

あとがき

社会的世界の表象は所与のものではないし、また同じことだが、何らかの記述や反映なのではなく、(常にすでになされた、また常にやり直されるべき)「構築」活動の帰結なのである。社会的世界の表象は通常言葉の中に沈殿している。通常言葉とは、それが記述している限りでの社会的世界の意味を作り出すような遂行的なタームであり、この世界の思考について情報を与えることで、またそれが指示し動員する集団を算出することで社会的秩序を算出するのに貢献するような指令(スローガン)である。要するに、社会的現実の社会的構築は、行為者が行う無数の矛盾した構築の活動の中で、またそれによって遂行されるのである(ブルデュー 2007: 290)。

1 井家の賜物

オーストラリアとアメリカでの四年間の客員研究員をおえて二〇〇八年三月末に帰国した私は、井家に立ち寄った。そのときに、注文したメニューが配膳されてくるまでの圧倒的なスピードと、食べたときの美味しさと、その商品の低価格に驚きを覚えた。この驚きが、本書の出発点となる原初体験である。「このサービスとその質の高さは、世界に類をみない」と思ったことを今でも、鮮明に覚えている。

井家に立ち寄り、どのようにして注文商品を調理し、配膳しているのか、二四時間営業をどのような勤務形態でまわしているのだろうか、ということに、私は次第に興味を抱くようになっていった。驚きのスピードの舞台裏、空腹を満たしてくれる美味の秘密に魅了されたのである。それから数ヶ月間は、井家で食事をとる時に、意識的に異なる店舗を選ぶようにした。同一チェーン店舗でも店内の雰囲気はそれぞれであり、注文した商品の配膳時間もバラつきがあるように感じられた。

それ以降、二〇〇八年七月から関東地区の井家の来店観察、マネジャーや従業員へのインタビュー調査を行ってきた。食べ歩きは、今も続けている。井家で働く人びとの表情、動き、交わされる言葉のやりとりなどから気づきを発見しては、店舗マネジャーに質問をしていくということを繰り返してきた。第4章で描かれた内容に、井家を経営していく上での成功の秘訣の物語に読める

のであれば、それは店舗マネジャーの日々の営みに尽きる。経営手法のスキル本を手掛けるつもりは毛頭ないが、編まれた本著にそのような隠し味が効いている。

書くという行為は、空間的に書き手を拘束し、社会的コミュニケーションからの暫定的な断絶を伴う孤独な営みである。書き進めながら先の見えない暗闇に迷い込むのは、一度や二度ではない。前に進んでいるかどうか、わからなくなる迷走と孤独の中で、それでも、筆を走らせていく。その暗闇を突破できたときの喜びは感慨深い。本書を編み上げていくプロセスは、井家で交わした会話や匂いを思い起こす、味わい深い体験であった。店舗の情景や店員のやりとり、マネジャーの言葉を書き起こしていく中で、お腹を鳴らした。迷い込んでしまったときは、井家に向かった。井家は、いつでもあいていた。いつでもあいていることは、大きな支えとなった。

店舗マネジャーの現場の苦労や困難、喜びや達成感をできるだけ再現することを心がけてきた。慢性的な人材不足、超過勤務、本書を通じて、店舗を休まず経営していくことの厳しさを感じていただけたに違いない。この厳しさは、店舗マネジャーの労働の実態である。だが、それがすべてではないことも、読者には読み取って頂けると思う。誰にでも平等に開かれた舞台で、いかに本気で働いているか。真剣であるからこそその得る達成感や喜びを、一人でも多くの読者に伝えたいと店舗マネジャーは話してくれた。

現場での観察や店舗マネジャーへのインタビューを重ねていく中で、次第に浮かびあがってきたのは、サッカーの強豪チームがみせる絶妙なパスワークや熟達者達が奏でる心地良いシンフォニー

に似たチームワークであった。数秒で配膳される食事は、現場に関わるマネジャーや店員との目線からのコミュニケーションの賜物であった。即興的なチームワークであるので、連携が上手くいかず、「フロアがまわらなくなる」という事態に度々、遭遇したことも発見であった。

二四時間営業というこの一言で表現するにはあまりにも荷が重い、いつでもあいていることの凄味を、筆をおえる最後の一字まで、一時も忘れたことはない。井家には、これまで井家を題材にした書物では明らかにされてこなかった人びとの労働があり、そこには感情が入り交り、無数のドラマがある。ここで再現してきた井家の日常ドラマは、打ち合わせの合間の隙間時間や電車での移動時間にも、書き込んできた。大学講義のない夏休みや冬休みのまとまった時間にも、生を吹き込むように書き溜めてきた。その素材となるものは、すでにいくつかの形となっている。

