

変化する

日本語

正しい

言葉遣い

はじめに

人間の集団や組織には、その集団・組織特有の言葉遣いが出ていくものです。板前の世界には板前の言葉が、建築現場には建築現場特有の言葉遣いがあるようにです。

新しい会社に入ったとき、注意深く聞いていれば、その会社特有の言葉遣いがあることに気づくはずで、業界の専門用語はもとより、普通のビジネス用語の中にも、その会社なりの使い方があるものです。

たとえば社内で自社の顧客を語るとき、必ず「お客さま」とか「お得意さま」と、丁寧に言っているところもあれば、「お客」、「得意先」ですませているところもあります。どちらかが正しい、ということでもありませんが、「さま」をつけている方が顧客を大切にしている会社だという印象を受けます。

カタカナ用語を頻繁に使う職場もあります。他の会社から転職して来た場合、抵抗を感じる人がいるかもしれませんが、それも社風の一つだと理解しなければなりません。

その集団・組織の雰囲気や溶け込むためには、こうした言葉遣いにも合わせていく必要があります。「わざとらしくて嫌だ」などと思っても、そう感じるのは自分だけで、他の人たちはごく自然に使っているのです。慣れなければ孤立してしまいます。

「我が社では××と言わず〇〇と言うんだよ」などと先輩に注意されたら、素直に従いましょう。

「いえ、ずっと××と言ってきましたから…」などと頑固に固執したり、直す努力を怠っていると、なかなか会社の社風に馴染みません。

他の人から見て言葉遣い上の違和感が残っている間は、完全にその会社の人間になりきったとは言えません。ごちなくとも意識的に直そうという努力が見られれば、みんなその姿勢を評価してくれるでしょう。それが、早く仲間として認めてもらうコツなのです。

ビジネスシーンにおいての言葉遣いには、常套文句や礼儀を重んじた敬語などのルールがあります。前述の業界用語や社内用語とは違う一般用語にも、社会人になってから初めて使ったり学ぶものもありますが、基本的なところは小学校に入る前から教育を受けています。いわゆる家庭における「躰^{しつけ}」の一部がそうです。

親などからの「躰」とは別に、文部科学省による「敬語の学習に関する小学校学習指導要領」は、以下の通り告示されています。

～

第1学年及び第2学年

丁寧な言葉と普通の言葉との違いに気を付けて話し、また、敬体で書かれた文章に慣れること。

第3学年及び第4学年

相手やその場の状況に応じて丁寧な言葉で話し、また、文章の敬体と常体との違いに注意しながら書くこと。

第5学年及び第6学年

日常よく使われる敬語の使い方に慣れること。

～

中学校と高等学校では、さらに進んだ敬語の使い方を学んでいることになっています。

しかし、社会人になっても正しく使えない、使わない人がいるために、会社が「躰」をし直さなくてはならないわけです。

本書では、ビジネスシーンで必要な基本的な敬語の他に、時代とともに変わる日本語と言葉遣いについて考察をします。

その話し方は非常識だ、その敬語の使い方はおかしいと力説をしても、多勢に無勢が如く、「間違いとは言えない、それも正しい」と、本来の意味とは別の解釈や使い方のほうが、常識となっていくということがあ
るのです。

上司に対する「お疲れ様です」は正しい敬語なのか

上司に対しては「ご苦労さま」ではなく、「お疲れ様です」「お疲れ様でした」と言いましょ。と、多くのビジネス研修会などで指導されていますが、はたしてこの言葉遣いは本当に正しいのでしょうか。

「ご苦労さま」も「お疲れ様」も、相手の苦労に対して感謝する言葉です。つまり、「^{ねぎら}労い」の言葉なのですが、「^{ねぎら}ろう」のは目上から目下に向かって行うのが一般的な解釈となっています。

語源は奈良時代の「ねぐ」で、神の心を和らげて加護を祈る意で、ここで使われるのは「^ね祈ぐ」であり、神仏にお願いする行為です。そして、「^ね労ぐ」はそこから派生したものですが、「いたわる、慰める」といった意味として使われています。

