

HOSPITALITY INSIGHTS

July 2026



ハンサリ・キオーム新学長

《特別対談》
「AI とホスピタリティの未来を語る」

対談者 鈴木幸一（インターネットイニシアティブ会長）
ハンサリ・ギオーム（西武文理大学学長）

鈴木幸一（すずき・こういち）：株式会社インターネットイニシアティブ（IIJ）会長。早稲田大学文学部卒。日本初の商用インターネット接続サービスを立ち上げ、日本のインターネット産業の発展に貢献。毎年、東京上野地区で開催されている音楽祭「東京・春・音楽祭」の創設者としても知られる。

ハンサリ・ギオーム：西武文理大学学長。フランス出身。IT 企業の創業・経営を経て、2026 年 4 月より現職。AI とホスピタリティの融合研究を推進。

文系・理系の壁を超えて

ハンサリ：プロフィールを拝見して驚いたのですが、もともと文学部のご出身なんですね。インターネットというとかなり理系のイメージがありますが。

鈴木：コンピューターのソフトウェアって、実は法学部的な能力が要るんですよ。手続き的な論理に近いからね。私は大学で、チョムスキーという言語学者に興味を持って、集合論で言語を記述するという発想に惹かれた。それを日本に紹介した川本茂雄先生が MIT から早稲田大学に帰ってくるというので、教えてもらいたくて文学部に入学したんです。



鈴木幸一氏

ハンサリ：アメリカでいうリベラルアーツですね。最近 はリベラルアーツ出身の経営者も増えていきますし、経営者としての哲学にも大いに活きるのではないかと思います。

鈴木：それが「自由」ということですよね。新しいことを考えるのはリベラルアーツだと言っている。日本は「数学ができないから文系に行く」という風潮があるけれど、これが良くない。数学や統計学は基本だから、学校でしっかり学んでおくと、社会に出てから非常に役に立つ。あまり文系・理系と分けすぎない方がいい。

AI の可能性と限界

ハンサリ：現在、プリファードネットワークスさんと三菱商事さんと国産 AI クラウドを立ち上げていらっしゃいますが、AI の「日本らしい」活用や思想というものはあるとお考えですか？

鈴木：AI の基本は推測統計学なんですよ。過去のデータから予測する。それがデータ処理性能と通信速度の猛烈な向上によって、今の AI のような形になっている。だから、ある一定レベル以下の反復的な作業はだいたい AI でできるようになる。翻訳なんかは素晴らしいですよ。私も音楽祭でイタリア人やドイツ人とやりとりするのに本当に便利です。繰り返し性のある作業は、どんどん AI に置き換わっていくでしょう。

ハンサリ：構造のあるものについては AI が得意だと。

逆に、構造のないものはまだ人間の領域でしょうか。

鈴木：お店に行って、気の利いたスタッフがいるとコーヒーマシンの勧め方一つとっても全然違うじゃないですか。ああいうのはなかなか AI では難しいね。人間の脳と AI はやっぱり違う。人間はデータをまっすぐに処理するわけじゃないから、例外が多い。例外が少ない分野は AI に向いているけれど

ホスピタリティと AI の交差点

ハンサリ：最近 は QR コードでの注文が増えて、お店に行ってもスタッフが注文を取りに来ないことが多くなりました。ホスピタリティを体现しないと、お店に来る意味がなくなるのではないかと感じています。

鈴木：確かに QR コード自体の技術は立派なものだけど、それはホスピタリティとは違うよね。利便性だけを追求すると、大切なものが失われかねない。

日本の「おもてなし」の本質

ハンサリ：私たちは「ホスピタリティ」と「おもてなし」はイコールではないと考えています。おもてなしは日本固有の価値観だと思いますが、AI がこの分野に入ることでは何かが変わるとお考えですか？

鈴木：AI でおもてなしが変わるような気はしない。むしろ、利便性を求めすぎることが問題でしょう。おもてなしは「余計なこと」なんですよ、生産性の観点から見れば。プロダクティビティだけを追求するなら、おもてなしは余計なコストだ。でも日本には長い歴史の中で、島国として孤立しながらも、人々がうまく共存してきた中で培われた、人とできるだけ波風を立てずに付き合う文化。それがおもてなしにつながっているんじゃないかと思う。

ハンサリ：日本の歴史と密接に結びついているということですね。

鈴木：そうです。日本語自体が省略の多い曖昧な言語で、同じような文化的背景を持つ人々の間でこそ通じる。そこに非常に緻密な交際術が生まれて、それがおもてなしの文化につながっている。歴史的に長い伝統の中で育まれたものを一つ一つ研究していくのは面白いかもしれない。

