

「心温まる話」の政治学

タクシー・ドライバーと「サービス」という神話 その2⁽¹⁾

重信幸彦

毎日違う顔に出逢う

街から街へと

かみしめてる間もないほどに

Oh No! Oh! No! S.A.S.「旅姿六人衆」

の世界のありようの一端を問うことにある。

考察の具体的素材として、たとえばこんな話を取り上げよう。

このほどT交通のHさん宛に、港区のKさんから次のような心温まる感謝の礼状が寄せられました。／—先日、白金二丁目から港区役所までタクシーに乗せていただき、降りる時になつて、

ついでかり財布を忘れたままなのに気が付き、困り果てました七十五才の老婆でございます。／Hさまのご温情に接しまして、そのうえご親切にも、帰りのお金千円をお貸し下され、お礼の申し上げようもない次第です。／早速、千五百円を現金速達にてご送金させて頂きました。よろしくお願ひ致します。大変にありがとうございました。ご一家のご健康を念じ上げております。／—同社の管理者の話では、「この善行は、お客様の礼状によって初めて知りました。当社にとってこの行為はまさに『一服の清涼剤』です」とほめしていました。／本人は「この

I 「心温まる話」から

戦後の高度成長期を経た現在の私たちの社会は、しばしば「消費社会」などと名づけられ語られる。だが、ぼくらがいくら「消費社会」と名づけられた現実の中で暮らそうとも、働くことを止めるわけにいかないのも事実だろう。「消費社会」という枠組みのなかで語られる日常の風景からは、この仕事の現場の現在が、見えにくくなる。今回の小論の目的はまず、そんな高度成長期以降の「仕事」

程度のことは、じごくあたり前です」と、謙虚な態度でも、その人柄がうかがわれました。〔セントラル・ニュース〕、74・12

No 30 / 原文段落・実名記号化筆者)

II 東京タクシー近代化センターと「心温まる話」

これは、財団法人東京タクシー近代化センターが運転手向けに発行している月刊紙『セントラル・ニュース』に一九七四年七月から一九八三年九月まで続いた連載コラム「心温まる話」から抜いた「料金立替」という題の話だ。今回は、多くのタクシー・ドライバー達の「善行」を話題にした、この「心温まる話」として括られた総計五〇弱の話群を素材にしよう。これらはいずれも、タクシーのごく普通の利用者が、タクシードライバーからうけた厚意に対し綴った喜びと感謝の言葉であり、ある意味で、日常の出来事に言葉を与えた個人的「経験談」と言い得るだろう。

しかし、様々なメディアが溢れ、多くの言葉がそれらとの関わりのなかで存在せざるをえない現在、いかなる言葉も、それぞれのメディアがはらむ政治的力学から自由ではない。それは、ここで取り上げる感謝と喜びの「経験談」とて、例外ではないだろう。それが活字というメディアに掬い上げられる時、極めて個的な経験も、メディアが形成する文脈のなかで意味づけられることになる。そして、この個々の喜びの経験を枠づける「心温まる話」がタクシー・ドライバーをどのように意味づけるのか、それはタクシー・ドライバーにはたらくある種の政治的作用にはかならない。本論では、この「心温まる話」がタクシーという仕事をいかに語るのか、を問うこ^とから高度成長期以降の「仕事」のありようへと錘鉛をおろしてゆきたい。

『セントラル・ニュース』を発行し、この「心温まる話」というコラムを編み上げた東京タクシー近代化センターは、日本が高度成長の真っ最中だった一九六九年十二月二十四日に設立されている。当時東京では、公共料金据え置き政策のため六年近く運賃を据え置かれたタクシーが、乗車拒否や料金談合などをせざるをえない状態に追い込まれ、社会問題になっていた。一九六九年八月二十八日に出された運輸省通達「大都市におけるタクシー・サービスの改善対策について」(運輸省自動車局旅客課通達第四二六号)が、そんな混乱収拾対策の一つとしてタクシー近代化センターの設置を表明している。同通達は近代化センターを「悪質運転手の排除、良質運転手の確保等タクシーサービスの改善に関する対策を総合的に実施する中核」として位置付けているが、そこに挙げられている具体的機能を確認しておこう。⁽¹⁾「運転手の登録」⁽²⁾「街頭指導」⁽³⁾利用者のための窓口設置⁽⁴⁾タクシー事業者の研修、⁽⁵⁾運転手の養成教育、⁽⁶⁾福利厚生等となっている。⁽¹⁾は、「登録取り消し」という行政・司法処分とセットで一種の「処罰」装置として機能し、⁽²⁾と⁽³⁾は、運転手にとって一種の「監視」装置として機能する。「監視」と「処罰」、そして運転手の「教育・指導」を加えると、この装置が「近代化」の名のもとに、総合的な「管理化」を行なおうとしていたことが明確になる。ほぼこの通達に従つて同センターは設置され、一

