

令和 4 年 5 月 31 日現在

機関番号：24403

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2017～2021

課題番号：17K02934

研究課題名(和文)観光業の苦情対応における日英比較の研究 語用論を活かしたESP教材の開発

研究課題名(英文)A comparative study of complaint handling in English and Japanese: Developing ESP materials for the tourism industry from the perspective of pragmatics

研究代表者

岩井 千春 (Iwai, Chiharu)

大阪府立大学・高等教育推進機構・教授

研究者番号：90411389

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,200,000円

研究成果の概要(和文)：苦情対応に関するアンケート調査と談話完成テストを日本とアメリカで実施した(両調査ともに、日米で300あまりの有効回答数)。更に、苦情対応の経験のある日本人とアメリカ人、各国10名に対し、ロールプレイとインタビューを実施した。これらの研究から、日本人とアメリカ人の苦情対応の方法や意識の違い、そして、苦情対応に必要な英語表現を明らかにすることができた。また、苦情対応を英語で行うための英語教材を開発した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究の学術的意義は、苦情対応に関するESP(English for Specific Purposes = 専門分野の英語)の研究に、言語使用を文脈や使用者との関係から分析する語用論の研究手法(談話完成テストとロールプレイ)を応用したことである。この方法により、苦情対応という、自然発話のデータを入手することが困難な状況で、信頼のおけるデータが取得でき、分析することが可能となった。また、日本国際観光学会の学会誌に掲載された論文(岩井, 2019)が、観光業界の専門誌『トラベル・ジャーナル』に掲載され、本研究の社会的波及効果の高さを示していた。

研究成果の概要(英文)：This study compared and evaluated the language employed for complaint handling processes in Japan and in the US. English for Specific Purposes (ESP) study materials were also developed based on the stated objective. Discourse completion tests, surveys, role-play scenarios, and interviews were executed to ascertain the differences and similarities between Japanese customer service professionals and their American counterparts in responding to complaints. The ESP resources resulting from the investigation were applied to an experimental university class. The final questionnaire-survey analysis revealed that the participating students were enthusiastic about learning how to resolve complaints in English. They appreciated the study materials and the opportunity to practice complaint handling in English over several group-work sessions.

研究分野：ESP(専門分野の英語)、語用論、社会言語学

キーワード：ESP 語用論 苦情対応 国際比較 日本・アメリカ 談話完成テスト ロールプレイ

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

## 様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

### 1. 研究開始当初の背景

大学英語教育では、ESP (English for Specific Purposes: 職業など専門分野のための英語) 教育が近年盛んに研究されているが、接客業に焦点をあてた観光英語の授業では、状況毎に必要な最低限の表現をマニュアル的に教えるに留まっている。一方で、ビジネス界で顧客に対応するためには、英語で最低限の表現が言えるだけでは不十分であり、苦情対応などを含めた高度な英語能力の養成が急務である。

語用論では、特定の状況で適切な言葉を使用して、人間関係を構築する能力は「語用論的能力」と呼ばれており、苦情対応においては、語用論的能力が重要である。しかし、観光英語教育など接客業のための ESP 教育では語用論的視点を中心とした具体的な教授法の研究や教材開発がなされていない。そこで、本研究では、日本語と英語の母語話者の苦情対応を語用論の研究手法を使用して比較・分析し、接客業で適切に英語を使い、苦情対応をするための教材を開発し、語用論的能力を中心とした新しい ESP 教育を研究する。

### 2. 研究の目的

(1) 語用論的視点から苦情対応における会話展開方法を日本語と英語で明らかにする

観光業における苦情対応の際の言語使用を日本語と英語で比較し語用論の観点から分析して明らかにする。日本語と英語ではポライトネスの捕らえ方や会話展開方法が違っているので、それぞれの母語話者に対して調査し、日本語と英語の比較分析を行う。本研究では語用論の研究手法である談話完成テストやアンケート調査を行い、その分析にはテキストマイニングによる分析を行い、客観性の高い研究を行う。

(2) ロールプレイとインタビューにより、苦情対応における言語使用を質的に分析する

(1)で分析した言語使用の違いについて、接客業での苦情対応における言語使用を語用論の研究手法であるロールプレイとインタビューで明らかにし、(1)での量的研究とのトライアングレーションで苦情対応における言語使用の違いをより明確にする。また、様々な苦情対応の事例も収集し、(3)の教材開発の素材として利用する。

