

〈研究論文〉

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¹

—おもてなしの日本語教育を目指して—

林 千 賀

【要旨】

日本語学習者が社会に出て企業で働くためには、通常の日本語能力に加えて目的別・業種別の専門日本語能力や日本文化社会への対応力も備わっていることが求められ、実社会とつながるための日本語教育を改めて検討する必要がある。

心配りや気遣いを表す「おもてなし」の日本語表現を日本語教育に取り入れるため、接客場面の「申し訳ございません」や「少々、お待ち下さい」、「さようでございますか」などの定型表現が談話の中でどのように使用されているのか、その実態を意味機能の観点から分析することで日本語教育に還元できるのではないかと筆者は考える。

これらの定型表現は、従来、単なるフレーズとして短文レベルで示されることが多かったが、本研究では、定型表現が使用される談話のやり取りから分析することで、共起されるべき意味公式が何かを探ることが可能となると考えるため、定型表現の意味機能を意味公式の観点から分析・考察する。そして、その手法は、「日本語学習者には共起する意味機能と合わせて定型表現を指導していく必要があるのではないか」という筆者の主張を裏付ける研究となると考える。

キーワード：接客場面、定型表現、意味公式、意味機能、談話展開、典型

1. 目的と研究背景

2018年に成立された改正出入国管理法により、2019年4月から「特定技能」という新在留資格の運用が開始され、宿泊業・外食業といった接客業を含む幅広い分野で外国人社員・スタッフの受け入れが急速に進んでいる。この新しい動向から、これからは外国人就労者が接客場面において、「おもてなしの日本語」（林 2019a、2019b、林・中井 2018、林・羽鳥 2018）を用いて適切に表現できるようになることを目指す日本語教育の必要性がますます高まることが予測される。それに伴い、学習者の学習動機も多様化し、日本文化を学びたい、日本人のように話したいという統合的動機づけから日本語を生かした仕事に就きたいから日本語を

学ぶという道具的動機づけの学習者も増えていく傾向が予想される。従って、Japanese for General Purpose (JGP) の一般的な総合日本語の教育だけでなく、Japanese for Specific Purpose (JSP) の目的別日本語の教育は今後ますます、重要になってくると思われる。

そこで本研究では、接客ビジネス場面で使用されている接遇の定型表現に注目し、分析を行う。本研究の目的は、接遇ビジネスに従事する日本人スタッフの談話データから接客場面の定型表現を取り出し、意味公式（発話行為を分析するための最小単位の意味機能）の観点から分析し、談話の中でどのように使用されているのか、15 の定型表現と共起する意味公式を分析し、その使用実態を明らかにすることである。

そして、日本語の学びは、「社会とつながる」ための検討が必要だと思われる。中川 (2019:278) は、「学校で学ぶ価値は、教室と社会のつながりを学校で実践することにある」とし、「直接的につながる」言語教育を目指している。一般にこれらはプロジェクト教育と呼ばれているが、中川 (2019) は、学んだことを教室外での活用を目指す学習は「社会と間接的につながる学習」として「直接的につながる」学習と区別している。本研究では、中川の「社会と間接的につながる」の立場をとっており、教室の活動が社会で役立つような日本語教育への示唆を目指す。

1.1 山岡 (2016) で扱われた定型表現

山岡 (2016) の調査では、宿泊施設のグループ毎の丁寧型敬語と簡易型敬語の使用数を調査し、「ポライトネス」(ブランウン&レビンソン) の観点から分析を行い「おもてなし」度(宿泊産業におけるサービス提供者側の気遣いの度合い)を調査している。調査内容は「恐れ入りますが、京都駅からそちらまでの公共機関による行き方を教えていただけませんか」(山岡 2016:10) と電話で聞き、応答者の言葉を記録し、敬語と定型表現を抽出し、「丁寧型敬語」と「簡易型敬語」を区別してポライトネスの観点から分析を行い「おもてなし」の度合いを調査している。そして、格式度の高い丁寧な敬語とその他の敬語をさらに接遇用語と敬語に分け、分析を行った。

表 1. 山岡 (2016) の旅館・ホテルで使用されている接遇敬語の種類

その 1: 格式度の高い丁寧な敬語 (接遇用語)	さようございます、よろしゅうございます、ごめんくださいませ、少々お待ちくださいませ、ご検討くださいませ、かしこまりました、お待ち申し上げます、お氣をつけてお越しくださいませ、申し訳ございません
その 2: 丁寧な敬語 (接遇用語)	ありがとうございます(ました)、よろしくお願ひします、お待たせいたしました(お待たせしております)、お願ひいたします(お願ひします)、失礼いたします、おはようございます、恐れ入ります、少々お待ちください(お待ちください)、よろしいでしょうか、大変申し訳ありません、お待ちしております、～でございます

(山岡 2016:11 から筆者が接遇用語を抜粋した)

表1は山岡の「旅館・ホテルで使用されている接客敬語の種類」の「丁寧型敬語」から「接客用語」を抜粋したものである。山岡では、「少々、お待ちください」や「かしこまりました」「申し訳ございません」「よろしいでしょうか」「お待たせいたしました」「恐れ入ります」「大変、申し訳ございません」などを接客用語として分類している。本研究においてはこれらの接客用語を接客の「定型表現」と呼ぶ。

1.2 教科書『サービス日本語—ホテル編』（2003）

一方、JAL アカデミーによる『サービス日本語—ホテル編』の教科書では、接客の定型表現は次のように扱われている。まずは、定型表現を単に「おもてなしの心を表す表現」と題して短文レベルで取り上げられている点である。学習者は、定型表現を単に短文レベルで示されているだけで、その前後関係にどのような表現が使用されているのか、わからないままになってしまう。しかし、教科書の冒頭では、意味機能の説明が一部紹介されている（pp2-5）のでそれを以下の表2にまとめる。

表2. 『サービス日本語—ホテル編』の定型表現の説明

「お客様」	お客を呼ぶときに使います。お客様の名前がわかる時はお客様の名前で呼びます。
「申し訳ございません」	お客様に謝る時に使います。お客様のリクエストに応えられない時にも使います。「大変、申し訳ございません」は大きな間違いをした時に使います。
「かしこまりました」	お客様のリクエストに応えられる時に使います。
「お待たせしました」	お客様を待たせた時に使います
「少々お待ちいただけますか」	お客様に待ってもらわなければならない時に使います。

（『サービス日本語—ホテル編』（2003:2-5）から抜粋し、表は筆者が作成）

例えば表2の「お客様」の呼びかけは、客を呼ぶ時に使うとあるが、どのような場面でお客様を呼ぶのか説明がない。また、「申し訳ございません」は「お客様のリクエストに応えられない時にも使います」と説明されており、他にどのような場合があるのかその文脈が示されていない。「かしこまりました」も「お客様のリクエストに応えられる時に使う」とあるが、果して使用される場面は、それだけだろうか。以上のように表2では、具体的にどのような文脈において定型表現が使用されるのか説明がない。

1.3 本研究の研究意義

本研究では、接遇の定型表現を単に示すだけでなく、その機能と文脈の中でどのように使用されているか、それと共起する前後関係を示し、定型表現の使用実態を明らかにし、それを学習者に示すことを主張したい。

以下の例1で見ると、「かしこまりました」の定型表現は、客の要望に対して承知したことを示す機能があり、そのあと、「確認してまいります」と行動表明の機能がある。つまり「客の要望」→[承知]→{行動表明}のように、定型表現の「かしこまりました」の[承知]の前後には「客の要望」と{行動表明}の意味機能が共起している。このように定型表現に共起する意味機能を把握し、典型例（談話展開の典型）を学習者に示すことで理解が深まるのではないだろうか。JSP 日本語教育において定型表現を単に示すだけでなく、その機能と文脈の中でどう使用されているか前後関係を示し、どのように使用するのか明らかにし、それを学習者に示すことが重要であり、それが本研究の意義でもある。

例1)

客：	あの、私、ちょっとこれが欲しいんですけど。	客の「要望」
スタッフ：	<u>かしこまりました</u> 。	→定型表現 [承知]
	<u>確認してまいりますね</u> 。	→ {行動表明}
客：	あ、すいません、お願いします。	客の返答

(場面3の客室乗務員(CA-S)の談話より抜粋)

本稿では、意味機能を示す[承知]や{行動表明}を意味公式と呼ぶ。また本稿では、便宜上、定型表現の意味公式は、[]で示し、定型表現の前後に共起する意味公式を{ }で示すこととする。また客の言語行動の場合は、「」で示す。

2. 本研究で扱う意味公式と定型表現

2.1 意味公式とは

「意味公式」を使用した研究は、もともと中間言語語用論の分野において学習者の語用的転移を検証するために行われており、「断り」、「謝罪」、「褒め」などの発話行為の最小の単位としての意味公式を用いて分析されている(藤森 1995、伊藤 2002、2006、2010、蒙 2008、都・崔 2010、その他多数)。また、林(2019a)では、「客の要望に添えない(断る)場合」のやり取りの談話について、そして林(2019b)では「客の要望に応じる場合の」やり取りの談話について、それぞれ意味公式で分析・検討している。

