

ビジネス場面におけるクレーム電話会話終結部の分析

—中国人と日本人の比較を通して—

服部 明子

An Analysis of the Closing Section of Business Telephone Conversation about Complaints
in Chinese: A Comparison between Chinese and Japanese Native Speakers.

Akiko HATTORI

Abstract

The purpose of this paper is to investigate the closing section of business telephone conversation about complaints in Chinese made by Chinese native speakers.

This survey was carried out using the role-play method and analyzed based on the results of previous studies done in Japanese by Japanese native speakers. The points of the analysis, were as follows: ①the pattern of interaction in the closing section of business telephone conversation about complaints in Chinese, and the difference of conversational structure between Chinese and Japanese ②whether “leave-taking” will be used in the closing section, and what kind of expression of “leave-taking” will appear in the utterance?

It was found that conversational structures were common—composed of “pre-closing”, “leave-taking”, and greeting—between Chinese and Japanese. It also observed that Chinese native speakers used “apologies” in the “leave-taking”, similar to Japanese native speakers in previous studies. The findings of this paper suggest that there is no difference of conversational structure between Chinese and Japanese in the closing section of business telephone conversations about complaints.

1. はじめに

近年、社会的な雇用状況の変化により、日本語を母語としない外国人、とりわけアジア圏出身の人たちがビジネスの場で日本語を用いて仕事をする場面が増加している。外国人人材に求める日本語運用能力へのニーズは高く、対面でのコミュニケーション能力だけではなく、非対面である電話の複雑な応対ができることを挙げる企業もある。

電話会話の終結部では、お互いの良好な関係を維持するためのやりとりが行われる。一方、先行研究では日本語学習者にとって、終結を円滑に進めることが課題だと指摘されている。そうした研究において扱われた会話のデータは、友人・知人間のものが多い。友人・知人など既知の間柄、いわばある程度人間関係が保証されている場合にも円滑な終結が難しいならば、互いの関係を損ねたり誤解を招いたりすることなく終結させなければならないビジネス場面は、より困難であると考えられる。こうした予想のもと、服部（2008）は日本人学部学生と中国人日本語学習者を対象に行ったビジネス場面のクレーム電話というロールプレイ調査を行った。両者を比較した結果、中国人日本語学習者の談話の特徴には、いくつかの問題点が指摘された。服部（2008）は問題点の要因を日本語と中国語の社会文化的規範の相違にあると述べた。しかし、調査対象者が未就労の学生であったこと、実際の中国語の会話は分析されていないことについては課題が残る。

そこで本稿では、服部（2008）の考察の検証を視野に、中国語のビジネス場面のクレーム電話会話終結部のデータを分析し、その特徴を記述する。日本語教育への知見を得ることを目的とし、服部（2009）が行った、日本人ビジネス関係者の結果とも併せて考察する¹。

2. 先行研究

2.1 電話会話終結部

先行研究において、電話会話終結部の内部構造には、次の構造が見られることが分かっている²。電話の終結では、まず、どちらか一方が終結への意向を表明すると、それにもう一方が合意することで、終結部が開始される（以下、【前段終結】）。次に、唐突な終結を避け、より円滑に会話を終わらせるための【人間関係の再確認】のやりとりが行われ、最後に終結の最終確認として別れのことば（以下、【別れの挨拶】）が交わされる。

なお、本稿が踏まえる前述の服部（2008）では、中国人日本語学習者には【人間関係の再確認】を行わない唐突な終結が見られた。また、日本人学部学生のひとつに【人間関係の再確認】、とりわけ「謝罪」の発話が多かったのに対し、中国人日本語学習者には「謝罪」発話を否定的に捉え、回避した者がいたことが報告されている。

2.2 謝罪

個別言語による謝罪の特徴については、異文化間語用論（cross-cultural pragmatics）や比較語用論（contrastive pragmatics）などにおいて取り上げられてきた。オーティアー（2004）は、謝罪を「作法や社会的規範、相手の権利に反した場合になされる事後的（pre-event）行為」と捉え、コミュニケーション上の不均衡が生じた場合、それは感謝と謝罪の表明により回復されると述べている。また、相手の権利に対する違反が重大である場合には、謝罪する側が謝罪することによってフェイスが脅かされる可能性もあると指摘している。ビジネス場面でのクレームにおいて、受け手側に「謝罪」が見られるのも、利益・損害に対する不均衡の回復だと解釈できよう。

