

人間力のある人ほど言葉遣いにマナーが備わっている ～豊かな日本語を話す人が増えれば日本はもっと魅力的な国になる～

EXSIA
代表 松原奈緒美氏

インタビュー



イベント・映画関係企業の企画・宣伝を経て、司会者(フリーアナウンサー)へ転身。年間 300 日以上ステージに立ち、各界の“一流”とされる方々と接しながら自己研鑽を積んできたという。フリーになった当初から、就職向けマナー指導(第一印象の改善)の依頼も受けるようになり、大勢の人に正しいマナーを伝えたいという一心から『NPO法人 日本サービスマナー協会』で講師資格を取得後、マナー講師として本格的に活動を始める。現在は、協会のゼネラルマネージャーを務め、後進の指導にあたる一方、企業や団体を中心に研修、講演などで全国を飛び回り、多忙を極める日々だ。

「挨拶」、「表情」、「身だしなみ」、「態度」、「言葉遣い」が、 マナーの基本5原則

ビジネスマナー、プレゼンテーション、話し方など、企業課題に即した研修や講習が人気を博している松原氏。近年増え続けているのが、電話応対、接客応対、クレーム対応、社内コミュニケーションなどの改善要請であり、いずれも昨今の若者をはじめとする社会人の日本語力の低下に寄るところが大きいという。

「たとえば、電話応対が主要業務となる企業には、相手の立場に立った言葉遣いと聴覚表現を指導しています。相手の表情が解らない分、「傾聴(聞く力)」が最も重要となりますが、相手の意見を真摯に聞くことで、自ずと考えが整理されて会話もスムーズに進みます。会話はキャッチボール。端的に話し、相手が答えやすいように問いかけるのがマナーです。

さらに、一般の会話では言葉遣いだけでなく、視覚や聴覚に関わる要素が会話を左右します。言葉遣いは丁寧でも、姿勢の悪さや服装の乱れが、誠実な言葉を不誠実な言葉として届けてしまうのです。「挨拶」、「表情」、「身だしなみ」、「態度」、「言葉遣い」。マナーの5つの原則を踏まえた会話をするのが、コミュニケーションの質を高めま

す。日本人に多く見られる“用件を先に言わない”“文節が長い”“アイコンタクトがない”。会話のマナーとしてはNGです。会話中の相手を不快にさせ、会話を妨げる要因となりますので肝に銘じましょう」

マナーとは、人生を謳歌するコミュニケーションスキル

難しく考えられがちなマナーだが、実は私たちの生活に密着している。プライベートでは家族、友人、知人とのコミュニケーション、仕事ならば業績や効率、売り上げの向上、ミスやロスの低減……など。マナーは、自分自身が豊かに楽しく過ごすことのできるコミュニケーションスキルだと言える。ところが、いつの間にか本質となる考え方が抜け落ちたまま「カタチ」だけのマナーがひとり歩きしていると松原氏は嘆く。

「お辞儀の頭を下げる角度、電話を切る順番などカタチばかりに囚われる方がいらっしゃいますが、本来マナーとは、自分をいかに見せるかではなく、お互いが相手の立場に立った振る舞いをする事。“おたがいさま”、“ありがとうございます”という気持ちを、どう形に表すのかということが慣例化され、古来より培われてきたのがマナーです。

マナーを身につけると、あらゆる局面で自身の助けとなり物事を円滑に進めることができます。マナーを学んだ多くの方が、もっと早く学んでおけば良かったとおっしゃるのも、実体験から気付かれた結果でしょう。

たとえば、身だしなみとオシャレ。身だしなみは他者評価が基準となりますが、オシャレは自己評価です。自分の好きなファッションを個性として表現するのは、あくまでオシャレでありプライベートな服装。一方、学校や企業というコミュニティとなると相手の評価が優先ですから、個性的なファッションは調和を欠き、自己評価を下げることもあります。内面の人間性は重要ですが、第一印象で判断される場面が圧倒的に多いのも事実です」

人間力を磨くには、自国の文化を愛せよ

言葉遣いも同様で、相手を慮った会話のできる人は他者評価が高いと松原氏は語る。言葉の豊かさは人としての奥行きを感じさせ、TPOに合わせた言葉遣いは品格のある人と思わせる。さらに、企業に無くてはならない人は、社内外のコミュニケーションが円滑にとれる人。だからこそ、言葉が豊かな人材を雇用したくなるのだという。しかし、言葉遣いのベースとなる日本語が疎かにされていると松原氏は危惧している。

「ある企業の営業職の方が実際に体験されたエピソードです。取引相手の外国人と親交を深めようと食事に行きます。いざ食事を始めると、営業の方の箸使いを目の当たりにした外国人がズバリ言ったそうです。“あなたはどうしてそんな箸の持ち方をするのですか。自国の文化も大事にできないような人をビジネスパートナーとしてどう信頼し、これから人間関係を作っていけば良いのでしょうか”。これは希有な話ではありません。自国の文化に誇りを持っている外国人に比べ、総じて日本人は自国の文化を知りません。自国を大事にしないということは、日本人である自分をも軽んじているにすぎないのです。

近年グローバル化という言葉が一人歩きし、つつい外ばかりに目が行きがちですが、日本語力がない状態で、海外の文化を積み上げようとしても何も積み上がりません。まずは、日本人の土台である母語である日本語をしっかり身につけることが先決です」

日本語力チェックに、『日本語検定』の活用を！

学校教育においても、もっと日本語を意識した国語教育が望まないと松原さんは語る。

「乳児は親が話す日本語を聞いて日本語を身につけます。つまり「耳コピー」。コピー元となる親が正しい日本語を話していれば問題ないのですが、現状はそうとは言いきれない。言葉はコミュニケーション手段なので、クセがついてしまうと改善するのが難しい。言葉のクセがつく前に、できるだけ早い段階で正しい日本語を学ぶことが、その後の人間形成にも確実に役立ちます。

ただし、言葉のクセがついていたとしても、意識して正しい言葉遣いを続ければ次第に身に付いていきます。なかでも、お奨めしたいのが音読。本でも雑誌でもジャンルは問いませんが、目で読むだけではなく口に出して読むことが話す力も伸ばします。

また、スキルアップの近道は、自分の日本語力を知り、弱点を理解し、克服すること。自身のレベルを知ることから始めてみましょう。客観的な判断ツールとして最適なのが、敬語、文法、語彙、言葉の意味、表記、漢字の6つの側面から日本語力を総合評価する『日本語検定』。学びの過程でも確実に日本語力が身に付くはず」

最後に、松原氏は、リアルコミュニケーションが少なくなっている現代において、日本語力を身につけられる『日本語検定』は重要な役割を果たす検定であり、さまざまな企業の方々に挑戦してほしいと語る。


