

〈研究論文〉

## 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<sup>1</sup>—

林 千 賀

### 【要旨】

本研究では、接客ビジネスにおけるおもてなしの「心」を伝える談話の分析研究（林・中井 2018）から、日本人スタッフの断り行動の談話に注目し、その構造と特徴を意味公式の観点から明らかにし、断り行動の談話のパターンを探ることを目的とする。具体的には、客室乗務員、グランドスタッフ、ホテルスタッフが客の要望に添えない場合にどう断り、どう応対するのか意味公式の観点から分析した。まず、3つの断り場面から、スタッフの断り行動に注目し、16種類の意味公式から頻度の分析を加え、「断り」の先行研究と比較しながらその特徴を探った。その結果、接客ビジネスにおける「断り談話」には、{事情説明}の頻度が高く、〈{詫び} — {弁明} ・ {結論} — {提案}〉という「断りの意味公式」が先行研究の典型例と同じ形で現れていることがわかった。さらに、「接客応対の意味公式」の頻度が「断り談話」の過半数を占めていることから、接客に関する「断り談話」は、「断りの意味公式」を核とし、「接客応対の意味公式」で補足されながら談話が構成されていることが明らかとなった。この研究成果は、おもてなしの「心」を表す「気遣いや心配り」を言語知識として日本語学習者に還元できるのではないかという示唆を述べた。

キーワード：客への応対、断り談話、意味公式、談話展開の典型

### はじめに

昨今、接客ビジネスに従事する労働力も含め、幅広い分野で外国人社員・スタッフの受け入れが進んでいる。内閣府の調べによると我が国における有効求人率は、急速に増加し、2017年度12月の調査では外国人労働者は128万人（対前年比18%増）に推移している（内閣府調査）。今後もこの傾向はさらに加速することが予想される。接客ビジネスに就職するには、日本語ができるだけでなく、日本語を使って客に「気遣いや心配り」をする語用論的能力が求められるだろう。この気遣いや心配りなど“心が伝わる日本語表現”の学びを支援するための教材開発の前段階として、実態把握とその言語分析は必須であり、その結果を言語知識

として学習者に還元することが重要と考えられる。

本研究では、「待遇・歓待ビジネス」に従事する日本人スタッフから「気遣いや心配り」、それが及ぶ「臨機応変な対応」、「察する心」などを「客の要望に対してどのように対応するか」という問いから抽出した談話の研究（林・中井 2018）から、客の要望に添えない場合の「断り談話」を取り出し、分析・検討を加える。

具体的には林・中井（2018）の5つの場面のロールプレーから採取した談話から、客の要望に応えられない場合の「断り談話」を取り出し、分析の対象にした。そして、それぞれの談話を16種類の意味公式で分析し、それが有用、且つ、妥当であるか検討する。加えて、客の「要望」から客の「承諾」が得られるまでの一連の言語行動を分析することで、どのような意味公式が検出され、お客様に満足いただける対応はどうあるべきか、その方略について検討する。なお、本稿では接客ビジネスにおいて「気遣いや心配り」など“心”のこもった接客を「おもてなし」とする。

一般に断り談話は、{詫び}—断り表現（{結論}・{弁明}）—{代案}などで構成されると言われている（藤森 1994、伊藤 2002,2004,2006）が、客への対応場面ではどのように現れるだろうか。断り表現の範疇には直接的な断り（{結論}）と間接的な断り（{弁明}）があり、いくつかの発話が集まって「断り」談話の構造をなしている（藤森 1994、伊藤 2010:38）とされており、本研究においても「客の要望に添えない場合の対応」を「談話的発話行為」と捉え、「断り談話」として分析する。

まず、第1章では、本研究の客の要望に添えない場合の「断り」の扱いについての研究背景と本研究の目的について述べる。そして第2章では先行研究から意味公式とは何か、断り談話の先行研究から概観し、さらに林・中井（2018）の先行研究を取り上げる。次に第3章では、調査内容や調査方法について述べ、第4章では、意味公式の頻度の結果とそれが現れる談話から分析し、それぞれの特徴を述べる。最後に第5章で、本研究をまとめる。

## 1. 研究背景と目的

林・中井（2018）で採取したデータでは、客の要望に添えない場合の「断り談話」の「前提発話行為」としての「要望」は「～ていただきたいんですけど、、、」や「～してもらえます？」などの表現が確認された。本稿では、それらを仮に「依頼」と解釈する。対して、客の要望に応えられない場合は、「あいにく、できないんですけど、、、」や「空いているお席はございません」などと客の意向に添えない表現をしていることから、これらを仮に「断り」と解釈する。そして、これまで研究されてきた「断り」の研究を参考とし、分析することとする。本稿では、「要望に応えられなかった場合のスタッフの対応」を「断りの意味公式」と林・中井（2018）が設定した新たな意味公式を用いて分析し、その有用性と妥当性を探ることとする。本研究の目的は、接客ビジネスにおいて「客の要望に応えられなかった場合の断り談話

とその対応」について「心」のこもったスタッフの対応を以下の分析を通してその特徴を明らかにしていくことである。

- 1) スタッフの「対応連鎖の意味公式」の頻度を明らかにし、談話からもその特徴を探る。
- 2) スタッフの対応を分析する上で設定した意味公式は分析において妥当か検討する。
- 3) 先行研究の「断り」の研究結果と比較し、「客の要望に応えられなかった場合のスタッフの対応」の特徴を分析する。

## 2. 先行研究

本章では、意味公式と断り談話について述べ、林・中井（2018）について概観することとする。まず、意味公式と「断り」の先行研究から述べる。

### 2.1. 断り談話の意味公式とは

意味公式とは何か、伊藤（2018:38）は、意味公式<sup>2</sup>を「発話の分析に使用されている意味的なまとまりの単位であり、発話行為を分析する際の単位」と定義している。

施（2005:45）の断りの定義は、「依頼を受けたあとから、その話題が終わるまでの、断る側がとる一連の言語行動」であり、「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」とあることから「断り」は「断り談話」で捉えられていることがわかる。藤森（1995:79-80）によると「断り」行動は、相手の意向に添えないという点で相手の領域を侵しかねない行為であるため、相手との間に生じた不均衡を修復するために一連の言語行動が取られるのであると説明している。「発話行為」は、「一つの“utterance”」として捉えられるが、『断り』行為のようにいくつかの発話が集まって、一つの行為を遂行する場合の発話のまとまりを「談話的発話行為」（藤森 1995:88）と呼び、本稿でも「談話的発話行為」として捉え、それを「断り談話」と呼び、分析の対象とする。

「断り談話」の構造は、{弁明}{結論}{詫び}{代案}{共感}{感謝}{関係維持}などの意味公式から構成されている（藤森 1994、伊藤 2002,2004,2006、蒙 2008、都・崔 2010）。意味公式は、先行研究に従い、{ } 内で表す。

伊藤（2018:38）の依頼場面に見られる「断り」の研究では、「直接的な表現の断り」の{結論}、「相手の意向に添えない旨の表明」の{理由（弁明）}<sup>3</sup>、「相手の意向に添えないことを負担に感じている旨の表明」の{詫び}、「相手との関係を維持したい旨の積極的な働きかけ」として{代案}、「相手の意向に添いたい心情の表明」を{共感}、「相手の行為により恩恵を受けたことの表明」として{感謝}、「相手の発話内容を確認」する{情報}<sup>4</sup>、「断りの保留」を示す{条件}、「明確な承諾」の{承諾}、そして「上記に該当しないもの」として{その他}の10種類の意味公式から「断り談話」を分析した。例えば、「①ごめんね。②今日は勉強しなければならないから③行けない。④Aさんに聞いてみたら、どう？」は、それぞれ①{詫

び) ② {理由 (弁明)} ③ {結論} ④ {代案} の意味公式となる (伊藤 2010:38)。

伊藤 (2010) の日本人の「断り」の結果では、「目上の親しい相手に対する応答の順序の最頻出パターン」は、{詫び} — {理由 (弁明)} の応答の順序で、「目上の疎遠な相手に対する応答の順序の最頻出パターン」は、{詫び} — {理由 (弁明)} — {結論} の応答の順序であった。伊藤 (2010:39-41) は、応答の最後にくる意味公式に注目し、目上の親しい相手に対する {理由 (弁明)} 以外、同等の親しい相手にも疎遠な相手にも目上の疎遠な相手に対しても {代案} が使用されていると分析した。{理由 (弁明)} は相手の意向に添えない旨の表明であり、「相手にそれ以上たち入れられたくない気持ちが表れている」のでネガティブ・ポライトネスの傾向を持つとし、{代案} は「相手との関係を積極的に維持するために自ら働きかけて理解を得ようとする」とし、ポジティブ・ポライトネスの傾向があると結論づけた。しかし、{代案} が一つの談話の中にどのようにして見られるか、状況の説明がどのようにされるかなどの点においては、伊藤の「断り」の研究では扱われていなかった。

接遇ビジネスにおいても先行研究と同じような断り方をするのか、どのような断り方が客に気遣い、配慮を施す表現なのだろうか。また、伊藤が談話の終わりに注目して得た {理由 (弁明)} と {代案} は、おもてなしのビジネス場面において、どのような役割を果たしているのだろうか。次の節では藤森 (1995) の断る理由、及び言い訳などの発話としての {弁明} の意味公式について概観することとする。