藤森(1995:89)は、意味公式を「発話を社会的相互作用の中でみた場合の発話行為の具現化のための最小の機能単位」と定義している。また、都・崔(2010)は、「意味公式は発話行

為を構成する最小の機能的な意味単位であり、異文化間の発話行為の具現化のパターンを比較するのに適している」と述べている。林（2019a）では、藤森（1994）、伊藤（2002, 2004, 2006）、蒙（2008）、都・崔（2010）を参考に意味公式を設定し、さらに接客場面における意味公式を追加し、分析を行った。そして、それぞれの研究者が目的別に意味公式を適宜、設定しているので、本研究でも定型表現とその前後に現れる表現に林（2019a）を参考としながら、意味公式を設定する。そして、新たに設定された意味公式の機能を分析の対象とする。

本研究で扱う定型表現は、山岡（2016）と『サービス日本語－ホテル編』（2003）で扱われた定型表現を資料とし、その中から、15の定型表現を選んだ。表3は、本研究で扱う定型表現とその出典元、そして、それぞれの意味公式を示す。意味公式は、[感謝]、[状況説明]、[確認伺い]、[呼びかけ]、[伺い]、[共感]などである。表3の①から⑦までの意味公式は林（2019a, b）を参考とした。林（2019a, b）では、①から⑦を先行研究に従い、分析したが、それらは本研究では定型表現として分析することとする。さらに、林（2019a, b）では、本研究で扱う⑧から⑮までを単に{接遇}と分類していたため本研究では{接遇}をさらに下位分類し、新たに意味公式を設定したが、どのような意味機能があるか、本研究で明らかにしていきたい。⑮の「行ってらっしゃい」の意味機能については、分析するまでもなく、客が出かける前にスタッフの言う定型表現であることから、上記の⑧から⑭までの意味機能を本研究で明らかにしていくため、本研究の分析対象とする。また、⑧から⑮までの意味公式の名称は、現段階では便宜上、仮に名付けておく。

表3. 定型表現とその意味公式

定型表現	出典	意味公式	意味機能
① ありがとうございます	サ・山	[感謝]	客に理解を示してもらったことによる表出
② よろしいですか	サ	[確認伺い]	客の要望を確認する
③ お客様、〇〇様	サ	[呼びかけ]	客に対する呼びかけ
④ さようでございますか	サ・山	[共感]	客の意向に添いたい心情の表出
⑤ よろしく願います	サ・山	[関係維持]	客との関係を維持したい旨の消極的な表出
⑥ 申し訳ございません	サ・山	[謝罪]	客の意向に添えないことを負担に感じている表出
⑦ お調べいたします	サ	[行動表明]	スタッフが調べる旨を表明
⑧ あいにく	サ	[緩和]	分析対象
⑨ いかがですか	サ・山	[伺い]	分析対象

定型表現	出典	意味公式	意味機能
⑩ かしこまりました	サ・山	[承知]	分析対象
⑪ もし、よろしければ	サ	[条件提示]	分析対象
⑫ お待たせいたしました	サ・山	[迅速行動報告]	分析対象
⑬ 少々、お待ちください	サ・山	[迅速行動依頼]	分析対象
⑭ 承っております	サ	[状況説明]	分析対象
⑮ いってらっしゃいませ	サ・山	[挨拶]	客が出かける前にスタッフが表明

(出典の「サ」と「山」はそれぞれ『サービス日本語—ホテル編』(2003)と山岡 (2016) を示す。)

2.2 定型表現の前後に出現する意味公式の種類

本節では、15 の定型表現の前後に表出する意味公式を表 4 に示す。これらの意味公式は、林 (2019a) の「客の要望に対するスタッフの応答」の分析で使用された 16 の意味公式から 10 を抜粋した。{結論}、{代案}、{事情説明}、{行動表明} などである。それぞれの意味機能と例は表 4 を参照のこと。また、「お調べいたします」の定型表現の [行動表明] の意味公式は、[] で括り (表 3 を参照のこと)、表 4 の「確認いたします」などの {行動表明} は { } で括り、区別する。また、意味機能も「客の要望に対しすぐ調べる旨を伝える」のは、上記の [行動表明] とし、他のスタッフの行動について表明する表出は、下記の {行動表明} に分類する。同様に [条件提示] と {条件提示} も区別する。

表 4. 客の要望に対するスタッフの応答についての意味公式

意味公式	意味機能	例 (林 (2019a, b) のデータより抜粋した)
① {結論}	客の意向に添えない旨の表出で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}	客の意向に添えない旨の表出 (断りの原因、理由、説明、言い訳を表す) で間接的な断り	「ただいま朝日新聞の在庫を切らしておりますので」「既に売り切れておりました」
③ {代案}	客との関係を維持したい旨の積極的な表出 (代案・解決案を提示する)	「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」
④ {条件提示}	保留：条件付きで代案や提案を提示する表出	「もし、ご移動できるようでしたら」「他のお客さまが読み終わった後でよろしければ」

意味公式	意味機能	例（林（2019a, b）のデータより抜粋した）
⑤ {確認}	客の要望を確認する表出	「お客様は白いご飯がお好きですか」 「初めてでいらっしゃるんですね」
⑥ {事情説明}	スタッフのまたは、会社の事情・状況を説明する表出	「確約ではないんですけども、」 「本日、前の方は少し空席があるようですが、」
⑦ {行動表明}	スタッフの行動についての表明する表出	「ご予約を変更しておきます」「すぐに確認、致しますので」
⑧ {理由}	謝罪の理由の表出	「お選びいただくことができません」
⑨ {提案}	客との関係を維持したい旨の積極的な表出（客の要望に対する提案）	「牡蠣が生で食べられるところがございます」
⑩ {情報提供}	スタッフが持っている情報を客に提供する表出	「お一人で行っても、色々なメニューから選べますので、」

（林 2019:6-7 から抜粋し、修正を加えた）

3. 調査内容・調査方法と分析手順

3.1. 談話データについて

本研究では、林・中井（2018,2019）、林（2019a, b）で使用したロールプレー談話の文字化されたデータを用いて分析する。やり取りの談話は、接客業に従事している（あるいは経験者）ホテルスタッフ（HL）2名、グランドスタッフ（GS）2名、客室乗務員（CA）2名の計6名を被験者として5つの場面を設定しロールプレーを行ない、30の文字化された談話データから意味公式を抽出した。本研究では、それらを分析の対象とする。表5は、5つの場面とロールプレーの概要をまとめた。

表5. 客の要望に対するスタッフの応対についての場面とその内容

場面と被験者	客の要望
ロールプレー場面1：要望 客の要望に対する応対	CA：オススメのレストランはないか GS：近くにオススメのレストランはないか HL：オススメのB級グルメのレストランはないか
ロールプレー場面2：クレーム 客の要望に添えない場合の応対 (断り) 無理難題を言う	CA：機内食の洋食は口に合わない、和食がいい GS：列の割り込みについて HL：レストランが口に合わなかった

場面と被験者	客の要望
ロールプレー場面 3：クレーム 客の要望に添えない場合の応対 (断り)	CA：免税品を買いきたいけど、もうない GS：隣の席を空けてほしい HL：9 時に予約してほしいがすでに閉まっている
ロールプレー場面 4：要望 曖昧な客の要望に対する応対	CA：「今日は満席？」に対する応対 GS：「今日は満席？」に対する応対 HL：「今日は満室？」に対する応対
ロールプレー場面 5：クレーム 客の要望に添えない場合のスタッフの応対。(断り)	CA：朝日新聞が読みたかったがすでにない GS：通路側が良かったが何とかしてもらいたい HL：ダブルルームが良かったが何とかしてもらいたい

(林 (2019a,b) から修正した)

3.2. 分析方法

分析の方法は、以下の 3 つの手順で分析する。

手順 1：30 談話から定型表現 (15 種類) を取り出し意味公式で分類し、頻度を明らかにする。

手順 2：新しく設定した意味公式の前後に共起する意味公式を抽出し、談話展開の典型例を探り、定型表現の意味機能を明らかにする。

手順 3：手順 1 の頻度分析の結果から上位の談話展開のパターンを探る。

手順 2 の談話展開とその典型例を探る方法を以下の例 2 に示す。「定型表現」の「承知しました」の [承知] の前には「客の返答」、後の意味公式には {確認} が共起されるので、[承知] の前後には「客の返答」+ [承知] + {確認} という談話展開があることがわかる。そして、本研究では、それぞれの定型表現について、同じ前後関係の意味公式が使用される談話展開の場合のみ、「典型」と呼ぶこととする (談話展開については、林 (2019a,b) を参照のこと)。

例 2) 談話展開の示し方：「客の返答」+ [承知] + {確認} = 談話展開

	元々は、シングルのご予約を頂戴していた様ですね。	→ {確認}
「前」:	はい	→ 「客の返答」
「定型表現」:	承知いたしました。	→ [承知]
「後」:	あの、お一人のご利用ですよね。	→ {確認}