(3) 観光業で英語で苦情対応をするための新しい ESP 教材を開発する

従来の ESP 教材は状況毎に編纂されているが、本研究では、苦情対応という機能に絞り、語用論的視点を活かすことにより、高度なスキルが学べる、これまでにない新しい ESP 教材を開発する。実際の苦情対応の中での適切な会話展開方法に対する意識を高めて語用論的能力を養うことを主眼とする。

### 3. 研究の方法

(1) 苦情対応に関する量的研究 (談話完成テストとアンケート調査) を日本とアメリカで実施する。

談話完成テスト (Discourse Completion Test) とアンケート調査の質問設定

談話完成テストにより、苦情にどのように対応するのかを日本と (英語母語国の) アメリカで調査する。母語での会話展開方法を調査する為、日本人には日本語で、アメリカ人には英語で調査する。談話完成テストは語用論研究で使用される研究方法であり、特定の状況での発話内容を調査するものである。その利点として、短時間で大量のデータを収集することができる。本研究では、談話完成テストの研究協力者には、苦情が起こっている具体的な状況を提示し、苦情に対応する接客担当者のセリフを空欄補充の形で記入してもらう。客の怒りの程度や苦情の内容 (苦情発生の責任は誰にあるか、理不尽な苦情か、妥当な苦情か、苦情の重大性など) によって返答がどのように変わるかを調査する。これらの苦情の状況設定は、接客現場で頻繁に起こる苦情の状況の中から、研究協力者がイメージしやすいものを検討する。加えて、談話完成テストの研究協力者が回答方法を理解しやすいように、最初に例題と答えの例を提示する。

アンケート調査は、苦情対応に関する意識、苦情対応の方法、そして、苦情対応の事例などを日本とアメリカで調査する。質問の形式は選択と記述の両方を採用して、取得できるデータの量と回答協力者の負担とのバランスを検討する。

談話完成テストおよび、アンケート調査の実施前には、日本人と英語母語話者の接客業務の経験者にパイロット調査を行い、質問紙の完成度を高める。

談話完成テストとアンケート調査の実施

談話完成テストとアンケート調査の実施方法に関しては、学術調査で広く利用されているインターネットを利用した調査会社を利用する。これにより、両調査ともに日本だけでなくアメリカでも多人数の調査が可能であるとともに、調査対象者の絞り込み (本研究では、「20代~50代の人で接客業で苦情対応の経験者」) が可能である。更に、調査会社と契約している協力者であるため回答の質の高さも期待でき、効率的で確実にデータ収集ができる。

## 分析

談話完成テストの回答はカテゴリー化して、日本人とアメリカ人の語用論的パターンを分析し、苦情対応の会話展開方法を明らかにする。更に、テキストマイニングによる分析を行い、研究の客観性を高めると同時に、(テキストマイニングでしか得られないような) 新たな知見を獲得する可能性を探求する。同様に、アンケート調査の記述式回答にもテキストマイニングによる分析を行う。

(2) 苦情対応に関する質的研究 (ロールプレイとインタビュー調査) を日本人とアメリカ人に対して実施する。

### 苦情対応の経験がある日本人とアメリカ人へのロールプレイの実施

談話完成テストは筆記による調査のため、自然な発話のデータではないとの批判もある。その欠点を補うため、語用論研究で広く使用されているロールプレイを調査に取り入れる。その方法は、談話完成テストと同じ苦情対応の状況で、対面式でやり取りをしてもらうものである。研究協力者は日本人、アメリカ人ともに10名とする。研究協力者には、事前に研究の内容を詳しく説明して、研究協力者の自由意思により研究協力を同意してもらう。ロールプレイでの、店員役と顧客役のダイナミックなやり取りを観察し、苦情対応の方法や言語使用を分析する。

### 苦情対応の経験がある日本人とアメリカ人へのインタビュー調査の実施

前項のロールプレイと同じ研究協力者に対しインタビュー調査を実施し、ロールプレイでの苦情対応の理由やこれまで経験した苦情対応などについて質問し、(1)の量的研究の分析結果を更に深める。

(3) 研究結果に基づいた教材を開発し、大学の英語教育に応用して、教材の効果を検証する

### 教材の開発

語用論的能力に焦点をあてた、外国人客に英語で効果的に苦情対応をするための教材を開発する。特徴は以下の3点である。

- ・従来の英語教材にはない、語用論的能力の視点から日本とアメリカの苦情対応の違いを解説し、苦情対応の高度な英語スキルと異文化理解能力が高められる内容。
- ・苦情対応の様々な事例を提示する Content-based な英語教材。日米での量的・質的研究の研究データから、英語表現だけでなく、様々な事例や接客担当者の意識に至るまで、苦情対応に関して様々な解説を設け、苦情対応の仕事が学べる教材。アクティブ・ラーニングを応用し、学習者が主体的に苦情対応方法を考える課題を設定。
- ・英語母語話者の出演による、苦情対応の表現力を身につけられる音声教材も提供。

