

居酒屋厨房における相互行為分析

荒木 絹子

0. 研究テーマ

居酒屋には、さまざまな人たちがそれぞれに違う目的（食事、酒を飲むため、接待として、話し合いの場として等）を持って訪れる。同じ店の中、これらの異なった目的を持った客たちが、席を隣り合わせ、それぞれに時間を過ごしているのである。

複数の、複雑で流動的な状況の中で、その状況と、それに適した作業を把握し、スムーズに協同作業を行うために、店員たちはどのように空間や身体、道具を適切に配置しているのか、またどのように居酒屋らしさを作り出しているのか、ということ、ビデオ⁽¹⁾の撮影によって得られたデータから作成したトランスクリプト⁽²⁾を用いて分析した。

1. 研究対象と特徴

1-1. 研究対象と研究概要

居酒屋「T」（仮名）を調査対象とした。

平成7年6月に開店。営業時間は18時から翌朝25時までであり、店長1人（M）と、アルバイト4人（S、N、M、K）（このうち2人は、3年ほどこの店で働いており、あとの2人は6ヶ月程度）で構成されている。営業時間は、18時から25時となっている。

9月、10月に、2台のビデオカメラを使って、1回2時間、計2回のビデオ撮影を行った。

1-2. 役割に関する特徴

大規模なチェーン店とは違い、この「T」で一度に働くことができるのは、3人が限界である。（実際、Mを含めて4人が厨房内に入ることが起きると、逆に身動きがとれなくなり、作業の効率が下がってしまう例が何度か見られた。）また、厨房の形態から見ても、まな板の前で包丁を使うことが多いMは、厨房の外へ出るための通路にもっとも遠い位置に立つことになり、他の店員が外に出る作業に中心的に従事することになる。そのため、Mは自分がよく使用するまな板の下の部分にある冷蔵庫や冷凍庫、Sは自分が食材の出入れや飲み物の補充によく使用する生ビールサーバー下の冷蔵庫や冷凍ストッカーについて詳しく把握することになるのである。

この役割の分担は、少人数で分担して作業を進めなくてはならない小規模な居酒屋ならではの方法ではないだろうか。Mが中心に立って、すべてにおいて指示を出し、それに従って店員たちが動いては、営業中混乱が生じ、居酒屋として機能することは不可能である。各所各所で、それぞれの店員が責任を持ち、足りないものや不都合が生じたときには互いに報告し合うことで、仕事は分担され、作業は効率よく進んでいく。

柔軟性を持たせた決めすぎない役割の分担をすることで、人数が少なくても効率よく働けるように工夫されているのである。

1-3. 時間に関する特徴

居酒屋での時間は、流れに沿って3つの部分に分けることができる。1-1でもふれたことであるが、それは、客が入る前に店員のみによって構成される「仕込み」の部分、客が入り、店員が営業活動を行う「営業」の部分、そして閉店してから再び店員のみで構成される「後かたづけ」の部分である。

「仕込み」の部分では、店員は、店内を掃除し、食材を下ごしらえし、飲み物を冷蔵庫に補充したりと、その日の営業に備えて準備をする。作業は分担されており、店員たちは互いの作業について確認し合ったり、曜日や天候などからその日の営業の予想を立てたりしながら、次々に作業をこなしていく。営業中と違い、突然に新しい作業が割り込んできたりすることはなく、前日の忙しさによって多少の変化はあるものの、毎日ほぼ一定の作業を繰り返しているといえる。

