

## 佐伯胖所長 開会の挨拶

おはようございます。大変暑い盛りの中ですね、第77期の研究員の研究発表会へのご参加、本当にありがとうございます。始めるにあたりまして、一言お話ししたいことがあります。

2020年の東京オリンピック、会場が決まったのは2013年のIOC総会ですね。そこで滝川クリステルさんが話したスピーチの中で、「おもてなし」という言葉が日本の文化にはあるということで、それが非常に大きな意味があって、会場が東京オリンピックに決まることになったのは、滝川クリステルさんの「おもてなし」のスピーチにあったということがよく言われております。その「おもてなし」というものは、これは「お客様は神様です」みたいな言葉にあるように、徹底的に「何かをしてあげる」という考え方ですね。最善のことをしてあげる。これは日本の料亭での料理と、いわゆるレストランみたいな料理とを比べてみると分かるのですが、私も最大限の「おもてなし」を受けたことがあるんですよ。ある銀行の会長さんに招待されまして、日本の料亭で、そこで私座っただけなんです。次から次へと最高の素晴らしい料理が次々と出てくる。しかし、日本のそういう「してあげる主義」ということは、西洋では、それはいわゆるサービスではないんですね。西洋料理でのレストランというのは、もう最初の段階でオードブルは何にするかとか、肉か魚かとか、肉の焼き方はどうなのかとか、デザートは何にするかとか、最後の飲み物はコーヒーか紅茶かとか、いちいちその一つひとつをお客様に聞くんですね。しかし、日本は、そういう聞くということをしなくて、最善のことをしてあげるということが最善のサービスだという考え方なんです。これがね、教育にもどうもそういうような風潮があるということですね。

イタリアの幼児教育で有名なレッジョ・エミリアの人たちが、日本に来て日本の幼稚園、保育園を見ての感想の第一は、「日本の保育者は、子供に意見を聞かない」「全然子どもに何も尋ねていない」ということが、非常に不思議に思ったという話なんです。確かに私もレッジョ・エミリアの幼児教育を見ましたけれども、いちいち「何がしたいか」「どうしてそうしたいか」など、そういう風に本当に「聞く」んです。しかし、日本では、本当に子どもの意見を聞いているという様子はないんですよ。それで、こちらの研究員の研修である、テーマ研と言われる研究会・報告会なんかがありまして、慮るんですね。「今子どもは何を考えているのか」「どうしたいのか」ということを徹底的に慮る。それは、かなり「聞く」ということに非常に近いと思うんですが、また、そこにどこまで近くなっているのかということも非常に私は興味があるところなんですけれども、しかし、原点は「聞かないでやってあげる」という「してあげる主義」ということに徹するというのはね、良き教育であり、良きサービスであるという風に考えてしまうことからはなかなか抜け切れていない。そこをどうしようという風に、本当に子どもがその時何を願って

いるのかをですね、慮るということは、とても一生懸命されていますけれども、本当はどうなのかということで、実際に子どもに聞いてみるというところまでは、日本の教育はなかなかそこにはいかないですね。これはしょうがないです。しょうがないけども、子どもの本当のその時の気持ち、その時のやりたいこと、あるいはなぜそうしたいのかっていう、様々な思いを聞いてあげるといことが、もう一歩先に出るかなという思いがしております。

そういう「してあげる主義」というものは、最近「カスタマーハラスメント」という形で、お客様がものすごく店員のサービスが悪いと怒りだす話がありますけれども、日本経済新聞のコラムで、西洋あるいはアメリカなんかでは『カスハラ』ということはありません」と書かれている。なぜかという、お客様と店員とは、完全に対等だからと言うんですよ。私も確かにアメリカのデパートなんかに行っても、店員さんが全く普通の格好をしているから、店員なんだかお客なんだか全く分からない。名札がちょっとつけてあるから、それでやっとならんと分かって安心するんだけど、ただ話しかけてきたり、話したりするときももう普通に話しているんです。「今日はなんかいい天気だね」「暑いね」とかいう普通の話をしてしながら、「どういう服がいいのですか」なんていうものを、お客は店員に普通にじゃんじゃん聞いてたりしているんですよ。それで、そういうところにはハラスメントなんていうものはありませんね、対等だから。

「じゃあどんどんお選びください」みたいなもんですよ、本当に。だからそういう文化と、お客である以上はサービスをしてもらうんだ、あるいはお客にサービスをしてあげるんだという思いでサービスをするという、その文化はね、滝川クリステルさんは「それが日本の文化の特徴で、素晴らしいものだ」という印象を与えたかもしれませんが、私はそれは本当の意味での対話という文化ではないということ、やっぱりどこかで考える必要があるんじゃないかなと思います。

今日の発表をお聞きになりながら、本当に研究員の皆さんが、「子どもは今何をしたいのか」「どう思っているのか」ということを、徹底的に子どもの身になって、そこを聞き取ろうとはなさっています。それはぜひ、読み取って聞いてあげていただきたいと思います。それは、本当の意味での対話というところに非常に近いところまでいっていると私は思うんですね。そういったところをぜひ、今日の発表を聞きながら子どもの本当の思いや願いを本当にちゃんと聞き取っているかどうか、これからはどうすることがよいのだろうかということにも注目されるといいのではないかと思います。でもこれは、一朝一夕で克服できる問題ではないです。私はこれは相当大的な日本の教育が抱えている問題だと思います。本当の対話の文化というのは、日本では本当に根付いていない。これを本気で、対話の文化を広げるといことに、これから私自身もぜひ頑張っていきたいと思っております。今日はひとつよろしく申し上げます。