

広島大学学術情報リポジトリ
Hiroshima University Institutional Repository

Title	企業の使う敬語
Author(s)	エリザベス ブラウン,
Citation	日本語・日本文化研修プログラム研修レポート集 , 1996 : 25 - 36
Issue Date	1997-03-01
DOI	
Self DOI	
URL	https://ir.lib.hiroshima-u.ac.jp/00039544
Right	
Relation	



企業の使う敬語

エリザベス・ブラウン

はじめに

まず確認しておくが、敬語は聞き手や第三者に対して敬意を表すために用いる特別なことば遣いである。最近行われた調査によると、会社員の84%が敬語は不可欠だと思っている。しかし、敬語は正しい使い方が分かりにくく、もし間違えれば、皮肉や無礼な意味を表す。だが、正しく使えば敬語はとても柔らかいことば遣いで、どんな人に対しても適当な重みを持つ。では、なぜ日本社会で、このような複雑な敬意を表す言語制度が発達したのだろうか。日本社会には厳しい身分制度がなく、日本人の90%が自分の所属する階層を中流だと考えており、一見平等な国と思われている。しかし、実際は社会構造からみて日本社会は「タテ」の社会的階級意識がとても強い。そのため、日本人は個人についても集団についても、各々が自分の立場を意識しなければならない。この場合、対等であることは珍しく、何かしらの条件により相対的な地位が決る。敬語は、このような状況の中で使われ、日本社会に浸透している。特に、このような立場や地位が重視される環境が企業であり、厳密な敬語の使い方が要求される。

この研究では企業における敬語の使い方を考察する。したがって、まず基本的な敬語がどのようなものかを確認しておく。さらに、敬語とそれを使う当事者間の人間関係には密接な関係があるため、企業の内部構造についての説明する。その上で、企業でどのように敬語が使われているか筆者のおこなったアンケートをもとに説明する。

基本的な敬語

敬語には、尊敬語、謙譲語、丁寧語、美化語と四つの種類があり、さらに種類により特種な単語や文法がある。つまり、自分に対する言葉使いと、他人に対するそれである。

1. 尊敬語

尊敬語は、話し手が他人の行動、他人の状態などに敬意を込めて言及をする時に使われる。尊敬語を使う場合は三通りある。

1. 他人の行動に敬意を表す場合
2. 他人の状態に敬意を表す場合
3. 他人の所有物に敬意を表す場合

(2)

尊敬語は、聞き手や第三者に対して敬意を表したい場合に使われる。敬意は、たいてい、お年寄りや目上、上司、見知らぬ人に示される。しかし、俳優や女優、作家などには、話し手が特別な感情を持っている場合以外、ほとんど尊敬語は使わない。以下にその例をあげる。

<尊敬語の動詞で他人の行動に敬意を表す場合。>

- ・動詞（特定の尊敬の動詞）：おっしゃる(言う)
なさる(する)
くださる(くれる)
召し上がる(食べる・飲む)
ごらんになる(見る)
ごぞんじだ(知っている)
おめしになる(着る)
いらっしゃる、おいでになる(いる・来る・行く)
- ・動詞（接頭語や助動詞）：お(ご)+verb stemになる
お(ご)+verb stemです
お(ご)+noun +な+なさる
- ・尊敬語の助動詞「れる」：行かれる
：見られる

<尊敬語で他人の状態に敬意を表す場合>

「お」もしくは「ご」という接頭語が形容詞に付く。訓読みの形容詞の場合にはだいたい「お」を付け、音読みの場合にはだいたい「ご」を付ける。例えば「若い」は「お若い」になって、「親切」は「ご親切」になる。

<尊敬語の名詞や接尾語で他人の所有物に敬意を表す場合>

- ・名詞（特定の尊敬の名詞）：あの方、あちらの方(あの人)
どなた、どなた様(誰)
お宅(うち)
- ・名詞（接頭語）：お(ご)+名詞
- ・名詞（接尾語）：さん、様、氏、方、先生、など

