

敬語が与える印象に関する研究

— マニュアル敬語の実態に着目して —

沖野谷 美波

1. はじめに

筆者はお菓子専門店で接客アルバイトをしているが、工作中に筆者の挨拶についてお客様から指導されたことがあった。接客、そしてレジ打ちが終わり「ありがとうございます。またお越しくださいます。」と筆者がマニュアル通りに言ったところ、「普段そんなこと言わないでしょ!」と叱られたのだ。マニュアル通りの敬語を使用したはずであったが、それを親しい人に向けて使うと、逆に距離を感じさせてしまい、丁寧な気持ちが相手に伝わらないことに気付いたショッキングな経験であった。一般的に丁寧とされる敬語だが、果たして正しい敬語、マニュアルで定められた敬語が本当に丁寧で気持ちの良い印象を相手に与えるのだろうか。

滝浦 (2008, p.72) は、「障害者の方々」や「外国人の方々」といったような、過剰に丁寧であり、実は相手を疎外してしまっている言葉がある、という問題提起をしている。相手に配慮したつもりが、気づかぬうちに失礼な表現をして相手を傷つけてしまうことがあるということだ。接客の場や、就職活動の場で、マニュアル化された敬語を使うことが増えているが、それらは教科書で習ったように堅苦しく過剰に丁寧であり、違和感があるのではないかと考える。滝浦 (2005, p.254) は、ある人物に「敬意を払う」こととその人物を「疎外する」ことは同根だと述べており、丁寧すぎる言葉は、相手がどう受け取るかによってプラスにもマイナスにも働く難しい表現だ。

さらに、滝浦 (2008, p.73) は「“共感”的な関係や文脈のなかに唐突に持ち込まれた“敬避”的な表現も、また反対に、“敬避”的な関係や文脈のなかに無造作に置かれた“共感”的表現も、ともにインボライトネスとして受け取られる可能性が高くなる。」と述べており、ここに人間関係や文脈を考慮したコミュニケーションの難しさを指摘してい

る。親しい相手にいきなり敬語を使う、もしくは距離のある相手にいきなりタメ口を使うということは、意識していなくても相手を傷つける結果となってしまう可能性がある。

小林 (2004, p.2) は会話の中で敬語が過剰であると、相手に「慇懃無礼でバカにされているようだ」また、「他人行儀でとっつきにくい」と思わせると述べているが、まさしく筆者が問題に感じる点はその点であり、敬語もかしこまりすぎると悪い印象を与えることがあるという点だ。接客の場や就職活動の場で、このような敬語を使いなさいとマニュアルで決められることがあるが、マニュアル通りの言葉遣いが最もかしこいのだろうか。

本稿では、接客場面で用いられる言葉遣いに焦点を当て、接客マニュアル敬語の実態に着目しながら、敬語が与える印象について論じる。

2. 先行研究

2.1. 「敬語」とは

滝浦 (2005, p.258) は敬語とは敬意の表現ではなく、距離の表現だとし、「敬語の使用は、対象人物との間に距離があること・距離を置きたいことを表現する行為であり、敬語の不使用は、距離がないこと・距離を置きたくないことを表現する行為である。」(滝浦 2005, p. ix) と述べている。また、滝浦 (2013, p.x) は、敬語のことを「敬して避ける」言葉と表現している。「敬避的」な言葉・表現とは、滝浦 (2005, p.189) の、「形式が敬語形を含まない非敬避的な場合 (いわゆる『タメ口』)」という記述からも、敬語のことを指すと筆者は考えた。

滝浦 (2008, p.63) は「文脈に応じた上下や親疎の関係を勘案しながらも、最終的にどのような人間関係の像を描き出すかは、話し手の見なし方にかかっているのである。」と述べている。さらに、表現形式は、現実的な距離をそのまま表すのではなく、話し手の心理的距離によって変わることもあると述べ (滝浦 2008, p.77)、敬語コミュニケーションは、話し手が相手をどう見なすかによって決められる点や、単に文の意味を伝達するだけでなく人間関係のありようを伝達する点で、語用論的であるとしている (滝浦 2008, pp.63-65)。これらの記述から敬語形式を決定しているのは話し手であり、話し手が敬語の選択を誤ることで聞き手に違和感や不快感を与えると考える。敬語形式の決定は話し手にとって責任重大であり、聞き手がどのような人間関係を築きたいのかという聞き手の心まで読み取らなければならず難題である。

2.2. 「敬語」の歴史

敬語の歴史について滝浦（2013, p.ix）は、敬語は江戸時代までの身分社会の中で発達してきたものであるが、身分社会が表向きではなくなった明治以降でも、依然として価値を認められ、大事なものだと考えられていると述べる。また、敬語の使い方については教わるのに対して、上手な友達の作り方について教わる公的な機会はない点からも、依然として日本では敬語が重要視されていることを指摘する（滝浦 2013, pp.ix-x）。確かに就職活動のガイダンスでも、新入社員の研修でも、必ずといっていいほど正しい敬語の使い方について教えられるが、就職活動でどのように人事の方に良い印象を与えるか、同期や先輩とどのように打ち解けるか、といった講義はあまり聞いたことがない。もちろん敬語が好印象を与えることは多く、社会人であれば敬語を使えるほうが良いが、教えられた敬語をいつ何時も使うことが必要なか問いたい。敬語を使わなければいけない、敬語が使えないことは恥ずかしいという風潮が日本の長い歴史の中で植え付けられてしまっているのではないだろうか。

滝浦（2013, pp.xii -xv）は明治以降の敬語の変化を50年ごとに3つの時代に分けて述べている。第一の時期は明治～大正期である。西洋の文明国の仲間入りを果たすべく、一般庶民の立ち居振る舞いやあいさつの水準を底上げすることが政策課題であった。その際「親しく交わる」ことよりも「礼儀正しくふるまう」ことが重視され、強い上下の秩序の中でふるまいが求められた。第二の時期となる戦後は、「戦後民主主義」として互いに対等な人間同士のコミュニケーションを掲げたにもかかわらず、敬語の使用に大きな変化が現れることはなかった。敬語を止めようと提言したのではなく、上下をベースとした「タテ」の敬語を、親疎をベースとする「ヨコ」の敬語に置きなおすことを求めただけであり、実際には大きな変化をコミュニケーションの形にもたらさなかった。第三の時期では、上下ではなく親疎をベースとする人間関係の中で、それまで学ぶことのなかった親しさのコミュニケーションの必要性が公的に考えられ始めたと言明している。

以上が滝浦（2013）の述べる明治以降の敬語の変化である。第三の時期に入り、やっと敬語がコミュニケーションの一環と考えられ、相手との関係を重要視し敬語選択を行うことが必要だと考えられるようになったが、実際敬語に対する認識が大きく変化したとは思えない。筆者がアルバイトをしていると、レジを打つ際の一言一句がマニュアルで定められた敬語と違わないかチェックがはいる。敬語を正しく使うことは大切なことだが、それよりも親疎を考慮し相手を思いやるコミュニケーションを行うことが大切だ

と考える。敬語使用の実態や敬語への意識が気になるところである。

2.3. 「マニュアル敬語」とは

マニュアル敬語は、「バイト敬語」や「ファミコン敬語」ともいわれ、社会人、社会人になる前の段階の、形式化された敬語使用のことをいう（井上 2017a, pp.90-91）。現場で必要な限られた表現だけを身につけるという流れから生まれた経済効率のいい教育法であり、敬語を習得していない新卒者やアルバイト、外国人アルバイトには特に効率的である（井上 2017a, pp.90-91）。

マニュアル敬語というと敬語の乱れをイメージする人も多いだろう。マニュアル敬語は従来にない言い回しを含むため、間違った敬語として非難されてきた（井上 2017a, pp.91-92）。具体的な表現として「お支払いはご一括でよろしかったですでしょうか？」の「よろしかった」という過去形表現や、「1000円からお預かりいたします。」の「から」という表現、「こちら 300 円になります。」の「になります」という表現などがよく挙げられる。マニュアル敬語を扱った研究というと、このような表現、すなわち従来ない言い回しを含む接客表現を使う若者の心理や、聞き手の印象を調査した研究（洞澤 2006）のように、本来の敬語を逸脱した表現に焦点を当てた研究が多くみられる。しかし、「マニュアル敬語」の中には、このような逸脱した表現以外にも、マニュアルで定められた多くの定型表現が含まれると筆者は考える。本稿では、「マニュアル敬語」を、逸脱した表現という狭い枠組みで捉えるのではなく、「マニュアルで定められた表現」として広く捉え調査したい。また、先に挙げたような逸脱した表現については、4.2で明らかのように、すでに多くの職場が修正を加えており、用法としても正しい敬語がマニュアル化されていることが分かった。マニュアル敬語とは逸脱した表現のことだとする認識は古いといえる。ならば、マニュアルで決められ、かつ文法的にも正しい敬語を使うことは、何の問題もないのだろうか。

