

〈研究論文〉

## 接客場面の「申し訳ございません」の使用実態<sup>1</sup> —クレーム談話の「謝罪」に着目して—

林 千 賀

### 【要旨】

将来、宿泊業・外食業といった接客業に就きたいと考える日本語学習者は、接客場面において正しく「申し訳ございません」などの定型表現の使い分けを学ぶ必要がある。特に日本語の謝罪の言語行動は、他言語と比べ使用範囲が広いため、文化背景や価値観の異なる日本語学習者には時として、自分は悪くないのになぜ謝らなければならないのかと疑問を抱えるだろう。

日本語教育では、「申し訳ございません」などの定型表現は、単に謝罪の決まり文句として教えられることが多かったが、「謝罪」発話の使用はそう単純ではない。本研究の目的は、接客場面において「申し訳ございません」がどのような方略で使用され、相手にどのようにして受け入れられるのか、クレーム談話の「謝罪」に着目して、その使用実態を明らかにすることである。本研究では、「謝罪」の発話に共起する意味公式を分析すると同時に熊取谷(1993)の枠組みを援用し、どのような状況下で「謝罪」が発話されるのか検討する。そして最後に、謝罪についての日本語教育への示唆と今後の課題を述べる。

キーワード：謝罪、意味公式、談話、発話行為、不快状況、関係修復、方略

### 1. はじめに

コロナ禍で新しい生活様式が定着しつつあるなか、今後、日本での就労を希望する外国人の受け入れも順調に回復していくことが予測される。2019年から「特定技能」という新しい在留資格の運用が始まり、特に宿泊業・外食業などを含む接客業においても、慢性的な人材不足も手伝って、外国人雇用が進んでいこう。

そして、同時に外国人人材育成のための日本語教育は、一般的な総合日本語教育 (Japanese for General Purposes) だけではなく、「相手を思う心」や「心配り」、「誠実な心」などを言語面で捉えた「おもてなしの日本語」(林・羽鳥 2018、林・中井・羽鳥・齋藤 2019、林 2020、林・羽鳥・齋藤 2020) など仕事に特化した分野別日本語教育 (Japanese for Specific Purposes) が重要となる。さらに、客の要望にこたえられない時に、まずは謝罪をした上で丁寧に断り、

代案を複数たて客の意向を確認しながらやりとりをしていく（林・中井 2018、林 2019a、林 2019b）というような談話を組み立てる談話構成能力の育成も必要であるとする。

異なる文化背景や価値観を有する外国人には、接客業に不可欠な「謝罪」の解釈も難しい場合がある。自分に非がなければ謝らない文化背景の日本語学習者に対して接客における「謝罪」への理解を促す必要がある。羽鳥（2016:38）は、航空会社で働く日本人社員のインタビュー調査結果から接客において日本人社員と外国人社員との間には「行動や認識にズレがある」ことを指摘し、その要因の1つに「謝罪という概念の相違」をあげた。外国人社員は自分に非がない場合、謝罪することに抵抗があり、接客場面で客に謝罪はするものの謝罪すること自体に疑問を抱いているため、それが表情や姿勢に表れてしまい、謝罪行動がうまくできないと分析した。それに加え、外国人社員は謝罪に対する抵抗感を感じているため、日本人社員の考える謝罪行為との間にも大きなズレがあると述べた。

筆者は外国人社員が抵抗感を感じている背景には、なぜ自分が謝らなければならないのか理解できず、どのような場面や文脈の中で謝罪をするのかもわからないといった事情が考えられる。そのため、外国人社員あるいはこれから接客業に従事したいと考えている日本語学習者に対し、謝罪の意図や場面を明示的に示すことによって抵抗感を軽減することができるのではないかと考え、本研究の着想に至った。

従来、日本語教育では「申し訳ございません」や「少々、お待ちください」などの定型表現は、単なる決まり文句として扱われてきたが、それを形式的に覚え、使用するだけでは上記のような日本人社員の使用実態とズレが生じることとなり、外国人社員の感じる抵抗感を軽減することはできない。定型表現によっては、その使用が多岐にわたることも日本語学習者を混乱させる一因である。そうした課題解決のため、特に文脈の中でどのように使用されるのかといった使用実態を整理し、学習者に明示的に示すことは有効であるとする。

林・中井（2019）、林（2020）では、接客場面で使用される接客のための定型表現が文脈の中でどのように使用されているのかを明らかにするため、定型表現の前後に共起する意味公式<sup>2</sup>について使用実態の分析を行った。その結果、それぞれの定型表現には、ある一定の談話展開のパターンがあることがわかった。しかし、使用頻度の一番高い「謝罪」については、共起するパターンがさまざま、林（2020）の分析だけでは不十分であり、談話の中でどのように機能しているか、その使用実態を探ることが必要である。

そこで本研究では、林（2020）で言及できなかった「謝罪」の使用について、謝罪が談話の中でどのように使用されているのか、その実態を探ることを目的とする。また、本来、謝罪行為を行使する際には、言語以外にも謝罪の誠意を表すために頭を下げるなどのノン・ヴァーバル行動が伴われるが、本研究では言語による謝罪行為のみを研究の対象とする。

本章では本研究の研究意義と目的を述べたが、第2章では、研究背景として先行研究を概観し、第3章で調査方法や手順を述べ、第4章では調査結果と分析・考察を述べる。そして、最後に第5章で本研究の概要をまとめる。

## 2. 研究背景

我々は、社会の営みの中で様々な発話行為<sup>3</sup>を行なっている。例えば、感謝、依頼、勧誘、断り、不満表明、謝罪などがあげられるが、特に謝罪は、人間関係を修復する方略（熊取谷 1993、大谷 2000、山本 2004、郭 2013、秦 2013）の発話行為である。断りなどの発話行為を分析する手段として「意味公式」が使用されている。藤森（1994、1995）や都・崔（2010）などは、「言語行為の最小の単位」を意味公式とし、分析している。意味公式は、中間言語語用論の分野において学習者のプラグマティック・トランスファーを検証するために広く使用されている。林（2019a、2019b、2020）では、藤森（1994）、伊藤（2002、2006、2008、2010）、蒙（2008）、都・崔（2010）を参考に意味公式を設定し、接客場面における意味公式を追加し、分析を行った。また、謝罪の言語形式は「すみません」「ごめん」「失礼しました」「申し訳ございません」など状況によって使い分けがされているが、機能の面からそれらを総じて「謝罪」と呼ぶ。

本章では、林（2020）で明らかになった謝罪に共起する意味公式について説明した上で、林（2020）の分析結果を概観し、次に「謝罪」に関する先行研究を述べることとする。

### 2.1 「謝罪」に共起する意味公式

林（2020）の謝罪に共起した意味公式の分析結果を踏まえて、表 1 に本研究で扱う「謝罪」の定型表現に共起する意味公式を抜粋する。林（2020）は、「謝罪」の意味機能を先行研究から「客の意向に添えないことを負担に感じている表出」としたが、果たしてそれだけで全容を捉えられているのか疑問が残るが、この段階では林（2020）に従うこととする。

「謝罪」に共起する意味公式には、「通路側はお取り出来ません」のような直接的な断りの{結論}、「雑誌をいくつかお持ちしますか」のような{代案}、「お客様は白いご飯がお好きですか」の{確認}、「確約ではないんですけども」の{事情説明}などがある。

表 1 では、「謝罪」の前後に共起される意味公式として扱い、今後 { } で示す。「謝罪」に共起する定型表現の意味公式は [ ] で示すこととする。[ ] で括られた意味公式の例には「定型表現：」と前置きしてから例を示す。そして { } で示された意味公式の用例は、林（2020）のデータより抜粋した。

表 1. 「謝罪」と「謝罪」に共起する意味公式とその機能

意味公式	意味機能	例
[謝罪]	客の意向に添えないことを負担に感じている表出	定型表現：「申し訳ございません」
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かねます」
② {依頼}	客への要望に対応するための客への依頼の表出	「パスポートをお見せいただけますでしょうか」「搭乗口までお願いいたします」
③ {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」
④ {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」
⑤ {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）	「牡蠣が食べられるところがございます」
⑥ {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」
⑦ {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、」
⑧ {行動表明}	スタッフの行動について表明する表出	「ご予約を変更しておきます」「すぐに確認、致しますので」
⑨ {条件提示}	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」「他のお客様が読み終わった後でよろしければ」
⑩ {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」
⑪ {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、」
⑫ [呼びかけ]	客に対する呼びかけ	定型表現：お客様、〇〇様
⑬ [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、解決策や客の間に答える前置き。	定型表現：「お待たせしました」