2. 尊敬語は他人に対して使うが、謙譲語は話し手が自己や自己の行動、自己の状態など

を謙遜して言及をする場合に使われる。また、家族や会社の同僚といった自己と直接関係がある人についても、謙譲語を使う。以下にその例を示す。

- ・動詞（特定の謙譲の動詞）：申し上げる（言う）
 - いたす（する）
 - さしあげる（やる）
 - いただく（もらう）
 - 拝見する（見る）
 - 存じている（知っている）
 - 伺う（聞く）
 - まいる（行く・来る）
 - 伺う（行く・聞く）
 - おる（いる）
 - お目にかかる（会う）

- ・動詞（謙譲の補助動詞）：お（ご）・・・する
 - ・・・いたす
 - ・・・もうす（申し上げる）
 - ・・・ねがう
 - ～ていただく
 - ～てあげる
 - ～てさしあげる

3. 丁寧語は話手が聞き手に対し、特別な配慮をもち敬意を直接表現する敬語である。丁寧語は尊敬語と似ている。しかし、尊敬語は聞き手や第三者に対して敬意をあらわすのに対し、丁寧語は聞き手だけに敬意を表す。

- ・動詞：～ます（降ります・降る）
 - ～です（きれいです・きれいだ・きれい）
 - ～ですか。（・・・か。）
 - ・その他：あちら（あっち）
 - こちら（こっち）
 - 本日（今日）
 - 少々（少し、ちょっと）
- いかが（どう）

(4)

よろしい(よい)
しておる(している)

いたす(する)
まいる(いる)
申す(言う)

4. 美化語は丁寧語に似ているが、若干異なる。丁寧語は聞き手に対する敬意が含まれているのに対し、美化語は自分の話す言葉を美しくするための言葉遣いである。ほとんどの場合、美化語は、お茶、お菓子、お手洗、のように、ある名詞の頭にお(ご)を付ける。

企業の構造

敬語は、人と人との上下関係に応じて使われる。そのため、企業における敬語の使い方を理解するには、当然企業の組織も理解していなければならない。現代でも日本の会社には「イエ」という社会制度がある。「イエ」は漢字で「家」と書き、家族のような構造をもつ。企業における「イエ」はこのような居住の組織に習ってつくられた社会的な集団である。中根千恵によると「イエ」とは法人住居団体(Corporate Residential Group)であり、企業における「イエ」とは管理団体のことを指す。この制度で形成される集団においては、内の関係の方が外の関係より重視される。さらに、この制度では内の関係は極めて階層的である。日本の会社では上司は親のような役割がある。部下は子供であり、本当の親が自分の子供にするように指導する。実際に、日本語でボスは「親分」、部下は「子分」の意味を持つ。ある日本人の社長は、日本の会社はそれぞれが小さな封建的な国であり、社員の間関係が厳しい場合もあると言う。そして、一般的に会社は大きくなればなるほど、その会社の経営者は自分のことを現代の封建君主だと考える。そして彼らには、責任とともに特権もあるという。このような考え方が一般的だとすれば、目下の者は敬語を使うことで目上の者の威厳に寄与をすることができる。そのため、会社では敬語を正しく使わなければならない。

日本の企業では、話す相手のランクや身分といったものにより、使われる敬語が異ってくる。ランクは社長、部長、係長、ヒラ社員といった企業内での役割の地位のことであり、身分は性別、年齢、学歴、在社歴といった社会のなかでの地位のことである。ここで地位とは、ある役割上の位置のことである。

