

ビジネスクリエーター研究学会
「ホスピタリティマネジメント研究部会」設立趣旨

ホスピタリティマネジメントを和言葉で表現するとしたら、どのようになるでしょうか。ホスピタリティ概念のルーツまでさかのぼり、ホスピタリティ概念を属性分析して考察した結果、「活私利他（かっしりた）」にたどり着きました。

まずは「活私」ですが、ホスト・働く人の能力発揮を最大化することです。そうすることで、「利他」を志向します。すなわち、ゲストが主観的に評価する価値を最大化します。これら二つが、ホスピタリティ経営の目的です。

「活私利他」の目的を実現するマネジメントは、ゲストとホストの両者が共に成長し繁栄することを志向します。そのことで、互いに安心感や効力感といった感情を共有することができるようになります。いわば、ホスピタリティマネジメントは時間的な継続性の中で丁寧に互いの信頼関係を形成し、Happy・Happyの関係を築いていくことが可能になるマネジメントです。

組織は、自らの存続可能性とゲストとの共存可能性のどちらも高めていかななくてはならない存在です。経営の目的は自己利益の最大化であると考えられがちですが、この目的のみになるとゲスト不在に陥る傾向が認められます。このことは、これまでの企業の不祥事などを見ると一目瞭然です。但し、ホスピタリティマネジメントは自己利益について否定するものではありません。そのことを経営の基本に据えて他者利益を重視するマネジメントのことです。すなわち、他者利益を重視することで自己利益が犠牲になると考えるのではなく、どちらかといえば他者志向のマネジメントであるといえます。日本には一部で自己犠牲の精神を美化する向きもありますが、このことのみを強化すればするほどその継続性には疑問符がつきます。したがって、ホスピタリティマネジメントは自己犠牲の考え方を最も嫌うマネジメントなのです。

日本は、これから急速に高齢社会に突入します。それに伴って、世代、年齢、性別、経験等に関係なく、ますます互いに交流しあい助けあって暮らすことが大切になります。私たちは、そのためのマネジメントをしていかななくてはなりません。誰もが加齢による老いを経験し、一人ひとりがこれまで出来ていたことが出来なくなるからです。

また、私たちは働く人にもゲストにもなり得る存在です。働く人の能力発揮を最大化するためには何に手を打てばよいのか。ゲストの主観的な評価価値を最大化するには何に着眼してマネジメントしていかなければならないのか。困っていることがあれば困らないようにするためにはどのようなマネジメントをしなければならぬのか。我慢していることがあるとすればどのようにしたらよいのか。私たちが生きていくうえで重要極まりないこれらの点についてご一緒に考え研究する場をすることができればと、「ホスピタリティマネジメント研究会」（通常は研究会と称する。）を立ち上げました。

この研究会は、経営学の一分野であるホスピタリティマネジメントを学ぶことに興味があり、実務面での問題解決を図ろうとする意思をお持ちの方であれば、どなたでも参加可能です。当事者の視点からだけではわからないことも多くあります。私たちが横に並んで手を結び一緒に問題解決していくための手がかりになる理論がホスピタリティマネジメントです。ホスピタリティマネジメントに関する理論の研究を推進していきながら、実際に実務の世界で起こっている事例を取り上げ、ご一緒に研究していきたく考えております。また、参加された方々と一緒に場づくりしたいと考えております。したがって、毎回の研究会については柔軟的に進めていければと思います。現在のところ、年2回の開催を予定しております。

皆様のご参加をお待ちしております。

以 上