



岐阜大学機関リポジトリ

Gifu University Institutional Repository

「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

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2021-10-20 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 洞澤, 伸, 岡, 江里子 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/20.500.12099/4608

「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 —

洞澤 伸・岡 江里子

(2006年6月26日受理)

The Use of "Baitokeigo" on Part-time Jobs by Young People

— State of Mind of Speakers and Impression of Listeners —

Shin HORASAWA and Eriko OKA

1. 問題提起

本稿の目的は、近年、コンビニエンスストア、ファミリーレストランなどにおいて耳にすることが多くなった特徴のある接客表現に着目して、その話し手である若者たちの心理と聞き手が受ける印象について論考することである。

近年、買い物をするときまたは外食をするときに商店、飲食店などにおいて、たとえば、次の(1)~(4)のような独特の言い回しを耳にすることがよくある。

- (1) 「お飲み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すか？」
- (3) 「こちらコーヒーになります。」
- (4) 「1,000円からお預かりします。」

これら(1)~(4)は、接客場面において特に若い店員がお客に対して使う特徴的な接客表現である。この一連の表現は、現在、ほぼ全国的に使用されている。これらは特にファーストフード店、コンビニエンスストアおよびファミリーレストランの三業種においてよく使われると言われている。また、これらの表現にはお客に対する敬語のような丁寧な意味合いも幾分感じられる。これらのことから、この一連の接客表現は「コンビニ敬語」「ファミレス敬語」または「ファミコン言葉」(=「ファミレス」+「コンビニ」)などと呼ばれている。しかし、実際にはこれらは上記の三業種に限らず、接客業の全般において広く用いられている。また、その使用者は主にアルバイト店員の若者たちである。そうしたことから、本稿ではこの一連の接客表現を「バイト敬語」と呼ぶことにする。近年、このような「バイト敬語」はマスメディアで取り上げられる機会が増えており、「気になる」または「おかしい」と指摘されることも多くなった。

文化庁は平成14年度の「国語に関する世論調査」において、(店の会計で、店員が)「お会計のほう一万円になります」、(千円未満の買い物をしたとき、店の会計で、店員が)「千円からお預かりします」などの言い回しを取り上げて、それが気になるかどうかをたずねた。この調査は、全国の16歳以上の男女3,000人を対象にして個別面接の方式で行われたものである。これ

らの表現についての調査は、平成8年度の同調査においても行われている。次の表(5)は、平成8年度および平成14年度の2回の調査結果を対照させてまとめたものである。

(5) 言葉の使い方 ― 気になるかどうか

(単位:%)

		気になる	気にならない	どちらも 言えない
(店の会計で、店員が) 「お会計のほう、 一万円になります」	H14年度	50.6	40.7	7.4
	H8年度	32.4	63.7	3.4
(千円未満の買い物をした とき、店の会計で、店員が) 「千円からお預かりします」	H14年度	45.2	44.3	9.5
	H8年度	38.4	58.0	2.7

(文化庁HP <http://www.bunka.go.jp/>)

この平成14年度の調査では平成8年度の調査と比べて、いずれの言い方も「気になる」の割合が増加しており、「気にならない」の割合が減少している。「お会計のほう、一万円になります」は「気になる」が前回より18.2ポイント増の50.6%、「千円からお預かりします」の表現は6.8ポイント増の45.2%となっている。また、両表現とも「どちらも言えない」の割合が増加している。また、「～のほう」「～から」のどちらの言い方においても、年齢が低いほど「気になる」の割合は低くなる。特に16～19歳の若者たちは「気にならない」とする割合が圧倒的に高く、「お会計のほう」は約6割、「千円から」は約7割が「気にならない」と答えている。このことは若者たちの言葉の使い方を考える上で、とても興味深いことである。このような全国調査から、「～のほう」「～から」以外の「バイト敬語」についても、その言い回しに違和感を覚える人が増えていることが推察される。文化庁は平成8年度調査でマスコミに取り上げられたために、これらの表現は誤用であると感じる人が増加したとみているという。

また、「耳障りである」「イライラする」または「不快である」と言って、このような新しい接客表現に拒否反応を示す人も少なくない。たとえば、2002年末からファミリーレストラン・ロイヤルホスト(企業名はロイヤル)には、お客から「接客係の言葉が聞き苦しい」というクレームが相次いだ。そのため、ロイヤルは翌年2003年に全国のロイヤルホスト370店の従業員食堂に「5大禁止語」を張り出して、こうした「バイト敬語」を非常識用語としてその撲滅に乗り出した。その「5大禁止語」とは次の(6)(a)～(e)にあげるような表現である。各表現は、矢印(→)付きの言い方に改善するように指導されている。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。

(6) 「ロイヤルの5大禁止語と言い替え」(日本経済新聞【NIKKEIプラス1】030524)

- (a) 「こちらケチャップになります。」
→「お待たせしました。ケチャップでございます。」
- (b) 「1,000円からお預かりします。」
→「1,000円、お預かりします。」
- (c) 「おタバコの方、お吸いになられますか。」
→「おタバコは、吸われますか。」
- (d) 「山田様でございますね。」
→「山田様でいらっしゃいますね。」
- (e) 「以上でよろしかったでしょうか。」
→「以上でよろしいですか。」

つまり、ロイヤルでは従業員に対してお客が違和感を覚えるこれらの5つの接客表現の使用を禁止して、適切な表現へ言い換えることの徹底を図っているのである。このように、近年蔓延しつつある新しい接客表現がその聞き手であるお客に対して違和感または不快感を与えるということから、店員の言葉使いを大々的に見直すという企業も現れている。

以上のことにもとづき、本稿では次の(イ)(ロ)の2つの問題を提起して、若者たちの「バイト敬語」の使用の実態について考察する。

(イ) 話し手である若者たちはなぜ「バイト敬語」を使うのか。

(ロ) 聞き手であるお客はなぜ「バイト敬語」に違和感を覚えるのか。

問題(イ)についての考察では、「バイト敬語」を使用する若者たちの心理について探る。なぜ若者たちはアルバイトの接客場面において一連の特徴のある表現を使うのであろうか。ここでは、若者たちの他者に対する心的距離という新しい視点から分析を行いたい。この場合、他者とはアルバイトをしている若者たちから見た「お客様」という存在である。また、「バイト敬語」を若者たちの他の言語行動との関係性の中で捉えてみる。「バイト敬語」を使用する若者たちの心理は、他の言語行動の心理と対照させることによってより明らかになるからである。

他方、「バイト敬語」は聞き手であるお客に違和感または不快感を与えてしまうことがある。それは聞き手が一連の表現に抵抗感を感じることを意味する。なぜ聞き手は「バイト敬語」に対して違和感をまた時には不快感を覚えるのであろうか。そのことを問題(ロ)についての考察で明らかにしたい。その際、これらの表現の語用論的意味とそれらの一般的に広く認識されている語彙的意味とのズレが重要なポイントになる。また、問題(イ)についての結論もこの問題(ロ)に関係してくると考えられる。

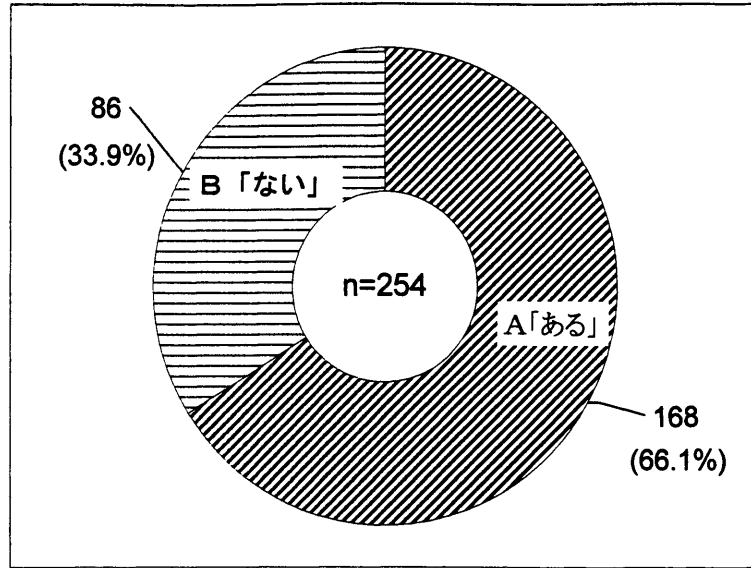
これまでに「バイト敬語」については、いくつもの研究または指摘が行われている。たとえば、これらの一連の表現をお客に対する若者たちの丁寧さを表す新接客表現として位置づける研究がある(飯田2002a, 2002b)。これらについては、具体的な分析の中で言及することにする。従来の研究には、本稿で示すように、「バイト敬語」を実際にアルバイトをする若者たちからアンケートによって収集して、その使用の実態を調査したものは数少ない。また、他者に対する心的距離という新しい視点から「バイト敬語」を他の言語行動との関係性の中に位置づけて考察する研究はまだ行われていない。なお、「バイト敬語」にはいくつかの表現があるが、本稿では先にあげた(1)「～のほう」、(2)「～よろしかったですか」、(3)「～になります」および(4)「～から」の4つの表現に限定して考察を行うことにする。

2. アンケート調査

「バイト敬語」の使用の実態を調べるために、対象者を別にして2004年10月および2005年11月の2回に渡ってアンケート調査を実施した。対象は岐阜大学学生合計254名、その性別の内訳は男性が85人、女性が169人である。以下においては、このアンケート調査の結果から得られた(1)～(4)の各表現の実際の使用例、使用する理由、および、それを耳にしたときの印象などを示しながら分析を行う。なお、このアンケートでは対象者の男女の人数に大きな開きがあった。そのため、性差について有意義な結果は得ることができなかった。よって、以下ではそのことについては言及しない。

アンケートでは、まず最初に「あなたは接客業のアルバイトをしたことがありますか」とたずねた。そうしたところ、次の(7)のグラフに示すように、A「はい」と答えたのは168人(66.1%)、B「いいえ」と答えたのは86人(33.9%)であった。このようにアンケートの対象者のうち、7割近くの若者が接客業の経験があると答えた。接客業のアルバイトは、多くの若者たちにとってとても身近な存在であることがよく分かる。

(7) 接客業のアルバイト経験



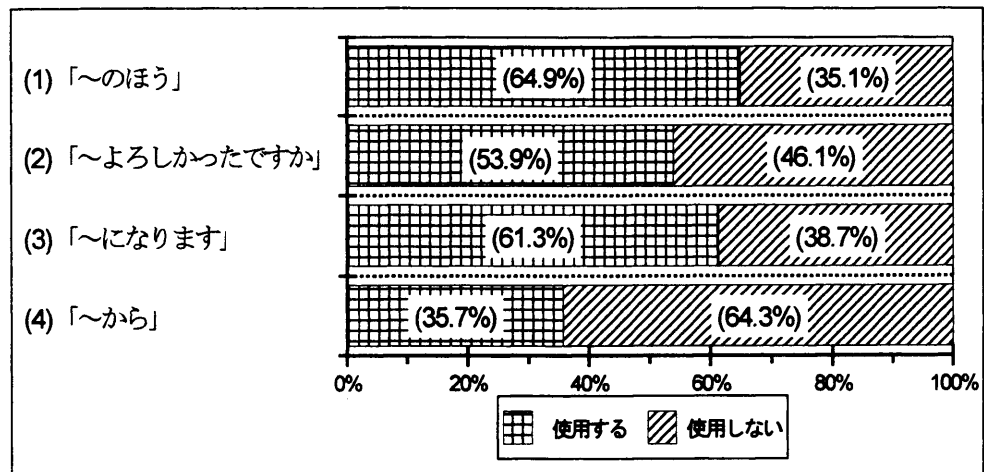
また、アンケートでは接客業のアルバイト経験があるという168人に(1)～(4)の各表現について、その表現を使用するか否かについてたずねた。その結果は、次の表(8)およびグラフ(9)に示した。表(8)は各表現ごとの使用者・非使用者の人数をまとめたものである。また、グラフ(9)はその数値をもとに、使用者・非使用者の割合をグラフに表したものである。

