

学生は〈顧客〉か——〈学校教育〉とは何か

この間、若手教員と話していて、面白い議論になった。保護者と学生とは授業料をいただいている〈顧客〉なのだから大切にしなければならぬ、「CS = Customer Satisfaction (顧客満足)」を意識しない学校運営は意味がないという意見だ。私は若手のその意見を聞いていて、ずーっと違和感があった。一番大きな違和感は、まさにCS = 〈顧客満足〉という言葉そのものだった。

私は、言葉になかなか合点がいけないときにはその反対語を考えることにしている。「顧客満足」の反対語は何か。「顧客満足」の反対語は「教育」でしようと思つた。教育される側は、本来に「顧客」なのか。もともと「顧客」や「CS」というマーケティング概念は、〈消費者〉という概念が成立して以来の概念だ。というよりも〈マーケティング〉という領域そのものが《消費者の時代》の到来と分かちがたく結びついている。

では《消費者の時代》とは何か。それは個人消費が国家の総消費の五〇%、六〇%を超える時代のことを言う。一回で億単位のお金が動く大企業の設備投資よりもデパート、スーパー、コンビニ、行楽地などでの個人消費の方が消費額として上回る時代が《消費者の時代》だ。

七〇年代以降、高度先進国は軒並みそういった《消費者の時代》に突入していった。別の言い方をすれば、生産が消費の前提ではなく、消費が生産の前提、消費が新たな消費を生み出す時代ということだ。古典経済学では〈不足 = 欠如〉が生産の前提だが、つまりその意味では生産が消費の前提だが、そんな〈不足 = 欠如〉など高度な消費大国では存在していない。何重にも記号化され、シンボル化された消費(消費の必要のない消費)が、人々の消費行動を規定している。こういった人々を〈消費者〉〈顧客〉という。

〈顧客満足〉とは〈不足 = 欠乏〉や〈必要〉(機能という意味での必要)を超えた消費者、自立した消費者としての〈顧客〉の「満足」を意味している。つまり生産に従属しない主体的な消費者 = 顧客の「満足」を意味している。

学校教育と生涯教育の違い

この意味で、〈学生〉というのは、どう〈顧客〉なのだろうか。私は〈学校教育〉の対象は、すべて〈顧客〉ではないと思う。〈学校教育〉の反対概念は、〈生涯教育〉〈社会人教育〉だ。これらの教育(生涯教育)〈社会人教育〉は、最終的に目的の定位者は受講者の方にある。各講座は、すでに存在している、受講者の目的に従属している。いろいろな講座を「必要」に応じてチョイスして、それらを何に役立てるか、受講者側の自立した動機が決められている。したがって、〈生涯教育〉〈社会人教育〉

には受講の〈主体〉が成立している。それは消費的な教育、〈顧客満足〉が問われる教育なのである。そもそも〈生涯教育〉〈社会人教育〉が成立する社会はそれ自体が高度社会、高度な消費社会でしかない。

〈学校教育〉を生涯学習の内部で大々的に位置づけたのは八〇年代後半の中曽根臨教審だが、その思想的支柱とも言えるフリードマンの教育バウチャー論のモデルは、「第二次世界大戦後にアメリカで実施された復員軍人教育プログラム」(フリードマン『資本主義と自由』第六章「教育における政府の役割」)。成人教育としての生涯学習論でしかない「復員軍人教育プログラム」を〈学校教育〉体系に持ち込むこと自体がおかしなことだ。

〈学校教育〉は、そういった意味での被教育〈主体〉を持たない。そういった主体を形成するための教育を行うのが〈学校教育〉であって、教育目的の形成は学校側(教育する側)に委ねられている。あえて「満足」という言葉を使うとすれば、何に満足すればよいのか、何に満足すべきではないのか、そこまでも含めて教育するのが〈学校教育〉である。

