

# 千葉経済大学短期大学部生の敬語に関する調査報告

杉本 あゆみ

## A Report on Honorific Education of CHIBA KEIZAI COLLEGE

Ayumi SUGIMOTO

### Abstract

This paper reports consciousness to honorific expressions of CHIBA KEIZAI COLLEGE students. In this research, interviews were conducted with CHIBA KEIZAI COLLEGE students.

The results were examined for the purpose of providing advice in college honorific education.

The need to continue to research the generality of these results was identified as an issue to be addressed in the future.

### Key-words

Career Education, Business Education, Honorific Education, Consciousness to Honorific Expressions

## 1. はじめに

これから社会人になる学生に対して、企業はどのような能力を求めているのだろうか。一般社団法人 日本経済団体連合会が実施した2017年度新卒採用に関するアンケート調査結果によれば、新卒採用の選考にあたって、企業が特に重視した点は、1位コミュニケーション能力(82.0%)、2位主体性(60.7%)、3位チャレンジ精神(51.7%)、4位協調性(47.0%)、5位誠実性(44.2%)と、15年連続で企業が新入社員に最も求める力は、コミュニケーション能力であるという結果であった。この、コミュニケーション能力を高めるために必要な力のひとつに言語能力を身につけることが挙げられ、中でも敬語能力を身につけることは必須であると考えられる。

また、オリコンスタイルが20代から30代の社会人を対象に実施した「新入社員の困った行動は？」というアンケート結果は、1位言葉遣いの悪さ、2位あいさつができない、3位時間にルーズ、4位自ら行動しない、5位わからないことをそのままにしておく(「オリコン転職キャリアニュース」2010年4月16日付)であり、これは

社会人にとって敬語がいかに必要であるかを明らかにしていることに繋がる。

さらに、文化庁の「国語に関する世論調査」(平成25年度)によれば、「今後とも敬語は必要だと思うか」の問いに、全体の98.0%が「必要だと思う」と回答しており、「必要だと思わない」の1.4%を大幅に上回る結果となっている。

しかしながら、敬語を上手く使う能力を身につけるのは決して簡単なことではない。文化庁の「国語に関する世論調査」(平成17年度)によれば、「あなたは、敬語について難しいと感じることがありますか」の問いに、「よくある」23.6%、「少しある」43.9%、「あまりない」24.3%、「全くない」7.1%と、「ある(計)」67.6%が、「ない(計)」31.3%の2倍以上という結果であった。このことは、大多数の人々が、敬語は必要だと思うものの、自分は敬語が上手く使えず、敬語は難しいものだと感じているということと理解できる。これは、学校教育における敬語教育の必須性を示唆するものであると捉えることができる。

本稿では、高等教育における敬語教育のあり方を本学学生の敬語に関するアンケート調査結果や敬語テストをもとに明らかにし、本学において必要とされる敬語教育について考察する。

## 2. 『敬語の指針』にある敬語教育の方向性

2007(平成19)年2月に、文部科学大臣の諮問に対して、文化審議会から、『敬語の指針』が答申された。

蒲谷(2008)によれば、『敬語の指針』を、「敬語が必要だと感じているけれども、現実の運用に際しては困難を感じている人たち」を主たる対象者として、「社会教育や学校教育など様々な分野で作成される敬語の『よりどころ』の基盤、すなわち、〈よりどころのよりどころ〉として、敬語の基本的な考え方や具体的な使い方を示すもの」としている。この、『敬語の指針』の「5敬語についての教育」では、敬語教育について、「人が社会生活において敬語を活用できるようになる過程では、学校教育や社会教育での学習と指導が重要な役割を果たす。すなわち、日常生活で周囲の人が実際に敬語を用いるところを見聞きし、それに学んで実際に使ってみるという経験を大切にしながらも、能動的・意図的な学習や教育の機会を積極的に設けることが不可欠である。」と、学校教育における敬語教育の必要性を示している。本研究においても『敬語の指針』にある敬語教育の方向性に従い、本学学生に求められるべき敬語教育方法について考察することとする。

## 3. 文化庁「国語に関する世論調査」にある敬語についての調査

文化庁では、全国16歳以上の男女3千人から4千人を対象に、平成7年度より、毎年、「国語に関する世論調査」を実施している。調査目的は、「日本人の国語に関する意識や理解の現状について調査し、国語施策の立案に資するとともに、国民の国語に関する興味・関心を喚起する。」である。ここでは、過去7年間の調査結果にある、敬語に関する質問項目を挙げておく。

平成23年度

- ◆日常生活で、どの程度敬語を使っているか<問9>
- ◆敬語を使うことに関して、どのような考えを持っているか<問10>
- ◆敬語を使うのは、どんなときか<問11>

