

「日本語表現実践」科目における敬語教育の考察

The study of honorific education on practice of Japanese language expression

杉本 亜由美¹

¹金沢学院短期大学現代教養学科

Ayumi Sugimoto¹

¹Department of Liberal Arts, Kanazawa Gakuin College

Sue-machi 10, Kanazawa, Ishikawa, 920-1392 Japan

キーワード：日本語教育，敬語教育，能動的学習，ファカルティ・ディベロップメント，
インスティテューショナル・リサーチ

Key words : Japanese language education, Honorific education, Active learning, Faculty development,
Institutional research

抄録

本稿では、筆者が担当した授業科目「日本語表現実践」の受講学生を対象に、敬語能力を培うことを目的として行った場面ごとの敬語使用例の説明や、ロールプレイング実践授業の効果を、主観的尺度である事後アンケート調査と、客観的尺度である事後テストより実証した。授業を実施する前に、事前データとして敬語に関するアンケートとテストを実施し、実践授業の設計、構築に役立てた。

事前データより明らかになった受講学生の実態から、学生の自己肯定感、自己効力感の向上を図り、敬語を身につけたいという高い向上心を満たすべく、授業内では敬語の知識教育と実践教育の両方を実施することとした。

調査の結果、知識教育の一環として場面毎の敬語使用例の説明、実践教育の一環としてシチュエーション別にロールプレイングを行うことで、学生自身が様々な場면을体験しながら自信をつけ、敬語能力に関する自己評価を上げることが可能となる敬語教育は有益であることが示唆された。

1. 背景

文部科学省は大学や短期大学における職業指導、いわゆるキャリア教育を2011（平成23）年度から義務化するよう、大学設置基準を改正した。改正に伴う第42条の2は以下のとおりである。

「大学は、当該大学及び学部等の教育上の目的に応じ、学生が卒業後自らの資質を向上させ、社会的及び職業的自立を図るために必要な能力を、教育課程の実施及び厚生補導を通じて培うことができるよう、大学内の組織間の有機的な連携を図り、適切な体制を整えるものとする。」

これによって大学や短期大学はこれまで以上に学生の就職を意識し、学生が企業に就職するために必要な能力を身につけるための教育が求められるようになった。では、学生が企業に就職するために必要な能力とは、どのような能力なのか。日

本経済団体連合会が実施した、2018年度新卒採用に関するアンケート調査結果^[1]によれば、新卒採用の選考にあたって、企業が特に重視した点は、16年連続でコミュニケーション能力であった。この、コミュニケーション能力を高めるために必要な力のひとつに言語能力が挙げられる。言語能力には、主に「読む力」「書く力」「聴く力」「話す力」があり、どれも欠かすことのできない力であるが、新入社員の困った行動の第1位に「言葉遣いの悪さ」が挙げられていること^[2]、敬語を使わずに上司に話しかける大学卒の新入社員の事例^[3]などを踏まえると、近い将来、企業で仕事をするようになる学生が身につけなければならない「話す力」として、まず、「敬語力」が挙げられる。なぜならば、敬語を話さずに仕事を進めることは不可能であると言っても決して過言ではないからである。

また、2007（平成19）年2月2日、文部科学大臣の諮問に対して、文化審議会から答申された『敬語の指針』^[4]によれば、敬語の基本的な認識として、敬語の重要性①相手や周囲の人と自分との間の関係を表現するものであり、社会生活の中で、人と人がコミュニケーションを円滑に行い、確かな人間関係を築いていくために不可欠な働きを持つ、②相手や周囲の人、その場の状況についての、言葉を用いる人の気持ち（「敬い」「へりくだり」「改まった気持ち」など）を表現する言語表現として、重要な役割を果たす、また、「敬語は、人と人との「相互尊重」の気持ちを基盤とすべきものである。」、さらに敬語の使い方に関しては、①敬語は、自らの気持ちに即して主体的に言葉遣いを選ぶ「自己表現」として使用するものである、②「自己表現」として敬語を使用する場合でも、敬語の明らかな誤用や過不足は避けることを心掛ける、と二つの事柄を大切にすべきだと述べられている。

ゆえに、企業への就職を控えている学生が、高等教育機関で敬語能力を身につけなければならないことは必至であると考えられる。これらのことから、本研究は、キャリア教育の義務化にあたり、言語能力を身につける科目として位置づけられる日本語表現科目において、コミュニケーション能力を高めるために必要な敬語力を醸成するための敬語教育授業の効果を実証することを目的とした調査を実施することとした。