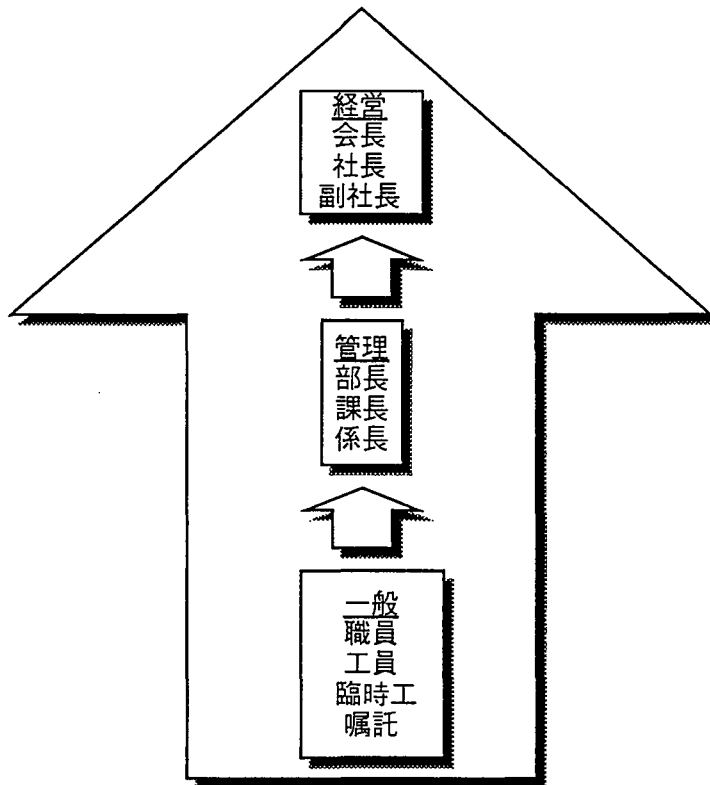


図: 日本の企業のランクの一般的な構造

日本には年功序列制があるため、身分とランクには密接な関係がある。例えば、企業では、年齢や在社歴、学歴といった身分が高ければ高いほど、ランクもより高くなるという傾向がある。また、男の人の方が女の人よりランクが高い。それは、女の人の方が結婚したり、子供が産まれたりすると退職する傾向があるからだ。例えば、大卒の女性の場合、だいたい2年くらいで仕事をやめてしまう。しかし、男の人はずっと仕事をする。その結果、男の人の方が女の人よりランクが高くなる。もし、あなたが、社員達の会話を聞くなれば、その話し方であなたは、それぞれの社員の地位の推測が可能である。しかし、あなたが、ある社員と話す場合、どのような言葉を使うか、話す相手の地位が分からなければ決めることはできない。このような場合、名刺が役に立つ。名刺を見れば、その人のランクが一目で確認することが出来る。名刺は、日本企業の社員がお互い初対面で会うとき、最も大切な物の一つであり、会話を上手く進めるきっかけとなる。

また、社内だけでなく他の会社に対しても敬語は使われる。なぜなら、他の会社は自分の会社ではなく、別の集団だからである。しかし、自分の会社と関係があるため敬語を使う。

(6)

敬語についてのアンケート

日本人は上に書いた理由により、敬語を使う必要がある。しかし、実際に職場で敬語はそれ程大切なのだろうか。日本人の社員は敬語を使う際、誰に最も配慮するのか？そして、話し手の年齢と性別により、使う敬語の種類も変わるのか？また、日本語が話せる外国人も敬語を使う必要があるだろうか？このような敬語の使い方を明確にするため、東京にある日本の会社の一つでアンケート調査をおこなった。回答は32人から得た。以下に、アンケートの質問と、その回答の分析について述べる。
アンケートの質問は8つである。

1. 女の方ですか。男の方ですか。

答：回答した32人中、12人(37.5%)は女の人、20人(62.5%)は男の人である。

分析：アンケートをおこなった会社では、男の人の方が多い。そのため、女性の回答は限られた。

2. 年齢は何歳代ですか。(チェックをして下さい)

20代、30代、40代、50代

答:

	女	男	計
20代	11 (91.7%)	4 (20%)	15 (46.9%)
30代	1 (8.3%)	8 (40%)	9 (28.1%)
40代	0%	6 (30%)	6 (18.8%)
50代	0%	2 (10%)	2 (6.3%)

分析：女の人の方が若いため、女の人と男の人の回答とを比べると、回答は年齢と性別のどちらが強い要素なのか明らかでない。そのため、要素により区別をすること難しい。

3. 敬語の正しい使い方に注意しますか。 => はい、いいえ

答:

	女	男	計
はい	12 (100%)	18 (90%)	30 (93.8%)
いいえ	0%	2 (10%) =>20代1人;50代1人	2 (6.3%)

分析：明らかに回答者は敬語の正しい使いかたに注意する。また、女の人の方が注意している。

4. 毎日職場で敬語を使う時、どの種類をよく使いますか。(番号を付けて下さい。#1は一番よく使う種類で、#3はあまり使わないものです。)

丁寧語、謙讓語、尊敬語

答:

