

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—

喬 曉筠

要旨

1. 研究目的

日本の経済発展とともに、ビジネス場面で日本語を使用する機会が増え、ビジネス関係者を対象とした研究が徐々に進められるようになってきている。日本語学習に着目したビジネス・コミュニケーションに関する研究では、ビジネス場面で感じたコミュニケーション上の問題点、ビジネス場面での日本語の使用ニーズ、または外国人ビジネス関係者に求められる能力について中心に考察が行われてきた。しかし、外国人ビジネス関係者が困難と感じる場面としてしばしば挙げられる依頼と断りに特化した場面を取り上げる研究はあまり見られないのが現状である。

依頼と断りは、相手のフェイスを侵害するリスクの高い場面とされており、不適切な言語行動が円滑なコミュニケーションを妨げ、人間関係に悪影響を与える恐れがあるため、異なる文化背景を持つグループの言語行動の違いを調べる研究が多く行われてきた。しかし、その多くは学生を対象としたものであり、ビジネス関係者を対象としたもの、またはビジネス場面を扱うものが限られている。また、特定のストラテジーの出現頻度の比較を通してグループ間の異同が論じられているが、これらの使用が適切かどうか、第三者にどう映るかについては検討されていない。

以上を踏まえ、本研究では、ビジネス関係者を対象に、ビジネス場面における依頼と断りのコミュニケーションに対して日本語母語話者がどう評価しているか、また、それぞれの言語表現と談話構造の実態がどうなっているかを考察し、グループ間の共通点と相違点を明らかにする。

2. 研究方法

2.1 調査協力者

調査協力者に関しては、日本語母語話者のビジネス関係者（以下、「日本語母語話者」と、日本語学習経験を持つ台湾人ビジネス関係者（以下、「台湾人日本語学習者」）を対象とし、それぞれ 12 名、計 24 名の協力を得た。男女比率は半数ずつとなるように配慮した。また、台湾人日本語学習者の場合は、調査当時全員が旧日本語能力試験 1 級を取得していた。

2.2 場面設定

本研究は、初対面における依頼と断りの場面を取り上げた。フェイス・リスクの度合いは、話者間の社会的距離、力関係、および事柄の負担度によって決まると指摘されているため、これらの要素を考慮に入れて設定し、同一場面においてやりとりを行うこととした。場面設定の概略は次のとおりである。

- (1) 社会的距離： 初対面であり、社会的距離は遠いと考えられる。
- (2) 力関係： 依頼側は、部品メーカーの選定に関わり、新製品開発のために部品のサンプルの追加を強く求められている技術課長である。応対側は、顧客の開拓に努力する一方、サンプル提供の交渉に社内で影響力を持つ営業課長である。力関係は基本的に対等と考えられる。
- (3) 事柄の負担度： 依頼側は、応対側に依頼済みの無償サンプル 20 個に加え、サンプルの追加を緊急に求める。応対側は、自社の工場の稼働状況に目を配り、良い関係を保ちながら、無理のあるサンプル提供の要請に現実的に対応する。負担度は大と考えられる。

2.3 データ収集

本研究のデータはロールプレイによって収集した。各協力者の経歴を考慮した上で、依頼側の技術者役、応対側の営業役のいずれかを割り当てた。調査は日本で行い、次の 3 つの言語場面に分けて実施した。

- (1) 日本語母語話者同士の日本語での交渉（＝日本語母語場面）
- (2) 台湾人日本語学習者同士の中国語での交渉（＝中国語母語場面）
- (3) 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（＝接触場面）

やりとりの時間を制限せず、交渉がまとまったら適当に会話を終えるように指示した。日本語母語話者は (1) (3) を 1 回ずつ、台湾人日本語学習者は (2) (3) を 1 回ずつ行った。母語場面と接触場面の実施順序は協力者間でカウンターバランスを取った。日本語母語場面 6 組、接触場面 12 組、中国語母語場面 6 組、計 24 組、およそ 145 分間のデータを収集した。ロールプレイ後、ペアごとのフォローアップ・インタビューも行った。

2.4 データ処理

まず、調査で得られた会話データを、「基本的な文字化の原則 (BTSJ)」を参考に文字起こしを行い、同一話者による発話は「節単位」の「絶対境界」と「強境界」を基準に区切った。

