

## 接遇教育における「接遇の心」に関する一試論 －科学哲学者ポランニーの所論を中心として－

佐藤麻衣<sup>\*1</sup>

### 要 約

現存の接遇教育は、形式化された「基本的接遇知識」のみが注視される傾向にあり、「接遇の心」すなわち、相手の思いや意向等を察知し気遣う心の教育がおきざりにされている感じがしてならない。そこで筆者は、接遇教育を「基本的接遇知識」の教授と、「接遇の心」の教授との総和であると仮定して、接遇の知識化における「接遇の心」の教授の必要性について言及する。科学哲学者ポランニーは、知識の認知過程について、まず暗黙知によって捉えることで、次に形式的知識として認知されると説いている。これを接遇教育に援用すると、まず暗黙知的「接遇の心」を教授し、次に形式的な「基本的接遇知識」を教授することによって、「接遇の知識化」がなされるといえよう。したがって、本研究は、「基本的接遇知識」と暗黙知的「接遇の心」が相互作用し相乗効果を創り出し、効果的な接遇（接遇の知識化）教育について試論するものである。

### 1. はじめに

接遇の一般的な意味は、「他者をもてなす行為」、または「他者をとりなす振る舞い」である。他者をもてなす行為、すなわち接遇は、社会のさまざまな場面に存在する。例えば、来客があったときや人を招待したときなど、来訪者への応対である。このように、人との交流のなかで事を成していく場合において、個々人の接遇が問われることとなる。

教育的観点からは、秘書教育において、秘書の「接遇」の研究がなされてきた。秘書学および秘書実務に関する専門書や教科書には、接遇を単元として記述している書籍が多数ある。一方、秘書にみるようなビジネスの観点のみではなく、看護師や介護士などの医療福祉に携わる専門職の接遇においても各様の研究がなされている。このように接遇への関心は、企業のみではなく、医療福祉の分野（各種業界・職種）にまで広範にわたり、多用化している。

この現状を受けて筆者は、「接遇を教育する（接遇教育）」という観点に着目した。上述のとおり、

接遇とは、他者をもてなすことであるが、それを「教える」というとき、どのような教育をさすのか、その教育的展開に焦点化して論及するものである。

したがって、本研究は、「接遇とはなにか」、そのものを直接的に問うことに主目的があるのではなく、教授法の観点から接遇教育のあり方について考察するものである。

### 2. 研究方法

他者をもてなすとき、言葉遣いや敬語、身だしなみ、お辞儀の仕方、席次（席順）などといった接遇の基本知識が必要である。本研究では、このことを「基本的接遇知識」と呼称する。

接客業務においては、従業員の接遇指導の方法として接遇マニュアルを研修に導入して、従業員指導をおこなっている企業等が増えている。そこでは、接遇はマニュアルに基づきトレーニングされ、反復練習をして、マニュアル的指導がなされるものとなる。接遇はいまや、マニュアル化によって、画一的

\*1 川崎医療福祉大学 医療福祉マネジメント学部 医療秘書学科  
(連絡先) 佐藤麻衣 〒701-0193 倉敷市松島288 川崎医療福祉大学  
E-mail: mai@mw.kawasaki-m.ac.jp

なものに傾斜している感がある。そこに接遇の教育的課題が現存しているように思われる。

接遇教育を実施するとき、基本的接遇知識を教えることは前提であるが、それ以上に、他者をもてなす「心」を誘引する演習教育が重要な意味をもつ。つまり、接遇は、基本的接遇「知識の実践化」と、接遇の「心」との総和ではないだろうか（接遇教育＝「基本的接遇知識」の教授＋「接遇の心」の教授）。基本的接遇知識が備わっていても、接遇の心、すなわち相手の必要とすること（思い、要求、要望、期待など）や意向を察知し気遣うというような「心」がなければ、相手をもてなす接遇にはならないであろう。ここでいう「基本的接遇知識」とは、上述のとおり、他者をもてなすときの言葉遣いや敬語、身だしなみ、お辞儀の仕方、席次（席順）など、接遇をおこなううえで知っておかなければならない接遇の基本的知識をさす。

