

こころ はな 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

きゅうばい しょうち ま
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。

はんめん にほんご なか あいまい じかん つた
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

かずおお ま でんわ
が数多くあります。「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

にちじょうてき つか
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

ふん さんじゅつぶん いちじかん に さんじかん ひ さいだいいっしゅうかんい
分、30分ぐらい、1時間、2、3時間、その日のうち、最大1週間以内

こた ひと い あいて きやく
と答えた人もいます。そして、「のちほど」と言われた相手の客も「のちほ

なんぶんご き かえ ひと かいむ ちか ねが
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

お きやく ほう なんぶん りかい
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

い ほう はば
したかです。言った方にそれだけ幅があるのですから……。

でんわ い で ま
「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

くじょう
こないじゃないか」と苦情になったこともあります。

じかん い ひと じかん た とき
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

べんり つか
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か。しかし、

た ばあい たんとう いませき はず なんぶんご
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

やくそく でき もう わけ
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

い りゆう つた
り言えない理由をことばで伝えてください。

た ばあい じゅつぶんご おも にじゅつぶんご
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

へんじ でき おも さんじゅつぶんご おも いちじかんい
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……」

おお おお じかん つた にんげん しんり
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、

さんじゅつぶんご い にじゅつぶんご ま にじゅうごふん
「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

た はじ さんじゅつぶんご せいかく へんじ でき
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、

まんぞくかん いちじかんい につた
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、

さんじゅつぷんご へんじ はや しら おも まんぞく
30分後に返事がくれば「早く調べてくれたな」と思って満足してくれる
ものです。