

～あなたの その話し言葉、ちゃんと伝わっていますか？

「ビジネス場面で信頼感を落とす話し言葉」とは？

- “『っていうか』『ヤバい』『違って』は、特に要注意!”

～ 「今どきの話し言葉」に関する実態調査より ～

総合広告会社の株式会社 協同宣伝（本社：東京都千代田区／代表取締役社長：滝沢平）では、このたび、「今どきの話し言葉」をテーマにした意識実態に関する自主調査を実施いたしました。

こここのところ、様々なテクノロジーの進化とも相まって複雑化する一方のコミュニケーション環境の中で、あらためてその重要性がクローズアップされている「リアルな会話」において、そのメインツールである「話し言葉」-特に 最近よく使われている話し言葉- は、どのような受け止められ方をしているのか、それは 年代間ではどのような格差がみられるのか、さらには ビジネス場面での「信頼感」といった重要テーマに照らしたときどのような傾向がみられるのか、等といった視点からオリジナル調査を企画・実施し、定量的な検証を行いました。以下、その主な結果をご報告します。

*調査対象の「話し言葉」としては、最近特に耳にする機会が増えている多数の候補の中から、ビジネスシーンでも使われる可能性が想定されるものを30語抽出しました。-cf.後述<参考>

■“嫌われトップ3”は、『…でよろしかったでしょうか?』『なくないですか?』『違(ちが)くて』。

はじめに、『話し言葉』としての好き嫌い <表1> ■今どきの話し言葉として「嫌い」ランキング(全対象30語中)

における「嫌い」ランキング(トップ10)をみると、まず全体的傾向として「トップ10」の顔ぶれ自体には全年代で共通傾向がみられました。日頃から「ジェネレーションギャップ」を指摘されることの多い「話し言葉」ですが、「嫌い」の相対評価の傾向においては、全年代でかなり普遍的様相をみせています。

(ただし、年代別での加重平均スコアにおいては、全体的に高年代層の方が厳しい傾向がみられました -※参照/別途「添付資料」)

続いて、言葉別での「嫌われランキング」をみてみると、いずれの年代でも、「…でよろしかったでしょうか?」と「なくないですか?」の2つがトップ2を構成しており、これらが最も「嫌」われているようです。一方、年代間での

	【全体】
1	「…でよろしかったでしょうか?」
2	「なくないですか?」
3	「違(ちが)くて」
4	「…じゃないですか」
5	「っていうか」
6	「なるほどですね」
7	「…になります」
8	「…みたいな。」
9	「なるはやで」
10	「自分的には」

違いが感じられたものとしては、「違（ちが）くて」や「っていうか」等が高年代で、逆に、「…になります」等では相対的に若年代で、より「嫌」われている傾向がみられます。【参照／表1 & 表2】

<表2> ■今どきの話し言葉として「嫌い」ランキング／年代別（全対象30語中）

	【 20 代 】	【 30 代 】	【 40 代 】	【 50 代 】
1	「…でよかったでしょうか？」	「…でよかったでしょうか？」	「なくないですか？」	「…でよかったでしょうか？」
2	「なくないですか？」	「なくないですか？」	「…でよかったでしょうか？」	「なくないですか？」
3	「…になります」	「なるほどですね」	「違（ちが）くて」	「違（ちが）くて」
4	「…じゃないですか」	「違（ちが）くて」	「っていうか」	「…じゃないですか」
5	「違（ちが）くて」	「…じゃないですか」	「なるほどですね」	「っていうか」
6	「なるはやで」	「…になります」	「…じゃないですか」	「…みたいなの。」
7	「なるほどですね」	「なるはやで」	「…みたいなの。」	「自分的には」
8	「っていうか」	「っていうか」	「…になります」	「…になります」
9	「…みたいなの。」	「…みたいなの。」	「なるはやで」	「ヤバい」
10	「いまっぽい」	「自分的には」	「自分的には」	「全然あり」

