

〈研究論文〉

# 観光日本語教育のための断り談話における接遇対応の 実態調査の分析

—台湾人日本語対応ホテルスタッフを例にして—

林 千賀・岩田 聖子

## 【要旨】

本研究<sup>1</sup>は、「接客場面に適切なコミュニケーション」を可視化することによって国内の観光日本語教育の拡充を目指す。そのため、台湾のホテルで日本語対応をする台湾人スタッフの接客場面での断り談話に注目し、意味公式（意味機能の単位）で分析する。そして、林（2024）の日本人データの研究結果と比較しながら特徴を明らかにする。まず、台湾で日本語対応をする台湾人ホテルスタッフから、より自然談話に近い分析をするためにロールプレイでデータを収集し、分析の対象とした。その結果、台湾人スタッフのデータは日本人の「〈詫び-弁明/結論-代案〉」（林，2024：33）という断り行動と同様の結果が出た。そして、台湾人スタッフは代案を出してから事情説明で代案について詳しく説明しており、客に対する配慮や気遣いの様子がみられた。一方、日本人スタッフの場合は、確認をしてから代案を出すという特徴があり、客の要望を確認した上で、客にとっての最適な代案を出すという配慮や気遣いがあり、その言語要素を概観した。そしてこのように配慮や気遣いが言語化された箇所を提示することで観光日本語教育に還元できると考えている。本研究では、それらがどのように談話の中で現れるのか、談話データから具体的に検討していくこととする。

キーワード：観光日本語教育、接遇対応、意味公式、断り、確認、事情説明

## 1. はじめに

日本の宿泊業は、コロナ前から人手不足が深刻な状況で、この人手不足の加速が見込まれていくことから、入管法改正に伴い、宿泊業も外国人雇用が推進されてきた。さらに在留資格「特定技能2号」も2023年に追加され（観光庁，2024）、熟練したスキルを有する外国人材の受け入れも可能になった。それに伴い日本語・英語・母語を用いて接客ができる外国人スタッフのニーズが高まっていき、人材育成としての日本語教育が期待されている。とりわけ、富裕層をターゲットにしたホテルなどのホスピタリティ産業の現場では、日本語での接遇コミュニケーション力を備えた人材育成が急がれている（中井・林，2024）。本研究では、外国人ス

スタッフが宿泊施設でのフロント業務や接客業務において求められる「接客コミュニケーション」、すなわち、「接客場面に適切なコミュニケーション」の可視化を行い、その成果を外国人ホスピタリティ人材の育成に還元したいと筆者らは考えている。今後、外国人雇用が推進される中、ホテル接客業務に特化した「観光日本語教育」（観光業界で働くための日本語教育）が必要と考えられ、本研究の成果は、「上質なサービス創出に求められる人材育成に言語の側面から資するものである」（中井・林，2024）ことを目指す。しかし、宿泊業における外国人材の雇用において、十分な言語スキルを持つ優秀な人材確保は困難であることが指摘されている（吉田，2019）。

そこで、本研究では、台湾のホテルが既に多言語対応スタッフを配置していることから、日本人観光客に対して日本語で対応している台湾人ホテルスタッフの接客対応について実態調査を行う。そして、「断り」の談話は、藤森（1995）が述べているように「対人関係修復行為」が発揮される特徴を持つことから接客場面においても同様であると考え、断りのロールプレイで発話データを抽出し、分析を行うことにした。そして、林（2024）の日本人スタッフのデータと比較し、台湾人スタッフの特徴を明らかにすることを本研究の目的とする。本研究で扱う接客日本語コミュニケーションの可視化は、観光日本語の下位に位置付け、この研究成果が観光日本語教育という領域の確立に寄与すると幸いである。

第1章では、本研究の背景について述べ、第2章では、研究動向、観光日本語教育、断り場面の先行研究、林（2024）を中心に概観する。第3章では、調査協力者、調査内容と分析方法について述べ、第4章では、談話から収集した意味公式の頻度の結果について述べ、高頻度の意味公式を日本人スタッフのデータと比べる。そして談話からみた「接客対応の意味公式」について、事例からまとめ、「気配りや配慮」が言語化された箇所と意味公式を抽出する。さらに「断り行動の意味公式」の順について特徴を述べる。最後に第5章で本研究をまとめる。

## 2. 先行研究

### 2.1 研究動向：職業別日本語教育（JOP）としての観光日本語教育

最近の日本語教育は多様化が進み、一般的な日本語教育（JGP: Japanese for General Purposes）に加え、目的別日本語教育（JSP: Japanese for Specific Purposes）やその下位分類の職業別日本語教育（JOP: Japanese for Occupational Purposes）にも注目が集まっている（黄，2021）。JOPにおいては、ビジネス日本語を代表例として多くの研究成果が上がっているものの、ホテルなど接客場面に特化した国内の日本語研究は、林（2018、2019、2020、2024）や吉田（2019）、山岡（2016）などの研究にとどまり、ビジネス日本語に関する研究と比べると非常に少ない。佐久間（2015）は「観光日本語教育」について、海外の観光に関連する日本語教育は発展している一方、日本国内の観光日本語教育は皆無に近いと述べている。ホテルに特化した教科書においては、海外と比べ、『サービス日本語—ホテルスタッフ編』（JAL ACADEMY，2003）や『ホ

テルの日本語』(林・他, 2023) などがあげられるが、英語教育やビジネス日本語関係の書籍と比べ非常に少ない。本研究では、観光ホスピタリティの言語要素を日本語教育の側面から捉え、とりわけ接客日本語コミュニケーション教育に還元することで、職業別日本語教育の深化・発展が進むと考えている。

## 2.2 客の要望に対する日本人スタッフの断り談話

「断り」に関する研究は、1990年代から Beebe & Takahashi (1990) や藤森 (1994) を始めとした多くの研究が盛んに行われるようになり、藤森 (1994: 3) は、断り行為を「相手との摩擦回避や人間関係の不均衡を修復し、維持するための言語行動がとられる」と考えており、対人関係を修復する行為であるとした。そこで筆者らはホテル場面における配慮や心遣いを最も発揮する言語行為は、対人関係修復行為を行う断り場面が最適と考えた。従って、本稿では、配慮や心遣いを発揮している言語行為の方略を「心配りや気遣い」と呼び、分析・考察を加える。また、藤森 (1995: 89) は、意味公式を「発話を社会的相互作用の中で見た場合の発話行為の具現化のための最小の機能単位」と定義し、分析を行なった。本研究においてもこの定義を援用する(本稿では意味公式を { } 内に示す)。

