

都市づくりにおける“ホスピタリティー概念”の導入に関する研究

(株)東建コンサルタンツ 正会員 山田 俊満
他 研究会メンバー

1. 研究の目的

多様化社会における国民の生活感覚と行動様式の変化に伴い、今後の都市づくりや都市施設整備とその運営、及びサービス提供にあたっては、従来の経済効率性への追求から、その時代潮流や地域特性、住民の生活感情等に十分配慮した概念づくりとそれらの計画・事業等への組み込みが求められている。

このような観点から、本研究では「ホスピタリティー」という概念を定義し、人の感性、人と都市・施設とのかかわり、人と自然とのかかわり等、新しい視点から「心理的なもの、もてなしの心（ホスピタリティー）」を具体のかたちに見出すことを目指すとともに、それを今後のまちづくりや施設づくりの計画論や事業論に組み込む方法論づくりを通じて、多様化社会での根源的なものづくりのありかたについて研究を行うことを目的とする。

2. 研究の経過と方針

- ①話題提供と討議による意識集約 ②感性に関する学習による意識の拡大と深化
- ③現地調査（桂坂NT、神戸ハーランド・六甲アイランド、関西国際空港等）を通じての現状把握と特性分析
- ④アンケート調査の実施と分析による認識論づくりと方法論へのアプローチ

上記の方法を通して、ホスピタリティー概念の認識、都市施設・まちづくりへの同概念の導入についての研究を行う。

3. 研究の内容

1) 感性からの検討

(1)ホスピタリティーについて

- ・（本能や欲求など、人が求めるものを）充足させ、満足させること
- ・自然環境と人（又は社会）の感性の融合やハーモニーを図るもの

(2)街づくりにおけるホスピタリティーの考え方

街に住み働き訪れる人に対し、都市の計画、建設、管理運営の各段階において「もてなしの心」等を送り手から受け手に対し、感性にも配慮しつつ、かたちとしてあらわし得るもの

2) アンケート調査からの検討

(1)調査方法

- i) 京阪神、奈良方面の都市・施設をサンプルとしたビデオ撮影によるアンケート調査の実施、分析
- ii) 受け手側が感受するアメニティ要素の抽出
- iii) 周知の都市・地域における好イメージをもつコト・モノ・トコロ等の分類

(2)好感度評価の分析

好感度評価の高い“もの”について、その要素としてのコトバ・コト・モノ等を整理した。

(3)イメージ形容詞による評価

好感度イメージ形容詞群を「新→旧」の時間軸と「自然→人工」の軸を基本として抽出した。

T o s i m i t s u Y A M A D A e t c .

3) 現地調査からの検討

ホスピタリティーの効果をあげる要素

- ・地域やまちの個性を際立たせ統一感をもたせる
- ・「個」に持たせる性格間でのバランスをとる
- ・構想、計画の当初からホスピタリティーを「トップダウン」方式で組み込む

○ ホスピタリティーは送り手の論理

〔 送り手側がホスピタリティーをもってモノづくりをすることにより受け手側がアメニティを
感じるといえる。〕

○ ホスピタリティーの要素は、「個」を相互に関連づけ統合化、融合化するための最大公約数かつ必要最小限的な要素

〔 計画ではベーシックなホスピタリティーに対し、環境や世代等のバリエーションを付加し
ていく必要がある。〕

○ ホスピタリティーは、計画の基本構想段階から組み込むべき根本的要素

〔 当要素は後から $+\alpha$ として付け足されるものではなく初めからその底辺に流れているベ
ス、魂の部分で機能・安全とともに根本的に存在するものである。〕

○ ホスピタリティーは、「ソフトとソフト」「ソフトとハード」「ハードとハード」のつながりのシステムであり、相互関係の在り方

〔 個々のものは単独で存在し機能するのでなく、個々のもの同士の係わり方がどうであるか
が全体をも規定する。…… いわゆる「関係論」〕

○ ホスピタリティーは供給者の押し付けでなく、受け手の共感・共鳴を得て成立するもの

〔 むしろ、目立たない地味な性格のものであり、共感共鳴し、ほっとするもので、必ずしも
奇をてらったものではないはずのものである。〕

5. 今後の課題と研究の方向

平成3年度は、当概念の明確化や方法論の構築に向けての検討の中間のまとめを行った。

今後とも引き続き研究を行っていく考えであるが、現在までの成果を踏まえ今後の課題と研究の方向について記述する。

- 1) ホスピタリティーの概念を更に明確にして、ものづくりやまちづくりへの一つのポリシーとして、また、ガイドラインとなるレベルまでの具体化が必要である。そのために具体の事例に基づく一層の知見の集積とそれらによる分析及びその総合化の方法論の構築を図る。
- 2) 当概念を実際の計画・事業等に対し具体的に組み込むに当たり、その効果の「評価軸づくり」を試みる。
- 3) 多様化社会の都市づくりを目指すにあたり、当「ホスピタリティーの概念」と超・長期的視点での「地域マネジメント概念」との緊密な統合と融合を求める。

今後の研究にあたっては、建設部門以外の幅広い分野からのアプローチが必要と考えており、現在各分野からの参画を求めている、皆様方の参加を大いに期待するものである。