■「ビジネスでの信頼度」を落とす危険性が最も高い話し言葉は、『っていうか』。

次に、「ビジネス場面で話し相手が使ったとき、その人への「信頼度」の影響」として「低くなる」ランキングをみると、こちらはその顔ぶれ自体には全年代で共通傾向が見られました。ただし、前出の「嫌いな話し言葉」とは、やや異なる構成内容となっています。（たとえば、最も「嫌」われていた「…でよかったでしょうか？」は、こちらではトップ10のランク外）

言葉別でみると、こちらでは「…っていうか」が全年代で不動のトップとなり“完全制覇”続いて全体で2位となったのは「ヤバい」（*注／非常に魅力的、の意）で、これも前出「嫌い」ではトップ10のランク外だった言葉です。その他で目立つものとしては、「チョー」もこちらのみでランクイン、全年代で平均的に高い順位となっている一方で、「違くて」では、「嫌い」と同じく第3位となっており、特に50代では2位、スコアも大きく下げています。（※参照／別途「添付資料」）その他としては、「ガチで」が若年代でより「低くなる」傾向が見られます。【参照／表3 & 表4】

<表3> ■ビジネス場面で話し相手が使ったとき、その人への「信頼度」が低くなるランキング（全対象30語中）

	【 全 体 】
1	「っていうか」
2	「ヤバい」
3	「違（ちが）くて」
4	「チョー」
5	「なくないですか？」
6	「…みたいなの。」
7	「ガチで」
8	「ハンパない」
9	「ぶっちゃけ」
10	「なるはやで」

これらの結果から、話し言葉における「ビジネス場面での信頼感」は、単なる「好き嫌い」とは基本的に異なる文脈で捉えられていることが垣間見られます。そして、特に「っていうか」「ヤバい」等では、全般に渡って信頼感を大きく下げってしまう危険度が高く、また「違くて」では公私ともに「要注意」である上、ビジネス上では、社内の上司や、取引先の役職者等を含む、特に高年代層で信頼感を大きく落としてしまう懸念が高いと言えます。

ビジネスにおいて非常に重要となる「信頼

感」が「話し言葉」だけで決定されるものではもちろんありませんが、特に第一印象等に大きく影響してしまうことも事実です。少しでも良い印象を伝えられるよう、普段から「話し言葉」には気を付けていきたいものです。

<表4> ■ビジネス場面で話し相手が使ったとき、その人への「信頼度」が低くなるランキング／年代別
(全対象30語中)

	【 20 代 】	【 30 代 】	【 40 代 】	【 50 代 】
1	「っていうか」	「っていうか」	「っていうか」	「っていうか」
2	「ガチで」	「ヤバい」	「なくないですか？」	「違(ちが)くて」
3	「違(ちが)くて」	「なくないですか？」	「…みたいなの。」	「ヤバい」
4	「ヤバい」	「チョー」	「違(ちが)くて」	「チョー」
5	「チョー」	「ガチで」	「チョー」	「…みたいなの。」
6	「なくないですか？」	「…みたいなの。」	「ガチで」	「ハンパない」
7	「…みたいなの。」	「違(ちが)くて」	「ヤバい」	「なくないですか？」
8	「ぶっちゃけ」	「ハンパない」	「ハンパない」	「ガチで」
9	「マジで」	「めっちゃ」	「マジで」	「ぶっちゃけ」
10	「なるはやで」	「ぶっちゃけ」	「なるはやで」	「めっちゃ」

