日本語母語話者と非日本語母語話者のビジネス場面における配慮表現について

―クレーム発話場面を中心に―

山下　悠貴乃、小野　正樹
筑波大学

要旨

本研究では、日本語母語話者（NS）と非日本語母語話者（NNS）がビジネス場面においてクレームを言う際に Face Threatening Act（以下、FTA。ポライトネスの理論であり、聴者の好かれたい、嫌われたくないという欲求を脅かす行為を指す。）を調整するための言語行動としてどのような表現を用いているかを、配慮表現研究の観点から分析し比較した。その結果、配慮表現として「～ようだ」「認識だ」「と思う」という認識や判断に関する表現が用いられるという特徴が明らかとなり、この中の「～ようだ」はビジネス日本語の教科書で苦情を言うときの表現として取り上げられているものであるが、全体の使用実態を見ると NS、NNS ともにほとんど使用されず、教科書と実際の使用の乖離が明らかとなった。また、NNS においては、FTA 緩和どころか非難を行うという実態も明らかとなった。

【キーワード】　配慮表現、ポライトネス、FTA、～ようだ
Keywords:　Considerate expression, Politeness, FTA, ～ようだ(- it appears)

1　研究背景

グローバル化に伴い、日本で働く外国人が増加しビジネス日本語の重要性が高まっている。日本語学習者のためのビジネス日本語の教材だけでなく、日本人向けのビジネスマナーの書籍も数多く出版されており、ビジネスに関わる人々が抱く相手との人間関係を保つための方略への関心の高さが見てとれる。しかし、それらの教材や書籍では、ある場面ではこのように言う、というように限られた表現しか取り上げられていない。筆者は、ここに実際の言語使用と乖離はないのかという疑問を持つ。日本語母語話者や日本の会社で働く非日本語母語話者は高度な日本語話者である。実際には教材などで取り上げられている表現以外の使用が見られるのではないだろうか。服部（2009）によると「ビジネス日本語」とは、「ビジネス場面においてビジネスがより円滑に進むよう、相手との何らかの相互理解のやり取りを通しながら良好な関係を維持し、最終的に双方が合意の上で目的を達成するために行うコミュニケーションに必要な日本語」を指す。「良好な関係を維持し、最終的に双方が合意の上で目的を達成する」とは、具体的にどのようにすることなのか。その方法について理論的な枠組みに基づき説明できるのが「配慮表現」である。「配慮表現」とは「対人的コミュニケーションにおいて、相手との人間関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられることが、一定程度以上に慣習化された言語表現（山岡 2015：318）」（山岡ほ

か 2010 : 143 の定義に一部加筆）と定義され、配慮表現の原理という、ポライトネスの原理などに基づいた言語行動のルールが存在する。本研究では、ビジネス日本語の中でも、Face Threatening Act（以下、FTA）を調整する言語行動（配慮表現）が必要になる二つの場面、「クレームを言う」「間違いを指摘する」を扱う。

2　先行研究と問題の所在

ビジネス場面におけるクレーム対応について扱った先行研究（服部 : 2008 ; 2009）では、日本語学習者の電話によるクレーム対応における会話終結部について、人間関係を再確認する機能を持つ発話にはどのようなものが現れるか、自ら円滑に別れの最終確認ができるか、などの観点から分析している。その結果、唐突に会話を終結したり、自ら会話の終結を切り出すことができないという傾向が見られた。また、謝罪がないケースが見られた。ここでは、クレームを受ける側の言語行動について扱っており、クレームを言う側の分析はなされていない。クレームを受ける側が FTA を避けるために何らかの補償をしようとするのは当然であるが、クレームを言わざるを得ない場面もあり、あえて相手を非難しようとする場合を除き、クレームを言う側も何らかの補償をしようとするはずである。その際の FTA を避けるための言語行動も分析する必要がある。

また、ビジネス場面ではないが、クレームと同じ行動と言える、改善要求発話について扱った先行研究（李 : 2015）では、改善要求発話を「切り出し部」「要件内容部」「終了部」に分け、談話構造を分析した。特に要件内容部について、事象の認知プロセス（事象Ⅰ（ある行為をした）→事象Ⅱ（不利益を受けた）→事象Ⅲ（改善してほしい））の観点から分析したが、表現については、要件内容部分の事象Ⅲしか詳しく分析がなされていない。相手の非について述べる部分（事象Ⅰ、Ⅱ）も相手のフェイスを脅かすので、分析する必要がある。

