

## 随想

# 夢を現実に

佐藤知恭

How to Make Your Dreams Come True

Tomoyasu Satow

ペットのチワワがソファの上でお腹を上にしてびっくりするような大きな鼾（いびき）をかいている。突然ハッとして目を覚まし気まずそうな表情であたりを見回す。どうも夢を見ていたらしい。犬でも夢を見るのに最近の日本の若者は夢を見なくなった。

夢をみてその実現にロマンをかけるのは人間の特権だ。目標というコトバに置き換えてもいい。目的というコトバでも差し支えない。

子供の時、大きくなったら何になると聞かれて、「ボク、デンシャのウンテンシュ」「アタシ、ヨウチエンのセンセ」と答えた記憶があるだろう。いま大学を卒業したら何をやると聞かれてなんと答えるだろうか。

社会が成熟し、物質的には何不自由のない社会に生まれ育ってきた現代の若者たち。世界の各地ではなお戦乱や飢餓で生命が脅かされ、家を失い、飢餓によって難民となり、家族離散の憂き目に遭っている数十万の人たちの様子が毎日のテレビ報道で見られる。そのような事態がわずか50年前には日本にも存在したことなど全く意識したことのないいまの若者は、恵まれた環境

に生きていることの幸福の意味を考えたことはない。

僕らの時代は苦しかったが今振り返ると希望と夢があった。その意味では本当に充実した人生を生き抜いてきたものと感謝する気持ちで一杯だ。

アメリカにGood Sixtyというコトバがある。よきアメリカである。開拓時代からアメリカはいつも前の世代より次の世代がいい生活を獲得することが出来た。しかし、60年代以降、それが出来なくなったという意味で60年代が理想的なアメリカ（アングロサクソン系の白人にとって）の終焉というノスタルジアだ。日本に当てはめると80年代がそれに該当する。恐らく日本が経済的にも社会的にもその頂点を極めた80年代がそれであつたらう。

生まれた年は1929年。その年の11月に世界的な大恐慌が起こった。勿論それは知らない。戦前のツカの間自由な時代。日中事変に始まる太平洋戦争。戦地に赴く歳ではなかったが、勤労働員でまともな勉強もしていない。志願兵で戦死した同級生もいる。中学4年で卒業、朝鮮鉄道で、機関車のカマ焼き（月給70円）をやった。終戦。北朝鮮からの引揚げ。父の郷里の軽井沢の進駐軍ホテルでベルボーイ。（当時の米軍隊長と今も文通している）。5年間の学生生活。学資こそ親が出してくれたが、生活費はアルバイト。宣教師の手伝いで月に70ドル、2万5千円前後稼いでいた。（当時は1ドルが360円、大学出の初任給が8千円から1万円）最低の勉強、最低のクラブ生活（YMCAとフィギアスケート）、最低の時間数のアルバイトで、1953年青山学院大学の英米文学科を卒業した。この時代のアルバイトはピーナッツ売りか売血が一般的だったから、恵まれていた。

就職は困難をきわめた。朝鮮戦争の軍需景気後の不況期だった。（旧制）専門学校から昇格した無名大学、文学部出身。9社受けて全滅。縁故で潜り込んだのがいまの新日本証券である。証券は興味のない分野だった。

大学時代、劇団「東童」の官津博との出会い（去る7月25日死去）から児童劇に興味を持った。児童文学者かラジオドラマ作家という夢に燃えて同人誌を作り3号で潰した。アメリカ留学のチャンスもあったが、当時、高校1年生以下3人の弟妹という環境では留学は愚か、自分の好きなことも出来

ない。フリーターなど存在しない時代だ。テレビ放送が始まり、盛り場の大型スクリーンの前に力道山のプロレスに黒山の人だかりの時代だ。

ドラマ作家の夢は株屋に就職しても持ち続けた。5時までは生活のために働こう。ドラマを書くには話し言葉が必要だ。神田のYMCAで朗読の勉強を始めた。実力試しにNHKのアナウンサーを受験し最終まで残った。