「営業」の部分は、一連の作業の流れの繰り返しである。その流れの例は以下のようなものである。

客が店に入ってくる

「いらっしゃいませ」と声をかける

客が着席（店員が案内する場合もあるが、客が勝手に座ることもある）

店員がおしぼりを出し、オーダーを聞きに行く（店員が行くまでに叫ぶ客もいる）

オーダーの決定（店員とのやりとりで決まる場合もあれば、既に決まっている場合も）

店員が伝票に記入（席の場所、わかっているときは名前（会社名）、人数、性別も）

飲み物、比較的早く出せる料理が先に出される（飲み物のオーダーがない場合はオーダーに従って料理が作られる）

料理は完成すると、順に客に出される（追加のオーダーがある場合

括弧でくくった部分が繰り返される）

客から会計の要請（「おあいそして」）

「ありがとうございます」と返答

計算、会計（領収書を書く）

客が出ていく

「ありがとうございました」「またおねがいします」「おやすみなさい」

食器を下げ、テーブルを拭くなどして、次の客のために席をあける

次の客が入ってくる

このような流れの繰り返しは、客の動きによって重なり合い、毎日全く異なったパターンを作ってゆく。どのようなタイミングで客が入ってくるのか、追加の注文が入るのか、といったことは全く予想のつかない場合がほとんどである。「営業」の部分では、流れは重なり合って存在しており、店員たちが従事する作業も決して一定のものではない。混乱したその場その場で、店員たちが適切な判断を下し、行動しながら、また時には客たちもその要素になりながら、相互行為的に作り上げられていく点が、この「営業」の部分の大きな特徴であり、これが居酒屋の「居酒屋らしさ」の一部と言えるのではないだろうか。

「後かたづけ」の部分は、再び店員のみによって行われる。その日の「営業」で使われた食器や調理器具を洗って片づけたり、残った食材を次の「営業」で使用できるように冷

蔵庫にしまったりと、これもその日の「営業」がどのようなものであったか（忙しかったか、など）に左右される部分を含んでいるものの、ほぼ一定の作業の集まりであると言えるのではないか。

ここまで見てきたように、居酒屋での時間の流れは、「営業」の部分を中心に置いた3部構成ということができる。「仕込み」が次に来る「営業」を想定した準備の部分として、「後かたづけ」が前段階の「営業」の始末と次の日の「仕込み」「営業」につなげていくことを考えた継続の部分としてあることから、「営業」が居酒屋としての役割を果たすための中心的な部分として考えられていることがわかる。

1-4. 空間と道具に関する特徴

1-3で述べたように、流れは重なり合い、変則的に繰り返されている。そのような状況の中で、店長と店員（時間帯により1人あるいは2人）はさまざまな仕事を分担しあい、それぞれ厨房内の、従事する作業に適した位置に立ち、違う作業をしながら、全員でこの流れを進めていく。そのため、ある時点である位置にいることは、他の店員たちに（あるいは客にも）、「自分は今この作業をする・できる」ということを表示することになる。

そしてこの流れの中、厨房内では、それぞれの作業の進み具合や、依頼、了解、質問などの断片的な会話⁽³⁾が交わされている。この会話は、店内が混雑し、作業の組み合わせが複雑になると、より精度の高い、断片的な発話（発話の対象が限定されていないことも多い）になっていくことが、観察された。この発話に対しては、特定の誰かが返事をするというわけではなく、その場で返事をするのできる者が、臨機応変に応えていた。また、返事が返らなかった場合は、発話が2度、3度繰り返されたり、特定の店員に名前でも呼びかけて応答を求めるなどの対処がなされ、単なる短い言葉の受け渡しのように見えるこの会話が、重要な情報交換の手段であることが言えると思う。

また、忙しくなってくると、オーダーを取った店員のみがその客の注文について把握している、という状況に陥らないために、伝票⁽⁴⁾が、全員に状況を知らせる道具として使われている。なかでも追加オーダーは、それに対して返事をした者と、伝票に記入する者が一致しない場合もある。このようなときは、何度も確認の声が飛び、特に数については、指で数字を相手に見せる、というようなことも行われている。これは、伝票だけが会計のときにその根拠となることから、非常に重要なことなのではないか。

1-5. まとめ

ここまで見てきたように、小規模な居酒屋として、「T」において重要とされているのは、限られたスペースの中で、いかに効率よく作業を進めるかということであろう。そのため、柔軟性に富んだ役割の分担など、居酒屋のもっとも重要な「営業」において混雑した状況をふまえた特徴が見られた。

