

「お疲れさま」系あいさつの意味の希薄化と拡大

— 職場での使い方を中心に —

倉持 益子

キーワード：お疲れ系，あいさつ，ファティックコミュニケーション，ポライトネス，希薄化，拡大

はじめに

情報のやり取りはせず、人間関係の構築と保持のための行動であるあいさつは、ファティックコミュニケーション（交感言語）⁽¹⁾の代表的なものといえる。これらは多くの人に繰り返し口にされてきた言葉が定型化され、簡略化されたものであるが、その中でも元になった意味が希薄化されたものが見い出せる。「さようなら」や「(朝以外の)おはようございます」がその例である。

これらの中で、江戸期以降ほとんど形を変えず、使い方も意味も大きな変化なく近年まで使われ続けてきたあいさつ言葉が「お疲れさま」⁽²⁾などの「お疲れ」系あいさつである。しかし、近年このあいさつの使用場面が急速に拡大し、それに伴ってそれらの意味に希薄化が見られ、若者間の会話やメール、ウェブサイトでは、短縮変化した形が使われている。

本稿は、「お疲れ」系あいさつの中の使用頻度が高く、意味・機能の変化の流れを追いやすい職場における使い方を中心に、本来の意味からの逸脱が大きいと思われる使用例を分析し、その意味の希薄化と拡大の背景を考察したものである。

1. 先行研究

あいさつ語に関して沢木幹栄・杉戸清樹（1999）は、本来的に何らかの実質的な意味を持っていたはずの言語形式が、その本来の意味を希薄にして（もしくは失って）用いられることが多いと指摘している。

「お疲れさま」に関しては、塩原淳平（2005）が、食事を終えたサークル仲間が「お疲れさま」と言って別れたことを取り上げ、「お疲れさま」の意味の漂白化によって、慰労の機能が失われ、別れを告げる機能のみを持つようになったことを指摘している。その他の意味機能についての研究は、先行研究としては見出せなかった。

2. 「お疲れ」系あいさつの成立条件と本来の意味

2.1 辞書的な意味

『日本国語大辞典』によると、「おつかれ〔御疲〕(名) (「お」は接頭語) 疲れたと思われる人を敬い、気遣って言うあいさつの言葉」とある。これを本来の意味と位置づけたい。

2.2 ヤーコブソンの6因子モデルを利用した成立条件

さらに、ローマン・ヤーコブソンは言語行動成立のためには6つの因子⁽³⁾が必要であるとした。その説に従い、「お疲れ」系をそれに当てはめ、その成立要因を挙げてみた。

受信者：劳うに値すると認められることをした人

送信者：相手が疲れていることが分かる立場

コンテキスト：職場などで受信者の労働(活動)が一息ついたとき、または頑張っているその時
メッセージ：慰労・仕事(活動)へのプラスの評価・いたわり

コード：音声言語としては「おつかれ」に「さん」・「さま」・「0」・その後に「です」
「でした」「0」

文字表記としてはひらがな、カタカナ表記、漢字交じりで「お疲れ」「御疲れ」

コンタクト：直接接合、電話、文書通信

出所：ヤーコブソンの言語行動が成立するための6因子によるモデルを参考に筆者作成。

「お疲れ」系の本来の意味は相手が労働などでがんばって疲れていることを察し、劳う意味であるため、相手に認められたいという欲求に働きかけるポジティブポライトネスの機能があると考えられる。また、受信者の疲れの理由と程度がわかるということから、送信者は受信者の「仲間」か状況が分かる親しい関係であることが条件となる。

2.3 「お疲れ」系とテンス

「お疲れ」系はそのテンスによって、使うタイミングに違いがある。「お疲れです」「お疲れさまです」など、現在形で使用すると、それは、受信者が現在、労働(活動中)であり、その頑張りを労って送信者がかける言葉となる。これが「お疲れさまでした」となると、労働(活動)が終わったことを劳うものとなる。これは完全に一日の仕事が終わらなくても、受信者が何か時間と労力を掛けて取り組んでいたものが終わったことを劳うときにも使える。

2.4 「お疲れ」系と上下関係

職場においては、上から与えられた命を遂行したことによる劳いの言葉は古くは「大儀」, 「ご苦労」などを用いたため、「お疲れ」系は、本来上司からの劳いとしての言葉ではなかった。また、