意味公式	意味機能	例
⑭ [迅速行動依頼]	客に待ってもらうための表明で、 {行動表明}・{事情説明}・{確認}と 共起すれば、丁寧度が上がる。	定型表現:「少々、お待ちください」
⑮ [前置きの条件提示]	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 表出	定型表現:「もし、よろしければ」
⑯ [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 伝える表出	定型表現:「かしこまりました」「承 知いたしました」
⑰ [感謝]	客に理解を示してもらったこと による感謝の表出	定型表現:「ありがとうございます」 「ありがとうございました」
⑱ [共感]	客の意向に添いたい心情の表出	定型表現:「さようでございますか」
⑲ [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。	定型表現:「あいにく」

(林 2020: p.5-7 と p.17 から抜粋し、修正を加えた。)

## 2.2 林 (2020) の研究概要

林 (2020) では、林 (2019a, 2019b) の文字化されたロールプレーの談話データを用いて、定型表現の頻度と前後に共起する意味公式を探った。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い定型表現をその前後に共起される意味公式とともに分析することで使用実態が明らかになると考え、3つの手順から分析と考察を行った。談話は接客業に従事するホテルスタッフ2名、グランドスタッフ2名、客室乗務員2名の6名から、それぞれ5つの場面を設定し、30のロールプレー談話(詳細は林 2020:7-8を参照のこと)から定型表現を抜粋し、分析の対象とした。

まず、手順1では、6人の30談話から定型表現(15種類)を取り出し、意味公式に分類し、頻度を明らかにした。その結果、30談話から合計281(100%)の定型表現が抽出され、定型表現の頻度は第1位が「申し訳ございません」などの[謝罪](24.91%)、第2位が「少々、お待ちください」の[迅速行動依頼](12.81%)、第3位が「かしこまりました」や「承知いたしました」の[承知](12.10%)、第4位が「さようでございますか」などの[共感](9.25%)、第5位が「よろしいですか」などの[確認伺い](6.76%)、第6位が「〇〇さま」の[呼びかけ](6.41%)と「ありがとうございます」の[感謝](6.41%)、続いて「お待たせいたしました」の[迅速行動報告](4.98%)、「もし、よろしければ」などの[前置きの条件提示](4.27%)、「あいにく」の[緩和](2.85%)、「いかがですか」の[伺い](2.49%)と「お調べいたします」

などの〔行動表明〕(2.49%)、「よろしく申し上げます」などの〔関係維持〕(2.49%)、「いってらっしゃいませ」などの〔挨拶〕(1.07%)、「承っております」などの〔状況説明〕(0.71%)の順であった。また接客場面で使用された〔謝罪〕に関する言語形式は、「申し訳ございません」、「申し訳ございませんでした」、「失礼いたしました」などで「すみません」や「ごめん」などは使用されていなかった。

次に手順2では、定型表現の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<sup>4</sup>の例を探り定型表現の意味公式を明らかにした。〔緩和〕、〔承知〕、〔伺い〕、〔前置きの条件提示〕、〔状況説明〕は談話展開の典型パターンがそれぞれ100%の頻度であった。例えば「あいにく」の〔緩和〕は客の要望に対して「〔緩和〕+{弁明}または{結論}」の典型パターンであった。〔迅速行動報告〕は93%で典型パターンとして同定することができた(詳細は林2020:10を参照のこと)。ただ「少々、お待ちください」などの〔迅速行動依頼〕は3つのパターンが検出され、典型としては示すことができなかった。しかし、{行動表明}や{事情説明}、{確認}、{迅速行動報告}などの意味公式が前後に共起されることが明らかとなった。

そして、手順3では、手順1の頻度の分析結果から第1位の〔謝罪〕の談話展開のパターンを探った。その結果、談話展開のパターンは9種類あることがわかり、3つの上位機能が観察された。まず①「客の意向に添えない旨を伝える〔謝罪〕」については、「客の要望」、「客のクレーム」、「{結論}や{弁明}などの断り」に対して〔謝罪〕をしていることから「まずは謝る」という機能があると林(2020)は分析している。次に②「客の働きかけによる〔謝罪〕」において「客の承諾」、「客の感謝」、「客の謝罪」に対し「談話の最後に再度謝る」という機能があると分析している。そして③「スタッフの謝罪の前置き・後置きと共起する謝罪」であった。つまり、〔謝罪〕の前に{理由}か、{共感}あるいは{行動表明}が共起され、「再度謝る」という機能があることがわかった。林(2020)は、これらの意味公式は、「客への配慮をうかがわせる機能」があると分析している。

しかし、林(2020)は、定型表現の前後に共起する意味公式を探ることが目的であったため、1つの談話の中で〔謝罪〕がどのように機能するのか、十分に分析がなされているとはいえない。客のクレームや要望から談話が始まり、客の承諾が得られるまでの一連の談話の中でどのように〔謝罪〕が行われるのか、さらに、〔謝罪〕の機能についても詳しく検討する必要があるとし、それを今後の課題としている。

従って、本研究では、林(2020)の調査結果で最も使用頻度の高い〔謝罪〕に注目し、先行研究を概観した上で談話の中で、どのような機能があるか、探ることとする。なお本研究では、客のクレームや要望から始まり、客の承諾が得られ、やりとりが終了するまでの一連の談話を「応対談話」と呼ぶこととする。また、本研究では客の応答も分析の対象とする。次節では、謝罪についての先行研究から概観する。

### 2.3 謝罪に関する先行研究

〔謝罪〕には状況から実質的な被害や迷惑をかけた場合の謝罪の他、それらが無い時でも謝罪する場合があるなど、使用範囲が広い。熊取谷（1993）は、まず、どのような動機・目的で謝罪行為が遂行されるのかについて、Goffman（1971）の「事実上の気概（virtual offense）」と「修復作業（remedial work）」という概念で分析することが有効であるとし、それらを援用して独自の枠組みの構築を目指し、分析を行った。以下に熊取谷（1993）の先行研究から謝罪について概観する。また熊取谷（1993）は、本稿でいうところの〔謝罪〕を「詫び」と表記したが、本研究においては、同義として扱うこととする。

熊取谷（1993:29）は、聞き手に害を及ぼしたり、名誉を傷つけたりする行為を「事実上の危害」とし、話し手は、自分の「事実上の危害」の行為を最小限にとどめるために修復作業が必要となり、「人間関係の不均衡を修復するため」に謝罪をするという一種の儀礼的方略の一つと考えた。そして、謝罪はどのような状況下で誘発されるか、つまり誰が誰に対し、いつ行使されるのかという点と詫びの定型表現が使用される状況を「聞き手にとっての不快状況」（以下、不快状況）とし、分析した。そして日英語の修復の方略を「詫び」、「再発しない旨の約束」、「不快状況が生じた理由・状況説明」、「償いの申し出」の4つをあげた。

聞き手の「不快状況」に対する謝罪の分析については、以下のような例をあげている。

- ①「状況転換」による謝罪
- ②「過失による被害（物を壊した、等）」に対する謝罪
- ③「許可要請や依頼」の際の謝罪
- ④「退室、入室、別れの挨拶」としての謝罪
- ⑤「事実確認（人違い、言い間違い）」のための謝罪
- ⑥「エチケット（行儀）違反」した際の謝罪
- ⑦「期待あるいは要求されていた行動が取れなかった依頼の拒絶、質問に答えられない、義務不履行等」のための謝罪

（熊取谷 1993:30-31 から筆者が加筆した。）

①の「状況転換」は、聞き手の「不快状況」が謝罪行為によって「状況転換」する機能があり、この状況転換は「丁寧行動の方略」として機能していると述べた。その他、③については、依頼の直前に前置きとして「すみませんが」や「申し訳ありませんが」などが使用される時、「後続する言語行為をやわらげる丁寧行動の方略として機能している」（p.31）と例をあげながら説明している。

そして修復作業を誘発する不快状況は、挨拶から「正真正銘」の謝罪、つまり、「実質的な被害が存在するものからその存在を認めにくいものまでも含む連続体」（p.31）が形成されるとし、日本語は不快状況分布の幅が英語より広い特徴があると述べた。

