台大日本語文研究第 41 期
2021 年 06 月，頁 65-95
2021-03-30 收稿，2021-06-01 通過刊登
DOI: 10.6183/NTUJP. 202106_(41).0004

從日本文化理解教育的觀點探討「Omotenashi」
—利用漫畫為素材的可視化試行—

林蔚榕*

摘要

「Omotenashi」是反映日本精神文化的高品質服務，也是日語教學中理解日本文化時，經常被提起的主題。但是，海外的日語學習者對其理解，大多停留在「真心款待」之類的抽象概念，對於具體款待行為的掌握往往只有大略的印象。因此，本研究首先藉由相關文獻探討「Omotenashi」精神面的特質及其行動樣式等基本概念，進而以日本漫畫作品為素材，從中擷取能夠表現出「Omotenashi」精神層面的行動場面進行分析。分析流程上，首先說明登場人物與場面設定，接著分析該場面的接待行為及其應有的態度，藉此讓「Omotenashi」的非可視及可視部分更加鮮明。期望本研究成果可以作為理解日本文化的素材，對日語教育有所貢獻。

關鍵詞：Omotenashi、可視化、日本漫畫、禮賓部、理解日本文化

* 東吳大學日本語文學系助理教授

臺灣大學學術期刊資料庫

A Study on “Omotenashi” from the Perspective of the Education for Understanding the Japanese Culture -A Visualization Trial Using Manga Materials

Lin,Wei-Jung *

Abstract

“Omotenashi”, which means providing high-quality services, can reflect the Japanese spiritual culture and is one of the topics often mentioned in education of the Japanese language for understanding the Japanese culture. However, the understanding of this word of Japanese learners outside Japan often stops at the abstract concept of “treating hospitably and whole-heartedly”, with only a rough impression on the behaviors of hospitality. Therefore, this study first explores the psychological properties of “omotenashi” and fundamental concepts such as action patterns and then selects action scenes which can present the psychological aspect of “omotenashi” from Japanese manga materials for analyses. The characters and settings of the scenes are introduced before analyzing the reception behaviors and proper attitudes in those scenes. This way, the visual and non-visual parts of “omotenashi” can be revealed more clearly. It is hoped that the findings of this study can be used as materials for understanding the Japanese culture, making contribution to the education of the Japanese language.

Key words: Omotenashi, Visualization, Manga, Concierge,
Understanding of Japanese Culture

* Assistant Professor of the Department of Japanese Language and Culture, Soochow University

臺灣大學學術期刊資料庫

日本文化理解教育のための「おもてなし」に関する一考察
ーマンガを素材とした可視化の試みー

林蔚榕*

要旨

「おもてなし」は、日本の精神文化を反映した高品質サービスであり、日本語教育の一環としての日本文化理解においても、よく取り上げられるテーマである。しかし、海外の日本語学習者のそれに対する理解は「心を込めて招待する」というような抽象的な概念に留まり、具体的にどのような接遇行為を行うのかについての把握は大雑把な印象になる場合が多い。よって、本稿ではまず、関連文献をもとに「おもてなし」の精神面の特質や行動様式の基本概念をまとめる。次に、マンガ『コンシェルジュ』を手掛かりとし、そこに現れる「おもてなし」の場面と行動様式を取り上げ考察する。考察では、まず登場人物と場面の説明を行い、それから、その場面における「おもてなし」の接遇行為やそのあり方を分析する。それにより、「おもてなし」の見えない部分と見える部分をより鮮明にする。本稿の研究結果が日本文化理解の素材として、日本語教育に役立てば幸いである。

キーワード：おもてなし、可視化、日本マンガ、コンシェルジュ、
日本文化理解

* 東吳大学日本語文学科助理教授

臺灣大學學術期刊資料庫

日本文化理解教育のための「おもてなし」に関する一考察
ーマンガを素材とした可視化の試みー

林蔚榕

一、はじめに

「おもてなし」は「心をこめて客を接待する」、「表裏なし」という意味が込められた、日本人の精神と深く関わる伝統文化であり、日本語教育の一環としての日本文化理解においても、よく取り上げられるテーマである。しかし、原（2014）が述べているように、「おもてなし」の本質に関し、何を「以て」何を「為す」かという接遇の手段と行為の対応付けは存在するが、どのような接遇を行うかについては未定のままという状態である。つまり、「おもてなし」では、理念や行動様式などの上位の抽象的な概念（メタモデル）は変化なく保持されているが、具体的な個々のサービスを行う場面（サービス・エンカウンター）では、臨機応変に対応することにより、価値を生み出すものとみなすことができる[1]。

従って、海外の日本語学習者を対象に、「おもてなし」を日本文化理解の素材として取り上げる際、学習者により深く理解させるために、それに関する抽象的な概念の導入に加え、どのような言語表現や行動から「おもてなし」の心が感じられるかについての実際の行動場面の提示も必要だと考える。こうしたことを念頭に、本稿では、まず関連文献をもとに「おもてなし」の特徴と要素をまとめる。そして、それを踏まえ、日本のマンガ作品を手掛かりとし、そこに現れる「おもてなしの心」に繋がる場面と行動を取り上げ、分析する。その結果を日本文化理解教育に役立てたい。

なお、「おもてなし」の定義に関しては、長尾・梅室（2012）は茶道、旅館、花街における「おもてなし」への調査を踏まえ、「ホスピ

[1] 原（2014）P.4、P.8

臺灣大學學術期刊資料庫

タリティ」には見られない、「信頼関係」、「対等性」、「一期一会」、「役割交換」、「空気を読む」など、伝統に基づく独特の要因を抽出し、「おもてなし」を定義した。長尾・梅室（2012）では、「歓待」という概念に加えて、日本の文化や伝統にも着目した定義が導出されている。そこで、本稿では長尾・梅室（2012）に従い、「おもてなし」を「相手を喜ばせ、満足してもらうために相手の立場に立ち、相手の目的・状況・ニーズに合わせて心配りし、それに基づいておこなう直接的または間接的な行為」と定義する。

二、先行研究

「おもてなし」をめぐる研究は主に「おもてなし」の語源、茶道との関わり、「ホスピタリティ」、「サービス」との比較などの視点から論じられてきた。横田（2015）は、日本中世文学の作品に出てくる「もてなし」の語義について考察した。それによると、中世以降、「もてなし」は歓待の語義を表すようになり、主人がその場にふさわしいありかたを意図して客人を歓待することを表し、それは場というものをきわめて重視する日本人の特質と密接に関わっているという。一方、関根（2018）は、もてなす対象によって、茶道でいう「おもてなし」は、茶道の心得のない他者に対するおもてなし、茶道人同士の互酬的関係としてのおもてなし、茶道人自身に対するおもてなしという三つに分けて考えられると述べ、茶道関連文献に基づき、茶道と「おもてなし」の関係について分析した。また、訪日客に対する「おもてなし」についても触れ、外国人に対して過剰なサービス提供と接待を行うことは必ずしも日本文化の正しい理解につながるとは限らないと指摘している。