一見断片的な会話の中にも、相互行為的な情報の交換が行われ、店員全員が、お互いの動きに対して理解し、効率のよい作業ができるよう関わり合っている。

また、淡々とした流れ作業のように見える掃除や食材の片づけ方にも、次に来る「営業」をスムーズに進めるため、もっとも作業がしやすい形になっているのである。

そして、このような店員が少なく、店も狭いことから生まれた工夫が、地域に密着した

い」という短いことばでこたえている。そしてMは、洗い物をしているSに対して一度視線を投げかけて(①)いるが、作業中のSがMの方を見なかったため、一度目線はずしている。



Sに視線を向けるM

その後、SがMの方を見て「なんすか」と問いかけ(②)、そこで起こったことを明らかにするように要請しているように見える。

まず、ここまでの部分について考察してみる。

Mは、Cからの「ビールください」という発言に対して、「はい」と返事をした後、それ以上もう質問などをしていない。つまり、この時点でCとの会話を終了させたと考えてよいはずである。それならば、このCからの注文に対して、なんらかの行動や、発言がなされるはずであるが、ここでは、会話終了後Sをちらっと見るだけで、何も言わず、何の行動も起こさない。これは、何なのだろうか。

通常居酒屋では、客から追加のオーダーがあった場合、注文の内容がすぐに出すことのできるもの(飲み物など)であった場合はすぐに用意して出し、また時間のかかる料理などの場合はまずそれに取りかかり、できるだけ早くオーダーを終了させることが当然の行動と考えられている。これは、居酒屋の特徴の一つであり、「居酒屋らしさ」の一部と言えることができる。

この部分を解くためのポイントは、この当然の行動、つまり居酒屋らしさと、Sから発せられた「なんすか」という言葉である。これは、「何ですか」という意味であり、通常は相手からの何らかの働きかけ(発言、行動)に対して、応えるために用いられる種類の言葉と考えられる。何も起こっていない場面で、まずはじめに発言されることはないはずの言葉なのである。

この場面で、はじめからSには、MとCとの間に何らかのやりとりがあったことが聞こえていたのではないか。そのため、まず発言する前に、MとCとのやりとりが終了したのかどうかについて確認しようとするこの両者の方をうかがっている。(②)まだやりとりが続

いていれば、見てわかるからである。そして、やりとりが終了していることを知ったSは、居酒屋での適切さ、つまり追加オーダーには迅速に反応するべきであることをふまえた上で、Mから何らかの発言があるべきだ、と予想したのではないか。

Mからなんらかの発言があるはずだという期待がSにはあり、ここでそれが裏切られている。これでMが何も言わないでいる4.5秒が単なる無音区間ではなく、意味のある沈黙、つまり無音を利用した問いかけとしての沈黙であると理解されるのだ。そのため、Sは「なんすか」とMに問いかけることで、居酒屋らしさを維持しようとしているのではないだろうか。居酒屋らしさは、毎日の営業のなかで、それぞれの店員たちによって相互行為的に作り上げられていることが、ここから観察することができる。

すべての作業について、いちいち説明をせず、要点だけを伝えることが多い厨房内では、作業は無言で行われることが多いが、ただの沈黙と、この場合のような問いかけの代用物としての沈黙とははっきりと異なったものとして区別され、理解されている。そしてこのような理解の積み重ねにより相互行為的に、居酒屋らしさは作られているのである。



Mに向かって発言するS

そしてその後Cの注文がビールのおかわりであったことを知ったSは、ビールのジョッキを取るときになって、次の動作である、注ぐビールの種類についてMに質問している。

(3)

この店には、2種類の生ビール（エビス・アサヒ）が置いてあるのだが、客の中でこのことを自分から言ってくれる人はあまりいない（知らないことも多い）ので、いつもはたいてい「ビールは、エビスとアサヒとあるんですけど」というふうに、ビールの注文を受けた店員が聞くようになっている。しかしこの場面では、Mはそのことを聞いていなかったため、Sの問いかけに対し、首をかしげ、「聞いてみて」とSに客への確認を要請している。そのあとも、それまでの注文からわかるのでは、と思ったのか伝票を手に取り眺めて「エ：エビス：（やったかなあ）」とってはいるが、また首をかしげているようすから、自信を持ってないでいることが分かる。