「外食ファストフードチェーン店舗管理職の仕事」『法政大学キャリアデザイン学会紀要』(二〇一一・五九―七六)、「外食ファストフード店舗管理職の仕事」関東社会学会 明治大学 二〇一一年六月十八日、「働くものの目線」吉原直樹・近森高明編『都市のリアル』(二〇一三・六七―八三)、「外食ファストフード店舗の経営社会学」『法政大学キャリアデザイン学会紀要』(二〇一四・三五―五五)。本書はこれらの刊行論文から出汁を取っている。本書を煮込む過程で、もともとの具材は、大きく姿をかえている。

私は、飲食業界のコンサルタントでもなければ、美食評論家でもない。社会学を専門とする研究者である。そんな私でも、この期間に、足繁く井家に通い、店員同士のやりとりを注意深く観察す

る中で、外からは一様にみえるそれぞれの井家も、一步中に入ると、全く違い、味も微妙に違えば、配膳のスピードも違う、一店舗ごとに、居心地が違うことが理解できるようになった。言い換えるなら、店舗の健康状態を診断し、その状態の良し悪しを判断できるようになった。

五年間で井家の変化もものあたりにした。昼間のピーク時に、席が空くのを待つ顧客でごった返していた店舗が、数年後には、空席が目立つようになっていた。多店舗チェーン展開の井家で、提供されるメニューや具材は同じものである。それでも、井家は人気店と不人気店に分かれていく。その違いがどのように生まれるのかは、本書を読み進められるなかで理解していただければあろう。

本書は、井家の労働現場のドキュメンタリーである。社会学の専門的な方法と見識を軸に、社会学者である著者が手掛けているので、エスノグラフィという形でこのように仕上がっている。本書で描かれた内容の中には、マネジャーの昇進もあれば、離職もある。マネジャー間や新人店員との問題も描かれている。私が、今、このあとがきを書いているときも、マネジャーや店員は店舗で働いている。それを見ると、彼ら彼女らに、一切の迷惑をかけることはできない。マネジャーや新人店員中には、本名での登場を了承してくれた方が何人もいたが、悩みに悩んだ末に、仮名表記にしたのは、個々のプライバシーをどんな状況であれ守るという社会学者としての責務であるからだ。だが、マネジャー達の労働の証を本名で残していくことも、私の使命であったのではないかと、今でも心残りはある。

社会学的なフィールドワークの手法を用いて井家の経営に迫った本書は、第一に、井家の経営に

携わる店舗マネジャーや店舗で働く従業員の方たちに一人でも多く読んで頂ければ幸いである。本書を通じて井家の経営に経験的に寄り添い追体験していくことができる。ご自身の店舗の経営状況とシンクロする部分もあれば、異なる部分もあるだろう。本書の第4章で抽出される経営の技法には、井家の経営状況を改善する為に、各店舗で取り入れることのできる実践的な取り組みが数多く確認できるだろう。第3章で記述した様々な問題に直面している店舗マネジャーも少なくないはずである。同業種や同系列の他店舗で起きている問題の数々を通じて、読者それぞれの店舗の状況を一端は客観視できるのではないかと考えている。社会学者のミルズは、「通常、人びとは、自分たちの周りに起きていることを、そこで生きている社会の巨視的な変化とは結びつけることができないうでいる」(ミルズ一九六五・四)と述べている。本書を通じて、自店舗の状況と、社会的な変化とを結びつけて考えてみることで、店舗での問題が個人的な要因ではなく、組織的な問題であり、また、社会構造的な問題であると捉えることができれば、現状を打開し突破する戦略もこれまでとは違ったものがでてくるのではないだろうか。

第二に、飲食産業を含む、広い意味でサービス産業に従事している人に読んで頂ければ幸いである。店舗の経営の困難や喜び、顧客とのコミュニケーション、非正規雇用の従業員としての働き方やマネジメントについて、共感できる部分も多くあるかもしれない。その逆に、納得できない部分や気づきもあるかもしれない。サービス産業の労働現場についての意見交換のきっかけになればと思う。サービス産業の労働現場は、まだまだ、語られていないことが多い。井家の語られていない

声に耳を傾けてきた本書の取り組みが、他のサービス産業の労働現場との対話へと繋がっていくことを願ってやまない。

最後に、経営や組織に関心を持ち、インタビューやフィールドワークに関心を持つ、経営学や社会学の研究者や研究者を志す院生、学部生にも広く読んで頂きたい。平易な文章で綴っているが、その細部や背後には、経営や組織に関する専門的知見をもとに、分析を加えている。井家をはじめ、外食産業やサービス産業は、国内の巨大市場を形成している。こうした、国内のサービス産業の現場は、対象が身近で、物理的距離も近いことでの調査の取りかかり易さがある。調査の取りかかり易さから実際に、どのように現場へと入り込んでいくのか、そこで抽出される生の語りやデータをどのようにしてエスノグラフィーに組み込んでいくのか、現場からエスノグラフィーの製作工程の一事例としても、本書を読むことができるだろう。労働現場の組織エスノグラフィーという視点と方法は、今後さらに注目されるに違いない。

