

# 「よろしかったですか」等の表現の自然さに関するアンケート調査の分析

阿 部 新

## 1. はじめに

### 1.1 接客場面での表現に対する関心の広がり

ここ10年ほどの間、コンビニエンスストアやファミリーレストランなどの接客場面での表現に関心が集まっている。こういった表現は「接客敬語」「バイト敬語」「マニュアル敬語」「バイト語」「マニュアル言葉」などと呼ばれ、塩田（2002：85）では社会方言の一つとみなして「ファミ・コン方言」と名付けられている。例としては、店の会計で店員が発する「お会計のほう、1万円になります」という表現の「ほう」や、千円未満の買い物をしたときに店の会計で店員が発する「千円からお預かりします」という表現の「～から」が挙げられ、文化庁の「国語に関する世論調査」でも平成8年（1996年）度と平成14年（2002年）度の2回、これらの表現が気になるかどうか全国調査が行われている（文化庁1997, 2003）。

表1 接客表現に関する文化庁の世論調査の結果（文化庁1997, 2003）

		気になる	気にならない	どちらとも言えない
(店の会計で、店員が) お会計の <u>ほう</u> 、1万円になります	平成14年度 (n=2,200)	50.6%	40.7%	7.4%
	平成8年度 (n=2,240)	32.4%	63.7%	3.4%
(千円未満の買い物をしたとき、店の会計で、店員が)千円 <u>から</u> お預かりします	平成14年度	45.2%	44.3%	9.5%
	平成8年度	38.4%	58.0%	2.7%

表1に2回の調査結果を示した。これらを比較すると、「気になる」という人が増えており、こういった表現に対する意識が高まってきていることが分かる。

## 1.2 「よろしかったでしょうか」に対する関心の広がり

本稿では、こういった表現のうち、「よろしかったですか」「よろしかったですでしょうか」という表現を取り上げる。この表現は文化庁の調査では取り上げられていないが、早くにはインターネット上で違和感のある表現として取り上げられていた<sup>1</sup>。例えば、岡島昭浩氏が設置していた『ことば会議室』というインターネットのウェブページ上の掲示板では、1999年11月には「名古屋で聴いた完了態？」というタイトルで違和感のある表現としての議論が始まった。また、読売テレビアナウンサーの道浦俊彦氏が、「ニューススクランブル」というニュース番組の中の「平成ことば事情」というコーナーで、名古屋で聞いた「よろしかったですか」という表現を取り上げ、その内容を2001年3月13日付でホームページ『平成ことば事情』に掲載した（道浦2003：58-60）。その後、2002年1月7日付の読売新聞大阪本社版夕刊にて、米川明彦氏が大阪で聞いた「よろしかったですか」という表現を取り上げ、強い違和感を表明している（米川2006に所収）。こういった指摘が相次いだ段階で、NHK放送文化研究所が初めての大規模な調査を行うに至った（塩田2002）。その後関心は一般に広まり、現在に至るまで、敬語の誤用や正用法に関する書籍の中で扱われ、多くの場合「誤り」として直すべき表現、使用すべきではない表現<sup>2</sup>として紹介されている（井上明美2009、幸運社編2005、2006、2008、小林2004、2008、日本雑学能力協会編著2009、濱田2008、山田2009、他多数）。

## 1.3 「よろしかったですか」に関する社会言語学的先行研究

塩田（2002）は「よろしかったですか」という表現<sup>3</sup>について、日本全国の満20歳以上の男女2,000人を対象にした無作為抽出法による大規

模な調査を行い、分析した。

用法としては、従来から使われている「確認用法」と、最近違和感があるとしてよく取り上げられる「いきなり用法」の2種類があり、特に「いきなり用法」について分析している。

「確認用法」とは、自分が相手から聞いたことが正しいか、少し時間が経ってから相手に尋ねる「記憶確認用法」(例(1))や、自分が行ったことに問題がないかどうかを相手に尋ねる「妥当性確認用法」(例(2))であり、これらは問題がないとしている。

(1) 客「みそラーメンお願いします」

店員「かしこまりました」

(しばらくしてから)

店員「さきほどご注文されたのはみそラーメンでよろしかったでしょうか?」(塩田2002:71)

(2) (店員が品物を包装し終わってから)

