九州大学学術情報リポジトリ
Kyushu University Institutional Repository

日本人と中国人のクレーム交渉談話 : 客とサービス関係者の相互行為を中心に

胡, 敏男

https://doi.org/10.15017/1398294

出版情報：九州大学, 2013, 博士（比較社会文化）, 課程博士
バージョン：
権利関係：全文ファイル公表済

論文の要旨

日本と中国の経済交流がさらなる深化しつつある現在では、両国間の「ビジネス場面」において、クレームをつけたり、つけられたりする状況に直面する機会も多々あり、クレーム対応に関する実践報告も数多く行われている。しかし、「目に見える言語面の差異だけではなく、水面下に存在する目に見えない社会文化的側面においてもギャップが存在する」（金原・春原,2007）との指摘があるように、異文化間コミュニケーションを円滑に行うためには、相手に特有の文化を理解することが不可欠である。本研究では「クレーム交渉」という場面を取り上げ、客側とサービス関係者側の相互行為に焦点をあて、自然談話分析に基づいて日中対照分析を行った。さらに、この分析に基づき、言語現象と社会文化との相関関係について考察した。

第 1 章～第 3 章では本研究の目的を述べ、先行研究を概観し、本研究で用いたデータの収集方法と研究方法について述べた。

第4章では、ザトラウスキー（1993）で提案された「話段」という談話構造の単位を用いて、日中両国のクレーム交渉談話について構造分析を試みた。その結果、日本語と中国語ともに、「前置き話段」、「交渉目的が表面化する話段」、「対応話段」、「交渉話段」、「ある程度の合意が形成させる話段」、「最終的な合意が形成させる話段」という6種類の「話段」が観察された。また、日本と中国の各談話例に現れた「話段」の種類と回数を比べた結果、「前置き話段」については、すべての日本語談話例に見られたが、中国語談話例の中には観察できないものもあった。即ち、中国人の客側は交渉をする際に、「挨拶」や「注目」などを示さず、単刀直入に交渉の目的を提示する傾向があることが分かった。また、「前置き話段」における言語表現については、日本語談話例の場合では客側が注目要求を多用するのに対して、中国語談話例の場合では客側が声を荒立てた口調で呼びかけることで交渉の場に引き込んでいくという例が観察された。さらに、日本と中国の各談話例に現れた「話段」の交替頻度を比較した結果、中国人の場合、客側とサービス関係者側のやりとりの交替が頻繁である傾向が見られた。

第 5 章では、自然談話データ分析に基づいて、日本と中国の客側がどのような説得方略を用いているのかについて考察した。その結果、日本語クレーム交渉談話の場合には、「論理型説得」の使用が圧倒的に多かったが、中国語クレーム交渉談話の場合には、「論理型説得」、「感情型説得」、「権威型説得」という 3 種類の方略が比較的に均等に分布していることが分かった。また、同じ「権威的説得」に分類される方略を使用する際も、日本人の客側は単に客としての権威を示すことで説得しようとしていたが、中国人の客側はサービス関係者から繰り返し行われる反論や言い訳などに対して「権威的説得」方略を使って相手を非難したり警告したりしていることが観察された。

第 6 章では、まず自然談話データ分析に基づいて、サービス関係者側の対応の方略について日中対照研究を行った。その結果、「交渉目的が表面化する話段」と「交渉話段」に

おける「応答」の日本人サービス関係者側の使用率は中国人サービス関係者側に比べて大幅に多いこと、そのほとんどが相づち的なものであることが分かった。また、「対応話段」における「応答部」の使用率ついては、日本語談話では中国語談話の三倍程度あった。「応答部」の機能については、日本人サービス関係者の場合では「恐縮」の使用が特徴的であった。さらに、「展開部」の方向性については、日本人サービス関係者の「相手中心」の度合いが中国人サービス関係者と比べて遥かに高かいことが分かった。その違いは日本と中国における客とサービス関係者との社会的役割や力関係を反映していることが、日本人・中国人を対象としたアンケート調査の結果からも示唆された。

第 7 章では、前章の結果を更に発展させ、日本と中国の客側およびサービス関係者側が、どのような言語表現を使用するのかについて分析した。その結果、日本人サービス関係者は断定を回避し、主張を和らげる言語表現を使用することを好むのに対して、中国人サービス関係者は自分の主張を強調する言語表現を多用していることが分った。

第 8 章では、日本人・中国人 30 名ずつのサービス関係者に対するアンケート結果に基づき、クレーム交渉に関する日本と中国の社会文化的要因について考察を行った。先ず、収集された 14 例の自然談話について場面ごとに、「日常生活によく起こるか」、「交渉の必要があるか」、「深刻度についてどのように評価するか」というに三つの質問を設定して調査を行った。一つ目の質問の回答を分析した結果、中国においては日常生活でのクレーム交渉の発生頻度が日本より高い傾向が見られた。また、二つ目の質問の回答を分析した結果、中国では交渉能力の優劣が本人の利害得失に直接関わるケースが多いと考えられている一方、日本では自分の利益に関わる事柄であっても既成の契約や規則及び制度の裁量に任せるのが普通であることが分かった。さらに、三つ目の質問の回答を分析した結果、両国ともクレームの深刻度は不具合があった商品の金額または不具合の深刻度に関わっていることが分かった。さらに、日中両国の客とサービス関係者がどのような方略を使うと考えているかについても調査した。その結果、客側については、日本人と比べ中国人は「権威的な方略」及び「感情的な方略」を使用しているという自然談話分析の結果とほぼ一致していることが分かった。また、サービス関係者側の方略については、日本人は「謝罪する」、「直ちに対応する」、「基準に従って対応する」などの方略をよく使うのに対して、中国人は「責任範囲を明確にするべき」、「他人のミスなので、自分自身の正当性を守る」と答えており、両国のサービス関係者の意識の相違が明らかになった。

第 9 章では本研究をまとめ、今後の課題について述べた。