(8) 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」	109	59	168
(2) 「～よろしかったですか」	90	77	167
(3) 「～になります」	103	65	168
(4) 「～から」	60	108	168

(9) 表現ごとの使用率



(1)～(4)の中で使用する割合が最も高いのは、(1)「～のほう」という表現であった。接客業のアルバイト経験者のうち、64.9%が使用したことがあるという結果を得た。それに次いで(3)「～になります」が61.3%、(2)「～よろしかったですか」が53.9%という順で使用者が多かった。(4)「～から」という表現は、4つの表現のうち唯一、半分以下の35.7%の若者しか使用しない表現であった。これは「～から」という表現の使用する場面が限定されていることにも一因があると考えられるが、このことについては後述する。それを別とすると、(1)「～のほう」、(2)「～よろしかったですか」、(3)「～になります」の表現はすべて使用者が非使用者の人数を上回った。なお、(2)「～よろしかったですか」という表現については1名が無回答であり、その使用については不明であった。そのため、表(8)の(2)「～よろしかったですか」の使用者・非使用者の数値の合計は1名少ない167となっている。

「バイト敬語」は、特に若いアルバイト店員を中心として、ほぼ全国的に浸透しつつあると言われている。しかし、以上のことから、接客業のアルバイト経験のある若者たちであっても、決して全員が一様に「バイト敬語」を使用しているわけではないことが分かる。その使用には大きな個人差が認められるのである。

以下では、「バイト敬語」の実際の使用例を考察の対象として分析を進める。

3. 分析

3.1. 「～のほう」について

3.1.1. 「～のほう」の使用例

「～のほう」の実際の使用例として、たとえば、次の(10)～(17)のようなものがある。各事例の後の()内には、その話し手のアルバイト先の業種と店名を、そしてく)内には話し手の性別と生年を表記してある。

- (10) (食事の済んだお客の皿をさして)「こちらのほうお下げしてもよろしかったですか？」(ホテル業・ルネッサンス岐阜ホテル) (M, '85)
- (11) (注文時に、ラーメンのスープの種類をたずねようとして)「〇〇ラーメンのスープのほうどうなさいますか？」(飲食店・ごまめ家) (M, '84)
- (12) 「延長保証のほうはよろしかったですか？」(家電販売店・エイデン) (F, '84)
- (13) 「ゴミのほうございましたらお預かり致します。」(映画館・シネックス) (F, '84)
- (14) (購入商品が少ないとき、レジ袋に入れるかどうかたずねる場合)
「袋のほうどうされますか？」(コンビニ・Family Mart) (F, '84)
- (15) (取り皿を取り替える際に)「お皿のほうお取り替えいたします。」
(居酒屋・北前そば高田屋) (F, '85)
- (16) (レジ打ちの際に)「ポイントカードの方、お預かりさせていただきます。」
(リサイクルショップ・ブックマーケット) (F, '85)
- (17) 「レシートのほうはよろしかったですか？」(おもちゃ屋・トイザラス) (M, '85)

このように「～のほう」という表現はホテル、飲食店、家電販売店、映画館、コンビニ、リサイクルショップ、おもちゃ屋など、多くの業種の接客場面において使用されている。その他にも、パチンコ店、ガソリンスタンド、ケーキ販売店、ドラッグストア、レンタルビデオ店、古本販売店、大学生協、銭湯、結婚式場など、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」という表現は、それを聞く側のお客にはどのように感じられているのであろうか。アンケートでは、全対象者に対して「～のほう」の表現を耳にしたときの印象についてたずねた。これについて、たとえば、次の(18)～(25)のような回答が得られた。

- (18) 「〈～のほう〉というのは方角を示すときに使うので、方角が関係のないお皿に対して使うのはおかしい。」(F, '84)
- (19) 「表現が軟らかくなっているように感じるが、二者択一でもないのに〈～のほう〉と選択しているようでおかしい。」(F, '84)
- (20) 「〈お飲み物のほういかがですか〉という表現を使うと、〈飲み物はいらainですか〉のようにもとらえることができ、失礼な言い回しに聞こえることがあると思う。」(F, '84)
- (21) 「くどい感じがする。〈カードのほうお返しいたします〉ではなく〈カードお返しいたします〉でよい。〈ほう〉は方角を示す言葉。」(F, '84)
- (22) 「特定のもの示しているはずなのに、〈ほう〉という曖昧な表現をしている。」(F, '85)
- (23) 「〈～のほう〉という言葉がなくても文章はまったく同じ意味で通じるのに使っている点がおかしいと思う。〈～のほう〉には、もともと物事をぼかして言ったり遠回しに言ったりする用法があるが、それが必要以上に過剰に用いられているのが問題なのではないか。」(F, '85)
- (24) 「方角を表すわけでも、何かと比べているわけでもないのに、使うべきではない。また、やわらかい印象を持ちがちだが、曖昧な表現であることも確かである。例えば、「お水の方いかがですか？」といった場合、聞きたいことは、水が必要であるかどうかであり、水とはっきり対象が明確になっているのに、ぼかす表現を使う必要はないと思われる。」(F, '85)
- (25) 「対象物をボカシているだけで、付ける必要のない言葉である。」(M, '82)

これらのうち、いくつかについて考えてみる。(18)のように一般的には「～のほう」という表現は、たとえば、「北のほう」のように「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、方角を指す場面以外で使われると「おかしい」と感じるのであろう。また、(19)にあるように「～のほう」という表現は、たとえば、「AよりBのほうがよい」のように2つ以上のうち一つを選択して言う場面でも使用される。このような使い方も一般的なものとして強く認識されていると考えられる。しかし、「バイト敬語」の「～のほう」は他に選択肢がない場合にも使用されることがあるため、聞き手は違和感を覚えると考えられる。(20)では聞き手であるお客は注文を催促されていると感じている。これを「失礼な言い回し」と捉えて不快感を表している。(21)においても、「～のほう」という表現について「くどい感じがする」と不快感を表している。何度も「～のほう」という表現が使われると、聞き手は耳障りに感じるのであろう。なお、ごく一部ではあるが、たとえば、次の(26)(27)のように特に問題はないとする意見もあった。

- (26) 「おかしいとは思いません。実際に多くの人が使っているし、お客さんもなら違和感を感じていないから。」(M, '85)
- (27) 「接客用語として新しい形の言葉の形式と考えれば、それほどおかしいものではないと思う。」(M, '86)

アンケート調査からは、多くの場合、「～のほう」という表現には何らかの違和感が感じられていることが分かった。このように「～のほう」という表現は、多くの聞き手にとって「失礼だ」「おかしい」と感じられている。他方、話す側の若者はどのような理由で使用しているのであろうか。

3.1.2. 「～のほう」を使用する理由

アンケート調査において、「～のほう」という表現を使用すると答えた109人に対して「なぜ〈～のほう〉という表現を使うようになりましたか」という質問をした。その回答にはさまざまな理由が書

かれていたが、明確ではない曖昧なものが非常に多かった。

この「～のほう」という表現はコンビニ、ファミレス、飲食店、量販店など、様々な業種において使用されている。そのため、そのことがマニュアルによって定められていたり、または、お店の研修によって指導が行われていることが考えられる。しかし、そのようなケースは極めてマレである。アンケート調査では、「～のほう」という表現を使用すると答えた学生109人のうち、実際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と答えたのは次の(28)～(33)にあげる6件(5.5%)のみであった。その場合の「～のほう」の使用例も一緒に提示する。

- (28) 「バイト先のマニュアルに書いてありました。(マニュアルを基本にしてやって下さい。あとは、バイトの先輩を見て自分で覚えて言ってください)と指導されました。」
(カウンターでビデオや、DVDを受け取るとき)「商品のほうをお預かりします。」
(レンタルビデオ店・三洋堂) (M, '85)
- (29) 「上からの指導により、強制されたのです。いくつかの接客用語を暗記して、使わなければなりません。」
(商品を貸し出す時、返却日が違うためにお客に説明する)「DVDのほうは三泊四日のご利用ですので×月×日までご返却お願いします」
(ビデオレンタル・ゲオ) (M, '79)
- (30) 「最初の説明のときに、このようなマニュアルがあるので、なるべくこれにもとづいておこなってくださいという簡単な指導があった。でも、強制はされなかった。」
(飲み物などをテーブルへ運んだときに)「オレンジジュースのほうをご注文になられたお客様？」(ファミリーレストラン・ジョイフル) (M, '85)
- (31) 「指導があった。研修段階で接客の仕方として先輩から教わりました。」
(おしぼりを渡す段階で)「お先にお飲み物のほうおうかがいしてもよろしかったですでしょうか？」(焼肉・牛角) (M, '85)
- (32) 「バイトの先輩もこのような言い方であったし、店のマニュアルにも書かれていたから。」
(お客さんがご飯を食べていて、お皿が空いていたので、私がお皿をさげようとして)「空いているお皿のほうおさげします」(焼肉店・福栄) (M, '85)
- (33) 「指導があったと言うか、この場面ではこう言うというマニュアルがあって、それを覚えさせられました。」
(レジでおつりを渡す時)「おつりのほう300円です。」(ラーメン店・幸楽苑) (F, '85)

(28)においては「商品のほう」というように、「～のほう」を使うことがマニュアルで定められている。この店では店員は皆一様にこの言い回しを使っているのであろう。(29)の場合はDVDとは別のもの、たとえば、CDと比較してDVDを強調するために「～のほう」という表現を使っているとも考えられる。ただし、この点は明確ではない。この店では、定められた接客用語を暗記してはならない、とのことであった。(30)では、強制的なものではないが、マニュアルがあって「～のほう」の言い方が定められている。(31)においては、マニュアルは存在しないものの、接客の仕方として先輩からの指導があったとしている。このように、「～のほう」という表現を使うことがマニュアルで定められている、または、研修指導が行われているというケースは確かにあるが、それはごくマレである。

ここでは(1)「～のほう」という表現についてのみ示したが、その他の(2)「～よろしかったですか」、(3)「～になります」および(4)「～から」の各表現についても同じことが言える。つまり、「バイト敬語」がマニュアルで定められている、または、研修指導が行われているとしても、それはごく

少数である。多くの場合がマニュアルで規定されたり、指導されたりするものではないのである。また、大手のコンビニであるローソンおよびセブンイレブンにおいても言葉遣いについての特別な指導は行われていないことが分かっている(朝日010630)。したがって、若者たちが「バイト敬語」を使用する理由はどこか別のところに求められなければならない。それは一体何なのであろうか。

アンケート調査から「～のほう」という表現を使用したことがあると答えた109人のうち、上記(28)～(33)で紹介した6名以外の103人の若者はいずれも自発的に「～のほう」という表現を使用していることが分かった。このことについては、たとえば、次の(34)～(41)のようなコメントが得られた。

- (34) 「バイトの先輩が使っていて、自分では正しい言い方が分からなかったのでマネをして身についた。」(イタリアンレストラン・サイゼリヤ) (F, '85)
- (35) 「バイト仲間の人の接客を見ているうちに、自然と言うようになっていた。」(飲食店・サガミ) (M, '85)
- (36) 「間違っただけの言い回しであることは知っていたが、レストランなど色々なお店で使われていて、聞き慣れてしまい、自分でも使うようになってしまった。1回使うようになると、使いやすく、癖になっていた。」(ドラッグストア・ドラッグユタカ) (F, '84)
- (37) 「日本語として間違っているというのは聞いたことがあったが丁寧にしようとしたら自然と使うようになってしまった。」(古本屋・ブックオフ) (M, '84)
- (38) 「バイト先の先輩などが使っていたということもあるが、自分の中で一番言いやすいのも理由の一つである。」(ホテル業・ルネッサンス岐阜ホテル) (M, '85)
- (39) 「特にこの言い回しをしようと思って使ったつもりではないが、気づいたら自然と使っていた。」(焼肉屋・牛角) (M, '85)
- (40) 「やわらかい表現のような気がしたのと、自然に口から出てしまったのが正直なところ。」(喫茶店・果実香) (F, '85)
- (41) 「(～のほう)を使うことによって、敬語を省略したり、オールマイティーな語尾として接客用語にすることができる、という感覚があるから。いろいろなバイトを経験して、どのような職種でも使ってきて慣れ、癖がついているから。」(コンビニエンスストア・Family Mart) (F, '84)