そうしたことから、目下の者が目上の人に向かって「慰める」という言葉をかけるのは、本来はおかしいということなのです。

ならば、上司が外出先から帰ってきたときなどに、なんと声をかければよいのでしょうか。

- ・上司「はあ～今回は苦労したよ」→部下「それは大変でしたね」
- ・上司「・・・（無言）」→部下「おはようございます」「おかえりなさいませ」「外回りありがとうございます」
- ・上司「契約とってきたぞ」→部下「おめでとうございます！」「さすが部長です」

しかし、以下のような文化庁による調査結果[※]があります。
「仕事が終わったときに、どのような言葉を掛けるか」

- ・一緒に働いた人が、自分より職階が上の人の場合
「お疲れ様（でした）」..... 69.2%

「御苦労様（でした）」.....	15.1%
「ありがとう（ございました）」.....	11.0%
「どうも」.....	0.9%
何も言わない.....	0.6%

・一緒に働いた人が、自分より職階が下の人の場合

「お疲れ様（でした）」.....	53.4%
「御苦労様（でした）」.....	36.1%
「ありがとう（ございました）」.....	5.0%
「どうも」.....	2.8%
何も言わない.....	0.5%

以上のように、「お疲れ様（でした）」が、13年前の調査時点で上下関係の意識はなく主流となっていたわけです。そうしたことから、仕事が終わったときだけでなく、社内で顔をあわせた際の普段の挨拶としても使われ、下から上に対して使うのはおかしいのでは…と疑問を抱く人が少なくなったのも、「ときの流れ」によるものなのでしょう。

語源に由来する意味が正当な使い方だとして、部下からの「お疲れ様です」の挨拶に対して、「まだ午前中だし、疲れてないよ…（何を言っているんだか）」と真面目に返したら、奇異な目で見られてしまう、かもしれません。

「敷居が高い」は、ハードルが高い？

結論は、見出しの意味も市民権を得ているようです。

正しくはというより本来は、「相手に不義理をしたり、また、面目のないことがあったりするために、その人の家に行きにくくなる。また、その人に会いにくくなる状態である」が「敷居が高い」の言葉の意味です。

ここで言う敷居は、部屋の境に敷く、引き戸・障子・ふすまなどを開けやすくするための溝やレールのついた横木のことでなく、門の内と外との仕切りとして敷く横木のことです。

個人の戸建てで「敷居」がある門を、最近ではほとんど見かけなくなったので、まさに慣用語として使われているわけです。

正しい使い方の例文としては…

- ・取引先に多大な迷惑をかけてしまい、謝罪に行かなければならないのは分かっているが、どうにも敷居が高く感じてしまい、アポの電話すらもかけられないでいる。
- ・いろいろお世話になったのに、しばらく連絡もせずに失礼をしてしまい、敷居が高くなってしまった。

しかし、テレビやラジオなどの出演者の有名人が、「レベルが高い」「自分には不相応である」という話をする際に、「敷居が高い」の言葉を使っているのを耳にすることが、珍しいことでもなくなっています。

そうしたこともあってか、本来は誤用であるのに、程度や難度が高い意味は間違いである、とは言いにくい場面に出くわすことがあります。

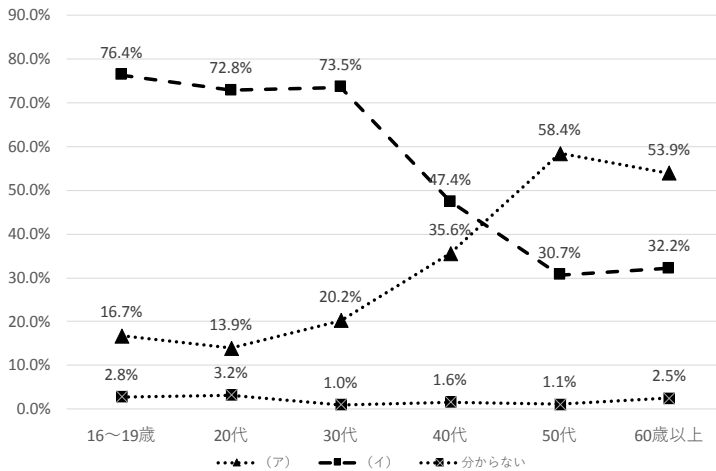
次のような文化庁による調査結果[※]があります。

「どちらの意味だと思うか “敷居が高い”」

(ア) 相手に不義理などをしてしまい、行きにくい	42.1%
(イ) 高級過ぎたり、上品過ぎたりして入りにくい	45.6%
(ア) と (イ) の両方	10.1%
(ア)、(イ) とは全く別の意味	0.3%
分からない	1.9%