筆者が提示したいマニュアル敬語の問題点は、実際の相手との親疎や距離を考慮せずに、誰に対してもマニュアルで定められた敬語を使うことで、まるでロボットのように冷たい印象を与えてしまうのではないかという点である。マニュアルで定められた敬語、すなわちマニュアル敬語が存在すると、その敬語を使わなければならない、誰に対しても同じ表現を使うことになる。『大辞林第三版』（松村編 2006, p.2407）によると、「マニュアル」とは「手引き書」のことである。そして同じく『大辞林第三版』（松村編 2006, p.1735）によると、「手引き」とは「力添えをしたり導いたりすること」で

ある。筆者は、接客マニュアルで定められている敬語・言葉遣いというのは、客との間に信頼関係をつくるため、プラスの方向に導くものでなければならないと考える。しかし、筆者が接客中にマニュアルで定められた敬語をその通り使ったところ、お客様を怒らせる結果となってしまった。これでは手引きとしての役割を果たせているとは考えにくい。

沢・白石 (2005, p.147) は、「正しい、正しくないという判断とは別に、耳になじまない、違和感がある、ということばがある」と述べている。マニュアル敬語には文法的に正しいもの、正しくないもの、それぞれあり、正しくないものについては先に述べたように敬語の乱れだと問題視され、取り上げられることが多い。しかし筆者は、正しいか正しくないかだけが問題なのではなく、文法的には正しいけれども耳なじみのない丁寧すぎる敬語もまた、問題なのではないかというところに焦点をあてたいのだ。河・金井 (2017, p.22) の研究により、文法的な問題があったとしても、何とかして丁寧さを込めようという話者の努力が認められるなら、そのことによって良い印象をもつ人がいることも分かっており、このことから文法的に正しいか正しくないかが全てではなく、相手に合った言葉選びや相手を思う気持ちが重要なのではないかと筆者は考えた。

2.4. 「敬語」と「ポライトネス」の関係

本稿でいうポライトネスとは、「会話の場において表現・伝達される、主として相手のフェイスを侵害することに対する軽減的・補償的な言語的配慮」(滝浦 2008, p.29) のことである。滝浦 (2008, p.4) は、ポライトネスは相手と自分の距離の遠近を伝える手段とも述べている。フェイスというのは、自らの行為を妨げられたくないという欲求(ネガティブ・フェイス)と、認められたいという欲求(ポジティブ・フェイス)の2つの特定の欲求のことを指し、これらはその文化に特有の精緻化を伴うため、多くの種類の文化的差異を許す(ブラウン・レヴィンソン著、斉藤他訳 2011, pp.17-18)。つまり、フェイスとは文化差や個人差があり一概に定義できない抽象的な概念だと考える。人は正解の見えない相手のフェイスに常に配慮しコミュニケーションを図っているということである。その配慮こそがポライトネスなのである。では、ポジティブ・ポライトネスとネガティブ・ポライトネスとは具体的にどのような配慮なのだろうか。ポジティブ・ポライトネスとは、認められたい、他者に受け入れられたいという欲求、すなわちポジティブ・フェイスを顧慮することである(滝浦 2008, p.34)。つまり、相手との距離を縮めようとする行為のことであり、相手を褒めたり共感したりすることで行為の共同

性に訴えることが具体的に挙げられる（滝浦 2008, p.34）。タメ口を用いる、冗談を言う、といったこともポジティブ・ポライトネスにあたる（滝浦 2008, pp.34-36）。実際の関係を反映しない親密さの表現は、相手の受け取り方次第では、ポジティブ・ポライトネスとしての脱距離化ではなく、相手への不当な侵犯ともなる（滝浦 2005, p.193）ため注意が必要だ。一方、ネガティブ・ポライトネスとは、自らの行為を妨げられたくない、他人に邪魔されたくないという欲求、すなわちネガティブ・フェイスを顧慮することである（滝浦 2008, p.39）。こちらは、相手との距離を遠くに置き、事柄に直接触れないようにする行為のことである（滝浦 2008, p.39）。敬語を用いる、直接的ではなく敢えて遠回しに言う、といったことがネガティブ・ポライトネスの例にあたる（滝浦 2008, pp.39-41）。相手の懐にズカズカと入り込まない、入り込みすぎない、といったこのネガティブ・ポライトネスという考え方は日本人らしいといえるのではないか。

日本語では、敬語に対する関心が大きいために、「ポライトネス＝敬語」という等式で受け取られる傾向が強いが、ポライトネスとは既に説明したように「敬避」的な方向性だけでなく、「共感」的な方向性も持った二面的な概念であるため、この等式は誤りとなる（滝浦 2008, p.50）。また、敬語はネガティブ・ポライトネスの表現手段ということが出来るが、「ネガティブ・ポライトネス＝敬語」ではない（滝浦 2005, p.157）ということも押さえておくべきである。敬語はネガティブ・ポライトネスの表現の一種であるが、人との間に距離を置き丁寧に遇するだけでなく、あからさまに疎外することもできるし、あるいは、「行ってらっしゃい」「さあ召し上がれ」といったように、ポジティブ・ポライトネスの表現であるかのように用いられることさえできる（滝浦 2008, pp.51-61）。形式上では敬語はネガティブ・ポライトネスだが、使い方によってはネガティブ・ポライトネスにもポジティブ・ポライトネスにもなりうる言葉といえるのではないだろうか。

敬語とポライトネスについては、以上のような複雑な関係があるが、本稿では特に接客場面での「マニュアル敬語」の場合について、詳細に検討する。

3. 調査の概要

滝浦（2005, p.189）は、日本語では言語形式が敬避的なものであれば、内容も連動して敬避的でなければならない制約があるとしており、冒頭で触れた「またお越しくさいます」という表現もまた、言語形式は敬避的であるにもかかわらず、内容は客がまた来ることに言及するポジティブなものである点で、相手に不自然さを与えてしまったと

考える。相手と親しい、あるいは親しくなりたいにもかかわらず敬避的な表現を使用することは話し手にとっても聞き手にとっても違和感を生じさせるのではないか。マニュアルで定められた敬語、すなわち本稿でいうマニュアル敬語には、敬語を使わなければならない慣習から堅苦しく表現されているものが多く残念だ。言葉の選択はその時その時で相手のフェイスを顧慮しなされるものであるが、接客マニュアル敬語が定められている場面では、どのように敬語選択がなされ、それによりどのような印象を相手に与えるのだろうか。敬語を選択する際には、マニュアルや文法を気にすることより、相手との親疎や関係を考慮し、それぞれに合った言葉選びをすることが大切なのではないかという仮説のもと、本研究では、接客マニュアル敬語の実態や敬語選択の工夫について調査を行う。

3.1. 調査の目的

本研究では次の（ア）（イ）（ウ）の三点について明らかにする。

（ア）マニュアル敬語にはどのようなものがみられるか

（イ）マニュアル敬語は実際に使われているのか

（ウ）相手による言葉の使い分けとはどのようなものか

定められたマニュアル敬語と、実際にそのマニュアル敬語がどのように使用されているのかを比較研究し、マニュアル敬語の実態や効果をまとめる。定められているマニュアル敬語を調査することで、共通して多くみられるものや、その職場ならではのマニュアル敬語から、マニュアルを定める意図や工夫を探る。また、使用の実態や使用の様子から、マニュアル敬語の選択に関わる要因を考察する。最後に、相手との関係による使い分けが大切という仮説から、相手による言葉の選び方について詳しく調査し、相手により良い印象を与える言葉の選び方について明らかにする。

3.2. 調査の方法

マニュアル敬語の使用の実態を調べるために、2019年6月および2019年7月～2019年10月の2回に渡って調査を実施した。対象は調査実施期間に接客業で働いている人合計44名とした。2019年6月、接客業でアルバイトをしている東京女子大学の4年生13名を対象に予備的な聞き取り調査を行った。筆者が投げかけた質問に対する回答を予め配布した白紙に記入してもらった。質問内容は以下の【アンケートの内容】と変わらないが、アンケート項目⑧と⑨については予め分かっているため聞いていない。その

後、年齢の幅を広げてマニュアル敬語の使用の実態を調査するため2019年7月～2019年10月にかけて、より幅広い年代を視野に入れ、アンケート調査を行った。アンケートは、筆者の友人、家族、アルバイト先の従業員、また友人に協力してもらい筆者とは直接関係のない友人の知人にアンケート用紙を配布し、記入してもらった。実際に会って直接アンケート用紙を渡すことが不可能な場合は、リアルタイムで会話をすることができるSNSアプリのLINEを用いて質問項目を共有し、全設問に答えてもらった。アンケート結果の中で回答が曖昧であったものや、より詳しく知りたいと感じたものについて、追加でインタビュー調査を行った。インタビューは直接、またはLINEを用いて行った。インタビューでは職場の雰囲気や言葉選びに関する工夫について質問し、インタビューで明らかになった事柄についても調査結果に織り交ぜ、記述・考察する。

