

バイト敬語の違和感と使用について

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2019-05-31 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.24517/00054269

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 International License.



バイト敬語の違和感と使用について

経済学類4年 古保 美夏

<概要>

コンビニやレストランなどの接客場面において「～なります」や「～よろしかったでしょうか」というような表現を耳にすることがある。これらは、「バイト敬語」と呼ばれ、アルバイト店員を中心に多くの人に使われている表現だが、日本語の乱れや若者言葉として批判されることも多い。しかし、はたして「バイト敬語」は若者だけの問題なのだろうか。本稿では、学生を対象に「バイト敬語」に対する違和感の有無などについてアンケート調査を行うことで、若者と「バイト敬語」の関係について考察する。

<キーワード>

アルバイト、敬語、違和感、バイト敬語

<目次>

1. はじめに
 2. 研究の背景・目的
 3. 先行研究
 4. 調査方法
 5. 質問内容
 6. 結果と考察
 - 6.1. 「バイト敬語」への違和感の調査結果
 - 6.2. 「バイト敬語」の使用頻度に関する調査結果
 - 6.3. アルバイト先の敬語の指導に関する調査結果
 - 6.4. 敬語に対する意識についての調査結果
 7. おわりに
- 参考文献

1. はじめに

コンビニエンス・ストアやファミリー・レストランなどの比較的若いアルバイト店員が多い業種で接客に用いる「～になります。」のような特徴的な言い回しが「バイト敬語」や「コンビニ敬語」、「マニュアル敬語」などと呼ばれ、しばしば若者言葉として紹介され、敬語の乱れとして批判されている。しかし、「バイト敬語」を多用した接客は老若男女問わず多くの店・場面で見受けられ、一般的な敬語と同様に違和感なく受け入れている人も多いのではないだろうか。また、「バイト敬語」は年々広がりを見せており、特に若年層にとっては違和感がなく、当たり前存在となっているのではないかと考えた。言語は時代に伴って変化するものであり、現代の若者が「バイト敬語」をどのようにとらえているのかを調査する。

2. 研究の背景・目的

昨今「バイト敬語」は敬語の誤用や日本語の乱れとして批判されることが多い。2000年代の日本語ブームにより誤用の認知が進み、接客用語の指南書が多く出版社から刊行されているほどである。一般的に「バイト敬語」が広がった経緯として、90年代のコンビニエンス・ストアやファミリー・レストランの増加時期と同時に、接客に不慣れな学生アルバイトが増えたことが原因とされることが多い。「バイト敬語」への指摘の始まりは諸説あるが、古くは1993年11月5日付『朝日新聞』朝刊の「いま東京語は」という投書欄にてあいまいな言葉の一つとして「～のほう」が批判されている。岡島昭浩が運営する「ことば会議室」というインターネットのウェブページ上の掲示板では1999年11月には「名古屋で聞いた完了態?」というタイトルで「～よろしかったでしょうか」を違和感のある表現として議論が起こり、2001年には「ニューススクランブル」というニュース番組の「平成ことば事情」というコーナーで取り上げられるなど、各メディアの注目も高まっていった。

以後「バイト敬語」に対する批判も増えていった。2018年11月7日付『朝日新聞』朝刊の「ことばの広場」では、大野晋『日本語練習帳』(1999年刊)を皮切りに、斎藤孝『声に出して読みたい日本語』(2001年刊)や柴田武『常識として知っておきたい日本語』(2002年刊)などが立て続けにミリオンセラーやベストセラーとなり、続編・類書が多数刊行されたと紹介されており、前述した日本語ブームもこれらがかき分けとなって起こったと予測される。

さらに、文化庁の『国語に関する世論調査』(平成14年)では、「お会計のほう、1万円になります」や「千円からお預かりします」などの言い回しについて気になるかどうかを調査している。この調査は全国の16歳以上の男女3000人を対象に

個別面接で尋ねたものであり、平成8年度、平成25年度にも同様に行われている。
平成8年度、平成14年度および平成25年度の調査結果は以下の表の通りである。

(表1) 言葉の使い方 気になるかどうか

		気になる	気にならない	どちらともいえない
(店の会計で、店員が)お会計のほう、1万円になります	平成8年度	32.4%	63.7%	3.4%
	平成14年度	50.6%	40.7%	7.4%
	平成25年度	63.5%	30.1%	6.2%
(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8年度	38.4%	58.0%	2.7%
	平成14年度	45.2%	44.3%	9.5%
	平成25年度	55.0%	38.2%	6.3%

