

中国人ビジネス関係者の電話会話終結部の分析 —クレーム場面のロールプレイ会話を通して—

服部 明子

要 旨

日本在住および中国在住の中国人ビジネス関係者¹を対象とし、日本語によるビジネス電話会話の終結部の分析を行った。中国人ビジネス関係者がクレームの電話を受けたという場面設定で会話を抽出した結果、中国人ビジネス関係者は相手の終結の意向を段階的に確認し、終結を達成することが明らかになった。

会話構造については、二つのパターンが観察された。一つは、受け手が確認を重ねながら終結に向けて主導権をもって直線的に進行する会話、もう一つは、職務上必要な確認を行うため、会話を差し戻しながら終結を進める会話であった。

後者には「会話内で自ら設定したタスクを遂行する」という共通点が見られたが、受け手がタスクを設定しながら、それを最後まで遂行できないケースもあった。このケースに対する分析から、確認のタスクを最後まで遂行するためには受け手自らが流れをつくり会話を終結させることが必要不可欠であることが示唆された。

【キーワード】 ビジネス日本語、 中国人ビジネス関係者、 電話会話、 終結部、 クレーム場面

1. はじめに

日本語を母語としない者が仕事を遂行する際に必要とされる相手や場面に応じたコミュニケーション能力を身につけるための「ビジネス日本語」の教育に近年注目が集まっている。

1960年代から1990年代にかけ、日本の経済発展による国際ビジネスの拡大に伴い、仕事の場で日本語が用いられる機会が増えてきた。仕事のために来日する外国人や海外に拠点を置く日系企業の増加を背景に、1980年代後半頃からは、国内・海外の企業やビジネス関係者を中心とした質問紙調査などによるニーズ分析が行われてきた(島田・澁川 1998 など)。

最近では、日本の社会構造の変化に関連して、外国人に対する積極的な雇用を視野に入れた「ビジネス日本語教育」が行われるようになってきている。こうした動きにより、これまでは、すでに企業などで業務に従事しているビジネス関係者に対して行われることが主だった「ビジネス日本語教育」が、大学生や大学院生などへと対象者の広がりを見せ、未就業者を対象にした取り組みや実践報告は数多く報告されている。

しかし、「ビジネス日本語教育」への関心の高まりに従って現場との乖離を埋め、企業側のニーズに応えるための質的研究もなされるようになってきた

一方で、教育への応用を目的とした言語運用に関する実証的な基礎研究の数はまだ少ない。「質的研究における対象者は日本人同士のみであるか、比較といってもほぼ英語圏の出身者に限られている(李 2002)」との指摘にもあるように、日本語を母語としないアジア圏のビジネス関係者および学生を対象とした研究はわずかである。

本研究では「ビジネス日本語教育」への寄与を目指し、中国人日本語学習者と中国人ビジネス関係者の両者における特徴と問題点を明らかにし、その差異への考察を通してビジネス日本語教育への応用を考える。

本研究が注目するのは、クレーム場面の電話会話の終結部である。この終結部の言語運用として、どのように会話が進められているかに焦点を当てる。

ここで、電話会話とクレームについて確認しておきたい。電話は、外国人ビジネス関係者に必要とされる日本語の主な項目に挙げられている(海外技術者研修協会 2007)。電話の会話は、非対面であるがゆえに視覚的情報が制限されている²。そのため、言語のみを駆使して相手の様子をうかがいながら会話が進められる。その終結にあたっては、将来的なお互いの人間関係をつないで、いかに円滑に会話を終わらせるかということが求められる。こうしたことから、「会話の終了で関係の継続を示唆すること

によって、電話を切ったあとの人間関係を維持するための装置(岡本 1990)」が重要となる。

さらに、電話の会話ではかけ手側が会話の主導権を握っていること(岡本 1990)や、かけ手は相手を事前に想定したり自分の決まった方法で電話をかけていたりするのに対し、受け手は相手や内容が分からなくても対応を求められることなどから、日本語学習者は電話のかけ手より受け手の役割に立つほうが困難であることも指摘されている(岡本・吉野 1997、岡本 2002、服部 2008)。

実際の電話会話を考えた場合、特に困難であると考えられるものに、クレームの電話の「受け手」の立場が挙げられる。クレームにおいては、相手のクレームに対応したより複雑なやりとりに加えて、相手との友好関係の修復と維持が求められ、自ら終結への道筋をつける必要が生じると予想される。

2. 先行研究と研究課題

2.1 終結部の内部構造

電話会話の終結部の内部構造は、Schegloff & Sacks(1973)と Clark & French(1981)によってまとめられ、その後日本語についても分析が行われてきた。

Schegloff & Sacks(1973)は、会話の開始部が挨拶などの共通した出発点であり、会話のはじまりの連鎖であると捉えられるのに対し、終結部は別れの挨拶交換にいたるまでに、どのような流れで会話が収束するか、そして会話の参加者が終結のためにどのような手立てを用いるのかを分析する必要があるとし、以降の研究では、こうした点に分析の焦点が当てられてきた。

終結部の内部構造と構成要素については、先行研究によって分類や区分、用語は異なるものの、三段階の構成になるという点は一致している(尾崎 2003)。終結部の内部構造は会話参加者が相互に終結の意向を確かめ合い(【前段終結】³⁾、意向を確かめた上で【人間関係の再確認】という、唐突な終結を避け、より円滑に会話を終わらせ将来におよぶ良好な人間関係を継続するための発話を経て、最後に【別れの挨拶】が交わされるとされている。