そして、類似概念である「ホスピタリティ」、「サービス」との異同をめぐり、「おもてなし」の本質を探究する考察も多く行われてきた。中でも、一条（2015）は「サービス」と「ホスピタリティ」の

臺灣大學學術期刊資料庫

ラテン語の語源[2]に基づき、「サービス」は主人（顧客）と従者（サービスの提供者）が「タテの関係（主従関係）」であり、「ホスピタリティ」は対等の立場にある「ヨコの関係（対等関係）」であると述べ、「ホスピタリティ」は見返りを要求しないで、相手の喜びや快適さを追求することであり、この部分が日本の「おもてなし」という感覚にも通じていると主張している。一方、マルコム・トンプソン（2007）は、「サービス」と「ホスピタリティ」は一体化したものだとみなし、上質な「サービス」は心から来るものであり、「ホスピタリティ」を動かすと指摘した上、「おもてなし」は「パーソナル・サービス」であると解釈し、それは「ホスピタリティ」をつくり出す、お客様一人一人への個人的なサービスのことだと説明している。寺坂・稲葉（2014）は、「ホスピタリティ」との比較分析を中心に「おもてなし」のマネジメントの特徴を検討した。そして、「ホスピタリティ」との相違点に関して、「おもてなし」は伝統文化を基礎とした道徳的な意味合いを含んでおり、「奥ゆかしさ/さりげなさ/型・連係」という「おもてなし」特有の要素を持っていると指摘している。

上述の先行研究から分かるように、「おもてなし」、「ホスピタリティ」、「サービス」は、元々概念として共通している面もあるが、「和」の文化を有する日本において、さらにその「おもてなし」の精神、つまり、もてなす人の「心」の持ち方が強化されたと考えられる。

以上見てきたように、これまで「おもてなし」の概念や本質について多くの観点により検討され、解釈されている。そして、「おもてなし」には、「ホスピタリティ」と異なる日本的な考えに基づいた独特の構造があることが明らかである。しかし、これまでの研究はマネジメントに活用することを目的としたものがほとんどであり、本稿のように、日本文化理解の視点から、明確な場面のある具体例を提示する研究はほとんどされていなかった。「おもてなし」とは何か、可視化という観点を通じて、その行動様式をより明確にし、台湾の

[2] servitus（奴隷）、hospes（客人の保護者）

臺灣大學學術期刊資料庫

日本語学習者を対象とする日本文化理解教育に応用できる結果を得ることが本稿の主たる目的である。

三、「おもてなし」の基本要素と特徴

ここでは、文献調査により、「おもてなし」の基本要素と特徴をまとめてみる。

（一）「おもてなし」の三要素

「しつらい」・「よそおい」・「ふるまい」は「おもてなし」の三要素として古くから語り継がれてきた。つまり、他者を思いやり、お客さまや大切な人の気持ちになって準備をし（しつらい）、身だしなみを整え（よそおい）、ふさわしい立ち居振る舞いで行動すること（ふるまい）である[3]。それらの要素の「おもてなし」における意味について、「つなぐひろげるおもてなし協会」（2019）、一条（2015）、千葉・五嶋（2007）などに基づき概観する。

1. しつらい

「しつらい」は漢字で「室礼」とも書き、季節や趣向に合わせて、部屋を調度や花などの飾り付けで整えることである。お客さまが快適に過ごせるように、さまざまな工夫や演出をし、準備したり用意したりする配慮された空間が、「おもてなしの心」につながる。この準備の作業は「おもてなし」の第一歩とも言える。

2. よそおい

「よそおい」とは「装い」という漢字の通り、季節や場に応じて身なりや外観を整え、「おもてなし」をするにふさわしい身だしなみでお迎えの準備をすることである。服装やヘアスタイル・メイクだけではなく、表情も装いに含まれる。

3. ふるまい

「ふるまい」は、あいさつや話し方などの立ち居振る舞い、気づかいの心をTPO（Time・Place・Occasion）や趣向に合わせ、所作で

[3] つなぐひろげるおもてなし協会（2019）、P.50

臺灣大學學術期刊資料庫

表現することをいう。つまり、相手に不快感を与えないための礼儀作法とも言える。宮下（2012）では、「おもてなし」は日本の伝統的文化に根差した礼儀作法を基盤に形成されたものであると述べている。また、「おもてなし」ができるには、所作（行い、身のこなし）が必要であり、それは日本人が長い歴史の中で作り上げてきた気品を表していると指摘している[4]。人が社会生活を円滑に営み、社会秩序を保つために用いる規範と実践の総体である礼儀作法が「ふるまい」である。このように、我々が社会生活において基本とされる礼儀作法は「おもてなし」の基礎でもあると言えよう。

（二）「おもてなし」の特徴

1. 相手の立場に立って行動する

相手の立場に立って行動することは、「おもてなし」の基本だと考えられる。前述した「しつらい」、「よそおい」、「ふるまい」の三要素においても、まず他者を思いやり、その気持ちになるという前提の上に成り立つ。長尾・梅室（2012）は、「相手の立場に立つ」ことを「おもてなし」の必須な要素としている[5]。それによると、「おもてなし」を行う上で、相手の立場に立って考えるということは最も重要な考えであり、「おもてなし」には、相手の状況・ニーズを読み取る観察力・洞察力といった感受性が必要である。

また、一条（2015）や安達（2018）でも「おもてなし」における相手の立場に立つことの重要さに言及している。一条（2015）では、「察する」ことが「おもてなし」の原点であると述べており、安達（2018）でも、「おもてなし」には相手の考えていることを「察する」気持ちが必要だと指摘している[6]。

2. 主客の関係にみる「相互性」「対等性」

日本の「おもてなし」は、もてなす側ともてなされる側の関係において「相互性」と「対等性」が重視されている。長尾・梅室（2012）

4 宮下（2012）、P.46
5 長尾・梅室（2012）、P.130
6 安達（2018）、pp.162-163、一条（2015）、pp.29-30

臺灣大學學術期刊資料庫

では、「おもてなし」はもてなす側の一方的な行為ではなく、主客の相互に作用する行為であると説明している[7]。前節で見た相手の立場に立った行動に関しても、相手の目線からの思考が求められるが、その行動は決して一方的な奉仕ではない。「おもてなし」は、もてなす側による気遣いや心配りを、もてなされる側が感じるという関係において成り立つのである。そして、こうした相互に作用する関係において、もてなす側ともてなされる側の状況・関係が対等でなければならない。なぜなら、「おもてなし」は主客の関係性が「ヨコの関係（対等関係）」にあるため、対価と見返りを要求しないで、相手の喜びや快適さを追求する姿勢が特徴なのである[8]。語源からでは「ホスピタリティ」と意味が近いが、「タテの関係（主従関係）」にある「サービス」とは大きく異なる。

