

電話会話における 日本人ビジネス関係者のクレームへの対応

服部明子

キーワード ビジネス日本語、電話会話、終結部の会話分析、日本人ビジネス関係者、クレームへの対応

1. はじめに

1960年代から1990年代にかけて、日本の経済発展を背景に国際的なビジネスの機会が拡大し、ビジネスの場面で日本語が用いられる機会が多くなってきた。仕事のために来日する外国人数や海外に拠点を置く日系企業も増加してきたことから、ビジネス場面で使用される日本語へのニーズが高まっている（島田・渋川：1998など）。近年では、日本国内における留学生を採用する企業の動きもみられる（金原・春原：2007）。

2007年（財）海外技術者研修協会が行った『構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究—日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究』では、ビジネスに必要な日本語として「相手や場面に応じて（日本語を）使い分けるコミュニケーション能力」「電話やメールなどの『非対面型』コミュニケーション能力」「文書や資料の作成・理解」などが求められていることが分かっている。

現在、ビジネス日本語プログラムに関する実践報告などが多くなされるようになってきている。しかし、「目に見える言語面の差異だけではなく、水面下に存在する目に見えない社会文化的側面においてもギャップが存在する（金原・春原：2007：111）」との指摘があるように、日本語教育を行う上ではさらに多角的な方面からの研究が欠かせない。本研究では、日本語教育への応用を目指す上での重要な側面のひとつとして、日本人のコミュニケーション・パターンとその実態を明らかにすることを挙げたい（近藤：2007）。これは「社会的文化的側面におけるギャップ」がビジネス場面での言語・非言語に影響する大きな要因のひとつになるものと考えられるためである。

ビジネスの場面で仕事を遂行する際には良好な人間関係の構築が欠かせな

い。本研究は、電話会話でも人間関係の再構築のために重要であるといわれる終結部のやりとりに焦点をあてる。

具体的には、クレームを受ける際の電話会話における日本人ビジネス関係者¹のコミュニケーションを観察し、どのようなやりとりが行われているかを分析する。また、本調査で用いたロールプレイの調査方法について、その設定が現実的であるかどうかを検証する。

2. 先行研究

電話会話の最も大きな特徴は相手の顔が見えない非対面型の会話であるという点である。対面の会話と比べ、電話会話で得られる情報は限定されたものであるため、言語的にどのように円滑に会話を終わらせるかということが電話会話の課題になる。人間関係を維持するためには、唐突に終結を宣言し、一方的に切ることは適切ではない。そのため、相手に対する気遣いが求められる。一方が電話の終結の意図を伝え、相手がそれに応じてはじめて、終結に向かうやりとりが行われる。これが達成された時点で別れとなる（堀口：1997）。

電話会話の終結部の研究はSchegloff & Sacks (1973)に端を発する。彼らは「話者交替 (turn-taking)」「話者の順番組組織 (organization of speaker turns)」、「隣接ペア (adjacency pair)」といった現象によって電話会話の終結の内部構造のメカニズムを解明した。この結果を受け、Clark & French (1981)は終結部の構成をより明確にした。終結部においてお互いの人間関係を良好に保持するための、人間確認の再確認が行われることを指摘した。

日本語においては、まず、岡本 (1990、1991)の先駆的研究が挙げられる。岡本は、自然会話から得られたデータから日本語の電話会話終結の構成要素を抽出した。その結果、日本語においては人間関係を再確認する構成要素が多様な形で組み合わせられて出現すること、「感謝やおおわびの表明又はその繰り返し」が特徴的であること、将来における言及として「よろしくお伝えください」などといった「伝言」形式のあいさつが見られたことを示した。

岡本の他に電話会話の終結部を分析したものに、小野寺(1992)、藤原(1998)、今石 (1992)、熊取谷 (1992)、ザトラウスキー (1992) などがある。今石は終結部に現れるストラテジーに焦点を当てた。タイミング良く別れの挨拶を交わすために終了部の発話の重なりは多くなるという特徴を挙げ、終結部で用いられるあいづちは終結を促すものであるとした。また、談話標識を用いずに別れの挨拶に移行した場合は別れが唐突な感じになるため、人間関係の再確認の発