若者たちは自発的に「～のほう」を使用するようになったといっても、それは決して明確な理由があって積極的に使うようになったわけではない。(34)～(41)から分かるように、その多くはいずれも消極的な自発性にもとづくものである。たとえば、(34)では接客場面での言葉の使い方が分からず、「バイトの先輩が使っていて」それを「マネして」使用するようになったと述べられている。上司からの言葉に関する指導がない店舗では先輩の言葉使いを真似て覚えるのである。(35)においても同様にバイト仲間の言葉使いを「自然に」言うようになったという。この(34)(35)のようにアルバイト先の先輩や同僚の影響で使用するようになったと説明する若者が非常に多かった。また、(36)のように自分が聞き手、つまりお客として店を訪れたときに何度も耳にしており、それが当たり前だと思っているケースもあった。これは明確な理由はなく、聞き慣れたものを自然に使用しているということになる。とても頻繁に耳にするため、間違っていると感じていたとしても、あまり深くは考えずに使用してしまうこともある。また、(37)(40)のように「丁寧にしようとして」または「やわらかい表現のような気がした」という説明もいくつかあった。

なぜ、「～のほう」をつけると丁寧になると感じるのだろうか。「～のほう」という表現には、方向を指す場面、比較する場面以外に、丁寧さを表す場面で使用できる用法があるのかも知れない。このことについて辞書などの記述を参考に、次節で分析していく。(41)の前半に書かれて

いることはかなり積極的な理由である。「～のほう」は接客用語の「オールマイティーな語尾」として便利であるという。これは、この「～のほう」という表現に生産性があることを意味するが、このことについては、また後で言及する。このように、「～のほう」の使いやすさを理由として説明しているものもいくつかあった。「～のほう」という表現は、敬語を使い慣れていない、若いアルバイトの店員にとって、便利な表現であると考えられる。この「～のほう」の使いやすさ、便利な点については、次の3.1.3.において述べることにする。

3.1.3. 「～のほう」が使用される背景

『広辞苑(第五版)』における「ほう」の項目には、次の(42)①～⑥にあげる意味用法が紹介されている。なお、記述は一部省略してある。

(42) 「ほう【方】」(『広辞苑(第五版)』)

- ①向き。かた。「東の一に煙があがる」「方面・方位・前方(ぜんぼう)」
- ②ある地域。「方言・地方」
- ③ある部面・分野。「酒の一では引けを取らない」
- ④話題のものをぼかして、その部面であることをいう語。「設計の一をやっている」
- ⑤並べて幾つか考えられるものの、一つ。「酒より菓子の一がいい」
- ⑥どちらかといえばこれだという部類をいう語。「勇気のある一だ」

このように「ほう」にはいくつかの用法があるが、基本的には①が第一義的意味であり、②～⑥はその派生的意味である。日常的な会話の中でよく使用されるために一般的に広く認識されている意味用法は、①方角・方向を指して「後ろのほうに座っている」および⑤複数あるものを比較して「AよりBのほう大きい」のように言う使い方である。しかし、「バイト敬語」である「～のほう」の使い方は、この①または⑤のいずれの場合でもない。「～のほう」が方角を表したり、比較する場面ではない場合に使用されると、それはお客には耳慣れない使い方だと感じられる。それが違和感につながるものであり、多用されると不快感も覚えることになると考えられる。

「バイト敬語」の「～のほう」の意味用法は、④「話題のものをぼかしてその部面であることをいう語」に当たると考えられる。つまり、話題をぼかすことによって、露骨な言い方をさげ、そこから丁寧さが伝わるのである。このことに関して、『あいまい語辞典』(1996:240)の「ほう(方)」の項目には次の(43)のような記述がある。

(43) 「ほう(方)」(『あいまい語辞典』)

現代は人と人の間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…」

すなわち、「～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」の一つなのである。つまり、物事を直接的に言及せず、そこにワンクッション置くことになる。そのことによって、結果として丁寧な意味合いを出すことができる。この日本語の伝統的表現手法が「バイト敬

語」の「～のほう」という表現を使う現代の若者たちの中にもあると考えられる。そして、実際に若者たちは、たとえば、次の(44)～(51)に示すように、「～のほう」を使った表現に「丁寧さ」「柔らかさ」「ぼかし」などの要素を感じている。

- (44) 「〈～のほう〉をつけたほうが、柔らかく聞こえるような気がする。」(F, '85)
- (45) 「〈～のほう〉をつければ柔らかくなって、丁寧語っぽくなるように感じる。」(F, '85)
- (46) 「〈～ほう〉をつけることにより、柔らかい雰囲気があるのでより丁寧な表現にするというニュアンスがあると思います。」(F, '85)
- (47) 「〈～のほう〉という言葉を使うことによって、指し示す対象をぼかしている。直接いわずに遠まわしに言っている。」(M, '85)
- (48) 「あいまいにすることで、言葉が丸みをおびるような気がする。丁寧な感じに聞こえる。」(F, '83)
- (49) 「〈～のほう〉には言葉をぼやかすニュアンスがあり、婉曲な表現でストレートに言うのを避けることで、相手に対して押し付けがましくないような印象を与えようとするのではないか。ぼやかして表現すること＝丁寧な言葉という意識があるのではないかと考える。」(F, '85)
- (50) 「言葉を曖昧にするニュアンスがあると思う。「灰皿(を)お返しします」と「～のほう」を付けない場合より、「灰皿のほうお返しします」と言った場合の方が、その言葉から受ける印象がやわらかく、また丁寧な言い方であるように感じる。」(F, '85)
- (51) 「個人的には「お皿をお下げいたします」より「お皿のほうお下げいたします」の方が相手に対して気を使っているように感じる。文をやわらかくして、よりへりくだった言い方になると思う。」(M, '86)

たとえば、(44)では「～のほう」を付けた表現が「柔らかく聞こえる」と述べられている。また、(45)においては「～のほう」を付けることによって表現が柔らかくなり、丁寧語のようになると考えられている。(48)においても同様に、「言葉が丸みをおびる」「丁寧な感じに聞こえる」と述べられている。「～のほう」を使うことによって直接的ではなくワンクッションある言い方になるという。また、(51)のように「～のほう」という表現が「相手に対して気を使っているように感じられ、文をやわらかくして、よりへりくだった言い方になる」という指摘もあった。このように、多くの若者は「～のほう」を付けることによって表現が丁寧であり、柔らかくなると感じている。

しかし、「～のほう」が過剰に使用されると耳障りとなるので注意が必要である。お客がこの表現「～のほう」に覚える違和感または不快感の源泉はそこにある。このことについては、たとえば、次の(52)(53)のような指摘がある。

- (52) 「心理的クッションを置くために〈…のほう〉は便利な語ではあるが、こうやたらに使われると耳にうるさく、また歯がゆさを誘発される。婉曲、ぼかし、上品化も限度を考えたいところである。」

(芳賀/佐々木/門倉1996:240-241)

- (53) 「店員が接客に使う奇妙な言葉がある。気になるというか、嫌でたまらない。それは〈～のほう〉だ。…(中略)… この〈～のほう〉は、店員が客よりも下の立場にいるため、客に対して直接的表現をすると失礼になると考えて、少しぼかして間接的にし、上品な感じや丁寧さを出すために使った商業敬語、バイト敬語だ。しかし、連発されると、気持ちが悪い。全く不要の言葉だ。」(米川2002b)

飯田(2002a)(2002b)は、このような「～のほう」を「ぼかし言葉」としてではなく、改まった場面において名詞を直示するための丁寧表現、すなわち敬語体系の一つとして位置づけている。名詞に付いて美化語を作る接頭語に「お」と「ご」がある。原則として、「お+和語」、「ご+漢語」というルールになる。しかし、漢語であっても「食事」「時間」「天気」など日常化した言葉には「お」を付ける。反対に和語であっても「ごゆっくり」「ごひいき」のように、「ご」を付けるという場合もある。また、カタカナ語には「お」も「ご」も付かない。その他にも細かい決まりと例外があり、このルールは実はとても煩雑である。これは敬語を苦手とする若者たちにとってはとても困難な問題である。そこで、名詞のすべてに「～のほう」を付けてしまえば、接頭語「お」「ご」の有無にかかわらず使うことができる。また、和語・漢語・外来語に惑わされることなく、生産的にお客に対して提示する名詞に丁寧な感じを与えることもできる。つまり、いかにしたら間違いがなく接客場面で名詞を丁寧に言うことができるのか、その解決策の一つとして生み出されたのがこの「～のほう」であるというのだ。すなわち、「～のほう」は、名詞を選ばず生産的に付与できる、利便性の高い接尾型美化表現として、若者を中心に浸透・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。そのことが聞き手の違和感または不快感にもつながる。このような分析は確かに「～のほう」の使用について、その一側面を的確に捉えており、とても興味深い。敬語の省略および「～のほう」の生産性ということに関して、先にも示したが筆者が実施したアンケートの中に、確かにこのことを裏付けると思われる次の(54)のようなコメントがあった。

- (54) 「〈～のほう〉を使うことによって、敬語を省略したり、オールマイティーな語尾として接客用語にすることができる、という感覚があるから。」(F, '84)

「～のほう」だけの、つまり、それ単独の語用論的分析であれば、この飯田(2002a)(2002b)の結論は適切である。しかし、本稿の目的の一つは、「バイト敬語」の話し手である若者の心理を明らかにすることであった。そのために、「バイト敬語」の「～のほう」はやはり「ぼかし言葉」の一つであると考えの方が妥当であると考えられる。このことについては、3.5.において、「バイト敬語」を敬語およびタメ口といった他の言語行動との関係性の中で明らかにする。

3.2. 「～よろしかったですか」について

3.2.1. 「～よろしかったですか」の使用例

「～よろしかったですか」の実際の使用例として、たとえば、次の(55)～(62)のようなものがある。なお、「～よろしかったですか」という表現と「～よろしかったでしょうか」という表現の2通りがあるが、この相違は丁寧度が違うことであると考えられる。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様である。そのため、ここでは「～よろしかったですか」と「～よろしかったでしょうか」は同等のものとして扱う。

- (55) (お客が注文を終えて)「ご注文は以上でよろしかったでしょうか。」
(焼肉・木曾) (M, '83)
- (56) (食事の済んだお客の皿を)「こちらのほうお下げしてもよろしかったでしょうか。」
(ホテル業・ルネッサンス岐阜ホテル) (M, '85)
- (57) (お客を席に案内する際)
「こちらの席でよろしかったでしょうか。」(洋食料理屋・楽屋) (M, '83)
- (58) (お客が来店したが混んでいるため喫煙のテーブルにしかな案内できない状態で)
店員: 「いらっしゃいませ。何名様でしょう。」
お客: 「3人です。」
店員: 「おタバコお吸いになられますか。」

お客：「はい。」

店員：「こちらのテーブルでもよろしかったでしょうか。」

(飲食店・ごまめ家) (M, '84)

- (59) (お客がジュース1本だけを購入して袋に詰める必要のなさそうなときに)
「このままでもよろしかったですか。」(コンビニ・Family Mart) (F, '84)
- (60) (お客が10,000円札を出して、さらに細かい分を払おうとして小銭入れを見ているとき)
「10,000円からでよろしかったですか。」(大型スーパー・アピタ) (F, '83)
- (61) (パンツを試着し、試着室から出でこられたお客様に)「パンツのすそ直しはよろしかったですか。」(カジュアルウエア販売・コックス) (M, '85)
- (62) (追加で肉を注文したとき)「もしよろしければ、網の方かえさせていただきますが、よろしかったですか?」(焼肉・牛角) (F, '85)

このように「～よろしかったですか」という表現は、焼肉店、ホテル、料理屋、コンビニ、スーパーなど、多くの業種の接客場面において使用されている。その他にも、ガソリンスタンド、雑貨屋、家電販売店、映画館、ドラッグストア、大学生協、携帯電話量販店などで使用されていることがアンケートから明らかになった。この表現も幅広い業種で使用されている。

