

接客場面における日本語の語用論について

～中国人、韓国人留学生のロールプレイによる談話分析～

木村直美

1. はじめに——目的と意義

文レベルの意味の研究は、意味論 (semantics) で扱われているが、実際のコミュニケーションは、文レベルではなく、コンテキスト (context 文脈) によって支えられている。異文化を背景とした人との会話は、単にその人の言語が文法的に正しく使えれば円滑なコミュニケーションが図れるわけではない。日本語としては「誤用」ではなくても、日本文化では受け入れられない「語用」の問題が出てくる。

本稿では、日本語の文法上の誤り、いわゆる「誤用」だけではなく、語用論 (pragmatics) について分析していくことにした。語用論は、具体的な場面における実際の発話を場面や話し手と聞き手が共有している背景知識、言語使用者の関係などを考慮しながら、発話したことで何をしたことになるのかという言外の意味を取り扱う。

リーチ (Geoffrey N. Leech 1983=1987) は、「語用論、すなわち、コミュニケーションにおいて如何にことばが使われているかということ、を理解することなしに、言語そのものの本質を真の意味で理解することは不可能である」としている。

相手の文化や考え方を理解していないとインターアクション (interaction 相互交渉) の過程で支障をきたす場合がある。つまり、ある発話行為の中に現れてくる具体的な発話は、その言語の文法だけではなく、その言語の社会的規範によって異なる。そこで、ロールプレイによる談話分析 (discourse analysis) をし、語用論の観点から以下に論考していきたい。

2. プラグマティック・トランスファーについて

第二言語学習者が目標言語の母語話者を相手にコミュニケーションを図ろうとする際、母国の社会文化的規範の影響で、自分の母語での会話のやり方をそのまま使用してしまう現象、「プラグマティック・トランスファー (pragmatic transfer)」が起こることがある。

「プラグマティック・トランスファー」とは、「語用論的転移」と訳され、「語用」のレベルに現れる母語の影響のことである。つまり、断り、謝罪、依頼、感謝などの発話行為に母語の社会文化的な側面が転移することである。

中上級日本語学習者である留学生と日本人学生のペアによるロールプレイから談話分析を行い、そこから留学生の日本語の「誤用」に着目し、誤用分析 (error analysis) をした。3種類のロールプレイを実施したのだが、その内容を簡単に述べると、ロールプレイ1では、学生の友達同士の設定で、授業を欠席した理由を述べるというものである。ロールプレイ2は、1と同様に授業の欠席理由を述べるのだが、学生と教授の設定にした。ロールプレイ3は、アル

バイト店員と客という設定で、母国とは異なる日本での接客場面で、しかもクレーム対応という課題を設定した。

ロールプレイ1と2では、日本語の文法上の「誤用」の問題で訂正することができた。しかし、ロールプレイ3においては、「誤用」の問題だけではなく、更に深い「語用」レベルの問題まで考えさせられることになった。なぜならば、日本語自体の文法的な「誤用」ももちろんあったのだが、それよりも目立ったのが、文法的な「誤用」ではないが日本の接客では表現しないと思われる発話の方であったからである。本稿では、紙幅の都合上、語用論的転移が顕著に現れたロールプレイ3のみに着目し分析していくことにする。

リーチ (1983=1987) は「語用論が文法と異なるのは、それが基本的にゴール指向的であり、評価ということに関わっているという点である」と述べている。ロールプレイと同日に行ったインタビューにおいても、対象留学生のほとんどが日本人との円滑なコミュニケーションを目標としていた。つまり、文法の「誤用」の訂正をただけでは、ゴールにはたどり着けない。誤用訂正した上で、「語用」レベルまで考えていく方が良いと思われた。

3. ロールプレイについて

ロールプレイとは、役割 (role) を演じる (play) ことで、「状況」とそれぞれに「役割」を与えて、現実には起こりそうな場面を想定してそれぞれ役を演じ、疑似体験を通して、ある事態が実際に起こった時に適切に対応できるようにする学習方法の一つである。心理療法として、また、外国語の会話練習や、企業などで接客の仕方を学ぶためなど広い分野で用いられている。

八代 (1998) は、ロールプレイによる学習について高く評価し、「体験度も高く、リスクも高いが、頭だけでなく、感情と行動を伴う総合的な学習なので記憶に鮮明に残り、感情と行動の調整の仕方を習得できるので、実際にことが起こった場合に応用しやすい」と述べている。

