

ビジネス場面における〈依頼・許可求め〉の言語行動 —社会的役割によってどう違うのか—

李 志暎

要 旨

日本人のビジネス関係者の言語行動に関する研究の必要が指摘されている。本稿は、S社の設計士とK社の工事監督との会議の自然談話をデータとして、各々の社会的役割によって〈依頼・許可求め〉の言語行動がどのように現れるのかを探るものである。両社間の関係は、「社会通念上の社会的な地位関係」「専門分野における経験年数」「相手にかける負担の度合い」などの要素によって、話者Sのほうが立場的に上位者である。分析の結果、発話及び談話レベルにおいて工事監督(K)のほうがより丁寧な言語行動をとっていることが示された。発話レベルにおいては、ほぼ非明示的な表現で話者Kは相手に選択権を与えたり状況の説明で相手に察してもらっているのに対し、話者Sは自分の要望や社会的な地位を示しつつ直接的な働きかけを行っていた。また談話レベルにおいても話者Kは複数の話段を経たあとではじめて依頼・許可求めの発話を発するが、話者Sは相手とやりとりなしに一方的に発話を進展させる傾向が見られ、依頼までのプロセスがKより簡略されていた。

【キーワード】 ビジネス場面における言語行動、依頼・許可求めの言語行動、社会的役割、発話レベルから談話レベルへの敬語行動

1. 研究背景及び研究目的

近年、次第に増加しているビジネス関係者の日本語学習者には、実際ビジネス場面で使われている日本語が知りたいというニーズが見られる(清 1995 など)。しかし、それに関する研究はあまり見当たらない。

そこで、本稿では日本人のビジネス場面の中でも、相互の人間関係が反映されると考えられる〈依頼・許可求め〉の言語行動に注目し、社会的な役割によってどのように現れるのかを探る。データは、大手建設業者の「工事監督」と、規模の小さい設計事務所の「設計士」間の会議の自然談話である。両社はクライアントから依頼された

建物を造るという一つの目標をもっている協力的な関係でありながらも、自社の利益のために相手に一定の行動を要請する対立的な関係でもある。

2. 先行研究および本研究の位置づけ

2.1 ビジネス場面における日本語

ビジネス関係者を対象とした研究は 90 年代初頭から高まってきたがその数は限られている。特に、ビジネス現場で日本語が実際どのように使用されているのかという言語面に焦点が当てられたミクロな観点からの研究は非常に少ない（李 2002）。

ビジネス場面における日本語は、企業内の「組織における上下関係」や企業外のように「外の組織に属する人との『内と外』に関わる表現でもある」（藤本 1993 : 10）と言われているように、待遇表現とも関わる。

外国人ビジネス関係者にはこのような待遇表現をより正確に表現したいというニーズが意識調査でも頻繁に見られる（清 1995 など）が、実際のことばの研究はあまり進展していない。特に、企業外コミュニケーションの場合にはデータの収集の困難さもあるだろうが、社会的な地位関係を定めるのが難しいことも一因と言われている（熊谷 2002 : 95）。

本稿では、企業外における自然談話データを用い、会話参加者の社会的役割によって言語行動がどのように示されているかを見てみる。

2.2 言語行動：発話レベルから談話レベルへの敬語行動

言語行動は具体的な場面において、ある言語形式、あるいは言語記号が選択され使用され、それによって起こる伝達行動である（野元 1983 : 4）。

日本における言語行動は敬語行動が比較的体系化されている（前田 1983 : 46）。敬語は、かつて形態論や統語論の観点から、文や発話レベルで研究されてきたが、近年、談話レベルでの研究も多数見られるようになった。これからの談話レベルでの研究は、敬語以外の表現選択や話題の選択、談話行動のあらゆる側面からの分析が必要であり重要であると指摘されている（熊谷 2002 : 99）。

蒲谷他（1993）は依頼行為に焦点をあて、談話レベルの表現方略の分析を行い、依頼の表現までは状況によって異なる談話展開が進むということを示していた。つまり、依頼される用件レベルと相手との関係によって直接的な依頼文自体の表現ばかりでなく、その依頼文を含む談話全体の構成が異なっているということを示した。