2. 先行研究

蒲谷^[5]は、敬語の捉え方について、敬語的性質に基づいて整理することの重要性や、言材としての敬語と敬語表現を区別する必要性を述べ、「このような敬語の捉え方に関する知識・情報を持つことは、教師にとっても学習者にとっても、大切な課題だといえる」としている。

さらに、蒲谷は敬語教育の新しい視点として、敬語を、待遇コミュニケーションにおける「形式」の一部として位置づけ、常に「コミュニケーション主体」－「場面」－「意識」－「内容」－「形式」という連動の中において捉えており、「自分が一人のコミュニケーション主体として、この場面においては、このようなコミュニケーションをしていこうとする意識があるから、こういう敬語を使うことに意味がある、と自覚しつつ待遇コミュ

ニケーションを行っていく力を養うことこそが真の敬語教育につながる」と結び、敬語に関する意識教育の必要性について述べている。

また、学生の敬語に関するアンケート調査についての先行研究として菅井^[6]が挙げられ、菅井は、自由が丘産能短期大学1年生に敬語意識調査を実施し、その結果、大半の学生の敬語学習の場がアルバイト先であり、敬語の誤用実態も接遇に関連したものが非常に多かったことを明らかにした。

菅井は、短期大学での敬語教育について、単語の敬語文法的変換を教えることよりも、場面毎の具体的な敬語使用例、応対例、考え方などを明示したコミュニケーション教育として捉え、実践的応用に関連した内容にする必要性を主張した。

本研究では、蒲谷の主張である敬語の意識教育の重要性を踏まえ、筆者担当授業「日本語表現実践」において事前に実施するアンケートやテストの結果をもとにして設計、構築したビジネス敬語授業案に沿って実践授業を行い、その効果を、主観的尺度として事後アンケート調査、客観的尺度として事後テストで測定することとした。

3. 本研究の目的・意義

本研究の目的は、A大学の学生を対象に、事前アンケートとして敬語についての意識調査、事前テストとしてビジネス関連敬語テストを実施し、それらの結果分析後に、設計、構築した敬語教育授業の効果を、事後アンケートと事後テストにより測定し、実証することである。また、大学全入時代の到来により問われるようになってきた、大学における「教育の質の保証」を検証すること、言い換えれば、本学の敬語教育授業が有効に作用しているか検証することを目的とする。

さらに、「教育の質の保証」においてFD (Faculty Development) の一環であるIR (Institutional Research) の観点からも、本研究で実践する敬語教育における実践授業（能動的学修）の効果を数値で表わすことは有効であり、そのことで「教育の質の保証」を実証できるところ、そして調査結果より得られたデータが、大学や短期大学での敬語教育における授業内容開発の一助となり得るところにおいて、本研究の意義を示したいと考えている。

4. 調査概要

本研究で実施した調査は、以下のとおりである。

4.1. 調査内容

該当科目である「日本語表現実践」を受講する学生を対象として、事前に敬語に関するアンケート、ビジネス敬語テストを実施し、その結果をもとに設計、構築した敬語教育授業を3回実施後、その効果、受講学生の行動変容を、事後アンケート、事後テストにより測定する。

4.2. 調査対象

A 大学現代教養学科2年生のうち「日本語表現実践」受講学生25名

4.3. 調査時期

2020年6月-7月

4.4. 調査1-3の詳細

調査1：事前アンケート、事前テストの実施

事前アンケート質問項目

1. あなたは敬語を使いこなせていると思いますか。

「とても思う」「思う」「あまり思わない」「思わない」「わからない」から選び、なぜそう思うのか、その理由も述べてください。

2. あなたが普段の生活の中で、敬語を使う場所と敬語を使う相手を教えてください。

3. 敬語の使い方について困った経験がありましたら、具体的に教えてください。

4. あなたは敬語をうまく使えるようになりたいと思いますか。「とても思う」「思う」「あまり思わない」「思わない」「わからない」から選び、なぜそう思うのか、その理由も述べてください。

上記質問項目のうち、2と3は、授業で実践するロールプレイングで使用するスクリプト内容を作成するために設定したものである。また、質問に対しては、「とても思う」「思う」「あまり思わない」「思わない」「わからない」から選択することとし、理由については自由に記述するものとした。

