

# ビジネス場面の会話データを利用した日本語教育への応用

服部 明子

## Application of business communication data to Japanese language education

Akiko HATTORI

### 要 旨

近年、ビジネスの場で実践的なコミュニケーションを行うための日本語教育が求められている。本稿では、ビジネス場面におけるクレームの電話会話の終結部を分析した一連の研究結果をまとめ、円滑に会話を終わらせるために必要な要素と会話構造について資料を示す。また、これを用いた日本語教育への応用について考察する。

キーワード：ビジネス場面、クレーム電話会話、終結部、電話の受け手

## 1. はじめに

経済・雇用状況などの変化、少子高齢化による労働力人口の減少や国際化にともない、「ビジネス日本語教育」へのニーズが高まっている。2006年から2011年にかけて、経済産業省と文部科学省が連携し実施した「アジア人材資金構想<sup>1</sup>」のプロジェクトが契機となり、「ビジネス日本語」<sup>2</sup>を学ぶ対象者層は広がった。現在は、企業などで業務に従事する日本語を母語としない外国人ビジネス関係者<sup>3</sup>のみならず、高等教育機関などでも外国人留学生を対象としたビジネス日本語教育が行われている。

服部（2008, 2009, 2011, 2015 a, 2015 b）では、ビジネスの現場で困難であることが予想される電話会話に着目した。企業が外国人を採用する際、外国人には、業務遂行に問題がない水準の日本語レベルや日本人学生と同様の要件を備えていることが求められる傾向にある。外国人ビジネス関係者に必要とされる日本語の項目のひとつに、電話の会話がある。これに対し、日本語を母語としない留学生からは電話に不安を覚えるという声が聞かれる（財海外技術者研修協会 2007）。電話会話のように、困難が予想される場面の会話については、どのようなやりとりが交わされるのか、学習上の問題点を明らかにすることによって、日本語教育への有用な資料が得られることが予想された。そこで、服部（2008, 2009, 2011, 2015 a, 2015 b）は、電話会話のなかでも、より困難が予想されるクレーム電話会話の「受け手」を取り上げ、人間関係の維持に重要だとされる終結部の分析を行った。本稿では、この分析結果をふまえ、ビジネス場面の会話データを利用した日本語教育への応用について考察する。

## 2. ビジネス場面におけるクレーム電話会話終結部の分析

前述のように、服部（2008, 2009, 2011, 2015 a, 2015 b）では、クレーム電話会話場面の終結部について、中国人日本語学習者および中国人ビジネス関係者の言語使用の実態とその困難点を示し、その要

困を考察した。また、ビジネス場面におけるクレーム電話会話の終結部のやりとりの特徴を記述した。

それまで、日本語における電話会話終結部の研究（岡本 1990 など）の多くは、友人・知人の中での会話を分析したものであった。ビジネス場面の電話を取り上げた研究はザトラウスキー（1992）、Yotsukura（2003）の2件があったが、これらは、クレームのような人間関係の維持が難しい文脈での会話データを分析したものではなかった。会話は相互作用であり、参与者間の関係性や文脈が深く関わるとされる。そのため、ビジネス場面におけるクレーム電話会話終結部についても新たに分析する意義があった。

以下、服部（2008, 2009, 2011, 2015 a, 2015 b）で示された調査の概要と結果の要点を引用し、新たにまとめ直す。

## 2-1. 研究方法の概要

日本語教育への応用を目的として実際の会話を収集する場合、どのようなデータを扱うかが第一の課題となる。ビジネス日本語教育を概観した李（2002）は、国別・場面別・機能別といった「細分化されたカテゴリでの会話分析などの基礎研究」が必要不可欠であると述べていることから、日本語教育への応用には言語の使用実態がどのようなものを示しながら、参与者間の関係性や文脈はある程度同一の条件で収集された会話データを用いることがひとつの方法として考えられる。