店員「ご自宅用に包装してしまいましたが、よろしかったでしょうか?」(塩田2002:71)

一方、確認すべき記憶がないにも関わらず用いられるのが「いきなり用法」であるとし、例(3)の下線部分が問題になるとしている。

(3) 店員「いらっしゃいませこんにちは。店内でお召し上がりでよろしかったでしょうか?」

(ファーストフード店で)(塩田2002:71)

調査では、上記の「いきなり用法」について、聞いたことがあるか、どのように感じるか尋ねた。結果として、性差でみると男性よりは女性のほ

うが、年代差でみると若い人ほど「聞いたことがある」という回答が多く、「よろしかったでしょうか」と「よろしいでしょうか」は「何となく違う」という回答が多かったとのことである。両者の間に微妙なニュアンスの違いを感じていることが分かった。また、北海道・愛知で聞いたことがあるという回答が多く（北海道63%、愛知64%、全国平均47%）、これらの地域では「よろしかったでしょうか」と「よろしいでしょうか」は「同じ意味だ」と回答した人の割合が他の地域よりも有意に多かった、とのことである（塩田2002：71-75）。

#### 1.4 「よろしかったでしょうか」の「方言起源説」

以上のように、この表現を「聞いたことがある」という回答が北海道と愛知で特に多かったため、北海道と愛知の方言がこの表現の起源なのではないかという「方言起源説」が提示され、可能性が高いと説明されている（塩田2002：76）。

北海道で発生した理由については、北海道方言の発生に關与した東北方言も視野に含めて考えられている。東北地方の方言一般で「～している」というアスペクト表現が「シテイタ」と表現されるという現象や、挨拶ことばで「オバンデシタ」「オハヨウゴザイマシタ」「モシモシ佐藤デシタ」のように「タ」を用いる地域が多いことから、「よろしかったですか」においても「タ」が用いられるようになったという推測である（塩田2002：76-77）。この説は大方支持されている（井上史雄2004：12-13、井上史雄2007：178、梅津2007：60-61、佐久間2007：70、真田2002：182-184、宮田2009：61など）。

一方で、愛知の方言における発生理由について塩田（2002）は説明していない。これまでのところ愛知を含めた東海地方の起源について説明しているのは、井上史雄（2004：13-14）による「丁寧さ起源説」である。多くの言語で過去形や仮定形が丁寧な表現で使われることがあり、現在の状況をじかに示さず完了したかのように示すことで丁寧さを表現しようとして

いるところから生まれたのではないかと説明している。

### 1.5 「よろしかったでしょうか」が示す丁寧さ

過去時制が丁寧さを表すのではないかという説は、英語の依頼表現で Will/Can you? より Would/Could you? を使用するほうが丁寧な表現になることが「よろしかったでしょうか」の起源に関係しているのではないかという説である。塩田（2002：75）（「時制転換によるていねい化」説）や飯田（2002：55）が紹介している。しかし、これだけでは英語の用法が転移する理由がはっきりしない。

それよりも、渡邊（2006, 2007）や加藤（2009）で示されている「話し手がある一定の時間聞き手に対して配慮をしていたことを示すことになり、それが丁寧さにつながる」という説明の方がうまく説明できている。例えば、渡邊（2006, 2007）ではフランス語にも「接客の半過去（*imparfait forain*）」という表現があり、過去性を表示することで店員が客に対して注意を払い続けてきたことを明示し、入念な接客であることを示すことができるため、過去時制が丁寧さを帯びる<sup>4</sup>のだろう（渡邊2007:56）とし、日本語の「よろしかったでしょうか」についても、客が到着する前から何らかの予備的配慮を行っていたことを過去時制によって示し、配慮を続けていたことが丁寧さに繋がるという意味効果を帯びることによって、過去時制が丁寧さを帯びるのだろうとしている（渡邊2007：57）。

また、加藤（2009）は、「た」の文法カテゴリーとしてテンスやアスペクトの他にモダリティを設定し、その例として「発見の「た」」（例（4））や「思い出しの「た」」（例（5））を挙げ、個人の長期記憶にある情報にアクセスしている事を示す「長期記憶参照表示」というモダリティであると説明する。

- (4) どこに行ったのかと思ってたけど、こんなところに|ある／あった|ぞ。（加藤2009：12）

(5) そうだ。戸棚におやつがあった。(加藤2009:14)

