

“新しい公共”「高野熊野広域バイリンガルガイド養成事業」

講題 “おもてなしの科学” 紀州観光の観点から地元がどう対応すれば効果的か

- 平易な理論と実践の方向性

平成 24 年 (2012 年) 3 月 講師 : 中村孝太郎

講義の概要 :

紀州を訪れる人々に、思い出に残る旅行・よき体験をつくっていただくためには、観光の対象となる文化遺産・自然に関する知識の理解や分かりやすい説明と共に、訪問者への「おもてなし」が重要である。これには地元の同伴者や住民との心温まるふれあいや飾らない会話が重要なことはいうまでもない。そのために「おもてなし」のところが大事といわれる。もちろん、「おもてなし」意識の向上は避けてとおれない。現在、伝統旅館や料亭ひいてはコンビニエンスストアでも心のこもった「おもてなし」が強調され、お客さま重視の経営やサービスが注目されている。しかしながら、そもそも「おもてなし」とは何か、その文化的淵源は何か、「おもてなし」の伝統と現代のサービスとの関係などは、意外に明らかにされていない。

本講義では、「おもてなし」に関して、その歴史と伝統、概念とモデルを理解していただき、ガイド経験の豊富な皆様とともに“おもてなしの科学”に少しでも近づきたいと考えている。ここで科学ということばを使うのは、概念を明確にし、モデルとして見える化し、関係者でこれを共有して、少しでも実践に近づけるアプローチをめざそうという意味である。

「おもてなしの感動体験」、「おもてなしの心のみえる化」、「本物志向のおもてなし」などの各テーマについて、講演者が今までに調査した事例を紹介し、これについての概念・理論および講演者が提案済みの成果を説明した上で、ガイドサービスとの関係について検討したい。

紹介事例として、グローバルホテルチェーンや伝統旅館、世界遺産環境を活かした企業サービス事例を取り上げ、概念・理論は、おもてなしの伝統、茶道の主客一体の文化、おもてなしの実現要素、サービスの現代の理論などにふれる。 (了)