九七〇年五月一九日に公布された「タクシー業務適正化臨時措置法」(法律第七十五号)によつて、正式に法的根拠を与えられる。タクシードライバーにとつて一九七〇年、一九七二年の二度にわたり賃上げ認可を「飴」とするなら、これはさしづめ「鞭」にあたるものだつたといえるかも知れない。⁽³⁾

このタクシー近代化センターが発行する『センター・ニュース』は、総務課広報担当が作製し、車両保有台数を基準に原則として東京のすべてのタクシードライバーに行き渡るよう法人・個人タクシーや業者に無料配布されるタクシードライバー向けの情報紙であり、同センターがその業務内容や方針を業界に広めるという目的がある。とりあえず「心温まる話」の素材が、どのようにこの紙面にもたらされるか、見ておきたい。

まず、このコラム「心温まる話」の素材は、基本的に利用者からの手紙や電話による「感謝」の通報に依拠している。近代化センターの利用者の苦情窓口という機能が、おそらく計らずも苦情だけでなく感謝の声も集めることになつた。次章で触れるが、それが「声」の引用によつて構成されるという、このコラムの特色を生み出すことにもなつた。⁽⁴⁾「人情紙のように薄い昨今、見ず知らずの人親身もおよばぬご親切に預かり、頭の下がる思いです。温かく優しい心の運転手さん、ありがとうございました。終生忘却いたしません」(同コラム39「接客態度優良」「センター・ニュース」78・5 No.71)と、一期一会の善意に対する素直な感謝が綴られる。しかしこの感謝の声が、近代化センターという装置のなかで、どのようにフレームに収められるのかを押さええる必要があるだろう。

同センターは一九七一年七月以来「小さな親切運動」(社団法人「小さな親切運動」本部)に参加しており、毎月、利用者からの通報のもとに「善行」運転手が同本部に推薦され、表彰されている。昭和四〇年代前半の混乱のなかで、ある意味で利用者との間に齟齬をきたしたタクシー業界にとって、表彰という実績が累積される同運動が、信用回復の手段として最も効果があると考えられたことは想像に難くない。同センターが推薦し表彰されたドライバーは、一九八九年三月現在、通算八九二人にのぼる(『'89センター要覧』)。実は、コラム「心温まる話」はこの運動との関わりが強い。毎月『センター・ニュース』紙上に「小さな親切運動」に表彰されたドライバーの名と所属会社が、その「善行」の種類別に発表されているが、この「善行」の名づけかたが、「料金立替」、「遺失物届出」「接客態度優良」「怪我人救護」など「心温まる話」で一つ一つの話につけられる題名とほぼ重なる。そして実際、当該コラムに掲載された「善行」ドライバーは、しばしば「小さな親切運動」でも表彰され、このコラムが基本的に「小さな親切運動」と連動していることを窺わせるのである。「小さな親切運動」自体の本質を論ずることは別の機会にゆずるが、その「表彰」が近代化センターという装置に組み込まれる時、それは同センターが結果的に持つ「処罰」機能と一対となり、「近代化センター」が構成する文脈のなかで意味を持つようになることを押さえておく必要があるだろう。「表彰」は「処罰」と表裏になり、システムが前提とする「善」「悪」を明確にしてゆく。そして「心温まる話」の素材はまず、同センターに組み込まれたこの「小さな親切運動」というフレームか