他者をもてなす接遇は、基本的接遇知識に接遇の心を添えた接遇行為が成されているのか、この点を接遇教育に反映させ、実践化できなければならない。したがって、本研究は、接遇における「心の教育」について問うものであり、上述の接遇教育様式（接遇教育＝基本的接遇知識の教授＋接遇の心の教授）を論証することが本質的課題である。この命題に迫るため、以下の方法で研究を進めた。

まず、第一に、「接遇」とはなにか、第二に、「接遇教育」とはなにかを捉える。そして、第三に、科学哲学者ポランニー（Polanyi, M.）の暗黙知（tacit knowledge）概念を援用して、「接遇の知識化」について探究する。

以上の三段階を経ることで、筆者の提起する「接遇教育における心」の側面に接近する。

### 3. 接遇と接遇教育

秘書教育においては、これまで企業を中心とした「接遇」が単元化され、教育がなされてきた。そこで、接遇の先行研究を秘書学および秘書実務に求める。また、「接遇教育」に関しては、秘書学および秘書実務のみではなく、文献検索サービスのCiNii（サイニイ）<sup>†1</sup>や各種著書から捉える。

#### 3.1 接遇とは

接遇について、奥（1988）は、「客が企業などへ訪ねて来てから帰るまでの応接処遇、すなわち来客対応のことをいい、受付、案内、茶菓のサービス、見送りなどがその内容である」<sup>1)</sup>と述べている。また、西川（1997）は、「来客をもてなすことであり、客を迎え接待し、見送るまでの一連の行為」<sup>2)</sup>であるとしている。そして、狭義の接遇を、来客と直接

対面する接遇、広義の接遇を、対面状態ではないが電話対応など音声による接遇と捉えている。さらに、田中（2000）は、会社等での一般的な接遇の意味として、「来客が見えてから帰られるまでの対応のし方を指す言葉」<sup>3)</sup>であると述べている。

以上のことから、接遇とは、「来客を迎え、失礼のなきよう送り出すまでの対応性であり、その過程において来客に提供する“おもてなし”の一連の態度と行為である」と解される。

#### 3.2 接遇教育

前項では、接遇とはなにかについて、秘書教育の文献から定義を概観した。次に、接遇教育について述べる。

接遇教育は、秘書教育のみならず、各種業界・職種において展開がなされている。そこで、CiNiiを活用して、接遇教育の文献を抽出した。「接遇教育」をキーワードにCiNiiで検索した結果、118件が抽出された（2014年5月19日現在）。そのなかから、メインタイトルおよびサブタイトルに「接遇教育」と書かれてある文献（50件）を抜き出し、「刊行雑誌名」「巻（号）」「掲載年」「筆者」「文献タイトル」の項目を設け、一覧表（表1）を作成した。また、接遇教育に関する著書を渉猟した。以上のことから明らかとなったことは、以下の2点である。

##### ①接遇教育の対象

CiNiiより抽出した文献のメインタイトルおよびサブタイトルから、その論文における接遇教育の対象者を抜き出した。以下のとおりである。

総合病院（病院）、医療施設、歯科衛生士学生、外来看護、ホスピスボランティア、在宅サービス事業者の従業員、医療スタッフ、看護助手、医療秘書学科、看護職、高等学校、栄養士・調理師を目指す学生、レセプション、美容専門学校、メディカルセンター、病院職員、医療秘書、介護職員、看護学生、医事課その他、就職指導やキャリアデザインの一環として、学生を対象とした接遇教育の文献も見受けられた。

以上のことから、接遇教育が各種業界・職種において広範に展開されていることがわかる。医療福祉の分野もさることながら、栄養士、調理師、美容専門学校など、専門性の高い職種においても接遇教育が求められている。

##### ②接遇教育の共通の教授単元<sup>†2</sup>

学術雑誌とは対照的に、著書においては、タイトルに「接遇教育」と表記されている文献はまれである。しかしながら、接遇の方法を解く著書は、少なくない。そこで、「接遇を教育する」観点にたつ著書を渉猟し、接遇教育の共通の教授単元を引き出し