= <参考／調査対象30語> = ※ () 内は、その語が言い表している意味合い

1. 「ヤバい」(非常に魅力的)、2. 「ハンパない」(半端じゃなくものすごい)、
3. 「イケてる」(魅力的でカッコいい)、4. 「ギリで」(ギリギリで)、5. 「ガチで」(本気で)、
6. 「ぶっちゃけ」(正直に言って)、7. 「基本的には」(大まかには)、
8. 「違(ちが)くて」(そうではなくて)、9. 「ベタな」(ありきたりで何のひねりもない)、
10. 「びみょう」(正直なところ、やや否定的)、11. 「サクっと」(短時間で簡単に)、
12. 「めっちゃ」(非常に)、13. 「マジで」(本気で)、14. 「チョー」(とても)、
15. 「まるっと」(全体的に体裁よく)、16. 「なるはやで」(なるべく早く)、
17. 「全然あり」(普通に受け入れられる)、18. 「リアルに」(本当に)、
19. 「テンパる」(余裕がなくなり慌てる)、20. 「自分的には」(私の個人的見解としては)、
21. 「いまっぽい」(最近の流行に合った)、22. 「速攻で」(すぐに)、
23. 「なくないですか？」(あり得なくないですか?)、
24. 「大丈夫です」(必要ありません/結構です)、25. 「…じゃないですか」(…なわけですよ)、
26. 「なるほどですね」(なるほど、そうなんです)、
27. 「…で、よろしかったでしょうか？」(…で、よろしいでしょうか?)、
28. 「…になります」(…でございます/です)、
29. 【言い切りの形で】「…みたいなの。」(…といったようなカンジ)、
30. 【話し始めで】「っていうか」(と言うよりも)