【アンケートの内容】

- ① 職場に言葉遣いに関するマニュアルがありますか？
- ② 定められている言葉遣いのマニュアルにはどのようなものがありますか？
あなたの職場ならではのものがあればそちらも教えてください。
- ③ 定められている言葉遣いのマニュアルを実際に使用していますか？
その理由や使い分けの仕方も教えてください。
- ④ 接客場面において相手によって言葉遣いや話し方を変えることがありますか？
- ⑤ どのような相手にどのような言葉・話し方で接客をしていますか？
- ⑥ 接客をしていて、言葉遣いに関することで何か失敗してしまった経験、あるいは褒められた経験などございましたら、そのエピソードを教えてください。
- ⑦ あなたの職場について
- ⑧ あなたの年齢について
- ⑨ あなたの雇用形態について

4. 調査の結果

アンケートでは、接客業で働く10代～40代の合計44名から回答が得られ、雇用区分の内訳はアルバイト（パート含む）39名、正社員5名であった。回答者の割合は、圧倒的にアルバイトの割合が高かった。また年齢の内訳は20～24歳が27名と圧倒的に多く、全体の約6割を占める。業種の内訳は、販売と飲食店が多く、合わせて約5割を占める。「その他」の業種は、映画館、ホテル、病院、音楽ホール、コールセンター、

駅係員、介護ヘルパーであり各1名であった。本調査ではサンプル数が不十分であったが、「その他」に含まれる業種は客層などに特徴があり、さらに調査をすることでより興味深い結果が明らかになる可能性がある。

表 1 アンケート調査対象者の内訳

雇用区分	年齢						合計
	10代	20-24歳	25-29歳	30-34歳	35-39歳	40歳以上	
正社員	0	2	1	0	0	2	5
アルバイト（パート）	2	25	5	1	1	5	39
合計	2	27	6	1	1	7	44

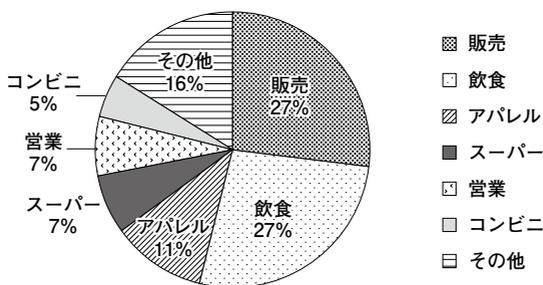


図 1 アンケート回答者の業種

3.2で示したアンケート項目のうち、①「職場に言葉遣いに関するマニュアルがありますか?」、④「接客場面において相手によって言葉遣いや話し方を変えますか?」については、「はい/いいえ」の二択である。その結果をまとめると表 2 のようになる。①の結果の詳細は 4.1、④の結果の詳細は 4.4 に示す。

表 2 二択式質問の回答 (①、④)

アンケート項目	はい	いいえ	合計
① 職場に言葉遣いに関するマニュアルがありますか?	31	13	44
④ 接客場面において相手によって言葉遣いや話し方を変えますか?	36	8	44

3.2で示したアンケート項目のうち、③「定められている言葉遣いのマニュアルを実際に使用していますか? その理由や使い分けの仕方も教えてください。」については、

「常に使用している／使用するがマニュアル通りではない言葉も使用する／使用していない」の三択である。その結果をまとめると表 3 のようになる。アンケート項目③については、アンケート項目①に「はい」と答えた 31 名に回答してもらった。③の結果の詳細は 4.3 に示す。

表 3 アンケート項目①に「はい」と答えた 31 名に対する三択式質問の回答 (③)

アンケート項目	常に使用している	使用するがマニュアル通りではない言葉も使用する	使用していない	合計
③ 定められている言葉遣いのマニュアルを実際に使用していますか？	9	22	0	31

また、アンケート項目のうち記述式で回答してもらったものは、②「定められている言葉遣いのマニュアルにはどのようなものがありますか？ あなたの職場ならではのものがあればそちらも教えてください。」、③「定められている言葉遣いのマニュアルを実際に使用していますか？ その理由や使い分けの仕方教えてください。」の理由や使い分け方、⑤「どのような相手にどのような言葉・話し方で接客をしていますか？」、⑥「接客をしていて、言葉遣いに関することで何か失敗してしまった経験、あるいは褒められた経験などございましたら、そのエピソードを教えてください。」である。②の詳細は 4.2 に、③の理由や使い分け方の詳細は 4.3 に、⑤の詳細は 4.5 に、⑥の詳細は 4.6 に示す。

4.1. 職場に言葉遣いに関するマニュアルがあるか

アンケート項目①「職場に言葉遣いに関するマニュアルがありますか？」に、「はい」と答えた人は 31 名 (70%)、「いいえ」と答えた人が 13 名 (30%) という結果になった。マニュアルがある業種は、多くの店舗が展開されている小売店や飲食店であり、どこの店舗でも一貫した偏りのない接客用語を使うことで統一性を持たせる意図がみられる。おもてなしに力を入れているホテルや飲食店でもマニュアルが細かく定められており、その雰囲気やイメージを壊さないよう、徹底されている様子がうかがえた。また、金融機関やコールセンターのように、相手への確に内容を伝える必要がある場でも、トラブルが起らないよう職場で起こりうる様々な局面に対応した言葉遣いが決められていた。

一方、マニュアルがない業種としては病院内のコンビニがあり、ほぼ全ての客がその

病院の患者や医師というアットホームな職場であった。ここでは敬語や言葉遣いの規則に縛られることなく、まるで世間話をするかのように接客が行われているという。また、多くの店舗を展開しているカフェの中でも、言葉遣いに関するマニュアルがないというカフェがあった。そのカフェは客にくつろいでもらうことを一番の目的としており、店内がまるで家のような空間となっている。マニュアル敬語を使っているのは、相手にくつろいでもらうことはできないかもしれない。マニュアル敬語が相手を緊張させ、居心地を悪くさせてしまうことが予測できる。その他、言葉遣いに関するマニュアルがないと答えた業種には、客と会話を楽しむ様子が印象的なアパレル店、個人経営の飲食店、障害を持つ方やお年寄りの方のお世話をするヘルパーなどがあつた。

4.2. マニュアル敬語にはどのようなものがあるか

アンケート項目①「職場に言葉遣いに関するマニュアルがありますか？」に、「はい」と答えた31名に、どのようなマニュアル敬語があるか記述してもらった結果、(1)～(15)のような回答が得られた。各事例の後の()内には、その回答者の勤務先の業種を表記する。(1)～(10)のような誤った敬語を使わないため、もしくは丁寧さを演出するためのマニュアルと、(11)～(15)のような親しみを込めるためのマニュアルがあつた。つまり、相手との間に距離を置こうとするマニュアル敬語と、相手と近づこうとするマニュアル敬語がそれぞれあるということだ。接客のどの場面で使う言葉なのか、どのような職場なのかによってマニュアル敬語の定め方に違いがみられた。(1)について、「接客8大用語」とされるもの全てがマニュアルで定められている職場はお菓子販売店と居酒屋のみであつたが、レストラン、スーパー、パン屋などでも「接客8大用語」の中のいくつかがマニュアルとして定められていた。「接客8大用語」は業種を問わず、接客場面でよく用いられている言葉遣いである。

(1) 「接客8大用語」とされるものが定められている。(お菓子販売・居酒屋)

「いらっしゃいませ。」「かしこまりました。」「少々お待ちくださいませ。」「お待たせ致しました。」「失礼致します。」「申し訳ございません。」「ありがとうございます。」「またお越しくださいませ。」

次の(2)～(4)のように、誤用だと注目された言葉を使ってはいけないと定められている職場もあつた。誤用だとされた言葉遣いは既に使わないよう徹底されていることが分かる。

- (2) 「お決まりの方からお伺い致します。」「100円からお預かり致します。」など、「〇〇から」という表現を使わない。(おむすび販売)
- (3) 正しい敬語と間違った敬語について○×のプリントを使い指導された。(野球場での販売)
- 「〇〇でよろしいでしょうか?」 ×「〇〇でよろしかったでしょうか?」
- 「〇〇様でいらっしゃいますね。」 ×「〇〇様でございますね。」
- 「承知しました。」 ×「了解しました。」
- (4) 間違いがちな接客用語は使わないよう決められている。(レストラン)
- 「合計〇〇円でございます。」 ×「合計〇〇円となります。」
- 「1万円頂戴致します。」 ×「1万円からお預かりします。」