以上を踏まえ、本研究では、相手の非を述べる部分（改善要求発話の先行発話）において、日本語母語話者と非日本語母語話者がどのような配慮のための言語行動をとるかを、配慮表現の観点から分析し、明らかにすることを目的とする。

3　研究方法

3.1　データ収集方法

分析対象となるデータを得るため、様々な業種の 20～30 代の男女の、日本語母語話者（NS）と日本語非母語話者（NNS）それぞれ 10 人ずつを対象に、擬似的に場面を提示し、その際の言語意識調査を行った。具体的には、クレームを言う場面と間違いを指摘する場面の 2 つの場面状況を文章によって提示し、そこで何と言うかを答えてもらうというものである。以下に調査用紙の指示文を示す。

表 1　調査用紙の指示文

場面 1 クレームを言う	あなたはスーパーマーケット「株式会社みさき」の社員です。来月（今から 2 週間後）創業 45 周年を迎えるので、それに合わせてレジ袋のデザインを全店で切り替え予定です。しかし、今日富士プラスティックスから納品されたレジ袋のロゴの「M」の字が「N」になっており、また、デザインが注文時のものと異なっ

	ています。電話で苦情を言います。富士プラスティックスとはこれまで何度も取引しており、信頼関係を築いてきました。 ※苦情を言う部分の発話のみ書いてください。切り替えに間に合うように再納品してほしい、ということも伝えてください。
場面 2 間違いを指摘する	あなたはさくら商事の社員です。取引先の富士商事から「昨日（25 日）までにとお約束したお返事がいただけていない。」と催促の電話がかかってきました。しかし、約束の期日は今日（26 日）までと以前メールでやりとりしており、富士商事の方の催促の内容は間違っています。その件については現在社内で検討中であり、今日の 17 時半までにはお返事をするつもりですが、もう少し時間がかかりそうです。適切に対応してください。

3.2　分析方法

こうして得られたデータを分析するにあたり、まず、談話構造を改善要求発話における事象の認知プロセス（李 : 2015）に基づき切り分けた。改善要求発話における事象の認知プロセスとは、「事象Ⅰ（ある行為をした）→事象Ⅱ（不利益を受けた）→事象Ⅲ（改善してほしい）」という、人が物事を認識し、それを言語行動に移すまでの一連の流れを示したものである。そして、事象ⅠとⅡの部分を配慮表現の観点から分析、考察した。

3.3　配慮表現の観点からの分析の枠組み

山岡ほか（2010）は、Leech（1983）のポライトネスの原理や Brown and Levinson （1987）のポライトネス理論を援用し、ポライトネスの原理の 6 つの原則（（A）気配りの原則、（B）寛大性の原則、（C）是認の原則、（D）謙遜の原則、（E）一致の原則、（F）共感の原則）をもとに配慮表現の原理を立てた。ポライトネスの原理とポライトネス理論が、相手との人間関係を保ちながらやり取りを進めるための行動のルールを示すのに対し、配慮表現はそのための言語行動のルールを示す。配慮表現の原理では、（C）是認の原則以下は言語行動によって原理が複雑に変わってくるとし、（A）気配りの原則と（B）寛大性の原則に基づくもののみが示されている。

表 2　ポライトネスの原理と配慮表現の原理（山岡ほか 2010 : 68）

	ポライトネスの原理	配慮表現の原理
（A）気配りの原則	(a) 他者の負担を最小限にせよ	(a) 他者の負担が大きいと述べよ
	(b) 他者の利益を最大限にせよ	(b) 他者の利益が小さいと述べよ
（B）寛大性の原則	(a) 自己の利益を最小限にせよ	(a) 自己の利益が大きいと述べよ
	(b) 自己の負担を最大限にせよ	(b) 自己の負担が小さいと述べよ

また、姫野（2004）では、山岡ほか（2010）の以上の原理の他に、情報のなわ張り理論を援用し、決定権や意志を言及することに関する配慮表現の原理を立てている。

表 3　姫野（2004）の配慮表現の原理

聞き手の私的領域の侵犯を避ける。 原理 1：話し手の決定権はなるべく表出しない。聞き手に決定権を持たせる。 原理 2：話し手の意志をなるべくあらわにしない。聞き手の意志をあらわにさせない。