日本語母語話者（以下、JNS）と中国語母語話者（以下、CNS）³の謝罪を対照的に分析した研究では、謝罪の背景にある意味や関係回復の条件に相違があるという見方がほとんどである。ボイクマン・宇佐美（2005）は、フェイスに対する認識の相違により、JNSは謝罪する側が責任の所在を明らかにするがCNSは責任には言及しないと述べた。鄭（2006）は、謝罪そのものの解釈の異なりとして、JNSは謝罪の言葉の表明を重視するが、CNSは言葉より実際の修復行動を重視する傾向があること、日本語の謝罪は中国語より広義で使用頻度も高いことを挙げた。CNSの電話会話終結部における「陳謝」を取り上げた梁（2001）は、の中国語では迷惑をかけたとき「陳謝」するのに対し、日本語の「陳謝」は儀礼的な意味を持っており、表現は似ているが、機能や性質は異なると述べられている。

鄭・上原（2005）が日本人、中国人、台湾人の各約100名に行った調査では、中国人がもっとも「謝る意識」「罪の意識」が高く、「他者に迷惑をかけたら謝るべき」という傾向が見られた。鄭・上原（2005）は、JNSは「謝罪という事態の発生」、「相手の面目を侵害した可能性」を想像し、責任が不明な場合でも謝罪するのに対し、CNSは責任の所在が判明しない場合は、「相手の面目を侵害した」とは捉えていないと論じている。

3. 研究方法

3.1 研究課題

本稿では次の2点について分析し、先行研究で明らかにされた日本語の結果と併せて考察することを研究課題とする。

- (1) 中国語のクレーム場面の電話会話終結部におけるやりとりと、その内部構造は日本語と異なるのかを質的に分析し、記述する。
- (2) 中国語のクレーム場面の電話会話終結部において、【人間関係の再確認】は、見られるか、とくに「謝罪」に注目して記述する。

3.2 調査概要

1) 調査内容

データは、ロールプレイ調査によって収集する。調査に用いるロールカードは、服部（2008）の指示文を中国語に訳した以下のものを使用する。翻訳は中国語母語話者2名の協力を得て、バックトランスレーション（back translation）を行い、日本語と中国語のロールカードに意味上の差がないことを確かめた。また、基本的属性（表1参照）についても尋ねる。

投訴
 角色 你是室内家具制造厂 富士商业公司的职员。
 情况 客户 ABC 物产公司将打来电话。电话内容是 经多次检查出厂的窗帘有污垢。
 课题 现在该商品的负责人外出不在。由于你不是该商品的负责人、因此你自己一个人无法做出判断。因为 ABC 物产公司是重要客户、请在不破坏双方关系的前提下、做出恰当的应对。
 （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きます。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。」服部（2008）より引用）

- 2) 調査期間 2009年11月
- 3) 調査場所 中国・上海市
- 4) 調査対象者
 - 受け手 上海在住の中国語母語話者9名（以下、CNS）⁴
 - かけ手 上海在住の中国人母語話者1名

表1 中国語母語話者（CNS）⁵

	性別	年齢	業種	職種等	勤務歴
CNS01	F	30代	大学職員	事務	—
CNS02	F	20前半	大学院生	—	無
CNS03	M	40代	大学職員	図書館勤務	23年
CNS04	F	24	大学院生	—	無
CNS05	F	30代	電力会社	エンジニア	10年
CNS06	F	40代	研究センタースタッフ	事務	27年
CNS07	F	32	日系企業	人事	11年
CNS08	M	28	日系企業	人事	5年
CNS09	F	26	日系企業	人事	4年半