平成24年度

敬語に関する質問項目無し

平成25年度

4. 敬語について

- ◆今後とも敬語は必要だと思うか。<問16>
- ◆敬語をどのような機会に身に付けてきたと思うか。<問17>
- ◆気になる言い方か。<問18>
  - (1) 先生、こちらでお待ちしてください
  - (2) お客様が申されました
  - (3) とんでもございません
  - (4) お客様がお見えになった
  - (5) 3時に御出発される予定です
  - (6) 先生がおっしゃられたように
  - (7) お客様、どうぞいただいでください
- ◆気になる言葉の使い方か。<問19>
  - (1) 明日は休まさせていただきます
  - (2) お会計の方、1万円になります
  - (3) 千円からお預かりします
  - (4) 患者様は待合室でお待ちください
  - (5) 絵画展は8階で開催してございます

平成26年度

敬語に関する質問項目無し

平成27年度

2 場面ごとの敬意表現

- ◆敬語はどうあるべきだと思うか。<問4>
- ◆中高生が担任の先生に対してどういった場面で敬語を使って話すべきか。<問5>
- ◆会社に勤めている人が、上司に対してどういった場

面で敬語を使って話すべきか。〈問6〉

平成28年度

II 相手に配慮したコミュニケーション

◆ 敬語を使うことが、人間関係を作っていくのに、かえってマイナスになると感じることもあるか。〈問10〉

◆ 敬語を使うことが、人間関係を作っていくのに、マイナスと感じるのはどのようなときか。〈問10 (付) 〉

平成29年度

敬語に関する質問項目無し

上記のうち、平成25年度の調査は「敬語」について他の年度よりも質問項目を多く設けており、他に「3.読書について」という質問項目もある。本研究では、この平成25年度の質問項目を参考にして、本学学生の敬語に関する意識調査を実施した。

#### 4. 先行研究

ここでは、敬語教育に関する先行研究として蒲谷(2017)について述べていく。

蒲谷(2017)は、敬語に関する意識教育の必要性を主張している。敬語を、「敬語的性質」に基づいて整理、分類することの重要性、「言材としての敬語」と「敬語表現における敬語」とを区別して考える必要があると述べ、敬語教育の新視点として「待遇コミュニケーション」という言葉を用いている。

「待遇コミュニケーション」とは、「待遇表現(行為)」に、「待遇理解(行為)」という捉え方を加えたものであり、敬語を待遇コミュニケーションにおける「形式」の一部として位置づけ、常に「コミュニケーション主体」—「場面」—「意識」—「内容」—「形式」という連動の中において捉えており、「自分が一人のコミュニケーション主体として、この場面においては、このようなコミュニケーションをしていこうとする意識があるから、こういう敬語を使うことに意味がある、と自覚しつつ待遇コミュニケーションを行っていく力を養うことこそが真の敬語教育につながる」と結んでいる。

以上、先行研究について述べたが、本研究では、平成25年度の文化庁「国語に関する世論調査」にある質問項目を参考に、本学学生へ敬語に関するアンケート調査を実施するとともに、敬語テストも実施し、それらの結果を考察し、本学に求められるべき敬語教育について明らかにしていく。

#### 5. 本研究の目的、意義

本研究の目的は、本学学生における敬語についての意識調査、敬語テストを実施し、現状を把握し、分析して短期大学での敬語教育の必要性を確認し、本学の敬語教育プログラムの設計に役立てることである。また、本研究の意義は、それらの調査結果より得られたデータが、短期大学での敬語教育開発の一助となり得ることである。

#### 6. 調査概要

本研究で実施した調査については、以下のとおりである。

##### 6.1 調査概要

調査1

文化庁の「国語に関する世論調査」を参考に、敬語は必要だと思うか、これまで敬語をどこで身につけてきたか、本来は誤用とされる敬語表現を挙げ、それぞれ、「気になる」「気にならない」あるいは「どちらでもない」を問う敬語に関する質問調査、また、1か月に読む本の冊数や、電子書籍の利用の有無も調査した。

調査2

授業でビジネス敬語について学んだ後に、公益財団法人である実務技能検定協会主催による、文部科学省後援秘書技能検定試験(以下、秘書検定)2級の過去問題から、ランダムに抽出したものを出题(各10点×10問=100点満点)した敬語テストを実施した。

