「もてなさぬ、もてなし」と「コンビニ人間」

藤本憲一 Fujimoto Ken'ichi

ホノルルやパリの店員たち

十数年前、ホノルルの土産物屋で、よさげなグッズを見つけて「オトナ買い」した。ヒマつぶしに談笑していた店員たちは、「面倒な客が、仕事を増やしやがった」とばかり、ダラダラとサボタージュ。急かしても鼻で笑い、レジ打ちに三〇分かけた。

パリを代表するデパート「ラファイエット」でも、ひどい目にあった。バーゲンのネクタイ数本を買ってレシートを見たら、定価のまま。値引きされてない！　と、レジ店員に指摘したが取り合わないため、奥のマネジャーを呼びつけた。注意されると、たちまち店員は逆ギレ。鬼の形相でレジブースの扉を「バーン！」と叩きつけ、そのまま無言で立ち去った。慣れっこなのか、後を追うこともなく、マネジャーがレジを一から打ち直し。あーあ！　である。

われわれは、なにも高級旅館然とした、「心からのもてなし」なんて望んでない。こちらも忙しい身なので、鎧袖一触、秒殺の互いに心かよわぬ、スピーディかつ機能的な「もてなさぬ、もてなし」がいい！　「フツーに」最低限の接遇をしてほしいだけ。現に日本のコンビニなら、見習いの外国人店員でも、「フツーに」接遇できているじゃないか！

狭い店内でも、複数レジに並ぶ客をきちんと管理する「フォーク並び」の工夫（ファミリーマート系列店にて。2015年撮影）
（写真はいずれも筆者提供）

「コンビニ人間」と「カフェ文人」

そしてコンビニといえば、ついに文学の領域まで席巻。『コンビニ人間』（文藝春秋）で、第一五五回芥川賞を受賞した作家・村田沙耶香さんは、現在もコンビニ店員として日常を送る。規則的にコンビニ勤務につくことで、創造的リズムを確保。むしろ、コンビニ勤務から遠ざかると、作家としての生産性が低下するらしい。

さっそく受賞作を取り寄せて、一読。「システムとしてのコンビニ」に適応し過ぎた三十代女性が、「コンビニ人間」として規則正しく暮らすうち、少しずつ過剰さが目立ち始める…。研究テーマ五本柱のうちにコンビニ論を数える当方は、その「コンビニ的世界の成り立ち」に、大いに共感した。

世にはばかるのは、「コンビニ人間」だけじゃない。かつて昭和の文人といえば、文壇バーや小料理屋を舞台に、互いに心からもてなしあったと聞く。が、いまどき平成のモノ書きたちは、カフェ・ファミレス・ファストフード空間に居座って、書斎がわりに愛用。こっちの店でカタカタとキーボードを打っては、また次の店へ移動。

ひとりパソコン片手にハシゴしては、市井の声に聞き耳立てつつ創作のヒントを得る。一軒に長居したとて「かまわずに放っておいてくれる」セルフサービスの「もてなさぬ、もてなし」を頼りに回遊する、「カフェ文人」ばかり。まあ、淡きこと水のごとき「君子の交わり」と言えなくもないけれど。

「もてなしシステム」の輸出

そもそも、「日本的もてなし」とは何か。飲食・物販・サービスを問わず、そのスタイルは、「(A)家族／求心タイプ」と、「(B)都市／遠心タイプ」に大別される。(A)は、馴染みの常連客を心から懐中に受け入れ、「あたかも家族のように」ホットにもてなす。(B)は、常連であっても「あたかも初めての一見客のように」、クールにもてなす。

コーヒー店でいえば、(A)は喫茶店、(B)はカフェと呼ばれる。(A)で一番いい席は、いつもの常連が、マスター／ママを求心的に囲んで対面・談笑する、中央カウンター席。(B)で一番いい席は、店の中心に背を向け、町並みや道路の外部空間に面した、窓際席。

