

〈研究論文〉

客の依頼に対するホテルスタッフの断り談話の分析 —断り行動と接遇対応の意味公式に注目して—

林 千 賀

【要旨】

本研究¹では、接客場面におけるホテルスタッフの断り談話について、意味機能の単位である意味公式に注目して分析を行い、その特徴を明らかにした。本研究は自然談話により近い分析をするためにホテルに従事するスタッフから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、接客コミュニケーション²場面における客の要望に対する断り談話の特徴として、〈 {詫び} - {弁明} / {結論} - {代案} 〉という断り行動の順序があり、それらの前後に現れる {確認} や {行動表明} などの接遇対応の意味公式があることがわかった。そして {ためらい} は客への配慮・気遣いを示す役割があり、{弁明} は断り談話の中で複数回出現する特徴があることも明らかとなった。{確認} は客の要望を正確に把握し、客にとっての最適な {代案} を提供するための戦略であることが談話分析からわかった。

キーワード：断り談話、意味公式、断り行動、接遇対応、接客場面、ロールプレイ

1. はじめに

ホテルなどの宿泊業は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが徐々に回復してきているものの、インバウンドビジネスも対応でき、上質なサービスの提供も行うことのできる人材が不足しており、人材確保の問題が深刻化している。この問題を解決するためには、外国人人材の確保が不可欠であり、その人材育成は喫緊の課題である。そして、接客コミュニケーションに関する日本語教育においてまず、何を教えるか、教育内容を検討しなければならない。

一方、最近の日本語学習者の多様化も進み、日本語教育も多様化している。一般的な日本語教育に加え、目的別の専門日本語教育 (JSP: Japanese for Specific Purposes) の教育も盛んに行われている。特に、JSPに下位分類される職業目的別の日本語 (JOP: Japanese for Occupational Purposes) が求められるようになっており、仕事に必要なコミュニケーション能力向上のためのコースが開設されている (黄, 2021)。代表的なものには、ビジネス日本語があるが、そのほか、ホテル観光業や宿泊業従事者、介護士、看護師、製造業従事者、技術研修生のための職業目的別の日本語教育のニーズがある (佐野, 2009、黄, 2021)。佐野 (2009: 10) は、JSP

を「明確な特定のニーズに基づく日本語教育」と Widdowson (1983) の ESP を基に定義して、一般的な日本語教育と区別している。最近では、羅 (2022) がキャビンアテンダント (CA) のための日本語教育のあり方について言及している。

ホスピタリティ教育において、特に接客コミュニケーションに関する研究は、藤田を中心とした研究³で、大きく前進した。最新の研究には藤田他 (2023) がある。そして日本語の接客コミュニケーションにおける語用論の観点からは、林 (2018、2019、2020、2021、2023)、中井他 (2019)、中井 (2020) が言語行為やポライトネス理論の視点から接客のためのコミュニケーションを分析している。日本語におけるホテル接客場面の断り談話の分析は林 (2023) があるが、ホテル接客場面における意味公式の総数や平均値からの分析に留まっていただけであった。そこで本研究では、林 (2023) の「断り談話」の意味公式の頻度の研究をさらに進め、談話レベルの断りを断り行動の意味公式と接遇対応の意味公式に注目し、それぞれどのような役割を果たしているのか検討する。そして、談話から見える「断り談話」の意味公式の特徴について、明らかにすることを本研究の目的とする。

2. 研究背景と問題提起

2.1 研究動向

「断り」に関する研究は、Beebe & Takahashi (1990) や藤森 (1994) に端を発して中間言語語用論の観点から行われてきた。これらは、日本語母語話者同士を対象とした研究 (カノックワン, 1995、高木, 2003、清水他, 2011) や日本語とその他の言語間の対照研究 (藤森, 1995、任, 2004、施, 2005、西村, 2007、蒙, 2008、伊藤, 2010、グエン, 2012) がほとんどであった。さらに、これらは、それぞれ場面を設定し、学生同士のやりとりを対象とした研究が主であった。しかし、筆者は自然談話により近づいた談話を分析するために、実際に宿泊業に従事するスタッフを被験者にし、分析の対象とする必要があると考えた。

宗 (2018) が今後は、仕事におけるビジネス場面を設定した「断り」の研究が必要であると指摘しているように、そして、ホスピタリティ人材育成の需要からもホテルの接客場面の「断り」談話の研究を急ぐ必要があると筆者は考える。社会人やビジネス場面における断り研究は、Beebe & Takahashi (1990)、荒巻 (1999)、喬 (2016) などがあげられる。接客場面における断り談話の分析は林 (2019) が行なっている。林 (2019) の航空関係や宿泊業などのスタッフを被験者とした研究では、断り談話の中に「断りの意味公式」群と「接遇対応の意味公式」群があることを意味公式の観点から分析した。また、林 (2023) は、ホテル場面だけに特化し、ホテル従事者を被験者に意味公式の観点から分析したが、談話に現れた意味公式の頻度を表しただけで、「断り談話」に現れる意味公式の談話分析の研究ではなかった。従って、本研究では、林 (2023) の研究をさらに談話レベルで捉え、断り行動と接遇対応の意味公式に注目して断り談話の特徴を取り上げ述べることとする。次節では断りに関する先行研究を述べる。

2.2 断りの先行研究

施 (2006 : 45) は、「断り談話」を「依頼を受けた後から、その話題が終わるまでの、断る側がとる一連の言語行動」と定義している。さらに「依頼者との人間関係を維持するためにとる様々な言語行動も含んでいることを意味する」と加えている。本研究の「断り談話」においても、客への配慮から人間関係を保つため、あるいは関係を維持する以上の言語行動が多く含まれていると予測する。高木 (2003 : 138-139) は、断りを「被依頼者が依頼者から働きかけられた行動を実行しないことを、被依頼者自身が決定する行為である」と述べ、親しい日本語母語話者同士による調査を行なった。「断り談話」の発話については、グエン (2012 : 183) は「断り談話」のはじめから「断り談話」の終わりまでの連鎖発話であると定義している。従って、本研究においても客の依頼を受けてから客が承諾するまでを断り談話とし、分析する。

Beebe et al. (1990) は、断りには「いいえ」や「要らない」のような否定や拒否の形で直接的に表現したり、あるいは相手に言い訳を言ったりして間接的に表すとして、直接的断りと間接的断りを区別している。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」と定義した (本研究では意味公式を { } 内に示す)。藤森 (1995) の誘いの断り研究では、{結論} は直接的な断りで、不可であることを直接表し、断る表明である。{弁明} は「理由、原因、言い訳などの発話」(p. 80) とし、分析した。その結果、「{詫び} - {弁明} 型」、および「{詫び} - {弁明} を含む型」の意味公式が最も多いことがわかった。依頼の断りを研究した伊藤 (2010 : 38) は、日本人の目上の疎遠な相手からの依頼に対する日本語の断り談話の順序は、< {詫び} - 理由 ({弁明}) / {結論} > の後に {代案} がくると結論づけた。「目上の疎遠な相手」からの依頼に対する応対は、接客場面における客の依頼に対する応対と共通するものがあるのではないかと筆者は推察する。

