

# ビジネス日本語テストにおいて難易度に影響を与える 待遇表現の要素に関する一考察

新山 忠和<sup>†</sup>

## A Study on the Factors of Attitudinal Expressions that Affect Difficulty in the Business Japanese Test

Tadakazu Niiyama

### 1. はじめに

日本企業による外国人雇用が増加している中、企業が外国人材に求める資質としては「コミュニケーション能力」が最も高く（DISCO 2017）、企業は外国人材に高い水準の日本語力を求めている（pp.5-9）。しかし、採用活動の課題として、求める日本語コミュニケーション能力を有する人材が少ないとの指摘がある。また、外国人材の課題として、社内での日本語コミュニケーション能力の不足（34.7%）、取引先での日本語コミュニケーション能力の不足（18.3%）といった声があり、企業側の期待と外国人材の日本語コミュニケーション能力にはギャップがあるといえる（pp.10-11）。

この日本語コミュニケーション能力の具体的中身について、(財)海外技術者研修協会の調査（海外技術者研修協会 2007）の中で、採用側は外国人材の日本語能力に関する要望として、特に情報収集時の読解能力、資料作成で必要となる日本語に加え、敬語等の待遇表現を挙げている。一方、外国人材の側は、「敬語などの相手との関係、状況、場面に応じて使い分けが求められると、非常に困難を感じる」という意識が強い」と述べている（pp.14-16）。

そこで、敬語を中心とする待遇表現の何が負担なのか、日本語テストの問題分析を通して明らかにし、日本語教育現場に貢献できる情報を提供するのが本研究の目的である。

### 2. 先行研究と本研究の位置付け

#### 2.1 先行研究

ここでは、本研究と関連する、日本語学習者を対象とする日本語教育における敬語を中心とする待遇表現に関する指導上、習得上の難しさに関する先行研究を概観するが、窪田（1990）は、「敬語のむずかしさは、有限である形式を無限の場にかかに応用するかということである」（p.9）

と述べ、「＜敬意＞は「敬語」によって初めて表されるかのような印象を与える指導」が、却って学習者をして敬語形式の選択において戸惑わせ、徒に緊張感を引き起こす結果を招き易いと論じている（p.16）。

遠藤（1990）は、尊敬語より謙譲語の使用に難しさを感じる外国人が多いこと、敬語が難しいのは、「相手との関係で場面により使い分けること」（p.8）と述べ、そのためには、相手との関係を素早く判断し、その場の状況を正確に把握する必要があり、その能力は言語教育によるより、環境や経験、感性等がその形成に作用すると指摘している。

市川（2014）は、留学生対象の調査から、学習者の疑問は、「どんな場合にどんな敬語を使ったらいいか、失礼にならず、また、逆に丁寧過ぎず、一番適切な敬語表現は何かという点に集中」（p.109）し、特に、「～ていただく」「～てくださる」という授受表現との関係も難しいとしている。

早野（2017）による調査でも、留学生、日本人学生共に「全般的に、敬語の使い方の正誤の判断はできても、場面や状況に合った適切な表現に直すことが困難であることが判明した」（p.10）としている。そして、構造上複雑な敬語表現や、上位者に対して、その能力・意思・願望等を直接尋ねる場合では、相手の面子を脅かす可能性のある断りの表現では留学生に不適切な使用が多く、指導上実態に即した使用の紹介がなされるべきだと指摘している。また、初級の日本語教科書について、謙譲語の語彙数が少なく、2007年文化審議会答申の『敬語の指針』（文化審議会 2007）で示された謙譲語Ⅱ（「丁寧語」）について、初級日本語教科書の中で最も使用されているといわれる『みんなの日本語Ⅱ』でも十分に扱われていないと述べている。

小川（2003）は、中級以降の教材では、多くは敬語の使用場面が予め設定され、その中で言語形式を変える練習を行うものであり、待遇レベルの判断を決定する場が提供

<sup>†</sup>2018年度修了（人文学プログラム）、現所属：学校法人吉岡教育学園千駄ヶ谷日本語学校

されているとは言い難いとし、更に、人間関係や場面の把握に「ルールを持ち出すことの危険性から、教科書では扱う範囲がかぎられて」(p.48) しまうとし、無数の場面を抽出し一般化するのは困難で「対人関係を一般化することは学習者にとって危険でもある」(p.53) と述べ、待遇表現の運用例を教科書で取り上げることの限界について論じている。

樋口(2008)は、ビジネス場面では、「くださる」「いただく」に関連する授受表現が多く使われ、聞き手や話題の人物の行為を話し手への恩恵の授受と位置づけて表現する傾向が強く、特に「いただく」に関連する表現は依頼表現としても多く使われることから、「～ていただく/いただける」、「お(ご)～いただく/いただける」として優先的に指導する必要性を挙げた他、「伺う」、「ございます」、「～ております」、「お～する/いたす」の多用等、重点的に指導すべき語、表現を具体的に列挙している(p.49)。

任(2016)は、現代中国語には体系的な敬語が存在せず、中国人日本語学習者にとって敬語は極めて困難な学習項目だとした上で、中国の大学教育の指針として、「高学年段階」では「場面や相手に合わせて、適切に敬語を使用する」能力が要求されているが、授業は、尊敬語、謙讓語、丁寧語という狭義の敬語について、語法の解説が中心の教師主導の講義型の授業が多くを占め、練習は場面と切り離れた表現形式の練習が中心で、学習者が運用する練習が少なく、現実の場面に応用できるコミュニケーション能力が身につかないと述べている。また、流通している主要教材6種類の中で、敬語の分類は従来の三分類のものが多く、『敬語の指針』に盛り込まれた丁寧語や美化語について扱っていても、丁寧語を丁寧語扱いしたり、美化語について触れていなかったりと、記述に混乱が見受けられると述べている。

## 2.2 本研究の位置付け

先行研究の概観から、敬語を中心とする待遇表現の指導が中級以降で発展性を持つとは限らず、練習も定型的なものが多い結果、学習者に相手や場面、状況に応じた運用能力を習得させるには至らず、指導上の改善の示唆が出されてはいるものの、『敬語の指針』が10年以上を経ても尚教育現場に浸透していないことがわかった。しかし、こうした指摘の多くは学生や教師へのアンケートを基にしている。

この他、松澤(2014)は、BJTビジネス日本語能力テスト(公益財団法人日本漢字能力検定協会主催、以下、BJTと称す)の体験テストを中国人社員に受けさせ日本語能力評価を検証した中で、敬語を中心とする待遇表現に関する問題のデータに言及している。また、小野塚(2017)も、BJT実施後に作成されたフィードバックレポートの中から、敬語を中心とする待遇表現に関連する問題について言及しているが、大規模テストの結果を基に、敬語を中心とする待遇表現をテーマに据えて、何が難しいかについて検討した研究は管見の限り見られない。そこで、本研究で