－※実査時の各語の提示順については、完全ローテーション化を行った

【調査実施概要】

『今どきの話し言葉』に関する意識実態調査 ～あなたのその話し言葉、ちゃんと伝わっていますか？』

* 対象者／サンプルサイズ（有効回収ベース）：

首都圏1都3県（東京、神奈川、埼玉、千葉）に現居住する、20～50代の一般男女個人

－合計1,000名（「性×年代」別の各セル毎に125名を割付）

* 調査方法：登録パネルを活用したWEB調査

* 調査期間：2013年8月2日（金）～7日（水）

* 質問項目：

（各語に関する） 1. 「最近言い表されている意味合い」としての認知、 2. 好嫌度、

3. 独自性イメージ、 4. 汎用性イメージ、 5. 自身の使用の有無（ビジネス場面/プライベート場面別）、

6. 話し相手を使用した際の印象（ビジネス場面/プライベート場面別での親近感-距離感）、

7. ビジネス場面で話した相手の信頼感への影響、 8. 「話し言葉」としての基本的許容度

※ 2～7は、1. 「各語の（最近言い表されている意味合いとしての）認知者」対象に質問

* 実査機関：ユナイテッド株式会社

【お問合せ先】

■ 株式会社 協同宣伝

〒102-8522 東京都千代田区三番町3-8 泉館三番町ビル

TEL (03) 5212-7966 / FAX (03) 5212-6913

コミュニケーション本部 コミュニケーション戦略局

／牧野 makino@kyosen.co.jp 小林 t-kobayashi@kyosen.co.jp 川幡 kawahata@kyosen.co.jp

【添付資料】

《 全 30 語 》

年代別／加重平均スコア^(※) ランキング

※「加重平均スコア」

…次の2問において、各々の5段階評定選択肢に、下記の通りのウェイト付けをした上で、平均スコアを算出した

【A】 Q.「次の各々の話し言葉を、あなたは好きですか？嫌いですか？」

<「嫌い:-2／「やや嫌い:-1」／「どちらともいえない:±0」／「やや好き:+1」／「好き:+2」>

【B】 Q.「次の各々の言葉に関して、日頃の「ビジネス」の場面で話し相手が使ったとき、

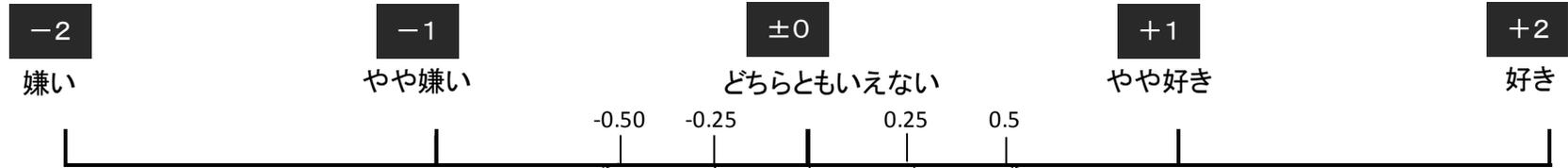
あなたの その人への信頼度には、どんな影響がありますか？」

<「低くなる:-2／「やや低くなる:-1」／「特に変化はない:±0」／「やや高くなる:+1」／「高くなる:+2」>

* 対象者:各語についての「(最近言い表されている意味合いとしての)認知者」ベース

Q. これらの話し言葉を好き？嫌い？

【A】-1



【 $AV \leq -0.5$ 】

【 $-0.5 < AV \leq -0.25$ 】

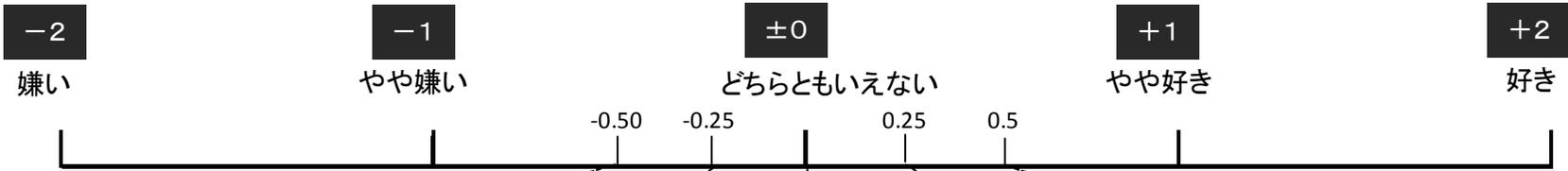
【 $-0.25 < AV \leq 0.00$ 】

【 $0.00 < AV \leq 0.25$ 】

【 $0.25 < AV \leq 0.5$ 】

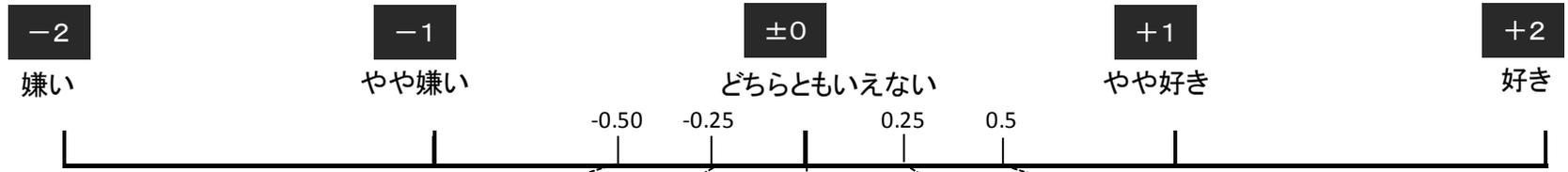
全体	1. …でよろしかった でしょうか？	-0.606	3. 違って	-0.464	10. 自分的には	-0.227	19. リアルに	0.010	29. びみょう	0.262
	2. なくないですか？	-0.544	4. …じゃないですか	-0.411	11. 全然あり	-0.133	20. ギリで	0.057	30. サクっと	0.302
			5. っていうか、	-0.357	12. ヤバい	-0.130	21. イケてる	0.086		
			6. なるほどですね	-0.357	13. まるっと	-0.051	22. ベタな	0.113		
			7. …になります	-0.338	14. ぶっちゃけ	-0.037	23. テンパる	0.147		
			8. みたいな	-0.302	15. ガチで	-0.017	24. 大丈夫です	0.150		
			9. なるはやで	-0.270	16. ハンパない	-0.017	25. めっちゃ	0.192		
					17. チョー	-0.014	26. マジで	0.216		
					18. いまっぼい	-0.014	27. 速攻で	0.231		
							28. .基本的には	0.244		

