

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 24 日現在

機関番号：31101

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2011～2014

課題番号：23720210

研究課題名(和文)日韓の苦情とクレームに関する社会言語学研究 - ビジネス現場と医療機関を中心に -

研究課題名(英文)A sociolinguistic study of complaining behaviors between Japanese and Koreans in workplaces and medical facilities

研究代表者

石塚 ゆかり (Ishizuka, Yukari)

青森大学・経営学部・准教授

研究者番号：30341720

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)：本研究の目的は、ビジネス現場や医療機関における日韓の苦情行動の特徴を探ることである。本研究では、飲食店で料理に髪の毛が一本入っていた場合や接客態度が悪かった場合の不快感と苦情行動の関係について明らかにした。その結果、日本語母語話者は韓国語母語話者に比べ不快感が高く、それらの不快な経験について間接的に表明することが多いことがわかった。また、医療機関において医療従事者より気配りを欠いた対応をされた場合、日本語母語話者は【受入】のストラテジー、韓国語母語話者は【要求】のストラテジーを多く使用して不満を伝えることが明らかとなった。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this study is to investigate characteristics of complaining behaviors between Japanese and Koreans in workplaces or medical facilities. The study focused on the relationship between unpleasantness and complaining behaviors when one encountered experiences such as having a hair in one's food or facing impolite service in a restaurant. It was suggested the level of unpleasantness was higher among Japanese than Koreans. It was also suggested that Japanese complain more often about their unpleasant experiences indirectly. It was also indicated that Japanese use "accepted strategies" more frequently while Koreans use "requested strategies" when they experienced a poor communication with medical staffs.

研究分野：社会言語学 日韓対照言語学 コミュニケーション学

キーワード：苦情 クレーム 不満表明 言語行動 社会言語学 日韓対照言語学

1. 研究開始当初の背景

苦情とは、他から何らかの害や不利益などを被っていることに対して、不満や不快感、不信感といった感情を抱くことである。厳密な意味に加えて一般的にはその感情に対する言語および非言語的行動を含めて捉えられている。また、クレームは、当然のこととして要求、要望、請求するといった英語の意味だけでなく、一般的には苦情という負の感情を抱き、吐き出すという意味合いも含めて使われている。

近年、このような苦情やクレームは、顧客や患者からの信頼を高めることのできる貴重な資源として活用されるようになった。そして、グローバル化が進む社会の中で、企業や医療機関では外国人の利用者やスタッフが増え、日韓の苦情やクレームを伝える際の行動を言語的な面と非言語的な面の両面から分析することは、ビジネスや医療を円滑に進めるための強力な武器となると考えた。

(1) 苦情・クレームに関する先行研究

苦情行動に関する意識や態度の研究は、主に社会心理学の分野で取り上げられ、苦情行動の頻度やその内容、不満の度合い、個人特性による影響、苦情対応の満足度、誠意の感じ方など幅広く研究されてきた。しかしながら、このような先行研究では、不満の程度や状況、相手との人間関係(社会的立場、上下・親疎関係等)や文化的な背景による違いによる影響を考慮した研究はほとんどみられなかった。

(2) 社会言語学の視点から見た苦情行動

その一方で、社会言語学や日本語教育学の分野においても苦情行動の一部としての不満表明に関する研究が行われており、談話完成テストやロールプレイによって調査者が予め苦情行動が実現される状況や人間関係を設定して会話を収集し、他言語と比較するような研究も積極的に行われてきた。しかし、間接苦情を含めた苦情行動の選択肢、個人特

性や不快感などの心理的要因の影響については十分に検討されてこなかった。

以上をふまえて、本研究では、言語行動に影響を与える社会的要素の一つである親疎関係、個人特性や不快度などに焦点をあて、日韓の苦情行動の違いについて明らかにすることをめざした。

2. 研究の目的

本研究の目的は、ビジネス場面や医療場面で苦情やクレームを伝える際の言語行動に注目し、日本人と韓国人の特徴を明らかにすることであった。

(1) 言語および非言語的行動

本研究では、何らかの手段・方法を使い、自分以外の人物に対して不満や不快感を示そうとする言語的な行動と何も言わずに立ち去るような非言語的な行動に大きく分類し、日韓の違いを探った。

(2) 直接苦情と間接苦情

さらに、言語的な行動については、不満を引き起こした相手側に直に訴える直接苦情と口コミや公的窓口へ相談する間接苦情の2つに分けて検討し、両国の特徴を探った。

(3) 親疎関係の影響

本研究では、社会言語学の観点から、苦情行動に影響を与える社会的要素の一つとして相手と親しいか親しくないかという対人関係要因、いわゆる親疎関係に注目して場面設定を行い、苦情行動への影響を探った。

