

おもてなしの心得



1. 英語の敬語の考え方

日本には「敬語」という相手を尊敬するための言葉が存在します。「敬語」は相手を敬う言葉と習った人が多いと思います。この「敬語」はかなりの効果を発揮します。例えば、「様」という言葉ひとつをとっても、次のような違いが生じるのが日本語の敬語の世界です。

「田中」という人を自分の近くに呼ぶとき、「田中さん」と呼びかける場合と「田中様」と呼びかける場合とでは次のような変化が生じます。「田中さん」を使うと「こっち来て」という表現が成り立ちますが、「田中様」を使うと「田中様、こっち来て」とは言えなくなります。「田中様、こちらへいらしてください」となりますし、「いらしてくださいますか」と疑問形を使うとさらに丁寧度は増します。そして「田中様」と呼ばれた方も自分を大事に扱ってくれていると感じ、心地よさを覚えるのです。このように日本語はコミュニケーションにおける双方の立場を「敬語」で暗黙のうちに表現しています。

英語には、日本語のように双方の立場を「敬語」で区別するという考え方はありません。そもそも「敬語」の捉え方が異なります。文化の相違も関係すると思いますが、特に欧米の人は上の立場の者に媚び、下の立場の者には尊大な態度をとる人を敬遠します。

外資系企業で働くとその差が歴然とわかります。私は本社が香港にある航空会社（経営者はイギリス人）で働きました。英語は純粹なる“British”でした。そこでは、上司が外国人である場合は“Mr. ～”ではなく“first name”（下の名前）で呼び、日本人なら“～san”と呼んでいました。これは彼らの世界がどんな人にも同じ態度で接することを「よし」とする社会であるからです。相手を見て言葉遣いや態度を変える人に対して、良い印象は持たないのです。こうしたことを考えると「敬語」の概念が日本語とは大きく異なることがわかります。

では英語の「敬語」はどうなっているのでしょうか。英語には「丁寧で

上品な言葉遣い」と「乱暴な言葉遣い」が存在します。そして、丁寧で上品な言葉を用いることで自分の品位を高め、乱暴な言葉を用いることで自分の品位を下げる、という概念なのです。英語の敬語は「誰に話すか」ではなく、「誰が話すか」によって決まるということです。

2. 英語の婉曲表現

日本語には、クッション言葉というコミュニケーションの潤滑剤とも言える言葉が存在します。主に否定したり依頼したりする場合に有効で、「申し訳ありませんが、……（否定する表現）」「お手数ですが、……（依頼の表現）」というクッション言葉を加えることで、やんわりと否定や依頼を表現できます。

一方、外国の方は「Yes / No がはっきりしている」と言われます。それは肯定・否定をはっきり伝えることで曖昧さを避けているからでしょう。相手が気分を害するからといって否定を曖昧にすると、取り返しのつかない結果になりかねないからです。

皆さんはそんな英語を学習しているわけですが、はっきり否定するのが苦手だという人は、日本語と同じように英語でもクッション言葉を使うといいでしょう。例えば

I'm () ... / I'm (), but ...

という表現は、この後に否定が続きますよという前触れで、後には決して肯定文は続かないのですが、()に何が入るかわかりますか。正解はafraidとsorryです。I'm afraid ... やI'm sorry, but ... などのクッション言葉をYes / Noをはっきり伝えるときの潤滑剤と考え、英語でも大いに活用してください。

ただし、「大丈夫と思うけれど、ダメな場合は連絡します」といった否定を先延ばしにする表現はタブーです。時間を置くことで否定を後回しにする表現は、前日に約束を断る“last minutes cancel”日本語で言うところ「ドタキャン」と同じです。このような誤った気遣いの表現は外国の方を失望させてしまいます。