それぞれの段階における具体的な発話例には【前段終結】での「じゃ、よろしくおねがいします」(服部 2008)、【人間関係の再確認】での「感謝やおおびのこととその応答の繰り返し」や「よろしくお伝えください」などの「伝言」形式のあいさ

つ(岡本 1990、1991)、【別れの挨拶】での「失礼します」(服部 2008)などが挙げられる。

また、終結部においては、タイミング良く別れの挨拶を交わすために発話の重なりが多くなることや、終結部のあいづちが終結を促す機能を持つことも指摘されている(今石 1992)。

さらに終結部の談話標識としては「じゃ」、「それでは」、「はい」が挙げられている。「じゃ」は、「後方指向の区切り標識」として終結の各段階で明示的な移行の意思を表示し、「はい」は先行発話の内容を受け入れ、終結に向け談話の進行を促進する機能を持つとされている。談話標識が用いられず別れの挨拶に移行した場合は別れが唐突になるため、これを避けるため、次回の約束や用件の念押し、感謝や謝罪などを交わした上で、再度「じゃあ」などの談話標識を経て終結をやりなおすことで円滑な終結が達成される場合も報告されている(熊取谷 1992、今石 1992)。

2.2 日本語学習者を対象とした研究と教材

日本語学習者を対象とした研究(岡本・吉野 1997、岡本 2002、尾崎 2003)で示された学習者の問題点に共通するのは「談話管理能力」である。

これらの先行研究では、日本語学習者は電話の会話に「局所的」「受身的」に応じ、話者交替が円滑に進められないこと、会話全体の流れに沿って主導的に終結へ導いたり、談話標識を適切に用いたり、終結の意図やメタメッセージを伝えたりすることが困難であることなどの傾向が分かっている。また、日本語教育での電話会話は「受ける側の言語行動」が付随的にしか扱われてこなかったことも挙げられている。こうした問題に対しては、会話の構造を踏まえた上で円滑な相互行為を経て終結させるための談話管理能力の重要性が指摘されている(岡本 2002、尾崎 2003)。

2.3 仕事の場面の電話会話終結部

ビジネス場面の会話研究については、会議などの交渉に関する研究は散見されるものの、電話会話を扱った研究は非常に少なく、特にクレームの会話を取り上げた研究は見当たらない。この理由としては、実際のビジネス場面でのデータ収集には困難さが伴うとの指摘(李 2002)が当てはまるものと思われる。なかでも、電話会話は、あらかじめ相手を特定し、電話の前に録音の許可を得ることが非常に難しい。プライバシー保護の重要性や実務内容に対する

信頼性保持が、企業内、企業外を問わずデータ収集の困難さにつながっていると考えられる。

こうした制約のためか、ビジネス関係者の電話会話のデータを分析した先行研究は、管見の限り、次のザトラウスキー(1992)と Yotsukura(2003)の2件しかなく、このどちらもが日本語母語話者同士の自然会話を分析している。この2件はクレーム場面との直接的な関係はないものの、ビジネス場面での談話構造という点では多くの示唆がある。

Yotsukura(2003)は、関東と関西の企業での社外および社内の電話を分析した。このうち、Yotsukuraでは、終結部の「はい」と「～ますので」といった表現が終結への移行を促進する装置としてはたらいっていると述べられている。

また、ザトラウスキー(1992)は、セールスにおける販売員と主婦の会話を取り上げ、セールスの販売員が「気配り発話」⁴をせずに話が継続したため、勧誘された側が「自分から最小限の新情報をつけ加えて、はっきりと断って、会話を終わらせようとする(p.57)」例を示している。この例からは参加者が相反する立場においては、いかに終結するかというかけひきが行われること、友人同士が協力的に互いの意思を確認する会話とは性質を異にしており、ビジネスにおける勧誘という要素が、終結部の構造的な特徴に影響していることが読み取れる。

ビジネス場面における中国人日本語学習者の「電話の受け手」の言語行動を取り上げたものには服部(2008)がある。服部は、クレームのロールプレイにおける日本語母語話者との比較を行い、【人間関係の再確認】を行わず唐突に終結するという中国人日本語学習者の談話の特徴と問題点を挙げている。

以上、3つの先行研究では、日本語の電話会話の終結の構造と特徴、そしてそこでの日本語学習者の問題点が分かっている。しかし、その一方でビジネス場面については取り上げられることが少なく、とりわけ日本語を母語としない者についての研究は服部(2008)しか見当たらない。しかし、この服部についても未就労の学生を対象としており、現場のビジネス関係者がどのようなやりとりを通して通常の業務を行っているのかについては不明である。また、分析には1発話文ごとのコーディングによる量的分析の手法が採用され、質的分析は副次的に扱うに留まっていることから、会話そのものの構造の捉え方についても不十分な点があると考えられる。

さらに、既存のビジネス日本語の教材やビジネススマナーなどの書籍では、クレームそのものに対する対応や表現、会話の流れは示されているが、どのように終結までの道筋をつけるかまでは言及されていないものが多い。しかし、ビジネス日本語教育全体への応用を目的とするならば、現場の日本語を母語としないビジネス関係者の会話の特徴と構造をより詳細にし明らかにした上で具体的な教育内容を模索することが重要であるといえる。