蒙 (2008 : 247) は断りの意味公式を「{結論}、{言いさし}、{理由}、{詫び}、{代案}、{関係維持}、{共感}、{感謝}、{情報}、{条件}、{承諾}、{間投詞的表出}、{ためらい・相槌}、{呼称}、{非難}、{賞賛}、{その他}」と分類し、例えば、「ごめん、明日は病院に行くから行けない」という断り文を「ごめん」は {詫び}、「明日は病院に行くから」は {理由}、「行けない」は {結論} と意味公式で分析した。

また、カノックワン (1995 : 33) は、「最も多い断りの構造」は「理由のみ」(本稿では {弁明} と呼ぶ) と「理由+不可 (本項では {結論} と呼ぶ)」で13例 (76.5%) 見られた。このため、「日本語の基本的な断り構造」は、理由だけ述べて断りを省略する(「理由のみ」)か、理由を先に言ってから断る(「理由+不可」)という構造ではないかと分析している。

荒巻 (1999) では、ビジネス場面においては、「日本人はアメリカ人より直接的ではなく曖昧に言う」というステレオタイプは、「断り」においては、必ずしも本当ではないという結果を導いた。また、喬 (2016) は、ビジネス場面の「断り談話」には、通常の断りに見られる要素に加え、補助部(「確認」や「協調」の要素)があるとした。「確認」は、依頼内容が伝えられた後に出現し、要望の内容を再度確認する行為が複数回見られた。また、依頼側の要望に

添えない時、「理解・共感」や「感謝」を表す協調的な言語行動として「協調」が見られるとした。さらに、航空関係や宿泊業に従事するスタッフを被験者とした林（2019）の断り談話の分析においても通常に見られる {結論}、{弁明}、{詫び}、{代案}（本稿ではこれらを「断り行動の意味公式」と呼ぶ）に加え、それらの前後に {確認}、{事情説明}、{行動表明} {接遇}、{呼びかけ} などの意味公式（本稿ではこれらを「接遇対応の意味公式」と呼ぶ）が、現れるという特徴があると結論づけた。しかし、ホテルの接客場面に特化した分析ではなかったため、ホテルの接客場面において同じような特徴が現れるのか、新たな分析が必要となる。また、林（2019）では、談話が長くなる点において、藤森（1994）や伊藤（2006：156）の「言語表現の長さは、丁寧さの一指標」という点をもとに、接客コミュニケーションにおける談話の長さは、「客への配慮を示し、客を厚く遇している」（林，2019：17）からではないかと考察した。そして、「客の要望に対して負担が大きくなれば談話の長さはポライトネスの度合いを高め、丁寧度が上がる」という考察を述べたが、「負担度」から捉えた研究は行っていなかった。本研究においては、ホテルでの接客場面における「断り談話」の分析として、負担度の度合いの違いによる2つの場面設定を行なった。

2.3 研究意義とリサーチクエッション

本研究は、これまでの依頼に対する断りの研究とは異なり、ホテルにおける接客場면을研究対象とすること、そして、研究協力者が現役のホテルマンであり、直接データを得ることで限りなく自然談話に近いデータが収集できる点において、これまでの「依頼に関する断り談話」の分析と異なり、独自性があると言える。そして、本研究の成果はホテル人材育成のための日本語教育に貢献できるものではないかと筆者は考える。

本研究の目的は、客の要望から承諾までを「断り談話」として、どのような意味機能の要素、つまり意味公式が使用されているのか分析することであり、それを分析するために以下の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、それぞれの頻度⁴とその特徴は何か、そして負担度の違いによる場面の差はあるか
- (2) 接客場面における断り談話から見える「断り行動の意味公式」の特徴は何か、そして「接遇対応の意味公式」とどのように関係しているのか
- (3) 接客場面における断り談話から見える接遇対応の意味公式の特徴は何か

3. 調査方法

3.1 調査方法と調査協力者

「断り」のデータ収集法は、談話完成テスト（Discourse Completion Test; 以下、DCT）が主

流であったが、DCTの研究では、一度の断る発話を分析していて談話レベルの分析は困難である。そこで、本研究では、「断り」を談話で捉えようとするものであるため、より自然談話を収集する必要がある。そこで本研究では、ロールプレイで断り談話の意味公式を抽出する。ロールプレイは負担度の異なる2つの場面を設定した。場面1では、客がホテルスタッフに「10階の和食レストランに行きたいが、席が空いているか確認してもらいたい」という負担度の軽い依頼で、ラストオーダーの時間が過ぎてしまっているという設定である。スタッフは、既に10階のレストランは、ラストオーダーの時間が過ぎていることを知っており、調べたりする作業は特にないので、負担度が軽いと判断した。場面2は、「部屋をダブルルームに変更してもらいたい」という依頼で、ダブルルームは満室であるため、それを伝えなければならないという設定である。満室であるかどうか、調べたり、客の意向を確認したりすることが予測されるため、負担度が重くなると考えた。

協力者（被験者）は、東京都内の大手ホテル4社にそれぞれ従事する日本人ホテルスタッフ5名（全員、ホテルでの勤務が全員15年以上である）を本研究の協力者（被験者）とした。協力者の内訳を表1に示す。客役は同じ人物（50代女性）が行なった。

表1 協力者の内訳

ホテル	性別	担当	勤務歴
Hホテル	I氏（女性）	マネージャー	ホテル勤務20年以上
Pホテル	U氏（女性）	スーパバイザー	ホテル勤務15年以上
Mホテル	T氏（男性）	マネージャー	ホテル勤務25年以上
Gホテル	A氏（女性）	コンシェルジュ	ホテル勤務25年以上
Pホテル	W氏（男性）	マネージャー	ホテル勤務20年以上

（筆者が作成）

そして全てのデータを文字化し、分析資料とした。協力者には調査の概要、個人情報厳守などを説明し、データ使用の承諾を得た⁵。分析の対象とした「断り談話」は、先行研究を参考に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、「断り談話」を分析する。調査は2018年1月から2022年12月の間に対面で実施された。

3.2 分析方法

まず「断り談話」データは、林（2019：6-7）をもとに、藤森（1994：5-6）、蒙（2008：247）などを参考に、修正を加えた。分析対象とする意味公式は16種類ある。表2には、16種類の意味公式とそれぞれの意味機能と例を示す。

表2 客の依頼に対するスタッフの断り応対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 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	「そうなんですね」「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、」 「前の方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 ⁶	「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す」
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」

