

若者の敬語意識

——アルバイト敬語を参考に——

島岡晴香

序

最近、正しい日本語、言葉遣い、敬語を使おうという風潮からか、日本語に関する本がたくさん出版されている。『日本人の知らない日本語』や『問題な日本語』、『その日本語は間違いですー正しい言葉の使い方ー』、『かなり気がかりな日本語』など、コミックエッセイや新書、ビジネス書などジャンルは様々である。新聞やテレビなどでも度々取り上げられ、特集が組まれたりするほどだ。その中でも特に筆者が身を以て感じたのが、アルバイト先での独特な言い回し、接客表現であった。筆者が働いていたアルバイト先だけでなく、いろいろなところで耳にするたび、なぜこのような言い回し、表現をするのだろうか興味を持ったため、卒業論文のテーマとした。

バイト敬語について

近年、若者の日本語の乱れや敬語離れ、若者言葉などがメディアなどでも取り上げられ、話題となっている。その中でも特に接客場面において以下の(1)～(4)のような独特な言い回しを耳にすることがある。

- (1) 「お飲物のほうはいかがですか」
- (2) 「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」
- (3) 「こちらコーヒーになります」
- (4) 「1000円からお預かりします」

これらの接客表現は主に、ファストフードやコンビニエンスストア、ファミリーレストランでよく使われるため、「コンビニ敬語」、「ファミコン敬語（ファミリーレストラン+コンビニエンスストア）」、「ファミレス敬語」、「マニュアル敬語」、「若者敬語」、「バイト敬語」、「アルバイト言葉」などと呼ばれている。

本稿では(1)～(4)のような接客表現を「バイト敬語」と呼ぶことにする。

これらのバイト敬語について「不快である」「耳障りである」とであると、拒否反応を示す人も多く、外食チェーン大手のロイヤル（ファミリーレストラン・ロイヤルホスト）は2003年1月、全国のロイヤルホスト370店の従業員食堂に「5大禁止語」を張り出し、こうした「バイト敬語」の一掃に乗り出した。なお、以下において引用、例文などにおける下線はすべて筆者による加筆であることをあらかじめお断りしておく。

■ロイヤルの5大禁止語 【朝日新聞 西部 夕刊】（2003年6月17日）

- ①「こちらコーヒーになります」
→「お待たせしました。コーヒーでございます」
- ②「1000円からお預かりします」
→「1000円、お預かりします」
- ③「おタバコのほう、お吸いになられますか」
→「おタバコは、お吸いになられますか」
- ④「佐藤様でございますね」
→「佐藤様でいらっしゃいますね」
- ⑤「以上でよろしかったでしょうか」
→「以上でよろしいでしょうか」

これまでにバイト敬語については、いくつかの研究または指摘が行われている。たとえば、これらの一連の表現を若者たちの丁寧さを表す新しい接客表現として位置づける研究⁽¹⁾や、文法に則った表現であるとする研究⁽²⁾もある。これらの先行研究については、具体的な分析のなかで言及することとする。なお、バイト敬語にはいくつかの表現があるが、本稿では先にあげた(1)「～のほう」、(2)「よろしかったでしょうか」、(3)「～になります」、(4)「～から」の4つの表現に限定して考察を行う。

第1章 敬語の在り方

従来、敬語は尊敬語・謙譲語・丁寧語の三つに分類される。『日本文法大辞典』⁽³⁾では、それぞれを次のように定義している。なお、記述は一部省略

してある。

尊敬語 敬語の一種で、敬意をむける対象に対して敬意の加わった形を用いるもの。(中略) すなわち、尊敬語は対象者、その関係する事物・動作・存在・性質・状態など広きにわたった敬意の表現である。

謙讓語 敬語の一種で、話し手または話し手の側を、敬意の対象に対してへりくだった形で表現することを言う。(中略) 話し手または話し手側が聞き手に対して謙讓の意を表す場合(例 私がいたします。)と、話し手または話し手側が第三者に対して謙讓の意を表す場合(例 社長のお宅へは弟がうかがいました。)とが考えられる。

丁寧語 敬語の一種で、対象に対する尊敬でも、謙讓でもなく、話し手の気持を示し話しぶりを丁寧にするものをいう。(中略) 丁寧語はあまり親しくない人の前や目上の人の前で気持の緊張から用いられる場合と、話し手自身の教養・品位・体面などの点から用いられる場合とがある。

一方、近年の日本語の乱れや若者の敬語離れを受けて、文化審議会国語分科会では「敬語の指針」⁽⁴⁾を作成し、敬語を以下のように分類、定義している。敬語の指針では、従来の尊敬語、謙讓語、丁寧語の3種類を更に細分化し、尊敬語、謙讓語Ⅰ、謙讓語Ⅱ(丁寧語)、丁寧語、美化語の5種類とした。

3種類	5種類	
尊敬語	尊敬語	「いらっしゃる・おっしゃる」型
謙讓語	謙讓語Ⅰ	「伺う・申し上げる」型
	謙讓語Ⅱ(丁寧語)	「参る・申す」型
丁寧語	丁寧語	「です・ます」型
	美化語	「お酒・お料理」型

●尊敬語

相手側又は第三者の行為・ものごと・状態などについて、その人物を立てて述べるもの。

<該当用例>

【行為等(動詞、及び動作性の名詞)】

いらっしゃる・おっしゃる・なさる・召し上がる
お使いになる・御利用になる・読まれる・始められる
お導き・御出席・(立てるべき人物からの)御説明

【ものごと等(名詞)】

お名前・御住所・(立てるべき人物からの)お手紙

【状態等(形容詞など)】

お忙しい・御立派

尊敬語の特徴は、①特別な語を用いるもの(例「行く→いらっしゃる」)、②接辞を付加するもの(例「御…」)、③助動詞や補助動詞を添えるもの(例「…なさる、…られる」)の3つに分けられる。

●謙讓語Ⅰ

自分側から相手側又は第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるもの。

<該当用例>

伺う・申し上げる・お目に掛かる・差し上げる

お届けする・御案内する

(立てるべき人物への)お手紙・御説明

※謙讓語Ⅰの特徴は、①謙讓の意味を含む特別な語を用いるもの(例「言う→申し上げる」)、②謙讓の接辞、補助動詞を付加するもの(例「お…する」「…ていただく」)の2つに分けられる。

●謙讓語Ⅱ(丁重語)

自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁重に述べるもの。

<該当用例>

参る・申す・いたす・おる

拙者・小社・弊社

謙讓語Ⅱ(丁重語)の特徴は、①謙讓の意味を含む特別な語を用いるもの(例「言う→申す」)、②謙讓の接辞、補助動詞を付加するもの(例「拙…」「弊…」)の2つに分けられる。

謙讓語Ⅰ、謙讓語Ⅱ(丁重語)両方の性質を持つものとしては、「お(ご)～いたす」が挙げられる。

●丁寧語

話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの。

<該当用例>

です・ます

●美化語

ものごとを、美化して述べるもの。

<該当用例>

お酒・お料理

文化審議会国語分科会が作成した、「敬語の指針」では、従来の謙譲語を謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱ（丁寧語）と分け、さらに丁寧語を丁寧語と美化語に細分化している。文化審議会国語分科会では、現代社会における敬意表現に重点を置き、敬語についての基本的な認識と留意すべき事項、敬語の種類と働き、及びその形など敬語の仕組み、具体的な場面における敬語の適切な使い方についても述べている。

