

日本はいい国である。空港は清潔だし、掃除はいき届いていて、ゴミひとつない。電車は遅れないし、サービスもよい。イタリアはその正反対である。空港はお世辞にもきれいとは言えない。トイレはいつも清掃中で使えない。電車は遅れるし、サービスもよくない。

それにもかかわらず、イタリアの街を歩いている人たちはのんびりとしていて、それなりに楽しそうで、やたらと時間と精神的余裕がありそうである。結局これで楽しく生きていけるのなら、それもありだなと思ってしまう。

一方、すべてがすばらしく効率的で、間違いなく動いていく日本は、地下鉄に乗ると、昼でも眠りこけている人がいて、皆がひどく疲れているような印象を受ける。すべてがうまくいっているはずなのに、なぜいろいろなことがうまくいっていないイタリアよりも、人に余裕がないように思えるのだろうか。

すべてが完璧に作動しているということは、それを作動させている人がいるということである。完璧なサービスを実現するということは、それを支えるある意味犠牲が必要ということでもある。1分も遅れない新幹線、完全にクリーンな車両の背景には、マニャックなまでの仕事をする人たちがいる。日本は、サービスを受けるほうにとっては最高だが、それを提供するほうには、かなりの緊張感を強いることになる過酷な労働を課するシステムなのではなかろうか。

ほとんどの場合、我々はサービスを受ける消費者であると同時に、サービスを提供する労働者でもある。最高のサービスが受けられる社会は、同時に最高のサービスを提供するために厳しい労働をしなければならない社会でもある。厳しい労働、高い緊張感が、疲れとなって出てくるのも仕方がないのかもしれない。どれほど余裕のある働き方を提案しても、皆が高いレベルのサービスを要求している限り、実現はむずかしいだろう。余裕のある労働は、サービスに対する寛容な態度なしには実現できないのではないか。

イタリア人は日本とは正反対の考え方をしているように思う。最高のサービスを提供するために苦勞するつもりは毛頭ないが、同時に最高のサービスを受けられなくても誰も文句を言わない。上を目指しすぎて摩耗してしまうよりも、寛いで、ゆったりとした人生を過ごそうというスタンスである。だから、イタリアはうまくいっていないのに、なぜか人々は精神的な余裕があって、幸せそうである。あまりお金がなくても、楽しそうである。

すべてがうまく作動するということは、それ自体が目的なのではなく、それにより人が幸せになってこそ、初めて意味がある。効率や完璧なサービス自体が自己目的化して、働く人にストレスを与えたり、余裕のある人生を送れなくなってしまっただけでは意味がない。日本人が本来もっている完璧主義への性向はすばらしいし誇りだが、もう少し手ごろなレベルの幸せを探ってみるのもわるくないのではないかと思えてくる。

どちらがいいとか悪いとか、どちらが好きとか嫌いとかの話ではない。それぞれの国が、長い時間をかけて、それぞれのルールを築き上げてきている。重要なのは、それをよく理解することである。イタリアは日本のことを考えるために必要な国の一つである。