「劳う」という意味から、上司に対しての使用は、本来のものとは異なる。

しかし、現在は、多くの人が上司にも使え、部下にも使える職場言葉と捉えている傾向がある⁽⁴⁾。これら上下関係はあくまで職場においての場合で、それ以外の関係においての確認はまだできていないが、少なくとも接客業と客の関係では使えることがある。観光関係、とりわけ宿泊施設の従業員たちは、到着した客を迎え入れる第一声が「お疲れさまでした」である。

3. 職場における「お疲れ」系使用例分類

現在、「お疲れさま」の用例を収集した結果、実際の使用法は多岐に渡り、元来の受信者の労働への労いの意味から逸脱しているものが少なくないことがわかった。

そこで、職場でどのような希薄化や意味の拡大が見られるか、用例をそれぞれ比較してみる。

表 職場における主な使用法

1	本来の使い方である受信者への「労い」 例：授業を終えた教師を同僚が「お疲れさま」と言って迎える。	拡大	なし
		希薄化	なし
2	同僚に労いをこめた別れのあいさつをする 例：「お先に失礼します」 「お疲れさまでした」	拡大	別れのあいさつとしての意味
		希薄化	なし
3	同僚に対して、自分が先に帰る時に別れを告げる意味で使う。(受信者はまだ仕事中) 例：「お疲れさまでした」 「ああ、お疲れさまでした」	拡大	別れのあいさつとしての意味
		希薄化	受信者はまだ仕事が終わっておらず、「労を劳う」という意味が多少希薄化し、別れのあいさつの意味が強くなっている
4	職場ですれ違うときに会釈の代わりに声をかける。 例：「お疲れさまです」 「お疲れさまです」	拡大	会釈の代わりにのあいさつより親近感や仲間意識を表す
		希薄化	一区切り付いた仕事の労を劳うという意味がやや薄れている
5	職場で受信者に呼びかけ、用件を告げる。 例：「〇さん、お疲れさまです。ちょっといいですか」	拡大	呼びかけ機能、仕事上の話をしやすくする機能
		希薄化	一区切り付いた仕事の労を劳うという意味がやや薄れている
6	電話での決まり文句として、仕事関係者に会話の冒頭で使用する。 例：「あ、〇さん、お疲れさまです」	拡大	労いをこめた仕事仲間へのあいさつ
		希薄化	一区切り付いた仕事の労を劳うという意味がやや薄れている
7	職場での最初の挨拶 例：「おはようございます」 「お疲れさまでーす」	拡大	出合いの挨拶。「おはよう」「こんにちは」の意味を持つ
		希薄化	一区切り付いた仕事の労を劳うという意味がかなり薄れている

4. 意味の希薄化と拡大に関する考察

以上の意味の拡大と本来の意味からの逸脱は、どうして起こるのであろうか。前述3で紹介した場面例を分析し、なぜ職場でこのような意味の希薄化と拡大が進んだのかを考察した。また、元々の機能・含意と新たに加わったものをポライトネスの視点から比べてみた。さらに、あいさつのマニュアル化について考察してみた。

4.1. 場面例からの分析

4.1.1. 別れのあいさつとしての機能拡大（表の使用法2）

本来の意味からの希薄化はなく、別れのあいさつとしての機能が生まれたのは、職場から出る人に、その日一日の労働（活動）を労うことから自然に出てきたと考えられる。この使用例は、かなり前から認められる。

この語が別れの言葉として一般化した理由として、

- 1) 相手の労働・活動を労うことで、相手に良い心証を与えたい。（ポジティブポライトネス機能）
- 2) 他の別れの言葉の使用を避けたかったり、他の言葉では物足りない気がするため。たとえば、職場で「さようなら」は使いにくい。しかし、その他の言い方「じゃあ」「では、また明日」では、単なる別れを告げる意味しかない。

すなわち、「お疲れさま（でした）」なら、第一義が労いであり、含意として「別れ」があり、相手に思いやりの言葉の中に「別れ」をソフトに包むように感じさせる効果がある。このため、職場で広く使われていったものと考えられる。