（藤森，1994、蒙，2008などを参考に作成された林，2019：6-7から抜粋し、修正を加えた）

①の {結論} は直接的な断りで、②の {弁明} は、できない理由・言い訳の表明で間接的断りを示す。藤森 (1995 : 82-83) は、{弁明} を以下のように「ノダ型」「カラ型」「ノデ型」「テ型」「命題直接提示型」(今後「命題型」と呼ぶ) に分類した。そして、理由だけを述べて「言いさし」の形にする場合もある。弁明の意味としては「原因、理由、説明、言い訳などを総じていう」と藤森 (1995 : 89) は説明している。

AM型 (Account Markers)

- ① 「ノダ型 : ~んです・~んだ・~の・+終助詞」
- ② 「カラ型 : ~から・~ですから・~ものですからなど節末、文末にくるもの」
- ③ 「ノデ型 : ~ので・~んで、など節末、文末にくるもの」
- ④ 「テ型 : テ形が節末、文末にくるもの」
- ⑤ 「命題直接提示型 : 命題内容 (例 : 用事があるの) をそのまま提示し、マーカーの形式を付加しないもの」
- ⑥ 「シ型 : 理由を上る言い方。「~し」と例示する場合によく用いる」

(藤森, 1995 : 83 を抜粋)

③の {詫び} は謝罪で、④の {代案} は要望には添えないが、代替案を提示する。⑤は {共感} で、客の要望や主張に対して共感する。⑥は {感謝}、⑦の {ためらい} は発話を予測させる「あのう」などのフィラーである。⑧は客の要望や意向に対する {確認}、⑨は状況を説明する際の {事情説明} である。⑩の {行動表明} はスタッフがこれからする行動についての表明で、⑪の {接遇} は「あいにく」などのクッション言葉である。⑫は「お客さま」などの {呼びかけ} で、⑬の {理由} は謝罪の理由の表明である。⑭は {提案}、⑮は、「かしこまりました」などの {承知} である。最後の⑯は {条件提示} で「もし、~たら/ば~」と {代案} などの前に出現する。また、林 (2019) の分類により、①から⑦までを「断り行動の意味公式」、つまり藤森 (1994) や蒙 (2008)、そして林 (2019) の結果を参考にした意味公式で、⑧から⑯は、林 (2019) にみられた断り談話の中に見られる「接遇対応の意味公式」である。

表3 「断り行動の意味公式」と「接遇対応の意味公式」

「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}
「接遇対応の意味公式」	{確認} {事情説明} {行動表明} {接遇} {呼びかけ} {理由} {提案} {承知} {条件提示}

(林, 2019 : 10 をもとに一部変更し、筆者が作成した)

表3は、林 (2019) に従い、「断り行動の意味公式」と「接遇対応の意味公式」を示したものである。本研究のホテル接客場面においてもそれらがどのように関係し合っているのか、分

析する。林（2019）では被験者は、グランドスタッフ、キャビンアテンダント、ホテルスタッフの6名から5つの場面を設定し、データを収集した。林（2019）では{条件提示}は、「断り行動の意味公式」に入れていたが、林の結果では接客場面において「もしよろしかったら」などのように敬意を表すことから、「接遇対応の意味公式」として分類した。分析の方法は、以下の手順で示す。

- 手順(1)：場面1と2の5組ずつの談話データ合計10組から、16種類の意味公式の総数を出し、それぞれの意味公式の割合を計算する。
- 手順(2)：負担度の軽い場面1と負担度の重い場面2の意味公式の頻度を比較する。
- 手順(3)：意味公式の総数を分母として16種類の頻度の平均値を算出する。
- 手順(4)：「断り行動の意味公式」が10の談話の内、それぞれどのような順番があるのか、談話から分析を行い、その特徴を明らかにする。
- 手順(5)：「断り行動の意味公式」の特徴を探り、「接遇対応の意味公式」との関係性を探る。
- 手順(6)：「接遇対応の意味公式」から意味公式を取り上げ、その特徴を考察する。

(1)から(3)までの結果は、2023年9月に韓国日本語学会で発表した内容（林，2023）からさらに詳しく、まとめて述べる。そして(4)から(6)の談話の分析は、新たに分析・考察を加える。

4. 結果と分析・考察

4.1 場面1と場面2の意味公式の頻度

負担度の軽い場面1の談話は、108の意味公式、負担度が場面1より重い場面2からは、150の意味公式が検出された。合計258の意味公式があり、これらを分析の対象とする。部屋をダブルルームに変更して欲しいという要望の場面2の意味公式は、レストランの席の予約依頼の場面1と比べ、約1.5倍の意味公式があったことから場面2の談話が長かったことが容易に推測できる。第2章の先行研究で述べたように依頼を受けたスタッフの作業の負担の差によって談話の長さが違うことがわかった。この点は林（2019）では明らかにできなかった点である。談話の長さについて伊藤（2004）は、「談話の長さ」と「丁寧さ」の関係⁷をポライトネスの観点から分析を行っている。

まずは、場面1と2を比較するため、場面1と場面2の意味公式の総数を分母として、16種類のそれぞれの頻度について平均値を算出した。小数点第3位を四捨五入し分析したので、種類別の平均値の総数は、場面1は99.98%で場面2は100.01%であった。図1は場面1と2の意味公式の頻度回数の内訳である（%で計算し回数として示す）。林（2023：185）⁸から修正して図1に示す。