4. 結果と分析・考察

4.1. 手順1の意味公式の頻度の結果

手順1からは、30の談話データから合計281の定型表現が抽出された。表6は、281の定型表現の中からのそれぞれの意味公式の出現回数を示す。さらに頻度と頻度順を分析すると以下の図1のような結果が出た。

表6. 281の定型表現の意味公式の出現回数の内訳

意味公式	感謝	状況説明	確認伺い	呼びかけ	伺い	共感	関係維持	迅速行動依頼	迅速行動報告	謝罪	承知	行動表明	緩和	条件提示	挨拶
281	18	2	19	18	7	26	7	36	14	70	34	7	8	12	3

(筆者作成)

図1によると、第1位は、「申し訳ございません」などの〔謝罪〕の24.91%、第2位は、「少々、お待ちください」の〔迅速行動依頼〕の12.81%で、第3位は、「かしこまりました」の〔承知〕の12.10%、そして第4位は、「さようございますか」などの〔共感〕の9.25%であった。第5位からは、「よろしいですか」の〔確認伺い〕、「お客様」の〔呼びかけ〕、「ありがとうございます」の〔感謝〕、「お待たせしました」の〔迅速行動報告〕、「よろしければ」の〔条件提示〕、「いかがですか」の〔伺い〕、「お調べいたします」の〔行動表明〕、「よろしく願います」の〔関係維持〕、「行ってらっしゃい」の〔挨拶〕、「承りました」の〔状況説明〕と続き、手順1の意味公式の頻度の分析の結果が明らかとなった。

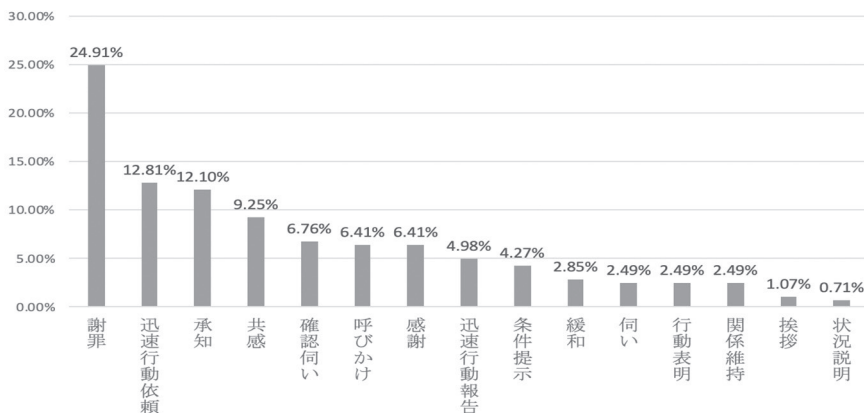


図1. 定型表現の意味公式の頻度の内訳²

上位の「謝罪」や「迅速行動依頼」、「承知」、「共感」の頻度が高い理由は、本データが客の要望にどう対応するかの場合面であるため、客の要望に応えられない「断り」の際に使用する「謝罪」や「共感」が顕著に現れ、また、客の要望に対しての返答として用いられる「迅速行動依頼」や「承知」の頻度が高かったが、実際の特徴については、後述することとする。

次に手順2の談話展開の典型の結果について述べることにする。

4.2. 手順2の新たに設定した意味公式の談話展開の典型と意味機能

全ての場面において使用される新たに設定された7つの意味公式の内、談話展開の典型の同定が可能であった定型表現の意味公式の結果は、「あいにく」の「緩和」、「いかがですか」の「伺い」、「かしこまりました」の「承知」、「よろしければ」の「条件提示」、「大変、お待たせいたしました」の「迅速行動報告」、「承っております」の「状況説明」、の6つで表7に示した。「迅速行動依頼」は3種類のパターンがあることがわかり、表7には含めなかった。表7の意味公式は全ての場面において同じ談話展開の典型（ほぼ100%の使用）として、表出された。

表7. 談話展開の典型の分析が可能であった意味公式

定型表現と意味公式	談話展開の典型パターン（下線部）	それぞれの事例の頻度
あいにく：「緩和」 (頻度：第10位)：	客の要望＋ <u>「緩和」</u> ＋{弁明}・{結論}	100%:8 事例中 8 事例
いかがですか：「伺い」 (頻度：第11位)：	<u>{代案}・{提案}</u> ＋「伺い」	100%：7 事例中 7 事例
かしこまりました：「承知」 (頻度：第3位)	<u>「客の要望」・「返答」</u> ＋「承知」＋ {確認}・{行動表明}・{確認}・{共感}・ {代案}・{提案}	100%：34 事例中 34 事例
よろしければ：「条件提示」 (頻度：第9位)	<u>{事情説明}</u> ＋「条件提示」＋{代案}・ <u>{提案}</u>	100%：12 事例中 12 事例
お待たせいたしました：「迅速行動報告」 (頻度：第8位)：	<u>「迅速行動報告」</u> ＋{確認}・{事情説明}・ <u>{呼びかけ}</u> ・{代案}	93%：14 事例中 13 事例
承っております 「状況説明」 (頻度：第15位)	<u>「状況説明」</u> ＋{確認}	100%：2 事例中 2 事例

(意味公式と意味公式の間の「・」は「または」という意味を表す)

4.2.1. [緩和] の意味機能の分析と考察

まず、「あいにく」の[緩和]（頻度別、第10位）は、8事例中、全てにおいて間接的な断りの{弁明}（事例1）か直接的な断りの{結論}（事例2）を述べる前の前置きとして[緩和]が使用されていた。事例1（CA-S 場面5）は、客室乗務員S氏、また、事例2は、ホテルスタッフA氏（HL-A 場面5）のそれぞれ場面5の談話から、[緩和]に共起する前後関係の発話を抜粋した（事例1のCAは、客室乗務員を示し、最後のアルファベットのSは被験者のイニシャルを示す。以後、同じ方法で示す）。

事例1は{弁明}で断り、事例2は、{結論}で断っている。客の要望に添えない場合、「あいにく」を述べてから断ることで、断っている発話を緩和させる機能があると言える。従って「あいにく」の機能は、客の要望に応えられずに断る時の前置きと言える。日本語の教科書では、「あいにく」は単に前置きのクッション言葉として用いられるという説明が多いが、直接的か間接的かで断る時の前置きとしてそれを緩和させる機能があることがわかった。断る前に一旦、それを緩和させることによって客への配慮を示しており、[緩和]がない状態より、丁寧であると言える。以上のことから、「あいにく」の意味公式は[緩和]と名付けて問題ないだろう。また、[緩和]の意味機能には、「客の要望に添えない旨を表す{弁明}か{結論}の前置きで、断りの発話を緩和させる機能がある」と言えるだろう。

事例1（CA-S 場面5）：[緩和] + {弁明}

ス：朝日新聞でございますか。 → {確認}
あいにく → [緩和]
全て、他のお客さまにお渡しして、今、お読みいただいていますんで。 → {弁明}

事例2（HL-A 場面5）：[緩和] + {結論}

ス：お待ちくださいね。 → [迅速行動依頼]
（時間をおいて）今日は、あいにく → [緩和]
このツインのタイプと同じ部屋タイプのダブルのお部屋は、ないんです。 → {結論}

4.2.2. [伺い] の機能の分析と考察

次に、「いかがですか」、「いかがでしょうか」、「いかがなさいますか」などの[伺い]（頻度別、第11位）の意味公式の前には、{提案}や{代案}が共起され、それを伺う機能があることが[伺い]の全ての事例にあることがわかった。事例3は、ホテルスタッフI氏による場面3の談話から抜粋した。これは、客がホテルのレストランを9時に予約してほしいが既に閉まっているという状況下で近くのレストランを探してみるという{代案}を提示している時の場面である。「いかがですか」の[伺い]を言うことでスタッフの{代案}を押し付けず、客に選択権を与えている点において丁寧度をあげる効力があると言える。

従って、定型表現の「いかがですか」の意味公式は〔伺い〕であり、〔伺い〕は、「客への提案（{代案}・{提案}）」に後続する表明で、客の要望を探るため選択権を付与する機能がある」と言えるだろう。

事例3（HL-I 場面3）：{代案} + 〔伺い〕

ス：それでは、この近くのレストランをすぐ近くで探してみますけれども → {代案}
いかがですか。 → 〔伺い〕
客：近くにありますか。なら、、、 → 客の承諾

4.2.3. 〔承知〕の意味機能の分析と考察

次に頻度別分析の第3位の「かしこまりました」の〔承知〕の意味機能には、「客の要望」+〔承知〕、つまり、「客の要望」に対してスタッフが了承した時に使用する〔承知〕のパターンが全ての事例にあることがわかった。〔承知〕の後には、{行動表明}（事例4）や{確認}、{共感}、{代案}、{提案}が続くことがわかった。

