

# マクドナルド化と企業社会

—ジョージ・リッツァの見解を中心に—

渡 辺 敏 雄

## 要 旨

リッツァは、マクドナルド化の概念から出発して、社会の合理化の状態を指摘した。かれのマクドナルド化の概念は、ウェーバーの合理化の概念から内容上多くを受け継いでいる。それ故、社会の合理化を説明するに当たって、かれのマクドナルド化の概念固有の意味が、問われるべきである。かれは、また、マクドナルド化の持つ非合理的な側面にも目を向けて、脱人間化を含む多くの事態を挙げている。それに関しても、批判的に検討を行なった。

キーワード：マクドナルド化 (McDonaldization)、社会の合理化 (Rationalization of Society)、合理性の非合理性 (Irrationality of Rationality)、脱人間化 (Dehumanization)、理想 (Ideal)

## I 序

われわれは、前稿において、ジョージ・リッツァ (George Ritzer) の見解を中心にして、かれのマクドナルド化の概念を画定した<sup>1)</sup>。

リッツァの見解においては、企業において行なわれた合理化が、マクドナルド店における合理化の諸現象の特質すなわちマクドナルド化に結実した、と見なされている。その上でかれは、マクドナルド店における合理化に範を取りながら、社会における多くの現象が、合理化されたと見なしているの

---

1) 渡辺敏雄(稿)「マクドナルド化の概念—ジョージ・リッツァの見解を中心に—」、『商学論究』(関西学院大学商学研究会)、第64巻第1号、2016年7月。

ある。こうした見方を取る故に、かれは社会における諸現象は、マクドナルド化されていると位置づける。

かれのこうした見方は、かれの出発点が、ウェーバー (M. Weber) の官僚制論であることと関連し、かれは、マクドナルド化は、ウェーバーの合理化理論のひとつの補足と拡張である、と言っていた<sup>2)</sup>。そして、かれは、ウェーバーの官僚制論と近似している、マクドナルド店に範を取るマクドナルド化の概念に基づく議論を展開したのである。

リッツァのマクドナルド化の概念は、ウェーバーの合理性の概念に補足と拡張をもたらしたのであろうか。つまり、マクドナルド化の概念をもってしか説明できない現象が、社会に存在するのであろうか。われわれは、この意味で、マクドナルド化の概念の固有の価値を見極める必要がある。

また、リッツァは、マクドナルド化の現象を指摘する際に、合理性の非合理性の事態として、マクドナルド化の負の側面に対しても、注意を怠らなところか、むしろ大きな注意を払っている。

企業社会の特質に関心を持つわれわれは、なかでも、企業社会の合理化に伴う非合理性には注目している。

本稿では、われわれは、まず、合理性の非合理性に関して、リッツァの見解を把握し、その評価をすることに集中したい。われわれは、次に、マクドナルド化の概念の固有の価値を画定したい。

これが、本稿の目的である。

## II 合理性の非合理性

マクドナルド化は、いくつかの深刻な欠点 (drawback) を持っている<sup>3)</sup>。

2) 渡辺、前掲稿参照。

3) 本稿において、われわれが、取り上げるのは、次の書物である。

G. Ritzer, *The McDonaldization of Society*, Revised New Century Edition, Sage Publications, London, 2004.

われわれは、本稿の以下の本文と注における引用では、特に断らない時には頁数のみを示すが、それらは、全て上記書物のものである。

本書には、次の邦訳がある。ただし、われわれは、訳語、訳文ともに、邦訳書には必

合理的システムは、不可避免的に、合理性を制約し、事実上傷つけ、恐らくその基礎を掘り崩すいくつかの非合理性 (irrationality) を引き起こす (p. 134)。

リッツァは、こうした否定的な側面のことを、「合理性の非合理性」(irrationality of rationality) と言う (p. 134)<sup>4)</sup>。リッツァによれば、より特定的には、非合理性は、合理性の反対と見なし得る (p. 134)。

リッツァの認識によれば、マクドナルド化は、非効率性、予測不可能性、計算不可能性、統御の欠落に導くものと見なされ得る (p. 134)。

さらに、非合理性は、合理的システムが脱呪術化されている (disenchanted) ことをも意味する。つまり、合理的システムは、その魔法 (magic) と神秘 (mystery) を喪失してきたのである (p. 134)。

リッツァにとって、最も重要なことであるが、合理的システムは、その内部で働く人々とそこでの消費をする人々の人間性 (humanity)、人間の理性 (human reason) を否定する不合理なシステム (unreasonable system) であるということである。換言すれば、合理的システムは、脱人間化 (dehumanizing) を行ないつつあるのである (p. 134)。

## 1. 非効率性

合理的システムは、しばしば、全く非効率な事態に陥る (p. 135)。

例えば、ファストフード・レストラン、ドライブスルーの窓口、銀行の現金自動預払機の前には、人々の長蛇の列ができてしまう (p. 135)<sup>5)</sup>。

ずしも従っていない。

正岡寛司(訳)『21世紀新版 マクドナルド化した社会—果てしなき合理化のゆくえー』(早稲田大学出版部、2008年)。

本稿において、われわれは、さらに、リッツァの次の論稿も取り上げる。

G. Ritzer, Mannheim's Theory of Rationalization: An Alternative Resource for the McDonaldization Thesis?, in: G. Ritzer, *The McDonaldization Thesis: Explorations and Extensions*, Sage Publications, London, 2004.

われわれが、この論稿を本稿で引用する場合には、これを、Rationalization と略記する。

4) 合理性の非合理性に関するリッツァの見解については、次を参照のこと。

G. Ritzer, *The McDonaldization of Society*, pp. 134-158.

5) ファストフード・レストランは、非効率性を示すマクドナルド化した社会の唯一の側

「……現金自動預払機の前で長蛇の列で待つより、人間の出納係と遣り取りの方がより効率的かも知れない。」(p. 135)

リツァは、マクドナルド化のシステムは、誰にとって、より効率的であるのか、と問う。消費者にとっては効率的ではなく、結局、効率性による獲得物の殆どは、合理化を推進している人々の手中に入るのである (p. 136)。

ここに言う合理化を推進している人々に関して、リツァは、次のように言う。

組織の頂点にいる人間は、その組織の底辺、あるいは底辺近くで働く人間、流れ作業工程に就く労働者、カウンター係、顧客電話サービス係、に合理化を押し付ける。会社の所有者、フランチャイズ権を与えられた店長 (franchisee)、最高管理者は、従業員を統御したいと考えるが、自分達については、自身の職位が合理性の束縛からできる限り自由であること、つまり非効率的であることを望む。部下達は、合理的システムの規則、規程、他の構造に、全面的に従わされるべきである反面、管理者 (those in charge) は、自由であるため、創造的である (p. 136)。

以上によれば、管理者こそ、合理化による獲得物を手中に入れ、自由に創造的な人々なのである。

## 2. 高い代価

マクドナルド化の効率性は、消費者のお金を殆ど節約しない (p. 136)。

昨今、4人家族でファストフードの食事を取ったら、直ぐに20ドルから25ドルかかってしまうだろう。そのような額は、家庭料理の食材にかかる費用を上回っているだろう。

これは、マクドナルド化が、非現実 (unreality) を生産し、販売しようとしている幻想 (illusion) を作りだしているために生じる事態である。例えば、

---

面という訳ではない (p. 135)。日本の「ジャスト・イン・タイム」(“just-in-time”) システムにおいては、1日に何回も部品が搬入されることが要求されるので、工場周辺にトラックによる交通渋滞が生じている。このために、人々は、しばしば仕事や営業の約束時間に遅延し、結果として、生産性が失われる (p. 135)。

マクドナルドは、人々が、食べ物を購入する時、大量のフレンチフライを手でできていて、しかも得な買い物をしたという幻想を作り出しているのである (p. 140)<sup>6)</sup>。

### 3. 楽しさと呪術の幻想

リッツァによれば、マクドナルド化が与える幻想のうちで、恐らくより重要なのは、ファストフード・レストランが、楽しさ (fun) を与えているように見えることである (p. 137)。

マクドナルドは、どこにも登場する道化師 (ubiquitous clown)、ロナルド・マクドナルド (Ronald McDonald)、一連のマンガのキャラクター (cartoon character)、次に来店する時も楽しいことが待ち受けていると人々に信じさせる色鮮やかな装飾 (colorful decor) を用いている。

また、いくつかのレストランは、遊び場 (playground)、子ども用の遊技的な乗り物 (children's ride) さえ提供している (p. 137)。