話に戻って終結をやり直すことによって会話の円滑な終結が達成されるとした。

熊取谷（1992）は、終結部に現れる談話標識を取り上げ、「じゃ」は談話内における「後方指向の区切り標識」であり、終結のそれぞれの段階において明示的な移行の意思を表示する機能を持つとした。また、「はい」は先行発話の内容を受け入れ、終結に向け談話の進行を促進する機能を持つことを指摘した。

ザトラウスキー（1992）はセールスの電話会話を取り上げ、勧誘者（電話のかけ手）と被勧誘者（電話の受け手）のやりとりを分析した。この研究における特徴的な点は、参加者は何を会話の到達点とするかという面で相反する立場にあることである。友人同士が協力的にお互いの意思を交わすような会話とは異なり、一方（勧誘者）が会話の継続を望んでいるが、相手（被勧誘者）は電話を中断したいと考えている。そのためか「勧誘者は作戦を立てる時間を稼いだり、被勧誘者の逃げ道をふさいだり、電話の会話を延長させるのに反復表現を用い、被勧誘者は新たな話題をそれ以上に増やさないために用いる（p. 57）」といった言語行動が見られたことが報告されており、他の先行研究の結果とは性質を異にしている。

ビジネス場面の電話を分析したものには、Yotsukura（2003）がある。その中で会社側の受け手の対応については、問題の詳細を聞いた上で対応し問題がすぐに解決されるか或いは問題報告が約束され、改めて再度連絡をするといった行動が示されている。ザトラウスキー（1992）とYotsukura（2003）の研究からは、ビジネスの場面の電話会話は友人同士の会話とは異なっていることが分かる。

電話会話終結部のメカニズムを日本語教育に還元していこうとする動きもみられる。岡本・吉野（1997）、岡本（2002）、尾崎（2003）は日本語学習者と日本語母語話者による接触場面の電話会話を取り上げている。日本語学習者の電話会話で問題とされてきたのは談話管理能力である。電話会話は、お互いの終結の意向を確かめ合う【前段終結】、終結の意向を確かめた上で行われる【人間関係の再確認】、最後の別れ【別れの挨拶】から構成され、通常3つの段階を経て完了するものとされている（尾崎:2003）。しかし、日本語学習者は、会話全体の流れに沿って終結へと自ら導いたり終結の意図を伝えることや、意図を伝えたとしても直接的であり、メタメッセージを伝えることが困難であるということが明らかになっている。尾崎（2003）は、会話の全体機構の中で、メタメッセージを伝え理解し合う相互行為的な要素が談話管理能力に要求されると述べている。

以上の先行研究を踏まえ、服部（2008）では、海外でビジネス日本語を学ぶ

日本語学習者22名と日本語母語話者24名を対象に、ビジネス場面でクレームの電話を受ける際の会話をとりあげている。ロールプレイによる調査を実施し、終結部でどのようなやりとりが行われるかを分析、それぞれのパターンを抽出した。パターン抽出のための枠組みには、先行研究を基にし、電話会話終結部の構造とその構成要素をまとめたものを用いた(表1)。分類に際しては、宇佐美(2003)の「基本的な文字化の原則(BTSJ)」を参考に発話文を認定しⁱⁱ、1発話文ごとにコーディングを行った。そして、先行研究で指摘されていた学習者の問題点(岡本・吉野:1997、岡本:2002、尾崎:2003)から「終結の前触れとして現れる終結のメタメッセージを理解することができるか」、「人間関係を再確認する機能を持つ発話にはどのような表現が現れるか」、「自ら円滑に別れの最終確認が行えるか」の3点について日本語母語話者との比較を行った。

その結果、先行研究で指摘されてきたように、日本語学習者は安定した状態で終結できず、段階を踏まず唐突に終結したり、自ら別れを切り出すことができないという傾向が示された。この結果に対しては、日本語学習者はクレームという場面設定を通常とは異なり、人間関係の維持が重要であることは認識できたものの、相手との人間関係構築が成されたかの判断まではできず、その不安感から受身的な応答をしたとされた。また、人間関係を再確認する機能発話(おもに謝罪)がなかったケースが多くみられ、これが日本語学習者の特徴でもあったことから、クレームに対する返答が責任の所在と利益に関わるため、安易な「謝罪」を避けた者がいた可能性が示唆された。