##### 6.2 調査目的

調査1は、本学学生の敬語に対する意識を把握し、考察するためのものである。調査2においては、現時点に

おける、本学学生のビジネス敬語能力を把握するためのものである。

### 6.3 調査項目

#### 調査1

- 1-1 敬語が必要だと思いますか
- 1-2 敬語をどのような機会に身につけてきたと思いますか
- 1-3 あなたは敬語を使いこなせていると思いますか
- 1-4 あなたは敬語をうまく使えるようになりたいですか。
- 1-5 次の言い方は気になりますか。
  - (1) 先生、こちらでお待ちしてください
  - (2) お客様が申されました
  - (3) とんでもございません
  - (4) お客様がお見えになった
  - (5) 3時に御出発される予定です
  - (6) 先生がおっしゃられたように
  - (7) お客様、どうぞよろしくお願いいたします
  - (8) 明日は休まさせていただきます
  - (9) お会計の方、1万円になります
  - (10) 千円からお預かりします
  - (11) 患者様は待合室でお待ちください
  - (12) 絵画展は8階で開催してございます
- 1-6 一か月に読む本の冊数について教えてください。
- 1-7 電子書籍（雑誌や漫画も含む）を利用していますか。

#### 調査2

過去に出題された秘書検定2級の問題を参考に作成した、オフィスで使われているビジネス敬語の言い回しを10問記入するビジネス敬語テストを実施。

### 6.4 調査対象

本学ビジネスライフ学科  
「秘書学I」受講学生118名

### 6.5 調査時期

- 調査1 2018（平成30）年6月15日（金）
- 調査2 2018（平成30）年7月27日（金）

### 6.6 回収結果

- 調査1 回収数（率） 104名（88.1%）
- 調査2 回収数（率） 100名（84.7%）

## 7. 本学学生の敬語意識調査結果、考察

以下に調査1、調査2の結果、考察を述べる。

### 調査1結果、考察

- 1-1 敬語が必要だと思いますか。
 

必要だと思う	74名（71.2%）
ある程度必要だと思う	30名（28.8%）
余り必要だとは思わない	0名（0%）
必要だとは思わない	0名（0%）
わからない	0名（0%）
無回答	0名（0%）

考察：平成25年度「国語に関する世論調査」の結果は、「必要だと思う」と「ある程度必要だと思う」の合計である、「必要だと思う（計）」の割合が98.0%で、「余り必要だとは思わない」と「必要だとは思わない」の合計である、「必要だとは思わない（計）」の割合が1.4%であった。

本学の調査結果についても、「必要だと思う」と「ある程度必要だと思う」の合計である、「必要だと思う（計）」の割合が100.0%であるので、調査対象の学生全員が敬語を必要だと感じており、平成25年度「国語に関する世論調査」の結果と、ほぼ同様のものとなった。

1-2 敬語をどのような機会に身につけてきたと思いますか。（複数回答可）

- |                |            |
|----------------|------------|
| アルバイト先の研修など    | 81名（77.9%） |
| 家庭でのしつけ        | 21名（20.2%） |
| 学校の国語の授業       | 49名（47.1%） |
| 学校内のクラブ活動など    | 32名（30.8%） |
| 国語の授業以外での先生の指導 | 18名（17.3%） |

学校外の活動で	16名 (15.4%)	思う	35名 (33.7%)
テレビやラジオの敬語番組	3名 (2.9%)	あまり思わない	5名 (4.8%)
テレビやラジオの出演者の話し方	6名 (5.8%)	思わない	0名 (0%)
敬語の本	9名 (8.7%)	わからない	0名 (0%)
話し方教室などで	3名 (2.9%)	無回答	1名 (0.9%)
無回答	0名 (0%)		

考察：今まで敬語をどのような機会に身に付けてきたかを尋ねた（複数回答可）ところ、「アルバイト先の研修など」が77.9%と最も高く、次いで「学校の国語の授業」が47.1%という結果であった。この結果より本学では、8割近い学生がアルバイト先で主に接遇に関する敬語を学んでいるという実態が明らかとなった。ここで注目すべきは、この数値が学校の国語の授業よりも高いということであり、このことを意識して本学での敬語教育プログラムを設計しなければならないことが示唆された。

1-3 あなたは敬語を使いこなせていると思いますか。

とても思う	0名 (0%)
思う	21名 (20.2%)
あまり思わない	63名 (60.6%)
思わない	12名 (11.5%)
わからない	6名 (5.8%)
無回答	0名 (0%)

考察：自身の敬語力について尋ねたところ、敬語を使いこなせていると思うと回答した学生が2割程度いたものの、約8割の学生は、「あまり思わない」「思わない」と、自身の敬語力に自信がないという結果であった。また、自身の敬語力があるのかわからないとする回答も6名（5.8%）見受けられ、本学学生の敬語に関する自己評価は概ね低いということがわかった。この結果を受けて、本学では、学生の敬語に関する自己評価を上げることができる学習ツールの開発が必要であると考えられる。