さらに、主客の関係における「相互性」と「対等性」に基づいた上に成り立つのが「役割交換性」という特徴である。千葉・五嶋（2007）は、日本の「おもてなし」の大きな特徴として、「相互性」と「主客の容易な入れ替わり」という二点を取り上げている。例えば、茶道ではお茶会の亭主が次の機会に客の一人が亭主を務める茶会に招かれることもある。こうした主客が入れ替わりうる関係は、欧米の「サービス」の概念とは程遠いものに思われる。このように、主客が容易に入れ替わるという関係性において、「相互性」と「対等性」が重視されるのが日本の「おもてなし」の特徴だと言えよう。つまり、「おもてなし」は、主客の片方だけでは成立しない行為であり、お互いが向かい合うことが大切である。

3. 予想外の感動を与えること

「おもてなし」は時代や社会の変化に合わせて、様々な分野に展開し、進化し続けている。特に、サービス産業において、「おもてなし」の内容に対してお客様が求める「質」のレベルも高くなる一方である。しかし、サービス自体は目に見えないものであり、そこに

7　長尾・梅室（2012）、P.130
8　一条（2015）、pp.12-16

臺灣大學學術期刊資料庫

価値やレベルなどをつけることは難しい。そのため、「おもてなし」にレベルをつけ、その具体像を見えるようにする「日本の宿　おもてなし検定」[9]などの一定の基準となるものが作られた。

「日本の宿　おもてなし検定」は、日本旅館を主な対象とし、そのおもてなし接遇力の向上及び人材育成を目的とした検定試験である。2009 年に第 1 回目の 3 級（基礎）【旧初級】試験を実施した[10]。そして、2010 年に 2 級（応用）【旧中級】試験を開始し、2016 年より 1 級（指導）【旧上級】試験を実施した。3 級と 2 級は Web 試験であるが、1 級は筆記試験をはじめ、実技試験や作文、面接が必要となる。また、2 級試験と 1 級試験の受験対象は、それぞれ 3 級と 2 級の合格者でなければならない。3 級と 2 級には公式テキストが出版されており、出題の基準となる。中には、「接遇によるおもてなし」のレベル分けという項目があり、スタッフの経験や「気づく力」などの差により、表一のように接遇の行為がレベル分けされている。

表一：「接遇によるおもてなし」のレベル分け[11]

レベル	達成すべき目標
スタート！	**旅館の仕事を始めたばかりの新人のレベル**
3 級 **（基礎）**	**基本中の基本ともいうべきレベル** 標準化された業務に対応でき、お客様から「好感」を得られるレベル
2 級 **（応用）**	**お客様のご満足と明確なプラス評価をいただけるレベル** 標準化された業務フローを超えて、場面場面でお客様の求めているものを察し、的確なサービスを提供することで、お客様のご満足と確実なプラス評価をコンスタントにいただけるレベル
1 級 **（指導）**	**お客様に「感動」していただける「カリスマ」レベル** さまざまな仕組みづくりと個々のスタッフのレベルを向上させることでお客様の期待以上の、もしくはそれをはるかに上回るようなサービスを提供し、お客様に「感動」を提供できるレベル

9 https://omotenashi-kentei.jp/（「日本の宿　おもてなし検定」公式サイト）
10 各級の名称は初級・中級・上級であったが、2020 年度から各級の求めるレベルがイメージできるよう、3 級（基礎）・2 級（応用）・1 級（指導）に変更された。
11 3 級（基礎）公式テキスト第 4 版の「はじめに」より。

臺灣大學學術期刊資訊網

表一から分かるように、1 級レベルの接遇は、お客様に「感動」していただける「カリスマ」レベルである。お客様の期待以上の、もしくはそれをはるかに上回るようなサービスを提供し、お客様に「感動」が与えられるレベルでもある。

以上、文献調査により「おもてなし」の基本要素と特徴をまとめてみた。次章からは他者を思いやり、相手の立場に立つといった「おもてなし」の基本概念と特徴に基づき、マンガ『コンシェルジュ』にみる「おもてなし」の場面を考察し、そこに現れる「おもてなし」の可視化の行動を分析する。

四、「おもてなしの可視化」におけるマンガの利用と作品の選定

「可視化」については、『スーパー大辞林 3.0』[12]では、「直接見ることができない事象・情報・関係などを、図表・画像など見ることができる形にすること」と説明されている[13]。それは、一般的には、製造現場や企業経営などにおいて、商品の売上推移を図表やグラフにしたり、業務の流れを分かりやすく図像化したりすることを指し、ビジネス用語として使われている。また、2014 年に始まった文部科学省大学教育再生加速プラグラムにおいて「学修成果の可視化」が初年度のテーマの一つとして選ばれ、「可視化」という言葉は日本では大学教育改革の重要なキーワードとしても注目されている。本稿では、こうした「可視化」という用語を借りて、日本文化理解教育への活用を目的とし、画像だけではなく、さらに言語と画像からなるマンガ媒体を利用し、物語を通して描かれる実際の場面を取り出して「おもてなしの可視化」を試みたい。

（一）マンガの選定について

日本のマンガで扱われる題材は多種多様であり、一つの作品に複数のテーマが存在することも少なくない。「おもてなし」がテーマとなる作品といえば、主に接客業を題材とした職業マンガが挙げられ

[12] 書籍版『大辞林 3.0』を大幅に増補した電子版辞書である。
[13] 『スーパー大辞林 3.0』における「可視化」の解釈②より。

臺灣人文社會學術期刊資料庫

る。接客業はサービス業の一種であるが、他のサービス業と違って、その仕事内容は、顧客と直接コミュニケーションを取ったり、交流したりすることに重点を置いている。つまり、顧客に対して、直接サービスや「おもてなし」を提供する仕事である。

マンガで描かれた仕事に関しては、金の星社から出版された『漫画家たちが描いた仕事ープロフェッショナルー』(2016)[14]というシリーズ書籍で、仕事内容の特質によってプロフェッショナルを七つの分野に分けている。その中の第 6 巻は「おもてなしの仕事」で、取り上げられた職業と作品は表二の通りである。

