

# ビジネス実務教育における言葉遣いの指導法の提案

近畿大学九州短期大学 吉野 美智子  
長崎女子短期大学 江頭 万里子

## Proposal of Guidance for proper phrase of language in Practice of Business teaching

Kyushu Junior College of Kinki University

Michiko Yoshino

Nagasaki Women's Junior College

Mariko Egashira

**キーワード：** ビジネス実務教育、ファミコン言葉、コミュニケーション

Authors are strongly believe that practice of business and the secretarial practice teaching are encourage the students to cultivate their social life and the teaching of proper phrase of language will develop the better humans relationship and maintain the business society. In recent years, some of the students are using (FAMICON language) . Then, according to the research report shows that some peoples encountered with uncomfortable and unpleasant feel by hearing these language.

Therefore, we would like to propose the most effective teaching guidance to these students to not use (FAMICON language) in the hospitality business.

**Key words :** Practice of Business teaching, FAMICON language (newly created language among young people during part time working job) Communication

### 1. はじめに

ビジネス実務教育とは、オフィスワークにおける知識や技能、情報処理力、思考力、コミュニケーション力などを習得させる教育であり、中でもコミュニケーション力において、言葉遣いは重要な要素であると考え。なぜなら、ビジネスコミュニケーションにおいては情報を正確に伝達することが最も大切なことであろうが、円滑な人間関係の構築や印象形成の見地からは言葉の使い方も非常に重要なものであるからである。

よって筆者らは、ビジネス実務における言葉遣いの授業では、感じの良い話し方を重視して

おり、敬語や相手に配慮し思いやりを表すクッション言葉<sup>注1)</sup>などを使った話し方を主に指導している。

しかし、近年、ビジネス実務の授業の接遇演習時において「ファミコン言葉」を使用する学生が目につくようになってきた。ファミコン言葉とは、特にファストフード、コンビニエンスストア、ファミリーレストランの三業種において使われる独特な接客表現の通称であり「ご注文のほうはお決まりでしょうか」などのような表現である。

平成14年度の文化庁の「国語に関する世論調査」ではファミコン言葉に関しては50%の人が違和感を覚えるという結果がでている<sup>注2)</sup>。筆者らは、ビジネス実務教育を行う立場から、ファミコン言葉に不快感を覚える人がいる限り、ビジネスの場でこれを使用することは控えた方がよいと考える。既に筆者らは、学生がファミコン言葉をどこで覚え、どのような意識で使用しているのかなどの実態調査を行い、学生はファミコン言葉をアルバイトの場を通して自然に身につけ、無意識に発語していることがわかった。この結果、ビジネスコミュニケーションにおける感じのよい話し方を身につけさせるには、従来の敬語やクッション言葉などの座学での指導だけでは不十分であり、今後は新たにファミコン言葉を使用しないための指導も必要と考える。

本稿では、学生がビジネスにおける接遇の場面でファミコン言葉を使用しないようにするための効果的な指導法を提案する。

## 2. ファミコン言葉

### 2-1 ファミコン言葉について

ファミコン言葉とはファストフード、コンビニエンスストア、ファミリーレストランなどの接客場面で使われる独特な表現であり「バイト語」「マニュアル敬語」などとも呼ばれている。

- ・「ご注文のほうはお決まりでしょうか」
- ・「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」
- ・「こちらがメニューになります」
- ・「千円からお預かりいたします」などの表現がある。

ファミコン言葉に関する先行調査や研究は多く行われており言葉の使用に関しては賛否両論である<sup>注3)</sup>。飯田はファミコン言葉を新たな接客表現として肯定的にとらえており<sup>1)</sup>、洞澤らは、ファミコン言葉は他者との程よい距離感を作り出す新しい丁寧さの表現との調査結果を報告している<sup>2)</sup>。また否定的な意見として芳賀らは便利であるが多用されるとうるさく、歯がゆい感じがするとしている<sup>3)</sup>。

ビジネス系の検定試験においてもファミコン言葉は良い印象を与えない言葉とされている。筆者らは、ビジネス実務教育を行う立場から、ファミコン言葉に不快感を覚える人がいる限り、ビジネスの場でこれを使用しないように指導していきたい。

## 2-2 ファミコン言葉に関する意識調査

以下は今後の指導法を検討するために、学生のファミコン言葉に対する意識を把握することを目的に行ったファミコン言葉に関する調査結果である。(本調査は秘書サービス接遇学会第17回研究大会で発表したものである。)