は、先行研究の空白を埋め、敬語を中心とする待遇表現の何が負担なのか、ビジネス日本語テストのデータを基に明らかにし、日本語教育現場に役立つ情報を提供したい。

## 3. 調査とその結果の概要

### 3.1 調査の概要

敬語を中心とする待遇表現の何が負担なのか、ビジネス日本語テストのデータを通して明らかにし、教育現場に貢献できる情報を提供するための調査を行うにあたり、一般社団法人応用日本語教育協会が2007年から実施しているSTBJ標準ビジネス日本語テスト(Standard Test for Business Japanese, 以下STBJと称す)の試験実施データについて、主催団体の許可の下提供を受けることとした。

STBJは、「日本語のビジネス環境で想定されるあらゆる場面が出題範囲」(日本漢字能力検定協会)であるBJTと異なり、日本・日系企業への就職予備軍や、採用後間もない新人の外国人材を対象に、社内コミュニケーションに比重を置き、採用や人材の能力評価のために開発された試験であり、本研究の調査対象として相応しいと判断した。

筆者は、過去BJTの作問、編集に関わったが、STBJについても開発段階から関わっており、主催団体よりSTBJの実施データの一部(詳細は3.3.2にて詳述)について、個人情報を含まず、学術目的に沿った形での利用という条件の下、提供を受け、調査に必要な数値を算出し、出題された問題の中から敬語を中心とする待遇表現の問題を特定し、当該問題のデータを基に分析を行うこととした。

### 3.2 STBJの形式と能力水準スケール

STBJは7種類の形式に分かれ、4肢選択、60問の客観式テストで、得点は受験者の素点を集計し、算出される。

#### (1) テスト1：発話能力テスト(1)

2017年改定の第31回迄のテスト1は、絵や写真を見ながら状況設定と問題を音声で聞き、音声で提示される発話例の中から最適なものを選ぶ。場面や状況に相応しい言語使用が可能であるかどうか、が問われる。

#### (2) テスト2：聴解能力テスト

絵や写真を見ながら状況設定と問題、会話又は独話を聞き、音声で提示される選択肢の中から最適なものを選ぶ。聴解能力、課題遂行能力が問われる。

#### (3) テスト3：発話能力テスト(2)

絵や写真を見ながら状況設定と4組の会話を聞き、最適な受け答えを選ぶ。聴解能力、場面や状況に相応しい言語使用が可能であるかどうか、が問われる。

#### (4) テスト4：聴読解能力テスト(1)

文章、図表等を見ながら状況設定と問題を聞き、文字、絵、図表等の中に提示される選択肢の中から最適なものを選ぶ。読解能力や解釈能力、課題遂行能力が問われる。

#### (5) テスト5：聴読解能力テスト(2)

文章、図表等を見ながら状況設定と問題を聞き、会話又

は独話を聞いて、文字、絵、図表等に提示されている選択肢の中から最適なものを選ぶ。聴解能力、文字や図表等の読解能力や解釈能力、課題遂行能力が問われる。

#### (6) テスト6：読解能力テスト

文章、図表等を見て、状況設定と問題を読み、選択肢から最適な答えを選ぶ。読解能力、課題遂行能力が問われる。

#### (7) テスト7：語彙発話テスト

文字で提示される問題を読み、選択肢の中から最適な答えを選ぶ空所補充問題。文法や語彙、慣用表現、基本的なビジネス文化や商習慣等の知識、場面や状況に相応しい言語使用が可能であるか、が問われる（高見澤・吉岡2016）。

尚、STBJでは素点合計により最上位のBJ1から最下位のBJ5まで5つのレベルを設定している。

### 3.3 調査の具体的手法

#### 3.3.1 「敬語」と待遇表現の捉え方

本研究の前提として、敬語は『敬語の指針』（pp.13-31）に沿い五分類で捉える。待遇表現は、「同じ意味のことを述べるのに、話題の人物／聞き手／場面などを顧慮し、それに応じて複数の表現を使い分けるとき」に用いる表現（菊地1989, p.279）と捉える。従って、本研究では、狭義の待遇表現としての敬語を含む問題のみを対象とせず、敬称の存否や使用法の適否を問う問題等も調査対象とした。ただ、待遇表現を含む問題でも、その表現が正答を選択する決め手にならない問題は調査対象から外した。

#### 3.3.2 調査対象となる問題の選定とデータ整備

調査を進めるにあたり、主催団体よりSTBJの第4回から第23回までの20回分の実施データの内、中国で実施された9,889名分のデータと出題問題の提供を受けた。

各回60問の20回分で、将来の得点等化の為に含まれている過去問題であるアンカー問題も含め延べ1,200問の問題の中から前項の観点に立ち、敬語を中心とする待遇表現を含む対象問題を抽出し、第一段階で316問を特定した後、個々の問題の解答状況のデータから、正答率、識別力、実質選択肢数を算出し、併せて設問回答率分析図を作成した。

正答率は、各問題の受験者数に占める正答者数の割合を算出して得る。識別力は、項目弁別力（ID = item discrimination）とも呼ばれ、「成績の良かった受験者と成績の悪かった受験者を、テスト項目がどの程度弁別できるかを示すものである」（ブラウン1999, p.77）。本研究では、全体成績が上位27%と下位27%の受験者の正答率の差を求める上位下位識別力を用いる。数値が0.4以上であれば、能力の有無を測る良問とされるが、0.4を下回る問題は、成績上位群と下位群の正答率に差が生じなかったということであり、問題が易し過ぎるか、逆に難し過ぎるか、という原因が考えられる。

実質選択肢数（AENO）は、「準備した選択肢が「実質的」にはいくつ分の選択肢として働いたかを検討するも

の」（大友・中村2002, p.91）であり、対数の関数を用いて算出する。選択肢数4で、最大値4.00となり、最大値に近ければ近い程、受験者を迷わせる錯乱肢が有効に機能したことを表す。

設問回答率分析図は、受験者を全体成績下位から上位にレベル分けし、個々の選択肢のレベル別の選択率を算出し、受験者のレベルを横軸、レベル別の選択率を縦軸として値をプロットし、直線で描画したグラフである。

このようなデータを整備した上で、第一段階で特定した316問を対象として、正答率と識別力の数値を用い、統計解析ソフトウェアSPSSでクラスター分析を行ったところ、3群に分けることができた。その上で更に精査し、最終的に215問に絞り込んだ。これを、縦軸に識別力、横軸に正答率を入れて散布図にしたところ、図1のようになった。