	女	男	計
丁・尊・謙	10 (83.3%) =>全20代	12 (60%) =>20代1人;30代5人;40代5人;50代1人	22 (68.8%)
丁・謙・尊	1 (8.3%) =>30代1人	3 (15%) =>20代1人;30代1人;50代1人)	4 (12.5%)
尊・丁・謙	0%	1 (5%) =>20代1人	1 (3.1%)
全部使う、同じ程度	1 (8.3%) =>20代1人	0%	1 (3.1%)
丁寧語だけ	0%	3 (15%) =>20代1人;30代1人;40代1人)	3 (9.4%)
丁寧語と尊敬語、同じ程度	0%	1 (5%) =>30代1人	1 (3.1%)

分析：一番使っている敬語は丁寧語、二番目は尊敬語である。興味深いのは、女の人が皆3種類の敬語を使うと答えたのに対し、男の人の4人が1種類か2種類の敬語を使うと答えた。この男の人の年齢は広い範囲に渡っているので、話す敬語の種類は、話し手の年齢ではなく性別が重要な要素である。

5. どんな人に対して敬語を使うのが一番大切ですか。(番号を付けて下さい。#1が一番大切で、#10はあまり大切ではありません。もし同じランクのものがあつたら、同じ番号を付けて下さい。)

お客さん、他の部署の社員、自分より目上の人、女性、男性、上司、同僚、目下、自分より勤務年数の長い相手、初めて会った人

答: *一番上の番号は回答者がつけたランクである。マスの数字はそのランクの得た投票数である。()に入れている数字は、ランクの高いマスからの得票数の累計である。各話し手のランクの順位を決めるため、各ランクで最も高い累計を示した。その順

(8)

位は、一番下の行に示してある。

**同じランクで累計が同点の場合は、その前のランクの累計で順位を決めた。

第1表：回答者全員の(女の人と男の人)の回答。

計	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	無回答
客	30	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
他部	0	3 (3)	8 (11)	4 (15)	8 (23)	5 (28)	1	0	0	0	3
目上	2	15 (17)	9 (26)	3	1	1	0	0	0	0	1
女性	0	2 (2)	3 (5)	3 (8)	4 (12)	5 (17)	7 (24)	3	0	1	4
男性	0	2 (2)	2 (4)	3 (7)	3 (10)	5 (15)	8 (23)	2 (25)	2	1	4
上司	3	18 (21)	4	4	1	0	0	0	0	0	2
同僚	0	0 (0)	2 (2)	7 (9)	3 (12)	0 (12)	5 (17)	5 (22)	3 (25)	4	3
目下	0	0 (0)	1 (1)	5 (6)	5 (11)	2 (13)	2 (15)	2 (17)	6 (23)	6 (29)	3
年数	2	7 (9)	5 (14)	6 (20)	6 (26)	2	1	0	0	0	3
初め	5	5 (10)	6 (16)	8 (24)	3	1	1	0	0	0	3
	客	上司	目上	初め	年数	他部	女性	男性	同僚	目下	

第2表：女の人だけの回答。

女	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	無回答
客	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他部	0	2 (2)	3 (5)	3 (8)	2 (10)	2 (12)	0	0	0	0	0
目上	1	5 (6)	5 (11)	0	1	0	0	0	0	0	0
女性	0	1 (1)	1 (2)	2 (4)	1 (5)	1 (6)	6 (12)	0 (12)	0	0	0
男性	0	1 (1)	1 (2)	2 (4)	1 (5)	2 (7)	5 (12)	0	0	0	0
上司	1	11 (12)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
同僚	0	0 (0)	1 (1)	4 (5)	1 (6)	0 (6)	3 (9)	2 (11)	1 (12)	0	0
目下	0	0 (0)	0 (0)	3 (3)	2 (5)	1 (6)	2 (8)	1 (9)	2 (11)	1 (12)	0
年数	1	4 (5)	3 (8)	2 (10)	2	0	0	0	0	0	0
初	1	1 (2)	4 (6)	4 (10)	1 (11)	1	0	0	0	0	0
	客	上司	目上	年数	初め	他部	男性	女性	同僚	目下	