1-4 あなたは敬語をうまく使えるようになりたいですか。

とても思う	63名 (60.6%)
-------	-------------

考察：将来的に敬語を身につけたいと思っているかどうかを尋ねたところ、9割以上の学生が「とても思う」「思う」と回答していた。学生は今現在、自身の敬語力に自信がないが、将来的には敬語力を身につけたいとされていることが明らかとなった。この結果より、学生が「自分は確実に敬語能力が身についた」と実感できるような敬語教育プログラムを設計し、それに伴う学習ツールの開発の必要性を認めることができる。

1-5 次の言い方は気になりますか、の結果は以下の表1のとおりである。

表1：上段本学結果（H30）下段文化庁結果（H25）

	気になる	気にならない	どちらとも言えない
(1) 先生、こちらでお待ちください	85.6 72.6	7.7 19.6	5.8 7.0
(2) お客様が申されました	74.0 63.1	22.1 25.8	3.8 10.3
(3) とんでもございません	9.6 25.0	77.0 57.5	12.5 16.9
(4) お客様がお見えになった	22.1 38.2	65.4 51.9	12.5 9.6
(5) 3時に御出発される予定です	39.4 40.1	50.0 45.7	10.6 13.4
(6) 先生がおっしゃられたように	46.2 28.1	48.1 61.1	4.8 10.5
(7) お客様、どうぞいただきます	84.7 74.7	11.5 17.8	2.9 7.0
(8) 明日は休ませさせていただきます	51.9 54.5	39.4 39.8	8.7 5.4
(9) お会計の方、1万円になります	56.8 63.5	35.6 30.1	6.7 6.2
(10) 千円からお預かりします	67.4 55.0	25.0 38.2	6.7 6.3
(11) 患者様は待合室でお待ちください	14.4 29.7	78.0 58.5	6.7 11.3
(12) 絵画展は8階で開催させていただきます	82.7 66.3	12.5 25.6	4.8 7.5

【平成25年度国語に関する世論調査結果概要】をもとに筆者が作成】（単位％）



1-5 (1) 先生、こちらでお待ちしてください	
気になる	89名 (85.6%)
気にならない	8名 (7.7%)
どちらとも言えない	6名 (5.8%)
無回答	1名 (0.9%)

考察:「先生、こちらでお待ちしてください」は、謙讓語を尊敬語として相手に用いている点で問題のある言い方である。「先生、こちらでお待ちになってください」などが本来の言い方であるのだが、8割以上の学生が、この言い方に違和感を覚えた結果となった。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果では、「気になる」が約7割、「気にならない」が2割弱、「どちらとも言えない」7.0%と、本学の調査結果と大きく変わらない結果であるものの、本学の調査結果の「気になる」の割合は増加していた。平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、“過去の調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は増加する傾向にある。”とあり、本学の調査結果がこれを裏付ける形となった。

1-5 (2) お客様が申されました	
気になる	77名 (74.0%)
気にならない	23名 (22.1%)
どちらとも言えない	4名 (3.8%)
無回答	0名 (0%)

考察:「お客様が申されました」は、謙讓語「申す」に、尊敬の助動詞「れる」を付けたもので、本来であれば尊敬語として相手に用いるのはふさわしくない言い方とされる。「お客様がおっしゃいました」などが本来の言い方となるのだが、本学の調査結果では、25.0%以上の学生が「気にならない」、もしくは「どちらとも言えない」と回答していた。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果では、「気になる」約6割、「気にならない」2割超、「どちらとも言えない」1割超で、本学の調査結果の方が「気になる」の割合が増加、「どちらとも言えない」の割合が減少し

ている。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、“過去の調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は増加する傾向にある。”とあり、こちらも、先程と同様に、本学の調査結果がこれを裏付ける形となった。

1-5 (3) とんでもございません	
気になる	10名 (9.6%)
気にならない	80名 (77.0%)
どちらとも言えない	13名 (12.5%)
無回答	1名 (0.9%)

考察:「とんでもございません」は、「敬語の指針」iで、「相手からの褒めや賞賛などを軽く打ち消すときの表現」として使うことは問題がないとされている言い方であり、8割近い学生が「気にならない」と回答していた。また、「どちらとも言えない」よりも「気になる」の割合が低いという結果であった。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果では、「気にならない」57.5%で、「気になる」25.0%よりも高いが、本学の調査結果の「気にならない」の方が77.0%とさらに高く、「とんでもございません」は、定着しつつある表現に近づいていることがわかる。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、“今回調査（平成25年度）の中では、「気になる」の割合が25.0%と最も低いが、過去の調査結果（平成7、15年度）と比較すると増加している。”とあり、こちらにおいても、本学の調査結果がこれを裏付ける形となった。

