

待ち行列とトイレ・バーサン

森 雅 夫

行列の並び方、並ばされ方にもお国柄というものがあるようである。そんなことをボウと眺めるのも旅の慰めではある。

待ち行列の代表的な型の1つに複数窓口のモデルがある。やってきた客は1本の行列に並ばされ、手空きになった窓口について順にサービスを受けてゆく。

レジがいくつかあるスーパーの様子はこれに近い。ここではレジごとに行列がつくられるので正確に同じではない。だが、行列の短くなったところに移るのは勝手なので、人数の変化の様子は同じと見ることもできる。並んで待つ人から見ると、この2つの並ばせ方はまったく異なって見える。スーパーでは要領のよい人はレジのオペサンの仕事の速さと、各列の客のカゴの中の量とをにらみ合わせて早そうなところに並ぶ。並び始めた順番とサービスを受け始める順番がえらく違って面白くないこともある。1本にされた行列ではその不満はない。

だが1本にされた行列は、計算機の中などをのぞかぬ限り、日本ではあまり見た覚えがない。人間がじかに並ばされるものとしては、しいて上げれば、学生時代カラヤンを聴くために徹夜で並ばされたとき、あるいはそれと同様の局面だけであろう。これも一種の待ち行列ではあっても、ORでいうところの待ち行列モデルとは事情が異なる。待ち行列の理論を勉強するものとして、代表的モデルの典型的な事例がたやすく見つからぬことは不満でもあり不安でもあった。

スタンフォード大学は学生数1万2000人、日本の大きな大学に比べれば物の数ではないがそれでも大きな大学である。研究教育上の業績と月謝の高さでは全米で目下トップを争っている。キャンパス内に郵便局や銀行も開かれ1つの町といえる。

たどりついて間もない頃、日本への手紙を出しに郵便局に一步足を踏み入れて、一瞬、これだと嬉しくなった。そう広くないホールの中央に赤いモールが腰の高さに2本張られ、お客がそこに1列に並んでいるではあるまいか。窓口が3つあり、1人の仕事が終わると“Next”と

順にお客をよび込んでゆく。

銀行はもっと窓口も沢山でホールも広いのだが同じようにやっていた。初めて加入するお客には特別のデスクが2つあり、通常の金の出し入れの客とは別に1つの行列をつくる。これはキャンパス内の学生相手の特殊な事情ではなく街中の郵便局や銀行でも同じようにやっていた。

キャンパスの近くのケーキ屋と肉屋では、店に入るとすぐに番号札をちぎりと、自分の番号をよばれるまで買うべき物の品定めをする。最後によべられた客の番号が巻紙式の機器などを使って店の一隅に示されているので、後どのくらい待てば良いかの目安もつく。手空きになった店員が順につきの番号の客をサービスするわけで、見かけの行列はないがこれも立派に複数窓口のモデル通り。不都合なことは、量目をまけてくれる親切なオジサンからいつもサービスを受けるわけにはいかないことである。もう1つ、日本流にお店の中をのぞいてから買う物を定めようとする場合、ガラガラときは番号札をとる前に品定めを行なうとよい。

スーパーはだいたい日本と同じようである。ただ、あちらでは1週間分くらいまとめ買いする客が多く手押し車はそれこそ満杯である。そのため、レジの前の行列が短くともかなり待たされる。レジの数も多く商品コードを使ってコンピュータライズされている店が多いので、仕事は効率的であるが、ほとんどの客がチェックやカード使用のため支払いの段階でかなりもたつく。そのため10点以下の少数買いの客やキャッシュ払いの客用に別にレジを設けている店もある、がよほど混んでいるときでないとその係はいない。余談ではあるが、米と日本酒は日本よりウンと安いので、和食しか食べられぬ人でも十分楽しめる。酒は料理用の2級でも超特撰でもそれほど差がない。日本では等級の差にいかにも多く税金を支払わされていることかと、いらぬ勉強までした。

ロンドンの郵便局や銀行は日本と似ている。郵便局では年金など日本と同じように多種の業務を扱うため、窓口が業務別にわかれている。防犯のためか窓口がガラスでキッチリと仕切られている。スーパーは混雑している

もり まさお 茨城大学

ことが多く、レジではウンザリするほど待たされる。日本やアメリカのようにテキパキしていず、大きな紙袋もくれないので持参の袋にモタモタつめるのにも手間がかかる。入れる袋をもっていないときは、20円出してプラスチック袋を買うことになる。紙袋の威力と有難さが本当に身にしみた。短い滞在で道具を何ももってないわれわれには、紙袋はゴミカゴをはじめいろいろな用途があったからでもある。