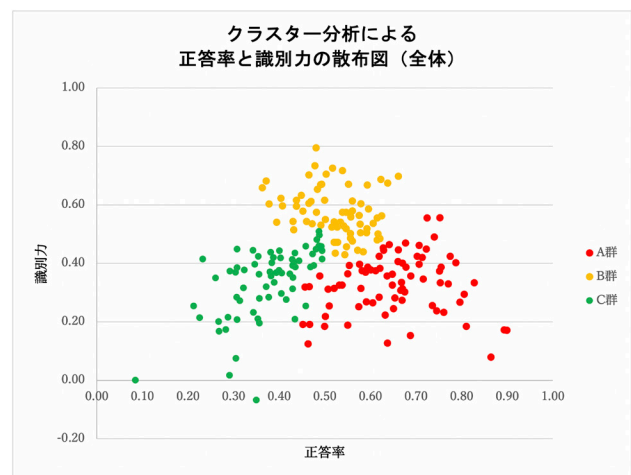


図1 クラスター分析による正答率と識別力の散布図

グラフ上で赤色のA群、黄色のB群、緑色のC群に含まれる問題の群別の問題数、正答率、識別力、実質選択肢数それぞれの最高値、最低値、平均は表1の通りである。

正答率はA群が最も高く、B群、C群の順に低下する一方、実質選択肢数は逆にC群が最も高く、B群、A群の順に低下する。識別力については、B群が高く、A群、C群は低い。各群の特徴を端的に表すと次のようになる。

A群) 高正答率・低識別力.....比較的平易で、差がつきにくい、差がつかない問題群

B群) 高識別力・中正答率.....受験者の能力の有無が区別可能な問題群

C群) 低正答率・低識別力.....難しく、差がつきにくい、もしくは差がつかない問題群

群	対象問題数	正答率			識別力			実質選択肢数		
		最高値	最低値	平均	最高値	最低値	平均	最高値	最低値	平均
A	77	0.90	0.45	0.63	0.56	0.08	0.32	3.56	1.53	2.68
B	70	0.66	0.36	0.52	0.79	0.43	0.57	3.74	2.68	3.19
C	68	0.49	0.08	0.38	0.51	-0.07	0.34	3.94	2.72	3.53
計	215									

表1 問題群別正答率、識別力、実質選択肢数



異なる回のテストから得られるデータを同じように扱うことの妥当性について、テスト理論には古典的テスト理論(Classical Test Theory : CTT)と項目応答理論(Item Response Theory : IRT)とがあり、異なる回のテストデータを比較する際、受験者集団の能力レベルが異なることによって得られるデータが変わるという集団依存性(group dependence)、あるいは標本依存性(sample dependence)の問題がある。また、回が異なり、出題問題が異なることで得られるデータが変わるという項目依存性(item dependence)もあることから(加藤・山田・川端2014, p.3)、厳密にはIRTに基づいた得点の等化作業が必要になるが、STBJでは等化を行っていない。本研究では、先述のA群、B群、C群それぞれにどのような要素が含まれ、難しさに差が生じているかについて、大まかな傾向の把握を試みるものである。

### 3.3.3 調査対象問題の要素分析

個々の問題について要素分析を進めるに当たり、まずは正答率、識別力、実質選択肢数、テスト形式、所属クラスター、問題と選択肢の内容をエクセル形式でまとめた。その上で要素分析を進めるための素材として、個々の問題に含まれる要素として、敬語の区別、肩書や呼称の有無、発話行為の種別、その他特記すべきことについてタグ付けをした上で、こうした観点で収まり切れない観点として、さらにBrown & Levinson (以下B&L)が提唱した「ポライトネス理論」を参考にして、要素分析に加えた。

ポライトネス理論は、「コミュニケーション参加者双方がフェイス(face)保持を基本的欲求として重視し、フェイスを侵害する恐れがある言語行動(FTA : face threatening acts)をとるにあたっては、予見見積もった侵害の程度に応じてフェイス侵害を補償するための戦略(FTA補償戦略)を用いるというものである」(三牧2013, p.28)。

つまり、発話行為(speech act)には、相手や自分のフェイス(face)を侵害するリスクが伴い、それに対する「軽減的・補償的な言語的配慮」(滝浦2008, p.29)がポライトネスである。ポライトネスが表現・伝達される具体的手段をB&Lは「戦略」と呼び、フェイス侵害のリスクと戦略との関係としては、フェイス侵害の軽減をせず、あからさまに(オン・レコードで)述べる「直言(bald on record)」と、そもそも発話行為をしない「行為回避(don't do the FTA)」という両極端の間に、ポジティブ・ポライトネス(positive politeness)、ネガティブ・ポライトネス(negative politeness)、ほめかし(off record)がある、とし、各々について下位戦略を立てている(pp.34-44)。

以上の要素を書き出した上で、各々の問題が何を主眼に問うているのか、正答を得る上での決め手になっている要素を「中核要素」として特定し、それを優先項目としてデータの並び替えを行い、群別にまとめた。

## 3.4 調査結果の概要

対象とした215問の個々要素を書き出した上で、解答する際に決め手となる要素を中核要素として特定した。それをA群、B群、C群の各群別にソートをかけ並べ替えを行った。その結果、総計が多い順に並べ替えてまとめたものが表2である。

	A群	B群	C群	総計
	中核要素	中核要素	中核要素	
1 ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー(相手に対する敬意を正しく表現できているか、ポライトネス・コードを理解できているか)	15	16	15	46
2 敬語の使い分け(尊敬語・謙譲語・丁寧語の使い分け)	12	6	24	42
3 丁寧語(参る・申す・いたす・おる・存じる等)	2	14	2	18
4 授受表現(あげる・くれる・もらうと各々の敬語表現)	9	4	4	17
5 授受表現させていただく	4	2	6	12
6 オフ・レコード(直言＝オンレコードを避けたほめかし)	4	7	5	16
7 基本的挨拶(「いらっしゃいませ」「お疲れ様です」等)	13			13
8 ウチ・ソト(身内に対して敬語を使用しない区別)	2	4	6	12
9 非尊敬語お～になる(「お世話になります」)	5	6		11
10 表現の使い分け(場面に応じた適切な表現の使い分け)	2	4	3	9
11 転成名詞(「お見えます」の様な動詞の連用形の名詞化)		4	1	5
12 ビジネス行動規範(ビジネス上規範とされる行動様式)	1	1	2	4
13 基本的謝罪(「申し訳ございません」等)	4			4
14 語彙・イデオロム(お暇・遠慮・席を外す・心配を掛ける等)	2	2		4
15 呼称(親族名称や企業内の肩書、等)	2			2
(合計)	77	70	68	215
敬語形式を含む選択肢が1つだけの問題	23	13	9	

表2 群別中核要素の一覧

正答率が高く、識別力が低いA群には基本的挨拶や謝罪、呼称に関するものが多く含まれていた。また、授受表現も他の群よりも多くなっていた。非尊敬語である「お～になる」に関わる問題は、「お世話になります／お世話になっております」といった挨拶に関わるものだが、A群、B群それぞれにほぼ同数で含まれていた。B群は識別力が高く、正答率が中程度で、受験者の能力の有無を判断できる問題群であるが、丁寧語、転成名詞、ほめかし(off record)に関わる問題が多く含まれていた。C群は正答率も識別力も低く差がつかない問題群だが、狭義の敬語の使い分けに関わる問題が他群よりも際立って多くなっていた。また、授受表現の「させていただく」に関わる問題、ウチ・ソトに関わる問題も他群よりも多く含まれていた。