表1 CiNii 検索文献

刊行雑誌名 巻(号)	掲載年	筆者	文献タイトル
1 戸籍時報 (462)	1996	川端大二	行政のサービス・マネジメント(28)『加点评価の接遇教育』
2 ばんふう (190)	1997	不明	「医療の質とサービス革命」へのチャレンジ(第1回) 亀田総合病院-横断的,計画的な接遇教育を実施高まる患者の要求に常に応える体制確立
3 プライマリ・ケア 22(3)	1999	浜家一雄 他	医師会主催の接遇教育を实践して:医療施設からのアンケート結果の分析
4 湘南短期大学紀要 12	2001	中向井政子 他	歯科衛生士学生への接遇教育に関する考察
5 月刊ナーシング 21(3)	2001	崎山恵子 他	ロールプレイング研修とビデオ作成を企画・実施して-外来看護接遇教育への取り組み
6 湘南短期大学紀要 13	2002	中向井政子 他	歯科衛生士学生への接遇教育に関する考察(2):学生の意識調査から
7 ジーピーネット 48(12)	2002	小林恵美子	ホスピスボランティアの接遇教育「邪魔をしない,距離を保つ」ことがホスピスボランティアの接遇の基本
8 ジーピーネット 48(12)	2002	斉藤圭一	在宅サービス事業者の従業員への接遇教育 親密なマンツーマンサービスの担い手に必要とされる接遇技術
9 湘南短期大学紀要 14	2003	中向井政子 他	歯科衛生士学生への接遇教育に関する考察(3):患者さんとのコミュニケーション
10 研究集録(9)	2004	大山佳子	医療スタッフへの接遇教育-プラス・アルファの心遣い
11 看護展望 29(3)	2004	松本留美子 他	ホスピタリティ・マネジメント通信 継続と繰り返しの指導による接遇教育の過程
12 日経ヘルスケア 21(173)	2004	不明	ケースで学ぶ 最新医院開業術 内科系戸建て開業編(6) 経営を軌道に乗せるまで 出足好調,3カ月目にはMRI導入 職員のリストラや接遇教育も
13 日経ヘルスケア 21(176)	2004	不明	ケースで学ぶ最新医院開業術 整形外科・テナント編(3) スタッフの採用と教育 まず右腕となる事務長を採用 開院前に接遇教育徹底
14 看護部マネジメント 9(196)	2004	伊原律子	重井医学研究所附属病院における看護助手の接遇教育
15 研究集録(10)	2005	秋鹿悦子 他	医療秘書学科における接遇教育の取り組み-病院と患者様とのパイプ役を目指して
16 ビジネス実務論集 (23)	2005	藤村やよい	接遇教育の実践的教授法-「起業方式」の開発と評価
17 日本看護学教育学会誌 15	2005	坂本めぐみ 他	看護職の接遇教育に関する意識調査
18 久留米信愛女学院 短期大学研究紀要 28	2005	藤村やよい	接遇教育の実技指導における「"さらに"の効果」に関する一考察
19 サービス接遇教育 学会研究集録(1)	2005	堅田淳子	高等学校におけるサービス接遇教育-求められる"SS"のためのサービス接遇教育
20 サービス接遇教育 学会研究集録(1)	2005	粕谷晶	栄養士・調理師を目指す学生へのサービス接遇教育-「サービスマインド」をもった人材の育成
21 サービス接遇教育 学会研究集録(1)	2005	保坂恭世 他	サービス接遇教育指導情報交歓会 サービス接遇教育の効果と指導法について 全体トーク&ディスカッション-研究発表をきっかけとして
22 研究集録(12)	2006	永田美江子	レセプションニスト養成と活動を通じてのサービス接遇教育
23 研究集録(12)	2006	大西恵子	異世代を繋ぐ接遇,接客を目指して-美容専門校におけるサービス接遇教育の取り組み
24 研究集録(12)	2006	田中伸子	大学におけるキャリア支援-秘書教育・サービス接遇教育が担うもの
25 研究集録(12)	2006	不明	秘書ビジネス実務教育情報交歓会 就職指導への,秘書教育・サービス接遇教育の活用について

(次頁に続く)