熊取谷 (1993:33-34) は、次に謝罪にどのような談話構成上の機能があるか分析した。つまり、ことばのやりとりの中で修復作業がどのように構成されるのかである。謝罪で修復作業の談話を構成するプロセスにおいて、誰が修復作業の動作主なのかについて「自己先導型」か「他者先導型」かに分類し、さらにそれぞれを2つに分類した。「自己先導1」(例(1))は、「修復作業が先行し、これに不快状況(依頼等)が続く」(p.33)とした。「自己先導2」(例(2))は、「不快状況が先行し、受け手の指摘なしに送り手が修復作業を行う」(p.33)場合である。また、「他者先導型」においては「他者先導1」(例(3))の「不快状況が生じた旨の受け手による指摘が先行し、修復作業がこれに続く」(p.34)と「他者先導2」(例(4))の「受け手の行為からなる感謝の対象となる状況の生起が先行し、修復作業がこれに続く」(p.34)に区分した。そして「他者先導2」は英語には見られない現象であり、日本語の「状況転換」の特殊な場合とした。以下はそれぞれの例文である。謝罪箇所を筆者が下線を引いた。

<自己先導型>

- (1) その点は、すみませんが、お手数かけますが、もう一度よろしくお願いします。  
(2) A: ごめんね。夜遅く電話して。寝とった？

B: ううん、何？

<他者先導型>

- (3) (弟、姉)  
A: なんだこの置き方は、きちんと置け、きちんと  
B: ごめん  
(4) 看護師: シーツをかけましょう。足元だけでも。  
患者: あ、すみません。

(熊取谷 1993:33-34)

次に熊取谷 (1993) は、謝罪の修復作業の応答について検討した。応答については、修復作業を受け入れるか、相手の詫びを受け入れない「拒絶」かで捉え、詫びの修復作業とその応答で「隣接対」(adjacency pair)<sup>5</sup>を形成すると述べた。また「修復作業に対する応答の方略」についても「明示的な受け入れ」と「非明示的な受け入れ」に分類している。「明示的な受け入れ」として①「不快状況の評価の下方修正」としての (a)「offense の深刻さの軽減」(例(5))、(b)「修復作業の必要性の否定」(例(6))、②「許す旨の表明」(例(7))をあげている。「下方修正の方略」は相手の評価に対する不同意を示す「いいえ」が発話の前に起きることが多いと述べている。そして「非明示的な受け入れ」(例(8))を示した。そして、最後に修復作業が不適切・不十分である旨の表明として「拒絶」(例(9))をあげている。以下、それぞれ熊取谷 (1993:35) から例を示す。聞き手の受け入れ箇所に筆者が下線を引いた。



- (5) A : ごめん、出る時まで覚えてたんだけど…  
 B : あ、写真? いいよー、明日くらいまでに持ってきてくれば…
- (6) A : ごめん、こないだ  
 B : いや、悪いのは私の方だから
- (7) A : ごめんね。  
 B : 仕方ないな、許してやるよ。
- (8) A : ごめんね。  
 B : うん。
- (9) A : ごめん。  
 B : ごめんで済むと思ったら警察はいらんよ。

(熊取谷 1993:35)

「自己先導1」タイプの修正作業は、修復作業自体には応答はなく、発話者が関係修復を行なっていると補足した。そして日本語の場合、修復作業に対する無反応は、非明示的な受け入れの枠組みに分類されると述べている。これらの分析により熊取谷（1993）は、修復作業における談話プロセスの基本構造を図1のように示した。

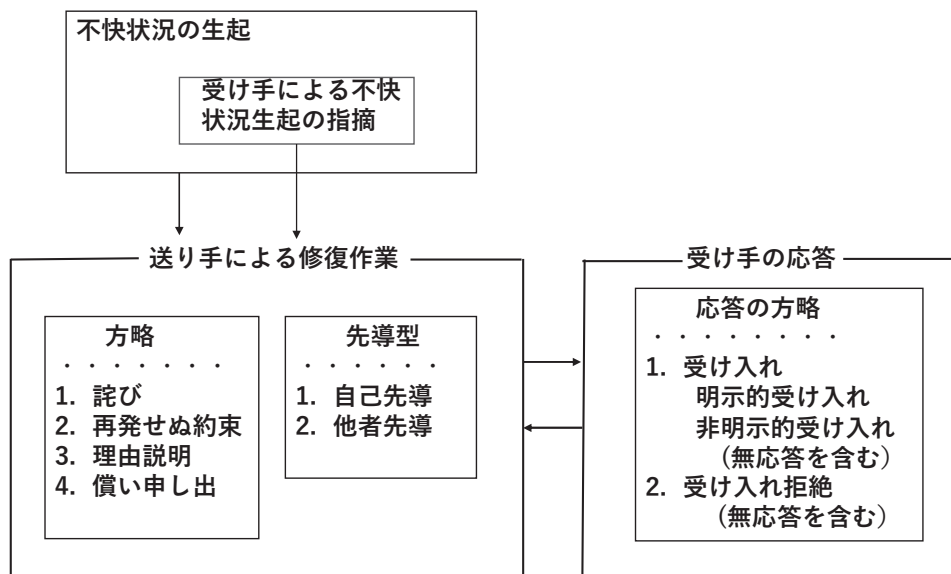


図1 修復作業における談話プロセスの基本構造 (熊取谷 1993:37)

熊取谷（1993）は、謝罪行為が何のために、そしてどのような状況で行われ、受け手はどのように謝罪について応答したのか、その枠組みを示した。しかし、枠組みは包括的であったため、ある場面（特に接客場面）における一連の談話連鎖の観点からの分析は行っていない

い。また、謝罪に共起する発話がどのような機能を示しているかについての言及はなく、4つの方略がどのように「謝罪」表現として規定されるのか、その方法については記されていなかった。従って、本研究では、接客場面における客のクレームに対する談話からどのように談話が展開していくのか、林（2020）の調査結果を踏まえ、謝罪のデータを用いて意味公式で捉えつつ、熊取谷（1993）の基本構造を援用し、談話の中でどのように謝罪行為が行われているか、分析することを試みる。次章では、調査方法について述べることとする。

### 3. 調査方法

本研究では、林（2020）で十分に分析しきれなかった談話の中での「謝罪」の方略や機能を分析することを目的とし、新たな知見を加えることとする。談話データは、ロールプレーによって収集され、林（2019a, 2019b, 2020）と同じデータを用いる。

5つの場面から客室乗務員（CA）2名、グランドスタッフ（GS）2名、ホテルスタッフ（HL）2名、合計6名から30の応答談話を収集し、「謝罪」の使用頻度を明らかとする。また、林・中井（2019）と林（2020）の「謝罪」に関する結果を踏まえて、「謝罪」が応対談話の中でどのように使用されているのかについて「謝罪応対談話」として捉え、その使用実態を探ることとする。本研究における分析の手順は以下の通りである。

- 手順1：接客場面のデータから「謝罪」の頻度が多い談話はどれか、頻度を明らかにする。
- 手順2：クレーム<sup>6</sup>の応対談話に見られる「謝罪」行動の分類を意味公式の観点から行う。
- 手順3：熊取谷（1993）の枠組みを援用した分析・考察を行う。

まず、定型表現の「申し訳ございませんでした」などの「謝罪」がどのように5つの場面で使用されているのか分析し、さらに談話の中でどのように「謝罪」が使用されているのか、応対談話の事例から分析・考察する。次章では、なぜクレームの応答談話を研究の対象としたか、その経緯を研究結果から示すと共に手順に従い、結果と分析・考察を行う。

## 4. 結果と分析・考察

### 4.1 「謝罪」の頻度の内訳（手順1）

林（2020）では、30の応答談話データから定型表現の意味公式の総数は281箇所あり、その内、使用頻度が第1位の「謝罪」の意味公式は70箇所（全体の24.91%）検出されたが、本研究では「謝罪」をさらに5つの場面毎に、頻度を分析した。その結果を図2に示す。場面2に出現した「謝罪」は36箇所<sup>7</sup>で5つの場面の「謝罪」全体の51.43%を占めていた。