(文化庁 平成25年度『国語に関する世論調査』より)

この調査では、いずれの言い回しにおいても平成8年度よりも平成14年度の方が「気になる」と回答している割合が高く、平成25年度ではさらに増加している。平成8年度の調査以後に各種マスメディアに取り上げられたことにより、「バイト敬語」に多用される言い回しが誤用であると感じる人が増えたと思われる。しかし、年代別の統計を見ると、平成8年度、平成14年度（平成25年度は不明）では16歳～29歳の回答が男女ともに「気にならない」が過半数を上回り、「気になる」よりも多くの回答を得ている（表2、3参照）。今日、「バイト敬語」を実際に接客で最も使用していると思われる若年層にとって、「バイト敬語」はどのような認識で使われているのだろうか。

(表2) 「お会計のほう、1万円になります」の年齢別男女統計

「お会計のほう、1万円になります」		気になる	気にならない	どちらともいえない
16～19歳(男性)	H8	19	79.3	1.7
	H14	30.9	58.2	10.9
16～19歳(女性)	H8	24.6	73.8	1.5
	H14	24.6	63.2	12.3
20～29歳(男性)	H8	25.9	71.1	3
	H14	38.9	54	7.1
20～29歳(女性)	H8	29	66.7	4.4
	H14	37.7	50	11.4

(文化庁 平成14年度『国語に関する世論調査』より)

(表 3) 「千円からお預かりします」の年齢別男女統計

「千円から預かりします」		気になる	気にならない	どちらともいえない
16～19歳(男性)	H8	31	67.2	1.7
	H14	20.5	72.3	7.1
16～19歳(女性)	H8	20	76.9	3.1
	H14	15.8	77.2	7
20～29歳(男性)	H8	14.8	83.7	1.5
	H14	28.6	58.1	13.2
20～29歳(女性)	H8	29	66.1	3.8
	H14	29.8	55.3	14.9

(文化庁 平成 14 年度『国語に関する世論調査』より)

3. 先行研究

「バイト敬語」に関する研究や指摘は数多く存在しているものの、実際にアルバイトをしている若年層や学生をターゲットとした調査はまだ少ない。中でも、洞澤・岡(2006)は、2004年10月及び2005年11月の2回に渡って岐阜大学の学生254名に対しアンケートで「バイト敬語」の使用例や使用理由を尋ねることによって若者の「バイト敬語」の使用の実態を明らかにしている。そこでは、(1)「～のほう」、(2)「～よろしかったですか」(3)「～になります」及び、(4)「～から」の4つの表現に限定して調査を行っている。その結果「非常に多くの場合、話し手である若者たちは明確な理由または意図をもって「バイト敬語」を使用しているわけではない」(p.31)ことが明らかになった。

また、洞澤(2014)は「～になります」の新しい意味用法として「(店員が事柄をお客に対して一方的に提示することにより)事柄が聞き手の認識世界において<未知/未確定の状態>から<既知/確定の状態>へと変化する。」(p.23)を提示しており、今後この新しい意味用法は定着して「～になります」はさらに広く使用されていくと述べている。つまり、「バイト敬語」は無意識に使用が広まり、聞き手にとって違和感を覚えるものであるが、意味用法の広がりへの認識が進むことで聞き手にとって違和感のない表現として一般に定着していくことが考えられる。

以上のことにもとづき、本稿では次の(1)、(2)の問題を提起し、若者の「バイト敬語」の使用について考察していく。

- (1) 若者は「バイト敬語」に違和感を覚えているのか
- (2) 「バイト敬語」はどのように広まっているのか

4. 調査方法

若年層の「バイト敬語」の使用の実態を調べるために、2018年10月から2019年1月に渡ってアンケート調査を実施した。対象は石川県金沢市でアルバイト経験がある大学生とし、業種は問わないものとした。本稿では、アンケート調査で得られた結果に基づき、「バイト敬語」の特徴的な表現について考察する。また、洞澤(2006)の調査を参考に、「～になります」、「～よろしかったですでしょうか」、「～のほう」および「～から」の4つの表現を使った例を用いてアンケートを実施した。その際、それぞれの表現の使用例は洞澤・岡(2006)の調査を参考にそれぞれ最も使われていると考えられる用法から決定した。