そこで、服部（2008, 2009, 2011, 2015 a, 2015 b）では、ロールプレイによる調査を行った。また、一部の調査対象者には、インタビューによる調査を行った。使用したロールカードは以下の通りである。

ロールカード：電話の受け手（服部 2008）

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。

調査対象者は、「受け手」のロールプレイを行う。「かけ手」は、ビジネス経験のある日本語母語話者数名に固定し、ある程度会話を統制するようにした。

調査対象者の母語は統一し、日本語学習者数、外国人ビジネス関係者数の多い中国語母語話者とした。多角的に会話の特徴と日本語学習上の困難点を探るため、複数の調査によって、会話の構造、構成要素に着目した分析を量的・質的に行った<sup>4</sup>。分析の際には、先行研究の結果と調査結果を照らし合わせ、その相違についても検証した。表 1 に、調査の概要と各調査の関連をまとめる。また、各調査における課題を整理しなおし、以下のように記述しておく。

- 研究課題 1 先行研究の電話会話終結部と比べ、ビジネス場面のクレーム電話会話の終結部は異なるか。
- 研究課題 2 中国人日本語学習者のビジネス場面のクレーム電話会話の終結部と日本人学部学生のそれは異なるか。異なるとしたら、どのような点か。
- 研究課題 3 中国人ビジネス関係者は中国人日本語学習者と異なる特徴があるか。
- 研究課題 4 中国語と日本語によるビジネス場面のクレーム電話会話の終結部の対照分析から、中国人日本語学習者の特徴が説明できるか。

表 1 調査の概要

	服部 (2008、以下調査1)	服部 (2009, 2015 a、 以下調査2)	服部 (2011、以下調査3)	服部 (2015 b、 以下調査4)
調査対象者 および 人数	中国人日本語学習者 (CSC) 22名 日本人学部学 (JSJ) 24名	日本在住日本人 ビジネス関係者 (JBJ) 30名	日本在住中国人 ビジネス関係者 (CBJ) 13名 中国 (上海) 在住中国人ビジ ネス関係者 (CBC) 11名	中国語母語話者 (CNS) 9名
言語	日本語	日本語	日本語	中国語
研究課題				
分析方法	発話の定量化と数値 の記述による分析	会話分析 (Conversation Analysis) <sup>5</sup> を援用した質的分析		
	・ CSC と JSJ の比較	・ 調査 1 との比較 ・ 調査の妥当性の確認	・ 調査 1、調査 2 との比較	・ 調査 1 の CSC と の比較

## 2-2. 結果

### (1) ビジネス場面におけるクレーム電話会話終結部の構造と構成要素 調査1 調査2 調査3

先行研究において、電話会話の終結部の構造は、【前段終結】【人間関係の再確認】【別れの挨拶】という三つの段階から成ることが指摘されてきた (尾崎 2003)。調査1 調査2 調査3 の結果から、ビジネス場面におけるクレームの場合についても同様に、まず、【前段終結】で受け手とかけ手の間で終結の合意がなされ、お互いの人間関係を確かめ合う機能発話である【人間関係の再確認】が交わされ、【別れの挨拶】を経て、会話が終わるという構造であることが分かった。こうした電話会話終結部の構造は、他言語や会話の参加者の関係や場面が異なる場合を取り上げた先行研究 (Schegloff & Sacks 1973, Clark & French 1981, 岡本 1990, 藤原 1998, 林 2001, 梁 2001, Sun 2005, 鄧 2002) とも同様の構造であった。

表 2 終結部の内部構造と構成要素 (服部 2008: 66)

	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/では、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
	感謝			「お電話ありがとうございました」
	責任への言及			「責任は当方にございます」
	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」
	【別れの挨拶】	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」
			行動を表明する	「担当者にすぐ連絡します」
		儀礼的決まり文句	「よろしくお願ひします」	
	一般的な別れのことば	「失礼します」		
	別れのことば以外	「はい」		