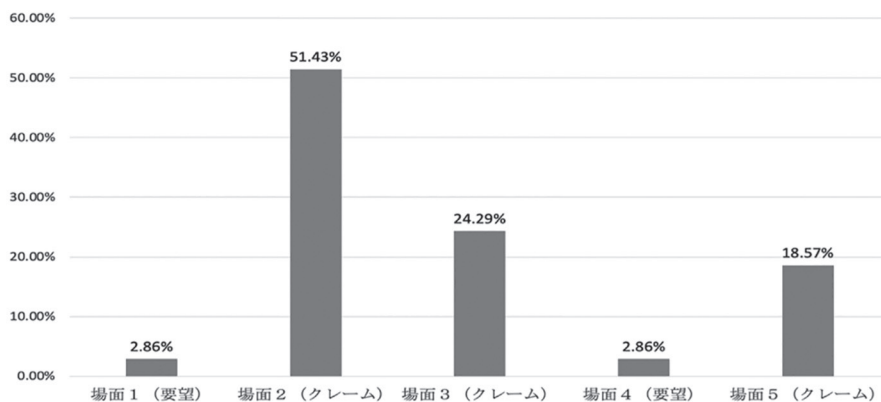


図 2 「謝罪」頻度の場面別の分類<sup>7</sup>

図 2 を見ると明らかに場面 2 において「謝罪」の出現頻度が高い。場面 2 は、客の要望に添えない場合の対応でスタッフ側が非を認め、客の無理難題などのクレームに対応するスタッフの対応談話である。まず、列の割り込みをしている客に対して文句を言う客に対するグランドスタッフ (GS) の対応談話が 2 組、次に案内したレストランが口に合わず、文句を言いに来た客に対するホテルスタッフ (HL) の対応談話が 2 組、最後に機内食の洋食は口に合わず、和食を持ってきてもらいたいと無理難題を言う客に対する客室乗務員 (CA) の対応談話が 2 組の計 6 組の対応談話から 36 箇所「謝罪」行為が見られた。また、場面 2 のロールプレーの概要を表 2 に示し、場面 2 で「謝罪」が出現したそれぞれの回数と頻度を対応談話毎に分析した結果を表 3 に示す。

表 2. 客のクレームに対するスタッフの対応について (場面 2 とその内容)

場面と被験者	客の要望
ロールプレー場面 2 : クレームの対応(断り):会社側に非がある。客が無理難題を言う	GS : 列の割り込みをしている客について HL : 薦めてもらったレストランが口に合わなかった CA : 機内食の洋食は口に合わない、和食がいい

(林 2020 から場面 2 を抜粋した。)

表 3 で 6 人の被験者による 6 つの対応談話についてそれぞれを見ていくと、1 つの対応談話の中で複数回の謝罪が行われていたことがわかる。次節では、グランドスタッフ GSN の応答談話を事例とし、分析・考察を加える。

表 3. 場面 2 のクレーム談話に出現した 36 回の [謝罪] の内訳<sup>8</sup>

場面 2	グランスタッフ	グランスタッフ	ホテルスタッフ	ホテルスタッフ	客室乗務員	客室乗務員
	GSN	GSS	HLI	HLA	CAS	CAN
合計 36 回	6 回	3 回	6 回	10 回	6 回	5 回
100.01%	16.67%	8.33%	16.67%	27.78%	16.67%	13.89%

#### 4.2 応対談話にみられた [謝罪] の分類 (手順 2)

林 (2020) では、[謝罪] に共起する意味公式の談話展開の典型について 9 種類のパターンがあることを明らかにした。また談話の中における [謝罪] の機能は、「まず謝る」そして「再度謝る」、それから「最後に謝る」と推測したものの、それらは [謝罪] の前後に共起する分析結果から得た知見であり、談話レベルで十分に分析仕切れず、今後の課題とした。よって本研究では談話レベルでの [謝罪] の分析を試みる。

場面 2 の 6 つの応対談話の中でどのような [謝罪] の使用があるのか分析すると、それぞれの応対談話には、以下の図 3 のような 4 段階のパターンがあることがわかった。

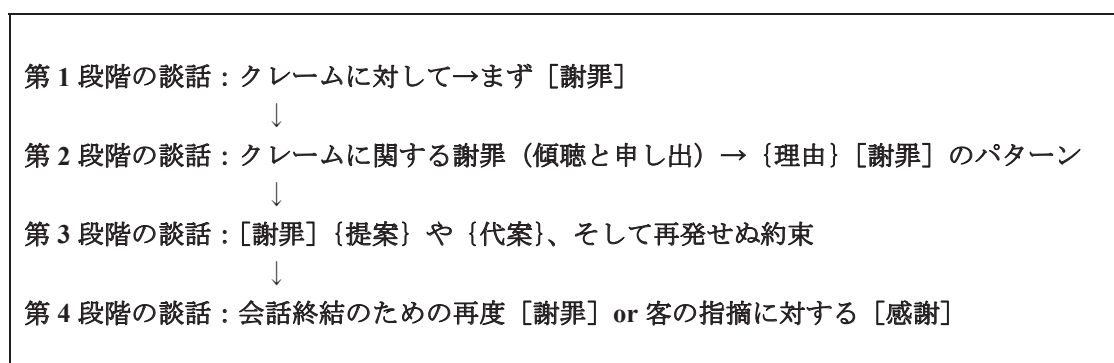


図 3 応対談話に見られる [謝罪] の使用パターン (クレーム談話 (場面 2) より)

まず、第 1 段階の謝罪応対談話では、クレームに対してまず [謝罪] をしている。客に不快な思いをさせたことに対して [謝罪] をするのである。そして、第 2 段階の謝罪談話では、クレームに関する傾聴と申し出が行われている。客のクレームに耳を傾ける応対で、{共感} したり {提案} を申し出る応対をしたりしていた。また、単に謝るのではなく、その理由を添えて謝っているのが特徴的である。そして第 3 段階の謝罪談話では、今後このようなことがないように [謝罪] し再発しない約束をしている。そして、客の再度の要望に対するスタッフの {提案} や {代案} を [謝罪] しながら行っている。そして、客の承諾 (受け入れ) 以降の談話が第 4 段階の謝罪談話である。この段階は、談話終結のために再度 [謝罪] が行われる。または、客の指摘に対する [感謝] の意を表し、談話を終結していた。あるいは前者の [謝罪] と後者の [感謝] が共に行われる場合があった。つまり、6 つの談話は、スタッフ

が[謝罪]か[感謝]、あるいは[謝罪]と[感謝]を示し、客が納得して談話が終わっていることがわかった。この4段階は、6つの談話全てのデータから典型として現れたパターンである。

次に、具体的にグランドスタッフ（GSN）の1つの対応談話を上記の4段階に分け、提示する。第1段階は、事例1、第2段階は事例2、第3段階は事例3、第4段階は事例4でそれぞれ取り上げる。

#### 4.3 場面2のGSNの事例より（手順2と手順3）

本節では、図3の4つの段階についてGSNの対応談話を事例から分析・考察し、さらに熊取谷（1993）の枠組み（図1）からも分析を加えることとする。場面2は、客が他の客の割り込みについてクレームを言った際のグランドスタッフ（GSN）の対応談話である。GSNが場面2で行った1つの対応談話の1段階から4段階までを、それぞれ、事例1から事例4で示し、分析・考察を行う。便宜上、[謝罪]の意味公式とその発話箇所を網掛けで示した。以下、熊取谷（1993）の枠組みに関する用語は< >で示し、意味公式を[ ]や{ }で示すこととする。

##### 4.3.1 第1段階：「まず謝罪」事例1から

事例1の第1段階の謝罪談話では、まず客のクレームに対して[謝罪]を行っている。そして状況を説明するための{事情説明}が続く。客に理解をしてもらえるように状況を丁寧に説明しているのが事例からわかる。そして客は、まだ怒りが収まらず、クレームについてその理由や説明をしていることがわかる。

事例1<第1段階>：まず謝罪

客：すみません。ちょっと嫌だ。もう、列に割り込みするお客さんがいた

んですけど、あれ何とかなんないの？

「客のクレーム」

ス：大変申し訳ございません。

[謝罪]

本日、ゴールデンウィークということもありまして、

{事情説明}

大変お客さまが多くいらっちゃって、

{事情説明}

ちょっとチェックインの所が混み合っておりまして

{事情説明}

客：でもさ、私ちゃんと並んでるんだから、

「客のクレームの理由」

何であの人たちがこっちに入ってくるのか、

ちょっと分かんないんですけど。

「客のクレームの説明」

これを熊取谷（1993）の枠組みから分析すると、「すみません。ちょっと嫌だ。もう、列に割り込みするお客さんがいたんですけど、あれ何とかなんないの？」と客は<不快状況>

