

「いらっしやいませ こんにちは」 という独り言

マニュアル言葉に対して、昔は少しは抵抗があったように思う。相手の目も見ず、話しかけようという意識もなく、ただ、マニュアルで「誰かが『いらっしやいませ こんにちは』と声をかけたら、あなたがどこにしようと、何をしたいようと、その言葉を繰り返して下さい」という、「言葉と人間」の関係をまったく無視した、暴力的な指示を無反省に伝え、そしてそれを実行する人は少なかつたように思う。

この前、あるレストランのチェーン店でカレーを注文したら、テーブルに置きながら「ごゆっくりどうぞ」と店員さんは言った。その瞬間、店内にいた8人ほどの店員は、テーブルを拭いている人も、別な客から注文を取っている人も同時に「ごゆっくりどうぞ」と叫んだ。……ごゆっくりできるわけではない。

他の注文を取りながら「ごゆっくりどうぞ」とは人

間は言えない。一分間に十人以上やって来るお客に対して、いちいち「いらっしやいませ こんにちは」とは言えない。この言葉は、十分間以上お客さんが来なくて、やっと来てくれた時に「いらっしやいませ」だけでは足りないと感じて、「こんにちは」と付け足す言葉だ。（それでも「いらっしやいませ こんにちは」は劇作家の視点から見れば、じつに人工の言語で、つまりは説明セリフで、感情が溢れた言葉ではないと感じる）

と書きながら、マニュアル言葉がどんどん増えているのは、マニュアル言葉を使うことが楽だからだ。難しい人間関係や込み入った場の空気を読むことを、マニュアル言葉は一気に無効にすることができる。

「ことば」の研究会なのに、「ただいまご紹介にあずかりました〜です。僭越（せんえつ）ではございますが〜」という、伝統のマニュアル言葉を使って平気な人はたくさんいる。「〜させていただく」という待遇表現を連発する人もいる。そして、聞いている方も、「あ、今は無内容の接客マニュアルを話しているから聞かなくていい」と判断している。

マニュアル言葉を使って安心することは、言葉の自殺だろうと僕は思っている。



1958年、愛媛県出身。早稲田大学法学部卒。1981年に劇団「第三舞台」を結成。以降、作・演出を手がける。「スナフキンの手紙」(94)で岸田國士戯曲賞を受賞。現在は、[KOKAMI@network]、若手俳優を集めて旗揚げした「虚構の劇団」での作・演出を中心としている。近作に音楽劇「リンドー リンダ」がある。著書に『演技と演出のレッスン』（白水社）、「空気」と「世間」』（講談社）など。桐朋学園芸術短期大学教授。