

トランスボーダーにおけるサービスと仕事の人類学的研究

東京国際大学 八巻 恵子

1. 研究の目的

本報告は、ヨーロッパ大陸に本社を置くナショナルフラッグキャリア、H航空における国際線客室乗務員の仕事の参与観察と、日本人の客室乗務員の面接調査に基づく、多文化環境における対人サービスの仕事についての文化人類学的研究である。

地球規模での人、モノ、資本、情報などのインフォーマルな流動が激化するこんにち、多国籍企業としての航空会社は、グローバル化の影響を強く受けながら、自らもそれを促進する主体として経済活動を行っている。トランスボーダーとは、単に物理的な越境だけではなく、それを伴うことによるさまざまな変容を考察する視座であり（庄司 2009）、本研究は、既存の枠組みを「越える」ことにより新たな価値が生まれる現象を考察しようとするものである。

2. 航空会社のグローバル経営

機内はグローバル化のプロセスに生成する公共場面であり、国家の枠組みも文化の規範もあいまいな非日常的空間である。越境の取り扱いについては、シカゴ条約や国際航空法などの国家間の取り決めはあるが、機内の一時的な閉鎖環境は、国籍や言語、民族、宗教、職業、渡航目的の異なる老若男女が織りなす多様な文化が創り出される。国家の線引きを無視して越境していくウィルス性の病原体、ハイジャックやテロのような不安要素も包括して、サービスが消費される産業の場でもある。ここでは市場のニーズが意図的に反映されている。航空会社は、「空の移動」を商品として大量生産させ、市場もグローバル化させながら、安全や快適を付加価値として多国籍の乗客に提供している。この多文化のコンタクトゾーンは、「もてなし」の大量生産、大量消費がなされる空間である。民族文化までもが多様なサービスの付加価値とされ、グローバルな経営戦略のために相当数の外国人を雇い入れ、それによって労働市場をも越境させている。

3. 客室乗務員の機内サービス

飛行中の航空機はある種の運命共同体である。ある種の階層的な区切りはあるが、国際間移動のプロセスで個人がどのような社会に属する存在なのかはあまり重要ではない。安全規定によって一律的な行動規制や管理が強いられ、乗客同士が互いに関与することもほとんどない。乗客と乗員は、サービスの受け手と提供者という完全な二項対立図があるわけではなく、例えば悪天候や事故などの航空機の運行に支障が生じればたちまちサービスは中断される。暴力や迷惑行為など、空間の規範を乱す問題行動を起こす者が表れれば、人びとは団結して平和を取り戻そうとする。深刻な病人が出れば必ずボランティアが表れてホスピタリティの精神を見せる。これらは人類普遍の生存への欲求である。

空間が多文化化し、サービスのニーズが多様化しても、「客をもてなす」行為は古来よりある「異人歓待」の構造であり、その儀礼は体系化されている。こんにちの産業社会では、「もてなし」はマクドナルド化され（リッツア 2001）、まるで工場生産品のように売買されている。一元的なサービスパッケージを、個々の乗客に合わせてカスタマイズするのが客室乗務員の仕事である。

乗客と乗員はサービス・リテラシーを共有することが前提だが、しかし現実の異文化間コミュニケーションのギャップはサービスへの不満へと発展しやすい。従って外国人の客室乗務員には文化の仲介人としての仕事が求められている。戦後、日本周辺の空路は外国資本の航空会社によって開拓が進められたが、その多くは日本人の客室乗務員を雇用している。日本人の渡航がまだ珍しかった 1960 年代頃には、民族服である着物を着用した客室乗務員は、「文化商品の展示」としての価値が高く、安価な労働力でもあった。しかしグローバルな公共スペースが拡大し、乗客の文化的背景が多様化してくるにつれ、よりマンパワーとしての要素が求められるようになった。航空自由化政策やオープンスカイ政策により、地球の空は一つの市場になりつつあり、外国人従業員も増加傾向にある。

4. 仕事のトランスボーダー

外資系航空会社に勤務する日本人の客室乗務員は、かつてはそのほとんどが日本在住であった。しかし 1990 年代以降、その多くの企業が本社のある国への渡航就労として雇用条件を変更させ、追加増員させてきた。聞き取り調査によれば、特に若年層が仕事を求めて国外流出する国内の労働市場のブッシュ要因の影響は大きい。

国際線客室乗務員の仕事は、渡航就労や越境就労が前提となっている。企業は、外国人従業員に対して、本社のある国家の民族文化や企業文化に適応することを要求する一方で、自文化保持者である乗客や顧客に対してはあくまで「伝統的な」サービス儀礼にのっとりよう、従業員教育を強化している。このような職業環境から、渡航就労している日本人の客室乗務員は、仕事のやり方や職場環境、キャリアだけでなく日常生活も異文化の中に身を置くことになり、ライフプランも考慮して、役割としての割り切りや切り替えも必要になってきた。一方、航空ネットワークの拡大や情報インフラの発達によって、物質的な距離にかかわらず、自文化との距離は縮まっていると言ってもよい。社縁（中牧 2003）のグローバル化を通して、仕事や生活に主体的に自文化との線引きをし、移民になることや渡航就労、出稼ぎの区別さえ曖昧であることも正当化されている。

庄司博史編

2009『移民とともに変わる地域と国家』国立民族学博物館。

リッツア, ジョージ

2001『マクドナルド化の世界—そのテーマは何か?』正岡寛司訳, 早稲田大学出版部。

中牧弘允, ミッチェル・セジウィック編

2003『日本の組織：社縁文化とインフォーマル活動』東方出版。