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}

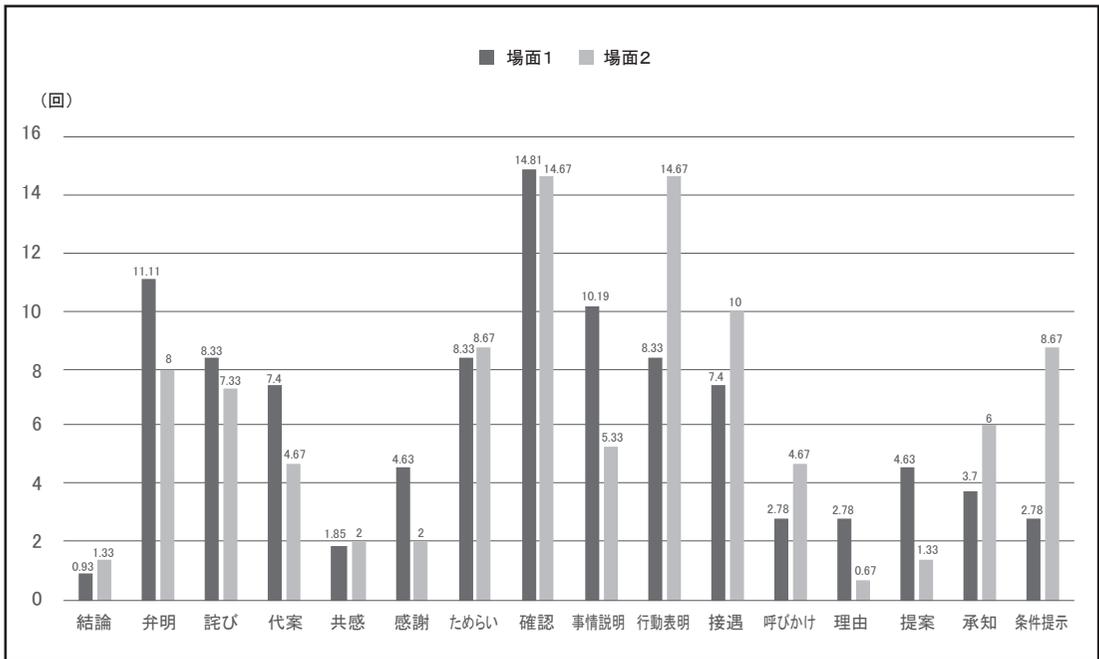


図1 場面1と場面2の意味公式の頻度回数（林，2023：185を修正⁹⁾）

の10.19回、第4位は{詫び}と{ためらい}、{行動表明}で8.33回であった。場面2の第1位は{確認}と{行動表明}で14.67回、第3位は{接遇}の10回で、第4位は、{ためらい}と{条件提示}の8.67回であった。場面1も場面2も上位を占めていた主な意味公式は、{確認}、{行動表明}、{接遇}、{条件提示}などの「接遇対応の意味公式」であった。しかし、これらの平均値（回数）をカイ二乗検定などで示すことができなかった。上位群が{詫び}や{弁明}などの「断り行動」を補足するための要素であるかどうかは、次節の談話レベルの分析の節で述べることにする。リサーチクエッション(1)の頻度については、接客場面における断り談話では、{確認}や{行動表明}など「接遇対応の意味公式」が多いことがわかった。しかし、負担度の観点からは、単に意味公式の数の多さから談話の長さが丁寧度を示すと推測しただけで、さらなる分析・考察が必要であると考えられる。

次節では、談話の中で「意味公式」がどのように機能しているのか、まずは、「断り行動の意味公式」の順を分析し、特徴を事例から考察する。

4.2 断り行動の意味公式の特徴

前述したように断り行動の意味公式には、{結論}、{弁明}、{詫び}、{代案}、{共感}、{感謝}、{ためらい}がある。本稿では、頻度の多かった「断り行動」の{弁明}と林（2019）で言及していなかった{ためらい}を談話から分析する。「断り行動」の特徴を明らかにするため、「断り談話」の中から客の要望を受けた後から{代案}までの談話の要素を表4に示す

(代案以降の談話と意味公式は省略した)。談話から「断り行動の意味公式」つまり、{詫び}、{弁明}、{結論}、{代案}、{共感}、{感謝}、{ためらい} だけを取り出し、順に挙げ、表4にまとめた。「接遇の意味公式」は「→」で示す。

表4 断り行動の意味公式の順

	場面1： レストランの席が空いているが確認してもらいたい（しかし、レストランは9時に閉まる）	場面2： 部屋をダブルルームに変更して欲しいので依頼する（しかし、部屋は満室）
I氏（女性）	→ {弁明：テ型} {代案} →略	→ {ためらい} → {弁明（テ型）} {詫び} → {弁明（テ型）} {結論} → {代案} →略
W氏（女性）	→ {詫び} {弁明：テ型} {ためらい} → {弁明：命題} {詫び} {弁明：言いさし型} {ためらい} {ためらい} {詫び} {弁明：ノデ型} → {ためらい} {結論} → {代案} →略	→ {詫び} {ためらい} → {弁明：命題型} → {感謝} → {代案} →略
T氏（男性）	→ {感謝} {詫び} {弁明：テ型} {共感} → {代案} →略	→ {ためらい} {弁明：命題型} → {ためらい} → {ためらい} → {共感} → {ためらい} {詫び} {弁明：ノダ型} → {ためらい} {ためらい} →回避→略
A氏（女性）	→ {弁明：命題} → {詫び} {弁明：ノダ型} {弁明：ノデ型} → {代案} →略	→ {弁明：命題型} → {弁明：ノダ型} → {代案} →略
U氏（男性）	{詫び} {弁明：テ型}、{弁明：ノデ型} {弁明：ノダ型} → {代案} →略	→ {共感} {ためらい} → {詫び} {弁明：ノダ型} {詫び} → {共感} {弁明：ノダ型} → {詫び} {弁明：ノデ型} → {ためらい} {代案} →略

(筆者作成：スタッフが要望を受けた後から最初の代案までの談話：客の返答は省く)

断り行動の意味公式の順番の示し方の例として、I氏の場面1の要望の受け入れから代案までの談話を事例1に意味公式も加えて示す。

事例1 I氏の場面1の客の要望の受け入れから代案まで（以降から客の承諾まで省略）

スタッフ：お客さま、{呼びかけ} あいにくですけども {接遇} 館内のレストランは9時まででございます。{弁明：テ型}

客：あ、そうなんですか。「返答」

スタッフ：はい。この時間からですと、お部屋でルームサービスのご利用は可能でございますが、いかがですか。{代案}
(以下省略)

事例1の談話の意味公式は、< {呼びかけ} - {接遇} - {弁明：テ型} - {代案} >の順になる。それを表4のI氏の場面1では、接遇対応の意味公式の{呼びかけ}や{接遇}は「→」で示し、「断り行動」の{弁明：テ型}{代案}だけを取り出した(表4を参照のこと)。他も同じ方法で表4に示した。また、表4において伊藤(2010)を参考に< {詫び} - {弁明} / {結論} - {代案} >の順になっている談話にはハイライトで示した。表4をみるとI氏の場面1、T氏の場面2、A氏の場面2以外の7つの談話(70%)は、全て< {詫び} - {弁明} / {結論} - {代案} >の順に提示されていることがわかった。これらの結果は、伊藤(2010)を検証する形となったが、伊藤(2010)は、接客場面の分析を行っていない。それにも関わらず、本研究の接客場面においても先行研究の依頼の断り研究と同じ結果が出ており、共通の言語行為が現れている点において興味深い。そして、ホテルの接客コミュニケーションにおいて「断り談話」の断りの言語行動では、{詫び}が先行して選択され、次に{弁明}を言い、最後に{代案}をするという順の典型を見出すことができた。

次に「断り行動の意味公式」の{ためらい}と{弁明}について、それぞれ特徴を明らかにすることとする。

4.2.1 「断り行動の意味公式」：{ためらい}

表4からI氏の場面2やW氏の場面1と場面2、T氏の場面2、U氏の場面2では、{弁明}の前に{ためらい}の意味公式がきていた。

{ためらい}は、「相手にためらいのポーズを表し、断り発話の発言を予測させる旨の表出」(藤森, 1994: 6)と定義されており、断り発話の発言を予測している状況がうかがえるが、{ためらい}は{詫び}や{事情説明}、{代案}などの前にも「相手にためらいのポーズ」として共起し、発言をためらっていることがわかった。それは、断った上で人間関係を維持するための行動として客に対して断ることに対する申し訳なさによる{ためらい}や、客の予約を変更できない事情を説明する際に一旦、ためらっておいてから{事情説明}や{代案}を言うのではないかと考察する。次の事例は、T氏の3つの{ためらい}の事例から示す。