こうして、多数のファストフード・レストランの本質は、現実には、食堂の付いた遊園地 (amusement park for food) となったのである。

こうした現状を見て、多くの皮肉な人々 (cynic) は、マクドナルド店は、常に、食事よりも楽しさを重視してきたと言うであろう (p. 137)<sup>7)8)</sup>。

- 
- 6) リッツァは、幻想に関して、同様のことを、次のようにも表現する。  
もし本当に効率的でもなく、安くもないなら、マクドナルド化、ないし、ファストフード・レストランは、人々に何を提供して、なぜ、それは世界的な成功を収めてきたのだろうか。その1つの答えは、それが効率と儉約の幻想 (illusion of efficiency and frugality) を与えているからなのである (p. 137)。
- 7) 日本では、多くのトイザラス (Toys “R” Us) の店の中に、マクドナルド店がある。マクドナルドは、自らが「楽しさ」(“fun”)を提供するビジネスであることをますます鮮明にしている (p. 138)。
- 8) ファストフード・レストラン以外の領域では、ジャーナリズム (journalism) や教育ビジネス (educational enterprise) も、ますます娯楽性 (entertainment) に結びつingのである。  
娯楽性は、ショッピングモール (shopping mall) にとっても、重要となっている。モールは、劇場の設定 (theatrical setting) のように設計されている。顧客と従業員が、流れる音楽の中で、恰も劇を演じるように設定されている。多数のチェーンの小売店 (retail chains) も、娯楽性を売り物にし、それらは、「小売り娯楽店」“retailtainment”

われわれが、ここで確認しなければならないことは、マクドナルド化が、提供してきた商品に関しては、その魅力だけでは、顧客はそれを購入しないとリッツァは位置づけ、そこには、さらに、楽しさという、魔法と神秘に通じる呪術的なものが付加されてこそ、顧客は商品を購入している、と位置づけていることである。

この点に関して、リッツァは、呪術 (enchantment) が、合理化によって喪失されたとして、次のように論じる<sup>9)</sup>。

合理化の過程は、定義的に、かつては人々にとって大変重要であったある質 (quality) の喪失に導く、とする。その質とは、呪術である (p. 143)。

われわれは、疑いなく、一般的には、社会の合理化から、特殊的には、消費の状況の合理化から、多くのものを獲得したが、反面、たとえ定義することが困難であるとしても、大きな価値を持つ何ものかを喪失してきた (p. 143)。その際、マクドナルド化の中で喪失されたものこそ、呪術ないし呪術的なものである<sup>10)</sup>。

#### 4. 健康と環境破壊

進展する合理化は、人々の健康 (health) と生命 (life) を脅かしてきた。

---

の名前で呼ぶのが相応しくなっている (pp. 139-140)。

- 9) このことに関して、リッツァによれば、合理化の結果として、西欧世界がますます脱呪術化された (disenchanted) 方向に進んだというのが、マックス・ウェーバーの最も一般的な説の1つである (p. 143)。
- 10) リッツァは、マクドナルド化の諸次元と呪術化との関連を、次のように考えている。呪術化されたシステムは、典型的に、目的に対して、高度に絡み合った手段を含み、それは、そもそも明白な目標を持たない。効率的な社会は、こうした手段の曲折進路 (meandering) と、目的欠如 (aimlessness) を許さない。魔法は量 (quantity) よりも質 (quality) と関係している。呪術は、ひとつの経験の内在的性質 (inherent nature) ならびにその経験の質的側面 (qualitative aspect) と深い関連をしているので、呪術の大量生産を想像するのは困難である (p. 144)。合理化の特徴の中で、予測可能性が、最も呪術に反している。呪術は、定義上、予測不可能だからである。したがって、予測可能性を確保することは、最も容易に、呪術化された経験を破壊する。また、統御と、それを生み出す非人間的技術は、呪術に反する傾向を持つ。なぜなら、呪術は、外部から統御され得ないからなのである (p. 144)。

その一例は、ファストフードの成分 (content) によって病気が生じることであり、また、ファストフード・レストランは、子ども達の中に貧しい食習慣 (poor eating habit) を作りだし、子ども達が後々、健康問題に直面することの原因となっている (pp. 144-145)<sup>11)</sup>。

ファストフード産業は、環境問題をも惹起している。

その産業は、細菌による分解不可能性 (nonbiodegradable) を持つものを含んだ莫大な量の塵を出すこと、また、マクドナルド店だけでも、それが必要とする紙のために、莫大な面積の森林を犠牲にしていることが指摘されている (p. 146)。

さらに、工場制農場 (factory farm) が、飼育場から排泄物 (manure) を流出させ飲料水を汚染することを含め、環境悪化と健康被害をもたらしているのである<sup>12)</sup>。

さらに、リッツァは、自動車の流れ作業工程に関しても触れ、その工程は、大量の自動車を生産してきたが、そうした自動車の全てが、環境の破壊を与えた、と指摘する。その排気は、大気、土壌や水質を汚染している。高速道路と道路の止めどない延長は、田園地帯に傷跡を残している。また、毎年、交通事故によって、幾多の人が亡くなり、またそれより多くの人々が負傷している (pp. 146-147)。

## 5. 均質化

マクドナルド化のさらにもう1つの非合理的な効果は、増加する均質性 (homogenization) である。

アメリカ中のどこでも、さらに世界中のどこでも、同一の製品が同一の方

---

11) さらに、リッツァは、他者の見解を引用することによって、サルモネラ菌中毒 (salmonella) のような病気を、食品生産の合理化と関連づけ、マクドナルド化は、より直接的な健康上の脅威をも与えている、と指摘する。この事態との関連が示唆されているのは、フライ用の若鶏の大きさに急いで育成される鶏である (p. 145)。

12) その他の環境悪化と健康被害に関する事例として、抗生物質を投与されて飼育された動物は、抗生物質に抗体をもつバクテリアを生み出す可能性を持ち、このバクテリアに感染した人々を危険に晒すことが、指摘されている (p. 146)。

法において提供されている。アメリカにおけるフランチャイズの拡張は、人々が、地方あるいは、都市ごとの差異を見いだせなくなっていることを意味する (p. 147)。

アメリカ産およびある国に特有のファストフードの拡張は、ある土地と別の土地の多様性 (diversity) がますますなくなる事態を起こす。

リッツァは、その上で、次の懸念を指摘する。

マクドナルド化による均質化の過程で、新しく多様な経験をしたいという人間の願望は、破壊されるという訳ではないとしても、制限を受けていく、と (p. 147)。

## 6. 脱人間化

リッツァによれば、マクドナルド化を、非合理的 (irrational)、究極的に不合理 (unreasonable) と考える主な理由は、それが脱人間化すること (de-humanizing) に繋がる傾向にあるからである。

例えば、ファストフード産業は、リッツァが、「マクドナルド仕事」 (“Mc-Jobs”) と名づけた作業を従業員に与えている。そうした仕事では、労働者は、かれらの熟練 (skill) と能力 (ability) のほんの少しの部分しか使えない。従業員から見れば、マクドナルド仕事は、熟練の最小限の要請に基づいて、満足 (satisfaction) あるいは、それとの関連での長期の職場としての安定性 (stability)、のどちらかの側面に関して、多くをもたらさないもので、非合理である。その結果、マクドナルドの職場では、敵意 (resentment)、職務不満足 (job dissatisfaction)、疎外 (alienation)、欠勤 (absenteeism) と離職 (turnover) が高くなる事態が生じる (p. 148)<sup>13)</sup>。

熟練を要しない単純な仕事の特質は、離職した労働者の補充を比較的容易にはするが、高い離職率は、組織からしても望ましくない。

13) 事実、ファストフード・レストラン産業は、アメリカにおいて、他のどの産業よりも最も高い離職率 (1年でほぼ300パーセント) を示す。このことは、平均的なファストフード・レストラン産業の労働者は、約4ヵ月しか同一職場における労働を継続しないということを意味する (p. 148)。



高い離職率<sup>14)</sup>以外にも、ファストフード・レストランは、消費者 (consumer) をも、脱人間化している。一種の流れ作業工程に着いて食事をすることによって、食事を取る人は、食べ物の間を急いで通るロボットになってしまい、それらの人々においては、正餐の経験 (dining experience) や食べ物それ自体から得られる満足 (gratification) が小さい (p. 149)。

リッツァは、さらに、遊園地と自動車の流れ作業工程の事例に言及する。

まず、遊園地に関して、現代の遊園地が、同一の娯楽経験を体験できるように計算し、不変であるように仕組み、緻密に設計されている、とする (p. 150)。この指摘によって、リッツァは、遊園地が、顧客から想像力 (imagination) の発展の機会を奪い取り、そうした事態が、顧客の脱人間化に相当することを主張したかったものと解され得る。