本稿では、蒲谷他（1993、1998）で提示された談話^①展開がより大きい単位（「話段」）においても通用するのか。また、ビジネス場面における自然談話においても類似した談話展開が見られるのかを考察することによって、これからの談話レベルにおける敬語行動の研究の可能性を広げたいと考える。

3. データの概要

分析データは、会議中会話を文字化したものとフェースシート、フォローアップ・インタビュー（以下、インタビュー）とする。

3.1 データの内容

会話参加者は男性3人であるが、主な発話者はS社の建築設計士（S）とK社の工事監督（K）の2人である。会議が行われている場所は工事監督の事務所であり、会議の資料準備および進行も工事監督が行った。

【表1】 データの内容（1999年収集）

会議参加者	主な発話者	性別	年齢	依頼・許可求め談話数	会議の時間
S社の建築設計士(S)	S	男性	37	2	65分
S社の建築設計士(G)	—	男性	25	—	
K社の工事監督(K)	K	男性	32	18	

3.2 データとした会議の内容

データとした会議は、現在行っているビル工事における様々な問題点を解決するために持たれたものである。両社はクライアントのために建物を造るという一つの目標をもつ協力的な関係であるが、会議では互いにせめぎあう対立的な場面が多く見られる。この会議では、工事監督は工事をやりやすくするため設計士に設計変更を依頼したり工事進行上の変更事項について許可を求める。一方、設計士は工事監督に、工事材料などについて依頼している。

3.3 データ収集の手順

データ収集は、筆者が録音のため会議に参加し、会議後は会議参加者にフェースシートを書いてもらった。その後、文字化を行い最終的には日本語母語話者と会議の参加者に文字化した内容を確認してもらった。フォローアップ・インタビュー（2003

年1月)は設計士(S)にのみ行われた。

3.4 社会的役割から見られた地位関係

言語行動の分析の際、その場所を占めている人的構成について記述する必要があり、さらにそれらの位置関係についても記述しなければならない。それは、人の社会的要素によってその言語行動がいろいろ変わりうるからである(野元 1983: 6)。

本データにおける会話参加者(KとS)については、フェースシートやインタビューに基づき、ポライトネスにおいて普遍的な変数として言われている話者間の「社会的距離」、「力関係(年齢と社会的地位)」、「相手への負荷の度合い」の3つの観点から記述する。

- ・ 社会的距離: KとSは、個人的な付き合いはなく仕事上会っている関係を保っている。
- ・ 力関係(年齢): 年齢は、Sのほうがやや高いが両者とも30代である。ただし、SはKについて「専門分野での経験が浅い」と述べ、経験の年数を強調していた。
- ・ 力関係(社会的地位): フェースシートでは「両社は同等」であると示されたが^②、インタビューでSは「個人的には相手と同等であると思うけど、社会的には設計事務所のほうが決定権をもっているだけ、より立場的に上である」と述べられ、個人的な意識と社会通念との矛盾を示した。フェースシートの記入は会議の終了後、会話参加者が向かい合っている場で行ってもらったが、地位関係の記入の際には参加者らは笑いを示しつつ相手を意識しながら記入し本音を示していないという感じを筆者は当時の現場でもった。
- ・ 相手への負荷の度合い: 「設計士のほうがより負担が大きい」^③と述べられた。

以上のことから、SとKの地位関係は、「社会通念上の社会的な地位関係」「専門分野における経験年数」「相手にかかる負担の度合い」の要素によって、Sのほうが上位者とされているものと考えられる。

4. 分析の枠組み

言語行動には、それがどのような意図でなされているか、ということにも関係がある。この表現意図は一つの会話全体について考えられるのと同時に、また小さくは一つ一つの文についても考えるものである(野元 1983: 7)。言語行動を構造的に分析する場合、一つ一つの行動が時間の軸に添って配列され、互いに関わりあいながら

まとまりを作り上げているものとして統合して考えなければならない(前田 1983:46)。

本稿では、<依頼・許可求め>の意図で行われる言語行動を分析するにあたって、まず<依頼・許可求め>の発話にはどのような言語形式が選ばれており、その言語形式が示されるまでの時間軸に添った展開はどのように行われているのかを分析する。

