

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
通訳者編



さまざまなプロフェッショナルによる
「マニュアルを超えた接客テクニック」を
通じて、業界でも役立つヒントを紹介。
今回は「通訳者」によるテクニックに
ついて解説します。

通訳者とは…

「コミュニケーションを通して人と人をつなぐ」プロフェッショナル

言語が違う者同士がコミュニケーションを図るために大変ありがたい存在なのが、通訳者です。記者会見での同時通訳やビジネスのプレゼンテーション、国際会議の場など多岐にわたるシーンで活躍しています。そして、プロの通訳者は言葉を直訳するだけでなく、最終的に人と人をつなぐお手伝いをしているのです。

事前リサーチで話し手の価値観まで聞き取る

ある通訳者がイギリス人講師による講義の通訳をした時のことです。通訳者は話し手の言葉を聞き、まず自分自身が理解しないと訳せません。そのため、事前にその日の講義内容に関する資料に目を通し、専門用語を調べながら理解を進めておきます。さらに早めに会場入りし、講師に不明点について英語で質問しながら相手の価値観を理解しようと努めます。その際に話し手のイントネーションも確認しているそうです。同じ英語でも国や地域によってイントネーションは大きく違います。瞬時に話し手の言葉を理解するために、事前準備と話し手とのコミュニケーションを大切にしているのです。これは同じ言葉を話す私たちにとっても、他業界の方と話す時に必要な準備といえるでしょう。

ここが
ポイント

- 事前には依頼者の業界特性や、専門用語について理解を進めておく
- 当日に不明点を質問しながら相手の価値観を引き出す

聞き手の受け取りやすい言葉に変換する

依頼者は商談や講義などさまざまな目的があつて通訳を依頼しますが、聞き手に心地よく理解してもらわなければ目的は達成できません。そのためには直訳ではなく、聞き手の国にふさわしい表現や別の言葉に置き換えることもあります。例えば英語で「That's a waste of money. (それはお金の無駄です)」と話し手が言った時に、「それはお金がもったいない」と言い換えています。直訳すると厳しく聞こえてしまう場合や、本来話し手が言いたいニュアンスから遠ざかってしまうことがあるからです。これは、同じ言語同士のコミュニケーションにおいても必要な技術ではないでしょうか。お客さまの意図を会社に伝える場合や、その逆も、最終的に双方の目的が達成される言い回しに置き換えることも時には必要です。

ここが
ポイント

- まずは話し手が伝えたいことと、そのコミュニケーションの目的を理解する
- 直訳だと話し手の意図を伝えにくい場合には言葉を変換する

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

相手が伝えたいことを理解し、伝わりやすい言葉に変換

通訳の技術は、私たちが2者間に入って何かを調整する時に役に立つポイントがたくさんあります。まずは相手の言いたいことをきちんと理解し、必要に応じて伝わりやすい言葉に変換していきましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティンクを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない「ちょっといい言い回し」と「振る舞い」「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