(5) や (6) は、(10) でレジでのマニュアルが厳しく決まっていることと同じように、お客様へ正確にかつ分かりやすく伝える必要がある重要なシチュエーションであるため、マニュアルが決まっているのだろう。また、レジも含めこのような場面での作業はルーティンであることが分かる。

- (5) 電話対応時のマニュアルに「お電話ありがとうございます。」や「〇〇様でいらっしゃいますね。」などがある。(コールセンター・金融機関)
- (6) お客様に注意喚起の声掛けをする時は、言う言葉が決まっている。(音楽ホール)

(7) (8) について、言葉を少しでも丁寧にしようとする様子が伝わってくる。これらの言葉は普段私たちが聞き慣れない言葉であり、執拗に使うことで相手に不快感を与えると予測する。丁寧すぎるにより、慇懃無礼だという印象を与えてしまう可能性がある。

- (7) 語尾に「ございます」や「ませ」をつける。(お菓子販売)
- (8) 単語や台詞ごとに細かく決まっている。例えば「こっち」は「こちら」、「代金」は「お代金」、「できない」は「できかねます」など。(レストラン)

(9) では、客が最初と最後に耳にする挨拶の言葉がマニュアルで決まっている。その他にも、駅係員として働く人から最初と最後の言葉をはっきり丁寧に話すよう指導されるという話があった。最初と最後の言葉をマニュアルで定めることで、相手に丁寧に気持ちが良いという印象を残そうとしていると考えられる。

- (9) 「いらっしゃいませ、こんにちは。」や「ありがとうございました、またお待ち

しています。」という挨拶の言葉に関してマニュアルが決まっている。(シュークリーム販売)

次の(10)のような言葉遣いを実際に耳にしたことのある人も多いだろう。レジでの金銭のやり取りの場面では、特に細かくマニュアルが定められており、その場面についてこのような回答が寄せられた。レジでの金銭のやり取りの場合に特に細かく厳密にマニュアルが定められている目的として、まずマニュアル通りに進めることでミスを防ぐことが予測できる。また、滝浦(2013, p.115)は、マニュアル敬語でない言葉は話し手の親しくなりたいという意図であり不確定性を持つと述べており、トラブルの起こりやすい金銭授受の場面でマニュアル敬語を定めることにより確定性を持たせ、相手に安心感を与えることも目的として考えられる。

(10) レジでのマニュアルが決まっている。(お菓子販売、飲食店、スーパーなど)

「こちら〇点でございます。」

「〇点で〇〇円でございます。」

金額が丁度の場合は「〇〇円頂戴致します。」

お釣りがいる場合は「〇〇円お預かり致します。」

「〇〇円お返し致します。」

「袋にお入れ致しますか?」

その職場ならではのマニュアル敬語を記述してもらった結果、(11)～(15)のような回答が得られた。これらのように、職場の雰囲気や思考によって、決められたマニュアル自体が既に堅苦しくなく、相手に寄り添ったもの、親近感を与えるものになっていることもある。(11)～(13)については、「ありがとうございました。」を使ってはいけないという例である。客との関係がここで終わるのではなくまだ続いている、また来てほしいという思いを込めて現在形を用いるようだ。(13)(14)では、「いらっしゃいませ。」が禁止されている。「いらっしゃいませ。」は、(1)に示したように接客8大用語の1つであり、よく耳にする言葉である。決まりきった言い方であることが相手に不快感を与えると考えられる。また、「いらっしゃいませ。」を使うことで店員と客という境界線が浮き彫りとなり、相手を遠ざけてしまっている。(15)は、比較的学生の客が多く、たとえ敬語を使っても敬語に聞こえないような、にぎやかな雰囲気の飲食店のマニュアルである。「かしこまりました。」を使うより、店の雰囲気に合っており相手に

も親近感を与えられると考える。

- (11) お客様を見送る際、「ありがとうございます。」ではなく「ありがとうございます。」と言うようにマニュアルで決められている。(お菓子販売)
- (12) 「ありがとうございます。」は禁止。今の感謝を表すため「ありがとうございます。ごゆっくりどうぞ。」と言う。(カフェ)
- (13) 「いらっしゃいませ。」ではなく「こんばんは。」「ありがとうございます。」ではなく「ありがとうございます。」「少々お待ち下さい。」ではなく「少々お待ち頂けますか?」を使う。(レストラン)
- (14) 「いらっしゃいませ。」は言うてはいけない。(カフェ)
- (15) 何かを頼まれた時は「喜んで!」と答えるのがルール。(飲食店)

具体的な言葉遣いとは別に、(16)～(20)のような、マニュアルの教育法について説明してくれた回答者もいた。金銭や相手の体調といったデリケートな内容を扱う業種がマニュアル教育に力を入れていることが分かる。また、飲食店や映画館に関してもどちらも大型チェーン店であり、どの店舗でも一貫した接客を行おうとする様子が見える。

- (16) 接客用語、手話、社是等が載ったマニュアルを入社と同時に付与された。(パン販売)
- (17) 研修で基本的な尊敬語や謙譲語を習った。電話対応時の言葉遣いに関するマニュアルは厳しく決まっている。(病院)
- (18) メニューの説明や接客の仕方に関する研修があった。新人用のハンドブックもある。(飲食店)
- (19) 言葉遣いに関する研修もあったし、毎日復唱する時間もある。(映画館)
- (20) 職場で起こる様々な局面での言葉遣いが記載されたハンドブックがある。また、ロールプレイング方式で、様々なシチュエーションでの対応方法をみる試験もある。(金融機関)

4.3. マニュアル敬語を実際に使用しているか

アンケート項目①「職場に言葉遣いに関するマニュアルがありますか?」に、「はい」と答えた31名に、マニュアルで定められている言葉遣いを実際に使用しているかを使用頻度別に聞いたところ、「常に使用している」と答えた人が31名中9名(29%)、「使用するがマニュアル通りではない言葉も使用する」と答えた人が31名中22名

(71%)、「使用していない」と答えた人が0名(0%)であった。「常に使用する」と答えた9名(29%)に、その理由を記述してもらった結果、例えば(21)～(25)のような回答が得られた。各事例の後の()内には、その回答者の勤務先の業種と雇用形態を表記する。これらの回答によると、マニュアルは守るべき、守らなければならない、守った方が良い、という意識からマニュアルに縛られて常に使用している様子がかがえる。雇用形態はアルバイトの人であり、自分から言葉を選択するよりも、指示をされた通りに言うほうが楽だという意識もあるようだ。また、レジや電話対応など、間違いがあってはならない場面でマニュアル敬語が使われているようである。職場はスーパーやコールセンター、ホテルなど一連の流れで接客をすることの多い職場やマニュアルに関して厳しい職場であった。

- (21) 従業員という立場を踏まえ、お客様が不快な気分にならないよう常に心がけている。(お菓子販売、アルバイト)
- (22) 規則で決められているため使わないと責任者に叱られるから。(スーパー、アルバイト)
- (23) マニュアルに従うほうが楽だから。(レストラン、アルバイト)
- (24) クレームにつながらないように。(音楽ホール、アルバイト)
- (25) お客様と依頼元の企業との間に入り、お客様の要望を的確に伝達することが目的のため、誤解がないようマニュアル通りの言葉遣いで話を進める。企業の方針に合わせる事が最優先。(コールセンター、アルバイト)

「使用するがマニュアル通りではない言葉も使用する」と答えた22名(71%)にその理由を記述してもらった結果、(26)～(38)のような回答が得られた。(26)(27)では、言葉遣いよりも優先するべきことがある職場や状況で、マニュアル敬語でない言葉を使用している。(28)～(31)では、マニュアル敬語は堅苦しく相手との間に距離を作ってしまうという共通認識を持っており、相手のフェイスに配慮し言葉の選択を行っていると考えられる。(32)～(35)は店員側にとって馴染みがなくマニュアル敬語を避ける例であり、(36)はお客様にとって馴染みがなくマニュアル敬語を避ける例である。マニュアル敬語は、使う側にとっても使われる側にとっても馴染みがなく不都合な場合がある。

- (26) 混雑している時はお客様も急いでいるため敬語を簡略化させる。(お菓子販売、アルバイト)

