

## サービス接遇教育における「人柄」について

横 山 裕

### On the Interpretation of the “Personality” in the Education of Service and Receiving Visitors

Yutaka YOKOYAMA

#### Abstract

This paper is concerned with the interpretation of the “personality”, a significant word in the education of service and receiving visitors, clarifying the essential meaning based on its etymology and historical sources. The “personality” is a Japanese word showing one’s personality and dignity and has been used in character evaluations since Heian classic literature was written. In modern times, its analysis was made in the field of education in particular to contribute to the development of human resources. In recent times, too, it is clear that it is an indicator for character evaluations in the jobs which ask for service and receiving visitors.

On the other hand, however, it has been shown that the “behavior” or “language”, which used to constitute a part of “personality” in the Meiji era, has been dissociated from it, standing in its own right.

**Key words** : Personality, Education of Service and Receiving Visitors, indicator for character evaluations  
キーワード : 人柄, サービス接遇教育, 人物評価指標

#### 1. はじめに

本稿では、サービス接遇教育において育成すべき主要な項目である「人柄」について考察を行い、その本質的意味を明らかにしたい。

本稿で「人柄」の本質的意味を明らかにする理由は、サービス接遇教育関係者の間で「人柄」育成教育を難しくしている要因の一つとして「人柄」そのものの意味内容の不明瞭さが指摘されているからである。「人柄」の本質的意味が明らかになれば、サービス接遇教育における「人柄」育成教育における困難さの一つが解消されることになる。

「人柄」という言葉は、世間一般に広く普及して日常会話でもよく使われる一般名詞である。国語辞典には、「①人の人品、②人品のよいこと」<sup>1</sup>とあり、意味は明確に記されている。

たしかに、日本語には「万端」や「適當」のように意味内容が変化したり両義性があったりして意味内容が明確でなく、日常生活においていわゆる誤用が度々指摘される言葉がある。しかし、「人柄」がそれらの言葉と同様に今日において日常的に誤用されやすい言葉として扱われたということは管見の限りではない。今日において「人柄」という言葉は、意味内容が正しく理解され広く使用されているごく普通の言葉である。

しかしながら、秘書サービス接遇教育学会会長の元吉昭一氏は、

「本学会の活動の狙いは、就職指導を通して社会に適応する人柄育成等についての研究ですが、人柄にはつかみどころがありません」

と述べ、サービス接遇教育における「人柄」の意味内容が明確でなく把握することの困難さを指摘している<sup>2</sup>。

つまり、「人柄」という言葉は、日常会話としての使用には意味内容が自明な言葉として理解されている一方で、サービス接遇教育における育成項目として設定されると、その意味内容が把握しにくい言葉となるのである。

本稿では、サービス接遇教育において育成項目として設定される「人柄」について、まず語源と字義から考察を始め、文字の意味を明らかにした上で、古典文学における使用方法に言及する。次にそれらを踏まえた上で、明治期から昭和初期に出版された教育書で教育目的として設定される「人柄」のあり方を考察し、最後に今日の様々なビジネスの場で行われているアンケートから読み取れる現代的「人柄」の意味的分析を行って、サービス接遇教育における「人柄」の本質の意味を明らかにしたい。

## 2. 「人柄」の淵源

本章では、「人柄」の意味を語源と字義から考察する。「人柄」は漢字の「人」と「柄」からなる熟語(複合語)である。ただし、「人」を「ひと」、「柄」を「がら」と訓読みにし、「じんへい」という音読みの存在しない言葉であることから、漢字伝来以前に日本人が使用していた和語(やまと言葉)であることがわかる。「人柄」は、漢字伝来以前に「ひとがら」という和語があって、それに古代日本人が漢字の「人」と「柄」を当てはめて意味を確定してできた熟語(複合語)である。

まず「ひとがら」と訓じていた和語の「人柄」の語源についてみてみたい。

漢字の語義に適した日本語の音がどのように決まっていたかを解説する白川静博士の『字訓』では、「ヒト」という音に対して、「人」と「他」との両漢字をあげている。

「人」では、

「人間。もと一人の人をいう。特定の人をいう語から、のち人間一般をいう語となった。ヒは甲類、トは乙類。数の「ひとつ」の「ひと」とその甲乙が同じであるから、両者は同源の語であらう」

とあり、「ひとつ」と音が通じるところから、その原義

は人間一般ではなく、ひとりの特定の人物を意味していたことを明らかにしている。

また、「他」では、

「他人をいう。「ひと」の原義は他人であり、客観的には自己をも意味し、その自他を合わせていい、のち人間一般をいう語となる。下に体现をつづけ、「ひと妻」「ひと國」「ひと言」のようにいう。人と同源の語であり、ヒは甲類、トは乙類である」

とあり、日本語の「ヒト」の音はそもそも他人を意味していたとしている。

漢字の「人」と「他」とが同じく「ヒト」という音をもつ同源の語であるとする白川説によれば、漢字「人」に「ヒト」という訓を当てはめた古代日本人の意識では、「人」とは「他」と通じ自分以外の特定のひとりの他者であったと推察できる。

次に、「柄」について考える。

「柄」は『字訓』では、「カラ」の音に「殻、幹、莖」と併記されている。

「から」は外皮・外殻を意味するもの、草木の幹莖など、ものの根幹をなすもの、血縁や身分についてそのものに固有の本質をなすものなどをいう」

「から」は空なるもの、枯れたるもの、莖の形のものなどを意味する語」

との記述から、「カラ」は物質的には中身ではなく外側を意味する漢字に当てられている。

ただし、「血縁」や「身分」といった人間に関する部分について固有の本質を意味するという説明は、それだけでは外側の意味と矛盾するように読めて少し分かりにくい。『字訓』には「血縁」や「身分」に関わる「カラ」の具体例は示されていないので推察するしかないが、おそらく「間柄」「続柄」「家柄」が念頭に置かれた説明だと考えられる。そうであれば、「血縁」や「身分」に関する「カラ」の音が固有の本質を意味するというのは、人物そのものではなく「血縁」や「身分」といった外部要素をもとにその人物に固有の本質を与えることを説明した二次的な意味であって、「カラ」の音の原義は人物についても外側を意味すると推察できる。この推察はおなじく『字訓』の「カラ」の音の説明にある