表二：第 6 巻「おもてなしの仕事」の職業と作品

職業	『作品名』/作者
コンシェルジュ	『コンシェルジュ』/いしぜきひでゆき・藤栄道彦
ウエディング・プランナー	『プラチナ』/かわすみひろし
空港係員	『ビッグウイング』/矢島正雄・引野真二
司書	『夜明けの図書館』/埜納タオ
書店員	『ばんえい駆ける』/いわしげ孝

これらの作品は、次のような共通の特徴がみてとれる。

①主人公、もしくは主人公に次ぐ主要登場人物の仕事がお客様に対して、直接「おもてなし」を提供する仕事に就いている。

②作品では、その職業に特化した知識および「もてなす側」と「もてなされる側」との交流が描かれている。

③舞台背景が現代であり、現在も存在する職業を題材としている。

こうした特徴を持つ作品は「おもてなし」の実際場面を探るにはよい素材だと考えられるが、本稿では、「おもてなし可視化」の一つの試みとして、表二の作品の中から、「おもてなしの仕事」の代表とも言えるホテル業界を題材としたマンガ『コンシェルジュ』を取り

[14] 『漫画家が描いた仕事ープロフェッショナルー（全 7 巻）』は、子どもがなりたい職業がテーマとなっており、計 36 のマンガ作品が紹介されている。

臺灣大學學術期刊資料庫

上げる。林（2020）[15]の大学生のおもてなし認知度の調査において、「おもてなし」に関する体験を具体的に例として挙げられたのは100人中18人であり、その中の6人がホテルの場面を取り上げ、最も多くの割合を占めていた。同じく宿泊関係の旅館を挙げた学生は2人であった。そこから分かるように、宿泊関係のような接客業は学生が最も身近に接することができ、「おもてなし」が感じられる場である。

（二）マンガ『コンシェルジュ』について

「コンシェルジュ」とは、ホテルの役職の一つで、お客さまの相談や要望に応える「総合案内係」である。道案内やレストランの紹介をはじめ、ハイヤーの手配や荷物の対応、チケットの予約など、宿泊客のありとあらゆる相談にのるのが仕事である。まさに「おもてなし」のプロフェッショナルである。近年、ホテルに限らず、三越や高島屋などの大手デパートにもコンシェルジュサービスが取り入れられている。

マンガ『コンシェルジュ』（2003-2010）は、ホテルのコンシェルジュを主人公とした作品である。作者は、原作のいしぜきひでゆきと作画の藤栄道彦である。新潮社の『週刊コミックバンチ』に2003年11月14日号から2010年9月10日号まで連載され、全21巻の単行本が出版されている。また、『コンシェルジュ』連載終了後も、続編の『コンシェルジュ プラチナム』（2010-2014）と『コンシェルジュ インペリアル』（2015-2017）が連載・出版されていた。図一は『コンシェルジュ』シリーズのそれぞれの第1巻の表紙である。



図一：『コンシェルジュ』シリーズの第1巻表紙

[15] 林（2020）、pp.12-14

臺灣大學學術期刊資料庫

この三つの作品は世界観が同じで、シリーズものとなっているが、主人公や職場が異なるため、それぞれ独立した作品としても成り立つ。『コンシェルジュ』では、ホテルのコンシェルジュの業務を主軸にした「おもてなしの仕事」が描かれているのに対して、続編の『コンシェルジュ プラチナム』では、ホテルの業務にさらに主人公が得意とする心理学の知識、地元の観光や商店街の復興などの要素が加えられている。一方、第三作の『コンシェルジュ インペリアル』は、ホテルではなく、介護サービスにおける「おもてなし」がテーマとなっている。本稿では、ホテルが舞台となり、コンシェルジュという職業にまつわる第一作の『コンシェルジュ』を対象とする。そのあらすじは次の通りである。

就職氷河期の中、クインシーホテル・トーキョーに就職した川口涼子が就社早々「コンシェルジュ」部門に配属された。最初は聞きなれない職名とその仕事内容に戸惑っていた涼子だが、ニューヨークの一流ホテルに勤務していた経験のあるチーフの最上拝のもとで、究極なサービスについて学び、一人前のコンシェルジュとして成長していく。

主人公にあたる人物は、新人コンシェルジュの川口涼子と豊富な経験と知識を持つ熟練コンシェルジュの最上拝である。そして、物語が進むにつれ、異なる特性を持った個性豊かなコンシェルジュ仲間やライバルホテルのコンシェルジュが次々と登場し、活躍する。主人公の二人は仲間とともに、ホテルのお客様やスタッフが巻き起こす様々な問題と依頼を解決していく。いわゆる典型的な「問題の発生→解決」のストーリーである。大きな枠組みとしては、新人コンシェルジュたちの成長物語が軸となっている。そして、様々な目的を持ってホテルに訪れる人のドラマを通して、接客業にとって重要な知識や姿勢をはじめ、社会人全般に通用する仕事への態度や人生の哲学など、多様なテーマが描かれる。全 143 話の長編マンガであるが、ストーリーは単線的な構成となっており、1 話か 2 話で一つのエピソードが完結するため、登場人物を把握していれば、それ

臺灣大學學術期刊資料庫

ぞれは独立したストーリーとしても成り立つ。

（三）日本語教育の素材とするマンガの特徴と利点

マンガの日本語教育の素材としての特徴と利点について、因（2005）[16]は次のように述べている。

①言語と画像からなる複合媒体の素材は、言語の難度が学習者の処理能力を多少上回るものであっても、画像から情報が得られるため、内容の展開についていくことが比較的容易である。

②ドラマは音声がある反面、休みなく情報を処理しなければならないが、マンガは文字と静止画によって情報を伝えるため、自分の速度で読み進み、後戻りも繰り返しもできるという利点がある。

また、本稿の研究対象である『コンシェルジュ』では、ほとんどのエピソードの後半において、最上の出来事に対する考察・解説場面が描かれている。特に、新人コンシェルジュが主体となる話では、読者が理解しやすいように、最上が出来事をまとめ、テーマを解説するという役割を果たしている。最上の言葉によって、登場人物の行動が意味するものが明らかになり、読者もより明確にそのエピソードのテーマを把握することができる。これはマンガ『コンシェルジュ』の日本語教育のよい素材とする特徴でもある。次章ではその解説場面にも注目しつつ、分析を行っていく。

五、『コンシェルジュ』にみる「おもてなし」の場面と分析

ここでは、マンガ『コンシェルジュ』からいくつかの「おもてなし」に関する場面を抽出し、三の（二）で見てきた「おもてなし」の特徴に焦点を当て、そこにみる「おもてなし」の心に繋がる行動と特徴要素を分析する。ここでいう「おもてなし」の場面とは、コンシェルジュがお客様と直接やり取りをし、その依頼や問題の解決に繋がる行動とそれに対するお客様の反応が描かれているシーンを指す。

