京都大学経営管理大学院
Graduate School of Management, Kyoto University

KARM-CJ 001

KAFM-CJ 001

おばあさんの科学的方法ともてなしの心

前川　佳一

2010年　　9月　　10日

ご挨拶
サービス・イノベーション人材育成推進プログラムの概要
プログラム全体図
教育プログラムの開発
教員・研究員のご紹介

アドバイザリー・ボード
学生の皆様へ
企業の皆様へ
サービスひとくちコラム

研究会のご案内
高度専門サービス研究会
サービス化産業経営（IMSI）研究会
交通経営マネジメント研究会
公共サービス研究会

第2回サービス・イノベーション国際シンポジウム

活動報告・コラム一覧
お知らせ一覧
更新情報一覧

関連リンク

活動報告・コラム一覧

サービスひとくちコラム（4）

おばあさんの科学的方法ともてなしの心　（前川 佳一）

あるユニークな学者の伝記の中で、とても心温まるエピソードに出会いました。その一節は、もてなしの心と、意外にも科学との接点についても考えさせてくれます。示唆に富む逸話ですので、長くなりますが引用します。ときは1920年代後半、舞台はドイツ、主人公・淺田常三郎が留学のために渡航した直後のお話しです。

「……下宿で八十才をすぎたおばあさんが炊事から何からの世話をしてくれた。下宿して早々に、日本人は米を食べるそうだから今日は米でご馳走をしてやろうと言って、作ってくれたものは（中略）口に入れると変な味で、大いに閉口した。

そこで日本人は米と水とを一緒に煮て、普通のご飯にして食べるのだということを説明したが、ドイツに行った早々の事で、言葉がうまく言えない。そのうちやっと説明が通じて、それ以降日本流の飯をたいてくれる事になった。薄いアルミニウムの鍋で、それも小生一人食べるだけのわずかの量をガスの火でたくのであるから、はじめはこわ飯が出来たり、粥ができるという風であったが、半月くらい後には、完全にうまい飯が出来て、それから三ヶ年の留学期間中はいつもよく出来た。どうしてそんなに上手になったのかと聞いてみると、最初に米何グラム、水何グラムを入れガスの火の加減を何分たいてから、何分小さな火でふかすという事を、組織的に約半月かかって、今日のは飯としてよろしいとか、悪いとか私の返答によって、飯のよく出来る条件を探して、その最良の条件で、それ以後たいてくれたので失敗はなかったわけだった。

このやり方は、科学的に物事を研究するやり方で、普通の研究者が何かを研究するのに必ずやる方法である。（中略）八十才をこえたおばあさんがこの方法を心得ている事は、ドイツの人達一般に、この科学的の研究という事が子供のうちから養われている証拠であり、ドイツが学問的にも、科学的にも、大いに発達しているのも、もっともな事である」（増田美香子編「町人学者　産学連携の祖　淺田常三郎評伝」毎日新聞社、2008年、pp.54-55）

この主人公・淺田常三郎は、のちに大阪帝国大学の理学部教授となる科学者です

Copyright © 2007-2009 京都大学 経営管理大学院 All Rights Reserved.

から、何よりも「八十才をこえたおばあさんが科学的に物事を研究するやり方」をごく自然に実行するところを目の当たりにして、当時のドイツ人の科学性の高さに感銘を受けたのでしょう。なるほどこのおばあさんの方法は、「科学的管理法の父」とも称されるフレデリック・テイラー（1856- 1915）が20世紀初頭に提唱した管理法を想起させるものです。その手法は現在でも製造現場の考え方の基本となっていてその有用性を証明しています。もっとも、「数値で管理するとは非人間的である」といった類の批判は絶えませんが…。いやいや、何もそんなにたいそうに言わなくても、これに似たことは普段何気なくやっているよ、という方もいらっしゃるかもしれません。いずれにせよ、経験、勘、コツというものに頼るのではなく、何かしら良かった状態や条件を愚直に書き留めていこうという態度は、それだけで、やはり「科学的」と称されてもよいでしょう。主人公が感動するのももっともで、立派なことだと思います。

