

## ~~~~~ 論 説 ~~~~~

# ホスピタリティにおける期待と予測\*

牧 和 生  
中 込 正 樹

1. はじめに
2. サービス社会とホスピタリティ
3. ホスピタリティと他者との距離感
4. コンテンツ・ツーリズムから考えるホスピタリティとマネジメント
5. おわりに
6. 議論：ホスピタリティ研究の革新性、そしてさらなる研究的発展・深化をめざして

## 1. はじめに

今日、ホスピタリティに関する書籍が多く出版されている。その多くが個別企業におけるホスピタリティの実行例やホスピタリティ精神がまとめられているケーススタディである。しかし、ホスピタリティという概念を曖昧な定義のままで用いているケースも少なくない。曖昧な概念や定義であるから、ホスピタリティを行うためには行為者の先読み能力や気づきの力が重要となる。本稿では、まずホスピタリティに関するフレームワークを明らかにする。そして、ホスピタリティが経済学に与える意味についても議論を行いたい。

## 2. サービス社会とホスピタリティ

ホスピタリティについて、明確な枠組みを提示しているのは山本（2008）であ

\* 本稿では1-5章を牧が分担し、6章を中込が分担した。なお牧は本稿の執筆にあたって、京都文教大学の岡本健先生に貴重なアドバイスを頂いた。感謝の意を表したい。また、このような執筆機会を与えてくださった青山学院大学経済学会にも感謝申し上げる。

る。拙稿(2011a, および2012a)においても本書を大いに参考にしながら議論を行っている。本稿においては、もう一度ホスピタリティ研究の名著である山本(2008)と本研究に関連する他の研究成果を概観し、ホスピタリティ研究の枠組みを確認したい。

まず、山本(2008)における議論の出発点はサービス批判にある。山本は徹底的にサービスを批判することで、ホスピタリティの優位性を明らかにする。そこで明らかになるサービスの本質では、画一性、効率性、最低限の行為の提供、主人がいないなどの特徴があることを指摘する。一方でホスピタリティは、上述の特徴とは反対の性質を持つものである。つまり、山本にとってのホスピタリティとは柔軟で、非効率的ながら状況に応じて行為を提供するための主人が存在することで成り立つものであるとまとめることができる。山本の主張はサービスの社会化、ホスピタリティと文化との関係など多岐に渡っているが、今回は上述の特徴からホスピタリティの意味とその可能性を考察したい。

加えて、山路(2010)においてはホスピタリティを敵ではない他者を積極的に受け入れることの重要性に着目している。この指摘はホスピタリティの行為そのものよりも、ホスピタリティによる他者理解という側面が強い。山路の視点では、ホスピタリティにおける高い満足の提供を行うためには、他人の心情などを汲み取ることが必要になるということである。したがってホスピタリティは行為の提供者が自身の精神的な成長という側面も有している。ホスピタリティに関する2つの研究を概観しただけでも、経済学にとって大きな問題を含んでいることを理解できよう。まず、ホスピタリティは効率性とは異なるという点である。さらには他者を積極的に受け入れようとする点である。この2つの特徴をもとに本稿では議論を進めていくこととしたい。

サービスの本質というべき、画一的で効率性重視という指摘は現実の社会に照らし合わせれば理解しやすいであろう。例えば「ファースト・フード店に何を期待するか」という質問に、われわれはどのような答えを用意するであろうか。その答えは低価格であったり、提供されるまでのスピードであったりするであろう。ミクロ経済学のテキストでのシグナルの例では、旅行などで慣れな

## ホスピタリティにおける期待と予測

い土地に赴いたときの、チェーン店の存在の大きさが登場することがしばしばある。これはどの店が優良店か分からぬときに、すでに店の質を知っているチェーン店であれば安心して入店することができるからである。また、提供されるサービスもある程度は一定であると期待することができるからである。なぜ、このような期待ができるのであろうか。それが、サービスの特徴である画一性を保証する「マニュアル」の存在である。マニュアルを利用すれば従業員が同じ行為を提供することができる。これが画一性につながるのである。マニュアルには遭遇する確率の高い事象がまとめられ、めったに遭遇しない事象は記載されない。山本(2008)は、サービスを不満の出ない最低限の行為の提供であると指摘した。効率性を重視すれば、マニュアルを利用し無駄のない行為が提供できるように指示をすればよい。この「最低限」と「不満の出ない」という部分に着目すれば、サービスはマニュアルを充実させることで、より効率的なものへと進化していく。遭遇確率の高い事象、つまり多くの利用者が不満を抱く事象を捉え、トラブル・シーティングを行うことでマニュアルはさらに良いものへと改善されていく。ここでのサービスの問題点は集団的視点での、多数派を尊重する仕組みである。多くの利用者が共通して抱く、提供されなければ不満となる要因をまとめ上げ、修正を繰り返すことで効率性と画一性を満たすことができるるのである。したがって、ある特定の個人のみ、または少数の者が不満となる要因は遭遇確率が低い事象としてマニュアル化はされない。遭遇しにくい事象に含まれる重要な問題などは、サービスの効率性や画一性を阻害するものとみなされるかもしれない。

サービスという効率性と画一性を求める行為において、主人が存在しないという山本の指摘については、利用者の顔が見えないと考えればよい。すでに筆者が指摘をしたように、サービスは効率性と均一な行為を消費者に提供すればよい。そのような目標のもとで個別の消費者のニーズなどを拾い上げようすれば、効率的な行為の提供が困難になる。また、消費者のニーズが上述のとおり多数派の意見であれば、マニュアルの修正で対応することができよう。しかし、少数派意見であればサービスには反映されない。このような問題点を含め

て山本は「社会イズム」と名付けて、われわれにサービスの害を強く主張する。山本によれば、社会イズムは社会主義とは異なる概念である。社会イズムとは明確な意図などが存在しない社会主義的考え方である。われわれは決められた枠組みの中で行動することで、効率性を上昇させ多くの利潤を獲得することができる。決められた枠組み、つまりマニュアルに依存することでわれわれは考えることなしに行動することができる。マニュアルに記載されている内容を把握すれば、大抵の問題は回避できるからである。山本の主張はサービスというスピードや効率性の重視、最大多数に対しての最低限の行為の提供という目標に集中しすぎるあまり見失ってしまう主体的行動、つまりそれこそ、ホスピタリティの重要性であるといってよい。

しかし、上述のサービスの特徴とは正反対の性質であるホスピタリティであるが、山本はサービスという行為のすべてをホスピタリティに変えるべきであると主張しているのではない。例えば、効率的な運営が求められる状況においてホスピタリティの提供を考えてみたい。山本はJRの自動改札を例に出している<sup>1)</sup>。山本はサービスは過熱しすぎると過剰なものになると指摘する。上述の自動改札の例では自動改札自体にはさほど問題はなさそうである。改札の行為自体にもホスピタリティを求めれば、ボトルネックになりかねない。問題は改札の自動化で効率性の恩恵を享受している係員の方である。(脚注1を参照されたい。)

効率性や画一性の仕組みを構築できれば、サービスという行為の提供者は何も考えることなしに決められた行動を実行すればよいのであろうか。それが、社会イズムなのである。サービスは他者との距離感を一定に保ち、いわばドライに接することで大きな問題があっても見ないようにすることではないだろう