次に、リッツァは、自動車の流れ作業工程に言及する。

自動車の流れ作業工程は、そこで働いている人達にとって、日常生活 (life on a day-to-day basis) を脱人間化する方法として、周知である。流れ作業工程の破壊性 (destructiveness) の客観的証拠は、従業員の高い欠勤率、遅刻率、離職率に表れている。より一般的に、殆どの人は、流れ作業工程に就く労働を、高度に疎外的 (alienating) と見なす。リッツァは、自動車工場で発生しているこうした疎外感が、社会に拡大しているとして、次のように言う (pp. 150-151)。

「疎外は、自動車の流れ作業工程に就いて働く労働者のみならず、少なくとも部分的には、流れ作業工程の原理に基づいて構築された広範な設定の中

14) この点、リッツァは、部分的にはわれわれにとって理解しがたい理由を含んではいるが、次のように論じる。

従業員をより長期に雇用しておく方が有利であることは、明らかである。なぜなら、離職には、採用 (hiring) や研修 (training) の費用が含まれ、離職によって、それらの費用は、高くつくからである。さらに、従業員の熟練 (マクドナルドでは熟練がほとんど必要ないという前提なので、この場合の熟練とは何かを理解しがたい恨みがある一渡辺) を利用しないことは、組織は、僅かであれ払っている賃金に比較して、従業員から、より多くの貢献を引き出せたかも知れない機会を放棄したので、高い離職率は、組織にとっても非合理的である (p. 148)。

にいる人にも、生じている。」(p. 151)

## 7. 人間関係の希薄化

マクドナルド化した社会では、ファストフード・レストランにおいて行なわれている「見せかけの親密性」(false fraternization)が見られる(p. 141)。

見せかけの親密性は、他の会社でもよく使用されている。

また、見せかけの親密性を都合良く使用するのには、会社だけではなく、それは、他の領域にも広がりを見せる。見せかけの親密性の背後には、人間関係の希薄化が存在する。

人間関係が、希薄になっていく場面として、リッツァは、ファストフード産業、家庭の食事、大学教育、医療、を挙げる。

### (1) ファストフード産業

従業員は、典型的には、パートタイムで、数ヶ月しか働かない故に、顧客(customer)との個人的な関係(personal relationship)は、まず作られない。また、従業員に関しても、同様の理由で、従業員間の満足のいく個人的関係(satisfying personal relationship)も、育つ見込みがない。さらに、ファストフード・レストランでは、コーヒーや食事を取るために参集し、社交するために長時間いるということはないので、顧客間の関係も、制約されている(pp. 151-152)。

### (2) 家族

ファストフード・レストランは、「一家団樂の食事」(family meal)に特に否定的な影響を及ぼす傾向がある。

ファストフード・レストランにおいて、家族が食事を取った場合、そうした食事は、長く、楽しく、会話が交わされる食事になることはない。ドライブスルーを使えば、一層「充実した時間」(“quality time”)はなくなるのである(p. 152)。

最近、家族の崩壊(disintegration of family)が叫ばれているが、ファストフード・レストランは、家族の崩壊を決定的に押し進めたと言って良いであ

ろう (p. 153)。

家族の崩壊に関連づければ、家族は、1940年代には、昼食を共にしなくなり、1950年代には、朝食も共にしなくなった。昨今では、夕食もそのようになろうとしている。家庭での食事が、ファストフード店での食事に準じて、家族構成員が各自で別々に、電子レンジ (microwave oven) を用いて食事の用意をして、軽食を食べ (graze)、燃料補給をする (refuel) 形になったことが、その一因である (p. 153)。

### (3) 高等教育

現代の大学は、さまざまなやり方において、高度に非合理的な場所になっている。多くの学生と教員が、工場のような雰囲気 (factorylike atmosphere) によって不快感を持っている (p. 154)。

多数の学生 (the masses of students)、大規模で非人間的な寮 (large, impersonal dorm)、大規模講義 (huge lecture class) は、学生相互が知り合うのを困難にしている。また、教授と学生の親密な関係の形成は、不可能となるのである (p. 154)。

### (4) 医療

医師にとっては、合理化の過程は、一連の脱人間的な帰結を伴い、その中で、一番重大ないしそれに近いのは、統御が、医師から離れて、合理化された社会構造 (social structure) や制度 (institution) ならびに、管理者 (manager) や官僚 (bureaucrat) によって行なわれているという事実なのである (p. 155)。

患者 (patient) 側から見れば、こうした結果起こった医療の合理化は、多くの非合理性を引き起こしている。そうした非合理性とは、効率性への圧力によって、患者が、医療の流れ作業工程を進んでいくだけの製品のように感じる可能性があることである。また、患者は、医師や看護婦 (nurse) との個人的な関係 (personal relationship) を喪失してしまうに違いないことである (p. 155)。

リッツァは、合理性の非合理性に関する論述を、次の言葉によって結ぶ。

ファストフード・レストランやその模倣店は、理性的なシステム (reasonable system)、まして真に合理的なシステム (truly rational system)ではない。それらは、増加した効率というより非効率 (inefficiency)、相対的に高くつく費用 (relatively high cost)、幻想の楽しみと幻想の現実 (illusory fun and reality)、偽装的友情 (false friendship)、脱呪術化 (disenchantment)、健康と環境に対する脅威 (threat to health and the environment)、均質化 (homogenization)、脱人間化 (dehumanization)<sup>15)</sup>を含む多くの問題を引き起こしているのである (p. 158)。

### III マクドナルド化の意味

われわれは、以下で、マクドナルド化に関するリッツァの見解を要約する。

#### 1. マクドナルド化の諸現象

ここで、われわれは、リッツァの言うマクドナルド化の適用される場面を想起しよう。

1つは、マクドナルド店で行なわれている合理化であり、この場合、マクドナルド店が合理化の場面であり、他の1つは、消費の場面である。ファストフード・レストランの展開以前には、合理化は主として、職場と生産過程に適用されていた。ファストフード・レストランがしたことは、合理化を消費という設定と消費過程に拡張したことなのである。

リッツァは、さらに、合理化を消費の場面のみではなく、余暇活動を含むより広い社会生活の場面において生起することとして把握した。

マクドナルド化は、こうして、マクドナルド店という場面とならんで、その他の場面において進捗すると認識されているのである。

---

15) 脱人間化の現象のうち、患者と病院関係者との関係の繋がりがなくなる事態は、計算可能性への圧力によって、患者が、個人ではなく、ひとつの番号 (number) として扱われる傾向によって、さらに促進される。医療関係者側との関係の希薄化の究極の形態は、医療関係の器具が、ドラッグストアで購入できるようになり、患者は自己診断をするようになって、医療関係者との関連が断絶される事態である (p. 156)。

### (1) マクドナルド店における事態

われわれは、まず、リッツァがマクドナルド化の概念の適用を意図しているマクドナルド店における現象を見よう。

マクドナルド店の主力商品は、少数の材料から作られていて、さらに、調理するのも、客に出すのも、食べるのも、どれも簡単な食品である。メニューの選択肢の制限も、ファストフード・レストランの効率を向上させている(効率性)。また、マクドナルドが提供するものは、一人分が大きい物であって、中庸の、味の濃い食べ物である(計算可能性)。マクドナルド店における顧客と従業員の会話は、その殆どが、儀式化され、常軌化され、規程化すらされている。またマクドナルド店は、従業員が、仕事をする際に遵守しなければならない一連の規程を持つ。さらに、同じ商品が、同じ時間で出てくる(予測可能性)。マクドナルド店は、誰でも学習できる常軌的作業を開発し、また、出来合の食材を使用することがこれに拍車をかけ、調理から不確実性を取り除いた。さらに、マクドナルド店は、従業員の統御のために、多くの機械を開発した(統御)。

### (2) 消費の場面

リッツァは、消費の場面における現象が、マクドナルド化という概念によって把握され得ると考えていた。

特にその場面で、かれが強調するのは、消費活動をする顧客が働かされることである。

マクドナルド店において、顧客は、列に並んでから、トレーを返却のために積み重ねるまで、働かされる。また、買い物の場面でも、長い通路を歩き来して小旅行によって必要な物を探すことで働かされ、クレジットカードで支払うことにより、レジ係の負担を軽減している。ガソリンスタンドでも、病院でも、顧客ないし患者は、働かされている。さらに、銀行の現金自動預払機は、人を、無給の銀行の窓口として働かせる。

確かに、この側面は、個別には知られてはいたものの、リッツァによって、改めて、企業側の効率化に協力し、顧客が働かされる事態として一括された

ことは、われわれの見解によれば、斬新な指摘である。

### (3) その他の場面

われわれは、リッツァが、その他の場面における現象もまた、マクドナルド化という概念によって把握され得ると考えていたことを確認した。

ここに言うその他の場面においては、家庭生活、余暇活動、組立型大量生産企業の生産現場、医療、教育といった、社会における広範な事態から、例示的な現象が引用されていた。

