

〈原著論文〉

ホテル・リッツにみるホスピタリティ序論

——ホスピタリティとサービスの関連について——

土 居 守*

An Introduction to Hospitality of Hotel Ritz

——A Study on Hospitality and Service——

Mamoru DOI*

Abstract

César Ritz, a famous hotelman, not only founded high class hotels but established new styles concerning hotels and their use. And the Hotel Ritz in Paris contains the results of all his experiences.

A hotel cannot be a hotel without hospitality and service. Hospitality is adapted from a Latin word "hospes" meaning host or guest, while service is adapted from a Latin word "servus" meaning slave or servant. Therefore, A hotelman is a host and servant who offers his hospitality and service to his guest and master.

The service is not service without an object of service, and the hospitality is not hospitality without the wish to give attention to the needs of others.

By the way, Philip Kotler, a professor of marketing, classifies products into these categories.

- [1] Core product : intangible values or meanings we throw into a product
- [2] Tangible product : power or style which can make core product tangible
- [3] Augmented product : various services

For example, the core product of cosmetic is hope, and the tangible product of cosmetic is cosmetic in itself.

The hospitality is not hospitality without the intangible wish, so that it belongs to core product. The service is tangible product which makes hospitality tangible.

The hospitality includes service, and thanks for hospitality include the payment of charge for service. But there are some cases where the hospitality goes without the ordinary service and the payment of charge.

Key word: hotel, hospitality, service, core product,

*青森大学 Aomori University

受理日：2001年8月3日

I. はじめに

ホテル、ホストなどと同語源のホスピタリティ（歓待、手厚いもてなし）という言葉は観光分野などで使われることが多くなったが、一般の日本語のなかに定着したとは言いがたい。一方、サーバントなどと同語源の言葉であるサービスは、日本語のなかに完全に定着している。語源から想像できるように、ホスピタリティとは主人（ホスト）と客人（ゲスト）との関係を示す言葉であり、サービスは主人（マスター）と召使（サーバント）との関係を示す言葉である。

ホテルとホストとは同じ語源であるが、ホテルマンはサーバントとみなされることが多く、ホスト（客人をもてなす主人）とはあまりみなされない。ホテルのサービスについてはいろいろ論じられるが、ホテルのホスピタリティについてはあまり論じられることがない。

この論文は、サービスとホスピタリティを比較検討し、ホテル・リッツにみるホスピタリティを研究する最初のステップである。

パリのホテル・リッツを研究対象としたのは、第二節に列挙するように、このホテルのゲストが極めて多彩だからである。そしてまた、そのような多彩なゲストを迎えたホテル・リッツの創立者セザール・リッツには何かしらきわだった特徴があるはずだと考えるからである。

セザール・リッツを筆頭とするホスト陣及び第二節に列挙するゲスト陣から何組かの組み合わせを選び、そのホストとゲストとを結ぶホスピタリティを個別に研究していくことが主要な目的である。

本論文はその個別研究の最初のステップとしてセザール・リッツと彼がつくったホテルの特徴を明らかにするとともに、ホスピタリティとサービスを語源を手掛かりに詳細に比較検討し、ホスピタリティの特色を明らかにすることを目的とする。

II. ホテル・リッツの多彩なゲスト

パリのヴァンドーム広場は歴史の変遷とともにその呼称も変化し、最初はルイ14世の騎馬像があったが大革命によって破壊され、1810年アウステルリッツの戦勝を記念して円柱が建立され、その頂きにはナポレオン像が置かれた。その記念円柱の頂きもナポレオン像、アンリ四世像、百合の花（フランス王家の象徴）の彫

刻、再びナポレオン像と変化した。そして、1871年のパリ・コミューンの際には、頂きのナポレオン像は記念円柱もろとも引き倒されてしまったが、このとき民衆を扇動したのが、冤罪だという説もあるが、有名な画家のギュスターヴ・クールベであった。その後1874年、ナポレオン像をいただく記念円柱が復原され、現在にいたっている。

ヴァンドーム広場を取り巻いているのはルイ14世時代の建築様式の建物であり、法務省、ヴァン・クリーフ&アルベルなど美術館級の宝石店のほかにショパンが暮らした家など由緒ある建物が多い。

スイスのホテルマン、セザール・リッツは、このパリ屈指の華麗なヴァンドーム広場15番地のもとローザン公爵の館を購入し、これを理想のホテルへと作り替えたのである。こうして、1898年、世界的な名門ホテルのリッツがヴァンドーム広場に誕生することになった。

1850年スイスに生まれたセザール・リッツは、イギリス、フランス、スイス、ドイツなど各地でホテルやレストランの経営に参加して高い評価を受けており、1898年当時彼の名はヨーロッパのホテル業界に知れ渡っていた。したがって、パリのホテル・リッツの建設は、セザール・リッツが自らの集大成として乗り出した事業だったのである。彼は、ホテル・リッツ建設にあたって、次のようなイメージをもっていた。