林 (2024) では、まず、「断り」の研究背景について概観した。主には、「日本語母語話者同士を対象とした研究」、「日本語母語話者と日本語学習者を対象とした研究」、「日本語とその他の言語間の対象研究」などが挙げられるとした(林, 2024: 24)。そしてビジネス場面に特化した研究も概観した上で、ホテル接客場面における日本人スタッフによる「断り」談話に特化した研究は限られていることを述べた(林, 2024)。本研究では、林の研究(2019、2020、2024)同様、実際に宿泊業に従事するスタッフを調査協力者にし、分析の対象とする。

林 (2024: 27) の研究では日本人ホテルスタッフの接客場面の「断り談話」を「客の要望を受けた後から客が承諾するまでの一連の言語行動」と定義した。そして、断り談話の中には、「断り行動の意味公式」群と「接客対応の意味公式」群があるとし、「断り行動の意味公式」の前後に「接客対応の意味公式」が共起されるとまとめた。例えば、客の要望を断る際の「お客さま、あいにく、満室でございます」という時、「満室でございます」と直接断る {結論} の意味公式の前に「お客さま」の {呼びかけ} や「あいにく」の {接客} が補足される。このような {呼びかけ} や {接客} を「接客対応の意味公式」と呼んでいる。また、これらの「断り行動の意味公式」の前後に補足部として「接客対応の意味公式」が現れるという現象は、ビジネス場面における喬 (2016) の研究においても、「確認」や「協調」などの補足が断り談話の中にあるという結果と類似していると林 (2024) で言及している。また、「断り行動の意味公式」の順には、「{詫び} - {弁明} / {結論} - {代案}」があり、接客場面ではない通常の場面同様の先行研究と同じ結果が得られたと述べている。

林 (2024) では、断り談話を構成する意味公式として藤森 (1994、1995) や蒙 (2008)、林 (2019) をもとに16種類の意味公式で分析を行った。表1では意味公式(16種類)と意味機能

と例をそれぞれ示す。①の {結論} は直接的な断り、②の {弁明} は理由や言い訳など間接的な断り、③の {詫び} は、謝罪、④は {代案}、⑤は相手の意向に添いたい旨の {共感}、⑥は {感謝}、⑦の {ためらい} は、「あのう」など発言を予測させる表出である。林 (2024) では、①から⑦までを「断り行動の意味公式」と呼び、スタッフが断るための意味公式群とし、藤森 (1994、1995) や蒙 (2008) を参考とした。そして、⑧は、客の要望や意向の {確認}、⑨は、ホテルの事情や状況を説明する {事情説明}、⑩の {行動表明} は、スタッフのこれからの行動を予告する表明、⑪は、「あいにく」などの前置きや「お待たせしました」などの定型表現で、まとめて {接遇} と呼ぶ。そして、⑫は客に対する {呼びかけ}、⑬は謝罪する前の {理由}、⑭の {提案} は、たとえ客の要望がなくても関係維持を保つために提案する。林・他 (2020) ではこのような提案を「一歩先の応対」と呼んでいる。⑮の {承知} は、客の要望に対する返答、⑯は、代替案や提案を提示する前の {条件提示} である。⑧から⑯までを「接遇応対の意味公式」と呼んだ。従って、本研究においても、「断り談話」の定義と「断り行動の意味公式」群・「接遇応対の意味公式」群の意味公式を援用する。

表1 客の依頼に対するスタッフの断り対応についての意味公式

| 意味公式     | 意味機能                                 | 例 (林, 2019の事例より抜粋)                            |
|----------|--------------------------------------|---|
| ① {結論}   | 直接的な意図の表出<br>直接的断り                   | 「通路側はお取り出来ません」「お客さまにお求めいただくことができません」          |
| ② {弁明}   | 相手の意向に添えない旨の表出で、断りの原因、理由、言い訳を表す間接的断り | 「ただいま朝日新聞の在庫を切らしておりますので」「先ほど全て売り切れてしまいました」    |
| ③ {詫び}   | 相手の意向に添えないことを負担に感じている表出              | 「申し訳ございません」「誠に申し訳ございません」                      |
| ④ {代案}   | 相手との関係を維持したい旨の積極的な表出。代替案を提示する。       | 「雑誌をいくつかお持ちしますか」「白いご飯とあと何かお肉かお魚か、見繕うことはできますが」 |
| ⑤ {共感}   | 相手の意向に添いたい心情の表出                      | 「そうなんですネ」「そうでしたか」「さようございましたか」                 |
| ⑥ {感謝}   | 相手に理解を示してもらったことによる表出                 | 「恐れ入ります」「こちらこそ、ありがとうございます」                    |
| ⑦ {ためらい} | 相手にためらいのポーズを表し、発言を予測させる旨の表出          | 「あのう (あの一)」、「あのう、まあ」                          |
| ⑧ {確認}   | 客の要望を確認する。                           | 「お客様は白いご飯がお好きですか」                             |
| ⑨ {事情説明} | スタッフのまたは、会社の事情や情報を説明したりする。           | 「確約ではないんですけども、」「前のほうは少し空席があるようですが、」           |

|          |                        |                              |
|----------|------------------------|------------------------------|
| ⑩ {行動表明} | スタッフの行動の予告の表明          | 「ご予約を変更しておきます」「すぐにお調べいたします」  |
| ⑪ {接遇}   | 接遇表現：クッション言葉           | 「恐れ入りますが」「あいにく」              |
| ⑫ {呼びかけ} | 客に対する呼びかけ              | 「お客様」「〇〇様」                   |
| ⑬ {理由}   | 詫びの理由                  | 「お選びいただくことができません」            |
| ⑭ {提案}   | 相手との関係を維持したい旨の積極的な表出。  | 「牡蠣が生で食べられるところがございません」       |
| ⑮ {承知}   | 客の要望に対する返答             | 「かしこまりました」「わかりました」           |
| ⑯ {条件提示} | 断りの保留：条件付きで代案や提案を提示する。 | 「もし、ご移動できるようでしたら」「もし、よろしければ」 |

(林, 2024 : 28から抜粋)

### 2.3 研究意義とリサーチクエッション

本研究の目的は、台湾のホテルにおける日本語対応をする台湾人スタッフの接客を、対人関係修復を發揮する断り場面を通して分析する。そして、林 (2024) の日本人スタッフの断り場面と比較し、台湾人スタッフの断り談話から特徴を明らかにし、「心配りや気遣い」について言語と意味機能（意味公式）の側面から分析する。日本人が思う「心配りや気遣い」は、異文化の人には抽象的で分かりづらく、具体的に言葉と意味機能で示し、教えなければならないと筆者らは考えている。また、意味機能（意味公式）を日本語学習者に導入する理由は、暗記に頼らない日本語教育を行うべきであると考えからである。そこで「心配りや気遣い」が「ことば化」された箇所や意味公式を談話から抽出し、日本語学習者に示すべき言語表現と意味機能（意味公式）について述べ、日本語教育で指導すべき点を取りあげる。以下、林 (2024) を参考にリサーチクエッションを立てる。

