

接客場面における尊敬語「レル形」と「特定形」の 使用傾向と選択基準

---サービス接客検定 3 級にみる「行く」と「する」の分析---

稲葉 和栄 (秀明大学)

p-inaba2@mailg.shumei-u.ac.jp

【要約】

本稿では、サービス接客検定 3 級の公式問題集に収録された大問IV「話し方」の記述式問題の模範解答を、接客場面で望ましいとされる応対表現の提示例として捉え、尊敬語のうちレル形（以下レル敬語）がどのような文脈・位置で提示され、特定形とどのように併存・対照されるかを分析した。

その結果、3 級模範解答におけるレル敬語の提示は、「行く」と「する」に限られ、出題回数も限定的であった。

「行かれる」については 2 例確認されたが、いずれもほぼ同一の場面・会話枠組みであり、特徴として次の 2 点が挙げられる。

- ①特定形「いらっしゃる」は目的地の確認や案内など、相手の移動を“いま・ここ”で直接扱う応対の中核的な問いかけとして提示されるが、「行かれる」は過去の発言への言及（引用・回想）の枠組みに埋め込まれた形で提示される傾向がある。
- ②いずれの間でも、「行かれる」が後続の特定形「おっしゃる」と接続して現れる（例：「行かれるとおっしゃっていました」）特徴を有しており、発話機能上の位置づけの違いに加えて、特定形が連続する配置を避ける選択をしている可能性が示唆される。

「する」については、「される」または「(お・ご) 漢語+される」の形で提示される。レル敬語（「された／されます」）は 2 例確認され、名詞修飾節内で人物・状況を説明する位置に現れる例と、問いかけの述語として特定形「なさる」と模範解答が併記される例が見られた。これに対して特定形「なさる」は、「いかがなさいますか」など、相手の判断・選択・対応を引き出す問いかけの述語として繰り返し提示され、模範解答が場面に即した複数の言い回しを許容しつつも、応対の中心部では特定形が優勢に提示される傾向が確認できた。また、漢語サ変動詞（「到着する」「利用する」）では、レル敬語（「到着されました」「ご利用される」）は各 1 例にとどまり、模範解答はいずれも特定形や他形式と併記される形で示されていた。

以上より、接客検定の模範解答におけるレル敬語は、談話機能（過去発言への言及／説明／問いかけ）および文中での位置（修飾節か述語か）に応じて限定的に現れ、しばしば特定形を中心とする複数の尊敬形式と併記されながら提示されることが明らかになった。これは、接客場面の敬語指導において、形式の正誤のみならず、場面・発話機能と配置に基づく選択基準をより意識化していくことの必要性を示唆する。

1. 研究背景

文部科学省「外国人留学生の就職促進について」（2020）では、政府の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」において、留学生が「就職できず失意の下に帰国する」状況を可能な限り回避し、国内就職率を「3割から5割へ」引き上げることが掲げられるなど、支援の必要性が明確に示されている。こうした方針の下で、国内の高等教育機関を卒業した留学生の国内就職者数と国内就職率は中長期的に上昇傾向にある。図1は「2022年度外国人留学生進路状況調査結果」（2024年5月（独）日本学生支援機構）のデータをもとに作成した「進学者除く国内高等教育機関卒業留学生数と国内就職者数」を示したものである。2022年度には国内就職率が5割を超えている。また、日本学生支援機構「私費外国人留学生生活実態調査」（2023）によると、日本での就職希望者¹は、2021年度が58%（回答者7,321人中4,243人）、2023年度が54.4%（回答者7,867人中4,278人）といずれも過半数を超えている。



図1 進学者除く国内高等教育機関卒業留学生数と留学生の国内就職者数の推移

表1は、キャリアスリサーチの「外国人／高度外国人材の採用に関する調査」（2023年12月調査）に示された「外国人留学生に求める資質」の結果である。文系・理系ともに、「コミュニケーション能力」と「日本語力」が上位に挙げられていることがわかる。

留学生の就労場面での日本語支援は、教育現場にとって重要な課題の一つである。企業側が日本語力・コミュニケーション能力を重視している点に加え、日本での就職を希望する留学生が増えている現状を踏まえると、支援の必要性はさらに高まっている。さらに、支援にあたっては、職種や仕事内容によって求められる日本語力が異なることを踏まえ、必要とされる言語能力を把握することが一層重要になってくる。

¹ ここでいう割合は「就職希望」の回答割合であり、就職率とは指標が異なる。

表1 外国人／高度外国人人材の採用に関する調査（2023）

	文系		理系	
1位	コミュニケーション能力	54.0%	日本語力	55.0%
2位	日本語力	52.2%	コミュニケーション力	46.8%
3位	協調性	25.7%	専門知識	37.8%
4位	社交性	18.6%	協調性	28.8%
5位	基礎学力	17.7%	基礎学力	18.0%