「何かしら新しく、オリジナルなもの、エレガンスの極致であり、プリンスが自分の住まいに望むようなあらゆる洗練を集めたホテル」¹⁾

彼はこのようなイメージどおりのホテルを実際に作り上げ、それを目にしたある人物は次のように述べたという。

「リッツよ！ 王やプリンスたちはあなたをうらやむだろう。あなたは、どのように生活すべきか上流社会に教えることになるだろう」²⁾

ホテル・リッツにおいてプリンスたちは自分の理想の住まいにいるように優雅にくつろぎ、一般の人々は自分がプリンスやプリンセスになったような気分になることができたのである。それが評判を呼び、新たな客が集まることになる。上流社会を代表したのは王侯貴族であったが、時代の変遷とともに著名な政治家、実業家、作家、芸術家、映画スターなどの客が増えてくる³⁾。こうした各界の著名人がホテル・リッツの評

判をさらに高めていったのである。

ホテル・リッツを愛した各界の著名人を挙げれば、きりがない。しかし、王侯貴族、政治家というような分類に従って、主だった人物を簡単に紹介してみよう。

王侯貴族では、公私ともに華やかであったイギリス王エドワード七世(1841-1910 在位1901-1910)の名をまず最初に挙げなくてはならない⁹⁾。彼はプリンス・オヴ・ウェールズ(イギリス皇太子)時代からセザール・リッツが手がけたさまざまなホテルの常連であり、セザール・リッツのことを「王のためのホテルマンにしてホテルマンの王」⁹⁾と称えている。セザール・リッツが「プリンスが自分の住まいに望むようなホテル」と考えたとき、このプリンスは具体的にはプリンス・オヴ・ウェールズのことであった。

次に世紀のロマンスと言われたエドワード八世(1894-1972)とシンプソン夫人。エドワード八世はシンプソン夫人との結婚のため在位(1936)一年足らずで退位し、ウィンザー公となっているので、リッツの常連としてはウィンザー公夫妻というべきであろう。

その他、ヨーロッパや中東各国の王侯貴族、今日では消滅したロシアや東欧の王族たちの多くもリッツを常宿としていた。

時代をぐっと下って、1997年事故死した元イギリス皇太子妃ダイアナもリッツを常宿としていた。彼女を乗せた車はリッツから出発し、あの事故が起きたのである。

政治家では、まずイギリス首相ウィンストン・チャーチル(1874-1965)であろう。彼は首相になる以前からパリ訪問の際はリッツを利用し、リッツを会談の場とすることもあった。

次にチャーチルほど大物ではないが、フランスのジョルジュ・マンデル(1885-1944)が挙げられる。彼は官房長官、内相などを歴任し、第二次大戦中、抗戦継続を唱えドイツ軍に殺される。彼はリッツで暮らしており、リッツ経営陣は、ドイツ占領下においてリッツの営業を継続すべきか否か、彼のアドバイスを求めたりしている。

実業界、金融界では、ロスチャイルド、ロックフェラー、モーガン、ウルワースなどの一族がリッツの常連であった。なかでも若くしてウルワースの遺産相続人となったバーバラ・ハットン¹⁰⁾は、パリにしようといまいとリッツ最高のスイートを常に借りていた。また、

リッツの歴史に残る大宴会を主催したりもしている。リッツへの直接的な経済的貢献では、彼女は個人としては屈指の存在であったであろう。

作家では、まずマルセル・ブルースト(1871-1922)の名を挙げなくてはならない。彼は晩年には「リッツのブルースト」⁹⁾と言われるほどリッツを利用し、大作『失われた時を求めて』(1913~1927年)のなかでリッツの有名な給仕頭オリヴィエ・ダベスカをモデルとした人物を描いている。ブルーストがリッツにコレット(1873-1954)を連れて来て、コレットはジャン・コクトー(1889-1963)を連れて来たとのことである。

次に「失われた世代」代表のアーネスト・ヘミングウェイ(1899-1961)。現在リッツにあるバーの一つはヘミングウェイ・バー¹¹⁾と名づけられているほどリッツとはなじみが深い。パリの青春時代を回想した彼の遺作『移動祝祭日』(1964)にはリッツも登場するが、この作品は1920年代にリッツにあずけたままになっていたトランクが1956年に偶然発見され、そのなかのノートがもとになっている⁹⁾。また、ヘミングウェイは1944年特派員としてヨーロッパに赴き、8月のパリ解放には自ら率いる私設軍団とともに入城し、その足で建物の半分をドイツに接収されていたリッツを解放したことになっている。

「ジャズ・エイジの旗手」といわれたF.S.フィッツジェラルド(1896-1940)は、しばしばリッツ・バーで飲みまくり⁹⁾、『バビロン再訪』(1931)や『夜はやさし』(1934)などの作品のなかではそのリッツ・バーを背景として使っている。この両作品は、それぞれ日本公開タイトル『雨の朝パリに死す』、『夜は帰って来ない』で映画化もされている。また、パリのリッツと関連はあるが別会社であるニューヨークのリッツ＝カールトン・ホテル(1910年開業)を指しているのだが、『リッツのように大きなダイヤモンド』(1922)という重要な作品も残している。