クレーム電話会話の終結部の特徴については、特に、【人間関係の再確認】を適切に行い人間関係の維持をはかる必要があることが示唆された。終結部の内部構造と3つの調査にみられた構成要素について、以下に服部（2008：66）を再掲する。

(2) 中国人日本語学習者の困難点 調査1

先行研究（岡本・吉野 1997、岡本 2002、尾崎 2003）では、電話会話における日本語学習者の問題点として、終結の前触れである終結のメタメッセージが理解できないこと、終結を伝えるために用いる方略が直接的であること、やりとりが局所的なものになっていること、自ら終結の流れをつくることできないことなどが指摘されていた。調査1では、これらの問題点を分析の視点に組み込み、中国の専門学校<sup>6</sup>でビジネス日本語を学ぶ中級から上級の学習者と日本人学部学生を比較した。その結果、中国人日本語学習者には、①かけ手からの終結のメタメッセージが理解できない、②【人間関係の再確認】が適切ではない、③相手や場面による表現形式の使い分けができない、④相手の反応をうかがいながら主導権を持って会話を進めることができないという、先行研究と同様の問題点が示された。こうした問題点が生じる背景として、中国人日本語学習者の人間関係の再確認の発話には、社会文化的規範の相違による、母語の転移がみられる可能性があると考えた。

(3) 中国人ビジネス関係者の困難点 調査3

調査1では、日本語学習者の困難点を明らかにしたが、すでに企業で日本語を使って働いている、中国人ビジネス関係者の言語行動についても確認する必要があった。日本在住の中国人ビジネス関係者13名、中国在住のビジネス関係者11名を対象に調査3を行った結果、中国人ビジネス関係者には、調査1の中国人日本語学習者のような困難点がみられたケースはなく、調査2の日本人ビジネス関係者とほぼ同じ傾向が見られた。しかし、会話の段階や終結部の構成要素、発話のやりとりについて理解しているにもかかわらず、かけ手との関係によって工作上必要な確認の発話が挿入できないケースもあった。このケースは日本語非母語話者の困難点を示すとともに、会話が主要部に差し戻されることがあっても、受け手自らが流れをつくり、タスクを達成することが必要であることを示唆するケースとして捉えられた。また、このケースが中国在住のビジネス関係者にみられたことから、言語環境によって、インプットやアクセス可能なリソースに相違があるのではないかと考察した。

(4) 母語（中国語）による転移の可能性 調査4

調査1において、中国人日本語学習者の人間関係の再確認の発話には、社会文化的規範の相違による、母語の転移がみられると考察した。調査4では、この考察について検証するため、中国語母語話者への調査を実施した。中国語母語話者に、日本語と同じ内容のロールプレイを行い、中国語のビジネス場面におけるクレーム電話会話のデータを収集した。中国語と日本語によるビジネス場面のクレーム電話会話の終結部を対照的に観察した結果、中国語の終結部には日本語とほぼ同様の会話構造、構成要素が見られることが分かった。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の明らかな相違は認められなかったことから、調査1の中国人日本語学習者の結果は、母語の転移ではなく、日本語の運用能力や就労経験の不足が要因であったと結論づけた。

### 3. 日本語教育への応用

日本語教育の応用として、最終的には、研究結果を授業の実践や教材開発に結びつけることが望まし

いと思われる。本稿では、その前段階として、3つの視点から日本語授業でクレームの電話会話、特に終結部に焦点を当てる際の学習項目と指導の留意点の一案を示す。また、ビジネス場面の会話データを利用した日本語教育の方法について考察する。

### 3-1. 多様な言語表現の選択を示し、言語知識の定着につなげる

日本語教育において、会話の指導を行う際、各場面特有の表現形式や会話形式、文法・語彙などの言語知識の提示に加え、会話のやりとりをどう扱い、どのように教えるかが大きな鍵になる（尾崎他 2010）。これは、ビジネスの場で実践的なコミュニケーションを行うための日本語教育においても同様である。ここでは、まず言語知識について考えたい。