4.1.2. 自分が先に帰るとき、仕事途中の同僚に「お疲れさまでした」（表の使用法3）

本来の使い方とまだ働いている同僚に対しては、「お先に失礼します」と言うべきところを、「お疲れさまでした」と言って先に帰ってしまう。これは、2.2の「別れを告げる機能」から変化したものであるが、さらに以下の要因が考えられる。

- 1) 「お疲れさま」そのものが別れを告げる言葉であり、特に職場ではすでに決まった言い方であるという認識
- 2) 「でした」が受信者の仕事の完了を意味するのではなく、「ていねいさ」を表す語であるとの認識。これは、敬語に不慣れな若者がアルバイトなどで使う「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」に通じるところがあるのではないかと。
- 3) マニュアルことばからの影響。あるファーストフード店では、仕事に入るときは、何時に入っても「おはようございます」、帰るときは「お疲れさまでした」というようにと指導を受けると言う。このようなバイトでのマニュアル言葉を他の職場に行っても若者たちが使い、

広めている可能性がある。

4.1.3. 職場（学校）ですれ違うときの声かけ「お疲れさまでーす」（表の使用法4）

職場ににいるということは、今作業をしているのではなく働いているということなので、お互いを労うというのはそう不自然なことではない。しかし、かつて日本では、主に上司にはお辞儀、同僚には会釈、微笑み、または目を合わせて片手を上げるなどの非言語コードが優勢であったはずだが、なぜ言語コード使用になったのであろうか。諸外国も必ずしも言語コードが優勢というわけではなく、微笑み程度で通り過ぎる例が多々認められる。

この要因の一つは、日本人特有の表情の少なさである。欧米の人々のようにすれ違いざまにウィンクしたり、眉毛をあげたりすることはもちろん、はっきりとしたスマイルを作ることも苦手な人はいるだろう。しかし、同じ職場の人間が何もしないですれちがっていくというのも、気まずい。何かあいさつになる言葉があれば、それに越したことはない。

そんな時に「どうも」と言う人たちがいた。しかし、「どうも」という言葉をあいさつにすることは、どう考えてもスマートなイメージはなく、無視はしていないと言う程度のメッセージで、職場の雰囲気プラスになるものではない。

そこで出てきたのが「お疲れさまです」というあいさつである。これは労いの言葉であるだけでなく、「送信者が（受信者の）疲れていることがわかる立場にいる者」という条件から、「仲間」という含意がある。そのため、この言葉を掛け合うことで、自分たちは仲間であり、いっしょにがんばっているのだと確認しあうことができる。これによって、職場の一体感をもかもし出すことができる。このような効果を期待してか、職場によっては、勤務中も積極的に「お疲れさまです」と声をかけることを奨励している所もあるという。

4.1.4. 呼びかけて用件の伝えるときの「お疲れさまです」（表の使用法5）

この場合、送信者は受信者から元々離れた距離から移動して声をかける。すぐ隣同士や、容易に声を交わせる距離で仕事をしている場合にはあまり現れない。これは、心理上の問題回避戦略と考えられる。すなわち、近くの同僚が仕事上の用件を言うのと、他の場所から用件を告げに来るのでは、聞く前の緊張感に差が出る。そこで、「お疲れさま」という労いと仲間意識を示す呼びかけをした後に用件を語ることで、相手への心理的緊張を解こうとするのではないだろうか。

4.1.5. 本題に入る前のあいさつとして「お疲れさまです」（表の使用法6）

相手が確実に仕事をしているという状況ならば、工作中すれ違うときに交わす「お疲れさま」と同様に労いと仲間意識を確認しあう機能を持っている。しかし、電話では、相手が休みを取るために自宅にいる時や、就業時間前、帰宅後にもこのように声をかけられることがある。この場合は、労いの意味は希薄化し、仲間としてのあいさつ、同僚や仕事関係者（取引先等）への決まり文句で、「こんにちは」に近い意味を帯びていると考えられる。