「人には「からだ」という」

という例によって裏付けられる。人物についても内部の「心」に対する外部の「からだ」に「カラ」の音があてられているのである。

以上、白川静博士の『字訓』の「ヒト」と「カラ」の説明から「ヒトガラ(ヒト+カラ)」の複合語の音の原義は、他人の外側であり、そこから判断されて、人の固有の本

質という意味を持つに至った言葉であったことがわかる。

それでは、なぜ、本来は他人の外側を意味した「ヒトガラ」に人の固有の本質という意味が二次的に付け加わったのであろうか。

それは、「ヒトガラ」に「人柄」の漢字を当てはめた当時の日本人が「人」と「柄」の漢字の原義を正確に理解していたことが考えられる。特に「柄」の字義の正確な理解に拠るところが大きい。

中国最古の漢字辞典『説文解字』によると、「人」については、

「人天地之性最貴者也。此籀文。象臂脛之形（人は天地の最も貴き者なり。此れ籀文なり。臂脛の形に象る）」とあり、二画は臂と脛をあらわす象形文字である<sup>3</sup>。ここで重要なのは、この臂と脛は漢字作成者自身のものではなく、漢字作成者が他者の臂と脛とをみてその形から「人」という漢字を作ったことである。つまり、「人」とは文字の成立段階では他人を意味するものである。

今日、「人」は自他の区別なく生物としての「人間」を意味するようになっている。しかし、その過程は、まず他人が「人」であり、その他人からみると自分が他人、即ち「人」と認識されたものである。決して、自分が「人」であり、自分と同様に他人も「人」であり、だから自他共に「人」であるという過程ではない。

漢字「人」が他人を意味することを古代の日本人が正確に理解していたからこそ、漢字「人」に「他」の意味をもつ「ヒト」の音を当てたのである。

次に、「柄」の字義についてみてみる。同じく『説文解字』によると、

「柄柯也（柄は柯なり）」

とあり、その注に

「柄之本義專謂斧柯（柄の本義は専ら斧柯を謂う）」とあって、「柄」とは本来、斧の握る部分、いわゆる柄（え）であることがわかる。

斧の目的を「（木を）切ること」とすれば、斧の本質はあくまで斧の刃先の金属部分であり、柄（え）ではない。しかしながら、刃先は直接持つことができず、斧を斧として人が使用するためには柄（え）が不可欠である。つまり、人が斧の本質にアクセスするには必ず柄（え）を握る必要がある。また、場合によっては柄（え）の良し悪しによって斧の本来の性能や使い勝手が左右される場合も多い。そう考えると、柄（え）は、決して斧の本質ではなくても、使用しようとする者にとっては斧の刃先と同様に重要なものなのである。

斧の柄（え）から敷衍して漢字「柄」は、「器物の取っ手」

を意味するようになった。「取っ手」の意味は、材質を意味する「木偏」であることと、直接触れない物を置いて持ち運びが可能となる台を意味する「丙」とが組み合わされることから生じる。原義の斧の柄（え）は当然木製であったであろうし、直接触れない（実際は触れるがそこを持った場合本来の機能が発揮できない）斧の刃先の金属部分に対してその外側に取り付けられた柄はまさに「取っ手」である。

「取っ手」は、本体ではないが本体に付随し本体の操作具合を左右する重要な要素である。これを古代日本人は「外側」を意味する「カラ」と訓じて「着物の柄」「家柄」のように本体ではないが本体の外側にあって取り付けられたものの固有の本質を表す言葉とした。

このような漢字「柄」のあり方を「人」の「柄」すなわち「人柄」に当てはめると、「人柄」とは決して「人」の本質ではなく外側にありながら、しかしながらその「人」の固有の本質にアクセスしようとした場合に必須の拠り所となるものということができよう。

「人」の固有の本質とは基本的に不可視であるから、それを把握しようとするとなんらかの可視的要素に依存せざるをえない。先に、人物について「血縁」や「身分」に関する「カラ」の音が二次的に固有の本質を意味することを述べた。そうなった背景は、おそらく基本的に人物の外側にあって人物の本質の把握に不可欠な可視的要素として「血縁」や「身分」が日常的に使用されているうちに、それが固有の本質として理解されるようになったからだと推察できる。「人柄」についても同じであろう。

特定の人物を理解しようとした場合、その人物の「心」であれ、「精神」であれ「魂」であれ、その人物を特徴づける人間の内部にあるとされる各要素はいずれも不可視であり、その理解を試みる者が直にそれにアクセスすることは不可能である。したがって、その不可視的要素へのアクセスは、その人物の外側にある様々な可視的要素に依存せざるをえなくなる。人物理解は人物の外側にある可視的要素の理解を通じて初めて可能になるのである。逆に言えば、その「柄」を把握することでしか人物の固有の本質は把握できない。そうすると、人物内部にある固有の本質の理解は、人物の外側にある可視的要素を理解することに他ならない。その外側にある可視的要素の総称が「柄」なのである。人に固有の本質を把握することは、とりもなおさず「人」の「柄」の把握であることから人物理解＝「人柄」の把握となったと考えられる。