## 4. 調査結果の検討

### 4.1 検討の方向性

本報告では、A群(高正答率・低識別力群)、B群(中正答率・高識別力群)、C群(低正答率・低識別力群)の群別に他群よりも多く含まれている要素に着目し、内容的要素により検討を進め、どのような要素が易しく、また難しいのか、どのような要素が受験者の能力を測るのかについて明らかにする。

尚、引用する問題は、既に刊行済みか、現在刊行準備中の問題集に含まれるものである。問題の引用に当たっては、テスト1から3までの状況描写の画像は省いており、

引用した問題番号の後ろに、実施時の正答率、識別力、実質選択肢数を記した。その問題がアンカー問題として2回出題された場合は2回とも掲載した。選択肢の末尾の括弧内の数値は選択肢の選択率を表し、正答選択肢には☆印を付し、併せて設問回答率分析図も問題毎に示した。

## 4.2 A群の内容的要素による検討

### 4.2.1 基本的挨拶・基本的謝罪に関わる問題

ビジネス場面で用いられる基本的挨拶や謝罪には定型句や定型文が多い。「よろしく願います」、「申し訳ございません」等のように、生活会話の延長線上で判断できるものが多く、受験者には負担が軽いと考えられる。このような基本的挨拶・謝罪を中核要素とする問題は概して正答率が高く、識別力は低く、B群、C群には殆ど見られない。

### 4.2.2 授受表現に関わる問題

物や行為のやりもらいを表す授受表現については以前より習得の困難が指摘されており（稲熊2006, p.37）、全般的に易しくて差がつきにくいA群に多く含まれることに違和感があるが、A群の9問の中には、テスト4の聴読解問題、テスト6の読解問題が計4問含まれ、受験者にとって問題冊子中の文字情報からヒントを得やすかった可能性がある。

聴解テストにおける選択肢提示形式の影響について島田（2003）は、「選択肢を文字で提示する方が、音声で提示するよりも、正答率が高い」ことを明らかにしている（p.26）。

### 4.2.3 非尊敬語「お～になる」に関わる問題

非尊敬語の「お～になる」は、「お世話になります／お世話になっております」に関わる要素で、ビジネス場面では基本的挨拶の定型文といえる程頻繁に用いられるが、形態的には「お～になる」という尊敬語と同一の形式を持ちながら、世話になっているのは発話者側であって、「相手側又は第三者の行為・ものごと・状態などについて、その人物を立てて述べる」（『敬語の指針』, p.14）尊敬語とはいえない。それに関わる問題が5問含まれており、場面に最も相応しい挨拶としてこの定型文を選択させる問題であった。

### 4.2.4 呼称に関わる問題

呼称に関わる問題は2問含まれるが、何れもテスト7の文完成問題であった。何れも親族名称で、企業の役職に関わるものではなく、生活会話の延長線上で考えられる内容であり、受験者にとっては答え易かったと考えられる。

この他の呼称の問題としては、ウチ・ソトやネガティブ・ポライトネス・ストラテジーを中核要素とする問題に絡む関連要素としてB群、C群に含まれている。

## 4.3 B群の内容的要素による検討

### 4.3.1 丁重語に関わる問題

丁重語は『敬語の指針』で「謙讓語Ⅱ「参る・申す」型）」として示されたもので、「自分側の行為・ものごとな

どを、話や文章の相手に対して丁重に述べるもの」であって、「立てるのにふさわしく向かう先>があってもなくても使うことができる」ものとされている（pp.18-20）。

ここではB群の70問中14間に中核要素として含まれていた。何れも丁重語の理解の有無が正答の決め手となっている。例えば、テスト3の形式で以下のような問題がある。

**問題例1** 初回:正答率0.58,識別力0.50,実質選択肢数3.12

2回目:正答率0.53,識別力0.54,実質選択肢数3.28

(状況説明)男の人が大切な得意先からの電話に出ました。

「すみませんが、山田様はいらっしゃいますか」

- ①申し訳ございません。あいにくだいま他の電話で話中なんで。(13%-13%)
- ②申し訳ございません。あいにくだいま他の電話に出ておまして。☆(58%-53%)
- ③申し訳ございません。あいにくだいま他の電話で忙しくって。(17%-21%)
- ④申し訳ございません。あいにくだいま他の電話にかかりっきりで。(12%-12%)

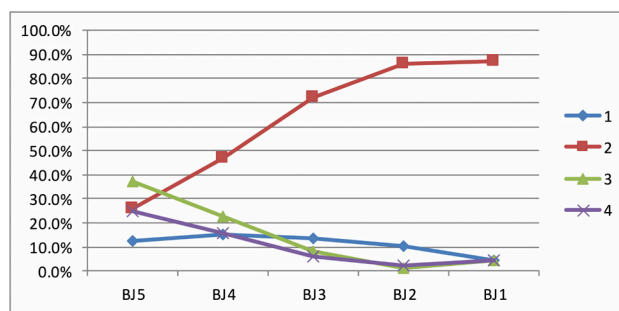


図2 初回出題時

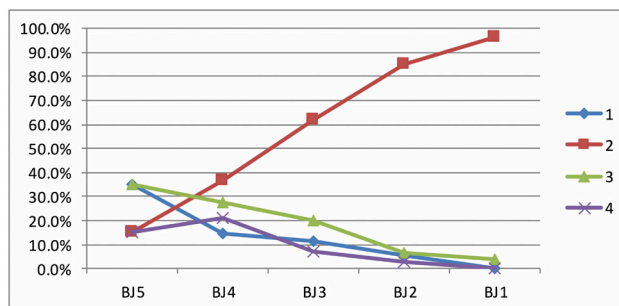


図3 2回目出題時

丁重語を含むか否か、の問題で、丁重語を含む選択肢が正答となっている。正答には「他の電話に出ている」という表現も含まれており、この影響も考えられるが、丁重語の理解の有無が正答の決め手になっているといえる。

これについて、任（2016）は、狭義の敬語については大半の教材が従来の三分類に沿っており、丁重語と美化語について扱われていないか、扱われていても、丁重語が謙讓語の一種とされたり、丁寧語の一種とされたり、というように記述が統一されていないこと、中国の教科書に影響を与える存在である日本国内の主要教材でも丁重語について触れられておらず、敬語における位置づけが明確でない

としており (pp.263-266), 丁寧語が敬語の一形式としてきちんと学習されていないという問題を指摘している。丁寧語に関わる問題は4.4.1にも見られる。

#### 4.3.2 ほのめかし (オフ・レコード) に関わる問題

ほのめかし (off record) は、「伝達行為が、単一の明快な伝達意図によるものとして捉えることができないような形でなされる場合」(ブラウン&レヴィンソン 2011, p.300), つまり、「事柄を明示的に伝達することよりも、相手と自分のフェイス侵害を避けることを優先」(滝浦 2008, p.41) するほのめかした表現だが、関連する問題が7問含まれている。発話の背景を理解できるかどうかの難しさに繋がっている。例えば、テスト3の形式で以下のような問題がある。