日本ではほとんど無名のルイス・ブロムフィールド(1896-1956)は、ヘミングウェイやフィッツジェラルドと同様にパリに滞在していたアメリカ人作家だが、その作品『アンナ・ボルトンに何が起こったか?』(1944)は、全面的にリッツを舞台とする小説である。主人公アンナ・ボルトンも、第二次世界大戦中リッツに滞在していた実在のアメリカ人女性をモデルとしている¹⁰⁾。

映画関係者では、まず喜劇王チャーリー・チャップリン(1889-1977)の名を挙げなくてはなるまい。女優ではグレッタ・ガルボ、マレーネ・デートリッヒ、イングリッド・バーグマン、オードリ・ヘプバーン、男優ではルドルフ・パレンチーノ、ハンフリー・ボガート、ケーリー・グラント、ゲーリー・クーパーなどがリッツの常連であった。

ケーリー・グラントと大富豪のバーバラ・ハットンは一時期夫婦であり、オードリ・ヘプバーンとゲーリー・クーパーが主演した映画『昼下がりの情事』の舞台にはリッツが使われている。

最後に、リッツの常連としては、デザイナーのココ・シャネル(1883-1971)の名を忘れるわけにはいかない。彼女はしばしばリッツを利用していたが、1934年からは一時期の中断を除いて1971年に亡くなるまでリッツで暮らしていたのである。亡くなった場所もリッツの彼女のスイートであった。ココ・シャネルはウィンストン・チャーチルとも個人的な知り合いとなり、第二次世界大戦後、対独協力の疑いをかけられた彼女を救ったのはチャーチルだったと言われている¹¹⁾。

このような多彩な著名人を迎えたホテル・リッツのホスピタリティを検討するためには、まず創立者セザール・リッツと彼がつくったホテルの特色を知る必要がある。

III. セザール・リッツの生涯

セザール・リッツ(1850-1918)は、スイスの小さな村の農家の13番目の子供として生まれ、15才でワイン・ウェイター見習いとして地元のホテルでそのキャリアをスタートさせる。1867年パリ万国博覧会を機にパリに行き、小さなホテルやレストランで経験を積む。1869年当時最も人気のあったレストラン・ヴォワザンに移り、有名な経営者ベランジェの指導のもとで仕事を一からおぼえなおす。ここで、客とくに著名人に対処する方法を学び、作家のゴンクール兄弟¹²⁾(兄1822-1896、弟1830-1870)、ジョルジュ・サンド(1804-1876)、テオフィール・ゴーチエ(1811-1872)、デュマ・フィス(1824-1895)、それに女優のサラ・ベルナル(1844-1923)などに給仕し、その能力を高く評価される。また彼は、料理を客の目にアピールさせる重要性をベランジェから学んだという。

普仏戦争(1870-1871)を機にいったんパリを離れ

るが、1872年再びパリにもどるとホテル・スプランディッドでフロア・ウェイターとして再出発し、その後すぐに給仕頭へと出世する。

1873年ウィーン国際博覧会を機にウィーンに行き、給仕頭からウェイターにもどるが、オーストリア皇帝主催の晩餐会でビスマルクやロシア皇帝夫妻など各国の要人や王侯貴族の給仕をする。そして、ここで初めて、彼のホテルの最も重要な客となるプリンス・オヴ・ウェールズ(後のイギリス王エドワード七世)に出会うのである。

ウィーン国際博覧会が終了するとフランスにもどり、ニースのグランド・ホテルのレストラン・マネージャーになり、翌1874年の夏はスイスアルプスのリゾートホテルで給仕頭として働く。シーズンごとに移動する上流階級に従って、セザール・リッツも移動する生活が始まったのである。その後数年間ロカルノやサンレモでさらに幾つかのホテルを経験し、客に対処する外交的手腕やホテルの衛生面の重要性を認識したという。

その後1877年、セザール・リッツ27才のとき、スイスのルツェルンのホテル・グランド・ナショナルのオーナーが、このスイス最高のホテルのゼネラル・マネージャーになるように彼に依頼する。彼は期待どおりの手腕を発揮し、ホテル・グランド・ナショナルを社交生活の中心にする。毎年7月から8月にかけてのシーズンには舞踏会、パーティー、コンサートなどが催され、ヨーロッパ中の話題になったのである。

その後1887年まで11年間にわたりサマーシーズンの間はルツェルンのホテル・グランド・ナショナルで働くが、ウィンターシーズンはなお数年間いくつかのホテルを経験した後、1880年から1887年まで8年間にわたりモンテ・カルロのグランド・ホテルでゼネラル・マネージャーとして勤務する。セザールはグランド・ホテルの評判を高め、ルツェルンのホテル・グランド・ナショナルと同様にこのホテルを社交生活の中心にする。