Q. これらの話し言葉を好き？嫌い？



	【 AV ≤ -0.5 】	【 -0.5 < AV ≤ -0.25 】	【 -0.25 < AV ≤ 0.00 】	【 0.00 < AV ≤ 0.25 】	【 0.25 < AV ≤ 0.5 】					
20代	1. …でよろしかった でしょうか？	-0.404	4. …じゃないですか	-0.249	12. 全然あり	0.028	24. 基本的には	0.281		
	2. なくないですか？	-0.283	5. 違って	-0.247	13. チョー	0.047	25. マジで	0.295		
	3. …になります	-0.268	6. なるはやで	-0.240	14. イケてる	0.080	26. テンパる	0.325		
			7. なるほどですね	-0.230	15. ぶっちゃけ	0.085	27. サクッと	0.332		
			8. っていうか	-0.135	16. ヤバい	0.090	28. びみょう	0.332		
			9. みたいな	-0.074	17. ガチで	0.100	29. 大丈夫です	0.335		
			10. いまっぽい	-0.029	18. まるっと	0.141	30. めっちゃ	0.376		
			11. 自分的には	0.000	19. リアルに	0.161				
					20. ハンパない	0.171				
					21. ベタな	0.179				
					22. ギリで	0.207				
				23. 速攻で	0.232					
30代	1. …でよろしかった でしょうか	-0.640	2. なくないですか	-0.470	8. っていうか	-0.225	15. いまっぽい	0.022	25. 大丈夫です	0.274
			3. なるほどですね	-0.426	9. みたいな	-0.224	16. 全然あり	0.025	26. マジで	0.279
			4. 違って	-0.342	10. 自分的には	-0.115	17. チョー	0.051	27. びみょう	0.286
			5. …じゃないですか	-0.333	11. リアルに	-0.069	18. ぶっちゃけ	0.052	28. 基本的には	0.320
			6. …になります	-0.287	12. ヤバい	-0.064	19. イケてる	0.082	29. 速攻で	0.367
			7. なるはやで	-0.279	13. まるっと	-0.011	20. ハンパない	0.101	30. サクッと	0.398
					14. ガチで	-0.005	21. ギリで	0.122		
							22. ベタな	0.153		
							23. めっちゃ	0.215		
							24. テンパる	0.222		

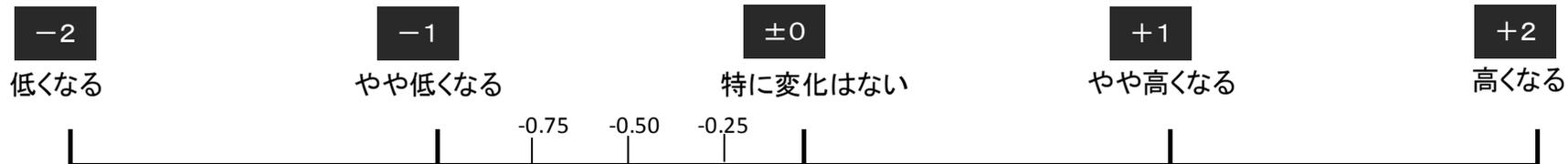
Q. これらの話し言葉を好き？嫌い？



	【 AV ≤ -0.5 】	【 -0.5 < AV ≤ -0.25 】	【 -0.25 < AV ≤ 0.00 】	【 0.00 < AV ≤ 0.25 】	【 0.25 < AV ≤ 0.5 】					
40代	1. なくないですか？	-0.702	4. っていうか、	-0.465	12. 全然あり	-0.242	22. 大丈夫です	0.034	30. サクッと	0.264
	2. …でよろしかった でしょうか？	-0.651	5. なるほどですね	-0.454	13. ハンパない	-0.191	23. めっちゃ	0.043		
	3. 違って	-0.614	6. …じゃないですか	-0.451	14. ヤバい	-0.186	24. ベタな	0.065		
			7. …みたいな	-0.363	15. ガチで	-0.163	25. イケてる	0.076		
			8. …になります	-0.335	16. いまっぼい	-0.112	26. 速攻で	0.086		
			9. …なるはやで	-0.296	17. リアルに	-0.098	27. 基本的には	0.181		
			10. 自分的には	-0.287	18. ぶっちゃけ	-0.086	28. マジで	0.187		
			11. まるっと	-0.265	19. チョー	-0.037	29. びみょう	0.204		
					20. ギリで	-0.031				
					21. テンパる	-0.005				
	50代	1. …でよろしかった でしょうか	-0.708	7. 自分的には	-0.470	13. ぶっちゃけ	-0.186	20. ベタな	0.045	
2. なくないですか？		-0.701	8. …になります	-0.470	14. ハンパない	-0.136	21. リアルに	0.049		
3. 違って		-0.682	9. ヤバい	-0.358	15. チョー	-0.112	22. テンパる	0.052		
4. …じゃないですか		-0.621	10. 全然あり	-0.335	16. まるっと	-0.088	23. いまっぼい	0.066		
5. っていうか		-0.595	11. なるほどですね	-0.283	17. ギリで	-0.071	24. イケてる	0.106		
6. みたいな		-0.538	12. なるはやで	-0.260	18. 大丈夫です	-0.045	25. マジで	0.111		
					19. ガチで	0.000	26. めっちゃ	0.149		
							27. 基本的には	0.191		
							28. サクッと	0.214		
							29. びみょう	0.235		
						30. 速攻で	0.239			