受け手については、中国・上海の大学関係者や企業関係者を通じ、調査協力を呼びかけた。同一の条件下でロールプレイをするには、統制の必要があるため、かけ手は20代の社会人女性1名とした。調査前後に合計3回、全員に調査協力への同意を確認し、録音とデータ使用の許可を得た。

5) 調査手順

かけ手には事前にロールカードを見せ、役割を口頭で説明、確認する。それ以外の制約は設けず、調査では自由に話すよう指示する。

調査では、まず、受け手・かけ手のお互いの顔が見えないようセッティングし、実際の電話（固定電話、内線電話、携帯電話）と録音機器（エレクトレットコンデンサーマイクロホンを接続したICレコーダー）を設置する。

機器の動作確認に問題がなければ、受け手に、かかってきた電話に対応するよう指示を出し、ロールカードを渡し、筆者はその場を離れる。かけ手には30秒から1分ほど待つて電話をかけるよう伝える。受け手がかけ手からかかってきた電話を受けると同時に、ロールプレイが開始される。

6) 分析方法

録音した会話はすべて文字化し⁶、それをデータとして分析を行う。文字化および課題①に対する分析の際は、中国語協力者2名⁷の協力を仰ぐ。

課題②については、中国語における謝罪表現の意味類型構造を発話行為の観点から分析し、謝罪の発話行為を、意味類型のカテゴリーに分類した陶（2007）⁸を基準として用いる。

4. 結果および考察

4.1 課題①

終結部の構造を分析した結果、6件のケースは【前段終結】【人間関係の再確認】【別れの挨拶】の順に終結が行われた。これは、日本語と同様の構造であると同時に、先行研究の結果とも一致することを表す。以下、そうしたケースのうちの一つであるCNS01のデータを取り上げ、終結部のやりとりを記述する。

<CNS01: 受け手 C: かけ手>⁹

01	C	啊那个 :: unn 就是 :: 是否能联系上您都给我回个电话好吗？ えー では折り返しお電話するというのでよいでしょうか	
02	CNS01	un 好的[好的=	はいはい
03	C	=un 好的=	はい
04	CNS01	=您放心我们肯定会 (.) 很好的处理好这件事情 ご安心ください この件については善処します	
05	C	Un 好的 un	はい
06	CNS01	您麻烦了	ご迷惑おかけしました
07	C	啊 没关系 u 好的 [摆托你了 n 好的[好 いいえ はい お願いします はい はい	
08	CNS01	[n [再联系	またご連絡します
09	C	n 好 再联系 好[n (.) n (.) n	はい また連絡を はい
10	CNS01	[再见=	失礼します
11	C	=n 再见 ei	失礼します

まず、01 から 03 で行われている【前段終結】に着目する。【前段終結】を構成しているのは、かけ手による終結のメタメッセージと、これに応じる受け手の発話である。01 でかけ手が再度念押しし早く連絡してほしいと訴え、これを CNS01 が受ける (02)。03 でかけ手が「好的 (はい)」と繰り返し、ここで何も話すことがないことが確認される。

注目したいのは、【前段終結】で CNS01 は相手を落ち着かせるために案件の解決を保証する発話をしていることである (04)。これは【人間関係の再確認】であると同時に【前段終結】を確定させるものである。さらに、CNS01 には、06 および 09 でも、人間関係を維持する発話が見られる。これらは日本語においても確認されているやりとりである。したがって、中国語と日本語のビジネス場面におけるクレームの電話終結部に共通する特徴である可能性がある。

その背景には、クレームという電話である以上、かけ手から受け手に対して納得や了承の表示がなければ電話を終わらせることができないという、場面の特徴が関わっていると考えられる。クレームに対する根本的な解決を電話のみで即座に行うことが困難であっても、受け手はとりあえずその場の状況を悪化させることなく、かけ手との人間関係を維持するための対応や代替案を示さなくてはならない。本研究が設定したクレームの電話においては、受け手側がかけ手を落ち着かせる発話を表示しつつ、主導権を握って会話を構築することが最も適切であると考えられる。