この「～よろしかったですか」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。たとえば、(55)は飲食店においてお客が注文を終えたという場面である。店員はお客に対して、注文のあったメニューを再度読み上げ、最後に抜け落ちているものはなかったか確認している。(56)においては、食事が済んだお客の皿を下げてよいかどうかをたずねている。(57)および(58)は来店したお客を席に案内して、その席でよいかどうかの確認をしている。(59)はジュース1本を購入するお客に対して、店員は商品を袋に入れなくてもよいかという確認をしている。このように、「～よろしかったですか」は、お客に対して失礼のないように、またミスをしないように店員が確認をする場面で使われる言い回しであり、一見、なんら問題のない表現のように思われる。しかし、この「～よろしかったですか」にはある重大な問題がある。次の(63)は、そのことを分かりやすく実体験をもって示してくれている。なお、記号(a)(b)および下線は筆者による加筆である。

- (63) 「昨年来、飲食店に働く若い店員の接客の言葉が、気になってたまらない。その中で最も嫌なのが「～でよろしかったですか?」だ。実例を紹介しよう。はやっている店でのことだ。食べ終わった途端、ウエートレスがやって来て

(a) 「お皿を片付けても、よろしかったですか?」

と言う。私は「エッ」と聞き返した。まだ片付けてもいないのに、「よろしかった」とはどういうことか。また、ある有名ホテルのフランス料理のレストランで、料理の注文を言い終わった私に向かって、ウエートレスが

(b) 「ご注文にスープのほうを付けると、フルコースになります。

それでよろしかったですか?」

と言う。私はフルコースなど注文していない。勝手に「よろしかったですか」とは何事か。大阪弁で言うなら「何言うてんねん」と腹立たしく思った。相手への丁寧、敬意のつもりで、接客敬語の一つとして誤用される「よろしかったですか?」は、かえって実によろしくない結果を招いている。やめてもらいたい。」(米川2002a)

この(63)(a)「お皿を片付けても、よろしかったですか?」においては、お客は食事を終えたばかりであり、お皿はまだテーブルの上に置かれた状況での発言である。そのため、出来事の

時間軸上の並びが逆転しているかのようにになっている。なお、これはお皿を片付けることの手承を店員が一方的に求めているというように理解することもできる。また、(63)(b)「ご注文にスープのほうを付けると、フルコースになります。それでよろしかったですか？」においては、お客は決してフルコースを注文したわけではない。それにも関わらず、店員はそのことを勝手に決めつけている、または、フルコースを注文することを半ば強制しているかのような印象を与えてしまっている。このように「～よろしかったですか」という表現は、お客にとっては、あまりにも唐突に聞こえてしまうのであり、それが違和感また不快感につながるようになる。

先にあげた(55)～(62)の具体例も聞き手であるお客に何かの確認をとっている場面であった。しかし、それらはいずれもお客の動作が終わっていないのに、「～よろしかったですか」という表現が使われている。つまり、「～よろしかったですか」は過去の表現であるため、話し手の店員が、勝手に聞き手であるお客の動作が終わっていると判断してしまったような状況になる。まるで、話し手が事態を勝手に決めつけているような態度が聞き手の違和感へとつながる。たとえば、先にも示した次の(64)のような例がある。

- (64) (お客が10,000円札を出して、さらに細かい分を払おうとして小銭入れを見ているとき)
「10,000円からでよろしかったですか。」(大型スーパー・アピタ) (F, '83)

この(64)はお客が10,000円札を出して、さらに端数の金額を払うために小銭入れの中を見ているという場面である。お客がまだ、小銭を確認している途中であるのに、店員は「10,000円からでよろしかったですか」と言っている。あたかも、「もう、小銭はないですね。」と決めつけているような言い回しである。そして、「もう、計算してしまいますよ」と聞き手のお客をせかしているような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(65)または(66)のような場面で使われる物事を確認する用法である(塩田2002: 71)。

- (65) 客: 「みそラーメンお願いします。」
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。」
(66) (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(65)はお客の注文を失念してしまったために、店員が自分の記憶を確認している。また、(66)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を確認しているのである。これが「～よろしかったですか」の本来的な使い方なのであるが、上記の(55)～(62)および(63)の例はこれに該当するものではなく、逸脱している。それはお客にとっては物事を勝手に決めつけられているようでとても唐突に聞こえてしまい、それが違和感または不快感へとつながる。

では、「～よろしかったですか」という表現は、それを聞く側のお客には実際にどのように感じられているのだろうか。アンケートでは、全対象者に対して「～よろしかったですか」の表現を耳にしたときの印象についてたずねた。それに対して、たとえば、次の(67)～(74)のようなコメントが得られた。

- (67) 「〈よろしかった〉という表現は、答えが既に決まっているかのように聞こえます。〈よろしいですか?〉でいいのに、〈よろしかったですか?〉と聞かれたお客の立場からすれば、〈お前が決めつけるな!〉と言いたくなります。」
(F, '85)

- (68) 「目上から見下しているような感覚を受けます。確認されているようで、もうすでに決めてしまったことに同意してもらうように促している表現であると思うので、お客様に使うのはおかしいと思います。」(F, '79)
- (69) 「店員の提案をお客に強制しているような印象がある」(M, '83)
- (70) 「食べ物だけ頼むと〈飲み物のほうはよろしかったでしょうか〉とたずねられ、食べ物も飲み物も買ってもらえるように言ってるみたいで、少し嫌な言い方かなと思う。」(F, '84)
- (71) 「過去形にする必要がない場合なのに、過去形になっている点がおかしい。」(M, '85)
- (72) 「自分と相手が向かい合い、今現在行われているやりとりなのに、過去の表現を使うのは適切でないと思う。」(F, '86)
- (73) 「この会話が交わされる両者の間でその時点を現在と認識しているか過去と認識しているかで意識に差が出るので、まだ注文をしている最中だと考える客がすでに注文は終わったと考え過去形を用いる従業員に対して違和感を感じる。」(F, '84)
- (74) 「〈た〉は過去形であり、その場で対応する接客に対して不自然である。現在形をつかうべきである。「先ほど承った商品はこちらでよろしかったですか」というのは注文が過去の物であると言う事で勘違いしているのかもしれない。言葉の対象が商品であり、商品はその場にあるのだから、注文は過去であろうと過去形で表現するのはおかしい。」(F, '85)

これら(67)～(74)は、いずれも「～よろしかったですか」という表現に対して話し手が勝手に決めつけてしまうような印象を与えるという否定的な見解を示している。(67)には「勝手に決めつけるな!」と言いたくなります」という強い表現から聞き手が不快に感じていることが読み取れる。(68)では「目上から見下しているような感覚」を与え、話し手が勝手に決めつけるような印象であることが述べられている。話し手が「もうすでに決めてしまったこと」に対して同意を求めるように捉えられている。また、聞き手としては見下されるような印象も受けるという。(69)では「お客に強制しているよう」と述べられている。これは店員の提案がお客に「いいえ」と言いづらい状況を作り出していることになる。(70)では店員の勝手に決めつける言い方、強制するような言い方を「嫌だ」と感じて不快感を表している。その他、(71)～(74)のように、今現在行われているやりとりに、それを過去のものとして認識していることのおかしさを指摘するものが多かった。なお、たとえば、次の(75)(76)に示すように、「～よろしかったですか」という表現に特に問題を感じないというコメントもあったが、それはごく少数であった。

- (75) 「正直なところ、おかしいとは思わない。普通の表現だと思う。」(M, '86)
- (76) 「普通の日本語の文法になれば文法的におかしいということになるのだろうけど、おそらく誰にでも伝わるし、丁寧さも伝わると思うので使用しても問題ないと思う。」(M, '82)

それでは、「～よろしかったですか」という表現の話し手である若者は、どのような理由でそれを使用しているのだろうか。

3.2.2. 「～よろしかったですか」を使用する理由

「～よろしかったですか」という表現を使ったことがあると答えた90人に、なぜこの言い回しを使うようになったのかをたずねた。その理由として、たとえば、次の(77)～(84)のようなものがあった。

- (77) 「バイトの先輩がよく使っていたので、自分も自然に使うようになっていた。」
(ファーストフード・マクドナルド) (F, '84)
- (78) 「私が客として買い物をする際に、その店の従業員の人がこの言い回しを使っているのを今までよく聞いてきたので、自分が働くようになって自然に使ってしまった。また、最初に店の人がそう言っているのを聞いたから。」(うどん屋・長寿庵) (F, '86)
- (79) 「自分が客として、飲食店に行っても、そのように聞かれていると思い、自然に使っていた。また、同じ職場の先輩がそのように使っていたことも大きな理由であったと考えられる。」(喫茶店・さんりんしゃ) (F, '85)
- (80) 「いろいろなお店で聞くために使うことに慣れてしまい、いつの間にか癖になっていた。」(ドラッグストア・ドラッグユタカ) (F, '84)
- (81) 「自分が客の立場のときもよく耳にするので意識しないで口からでてしまった。」(居酒屋・笑笑) (F, '84)
- (82) 「自然とこのような言い回しを使うようになっていた。おそらく他の店でそのような言い回しを聞いたためだと思われる。」
(飲食店・Mago Tiopope) (M, '85)
- (83) 「バイト先の先輩などが使っていたということもあるが、自分の中で一番言いやすいのも理由の一つである。」(ホテル業・ルネッサンス岐阜ホテル) (M, '85)
- (84) 「意識せずに出てきてしまう。」(コンビニ・デイリーヤマザキ) (F, '85)

多くの若者が、たとえば、(77)または(78)のように「バイト先の先輩」「他の従業員」の影響で使うようになったと答えた。また、(79)～(82)のように「いろいろな店で聞いていたので...」「他の店で聞いたことがあって」というコメントも多かった。また、中には(83)「一番言いやすい」、または(84)のようにこの言い回しが「無意識的に」口から出てきてしまうというものもあった。「なんとなく」「自然に」「いつの間にか」という言葉を併用して説明する者が多く、店員が意識的に使用しているのではないと言える。この点は、「～のほう」(3.1.2.)を使用する理由と同様である。なお、これらの他に、業務作業の効率化、売上の増加またはお客に対する事前の推察または配慮を表現するために「～よろしかったですか」を使用するというコメントもごく少数ながらあった。これらについては、次の塩田(2002)の分析の紹介と一緒に提示する。

塩田(2002:79-81)においては、「～よろしかったですか」という表現が流行する心理的背景として、次の(85)(a)～(c)の3つの説が述べられている。

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

これら(85)(a)～(c)の流行要因のうち(a)「早く済ませたい説」と(b)「擬似常識提示説」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。他方、(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。次に、これら(85)(a)～(c)の流行要因を紹介しながら、それと関係のあると考えられる若者たちのコメントを示す。

3.2.3. 「～よろしかったですか」が使用される背景

3.2.3.1. 「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「～よろしかったですか」を使用するという考え方である。たとえば、店員から次の(86)(a)(b)のように

言われた場合を比較してみる。

- (86)(a) 「ご注文は以上でよろしいでしょうか。」
 (b) 「ご注文は以上でよろしかったでしょうか。」

(86)(a)「ご注文は以上でよろしいでしょうか」と聞かれると、お客は「あ、ちょっと待てよ、まだ何か必要なものがあったかもしれないな」と改めて考え直すかもしれない。しかし、(86)(b)「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」と言われてしまうと、「注文は以上である」ということに対する「反論提示の余地」がより少なくなり、お客としては「はい」と言わざるを得なくなってくる。つまり、そのことによって「もう変更はないですね」という含意が強くなる。はじめからお客が「はい」としか言わざるをえない状況を作り出しておけば、店員としては仕事が早く済むことになる。また、お客の意思の確認をしたという既成事実も作るができる。これが「早く済ませたい説」である。

アンケート調査の中では、次の(87)のコメントがこの「早く済ませたい説」に合致するものであると考えられる。

- (87) (もう注文が終わりなのかよく分からないし、お会計をスムーズにするため)
 「以上でよろしかったですか?」(コンビニエンスストア・ミニストップ) (F, '85)