事例2 T氏の場面2の{ためらい}の談話

スタッフ：はい、かしこまりました。{承知}802の森さまでお間違えないでしょうか。{確認}

客：はいはい「返事」

スタッフ：あ、えー {1ためらい}、本日はあいにく{接遇}満室でございます{弁明：命題型}

客 : ああ、満室「返事」

スタッフ : あのー {(2)ためらい}、実はですね、きょう、今回はご予約自体が「じぇらん」さまからで、{事情説明} あのー {(3)ためらい}、シングルルームでご予約がされていらっしゃるようなんですよ。{事情説明}

客 : ああ、そうなんだけど、でも、思った以上に狭くて。「返事」

スタッフ : さようでございますか。{共感}

事例2からもわかるように、最初の {(1)ためらい} は断りの {弁明} の発言を予測させるような機能があるが、次の2つの {(2)ためらい} と {(3)ためらい} は、客の予約が他社から入っていることを申し訳なさそうに言うことで客への気遣いがうかがわれる。従って、{ためらい} は {弁明} (間接的断り) や {結論} (直接的断り) の前後に付加しており、それは、客に対する配慮・気遣いのストラテジーとして機能しているのではないだろうか。さらに {ためらい} は、{事情説明} にも共起することがわかった。他には申し訳ない気持ちを伝える際の {詫び} や客にためらいながら {代案} を提示する場合などにも共起していたことから客に対して人間関係を維持するために配慮や気遣いとして機能していると考えられる。また、この事例からも「断り行動の意味公式」の前後に {確認}、{接遇}、{事情説明} などの「接遇対応の意味公式」があることもわかった。

次に7つの談話(表4のグレーのマーカ一部)についてであるが、これらは、全て {詫び} - {弁明} - {代案} の順に現れたことから、伊藤(2010:38)の結果とほぼ同じ結果が出たと言えるだろう。しかし、先行研究と異なる点が大きく2つある。1つ目は、{弁明} の複数回の使用、そして2つ目は、「断り行動の意味公式」より多くの「接遇対応の意味公式」が使用されており(図1参照)、それらは、「断り行動の意味公式」の前後に出現することである(事例1、事例2)。まずは、1つ目の特徴から述べ、2つ目の特徴は、次節で述べることとする。

4.2.2 断り行動の意味公式 : {弁明}

断り談話の1つの特徴は、{弁明} が複数回にわたって多種類で行われている点である。第2章で述べたように {弁明} には、「テ型」、「ノダ型」、「ノデ型」、「命題型」、「言いさし型」の種類(藤森, 1994)があり、場面1と2の合計10組の場面には、24回(19.11%) (図1)の頻度で異なる種類の {弁明} が出現していた。表4からも {弁明} が複数回(20回)、そして異なる種類で出現していたことがわかる。つまり、ホテル接客場面の断り談話では、客の要望に対し複数回、異なる種類の {弁明} で間接的に断っていたのである。これは、客が納得できるように {弁明} を複数回言うことで丁寧度をあげていると筆者は分析する。

次に表5で、{弁明} の種類の内訳を示す。「テ型」、「命題型」の回数が7回で特に多いようであるが、その他、「ノダ型」、「ノデ型」、「言いさし型」も複数回現れている。しかし、10の談話からは、{弁明} の「カラ型」と「シ型」は1例も出現されなかった。藤森(1995)では、

日本語母語話者は親疎（シン・ソ）場面の分析において「カラ型」は「シン」の相手の方が「ソ」の相手より多く出ていた。また、上司に対しても（任，2004）「シン」に対しても（藤森，1995）「ノデ型」が圧倒的に多く、「カラ型」は少なかった。つまり親しい間柄には「カラ型」が用いられるのである。さらに、任（2004）のデータも日本語の断り談話の場合、「ノデ型」「カラ型」が多く使われている。そして、ソトに対しては「カラ型」と「シ型」の頻度が少なく、「カラ」はカジュアルな発話の中で使用されていると述べている。従って、接客コミュニケーションにおいては、客を敬い、客に配慮しながら対応しているので「カラ型」「シ型」は使用されなかったのだと分析する。また、本研究では頻度的には「ノデ型」より「テ型」や「命題型」が多かったことから藤森（1995）や任（2004）のソトの相手に対する結果とは異なっていることがわかった。しかし、頻度からは接客コミュニケーションにおける「弁明」の特徴としては言及できないので、談話レベルで分析する。

表5 弁明（場面1と場面2の出現数の内訳）

弁明	場面1 12回 (11.11%)	場面2 12回 (8%)	例（場面1より）
テ型	4回	3回	館内のレストランは9時まででございまして
ノダ型	1回	4回	館内では和食のレストランはご用意がないんですが
ノデ型	3回	1回	今10時でございますので
命題型	3回	4回	営業が終了のお時間となっております
言いさし型	1回	0回	お料理の方が……

（筆者が作成した）

次に事例3として複数回「弁明」を繰り返していたW氏の場面1の「弁明」の談話を概観することとする。

事例3 W氏の場面1の「弁明」の談話（客の要望を受けた直後の確認の談話は省略する）

スタッフ：はい。あの一、お客さま。{呼びかけ} 大変申し訳ございません。{詫び}

ホテル内の和食のレストランでございますが、営業が9時までとなっております
 {(1)弁明：テ型} ただ今のお時間ですと、もうあの一 {ためらい}、営業が終了のお時間となっております。{(2)弁明：命題型}

客：えー、でもさ、今、9時だったらさ、まだいけるんじゃないの？「再要望」

スタッフ：あの、{ためらい} 申し訳ございません。{詫び}

お料理のほう…… {(3)弁明：言いさし} もうあの一 {ためらい}、えーと、まあ {ためらい} 申し訳ございません。{詫び} えーと、お店のほうがですね、9時で、

あの一、{ためらい} クローズしてしまいますので {(4)弁明：ノデ型} あの一 {ためらい} ちょっとお席をお取りしてもお料理の提供をすることができないんですが {(5)結論} もし、よろしければ {条件提示} ホテルの外の和食のレストランなどをお調べさせていただいて、ご提案させていただくことはできるんですけども {代案}

事例3の談話からは4種類の{弁明}と1つの{結論}が見られた。弁明が多くなった理由としては、客が納得してくれることを促すために{弁明}を繰り返すと考えられる。任(2004)や藤森(1995:85)では、{弁明}の重なりについて「言い訳がましさが強くなる」と否定的な見解を見せている。しかし、接客コミュニケーションにおいてはむしろ、その重なりが丁寧さを増すと言えるのではないかと考察する。それは、言語的な要素が影響すると考えるが、その分析・考察は後述する。