- (27) スピードの方が大事なのでマニュアルの言葉遣いはあまり気にしていなかった。(スーパー、アルバイト)
- (28) マニュアル通りだと堅苦しくなりがちだから。(おむすび販売、アルバイト)
- (29) 敬語が堅苦しいと感じる方もいるため。(金融営業、正社員)
- (30) 変にマニュアルを守り距離を置くと、逆にノリが悪く思われたり、空気が冷めてしまったりするため。(居酒屋、アルバイト)
- (31) お客様によってはマニュアル通りの対応を求めておらず相応しくない場合があるため。(お菓子販売、正社員)
- (32) 最初は使っていたが、マニュアル敬語には慣れていないため話しづらく、だんだん自己流になってくる。(飲食店、アルバイト)
- (33) 慣れていない言い回しで話しづらい場合があるため。(お菓子販売、アルバイト)
- (34) 以前のアルバイト先の接客用語に慣れてしまっており、そちらを使ってしまう。(パン販売、アルバイト)
- (35) 咄嗟にマニュアル敬語が出てこない時があるため。(スーパー、アルバイト)
- (36) マニュアル敬語はお客様になじみがなく、伝わらない場合があるため。(おむすび販売、アルバイト)
- (37) 接客中には臨機応変に対応しなければならない場面も多いため、実際マニュアルだけでは対応しきれない。(病院、正社員)
- (38) マニュアルが全てだとは思わないため。(レストラン、アルバイト)

さらに、「使用するがマニュアル通りではない言葉も使用する」と答えた22名(71%)に、マニュアル通りの言葉とマニュアル通りではない言葉の使い分け方を記述してもらった結果、(39)～(56)のような回答が得られた。(39)～(47)では、相手の雰囲気や年齢層に合わせ、マニュアル通りかそうでないかを使い分けている。目に見えない相手のフェイスを考慮し敬語選択をしているといえる。

- (39) お客様がフランクに来て仲良くしたそうだったらマニュアルをあまり気にしない。(おむすび販売、アルバイト)
- (40) 小さな子どもやお年寄りなどマニュアル通りでは堅苦しいと感じるお客様には口調を崩して対応する。(お菓子販売、正社員)
- (41) 友達や小さい子どもにはもう少しラフで相手が話しやすいだろう言葉で話す。(お菓子販売、アルバイト)

- (42) 子どもに対してはマニュアルより少し砕けた表現をしている。(例)「レシートはありますか?」、「〇〇円お返ししますね。」(お菓子販売、アルバイト)
- (43) お子様には敬語以外に優しい口調で「～いい?」と聞いたりする。あまりマニュアル通りだと常連のお客様には冷たい印象を与えかねないと思う。(コンビニ、アルバイト)
- (44) 何度もお会いしたことがあり、信頼関係の築かれているお客様には少し砕けた敬語を使う。(金融営業、正社員)
- (45) 初対面のお客様には、不快に思わせないようにマニュアル通りで、常連様や話の流れ、盛り上がり方によっては少し砕けた話し方で接客する。(居酒屋、アルバイト)
- (46) 初めて来店された方にはマニュアル通りで接客し、何度も来店されて親しくなったら相手に合わせる。(カフェ、アルバイト)
- (47) 友達が来てくれた時は恥ずかしいからマニュアルの敬語は使わないが、怖そうなお客様にはしっかりマニュアル通りの言葉で接客する。おばさまやマダムっぽい方が来た際も、敢えてマニュアルの言葉を使い、この店員ちゃんとしていると思われるようにする。(レストラン、アルバイト)

次の(48)～(53)のように、その時の場面や状況に合わせて使い分ける人もみられた。(48)～(51)では、接客のプロセスによって使い分ける様子がうかがえる。レジやトラブル時といったかきこまった場面ではマニュアル敬語を、商品説明や世間話といった比較的可ラックスできる場面では砕けた言葉を使う傾向にある。(52)(53)については、お客様は待っているため早めに終わらせたほうが良いと判断し、マニュアル敬語を簡略化させているのだろう。混雑時に長いマニュアル敬語を用いては、逆に相手をイライラさせてしまうのではないかと相手の気持ちを汲み取った対応をする様子がみられる。

- (48) レジやオーダーなどのルーティン作業ではマニュアル敬語を使い、接客対応では砕けた言葉を使う。(レストラン、アルバイト)
- (49) 会計時はリピーターや固定客が多いため、聞き慣れた言葉のほうが無難だと考えマニュアルで定められた接客用語を使い、それ以外の接客時は、その時その時でどういった言い回しが適切であるか判断し使っている。(パン販売、アルバイト)
- (49) 「いらっしゃいませ。」「ありがとうございます。」などの挨拶はマニュアルの

ものを使用するが、商品や購入方法の説明などは、自分なりに言葉を選んで接客する。(パン販売、アルバイト)

- (51) TPOに合わせて使用する言葉を変える。世間話などリラックスできる時は言葉遣いをあまり意識せず、相手との距離感を考えながら自然体で話すようにし、しっかりとご案内する必要がある時やトラブル時にはマニュアル通りの言葉遣いを意識する。(金融機関、正社員)
- (52) 混雑時は話し方よりもスピーディーな対応を優先させ、空いている時は丁寧な言葉遣いを心がける。(スーパー、アルバイト)
- (53) 混雑具合によって簡略化することがある。(お菓子販売、アルバイト)

(54)～(56)によると、マニュアル敬語は使う側にとっても使われる側にとっても、分かりづらく苦戦している様子がうかがえる。接客は普段のコミュニケーションの延長と考えたほうが違和感のない接客になるのであろう。

- (54) 「かしこまりました。」は「分かりました。」「致しかねます。」は「難しいです。」などに自然と変えてしまっている。マニュアルの硬い言葉は使っていても違和感がある。(病院、正社員)
- (55) 「ありがとうございます。」のような普段からよく使用している敬語は接客中も使うが、使い慣れていないマニュアル敬語は簡略化してしまう。「失礼いたします。」は「失礼します。」と言ってしまう。(お菓子販売、アルバイト)
- (56) 一度マニュアル通りに言い、伝わらなければ日本語の敬語を守ったうえで別の言葉を言う。(おむすび販売、アルバイト)

2つのアルバイト経験のある2名に職場による比較をしてもらった。老舗ホテルと野球場でのアルバイト経験のある人に聞くと、老舗ホテルで働いていた際は常にマニュアルを使用しており、マニュアルを守るよう厳しく言われたという。職場は厳かで硬い雰囲気だったようだ。一方、野球場での売り子では、マニュアルはあるが相手のテンションに合わせて言葉を選んでいる。観戦中でテンションが上がっている客が多く、自分もテンションを合わせフランクに話すことが多いようだ。職場の雰囲気は非常に明るく、客と売り子が家族であるかのように親しくなることもあると話す。ホテルとケーキ屋でのアルバイト経験のある人も同様、ホテルの方が言葉遣いには厳しく、マニュアルを徹底しているという。お客様への返答の仕方や姿勢まで毎回皆で確認をするようだ。マニユ

アルで決められた敬語を実際に使うか否かの選択には職場の雰囲気や客からの言葉遣いに対する期待度も関係していると考えられる。

マニュアル敬語を実際に使うか否かは、相手や場面に考慮して、その都度臨機応変に決定している人が多い。その一方で、マニュアルで定められた敬語を覚えきれていない、マニュアル敬語に慣れていないという理由で自己流の言葉遣いや敬語を使用している人もいた。また、以前のアルバイト先のマニュアルで決められた接客用語が身につけてしまっており、咄嗟にそちらを使ってしまうことがあるという人もいた。敬語選択は相手に合わせるだけでなく自分にも合わせて行われている。金融営業をする40代正社員の人は、敬語の使い分けは年を重ねることできるようになる気がすると話している。様々な場面や失敗を経験するうちに今どのような言葉を使うべきかが分かってくるといえそうだ。

4.4. 接客場面において相手によって言葉遣いや話し方を変えることがあるか

アンケート項目④「接客場面において相手によって言葉遣いや話し方を変えることがありますか？」に、「はい」と答えた人は36名(82%)、「いいえ」と答えた人は8名(18%)という結果になった。言葉遣いに関するマニュアルの有無にかかわらず、相手によって言葉選びをしている人が全体の約80%と多かった。アンケート項目①でマニュアルがあると答えアンケート項目③で「常に使用する」と答えた9名の中でも3名は相手によって言葉選びを行っていると回答した。マニュアルで決まっている言葉は常に使うが、マニュアルで詳しく定められていない場面では相手によって言葉を使い分けしているとのことであった。

4.5. どのような相手にどのような言葉・話し方で接客をするか

アンケート項目④「接客場面において相手によって言葉遣いや話し方を変えることがありますか？」に、「はい」と答えた36名(82%)に、具体的にどのような相手にどのような言葉で接客をしているかを記述してもらった結果、(57)～(100)のような回答が得られた。どのような言葉を使ったら相手も話しやすいか、相手に伝わるかに配慮して言葉選びをしていることが分かる。この配慮こそがポライトネスであり、相手に良い印象を与えると考える。尚、この質問の回答として、アンケート項目③のマニュアル敬語の使い分けの仕方と同じとする人が4名いた。アンケート項目③はマニュアル通りかそうでないかの使い分けの仕方を、アンケート項目⑤は相手による言葉の使い分けの仕

