

## 飲食店における技能伝播

—学習者と状況との関わり—

### Transmission of skills for works in a restaurant: relationships between learners and situations

鈴木 国 威\*

Kunitake SUZUKI

**要旨：**本研究では、飲食店における技能獲得において、技能に関わる動作の練習以外の要因に関して記述、検討した。特に調理場での技能獲得に注目して検討を行った。大阪にある飲食店（串揚げ店）での様子を実際にその店でアルバイトをしている人から情報を得て記述した。その内容を筆者と情報を提供したアルバイトをしている人と討議し、解釈を行った。アルバイトの仕事の役割やその役割を経験する順序、また調理場での調理や調理以外の活動を記述した。技能獲得は、アルバイトの学生が飲食店の仕事に参加し、生成した状況によって構成される技能伝播によって、行われる側面が明らかとなった。

**キーワード：**状況, 技能伝播, 飲食店

#### 序論

スポーツ選手や職人などが作業をしている際に観察される技能の獲得には、多くの練習が必要であると考えられている（Schmidt, 1991）。すなわち、学習とは練習をこなすにつれて、技能に関する知識を獲得し、技に磨きをかけていく過程であると捉えることが可能である。しかし、技能獲得を単に知識を獲得し積み上げることとして捉える視点では、技能獲得における社会構成論的な要素を見逃していることがあると考えられる。すなわち、技能獲得や学習は頭の中に知識を積み重ねることではなく、学習者の周りの道具や他者と学習者との関係性を再構築し、社会的文化的状況に参加することの見逃しである（香川, 2011；Lave & Wenger, 1991）。例えば、ユカタンでの産婆の技術は母親か祖母からの伝承であるが、それは明確な指導や技術の伝達というものはなく、家庭での成長と共に産婆術を吸収することや、西アフリカでの仕立て屋では、服の仕立てのプロセスの逆から行わせることで、その工程が服の仕立てにどのような意味を持つかを理解

---

\*すずき くにたけ 客員研究員・大阪人間科学大学人間科学部

することができることが挙げられている (Lave & Wenger, 1991)。これらの技能獲得の研究報告は、学習者が置かれている状況によって大きく変化することを示している。したがって、多様な技術獲得の過程の理解や理論の形成には、様々な実践での学習を記述することが不可欠であると考えられる。本研究では、飲食店での技能獲得過程を記述し、どのような技能伝播が行われているのかを検討した。対象となる飲食店はチェーン店であり、串揚げを提供している。したがって、他の飲食店（居酒屋やファミリーレストランなど）よりも品目が少ないので、調理（揚げること）に注目しやすく、より飲食店の状況を整理しやすいのではないかと考えられる。学習者が串揚げを効率良く、また店の状況に適応的に串揚げを調理する技能伝播には、マニュアルによる教示や先輩からの伝達及び串揚げの反復練習以外の工夫が観察されると期待される。

## 方法

筆者のゼミに所属している学生（男性、22歳）がアルバイトをしている飲食店（大阪、串揚げ店）での串揚げの技能獲得過程を検討した。この学生はアルバイト経験が4年2ヶ月であり、この飲食店では最古参の一人であった。また、アルバイトが行う全ての仕事を把握していた。

情報提供者はこの学生とした。データの集取においては、情報提供者が店の様子を記述した内容に関して、筆者と情報提供者が合議した。また、串揚げを上げている様子をビデオに撮影し、その様子を記述した。さらに、情報提供者に揚げ場の材料や道具が変化した際の様子を想起させ、その内容を討議した。

## 結果と考察

飲食店では店にはマニュアルが存在せず、経験があるアルバイトが初学者に口頭で仕事内容を教示し、アルバイト自身は仕事をしながら飲食店の手順を学習していた。

### アルバイトの役割分担

飲食店では、常時アルバイト12人程度が働いていた。主な役割としては、飲食の運搬や注文を取る「ホール」、会計を行う「レジ」、予約を取る「予約」、注文を確認し、揚げ物を作成する「揚げ手」、揚げ手に串に刺さった素材や伝票を渡す「ネタ取り」が存在した。「ネタ取り」の仕事場は、素材があるガラスケースの前であり、揚げ手に素材を渡すために揚げ場の横であった。さらに「ネタ取り」は揚げ手に伝票を渡す仕事でもあったので、お客さんの様子が把握しやすい場所で働いていた。仕事を始めたばかりのアルバイトは主にホールを担当していた。ホールを経験した後は様々な役割を経験する場合があるが、揚げ手とネタ取りの役割は必ずネタ取りを最初に経験した後に揚げ手を経験していた。レジと予約の仕事は固定ではなく、他の役割を担っているアルバイトが自身の役割が手隙の際に担当することが多かった。予約を記録する台帳の色は、予約が入った曜日ごとに異なっていた。