また、スタッフが客の要望について{確認}や〔共感〕、{事情説明}をしてから〔承知〕が続くパターンもあることが明らかになったが、常に「客の要望」や「客の返答」に後続するため、「客の要望」+〔承知〕という典型があると言えるだろう。しかし、〔承知〕の後や前には様々なパターンが見られたので、さらなる検討が必要である。また、「客の要望」+〔承知〕の談話展開の典型は、客の要望に対してすぐに承知したことを表明し、客に寄り添っている点で丁寧度を上げる効力があると考察する。従って、「かしこまりました」の意味公式は、〔承知〕と言え、〔承知〕は、「客の要望に対してスタッフが了承した時の表明で客に寄り添う旨を伝える機能がある」と言えるだろう。事例4は、場面1から客の要望に対する客室乗務員S氏の承諾したことを示す〔承知〕の例である。

事例4(CA-S 場面1): 「客の要望」+ 〔承知〕

客：私、ちょっとこれが欲しいんですけど → 「客の要望」
ス：かしこまりました。 → 〔承知〕
ス：今、確認して参ります。 → {行動表明}

4.2.4. 〔条件提示〕の意味機能の分析と考察

次に「よろしかったら」、「もし、よろしければ」などの〔条件提示〕（頻度別分類の第9位）については、12事例中、9事例が{提案}や{代案}の前置きとして使用されていた。事例5は、客室乗務員N氏の場面5の談話から〔条件提示〕とその前後を抜粋した。この場面では、客が朝日新聞を読みたいと希望し、その要望に応えられない断りの旨を伝えた後の{事情説明}（事例5）で、〔条件提示〕を述べてから{代案}を提示している。

事例 5 (CA-N 場面 5) : {事情説明} + [条件提示] + {代案}

ス : いつになるか、申しあげられないんですけど → {事情説明}
もし、よろしければ → [条件提示]
今、手元にある雑誌をいくつか持ってきますが、 → {代案}

残りの 3 事例は、{代案}・{提案} + [条件提示] と、定型表現の位置の順が逆になり、[条件提示] で言いさしとして現れ、次に {事情説明} が行われていた。これは前後が逆転する場合であり、自然談話には、よくみられる現象である。従って概ね、[条件提示] は {代案} か {提案} の前に共起する役割があると言えるだろう。これは「よろしければ」ということによってスタッフの {代案} や {提案} を押し付けず、客にそれを拒否する選択を与えている上で丁寧度を上げている機能があると考察する。「もしよろしければ」の [条件提示] は単なるクッション言葉としての前置き表現と説明されることがあるが、{代案} や {提案} を行う前の前置き表現であることがわかった。従って「よろしければ」などの意味公式はむしろ [選択権提示] と名付けた方がいいのではないだろうか (本研究においては継続して [条件提示] で表記することとする)。そして [条件提示] には、「客への提案 ({代案}・{提案}) の前置きの表明で、客に選択権を付与する機能がある」と言え、選択権を与えることから丁寧度を上げる効果があると考察する。

4. 2. 5. [迅速行動報告] の意味機能の分析と考察

次に「大変、お待たせいたしました」などの [迅速行動報告] (頻度別、第 8 位) は、客を待たせた後、迅速に行動したという報告の表明である。この点については、林 (2018) のフォローアップインタビューによって「お客様のご要望に対してなるべく早く、迅速に行動すべきである」というスタッフの意見からも裏付けされている。そして [迅速行動報告] の後には、客の要望に応えるための解答 (解決策) を述べる内容となっている。つまり、解決策として {代案} を言う前の {確認}、客の問いに答える {事情説明}、{呼びかけ} からの {代案}・{提案}、断りあるいは、直接 {代案} に続く場合である。事例 6 は、客室乗務員 N 氏の場面 2 のロールプレーから抜粋した。事例 6 は、客から洋食は苦手で和食にしてもらいたいという要望があり、和食は既になくなっていることを伝えた後のやりとりである。{代案} や {事情説明} をすることで客の要望に対する代替案を示している。また、「大変、おまたせしました」と述べることにより、客を待たせ、負担をかけたことを表明している。

事例 6 (CA-N 場面 2) : [迅速行動報告] + {代案}

ス : 少々、お待ちください → [迅速行動依頼]
(数秒後) お待たせいたしました。 → [迅速行動報告]
はい、こちら少し、和食のアレンジをすることができますが、 → {代案}

事例 7 (GS-N 場面 5) : 〔迅速行動報告〕 + {呼びかけ} + 断り (解決策)

ス : はい、ちょっとお調べいたしますので、(調べる)	→ {行動表明}
(数秒後) お待たせいたしました	→ [迅速行動報告]
お客様	→ {呼びかけ}
大変、申し訳無いんですけれども	→ {謝罪}
	(断りへと続く)

そして、事例 7 (グランドスタッフ N 氏の場面 5 からの抜粋) では、[迅速行動報告] をしてから {呼びかけ} て、断る前に [謝罪] で前置きし、客の要望に対する解答 (断り) が述べられている。

上記の分析より、「お待たせいたしました」の意味公式は、[迅速行動報告] で「迅速に行動し、且つ、客に待たせた負担をかけた旨を伝える表明で、解決策や客の問いに答える前置きの機能がある」と言える。

4. 2. 6. [状況説明] の意味機能の分析と考察

次に「承っております」の [状況説明] (頻度別、第 15 位 2 事例のみ) は、{確認} をする前に状況を説明していることがわかった (事例 8)。「35 列目 A の窓側のお席で承っております」が状況説明であり、「承っております」は状況説明の終結部である。従って、本研究の「客の要望にスタッフがどのように応対するか」と言う談話においては、「承っております」の意味公式は、[状況説明] で、「確認をする前の状況説明の表明の機能がある」と言える。しかし、総数 281 の意味公式から 2 事例しか観察されなかったことから、さらなる分析が必要であると思われる。

事例 8 (GS-S 場面 4) : 〔状況説明〕 + {確認}

ス : はい、かしこまりました。	→ [承知]
35 列目 A の窓側のお席で	→ {状況説明}
承っております	→ [状況説明]
42 列目と同じ窓側のお席ですね。	→ {確認}

4. 2. 7. [迅速行動依頼] の意味機能の分析と考察

次に頻度別分析の第 2 位の「迅速行動依頼」には「少々、お待ちください」、「お待ちいただけますか」、「少々、お待ちいただけますでしょうか」などが分類され、281 の定型表現の意味公式のうち、36 回 (全体の 12.81%)、検出された。[迅速行動依頼] の談話展開は、概ね 3 種類のパターンがあることがわかった。従って、上記の分類 (表 7) には該当せず、談話展開の典型として認められなかった意味公式である。以下、特徴をあげる。

パターン 1 : 「迅速行動依頼」 + 「迅速行動報告」

パターン 2 : 「迅速行動依頼」 + {行動表明}・{事情説明} + 「迅速行動報告」

パターン 3 : 「迅速行動依頼」 + {確認}

談話展開のパターン 1 は、客の要望に対して、すぐ、「少々お待ちください」の「迅速行動依頼」があり、待たせた後、「お待たせいたしました」の「迅速行動報告」が続くパターンであった。このパターンは想定内で 2 つがセルフペア³の関係にある。事例 9 は、その例で、このような事例は本研究において 36 事例中 2 事例しかなく、あまり観察されなかった。その要因は本研究では定型表現の前後関係のみを分析の対象としている点と自然談話からの分析のためではないかと考察する。

事例 9 (CA-S 場面 3) : パターン 1 : 「迅速行動依頼」 + 「迅速行動報告」

客：窓側でちょっと見て頂けませんか。	→ 「客の要望」
ス：はい、お待ちください。(数秒後)	→ 「迅速行動依頼」
ス：はい、お待たせいたしました	→ 「迅速行動報告」

「迅速行動依頼」に共起する前後関係を調べると、そのほとんどがパターン 2 の談話展開であった。パターン 2 の談話展開は、客の要望に対して、「迅速行動依頼」の前か後に {行動表明} か {事情説明} が述べられている事例である。なぜ客に待ってもらうのかその理由を述べているのである。36 事例の内 25 事例 (約 70%) がこのパターンであった。しかし、本研究においては、典型と同定するには至らなかった。調査の前は、「迅速行動依頼」と「迅速行動報告」がセルフペアでやり取りがされると筆者は考えていたが、{行動表明} か {事情説明} が共起する談話展開が多くみられた。事例 10 のように、「迅速行動依頼」の後には、「確認して参りますので」と {行動表明} で何のために待ってもらうのか、その理由を述べていることがわかる。単に「少々、お待ちください」を言うだけでなく、待ってもらう間、スタッフが何をするのか、事前に表明することで、客は何のために待つのかかわかる。事例 10 の場合、客はスタッフが空席を確認しているので、自分は待っているのだと理解している。つまり、{行動表明} で待つ理由を述べることは、客に対する心配りであり、客への丁寧度を上げる行動であると筆者は考える。通常であれば、「空席を確認して参りますので、少々お待ちください」と {行動表明} → [迅速行動依頼] となるはずであるが、このような自然談話においては、それが逆転している。本研究においてパターン 1 の [迅速行動依頼] → [迅速行動報告] の事例が少なかった理由はここにあるのではないだろうか。

