

企業の重役への敬語表現教育の理念と方法

— 社会生活の内省を通じた敬語表現教育の試み —

高木美嘉¹， 川口義一²

本稿は、ある外資系企業の日本支社における役員研修の事例報告を通して、企業の「重役」への「敬語表現」の教育理念とその教育方法について述べ、ビジネスパーソンを対象とした「敬語表現」教育の課題を探るものである。役員日本語環境の特質は、社内においては常に「上司」としての言語行動が求められる点、社外においては公的な場面で表現する機会が多い点にあるが、本研修はその特質に沿い、「敬語」を語彙として取り出して学習するのではなく、役員それぞれのビジネス場面を内省しながら、自分でコミュニケーションにおける「敬語表現」の問題点を探り、周囲の支援を受けて解決し、理解を深める学習方法を探った。実際の研修は、週1回（60分）で全8回、10名の役員に対して行われた。研修を通して、役員特有の「敬語表現」の課題として浮かび上がってきたのは、「上司」としてどう振る舞うか、という課題であった。例えば上司が部下を「ほめる」「しかる」、部下に「指示する」というような人間関係に関わる言語行動は、会社は人をどのように育てるかという役員としての課題とも重なっている点において切実であり、研修では活発な議論が見られた。企業の重役の「敬語表現」教育は、語形の誤用や礼儀の問題を超え、役員として場面（人間関係・場）を踏まえてどのように表現するか、振る舞うか、というコミュニケーションの学びの場であると言えることができよう。

キーワード：役員研修、「敬語表現」教育、「場面」、コミュニケーションの学び

1. はじめに

本稿は、ある外資系企業の日本支社における役員研修の事例報告を通して、企業の「重役」への「敬語表現」の教育理念とその教育方法について述べ、今後のビジネスパーソンを対象とした「敬語表現」教育の課題を探るものである。

報告する研修は、企業側からの提案に端を発している。企業側の当初の要望は、通常業務で忙しく日本語を勉強する時間がなかなか取れない役員のために、特に日常業務に関係の深い敬語に関する短期集中研修を行いたい、というものであった。

筆者チームは、こうした研修の依頼を受け、蒲谷宏・川口義一・坂本恵が提唱する「敬語表現」の考え方に

基づき¹⁾、役員ビジネス場面に直結するような「敬語表現」教育を設計、実施することを計画した。

2. 「重役」の日本語環境の特色

今回の研修は、企業側からの要請で、週1回で全8回、始業前の早朝60分間、企業の役員10名に対して行われることになった。

まず、研修の準備にあたり、役員たちの日本語学習歴についてヒアリングを行った。その結果、来日して間もない役員から数年来日本で仕事をしている役員まで日本語学習歴は様々で、日本語能力としては初級から上級まで幅広いものであることがわかった。

また、役員たちが主にどのような場面で日本語を使用しているかについてヒアリングしたところ、全員共通して、大きく二つの場面で日本語を使用する機会があることがわかった。

¹早稲田大学大学院日本語教育研究科助教

²早稲田大学大学院日本語教育研究科教授

一つ目は、社内での通常業務の場面である。社内には、本社から派遣された社員だけでなく、日本採用の日本語母語話者の社員も混在していることから、部下への指示や相談、また全体の会議は、特に日本に長年駐在している役員は日本語で行っているとのことであった。

二つ目は、主に社外におけるビジネス場面である。役員のビジネス場面は、厳密にはさらに二つの場面に分けることができる。一つは公の取引や会議の場、もう一つは他社の役員との交流の場である。時には日本の企業のトップ同士の交渉や交流の場面もあるとのことだった。

こうしたヒアリングの結果、今回研修を行う企業の重役の日本語環境の特色について、次のような傾向にあることが見えてきた。

- ・社内では、相手に対して、役職として「同等」あるいは「上位」にある場面が多い。
- ・社外では、公的な会合の場での取引場面が多い。
- ・社外では、飲食店等における交流場面であっても、公的な場であることが多い。
- ・他社との交渉においては、役職というよりは、会社間の取引上の力関係が働くことがある。
- ・日本語を使用する場面は、「取引」や「会議」といったフォーマル度の高い場面が多い。

こうした企業における「重役」の日本語環境の分析の結果、今回の「敬語表現」の研修においては、特に以下のような場面を取り上げる必要があるのではないかと事前に想定した。

- ・自分の部下に対して「上司」として振る舞う場面。
- ・社内で同系列の会社の役員と話し合う場面。
- ・社外で他社の役員と取引（交渉）する場面。
- ・社外（店等）で他社の役員と交流する場面。