教員と学生との関係は〈利害〉関係ではない

学校教育の基本モデルは(誤解を恐れずに言えば)〈家庭〉だと思えばいい。そもそも親は子供を〈子供満足〉のために育てているのではない。〈親〉は文字通り子供の「生産者」だからだ。〈学校教育〉

は、その意味でこそ、学生の〈不足〓欠如〉(〓主体以前の欠如)に定位した生産型の教育を行う場所であって、〈消費者〉としての「受講者」を想定しているわけではない。〈学校〉で形成される教員と学生との関係は、教員への〈尊敬〉と〈敬意〉との関係であり、〈利害〉関係ではない。家庭の親子関係が〈愛情〉に基づくものとすれば、〈尊敬〉と〈敬意〉は、〈愛情〉の社会的な関係と考えればよい。社会がどんなに高度化しようと、〈学校〉は非消費的な場所である。高度情報社会のように社会が緊密に組織されればされるほど、非消費的な学校という場所はますます必要とされているのではない。

たとえば、なぜ、専門学校は「学校教育法」における「一条校」(〓〈学校〉)ではないのか。大概の専門学校が資格の学校だからである。〈資格〉教育の最大の問題は合格率主義。結果だけが重要であるために、人材像を開発する契機に薄い。それもあって、学内期末試験(学内の履修指標)は追再試の慢性化によって形骸化している。極端な第三者試験(資格)は、極端な学内裁量試験(追再試の慢性化)と並行している。官許資格試験は学校を受験手段化するため、〈学校〉が軽薄化するのである。

学習主体を前提する生涯教育組織がほとんどの場合、資格教育であるのはそのためのこと。資格学校は、その意味では(できればなしで済ませたい)通過点の「学校」にすぎない。専門学校に同窓会がなかなか育たない理由の一つは、専門学校の教育が〈学校教育〉ではなく資格主義的な〈消費教育〉になっているからである。専門学校が本気で〈学校〉を目指すのならば、自ら人材像を形成する力をつけなくてはならない。

少子化や大学全入時代を迎えて、大学も専門学校もますます「顧客満足」主義を前面化しようとしているが、いまこそ〈学校〉（特に高等教育）は、自分たちがどんな人材を育てたいのか、どんな人材教育を提供できるのか、そのために学生たちの信頼（尊敬と敬意）に応えうるどんな教員を用意しているのか、を明らかにしなければならない。またその自己研鑽に不断に努めなければならない。顧客（顧客主義的な顧客）が先にあるのではなくて、われわれ（学校）は何を教えうるのか先にあるのである。それが〈学校〉という場所だ。

若い学生（まだ数々の〈欠如〉に満ちた学生）を前にして、「顧客満足」というようなテーマを掲げるようでは、〈学校〉への道のりはまだまだ（ますます）遠いと言わざるを得ない。

（初出・二〇〇六年二月四日）

学校教育と生涯学習と家族と

——中曽根臨教審思想の呪縛（学ぶことの主体とは何か）

フィッシュキンは、「メリット」（メリトクラシーの merit）と「生活機会の均等」と「家族の自律性」とは三つ同時には実現できないと言っている。厳密に言うと、これらのうちの二つを実現すると残りの一つは実現できない「トリレンマ」に陥る。（cf. James S. Fishkin, "Liberty versus Equal Opportunity", in "Equality: Selected Readings", Oxford University Press, 1997）

「生活機会の均等」は「子供は社会の子供」という立場にはほぼ立っている。それに反して「家族の自律性」は、子育ての権利は（社会ではなくて）親に属しているというものだ。また「実力」と言っても、最初から恵まれた立場に置かれてしまえば、その本人の「実力」とは言い難い。実力主義は、家族主義的な階級制と反するように見えるが、結果的には家族主義的、地域主義的な「格差」を温存する場合も多い。純粋な「機会均等」は、存在しない。機会を与える前に決着がついていることの方が遥かに多いのかもしれない。しかし、実力主義と家族主義と学校教育との三者の関係は整理しておく必要がある。