事例 10 (GS-N 場面 5) パターン 2 : 「迅速行動依頼」 + {行動表明} + 「迅速行動報告」

客：隣の席、空いてる方に移りたいんですけど、大丈夫ですか。 → 「客の要望」
ス：少々、お待ち下さい。 → 「迅速行動依頼」
空席を確認してみますので → {行動表明}
客：はい、 → 「客の返答」
ス：(確認後) 大変、お待たせいたしました。 → 「迅速行動報告」

事例 11 は、「迅速行動依頼」と {行動表明} の共起関係が逆になっている例で、{行動表明} をしてから「迅速行動依頼」を述べており、スタッフがこれから確認しに行くので、自分が待つのだと理解できるのである。事例 12 でも「空席がありますので」と {事情説明} を言い、「迅速行動依頼」の後、さらに「多分このまま空いていると思います」と {事情説明} していることによって客は、空席を調べるために待つのだと言うことがわかり、待つ理由がわかるという点では、事例 10 や事例 11 と同じである。

事例 11 (GS-N 場面 3) : パターン 2 : {行動表明} + 「迅速行動依頼」 + {事情説明}

ス：ちょっと、どんな具合か聞いてみますね。 → {行動表明}
ス：少々、お待ちください。 → 「迅速行動依頼」
客：はい、 → 「客の返答」

事例 12 (CA-N 場面 4) : パターン 2 : {事情説明} + 「迅速行動依頼」 + {事情説明}

ス：空席もありますので、そうですね。 → {事情説明}
ちょっと、少々、お待ちください。 → 「迅速行動依頼」
確約はできないんですけども、多分このまま空いていると思います → {事情説明}

次にパターン 3 は、客の要望を正しく把握するため、「迅速行動依頼」の前か後に客の要望を {確認} をしてから、客の要望に応じようとするパターンである (事例 13)。客の要望が曖昧な場合や、客の要望をスタッフが正しく理解しているかどうか、確認作業を行なった上で、客を待たせると言うパターンである。

事例 13 (HL-A 場面 3) : パターン 3 : {確認} + 「迅速行動依頼」 + {確認}

ス：ダブルの方がよろしいんですね。 → {確認}
客：うん → 「客の返答」
ス：少々お待ちいただけますか。 → 「迅速行動依頼」
ス：今、チェックインなさったばかりですね。 → {確認}

事例 13 では、客がホテルスタッフに他の部屋に変更できるか尋ねている場面で、スタッフは、空いている部屋を調べるためにまず、客の要望と状況を確認しているのである。これは、客を待たせる前に客の要望を正しく理解し、要望に対して的確な返答をするために確認を行う言語行動である。つまり、客の要望に迅速に対応するために〔確認〕を行うことで一番適したご案内をすることで丁寧度を上げていると筆者は考える。

上記で述べた 3 つのパターンをまとめると、「少々、お待ちください」の意味公式は、〔迅速行動依頼〕で、「客に待ってもらうための表明で、行動表明や事情説明・確認と共起すれば、丁寧度が上がる機能がある」と言える。

4.2.8. 手順 2 のまとめ

以上、本節において、新しく接遇の「定型表現」として設定した 7 つの「意味公式」のうち、「典型」として観察された意味公式は〔緩和〕、〔伺い〕、〔承知〕、〔条件提示〕、〔迅速行動報告〕、〔状況説明〕の 6 つで、事例で示しながらそれぞれの談話展開の「典型」と意味機能の分析の検討を行ってきた。しかし、上記の 6 つの接遇定型表現の意味公式の中には出現頻度が少ないものもあり、談話展開の「典型」とするには、さらなる分析が必要と思われる。そして〔迅速行動依頼〕については、3 種類の談話展開のパターンが見られたが、意味機能の観点から考察を加えた。これらの意味機能の分析結果を表 8 にまとめた。そして、手順 2 の「新しく設定した意味公式の前後に共起する意味公式を抽出し、談話展開の典型例を探り、定型表現の意味機能を明らかにする」という課題は、概ね、完了したと言える。

表 8. 接遇の定型表現の意味公式と意味機能

意味公式	意味機能
〔緩和〕	客の要望に添えない旨を表す〔弁明〕か〔結論〕の前置きで、断りの発話を緩和させる機能がある
〔伺い〕	客への提案（〔代案〕・〔提案〕）に後続する表明で、客の要望を探るため選択権を付与する機能がある
〔承知〕	客の要望に対してスタッフが了承した時の表明で客に寄り添う旨を伝える機能がある
〔条件提示〕 〔選択権提示〕	客への提案（〔代案〕・〔提案〕）の前置きの表明で、客に選択権を付与する機能がある
〔迅速行動報告〕	迅速に行動し、且つ、客に待たせた負担をかけた旨を伝える表明で、解決策や客の問いに答える前置きの機能がある
〔状況説明〕	確認をする前の状況説明の表明の機能がある
〔迅速行動依頼〕	客に待ってもらうための表明で、行動表明や事情説明・確認と共起すれば、丁寧度が上がる機能がある

(筆者作成)

しかし、林（2019a, b）の意味公式から接遇の「定型表現」として選んだ7つ（①～⑦）の意味機能の分析も今後の課題である。それは、定型表現の意味公式の前後に共起する意味公式を分析することによって、先行研究で述べられた意味公式の意味機能より詳細な機能が観察され则认为るからである。

次に本稿では、手順3に従い、頻度順に第1位の「謝罪」について談話展開のパターンの結果とその特徴について述べることにする。また、第2位と第3位の定型表現の意味公式は前節で分析・考察したので、本節では省略することとする。従って、頻度別分類において第1位であった「謝罪」からその特徴を明らかにすることとする。

4.3. 手順3の「謝罪」に関する分析と考察

第1位の「申し訳ありません」、「大変、申し訳ありません」、「失礼いたしました」などの「謝罪」の談話展開のパターンを分析すると、9種類の談話展開パターンが見られ、3つの上位機能が観察されたので、その特徴を表9に示す（異なる談話展開パターンのみを抜粋したので重複しているパターンは省いた）。

表9. 「謝罪」の機能の分析結果

機能	共起する客の意向 および意味公式	談話展開のパターンの種類
4.3.1. 客の意向 に添えない旨を 伝える謝罪	「客の要望」	客の要望 + 「謝罪」 + 客の返答 客の要望 + 「謝罪」 + 「迅速行動報告」 客の要望 + 事情説明 + 「謝罪」 + 客の要望 客の要望 + 「謝罪」 + 客の感謝 + {行動表明} 客の要望 + 「謝罪」 + 客の要望
4.3.1. 客の意向 に添えない旨を 伝える謝罪	「客のクレーム」	客のクレーム + 「謝罪」 + {行動表明}・{事情説明} 客のクレーム + 「謝罪」 + {条件提示} 客のクレーム + 「謝罪」 + {呼びかけ} + {確認} 客のクレーム + 「謝罪」 + クレーム 客のクレーム + 「謝罪」 + 客の承諾
4.3.1. 客の意向 に添えない旨を 伝える謝罪	{結論}・{弁明}	結論 + 「謝罪」 + {情報提供} 弁明 + 「謝罪」 + {呼びかけ} + {確認} 弁明 + 「謝罪」 + 客の返答 弁明 + 客の返答（不満表明） + 「謝罪」 + {弁明} 呼びかけ + 「謝罪」 + {弁明}
4.3.2. 客の働き かけによる謝罪	「客の承諾」	客の承諾 + 「謝罪」 + 客の謝罪 客の承諾 + 「謝罪」 + {理由}・{確認} 関係維持 + 「謝罪」 + 客の承諾

機能	共起する客の意向 および意味公式	談話展開のパターンの種類
4.3.2.. 客の働き かけによる謝罪	「客の感謝」	客の感謝 + 「謝罪」 + 客の行動表明 客の感謝 + スの返答 + 「謝罪」 + 客の感謝 客の感謝 + 「謝罪」 + {関係維持} 客の謝罪 + 客の感謝 + 「謝罪」
4.3.2. 客の働き かけによる謝罪	「客の謝罪」	客の謝罪 + 「謝罪」 + {理由} 客の謝罪 + スの返答 + 「謝罪」 客の謝罪 + 「謝罪（前置き）」 + {事情説明} 客の謝罪 + 「謝罪」 + 「迅速行動依頼」
4.3.3. スタッフ の謝罪の前置 き・後置き	{理由}	理由 + 「謝罪」 + 客の返答（承諾） 理由 + 「謝罪」 + {結論} 理由 + 「謝罪」 + {行動表明}・{事情説明}
4.3.3. スタッフ の謝罪の前置き	{共感}	共感 + 「謝罪」 + {代案}・{行動表明} 共感 + 「謝罪」 + 客のクレーム 共感 + 「謝罪」 + {理由}・{弁明} 共感 + 「謝罪」 + {条件提示} + {行動表明}
4.3.3. スタッフ の謝罪の前置 き・後置き	{行動表明}	{行動表明} + 客の返答 + 「謝罪」 + {行動表明} {行動表明} + 「謝罪」 + {事情説明} {行動表明} + 「謝罪」 + 客の要望 {行動表明} + 「謝罪」 + 「迅速行動依頼」 {行動表明} + 客の謝罪 + 「謝罪」 + {事情説明}