- ① 断り談話の中でどのような意味公式が使用されるのか、それぞれの頻度は何か。
- ② ①の頻度の高い意味公式を日本人スタッフと比べ、それぞれの特徴は何か。特に、「心配りや気遣い」が言語化されている箇所とその意味公式を抽出し、その特徴は何か。
- ③ 接客場面における断り談話から見える「接客対応の意味公式」群と「断り行動の意味公式」群の意味公式のそれぞれの特徴は何か。

本研究では、「断り談話」を「客の要望を受けた後から客が承諾するまでの一連の言語行動」と定義し (林, 2024 : 26)、スタッフの言語行動を分析の対象とする。

### 3. 調査方法

#### 3.1 調査協力者

調査協力者（被験者）<sup>2</sup>は、台湾のホテルに勤める日本語対応をしている台湾人ホテルスタッフ5名と日本人客役の60代の日本人女性1名である。調査協力者の内訳を表2に示す。ホテルの種類は、ハイエンド（HE）3名、アッパーミドル（UM）1名、カジュアル（CJ）1名である。そして5名の内、4名が大学の専攻が日本語で、3名は日本でのインターンシップ（IS）経験者で1名は旅館での就業経験者であった。協力者には本調査で記載されているロールプレイの実施だけでなく、国別宿泊者の違いなどについて日本語でインタビューを実施し、日常会話において支障なく日本語で意思疎通ができ、談話レベルでのやり取りができたことから、中・上級以上の話者と判断した。

表2 台湾のホテルスタッフ協力者の内訳

| ホテル名<br>(種類) | 性別 | 氏名 | 担当        | 専攻・IS専攻など                               |
|--------------|----|----|-----------|---|
| TS (UM)      | 男性 | H氏 | ナイトフロント主任 | 旅行業（日系）を経て現職                            |
| HG (HE)      | 女性 | J氏 | フロント      | 日本語専攻 / IS経験者                           |
| GR (HE)      | 女性 | B氏 | インフォメーション | 日本語専攻 / IS経験者                           |
| KG (HE)      | 女性 | K氏 | フロント副主任   | 日本語専攻 / 京都・山梨・神奈川にてワーキングホリデーで旅館の中居を経て現職 |
| CT (CJ)      | 男性 | C氏 | フロント      | 日本語専攻 / IS経験者                           |

(筆者が作成)

#### 3.2 調査内容と分析方法

「断り」談話のデータの収集法は、場面を2つ設定し、ロールプレイを実施した。「断り」の先行研究では談話完成テスト（DCT）が主流だと林（2024）で指摘しているが、より自然談話に近い分析を行うためにロールプレイで談話を収集し、文字化して分析の対象とした。日本人スタッフと比較するためにロールプレイは、林（2024）と同じ内容で行った。以下に2つのロールプレイの内容を示す。

場面1：ホテル内のレストランの席が空いているか確認してほしいという要望に対し、ラストオーダーの時間が過ぎているので断るという設定

場面2：シングルルームの宿泊客がダブルルームに変更してほしいという要望に対し、ダブルルームは満室であるため断るという設定

(林（2024：27）を修正しまとめた)

断りのデータは、林（2024）の意味公式（表1）を用いて分析する。以下の表3に7つの「断り行動の意味公式」と9つの「接遇応対の意味公式」を示す。本研究ではこの16の意味公式で分析する。

表3 「断り行動の意味公式」と「接遇応対の意味公式」

|             |   |
|-------------|---|
| 「断り行動の意味公式」 | {結論} {弁明} {詫び} {代案} {共感} {感謝} {ためらい}                    |
| 「接遇応対の意味公式」 | {確認} {事情説明} {行動表明} {接遇} {呼びかけ} {理由} {提案}<br>{承知} {条件提示} |

林（2024：29）

以下、日本人の断り談話の一部を抜粋し、どのようにして意味公式を収集するのか、それぞれの発話に意味公式をつけた例を以下に示す。

<断り談話と意味公式の例>

スタッフ：お客さま {呼びかけ}、申し訳ございません {詫び}。

あいにくですが {接遇}、

館内のレストランは9時まででございまして、、 {弁明}

今からのご利用ですか {確認}。

客：はい

スタッフ：お部屋でルームサービスか {代案}、ホテル近くのレストランなどございますが、いかがでしょうか {代案}。

（林，2024：35を参考に筆者が修正）

上記の会話例では、「断り行動の意味公式」は、{詫び}、{弁明}、{代案}で、「接遇応対の意味公式」は「断り行動の意味公式」の前後に {呼びかけ}、{接遇}、{確認}などが現れているのがわかる。分析手順としては、まず、上記に示したような意味公式を台湾人ホテルスタッフの2つの場面の10談話から取り出し、場面1と場面2を比較するため、それぞれの総数を分母とし、16種類の意味公式の頻度について平均値を算出する。そして、頻度の順位が高い意味公式の特徴と思われる談話からそれぞれ、分析・考察を加える。本研究では、客の要望に添おうとするスタッフの「心配りや気遣い」を言葉で具現化、あるいは「ことば化」した箇所や意味機能（意味公式）を抽出し、日本語教育に還元すべき内容を検討する。

## 4. 結果と分析・考察

### 4.1 意味公式の頻度からの結果と考察

台湾人スタッフ5名の場面1からは116、場面2からは109、計225の意味公式が収集され、これを分析の対象とし、それぞれの頻度別の意味公式の結果を図1で示す(%で計算し、回数として示す)。図1は、場面1と場面2の頻度の内訳である<sup>3</sup>。

使用頻度の高い順で見ると、場面1の第1位が{事情説明}の22.41回、第2位が「あのう」などの{ためらい}の13.79回、第3位が{弁明}と{代案}の9.48回であった。また、場面2の第1位も{事情説明}で15.6回、第2位が{詫び}の14.68回、第3位が「お待たせしました」の定型表現や「あいにく」などの前置き表現の{接遇}の12.84回であった。2つの場面では、「接遇対応の意味公式」の中で{事情説明}が最も多く、続いて{接遇}、{行動表明}などの頻度が高かった。そして「断り行動の意味公式」では、{詫び}、{弁明}、{代案}などの意味公式の頻度が高かった。しかし、本研究の調査結果は、データ数が不足しているため、一般化は避け、今後は統計的に有意なデータ数を収集する必要がある。また、注目すべき点は、謝罪の前置きの{理由}が1度も出現しなかった点である。この点についての言語分析は、今後の課題とするが、謝罪の前の「ご不便をおかけし」や「ご迷惑をおかけし」などの詫びの理由を述べることは、観光日本語教育に取り入れるべき内容である。