### 教材の大学教育への応用と教育効果の検証

大学生を対象とする授業に本研究の教材を使用して効果を検証する。教材使用前後の学習者へのアンケート調査やインタビューを実施して、どのような学習効果があったかを多角的に分析する。大学生の研究協力者にも、事前に研究の内容を詳しく説明して、研究協力者の自由意思により研究協力を同意してもらう。

## 4. 研究成果

### (1) 苦情対応に関するアンケート調査

本研究では、日米の苦情対応の経験がある20代~50代の人(日米各約300人)を対象に、苦情対応に関するアンケート調査を実施した。その結果、日本とアメリカの研究協力者の間でさまざまな意識の違いがあることが明らかとなった。

まず、多い苦情の種類は日米ともに同じであり、回答の多い順に「商品やサービスそのものの不具合」(日本:91.7%、アメリカ:85.7%)、「商品やサービスの提供方法・システムの不具合」(日本:78.5%、アメリカ:80.8%)、「接客担当者の資質の問題」(日本:78.2%、アメリカ:76.8%)であった。苦情に対する有効な解決方法については、日米両国で「(顧客の)話を聞く」ことや「共感」することが同様に重要と考えられていた。しかし、それ以外では、日本は「謝罪」し「苦情が起こるに至った経緯や原因を顧客に説明すること」が重要であるのに対し、アメリカでは「(顧客の)損害を補償」することや、「(謝罪として)金品を提供」することが重要と考えられていた。更に大きな違いは、苦情対応の心理的難易度であり、日本の回答者より、アメリカの回答者の方が「簡単」と感じる割合が多く、心理的難易度が低かった。また、その回答の理由の分析でも、アメリカ人の方が苦情対応の業務についてポジティブに捉え、自己有能感が高かった。

また、外国人客からの苦情対応については、同国人よりも「難しい」と感じている回答者の多くは、日米ともにその理由を「言語の違いの難しさ」と「文化の違いの難しさ」に言及していた。このことは、これらの点を克服できれば外国人客からの苦情対応の負担感が軽減する可能性を示しており、接客業務における外国語能力と異文化理解能力の重要性を示唆するものである。

### (2) 苦情対応に関する談話完成テスト

本研究では、苦情対応の ESP に語用論の研究手法である談話完成テストを用い、店側の落ち度の程度の違いによる店員としての苦情対応の違いを日本人とアメリカ人で比較し、分析した。

結果として、アメリカ人はポジティブ・ポライトネス・ストラテジーを駆使し、顧客に近づき、仲間のようなラポールを築くことが重要であり、クーポンを使用させたり割引をしたりするなど、経済的コストをかけても顧客を“happy”にすることに使命感を感じていることが分かった。また、それにより苦情を解決し、自分も達成感を得て、自己有能感が高まり、(アンケート調査で明らかとなったように) 苦情対応の心理的な難易度が日本人に比べて低くなったと考える。このように、アメリカ人は、組織人としてよりも、顧客とは個人として仲間のような連帯感をもち、満足させることを重視している。

一方で、多くの日本人は、苦情対応において、謝罪を代表とするネガティブ・ポライトネス・ストラテジーを駆使し、店のルールを懸命に守り、顧客を説得、納得してもらうことが重要と考えていた。

このように、苦情対応においても、アメリカ人はポジティブ・ポライトネス・ストラテジーを効果的に使い、顧客満足高めようとし、日本人は、ネガティブ・ポライトネス・ストラテジーで丁寧に謝罪をし、誠意を見せようとしていた。日本人には、今回の談話完成テストの設定状況のように顧客が気分を害している苦情対応時には尚更、顧客に近づき喜んでもらうという考えが表れにくかったと考える。