年齢別に見ると、下のグラフのとおり、本来の意味ではない(イ)「高級過ぎたり、上品過ぎたりして入りにくい」を選んだ人の割合は、40代以下で、本来の意味である(ア)「相手に不義理などをしてしまい、行きにくい」よりも高く、特に30代以下では差が大きくなっています。

しかし、50代以上でも約3割の人が、(イ)と答えているので、若い世代に誤用が引き継がれてしまうのも、仕方がないかもしれません。



ところで、反対に「敷居が低い」という言葉はありません。なぜなら、敷居はもともと低いからです。とは言っても、新語として現れる可能性を否定することもできません。

※調査結果：平成20年度「国語に関する世論調査」の結果について / 文化庁

「大丈夫です！」 「大丈夫ですか？」 …えっ、何が？

最近、かなりの勢いで蔓延している「大丈夫」は、なにかと便利な「どうも」と同じくらい、耳にする機会が多くなっています。

「大丈夫」の、そもそもの語源[※]は以下のとおりです。

まず「丈夫（じょうふ、または、じょうぶ）」ですが、中国の周の制度で1丈（約2メートル）を男子（夫）の身長としたところから、「丈夫」に「大」がついた「大丈夫」は「丈夫」の美称で、立派な男子という意味がありました。

職業を表す言葉としても、農夫、車夫、水夫など、男の人を表す「夫」が使われています。

日本では、「大丈夫」は中世末頃から、きわめて丈夫であるさま、非常にしっかりしているさまを意味するように用いられるようになりました。明治時代に入ると、「だいじょうぶ」は本来の意味を、「だいじょうぶ」は確かなといった副詞的にと、区別されました。

そして次第に、「丈夫」が達者な状態や堅固なさまを表わすのに対し、「大丈夫」は危なげのないさまや、間違いのないさまを表わすという区別が明確になってきました。

さらにここ最近では、この「大丈夫」の持つ意味が、一層広がっています。と言うよりは、万能な言葉として世代を問わず使われているようです。

◎上司「（上司のおごりで）昨日みんなで食べに行った薪焼きピザ屋の味はどうだったかな？」→部下「はい、大丈夫でした！！」→上司「えっ！・・・」…大した味ではなかったけどそれなりに食べられた…という気を遣った感想ではなく、本当に美味しかったことと感謝の

- 意を述べた肯定的な回答なのに、上司にその真意は伝わらなかった
- ・小売店の店員「以上で大丈夫ですか？」…お目当ての品は全部揃ったかの確認
 - ・タクシー運転手「料金は2,220円です」→お客「じゃ、3,000円で（お願いします）」→タクシー運転手「3,000円で大丈夫ですか？」→お客「大丈夫です」…端数の小銭を出す用意があるかどうかの確認をし、小銭はないのでそのまま会計処理をしてほしいと回答
 - ・洋服店で：お客「これ試着しても大丈夫ですか？」→店員「はい、大丈夫です」…許可を求め、それを了承
 - ・スーパーで：レジ店員「レジ袋は大丈夫ですか？」→お客「はい、大丈夫です」…必要か不要かを質問し、不要だと回答
 - ・美容室で：店員「洗い足りないところはございませんか？」→お客「大丈夫です」…無い、もう十分だと回答
- ◎旅行代理店で：店員「こちらの内容で（ツアーの手配を掛けても）大丈夫ですか？」→お客「・・・（少し不安に）」

すでに新しい意味が辞書に追加されたように、日常会話の使い勝手のよい言葉として広く使われていますが、使う相手を間違えると「◎」印のついた用例のように、「無礼だ」、「人の不安を煽ってどういうつもりだ」などと、相手を不愉快にさせることもあります。