5. 質問内容

アンケートでは、主に以下の①～④について尋ねた。

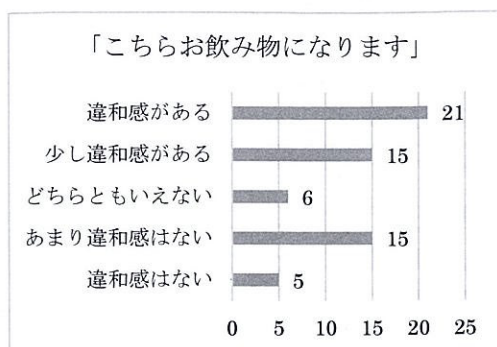
- ① 「バイト敬語」4つの表現例に対する違和感の有無
- ② 各表現の使用頻度
- ③ アルバイト先での敬語の指導について
- ④ 敬語に対する意識

6. 結果と考察

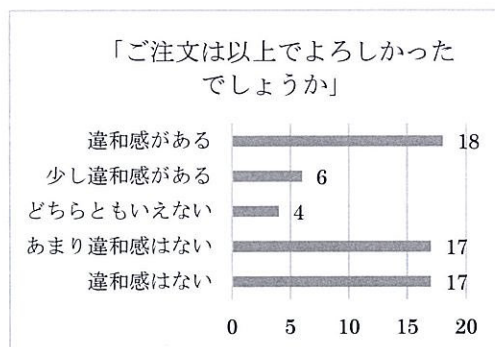
アンケートでは、石川県金沢市でアルバイト経験がある生徒・学生（15歳～25歳）合計62名から回答が得られ、性別の内訳は男性が20人、女性が42人であった。また、回答者の7割以上のアルバイト先が飲食業であり、全体の9割以上が敬語での接客経験があった。これらをふまえて、調査結果について考察していく。

6.1. 「バイト敬語」への違和感の調査結果

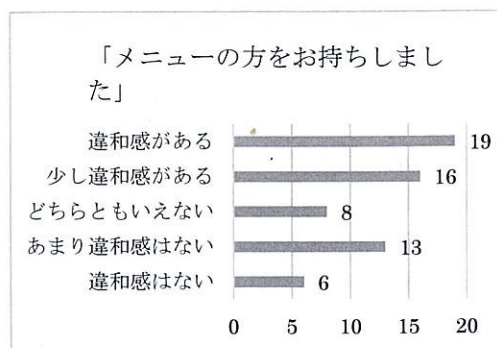
4つの表現に対する違和感の有無をそれぞれまとめたものが以下の(図1～4)である。



(図1) 「こちらお飲み物になります」への違和感の有無



(図2) 「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」への違和感の有無



(図3) 「メニューの方をお持ちしました」への違和感の有無



(図4) 「1000円からお預かりします」への違和感の有無

違和感の有無を調査した結果、「～なります」、「～の方」および「～から」の使用例においては半数以上の回答者が「違和感がある」「少し違和感がある」と答えた。しかし、「～よろしかったでしょうか」の使用例である「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」に対しては「違和感はない」「あまり違和感はない」と答えた人の方が違和感を覚えた人よりも多く、他の表現よりも受け入れられている表現だといえる。ただし、「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」と「金額+からお預かりします」はほとんど決まった形で使われる表現だが、「～なります」と

「～の方」については使用例が多数ある中から1つに決定したため、異なる使用場面の例を用いた際に違和感を覚える割合が変化することも否定できない。

また、違和感を覚える理由に表現が誤用であるという認識があるかどうかを深く関係すると考え、“上記の敬語表現が誤った表現だと知っていたか”という質問を設けた。その結果、41人(66.1%)が「知っていた」と答えた。しかし、「～から」以外の表現では違和感を覚えた人の数が誤用の認識があった人数より少ない。つまり、敬語が間違いだと理解していながらも、違和感を覚えていない人もいることがわかる。