その上で、「よろしかったでしょうか」に現れるような「た」は、理論的には長期記憶参照をしているわけではないという点でモダリティの「た」の用法からはやや逸脱した例だが、長期記憶参照による「丁寧な扱い」, 「配慮・気遣い・丁寧さ」, 「断言や確述を避ける」というニュアンス<sup>5</sup>のみを活用している点で特徴的な用法だとしている(加藤2009:25)。

しかしそもそも、「よろしかったでしょうか」の「た」が丁寧さを持つのかどうかは検討する必要がある。真田(2002:182-184)では、東北地方の挨拶の「タ」(例:オバンデシタ)は、それを用いない場合(例:オバンデス)よりも丁寧であるとしている。ところが、塩田(2002)は「おはようございました」と「おはようございます」のニュアンスの違いについても調査したところ、「おはようございました」は「おはようございます」より丁寧だ」という回答は12%に過ぎず、「おはようございました」は変な言い方だ」という回答が49%で圧倒的に多いということが分かった(塩田2002:77-79)。

このように、北海道方言の「よろしかったでしょうか」の発生に関係しているとされる「おはようございました」の過去時制に丁寧さを感じる人が少数派ということは、「よろしかったでしょうか」にも丁寧さが引き継がれている可能性は低いのではないだろうか。また、「よろしかったでしょうか」の丁寧さについて、塩田(2002:74)のアンケート調査の結果によれば、「よろしかったでしょうか」のほうが「よろしいでしょうか」より丁寧だ」という回答は、北海道で15%、東海地方で14%であり、全国平均の12%より有意に多いという結果にはなっていない。むしろ、「両者は同じ意味だ」という回答が北海道で28%、東海地方で26%あり、全国平均の17%より有意に多い。「よろしかったでしょうか」に丁寧さを感じるのは全国的にも少数派であり、「よろしかったでしょうか」が生まれたのは、必ずしも「た」が丁寧だからという理由ではないのかもしれないのである。

## 1.6 「よろしかったでしょうか」が示す配慮

「よろしかったでしょうか」のほうが丁寧であるという意見がそれほど多くない一方で、上記1.3でも紹介したように、「よろしかったでしょうか」と「よろしいでしょうか」は「何となく違う」という意見が多かった。このニュアンスの違いにはおそらく加藤（2009：25）が示した「配慮・気遣い」が含まれているのであろう。

では、「よろしかったでしょうか」が示す「配慮」とはどんな配慮なのか。秋月（2005：125-133）はファミレスでの店員の発話例（6）（7）を取り上げて説明している。

(6) メニューのほう、お下げしてもよろしいでしょうか。

(秋月2005：125)

(7) メニューのほう、お下げしてもよろしかったでしょうか。

(秋月2005：126)

(6) では、客はメニューを下げてもいいかどうかの判断が求められるが、(7) では、注文後にはメニューが要らなくなるという一般常識に基づいて店員が「メニューを下げる」という判断をしたことの承認・拒否を客は求められているという。(7) は客が行う「判断」の負担を避け、ただ「承認・拒否」すればいいようにする、という配慮があるというのである。

ところが、このような配慮には問題が多い。秋月（2005）も指摘しているが、このような配慮はどこまで客に配慮すればいいのか分からず、堂々巡りになってしまうのである。また、店員の勝手な判断や店員が勝手に思っている一般常識を押し付けられたと客が感じてしまえば、店員の言動は「余計なお世話」と捉えられ、「押し付けがましい」という違和感・不快感につながる可能性があるという。

さらには、この表現を使用する側は、必ずしもこのような配慮を持って「よろしかったでしょうか」を使っているわけではないという指摘もある。

洞澤・岡（2007）の岐阜大学生へのアンケートによれば、何らかの配慮を持って「よろしかったでしょうか」を使うという回答はわずかで、「なんとなく」「周りが使っているから」「柔らかい感じがするから」「丁寧な感じがするから」といった回答が多かったとのことである（洞澤・岡2007：14-18）。結局、「よろしかったでしょうか」の丁寧さ・配慮とは非常に感覚的な物なのかもしれない。