**問題例2** 正答率0.63, 識別力0.56, 実質選択肢数2.88  
(状況説明)待ち合わせ場所で取引先の人に挨拶しています。「お待たせして申し訳ありません」

- ①いいえ、私も今来たところです。☆ (63%)
- ②いいえ、待っていません。(13%)
- ③いいえ、お待ちしました。(17%)
- ④いいえ、ありがとうございます。(8%)

これは「お待たせして申し訳ありません」と詫げる相手に対する「私も今来たところです」という控えめな発話だが、「そう言われるほど待ってはいませんよ」という含意を持つ、というもので、ほのめかしのストラテジー4の「少なく語る」に当たる。錯乱肢③, ②が合わせて3割の受験者を誘引していることから、「お待たせする」という使役形を含む謙譲語が混乱を招いたことも考えられる。

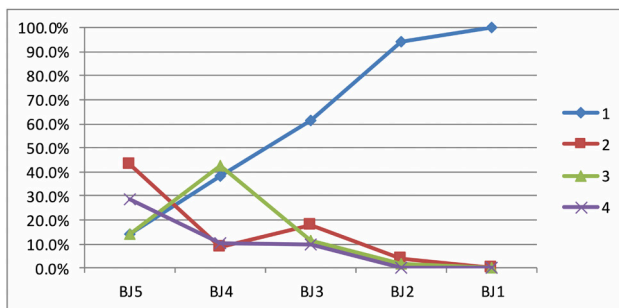


図4

#### 4.3.3 非尊敬語「お~になる」に関わる問題

A群と同様にB群にも非尊敬語の「お~になる」に関わる問題が6問含まれているが、A群の問題と異なるのは、何れも授受表現が絡んでいる点で、そのため難易度、識別力が上がったといえる。テスト1の問題を以下に挙げる。

**問題例3** 初回:正答率0.52,識別力0.73,実質選択肢数3.28  
2回目:正答率0.56,識別力0.61,実質選択肢数3.17  
(状況説明)社員が取引先の人にお礼の電話をしています。(問題)社員は取引先の人に何と言いますか。

- ①先日はお世話になりました。ありがとうございます。  
☆ (52%-56%)
- ②先日はお世話をいたしまして、ありがとうございます。

た。(25%-19%)

③先日はお世話をくださいませ、ありがとうございました。(12%-11%)

④先日はお世話をさしあげまして、ありがとうございました。(11%-14%)

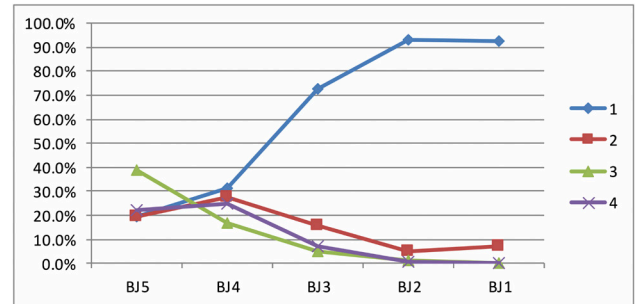


図5 初回出題時

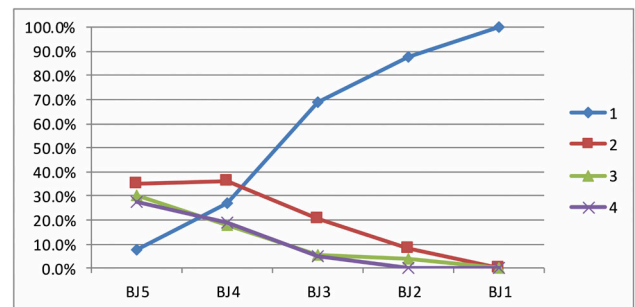


図6 2回目出題時

この問題については非尊敬語の「お~になる」を中核要素と捉えたが、敬語の使い分け、授受表現、丁寧語も絡む問題でもあり、実質選択肢数も2回とも3.00を超えている。2回とも選択傾向はほぼ同様の結果になっているが、正答肢の次に選択されている錯乱肢②は、こちらが世話をし尚且つ感謝するというので、そもそも文意が成立しない。丁寧語が誤解されている可能性がある。錯乱肢④も②と同様である。そういう意味で錯乱肢③は世話をす側と感謝する側という関係性は成立するが、「お世話をくださる」とは言わない。この他の5問にも同様に「お世話になります/お世話になっております」が含まれており、B群の範疇に含まれる正答率と識別力を示していた。

#### 4.3.4 転成名詞に関わる問題

転成名詞(連用名詞)は動詞の連用形が名詞化したもので、尊敬語の「お~です」の形式に「お帰ります」「お呼びです」等の形で現れる。「お~になる」から転じた尊敬語で、転成名詞の場合、元の動詞に遡って考える必要があるが、「部長は出張です」の類の用例についても理解が必要になる。例えば、テスト1の形式で以下のような問題がある。

**問題例4** 初回:正答率0.49,識別力0.67,実質選択肢数2.98  
2回目:正答率0.37,識別力0.68,実質選択肢数3.43  
(状況説明)社員が遠くから来たお客を迎えています。(問題)社員はお客に何と言いますか。



- ① 遠いところ、よくお越しくございました。☆(49%-37%)  
 ② 遠いから、大変だね。(3%-6%)  
 ③ 遠いけど、来てくれてありがとう。(13%-20%)  
 ④ 遠いですが、いらっしやい。(34%-37%)

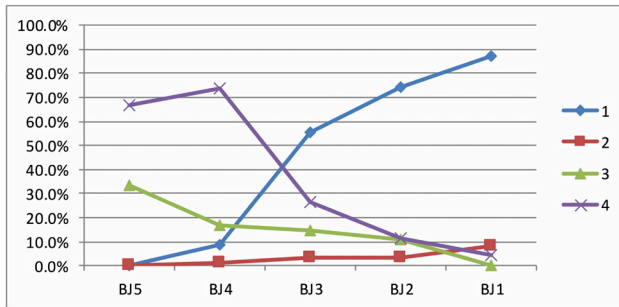


図7 初回出題時

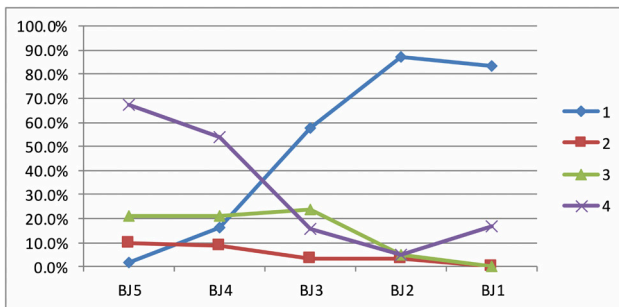


図8 2回目出題時

この問題もアンカー問題として2回出題されており、個々の選択肢の選択率に違いはあるものの、錯乱肢を選んだ受験者は④、③、②の順で選んでおり、選択傾向は同様である。正答に含まれる「お越しくくださる」がわからないと正答に繋がらない。この他、「ご存知だ」「お出かけです」「お持ちです」「お使いです」が問題文や選択肢に含まれていた。

