

# みんなくりポジトリ

国立民族学博物館学術情報リポジトリ National Museum of Ethnology

## 町のクリーニング店：寡黙な誠実と饒舌なサービス (私のスケッチ・ブック (32))

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2016-03-08 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 森, 明子 メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10502/00005915">http://hdl.handle.net/10502/00005915</a>

## 町のクリーニング店 寡黙な誠実と饒舌なサービス

国立民族学博物館 教授  
森 明子

### ■クリーニング店の店じまい

知らぬ間に2か月も放置してしまったクリーニングがあった。気にしながら店に入ろうとした入口に「今月限りで閉店」という貼り紙を見てぎょっとした。残り数日である。

この店には、6年ほど前からお世話になっている。近所にある数軒のなかで、この店だけが「ももとのクリーニング店」と思えたからだ。「ももとのクリーニング店」というのも妙な表現だが、地元に根づいた個人経営のクリーニング専門店という意味である。通りに面した大きな窓は遮光カーテンで暗いが、店に入ってみると、そこはカウンターの奥で仕上がった衣類を並べる空間である。以前はおそらくここで職人さんが仕事をしていたのだろう。店の前の通りには、つくりはいいが最近あまり見ないタイプの看板も出ている。

近所にあるほかの店は「先週オープンしました」といっても不思議ではないし、「1か月先には店がなくなっていました」ということもありそうだった。店というより、品物の受け渡しのための小さなカ

ウンターがあって、仕事はどこか知れぬところにもっていくタイプである。こういう店では、衣類がコンビニの商品のように扱われる気がする。品物をあずかる人が、クリーニングについて知識も関心もないことが多い。

私の店選びはこのようになされたが、6年のあいだ訪れた回数は、年に数回というところだったろう。お店の方には悪いが、クリーニングに出さないで、家で洗うことが多くなったのがひとつの理由である。こんなぐあいであるから、私は客としては存在感がないランクに属した。60歳代半ばと思われる落ち着いた雰囲気のおさんは、私が行くたびに名前を確認していた。

さてこの日、店の奥から出てきた奥さんに、私が品物の受け取り用紙を出しながら「ごめんさい、遅くなって」と声をかけると同時に、奥さんは「ああ、よかった、森さんどこかしらと思ってました」と声をあげた。急にきまったという。いつも感情を抑えて接客しておられたが、閉店を間際にして、ややハイになっておられるようであった。私は「よく知らないお客さん」から「お得意さん」に

格上げされたような気持ちになった。品物を受け取って店を出るとき、奥さんは、両手をカウンターのテーブルにおいて、丁寧に頭をさげられた。こうしてひとつずつ仕事を終えておられるのだろう。

## ■クリーニング店の物語

商店街のクリーニング店を舞台にした小説、坂本司『切れない糸』（創元推理文庫、2009年）は、クリーニング店に持ち込まれた衣類を糸口に、ふたりの若者と老年のアイロン職人が問題を解決していく物語である。クリーニング店から顧客の家庭生活が垣間見えるさまが、よく描かれている。家族構成や経済的な状況、仕事の内容や生活の変化が、出される衣類や、客が来店する時間帯、そのときの様子から推測される。

クリーニングについては、化学の知識がおそろしいほどダイレクトに品物に影響を及ぼすことが描かれている。人から預かった衣類で、化学実験を毎日繰り返しているようなものである。私は、化学的知識と科学そのものに対する信頼がなければ、とても恐ろしくてできない仕事だと、あらためて思った。

この物語で重要な役を演じるのが、無口だがどこかおしゃれな老年のアイロン職人である。この職人のアイロン仕上げの腕にひかれてくる顧客が少なくない。若者の母親は、しっかり者の女主人で、それはとくに客の品物を預かる責任感にあらわれる。

アイロン職人にしても女主人にしても、この仕事に必須のすぐれた資質と知識を備えているのだが、どちらもそれを

専門教育によって得たのではなく、長年の経験のなかで習得している。あなどれないと思った。

この小説には、個人経営クリーニング店の営業上の工夫も描かれている。さまざまなバリエーションを組み合わせる仕方が、私には興味深かった。

物語の舞台になっている店では、洗濯機に入れて洗うものは、外部委託に出すが、とくに気をつけて手洗いする必要のあるものは、店で細心の注意をはらって洗う。

外部委託の衣類をもっていく先は、経営規模が大きい同業者である。となれば顧客をめぐってライバル関係にあるわけだが、同業者としての親しいつきあいもある。物語の舞台になっている店も、かつては店に洗濯機をおいて洗っていたという。そのときどきの経営条件に応じて、仕事の工程を細分化し外部委託を組み込むスタイルは、クリーニング業ではよく行われるようだ。どの工程を委託するかは店によって異なる。外部委託しようがしまいが、個々の工程に衣類を扱う人間の目がゆきとどいている店は、安心できる。

この物語では、家業を継ぐことなど思ってもよらなかった若者が、突然の父親の死を契機に家業を手伝い、関心をもつようになる。だが、現実の世界で起こっていることの多くは、この逆であろう。私の近所のクリーニング屋さんか店を閉めるのも、おそらくあの老年に達した奥さんの跡を継ぐ人がいないためだろうと思われた。