を表しており、＜事実上の危害＞である。そしてスタッフは「大変申し訳ございません」と客の不快感を修復するために詫びの行為を行っている。ここでスタッフの発話は、「人間関係の不均衡を修復するために」＜詫びの方略＞を用いているのがわかる。従って、この謝罪は＜不快状況＞が客によって生起し、＜修復作業＞の〔謝罪〕が続くという＜他者先導1＞であることがわかる。しかし、〔謝罪〕に続く〔事情説明〕自体を説明するものは熊取谷（1993）にはなかったが、これは接客する上でスタッフが〔事情説明〕をすることで客に状況を理解してもらおうとする発話行為であり、これも人間関係を修復するための方略の1つであると考えられる。つまり、接客業において「〔謝罪〕 + 〔事情説明〕」のパターン行動も修復作業の1つなのではないかと考える。

また、スタッフの〔謝罪〕について受け手である客は、この段階では＜受け入れ＞を＜拒絶＞しているのが、事例1の客の発話からわかる。この＜拒絶＞に対して熊取谷（1993）は、「修復作業が不適切・不十分である旨の表出」と説明しているが、接客場面においては十分な解決策が得られない状況が続く時も、受け入れを拒否する応答となるのではないだろうか。それは次に見ていく第2段階でスタッフの〔提案〕が受け入れられたことから、〔提案〕も＜修復作業の方略＞であると筆者は考える。この点について詳細は事例2で述べるが、受け入れの＜拒絶＞によって＜不快状況＞についての理由と説明を行なっている。

以上のことから第1段階のクレーム応答談話の〔謝罪〕について図4で示すことができる。図4の〔事情説明〕は熊取谷（1993）の枠組みにはなく、接客業において関係修復作業に含まれるとし、図4に示した。以降、図の太字は熊取谷（1993）の枠組みの用語を用い、細字は本研究で新たに追加された箇所を示すこととする。図1では、〔事情説明〕が新たに関係修復の方略として加えられた。

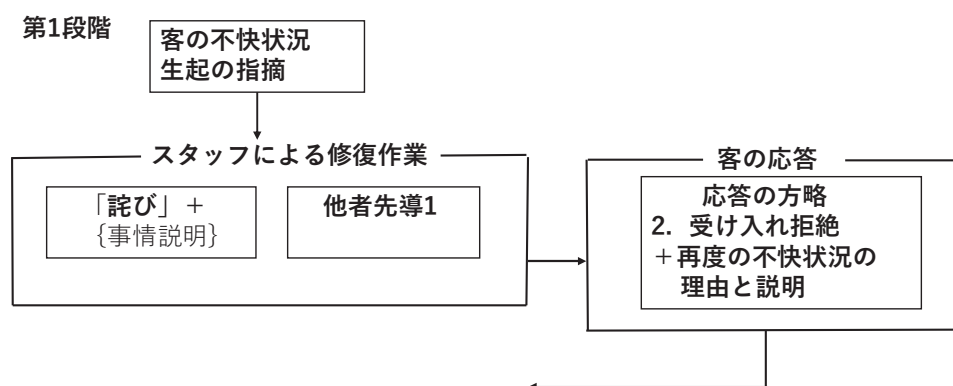


図4 クレーム談話の第1段階の〔謝罪〕

#### 4.3.2 第2段階：「傾聴と申し出（提案）」事例2から

次に事例2の第2段階の謝罪談話では、客がなぜクレームを言っているのか、その理由と状況を客が説明している。それに対しても、まずは、客の気持ちに寄り添い{共感}を示した上で、「{理由} + [謝罪] + {提案}」を言うパターンである。

事例2<第2段階>：傾聴の後の謝罪と申し出（提案）

客：でもさ、私ちゃんと並んでるんだから、	「客のクレームの理由」
何であの人たちがこっちに入ってくるのか、	
ちょっと分かんないんですけど。	「客のクレームの説明」
ス：さようございますか。	[共感]
ご案内が行き届かなくて	{理由}
大変申し訳ございませんでした。	[謝罪]
こちら、急ぎでご案内いたしますので、	{提案}
お客さまパスポートをお見せいただけますでしょうか。	{依頼}
客：はい。じゃあパスポートこちらです。これ、はい。	
ス：はい。ありがとうございます。	[感謝]
はい、そうですね。	[共感]
こちら、確認できましたので、	{事情説明}
搭乗口までお願いいたします	{依頼}
本当に今日は、不快な思いをさせてしまって	{理由}
申し訳ございませんでした。	[謝罪]
客：・・・	「無言」

林（2020）は{共感}は、客のクレームに対する傾聴であり、客に共感した上で謝ることと客の気持ちを鎮める効果があると考察している。また、{共感}は日本人の紛争回避型の典型例であると加えている。つまり、傾聴を示す{共感}は関係修復の方略の1つであると考えられる。そして、「ご案内が行き届かなくて」の後の[謝罪]の他に、「本当に今日は、不快な思いをさせてしまって」の{理由}を述べた後に[謝罪]を言うパターンが、事例2から見られた。この[謝罪]の場合は、客が{提案}を受け入れた後に迷惑をかけたことに対して行っている[謝罪]である。この謝罪行動は日本語に頻繁に起こる事象であり、たとえ自分に非がない場合でも迷惑や不便をかけたことに対して詫びるという行動も関係修復の方略の1つと考察する。

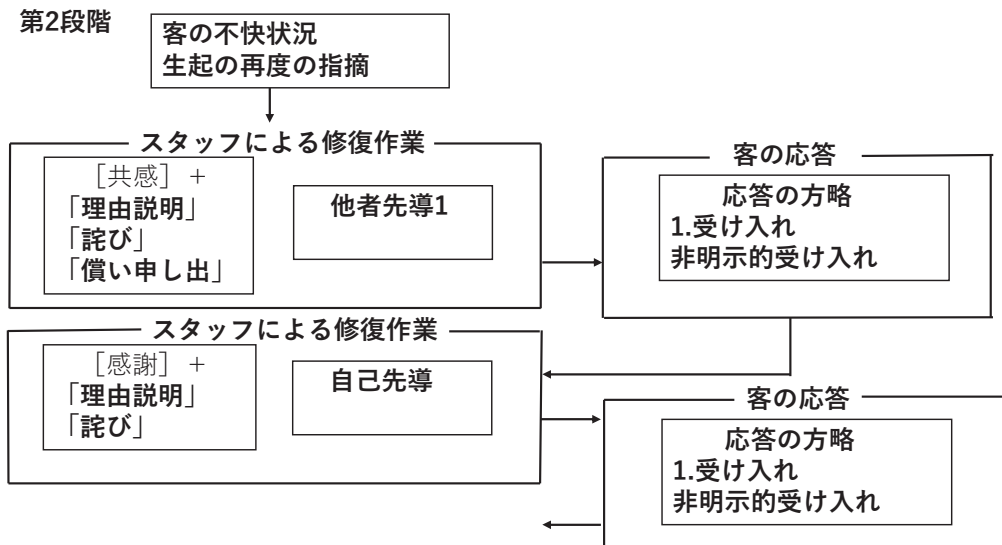


図5 クレーム談話の第2段階

これを熊取谷（1993）の枠組みから分析すると上記の図5のように示すことができる。第2段階で、スタッフは客の再度の＜不快状況生起＞について〔共感〕した上で〔理由〕を述べてから、＜詫び＞（〔謝罪〕）を行った。そして、＜償い申し出＞（〔提案〕）の方略を使用している。また、これも＜他者先導型＞である。しかし、客の不快状況に対する〔共感〕の表明について熊取谷（1993）では言及してはいなかったが、客の主張に対して〔共感〕することは、客に対する＜丁寧行動＞であり、関係修復のための方略と言えるのではないだろうか。また、客が「はい。じゃあパスポートこちらです。これ、はい。」と言ってスタッフの〔提案〕を非明示的に受け入れていることから、この客の応答は＜非明示的受け入れ＞と考察する。そしてスタッフは、〔提案〕の＜申し出＞を受け入れてくれたことに関して〔感謝〕していることからスタッフ自身も受け入れられたと理解していることがわかる。従って〔感謝〕も関係修復のための方略として追加した。

そして〔提案〕した上でさらに「本当に今日は、不快な思いをさせてしまって申し訳ございませんでした」と〔理由〕＋〔謝罪〕と再度、修復作業を行なっている。これは、熊取谷（1993）の枠組みでは、＜理由説明＞の方略と分類されている。つまり、スタッフは客が非明示的でも受け入れてくれたと判断し、〔感謝〕を述べた後、再度、不便をかけたことに対して〔謝罪〕を行なっている。ここは、特に客が＜不快状況＞を示したわけではないが、スタッフから詫びていることから＜自己先導型＞と分析できる。しかし、熊取谷の＜自己先導型＞の2つの分類の定義には当てはまらなさそうなので＜自己先導＞とする。それに対し客の応答は、無言であった。熊取谷（1993:36）は、「日本語の場合、修復作業に対する無応対は非明示的な受け入れとして機能し得る」と述べている。この無言の返答は、受け入れとも受け入れの拒絶とも捉えることができるが、第3段階の談話で謝罪が明示的