以上を踏まえ、前述の通り、本研究では日本語を母語としないビジネス関係者のクレームの電話会話終結部における会話構造に焦点化していきたい。

2.4 本研究の課題

本研究では、中国人ビジネス関係者を対象にクレーム電話場面の終結部に着目し、その会話構造を示す。そして、中国人ビジネス関係者の相互行為の過程の特徴と問題点を明らかにする。

3. 研究方法

3.1 調査対象者

調査対象者は日本在住の中国人ビジネス関係者13名(以下CBJ)と中国在住の中国人ビジネス関係者11名(以下CBC)の合計24名、企業などで働いた経験のある日本語母語話者5名(以下JB、20代後半～30代前半、それぞれ東海地方と上海在住)である。

中国人ビジネス関係者は全員が日常的に職場で日本語を使用して業務を行っている。日本語のレベルは日本語能力試験1級もしくは同程度であり、年齢は20代が17名(CBJ7名、CBC10名)、30代6名(CBJ5名、CBC1名)、40代1名(CBJ1名)である。

ロールプレイでは中国人ビジネス関係者を受け手、日本語母語話者をかけ手に固定した(表1)。

ロールプレイ終了後には、調査協力者全員に基本的属性(性別、年齢、業種、職種)⁵について尋ねた。また、調査協力者(受け手)から同意が得られた場合のみ、半構造化インタビューを行い⁶、ロールプレイに対する感想、現在の仕事に関する内容や仕事上での日本語使用の状況などを自由に話してもらった。調査開始時と調査終了時には研究目的とデータの取り扱いおよび使用に関して説明を行い、全員から同意書へのサインによる受諾を得た。

調査は、2008年の6月から2010年の3月にかけて、日本と中国(上海市)で行った。ビジネス関係者を対象に調査の趣旨と概要を説明し、了承を得て実

表 1 調査概要

調査地	日本	中国(上海市)
調査期間	2008年6月～ 2009年3月	2009年10月～ 2010年3月
受け手 (CB)	中国人ビジネス関係者(CBJ)13名 (男性8、女性5) 製造/メーカー(8)、 商社(2)、建設(1)、 IT関連(1)、資材(1)	中国人ビジネス関係者(CBC) 11名 (男性1、女性10) 製造(2)、行政(3) サービス(2)、 コンサルティング (1)、教育関連(1)、 販売・マーケティング (1)、旅行(1)
かけ手 (JB)	日本語母語話者 2名(女性) JB01、JB02	日本語母語話者 3名(女性) JB03、JB04、JB05

施した。調査終了後には再度個人情報に関する説明をし、同意書に署名を得た。

3.2 調査方法および調査手順

本研究では、データの抽出法にロールプレイを使用する。ロールプレイは、社会言語学および語用論を中心とした研究で用いられてきたデータ抽出法のうち、調査対象者の自由度が高いものに位置づけられている。通常、ロールプレイはクローズド・ロールプレイ(closed role-play)とオープン・ロールプレイ(open role-plays)の二つに分類される。前者はある状況に対し、応答するものであり、単一の発話行為を誘出するため用いられることが多い。一方、後者は状況と役割およびゴールが指定されているが、会話の成り行きや結果については設定されていない(キャスパー2004)。そのため、オープンロールプレイでは会話がそれほど制限されず、より自然に近いデータを得ることができるとされている(Gass & Mackey2008)。

本研究では、受け手に対し以下の服部(2008)のオープンロールプレイの指示文を用いる。このロールカードは、日本人ビジネス関係者 10 名から実際に遭遇する状況を反映しているとし、使用の妥当性が確認されたものである(服部 2009)。

かけ手には受け手に対応するロールカードとモデル会話を提示する。モデル会話は Doi(1991)を参考に作成した。提示の目的は、文脈のある程度均一なものにして受け手の会話を抽出することと、かけ手のロールプレイに対する緊張などから生じる会話の中断を回避するためであるが、厳密なものではなく、基本的にはかけ手の判断に委ねるものとする。

<受け手ロールカード>

あなたはインテリアメーカーの富士商事の社員です。これから取引先の ABC 物産から電話がかかってくる。何度もチェックして出荷したカーテンが汚れていたという内容の電話です。今商品の責任者は外出しています。あなたは商品の責任者ではありませんから、あなた一人では判断できません。ABC 物産は大切な取引先ですから、関係を損なわないように適切に対応してください。

<かけ手ロールカード>

- ・役割：あなたは ABC 物産の社員です。
- ・状況：これから取引先の富士商事に電話をかけます。富士商事から入荷したカーテンが汚れていました。クレームの内容を述べて、速やかな処理を要求してください。商品(カーテン)の端のほうにひどい汚れ(染みのようなもの)があって、使い物にならない。
- ・相手への要求：早く対応してほしいのでこちらに来てほしい。
- ・相手が何らかの提案をしてきたら、しぶしぶ受け入れてください。提案を受け入れたら、「では、できるだけ早くお願いします」といってください。そのあとは自由に演技してください。提案の内容はどのようなものであってもいいです。ただし、許容範囲をはるかに越えた提案の場合は、思ったとおりに対応してください。

会話はエレクトレットコンデンサーマイクロフォンに IC レコーダー接続した機材で録音した。

3.3 分析方法

本研究では Schegloff & Sacks(1973)が提唱した会話分析(conversation analysis: CA)の概念と手法を援用する。会話分析とは、会話の発話の連鎖(sequence)から「話者交替(turn-taking)」「隣接ペア(adjacency pair)」⁷などの概念に基づく質的分析である⁸。会話データはすべて録音し、文字化⁹した上で分析対象とする。

