



ふじはら・たつし 1976年旭川市生まれ、島根県育ち。東京大講師などを経て現職。専門は農業思想史、ドイツ現代史。著書に「ナチスのキッチン」(河合肇雄学芸賞)、「戦争と農業」「トラクターの世界史」など。

「感じの良さ」求めすぎ

わずか20秒電車が早く出発しただけで会社が謝る日本という国の不思議さについて、ギリギリで報道されたことは、記憶に新しい。いま、ハイデルベルク大学で講義を担当しているため、ドイツで暮らし

ているが、この過剰さに慣れた人間はイライラの連続だ。スーパーのレジでは商品が空になるようにわたされる。笑顔も少ない。レストランでも

ウェーターは携帯いじりやおしゃべりに没頭。電車は頻繁に遅れるが、車掌は謝らない。「感じが悪い」という日本人が特に好む表現はドイツでは出番に暇がない。相手のミスで不利益を被ってもそれに謝罪がなく、「システムの問題です」と言われたときにはつい頭に血がのぼる。

他方で、店員が満面の笑みでお釣りとレシートを両手でおわたす日本はサービスが過剰ではないか——先日、ハイデルベルク大学の教員・学生との飲み会で、日本を研究する研究者に日本に住んで感じることを尋ねたところ、そんな答えが返ってきた。たしかに気分が良いがやりすぎの感があるし、日本のような賃金水準で雇用者が被雇用者にそこまでサービスを要求するのはおかしい、という研究者もいた。

「感じの良さ」は本来個々の人間に属する性質だ。それが社内教育や研修で組織の性質に変容させられる。自発的に芽生える気持ちは「企業印象」のために強制的に引き出される。また、低賃金と研修に加え、「クレーム対応」という名前のさらなる過剰サー

ビスの強制が、労働者を内面から縛っている、と。

では、ドイツの客は不満だらけかという点決してそうではない。客として扱われなかったと文句をいう人は日本より少ないと思う。

そのかわりにこんなやりとりも生まれる。どんなにむすつとした顔の店員でも最後に「よい週末を」「よい一日を」と言ってくれ、それに「あなためね」と返すことは常識であるが、それ以外にも、たとえば、優柔不断な私がスーパーで豚のミンチか牛肉のミンチかで悩んでいると、「何かお手伝いすることがありますか、説明しましょうか」と寄ってきってくれる。

また、スーパーのレジで深刻そうに頭を抱えている店員に客が「どうしたの」と声をかけ、「頭痛がひどくて」と答える店員に「お大事に」と優しくいたわる場面にも遭遇した。

日本では、コンビニの店員が体調の悪さを客に見せることは極めて少なく、つねに笑顔以外の表情のないロボット的な対応が求められている。ドイツでは、チェーン店でも店員と客のあいだに会話が生

まれやすい。たまに話が盛り上がりすぎてしまい、客が列をなすことも少なくないのだが。ドイツ史研究者は、もちろんここで、ドイツ語でサービスが「ディーンスト(Dienst)」という言葉であることを想起するだろう。

第一に、前近代契約に基づく「奉公人」という言葉には、「ディーンスト」という文字が含まれている。サービスとは「奉公」という意味でもある。第二に、ナチスは17歳から25歳までの青年層を「国家のために」強制的に奉仕させる集団として「アルパインディーンスト」(労働奉仕団)を組織した。衣食住費用を天引きされた残りの1日の支給額はわずか25ペニヒ(1ペニヒは100分の1マルク)。ビール1杯が約38ペニヒの時代である。にもかかわらず彼らは統計上「失業者枠」から外された。低賃金労働の説明として「奉仕」という語が用いられたのである。学校でも役所でも家庭でもなすべきことが「サービス」と見なされがちな時代、この言葉が意味することに對して私たちはもっと敏感になるべきだろう。



私も冬休みに、初めて海外に行きました。何ヶ所所の知り合いに、雑に気やすく接する感じの店員さんは確かにいました。「愛想良く」「他人行儀に」「マナーどおりに」と、どちらが良いかは私はよく分かりませんが、温泉の宴会場でバイトしてるとき、酔ったおじさんたちに、「おいビール、やーちゃん、ビールもってこい!!」とオーダーさしたのに「あっ」として「ビールをお願いします」「だろ!」とブチ切れて言い返していた若かりし10代の自分を思い出しました。笑

日本人は、至れり尽くせりに慣れすぎている人が多いかもね(飲食店とか特に)

Abenul