次に、会話の談話構造を分析するには、主に内容の連続性、コミュニケーション上の機能および話題の性格により、「自己紹介」「スモールトーク」「交渉のやりとり」「別れ」

など、全会話を複数の「談話」¹に分類した。その上で、サンプルの交渉に関わる「交渉のやりとり」を、下位単位である「話段」に分けた。原則として、依頼側が依頼に関する情報を提供し、応対側がそれに対応するまとまりのある発話を、1つの「交渉話段」とする。交渉の合意に至るまで、会話の中で現れた順番のとおり、「交渉話段Ⅰ」「交渉話段Ⅱ」のように分けた。

一方、敬意表現の使用傾向を分析する際には、文字化した日本語の会話をデータとし、解析エンジンに MeCab、解析用辞書に UniDic を用い、形態素解析を行った。

3. 論文の構成と成果

本研究の分析は、大きく、第三者評価（第4章）、依頼（第5章）と断り（第6章）の言語表現と談話構造、敬意表現の使用（第7章）の4つに分かれる。各章の概要と結果を以下に述べる。

第4章 日本語母語話者による第三者評価

第4章では、ビジネス経験を有する日本語教師に本研究で収集した日本語の会話を評価してもらい、その結果を量的・質的に検討している。

まず、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対する評価は比較的高いが、文法と語彙表現に対する評価は相対的に低いことがわかった。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様子がうかがわれる。

次に、相関係数から、日本語母語話者の結果と同様に、言語能力と交渉方略的能力に関しては、それぞれのグループ内の項目の相関が強いという共通点が認められる一方、台湾人日本語学習者の場合に、異なる能力グループ間において比較的相関の強い項目も多かった。特に、言語表現面の能力が、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ある。さらに、評価者の自由記述からも、こうした傾向が裏づけられ、敬語表現の適切な使用、ビジネスの常用表現の自然な使用、前向きな姿勢を示す表現の使用、あいづちの適切な使用が、交渉相手に対する好印象の形成につながる可能性が示された。

第5章 依頼側の談話構造と表現に見られる特徴

第5章では、日本語母語話者と台湾人日本語学習者が用いる言語表現と談話構造という観点から、多段階にわたるやりとりにおける依頼側のコミュニケーションの特徴について考察した。

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た。しかし、

¹ 会話の構成単位に限定して指す場合は、談話をかぎ括弧に入れ、「談話」で示す。

日本語母語話者は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対し、台湾人日本語学習者は丁寧な言葉づかいをするが、情意が比較的前面に表れている。具体的に、台湾人日本語学習者は事情を説明する際に、非意志性のニュアンスが伝わる表現はあまり用いず、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た。これらのことから、相手に自己の都合を押し付ける印象を与える恐れがある。

第6章 応対側の談話構造と表現に見られる特徴

第6章では、日本語母語話者と台湾人日本語学習者が用いる言語表現と談話構造という観点から、多段階にわたるやりとりにおける応対側のコミュニケーションの特徴について分析した。

まず、相手の依頼に応じられない状況に置かれても、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の断りでは、直接的な断りや詫びがほとんど見られないという点で共通していた。一方、日本語母語場面の日本語母語話者の場合には、背景となる情報を徐々に提示していくのに対し、中国語母語場面の台湾人日本語学習者の場合には、やりとりの最初の段階で主な情報をまとめて提示するという交渉ストラテジーの違いが確認された。

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対し、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あり、さらに、確認や困難の意を示すという伝え方、対人的な印象を左右する提案や好意を示す表現の選択にも改善の余地が見られた。

第7章 敬意表現の使用に見られる特徴

第7章では、本研究で収集した日本語の会話を対象に、形態素解析を通して、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の敬意表現の使用傾向を調べた。

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恐れがある。

4. 今後の課題

以上見てきたように、ビジネス・コミュニケーションの依頼と断りにおいて、日台ビジネス関係者の言語行動の特徴を垣間見ることができたが、本研究のデータは対話であるため、依頼側・応対側それぞれに着目するだけでなく、両者のインターアクションに着目し、当事者の印象や評価を交えて分析する必要がある。

また、本研究では主に実質的な発話に着眼し分析を行ったため、非実質的な言語表現についてはあまり触れていない。例えば、あいづちの「はい」と「うん」の使い分け、文末の言い切りと言いさし・言いよどみ、それから「まあ」「えーと」のようなフィラーなどの使用傾向からも、コミュニケーションの特徴がうかがえると思われる。

そして、日本語母語話者と台湾人日本語学習者のグループ間の共通点と相違点も明らかになったが、調査協力者個人による違いが存在する可能性は否めない。交渉が進むにつれ、母語場面と接触場面におけるふるまいがどのように変化するのかも考察したい。一方、本調査の分析をより安定したものにするために調査対象者の数を増やし、多様性を確保することも今後の課題となる。