

『美容室におけることばの役割』

一般に、日本の美容師は、客とのことばのやりとりにおいて、女性的な言い回しや丁寧表現を多く使うと言われている。それは一体なぜなのだろうか？

このことを解明するにあたり、ことばは、その文化や社会を反映していることから、ことばに影響を与える文化の規範について考えてみたい。特に日本の特徴を浮き彫りにするために、アメリカの例を挙げて比較を行なう

アメリカ文化では契約が、日本文化では信頼が、人間関係における基本と言われている。それでは、接客におけることばのやりとりの中で、日本の美容師が使う丁寧表現は、この信頼とどのような関係にあるのだろうか。美容師は、なぜ丁寧な表現を使い、また、それはどのような効果をもたらしているのかについて考察を試みる。

I. 日米における人間関係

アメリカ文化における人間関係は、約束をとり決め履行するという契約がもととなっている。この二者間の契約は、ある共通の目的のもとにとり交わされ、その目的が終われば関係は終了するものである。アメリカの人間関係をたとえて言うならば、多角形同士の間が、ある共通の目的のために、お互い特定の一边だけを交え、その他の辺は全く接触していないというようなものである。

それに対して、日本文化における人間関係は、ウチ・ソトによって、人との付き合いが異なる。ソトの人間というのは、付き合いのソトにいる存在である。一方、ウチの人間に対しては信頼をベ - スとし、お互い、家族的な付き合いを行なう。ウチの人間になるまでは壁は厚いが、一旦ウチに入ってしまうと、全人格的信頼によって人間関係が結ばれる。この関係は、相手の世界に入ってしまうと、お互いが一体となる、すなわち、円のような人間同士がお互いにだんだんと重なる部分を増やしていくような関係である。

それでは、この日米文化における人間関係の違いが、美容室の接客の方法にどのように反映されているか見てみよう。

II. アメリカの美容室

アメリカでは、客は美容室に髪を整えてもらいに来、美容師は技術を売ることを目的としている。技術者である美容師と客は、客のニ - ズに答えるという契約の関係で結ばれている。従って、美容師は、客はこうして欲しいのではないかなどということを察して、何かをしたり、話しかけたりはしない。

美容師はいかに仕事をうまくやり遂げられるかということに主眼を置いているので、客と髪型の相談をする時には、たとえ、それが客の意向とは異なっていたとしても、それと

は無関係に、「このような髪型にしたら、あなたには似合わないと思う。」「あなたの肌の色には、こちらの色の方が似合う。」というように、自分の考えをはっきりと述べる。

美容室で髪をカットしてもらい間、くつろいで足を組んでいた客に対して、美容師が文句を言った話を聞いたことがある。そういう姿勢でいると、体のバランスがくずれて、カットがうまくできないから、足を組むのをやめるようにと美容師は注意したのである。客からすれば自分は客なのだから、どんな格好をしていてもいいはずである。これは、どう考えたらよいのだろう。

美容師は、客が足を組んでいては、その美容師の本来の技術が発揮できず、客のニーズに応えられないとあって、文句を言ったのである。美容師のプライドというのは、自分の技術で客のニーズに応えられることにあるので、これでは、そのプライドを踏み躪られると怒ったのである。このようなことは、日本の美容室では、ありえないだろう。それは、美容師と客の関係が、アメリカとは異なるからである。

III. 日本の美容室

日本の美容室では、美容師は、客から家族のような信頼を得ることが重要となる。それは、美容室は鋏やかみそりを扱う美容師の腕に身を任せる世界である。客は、目の前で鋏を使って髪を切られることや、椅子に座って顔をカバ-で覆われるという無防備な状態にさらされる。お互いが接触するというパーソナルな行為を美容師が行なうためには、信頼関係が前提となる。また、日本は「本音と建て前」の文化である。ソトの人間に対して、客がてれて本当のことを言わなかったりする

ことを防ぐためにも、美容師は客になるべく早く心を開き、ウチの人間、すなわち家族のような関係になってもらえるように努める。その信頼が得られないうちは、客は心を開かないので、本音で技術の話もできず、従って技術に対する評価を下すこともできない。

どうやら、丁寧表現を使う美容室のスタイルというのは、客と美容師とが家族のような関係になろうとするためのステップなのではないかと想像できる。客からの信頼を獲得するためには、次のような手順が必要である。

1. 同じ価値観を持つ。
2. 同じステ-ジに立つ。
3. 心を開かせる。

この信頼を獲得するためのステップを踏む上で、ことばは、重要な役割を果たしている。

髪を整えてもらうことに加え、優雅さや安らぎという精神的な充足感を求めてやって来る美容室の客の多くは女性である。その客にとって、美容師が多用する女性ことばや丁寧表現は、ソフトで上品な雰囲気をかもしだすのと同時に、客に対する美容師からの心配りを伝え、円滑な人間関係を築き上げるのに役立っている。また、丁寧な表現は、美容師の品位を表し、地位を低めない役割をも果たしている。