ホテルの成否は料理で決まるとセザール・リッツはすでに経験上知っていたが、彼はこのグランド・ホテルで有名なシェフのオーギュスト・エスコフィエを迎えることに成功し、その後エスコフィエはルツェルンのホテル・グランド・ナショナルのシェフも務めるようになる。エスコフィエは以後セザールのチームの最も有力なメンバーとなるのである。彼ら二人は秩序と

清潔を大切に、料理やそのプレゼンテーションは女性客をターゲットにすることなどで完全に意見が一致したという¹³⁾。

1887年、37才のセザール・リッツはルツェルンとモンテ・カルロから完全に手を引き、カンヌのホテル・ド・プロヴァンス、バーデン・バーデンのホテル・ミネルヴァおよびレストラン・ド・ラ・コンヴェルサシオンの経営者となる。これらのホテルやレストランは各国の上流階級の人々が集う場所となり、ホテル・ド・プロヴァンスはプリンス・オヴ・ウェールズの常宿となるのである。

1889年、休むことを知らないセザール・リッツは、しばらく前から要請を受けていたロンドンのサヴォイ・ホテルに参加し、彼とエスコフィエの黄金チームはわずか数か月でロンドンの評判を勝ち取ることになる。ウインストン・チャーチルの父のランドルフ・チャーチル卿(1849-1895)、社交界の花形でありプリンス・オヴ・ウェールズの愛人であったリリー・ラングトウリー(1854-1929)、作家のオスカー・ワイルド(1854-1900)などがサヴォイの常連となるのである。

サヴォイ・ホテルのマネージャーと同時に、セザール・リッツは相変わらず自分の二つのホテルと一つのレストランの経営責任者であった。そのほかにもローマのグランド・ホテル(1893年開業)などさまざまなホテルに参加し、パリのホテル・リッツ開業のころはサヴォイをはじめ大部分から手を引いたが、ロンドンのカールトン・ホテルを筆頭になお幾つかのホテルとは関係を保っていた。これらのホテルの間を往復するセザール・リッツの荷物完全に荷ほどきされることはなかったという。

セザール・リッツはサヴォイの常連の有力者たちの協力を得て、1896年リッツ・ホテル・シンジケート有限会社を設立し、ホテル・リッツをパリに建設する準備に着手する。そして、ヴァンドーム広場15番地のもとローザン公爵の館を購入し、「衛生、効率、美」¹⁴⁾を念頭にこれを理想のホテルへとつくり変え、1898年に開業させるのである。ホテル・リッツ建設の知らせを聞いたプリンス・オヴ・ウェールズは、「リッツの行くところ、どこへでも従おう」¹⁵⁾と言ったと伝えられている。

ホテル・リッツが順調にスタートすると、セザールはすぐにロンドンのカールトン・ホテルに力を入れ、

1899年に開業させる。両ホテルとも順調であったが、セザール・リッツは1902年積年の疲労から病に倒れ、その後再び以前のように仕事をすることはできなかった。しかし、病氣療養中もホテル・リッツの経営に気を配り、なお新しいホテルの建設を夢みていた。16年間におよぶ闘病生活の後、最後はスイスのルツェルン近郊の病院で亡くなる。1918年のことであった。

以上がセザール・リッツの足跡のあらましである。

続いてセザール・リッツおよび彼が手がけたホテルの特色を確認する必要がある。

IV. セザール・リッツ及び彼が手がけたホテルの特色

一見して明らかなことだが、セザール・リッツのホテルの客たちは、プリンス・オヴ・ウェールズを筆頭にほぼ上流階級に限られている。これをもって、彼はスノブだと言えるかも知れないが、彼が上流階級的をしぼったのは純粋にビジネスのことを考えたからにすぎない。上流階級を客に迎える方がホテルビジネスのチャンスが広がることは明らかであろう。

セザール・リッツは、衛生、清潔、秩序、効率、美(清潔や秩序から導き出される美が本物であろう)を追及し、ホテルの仕事は客に宿泊設備と食事とワイン、およびそれらに関連するサービスを提供することであるというシンプルな理念に基づいて仕事をしてきた。しかし、必要とみなしたサービスはコストを考えずに提供する完全主義者であったため、結果的に彼のホテルの客たちは富裕な人々になったとも言えよう。

セザール・リッツが必要とみなしたサービスが、結果的に豪華なものになることはあったであろう。しかし、彼が目ざしたのは豪華なサービスの提供ではなく、客の好みに合わせたサービスの提供である。食事、ワイン、タバコ、音楽、女性、話題などすべてにわたって客の好みをすばやく察知し、それに合わせたサービスを提供した。

「あなたは、私の好みを私以上によく知っている。私の好みに合わせてディナーの用意をしてくれ給え」¹⁶⁾

プリンス・オヴ・ウェールズは、このようにセザール・リッツに言ったと伝えられている。

セザール・リッツを特徴づけるものは、このようなサービス提供だけではない。まず、ホテル建設にあたって衛生面を重視したことは、彼の大きな功績であろう。19世紀末までは、かなりの邸宅であろうともバスルー

