

日本語の特別丁寧体の使用に関する調査

—— デパートを対象に ——

江 源

キーワード：特別丁寧体、敬語、デパート

はじめに

本稿では、デパートにおける特別丁寧体の使用に関する実証的調査について、社会言語学的観点から考察する。特別丁寧体とは、「～です」をさらに丁寧にした表現ということで「～でございます」を指す。その使用の実態を知ること、敬語使用などの言語行動における問題点を指摘することができるだろう。

多くの日本の会社では、社内教育の一環として、二十年近くあるいはそれ以上の期間、日本語を使用してきた社員に敬語の「正しい」使い方を教え込むというのは事実である。社員が正しく敬語を使えるかは、企業のイメージにも関わってくる。会社の受付の敬語使用について、実際に様々な会社に電話をかけて調査を行ったものがあるが、大企業ほど、敬語がしっかりしている傾向がある。デパート、スーパー、小売店を比べても、店員の対応の敬語による丁寧さは、デパート>スーパー>小売店という順番に並ぶという調査結果がある(井上, 2000)。このような結果を踏まえると、デパートの店員が丁寧さの一番高い特別丁寧体を使っていると言えるだろう。しかし、そのことに関しては、筆者の経験上、疑いがある。その試みとして、筆者は、東京のいわゆる代表的なデパート(三越日本橋本店など)で、「お店は何時に閉まりますか?」という質問に対する店員の回答を調査の対象に選んだ。実際の発話を観察・記録するという方法により、店員は客に対して、どのように対応するか、つまり、言葉遣いを変えているかどうかを考察してみた。

1. 先行研究

文法論と社会言語学の両者に目を配りながら、敬語使用のモデルを立てたのは、南(1974)であった。また、柴田(1978)は、敬語使用は、日本語だけのことではないとしても、日本人が特別に気にするという点で独特な現象であるから、敬語使用の解明は必ず社会言語学の一般理論に寄与する

だろうと思われると述べている。

社会言語学では、二つ以上の言語や方言（地域方言も社会方言も含む）を使い分ける際、それぞれの言語・方言の体系を「コード」と呼ぶ。これは理論言語学でいう「コード」とは意味が異なる。この「コード」に何を含めるかについては、いろいろな考え方があるし、どういうレベルで考えるかによっても変わってくる。現代日本人は複数のコードを保持していて、場面ごとにある特定のコードを選択し、使用している。コード選択にはさまざまな条件があるが、大きく二つに分けることができる。コミュニケーションが行われる状況としての場面要素と、コミュニケーションを行う相手（聞き手、参加者）などの人的要素の二つが、コード選択の要因の主たるものと考えられる。

日本人にとってのコードの一形態としての敬語は、コミュニケーションの相手に応じて適切な言語行動が求められる典型である。敬語には尊敬語・謙譲語・丁寧語・美化語などがあるが、話す相手や対象とする人物（上下・親疎・ウチとソト）などとの心理的距離がどれくらいあるかによってルールが使い分けられるため、敬語行動の特徴はその特定範囲の言語行動の特質を明確にする上で重要なものだと考えられる。現に、日本の社会言語学では「敬語行動」あるいは「待遇行動」という分野が、重要なテーマになっているのである。

筆者のこの調査と類似した手法で行われた研究には、ラボフ（Labov, 1966）によるニューヨーク市民の /r/ の発音の研究と、真田ら（1995, 2004）による関西圏における接客敬語行動の調査などがある。

ラボフは、社会階層によって、母音のあとの /r/ という発音の有無が異なることに注目した。ニューヨーク市はもともと母音のあとの /r/ を発音しない地域であったが、社会階層によってこの /r/ が発音されるかどうかの違い、また社会階層を判断する一つの目安でもあり、より威信のある言い方であることを利用したわけである。

ラボフは、予備研究として、ニューヨーク市の裕福な客層の利用が多い「サックス」というデパート、中流階級の客層の利用が多い「メイシーズ」というデパート、庶民階層の利用が多い「クライン」というデパートにおいて、あらかじめ婦人物の靴が四階で売られていることを確認した上で、店員に以下のような質問をした。

調査員：Excuse me, where are the women's shoes?（女性用靴売り場はどこでしょうか。）

店 員：Fourth floor.（四階です。）

調査員：Excuse me?（すみません。）

店 員：Fourth floor.（四階です。）

その結果、高級百貨店「サックス」では店員の60%が四個所の /r/ を全部、あるいは部分的に発音したが、「メイシーズ」では51%、「クライン」はわずか21%しか発音しなかった。つまり、もともと母音のあとの /r/ を発音しない土地柄であったニューヨーク市でも、/r/ を発音すること