(4) 男女差や年代差

調査は、高校生以上の幅広い年齢層を調査対象とした。どの世代においても身近に起こり得そうな場面設定を行った上で、苦情行動の年代差や男女差について統計的な有意差があるかどうかを検討した。

(5) 個人特性の影響

苦情行動の選択には、それぞれの母語話者の個人特性が影響することが十分に考えられるため、15項目の個人特性を測定する尺度

を用いて、因子分析を行った。

(6)日韓のストラテジーの使用

また、客や患者の期待や当然と思われる社会規範に反している場合、客や患者はどのようなストラテジーを使用し、その状況を引き起こした相手に対してどのように不満を表明するかについて検討した。

(7)日韓両国語の依頼表現と配慮行動

不満表明の際によく見られる【要求】のストラテジーに注目し、日韓の依頼表現や配慮表現の違いを分析した。

3. 研究の方法

(1)調査対象者

本調査は、日本国籍を有する日本語母語話者（以下、JS）1046名と韓国国籍を有する韓国語母語話者（以下、KS）1008名を対象に実施した（計2054名）。日本での調査は東京都および青森県で行い、韓国での調査はソウルおよび慶尚北道で行った。調査紙には研究の目的や内容、方法、個人情報の扱い方を明記し、調査への協力は自由意志によるもので回答しない場合や拒否した場合も不利益がないこと、個人の特定は一切しないことを説明した上で質問紙を配布し、質問紙の回収をもって研究協力への同意が得られたものとみなした。

(2)意識調査の場面設定

場面については「いつも利用する飲食店で注文した料理の中に髪の毛が一本入っていた場合（以下、S1）」「初めて利用する飲食店で注文した料理の中に髪の毛が一本入っていた場合（以下、S2）」「いつも利用する飲食店で店員の接客態度が悪かった場合（以下、S3）」「初めて利用する飲食店で店員の接客態度が悪かった場合（以下、S4）」「初めて利用する個人病院で担当した看護師の態度が悪かった場合（以下、S5）」「初めて利用する個人病院で担当した医師の態度が悪かった場合（以下、S6）」の6場面を設定した。個人

属性としては、性別、年齢、国籍、居住地等、個人特性に関する15項目（複数選択形式）の回答を求めた。

ここでは苦情行動のタイプを非言語行動と言語行動（直接苦情、間接苦情）に分類した上で質問項目を作成した。非言語「誰にも話さない（以下、非言語）」、直接苦情「接客した店員を呼んで直接話す（以下、直接店員）」「店長または社長を呼んで話す（以下、直接社長）」「帰宅後に店へ電話して担当者に話す」、間接苦情「公的な相談窓口等に連絡する」「帰宅後に家族や友人に話す（以下、間接家族）」「SNSやネット上に書く」、「その他」の8項目（複数選択形式）に答えてもらった。

また、S1とS2の2場面については、「非常に不快だ」「少し不快だ」「あまり不快ではない」「全く不快ではない」の中から不快度を選んでもらい、この料理を食べるかどうかについても回答を求めた。

(3)談話完成テスト（DCT）の場面設定

DCTの接客場面として「デパートで買った手袋が汚れていて返品を断られた時（以下、S7）」と「クリーニング店に預けた服にシミをつけられた時（以下、S8）」の2場面、医療現場として「待ち時間が予想以上に長い時（以下、S9）」と「患者の訴えが医師に受け入れてもらえない時（以下、S10）」の2場面を設定した。これらの4つの場面で店員や看護師・医師の態度に納得ができず、不快な気持ちを相手に直接伝える場合、どのように話すかを調査用紙に記入してもらった。

表1は今回の調査で見られた不満表明ストラテジーの分類を示したものである。それぞれの場面におけるストラテジーの使用状況、日韓両国語の依頼表現および配慮表現についても検討した。また、DCTの結果が実際の発話とかけ離れていないかどうかを確認するために、JSとKS、日本語学習者に対してロールプレイ調査をした。

表1 不満表明ストラテジーの分類

命題内容の表出【命題】
「このシミ、前はありませんでした」
相手に対して何らかの要求する【要求】
「交換をお願いします」「返品してください」
相手への警告や脅かし【警告】
「点滴をしてもらえないなら、帰ります」
相手への非難、自分の感情表出【非難】
「それはおかしいんじゃないですか」「不快です」
責任の所在を確認する【責任】
「気がつかなかった私も悪いとは思いますが」
相手の主張の受入・感謝・謝罪【受入】
「そうですか」「わかりました」「ありがとう」
無言、拒絶【無言】
その他（呼びかけ、挨拶等）【他】

