

はじめに

近年、ファミリーレストランのドリンクバーやガソリンスタンドの給油など多くの分野でセルフサービスの店が増えている。ホテルの朝食でのビュッフェ・スタイルはまさにこのセルフサービス方式を導入したものである。今では身近な日常生活のあらゆる場面でセルフサービスが普及している。

この背景の一つには、何事も自分のことは自分ですという「自助」に力点が置かれていることである。それはまた、人を頼りにしなくても自分の都合で自由にできるという便利さが今の時代にマッチしたものとなっている。

しかし、その至便さの裏には新たな問題が生起している。それは人の支援を必要とする人にとっては大変生活しづらい世の中になっていることである。今回はこのセルフサービスを事例に社会のありようについて考えてみたい。

セルフサービスの起こり

セルフサービスとは、客と店のスタッフがやりとりをして販売していたものを客自らが商品を選び、必要なものを購入する、あるいは獲得するという非対面の販売方式を意味している。このセルフサービスの始まりは、1930年（昭和5）にアメリカのニューヨーク州ジャマイカにスーパーマーケットを始めたキング・カレン氏の発想によるものだとされている。このセルフサービス方式がわが国に登場したのは1953年（昭和28）のことである。高級スーパーマーケットの「紀ノ国屋」が東京の青山に開店したのが最初である。客が自ら商品を選び、レジで精算するという当時では珍しい買い物のスタイルとして導入されたものである。このときに今では当たり前になっているスーパーでのショッピングカートも導入され、アメリカ式の買い物が随分話題になったようである（『地域分析』第2号、2013年）。

そのセルフサービスの店も今では日常生活のあらゆる分野に存在し、馴染みのあるものとして普及している。最近ではスーパーのレジもスタッフを介せず、自分で品物をバーコードの機械に読み取らせ、支払いもセルフで行う時代になっている。このセルフサービスのメリットは、対面販売で必要となるスタッフの人材確保が不要になることである。機械化することにより人件費も削減でき、その費用を品物の売価に反映させて、低価格で商品を提供できるという利点を生かした販売手法である。

このような社会の流れ、背景には、わが国の少子高齢化、人口減少化、情報化、経済のグローバル化などが深く影響し、人々の意識も激変させている。

加えて、現代社会のあらゆる分野で不可欠なツールとなっているIT機器、技術の進歩が人々のライフスタイルを変えている。とりわけ人間関係の希薄化が問題視されるなか、生活が更に個人化する要因にもなっている。

困難事例

筆者は車いす常用者である。日常生活では主に自ら車を運転して移動している。その筆者が苦慮している一つがセルフサービスである。たとえば、ガソリンスタンドは車を運転する者には必要不可欠な店である。そのガソリンスタンドは以前とは異なり、今はセルフサービスが主流であり、自らで給油するのが当たり前になっている。しかし、車いすの者にはガソリンスタ

ンドの給油は大変難しいのである。まず、給油機の操作パネルに手が届かない、給油ノズルが重く操作ができないのである。そのスタンドでのやりとりである。スタッフに「私は車いすなので給油してほしい」と依頼すると、スタッフは「少しお待ちください」と言って事務所の中に入って行く。店の責任者と相談したのであろう、その結果「ここはセルフのガソリンスタンドですので、申し訳ありませんが……」という返事である。あくまでもセルフで給油するのがこの店のルールであり、給油して欲しいのなら、フルサービスの店に行ってくれと言わなければならないのである。しかし、そのフルサービスの店は市内にはほとんどなく、他市まで行かなければならないのが実態である。

このような事例は他にもあり、ファミリーレストランにおいても同様のことである。どこも少人数のスタッフで接客しているのが一般的であり、かなりの部分でセルフサービスが導入されている。たとえば、「水はセルフサービスになっているのでよろしくお願いします」と席に着くなり、車いすの筆者にスタッフは伝えてくる始末である。弱音を吐くわけではないが、車いすを両手で操作するため「水」を自分の席まで持つてくることは容易なことではないのである。配慮の「は」の字も感じられない接客態度が少なくないのである。

そしてまた、多くの店において共通することがある。それは、臨機応変に対応するスタッフが少なくなっていることであり、その対応はみなマニュアル化していることである。「ここはセルフサービスの店です……」、「スタッフもいないので……」、「そのために料金を安くしています……」という返事ばかりである。要するに、低価格で商品を提供するために店のスタッフを最少限にし、セルフサービスをしているのであるから、自分ですべてしてくださいと言わなければならない店の対応なのである。

これで良いのか？

福祉社会構築のうえで欠かすことのできない要素が「公助」、「自助」、「共助」である。具体的にいえば、「社会の仕組み」、「個人の努力」、そして「人々のたすけあい」である。この3要素がバランスよく機能することが理想的な社会の姿である。

しかし、現代社会は「競争主義」を主眼とした能力主義社会である。他人のことより、まずは自分の能力を高めることに力を注ぐ、それを重要視する場面が少なくない。個人主義が深化するなかで、他人には関わらない、面倒なことになるのは嫌だからという風潮が至る所に蔓延しているように筆者には思える。我々の目指す社会は、「公助・自助・共助」がいかになく発揮される社会である。すべての人を一括りにして扱うことではない。

たとえていうならば、障害のある者、ない者をすべて同列に扱う公平さではなく、それぞれの違いを認め、その違いを互いに補完できる社会こそが我々の目標とする社会なのではないだろうか。

今回事例にあげたセルフサービスは今後の社会を考える試金石の一つでもある。これからますます高齢社会に向かうなかで、セルフサービスの問題は決して等閑視すべきことではない。補い合い、支え合っていく社会をいかに具現化するのか、一考を要する。