1) 山本は東京駅の新幹線改札口における係員の行為を例に出している。利用されたことのある方はイメージしやすいだろうが、改札口には窓口対応の係員以外にも、何人かの係員が対応している。彼らの目的は切符を改札機に複数枚投入すること、必ず1枚の切符が手元に戻ってくることを利用者に周知させるための案内をすることである。しかし、山本は案内の手段があまりにも画一的で過剰な行為であると指摘する。このような行為を、係員自らが疑問を持つことなく利用者に提供することが問題の一端なのである。

## ホスピタリティにおける期待と予測

か。サービスの問題点とはサービス至上主義になるあまり、他者との距離を置くことで個別の消費者の感情を理解しようとしなくなることである。なぜならば、個別の消费者的感情を理解しようとすれば、追加的な時間とコストが必要となる。マニュアルによって消费者的感情を考えなくても良くなれば、最低限のサービスを最大多数の消費者に画一的に提供することが可能となる。しかしサービスを重視するあまり失ってしまうものは大きいのではないだろうか。山本の他に山路（2010）でも指摘される「敵ではない他者を積極的に受け入れる」というホスピタリティの捉え方を用いるならば、サービスは敵を作らないための方法を構築しているのではないだろうか。サービスには、サービスの提供者と受容者の間に一定の距離感があり、他者との距離を保ちながら効率性などの目的を達成しようとしているのではないだろうか。

### 3. ホスピタリティと他者との距離感

米澤穂信の青春ミステリー小説『ふたりの距離の概算』（2010）でのテーマは他者との距離感を計ることができるかというものである<sup>2)</sup>。それぞれの登場人物が自らの置かれた状況をもとに他者との心の距離を正しく把握できるかが物語の鍵となる。『ふたりの距離の概算』では、米澤作品の中でも「古典部シリーズ」と呼ばれる種類に属し、日常生活に潜む謎を4人の登場人物たちが推理するというミステリー要素に加え、謎を解くという流れから登場人物がお互いのことを良く理解するようになり、心理的な変化を見せるという青春的要素も持ち合わせている点が「青春ミステリー」と呼ばれる所以である。『ふたりの距離の概算』では、すでにある程度お互いのことを理解し始めた主要登場人物たちの輪の中に、社交的な下級生が古典部に仮入部することから物語が始まる。しかし、その下級生が突然入部を取り下げたため、主人公で探偵役の「折木奉太郎」（省エネ主義をモットーとする）が下級生の退部の真意を探るというストーリーである。

2) 本稿で挙げている作品以外にも米澤作品には多くのヒントを得た。特に『愚者のエンドロール』は作者自身が意識的かは分からぬが、随所に行動経済学的なトリックが散りばめられている。ぜひ一読されたい。

本稿ではホスピタリティのヒントを米澤小説の3作品からヒントを得たい。前述の『ふたりの距離の概算』と同じく古典部シリーズの『愚者のエンドロール』(2002),『クドリヤフカの順番』(2005)である。

前章ではサービスの検討からホスピタリティの枠組みを確認した。経済学的に見れば、サービスを重視することでホスピタリティの存在は希薄になる可能性がある。しかし、現実社会では他者との関係を無視することはできない。そこではやはりホスピタリティの視点が重要になりそうである。

自分以外の他者のこと理解するには多くの時間を要する。ましてや自分自身の能力や可能性自体を自らが正確に把握しているであろうか。これが、前述の米澤作品の中では物語の大きな意味となっている。まず米澤作品を一旦置いて、ホスピタリティの議論において重要な期待と予測という点から考察をしたい。

サービスにおいて、マニュアルを活用して最低限のサービスを均一に提供することが目的であるという点は、山本(2008)からすでに確認したとおりである。マニュアルを作成するためには、サービス提供者が消費者にはどのようなニーズがあるのかを予測しなくてはならない。その予測がゲーム理論のように、利用者の合理性を前提に行われている場合では効率的に効用を与える方法を考えればよい。また、ニーズにおいて複数の可能性が考えられる場合は、ニーズAとニーズBを比較しよりニーズの多い方をマニュアルに取り込めばよい。あるいはサービス提供者が構築したシステムに消費者を従わせたいならば、逆向き帰納法を用いてマニュアルを作成すればよい。特に後者の場合は消費者の顔がほとんど見えていない。ところが、前者の場合でも消費者の完全合理性を前提としてサービスを提供するということは実際の社会では現実的ではない。中込(2008)における経済主体の限定合理性という、いわゆる感情の存在によって消費者はマニュアルの想定どおりに行動しないかもしれない。マニュアルに依存すれば、イレギュラーなことには対応できない。そこで重要なのが、サービス提供者の機転である。しかし、山本が主張する社会イズムが浸透していれば、自分自身で考えることをこれまで行ってこなかったために柔軟な意思決定ができない可能性もある。大切なことは「気づきの力」を養うことである。

## ホスピタリティにおける期待と予測

ホスピタリティについては、敵ではない他者を積極的に受け入れるという視点のもとで行為を提供する。いわゆる利他的な行動ということになる。ところが、利他にも2種類考えられる。合理的利他と、非合理的利他である。（川越[2010]）この合理的利他とは行為の提供者が計算に基づいて、利他的行動を行っていると考えるものである。たとえばリピーターの確保を達成したい一番の目的として考え、利他的な行動を行っているというものである。つまり、見返りを期待した計算どおりの利他的行動である。一方で非合理的な利他的行動とは、合理的な計算などに基づかず、他者のための行動を実行するというものである。したがってリピーターにつながるなどは結果としてあって、達成したい一番の目的ではない。ホスピタリティとは、非合理的利他ではないだろうか。つまり、ホスピタリティは予想外の結果をもたらす可能性があるということである。

拙稿（2011a）では、ホスピタリティを論じた際に不意にもたらされる高い満足であると捉え、アニメ作品の分析や共感との関係について議論を行った。しかし、拙稿では重要な視点が欠如していたといってよい。それは他者との距離感の問題なのである。

前述の米澤作品『ふたりの距離の概算』では、深いテーマとして他者理解の重要性と困難さが含まれている。米澤作品特有の後味の苦さももちろんあるが、本作でも謎を解いた後のビターな空気は彼の持ち味を存分に出している。『ふたりの距離の概算』の主題は退部した下級生の「大日向友子」とヒロインである「千反田える」との間で生じたトラブルの原因を折木奉太郎が推理し、退部の真意、つまり作品の重要人物である大日向という存在を振り返りながら、彼女の退部についての意図を探るというものである。この物語はフィクションであるが、現実的な問題点として得るところが多い。この物語にはわれわれにも解決しなくてはならない問題がいくつか存在する。たとえば、われわれは他者をどれほど理解しているだろうか。想像する他者が良く顔を合わせる人であっても、その人の内面をどれほど理解しているだろうか。その点こそ『ふたりの距離の概算』のメインテーマなのである。

他者をどれほど理解できるかという問題は現実社会においても難しい問題である。特に長期的な関係に発展しない間柄であれば、他者のことを理解できる要素が少ない。さらに、一度限りの付き合いなどとなると、他者理解はますます困難になる。その場合、マニュアルを利用するサービスの方が無難であるし、サービス以外でも他者との距離を意図的に置いてしまった方が効率的である。なぜならば、他者を理解するためには多くの苦労がある。コストとベネフィットを考えて、コストの割にリターンが少なければ他者との距離をとる方が望ましいと判断される。ホスピタリティはこの部分に一石を投じるものである。