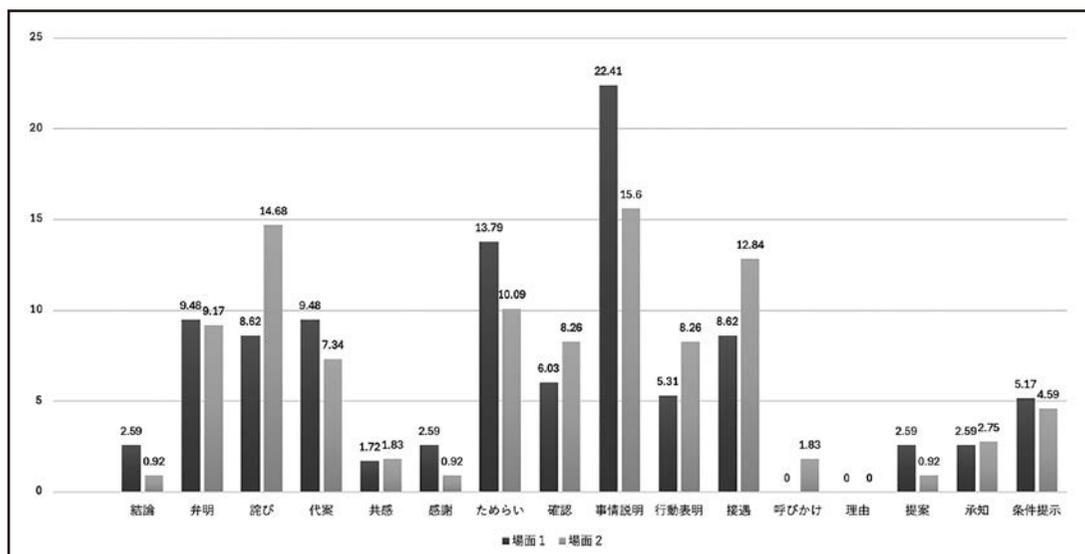


図1 台湾人日本語対応スタッフによる場面1と場面2の意味公式の頻度の内訳

林・岩田 (2024: 120)

次に日本人スタッフの結果を振り返ってみよう(図2に詳細を示す)。「場面1の第1位は{確認}の14.81回、第2位は、{弁明}の11.11回、第3位は{事情説明}の10.19回」(林、

2024 : 30-31) で、「場面2の第1位は {確認} と {行動表明} の14.67回、第3位が {接遇} の10回」(林, 2024 : 31) であった。2つの場面では、「接遇対応の意味公式」は、{確認} が最も多く、次に {行動表明}、{接遇}、{事情説明} などの頻度が高く、台湾人スタッフ (図1) の頻度とは異なっていた。「断り行動の意味公式」に関しては台湾人スタッフと同様、{弁明}、{ためらい}、{詫び}、{代案} の頻度が高かった。

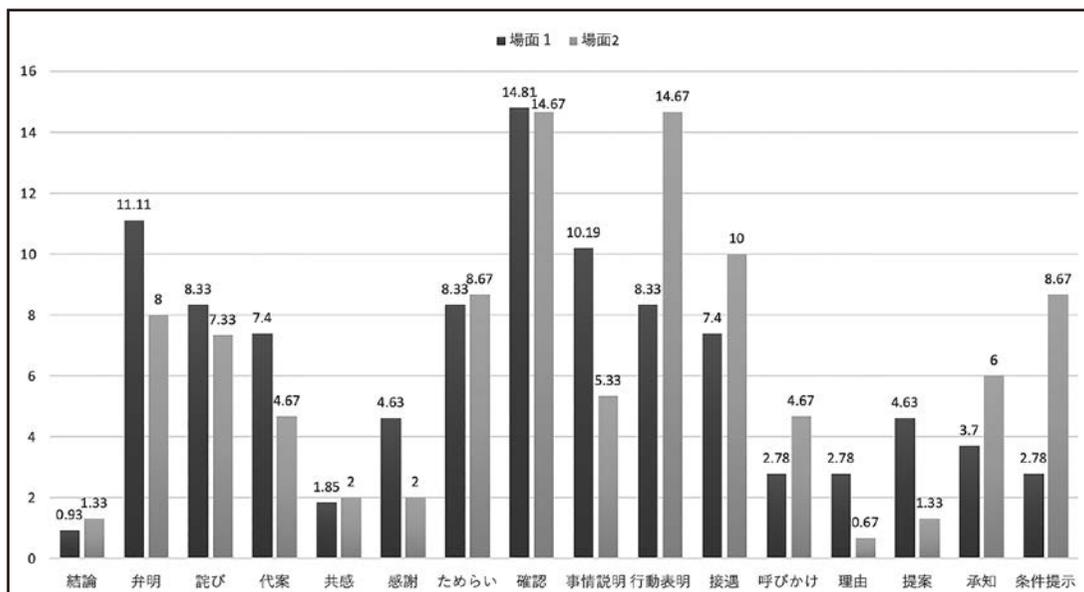


図2 日本人スタッフの場面1と場面2の意味公式の頻度の内訳

(林, 2024 : 31 抜粋)

図1 (台湾人スタッフ) と図2 (日本人スタッフ) を比較するため、以下の表4にまとめる。そして台湾人スタッフの断りの談話の特徴について頻度の観点からまとめる。表4では、アンダーラインで示した {ためらい}、{弁明}、{詫び}、{代案} 以外の意味公式は全て「接遇対応の意味公式」の {事情説明} や {確認}、{行動表明}、{接遇} などの意味公式で、「断り」に対して関係修復をしようとして気遣っていた。

表4 台湾人S (スタッフ) と日本人S (スタッフ) の使用頻度の高い意味公式

|     |      | 第1位         | 第2位             | 第3位                         |
|-----|------|-------------|-----------------|-----------------------------|
| 場面1 | 台湾人S | {事情説明}      | { <u>ためらい</u> } | { <u>弁明</u> }・{ <u>代案</u> } |
|     | 日本人S | {確認}        | { <u>弁明</u> }   | {事情説明}                      |
| 場面2 | 台湾人S | {事情説明}      | { <u>詫び</u> }   | {接遇}                        |
|     | 日本人S | {確認}・{行動表明} |                 | {接遇}                        |