第2章 アンケート概要

アンケート調査

「バイト敬語」使用の実態を調べるために、55人にアンケート調査を実施した。調査対象は、男性21人、女性34人。世代別では、10代15人、20代19人、30代8人、40代7人、50代6人である。アンケート内容は、前章で述べた(1)「～のほう」(2)「よろしかったですか」(3)「～になります」(4)「～から」の各表現を使用するか否か、実際の使用例、使用する理由、使用しない理由、および各表現を耳にした時の印象をアンケート形式で調査した。アンケート調査の結果は以下の通りである。なお、このアンケート調査では男女の性差について有意義な結果を得ることができなかったため、本稿ではそのことについて言及しない。

アンケート結果は、次の表1、表2、表3およびグラフ1、グラフ2に示した。

表1 表現ごとの使用者数

(人)

	使用する	使用しない	合計
(1) 「～のほう」	35	20	55
(2) 「よろしかったでしょうか」	31	24	55
(3) 「～になります」	24	31	55
(4) 「～から」	32	23	55

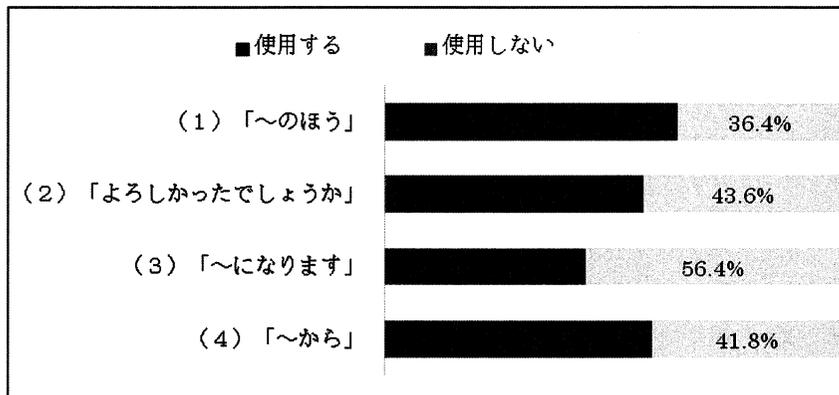
表2 表現ごとの使用率

(小数点第2位以下四捨五入)

	使用する	使用しない
(1) 「～のほう」	63.6%	36.4%
(2) 「よろしかったでしょうか」	56.4%	43.6%
(3) 「～になります」	43.6%	56.4%
(4) 「～から」	58.2%	41.8%

グラフ1 表現ごとの使用率

(小数点第2位以下四捨五入)



(1) ～ (4) の中で使用する割合が最も高い表現は、(1) 「～のほう」、という表現であった。それに次いで (4) 「～から」、(2) 「よろしかったでしょうか」、(3) 「～になります」という順で使用率が高かった。

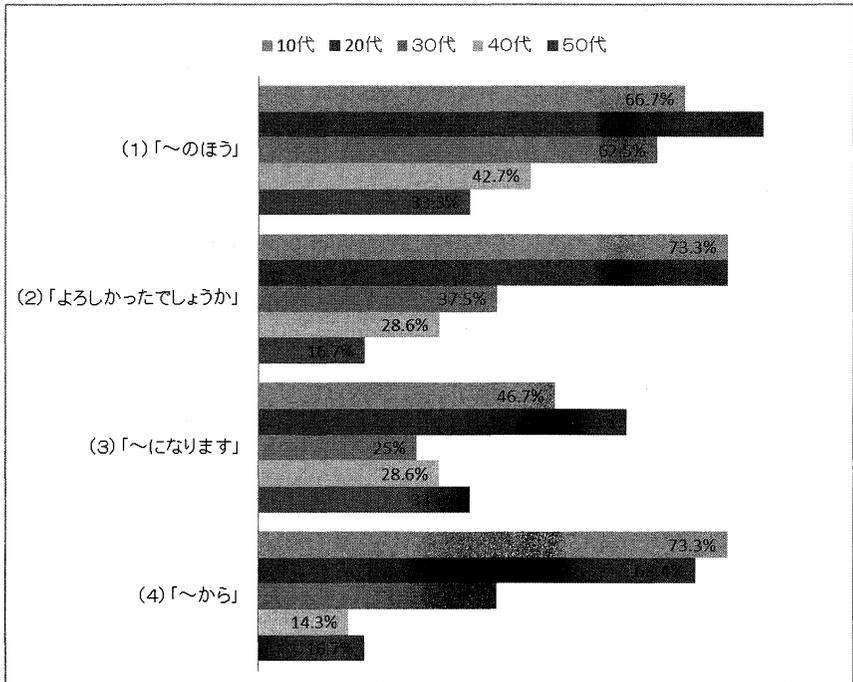
表3 各表現における年代ごとの使用率

(小数点第2位以下四捨五入)

	10代	20代	30代	40代	50代
(1) 「～のほう」	66.7%	78.9%	62.5%	42.7%	33.3%
(2) 「よろしかったでしょうか」	73.3%	73.3%	37.5%	28.6%	16.7%
(3) 「～になります」	46.7%	57.9%	25%	28.6%	33.3%
(4) 「～から」	73.3%	68.4%	37.5%	14.3%	16.7%

グラフ2 各表現における年代ごとの使用率

(小数点第2以下四捨五入)



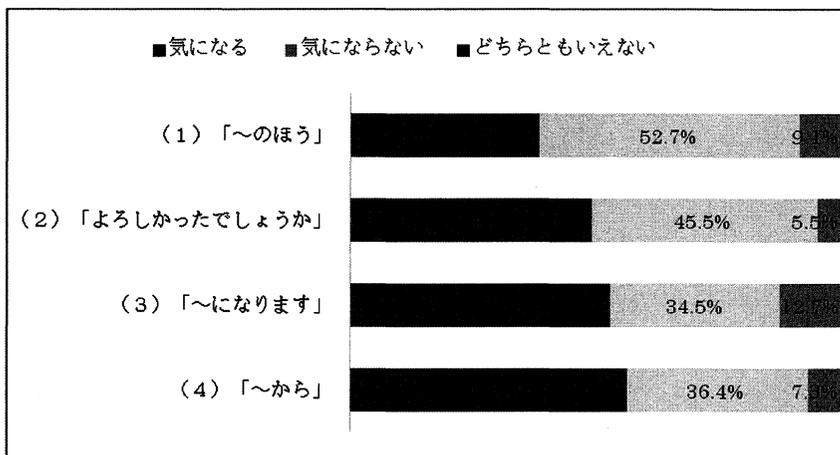
(1)「～のほう」の使用率が最も高いのは20代(78.9%)であった。(2)「よろしかったでしょうか」の使用率が最も高いのは10代・20代(73.3%)。(3)「～になります」の使用率が最も高いのは20代(57.9%)。(4)「～から」の使用率が最も高いのは10代(73.3%)であった。すべての表現において、10代・20代の使用率が高かった。

表4 各表現を耳にした時の印象

(小数点第2以下四捨五入)

	気になる	気にならない	どちらともいえない
(1)「～のほう」	38.2%	52.7%	9.1%
(2)「よろしかったでしょうか」	49.1%	45.5%	5.5%
(3)「～になります」	52.7%	34.5%	12.7%
(4)「～から」	56.4%	36.4%	7.3%

グラフ3 各表現を耳にした時の印象の割合 (小数点第2位以下四捨五入)