最初に{(1)弁明：テ型}で営業が9時で終わってしまうこと、さらに、{(2)弁明：命題型}で営業が終了の時間であることを伝え、間接的に断っている。それに対し、客は、「今、9時だったらさ、まだいけるんじゃないの?」と再度、意向を伝えている。そしてスタッフは、{(3)弁明：言いさし}の「お料理のほうが……」と言い差しで弁明し、さらに{(4)弁明：ノデ型}で店が9時でクローズしてしまうことなど、{ためらい}や{詫び}を間に混ぜながら{弁明}を繰り返している。興味深い点は、4つの{弁明}は同じ意図を異なる言語表現で繰り返していることである。4つはどれも営業の時間が過ぎていて料理は提供できないという共通の意味がある。その断りを異なる言語表現で繰り返しているのである。そして、最後には、{ためらい}を加えて「ちょっとお席をお取りしてもお料理の提供をすることができないんですが」と{(5)結論}で不可能であることをはっきり断っている。つまり、複数の{弁明}を繰り返した後に直接的に{結論}を述べているのである。繰り返し{弁明}が選択される場合、藤森(1995)では「言い訳がましい」と述べているが、接客コミュニケーションにおいては、同じ意図を異なる言語表現で{詫び}や{ためらい}を加えながら繰り返し客に寄り添い、客への理解を促すために使用されているのではないだろうか。上記の談話からも言い訳がましいとは感じられない。また、(1)の「テ型」の{弁明}の言語表現は、「……なっております」と単なる「テ形」ではなく丁寧体の型になっている点で、接客コミュニケーションにおける特徴の1つと考えられる。

また、事例3から{詫び}や{弁明}、{結論}、{代案}などの「断り行動の意味公式」の後に{呼びかけ}、{条件提示}など「接遇対応の意味公式」が出現しているのが分かる。

以上のことから、リサーチクエッション(2)の「断り行動の意味公式」にはある一定の順番があること、そして客に対して断りの理由を複数回、同じ意図の{弁明}で繰り返すことによって客が納得するよう理解を促していることが明らかになった。

次に「接遇対応の意味公式」の特徴について談話から分析・考察を加えることとする。

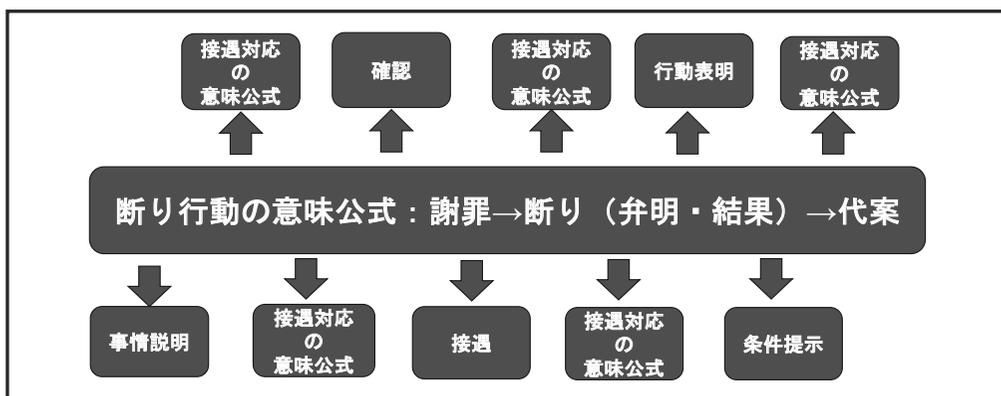
4.3 接客対応の意味公式の特徴

先行研究とは異なるホテルスタッフの断り談話の特徴の2つ目は、表4の「→」、事例1、事例2、事例3から分かるように{詫び}や{弁明}、{代案}などの「断り行動の意味公式」の前後に{確認}や{承知}、{行動表明}、{接遇}、{呼びかけ}、{承知}、{条件提示}などの「接客対応の意味公式」が出現していることである。これらの現象は、喬(2016)の断り談話の中に「確認」や「協調」などの補足部があるという結果と、林(2019)の断り談話の中に「接客対応の意味公式」があるという共通の特徴が見られた。つまり、ビジネス場面や航空場面と同様に、ホテル接客場面においても断り談話の中に「断り行動」(< {詫び} - {弁明} (複数回) > - {代案})とその前後に「接客対応の意味公式」を付加して使用され談話が構成されていることが図1や上記の事例からも明らかとなった。そこでこれらの特徴を「接客断り談話」のモデルとして図2で示すこととする。

4.3.1 接客断り談話のモデル

図2は、「断り行動の意味公式」に付加して前後に接客対応の意味公式が共起するという現象をモデル図で示したものである。断り談話は、断り行動の意味公式群({詫び}、{弁明}、{代案})と接客対応の意味公式群({確認}、{事情説明}、{接遇}、{行動表明}、{条件提示}など)に大別される。図2では、断り行動の意味公式の上下に接客対応の意味公式が位置しているが、これは、断り談話においては、断り行動の意味公式(例えば{弁明})に前後する接客対応の意味公式(例えば{事情説明})を示している。前後に現れる接客対応の意味公式を上下で示したのが図2のイメージ図である。

従って、本研究においては、日本語の接客場面における断り行動を< {詫び} - {弁明} (複数回) - {代案} >とし、「接客の断り談話」を断り行動の意味公式に補足部として接客対応の意味公式が前後に現れ、接客の断り談話を構成すると定義する。そして、図2の特徴を示す事例として、図1の中で一番、頻度の高かった{確認}の意味公式の特徴を次の項で述べることとする。



(分析結果をもとに筆者が作成した)

図2 接客の断り談話のモデル図

4.3.2 「接客対応の意味公式」：{確認}

まず、場面1でも場面2でも頻度(図1参照)の一番、多かった{確認}について談話から以下の事例4、事例5、事例6で示すこととする。

事例4 I氏の場面2の客の要望に関する{確認}の談話

客 : あの一、すみません。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。{行動表明}802の田中様ですね。{確認}

客 : はい、

事例4は、スタッフは、客の要望を受け、客の部屋番号が正しいかどうか、まず確認しているのが分かる。これは、客の部屋の状況を確認し、現状を把握するためである。客がどのような部屋に滞在しており、どのような部屋を提供できるか、可能性を探るための{確認}である。そのほか、「かしこまりました」の{承知}や「少々お待ちください」の{接遇}、「確認いたします」の{行動表明}などの「接客対応の意味公式」で客の要望に対して返答しているのが事例4から分かる。