質的分析、特に会話分析では、会話の場において何が達成されたか、あるいは何が達成されなかったかが明らかにされることに分析の主眼が置かれており、調査対象者の外的要因については問題とされない。また、社会心理学的アプローチにおいても、外国に行かずとも多様な社会や文化的コミュニティに触れられることやコンテクストによる言語的要因の変化などが指摘され、完全にモノリンガル環境を想定することは難しいと考えられている(Pavienko 2002 など)。

調査の対象者は、3.1 に挙げたように、日本在住及び中国で働く中国人ビジネス関係者である。これは片方だけでは量的に十分な資料収集ができないことに加え、両者間に大きな相違がないかを調べるた

めであった。しかし、資料収集した国の間には大きな違いは見られず、むしろ同じ国でも、また業種や企業が同じでも、使用言語や慣習は、企業風土、所属する部署や担当業務によって異なっていた。そこで、本論文では表1に参考のために受け手の特性を掲げたが、他の質的分析と同様、この外的要因は分析における要因としては扱わないこととした。

4. 結果

本節では、受け手のクレームの電話終結部の会話構造における特徴を示す。4.1 では全体的な傾向について述べる。4.2 では会話構造的に20件と最も多かったパターンAを提示し、4.2ではそれ以外の3件のパターンBとこれに関連したパターンAのケースを挙げる。

4.1 終結部の会話構造における相互行為の特徴

全24件中23件¹⁰に共通したのは、受け手(CBJ、CBC)がかけ手(JB)の終結の意向を認識し、終結部を相互的に構築したという点であった。

受け手は、かけ手の終結への意向を示す合図として早急に対応を求める発話に対して隣接ペアを形成し、【前段終結】段階を構成した。また、23件中19件(CBJ11件、CBC8件)において【人間関係の再確認】のやりとりの後に「失礼します」という【別れの挨拶】を切り出したのは受け手であった。

終結を切り出す役割を担ったかけ手の発話には、必ずしも明示的な発話や談話標識があるわけではなかったが、受け手である CBJ/CBC がかけ手に対し終結の明示化の要求を行うことはなかった。このことより、受け手の CBJ/CBC はかけ手の終結のメタメッセージを理解することが困難ではなかったと考えられる。この結果は、ビジネス関係者には明らかな言語的挫折はなかったことを示唆している。

では中国人ビジネス関係者たちはどのように会話終結を達成させたのだろうか。かけ手の終結の切り出し以降の受け手の言語行動を観察したところ、主に(1)【前段終結】から直線的に進行する(20件)、(2)【前段終結】から【主要部】への差し戻しなどがあり、逆戻りしながら進行する(3件)という二つのパターンが浮かびあがった。

前者を<パターンA>、後者を<パターンB>とし、次に示す(図1・表2)。

先行研究において、電話会話の終結は、話すことがなくなった側から切り出されるが、終結達成に

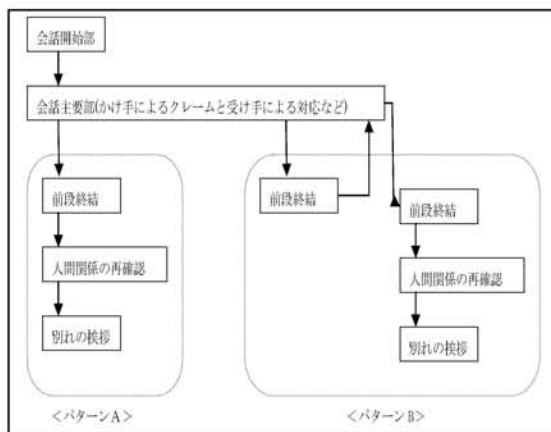


図1 終結部のパターン

表2 会話構造のパターン別人数 (n=24)

	CBJ	CBC	合計(人)
パターンA	11	9(2)	20
パターンB	2	1	3
その他	—	1	1

※()内は、タスク未達成のケース(4.3参照)

はもう一方の参加者の同意を得なければならないことが明らかにされている。終結を切り出す際には「エチケットとして」もう一方の参加者に発話権を与え、相手に「これ以上話すことはないか」を確認する必要がある(Schegloff & Sacks 1973)したがって、もし、切り出された受け手側に終結できない事情がある場合、これは【主要部】へ差し戻されることになる(Yotsukura 2003:98)。

以下、<パターンA>、<パターンB>の順に具体的なケースを挙げ、分析する。

4.2 <パターンA>【前段終結】での確認作業と会話の移行

受け手が確認を重ねながら、会話が終結に向けて直線的に進んでいく<パターンA>は23件中20件であった。ここでは、パターンAの中でもかけ手の発話中に話の区切りを表示する談話標識や発話などが見られなかった CBJ04 のケースを挙げ、どのように終結が達成されたかを見る。

JBは「できるだけ早く来ていただきたくです(02)」といった自らの希望を伝える明示的な表現形式は用いたものの、この直後に後続する発話はなかった。そのため、この発話だけでは終結のメタメッセージとしては機能せず、CBJ04はJBの要求だと受け取った。これは、3行目にCBJ04が「かしこまりました」と応じ、「要求—了承」の隣接ペアを形