本研究では、以上の原理と得られたデータの言語表現の意味を照らし合わせることにより、配慮表現の観点からの分析を行う。

4　分析結果

改善要求発話における事象の認知プロセス（事象Ⅰ（ある行為をした）→事象Ⅱ（不利益を受けた）→事象Ⅲ（改善してほしい））に基づき談話構造を分析した結果、場面1（クレームを言う）も場面2（間違いを指摘する）も状況を伝えて（事象ⅠとⅡ）、改善要求を行う（事象Ⅲ）という構造と考えられる。場面1では、ロゴやデザインが異なっていることを伝え（事象ⅠとⅡ）、再納品してもらえるよう依頼（事象Ⅲ）という構造、場面 2 では、期日が今日であることを伝え（事象ⅠとⅡ）、今日の17時半まで待ってほしいことを伝える（事象Ⅲ）という構造であった。以下、場面別に見ていく。

4.1　場面1　クレームを言う

場面1のデータを分析した結果、間違っている事実を述べるタイプ、相手を非難するタイプ、認識や判断に関する表現「～ようだ」を使用するタイプに分けられた。以下に NS と NNS の、3 つの表現タイプ別の使用数を示す。

表4　3種類の表現タイプ別使用数（場面1）

	NS	NNS
間違っている事実を述べる	9	5
非難	0	3
認識や判断に関する表現「～ようだ」を使用する	1	2

これら 3 分類のうち（1）のような事実報告タイプと（2）（3）のように「なのに」「はず」の表現を使用して、納品物が期待していたものと違っていたということを強調し相手を非難する非難タイプは、相手の間違いを明示的に伝えるものであり、相手の、自分の領域を侵されたくないという消極的フェイスを侵害する FTA 行為である。

（1）先日納品いただいたレジ袋の件ですが、***ロゴの色が間違っていました***。（NNS7)

（2）注文したレジ袋のロゴ色は青***なのに***、納品物は緑でした。（NNS4）

（3）今日、届いたレジ袋のことですが、問題が発生しました。ロゴのデザインは青***のはず***ですが、もらったレジ袋はどう見ても緑にしか見えないんですよ。（NNS6）

それに対して、（4）のような「～ようだ」タイプは、「～ようだ」を使用することにより、間違っていることを断定するのを避け、相手の消極的フェイスを侵害するのを軽減しようとしている。また、断定を避けることは、配慮表現の原理の「話し手の意志をなるべくあらわにしない」を満たす言語行動であることからも「～ようだ」は配慮表現として機能していると言える。

（4）本日は納品ありがとうございました。納品いただいたレジ袋なのですが、ロゴの文字が「M」ではなく「N」になっていまして、デザインもこちらが当初お願いしたものと異なっている***ようなのですが…***（NS1）

「～ようだ」は配慮表現として機能しているということが明らかとなり、また、ビジネス日本語の教科書で「請求書がまだ届いていないようなんですが」などのように苦情を言うときの表現として示されているものであるが、本研究の調査では、NS、NNS ともに 10 人中 2 人以下と、ほとんど使われていないという使用実態が明らかとなった。NS も NNS も FTA 緩和をしようとしない傾向が明らかとなり、NNS においては、緩和せず、むしろ非難を行うという実態が明らかになった。

4.2　場面 2　間違いを指摘する

場面 2 のデータを分析した結果、間違っている事実を述べるタイプ、認識や判断に関する表現「～ようだ」「認識だ」「と思う」を使用するタイプ、間違いについては触れずに改善要求のみ行うタイプ、その他のタイプに分けられた。以下に NS と NNS の、表現タイプ別の使用数の内訳を示す。

表 5　表現タイプ別使用数（場面 2）

		NS	NNS
間違っている事実を述べる		5	3
認識や判断に関する表現を使用する	ようだ	0	3
	認識だ	3	1
	と思う	2	0
間違いに言及せず事象Ⅲのみ		0	1
その他		0	2

