

第280回:もしもし検定

ゆうべ出張で日本にやってきた親しい中国人と、神保町にある創業106年のビアホールで鯨飲馬食したとき、彼から「電話の【もしもし検定】ってご存知ですか？」と聞かれ、偶々きのう社内でそんな話題が出たばかりだったので、すこし驚いた。どうやら彼が社長をつとめている中国の企業が、日中両国を跨ぐ金融事業でコールセンターの活用を考えているようだ。

だから、【もしもし検定】については彼のほうが詳しくかった。聞くところによると「日本電信電話ユーザ協会」という公益財団法人が主催し、ビジネス電話に関する知識・技能の向上を目的とする試験だという。受験者は比較的若い人が多いらしく、きっちりした顧客対応が求められるテレフォン・センターのオペレーターや、役員秘書のような方々が受けているようだ。試験は英語検定試験と同様に難易度に応じて4級(ビギナー)から始まり、1級(プロ級)までである。

友人は、まず部下に受験させてレベルを確認しようとしたらしいが、どうも日本人の部下がビビったようで、いつまで経っても受験してくれないので、業を煮やした社長の(しかも中国人の)彼が、半ば嫌がらせのつもりで2級に「お試し受験」したのだそうだ。なんとか合格できたが、その難易度の高さに吃驚したと彼は云う。例えば謙譲語と尊敬語の違いは国語力を問う問題だと分かるから、その趣旨で対応すればなんとかなるが、「お客様に会場への行先を案内するとき、右手を使うか左手を使うか？ 踏み出す足はお客様から近い方か、遠い方か？」と問われてもねえ、訊かれた方は質問の真意を測りかね、解答するところではないだろう。これ、お客様との距離感や、手や足がお客様とクロスしないための注意事項の問題だと気付けば、回答は可能だが、質問者が何を目的に出題したかが理解できなければ、受験生は感覚的にあてずっぽうで回答するしか方法はない。

小林秀雄や谷崎潤一郎の作品を愛読する彼の日本語レベルは、フツーの日本人以上に高いが、そんな彼でも、日本語の尊敬・謙譲・丁寧語の使い方は苦手らしい。「尊敬語や謙譲語をしっかり使い分けられないことには日本社会で相手にしてもらえないのであれば、正確な日本語を使うし、そのくらいはできるつもりだが、最近の日本語はかなり乱れ気味でしょう。尊敬語の『ご覧になる』と謙譲語の『拝見する』の違いも分からないような人に向かって、正しい日本語を使うと、相手に堅苦しいと思われるのは我慢するとしても、下手すると慇懃無礼な印象を持たれて逆効果になることがある。公か不幸かボクは中国人だから、感じの良い喋り方さえ心がけておけば、ウツカリ、『粗品でございますが、どうぞ皆様でいただいて下さい』といった【もしもし検定】でバツとなる表現を使っても、日本人からバカにはされないよ」と彼は云う。

そのとおりだと思う。【もしもし検定】の重要性を否定するものではないが、合格はあくまで必要条件であり、十分条件ではない。因みに、近ごろ筆者にとって最も耳障りに聞こえる電話用語は、(喋り方にもよるが)「わかりかねます」だ。いちど本人にこう訊ねてみたいものだ。

「キミ、慇懃無礼って言葉知っている？」

「すみません、わかりかねます」

最終ページに重要なお知らせ「注意事項」がありますので必ずお読みください。

「キミのことだよ」

本人に悪気はないのだろうが、いかにもたこにも頭の悪そうなネーチャンが「わかりかねます」を連発しているのを聞くと、いつも血圧が上がりそうな気分になる。「公式発表がないため、現時点ではわかりかねます。まことに申し訳ありません」といったクッションを入れて使わないと、「分かりませんし、調査するつもりもありません、以上」と聞こえてしまうのだ。いとわろし。

中国の親友は30年くらい前に日本語を、筆者もほぼ同じ時期に中国語を習いはじめ、彼は「もし日本の大学を卒業できなければ、エリートがデリートされるよ」と中国共産党に脅かされた。筆者も勤務先の某信託銀行から、「留学から帰ってきたら、キミが当社の正式通訳だ。もうサイマルの中国語通訳は雇わないからね」と通告され、お互い死ぬ思いで勉強したものだ。そのわれわれが【もしも検定試験】について共通する認識は「書けない日本語(中国語)は話せない、即ち、書けるからこそ話せる」と云うことだ。

プロのアナウンサーによると、会話能力を磨くために最も効果的な練習方法は、文章を書く機会を増やすことだという。なぜならば(中国語もそうだが)日本語のベースは漢字であり、漢字は表音文字ではなく表意文字だからだ。われわれが日常使う数百、数千の単語のなかで、耳から覚えた言葉は必ずしも多くはないはずだ。「腹」、「アタマ」、「痛い」、「ママ」といった単語は幼児のころに耳から入り自然に覚えた言葉だが、「食事」、「金融」等の単語の多くは読み書きを通じて覚えた日本語である。