ムは一つしかなく、排水設備もきわめて不十分なものであった。邸宅でさえ衛生的でなかったのだから、庶民の家そして都市全体の衛生状態はかなり劣悪のものであった。度重なるコレラやペストの流行は、こうした事情を物語る。セザール・リッツは衛生面を重視して、ローマのグランド・ホテル(1893年開業)、パリのホテル・リッツ(1898)、ロンドンのカールトン・ホテル(1899)の一部屋ごとにバスルームを設置したが、これは当時としては革命的なことだったのである。また彼は、ホテルの排水や採光に気を配り、カーテンには重いビロードではなく洗濯しやすい軽いモスリンを使うなど、細部にわたって衛生面を重視したホテルづくりを行っている¹⁷⁾。

セザール・リッツが革命的だった点はほかにもある。今日ではあまり想像できないことだが、19世紀末もしくは20世紀初頭まで上流階級の夫人や娘たちがホテルやレストランを利用することはなかった。セザール・リッツは、ホテルづくりにあたって彼女たちを重要なターゲットにしたのである。その結果、スイスのホテル・グランド・ナショナル、ロンドンのサヴォイやカールトン、ローマのグランド・ホテルそしてパリのホテル・リッツなど彼が手がけたホテルに多くの女性客の姿が見られるようになったのである¹⁸⁾。1870年頃セザール・リッツは若きウェ이터として、レストラン・ヴォワザンで作家のジョルジュ・サンドや女優のサラ・ベルナルに給仕をしたが、彼女たちは時代の最先端に行く当時としては例外的な女性たちだったのである。

セザール・リッツのこうした革新性は、彼が社会の新しい動きをすばやく察知してうまくそれに乗った結果かも知れない。社会が衛生面を重視するようになったから、彼のホテルもそれに倣ったのかも知れない。女性が家庭の外に出る機会が増えたから、彼はそれを自分のビジネスチャンスとしたのかも知れない。しかし、次のように考えることもできるだろう。彼は最初シーズンごとに移動する上流階級に従って移動していた。ところが、彼の評判が高まると、客の方が次のシーズンの彼の行き先を尋ねたという。客が彼の後を追う現象もあったわけであり、「リッツの行くところ、どこへでも従おう」というエドワード七世の言葉はそれを如実に物語っている。同様に、セザール・リッツは社会の動きに従っていたが、またある面では彼の方が社会の動きをリードしていたと考えることも可能であ

ろう。

セザール・リッツが革新的であった点をもう一つ挙げれば、広告がまだ一般的でなかった時代にいち早く広告の重要性を認識していたことだろう。彼は1887年初めて本格的なホテル経営者となるが、その後一貫して広告を重視したホテル経営を行っている¹⁹⁾。

セザール・リッツは単に高級ホテルを手がけただけではなく、ホテル及び人々のホテル利用に関して新しいスタイルを確立した。これが彼の最大の功績であろう。

このようなセザール・リッツを筆頭とするホストがゲストに提供したホスピタリティは、当然検討に値するものであろう。そのためには、まずホスピタリティの本質を明らかにしなくてはならず、その最初の作業はホスピタリティとサービスの詳細な比較検討であろう。

V. ホスピタリティとサービスの関連について

ホテル・リッツのゲストであったヨゼフ・ヴェクスベルクはホテル・リッツについて次のように述べている。

「…(略)…ホテル・リッツを構成するのは三つの館と二つの付属の建物、庭園と花壇、テラスと回廊であり、…(略)…それらを結ぶものは、手を触れることのできない完璧な条件として知られているあの『リッツ・サービス』、すなわち、従業員たちの献身、経営陣のプライド、そしてリッツを信頼する客たちの愛情なのである…(略)…」²⁰⁾

「リッツ・サービス」は単なるサービスを越えたものであり、「リッツ・サービス」というよりも「リッツ・ホスピタリティ」と呼ぶ方がふさわしいように思われる。その理由を説明するために、まずホスピタリティとサービスの語源を調べてみよう。

ホスピタリティとサービスの語源を含めた比較検討は、服部勝人がその著『ホスピタリティ・マネジメント』のなかで行っているが、ここでは、改めてOED(オックスフォード・イングリッシュ・ディクショナリー)を使って詳細に調べることにする。

サービス(service)の語源はラテン語のセルウス(servus: 奴隷、奴隷の)であり、セルウスからセルウィティウム(servitium: 奴隷の身分・状態、隷属、束縛)が派生した。セルウィティウムが古フランス語

のセルヴィス (servise, service)、近代フランス語の service となり、古フランス語から英語に借用されて現代英語の service に至ったのである。