事前テスト内容

文部科学省後援公益財団法人実務技能検定協会主催秘書技能検定試験の過去に出題された問題からランダムに抽出したものを参考に作成した。動詞における尊敬語、謙譲語、丁寧語の書き換え、

場面に応じた、お客様や上司に対してふさわしい言葉遣いを問う問題を出題した(100点満点)。内容については、ビジネスで必要とする敬語表現が、場面ごとに偏りなく網羅されており、妥当であるといえる。

調査2：実践授業の実施

事前アンケート、事前テストの結果を踏まえ、3回の敬語教育授業を実施した。以下に授業内容を述べる。

第1回授業内容

授業の前半は知識教育を実施する時間とする。敬語の心得、敬語の重要性や必要性を説明し、その後、動詞の言い換えを含む、尊敬語、謙譲語Ⅰ、謙譲語Ⅱ(丁寧語)、丁寧語、美化語などの敬語の基本、さらに、オフィスを想定した場面ごとにふさわしい敬語表現の事例について、40分程度説明する。授業の後半は実践教育を実施する時間とし、受講学生二人一組のペアとなり、学外の機関における場面を想定したスクリプト(下記参照)をもとに、質問者役(A)と担当者役(B)からなるロールプレイングを繰り返し20分程度練習する。その際、教師は巡視しながら、言葉遣い、声の大きさ、話すスピード、姿勢にポイントを絞り個別に、具体的な表現を用いてアドバイスを与える。その後、受講学生ペアでお互いに気づいたことについて、良くできたところ(「声が良く出ていた」「話すスピードがちょうど良かった」「話している言葉が聞き取りやすかった」など)や今後改善した方が良いと思うところ(「声が小さく、聞き取りにくい」「スムーズに言えていなかった」など)を述べ合う時間を10分程度設けることとした。

電話対応スクリプト内容

A：〇〇大学2年の〇〇と申します。そちらのWEBサイトで雑誌編集体験コーナーの企画を見つけ、ぜひ申し込みたいと思い、連絡しました。

B：ありがとうございます。申し込みの動機を教えてください。

A：将来、本や雑誌を編集する仕事に就きたいと思っています。今回の体験コーナーで編集の仕事について知りたいと思ったからです。

B：かしこまりました。では、6月7日、10日、15日のいずれかの15:00にこちらに来てください。

A: では、6月7日 15:00 に、そちらに伺います。
どうぞよろしくお願いいたします。

B: 承知いたしました。

A: 失礼いたします。

第2回授業内容

授業の大まかな流れとしては第1回目の授業と同様に、前半は知識教育、後半は実践教育の時間とする。まず、前回の授業の内容を30分程度復習する。その際、受講学生の反応を見ながら、学生が忘れていたところを重点的に、また、二重敬語など学生が誤用しやすいと思われる事例紹介も含み、再度説明する。その後、前回の授業と同様に、受講学生二人一組のペアとなり、スクリプトをもとにしたロールプレイングの復習、さらに、前回の授業で練習したものと別の場面を想定したスクリプト(下記参照)をもとにしたロールプレイングを繰り返し練習する。その際も、教師は巡視しながら、個別にアドバイスを与えるようにし、その後、受講学生ペアで気づいたことをお互いに話し合う時間を設ける。

オープンキャンパス受付スクリプト内容

A: 本日はご来場ありがとうございます。こちらに学校名とご氏名、よろしければご住所も書きください。

B: 住所は書かなくてもいいのでしょうか。

A: 今後、こちらからのご案内を差し上げる際に使わせていただきますので、ご連絡をご希望であればご記入ください。

B: わかりました。【記入する】

A: ご記入有難うございます。こちらが本日の資料でございます。

B: 有難うございます。

第3回授業内容

授業の大まかな流れとしては第1回目、第2回目の授業と同様に、前半は知識教育、後半は実践教育の時間とする。まず、前回授業の内容を30分程度復習する。第2回授業と同様に、受講学生の反応を見ながら、学生が忘れていたところを重点的に再度説明する。その後、前回の授業と同様に二人一組のペアとなり、これまでに実施した、場面ごとのスクリプトを繰り返し練習する。これまでと同様に教師は巡視しながら、個別にアドバイ