以上、古代日本人が「ヒトガラ」に他人を意味する「人」と斧の柄を意味する「柄」の漢字を当てはめ複合語として「人柄」を作り上げた背景について述べた。「人柄」の

原義は、他人の外側であり、人の固有の本質にアクセスするための手段である。ただ、その手段である「人柄」を通じてしか人物の内部にある不可視的要素である固有の本質にアクセスできないことから、二次的に「人柄」そのものがその人物の固有の本質を意味するようになり、今日に至っているのである。したがって、サービス接遇教育において、「人柄」そのものの意味について考える場合にも、二次的に意味するようになった人物の固有の本質という観点から考えるだけではなく、やはり原義である他人の外側であり、その固有の本質にアクセスするための手段という観点に立ち戻って「人柄」の意味を理解することも必要であろう。

### 3. 古典文学における「人柄」

本章では、古典文学にあらわれる「人柄」の用例を考察することによってその本質の意味を明らかにする。

先述したように「人柄」は、漢字二文字であるが中国から伝来したいわゆる漢語ではない。古代日本人が大和言葉の「ひとがら」に「人柄」の漢字を当てて作成した言葉である。よって当然、「人柄」という中国語は存在しない。

中国古典では、日本語の「人柄」に相当する言葉として「為人(人と為り)」がある。例えば、『論語』では、

「有子曰、其為人也孝弟、而好犯上者、鮮矣。不好犯上、而好作亂者、未之有也(有子曰く、其の人と為りや孝弟にして、上を犯すことを好む者は鮮なし。上を犯すことを好まずして、乱を作すことを好む者は、未だ之れ有らざるなり)」(学而)

「葉公問孔子於子路、子路不對。子曰、女奚不曰、其為人也、發憤忘食、樂以忘憂、不知老之將至云爾(葉公、孔子を子路に問う。子路対えず。子曰く、女奚ぞ曰ざる、其の人と為りや、憤りを發して食を忘れ、樂しみを以て憂いを忘れ、老いの將に至らんとするを知らざるのみと)」(述而)

とみえて、「爲人(人と為り)」として、学而篇では、親孝行、従順、年長者を尊重する、争いを好まないといったことが挙げられ、述而篇では、孔子が弟子のために自分の人柄について「人と為り」として語っている。このように中国では人物についてその固有の本質をいう場合には「為人(人と為り)」が使われていた。

日本でも中国の影響を強く受けて漢文で書かれた『古事記』の序文には、編纂者の一人と目される稗田阿礼について、

「時有舍人、姓稗田、名阿礼、年は廿八。為人聰明、

度目誦口、払耳勒心(時に舍人あり、姓は稗田、名は阿礼、年は是れ廿八なり。人と為りは聡明にして、目に度れば口に誦み、耳に払るれば心に勒す)

とあり、「為人(人と為り)」として、聡明で優れた記憶力をもっていたことが記されている。

ところが、時代が降って平安時代の文学作品になると「人柄」もしくは仮名であるいは仮名交じりで「ひとがら」「人がら」が多用されるようになる。これは、平安文学作品が漢字だけの漢文ではなく、和文すなわち大和言葉で書かれたため、人物について固有の本質をいう場合の言葉として漢語の「為人」ではなく和語の「人柄」が使用されるようになったからであろう。

平安時代初期に成立したとされる『伊勢物語』では、第十六段で紀有常について

「むかし、紀の有常という人ありけり。三代のみかどに仕うまつりて、時にあひけれど、のちは世かわり時うつりにければ、世の常の人のごともあらず。人がらは、心うつくしく、あてはかなることを好みて、こと人にもにず(むかし、紀有常という人がいた。三代の帝に仕えて栄えたが、晩年は時代が変わって時勢も変化したので世間並みとはいかなかった。人柄は、心が立派で上品なことを好んで、他の人とはちがっていた)」

とあって、今日でいう職業や経済状況に相当する公的な情報とは別に「心が立派なこと」「上品なことを好むこと」「人と違っていること」といった有常の個人的な性質に関する情報が「人柄」として言われている。この記述から「人柄」は人物の固有の本質に関する情報の総称であることがわかると同時に、職業や経済状況のような情報とは区別されていることがわかる。

『伊勢物語』から百年弱あとに成立したと考えられる『宇津保物語』では、「人柄」が人物評価の指標となっていることがうかがえる。

源正頼が娘婿候補の源中将と藤中将の人物評価を行う発言で「人柄」がその指標として語られる。

「源中将は勢ひこよなくまさりたなり。さりともけしうは劣るか。人柄はいと等しきを、心恥づかしげさと才とは、藤中将はなおまさりたらむ(源の中将是財力が格段に勝っている。そうはいつでも藤の中將もひどく劣っているとはいえない。人柄は互角であるが、気品と才能は藤の中將がやはり勝っているだろう)」

この発言では、「人柄」は、経済力や気品・才能といった指標と同じ価値で語られている。経済力(勢い)は具体的な金品の量として公の基準で計量可能であり、「人柄」と明確に並記して書かれているので「人柄」ではな

いことがわかる。一方、気品(心恥づかしげさ)や才能(才)は、評価者である源正頼の私的な判断であり、「人柄」と同じ文中で触れられており、「源の中将と藤の中将との人柄は互角だが、人柄とは別の指標の気品や才能は藤の中将が勝っている」と同時に「人柄は互角だが、その人柄の要素のなかで気品と才能については藤の中将が勝っている」と気品と才能を「人柄」の要素として解釈することも可能である。したがって、この記述だけで気品や才能が「人柄」であるかどうかは判断できない。しかしながら、この記述から「人柄」が人物評価の指標であったことは確認できよう。

さらに時代が降って『源氏物語』になると、多くの「人柄」の用例を見ることができよう<sup>4</sup>。

「さまあしき御もてなしゆゑこそ、すげなうそねみたまひしか、人柄のあはれに情ありし御心を、上の女房なども恋ひりのびあえり(見苦しいほどの帝のご寵愛ゆえにこそ、つれなくもお妬みになったのであるけれども、人柄が優しく情愛の深かった更衣の御心を、上の女房なども、みなが恋しく思っている)」(桐壺)