4. 研究成果

(1)言語および非言語的行動

まず、それぞれの場面における日韓両国の非言語的行動の頻度について表2に示した。

表2 非言語の頻度

	JS			KS		
	男	女	計	男	女	計
S1	210	91	301	251	45	296
S2	172	67	239	187	34	221
S3	142	64	206	144	27	171
S4	157	64	221	128	32	160
S5	162	49	211	138	30	168
S6	149	45	153	123	29	152

単位：人

これを見ると、誰にも話さないと回答した人は、どの場面においてもKSよりもJSのほうが多いことがわかった。また、場面による違いをみると、S1において両国とも非言語の使用が最も多くなっていて、S1とS2のどちらの場面においても日韓の間に有意差は認められなかった。両国に明らかな違いが見られたのは、S3 ($\chi^2=38.63, p=.000$) で、0.1%

水準で有意差が認められた。また、S4 ($\chi^2=8.51, p=.002$) は1%水準で、S5 ($\chi^2=3.43, p=.036$) とS6 ($\chi^2=3.82, p=.029$) は5%水準で両国間に有意差が認められた。

(2)直接苦情と間接苦情

次に、日韓両国の直接苦情と間接苦情の頻度について表3に示した。

表3 直接苦情と間接苦情の頻度

	JS			KS		
	直	間	計	直	間	計
S1	466	531	997	513	376	889
S2	513	576	1089	662	387	1049
S3	394	616	1010	568	467	1035
S4	275	632	907	588	559	1147
S5	253	686	939	528	609	1137
S6	240	806	1046	456	693	1149

「その他」を除く

単位：人

これを見ると、JSはすべての場面において直接苦情よりも間接苦情の使用頻度が高くなっている。特に、S4とS5とS6のような初めて利用する店や病院、いわゆる疎の関係においては直接苦情の使用頻度がかなり少なく、S6のように相手が医師の場合には直接苦情と間接苦情の差が500以上あることがわかる。一方、KSはJSに比べ直接苦情の使用が全体的に高く、S5とS6の医療現場以外では、直接苦情の使用が間接苦情よりも高くなっていることがわかる。また、KSはS1とS2において間接苦情の使用がやや少なくなっている。具体的な内訳としては、両国ともに直接苦情である「直接店員」と「直接社長」、間接苦情である「間接家族」の使用がどの場面においても高くなっていた。

(3)親疎関係の影響

親疎関係については、表3と表4を見ると、日韓ともにS1に比べS2の方が非言語的行動と直接苦情の頻度が高くなっていて、初めて利用する店のほうが料理に髪の毛が入っていたことに対する不満が言いやすいといえ

る。また、S3 と S4 を比べると、JS の直接苦情の頻度に明らかな差が見られ、JS は初めて利用する店では接客に対する不満が言いにくいことがわかった。

(4)男女差や年代差

S1 と S2 の結果を男女別に見ると、日韓ともに非言語は男性に多くなっていた。また、KS は女性が 6 割近くと、男性に比べ女性のほうが 2 割ほど多くなっていた。間接苦情については、日韓ともに男性よりも女性の使用が多く見られた。

さらに、年代別に見ると、中高年層よりも若年層のほうが非言語的な行動を取りやすく、直接苦情は中高年層、間接苦情は若年層に多く見られた。

(5)不快度と個人特性の影響

個人特性については、個人特性を測定する尺度として用いた 15 項目について因子分析（プロマックス回転）を行い、信頼性分析で Cronbach の α 係数を算出し、「外向性」「開放性」「情緒不安定性（以下、不安定性）」の 3 つの尺度を作成した。それぞれの得点を比較するために t 検定を行い、結果は表 4 に示した。

表 4 日韓の個人特性の t 検定結果

	JS		KS		t 値
	Ave	SD	Ave	SD	
外向性	0.80	0.99	1.11	1.03	6.90***
開放性	0.97	1.03	1.17	1.06	4.34***
不安定性	1.01	0.84	0.95	0.85	1.61

*** $p < .001$

S1 の場面では、日韓ともに「外向性」に関する特性のある人の「直接店員」の割合は約 3 割、ない人は約 4 割で、KS のみに 5%水準で有意差が認められた ($\chi^2=4.06, p=.044$)。

S2 においても、S1 と同様に「直接店員」について KS のみに 0.5%水準で有意差が認められた ($\chi^2=4.49, p=.034$)。また、S2 では「直接社長」について JS のみに 0.5%水準で

有意差が認められた ($\chi^2=3.89, p=.048$) が、「外向性」に関する特性がある人の 9 割以上が直接社長には伝えないと答えている。

「開放性」の影響については、KS において「開放性」に関する特性がある人の 8 割、ない人の 7 割が店長や社長を呼んで伝えることはしないとしていて、同場面において「直接社長」について KS に 0.5%水準で有意差が認められた ($\chi^2=5.79, p=.016$)。

