

学位請求論文審査報告要旨

2015 年 7 月 8 日

申請者 喬 曉筠

論文題目 ビジネス・コミュニケーションにおける依頼と断り
—日本語母語話者と台湾人日本語学習者との比較から—

論文審査委員 石黒 圭
柳田直美
近藤 彩

1. 本論文の内容と構成

本論文は、ビジネス・コミュニケーションのなかでも重要な、交渉という場面に焦点を当て、フェイスを脅かすおそれのある依頼と断りの談話を対象に、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の発話に見られる言語表現や談話構造の相違を分析したものである。

分析対象となるデータは、ロールプレイによって収集されたもので、①日本語母語場面…日本語母語話者同士の日本語での交渉、②中国語母語場面…台湾人日本語学習者同士の中国語での交渉、③接触場面…日本語母語話者と台湾人日本語学習者による日本語での交渉という三つの場面からなる、およそ 145 分間のデータである。

調査協力者は、日本人母語話者 12 名、台湾人上級日本語学習者 12 名であり、日本語母語話者は①日本語母語場面と③接触場面を 1 回ずつ、台湾人日本語学習者は②中国語母語場面と③接触場面を 1 回ずつ行った。その結果、日本語母語場面が 6 組、中国語母語場面 6 組、接触場面が 12 組の計 24 組のデータが収集されている。

本論文は全 8 章から構成され、その構成は以下の通りである。

第 1 章 はじめに

- 1.1 研究の背景
- 1.2 用語の定義
- 1.3 本研究の目的
- 1.4 本論文の構成と各章の概要

第 2 章 先行研究と本研究の位置づけ

- 2.1 コミュニケーションに関する研究
- 2.2 機能場面に関する研究
- 2.3 本研究の位置づけ

第 3 章 研究方法

- 3.1 調査協力者

3.2	場面設定
3.3	役の決め方
3.4	データ収集
3.5	データ処理
第 4 章	日本語母語話者による第三者評価
4.1	研究方法
4.2	5 段階評価から
4.3	自由記述から
4.4	日本語教育への具体的提言
4.5	第 4 章のまとめ
第 5 章	依頼側の談話構造と表現に見られる特徴
5.1	分析方法
5.2	交渉話段Ⅰにおける依頼談話の特徴
5.3	交渉話段Ⅱ以降における依頼談話の特徴
5.4	第 5 章のまとめ
第 6 章	応対側の談話構造と表現に見られる特徴
6.1	分析方法
6.2	交渉のやりとりにおける断り談話の特徴
6.3	第 6 章のまとめ
第 7 章	敬意表現の使用に見られる特徴
7.1	分析方法
7.2	狭義の敬語の使用状況
7.3	間接表現の使用状況
7.4	第 7 章のまとめ
第 8 章	おわりに
8.1	まとめ
8.2	残された課題
本論文のもとになった既発表論文	
参考文献	
資料	

2. 本論文の概要

第 1 章では、本研究の目的が述べられる。日本語母語話者と台湾人日本語学習者という 2 グループのビジネス関係者による交渉場面の依頼と断りのコミュニケーションを詳細に観察・記述し、第三者である日本語母語話者がそれをどのように評価しているか、そしてそ

の背後に、言語表現および談話構造にどのような相違が見られるか、本論文をつうじて明らかにすることが宣言される。

第2章では、本研究に関連する先行研究について述べられる。先行研究は「コミュニケーション」にかかわる研究と「機能場面」にかかわる研究の二つに大別され、前者は「コミュニケーション能力」「母語話者評価」「フォリナー・トーク」「日本語学習に着目したビジネス・コミュニケーション」の四つの観点から、後者は「依頼」「断り」の二つの観点から整理され、それぞれの内容と研究史上の意義が概観されたうえで、本研究の位置づけが示される。

第3章では、研究方法について述べられる。本研究は、ビジネス経験を有する日本語母語話者と台湾人日本語学習者、それぞれ12名を対象に、依頼側の技術課長と応対側の営業課長に扮して、ひとり2回ずつロールプレイが行われることが説明される。また、話者間の社会的距離、力関係、事柄の負担によるフェイス・リスクが示され、半数ずつという男女比率、カウンターバランスへの考慮など、研究上の細かな配慮にも言及される。さらに、談話データの文字化の方法、談話のまとまりとしての話段の認定方法、形態素解析の方法など、談話を分析するうえで基本となる手続きが示される。