また、外林 (1981) は、「他人から教えられた知識でなく、自分で直接に意識できるところにロールプレイングの価値があります」と述べ、ロールプレイ実施の手引きを示している。

そのロールプレイを調査方法として用いることにし、ペアを組んだ日本人学生が留学生の発話を書き取って記録するという方法で、データをとり、そのデータを基に談話分析を行った。

4. ロールプレイの実施

留学生が物価の高い日本で生活する上で、アルバイトは生活水準を上げるためにも必要不可欠になっている場合が多いのが現状である。そこで、ロールプレイ3では、実際に起こった時に対応しやすいように、現実的に起こりそうな場面を想定したアルバイトでの接客場面を取り入れることにした。

2006年10月31日、山口大学で日本語学特殊講義の受講学生を対象にロールプレイの実施及び記録調査を行った。当日の受講学生の人数を表1に示している。

表1 当日の受講学生数

日本人学生	留学生	計
13名	17名	30名

留学生の人数の方が多かったため、留学生の内2名は、日本人学生と同じ役をし、記録もすることとなった。そのため、負担が大きいのではないかと懸念されたが、日本人学生の記録との大差は見られなかった。しかしながら、一部においては、フォローアップ・インタビュー (follow-up interview) の必要があると思われる箇所があった。

5. 対象留学生の表示

個人情報保護の観点から、各留学生を表2のようにアルファベットで示している。

表2 対象留学生の表示・プロフィール (滞日年数は、2006年10月現在)

表示	性別	国籍	来日 (滞日年数)	日本語学習歴
A	女	中国※朝鮮族	2005年10月 (1年)	12年
B	女	中国※朝鮮族	2006年10月 (1ヶ月未満)	10年
C	女	中国※朝鮮族	2006年10月 (1ヶ月未満)	10年
D	男	中国	2001年10月 (5年)	8年
E	女	中国	2001年4月 (5年)	5年
F	女	中国	2002年4月 (4年)	5年
G	男	中国	2005年10月 (1年)	5年
H	女	中国	2006年10月 (1ヶ月未満)	5年
I	男	韓国	2006年4月 (6ヶ月)	4年
J	女	中国	2006年10月 (1ヶ月未満)	4年
K	女	中国	2006年10月 (1ヶ月未満)	4年
L	女	中国	2006年10月 (1ヶ月未満)	3年
M	男	韓国	2006年4月 (6ヶ月)	2年
N	男	中国	2006年10月 (1ヶ月未満)	2年
O	女	韓国	2006年4月 (6ヶ月)	2年

※本稿における対象の朝鮮族の中国人留学生は全員、中国語と朝鮮語の均衡バイリンガル (balanced bilingual)^(注1)である。

6. ロールカード

下記のロールカードを使用し、ロールプレイを行った。ロールカードAは留学生、Bは日本人学生に配布した。ロールプレイ本来のやり方としては、お互いロールカードを見せないのだが、参加者が不慣れだと思われたため、内容を明らかにして実施した。

【ロールカード A】

あなたは、学生です。ラーメン店でアルバイトをしています。
お客さんが、ぎょうぎを注文したのにまだ来ないと怒っています。
でも、ぎょうぎの注文は受けていません。
お客さんに応対してください。

【ロールカード B】

あなたは、会社員です。
昼食をとるため同僚とラーメン店に来ています。
ラーメンとぎょうざを注文しました。
ラーメンは来ましたが、ぎょうざがなかなか来ません。
昼休憩の時間があまりないので、あせっています。
店員に文句を言ってください。

7. 発話例と談話分析

(1) 日本の接客において問題ないと思われる発話例

D: 申し訳ございません。今、お作りしますので、少々お待ちください。これサービスです
ので。よかったですどうぞ。申し訳ございません。
G: 申し訳ございません。ちょっと確認します。すぐ作ります。
I: はい、すいません。今・・・ああ、はい、今作ってます。ああ、すいません。今すぐ来
ますので、少々お待ちください。今、すぐ出ると思うんですけど、お待ちください。

留学生Dの発話は、模範とも言えるような発話である。必ずしもDのようにサービス品を出さなければならないというわけではなく、その店の方針や店長等の判断に従うのが良いとされる。まず謝るという基本を身に付けているし、この程度のことでお客様に逆らったり言い訳をしたりしないという日本式のクレーム対処法を理解していると思われる。