次に、(1) ~ (4) の各表現を耳にした時の印象を、気になる、気にならない、どちらともいえない、の中から適当なものを選んでもらった。

(1) ~ (4) の中で耳にした時、気になると答えた割合が最も大きかったのは、(4)「~から」であった。次いで(3)「~になります」、(2)「よろしかったでしょうか」、(1)「~のほう」という順であった。また、気にならないと答えた割合が大きかったのは、(1)「~のほう」、(2)「よろしかったでしょうか」、(4)「~から」、(3)「~になります」という順であった。

次章からは、アンケート調査で得た実際の使用例と理由をもとに各表現についての分析を行う。

第3章

第1節 「~のほう」について

「~のほう」の実際の使用例として、たとえば次の(1) ~ (15) のようなものがある。各事例の後の<>内には、その話し手の業種を表記してある。

(1) (湯呑のお茶がなくなっていたので)

「お茶のほうお注ぎしましょうか。」<飲食店>

(2) (食事の済んだ器をさしながら)

- 「こちらのほうお下げいたしましたでしょうか。」〈ファミリーレストラン〉
- (3) 「ゴミのほうございましたらお預かりいたします。」〈映画館〉
- (4) 「こちらのほうお預かりいたしましょうか。」〈飲食店〉
- (5) (お会計の際、レシートを受け取らなかった客に対して)
「レシートのほうはよろしかったでしょうか。」〈映画館〉
- (6) (レジ打ちの際)
「ポイントカードのほうお預かりさせていただきます。」〈ドラッグストア〉
- (7) (メニューを指しながら)
「こちらのほうからお選びいただけます。」〈ファミリーレストラン〉
- (8) (レジでのお会計の際)
「商品のほうお預かりいたします。」〈スーパーマーケット〉
- (9) (レジでのお会計の際)「伝票のほうお預かりします。」〈飲食店〉
- (10) (お箸を落とした客に新しい箸を持って行って)
「こちらのほうお使いください。」〈飲食店〉
- (11) (レジでのお会計の際)
「お会計のほう〇〇円でございます。」〈洋菓子店〉
- (12) 「お電話のほういただけますか。」〈結婚式場〉
- (13) 「お箸のほうはお付けしますか。」〈コンビニエンスストア〉
- (14) 「DVDのほうは1泊2日ですがよろしいですか。」〈レンタルビデオ店〉
- (15) 「一緒にポテトのほうはよろしかったでしょうか。」〈ファストフード店〉

このように「～のほう」という表現は飲食店、ファミリーレストラン、映画館、ドラッグストア、スーパーマーケット、洋菓子店、結婚式場、コンビニエンスストア、レンタルビデオ店、ファストフード店など、さまざまところで使用されていることがアンケート調査から明らかになった。

では、このようにさまざまな場所で使用されている「～のほう」という表現について、聞き手であるお客はどのような印象を持っているのか。アンケートでは全対象者に対して、「～のほう」という表現を耳にした時の印象についてたずねてみた。「～のほう」という表現が気になると答えた人数は21人(38.2%)で、本稿でとりあげたバイト敬語の中で最も少ない表現であった。これについて次の(16)～(23)のような回答が得られた。

- (16) 「『～のほう』は方角を表す時につかう言葉だからおかしいのではな

いか。」

- (17) 「二者択一でもないのにやたらと使うのはおかしいと思う。」
- (18) 「日本語の使い方として間違っていると聞いたことがある。」
- (19) 「日本語の文法として正しくないと思うから不適切である。」
- (20) 「『～のほう』がなくても文章は成り立つのでいらなくとも思う。」
- (21) 「『ポテトのほうはいかがですか』と言われると、『ポテトはいらんんですか』と言われているように聞こえて失礼な感じがすると思う。」
- (22) 「しつこい感じがするから使わないし、使われたくない。」
- (23) 「『～のほう』は邪魔だと思ふ。くどい。」

(16) のように一般的には、「ほう」という表現は、方向、方角を示すときに使用する表現であるという認識が強い。そのため、方向や方角を指す場面以外で使用されると違和感があり、おかしいと感じるのだろう。また、(17) で言われている通り、「AよりもBのほうが好きだ」のように2つ以上のうち一つを選択する場面で使用される使い方も一般的である。しかし、バイト敬語で使われる「～のほう」は、他の選択肢や事物がない場合でも使用されることがあるため、聞き手であるお客は違和感を覚えるのであろう。また、(21) のように聞き手であるお客は催促されているように感じたり、失礼な言い回しだと感じることがあり、結果として不快感を与えている。他にも (22)、(23) のようにしつこい、くどいと感じる人もいた。

反対に、気にならないと答えた人数は29人(52.7%)と、本稿でとりあげたバイト敬語の中で最も多い表現だった。それらの意見としては次の(24)、(25)のように特に問題はないというものであった。

- (24) 「新しい接客表現だと考えれば、特に不自然ではない気がする。」
- (25) 「周りの多くが使っているから違和感はない。」

では次に、アンケート調査において、「～のほう」という表現を使うと答えた35人(63.6%)に対して、なぜこのような表現を使うようになったのか、という質問をした。その中で、マニュアルによって定められている、または、研修指導が行われていると答えたのは次の(26)、(27)にあげる2件(3.6%)のみであった。

- (26) 「アルバイト先の先輩（上司）にそういわれた。マニュアル（お手本）があつてそう言うように指導された。」
- (27) 「こういう時はこう言ってくださいという簡単な指導があつた。（商品を貸し出す際に貸出期間が異なるのを説明するため）『DVDのほうは1泊2日ですがよろしいですか。』」

(26)、(27)のようにマニュアルによって定められている、または、研修指導が行われているケースは確かにあるが、それはごく稀である。「～のほう」を使う理由として最も多く挙げられたのが次の(28)～(37)のような理由であつた。

- (28) 「アルバイト先の先輩が使っていたから何となく使っている。」
- (29) 「特に理由はないが、いろんな人が使っていて耳になじんでいるから。」
- (30) 「自分の務めるアルバイト先だけでなく、色々なところで聞いて、慣れてしまつて自分でも使うようになった。」
- (31) 「特に今までおかしいと思つたことはないから使っている。」
- (32) 「ほかしているほうが柔らかく聞こえる。」
- (33) 「『～のほう』があつたほうが直接的に言うより柔らかく聞こえていい気がする。」
- (34) 「間違つた言い回しだという認識はあるが、丁寧に言おうと思つたら自然と使うようになってしまつた。曖昧にすることで丁寧さを出しているのかな。と思つた」
- (35) 「『～のほう』があつたほうが丁寧に聞こえるから。」
- (36) 「『ほう』をつけると相手に対して気を使つているような感じがして、丁寧に感じる。」
- (37) 「ほかした表現を使うことで、相手に対して押し付けがましくない印象を与え、且つ丁寧な印象も与えている。」

たとえば、上記であげた(28)、(29)、(30)のように、アルバイト先の先輩や同僚の影響や、自分が聞き手としてつまりお客として店を訪れた際に何度も耳にし、聞き慣れてしまい、自然と使つてしまうというケースがあつた。これらには明確な理由はなく、聞き慣れたものを自然と使用しているということである。ほかには(32)、(33)のように「柔らかく聞こえる」や、(34)～(37)

のように「丁寧に言おうとして」、「丁寧に聞こえる」といった意見もあった。

ではなぜ、「～のほう」をつけると、柔らかく聞こえたり、丁寧になると感じるのでしょうか。このことについて辞書や先行研究をもとに分析していく。

『日本国語大辞典（第二版）』⁽⁵⁾における「ほう」の項目には、次の(38)①～⑧にあげる意味用法が記載されている。なお、記述は一部省略してある。

(38) 「ほう【方】」(『日本国語大辞典（第二版）』)