しかし、服部(2008)の調査対象者は日本語学習者、日本語母語話者ともに学生であり、実際のビジネス関係者ではなかった。また、分析方法には1発話文ごとにコーディングし、量的に分析することで傾向を見出すものであり、質的な分析は副次的に扱うに留まっている。

そのため、本研究では、日本人ビジネス関係者を対象に服部(2008)と同様の手続きで調査ⁱⁱⁱを実施し、質的な分析を行うことにした。

表1 終結部の内部構造と構成要素

内部構造	構成要素		例（実例と筆者作例による）	
終結部	【前段終結】	終結へのメタメッセージ終結同意		「じゃ、よろしくお願ひします」 「はい」「分かりました」
	【人間関係の再確認】	謝礼及びお互いの関係に言及するもの	謝罪	「本当に申し訳ありませんでした」
			感謝	「お電話ありがとうございました」
			責任への言及	「責任は当方にごぞいます」
			友好関係への言及	「これまで、貴社とはよいお付き合いをさせていただいております」
		今後の行動や対処について言及するもの	再接触の約束	「折り返しすぐお電話します」
			努力を伝える	「今度も努力します」
			行為の保証	「必ず解決いたします」
	【別れの挨拶】	儀礼的決まり文句	行動を表明する	「担当者にすぐ連絡します」
		一般的な別れのことば	「よろしくお願ひします」	
	【別れの挨拶】	別れのことば以外	「失礼します」	
		「はい」		

3. 調査概要

3.1 調査期間と実施手順

調査は2008年4月から6月にかけて行った。ビジネス関係者を対象に催されたセミナーで協力をよびかけ調査の趣旨と概要を説明し、賛同してくれた方に調査をお願いした。調査の具体的な内容は調査時に提示したが、その際にも改めて調査目的と個人情報に関する説明を行い、同意書に署名を得た。

3.2 調査対象者

調査対象者の属性は以下のとおりである。

かけ手：東海地方在住の日本人ビジネス関係者2名（女性20代後半、以下JC01、JC02）。

受け手：東海地方在住の日本人ビジネス関係者10名（以下JB01～JB10）。10名の属性については次の表2を参照されたい。なお、未回答項目は「-」で示した。

表2 調査対象者の属性

	性別	年齢	業種	職種	職歴(年)
JB01	F	35	保険	—	約10
JB02	F	34	空港・飲食	接客	15
JB03	F	56	官公庁	事務	30
JB04	F	35	総合電器メーカー	経理	10
JB05	F	30代後半	メーカー	事務	約10
JB06	M	52	食品	製造・配送	約25
JB07	F	49	空調機販売	営業事務	約27
JB08	M	32	自動車	—	10
JB09	F	25	サービス/小売	接客	3
JB10	M	25	メーカー	経営企画	3

3. 3 調査内容

調査は(A)ロールプレイ、(B)フォローアップ・インタビューの順に行われた。ただし、ロールプレイについては、録音状態が悪かったデータ(JB5)は分析対象から除外した。分析対象となるデータはロールプレイ9件、フォローアップ・インタビュー10件である。

(A) ロールプレイ

ロールプレイはキャンセルとクレームの2種類を用意し、キャンセル、クレームの順に行った。分析対象はクレームタスクのみとする。キャンセルのタスクは調査対象者に対し、ロールプレイの方法や受け答えを確認し、よりリラックスし安定した状態でクレームのタスクに臨んでもらうことを目的に行ったため、本研究ではとりあげない。

ロールプレイにおける設定は既存のビジネス日本語の教材(Doi:1991)を参考にした。ロールプレイの設定は言語使用に影響を与える状況的変数(contextual variation)となるといわれる。そのため、複雑な設定の提示は避け、タスクの要因は親疎関係(疎)とウチとソト(社外)に限定した。

本調査では、受け手のコミュニケーション・パターンを抽出するための統制が必要であったことから、かけ手を固定した。かけ手には、受け手に速やかな処理を要求すること、相手が何らかの提案をしてきたら、基本的にはそれを受け入れ、会話を終わらせる終結のメタメッセージ(「では、できるだけ早くお願いします」)を示すことを指示し、トレーニングを行った。ただし、基本的には