3. 「敬語表現」という考え方

本研修では、ヒアリングの結果も踏まえつつ、「敬語」をどのように捉えて学習者に提示していくかについて、蒲谷他が提唱する「敬語表現」という考え方¹⁾を理論的基盤とすることとした。

この場合の「敬語表現」とは、「場面（人間関係・

場）に配慮してどのように表現するか」という待遇表現としての敬語使用を表したものであり、さらに「敬語」以外の表現における「丁寧さ」も含んでいる概念である。ここで、本研修における「敬語表現」が含む主要な概念をまとめておきたい。

(1) 「敬語」の「丁寧さ」について

「敬語表現」という概念における「敬語」は、「高くする・高くしない・低くする・恩恵・改まり・きれいにする・丁寧にする」といった「敬語的性質」¹⁾を持ち、コミュニケーションの「場面（人間関係・場）」の中で機能しているものとして取り扱われる。

2007年の2月に答申された「敬語の指針」²⁾では、文脈における「敬語的性質」に従って敬語を再整理し、従来の3種類から5種類に分類したものが提示されているが、本研修の「敬語」の捉え方も同様であるので、ここで「敬語的性質」による「敬語」の考え方の特徴を、「敬語の指針」を基に述べておきたい。

まず表1は、従来の3種類の分類と「敬語の指針」における5種類の分類を対照したものである。

5分類の中で、従来の分類から「敬語的性質」を基にさらに分けられたのが、「謙譲語Ⅱ（丁寧語）」である。「敬語の指針」を参照すると、「謙譲語Ⅰ」と「謙譲語Ⅱ」との違いは以下のように説明できる。

謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱは類似している点もあるため、従来はどちらも「謙譲語」と呼ばれてきたが、謙譲語Ⅰは「行為が向かう相手」に対する敬語、謙譲語Ⅱは「話や文章の相手」に対する敬語であり、文脈における「敬語的性質」が異なるということができる。

表1 「敬語的性質」による敬語の5分類

5種類		3種類
尊敬語	「いらっしゃる・おっしゃる」型	尊敬語
謙譲語Ⅰ	「伺う・申し上げる」型	謙譲語
謙譲語Ⅱ (丁寧語)	「参る・申す」型	
丁寧語	「です・ます」型	丁寧語
美化語	「お酒・お料理」型	

謙讓語Ⅰの場合、例えば、「先生のところに伺います。」とは言えるが、「弟のところに伺います。」は不自然である。これは、行為が向かう先である「先生」が「立てるのにふさわしい」対象となるのに対し、後の例の「弟」は「立てるのにふさわしい」対象とはならないためである。一方、謙讓語Ⅱの場合は、例えば「先生のところに参ります。」とも言えるし、「弟のところに参ります。」とも言える。謙讓語Ⅱは「話や文章の相手」に対する敬語であるため、このように、「立てるのにふさわしい」対象があってもなくても使うことができる。

このように、従来の「敬語」をコミュニケーションの「場面」の中で捉え直すと、「敬語」そのものの分類も変化し、分類のカテゴリーも細密になる。それは日本語学習者にとっては、煩雑になったというよりはむしろ、実際の「場面」に沿ってより合理的に整理されてきたと言えるだろう。

(2) 「コミュニケーション」の「丁寧さ」について

また、「敬語」レベルだけでなく、コミュニケーションそのものが「丁寧さ」と関係する場合もある。

例えば、「他者に依頼する」といった相手に負担をかけるコミュニケーションや、「相手に自分の見解や意見を述べる」というようなコミュニケーションである。蒲谷他¹⁾では、前者の相互に負担をかけ合うようなコミュニケーションを「行動展開表現」、後者の相手に情報や見解を伝え合うコミュニケーションを「理解要請表現」と呼んで、「敬語表現」の一部として取り扱っているが、特に「行動展開表現」は「丁寧さ」と深い関係があるので、「敬語表現」の学習では重要な学習項目となる。

「行動展開表現」の「丁寧さ」は、そのコミュニケーションが行われる「場面」の3つの条件をもとに考えることができる。3つの条件とは、<だれが行動し、だれがその行動の決定権を持ち、だれがその行動によって利益を受けるのか>で、「丁寧さ」はそれらの条件の組み合わせによって決まる。例えば、そのコミュニケーションによって、<自分が「行動」し、相手がその行動の「決定権」を持ち、自分が「利益」を受ける>場合は、最も「丁寧さ」が高くなると分析すること