メールに関してもこれは同じで、実際筆者にも就業日ではない日に「お疲れさまです」という件名のメールが届いたことがある。

4.1.6. 職場での最初のあいさつ「お疲れさまです」（表の使用法7 午前での使用例もあり）

近年、「お疲れ」系が、労うという根本的な意味を残しながらも、受信者の労働（活動）の終了時や、頑張っている目前で労うという機能が希薄化していることは前述の例からも明らかである。その代わりに、仲間であることを確認しあうあいさつ機能が拡大した。これがすれ違うときの声がけにもなり、電話やメールでの決まり文句ともなっていた。さらに、その日の最初のあいさつとして「こんにちは」の代わりに使われるようになっていった。

会ったときのあいさつ「こんにちは」は、年配の方などは目上の人に使うことに抵抗をもつ人も少なくないようである。つまり、相手によっては使いにくい言葉である。これは、「おはようございます」ほど労働の始まりを意識させるわけでもないし、昼間のあいさつという以外に「含意」の類は見出すのが難しい。他のもっと、職場での仕事を始めるのにふさわしい語があれば、置き換えたいという気持ちになるのも無理はないのかもしれない。そのため、職場によっては、最初に職場に来たときには時間に関係なく「おはようございます」で統一している所もあるという。

「おはようございます」は、さほど「お疲れさま」に置き換わってはいない。本研究で採集した例は、専門学校の専任講師（9時前に来校）が、10時半に来た非常勤講師に「お疲れさまです」と声をかけた例である。「こんにちは」の代わりに使った「お疲れ」がそう早くない朝にも使われたと考えられる。実際、朝の早い時間にも使われるかどうかは未確認である。

このようにその日に会ったときに（最初にあったときも含め）「お疲れ」系を使うのは、方言では以前から認められたことである。

『日本国語大辞典』では、方言の項に以下の説明がある。

「お疲れ」

夕方から夜にかけての挨拶の言葉。こんばんは 群馬県多野郡・新潟県刈羽群・中頸城郡・長野県・高知県土佐郡

「お疲れさま」

- ① 夕方から夜にかけての挨拶の言葉。こんばんは。長野県諏訪郡
◇おつかれさん 新潟県新津市・中頸城郡
- ② 午後、人に行き逢った時の挨拶の言葉。山梨県東山梨郡

これらに事例を考えると、朝から労働して、一息ついた頃に道ですれ違い声をかける。また労働している場所に通りかかって声をかけるという文脈で使われることが考えられる。すなわち、すでに労働していることがこの語が使われる前提となっており、あくまで一仕事をしたと思われる相手を労っている。

たしかに、「お疲れ」系を会った時の挨拶に使うことは、方言話者が都市部に持ち込み広げた可能性も否定はできない。しかし、現在、職場や学校で使われつつある事例は、あくまでその日、まだ労働していないことが前提であることが方言での使い方と異なる。

4.2. 職場で「お疲れ」系の意味・機能が拡大した理由

職場というのは、社会的役割を果たす場であり、また自身の生活を維持するためにもなくてはならない場である。休日及び睡眠時間を除くと、一日の大半を過ごす場でもある。日本のような集団主義的傾向のある国では、人間関係の維持がその大半の時間を気分よく過ごせるかどうかというだけでなく、仕事そのものにも影響する。そのため、人間関係がうまくいかない場合には、仕事を失うことにもなりかねない。したがって、どの職場でも人間関係に心を砕くのは当然のことである。

人間関係を維持するには、相手の領域を侵害しないネガティブポライトネスに気をつけるのももちろんであるが、進んで相手の心証に働きかけることも必要であろう。それは、周囲の人の仕事を認め、体調を気遣い、労をねぎらい、仲間意識や親しさを示すこと（ポジティブポライトネス戦略）である。そのような気づかいと親しさのシグナルをさりげなく示すことができるのが「お疲れ」系の言葉である。

4.3. 職場における「お疲れ」系の機能＝ポジティブポライトネス

「お疲れ」系は元来、相手の労を労う意味である。そこから、受信者の労働を認め、それに感謝する気持ちや、そのことを理解しあう関係、すなわち「仲間意識」が含まれている。そこから「別れ」を告げる機能が生まれ出ても、「労い」の気持ちと仲間であることの含意がやはりそこにはある。すれ違うときのちょっとした一言に利用されても、一日の最初のあいさつとしての機能が生まれても、やはりそれらの含意は依然としてあり続ける。