一方で、外国人留学生は日本での就職に際して、日本語面でどのような不安を抱えているのだろうか。図2に株式会社ASIA Link（2022）が実施した「外国人留学生対象就職に関する日本語力アンケート調査」を示す。これは、就労経験者116名・就労未経験者77名を対象に、「あなたが日本企業で働くことになったら、日本語面でどのようなことに苦労しそうですか」という質問について、当てはまるものを最大3項目まで選択する（複数回答）形式で実施した調査結果である。未就労者・就労経験者のいずれにおいても主要な困難として「敬語」が挙げられている。特に、未就労者のうち約半数が敬語に不安感を抱いている。また、同調査項目には、日本での就労経験がある人を対象に「日本企業で働く中で、どのような日本語力が大事だと感じますか」という質問がある。この調査項目に関しても、自分の意見・考えを話す47%、相手の話を聞き取り理解する47%に次いで、敬語35%が挙げられている。以上より、就労場面における言語運用の中でも、とりわけ対人場面での敬語運用には課題を感じている者が少なからずいることがうかがえる。

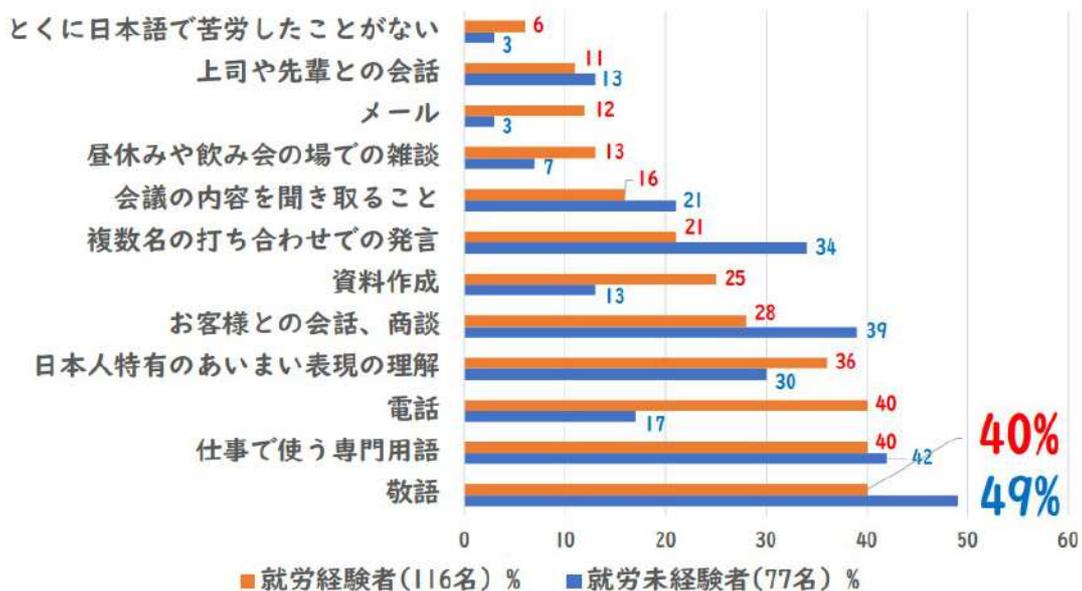


図2：日本企業で働く際に日本語の面で苦労しそうな（した）こと

次に、出入国在留管理庁が公表した2022年度の留学生の就職先業種のデータを見ると、就職先は製造業が約15%、非製造業が約85%を占める。非製造業の内訳では、小売業・情報通信業が各9.8%と最も多く、次いで宿泊業9.3%、飲食サービス業8.0%が続く。小売業、宿泊業、飲食サービス業など、対人接遇を伴う業種も一定割合を占めることから、国内で就職した留学生の一定数が接遇場面に置か

れうることが示唆される。

宿泊業、飲食サービス業、観光業などの接客で使われる日本語を、「おもてなしの日本語」や「ホスピタリティ・コミュニケーション」、そして「接遇日本語」と呼ぶことがある。これは、お客様が「感じがよい」と思える言葉遣いで接し、満足を提供するための日本語を指す。接客を含むサービス業などの接遇場面では、言葉遣いを通じて相手への敬意や配慮を示す能力が求められる。そして、その核となるのが敬語である。接遇における「望ましい応対表現」をどのように提示できるかが、日本語教育にとって重要な論点となる。

そこで本研究では、就労場面での日本語支援と接遇場面で求められる敬語運用を結び付けて検討するための参照枠として、公益財団法人実務技能検定協会主催「サービス接遇検定」3級（以下、接遇検定）を取り上げる。接遇検定では、接客・接遇に必要な言葉遣いや対人技能を体系的に問う記述問題が出題される。敬語知識を問う記述問題に示される模範解答を、接遇場面で望ましいとされる敬語使用を示す評価規範の一つとして扱う。接遇場面で望ましいとされる敬語使用の一端を分析することで、就労・接遇場面の日本語指導デザインの一助とすることを目指す。