- ①方向。方角。方位。大体その方向に当たる所。かた。
- ②物事をふたつに分けて見た場合に、その人や物、ことがらなどの属する側。
- ③ある事物の属するところ。部門。方面。
それらをわざとぼかしているのにも用いる。
- ④どちらかというとその傾向であることをいう語。たぐい。
- ⑤たて・よこの長さが同じであること。また、その広さ。四方。平方。
- ⑥(形動)四角形。四角。また、そのさま。
- ⑦正しいこと。品行方正。
- ⑧しかた。
 - イ 方法。てだて。また、基準。基準となるもの。
 - ロ わざ。術。技術
 - ハ 薬の調合法。処方。

このように「ほう」にはいくつかの意味用法があるが、バイト敬語で使われる「～のほう」は、③『ある事物の属するところ。部門。方面。それらをわざとぼかしているのにも用いる。』の用法であると考えられる。つまり「～のほう」には、話題のものをぼかすことによっては露骨な言い方を避け、丁寧さを表す意味があるのではないだろうか。このことに関して、『あいまい語辞典』⁽⁶⁾の「ほう(方)」の項目には(39)のような記述がある。

(39) 「ほう(方)」(『あいまい語辞典』)

婉曲・あいまいな表現は、明快・露骨な表現よりも上品だ、という意識がある。敬語の本質は「婉曲・あいまい」にあるが、敬語は元来上述の意識を根底に持っていたことによる。

現代は人と人之间に心理的クッションを置きたがる時代だ。よく言えば上品さ、ものやわらかさを心がけ、悪く言えば取りすました、水くさい世の中

である。そこで「ほう」を用いて物事の輪郭をことさらにぼかし、辺縁のブレた事物像を作る日本の手法が、次のように多用され、氾濫している。

「時間のほうは、そろそろ二時になります」

「お食事のほうは、どんなものがお好みに合うでしょうか？」

(留守番電話で)「メッセージのほうを、ピーッと鳴った後に、どうぞ…」

「エー、話し合いのほうもだいぶ盛りあがっておりますが、会場のほうの都合もありますので…」

このことから、洞澤氏・岡氏⁽⁷⁾は、「～のほう」は日本語の伝統的な表現の仕方である「ぼかし言葉」の一つであり、物事を直接的に言及せず、ワンクッション置き、丁寧な意味合いを出すことができるものとしている。

一方、飯田氏⁽⁸⁾は、「～のほう」という表現を「ぼかし言葉」としてではなく、あらたまった場面で、名詞を直示するための丁寧表現、すなわち敬語体系の一種として位置づけている。名詞に付いて美化語をつくる接頭語に「お」と「ご」があるが、これらには、原則として「お+和語」、「ご+漢語」というルールがある。しかし、漢語であっても「お」を付ける場合や、反対に和語であっても「ご」を付ける場合があったりと、例外や細かい決まりがある。そのため若い世代は、「お」と「ご」の使い分けや正しい美化語をつくることに難しさを感じてしまう。その結果、名詞に左右されない生産的につけることのできる、利便性の高い接尾型美化表現として、「～のほう」が浸透・定着していると述べている。そして、その「～のほう」が“生産過剰”になると相手に対しての敬意が薄れることになるという。

以上のことを踏まえると、「～のほう」は日本的手法である「ぼかし言葉」の一つであると考えられる。先に述べた飯田氏の論である、利便性の高い接尾型美化表現というのは語用論的分析としては適切であると思われる。しかしながら、「～のほう」を使用すると答えた意見の中には、(32)「ぼかしているほうが柔らかく聞こえる。」、(34)「曖昧にすることで丁寧さを出している。」、(37)「ぼかした表現を使うことで、相手に対して押し付けがましくない印象を与え、且つ丁寧な印象も与えている。」のように、言いたいことをぼかしたり、曖昧にすることで丁寧さや柔らかさを表すことを目的とし、また話し手もそのように認識している場合が多い。「～のほう」は「ぼかし言葉」として丁寧さや柔

らかさ、上品さを表すだけでなく、話し手と聞き手との適度な距離を作り出す利便性の高い表現であるといえる。

第3章

第2節 「よろしかったでしょうか」について

「よろしかったでしょうか」の実際の使用例として、例えば次の(1)～(9)のようなものがある。各事例の後の<>には、その話し手の業種を表記してある。なお、「よろしかったでしょうか」と「よろしかったですか」という2通りの表現があるが、これは丁寧さの度合いが違うためであると考えられる。しかし、どちらも「～よろしかった」と過去の表現になっている点は同じであるため、ここでは同等のものとして扱う。

- (1) (客が注文を終えて)
「ご注文は以上でよろしかったでしょうか。」<飲食店>
- (2) (客を案内する際)
「こちらのお席でよろしかったでしょうか。」<ファミリーレストラン>
- (3) (客を案内する際)「カウンターのお席でよろしかったでしょうか。」<飲食店>
- (4) (レジでのお会計の際)「1万円からでよろしかったですか。」<ドラッグストア>
- (5) (オーダーを取る際)「コーヒーは食後でよろしかったでしょうか。」<喫茶店>
- (6) 「お宛名はこちらでよろしかったですか。」<スーパーマーケット>
- (7) 「こちらでお召し上がりでよろしかったでしょうか。」<ファストフード>
- (8) 「一緒にポテトはよろしかったでしょうか。」<ファストフード>
- (9) 「こちらと一緒にお入れしてもよろしかったですか。」<コンビニエンスストア>

このように「よろしかったでしょうか」という表現は飲食店、ファミリーレストラン、喫茶店、スーパーマーケット、ファストフード、コンビニエンスストアなど、多くの業種の接客場面で使用されている。そのほかにも映画館やホテル、ガソリンスタンド、家電量販店などで使用されていることもアンケート

調査から明らかになった。

実際の使用例をみると、「よろしかったでしょうか」という表現は主にお客に対して何かの確認をするときに使われていることが多い。例えば、(1)のようにお客の注文に抜け落ちがないかどうか確認する場面や、(2)、(3)のように来店したお客を席に案内して、その席でよいかどうか確認する場面などで使われる。このように「よろしかったでしょうか」は、お客に対して失礼のないように、またミスを事前に防ぐために店員が確認する場面で使用される表現である。一見すると問題はなさそうだが、聞き手であるお客はどのような印象を持っているのか。アンケートでは全対象者に対して「よろしかったでしょうか」という表現を耳にした時の印象をたずねてみた。すると次の(10)～(17)のような回答が得られた。

- (10) 「まだ何もサービスが始まっていないのに過去形『～た』を使うのはおかしい。」
- (11) 「過去形にする必要はないのに過去形で話すのはおかしい。」
- (12) 「『よろしかったでしょうか』だと断定されているような感じがして不愉快。」
- (13) 「念押しされている感じがして嫌だ。」
- (14) 「店員が勝手に決めつけているような印象を与える。」
- (15) 「なんだか見下されているような感じがする。」
- (16) 「しつこい、くどい感じがする。」
- (17) 「まだ財布の中を見ているのに『1000円からでよろしかったですか』と言われると、『もう小銭はないですよ』とせかされているような、それでいて決めつけられているような印象をうける。」