26	月刊マーク 17(6)	2006	荒関 仵	誌上研修 患者満足度向上と職員活性化－型どおりの接遇教育では実現できない
27	医事業務 13(281)	2006	鳥海敏江	亀田メディカルセンターに学ぶ接遇教育研修－基本精神は「いつも相手の立場に立って対応する」(第1回) 新人教育編
28	医事業務 13(283)	2006	鳥海敏江	亀田メディカルセンターに学ぶ接遇教育研修－基本精神は「いつも相手の立場に立って対応する」(第2回) 中堅職員教育編
29	医事業務 13(285)	2006	鳥海敏江	亀田メディカルセンターに学ぶ接遇教育研修－基本精神は「いつも相手の立場に立って対応する」(最終回) 部下指導とコーチングへの取り組み
30	ビジネス実務論集 (25)	2007	藤村やよい	接遇教育におけるビジネス実務実習室のレイアウトが及ぼす効果－仮想オフィス「一の字型」と「L字型」の比較
31	医事業務 14(308)	2007	鈴木清隆	小山記念病院 職員教育への取り組み (第2回) 3つの失敗から学んだ「接遇教育」
32	研究集録 (13)	2008	林雄太郎	サービス接遇教育によるビジネスマナーの指導－就職指導の一環として
33	日本看護学会論文集 看護総合 39	2008	坂本めぐみ 他	参画型研修を取り入れた接遇教育の効果
34	久留米信愛女学院 短期大学研究紀要 31	2008	藤村やよい	接遇教育における実践的教授法「起業方式」と人材育成に関する一考察
35	看護部マネジメント 13(281)	2008	太田泰子	輝く新人は接遇教育から－安曇総合病院
36	研究集録 (15)	2009	油谷純子	医療秘書養成における接遇教育の重要性－患者接遇能力の養成
37	ナーシングビジネス 3(3)	2009	不明	病院全体で取り組む接遇教育－癒しにつながる接遇を目指して－淀川キリスト教病院
38	久留米信愛女学院 短期大学研究紀要 32	2009	藤村やよい	接遇教育における実践的教授法「起業方式」と初期キャリア形成
39	看護展望 34(12)	2009	今井範子 他	通年授業による接遇教育
40	看護展望 34(12)	2009	西山裕子	学生とともにつくる接遇教育－「接遇・アサーションプログラム」による学生の接遇能力の育成
41	看護展望 34(12)	2009	江崎忍	臨地実習において実習施設が提供すべき接遇教育
42	英語英米文学論集 (19)	2010	櫻井啓一郎	接遇教育における言語学の役割－ホスピタリティとは
43	研究集録 (16)	2010	藤村やよい	就職指導における実践的接遇教育の有効性
44	月刊ジャーマック 21(4)	2010	中川貴美子	HOW & WHY 患者接遇教育を深める－基礎から応用へ
45	師長主任業務実践 15(314)	2010	四辻都美子 他	訪問インタビュー クローズアップ看護部 (8) 埼玉セントラル病院 四辻都美子看護部長 病院理念の実現に向け、接遇教育で介護職員力を強化
46	看護・保健科学研究誌 11(1)	2011	実藤基子	ケアリングを基盤とした看護学生への接遇教育
47	医療アドミニストレーター 2(16)	2011	鈴木清隆	医事課の接遇教育が全院的な取り組みへと拡大
48	久留米信愛女学院短期大学研究紀要 (34)	2011	藤村やよい	実践的接遇教育における就職指導の有効性－第一印象と逆転の思考を中心として－
49	研究集録 (18)	2012	小松由美	新規学卒後の就職を念頭に置いたビジネス実務教育：サービス接遇教育の拡充に向けて
50	研究集録 (19)	2013	藤原由美	サービス接遇教育の効果分析：就職指導としてのヒューマンスキルの視点から

た。先述のとおり、接客教育は、各種業界・職種において展開されている。その中で、どの業界・職種にも共通する単元はあるのだろうか。すなわち、各種業界・職種の共通の教授単元を抽出することにより、接客教育の基幹を導く。ここでいう「接客を教育する」観点にたつ著書とは、具体的には、「接客マニュアル」「接客テキスト」「接客ハンドブック」「接客力」といった表現をタイトルとした著書である。また、秘書教育やビジネス実務に関する専門書や教科書も参照した。