2. 研究目的・研究課題

本研究では、接遇場面での日本語対応が必要な留学生への敬語指導を念頭に、サービス接遇検定3級の大問IV（話し方）に示される模範解答を分析する。本稿では、その中から尊敬語のうちレル敬語に着目し、模範解答でそれがどのような談話機能・文中配置で提示され、特定形といかに併存・対照されるかを記述する。接遇検定の模範解答において、尊敬語レル形がどのような文脈で提示され、特定形とどのような関係で現れるのか、その特徴を記述することを研究課題とする。

3. 分析対象

本研究は、接遇場面で望ましいとされる応対表現の提示例を検討するため、公益財団法人実務技能検定協会主催「サービス接遇検定」3級を参照枠とする。サービス接遇検定は、接客・接遇に必要な態度や言葉遣いを含む接遇実務能力を測定する民間検定試験である。1級・準1級・2級・3級の4レベルを有する。1996年2月の第1回実施以来継続して行われており、第64回試験（2025年6月15日実施）の総受験者数は16,137名、うち3級受験者数は8,484名、3級合格率は71.1%である（公益財団法人実務技能検定協会「第64回 2025.6.15 受験者状況」）。実施団体の公表資料によれば、3級はサービス接遇実務についての初歩的な理解と、基本的なサービスを行うために必要な知識・技能を問う基礎レベルと位置づけられており、接客の現場で基本的な応対を担うスタッフ層を主な対象としている。また、実施団体が刊行している公式テキストによると、接遇用語とは、「お客様に対する心配り・気遣い、もてなしの気持ちを表す丁寧な言葉遣い」と定義されている。

本研究で収集したデータは、『サービス接遇検定3級 実問題集』（早稲田教育出版）に収録された第1回～第64回のうち、第49・51・59・62回を除く60回分（設問数329問）の大問IV「対人技能（3）話し方」に含まれる記述式の敬語・待遇表現問題の模範解答である。模範解答は実会話データではないが、接遇検定が「適切」とみなす応対表現を例示する資料であるため、接遇場面の規範的提示として参照できると考えた。

「対人技能（3）話し方」を扱う大問IVでは、敬語知識を問う設問が主に次の2形式で出題される。

〔形式1〕下線部分を、意味を変えずにお客さまに言う丁寧な言い方に直す記述問題。一つの文中

に複数の下線部が設けられ、各下線部について書き換えを求める。

お色違いも a あるので、b よければ c 持ってきました でしょうか。

→ (模範解答) お色違いも a ございますので、b よろしければ c お持ちいたしましょうか。

[形式2] 「 」内の接客場面の発話を、意味を変えずに客に対する丁寧な言い方に書き換える問題。

下線部が明示されないため、文全体の書き換えの中から敬語表現が複数抽出される場合がある。

「希望の商品が決まったら、ここに書いてくれ。」

→ (模範解答) ご希望の商品がお決まりになりましたら、こちらにお書きになってください。

本研究では、接遇検定3級の模範解答を収集・整理して分析用データを作成し、問の解となる書き換え部分に現れる敬語表現を抽出した。本稿の分析は、尊敬語レル形が模範解答として提示される用例に限る。具体的には、接遇検定3級で尊敬語レル形が模範解答として提示されているのは、「行く」「する」、および「ご利用される」「到着される」などの漢語サ変動詞であった。本稿の分析対象は、これらに関わる用例に限る。

あわせて、「いらっしゃる」、「なさる」などの尊敬語の特定形と「お／ご～になる」といったほかの尊敬語形の出現との対照をおこない、接遇場面のどのような文脈でどの形式が提示されるのかを記述する。この対照は、敬意の高さや形式の優劣を判断するためではなく、模範解答が場面に応じてどの言い回しを提示しているかを明らかにするために行う。

4. 先行研究

藤田(2025)は、観光・接遇の場におけるコミュニケーションを、相手の満足や信頼につながる「双方向のやりとり」と捉え、その基盤として言葉遣いと敬語選択の重要性を示している。坂本(2024)もまた、敬語を「相手をどう扱うか」という判断と結び付いた言語行動として位置づけ、関係性や場面認識に応じて言葉遣いの変化することを「待遇コミュニケーション」の枠組みから整理している。

文化庁(2007)『敬語の指針』(以下、指針)は、敬語を「相互尊重」と「自己表現」にかかわる言語行動として捉え直し、単なる上下関係の標識ではなく、場面での配慮や伝え方の選択として捉える視点を提示する。さらに、敬語の種類を尊敬語・謙譲語 I・謙譲語 II・丁寧語・美化語の五分類として区別し、各分類の働きを整理している。

また、尊敬語の形式に関して、菊池(2010)は、動詞に「れる・られる」を付ける方式を「レル敬語」とし、多くの動詞に適用でき、作り方も簡単である一方、敬意の度合いが比較的軽いとされることを述べる。あわせて、レル敬語に対する評価は「安っぽい／ぎこちない」から「丁寧すぎてうるさい」まで幅があり、相手・場面に応じた使い分けが要請される点を指摘している。高橋・東泉(2018)は、「お／ご～される」の使用増加を踏まえつつ、指針では「お／ご～される」などが「適切な敬語ではない」ものとして扱われ、「お／ご～なさる」を用いるよう示されている点を指摘している。加えて、BCCWJに基づく検討では、「お／ご～なさる」は命令・禁止などの機能に多く現れる一方、「お／ご～される」はそうした機能にはほとんど現れないことを報告している。さらに、平叙文・疑問文(「その他」)に限ってもレジスタによって両形式の出現傾向が異なることを示している。高橋・東泉(2022)は、コーパス調査の結果として、レル敬語は制約が少なく多様な語に用いられること、サ変動詞では