効率化との関連では、次のことが挙げられた。①電子レンジによって、多くの食品が簡単に家庭で作れるようになった。②調理済みの食べ物や、持ち帰りの食事が、家庭料理の代替をしている。③冷凍や電子レンジで調理できるダイエット料理、瞬時に取れるダイエット目的の食品がある。④デパート、ショッピングモール、コンビニエンスストアは、購買の効率を高めている。⑤通信販売、テレビ・ショッピング、インターネット販売は、購買の効率を大幅に上昇させた。⑥クレジットカードの普及により、購買が、効率的になった。⑦教育制度、特に現代の大学は、マークシート方式の試験の実施、教科書の簡便な制作等の効率化へ向かう例を提供する<sup>16)</sup>。⑧医療においても、流れ作業医療、予約不必要の外科がある。

計算可能性との関連では、次のことが挙げられた。①高等教育の最大の関心は、教育機関側からは、卒業させた学生の数であり、学生側からは、どのような成績であったかであり、生徒、学生は、評定平均値等の数値によって、大学、雇い主から評価される。②医療機関は、患者1人の診察時間の制限による診察患者数の増大を通じて、費用を削減し、収益の増大を図っている。③テレビ番組の構成は、視聴率を最重視する。④スポーツでは、番組企画の都合ならびに、聴衆に訴える高得点主義が、試合を変質させた。⑤政治においては、支持率が重視され、また、政治に関するテレビ放映に関しては、時間が短縮され続け、政治演説が変質した。

---

16) 大学における効率化に向かう事例に関しては、渡辺、前掲稿を参照のこと。

予測可能性との関連では、次のことが挙げられた。①ショッピングモールでは、悪天候からの防御、犯罪の相対的な少なさが、購買を予測可能にしている。②現代の遊園地は、安全であり、予測不可能なことはまず起きない。③人々は、キャンプに、レクリエーション用車両で出かけ、自動でできあがるテント、家庭で使っているもの何らかもを積んで出かける。

統御との関連では、次のことが挙げられた。①従業員を非人間的技術によって統制している事例として、託児所と補習教育をする施設や、技術を作り、取り扱うことができる専門家に統制力が移行している医療機関、官僚制によって管理される大規模組織、非人間的技術の管理下に置かれている多くの職場が挙げられていた。②食材との関連では、食用の生物の予測可能で効率的な飼育とそれに基づく予測可能な食材の供給が実現される。③産まれてくる子どもの性別の人工的な操作が行なわれ、遺伝子症状を持つ胎児の中絶が行なわれている。④出産過程との関連では、助産術の衰退と、産婦人科医による出産過程の統御の増加が見られる。⑤人が死にいく過程との関連では、延命の非人間的技術があり、事前指示がなければ、できる限り延命させる医療の指示が順守されなければならない。こうして、本人も、家族構成員も、死にいく過程の統御を失う。

リッツァは、マクドナルド店で生じている合理化が、社会にも広範に起こっていることを、いくつもの事例を通じて指摘し、それらの事例によって、現代社会の特徴を浮かび上がらせようとしている。ここに、われわれは、かれの見解の最も大きな特徴を見いだすことができよう。

## 2. 合理性の非合理性

リッツァは、マクドナルド化は、合理化をもたらず反面、非合理性を引き起こすとも考えていた。

リッツァが、合理性の非合理性において論じていることには、われわれの見解によれば、2つがあり、第1は、マクドナルド化が合理性の達成方法であるとされながらも、目指した合理性を達成していない、という事態と、第

2は、マクドナルド化の結果、合理化は達成されたものの、他の価値に影響が及んだ、という事態である。

こうした2分類を前提として考えると、例えば、ファストフード・レストラン、ドライブスルーの窓口、銀行の現金自動預払機の前に、長蛇の列ができることによって、合理的システムが、非効率な結果に陥る、という事態は、前者、すなわち、マクドナルド化が合理性の達成方法であるとされながらも、目指した合理性を達成していない、という事態に当たる。

合理性の非合理性において、リッツァが指摘しているその他の事態は、後者、すなわち、合理化は達成されたものの、他の価値に影響が及んだ、という事態に当たる。

それらの事態とは、次のことである。

(1)マクドナルド化の効率性は、消費者のお金を殆ど節約しないどころか、かえって高くつく。

(2)合理化は、消費者を惹き付ける特質である呪術を喪失させた。

(3)ファストフードの成分によって病気が生じ、また、ファストフード・レストランは、子ども達の間健康危害の種をまいている。さらに、ファストフード産業は、莫大な量の塵を排出し、莫大な面積の森林を犠牲にして、工場制農場が、飼育場から排泄物を流出させ、環境悪化をもたらしている。その他には、大量生産された自動車が、環境の破壊や交通事故を惹起しているのである。

(4)合理化は、世界中のどこでも、同一の製品が同一の方法において提供されるという均質性をもたらす。

(5)マクドナルド仕事は、熟練と能力を殆ど使用しない脱人間化に繋がる傾向にある。そうした仕事は、満足も安定性ももたらさず、その結果、疎外、欠勤と離職が高くなる事態が生じる。高い離職率は、組織からしても望ましくない。さらに、遊園地が娯楽経験を予測可能に設計していることが顧客から想像力を奪うという事態ならびに、自動車の流れ作業工程が高度に疎外的である事態は、脱人間化に当たる。



(6)人間関係の希薄化が、以下の場面で生じる。第1に、ファストフード・レストランの従業員と顧客間、従業員間、顧客間には、個人的な関係が作られない。第2に、ファストフード・レストランは、充実した時間としての一家団欒の食事に、否定的な影響を及ぼす。また、家庭での食事が、ファストフード店での食事に準じて、家族構成員が各自で別々に電子レンジを用いて食事の用意をして、軽食を食べる形になったことが一因となり、家族の崩壊が起ころうとしている。第3に、現代の大学においては、大規模講義がなされ、学生間の、また、教授と学生との間の親密な関係の形成は、不可能となっている。第4に、現代の医療においては、患者は、流れ作業工程に乗せられた製品のように感じる可能性がある。また、患者は、医師や看護婦との個人的な関係を喪失するに違いない。

リッツァが、合理性の非合理性において、マクドナルド化が合理性の達成方法であるとされながらも、目指した合理性を達成していない、という事態と、マクドナルド化の結果、合理化は達成されたものの、他の価値に影響が及んだ、という事態に関して、われわれは、リッツァの論述から、以上のように事例を挙げたが、かれの見解においては、明らかに、後者の方の論述に重点があった。

つまり、リッツァは、マクドナルド化の結果、合理化は達成されたものの、他の価値に影響が及んだ、という事態を、合理性の非合理性として理解していることは間違いないと解せられるのである。

その際の非合理性が出現する原因は、ある目的を達成する手段の追求によって、他の価値が視野から排除されることによる、と考えられる。

このこととの関連で、リッツァは、合理性の意味に関して、別の箇所<sup>17)</sup>で、考察を施している。そこで、われわれは、それに関するかれの見解を簡潔に見ることとする。

---

17) G. Ritzer, Rationalization.

#### IV 合理性の意味

リッツァは、まずは、初期のカール・マンハイム (Karl Mannheim) の業績<sup>18)</sup>に基づきながら、合理的領域は、順序正しく繰り返す状況を取り扱うことを目的にして、常軌化された手続から構成されるものと見なされていた、とする<sup>19)</sup>。つまり、初期のマンハイムにおいては、合理化 (rationalization) は、何らかの合理的構造ないし枠組と一致する行動を含み、合理的な行動者とは、何ら個人的意思決定 (personal decision) を含まない明確な規程 (definite prescription) に従う、とされている<sup>20)</sup>。簡単に言えば、初期のマンハイムにおいては、合理性とは、ある目的を達成するために最も効率的であるとされた手段に従うことである、と解釈されているのである。

これに対して、リッツァの見解によれば、後期のマンハイムの業績<sup>21)</sup>においては、機能的合理性 (functional rationality) と実質的合理性 (substantial rationality) が区別される。

このうち一方の、機能的合理性は、事前に定義された目的に導くように組織された一連の行動の状態であり、そうした一連の行動における全ての要素は、機能的な地位と役割を担っている、と観念されている。それ故、それは、初期のマンハイムの合理性の概念により近づいた概念である<sup>22)</sup>。

18) リッツァが、初期のマンハイムの代表的著作として挙げるものは、次の書物である。  
K. Mannheim, *Ideologie und Utopie*, Bonn 1929. (鈴木二郎 (訳) 『イデオロギーとユートピア』 (未来社、1968年)。

われわれの手許にあるのは、次に示す1985年発刊の第7版である。

K. Mannheim, *Ideologie und Utopie*, Siebte Auf., Frankfurt am Main 1985.

19) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 17.

20) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 18.

21) リッツァが、後期のマンハイムの代表的著作として挙げるものは、次の書物である。  
K. Mannheim, *Mensch und Gesellschaft im Zeitalter des Umbaus*, Leiden 1935. (福武直 (訳) 『変革期における人間と社会—現代社会構造の研究—』 (みすず書房、1962年)。) ただし、邦訳は、次の英語版からの訳である。

K. Mannheim, *Man and Society in an Age of Reconstruction: Studies in Modern Social Structure*, Routledge & Kegan Paul, London, 1940.

22) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 21.

他方の、実質的合理性は、ある所与の状況における事実の内的諸関連への知的洞察を示す思考行動 (an act of *thought*) として定義されていることが紹介される<sup>23)</sup>。

これら両者の合理性の間には、機能的合理性を追求すれば、実質的合理性は達成され得ない、という関係がある。例えば、グリル係は、ファストフード・レストランの機能的組織に従順に行動して、ハンバーガーを焼くことに含まれる全ての段階に関して深く考察する等ということとはしない。ファストフード・レストランは、従業員に機能的合理性を追求させようとするが、それらの人々が、実質的合理性を追求することを望まないのである<sup>24)</sup>。

リッツァによれば、「マンハイムは、産業化 (industrialization) は、機能的合理性の増加に導いたが、必ずしも実質的合理化の増加には導かなかった、と論じている。<sup>25)</sup>」さらに、マンハイムは、機能的合理化は、人々に独自の判断をさせる余地を残さないようにして、実質的合理性を麻痺させる傾向にあったとも論じている<sup>26)</sup>。

ここで言われていることは、マクドナルド化した社会においては、大多数の労働者は、指示されたことに慣らされてしまっていて、自分達を巡る状況を解釈する能力を喪失し始めているのだ、ということである。マクドナルド化した社会においては、われわれは、特に思考能力の喪失 (the loss of…… the ability to think) に苦悩する<sup>27)</sup>。

つまり、マクドナルド化した社会は、個人の思考能力を脅かす傾向にあるのである<sup>28)</sup>。

以上で触れられたのは、現場の従業員における機能的合理化の進捗と、それらの人々における思考能力の喪失としての実質的合理性の後退ないし消失

23) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 19.

24) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 22.

25) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 22.

26) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 22.

27) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 24.

28) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 25.

であるが、リッツァは、さらに、実質的合理性が比較的豊富である組織階層上の上位者や、消費者にも、機能的合理性が進捗することを次のように触れる。

マンハイムは、機能的合理性を超えて、それと密接に関連した自己合理化 (self-rationalization) ないし個人による自らの衝動の体系的統御 (the individual's systematic control of his impulses) の現象を据えている。事実、自己合理化は、機能的合理化の1つの類型として記述されることもあり、それらの2つの概念は、密接に関連している<sup>29)</sup>。自己合理化は、外部からの統御が及ばない自己の衝動を組織側の規範に同調する努力と見なされる。そうした意味で、リッツァは、客観的行動の機能的合理化は、究極的には、自己合理化を喚起する、というマンハイムの言葉を引用する<sup>30)</sup>。

こうした自己合理化は、大規模組織の組織階層上の上位者、すなわち管理者 (administrative staff) に生じる。自己合理化は、機能的合理化が及ばない事態であるところの理念 (idea)、感情 (feeling)、余暇時間 (leisure time) にまで統御を及ぼす<sup>31)</sup>。

これに対して、マクドナルド化したシステムにおける従業員に関しては、そうした人々は、往々にして、パートタイム労働者 (part-time workers) あるいは短期労働者 (short-time workers) である。そうした短期雇用形態の労働者に関して、認知過程を変更することは、不可能である。さらに、そうした短期雇用形態の労働者は、比較的手短かな命令に従順な傾向があるので、認知過程を変更する意味がない。マクドナルドを含むチェーン店は、それらの人々に、職場を統御するために、機能的合理化の接近法を適用してきたの

29) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 25.

30) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 25.

31) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 26.

リッツァは、マンハイムの言葉を借用しながら、自己合理化が対象とする心理過程ないし個人の内面を、認知過程 (cognitive process) と表現する。この概念を使用するならば、もし、外部から行なわれる機能的合理化が、自らが自らの認知過程について行なう自己合理化によって補完されるならば、組織全体の機能的合理化は一層完全なものとなる、と言えよう。

であり、それで十分なのである<sup>32)</sup>。

他方で、上述の大規模組織の管理者、マクドナルド加盟店の管理者に対しては、ハンバーガー大学 (Hamburger University) があり、そこでは、店舗経営の技術や部下に対する機能的統御を教育しているのみならず、それらの人々が、自己合理化を実践し得る心的態度 (mind-set) を変更しようという企画が行なわれている<sup>33)</sup>。

このようにして、マクドナルド化した社会は、マクドナルド店の管理者にも、一種の機能的合理化を図ろうとするのであるが、その対象は、さらに、管理者のみではなく、顧客 (customer) にも広がる。

顧客は、さまざまな外部からの制約 (various external constraints) (ドライブスルー、品数の限られたメニュー、堅くて心地良くない椅子) によってのみではなく、広告 (advertisement) によって、一種の予期的社会化 (anticipatory socialization) をなし、何をどう注文したら良いかを事前に知る。また、子どもが大人に店内でどう振る舞えば良いか、を教える逆社会化 (reverse socialization) の過程も存在する。さらに、近くにあるごみ箱といったさまざまな物理的構造とならんで、記号があり、それは、何が期待されているかを示している。これらのことによって、顧客は、自己合理化を成し遂げるのである<sup>34)</sup>。

以上で、われわれが紹介してきたように、マクドナルド化した社会においては、機能的合理化は、従業員において進捗するのみならず、店舗の管理者ならびに顧客において進捗し、それに伴い、従業員、管理者、消費者というマクドナルド化した社会を構成する主要な構成員において、実質的合理化は、後退ないし消失するのである。

32) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 26.

33) G. Ritzer, *op. cit.*, pp. 26-27.

34) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 27.

リッツァは、さらに、自己合理化のさらに進捗した心理的状态としての自己省察 (self-observation) に関して、触れている (*Op. cit.*, pp. 27-28) が、その記述は簡単であり、またとりわけ、リッツァの論述の本質は、機能的合理化と自己合理化で尽くされると考えられるので、われわれは自己省察に関するリッツァによる紹介を割愛した。

実質的合理化の消失は、人々における思考能力の喪失を意味し、この場合の思考の対象は、とりわけ理想 (ideal) であると考えられ、理想はユートピアとして位置づけられるので、マンハイムにおいては、次のように考察が進められる。

リッツァによれば、マンハイムは、イデオロギー (ideology) とユートピア (utopia) の徐々に消失を悲嘆しているが、特にユートピアの消失の方がはるかに大きな問題であるとしている<sup>35)</sup>。なぜなら、イデオロギーの消失は、それを信奉する社会的階層のみに対する危機を意味するだけで済むが、ユートピアの消失は、全体としての人的特性 (human nature) と人的発展 (human development) に否定的な影響 (negative effect) を与えるからである。ユートピアの消失は、人間が物 (a thing) に過ぎなくなる静態的な状態 (static state) を作り出す。われわれはその時、考えられる最も大きな逆説に直面する。つまり、物に関して最高度の合理的支配を達成してきた人が、あらゆる理想を捨てて、単なる衝動の創造物 (a mere creature of impulses) となるのである<sup>36)</sup>。

機能的合理化を追求する範囲が、マクドナルド化した社会における、従業員、管理者、消費者に及び、それらの人々においては、実質的合理化は消失し、思考能力は失われ、それらの人々は、あらゆる理想を捨てた単なる衝動の創造物となる。

われわれは、合理性の非合理性の箇所においては、リッツァは、マクドナルド化の結果、合理化は達成されたものの、他の価値に影響が及んだ、という事態を、合理性の非合理性として理解していたこと、また、その際の非合理性が出現する原因は、ある目的を達成する手段の追求によって、他の価値が視野から排除されることによる、と考えられることを指摘した<sup>37)</sup>。

その結果、われわれの解釈によれば、思考能力の喪失としてのユートピア

35) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 23.

36) G. Ritzer, *op. cit.*, p. 23.