他にも、「バイト敬語」に違和感を覚える理由として、文法上の意味用法の間違いが挙げられる。「～なります」は動詞「なる」に助詞「に」とつけた「～になる」の丁寧形であり、本来の意味は指示対象の状態が変化することを表す。ところが、アルバイトの接客で用いられる「～なります」においては指示対象である主語が物理的に変化しないことがほとんどである。たとえば、「こちらコーヒーになります。」では主語がコーヒーだが、提供される時点でコーヒーは完成されたものであり、お客の目の前で変化するわけではない。これがバイト敬語「～なります」への違和感の原因である。

「～の方」についても、一般的には方向を表す場合や2つ以上のものを比較する場合に使われることが多い。「バイト敬語」では、これらの意味用法としてではなく、丁寧さを出すためにぼかしの表現として使われる。客に対して直接的な物言いは失礼であると考え、間接的な表現にする目的で多用されているが、そもそも必要な言葉ではないので接客の中で何度も使うと耳につきやすいのだろう。また、頼んだ注文品が1つの客に対して「コーヒーの方をお持ちしました。」のようにぼかす必要がない場面での使用が違和感を助長している。

次に「～から」に関しては、「金額+からお預かりします」や「クレジットカードからお預かりします」のように会計の場面で使われることがほとんどである。格助詞「から」は場所・動作などの起点を表す際に使われることが多い。しかし、前述の「バイト敬語」同様に一般的な意味用法とは無関係に使用されている。岩松(2001)においては、「1000円からお預かりいたします」という表現は、「1000円からでよろしいですか」と「それでは1000円お預かりします」の両者がつながったものであると説明されており、洞澤・岡(2006)では、「～から」は完全に形式化した言い回しになっていると考えられると述べられている(p.26)。

また、「～よろしかったでしょうか」は文法的には間違いはないとされている。違和感の原因としては、「～よろしいでしょうか」は同意・許可を求める際に使われることが多いが、「よろしかった」と過去形の表現を使うことで過去の事柄を確

認する意味合いが強まっており、直前もしくは現在進行形の事柄で「～よろしかったでしょうか」を用いると不自然だと感じるのであろう。劉(2011)は「～よろしかったでしょうか」という表現について話し手の意図と聞き手の解釈のずれを以下のようにまとめている (p.26)。

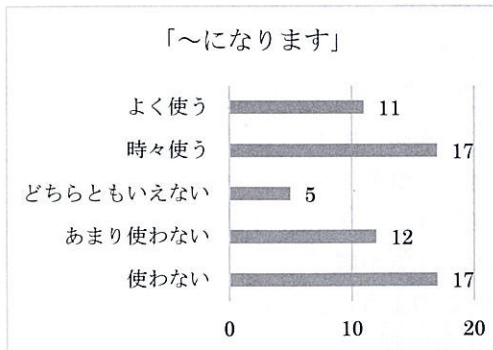
(表4) 話し手の意図と聞き手の解釈のずれ

話し手	聞き手
過去の事についての現在における評価	現在の事についての現在における評価
相手に確認を求める	自分は許可を与える立場である
親切にしてあげたい気持ち	勝手に先取りされている
自分の都合による意図的な使用	何でも相手のペースで進められている

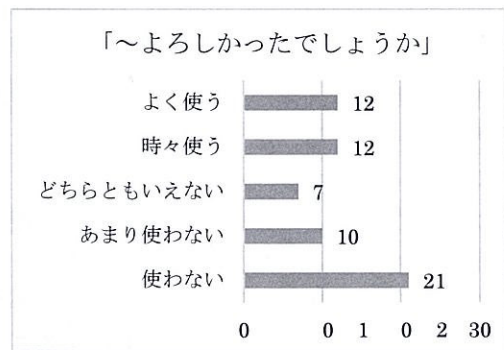
この表は「～よろしかったでしょうか」の中に完了状態を表す「た」が存在することによって生じる解釈のずれをまとめたものである。劉(2011)は話し手が「相手の立場を考慮する場合」と「自分の都合を優先する場合」とにわけて、前者は「よろしいでしょうか」や「よろしいですか」を使うと確認の意味が強くなりすぎるため話し手の判断に責任があるという考えで「た」を用いる。後者では「よろしかった」という判断は話し手が独断で判断し、聞き手に極力否定的な返事を言わせないという意図的な使用であるとしている。しかし、そのような話し手の意図を聞き手が全て理解することはないので、解釈のずれが生じるというのである。