通常の仕事とできる限り同様な対応をするよう伝えた。

受け手には以下に示したロールカードを渡した。

<クレーム> あなたはインテリアメーカーの富士商事の社員です。これから取引先のABC物産から電話がかかってくる。何度もチェックして出荷したカーテンが汚れていたという内容の電話です。今商品の責任者は外出しています。あなたは商品の責任者ではありませんから、あなた一人では判断できません。ABC物産は大切な取引先ですから、関係を損なわないように適切に対応してください。

次に分析方法について述べる。分析の観点には「別れの最終確認がどのように行われるか」を据え、質的な分析を行う。その際、人間関係を再確認する機能を持つ発話にはどのような表現が現れるかにも注目する。文字化には、会話分析で用いられる記号を援用した^{iv}。

(B) インタビューによる内省報告

ロールプレイ調査終了の直後に、調査対象者の内省報告を得るため、インタビューを行った。インタビューの手順と質問形式などはJ.V.ネウストプニー・宮崎(2002)を参考にした。質問事項と目的は以下の2点である。

- ① ロールカードに示された状況は通常ビジネス業務で起こりうる事例であるか、またその設定は現実的であるかを確認する。
- ② 受け手であるJBがかけ手に対する受け手の認識や対応の困難さが発話に影響を及ぼすと考えられることから、JBがかけ手をどのように認識したのかを確認する。

インタビューの際には、ウォーミングアップとして、ロールプレイについて自由に感想を述べてもらった後、半構造化インタビューの形式で上記の質問を行った。

4. 結果

対象となった全てのケースにはある共通した傾向が示された。JBは、終結への流れを自ら作り上げ、「これ以上話すことはない」という意味が含意された発話を示した上で終結の段階を進めていた。

別れの最終確認の質的分析を行う前に、表1に従い1発話文ごとに分類を行った。「別れの最終確認がどのように行われるか」という点から、別れがかけ手と、受け手のどちらから切り出されたものかを観察した。その結果、JBから別れが切り出されたケースが5件(JB01、JB03、JB04、JB07、JB10) JCから切

り出されたケースが4件 (JB02、JB06、JB08、JB09) であった。これは、服部 (2008) で示した、日本語母語話者の大学生は受け手から別れを切り出す傾向にあるという結果とは異なっている。しかし、JBのサンプル数が少ないため、単純に比較することはできない。

では、実際にどのようなやりとりが行われたのだろうか。次節からは、「別れの最終確認の切り出し」という点から、JB01、JB04、JB08の3つのケースをとりあげ、その会話を質的に分析する。

4.1 JB01のケース

記号Rは受け手 (JB)、Cはかけ手である。数字は発話に番号をつけたものである。

まず、JBが一貫して終結と発話の主導権を握ったケースを示す。

- 01 R : えと私がお持ちできるかちょっと他の担当者 (あの:になるか) が
分からないんですが (.) あの::まず商品の在庫のほうだけ私のほう
から御連絡入れさせていただきますので::=
02 C : =はい
03 R : え(.)え(.)であの::また別にちょっと担当者のほうからはC様へお
電話入れさせていただくようにはしますので=大変申し訳ございま
せん。ご迷惑おかけいたしました=
04 C : =いえ。あ(.)あので(.)できるだ
け早くお願いします=
05 R : =じゃああの:在庫のほうの確認だけして先に
お電話させていただきます。よろしいです [か。私JB01と申します
ので
06 C : [あ(.)はい。はいR様で
07 R : 何かありましたらまた御連絡くださいませ
08 C : あ(.)はい。よろしくお願いい [たします。
09 R : [申し訳ございません。よろしくお願
いいたします。はい [失礼いたします
10 C : [はい=では失礼いたします。

このやりとりを順番にみていくことにする。問題解決の一案を提示したRの発話 (01) と、それに対するCの応答 (02) は隣接ペアを形成している。Rは、提案した対応 (01) に対するCの短い応答 (02) を了承と受け取った。そして、