「人がらのたおやぎたるに、強き心をしひて加えたれば、なよ竹の心地して、さすがに折るべくもあらず(人柄は本当は柔らかくあるのに、無理に気強くしているので、なよ竹のような感じがして、さすがにたやすく手折れそうにない)(帚木)

「帝の皇子というばかりにこそあれ、我も、同じ大臣と聞こゆれど御おほえことなるが、皇女腹にて、またなくかしづかれたるは、何ばかり劣るべき際とおほえたまはぬなるべし。人柄もあるべき限りとのひて、何ごともあらまほしく、足らひれぞものしたまひける((中將の君は、光源氏と自分との違いは)光源氏が帝の皇子というだけであって、自分も同じ大臣といっても格別に帝のご信任厚い父大臣が、皇女腹の子息として、またとなく大切にされているからには、光源氏と比べてどれほど遜色のある身分ともお思いにならないであろう。人柄も備わるべき条件はすべて備わっていて、何事にも申し分なく不足するところはなくていらっしやる)」(紅葉賀)

物語では登場人物の人物像の説明は不可欠であるから、その際に「人柄」の言葉は必須である。例えば、引用した桐壺では、桐壺の更衣について、帝のご寵愛をうけていた、それが理由で周囲に妬まれていた、という状況にあって、それでも女房たちに好かれていた理由をいう時に更衣の「あはれに情ありし御心」をもちいて固有の本質を「人柄」としてあげている。

帚木では、光源氏の若さゆえの強引な求愛を人妻であ

る空蟬が複雑な葛藤を抱えながら無理に強がって拒絶しようとする様子が、空蟬の本来の、すなわち固有の本質としての「たおやぎたる(柔らかくある)」性格を「人柄」として示すことでより鮮やかに表現されている。

紅葉賀の引用は、頭の中將が光源氏と自分を比較する場面であり、「人柄」は『宇津保物語』にあったように人物評価の一つの指標として記されている。しかしながら、血筋については比較のために詳細な説明があるのに対して、「人柄」については「人柄もあるべき限りとのひて、何ごともあらまほしく、足らひれぞものしたまひける」とあって、何が整い、何が過不足ないのかについては明らかにされていない。「人柄」の具体的内容が明示されない点は『宇津保物語』と同様である。

ところで、前章で和語の「ヒトガラ」と漢字の「人」と「柄」の複合語の「人柄」の語源から、「人柄」の原義は、他人の外側であり、人の固有の本質にアクセスするための手段であることを明らかにした。「人柄」の使用箇所が多い『源氏物語』にはそのことを端的に示す和歌がある。それは光源氏の訪問を知った空蟬が着ていた小袿だけ残して逃げてしまったあとに光源氏が空蟬に送った歌、

「空蟬の身をかへてける木のもとになほ人がらのなつかしきかな(蟬が抜け殻を残して姿を変え去ってしまった後の木の下で、もぬけの殻の衣を残していったあの人の人柄をやはり恋しく思っている)」(空蟬)

である。

この歌の「人がら」は、空蟬の残した小袿と空蟬の人柄の掛詞になっている。小袿は空蟬の外側であって空蟬本人ではない。しかし光源氏にとっては手元に残った小袿こそが空蟬の固有の本質にアクセスできる唯一の手段となっている。小袿を媒介として光源氏が想う空蟬の固有の本質が「人柄」なのである。光源氏に残された小袿も光源氏が想う空蟬の「人柄」もどちらも空蟬その人本体ではない。この和歌では、その本体の外側にあって本体を想起させる、想う者が本体の固有の本質にアクセスできる手段を意味する言葉として「人柄」が使用されているのである。

以上、古典文学における「人柄」の用例を考察することによってその本質の意味を考察した。そこにあらわれる「人柄」は、人物像の説明や人物の比較のために仕事や経済力と並んで使用されていた。その内容は、性格や心根に相当する言葉が書かれる一方で、具体的に何を意味するのか書かれないものもあった。具体的内容が書かれていない理由は、「人柄」は、前章で明らかにしたように、他人の外側にあってその固有の本質にアクセ

スしてその人物を理解するための手段としての意味をもっており、観察者にその人物を想起させる言葉として使用されているからである。つまり、「人柄」は、その具体的内容よりも人物を理解する手段を用いて誰かが他人の固有の本質にアクセスしようとしていること、もしくはアクセスしたことを意味するために使用される言葉だといえる。

「人柄」は、その具体内容を明示するための言葉というよりも、むしろ仕事や経済力などの情報と併せ用いて可視的に捉えられない人物の固有の本質を想起させる役割として使用された言葉であった。人物を想起させる役割があるからそこ、人物評価において仕事や経済力、あるいは容貌と並んで人物評価の指標の一つに使用されるのである。

#### 4. 近代の人材育成における「人柄」

本章では、教育による育成目的としていわれる「人柄」について考察し、「人柄」の近代的意味の理解を試みる。

近代に入るとさまざまな教育書において「人柄」の育成が言及される<sup>5</sup>。例えば、坂本豊の『個性の観方つけ方育て方』（昭和5年刊）や山本良吉の『昭和女子の教養備考』（昭和10年刊）などは、それぞれが目指す個性教育や女子教育を説くにおいて、両書ともに開巻劈頭で「人柄」に言及してからそれぞれその育成について論を展開している。このことから目指す教育目標の如何に関わらず「人柄」育成は重要視されていたことがわかる。

なかでも最も早く「人柄」の育成そのものを教育目標に設定した教育者として山田邦彦がいる<sup>6</sup>。

明治34年発行の著書『行為教育法』は、

「行為教育法行はれなば、はやく尋常小学校のうちに、世の一人たるべき人柄、国の一人たるべき人柄もつくらるべきにおいておや」

で結ばれており、「人柄」の育成が教育目標として高らかに謳われている。

この著書は、山田が自ら考案し提唱する「行為教育」について、その定義、目的、準拠理論などの解説を行うと同時に教授時における順序、形式、時間配分などの具体的な方法を説く教育実践書である。

