

令和 4 年 6 月 3 日現在

機関番号：13901

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2017～2021

課題番号：17K02721

研究課題名(和文) 日本語相互行為における依頼・応答に見られる参与者間の相互調整：会話分析の観点から

研究課題名(英文) Mutual coordination among participants in request sequences in Japanese talk-in-interaction: A conversation analytic perspective

研究代表者

林 誠 (Hayashi, Makoto)

名古屋大学・人文学研究科・教授

研究者番号：70791979

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,300,000円

研究成果の概要(和文)：本研究課題では、パソコンショップの店舗カウンターや図書館の入館受付などのサービス場面における依頼場面の相互行為(言語や身体を用いたやりとり)を精査し、サービス提供者とクライアント、あるいはサービス提供者同士が、互いの言語的・身体的なふるまいを微細に調整しつつ、そこで立ち現れるコミュニケーション上の課題への解決の手立てとして依頼を産出し、それに応答するさまを明らかにした。

研究成果の学術的意義や社会的意義

依頼に関するこれまでの研究は、依頼発話の形式がどのような要因で選択されるかを中心に進められてきたが、依頼の発話形式を超えて、参与者が依頼を遂行するのに用いるより広範囲の要素(身体動作、物理的環境、相互行為の連鎖文脈等)を体系的に分析した点に本研究課題の意義が見出せる。また、本研究では、刻一刻と展開する実際の相互行為での依頼場面において、参与者たちがどのような実際の課題に直面し、それを解決するためにどのように互いの振る舞いを微細に調整しつつ、その場に適切な形で依頼とその応答を産出しているのかを実証的に解明した点においても、これまでの研究とは一線を画していると言える。

研究成果の概要(英文)：Focusing on interactions between service providers and clients (or between service providers themselves) at a computer store and a guest service counter at a library, we investigated how the participants in service encounters coordinate their verbal and bodily conduct vis-a-vis one another when making a request or respond to a request and demonstrated how they resolve practical problems they face by achieving precise coordination of their behaviors when making/responding to a request.

研究分野：会話分析

キーワード：依頼行為 会話分析 相互行為 文法構造 身体動作

### 1. 研究開始当初の背景

依頼に関する研究は、ポライトネス理論を基盤とした観点から語用論、談話分析、日本語教育などの分野で数多くなされておられ、これらの研究では、依頼の発話形式の選択に関わる変数（親疎・上下関係、依頼内容の負担度、文化規範等）について多くの知見が蓄積されてきた。しかしながら、こうした研究の多くは作例やアンケート、あるいは場面を設定して依頼発話を産出してもらったロールプレイなどで得られたデータをもとに分析を行ったものであり、実際の相互行為の依頼の場面において、上記の変数が具体的にどのように参与者たちの振る舞いに影響を与え、それをもとに参与者たちがどのように依頼場面の相互行為を組織化していくのかの詳細については明らかにされてこなかった。このような研究背景に鑑み、本研究課題では、会話分析の方法論を用いて、実際の社会生活に見られる依頼場面の録音・録画データを精査することを通して、日本語相互行為における依頼活動の実証的な記述分析を行うことを目指した。

依頼とそれに関連する現象についての会話分析研究の世界的な潮流に目を向けると、2010年代前半以降、欧米を中心に展開されてきた研究によって明らかにされたのは、「依頼」という行為が、従来の研究で対象とされた「依頼発話」のみによってなされるものではなく、相互行為のやりとりの流れや参与者の身体行動、相互行為が行なわれている物理的環境などを含めたより広い範囲の要素が依頼行為の構成に大きな役割を果たすということである。そうした観点から、欧米では、依頼に関わるより広範囲の要素を分析の射程に入れた、包括的なアプローチでの依頼研究が進められてきたが、日本語相互行為における依頼に関してはそのようなアプローチを取った研究は先例がなかった。そこで本研究課題では、日本語相互行為において依頼がどのような言語的・非言語的資源を利用して産出・理解されるかを包括的かつ体系的に明らかにすることを目指した。

また、海外における依頼の会話分析研究では、日常会話のみならず、サービス場面を含む、いわゆる制度的場面における依頼の研究が進んでいたが、日本語の依頼の会話分析研究では、制度的場面に見られる依頼を体系的に扱ったものはまだ少なかった。そこで本研究課題では、海外で研究の進んでいる制度的場面、なかでもサービス場面に焦点を当て、日本語相互行為における制度的場面に見られる依頼活動を実証的に分析することで、このギャップを埋めることを目指した。