Cの応答を了承と解釈したRは、03ではすでに終結への道筋をつけようと【人間関係の再確認】である「行為の表明」と「謝罪」を行った。しかし、Cにとっての問題は解決しておらず納得したわけではないため、全面的に謝罪を受けられることはできない。そのため、終結には同意せず、「いえ、あのできるだけ早くお願いします (04)」と再度の要求を出した。これに対し、Rは「はい、在庫のほう確認だけして先にお電話させていただきます。よろしいですか。私Rと申しますので。(05)」と一度に今後の対応と確認、自らの名前を名乗ることでさらに終結の段階へと進めている。さらに、Rの名前を確認したCに対し、「何かありましたらまた御連絡くださいませ (07)」と述べている。この発話には「これ以上話すことは何もない」というRの意図が含意されており、受け手側からの終結のメタメッセージとも捉えられる。このように、受け手側から終結の道筋が示されたとみると、Cが「あ、はい、よろしく願いいたします (08)」と応じるのは、終結に対する同意であるとも考えられる。したがって、【前段終結】はR主導で、終結へのメタメッセージ (07)、終結同意 (08) が完了したことが分かる。さらに、【前段終結】に引き続き、【人間関係の再確認】【別れの挨拶】の段階でも「申し訳ございません。よろしく願いいたします。はい、失礼いたします。」と完全にR主導で会話が進行したことが分かる。

4. 2 JB04のケース

次のJB04のケースをみても。JB04では【別れの挨拶】はほぼ同時に行われている。

- 01 R: じゃあ::ちょ(.)あの::責任者担当者のほうに:あの::連絡しまして:
もし最寄り::そちらの方に行っていましたら(.)あのすぐそちら(.)
あの::A B C物産様のほうに(.)あの(.)出向くように(.)あの御連絡
いたします。もしくはちょっとあの(.)れんらく:::がとれないよう
でし [たら
- 02 C: [ええ:ええ=
- 03 R: =あのもう一度折り返し電話しま [すので
- 04 C: [はい
- 05 R: 申し訳ありませんが=
- 06 C: =はい急 [いでおりますので
- 07 R: [あの::=
- 08 C: =できるだけ [早く
- 09 R: [はい(.)はい

(.)分かりました＝申し訳ございません(.)じゃああの：担当者に至急連絡しますので＝

- 10 C： =ええ(.)ええ＝
 11 R： = (大変申し訳) 私あの:JB04が受付ましたので(.)必ずお伝えします
 12 C： はい(.)ありがとうございます. ではできるだけ早くお願いいたします
 13 R： はい. 分かりました. 申し訳ございませんでした＝
 14 C： =はい＝
 15 R： [=失礼いたします
 16 C： [=失礼します

ここでは、重なりが頻繁におきている (02-11)。JB01では、かけ手に対し受け手 (JB01) が畳み掛けるように発話し、終結を進めていた。このケースでは重なりが多さがみられることから、お互いが発話権を取ろうとせめぎあっていることが分かる。また、JB01と共通する流れが見られる (12-16)。かけ手Cが「はい(.)ありがとうございます. ではできるだけ早くお願いします」と終結のメタメッセージとみられる発話を受け、JB04は「はい. わかりました【終結同意】」「申し訳ございませんでした【謝罪】」へと一気に終結の段階を進める。受け手とかけ手は同時に【別れの挨拶】を交わす (15-16)。

服部 (2008) と異なるのは、かけ手の言語行動である。服部 (2008) ではかけ手を厳しく統制したが、今回のかけ手には、通常従事する業務と同様に自然な対応をすることを指示した。このように比較的ゆるやかな統制においては、【別れの挨拶】は必ずしも受け手側から行われるものではなく、両者の同意があれば、その【別れの挨拶】の切り出しは同時に行われることが示された。

また、受け手であり、クレームが解決していないという状況でありながら「ありがとうございます」といった【謝礼】がみられた。この発話はJB07のケースにもみられた。こうした【謝礼】の発話がクレームの文脈においてどのような意味を持つのかはデータを蓄積した上で、分析する必要がある。