次の事例5は、(1)の{確認}で客の要望はダブルルームが良いこと、そして(2)の{確認}で客がチェックインしたばかりかどうか確認した上で、(3)の{確認}で部屋の利用が1人かどうか更に確認し、(4)で客の要望を再度、確認している。このように客の要望にはどんな意向があるのかなどを確実に、正確に把握するために、{確認}を繰り返していると分析する。そして、繰り返すことによって客が何を望んでいるのか理解することができ、客の要望に対して最大に好まれる{代案}を提供することができるのである。事例5の談話の後、追加料金の説明や部屋の変更に関する情報のやり取りが続き、結局、客は代替案に満足し、「ありがとうございました」と承諾していることが談話からわかった。このように客の要望を{確認}していきながら、客にとって最適な代案を提案するという点で{確認}は「接客対応の意味公式」に分類できると言えるのである。事例5からは、{確認}の他、{事情説明}、{承知}、{行動表明}、{接遇}、{呼びかけ}、{条件提示}の接客対応の意味公式が見られたが、それらは、断り行動の意味公式である{詫び}や{弁明：命題型}の前後や{代案}の前に共起していたことが分かる。

事例5 A氏の場面2の客の要望に関する{確認}の談話

客 : すみません。802の田中ですけど、ちょっとダブルルームは満室かしら。

部屋を変更してもらいたいですけど、、

スタッフ : ダブルのほうがよろしいんですね。(1){確認}少々、お待ちくださいませ。{接遇}

(PCで調べる)今、チェックインなさったばかりですよ。(2){確認}

客 : はい。

スタッフ：あ、もともとはシングルのご予約を頂戴していたようですね。{事情説明}

客：はい、

スタッフ：承知いたしました。{承知} あ、お一人でのご利用ですよ。③ {確認}

客：そうです。

スタッフ：お広いお部屋のほうがよろしいってことですね。④ {確認}

客：そうなんですよ。

スタッフ：ちょっと調べしますね。{行動表明} お待ちくださいませ。{接遇} (調べる)

お客様 {呼びかけ} あいにく {接遇} 満室でございます。{弁明：命題型} ダブルのお部屋、この、このようなタイプのお部屋のダブルのお部屋は満室なんです。{弁明：ノダ型} こちらのタイプでしたら {条件提示} ダブルのお部屋がございませうけれど。{代案}

中略

客：ありがとうございました。

また、事例6（場面1のI氏の談話）では、客にとっての最適な{代案}を提供するための{確認}を見ることができる。従って、{確認}行為は、客にとって適切且つ最適な{代案}を提供するための戦略であると考察する。事例6では、I氏の場面1の談話で、それは、館内のレストランは9時までで、近くのレストランを探すという1度目の代案を述べた後の談話である。具体的にどのようなレストランを勧めるべきか、客にとっての最適な代案を提供するためにいくつかの確認作業を行っていることがわかる。まずは、(1)の{確認}で食事は多めに食べたいのか、軽く食べたいのか確認し、次は(2)の{確認}で和食が食べたいのか確認し、そして(3)の{確認}ではタクシーで行くかどうか確認を行い、客から得られた情報をもとに、2つほどのレストランを紹介しているのが談話から見ることができる。このようにして客にとって最適な{代案}を提供するための{確認}が観察された。

また、事例6からは、{確認}の他、{行動表明}の接遇対応の意味公式が{代案}の前に共起している。{行動表明}は、スタッフがこれから客に対して何をするのか、事前に客に伝える表明であり、{行動表明}を伝えてから行動することが客への配慮を示すおもてなしとなると筆者は考える。{代案}は客が選択できるように「こちらとこちらとか、いかがですか」と選択肢を2つ提案している。このように客に選択肢を与えることこそが、丁寧度をあげている事例といえよう。

事例6 I氏の場面1の客へ代替案を提供するための{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。① {確認}

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、(2) {確認} 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。(3) {確認}

客：はい

スタッフ：では、あのできるだけ近い所で遅くまで空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}

以上、事例4、事例5からは客の要望を適切に把握するために行う {確認} と、事例6からは客に適切な代替案（{代案}）を提供するために客の要望を {確認} していく事例を見た。

また、事例4、事例5、事例6を通して、客の要望から客が承諾する前での断り談話の中に {確認}、{事情説明}、{行動表明}、{接遇}、{呼びかけ}、{承知}、{条件提示} などの「接遇対応の意味公式」が確認された。従って、ホテル接客場面における断り談話の2つ目の特徴として断り行動の意味公式の前後に補足として接遇対応の意味公式が共起していることを図2と事例から概観した。そしてこれらの結果は、林（2019）と喬（2016）を検証する結果となった。従って、リサーチクエッションの(2)と(3)が検証できたと言えよう。

5. おわりに

本研究では、ホテル従事者による2つの場面の断り談話のロールプレイをデータとし「意味公式」の観点から分析を行った。第1章では、ホスピタリティ教育と本研究の目的を述べ、第2章では本研究の背景と先行研究を概観した。そして研究意義とリサーチクエッションを述べた。第3章では調査方法について述べ、第4章では結果と分析・考察を述べた。その結果、3つのリサーチクエッションを検証することができた。まずは、「断り談話」の意味公式の頻度である。それらは {確認} や {行動表明} など「接遇対応の意味公式」の頻度が高かった。さらに場面1と場面2を比較すると意味公式の多さの違いから場面2の談話の長さは丁寧度を上げるものであると考察したが、談話分析でどんな意味公式が丁寧度を上げているのか、具体例を談話の中から示すことはできなかったため、その点については、今後の課題としたい。

次に「断り行動の意味公式」の特徴として、< {詫び} - {弁明} / {結論} - {代案} > という順があり、それらには {ためらい} が加わることで客へ配慮・気遣いのストラテジーとして機能していると考察した。そして、{弁明} が複数使用されている点について、それぞれ言語表現は異なるものの同じ意図で繰り返し {弁明} が使用されていることが談話を分析することによって示された。これは客への理解を促すためであると考察した。そして「断り行動の意味公式」の前後に「接遇対応の意味公式」が付加されていることからこれを接客場面における断り談話のモデルとして定義した。

最後に「接客応対の意味公式」の特徴について、それぞれを考察することはできなかったが{確認}の機能について分析・考察を行った。その結果、{確認}は、客の要望を正確に把握し、{確認}を重ねることで客にとって最適の{代案}を提供することができる機能を持つと述べた。以上3つのリサーチクエッションをもとにホテルスタッフによる接客場面の断り談話の特徴を示すことができたのではないかと考える。そして本研究の成果は、ホテル人材育成のための日本語教育に貢献できるものであれば幸いである。

そして、今後はさらにホテルスタッフからデータをとり、本研究結果の検証を行う。そして台湾や韓国のホテルに従事する日本語対応のホテルスタッフからもデータをとり、それと比較する。さらには、ホテルに就きたいと考える日本語学習者からもデータを収集し、これらと比較・分析を行い、「ホテル日本語教育」の教材開発に役立てたい。