研究代表者は、本研究課題開始以前にも、日常会話の参与者が協働的活動を成し遂げるありさまを、言語的・非言語的側面の両方に焦点を当てて詳細に分析する研究を行っていた。本研究課題は、こうした日常会話における協働的活動の実証的研究の延長線上に位置付けられるものとして構想された。また、本研究課題の予備研究として、2014年度に関西学院大学の森本郁代氏の協力を得て、大学生協内のパソコンカウンターでのサービス場面をビデオ撮影したが、本研究課題には森本氏にも連携研究者として参画してもらい、パソコンカウンターやその他のサービス場面での依頼場面を精査してもらうことにした。そのほか、寿司屋、クリーニング店、ファーストフード店などでのサービス場面の研究を精力的に行っていた平本毅氏（京都大学（当時））、大学図書館での図書館員とクライアントの相互行為のデータを収集していた黒嶋智美氏（玉川大学）と早野薫氏（日本女子大学）にも連携研究者として参画を乞い、多様なサービス場面での依頼場面の分析を実施できる態勢を整えた。また、他言語での依頼行為を分析している海外研究者との交流を通じて、日本語相互行為の依頼に特有の言語的・文化的特徴を明らかにする目的で、米国コロラド大学の Barbara Fox 氏を招聘し、助言や指導を受ける機会を作ることとした。

### 2. 研究の目的

依頼が刻一刻と展開する相互行為のダイナミクスの中でどのように産出され理解されるのかを、会話分析の手法を用いて実証的に解明することが本研究課題の目的である。実際の相互行為での依頼場面を精査することによって、参与者同士がその場の状況に応じて互いのふるまいを微細に調整しつつ、そこで立ち現れる実際的課題への解決の手立てとして依頼を産出しそれに応答するありさまを明らかにすることを目指す。多様なサービス場面での依頼場面を分析することで、日本語相互行為に見られる依頼行為の様々なバリエーションを包括的かつ体系的に記述するとともに、他言語での依頼行為を分析している海外研究者と知見を共有し、依頼行為の多言語対照研究を行うことで、日本語相互行為の依頼に特有の言語的・文化的特徴を明らかにする。

### 3. 研究の方法

日本語のサービス場面における依頼活動を包括的かつ体系的に明らかにするために、以下の手順で研究活動を実施した。

#### 1) 依頼に至る発話連鎖の開始・展開のプロセスの分析：

相互行為の流れの中で、依頼を産出することを目的とした発話連鎖が適切に開始・展開されるために、参与者同士がどのような調整を行っているのか、すなわち、相互行為のための様々な資源（例：言語、互いの身体的関わり、周囲の物理的環境・道具等）をどのように利用することで、

依頼に至る発話連鎖の開始・展開のプロセスを行っているのかを明らかにする。

2) 依頼行為の言語的・非言語的構成の分析：

上の1)のプロセスを経て産出される依頼の発話(あるいは身体動作)そのものが、それぞれの連鎖環境・物理的環境の中で、どのような資源(例：文法構造、韻律、身体動作等)を用いて組み立てられているのかを明らかにし、依頼に用いられる言語的・非言語的形式とその生起環境の関連を探る。

3) 受け手の応答と依頼産出後の参与者間の交渉の分析：

依頼に対し、受け手が言語的・非言語的資源を利用してどのように応答を組み立てているのかを明らかにするとともに、受け手が即座に依頼の受諾を行わなかった場合に、参与者間でどのような交渉・調整が行われるのかを解明する。

4) 社会的場面とそこで用いられる依頼形式の相関関係の分析：

それぞれの社会的場面(日常会話、教育場面、サービス場面、診療場面)において依頼が行われるとき、そこで参加者が解決しようとする実際の課題(例：商品の注文、処方薬の変更依頼等)と依頼のやり方の間にいかなる相関関係が存在するのかを探る。

5) 他言語での相互行為に見られる依頼場面との対照研究

上記1)～4)を通して得られた日本語相互行為における依頼場面の詳細な記述を海外の研究者と共有し、他言語に見られる依頼行為との対照研究を行うことを通じて、日本語の依頼に特有の言語的・文化的特徴を明らかにする。

#### 4. 研究成果

まず、多様なサービス場面の録音録画データを収集し、プロジェクトチーム内で共有した。プロジェクトの進め方として、各メンバーがそれぞれ自身の関心のある現象をデータから抽出、分析を行い、その結果を各自で論文の形にまとめるということを確認した上で、それぞれが、上記の研究手法の項で掲げた手順に従って分析を実施した。定期的にプロジェクトチーム内で研究の進捗状況を報告し合う研究会を行い、2019年6月には、香港理工大学で開催された国際語用論学会(International Pragmatics Association)にてパネル発表の形式で研究報告を行なった。また、2019年3月には、米国コロラド大学のBarbara Fox氏を招聘してワークショップを開催し、各メンバーの研究について助言・指導をいただいた。