伝票にどちらか一種類のビールのみが記入されている場合には、おかわりのビールもそれまでと同じかもしれないという推測が可能である。しかし、この場面では、客が3名であることと、伝票には2種類のビール両方が書かれていたため、そこからの判断は難しかったのではないだろうか。そのため、Mは、Sに聞いてくるように指示した。

そしてSが座敷に行き、ビールがエビスであることを確認する。ここでSは、「エビスいち」と、直前の会話の中では焦点化されていなかった個数について、発言している。(⑥)

この直前の「ありがとうございます」(⑤)は、飲食店で客から注文などがされたときに、「了解した」ことを示すことばのひとつである⁽⁵⁾。つまり、この「ありがとうございます」によって、ビールの種類をめぐるCとSとのやりとりは、終了したものとみなしてよいはずである。それなら、SはMに対して、この「エビスいち」という発言をしたと考えるのが普通である。そして、Mもこの発話に対して、後ろ向きながらもうなづくことで応えている。(⑦)それをSが見たかどうかは、ここでは確認できないが、次にCが「ふたつお願いします」(⑧)とSに対して数の訂正を申し出たのを「ふたつ：」と復唱した(⑨)のにはしては、Mは「りょうか：い」と返答し(⑩)、この発言が自分に向けられたものであることを、理解していることを示している。

この発言は何のためになされたのか。

この問いを解くカギは、事例3のトランスクリプトから読みとることが可能である。

事例3 [6:58:08 ~ 6:58:30]

C :

↓⑪

【手を洗い、

下下下下下下下下伝票下伝票伝票伝票伝票伝票手手伝票伝票下下下下下下下下下下

M :

伝票書いたん

【マグカップに水をくむ】

↓⑫

【氷を入れる】

食器棚下下下下下下下下下下下下下下下下右右下右下右下右下右下中空中空

S :

はい 書いてません 2です

C :

拭く】

【記入】

【指さす】

【記入】

下伝票伝票伝票伝票伝票伝票中空C C C中空伝票伝票

M :

【お茶を入れる】

【洗い物を始める】

S :

ここで、ビールを入れて戻ってきたSに対して、Mは「伝票書いたん」と尋ねている。(⑪) それに対しSが「はい 書いてません 2です」と返事している(⑫)ことから、

このMの質問が、「書いたのか？」という肯定疑問ではなく、「書いていないな？」という否定疑問であったことが読みとれる。

事例1において、Sが行った「エビスいち」「ふたつ：」という発言は、Mにたいして、「伝票に記入してくれ」という依頼の意味を含んでいたのではないだろうか。だから直前のやりとりでは問題とされていなかった個数について、Sは言及したのではないか。そしてそれはMにも理解されていた。そのためMはうなづきと「りょうか：い」という返事をしたのではないか。また、Mはビールの種類を確認する様子をじっと見つめている（事例2の④）。これも自分が伝票を書くために情報が必要だったからではないか。

しかしMは、返事はしたものの、その場では伝票に記入せず、ほかの作業をしていたため、Sが戻ってきてから、Sは記入していないことを確認した後、やっと自分の役割を果たしたのではないだろうか。記入しながらCの方を見て指さして確認をするなどの行動も、この伝票に関する役割が、Mのものであることを示しているのではないだろうか。



指さして確認するM

また、ここでSは、Cとのやりとりは終了したものと、Mに対して伝票への記入を依頼するため「エビスいち」と発言したのだが、それがCからの数の訂正を引き出している。この発話は、伝票への記入を促すほかにも、注文が何であったかを明確にし、自分がこれからどんな作業に従事するのかをほかの店員に解るようにするために、厨房に対して「開かれている」⁽⁶⁾のだが、それはこの狭い店内において「開かれている」と同じである。そのためCはこの発話を聞き、Sに対して個数の訂正をする機会を得たのである。このような要素は、Sによって意図されたものではないのだが、結果的には作業をスムーズに進めるのにおおいに役立っていることにも、注目したい。