筆者はいまでも中国語の通訳くらいはできるつもりだが、耳から覚えた中国語は極めて少なく、数十くらいしかない。一例を挙げると、吃驚したときに発声する「アイヤー(覚えたあとで、【哎呀】と書くと思った)」、や麻雀の「チー(喫)」、「ポン(碰)」、「ロン(榮)」くらいかな。ナイトクラブの綺麗なオネーサンから教わった下品な特殊用語は割愛する。これが漢字を知らない欧米人だとそうはいかない。耳に全神経を集中させ、耳から覚える方が、漢字とその意味をマスターするより効果的だからだ。だから欧米人に限って「中国語はほとんど読めないし、書けないけど、中国語会話は素晴らしい」不思議な人がホントにいる。

最近日本語の読み書きが苦手な日本人が増えており、だから会話や電話対応のコミュニケーション能力も低下しているのだと中国人から指摘され、あまり良い気分はしなかったし、正鵠を射ているだけに、余計癪に障った。でも彼の意見は正しい。日本語をろくに書けないくせに喋らせたなら超一流と云う人物が世の中に存在しないと断言できないが、もしそんな人物がいれば芸能界で生きていけるだろう。(了)

文中の見解は全て筆者の個人的意見である。

平成27年7月3日

筆者プロフィール

杉野光男

東洋証券株式会社 主席エコノミスト

一橋大学商学部卒、三菱信託銀行(現三菱UFJ信託銀行)入社、上海華東師範大学へ留学

同行北京駐在員、上海駐在員事務所長、理事中国担当部長を経て、2007年より現職

著書 日本の常識は中国の非常識(時事通信社)、中国ビジネス笑劇場(光文社)等

最終ページに重要なお知らせ「注意事項」がありますので必ずお読みください。

2/3



東洋証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第121号

日本証券業協会 加入

本社所在地 〒104-8678 東京都中央区八丁堀 4-7-1 TEL03-5117-1040

ご投資にあたっての注意事項

手数料等およびリスクについて

① 株式の手数料等およびリスクについて

- ・ 国内株式の売買取引には、約定代金に対して最大 1.2420% (税込み)、最低 3,240 円 (税込み) (売却約定代金が 3,240 円未満の場合、約定代金相当額) の手数料をいただきます。国内株式を募集、売出し等により取得いただく場合には、購入対価のみをお支払いいただきます。国内株式は、株価の変動により、元本の損失が生じるおそれがあります。
- ・ 外国株式等の売買取引には、売買金額 (現地における約定代金に現地委託手数料と税金等を買いの場合には加え、売りの場合には差し引いた額) に対して最大 0.8640% (税込み) の国内取次ぎ手数料をいただきます。外国の金融商品市場等における現地手数料や税金等は、その時々々の市場状況、現地情勢等に応じて決定されますので、本書面上その金額等をあらかじめ記載することはできません。外国株式は、株価の変動および為替相場の変動等により、元本の損失が生じるおそれがあります。

② 債券の手数料等およびリスクについて

- ・ 非上場債券を募集・売出し等により取得いただく場合は、購入対価のみをお支払いいただきます。債券は、金利水準の変動等により価格が上下し、元本の損失を生じるおそれがあります。外国債券は、金利水準の変動等により価格が上下するほか、カントリーリスク及び為替相場の変動等により元本の損失が生じるおそれがあります。また、倒産等、発行会社の財務状態の悪化により元本の損失を生じるおそれがあります。

③ 投資信託の手数料等およびリスクについて

- ・ 投資信託のお取引にあたっては、申込 (一部の投資信託は換金) 手数料をいただきます。投資信託の保有期間中に間接的に信託報酬をご負担いただきます。また、換金時に信託財産留保金を直接ご負担いただく場合があります。投資信託は、個別の投資信託ごとに、ご負担いただく手数料等の費用やリスクの内容や性質が異なるため、本書面上その金額等をあらかじめ記載することはできません。投資信託は、主に国内外の株式や公社債等の値動きのある証券を投資対象とするため、当該金融商品市場における取引価格の変動や為替の変動等により基準価格が変動し、元本の損失が生じるおそれがあります。

④ 株価指数先物・株価指数オプション取引の手数料等およびリスクについて

- ・ 株価指数先物取引には、約定代金に対し最大 0.0864% (税込み) の手数料をいただきます。また、所定の委託証拠金が必要となります。
- ・ 株価指数オプション取引には、約定代金、または権利行使で発生する金額に対し最大 4.320% (税込み)、最低 2,700 円 (税込み) の手数料をいただきます。また、所定の委託証拠金が必要となります。株価指数先物・株価指数オプション取引は、対象とする株価指数の変動により、委託証拠金の額を上回る損失が生じるおそれがあります。

ご投資にあたっての留意点

取引や商品ごとに手数料等およびリスクが異なりますので、当該商品等の契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、等をよくお読みください。

最終ページに重要なお知らせ「注意事項」がありますので必ずお読みください。

3/3



東洋証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第121号
日本証券業協会 加入
本社所在地 〒104-8678 東京都中央区八丁堀 4-7-1 TEL03-5117-1040