レル敬語「される」の用例数が多いことなどを示した上で、その背景として合理化・簡素化・規則化の流れや、距離を縮小して親しさを表す配慮として働きうる側面を指摘している。菅生(2024)は、レル敬語とナル敬語の使用について「どのような文脈・配置で用いられるか」をBCCWJで調査し、指導に活かせる手がかりを検討している。

敬語形式の提示と学習者側の理解・推測のしやすさに関して、田邊・金・倉持(2016)は、若者母語話者では「行かれる」などのレル敬語が自然と受け取られやすい一方で、韓国人学習者では特定形(「いらっしゃる」など)を自然だと評価する割合が高いことを示し、両者の選択傾向が一致しない可能性を指摘している。田邊・小池(2020)は教科書記述に着目し、会話例と練習問題の解答提示の間で形式提示が統一されない場合があることを指摘し、学習者が選択理由を推察しにくくなる提示のあり方に問題を呈している。高橋・東泉(2024)は教科書調査を通じて、レル敬語を扱わない教材があること、扱う場合でも形式提示にとどまり使い分けの説明が十分でないことを示し、運用に踏み込んだ指導の必要性を述べている。加えて、菅生(2021)は、指針の枠組みが初級日本語教科書に反映される一方で、尊敬語レル敬の扱いには教科書間ではばらつきがあることを報告している。

以上の研究から、特定形と一般形、特にレル敬語をめぐるのは、規範的説明・使用実態・教材提示のあいだにずれが生じていることがわかる。本稿はこれらを踏まえ、尊敬語形式の「正誤」や優劣を前提にするのではなく、接遇場面においてどのような文脈・機能・文中配置でどの形式が提示されるのかを記述する。

こうした知見に基づき、本稿ではサービス接遇検定の模範解答を応対表現の規範提示資料として位置づけ、尊敬語形式が「どの場面設定」「どの発話機能」「文中のどの位置」で提示されるかに注目して分析する。とりわけ、レル敬語が特定形などどのように併存・対照されるかを明らかにし、接遇場面の模範として提示される形式選択の特徴を記述する。

5. 分析と考察

5.1 「行く」-「行かれる」について

本研究の分析データにおいて、「行く」の尊敬表現としてレル敬語「行かれる」が現れるのは、美容室で施術中の会話という同一の場面設定に限られている。今回確認できたのは、次の2例である。

- (1) 春休みに海外旅行に行かれるとおっしゃっていましたが、ご旅行はいかがでしたでしょうか。(第45回)
- (2) 連休中にご家族で旅行に行かれるとおっしゃっていましたが、ご旅行はいかがでしたでしょうか。(第61回)

「(春休み中/連休中に)旅行に行くと言っていたが、旅行はどうでしたか」という発話内容を、接遇場面にふさわしい丁寧な言い方へと書き換えさせる設問であり、前述の形式2に相当する。「行かれる」は後続の特定形「おっしゃる」と接続する形で現れている。ここでは、特定形が続く配置を避ける意図でレル敬語を選んだ可能性も考えられる。

例数が限られるため、この配置が接遇場面一般の傾向であるかどうかは判断できない。ただし、本稿の範囲では、接遇検定に現れる「行かれる」は、相手の移動行為を“いま・ここ”で直接たずねる形ではなく、「～とおっしゃっていましたが」という過去の発言への言及(伝聞・回想)の枠組みに埋め込まれていると解釈できる。

これに対し、「行く」領域の尊敬表現として特定形「いらっしゃる」は、相手の移動先や移動行為を

“いま・ここ”で直接確認したり、その場で案内したりする文脈で提示されている。例えば、移動先の確認として次のような例がある。

(3) どちらへいらっしゃいますか／どちらへお出かけですか。(第2回²⁾)

さらに、目的地に関する条件提示と案内を組み合わせる例として、次のような提示も見られる。

(4) 6階セミナー会場にいらっしゃるのでしたら、こちらのエレベーターをお使いになると便利です。(第44回)

(3)は目的地を尋ねる定型的な問いかけ、(4)は「目的地の確認→適切な行動(エレベーター利用)の案内」という構造をもち、いずれも相手の移動行為をその場の対人応対の中で直接扱っている点で共通している。少なくとも本稿の対象例では、「いらっしゃる」はこのような直接の確認・案内の枠組みで現れ、例文(1)(2)で示した「行かれる」の例とは、置かれる文脈が異なっている。