## 1.7 本稿の目的

以上のように、ここ10年ほどの間、コンビニエンスストアやファミリーレストランなどの接客場面で観察されてきた「よろしかったですか」「よろしかったですか」という表現について、関心の広がり、起源についての諸説、丁寧さを持つ背景、またそれに伴って示される配慮についての先行研究を概観した。この表現については北海道と愛知の方言が起源ではないかという「方言起源説」が提示されており、愛知における起源は「現在の状況を完了したかのように示すことで丁寧さを表現しようとしている」という「丁寧さ起源説」（井上史雄2004）が唱えられている。しかし、塩田（2002）のアンケート結果からは、「よろしかったですか」のニュアンスとして丁寧さを感じている人はそれほど多くなく、むしろ客側の判断の負担を減らそうという「配慮」（秋月2005）が含まれたものであろうと推測できることを紹介した。ところが、洞澤・岡（2007）にあるように、必ずしも聞き手への明確な配慮を意識して使っているわけでもないようである。このような状況下で、「よろしかったですか」の愛知方言における起源の探究は振り出しに戻ったと言えるだろう。なぜ愛知でこのような表現が広がり、どのような意味・ニュアンスを持っているのか、はっきりした説明はない。

そこで筆者は、愛知県内にある大学の学生を対象として「よろしかったですか」という表現ならびにそれに類する表現の「自然さ」に関するアンケートを実施した。「自然さ」に注目したのは、この表現の「丁寧さ」や

「配慮」といった待遇に関する価値観を使用者が明確に持っているかはつきりしないため、これらを排除してデータを集めるのが望ましいと考えたためである。また、この表現の起源と考えられている愛知でアンケートを実施することで、「方言起源説」についての何らかの知見を探りたいと考えたのである。

## 2. 調査の概要

調査は2010年12月に愛知県内の大学で行った。筆者が担当する授業でアンケート用紙を配布・回収し、出席者84名の大学生から回答を得た。

調査票のフェイスシートでは、今まで一番長く住んだ都道府県・市町村と、そこに住んだのは何歳から何歳までかを回答してもらい、さらに性別を回答してもらった。分析では、一番長く住んだのが愛知県、岐阜県、三重県、静岡県<sup>6</sup>の東海地方4県と回答した回答者のうち、欠損値や回答に不備がない67名のデータを使用する。男女の内訳・一番長い居住歴の県別の内訳は表2に示した。

表2 分析対象67名の概要

性別	男性17名、女性50名
一番長い居住歴の県	愛知県42名、岐阜県16名、三重県4名、静岡県5名

設問では、接客場面・対人場面で過去時制を含む表現が使われる場面を三つ用意した。それぞれの場面で設定した話者が用いるだろうと想定される表現を四つから五つ用意し、それらが自然であると感じる順位をつけてもらった。さらに、「なぜその表現が一番自然だと思いますか」という質問を設け、自由回答も求めた。本稿では、以下、順位に関する回答について分析していく。

### 3. 結果と分析

#### 3.1 場面1：ファミレスでの店員の発話

場面1では、ファミレスで店員が「ご注文は以上で……」と尋ねてきたという設定で、「……」の部分の表現を5種類提示し、自然だと思ふ順位をつけるよう指示した。店員は「若い女性店員」と「50代の女性店員」の2種類を設定し、世代による違いがあるかどうか分析できるようにした。店員が発する表現は「a. いいですか」「b. よいですか」「c. よかったですか」「d. よろしいですか」「e. よろしかったですか」の5種類である。

##### 3.1.1 全体的分析

以下の表3は各表現に対する1～5の順位をそのまま数値として回答者数(n=67)で平均した値である。取り得る数値は1～5、数値が小さいほうが自然であることを意味し、数値が大きいほど不自然であることを意味する。

表3 場面1で用いられる表現の自然さの平均値 (n=67)

	a.いいですか	b.よいですか	c.よかったですか	d.よろしいですか	e.よろしかったですか
若い店員	3.73	4.09	3.06	1.69	2.43
50代店員	3.61	4.06	2.75	1.91	2.67

※1.00 ≤ 平均値 ≤ 5.00

まず、店員の世代に関わらずa, b, cのような「よい・いい」を含む表現とd, eのような「よろしい」を含む表現の平均値を比べる。平均値はd, e < a, b, cとなっている。「よろしい」を含む表現のほうが平均値が低い。「よい・いい」よりも「よろしい」のほうが丁寧さが高く、「よろしい」という形容詞を接客場面で使うことが自然だと考えられていることが分かる。