Q. 「ビジネス」の場面で話し相手が使ったとき、その人への信頼度には どのような影響がある？

【B】 -1

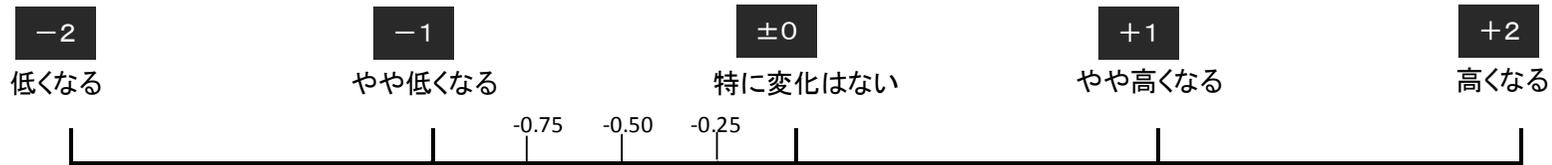


【 $AV \leq -1.00$ 】 【 $-1.00 < AV \leq -0.75$ 】 【 $-0.75 < AV \leq -0.50$ 】 【 $-0.50 < AV \leq -0.25$ 】 【 $-0.25 < AV \leq 0.00$ 】

全体	1. っていうか	-0.987	10. なるはやで	-0.728	25. …になります	-0.465	30. 基本的には	-0.228
	2. ヤバイ	-0.875	11. めっちゃ	-0.726	26. サクッと	-0.465		
	3. 違 (ちが) くて	-0.869	12. マジで	-0.723	27. びみょう	-0.450		
	4. チョー	-0.865	13. ギリで	-0.705	28. 速攻で	-0.444		
	5. なくないですか？	-0.847	14. リアルに	-0.675	29. 大丈夫です	-0.300		
	6. …みたいな。	-0.842	15. イケてる	-0.672				
	7. ガチで	-0.838	16. …じゃないですか	-0.671				
	8. ハンパない	-0.793	17. 全然あり	-0.652				
	9. ぶっちゃけ	-0.758	18. まるっと	-0.642				
			19. テンパる	-0.641				
			20. …でよろしかった でしょうか？	-0.639				
			21. ベタな	-0.558				
			22. いまっぼい	-0.551				
			23. 自分的には	-0.543				
			24. なるほどですね	-0.536				