ホスピタリティには主人が存在するとは前章ですでに述べたとおりである。主人という存在により、相互関係性において上下関係が生まれる。ホスピタリティがおもてなしと訳される場合には、上下関係の意味合いが強くなる。ホスピタリティにおける他者との距離は、サービスの場合に比べて近くなる。それは、山路(2010)の自らに危害を加えない他者を積極的に受け入れるという点からも明らかである。

他者に心を開き、他者のための行動をとる。ホスピタリティにおける相互関係性は、ホスピタリティの提供者がホスピタリティの受容者を立てることで機能する。おもてなしという側面のホスピタリティでは、受容者の要望を満たすべくホスピタリティ提供者が高い「気づきの力」を發揮する。社会的な文脈の中にはホスピタリティのためのさまざまなヒントが隠されている。そのヒントをもとに、ホスピタリティの受け手の要求を見つけ出す。その行動がホスピタリティ受容者の希望どおりの場合、あるいは提供された行為が期待を超えた場合、行為がホスピタリティ受容者の予測していなかったものであるが、プラスの評価として受け取られた場合はホスピタリティとして認識される。しかし、山本(2008)ではホスピタリティはマイナスに動かないとされている。この解釈については後述する。ホスピタリティにおいては、他者のための行動であり、さらには非言語的なコミュニケーションもある。山本はホスピタリティを述語性であると指摘したが、これはホスピタリティとは曖昧であり、さらには無意識との関係を考えさせられるものである。無意識的な要求を満たしてくれる

## ホスピタリティにおける期待と予測

他者が存在するという関係性が高い満足を与えるのである。

ところが、ホスピタリティが必ずしも高い満足を与えるわけではない。これは拙稿（2011a）でも指摘した部分である。例えば、気づきの力と期待や予測がずれていた場合を考えてみよう。ホスピタリティを希望する受容者は2種類の行為を自らの中で想定する。1つは意識的に期待する行為である。もう1つは予測していない行為である。行為において意識している期待の場合は、期待どおりの行為が提供されれば、あるいは期待以上の行為ならば高い満足を得ることができる。一方で予測していない行為が提供された場合では、行為が潜在的な希望と合致したときには高い満足を得ることができるであろう。しかし、希望と合致しなかった場合でも不満が出ることはない。それは、ホスピタリティは欠如の論理ではないという点である。ホスピタリティは他者を配慮することが重要である。ホスピタリティの提供者と受容者の視点が異なった場合では高い満足を得ることはできないが、受容者も提供された行為の意図を理解することで不満とはならないからである。

このような視点の違いは、いわば参照点の違いとも解釈できる。参照点は行動経済学において価値判断基準に用いられるものである。ホスピタリティという他者理解にはこの参照点の存在が不可欠である。社会の中ではさまざまな価値基準である参照点を持つ経済主体が活動している。サービスが参照点のベクトルを複数の方向に向けているとすれば、ホスピタリティはベクトルの方向をピンポイントに向けると理解できる。ピンポイントであるから、同様の参照点を持つホスピタリティの提供者に出会うことは困難である。しかし、そのような他者に出会えた場合は、拙稿（2011a）でも指摘したように居心地のいい空間の構築やリピーターへつながる可能性が高くなる。しかし、この参照点は常に同じベクトルで固定されるものでもないのではないか。社会的な文脈の中で参照点を用いて意思決定をするならば、この参照点も文脈に応じて価値判断基準を変更することも可能である。

拙稿（2011a）では、アニメファン（アニメオタク）やアニメ作品の高いクオリティやこだわりの演出などをホスピタリティ的な満足と考え、アニメのキャラ

クターのみならず制作するスタッフにホスピタリティを感じているのではないかと指摘した。この議論では、実際にアニメファンと制作スタッフが直接的にコミュニケーションをとっていないため、アニメファンの価値判断基準である参照点と、制作スタッフの参照点がうまく合致した例である。

しかし、対面で行為を提供する際にホスピタリティの提供者は参照点を状況に応じて変化させることができる。ホスピタリティで重要な気づきの力とは他者の参照点を理解し、自らの参照点を相手に合わせることではないだろうか。参照点を相手に合わせることで他者を理解し、さらに行行為提供者の反応を見て行為者自身の参照点を洗練させていくのではないだろうか。これらの経験を積むことで、さまざまな期待をするホスピタリティの受容者に確実に高い満足を与えるだけではなく、受容者が予測していなかった行為も提供できるようになるであろう。期待以上の行為よりも、無意識的に望んでいる行為の方が行為の受け手に高い満足を与えることは想像に難くない。しかしこれら2つの行為はどちらもホスピタリティであることはいうまでもない。

さて、ホスピタリティを提供する際に相手を立てる必要があるというのはすでに指摘したとおりである。しかし、他者に自らを上の立場に見られることは気分のいいものであるが、この点に筆者は疑問を感じている。特に山本(2008)ではホスピタリティ提供者の立場が強く主張されていると感じざるを得ない。ホスピタリティにおける主人の存在を、山本は自らを受け入れてくれる主人として捉えている。おもてなしという用語ではホスピタリティにおける人間の関係性には上下関係が重要になると筆者はこれまで考えてきた。例えば、A. セン(1999)における潜在能力の議論では、社会に生じる不平等を社会に生きる人々の潜在能力に着目して議論を行っている。潜在能力とは選択できる機能の集合であり、個人ごとに機能は異なる。センの潜在能力アプローチは達成された機能ではなく、達成するための自由と捉えている。潜在能力アプローチは客観的な基準を設けて福祉を判断しようとしたところが独創的である。センはさまざまな状況に応じて平等の概念が異なることを指摘している。何のための平等かを定義しておかなければ曖昧な議論となってしまうからである。しかし、潜在

## ホスピタリティにおける期待と予測

能力を選択するという点ではわれわれは平等であるべきである。また、多様性を持つわれわれは非常に複雑な存在である。すでに述べたように何を判断基準とするかが重要である。選択される機能の集合が潜在能力ならば、われわれは選択可能な機能から希望するものを選択することができる。これが平等である。この平等が達成されたときに、ホスピタリティはどのように解釈できるであろうか。

ここで立場の議論に戻ってみよう。ホスピタリティにおいて他者との立場が平等であるとする。つまり、提供者と受容者の間での立場の差がない。筆者はホスピタリティとは受容者と同じ立場から、行為者が他者を理解しようとするものではないかと考えている。これは、単に他者の価値観を共有するなどというものではなく、他者のさまざまな機能である参照点を予測し、行為に移すことではないかということである。他者を受け入れるというホスピタリティの意味は、まさしく自らの立場を行為の受け手と同様に考え、参照点を推測し、たとえ行為者の参照点が行為の受け手と異なるものであっても、われわれは一時的に参照点をシフトさせることができる。参照点をシフトさせ、行動を起こすことが他者のための行動ではないだろうか。すでに述べたように、利用者の目線で提供する行為を考えるという試みは多くの企業でも採用されている。しかし、利用者に高い満足を与えることで、高い利潤を獲得するという目的ではホスピタリティとはいえない。利潤を得るのは結果であって、計算によって行為を提供することはホスピタリティではないからである。