林・岩田 (2024 : 121)

台湾人スタッフは2つの場面において第1位が「接客対応の意味公式」の {事情説明} で、断った後、{代案} を述べ、その代案について詳しく {事情説明} していた。一方、日本人スタッフは、両場面において「接客対応の意味公式」の {確認} が1位であった。林 (2024) では、{確認} には2つのタイプの確認があるとし、客の要望を確認する場合と客に最適な {代案} を提示する前にまずは {確認} すると事例より説明した。表5では、台湾人日本語対応スタッフの断り行動 ({詫び}、{弁明}、{代案}) の中の {事情説明} の位置と、日本人スタッフの断り行動の中の {確認} についてまとめた。

表5 断り行動の意味公式の中にある {事情説明} と {確認}

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 台湾人の断り談話の中の {事情説明}         | {詫び} → {弁明} → {事情説明} → {代案} → {事情説明}<br>・ {代案} の前後に、{事情説明} を繰り返す               |
| 日本人の断り談話の中の {確認} (林, 2024) | {確認} → {詫び} → {弁明} → {確認} → {代案}<br>・ 客の要望に対する {確認}<br>・ 客にとって最適な代案を出すための {確認} |

(筆者作成)

次に実際の談話から台湾人スタッフの {事情説明} と日本人スタッフの {確認} について談話データより概観する。

## 4.2 談話から見た「接客対応の意味公式」

### 4.2.1 台湾人スタッフの {事情説明}

台湾人日本語対応スタッフの頻度が一番高かったのは、{事情説明} であったが、どのような談話の中に出現しているのか、以下、実際の談話データより概観する (事例1)。

事例1 J氏の場面1の客に断った後の談話

スタッフ：もし、あのう {ためらい}、館内でお食事したい場合には {条件提示}、あのう {ためらい}、こちらのバーが夜遅くまでは営業しておりますので {事情説明1}、そちらで簡単な食事もできますが {代案1}、それともルームサービスのほうが遅くまでは提供しておりますので {代案2}。

客：なるほど

スタッフ：はい、部屋にもメニューがありまして {事情説明2}、そのメニューをご覧しましたら、もしご利用、注文したいメニューがありましたら {条件提示}、オペレーターとルームサービスで電話して、いつでも注文できますので {事情説明3}。

客：そうなんです。ただ、ちょっと麺類が食べたくて。「再依頼」→屋台を案内 (中略) →客の承諾

事例1はJ氏の場面1の談話で、客にレストランはラストオーダーが過ぎてしまっていることを伝えた後、簡単な食事ができるという {代案1} については、{事情説明1} でバーが夜遅くまであいていることを説明している。また、ルームサービスをやっているという {代案2} に対しては、{事情説明2} で部屋にメニューがあることを説明し、{事情説明3} では、メニューを見て注文したければいつでも電話できるという旨の説明を行っている。このように {代案} を出す前の {事情説明} や {代案} を出した後、詳しく {事情説明} していることがわかる。これはレストランのラストオーダーの時間が過ぎてしまったことに対し、{代案} で満足していただくとする対人関係修復作業のために {代案} を補足するため、{事情説明} を繰り返しており、この行動は客に対する心配りや気配りの表れ、つまり「ことば化」された箇所であると考えられる。{代案} について補足説明をすることによって客の満足感を得られる行為であると言える。つまり、この {事情説明} は、客への配慮を具現化した言語行動であると考えられる。しかし、{事情説明} は、接遇場面ではない「断り」の先行研究からも {事情説明} が現れているので、これは、断りの際の対人関係修復のストラテジーなのか、接遇応対としての「心配りや気遣い」であるかは、現段階において断定できない。さらに、{代案} についての補足としての {事情説明} については、{代案} を立てた後に代替案の内容を {事情説明} で詳しく説明しているが、それは、客への配慮、つまり客の要望に添いたいとするスタッフの心配りや気遣いが言葉と意味公式で具現化された言語行動が見られるため、日本語教育で扱うべき内容と考える。

また、この談話では、客が麺類を食べたいという要望があり、結局、近くの屋台を案内する談話と続いている。もし、何を食べたいのか、{確認} を行った上で最適な {代案} を出していれば、バーの営業時間や、ルームサービスの情報などの {事情説明} は不要だったのではないだろうか。

場面1において代案の前に {確認} を行っていたのは、H氏のみであった (表6のH氏)。また、J氏の日本語の誤用は、「ご覧でしたら」や「ありまして」、助詞の「で」などのローカルエラー<sup>4</sup>ばかりで、特に理解できないという誤用ではなかった。

次に5人の談話データより、代案について補足説明を行っている {事情説明} について以下、表6にまとめた (わかりやすいように {代案} と {事情説明} にグレーのマーカを入れた)。

場面1と場面2の10の {代案} 以降の談話を分析すると、B氏の場面2以外の全ての談話では、事例1のJ氏と同じように {代案} の後には {事情説明} で {代案} の補足説明をしていたことが明らかとなった。

表6 {代案} 後の {事情説明}

| ホテル名<br>(種類) | 性別 | 氏名 | 意味公式   |
|--------------|----|----|--|
| TS (UM)      | 男性 | H氏 | 場1: {確認} {代案} {行動表明} {事情説明} {事情説明} {事情説明}<br>{行動表明} {詫び}<br>場2: {代案} {条件提示} {行動表明} {事情説明} {詫び} |
| HG (HE)      | 女性 | J氏 | 場1: {事情説明} {代案} {代案} {事情説明} {条件提示} {事情説明}<br>場2: {代案} {共感} {弁明} {事情説明} {詫び}                    |
| GR (HE)      | 女性 | B氏 | 場1: {代案} {接遇} {事情説明} {事情説明}<br>場2: 代案なし {弁明} {事情説明} {詫び}                                       |
| KG (HE)      | 女性 | K氏 | 場1: {代案} {ためらい} {事情説明} {接遇} {詫び} {事情説明}<br>場2: {ためらい} {代案} {事情説明} {事情説明} {ためらい}                |
| CT (CJ)      | 男性 | C氏 | 場1: {代案} {事情説明} {事情説明} {条件提示} {接遇} {提案}<br>場2: {代案} {事情説明} {事情説明} {条件提示} {行動表明}                |

(筆者作成)