先にあげた(1)～(9)の具体例も聞き手である客に店員が何かの確認をとっている場面がほとんどであった。しかし、この「よろしかったでしょうか」は(10)、(11)で述べているように過去の表現であるため、話し手である店員が勝手に聞き手である客の動作が終わっていると判断してしまったような印象を受け、それが結果的に聞き手の違和感、不快感につながってしまう。たとえば、先に示した(17)「まだ財布の中を見ているのに『1000円からでよろしかったですか』と言われると、『もう小銭はないですよ』とせかされているような、それでいて決めつけられているような印象をうける。」がまさにこれである。

客が小銭を確認している最中なのに、「1000円からでよろしかったですか」と言われると、『もう小銭はないですよ』と決めつけ、なおかつ『もう計算してしまいますよ』と聞き手である客をせかしている印象を与えてしまうのである。

「よろしかったですか」という表現の本来的な使い方は、次の(18)または(19)のような場面で使われる、物事を確認する用法であると塩田氏⁽⁹⁾は述べている。

(18) 客：「みそラーメンをお願いします。」

店員：「かしこまりました。」

(しばらくしてから)

店員：「さきほどご注文されたのはみそラーメンでよろしかったですか。」

(19) (店員が品物を包装し終わってから)

店員：「ご自宅用に包装してしまいましたが、よろしかったですか。」

この(18)は客の注文を忘れてしまったために、店員が自分の記憶を確認している。また、(19)は自分がすでにしてしまった行為に問題がないかどうか確認している。これが「よろしかったですか」の本来的な使い方である。先にあげた(1)～(9)の使用例はいずれも「よろしかったですか」の本来的な使い方とは異なっている。

そのほか、「よろしかったですか」という表現を耳にした時の印象の意見として(13)～(16)のように、「念押しされている」、「見下されている」、「しつこい」、「くどい」といった否定的な意見が多くあげられた。一方で、次の(20)、(21)で示すように「よろしかったですか」という表現を特に問題視しない意見もごく少数ながらあった。

(20) 「日本語としては間違っているのかもしれないが、普通に使われているので自然と使ってしまうし、使われても特に違和感はない。」

(21) 「文法としてはおかしいかもしれないが、通じない訳ではないし、丁寧さも伝わるから特に使用しても構わないと思う。」

では、アンケート調査において「よろしかったですか」という表現を使

用すると答えた31人(56.4%)に対して、なぜこのような表現を使うようになったのか、という質問をした。その理由として次の(22)～(28)があげられた。

- (22)「アルバイト先の従業員が皆使っていたから、自分も自然と使うようになった。」
- (23)「周り(アルバイト先やほかの店)でも結構使っているから無意識のうちに。」
- (24)「過去形がおかしいとは思いますが、言い馴れているため自然と出てしまう。」
- (25)「長いほうが丁寧に聞こえるから使っている。」
- (26)「『よろしいでしょうか』より丁寧な感じがする。」
- (27)「『よろしいですか』だと親しすぎる感じがするからより丁寧なほうを使う。」
- (28)「『いいですか?』という確認の丁寧な言葉だと思って使っている。」

多くの回答で、(22)、(23)のように、アルバイト先の従業員や先輩の影響で使うようになったという答えが多かった。また、客として訪れたほかの店でこの表現を聞いて聞き慣れていたので、という理由も多くあげられた。

塩田氏⁽¹⁰⁾は、「よろしかったでしょうか」という表現が流行する心理的背景として、次の(29)(a)～(c)の3つの説を述べている。

- (29)(a) 早く済ませたい説
- (b) 疑似常識提示説
- (c) 敬語チックな気分説

これらの流行要因のうち(a)「早く済ませたい説」と(b)「疑似常識提示説」は店側の都合から生まれた「店側本位」の発想であると考えられている。一方、(c)「敬語チックな気分説」は「自分としては敬意を持っているつもり」の発想にもとづくという。それは話し手が相手の状況を事前に推察して聞き手に配慮を示すことによるものである。次に、(29)の(a)～(c)の流行要因を紹介する。

- (29)(a) 「早く済ませたい説」

「早く済ませたい説」とは、話し手である店員がその業務を早く済ませたいという思いから使用するという考え方である。アンケート調査の回答の中では次の(30)がこの説に当てはまるものである。

(30) (もう注文が終わったのかどうかよく良く分からないし、商品提供をスムーズにするため)「ご注文の品は以上でよろしかったでしょうか。」<飲食店>

この(30)では、商品提供をスムーズにし、業務を効率よく済ませ、一人でも多くのお客に対応したいという店側の本位から「よろしかったでしょうか」という表現が使用される。

(29) (b) 「疑似常識提示説」

「疑似常識提示説」とは、話し手である店員が、聞き手のお客に対して、その店の常識を押し付けるような形で、売上を増加させるために「よろしかったでしょうか」を使用するという考え方である。アンケート調査の回答の中では先に述べた(8)がこの説に当てはまるものである。

(8) (ハンバーガーを注文したお客に対して)

「ご一緒にポテトはよろしかったでしょうか。」<ファストフード>

この場合、話し手である店員は「ご一緒にポテトはよろしかったでしょうか。」ということによって、「ハンバーガーにはポテトを付けるのが常識なのですが」という疑似常識を作り出し、聞き手であるお客に伝える。本来、ポテトをつけるかどうかはお客の勝手なのだが、このように言うことによって、「じゃあ、ポテトも」と言わせるように仕向けることができる。結果として、売上を増加させるテクニクにもなることから「よろしかったでしょうか」という表現が使用される。

(29) (c) 「敬語チックな気分説」

「敬語チックな気分説」とは、相手への気遣いまたは、配慮から「よろしかったでしょうか」を使用するという考え方である。アンケート調査の回答の中では先に述べた(7)がこの説に当てはまるものである。

(7) 「こちらでお召し上がりでよろしかったでしょうか。」 <ファストフード>

この場合、「こちらでお召し上がりでよろしかったでしょうか。」には、「私が推察したところこちらでお召し上がりのおみうけしましたが」という意図がある。つまり、「よろしかったでしょうか」には、事前に推察して、それが合っているかどうかを確認する形式をとったほうが相手に対する気遣いであり、配慮であるという発想にもとづいて使われる。これが「敬語チックな気分説」である。

この「敬語チックな気分説」に関連して、「よろしかったでしょうか」に丁寧さを感じると答えた理由がある。先に述べた、(25)～(28)である。

(25) 「長いほうが丁寧に聞こえるから使っている。」

(26) 「『よろしいでしょうか』より丁寧な感じがする。」

(27) 「『よろしいですか』だと親しすぎる感じがするからより丁寧なほうを使う。」

(28) 「『いいですか?』という確認の丁寧な言葉だと思って使っている。」

以上、塩田氏が述べる3つの考え方を説明した。確かに、「よろしかったでしょうか」という表現には、塩田氏が述べるような業務の効率化、売上の増加、事前推察による丁寧さを表現する機能を認めることができる。しかし、この機能を理解した上で使っている者はごくわずかであり、ほとんどの話し手は、アルバイト先の従業員、先輩または周りの影響によるもので、意図して使っているというよりは、無意識のうちに、意識せず自然と使用しているのである。また、吉岡氏⁽¹¹⁾は「よろしかった」の「～た」は、過去の意味だけでなく、確認の意味で使われることもあるとし、「よろしかったでしょうか?」は客に確認を求める丁寧表現、「よろしゅうございますか?」や「よろしいでしょうか?」は、客に許可を仰ぐ丁寧表現という違いがあると指摘している。

これらのことを踏まると「よろしかったでしょうか」は、過去の意味ではなく、確認の丁寧表現であると考えられる。金田一氏⁽¹²⁾も、「よろしかったでしょうか」は、完了形の方が非完了形よりも丁寧に聞こえることがあるという一般的傾向に則っていると述べている。