4.1 発話レベルでの分析

発話レベルでの分析は、依頼や許可求めの意図で発話されている発話内行為の言語表現に注目する。発話内行為は、何かを発話しながら同時に何かを遂行する行為で、その遂行方法としては伝達的な意向が直接的、あるいは間接的な手立ての2通りで示される(F.ロボ他 1984:139)。直接発話行為は聞き手が話し手の意図を知るのにはほとんど推論しなくてもすむ明示的な表現であり、間接発話行為は聞き手が話し手の意図を推論し理解するもので非明示的な表現で現れる。本稿では熊取谷(1995)に従い、日本語の「～下さい」や「～お願いします」のように依頼の典型的な表現は直接的な依頼の表現として考える。

<依頼>および<許可求め>の行動は、話し手が自分の利益のため行動するものでありながら、決定権は相手に与えられている。しかし、行動の主体は他者であるか自分であるかという点では違うものである(川口 1998、蒲谷他 1998)。

	利益	決定権	行動
依頼の言語行動	話し手	聞き手	聞き手
許可求めの言語行動	話し手	聞き手	話し手

(川口 1998:31 参照)

4.2 談話レベルでの分析：談話⁽⁴⁾の構成

本稿における「依頼の談話」と「許可求めの談話」はそれぞれ「話段」にさらに下位分類することができる。「話段とは、一般に、談話の内部の発話の集合体（もしくは一発話）が内容上のまとまりをもったもので、それぞれの参加者の「談話」の目的によって相対的に他と区分される部分である」(ザトラウスキー1993:72)。各々の話段は発話の単位で構成されている。つまり、一つの談話の構成は、「談話→話段→発話」の単位へ下位分類されるのである。

以下は、<依頼・許可求め>の談話をそれぞれ構成する話段の展開である。

- 「依頼の談話」：「話題の提示」の話段→「問題点の提示」の話段→

「依頼」の話段→「依頼に対する応答」の話段・・・

- 「許可求めの談話」：「話題の提示」の話段→「問題点の提示」の話段→

「許可求め」の話段→「許可求めに対する応答」の話段・・・

本稿では、＜依頼・許可求め＞の談話において、それぞれ「依頼の話段」と「許可求めの話段」までの展開を対象とする。それは、依頼や許可求めの目的で発話した発話者の意図の目的が依頼や許可求めの話段で遂行されていると判断したからである。

5. 結果

5.1 工事監督(K)の＜依頼・許可もとめ＞の言語行動

5.1.1 ＜依頼・許可もとめ＞の発話の表現

工事監督（K）が設計士（S）に依頼や許可求めの意図で用いられた発話の表現は【表2】のようである。

【表2】工事監督（K）の＜依頼・許可求め＞の発話

依頼 の 発 話	明 示	直接	例) 179K	ちょっとそのなかですね、もう一回ご検討して いただけたらなーと、え思います。	(4・依頼)
			例) 115K	その辺を、打ち合わせ、お願いします。	(2・依頼)
	非 明 示	質問	例) 267K	これをちょっとなくすわけにはいかないですか。	(7・依頼)
		案の提示例)	555K	梁は柱のずらで外ずら合せにしてはどうかなど 思うんですね↑。	(13・依頼)
許可 求 め の 発 話	非 明 示	肯定評価例)	414K	設備的な話していくと、やっぱりこのほうが いいですよー	(10・依頼)
		否定評価例)	355K	できあがりとしてね、非常にどうかなーと {笑} 思うんですね、メンテの上で。	(8・依頼)
許 可 求 め の 発 話	非 明 示	質問	例) 454K	300 ぐらいあげたほうがいいと思いますかね。	(11・許可求め)
		確認	例) 251K	だきおさなきゃいけないですよー↑。	(6・許可求め)
		肯定評価例)	479K	リンクッションおいてたほうがいいのかなーという。	(12・許可求め)
		要望	例) 607K	ここへ持ってきたいなーと思うんですけど もー。	(14・許可求め)
		意向	例) 642K	つけておこうかと思うんですがー。	(16・許可求め)
	案の提示例)	646K	あのキー付きというのがありますしー。	(17・許可求め)	

*括弧は、談話および話段の表記。例) (4・依頼) は、4 番目の談話における「依頼の話段」である。

依頼・許可求めの発話には非明示的な表現のほうが明示的な表現より数多く示された。

まず、明示的な表現として、〈依頼〉の発話は「～ていただく」が使われ「～いただければ」「～いただきたい」や「～お願いします」のような直接的な表現が見られたが、〈許可求め〉の発話には見られなかった。