それでは、次の事例2では、K氏の場面2の談話からも概観する。

#### 事例2 K氏の場面2の代案の後の事情説明

スタッフ：あのう {ためらい}、クローズではいかがでしょうか、近づけるとか {代案}、部屋の大きさは、大体そんなに変わりません {事情説明}。当館のお部屋は、大体同じサイズでベッドだけ違いますんで {事情説明}、、、か、あのう {ためらい} (と言って次の代案を提供)

事例2のK氏は「本日はダブルルームも満室となっておりますんで」と {弁明} で断っておいて、ベットを近づけて大きくしてはどうかという {代案} を出した後、ホテルの部屋について状況を説明しているのがわかる。この後、料金を説明し、次の日から変更することになった。J氏の {事情説明} の場合同様、{代案} について補足説明を行っている。これも前述したように台湾人スタッフの接遇応対としての客への心配りや気遣い、つまり客の要望に添いたいとするスタッフの態度が「ことば化」された「心配りや気遣い」であると考えると同様に、客への心配りや気遣いが反映された対人関係修復が行われている事例であると言えよう。

#### 4. 2. 2 日本人スタッフ (I氏) の {確認}

次に日本人スタッフは、{代案} についてどのような心配りや気配り・配慮を行っているのだろうか。前述したように図2では、第1位が {確認} で、林 (2024) では、2つの要素のうち、1つは客の要望に対する {確認} で、もう1つは「客にとって適切且つ最適な {代案} を

提供するための {確認} を見ることができる」(林, 2024:39) と述べ、{確認} の重要性について述べている(表5)。そこで林(2024)より日本人スタッフの「接遇対応の意味公式」の2つの {確認} の事例から概観する。次の事例3は、客の要望について {確認} する談話で、事例4は、2つ目の確認の特徴である。客が何を期待しているのか、しっかり要望を {確認} してから {代案} を立てる様子が、事例4からもわかる。

事例3 I氏の場面2の客の要望に対する {確認} の談話

客 : あの一、すいません。802号室の田中ですけど。ダブルに変更したいんですけど

スタッフ : かしこまりました {承知}。少々お待ちください {接遇}。

確認いたします {行動説明}。802の田中様ですね {確認}。

(林, 2024 : 38)

事例3では、客の要望を受け、まずは客の部屋番号と氏名の {確認} をしているのがわかる。これは客の宿泊状況を確認した上で、正しく変更の案内をするための言語行動であり、この「802の田中様ですね」という {確認} も客への心配りや配慮の態度を「ことば化」した部分と言えるのではないだろうか。次に事例4は、I氏の場面1の {代案} を提案する前の {確認} についての談話である。

事例4 I氏の場面1の客へ {代案} を出すための {確認} の談話

スタッフ : お食事は、結構たくさん多めに食べるぐらいの？ 軽い感じぐらいのほうがよろしいですか。 {確認1}

客 : いや、ちょっと、軽い感じでもいいんですけど。はい、、、ちょっと和食が食べたい。

スタッフ : 和食で？ {確認2} では、この近くで遅くまで、タクシーで行かれるということでもよろしいですか。 {確認3}

客 : はい

スタッフ : では、あのできるだけ近い所で遅くまであいているレストラン、ご紹介させていただきます。 {行動表明}

客 : あ、そうですか。

スタッフ : で、こちらとこちらとか、いかがでしょうか。 {代案}

(林, 2024 : 39-40より抜粋)

事例4では、日本人スタッフはいくつかの {確認} を行なってから客にとっての最適な「で、こちらとこちらとか、いかがでしょうか。」という {代案} を出している。このように {代案} を出す前に3つの {確認} を行い、結果、「できるだけ近いところで、遅くまであいているレ

レストラン、ご紹介させていただきます」という {行動表明} を述べた上で、{代案} を「こちらとこちら」と2つ述べている。{代案} を2つ以上提示することは、お客さまにどちらか選択してもらうことになり丁寧度が上がり (林, 2019)、これも「心配りや気遣い」が発揮された言語行動と言えるだろう。さらに、{確認} した上で、客にとって良い {代案} を提示することができ、客への最大の配慮が見られ、この {確認} も客の要望に添いたいとするスタッフの心配りや気遣いを「ことば化」した箇所であると言えるだろう。そして「お食事は、結構たくさん多めに食べるぐらいの？ 軽い感じぐらいのほうがよろしいですか」などの「{確認}」の言語行動は、観光日本語教育の内容に盛り込むべき項目であると考えられる。

#### 4.3 談話から見た「断り行動の意味公式」の順と {詫び}

次に台湾人日本語対応スタッフの「断り行動の意味公式」が、断り談話の中でどのように出現しているのか、日本人スタッフの結果 (林, 2024) と比較しながら、B氏とH氏の事例を概観した上で、全体をまとめる。次の事例5は、B氏の場面1の談話で、客の要望から代案を提示するまでの談話である。

事例5 B氏の場面1の客の「断り行動の意味公式」(客の依頼から代案まで)

客 : すみません。あのう、ちょっと10階のレストランに行きたいんですけど、席が空いてるか確認してみてくださいませんか。

スタッフ : 申し訳ございません {詫び}。あいにく {接遇} 今は、あのう {ためらい}、レストランは9時までなんですから {弁明}、

客 : そうですか。

スタッフ : はい、もう今は閉まっております {結論}。

また、あのう {ためらい}、2階はナイトバーはありますので、いかがでしょうか {代案}

客 : ナイトバーですか。

(中略) →客の承諾

事例5では、まず、{詫び} の次に {弁明} と {結論}、そして {代案} という順で「断り行動の意味公式」が構成されていた。そして {弁明} の前には「あいにく」というクッション言葉、つまり {接遇} の意味公式が使われている。{弁明} に添えて使用することで、緩和される機能を持つ。この {接遇} も、「心配りや気遣い」が発揮されていると言えるのではないだろうか。単に「レストランは9時までなんですから」と {弁明} で断るのではなく、客の要望に添えない旨を「あいにく」と前置きすることで、客に対する「心配りや気遣い」が「ことば化」した事例であると考えられる。従って、このような前置き ({接遇}) 表現も観光日本語教育に取り入れるべき内容である。また、{ためらい} は断り行動の {弁明} と {結論} の前に共起

することで単なる発言を予測させる表出ではなく申し訳ない気持ちの表出とも言えると推察する。しかし、詫びの気持ちがかもっているかなどは、音声的分析が必要で今後の課題である。この「{詫び} - {弁明} / {結論} - {代案}」の順は、林 (2024) の日本人スタッフと同じ結果が見られた。また、「レストランは9時までなんですから」という「カラ型」の {弁明} については、日本人スタッフのデータには全く見られなかった。日本人スタッフのデータからは、「レストランは9時までですので」のような「ノデ型」や「テ型」、「ノダ型」、「命題型」などが現れた。これらの「{詫び} - {弁明} / {結論} - {代案}」の順は、観光日本語の教育内容に組み込むべき課題と考える。一方、日本人の「断り行動の意味公式」と異なるH氏（事例6）とJ氏（事例7）の断りを場面1から見てみよう。