ら立ち現わることになる。

III 共鳴する物語

コラム「心温まる話」は、一九七四年七月から始まり一九七七年五月までは毎号、それ以降は断続的に一九八一年六月まで続き連載通し番号四五で一応終わっている。基本的には一九七〇年代後半、近代化センターが、その機能を次第に發揮してゆく時期に集中して掲載された記事といえるだろう。それらは、専ら利用者の手紙や電話の「声」の引用を中心展開し、利用者の感謝と喜びの「声」のなかに個々の運転手の姿が浮かび上がるようになっている。この「声」の引用はまず、ともすればイメージとして抽象的に画一化される「お客さま」の存在を、具体的に手繰り寄せる効果がある。さらに話は、すべて実名で記され、主人公のドライバーには正面顔写真まで添えられる。この写真は、近代化センターが運転者登録という管理業務のなかでストックした写真だ。しかし「心温まる」話の写真としてはいずれもやや顔つきが堅いこの登録用写真は、「心温まる話」という場で「善行」者を華麗に指示する仕掛けに変わる。

そしてこの写真と実名銘記、「声」の引用が、一つの出来事を堅な「事実」として効果的に定着させていくことになるといえよう。このそれぞれの話が、運転手のどのような行為を「心温まる」ものとしているか、「心温まる話」が蓄積した「事実」の総量を計り、その全体の輪郭を把握しておきたい。当たり前のことが、ここで対象となるのはタクシー・ドライバーの「仕事」から生み出された話であって、仕事と関係無いものはこのコラムの対象ではない。それぞれの話に付されたタイトルに概ね沿つて整理、列挙すると、「優れた接客態度」（含、老人・妊娠婦・身障者・外国人客への親切）17例、「遺失物届出」4例、「料金立替」3例、以上24例はタクシードライバーの乗客との関わり、即ち「接客」に関する話、そして「人命救助」4例、「事故処理協力」5例、「負傷者救護」4例、「家出入保護・老人保護等」2例、以上15例はタクシードライバーの仕事場「路上」での経験に関するものだ。この他、犯罪事件解決協力3例、交通違反援護資金等への寄付3例があり、総計45話になる。このうち模範的ロードリーダーとしての運転者を語る15例は、一般的な「善行」というイメージと比べ違和感は無い。しかし接客態度が優れていることが「善行」として位置付けられていることはやや一般的な認識からすれば際立つている。そしてまた、全体の半数以上がこの「接客」という場面を題材にしているということも、このコラムの特徴だろう。その分析は次章に譲ることにして、ここでは先に、この一連の話が『センター・ニュース』という器のなかでどのような位置にあるかを検討しておこう。

同紙の主な内容は、およそ三つの記事群に分類できる。まず同センターの業務の管轄「タクシー乗り場」の活用や街頭指導計画、警視庁からの交通規制に関する情報、乗り逃げ・寸借詐欺に対する注意の喚起といったドライバーへの実質的情報を提供する記事群。第二に、コラム「心温まる話」、小さな親切運動表彰者を報告するコラム「運転手さんありがとう」といった運転手の「善行」を語る記事群。そして三つ目は、利用者の苦情をもとに構成される記事群だ。

この第三の領域に、たとえば「一通の投書から」と題されたこんな記事がある。

去る七月四日夜八時ごろ飯田橋と江戸川橋の中間でタクシーをひろいました。乗車と同時に行き先を「護国寺講談社」と二度言いましたが、ひと言の返事もなく、これはおつかない運転者の車に乗りあわせたと思いました。大塚警察署前で降りると、千円札を出すと運転者は「お釣りがない」と言ってモタモタしていましたが、私をにらみつけながら六〇円出しました。三〇円の料金に対して十円の不足です。／私は十円のことを言つていいのではありません。要は態度です。／一言も返事をしないとは、一体どういうつもりでしょうか。客商売なら、それなりの態度をとるようにしてください。この手紙をあの運転者に見せてやつて下さい。知らないとは言えないのでしょう。—客より—（以下略）『センター・ニュース』78・9

No 75

同紙は、こうした苦情やトラブルの通報紹介を、一九七七年三月

・No 57より「こんな事があった・タクシー相談」というもう一つのコラムとして連載化し現在に至っている。そこでは「乗車拒否」「接客態度不良」「不当料金請求」「迂回運転」など、同センターが