方を聞いたが、マニュアル敬語を使うか否かは、相手によって決定しているためこのような結果となった。まず、(57)～(63)は、相手との親疎による工夫である。

(57) 友人や知り合いの人には普段使いの言葉を使う。(お菓子販売、アルバイト)

(58) 常連さんなど、顔見知りや親しい仲である場合、敬語を使うと会話が回りくどいため、自分の使いやすい言葉で話す。(カフェ、アルバイト)

(59) 常連のお客が多いので、顔見知りになったら徐々に言葉もくだけた感じにし、決まった言葉だけではなく世間話(天気・ニュース)や体調をいたわる会話なども交えて話す。(コンビニ、アルバイト)

(60) 常連様には親しみやすい敬語やタメ口を混ぜて親近感を持ってもらう。(居酒屋、アルバイト)

(61) 親しいお客様に対しては、最低限の敬語で話すことがある。(食品関係営業、正社員)

(62) 常連さんには、敬語を使うが「○○致しますね。」のように語尾がラフになる。(サラダ販売、アルバイト)

(63) 相手との関係性によって言葉遣いや話し方を考え、変えることがある。(ヘルパー、アルバイト)

次の(64)～(75)は、相手の年齢による工夫である。(64)～(70)は子どもに対しての工夫である。子どもに違和感を与えないためや泣かせないためといった理由で言葉遣いを工夫している様子がみられた。伊藤(2018, p.32)は、子どもが予想できるパターンで問いかけや返事をすることによって、多くの子どもがやりとりに参加できると述べている。このことから、(65)や(70)のように子どもが想像できる返答をすることで、親近感を与えることができると予測する。(71)～(73)はお年寄りに対しての工夫である。子どもやお年寄りに対して砕けた言葉を使う傾向がある一方で、(74)(75)のように年齢によってかたい言葉を使う例もみられた。2.2で述べた、上下をベースとする「タテ」の敬語意識(滝浦2013)がまだ残っていることがうかがえる。しかし、相手が一定の年齢を超えてしまえば、この敬語意識は薄れると考えられる。

(64) 子どもには目線を合わせた口調で話す。(お菓子販売、正社員)

(65) 子どもには「商品をお預かりします。」ではなく「ありがとう。」と言う。(スーパー、アルバイト)

(66) 子どもに向けて話す時は口調を優しくすることを心がける。(アパレル、アルバイト)

- (67) お客様が子どもの時はあまりかたい言葉にならないように丁寧語を使っている。(カフェ、アルバイト)
- (68) 幼い子どもに敬語を使うと違和感を覚えてしまうから、敬語をあまり使っていない。(アパレル、アルバイト)
- (69) ちびっこが来ると敬語はあまり使わず砕けた言葉で話す。その方が打ち解けてくれるし通じやすい。(コンビニ、アルバイト)
- (70) 小さい子は特に帰り際に「バイバイ。」と言ってくれるので、同じように手を振ったり、「バイバイ、また来てね。」と話しかけたりすることがある。すると、ニコニコしながら「うん。」と言ってくれたり、ハイタッチや握手をしてくれたりする。(お菓子販売、アルバイト)
- (71) おばあちゃんには優しい口調で話したり、「うんうん」と相槌を打ったりする。(レストラン、アルバイト)
- (72) お年寄りのお客様が多いので、あまり丁寧すぎず気さくな言葉で話しかけるようにしている。(コンビニ、アルバイト)
- (73) ターゲットとするお客様が60代など高齢の方だと、寄り添う感じで砕けた話し方をすることもあるが、基本はマニュアル重視。(コールセンター、アルバイト)
- (74) 自分よりも年齢が上のお客様にはより丁寧な言葉遣いを心がけている。(アパレル、アルバイト)
- (75) ビジネスマンやお母さん世代には、「〇〇致します。」などしっかりと敬語を使う。(サラダ販売、アルバイト)

次の(76)～(91)は、相手の能力による工夫である。子どもやお年寄り、外国人には、分かりやすさを重視する人が多い。敬語を学んでおらず敬語に馴染みがない相手の場合には、敢えて敬語を使わないことで円滑にやり取りを進めることが可能となる。商品のことや金額を誤解のないよう正確に相手に伝えなければそれがトラブルの原因となることもあるため、言葉や伝え方を選択する際にはポライトネス以外の要素も鑑みて行う必要がある。しかし筆者は、分かりやすく伝えることはトラブルを防ぐ効果以外にも、相手に親近感や好印象を与える効果があると考え。相手に寄り添い分かりやすく伝えることはポジティブ・ポライトネスの一部であるといえるだろう。

- (76) 子どもやお年寄りには聞きやすく分かりやすい言葉で話す。(お菓子販売、アルバイト)

- (77) 子どもやお年寄りにはゆっくり話す。(アパレル、アルバイト)(レストラン、アルバイト)
- (78) 子どもには分かりやすい言葉で、お年寄りにはゆっくり丁寧に。(お菓子販売、アルバイト)
- (79) 子どもに対してはある程度分かりやすく砕けた表現を使うようにしている。(お菓子販売、アルバイト)
- (80) 子どもに対し、難しい言葉を使わない。(お菓子販売、アルバイト)
- (81) 子どもが相手の時は、敬語を省略する、または敬語を使うとしても型にはまった言い方や、かしこまった言い方は、分かりにくいためしない。(パン販売、アルバイト)
- (82) 年配の方には商品の説明をする際分かりやすい言い回しで伝えるようにしている。(アパレル、アルバイト)
- (83) お年寄りに対し、一番伝えたい部分(値段・確認事項など)を強調して話す。(お菓子販売、アルバイト)
- (84) 老人にはゆっくりはっきりと聞き取りやすいように話す。(コンビニ、アルバイト)
- (85) お年寄りには優しい言葉でゆっくり話す。(金融機関、正社員)
- (86) お年寄りの方にはゆっくり丁寧に話そうようにしている。(居酒屋、アルバイト)
- (87) ご年配の方には商品の説明など分かりやすいようゆっくりと丁寧な話し方を心がけている。(お菓子販売、アルバイト)
- (88) 外国人のお客様にはできるだけ単純な日本語を使い、分かりやすいよう意識する。(お菓子販売、正社員)
- (89) 中国圏のお客様には分かりやすいよう難しい敬語は避け、楽しく単語で話すことが多い。(居酒屋、アルバイト)
- (90) 車いすの方には目線を合わせゆっくり話す。(駅係員、アルバイト)
- (91) 知的障害のある方には分かりやすく親しみを持った言葉で話す。敬語は敢えて使わないことが多い。(ヘルパー、アルバイト)

次の(92)～(100)は相手の様子による工夫である。相手の様子を観察して相手に合わせた話し方や敬語の選択をしている。アパレルでの接客や金融営業といった自分で利益を出すことが求められる職種で働く人に比較的多い。また、アルバイトと比べ責任の重いと考えられる正社員に相手の様子や雰囲気鑑みる人が多くみられた。相手のフェ

イスに合わせた言葉選びで相手と適切な距離を保つことで、相手に好印象を与える、もしくは不快感を与えないと考えられる。(97)で、相手の今は話したくないというネガティブ・フェイスに対し、敬語を簡略化させるというポジティブ・ポライトネスで応えている点が興味深い。相手のニーズを読み取り、それに的確に応えることが真のポライトネスといえるかもしれない。

- (92) お話好きなお客様には話題を振ったり明るく話したりする。一方、あまり会話をしたくなさそうなお客様には、必要最低限の会話で丁寧に話す。(アパレル、アルバイト)
- (93) 日常会話のような軽い会話の時は、お客様が会話を楽しみたがっていると考え少し砕けた言葉遣いに変えている。笑顔は共通して心がけている。(パン販売、アルバイト)
- (94) 最初は敬語や丁寧語で話すが、少しずつ相手のペースやテンションに合わせて言葉も砕けていくことがある。(金融機関、正社員)
- (95) 相手が親しく接してくださる時は、自分の言葉も交えて話す。(金融機関、正社員)
- (96) コミュニケーションを求めているお客様にはややフレンドリーな話し方で接客をする。(お菓子販売、正社員)
- (97) 異常に急いでいるお客様が来ると、こちらも急がなければと焦り、言葉はあまりかけない。「〇〇円のお返しです。」と簡略して言い、急いでお釣りを渡す。(コンビニ、アルバイト)
- (98) お客様によってはマニュアル的な話し方をすると、不誠実だと受け取る方もいらっしゃるので、経験で見分けられるようになる必要がある。(お菓子販売、正社員)
- (99) テンションの高い人が男性に多いため、女性より男性に対して砕けた話し方をすることが多い。(居酒屋、アルバイト)
- (100) 相手の態度や話し方によって、こちらの話し方も変わる時がある。(スーパー、アルバイト)

