

客と店との偶発的協働による振る舞いの集合的学習過程 ——仏レストランのマネジメントから

會津律治 横浜国立大学大学院環境情報学府

AIZU Ritsuharu Graduate School of Environment and Information, Yokohama National University

要約

客と店との関係は、経済的なマクロの視点においては共存共栄の二つのコミュニティを形成しているとみなされる。しかしレストランマネジメントにおけるミクロな視点では提案側と選択側であり、利益は背反し、目的は異なる。本研究では、あるフランス料理レストランを対象に参与観察を行い、客による逸脱行動の発生場面を分析した。その結果、対象レストランには従来のフランス料理レストランから逸脱した規範が多く設定されており、これに客を従わせることが、客による逸脱行動に関わっていると考えられた。また、店側は客の逸脱行為によって初めて店の規範に直面させられていることも示された。客と店がその時の状況に依存しながら相互作用し、結果としてレストランの規範が揺らぎ、新規範が生成されていたこのプロセスは、客と店という目的の異なる二つのコミュニティが、店という越境的な空間の中で交渉しながら規範を創り変える、集合的な学習の場面であったと考える。

キーワード

越境, コミュニティ, 協働, 振る舞い, 規範

Title

Collective Learning Process of Behavior by Accidental Cooperation with the Customer and the Restaurant: From the Management of the French Restaurant

Abstract

From a macro-economic viewpoint, the relationship between the customer and the restaurant is regarded as the co-existence of two communities to mutually prosper. However, from a micro-economic viewpoint of restaurant management, their advantages and purposes differ: one is the proposing side; the other, the selecting side. In this study, with a French restaurant setting, particular occurrences of customers' deviant behavior were analyzed through participant observation. Through the results, it can be inferred that the customers' deviant behavior resulted from being asked to conform to norms unheard of in a traditional French restaurant, by the restaurant concerned. Moreover, the restaurant was unaware of their stance on certain norms until a customer displayed an unusual behavior. Customers and the restaurant interacted depending on the situation. Consequently, the restaurant's norms fluctuated. Thus, new norms were generated; this can be considered a learning scene, where the customers and the staffs—two communities with different purposes—negotiate in a boundary crossing space, the restaurant, thereby rebuilding existing norms.

Key words

boundary crossing, community, collaboration, behavior, norm