4. 3 JB08のケース

次のJB08のケースは、別れの最終確認がJCから行われたものである。

- 01 R： ちょっと品質のものにですね
 02 C： はい

- 03 R : (え.:私のほうから) 携帯で電話で連絡を取りまして=
04 C : =はい
05 R : 御社のほうにすぐ連絡するように(.)あの(.)こちらから指示を出しますので
06 C : そうですね
07 R : はい
08 C : 急いでおりますので
09 R : はい
10 C : できるだけ早く=はい
11 R : [はい.あの私JB08と申しますのでもしちょっと電話繋がらないようでしたらまた
12 C : [では
13 C : はい
14 R : 私に言っていただければ [もう一度取り次ぎますので
15 C : [あっはい(.)かしくまりました.ではできるだけ早くお願いいたします。
16 R : はい. すいません. ご迷惑おかけしまし [た
17 C : [いえとんでもないです=
よろしくお願いいたします
18 C : はいじゃあ=
19 R : =はい失礼いたします

かけ手が早期の解決を求め、JB08はそれに応じる(10-11)。ここまでは、JB01、JB04のケースと共通した流れである。他のケースと異なるのは、受け手JBの「はいじゃあ(18)」との発話に対し、かけ手が即座に応じている点である(17)。先行研究では「はい」や「じゃあ」といったマーカーがその発話を終結に導く働きであること、また【別れの挨拶】の機能発話になることなどが分かっている。本調査はクレームという限定された状況であったが、そうした状況でもこのような現象が表れた。JB08のケースからは、完全な文ではない発話に対しても隣接ペアが形成され、終結が完了することが分かる。他のケースと同じく、受け手が主導となって会話を終結に導く談話管理の方略がとられていることには変わりがない。つまり、【別れの挨拶】の切り出しでは、それが文を成さない発話であっても、相手には【別れの挨拶】として認められるということが示されたといえる。

4.4 インタビュー調査－質問①

本節では、質問①の回答を示す。質問①は調査の前提となるロールプレイの現実性を検証するものである。

- ・ 仕事をしているとこのようなことはよくある。自分がしている仕事と近い内容だった。〈JB07、JB08、JB09〉
- ・ これまで転職などで異なる業種や職種を経験してきたが、このようなクレームはどこ職場でもあり得る。〈JB01、JB02〉
- ・ 自分がクレームを担当することはないが、このようなことはある。〈JB05、JB06〉
- ・ 特に違和感はなかった。〈JB03、JB04、JB10〉

こうした回答からは、調査対象者の属性や従事する職業とその職務内容が異なっても、本調査で実施したロールプレイにはある程度汎用性があるということになる。中には、「いつもしている仕事と同じでカーテンが車の部品に取り変わっただけ。〈JB08〉」「結構ナマの感じでした。実際もそういうふうにかかってくるんで。〈JB09〉」と述べる対象者もいた。前述した通り、本調査では詳細な設定を避けた。そのため、設定の微細な部分に対する疑問の声も聞かれたが、ある場面のひとつの枠組みとしては現実的であるという一致した見解が得られた。今後調査を進める上で微調整は必要であるものの、ロールプレイの設定としては妥当なものであるということが明らかになった。

4.5 インタビュー調査－質問②

本節では、質問②に対するJBの結果を示す。

本調査のロールプレイは「クレーム」である。しかし、実際にはその中身や相手との関係性によって、クレーム自体の重み、深刻度などが異なることが考えられる。ロールプレイでデータを収集する際、全て同一の状況下で調査を行うことは不可能である。しかし、本研究のように、一方を統制者として調査対象者のコミュニケーションのパターンを抽出する手法をとる場合には、基本的な状況に対する認識がある程度一致しているかが調査の信頼性に関わる。そのため、ロールプレイ終了後、会話データが抽出された状況がどの程度一定のものであったかを検証するために受け手にかけ手の印象を尋ねた。

その結果、JBの受けた印象は総じて、相手のクレームは比較的軽いものであり、怒りを直接ぶつけられるクレームではないというものであることが分かった。このことから、収集されたデータは共通する設定の中で抽出されたことが

認められた。

相手のクレームをそれほど厳しいものと感じなかったJBには、それまでの経験が関係しているという点が共通していた。「長年の経験で、ここはなんとかなる<JB01>」、「接客をしていると結構いろんな人がいる<JB09>」経験が判断材料とされており、その経験が相対的にクレームの重みを決定していることが窺えた。

また、JB10はお互いの関係性に触れ、「ロールカードに信頼関係、取引がかなりあるって書いてあったので、確かに問題があったら、かけ手がしたような対応をしようと思う。現実でもそのような感じだと思います。<JB10>」と述べ、「信頼関係、取引がかなりある」設定も参加者の態度を決定するひとつの要因であることに言及した。

