

# ハローキティと「おもてなしの心」

㈱アルティスタ人材開発研究所代表 玄間千映子

オリンピック日本開催、おめでとうございます。  
ところで、そのオリンピックの日本のプレゼンテーションで、審査員の耳に残ったのが、「おもてなしの心」という言葉だったそうです。外国にも似たような「ホスピタリティ」という言葉があります。にもかかわらず、わざわざ「OMOTENASHI」と語りかけたのですから、違いがハッキリあるのでしょうか。

## 「ホスピタリティ」との違い

ところが、2つの言葉が「どう違うのか説明せよ」といわれても、日本人の私たちですら上手く言えない気がします。ちょうど、「侘びさび」が日本文化の特徴の一つだといいいながら、それがどういうものだが、日本人ですら上手く説明できないのと似ています。

「ホスピタリティ」と「おもてなし」。例えば、「ホスピタリティ」は病院などでも使いますが、「もてなす」は使いません。医療の現場では、まずは患者の状態を正しく観察し、治療の視点から患者にとって最適なことを行うわけですから、確かに「もてなす」という感じではありません。

相手が、喉が渇いていそうだなと思ったら、「もてなす」は「お茶要りませんか？」と訊く前に、お茶を出してくる感じですが、「ホスピタリティ」は訊いて、欲しいと答えたら出すという感じです。

欲しいという“意思表示”に応えるのが「ホスピタリティ」、欲しいという気持ちが潜在的にあるのを汲み取って対応するのが、「もてなし」という感じがします。

ただ、「ホスピタリティ」は「もてなす」と違って、欲しいという意思表示には何度でも対応してくれそうな感じはします。病院では患者の意思表示に応え続けることは必要でしょう。だから、「ホスピタリティ」は病院で使われるのかも知れません。

もちろん「もてなす」でも、欲しいという意思表示には何度でも対応してくれるのですが、それはもう「応接」とか別の言葉の範疇に入ってしまうような気がします。

その違いはなぜ起きるのかと考えると、たぶん「もてなす」時には、相手の“心に寄り添う”という心構えが最初にあるからだと思います。相手の心に寄り添うことでまず、「心の会話」が始まります。そして次

に「言葉の会話」が始まるという、2段階会話術を「もてなす」は秘めているように思います。言葉の会話が始まった後では、「ホスピタリティ」との差異は薄くなる。その違いが、それぞれの特徴と感ずるのではないのでしょうか。

## 相手の心に寄り添う気持ち

そういえば、日本のもので、心の会話を得意とすることで、世界にヒットしているものがありました。それが、“キティちゃん”です。キティには、お口がありません。開発担当者の話では、これは忘れたのではなくて、もともと、付けることを考えなかったそうです。元気いっぱいなミッキーマウスとの違いを作ること考えたときに、心の会話の存在に気づき、キティを手にした子供の心が自然にキティに寄り添うには、「キティにお口は要らない」と決めたのだそうです。

それが大成功。以来、キティは世界中の子供や、子供の頃にキティとの会話になじんだ大人までマーケットに取り込んで、日本を飛び出し世界のキャラクターとなりました。

言葉の会話の前に、「心の会話」。7年後のオリンピックの時に備えて、今から日本の得意な2段階会話力に磨きをかけておきましょう。

## 筆者紹介



玄間千映子（げんま・ちえこ）

㈱アルティスタ人材開発研究所代表。國學院大学卒。米インマヌエル大学大学院卒後、米スタンフォード大学ビジネススクール修了。財団法人日本船舶振興会(現日本財団)役員、国会議員各秘書を経て1994年に前身の(有)アルティスタを設立し代表に。2006年現社名に改組。日本大学大学院非常勤講師、(財)港湾空間高度化環境研究センター監事などを兼任。著書に「ジョブ・ディスクリプション一問一答」「リストラ無用の会社革命」など。