スを与え、同時に学生ペアで気づいたことをお互いに話し合う時間を設ける。最後に、事後アンケートと、事後テストとしてビジネス敬語テストを実施する。

調査3: 事後アンケート、事後テストの実施 事後アンケート質問項目

1. 授業を受けて敬語を理解できたと思いますか。「とても思う」「思う」「あまり思わない」「思わない」「わからない」から選び、なぜそう思うのか、その理由も述べてください。

2. 自分自身、敬語を使いこなせるようになったと思いますか。「とても思う」「思う」「あまり思わない」「思わない」「わからない」から選び、なぜそう思うのか、その理由も述べてください。

3. あなたは授業で何を学びましたか。また、その学びをどう活かしますか。あなたの考えを自由に記入してください。

事前アンケートと同様に、上記質問に対して、「とても思う」「思う」「あまり思わない」「思わない」「わからない」から選択するものと、理由を記述するものを実施した。

事後テスト内容

事前テストと同等のレベルのものとし、動詞における尊敬語、謙譲語、丁寧語の書き換え、場面に応じた、お客様や上司に対してふさわしい言葉遣いを問う問題を出題した(100点満点)。こちらにおいても、ビジネスで必要とする敬語表現が、場面ごとに偏りなく網羅されており、妥当であるといえる。

4.5. 授業実施における工夫

各授業内で、教員は受講学生の自己肯定感を上げるきっかけを作るべく、全受講学生にアドバイスを与えることとし、教員が受講学生に対して個別指導する際には、必ず学生の良いところを見つけて、具体的な表現で褒めるよう、徹底することとした。また、受講学生二人一組によるシチュエーション別ロールプレイング後には、必ずお互いに話し合う時間を設けることとした。さらに、電話対応ロールプレイング実践時には、固定電話に触れた経験がない受講学生の存在を考慮して、電話機の扱い方、受話器の握り方などから丁寧に説明することとした。

4.6. アンケート回収・テスト実施結果

事前アンケート・テスト回収・実施数（率）：
22名（88.0%）

事後アンケート・テスト回収・実施数（率）：
18名（72.0%）

5. 調査結果・考察

以下に、事前アンケート結果（表1）、事前・事後テスト結果（表2、表3）、事後アンケート結果（表4）と、それぞれの考察を述べる。

なお、表1、表4においては、当日授業に参加し、授業アンケートに回答した受講学生の人数（表1はn=22、表4はn=18）としているが、表2、表3においては、対応のあるt検定を実施するにあたり、事前テストと事後テストそれぞれの欠席者を考慮し、両方のテストを受けた人数（n=18）としている。

表1. 事前アンケート結果 (n=22)

	質問1	質問4
とても思う	—	13名（59.1%）
思う	4名（18.2%）	8名（45.5%）
あまり思わない	15名（68.2%）	—
思わない	3名（13.6%）	—
わからない	—	—
無回答	—	1名（4.5%）

質問1：理由（n=22）

思う4名：

- ・アルバイトで使っているから 4名

あまり思わない・思わない18名：

- ・自身の敬語能力に自信が無いから 8名
- ・自身の敬語能力が確認できないから 4名
- ・敬語を使う機会がないから 2名
- ・敬語を使う際に困った経験があるから 1名
- ・無記入 3名

質問2：敬語を使う場所、人【複数回答可】

学校 20名

内訳・先生 14名

- ・先輩 5名
- ・職員 1名

アルバイト先 13名

内訳・上司や先輩 11名

- ・お客様 2名

企業 3名

内訳・採用担当者 3名

店舗 3名

内訳・店員 3名

自動車学校 2名

内訳・教官 1名

- ・事務員 1名

家 1名

内訳・親 1名

病院 1名

内訳・医者 1名

質問3：困った経験について（n=22）

- ・就職活動時に敬語を使ってうまく話せなかった11名
- ・目上の方との会話時にスムーズに話せなかった2名
- ・アルバイトの接客時、適切な敬語が出て来なかった1名
- ・無記入 8名

質問4：理由（n=22）

- ・敬語で話さないと相手に失礼だから 7名
- ・社会的に敬語は必要だから 5名
- ・仕事で敬語は必要だから 4名
- ・敬語で話せるとかっこいいから 2名
- ・敬語は役立つから 1名
- ・敬語が話せないと恥ずかしいから 1名
- ・無記入 2名