山田は「行為」を

「體の働きにしてすなわち決心を外に表すに、言葉手足などを以てすること」

と定義し、「行為教育」の目的を

「心にしたがう體の動きを善きかたに慣らすといふことにして、即ち人柄をつくるなり」

と述べている。

これから考えると、山田が「行為教育」によって育成されると考えた「人柄」とは、人間の心や内面が可視的に外部表出した言葉づかいや立ち居振る舞いを指すといえよう。

原義的には「人柄」は具体的内容を明示する言葉ではない。しかしながら、それを教育によって育成しようとした場合、その内容が具体化されなければ育成するすべはない。山田は、「人柄」の原義が、他人の外側であり、人の固有の本質にアクセスするための手段であったことを踏まえて教育の場で理解されるように「人柄」を具体的に示したのであろう。

人は他人の内面に直接アクセスできないので、評価は人の外面にあらわれたものでしか評価できない。その一つが「人柄」であり、そのため「人柄」は評価項目の一つとして使用されてきた。「人柄」が評価項目である以上、教師は、生徒がいずれ受ける評価の時にむけて、生徒の固有の本質を評価者に良きものとして受け取られるように、生徒の外側にあらわれる行為を評価者の望むようにすなわち「善きかた」に育成しなければならない。そのとき生徒の外側にあらわれるものは、言葉・手足によって可視化される身体動作、具体的には言葉遣いや立ち居振る舞いということになる。

山田は、そもそも教育の目的は知育と「人柄」育成であると考えていた。

「教育の目的とすることは、学者いろいろに論ずれど、これを一口にいえば、子供をして世の中に立ち得べからしむため、其の智慧を増し其の人柄をつくるに外ならず」

「智慧を増」すことと「人柄をつくること」との二つが教育の目的であった。

そうした認識のうえで、山田は「行為教育」を提唱し「智慧を増」すことではなく「人柄をつくる」ことを目的とした。

「行為教育の目的は、すなわち此の人柄をつくるに、心の方より為すべきものに先だち、もしくは並びて體の方より為さんと欲するなり」

この記述で、山田は「人柄」の育成は「心」優先ではなく、「體」を主体に行うと考えていたことがわかる。人間にとって「心」が内であるとすれば、「體」はまさしく外側であり、「カラ」である<sup>7</sup>。したがって、「人柄」の育成とは、すなわち「體の動きを善きかた」に習慣づけるとは、言葉遣いや立ち居振る舞いを整えていくということ他ならないのである。

山田が「人柄」の原義、すなわち他人の外側にあらわ

れるものという意味を正しく理解し、その育成は人間の内なる「心」だけではなく人間の外側をこそ整えることだと考えていたことは、

「人柄とは人の品なり。おのづからの位なり。漢語に人品、人格、品位、品格などというも大から皆おなじ。いづれも其のヒトナリの状にて、ただに心の教えの成りたるのみにあらず、兼ねて體の躰けの整へるをいうなり」

「人柄をつくるには、初めは體よりすべく、心より為しかぬる」

と、常に「心」より「體」を重視する記述からわかる。

さらに山田は「體の躰」を整える各論で、目、耳、口、胸、腰、全体の姿勢などに言及する。そこで細かなことをいえば、

「メヤニの出でたるをもしらで、話しいぬるなど、おりおり見かくることなれども、こも亦人柄にかかわるものなれば、常に心して清むるやう躰くべきなり」

「内外の耳アカは、衛生上のみならず、人柄にかかわるものなれば、常に清むるやう躰くべきなり」

のように、人の外側にあわられたものは、言葉遣いや立ち居振る舞い以外の、メヤニや耳アカまで「人柄」に関わると考えていたことがわかる。これはメヤニや耳アカといった外部に見えるものがその人物の固有の本質として理解されると人物評価において不利益になるという視点で語られたものであろう。他人の外部にあって人の固有の本質にアクセスできる手段という意味での「人柄」にとって、言葉遣いや立ち居振る舞いとメヤニや耳アカとは基本的に同じく「人柄」に関わるのである。

つまり、山田は「人柄」の原義、他人の外側であり、人の固有の本質にアクセスできる手段という意味を正しく理解していたからこそ、「人柄」の育成は、人の外側である「體」を整えることに重点を置き、メヤニや耳アカまでに注意をはらう教育を提唱したのである。

以上、山田の『行為教育法』を資料にそこで記述される教育の目的としての「人柄」についてみてきた。ここでは、教育内容を具体的に示し設定する必要から、「人柄」の育成を言葉遣いや立ち居振る舞いを躰けることであると明確化がなされると同時に、人の外側にあつて目に見えるメヤニや耳アカの処理も「人柄」に関係することとして示されていた。言葉遣いや立ち居振る舞いからメヤニや耳アカといった瑣末なものまで「人柄」の育成に関係すると山田が考えたのは、「人柄」とは人の外側にあるということ、そしてそれが人の固有の本質にアクセスできる手段として機能するという本質的意味を正確に理解していたからであろう。

山田の『行為教育法』は、「人柄」の本質的意味を正確に理解した上でその育成を行うための具体的な方法の一つを明示したものと見える。

## 5. ビジネスにおける人物評価の指標としての「人柄」

「人柄」は、他人の外側にあつてその固有の本質にアクセスしてその人物を理解するための手段であるため歴史的に人物評価の指標となっていたことは第3章で述べた。現代においても「人柄」は幅広く人物評価の指標の一つとして活用されている。

