

Recipe

丁寧さと慇懃無礼の間合い
距離感をコントロールする敬語力

「学生街の喫茶店」という歌が昔あったが、先日大きな大学近くの喫茶店に入る機会を持った。隣の席から女子大生の会話が漏れ聞こえてくる。なんでも「就活を控えているから敬語のセミナーを受けた。大変ためになった」ということである。

すばらしい。就活事情の厳しさもあるだろうが、自己啓発に時間をかけるのは立派なことである。是非、がんばってほしいとエールを送りたくなった。もっとも敬語の使い方自体は中学校の教科書にも載っている。ただ、ほぼ覚えていないのだが。

社会人として正しく敬語を使えるのは大事なことだ。敬語の使い方をマスターするのは、実際のところ、そう難しいことではないと思う。規則を覚え、規則に従えばいい。本当に難しいのは、敬語を使うことではなく、敬語を使わなくすることなのだ。

初めて会ったときは敬語を使って話をしていた人でも徐々に親しくなって、敬語のレベルが下がり、とうとうタメ口になるということはよくある。しかし、すぐにタメ口になると図々しい奴、いつまでも敬語だと水臭い奴と思われる。どの段階で敬語のレベルを下げるかの判断は感性の問題となる。先天的なキャラもあり、一概にどれが正解とは言えないから難しいのである。

敬語は人間関係の潤滑油であると言いが、同時に人と距離を置く言葉である。コミュニケー

ションで大事なことは、相手との距離の取り方だ。馬鹿丁寧な対応言葉ばかりでは、相手と距離を常に取りながら、チョコチョコとパンチを出すボクシングのようなもので面白くもなんともない。距離を詰めねばKO劇は生まれないだろう。相手の状況、呼吸、雰囲気、属性を感じながら、言葉遣いを変え、距離を取ったり、縮めたりするのがコミュニケーションである。それには、相手の気持ちの温度の察知力が必要になる。

対応の世界でも、お客さまの状況、属性などにお構いなしに「かしこまりました」「さようございますか」を連発して、かえってお客さまを苛立たせたり、クレームをこじらせたりしていることが多々ある。「失礼にならず、親しみやすくなる」「馴れ馴れしくならず、卑屈にもならず」「慇懃無礼でなく、横柄でなく」などの濃淡をつけてこそ相手に言葉が届くのだ。

敬語の使い方を教えて、それでよしとするのはビジネスマナーではない。教える側のマナービジネスなのである。ビジネスマナーは相手との良好な関係を築くためのものであり、形式的な有職故実ではない。

さて、テレビには誰にでもタメ口で話すモデルが出てくる。あれは可愛いから許されるのか。それなら私も誰にでもタメ口で話していいはずだ。せやねん。せやねん。



著者：玉本美砂子

テレマーケティングアウトソーサー、JBMコンサルタントの代表取締役社長。日本電信電話ユーザー協会講師で、同協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員。著書に「クレーム対応の基本(ばる出版)」「クレーム対応 聞く技術、断る技術(ばる出版)」がある。