上・お土産店とコンビニが合体した「おもてなし」の新業態、「アントレマルシェ」三ノ宮店全体図（2016年撮影）
下・同店のカウンター拡大図

もちろん、わがコンビニのもてなしも、(B)タイプ。この「都市／遠心タイプ」のキモは、たとえ日々通いつめても、「馴染まず、かまわず、適当に放っておいてくれる」点と、「安全・清潔・快適な居場所を提供してくれる」点。

いまどき広く海外展開し、短期間のうちに外国人にも技術移転可能なのは、(A)ではなく(B)である。「家族的もてなし」の伝達・研修が難しいのに対し、「もてなさぬ、もてなし」は、「日本発システム」として普遍的に発信可能だ。

よく「マニュアルで固めた味気ないもてなし」を蔑視する向きもあるが、「コンビニ人間」「カフェ文人」に同調的な、すれっからしの身からすれば、まずは全世界標準として「もてなさぬ、もてなし」のレベルだけは、クリアしてほしい。

元来「もてなしシステム」が欠如しているような国や地域で、単純な時給労働者に対して「心からのもてなし」など、望むべくもない。まずはとりいそぎ、日本発システムとして、「もてなさぬ、もてなし」があまねく輸出され、ひとりでも多くの「コンビニ人間」が世界中に誕生し、増殖することを、切に願うものである。

ふじもと・けんいち●一九五八年、兵庫県生まれ。大阪大学大学院人間科学研究科修了後、編集・広告・都市計画を経て、現在、武庫川女子大学情報メディア学科教授。モバイル・嗜好品・睡眠などの文化社会的・美学的研究をおこなう。

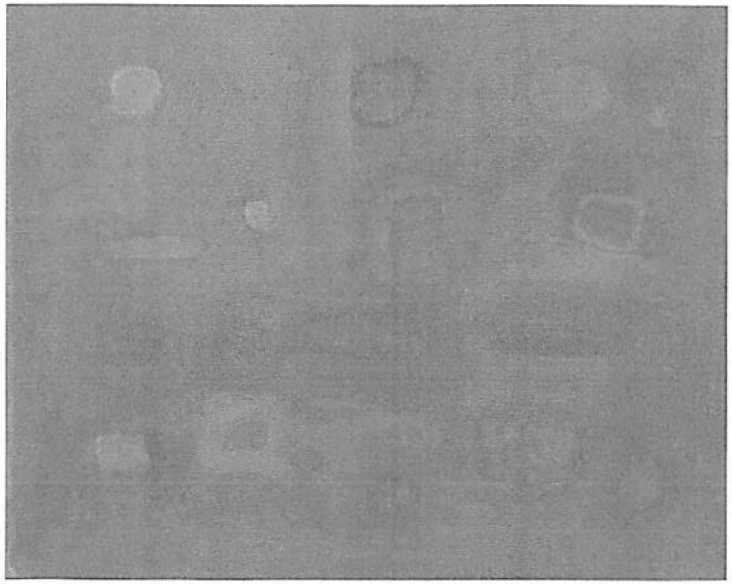
※地球は美しい

まほろ®

Autumn
2016.10
No. 89

【特集】

もてなし



まほろ 2016 No. 89

平成28年10月1日発行（年4回発行）企画・発行 旅の文化研究所

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町1-3-4東京浜町近鉄ビル5F
☎03（5820）0360（代表）

香具山

奈良県橿原市南浦町　耳成駅下車徒歩約25分

香具山

大和には　群山あれど
とりよろふ　天の香具山
登り立ち　国見をすれば
国原は　煙立つ立つ
海原は　鷗立つ立つ
うまし国ぞ　蜻蛉島
大和の国は

舒明天皇
（万葉集　巻一―二）

意味
大和には山が連なっているけれど、
とりわけて立派な香具山に登り、
その頂に立って国見をすると、
広い平原には一面に炊煙が立っている。
広い水面には鷗が多く飛び立っている。
美しい国よ、蜻蛉島大和の国は。

※奈良県ホームページ「歩く・なら」参照

ISBN978-4-907791-36-0
C1039 ¥537E

9784907791360

1921039005370

定価580円（本体537円＋税8%）