注意・処罰の対象とする運転手の接客行為が話題となる。これらは専ら電話による通報を要約紹介する体裁をとっているが、「声」の引用で構成される点は「心温まる話」と同様だ。「心温まる話」欄の設置とのタイムラグが何を意味しているのかは、ここではまだ明らかにできないが、「心温まる話」と「こんな事があった」は内容

的に両極に位置しながら、「称赞」と「非難」という対称的レトリックによって、ある一つの規範を浮き彫りにしていることを押さえておく必要がある。たとえば先に引用した苦情記事に付された編集者コメント「たった一人の行為がタクシー全体の評価を決めます。自覚と責任をもってよりよいタクシーにするよう努力しましよう」

に、「心温まる話」のフレーム・「小さな親切運動」表彰者を紹介する記事の「運転者の皆さん一人一人がプロ意識に徹し、客の気持ちを考えて行動すれば必然的にサービスは向上し、愛されるタクシーとして信頼が高まるものと思います」（『センター・ニュース』72・10 No 5）というコメントを並べてみると。すると「自覚と責任」と「プロ意識」「よりよいタクシー」と「愛されるタクシー」と両者は妙に共鳴し、「心温まる話」と「こんな事があった」という二つの「物語」がある種の「卵性双生児」であることが見えてくる。そしてその両者に通底する規範が、後者のコメントの中にも見え、また近代化センターという装置 자체を貫く「サービス」という論理に他ならない。

IV 「サービス」という神話のなかで

運輸省通達「大都市におけるタクシー・サービスの改善対策について」によつて、「サービス」改善対策の「中核」として位置付けられ開設された近代化センターは、その初発から「サービス」という論理に方向づけられていた。同センターの機能を考慮するなら、「サービス」とは、タクシードライバーに対する管理を押しすすめ

てゆく際の旗幟に他ならないともいえよう。そして当然、「センターニュース」においても「サービス」は常に紙面に作用する論理だ。たとえば同紙・創刊五周年記念号(77・6、No.60)は「サービス特集」を組み、「すべての接客業に欠かすことのできないサービス、その中のタクシー・サービスとは、いったいどうなものなのでしょうか」と、漠然とした「サービス」という概念を具体的に手繕り寄せようとしている。ここからはつきりと窺えることは、タクシー業は運輸交通業というより「接客業」である、という意味づけだ。これは、「心温まる話」の総量のうち「接客」に関するものが多かったことと決して無縁ではないだろう。「優れた接客態度」と分類された「心温まる話」の中に、次のような例があることに注目したい。

(略—筆者)——去る一二月十日の夜八時頃、上中里駅より貴社のタクシーを利用させていただきましたが、その際の運転者さんの接客態度が実に嬉しく立派なため、特に筆をとった次第です。／＼ドアを開ける際の言葉から車中に在席している間、常に笑顔をもって接せられ、日常「人」を乗せているのか「荷物」を運んでいるのかわからぬような運転者諸君に接している小学生にとって、嬉しさも一しおながら、むしろ驚きでさえありました。この優秀な、たぐいまれな運転者さんのお名前は、Rさんと記憶しています。(以下略筆者 実名記号化筆者)
〔心温まる話〕9 「立派な接客態度」[センター・ニュース]

この話は、料金立替、人命救助といった具体的に「善行」といえ

る行為について触れているわけではない。ここで「心温まる話」を形成しているのは、ただ客が心地よかつたということだ。先に「優れた接客態度」と整理した17例のうち、本例を含めこの類いの話が5例ある。また、同連載終了後の一九八六年九月にも同紙(No.171)は、「取り上げてみたこんなたより〈善行〉」という記事で、「……私が「中野駅までお願ひします」と申しますと、明るいはつきりしたお声で「はいかしましました。中野駅でござりますね」といい、私が「はい。そうです」というと今度は「ご乗車者難うございます」といいました。本当に素晴らしいお人柄でした。……」といった利用者の手紙を紹介している。基本的に「心温まる話」と同内容の記事であり、車中での挨拶をなればマニュアル化している同センターにとって、それを後援するような「客の声」であったといえよう。これら、客を快適にさせる接客態度を「善行」として意味づける話は、同センターを貫く「サービス」という論理の輪郭を最も的確に具体化している。