4.6. 接客での言葉遣いに関する失敗談・成功談

アンケート項目⑥では、接客中の言葉遣いに関する失敗談と成功談を記述してもらった。失敗談については次の(101)～(121)のような回答が得られた。(101)～(104)の言葉遣いはマニュアルで決められているものではなかったため、自己流の言葉遣いが

誤ってしまい注意されたということである。言葉遣いの誤りによって相手を不快にさせてしまうことがある。いずれも 20 代アルバイトのエピソードであり、敬語に慣れていないが、少しでも丁寧に表現しようとする際に起きる失敗だと考える。丁寧な敬語を使わなければいけないというプレッシャーが、誤った敬語を作り出すと予測する。(105) (106) についても、マニュアル敬語を使わなければいけないというプレッシャーが失敗を生んでいると考える。(107)～(110) については、マニュアル敬語を簡略化させてしまったという失敗談である。実際に注意を受けた人はいないため、これらを失敗と捉えているということが、マニュアル敬語を使うべきだという意識の強さを物語る。これら (101)～(110) の回答を受け筆者は、もう少々接客場面での言葉遣いに対してルーズでもいいのではないかと考える。

- (101) 勤務当初、「レシートお返し致します。」と言ってしまい、レシートはお返しするものではないと注意されたことがある。(お菓子販売、アルバイト)
- (102) 他の従業員で「お召し上がりください。」を「お食べください。」と言っていて違和感があった。(飲食店、アルバイト)
- (103) お客様に「〇〇へ行ってください。」と言う時、「〇〇へおいでください。」と言ったが、これが正しい敬語なのか疑問に思った。(音楽ホール、アルバイト)
- (104) 「レシートをご利用ですか？」とってしまった。(おむすび販売、アルバイト)
- (105) 言葉遣いを意識しすぎて囁んでしまう。(お菓子販売、アルバイト)
- (106) マニュアル敬語と、普段使う言葉が混ざり、何を言っているんだという顔をされたことがある。(野球場での販売、アルバイト)
- (107) 「致しかねます。」のところを「すみません、できません。」とってしまった。(ホテル、アルバイト)
- (108) 咄嗟に「すみません。」とってしまった。(おむすび販売、アルバイト)
- (109) 「ごめんなさい。」とってしまったことがある。特に注意を受けたわけではないが、言った瞬間に自分で気が付いた。(カフェ、アルバイト)
- (110) 「〇〇ありますか？」に対して「ありますよ！」と答えてしまった。正しくは「ございます。」のはずなのに。(カフェ、アルバイト)

次の (111)～(114) は、いずれも言葉遣いに関するマニュアルがない職場で働く人の失敗談である。先輩が使っている言葉を真似することでどのような言葉を使うべきか学んでいるが、慣れない頃や珍しい場面では、マニュアルがないと咄嗟に敬語が出てこ

ないことがあったようだ。

- (111) 接客に慣れていない時に変な敬語を使ってしまったことがある。(アパレル、アルバイト)
- (112) 初めの頃はその場面に合った言葉遣いや声掛けがお客様にできず戸惑った。(カフェ、アルバイト)
- (113) 領収書の宛名を書くかどうかを聞く時にどう言ったらいいのか困った。(サラダ販売、アルバイト)
- (114) お客様に伝わりやすい言葉がすぐに出てこず、上手く伝えられないことがあった。(アパレル、アルバイト)

次の(115)からは、子どもとそれ以外の相手とでは言葉遣いを変えるべきという意識が読み取れる。

- (115) 子どもばかり接客した後に、他のお客様にも子どもへの接客と同じようにラフな言葉遣いで接してしまった。(お菓子販売、アルバイト)

(116)(117)からは、会社がマニュアルを守ってほしいと考えている様子がうかがえる。(118)では、会社でマニュアルが決まっているため従おうとしたが、先輩からは病院勤務のため患者さんには親しみを持って対応するように言われたそうだ。会社と実際に接客をしている人との間に意識の差が生じていることが分かる。

- (116) マニュアルの接客用語にない、「いつもありがとうございます。」や「またお待ちしております。」などを使用したら会社側から注意を受けたことがあるが、その時、その場面よっての使い分けは必要だと思う。(お菓子販売、アルバイト)
- (117) お年寄りに寄り添うように砕けた話し方をしていると、企業からもっとマニュアルをしっかり守るように言われた。(コールセンター、アルバイト)
- (118) 硬い言葉を使っていると先輩から「もう少し柔らかく言いな。」と指導された。マニュアルと違うからといって怒られるわけではなく、むしろ、親しみを持った言葉や言い方、柔らかい表情のほうが良いと言われた。(病院、正社員)

(119)(120)からは、あまりにも砕けすぎた口調、あまりにも堅苦しすぎる口調はどちらも危険であることが分かる。相手と場面に対する配慮は同時になされなければならない。

- (119) 仲の良いお客様とあまりにもフレンドリーな話し方で話していると、その様子を見ていたお客様が気を悪くされてしまったことがあった。他から見られていることも忘れないよう意識して接客する必要性を感じた。(お菓子販売、正社員)
- (120) 商品を袋詰めする際、お客様から袋はいらないと言われたため、「恐れ入ります。」と返事したところ、「いえいえ、とんでもない。」とかしこまられてしまった。丁寧すぎもよくないと思った。(コンビニ、アルバイト)

(121) はトラブル時にマニュアル通り対応すれば良かったという声である。トラブル時はマニュアルを意識し、安全にトラブルを解消することが求められる。マニュアルはどう対応したらいいか困ったときの助けになる。

- (121) トラブル時に感情的になり、語気を強めてしまったり、表情に出してしまったりしたことがある。(金融営業、正社員)

成功談については次の(122)～(126)のようなエピソードが得られた。店員と客である以前に人と人であるため、マニュアル敬語に縛られるのではなく、相手を思いやる気持ちとそれに伴った言葉が相手に良い印象を与えるのではないか。

- (122) どのお客様にも優しく丁寧に接客することを心がけており、「丁寧に接客してくれてありがとう。」と言われたことがある。(アパレル、アルバイト)
- (123) 年齢層に合わせた言葉のニュアンスの使い分け方が素晴らしいと嬉しいお言葉を頂いた。(お菓子販売、アルバイト)
- (124) 病院内のコンビニなので外来で怪我をされた患者さんや入院患者さんに、お会計後「お大事に。」「お気をつけて。」と一言添えると嬉しそうにしてくれる方が多いので、なるべく心がけている。(コンビニ、アルバイト)
- (125) お互いに慣れるまではきちんと敬語を使うが、少しずつ親しくなっていって言葉遣いや話し方が良い意味で変化していくことは素敵なことだと思う。「お話ししていて楽しい。」「ヘルパーの来る日が楽しみ。」と言われたことがとても嬉しかった。(ヘルパー、アルバイト)
- (126) 居酒屋なので言葉遣いを指摘されることよりも、「ノリがいいね。」と褒められることの方が多い。相手を持ち上げられる言葉遣いが大事なのではないかと思う。(居酒屋、アルバイト)

5. 考察

3.1に示した調査の目的（ア）（イ）（ウ）の3点について、4の調査結果に基づき考察を行う。

- （ア）マニュアル敬語にはどのようなものがみられるか
- （イ）マニュアル敬語は実際に使われているのか
- （ウ）相手による言葉の使い分けとはどのようなものか

（ア）については、誤った敬語を禁止とし、丁寧さを演出するためのマニュアル敬語と、親しみを込めるためのマニュアル敬語とがあった。つまり、ネガティブ・ポライトネスのマニュアル敬語と、ポジティブ・ポライトネスのマニュアル敬語があったということである。前者については、これまでにマニュアル敬語として取り上げられることの多かった本来の敬語を逸脱した表現が、誤用であるという意識のもと多くの職場で修正され、文法として正しい敬語がマニュアル敬語として定められていることが明らかになった。後者については、職場の雰囲気や相手とどのような関係を築きたいかによって、マニュアル敬語自体が既に堅苦しくなく、相手に寄り添ったものになっている例があった。また、相手が見えない電話対応時や金銭を扱うレジ対応時といった不安定な状況では、相手を安心させるため、マニュアル敬語が細かく定められていることが明らかになった。マニュアル敬語は、必ずしも全てが堅苦しいわけではなく、相手の心理を読み取り、相手に寄り添って定められているものもあった。このことから、マニュアル敬語を使用すること自体が相手に不快感を与えるのではなく、マニュアル敬語をマニュアルだとして常に使用することが問題だと考えられる。相手や場面によって取捨選択する必要があるといえる。