調査1において、中国人日本語学習者には、【人間関係の再確認】が適切ではない、相手や場面による表現形式の使い分けができないという問題点がみられた。

会話を行う上では、会話展開のパターンに関するスキーマ、さまざまな場面での行動の連鎖へのスクリプトなどを利用しながら、相手・場面・会話の目的に対して適切な言語表現の選択に対する知識を身につけることで、相手とのやりとりが可能になる（尾崎他 2010：16）。

第二言語習得の過程にある学習者は、言語的知識や言語運用が十分ではない場合がある。そのため、発話や会話に不十分な点が生じる。言語処理プロセスのモデル（Levelt 1993, Gass & Selinker 2001, 小柳 2004）からは、インプットが欠如しているためアウトプット（気づき）がない、また、アウトプットの自動化には至っていないという説明がなされることがある。調査1の場合は、就業経験がなく、インプットの機会が限られている外国語環境の日本語学習者であった。そのため、言語的知識に不足があったのではないかと考えられる。

外国語環境下の言語習得において、日本語教師が留意すべきことのひとつとして、多様で適切な言語表現の選択を示すことが挙げられる<sup>7</sup>。このような提示は、言語的知識の不足を補う上で重要な指導だといえる。クレーム電話会話の終結部において、こうした指導がとくに必要なのは、【人間関係の再確認】に関する発話である。調査1 調査2 調査3 では、【人間関係の再確認】を適切に行い人間関係の維持をはかる必要があることが示された。先行研究（岡本 2002）においても指摘されているように、クレームの電話会話において【人間関係の再確認】がない場合は、会話構造上、必要な発話が欠け、不安定な状態で終結するおそれがある。

そのため、日本語指導では、【人間関係の再確認】の発話は意識してなされるべきであること、また、クレームを訴える相手に対して、より明確に【人間関係の再確認】が伝達できるのは「謝罪」であることを説明する必要がある。ただし、「謝罪」に抵抗がある日本語学習者がいる場合は（服部 2008）、「感謝」「再接触の約束」のように、【人間関係の再確認】の意味合いを強めるために複数の要素の入った表現を組み合わせる発話すること（服部 2011）など、多様な表現に加え、その方法を示すことが考えられる。

### 3-2. 会話構造と終結部におけるやりとりを提示する

3-1でも述べたとおり、ビジネス・コミュニケーション能力の養成を目的とする日本語教育では、言語知識の提示のみならず、会話のやりとりについて実践的な学習が求められる。以下に、会話のやりとりの指導について述べられた、おもな先行研究を挙げる。

橋内（1999：96）は電話の開始と終結についての先行研究をまとめ、「電話の会話について仔細に観察すれば、まだ他にも規則が見えてくるだろう。会話の決まり文句を覚えるのもいい。だが円滑なコミュニケーションのためには、会話のしくみについて心得の方がより肝心ではないか」と述べた。第二言語

としての英語の教科書の会話と実際の電話会話を比較した Wong (2002) は、教材作成者や語学教師にとって重要なのは、話すということと、会話のシーケンスの構造や社会的行動など、インターアクションが行われている文脈に注意を払うことだと述べている。また、Wong & Waring (2010) は会話分析 (Conversation Analysis, 以下 CA) を教育現場に導入しようとする試みを行い、会話分析 (CA) を研究としてだけでなく、教育の一手段として取り入れ、具体的な教室活動を考案していこうとしている。この提案からは、会話そのものへの意識を向け、会話のメカニズムから言語習得を目指すという意図が読み取れる。尾崎他 (2010)、中井 (2012) も会話教育の実践を目的とし、学習者が会話の分析を行うことの重要性に言及している。中井 (2012) は、日本語学習者自身が、会話のデータの分析活動を行う取組みを報告し、学習者のメタ認知能力育成を通して、会話実践へつながる可能性を示した。