接客教育に関する著書には、「接客の基本」や「接客の心構え」、「接客の心得」、「接客の要素」といった、接客の基礎となり得る単元が散見された<sup>2, 49)</sup>。そして、それらの単元を抽出していくと、接客教育の共通の教授単元が見えてきた。それは、「正確」、「迅速」、「公平」、「臨機応変」、「挨拶」、「表情」、「身だしなみ」、「言葉遣い」、「態度」、「誠意」、「誠実」、「親切」、「丁寧」である。これらの単元は、複数の著書に繰り返し登場していることから、接客教育における基幹要因であるといえる。

また、接客の仕方・方法の教授法に着目すると、共通単元があることがわかる。それは、①お辞儀の仕方、②席次（席順）、③敬語、である。以上の3点は、多数の著書において、イラストや写真、表が用いられ、説明や解説がなされている。この3点もまた、接客教育における基幹要因であると解せられる。

ここまで、接客教育に関する著書から、接客教育の共通単元を捉えた。抽出した諸点は、「正確」、「迅速」、「公平」、「臨機応変」、「挨拶」、「表情」、「身だしなみ」、「言葉遣い」、「態度」、「誠意」、「誠実」、「親切」、「丁寧」、「お辞儀」、「席次（席順）」、「敬語」である。

以上が、先行研究から見えてきた、「接客」および「接客教育」の現状である。

#### 4. 接客教育と暗黙知概念

科学哲学者ポランニーは、「暗黙知」という概念を提唱した。暗黙知は、人間の「知識」に関する概念である。ポランニーは、「我々は語るることができるより多くのことを知ることができる<sup>10)</sup>と述べ、「語るることができるよりも多くのことを知る仕方<sup>10)</sup>が暗黙知であると述べている。語るができない、つまり、言語化できない知識が暗黙知である。言い換えるなら、暗黙知は、言葉や文章による明確な表現が難しい知識のことである。

上述のポランニーの暗黙知概念を援用して、前述した接客教育の共通の教授単元について考察する。

接客教育に関する各種文献で図表化されていた、お辞儀の仕方、席次（席順）の決まり、敬語の使い

方は形式化され、どの文献においてもその様式は同様である。例えば、お辞儀の仕方は、会釈（15度）、敬礼（30度）、最敬礼（45度）の三つの形態と角度で示される。また、席次（席順）は、部屋の間取りや車などのイラストが用いられ、座席の順位が番号で示される。そして、敬語の使い方は、常体と丁寧語、尊敬語、謙譲語との比較が表によって示されている。このように、どの文献を見ても、その内容は類似している。また、挨拶、表情、身だしなみ等についても、その仕方やあり方は同じように提示されており、どの人がどの文献を読んでも、結果として表出される接客は同じであることがわかる。つまり、上述の内容は、言語化、構造化されており、客観的知識である。これは、暗黙知とは対照的な知識であり、形式的知識である。また、上述のお辞儀、席次（席順）、敬語、挨拶、表情、身だしなみ等は、接客教育の共通の教授単元であり、接客の基本となる知識である。このことは、冒頭で述べた「基本的接客知識」と重なる。したがって、接客教育の共通の教授単元は、基本的接客知識となり、それは形式的知識である。

それでは、接客の暗黙知とは、どのようなものだろうか。先述のとおり、暗黙知とは、言葉や文章による明確な表現が難しい知識のことをさす。接客教育の先行研究からは、形式化されていないが、接客において重要とされている事柄がある。それは、接客行為のときの心の側面である。そこで、接客における「心」の重要性について説く文献を以下に例示する。

河村（1991）は、「接客の基本は心である。応対にあたる人の心の底にある誠意である。相手の立場に立ち、誠意をもって応対して、はじめて客に満足してもらうことができる。うわべだけの応対では、客に見透かされてしまい、不快感を与える結果となる<sup>8)</sup>と述べている。また、浜田（2012）は、「接客を行う際に必要な『接客マナー』は『形』でありルールにすぎません。接客を必要とする仕事であればできて当たり前のことです。それに対して『接客』は『心』で行うものです。接客マナーという形に『心』が加わらなければ、お客様に満足いただける接客にはなりません。だからこそ、接客が重要になるのです<sup>11)</sup>と、接客への心の注入の大切さについて述べている。つまり、この二つの記述から、接客には、知識を実践化する「形」のみではなく、相手の要求や意向をおもひやかな「心」が伴わなければならないことが理解できる。