そこで本章では、ビジネスの場における人物評価の指標としての「人柄」に着目しその本質的意味を明らかにしたい。

具体的方法としては、ビジネスの場で特に人物評価の側面が強くあらわれる就職採用、人材選抜などに関する調査において「人柄」がどのような評価項目と並記されるかを調べることによって「人柄」とはみなされない項目との比較から逆に「人柄」の本質的意味を浮かび上がらせたい。つまり、調査項目に「人柄」の他にA、B、Cが別に設定され並記されていれば、調査項目を設定した者の意識では「人柄」はA、B、Cとは考えられていないことが明らかにできる。このようにして各種調査で「人柄」がどのような評価項目と並記されているかをみれば、「人柄」は並記される評価項目の意味内容以外の内容を持つことを知ることができる。また同時に、各調査で明らかにされる人物評価の指標としての「人柄」の重要度を考察することによって、現代の人物評価における「人柄」の重要性についても明らかにしたい。

「人柄」「育成」「調査」をキーワードとしてインターネットで検索をかけると50万を超える項目があがってくる<sup>8</sup>。本稿では便宜上その中から検索結果の上位にありビジネス関連で「人柄」を項目として挙げる公的機関の調査・報告書を中心に以下の7つを選び考察の資料とした<sup>9</sup>。

- ①平成13年東京経営者協会・日本経営者団体連盟「高校新卒者の採用に関するアンケート調査」
- ②平成17年度経済産業省委託事業「産学協同実践的IT教育促進事業」<sup>10</sup>
- ③平成17年独立行政法人労働政策研究・研修機構「大学生のキャリア展望と就職活動に関する実態調査」
- ④平成21年度経済産業省「ものづくり白書」<sup>11</sup>
- ⑤平成21年度国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構「研究成果情報」<sup>12</sup>
- ⑥平成21年度一般社団法人共生の会障害者保健福祉推進事業「高次脳機能障害に対する一般企業の認知度・理解

度調査報告書」

⑦平成22年厚生労働省政策統括官による「個人請負型就業者に関する研究会報告書」

上記の①～⑦は、それぞれの目的に応じた研究調査の過程の一つで「人柄」に言及している。

以下、資料は名称でなく上記の数字で示す。

①では、「最近2～3年に採用した高卒採用者に対する評価」における評価項目として「人柄」が挙げられている。ただし、単独項目ではなく「人柄、パーソナリティ」という項目立てになっている。

並記されるのは、創造性、論理性、チャレンジ精神、協調性、信頼性、感受性、主体性、責任感、勤労観・職業観、一般常識・一般教養、生活態度・言葉づかい・マナー、コミュニケーション能力、基礎学力である。

前章で「人柄」として考えられていた立ち居振る舞いの範疇である生活態度・言葉づかい・マナーが、ここで別項目となっている。また人物の内面の外部表出と思われるチャレンジ精神や協調性なども同じく別項目となっている。①の「人柄」は、生活態度・言葉づかい・マナー、チャレンジ精神や協調性は該当せず、それ以外の要素が想定されていることがわかる。

②では、「人柄」は、IT教育の効果的な7つの要件が挙げられている中のインストラクタの項目で言及される。

「教育訓練の効果を高めるためには、知識やスキルの教授の際に主要な役割を果たすインストラクタが、きわめて重要になる。インストラクタの教授法の良し悪しは、学生の理解度を左右する決定的な要因ともなり得る」

とインストラクタの教授法のスキルの重要性が示された後に、

「その選定にあたっては、その講師の専門性だけでなく、教育に対する熱意や人柄等についても確認することが必要である」

と記され、「人柄」を「教育に対する熱意」と並んで講師選定の重要な指標として挙げている。

「人柄」が人物選定の指標である現実、選抜される側にも周知されている。就職活動を経験した大学生を対象に行われた③では、「大学生の就職で評価されている点」について大学生に質問している。この質問では「人柄」は「人柄や個性」として「個性」と一緒にくくられ一項目になっている<sup>13</sup>。そこでは自己アピール力、課外活動、学習活動、アルバイト経験、インターンシップ経験といった項目を上回って、67.9%の学生が就職活動で評価されるのは「人柄や個性」であると回答している<sup>14</sup>。

④では、企業の中核人材の育成対象者の選抜基準として「人柄」は「協調性」とくくられ「人柄や協調性」として項目立てられている。「人柄や協調性」は、「仕事に対する積極性」「担当業務に関する専門的な知識・技能レベル」「それまでの担当業務における実績」について4番目に重要な項目となっていて、「管理・監督能力」「育成・指導能力」という項目よりも上位にある。

⑤では、地元農家が新規就農者を支援する判断基準と その場合の積極性と の 相 関 関 係 を 調 べ る 質 問 の な か で、支援の判断基準の一項目として「人柄がよいか」という文言で「人柄」を挙げている。他の判断基準は、「ある程度の農業の技術があるか」「周りの農家と同じ作物・栽培方法か」といった農業に直接関係する項目や「農協の部会活動に積極的か」「地区の溝そうじや草刈り作業に積極的か」「地区の冠婚葬祭やイベントに積極的か」「地区の防災や助け合い活動に積極的か」という地域の行事への参加の積極性を問う項目となっている。その中で、おそらく農業との関連性を基準にすると最も関連性の薄いと思われる「人柄がよい」ことが地元農家から最も積極的な支援の得られる基準であることが明らかにされている<sup>15</sup>。

⑥では、一般企業が障害者を雇用するときに重視するものを問う質問項目の中に「人柄」が挙げられている。並記される項目は、専門知識・能力、意欲、責任感、体力、忍耐力、マナーであり、991事業者による複数回答で「人柄」は288であり、専門知識・能力297について2番目に重視されている。ここでも①と同じく「人柄」はマナーとは別項目とされている。

