

ビジネス場面におけるタイ人と日本人による尊敬語・謙讓語の使用に関する考察 —指標性の観点から—

チッターラーラック チャニカー (お茶の水女子大学大学院)

1. はじめに

ビジネス場面においては、敬語を含めた言葉遣いが重要とされている。敬語は人間関係の距離を示すものとしても捉えられているため（滝浦，2008），敬語を使用する際，相手，場面，内容などの要素に配慮した上で使い分けることが求められる。しかし，非母語話者のタイ人にとっては，それらの要素を理解した上で，使い分けることがまだ困難と考えられる。また，タイ人と日本人による敬語使用からそれらの要素をどのように指標しているかはまだ課題として残されているため，本研究では指標性（Silverstein, 1976）の観点からビジネス場面において社会人のタイ人（以下，TNS）と日本人（以下，JNS）が使用した敬語，特に尊敬語と謙讓語を中心に分析して考察する。

2. 先行研究

2. 1 敬語

日本語の敬語とは，滝浦（2008）によれば，話し手と聞き手又は話題の人物の上下関係・親疎関係のような社会的・心理的距離を示すものとされている。敬語には意味を表するとともに，相手や第三者に対する敬意や丁寧さを示す機能があると捉えられているため，文化庁の『敬語の指針』（2007），蒲谷・金・吉川・高木・宇都宮（2010）などはその概念に基づき，敬語を尊敬語・謙讓語Ⅰ・謙讓語Ⅱ・丁寧語・美化語という5項目に分類している。5分類の中で人間関係などを配慮した上で敬意を示すのは尊敬語，謙讓語Ⅰ，謙讓語Ⅱがあると指摘されている（文化庁，2007；蒲谷他，2010）。

2. 2 指標性と敬語

指標性に関しては，Silverstein（1976）などによって，言語使用において言語形式から意味を示す機能の他に，特定の場面における社会的特性を指標する機能もあると説明されている。敬語に付随する意味を含めて説明するにあたって，指標性（Silverstein, 1976）の概念を援用し，敬語使用の特徴について分析することが有効であると考えられる。指標性を用いて日本語の敬語を分析した研究の中で，コミュニケーションにおける敬語使用に厳密に着目した研究は徳地（1996）などがある。

公的な人間関係を持つビジネス場面のように日常会話より敬語を多く使用される状況では，ビジネス場面に触れた指標性の観点から分析すべきだと考えられるが，まだ課題は多く残されている。そこで，本研究ではビジネス場面での尊敬語・謙讓語Ⅰ・謙讓語Ⅱの使用を取り上げ，会話参加者の間の人間関係や内容に関わる人物との人間関係がどのように指標されているかということに着目するため，指標性の概念を用いて社会的特性と関連させて分析を行う。

3. 研究課題

本研究ではビジネス場面における社会人の TNS と JNS による敬語使用の中で尊敬語・謙讓語Ⅰ・謙讓語Ⅱの使用を取り上げ，指標性の観点から使用の特徴を明らかにすることを目的とした。研究課題は以下のように設けた。研究課題：TNS と JNS による尊敬語・謙讓語Ⅰ・謙讓語Ⅱの使用からは人間関係がどのように指標されているか

4. 研究方法

4. 1 データの概要

本研究はタイと日本における日系企業及び日系機関で働いているタイ人と日本人を対象にした。タイ日接触場面と日本語母語場面、それぞれ 13 組の会話データを収集した。接触場面の場合はタイ人女性(20 代後半-30 代前半, 上級日本語話者)が部下役, 日本人男性(40 代)が上司役となり, 母語場面も同様に日本人女性(20 代後半-30 代前半)が部下役, 日本人男性(40 代)が上司役という設定をした。上下関係のある上司・部下間の社内会話を収集するために, ロールプレイ手法を採用した。ロールプレイの場面設定に関しては, 上司役と部下役の二者間会話で社内の忘年会・社員旅行・出張に関する企画について相談するという設定である。

4. 2 分析方法

分析対象は部下役による①尊敬語, ②謙譲語Ⅰ, ③謙譲語Ⅱのみとなったため, 文化庁の『敬語の指針』(2007)と蒲谷他(2010)の敬語 5 分類の基準に基づき, 分類した上, さらに相手及び話題の第三者に向ける使用と分析した。その中で特に尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱには話し手と聞き手の間の人間関係及び第三者との人間関係を示す機能があると指摘されている。尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの概念について文化庁(2007)と蒲谷他(2010)によると, 尊敬語は相手側及び第三者である行為や状態の主体を高くし述べるのに使用, 謙譲語Ⅰは自分側から相手側及び第三者と関わる行為を述べる際に動作に関係する人物を高くし述べるのに使用, 謙譲語Ⅱは相手に向けて自分側を高くせず, 丁寧さや改まりを足して述べるのに使用と説明されている。この概念に基づき, 会話例を考察する。