（「謝罪」の前・後に強調すべき意味公式に で示した）

先行研究（林 2019a）の「謝罪」に関する意味機能は、「相手の意向に添えないことを負担に感じている表出」であったが、それ以外の特徴が観察された。それは、本研究において、「謝罪」の前後に共起する意味公式を見ることで詳細な機能を観察することができたからであると考え。まず、「客の意向に添えない旨を伝える謝罪」の「謝罪」については、「客の要望」に添えない場合の「謝罪」、「客のクレーム」についての「謝罪」、客の要望に対する断りの{弁明}・{結論}の後に続く「謝罪」であった。次に「客の働きかけ」による「謝罪」については、「客が状況を承諾した後の「謝罪」」、「客の感謝の後の「謝罪」」、「客の謝罪に対する「謝罪」」などであった。次にスタッフが「謝罪」をいう前の前置きとして「「謝罪」の{理由}」、「客への{共感}の後の「謝罪」」、「{行動表明}の後の「謝罪」」、「{確認}の後の「謝罪」」が観察された。そして最後に「申し訳ないんですけど」と{事情説明}の「前置きとしての「謝罪」」などの談話展開が検出された。従って定型表現の「謝罪」には、様々な種類の意味公式が共起することがわかった。さらにどのような使用があるのか、具体的に事例から

分析・検討することとする。

4.3.1. 客の意向の添えない場合の〔謝罪〕の分析と考察

この〔謝罪〕は、「客の意向に添えない旨を伝える」ために、まずは、〔謝罪〕をしてから説明を加えていく事例である。これに分類される談話展開は、「客の要望に対する〔謝罪〕」、「客のクレームに対する〔謝罪〕」、「スタッフの断りの { 弁明 } ・ { 結論 } に続く〔謝罪〕」でいずれも客の意向に添えない旨を伝える表出であり、3 種類の談話展開が見られた。

事例 14 は、「客の要望」に対し、まずは、〔謝罪〕をし、待ってもらい、そのあと、〔迅速行動報告〕に続く談話展開である。その他、この分類には、〔謝罪〕の後には、「客の返答」や「客の感謝」 + { 行動表明 } など続いた事例があった。

事例 14 (CA-N 場面 4) : 「客の要望」 + 〔謝罪〕 + 〔迅速行動報告〕

客：これは食べれないので、すいませんけどちょっとお願いします。 → 「客の要望」

ス：申し訳ございませんでした。 → 〔謝罪〕

ス：（時間をおいて）はい、お待たせいたしました。 → 〔迅速行動報告〕

次は、客のクレームに対する〔謝罪〕の事例で、これもまずは、〔謝罪〕で謝ってから { 事情説明 } や { 行動表明 }、{ 呼びかけ } + { 確認 } する談話展開のパターンである。事例 15 は、場面 5 でホテルスタッフが、「客のクレーム」に対し、まずは謝罪を述べ、事情説明している事例である。

事例 15 (HL-I 場面 5) : 「客のクレーム」 + 〔謝罪〕 + { 事情説明 }

客：そうなの？だって私ダブルってお願いしたんだと思うけど。 → 「客のクレーム」

ス：申し訳ございません。 → 〔謝罪〕

ご予約自体は、ツインでいただいてまして、、 → { 事情説明 }

次も同じく、客の意向に添えない場合の断りの { 弁明 } ・ { 結論 } の後に続く〔謝罪〕である。事例 16 は、間接的に断る { 弁明 } に続く〔謝罪〕で、事例 17 は、直接断る { 結論 } の後に続く〔謝罪〕の事例である。

事例 16 は、客が朝日新聞を読みたかったが既に無くなってしまったと言うクレームの場面 5 の客室乗務員の対応のやり取りである。「今、お読みいただいていますんで」と { 弁明 } で断ってから〔謝罪〕をする談話展開の事例である。これは、客の意向に添えない旨を { 弁明 }、または、{ 結論 } で伝える時にまずは、〔謝罪〕を述べてから { 事情説明 } をしているのがわかる。

事例 16 (CA-S 場面 5) : { 弁明 } + [謝罪] + { 事情説明 }

今、お読み頂いてますんで	→ { 弁明 }
客：えー。	→ 「客の返答」
ス：申し訳ありません。	→ [謝罪]
今、すぐにと言うわけには参りませんが、、、	→ { 事情説明 }

次の事例 17 は、客室乗務員の免税品が無くなってしまったと言う客のクレームに関する事例である。免税品が売り切れてしまい、買えないことをはっきり断っている（{ 結論 }）。しかし、そのあと、すぐに謝罪をすることで、直接断ったことを緩和する機能がある。日本語の通常の会話では、曖昧に断ったり間接的に断ったりする場面が多い中、接客場面においては、嘘偽りなく、[謝罪] を添えて客に状況をはっきり伝えることが誠実な対応であると筆者は考える。そして、[謝罪] を述べることで断ったことを緩和させるという意味において丁寧度を上げる効果があると考察する。以上の 3 種類の客の「意向に添えない場合」の [謝罪] に共通している点は、「まずは謝る」ことである

事例 17 (CA-S 場面 3) : { 結論 } + [謝罪] + { 事情説明 }

ス：お客さまにお求めいただくことができません。	→ { 結論 }
ス：申し訳ございません。	→ [謝罪]
客：うーん、どうしよう。	→ 「客の返答」
ス：免税品なので、通販とか一切できないんですね。	→ { 事情説明 }

4. 3. 2. 客の働きかけによる [謝罪] の分析と考察

次は、「客の働きかけによる謝罪」である。事例 18 は、場面 3 の客室乗務員と客のやり取りで、客がある免税品を買いたかったが売れ切れてしまい、買うことができないという場面である。

事例 18 (CA-S 場面 3) : 「客の承諾」 + [謝罪] + { 理由 }

客：なるほど。ふーん。わかりました。	→ 「客の承諾」
ス：申し訳ございませんでした。	→ [謝罪]
ス：本当にお買い上げいただこうとなさってくださいましたのに、 本当にご要望にお答えできなくて	→ { 理由 }

事例 18 のやり取りの前に客の要望に応えられなかった旨の謝りの [謝罪] を述べており、客室乗務員が { 事情説明 } で説明している。{ 行動表明 } や { 提案 } で客に納得してもらうような説明をした上でやっと事例 18 の客の承諾を得た場面である。ここでは、「客の

承諾」の働きかけにより、再度、「謝罪」を述べ、「謝罪」の{理由}を述べている。つまり、「客の承諾」の働きかけによって、スタッフの「謝罪」を引き出している。これは、4.3.1.の「まずは謝る」という「謝罪」の機能とは、別に、再び「謝罪」をし、その{理由}を述べることによって客への対応の丁寧度を上げる効果があると考察する。つまり、「まずは謝る」というだけでなく、「再度謝る」という機能も備わっていることがわかる。

次の「客の働きかけによる謝罪」は、「客の感謝」を引き金としてスタッフが「謝罪」を行なった事例である。事例 19 は、「客の感謝」の後、スタッフが「謝罪」をしており、「よろしくお願いします」と{関係維持}に続く事例である。場面 2 は列の割り込みについての客のクレームに対し、グランドスタッフが、解決案を提示した後、客が納得し承諾した後のやり取りである。最初のクレームの発話の直後に「謝罪」を行なっているが、事例 19 のように客が感謝をしたことでさらにスタッフの「謝罪」を導いている。感謝を述べることで「謝罪」を言うやり取りは、他の事例でも談話の最後のやり取りとなっている。

事例 19 (GS-N 場面 2) : 「客の感謝」 + 「謝罪」 + {関係維持}

客：はい、ありがとうございました。	→ 「客の感謝」
ス：申し訳ありません	→ 「謝罪」
よろしくお願いします。	→ {関係維持}

事例 20 (CA-S 場面 2) : 「客の謝罪」 + スタッフの「謝罪」

客：すみません。なんか。	→ 「客の謝罪」
ス：とんでもございません。	→ 「スの返答」
こちらこそ、申し訳ありませんでした。	→ 「謝罪」

次の事例 20 の「客の働きかけによる謝罪」は、「客の謝罪」によって、スタッフの「謝罪」が引き出された事例である。事例 20 は、機内食が口に合わないと言うクレームの場面で、こちらでも食べられそうなものを見繕って持ってくるという{代案}などを提示した後、客が納得した後のやり取りである。客がスタッフの代替案に満足し、申し訳ない旨を伝えた後、スタッフも申し訳なかったと「謝罪」している。つまり、「客の要望に応える」談話全体の最後に謝ることから、「謝罪」には、「談話の終了時に再度謝る」という機能があると言える。従って、「まずは謝る」、「再度謝る」、「終了時に謝る」と「謝罪」に謝るタイミングがあることがわかった。