## 2.2. 藤森 (1995) の「弁明」

藤森 (1995) の研究では、「誘いに対する断り」において、直接的な断りの {結論} より、むしろ、関係修復行動としての {弁明} の意味公式がほとんどの回数に見られたと述べている。そして、{詫び} — {弁明} 型、および {詫び} — {弁明} を含む型が多いことを明らかにした。なお、藤森は「弁明 (accounts)」とは何か、Goffman (1971) の定義で説明している。「{弁明} とは社会的相互行為の中で儀礼的構成素の一つで、“remedial rituals” として機能する意味公式」で、相手の意向に添えない旨を表す意味公式で「実質的な意味機能」を持つと説明した。意味としては「原因、理由、説明、言い訳」などを総じていう (藤森 1995:89) としており、本稿でもこの定義を用いる。

藤森 (1994) の「誘い」に対する「断り」行為にみられる意味公式の種類は、{結論} {弁明} {詫び} {代案} {関係維持} {共感} {感謝} {間投詞的表出} {ためらい・反復} {相槌} の 10 であった。結果、「誘い」を断る場合の日本語母語話者の特徴は、親しい相手に対しては、「{詫び} — {弁明} — {関係維持}」型であった。一方、目上の人に対しては、{詫び} を多用する傾向があり、上司相手、教授相手には、それぞれ「{詫び} — {弁明}」型であった。「上司の誘いを断る」最も長い発話連続は、{間投詞的表出} — {詫び} — {弁明} — {詫び} — {関係維持} であり、「教授の誘いを断る」最も長い発話連続は、{詫び} — {弁明} — {詫び} — {代案} — {詫び} であった。そして直接的な断りの {結論} はほとんどなかった。

藤森（1995）は、{弁明}の発話意図を明示的に示すマーカ―が節末、または、文末に現れるとし、AM型（Account Markers）と呼び、以下のように分類して分析した。

#### AM型（Account Markers）

- ① ノダ型：～んです・～んだ・～の・＋「ね」などの「終助詞」が付加されたもので文末にくるもの
- 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―の形式を付加しないもの
- ⑥ シ型：理由をあげる言い方。「～し」と例示する場合によく用いる

（藤森:1995:83）

藤森（1995）の結果は、日本語母語話者の場合、親しい相手には「カラ型」（47%）が多く「疎」の相手には「カラ型」（29%）、「ノデ型」（29%）が使用されており、「命題直接提示型」は最も少ない頻度となった。また、目上に対しては「ノデ型」が最も多く、部下に対しては「カラ型」（22%）と「ノデ型」（20%）が多く、こちらも「命題直接提示型」が最も少ない頻度となった。意味公式が{詫び}—{弁明}、{弁明}—{結論}の順序の場合に典型的に{弁明}部分に「テ形型」や「ノデ型」のAM型が現れるということが明らかになった。

### 2.3. 林・中井（2018）の研究結果

林・中井（2018）では、2018年6月から8月にかけて待遇・歓待ビジネスに従事する6人のビジネスパーソン（グランドスタッフ、客室乗務員、ホテルスタッフ（以降、スタッフと呼ぶ））を対象に客の要望に対してスタッフがどう応対するか、そしてどのようなおもてなしの表現があるか調査を行っている。まずは、ロールプレーを行い、会話文を抽出し、フォローアップ・インタビューを行った。ロールプレー、フォローアップ・インタビュー、スタッフのビリーフなどは、客室乗務員（2名）から113分、グランドスタッフ（2名）から120分、ホテルスタッフ（2名）からは177分、合計410分を全て文字化し、分析の対象としている。

ロールプレーは6人の被験者に対して5つの場面を設定し、30の談話を分析の対象としており、それぞれのロールプレーの談話から「談話展開の典型」の表出の試みを行った。さらに、フォローアップ・インタビューより心を表すスタッフの新しいタイプの意味機能を提案した。

### 2.3.1. ロールプレーと意味公式

林・中井（2018）のロールプレーは5つの場面から会話文を抽出して客の要望（依頼）から客の承諾までの談話の連鎖を一つのまとまり（以降、応対連鎖と呼ぶ）としてそれぞれの場面において、6人の被験者の応対連鎖の全てに表れる意味公式の典型を「談話展開の典型」とし、分析している。

客の要望に対する応対連鎖として16種類の意味公式を分析の対象としており、表1にその意味公式を示す。例は実際のロールプレーの場面1から場面5に現れたデータから採取したものである。

表1. 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   |
|----------|---|---|
| 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、説明、言い訳を表す。<br>間接的断り<br>1) 「ノデ型：～ので・～んで、など節末、文末にくるもの」<br>2) 「テ型：テ形が節末、文末にくるもの」<br>3) 「命題直接提示型：命題内容をそのまま提示し、マーカーの形式を付加しないもの」<br>4) 理由だけを述べて「言いさし」の形にする。 | 1) 「ただいま朝日新聞の在庫を切らしておりますので」<br>2) 「先ほど全て売り切れてしまいました」<br>3) 「既に売り切れておりました」「和食はなくなりました」（「命題」と表記）<br>4) 「ご予約の確認メールもお送りしていましたが、…」（「言いさし型」と表記） |
| 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 {関係維持} | 相手との関係を維持したい旨の消極的な表出  | 「今度、よろしく願います」   |
| ⑥ {共感}   | 相手の意向に添いたい心情の表出   | 「そうなんですな。」「そうでしたか」「さようございましたか」  |
| ⑦ {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」<br>「こちらこそ、ありがとうございます」  |

| 意味公式     | 意味機能                            | 例  |
|----------|---------------------------------|--|
| ⑧ {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」<br>「他のお客さまが読み終わった後でよろしければ」 |
| ⑨ {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」<br>「初めてでいらっしゃるのですね」        |
| ⑩ {事情説明} | スタッフのまたは、会社の事情・状況を説明する。         | 「確約ではないんですけども、」<br>「本日、前の方は少し空席があるようですが、」    |
| ⑪ {行動表明} | スタッフの行動についての表明                  | 「ご予約を変更しておきます」「すぐにお調べ致しますので」                 |
| ⑫ {接遇}   | 接遇表現：決まり文句、クッション言葉              | 「かしこまりました」「少々、お待ちください」「あいにく」                 |
| ⑬ {呼びかけ} | 客に対する呼び方                        | 「お客様、」「すみません、」「〇〇様」                          |
| ⑭ {理由}   | 詫びの理由                           | 「お選びいただくことができません」                            |
| ⑮ {提案}   | 相手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」                        |
| ⑯ {情報提供} | スタッフが持っている情報を客に提供する。            | 「お一人で行っても、色々なメニューから選べますので、」                  |

(林・中井 2018 より抜粋し、修正を加えた。)

まず、①から⑧までは、「断り」の先行研究（藤森 1994、1995、蒙 2008、伊藤 2010、都・崔 2010）を参考とし、{結論}{弁明}{詫び}{代案}{関係維持}{共感}{感謝}{条件提示}の8つの意味公式を設定した。{条件提示}は、伊藤（2010）の{条件}（断りの保留）を元に「条件付きで代案や提案を提示する」という意味機能で設定した。そして新たに{確認}{事情説明}{行動表明}{接遇}{呼びかけ}{理由}{提案}{情報提供}の8つを加え、計16の意味公式を分析の対象とした。新たに加えた意味公式は、接遇・歓待ビジネスに従事するスタッフの応対を分析するために追加した。また、先行研究の{間投詞的表出}{ためらい・反復}{相槌}などの意味公式は分析の対象から外した。

場面1からは、151の意味公式、場面2からは、149の意味公式、場面3からは177の意味公式、場面4からは147の意味公式、場面5からは158の意味公式が検出され、合計782の意味公式を分析の対象とした。しかし、林・中井（2018）では、談話から意味公式の総数を述べ、「談話展開の典型」を分析するだけで、それぞれの意味公式の頻度と詳しい特徴の分析については、今後の課題となっている。

### 2.3.2. 「談話展開の典型」

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」において、それぞれの言語の「典型的な談話展開パターン」を宇佐美は「談話展開の典型」、つまり、「基本状態」と呼んでいる。そして、多くの言語と比較するためにはそれぞれの言語の基本状態を探ることが重要であるとしている。本研究においても「談話展開」の典型状態を「談話展開の典型」と呼ぶこととする。

母（2011:52）は、宇佐美（2008）が示した使用頻度が50%を超える比率を「基本状態」と示す方法を援用し、「依頼会話発話連鎖パターン」を示し依頼行動における「基本状態」を提示した。しかし、林・中井（2018）では、どの談話連鎖にも現れる意味公式を「談話展開の典型」と呼ぶこととし、宇佐美の「基本状態」とは区別して扱った。それは、談話で捉えた連鎖を日本語学習者に示すことにより、具体的な「おもてなしの日本語」表現を示すことができると考えたからである。林・中井（2018）で明らかになった「談話展開の典型」を表2で示す。