こうしたJBへのインタビュー調査から、本調査でのロールプレイは「クレームとしては比較的軽い」ものではあるものの、設定上のお互いの関係からみれば、かけ手の態度は実際の場面と大きな隔たりはないということが分かった。以上、本節では、調査の前提を検証し、これが認められるという結果が表れたことを示した。

5. 考察

服部（2008）では、日本語学習者の特徴として、第一に安定した状態で終結できず、終結の段階や会話の流れを自ら作ることができないという傾向を示し、第二に人間関係を再確認する機能発話（おもに謝罪）がないケースがあったことを挙げた。

これに対し、4節でも述べたように、JBには、終結への流れを自ら作り上げ、「これ以上話すことはない」という意味が含意された発話を示した上で終結の段階を一気に進めるという共通点がみられた。これは服部（2008）の日本語母語話者と同様の結果である。

しかし、本研究では、【別れの挨拶】の切り出しが同時になされたり、完全な文を形成しないものでも【別れの挨拶】であると認識され、そのまま終結に至るという結果もみられた。また、【別れの挨拶】は、9件中5件が受け手から切り出されたが、4件はかけ手から切り出されたものであり、会話の終結における【別れの挨拶】の切り出しの主体は固定的ではないことが示された。しかし、終結への道筋をつけるのは常に受け手であることにはかわりはない。したがって、【別れの挨拶】の前の【人間関係の再確認】の段階までがどのように進めら

れたかが重要であると考えられる。

ここで注目したいのは、本稿の3つのケースに共通してみられた、自分の名前を名乗るといふ発話である。これは【人間関係の再確認】【別れの挨拶】へと発話が移行する際、受け手が自らの名前を名乗り、今後何かあった時の連絡先を明らかにするものである。この発話は終結への道筋をつけていく段階で出現しており、「私JB01と申しますので何かありましたらまた御連絡くださいませ<JB01>」「私あのJB04が受付ましたので必ずお伝えします<JB04>」「私JB08と申しますのでもしちょっと電話繋がらないようでしたらまた私に言っていただけでもう一度取り次ぎますので<JB08>」といった、一時的ではあるが、責任の所在を表明するものである。

こうした発話は、表1で挙げた【人間関係の再確認】の下位項目である「責任は当方にございます」といった責任の所在を明言する【責任への言及】の性質とは異なり、問題が発生した根本的な原因についての責任を認めるものではない。

クレームという場面における「私JB04が受付ましたので、必ずお伝えします(11)」などの発話は、本来の担当者ではないものの一時的な対応の責任者であることを明確にし、「必ずお伝えします」と行為を保証するものと捉えられる。JB01でも、JB本人による責務が明言化されていた。このような「名前を名乗る」といふ発話は【人間関係の再確認】【別れの挨拶】と関わり、問題の当事者ではない場合においても人間関係を可能な限り維持するための構成要素になりうるかと予測される。

6. 今後の課題

今後の課題として、第一に日本人ビジネス関係者のみならず、中国人ビジネス関係者に対し調査を実施することを挙げる。両者の比較分析を行い、その類似点と相違点を明らかにしたい。

第二に、調査方法を挙げる。今回の調査では、かけ手(JC)を2名とし、統制を行った。かけ手にはトレーニングを行ったが、本研究でのロールプレイはオープン・ロールプレイといわれるゴールが定められていないものであり(Kasper and Dahl: 1991)、基本的には通常従事する業務と同様に自然な対応をすることを指示した。そのため、各々の対応には個人差がみられたが、より現実場面に近い自然な会話を抽出し、その会話の中で何が行われているのかを観察することができた。今回採用した調査手法は妥当であり、意義あるものとい

えるだろう。

しかしながら、調査対象者数が限定された条件下では、結果の一般化が困難である。日本語教育への早期の応用を目的とするのであれば、まずは受け手がどのようなやりとりを経て終結するかという傾向を見出すことが先決課題であるとも考えられる。その場合には、かけ手を1名に限定することがより望ましいだろう。再度熟考した上で今後の調査を実施したい。