飲食店での役割において2つの興味深い点が存在すると思われる。一つは、ネタ取りと揚げ手の役割の順番が固定されている点である。役割の存在はそれぞれ独立した仕事として成立していると考えられる。この点からするとネタ取りと揚げ手の経験の順番はどちらも良い筈である。その一方で、それぞれの役割は、飲食店全体の目的である客に美味しい串揚げを提供することを遂行するために、分担されているとも考えられる（注：もし飲食店の目的が効率良く利益を上げ

ることでも、この後の議論は変化しない。なぜならば、その目的遂行のために効率良く調理をする必要があるためである)。客に揚げ物を提供する際に、揚げ手は美味しく揚げ物を調理する最終工程を担っているため、揚げ手の技能を高めることは飲食店の目的遂行に必要であると考えられる。したがって、飲食店の役割の順番として、ネタ取りが必ず揚げ手の前に設定されているのは、揚げ手に技能を効率良く獲得させ、その技能を高めさせることに繋がっていると考えられる。

揚げ手の技能を高める一つ要因は、ネタ取りは揚げ手の作業手順を間近で観察することが挙げられる。次のステップである揚げ手としての経験を積む前に手順を学習しているため、揚げ物の調理の技能獲得が全くの初心者よりも効率的に行われるのは想像に難くない。もう一つの要因は、メニューと素材の対応関係を学習することである。ネタ取りは全ての素材を取り扱うため、メニューにある実際の素材の特性(重さや形状など)を学習することが可能である。ホールも揚げ物を客に運ぶ際に完成品を取り扱うが、ネタ取りのように揚げ物を触れることはできないため、ホールが素材の特性を理解することは難しいと考えられる。最後の要因としては、ネタ取りはホール全体を見渡すことができるため、飲食店での仕事の流れ(注文から揚げ物を完成し、客に提供されるまで)を確認することも挙げられる。

もう一つの興味深い点は、予約の役割分担が固定されていないために生じた状況である。予約を記入する台帳は、その予約の入った曜日ごとに色が異なっていた。この色の違いは、予約を記入する際の記入ミスを防ぐ効果があると思われる。もし予約の役割が他の役割の手際に行われるのでないならば、予約の役割を担っている人が細心の注意を払って仕事を遂行すると思われる。しかし予約の役割は固定されていないために、他の役割を一度中断し予約の役割を行わなければならない。そのため予約を行う際には、単に予約の仕事を遂行だけでなく、予約の仕事を遂行後に直ぐに復帰できることが求められていると考えられる。したがって、予約時のミスを最小限にし、元の役割に復帰できるような状況の一つが台紙の色の違いではないかと考えられる。

#### 揚げ場での状況

次に揚げ物をあげる手順を記載する。調理場での様子を図1に示す。最初に揚げ手が揚げ物を揚げる際には、ネタ取りがボールに入れた素材を受け取った。そして、伝票を台の上に置き、注文の内容(テーブル番号(注文した人)、人数、注文された揚げ物の種類)を確認した。そして、何か違和感を感じなければ、素材に衣をつけて油で揚げた。

上記段落の波線で示している「何か違和感を感じなければ」という表現は、情報提供者からのものであった。この違和感を感じるかどうかを、対象飲食店で揚げ手として働いている2名に確認を行った。ひとり(A氏)は25歳の男性であり、揚げ場の経験が4年3ヶ月であった。また自分自身を熟達者であると認識していた。もうひとり(B氏)は20歳の男性で、1年6ヶ月の揚げ場での経験があり、自分自身を非熟達者であるとみなしていた。A氏は違和感の有無に関して、伝票を見た際の違和感を感じたことがあり、それを手がかりとして注文通りにネタ取りから素材が届いているのかを確認していると答えた。他方B氏はそのような違和感を手がかりに、注文と素材との違いを確認していないと答えた。また違和感の由来を確認するために、伝票の置く場所を変えた場合に違和感が生じるかどうかを試みた。伝票を机の上に移動し、情報提供者とA氏に違和感の有無を確認してもらった。その結果、両者は伝票の場所を変えた場合には違和感が生じないと報告した。したがって、違和感が生じるには場所に依存している可能性があると考えられる。



図1 串揚げの調理場での様子

注) 網の上に置いてある紙は注文が記載されている伝票である

以上のことから、違和感と表現されているものが、注文と素材とのズレの気づきの機能を有している可能性が示唆される。また違和感を表明しているのが揚げ場の経験が長い熟達者であることは、違和感を感じるためには長期の揚げ場での経験が必要であることを示唆している。したがって違和感の生成には長期の経験が必要であり且つ判断の際の伝票の置かれている場所の依存性から、揚げ手や揚げ場の道具などが作り出す状況が違和感に機能的な役割を与えていると考えられる。もちろん、違和感自体は伝票に記載している注文と素材とのズレを探知した結果なのか、それともズレを検索するためのキッカケとしての役割を担っているのかは不明である。また違和感を生じさせるのは、揚げ場での経験ではなく、情報提供者とA氏とに共通している何か(人格など)から由来している可能性も考えられる。しかしながら、違和感を生じさせる元になるものは、揚げ場でのその他の作業(衣をつける作業、油に素材を入れる作業など)では生じさせず、伝票と素材とのズレを確認する場面で生じさせるのは、揚げ手の役割を担うことで生成される飲食店の状況が少なからず関わっていることは間違いないと言えるだろう。