また、セルウスからセルウィーレ (servire : 仕える、奴隷になる、隷属状態で生きる) が派生し、それが古フランス語 (近代フランス語でも同形) のセルヴィール (servir : 仕える) になり、古フランス語から英語に借用されて現代英語のサーバ (serve : 仕える) に至ったのである。そして、フランス語 servir の現在分詞セルヴァン (servant) が英語に借用されて、現代英語のサーバント (servant : 召使) になったのである。

サービスは主従関係の言葉だということが理解できるであろう。奴隷は主人に一方的にサービスし、見返りに自分の生命を維持するもののみを受け取った。サービスが奴隷の身分・状態から勤務を意味するようになると、勤務する人は客にサービスし、見返りに代金を受け取るようになったのである。

サービスをする側と受ける側では、受ける側が一方的に主導権を握っている。サービスを買うか買わないかは客しだいなのであり、したがって「お客様は常に正しい」、「お客様は神様です」という発想も生まれたのである。ホテル・リッツの創立者セザール・リッツをはじめ、リッツのスタッフたちにも、もちろん、こうした発想はあった。しかし、これとは異なる発想もあったのである。

ホテル・リッツはもともと貴族の館を改装したものであり、セザール・リッツは自分のホテルに上流階級のプライベートな館の雰囲気を出した。そして、客たちをその館を訪れたゲストとみなし、ゲストをもてなす主人 (ホスト) 役を務めたのである。

ホスト、ホテル、ホスピタリティなどを OED によって調べてみると、それらの語源がラテン語の hospes (hospes : 客人の保護者または客人) であることが分かる。hospes から hospitarius (hospitarius : 温かくもてなす、もてなしが手厚い) が派生し、hospitarius から hospitariusitas (hospitariusitas : 歓待、手厚いもてなし) が派生した。hospitariusitas がフランス語の hospitalité (hospitalité) になり、それが英語に借用されて、現代英語のホスピタリティ (hospitality : 厚遇、歓待、手厚いもてなし) に至ったのである。

ホスピタリスの中性形単数ホスピターレ (hospitale : 客人を迎える部屋) が古フランス語のオステル (ostel, hostel)、近代フランス語のオテル (hôtel) になり、hostel が英語に借用されて現代英語の hostel になり、hôtel が英語に借用されて現代英語の hotel になったのである。また、この同じホスピターレ (hospitale) が古フランス語のオスピタル (hospital)、近代フランス語のオピタル (hôpital) になり、古フランス語から英語に借用されて現代英語のホスピタル (hospital : 病院) になっている。

さらに、ホस्पス (hospes) の対格ホスピテム (hospitem) が古フランス語のオスト (oste, hoste)、近代フランス語オート (hôte) になり、古フランス語から英語に借用されて、現代英語の host となったのである。

こうした経路を見てみると、ホスピタリティが客人 (ゲスト) と主人 (ホスト) に関する言葉であることが理解できる。一方、サービスは主人 (マスター) と召使 (サーバント) に関する言葉である。

客をくつろがせる (at home にさせる) ことはホテルの基本であるが、客が自分の home にいる状況をあくまで想定してサービスに努めれば、客がマスター、ホテルマンたちはサーバントとなる。客を at home にさせることは同様であるが、客をあくまで客人としてもてなし (ホスピタリティ) をすれば、客はゲスト、ホテルマンたちはホストとなる。

ここに、サーバント兼ホストというホテルマンたちの二重性がある。そして、この二重性を完璧に具現していたのが、ホテル・リッツの有名な給仕頭オリヴィエ・ダヴェスカであろう。

ホテル・リッツの常連であったイギリスのハロルド・ニコルソン卿は、外交官であり文人でもあったが、オリヴィエに関して次のような言葉を残している。

「オリヴィエは、達人の正確さをもって、召使であり保護者であった。敬意と懇勸を兼ね備えていたのである」²¹⁾

ホスピタリティとサービスの相違点は、主客関係と主従関係という異なる人間関係のなかに成立したことだけではない。両者にはこれ以外にも本質的な相違点があるのである。

「手を触れることのできない『リッツ・サービス』、すなわち、従業員たちの献身、経営陣のプライド、そ

して客たちの愛情」という表現をもう一度思い返してみよう。

サービスの基本的な意味は、奴隷または召使としてマスターに仕えることであり、ホスピタリティの基本的な意味は、ホストとしてゲストを温かくもてなすことである。言うまでもなく、温かくもてなすためには、温かいもてなしの心がなければいけない。すなわち、ホスピタリティは心の状態を前提としているのである。では、サービスはどうであろうか。奴隷の主人（マスター）にとっては、奴隷＝奴隷のサービスであったであろう。すなわち、奴隷や召使がマスターにサービスするとき、サービスすることとサービスする主体（奴隷や召使）はほとんど一体であったであろう。また、サービスすることとサービスの目的（サービス行為によってもたらされるもの。たとえば、食事のサービスの場合は食事）もほとんど一体であろう。サービスは実体と一体になっていることに意味があるのである。