上述のように、接客における「心」のあり方は重要であると示唆しているにもかかわらず、具体的に形式化された記述は見当たらない。したがって、接

遇の要となる「心」は、暗黙知的であると捉えられる。以上のことから筆者は、「接遇の心」を、「接遇の暗黙知」と仮定する。

ポランニーは、包括的存在<sup>†3)</sup>を形式的に捉える過程を次のように述べ、暗黙知への考え方を提示する。「一切の暗黙知を排除した上ですべての知識を形式化する過程は、自己崩壊におちいるということを示しうる、と私は考えている。なぜなら、ある包括的存在をなりたたせている諸関係、たとえば一匹のカエルという包括的存在を構成している諸関係を形式化することができるためには、このカエルという存在がまず、暗黙知によって非形式的に認知されていなければならないからである」<sup>10)</sup>。このように、ポランニーの示す知識の認知過程は、まず暗黙知によって捉えることで、次に形式的知識として認知される。つまり、包括的存在を、形式化した知識として捉えるためには、形式的に捉えるより先に、言語化できない暗黙知によって認知されなければならないのである。そして、ポランニーはこの記述から、もう一つ重要なことを私たちに示唆している。「一切の暗黙知を排除した上ですべての知識を形式化する過程は、自己崩壊におちいるということを示しうる」<sup>10)</sup>。これはすなわち、暗黙知なしに、形式化された知識のみを認知する場合、その知識は知識化されないことを意味している。

また、紺野と野中(1995)は、ポランニーを例示として、知識について以下のように述べている。「主観的知識としての個人のものの方、パースペクティブ、『思い』や語りきれないノウハウなど(これらを暗黙知と呼ぶ)をベースにしてこそ、語ることでできる、形態化できる客観的な知(これらを形式知と呼ぶ)が意味をもつといえるのである」<sup>12)</sup>。この記述から、言語化できて形態化できる客観的な知識(形式知)を発揮するためには、「思い」などの言語化できない主観的な知識(暗黙知)を基礎に持つ必要があるといえる。したがって、接遇教育においても、先述した形式的な「基本的接遇知識」のみではなく、相手への気遣いや配慮などの主観的な「接遇の心」も重要な意味をもつことが理解できる。

ポランニーの概念を接遇教育にあてはめると、次のことがいえるであろう。形式化された「基本的接遇知識」の教育には、接遇の「暗黙知的接遇の心」を作用させなければならない。言い換えると、形式化された「基本的接遇知識」はそれのみでは知識として作用するものではなく、「接遇」に暗黙知の知識を加味しなければ、接遇教育は有効なものにはならないのである。先のカエルの例示に従えば、「基本的接遇知識」と「暗黙知的接遇の心」が相互作用

し相乗効果を創り出し、効果的な接遇教育を構成するものとなる。

以上のことから、ポランニーの暗黙知の論理に従えば、形式化された「基本的接遇知識」を知識化するには、暗黙知的「接遇の心」の教育を反映させなければならない。

## 5. 接遇の知識化

先述のとおり、ポランニーの概念、すなわち「暗黙知」の論理を借りて接遇教育を説明すると、次のような理解に立つ。形式化された「基本的接遇知識」は、他者をもてなすとき、表情や敬語、身だしなみ、お辞儀の仕方などの行為にかかわる基本的知識のことであり、それは、「行為形成」を教えることを主とするものである。基本的接遇知識は「形から入る」を重視する指導方法である。一方、「暗黙知的接遇の心」は、言語化できないものであり、形どおりに教えることは困難である。このことは、現存の接遇教育が前者に傾斜する理由の一つといえよう。本研究は、現存の方法が教育上に問題があるとしているのではなく、「形から入る」前に「知識化」させる教育的準備が伴うことを強調したいのである。すなわち、接遇教育の指導方法として「基本的接遇知識」から即座に入るのではなく、「接遇の暗黙知的接遇の心」について理解をさせる教授法が求められるのである。言い換えると、形式化された「基本的接遇知識」教育は「形から入る」という行為形成に重点が置かれるのに対し、この基本的接遇知識への補完機能として「接遇の心」を主体的に培う教導が求められるのである。このとき、接遇教育における暗黙知的接遇の心とはなにか、ということ、ポランニーの暗黙知の理論から説くことが可能である。それは、先述の例示「カエル」の論理で説明ができる。すなわち、「一匹のカエルという包括的存在を構成している諸関係を形式化することができるためには、このカエルという存在がまず、暗黙知によって非形式的に認知されていなければならないからである」<sup>10)</sup>。