#### 揚げ場での道具の変化時

揚げ場での道具は、箸、油、ボール、粉や液状のものなどが存在していた(図1)。情報提供者が経験した道具の変化は箸と油であった。箸の変化は形状であった。箸の長さが短くなり、箸の太さも太くなった。箸の形状の変化に対して、情報提供者は箸で掴んだ揚げ物を落とすことが多かったが、経験の短いアルバイトは揚げ物を落とすことなく効率よく作業をこなしていた。油の変化は油の種類が変わったことであった。情報提供者は油の種類までは覚えていなかったが、油の変化によって、素材への熱伝導が高まり、調理時間が短くなるとの説明を受けたことを記憶していた。この油の変化によって揚げ物はより美味しく出来上がる筈だが、情報提供者は揚げ物を上手に調理することが難しくなっていた。

これらの道具の変化によって情報提供者による調理の失敗という形で顕在化した。だが道具の変化は道具の質を低下させたものではなく、むしろ改善させる意図があったのではないかと考えられる。箸の場合、箸が短く、また太くなると力学的に物体を掴みやすくなる。油の場合、油の変化によって調理時間が短縮する。実際に情報提供者よりも経験が少ないアルバイトは、その変化の恩恵を受けているように考えられる。情報提供者が道具の変化による恩恵を受けなかったのは、情報提供者が揚げ物を調理する際には、揚げ場の状況に依存して調理しているためと考えら



れる。箸の形状の変化は、揚げ物を上げる作業をしなくとも視覚的に確認することが可能である。また油の種類の変化は、あらかじめ通知されていたため、情報提供者も認識していた。ゆえに情報提供者はそれらの変化を考慮した上で、調理開始前に調理の計画を立てることも可能だったはずである。しかしながら、調理に失敗したということは、実際には揚げる前に計画を立てておらず、調理時に揚げる過程での様々な状況（その一つは道具）を探知することで、揚げ物を完成していると考えられる。

#### 総合考察

本研究では、串カツ屋での揚げ物を調理する技能がどのように伝播しているのかを検討した。技能の伝播はマニュアルや経験が長いアルバイトからの指導によって主になされているのではなく、飲食店での役割の担う順番や揚げ場での道具や揚げ手が作り出す状況によって技能が伝播されていることが示された。役割の順序が学習効率を高める要因として機能しているのは、序論で述べたように、西アフリカの仕立て屋での徒弟制度でも観察されることである（Lave & Wenger, 1991）。また揚げ場での状況による技能獲得は、熟達したバーテンダーでも観察され、言語よりも道具の形状や配置などの手がかりを利用して作成していることが報告されている（Beach, 1993）。本研究においても、状況に依拠した技能の獲得が観察されたのは、職業での学習では比較的多く生じているためと考えられる。

本研究で観察されたものの一つに違和感が挙げられる。違和感は表現の一種であるため、人が異なりまた職業も変われば、表現の仕方も変化すると考えられる。しかし、違和感を形成するもの自体は確かに存在し、また何がしらの仕事の遂行に何がしらの意味を持つと考えられる。そのため、違和感の由来を検討することも技能獲得や技能の伝播の理解につながると考えられる。

#### 引用文献

- Beach, K. (1993). Becoming a bartender: The role of external memory cues in a work-directed educational activity. *Applied Cognitive Psychology*, 7, 191-294.
- 香川秀太 (2011). 状況論の拡大：状況的学習、文脈横断、そして共同体間の「境界」を問う議論へ 認知科学, 18 (4), 604-623.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- (レイブ, J.・ウェンガー, E. 佐伯胖 (訳) 福島真人 (解説) (1993). 状況に埋め込まれた学習：正統的周辺参加産業図書)
- Schmidt, R. A. (1991). *Motor learning and performance: from principles to practice*. IL: Human Kinetics.
- (シュミット, R. A. 調枝孝治 (監訳) 運動学習とパフォーマンス (1993). 大脩館書店)

#### 謝辞

本研究は、宮本一矢「飲食店における暗黙知の共有」(大阪人間科学大学卒業論文、2016)の作成のために、筆者の指導の下に集められたデータを再分析したものである。データ収集や解釈の議論をした宮本一矢さんには感謝の意を表す。