この(87)では、会計をスムーズにするために「～よろしかったですか」が使われている。通常、店員は上司から業務を効率よく済ませることを求められる。また、お客を待たせることは、他のお客を不快にさせる原因にもなりえる。そのため、店員はすばやく業務を済ませることを常に心がけるようになる。そのことが「～よろしかったですか」という表現を使うことにつながる。このように、店員が早く業務を済ませたいという思いを抱くことは決して珍しいことではない。その気持ちが言葉に表れることも、十分に理解することができる。

3.2.3.2. 「擬似常識提示説」

「擬似常識提示説」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「～よろしかったですか」を使用するという考え方である。それは、たとえば、次の(88)のような例であるという。

- (88) (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。」

この場合、店員は「ご一緒にポテトはよろしかったでしょうか」と言うことによって、「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「擬似常識」を作り出す。ハンバーガーにポテトを付けるかどうかは、本来、お客の勝手である。しかし、このように言うことによって、お客に「ああ、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、それは売上を増加させるテクニックにもなり得る。これが「擬似常識提示説」である。

アンケート調査から得られた例では、次の(89)～(91)がこの「擬似常識提示説」に該当すると考えられる。

- (89) 「セルフの店ではないので、売上を上げるために客単価を上げなければなりません。給油中窓ガラスを拭く前か、会計が終わる前に、最終確認のため)
 「洗車のほうはよろしかったですか。」(ガソリンスタンド・エネオス) (M, '83)
- (90) (オーダーを取る時に、注文がなかった物をサジェストしようとして)
 「餃子のほうはよろしかったでしょうか。」(ラーメン店・幸楽苑) (F, '85)
- (91) (お客様が食べたい品を取り、レジにきたときに、出来ればより多くの商品を取ってもらいた

いから)「ありがとうございます、お会計は以上でよろしかったですか。」

(飲食店・丸亀製麺) (M, '86)

(89)は「洗車のほうはよろしかったですか」と言うことによって、お客に「じゃあお願いしますよ」と言わせるように仕向けている。(90)は「餃子のほうはよろしかったですか?」と言って「餃子も一緒に注文するのは常識なのですが...」という「擬似常識」を作り上げ、お客に「ああ、じゃあ餃子も」と言わせるような状況を作り出している。(91)では、「お会計は以上でよろしかったですか」と言うことによって、より多くの商品を購入してもらおうとしている。これらは売上の増加をねらった発言である。店員はそもそも利潤を目的とした店主のもとで働いている。店主が店員一人一人に売上の増加を求めることは当然と言ってもよいであろう。店員にとっても、店が経営できない状況に陥れば、給料がもらえない。そのため、店員も売上を増加させようという気持ちを抱くことになる。そのことから「～よろしかったですか」という表現が使用されると考えられる。

3.2.3.3. 「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「～よろしかったですか」が使用されるという考え方である。たとえば、昼休みに職場を訪ねてきた人と一緒に外へ出て食事をすることになったとする。遠くの店まで行って、フルコースを頼んだが、その客人はそわそわして落ち着かないという状況である。そこで、相手に対して次の(92)(a)(b)のように言った場合を比較してみる。

(92)(a) 「もしかしてお急ぎだったでしょうか。」

(b) 「もしかしてお急ぎでしょうか。」

(92)(a)「もしかしてお急ぎだったでしょうか。」では、「～だった」と過去の表現で話されている。それには「お見受けしたところおそらくお時間に余裕があるだろうと判断して遠くの店までお連れしたのですが...」という心理的背景があると考えられる。また、「私は無根拠に遠くまでお連れしたのではありません。私なりに事前に推察した結果をもとにこのようにしたのです」という気持ちがあると考えられる。それに対して(92)(b)「もしかしてお急ぎでしょうか。」の発話では、「話し手が事前に推察したかどうか」という視点は欠けているように感じられる。この「推察行為を事前におこなった」ということを聞き手に知らせることが、聞き手に対する「配慮」につながるのである。ファーストフード店などでよく聞かれる次の(93)(a)(b)の相違もこれと同じように考えられるという。

(93)(a) 「こちらでお召し上がりでよろしかったでしょうか。」

(b) 「こちらでお召し上がりでよろしいでしょうか。」

(93)(a)「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見受けしましたが」という意図がある。他方、(93)(b)「こちらでお召し上がりでよろしいでしょうか。」には、その意図が伺えないという。つまり、「～よろしかったですか」は、事前に推察して、その妥当性を確認する形式をとったほうが相手に対する配慮にな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。なお、このような表現は、「敬語」としては受けとめられにくいために、「敬語チック」という言い方になっている。

アンケート調査から得られたものでは、次の(94)の例がこの「敬語チックな気分説」に関係すると考えられる。

(94) 「過去形にすることによって、今気づいたのではなくその前からお客様を見

て、気遣っていたというニュアンスだと感じます。」
 (パンツを試着し、試着室から出でこられたお客様に)「パンツのすそ直しはよろしかったですか?」(カジュアルウエア販売・コックス)(M, '85)

この(94)では、パンツ(ズボン)を持って、試着室に入っていくお客を見て、試着を終えた時点でお客に対してすそ直しの必要性の有無をたずねている。しかし、「気遣っていたというニュアンスだと感じます」と述べているとおり、本当に事前に推察した上での発言であることを確定することはできない。ただし、次の(95)~(97)が示すように、「~よろしかったですか」という表現に「柔らかさ」または「丁寧さ」を感じるというコメントはいくつもあった。

- (95) 「〈よろしいでしょうか〉だと、自分の考えを押し付けるような強い感じだと思ったので、少し柔らかい言い回しに感じる〈よろしかったでしょうか〉を使っていました。」
 (商品の袋詰めをするとき、温かいお弁当などがある場合に)
 「こちら、ご一緒によろしかったでしょうか?」(コンビニ・サークルK)(F, '84)
- (96) 「やわらかく丁寧に言おうと思っていたらこうなった。」
 (古本を買い取りした際に)「お値段付けられなかった本はこちらで処分してもよろしかったでしょうか。」(本屋・ブックオフ)(M, '85)
- (97) 「この言い回しもなるべく丁寧な言い方をしようと思い、自分が思う丁寧な言い方をしたから。」
 (デザート注文を受けた後に)「デザートは食後にお持ちしたほうがよろしかったですか。」(焼肉屋・牛角)(M, '85)

これら(95)~(97)から、「~よろしかったですか」には、確かに丁寧さを出す効果があるのと考えられる。しかし、相手の立場、行動を明確に推察した上での言い回しであると述べる若者は皆無であった。なお、次の(98)のように長い表現を使うことによって、それが丁寧な効果を生むと考えている若者もいる。この考え方は、敬語の過剰使用による誤用の背景にあるものと同じである。

- (98) 「長いほうが丁寧聞こえるので、つい使ってしまう。」
 (スーパーマーケット・カネスエ岐大前店)(F, '85)

以上、「~よろしかったでしょうか」という表現が流行する背景にある理由として、塩田(2002)が述べる3つの考え方を説明した。また、その各説と関係すると思われる若者たちのコメントおよび使用例も提示した。確かに、「~よろしかったですか」という表現には、塩田(2002)の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などの機能を認めることができる。しかし、実際にそれらを意識して使用している話し手の数はとても少ない。先にも示したが、実際にはこの「~よろしかったですか」という表現も、多くの話し手が「先輩の影響で」「言いやすいから」「意識せずに自然と」使用しているに過ぎない。また、聞き手であるお客においても、そのような語用論的意味を明確に理解しているわけではない。そのことが違和感または不快感につながる。この表現についても、「~のほう」と同様に若者たちのお客という他者に対する心的距離から説明することができる。このことについては、3.5.において明らかにする。

3.3. 「~になります」について

3.3.1. 「~になります」の使用例

「~になります」の実際の使用例として、たとえば、次の(99)~(106)のようなものがある。

- (99) (料理名を言いながら出す)「スズキのカルパッチョになります。」
(結婚式場・マリーザ岐阜ウエディングビレッジ) (F, '84)
- (100) (お客様のテーブルに注文したものを持って行って)「こちら生ビールになります。」
(居酒屋・ままや) (F, '83)
- (101) (お客様のテーブルに注文されたものをお持ちして)
「こちら牛角カルビのたれになります。」(焼肉屋・牛角) (M, '85)
- (102) (お客様のテーブルに注文の品をお持ちしたときに)
「こちらAセットになります。」(喫茶店・果実香) (F, '85)
- (103) (注文されて品を運んで)「お待たせいたしました、茶碗蒸しになります。」
(回転寿司・おしどり寿司) (F, '85)
- (104) 「お待たせいたしました。こちらアイスコーヒーになります。」
(喫茶店・もちのき) (F, '85)
- (105) (お客様のテーブルに注文されたものをお持ちして)
「こちらmixお好み焼きになります。」(お好み焼き屋・粉もんや惣吉) (F, '85)
- (106) (お客様の注文されたものを出すとき)
「こちらおろし醤油うどんになります。」(飲食店・丸亀製麺) (M, '86)

この「～になります」という表現も、結婚式場、居酒屋、焼肉店、喫茶店、回転寿司などのさまざまな業種で使用されている。その他、たとえば、ラーメン店、パチンコ店、中華料理店、コンビニ、ホームセンター、ドラッグストア、ホテル、コンタクトレンズ販売店、アイスクリーム店などで使用されている。特定の業種に偏らず、幅広い業種で使用されていることが分かる。

これら(99)～(106)を見てみると、「～になります」に付くものがほぼ共通していることが分かる。それは、すべてお客様が注文した商品である。典型的には、飲食店で注文された食べ物または飲み物をお客様のテーブルまで運んで行って、それを提供する際に用いられている。それは、たとえば、(99)「スズキのカルパッチョ」、(100)「生ビール」、(101)「牛角カルビのたれ」、(102)「Aセット」などである。

これらの「～になります」という表現は、どのような点で聞き手のお客様に対して違和感をもたらすのだろうか。アンケートの全対象者に対して「～になります」という表現の印象についてたずねたところ、たとえば、次の(107)～(114)のようなコメントが得られた。

- (107) 「〈コーヒーになります。〉と言うと、まるで品物が改めてコーヒーに変わるようである。」(F, '83)
- (108) 「オレンジジュースはもとからオレンジジュースであって何か他のものから急に變化したわけではないし、オレンジジュースが何か他のものになるわけでもないのですおかしい。」(F, '84)
- (109) 「〈～になります〉という表現は、〈これから～に變化する〉というような意味である。そのため、〈コーヒーになります。〉と言っても、これから作るのではなく、もうすでにコーヒーはできている状態でお客に持ってきているのですおかしいと思う。」(F, '85)
- (110) 「注文の商品は完成しているからこそ、持って行っているのに、〈～になります〉を使ってしまうと、お客様の目の前で商品が出来上がるかのような感じがしておかしい。」(M, '85)
- (111) 「〈～になります〉と言わなくても、〈～です〉と断定できる場面で使われている。その商品などの形が変わったり、状態が変わったりしていないにも関わらず〈～になります〉と使われることがおかしいと思う。」(F, '85)
- (112) 「〈～になります〉とは、たとえば、私は公務員になります、などの何かに変

わることを指すと思うのでおかしいと思う。」(M, '84)

(113) 「その商品がどう変化するの!と思う。」(F, '85)

(114) 「お客様の前で、生中や枝豆が変化するわけではないのに、〈～になります〉と変化を表す表現をつかっているのがおかしいと思う。」(F, '85)

たとえば、(107)ではお客のもとへ運ばれたコーヒーカップの中にあるものが、その場で一瞬にして飲み物としてのコーヒーに変化するというようなイメージとして捉えられている。(108)でも同様に何かオレンジジュース変化するものとして理解されてる。この「～になります」という表現に感じられる違和感は、「AがBに変化する」という一般的な語彙的意味とのズレによるものであると考えられる。つまり、お客としては、あるものが変化して「コーヒー」または「オレンジジュース」になるという光景を想像してしまうことになる。そのために、聞き手であるお客はおかしいと感じるのである。(109)において述べられているように、注文した食べ物、または、飲み物はすでに出来上がった状態でテーブルまで運ばれてくるのである。その商品は、決して(110)「お客様の目の前で出来上がる」わけではない。このように、「～になります」という表現は、聞き手に対して普通では考えられない、おかしな光景を想像させてしまう。提示されたものが変化するわけではないのに、「～になります」と言われると、聞き手であるお客はおかしいと感じる。では、実際に話し手である若者はどのような理由で「～になります」を使用しているのだろうか。