ただ第三者から見れば、そうまでして、はるばる極東からやってきた研究者のたまごをもてなしてやろうというおばあさんのその心根の方にこそ、まず感動しませんか。上で述べた「科学」的管理法は、ほかでもない「工業」分野への適用ですから、何の違和感もいだくことがない展開と言えそうです。でもこのおばあさんは、世の中にまだサービス業のフランチャイズシステムなど根付くはるか前に、自分自身の発想で奉仕の精神の発露に科学を利用したのです。たぶん、おばあさんのそれまでの八十余年の人生の中で、東洋人が好む米飯など、食べたことも見たこともなかったでしょう。にもかかわらず、来たばかりで相手の性格や自分との相性すらもまだ分からない日本人のために、毎日失敗と成功とを繰り返し、フィードバックをメモし、やり方を工夫する。打算や計算づくでできることではないでしょう。経済原理や「ジコチュー」などとは対極にあるもてなしの心と言っていいのではないでしょうか。

そうして出来上がった「米飯炊き方マニュアル」は、おばあさんの財産です。少なくともこの留学生が滞在している間は、毎日のように活躍したでしょう。いや、もしかするとほどなくおばあさんはご飯炊きを完全にマスターしてしまって、「メモ」としての「マニュアル」は、その使命を発展的に終えたのかもしれません。

さらに話しを飛躍させますが、もしもこのおばあさんがこの下宿屋を娘さん（そんな人がいたかどうか知りませんが）に譲ったと仮定すると、この米飯マニュアルも引き継がれたのでしょうか。そして同じように、別の東洋人をその下宿屋が迎えたときに、そのマニュアルもまったく同じように機能したのでしょうか。仮定の話しばかりで、さながら妄想のようですが、おばあさんのメモがそのままの形で役に立ち続けたかどうかは微妙だと思うのです。同じ日本人でも、好みというものがあります。彼の地で入手できる米の質もいつも同じとは限らないでしょう。水の状態や季節の影響などもあるかもしれません。要するに、そのマニュアルを引き継いだ「娘さん」にも、下宿生に喜んでもらいたいという心があってこそマニュアルからの積極的な逸脱が可能となるのであって、そうでなければ単におばあさんと主人公の間でだけ成立した特殊な状況のメモ書きに過ぎないのです。

近頃の日本では、ファストフードやコンビニ店員の応対がやり玉にあげられたり揶揄されたりして、「サービス業のマニュアル」の旗色は良くありません。しかしそれは、ここまで考えてきたように、もてなしの心を忘れて形骸化したマニュアルに対しての非難であるべきでしょう。ファストフードやコンビニのサービスマニュアルも、米国のものはいざ知らず、少なくとも日本向けに編まれた時点では、お客様を思う心が盛り込まれていたと信じたいものです。あるいは今この瞬間、マニュアルに新たな命を吹き込むべく、積極的な逸脱を実行している店員も数多くいるのかもしれません。

最後に、ドイツのおばあさんが思い起こさせてくれたことを整理しておきましょう。
まず第一に、対人サービスのもてなしだからと言って経験、勘、コツだけに頼ってよいわけではなく、科学的手法によってこそ提供可能となるサービスもあるということ。第二に、その面倒な科学的手法を採ってまで、縁の薄い異邦人にさえ奉仕しようとする精神そのもの。第三に、科学的手法によって開発されたマニュアルも、原点であるもてなしの心を忘れて形骸化したのでは、もはやプラスをもたらすことすらなくなるかもしれないこと。
逆に、「心」さえあれば、マニュアルを超えたサービスを展開できる可能性があること。

以上、時代も距離も隔てたおばあさんの心に触発された随想でした。

（2008年6月30日）