に受け入れられたことから、受け入れの前段階として<非明示的受け入れ>と解釈した。

このような分析結果から第2段階を熊取谷の枠組みから上記の図5で示した。そして[共感]と[感謝]の定型表現は、熊取谷の枠組みにはなかったが、接客場面における「謝罪談話」において関係修復の方略であると解釈したため、図5に(細字で)加えた。次に第3段階、事例3の談話へ続く。

#### 4.3.3 第3段階：「再発せぬ約束」事例3から

事例3の第3段階の謝罪談話は、スタッフの提案(申し出)を客が受け入れた後の会話である。

事例3<第3段階>

ス：今後あの、気を付けてまいりますので、	{理由}
大変申し訳ございませんでした。	[謝罪]
客：いえ、いいんです。	「客の理解」
ス：もし今後、お急ぎでしたら	{条件提示}
事前チェックインということもできまして	{提案}
前日に、インターネットでチェックインすることもできますので。	{事情説明}
客：でも私、インターネットちょっと弱いな。	「提案についての客の拒否」
ス：そうでしたか。	[共感]
でしたら、たくさんお荷物がある場合にはこちらに来ていただか	
なければいけないんですけれども	{事情説明}
機内に預ける荷物が無い場合は、あちらのチェックインの機械の	
ほうでも簡単にチェックインができますので、	{代案}
もしよろしければ	[条件提示の前置き]
次回、ご利用いただけるといいかなと思いますので	{提案}

第2段階の2つ目の謝罪談話では、客の無言の応答を<非明示的受け入れ>としたが、スタッフは関係修復をより強固なものとするために、事例3の第3段階では今後のスタッフ側の態度について言及している。「今後あの、気を付けてまいりますので大変申し訳ございませんでした。」と、「{理由} + [謝罪]」のパターンが見られ、再発防止を約束している。そして今後はどのようにすればスムーズにチェックインができるか、{提案}をしているのがわかる。これは熊取谷(1993)の枠組みでいう<再発せぬ約束>の方略が使用されていると考えられる。そして今後に役立つ情報を{提案}し、それについて{事情説明}、{提案}の補足を行っている。

次に客はスタッフの{提案}について気に入らず、その提案を受け入れられない旨を示

している。そして、スタッフは客が提案に対して受け入れ難いと思っている点についても {共感} を示し、客の気持ちを決して否定していない態度を示している。この相手を否定しない態度も接客において重要であると考え。その後、それに対する {代案} を述べている。この段階では、今後このようなことがないように、どうすればチェックインがスムーズに行くのか、その方法について {提案} や {代案} を提示しているのである。そして、それぞれの {提案} や {代案} について {事情説明} し、状況を説明しているのがわかる。また、「もしよろしければ」と [前置きの条件提示] をすることでスタッフの {提案} を押し付けず、選択権を与えることで客への配慮が窺える。

事例3を熊取谷(1993)の枠組みで分析すると、「今後、気をつけて参りますので」の後の謝罪談話は、<再発をせぬ約束>の方略と捉えていいだろう。ここも、客の指摘なしにスタッフが修復作業を行なっていることから<自己先導 2>と分析する。そして客の応答は、「いいんです」とはっきり受け入れの意を示していることから<明示的受け入れ>の応答の方略が行使されている。熊取谷(1993)はこのような<明示的受け入れ>の応答について<offenceの深刻さの軽減>としていることから [謝罪] に対し、「いいんです」で<不快状況>を軽減し、明示的に放免していると解釈できる。

しかし、積極的に「いいんです」と明示的に受け入れたのか、仕方なく消極的に受け入れたのかは定かではないが、スタッフは関係修復をより確かなものにするために、次回利用の際にチェックインがスムーズに行く方法を提案している。つまり、客の受け入れの後にも今後、役に立つであろう {提案} やそれについての {事情説明}、そして {代案} が続いている。スタッフの {提案} に対し、客がその提案を拒否していることから、列の割り込みに対して腹を立てている感情がまだ残っている時にオンライン・チェックインのことを言われ、客自身が想定していないような発言をされたので「でも私、インターネットちょっと弱いな」といった発言になったのではないかと推察するが、この点については、フォローアップインタビューで確認が必要であるため、断定するまでには及ばない。

スタッフの {提案} について、接客業では客に寄り添い、客の立場になって一歩先の心配りを示す事例が多くある(林2020、2019、2018、林・羽鳥・齊藤2020)。[謝罪]をした上での {提案}、つまり、一歩先の心配りこそが「おもてなし」であるが、熊取谷(1993)の枠組みには当然のことながらない。しかし、接客場面におけるサービス提供の役割を果たすとともに関係修復のための方略でも考えられるため、新たに枠組みに加えることとする。しかし、このように客にとっては受け入れられないこともしばしば見受けられることから、日本の「おもてなし」が時として外国人に「お節介」と感じられてしまう所以であろう。

以下の図6に事例3の謝罪談話を熊取谷(1993)の枠組みから示す。図6では {提案} + {事情説明} などの一歩進んだ心配りを新たに関係修復の方略として加えた。

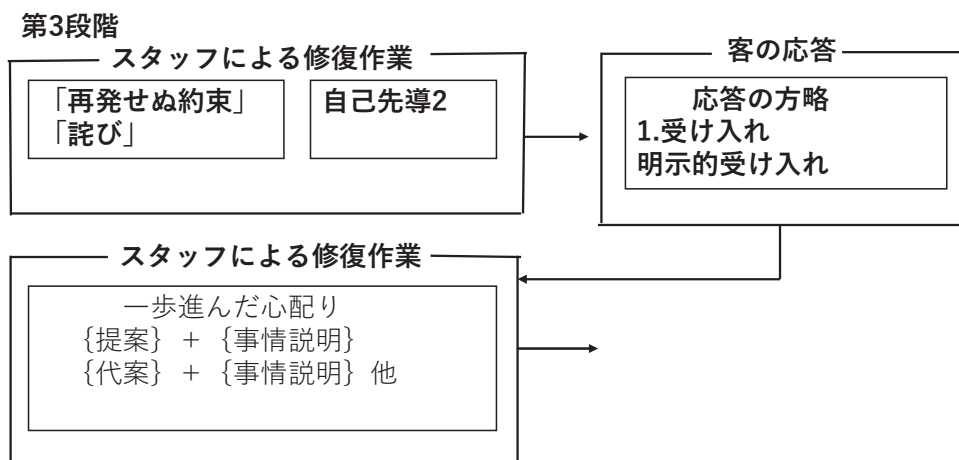


図6 クレーム談話の第3段階

次に第4段階、事例4の談話へ続く。

#### 4.3.4 第4段階：「会話終結のための再度の謝罪」事例4から

第4段階の事例4は、スタッフの提案や代案に対する「客の承諾」後、再度の謝罪談話である。客の承諾を得たことで応対談話が終わるが、その前に「謝罪」をするのである。「謝罪」を第1段階から繰り返し行うことで客の理解が得られ、修復作業が終了する。客が感謝の意を伝えていることから、客がスタッフの誠意を理解したことを示す。

##### 事例4<第4段階>

客：はい、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」
客：何だかあの人たち、本当に嫌になっちゃうわね。	「客のコメント」
ス：大変申し訳ございません。	「謝罪」
客：いいのよ。	「客の承諾」
ありがとう。	「客の感謝」

事例4の客の「わかりました」の承諾（受け入れ）後、初めの「謝罪」については、熊取谷（1993:32）の「実質的な被害を生じない不快状況に対する修復作業は、丁寧行動の方略として機能することが多い」と述べているように客の＜明示的受け入れ＞に対する「謝罪」であり、感謝の意を示すことにもなり得る。さらに詫びが対人関係の「潤滑油」として機能しているとも述べている。つまり、詫びる修復作業は＜丁寧行動＞の方略と言えることから枠組みに追加することとする。また、熊取谷（1993）はこのような場合は「詫び」と「感謝」を代替可能なものであるとも述べており、この感謝の対象となる状況で詫びを

用いるのは、日本語の特徴であると説明している。また、それは「話し手の「快適状況」を聞き手にとっての「不快状況」と捉える視点の移動により生じた「状況転換」の結果」(p.30)と分析している点が、大変興味深い。以上のことから熊取谷の「他者先導 2」に分類できる。