表2. 場面毎の「談話展開の典型」

| 場面  | 要望の応対とその特徴                   | 「談話展開の典型」の意味公式                       |
|-----|------------------------------|--------------------------------------|
| 場面1 | 客の要望に対するスタッフの応対              | {確認} {提案} {情報提供}                     |
| 場面2 | 客の要望に添えない場合のスタッフの応対（会社側の非）   | {詫び} {事情説明} {代案} {行動表明}              |
| 場面3 | 客の要望に添えない場合のスタッフの応対          | {詫び} {弁明・結論} {確認} {代案} {事情説明} {行動表明} |
| 場面4 | 曖昧な要望に対するスタッフの応対             | {確認} {弁明・結論} {事情説明} {行動表明}           |
| 場面5 | 客の要望に添えない場合のスタッフの応対（無理難題な要望） | {詫び} {弁明・結論} {代案} {事情説明} {行動表明}      |

（林・中井 2018 から抜粋し、修正を加えた。）

林・中井（2018）での「談話展開の典型」の分析は、それぞれの場面において6人の被験者全員のデータから共通して出現する意味公式の典型として分析するのみになっており、さらなる検証が必要であるとした。そして、フォローアップ・インタビューにおいて「誠実な応対」や「柔軟な応対」「迅速な応対」「心を探る応対」など新たなタイプの「おもてなし」の意味機能のラベル化ができるのではないかと提案し、言語として埋め込まれた「心」の本質を日本語教育に応用できないか示唆を述べた。また、16種類の意味公式が客の要望に対するスタッフの分析に妥当であるかどうかは、分析することができず、今後の課題となっている。



そこで本研究では、客の要望を断り、その応対を分析するためにロールプレーの場面3、場面5、場面2のデータから順に客の要望から客の承諾までの談話からそれぞれの意味公式の頻度を明らかにした上でさらに詳しくその特徴を分析することとする。

### 3. 調査内容と調査方法

#### 3.1. データとロールプレーの場面の内容

本研究のデータは、林・中井（2018）のロールプレーのデータを用い、そのうち、「断り談話」が含まれる場面3、場面5、場面2の順に6人の被験者から18のロールプレーを分析することとする。場面と被験者、そして客の要望、会社側の非の有無について表3に示す。

表3. それぞれの場面と客の要望  
(CAは客室乗務員、GSはグランドスタッフ、HLはホテルスタッフ)

| 場面と被験者  | 客の要望   | 非の有無 |
|---|--|------|
| ロールプレー場面3:客の要望に添えなかった場合のスタッフの「断り」とその後の応対。<br>(被験者:スタッフ6名から)         | CA:免税品を買いたい<br>GS:隣の席を空けてほしい<br>HL:9時に予約してほしい                    | 非が無い |
| ロールプレー場面5:客の要望に添えなかった場合のスタッフの「断り」とその後の応対。<br>無理難題<br>(被験者:スタッフ6名から) | CA:朝日新聞が読みたかったが<br>GS:通路側が良かったが<br>HL:ダブルルームが良かったが<br>何とかしてもらいたい | 非が無い |
| ロールプレー場面2:客の要望に添えない場合のスタッフの「断り」とその応対。<br>(被験者:スタッフ6名から)             | CA:機内食が口に合わない<br>GS:列の割り込みについて<br>HL:レストランが口に合わなかったから何とかしてもらいたい  | 非が有る |

(林・中井2018より一部抜粋し修正を加えた。)

表3の場面3と場面5は、会社側に非がないが、客の要望に対して応じることができなかった「断り」の応対と代案などをたて客に納得してもらうまでの応対場面である。場面3は、客の要望が可能かどうかを客が知らない場面で、場面5は、客の要望が可能ではない事を知りながらさらにスタッフに何とかしてもらいたいという無理難題の要望であった。どちらの場面も最初は客の要望に応じることができないスタッフの「断り」の応対から始まり、代案とその応対によって客が承諾するまでの場面である。

場面2は、会社側に非があるとスタッフが認識していて（フォローアップ・インタビューにより確認済み）、客の要望に対して最初は応じることができなかった「断り」の応対とその

後の応対の場面である（応対連鎖）。従って、この応対連鎖には客の要望から客の承諾までの応対として「断り談話」とその応対が含まれている。

ロールプレーの場面1と場面4は、それぞれ、客の要望にどう応じるかのロールプレーで、要望を断らない場面、そして曖昧な要望に対してスタッフはどう応じるか（要望が何かを探る）のロールプレーであったため、本研究の分析対象から外した。

### 3.2. 意味公式の種類

本研究では、林・中井（2018）で使用された意味公式を援用し、分析することとする。意味公式の種類は、「断り」の先行研究から {結論} {弁明} {詫び} {代案} {関係維持} {共感} {感謝} {条件提示} の8つの意味公式を「断りの意味公式」と呼ぶことにし、林・中井（2018）で追加された {確認} {事情説明} {行動表明} {接遇} {呼びかけ} {理由} {提案} {情報提供} の8つの意味公式をスタッフの「接遇応対の意味公式」と呼ぶこととし、合わせて16種類の意味公式をタイプ別に以下の表4にまとめた。それぞれの意味公式の意味機能と例については、表1を参照されたい。また、{感謝} や {詫び} は、接遇の機能があることから、「待遇応対の意味公式」の分類になると思われるが、本稿では、「断り」の先行研究に準じ、「断りの意味公式」に分類した。本研究では「断り」の談話を客の要望から承諾までの談話として扱い、「断りの意味公式」と「接遇応対の意味公式」から分析を行うこととする。そして客の要望に応えられない際の「断り談話」つまり、断りとその前後の応対の分析にこれらの意味公式が妥当であるか、探っていく。

表4. 「断りの意味公式」と「接遇応対の意味公式」

|             |  |
|-------------|--|
| 「断りの意味公式」   | {結論} {弁明} {詫び} {代案} {関係維持} {共感} {感謝}<br>{条件提示}     |
| 「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}<br>{提案} {情報提供} |

また、本研究では直接的な断りの {結論} と間接的な断りの {弁明} について分析するため、藤森（1995）の弁明のAM型を参考とし、「ノデ型」と「テ型」、「命題直接提示型」、そして理由だけを述べて言いさしにする「言いさし型」を分析対象とした。また、実際のロールプレーには間投詞、相槌などが多く見られたが、本研究の分析対象から外した。

次に実際のデータからどのような意味公式で構成されているか、以下に〈意味公式の例〉を挙げる。客の「ちょっとこれが欲しいんですけど」の要望に対して、「かしこまりました」の {接遇}、「確認してまいりますね」の {行動表明}、「お客さま」の {呼びかけ}、「行きに3つあったんですけど、」の {事情説明}、「先ほど全て売り切れてしまいまして」の {弁明}（テ

形型))、「お客さまにお求めいただくことができません」の {結論}、「申し訳ございません」の {詫び} があり、残り 28 の意味公式の連鎖が続き、この談話は、35 の意味公式から構成されていたということになる。

(意味公式の例) 客室乗務員の断り談話 (CA2S の 35 の連鎖の談話から一部抜粋)

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| 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：かしこまりました。          | → {接遇}       |
| 確認してまいりますね。             | → {行動表明}     |
| 客：あ、すみません、お願いします。       |              |
| スタッフ：お客さま。              | → {呼びかけ}     |
| 行きに3つあったんですけど、          | → {事情説明}     |
| 客：ええ                    |              |
| スタッフ：先ほど全て売り切れてしまいまして。  | → {弁明 (テ形型)} |
| お客さまにお求めいただくことができません。   | → {結論}       |
| 申し訳ございません。              | → {詫び}       |

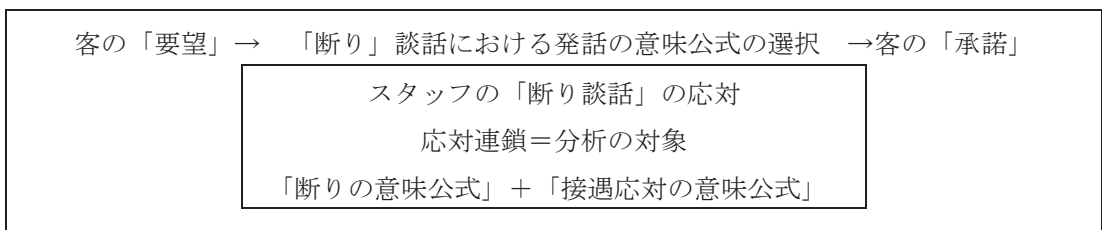
(以下談話箇所省略：{事情説明} {理由} {詫び} {事情説明} {代案} {事情説明} など続く)

(林・中井 2018 の客室乗務員の談話より抜粋し、意味公式で示した。)

### 3.3. 分析対象とデータの数

本研究では、林・中井 (2018) の調査データをもとに客の要望に添えなかった場合のスタッフの「断り談話」とその対応に注目した。従って意味公式で分析する範囲は、客の要望から承諾までをスタッフの対応とし、それを対応連鎖と呼び、それは「断り」談話における発話の意味公式が選択される。そして、以下の図 1 に示すその対応連鎖を分析の対象とする。また、客の発話については分析の対象から外した。対応連鎖は上記の 16 種類の意味公式(「断りの意味公式」と「接遇対応の意味公式」)で分析する。

図 1. 分析対象とする対応連鎖



対象となる対応連鎖の意味公式の総数は、次の表 5 に示した。各場面の場面 3 (合計 177 の意味公式数) と場面 5 (合計 158 の意味公式数) と場面 2 (合計 149 の意味公式数) のそれ

