

## 心くばりの話しことば

わたし じかん かんかく ひと たちば ちが  
私たちの時間の感覚は、人によって、また立場によってかなり違います。

でんわ しょうしょう ま い ま さんぶんま  
電話でよく「少々お待ちください」と言って待たされます。3分待たされた  
としますと、待った人の感覚ではその3倍、9分ぐらい待たされた気がしま  
す。この時、待たせた方は実際が3分でも、その3分の1の1分ぐらいにしか  
かん かん ひと ま ひと じかんかんかく さ きゅうばい  
感じないのです。つまり待たせた人と待たされた人の時間間隔の差は9倍に  
もなるのです。そのことをよく承知したうえで「お待たせいたしました」を言  
わないと、お客様を不快にさせることになります。

ほんらい じかん たい にほんじん かんかく しんけいしつ い  
本来、時間に対する日本人の感覚は、きわめて神経質だと言われます。

こうつうきかん せいかく あらわ  
交通機関のダイヤの正確さなどにもそれが表れています。

ところが、その反面、日本語の中にはきわめて曖昧に時間を伝えることばが  
かずおお ま でんわ  
数多くあります。「しばらくお待ちください」「のちほどお電話さしあげます」  
「まもなく着くと思います」「少々時間をください」などの言い方は日常的  
によく使われています。

おうたい なか でんわ い すうにん ひと  
応対の中で「のちほどこちらからお電話さしあげます」と言った数人の人に、  
「『のちほど』というのは何分ぐらいの時に使いますか？」と訊ねたことがあ  
ります。驚いたことに答えは千差万別です。2、3分、10分か15分、30

ぶん ぐらい、いちじかん に、さんじかん ひ、さいだいいつしゅうかんない こと ひと も  
います。そして、「のちほど」と言われた相手の客も「のちほどって何分後で  
すか」と聞き返す人は皆無に近いのです。「ではよろしくお願いします」で終わ  
ってしまいます。客の方が「のちほど」を何分ぐらいと理解したかです。言っ  
た方にそれだけ幅があるのですから……。

「のちほど電話すると言ったから、出かけないで待っているのにかかってこ  
ないじゃないか」と苦情になったこともあります。

きちんと時間のメドを言う人も、もちろんいます。時間のメドが立たない時  
に、「のちほど」というあいまいで便利なことばを使うのでしょう。しかし、  
メドが立たない場合でも、「担当がただ今席を外しておりますので、何分後と  
いうはっきりしたお約束が出来かねます。申し訳ございません」と、はっきり  
言えない理由をことばで伝えてください。

また、メドが立つ場合でも、10分後と思ったら、「20分後ぐらいまでに  
はお返事出来ると思います」。30分後と思ったら「1時間以内には……」と  
いうように、多め多めの時間を伝えてください。人間の心理として、「30分  
後」と言われても20分後ぐらいから待ちはじめます。25分も経つとイラ  
イラが始まります。30分後に正確な返事が出来たとしても、あまり満足感  
はないのです。それが「1時間以内には」と伝えておけば、30分後に返事が

くれば「早く<sup>はや</sup>調べ<sup>しら</sup>てくれたな」と思<sup>おも</sup>って満<sup>まん</sup>足<sup>ぞく</sup>してくれるものです。