

宅配疲弊 利用客も助長



働き方改革の行方

4

二〇一五年の暮れ、忙しさは前年以上だった。運んでも運んでも荷台が空にならない。「まだ荷物が届かないんですけど」。また客からのクレームの電話だ。担当地域は傾斜のきつい横浜市内の住宅地。宅配大手ヤマト運輸のドライバーだった高木純一さん(36)は仮名。電話で遅配をわびながら、重い荷物を手に坂を駆け上がった。

昼飯は移動中に菓子や牛丼をかきこみ、夜遅くまで働いてくた。脳がばんばんに膨らむような感覚に陥ったこともある。「このままボツクリ死んでしまうのでは」。四歳の子を残して死ねない。迷った末に昨秋、十年以上働いた同社を辞めた。

一三年、ヤマトがネット通販大手「アマゾンジャパン」の配達を始め、取扱量は急増した。お歳暮、クリスマスプレゼントと続く十二月は特に忙しい。「一日二百個配達。限界を超えていました」と振り返る。

便利さ追求の果て

耐えかねた同僚が一人、また一人と去っていく。アルパイトが集まらず、社員の補充もない。深刻な人手不足から長時間労働がまん延している。高木さんの勤めていた支



店では昨年八月、違法残業があらわになり、労働基準監督署からは正働告を受けた。「日本のわがまま運びまっす」。かつてのヤマトのキャッチフレーズだ。より早く、

より安く、より便利に。即日配達や送料無料など、利用者の「わがまま」に応えようとするあまり、ドライバーの疲弊に拍車がかかっていた。受取人不在による再配達も増えている。高木さんは、再配達の受け付けが終わっているのに「今日中に来い」という依頼まで受けたことも。数年前までは、ほとんど経験がなかったことだ。「サービスがどんどんよくなり、『ヤマトなら何でもやってくれる』と思われたのだからうか」と嘆く。「おもてなし」という残酷社会(平凡社新書)の著者で、心理学者の榎本博明さんは「行き過ぎた顧客第一主義が働き過ぎを招き、客のわがままを成長させている」と、過剰サービスがもたらす悪循環を指摘する。

ヤマトは取扱量の制限や運賃値上げの検討を始めた。「正社員を募集してもなかなか集まらない。このままではサービスが成り立たなくなる」と広報担当者。人材確保のため背に腹は代えられなかった。毎月ネット通販を利用するという神奈川県藤沢市の会社員東純平さん(38)は、宅配ドライバーの苦境を伝えるニュースに触れ、学生時代にアルバイトした弁当配達での経験を思い出した。注文通り届けに不在だったときは苦労した。「離職者が増えて、配達そのものができなくなった。困るのは僕ら。そこで働く人たちのことを考えないと」

自宅にいながら欲しいものが手に入るネット通販、終日営業のお店…。便利さの陰で働く現場は悲鳴を上げている。便利さを求めてきた私たちもまた、長時間労働に加担してきた。働き方改革は国任せ、企業任せだけでは解決しない。私たち一人一人の生き方も問われている。「おわり」(この連載は、中沢誠と福田真悟が担当しました)