1-5 (4) お客様がお見えになった	
気になる	23名 (22.1%)
気にならない	68名 (65.4%)
どちらとも言えない	13名 (12.5%)
無回答	0名 (0%)

考察:「お客様がお見えになった」は、「見える」に「お

…になる」を加えたもので、尊敬表現を重ねた二重敬語であるものの、「敬語の指針」では、「習慣として定着している」とされる言い方である。本学の調査結果においても、7割近い学生が「気にならない」と回答しており、半数以上の学生がふさわしくない言い方だと認めていないことがわかる。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果と比較してみると、世論調査結果「気にならない」は51.9%で、本学の調査結果の「気にならない」の方が65.4%と高く、「お客様がお見えになった」は、「敬語の指針」にあるように、徐々に習慣として定着しつつある表現と捉えることができる。

1-5 (5) 3時に御出発される予定です

気になる	41名 (39.4%)
気にならない	52名 (50.0%)
どちらとも言えない	11名 (10.6%)
無回答	0名 (0%)

考察:「3時に御出発される予定です」は、謙譲語の形「御…する」に、尊敬の助動詞「れる」を付けたもので、本来であれば、尊敬語として相手に用いるのはふさわしくない言い方とされる。本来の言い方は「3時に御出発になる予定です」などである。本学の調査結果は、「気になる」約4割、「気にならない」約5割、「どちらとも言えない」約1割であり、平成25年度「国語に関する世論調査」の結果とほぼ同様の数値という結果であった。

1-5 (6) 先生がおっしゃられたように

気になる	48名 (46.2%)
気にならない	50名 (48.1%)
どちらとも言えない	5名 (4.8%)
無回答	1名 (0.9%)

考察:「先生がおっしゃられたように」は、「おっしゃる」に尊敬の助動詞「れる」を加えたもので、尊敬表現を重ねた二重敬語となり、一般的には適切でない言い方とされる。「先生がおっしゃったように」などが本来の

言い方である。本学の調査結果では、「気になる」「気にならない」両方とも約5割という結果であり、平成25年度「国語に関する世論調査」の結果である、「気になる」28.1%、「気にならない」61.1%、「どちらとも言えない」10.5%、と異なり、「気になる」の割合の増加が目立つ。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、「過去の調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は平成7年度調査から平成15年度調査にかけて4ポイント増加したが、平成15年度調査から今回調査（平成25年度）では余り変化は見られない。」とあり、二重敬語は良くないとする傾向にあることが示唆された。

1-5 (7) お客様、どうぞよろしくお願いいたします

気になる	88名 (84.7%)
気にならない	12名 (11.5%)
どちらとも言えない	3名 (2.9%)
無回答	1名 (0.9%)

考察:「お客様、どうぞよろしくお願いいたします」は、謙譲語を、尊敬語として相手に用いている点で問題のある言い方とされる。「お客様、どうぞ召し上がってください」などが本来の言い方である。本学の調査結果では、8割以上の学生が「気になる」と回答していた。平成25年度「国語に関する世論調査」の結果では、「気になる」が7割以上と、本学の調査結果により10ポイント程度低い。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、「過去の調査結果（平成7、15年度）と比較すると、「気になる」の割合は増加する傾向にある。」とあり、1-5 (6)と同様、「気になる」の割合の増加が目立ち、尊敬語「召し上がる」と謙譲語「いただく」の区別が明確になるという傾向にあることが示唆された。

1-5 (8) あしたは休ませさせていただきます

気になる	54名 (51.9%)
気にならない	41名 (39.4%)
どちらとも言えない	9名 (8.7%)
無回答	0名 (0%)

考察：「あしたは休まさせていただきます」は、「休まさせて」の「さ」が余計とされており、「さ入れ言葉」などと呼ばれ、ふさわしくない言い方とされている。「あしたは休まさせていただきます」などが本来の言い方である。

本学の調査結果では、「気になる」約5割、「気にならない」約4割と、「気になる」の方が約1割多い結果となった。平成25年度「国語に関する世論調査」の結果も、「気になる」約5割、「気にならない」約4割と、似通った結果であったが、「気になる」の割合が3ポイント弱減少している。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、“過去の調査結果（平成8、14年度）と比較すると、「気になる」の割合は平成8年度から14年度調査にかけて24ポイント増加しているが、平成14年度から今回調査（平成25年度）では3ポイントの減少となっている。”とあり、今回の本学の結果を鑑みると、「さ入れ言葉」は容認されつつあることが示唆された。

1-5 (9) お会計の方、1万円になります

気になる	59名 (56.8%)
気にならない	37名 (35.6%)
どちらとも言えない	7名 (6.7%)
無回答	1名 (0.9%)