⑦では、業務委託契約従事者との契約締結、更新時の項目別重視度に関する質問項目のなかで「人柄」が挙げられている。並記される項目は、熱意・意欲、専門的知識・技能・技術、これまでの職務経験、資格・免許、学歴、年齢である。大いに重視した割合をみると、熱意・意欲の59.7%に次いで「人柄」は46.8%で2番目に重要となっている。⑥で「人柄」を上回っていた「専門的知識・技能・技術」は72.6%とここでは「人柄」より低位にある。この順位は、ある程度重視した割合を加えても変わらない<sup>16</sup>。

以上、7つの調査・報告書の質問項目に言及される「人柄」をみてきた。人物評価の指標として「人柄」がいわれる場合、コミュニケーション能力、基礎学力、自己アピール力、管理・監督能力、育成・指導能力、専門知識・能力、体力、忍耐力といった「○○力」と比べられることが確認できた。ということは、「人柄」は、第3章で経済力と別物であったように現代でも「○○力」と表現されるものではないことがわかる。



また、アルバイト経験、インターンシップ経験、職務経験、学歴といった経歴に関する項目とも並記されることから「人柄」は経歴ではないことが確認できる。

前章までに述べてきたように「人柄」は、他人の外側であり人の固有の本質にアクセスするための手段であるから、「〇〇力」や経歴のように、その人の外側にあつてそこからその人の固有の本質をうかがい知れる要素ではないものは「人柄」とはみなされないのである。

一方、内面の外部表出であつて即ち外側にあつて人の固有の本質をうかがい知れる要素と考えられてきた立ち居振る舞いの範疇である生活態度・言葉づかい・マナーやチャレンジ精神、協調性、熱意・意欲が「人柄」の別項目として考えられていた。これらについては、おそらく「人柄」の範疇にあつたものを調査者が特に重要と考えて抽出して独立した項目としたと考えられる。それは、例えば「協調性」は、①では、「人柄」とは独立した別項目であるのに対して、④では、「人柄や協調性」という項目が立てられており同じ範疇のものとして扱われている。もちろん、ただ単に「人柄」とせず「人柄や協調性」とした理由は、調査者が「人柄」と「協調性」とをまったく同じものだと考えていなかったからである。と同時に、他の調査項目と比較した場合、「人柄」と「協調性」とは同じ範疇であるとも考えていたからに他ならない。

「協調性」は他者と協力調整しようという態度もしくは意欲が外部表出して確認できるものであり、それによってその人物の固有の本質を判断できるものであるから「人柄」の定義の範疇である。しかしながら、調査者が「協調性」をピンポイントで重要視した場合には「(人柄のなかの) 協調性」と「(協調性以外の) 人柄」という項目立てがなされることになるのである。言葉づかいやマナーなどが「人柄」と別項目となるのは同じ理由であろう。現代のビジネスの場において、本来「人柄」の範疇だったものが個別に重要視され「人柄」から独立し別表記される人物評価の項目が誕生しているのである。しかしながら、たとえどのような要素が「人柄」から独立したとしても「人柄」の原義が、人の外側にあり他人の固有の本質にアクセスする手段である以上、その具体的内容は観察者に委ねられる汎用性をもつことから「人柄」は人物評価の指標としてありづけるともいえる。

人が他者を評価しようとした場合に、「人柄」は人の固有の本質にアクセスできる(と考えられている)手段の一つである。したがって、人が他者を評価する場合の評価指標として必要不可欠である。⑤の地元農家が新規就農者を支援するかどうかを決める判断基準のなかで、「人柄」以外はすべて農業や地域に関する項目であつて

「人柄」だけが項目として異質である。それでも調査結果は判断基準として「人柄」が最も重視されていた。調査項目の立て方の可否はここでは論じないとしても、人物評価の指標としての「人柄」の重要性は⑤の調査結果から十分にうかがうことができよう。

①～⑦の調査・報告書は、ビジネス関連のものを中心に選んだ。本章の最後に、ビジネス以外で人物評価の指標として挙げられる「人柄」について簡単に見ておく。

ビジネスの場以外で人物選抜の最たるものは、平安の世でもそうであつたように結婚相手への評価であろう。例えば、国立社会保障・人口問題研究所「平成22第14回出生動向基本調査(結婚と出産に関する全国調査)」では、結婚相手の条件として考慮・重視する項目のなかで「人柄」は、経済力、職業、容姿、学歴、家事能力、仕事への理解、共通の趣味と並記されている。そこで「人柄」は男女ともに95%以上が考慮・重視すると答え最も重要視される指標となっている。

以上、現代のビジネス関連の調査・報告書にみえる「人柄」を考察してきた。そこでは「人柄」は「〇〇力」や経歴といった評価項目と並記されており、「人柄」は「〇〇力」や経歴ではないことが確認できた。一方で、従来は「人柄」とみなされていた立ち居振る舞いの範疇である生活態度・言葉づかい・マナーやチャレンジ精神、協調性、熱意・意欲を別項目として設定するものがあり、現代では「人柄」から独立して考えられる要素があることも確認できた。しかしながら、それらが独立した項目となつても「人柄」は項目として設定されており、「人柄」が人物評価の指標としては不可欠であることもわかった。また、調査・報告書の内容からは、「人柄」はどの調査においても重視されているという結果も確認できた。

現代のビジネスの場における人物評価において「人柄」は指標として必要不可欠であると同時に、そこから独立した新たな人物評価の項目が生み出されている。しかし、どんなに新しい項目が「人柄」から独立したとしても、「人柄」の原義が他人の外側にあり人の固有の本質にアクセスする手段である限りは、「人柄」そのものは人物評価の無尽の指標でありつづけることができる。この点において「人柄」は人物評価の指標として高い汎用性をもつといえよう。