## ■もうひとつの寡黙なクリーニング店の物語

クリーニング店の物語というと、わたしには、もうひとつ思い浮かぶ物語がある。山崎豊子『二つの祖国』（週刊新潮、1980—83）で、1984年の大河ドラマ『山河燃ゆ』としてドラマ化された。ロスアンゼルスの日系移民の家族に焦点をあてて、差別、戦争、収容所、国家という重いテーマを扱っている。この物語の主人公は、日系二世の新聞記者であるが、その父親が鹿児島からアメリカに渡って、ロスアンゼルスでランドリーを経営した。白人社会で日系人に冷たい目が向けられるなかで、この家族のクリーニング店は、その誠実な仕事ぶりによって次第に顧客を獲得していく。しかし日米開戦によって一家はすべてを没収され、収容所に送られる。物語はさらに展開していくが、ここではランドリーについて見ていきたい。

この物語でも、町のランドリーの仕事

が、顧客に対して誠実におこなわれることが強調されている。それは、日系移民の苦難というテーマのなかで、日本人の誠実さと重ねあわせられ、読者のナショナル・アイデンティティをくすぐる。

クリーニング屋に求められる誠実さは、第一に、経験に裏付けられた知識をきめ細かに運用するエキスパートとしての誠実さ、第二に、人間としての寡黙さに通じる誠実さの、双方を含んでいるだろう。後者の誠実さは、欧米人に対する日本人の特徴としてとりあげられやすいが、顧客の家庭生活を覗き見することになる品物を扱う、この仕事のほんらいの性格に関わっている。前節にあげた物語でいえば、老年のアイロン職人は寡黙であり、その寡黙さは彼の絶対的に信頼できる技術や知識とセットになっている。一方で、つきあいのよさや如才のなさも、商売には不可欠であるが、それは経営者である奥さんをはじめとする女性たちの分担として描かれる。「寡黙」は、しばしば高い技術や安心と結びつけられる傾



向があるようだ。

ロスアンゼルスのレストランの物語が私にとって印象深いのは、もうひとつ別の理由もある。合衆国にわたった日本人移民の第一世代が、町に根をおろした家業がレストランだったということである。ロスアンゼルスは、多くの日系移民が早くから住んだ都市である。荒地を畑にかえることによって、自分の土地をつくり出していった開拓移民と異なり、都市の移民たちは、商売によってその生計を維持していく方途を見つける必要があった。レストランはその代表的なものといえるだろう。

開業に資本金がそれほどかからないこと、以前はとくに専門的な知識を必要としなかったこと、小規模家族経営でやっていたこと、住民の日常生活に根ざした需要があることなどの条件によるだろう。いずれも、社会的なうしろだてのない移民が満たすことのできる条件である。そのうえで、移民たちは、丁寧に確実な手仕事を積み重ねることによって客を獲得し、対面的な人間関係のもとで信頼を築いて固定客をふやしていった。ここで重要な役割を果たしたのが、寡黙な誠実さだったといえるだろう。

## ■饒舌なクリーニング店の物語

移民が新天地で商売をするとき、鍵を握るのがつねに寡黙な誠実さだというわけではない。私の友人のクルド人女性は、1990年代にトルコから難民としてドイツにやってきて、やがてベルリンでクリーニング店を経営した。彼女の状況は、上にみた物語とはかなり様相が異なる。

ドイツに来た彼女は、当初はとにかく資格のある専門職につこうと考えたという。最短の道は看護師への道だったので、それを養成する学校に入った。彼女は第一段階の試験でひじょうに高い評価を得て、第二段階の病院実習に進んだ。だが、そこに差別が待っていた。外国人嫌いの上司は仕事を与えず、ひじょうに悪い評点を報告した。評価が悪ければ資格を得ることはできない。彼女は病院に訴え、そこで相手にされないとわかると、裁判に訴える準備をした。だが証言してくれる人がいなかった。この経験から彼女は、外国人は人に使われてはだめで、経営者になるほかない、という教訓を引き出したという。

その後彼女は、友人の紹介でクリーニング店の手伝いをするようになり、次第に頭角をあらわしていく。店主の意を汲み、その先を読んで仕事する彼女は、店主に気に入られた。気難しい店主は、自分が来店した時に掃除が終わっていること、店員は座っておしゃべりしないことなど要求し、店員全員に嫌われていたという。彼女は契約関係に守られて少しでも快適な条件を主張するより、店主の意に沿うことを優先した。

同僚の異動、店主の病気などを経て、数年後、彼女は小さなクリーニング店の経営者になった。店がひじょうに小規模であることから、彼女は引き受けた衣類のクリーニングを、すべて外部委託に出すことにした。店は衣類を受け取って引き渡すだけだったが、客はそれと気付かなかったという。

客のニーズを考えて、ベルリンではめ



ベルリンの街角。近所に住む人々が用をたす商店が並ぶ

ずらしい自動車による品物の受け取りや配達も行った。彼女の手腕は、ひとりひとりの顧客との対面的なやりとりにもっとも発揮される。相手がいま何を求めているかいはやく察知し、即座に対応した。店のレイアウトやゆきとどいた接客サービスに、それははっきりとあらわれた。

ここで賭けられているのは、技術に対する信頼や寡黙な誠実さとはまったく異質のもので、客が口にするより先に満足を与える接客のスキルである。これを饒舌なサービスと表現しよう。彼女の小さな店は、このサービスを付加価値として顧客を獲得し、繁盛した。

彼女はその後、別の仕事のためにクリーニング店の経営を友人にまかせることになった。すると顧客は次第に減少し、数年の後は、店は人手に渡った。彼女の饒舌なサービスが、この店の顧客をつなぎとめていたといえるだろう。

町のクリーニング店は、饒舌なサービスと、寡黙な誠実と、そのどちらも兼ね備えているものだと思う。ただし、たいていの店は、そのどちらかがより強く前面に出る。どちらがどのくらい強く出るか、その按配は店の個性である。どの按配がいいかということは、顧客の好みに任せることにしよう。