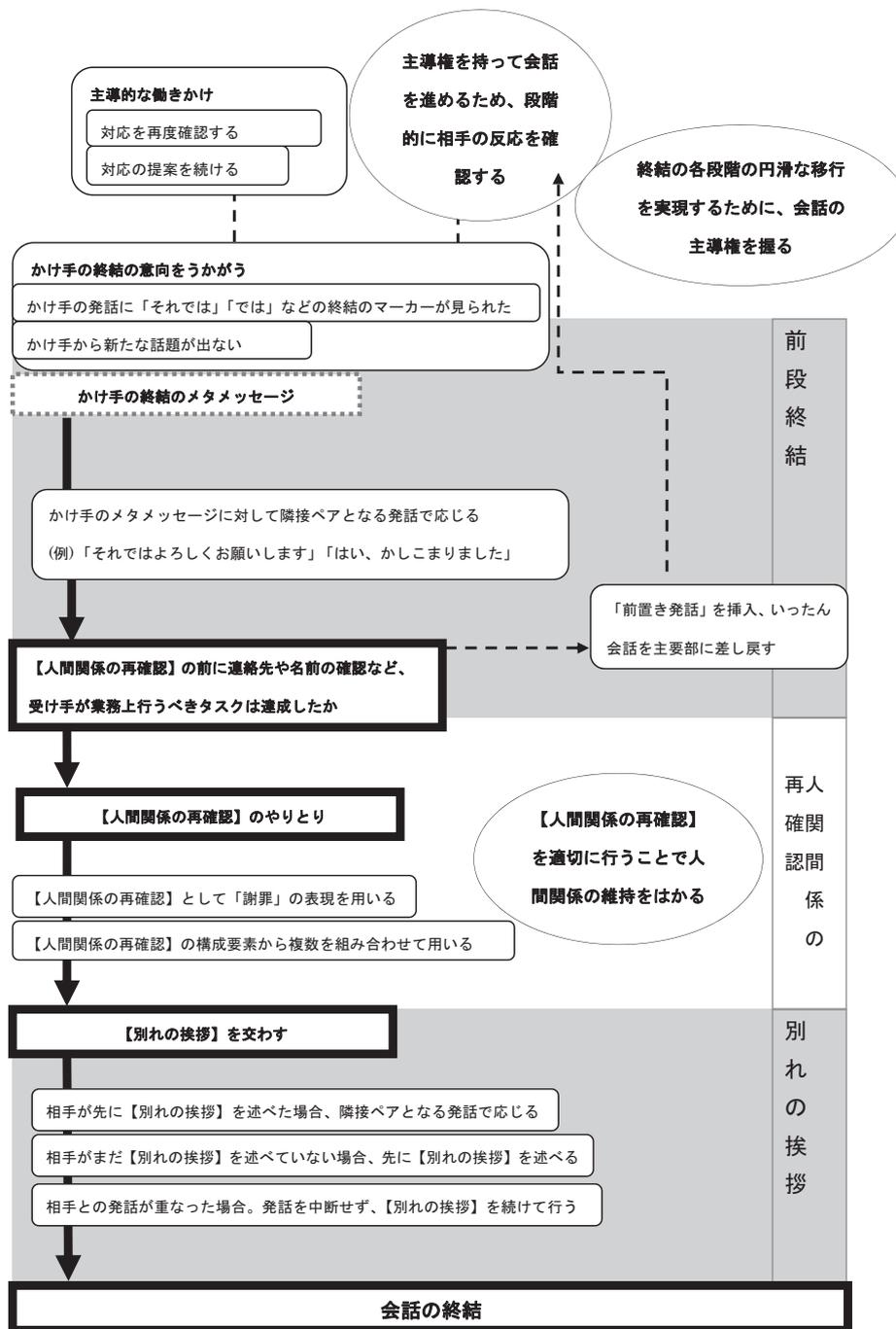


図1 ビジネス場面におけるクレーム電話会話終結部

以上の先行研究からは、日本語教師と日本語学習者自身が会話を分析するという学習方法について、ある一定の効果があるものと予想される。クレーム電話会話についてもロールプレイを行い、その会話を分析することができるであろう。その際の利用可能な資料となりうるのが、研究で明らかになった会話構造とその構成要素の特徴とその記述である。これに日本語学習者の困難点をあわせ、図1に示す。