それぞれの合計を分母にし、平均値を表示し頻度別に分析することとする。また、被験者の内訳は2名の客室乗務員を CA1N、CA2S と表示し、2名のグランドスタッフを GS1N、GS2S と表示し、2名のホテルスタッフをそれぞれ HL1I、HL2A と表示する。

表 5. 意味公式の総数  
(CA は客室乗務員、GS はグランドスタッフ、HL はホテルスタッフ)

|      | CA1N | CA2S | GS1N | GS2S | HL1I | HL2A | 合計  |
|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 場面 3 | 24   | 35   | 33   | 33   | 21   | 33   | 177 |
| 場面 5 | 12   | 22   | 34   | 32   | 19   | 39   | 158 |
| 場面 2 | 18   | 33   | 27   | 17   | 32   | 22   | 149 |

(林・中井 2018 から抜粋した。)

本研究では、「談話展開の典型」を再度、検当する。典型として現れた林・中井 (2018) の意味公式平均値の総数が 50%以上であるか確認した上で、それ以上であれば「談話展開の典型」とみなすこととする。

### 3.4. 分析の手順

本研究の手順を以下に示す。

- 1) 場面 3 と場面 5 のそれぞれの意味公式の合計数から 16 種類の意味公式を種類別に平均値を出し、頻度を分析した上で特徴を明らかにする。
- 2) 場面 5 から談話を取り出し、談話の長さ と {事情説明}、{代案} のそれぞれ特徴を探る。
- 3) 場面 2 の意味公式の合計数から 16 種類の意味公式を種類別に平均値を出し、頻度を分析した上で特徴を明らかにする。
- 4) 場面 2 の談話を取り出し特徴を述べ、おもてなしの特徴を探る。
- 5) {詫び} に関する分析・考察を先行研究と比較しながら探る。
- 6) {弁明} と {結論} を先行研究と比較し、おもてなしの特徴を探る。
- 7) 最後に本章のまとめと再度、設定した意味公式は分析において妥当か特徴を述べる。

## 4. 結果と分析・考察

本章では、場面 3、場面 5、場面 2 の順に 16 種類の意味公式別の頻度の結果とその特徴を分析することとする。

#### 4. 1. ロールプレーの場面3と場面5の頻度結果と分析・考察

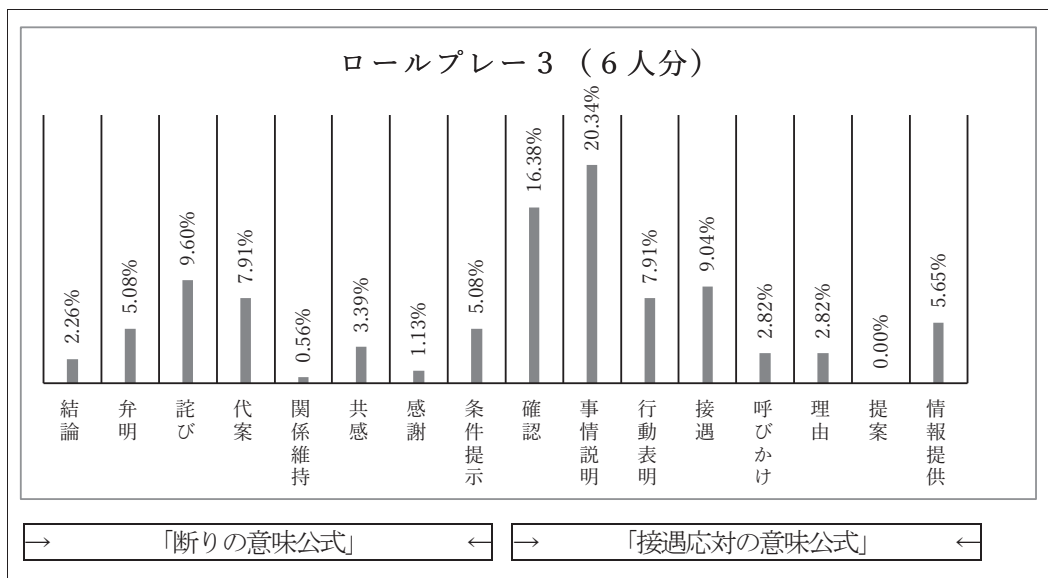
##### 4. 1. 1. ロールプレー場面3の頻度結果（会社側に非のない場合）

まず、場面3の頻度の結果を図2で示す。

ロールプレーの場面3の1位から8位までの頻度は、1位は、{事情説明}の20.34%、2位が{確認}の16.38%、3位が{詫び}の9.60%、4位が{接遇}の9.04%、そして5位の{代案}と{行動表明}が7.91%、7位が{情報提供}の5.65%、8位が{弁明}と{条件提示}の5.08%という結果になった。「断りの意味公式」は、3位の{詫び}、5位の{代案}、8位の{弁明}と{条件提示}で、これらを含めた8つの意味公式の頻度の総計は35.01%であった。1位の{事情説明}、2位の{確認}、4位の{接遇}、5位の{行動表明}、7位の{情報提供}は、「接遇対応の意味公式」であった。そして8つの「接遇対応の意味公式」の合計は64.96%を占めていることから場面3の談話の半分以上が「接遇対応の意味公式」で構成されていることがわかった。このことから客の要望に添えない場合の客への「断り」に対してスタッフが「接遇対応の意味公式」である{事情説明}{確認}{接遇}{行動表明}{情報提供}を繰り返し行うことで客への気配りや配慮を施していることがわかる。

また、本研究の頻度の分析において場面3の「談話展開の典型」(〈{詫び}{弁明・結論}{確認}{代案}{事情説明}{行動表明}〉)の意味公式の使用の総頻度数の比率は、69.48%であったことから、本研究の50%を超える比率であるという条件が満たされ、林・中井(2018)を裏づける結果となった。従って、場面3の「談話展開の典型」は、〈{詫び}{弁明・結論}{確認}{代案}{事情説明}{行動表明}〉と書いていだろう。

図2. 場面3（客の要望に応えられない場合：非がない場合）の種類別頻度<sup>5</sup>

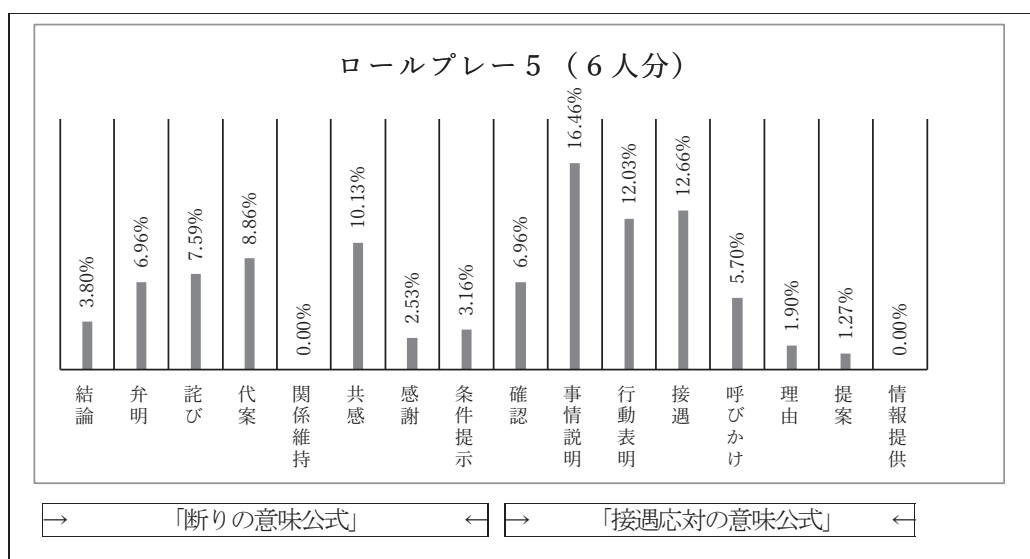


次にロールプレーの場面5の意味公式の頻度を図3で示し、分析する。

#### 4. 1. 2. ロールプレー場面5の頻度結果：会社側に非のない場合

ロールプレーの場面5（図3を参照のこと）の1位から8位までの頻度は、1位は、{事情説明}の16.46%、2位が{接遇}12.66%、と3位が{行動表明}の12.03%、4位が{共感}の10.13%、5位が{代案}の8.86%、そして6位が{詫び}の7.59%、7位が{弁明}と{確認}の6.96%、という結果になった。「断りの意味公式」は、4位の{共感}、5位の{代案}と6位の{詫び}、7位の{弁明}で、それぞれ頻度は多くなく、8つの意味公式の頻度の総計は43.03%であった。しかし、「接遇対応の意味公式」は、1位{事情説明}、2位の{接遇}{行動表明}、4位の{確認}は上位を占め、8つの意味公式の合計は56.98%であったことから客の要望に添えない場合、スタッフが「接遇対応の意味公式」を繰り返すことで客への気配りや配慮を施していると考えられる。

