日銀所長のあさひかわ楽⑤

ホスピタリティ

質問・「おもてなしの心」を表す英語を何というか？

以前、このコラムで紹介した旭川大雪観光文化検定試験に出てきそうな質問ですが、正解は標題のとおりです。

訪れるお客様を心から歓迎し、心地よく過ごしていただくこと。サービス業に携わる方々の間では、この言葉はこれまでにもキーワードとして広く使われてきました。私は、地域全体のホスピタリティ意識を高めていくことは地域振興のためにとても重要なことだ、と思っています。

ホスピタリティの語源はラテン語のhospesで「旅人や来客等の保護」を意味する言葉のようです。中世のヨーロッパでは十字軍の兵士や旅人・巡礼者のためにキリスト教会が作った宿泊（安息）施設のことを指したようです。海外でホームステイをする学生を受け入れる篤志家庭のことを「ホスピタリティがある」と言います。また病院（hospital）、ホテル（hotel）などの言葉も、語源は一緒です。

それでは、このような意味を持つホスピタリティが地域振興とどのように関係しているのでしょうか。旅先で、あるいは見知らぬ街に来て、親切にされると、とても嬉しくなります。一見（いちげん）で入った地元のお店で温かく迎えてもらえると、とても楽しくなります。満足すると、また行きたいと思いますし、気持ちよくお金を使ってくれます。そんな感想を口コミや自らのホームページ、ブログで発信してくれます。そうした積み重ねで、地域が活性化するというわけです。

個々の企業経営では顧客満足度（CS※1）を高めることによって、優位性を確保し、利益を高めるというのは当たり前で、そのために日々技術やサービスを研ぎ澄ませているわけですが、地域でも全く同様のことが言えます。地域に少しでも多くの人に来てもらうためには、いかにその地域の魅力を高め、伝えていくかがとても重要です。その一つがホスピタリティ意識の向上ということです。

ホスピタリティとは、人々の内面から出てくる誠意のようなものですから、お上や他人から言われてやることではありません。自分たちの街の、ひいては自分たちの将来のために、市民意識として内発的に出てきて、はじめて地域におけるホスピタリティ意識の向上が実現できるのだと思います。多様なニーズに過不足なく対応できる街、そんな街はとてもセンスがよく、温かい。そして、そういう街の人たちに会いに、また、行きたくなる。

過日、プライベートで札幌に行った際、あるレストランのオーナーと話が弾みました。その方は私との会話の中から、さりげなく、私がどこから来たのか、札幌に何をしにきたのか、これからどこに行くのかといった情報を得ていました。私は、「この後は永山武四郎の家を見物に行く」と言ったのですが、店を出る間際に、永山武四郎宅の由来を記したインターネット上の資料と店からそこまでの地図を渡してくれました。その後も、私は機会があるたびに、その店を訪れています。

当地には豊かな自然環境があり、動物園はもとより観光資源としての魅力がたくさんあります。もし、動物園以外、全国にあまり知られていないということであれば、それはむしろチャンス！この街が、顧客満足度を満たすのみならず、顧客感動（CD※2）－お客さんが想定もしていないようなよいサプライズ－を呼び起こせるような街であってほしいものです。

※1 customer satisfaction

※2 customer delight

（日本銀行旭川事務所長）

※毎月第二週に掲載します

堀家敬之（ほりいえひろゆき）さん 一九五八年（昭和三十三年）東京都生まれ。八一年（同五六年）日本銀行に入行。米国ワシントンでの勤務や、橋本内閣の行政改革会議事務局への出向、幾多の人事企画役などを経て、〇七年（平成十九年）から旭川事務所長。趣味は音楽全般、ミュージカル鑑賞、社交ダンス。