第4章では、ビジネス経験を有する日本語教師に筆者が収集した談話データを評価してもらい、その結果を量的・質的に検討した内容が紹介される。検討の結果、平均評定値から、台湾人日本語学習者の談話能力、社会言語学的能力および交渉方略的能力にたいする評価は比較的高い一方、文法と語彙表現に対する評価は相対的に低いことが示され、ビジネス経験を有する学習者は一定のコミュニケーションスキルを備えているものの、言語表現面で改善の余地があることが指摘される。また、相関係数から、言語能力と交渉方略的能力、それぞれのグループ内の項目の相関が強い一方、異なる能力グループ間においても比較的相関の強い項目が多いことが明らかにされ、とくに、言語表現面の基礎的能力が、対人配慮のような社会言語学的能力、結果貢献のような交渉方略的能力に影響を及ぼし、そうした能力を制限している可能性が指摘される。

第5章では、収集された談話データをもとに、日本語母語話者と台湾人日本語学習者が用いる表現と談話構造という観点から、依頼側のコミュニケーションの特徴について分析・考察が行われる。最初の依頼では、冒頭で依頼に至った事情を説明し、何らかの前置きをし、負担軽減表現も用いつつ、ためらいながら依頼を行うという共通した談話構造が確認されるが、日本語母語話者は相手の領域を尊重し、あまり押し付けがましくならないように交渉を行うのにたいし、台湾人日本語学習者は丁寧な言葉づかいをするものの、相手と自分の領域をあまり区別せずに交渉を行うことが示される。具体的には、台湾人日本語学習者は事情を説明するさいに、非意志性のニュアンスが伝わる表現はあまり使用せず、やりとりが進むにつれ、より間接的に依頼を行うこともあるものの、直接回答を求める疑問文の使用が多く見られ、台湾人日本語学習者の依頼談話では相手の領域に踏み込み、相

手に自己の都合を押し付ける印象が強いと日本語母語話者に受け取られるリスクがあることが示される。

第6章では、収集された談話データをもとに、日本語母語話者と台湾人日本語学習者が用いる表現と談話構造という観点から、応対側のコミュニケーションの特徴について分析・考察が行われる。まず、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の断りは、相手の依頼に応じられない状況に置かれても、直接的な断りや詫びはほとんど見られないという点で共通する一方、日本語母語場面の日本語母語話者は、背景となる情報が徐々に提示されていくのにたいし、中国語母語場面の台湾人学習者は、やりとりの最初の段階で主な情報がまとめて提示されるという交渉ストラテジーの違いが見られることが示される。また、接触場面では、日本語母語話者は、相手の理解状況に合わせて事情説明を行い、提案や保留を効果的に用いているのにたいし、台湾人日本語学習者は、交渉の進行につれて対応が簡素で単調になる傾向が見られ、さらに、確認や困難を示す表現による意図の伝え方、ぼかし表現や好意的表現の選択による対人的な印象にも改善の余地が見られることが指摘される。

第7章では、敬意表現の使用に着目し、筆者が収集した日本語による会話を対象に、形態素解析をとおして、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の使用傾向が分析される。狭義の敬語と間接的表現の2つの側面から、量的分析を行い、グループ間の共通点と相違点が整理される。その結果、台湾人日本語学習者には狭義の敬語の習得が確認できた一方、そのバリエーションが少なく、定型表現にとどまっていることがわかった。とりわけ、丁寧さにつながる「ほう」や「なる」のような間接表現の使用は有意に少ない。また、接触場面において日本語母語話者は、比較的丁寧さの低い表現を用いる傾向が見られた。これらの表現が接触場面のやりとりを通して肯定証拠としてインプットされる可能性があり、学習者の習得に影響を及ぼすおそれがある。

第8章では、それまで述べられた分析結果と考察が簡潔にまとめられ、今後の課題が示される。

3. 本論文の成果と問題点

本論文の成果は、以下の3点にまとめられる。

第一は、ビジネスの交渉場面が十分な談話データに基づき実証的に分析されている点である。ビジネスに関わる日本語の研究は、これまでアンケートを用いた意識調査が中心で、談話の実態調査はおろそかにされがちであった。しかし、本論文では、条件を統制したロールプレイをもとに、ビジネス上のやりとりを、談話に出現する表現に即して客観的に分析されている。これまで、一般的な依頼・応答の談話研究こそあったが、ビジネス場面を対象に、これだけ豊富な談話データを用いて実証的に分析した研究はこれまでなかった。その点での資料的価値は高いと見ることができる。