3.3.2. 「～になります」を使用する理由

「～になります」という表現を使ったことがあると答えた103人に、なぜこの言い回しを使うようになったのかをたずねた。その理由として、たとえば、次の(115)～(122)のような回答が得られた。

(115) 「バイトの先輩の言い回しを聞き、それに倣って使うようになった。」

(ドラッグストア・ドラッグユタカ) (F, '84)

(116) 「今は使っていませんが、使っていたころは無意識に使っていたと思います。特にバイト先では指導はなかったのでバイトをする前にファーストフード店やコンビニで聞いたのが普通だと思って使ってしまったのだと思います。」(うどん屋・杵屋) (F, '85)

(117) 「自然と言っていたが、自分がファミリーレストランに行き、聞いているのが移ったのかもしれない。」(ホテル配膳・〇〇ホテル) (F, '85)

(118) 「教えられるということもなく自然に使っていました。」

(焼肉屋・カルビ大将) (M, '85)

(119) 「普段レストランなどに行き、自分が注文したものが出てきたときにお店の人は必ずと言っていいほど「～になります」と言うから聞き慣れているし、それが正しいと思っていたから。」(お好み焼き屋・粉もんや惣吉) (F, '85)

(120) 「普段、自分が客として行ったいろいろなお店でこのような言葉を使われたことがあり、敬語とはこういうもので、これが丁寧なのだと思っていた。よく考えてみると〈なる〉という言葉には意味はないし、なくても会話は成り立つことが分かるが、癖になっていて、つい言うってしまう。」

(ホテル配膳・岐阜グランドホテル) (F, '85)

(121) 「自然と使っていて、使ってから反省。」(居酒屋・北前そば高田屋) (F, '85)

(122) 「店長も含めて、みんな使っているから。」(本屋・ブックオフ) (M, '85)

これら(115)～(122)から、この「～になります」を使用する理由も「～のほう」(3.1.2.)、「～よろしかったですか」(3.2.2.)と同様である。たとえば、(115)のように「バイトの先輩の言い回しを聞いて

て、(116)「無意識に使っていた」、(117)「自然と言っていた」、または、(119)のように自分が以前行ったことのあるお店で使われていたのを見て「聞き慣れていた」からというものが非常に多かった。すなわち、「～になります」を使う一般的な理由は、周囲の影響を受けてというものなのである。なお、「～になります」という表現に丁寧さが感じられるというコメントもいくつかあった。これらについては後述する。

3.3.3. 「～になります」が使用される背景

「～になります」という表現は、ものの変化を表す際に使用されるイメージが強い。しかし、「バイト敬語」としての「～になります」という表現は「丁寧な」「滑らかな」という印象を受けるという若者の意見もあった。「～になります」は単にものの変化を表すだけではなく、別の意味も持ち合わせている。矢澤(2004:30-32)は「～になります」という表現の使い方について次の(123)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。

- (123) 「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」がお客様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、(a)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、「お客様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。(b)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、その客だけ特別扱っているのではなく、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、客に気配りをして、「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。

「なる」は、第一義的には、もの自体が何かに変化することを表す意味で使われる。しかし、下線部(123)(a)で指摘されているように、「なる」には「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用される。このような「～になります」の使用例としては、たとえば、次の(124)～(127)の例が分かりやすい。

- (124) (会計の際)「お会計105円になります。」(古本屋・ブックオフ) (M, '85)

- (125) (おつりを渡すとき)「512円のお返しになります。」

(コンビニ・デリーヤマザキ) (F, '85)

- (126) (お客さんにお釣りを渡すとき)「おつりの300円になります。」
(結婚式場・マリエール) (F, '86)
- (127) (お客様にデザートを選択を聞くときに)「お食事の後デザートになりますが、パ
ニラ、抹茶アイスクリームのどちらがよろしいですか。」
(日本料理店・木曾路) (F, '85)

(124)～(126)の「～になります」は、いずれも会計時における接客場面で使われている。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。(127)においては、日本料理店で食事が提供される規定の順番として、次に出てくるデザートについて言及されている。

また、「～になります」という表現を使うことによって、(123)(b)「これで、はたしてお客様の期待に添えるか分かりませんが」という謙虚な姿勢を示すことができるという。確かに、謙虚な姿勢を示すことはできるかも知れない。しかし、アルバイトをする若者たちの中に実際に「～になります」をこのような意味で使う者がいることは非常に疑問である。「～になります」を使用する理由の大半は、先に(115)～(122)に示したように、周囲の影響を受けてというものである。

若者たちのコメントの中には、たとえば、次の(128)～(131)が示すように、「～になります」には丁寧さが感じられるというものが少数ではあったがいくつかあった。

- (128) 「〈～になります〉は〈～です〉に置き換えることができるが、〈です〉という表現は普段でもよく使うので丁寧でないと感じ、このようなおかしな表現を使っていたかもしれない。」(ホテル配膳・岐阜グランドホテル) (F, '85)
- (129) 「〈～です〉と断定してしまうよりも滑らかな言い回しになるから。」
(飲食店・串家物語) (F, '84)
- (130) 「語尾に〈～になります〉をつけることによって〈～です〉などの言い方よりも丁寧になるというニュアンスがある。」(焼肉屋・牛角) (M, '85)
- (131) 「最初は〈～でございます〉と言っていたが、そのうち面倒になってきたから。」(本とレンタルビデオ屋・三洋堂) (F, '84)

この「～になります」という表現の使用は、丁寧さという観点から捉えることができる。文末に使用して断定を表す助動詞「～だ」「～である」よりも丁寧な表現をつくる「～です」という言い回しがある。しかし、この「～です」は(128)にあるように、お客に対しては丁寧さに欠けるという感覚がある。それは強く物事を断定してしまう印象があり、接客の場面では使うことはとてもできない。それに対して、「～になります」は、「～です」と断定するよりも(129)「滑らかな言い回し」または(130)「丁寧」となる。「～です」が断定する強い言い方であるのに対して、「～になります」は滑らかな言い回しであると考えられていることが分かる。「～になります」は、お客に対して柔らかい、そして丁寧な言い回しとして接客場面で使用されているのである。たとえば、次の(132)～(135)のように、お客に対して何かを紹介または案内するときのことを考えてみればよい。これらは、ごく自然な使い方である。

- (132) (お客に「トイレはどこですか」ときかれて)「あちらになります。」
(喫茶店・コメダコーヒー) (F, '84)
- (133) (お客に新商品の化粧品を紹介するときに)「こちらメイベリンから新発売のマスカ
ラになります、いかがですか？」(派遣・ソニープラザ) (F, '85)
- (134) (施設見学に来られたお客様に対して)
「こちらパンフレットとレッスン表になりますので一枚ずつお持ちくださ
い。」(スポーツクラブ・ジャスコスポーツクラブ) (M, '86)

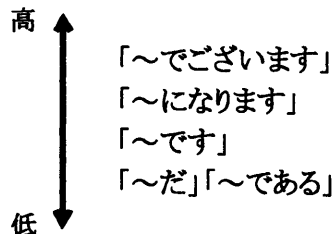
(135) (お客様に新作料金であることを確認する際)

「こちらの商品は新作料金になります。」(レンタルビデオ・ゲオ) (M, '86)

他方、とても丁寧な断定の表現として、「～でございます」がある。しかし、それはとても言いにくく、先に示した(131)にあるようにそれを使うことは「面倒」である。「～になります」に比べて、「～でございます」は逆に畏まりすぎている感じがして使いにくい。「～でございます」は「～になります」よりも音節数も多く、濁音も多い。それには手軽さが欠けていて、少し使いづらいのである。つまり、「～になります」には、「～でございます」にはない手軽さ、使いやすさがあるあると考えられる。

以上のことから、「～になります」の使用は、「～だ」「～である」「～です」または「～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若者たちの感覚から説明することができる。これらの表現が持つ丁寧度の相違は、次の(136)のように図式化することができる。

(136) 丁寧度の相違



(136)に示すように、「～になります」の丁寧度は「～だ」「～である」または「～です」より高く、他方、「～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はないかと考えられる。

3.4. 「～から」について

3.4.1. 「～から」の使用例

「～から」という表現の実際の使用例として、たとえば、次の(137)～(144)のような例がある。

(137) (会計時お客のお金を預かって)「10,000円からお預かりします。」

(大型スーパー・アピタ) (F, '83)

(138) 「では10,000円からお預かりしますね。」(居酒屋・ままや) (F, '83)

(139) 「1,000円からの、お預かりでよかったですでしょうか。」

(洋食料理店・楽屋) (M, '83)

(140) 「それでは、1,035円からお預かりします。」

(レンタルビデオ店・三洋堂) (M, '85)

(141) 「お会計のほう、1,000円からお預かりさせていただきます。」

(リサイクルマーケット・ブックマーケット) (F, '85)

(142) 「10,000円からお預かりいたします。」(ケーキ屋・スイートガーデン) (F, '85)

(143) (レジで会計をするときに)「1,000円からお預かりします。」

(居酒屋・楽屋) (M, '82)

(144) 「1,000円からでよろしいですか。」(ドラッグストア・ドラッグユタカ) (F, '84)

この「～から」という表現もスーパーマーケット、居酒屋、洋食料理店、ドラッグストア、レンタル

ビデオ店など、多くの業種で使用されている。その他にも、パチンコ店、家電販売店、家具販売店、クレープ販売店、コンビニ、惣菜店、喫茶店など幅広い業種で使用されていることが明らかになった。本稿で取り上げている「バイト敬語」のうち、この「～から」という表現は使用者の人数が60人(35.7%)と最も少ない表現であった。その理由の一つには、その使用が会計という接客場面に限定されていることにあると考えられる。また、接客業務において、一般的にお客が直接アルバイトの従業員に代金を支払うことがない場合もある。たとえば、結婚式場、ホテルの配膳業務、試食・試飲業務などにおいては、この表現は使用されることはない。このことも「～から」を使用する話し手の数が少ないことに関係していると考えられる。

この「～から」という表現は、どのような点で聞き手のお客に対して違和感をもたらすのだろうか。アンケートの全対象者に対して「～から」という表現の印象についてたずねたところ、たとえば、次の(145)～(151)のようなコメントが得られた。

- (145) 「〈から〉は〈〇〇から来ました〉みたいに出身地とか方角を表す時に使う表現なのでこの場合に使うとおかしい。」(M, '84)
- (146) 「〈～から〉というのは、そのものがどこの所在からきたのかを表す表現であるのに、所在を表さない意味で使われているから。」(M, '85)
- (147) 「本来の意味とあっていないからへんだと思います。〈～から〉にはこんな使い方がなかったと思うので。先輩に注意されたときは「本当はそういうのダメなんだって」と言われただけなのでそのときは理由も分からないで使うのをやめました。」(F, '85)
- (148) 「〈～から〉というのは、たくさんある所や物から一部をもらったりするときに使うのが一般的であるはずなのに、お金を受け取るときは多くの中から一部ではなく、すべてを受け取るわけだから必要ない言葉だとおもう。」(F, '85)
- (149) 「おかしいというか使っていて違和感があった。使っていて合っているか自信はなかった。どこがおかしいかといわれると、難しい。」(F, '85)
- (150) 「単純に〈1,000円お預かりします〉といえぱいいところを余分(過剰)に表現を付け加えていることがおかしいのだと思います。ただ、引き算の折に〈10から1を引く〉という表現があることから考えて、お預かりの場合〈1,000円から800円を預かる(引く)〉という使い方をするのならば一概に間違いとは言えない気がするのですがどうなのでしょう。」(F, '84)
- (151) 「金額ぴったりの場合は間違っていると思うが、おつりがある場合は例えば〈1,000円から800円をお預かりします。〉という意味で、間違っていないのではないだろうか。」(F, '84)