ができる¹⁾。

以上、この研修を支える理論をまとめたが、この「敬語表現」¹⁾の理論は、そもそも実際的なコミュニケーション教育を見据えた理論でもある。

蒲谷他¹⁾では、「敬語表現」の概念とコミュニケーション教育との関わりについて、次のように説明している。「例えば、「いらっしゃる」や「申し上げる」といった言葉が「敬語」であることを知っていても、<ある場面で、「自分」が表現しようとしていることを「話し相手」に配慮して丁寧に伝えるためには、>という「敬語」を使って、どんなふうに表現していけばよいのか>ということがわからなければ、実際のコミュニケーションには役に立たない(上掲書 p. i)。まさにビジネスパーソンは、日々のビジネス場面の中で、自分の考えを相手や場に配慮して伝えるためにどのように表現していけばよいのか、という課題に日々直面している。「敬語表現」の理論を採用したのは、この理論がこうしたビジネスパーソンが抱える課題を支援できると考えたからであった。

4. 授業方法

具体的な授業方法については、3. で述べた理論に基づき、担当者が「敬語」を語彙として取り出して解説するのではなく、役員それぞれのビジネス場面を内省しながら、自分でコミュニケーションの問題点を探り、周囲の支援を受けて問題を解決し、知識を深められるような方法を採ることにした。

また、この方法は、「重役」の日本語場面特有の偏りも考慮しての選択であった。「重役」の日本語場面には、担当者には想像できない公的な場面もあることから、担当者が空想で近似の「場面」を提示するよりは、役員それぞれが自分のコミュニケーションを内省し、その過程を担当者が支援する方法が、より実際的なのではないかと考えたのである。

そこで、授業方法として、「内省的「敬語表現」習得法」を考えた。これは、ある場面における表現者本人の内省を通して「敬語表現」を学習する教育方法の試みであり、具体的には、毎回、ビジネスにおけるコミュニケーションの一場面を「課題」として取り上げ、

その場面に沿った「講義」「内省」「実践」「ディスカッション」を行う、という授業内容になる。

例えば、「講義」においては、その日の「課題」に関する内省を促すために、日常生活における観察の観点や考え方について、担当者側から理論的な支援を行う。「内省」と「実践」においては、「課題」を考えるために、業務に差しさわりのない範囲で学習者の方から内省によって実際の事例を出してもらい、それについて教室で「ディスカッション」したり、「実践」したりし、担当者はそれに対してアドバイスや知識の導入などを行うというものであった。

実際の授業では、上記の授業内容の他に、「ディスカッション」で出た質疑応答やコメントについて、担当者がその内容を整理した資料を作成し、フィードバックとして次の授業で配布したり、適宜『敬語表現』¹⁾の該当箇所を紹介したりして、知識を整理するのを支援した。

5. 授業計画

全体の授業計画は、学習者それぞれのコミュニケーションの内省の過程を支援することを柱として、表2のようなスケジュールを立てた。

まず、最初の1、2回の研修は、本研修における「敬語表現」の考え方について理解を促すことを目的とした講義を中心に行った。また、「敬語表現」の学習の素地として、敬語の形式的な誤用を恐れるだけでなく、場面に応じた表現の丁寧さを考える視点を持つことが必要であることを認識してもらうことも目的とした。

3回から8回は、コミュニケーションにおける表現の丁寧さを内省する枠組みとして、「行動展開表現」と「理解要請表現」の表現の考え方を提示し、学習を行った。

6. 授業内容

実際に行った授業内容は、以下の通りである。

・第1回「日本語の敬語表現の考え方」

まず、この研修における「敬語表現」の考え方を理解してもらうことを目的に、以下の項目について、導入としての講義を行った。<①敬語分類の基準(1)、

②敬語分類の基準(2)、③「敬語」の再分類、④表現の類型、⑤さまざまな「敬語表現」、⑥「文法」も「敬語」に>

・第2回「敬語表現・待遇表現の適切さ(1)」

1回目の講義を受けて、さらにコミュニケーションの中で「敬語表現」を捉える姿勢を促すことを目的に、特にコミュニケーションの「場面」の捉え方について、提案を行った。学習項目としては次のようになった。<①4つの条件による「場面」の考え方、②「場面」による表現の変化、③「状況」による表現の変化、④「表現意図・目的」による表現の変化、⑤「人間関係」による表現の変化>

・第3回「「敬語表現・待遇表現の適切さ(2)」・理解要請表現(1)ほめ」

ビジネスにおける様々な「自己紹介」場面を内省しながら、「場面(表現意図・目的、状況、人間関係等)」に留意しつつ、個々の「場面」において適切な「敬語表現」をどのように選択するかについて、第1回と2回の講義を参照しながら、ディスカッションを通して考えた。