Q. 「ビジネス」の場面で話し相手が使ったとき、その人への信頼度には どのような影響がある？

【B】-2



	【 AV ≤ -1.00 】	【 -1.00 < AV ≤ -0.75 】	【 -0.75 < AV ≤ -0.50 】	【 -0.50 < AV ≤ -0.25 】	【 -0.25 < AV ≤ 0.00 】				
20代	1. っていうか	-0.951	5. チョー	-0.738	22. 速攻で	-0.449	29. 大丈夫です	-0.210	
	2. ガチで	-0.781	6. なくないですか？	-0.717	23. ベタな	-0.445	30. 基本的には	-0.188	
	3. 違（ちが）くて	-0.777	7. …みたいな。	-0.709	24. …になります	-0.441			
	4. ヤバい	-0.763	8. ぶっちゃけ	-0.700	25. まるっと	-0.437			
			9. マジで	-0.691	26. 自分的には	-0.435			
			10. なるはやで	-0.688	27. びみょう	-0.424			
			11. ギリで	-0.678	28. サクっと	-0.371			
			12. ハンパない	-0.663					
			13. リアルに	-0.643					
			14. イケてる	-0.602					
			15. …じゃないですか	-0.586					
			16. 全然あり	-0.586					
			17. めっちゃ	-0.567					
			18. …でよろしかった でしょうか？	-0.560					
			19. テンパー	-0.540					
			20. いまっほい	-0.529					
			21. なるほどですね	-0.504					
	30代	1. っていうか	-0.875	9. めっちゃ	-0.720	22. ベタな	-0.480	29. 基本的には	-0.199
		2. ヤバい	-0.852	10. ぶっちゃけ	-0.709	23. いまっほい	-0.456	30. 大丈夫です	-0.156
		3. なくないですか？	-0.840	11. リアルに	-0.688	24. 自分的には	-0.430		
		4. チョー	-0.823	12. なるはやで	-0.667	25. サクっと	-0.408		
5. ガチで		-0.820	13. まるっと	-0.663	26. びみょう	-0.381			
6. …みたいな。		-0.776	14. マジで	-0.658	27. …になります	-0.357			
7. 違（ちが）くて		-0.772	15. ギリで	-0.640	28. 速攻で	-0.338			
8. ハンパない		-0.764	16. …じゃないですか	-0.615					
			17. イケてる	-0.591					
			18. テンぱる	-0.560					
			19. なるほどですね	-0.514					
			20. …でよろしかった でしょうか？	-0.505					
			21. 全然あり	-0.500					

Q. 「ビジネス」の場面で話し相手が使ったとき、その人への信頼度には どのような影響がある？

【B】-3



	【 AV ≤ -1.00 】	【 -1.00 < AV ≤ -0.75 】	【 -0.75 < AV ≤ -0.50 】	【 -0.50 < AV ≤ -0.25 】	【 -0.25 < AV ≤ 0.00 】
40代	1. っていうか -1.086	2. なくないですか？ -0.961	16. テンばる -0.732	28. …になります -0.438	30. 基本的には -0.249
		3. …みたいなの。 -0.943	17. イケてる -0.724	29. 大丈夫です -0.388	
		4. 違（ちが）くて -0.932	18. …でよろしかった でしょうか？ -0.720		
		5. チョー -0.931	19. …じゃないですか -0.709		
		6. ガチで -0.897	20. まるっと -0.706		
		7. ヤバい -0.868	21. ベタな -0.699		
		8. ハンパない -0.862	22. いまっぽい -0.612		
		9. マジで -0.830	23. 自分的には -0.579		
		10. なるはやで -0.796	24. なるほどですね -0.577		
		11. ぶっちゃけ -0.769	25. サクっと -0.558		
		12. ギリで -0.764	26. 速攻で -0.541		
		13. めっちゃ -0.764	27. びみょう -0.539		
		14. リアルに -0.763			
		15. 全然あり -0.753			
	50代	1. っていうか -1.036	4. チョー -0.954	17. ギリで -0.740	27. 大丈夫です -0.452
2. 違（ちが）くて -1.020		5. …みたいなの。 -0.936	18. テンばる -0.730	28. びみょう -0.451	
3. ヤバい -1.016		6. ハンパない -0.874	19. 自分的には -0.712	29. 速攻で -0.449	
		7. なくないですか？ -0.856	20. マジで -0.708	30. 基本的には -0.278	
		8. ガチで -0.854	21. …になります -0.640		
		9. ぶっちゃけ -0.846	22. ベタな -0.615		
		10. めっちゃ -0.837	23. リアルに -0.608		
		11. …じゃないですか -0.781	24. いまっぽい -0.607		
		12. なるはやで -0.781	25. なるほどですね -0.549		
		13. 全然あり -0.770	26. サクっと -0.510		
		14. まるっと -0.765			
		15. …でよろしかった でしょうか？ -0.762			
		16. イケてる -0.757			