6.2. 「バイト敬語」の使用頻度に関する調査結果

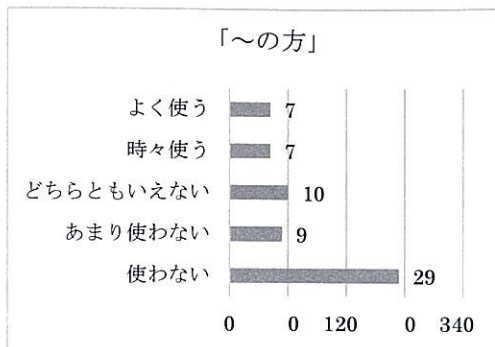
4つの表現を接客場面で使用する頻度を尋ねた結果が以下の(図5～8)である。



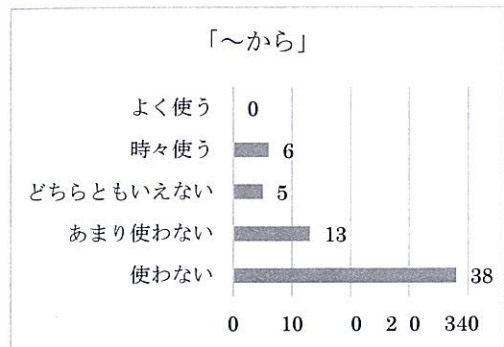
(図5) 「～になります」の使用頻度



(図6) 「～よろしかったでしょうか」の使用頻度



(図7) 「～の方」の使用頻度



(図8) 「～から」の使用頻度

4つの表現を接客で使用する頻度を尋ねたところ、「よく使う」、「ときどき使う」の合計が一番多かったのは「～なります」という言い回しであった。「～なります」は使っている認識がある人と使っていない人の割合がほとんど同じであり、4つの表現の中で最も使われている表現であると言える。これは、日常で耳にする回数とも深く関係しており、一般に広く使われている表現だと考えられる。次に「～よろしかったでしょうか」に関して、「～の方」や「～から」に比べて使っている人が多いが、(図2)で違和感を覚える人が少なかったにもかかわらず、使用している人が少ない。これは、「～になります」と比べて汎用性が低く、使う場面が限定されていることも関係しているのではないかと考えられる。また、「～の方」や「～から」という表現は(図3)および(図4)から違和感を覚えている人が多く、使用している人も少ないことから間違った敬語という認識が強く、接客用語として受け入れられているとは言い難い。以上の結果から、アルバイトで接客をする若者であっても違和感を覚え、「バイト敬語」を意識的に使わないように心掛けている人もいる。よって、若者全員が一様に「バイト敬語」を使用しているわけではなく、受け取り方の個人差が大きいことがわかる。

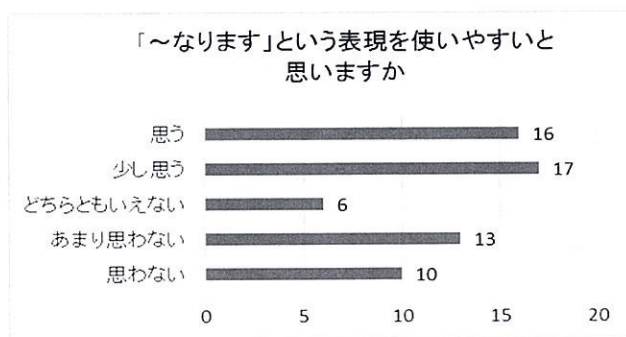
違和感の感じ方は表現の細かなニュアンスの受け取り方の違いであるため、違和感の有無は個人差が大きい。つまり、言葉の正しさとは個人の解釈による振れ幅が大きいのである。たとえば、「気が置けない」は本来「相手に気配りや遠慮をしなくてよいこと」といった意味だが、近年正反対の「相手に気配りや遠慮をしなくてはならないこと」という意味で一般に浸透している。これは、平成18年度の『国語に関する世論調査』でも明らかになっており、「気が置けない」は本来の意味よりも新しい意味で認識している人の方が多い。このように、言葉の意味や用法の正しさが使い人の解釈によって変化することは十分に起こりうる。

では、「～なります」はなぜこれほどまでに使われているのか。「～なります」には使用できる場面が多く汎用性が高いから、また、敬語表現を上手く扱えずとも「～なります」を使えば無難に接客をこなせるからだと仮定し、以下の2つの質問を設けた。