留学生GやIの発話も、問題ないと思われる。三者に共通しているのは、まず謝っていること、言い訳をしていないことである。

(2) 自己正当性を主張する発話例

A: ぎょうざの注文はまだですね。
C: あ、確認してから (→しましたが)、ぎょうざの注文はうけていないんですが、どう
しましょうか。
H: すみませんが、ぎょうざの注文をなさっていませんが。
L: ぎょうざは注文を受けていませんでした。
M: あ、ぎょうざの注文のことなんですけど、まだ注文をいただいていないと言いま
すけど。
O: 注文が入ってきませんでした。

留学生Cの「確認してから」はテンス（時制）の誤用で、「確認しましたが」に訂正した。

日本では客が、「注文したぎょうざが来ない」と言っているのに対して、店員が「注文を受けていない」と自分の正当性を主張することは、ほとんどないと思われる。日本社会においては、自分が聞き漏らしている可能性もあることに関して、上記のように自信を持って、注文は

なかったとなかなか断言できるものではない。接客場面においては、なおさらこのような表現は用いない。

オースティン (J.A. Austin 1962=1978) は、発話というものは、単に何かを言うことだけでなく、その内容に即した行為をも含んでいるという発話行為理論を示している。^(註2) この考え方に基くと、今回のロールプレイの場合、「ぎょうざの注文は受けていない」と言うことは、すなわち「あなたが間違っています」と相手の主張を否定する意味合いを含むことになる。

特に、注文したと思っている客と注文を受けていないと思っている店員の行き違いについて、どちらが正しいか決着をつけることが、必ずしも問題の解決にはつながるわけではない。林 (2006) は、日本人は「紛争回避型」であるとしている。全般的な人間関係において「紛争回避型」の傾向にある日本において、丁寧に扱うべき客に対して、この程度の行き違いで店員が上記の発話例のように主張することは好ましくないとされている。

ある日本人学生の感想カードに以下のように書いてあった。「アルバイト先には、中国からの留学生の方もいたのですが、日本人のアルバイト生とは違い、客に対しても、自己正当性を主張していました。中国では当たり前のことだと聞き驚いたのを覚えています」。

留学生にしてみれば、母国では当たり前だったことが、異文化では理解されず、受け入れられなかったということだと思われる。母国でのやり方でそのまま発話したこれらの発話例は、先に述べた語用論的転移に当たるとと思われる。

(3) 客の方が間違っているのではないか確認を求める発話例

A: はい、ほんとですか。

C: ぎょうざを注文しましたか?

E: あ、そうなんですか?

F: えっ、そうですか? ぎょうざ、頼まれたんですね?

J: 申し訳ございませんが、ぎょうざの注文しましたか?

K: 注文なさいましたか。

客は注文したけれど来ないと言っているのだから、それについて上記のような表現で再度確認するのは適切とは言えないであろう。フォローアップ・インタビューの際、確認が大事だと母国 (中国) で使用した日本語学習用の教科書に書いてあったということを知った。確認も場面に応じて必要な場合と、確認などせず、すぐに詫言の言葉を用いる方が良い場合とがある。この場合は、後者の方である。

オースティン (1962=1978) は、発話したことで聞き手に何をしたことになるのかという発話行為 (speech act) を、3段階に分けている。1段階目は、「発語行為」(locutionary act) で、ある定めた意味と指示とをもつ文を発話する行為である。2段階目は、「発語内行為」(illocutionary act) で、ある発話により陳述・約束・命令・依頼などを行う行為である。3段階目は、「発語媒介行為」(perlocutionary act) といい、発話を通して、聞き手にある効力を及ぼす行為である。^(註3) また、オースティンの考えを更に発展、拡充させたサール (John R.Searle) は、あらゆる発話が行為であると主張した。^(註4)

これらの理論に基づけば、上記の発話例のように、「ほんですか」「注文しましたか」などの「発語行為」は、(注文していないでしょう)という意図の陳述の「発語内行為」を伴っている。更に、相手に間違いを認めさせようとする効力を及ぼす行為の「発語媒介行為」になってしまう。このように考察すると、これらの発話は日本の商習慣には馴染まない発語行為となっている。

(4) 弁明をする発話例

B: 今忙しいのでちょっとお待ちして (→お待ち) くださいませんか。
N: お客様の人数が多いですから、少々お待ちください。

留学生Bの発話に上記のような誤用が見られたので訂正した。「お待ちして」は、「お待ちする」と自分が待つ場合に使う言葉であり、人に待ってもらう場合は「お待ちください」になる。「今忙しい」は、店員の側の都合を言ったまでだが、客の立場にある日本人は、このように言われたら気分を害しかねない表現である。