「～から」という表現は「東京から来た」などと言うように「出身地」「方角」または「所在」を表す語を伴って使うことが多い。これが一般的な語彙的意味であり、その印象が強いために、(145)～(147)ではこのように会計の場面で使われる「～から」に違和感を覚えるのであろう。中には、(150)または(151)のように必ずしも間違いとは言えないと考えている若者もいる。(150)では「～から」が過剰であると捉えられており、その点が「おかしい」と述べられている。しかし、引き算のときに使われる「～から」と同じように使われているのなら、「間違いとは言えない」という。(151)は「金額ぴったりの場合は間違っている」とある。つまり、お客が請求金額ちょうどのお金を出したときに「～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、そうではない場合、つまり、お釣りがあがる場合は「間違っていない」と考えている。

では、この「～から」という表現を話し手である若者は実際にどのような理由から使用しているのだろうか。

3.4.2. 「～から」を使用する理由

「～から」という表現を使ったことがあると答えた60人に、なぜこの言い回しを使うようになったのかをたずねた。その理由として、たとえば、次の(152)～(159)のような回答が得られた。

- (152) 「周りの先輩などが使っていたから、そういうものだとして覚えてしまった。」(スーパー・coopながら) (F, '83)
- (153) 「自分がお客の時に聞きなれていた言い回しだったから自然とそうになっていた。」(ラーメン店・ひよし) (F, '84)
- (154) 「いろんなお店でのレジで、自分も言われるので、あたりまえのように使うようになりました。」(弁当屋・加納屋) (F, '85)
- (155) 「使いやすいから。使いやすいから。」
(携帯電話量販店・イオンニューコム) (F, '85)
- (156) 「同じバイト先のアルバイトの人が使用しているのを聞いて、使うようになった。」(ファミレス・ロイヤルホスト) (F, '85)
- (157) 「接客用語の一部として定着しているだけで特に意味はないと思う。」
(M, '86)
- (158) 「特に意味を考えずに使っていたので、改めて問われるとよく分かりません。」(F, '85)
- (159) 「日本語として間違っているというのは聞いたことがあったが丁寧にしようとしたら自然と使うようになってしまった。」(古本屋・ブックオフ) (M, '84)

「～から」という表現についても「～のほう」(3.1.2.)、「～よろしかったですか」(3.2.2.)、「～になります」(3.3.2.)と同様に、(152)「先輩などが使っていたから」というもの、または、バイト仲間などの影響を理由としてあげているものが多かった。(153)「聞きなれていた言い回しだったから自然と」というような理由も多く見られた。また、(155)のように単純に「使いやすいから、使いやすいから」という理由を述べているものもあった。中には、(157)「特に意味はないと思う」、または、(158)「改めて問われるとよく分かりません」というものもあった。他方、(159)「丁寧にしようとして」というものは「～のほう」、「～よろしかったですか」、「～になります」の表現とは異なり、ごく少数であった。

次の(160)および(161)は、「～から」を使う理由が明確に述べられている。

- (160) 「レジでの会計のときに、〈1,000円から990円をいただくためにお預かりします。〉という省略を含めて使うようになった。」(家具と雑貨屋・ニトリ) (F, '85)
- (161) 「私の頭の中ではもらったお金から金額を引いてお釣りをお渡しするという考えがあったので〈～から〉という言い回しを使うようになった。」
(焼肉屋・牛角) (M, '85)

(160)は「1,000円の中から代金を頂く」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。また、この説明から「1,000円を計算の出発点として、おつりの金額を算出しよう」という意味を読み取ることができる。(161)もほぼ同様の内容である。このことについては、またあとで触れる。この他、「～から」という表現の実際の使用ユーザーではないが、受け取った金額を確認する意味があるのではないかとというとても興味深い意見が複数あった。

3.4.3. 「～から」が使用される背景

『広辞苑(第五版)』によると、「から」(格助詞)には、次の(162)①～⑦の意味用法が紹介されている。なお、記述は一部省略してある。

(162) 「から」(格助詞) (『広辞苑(第五版)』)

- ①(場所を示す語に付いて)動作の経由点を示す。「窓—捨てる」「裏通り—行く」
- ②(平安時代以降の用法)起点となる場所・時を示す。
「端—端まで人で埋まる」「明日—始める」「家—駅まで五分」
- ③(動詞連体形に付いて)後の事態が、前に引き続いて直ちに起ることをいう。
- ④動作の発する人物を示す。「私—言って聞かせましょう」「君—得た情報」
- ⑤一連の動作の始まりを示す。
- ⑥起算のはじめを示す。多く、下限をいう。
「十二三—八つ九つの娘」「千人—の人が死んだ」
- ⑦最初だけを示し、後も同様であることを推量させ、強調する。
「長—してこの体たらく」「うまい料理は材料—違う」

このように「～から」(格助詞)にはいくつか用法があるが、①が第一義的意味であり、②～⑦はその派生的意味である。現代日本語において日常的な会話の中でよく使用されるために一般的に広く認識されている意味用法は②である。「～から」という表現は、たとえば、「東京から来た」などのように「出身地」「方角」または「所在」を表す語を伴って使うことが多く、会計の場面で使われると「おかしい」と感じられる。「東京から来た」においては、「東京」という場所を表す語に「から」をつけて移動の出発点を表す。しかし、「1,000円からお預かりします」という言い回しにおいて、「1,000円」は場所を示す語ではない。場所を示す語ではないのに、「～から」が使用されているため、聞き手は違和感を覚えると考えられる。

森山(2001)によると、「～から」は計算の起点を表すという。つまり、それは(162)⑥「起算のはじめを示す」という用法にもとづいていることになる。この考えによると、「～から」は計算の起点を表すので、それが使用されるのは会計の接客場面で実際計算が必要である場合ということになる。つまり、「～から」を使用するときは、必ずお釣りが出る場合であると考えられる。しかし、お釣りが出る場面以外でも使われることが実際にある。飯田(2002a)では、「～から」が次の(163)(164)のようにお釣りが出ることがないような場面でも使用されることが報告されている。

(163) 「866円ちょうどからお預かりします。」

(164) 「クレジットカードからお預かりします。」

(163)「ちょうどから」においては、お客は請求金額ちょうどのお金を出したという状況である。つまり、お釣りが出ないのに、「～から」という表現が使用されているのである。また、(164)「カードから」においては、お客は現金ではなく、クレジットカードで支払いをするという場面である。クレジットカードで支払うので、お釣りが返ってくるということはない。それにもかかわらず「～から」という表現が使用されている。ここでは、もはや計算の起点を表しているのではない。そこにおいては、「～から」は完全に形式化した言い回しになっていると考えられる。このような「～から」の使い方は明らかに不自然ということになる。

岩松(2001:26-28)においては、「～から」の表現について次のように説明されている。次の(165)(a)「1,000円からお預かりいたします」という表現は、(b)「1,000円からでよろしいですか」と(c)「それでは1,000円お預かりします」の両者がつながったものであると説明されている。

(165) (a) 「1,000円からお預かりいたします。」

(b) 「1,000円からでよろしいですか。」

(c) 「それでは1,000円お預かりします。」

(165)(a)「1,000円からお預かりいたします」のような言い方は個人商店が多かったかつての

日本にはなかった表現である。当時、個人商店では受け取ったお金はそのまま店主のものになったので、(980円いただきます。その前に)「1,000円お預かりします」と直接的な言い方をしていた。ところがスーパーやコンビニでは、店員やアルバイトがレジ担当として、店主の代わりにお金を受け取ることになる。その場合、レジ担当者はあくまでも「店主とお金の仲介人」の立場なのであり、そのお金は直接自分のものになるわけではない。したがって、「1,000円からお預かり」というような、曖昧な言い方をするようになったと考えられるという。

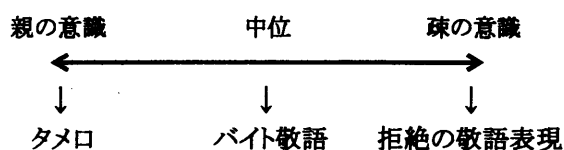
他方、北原(2005:10-16)では、「～から」は「まずは1,000円から」「取りあえず1,000円から」という意味である可能性が指摘されている。すなわち、「1,000円からお預かりします」は「まずは、1,000円から、代金を仮にお預かりします」という店員の気持ちからの発言であるという。

以上、これまでの3.1.~3.4.の分析によって、次の2つのことが明らかになった。まず一つは、若者たちは「バイト敬語」を、非常に多くの場合、明確な理由または意図がなく使用していること。そして、もう一つは、各表現の語用論的意味とそれらの一般的に広く認識されている語彙的意味との間にはズレがあり、それは必ずしも明確に理解されているわけではないことである。現段階においては、これらのことはまだ2つの問題(イ)(ロ)に対する十分な結論とはならない。次に、「バイト敬語」を若者たちの他の言語行動と対照させながら考えてみる。その際、「親疎の意識」という他者に対する心的距離の観点からさらに論考を進める。

3.5. 「親疎中位の意識」にもとづく「バイト敬語」

拙論(2004)では、敬語の使用を苦手とする現代の若者たちの言語行動の特徴とその背景について考察を行った。そこにおいて取り上げた若者たちの言語行動は、「タメ口」「敬語表現による拒絶」および「バイト敬語」の3つである。分析の結果、これらの言語行動は「親疎の意識」を基軸とするほぼ一貫した言語行動であることを明らかにした。その結果は、次の(166)のイメージ図によって示すことができる。また、なぜ「親疎の意識」が若者たちの言語行動の基軸となるのか、その背景についても述べた。

(166) 「親疎の意識」と言語行動 (洞澤2004:110)



ここでは、この(166)に示した「親疎の意識」と若者たちの言語行動の関係について、その概略を述べる。タメ口とは、仲間内で使うような日常的な砕けた話し言葉である。それには、たとえば、次の(167)~(170)のような例がある。各事例において、発話例の前にある括弧内には、それぞれ、<話し相手の属性>と(発話が行われた状況)を示してある。

(167) <幼馴染みの友達・F・18歳>(買い物の途中で)

「今日まじ暑いねえ。」(F, '87)

(168) <大学の友達・M・21歳>(その友達の家に行ったとき)

「お前の家汚ねーなー。」(M, '85)

(169) <友人・M・同年>(大学の教室で)

「今度釣り行こうぜ。」(M, '86)

(170) <中学時代の友達・M・18歳>(宿題の作業を一緒にしてはさみが遠かったので)

「それとって。」(M, '86)

これらの(167)～(170)における話し相手は、いずれも親しい友人である。このようなタメ口は、いずれも「親疎の意識」のうち相手に対する「親の意識」から発せられるものであると考えられる。

他方、敬語表現は、親しくはない相手を拒絶する場合にも多く用いられる。そのような事例として、たとえば、次の(171)～(174)の例がある。なお、ここでの敬語表現とは、狭い意味での敬語ではなく、丁寧な言葉遣い全般を表すものとする。

- (171) <大学の同じ学科の友達・M・18歳> (サークルの新歓コンパに行き2次会の誘いに対して)
「忙しいので帰らせてもらいます。」(M, '86)
- (172) <アルバイトの勧誘員・F・20歳> (入学式の日アルバイトの勧誘をされて)
「すみません。私すでにバイト先決まっていますので。」(F, '86)
- (173) <路上アンケート・M・20代後半> (帰り際で、あまり関わりたくなかったから)
「すみません、急いでいるもので…」(F, '85)
- (174) <高校時代からの親しくはない友人・F・18歳> (相手の態度にむっとして)
「それで、何が言いたいんですか？」(F, '86)

これら(171)～(174)においては、相手を拒絶するという意味において、「親疎の意識」のうち相手に対する「疎の意識」から発せられている敬語表現であると考えられる。そこでは、敬語表現の距離を作り出すという機能が他者を拒否するために用いられていることになる。また、敬語表現は、次の(175)～(178)のように、相手が親しい間柄または恋人の場合であっても、その関係が一時的に不安定になったときに使われることがある。