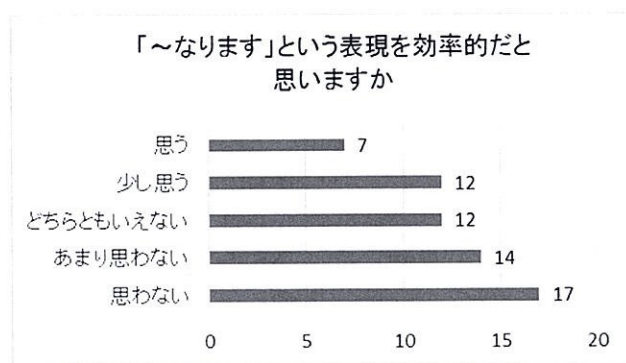
“「～なります」という表現を使いやすいと思いますか”（図9）

“「～なります」という表現を効率的だと感じたことはありますか”

（図10）



（図9）「～なります」という表現を使いやすいと思うか



（図10）「～なります」という表現を効率的だと思うか

アンケート結果は、“「～なります」という表現は使いやすいと思いますか”では「思う」が16人、「少し思う」が17人と使いやすさを感じている人が多いこと

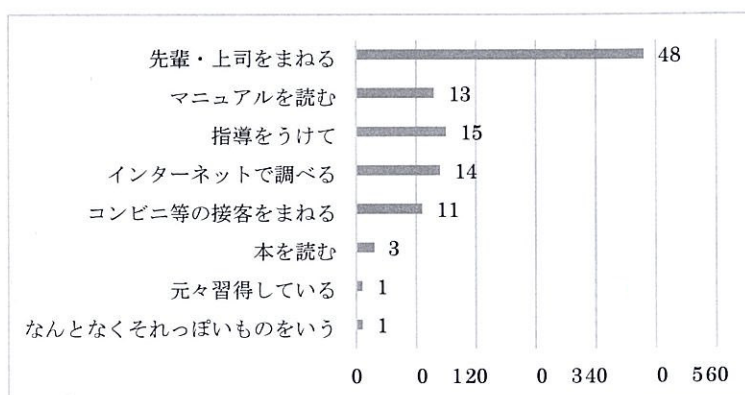
がわかった。しかし、“「～なります」という表現を効率的だと思いますか”という質問では逆に「思わない」「あまり思わない」という回答が多かった。「どちらともいえない」という回答が増えていることも踏まえると、定型文のような形で「～なります」を使うことができる場面では比較的表現がしやすいが、「～なります」が効率的だと一概には言えない。もしくは、言語に対して効率的だという言葉選びが不適切だった可能性も否定できない。ただし、多くの人がバイト敬語に使いやすさを感じているのは事実であり、その理由は文言が定型化されていることにあるだろう。洞澤・岡(2006)においては、一連の表現は形式化が進みすぎて機械的な言い回しとなっている可能性がある」と述べており、これらも聞き手が違和感を覚える原因の1つだと考えられる。

6.3. アルバイト先の敬語の指導に関する調査結果

敬語の誤用を問題視する世論が高まっている中、アルバイト現場での敬語の指導やマニュアルの徹底は行われているのだろうか。アンケート調査を基に現場での敬語指導の実態を明らかにする。まず、アルバイトでは、“正しい敬語の指導がされるべきだと思うか”という質問に対して、24人(38.7%)が「思う」、20人(32.3%)が「少し思う」と答えており、アルバイトをする若者も敬語指導の必要性を感じていることがわかった。しかし、“アルバイトでは、敬語の指導はありますか”という質問に「ある」と答えたのは11人(17.7%)であり、敬語の指導が徹底されているとはいえない。また、マニュアルの有無についても「ない」が37人(59.7%)という結果であり、接客で使う敬語は接客をする人に一任される。そこで、社会経験が少なく敬語に慣れていない若者アルバイトは先輩・上司が使っている敬語表現を模倣することで接客を身に付けていく。これは、アンケート結果でも明らかになっており、接客に用いる敬語の習得方法において「先輩・上司をまねる」、「指導をうけて」、「コンビニ等の接客をまねる」のような実践で学ぶことが多い(図11)。そのうえ、研修期間が設けられず、言葉遣いなどの指導を受ける間もなく接客をするケースも多く、聞き覚えがある表現をつい使ってしまうことも少なくないだろう。「バイト敬語」を無くそうと新たにマニュアルを作成する企業がある一方で、「バイト敬語」は広範にわたって使われつつけている。そもそも、アルバイトの立場で完璧な敬語表現を求められる必要はない場合が多い。うえに、接客の指導は店によって様々であり、敬語指導の義務があるわけでもない。依然としてコンビニエンス・ストアやファミリー・レストランのような堅苦しさや品格を重要視しない店を中心に「バイト敬語」が広がっていくことは容易に想像できる。ただし、アルバイト先が「バイト敬語」を接客で使用しても問題ない表現だ