さて、もう1つの期待について考えてみたい。なぜ、期待がホスピタリティにおいて重要な意味を持ちうるかは、ここまで議論で理解できよう。ホスピタリティは、行為の受容者の期待も満足に影響を与える要因だからである。ホスピタリティは、行為の提供者がいかに行為受容者の要求、つまり参照点を理解するかだけではなく、行為受容者の期待がどのようなものなのかを把握しておかなくてはならない。他者理解は相互関係のもとで成り立つからである。さて、ホスピタリティは集団ではなく、個人に焦点を当てる概念である。したがって、受容者の主観的な期待がホスピタリティの評価を決定する。ここまで議

論で示したとおり、期待を下回った行為が提供されたとしてもホスピタリティがマイナスにはならない。その期待とはどのように形成されるのか。この部分を掘り下げていきたい。

前述の米澤作品である『愚者のエンドロール』(2002)および『クドリヤフカの順番』(2005)においては「期待」という概念が印象的に用いられる。特に米澤(2002)では、本作のキーパーソンである入須冬実が折木に対して期待をかけることで物語が大きく動く。一方で米澤(2005)では、入須のアドバイスを受けた千反田が相手への期待を明確に態度に示すことで、事を上手く運ぼうとするが上手くいかず、古典部の部員である福部里志は物語のクライマックスで期待以上の働きをした折木に対して自分にはない才能があることを自覚する。そして、「期待という言葉は自分に自信のないときには使うものだ。期待は諦めからくる言葉である。」と述べ、本作において期待という用語が重要な意味であったことを示すのである。小説は情報財であるため詳しくは述べることができないが、他者に期待をする複雑な人間の心理を米澤作品では描いている。この2つの作品の共通点は、主要な登場人物が自分自身をどれほど理解しているかという点である。自分自身の能力を正確に把握していれば、上述のようなミスを回避できたかもしれない。さらに、他者から期待されることで正確な判断ができなくなったり、自らの才能の無さが他者への期待につながることを、米澤作品ではやはりほろ苦くに描いている。

筆者は米澤作品から多くの示唆を得たが、特に自らの能力の欠損から他者への期待が生じるという点は、ホスピタリティには無かった視点である。自らの能力を正確に把握することはやはり困難である。また、得たいと考える能力をすべて獲得することはできない。ホスピタリティには、ホスピタリティ受容者に足りない部分を他者が補うという側面もあるのではないだろうか。サービスを超えた個人のための行為としてのみではなく、自らの足りない部分を他者が補うことで、居心地の良い空間や、さらには山本(2008)で指摘される文化さえもホスピタリティは生み出すことができるのではないか。ホスピタリティを通じての他者との共存や、互いに支え合うことで成り立つ社会は、見返りを求める

## ホスピタリティにおける期待と予測

ない非合理的な利他的行動として認識されるべきものである。誰かに支えられる、あるいは能力を補ってもらうことは、一方で誰かを支え、他方では誰かの能力を補っている。米澤作品でメインのキャラクターがお互いにを支え合っているように。ホスピタリティはその支え合いが場として現れることではないか。自らを受け入れてくれる人たちの顔が見え、対等な立場から受容者のための行為を考える。あるいは、ホスピタリティ受容者が持ち合わせてないものを提供して支える。このフレームワークこそ、これからの時代のホスピタリティではないだろうか。

### 4. コンテンツ・ツーリズムから考えるホスピタリティとマネジメント

アニメをきっかけとするコンテンツ・ツーリズム（聖地巡礼）が最近では多く見られるようになった。特に2000年代（ゼロ年代）に入ってアニメが壮大な物語を有する作品である「セカイ系」から、現実に近い作品である「日常系」へとシフトしたことが要因として考えられる。もともと、岡本（2009）によれば、アニメの聖地巡礼は1992年の「美少女戦士セーラームーン」あたりまで遡ることができるという。アニメの歴史や分析の枠組みについての詳しい内容は拙稿（2011a）に譲ることとしたい。

特にインターネットで話題になったアニメ作品による聖地巡礼が見られたタイトルを表-1にまとめた。これらの作品はコンテンツ・ツーリズムの研究でよく登場するものである。

なぜ、コンテンツ・ツーリズムが注目されているのであろうか。筆者は2つ要因を挙げる。1つは、アニメを用いた町おこしで経済効果をもたらした地域があること。2つ目はアニメファンによる、キャラクター消費ではないアニメ作品の消費スタイルであるという点である。

まず1つ目の経済効果についてである。代表例は2007年に放映されたアニメ「らき☆すた」である。アニメの詳細については、拙稿（2011a）に詳しくまとめてあるためそちらを参照されたい。さて、アニメの聖地巡礼では何を基準に成功と判断するかは大きな問題である。一番理解しやすいのは経済効果である。

表-1 2000年代における主なアニメの聖地巡礼<sup>3)</sup>(筆者作成)

タイトル	聖地	放送年
朝霧の巫女	広島県三次市	2002
かみちゅ	広島県尾道市	2005
苺ましまろ	静岡県浜松市	2005
涼宮ハルヒの憂鬱	兵庫県西宮市	2006
らき☆すた	埼玉県久喜市(旧鷺宮町)	2007
sola	長崎県長崎市	2007
true tears	富山県南砺市	2008
かんなぎ	宮城県仙台市	2008
けいおん!	滋賀県犬上郡豊郷町	2009
俺の妹がこんなに可愛いわけがない	千葉県千葉市	2010
あの日見た花の名前を僕たちはまだ知らない	埼玉県秩父市	2011
花咲くいろは	石川県金沢市	2011
たまゆら～hitotose～	広島県竹原市	2011
輪廻のラグランジェ	千葉県鴨川市	2012
夏色キセキ	静岡県下田市	2012
氷菓	岐阜県高山市	2012

しかし、地域に利潤をもたらす以外には成功と考えられる要因はないだろうか。他にも話題性やツーリズムが行われてきた期間、地域住民とツーリストの満足度などが考えられよう。しかし、経済効果で見てみると『このアニメがすごい！2008』では「らき☆すた」は2,000万円の経済効果があったと推定されている。山村(2011)などではさらに大きな経済効果をもたらしたと指摘する。新しいアニメでは前述の米澤作品をアニメ化した「氷菓」(2012)が21億円の経済効果をもたらすのではないかと試算している<sup>4)</sup>。アニメによって、地域が活性化す

3) このほかにもアニメの聖地巡礼が行われた作品は多数存在している。詳しくは山村(2011)などを参考にされたい。また、コンテンツ関係の論文でもコンテンツ・ツーリズムは盛んに研究されているテーマである。それらも合わせて参照すれば、コンテンツ・ツーリズムについての歴史や研究の枠組み、問題点などが明らかとなるであろう。

4) 岐阜新聞Web 2012年8月1日付(最終アクセスは2012年9月21日)[http://www.gifu-np.co.jp/news/kennai/20120801/201208010939\\_17674.shtml](http://www.gifu-np.co.jp/news/kennai/20120801/201208010939_17674.shtml)

