

各 位

2026年2月12日
株式会社インプレス

豊富なイラストと図解で「ホスピタリティ」の本質が分かる！
JALの大学人気講座を書籍化した
『やさしく学ぶ ホスピタリティの世界』を2026年2月18日に発売

インプレスグループでIT関連メディア事業を展開する株式会社インプレス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋隆志）は、日本航空が提供する人気講座をベースにした入門書『やさしく学ぶ ホスピタリティの世界』を2026年2月18日（水）に発売いたします。



■JALの実践知から学ぶ「心遣い」の正体。航空・ホテル業界を目指す学生のバイブル第2弾

本書は、2025年4月に発売された『やさしく学ぶ エアライン・ビジネスの世界』に続く第2弾です。航空業界はもちろん、ホテルや旅館、レストランといったサービス業界を目指す学生や、ホスピタリティの精神を身につけたい社会人を対象としています。「ホスピタリティとは何か？」という基礎から、世界や日本の文化背景、心を伝えるマナー、組織運営に活かすホスピタリティ・マネジメント、そしてこれからの時代に欠かせないサステナビリティやウェルビーイング（Well-being）まで、ホスピタリティの全容を体系的に、楽しみながら学べる一冊です。

■全国の大学で受講される「JAL ホスピタリティ・マネジメント講座」を紙面で再現

本書は、日本航空が全国の大学で実施している「ホスピタリティ・マネジメント講座」をベースに書籍化したものです。単なるマナーの解説にとどまらず、JALグループで大切にされている「察する心」や「2.5人称の視点（自分・家族・顧客という3つの視点の統合）」といった考え方を、具体的な事例とともに紹介しています。さらに、講義には含まれない書籍オリジナルのコンテンツとして、JALグループ社員の現場での体験談を紹介する「Voice」コラムや、社員ひとりひとりの行動や判断の指針になっている「JAL フィロソフィ」の実践内容を深掘りしたコラムも多数収録しました。

■本書は以下のような方におすすめです

- ・航空・ホテル・観光業界を志望する学生
- ・「おもてなし」やマナーの本質を学びたい方
- ・JALの現場事例を通して、ホスピタリティの考え方や姿勢を学びたい方
- ・サービス業界で働く、または就職を考えている方
- ・多様な文化背景を持つ人々とのコミュニケーションに関心がある方

■紙面イメージ

LESSON 08 「おもてなし」の源流

日本では、人を想いやる心が伝統文化の中で洗練され、「おもてなし」と呼ばれる独自の美意識が育まれました。ここでは、その背景にある精神と特徴を歴史から探っていきましょう。

日本文化が育んだ「おもてなし」の美学

「安心して旅ができるよう支えること」や「神の化身とされた旅人を手厚く迎えること」は、日本の歴史の中でホスピタリティとして育まれてきました。「おもてなし」は、ホスピタリティと同じく想いやりを起源としながら、日本の伝統文化の中で独自の美意識として形作られました。特徴

「察する心」や「さりげない気配り」は、派手な表現ではなく「察する心」や「さりげない気配り」にあり、もてなされる側にも、それに気付く感性が求められます。そこには、「主客一体」によって生まれ出される洗練された日本独自の価値があるのです。

【図12-1】「察する心」や「さりげない気配り」

46

日本独自の「おもてなし」の源流や、「察する心」といった精神性をひも解きます

物と心で迎える日本のおもてなし

「おもてなし」という言葉は、すでに平安時代の文学にも見られます。『源氏物語』第一帖「桐壺」では、高貴な人々に細やかに世話をされる様子が「もてなし」と表現されています。また、『枕草子』の「めでたきもの」では、帝の身の回りの世話や接遇全般を指す言葉として用いられています。語源には、主に2つの説があり、一つは「持て成す」から変化した「物を持って成し遂げる」、つまり行動や工夫を通じて

相手を喜ばせるという説。もう一つは「裏表なし」、つまり裏表のない真心で接するという説です。この2つの考え方を合わせると「おもてなし」は、「もの」と「心」の両方を尽くして接待する行為と言えるでしょう。なお、「もてなし」が「おもてなし」へと変化した理由には諸説あり、「高貴な人々への行為」や「相手への敬意を示すため」といった見方が代表的です。

神祭に見る「察する心」

おもてなしの基本となる姿勢である「察する心」は、日本の神道における「神祭（かみまつり）」に由来するという説があります。神祭では、神々を迎えるために心と場を清め整えます。これは、おもてなしにおける「じつらえ」と通ずるものです。また、神々に心地よく過ごしてもらうために、心を込めて食事や御神酒を供えます。

相手の姿が目に見えなくても、その存在を敬い、心を尽くす精神は、言葉を交わさず相手の気持ちを察するおもてなしの心につながります。神道の精神は今も日本人の暮らしに息づいており、初詣や祭り、地鎮祭や季節の行事などに受け継がれています。日本人のもてなしの背景には、古来より神や自然に誠実に向かい、感謝の気持ちを大切にしてきた歴史があるのです。