放送会社に入るのはいまでも大変難しい。放送作家を目指すなら証券会社より、より近い環境の方が都合がいい。縁故がなければ無理と言われる放送会社もアナウンサーなら可能性が高い。NHKに落ちたら福岡のラジオ九州から誘いが来た。合格した。欲が出た。九州まで行くことはあるまい。口実をつけて赴任を延ばし在京3社を受けまわった。再度九州（現在のRKB毎日放送）を受けて赴任したのは昭和29年12月だった。

終身雇用が当たり前のこの時代に私ほど仕事を変えた人は少ない。入学前に朝鮮鉄道と万平ホテル、卒業後は山叶証券、ラジオ九州、アメリカ大使館、文化放送（この間に日本民間放送連盟、VOA日本語放送）日本広告審査機構、タイム・インコーポレーテッド、ベルシステム24、白鷗大学である。合計11個所から給料を貰った。いや14個所だ。昭和37年から37年間青山学院大学で、また名古屋経済大学でも非常勤講師をやったからだ。

放送作家の夢はどうなったのか。めでたくアナウンサーになって放送会社に入った。声が低くテンポの遅い喋りは所詮アナウンサーに向いていないのは判っていた。ある事情にかこつけて1年半でドラマ制作部門へ変わることを申し出た。上司は地方の局でドラマ制作をやるよりドキュメンタリー番組の制作がいいと勧めた。そこで婦人教養番組の制作を手がけた。

人生の転機は40歳の時、VOAアメリカの声のアナウンサーとしてワシントンに3年間滞在したことだ。人類初の月着陸のアポロ11号の打ち上げの実況放送は放送人としての最高の思い出だ。帰国後、文化放送開発部で海外研修チームを組織して企業の消費者対応を取り上げた。これが人生を変えた。消費者問題に対して企業はいかに取り組むか。消費者対応論という学問を我が国の大学で始めて取り上げさせたのも私である（名古屋経済大学の学科申

請で文部省が認めた)。企業の消費者対応、その延長線での顧客満足、カスタマー・ロイヤルティ、顧客維持の問題がライフワークになった。この原点はRKB時代の番組制作にあった。まだ消費者問題というコトバがなかった頃すでに消費者の立場からマーケットを見てきたからである。

学生時代に夢見た放送作家にはなれなかった。しかし、人生の折り返し点で見つけた企業の消費者対応、顧客満足の研究によって、我が国ではこの分野の先駆者、国際的にも知られるようになった。顧客満足に関する一連の著作は10数万部のロング・セラーになった。これは常に前を見詰めて、新しい問題を一貫した姿勢で取り組んできたからだ。

人はいい家柄に、金持ちの家に生まれることは選べない。だがそれ以上に貴重な財産である人との関係は自分の力、努力で獲得できる。11回の転職。いずれもステップアップであった。より自分のやりたい方向に寄せてきた。それはすべて先輩・友人が紹介の賜物だ。九州から文化放送に変わった時、VOAに行った時も、(株)日本広告審査機構へ出た時、タイム社、青山学院大学も、名古屋経済大学も、いまの白鷗大学も、すべてそうだった。友人たちが紹介し、支えてくれる前提条件は本人の絶え間のない努力は勿論、それを広く知って貰っておくことであることは言うまでも無い。

思えば、明日の食べるものの心配をした時代から物質的には史上恐らくもっとも恵まれた時代を生きてきた。しかもその激動の時代を、若い時に抱いた夢を具体的な目標に置き換えそれを追いつける人生を充実して楽しく70年生き続けてきた。40年近く生活を共にしている伴侶、そして二人の娘たちの支えは言うまでも無い。

この世は人を思い遣り合うことで成り立っている。世話になった先輩・友人ですでに故人となり報いることが出来ない人もいる。そのお返しを教えた学生たちにしてきたのである。「報いを望まで人に与えよ」。この聖書のコトバは母の遺訓である。

失業率4.3%。厳しい今年の就職もゼミ生の内定率は高い。

(本学経営学部教授)