## ホスピタリティにおける期待と予測

る可能性をコンテンツ・ツーリズムは持っているのである。

一方で2つ目のキャラクター消費と異なるアニメ作品の消費のスタイルということであるが、これは東(2001)で指摘されるデータベース消費とは異なるというものである。アニメ作品の物語が希薄となり、キャラクターの魅力が重視されるアニメ制作のトレンドにおいては、キャラクターやキャラクターを構成する属性と呼ばれるパートが重要となる。アニメファン(東はアニメオタクと記述)はキャラクターを属性に分解することで満足をする存在であると指摘する。ところが、属性分解マシーンとしてのキャラクター消費という受動的な部分だけではなく、アニメファンの主体性が重要なのがコンテンツ・ツーリズムである。コンテンツ・ツーリズムにおいては、キャラクター消費を超えてアニメファンやアニメオタクの主体性が見える行動である。より詳しくは拙稿(2011a, 2011c)にまとめられている。

コンテンツ・ツーリズムでは、これまでさまざまな地域がアニメを用いて町おこしを実施してきた。しかし、地域自体がアニメを用いたイベントなどを企画すればよいというものでもない。折原(2009)で述べられているように、ヒットする要因が明らかになったところで、その要因を活用することでヒットし続けるであろうか。筆者は継続してヒットし続けることは困難ではないかと考える。それは、ヒット要因を用いてイベントや商品を企画すれば確実にファンに受け入れられるというものでもないからである。山村(2011), 岡本(2012)で指摘されているように旅行者(ツーリスト)がコンテンツ・ツーリズムにおける主役である。これまで岡本(2009), 山村(2011)をはじめとする聖地巡礼の研究では、さまざまな目的を持ってツーリストがアニメの舞台へと足を運んでいることが明らかとなった。さらに、岡本(2012)ではそのパターン化はある程度は可能であるが、旅行者自身が自分だけの聖地の楽しみ方をしていることも明らかとなった。まさにツーリストが主役ということである。地域もアニメに関連するイベントや商品などを企画する必要はあるが、地域においての旅行者の楽しみ方を強制するのではなく、自由な行動の余地を与えることがコンテンツ・ツーリズムの鍵といえる。

さて、ある程度は地域もコンテンツを利用したイベントなどを実施するべきであるが、地域側が町おこしの期待を抱きすぎるとアニメファンの反感を買う可能性もある。NHKで2012年3月7日に放送された「クローズアップ現代」でアニメの聖地巡礼が取り上げられた際、「輪廻のラグランジェ」では、作品中あまりにも千葉県鴨川市を表に出しすぎるあまり、インターネット上でファンから厳しい意見が多く寄せられたことに注目していた。しかし、この番組にはいくつかの疑問点もあった<sup>5)</sup>。この番組の内容を信頼すると、コンテンツ・ツーリズムを制作者側や地域側が意図しそうることは危険であることが分かる。それでは、特にコンテンツ・ツーリズムの受け入れ先である地域側はどのようにアニメファンと接すべきなのであろうか。このヒントにホスピタリティ・マネジメントがある。

拙稿(2012a)では、岡本(2011)のホスピタリティ・マネジメント論について批判的に検討をしている。本稿ではその議論をさらに拡張したい。

岡本(2011)では、「らき☆すた」のケースにおいてアニメファンには分かる細かいネタをちりばめたグッズを作成し、成功したことでホスピタリティ・マネジメントの要因としてアニメファン向けのグッズの作成を挙げている。加えて地域の住民がアニメ作品を理解し、アニメファンを地域に歓迎することが重要であると指摘する。これまでの本稿の議論から、アニメファンが期待するグッズを製作することはホスピタリティである。期待以上のグッズならばさらに高い満足を与えることができるであろう。しかし、それで十分なのであろうか。拙稿(2012a)ではアニメを通じて主体的に地域へと訪れたファンに対して、グッズだけではなく、アニメファンを集団としてではなく、個人として接するべきであると述べた。アニメファンの1人1人に目を向ける仕組みを作ることがホスピタリティ・マネジメントであると筆者は考えているからである。

5) 例えば、番組で取り上げられた「たまゆら～hitotose～」における制作方針と、作業効率を上げるために現実の背景を採用し、ファンから高い評価を得た「true tears」(2008)と「花咲くいろは」(2011)の制作方針は同じなのであろうか。ちなみに、この部分はインターネットの掲示板でも議論となつた。

## ホスピタリティにおける期待と予測

果たしてホスピタリティ・マネジメントは可能であろうか。ホスピタリティ・マネジメントというものは、ホスピタリティとはこのような行為を行えば、確実に行為の受け手に高い満足を与えるパターンをわれわれに提供するものではない。人間の多様性を考えれば、満足の普遍的なパターンなどは存在しないことが理解できるであろう。それが存在すると考えるならばサービスである。しかし、サービスはここまで議論の中で高い満足ではなく、最低限の満足を与えるということは繰り返し述べた。それでは、ホスピタリティ・マネジメントの使命とは何か。拙稿(2012a)では、アニメファンを受け入れる地域の仕組みを構築することであると主張した。今回の議論をもとにホスピタリティ・マネジメント論を拡張すると、まずは、ホスピタリティ提供者の気づきの力の重要性を社会に説くことが大切である。さらに、ホスピタリティの提供者が上下関係ではなく、対等な立場からホスピタリティの受け手に対して行為を提供することも大切である。おもてなしという発想ではなく、他者理解の行為としてのホスピタリティの枠組みが重要である。そして、ホスピタリティは共通の価値観を持つ同士だけではなく、一時的に価値観を共有すること、つまり他者と参照点を合わせることで、自らの参照点を洗練させることにもつながると本稿では指摘した。加えて、他者の潜在的 requirement を見抜く事や、期待以上の行為を提供することもホスピタリティでは欠かすことのできない要因である。また、ホスピタリティの受容者にとっての期待とは受容者自身の才能や心の欠如から生み出され、その欠如を埋めるものが受容者を受け入れてくれる他者の存在というホスピタリティ論は、これまで議論されてこなかったものである。なぜホスピタリティは居心地の良い空間や、長期的な人間関係、高い満足を与えてくれるのだろうか。それは、単なる他者理解というだけではなく、行為の受け手自身の心の隙間を埋めるからこそ、サービスでは得られない満足や関係性などを生み出すのではないだろうか。一方でホスピタリティの受け手はホスピタリティの提供者にもなる。このような、支え合いの中で生み出されるホスピタリティの基礎を社会に構築することが、ホスピタリティ・マネジメントの役割といえるのではないだろうか。

したがって、アニメを用いたホスピタリティ・マネジメントとは、アニメをきっかけとして地域そのものと地域住民、アニメの制作者側、アニメファンとが関係性を築き、互いに交流を通じて支え合う仕組みを作り、地域とアニメファン、アニメ制作に関わったすべての人々の人間的成长に貢献することである。