以下が各メンバーが取り組んだ研究である。

1) 研究代表者林 誠は、大学生協のパソコンカウンターにおけるサービス場面のビデオデータから顧客が要件を切り出す場面を抽出し、依頼を伴う要件を伝える発話がどのように言語的に構成されているか、またどのような非言語的資源が用いられているかを整理した。特に、「～ありますか/売ってますか/置いていますか」という形式で顧客が産出した発話が、どのように店員に理解され、その後の依頼行為の流れがどのように進んでいくかを記述した。

2) 連携研究者森本郁代氏は、大学生協パソコンカウンターにおけるサービス場面において、複数の店員がチームとなって接客を行う場面に注目し、接客中の店員同士が互いに明示的な指示を出しているわけでもないにもかかわらず、スムーズに分業が達成されているのは、いかにして可能になるのかという問いを追究した。分析の結果、店員同士が互いの発話と身体動作の詳細をモニターし合い、自らのふるまいを調整することで、スムーズなチームワークが達成されていることが明らかにされた。

3) 連携研究者平本毅氏は、ジュエリーショップで店員が顧客に宝石類の試着を勧める行為に着目し、試着の勧めを行う発話に至るまでの店員と顧客のやりとりが、試着の勧めを行う発話のデザインに大きく関与することを明らかにした。特に、先行文脈でのやりとりの流れから試着の勧めが受け入れられることが予測できる場合には、「プル型」の発話デザインが用いられるのに対し、そのような予測ができない場合には、「プッシュ型」のデザインが用いられることを示した。

4) 連携研究者黒嶋智美氏は、大学生協パソコンカウンターにおけるサービス場面と大学図書館受付における利用申請の手続き場面において、店員/図書館員が顧客/クライアントに対してサービスを提供するための手続き上、必要な書類の記入を依頼する際に、依頼発話が完了する以前に顧客/クライアントが依頼の受諾を示す行動を開始するという現象に着目した。参加者の言語・非言語行動を詳細に分析することによって、店員/図書館員が依頼発話の産出の仕方を調節することによって、発話が完了する前に顧客/クライアントが反応を開始するように促しており、それによって、その場面で顧客/クライアントが求めているサービスを迅速に提供できるよう、店員/図書館員がふるまっていることがわかった。

5) 連携研究者早野薫氏は、大学生協パソコンカウンターにおけるサービス場面と大学図書館受付での図書館員とクライアントのやりとりにおいて、店員/図書館員が別の店員/図書館員に顧客/クライアントへの対応を依頼する際に、さまざまな資源(言語、身体動作、タイミングなど)が用いられることを明らかにし、それらがすべて、店員同士/図書館員同士のやりとりをできるだけ最少化し、顧客/クライアントへのサービス提供を迅速に行うことに指向していること

を示した。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計10件（うち査読付論文 7件 / うち国際共著 2件 / うちオープンアクセス 0件）

〔学会発表〕 計21件（うち招待講演 4件 / うち国際学会 11件）

1. 発表者名 Hayashi, Makoto
2. 発表標題 The status of "Do you have X?" utterances in service encounters in Japanese
3. 学会等名 16th International Pragmatics Conference (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Hayano, Kaoru
2. 発表標題 "Off-stage" negotiation behind the counter: Resources for making covert requests and offers
3. 学会等名 16th International Pragmatics Conference (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Hiramoto, Takeshi
2. 発表標題 'How can I help you?': Framing offer-related actions as assistance
3. 学会等名 16th International Pragmatics Conference (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Kuroshima, Satomi
2. 発表標題 Accommodating the construction of request turn to the timing of compliance: In case of an immediate request in Japanese service encounters
3. 学会等名 16th International Pragmatics Conference (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Morimoto, Ikuyo
2. 発表標題 Recruiting assistance in a team-work: An analysis of embodied coordination among service providers
3. 学会等名 16th International Pragmatics Conference (国際学会)
4. 発表年 2019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
連携研究者	森本 郁代  (Morimoto Ikuyo)  (40434881)	関西学院大学・法学部・教授   (34504)	
連携研究者	平本 毅  (Hiramoto Takeshi)  (30469184)	京都府立大学・文学部・准教授   (24302)	
連携研究者	早野 薫  (Hayano Kaoru)  (20647143)	日本女子大学・文学部・准教授   (32670)	
連携研究者	黒嶋 智美  (Kuroshima Satomi)  (50714002)	玉川大学・ELFセンター・准教授   (32639)	

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1件

国際研究集会 Workshop on requests and recruitment in Japanese interaction	開催年 2019年～2019年
--	--------------------

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
---------	---------