と容認していたとしても、「バイト敬語」に不自然さを感じる人がいることを念頭においた接客が求められるだろう。

また、今後、外国人労働者が増えることによる「バイト敬語」の広がりも推測できる。厚生労働省の調査によると本国では2016年には外国人労働者数が100万人を超え、年々増加の傾向にある。同様に外国人留学生も増加し続けており、コンビニ等で外国人店員を見かける機会も増えた。日本語に不慣れな外国人店員も学生アルバイト同様に、もしくはそれ以上によく耳にする接客表現を模倣することで覚えることが予想され、正しい日本語として定着する可能性さえありうる。



(図11) アルバイトで接客に用いる敬語の習得方法

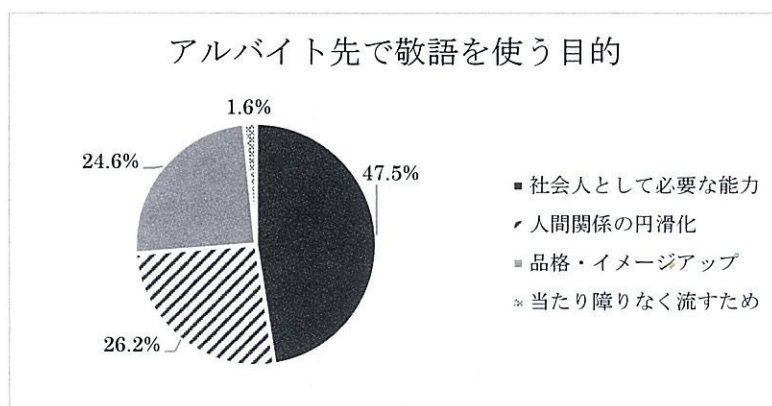
6.4. 敬語に対する意識についての調査結果

「バイト敬語」は若者言葉や敬語の乱れとして「バイト敬語」問題は若者に責任があると考えられているが、若者の敬語に対する意識が「バイト敬語」の広がりに関係しているのか。アンケート結果から分析する。

“接客において正しい敬語を使いたいと思いますか”という質問に対しては47人(75.8%)が「思う」、11人(17.7%)が「少し思う」と答えており、アンケートを回答したほとんどすべての学生が正しい敬語を使いたいと考えていることがわかった。この結果から、若者の敬語への関心や敬語学習への意欲が低いわけではないといえる。

また、アルバイト先で敬語を使う目的を尋ねた結果が以下の(図12)である。この質問は文化庁の『敬語の指針』をふまえて追加したものである。敬語を使う目

的として一番多かったのは「社会人として必要な能力」という回答であった。次に「人間関係の円滑化」と「(店の、もしくは自分の)品格・イメージアップ」がほぼ同量の回答数であった。また、「自己表現」という回答も選択肢にあったが、その回答は得られなかった。若者の中でも、社会人は敬語が使えて当然だという認識があり基本的なコミュニケーションは敬語であるべきだと考えている人も多いようだ。これらの結果から、若者の敬語への意識は低いとは言えず、むしろ高い水準にあることが明らかとなった。ただし、自己表現のツールとして敬語を使用するわけではなく、敬語はあくまでも社会人として形式上必要なものという認識が感じられる結果であった。



(図 1 2) アルバイト先で敬語を使う目的

7. おわりに

以上、本稿ではアンケート調査を通して問題(1)、(2)について考えてきた。

問題(1) “若者は「バイト敬語」に違和感を覚えているのか” については、次のような結論となった。若者も一般に言われているように「バイト敬語」に違和感を覚える人が多い。しかし、本稿で取り上げた4つの表現の中でも違和感の有無の量に大きな差が見られ、比較的違和感が少ない表現もあった。特に「ご注文は以上でよろしかったでしょうか」は違和感が少ない表現であった。