参考文献

- 林美善 (2002) 「電話会話における終結部研究の動向」『言語文化と日本語教育』5, 236-244.
- 宇佐美まゆみ (2007) 「改訂版: 基本的な文字化の原則 (Basic Transcription System for Japanese: BTSJ) 2007年3月31日改訂版」『談話研究と日本語教育の有機的統合のための基礎的研究とマルチメディア教材の試作平成15-18年度 科学研究費補助金 基盤研究B(2)研究成果報告書』
- 尾崎明人 (2003) 「接触会話の研究から会話教育へー電話会話の終結部に見られるコミュニケーション問題を中心にー」『接触場面と日本語教育』明治書院 69-84.
- 岡本能里子 (1990) 「電話による会話終結の研究」『日本語教育』72, 145-159.
- (2002) 「相互行為としての会話教育ー談話分析の研究成果を取り入れた談話管理能力育成試案ー」『総合的日本語教育を求めて』国書刊行会 169-186.
- 岡本能里子・吉野文 (1997) 「電話会話における談話管理ー日本語母語話者と日本語非母語話者の相互行為の比較分析ー」『世界の日本語教育』7, 45-59.
- (財) 海外技術者研修協会 (2007) 「平成18年度 経済産業省委託事業 構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究ー日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究」
<http://www.aots.or.jp/jp/press/index.html> (2008年12月1日)
- 金原奈穂・春原憲一郎 (2007) 「外国人留学生の日本企業就職に向けたキャリア・デザインの理論と実態」『日本語教育学会秋季大会』107-112.
- 熊取谷哲夫 (1992) 「電話会話の開始と終結における『はい』と『もしもし』と『じゃ』の談話分析」『日本語学』Vol.11 9月号 明治書院 14-25.

- ザトラウスキー・ポリー (1992) 「セールスの電話の会話分析の試み」『日本語学』第11巻、第10号、51-64.
- 島田めぐみ・渋川晶 (1998) 「外国人ビジネス関係者の日本語使用－実態と企業からの要望」『世界の日本語教育』8号、121-140
- 近藤彩 (2007) 『日本人と外国人のビジネス・コミュニケーションに関する実証研究』ひつじ書房
- J.V.ネウストプニー・宮崎里司編 (2002) 『言語研究の方法』くろしお出版
- 服部明子 (2008) 「ビジネス場面における電話会話終結部の分析－中国語を母語とする日本語学習者 (JFL) のクレームへの応対を中心に－」『日本語教育』138号、63-72.
- 藤原智栄美 (1998) 「電話会話における終結部構造の日米比較」『大阪大学留学生センター研究論集多文化社会と留学生交流』2、1-13.
- 堀口純子 (1997) 『日本語教育と会話分析』くろしお出版
- 好井裕明・山田富秋・西阪仰編 (1999) 『会話分析への招待』世界思想社
- Clark, H.H. and J.W. French (1981) Telephone goodbyes. *Language in Society*, 10, 1-19.
- Doi, M (1991) *TAKING BUSINESS IN JAPANESE* The Japan Times
- Kasper, G. and Dahl, M. (1991) Research methods in interlanguage pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, 13, 215-47
- Schegloff, E. A. and Sacks, H. (1973) Opening up closings. *Semiotica*, 8, 289-327.
(北沢裕・西阪仰訳 (1995) 『日常性の解剖学 知と会話』マルジュ社 175-241.)
- Yotsukura, L.A. (2003) *Negotiating Moves: Problem Presentation and Resolution in Japanese Business Discourse*. ELSEVIER

- i 本稿の「ビジネス関係者」は、島田・渋川 (1998: 121) に従った。「日本で企業に勤務し、ビジネス活動に従事している」人々を指す。
- ii 構造的に終わっているかどうかで1発話文とした。ポーズが発生した場合は、他の部分との比較で相対的に判断した。イントネーションも判断の材料とした。
- iii かけ手とインタビュー項目は変更した。
- iv 表記に用いた記号は『会話分析への招待』より引用した。
[重なりを示す。
= 切れ目なく発話がつながっていることを示す。
() 聞き取りが不可能であることを示す。

- (数字) 数字の秒数だけ沈黙のあることを示す。ごく短い間合いは「(.)」
- ハイフンは直前のことばが不完全なまま途切れていることを示す。
- :: コロンの列は直前の音が延ばされていることを示す。