4.2 課題②

データでは 9 件中 6 件に【人間関係の再確認】の発話が見られた。3 件 (CNS05、CNS07、CNS09) については【人間関係の再確認】にあたる発話はなかった。6 件に見られた構成要素は以下の通りである。これらと類似した表現は日本語においても見られる。

＜謝礼及びお互いの関係に言及するもの＞

1. 謝罪 实在对不起 (まことに申し訳ありません)
2. 感謝 谢谢您的谅解 (ご理解ありがとうございます)

＜今後の行動や対処について言及するもの＞

3. 再接触の約束 再联系 (またご連絡します)
4. 行為の保証 您放心我们肯定很好的处理好这件事情
(ご安心ください。この件については善処します)
5. 行動の表明 把解决措施尽量尽快给你们一个答复好吧
(解決方法をできるだけ早くお答えします)

【人間関係の再確認】があった中国語母語話者 (CNS) の 9 件中 6 件に見られた構成要素の 6 件中 4 件は「实在对不起<CNS04>」「不好意思<CNS03、CNS08>」「您麻烦了<CNS01>」といった「謝罪」の意味を持つ発話であった¹⁰。また、6 件中 2 件はいずれも「谢谢您的谅解<CNS02>」「谢谢<CNS08>」といった「感謝」を述べるものであった。したがって、【人間関係の再確認】「謝罪」は日本語と共通して見られる発話であることが明らかになった。

【人間関係の再確認】が行われたほとんどのケースで「謝罪」がなされたという結果は、中国語においても【人間関係の再確認】での「謝罪」発話は社会文化的規範から逸脱したものではないことを示唆すると同時に、ロールプレイの設定が「謝罪」がなされる然るべき場面であったと捉えられる。あるいは、クレームが訴えられること自体、相手には迷惑をかけていることであり、「謝罪」に値する発話行為であると考察しても、「謝罪」がより適切であったといえるだろう。

さらに、データに見られた「謝罪」について、中国語における謝罪表現の意味類型構造を発話行為の観点から、陶（2007）の謝罪の分類と本研究の謝罪表現を以下に並列する。

表2 陶(2007)「謝罪」の意味類型とCNSの分析結果

陶(2007:23)より引用		CNSの発話
意味類カテゴリー	謝罪の意味内容の種類	
a 謝罪の直接表明	強い遺憾の感情および後悔の念 对不起/对不起/对不住/对勿起	实在对不起 (CNS04)
b 強い遺憾の意の表明	強い遺憾の感情および謝罪の申し出 道歉/赔礼/赔不是/赔情/赔罪/ 很抱歉/表示歉意	—
c 容赦を願う申し出の表明	許しを乞うという意味の表明 请原谅/饶恕/请宽恕/请恕罪/请恕/请多包涵/请多海涵/ 见谅	—
d 羞恥の自覚表明	恥を意識しているという自覚の感情表明 惭愧/惭对/惭悔/惭疚/心里有鬼	—
e 当惑の自覚表明	決まり悪さの認識表明 不好意思/实在不好意思	不好意思 (CNS03,CNS08)
f 自身の処罰の申請	自身への処罰を要求する、罪を詫びるという強い感情・後悔の表明 负荆请罪/请罪/谢罪/谢罪问安/告罪	—
g 悔恨の表明	行為に関する自覚と後悔の念の表明 忏悔/后悔	—
h 不快な状況の発生責任の表明	不快な状況を発生した自覚と悔恨の念の表明 添麻烦了/打扰了/给你添麻烦了	您麻烦了 (CNS01)

本研究のCNSに現れた謝罪表現は、「e 当惑の自覚表明」の「決まり悪さの認識表明（不好意思）」、「h 不快な状況の発生責任の表明」の「不快な状況を発生した自覚と悔恨の念の表明（您麻烦了）」、「謝罪の直接表明」の「強い遺憾の感情および後悔の念（实在对不起）」などである。

陶（2007）は「謝罪」の意味類型カテゴリーとしての8分類を示しているが、「謝罪」の軽重については論じていない。しかし、カテゴリーの分類名称と記述から判断する限りでは、「b 強い遺憾の意の表明」や「c 容赦を願う申し出の表明」、「f 自身の処罰の申請」などと比べ、本研究に見られた「当惑の自覚表明」は「謝罪」としての意味の度合いは低いと考えられる。