[16] 因（2005）、pp.135-137

臺灣大學學術期刊資料庫

（一）相手の立場に立って行動する

まず、相手の立場に立った行動とその背景に必要な「思いやりの心」や「察する」といった特徴が描かれている場面を見てみよう。

1.【場面例①】: 相手の立場に立った対応について

（第 1 巻第 1 話「スーパーコンシェルジュ」より）

（1）「おもてなし」の場面説明

第 1 話では、新人の涼子はまだコンシェルジュの仕事を理解していないため、主に指導役のチーフコンシェルジュ最上拝が主体となり、問題を解決する。主な登場人物は次の表三の通りである。

表三 :【場面例①】の主な登場人物

名前	略称	身分
コリン・ウィルソン	ウィルソン	アメリカ合衆国上院議員
松岡俊一郎	松岡	ホテルオーナー兼社長
最上拝	最上	チーフコンシェルジュ
川口涼子	涼子	新人コンシェルジュ

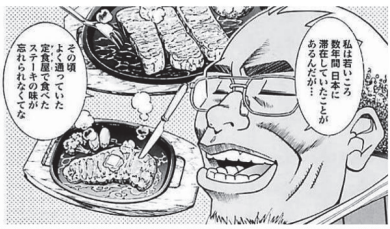
アメリカ合衆国上院議員のウィルソンが非公式に来日し、クインシーホテル・トーキョー（以下、クインシー）に宿泊していた。そして、ホテルオーナー兼社長の松岡に「昔海軍で日本に滞在していた時に定食屋で食べたステーキの味をもう一度味わいたい」とリクエストした。しかし、松岡は、高級な食材を出せば相手は満足するだろうと軽率な判断[17]をし、ウィルソンを激怒させてしまった。マンガの表現は図二（次のページ）のシーンである。

そして、いい加減な対応に失望したウィルソンのところに、図三のシーンに示したように、最上と涼子がサービスのハーブティーを持ってきた。なぜ他の飲み物ではなく、ハーブティーなのか。それはウィルソンがカフェインを一切口にしない人で、お茶と言えばハ

[17] リクエストの詳細に関して、ウィルソンは牛肉ではないと強調したものの、オーナーの松岡はウィルソンが勘違いしているに違いないと思い込み、牛肉のステーキを出してしまった。

臺灣大學學術期刊資料庫

ーブティーしか飲まないということを最上が知っていたからである。また、ハーブティーには鎮静効果があるため、ウィルソンの怒りを鎮めるというのも最上の意図であろう。





◀▲ウィルソンは、松岡に「定食屋で食べたステーキの味をもう一度味わいたい」とリクエストした。





▲松岡は、高級な食材を出せば相手は満足するだろうとウィルソンのリクエストを軽んじる。
▶ウィルソンは、松岡のいい加減な対応に激怒し、部屋を出た。

図二：松岡の対応







◀▲最上と涼子が出したハーブティーを飲んで、ウィルソンは、日本の母親との思い出を語り始めた。





▲ウィルソンは最上が用意した鯨のステーキを食べて、日本の母親が励ましてくれた言葉を思い出し、今までの自分の態度について反省した。

図三：最上の対応

臺灣大學學術期刊資料庫

図三のシーンのように、ハーブティーを飲んで落ち着いたウィルソンは、ハーブティーに関する母親との思い出、日本にいた頃に出会った「日本の母親」のことについて語り始めた。ウィルソンのリクエストの背景には、実は「日本の母親」との思い出があったことが明らかになった。ウィルソンの話を聞いて、最上は長年の経験と知識を活かし、ウィルソンが昔、定食屋で食べたのが鯨肉のステーキであることを察し、用意した。ステーキを食べて、ウィルソンは「この味だ」と感激した上、昔「日本の母親」が自分を励ましてくれた言葉を思い出し、今自分が真剣に人の話を聞かなくなったことに気づき、反省した。最上の対応に対して、ウィルソンは次に来日した際もクインシーを利用すると言って、最上の「おもてなし」を高く評価した。

（2）「おもてなし」のありかたに関する分析

第 1 話は最初のエピソードであるため、最上の「おもてなし」は読者を作品の世界観に引き込む役割を担っていると考えられる。そして、図三に示したように、最上は的確にお客様の要望に応えた上、その精神面も救済し、予想外の感動を与えた。第 1 話では、松岡と最上の対応に対して、ウィルソンが全く異なる反応を見せたが、これはもてなす側が相手の立場に立って行動しているかどうかによる差だと言えよう。そして、相手の立場に立つには、他人を思いやる心はもちろん、相手のことを理解し、的確なサービスで応えるための経験と知識も求められる。しかし、経験と知識の蓄積には年月が必要である。また、コンシェルジュにとって多くの知識や能力を身につけることは大事であるが、マニュアル通りの行動をしすぎると、お客様の目線に立つ姿勢が欠けてしまうおそれもある。『コンシェルジュ』では、次の【場面例②】のようなマニュアル通りの対応をテーマとしたエピソードもある。

臺灣大學學術期刊資料庫

2.【場面例②】: マニュアル通りの対応について

（第 3 巻第 12 話「ニューフェイスは完璧主義者」より）

(1)「おもてなし」の場面説明

表四 :【場面例②】の主な登場人物

名前	略称	身分
鬼塚小姫	小姫	元銀行員の新人コンシェルジュ
水上孝	孝	ストーブ前（ソーシエ[18]）
最上拝	最上	チーフコンシェルジュ
川口涼子	涼子	新人コンシェルジュ

元銀行員の小姫[19]が中途採用でクインシーに入社し、コンシェルジュ部門に配属された。小姫は抜群の事務処理能力と頭脳を持ち合わせている才女で、17 ヶ国語の通訳・翻訳ができ、複数の専門資格を持っている。しかし、多才である一方、小姫は性格が堅いマニュアル人間であり、人間関係を築くのが苦手である。小姫の同僚でクインシー館内のフレンチレストランに勤務する孝がストーブ前を任されることを機に、母親をクインシーに招待した。レストランで孝の料理を食べる予定だったが、孝がうっかりして、予約を忘れた。小姫は代わりにレストランに電話しようと提案した（図四左）。

[18] 料理の世界では、シェフになるまでにいくつのステップがある。孝が担当するストーブ前（ソーシエ）は、ソース担当であり、味の決め手になる重要なポジションである。