### (3) ロールプレイとインタビュー調査

本研究では、ロールプレイとインタビュー調査を実施することにより、苦情対応に関するアンケート調査と談話完成テストの結果を検証し、ロールプレイでの会話展開方法を分析した。談話完成テストでは、研究協力者が理想的な対応と考える(最終的な状況の)応答しか得られないが、ロールプレイでは、会話のインターアクションの中で対応が変化する様子も観察でき、店員としての立ち位置の変化と違いが明らかになった。日本人は、終始一貫した対応で所属する店などの組織のルールを忠実に守り、顧客に真摯に謝罪して、説得、納得させることが苦情対応の方法であったが、アメリカ人は、苦情対応であっても、顧客と対話をしていく中で仲間のようなコミュニティを築き、ともに問題解決をするような形で、顧客満足を図ろうとする対応が特徴的であった。その中で顧客の立場や気持ちへの共感日本人、アメリカ人ともに苦情対応の中で重視され、さまざまな言葉で表現されていた。

インタビュー調査では、ロールプレイでの対応を含め、苦情対応の方法について様々な質問をした。全ての日本人の研究協力者は謝罪の重要性について言及したが、その理由として、1) 初期の対応としての謝罪の役割、2) 顧客を不快にさせたことに対する謝罪の必要性、3) 苦情対応における謝罪の有効性に対する認識、などについて述べていた。アメリカ人の研究協力者は、何らかの経済的利益を顧客に提供することで、苦情の解決だけでなく、顧客を満足させることができ、それが将来のビジネスに繋がるという明確な経営的視点を持っていた。一方、日本人の研究協力者達は、「損害の補償」は「顧客の損害を埋め合わせる」、「顧客に納得してもらう」ことが目的であると述べるに留まった。更に、日米ともに重視されていた点は「話を聞くこと」であった。これにより、苦情の内容を正しく理解することや、顧客の気持ちを落ち着かせる効果についても言及していた。同様に、「共感」により顧客に寄り添うことの重要性も日米両方で認識されていた。一方で、アメリカ人の方がより「顧客の立場になって考える」ことや、「顧客の気持ちを理解し、顧客との心情的な繋がりを持つこと」を強調しており、店側の人間という立場を超えて人として顧客に寄り添う姿勢を示唆していた。更に、苦情対応のできる人材育成について尋ねた質問では、その方法として、多くのインタビュー参加者が、1) 過去の苦情対応のケースをミーティング等で共有すること、2) 新入社員など苦情対応の未経験者は、苦情対応の熟練者を傍らで見ながら、対応方法を学んでいくこと、そして、3) 未経験者は、熟練者に同席してもらいながら、徐々に経験を積んでいくこと、が述べられていた。これらの人材育成の目標は、苦情対応時に顧客に納得してもらうスキルを身に付けることであるが、更に一歩進んで、アメリカ人の研究協力者が考えているように、顧客の気持ちに共感し、顧客に喜んでもらうためにはどうすれば良いかを考え、行動に移すことができれば、苦情の解決だけでなく、顧客満足を高めることに繋がると考える。

### (4) 教材の開発と効果の検証

苦情対応では、適切な言葉を使用し、人間関係を構築する能力が重要であるが、本教材はこのような語用論的能力を伸ばすことに焦点を当てており、これまでかつてない ESP 教材を開発することができた。教材では、日本人とアメリカ人の接客経験者の苦情対応の違いを学習者個人やグループで考えさせ、そして、英語と日本語の表現における特徴の違いについても目を向けさせる。また、実際の苦情対応にも唯一の「正解」がないように、教材でも、様々な解決方法があり得ることを示し、学習者には、苦情の状況や顧客の気持ちを考えさせ、自分で解決方法を解答させる形式を採用した。

更に、当初の研究計画にはなかったが、研究期間中は、コロナ禍に見舞われ、オンライン教育の需要が高まっていたことから、既に関済済みの教材をオンライン教育用にも改訂し、研究を更に発展させた。

教材を使用したオンラインの研究授業では、学生役の研究協力者（以降は学習者とする）に iPad を使用しながら Zoom で授業に参加してもらい、ブレイクアウトルーム機能で 3 人でのグループ活動を行った。学習活動にはアクティブ・ラーニングを取り入れ、学生が主体的に学習に取り組めるように工夫した。授業の中で課題を提出してもらう際には、ロイロノートスクールというアプリを使用し、学習者が容易に課題を提出することを可能にした。また、LINE アプリのオープンチャット機能を使い、学習者との円滑なコミュニケーションを図る工夫もした。