## 5. おわりに

筆者にとって本稿の執筆にあたって大きなヒントを与えてくれたのは、すでに紹介した米澤穂信の「古典部シリーズ」である。『愚者のエンドロール』では、期待を他者に意図する行動をとらせるためのインセンティブとして、『クドリヤフカの順番』では期待を他者の能力への羨望、あるいは自らの能力への悲観によって生じるものとして描いている。われわれにも同様の経験はないだろうか。また、その経験を通じて人間的な成長をしたことはないだろうか。他者の存在は自らの能力を計る物差しとして、または他者との距離感を計る物差しとして機能する。しかし、どちらの物差しも正確な計測はできそうにない。それは、われわれは限定合理的な存在だからである。社会を生き抜くために、われわれはさまざまな方法で能力を計ろうとする。自らの能力の認識できた時には、同時に他者の能力に対しての期待や羨望が生じる。これも一種の他者理解である。他者の能力に期待や羨望を抱きながらも現状を受け止めようすれば、自分自身にはないものを他者が補ってくれる可能性があるということである。それが、社会における他者理解のあり方ではないか。筆者が研究しているCGMと呼ばれる消費者参加型のメディアにおいては、時として多くのメディア参加者の協力によって、独創的な作品が生み出されることがある。これも、相互関係における能力の補完関係といえるだろう。この議論については次の機会に譲りたい。

本稿では筆者にとってこれまでの研究や議論をまとめた最良の機会となった。ホスピタリティ研究では、ホスピタリティ概念を曖昧なままで議論している研究も少なくない。筆者はホスピタリティの概念やフレームワークの提示にこだわって本稿を執筆した。本稿ではホスピタリティにおける相互関係性を、ある

## ホスピタリティにおける期待と予測

程度お互いを知りえている状況に焦点を合わせて検討を行った。ここまで議論で分かるように、ホスピタリティとは一時的に強い相互関係性が生み出される。しかし、現実の社会を見てみればお互いを完全に理解しあえる関係などはほんのわずかにすぎない。いや、もしかしたらそのような関係は存在しないのかもしれない。したがって、ホスピタリティという行為の提供と受容の1段階前の状況で、他者の価値観などを理解し得ない場合におけるホスピタリティの議論が重要である。ただし、ここまで議論の中にヒントがある。山路（2010）の敵ではない他者を積極的に受け入れるというホスピタリティの言葉の意味である。さらに、本稿で筆者のホスピタリティにおける他者との立場を等しくするという主張にもヒントがある。どのようにして、価値観などが分からぬ他者を敵ではないかと判断するかは大きな問題であるが、敵ではないとさまざまな情報によって判断ができたとしよう。この段階すでにホスピタリティは成立しているのではないか。さらに、お互いを良く理解するようになるとの確なホスピタリティを提供できる。本稿では後者の視点を重視したため、前者の視点についてあまり触れることができなかった。この視点については6章を執筆する中込が、グラノヴェッターの弱い絆の議論などを参考にしながら、本稿のホスピタリティ論をさらに発展・深化させている。

次のステップへの課題として、実際のデータやコンテンツ・ツーリズムが行われている地域についての具体的な言及は、本稿では触れることができなかつた。コンテンツ・ツーリズムについての研究は、多くの研究者によって行われており、目まぐるしいスピードでデータや新しい研究の枠組みが提示されている。これらの新しい研究のレビューを含めて、今後の課題としたい。

また、米澤作品の解釈については、正解はいくつか考えられる。小説については学術書と異なり、解釈は読み手に委ねられるからである。しかし、一見すると関連がなさそうな青春ミステリーから、ホスピタリティのヒントを得るとは思いもしなかった。やはり研究のアンテナを常に張っておくことは大切であることを、本稿の執筆では再認識させられた。

## 6. 議論：ホスピタリティ研究の革新性、そしてさらなる研究的発展・深化をめざして

本章では、以上で展開してきたホスピタリティの考察をさらに発展させ深化させるために、その理論的意義を評価しながら、追加的な議論を展開したい。

従来の経済学は、個人主義的合理性をミクロ的基礎として構成してきた。各経済主体は、それぞれが直面している制約条件の下で、自分の効用の最大化あるいは利潤の最大化をめざして行動する主体であると想定された。個人的意思決定の相互依存関係は、もっぱら市場価格の変動を通じてのみ調整されると考えられた。しかしこうした理論的パラダイムの中でも、例外的に、個人間の直接的相互依存関係を考察する研究が存在する。その重要な一例として、いわゆる「利他主義」をめぐる考察をあげることができる。利他主義の概念については、いわば「真正な利他主義」と「真正でない利他主義」に分けて議論ができる。この区別は効用関数の定式化を想定すれば容易に理解しうる。後者では、自分の効用関数の引数の中に、他者の効用水準が含まれているのであるが、前者では含まれていない。つまり「真正でない利他主義」のケースでは、他者が喜ぶのを見ると自分の効用が増大するので、その自分の効用の増大のために行動すると考える。これはA. センも述べているように、行動の形態は利他主義であるが、本質的には利己主義的行動と理解することができる。それに対して前者では、文字通り、他者の喜びのためだけに行動するのであって、そのときは自分の効用の増大は、ある意味で無意識化されていると考えられる。これこそが純粋な意味での利他主義である。しかしこの社会の中での行為の発生可能性を考えると、それはきわめて希なものと理解せざるを得ない。以上のように大別できる利他主義であるが、個人間の意思決定の直接的な相互依存関係を考察する上で、きわめて重要な意味を持っている。またさらに近年、利他主義に関する研究は、われわれの経済社会の行き詰まりが強く意識されるからであろうか、新たな研究方法による精力的な進展がみられる。ゲーム理論、実験経済学、さらにはニューロエコノミクスなどによるアプローチがある。たとえばAndreoni (1988), Andreoni-Miller (1993), Palfrey-Prisbrey (1997), Bohnet-Frey

## ホスピタリティにおける期待と予測

(1999), Charness-Haruvy (2002), Gneezy-List (2006), Tankersley-Stowe-Huettel (2007)などを参照されたい。

ところで本稿で展開されたホスピタリティ研究は、これら大きな経済学研究の流れの中で、いかに評価されるべきものであろうか。私は、上で述べた従来の利他主義研究と比較しながら、ホスピタリティ研究の意義をここで議論してみたいと思う。

利他主義の諸研究も、本稿で展開されたホスピタリティ研究も、ともに個人主体間の相互関連性を積極的に扱うものである。しかしその方法論的なアプローチは、本質的に異なっている。利他主義の研究に関して言えば、現実的により大きな可能性をもつ「真正でない利他主義」のケースを取り上げると、目的関数である効用関数の引数の中に、他者の達成した効用が含まれるという形で定式化できる。他者が達成した効用水準を、この経済主体が喜ぶことができるという状況を想定している。したがって各主体は、他者の効用を増加させることによって、最終的に自分の効用を改善することができるので、この点を配慮して自分の意思決定を行うことになる。しかしこの利他主義の理解は、「帰結主義的」な理解の仕方である。他者の達成する帰結が、自分の達成する帰結にいかなる影響を及ぼすかが、もっぱらの関心事となっている。しかし利他主義をこうした狭い帰結主義の枠内に押し込めて議論することは、本当に適切であろうか。それによって利他主義の持つ意味の真髄を捉えたことになるのであろうか。またこの問題は利他主義だけにとどまらない。主体間のさまざまな社会的相互依存関係をこうした従来型の帰結主義的枠組みの中に押しとどめて考察することは、果たして方法論的に望ましいことなのであろうか。