図3. 場面5（客の要望に応えられない場合：非がない場合）の種類別頻度<sup>6</sup>



また、場面5の「談話展開の典型」の〈{詫び}{弁明・結論}{代案}{事情説明}{行動表明}〉のそれぞれの意味公式の頻度総数をみると使用頻度数の比率が、55.69%となり過半数であることから、典型条件の50%を上回り、林・中井（2018）の「談話展開の典型」の結果を支持している。

場面3は、客の要望について{確認}が2位であったが、場面5では7位であった。これは、場面5では客の要望ができないことを承知で何とかしてもらいたいと無理難題を要求する場面で要望が明確なため、{確認}の頻度が低いと分析する。{確認}の意味公式は客の要望や希望を確認するためにスタッフが要望を聞き出す機能を持っており、林・中井

(2018) のフォローアップ・インタビューにおいても {確認}、つまり客の要望を傾聴することの重要性についてコメントを得ることができており、「心を探る応対」という機能があると新たな意味機能を明示した。場面3では客の希望を確認しながら代替案を探る現れであることから {確認} の頻度が高かったと推察する。

そして、場面3においても場面5においても共に1位は {事情説明} であり、 {事情説明} は、客の要望に添えず、「断り」ながらも状況の説明を繰り返しながら、客が納得するまで応対する上で、大きな役割を果たしていると考え。このように、客の要望に添えずに断る時には、 {事情説明} などの「接遇応対の意味公式」がおもてなしを発揮していると言えるのではないだろうか。

次の節では実際の会話データからそれぞれの特徴を述べる。

#### 4.2. 場面5の客の要望に添えない場合の「断り」と応対の談話：ホテルスタッフの応対

次の〈事例1〉のロールプレー場面5は、ホテルスタッフ (HLII) の客の要望に添えられなかった場面で会社側には非のない談話であり、19の意味公式で構成されていた。客の「何とかしてもらいたい」という要望に対し、まず、 {詫び} をした上で予約を確認する {行動表明} を行う。そして、ダブルの部屋は満室であるから部屋を用意できないことを {弁明} で理由を述べている。そして、 {詫び} を述べたあと、「ご予約の確認メールもお送りしておりましたが」と {弁明} で客の部屋はダブルの部屋ではなく、ツインルームであると用意できない理由を述べている。そして {事情説明} が続いたあと {代案} が提示され客への「承諾」が続く談話である。

##### 〈事例1〉 ロールプレー場面5：ホテルスタッフの談話より

お客様：ダブルの予約をしたんですけど、ツインの部屋だったのよね。

何とかしてもらいたいんですけど、、

→客の「要望」  
以下、**応対連鎖**

スタッフ：大変、申し訳ございません。

→ {詫び}

すぐに確認いたします。(予約を確認)

→ {行動表明}

スタッフ：田中様、

→ {呼びかけ}

ご予約はツインルームでいただいていたようです。

→ {事情説明}

もし、ダブルのお部屋が空いているようでしたら

→ {条件提示}

変更させていただくのですが、

→ {行動表明}

あいにく

→ {接遇}

ダブルルームは本日満室でございます。

→ {弁明} (命題)

お客様：そんなはずないわ。予約はダブルで入れたはずよ。

スタッフ：申し訳ございません。

→ {詫び}

ご予約の確認メールもお送りしておりましたが、、、 → {弁明} (言いさし)  
 お客様：そんなはずないと思うけど。  
 スタッフ：もしよろしければ → {接遇}  
 ベッドはツインですが、 → {事情説明}  
 お部屋が少し大きめのデラックスツインがあいております。 → {事情説明}  
 田中様のご希望にそえませんので、 → {理由}  
 差額なしでそのお部屋をご用意させていただこうと思います → {代案}  
 ダブルではございませんが、 → {事情説明}  
 少しゆったりとお過ごしいただけるのではないかと思います → {事情説明}  
 お客様：いいんですか。ではお願いします。  
 スタッフ：はい。すぐに新しいお部屋のカギをご準備いたしますので、 → {行動表明}  
 少しお待ちください。 → {接遇}  
 お客様：わかりました。 → 客の「承諾」

(林・中井 2018 のホテルスタッフの談話より抜粋し、意味公式で示した。)

この応対連鎖は、{詫び} {行動表明} {呼びかけ} {事情説明} {条件提示} {行動表明} {接遇} {弁明 (命題)} {詫び} {弁明 (言いさし)} {接遇} {事情説明} {事情説明} {理由} {代案} {事情説明} {事情説明} {行動表明} {接遇} の 19 の意味公式で構成されている。本研究の談話の意味公式の応対連鎖は、それ以上に長いやりとりが続く (3.3.の表 5 を参照のこと)。さらに〈事例 1〉からは、10 種類の意味公式が見られる。先行研究で示したように藤森 (1994) の「上司の誘いを断る」最も長い発話連続は、{間投詞的表出} — {詫び} — {弁明} — {詫び} — {関係維持} で、「教授の誘いを断る」最も長い発話連続は、{詫び} — {弁明} — {詫び} — {代案} — {詫び} であったことから本研究の応対連鎖が長いことが伺える。従って、次の項では、談話の長ささと丁寧さの関係について分析・考察することとする。

#### 4. 2. 1. 談話の長ささと丁寧さの関係

断り談話は、〈事例 1〉の談話を見ても非常に長い意味公式から構成されている。まず、客の要望を聞いた上で客の要望に応えられないことを、{詫び} や {弁明} の「断りの意味公式」で示し、{事情説明} や {確認} {行動表明} などの「接遇応対の意味公式」を用いて、状況を説明するが、客は納得せず、{代案} を立てた後は、それについて丁寧に {事情説明} をした結果、客は「承諾」するという長い意味公式の連鎖で談話が構成されている。

「表現の長さ」と「丁寧さ」の関係について、伊藤 (2006:148) では、「言語表現が長い」とは「意味公式の数値が大きい」と同義であるとし、「言語表現の長さは、丁寧さの一指標」とであると結論づけた (伊藤 2006:156)。そして、ためらいや言い淀みなどの長い表現についての理由、つまり、表現を長くし、コストをかける理由について「言語の経済性を重視す



れば短い表現が選択されるところを取って長い表現を選択し、コストをかけていることを示すことで、発話者は相手を厚く遇していることを伝えようとしているからである」と説明しており（伊藤 2006:146）、それは、相手への配慮を表しているとまとめている。

上述のように、スタッフが詳しく {事情説明} や {行動表明} を繰り返すなどして「談話のユニット」が長くなるのも、伊藤（2006）の言う「長い表現」についての考察と同様に、客への配慮を示し、客を厚く遇している現れではないだろうか。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、丁寧度が上がることになる。さらに、伊藤（2006:146）は「短い表現より長い表現の方が丁寧である」という仮説を立てたが、本研究においても談話が長くなるのは、客への配慮が関係しており、丁寧さをあげるために {事情説明} や {行動表明}、{接遇} などの「接遇対応の意味公式」が用いられ、「断りの意味公式」に付加されたのではないかと考察する。

次の項では場面 3 と場面 5 の頻度順位が最も多かった {事情説明} について〈事例 1〉の対応連鎖の談話から分析と考察を加える。

#### 4. 2. 2. {事情説明} の意味公式の分析と考察

〈事例 1〉の談話では、まずは、「ご予約はツインルームでいただいていたようです」の予約状況を説明する {事情説明} をし、まずはホテル側に非がなかったことを説明する。「ベッドはツインですが」と部屋の状況を説明する {事情説明} をし、さらに「お部屋が少し大きめのデラックスツインがいております」と部屋の空き状況を {事情説明} で伝えている。そして、「差額なしでそのお部屋をご用意させていただこうと思います」という {代案} に関する詳しい説明として、デラックスツインの部屋は、「ダブルではございませんが、」の {事情説明} とその部屋は、「少しゆったりとお過ごしいただけるのではないかと思います」の {事情説明} が行われている。それはお客様に、{代案} に対する部屋について理解してもらうように丁寧に詳しく説明していることがわかる。また、〈事例 1〉の談話からは、客の当初の予約はツインルームであり、ダブルルームが良かったという客の突然の要望に対するスタッフの臨機応変な応答でホテル側に非があるわけではなかったが、客の要望に少しでも添えられるよう配慮していることがわかる。{事情説明} の機能については、林・中井（2018）においてフォローアップ・インタビューから「誠実な対応」の機能があると提案している。{事情説明} で誠実に応対することで、客への理解を求めているのである。

そして {弁明} については、「命題直接提示型」と「言いさし型」の表現があった。そこで本研究において、間接的な断りの {弁明} と直接的な断りの {結論} について 4.6. で詳しく概観することとする。その前に次の節では、{代案} について先行研究と比較しながら、考察していく。

#### 4. 2. 3. {代案} についての分析と考察

伊藤（2010）の依頼場面における断り表現の特徴では、{詫び} — {理由（弁明）} — {結論}、そして談話の終結部の意味公式が {代案} であった。データから「断り」発話の部分だけをみると本研究においても同じ結果が出た。そして、これらの談話を遂行する上で「待遇対応の意味公式」が使用されており、通常の「断り談話」との違いがあることが明らかとなった。

先行研究でも述べたように伊藤（2010）は、{代案} は「相手との関係を積極的に維持するために自ら働きかけて理解を得ようとする」とし、ポジティブ・ポライトネスの傾向があると結論づけたが、本研究においても {代案} は、相手と関係を維持したい旨の積極的な表出としてポジティブ・ポライトネスの傾向があると言える。