が社会的に威信のあることだと考えるようになると、社会階層に対応して、/r/の発音の有無が変わるということがわかったのである。

日本では、真田らは、関西圏に存在する営業形態の異なる店舗において、客の「○○はどこにありますか」「閉店は何時ですか」などのような質問に対する店員の応対、及び両者間の会話を収録したデータに基づいて、店員の発話における形式的な敬語と文末表現に注目し、関西圏における接客敬語行動の一端を明らかにした。百貨店でフォーマルな接客においては、丁寧体や形式的な敬語が高い比率で出現する。一方、個人商店の接客においては、さまざまな終助詞や方言敬語形「はる」が使用され、カジュアルで親しみやすい態度が表される。なお、食料品中心のスーパーマーケットでは客との交渉や説明が少なく、レジでの会話がほとんどで、定型的な表現形式が多く、感情的ななかかわりの度合いが強い終助詞を伴う表現の出現率が低いことが分かった。

2. 研究方法

調査者（筆者自身）は、普通の日本人の若者のような格好と外国人観光客のような感じの格好をそれぞれ工夫してみた（表1参照）。一週間間隔で二回に分けて客として五つの特定のデパートに入店し、出入り口のカウンターでの女性店員が調査者の「お店は何時に閉まりますか？」という質問に対する回答を記録し、分析データとした。ちなみに、二回目の外国人観光客のような格好での調査は、調査者が非日本人であることを強調し、相手にもっと意識させるために、まず英語（E: English）で「Excuse me, what is the closing time?」、次に外国人訛りの強いかつ文法的に助詞を省略した日本語（FJ: Foreign Japanese）で「お店何時閉まりますか？」と店員に質問する手法を使ってみた。

分析は主に、両回にわたって手に入れた言語データをそれぞれ記号にし、点数をつける手法で、回数別と店別の平均点数を算出し、比較してみた。点数の与え方は次のようである。

まず、日本語での回答の丁寧さの高低によって、三つのレベル（●特別丁寧体、○丁寧体、/だ体）に分けて、それぞれ2点、1点、0点という点数を与えることにした。一方、英語（E: English）での質問に対する回答も便宜上前述の方法を参考し、三つのレベル（■英語質問に対する英語回答、□英語質問に対する日本語回答、-NR）に分けてみた。点数も日本語の場合と同様に、それぞれ2点、1点、0点を与えることにした。

3. 調査結果

調査のすべての集計結果は下記の表1のように示した。結果の傾向をはっきりと読み取ることができるように、縦方向は上から平均点数が高い方から低い方へという順に、横方向も左から平均点数が高い方から低い方へという順に並び替えた。

ただし、横方向の配列では、回答を質問の言語別で区分するために、英語（E: English）に対

する回答を表の左端に、日本語（J：Japanese と FJ：Foreign Japanese）に対する回答を表の右端に、位置を調整してみた。

表1 デパートにおける特別丁寧体の使用に関する調査

	第二回 (5月26日、15時ごろ)	第二回 (5月26日、15時ごろ)	第一回 (5月19日、15時ごろ)	平均点数
身なり	登山リュック、サングラス、手持ちの英語ガイドブック	登山リュック、サングラス、手持ちの英語ガイドブック	普通の日本人若者の格好	
質問 店別回答	E: Excuse me, what is the closing time?	FJ: お店何時閉まりますか? (外国訛り)	J: お店は何時に閉まりますか?	
三越 (銀座店)	☐ : ええ、……。 ☐ : はい、……。	●: 閉店は8時でございます。 ●: 8時まででございます。	●: 閉店8時でございます。 ●: 本日は8時まででございます。	1.7 点/回
高島屋 (日本橋店)	— ■: Yes?	●: 8時まででございます。 ●: 8時でございます。	●: 8時でございます。	1.6 点/回
松屋 (銀座店)	☐ : はい、……。	●: 本日の営業は8時まででございます。	○: 本日9時までです。 ●: 本日は9時でございます。	1.5 点/回
三越 (日本橋店)	— ☐ : はい? ☐ : ええと。	●: 閉店は8時でございます。 ●: 8時まででございます。 ●: 本日の営業は8時まででございます。	○: 8時まで営業いたします。	1.3 点/回
松坂屋 (銀座店)	— —	●: 8時でございます。 ●: 本日は8時まででございます。	○: 8時です。 ●: 8時まででございます。	1.2 点/回
平均点数	0.7/回	2 点/回	1.6 点/回	1.4 点/回

凡 例: ● 特別丁寧体 ○ 丁寧体 / だ体
 ■ 英語質問に対する英語回答 □ 英語質問に対する日本語回答 — NR (non response)