第3章

第3節 「～になります」について

「～になります」の実際の使用例として、たとえば次の(1)～(6)のようなものがある。各事例の後の<>には、その話し手の業種を表記してある。

- (1) (商品を出す際)「こちらコーヒーになります。」<喫茶店>
- (2) (料理名を言いながら出す際)
「こちらハンバーグセットになります。」<ファミリーレストラン>
- (3) (料理名を言いながら出す際)
「こちらごぼう天うどんになります。」<飲食店>
- (4) (商品を出す際)
「こちらオレンジジュースになります。」<映画館>
- (5) (料理名を言いながら出す際)
「お待たせ致しました。ペペロンチーノになります。」<飲食店>
- (6) (商品を出す際)
「お待たせしました。こちら日替わり定食になります。」<飲食店>

このように「～になります」という表現も、喫茶店、飲食店、映画館などの業種で使用されている。そのほかにも、ドラッグストア、スーパー、コンビニエンスストア、結婚式場、家電量販店、ホテル、居酒屋、ファストフードなど特定の業種に限らず幅広い業種で使用されていることがアンケート調査によって明らかとなった。

これら(1)～(6)を見てみると、「～になります」につくものがほぼ共通していることが分かる。それはすべてお客が注文した商品である。その商品を提供する際に「～になります」が使用されている。

では、この「～になります」という表現について、聞き手であるお客はどのような印象を持っているのか。アンケートの全対象者に対して、「～になります」という表現を耳にした時の印象をたずねてみたところ、次の(7)～(10)のような意見が得られた。

- (7)「『オレンジジュースになります』と言われると、今からオレンジジュースに変わるような感じがして変。最初からオレンジジュースのはずなの

に…。」

(8) 「『～になる』は変化するものに使うからおかしいと思う。」

(9) 「『こちらコーヒーになります』と言われると、『これからコーヒーに変化するのか?』と言いたくなる。」

(10) 「今後（その商品に）なるのか！今は違うのか？と思う。」

『日本国語大辞典』⁽¹³⁾によると、「なる」は、「あるものやある状態から、他のものや、他の状態に変わる。あるものから他のものに変化する。ある状態から他の状態に移り変わる。また、ある状態に達する。」と明記されている。つまり、「～になります」という表現で感じる違和感は、「AがBに変化する」という一般的な意味用法とのずれによるものであると考えられる。お客（聞き手）としては、注文した商品（食べ物、飲み物）はすでに出来上がった状態でテーブルに来るのに、「～になります」という表現を使われると、目の前に運ばれた商品が変化して注文した商品になるという奇妙な光景を思い浮かべてしまうため、おかしいと感じるのである。しかし、バイト敬語としての「～になります」という表現は単にものの変化を表すだけではなく、別の意味も含まれていると、矢澤氏⁽¹⁴⁾は次のように説明している。なお、下線および記号は筆者による加筆である。

「なる」という動詞は、「明鏡国語辞典」では、「人為的ではなく、自然のなりゆきで推移変化して別の状態が現れる意」と説明しています。「こちら和風セットになります」がお客の側からして不自然に感じられるのは、この<非人為的>と<新たな状況の出現>の二つが場面にそぐわないからでしょう。

「なる」の表す<新しい状況の出現>には、実は二つの場合があります。一つは、もの自体が変化することを表す「なる」です。子供の年を聞かれて、「この子は（来月）三歳になります」と答えるのがこの用法で、「三歳」への変化を表します。

一方、相手の予想から外れるかもしれないが、①手順に添って詰めていくとこうならざるをえないという内容を伝える場合にも「なる」が使われます。すでに三歳になった子供について、「この子は（もう）三歳になります」と答えることも出来ますが、これは、子供が「三歳」に変化するのではなく、もっと小さいだろうと考えているであろう相手に、ちゃんと数えると「三歳」と

いう内容が導き出されることを伝えています。

「こちら和風セットになります」という言い方も、「こちらが和風セットに変化する」ことを表すのではなく、「お客の予想から外れるかも知れないが」という断りを添えて、「こちらがその和風セットである」ことを表したものです。②自信満々に提供するのではなく、「これで、はたしてお客様のご期待に添えるかどうか分かりませんが」という謙虚な姿勢を示すこともできますし、仮に、客の予想から外れたとしても、その客だけ特別扱いしているのではなく、それが既定の「和風セット」であることも示されます。店側としては、客に心配りをして、「こちら和風セットです」よりも畏まった表現として、「こちら和風セットになります」を用いているのです。(中略)「～になります」は「ございます」が用いられなくなったことを受けて、「～です」よりも丁寧な言い方をしようとして、「～でございます」の代わりに用いられる傾向もあるようです。

「なる」は、一般的な意味用法として、ものが何かに変化することを表すときに使われる。しかし、矢澤氏が下線部①で指摘しているように、「なる」は「手順に添って詰めていくとこうならざるをえない」という内容を伝える場面でも使われる。このような例としては次の(11)～(13)が分かりやすい。

(11) (お会計の際)「お会計が1000円になります。」<ドラッグストア>

(12) (おつりを渡す際)「お返しが300円になります。」<スーパー>

(13) (おつりを渡す際)

「おつりの435円になります。」<コンビニエンスストア>

上記の使用例はいずれも、会計時に計算すると必然的にその金額になることから、「～になります」が使われている。

また、②で指摘してあるように、「これで、はたしてお客様のご期待に添えるかどうか分かりませんが」という店員の謙虚な姿勢を示すことができるという利点もある。

では、次に「～になります」という表現を使うと答えた人に、なぜこのような表現を使うようになったのかたずねたところ、以下の(14)～(18)のような回答が得られた。

- (14) 「アルバイト先で先輩が使っているのを聞いて使っている。」
- (15) 「私のアルバイト先では、皆使っているから自然と。」
- (16) 「自然と言い馴れているから。」
- (17) 「使われているのをよく耳にするから。」
- (18) 「バイト先では指導がなかったので、自分で聞いたことのある表現を使っている。」

これらの理由も先に述べた「～のほう」、「よろしかったでしょうか」と同様に、アルバイト先の従業員や先輩など、周囲の影響を受けてというものである。しかし、これらの理由だけでなく、「～になります」という表現に丁寧さを感じるという以下の(19)～(22)のような回答もあった。

- (19) 「丁寧な感じがするから使う。」
- (20) 「『～です』だと丁寧さに欠ける感じがする。『なる』のほうが丁寧聞こえる。」
- (21) 「おかしいかなとは思いますが、『～ございます』が言いにくく『～になる』のほうがいいやすいから。」
- (22) 「『～ございます』だと堅苦しい感じがするし、『～になります』のほうがバイトの自分には合っている気がする。」

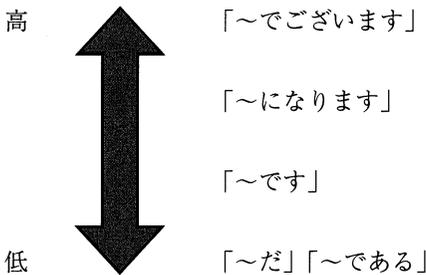
このように丁寧さを感じる、または堅苦しすぎないといった理由から使う人もいた。このような意味で使われる例としては、次の(23)～(27)がある。