なお、図1を用いる場合には、表面上の会話構造のみで円滑なやりとりかどうかを判断することがないよう留意すべきである。たとえば、終結部に移行したが、いったん主要部へ差し戻されたという会話を例に考えてみる。会話において解決すべきタスクが残っているため主要部に差し戻すというケースと、かけ手が納得できる対応ができなかったことから会話が終結にいたらないというケースは異なる。前者は受け手が主導権をもって自ら残された課題を解決しようとするのに対し、後者は受け手が主導権をもち、なかなか終結することができないと解釈できる（服部 2011）。会話を分析する上で重要なのは、教師や学習者が「会話がどのような構造で」「どのように進められているのか」といった、会話のやりとりに意識を向けることである。以下、尾崎（2003）を参考に、会話のやりとりとその構造を意識するための要点を示す。

- ① 受け手は、終結の各段階で円滑な移行を実現するために会話の主導権を握ること、終結部での会話の移行において段階的に相手の反応を確認することが重要であることを確認する。
- ② 【前段終結】における終結のメタメッセージを理解する。終結のメッセージはかけ手によって示されることが多い。終結のメタメッセージはすなわち、かけ手の終結同意を表すため、受け手は、かけ手が終結に同意するような対応策を示し続ける必要がある。
- ③ なかなか会話が進まない場合、受け手が主導権を持って会話を進める必要がある。主導権を持つための方策としては、かけ手の状態や受け手自身の対応について繰り返し質問するなどして、段階的に相手から反応を引き出すことが挙げられる。なお、かけ手の終結への意向をうかがい、受け手が相手の発話に対する解釈が正しいかを確認しながら行うことが重要である。
- ④ 【人間関係の再確認】【別れの挨拶】終結に移行する前には、連絡先や名前を尋ねるなどの「業務上必要なタスク」をすべて行えたかを確認する。もし必要なタスクが行えていない場合、【別れの挨拶】の前に主要部に差し戻し、もう一度終結部をやりなおす。

### 3-3. 母語からの気づきを促す

調査2と調査4の日本人ビジネス関係者と中国人ビジネス関係者の日本語会話と中国語母語話者の中国語会話には大きな相違は認められなかった。この結果から、母語からの気づきを促す指導が考えられる。

岡本（2002）は、電話会話終結の方略と談話標識への認識について困難さがみられた日本語学習者への指導について、終結に現れる談話標識を説明し、自分たちの母語にも同じ機能があることに気付かせることを提案した。また、初鹿野・岩田（2011）は、会話分析（CA）をもとにした日本語の会話教育について提言した。雑談における修復に着目し、不自然な会話と自然な会話という2つの会話を素材に教材を用いて、2つの会話を比べることで、会話におけるやりとり、円滑な会話への気づきを促すとした。気づきを促すための仕掛けとして、「母語の文化的、言語的資質を活かす」ことを挙げ、母語との共通点・相違点を検討する活動を提案した。

岡本（2002）、初鹿野・岩田（2011）と3-2に挙げた先行研究を例に、本研究でも、次のような授業案が考えられる。まず学習者に本研究の調査と同じ設定を与え、どのような会話になるのか考えてもらう。その後、ロールプレイを行う。ロールプレイの会話はすべて録音する。ロールプレイの後、会話が

円滑に進まなかった部分については、何がうまくいかない原因であるか、録音を聞きながら考える。母語である中国語の会話でもどのようなやりとりになるのかを参考にし、それを踏まえ、再度会話練習を行う。その際、円滑に終結できれば何がよくなったのかを、円滑に終結できなければ何がよくなかったのかを考える。このような活動においても、3-2で示した図1と4つの要点は参考資料として用いることができる。