第3表：男の人だけの回答。

男	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	無回答
客	18	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
他部	0	1 (1)	5 (6)	1 (7)	6 (13)	3 (16)	1	0	0	0	3
目上	1	10 (11)	4	3	0	1	0	0	0	0	11
女性	0	1 (1)	2 (3)	1 (4)	3 (7)	4 (11)	1 (12)	3	0	1	4
男性	0	1 (1)	1 (2)	1 (3)	2 (5)	3 (8)	3 (11)	2 (13)	2	1	4
上司	2	7 (9)	4 (13)	4	1	0	0	0	0	0	2
同僚	0	0 (0)	1 (1)	3 (4)	2 (6)	0 (6)	2 (8)	3 (11)	2 (13)	4	3
目下	0	0 (0)	1 (1)	2 (3)	3 (6)	1 (7)	0 (7)	1 (8)	4 (12)	5 (17)	3
年数	1	3 (4)	2 (6)	4 (10)	4 (14)	2	1	0	0	0	3
初め	4	4 (8)	2 (10)	4 (14)	2	0	1	0	0	0	3
	客	目上	上司	初め	年数	他部	女性	男性	同僚	目下	

分析：最も「客」に対して敬語を使いう一方、「目下」と「同僚」にはあまり使わない。しかし、女の人の回答と男の人の回答は若干違う。女の人は「上司」を2番目のランクを付けたが、男の人は2番目のランクに「目上」に付けた。これは、男の人の方が、女の人より年上であり自分の上司は少ない。そのため、男性にとっては「上司」より「目上」の方に敬意を示す必要があるためと考えられる。女の人の4番目と5番目のランクも男の人のものと違う。けれども、回答数が少なく答え手は少なく得票数の累計は近いので、性別と関係ないと考えられる。

6. 社内で自分に対して敬語が用いられず、不快な思いをしたことがありますか。

はい、いいえ=>「はい」の場合、具体的に説明して下さい。

答:

	女	男	計
はい	1 (8.3%) =>20代1人	7 (35%) =>30代4人;40代3人	8 (25%)
いいえ	11 (91.7%)	12 (60%) =>20代4人;30代3人;40代3人;50代2人	23 (71.9%)
無回答	0%	1 (5%) =>30代1人	1 (3.1%)

(10)

「はい」の場合の理由：「目下の言い方のとき」「入社1～3年ぐらいの人が、なれなれしい時」「後輩の言葉遣いに対して、不快感抱く事がある」「部下より敬語使われなかった時」「マナーにかけると思ったから」「年下で部下の社員」

分析：回答者は敬語の正しい使い方を大事にする。もし、他の人が間違えても、あまり不快感を抱かない。不快感を抱く場合は、敬語を間違えている人が目下や年下、部下などである。目上や年上、上司などが敬語を使わなかった場合、回答者は感情を害しなかった。しかし、なれなれしすぎる場合は不快感抱かせる。儀礼上の言葉遣いの方が気持ちの良くさせる。このように、敬語を使うかどうか分からない場合には、相手の気持ちに対して敬語を使う方が無難である。

7. 敬語を使うことにより、会社での上下関係がより強化されると思いますか。

はい、いいえ

「はい」の場合、このことは良いと思いますか。悪いと思いますか。

良い、悪い

答:

	女	男	計
はい	10 (83.3%) =>(20代9人;30代1人)	11 (55%) =>(30代8人;40代3人;50代1人)	21 (65.6%)
いいえ	2 (16.7%) =>(20代2人)	8 (40%) =>(20代4人;40代3人;50代1人)	10 (31.2%)
無回答	0%	1 (5%) =>(40代1人)	1 (3.1%)

	女: 10	男: 11	計: 21
良い	7 (70%) =>(20代3人;30代1人)	7 (63.6%) =>(30代5人;40代2人)	14 (66.7%)
悪い	1 (10%) =>(20代1人)	3 (27.3%) =>(30代2人;50代1人)	4 (19%)
無回答	1 (10%) =>(20代1人)	1 (9.1%) =>(30代1人)	2 (9.5%)
両方	1 (10%) =>(20代1人)	0%	1 (4.8%)