教材では、まず、特定の苦情の状況で、日本語で苦情対応をする方法を考えさせ、次に、接客の熟練者の苦情対応例を示して、その違いを考えさせた。次に、英語での苦情対応例をリスニングで聞き取る活動を行い、英語での苦情対応の特徴についても考えさせた。そして、最終的には、英語での苦情対応の会話を考えさせ、寸劇のような形で発表させる機会を設けた。唯一の「正解」がない苦情対応という学習テーマの特徴も原動力となり、アクティブ・ラーニングが活性化され、苦情対応について主体的に考えさせ、活発な議論を呼び起こすことができた。本研究授業では、学習者は苦情対応に関する英語表現が身につけられるだけでなく、苦情対応をする際のような考え方や対応方法の種類（バリエーション）を知り、苦情対応を疑似体験することでその対応能力を身につけることを目指した。

研究授業では、学習者の同意を得て、Zoom の録画機能を使用し、授業時とブレイクアウトルームでの活動の様子を記録し、研究授業終了後にインタビューも実施した。これらのデータの分析結果から、学習者が、他の学習者から学び合うことが明らかとなった。また、授業前と各回の授業終了時にアンケート調査も行い、本研究授業での教育の効果を検証した。その結果、学習者の意見は、教材の満足度に関する質問には、90%以上の学習者が「良かった」又は「とても良かった」と回答し、その理由としては、「苦情対応における日米の違いに触れられたことへの評価」が最多であった。ブレイクアウトルームで行ったグループワークの活動についての質問には、80%以上の学習者が、「良かった」又は「とても良かった」と回答し、その理由としては、グループ活動で活発に話し合えたことや、英語表現に関して相談できたことなどが挙げられていた。オンライン授業については、90%以上の学生が「良かった」又は「とても良かった」と回答し、その回答の理由として、「苦情対応というテーマが興味深い」、「寸劇の発表が面白かった」、「通常の授業より面白かった」などという意見があり、概ね好意的な意見を得ることができた。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計6件（うち査読付論文 6件／うち国際共著 0件／うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 岩井千春・岩根 久	4. 巻 29
2. 論文標題 苦情対応に関する意識の日米比較 談話完成テストとインタビューのトライアングレーション	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 The JASEC Bulletin	6. 最初と最後の頁 29-43
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -
1. 著者名 岩井千春	4. 巻 31
2. 論文標題 苦情対応におけるホスピタリティに係わる一考察 日米の接客業経験者に対するインタビュー調査の結果から	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 HOSPITALITY	6. 最初と最後の頁 17-26
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -
1. 著者名 岩井千春・岩根久	4. 巻 28
2. 論文標題 ポライトネス理論の視点による苦情対応の日英比較 店側の落ち度の程度による対応の変化	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 The JASEC Bulletin	6. 最初と最後の頁 33-49
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -
1. 著者名 岩井千春	4. 巻 第26号
2. 論文標題 苦情対応に関する意識の日米比較 接客業経験者に対する質問紙調査	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 日本国際観光学会論文集	6. 最初と最後の頁 143-153
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 岩井千春	4. 巻 17
2. 論文標題 観光業のESP研究における語用論研究の応用の意義について	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 言語と文化	6. 最初と最後の頁 37-49
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている (また、その予定である)	国際共著 -

1. 著者名 岩井千春	4. 巻 30
2. 論文標題 苦情対応の日米比較 ロールプレイにおける顧客と店員のインターアクション	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 The JASEC Bulletin	6. 最初と最後の頁 1-16
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計4件 (うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件)

1. 発表者名 岩井千春・岩根 久
2. 発表標題 効果的な苦情対応のためのESP教材開発 アンケートとロールプレイの調査結果から
3. 学会等名 大学英語教育学会第59回国際大会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 岩井千春・岩根久
2. 発表標題 ポライトネス理論の視点による苦情対応の日英比較: 店側の落ち度の程度による対応の変化
3. 学会等名 2019年度外国語教育メディア学会 (LET) 関西支部春季研究大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 岩井千春・岩根久・岩田聖子
2. 発表標題 苦情対応の日英比較 ロールプレイとインタビューの分析
3. 学会等名 2019年度外国語教育メディア学会 (LET) 全国研究大会 (FLEAT )
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 岩井千春・岩根久
2. 発表標題 苦情対応に関する意識の日米比較 接客業経験者に対する質問紙調査
3. 学会等名 観光学会
4. 発表年 2018年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	岩根 久  (Iwane Hisashi)  (50176559)	大阪大学・サイバーメディアセンター・招へい教員   (14401)	
研究分担者	岩田 聖子  (Iwata Shoko)  (80771394)	追手門学院大学・基盤教育機構・大学常勤講師   (34415)	

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究協力者	金野 文香  (Kinno Ayaka)		



7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------