[19] 名前は小姫と書いて、「さき」と呼ぶ。

臺灣大學學術期刊資料庫



▲孝の母親が「いい席をお願いね」と小姫に言った。

◀夜景が満喫できる窓際の“いい席”を確保する小姫

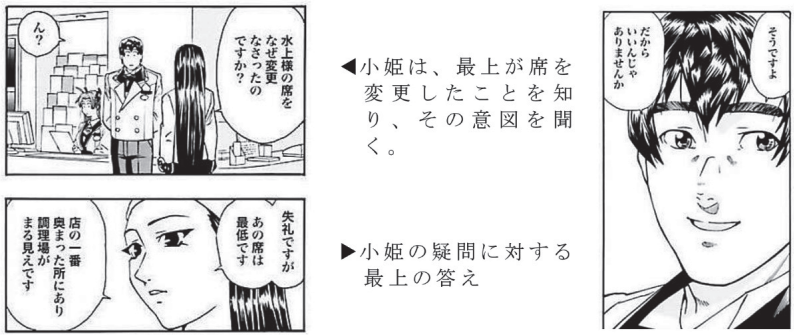
◀小姫の行動を見て、受話器を取る最上

図四：小姫のマニュアル通りの対応

図四のシーンに示したように、孝の母親が小姫に「いい席をお願いね」と言ったので、小姫は迷わず、夜景が満喫できる窓際の“いい席”を取って、そのリクエストに応えようとした。しかし、その次の場面には、小姫の対応を始終隣で見ていた最上が受話器を取るシーンがあり、最上のこの行動がストーリーの伏線となる。

下の図五のシーンでは、予約した時間になって、小姫は最上が席を窓際から店の一番奥に変更したことを知る。その行動を解せなかった小姫は、その席は店の調理場がまる見えで、最低な席だと最上に言った。それに対し、最上はただ「そうですよ。だからいいんじゃありませんか」と答えた。しかし、次のシーン（図六）では、孝が調理場で頑張る姿とその背中を見て感動する母親の表情が描かれており、最上の行動の方がお客様を感動させたことが自明である。

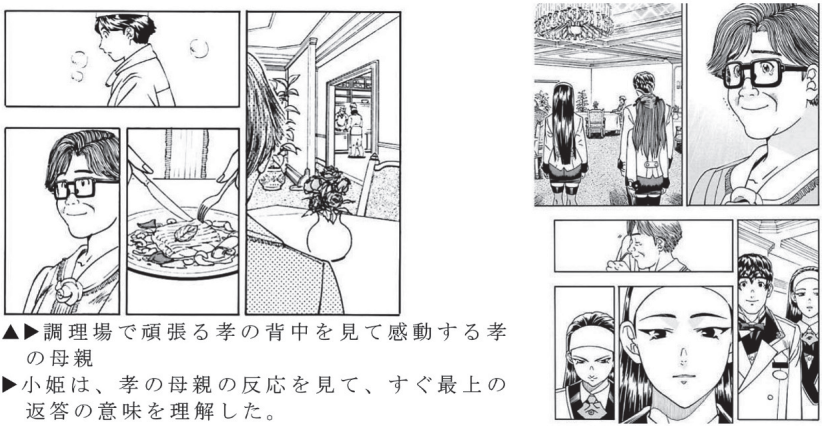
臺灣大學學術期刊資料庫



◀小姫は、最上が席を変更したことを知り、その意図を聞く。

▶小姫の疑問に対する最上の答え

図五：最上の意図を聞く小姫



▲▶調理場で頑張る孝の背中を見て感動する孝の母親

▶小姫は、孝の母親の反応を見て、すぐ最上の返答の意味を理解した。

図六：相手の立場に立った対応によるお客様の反応

レストランのマニュアルでは、店の調理場がまる見えの席は悪い席なのかもしれないが、料理人の孝の母親にとっては、それこそが“いい席”であった。ここでも、最上の対応が予想を超えた感動を与えたと言えよう。そして、その後、最上の解説場面において、自分の仕事に何かミスがあったかと聞く小姫に、最上は図七のように答えた。小姫のマニュアルに忠実であることを重視する考えに対して、最上はより相手を喜ばせることを考えていた。今回の経験により、マニュアル人間の小姫もコンシェルジュの仕事に対し、考えが変わり始めたのである。

臺灣大學學術期刊資料庫



図七：小姫の疑問に対する最上の答え

（2）「おもてなし」のありかたに関する分析

【場面例②】では、最初の小姫の対応と最上の行動が対比となっている。最後の最上の解説場面によって表されたのは、もてなされる側の目線に立って考えることの大切さである。もちろん、優れた能力を持つことは望ましいことであり、それには「おもてなし」を豊かにするプラス効果があることは否めない。また、マニュアルがいわゆる知識の集大成であり、どの業種でも基本である。しかし、それに従った行動は的確である一方、すべての人に適するわけではない。相手のニーズによって行動を修正すれば、より大きな感動を与えることもある。場合によって、マニュアル通りのサービスを要求するお客様も現れるかもしれない。その前提において何よりも重要なのは、いかなる場面においても、相手の状況やニーズを察し、思いやる心を持ってその立場に立って行動するという姿勢である。

（二）主客の関係にみる「相互性」「対等性」

「相互性」「対等性」という抽象的な概念は、マンガの場面を通してどのように表現されているだろうか。以下では、まず主人公の涼子が主体となる【場面例③】を取り上げ、考察する。

1.【場面例③】：お客様の良き友人であること

（第 3 巻第 16 話「涼子奮闘記」より）

（1）「おもてなし」の場面説明

臺灣大學學術期刊資料庫

表五：【場面例③】の主な登場人物

名前	略称	身分
シャバナ・アーズミー	シャバナさん	依頼人の外国人女性
笠井信男	笠井	ホテルの支配人
最上拝	最上	チーフコンシェルジュ
川口涼子	涼子	入社一年のコンシェルジュ

涼子は、最上の仕事に対する姿勢を見て、次第に能動的に仕事に関わるようになったが、その一方で周りの仲間を見て一年経っても自分が成長したという実感がないことに悩み始めた。そんな涼子の元にある依頼が来た。依頼人はシャバナ・アーズミーという外国人女性[20]で、依頼内容は「先月サンフランシスコで食べたカニサラダに入っていた蟹を食べたい」というものであった。あやふやな情報しかなかったが、涼子は快く引き受けた。

涼子はウィルソンの依頼（【場面例①】）における最上の対応を思い出し、早速情報収集を始めた。涼子たちは、直接市場まで蟹を捜しに行くなど、お客様のリクエストに応えるために駆けまわっていた。最後に、シャバナさん本人に情報を確認し、“値段が安い”と“フランス料理のレストランで食べた”というヒントを聞き出し、その蟹は日本のカニかまぼこであることが分かった。日本のカニかまぼこがフランスで「スリミ（surimi）」と呼ばれ、人気のある食材だということを、涼子が以前テレビの番組で見たことが解決の鍵となった。とてもマンガ的な展開であるが、涼子の臨機応変な一面が描かれている。