2 社会的世界を紡ぐ

私はこれからも自らの身体を賭けて現場に入り込み、そこで生きる人々の集合からなる社会的世界を抽出し、言葉に紡いでいく。今、手元に抱えている作品が二つある。一つは、ストリートでの文化的活動に没入した若者たちの労働と生活に迫ったものだ。この作品に取り組み始めたのは、

二〇代の前半のことであつたので、かれこれ一三年が経過した。月日が経つのはあまりに早い。當時、出会つた若者たちは、年齢を重ね、私と同じくいい歳になっている。次に、私の著作として刊行されるのは、この著となる。

もう一つの作品は、アメリカに出稼ぎにくる日雇い移民労働者たちに迫る労働生活誌だ。米国在外研究中に取り組み始め、七年の月日が経過している。正規滞在資格を持たず、家庭への仕送りをするために、日々、ストリートで日雇いの仕事待ちをしている労働者たちの生き様を描きこんでいきたい。

どちらも登場する人物の葛藤や喜び、そこでの生きられる匂いや味わいを注ぎ込むような作品を編みあげていく。そんな道中の私にとって、井家の経営を描いてきたこの経験は、かけがいのない宝物である。フィールドへの再訪も楽しみにしている。成果は、しばしお待ちいただきたい。私の研究者としての仕事の輪郭は、本著とこれからまとめていく二冊でご理解頂けると考えている。労働・生活・都市の主體的経験と社会構造的背景を内側から経験的に描き出していく社会学的エスノグラフィーを手掛けていく。

院生時代から三〇代の前半、研究者としての見習い期間に、『ストリートのコード』と『ボディ&ソウル——ある社会学者のボクシング・エスノグラフィー』と二冊のエスノグラフィーの翻訳を手がけたことが大きな糧となった。私は、この二冊に七年の月日を費やした。ほんとうに、挫けそうになった。この二冊を並行して訳しながら、メルボルンとカリフォルニアで毎晩、翻訳に向き合っ

た。これだけの著作を訳すエネルギーもモチベーションも今はない。自分の著作を私の言葉で、形にしていきたいと思っている。その第一弾が本書である。

本書は、法政大学の二〇一四年度出版助成をうけて、刊行することができた。いつも迅速に対応して下さる研究開発センターの方々には、改めて御礼を申し上げたい。日々、働くこと・生きることにについて、深く経験的に考える機会を与えてくれる法政大学キャリアデザイン学部と同僚の先生方にも、感謝を伝えたい。私の講義を受講し、個人の主体的な経験とそれを取りまく社会構造との〈間〉を洞察させる社会学的想像力を養うワークに、毎回、真剣に向きあう、学生一人ひとりにも感謝している。

私が社会学的エスノグラフィーに惚れ込み、没頭し、自分の作品を刊行するまでに至ったのは、院生時代からの恩師、町村敬志先生の影響が大きい。博学の町村先生が守備範囲にできないことを見つけ出し、自分の仕事にしようと取り組んできた。バークレー在外研究員時代の恩師、ロイック・ヴァカン教授にも、本書を持って近況報告に向かいたい。私は、ヴァカン教授の「身体を賭けた社会学の理論と方法」を徹底的に叩き込んだ。本書全般にそれが反映されている。

本書の装幀は、アートディレクターの戸田宏一郎さんに御願いした。装幀デザインのドラフトをみたとき、鳥肌が立った。ものすごく気に入っている。戸田さん、有難う。戸田さんを紹介して下さったのは、コミュニケーション・デザインを手がける齋藤太郎さんである。彼はメンターの存在でもある、大事な友人。齋藤さんの近くには、畑間晶太さんをはじめ、魅力的な人達が集まり、こ

の社会のハッピーを増幅させている。素敵な同志への感謝は、私なりの方法、書物というメディアで伝えていきたい。

最後に、私の研究者としての処女作を手掛けてくれた掛川直之さんに、最大級の感謝を述べたい。掛川さんは、私のバークレー校研究員時代の受入教員であったロイック・ヴァカン教授の研究を翻訳や論文で紹介していく私に興味を抱いていただいた。最初に研究室でお会いしたのは、七年前のことだ。掛川さんと本を手掛けることを約束したものの、翻訳の仕事に時間をとられる自分を、文句一つ言わずに待っていた。出会ってから二年が経った頃、私が刊行したいのは、ヴァカンの解説書ではなく、井家のフィールドワークのエスノグラフィであると伝えたときも、面白そうですね。ぜひ、刊行しましょうと背中を押して下さった。掛川さんと出会っていなければ、掛川さんでなければ、この書物を刊行することはできなかった。京都から法政の研究室に、何度も通って頂き、その打ち合わせごとに、私は、筆が進まず申し訳ないという気持ちを強くするとともに、なんとしても編み上げるという決意を固めてきたものである。ようやく、形になりました。掛川さん、有難うございました。

二〇一五年二月

田中 研之輔