ケース1 受け手：CBJ04 (男性 30 歳・自動車メーカー・職歴 2 年) かけ手：JB01

	01	CBJ04	え：と御社のほうに[え：と伺ってよろしいです]かね	
	02	JB	[はい] [あっ、もうもちろんです。急いでおりますのでできるだけ早く来ていただきたいんですね。	
→	03	CBJ04	かしこまりました	
	04	JB	はい	
→	05	CBJ04	え：とつと。ではえ：とつとこちらからえ：とつと：s 担当者()がらえ：と御社の方に [連絡する連絡させていただくことにし ますので、で*	
	06	JB	[はい] [あっ、はい、よろしくお祈いします	
→	07	CBJ04	はい[え：と今しばらく(お待ちください)	
	08	JB	[あのとにかく早くお祈いします	【前段終結】
	09	CBJ04	わかりまし[た	【前段終結】
	10	JB	[はい]	
	11	CBJ04	はい、ほんとに申し訳ありません	【人間関係の再確認】
	12	JB	はい、お祈いいたします	【人間関係の再確認】
	13	CBJ04	はい、はい、失礼いたします	【別れの挨拶】
	14	JB	はい、失礼いたします	【別れの挨拶】

成したことから分かる。

CBJ04 は【人間関係の再確認】(「ほんとに申し訳ありません」)が現れる 11 行目まで、今後の対応(03、05、07)を提示し続けた。CBJ04 が 11 行目で【人間関係の再確認】に移行できたのは、直前の JB の発話(「あのとにかく早くお祈いします(08)」)があったためである。したがって、この JB の発話には、【前段終結】から【人間関係の再確認】へと移行を促す機能があったことが分かる。

ここからは次のような経緯がよみとれる。まず、JB が 2 行目で早急な対応を求めたが、CBJ04 は【前段終結】での同意確認のため、ほかに要求がないかを確認する必要があったことから、次々と対応策を挙げた。8 行目で JB から CBJ04 の 2 行目と同様の要求(早急に対応すること)が示されたことで、CB04 からは「これ以上新たなトピックがない」こと(岡本：1990)が確認可能となり、JB との【前段終結】における同意の確認が成立し、会話が【人間関係の再確認】の段階へと移行した。

JB の緊急対応への要請に対して「すぐ参ります」などの発話はないため、この点についてはさらなる分析、考察が必要ではあるが、CBJ04 にとっては「新たなトピックがない」ことを確認することが終結への前提となっていることが分かる。

4.3 <パターンB>終結部における「タスク」の達成

次に、<パターンB>を分析する。<パターンB>には、「職務上必要だと思われるタスクを自ら設定し遂行する」という共通点が見られた。

タスクは 3 件のうち 2 件(CBJ06、CBJ11)が CB か

ら、1 件(CBJ10)が JB 側から切り出された。CBJ06 と CBJ11 は、どちらも同様に電話番号、名前の順での確認を行った。これはビジネス場面でのある程度共通した会話の流れであると考えられる。では、どのような会話の構造となっているのだろうか。以下に CBJ11 のケースを挙げ分析する。

ケース 2 の 1 行目の JB の発話は終結の契機としてのメタメッセージとなり、CBJ11 は 2 行目で隣接ペアを形成し、さらにこれに JB が「はい(03)」と応じたことで、【前段終結】が構成された

CBJ11 のケースでは、かけ手の終結のメタメッセージは予め固定されたものではなく、受け手自らの主導的なはたらきかけによってその機能が付与されたと捉えられる。

また、かけ手の意図を一度で判断できない場合にも、対応策を示し続けることで相手から反応を引き出し、新たなトピックが出ないことを確認することで終結が達成されることが示唆された。しかしこのまま終結へと移行するのではなく、CBJ11 は「申し訳ございません、念のため」と区切りを入れ、連絡先と名前を確認した。CBJ11 の 4 行目の発話は「前置き発話」¹¹と捉えられ、この「前置き発話」が主要部への差し戻しを可能にしている。

なお、<パターンB>における CB の 2 件(CBJ06、CBJ11)では、CB が主導的に一度主要部に差し戻し、再度【前段終結】をやり直すことになったため、二度目の【前段終結】における終結のメタメッセージは CB から切り出された。

一方、「自ら設定したタスク」が達成できず、<

ケース2 受け手：CBJ11(女性28歳・商社・職歴6年) かけ手：JB01

01	JB	いそいでおりますのでできるだけ早くお願いいたします	
02	CBJ11		[はいっ あっ、かしこまりました=
03	JB	=はい	
→ 04	CBJ11	申し訳ございませ[ん、念のため	
05	JB	[はい はい	
→ 06	CBJ11	ご連絡先とお名前[もう一度お願いできますか]	
07	JB	あっ	はい、え：：電話番号が↓=
08	CBJ11	=はいっ (中略 JBが電話番号を告げ、CBJ11が復唱)	
09	CBJ11	はい、かしこまりました。え：と[××様	
10	JB	[はい [ABC物産の()はい、××と申します	
11	CBJ11	××様でいらっしゃいますね	
12	JB	はい	
13	CBJ11	はい、かしこまりました。では()すぐ折り返し：お電話させていただきますの[で	
14	JB	[あっ、はい、よろしくお願いいたします	
15	CBJ11		[ええ、はい、よろしくお願いいたします
16	JB		[はい、はい=
17	CBJ11	=はい、申し訳ございませんでした	
18	JB		[はい、お願いいたします：[：：
19	CBJ11		[はい、失礼いたします
20	JB		[はい、失礼いたします