非明示的な表現としては、〈依頼〉と〈許可求め〉の発話のどちらでも、「質問」や「案の提示」で相手(S)に選択権を与えたり、自分の意見を「肯定評価」や「否定評価」という形で陳述することによって間接的に表現されていた。ただし、「確認」や「要望」、「意向」の表現は〈許可求め〉の発話だけで用いられた。

5.1.2 工事監督(K)の〈依頼・許可求め〉談話の展開

〈依頼・許可求め〉の談話の下位カテゴリーである話段に着目すると、話題が提示される「話題提示」の話段から始まり、「情報の確認」および「問題点の提示」の後にはじめて「依頼・許可求め」話段が出てくるという展開が特徴であった(18談話中、12談話で見られた)。

〈Kの話段の展開〉 話題提示 → 情報の確認 (→) 問題点の提示 → 依頼・許可求め

工事監督(K)は、〈依頼・許可求め〉の発話を発するまでに、「話題提示→情報の確認」または「話題提示→情報の確認→問題点の提示」(例1)など、Sと複数のやりとりを通して会話を展開していくのがわかる。

例1) 工事監督(K)の〈許可求め〉話段までの展開

話題提示の話段	
600K えーとですね、受水槽室の一、えー盤の位置なんですけども//電気の、	
601S	はい
情報の確認の話段	
602K えーいま、原設計こちらになっているんです//がー	
603S	はい
問題点の提示の話段	
604K えー、ちょっとこの辺の受水槽室の距離の問題や	
605S はい、メンテのスペースの関係(え)ですねー	
606K えーありまして、	
許可求めの話段	
607K ここへ持ってきたいなーと思うんですけどもー	(談話14)

例1) は、工事監督が工事の際、設計図どおりでは問題点があるので工事現場が設計図とは異なってもいいのかと、設計士に許可を求めている場面である。その際、〈許可求め〉(607K) は、まず話題が提示(600K~601S)されたあと、情報の確認(602K~603S) や問題点の提示(604K~606K) で相手と複数のやりとりを経てから発話されている。

5.2 設計士(S)の〈依頼・許可もとめ〉の言語行動

5.2.1 〈依頼・許可もとめ〉の発話の表現

設計士(S)の工事監督(K)に対する〈依頼・許可求め〉の発話は【表3】で示すように、「依頼」の発話のみ見られており、「許可求め」の発話は観察されなかった。

【表3】設計士(S)の〈依頼・許可求め〉の発話

依頼の発話	非 明 示	要望 例) 126S 私の発想からいうと、これ系統で、同じような系統で使いたいというイメージがあるんですよ。(3-依頼) 例) 164S なるべく半端物はいれたくないというのは設計者としての意向なんで。(4-依頼)
許可求めの発話	該当発話なし	

*括弧は、談話および話段の表記。例) (3-依頼) は、3番目の談話における「依頼の話段」である。

設計士(S)からの「依頼」の発話は非明示的に、助動詞「たい」で「要望」を示しつつ相手に働きかけているが、その際、「設計者としての意向」という前置きをすることで専門家としての意見であることを示していた。

5.2.2 設計士(S)の〈依頼・許可求め〉談話の展開

設計士(S)が工事監督(K)に依頼する目的で談話を切り出し(「話題提示の話段」、依頼の発話が行われる(「依頼の話段」)までの展開は工事監督(K)とは違って、下に示すように極めて単純なものであった。

〈Sの話段の展開〉

話題提示の話段 → 依頼の話段

つまり、設計士(S)からの依頼の談話には、工事監督(K)のように情報の確認や問題点の提示のような内容で相手とのやりとりを通して依頼の発話をもっていく

ようなケースはほぼ見られず、一方的に発話されていく傾向が見られた（例2）。

例2) 設計士 (S) の〈依頼〉話段までの展開

話題提示の話段

162S あと、その、たとえば、サッシーね↑

163K えー

依頼の話段

164S あの、サッシのワイド寸法を変えることは一（え）、その採光の問題とか一（え）、あと一極端にみため妙にならないかぎり、その辺は多少、あの調整してもらってもかまわないですから、えーできればなるべく半端物を入れたくないというのは、設計士としての意向//なんで