ハンサリ：学会を立ち上げて AI とホスピタリティの研究をしたいと考えているのですが、どのようなアプローチが有効でしょうか？

鈴木：「おもてなし」にも基本的には構造（ストラクチャー）があると思う。日本のおもてなしの行動様式がどういうものかを、むしろ外の視点から解析してもらうといいんじゃないかな。そういう分析的な視点で日本のおもてなしを研究するのは面白いアプローチだと思う。

インターネットとスマートフォンが人間に与える影響

ハンサリ：インターネットが人間に与える影響について、心配されていることはありますか？

鈴木：本当に心配しているのは、インターネットやスマートフォンが人間の頭を悪くすること。アメリカでもたくさんの文献が出ているけれど、記憶容量がどんどん人間から失われていく。オーストラリア政府が子どもに SNS を制限したのは立派な政策だと思いますよ。

ハンサリ フランスでも 15 歳未満はインスタグラムを使えない規制があります。一つのタスクに集中できる平均時間が、15 年前は 2 分だったのが今は 40 秒というデータもありますね。

鈴木：AI が出てきて人間の仕事を代替するようになると、人間のインテリジェンス自体が退化する可能性がある。経営者としてはコスト削減のために AI を活用したいけれど、社会全体として考えると難しい問題です。

ハンサリ：私自身も AI をかなり使っていて、生産性は上がっていると感じます。20 年の経験があるから AI を「武器」として使えるのですが、新卒の若者は経験を積む機会自体が失われるのではないかと心配しています。

鈴木：だからこそ、AI に頼りすぎてはいけない。私は文章を AI に書かせないようにしている。自分で考え、自分の言葉で書くことが大切だと思っています。

人財育成と教育の在り方

ハンサリ：大学として、どういう将来の人材を育てていけばいいとお考えですか？

鈴木：基本的な学力をちゃんと身につけてほしい。コンセプトを押し付けるよりも、勉強すべきところをしっかりと勉強させること。それと、家庭とは違う世界を早く見させてあげることが大切です。塾で受験勉強だけしていると、クリエイティブなことができなくなる。子どもには好奇心を養う機会が必要です。

ハンサリ：クリエイティブな、型にはまらない人材を育てるためには何が必要でしょうか？

鈴木：普通の子が8割だとして、外れた子が出てきたときに、学校がそれをちゃんと見て、良い意味で「見て見ぬふり」ができるような、教師と生徒の信頼関係が大切ですね。型にはまった優等生だけを育てるのではなく、はみ出す子の可能性も大事にする。教育は難しいけれど、そこが面白さでもある。

若い世代へのメッセージ

ハンサリ：最後に、大学の学生たちに向けてメッセージをいただけますか。

鈴木：若いということは、無限の可能性があるということです。年を取ると可能性はどんどん狭まっていく。だから、早い時期にどこかで自分の可能性に賭けてほしい。間違っていたらやめてもいい。「今はこんなことをやっているけど、将来こういうことをやりたい」と思って、その通りにいかないことの方が多いけれど、それでいいんです。若い頃にやらなかったことを、年を取ってからやるのは大変ですから。可能性をいつも持ち続けるような生き方を、ぜひ心がけてほしいと思います。



東京・春・音楽祭と西武文理大学サービス経営学部のかかわり

東京・春・音楽祭は、2005年に「東京から世界へ向けて新しい芸術文化を発信する」ことを目指して立ち上がりました。

毎年3月中旬から4月中旬に桜咲く上野を舞台に、東京の春の訪れを音楽で祝う、国内最大級のクラシック音楽の祭典です。オペラやオーケストラ、国内外一流アーティストによる室内楽をはじめとする演奏会から、街角で楽しめる音楽との出会いの場までクラシック音楽で街を彩ります。東京文化会館をメイン会場として、旧東京音楽学校奏楽堂、国立科学博物館、東京国立博物館、東京都美術館、国立西洋美術館、上野の森美術館／他で開催されています。

西武文理大学サービス経営学部の学生もインターンとして音楽祭のお手伝いをさせて頂いています。

編集後記

帰りがけに、会長は壁にかけられている日本画の余白を指さして言われた。「これだよ、」微笑みながら私たちが文化を纏っていくということの本質と文化の同一性を示唆された。西洋発祥のクラシック音楽を東京上野の街に纏わせてきた道のりには、新たに創造されていく文化が伝統的に固定化されてきたものの懷に飛び込み、結び付けていく挑戦であったことは言うまでもない。その道のりは、鈴木会長の信念の賜物であり、私たちが観ることのできない領域である。今回のインタビューで、音楽芸術が持つ誰のものでもない共通性を丁寧に描くことがいかに重要であるかということを鈴木会長にお会いして教わった。私たちが抱える課題解決の示唆を頂けた（K.T）

Hospitality Insights 2026