また、冒頭に例をあげた「料金立替」という「善行」は、実はタクシー・ドライバーが料金を受け取る基本的権利を放棄するところであり立つものだ。多くのタクシー運転手が「籠抜け」という料金踏み倒しにあつて現実を考える時、その客が果たして「立替」なのか「踏み倒し」なのかは、現場で運転手が決断を迫られる切実な問題のはずだ。にもかかわらず「料金立替」が「善行」として語られてゆく時、その話は「客」を信頼すべきであるというメッセージ

ジとして現前することになる。

このように「心温まる話」、特にその「接客」に関する話は、「サ

「サービス」という論理のなかで意味づけられ、「称賛」というレトリックによって「すべき行為」を型取りし、「サービス」という論理を支える仕掛けとしてたち現われることになる。

しかしこの「サービス」という論理は、近代化センターだけが発話する論理ではない。ボーデリヤールは「消費社会」の特徴として「すべてがサービスとなること」、すなわち消費の対象が単なる製品としては引き渡されずに、個人的サービスや心づけという形をとつて与えられる」ことを指摘し、「気づかいの巨大なシステム」が日常を覆っているとしている。⁽⁸⁾「商品」は、消費者への「奉仕」「気づかい」という附加価値とともに供給されるというわけだ。

そして、この「気づかい」を「当たり前」なものとして享受している我々自身が、「消費社会」を支えてゆく。つまり「サービス」は、一つの「神話」として日常にソフトに君臨し、我々を「消費」のシステムのなかに閉じ込めてゆく仕掛けになる。しかし一方では、この「神話」こそ、「消費社会」の「仕事の現場」をシビアに拘束してゆくものだということを、確認しておく必要があるだろう。

「私らね、サービスってのは公平なものでなければならぬ」と思つてたわけよ、いつでもどこでも安全運転で、早く目的地に運ぶ、これが何よりもサービスだと思ってたわけよ、でもねえ、それじゃあすまくなつちゃつてるのよ、今は、お世辞も言わなきやなんない、自分はしなくともゴルフ用語ぐらいは覚えなきやなんない……かといって、おしゃべりするのが嫌いな客だつている、もうそういう対応の仕方、我々慣れてないよね。」

東京で三十年以上タクシーのハンドルを握ってきたTさんの言葉

だ。「運輸業から接客業へ」というタクシー業の位置づけの転換が現場で意識化される。そして、現場のタクシー・ドライバーが自らの仕事を語る言葉 자체が、「サービス」という言葉に囚われ、自分が積み重ねてきた「仕事」の「歴史」に否定的な意味づけがされてゆく。ゴルフ用語を覚えて客との対話を確保しなければならないという、やや唐突な発想が、「仕事」の場における「サービス」という神話の拘束力の強さを物語ついている。そして、利用者達のおそらく純粹だった感謝と喜びの「声」も、「心温まる話」として編まれることにより「サービス」という神話を支える言説として文脈を組み変えられたのだと言わねばなるまい。

V 囲い込まれる経験

タクシーという仕事が「サービス」という言葉によって語られ、運輸・交通業という以上に「接客」業としての側面が強調されるようになつていったのは、おそらく近代化センターという機関の設置を一つの契機としているだろう。この変化は戦後の高度成長期を経た一九七〇年以降、この国の産業構造自体が、モノの製造から「サービス」の販売へと方向転換していくた動きと無関係ではない。というより「サービス」という神話が、「仕事の質」を変えたとすべきだろう。近代化センター設置もその産業構造の大きな転換の一端にすぎない。ペランTさんの先の言葉は、その変化を現場で実感した言葉だ。