37) 本稿「Ⅲ マクドナルド化の意味 2. 合理性の非合理性」を参照のこと。

の消失は、他の価値が視野から排除されることに荷担し、そのことを通じて、合理性の非合理性を助長すると考えられるのである。

以上の理由がある故に、リッツァは、合理性の非合理性の事態を由々しき事態として、捉えているのである。

## V マクドナルド化の理論の問題

### (1) マクドナルド化の概念

リッツァによれば、マクドナルド化の概念は、4つの次元から構成され、それらは、効率性、計算可能性、予測可能性、統御であった。

かれは、それらを議論する際に、マクドナルド化に関するかれの議論は、ウェーバーの合理化理論のひとつの補足と拡張である、と称し、かれは、ウェーバーの言う官僚制の利点としての、文書化、数量化、予測可能性、管理の強化と機械による人間の代替可能性から、文書化を削除し、効率性を入れて、マクドナルド化の特質として、効率性、計算可能性、予測可能性、統御を挙げたのであった。

こうした事情により、われわれの見解によれば、ウェーバーの官僚制の概念と、リッツァのマクドナルド化の特質は、酷似していると解せられ、その模倣であるとも解せられる<sup>38)</sup>。

こうした事情を前提すると、ウェーバーの概念が、現実を把握するために作られたものであり、現実を反映しているならば、それと酷似したマクドナルド化の概念によってしか把握できない現象があるのかどうかを、われわれは、明確にしなければならない。

そのことをわれわれが論じるためには、マクドナルド店における事態と、

38) またこのことと関連して、ウェーバーにおいては、官僚制が、形式合理性の模範であると解せられたのに対して、既述のように、リッツァにおいては、効率性が、形式合理性によって達成せられるものと解せられたのであった。こうして、ウェーバーにおいては、官僚制が、形式合理性を達成するための特質であると解せられたのに対して、リッツァのマクドナルド化の概念の中には、形式合理性を達成する手段としての概念と、それによって達成された効率性の概念が入っていることとなるのである。

社会全体の合理化の傾向を持つ事態とを区別する必要がある。

このうち、マクドナルド店で行なわれている事態に関しては、われわれは、既に取り上げた。

それらは、主力商品の単純化と、種類の絞り込みの結果としての効率性の確保、提供する商品が大きいことと、中庸の、味の濃いものであることとしての計算可能性、顧客と従業員の会話が、儀式化され、常軌化され、規程化され、従業員が、仕事をする際に遵守すべき一連の規程を持ち、さらに、商品が、同じ時間で出てくることとしての予測可能性、誰でも学習できる常軌的作業がなされ、従業員の統御のための機械が開発されたこととしての統御、であった<sup>39)</sup>。

マクドナルド店におけるこれらの事態は、われわれの解釈によれば、全て、ウェーバーの形式合理性を含めた官僚制の概念によって、把握可能であって、特にマクドナルド化と言う概念を作り出し、それを用いる必要はないと解せられる。

つまり、既に近代社会は、合理化の方向に進んでいて、マクドナルド店は、それが現れた個別の事例であると言える<sup>40)</sup>。

39) 本稿「Ⅲ マクドナルド化の意味 1. マクドナルド化の諸現象 (1) マクドナルド店における事態」を参照のこと。

40) 油井清光氏は、ほぼ同様のことを指摘する。氏によれば、マクドナルドのハンバーガー店がアメリカから日本へ伝播したから、世界の合理化が進められたと言うより、既にこの近代的世界ではどこでもそうした合理化の方向は定まっていて、マクドナルドは、「その個々の現れにすぎない。」(油井清光(稿)「グローバル化とマクドナルド化—合理性と非合理性の拮抗のなかで—」、G.リッツァ、丸山哲央(編著)『マクドナルド化と日本』(ミネルヴァ書房、2003年)、238頁)。

われわれは、マクドナルド店における事態を、いわば狭義のマクドナルド化と見なし、社会全体の合理化の傾向を持つ事態を、いわば広義のマクドナルド化と見なしていることとなる。広義、狭義のマクドナルド化を同様に区別しながら、油井氏は、次のように考える(前掲稿、230-231頁)。

氏は、一方で、近代社会におけるあらゆる現象の基本的特徴ないし過程が合理化に向かっていることを、マクドナルド化という象徴ないし比喩によって表現するという意味での「広義の」マクドナルド化と、他方で、マクドナルドという外食産業が世界を席卷していくという意味での「狭義の」マクドナルド化とを区別する。その際、氏は、「狭義の」マクドナルド化の内容は、マクドナルド店で行なわれているフランチャイズ方式、マニュアル化、消費の分野での合理化、単一のシステムが、社会全体を覆っ



このように、マクドナルド店が、既に合理化の方向に進んでいる近代社会の進路上に現れた個別の事例であると言えるのならば、それは、マクドナルド店のみならず、その他の社会の現象を当然巻き込んでいるはずである。つまり、既に合理化の方向に進んでいる近代社会の進路上には、われわれが、社会における「その他の場面」も存在しているはずである。

「『狭義の』マクドナルド化が進行する以前から、すでに世界の多くの地域が、右の四つの原則、『効率化』『計算可能性』『予測可能性』『人間によらない制御』、の意味での合理化を基本的に達成していた、あるいは少なくともそこに向かっていた。<sup>41)</sup>」

その上で、リッツァの議論の主要な方向に関して、結論的に、次のように指摘される。

「換言すれば、『狭義の』マクドナルド化が進行したから、それに影響されて合理化が進展したわけではない。<sup>42)</sup>」

われわれは、ここまでで、まず、マクドナルド化は、その把握のために特殊な概念を必要とする現象ではなく、それは、既に合理化の方向に進んでいる近代社会の進路上に現れた個別の事例であること、次に、それ故、社会における「その他の場面」の合理化も、それぞれが、既に合理化の方向に進んでいる近代社会の進路上に現れた個別の事例であるはずなのであって、それが、狭義のマクドナルド化が進行したから、進展したという訳では決してないことを確認できたのである。

## (2) 顧客を働かせているという発想

リッツァは、消費の場面における現象も、マクドナルド化という概念によって把握され得ると考えていた。

---

ていくことであると見なしている。

われわれは、社会における広義の合理化が、マクドナルド店に現れたものが狭義の合理化であると考えている。油井氏は、そうした面のみではなく、合理化のうち狭義のマクドナルド化の内容を特定化して、それ独特のものがあり、狭義のマクドナルド化が、社会に浸透する面をも見ている訳である。

41) 油井、前掲稿、238頁。

42) 油井、前掲稿、238頁。

特にその場面で、かれが強調するのは、顧客を働かせることであった。

そこで指摘された典型例は、マクドナルド店においては、顧客が、列に並んでから、食べ終わるまで自分で動いて、働かされることであった。また、買い物の場面においては、長い通路を歩き来して必要な物を探すことで、働かされ、クレジットカードで支払を行ない、レジ係の負担を軽減するということであった。ガソリンスタンド、病院においても、顧客ないし患者は働かされている。さらに、銀行の現金自動預払機は、人を、無給の銀行の窓口として働かせるとされていた。

確かに、これらの事態を、企業側の効率化に協力し、顧客が働かされる事態として一括したことは、斬新ではあるものの、われわれは、それらの現象に関して、次のように考える。

顧客が働かされるという言い方の背景には、常に、そこで得られた効率は、企業側に吸収されるという認識がある。

この点、リッツァは、次のように言う。

マクドナルド化のシステムは、誰にとって、より効率的であるのか。リッツァの見解によれば、マクドナルド化は、顧客にとっては効率的ではなく、結局、その効率性による獲得物の殆どは、合理化を推進している人々の手の中に入るのである (p. 136)。

しかし、われわれの見解によれば、果たしてそのように言い切れるのかは、疑問である。

机に座り、注文をして、そこへ食事を持って来てくれることを待つより、並んで自分で軽食を机に運び、食べて片づけた方が、顧客にとっても効率的である。リッツァの見解においては、マクドナルド店は、短時間で燃料補給をする場所として割り切られているから、このことは妥当するであろう。燃料補給の場所に時間を取られるのは、顧客には、非効率であろう。スーパーマーケットでの買い物は、顧客が指定したものをカウンターへ持って来てくれる雑貨屋より、顧客にとってもはるかに効率的である。クレジットカードは、現金を持ち運んだり、不足したら現金を下ろしたりする面倒から顧客を

解放した。銀行の現金自動預払機は、銀行の店舗閉店時間にも出金、送金、通帳記入等の用務を済ませることを可能にして、それにより、窓口に並び、番号札を取って、順番待ちをして、用務別の申請書に必要な事項を注意深く記入する手間から顧客を解放した。