これに関連して、1995年の阪神淡路大震災を契機に、外国人のために考えられた「やさしい日本語」の作成ルールである『「やさしい日本語」にするための12の規則』では、「動詞を名詞化した語は外国人にわかりにくい」とし、元々の動詞を使い、例えば、「揺れがあった」とは表現せず、「揺れた」を使うこととしている(弘前大学人文学部社会言語学研究室, 2020年1月17日サイト閉鎖)。こうした指摘も本研究で裏付けられた。

#### 4.4 C群の内容的要素による検討

##### 4.4.1 敬語の使い分けに関わる問題

対象となる24問は何れも敬語の使い分けを問う問題で、実質選択肢数が何れも4.00に近く、尊敬語と謙讓語の区別や語形が類似する敬語の使い分けは難しい要素であることがわかる。テスト3の形式で以下のような問題がある。

**問題例5** 初回:正答率0.40,識別力0.38,実質選択肢数3.75

2回目:正答率0.35,識別力0.40,実質選択肢数3.90  
 (状況説明)会社で上司が部下に取引先との面談の予定を聞いています。

「田中君、君、東京商事の山田部長には、いつ会うの?」

- ① あした、拝見することになりました。(25-20%)  
 ② あした、お会いすることになりました。☆(40-35%)  
 ③ あした、お会いになることになりました。(17-24%)  
 ④ あした、ご覧になることになりました。(18-21%)

話題の人物に対する素材敬語の使用は減少傾向にあると言われている(菊地1997, pp.442-443, 中川2012, p.73)が、尊敬語、謙讓語が2文ずつある中で、話題の指示対象が人物であれば、この状況下では正答肢の②しか該当しない。しかし2回とも実質選択肢数が4.00に近く、選択状況も分散していることから、多くの受験者が迷ったことがわかる。

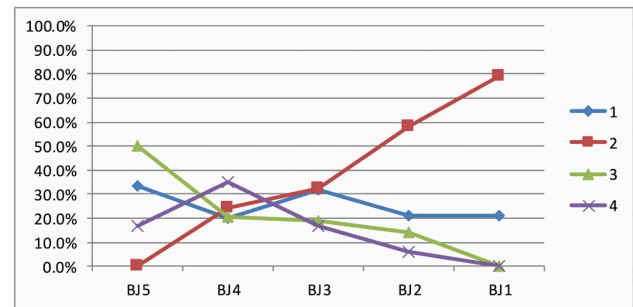


図9 初回出題時

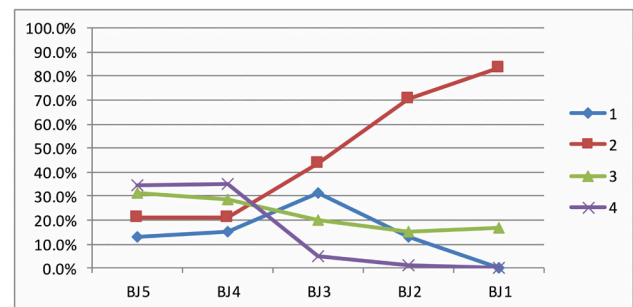


図10 2回目出題時

次に挙げる問題は、丁寧語が正答の決め手となっていることから、分類上は丁寧語の問題としたが、敬語の使い分けともいえるもので、テスト1の以下のような問題である。

**問題例6** 初回:正答率0.43,識別力0.41,実質選択肢数3.46

2回目:正答率0.39,識別力0.37,実質選択肢数3.75  
 (状況説明)社員がお客様にタクシーの到着を伝えます。

(問題)社員はお客様に何と言いますか。

- ① タクシーが伺いました。こちらへどうぞ。(18-22%)  
 ② タクシーが参りました。こちらへどうぞ。☆(43-39%)  
 ③ タクシーがいらっしやいました。こちらへどうぞ。(31-24%)  
 ④ タクシーがお見えになりました。こちらへどうぞ。(8-14%)

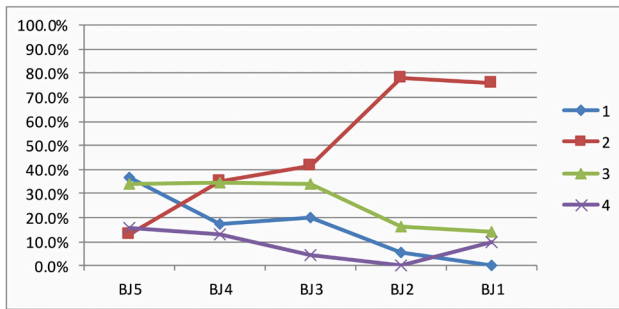


図 11 初回出題時

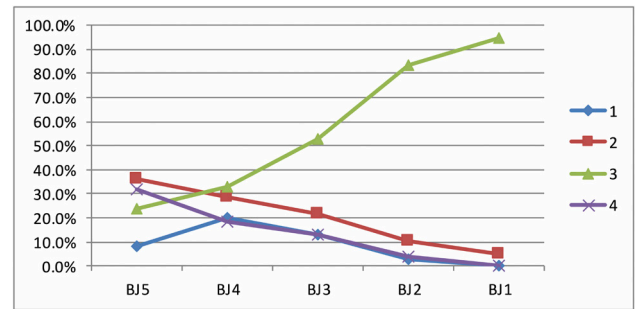


図 14 2回目出題時

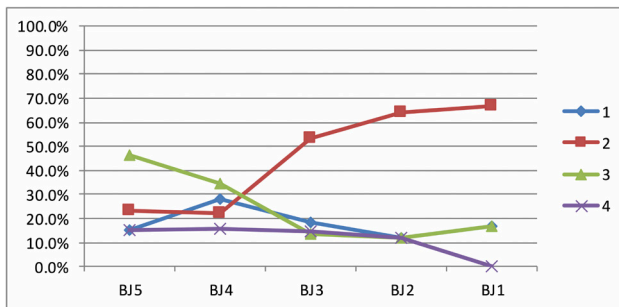


図 12 2回目出題時

正答は丁寧語を含む②であるが、出題された2回とも実質選択肢数が4.00に近い数値となっており、受験者にとって、敬語の使い分けは難しい要素であることがわかる。

#### 4.4.2 授受表現「させていただく」に関わる問題

授受表現を含む問題は各群に共通してみられるが、C群では特に「させていただく」を含む問題が他群よりも多かった。行為主体が他者の「ていただく」と、行為主体が自分の「させていただく」との関係性の判断が受験者には難しいと考えられる。テスト3で以下のような問題がある。

**問題例7** 初回:正答率0.35, 識別力0.42, 実質選択肢数3.87  
2回目:正答率0.49, 識別力0.46, 実質選択肢数3.45  
(状況説明)上司と部下が話しています。

「課長、桜商事からの今月の入金が遅れているんですが、課長から電話していただけませんか」

- ①わかった。電話していただく。 (21-14%)
- ②わかった。電話させていただきます。 (24-23%)
- ③わかった。電話してみよう。 ☆(36-49%)
- ④わかった。電話させよう。 (19-14%)