さらに、「よい・いい」を含む表現a, b, cの間での違いを比べると、平均値はc < a < bとなっている。cの「よかったです」のほうがa, bの「よい・いい」より平均値が低く、「よかったです」のほうが自然だと意識されていることが分かる。

一方、「よろしい」を含む表現d,eの間での違いを比べると、平均値はd < eとなっている。d「よろしいですか」のほうがe「よろしかったですか」より平均値が低い。d「よろしいですか」が一番自然だと思われることが分かる。

以上を簡略に示すと以下のようになる。

自然さ：よい・いい < よかった < よろしかった < よろしい

### 3.1.2 回答者の男女差による分析

次に、回答者の男女別平均値を見てみる。表4は女性回答者50名の平均値、表5は男性回答者17名の平均値である。

**表4 場面1で用いられる表現の自然さの平均値：女性回答者 (n=50)**

	a.いいですか	b.よいですか	c.よかったですか	d.よろしいですか	e.よろしかったですか
若い店員	3.66	4.16	3.08	1.66	2.44
50代店員	3.42	4.08	2.78	1.78	2.94

※1.00 ≤ 平均値 ≤ 5.00

**表5 場面1で用いられる表現の自然さの平均値：男性回答者 (n=17)**

	a.いいですか	b.よいですか	c.よかったですか	d.よろしいですか	e.よろしかったですか
若い店員	3.94	3.88	3.00	1.76	2.41
50代店員	4.18	4.00	2.65	2.29	1.88

※1.00 ≤ 平均値 ≤ 5.00

女性回答者(表4)は3.1.1で見た全体の結果と同様の傾向を示しており、男性回答者(表5)も若い店員が用いる表現の自然さは3.1.1で見た全体の結果と同様の傾向を示している。しかし、男性回答者は50代店員が用いる表現の自然さについて女性と異なる傾向を示している(表5の網掛け部分)。つまり、d,eのような「よろしい」を含む表現については、e「よろしかったですか」のほうがd「よろしいですか」よりも平均値が低く、より自然

だと意識されているのである。50代店員が用いる表現の自然さについての男性回答者の回答は以下のように示すことができる。

男性回答者の自然さ：

よい・いい < よかった < よろしい < よろしかった

なぜ男性回答者は50代店員が用いる表現として、「よろしかったですか」のほうが「よろしいですか」より自然であると意識するのであろうか。これについては、塩田（2002：73-74）において、「よろしかったですか」のほうが「よろしいでしょうか」より丁寧だ」という回答が日本全国の50代および60代以上の世代で他の世代より多かったという結果と関係があるのではないかと推測される。塩田（2002）の調査結果では、「よろしかったですか」のほうが「よろしいでしょうか」より丁寧だと感じている者は、50代の話者で15%、60代以上の話者では14%いる。一方、40代は9%、30代は10%、20代は5%と50代以上より少ない（塩田2002:73-74）。このような50代以上の話者は、より丁寧に表現しようとする場合に「よろしかったですか」という表現を多用し、それを聞いた者が「50代以上の話者は接客場面で「よろしかったですか」を使う」というイメージを持つようになるのではないだろうか。実際、今回の調査の自由回答では「「よかったですか」は高齢の人が使うイメージがある」という回答や、「年配の人になると過去形を使う傾向がありそうなイメージがある」という回答が得られた。東海地方では少なくとも一部ではこのようなイメージがあるようだ。

ただ、このような推測が成り立つとすると、女性回答者（表4）も男性回答者（表5）と同じような結果になっても良さそうである。しかしそうはなっていない。理由は現時点では分からないが、男性回答者は17名しかいないため、偏った結果が出ているという可能性も十分にあるだろう。

### 3.2 場面2：健康診断での医師の発話

場面2では、健康診断で医師が「どこか痛いところは……」と尋ねてきたという設定で、「……」の部分の表現を4種類提示し、自然だと思ふ順位をつけるよう指示した。場面2では世代による違いについては質問を設定していない。医師が発する表現は「a. ないですか」「b. ないでしょうか」「c. なかったですか」「d. なかったでしょうか」の4種類である。