(6)日韓のストラテジーの使用

それぞれの場面におけるストラテジーの使用状況を分析した結果、S7 と S8 では、全体的に【命題】のストラテジーが多用されていることが分かった。また、S7 では【命題】のストラテジーの中でも「セール品だから返品できないという説明も聞いてないです」といった自分自身の行動や状態を確認する表現を多く使用していた。一方、S8 の場面では、「この服を預けたときには、こういうシミは絶対になかったです」といった前提となる事実の確認・指摘・言い換えが多くなっていた。

また、【命題】に次いで【要求】のストラテジーの使用が多く見られた。S7 では「返品をしてもらいたいです」のような代償要求が多く、S8 では「もう一度クリーニングして下さい」といった再依頼が多く見られた。

次に、S9 では、JS は【受入】、KS は【要求】のストラテジーが最も多く見られた。KS は JS よりも【非難】と【命題】のストラテジーの使用が多く、JS は【警告】のストラテジーの使用がやや多くなっていた。一方、S10 では、両国とも【受入】と【命題】のストラテジーの使用が多くなっていた。

(7)日韓両国語の依頼表現と配慮行動

不満表明の際によく見られる【要求】のストラテジー（説明要求、改善要求、代償要求など）に注目し、日韓の依頼表現の違いを分析する。また、人間関係を良好に維持しようとする際に用いられる言語的な配慮行動についても日韓の違いを探った。

その結果、どの場面においても、日本語の依頼表現でよく使用される「てもらえませんか」「ていただいてもよろしいですか」などの授受補助動詞は、不満表明の場面で使用されることはあまりなく、「てほしいです」「てください」のような直接的に相手に指示するような表現の使用が圧倒的に多かった。

一方、韓国語では、日本語のような直接的依頼ではなく、「てくださるとうれしい/ありがたい/助かる」といった依頼表現を使用し、依頼が成立すれば自分に利益があることに感謝の気持ちを含めた言い回しを好むことが明らかとなった。

また、配慮表現については、日本語では無理に相手に押し付けてはいけないという気持ちから「ちょっと」「少しだけ」「可能であれば」「できる限り」「大まかにでも」などの副詞的表現がよく使用されていた。

以上のように、苦情を言いながらも、相手の面子を尊重し良好な人間関係を維持しようとする言語形式については、今後も日本語教育や韓国語教育に関する学会で研究成果を発表するとともに、ストラテジーや意識調査の結果も含めて教材開発に繋げていく。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計3件)

石塚ゆかり、日韓の苦情行動に関する比較研究 - 不快感情と個人特性の影響に注目して、青森大学附属総合研究所紀要第16巻2号、2015、査読有

<http://www.aomori-u.ac.jp/institute/journals/>

石塚ゆかり、接客場面における日本語の不満表明に関する一考察 - 母語話者と非母語話者の比較から、青森大学研究紀要第36巻第3号、青森大学学術研究会、pp.41-57、2014、査読無

石塚ゆかり、韓国語の聞き伝え談話に関する一考察 - 韓国語母語話者による文末形式の切り替え、韓国語教育研究第2号、日本韓国語教育学会、pp.137-153、2012、査読無

[学会発表](計4件)

石塚ゆかり、医療不信とコミュニケーション、第21回国際和合医療学会(招待講演)、2015年11月22日、青森市はまなす会館

石塚ゆかり、医療現場における不満表明ストラテジーの日韓比較、第30回韓国日本語学会秋季大会、2014年9月20日、韓国カトリック大学校(京畿道富川市)

石塚ゆかり、ことばの力 - 心の通うコミュニケーション、第9回国際和合医療学会(招待講演)、2012年6月17日、青森市文化会館

石塚ゆかり、韓国語談話における聞き伝えとその習得 - 文末形式を中心に - 日本韓国語教育学会第2回国際学術大会、2011年11月12日、目白大学

[図書(教材)](計2件)

姜錫祐、李範錫、崔銀姫、石塚ゆかり、国生和美、時事日本語社、Diet Japanese 初級1、2014、166

姜錫祐、李範錫、崔銀姫、石塚ゆかり、国生和美、時事日本語社、Diet Japanese 初級2、2014、175

6. 研究組織

(1)研究代表者

石塚ゆかり (ISHIZUKA YUKARI)

青森大学・経営学部・准教授

研究者番号：30341720

(2)研究分担者 なし

(3)連携研究者 なし

(4)研究協力者

姜錫祐 (KANG SUK-WOO)

韓国カトリック大学校・東アジア言語文化学部・教授