考察：「お会計の方、1万円になります」は、「～の方」という表現が問題にされることがある言い方である。本学の調査結果では、「気になる」56.8%、「気にならない」35.6%と、「気になる」と「気にならない」の差が20ポイント程度であったが、平成25年度「国語に関する世論調査」では、「気になる」と「気にならない」の差が30ポイント以上あり、本学の学生にこの言い方がより容認されていることが示唆された。

1-5 (10) 千円からお預かりします

気になる	70名 (67.4%)
気にならない	26名 (25.0%)
どちらとも言えない	7名 (6.7%)

無回答 1名 (0.9%)

考察：「千円からお預かりします」は、「～から」という表現が問題にされることがある言い方である。本学の調査結果では、「気になる」67.4%、「気にならない」25.0%と、「気になる」と「気にならない」の差が40ポイント以上あった。平成25年度「国語に関する世論調査」では、「気になる」と「気にならない」の差が17ポイント程度であった。

平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、“過去の調査結果（平成8、14年度）と比較すると、「気になる」の割合は平成8年度から14年度調査にかけて7ポイント増加しており、平成14年度から今回調査（平成25年度）にかけて10ポイント増加している。”とあり、本学の調査結果がこれを裏付ける形となった。

1-5 (11) 患者様は待合室でお待ちください

気になる	15名 (14.4%)
気にならない	81名 (78.0%)
どちらとも言えない	7名 (6.7%)
無回答	1名 (0.9%)

考察：「患者様は待合室でお待ちください」は、「～様」という表現が問題にされることがある言い方である。本学の調査結果では、「気になる」14.4%、「気にならない」78.0%と、「気にならない」が60ポイント以上も高い結果となった。平成25年度「国語に関する世論調査」の結果でも、「気にならない」の方が多数派だが、「気になる」と「気にならない」の差が28.8ポイントと本学の調査結果で出たような差は出ていない。

1-5 (12) 絵画展は8階で開催してございます

気になる	86名 (82.7%)
気にならない	13名 (12.5%)
どちらとも言えない	5名 (4.8%)
無回答	0名 (0%)

考察：「絵画展は8階で開催してございます」は、「してございます」という表現に問題があるとされ、「絵画展



は8階で開催しております」などが本来の言い方である。本学の調査結果では、8割以上の学生が「気になる」としており、平成25年度「国語に関する世論調査」でも、「気になる」が7割弱という結果であった。

1-6 一か月に読む本の冊数について教えてください。

読まない	59名 (56.8%)
1, 2冊	35名 (33.7%)
3, 4冊	7名 (6.7%)
5, 6冊	1名 (0.9%)
7冊以上	2名 (1.9%)
無回答	0名 (0%)

考察：2018（平成30）年6月15日実施の本学の調査結果では、3割超の学生が1、2冊程度本を読んでおり、7冊以上読んでいるという学生も数名いるものの、6割に近い、半数以上の学生が本を全く読んでいないということがわかった。平成25年度「国語に関する世論調査」の結果でも、「読まない」の割合が47.5%と最も高く、次いで「1、2冊」の割合が34.5%、「3、4冊」の割合が10.9%、「5、6冊」の割合が3.4%、「7冊以上」が3.6%ということで、本学の結果と近いものとなっている。

平成25年度「国語に関する世論調査」では、年齢別の調査も行っており、平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、「1か月に本を1冊も「読まない」と回答した人（全体の47.5%）を年齢別に見ると、「読まない」の割合は、70歳以上（59.6%）で他の年代よりも高く約6割となっている。一方、20代（40.5%）及び40代（40.7%）では他の年代より低く、約4割となっている。過去の調査結果（平成14、20年度）と比較すると、全ての年代で、平成14年度調査より「読まない」の割合が増加している。」とあり、本学の学生の年齢が10代後半から20代前半ということ consideringすると、本学の調査結果はこれを裏付ける形となっている。

1-7 電子書籍（雑誌や漫画も含む）を利用していますか。

よく利用する	18名 (17.3%)
--------	-------------

たまに利用する	36名 (34.6%)
紙の本・雑誌・漫画しか読まない	35名 (33.7%)
紙の本・雑誌・漫画も電子書籍も読まない	15名 (14.4%)
無回答	0名 (0%)

考察：本学の調査結果では、電子書籍を「よく利用する」「たまに利用する」合わせて51.9%と、約半数の学生が何らかの電子書籍を利用していることがわかった。平成25年度「国語に関する世論調査」の結果では、「よく利用する」(46%)と「たまに利用する」(12.6%)を合わせた割合は17.3%となっており、本学の学生の値よりも低い。