以下の表6は各表現に対する1～5の順位をそのまま数値として平均した値である。全体についての結果、女性回答者の結果、男性回答者の結果を示している。

表6 場面2で用いられる表現の自然さの平均値

	a. ないですか	b. ないでしょうか	c. なかったですか	d. なかったでしょうか
全体(n=67)	1.34	2.55	2.45	3.66
女性(n=50)	1.28	2.46	2.60	3.66
男性(n=17)	1.53	2.82	2.00	3.65

※1.00 ≤ 平均値 ≤ 4.00

まず、全体、女性、男性のすべてでc, dのような「なかった」を含む表現の方がa, bのような「ない」を含む表現より平均値が高く、「ない」を含む表現のほうが自然だと意識されていることが分かる。

さらに、全体と男性の結果においてはもう一点の傾向が見出せる。a, cのような「ですか」を含む表現とb, dのような「でしょうか」を含む表現を比べると、「ですか」を含む表現のほうが平均値が低く、「ですか」を含む表現のほうが自然だと考えられていることが分かる。

全体と男性の結果を簡略に示すと以下のようになる。

「ない」「なかった」の自然さ： ない > なかった

「ですか」「でしょうか」の自然さ：ですか > でしょうか

一方、女性回答者と男性回答者の大きい違いを見てみると（表6中の網掛け部分）、男性回答者はcのような「なかった」を含む表現を用いた表現のほうが自然だとする意識が強いことが分かる（平均値2.00）。前節と同じように、男性回答者のほうが「た」を用いる表現を自然と考えるという傾向がここでも見出された。

### 3.3 場面3：スーパーのレジでの店員の発話

場面3では、スーパーのレジで店員が「レジの袋は……」と尋ねてきたという設定で、「……」の部分の表現を4種類提示し、自然だと思う順位をつけるよう指示した。場面3も世代による違いについては質問を設定していない。店員が発する表現は「a. 要りますか」「b. 要りましたか」「c. 要りますでしょうか」「d. 要りましたでしょうか」の4種類である。

以下の表7は各表現に対する1～5の順位をそのまま数値として平均した値である。全体についての結果、女性回答者の結果、男性回答者の結果を示している。

表7 場面3で用いられる表現の自然さの平均値

	a. 要りますか	b. 要りましたか	c. 要りますでしょうか	d. 要りましたでしょうか
全体 (n=67)	1.48	2.79	2.18	3.55
女性 (n=50)	1.36	2.90	2.24	3.50
男性 (n=17)	1.82	2.47	2.00	3.71

※1.00 ≤ 平均値 ≤ 4.00

まず、全体、女性、男性のすべてでb, dのような「ました」を含む表現の方がa, cのような「ます」を含む表現より平均値が高く、「ます」を含む表現のほうが自然だと意識されていることが分かる。

さらに、a, bのような「ますか」を含む表現とc, dのような「ますでしょうか」を含む表現を比べると、「ますか」を含む表現のほうが平均値が低く、「ますか」を含む表現のほうが自然だと考えられていることが分かる。

以上を簡略に示すと以下のようになろう。

「ます」「ました」の自然さ：            ます > ました

「ますか」「ますでしょうか」の自然さ：ますか > ますでしょうか

また、場面3では女性回答者と男性回答者で傾向の違いはないが、b「要りましたか」のような表現を自然だと意識しているのは、女性回答者よりも男性回答者の方である(表7の網掛け部分)。3.1, 3.2節と同じように、男性回答者のほうが「た」を用いる表現を自然と考えるという傾向がここでも見出された。

### 3.4 分析のまとめ

第3節で分析した三つの場面では、「よろしかったですか」という表現、ならびに類似表現として「なかったですか」、「要りましたか」という接客場面で用いられる表現について「た」を含まない表現と、「た」を含む表現の自然さを検討した。そして、以下のような結果が得られた。

「よい・いい」の自然さ：            よい・いい < よかった

「よろしい」の自然さ：            よろしい > よろしかった

「ない」「なかった」の自然さ：    ない > なかった

「ます」「ました」の自然さ：    ます > ました

以上から、「よかったですか」については「いいですか」「よいですか」より自然であるという結果があてはまるが、「よろしかったですか」については「よろしいですか」より自然であるという結果にはならなかった。また、「なかったですか」という表現や「要りましたか」という表現は自然さが低く、接客・対人場面で自然であるとはみなされなかった。