図12-2 神道の精神は今も暮らしに息づく



sakura - stock.adobe.com/jp

5. 話し方が信頼関係を築く

話し方は、相手との信頼関係を築く要となります。どんなに良い考えや思いを持っていても、言葉遣いが適切でなければ相手に伝わらないことがあります。特に敬語は、相手の顔を見てお辞儀を込めて��拶をします。社会的な立場や年齢の異なる人と円滑にコミュニケーションを取るために、社会人として欠かせない要素と言えます。大切なのは、相手に敬意を持ち、誠実に話すこと。それが良いコミュニケーションの第一歩となります。



敬語の3種類と正しい使い分け

敬語には大きく分けて「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類があります。皆さんは正しく使い分けられているでしょうか。尊敬語と謙譲語はどうちらも丁寧な言葉ですが、使い方を誤るとかえって失礼になることがあります。よくある間違いの例として、尊敬語と謙譲語の混同、二重敬語、不要な「お」や「ご」の付け過ぎなどがあります。



尊敬語

相手を敬うことで敬意を表す、相手を立てる言葉

謙譲語

相手を立てるために自分がへりくだる言葉

丁寧語

相手に敬意を表し、丁寧に表す言葉

LESSON 12 ホスピタリティを伝える5要素

お辞儀の基本は「先言後礼」

お辞儀の基本には「先言後礼（せんげんごれい）」という考え方があります。これは、まずは言葉を伝えてからお辞儀をすることという意味です。もし先にお辞儀をしてしまうと、うつむいた姿勢のまま言葉を発することになり、声が下に向かってしまう

【図12-7】お辞儀の種類(立礼)

会釈(軽いあいさつ) 30度
敬礼(一般的なあいさつ) 45度
最敬礼(深い敬意、謝罪) 45度

【図12-8】お辞儀のポイント

△ 背筋を伸ばす
○ 礼の前後に笑顔で目線を合わせる(残心を忘れず)
○ できるだけ立ち止まって
○ 顔を上げる時はゆっくり

JALの講師が講義の中で紹介している「マナー」や「立ち居振る舞い」を分かりやすく解説しています

76

77

■本書の構成

ホスピタリティの世界によるこそ

<第1部 ホスピタリティとは>

第1章 ホスピタリティの歴史と文化

第2章 世界のホスピタリティ

第3章 日本のホスピタリティとおもてなし

第4章 心を伝えるマナーの理解

第5章 ホスピタリティとコミュニケーション

<第2部 ホスピタリティ・マネジメント>

第6章 サービスとホスピタリティ

第7章 ホスピタリティを支える目に見えない力

第8章 エアラインにおけるホスピタリティ

<第3部 未来につなぐホスピタリティ>

第9章 サステナビリティとホスピタリティ

第10章 未来のホスピタリティ

おわりに

■書誌情報



書名：やさしく学ぶ ホスピタリティの世界

著者：株式会社 JAL 航空みらいラボ

発売日：2026年2月18日（水）

ページ数：224ページ

サイズ：B5 変形判

定価：1,980円（本体1,800円+税10%）

電子版価格：1,980円（本体1,800円+税10%）※インプレス直販価格

ISBN：978-4-295-02352-4

◇Amazonの書籍情報ページ：

<https://www.amazon.co.jp/dp/4295023523>

◇インプレスの書籍情報ページ：

<https://book.impress.co.jp/books/1125101090>

以上

【株式会社インプレス】 <https://www.impress.co.jp/>

シリーズ累計8,000万部突破のパソコン解説書「できる」シリーズ、「デジタルカメラマガジン」等の定期雑誌、IT関連の専門メディアとして国内最大級のアクセスを誇るデジタル総合ニュースサービス「Impress Watchシリーズ」等のコンシューマ向けメディア、「IT Leaders」をはじめとする企業向けIT関連メディアなどを総合的に展開・運営する事業会社です。IT関連出版メディア事業、およびデジタルメディア&サービス事業を幅広く展開しています。

【インプレスグループ】 <https://www.impressholdings.com/>

株式会社インプレスホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役：塙本由紀）を持株会社とするメディアグループ。「IT」「音楽」「デザイン」「山岳・自然」「航空・鉄道」「モバイルサービス」「学術・理工学」を主要テーマに専門性の高いメディア&サービスおよびソリューション事業を展開してい

ます。さらに、コンテンツビジネスのプラットフォーム開発・運営も手がけています。

【本件に関するお問合せ先】

株式会社インプレス 広報担当：丸山

E-mail: pr-info@impress.co.jp URL: <https://www.impress.co.jp/>

※弊社はテレワーク推奨中のため電話でのお問合わせを停止しております。メールまたは Web サイトからお問合せください。