

随想

素晴らしい日本人

人々とのつながりが重要

加藤 宏光

昨今、テレビや新聞でうんざりするような出来事、殺伐とした事件を見聞きすることが多い。このようなニュースが強調されると、まるで日本がどうしようもない国に成り果てたように感じてしまう。

過日大阪を訪ねる際に、新幹線のチケットを買いにみどりの窓口に立ち寄った。お盆と静岡地震が重なって、かれこれ40分余りもその場で待つことになった。

することもないまま、ぼんやり、客に対する職員の対応を見るともなく見ていた。一〇分も過ぎたころ、何の用があったのか、女性職員が席を離れて廊下を小走りに奥へ入り、しばらく

してやはり小走りに戻ってきた。改めて職員の姿勢に注視すると、一人の客への対応が終わると、立ち去る客に、職員は立ち上がり一礼をするのである。この姿勢は、五つ並ぶ窓口全てで等しくとられていた。多分、マニュアル化されているのであろう。さらに五分ほど後に先ほどの窓口の隣の男性職員がクローズの立て札を出して席を立った。彼も小走りに奥へ入り、間もなく、また小走りに席へ戻った。直ちに立て札を取り払い、窓口業務を再開する。

彼らは、席を外す際に客を待たせる時間を短くするため、小走りに移動していたのである（実は翌日同じ窓口へ戻り、立

て札がマニュアルで定められていること、小走りに動き回るのは、客を待たせないために自発的に皆が行っていることを確認した）。

同じ姿をどこかで見た気がする。しばし、考えてふと思いついた。いまは、何となくマスクミでの扱いが軽くなった「新型インフルエンザ」が、まだまだパンニック的報道をされていた当時、テレビ放映で、飛行場内の検疫員の行動に似た風景を見た。防護服を着た検疫職員が小走りに移動していたものである。

同様なことを身の回りでもよく経験する。農場巡回に際しても、場員が小走りに移動する姿はしばしば見かけられる（そして、

そうした農場では概して生産効率が高い）。

かつてフィリピンでの養鶏経済をシミュレーションした折、ホテルで人々がゆっくりと動いているのに気付いた。理由を尋ねると『暑いから』という。

考えてみると、世界どの国でも、客を最優先にする姿勢があったのは、韓国くらいであったろうか。中国では、デパート等で日本の客への対応姿勢に倣おうとしている、との報道があった。「わが国の文化に学ぶものが多い」と国際的に認知されたことがうれしくなったものである。

話変わって、先日若手生産者と《養老の滝》で夕食をとる機会があった。チェーン店、《養

老の滝》はポピュラーである（ちなみに福島市の養老の滝は、最近大連への出張で知り合った人が経営している）。農場巡回の後、若手生産者とさまざまに語り合うのに便利な店であるので、時々利用してきた。

今回立ち寄って驚いたことがある。オーダーシステムが大きく変わっていた。ペンシルを少し大型にした器具で、メニューをなぞると、指定した品目が器具に組み込まれた小型のスピーカーからアナウンスされる。と共に、次にオーダー数の入力が促される。頼みたい数をなぞると、またアナウンスされ、確定をなぞるよう指示がアナウンス。このような手順でオーダーをセルフサービスで完了するのである。よく見るとメニューのポイント、ポイントに、小指の先より小さいマークが付いている。ペンシルの先には特別なセンサーが取り付けられているらしい。マークには、マイクロチップが貼り付けてあるようで、ここからの発信信号をセンサーが感知

して、ペンシルに組み込まれた電波発信器から電波を発し、マザーマシンがオーダー表を自動で印字する。このオーダー表には、テーブルナンバーが印されている。調理場では、このオーダー表に基づいて、料理を作り、フロアサービス員は料理に付けてあるオーダー表の番号を目安にテーブルへ届けるのである。食事が済んで勘定をしようと思つた時、勘定をペンシルで触れると、その意志はやはり電波でカウンターに届き、伝票が合計される運びとなっている。

コンビニ等でよく使用されている在庫管理端末器は三〇〇四〇万円することから類推するに、テーブル数分の端末器、オーダーを確定し、調理場へ情報を伝える器械さらに、勘定を集計する本体を全体で見れば一、〇〇〇万円程度の投資金額であろうか。五年間のリースを利用するとしても、月に一五〇〇万円近いものである。とすれば、このシステムでパート二人が不要になれば、ペイすることになる。

サービスが器械に代替され、商品のコストを下げる方向へ向かっていることは世相として実感する。

しかし、著者には、なんとなく不調和感が否めなかった。当初それが何から来ているのか、わからなかった。つらつら考えてみるに、次の点に気付いた。

確かにオーダーミスは客の責任となる。情報はテーブルナンバーで整理されるから、作業に混乱が避けられる。しかし、外食それも酒の場はサービス業の最たるものである。サービスそのものが商品である、このような飲食業界で商品そのものの価値を減殺することが果たして長期的に見て利につながるのだろうか!? 客は細かいサービスが器械によって省かれることに何も感じないのだろうか!?!

物品のやり取りが取引のすべてであれば、自販機で十分なはずである。それでは満足できないがゆえに、サービスという付加価値に高い対価が払われる。このケースは、スナックやクラ

ブといった酒の場とはサービスの概念が異なる。しかし仲間でも、店のスタッフが提供するサービスが無視されては、サービスの質の劣化に繋がるのではないだろうか。何となくそうした思いで行き交うフロア担当の女性に新システムについて話し掛けた。髪を染めたその女性店員は、にこやかにそのシステムの長所短所を話してくれた。そうした会話のなかに、今までと同じ店の場を盛り上げる気持ち息づいていた。

ふと、納得がいった。結局は人と人がどう繋がり合うか、が大事なのである。

こうして見ると、わが日本人はまだまだ捨てたものでもない、とちょっと安心したくなる。

さて、わが業界で、「先ずお客様」と語られながらの安売り合戦市場を冷静に俯瞰した時、再生産も覚束ない節度のない競争は、真に消費者のためとなるものであろうか。反省を要する、とも感じたものである。