パターン A>として会話を終えた件も2件(CBC01、CBC07)あった。CBC07の件をケース3として示す。

まず、2行目と3行目の発話の重なりがおこった箇所に注目する。CBC07はJBの発話「はい」によって発話が終了したと認識したが、JBは話を続けた。JBが話を続けたことによって、CBC07に話者交替が可能な位置ではなかったことが伝わり、CBC07はJBに発話権を譲った後、JBに合わせ隣接ペアを形成した。JBには、発話の重なりの後、非常に短いポーズがあり、受け手CBC07の反応をうかがった可能性もあるが、結局は発話権を維持し、「はい」という後接する談話標識によって終結部への移行を進めた。一方、CBC07は「連絡先を聞く」という自ら試みようとしたタスク(03)は切り出せないまま会話を終わらせた。

このケースのCBC07は会話の流れや要所における発話機能を理解していたと思われる。では、なぜタスクを達成できなかったのだろうか。以下、会話

参加者の力関係と文脈という観点から考察する。

前述の通り、電話会話においてはかけ手側が会話の主導権を握っていることが指摘されているが(岡本1990)、本研究の設定した、商品に対する不良を訴えられ対応をせまられるようなクレームの文脈では、とりわけ受け手の選択権や決定権は非常に限定されていると考えられる。こうした参加者間における関係から考えると、受け手側の限定的な力に対し、かけ手の発話は効力が強く、統語的には命令形ではないものの、その意味はより命令に近くなると考えられる¹²。したがって、その時点で受け手側に、かけ手の発話を阻害することなく円滑に終結する必要性が生じる。かけ手からの終結が開始されたところに新たなトピック(「連絡先を聞く」タスク)を挿入してしまうと、会話は一度【前段終結】の前の段階に差し戻されてしまうため、CBC07は会話を直線的に進め、終結したとの見方もできる。

しかし、現実であれば、相手の連絡先を確認す

ケース3 受け手：CBC07(女性27歳・行政・職歴4年) かけ手：JB04

01	CBC07	あっ、分かりました。すぐにOに連絡：しますので	
→ 02	JB	はい[できるだけ早めに()はい=	
→ 03	CBC07	[連絡先	=はい
04	JB	よろしくお願いいたします	【終結のメタメッセージ】
05	CBC07	分かりました	【同意】
06	JB	はい	【了承】
07	CBC07	すいませ：：ん[失礼しま：す	【人間関係の再確認】【別れの挨拶】
08	JB	[はい、失礼します	【別れの挨拶】

るという重要事項が欠けた対応は過失とみなされる。

タスクの達成そのものがなされなければ、これが問題となる可能性も十分にある。したがって、CBC07 のケースも先行研究で指摘された日本語学習者の問題点に共通する「局的」な対応のひとつとして数えられるだろう。

では次に、会話の特徴という点から考察してみたい。通常、会話は話し手が聞き手(受け手)に配慮をするという「受け手志向のデザイン (recipient design) ¹³ (Sacks et al.:1974:727)」の原理がはたらくと言われている。しかし、このデータにおいては、話者である JB04 は、CBC07 に対して「十分に話ができただか」「会話を終結してもよいか」という配慮なしに、「自分の話すことがなくなった」ため終了したとも捉えられる。つまり、この会話は受け手志向にはデザインされていなかったと考えられる。こうした受け手に対して調整を行わない話者の言語行動は、前述したザトラウスキー(1992)が分析したセールスの電話会話にも表れている。本研究においてこのような会話構造が生じたのも、ビジネス場面のクレームであることによると考えられよう。

この受け手志向のデザインが崩された原因については、JB がクレームを申し立てる側であることに起因するのか、あるいはロールプレイというデータ抽出法の影響によるものなのかは本研究のデータだけでは不十分であるため判断できない。しかし、実際のクレーム電話でも、相手側の過失に対して異義申し立てがなされる場合には、配慮の度合いは通常と比べて減少することが予測される。

そのため、電話の受け手は、話者の態度がどうであれ、会話の流れを止めることなく確認すべきことを切り出し、「自ら設定したタスク」を達成するため、CBJ11 のように会話の区切りを用いたり、会話を先読みしたりすることで受け手自らが流れをつくる必要がある。

5. まとめと今後の課題

本研究では、中国人ビジネス関係者の日本語によるビジネス電話会話の終結部を分析した。終結部の会話構造における相互行為の特徴を質的分析によって分析したところ、24 件中 23 件の受け手が、かけ手の終結へのメタメッセージを正しく理解し、会話を相互的に進行させた。また、終結前に他の担当者に代わるといった対応を示したため分析から外した

CBC04 のケースでも、受け手が相手の反応を引き出しながら終結部を進行させる言語行動が示された。

会話構造について分析したところ、23 件中 20 件が確認を重ねながらも直線的に進行する<パターン A>に、3 件が主要部に差し戻しながら進行する<パターン B>に該当した。後者には、「会話内で自ら設定したタスクを遂行する」という共通点が見られた。さらに、タスクを設定しながら、それを最後まで遂行しないで<パターン A>の会話構造となった CBC07 のケースをとりあげた。そして、CBC07 の問題点から、ビジネス場面においては、会話が逆戻りすることになっても受け手自らが流れをつくり、タスクを達成することが必要不可欠な言語行動であることを指摘した。