しかし、この事例 18、19、20 の談話の前には、客の意に添えなかった談話があり、「謝罪」の前後に共起する意味公式を分析するだけでは、「客の働きかけによる謝罪」と同定すべきか、疑問が残り、今後の課題となる。本研究では「謝罪」に共起する意味公式を見ることが談話展開とその意味機能を探ろうとしているが、「謝罪」の場合は、前後関係だけ

でなく、談話全体で「謝罪」の機能を分析しなければならず、今後の課題を残す結果となった。

4.3.3. 謝罪の前置き・後置きの「理由」、「行動表明」、「共感」

次に「謝罪」の「前置き」としての「理由」や「共感」、「行動表明」の談話展開のパターンについて概観する。まず、「謝罪」の前か後に共起する「理由」のパターンについて事例から詳しく述べることにする。次の事例 21 は、「理由」＋「謝罪」の事例でグランドスタッフの S 氏が「他の客の割り込み」に対する客のクレームに対応している談話で、単に謝るのではなく、なぜ、謝るのかその「理由」を述べている。事例 22 では謝罪の前置き、または、後置きの理由を取り出した。

事例 21 (GS-S 場面 2) : 「理由」＋「謝罪」→「行動表明」

ス：長らくお待たせして	→ 「理由」
申し訳ございませんでした。	→ 「謝罪」
速やかに他のスタッフにも共有いたします。	→ 「行動表明」

事例 22 : スタッフの「謝罪」の前の「理由」の前置き・後置き

- | | |
|---|------------|
| a. <u>長らくお待たせして大変、申し訳ありません。</u> | → 「理由」の前置き |
| b. <u>本当にせっかくのお時間でしたのに、申し訳ありませんでした。</u> | → 「理由」の前置き |
| c. <u>ご案内が行き届かなくて、申し訳ありませんでした。</u> | → 「理由」の前置き |
| d. <u>申し訳ありません。地図もなしに色々言っしまいまして、、、</u> | → 「理由」の後置き |
| e. <u>お待たせして申し訳ありません。</u> | → 「理由」の前置き |

事例 21 と 22 は、単に「謝罪」するのではなく、その理由を述べてから謝ることで客に迷惑をかけたことに対して「謝罪」していることがわかる。これは、会社側に非があった場合だけでなく、不快な思いをさせた、あるいは、迷惑をかけたことに対して謝罪をしており、異文化圏における、自分に非があることに対してのみ謝るという「謝罪」の仕方とは異なっている。この点は、日本語学習者が日本人との人間関係において問題になる点であり、接客場面においては、大きな失敗につながる事例と言える。しかし、それを実証するためには、外国人従業員と共に仕事をする日本人スタッフへのインタビューが必要であり、今後の課題とする。さらに、事例 21 では、「理由」を述べた上で謝ることで、その「謝罪」は丁寧度を上げる効果があり、接客場面ではそれがおもてなしの心を表す言語行動と考える。また、事例 22-d. は、「理由」と「謝罪」の位置が逆になっており、「言いさし」の形で理由を述べている。これは、他の事例にもあるように自然談話の中では、よく起こる現象である。

次は、{共感} + [謝罪] の展開パターンで、[謝罪] の後には、{事情説明} や {代案}、{行動表明}、{理由}、{弁明}、{条件提示} + {行動表明} など、様々な意味公式が続いた。事例 23 は、{共感} + [謝罪] に {事情説明} が続く事例である。客がグランドスタッフに「隣の席を空けて欲しい」という客の要望である。事例 23 のやり取りの前には、隣の席を開けることができないと断り、謝罪を述べ、その後、客が自分の事情を説明し、なんとかしてもらいたいと言っている場面がある。そして事例 23 のやり取りでは、スタッフは客の要望に耳を傾け、傾聴しているという旨の表明として {共感} を述べている。これは、客の意向に少しでも寄り添い、争いを避けてからさらに、[謝罪] を述べることで客への配慮を示していると筆者は考察する。

事例 23 (GS-S 場面 3) {共感} + [謝罪] → {事情説明}

ス：そうですね。 → {共感}
申し訳ございません。 → [謝罪]
このお席はすでに他のお客様がお座り頂くことになっておりまして → {事情説明}

木村 (2008) では、客のクレームの対応について留学生を被験者とした調査を行なった。木村 (2008) では、「餃子を注文したが、まだ来ない」と客が怒っているが、実は餃子はまだ、注文されていないという場面において、木村 (2008:79) の留学生の返答のデータでは、「餃子の注文はまだですね」や「すみませんが、餃子の注文をなさっていませんが」となり、これは、木村 (2008:79) では、その理由を留学生は「自己正当性」を主張していると分析した。逆に、日本人は「紛争回避型」であり、人間関係において紛争を避けると考察している。本研究の事例 23 でも客の要望に対して {共感} し、[謝罪] を述べるこの例は、「紛争回避型」の一例と言えるだろう。つまり、客に寄り添うことが重要なのである、そして、これは、木村 (2008) の言う「紛争回避型」を実証する事例ではないだろうか。この {共感} については、木村 (2008) では言及されていなかった。そして、日本語学習者に対しては「自己正当性」ではなく、{共感} を示してから [謝罪] をすることが重要であると指導すべきである。

次は、{行動表明} の前置きによって [謝罪] が行われる事例である。{行動表明} + [謝罪] の後に {事情説明} や [迅速行動依頼]、{事情説明}、「客の要望」などが続く談話展開のパターンである。事例 24 は、客の要望に対してスタッフの {行動表明} + [謝罪] の後に [迅速行動報告] が続く例である。しかし、この [謝罪] が {行動表明} とどのように関係があるのか、単に [謝罪] の前後に共起する意味公式を探るだけでは考察できず、文脈全体で見なければその機能はわからず、問題を残す結果となった。

事例 24 (GS-N 場面 3) {行動表明} + [謝罪] → [迅速行動報告]

ス：在庫があるかどうか、調べてまいります	→ {行動表明}
客：はい、お願いします。	→ 「客の返答」
ス：申し訳ありません。(調べた後)	→ [謝罪]
ス：お待たせいたしました	→ [迅速行動報告]

本項では、[謝罪] の前に共起する {理由} + [謝罪]、{共感} + [謝罪]、{行動表明} + [謝罪]、の談話展開パターンを概観した。そして [謝罪] に共起する意味公式が {理由}、{共感}、{行動表明} であり、それぞれが、心配りだったり、配慮だったり、丁寧度を上げる効果をもたらすと考察した。しかし、[謝罪] の前後に共起する意味公式を見るだけで、果たして {理由}、{共感}、{行動表明} は、単に [謝罪] の前置き・後置きの機能であると言えるだろうか。客の要望から客が承諾するまでの談話の中で [謝罪] がどのような働きがあるのか、さらに分析する必要があり、課題を残す。

4. 3. 4. 手順 3 と手順 2 のまとめ

手順 3 では、手順 1 の頻度結果から、第 1 位の [謝罪] の談話展開パターンを [謝罪] の前後に共起する意味公式で分析した結果を概観した。その結果、「客の意向に添えない旨を伝える謝罪」、「客の働きかけによる謝罪」、「スタッフの謝罪の前置き・後置き」の 3 つの機能があると検討した。そして [謝罪] には、「まずは謝る」、「再度謝る」、「終了時に謝る」、「[謝罪] と共起して丁寧度を上げる」という謝るタイミングについて考察した。

初めの「客の意向に添えない旨を伝える謝罪」には、「客の要望に添えない場合の謝罪」、「客のクレームに対する謝罪」、「断り（弁明や結論）を述べた後の謝罪」など 3 種類あり、林 (2019a) の「相手の意向に添えないことを負担に感じている表出」という意味機能と概ね合致していた。

次の「客の働きかけによる謝罪」は、「客の承諾に対する謝罪」、「客の感謝に対する謝罪」、「客の謝罪に対する謝罪」の 3 種類であった。いずれもクレーム談話の客とスタッフの最後のやり取りで行われた [謝罪] で、「再度謝る」タイミングがあると分析した。そして、客が承諾を示したり、感謝をしたり、謝罪をすることによってスタッフが、[謝罪] を行うという談話展開であり、談話の終結時に伴う [謝罪] と考察した。

最後の [謝罪] の前置き（あるいは後置き）としての {理由}、{共感}、{行動表明} は、いずれも客への配慮をうかがわせる機能があると考察したが、[謝罪] の意味機能を分析する上では十分ではなかった。それは、本研究においては、定型表現の前後に共起する意味公式からそれぞれの定型表現の意味機能を探ることが目的であったため、[謝罪] の意味機能が、「相手の意向に添えないことを負担に感じている表出」であるかどうか、推測はできるものの断定することができず、場面全体の文脈の中でどのように [謝罪] が行われている

るのか、分析する必要があるという結果に至り、単に丁寧度を上げる機能があるとまとめた。

一方、手順 2 の [緩和]、[伺い]、[承知]、[条件提示]、「迅速行動報告」、[状況説明]、の 6 つの意味公式の分析においては、前後に共起する意味公式から、それぞれの意味機能を分析することが可能であった。[迅速行動依頼] には 3 つの談話展開パターンはあるものの、「客に待ってもらうための表明で、行動表明や事情説明、確認と共起すれば、丁寧度が上がる機能がある」と意味機能を探ることが可能であった。