この例示から、カエルとはどのような生物かを教えるには、カエルに関する生物学的知識(外見や体の特徴・細胞など)が要求される。カエルの知識化が得られれば、他者に教えることは可能になる。つまり、その対象物の情報を得て知識化しなければ外見や特徴を説明することはできない。それを暗黙知といい、暗黙知が明確にならない限り、形式化(形式知)できない、ということである。したがって、「接遇の心」という暗黙知を教育上で明確に表現するためには「接遇の心」、すなわち「暗黙知的接遇の心」がどのようなものかを解き明かし知識化する

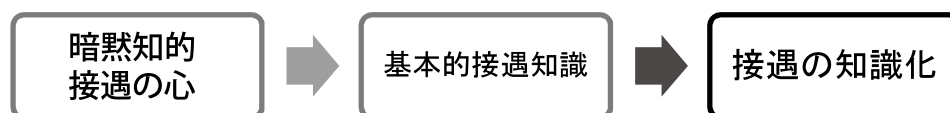


図1 接遇の知識化

という作業が求められる。その上で、これまでの接遇教育で実践されてきた「基本的接遇知識」に、「暗黙知的接遇の心」を注入するという教育方法を展開する。つまり、形から入る教育に「接遇の心」を付加して、両輪的教育を推進していくのである。その教育を効果的に実践していくためには、教育学的・心理学的アプローチをコアに教育学各論と発達心理学を援用し、「心の教育」に関する知見を増殖させていく方法が不可欠となろう。それは「暗黙知的接遇の心」の教育を展開する教授法開発の必要性に繋がるものと思われるからである(図1)。

本研究の発端は、現今の接遇教育では「基本的接遇知識」のみを教えることに傾斜するあまり、「接遇の知識化」の大切さがどこか置き去りにされ、心の教育が片隅に追いやられた感があり、接遇教育のあり方を危惧したことにある。

「接遇の知識化」とは、接遇教育を受ける者が接遇の知識を身につけ、接遇の心を培うことである。それを、ポランニーの暗黙知の概念に準拠すれば、形式化された「基本的接遇知識」を知識化するには、暗黙知的「接遇の心」を理解する、そのために「心の教育」が求められるのである。その論理的展開をポランニーの暗黙知に求め、接遇教育に応用するという方法を試行した。冒頭に提示した接遇教育様式：「接遇教育＝基本的接遇知識の教授＋接遇の心の教授」がこれにあたる。

形式化された「基本的接遇知識」はそれのみでは知識として作用せず、「暗黙知的接遇の心」を加味することで「接遇の知識化」を図ることとなり、効果的な接遇教育を構築することに結びつく。「接遇の知識化」とは、先述のカエルの例示のとおりであり、「基本的接遇知識」と暗黙知的「接遇の心」が相互作用し相乗効果を創り出し、効果的な接遇教育を構成するものとなろう。

したがって、これからの接遇教育は、暗黙知的接

遇の心を十分に捉え、その心を形式化された基本的接遇知識に加味し、「接遇の形式知」にする接遇教育を待ちたい。それを、「暗黙知から形式知への変換教育」と呼称することができよう。

## 6. おわりに

本研究は、形式化された「基本的接遇知識」のみが注視され、「接遇の心」がなおざりにされている感が否めない、現状の接遇教育に対する問いかけである。

接遇教育は、「基本的接遇知識」の教授と「接遇の心」の教授との総和であると仮定した。この仮定を論証するためには、まず、「接遇の心」とはなにかを見出すことが主目的であり、その結果において、教授法の探究に結実するものとした。