間違いについては触れずに改善要求のみ行うタイプは、分析対象となる事象ⅠとⅡの部分を言わないので、配慮表現の観点からの分析は行わない。

事実報告タイプは、場面 1 と同様、相手の消極的フェイスを侵害する FTA 行為である。それに対して、認識や判断に関する表現を使用する（5）は、「～ようだ」を使うことにより、間違っていることを断定するのを避け、（6）（7）は「認識だ」「と思う」という表現を使うことにより自分はそう思っているだけで実際はそうではないかもしれない、という含みを持たせて、間違いだということを断言しないことで、相手の消極的フェイスを侵害するのを軽減しようとしている。これらは、配慮表現の原理の「話し手の意志をなるべくあらわにしない」を満たしており、配慮表現として機能していると言える。

（5）ただいまメールをご確認したところ、本日 26 日までにお返事するというようなお約束の***ようで…***。（NNS5)

（6）しかし、以前メールを差し上げたときのお約束の期日は本日であったかと***認識***しております。　（NS3）

（7）確か以前メールでやりとりさせていただいた時のお約束では、本日までとなっていた***と思うのですが***。（NS9）

その他に分類したものは、実際には自分の非ではないのに自分の非であると述べたり、「非常に申し上げにくいのですが」などと前置きをして改善要求を躊躇していることを表したりするようなものであり、行動ストラテジーによって対人配慮を示すものであった。

また、場面 1 と同様、本研究で配慮表現として機能していることが明らかとなり、ビジネス日本語の教科書で扱われる「～ようです」という表現は、本研究の調査では NS、NNS ともにほとんど使われていないという使用実態が明らかとなった。NS では、「ようだ」という表現よりも、「認識だ」「と思う」の表現が使われる傾向がある。そして、NS に比べて、NNS のほうが表現のバリエーションが多いという特徴が明らかとなった。

5　まとめと今後の課題

以上、相手の非を述べる部分（改善要求する前の部分）において、日本語母語話者と非日本語母語話者がどのような配慮のための言語行動をとるかということを配慮表現の観点

から見てきた。その結果、「～ようだ」という表現はビジネス日本語の教科書で取り上げられており、本研究で配慮表現として機能している表現であることを示したが、実際にはあまり使用されないということが明らかとなった。NNS においては、FTA 緩和どころか非難をするという実態も明らかとなった。場面 2 では、NNS は NS に比べて使用する表現のバリエーションが多かった。これついては、今回の調査では NNS は様々な国籍を対象としたので、文化圏による違いなどが影響した可能性がある。今後、それぞれの国籍ごとの調査対象者を増やして分析を進めていきたい。

また場面や相手との関係によって相手に対する批判の度合いが異なると考えられるため、今後さらに様々な条件でのデータをとることによって、場面や相手との関係と、表現の関係を明らかにし、教科書の内容精査、改善検討に貢献していきたい。

＜参考文献＞

黄鈺涵（2004）「日本語教育における「ようだ」の婉曲表現としての機能分類について」、『早稲田大学日本語教育研究』5、pp.155-167、早稲田大学.

服部朋子（2008）「ビジネス場面における談話会話終結部の分析－中国語を母語とする日本語学習者（JFL)のクレームへの対応を中心に」、『日本語教育』138、pp.63-72、日本語教育学会.

服部朋子（2009）「電話会話における日本人ビジネス関係者のクレームへの対応」、『言葉と文化』10、pp.77-93、名古屋大学大学院国際言語文化研究科日本言語文化専攻 .

姫野伴子（2004）「配慮表現から見た日本語⑫日本語教育と配慮表現」、『日本語』第 17 巻 3 号、pp. 76-79.

山岡政紀（2015）「慣習化されたポライトネスとしての配慮表現の定義」、『第 17 回大会発表論文集』第 10 号、pp.315-318.

山岡政紀・牧原功・小野正樹(2010)『コミュニケーションと配慮表現　日本語語用論入門』、明治書院.

李国玲（2015）「「改善要求発話」の構成要素に関する日中対照 : 認知言語学的アプローチから」、『国際日本研究』7、pp.79-96、筑波大学人文社会科学研究科国際日本研究専攻.

Brown, P. and Levinson, S. 1987 *Politeness: Some universals in Language Usage,* Cambridge, Cambridge University Press.

Leech, G. 1983 *Principles of Pragmatics*, Longman.（池上嘉彦・河上誓作訳 1987『語用論』紀伊國屋書店）