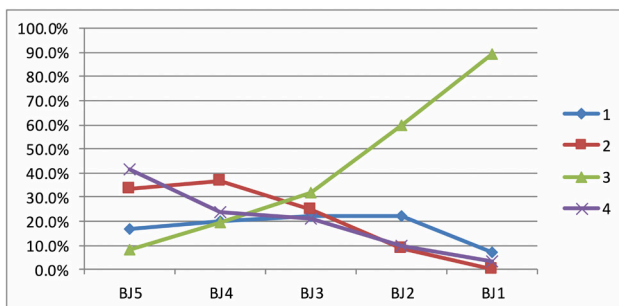


図 13 初回出題時

この問題では、却って敬語形式を選択すべきという受験者心理が働き、錯乱肢①、②が選択されたとも考えられるが、「電話していただけませんか」という部下から上司への依頼に用いられている授受表現が混乱を招き、正答率を下げたという指摘もできる。

#### 4.4.3 ウチ・ソトに関わる問題

ウチ・ソトの問題はA群、B群にも含まれるが、A群、B群に属する問題は、例えば、社外の人物に対して上司に言及する際呼び捨てにする、といったようなウエ待遇（上下の秩序が優位の社会における上位者への待遇）やソト待遇（親疎の秩序が優位な社会における疎の人物への待遇）に値しない人物には敬語を用いないという身内敬語の抑制（滝浦・大橋2015, pp.131-137）に関わる問題である。それに対して、C群に見られる問題は、上司の家族に対して上司について言及する際の敬語の使い分けといった、より複雑な関係性での判断を求めるものである。例えばテスト1の形式で以下のような問題がある。

**問題例8** 初回:正答率0.36, 識別力0.28, 実質選択肢数3.43  
2回目:正答率0.38, 識別力0.36, 実質選択肢数3.15

(状況説明)上司の家族から電話がかかってきました。

(問題)上司が席にいないとき、何と言いますか。

- ①申し訳ございません。課長は今、お席にいらっしゃいませんが。 ☆ (36-38%)
- ②申し訳ございません。課長は今、席を外させていただいておりますが。 (41-44%)
- ③申し訳ございません。課長は今、見当たりませんが。 (14-8%)
- ④申し訳ございません。課長は今、お休みをいただいておりますが。 (9-9%)

2回とも錯乱肢②が4割以上の受験者に選ばれ、正答肢①を凌ぎ、他の選択肢も含め同じような選択傾向になっており、多くの受験者が身内敬語を使用しないという考えに沿って選択している。上司は身内でありながら、その家族に対して言及する際に尊敬語を使用するという点までは考慮が至っておらず、この点が難しいことがわかる。

## 5. 考察と結論、今後に向けて

第4章でA群、B群、C群の各々について、内容的要素という観点で他の群よりも多く含まれているものがどのよう



なものか見てきたが、正答率が高く、識別力が低いA群には基本的挨拶や謝罪、親族呼称といった、生活会話の延長線上で判断できるものが多く含まれていた。しかし、この部類の問題でも、語彙や授受表現といった要素によって、難易度が上がり、識別力も上がることもわかった。また、習得の困難が指摘される授受表現が決め手となる問題でも、聴読解や読解という形式の問題で文字情報がヒントとなったり、設問中の選択肢が長く、受験者にとって目立つ存在になったりして、難易度や識別力が低く出て、結果的にA群に収まったというケースも確認できた。

B群は識別力が高く、正答率が中程度で、受験者の能力の有無を判断できる問題群であるが、丁重語、転成名詞(連用名詞)、ほのめかし(off record)が正答の決め手となる問題が多く含まれていた。非尊敬語である「お~になる」に関わる問題は、「お世話になっております」というビジネス場面の定型文ともいえる挨拶に関わるもので、A群、B群各々に含まれるが、A群の問題は、場面に最も相応しい挨拶としてこの定型文を選択させる問題が殆どであるのに対し、B群の問題は定型文に授受表現やその他の要素が絡んだ問題となっており、難易度、識別力を引き上げている。

こうしたことは単に要素だけの問題だけではなく、中核要素以外の他の要素が絡むと正答率(難易度)や、識別力が影響される。また、出題形式によっても影響があり、授受表現といった習得が困難とされる要素でも、文字として提示されると正答率が影響されることも確認された。

C群は正答率も識別力も低く差がつかない問題群だが、尊敬語と謙譲語の区別や語形が類似する敬語の使い分け、授受表現の「させていただく」に関わる問題、ウチ・ソトに関わる問題の中でも、身内敬語の抑制だけではなく、上司について上司の家族に言及するといった、より複雑な関係性での使い分けの判断を求める問題が含まれていた。

こうしたことから、基本的挨拶や謝罪、親族呼称に関わる問題は易しくて差がつかず、逆に、尊敬語と謙譲語の区別や語形が類似する敬語の使い分けの問題、授受表現の「させていただく」に関わる問題、ウチ・ソトの中でもより複雑な関係性での判断を求める問題は難しく差がつきにくく、丁重語、転成名詞(連用名詞)、ほのめかし(オフ・レコード)が正答の決め手となる問題は能力差を測る上で適した問題ということがいえる。

この他、表2でネガティブ・ポライトネス・ストラテジー(以下N.P.S)を中核要素とする問題が各群にほぼ同数含まれているが、表2のN.P.S以外の要素が中核要素となっていない問題については、N.P.Sのストラテジー5「敬意を示せ」(ブラウン&レヴィンソン2011, pp.250-263)に含まれる、敬意を以て表現できるかどうか、を問う問題ということになるので、各群にN.P.Sを中核要素とする問題が含まれるのは必然的結果ではある。その中で、特に指摘できることとして、A群の15問中半数の6問は選択肢中敬語形式を含む唯一の選択肢が正答となる問題であった

り、「少々お待ちください」といった馴染みのある表現が含まれていたりして、正答が選択し易かったと考えられる。これに表現の使い分けや丁重語、転成名詞、授受表現といった要素が絡むと正答率が下がり、B群、C群に属することとなるが、詫びの表現で感謝を伝えるものや、目上の人物に対して評価したり、願望を尋ねたりするようなポライトネス逸脱が絡むと正答率・識別力共に下がり、C群に含まれていた。

最後に、問題毎に、尊敬語、謙譲語、丁重語を含む選択肢が1つしかない問題について、そうした問題の中でも、他の要素が含まれない単純要素の問題と、複数の要素が絡む複合要素の問題とで難しさに与える影響について検討した処、唯一敬語形式を含む選択肢が目立つ存在となっていて、尚且つ正答となっている「単純ポジティブ出題形式」の場合、受験者が正答選択肢を選択する傾向が強くなる可能性が考えられ、確かにA群とB群については当てはまっていたが、それ以外の問題については、実質選択肢数が3.00を超えており、必ずしも受験者が唯一敬語形式を含む選択肢に決まって誘引されているとはいえない。この点については、複数の要素が絡む複合的な問題である「複合出題形式」においては、錯乱肢が機能する形で、関係する複数の要素に受験者が迷わされ、必ずしも唯一敬語形式を含む選択肢が目立たなくなったのではないかと考えられる。

