

朗 読 文

いかにも現代都市のテンポそのものというファーストフード店に入ると、すぐに「いらっしやいませ」「お客様、何にいたしましたしょう」と明るい声がカウンターに向こう側からかけられる。このファーストフードの企業は全国に六百を越える店舗を持ち、一店に平均七十〜八十人の若いアルバイトがいる。

この店で一カ月前から働き始めたAさんは高校三年生。週二回お客さんと接するカウンターに立って注文を取り次いでいる。Aさんの母親は「ファーストフード店ならアルバイトをしてもよい」と許可してくれた。理由は、お酒を置いていないし、しつけができ、言葉づかいがよくなるということだ。家庭では敬語はまず使わないAさんは、敬語は何となくよそよそしいと感じていたが、こうして店で使っていると抵抗もなく口から出るし、気分としては勝手気ままな生活とケジメがついて、大人の仲間入りをしたように思えている。

このファーストフード会社では、世界共通の六つのステップからなる接客マニュアルが使われていて、食品の調理法まで含めて二、三十時間で修得するようになってきている。マニュアルの冒頭、第一章は言葉づかいで、「七大接客用語」が掲げられている。

「いらっしやいませ」「ありがとうございます」「少々お待ち下さい」

「お待たせいたしました」「かしこまりました」「恐れ入ります」

「申し訳ございません」

いっどこで誰が作っても同じ品質のハンバーガーが提供できるというのがモットーのこの企業では、「東京でも地方でも同じあいさつ」の言葉づかいもそれに劣らず重要視している。トレーニングは各店でマンツーマンで行い、その際「ちゃんとあいさつしなさい」というように漠然とした教え方はしない。この欧米式のマニュアルにのっとった「敬語教育」が若者たちの言葉づかいを変えたのだ。

本社で接客教育に目を配る担当者によると、大体一カ月を過ぎると若者たちの中から瞬間的に敬語が出るようになる。Aさんも一カ月しないうちに自然に敬語を使えるようになったが、苦手な言葉も実はある。つい「はい、わかりました」「すみません」と言いそうになり、あわてて「かしこまりました」「恐れ入ります」と言い直すことがよくある。特に、へりくだる敬語は難しいのだ。休み時間になると、アルバイトたちは仕事からも緊張からも解放される。

客と接しない厨房内の会話でも敬語を使わなければならない。そんな窮屈さから自由になると「超疲れたよ」といった流行語や学生言葉が飛び交う。仕事をする時の言葉づかいと、それ以外の言葉づかいは、彼らははっきりと区別している。