そこでホスピタリティの研究に目を向けよう。一読してわかるように、ホスピタリティとは、決して帰結主義的な意思決定を意味しているものではない。むしろ意思決定に至るプロセスにおいて、相手の価値観、つまり行動経済学のプロスペクト理論流に言えば相手の内面的な「参照点」を理解し、自分の参照点もその相手の参照点に合わせるような、つまり相手の立場に立つことのできる内面世界をまず構築していくことに重点が置かれている。ここでは最終的な

意思決定がいかなるものであるかという帰結のみが問題にされるのではない。結果として示される意思決定や行動がいかなるものであるかだけを見て、それがホスピタリティであるかどうかを判断するわけではないのである。相手によって示された意思決定や行為の裏に、自分の価値観や内面的参照点への理解・共感・配慮のプロセスがどの程度含まれているのか、その点が核心的問題なのである。そうした配慮が感じられなければ、いくら表面的にリッチな歓待の行為であっても、人はそれをホスピタリティとは感じない。明らかにこうした議論は、従来の帰結主義での考察を超えており、新しい次元での主体間の相互依存関係を研究する独創的な内容になっていると高く評価することができる。

さてこのようなホスピタリティ研究の意義を前提としながら、さらにこの研究を発展・深化させるための議論を展開してみよう。私はホスピタリティ研究に一層の拡張可能性があることを示すものとして、M. Granovetter (1973) の「弱い絆の強さ」の考察を取りあげることにする。グラノヴェッターは、人間が社会の中でどのような情報獲得可能性を有するかを、人と人をつなぐ個人的ネットワークの構造問題から論じている。彼の主張は、強い個人的相互依存関係だけでは、その個人的ネットワークから獲得できる情報量に限界が生じてしまうのであり、むしろ弱い個人的相互依存関係（または「淡い」個人的相互依存関係）がこの個人的ネットワークに組み込まれることによって、その人の情報獲得量は飛躍的に増大するというものであった。その理由としては、強く濃い個人的関係を保つためには、多くのコスト、特に時間的コストの投入が必要とされるという点を指摘しなければならない。もしその人が保持しうる個人的ネットワークが強い絆のみであるとすると、その絆による他者との接続数は少数になるはずである。これはその人と強い絆で結ばれている相手方にも言えることであり、ネットワーク全体としても、広く拡張的な構造にならない可能性がある。ある特定の人々だけで固まった閉鎖的な個人的ネットワークになってしまう可能性がある。これでは、そこに属している人々の情報獲得可能性は、閉鎖的で制限されたものにならざるをえない。しかし弱い個人的絆の維持には、強い絆ほど多くの時間的・物質的コストがかからない。したがって人々は、弱い絆であるならば、多くの

## ホスピタリティにおける期待と予測

人とネットワークを形成することができる。結合先の相手もこうした弱い絆を用いれば、さらに多く人々と絆を形成することができる。したがって、友達の友達は友達なので、弱い絆を多く含む人的ネットワークでは、人の輪はきわめて大きく広いものになる。弱い人的絆こそ、人々の社会的情報獲得の可能性を飛躍的に増大させるきわめて重要な社会的要因であると考えられる。

こうした弱い絆の重要性を思い出すとき、ホスピタリティ研究で何が新しく見えて来るであろうか。私はホスピタリティ研究の一層の発展可能性を強く感じる。ホスピタリティ研究は、これまでの帰結主義的な人間相互間の関係分析を根本的に批判し、その地平を超越したところで、他者への配慮の問題の本質をえぐり出した。経済学がまさに「人間学」として展開されるべきだとの立場に立つと、この人間相互間の配慮の問題を、旧来の帰結主義のパラダイムを超えて主張することは、1つの大きな思索的革新であるように思える。しかしグラノヴェッターの議論を考えると、このホスピタリティ研究には、さらなる継ぎがなければならない。それは本稿で展開してきた議論が、本質的には、強い絆の人間関係におけるホスピタリティ問題に限定されているように思われるからである。もちろん本稿での議論は多岐にわたっており、個々の点を検討していくと、ここでの議論がすべて強い絆に限定されているとは言えないかもしれない。しかし理論的パラダイムのさらなる大きな発展を意識的に導くために、議論の本質を見極めて、1つの大胆な判断を示そうと思う。そこで新たに提案したいのは、従来の帰結主義的経済理論を超える挑戦としてのホスピタリティ理論を、強い絆の人間関係を前提としたものばかりではなく、さらに弱い絆の人間関係における問題としても展開したらどうであろうか、ということである。グラノヴェッターが主張しているように、この弱い絆による人的ネットワークこそ、まさに豊かで大きな情報獲得可能性を人々に与えるものであるとするならば、その弱い絆において機能するホスピタリティとはいかなる理論的意義を有するのか、この問題を考察していく意味はきわめて大きいと考えられる。

こうした研究課題をどのように具体的に考察していくかは、今後の課題であ

る。しかしここでは、本格的考察に先立って、予備的な考察を示しておきたい。まず本稿の第3章で取り上げたA. センの「潜在能力アプローチ」から見たホスピタリティの意味を、もう一度取り上げ、それを弱い絆の人的関係性の中で再考してみることにする。強い絆のフレームワークの中では、他者の価値観あるいは内的参照点を推測することは、少なくともある程度は可能であろう。従って他者への配慮としてのホスピタリティは、この推測される他者の価値観や内的参照点を理解しそれに共感し、自分もその他の内面世界と同じ状態になって行動する、そうしたことによって可能になると考えられる。強い絆の中の最良のホスピタリティであれば、そうであるべきだろう。しかし弱い絆の人間関係においては、他者の価値観や内面的な判断基準としての参照点がどのようなものであるかを知ることは一般に不可能である。淡い付き合いしかない人間同士では、全人格的な意味における人間的交流が行われている訳ではないからである。しかしこのような情報不足・理解不足状態でも、ホスピタリティは可能であると考えられる。たとえば、見知らぬ国から外国人のお客が来るという例を考えてみよう。そのようなときでも、われわれは心からの「おもてなし」ができる。その外国からのお客の文化的背景がわからないとしても、その人の価値観やものを考える判断基準など内面的な諸要因がわからないとしても、である。こうした見知らぬお客様に対して示すわれわれの「おもてなし」の心と行為は、どのようなものなのか、自分の胸に手を当てて改めて考えてみよう。そこでは強い絆のケースと違って、このお客様の価値観や判断基準などを理解して同じ立場に立って相手の内面世界に配慮した行動をとることはできない。しかし深い内面的理解が不可能としても、そのお客様が日本に滞在中、充実した旅の体験ができるよう、彼の希望に最大限耳を傾け、彼の自由度を最大限許容して、その自由で主体的な希望に添った旅の環境作りに、最善を尽くしてあげる、手助けしてあげる、そうしたことは可能である。その見知らぬ人の自由で自発的な心とその実践を許容して、その実現に手を貸すという優しい心または寛容の心が、われわれの示す「おもてなし」の根底になければならない。そうでなければ、それは単に形ばかりの「押し売り的歓迎」になってしまうだろう。以上