誤解をされないように今どきの「大丈夫」を使うためには、イエスかノー、オッケーかノーグッドのはっきりとした意思表示をした表情をしながら言うといいでしょう。

しかし、ビジネスシーンでの多用は、全然「大丈夫」ではありません。特に、正しい敬語で話すこともできないのに、こうした言葉を構わず使うことは、自身の評価を下げることになってしまうかもしれません。

「**させていただく**」症候群、そろそろ止めませんか？

へりくだって目上の人に対して使う「させていただく」のどこに問題があるのか、と感じた人も多いかと思います。

「する」の丁寧語は「します」、尊敬語は「なさる」「される」、謙讓語は「いたす」、「させてもらう」の謙讓語が「させていただく」です。

ならば、「させていただく」でも良いのではないかと先走る前に、平成19年の文化庁の「敬語の指針」にある、以下の解説を確認してください。

その指針では…

「(お・ご) …… (さ) せていただく」といった敬語の形式は、**基本的には、自分側が行うことを、**

ア) 相手側又は第三者の許可を受けて行い

イ) そのことで恩恵を受けるという事実や気持ちのある場合に使われるとあります。

つまり、相手の許可を求めない自らの行動に対してにまで、「させていただく」を使うのは、誤用であるというわけです。

さらに指針の解説が続いています。

①相手が所有している本をコピーするため、許可を求めるときの表現

「コピーを取らせていただけますか」…適切。

②研究発表会などにおける冒頭の表現

「それでは、発表させていただきます」…ア) の条件がなければくどいだけで不適切。「発表いたします」と簡潔に言ったほうが良い。

③店の休業を張り紙などで告知するときの表現

「本日、休業させていただきます」…②と同様に、ア) の条件がなければ不適切。「休業いたします」で十分。

④結婚式における祝辞の表現

「私は、新郎と3年間同じクラスで勉強させていただいた者です」…

一般的には不適切だが、結婚式という場面で新郎を最大限に立てる意思表示としての使い方としては許容範囲。

⑤自己紹介の表現

「私は、〇〇高校を卒業させていただきました」…自分の実力で卒業をしたわけだから一般的には不適切な表現だが、④と同様、「先生方の特別なご配慮によってなんとか卒業することができた」などといった事情がある場合は、必ずしも不適切ではない。

また、文章の場合、「させていただく」を「させて頂く」と書くのは間違いです。「頂く」は、「食べる・飲む」「貰う」の謙譲語です。

「お越しいただく」「ご覧いただく」など補助動詞として使う場合は、ひらがなで書くのが正しい表記です。

ところで、「拝見させていただきます」はどうなのでしょう。「拝見」と「させていただきます」ともに謙譲語であるため、二重敬語となってしまい明らかに間違いです。正解は「拝見します」なのですが、言い方によっては、少し偉そうに聞こえてしまうこともあります。

そこで、本来は二重敬語で間違いである「**拝見いたします**」でも、許容範囲として認められているようです。

「本日の司会をさせていただきますことになりました〇〇です。早速ですが、事前に配布させていただきました資料から、説明のほうに入らせていただきたいと思います。皆様からのご質問等に対しては、最後に時間を設けさせていただきますので、そこで、お答えさせていただきます予定とさせていただきます。よろしく願いいたします」といった、「させていただく」の連発は丁寧とは全く言えず、そもそも、この挨拶のどの部分にも必要ありません。それよりも、かえって慇懃無礼に聞こえたり、頭が悪い人だ、としか見られないでしょう。

「説明のほう」の「ほう」も気になりますが…。

「自分的には…」

まず、「的」の前に、自身を表す一人称としての「自分」ですが、この言葉を使う人を、本当によく見かけます。しかし、一般的には、ビジネスシーンでの使用は適切ではないとされています。

ただし、関西では、相手を指す二人称としても「自分」を使っています。一人称代名詞で、自分のことを謙遜していう「手前（てまえ）」が、ぞんざいな言い方で相手を指す「てめえ」に転じたのと同様で、一般的には、自分と同等か目下の者に対して使われています。