考察：事前アンケートでは、自身の敬語能力について（質問1）、普段どのような場所で誰に対して敬語を使うのか（質問2）、敬語使用に関する困った経験（質問3）、今後、敬語をうまく使えるようになりたいか（質問4）について質問した。結果の詳細については以下のとおりである。

質問1の自身の敬語能力に関しては、自信があると回答した学生は4名（18.2%）のみで、そう思う理由について、4名ともアルバイトで敬語を使っているから、と述べていた。一方、8割以上の学生が自身の敬語能力に自信が無いと回答しており、その理由を大別すると、「自身の敬語能力に自信が無いから」「自身の敬語能力が確認できないから」「敬語を使う機会がないから」「敬語を使う際に困った経験があるから」の4つに分類され、

ほとんどの学生は敬語能力に関する自己肯定感が低いということが明らかとなった。この結果により、受講学生の敬語能力に関して自信をつけさせ、自己肯定感の上昇に繋がる授業を実施する必要があると言える。具体的には、事前テストや事後テストを実施し、学生の敬語能力の向上を数値化、可視化し学生に示すなどが考えられる。

質問2の普段の敬語使用に関しては、学校で先生、先輩、職員に敬語を使って話していると回答していた学生が9割以上、次いで、アルバイト先で敬語を使っていると回答した学生が約6割いた(複数回答可)。この結果により、授業でロールプレイングを実施する際は、場面を学校に設定すると、学生に馴染み易く、自然な流れで敬語を身につけることができるのではないかとということが示唆されたため、授業内では場面を学校に設定し、オープンキャンパスの受付に関連するスクリプトを使用することとした。

質問3の敬語使用に関する困った経験について、無記入が8名(36.4%)いたものの、6割以上の受講学生が何らかの困った経験を記入しており、その記入内容によれば、約半数の学生が就職活動において困った経験があると回答していた。この結果により、授業でロールプレイングを実施する際は、就職活動に関するスクリプトを練習すれば、学んだ内容を学生が活用し易く、今後の就職活動に活かせるのではないかとということが示唆されたため、授業内では就職活動を意識した内容のスクリプトを用いることとした。

最後に、質問4の今後敬語をうまく使えるようになりたいと思うかについては、無回答が1名あったものの、他の受講学生全員が「とても思う」もしくは「思う」と回答し、その理由については、「敬語で話さないと相手に失礼だから」「社会的に敬語は必要だから」「仕事で敬語は必要だから」「敬語で話せるとかっこいいから」「敬語は役立つから」「敬語が話せないと恥ずかしいから」と述べており、敬語を身につけたいという、高い向上心を持って授業に臨んでいることが分かった。

この事前アンケートの結果より、本学の敬語授業において、受講学生の自己肯定感を上げるべく、学生に敬語が身についたことを実感させ、さらに、学生の高い向上心を満足させる必要があると言える。具体的には、質問1の分析と同様に、事前テストや事後テストを実施し、学生の敬語能力の向

上を数値化、可視化し学生に示す必要があると考えられる。

表2. 敬語テスト結果【全体】 (n=18)

	事前テスト 2020.06 実施	事後テスト 2020.07 実施
総合平均値 (標準偏差)	49.78 (27.94)	69.94 (14.02)

表3. 敬語テスト結果【個別】 (n=18)

学生	事前①	事後②	差①-②	t値
1	12	54	-42	t=-3.57
2	60	60	0	
3	52	74	-22	
4	28	62	-34	
5	88	96	-8	
6	8	60	-52	
7	20	60	-40	
8	24	70	-46	
9	0	56	-56	
10	84	52	32	
11	52	50	2	
12	92	70	22	
13	48	76	-28	
14	72	94	-22	
15	84	93	-9	
16	56	78	-22	
17	56	78	-22	
18	60	76	-16	
平均	49.78	69.94	-20.17	P<0.01

考察：事前テストの得点と事後テストの得点を受講学生毎に比較すると、両テスト同じ得点だった学生が1名(学生2)、事後テストの得点が事前テストの得点より下降した学生が3名(学生10、学生11、学生12)いたものの、全体の7割以上(77.8%)の学生である14名(学生1、学生3、学生4、学生5、学生6、学生7、学生8、学生9、学生13、学生14、学生15、学生16、学生17、学生18)は事後テストの得点の方が事前テストの得点と比べて上昇した結果となった。