確かに、これらのことによって、一方で、企業側から見れば、顧客は素早く回転し、効率は挙がり、そうした事態は、収益増加に繋がるが、他方で、顧客も、大きな効率増加の恩恵に浴している面を指摘しておかなければ、リッツァの指摘は、一面的で、不公平であるとわれわれは考える。

### (3) 合理化の効用

リッツァは、合理性の非合理性に関して論述した箇所、「楽しさと呪術の幻想」として、次のように考察していた<sup>43)</sup>。

マクドナルド化が、提供してきた商品に関しては、その魅力だけでは、顧客はそれを購入しない。そこには、さらに、楽しさという、魔法と神秘に通じる呪術的なものが付加されているからこそ、顧客は商品を購入しているのである、と。

リッツァは、合理化によって、呪術が喪失されたとして、合理化の過程は、定義的に、かつては人々にとって大変重要であったところのある質の喪失に導く、とした。この場合、その質とは、呪術である。

リッツァによれば、われわれは、疑いなく、一般的には社会の合理化から、特殊的には消費の状況の合理化から、多くのものを獲得したが、反面、たとえ定義することが困難であるとしても、大きな価値を持つ何ものかを喪失し、そのひとつが、呪術ないし呪術的なものなのであった。

マクドナルド化は、合理化を達成した。しかし、顧客の商品購入のために必要な呪術が喪失された。これこそ、合理化と呪術に関するリッツァの考えの主要部分である。

われわれは、ここに、商品は、呪術の中で売られてこそ買われるのであ

43) 本稿「Ⅱ 合理性の非合理性 3. 楽しさと呪術の幻想」を参照のこと。

て、呪術以外の、商品の価格と品質という特徴だけでは、商品は売れない、とするかれの考えを端的に見て取ることができる。

しかし、われわれの見解によれば、企業は、まさに合理化の中で、価格と品質を巡って、他社と競争を繰り返しながら、「より良い」商品を消費者のもとへ届けようとしてきたし、顧客もこれに応じて、競争の中から企業によって提供された商品を購入してきた。

こうして考えれば、合理化こそ、商品に価格と品質の上での魅力を付加した要因なのであって、購買環境が呪術の要素を含むかどうかには殆ど関係なく、顧客は、商品を購入してきたというのが主たる事態なのである。

伊藤賢一氏は、この点に関連して、次のように言う。

「やはり経営が成功するには、販売方法以上に商品やサービスそのものもつ『魔術(魅力)』を検討せざるをえないと思われるが、奇妙なことに、Ritzer の議論には商品(物・サービス)それ自体が発揮するような魔術は登場しないのである。<sup>44)</sup>」

以上でわれわれが触れてきた意味において、リッツァは、合理性の非合理性を前面に押し出そうとして、合理性によって排除された呪術の要素を余りに強調していることを指摘しなければならない。

#### (4) 合理化による喪失物

リッツァは、効率性、計算可能性、予測可能性、統御のそれぞれの下で、進行する事態の例を挙げてきた。

そうした事例を挙げる中で、リッツァは、頻繁に、合理化が進行することによって喪失されたものに触れ、喪失されたものの重要性を強くほのめかすのであった。

44) 伊藤賢一(稿)「消費社会論の存立構造—Ritzer 再魔術化論をめぐる考察—」、『群馬大学社会情報学部研究論集』、第16巻、2009年3月、31頁。

伊藤氏は、さらに、次のように言う。

「……われわれが何らかの商品やサービスに魅力を感じる時、われわれが求めているものは、必ずしも Ritzer のような『非合理的な何ものか』ではなく、むしろ、合理性・科学性・効率性を求めている場合も多いのではないだろうか。」(伊藤、前掲稿、31-32頁)

計算可能性の箇所では、リッツァは、営利志向の病院組織では、医師は、企業収益への貢献の圧力を感じ、こうした事態は、容易に、医療行為の質を脅かす、と指摘していた。われわれの疑問は、ここで強調された医療行為の質とは何か、ということである。

同様に、計算可能性の箇所において、リッツァは、幾種類ものスポーツは、変質し、恐らく犠牲にすらなってきたのであって、テレビ放映権料の増収を図るためのテレビ・タイムアウトの挿入、バスケットボールと野球の高得点試合への変質を、競技に良からぬ影響をもたらす例として挙げていた。われわれの疑問は、ここで言われた良からぬ影響とは何か、良い試合と良くない試合とのリッツァ的区別は何か、ということである。

計算可能性に関する論述を締めくくるに当たって、リッツァは、計算可能性の強調は、比較的低い費用で、多数のものと大きいものを獲得する能力をもたらしたが、その反面で、強い負の面を持ち、特に、数量を強調する社会においては、財やサービスがますます中庸の品質の物になると指摘していた。マクドナルド化の議論における指摘であるので、ここで言われた負の面としての中庸の品質とは、マクドナルドの商品のことが考えられ、完全に標準化された商品が念頭に置かれているものと考えられる。

しかし、われわれが現状の議論をするならば、確かに産業によっては、コモディティー化された商品への圧力を持つものもあるが、他社との商品の多様化競争で、たとえ少しながらも相互に異なる商品が提供され、消費者がその僅かの差違に魅力を感じる機会があるのも事実である。現在の世界が、完全に標準化された商品によって満たされているという印象を植え付けようとするリッツァの認識は、払拭されなければならないし、多様化が肯定的な面であるならばそれを伴いながら、社会は進行していつているというのが事実ではなかろうか。

また、統御の箇所では、妊娠を統御することによって、子どもの性別を選択することが、特定の仕様を持った車を注文するように、産まれてくる子どもを注文するという悪夢に繋がるのではないかということ、そうした行為は、

消費主義の精神の一部であり、子どもが「製品」扱いされることが、指摘された。また、産まれてくる子どもを、製品にすることによって、人々は出産の過程を脱人間化する危険を犯している、と指摘された。さらに、長年、病院と医療専門家達は、出産を統御するために、多数の標準的で、常軌化された手続を開発し、その際、出産は、ひとつの病気と捉えられ、子どもを取り上げるまでの過程は、医者が行なう処置とされた。

ここでは、産まれてくる子どもの性別に関して、自然な出産が選好されていることが窺える。さらに、出産が病気として扱われ、医師によって出産が処理されることによって、新生児の気分や主観を感じ取ることが、肯定的価値を持つことが忘れ去られ、出産の驚異が奪われたことが認識されている。

われわれは、以上において、リッツァがマクドナルド化の事例の中で、合理化の喪失物として明示的に触れた箇所を抜粋の上、論じてきた。

リッツァによれば、総じて、合理化の過程は、定義的に、かつては人々にとって大変重要であったところのある質の喪失に導くのであった。これは、失われたものが、呪術であることに関連で指摘されたのであるが、より一般化して、かれは、明らかに合理化は、質を喪失すると考えている。

リッツァの見解における喪失された質とは何かを考える上で、本稿「II 合理性の非合理性」の箇所において取り上げられたリッツァの論述が、われわれに、具体的示唆を与える。

合理性の追求によって、①呪術が喪失され、②人間の生命ならびに健康が阻害され、環境が汚染され、③均質性が増して、④脱人間化の現象が生じ、⑤ファストフード産業、家族、高等教育、医療、の分野において、人間関係の希薄化が生じた。これらから、社会の目指すべき質が展開されるのなら、上記でわれわれが触れた医療行為の質、スポーツの試合の質等にも答えることができよう。

ここで一方で、われわれは、マクドナルド化に関するリッツァの議論を、理想的社会の展開をなす規範論として見なすのではなく、かれの議論は、社会において合理化が進展すれば、その副作用として、何が生じるのかを議論

し、それ以上の理想論の展開を意図していない、と解釈することができる。

この場合、われわれは、かれの議論を、実証主義的な方向に向かう理論的研究と位置づけていることとなる。

そうであるのなら、われわれは、リッツァの指摘を受けて、上記の①から⑤までの副作用が、実際に社会において生じるのか否かを経験的に確認していく必要がある。リッツァは、そのための仮説を提示したと解釈され得る。

次に他方で、われわれは、マクドナルド化に関するリッツァの議論を、合理化の進展に対する警鐘とそれに対するあるべき社会像の開陳の議論と解釈することもできる。

この場合、われわれは、かれの議論を、理想像の開陳を行なう方向に向かった規範論と位置づけていることとなる。

しかし、かれは、われわれが本稿で検討対象にした書物においては、何らかの理想像を積極的に展開している訳ではない<sup>45)46)</sup>。それ故、こうした解釈に立脚する場合には、合理化の進展に対する警鐘を鑑みたあるべき社会像として、リッツァが考えるものは、上記の①から⑤までの指摘から展開する必