（談話4）

例2) は設計者が工事監督に、工事の際サッシに半端物を入れないでほしいということを依頼している場面である。会話の展開は、話題提示のあと、すぐ依頼の内容へ進んでいる。まず、話題提示の際には「サッシね↑」のように、命題のみ取り上げ相手に働きかけたあと、「できるだけ半端物を入れたくない」という要望の表現で依頼の行動を行っている。依頼をする直前には、「～てもかまわない」という許可を与える表現で相手を配慮する態度も見られるが、依頼の際には、「設計士としての意向」といい、専門家としての立場を表に出しているのがわかる。

6. まとめ及び考察

工事監督 (K) と設計士 (S) 間の〈依頼・許可求め〉の言語行動は、発話レベルでも談話レベルでも違いが見られた。

〈発話レベルにおける違い〉

- ①〈依頼〉発話：まず、明示的な表現をみると、Kは「～ていただく」や「～お願いします」という表現で依頼を直接的に示していたがSには見られなかった⁶⁾。一方、非明示的な表現の場合、Kは「質問」や「案の提示」で働きかけ相手に選択権を与えたり、状況を説明することによって依頼を「間接的に表現して相手に察してもらっている」（柏崎 1992 : 59）のに対し、Sは相手に自分の「要望」という形で依頼を行っていた。
- ②許可求めの発話：〈許可求め〉はKの発話にのみ見られた。それは決定権をSがもっているためと考えられる。発話は、非明示的な表現として「質問」「確認」「要

望」などで示されていた。

③要望の表現：KもSも助動詞「～たい」が用いられたが、Kは<許可求め>として、Sは<依頼>として発話されていた。Kは「持ってきてほしいな～と思うんですけど」のような長い音調や言いさし表現などで発話力の緩和が示されているのに対し、Sは「半端物を入れたくないというのは設計者としての意向なんで」と、断定的な表現が使用されていた。

発話レベルからみた<依頼・許可求め>の表現は、明示的な表現より非明示的な表現のほうがより多く示されていた。

<談話レベルにおける違い>

<依頼・許可求め>の談話の展開においても話者Sと話者Kとの違いが見られた。

談話レベルで見られた結果を、蒲谷（1993）のコード^⑥に当てはめてみると、Kは「コード+3」、Sは「コード0」と判断される。それぞれのコードに当該する依頼者の発話の流れは以下のように示されている（蒲谷他 1993）。

- ・ +3 : 切り出し→依頼可能性確認→言い訳・おわび→状況説明→依頼
- ・ 0 : 切り出し→依頼

このような展開は、以下のように本稿で観察されたKとSの<依頼・許可求め>の話段までの展開と類似している。

- ・ K : 話題提示→情報の確認→問題点の提示→依頼・許可求め
- ・ S : 話題提示→依頼

Kは、相手に情報を確認したり問題点を提示しつつ複数の話段を通して会話を進め、依頼や許可求めの発話を発していたのに対し、Sは相手とのやりとりなしに直ちに依頼の発話を発しているケースが見られた。この結果から、発話レベルだけではなく、発話より大きい単位である「話段」の展開の側面からでも敬語行動が観察できることが示されていると言えるだろう。

以上、ビジネス場面における自然談話から見られた<依頼・許可求め>の言語行動は、社会的な役割によって発話および談話（話段の展開）レベルにおいての違いが観察された。本稿では一つのデータを通じて個人的な言語行動を調べたが、言語行動の分析は、個人的な言語行動であってもその中には社会的な規範性が認められるので意味がある（前田 1983 : 46）と考えられる。しかし、日本社会における企業外コミュニケーションとしての設計士と工事監督間の社会的な規範性を見るためには、今後、