レル敬語「行かれる」は、尊敬表現として形式的に成立する一方で、その「ふさわしさ」や「敬意の程度」が一様に固定されているわけではない。指針は、たとえば上位者に対して「先生も行かれますか」と尋ねる場面を取り上げ、当該場面では「いらっしゃいますか」のほうがふさわしいとしつつ、「行かれますか」自体も尊敬表現として誤りではない、という整理を示している。さらに、指針では、同じ表現でも地域によって「十分な配慮」として受け取られる度合いが異なりうることを述べ、尊敬表現の評価が場面・地域の変数を含むことを示している。

このレル敬語の「評価の揺れ」は、指針だけでなく意識調査や教材記述にも確認できる。田邊・金・倉持(2016)は、大学生が教員に対して「行く」行為をたずねる会話場面を想定した調査において、「行かれますか」が高い使用率を示す一方で、「いらっしゃいますか」を「不自然」と評価する回答が一定数存在したことを報告している。ここから、少なくとも若年層の意識においては、「行く」の尊敬表現として特定形「いらっしゃる」を第一選択として共有しにくい層が存在すること、また「行かれる」が実際の選択肢として浮上していることが読み取れる。加えて、同論文は、「行かれる」が日本語教科書の中で十分に扱われていない可能性にも言及しており、学習・指導の側面でも形式の位置づけが安定していないことが示唆される。

また、田邊・小池(2020)は、日本語教育の初級教科書記述を対象に、「いらっしゃる」と「いかれる(行かれる)」の提示のされ方を検討している。その中で、導入として提示される本文の会話文では「いらっしゃる」が用いられている一方で、「いかれる」の使用は確認できないと報告している。ところが、同じ課の練習問題では、解答として「お花見に行かれましたか」のように「行かれる」が提示されており、教科書の提示順から学習者が想定しやすい解答「お花見にいらっしゃいましたか」との間で齟齬が生じる点を問題化している。こうした齟齬は、学習者にとって教科書の提示順からどの尊敬語形式で答えるべきかを判断しにくくし、戸惑いを生じさせる。そのため、田邊・小池(2020)は、教師が「いらっしゃる」だけでなく、「行く・来る・いる」に対応する別形式として「行かれる／来られる／おられる」があることも伝える必要があること、また教科書記述には説明不足があり改善の余地があることを指摘している。

以上の指針や先行研究は、「行かれる」の評価が場面・地域差、使用者の意識、教材提示の揺れといった要因により、一義的に定まりにくいことを示している。したがって、「行かれる」を検討する際には、(i) 尊敬の程度の評価が場面・地域により異なりうること、(ii) 使用者の意識の側で「いらっ

² 模範解答として2文が併記されている。

しゃる」と「行かれる」の使い分けに揺れが報告されていること、(iii) 教材では「いらっしゃる」と「行かれる」の提示方法に差があること、という点を踏まえ、接遇場面における表現選択を整理する必要がある。

5.2 「する」-「される」と「なさる」について

本節では、「する」に対応する尊敬表現として、レル敬語「される」と特定形「なさる」が、接遇検定の模範解答の中でどのような形で現れているかを確認する。

「される」(レル敬語)と「なさる」(特定形)は同じ「する」の尊敬表現だが、提示される位置や文脈には違いが見られた。まず、レル敬語「される」は、相手の行為を名詞修飾節に入れて、人物や状況を説明する形で現れている。

(5) そのような格好をされたお客さまは、当店にはいらっしゃいませんでした。(第40回)

(5)では、「格好をされた」が相手の属性・様子を述べる修飾節内に現れる一方、続く対応の中心部分である不在の告知「いらっしゃる」は、特定形で表現されている。これは、「される」が相手に何かを求めたり次の行動を促したりする発話の中心というより、人物描写・状況叙述の一部として配置されている例と言える。

これに対し、特定形「なさる」は、相手の「判断・選択・対応」をその場で問いかける文脈で現れやすい。接遇場面では、相手に選択や次の行動を促す際に、選択肢を提示しつつ丁寧に意思決定を求める必要があるため、「いかがなさいますか」のように文末の述語として発話の要点を担う。

(6) 先日ご注文いただきました品が入荷したが、いかがなさいますか。(第26回)

(7) お客さまをお呼びしておりますが、電話にお出になりません。いかがなさいますか。(第54回)

(6)(7)はいずれも、入荷後の対応や、呼び出しに回答がない場合の対応など、相手が次にどうするかを決める必要がある局面で用いられている。ここでは「なさる」が、問いかけの中心として機能している。

一方、「する」に関わる問いかけでは、同一の設問に対して解答が併記される場合もある。次の例では、模範解答に「される」と「なさる」が並べて提示されている。

(8) どちらにされますか。／どちらになさいますか。(第1回)

(8)の提示からは、この設問では「される」と「なさる」のどちらも、客への問いかけとして成り立つ形として扱われていることがわかる。

また、特定形「なさる」は、「いかがなさいますか」だけでなく、顧客の選択や確認をたずねる問いかけでも提示される。例えば、選択の確認として次のような例がある。

(9) お色はどちらになさいますか。(第30回)

また、顧客の過去の行為に関わる情報確認として、次のような例も見られる。

(10) ご予約はどなたのお名前でもなさいましたか。(第29回)