45) リッツァは、次に示す書物において、消費ないし商品の理想像を展開している。それは、無 (nothing) に対して存在 (something) の概念を提唱し、存在が持つ特質を、商品が備えているなら、それを肯定的に評価しているようである。この位置づけは明らかに、かれの価値判断を示し、消費ないし商品の理想像が展開されている。

G. Ritzer, *The Globalization of Nothing*, Sage Publications, London, 2004. (正岡寛司 (監訳)、山本徹夫、山本光子 (訳) 『無のグローバル化—拡大する消費社会と「存在」の喪失—』(明石書店、2005年)。

46) 間々田孝夫氏は、次に示す近著において、本稿注45)で示したリッツァの書物を含めて、かれの見解を詳細に検討する。

間々田孝夫 『21世紀の消費—無謀、絶望、そして希望—』(ミネルヴァ書房、2016年)。氏は、かれの言う「存在」から、「リッツァが考えている望ましい消費像」(前掲書、72頁)は、ひとつには、人的サービスの分野で自然に発生する対面的コミュニケーションや人間のつながりであり、もうひとつには、小規模生産された製品やサービスが持つ魅力的な個性あるいは多様性、であるとする(前掲書、72-73頁)。氏は、リッツァの「存在」と「無」の意味を検討しながら、かれの見解が、「未整理で消費の価値まで踏み込んだものではなかった」(前掲書、76頁)と評価し、氏の言う、第一の消費文化、第二の消費文化、第三の消費文化の分類に関連づけながら、現代の消費文化論を展開する。われわれは、氏の消費文化論に関しては、改めて取り上げ、われわれの考える企業社会論との関連を検討する必要がある。

要があり、それが許されるのなら、次のようになるであろう。

かれの考える社会の理想像とは、呪術ないし予測不可能な事態に至る所に存在し、人間の生命ならびに健康が尊重され、環境が汚染されず、商品の多様性と土地特有の多様性が保全され、労働者は、熟練と能力を発揮することによって、疎外を感じることなく、また、顧客は、ゆっくりした豊かな時間を過ごす夕食を取り、ファストフード産業、家族、高等教育、医療、の分野において、関係者間の濃厚で親密な人間関係が蘇る社会である。

ただし、ここに記された社会は、合理性の進展した社会の真反対の社会像であるから、リッツァは、そうした社会像を理想としているとは考えられないのである。

ここに必要となるのは、合理化が進展するとしても、そこに何らかの制約を設けて、リッツァの理想とする要素も「ある程度」加味された社会像を描くことである、と考えられ得る。

そうした社会像は、呪術的要素の付加された遊園地や予測不可能な要素の付加されたキャンプ、人間の健康と環境に対する影響に配慮した生産過程ならびに商品、規格化されながらも地域的特性を加味した商品、熟練と能力を使用でき、疎外を感じることの少ない労働、ある程度の時間をかけた家族団欒の食事、ファストフード産業、家族、高等教育、医療、の分野における、より親密な人間関係の回復、と言い得るであろう。

しかし、われわれの見解によれば、この理想像の中の、「要素の付加」、「ある程度」、「より親密な」といった言葉に纏わる程度問題をどのように定めていくのかこそが問題である。それを定めるためには、明確で具体的な理想像ないし観点が必要となることは、言うまでもない。その上で、合理化の進展に対して、どれ程厳しい制約を課していくのかに関して決定が行なわれる必要があると考えられる。

まず、明確で具体的な理想像ないし観点に関してであるが、典型的な例は、消費主義が地球環境に及ぼす影響の観点と、消費主義それ自体が維持できなくなる限界があるという観点、さらに、社会地域に及ぼす負の影響から見る



観点がある<sup>47)</sup>。

消費主義が地球環境に及ぼす影響の観点からは、「……大量消費・大量廃棄へと向かう消費主義に一定の限界が必要であることはもはや論を待たないであろう。<sup>48)</sup>」

消費主義それ自体が維持できなくなる限界があるという観点からは、リツツァも触れている、クレジットカードによって生じる膨大なカードローンが人々を破産や、長時間労働による健康被害に追いやることは、問題であり、また、大量消費は、短期的には望ましいかも知れないが、「……それが長期的にも望ましいものでなければならぬであろう。<sup>49)</sup>」

社会地域に及ぼす負の影響から見る観点からは、例えば、巨大小売店の進出によって、「地元の商店街がさびれてしまうだけでなく、その地域の労働環境や治安を悪化させ、コミュニティとしての機能が損なわれてしまうことに対する懸念も強まっている。<sup>50)</sup>」

これらのうちのどの観点も、合理化の進展ないし消費主義による成長に、一定の制約を課す。その上で、こうした制約を実効あらしめるためには、これらの観点で大まかに決まってきた制約をより具体的な場面に適用し、各場面での制約を決定する必要がある。

つまり、上記の呪術的要素と予測不可能な要素の付加される程度、人間の健康と環境に対する影響を考慮する程度、規格化されながらも商品に地域的特性を加味する程度、労働において、熟練と能力を使用でき、疎外を感じることの少ない程度、家族団欒の食事に時間をかけられる程度、ファストフード産業、家族、高等教育、医療、の分野における、より親密な人間関係を回復できる程度、が決定される必要がある。

---

47) これらの3つの観点は、次の論稿から引用したものである。

伊藤、前掲稿、34-35頁。

48) 伊藤、前掲稿、34頁。

49) 伊藤、前掲稿、34頁。

50) 伊藤、前掲稿、34頁。

## VI 結

われわれは、本稿において、リッツァのマクドナルド化の理論の特質と問題点を明らかにした。

まず、リッツァのマクドナルド化の概念によって説明可能な事態は、合理化の概念によって説明可能であった。つまり、マクドナルド化概念の固有の存在意味は極めて薄いか、ないものと考えられた。

それでは、リッツァがマクドナルド化の概念をもって提示したことにおける、見るべき点はどこにあったのであろうか。

かれが、効率化、計算可能性、予測可能性、統御のそれぞれの項目の中で、それに相当する典型的事例を挙げることによって、現代社会の合理化された姿を鳥瞰可能にした意味は大きい。個別に、ファストフード・レストランの合理化、教育機関の合理化、スポーツの合理化、病院の合理化等を指摘した研究はあるであろうが、一括して鳥瞰しながら現代社会の姿を示した研究をわれわれは、他に知らない。それを可能にしたのが、ある事態が、効率化、計算可能性、予測可能性、統御のそれぞれに関連すれば、その項目で取り上げ議論するというリッツァの態度である。

この態度は、ともすれば、ある事態を、他の項目にも挙げ得る可能性があり、また、その項目だけで挙げられた事態がマクドナルド化と言われ得る理由に関して、疑問も発生させる。だが、かれの議論は、それと両刃の剣としての、合理化した現代社会の特質を、全体として鳥瞰できるようにしたという特徴を持つのである。

つまり、われわれは、リッツァの書物から、現代社会の合理化された姿を窺い知ることができた訳である。

ただし、リッツァの関心は、これに留まらなかった。かれは、一方で、合理性の意味をマンハイムの見解に求めながら論じるとともに、他方で、合理性の非合理性を指摘していた。

われわれは、リッツァが、合理性の非合理性の意味として、合理化は達成

されたものの、他の価値に影響が及んだ事態を理解していたと解した。

その際、非合理性が出現する原因は、ある目的を達成する手段の追求によって、他の価値が視野から排除されることによる、と考えられた。

このこととの関連で、かれは、合理性の意味に関して、後期のマンハイムの見解に依拠しながら、考察を施し、まず、機能的合理化を追求する人々の範囲が、合理化した社会を構成する、従業員、管理者、消費者に及ぶこと、次に、それらの人々においては、実質的合理化は消失し、思考能力は失われ、機能的合理化が追求する価値以外の価値に損傷があっても気づかれぬし、ましてや損傷の回復や抑制の措置を探索する方向への考慮も及ぼされないことを指摘したのであった。

機能的合理化の進展に努め、そこから生じた合理化の副作用に関しては鈍磨な感覚しか持たない人々が大多数を占める社会を、リッツァは、合理化の意味に遡って、警告したのである。

われわれは、これを、リッツァの貢献として、大書したいのである。

われわれは、また、リッツァの見解から、企業行動の影響の浸透した社会が持つ特質に関して、知り得たのであるが、それらは、鳥瞰的であっただけに、特質の列挙の感が否めなかった。企業社会の特質に関心を持つわれわれは、それらの特質を持つ事例を取り上げ深耕して、そこに企業の論理が貫徹し、市民の生活への影響が生じる様子を確認する必要がある。

これが、われわれの次の課題である。

(筆者は関西学院大学商学部教授)