

「おもてなし」を世界へ：異文化の「場」における日本的顧客サービスの課題

筑波大学 人文社会系助教

朱 藝

<要旨>

本稿は、香港における日系アパレル業（本論文では、仮名 **Ichi** と表記する）を研究対象とし、企業が如何に日本的「おもてなし」を異文化の「場」に導入し、その過程でどのような課題に直面しているのか検証する。「おもてなし」に関しては、その核心的な要素である「型（形式）」と「ホストとゲストの関係性」の面から考察した。**Ichi** 香港は、「おもてなし」を再現するにあたり、形式的なプラクティスのみをマニュアルに取り入れ、評価制度を通じて従業員への動機づけを行っていた。現地従業員は、評価制度の恩恵を受けるため、「マニュアル化」された形式的なサービスを提供していた。**Ichi** 香港の課題は、このような動機づけが持続的に効果を得ることが難しいことである。その課題に対し、本稿は、「おもてなし」が異なる文化的「場」によって多様化するという観点を含む改善策を提案した。

<キーワード>

顧客サービス、おもてなし、マニュアル、標準化、異文化