従って、定型表現の意味機能を探るためには、定型表現の前後に共起する意味公式で探ることができる場合と [謝罪] のように場面全体の文脈の中でどのように機能されているか観察しなければ、十分に分析できないという場合があることが明らかとなった。[謝罪] が文脈の中でどのように機能しているか、さらなる研究が必要であり、今後の課題とする。しかし、「申し訳ありません」の定型表現に共起する意味公式を探ることで、[謝罪] がどのように使用されているのかは明らかになった。その点においては、本研究の目的は果たせたのではないだろうか。

5. 終わりに

本研究では、日本語学習者に対して、従来、単なるフレーズとして短文レベルで示されることが多かった定型表現をその前後に共起する意味公式を探ることでどのような意味機能があり、どのように使用されているのか、その使用実態を手順 1、手順 2、手順 3 の順に従い、探った。手順 1 では、「客の要望にどのように応対するか」という 30 の談話を分析の対象とし、15 種類の定型表現の頻度を分析した。その結果、281 の定型表現から頻度を [謝罪]、[迅速行動依頼]、[承知]、[共感]、[確認伺い]、[呼びかけ]、[感謝]、[迅速行動報告]、[条件提示]、[伺い]、[行動表明]、[関係維持]、[挨拶]、[状況説明] の頻度の順を明らかにした。

そして、手順 2 では、新しく設定した 7 つの定型表現を前後に共起する意味公式を談話から抽出し、談話展開の典型を探り、定型表現の意味機能を探った。その結果を表 8 に示した。また、それぞれの定型表現の前後に共起する意味公式と定型表現の意味機能を事例で示しながら考察を加え、接客場面における定型表現の丁寧さの仕組みを検討した。

さらに、手順 3 では、手順 1 の結果で第 1 位の頻度を示した [謝罪] に注目し、共起する意味公式からその特徴を探った。しかし、[謝罪] に共起する意味公式の使用実態は明らかとなったが、[謝罪] の意味機能を「相手の意向に添えないことを負担に感じている表出」という先行研究を改めることのできる意味機能を探ることはできず、さらに客の要望に応える場面全体の談話から分析する必要があるとまとめ、今後の課題とした。

本研究においては、接客場面で使用される定型表現の意味機能を探るためにそれに共起する意味公式から分析・考察を加え、使用実態を明らかにした。今後は、日本語学習者が社会に出て、日本社会への対応力も備わっていることが求められ、実社会とつながるための日本

語教育を検討する必要がある。そのためにも心配りや気遣いを表す「おもてなしの日本語」表現を日本語教育に取り入れる必要があり、このような定型表現の意味公式を談話で捉えるアプローチから丁寧度の仕組みを探る方法を日本語教育全般に取り入れるべきであると考え。そして、本研究がその主張を支える一考察であると幸いである。

【注】

- ¹ 本研究は、2019 年第 22 回英国日本語教育学会で研究発表した内容を元に修正し、さらに分析を加えた。また、これらの一連の研究は、筆者所属大学研究倫理審査判定により、承認番号 03W180034 を得ている。また、去年に引き続き、同大学から 2019 年の学長所管個人研究費を受け、本研究の分析を行った。
- ² それぞれの場面から抽出した 15 種類の定型表現の 281 の意味公式を分母とし、15 種類の頻度の平均点を算出し、小数点第 3 位を四捨五入し分析したことから、種類別頻度の平均値の総数は、97.51%であった。
- ³ 通常、発話者が話者交代を行う場合、隣接ペアの関係にあると言うが、本稿においては発話者が同一であるため仮にセルフペアと呼んだが、今後検討の余地がある。

謝辞

本論文執筆にあたり、共同研究者の明海大学准教授の中井延美氏には助言を頂き、また、第 22 回英国日本語教育学会（BATJ）で研究発表した際に参加者の皆様より貴重なご意見を伺うことができた。そしてデータ分析については、城西国際大学院生の稲延萌希さんにご協力頂き、感謝申し上げます。そして城西国際大学学長所管の助成金を頂き研究することができた。これら全ての皆様のご支援、ご協力のもと、論文を書き上げることができ、ここに感謝の意を述べたい。

【参考文献リスト】

- 伊藤恵美子（2002）「マレー語母語話者の語用的能力と滞日期間の関係について—勧誘に関する『断わり』好意に見られる工学系ブミプトラのポライトネス—」『日本語教育』115, pp.61-70 日本語教育学会
- _____（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—長さや適切性からの分析—」『異文化コミュニケーション研究』18, pp. 145-160
- _____（2010）「依頼場面に見られる断り表現の特徴—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』16 号, pp.35-44.
- 薦生ふさ子・舩見蘇弘美・トムソン木下千尋（1997）「オーストラリアにおける観光業用の日本語コースのデザインと実践」『JALT Journal』19 号, pp.260-270 JALT ジャーナル

- 木村直美（2008）「接客場面における日本語の語用論について—中国人、韓国人留学生のロールプレイによる談話分析—」『山口国文』第31巻. pp. 74-82 山口大学人文学部国語国文学会
- 都恩珍・崔善美（2010）『『断り』に対する『応答』の意味公式—日本語母語話者と中国人・韓国人日本語学習者の事例比較—, 『桜花学園大学人文学部研究紀要』12号. pp.65-76. 桜花学園大学
- 中川正臣（2019）「14 社会と直接的につながる学習を捉え直す」『他者とつながる外国語学習を目指して』 pp.278-294, 三修社
- 林千賀（2019a）「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対応』—意味公式の観点から—」『城西国際大学紀要』第27巻2号. pp. 1-28. 城西国際大学
- _____（2019b）「接客ビジネスにおけるおもてなしの『心』を伝える談話分析—客の要望に応えるスタッフの対応についての意味公式の分析の観点から—」『BATJ Journal』20号. pp.42-52 英国日本語教育学会
- 林千賀・中井延美（2018）「接客・歓待ビジネスにおけるおもてなしの『心』を伝える談話の分析—意味公式の観点から—」第21回英国日本語教育学会年次大会, 口頭発表, 2018.9.6.
- _____（2019）「実社会とつながるための日本語教育—接客定型表現の文脈における意味機能—」第22回英国日本語教育学会年次大会, 口頭発表, 2019.9.6.
- 林千賀・羽鳥美有紀（2018）「第9課接客・待遇おもてなしの日本語」『ビジネス日本語教師養成コース』e-learning 教材 アテイン
- 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』36号. pp.241-254.
- 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
- 山岡祥子（2016）「京都の宿泊施設（旅館・ホテル）における接客敬語の現状と課題」『平安女学院大学研究年報』, 16号 pp.8-16. 平安女学院大学
- JAL ACADEMY（2003）『サービス日本語—ホテルスタッフ編—』凡人社

ウェブ検索：

https://www.jnto.go.jp/jpn/inbound_market/market_basic_uk.pdf (2019.8.5 検索)

Contextualized Semantic Function in Set Phrases for Customer Service: Aiming for Japanese Language Education of Hospitality

Chiga Hayashi

Abstract

In recent years, globalization has led to an increase in the number of foreigners using Japanese while working in Japanese companies domestically and worldwide. In order for Japanese language learners to successfully enter the professional workforce, in addition to standard mastery of Japanese language, it is desirable that they should also possess special-purpose and industry-appropriate Japanese language skills as well as the ability to adapt to Japanese culture and society.

The purpose of this project is to identify set phrases in conversational data from Japanese staff in the customer service industry, analyzing from the perspective of semantic formulae (smallest units of semantic function used for analyzing speech acts) to assess how they are used in conversation, and analyze the semantic formulae that co-occur with set expressions in order to elucidate their actual conditions of use. The set expressions in customer service analyzed in this project are borrowed from Yamaoka (2016) who examined phrases of subordinate-position formal language including expressions such as “*Shōshō, omachikudasai*,” “*Ikagadeshōka*,” and “*Kashikomarimashita*.” Moreover, this project analyzes semantic formulae that co-occur with set expressions in staff conversational scenarios, seeking a way therein to benefit learners.

The results of the analysis showed that in conversation the phrase, “*Taihen, moushiwake arimasen*,” co-occurs with apology {reasons} or direct refusals, has the function of easing the refusal. Furthermore, the set expression, “*Shōshō, omachikudasai*,” has the functions of being both a {customer service action indicator} as well a way of dealing promptly with customer requests or demands. By analyzing contexts in which the phrase “*Ikagadeshōka*” follows the act of providing customers with an {alternative} or {suggestion}, it makes clear that it bears the function of asking about the customer’s wishes. Until now, such set expressions were often simply considered basic phrases indicating a short sentence; however, this research project finds that by analyzing conversations from the perspective of semantic function, one can see the necessity of instructing Japanese language learners with the semantic functions that ought to co-occur.