一方、「紙の本・雑誌・漫画しか読まない」の割合は、本学の学生が33.7%、平成25年度「国語に関する世論調査」の結果は45.2%と、本学の学生の値よりも高く、「紙の本・雑誌・漫画も電子書籍も読まない」の割合は、本学の学生が14.4%、平成25年度「国語に関する世論調査」の結果では35.9%と、こちらも本学の学生の値よりも高くなっている。

平成25年度「国語に関する世論調査」では、こちらにおいても年齢別の調査を行っており、平成25年度「国語に関する世論調査」の結果の概要には、「年齢別に見ると、電子書籍を「利用する（計）」の割合は、20代（31.9%）、30代（30.7%）、16～19歳（30.5%）において3割強と、40代以上に比べて高くなっている。」とあり、本学学生の調査結果値は、文化庁調査結果値である16～19歳（30.5%）、20代（31.9%）よりも高く、この結果は昨今のスマートフォンの普及によるものと考えられる。このことにより本を読む学生は減少しているが、スマートフォンを使って電子書籍を読む学生は増加しているという実態が導き出される。

調査2結果、考察

秘書A子はABC商事に勤務している。次のようなとき、A子はどのように言うのがよいか。「・・・」内に入る適切な言い方を答えなさい。A子の上司は山田部長である。

1. 間違い電話がかかってきたとき

「こちらはABC商事でございますが、・・・」

正答率40.0% 標準偏差4.9

考察：正答は、「こちらはABC商事でございますが、お間違いではございませんか」であるが、「どちら様でいらっしゃいますか」という誤答が1割程度、白紙解答も1割程度見られた。携帯電話やスマートフォンを使うことが日常で、固定電話を使うことに慣れていない学生にとっては、解答を導き出すことが困難であったと考えられる。このような電話応対表現を身につけるために、場面毎のロールプレイングなどの実践授業を行う必要性が認められる。

2. 上司が外出中に電話をかけてきた家族に、「伝言はあるか」と尋ねるとき

「ただ今外出していらっしゃいますが、何か・・・」

正答率80.0% 標準偏差4.0

考察：正答は、「ただ今外出していらっしゃいますが、何かご伝言はおありでしょうか」であるが、正答率8割と、ほとんどの学生が正しく解答できていた。この電話応対表現は、学生が理解しやすい表現であったと考えられる。

3. 上司の机の上の内線電話が鳴ったが、外出中なので代わりに出るとき「・・・・・・・・・・」

正答率3.0% 標準偏差1.7

考察：正答は、「はい、山田部長の席でございます」であるが、正答率は3%と低い出来であった。「山田は只今、席を外しております」という誤答が8割以上を占めていた。また、白紙解答は1割程度であった。この電話応対表現は、1.「こちらはABC商事でございますが、お間違いではございませんか」と同様に、固定電話を使うことに慣れていない学生にとっては、解答を導き出すことが困難であったと考えられるため、このような電話応対表現を身につけるための、場面毎のロールプレイングな

どの実践授業を行う必要性が、この問いの結果においても認められる。

下記の言葉を、上司に言う丁寧な言葉に直しなさい。

1. 「そんなことは 聞いていない」

正答率47.0% 標準偏差5.0

考察：正答は、「そのようなことは、伺っておりません」または、「そのようなことは、お聞きしておりません」であるが、「そのようなことは存じ上げません」という誤答が2割程度見受けられ、白紙解答は1割程度であった。この問題に関しては、「聞く」の謙譲語である「伺う」を理解していない学生が目立った。このことから、尊敬語、謙譲語Ⅰ、謙譲語Ⅱ（丁重語）、丁寧語、美化語とはどのような性質を持つものなのか等を、確実に学生が理解して、身につけることができる知識教育の必要性が認められる。

2. 「よければ 見てもらえるか」

正答率34.0% 標準偏差4.7

考察：正答は、「よろしければご覧いただけますか」であるが、「よろしければ拝見していただけますか」という、尊敬語と謙譲語が理解できていない誤答が2割程度見られ、白紙解答も2割程度見受けられた。このことから、前述したように、本学学生への知識教育の必要性が認められる。

3. 「何でも 言い付けてくれ」

正答率65.0% 標準偏差4.8

考察：正答は、「何なりとお申し付けくださいませ」であるが、正答率が6割を超えており、半数以上の学生が正しく解答できていた。この表現については、比較的學生が理解しやすい表現であったと考えられる。

下記の言葉を、お客様に言う言葉に直しなさい。

1. 「受付で伺ってください」

正答率55.0% 標準偏差5.0

考察：正答は、「受付でお聞きになってください」であるが、半数以上の学生が正しく解答できており、比較的學生が理解しやすい表現であったと考えられる。しかしながら、「受付でお伺いください」という、尊敬語と謙讓語が理解できていない誤答が2割程度見られたため、ここについても本学學生への知識教育の必要性が認められる。