テストの結果全体について見てみると、事前テスト平均値49.78(標準偏差27.94)から、事後テスト平均値69.94(標準偏差14.02)と、20.16ポイ

ント上昇した(表2)。また、事前群(事前テスト結果とする)―事後群(事後テスト結果とする)間で*t*検定を施した結果、事後群の方が有意に平均値が高かった【 $t=-3.57, p<0.01$ (表3)】。これにより、授業の内容に効果があったことが統計的にも明らかになった。

テスト結果の詳細については、事前テスト、事後テストともに、主な動詞を尊敬語、謙譲語、丁寧語に書き換える問題を出題した。事前テストでは、尊敬語と謙譲語の混同が半数程度あり、丁寧語とは何かを理解していない解答も半数以上見られたが、3回の授業において、敬語の基本的な知識に関する説明を丁寧に行ったことや、ロールプレイングでの場面や役割に応じた会話練習により、事後テストでは尊敬語と謙譲語の混同も減少し、ほとんどの受講学生は丁寧語も正しく記入していた。

また、場面に応じた、お客様や上司に対してふさわしい言葉遣いを問う記述問題について、事前テストでは、お客様の動作に対して謙譲語を使っていたり、自身の行為に対して尊敬語を使っていたりなどの、尊敬語と謙譲語の混同や、二重敬語の使用による誤答が散見されたが、授業後に実施した事後テストにおいては、誤答の割合が減少していた。特に、電話応対時におけるふさわしい言葉遣いを記述する問題における正答率が上昇した(事前テスト正答率18.2%→事後テスト正答率94.4%)。この結果についても、授業における場面毎のロールプレイング(この場合は電話応対スクリプトの使用)による効果である可能性が示唆されたと考えられる。

次に、事後アンケートの結果について見ていきたい。

表4. 事後アンケート結果 (n=18)

	質問1	質問2
とても思う	2名(11.1%)	1名(5.6%)
思う	15名(83.3%)	14名(77.8%)
あまり思わない	1名(5.6%)	2名(11.1%)
思わない	—	1名(5.6%)
わからない	—	—
無回答	—	—

質問1: 理由 (n=18)

とても思う・思う 17名:

- ・場面に応じて適切な敬語が思い浮かぶようになった 6名
- ・敬語の知識が身についたように思う 6名
- ・今までより敬語が分かるようになった 5名
- あまり思わない・思わない 1名:
- ・まだ知識が足りないと感じる 1名

質問2: 理由 (n=18)

とても思う・思う 15名:

- ・以前よりスムーズに話せるようになったと思うから 9名
- ・就職活動で活かせるから 4名
- ・謙譲語が身についたから 1名
- ・アルバイトの接客時に活かせるから 1名
- あまり思わない・思わない 3名:
- ・自分の敬語にまだ自信が無いから 3名

質問3: 授業での学びについて

【自由記述, 複数回答可】

- ・授業で身につけた電話表現を含む場面毎の敬語知識を社会や企業で活かしたい 16名
- ・ペアワークにおける相手の意見が参考になった 10名
- ・先生のアドバイスがためになった 5名
- ・もっと敬語について勉強したくなった 2名

考察: 質問1の授業後の自身の敬語理解に関しては、「あまり思わない」と回答した受講学生が1名(5.6%)いたものの、他の学生全員が「とても思う」「思う」と回答し【17名(94.4%)】、主観的な学生理解度は高い結果であると言える。そう思う理由について、大別すると、「場面に応じて適切な敬語が思い浮かぶようになった」「敬語の知識が身についたように思う」「今までより敬語が分かるようになった」等が挙げられていた。この結果により、本授業の内容は、受講学生の主観的尺度による敬語能力に関する自己肯定感の上昇に繋がったということが示唆された。

質問2の授業後に敬語が使いこなせるようになったかについては、自身の敬語力に自信が持てず、「あまり思わない」「思わない」と回答した学生が3名(16.7%)いたものの、8割以上の受講学生は「とても思う」「思う」と回答し、その理由については、「以前よりスムーズに話せるようになったと思うから」「就職活動で活かせるから」「謙譲語が