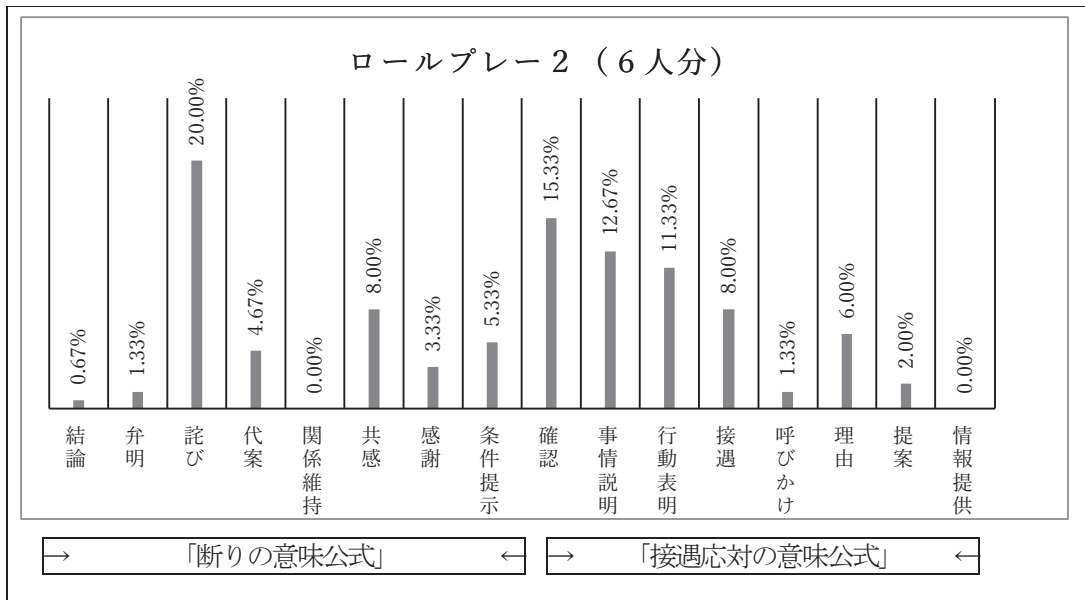
藤森（1994）の日本語母語話者のデータからは、{代案} つまり、「相手との関係を維持したい旨の積極的な表出」（藤森 1994:5）の意味公式の提示はあまり見られなかった（上司に対して：3%、教授に対して：2%）が、本研究の客の要望に応えられなかった場合には、必ず、{代案} が示されていたことから、{代案} は、接客ビジネスにおけるスタッフの客への関係維持の積極的な表出として「おもてなし」の特徴と言っていだろう。

それに対して {関係維持} の意味公式は「相手との関係を維持したい旨の消極的な表出」（藤森 1994:5）で、藤森（1994）の結果においては、親しい相手に対する「断り」は、「{詫び} — {弁明} — {関係維持}」型という結果であった。しかし、本研究において {関係維持} は、場面 5 においては検出されなかった。また、場面 3 においても頻度順は 15 位で、この方略は使用されていないことがわかった。このように、親しい関係の誘いに対する断りの場面には {関係維持} が現れ、本研究の客への対応、つまりおもてなしの場面においては現れない、という結果が出たことは当然と言えよう。

そして、{代案} について林・中井（2018）のフォローアップ・インタビューから、限られた条件の中で何ができるか代替案を考える必要があることから「柔軟な対応」の機能があることがわかった。「代替案は、臨機応変な対応が重要」、「代案を考えるということは、柔軟でなければならない」というコメントを得ることができ、複数の代案を提示する理由としては、「代案はいくつか用意してお客様に選んでもらえるようにする」、「代案であってもこちらから与えたものではなく、あくまでもお客様に決めて頂く」ことが重要であることがわかり、{代案} は選択権を客に与え、積極的な関係維持を保つ意味公式であると考察する。そして {代案} は「マニュアルにはないプラスアルファの部分がホスピタリティマインドを発揮する部分である」というコメントを実証する結果となった。次節では、場面 2 から客の要望に応えられない場合で、会社側に非がある場合の頻度を概観することとする。

#### 4.3. ロールプレー場面2の頻度結果：会社側に非のある場合

図4 場面2（客の要望に応えられない場合：非がある場合）の種類別頻度<sup>7</sup>



ロールプレーの場面2（図4を参照のこと）の上位の頻度は、1位は、{詫び}の20.00%、2位が{確認}の15.33%、3位が{事情説明}の12.67%、4位が{行動表明}の11.33%、5位が{共感}と{接遇}の8.00%、7位が{理由}の6.00%、8位が{条件提示}の5.33%という結果になった。「断りの意味公式」からは、1位の{詫び}、5位の{共感}、8位の{条件提示}で、8つの意味公式の総頻度は43.33%であった。「接遇対応の意味公式」は、2位の{確認}、3位の{事情説明}、4位の{行動表明}、5位の{接遇}、7位の{理由}であることから、会社側に非がある場合の場面2の6つの応答連鎖において{詫び}以外、上位の頻度が「接遇対応の意味公式」から構成され客に配慮しながら断っていることがわかった。場面2の談話において「接遇対応の意味公式」の総頻度数が、56.66%を占めており、「断りの意味公式」の総頻度数が44.33%で構成されていることから「接遇対応の意味公式」によって接遇・対応されるということが明らかになった。

また、林・中井（2018）の場面2の「談話展開の典型」は、{詫び}{事情説明}{代案}{行動表明}であったが、この典型の頻度数の合計は、48.67%と過半数以上とならず、「談話展開の典型」とみなすには、再検討しなければならないだろう。

さらに、場面3と場面5の会社側に非のない要望に応えられない場合と比べると場面2では、{詫び}の頻度が1位と高くなり、明らかに異なっていることがわかる。{詫び}は相手への気持ちへの気遣いであり、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。そのことから「断りの意味公式」の分類の意味公式ではあるが、接遇対応の機能を果たし

ていると考えられる。次に場面2の対応連鎖から具体的に概観していく。

#### 4.4. 場面2の客の要望に添えない場合の「断り」と対応の談話：客室乗務員の対応 次に場面2の客の要望に添えない場合の「断り」と対応の談話を〈事例2〉で示す。

〈事例2〉 客の要望についてのスタッフの対応連鎖：客室乗務員の談話より

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| 客：和食がいいんだけどな。洋食は口に合わないのよ。 | →客の「要望」     |
| スタッフ：大変申し訳ございません。         | → {詫び}      |
| 和食は本日も希望されるお客様が大変多く、      | → {事情説明}    |
| なくなっていました。                | → {弁明} (命題) |
| お選びいただくことができず、            | → {理由}      |
| 申し訳ございませんでした。             | → {詫び}      |

(談話の中略：10の意味公式が続く)

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| 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。 | → {代案}   |
| 少しお取り分けして持ちいたしますが           | → {行動表明} |
| いかがでしょうか。                   | → {接遇}   |
| 客：いいんですか。お願いします。            | →客の「承諾」  |

(林・中井 2018 の客室乗務員の談話より抜粋し、意味公式で示した)

この〈事例2〉の対応連鎖は、客室乗務員の機内で和食が切れてしまい、洋食しか残っておらず、客から和食が欲しいという要望の談話のやり取りを抜粋したものである。「大変、申し訳ございません」は {詫び}、「和食は本日も、希望されるお客様が多く」は {事情説明}、「なくなっていました」は、{弁明 (命題)}、「お選びいただくことができず、申し訳ございません」は {理由} と {詫び}、そして談話が続き、「白いご飯とあと何かお肉かお魚か、見繕うことができます」と {代案} を立てることにより、談話が終結の方向に進むことがわかる。この談話においても〈{詫び} — {弁明} — {詫び}、、、{代案}〉という依頼に対する「断り談話」のパターンとも言える意味公式があることから、先行研究の伊藤 (2010) を裏付ける結果となった。

そして「断りの意味公式」に加えて「和食は本日も希望されるお客様が大変多く」の {事情説明}、「少しお取り分けしてお持ちいたしますが」の {行動表明}、「いかがでしょうか」の {接遇} などの「接遇対応の意味公式」で補うことで、客への配慮や気遣いを示し、丁寧さを増す効果があると筆者は考える。

「断り」については、カノックワン (1995:25) が言うように「相手との人間関係を保つために状況に即した適切な『断り表現』を使い、上手な『断り方』をしなければならない」。また、西村 (2007:93) は、「断り」の意向に添えない旨の発言について「意に沿わないのだから

ら相手にある程度不快な思い、残念な思いをさせるのは避けられないかもしれないが、それが最小限に済むように何らかの配慮を施すのが普通である」としていることから本研究の客の要望に添えない場合の断り場面においてもスタッフが気遣いや配慮を施すのは、当然と言えよう。そして上記の談話からも客の気持ちに配慮しながら客の気分を損なわないように応対しているのがわかる。