図八では、シャバナさんは、涼子がサラダ一皿のために尽力したことに驚き、感激していた。そして、貿易会社の社長でもあるシャバナさんは、涼子の対応がとても安心感があり、次は会社でこのホテルを利用したいと言い、涼子の対応を高く評価した。その励ましによって、涼子も少し自信を取り戻せたのである。

[20] マンガでは、国籍を明示していないが、名前や外見、扮装からはインド人だと思われる。

臺灣大學學術期刊資料庫



▲涼子がサラダ一皿のために尽力したことに驚くシャバナさん



▲▼シャバナさんは涼子の心遣いを感じ、次もこのホテルを利用したいとその対応を高く評価した。



図八：涼子の誠実な対応に感激するシャバナさん

問題解決後、支配人の笠井は、元銀行員で優秀な鬼塚小姫（【場面例②】で登場）と比較して、涼子にはコンシェルジュとしての資質があるかと最上に聞いた。そして、最上は図九左のように答えた。また、社長の松岡から今回の利益について聞かれ、最上はコンシェルジュの仕事の本質について、図九右のように説明している。



「人が人の友人になるのに資質も才能も要りませんよ」

▲支配人の笠井の質問に対する最上の答え



「お客様のご要望にどれだけ誠実に対処できるか　言ってみれば過程が大切なんです」

▲コンシェルジュの仕事の本質について社長の松岡に説明する最上

図九：涼子のお客様への対処に対する最上の解説

臺灣大學學術期刊資料庫

(2)「おもてなし」のありかたに関する分析

ホテル経営において何よりも大切なのはリピーターであろう。ストーリーの最後に依頼者のシャバナさんが社長であることを明かすという展開によって表現されたのは、涼子が誠実にお客様一人一人に対応している姿勢である。そして、その誠実な態度に対して、依頼人も自分が安心して過ごせたことを伝え、次もまたホテルを利用したいと涼子の対応に応えたのである。

一般の商品と異なり、サービスは無形であり、お客様との直接的な相互作用のプロセスにおいてしか生まれないものである。そこで、もてなす側が差し出すものをもてなされる側が感じ取り、応えるという主客の関係は「おもてなしの場」において成り立つものである。いわゆる「相互性」という特徴である。また、解説場面において、最上が“良き友人”という表現を使ったように、資質や才能よりも心より向き合うことが「おもてなし」の精神に当てはまる。“良き友人”であることは、つまり「対等である」ことに等しい。

また【場面例②】と繋がる部分もあるが、資質や才能は「おもてなし」を豊かにする効果があり、望ましい物である一方、それを使いこなすための知恵と心がまえも「おもてなし」に求められる要素である。

2.【場面例④】: お客様一人一人に向かい合うこと

(第 4 巻第 20 話「ホテルマンの素質」より)

(1)「おもてなし」の場面説明

【場面例④】は、「お客様一人一人の顔と名前を覚える」ことにまつわるエピソードである。

表六 :【場面例④】の登場人物

名前	略称	身分
司馬一道	司馬	ホテルのポーター
及川みさお	及川	フロント部門チーフ
最上拝	最上	チーフコンシェルジュ

臺灣大學學術期刊資料庫

ある日の会議で、最上はフロント部門チーフの及川に、より高度なサービスのために、フロントスタッフはお客様の顔と名前を覚えた方がいいと提案した。しかし、非現実的だということで及川に却下された。そこで、最上はお客様の顔と名前を覚えることのメリットを証明するために、常連客の顔と名前を覚えるのが得意なポーターの司馬をフロントに派遣した。

司馬は、敬語などの対応の基本が全くできでいないものの、お客様一人一人の名前と顔が分かるため、お客様とのコミュニケーションも自然に成立していた（図十左）。そして、お客様一人一人に向かい合う司馬の働く姿を見て、フロントスタッフたちも彼を見習い、お客様の名前と顔を覚えるようになった。図十右のシーンのように、司馬の働きがフロントのスタッフにいい刺激を与えていた。また、エピソードの最後には、司馬がお客様の名前と顔を覚えていたおかげで、宿泊客に成りすました“ホテル荒らし”の犯罪が防げたという展開が用意されていた。今回の事件によって、及川も自分の考えを改めたのである。



▲司馬が簡単にお客様と打ち解けたことに驚いているフロントスタッフ



▲司馬を見習うフロントスタッフ



▲フロントスタッフの変化に驚く及川（左のメガネの女性）

図十：司馬がもたらす影響と変化

臺灣大學學術期刊論文

（2）「おもてなし」のありかたに関する分析

「おもてなし」の場面は一対一の関係となることが多く、片方の気持ちだけでは成立しないコミュニケーションとも言える。【場面例④】にみる司馬のお客様一人一人への対応も「相互性」と「対等性」を意識させる行動である。毎日様々な背景を持った客がホテルを利用している。ホテル側から見れば、ホテルを訪れる人は等しくお客様であるかもしれないが、客の立場からは、実際それぞれに名前があり、違う存在なのである。そこで、お客様の名前を呼び、その個人に対する接遇を行った司馬の行動によって気づかされたのは、お客様個人個人とホテルとの関係だと言えよう。また、図十左における司馬とお客様の自然な会話を見れば、「おもてなしの場」において主客の関係が対等であり、お互いに共鳴することによって、成り立つものだということが明らかである。

このように、主客が差し出すもの（例えば、言葉遣い、しぐさ、態度など）は、それぞれ孤立して存在するのではなく、お互いが対等の関係において共鳴し合うものである。【場面例④】の場合では、司馬が差し出すのがお客様一人一人と向かい合う態度であると言える。そして、司馬の誠実な対応に対して、お客様が今度もここに泊まりたいと言ったり、感謝を示したりしたことで、両者の関係において、心地よい「おもてなし」が成り立っていたと考えられる。

（三）予想外の感動を与えること

上述の四つの場面例を振りかえってみると、ほとんどの場面で最後に、お客様が予想外の感動を見せる感情表現が描かれている。【場面例①】のウィルソンは、最上の「おもてなし」を通じ、自分の欠点を見直し、見失った初心を取り戻せた。また、【場面例②】では、孝の母親は料理を食べながら、息子の頑張る姿を見て、心から感動した。【場面例③】では、シャバナさんが涼子の誠実な態度に驚きを見せ、その行動に感激していた。【場面例④】では特定のお客様は登場していないが、司馬が周りに与えたよい影響と効果を見れば、その行動は「おもてなし」の本質に繋がっていることが明白である。