デパートの惣菜売り場でもすぐ行列ができる。他の客にサービス中のオバサンに、これどんなバテ、などと訊いても応えてくれない。ほしけりゃ行列の後に並べという。けっして1度に2つの仕事はしない。4、5人の客が待っているとバテなどもうどうでもよくなる。とにかく買物は手間どるのだ。どうにか我慢して並んであれこれ訊きながら買うのだが、後の人に悪い気がする。つぎの人によく分からないので時間ばかりとってすみませんという、いやお前の番だ、気にせずゆっくりやれ、という。向こうさんはわれわれほど並んで待つことがニガ手でないらしい。

ロンドンに下りて1週間ほどして、カリフォルニアのガス欠騒ぎを知り本当に驚いた。前代未聞の行列ぶりを観察する好機を失い少し無念な気もした。もっとも現地におれば、鉄砲は無理としても、真っ先に庭ぼうきでも振りまわしていたかも知れない(わが家には振り回す物はそんな物しかなかった)。危いところであった。

欧米ではことほど左様に行列することが好きなようである。いろいろなところで“Queue here”との札を見る。並び方も公正さを重んじてか先着順をきっちりとする。待ち合い室に椅子がおかれ、てんでバラバラに坐って待っているときでも、お前のほうが俺より先にきていたよと譲り合うほどである。人づてに聞いたつぎの2つのエピソードはその典型を表わす。

大分昔のことではあるが、ある人が大学の図書館の開館を待って並んでいたら、カール・ベームがやってきてみんなと同じように本を読みながら自分の順番のくるのを並んで待っていたという。“代議士型”の割り込み優先なることばは日常にはないものであるらしい。

また、第二次大戦中、ロンドンの街角では配給を受ける人々の行列がところどころで見られた。そのとき不意に空襲警報が鳴り防空壕へと人々は散りぢりになる。しばらくして警報が解除されてもどってみると、人々はまた元通りに並んでいたというではないか、不思議なこと。でもやりそうなこと。この先着順の規律は待ち時間のバ

ラツキを最小にするという意味で公平でもある。

そう、もう1つ大事な事例がある。オペラ・ハウスやコンサート・ホールの婦人用のトイレだ。中では1本の行列がつくれ空いたところから順に入っていくという。幼児といえども優先権は与えられない。並んでいるのはパーソンが多いという。音楽会にゆくのはどちらかというと年配の人が多く、客席は日本のように華やいていない。行列のつくれ方はアメリカのほうがきちんとしているという。以上は家内の観察である。そのためにわざわざ何度か音楽会に連れていったのだから高くついた。私もノゾクこと、いや観察することができたらストップ・ウォッチをもってサービス時間を計測し、トイレ設計の改善案でもオペラ・ハウスのマネジャーに報告できたであろうに。

タネにもキューしたのでもう少しトイレのことをつけ加えておしまいにして。向こうの婦人用の公共トイレにはコインを入れないとドアの開かないところも多いという。使用中なので待っていたら、中から出てきた若い子がドアを押えたまますぐ入れという。おまけにつきにくる人にもそうやってやるんだよと忠告までしてくれたという。女の経済協力はすまじい。

ヨーロッパに渡ると、かの有名なトイレ・パーソンが待ち構えている。ザルツブルグの人形芝居(オペラをやる)の小屋でトイレに入った。隣は婦人用なのだがその境にドアがある。ちょうど、用の終わるころを見計ったかのように、そのドアがパッと開かれパーソンが飛びだしてきた。片隅にある空きカンの中にコインをおいてゆけ、と一言怒鳴ってボタンとドアを閉めた。小生もシヤクにさわったから、手を洗った後そのドアを開けて、払ったよ、とすんでのところで怒鳴り返してやる所だった。それ以来、音楽会場のトイレに入るのが恐ろしくなりガマンをしたものである。また、ザルツブルグ郊外の観光地では入口が男女共用で、つぎのドアのところにはパーソンが頑張っている。片隅の机の上には、パンやチーズ、ワインにコーヒーがのっかっていてしかも食いかけである。ピクニック気分の見張り番というわけか。さすがにビールは飲んでいないと妙なことに感心した。それにしてもこの種のパーソンの存在、あるいは存在の仕方は私には解せない。どなたかその経済的効用をお調べになった方がおられるだろうか。知りたいものである。

待ち行列も数量化せずにその形態を観察すれば、何と文化的で楽しいものではあるまいか。