- (175) <中学時代からの友達・M・20歳>
(けんか別れた時)「もう帰ります。」(F, '86)
- (176) <妹・M・14歳> (忙しい時に勉強のことで尋ねられて)
「今ちょっと忙しいので、あとにしてください。」(F, '86)
- (177) <彼氏・M・25歳> (なかなか電話にでなかったので)
「何をしてらっしゃったんですか？」(F, '85)
- (178) <恋人・F・同年> (今一つ意見が合わないとき)
「それはどういうことですか？」(M, '84)

この(175)～(178)の事例を考えてみた場合、「親疎の意識」とは決して固定化されたものではないと言える。つまり、同一の相手であっても状況によって、たとえば、「親の意識」から「疎の意識」へと移行することもある。

次に、「親疎の意識」と「バイト敬語」との関係について考えてみる。まず、「～のほう」という表現について考える。それには、たとえば、次の(179)～(182)のような例がある。

- (179) (お客様が食べ終わったお皿を下げたいとき)
「空いたお皿のほうお下げてよろしいでしょうか。」<居酒屋・三間堂> (F, '84)
- (180) (お客が商品を一つしか買わなかったとき)
「袋のほうはどうされますか。」<百円均一・ダイソー> (M, '86)
- (181) (商品を貸し出す際に必要なレンタルカード預かるとき)
「レンタルカードのほうお預かりいたします。」<ビデオショップ・GEO> (M, '85)
- (182) (お盆に熱くなったドリア皿を載せて出すとき)
「こちら、お皿のほう大変お熱くなっておりますので、お気をつけてください。」
<オムライス専門店・ロムレット> (F, '86)

このような「～のほう」の使い方に対する若者たちのコメントの中に、たとえば、次の(183)～(186)のようなものがあった。

- (183) 「〈お皿をおさげします〉と言うよりも、〈お皿のほうおさげします〉と言ったほうがワンクッションあって丁寧に聞こえるから使われるのではないでしょうか。」(F, '85)
- (184) 「直接主張するのではなく、ワンクッションおいた主張をするニュアンスがあると思う。言いたいことをぼかす役割もあると思う。」(F, '85)
- (185) 「あくが強くならないように緩衝材のような役割があると思う。」(M, '85)
- (186) 「はっきりせず、曖昧にすることで丁寧な印象を与えている。」(F, '85)

アルバイトをする若者たちにとって、「お客様」とはどのような存在なのであろうか。現代の若者たちは敬語の使い方をとても苦手としている。そうすると、「お客様」という他者に対してどのような言葉遣いをすれば丁寧になるのか、または、失礼にならないのかという大問題が発生する。そこでポイントとなってくるのが「お客様」という他者に対する心的距離である。「ぼかし言葉」である「～のほう」という曖昧な言い方を使って、柔らかさ、丁寧さ、さらに上品さを表すことができることはすでに述べた。「～のほう」を使うことによって、たとえば、(183)「ワンクッションあって丁寧に聞こえる」、(184)「ワンクッションおいた主張」、(185)「緩衝材のような役割がある」とあるように、話し手は聞き手との間に適度な距離を作り出すことができる。また、直接物事に言及せずに(184)「言いたいことをぼかす」という曖昧さはある種の距離を作り出す。曖昧さよって作り出された距離は、結果として丁寧さにつながる場合がある。したがって、(186)「曖昧にすることで丁寧な印象を与える」ことができることになる。

敬語の使用を苦手とする若者たちにとって、「～のほう」を使うことはお客との間に適度な距離を保って問題のない円滑なコミュニケーションをするためにとても便利な表現なのである。「お客様」という他者は、若者たちにとって恋人、親友または仲の良い友だちのように「親の意識」を持つ対象ではない。また、逆に「疎の意識」をもって拒絶すべき相手でもない。そのような他者に対しては、通常、「付かず離れず」のほどよい心理的距離をとれば事足りる。この「～のほう」は「ぼかし言葉」の一つでもあり、相手に対して近すぎず、また、遠すぎない適度な距離を生み出してくれる便利な言い回しなのである。よって、「～のほう」は「親疎の意識」のうち相手に対する「親疎中位の意識」から発せられていると考えられる。

「～のほう」以外の他の表現についても同様に説明することができる。「バイト敬語」の各表現を語用論的に分析すれば、確かにお客に対する丁寧さ、配慮、謙虚さ、または営業上の効率化という観点から説明がつく。しかし、3.1.～3.4.の分析から明らかになったように、非常に多くの場合、若者たちが「バイト敬語」を使う理由または意図は明確ではない。それは、たとえば、「みんなが使っているから」「よく耳にするから」「言いやすいから」「なんとなく」「意識せずに自然と」「いつの間にか」...という単純な理由なのである。各表現は、その具体的な語用論的意味は使用者によってあまり認識されることはなく、「お客様」という他者に適度な距離を作り出すことができる便利な表現として使われていると考えられる。若者たちに丁寧に接客しようという気持ちがあるとしても、一連の表現は形式化が進みすぎて機械的な言い回しとなっている可能性がある。また、各表現の語用論的意味は、一般的に広く認識されている語彙的意味からズレており、必ずしも明確に理解されているわけではない。これらのことが聞き手の違和感または不快感へとつながるのである。

このように、「バイト敬語」は「親疎の意識」を基軸とした若者たちの言語行動の一つとして位置づけることができる。すなわち、一連の表現をタメ口と敬語という他の言語行動との関係性の中に位置づけると、それを使う若者たちの心理とそうした表現の存在意義が明らかになってくるのである。

4. 結論

以上、本稿では「バイト敬語」について、次の(イ)(ロ)の2つの問題を提起して考察を行った。

- (イ) 話し手である若者たちはなぜ「バイト敬語」を使うのか。
- (ロ) 聞き手であるお客はなぜ「バイト敬語」に違和感を覚えるのか。

問題(イ)については、次のことが明らかになった。非常に多くの場合、話し手である若者たちは明確な理由または意図をもって「バイト敬語」を使用しているわけではない。一連の表現を使うことがマニュアルで定められている、または、その使用を求める研修指導が行われている場合がある。しかし、それはごく少数である。「バイト敬語」の各表現については、確かにお客に対する丁寧さ、配慮、謙虚さ、または営業上の効率化という観点からその語用論的意味を探ることができる。しかし、実際のアンケート調査から明らかになったのは、その使用について若者たちは明確な理由または意図を持っていないということである。なぜ若者たちは「バイト敬語」を使うのか。それは、「みんなが使っているから」「よく耳にするから」「言いやすいから」「なんとなく」「意識せずに自然と」「いつの間にか」...という単純な理由なのである。本稿では、若者たちの他者に対する心的距離という新しい視点から分析を行った。その結果、若者たちによる「バイト敬語」の使用は、「お客様」という他者に対する心的距離から説明することができた。それは、若者たちの敬語とタメ口という他の言語行動との関係性の中に位置づけることができる。「お客様」という他者に対して若者たちが感じるのは「親の意識」でもなく、また「疎の意識」でもない。それは、「付かず離れず」の「親疎中位の意識」であり、そのようなほどよい距離を作り出してくれるのが一連の「バイト敬語」であると考えられる。それは見方を変えれば、若者たちの新しい丁寧さの表現と考えることもできる。一般的に若者たちは敬語の使い方を苦手としている。そのような若者たちは、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問題のない円滑なコミュニケーションをとることができると考えている。また、「バイト敬語」は接客場面において商品名、サービス名および金額などの後部に付加して使えるとても生産性が高い表現でもある。そのため、一連の接客表現はとても利便性が高い。つまり、口下手である若者たちは、「バイト敬語」を使うことによって、アルバイトの接客業務を完全無欠ではないにしても無難にこなせるのである。このような意味において、若者たちは「バイト敬語」を使用していると考えられる。現在、全国規模で一連の接客表現の使用が広がっている。その現象もこのことから説明することができる。

問題(ロ)についての考察では、「バイト敬語」の各表現の語用論的意味は、それらの一般的に広く認識されている語彙の意味からズレており、必ずしも十分に理解されていないことを指摘した。つまり、聞き手であるお客は日常的な使い方ではない言葉遣いを耳にすることになる。よって、それはお客にとって曖昧または不可思議な言い回しとなる。それは時にはとても押し付けがましく聞こえることもある。また、問題(イ)の結論で示したように、「バイト敬語」はとても利便性の高い表現でもあり多用される。しかし、それは形式化した機械的な繰り返しの言語使用へと容易になりうる。当然、それは聞き手の違和感または不快感へとつながる。

現在、「バイト敬語」は、アルバイトをする若者たちだけでなく、若い社員の間にも広がっているとされている。今後、これらの一連の表現は「丁寧さ」を表す新しい接客表現として日本社会の中にどのように定着していくのであろうか。それはとても興味深いところである。

(※)本稿は、岡江里子が平成17年度に岐阜大学地域科学部に提出した卒業論文を基盤として、新たに実施したアンケート調査の結果を分析の対象に含めると共に、新しい視点からさらにその論考を深めたものである。

[参考文献]

- 秋月高太郎(2005)『ありえない日本語』筑摩書房
- 飯田 朝子(2002a)「〈新・接客表現〉はことばの乱れか変化か」『月刊・言語』(2002/8)大修館書店
- 飯田 朝子(2002b)「「～のほう」は「ぼかし」表現か？」
<http://www5b.biglobe.ne.jp/~aiida/iida2002-nohou.pdf>
- 岩松研吉郎(2001)『日本語の化学』ぶんか社
- 岡 江里子(2006)「"バイト敬語"における話し手の心理と聞き手の印象」平成17年度・岐阜大学地域科学部卒業論文
- 北原 保雄(2004)『問題な日本語』大修館書店
- 北原 保雄(2005)『続弾！問題な日本語』大修館書店
- 金田一秀穂(2004a)「"コンビニ敬語"の謎」『NHK日本語なるほど塾』(2004/5)日本放送出版協会
- 金田一秀穂(2004b)「コンビニ敬語は口下手文化の帰結——形が変わって生き残る」『日本の論点2005』文藝春秋
- 小林作都子(2004)『そのバイト語はやめなさい』日本経済新聞社
- 塩田 雄大(2002)「「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』(2002/3)日本放送出版協会
- 鳥飼 浩二(2004)「コーヒーのほうをお持ちしました」北原保雄『問題な日本語』大修館書店
- 芳賀綏／佐々木瑞枝／門倉正美(1996)『あいまい語辞典』東京堂出版
- 文化庁文化語部国語課(2003)『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
- 洞澤 伸(2004)「〈親疎の意識〉を基軸とする若者たちの言語行動」稲生勝／津田雅夫／林正子／洞澤伸『文化的近代を問う』文理閣
- 洞澤 伸(2005)「二極分化する若者たちの対人コミュニケーション—「距離をおく若者たち」と「距離をおかない若者たち」—」岐阜大学地域科学部研究報告第18号
- 森山 卓郎(2001)「はやりの「若者言葉」も「文法的」！」『広報第107号』京都教育大学
 2001/03 <http://www.kyokyo-u.ac.jp/KOUHOU/107/107-6.pdf>
- 矢澤 真人(2004)「こちら～になります」北原保雄『問題な日本語』大修館書店
- 米川 明彦(2002a)「～でよろしかったですか？」【もの知り百科】《ことばのこぼこ》(読売新聞・大阪夕刊020107)
- 米川 明彦(2002b)「～のほう」【もの知り百科】《ことばのこぼこ》(読売新聞・大阪夕刊020318)

(その他)

- 「不愉快だよ過剰な敬語」【家庭】《お作法・不作法》(朝日新聞010630)
- 「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030617)
- 「「1000円からお預かり」…なんか変 文化庁が日本語世論調査」(中日新聞030620)
- 「新・丁寧語で摩擦 ロイヤルは禁止」【NIKKEIプラス1】(日本経済新聞030524)
- 文化庁「国語に関する世論調査」<http://www.bunka.go.jp/>
- 『広辞苑』(第五版) 岩波書店 1998