2-2. まとめ

ここまで見てきたように、居酒屋としてこの場面場面が成り立っていくための店員たちのふるまいはその都度、相互行為的に作り上げられている。

1-4において述べた「断片的な会話」は、2-1における「無音を利用した問いかけとしての沈黙」につながっており、その背後には、「オーダーがされたら即座に反応すべきである」という「居酒屋らしさ」への理解が存在している。

また、このような店員のふるまいは、互いに影響しあい、結果として教育的な効果を上げることに注目したい。このように、流動的な状況に対応することを必要とされる居酒屋での店員たちのふるまいは、毎日自らが作り上げている「居酒屋らしさ」をふまえた上で、その都度状況に合わせて柔軟に形を変えていくことがわかる。そして、その柔軟さを備えた店員たちの相互行為を通して、「居酒屋らしさ」はまた作りかえられ、店員たちの基盤となっていくのである。

3. まとめ

1章・2章と、「居酒屋らしさ」とは、どのようなものとして受け止められているのか、そしてその「居酒屋らしさ」はどのようにして作り上げられているのかということについて、考察してきた。そして、時間・空間・身体的位置・仕事での役割・道具の使用・情報の交換などのさまざまなカテゴリーが組み合わされ、「居酒屋らしさ」は、店員たちの間で相互行為的に作り上げられているということが観察された。

「居酒屋」において、「居酒屋らしさ」は、毎日の「仕込み」「営業」「後かたづけ」などすべての場面において店員たちにより作り上げられ、そしてまた、流動的な状況に対応すべく作り変えられているものなのである。

店員の役割に柔軟性を持たせることで、自主性が生まれ、それにより作業がより効率のよいやり方へと変えられていくなど、相互行為的な行動が成長や変化を生み、「居酒屋らしさ」を作っていく、それによりまた店員たちは自分たちで考えていくようになるというこの循環こそが、また「居酒屋らしさ」の一部といえるのではないか。

註

(1) ビデオ撮影は、居酒屋「T」の店内を左右から2台のビデオカメラを使用して、9月22日と10月6日の2回行った。撮影の対象については、客も相互行為的に関わっていることなどから、撮影してみてもどうかという意見も頂いた。しかし、この「T」が地域に密着した小規模な店であることから、原則的にデータが研究以外の目的で使用されることがないのは当然であるが、顔を見ればどこの誰であるかが解ってしまうことなどから考慮して、今回は店員たちの間で行われる相互行為に注目して、厨房内のみを撮影した。

(2) この原稿中のトランスクリプトで使用されている主な記号は、次の通りである。

【記号】

参与者・事物に関する記号

M・・・店長

S・・・店員（アルバイト）

N・・・店員（アルバイト）

C・・・客

油・・・揚げ物用油の鍋

焼き台・・・焼きもの用ロースター

伝票・・・伝票

中空・・・中空

下・・・下

会話・行動に関する記号

() 丸括弧：何か言葉が発せられているが、聞き取り不可能なことを示す。

また、聞き取りが確定できない場合は、当該文字列が丸括弧でくくられる。

：：コロンの列：直前の音がのばされていることを示す。

【 】すみつき括弧：参加者の発話以外の諸行動の一部を示す。

h h h hの列：呼気音を示す

MMM 各発話の上に置かれた同一文字の列：その文字(M)で示された特定の事物もしくは人物に視線もしくは顔が向けられていることを示す。

nod：うなづきを示す

(3) 調理中の店員から、料理の完成が近いことが発言されると、それに対して盛りつけの皿が用意され、客に出しに行くことができる位置に店員がスタンバイする。また、焼き物の焼き具合の確認がMに対してなされたり、冷蔵庫にある食材をさがすよう依頼がされたりする。