先述の通り, 敬語には敬意や丁寧さや人間関係を示す機能があると指摘されているため, 本研究では尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの使用を分析対象として扱い, 尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの言語的な意味を超えて人間関係という社会的要素を含めた付随的な意味までを指標性の観点から分析する。

5. 結果と考察

TNS と JNS の発話における尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱは, 相手に対する使用と第三者に対する使用と分類した。以下の表に割合と使用回数で結果を示す。

表 1: 相手及び第三者別の尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの使用率と使用回数

	尊敬語			謙譲語Ⅰ			謙譲語Ⅱ		
	相手	第三者	合計	相手	第三者	合計	相手	第三者	合計
TNS	91% (20 回)	9% (2 回)	100% (22 回)	100% (29 回)	0% (0 回)	100% (29 回)	100% (24 回)	0% (0 回)	100% (24 回)
JNS	69% (40 回)	31% (18 回)	100% (58 回)	85% (114 回)	15% (20 回)	100% (134 回)	100% (77 回)	0% (0 回)	100% (77 回)

両者による尊敬語の結果に関して, TNS は相手に対する使用が約 91%となり, 第三者に対する使用は 9%のみである。JNS の場合, 相手に向けて尊敬語を使用した結果は 69%, 第三者に対する尊敬語の使用は 31%となった。謙譲語Ⅰの結果, TNS による謙譲語Ⅰはすべて相手に対する使用であるが, JNS による使用は 85%が相手向け, 15%第三者向けである。謙譲語Ⅱの使用に関しては, TNS・JNS 両者とも相手に対する使用のみ見られた。全体的に結果を見ると, 相手に対する敬語使用は第三者に対する使用より圧倒的に多かったことが確認できた。会話の内容によって, 第三者に対する使用は見られたが, JNS による使用の方が多かったという特徴が確認できた。

次に TNS と JNS による使用についてより理解を深めるために, 接触場面と母語場面の会話例を提示する。TNS と JNS の発話に着目し, 相手・第三者に向けた尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの使用例を通して人間関係をどのように指標されているかについて考察する。

表 2: 尊敬語の使用例

接触場面	母語場面
会話例① 相手に対する使用例 →01 TNS13 Aさん今ちょっと <u>お時間</u> よろしい ですか? 02 T-JNS5 どうぞ	会話例② 相手に対する使用例 →01 JNS1 今 <u>お忙しい</u> ですか? 02 J-JNS1 大丈夫です
会話例③ 第三者に対する使用例 →45 TNS2 ああ、つまり、じゃわかりました トップの方の <u>ご都合</u> を確認して 46 T-JNS2 都合確認して 47 TNS2 それから決めましょうか?	会話例④ 第三者に対する使用例 →103 JNS9 ちょっとここ何人ぐらい <u>参加されるか</u> というのを確認してみます 104 J-JNS9 はい、そうですね

以上の会話例①と会話例②は相手に対する尊敬語の使用例を示している。会話例①と②の TNS13 と JNS1 両者は発話 01 で「お時間」と「お忙しい」という尊敬語を使用している。部下の TNS13 と JNS1 が以上の尊敬語を使用することによって、上司に都合を確認すると共に、上司への敬意を示している。この使用は社会的な上位と下位の立場に基づいた使用と見られ、会話における敬語の使用で上下関係の構築を指標していると考えられる。会話例③と会話例④の場合は、第三者及び会話の話題の人物に対する尊敬語が使用されている。会話例③では TNS2 が部下の立場としてトップの方の都合について述べているため、「ご都合」の使用で敬意を示しつつ、上位のある第三者との上下関係を示していると考えられる。しかし、発話 46 の T-JNS2 は「都合」の使用で繰り返していることから、おそらく T-JNS2 はトップの方との関係がそれほど遠くないと推測できる。会話例④の場合は、社員旅行について会話している際、発話 103 での「参加される」の使用で第三者に対して敬意を払っていると見られる。しかし、人物は同じ会社の社員であるが、特定していない人物のため、JNS9 と J-JNS9 の 2 人の空間外の第三者と考えられる。この使用からソトとの人間関係を構築することを指標しているだろうと解釈できる。

表 3: 謙譲語 I の使用例

接触場面	母語場面
会話例⑤ 相手に対する使用例 →119 TNS12 はい、今のところは以上です また何かあのうちちょっと困って いたら、また <u>相談させていただいて</u> もよろしいでしょうか? 120 T-JNS12 はい、大丈夫ですよ	会話例⑥ 相手に対する使用例 →131 JNS11 そちらも部長の予定を見ながら、 <u>やらせていただきます</u> 132 J-JNS11 はいはい
第三者に対する使用例はなし	会話例⑦ 第三者に対する使用例 →133 JNS5 じゃちょっと本部長の秘書の方に <u>ご相談させていただいて</u> 、ちょっと日程 をあのう <u>いただいて</u> という形で 進めたいと思います 134 J-JNS5 そうですね