臺灣大學學術期刊資料庫

こうした反応は、一般的な奉仕からは得られないものであり、「おもてなし」のレベルにおいても最もハイレベルとされる心がまえであろう。

以上、マンガの場面分析を通じ、「おもてなし」が意味する抽象的な概念の可視化を試みた。マンガのようなストーリー性のある素材は学習者の感情を揺さぶり、心を動かせる効果があり、強いインパクトが与えられる。こうしたマンガの特徴が学生の学習意欲の向上にも繋がると考えられる。

マンガ『コンシェルジュ』は典型的なストーリー展開になることが多く、ほとんどのエピソードが 1〜2 話で完結するため、内容が理解しやすく、授業にも導入しやすい。そして、ストーリーが進むにつれ、それぞれ違う立場や個性を持つ人物が登場し、成功談だけではなく、失敗例や事件、トラブルなど、様々な角度から「おもてなし」の要素が描かれている。それに個々のストーリーに巧妙に取り入れられた最上の解説場面はさらに学習者の「おもてなし」に対す理解の一助になるだろう。

六、おわりに

本稿では、まず日本の「おもてなし」文化に関して、文献調査により、「おもてなし」の精神面の特質や行動様式の基本概念をまとめた。それを踏まえ、学習者にその心的側面をより分かりやすく理解させるため、マンガ『コンシェルジュ』を手掛かりとし、「おもてなし」が見える場面を取り上げ分析した。

異文化理解や文化のイメージを考える際、よく「文化の氷山モデル」という概念が使われる[21]。つまり、文化には、見たり触れたりできる部分である「見える文化」と、その根底にある抽象的な部分である「見えない文化」がある。それを氷山に喩えると、氷山の先端の部分が「見える文化」であるが、実際は水面より下にある「見え

[21] 文化と氷山は似ていると唱えたのはアメリカの文化人類学者エドワード・ホール（1914-2009）である。

臺灣人文學術期刊資料庫

ない文化」が多く存在している。原沢（2013）は、「見える文化」の例として生け花、神社、日本料理といったものを取り上げ、「見えない文化」には人々の価値観や規範、信条、考え方などがあり、氷山の大きな部分を占めていると述べ、「見える文化」と「見えない文化」は互いに密接な関係になり、両者が一体となって、日本文化を形成していると指摘している[22]。

このように日本文化を理解するには、見える部分と見えない部分と、どちらも重要視すべきであろう。関根（2018）によれば、「おもてなし」は物的側面と心的側面を持ち合わせている文化である[23]。「おもてなし」の見えない心は「接客精神」や「思いやり」に当たるものであるが、その心的側面や精神をどのように自発的に見えるものとして表すのか、つまりその接遇の行為については、決まったルールがないため、日本文化理解において、学習者が理解しにくいものである。林（2020）の調査からも分かるように、台湾の日本語学科生は「おもてなし」の基本概念について大まかに把握できるが、それに関する実例が挙げられる学生は少なく、取り上げた内容も大雑把なものが多かった[24]。

従って、本稿では学習者が最も身近に接することができる接客業を中心に「おもてなし」の場面を分析した。そこから、「おもてなし」の基本概念と実際の行為のありかたがより鮮明になったと思われるが、より多くの作品と業種の例を考察するのが今後の課題である。また、マンガは実際の状況を誇張して描く、いわゆるマンガ的な表現もある。それは読者の印象を深める効果もあれば、事実を混濁するおそれもある。日本文化理解の教育現場において、実際にどのようなマンガが教材として学習者に適するのか、それを選別することも重要な課題である。初めての試みで残された課題も多いが、実践を通して本研究の結果を学生の就職力の向上につなげることを目指

[22] 原沢（2013）、pp.30-31
[23] 関根（2018）P.8
[24] 林（2020）、P.193

臺灣大學學術期刊資料庫

し、それにより、日本文化理解教育や前述した「学修成果の可視化」（第四章で言及）に少しでも役に立てば幸いである。

【付記】本論文は、科技部専題研究計画 MOST 109-2410-H-031-057 の研究成果の一部である。匿名の査読委員より貴重なコメントと修正意見をいただいた。厚く御礼申し上げる。

【参考文献】

安達和子（2018）『世界中に愛される日本のおもてなし』星雲社

一条真也（2015）『決定版 おもてなし入門』実業之日本社

関根秀治（2018）「茶道とおもてなし」『日本おもてなし学会誌』1、日本おもてなし学会、pp.8-20

因京子（2005）「マンガで学ぶ日本語～日本語教育でのストーリー・マンガ利用の可能性～」日下翠編『漫画研究への扉』梓書院、pp.133-153

千葉望・五嶋正風（2007）リクルート ワークス編集部編『おもてなしの源流』英治出版

つなぐひろげるおもてなし協会(2019)『おもてなし教科書』MP ミヤオビパブリッシング

寺阪今日子・稲葉祐之（2014）「「ホスピタリティ」と「おもてなし」サービスの比較分析－「おもてなし」の特徴とマネジメント－」『社会科学ジャーナル』78、国際基督教大学、pp.85-120

長尾有記・梅室博行（2012）「おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発」『日本経営工学会論文誌』第 63(3)巻、日本経営工学会、pp.126-137

原沢伊都夫（2013）『異文化理解入門』研究社

原良憲（2014）「サービス学における「おもてなし」～サービス価値の持続と発展に向けて～」『サービソロジー』第 1 巻第 3 号、サービス学会、pp.4-11

臺灣大學學術期刊資料庫

マルコム・トンプソン（2007）『日本が教えてくれるホスピタリティの神髄』、祥伝社
宮下幸一（2012）「旅館『加賀屋』のビジネスモデルー”おもてなし”は世界のモデルになりえるかー」『桜美林経営研究』第 2 号（2011 年度）、桜美林大学大学院経営学研究科、pp.33-50
横田隆志（2015）「「もてなし」の語義―中世の用例を中心として」『銘伝日本語教育』18、銘伝大学応用日本語学科、pp.1-8
林蔚榕（2020）「台湾の大学生における「おもてなし」概念の受容に関する一考察－認知度調査とインタビューを通してー」『多元文化交流』12、東海大学日本言語文化学科、pp.176-195

【参考資料】

いしぜきひでゆき原作・藤栄道彦漫画（2003-2010）『コンシェルジュ』新潮社
小学館クリエイティブ（2016）中野晴行監修『漫画家たちが描いた仕事ープロフェッショナルー第 6 巻 おもてなしの仕事』金の星社

臺灣大學學術期刊資料庫