



わたしの聖戦

女性が働くということ

180

医学ジャーナリスト・医学博士 植田美津恵

ここまで来た、JRのアナウンス

日頃から、JRのアナウンスはうるさいと思っ
ていたが、最近さらにそ
の思いを強くする状況に
遭遇し、驚いた。

「困っている方がい
らっしゃったら、何かお
困りですか、というお声
かけをお願いします」と
いう類のもの。これが、
東京駅や新宿駅を中心と
した関東域のJR駅構内
で流れている。他の地域
でも同じなのだろうか。
これ以前にも、やれ何
分遅れているのだの、忘れ
物が多いのだの、駆け込み
乗車は危ないのだの、まあ
手取り足取りというか、
余計なお世話というか、
とにかく常にアナウンス
が垂れ流されていて、時

には音量がやけに大きく、
もううんざりしていた。
それに加えて、今度は
困った人には声かけを、
というものまで登場し、
正直開いた口がふさがら
ない。

JRのアナウンスのう
るさは、クレーム対策
だと聞いた。私同様、う
るさいと思う人からクレ
ームがあつて簡略化した
ところ、今度は不親切だ
とのクレームが多くなつ
たのだという。曰く、通
勤で使っている人はとも
かく、アナウンスという
ものは、あまり電車に慣
れていない人のためのも
のなのだから、もっと丁
寧に細やかであれ、とい
うことらしい。

結果として、現在のよ
うな騒音ともいうべき現
状に陥ったのは、アナウ
ンスは不慣れな人向けの
モノとしての位置づけな
のだろう。

JRのポリシーのなさ
を感じる。クレームとい
うのはどこの世界にもあ



えつつ相手を納得させる
態度で臨むのが当然だと
思うが、どうもそのよう
にはなっていないらしい。
電車内の迷惑行為とし
て、携帯電話の通話に次
いでベビーカーをあげる
人が多い。

今や、保育園の園児の

る。クレームは企業を成
長させる重要なアドバイ
スであり時に神の声だと
もいわれるが、かといっ
ていちいちそれに対応す
ればいいというものでも
ないだろう。しかるべき
ときにはそのクレームに
対してきちんと反論を唱

声さえも騒音
だと位置づけ
られ保育園の
増設にストッ
プをかけてい
る時代だ。何
て冷たい国か
と思わずにい
られないが、
先に紹介した
JRのアナウ
ンスも、ベビ
ーカーのママ
やベビーに優
しくしてください、との
メッセージなのだろう。
恐らく、ベビーカーの存
在は、それを煩わしいと
思う乗客からと、冷たく
されたママたちからの両
方から声があがっている
のだろうから。
貧しい道徳観が、棒読

みのアナウンスひとつで
解決できるわけがない。
そうはわかっているけども、
何かせざるにいられない焦
燥感と正義感の結果、こ
のような耳障りな空間を
造ってしまったのかもしれ
ない。

外国に行くとき、いかに
日本のアナウンスがうっ
とうしいかを実感する。
では皆が不親切かといえ
ばむしろ逆で、見知らぬ
人々が車いすやベビーカー
を押す姿は当たり前前だ
し、席の譲り合いの光景
もありふれている。アナ
ウンスがなくても、自然
に振る舞える人々がうら
やましく思えるときもあ
る。

そういう姿こそ、本物
の「大人」のあり方なの
ではないかと、今日も、
もはや公害と化したアナ
ウンスが鳴り響くJR構
内を、急ぎ足で歩きなが
ら思うのであった。

イラスト・伊藤栄章