

国立国語研究所学術情報リポジトリ

企業の中の敬語行動

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2020-06-29 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 杉戸, 清樹 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15084/00002984

第二部

5. 企業の中の敬語行動

言語行動研究部 第一研究室 杉戸清樹

1. 調査のあらまし－「敬語の社会的研究」について

a. 目標

敬語が、現代日本語社会でどのように意識され、使用されているかについての実態調査は、従来、その多くが対象を血縁・地縁社会（いわゆる地域社会）に求めて行われてきた。

これに対してここでは、契約・利益社会（当面は一般私企業）を対象として、そこでの敬語の実態を把握しようとするものである。敬語使用、敬語意識に関わる要因として、地域社会では、性、年齢、社会的階層、職業、学歴などが重要であるとされているが、契約・利益社会では何がどのように関与しているかを最も大きな問題点として解明しようとする。

b. 対象企業

50年度：日立製作所本社・日鐵建材株式会社本社の管理事務部門。いずれも東京都内。

51年度：日立製作所・日立工場・多賀工場の管理事務部門と製造部門。いずれも茨城県日立市。

52年度：日立製作所・大阪営業所の営業部門、京都分工場の管理事務部門と製造部門。

c. 調査の種類と規模

イ. アンケート調査

50年：543名，51年：453名，52年：90名 計1,086名

ロ. 面接調査

50年：109名，51年：100名，52年：45名 計254名

ハ. 事務室内電話実況録音調査

各年度、事業所内の1室につき2日間ずつ、室内および電話の自然会話を収録。

ニ. その他。背景となっている地域社会、社宅・寮、小規模な店舗などで面接調査を実施。

計100名。

2. アンケートの内容

- a. 回答者の諸属性：性別、生年、出身地などのほか、所属部課、職階、所属歴なども含む。
- b. 敬語習得：いつごろ、どんな機会に敬語を身につけたと思うか。育った言語的環境。
- c. 敬語意識：ことば使いへの留意度。ことばのどんな面に留意するか。職場敬語の現状・将来への意見。職階、年齢、在社歴などの要因のどれを意識するか。
- d. 敬語使用：どんな形式を敬語と考えるか。「お」の使い方。呼びかけ表現。「ワカッタ。スグ行く」、「掲示が出テイルが見タカ」の表現。朝のあいさつ（随伴動作も含む）表現。
- e. 書き言葉での敬語使用：電話とりつぎのメモを具体的に作ってもらい、宛名、署名、日付、一人称、二人称、三人称の待遇表現など10数項目に注目する。
- f. その他、職場内での方言使用、職場意識など。

3. 発表で扱う事項

アンケート調査結果の電子計算機集計の中間段階で注目すべき、敬語使用、敬語意識に関する項目について、特に回答者などの職階を考慮に入れた集計を示し論じたい。

表1 職階の構成

職 階	年 齢 層	性 別
部 長	40後半～50前半	男
課 長	40前後	男
主 任	30後半	男
企 画 員	20後半～30前半	男
事 務 員	20半ば	男・女

<付> 文献

1. 「国立国語研究所年報・27, 28, 29」
2. 「職場での敬語」杉戸1976（『言語生活』1976年4月号）
3. 「企業内における敬語行動」野元菊雄1977（『日本語と文化・社会・2・ことばと社会』所収）