会話例⑤と会話例⑥における発話からは「相談させていただく」、「やらせていただく」という謙譲語 I の使用が見られた。TNS12 と JNS11 の使用はいずれも、上司である相手に向けて自分の行動について話しているため、相手に対する謙譲語 I と分析できる。会話例⑦の場合は「ご相談させていただく」、「いただく」の謙譲語 I が使用されているが、この例の使用は相手である上司ではなく、本部長の秘書と関わるため、第三者に対する使用と解釈できる。謙譲語 I の使用例から、本部長の秘書に向けて使用していることで、向ける先との人間関係や敬意を含めた付随的な意味が捉えられる。これらの例から発話者は上司又は本部長の秘書との関係を理解した上で、敬意を示すべき対象に謙譲語 I を使用することで、職場における社会的関係を示すという指標性があると捉えられる。

表 4：謙譲語Ⅱの使用例

接触場面	母語場面
会話例⑧ 相手に対する使用例 →69 TNS8 私がまあこれから、あのう調整して、 またあのう結果でき次第、 <u>お知らせ致します</u> 70 T-JNS8 はい	会話例⑨ 相手に対する使用例 →175 JNS1 宜しく申し上げます またあのう進捗情報を今日 <u>ご連絡致しますので</u> 176 J-JNS1 わかりました

会話例⑧と会話例⑨は相手に対する謙譲語Ⅱの使用例である。会話例⑧の発話 69 の TNS8 による「お知らせ致します」の使用と、会話例⑨の発話 175 の JNS1 による「ご連絡致します」の使用に関しては、謙譲語Ⅱの概念から考えると、上司との上下関係の中で TNS8 と JNS1 が自身の行為を示す際、丁寧に述べていることがわかった。このように上司との会話場面において丁寧に述べるべき対象に謙譲語Ⅱが使用されていることから、丁寧な表現を通して話し手と聞き手の立場について理解でき、上下関係を示していることが見られる。

以上の結果を踏まえて総合的に考察すると、相手に対する尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの使用は TNS と JNS 両者に見られたため、上司との上下関係上で敬意や丁寧を含めた付随的な意味があると捉えられた。しかし、第三者に対する使用に関して、謙譲語Ⅱには JNS, TNS とも使用がなく、尊敬語・謙譲語Ⅰには使用が比較的になかった。特に JNS による尊敬語・謙譲語Ⅰの使用の中で、上位である第三者に対する使用もあり、特定していない第三者に対しても使用されているため、母語話者の JNS は TNS より日本の社会文化的範疇において構築されている人間関係を深く理解するとともに、敬語使用を通してそのような関係性をどのように指標するかについてもより熟達していると考えられる。

6. まとめと今後の課題

本研究ではビジネス場面における TNS と JNS の尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの使用を取り上げ、指標性の観点から敬語使用の対象について分析を行った。その結果、全体的に相手に対する使用が比較的によく、第三者に対する使用は少なかった。謙譲語Ⅱの使用には相手に対する使用のみということがわかった。JNS より TNS の方が第三者に対する使用が少ないという特徴が見られたため、非母語話者の TNS にとってまだ課題であると推測できる。また、指標性の観点から見られた敬語使用の現象の中から、尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱの使用によって、文字通りの意味を示す以外、話し手と相手及び第三者の社会的立場に基づき、会話において相手との上下関係及び第三者との人間関係の構築を指標している機能があると説明できる。本研究では部下役の TNS と JNS による尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱにのみ注目したため、今後すべての敬語使用・不使用を対象とし、会話の展開にも配慮しつつより厳密に分析することを課題とする。

謝辞 本稿の執筆にあたって、ご指導いただいた本林響子先生、本林ゼミの皆様、調査にご協力いただいた皆様に、心より厚く感謝を申し上げます。

参考文献

蒲谷宏・金東奎・吉川香緒子・高木美嘉・宇都宮陽子(2010). 敬語コミュニケーション 朝倉書店.

滝浦直人(2008). ポライトネスから見た敬語, 敬語から見たポライトネス—その語用論的相対性をめぐって— 社会言語科学, 11(1), 23-38.

徳地慎二(1996). 謙譲表現“お・ご～する”, “お・ご～いたす”と指標性について 日本プラグマティックス学会, 6, 77-98.

文化庁(2007). 敬語の指針

http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/sokai/sokai_6/pdf/keigo_tousin.pdf [2019年11月28日閲覧].

Silverstein, M. (1976). Shifters, Linguistic Categories and Cultural Description, in K. Basso & H. Selby (eds.), *Meaning in Anthropology*, University of New Mexico, 11-15.