近年のビジネス日本語教育においては、実際に近い設定を体験し、そのプロセスを疑似体験する活動が行われつつあるが、このような授業案も、現実場面を反映した実際的な活動の一部として捉えることができるだろう。

#### 4. 今後の課題

今後は、本稿に示した日本語学習項目と指導の留意点をもとに、授業の実施や教材の開発など、具体的な実践へとつなげていきたい。また、より具体的な実践につなげるためには、本研究が取り上げた終結部だけでは不十分であり、会話全体についても分析を行う必要がある。

さらに、電話会話に限らず、ビジネスにおけるさまざまな場面の会話データを収集し、分析によって、場面ごとに、会話構造と構成要素、相互行為の特徴に関する記述を行い、日本語学習者が困難に陥る背景や円滑な会話を阻害する要因を明らかにしたい。これにより、就労経験のない日本語学習者、外国人ビジネス関係者、ビジネス日本語教育などに携わる日本語教師に有用な資料が提供できるものと思われる。こうした資料は、日本語母語話者である日本人ビジネス関係者や日本人学生に対しても、日本語を母語としないビジネス関係者と会話をする際の材料ともなると考えられ、円滑なコミュニケーションへの一助となることが期待される。

#### 付記

本稿は、平成24(2012)年、名古屋大学大学院国際言語文化研究科に提出した博士学位論文(「ビジネス場面におけるクレーム電話会話終結部の分析」)に加筆・修正し、新たに構成しなおしたものである。

#### 注

- 1) アジア人材資金構想のおもな目的は(1)アジアなどからの優秀な留学生の出口保証としての就職支援、(2)留学生を高度外国人材と捉え、日本企業への人材として登用することであった。インターンシップ、日本企業への就職支援などのサポートが行われ、ビジネス日本語教育、日本ビジネス教育、社会人基礎力の養成が行われた。
- 2) 本研究では、「ビジネス場面においてビジネスがより円滑に進むよう人間関係を構築するために相手との何らかの相互理解のやりとりを通しながら良好な関係を維持し、最終的に双方が合意の上で自らの目的を達成するために行うコミュニケーション」をビジネス・コミュニケーションとし、これを実現する能力、ビジネス上のやりとりを行うために必要な日本語を「ビジネス日本語」とする。
- 3) 西尾(1995:108)は、「ビジネス関係者」を、「海外の大学のビジネススクールで勉強している予備軍、および海外で日系企業などに雇用されている外国人社員」「ビジネスを行う上で日本語の必要性を意識し、日本語を学習しているグループ」と捉えている。本研究もこれに準じる。
- 4) 調査手順および分析の詳細については、服部(2008, 2009, 2011, 2015 a, 2015 b)を参照されたい。
- 5) 会話分析とは、会話の発話の連鎖(sequence)を詳細に観察することによって、日常会話の構造や規則を明らかにしようとする研究である。もともとは社会学の一分野において発生したが、現在は言語学や外国語教育においても会話分析による研究が行われている。

- 6) 筆者訳による。中国語は「専科」である。
- 7) たとえば、松本他（2004）は、外国語環境において、日本語教師が言語表現の選択について、語用的知識への気付きの機会を提供するためのインプットを与える教育を試みた。松本他（2004）は、教師によるインプットの在り方と注意点について、ステレオタイプのな定型的・模範的な発話・会話をインプットするのではなく、会話には多様性があり、その多様性に対応できるような「選択の可能性を示す」ことが必要だと述べている。