とは言え、この「自分」は、乱暴な表現だけで使っているわけではなく、友達や家族などでの明るい話題のなかでも普通に登場する言葉なのです。

そうしたことから、初対面の、しかも目上の人いきなり、「自分、何歳ですか？」などと言ったら、「この人（こいつ）とは、二度と会うことはないだろう」と思われることにしかなりません。

また、関西以外で、「自分、何歳？」と言えば、「えっ！この人、自分の年齢も分からないの…」と、頭の弱い人なのかな、と哀れみの目で見られるかもしれません。

わたし、わたくし、おれ、おら、わし、わ…など、全国の各地域には様々な一人称があり、「自分」が決定的に間違いであるとも言にくいわけですが、学生時代の体育会系の意識から抜けきっていない、または、あの高倉健の「自分、不器用ですから…」の名台詞に象徴されるような硬派な生き方を気取っているのかな…という印象を受けてしまいます。

自分に「的」をつけて言う「自分的」と同様に使われる言葉として「私的」もあります。

「私的」を「してき」と読む場合の意味は、個人にかかわっていることや公でない物事、プライベートのことです。

- ・有給休暇の取得にあたって、理由を「私的な用事」と書く。

・勤務中の私的な携帯電話の使用は慎むようにと注意をされた。

とあるのように、会社などの組織に所属をしながら、「一人の人間としての自分にだけ関係する」ことを表す時に使います。

「私的」を「わた（く）してき」と読むのは、今のところは間違いとされ、俗語のような扱いとなっています。そのため、ビジネス会話のなかでは不適切とされているわけです。

では、「個人的」ならどうかと言えば、会議などで意見を求められた場合などでは、ふさわしい言葉とは言えません。会社や所属する組織とは関係なく、あくまで一個人に関する事柄や立場での発言となってしまふからです。

- ・個人的な見解で恐縮ですが…
- ・その問題につきましては、個人的に解決したいと思います。

では、どのように自分の意見を述べればよいのか、と編み出されたのが「**自分的には**」「**私（わたし）的には**」なのでしょう。「個人的には」と違い、「会社とは関係ない立場で話をしているわけではありません」といった気持ちが働いているのだと思われます。

しかし、せっかくの発言も「的」をつけることによって、会社と個人の間に関線を引き、当事者ではなく第三者のような印象を相手に与えてしまいます。その心理には、「私は…」「私としては…」とはっきりと述べた意見に対して、「否定されることが怖い」「自分の考えが正しいかどうかかわからないが、の気持ちを“的”の一字に集約し、最初から逃げの体制を準備している」「目上に対する遠慮」など、自信のなさがあるのではとも考えられます。また、敬語のつもりで使っている節もあります。

それよりも問題なのは、この言葉を使うタイミングです。ほぼ決定となった事や済んだ話に対して、「自分的には…」と、評論家気取りで反対意見をもっともらしく述べれば、理屈っぽく面倒な人間だと思われるだけなので、やはり「的」は使わないほうが無難です。

おわりに

言葉は変わるものです。そして生まれては消えていくものです。

今どきの若者言葉は耳ざわりだと感じて、それがいつしか正しい言葉になることもあります。最近の日本語は乱れていると憤慨する前に、なぜ、新しい言葉が生まれ、本来とは違う意味を持つ言葉が定着してしまったのかを考えると、世代の違う人とのコミュニケーションが取りやすくなるでしょう。

ただし、年齢とは関係なく、ビジネス会話には敬語・話し方のルールがあります。それを無視した身勝手な話し方は、相手を不愉快にさせるだけです。良好な人間関係を築いていくためにも、「正しい言葉遣い」は、やはり大切なのです。

近代中小企業 Vol.54 No.2 付録 変化する日本語 正しい言葉遣い

編者：中小企業経営研究会

発行者：芦澤貞春／発行所：中小企業経営研究会

〒169-0075 東京都新宿区高田馬場1-33-13 千年ビル 8F 株式会社データエージェント内

電話 03-5272-5425 ©2019 Dataagent

ISBN 978-4-909222-42-8 C0034 定価：本体500円＋税

乱丁本・落丁本はお取替えいたします。著作権から本書の一部あるいは全部について、無断で転載・複製することは固く禁じられています。