「お客様の人数が多い」という理由説明も留学生Nの側は、単なる事実を「弁明」しているつもりでの発話だと思われる。

曲・林(1998)は、「中国人と欧米人の特徴は『弁明』であって、その結果はしばしば話し合いの一方は他方を信服させたり、あるいは屈服させます」と述べている。

辞書の上では「弁明」は「説明して事理を明らかにする」という中立的な意味であるはずだが、日本の文化においては「弁明」や「言い訳」は潔しとしない傾向がある。日本人は「紛争回避型」であり、「弁明」も回避する傾向にあるとすると、「弁明」は日本の接客場面では避けた方が無難であろう。

また、両者の発話は、客を後回しにするような意味合いにとられる恐れがある。このような発話もたらす影響に配慮することが重要である。

(5) 個人情報保護の観点からするとそぐわない発話例

O: もし、電話番号と名前を残して下さったら、あとでサービスします。

これは、日本のラーメン店では通常は言わないことだと思われる。現在、日本では個人情報保護法が施行されており、個人情報の管理には、慎重になっている。このような法が施行されておらず、個人情報の管理が厳しくない国においては、上記のような発想の対処法もあるかもしれない。

(6) その他

B: よくわからないんですけど、10分ぐらいでもよろしいですか。
F: 今回時間がかかるので、キャンセルしてもよろしいですか？

わからない時には、確認してから言うのが望ましいのではないだろうか。10分と余裕をもつ

て言っておいたのだろうが、客の側からすると少し長いかもしれない。

客側から「今回はキャンセル」という場合はよくあるが、店員側から、このようにキャンセルを促すのは、望ましくはないだろう。「お時間がかかりますが、いかがいたしましょうか」など客の意向を聞く方が好ましい接客法と言える。

8. 考察

蒲谷(2006)は、「コミュニケーション行為」は、「人間関係」「場」「意識」「内容」「形式」の5つの枠組みが連動し、一体とならなければ成立しないとして、「様々なタイプのロールプレイにしても、5つの『連動・一体』が実現できているものはうまくいく」と述べている。

今回のロールプレイの試みでは、1つ目の「人間関係」は「客と店員」、2つ目の「場」は「ラーメン店でのクレームとその対応」、3つ目の「意識」は「あせている客の気持ちと詫びなければならないという店員の気持ち」、4つ目の「内容」は「文句の内容や時間がないなどの理由」、5つ目の「形式」は「店員は客に敬語を使用する必要があるなど」である。

ロールプレイを行っていく際、学習者がこの5つの連動と一体を念頭に入れて行くと、更に効果的な練習になるであろう。しかしながら、中級以上の学習者にとっては、まずロールプレイを実施してみて、一度目は、「力試し」をし、二度目は、この5つの枠組みを解説してから行くと、改善点を認識でき、良いのではないだろうか。

また、蒲谷(2006)は、自然さの面でもこの5つの連動が、基準となりうるのではないかと次のように指摘している。「『学習者』自身に、『人間関係』や『場』に対する認識が持てない場合、表現したい『きもち』がない場合、『なかみ』が考えられていない場合、『かたち』がわかっていない場合、そのロールプレイが不自然になる」。

今回は、この5つの枠組みについて説明していなかったが、ロールプレイ3においては、特に不自然だという印象はなかった。それよりも、母国でのやり方で対応しようとした語用論的転移が目立った。語用論的転移を改善するためにも、「力試し」をした後、この5つの枠組みを解説し、同じ内容で二度のロールプレイを試みていきたい。

また、このロールプレイでは問題解決を含ませ、日本社会での接客の仕方を知る機会を作った。対象者の中には、日本社会に応じた対応をそつ無くこなす留学生もいたが、母国でのやり方で対応しようとする留学生が多かったと言える。今回も、日本人の感覚では、発想し難い発話もあった。

ファニー・R・シャフトル(Fannie R. Shaftel 1967=1971)は、ロールプレイで問題解決行動を教える重要性を主張し、次のように述べている。「問題解決はもはや適切ではない古い反応を捨て去り、新しい反応を創造かつ検証する能力を要求する」。今回のロールプレイを検討することにより、母国では問題ないであろう対応、それを「古い反応」とし、日本社会に応じた対応を「新しい反応」とすると、「新しい反応を創造かつ検証する能力」を養う練習になるのではないだろうか。ただし、外国人日本語学習者においては、「古い反応を捨て去り」ではなく、母国では母国でのやり方でよいので、場面に応じて使い分けるとよいと思われる。