そこで、三つの研究段階を経た。まず「接遇」について、接遇の定義を概観した。次に、「接遇教育」について、CiNii及び著書によってその現状を捉えた。それにより、①接遇教育が各種業界・職種において展開されていること、②各種著書から抽出した接遇教育の基幹要因及び共通教授単元は、どの著書においても同様であり、形式化された基本的接遇知識のみであることがわかった。また、ポランニーの暗黙知概念を援用し、「接遇の知識化」をはかるためには、形式的な「基本的接遇知識」のみではなく、接遇の暗黙知としての「接遇の心」が重要な意味をもつことを明らかにした。

以上のことから、「接遇の心」についてより良く理解し教育に反映させるには、教育学的・心理学的アプローチを必要とし、接遇の暗黙知、すなわち「接遇の心」を教導する教授法を開発することが究極的課題となろう。このことを今後の研究課題とし、教育学的・心理学的アプローチによる「接遇の知識化」への教授法の探究に期待するものである。

## 注

- †1) CiNiiは、学会および協会において発行された学術雑誌と大学等で発行された研究紀要の両方を検索できる文献検索サービスである。
- †2) 接遇教育の共通の教授単位とは、どの著書からも繰り返し主張されている、接遇教育に関する共通項目のことである。
- †3) ボランニーの原著には、次のような訳注がついてある。「諸細目よりなるあるまとまりをもった全体を意味する。(中略) 機械や生物のような、いわば実体的なものだけではなく、いくつかのこまかな動作を関連づけることによって成立する技能(乗物の運転や楽器の演奏)なども含まれる」(ボランニー, M. (佐藤敬三訳) (1980): pp.28-29)

## 文 献

- 1) 奥喜久男：秘書の職能論. 全国大学・短期大学実務教育協会, 秘書学概論, 初版, 紀伊國屋書店, 東京, 34, 1988.
- 2) 西川三恵子：接遇. 中村健壽, 新版 現代秘書の基礎知識, 初版, 建帛社, 東京, 39-40, 1997.
- 3) 田中篤子：秘書の理論と実践. 新版第3版, 法律文化社, 京都, 132, 2000.
- 4) 藤原由美：接遇. 中村健壽, 現代医療秘書-役割と実務, 第2版, 西文社, 東京, 75, 2010.
- 5) 鳥海敏江：亀田メディカルセンターに学ぶ接遇教育研修-基本精神は『いつも相手の立場に立って対応する』, 医事業務, 13(281), 4-15, 2006.
- 6) 萩原久美子：医療における接遇の基本. 初版, 建帛社, 東京, 18, 2007.
- 7) 藤井秀子：接遇の心構え. 有賀秀春, 秘書実務, 第一版, 同文書院, 東京, 28-29, 1992.
- 8) 河村真澄：秘書と接遇. 藤本ますみ, 秘書実務-人間関係と情報・時間の管理-, 初版, ミネルヴァ書房, 京都, 76-77, 1991.
- 9) 河田美恵子：実践ビジネス実務. 第一版, 学文社, 東京, 55, 2000.
- 10) M. ボランニー. 佐藤敬三 (訳)：暗黙知の次元-言語から非言語へ-. 初版, 紀伊國屋書店, 東京, 15, 35, 39, 1980.
- 11) 浜田純子：接遇力-企業がリピーターを増やし続ける理由. 初版, 幻冬舎, 東京, 16, 2012.
- 12) 紺野登, 野中郁次郎：知力経営. 1版, 日本経済新聞社, 東京, 90-91, 1995.

(平成27年4月24日受理)



A Study on the “Spirit of Reception” in Reception Education  
– with a focus on tacit knowledge by the scientific philosopher Polanyi

Mai SATO

(Accepted Apr. 24, 2015)

Key words : reception, reception education, tacit knowledge, basic reception knowledge, spirit of reception

Correspondence to : Mai SATO

Department of Medical Secretarial Arts  
Faculty of Health and Welfare Services Administration  
Kawasaki University of Medical Welfare  
Kurashiki, 701-0193, Japan  
E-mail : [mai@mw.kawasaki-m.ac.jp](mailto:mai@mw.kawasaki-m.ac.jp)  
(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.25, No.1, 2015 165 – 173)