日本語教育における敬語教育については、初級の最終段階で敬語の分類がまとめて取り上げられ、専ら語形の変換練習が中心に行われ、中級以降は、モデル会話を基にしたパターン化されたロールプレイの練習がよく見られるが、むしろ中級以降で、例えば読解教材を通して、ポライトネス・コードについても、「相手を立てる」という日本のマナーの基本から理解を深めさせ、敬語の五分類を押さえ、パターン化されたシナリオ・プレイのようなロールプレイから、例えば、ロールカードを基にして学習者が任意に会話を組み立てる中で待遇レベルの判断を決定する場を設けるような創造的なロールプレイへと発展させる形で運用練習を充実させることで解決を図ることが考えられる。

本研究では、当初の目的に沿う形で調査結果を総括出来たが、研究の素材とした対象問題は215問であり、しかも52問のアンカー問題を差し引くと、実質163問に留まり、素材に限られ、等化されていないテストデータを基にしているため、大まかな傾向を明らかにするに留まっている。

ヨーロッパ全体で外国語の学習者の習得状況を示すガイドラインとしてまとめられた欧州言語共通参照枠CEFR(吉島・大橋2004)を基にビジネス日本語版を検討し、BJTビジネス日本語能力テストの得点解釈の指標をビジネス日本語Can-do Statementsを用いて提示するといった研究(葦原・小野塚2014, 葦原・奥山・塩谷・島田2017)もなされており、そうした動きも参考にしつつ、STBJではどうか、という研究も今後発展させていきたい。

## 謝 辞

御指導いただいた放送大学教授滝浦真人先生，同教授大橋理枝先生，一般社団法人応用日本語教育協会会長高見澤孟先生，代表理事吉岡正毅先生，中国担当理事陳岩先生，STBJの実施に関わった方々，御助言いただいた諸先生方に感謝申し上げます。

## 文 献

- 葦原恭子・小野塚若菜（2014）「高度外国人材のビジネス日本語能力を評価するシステムとしてのビジネス日本語Can-do statementsの開発—BJTビジネス日本語能力テストの測定対象能力に基づいて—」『日本語教育』157, 日本語教育学会, pp.1-16
- 葦原恭子・奥山貴之・塩谷由美子・島田めぐみ（2017）「高度外国人材に求められるビジネス日本語フレームワークの構築：直感的手法を中心に」『琉球大学国際教育センター紀要』1, 琉球大学, pp.1-14
- ブラウン, ペネロピ, レヴィンソン, スティーブ C [田中典子監訳, 齊藤早智子, 津留崎毅, 鶴田庸子, 日野壽憲・山下早代子訳]（2011）『ポライトネス 言語使用における, ある普遍現象』研究社
- ブラウン, J.D.著 [和田稔訳]（1999）『言語テストの基礎知識—正しい問題作成・評価のために』大修館書店
- 文化審議会（2007）『敬語の指針（答申）』文化庁
- 株式会社DISCO（2017）「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する企業調査」〈2017年12月調査〉  
<http://www.disc.co.jp/uploads/2017/12/2017kigyogaikoku-report.pdf>
- 遠藤織枝（1990）「日本語学習者の望む敬語教育—アンケート調査から—」『言語と文化』第3号, 文教大学, pp.1-16
- 早野香代（2017）「大学における敬語のニーズ—日本人学生と留学生のレディネス分析からの考察—」『三重大学高等教育研究』第23号, 三重大学地域人材教育開発機構, pp.1-13
- 樋口裕子（2008）「留学生に対するビジネス場面を意識した敬語教育の重要性」『大阪大谷国文』38, 大阪大谷女子大学 日本語日本文学会, pp.47-60
- 市川保子（2014）「外国人学習者は日本語文法の何が知りたいか：日本事情クラスを通して」『日本語と日本語教育』No.42, 慶應義塾大学日本語・日本文化教育センター, pp.83-112
- 稲熊美保（2006）「日本語教育における授受表現指導法の再考—母語および第二言語としての授受表現習得研究概観に基づく妥当性の検証—」『愛知文教大学論叢』愛知文教大学, pp.37-62
- (財)海外技術者研修協会（2007）「平成18年度構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究」  
[https://www.aots.jp/jp/project/nihongo/asia/r\\_info/pdf/press070514\\_2.pdf](https://www.aots.jp/jp/project/nihongo/asia/r_info/pdf/press070514_2.pdf)
- 加藤健太郎, 山田剛史, 川端一光（2014）『Rによる項目反応理論』オーム社
- 菊地康人（1989）「待遇表現—敬語を中心に—」『講座 日本語と日本語教育（1）日本語学要説』宮地裕編, 明治書院, pp.276-308
- 菊地康人（1997）『敬語』講談社学術文庫
- 窪田富男（1990）『敬語教育の基本問題（上）』（日本語教育指導参考書17）国立国語研究所
- 松澤隆志（2014）「中国企業におけるBJTビジネス日本語能力テストの評価：体験テストを使用して」『JALT Conference Proceedings』Japan Association for language teaching, pp.692-698
- 三牧陽子（2013）『ポライトネスの談話分析—初対面コミュニケーションの姿としくみ—』くろしお出版
- 中川勇也（2012）「素材敬語の対者敬語化の検証：高校生と大学生に対するアンケート調査をもとに」『一橋日本語教育研究』（1）, 一橋大学, pp.73-84
- (公財)日本漢字能力検定協会「BJTビジネス日本語能力テストとは」  
<https://www.kanken.or.jp/bjt/about/feature.html>
- 任麗潔（2015）『教科書から見た敬語教育の改善に関する研究—中国の大学における日本語専攻教育の調査から—』博士論文, 早稲田大学
- 大友賢二監修／中村洋一著（2002）『テストで言語能力は測れるか—言語テストデータ分析入門—』桐原書店
- 小川誉子美（2003）「待遇表現指導に関する試論—上級者用シラバスの構築に向けて—」『広島大学留学センター紀要』13号, 広島大学留学生センター, p.47-54
- 小野塚若菜（2017）「ビジネス日本語能力の評価・測定に関する研究」博士論文, 筑波大学
- 欧州評議会（2004）[吉島茂・大橋理枝訳]『外国語教育Ⅱ 外国語の学習, 教授, 評価のためのヨーロッパ共通参照枠』朝日出版社
- 島田めぐみ（2003）「日本語聴解テストにおける選択肢提示形式の影響」『日本語教育』119, 日本語教育学会, pp.21-30
- 高見澤孟・吉岡正毅編（2016）『標準商務日本語考試題集』第三版, 外語教学与研究出版社, 北京
- 滝浦真人（2008）『ポライトネス入門』研究社
- 滝浦真人・大橋理枝（2015）『日本語とコミュニケーション』一般財団法人放送大学教育振興会