本研究の調査のみでは、CNSの発話における「謝罪」の程度までは検証できない。しかし、この考察に従うならば、中国語においても、ビジネス場面のクレーム会話終結部では【人間関係の再確認】における「謝罪」が行われ、それは「謝罪」本来の意味ではなく、儀礼的に用いられているものである、つまり運用上は日本語の意味に近いという仮説が立てられる。

以上の仮説が正しければ、前述の通り、ビジネス場面の電話会話という設定そのものが「謝罪」発話が見られる要因だと考えられる。あるいは、クレームという不快なことがらを表明したかけ手に対し、受け手が「人間関係を維持する」姿勢を示すことが「謝罪」を選択することにつながったのだという解釈も可能であろう。

いずれにせよ、ビジネス場面のクレーム電話会話終結部における「謝罪」は、表現の背景に内包され

た「詫び」という本来の意味合いよりも、会話を円滑な状態で終結させることに強く焦点が当たっていると捉えられる。したがって、会話においては、先行研究で指摘された「謝罪」の社会文化的規範とはまた別に、場面の文脈が構造、発話に関わっているため、それが中国語と日本語に共通したやりとりが見られたと考えることができる。

5. 結論と今後の課題

本稿では、ビジネス場面のクレームという設定でロールプレイ調査を行い、課題①および課題②について分析した。その結果、中国語と日本語には多くの共通した点が認められた。

課題①については、中国語も日本語同様、終結部は【前段終結】【人間関係の再確認】【別れの挨拶】で構成され、終結は、CNS（受け手）から、かけ手への積極的な働きかけによって導かれていることが分かった。

課題②【人間関係の再確認】について分析したところ、CNSの9件中6件に【人間関係の再確認】が見られ、そのうち4件については「謝罪」があり、中国語においても、【人間関係の再確認】における「謝罪」の発話は社会文化的規範から完全に逸脱したものではないことが示唆された。このことから、本稿では、ビジネス場面のクレームという文脈によって重要となる円滑な終結に焦点が当てられた場合、それは会話の構造および発話に共通性をもたらすと考察した。

したがって、本稿は服部（2008）とは異なり、日本語と中国語における、電話会話の習慣や社会文化的規範といった点については、明確な相違は認められなかった。服部（2008）における中国人日本語学習者の結果については、母語の背景に存在する社会文化的規範というよりはむしろ、日本語の運用能力や、就労経験がなく、母語場面においてもビジネス場面特有のやりとりに接触したことがなかったためではないかと思われる。

しかし、本研究の結果が他の国や地域の日本語学習者、ビジネス関係者と同様なのかについては不明である。また、電話に限らず、ビジネスの他の場面におけるさまざまな会話について、どのような相互行為が見られるか、質的に分析した資料は非常に少ない。そのため、本研究の結果の要因を考察するには限界がある。最後に、今後の重要な課題として、以上に列挙した項目についてデータを収集し、質的分析の成果の蓄積を挙げたい。

付記

本稿は、2012年名古屋大学大学院に提出した博士論文「ビジネス場面におけるクレーム電話会話終結部の分析」の一部に加筆修正を行ったものである。

注

- 1) 会話とは相互作用である。日本語教育への応用と述べたが、円滑なコミュニケーションのためには、外国人に一方的に高い日本語能力を求めるだけでなく、会話に関わる日本人にも努力が欠かせない。
- 2) 用語などは異なるが、見方としては一致している（尾崎、2003）。また、日本語、英語、中国語についてもほぼ同様といってもよいであろう結果が示されている。ただし、本研究で扱うビジネス場面のクレームという設定については、管見の限り、服部（2008、2009）以外には見当たらない。そのため、場面を問わず共通する構造であるかについては今後検証する必要があるものと思われる。
- 3) 各先行研究では、それぞれの理論的背景によって別の語が用いられているが、本稿では、要点を整理するため、JNSとCNSとする。