## 6. おわりに

「ひとがら」と訓ずる「人柄」は、本来人物の内面が外部表出したもので人の外側にあり、その人の固有の本質にアクセスできる手段を意味する言葉であつた。そこか

ら評価者には評価対象の人物を理解する拠り所となるものであって、わが国では平安の昔から人物評価の主要な指標の一つとして使用されてきた歴史ある言葉である。内面の外部表出であるので経済力や能力といったいわゆる「〇〇力」といわれる外来的要素は「人柄」には含まれない。

近代においては「人柄」は立ち居振る舞いに表れる行為の結果として考えられ「人柄」の育成は教育の目的として考えられるようになった。現代では「人柄」からマナーや態度を独立させて「人柄」に含まない考え方もみられるようになった。

「人柄」が他人の外側にあり人の固有の本質にアクセスする手段であるという原義を持つ以上、評価者が評価対象者の固有の本質を知ろうとすると「人柄」は人物評価の指標として必要不可欠である。もちろん、客観的な物差しをもって計量可能な「〇〇力」や事実と照合可能な経歴とは異なり、「人柄」から評価者が知り得る評価対象人物の固有の本質の内容については評価者の自由な判断に委ねられる主観的なものである。しかしながら、その判断は固有の本質にアクセスしたものと考えられ人物評価として妥当性あるものと認識される。なぜならそれが「人柄」の原義だからである。このように評価者の主観に委ねられながらも人物の固有の本質にアクセスしているとみなされる点において「人柄」は人物評価の無尽の指標として高い汎用性と妥当性を持ち得ているのである。

したがって、サービス接遇教育において「人柄」の育成に携わる者は、まずは「人柄」とは他人の外側にあり人の固有の本質にアクセスする手段であるという原義を理解すべきである。そして次に、現代でも「人柄」は評価者が評価対象者の外側をみて主観的に判断できる人物評価の指標であることを認識する必要がある。サービス接遇教育に携わる者は、そうした理解と認識をしっかりと持った上で、サービス接遇教育の対象者にとって必要な「人柄」、即ちそれぞれのビジネスの場において評価者から高い評価を得られるような「人柄」の育成に努める必要がある。

## 注

- 1 『広辞苑』第5版。『大辞林』では、「①自然に感じとられる人の性質や人品、②品格がすぐれていること。また、そのさま」とある。
- 2 「第21回秘書サービス接遇教育学会研究大会開催案内」2015.7.3
- 3 白川静博士の『字統』には「立っている人の側身形」とあり、やはり観察者が他者をもて象形した文字だとされている。
- 4 『日本古典文学大系』（岩波書店）の索引には52箇所採られている。
- 5 国立国会図書館デジタルコレクションで「人柄」と「教育」とで検索をかけると600件を越える書籍がヒットする。<http://dl.ndl.go.jp/>
- 6 山田の略歴は『函館市史』（1980 函館市編纂、高倉新一郎監修）に「小学校教員から高知県、文部省、宮城県などで教育畑を歩き、北海道庁視学官として教育課長在職」し函館区長を勤めたことが記されている。『函館市史』デジタル版[http://archives.c.fun.ac.jp/hakodateshishi/tsuusetsu\\_03/shishi\\_05-01/shishi\\_05-01-01-01-08.htm](http://archives.c.fun.ac.jp/hakodateshishi/tsuusetsu_03/shishi_05-01/shishi_05-01-01-01-08.htm)
- 7 白川静『字訓』の「から」の説明文に「人には「からだ」という」とある。
- 8 googleを使用した。
- 9 ビジネスという視点を離れると、人物評価としては平安時代でもそうであったように結婚相手の選抜に関わるものが考えられる。例えば、国立社会保障・人口問題研究所「平成22第14回出生動向基本調査（結婚と出産に関する全国調査）」では、結婚相手の条件として考慮・重視する項目のなかで「人柄」は、経済力、職業、容姿、学歴、家事能力、仕事への理解、共通の趣味と並記されている。
- 10 みずほ情報総研株式会社に経済産業省が委託して実施されたものである。
- 11 正式名称は「ものづくり基盤技術進行基本法第8条に基づく年次報告書」
- 12 正式な成果情報名は「中山間地域における地元農家との関わりからみた新規就農者の地域定着条件」
- 13 これは、第4章で述べた坂本豊の『個性の観方つけ方育て方』で「個性」と「人柄」が関連付けられていたことと共通する。
- 14 第2位は「自己アピール力」63.1%、第3位は「課外活動」22.1%の順である。大学生の意識では、就職活動で評価される項目は「人柄や個性」と「自己アピール力」であることがわかる。
- 15 あてはまる = 2からあてはまらない = -2と5段階に点数化されていて、「人柄がよいか」は1.75、ついで「地区の溝そうじや草刈り作業に積極的か」1.43、「地区の防災や助け合い活動に積極的か」1.29となっている。
- 16 熱意・意欲93.2%、人柄91.7%、専門的知識・技能・

技術72.6%となる。熱意・意欲と人柄との差は縮まる。

### 参考文献

1. 新野直哉 (2011) 『現代日本における進行中の変化の研究－「誤用」「気づかない変化」を中心に』 ひつじ書房
2. 岩崎 充希子 (2013) 「秘書検定の人柄育成と就職活動の関連付けについての考察」 研究集録第19号 秘書サービス接遇教育学会 p90-93
3. 片桐美智子、山口瑞穂子 (1990) 「効果的な臨床実習に必要な条件」 順天堂医療短期大学紀要 1 巻 p 1-11
4. 麻生千明 (1980) 「単級学校教授法の形成過程における第1次小学校令期の位置づけ－山田邦彦、木場貞長の文部省令第8号(明治19年)把握の検討を中心に－」 弘前学院大学紀要第16号 p135-147
5. 山田邦彦 (1901) 『行為教育法』 金港堂書籍株式会社
6. 坂本豊 (1930) 『個性の観方つけ方育て方』 人文書房
7. 山本良吉 (1935) 『昭和女子の教養備考』 弘道館