### (1) 調査方法

アンケート用紙(付録1参照)を授業中に配布し回答を得た。

### (2) 調査対象

調査は以下の合計86名に対して行った。なお、いずれの学生も事前にファミコン言葉に関する指導は受けていない。

K短期大学学生	33名
N大学学生	32名
N短期大学学生	21名

### (3) 調査結果と考察

アンケートについて調査の結果をまとめ考察する。

(質問1) 言葉遣いに気を付けているか

(回答) 「はい」 93.0%

「いいえ」 7.0%

(質問2) ファミコン言葉を使用するか (回答の結果は表1参照)

表1. ファミコン言葉別の使用状況 (単位: %)

言葉	はい	いいえ
ご注文のほうはお決まりでしょうか	32.7	67.3
ご注文は以上でよろしかったでしょうか	36.0	64.0
こちらがメニューになります	55.1	44.9
1,000円からお預かりします	34.7	65.3

(質問3) ファミコン言葉に違和感・不快感を覚えている人がいることを知っているか

(回答) 「はい」 50.0%

「いいえ」 50.0%

(「はい」と答えた中の23.3%の学生がそのことを知っていながら使っていた。)

(質問4) ファミコン言葉を使う主な理由(自由記述)

- ・ アルバイト先で先輩を含むみんなが使っているから

- ・ 使い慣れてしまったので自然に
- ・ お客様を立てた丁寧な言い方だから
- ・ アルバイト先で使用するよう指導されたから

質問4の回答よりファミコン言葉がアルバイトの場を通して浸透し自然に身についたことが推測できる。洞澤らの調査（2006）でも接客のアルバイト経験のある学生の6割強がファミコン言葉を使用している結果が出ている。また、マニュアルで指導されているだけでなく周りの先輩や仲間がファミコン言葉を使用しているのを聞いて身に付き、それが職場で通常使用する言葉となっているようだ。若者はファミコン言葉には「柔らかさ」や「丁寧さ」を感じており、正しい敬語を使い慣れないアルバイト学生が客を不愉快にさせないために便宜的に使うようになったのだろう。アルバイト先で身につけてしまった言葉が無意識につい口から出てしまうのであろうと推測できる。そうであれば、言葉の誤用を正すというこれまでの筆者らの指導法だけでは、身につけてしまったファミコン言葉の使用を控えさせるという教育的効果は期待できない。無意識に口から出てしまう言葉が無意識に発しないようにするための繰り返し学習などの教育方法を検討する必要があると思われる。そこで、次項では、効果的な指導法を提案する。

### 3. 指導法の提案

学生の多くはファミコン言葉が接客言葉として適切でないことを知ってはいるものの、繰り返し耳にした結果、身につけてしまったと考えられるため、言葉の誤用を説明するだけの指導法ではあまり教育的効果は望めないのではないかと考える。また、ファミコン言葉が無意識に使用している学生の現状を鑑みると、今後は学生自身の不適切な表現を認識させ矯正するための有効な指導法を検討する必要がある。

そこで、筆者らは学生の習熟度に合わせた指導法は有効ではないかと考え下記のような指導法を提案する。(図1参照)

ステップ1 学生の習熟度を測るための「ファミコン言葉」に関しての事前テストを行い、合否により分ける

ステップ2 不合格の学生にはeラーニングなどの繰り返し学習（自宅学習）などを導入して知識を学ばせ合格するまで事前テストを繰り返す。教員の指導には時間的な制約があるのでこの段階では教員は指導に当たらないでTAなどを導入する。

ステップ3 TAを導入し、ロールプレイで実際に言葉を発して練習をさせる。ロールプレイ用のシナリオはファミコン言葉を使いたくなるようなものをこちらが用意する。

ステップ4 学生を4～5人のグループに分け、TAに発語のチェックをさせ、録音、録画などにより発語を認識させることも有効ではないかと考える。この際、学生にはファミコン言葉をチェックしていることは告げずに自由に発言させTAは一人一人の学生のファミコン言葉の発語回数を記録させる。(ステップ2の段階で学生はファミコン言葉の是非はわかっている)