次に2つ目の「謝罪」については、客が再度、不服を申し立て、それに対してスタッフが「謝罪」を「他者先導 1」で行い修復作業を試みている。それに対し、客は「いいのよ」と「明示的受け入れ」をしており、ここでも「深刻さを軽減」している。そして最後に客が「感謝」を述べていることから「客の不快状況」から始まったこの対応談話が、最後には客の「快適状況」へと「状況転換」したと見ることもできる。以上から第4段階のクレーム対応談話を図7で示す。そして「感謝」と「丁寧行動」を新たに関係修復の方略として（細字で）加えた。

#### 第4段階

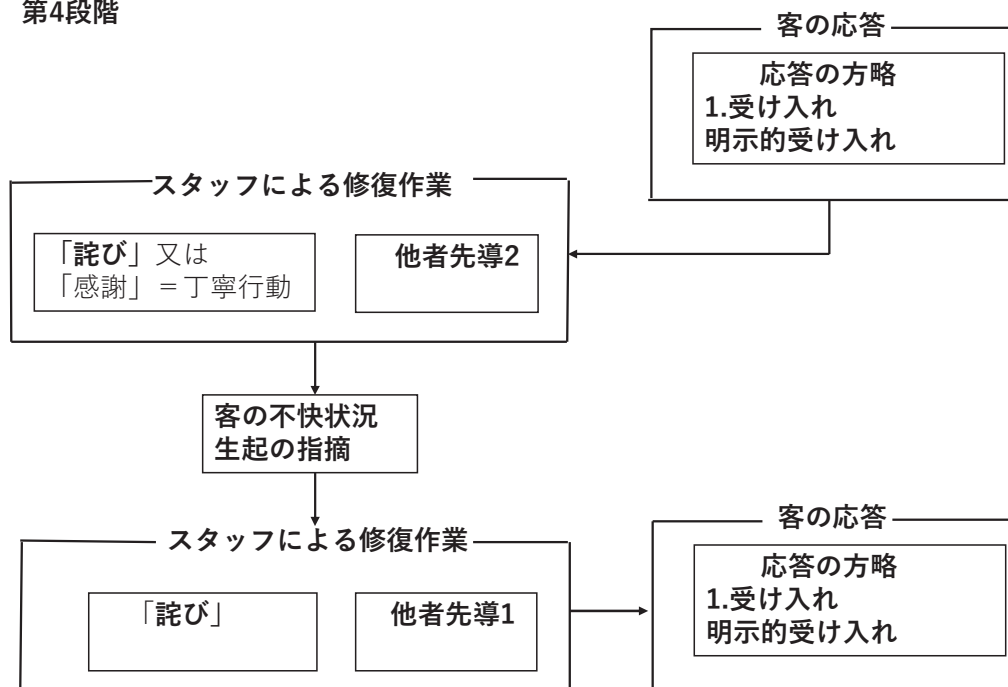


図7 クレーム談話の第4段階

次に第4章の考察を述べることとする。

#### 4.3.5 全体の考察

〔謝罪〕を5つの場面毎に、頻度を分析した結果、第一位の51.4%を占めていた〔謝罪〕の場面は、客のクレームによる場面2であった。場面2から6つの応答談話を分析すると、1つの謝罪談話の中には、4段階のパターンがあることが明らかとなった。さらに、クレームの応答談話を4段階に分け熊取谷（1993）の枠組みから分析することで、「謝罪」の〈修復作業〉の〈方略〉が段階毎に様々であったことが明らかとなった。

クレーム談話であるGSNの1つの応対談話（4つの段階）には、全6回の〔謝罪〕が行われていた。それぞれ段階の内訳は、第1段階が1回、第2段階が2回、第3段階が1回、第4段階が2回で〔謝罪〕が行われていたが、それぞれの〔謝罪〕の〈方略〉は、段階毎で異なるものであり、〈詫び〉、〈理由説明〉、〈償い申し出〉、〈再発せぬ約束〉、〈丁寧行動〉があることがそれぞれの段階で談話を分析することにより明確となった。そして、〈先導型〉について〈自己先導〉か〈他者先導〉であるかにわけて分析することで、直接の〈不快状況〉直後でなくても「謝罪」行動が行われることがわかった。さらに、応対談話は、〈受け入れ〉が明示的に受け入れられるまで談話が続き、〔謝罪〕と〔提案〕、〔代案〕、〔事情説明〕などの意味公式を補うことが〈関係修復〉の助けとなっているという〈受け入れ〉までのプロセスを概観することができたと言えよう。

従って、本研究において、全ての段階で熊取谷（1993）の枠組みを使用して検証することができたと言えることから熊取谷（1993）の枠組みは〔謝罪〕の機能を説明する上で有効であると結論づける。そして、〔謝罪〕に共起する意味公式を並行して分析することで接客上の特徴を枠組みに加えることができたのではないだろうか。

そして、応対談話で分析すると「まず謝り」、「謝りの繰り返し」、「最後に謝る」と言う談話の使用の特徴が見られたことから、林（2020）の推測は概ね正しいと言えるだろう。

林（2020）のように「謝罪」の前後に共起する意味公式を見ることで、様々な「謝罪」の機能があることがわかったこと、そして本研究においても〔謝罪〕を「謝罪談話」で捉え〔謝罪〕に共起する意味公式から分析したことにより明らかになったことことから、謝罪の定型表現の分析は、談話レベルでの分析と「謝罪」の前後に共起する意味機能の分析のどちらも不可欠であることも分析作業をする中で明らかとなった。

しかしながら〔謝罪〕の頻度が多かった場面2はクレームの応答談話であり、他の場面の談話では、どのように〔謝罪〕が使用されているのか、特に前置きとして使用される「申し訳ありませんが」のような〔謝罪〕など、〔謝罪〕に関する全ての特徴を言及することはできなかつたので、今後の課題としたい。

## 5. おわりに

本研究では、林（2020）のデータを元に分析と考察をさらに加え検討した。〔謝罪〕は文脈の中でどのような働きがあるのかについて、文脈の中での機能の観点から探り、熊取谷（1993）の枠組みと比較しながら分析・考察を行った。

第1章では、〔謝罪〕の文脈の中での使用実態を明らかにする必要があるという研究意義と本研究の目的について述べた。そして、第2章では、研究背景として接客場面における「意味公式」とは何か概観した上で、林（2020）では談話の中でどのように〔謝罪〕が使用されているのか、分析が不十分であったため、それを本研究の課題とすることを説明した。さらに本研究の分析を熊取谷（1993）から援用するため、熊取谷の謝罪の枠組みを概観した。そして第3章では、調査方法と調査手順を述べた。

次に第4章では〔謝罪〕が談話の中でどのような役割を果たし、どのように使用されているのか、〔謝罪〕の使用頻度が高い場面2のクレーム談話から分析を行った。その結果、1つの謝罪談話の中には、4段階のパターンがあることが6つの応答談話から明らかとなった。まず、第1段階では、客のクレームに対して、スタッフはまず〔謝罪〕することがわかった。そして第2段階では、クレームに対し〔共感〕で傾聴し、〈理由説明〉の方略で〔理由〕を述べてから〔謝罪〕するパターンが見られた。そして〔提案〕することで〈償い申し出〉を行う方略があることがわかった。また、〔謝罪〕については、単に謝るのではなく、不便や迷惑をかけたことに対して詫びていることがわかった。次に第3段階では、今後このようなことがないように〈再発せぬ約束〉の方略を用いていたことが明らかとなった。そして一歩先の心配りを関係修復の方略として捉えられることも明らかとなった。最後に第4段階では、客がスタッフを〈受け入れ〉た後、スタッフが最後の〔謝罪〕をして談話を終わらせていることを事例で示した。

今後、日本語学習者に示す際には、どのような場面で〔謝罪〕が使用され、どのような意味公式と共起するのか、示していくことが重要であると考えられる。自分に非がなければ謝らない文化圏を背景とする学習者にとって、客に迷惑をかけたことや不快な思いをさせたことに対して謝る行為はなかなか理解し難いが、談話レベルでどのような時に、そしてなぜ謝罪行為が行われるのか示すことで、謝罪に関する理解が深まるのではないだろうか。また、クレームについては、一度謝るだけではなく何度も丁寧に関係修復のための方略を使い、そして共起する意味公式と共に謝らなければならないことを学ぶべきである。その点において本研究の談話事例を学習者に還元すれば、〔謝罪〕についての理解を深めることに貢献できるのではないだろうか。これまで、接客場面の定型表現は文単位で学習者に示されることがあっても、前後に共起する意味公式や文脈の中でどのように使用されているのか示された用例は管見の限りではないだろう。