職場の人間関係にとって良いイメージを持つ語を、様々な場面にも応用させたい気持ちが自然に働いたのであろうが、これは現在の日本の職場がポジティブポライトネスを重視していることの表れではないだろうか。

「おつかれ」系が拡大する前の送信者からのあいさつを比べてみたい。

最初に会ったとき：「おはようございます」または「こんにちは」

すれ違うとき：会釈だけ、または「どうも」

電話：相手の名前を確認するだけの場合。

または「お世話様」、取引先には「お世話になっています」

メール：具体的な用件を件名とする。または「お世話になっています」

別れを告げる：「お先に失礼します」

以上のあいさつの共通点は、ポジティブポライトネスとしての機能が弱いか、またはネガティブポライトネスであるという点である。

「おはようございます」や「こんにちは」は、あいさつとしてあまりにありふれていて、そこか

ら相手の心証に働きかけるような含意は見出しにくい。

すれ違う時は、かつては会釈で済ませていたのだが、これはどちらかというとなegティブポライトネスに当たる。「どうも」もポジティブポライトネスとは言いがたい。

電話やメールでの決まり文句的な「お世話になっています」は、ポライトネス上何の問題もない職場で使うのにふさわしい表現であるといえるし、ポジティブポライトネスとして相手を認める機能も備えているが、見方によってはnegティブポライトネスとしての性格も見て取れる。少なくとも「お疲れ」系にある仲間意識が感じにくい。

別れを告げる際の「お先に失礼します」はnegティブポライトネスである。

これまで上記のあいさつは、日本語におけるファティックコミュニオンとして発するだけで人間関係を維持していった。しかし、近年職場でもっと積極的な親しさを示しあうことを人々が欲し始めてきたのかもしれない。

4.4. 職場におけるあいさつのマニュアル化

職場によっては、あいさつの仕方を約束事として定めている所もある。例えば、職場に入るときは時間に関わらず「おはようございます」といい、それ以外は「お疲れさま」を使う等である。

これらあいさつマニュアルは、年若いアルバイトを使う店に多く見られる。社会体験の少ない若者たちがバイト先で身につけたあいさつ言葉を、それ以外の所でも使うようになった可能性は高い。これを彼らが学校や、サークル等趣味の活動、地域の集まり、その後の就職先に持ち込んだとしても不思議はない。

5. ま と め —「お疲れさま」の拡大から見えてくるもの—

その語の本来の意味「労を労う」には、「受信者を思いやる」「頑張りを評価する」「その頑張りに感謝する」という気持ちが含まれている。この語が拡大した理由としては、「お疲れさま」と言うことで、相手にこちらの好意が伝わり、心地よさを与えるというポジティブポライトネスを重視する機能が好まれたと考えられる。また、含意としての「仲間意識」も職場でのあいさつ言葉にふさわしいとして受け入れられたのであろう。さらに、他の表現コード（非言語も含め）では不便さ、物足りなさを感じていたということも背景にある。

しかし、意味が拡大していくことで、本来の意味から逸脱し、仕事が終わったときの労いという意味が希薄になり、さらにいつでもだれに対しても使える職場の決まり文句としてマニュアル化もされている。

本稿では職場を中心に考察したが、職場のように「頑張る」場である学校、サークル活動、趣味の集まり、地域の活動等においても同様の意味・機能の拡大が見られている。さらに、遊びや飲食の後などの「頑張る」場ではないところでの使用や、仲間とはいえない人からの労い、サービス業でのマニュアル化した使用法、街頭宣伝や駅でのアナウンスのように不特定多数への呼びかけとそ

の拡大は留まるところを知らない。メールやネット上では「おつ」「おっつー」「乙」「乙さま」などの短縮形や変形があいさつとして使われ、ネット方言の傾向も見せている。

「お疲れ」系あいさつの広がりには、あらゆる共同体の多用な場面で使われているが、この語が受け入れられる背景には、二つの理由があると考えられる。

一つは、現在日本人にポジティブポライトネスを望む傾向が出てきたことである⁽⁵⁾。これは、「お疲れ」系の使用だけではなく、携帯メールでのファティックコミュニケーション行動にも見て取れる⁽⁶⁾。そこには、「仲間」を欲し、お互いに認め合うことで、孤独ではない楽しい生活を送りたいという意識が働いているのではないだろうか。