（イ）について、接客場面においてマニュアル敬語が実際に使われていることが明らかになった。ただし、マニュアル敬語とマニュアルではない言葉とで使い分けを行う人が多数であった。使い分け方は、主に相手、接客場面、接客をする人自身のマニュアル敬語への意識により異なり、相手による言葉の使い分けについては、マニュアル敬語かそうでないかの選択に限らず非常に細くなされていることが分かったため、次の（ウ）で詳細を説明する。接客場面によるマニュアル敬語の使い分けについて、レジやトラブル時といったかきこまった場面ではマニュアル敬語を使い、商品説明や世間話といった比較的にリラックスできる場面では砕けた言葉を使うといったように、その場の緊張感や雰囲気に合わせ対応をする様子が見られた。また、混雑時にマニュアル敬語を簡

略化させる人もみられた。接客をする人自身のマニュアル敬語への意識による使い分けについて、マニュアルで決められているという強制力やマニュアル敬語を使わなければならないというプレッシャー、マニュアル敬語への不慣れという問題がマニュアル敬語の選択に関わっていた。マニュアル敬語を守らないと注意されるためマニュアル敬語を使う人がいる一方で、マニュアル敬語に慣れておらず簡略化する人やマニュアル敬語を覚えきれず自己流にする人もいた。マニュアル敬語の選択には接客をする人自身の意識も影響する。マニュアル敬語を選択する際には、これら一つ一つの要素を個別に考えるのではなく、多くの要素が絡み合ったその瞬間で最適の選択をしなければならない。その選択を誤ったとき相手に違和感を与えることになる。マニュアル敬語を使うことで良い印象を与えることもあれば、悪い印象を与えることもある。またマニュアル敬語が助けてくれることもあれば、自分を苦しめることもある。マニュアル敬語を悪者扱いするのではなく、マニュアル敬語を頭に入れたうえで相手や場面による使い分けをし、上手に付き合っていくことが相手に好印象を与える鍵となるだろう。

(ウ)について、マニュアル敬語かそうでないかの選択に限らず、接客場面では相手の様々な要素によって言葉を使い分ける人が多くみられた。様々な要素とは、親疎、年齢、能力、様子が挙げられる。親疎については、友人や知人、常連のお客様といった親しい相手に対して砕けた言葉遣いで接する傾向がある。友人に対しては改まりすぎると違和感があるため普段通りのタメ口で話し、常連のお客様に対しては「です」「ます」といった最低限の敬語を使って話すという人が多く、親しいと一言で言ってもその中で細かく使い分けが行われている。その一方で初対面のお客様には不快感を与えないようマニュアル通りの言葉を選択する傾向がある。年齢については、子どもとお年寄りに対して優しい口調で寄り添うように話す傾向がある。滝浦 (2013) が述べる「タテ」の敬語意識を考えると、自分より年上のお年寄りの方にはかたい敬語を使うと予測されたが、実際には敬語を砕けさせ親近感を与える人が多く、「ヨコ」の敬語意識 (滝浦 2013) もみられた。しかしながら、やはり同世代から親世代に対しては、マニュアルを守る人がみられ、この世代の相手には、しっかりしているという印象を与えることが効果的だと考えられる。能力については、まだ敬語を習っていない子どもや、敬語だと文章が回りくどくなり理解しにくいと考えられるお年寄りや障害者、敬語に慣れていない外国人に対して、敬語を簡略化させる、または故意にタメ口で話す様子がみられた。特にお年寄りに対してゆっくり話すと答えた人が多く、敬語選択に加え、話す速度にも配慮していた。相手にとって分かりやすく話すことは、相手と同じ目線に立って話すこと

であり、相手との距離を縮めるポジティブ・ボライトネスの一部だと考えられる。最後に様子についてだが、相手の様子を探り言葉を使い分ける人は、自分で利益を生み出すことが求められる業種や、アルバイトに比べ責任の重い正社員に比較的多かった。このことから、相手の様子を観察して言葉選びをすることが仕事の成功につながると予測する。相手が今何を求めているのかを想像し、需要と供給のバランスが合った時、相手に好印象を与えることが可能となる。

6. おわりに

以上、本稿では接客業で働く人へのアンケート調査を通して、相手に与える印象という観点から接客時の敬語使用とはどうあるべきか考えてきた。相手との関係によってどのように敬語選択がなされるかということが、筆者の最も知りたいことであったが、相手との関係によって敬語の使い方を変える人に加え、相手との関係以外の側面や接客場面によって言葉を使い分ける人も多く新しい発見であった。いずれにしても大切なのは相手を思う気持ちである。本稿は接客場面でのマニュアルにない自己流の言葉や本来の敬語を逸脱した表現の使用を推奨するものではないが、例えば現在マニュアルとして定められることの減った「から」「よろしかった」「になります」など本来の敬語を逸脱した接客表現も、マニュアル敬語を使うより相手にとって分かりやすいだろうと、相手を思いやる時に選択されるのであれば、良い印象を与えることもあると考える。

今回のアンケートでは対象者の雇用区分、年齢においてそれぞれの人数に大きな開きがあるため、雇用区分や年齢に関しては考察が不十分であった。また、対象者の業種に関しても偏りがあったため、予測に終わってしまった。マニュアル敬語や言葉遣いに焦点を当て、相手にどのような印象を与えるか考察してきたが、調査を進めるなかで、同じ言葉や同じ敬語を使っても、声のトーンや話すスピード、ボリューム、表情や目線の合わせ方によっても相手の受け取る印象が全く違うので、気をつけるようにしているという意見もあり、相手への印象は言葉だけではなく声のトーン、態度や表情なども大事なポイントとなることが予測される。各項目についてもさらに調査分析されていくことで、より相手に満足感を与えることのできる接客を知ることができると思う。

参考文献

- 伊藤崇 (2018) 『子どもの発達とことば』 ひつじ書房
- 井上史雄 (2017a) 『新・敬語論』 NHK 出版
- 井上史雄編 (2017b) 『敬語は変わる—大規模調査からわかる百年の動き』 大修館書店
- 宇佐美まゆみ (2002) 「ポライトネス理論と対人コミュニケーション研究」 『日本語教育通信日本語・日本語教育を研究する第18回』 pp.6-7, 国際交流基金
https://www.jpf.go.jp/j/project/japanese/teach/tsushin/research/pdf/tushin42_p06-07.pdf
- 沖森卓也・木村義之・陳力衛・山本真吾 (2006) 『図解日本語』 三省堂
- 国立国語研究所 (2006) 『言語行動における「配慮」の諸相』 くろしお出版
- 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
- 沢昭子・白石章代 (2005) 『あなたの日本語大丈夫?』 産経新聞ニュースサービス
- 滝浦真人 (2005) 『日本の敬語論—ポライトネス理論からの再検討—』 大修館書店
- 滝浦真人 (2008) 『ポライトネス入門』 研究社
- 滝浦真人 (2013) 『日本語は親しさを伝えられるか』 岩波書店
- 河正一・金井勇人 (2017) 「過剰敬語の規範性と印象について—大学生への意識調査から—」 『埼玉大学日本語教育センター紀要』 11, pp.15-27, 埼玉大学日本語教育センター
- ブラウン, ベネロピ・レヴィンソン, C. スティーヴン著, 齊藤早智子他訳 (2011) 『ポライトネス言語使用における、ある普遍現象』 研究社
- 洞澤伸 (2006) 「『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』 19, pp.1-31, 岐阜大学地域科学部 / 大垣ガス株式会社
- 松村明編 (2006) 『大辞林第三版』 三省堂
- 柳村裕 (2017) 「話者の職業による敬語使用の差異と変化：岡崎敬語調査資料の分析」 『国立国語研究所論集』 12, pp.205-225, 国立国語研究所

Abstract

This paper was instigated by the author's experience of working as a part-time salesperson in the hospitality industry, during which time a customer complained about the author's overly polite way of greeting. The honorifics suggested by the staff manual — that is, Manual Keigo— may lead to customers feeling a psychological distance between themselves and the staff; therefore, the polite intention of honorifics may not be conveyed to the customers. Honorifics themselves generally express politeness; however, the question was raised from the experience above as to whether the use of Manual Keigo would really convey polite intention and make a good impression in all situations.

The author conducted a questionnaire survey to investigate the situations in which Manual Keigo was used, and how salespeople used it. Focusing on the salespeople's impressions, the author aimed to explore the following three questions: 1) Is Manual Keigo actually used or not, 2) What kinds of Manual Keigo are used in which parts of the hospitality industry, and 3) How do salespeople use Manual Keigo in each situation?

The results of the survey revealed that not all the Manual Keigo led to feelings of distance between a salesperson and a customer. In some cases, Manual Keigo reduced distances by expressing closeness and making a good impression on the customer. While Manual Keigo is widely used, it is important for salespeople to use it properly, adapting it to each customer and situation. If a salesperson fails to use it properly, the customer may feel uncomfortable. Many salespeople in the hospitality industry are selective in their use of Manual Keigo according to their judgement of the situation, and their good judgement makes a good impression on the customer.