

月例研究会（2018年6月27日）

サービス経済と「快適さ」の構造

——現代日本の鉄道空間から考える

根岸 海馬

本報告では、現代のサービス経済において規律が日常的に再生産される仕組みを、都市鉄道を事例として考察した。サービス経済が発展した現代日本社会では、鉄道事業者は利用者を「お客様」として扱い、「お客様サービス」の一環として「快適さの向上」や「セキュリティ対策」に取り組んでいる。こうした活動を通して鉄道事業者は、不特定多数の人々が集まる場所である鉄道空間で規律だった空間を創出しようとしている。本報告では、これらの取り組みが作り出す「快適さ」の構造を検討した。

本報告は第一に、都市鉄道を公共の場と定義した。都市鉄道は、社会・経済的な背景を異とする広い層の人々が集う空間である。現代の都市社会において、都市鉄道のように不特定多数の人々が共に時間および空間を共有する場は非常に稀である。そこでは、様々な規範や考え方、習慣の違いが交錯する。このため、都市鉄道の利用は多くの人にとってストレスや疲れの原因になる。人々は、これらの不快さの対処法として、新聞を広げたり、外の景色を見たり、携帯電話を操作するなど、様々な方法で目や耳から入ってくる余計な情報を遮断する。こうした所作は、私領域と公領域との境界を形成・維持する。このように、個人と集団の接合点である都市鉄道は、現代社会を理解する上で示唆に富む重要なフィールドである。

本報告は第二に、鉄道事業者が行っている

「快適さ」向上の施策について検討した。利用者によって個人的になされる快適さの創出に加え、都市鉄道では事業者が主体となって行うサービスが存在する。鉄道事業者による「快適さ」向上の目的は、利用者一人一人に規律を内面化させ、他者にも同調することを求める。そして、全体の共通理解を醸成しようとする。一般に、近代的な規律は学校などの教育機関における訓練、刑務所や病院における更生によって形成されるものだと考えられてきた。しかし、近年のサービス経済下における「快適さ」の向上は、訓練・更生ではない方法によって規律の浸透を図っていることを指摘した。

本報告は第三に、規律の浸透が進み身体の規律化された状態を「自動化」という概念によって考察した。身体に規律が浸透し、一挙一動に意識を集中させることなく経験や感覚によって動くことが可能になることを「自動化」と呼ぶ。首都圏の大規模な鉄道空間においては自動化された身体が、秩序を創り出している。他方、自動化された身体は、意識的な思考を持つことを困難にし、秩序を妨げる現象を排除しようとする。そのため無意識的な迎合の進む現代社会に抗して立ち止まることを難しくしている。この点を提起し、最後に今後の研究課題について参加者と意見を交わした。

（ねぎし・かいま 法政大学大原社会問題研究所兼任研究員）