さらに、「なさる」は提案を添えたうえで意思決定を求める形でも用いられる。

(11) よろしければ、私が承りますが、いかがなさいますか。(第58回)

このように、「なさる」が単独の模範解答として繰り返し提示されるのは、選択の確認や情報確認、提案を含む意思確認など、顧客の判断や応答を引き出す問いかけの述語であることが確認できる。

指針は、動詞の尊敬語について、特定形と一般形を区別して示している。『する』の特定形の例とし

て『なさる』を挙げ、一般形の例としてレル敬語の『れる・られる』を挙げ、「利用する→利用される」のように、サ変動詞にも一般形が適用されることを例示している。つまり、指針では、「する」を尊敬語にする方法として、「なさる」と「される」はいずれも成立しうる形として示されている。

また、菊池（2010）も、「なさる」を「する」や漢語サ変動詞の「～する（例：結婚する）」に対応する尊敬語として示し、同じ説明の中で「なさる」はレル敬語「される」より敬度が高いとも述べている。ここから、規範的な説明としては、「する」の尊敬語として「なさる」を中心に据えつつ、「される」も尊敬語として扱う、という整理が確認できる。

この「する」の尊敬語の運用実態について、高橋・東泉（2022）はコーパス調査に基づき、「する」単独の尊敬語として「される」が「なさる」より多く見られること、また「利用する」「結婚する」などの漢語サ変動詞でも「漢語＋される」が中心的に用いられることを示している。このことから、規範的説明で示される整理と実際の分布は必ずしも一致しない可能性がある。

以上を踏まえると、本稿の接遇検定データで確認した傾向は、次のように整理できる。(5)では、「される」が名詞修飾節に入り、顧客の様子を述べる部分に現れている。他方で、(6)(7)や、(9)～(11)では、「なさる」が問いかけの述語として現れ、客の判断や応答を引き出す働きを担っている。

また、例(8)では、同一設問に対して「される」と「なさる」が併記され、どちらも問いかけの形として提示されている。指針や先行研究が示す「形式としての成立可能性」を前提にすると、本稿で扱った範囲の接遇検定の模範解答では、文中での位置や問いかけとしての役割に応じて両形式が使い分けられていると整理できる。ただし、例数が限られるため、接遇検定のほかの級なども併せて分析する必要がある。

5.3 サ変動詞のレル敬語について

本節では、漢語サ変動詞に対してレル敬語「される」が、接遇検定の模範解答でどのように提示されるかを確認する。ここで取り上げるのは、「利用する」「到着する」のようなサ変動詞のうち、模範解答にレル敬語が現れる例である。本節では、単独提示ではなく併記提示として現れる点に注目し、他形式（特定形・言い換え）との関係から整理する。これにより、レル形が“唯一解”として提示されにくい条件を検討する。

分析データでは、サ変動詞のレル敬語は単独の模範解答としては確認できず、いずれも同一設問で複数の解答が併記される形で現れている。まず「到着する」に関わる例では、和語動詞「着く」を用いた尊敬表現と、漢語サ変動詞「到着する」のレル敬語が並べて示されている。

(12) お連れの方がお着きになりました／到着されました。(第56回)

(12)は、同一の事態を、「お+和語動詞+になる」（お着きになりました）と、和語動詞「着く」を漢語サ変動詞「到着する」に言い換えたうえでのレル敬語（到着されました）とで併記している点特徴的である。蒲谷・金・高木(2009)は、和語を漢語に言い換えることで表現が改まった印象になることがあると述べ、坂本(2024)も、改まった場面では丁寧な言い方とともに漢語など「かたい語感」の語彙が用いられやすい点を指摘している。(12)の「着く」→「到着する」は、こうした語彙選択の一例とみなせる。さらに注目されるのは、漢語側で「ご到着になる」ではなく「到着される」が提示されている点である。「ご到着になる」も形式上は成立しうるが、語彙を漢語化して改まりを付与している状況では、敬語形式としてはレル敬語を選ぶことで、表現全体のかしこまりが過度に重ならないようにしている可能性がある。ただし、この解釈は(12)だけから確定できないため、同種の併記例

を蓄積し、語彙（和語／漢語）と敬語形式（レル敬語／ナル形など）の組み合わせがどのような条件で選択されるのかを検討する必要がある。今回の分析範囲では、模範解答がサ変動詞の尊敬化をレル敬語に単独で固定せず、別の言い回しも合わせて提示する例が確認できた。

次に「利用する」に関わる例では、接頭辞「ご」を付けた漢語サ変動詞「ご利用」の形にした上で、レル形・特定形・ナル形が併記されている。

- (13) あちらのエレベーターを〔ご利用される／ご利用なさいます／ご利用になる〕と便利でございます。（第27回）

(13) では、同じ「ご利用」に対して三つの形式が模範解答として併記されていることから、本稿の範囲では、サ変動詞のレル形は単独で固定される形ではなく、他の形式と並ぶ選択肢として模範解答に含まれていることが確認できる。

