

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

氏名・(本籍・国籍)	コ 胡	ミン ナン 敏 男 (中 国)
学 位 の 種 類	博士 (比較社会文化)	
学 位 記 番 号	比文博甲第210号	
学位授与の日付	平成25年9月24日	
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当 比較社会文化学府 日本社会文化専攻	
学 位 論 文 題 目	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—	
論 文 調 査 委 員	(主 査) 教 授	松 村 瑞 子
	(副 査) 教 授	山 村 ひろみ 教 授 井 上 奈良彦
		准教授 西 山 猛
		日本赤十字九州国際看護大学 教 授 因 京 子

論 文 内 容 の 要 旨

日本と中国の経済交流が深化しつつある現在、両国間の「ビジネス場面」における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、異文化間コミュニケーションを円滑に行うためには、「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、相手に特有の文化を理解することが不可欠である。そこで、本研究では「クレーム交渉」の場面における客側とサービス関係者側の相互行為の自然談話分析を行い、その分析結果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、「話段」(ザトラウスキー1993)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(7例ずつの14例)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」「交渉を終了させる」という5種類の「話段」が観察された。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、日本語談話例では全てに見られたが、中国語談話例では7例中3例で単刀直入に交渉の目的を提示していた。次に、「対応話段」「交渉話段」における会話参加者の交渉展開を観察した結果、日本語談話例では「受容的なスタイル」の使用率が、中国語談話例では「対峙的スタイル」の使用率が高かった。最後に、「交渉を終了させる話段」については、日本人は客に謝罪の意思を示すことで、中国人は「友好関係への言及」や「相手への関心を示す」などの方略で、関係改善を図ろうとしていた。

第5章では、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、日本では「論理型説得」が圧倒的に多かったが、中国語では「論理型説得」「感情型説得」「権威型説得」という方略が比較的均等に分布していた。中国では交渉が個人の実力アピールの機会だと認識されており交渉の状況に合わせて方略を使い分けている一方、日本では「紛争回避」のために相手のフェイス侵害の度合いが高い方略はできるだけ使用しないという傾向が見られた。

第6章では、サービス関係者側の対応の方略について日中対照談話分析を行った。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」使用率は日本人の方が大幅に高く、その殆どが相槌的なものであった。また、日本語の「対応話段」における「応答」の使用率は中国語の3倍もあり、その機能については「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遙か

に高かった。その違いは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アンケート調査の結果からも示唆された。

第7章では、日本と中国の客側およびサービス関係者側が使用する言語表現について分析した。その結果、客側の場合、両国ともに自分の主張を強く伝える傾向が見られた。一方、サービス関係者については、日本人は断定を回避し主張を和らげる言語表現を多用するのに対して、中国人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かった。

第8章では、日本人・中国人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社会文化的要因について考察を行った。まず、収集された自然談話について「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」という調査を行った。その結果、中国ではクレーム交渉の頻度が日本より高い傾向が見られた。次に、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と考えられている一方、日本では既成の契約や規則の裁量に任せることが分かった。最後に、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深刻度に関わっていた。さらに、客とサービス関係者の使用する方略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。

論文審査の結果の要旨

日本と中国の経済交流が深化しつつある中、両国のビジネス場面におけるコミュニケーション・ギャップについての報告も数多く行われている。これらの報告から分かるのは、両国間の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という点である。そこで、本研究では「クレーム交渉」の場面における客側とサービス関係者側の相互行為の自然談話分析を行い、その分析結果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、「話段」（ザトラウスキー1993）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の構造分析を試みた。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」「交渉を終了させる話段」という5種類の「話段」が観察された。「前置き話段」については、日本語談話例では全てに見られたが、中国語談話例では7例中3例で「前置き話段」がなく即座に交渉の目的を提示していた。次に、「交渉話段」「対応話段」における会話参加者の交渉展開を観察した結果、日本語談話例では「受容的なスタイル」の使用率が、中国語談話例では「対峙的スタイル」の使用率が高かった。最後に、「交渉を終了させる話段」については、日本人は客に「謝罪の意思を示す」ことで、中国人は「友好関係への言及」や「相手への関心を示す」などの方略で、関係改善を図ろうとしていた。

第5章では、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、日本人は「論理型説得」を圧倒的に多く使用していたが、中国人は「論理型説得」「感情型説得」「権威型説得」という方略を比較的均等に使用していた。中国では交渉が個人の実力アピールの機会だと認識されており、交渉の状況に合わせて方略を使い分けている一方、日本では「紛争回避」のために相手のフェイス侵害の度合いが高い方略はできるだけ使用しないという傾向が見られた。

第6章では、サービス関係者側の対応の方略について対照分析を行った。その結果、「交渉目的が表面化する話段」と「交渉話段」において、日本人は中国人より遥かに多くの相槌的応答を使用していた。また「対応話段」においても、日本人の「応答」の使用率は中国人の3倍もあり、多くは「恐縮」の機能を持つものであった。さらに「展開部」の方向性については、日本人は中国人と比べて「相手中心」の度合いが高く、調査の結果、その違いは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分かった。

第7章では、客側およびサービス関係者側が使用する言語表現について分析した。その結果、客側の場合は、両国ともに自分の主張を強く伝える傾向が見られた。一方、サービス関係者については、日本人は断定を回避し主張を和らげる言語表現を多用するのに対して、中国人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かった。

第8章では、日本人と中国人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社会文化的要因について考察を行った。収集された自然談話について「日常生活によく起こるか」という調査を行った結果、中国の方が日本より頻度が高いという結果になった。次に「交渉の必要があるか」という調査では、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と考えられており交渉を行う必要があるとされている一方、日本では既成の契約や規則の裁量に任せることが多いという結果となった。最後に「深刻度についての評価」を調査した結果、両国とも深刻度は商品の金額または深刻度に関わっていたが、使用する方略には違いが見られた。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、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。

本論文は、クレーム交渉という社会的場面を取り上げて、日本と中国における交渉コミュニケーション行動を社会言語学的観点から考察したものである。自ら収集した自然会話を分析すると同時に、日本人と中国人の意識を調査することで、言語と社会文化との相関関係を解明している点で独創性が高く、この分野の研究進展に資するところの多い研究であると評価された。