インタビューで、企業に入社後、電話対応の研修を受けたかどうか質問したところ、CBJ10 名から回答が得られた。そのうち 4 名は「研修は全くなかった(CBJ07、CBJ09、CBJ10、CBJ14)」と答え、研修を受けた 6 名のうち 3 名も「2 日間程度(CBJ02、CBJ04)」「1 度(CBJ15)」、2 名が「以前の会社で受けたが今の会社ではなかった(CBJ03、CBJ11)」と述べた。研修の有無は企業の規模や方針とも関わるが、近年では即戦力となる人材が求められているため、就職時に高い日本語能力を有していれば、それがすべての場面に活用できるとみなされることもあると予想される。研修についての CBJ の回答からは、職場に入ってから必要に応じて、さまざまなリソース¹⁴に自らアクセスしながら徐々にビジネスに対応した日本語を状況的学習で習得した者がいたことがうかがえる。この反対に、タスク遂行ができなかった CBC のケースと未就業者の問題を取り上げた服部(2008)のケースを併せて考察すると、職務内容に関連する言語環境の相違やアクセスできるリソースの量の多少が結果に反映したのではないかとこの仮説が立てられる。この仮説については、さらにデータを重ね検証することによって、さまざまな学習環境のビジネス日本語学習者により適した教育の可能性を探ることができるのではないと思われる。

今後、日本語教育の実践において、電話会話、とりわけクレームのような会話を取り上げる場合、重要となるであろう点を次に示す。

まず、電話会話終結部は一見するとすでに形式化されたものであるようにも思われる。しかし、ビジネス場面の電話会話は、ハイブリッドなインター

アクションであるとの指摘(Yotsukura 2003)もあり、本研究の調査結果からも分かるように、相手との人間関係の維持が困難な場合には、相手の様子を微細に察知し、適切なことばや表現を選択して会話を進めることが必要である。つまり、非常に高度な言語行為なのである。特にクレームのような複雑な状況の場合には、いかに会話を進め、終結するかが職務達成のためには欠かせない。そのため、教育現場意において、社会的ニーズに合致するべく教授項目や場面を細分化し、やりとりや会話モデルを提示するだけでは、実際の対応は困難であると思われる。

では、どのような日本語教育が考えられるだろうか。現在は基礎的な研究の蓄積が多くないため、具体的な教育方法の考案までには至っていない。

そのため、今後第一に必要となるのが会話の構造を可視化すること、そこから特徴および問題点を見つけ出すことであると考えられる。これによって、クレームに限らず、ビジネス場面の会話に起こりうる問題や会話の円滑なやりとりを阻害している箇所を示すことができるものと考えられる。また、どのように会話を進めれば会話を終結させられるのか、応対が困難に陥る背景にはどのような要因があるのかを分析する視点も重要であろう。

教育方法および教材の開発に際しては、会話に現われる発話と構造をパラメータとして解釈することで、その可能性が模索できると考える。こうした内容を教育に取り込めれば、未就労の日本語学習者だけでなくビジネス関係者に対する予備教育やブラッシュアップに有用であると思われる。また研究によって明らかになった結果を提示することができれば、それは学習者の認知に働きかけ、これまで経験的に習得されてきたビジネス場面での会話の進め方を見直す手段となりうるのではないだろうか。

今後、会話の分析を通じ、さまざまな場面に ついて記述を重ねることで、より具体的な会話教育の立案と実践を目指したい。

注

1. 「日本企業あるいは日本の機関に所属し、日本語を使用してビジネス活動に従事している人々」と定義する。
2. 対面と電話の聞き手の言語行動をあいづちから分析した宮崎(2002)は言語のみ表出する電話会話より対面会話のほうがフィードバックが豊富であったと報告している。
3. 内部構造や構成要素の用語は先行研究に負う。
4. ザトラウスキーは被勧誘者が断りやすくするため勧誘

者が「さらに勧誘を進めず、むしろ断る理由を先に言ったり、勧誘にとって不利な情報、否定的な評価を含む発話すること (p.56)」を「気配り発話」の例に挙げている。こうした発話は友人同士の会話とは異なり、セールスの会話にはなかったことが報告されている。

5. 本稿では調査対象者個人に帰属する基本的属性を指す。
6. CBJ12名、CBC1名の合計13名に実施した。
7. 以下、『会話分析への招待』を参考にまとめる。話者交替は(1)話し手が次の話し手を選択する他者選択、(2)話し手による他者選択がない場合に聞き手が話す自己選択、(3)他者選択も自己選択もない場合、話し手がそのまま話を続ける自己継続の3つの原則が示されている。話者交替は話者の発話の終わりなど「移行適切場 (transition relevance place)」と呼ばれる潜在的完結点で起こりうると思われている。また、隣接ペアとは、二つの発話がペアになるような関連があるものを指す。隣接ペアの第1発話は第2発話に影響を及ぼすため、第1発話の配置次第では、意図した発話を第2発話以降に出現させることが可能になる。
8. 会話分析を扱う際にはその学問的理念との整合性が問題になるが、本研究は終結部には制約を与えないという手続きを踏むことで、自然会話を抽出したとする。
9. 表記は『会話分析への招待』より用いた。個人情報やプライバシーに関する箇所は「xx」とした。その他、[重なり / = 切れ目ない発話のつながり / () 聞き取り不可 / (数字) 沈黙の秒数 / (.) 短い間合い / - 直前のことばの不完全な途切れ / : : 直前の音の延ばし。
10. 残りの1件はCBC04のケースである。JBがCBの対応に納得せず、CBC04は第三者に電話を代わるという対応をしたため、他とは会話構造が異なる結果となった。
11. この「前置き発話」とは、Schegloff & Sacks(1973)の前置きすることで会話を開始する性質の発話を指す。
12. Schegloff & Sacks(1973)は、友人同士の電話会話終結部において統語的に命令形の隣接ペアが意味上は発話終了のメタメッセージになるケースを報告している。
13. 用語の日本語訳は高原等(2002)によった。
14. 「正統的周辺参加」の概念における定義を用い、日本語学習者が利用しうる全てを「リソース」と捉える。