- 4) 協力を募る時点で、日本語学習歴がない母語話者であることを条件にしたが、CNS07、CNS08、CNS09 については、調査後に日本語学習歴があることが分かった。しかし、他の CNS との顕著な相違は認められなかったため、本研究ではこれらの3件も CNS のデータとして使用した。
- 5) 表1には同意・回答の得られた項目のみ掲載した。「—」は未回答。
- 6) 文字化の原則および記号は以下の通りである。①～③は、本研究を行うにあたって独自に考案したものである。その他は会話分析 (Conversation Analysis) による文字化を用いた (好井他、1999)。
- ①中国語の句読点の打ち方には個人差がある。本データは会話であるため、「、」「。」「？」の記号は用いない。
- ②可能な限り、中国語で表記する。「a」などは「啊」に統一する。どうしても中国語で表記できない場合のみ、アルファベットで表す。
- [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
 — 直前のことばが不完全なまま途切れていることを示す。
 :: 直前の音が延ばされていることを示す。
- 7) 中国人日本語研究者、日本語教育専攻の大学院生。
- 8) 『中国劇本(1995～2002年)』計87冊の謝罪に関する場面から抽出された1512例の謝罪に対し、意味公式 (semantic formulas) の記述、分類がなされたもの。
- 9) 以降の中国語データには、筆者による便宜的な訳文を付けた。『中日大辞典』(2010) に記載のある語・表現については、可能な限り、それを引用した。
- 10) 对不起「すまなく思う、申し訳がない」「申し訳ありません」／不好意思「恥ずかしい、申し訳がない、恐縮である(すまない)」、「すみません」／麻烦「迷惑をかける、煩わす、手数をかける、世話になる」、「ご迷惑おかけしました」「本当にお恥ずかしい」。以上、『中日大辞典』(2010) より引用。

参考文献

- 愛知大学中日大辞典編纂所編 (2010) 『中日大辞典』大修館書店。
- 岡本能里子 (1990) 「電話による会話終結の研究」『日本語教育』72号、145-159頁。
- (2002) 「相互行為としての会話教育—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—」水谷修・李徳奉編『総合的日本語教育を求めて』国書刊行会。
- 岡本能里子・吉野文 (1997) 「電話会話における談話管理—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—」『世界の日本語教育』第7号、45-59頁。
- 尾崎明人 (2003) 「接触会話の研究から会話教育へ—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—」『接触場面と日本語教育—ネウストプニーのインパクト』明治書院。
- 鄭加禎・上原麻子 (2005) 「謝る意識—中国人、日本人、台湾人の対照研究」『Human Communication Studies』第33号、99-119頁。
- 鄧開蜀 (2002) 「日・中電話会話終結部に関する一考察 — 「好」「那」「就这样」を中心に—」『千葉大学日本文化論叢』第3号、13-28頁。
- 陶琳 (2007) 「中国語における謝罪表現の意味類型構造について」『人間社会環境研究』第14号、19-38頁。
- 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頁。
- (2009) 「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応対」『言葉と文化』第10号、77-93頁。
- ボイクマン聡子・宇佐美洋 (2005) 「友人間での謝罪時に用いられる語用論的方策—日本語母語話者と中国語母語話者の比較—」『語用論研究』第7号、31-44頁。
- 彭国躍 (2005) 「現代日本語の謝罪発話行為の類型と機能」『日本語学』第24巻4号、78-90頁。

- 好井裕明・山田富秋・西阪仰（1999）『会話分析への招待』世界思想社。
- 梁長歳（2001）「日中対照会話分析—電話会話の開始部と終了部を通じて—」『神戸市外国語大学研究科論集』第4号、49-68頁。
- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8, pp.289-327.（「会話はどのように終了されるか」北澤裕・西阪仰訳（1995）『日常性の解剖学 知と会話』マルジュ社）
- Spencer-Oatey, H. (Eds.). (2000). *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. London: Continuum.（浅羽亮一監修、田中典子・津留崎毅・鶴田庸子・熊野真理・福島佐江子訳（2004）『異文化理解の語用論—理論と実践—』研究社）