## ホスピタリティにおける期待と予測

で述べてきた見知らぬお客様への「おもてなし」は、Sen (1985, 1992) の「潜在能力アプローチ」の話に当てはめると次のようになる。センのアプローチでも、選択の自由という問題が、人々の福祉つまり幸福度を決定する最大の要因と考えられている。自由度の広さとしての潜在能力がどの程度のものであるのか、この点が人々の福祉を直接大きく規定する。この潜在能力集合から、最終的にどのような要因が選択されて実行されるのかという帰結のみが、人々の福祉を決定するのではない。この点が従来の帰結主義的経済理論とは、本質的に異なっている。上で述べた弱い縛におけるホスピタリティの本質とは、この他者の選択的自由を最大限許容すること、そして潜在能力集合の広さを最大限確保できるように手助けをしてあげること、と言い換えることができる。たとえこの他者の具体的な潜在能力集合がいかなるものなのか、彼がこの集合の中からどのようにして自由な選択をするのか、またその心と行動原理がわからないとしても、まず彼の自由度を最大限尊重して優しく見守り、その自由な意思決定が可能となる環境作りを手助けすることは可能である。この優しさこそ、他者の福祉の向上を可能にするのである。形だけではない。他者の自由を尊重する心が背景になければ、弱い縛におけるホスピタリティは成立しないと考える。

もちろん残された問題もある。それはこの弱い縛におけるホスピタリティを可能にする基礎条件についてである。見知らぬ他者に対しても彼の自由を見守り自発性を最大限尊重してその自己実現を手助けする「善意」がどのような条件によって可能になるのかという問題である。詳しい考察はまた改めてなされるであろうが、ヒントとしては、ここではまったく相互依存関係が存在しない人間同士を考察しているのではない、という点に注意する必要がある。弱い縛と言っても、それは人間相互間に縛が全く存在していないということを意味するものではない。この弱い縛は、弱いと言っても、最低限、上で述べた人間どうしの基本的「善意」の維持を可能ならしめるものとなっていなければならぬのである。

弱い縛の中でのホスピタリティは、人的ネットワークにおける弱い縛の形成促進とその維持に大きく貢献しうることが期待できる。狭い仲間内だけの閉鎖

的で分断されたネットワークが生み出す種々の情報的格差やゆがみを超えて、開かれたグローバルで活力ある情報社会の形成には、このホスピタリティという人間相互間の関係性のパラダイムが必要になるであろう。この点を明らかにすることで、本ホスピタリティ研究は、その理論的含意を一層革新的なものにすることができると考える。

### 参考文献

#### (和文文献)

- 東浩紀 (2001) 『オタクから見た日本社会 動物化するポストモダン』 講談社現代新書
- 岡本健 (2009) 「情報化社会における自律的観光のあり方に関する研究：アニメ聖地巡礼者の旅行行動の特質とその課題」 修士論文 (北海道大学)
- 岡本健 (2011) 「コンテンツツーリズムにおけるホスピタリティマネジメント：土師祭『らき☆すたの神輿』を事例として」 日本ホスピタリティマネジメント学会『HOSPITALITY』 Vol. 18 pp. 165–174.
- 岡本健 (2012) 「旅行者主導型コンテンツツーリズムにおける観光資源マネジメント：『らき☆すたの聖地『鷺宮』とけいおん！聖地『豊郷』の比較から』『日本情報経営学会誌』 32 (3), pp. 59–71
- 折原由梨 (2009) 「おたくの消費行動の先進性について」『跡見学園女子大学マネジメント紀要』 第8号 pp. 19–46.
- 川越敏司 (2010) 『行動ゲーム理論入門』 NTT出版
- セン, A.著・池本幸生・野上裕生・佐藤仁訳 (1999) 『不平等の再検討 潜在能力と自由』 岩波書店
- 中込正樹 (2008) 『経済学の新しい認知科学的基礎 行動経済学からエマージェンティストの認知経済学へ』 創文社
- 別冊宝島 (2008) 『このアニメがすごい！ 2008』 宝島社
- 牧和生 (2011a) 「サブカルチャーにおけるアニメオタクの行動の源泉に関する研究」 修士論文 (青山学院大学)
- 牧和生 (2011b) 「共感をきっかけとする文化創造——アニメオタクの認知を中心に——」『青山社会科学紀要』 第40巻第1号 pp. 109–122.
- 牧和生 (2011c) 「オタク文化における共感という解釈について」 コンテンツ文化史学会 2011年大会予稿集 pp. 18–21.
- 牧和生 (2012a) 「新たな経済学の構築に関する展望」『青山社会科学紀要』 第40巻第2号 pp. 191–216.
- 牧和生 (2012b) 「コンテンツ文化史研究が経済学にもたらす意味」 コンテンツ文化史学会 2012年度第2回例会にて発表
- 山路顕 (2010) 「日本から発信する〈ホスピタリティ〉」 ANA『ていくおふ』 No. 130 pp. 26–33.
- 山村高淑 (2011) 『アニメ・マンガで地域振興～まちのファンを生むコンテンツツーリズム活用法』 東京法令出版
- 山本哲士 (2008) 『新版ホスピタリティ原論 哲学と経済の新設計』 文化科学高等研究院出版局

## ホスピタリティにおける期待と予測

- 米澤穂信 (2002) 『愚者のエンドロール』 角川書店  
米澤穂信 (2005) 『クドリヤフカの順番』 角川書店  
米澤穂信 (2010) 『ふたりの距離の概算』 角川書店

### (英文文献)

- Andreoni, J. and Miller, J. H. (1993), "Rational Cooperation in the Finitely Repeated Prisoner's Dilemma: Experimental Evidence," *Economic Journal*, vol. 103, no. 418, May, pp. 570–85.
- Andreoni, J. (1988), "Why Free Ride? Strategies and Learning in Public Goods Experiments," *Journal of Public Economics*, vol. 37, no. 3, December, pp. 291–304.
- Bohnet, I., and Frey, B. S. (1999) "Social Distance and Other-regarding Behavior in Dictator Games: Comment," *American Economic Review*, vol. 89, no. 1, March, pp. 335–39.
- Charness, G. and Haruvy, E. (2002), "Altruism, Equity, and Reciprocity in a Gift-exchange Experiment: An Encompassing Approach," *Games and Economic Behavior*, vol. 40, no. 2, August, pp. 203–31.
- Gneezy, U. and List, J. A. (2006), "Putting Behavioral Economics to Work: Testing for Gift Exchange in Labor Markets Using Field Experiments," *Econometrica*, vol. 74, no. 5, September, pp. 1365–84.
- Granovetter, M. (1973), "The Strength of Weak Ties," *American Journal of Sociology*, vol. 78, no. 6, May, pp. 1360–1380. (マーク・グラノヴェター著 (大岡栄美訳) 「弱い紐帶の強さ」 野沢慎司 (編・監訳) 『リーディングス ネットワーク論——家族・コミュニティ・社会関係資本』 効果書房, 2006年)
- Palfrey, T. R., and Prisbrey, J. E. (1997), "Anomalous Behavior in Public Goods Experiments: How Much and Why?" *American Economic Review*, vol. 87, no. 5, December, 829–46.
- Sen, A. (1985), *Commodities and Capabilities*, Amsterdam: Elsevier. (鈴村興太郎訳『福祉の経済学——財と潜在能力』 岩波書店, 1988年)
- Tankersley, D., Stowe, C. J., and Huettel, S. A. (2007), "Altruism is Associated with an Increased Neural Response to Agency," *Nature Neuroscience*, vol. 10, no. 2, February, pp. 150–51.