事例6 場面1のH氏の「断り行動の意味公式」の（客の依頼から代案まで）

客 : ちょっとレストラン、10階のレストラン、席が空いてるか、ちょっと確認してもらいたいんですけど。

スタッフ : はい。えっと、本日、席あいていますが {事情説明}、ここ、9時半まで営業しておりますので {弁明}、ご予約を承ることができません {結論}。

ご了承ください {接遇}。すいません {詫び}。

客 : え、何か食べたいんですけどね

スタッフ : えっとそれは、ですね。えっと、料理のご内容などは、ご希望の内容はどのような {確認}。

客 : 希望ですか。台湾料理がいいな

スタッフ : はい。今、こちら、この付近で、徒歩で、10分ほどでまだ営業して {事情説明}、10時まで、10時半まで営業している店がございますので {代案}、こちらをご案内させていただきます {行動表明}。

（中略）→客の承諾

事例6では、「断り行動の意味公式」は {弁明} - {結論} - {詫び} - {代案} の順になっており、{詫び} は冒頭には来ず、{弁明} と {結論} の後にきている。事例4のようにまずは {詫び} を言うのとは異なっていた。そして、日本人データの事例3と同じように「料理のご内容などは、ご希望の内容はどのような」と {確認} をして客の要望を聞いてから {代案} を出しているのがわかる。さらに、{詫び} の前には、「ご了承ください」と {接遇} の意味公式があるが、正しくは、「ご了承いただけますと幸いです」、あるいは「申し訳ございません」と {詫び} を入れることで相手への負担を軽減するが、これまで「ご了承ください」を使用した日本人データがないので、この点は、今後の課題で、データ収集を継続しなければならないと考える。

次に台湾人スタッフのJ氏の場面1の談話（事例7）を見てみよう。

事例7 J氏の場面1の「断り行動の意味公式」(客の依頼から代案まで)

客 : ちょっとレストラン、10階のレストラン、席が空いてるか、ちょっと確認してもらいたんですけど。

スタッフ : はい、上のレストランですね。{確認}

客 : はい。

スタッフ : 今は、このレストランは、あのう {ためらい}、9時までなので、今はもう営業時間が過ぎていて {弁明}、今、あいておりませんが {結論}、、、もし、あのう {ためらい}、館内でお食事したい場合には {条件提示}、あのう {ためらい}、こちらのバーが夜遅くまでは営業しておりますので {事情説明}、、、そちらで簡単な食事もできますが {代案}

(中略) →客の承諾

事例7では、{弁明} - {結論} - {代案} という順に「断り行動の意味公式」が見られ、{詫び} は最後の承諾までの談話の中には見られなかった。また、この「そちらで簡単な食事もできますが」という {代案} の後には {事情説明} が繰り返されていた。

事例5と事例6、事例7で「断り行動の意味公式」の順について断り談話の事例から概観したが、次に「断り行動の意味公式」の順について全体を把握するため、「断り行動の意味公式」だけを取り上げ、表7にまとめる（{ためらい} も削除する）。

表7 断り行動の意味公式の順

|         |          |   |
|---------|----------|---|
| TS (UM) | H氏<br>男性 | 場1: {弁明} - {結論} - {詫び} - {代案}<br>場2: {詫び} - {弁明} - {弁明} - {代案} - {詫び} |
| HG (HE) | J氏<br>女性 | 場1: {弁明} - {結論} - {代案}<br>場2: {結論} - {詫び} - {代案}                      |
| GR (HE) | B氏<br>女性 | 場1: {詫び} - {弁明} - (繰り返し) - {代案}<br>場2: {詫び} - {弁明} - (繰り返し)           |
| KG (HE) | K氏<br>女性 | 場1: {詫び} - {弁明・結論} - {代案}<br>場2: {詫び} - {弁明} - {代案}                   |
| CT (CJ) | C氏<br>男性 | 場1: {弁明} - {代案}<br>場2: {詫び} - {弁明} - {代案}                             |

(林・岩田, 2024 : 121より修正)

表7では、客の要望に対し、場面1で {詫び} を冒頭に述べていたのは、B氏とK氏で、場面2では、H氏、B氏、K氏、C氏であった。{詫び} に関する要因は、文化差によるものと推察するが、異文化によっては、迷惑をかけたことに対して謝罪しない場合があり、それが影響しているのか、または、台湾人の母語からの影響によるものか、その要因を明らかにすること

はできなかった。さらに、B氏は、{詫び} - {弁明} を繰り返し行うだけで、場面2においては、{代案} もなかった。その要因は、B氏がフロント担当ではなく、インフォメーション担当であったため、経験がなかったからと考えられ、調査デザインを再考していかなければならないと考える。

## 5. おわりに

本研究は、「接客場面に適切なコミュニケーション」の可視化を通して、その成果を外国人ホスピタリティ人材の育成に還元したいと考え、台湾で日本語対応する台湾人ホテルスタッフの特徴を明らかにし、観光日本語教育に貢献できる要素を抽出した。まず、接客場面による2つの場面の断り談話をロールプレイから抽出し、文字化したデータを意味公式の観点から分析を行った。本研究では、3つのリサーチクエッションをたて、研究を進めた。まず、①の意味公式の頻度とその特徴については、台湾人日本語対応スタッフの談話の中で最も多く使用されているのが、{事情説明} であり、②の日本人スタッフと比べた分析では、{確認} が最も多く見られた。さらに③の断り談話から見える「接遇対応の意味公式」と「断り行動の意味公式」の特徴については、事例から概観した。その結果、これらの{事情説明} や{確認} などの「接遇対応の意味公式」は、「心配りや気遣い」が最も発揮されており、その談話は、言語で具現化された箇所であると分析した。しかし、本研究はホテルスタッフ5人からの調査で、データ数が不足しているため、一般化することは困難であると考ええる。

そして「断り行動の意味公式」には、日本人スタッフと同じような「{詫び} - {弁明} / {結論} - {代案}」の順である談話と{詫び} が冒頭に来ない事例や{詫び} がない事例を取り上げ、比較しながら述べた。そして、これらも観光日本語教育、いわゆる接遇コミュニケーション教育の中で取り上げるべき事案であると論じた。