参考文献

- 李志瑛(2002)「ビジネス日本語教育を考える」『言語文化と日本語教育』2002年5月特集号,245-260.
- 今石幸子(1992)「電話の会話のストラテジー」『日本語学』11巻10号,65-72.
- 岡本能里子(1990)「電話による会話終結の研究」『日本語教育』72号,145-159.
- 岡本能里子(2002)「相互行為としての会話教育—談話分析の研究成果を取り入れた談話管理能力育成試案—」『総合的日本語教育を求めて』国書刊行会,169-186.
- 岡本能里子・吉野文(1997)「電話会話における談話管理—日本語母語話者と日本語非母語話者の相互行為の比較分析—」『世界の日本語教育』第7号,45-59.

- 尾崎明人(2003)「接触会話の研究から会話教育へー電話会話の終結部に見られるコミュニケーション問題を中心にー」『接触場面と日本語教育』明治書院,69-84.
- 海外技術者研修協会(2007)「構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究ー日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究」<http://www.aots.or.jp>. (2011年5月)
- キャスパー・ガブリエル (2004) 「語用論研究におけるデータ収集」浅羽亮一監修『異文化理解の語用論』研究社, 134-168.
- 熊取谷哲夫 (1992) 「電話会話の開始と終結における『はい』と『もしもし』と『じゃ』の談話分析」『日本語学』11巻9号,14-25.
- ザトラウスキー・ポリー(1992)「セールスの電話の会話分析の試み」『日本語学』11巻10号,51-64.
- 島田めぐみ・澁川晶(1998)「アジア5都市〔ソウル、大連、クアラルンプール、香港、バンコク〕の日経企業におけるビジネス日本語のニーズ」『日本語教育』103号,109-118.
- 高原脩・林宅男・林礼子(2002)『プラグマティックスの展開』勁草書房
- 服部明子(2008)「ビジネス場面における電話会話終結部の分析ー中国語を母語とする日本語学習者(JFL)のクレームへの応対を中心にー」『日本語教育』138号,63-72.
- 服部明子(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応対」『言葉と文化』第10号,77-93.
- 好井裕明・山田富秋・西阪仰(1999)『会話分析への招待』世界思想社
- 宮崎幸江(2002)「日本語の電話と対面会話におけるあいづち」『小出日本語教育研究会論文集』10,71-86.
- Doi, M (1991) *Talking business in Japanese*. The Japan Times
- Clark, H. H. & French, J. W. (1981) Telephone goodbyes. *Language in Society*, 10, 1-19.
- Gass, S.M. and Mackey, A *Data elicitation for second and foreign language research.*. Mahwah, N.J.:Routledge
- Lave, J & Wenger, E (1991) *Situated Learning Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge University Press 佐伯胖訳(1994)『状況に埋め込まれた学習 正統的周辺参加』産業図書
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973) Opening up closings. *Semiotica*,8,289-327. 北沢裕・西阪仰訳(1995)「会話はどのように終了されるか」『日常性の解剖学 知と会話』マルジュ社,175-241.
- Yotsukura, L. A. (2003) *Negotiating Moves: Problem Presentation and Resolution in Japanese Business Discourse*. Oxford: Elsevier
- Pavienko, A (2002) Poststructuralist Approaches to the Study of Social Factors in Second Language and Use. Cook, V. (Eds). *Portraits of the L2 user*, 277-302, Clevedon: Multilingual Matters, 277-302.
- Sacks, H. Schegloff, E.A. & Jefferson, G. (1974) A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation, *Language*, 50, 696-73.

はっとり あきこ／三重大学
hattori@edu.mie-u.ac.jp

Analyzing the closing sections of telephone conversations in Japanese made by Chinese business related people – Role-play of a complaint scene –

HATTORI Akiko

Abstract

This paper investigated the closing sections of business telephone conversations in Japanese made by two groups of Chinese business related people working in Japan and China.

This survey was carried out using a role-play of a complaint scene. It was found that all participants tended to proceed step by step in the closing sections to end the conversation. A modified conversation analysis (CA) approach was employed to analyze the data.

Two different patterns of conversational organization were observed among the participants. One pattern was that Chinese business related people repeatedly confirm and continue a one-way conversation. The other pattern was that some of the participants kept referring back to themselves and shifted the conversation to accomplish the task set by themselves. However, two cases were not able to accomplish the task finally. From these findings, this paper suggests that it is vital for a call receiver to take initiative and control the closing sections of conversation.

【Keywords】 Business Japanese, Chinese business related people, telephone conversation, closing sections, complaint scene

(Faculty of Education, Mie University)