身についたから」「アルバイトの接客時に活かされたから」など、必要な場面で実際に敬語を使用できるようになったことを意味する内容が述べられていた。この結果により、授業で実施した、場面を学校に設定したロールプレイング、および就職活動に関するスクリプト練習は学生に馴染み易く、自然な流れで敬語を身につけられたことが示唆された。

最後に、質問3の自身の学びの振り返りについての記述内容は、大別すると「授業で身につけた電話表現を含む場面毎の敬語知識を社会や企業で活かしたい」「ペアワークにおける相手の意見が参考になった」「先生のアドバイスがためになった」「もっと敬語について勉強したくなった」と、4つに分類され、どれも授業内容を肯定的に捉えた上で記述に繋がったと思われる、好意的な内容であった。その中でも、学生同士の話し合いに関する記述については、ロールプレイング後の学生同士の話し合いがピア・フィードバック（学生同士の相互評価）に発展し、そのアドバイスが次の演習に活かされ、それが受講学生の敬語理解に繋がり、事後テスト結果の向上に結びついたという、「学習内容の振り返りの重要性」が認められることが示唆された。さらに、このことは、敬語テストの得点という、数値での可視化により、受講学生の敬語を身につけたいという向上心を満足させることができたことと理解できる。

また、教師の個別指導に関する具体的な褒め言葉（「正しい敬語を使ってスムーズに話せていた」「相手にはっきりと分かりやすく伝えることができていた」など）で学生に伝えることや、学生同士でお互いに、「聞き取りやすい発声だった」、「立ち居振る舞いが美しかった」や、「物言いが自然だった」など、良かったところを伝えることで自身の新たな気づき生まれ、それが自己肯定、自己評価の向上に繋がったと考えられる。それに伴う、この事後アンケートの結果より、本授業によって、受講学生の敬語が上手になりたいという向上心を満足させ、さらに自己肯定感が上昇したという可能性が示唆された。

6. まとめ

以上、筆者が担当した「日本語表現実践」の授業において実施した敬語教育授業の効果を主観的

尺度である事前・事後アンケートと、客観的尺度である事前・事後テストより実証した。

本調査により、大学や短期大学における敬語教育方法として、場面毎の敬語使用例の説明やロールプレイング、教員による個別指導、学生同士の話し合いを行うことで、学生自身が様々な場면을体験しながら自信をつけ、敬語能力に関する自己評価を上げられるということが示唆できた。

ただし、本稿の結果のみでは一般性までを明示することはできないので、今後もこのような調査を継続的に実施し、より多くの事例を集め、分析し、結果を一般化させ、今後の大学や短期大学における敬語教育開発に貢献したいと考えている。

最後に、今後の課題として、敬語に関する知識、実践力について、どちらも効率良く学修し、学生に身につけさせ、来る企業への就職に備えなければならないことを考えると、授業時間だけでなく、授業以外の時間でも教員は学生と積極的に会話をし、その都度、敬語指導をするなどの環境作りの重要性についても挙げておく。

引用文献

- [1]一般社団法人日本経済団体連合会. “2018年度新卒採用に関するアンケート調査結果”.
<https://www.keidanren.or.jp/policy/2018/110.pdf>,
(参照 2018-11-22).
- [2]オリコンスタイル. “オリコン転職キャリアニュース”.
<https://career.oricon.co.jp/news/75386/>,
(参照 2010-4-16).
- [3]東洋経済オンライン. “新入社員が評価を下げる「無意識 NG 行動」7選”.
<https://toyokeizai.net/articles/-/214713>,
(参照 2019-4-2).
- [4]文化審議会答申. “敬語の指針”.
http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/sokai/sokai_6/pdf/keigo_tousin.pdf, (参照 2007-2-2).
- [5]蒲谷宏. “待遇コミュニケーション教育としての「敬語教育」の考え方—敬語教育への新視点—”.
日本語学 No.6, 2017, p.64-74.
- [6]菅井郁. “自由が丘産能短期大学生の敬語意識—アンケート調査結果からの考察—”, 自由が丘産能短期大学紀要 No.42, 2009, p.39-59.

(受付日: 2020年10月1日, 受理日: 2021年1月7日)

杉本 亜由美 (すぎもと あゆみ)

現職：金沢学院短期大学現代教養学科専任講師

成蹊大学大学院文学研究科博士後期課程単位取得満期退学。
専門は日本語教育，キャリア教育。