ステップ5 ロールプレイが終わったら各グループのTAにファミコン言葉の発語回数など

を指摘させ、録音、録画したものをしながら、本人に気づきを促す。

この学習法の繰り返しで有効な効果を得られたかを今後発表していきたい。

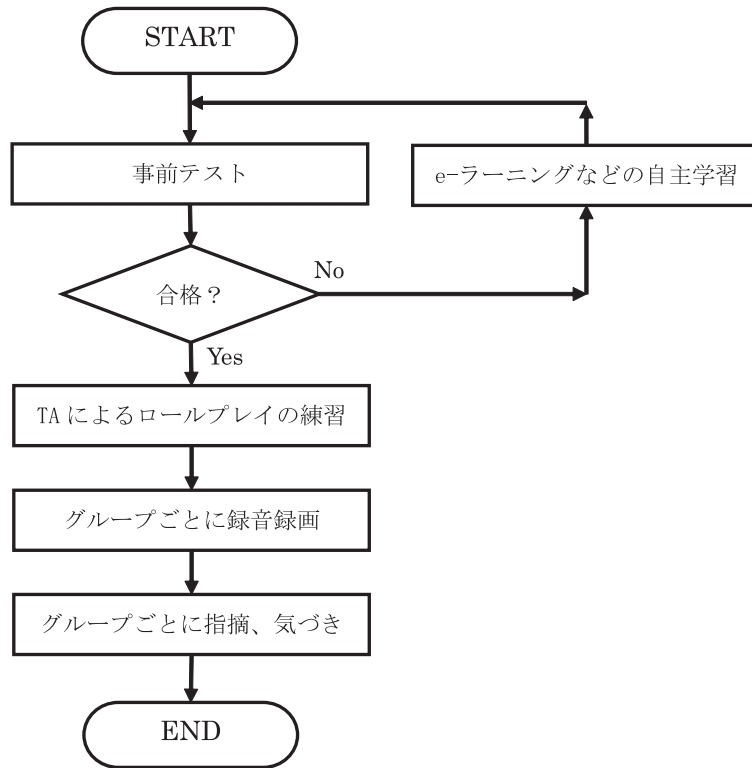


図1. ファミコン言葉の指導法の流れ

#### 4. まとめ

本稿は、学生にビジネスコミュニケーションにおける言葉遣いの大切さを認識させ、学生が、社会に出たときに、感じの良い話し方をし、円滑な人間関係を築き、ビジネスパーソンとして有効な仕事ができるようになるために、ビジネス実務教育における言葉遣いの指導法を提案するものである。

先行調査により学生は日頃から言葉遣いに気を付けてはいるものの43.0%の学生がファミコン言葉を使用し、アルバイト学生においては74.0%が使っていた。また、50.0%の学生はファミコン言葉に違和感や不快感を覚える人がいることを知っていることも分かった。社内外の人と円滑な人間関係を構築するためには、ビジネスの場において聞き手が違和感や不快感を覚えるような言葉は使うべきでないという立場に立って筆者らは、言葉遣いの指導をしていきたい。今後は、本稿で提案した指導法での有効性などを経過観察し、効果的な指導法を確立していきたい。

## 《注》

### 注1)

感じの良い話し方の手法としてクッション言葉、肯定表現、依頼形での表現などがある。クッション言葉とは、相手に何かを尋ねる、依頼する、または断る際に、摩擦を避けながら、相手に配慮し思いやりを表す言葉であり、相手の感情を損ねず、会話を和らげる効果がある(表2参照)(水原,2006)<sup>4)</sup>。

表2. クッション言葉の例

クッション言葉	使用例
失礼ですが	失礼ですがどちら様でいらっしゃいますか
恐れ入りますが	恐れ入りますが少々お待ち下さいますか
申し訳ございませんが	申し訳ございませんが本日はお目にかかれそうにございません
お差支えなければ	お差支えなければ、私がお用件を承りましょうか
お手数ですが	お手数ですがこちらにお名前をお書きください

### 注2)

文化庁「国語に関する世論調査」 [www.bunka.go.jp/](http://www.bunka.go.jp/)

文化庁が全国の3,000人に対して、平成7年から毎年行っている「国語に関する意識調査」の平成19年度の調査で、88.9%の人が「言葉遣いが乱れていると感じる」と答えている。また、51.6%の人が「若者言葉を使っているときにその乱れを感じる」と答えており、平成22年度の調査では81.1%の人が「言葉や言葉の使い方に関心がある」と答えている。

平成14年度の文化庁の調査によると「ファミコン言葉」に関しては50%の人が違和感を覚えるという結果がでている。この調査ではファミコン言葉という単語を使ってはいないものの表3のように2つの言い方について気になるかどうかを尋ねており、結果は下記のとおりである。

表3. 文化庁の世論調査の結果

		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ほう、1万円になります)	平成14年度	50.6%	40.7%	7.4%
	平成8年度	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からお預かりします)	平成14年度	45.2%	44.3%	9.5%
	平成8年度	38.4%	58.0%	2.7%

