

に にこにこ笑顔で

い いつもみんな

っ 紡ぎ繋げる心で

に 日本一をめざすのだ

「異議なし」！お後がよろしいようで

落語が好きです。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、テレビの再放送等でしか聴いたことはありませんが、学生時代は寄席に何度か通ったものです。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ります。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ます。古典落語ももちろんのこと、新作落語も捨てたものではありません。現役の落語家だと、特に、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ばかりで大好きです。

立川志の輔師匠は、毎年、新潟で独演会を開催しており、とても楽しみにしています。毎回、古典の大作と自信の新作落語の2本を披露するのが定番ですが、数年前の独演会では、古典もさることながら、新作の方は、彼自慢の持ちネタである「異議なし！」という演目が秀逸でした。内容を簡単に解説すると以下の通りです。

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

「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人の個性的なメンバー。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。業者を呼んで、今後の対応策を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に出され、話し合いは、問題の本質からとんでもない方向にどんどんずれていく。

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

実際聴かないとその面白さは伝わるものではありませんが、志の輔ワールド全開の内容と師匠の名人話芸に、私は抱腹絶倒の連続でした。

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のです。

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ですよ。そうだ、もしかしたら志の輔師匠は、あの話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りました。エレベーターは2台ありますが、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です。

さて、あなたがオーナーなら、この問題をどう解決するでしょうか？

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、などです。しかしこれは費用が膨大にかかり現実的ではありません。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。これも、費用はほとんどかかりませんが、利用者個々の良識に委ねるだけで、根本的な解決にはなりません。困ったオーナーが、社内からアイデアを募ったところ、その中のある対応策を講じたところ、最小限の費用でクレームは1件もなくなりました。

一体、どんな方法をとったのでしょうか？

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」でした。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のです。

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」ということでしたが、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」ことだったわけです。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いません。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のです。

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、経費も時間もかかったはずです。そして、実際数十秒速くなったところで、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ません。

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ときには、いろいろな観点からものごとを考えようとしています。特に、経費と労力に対する効果、つまり「費用対効果」「コストパフォーマンス」を最も重視するでしょう。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ます。

また、このエレベーターの問題にせよ、これがベストな解決策だとは限りません。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のです。

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す。導き出した解答がベストとも限りません。

子どもたちにとって、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ります。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のです。

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と考えます。

この「異議なし！」のオチがどうしても思い出せません。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ことだけは記憶しています。

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ですが、決して人生の“落伍者”にはなってほしくはないですね。本日も、お後がよろしいようで。