分析：「はい」と回答した女の人は、男の人の1.5倍が多い。これに「両方」と答えた女の人を加えると、女の人の方が男の人より「このことは良い」と考えている。しかし、一般的に、回答者は「良い」と答えている。興味深いことは、30代の男の人全員が第一の質問に「はい」と答えて、20代の男の人の全員が「いいえ」と答えたことである。40代の、50代の男の人は回答数は半々で分れている。この質問と前の質問の回答をみると、一見、女の人と30代の男の人が敬語を最も意識することがわかる。しかし、その理由は女の人と男の人で異ると考えられる。日本の社会では、女の人の方が男の人よりも日本語を上手く使うことが要求される。そのため、女の方は、日常生活でも若い時から言葉遣いに気を使わなければならない。一方、男の人には、それほど厳しい社会の要求はないので、日常生活で敬語を使う必要はあまりない。しかし、企業に入ると、男の人でも敬語を使う必用が生じる。そのため、20代の男の人は敬語を企業に入り使い始め、30代までには、はっきりと敬語の重要性を意識する。このような理由により、敬語の微妙な違いが女の人と30代の男性に意識されると考えられる。一方、40代と50代の男の人は自分の地位が高くなってきているため、若い人ほど敬意を表す人がいないため、敬語を意識しなくなっている。

8. 日本語が話せる外国人は、敬語が正しく使えることが必要ですか。

はい、いいえ

答:

	女	男	計
はい	10 (83.3%) =>(20代9人;30代1人)	12 (60%) =>(20代2人;30代6人;40代3人;50代1人)	22 (68.8%)
いいえ	1 (8.3%) =>(20代1人)	7 (35%) =>(20代2人;30代1人;40代3人;50代1人)	8 (25%)
無回答	1 (8.3%) =>(20代1人)	0%	1 (3.1%)
出来た方がいい	0%	1 (5%) =>(30代1人)	1 (3.1%)

分析：68.8%が「必要」と答え、3.1%が「出来た方がいい」と答えた。これは、三番目の質問で、回答者の93.8%が敬語の「正しい使い方」に注意することと大きく関係する。「はい」と「出来た方がいい」をあわせると約72%の回答者が、日本語の話せる外国人は敬語ができることはとても大切だと考えている。「はい」と答えた回答者の一人が、「敬語を使う場合を間違えると、他人に対して失礼に当たり、親しい間がらの

(12)

人に対して距離を置く結果になります」と警告も書いた。

終わりに

日常生活では敬語はあまり使わないが、日本の職場では大切である。回答者の一人が「部間、立場が違う（例えば場所、お客さん、現地法人、本社等）人の相互の良好な関係を築くモトはTRUST & RESPECTですので、その意志を暗黙に示す意味で敬語を使う時もあります」と書いた。そのTRUST & RESPECT（信頼と尊敬）は日本の企業で使われる敬語の根幹である。社内や社外で仕事をするために、この気持を持つだけではなく、表現できなければならない。そのため、昔から複雑な敬意を表現できる制度が発達した。現代では、日本の企業で成功するために厳しい企業の上下関係で敬意をうまく伝えなければならず、また日本人だけでなく、外国人も敬語を使わなければならない。

参考文献

1. 坂詰力治『思いやりのコミュニケーション』有斐閣新書、1985年
2. 名古屋大学日本教育研究グループ(編)『現代日本語コース中級I』浅井淳平、1994年
3. 岩波講座『日本語4敬語:第6回配本』岩波書店、1977年
4. 国立国語研究所報告73『企業の中の敬語』三省堂、1982年
5. マイケル・ホール『敬語の一要因としての日本の社会構造と日本人の心理』留学生センター、1995年
6. 磯浦康二『OLきれいな言葉づかい』徳間書店、1992年
7. 鈴木雪子『言葉づかいと敬語』生産性出版、1995年
8. De Mente, Boye, *How to do Business with the Japanese: A Complete Guide to Japanese Customs and Business Practices*, NTC Business Books, 1988
9. Reischauer, Edwin O., *The Japanese*, Charles E. Tuttle Company, 1977
10. Nakane, Chie, *Japanese Society*, Charles E. Tuttle Company, 1970
11. Zimmerman, Mark, *How to do Business with the Japanese*, Random House, 1985