

## 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。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  
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  
ひと なんぶん とき つか たず  
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

じゅうごふん　さんじゅうぷん　いちじかん　に　さんじかん　ひ　さいだいいつ  
15分、30分ぐらい、1時間、2、3時間、その日のうち、最大1

しゅうかんいなし　こた　ひと　い　あいて　きやく  
週間以内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

よろしくお願ひします」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かかかって

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、あまり満足感まんぞくかんはないのです。それが「1時間以内には」と伝えておけいちじかんいないないつた  
ば、30分後に返事さんじゅうぶんごがくれへんじば「早く調はやべしらてくれたな」と思おもって満まんぞく足して  
くれるものです。