本研究では、台湾人日本語対応スタッフの断り談話を意味公式から分析することで、日本人スタッフの断り行動とは異なっていることが見えてきた。その違いの原因を明らかにすることはできなかったものの、台湾人スタッフの「心配りや気遣い」の態度が「ことば化」された箇所を抽出し分析することができた。今後の課題としては、これらを「心配りの気遣いのストラテジー」と称し、規定基準や定義、理論的背景などを検討しなければならないと考える。さらに、統計的に有意なデータを収集し、分析を継続していく必要がある。そして、今後の研究も含め、研究成果が観光日本語教育研究分野の発展の一助となれば幸いである。

### 【注】

- 1 2024年9月28日に行われた韓国日本語学会の予稿集で発表した林・岩田(2024)では、談話中の意味公式の総数や頻度に注目したため、実際の事例で示しながら述べていなかった。そこで、

本研究において、この頻度の結果に加えて談話の事例から {事情説明} と {確認} がどのように機能されているか、分析・考察する。そして、台湾人スタッフの「断り行動の意味公式」の特徴を談話データから明らかにする。

- 2 本研究は、城西国際大学研究倫理審査承認番号 14Y230035 を得ている。
- 3 小数点第3位を四捨五入したので、種類別の平均値の総数は、場面1は100.99%で場面2は100%であった。
- 4 学習者の誤用においてローカルエラーは、間違えていても十分に理解できるレベルの誤用であり、話者の意図から異なって伝わってしまうような理解不能のグローバルエラーではない。

### 【参考文献】

- 黄海洪 (2021) 「JSP (Japanese for Specific Purposes) の一考察-職業目的の日本語 (JOP) の下位分類の整理を通して」『BJジャーナル』4, 58-70
- 観光庁 (2024) 「宿泊分野における外国人材受入れ (在留資格「特定技能」)」  
[https://www.mlit.go.jp/kankochou/seisaku\\_seido/kihonkeikaku/jizoku\\_kankochi/kankojinzai/ninaitekakuho/tokutei\\_gino.html](https://www.mlit.go.jp/kankochou/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/kankojinzai/ninaitekakuho/tokutei_gino.html) (2024年12月6日閲覧)
- 喬曉筠 (2016) 「ビジネス場面における依頼への断り-日本語母語話者と台湾人日本語学習者の比較から-」『専門日本語教育研究』18, 45-48
- 佐久間克彦 (2015) 「海外日本語教育研究の課題」『海外日本語教育研究』創刊号, 2-24
- JAL ACADEMY (2003) 『サービス日本語-ホテルスタッフ編』凡人社
- 中井延美・林千賀 (2024) 「宿泊業に就く外国人スタッフのための接客日本語の研究」『2024年日本語教育国際研究大会 (ICJLE)』2024年8月3日米国ウイスコンシン大学マディソン校に於いて
- 林千賀 (2018) 「『察する』とは何か、その発話解釈のメカニズムを探る-関連性理論からの試み-」『城西国際大学紀要』26(2), 1-22 城西国際大学 [査読有]
- 林千賀 (2019) 「接客ビジネスにおける『客の要望に添えない場合のスタッフの断り談話とその応対]-意味公式の観点から-」『城西国際大学紀要』27(2), 1-28 城西国際大学
- 林千賀 (2020) 「接客場面で使用される定型表現の意味機能と共起する意味公式の分析-おもてなしの日本語教育を目指して-」『城西国際大学紀要』28(2), 1-29 城西国際大学
- 林千賀 (2024) 「客の依頼に対するホテルスタッフの断り談話の分析-断り行動と接客応対の意味公式に注目して-」『城西国際大学紀要』32(2), 22-44 城西国際大学
- 林千賀・岩田聖子 (2024) 「台湾ホテルスタッフの日本語による断り談話分析-意味公式の観点から-」『韓国日本語学会第50回国際学術発表大会 論文集』117-123 韓国日本語学会
- 林千賀・羽鳥美有紀・齋藤貢 (2023) 『ホテルの日本語 心で伝える接客コミュニケーション』アスク
- 藤森弘子 (1994) 「日本語学習者にみられるプラグマティック・トランスファー-『断り』行為の場合-」『名古屋学院大学日本語学・日本語教育論集』第1号, 1-19 名古屋学院大学

- 藤森弘子 (1995) 「日本語学習者にみられる『弁明』意味公式の形式と使用—中国人・韓国人学習者の場合—」『日本語教育』第87号, 79-89 日本語教育学会
- 吉田雅也 (2019) 「ホテル産業における外国人材の活用状況と課題 国内ホテルチェーンの事例研究」『日本国際観光学会論文集』26, 193-198
- Beebe, L.M., Takahashi, T, and Uliss-Weltsz, R. (1990) Pragmatic transfer in ESL refusals, in R.C. Scarcella et al (eds), *Developing communicative competence in a second language*, 55-73. Rowley, MA: Newbury House.
- 蒙韞 (2008) 「中国人日本語上級学習者の語用論的転移の一考察—依頼に対する断り表現のポライトネスの表し方から—」『国際開発研究フォーラム』第36号, 241-254
- 山岡祥子 (2016) 「京都の宿泊施設（旅館・ホテル）における接遇敬語の現状と課題」『平安女学院大学研究年報』16, 8-16

# An Analysis of a Survey on Receptive Language in Refusal Discourse related to Customer Service Situations and its implications for Japanese-Language Education in Tourism: A Case Study of Japanese-speaking Hotel Staff in Taiwan

Chiga Hayashi, Shoko Iwata

## Abstract

This study aims to expand Japanese language education for tourism in Japan by focusing on refusal discourse in customer service situations by Taiwanese staff who provide Japanese-language services in Taiwanese hotels, and analyzing it in terms of semantic formulas (units of semantic functions). In order to clarify the characteristics, the results were compared with those of Hayashi's (2024) study of data relating to Japanese staff. In order to conduct an analysis that is closer to natural discourse, data were collected from Taiwanese hotel staff in Taiwan who responded through role-plays in Japanese and were used as a subject for analysis. The data from the Taiwanese staff showed similar results to the Japanese refusal behavior, namely <apology-explanation/conclusion-alternative> (Hayashi, 2024: 33). The Taiwanese staff gave detailed explanations of the situation after offering alternatives, showing their consideration and care for the customers. However, Japanese staff members were characterized by the fact that they offered alternatives after confirming the customer's request, and there was a strategy of consideration and care in offering the most appropriate alternative for the customer.

**Keywords:** Japanese language education for tourism, reception behavior, semantic formula, refusal discourse, confirmation, explanation of circumstances