サービスするという行為自体は手で触れることはできないが、サービス行為はその主体もしくは目的という手で触れることのできる実体と一体になっている。したがって、理論的にはともかく、実際問題としては、手を触れることのできないサービスという言葉にはあまり意味がないと思われる。ホスピタリティは心の状態を前提としており、心の状態は手で触れることはできないものである。したがって、手を触れることのできないホスピタリティという言葉には、おおいに意味がある。

手を触れることのできない「リッツ・サービス」は従業員たちの献身、経営陣のプライド、客たちの愛情と言い換えられていた。この献身、プライド、愛情はまさに手で触れることのできない心の状態である。サービスとは、手で触れることのできる実体と一体になった行為であり、心の状態ではない。

「リッツ・サービス」は「リッツ・ホスピタリティ」と呼ぶ方がより適切であったことが以上で理解できるであろう。

サービスは手で触れることのできる実体と一体になっていることに意味があり、したがって、究極のサービスは自動販売機であるという考えも成立する²²⁾。一方、ホスピタリティの方は、手で触れることのできない、温かいもてなしの心を前提としていることに意味がある。したがって、究極のホスピタリティとは、ゲスト

とホストとの理想的な人間関係のなかに成立するものであろう。

ホスピタリティとは手で触れることのできないものである。マーケティング論の専門家フィリップ・コトラーの説く、手で触れることのできない「中心価値」についてぜひとも触れねばならない。

VI. 中心価値について

マーケティング論の専門家フィリップ・コトラーは、製品の価値を次の三つに分類している。

- [1] 中心価値 (core product : 製品に込められた手で触れることのできない価値)
- [2] 形態価値 (tangible product : 性能、スタイルなど製品それ自体がもつ価値)
- [3] 付随価値 (augmented product : アフターサービスなど製品に付随する価値)²³⁾

たとえば、人は車を買う場合、ただ単に車の性能やスタイルを考慮しているのではなく、「車外に流れる風景」、「恋人を乗せる期待」などを車に込めている。この製品に込められた、手で触れることのできない価値が中心価値であり、それを触知可能 (tangible) にする価値 (形態価値) をもつのが車の性能やスタイルなど製品それ自体であり、そして配達やアフターサービスなどが付随価値である。

コトラーは、人が製品を買う場合その製品に込める中心価値の例として、以下のものを挙げています。化粧品の場合は「希望」、ドリルでは「穴」、ステーキでは「ジュッという音」である。これらは心の状態、心に浮かぶ映像、心で聞く音響であり、いずれも手で触れることはできないものである。

心の状態を前提とするホスピタリティは中心価値の範囲に入るものであり、それを触知可能にする価値 (形態価値) をもつのが実体的なサービスだと考えられるであろう。ということは、ホスピタリティはサービスを含む。手で触れることのできないホスピタリティを触知可能にするためには、実体的なサービスが必要なのである。

コトラーの説く中心価値の理論は、ビジネスだけではなく芸術についても当てはまる。例えば、「誰にでも詩心はあるが、誰もが詩人になれるわけではない」という言葉がある。詩人だけが詩心 (中心価値) を触知可能にする詩を書くことができるのである。写真術

が発明されたとき、これで絵画は滅ぶと思った人は少なからずいたそうである。しかし、そうはならなかった。画家は、表面には表れない本質（中心価値）を描くことができたからである。

すぐれた芸術家やビジネスマンはさまざまな中心価値をすばやく察知して、それを触知可能にして作品（商品）とすることができるのである。セザール・リッツはまぎれもなくそうしたビジネスマン（ある意味では芸術家）の一人であった。

VII. まとめ

パリのホテル・リッツはイギリス王エドワード七世、ブルースト、ヘミングウェイ、フィッツジェラルド、ココ・シャネルなど多くの著名人が常宿としていた。

このホテルの創業者セザール・リッツは、ただ単に高級ホテルを手がけただけでなく、ホテル及び人々のホテル利用に関して新しいスタイルを確立した。彼は他に先駆けてホテルの衛生面を重視した。女性たちは19世紀末頃まではホテルやレストランを利用しなかったが、彼は他に先駆けて自分のホテルやレストランに多くの女性客を迎えることに成功した。

ホテルやホストなどと同語源のホスピタリティ（歓待、手厚いもてなし）とサーバントなどと同語源のサービスは密接に関連し同一視されることもあるが、語源的に行っても別物である。ホスピタリティとはホスト（主人）とゲスト（客人）との関係を示す言葉であり、サービスはマスター（主人）とサーバント（召使）の関係を示す言葉である。セザール・リッツはエドワード七世（ゲスト）にもてなし（ホスピタリティ）をするホストであり、エドワード七世にサービスするサーバントでもある。ホテルマンにはホスト兼サーバントという二重性があるのである。

究極のサービスは自動販売機であるという言葉に見られるようにサービスはモノと一体になっていることに意味があり、ホスピタリティはもてなしの心（手で触れることのできない心の状態）を前提としていることに意味がある。したがって、究極のホスピタリティはホストとゲストとの理想的な人間関係のなかに成立する。