本研究は、接客業に従事する日本人スタッフのクレーム談話のデータをもとに謝罪行動の分析を行なったが、日本語学習者を対象に分析することができなかった。そこで、本調査の

談話展開のパターンを基本状態とし、日本語学習者からの接客場面における謝罪行動の談話データと比較検討することを今後の課題としたい。

### 【注】

- 1 本研究を含めた林（2019a、2019b、2000）の一連の研究は、「城西国際大学研究倫理審査委員会」において承認を得た（承認番号 03W180034）。また、2018 年度の学長研究個人研究費を受け、本研究の調査を行なった。
- 2 意味公式とは「断り」談話や「依頼」談話などを分析するための最小単位の意味機能のことで、「代案」、「条件提示」、「確認」、「事情説明」などの意味公式がある。
- 3 語用論の発話行為理論をオースティンとサールが提唱して以来、ことばを行為として捉え、言語間の語用に関する言語研究が発展した。また、発話行為（Speech Act）は、言語行為（Speech Act）と表記されることもあるが、研究者によってその表記の仕方は様々であるが、本研究では発話行為と表記を統一する。
- 4 宇佐美（2003:125-129）が提唱している「ディスコース・ポライトネス（DP）」の分析において、各言語の「基本状態」を同定する重要性について述べている。宇佐美は、言語・文化の違いによって「依頼談話」などがそれぞれの言語間で異なる点について、ある文化における「依頼談話」の「基本状態」と、別の文化における「基本状態」の異なりによるズレによって語用論的転移が起こるとしている。林（2019a、2019b）においても宇佐美の「基本状態」の概念を応用し、「客の要望に対するスタッフの応対」を分析した。宇佐美（2003:129）が『「談話展開の典型」などを当該談話の『基本状態』である』と呼んでいることから、本稿でも林（2019a、2019b、2020）同様、発話連鎖の典型を「談話展開の典型」と呼び、言語間の分析の基本状態とは区別する。また、宇佐美（2008）では、使用頻度が 50%を超える比率が「基本状態」となるとしているが、林（2020）においては、90%以上を「談話展開の典型」と呼び、本稿でも後者を採用する。
- 5 熊取谷（1993:34）は、修復作業とこれに対する応答は Sacks, Schegloff, Jefferson（1974）のいうところの隣接対を形成していると述べている。
- 6 接客業に携わるホテルスタッフによると、クレームと苦情の違いを使い分けている。ホテル側に非があった場合はクレームとし、単なる苦情とは区別しているという。本研究では、客の要望に添えない場面の応対をクレーム談話として扱うこととする。また、場面 2 はホテル側、空港会社側に非があった場合のクレーム談話である。
- 7 使用頻度が第 1 位の「謝罪」の意味公式は 70 箇所検出された。それを分母とし「謝罪」を 5 つの場面に分け頻度の平均値を算出し、小数点第 3 位を四捨五入し分析したことから、場面別の平均値の総数が、100.01%となった。
- 8 場面 2 全体で 36 回の使用があることから、それぞれの談話からの使用割合を算出し、小数点第 3 位を四捨五入し分析したことから、総数は 100.01%となった。

## 謝辞

本論文執筆にあたり、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。そしてデータ収集のため接客業に従事する被験者の皆様には心よくご協力頂いた。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】

- 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』第115号，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』第18号，pp.145-160 神田外語大学異文化コミュニケーション研究所
- \_\_\_\_\_（2008）「マレー語母語話者の依頼に対する返答：日本語の習得過程を探る試み」、『異文化コミュニケーション研究』第20号，pp.1-19 神田外語大学異文化コミュニケーション研究所
- \_\_\_\_\_（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』第16号，pp.35-44 留学生教育学会
- 宇佐美まゆみ（2003）「異文化接触とポライトネス—ディスコース・ポライトネス理論の観点から—」『国語学』第54号3巻 pp.117-132 国語学会
- \_\_\_\_\_（2008）「相互作用と学習—ディスコース・ポライトネス理論の観点から—」西原鈴子・西群仁郎編『社会言語科学』（特集「敬語研究のフロンティア」）第11号，第1巻 pp.4-11 社会言語科学学会
- 大谷麻美（2000）「謝罪定型表現の日・英語対照研究」『第20回日本言語文化学会発表要旨』pp.92-97 お茶の水大学日本言語文化学会
- 郭碧蘭（2013）「日本人大学生による謝罪行為の談話構造—社会ファクターが与える影響に着目して—」『明海日本語』第18号増刊，pp.251-258 明海大学
- 熊取谷哲夫（1993）「発話行為対象研究のための統合的アプローチ—日英語の「詫び」を例に—」『日本語教育』第79号，pp.26-40 日本語教育学会
- Goffman, Ervin(1971) *Relations in Public*. New York: Harper & Row.
- Sacks, H., E. Schegloff, G. Jefferson (1974) "A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation." *Language*, 50, 4, pp.696-735.
- 秦秀美（2013）「日韓における謝罪の『定型表現』の使用について」『外国語教育フォーラム』第12号，pp.1-16 関西大学外国語教育研究機構



- 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』第 12 号, pp.65-76 桜花学園大学
- 羽鳥美有紀 (2016) 「日本のサービス業に従事する外国人社員と日本人社員に生じるズレと根本的原因—外国人社員と日本人社員のインタビュー調査から—」『文明の科学』第 13 号, pp.21-43 城西国際大学
- 林千賀 (2019a) 「接遇ビジネスにおける『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 巻第 2 号, pp.1-27 城西国際大学国際人文学部
- \_\_\_\_\_ (2019b) 「接遇ビジネスにおけるおもてなしの『心』を伝える談話の分析—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』No.20, pp.42-52 英国日本語教育学会 (BATJ)
- \_\_\_\_\_ (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, pp.1-29 城西国際大学国際人文学部
- 林千賀・中井延美 (2018) 「接遇・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 年 9 月 1 日
- \_\_\_\_\_ (2019) 「実社会とつながるための日本語教育—接遇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 年 9 月 6 日
- 林千賀・中井延美・羽鳥美有紀・齊藤貢 (2019) 「日本語学習者のための観光ホスピタリティ教育—ロールプレーの実践例から—」『日本観光ホスピタリティ教育学会全国大会研究発表論文集』第 18 号, pp.47-58 日本観光ホスピタリティ教育学会
- 林千賀・羽鳥美有紀 (2018) 「第 9 課接遇・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
- 林千賀・羽鳥美有紀・齋藤貢 (2020) 『おもてなしの日本語 心で伝える接遇コミュニケーション基本編』アスク出版
- 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, pp.1-19 名古屋学院大学
- \_\_\_\_\_ (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, pp.79-89 日本語教育学会
- 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, pp.241-254 名古屋大学大学院国際開発研究科
- 山本もと子 (2004) 「社会的相互行為としての謝罪表現—言語表現選択の背景にはないがあるのか—」『信州大学留学生センター紀要』第 5 号, pp.19-31 信州大学留学生センター

# The Actual Situation of the Use of "*Moushiwake gozaimasen*" in the Customer Service Scene : Focusing on the "apology" of the complaint discourse

Chiga Hayashi

## Abstract

Japanese language learners who want to work in the customer service industry in the future need to learn how to use set-phrase-expressions such as "*Moushiwake gozaimasen*; I'm sorry" correctly in customer service situations. In particular, the language behavior of Japanese apologies has a wider range of uses than in other languages, so Japanese language learners with different cultural backgrounds and values may sometimes follow Japanese advice while wondering why they should apologize even if they did not do anything wrong. In Japanese language education, set-phrase-expressions such as "*Moushiwake gozaimasen*" were often taught simply as a set-phrase-expressions of apology, but the use of "apology" utterances is not so simple.

The purpose of this study is to clarify the actual situation of the use of "*Moushiwake gozaimasen*" in the customer service scene by focusing on the "apology" of the complaint discourse about what kind of strategies are used and how it is accepted by the other party.

At the same time, by analyzing the meaning of formulas that co-occur in the utterance of "apologies", I will use the framework of Kumatoridani (1993) to consider under what circumstances "apologies" will be issued. At the end of this article, I will address the Japanese language education about apologies and describe challenges in the future.

Key words: apology, meaning formulas, speech act, unpleasant situations, relationship repair,  
strategies