さらに、男性の回答に限って見ると、場面1で50代店員が用いる表現の

自然さについて、「よろしかったですか」という表現の方が「よろしいですか」より自然だという結果になった。また、場面2では「なかったですか」について、場面3では「要りましたか」について、男性回答者のほうが「た」を含む表現を自然だと意識する程度が高いことも分かった。

以上のような分析のまとめから得られた知見としては、以下のようなことが挙げられるだろう。

①東海地方では年配の話者は過去時制を用いた接客表現を用いるのが自然だとする傾向がみられる。

②男性回答者は女性回答者に比べて過去時制を用いた接客表現を自然だとする傾向がみられる。

なお、自由回答においては、場面2（医師）と場面3（スーパーの店員）の「でしょうか」を用いた表現は丁寧過ぎるという回答があった。場面2については、回答者である学生から見て年上である医師が学生に対してあまりに丁寧な言い方をするのは自然さに欠けるという回答であった。また、場面3については、スーパーのレジという場面も「でしょうか」のようなあまりに丁寧な言い方は馴染まないという回答があった。「丁寧さ」は、場面2・3における「ですか」と「でしょうか」の違いや場面1における「よい・いい」と「よろしい」の違いで表せると意識されていることが分かる。とすると、「た」を含む表現の使い分けは、やはり「丁寧さ」とは別の何らかの「配慮」といったニュアンスを表している可能性を示唆するように思われる。

#### 4. 今後の課題

今回扱ったような表現は接客・対人場面のような待遇表現が必要な場面で用いられるものなので、方言談話の資料には表れにくいものだろうと推測される。とはいえ、上記①のような結果が得られたので、年配の方々につ

いての資料を発掘し、さらに検討していくことが今後必要になるだろう。それについては今後の課題としたい。また、今回収集したアンケートの自由回答には今回の知見をさらに説明することが可能となるデータがあるかもしれない。未分析の部分が多いので、今後分析を進めたい。さらに、「自然さ」を尋ねたアンケート調査には限界があった。たとえば、「自然さ」を「規範」と捉えたため、「正しさ」の順序を回答した回答者もいたはずである。また、「自然さ」のような感覚の順序尺度による順位は間隔が等間隔とは限らず、また、回答者間でも順位の間隔が異なっていることが考えられるという欠点がある。アンケートによって更なる調査する際には調査票にさらなる工夫を施すことも今後の課題としておきたい。

## 謝辞

調査に協力して下さった回答者の皆さんに深く感謝申し上げます。ありがとうございました。

## 注

- 1 違和感に関するインターネット上での指摘を分析した研究に首藤・原田（2009）がある。
- 2 ただし、問題の無い表現だとする意見もある（奥秋2007、北原2004、2005、町田2009）。
- 3 塩田（2002：83）は「よろしかったですか」と「よろしかったですか」を同類として扱うとしている。本稿もこの扱いを採用し、両者は同類として扱う。なお、筆者が行ったアンケート調査では「よろしかったですか」の形式を採用しているので、本稿中でそのアンケートに言及する場合は「よろしかったですか」の形式で統一する。
- 4 渡邊（2006：78-79）ではフランス語の他に英語、スペイン語、ドイツ語にも過去時制が丁寧さを表す用法があることを指摘しているが、言語一般で過去時制が丁寧さを表すかどうかについては今後のさらなる研究が必要だとしている。
- 5 梶井（2010）も「過去形が生み出す連帯感」について同様のことを述べている。
- 6 例えば、1位を一つ・5位を一つしか回答しておらず2位から4位の回答が欠損