もう一つは、現代日本人は「疲れていて当然」という社会心理的要因があるものと思われる。それゆえ、一般的なあいさつとして広く使われてきていることが考えられる。

「お疲れ」系あいさつの流行からは、現在の日本人の孤独を恐れる心理と、忙しいことが当然という現在の社会の有様が見えてくる。

〈注〉

- (1) phatic communion：英国の人類学者マリノフスキが情報のやり取りが目的ではない言語行動を phatic communion と名づけ、それを言語学者ローマン・ヤーコブソンが言語の六つの機能の一つとして取り上げ、言語学の世界に広まった。
- (2) 「お疲れ」という表記を採用したのは、インターネットでのヒット数において、この表記が最も多かったからである。
- (3) ヤーコブソン(1960)の言語をなす6要因 (addresser/addressee/message/context/code/contact) を参考にした。
- (4) 平成17年度文化庁「国語に関する世論調査」によると、仕事を終えたときの言葉として「お疲れ」系「ご苦労さま」系「ありがとう(ございました)」の3つから選んでもらう質問に、相手が上司の場合、「お疲れさま」系を使う人が69.2%、「ご苦労さま」系が15.1%。一方、相手が部下の場合は「お疲れ」系が53.4%、「ご苦労」系が36.1%であった。この結果、上司にも部下にも仕事が終わったあとのねぎらいには「お疲れ」系が優勢であることがわかる。
- (5) 吉岡(2006)が、特に若者層にポジティブポライトネス傾向があると指摘している。
- (6) 秋月(2007)では、若い世代がもっぱら「おしゃべり」のためにひんばんにケータイメールを使用していることを報告している。

参考文献

- 秋月高太郎(2007)「デジタル表現論」『デジタル社会の日本語作法』岩波新書、90-123頁
- 沢木幹栄・杉戸清樹(1999)「世界の挨拶言葉の対照研究に向けて——あいさつ言葉への視点」『あいさつことばとコミュニケーション』國文學1999年5月号第44巻6号、學燈社
- 塩原淳平(2005)「別れのあいさつとして使われる「おつかれさま」——大学生のサークルを例に——」第114回変異理論研究会発表資料、<http://heniron.hp.infoseek.co.jp/114/114shiobara.pdf>
- 鈴木孝夫(1968)「あいさつ論」『言語生活』7月号、筑摩書房
- 藤原与一(1993)『あいさつことばの世界』武蔵野書院
- 三井はるみ「おはようございます、こんばんは」『月刊言語2006年12月号Vol.35, No.12 特集地図に見る方言文法』80-83頁
- 三宅和子(2004)「『規範からの逸脱』志向の系譜——形態メールの表記をめぐる——」『文学論藻』第78

- 号（東洋大学文学部紀要第57集 日本文学文化編）
- 森山卓郎（1999）「お礼とお詫び——関係修復のシステムとして」『あいさつことばとコミュニケーション』
國文學 1999年5月号第44巻6号，學燈社，78-82頁
- 山中桂一（2006）「名著再読12 ヤーコブソン「言語学と詩学」」月刊言語 2006. 12, Vol. 35, No. 12, 大修館書店
- 吉岡泰夫（2006）「方言が若者ことばを活性化する」『月刊言語』2006. 3, Vol. 35, No. 3, 26-33頁
- ローマン・ヤーコブソン（1973）『一般言語学』第四部詩学，183-224頁
- Roman Jakobson (1963) ESSAI DE LINGUISTIQUE GÉNÉRALE XI. ("Closing statement: Linguistics and Ppoetics," T. A. Sebeok (ed.), style in Language (1960) の翻訳 川本茂雄監修，田村すゞ子・村崎恭子・長嶋善郎・中野直子訳，みすず書房)
- Brown & Levinson (1987) "Politeness Some universals in language usage" Cambridge
- 『日本国語大辞典第二版』(2001) 第二巻，小学館，1218頁
- 文化庁（2006）平成17年度「国語に関する世論調査」の結果について，文化庁ホームページ，http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/yoronchousa/h17/kekka.html
- 読売新聞（2006）「部下に「おつかれさま」今や“常識” …文化庁調査」2006年7月27日