(4) 居酒屋「T」で使用されている伝票について

一般的に、飲食店などでの伝票は、2種類に大別されているように思う。料理が出終わった時点で、客のテーブルに持ってこられ、最後に客自身がレジへ持っていき、会計をするのに必要な「伝票」と、最後まで店員の側におかれ、会計をするときも客自身は見ることのない「伝票」、この2つである。

居酒屋「T」の「伝票」は、この後者のタイプである。この、客に見られることが原則的にない「伝票」の特徴として考えられるのは、店員だけが理解するように書かれていること、また客にとってはさほど重要ではないことが書かれていることではないかということである。

1998年7月から10月までの伝票を分析した結果、「T」において伝票になされている工夫を3つに分けることができた。

①名前・会社名や、それ以外の特徴(店員たちの間で客にあだ名がつけられていることもある)を書くことで、客を個人として識別する。

②メニュー名、個数のみの記入からは読みとれないことを伝達する。

③全員が「一目で見てわかる」ために情報の追加がなされる。

事例1から3の中で使用されている伝票にも、このような工夫がなされているのである。

(5) この「ありがとうございます」は、主に注文に対する返答、会計の要請に対する返答として使用されることが多い。「ありがとうございました」は、客が会計を終え、店を出ていくときに使用される。

「ありがとうございます」は、居酒屋の会話においては終了句としての働きを持ち、「ありがとうございました」は客と「T」との関係の終了を示す言葉と言えるのではないだろうか。

(6) この場面のように、「開かれている」発言に対して、意図的に「閉じられている」会話があることにも注目したい。

オーダーされた料理が伝票に書かれているにもかかわらず出ていない場合の注意や、揚げすぎ・生焼けなどの失敗、料理・酒の値段についての問い、食材の鮮度に関する質問などは、店内が空いていても、騒がしく混雑していても、店員全員がが忙しく作業に従事している中でも、決して開かれることはなく、意図的に「閉じられた」会話となる。「閉じられた」会話は、耳元での小声の会話や、厨房の中でしゃがみ込んで交わされる会話、また伝票に文章で書かれ、それを見せて答えを求める筆談など、様々な方法で行われている。

しかし、いちいちそばまで行って小声で会話しては作業が止まり、効率が悪いため、この「閉じられる」べき事柄を「開かれている」会話の中でも使用できるように、店員の間では隠語が使用されている。

参考文献

- Goodwin, C, 1994, "Professional Vision", *American Anthropologist*, Vol.96(3)
- 小林康夫・船曳建夫 編, 1994, 『知の技法』東京大学出版
- 森田聡之, 1997, 「気にすること・無視することの分析可能性」『語る身体・見る身体』ハーベスト社: 99-122
- 西阪仰, 1997, 「語る身体・見る身体」山崎敬一・西阪仰 編『語る身体・見る身体』ハーベスト社: 3-29
- Schegloff, E, A. and Sacks, Harvey, 1972, "Opening up closing" *Semiotica* 7:289-327=1995
北澤 裕・西阪 仰 編「会話はどのように終了されるか」『日常性の解剖学』マルジュ社: 175-241
- 高山啓子・行岡哲男, 1997, 「道具と身体の空間的秩序—救急医療における身体参与の分析—」山崎敬一・西阪仰 編『語る身体・見る身体』ハーベスト社: 147-185
- 上野直樹, 1997, 「協同的な活動の組織化—行為、道具、会話の相互的構成—」山崎敬一・西阪仰 編『語る身体・見る身体』ハーベスト社: 254-283
- 上野直樹, 1998, 「見ることのデザイン 知覚の社会—道具的組織化」山田富秋・好井祐明 編『エスノメソドロジ—の想像力』せりか書房: 252-269
- 山崎敬一・上野直樹ほか, 1995, 「CSCWと相互行為分析—テクノロジーのエスノメソドロジ—」『現代社会理論研究』5: 93-126
- 山崎敬一他, 1997, 「ビデオデータの分析法—ビデオとコンピュータを利用した新しいデータ分析法—」山崎敬一・西阪 仰 編『語る身体・見る身体』ハーベスト社: 285-312