【注】

- 1 本稿は、2023年9月23日に行われた韓国日本語学会の予稿集で発表した林（2023）をもとにさらに詳しく分析し、ホテルでの接客場面の断り談話の分析を中心に検討する。韓国日本語学会では談話中の意味公式の総数や頻度の分析だけに留まったが、本研究においては、加えて談話の事例から意味公式がどのように機能されているのか、分析・考察した。
- 2 本研究では、ホテルスタッフと客とのコミュニケーション、つまり、接客場面における接客談話を接客コミュニケーションと定義する。
- 3 藤田玲子を中心として科学研究費補助金基盤研究B（2020～2022）の「観光とコミュニケーションに関わるコンピテンシー評価指標の開発」（藤田・他、2020～2022）のための研究で筆者も分担者として関わっていた。この期間に接客コミュニケーションに関する論文が発表された。
- 4 頻度については、すでに林（2023）で発表した。本稿において論文としてまとめる。
- 5 城西国際大学研究倫理審査承認番号03W180034を得ている。
- 6 本研究では、クッション言葉を後にくる言葉を和らげる効果を持ち、丁寧さが加わる表現と定義する。
- 7 談話が長くなることと丁寧さの関係についての考察は、林（2019）を参照していただきたい。
- 8 林（2023）では、断り談話の16種類の意味公式の出現回数を平均値から検討した内容だけであったが、本研究においては、{弁明}が談話の中でどのように使用されているのか、また、「断り行動の意味公式」と「接客応対の意味公式」の意味公式が談話の中でどのような働きをしているのかについての談話分析を行う。
- 9 林（2023：185）の結果をそれぞれ、表2の定義に従い、再度確認したところ、{ためらい}と{理由}の頻度の数え間違いが認められたので修正して図1に示した。そのため、他の意味公式においては分母が異なる関係で数値のずれが若干見られた。

【謝辞】

本研究を執筆するにあたって、共同研究者の大阪医科薬科大学の岩田聖子氏と明海大学の中井延美氏からご助言をいただき、深く感謝したい。また、研究協力者のホテルスタッフの皆様、韓国日本語学会でコメントを頂戴した皆様、ここに感謝の意を述べたい。

【参考文献】

- 荒巻朋子 (1999) 「アメリカ人と日本人の断り表現の比較」『長崎大学留学生センター紀要』第7号, 105-137. 長崎大学留学生センター
- 伊藤恵美子 (2006) 「日本人は断り表現において丁寧さをどう判断しているかー長さと適切性からの分析ー」『異文化コミュニケーション研究』18, 145-160.
- 伊藤恵美子 (2010) 「依頼場面に見られる断り表現の特徴ー日本語・ジャワ語・インドネシア語・マレーシア語・タイ語の比較」『留学生教育』第16号, 35-44.
- Widdowson, H.G. (1983) *Learning Purpose and Language Use*, Oxford University Press
- カノックワン・ラオハプラナキット (1995) 「日本語における「断り」ー日本語教科書と実際の会話との比較ー」『日本語教育』87, 25-39. 日本語教育学会
- 喬曉筠 (2016) 「ビジネス場面における依頼への断りー日本語母語話者と台湾人日本語学習者の比較からー」『専門日本語教育研究』18巻, 45-48.
- グエン・イエン ティ ハイ (2012) 「依頼に対する断り談話：日本語母語話者とベトナム語母語話者との比較」『言語・地域文化研究』18, 181-192.
- 黄海洪 (2021) 「JSP (Japanese for Specific Purposes) の一考察ー職業目的の日本語 (JOP) の下位分類の整理を通して」『BJジャーナル』第4号, 58-70.
- 佐野ひろみ (2009) 「目的別日本語教育再考」『専門日本語教育研究』11, 9-13.
- 施信余 (2005) 「依頼に対する「断り」の言語行動についてー日本人と台湾人の大学生の比較ー」『早稲田大学日本語教育研究』6, 45-61. 早稲田大学
- 清水勇吉・石田基広・岸江信介 (2011) 「依頼に対する断り表現について」『言語文化研究』19, 147-161. 徳島大学
- 宗甜甜 (2018) 「日本語の「断り」に関する研究の動向ー依頼に対する場合ー」『日本大学大学院総合社会情報研究科紀要』No.19, 207-218.
- 高木美嘉 (2003) 「依頼に対する『受諾』と『断り』の方法」『早稲田大学日本語教育研究』2, 137-149. 早稲田大学
- 中井延美 (2020) 「『気遣い』につながる語用論的操作について」『御殿山語用論研究論集』6, 21-33. 御殿山語用論研究会
- 中井延美・林千賀 (2019) 「気遣いの日本語文法」第22回英国日本語教育学会年次大会 (9月)

- 任炫樹 (2004) 「日韓断り談話に見られる理由表現マーカー—ウチ・ソト・ヨソという観点から—」
『日本語科学』15, 22-44.
- 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』第26巻第2号, 1-22. 城西国際大学
- 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』第27巻第2号, 1-27. 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』第28巻第2号, 1-29. 城西国際大学
- 林千賀 (2021) 「接客場面の『申し訳ございません』の使用実態—クレーム談話の「謝罪」に着目し
て—」『城西国際大学紀要』第29巻第2号, 77-102. 城西国際大学
- 林千賀 (2023) 「接客場面におけるホテルスタッフの断り談話—意味公式の観点から—」『韓国日本語
学会第48回国際学術発表大会』182-188. 韓国日本語学会
- 藤田玲子・総田はるみ・田中直子・林千賀・森越京子・中井延美 (2023) 「ホテル接客業務で必要と
されるコミュニケーション能力の評価指標の作成—言語能力のCEFR レベル付け—」『観光ホス
ピタリティ教育』第16号, 2-16. 日本観光ホスピタリティ教育学会
- 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
- 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. New York: Newbury House.
- 蒙韞 (2008) 「中国人日本語上級学習者の語用論的転移の—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. 名古屋大学
- 羅永祥 (2022) 「インストラクショナル・デザインの視点からのCA日本語教科書分析—台湾C航空会
社の日本語教科書を中心に—」『日本学刊』第25号, 65-79. 香港日本語教育研究会

Analysis of Hotel Staff's Refusal to Respond to a Guest's Request: Focusing on the Semantic Formula of Refusal Behavior and Hospitality

Chiga Hayashi

Abstract

In this study, I analyzed the refusal of hotel staff in customer service situations from the viewpoint of semantic formulas, which are functional units of meaning, and clarified their characteristics. In this study, I collected data from hotel staff by role play in order to analyze natural discourse more closely. Results show characteristics of refusal discourse to a customer's request in customer service communication situations, i.e., <{Apology} – {Excuse} / {Decline directly} – {Alternatives}>. It turned out that there are meanings for hospitality such as {confirmation} and {action statement} that appear before and after such discourse. It was also revealed that {hesitation} has the role of showing consideration and concern for the customer, and {apologies} have the characteristic of appearing multiple times in refusal discourse. The discourse analysis revealed that {confirmation} is a strategy to accurately grasp the customer's request and provide the best {alternative} for the customer.

Keywords: Refusal discourse, semantic formulas, Customer Service Communication,
Customer service scene, role playing