

次の文章を読み、内容を過不足なく明快に要約したうえで、志望する学科での学びに関連させながら、筆者の主張に対するあなたの考えを800字以内で述べなさい。

マナーとしての“人間の行為に対する反応”

サービス利用に関する最も重要なルールであり、かつ国際的マナーとして要求されることは、人間が直接行うサービス行為に対して反応することであるといってもよい。それは、直接人間を介してサービス提供がなされる場合、人間行為が“あったこと”についての確認あるいは評価を利用者側が行うということなのである。

欧米人が、このような人間行為の存在に対する“確認の反応”を頻繁に行う傾向があるのに対して、日本人は一般に少なく、このことが「傲慢」「無礼」「人間軽視」などと外国人当事者から批判されてしまう場合があり、労働者の権利意識がとくに強いオーストラリアの新聞に次のような投書が寄せられたことがある。

* 日本人客はサービス従事者を軽蔑しているのか

「私はある飲食店でウェイトレスをしているが、時折訪れる日本人観光客のマナーの悪さには大変憤慨している。彼・彼女らは、私がテーブルにコーヒーや食物を運んだ時に「サンキュー」の一言もなく、何かをしてもらったことに対する感謝のジェスチャーもなく、サービス従事者をほとんど無視しているとしか思えない態度を示す。サービスを提供する人を低くみているように感じられる（後略）」<筆者訳>

この例は、サービス提供者のサービス行為に対して、確認あるいは評価の合図を気軽に行い合う文化と、反応する慣習がない文化との間で生じた、ちょっとしたトラブルであるが、このような些細な誤解の積み重ねが“観光摩擦”を生じさせる一因となっているという指摘もあり、サービス行為に対する確認の反応は、生活慣習の問題ではあるが、国際化時代におけるマナー問題としての性格を強めていることは事実である。

“サービス行為に対する反応”の問題は、対人応対に関してだけでなく、日本人の日常行動一般にも影響を与えており、(中略)利用することができるサービス全般について、“あるのが当然”として無関心であったり、あるいは無感動のまま受け止めやすいことに結びついている。

そしてこのことは、社会的にサービス向上を図るための、さらにホスピタリティある観光を実現するうえでの最大の問題なのであり、前章で述べた遍路における“接待の危機”※の主たる原因は、ゲストである遍路者側の理解の欠知、とくに率直に感謝を表現しない姿勢にあるといわざるをえないのである。

※ 筆者は前章で、四国遍路において地域の人々が遍路をする人に対し飲食物や金銭、とき

には一夜の宿を無償で提供してくれる風習である「接待」が、遍路をする人と接待を行う人との間の接待に対する認識のズレから、存続の危機にあることを指摘している。

(前田 勇「現代観光とホスピタリティ:サービス理論からのアプローチ」(学文社 2007年))