ことばは、自分自身がどのようなカテゴリ - の人間であることを示し、またそのような人間に自分を作り上げていく機能を持つ。ことばには、このように、話し手が、自分自身をどのように見せたいかという装いの手段としての自己表出の機能に加え、話し手が、人間関係に関するメッセージを投げ掛ける待遇表出の機能も兼ね備えているのである。それは話し手が聞き手をどのような人として位置づけ、さらに、聞き手が話し手にこうあって欲しいと望んでいるイメージに応じようという待遇の機能である。

客が心地良さを感じ、相手を信頼できるようにするには、自らが望んでいるイメージに見合った人として扱うことが重要である。また客はサービスを供給する相手にも、ことば使い、マナー、服装などにおいて、客のイメージに相当する人物であることを望んでいるすなわち、美容師は、丁寧な表現と女性的なことばにより、客と同じ価値観を持ち、同じステージに立つウチの人間であることを示している。丁寧なことばと態度で対応され、美容師とのやりとりを通して、信頼関係が生まれていくに従い、客は次第に心を開き、すべてを美容師に任せていくようになるのである。

IV. 日本の美容室での言い回し

日本の美容室では、客の信頼を得るために美容師が客の意向を重視するよう心配りを示し、客を丁寧に扱うという戦術をとっているこれを実行するために作られた戦略のマニュアルとして、いくつかのきまり文句が存在している。

客の多くは女性であり、その客にとって、美容室に行くということは、髪を整えることに加え、日常生活から離れて、いつもと違う自分を創り出すことのできる、くつろぎやぜいたくである。客は、美容室に、一種の夢の時間である非日常的な別世界のイメージを求めてやって来る。夢の時間を演出するために美容師は、心配りをすることと、雰囲気をよくすることに努める。つまり、客を心地よくさせるために、客の意向を最優先するよう、細かい心配りをすることが基本とされている従業員全員が丁寧な表現を用いて客をうやうやしく扱うことは、店全体のセンスの良さや高級感が感じられるようにするための、重要な戦略である。このようなことば使いに加えインテリア、従業員の服装や対応の態度などのトータルな要素による雰囲気作りにも注意が払われている。客の意向が最重視されるように、美容師は、客が一步、店に足を踏み入れた瞬間から出るまでの間、その客が店にとって、最も大事な客であるかのようなことば使いと態度で対応する。

しかし、客からの信頼を獲得するための戦術、すなわち、美容師が心配りを示し、客を丁寧に扱うという方法を実行するために作られた戦略のマニュアルは、本当に客の信頼を得るために有効なのであろうか。ここで次の言い回しの本来の意味を考えてみよう。「シャンプー - のお湯加減は、よろしいでしょうか？」

日本では、美容師が、シャンプー - の際に、必ずこのように尋ねる。洗いは、客に尋ねる前に、ひとしきり湯を出して、自分の手によって、その温度がシャンプー - するにあたり

適温であるかどうかを確かめ、十分に適温の湯であることを確信した上で、このように聞いている。これは、客のさらなる意向をわざわざ確かめることで、心配りを表すことを目的にしているのだろう。しかし、客の頭に湯をかけたあとで、熱すぎないか、或いは冷たすぎないかを聞くという行為は、果たして本当に丁寧な対応なのだろうか。

また、美容室にはいった客は、まず初めに「いらっしゃいませ。」ということばで迎えられる。ある従業員が、一人の客に対して発した言い回しを、それに続いて、同じように店中の従業員が唱和することになっている美容室は多い。これらの言い回しは、その客に対する店中の歓迎と、心配りを表すために生まれたものだろう。一人の客の行動に対して、その都度、あたかも、店全体が一体となって気遣い、その客が店全体にとって特別な存在であるかのように扱うことを目的としているのだろう。

しかし、もしそれを、客がどこにいるのかまた何をしているのかを気使うことなく、美容師それぞれが自分の作業を続けながら、その客に視線を向けるわけでもなく、ただ呪文のように唱えていたら、客は戸惑いや違和感を感じるだろう。また、髪を整えている間に美容師との会話がはずんでいる客の立場を考えてみよう。いきなり美容師が会話を中断し他の美容師の唱和に加わる行為は、その客にしてみれば、自分の信頼している美容師が、視線さえ投げかけようとする客に対し、このように心のこもっていないお仕着せの表現と態度で対応していることを知ることになり、自分に対してもそうであったのかと、かえって信頼を弱めることにならないだろうか

V. 美容師にのぞまれること

アメリカの美容師が売るのは、技術であり日本の美容師は全人格的な信頼をベースとした精神的充足感である。この日本的人間関係のもとになる信頼を得るためには、一体、どうしたらよいのだろうか？

様々な客それぞれに、真の信頼を得るようになるためには、おしゃれの知識や幅広いセンスを磨く必要があるだろう。そして、何よりも大切なのは、マニュアル通りの上部だけの丁寧さではなく、ことばの丁寧さに相応しい人間になることと、そして、美容師自身が自分のことばで、心から客に真の対応をすることが客から本当の信頼を得られるために必要なのではないではないだろうか。

(共立女子大学国際文化学部助教授 阿部 圭子)