第二は、交渉の調整過程が詳しく分析されている点である。依頼・応答場面はこれまで一度の依頼と一度の断りを対にして分析したものがほとんどであった。しかし、本稿では、ビジネスの交渉の談話を多段階的に扱い、おたがいが条件面で少しずつ譲歩しながら、複数の話段を用いて調整している様子が子細に分析されている。依頼・応答場面に多段階的な調整という過程を組みこむことで、より現実の交渉に近い、相互作用を生かしたストラテジーが観察できるようになっている。

第三は、ビジネス日本語教育への貢献が見こめる点である。台湾人日本語学習者と日本語母語話者の違いが多角的なアプローチで明らかにされ、台湾人日本語学習者の交渉上の問題点があぶりだされている。ここで指摘された点が克服できれば、学習者が母語話者との交渉で不利な状況に陥るおそれが減少し、対等に近い立場での交渉が可能になることが期待できる。

また、本論文では、母語場面が積極的に扱われている点も興味深い。学習者の場合、接触場面の母語話者と接することが多く、母語話者の母語話者にたいするやりとりを目にすることが少ない。学習者が、そうした母語話者同士の交渉ストラテジーを知ることは意味があろう。一方、学習者の母語場面のデータがあることで、接触場面での学習者の発話の特徴が、学習者だから出た特徴なのか、中国語を母語としているから出た特徴なのかを区別できる。このように日中の母語場面があることで分析の厚みが増し、ビジネス日本語教育への応用の幅がより広がっている。

このように優れた面を備えた本論文であるが、問題点もいくつか存在する。

第一の問題点は、本論文の調査が、現実のビジネス場面を録音した生の談話ではなく、ロールプレイによる擬似的な談話であるという点である。ロールプレイには、研究上必要な情報を、条件の統制で確実に収集できるという優れた面はある。しかし、一部であっても生の談話データが含まれていれば、本論文のロールプレイによる談話の性格が相対的に明らかになったであろう。

第二の問題点は、母語話者・学習者というカテゴリーが重視された結果、調査協力者の個性が見えにくくなっているという点である。同じ母語話者・学習者であっても、個性の違いは無視できない。とくに、学習者に同化を求めがちな母語話者と、多文化にたいする寛容さがある母語話者とでは、交渉の運び方に相当の違いがあることが予想される。そのような多文化理解への母語話者の姿勢を分析に含められれば、分析が一層深まったであろう。

第三の問題点は、台湾人日本語学習者の運用上の問題点に議論が集中した点である。もちろん、本論文が、学習者のビジネス・コミュニケーションの言語面での問題を改善し、交渉面で対等な立場に近づくための支援を目的としているという趣旨は理解できる。しかし、価値判断を排除した日本語母語話者との相違に光を当てることで新たな研究の地平が広がる可能性もある。また、学習者が母語話者に一方的に歩み寄るのではなく、母語話者

のほうが学習者の多文化的な背景を理解し、それを受け入れるように求める提言も可能であり、こうした異なる視点への踏みこみが足りなかった点は惜しまれる。

しかし、これらの問題点は、本論文がもたらした、豊かな学術的成果の価値を大きく損なうものではない。また、こうした問題点については、本論文の筆者にも十分な自覚があり、筆者の今後の活躍によって克服されることが期待できよう。

4. 結論

以上より、本論文が学位論文に値する優れた研究であることを認め、著者に一橋大学博士（学術）の学位を授与することが適当であると考ええる。

最終審査結果の要旨

論文審査委員 石黒 圭
柳田直美
近藤 彩

2015 年 6 月 22 日、学位請求論文提出者、喬曉筠氏の論文「ビジネス・コミュニケーションにおける依頼と断り—日本語母語話者と台湾人日本語学習者との比較から—」にかんする疑問点について逐一説明を求め、あわせて関連分野についても説明を求めたのにたいし、喬曉筠氏はいずれも十分かつ適切な説明を与えた。

よって、喬曉筠氏が学位を授与されるに必要な研究業績および学力を有すると認定し、最終試験において合格と判定した。