「お／ご～される」は、規範的には慎重に扱われてきた形式である。高橋・東泉（2018）は、指針の記述から「お／ご～される」が謙譲語Ⅰの形である点を踏まえ、「お／ご～される」は規範上は適切な尊敬語とされにくく、「お／ご～なさる」が正用として整理されることを示している。その一方で、コーパス調査にもとづき「お／ご～される」の増加や、「お／ご～なさる」との機能差も報告している。

この整理に照らすと、接遇検定の模範解答が（13）で複数の形式を併記している点は、尊敬表現を単一の正答に固定せず、同一場面で成立する複数の言い回しを正答として認めるという姿勢を示している。

また、高橋・東泉（2022）は、現代コーパスでサ変動詞の尊敬表現としてレル敬語が多く用いられることを報告している。本稿のデータでは、サ変動詞にレル敬語が現れる例は少数にとどまるが、(12) (13) のように併記解答として確認できる。このように、接遇検定は、サ変動詞の尊敬表現としてレル敬語も成立しうることを示しつつ、場面に応じて他の形式も合わせて提示している。

以上より、サ変動詞に関する模範解答の特徴は、レル敬語を単独で固定せず、他の尊敬形式や言い換えと併記して提示する点にあると言える。

6. まとめと今後の課題

6. 1 本研究で明らかになった点

本稿は、サービス接遇検定3級の記述問題に示される模範解答を、接遇場面で望ましいとされる対応表現の提示例として捉え、尊敬語のうちレル敬語に注目して分析した。

分析の結果、接遇検定の模範解答におけるレル敬語は、出現する語彙が限られていた。具体的には、「行く」「する」、および「ご利用される」「到着される」などの漢語サ変動詞の例に限って確認できた。確認できたレル敬語は、「行く」2例、「する」2例、漢語サ変動詞（「到着する」1例・「利用する」1例）の計6例であった。

「行く」については、レル敬語「行かれる」が現れるのは美容室での施術中会話という同一の場面設定に限られ、いずれも「～とおっしゃっていましたが」のように過去発話への言及（引用・回想）を行う枠組みの中で提示されていた。一方、特定形「いらっしゃる」は、目的地の確認や案内など、その場で相手の移動を直接扱う問いかけとして提示されており、同じ「行く」に関わる尊敬表現でも、提示される談話枠組み（回想／問いかけ）が異なる。この対照は、形式の丁寧度差というよりも、発話機能（引用・回想か／直接の問いかけか）と結びついている点に特徴がある。

「する」については、レル敬語「される」は名詞修飾節に入り、人物や状況を説明する箇所で見れやすかった。本稿では、レル敬語「される」（「お／ご～される」を含む）は2例確認された。これに対して特定形「なさる」は、「いかがなさいますか」など、相手の判断や応答を求める問いかけの述語として繰り返し提示されていた。また、同一設問で「される」と「なさる」が併記される例もあり、接遇検定では問いかけとして成立する複数の言い回しを正答として示す場合があることが確認できた。

漢語サ変動詞では、レル敬語が単独の模範解答として提示される例は見られず、いずれも同一設問で別の形式や言い換えと併記される形で提示されていた。この点は、(12)(13)のように、同一内容に対して複数形式が並列提示される例からもうかがえる。したがって、本稿の範囲では、接遇検定の模範解答は、特定の形式を唯一の正答として固定するというより、同一場面で成立しうる選択肢を並列提示することで、表現選択の幅を示していると整理できる。

以上より、本稿の範囲を限定した分析からは、接遇検定の模範解答におけるレル敬語は、語彙的にも用法的にも広く一般化される形で提示されるというより、特定の文脈や提示方法の中で扱われる傾向が強いことが確認できた。これは、接遇場面の敬語指導において、形式の正誤に還元するのではなく、場面・発話機能および文中での配置に基づく選択基準として提示する必要性を示唆する。

6. 2 今後の課題

本稿は、接遇検定の模範解答に現れるレル敬語を手がかりに、尊敬表現のうち主にレル敬語の提示のされ方を部分的に抽出し分析したものである。したがって、今後は、得られた所見を過度に一般化せず、対象と手続きを広げながら検討を積み重ねる必要がある。

第一に、分析対象の拡張である。本稿はレル敬語が現れる例に範囲を限定したため、接遇検定が尊敬表現をどの程度特定形中心に提示しているのか、またレル敬語をどの範囲で補助的な選択肢として扱っているのかについては、全体像を示すには至っていない。今後は、レル敬語が現れない設問も含め、尊敬表現全体の分布と提示のしかたを通覧し、本稿で扱った所見がどの程度再現されるかを確認する必要がある。

第二に、分類基準の精緻化である。尊敬表現は、同じ形でも文中での位置や周辺の言い回しによって機能が変わりやすく、また語彙の選択や言い換えが同時に起こる場合も多い。今後は、どの形式を分析対象として数えるのか、同一設問での併記解答をどのように扱うのか、語彙の言い換えと敬語形式の選択をどう切り分けるのかといった判断基準を明確化し、再分析可能な形で整理することが課題となる。