## 参考文献

- 李志暎（2002）「ビジネス日本語教育を考える」『第二言語習得・教育の最前線 — あすの日本語教育への道しるべ —』言語文化と日本語教育 5 月増刊特集号, 245-260.
- 林美善（2001）「電話会話の終結部に現れる日韓の相違に関する一考察 — 日韓の 20 代の親しい友人同士の電話会話から —」『言語文化と日本語教育』22, 78-91.
- 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.
- （1991）「会話終結の談話分析」『東京国際大学論叢 商学部編』44, 117-133.
- （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』pp.169-186. 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』7, 45-59.
- 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』69-84. 明治書院
- 尾崎明人・椿由紀子・中井陽子（2010）『日本語教育叢書つくる 会話教材を作る』スリーエーネットワーク
- 財団法人 海外技術者研修協会 日本語教育センター（2007）「平成 18 年度 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」<http://www.aots.or.jp/jp/press/index.html>（2015 年 10 月 30 日参照）
- 小柳かおる（2004）『日本語教師のための新しい言語習得概論』スリーエーネットワーク
- 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』11, 9, 51-64.
- 高橋薫・網島珠美・村澤慶昭（2008）「ビジネス日本語専攻の大学院生を対象とした協働的ライティング活動 — 自ら考える力を育成するカリキュラム開発 —」WEB 版『日本語教育実践研究フォーラム報告』2008 年度日本語教育実践研究フォーラム
- 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』3, 66 (13)-51 (28).
- 中井陽子（2012）『インターアクション能力を育てる日本語の会話教育』ひつじ書房
- 西尾珪子（1995）「ビジネス関係者への日本語教育 — 現状と展望 —」『日本語教育』86, 108-118.
- 橋内武（1999）『ディスコース—談話の織りなす世界』くろしお出版
- 初鹿野阿れ・岩田夏穂（2011）「会話分析を利用した教材開発 — 日本語非母語話者の会話における修復に注目して —」『日本語教育方法研究会誌』18, 1, 24-25.
- 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）のクレームへの対応を中心に —」『日本語教育』138 号, 63-72.
- （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対応」『言葉と文化』第 10 号, 77-93.
- （2011）「中国人ビジネス関係者の電話会話終結部の分析 — クレーム場面のロールプレイ会話を通して —」『言語文化と日本語教育』第 41 号, 30-39.
- （2015 a）「日本人ビジネス関係者のクレーム電話会話終結部の分析 — ロールプレイによる会話を対象に —」『名古屋大学日本語・日本文化論集』第 22 号, 13-30.
- （2015 b）「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 —」『三重大学教育学部 研究紀要』第 66 号, 67-75.
- 藤原智栄美（1998）「電話会話における終結部構造の日米比較」『多文化社会と留学生交流：大阪大学留学生センター

- 研究論集』2, 1-15.
- 松本善子・清水崇文・岡野久代・久保百世 (2004) 「気づきと選択 社会言語学的能力の養成を目指す日本語教育の意義」『言語学と日本語教育Ⅲ』41-58. くろしお出版
- 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』4, 49-68.
- Clark, H. H. and J. W. French. (1981) “Telephone goodbyes”. *Language in Society*, 10, 1-19.
- Gass, S, M., & Selinker, L. (2001). *Second language acquisition: An introductory course*. (2<sup>nd</sup> ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Levelt, W. J. M. (1993). The architecture of normal spoken language use. In G. Blanken, J. Dittman, H. Grimm, J. Marshall & C. Wallesch (Eds.), *Linguistic disorders and pathologies: An international handbook*. pp.1-15, Berlin: Gruntyer.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973) Opening up closings. *Semiotica*, 8, 289-327. (北沢裕・西阪仰訳 (1995) 「会話はどのように終了されるか」『日常性の解剖学 知と会話』マルジュ社, 175-241.)
- Sun, H. (2005). Collaborative strategies in Chinese telephone conversation closings: balancing procedural needs and interpersonal meaning making. *Pragmatics*, 15: 1. 109-128.
- Wong, J. (2002). “Applying” conversation analysis in applied linguistics: Evaluating dialogue in English as a second language textbooks. *International Review of Applied Linguistics*, 40, 37-60.
- Wong, J. & Waring, H. Z, (2010). *Conversation Analysis and Second Language Pedagogy*. New York: Routledge.
- Yotsukura, L. A. (2003). *Negotiating moves: problem presentation and resolution in Japanese business discourse*. Oxford: Elsevier.