年齢別に割合を示すといずれの言い方も、16歳～19歳では「気にならない」の割合が高く「お会計のほう」は6割が「千円から」も7割が気にならないとする。一方、50代以上ではいずれの言い方も「気になる」の割合が5割を超えている。

注3)

\* 「名詞 + ほう」

ぼやかすことで『押しつけがましさ』を軽減していると説明している(森山,2001)<sup>5)</sup>

美化表現のための生産的な“接尾語”として一般的になりつつある。(飯田,2002/8)

心理的なクッションを置くために「・・・のほう」は便利な語ではあるが多用されると耳にうるさく歯がゆさを誘発される。婉曲、ぼかし、上品化も限度を考えたいところである

(芳賀・佐々木・門倉,1996)

\* 「よろしかったでしょうか」

「～た」は、過去形の意味だけでなく確認の意味で使われることもある。(吉岡:2002)<sup>6)</sup>

\* 「・・・になります」

「丁寧さ」を表すとしている。(本多,2006)<sup>7)</sup>

「～になります」は「～です」よりも丁寧な言い方として「ございます」の代わりに用いられる傾向にあるようだ。(矢澤,2004)<sup>8)</sup>

\* 「金額 + から」について

計算の起点を表す(森山,2001)

丁寧の意味を込めた一種の接尾語である。(飯田,2002/8)

文の前半(五千円から頂戴します)とその同義文の後半(五千円お預かりします)が結合してできる現象と説明している。(窪菌,2006/3)<sup>9)</sup>

「まずは1000円から」「とりあえず1000円から」という気持ちが働いていると指摘している(北原,2005)<sup>10)</sup>

#### 参考文献

- 1) 飯田朝子 「<新・接客表現>はことばの乱れか変化か」『月刊言語』p 52 - 56 大修館書店 (2002/8)
- 2) 洞澤伸・岡江里子 「「バイト言葉」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』第19号 (2006)
- 3) 芳賀 綏・佐々木瑞枝・門倉正美 『あいまい語辞典』pp 240 - 241 東京堂出版 (1996)
- 4) 水原道子編著 「ビジネスとオフィスワーク実務 演習」樹村房第2刷 (2006)
- 5) 森山卓郎 「はやりの若者言葉も文法的」『京都教育大学広報107号』 pp 13 - 14 (2001)
- 6) 吉岡泰夫 国立国語研究所「語研の窓」第11号 (2002)
- 7) 本多啓 「駿河大学論業」第1号 (2006)
- 8) 矢澤真人 「問題な日本語」pp 30 - 33 大修館書店 (2004)

- 9) 窪蘭晴夫 「若者ことばの言語構造」『月刊言語』 pp 52 - 59 大修館書店 (2006 / 3)
- 10) 北原保雄 「問題な日本語 2 弾」 pp 10 - 16 大修館書店 (2005)



## 【付録1】 ファミコン言葉に関するアンケート調査内容

言葉遣いに関するアンケート調査にご協力ください。(調査結果は、成績には一切関係ありません。)

問1. 該当する項目に○をつけてください。

あなたは、 大学 短期大学 (1年生 2年生 3年生 4年生)  
男 女

問2. あなたは、人と話をするときに言葉遣いに気を付けていますか。

はい いいえ

「はい」と答えた人だけ回答してください。

どのようなことに気を付けていますか。

問3. あなたは、アルバイト(接客)をしたことがありますか。

したことがある したことがない

(1) 「ご注文のほうはよろしかったでしょうか？」

(1) - 1 このような言い方をしますか

する しない

「する」と答えた人にお聞きします。

(1) - 2 あなたは、なぜこのような言い方をするのですか。

【回答例】アルバイト先の先輩が使っているから。

(2) 「こちらのお席でよろしかったでしょうか」

(2) - 1 このような言い方をしますか

する しない

「する」と答えた人にお聞きします。

(2) - 2 あなたは、なぜこのような言い方をするのですか。

(3) 「こちらがメニューになります。」

(3) - 1 このような言い方をしますか

する しない

「する」と答えた人にお聞きします。

(3) - 2 あなたは、なぜこのような言い方をするのですか。

(4) 「1,000円からお預かりします。」

(4) - 1 このような言い方をしますか。

する            しない

「する」と答えた人にお聞きします。

(4) - 2 あなたは、なぜこのような言い方をするのですか。

問4. アルバイト先で使用するように指導された言葉遣いがあったら教えてください。(マニュアル含む)

問5. (1) ~ (4) のような言い方に不快感や違和感を覚える人がいることを知っていますか。

はい            いいえ

問6. 今後も (1) ~ (4) のような言い方をしますか。

はい            いいえ