問題(2) “「バイト敬語」はどのように広まっているのか” については、次のような結論となった。アルバイト先でよく使われる表現を模倣することから広がっていた。高校生・大学生などの若者がアルバイトを始めることによって初めて社会人として敬語で話すことになり、自身の敬語に自信がない若者たちはより経験のある

先輩・上司の接客を模倣する。このサイクルがコンビニエンス・ストア等の増加が見られた 90 年代から現代に至るまで続けられており、これからも続いていくのだろう。「バイト敬語」は間違った表現として批判されることは依然として多いが、「バイト敬語」の不自然さを理解しながらもその有用性の高さを認めて接客に用いる人や「バイト敬語」そのものを許容する人の存在はどの年代にも一定数おり、使用範囲、年代は拡大し続けていると言える。

本稿では「バイト敬語」に見られる特徴的な 4 つの言い回しについてアンケート調査を用いて考察してきたが、調査を行う上で多くの問題も見られた。まず、アンケートの回答数が十分でなく、結果の差異が出にくかったうえに、回答者の 4 分の 1 が大学 4 年生によるものであり、勤続年数が 2 年以上と学生の中では比較的長い人の割合が多く出たため回答に偏りが出た可能性がある。また、男女間での違和感の有無や使用実態の比較および勤続年数と違和感を覚える人の割合の関係の分析も視野に入れていたが、回答の男女比にも偏りがあるため調査には含めなかった。

若者の敬語に対する意欲が低下しているわけではなく、若者が「バイト敬語」をよく口にする理由は非常に多くの場合明確ではなく、使いやすい、便利な表現だからということがわかった。これは、若者に限らず多くの人々が同様に感じているため、これほどまでに「バイト敬語」は広まっているのだろう。言葉が時代とともに変化していくものだとするならば、非常に多くの人に使われている「バイト敬語」はすでに市民権を得つつあり、存在意義が確立されているのである。あくまで本稿の立場は、話し手の意図と聞き手の解釈のずれが生じやすい「バイト敬語」の表現の使用を推奨するわけではない。しかし、「バイト敬語」は日本語の乱れと指摘され続けており、若者言葉と一括りに批判されているが、伝統や標準にこだわりすぎずに「バイト敬語」の表現に含まれる日本人の心情や細かなニュアンスの違いに面白さを見出し、新しい日本語として今後さらに分析されていくことが期待される。

参考文献

朝日新聞「いま東京語は」1993 年 11 月 5 日付朝刊, 14(26).

阿部新(2011)「『よろしかったですか』等の表現の自然さに関するアンケート調査の分析」『名古屋外国語大学外国語学部紀要』第 41 号, pp. 127-145.

岩松研吉郎(2001)『日本語の科学』ぶんか社.

洞澤伸・岡江里子(2006)「『バイト敬語』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, pp. 1-31.

洞澤伸 (2014) 「バイト敬語『～になります』の使用場面と聞き手が覚える 違和感について」 『岐阜大学地域科学部研究報告』 第 34 号, pp. 13-29.

本多啓 (2006) 「ニナリマス敬語について」 『駿河台大学論叢』 第 31 号, pp. 77-91.

劉志偉 (2011) 「「よろしかったでしょうか」は誤用なのか」 『歴史文化社会論講座 紀要(8)』 京都大学大学院人間・環境学研究科, pp. 21-30.

(その他)

文化庁 『国語に関する世論調査』 <http://www.bunka.go.jp/> [2019 年 1 月 10 日アクセス]

文化庁 『敬語の指針』 <http://www.bunka.go.jp/> [2019 年 1 月 10 日アクセス]

田島恵介(2018) 「平成の日本語ブーム 英語『普遍化』も背景に」 『朝日新聞』 DIGITAL 『ことばの広場』 2018 年 11 月 7 日付朝刊再録
<http://www.asahi.com/special/kotoba/danwa/SDI201811063798.html>
[2019 年 1 月 30 日アクセス]

岡島昭浩 『ことば会議室』 <http://kotobakai.seesaa.net/> [2019 年 1 月 30 日アクセス]