よりデータを収集し多角的な方面からの言語行動について取り組んでいく必要があると思われる。これらの結果は今後ビジネス日本語教育にも示唆できる点があると思われる。

注

- (1) 蒲谷他 (1993、1998) での「談話」は、「すみませんが」という切り出し発話から個々の具体的な依頼表現が現れるまで、それぞれの発話の過程が取上げられているもので、本稿での「談話」の単位とは異なる。
- (2) フェースシートには「相手との地位関係は？」という質問に「相手が上、相手と同等、相手が下、よくわからない」の4項目中一つ選ぶように指示した。
- (3) 相手への負荷の度合いについての質問は、インタビュー後、設計士 (S) に質問し確認した。
- (4) 「一つ一つ『談話』には『目的(goal)』があり、参加者たちはそれぞれの意図の下に各自の目的を目指して話を進めていく」(ザトラウスキー1993: 72)。
- (5) Sは、談話の終結で「動詞連用形で+下さい」という形式を用いていたが、本稿では<依頼の話段>まで扱っているので、これらの説明は除外している。
- (6) 蒲谷他 (1993) は「用件レベル」と「相手レベル」の観点から談話の展開の類型を分類している。「用件レベル」とは「用件の当然性」が高いかどうかで判断されることであり、「相手レベル」とは狭義敬語の使用を決定づける「自分」と「相手」との人間関係の類型で、それぞれを4段階 (-1 から+2まで) で示している。この両方を足し合わせると「-2から+4まで」のコードによる一定の談話の流れが見られるという。

参考文献

- (1) 李志暎 (2002) 「ビジネス日本語教育を考える」『第二言語習得・教育の研究最前線—あすの日本語教育への道しるべ—』日本言語文化学会
- (2) 柏崎秀子 (1992) 「話しかけ行動の談話分析—依頼・要求表現の実際を中心に—」『日本語教育』79、日本語教育学会
- (3) 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1993) 「依頼表現方略の分析と記述—待遇表現教育への応用に向けて—」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』5号、早

稲田大学日本語研究教育センター

- (4) 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1998) 『敬語表現』 大修館書店
- (5) 川口義一 (1998) 「許可求め・与え表現の文脈化」『早稲田大学大学院文学研究科紀要』 43、早稲田大学
- (6) 川口義一、浦谷宏、坂本恵 (2002) 「「敬語表現」と「ポライトネス」－日本語研究の立場から－」『社会言語科学』 第5巻第1号 pp.21-27
- (7) 熊谷智子 (2002) 「書評 ポライトネス研究の多次元的な枠組みをめざして：
Mayumi Usami “Discourse Politeness in Japanese Conversation: Some Implications for a Universal Theory of Politeness” 2002 Hituzi Syobo, 『社会言語化科学』 5巻第1号、pp.94-100
- (8) 熊取谷哲夫 (1995) 「発話行為理論から見た依頼表現－発話行為から談話行動へ－」『日本語学』 vol14-10、明治書院
- (9) ザトラウシキー・ポリ (1993) 『日本語の談話の構造分析－勧誘のストラテジーの考察－』、くろしお出版
- (10) 清ルミ (1995) 「ビジネスコミュニケーション能力向上のための指導法開発に向けて－仕事を日本語で遂行している上級日本語ビジネスピープルの場合－」『日本語教育学会春季大会』、pp.43-48
- (11) 野元菊雄 (1983) 「言語行動学入門」『日本語学』 12巻、pp4-10、明治書院
- (12) 藤本明 (1993) 「スタンフォード大学夏季講座 “Japanese for Business”」『AJALT』 16号、社会法人国際日本語普及協会、pp.10-15
- (13) 前田富祺 (1983) 「言語行動史の可能性」『日本語学』 12巻 pp.43-50、明治書院
- (14) F. ロボ、津田葵、楠瀬淳三 (1984) 『英語コミュニケーション論』、大修館書店
(お茶の水女子大学大学院)

Requesting/permission behavior in a Japanese business situation
What are the effects of social roles?

LEE, Ji-Young

This paper uses the natural discourse of a meeting between an architect("S") of company S and a construction supervisor("K") of company K as data, and examines their requesting/permission behavior to explore how their social roles appear .

The companies relate to each other with S in a higher position by such factors as "social status according to commonly accepted ideas", "years of experience in their specialization", and " a degree of the burden".

A requesting/permission behavior with K being more polite in utterance and discourse level was shown as a result of analysis.

At the utterance level, K granted S options or explanations of a situation by using indirective speech, while S emphasized his social status to K. Moreover, at the discourse level, K passed through two or more '*Wadan*' while S proceeded with his utterance without attempting a discourse with K. The process before making a request was shorter when made by S than by K.

(Graduate school, Ochanomizu University)