次に場面2の頻度順で1位を示していた【詫び】について分析・考察することとする。

#### 4.5. 【詫び】の意味公式の分析と考察

藤森（1994）では、日本語母語話者の目上の人に対しては、【詫び】を多用し、上司や教授相手の「断り」の場合、文頭に来る意味公式が【詫び】先行型を取ることが明らかとなり、本研究の結果でもすべて文頭は【詫び】から始まり【弁明】や【結論】が続いた。しかし、藤森（1994）によると、親しい相手には【詫び】を使用しない傾向があることから、【詫び】は社会的距離がある客とスタッフの関係において社会的機能を示していることがわかる。

〈事例1〉と〈事例2〉の応答連鎖から、客の要望に添えず、ご迷惑をおかけしているという意の表明として【詫び】の意味公式が使用されていることがわかる。特に〈事例1〉の会社側に非がない場合では、自分に非がなくても謝るという日本語の特徴が出ており、日本語学習者が学ぶべき点でもある。以下の(1)から(6)に場面2と場面5からのデータの応対連鎖から取り出した【詫び】の表現の典型的な例を示す。アンダーラインの箇所は、【詫び】についての【理由】が述べられている。おもてなしの【詫び】には、「接遇対応の意味公式」の【理由】があることから【詫び】を補足して丁寧さをあげていることがわかる。( )内は場面とスタッフを示す。

- (1) お待たせしてしまい、大変、申し訳ございません。 (2-CA)
- (2) ご希望に添えず、大変申し訳ございません。 (2-CA)
- (3) ご案内が行き届かず、大変、ご迷惑をおかけしました。 (2-GS)
- (4) ご迷惑をおかけし、大変、申し訳ございません。 (2-GS)
- (5) 貴重な京都でのお食事を台無しにしてしまい、大変、申し訳ございません。 (2-HL)
- (6) ご不便をおかけし、申し訳ございません。 (5-GS)

【詫び】について、フォローアップ・インタビュー（林・中井 2018）によると、「会社側に非がなくてもご不便をおかけしたことに對して謝罪をする」や「ご迷惑やご不便をおかけした場合には必ず謝る」の回答を得た。そして場面2においては、「もし、会社側に非があるのであれば、丁寧に謝罪をする」、「機内食は十分に用意をするべきであるが、後部座席のお客様は食事の選択ができない場合があり、そんな時は、丁寧に詫びる」という回答を得た。そしてグランドスタッフの「列の割り込みをしている人がいて困るから何とかしてほしい」と

いう要望に対する〔詫び〕についても同様に、「まずは丁寧に応対し、今後このようなことが起こらないように謝罪をする」という回答を得た。特に会社側に非がある場合は、場面2の頻度調査の1位が〔詫び〕という点からも〔詫び〕を複数使用することがわかり、〔詫び〕を重視する姿勢を検証することができた。

そして、〈事例1〉と〈事例2〉から〔弁明〕の前後に〔詫び〕の意味公式が使用されることがわかり、それは先行研究を検証する結果となった。また、〔理由〕を述べてから〔詫び〕の意味公式があることも応対連鎖よりわかったが、その頻度については明らかにすることはできなかったのが今後の課題とする。そして〔弁明〕については、「命題直接提示型」と「言いさし型」があった。そこで次の節では、直接的な断りの〔結論〕と間接的な断りの〔弁明〕について概観することとする。

#### 4.6. 〔弁明〕と〔結論〕の「断り」の意味公式の考察

##### 4.6.1. 〔結論〕についての分析と考察

断りの一連の研究で Beebe et al. (1990) の意味公式の分類がよく取り上げられているが、その分類では、直接的な断りと間接的な断りの2つの範疇がある。本研究において直接的な断りの〔結論〕と間接的な断りの〔弁明〕について、〔結論〕の表現例をデータから以下にまとめる。( )内は場面とスタッフを示す。

- (7) 今回はお求めいただけませんが、 (3-CA)
- (8) お帰りの便でお求めいただけるかどうか、保証はできません。 (3-CA)
- (9) 空席のままという確約はできかねます。 (3-GS)
- (10) お席のお隣が空席になるという確約はできかねます。 (3-GS)
- (11) 通路側はお取り出来ませんが、 (5-GS)
- (12) ダブルベッドのお部屋は本日も用意できかねますが、 (5-HL)

上述の直接的な断りの〔結論〕の例からは、「できません」や「できかねます」と明確に断っていることがわかる。〔結論〕について、フォローアップ・インタビュー(林・中井2018)では、「正直にできないことをお伝えする」、「できかねることは、はっきり、『できない』と伝える」、「嘘を言ってごまかしても後でわかってしまうので嘘は言わない」、「状況は明確にお伝えする」、「客の要望に対して誠実にお応えする」などのコメントを得ることができ、はっきり断る「直接的な断り」は「誠実な応対」であるとラベル化された。

「直接的な断り」の特徴は、一連の「断り」の先行研究の日本人母語話者に反する結果となり、はっきり断ることで曖昧性が除去され「丁寧さ」を増している。つまり、上述の〈事例1〉や〈事例2〉で示したように〔理由〕や〔事情説明〕、〔詫び〕などで補うことによ

て「直接的な断り」の無礼さから丁寧さに変換する役割を果たしているのではないだろうか。  
次に { 弁明 } について考察を加える。

#### 4. 6. 2. { 弁明 } の命題直接提示型についての分析と考察

次に { 弁明 } の AM 型について考察を述べることとする。

- |                               |           |        |
|-------------------------------|-----------|--------|
| (13) 当機では売り切れとなってしまいました。      | 「命題直接提示型」 | (3-CA) |
| (14) 既に売り切れておりました。            | 「命題直接提示型」 | (3-CA) |
| (15) 和食レストランは9時閉店でございます。      | 「命題直接提示型」 | (3-HL) |
| (16) 当便、通路側は全て満席となっております。     | 「命題直接提示型」 | (5-GS) |
| (17) ただいま朝日新聞の在庫を切らしておりますので   | 「ノデ型」     | (5-CA) |
| (18) 朝日新聞は、ございませんので、          | 「ノデ型」     | (5-CA) |
| (19) 先ほど全て売り切れてしましまして。        | 「テ形型」     | (3-CA) |
| (20) ご予約の確認メールもお送りしておりましたが、、、 | 「言いさし型」   | (5-HL) |

先行研究でも述べたように藤森 (1995) の { 弁明 } は、「カラ型」「ノデ型」で言い訳を言っているのに対し、「命題直接提示型」は最も少ない頻度となった。{ 詫び } — { 弁明 }、{ 弁明 } — { 結論 } の順序の場合では典型的に { 弁明 } 部分に「テ形型」や「ノデ型」の AM 型の { 弁明 } が現れていることがわかった。

それに対し、本研究では上記の (13) から (16) までのように「命題直接提示型」が現れることがわかった。また、先行研究と同じように「ノデ型」((17)・(18))、「テ形型」(19)、「言いさし型」(20) が現れるのが確認された。「テ形型」には「テ形」の他に「こちらの商品はとても人気があり」のような連用中止形が節末・文末にくる事例があり、先行研究にはない { 弁明 } の種類があることがわかった。これは「テ形型」の丁寧な表現であることから、おもてなしの談話に現れたと言えよう。従って、今後の分析において意味公式の種類 (表 1) の { 弁明 } の「テ形型」の分類に追加しなければならない事項となった。{ 弁明 } に関する分析は、「命題直接提示型」が表出されたことから、先行研究とは違う結果となった。しかし、談話に現れる種類を検討するだけになってしまい、それぞれの頻度については検証することができず、今後の課題とする。次に第 4 章の結果と分析の結果を概観することとする。

#### 4. 7. 結果と分析・考察のまとめ

まず、スタッフの対応連鎖の意味公式の頻度を明らかにし、談話から特徴を明らかにした。それぞれの談話の頻度を意味公式で分析した結果、客の要望から承諾までの対応連鎖には、〈 { 詫び } — { 弁明 } (または { 結論 } ) 〉、〈 { 代案 } 〉という「断りの意味公式」が先行研究の典型例と同じ形で現れ、{ 事情説明 } { 確認 } { 行動表明 } などの「接遇対応の意味

公式」がそれぞれの前後に出現し、「断り」行動を「接遇対応の意味公式」で補うことによって客への気配りや誠実な対応を表す戦略があるということがわかった。本研究における「断り談話」の対応は、客の要望に対するおもてなしの「談話的発話行為」と言えるであろう。そして意味公式の連鎖の長さから丁寧さが増すという点において単なる「断り談話」との違いも考察した。

本研究では、仮に客の要望を「依頼」と解釈し、「依頼」の断りを「対応」と解釈して設定し、先行研究と比較し分析を加えたが、結果、「断りの意味公式」の{詫び}{弁明}（または{結論}）{代案}が談話に現れ、先行研究を裏付ける結果となり、上記の設定は正しかったと言えるだろう。

また、以下の表 6 に示す「頻度の観点から」は、「待遇対応の意味公式」について分析した結果、頻度総数は、場面 3 は、64.96%、場面 5 は、56.98%、場面 2 は、56.66%であったことから対応連鎖の過半数以上が「待遇対応の意味公式」で構成されていることがわかった。そして「談話展開の典型」についての結果は、「断りの意味公式」と「接遇対応の意味公式」で構成されており、談話を長くしていることがわかった。本研究の基準に従うと場面 3 と場面 5 は使用頻度の比率が 50%以上を超え、談話展開の典型であると検証することができた。場面 2 の「談話展開の典型」は、検証することができず、今後の課題とした。