していたり、1位を二つ回答していたりなどの不備がない回答という意味である。

## 参考文献

- 秋月高太郎 (2005) 『ありえない日本語』 筑摩書房
- 飯田朝子 (2002) 「<新・接客表現>はことばの乱れか変化か」『言語』 31 巻9号 : 52-56. 大修館書店
- 井上明美 (2009) 『真逆の日本語』 中経出版
- 井上史雄 (2004) 「「よろしかったでしょうか」はどこから来たか」『NHK日本語なるほど塾』 1巻8号: 12-14. 日本放送出版協会
- (2007) 『その敬語では恥をかく!』 PHP 研究所
- 梅津正樹 (2007) 「ことばおじさん「よろしかったでしょうか?」はOKですか?」『女性のひろば』 343号: 60-63. 日本共産党中央委員会
- 奥秋義信 (2007) 「放送言葉に警告! ⑥ 「よろしかったでしょうか」、現在完了形を表し、誤用ではない」『新・調査情報: passingtime』 67号: 56-61. TBS
- 梶井厚志 (2010) 『コトバの戦略的思考—ゲーム理論で読み解く「気になる日本語」』 ダイアモンド社
- 加藤重広 (2009) 「タ形の長期記憶参照標識機能」『北海道大学文学研究科紀要』 127号: 1-27. 北海道大学文学研究科
- 北原保雄 (2004) 「よろしかったでしょうか」北原保雄編 『問題な日本語—どこがおかしい? 何がおかしい?』: 35-38. 大修館書店
- (2005) 「ふたたび、よろしかったでしょうか」北原保雄編 『続弾! 問題な日本語—何が気になる? どうして気になる?』: 104-109. 大修館書店
- 幸運社編 (2005) 『こんなことも知らないの? 大人のマナー常識513』 PHP 研究所
- 編 (2006) 『あなたの「ふつう」はだいじょうぶ? 女のマナー常識555』 PHP 研究所
- 編 (2008) 『社会人トークできますか? ことばのマナー常識401』 PHP 研究所
- 小林佐都子 (2004) 『そのバイト語はやめなさい』 日本経済新聞社
- (2008) 『そのバイト語はやめなさい プロが教える社会人の正しい話し方』 日本経済新聞社
- 佐久間淳一 (2007) 『はじめてみよう 言語学』 研究社
- 真田信治 (2002) 『方言の日本地図 ことばの旅』 講談社
- 塩田雄大 (2002) 「「よろしかったでしょうか」はよろしくないか~平成13年度

- (後半)ことばのゆれ全国調査から(1)～』『放送研究と調査』52巻3号: 64-87. NHK放送文化研究所
- 首藤佐智子・原田康也(2009)「言語使用のメタ認知的内省の情報資源としてのインターネット: 前提条件再構築の検討を例として」『日本認知科学会第26回大会発表論文集』: 154-155. 日本認知科学会
- 日本雑学能力協会編著(2009)『問題な敬語』新講社
- 濱田秀彦(2008)『つい口に出る「微妙」な日本語—その言い方は他人にどう聞こえているか』ソフトバンク クリエイティブ
- 文化庁(1997)『(平成8年度)国語に関する世論調査』文化庁文化庁国語課  
——(2003)『平成14年度 国語に関する世論調査 日本人の国語力』独立行政法人国立印刷局
- 洞澤伸・岡江里子(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号: 1-31. 岐阜大学地域科学部
- 町田健(2009)『変わる日本語その感性』青灯社
- 道浦俊彦(2003)『「ことばの雑学」放送局 「新語・造語・迷用法」をアナウンサーが楽しく解説』PHP研究所
- 宮田公治(2009)「「～よろしかったでしょうか」は押しつけか丁寧か」中山緑朗・飯田晴巳・陳力衛・木村義之・木村一編『みんなの日本語事典—言葉の疑問・不思議に答える—』: 60-61. 明治書院
- 山田永(2009)『社長は食べられました 「敬語力」養成講座』集英社
- 米川明彦(2006)『これも日本語! あれもニホン語?』日本放送出版協会
- 渡邊淳也(2006)「フランス語の「丁寧の半過去 (imparfait de politesse)」と日本語の「よろしかったでしょうか」型語法との対照研究」『文藝言語研究・言語篇』50号: 41-84. 筑波大学大学院人文社会科学研究科文芸・言語専攻  
——(2007)「フランス語の「丁寧の半過去」と日本語の「よろしかったでしょうか」型語法」『フランス語学研究』41号: 54-59. フランス語学研究会

## インターネットサイト

- 『ことば会議室』2007年9月29日最終更新, <<http://kotobakai.seesaa.net/article/8174281.html>> [2011年3月30日アクセス]
- 『平成ことば事情』2009年9月30日最終更新, 読賣テレビ放送株式会社, <<http://www.ytv.co.jp/announce/kotoba/index.html>> [2011年3月29日アクセス]