

や

やるぞ～

ま

まけないぞ～

が

がんばろうぜ～

た

楽しい学校になるように

## 「異議なし」！お後がよろしいようで

落語が好きである。昭和中期の名跡である桂文楽、古今亭志ん生や三遊亭園生などはテープやCD等でしか聴いたことはないが、学生時代は寄席に何度か通ったものだ。既に鬼籍に入った人気者の古今亭志ん朝や立川談志などは、生で聴いたこともある。落語家個々の個性や芸力もさることながら、落語は日本の誇り高き芸術であり文化であると、今も昔もひしひしと感じる。

古典落語ももちろんいいが、新作落語も捨てたものではない。現役の落語家だと、テレビでもおなじみの立川志の輔の新作落語は、とてもストーリーが練られていて腹を抱えて笑える内容である。

昨年、新潟での彼の独演会に行った。古典は有名な「唐茄子屋政談」、新作は彼自作の持ちネタの「異議なし！」という演目だった。

「異議なし！」。築数十年の古マンション、13世帯ある自治会の会合に集まるのはいつもきまった4人のメンバー。本日の会合の目的は、近所のマンションでひったくりの被害があったので、自分たちのマンションにもエレベーターに防犯カメラをつけてほしいという要望が居住者から出た。業者を呼びどう対応するかみんなで相談することになった。

業者の担当者からは、防犯カメラをつけるにはどうしても100万以上かかると言われ、他に方法はないものか話し合う。エレベーターの壁にお札を貼ろうとか、エレベーターそのものの使用を禁止にすればいいとか、荒唐無稽のアイデアが次から次へと出され、問題の本質からどんどんずれていく様子を志の輔ワールドが包み込み、抱腹絶倒の連続だった。

実は、この落語を聞きながら、「問題の本質を見極める」ことが大事であるということについての、ある有名なエピソードが思い出された。

新作落語をつくるには、必ずその元になるネタがあるはずだ。そうだが、もしかしたら志の輔師匠は、これをヒントにこの落語を考えたに違いないということを確認したそのエピソードとは。

これもある古いオフィスビルでの話。テナントに入っている企業やビルの利用者から「エレベーターが遅い！」というクレームが増え問題になった。エレベーターは2台あるが、どちらも制御システムが古くて昇降スピードも遅いので、待ち時間が長過ぎるというクレームだ。

さて、あなたがオーナーなら、この問題をどう解決するだろうか？

真っ先に思いつくのは、昇降スピードが速くなる工事をする。エレベーターの台数を増やす。しかしこれは費用が膨大にかかり現実的ではない。2台のエレベーターを、高層階用と低層階用に分けて利用してもらおう。費用はかからないが個々の良識に委ねるだけで、根本的な解決にはならない。

困ったオーナーが、社内からアイデアを募ったところ、最小限の費用でクレームは1件もなくなった。一体、どんな方法をとったのだろうか？

その解決策とは「各階のエレベーターの前に大きな鏡をつける」だった。

エレベーターの前に鏡を設置してみると、待っている人は身だしなみや髪を整えたり、お化粧のチェックをしたりして、自分のことが真っ先に気になるようになり、待ち時間が気にならなくなったそうだ。

このエピソードのポイントは何か。利用者にとっての困り感は「エレベーターの待ち時間が長い」ということだが、オーナーにとっての問題の本質は、「エレベーターが遅い」ことではなく、「利用者からのクレームをなくす」ことだったわけだ。要は、クレームさえなくなれば問題は解決するので、別にエレベーターが遅いままでも全く構わない。実際、エレベーターの待ち時間はまったく同じなのに、鏡を設置したらほとんどクレームがこなくなる結果になった。

もし、「エレベーターが遅い」ことが問題の本質だと思い込んでいたら、エレベーターを速くするために最新の制御システムを導入したりして、経費も時間もかかる。でも、実際数十秒速くなったとしても、体感的にはあまり待ち時間は変わらず、クレームがなくなることはなかったかもしれない。

さて、人間だれしも、具体的に何かしらの課題解決に取り組んだり、問題の処理にあたる際には、いろいろな観点からものごとを考えようとする。特に、経費と労力に効果、つまり「費用対効果」「コストパフォーマンス」を最も重視するだろう。できれば、最小限のコストと努力で最大限の効果をと。しかし、対象となるべき効果の内容、つまり、問題の本質を取り違えると、無駄な努力にとどまらず、時には逆効果をもたらすこともあり得る。

また、このエレベーターのことにせよ、これがベストな解決策だとは限らない。他にもっとベター・ベストの解決策や方法があるのかもしれない。

つまり、一般社会では、学校のペーパーテストのように解答が一つだとは限らないことだらけである。子どもたちも、益々予測困難なこれからの時代に向けて、どんな変化にも積極的に向き合った課題解決力が必要となる。解答がない解答に向かって、最適解を求める力こそが求められる。

そのために、学校の授業でも、また家庭・地域のあらゆる生活場面で、知識や情報を適切に得る力を身につけ、様々な体験を積み重ね、柔軟な発想ができるようにすること。そして、自分以外の人と考えを伝え合い合意形成し課題解決するコミュニケーション能力を高めていくことが益々重要だ。

この「異議なし！」のオチがどうしても思い出せない。でも、聞き終えた直後でも、また何度でもお金を払って聞きたい満足感でいっぱいになった。子どもたちにも、日本の誇るべき伝統文化の落語に、もっと興味関心をもってもらいたいものだが、決して人生の“落伍者”にはなあってほしくはない。

本日も、お後がよろしいようで。