- (23) (客にトイレの場所を尋ねられて)
「あちらになります。」 <結婚式場>
- (24) (クーポン券を渡す際)
「こちらクーポン券になります。 次回お使い下さい。」 <飲食店>
- (25) (メニューを渡しながら)
「こちらがメニューになります。」 <ファミリーレストラン>
- (26) (レジでのお会計の際)
「こちらお客様のお控えになります。」 <家電量販店>
- (27) (レジでレシートを渡す際)
「こちらレシートになります。」 <コンビニエンスストア>

断定の助動詞「～だ」「～である」よりも丁寧な表現である「～です」では、(20)で言われているようにお客に対して丁寧さに欠けるという感覚がある。それは、「～です」が物事を断定する強い言い方だという印象があるためである。また、より丁寧な断定の表現として、「～でございます」がある。しかしこの表現は堅苦しく、畏まり過ぎているという印象があるため、より使いやすく尚且つ、丁寧を感じる「～になります」が使用されると考える。

洞澤氏・岡氏⁽¹⁵⁾は、次の(28)で示したように「～だ」「～である」、「～です」、「～でございます」との丁寧度や言いやすさの違いにもとづく説明をしている。

(28) 丁寧度の相違



(28) で示すように、「～になります」の丁寧度は「～だ」「～である」または「～です」より高く、「～でございます」より低いという中間の位置である。丁寧さは出したいが、「～でございます」ほど畏まりすぎずにもう少し手軽に、便利に使いたいという話し手にとって、「～になります」はとても都合が良く、使いやすい言い回しなのであろうとしている。また、金田一氏⁽¹⁶⁾も、「～になります」は「～でございます」の代わりに用いられている。それは「～です」では丁寧さに欠け、しかし「～でございます」では丁寧すぎる。その中間のものを考え、「～になります」が選ばれたと説明している。

以上を踏まえると、「～になる」という表現は、(a) 手順に添って詰めていくところならざるをえないという内容を伝える場合。『例(11)「お会計が1000円になります。」』(b)「これで、はたしてお客様のご期待に添えるかどうか分かりませんが」という店員の謙虚な姿勢を示す場合。(c) 丁寧さを表す文末表現。この(a)～(b)の3つの用法が考えられる。

しかしながら「～になります」を使う人の多くが、先に述べた(14)～(18)のように周囲の影響を受けて使うようになったと答えている。そう考えると(a)、(b)の意味用法を理解したうえで使っているのかどうか、非常に疑問である。やはり、(c)の丁寧さを表す文末表現として使用している場合が多いと思われる。

第3章

第4節 「～から」について

「～から」の実際の使用例として、たとえば次の(1)～(6)のようなものがある。各事例の後の<>内には、その話し手の業種を表記してある。

- (1) (お会計の際)「1万円からお預かりします。」<スーパー>
- (2) 「1万円からでよろしいですか。」<飲食店>
- (3) 「それでは、1200円からお預かりします。」<映画館>
- (4) 「お会計のほう、1000円からお預かりさせていただきます。」<ドラッグストア>
- (5) 「1000円からお預かりします。」<ファミリーレストラン>
- (6) (支払う際)「1万円からお願いします。」<コンビニエンスストア>

このように「～から」という表現も飲食店、スーパー、映画館、ドラッグストア、ファミリーレストラン、コンビニエンスストアなど、さまざまところで使用されていることがアンケート調査によって明らかとなった。「～から」の使用例は、そのほとんどが会計の際の接客場面であり、アンケート調査では、32人(58.1%)が使用すると答えている。また、この表現を耳にした際の印象についてたずねたところ次の(7)～(13)のような意見があげられた。

- (7) 「『～から』は『熊本から来る』や、『明日から休み』というように使うから『1000円から』というのは不適切だと思う。」
- (8) 「『～から』の用法としてふさわしくないのでは。」
- (9) 「違和感はあるが、具体的にどこがおかしいかは分からない。」
- (10) 「使われると違和感があるが、どこがおかしいかと言われるとわからない。」

- (11) 「意味は理解できなくもないが、なぜ『～から』がつくのか分からない。」
- (12) 「日本語の用法として正しくないと思う」
- (13) 「単純に『1000円お預かりします』でいいと思う。『～から』は余分。」

(7) のように「～から」という表現は、場所を示す語を伴って出発点や経路地を表したり（例「太陽は東から昇る」）、時を示す語を伴って始まる始点を表したり（例「今日から始める」）する用法が一般的な語彙の意味である。その印象が強いため、会計時に使われる「～から」に違和感があるのだろう。しかし、次の(14)、(15)のように必ずしも間違いとはいえないのではないかという意見もあった。

- (14) 「金額ちょうどの時は間違っていると思うが、お釣りがある場合は例えば『1000円から900円お預かりします。』という意味で使っているとと思うので間違っていないのではないか。」
- (15) 「引き算の時に『10から1を引く』という言い方もするので、間違っていない気がする…。」

(14) は、「金額ちょうどの時は間違っている」とある。つまりお客が請求された金額ちょうどのお金を出した時に「～から」が使われると、それは間違いということになる。しかし、お釣りがある場合は「間違っていない」と考えている。(15) は、引き算の時に使われる「～から」と同じように使われているならば「間違っていない」と考えている。

では次に、アンケート調査において、「～から」という表現を使用すると回答した32人(58.1%)に対して、なぜこのような表現を使用するようになったのか、という質問をした。次の(16)～(21)がその理由である。

- (16) 「アルバイト先の先輩が使っているから自分も。」
- (17) 「周りが使っているから、特に考えずに使っていた。」
- (18) 「いろんなお店で聞くから耳に馴染んでいる。」
- (19) 「できるだけ丁寧に言おうと思ったらこうなった。」
- (20) 「言葉のすわりが悪いから」
- (21) 「客の立場でも使ってしまう。申し訳なさが先に立つ。」

ここでも (16)「アルバイト先の先輩が使っているから」、(17)「周りが使っているから」、(18)「いろんなお店で聞くから」といった、アルバイト先の先輩や周囲の影響から使用するという答えが目立った。他の理由としては、(19)「丁寧に言おうとして」や、(20)「言葉のすわりが悪い」つまり、言葉が安定しないからというものや、(21)「客の立場でも使ってしまう。申し訳なさが先に立つ」といった理由も少数ながらあった。次の (22)、(23) は「～から」という表現を使う理由が明確に述べられている。

(22) 「『1000 円から代金、900 円をいただくためにお預かりします』という言葉省略して使っている。」

(23) 「『1 万円からでよろしいですか。小銭はありませんか。』という確認のために使っている。」

(22) は、「1000 円の中から代金をいただく」という言葉を省略して、「～から」を使っていると説明している。このことから、「1000 円を計算の起点として、お釣りを算出しよう」という意味を読み取ることができる。

これについて森山氏⁽¹⁷⁾ は、「～から」は「1000 円から計算する」というように出発点を表す意味と、レジでお金を「お預かりする」という意味が混ざって成立した表現であると述べている。この考えによると、「～から」は計算の起点を表すもので、それが使用されるのは会計の接客時、実際に計算が必要な場合ということになる。つまり、「～から」という表現は、必ずお釣りが出る場合に使用されると考えられる。金田一氏⁽¹⁸⁾ も、お客が出したお金をすべてもらってしまうのではなく、必ず一部はお釣りとして返すということを明示するために「～から」が使われると述べている。

今回のアンケート調査では、請求金額ちょうどを支払う場合や、クレジットカードで支払う場合に「～から」が使用される例はなかったが、飯田氏⁽¹⁹⁾ は、「～から」という表現が、次の (24)、(25) のようにお釣りが出ることのない場面でも使用されることがあると指摘している。