その後、「理解要請表現」としての「ほめ」を取り扱った。普段の生活の中から「ほめ」の事例を挙げ、「場面(場・人間関係)」に応じた適切な表現についてディスカッションした。例えば、部下をどうほめるか、他社に贈る感謝状や賞の宛名の書き方として、他社の上司に「～様」と「～殿」とどちらが敬意を伝えるか等について話し合った。

・第4回「理解要請表現(1)挨拶・不満表現」

「理解要請表現」としての「挨拶」と「不満表現」を扱った。例えば、「挨拶」においては、「慶弔のあいさつは、どの時点ですべきか」「花束はいつ贈ればいいか」等、実際の役員としての経験から多くの課題が出され、皆でディスカッションを行った。

また、「不満表現」においては、「強い怒りと不満を表すことばは?」「叱っても、何も言わないでうつむいている社員にはどうするか」等をめぐって活発な討論があった。特に、「上司」として「部下」にどの

ように振る舞えばよいか、という問題提起が見られた。

- ・第5回「行動展開表現（1）依頼表現：丁寧さの3つのポイント」

「行動展開表現」の理論を確認した後、「依頼表現」を取り扱った。ビジネスにおける依頼表現の「場面」を内省しながら、ディスカッションを通して、個々の「場面」に適切な「依頼表現」を考えた。特に、依頼しにくい場合に、丁寧さを保ちつつどのような表現に回避するか話題が集まった。

- ・第6回「行動展開表現（2）依頼するー引き受ける／断るー交渉する」

顧客や上司、部下の依頼や誘いを断ったり、交渉したりする場面を取り扱った。日常の言語生活を内省しながら、場面や人間関係に応じた「受諾表現」、「断り表現」、また、待遇を考えながらどのように「交渉」を進めていったらいいかについて考えた。

- ・第7回「行動展開表現（3）申し出る・助言（アドバイス）する・相手の希望を聞く」

特に、「敬語」にしても、コミュニケーションとして「丁寧さ」に注意したほうが良い表現として、「申し出表現」「勧め表現」「願望表現」等の「行動展開表現」を整理した。他社の人に押し付けがましくなくアドバイスする「場面」や、自分の願望を述べる「場面」等の「実践」を行い、ディスカッションを行った。

- ・第8回「理解要請表現（3）提案する→賛成する・反対する」

再び「理解要請表現」に戻り、「会議・ミーティング」というビジネス場面を取り上げ、「場面（人間関係・状況）」に適切な「意見述べ表現」や「反対意見述べ表現」について考えた。「実践」として、社内の会議で社内を全面禁煙にする提案について話し合い、その内容や表現方法について、ディスカッションを行った。

表2 全体の授業計画

	課題（テーマ）
第1回	「日本語の敬語表現の考え方」
第2回	「敬語表現・待遇表現の適切さ（1）」
第3回	「敬語表現・待遇表現の適切さ（2）」 「理解要請表現（1）ほめ」
第4回	「理解要請表現（2）挨拶・不満表現」
第5回	「行動展開表現（1）依頼表現：丁寧さの3つのポイント」
第6回	「行動展開表現（2）依頼するー引き受ける／断るー交渉する」
第7回	「行動展開表現（3）申し出る・助言（アドバイス）する・相手の希望を聞く」
第8回	「理解要請表現（3）提案する → 賛成する・反対する」

7. まとめ：「重役」が抱える「敬語表現」の課題

今回の研修を通して、企業の「重役」が抱える「敬語表現」の課題の一端が見えてきた。

特に今回よく役員から挙げられた課題としては、自分の「部下」とのコミュニケーションの問題があった。例えば、上司が部下に「命令表現」を使ってもよいか、直接叱ってもよいか、どのようにほめたらよいか、といった問題である。

こうした上司から部下へのコミュニケーションの問題は、会社においては個々人の人間関係の問題に収まらない。上司が部下を「ほめる」「しかる」、部下に「指示する」というような人間関係に関わる言語行動は、会社は人をどのように育てていくかという、会社経営の切実な問題につながるからだ。

今回の研修を通して見た企業の「重役」が抱える「敬語表現」の課題は、語形の誤用や礼儀の問題を超え、まさに、自分は会社役員として、場面（人間関係・場）を考えながらどのように表現するか、どのように振る舞うか、というコミュニケーションの問題であったと言える。

今回の成果をもとに、今後もこうした「敬語表現」教育の実践研究を重ねながら、効果的な教育方法をさらに模索していきたいと考えている。

参考文献

- 1) 蒲谷宏・川口義一・坂本恵：敬語表現，大修館書店（1998）
- 2) 文化庁：敬語の指針，（文化審議会答申）（2007）

<問い合わせ>

chuankou@waseda.jp（川口）

mtakagi@aoni.waseda.jp（高木）