第三に、模範解答というデータの位置づけを明確にする作業である。模範解答は、実際の接遇会話の記録ではなく、試験として望ましい表現を提示する教材的な性格をもつ。今後は、コーパスや接遇現場の会話資料、接客マニュアル、日本語教科書などと照合し、模範解答で提示される形式が、現実の使用や教育現場の提示とどの程度重なるのか、どこにずれが生じるのかを確認する必要がある。

最後に、本稿はサービス接遇検定3級の模範解答に限って分析した。今後は他級の模範解答も対象に加え、級によって待遇場面で提示される敬語形式の傾向に違いがあるかを比較検討する必要がある。

以上のように、本稿で得られた所見は限定的ではあるが、接遇検定の模範解答が尊敬表現をどのように並べ、どの文脈で提示しているかを点検するための手がかりを示した。

今後は、対象の拡張と基準の整備、外部資料との照合を通じて、模範として提示される敬語形式の特徴をより確かな形で記述することが課題である。

参考文献

1. 蒲谷宏・金東奎・高木美嘉 (2009) 『敬語表現ハンドブック』大修館書店.
2. 菊池康人 (2010) 『敬語再入門』講談社学術文庫, 講談社.
3. 公益財団法人実務技能検定協会 (編) (刊行年不一) 『サービス接客検定 3級 実問題集』早稲田教育出版. (第1回～第64回収録分を使用)
4. 公益財団法人実務技能検定協会 (編) (2019) 『サービス接客検定 公式テキスト』早稲田教育出版.
5. 坂本恵 (2024) 『日本語教師が知りたい 敬語と待遇コミュニケーション』スリーエーネットワーク.
6. 菅生早千江 (2021) 『『敬語の指針』が日本語教科書の尊敬語・謙譲語の分類に与えた影響』『目白大学人文学研究』17, 75-94.
7. 菅生早千江 (2024) 『『レル敬語』指導の手がかりに関する一考察』『共立女子大学紀要』67, 1-15.
8. 高橋圭子・東泉裕子 (2018) 『『お／ご～される』とその周辺』『言語資源活用ワークショップ 2017 発表論文集』, 123-132.
9. 高橋圭子・東泉裕子 (2022) 「レル敬語をどのようにご指導されていますか—現代日本語コーパスに探る尊敬語の形式—」『アカデミック・ジャパニーズ・ジャーナル』14, 35-43.
10. 高橋圭子・東泉裕子 (2024) 「中上級日本語教科書における尊敬語の扱い—レル敬語と他の形式の使い分け—」『アカデミック・ジャパニーズ・ジャーナル』16, 54-62.
11. 田邊和子・金順任・倉持益子 (2016) 「若者における尊敬語の使用傾向と日本語教科書の記述について」『明海日本語』21, 35-51.
12. 田邊和子・小池恵子 (2020) 「敬語の簡素化と明晰化」『國文目白』59, 104-121.
13. 藤田玲子 (編著) (2025) 『ホスピタリティ・コミュニケーション—満足を生む観光人材になるための基礎知識—』晃洋書房.

参照 URL

1. 株式会社 ASIA Link (2022) 「外国人留学生対象 就職に関する日本語力アンケート調査」
<<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000013.000059773.html>> (2025年12月16日).
2. 株式会社キャリアタス (2023) 「外国人／高度外国人人材の採用に関する調査」(2023年12月調査)
<https://www.career-tasu.co.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/202312_kigyou-global-report.pdf> (2025年12月16日).
3. 公益財団法人実務技能検定協会 (2025) 「第64回 サービス接客検定3級 受験者状況」
<<https://jitsumu-ginou-kentei.jp/SV/totalize/2949>> (2025年12月16日).
4. 出入国在留管理庁 (2023) 「令和4年における留学生の日本企業等への就職状況について」(令和5年12月)
<<https://www.moj.go.jp/isa/content/001407655.pdf>> (2025年12月16日).
5. 独立行政法人日本学生支援機構 (2024) 「2022 (令和4) 年度外国人留学生進路状況調査結果」(2024年5月)
<https://www.studyinjapan.go.jp/ja/_mt/2024/05/data2022s.pdf> (2025年12月16日).
6. 日本学生支援機構 (2022) 「私費外国人留学生生活実態調査 (2021年度／令和3年度)」

- <https://www.studyinjapan.go.jp/ja/_mt/2023/05/Seikatsu2021.pdf> (2025年12月16日).
7. 日本学生支援機構 (2024) 「私費外国人留学生生活実態調査 (2023年度/令和5年度)」
<https://www.studyinjapan.go.jp/ja/_mt/2024/10/Seikatsu2023.pdf> (2025年12月16日).
8. 文化庁 (2007) 『敬語の指針』
<https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/soukai/pdf/h19_keigo_toushin.pdf> (2025年12月16日).
9. 文部科学省高等教育局学生・留学生課 (2020) 「外国人留学生の就職促進について」
<https://www.jetro.go.jp/ext_images/_Events/liveseminar/20200302/bdd-20200302/4.pdf> (2025年12月16日).