ロールプレイの方法としては、役割を交代し、同じ内容で再度実施し、逆の立場に置かれた相手の気持ちを理解するというやり方もあるのだが、今回の調査においては、外国人日本語学

習者の談話分析ということで、役割の交代はしていない。しかしながら、現実問題としては、日本人からも感じのよくない接客を受ける場合もあるし、日本人の日本語の誤用もあるかもしれないので、役割の交代をし、日本人との比較も必要になってくると思われる。

9. おわりに——今後の課題

ロールプレイのようにコミュニケーション・アプローチ (Communicative Approach) を取り入れた教室活動では、学習の最終目的は、教室外すなわち実際の日常生活の様々な場面で第二言語を使いこなせるようになることである。そのため日常会話的であり、非教室活動的なテーマを考えた。森 (2004) は、「よりオーセンティック^(注5)なインターアクションの場を提供するという意図でデザインされたタスクが、結果的には学習者には教室活動の一部という形で受け入れられ、非日常会話的な話者交替のパターンが展開されている」と述べている。このように、教室活動であるという前提のもとで会話をしていると非日常的になってしまうこともあり得る。

これからの調査では、教室での活動ではあるが、非教室活動的であり、日常的な会話のデータをいかに獲得していくかということが課題である。

先に述べたが、今回はお互いにロールカードの内容を明らかにしてから実施した。そのため、客に時間がないなどの事情がわかっていて、7. (6) のような発話になった可能性もある。今後は、インフォメーション・ギャップ (information gap)^(注6) を明かさぬ方法で、調査していきたい。

(注1) いろいろな場面で2つの言語をほぼ同じバランスで、流暢に使用できる人のこと。[迫田久美子 (2002) 『日本語教育に生かす第二言語習得研究』アルクより]

(注2) (注3) オースティンの発話行為理論については、J.L.Austin (1962) *How to Do Things with Words* [邦訳は、J.L.オースティン著、坂本百大訳 (1978) 『言語と行為』大修館書店] に示されている。

(注4) サールの言語行為論については、John.R.Searle (1969) *Speech Acts, an Essay in the Philosophy of Language* [邦訳は、J.R.サール著、坂本百大/土屋俊訳 (1986) 『言語行為』勁草書房] に示されている。

(注5) オーセンティック (authentic) : 「本物の」「生の」という意味である。ここでは、「現実的な」という意味で使用されたと思われる。

(注6) 会話をしている人たちの間で一方が知っていて他方が知らないというような「情報の差」があること。コミュニケーションはこの「差」を埋めるための活動と言える。[高見澤孟ほか (2004) 『新・はじめての日本語教育基本用語辞典』アスクより]

<参考文献>

- 蒲谷宏 (2006) 「『待遇コミュニケーション』における『場面』『意識』『内容』『形式』の連動について」『早稲田大学日本語教育研究センター紀要19』
- 曲志強・林伸一 (1998) 「文化的要素を重視する日本語学習～日本語と中国語の表現差異に着目して～」『教育学研究紀要』第44巻第二部、中四国教育学会

- 外林大作 (1981) 「教育におけるロール・プレイング」『教育の現場におけるロール・プレイングの手引き』誠信書房
- 林伸一 (2006) 「場の倫理と個の倫理」『山口大学文学会志』第57巻
- 森純子 (2004) 「第二言語習得研究における会話分析：Conversation Analysis (CA) の基本原則、可能性、限界の考察」『第二言語としての日本語の習得研究』第二言語習得研究会
- 八代京子 (1998) 「なぜ今、異文化コミュニケーションか」『異文化トレーニング ボードレス社会を生きる』三修社
- Fannie R. Shaftel / George Shaftel (1967) *ROLE-PLAYING FOR SOCIAL VALUES decision-making in the social studies* [邦訳は、ファニー・R・シャフトル / ジョージ・シャフトル著、西川一康訳 (1971) 『ロールプレイング / 集団による問題解法』ミネルヴァ書房]
- Geoffrey N. Leech (1983) *Principle of Pragmatics* [邦訳は、ジェフリー・N・リーチ著、池上嘉彦 / 河上誓作訳 (1987) 『語用論』紀伊国屋書店]

(きむら・なおみ)