表 6. 頻度の観点から：「待遇対応の意味公式」総数と「談話展開の典型」の比率について

| 場面   | 「接遇対応の意味公式」の総頻度数 | 「談話展開の典型」                               | 検証可<br>50%以上 |
|------|------------------|---|--------------|
| 場面 3 | 64.96%           | {詫び} {弁明・結論} {代案} {確認} {事情説明}<br>{行動表明} | ○            |
| 場面 5 | 56.98%           | {詫び} {弁明・結論} {代案} {事情説明} {行動表明}         | ○            |
| 場面 2 | 56.66%           | {詫び} {代案} {事情説明} {行動表明}                 | ×            |

(網掛けの箇所は「接遇対応の意味公式」を示す。)

最後に、「接遇対応の意味公式」が「断りの意味公式」を補足する役割を果たし、おもてなしの特徴と示したことで接遇ビジネスにおける断り談話の分析が可能であったことから、16 の意味公式の妥当性と有用性を探ることができ、言語として埋め込まれた「心」の本質を探ることができた。そして、お客様に満足いただける対応はどうあるべきか、その方略について検討した。しかし、{詫び} や {弁明} などについては課題を残すこととなり、今後のより詳細な検証が必要である。



## 5. おわりに

まず、第1章では本研究の背景と目的を述べた。第2章では、先行研究として断りの研究と意味公式について概観した上で、林・中井(2018)の分析方法から16の意味公式を提示し、「談話展開の典型」について述べた。そして第3章では、本研究の調査方法と調査内容について述べ、16の意味公式を「断りの意味公式」と「接遇対応の意味公式」に分類し、客の要望に沿えない時には、どう対応するか場面3、場面5、場面2を分析対象とし、その分析手順について述べた上で調査を行った。第4章では、それぞれの頻度を分析し、その特徴を明らかにした。その結果、本研究においても「断り談話」には、〈{詫び}—{弁明}・{結論}、、、{代案}〉という「断りの意味公式」が先行研究の典型例と同じ形で現れ、それらは、「接遇対応の意味公式」で補足されながら談話が構成されていることがわかった。そして頻度の観点から「接遇対応の意味公式」の頻度数が過半数となり「断りの意味公式」を補う形で構成されていたことが明らかになり、おもてなしの「断り談話」が相手に配慮した意味公式で構成されていることがわかった。

本研究においては、客の要望に添えなかった場合の断り談話について3つの場面から意味公式の頻度の観点から分析し、それぞれの特徴を述べたが、{詫び}と{弁明}・{結論}などの表現に関する詳細な頻度については課題を残すこととなった。

以上の結果から、日本語教育において学習者に断り談話の意味公式や「誠実な対応」や「柔軟な対応」など、それぞれの表現や機能を提示することで接遇ビジネスに関するおもてなしの「心」を表す「気遣いや心配り」を言語知識として還元できるのではないだろうか。また、実践研究や具体的な教材開発、教育方法については、今後の課題とする。

### 【注】

1. 本研究は2018年英国日本語教育学会で発表(林・中井2018)した内容の一部からさらに詳しく分析した。また、本研究は城西国際大学の2018年度学長所管から特別研究費を頂き、城西国際大学研究倫理審査結果において、「承認番号:03W180034」を得ている。また、林・中井(2018)で発表された内容については、一部2019年に英国日本語教育学会の学会誌に発表される予定である。従って、先行研究の扱いを林・中井2018とした。また、本研究では客の要望に応えられないという「意向に添えない」意の「添えない」の表記を先行研究(藤森1994、伊藤2010)に従い、「要望に沿えない」ではなく「要望に添えない」とした。
2. 日本語の発話行為の断りの研究においては、生駒・志村(1993)や藤森(1994)の研究に端を発して、多くの研究がなされてきた。また、藤森(1994:5)は意味公式とは「発話行為を分析する際の単位」として定義した。そして、意味公式を用いた分析は、「中間言語語用論」の領域において第二言語学習者の語用論的転移を検証するため、「断り」「謝罪」「ほめ」「依頼」の発話行為の分析におい

て意味公式を用い分析されてきた。本研究においても接遇場面における日本語学習者の分析は今後の課題である。

3. 伊藤の研究では、本稿で扱う {弁明} のことを {理由} として「相手の意向に添えない旨の表明」と定義しているが、本研究では {弁明} を相手の意向に添えない旨の表出で断りの原因、理由、説明、言い訳を表す間接的な断りと定義する。伊藤の研究の {理由} は、{理由 (弁明)} と表記し、本研究の {理由} と区別する。また、本研究でいう {理由} は {詫び} をする前につく理由とする。
4. 伊藤では「相手の発話内容を確認する」のは {情報} の意味公式として定義しており、本研究の相手の要望を聞いたり確認したりする {確認} とは区別して分類し、「断りの意味公式」には入れず、「待遇対応の意味公式」として分類することとする。
5. それぞれの場面の意味公式の総数を分母とし、16 種類の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、種類別頻度の平均値の総数は、99.97%であった。
6. それぞれの場面の意味公式の総数を分母とし、16 種類の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、種類別頻度の平均値の総数は、100.01%であった。
7. それぞれの場面の意味公式の総数を分母とし、16 種類の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、種類別頻度の平均値の総数は、99.99%であった。

## 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、深く感謝したい。また、本調査を行う上で被験者の皆様、そして本研究のデータ分析に関わった城西国際大学院生の稲延萌希さんに感謝申し上げる。そして城西国際大学学長所管の助成金を頂き、研究できたことなど、全ての皆様のご支援、ご協力で論文を書き上げることができた。ここに感謝の意を述べたい。

## 【参考文献】

- 生駒知子・志村明彦 1993. 「英語から日本語へのプラグマティック・トランスファー「断り」という発話行為について」『日本語教育』79号 pp.41-52, 日本語教育学会,
- 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, 神田外語大学
- 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, 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』54(3), 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』11(1) (特集「敬語研究のフォロンティア」)、pp.4-22, 社会言語科学会
- カノックワン・ラオハブラナキット 1995. 「日本語における「断り」—日本語教科書と実際の会話との比較—」『日本語教育』87, pp. 25-39, 日本語教育学会
- 施信余 2005. 「依頼に対する『断り』の言語行動について—日本人と台湾人の大学生の比較—」『早稲田大学日本語教育研究』pp. 45-61
- 西村史子 2007. 「断りに用いられる言い訳の日英対照分析」『世界の日本語教育』17. pp. 93-112, 世界の日本語教育. 日本語教育論集
- 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, pp.65-76, 桜花学園大学
- 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 pp.1-22, 城西国際大学
- 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・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 (9月1日)
- 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』87, pp.79-89 日本語教育学会
- Beebe, Takahashi and Uliss-Welts 1990. “Plagmatic Transfer in ESL Refusals.” *Developing Communicative Competence in a Second Language*. Newbury house.
- 母育新 2011. 「依頼行動における中国人日本語学習者の問題点—ディスコース：ポライトネス理論の観点からの考察—」『日本研究教育年報 15』pp.41-55 東京外国語大学
- <http://www.tufs.ac.jp/ts/personal/usamiken/mojika.pdf#search=%27BTSJ+文字化%27> (2008) (2018.7.17 検索)
- [https://www5.cao.go.jp/keizaishimon/kaigi/minutes/2018/0220/shiryō\\_04.pdf#search=%27](https://www5.cao.go.jp/keizaishimon/kaigi/minutes/2018/0220/shiryō_04.pdf#search=%27) 外国人労働者推移%27 (2018.11.10 検索)

# The Communication of Refusals for Staff in the Service Industry: Analyzing Semantic Formulae

Chiga Hayashi

## Abstract

In the coming years, increased demand for foreign employees will necessitate discussion about education for those hoping to enter service industry careers, particularly in terms of the intricacies and social niceties of customer care, and the pertinent methods of “communicating in Japanese with heart.” For this, Researchers will need to rely on language analyses as the basis for creating appropriate teaching materials and pedagogies. Therefore, building on research about the expression of a genuine spirit of hospitality (Hayashi, Nakai, 2018), this project aims to elucidate the issue from the perspective of semantic formulae, examining how to help staff in customer care and hospitality industries develop language skills appropriate for discursive refusals. The broader aim is to contribute to Japanese language education in this arena. Concretely speaking, this research analyzes semantic formulae in how flight attendants, ground staff, and hotel staff deal with customers to whom they must express various types of refusals. First, I examine three refusal situations with regard to the frequency of sixteen types of semantic formulae, comparing this to previous research in the field. The result validated previous research about “discursive refusals” in customer service positions that have found high frequency of {circumstantial explanation} and a “semantic formulae of refusal” based on {apology}—{excuse} / {resolution}—{alternative solution}. Moreover, this research provides clear evidence that “customer service semantic formulae” are present in a majority of “discursive refusals,” and “conversational refusals” in customer service communication incorporate a core of “semantic patterns of refusal” supplemented by “customer service semantic patterns.” Finally, this project has yielded concrete ways of transforming the genuine spirit of hospitality, with its accompanying sensitivity toward customer needs and emotions, into linguistic knowledge that can be delivered to Japanese language learners.

**Keywords:** customer service, discursive refusals, semantic formulae, conversation progression patterns