マーケティング論のコトラーは、人はある製品を買う場合、その製品に手で触れることはできない中心価値（化粧品の場合は希望）を込め、その中心価値を触

知可能にする価値（形態価値）をもつのが製品それ自体であると説いている。手で触れることのできないホスピタリティは中心価値の範疇に入るものであり、それを触知可能にするのが実体的なサービスなのである。したがって、ホスピタリティはサービスを含む。手で触れることのできないホスピタリティを触知可能にするためには実体的なサービスが必要なのである。

サービスの提供に対し代金を支払うことはサービスの領域であるが、ホスピタリティ（サービスを含む）に対し感謝すること（当然サービス代金の支払いを含む）はホスピタリティの領域である。そして、感謝の気持ちをチップとして表すことも広く行われて来たことである。すなわち、金銭授受が常に伴っているのだが、ホスピタリティが通常のサービス提供と金銭授受から離れる場合もある。

服部勝人はホスピタリティとサービスを比較検討し、ホスピタリティの特徴として相互性、文化性、人間性などを挙げ、サービスの特徴として一方性、効率性、機能性などを挙げている²⁾。そして、彼は機能優先であったマネジメントに対し、人間性を重視したホスピタリティ・マネジメントを提唱している。彼の関心は、人間的要素を重視した経営であり、企業である。

筆者の関心は、ホスピタリティの文化性、人間性である。ホテル・リッツにみるホスピタリティが通常のサービス提供と金銭授受から離れたケース、言い換えれば、さまざまなホスピタリティを仲立ちとして、リッツのスタッフと客たちが一般的なホストとゲストに限りなく近づいたケースの研究である。

研究対象のゲストは、まとめの冒頭に挙げた五人である。

註

- 1) 文献(7)p.43
- 2) 文献(7)p.55
- 3) 文献(7)pp.132-133

1948年ホテル・リッツは創業50周年のパーティーを開いたが、オープニング・パーティーの貴族には政治家が、金利生活者には実業家が取って代わっていたとRouletは書いている。

- 4) 文献(3)pp.82-83
- 5) 文献(6)p.2
- 6) 文献(5)p.259

7) 文献(7)p.162

リッツ・バーは1921年のオープンだが、1935年までは女性は入ることができなかった。リッツ・バーの向かい側に女性も入れるプチ・バーがあり、このプチ・バーが現在ヘミングウェイ・バーとして残っている。ヘミングウェイやフィッツジェラルドが飲みまくったメインのリッツ・バーは今では存在しない。現在のメイン・バーは1962年リッツで三番目にオープンしたパー・ヴァンドームである。

8) 文献(4)pp.159-160

9) 文献(8)p.205

10) 文献(7)p.117、文献(9)p.14

11) 文献(10)

12) 文献(6)p.25

セザール・リッツは後年ヴォワザン時代を回想して次のように述べている。兄か弟かどちらかは分からないが、ゴンクール兄弟の一人は覚えている。彼は大変な話し好きで、自分は聞き上手だったから、彼は私の給仕を好んでいたと思う。

13) 文献(9)p.44

14) 文献(6)p.208

15) 文献(9)p.56

16) 文献(9)p.39

17) 文献(6)pp.64-66

マリー＝ルイズ・リッツは、ホテル・リッツのオープン直後の次のような新聞記事を紹介している。

「もし病気のなかでも最も伝染性の強い結核を恐れるならば、私はホテル・リッツに行かなくてはいけない…(略)…」省略したが、この記事は、通風、採光、ベッド、カーテン、バスルームなどに関してホテル・リッツが衛生面を重視していることを紹介している。

18) 文献(9)pp.46-47

19) 文献(6)p.134, p.223

20) 文献(9)p.15

21) 文献(7)p.70、文献(9)p.82

22) 文献(1)p.97

23) 文献(2)pp.242-244

24) 文献(1)p.42

文献一覽

(1) 服部勝人、『ホスピタリティ・マネジメント』、丸善ライブラリー、1996

(2) Kotler, Philip & Armstrong, Gary, 《Principles of Marketing》, Prentice Hall, 1989

(3) 森護、『英国王室史事典』、大修館書店、1994

(4) 森岡裕一他、『酔いどれアメリカ文学』、英宝社、1999

(5) ベインター、ジョージ・D、岩崎力訳、『マルセル・ブルースト』下巻、筑摩書房、1972

(6) Ritz, Marie-Louise, 《César Ritz》, The Bodley Head, London, 1980

(7) Roulet, Claude, 《Ritz》, Quai Voltaire, Paris, 1998

(8) ターンブル、アンドゥリュウ、永岡定夫、坪井清彦訳、『完訳フィッツジェラルド伝』、こびあん書房、1992

(9) Watts, Stephen, 《The Ritz》, The Bodley Head, London, 1980

(10) BBC制作 (NHK放送)、20世紀人物列伝 ココ・シャネル、1995

(11) OED (オックスフォード・イングリッシュ・ディクショナリー)