管孝行は、こうした「サービス化」について、「サービス化とは、

これまで商品化されずに行なわれていた労働や、商品として売買された労働力が、労働として現実化されるときに、きわめて不隨的なもの、表面からかくされたものであつた類いの労働を、商品社会の表面にひきずり出し、価格をつけて販売することである」と定義している。^[10]かつては運輸という業務の陰で、一人一人の運転手の個性にまかされ、タクシーという密室で生起する人ととの出会いのありようであつたものが、「接客」という仕事として「発見」され、「サービス」という神話の磁場のなかに囲いこまれ商品化されてゆくことになる。タクシードライバーリー料金値上げが常に「サービス強化」とセントになっていることは、このことをよく象徴している。「心温まる話」は、産業構造の転換のなかでタクシー・ドライバーの「世界」の意味を「運輸業から接客業へ」と具体的に転換してゆく一種の意識操作の装置だつたといえるだろう。そしてそれは「しるべきである」というダイレクトな命令の言語ではなく、「称賛」というソフトな強制力もつたものであり、基本的には、ある種の総員員体制を準備してゆく戦時中の「美談」と通底した機能をもつてゐると言つてもいいかもしれない。それは規則や罰則による強制とは異なり、より見えないかたちで認識の布置を変え管理・統制してゆく装置にはかならない。誰もがあたり前のように感動する「正しい」話、「美しい」話。しかし誰も疑わないその「正しさ」は、その時代その社会が創りあげるものであり、決して「自明」ではないのである。

現場のタクシー・ドライバー達が、「サービス」という神話を如何に受けとめ、また葛藤しているかを述べる紙幅はもう無い。しかしほくは、ふと I さんのこと思い出す。その老いたタクシー・ド

ライバーは、一通の手紙を大切にしていた。現金書留封筒に入ったその女文字の手紙は、タクシードライバーリー料金立替えたことを丁寧に感謝していた。水商売風の若い女性だったという。Iさんは、休日の焼酎に酔いながら「別に、返してこなくてもいいのに、眞面目だよ」と言うと、また手紙を封筒にもどした。それは「料金立替」などという題をつけられ「心温まる話」にならずにすんだ、幸運な手紙だったのかもしれない。

【注】

(1) 拙稿「サービスという神話」『別冊宝島92 うわさの本』

JICC出版局、一九八九年を「その1」とする。

(2) 同センターの登録業務によつて、東京のタクシードライバー一人一人の名前と所属が、初めて一つの公的機関により一括管理されることになった。

(3) 現場のタクシードライバーが、近代化センターをどのように語るかは、注1拙稿参照。

(4) 運転手の名前、所属等を一括登録管理している同センターは、利用者が記憶の中の運転手にアクセスする最も手取り早い窓口になつた。『センター・ニュース』は、「お心当たりの方はご一報を」といつた、利用者からの申し出で運転手を搜集記事を掲載しているが、そこは場合によつては、「心温まる話」の素材が通過する場の一つになる。

(5) 手紙という「形式」もまた、ぼくらが「声」をカタチにしてゆく道具だ。しかし文字化された言葉はしばしばモノ化し

発話者を離れてゆく。「投書」という行為の危うさはそこに
ある。それぞれの手触りを持った手紙を、選択、抜粋を経て
活字へと変換してゆくシステムの流れも重要だが、それを詳
述することは別の機会に譲ろう。

(13) 現場のタクシー・ドライバーが「サービスという神話」と
如何に葛藤しているかは、注1拙稿を参照していただきたい。
(しげのぶ・ゆきひこ／都市のフォーカロアの会)

- (6) 『研修教本』 東京タクシー近代化センター、一九八五年發行、四三頁。

- (7) 注1拙稿参照。

- (8) J・ボーデリヤール（今村・塚原訳）『消費社会の神話と構造』紀伊国屋書店、一九七九年、二三三九一一四四頁。

- (9) ここでの「神話」とは、自明（自然）であると思いまざれたイデオロギーとしておきたい。R・バルト（篠原訳）

『神話作用』現代思潮社、一九六七年、一六六一一七一頁参考。

- (10) 管孝行『高度成長の社会史』 農村漁村文化協会、一九八七年、六一七頁。

- (11) 認識の布置を変えてゆく装置のありかたは、小倉利丸「意識操作の権力技術」（民衆の表現の自由を確立する会編『危険なデモクラシー』イザラ書房、一九八八年所収）が戦時中の防諜キャンペーンを素材に論じている、「世間（＝世界）」に関する認識の組み替えの仕組みと基本的には変わらない。

- (12) 戦時中の「美談」の形成とその神話作用に関しては、上野英信『天皇陛下万歳』筑摩書房、一九七一年。『教育』装置としての「美談」については中内敏夫『軍国美談と教科書』岩波書店、一九八八年。