(24) 「866 円ちょうどからお預かりします。」

(25) 「クレジットカードからお預かりします。」

(24) は、お客が請求金額ちょうどを出し、お釣りが出ないのに「～から」

が使われている。(25)は、お客は現金ではなく、クレジットカードで支払うため、お釣りが返ってくるということはない。しかしそのような場面でも「～から」という表現が使用されている。ここでは、計算の起点を表すのではなく、「～から」が完全に形式化した言い回しになっており、このような使い方は不自然だと飯田氏は述べている。

岩松氏⁽²⁰⁾においては、「1000円からお預かりいたします」という表現は、「1000円からでよろしいですか」と「それでは1000円お預かりします」の両者につながったものであると述べている。また、(23)のように、受け取った金額を確認する意味があるという興味深い理由も複数あげられた。

以上のことから、「～から」という表現が使用される背景として、①計算の起点を表す意味、②形式化した言い回し、③「〇〇円からでよろしいですか」と「それでは〇〇円お預かりします」の両者につながったもの、という3つが考えられる。今回のアンケート調査の結果を見ると、②形式化した言い回しの例である(24)、(25)のような使用例はなかったため、「～から」を使う話し手もある程度の認識をもって使用していると思われる。もともと、「～から」というバイト敬語が使われるようになった要因としては①、③が占める割合が多いと思われるが、今ではほぼ形式化した接客表現であると考えられる。しかし、飯田氏⁽²¹⁾が述べている(24)、(25)のような形式化とは異なり、明確な意味を持たないものであると考えられる。

結び

「～のほう」、「よろしかったでしょうか」、「～になります」、「～から」のについて、アンケート調査で得られた使用例と理由、先行研究などをもとに考察を進めてきた。

各表現でバイト敬語が使用される背景は異なるが、一般的な語彙の意味とバイト敬語で使用される意味との差があることはそれぞれの考察で明らかとなった。

また、どの表現にも共通していえることは、使用するきっかけの多くが、アルバイト先の先輩や同僚が使っていたことや、お客として行ったお店で使われていたのを聞いて聞き慣れていたという、周囲の影響が大きいことだ。また、このアンケート調査は、10代、20代、30代、40代、50代に行ったが、バイ

ト敬語を使うと答えた割合は年代によって差があり、10代、20代が多く、30代、40代、50代となるにつれ割合も低くなっていく。この差が生じる一つの要因としては、働く環境や仕事場、周囲の影響が考えられるが、年齢による差も大きいと思われる。若い世代（10代、20代）は敬語の使い方をとても苦手としており、しかし、アルバイトをする上でお客様という他者に対して敬語を使わなければならない。そこで使用されるのがバイト敬語なのである。定型的なバイト敬語を使うことによって、お客様という他者に対して、円滑なコミュニケーションを取ることができると考えている。バイト敬語の多くは接客場面で使われることが多く、商品名、サービス名、金額などを伴って使うため、若者にとって利便性が高い接客表現なのである。バイト敬語は見方を変えれば、若者たちの新しい丁寧さの表現といえるであろう。

バイト敬語を使うのはアルバイトをする若者が多いが、今回のアンケート調査からも分かるように、少数ではあるが30代、40代、50代でも使われている。今後、これら一連のバイト敬語が丁寧さを表す新しい接客表現となるのかどうか、定着していくのかどうか大変興味深いところである。

今回の調査では年代による人数の差があったため、今後、調査対象者を増やしていくとよりはっきりとした結果が得られるであろう。

最後に、お忙しい中でアンケートに協力していただいた皆様に、心からお礼を申し上げたい。

【注】

- (1) 飯田朝子「「～のほう」は“ぼかし表現”か？」第125回日本言語学会大会 東北学院大学 2002 参照
<http://www5b.biglobe.ne.jp/~aiida/iida2002-nohou/pdf>
2011年5月26日取得
- (2) 森山卓郎「はやりの「若者言葉」も「文法的」！」
『広報第107号』所収 京都教育大学2001 参照
- (3) 松村明『日本文法大辞典』明治書院 1971
- (4) 文化庁 文化審議会国語分科会『敬語の指針』2006 参照
- (5) 日本国語大辞典第二版編集委員会『日本国語大辞典（第二版）』小学館 2001 参

照

- (6) 芳賀綾 / 佐々木瑞枝 / 門倉正美 『あいまい語辞典』 東京堂出版 1996
- (7) 洞澤伸 / 岡江里子 「「バイト敬語」を使う若者たち－話し手の心理と聞き手の印象－」
岐阜大学地域科学部研究報告第 19 号 2006 参照
- (8) 注 1 に同じ
- (9) 塩田雄大 「「よろしかったでしょうか」はよろしくないか～平成 13 年度（後半）ことばのゆれ全国調査から (1)～」『放送研究と調査』所収 日本放送出版協会 2002 参照
- (10) 注 9 に同じ
- (11) 吉岡泰夫 「ことばの Q & A」広報紙『国語研の窓』第 11 号 国立国語研究所 2002 参照
- (12) 金田一秀穂 「コンビニ敬語は口下手文化の帰結一形が変わって生き残る」『日本の論点 2005』文藝春秋 2004 参照
- (13) 注 5 に同じ
- (14) 矢澤真人 「こちら～になります」『問題な日本語』大修館書店 2004 参照
- (15) 注 7 に同じ
- (16) 注 12 に同じ
- (17) 注 2 に同じ
- (18) 注 12 に同じ
- (19) 飯田朝子 「〈新・接客表現〉はことばの乱れか変化か」
『月刊・言語』31 巻 9 号 大修館書店 2002 参照
- (20) 岩松研吉郎 『日本語の化学』ぶんか社 2001 参照
- (21) 注 19 に同じ

【参考文献】

- 海野凧子 / 蛇蔵 『日本人の知らない日本語』メディアファクトリー 2009
- 金子泰子 「若者と敬語表現」上田女子短期大学 紀要 17 所収 1994
- 北原保雄 『問題な日本語』大修館書店 2004
- 北原保雄 『続弾！問題な日本語』大修館書店 2005
- 神辺四郎 『その日本語は間違いです－正しい言葉の使い方－』日本経済新聞社 2004
- 小林作都子 『そのバイト敬語はやめなさい』日本経済新聞社 2004
- 辻大介 「若者のコミュニケーションにおける配慮の現れ方」『文学』9 巻 6 号 岩波書店 2008
- 辻村敏樹 「敬語の分類について」『国文学 言語と文芸』5 巻 2 号 『論集 日本語研究 9 敬語』有精堂 所収 1963
- 鳥飼浩二 「コーヒーのほうお持ちしました」北原保雄 『問題な日本語』大修館書店 2004
- 野口恵子 『かなり気がかりな日本語』集英社 2004

本多啓「ニナリマス敬語について」駿河台大学論叢 31 号所収 2006

文化庁文化語課『平成 14 年度国語に関する世論調査日本人の国語力』 独立行政法人
国立印税局 2003

南不二男「敬語の機能と敬語行動」『岩波講座 日本語 4 敬語』岩波書店 1977

【参考資料】

「不愉快だよ、過剰な敬語 若者敬語に「敬意なし」【家庭】《お作法・不作法》朝日新聞
朝刊 2001 年 6 月 30 日

「この敬語のほう、禁止になります ロイヤルホスト」朝日新聞・西部夕刊 2003 年 6 月
17 日

新村出『広辞苑』（第六版）岩波書店 2008