## 2. 「会社に参られるのをお待ちしております」

正答率80.0% 標準偏差4.0

考察：正答は、「会社にいらっしゃるのをお待ちしております」であるが、正答率が8割と、ほとんどの學生が正しく解答できており、理解しやすい表現であったといえる。

## 3. 「山田社長さんは3時に戻るとおっしゃっていました」

正答率66.0% 標準偏差4.7

考察：正答は、「社長の山田は3時に戻ると申しました」であるが、正答率が6割を超えており、半数以上の學生が正しく解答できていた。お客様に、身内である社長のことを話す場合、尊敬語「おっしゃる」ではなく、謙讓語「申す」を使うべきであるが、「社長の山田は3時に戻ると言っていました」と、「言う」を用いた解答が散見された。

## 4. 「田山部長は、今、席にいません」

正答率81.0% 標準偏差3.9

考察：正答は、「部長の田山は、ただ今席を外しております」であるが、正答率が8割を超え、ほとんどの學生が正しく解答できていたことにより、本学學生にとって理解しやすい表現であったと考えられる。

## 8. 本学學生の敬語に関する実態

以上の結果により、本学學生の敬語に関する実態として以下のことが明らかとなった。

まず、敬語に関する意識調査結果について、文化庁の調査結果と本学學生の調査結果は概ね似通った結果（気になる言い方として「先生、こちらでお待ちしておりますください」「お客様が申されました」「お客様、どうぞいただきます」「絵画展は8階で開催してございます」、気にならない言い方として「とんでもございません」「患者様は待合室でお待ちください」を回答しているところなど）であり、大きな違いは無かったが、全員の學生が敬語は必要だと思っていること、9割以上の學生が敬語をうまく使えるようになりたいと思っていること、敬語を身につける機会として、8割近くの學生がアルバイト先の研修、5割近くの學生が学校の国語の授業と回答していたことは特筆すべきであり、このことから、学校教育における敬語教育の必要性が示唆されたと考えることができる。

次に、敬語テストの結果より、本学學生は尊敬語と謙讓語の区別や、普通の言葉から尊敬語へ、普通の言葉から謙讓語へなどの、言い換えが身につけていないこと、さらに本学學生は、携帯電話やスマートフォン世代ゆえの固定電話を使って話すオフィスでのビジネス言葉（ビジネス電話対応表現）を知らないという実態が見えてきたことにより、本学の授業における、敬語の基礎を学ぶ知識教育と、電話機を使って学ぶ実践教育の必要性が高まった。

## 9. おわりに

以上、筆者が担当したキャリア教育関連授業において実施した敬語に関するアンケート調査と敬語テストの結果より見えてきた、本学における求められるべき敬語教育について考察した。

調査の結果、本学學生の敬語に関する意識や、実態、そして、特にビジネスで使う敬語表現に関する基本的知識力の低さを改善できるような敬語教育の必要性が明らかとなった。

ただし、この結果は本学學生によるものであり、一般

性を示すことはできない。今後もこのような調査を継続的に実施し、より多くの事例を集め、分析し、結果を一般化させ、本学のみならず、短期大学における敬語教育開発の一助となることができればと考えている。

#### 引用・参考文献

蒲谷宏 (2008) 「敬語の指針」の考え方と今後の学校教育における敬語教育の方向性『高校国語教育2008年6月号』三省堂pp.15-16

菅井郁 (2009) 「自由が丘産能短期大学生の敬語意識－アンケート調査結果からの考察－」『自由が丘産能短期大学紀要42号』自由が丘産能短期大学pp.39-59

蒲谷宏 (2017) 「待遇コミュニケーション教育としての「敬語教育」の考え方－敬語教育への新視点－」『日本語学2017年6月号』明治書院pp.64-74

一般社団法人日本経済団体連合会「2017年度 新卒採用に関するアンケート調査結果」

(<https://www.keidanren.or.jp/policy/2017/096.pdf>). 2018.8.27取得

オリコンスタイル「オリコン転職キャリアニュース」2010年4月16日付

(<https://career.oricon.co.jp/news/75386/>). 2018.8.27取得

文化庁「国語に関する世論調査」

([http://www.bunka.go.jp/tokei\\_hakusho\\_shuppan/tokeichosa/kokugo\\_yoronchosa/](http://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/kokugo_yoronchosa/)). 2018.10.22取得

文化審議会 (2007) 「敬語の指針」

([http://www.mext.go.jp/component/b\\_menu/shingi/toushin/\\_icsFiles/afieldfile/2008/12/26/1217067\\_001.pdf](http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/_icsFiles/afieldfile/2008/12/26/1217067_001.pdf)). 2018.8.27取得