点数設定:	言語別	点数	2 点	1 点	0 点
	J	● (15 回)	○ (3 回)	/ (0 回)	
	E	■ (1 回)	□ (5 回)	— (4 回)	

回答者: カウンターでの女性店員

作成: 江 源

4. 考 察

調査結果を踏まえると、①上で示した五つのデパートの店員が、筆者の予想通りに来店した客に対して、必ずしも特別丁寧体で対応するとは限らないこと、②各デパート間では、使用率の本質的な大差はなかったが、③二回の調査より系統的な差があることがわかった。二回の調査で、「だ体」の対応が一度もなかったことは、まったく納得いかない結果ではないと思う。その理由として考えられるのは、二回目の調査では外国人訛りの日本語による質問に対する回答に、100%の特別丁寧体の使用率が見られたからである。

二回目の調査では、英語での質問に対して期待された英語での回答はほとんどなかったため、英語での対応が予測どおりではなかった。デパートの管理者の立場からみれば、接客サービスにおける言葉遣いの面では理想的な結果ではないと考えられる。各デパートの教育方針などが反映されて

いるかどうかを確かめる必要があるだろう。

しかし、客の英語での質問に対して英語で答えなかった店員が、直後の日本語では特別丁寧体になったことについては、どのような心理的過程を経て生ずるのであろうか。これらについて、社会言語学的観点に基づきながら、その要因を考えてみたい。

一回目の調査では、丁寧体と特別丁寧体が見られた。それに対して二回目の調査では、客が英語で質問したことに対して英語で答えなかったデパートの店員が直後の外国人訛りの日本語での質問に対して回答した表現は、いずれも特別丁寧体であった。

このような差が生じた要因として、デパートの店員教育が徹底されていないことや、店員それぞれの言語使用の意識の差や、外国人が来店することを想定しているかどうかなどが考えられる。店員教育が徹底されていれば、一回目の調査の結果のように、丁寧体による回答はなかったであろう。一方、二回目の調査では、店員が外国人客に正しく伝わるように意識して対応した結果、模範的な回答すなわち特別丁寧体での回答となったと考えられる。つまり、日本人からすれば、英語で質問された直後に、相手が「外国人訛りの強い日本語」で話しかけてきたら、その外国人は、「あまり日本語が話せない」と判断して、「丁寧な、かつ、わかりやすい」日本語で、話そうとする。その結果が、特別丁寧体になったと考えるのは、日本人にとって普通であろう。また、二回の調査の結果だけでは、諸デパートの店員教育が良くないということを判断することができない。日本人は相手が英語話者だとわかったとき、自分も英語ができる場合、できるだけ相手の言語に合わせようとして、英語を使うことも多いだろう。繰り返して英語で質問しなかったことで、デパートの店員の英語力を再び確かめることができなかった。このような点は反省点として今後の課題とすべきであろう。

おわりに

前述した考察から更に考えてみると、日本語の敬語使用の決め手になるものとしては、ウチ・ソト関係など、様々な要素が存在するということを、改めて証明できただろう。正しい訓練がされたはずの諸デパートの店員も含めて、日本人は話し相手を自分が所属している社会集団のソトの人と認知すると、自然のうちに言葉遣いが変わってくる。日本語では、聞き手や話中の人物に対し、自分がどのような関係に置かれているかを常に念頭において語彙の選択・表現の選択をする。だから、同じ内容の質問に対しても、相手次第で種々のレベルの言い方が可能となる。しかも、文法上の違いだけではなく、発話に当たっての発声の在り方自体も、その表現形式に合ったイントネーションや声の高低で言い分けるから、非言語行動の手振り・身振りなども加えて、今後のこのような調査を行う際に、データの一環としてこれらの要素も考慮すべきである。また、他の研究者の関西圏などの地域での調査結果と比較して、地域差があるかどうかについて追究することも念頭におくべきであろう。

謝 辞

調査表の作成にあたり、井上史雄先生には数回にわたり、貴重なご教示をいただいたことを深く御礼申し上げます。

参考文献

井上史雄（2000）『日本語の値段』大修館書店

真田信治・井上文子（1995）「関西圏における接客敬語行動 — 店舗形態によるバラエティ〈その1〉 —」

『阪大日本語研究』7 大阪大学大学院文学研究科日本語学講座

真田信治・金 美由（2004）「関西圏における接客敬語行動 — 店舗形態によるバラエティ〈その2〉 —」

『阪大日本語研究』17 大阪大学大学院文学研究科日本語学講座

柴田 武（1978）『社会言語学の課題』三省堂

南 不二男（1974）『現代日本語の構造』大修館書店

Labov, W. (1966). *The Social Stratification of English in New York City*. Washington, D. C.: Center for Applied Linguistics.