

氏 名 中田 梓音

学位(専攻分野) 博士(文学)

学位記番号 総研大甲第 1858 号

学位授与の日付 平成28年9月28日

学位授与の要件 文化科学研究科 比較文化学専攻
学位規則第6条第1項該当

学位論文題目 スナックにおける言語コミュニケーション研究
—対人関係を調節する接客言語ストラテジー—

論文審査委員 主 査 教授 岸上 伸啓
教授 竹沢 尚一郎
准教授 南 真木人
教授(元職) 早川 治子 立命館大学
名誉教授 庄司 博史 国立民族学博物館

論文内容の要旨

Summary of thesis contents

論文題目：スナックにおける言語コミュニケーション研究
—対人関係を調節する接客言語ストラテジー—

本研究は、日本の深夜酒類提供飲食店のうち、いわゆる「スナック」の接客場面における言語ストラテジーを明らかにしようとするものである。「ママ」と呼ばれる女性接客者と店に来る男性客が、それぞれどのような言語行動によって「接客者」と「客」としての良好かつ適切な関係を構築しているのかを明らかにすることを目的とした。分析するデータは、参与観察と傍受観察により収集した会話データと観察記録を中心とした。さらに結果の検証のために、会話データに見られた言語行動を接客側として再現する実験観察を行い、その場で収集したデータも分析の対象とした。

手法としては、会話分析により、各話者の発話や会話の参加者の言語行動の詳細をとらえる。特に、先行研究では扱われてこなかった、新しく知り合った二人の人間（ここではママと新しい客）の間に交わされる会話にみられる時間経過に伴う言語行動の変化と、女性接客者による男性客との心的距離の近接のとり方を意図した発話の特徴に着目した。具体的には、言語コミュニケーション研究において対人関係の親しさをあらわすとされている（1）スピーチレベル、（2）自己開示、（3）ユーモアを観察可能な言語行動とみなし、それらを切り口として、記述・分析する。客観的に観察されたこれら言語行動のパターンをポライトネス理論と併せて考察することで、対人関係の調節の様相を明らかにした。なかでも特に、接客者に特徴的にみられたものをスナックの「接客言語ストラテジー」と称する。この「接客言語ストラテジー」を、仮設スナックで調査者自らが応用し、その効果の検証・分析をすることにより言語ストラテジーの新たな実証方法を提示したところに、本研究の独自性がある。

論文の構成は以下の通りである。

第1章は、概要である。本研究のキーワードとなる、会話分析、ポライトネス、接客に関する先行研究を言語コミュニケーションとの関わりから整理した。また、それらにみられる問題点をふまえて、本研究の調査方法および分析方法、およびその学術的意義について述べた。第2章は、調査の場であるスナックとスナックに関わる人びとについての記述である。調査協力者となった女性接客者の背景や接客業に対する意識、客側からみたスナックに対する意識などをインタビューによるデータにもとづき明らかにした。第3章では、スナック A におけるママ M と男性客 I の、初対面から7回目までの会話を対象に分析をおこなった。筆者が店の手伝いをする立場での参与観察および客としての傍受観察を通して収集したデータの中で、会話分析の手法によって観察可能となった言語行動に着目し、二者のやり取りを記述、分析した。まず、これまでの会話分析の素材として扱われなかった二者の長期的な親密化の過程でみられる言語行動を分析し、接客場面に特徴的にみられると考えられるパターンを示した。次に、ママ M に見られた、男性客のフェイスに配慮する言語行動を接客言語ストラテジーとして提示した。これらについては、フォローアップ・インタビューにより、関係構築に向けてそれらがポジティブに機能しているという裏付けをとった。第4章では、スナック A 以外のスナックの女性接客者二名の会話データを分析し、ママ M の接客言語ストラテジーと照合した。複数の女性接客者に共通する接客時の言語行動を通

(別紙様式 2)
(Separate Form 2)

して、スナックで一般的にみられる接客言語ストラテジーと考える言語行動について考察した。第 5 章では、スナックを再現した仮設スナックを調査者が営業し、接客言語ストラテジーを接客者として現場で使用するというかたちで、実験観察をおこなった。これは、当該ストラテジーを現場で意図的に用いることにより、客との関係構築が可能かどうかを検証したものであり、先行研究で慣習的に用いられてきた方法とは異なる新しい手法となっている。収集したデータについては、会話分析、フォローアップ・インタビューおよびアンケートにより、その機能と効果を検証した。第 6 章では、本研究で明らかになったスナックの接客言語ストラテジーのまとめを提示するとともに、新たな言語ストラテジーの実証方法の可能性を議論した。

本研究により、明らかになったことは以下のとおりである。

まず、親密化の過程においては、スピーチレベルが丁寧体基調から普通体基調へのゆるやかな変化を示すこと、ただし、接客者と客の間ではそのパターンに違いがみられることがわかった。自己開示についても、接客者と客の間では、友人関係における親密化の過程とは異なり、非対称性が認められた。ユーモアについても、客側の発話数が圧倒的に多く、かつ、質的にも違いがあることが観察された。これらは、友人関係における親密化の過程と共通する部分もあるが、二者の会話への参加者の間でパターンにずれがみられることが、スナックという接客場面では特徴的であることが指摘できる。

この、接客者と客の間の違いは、客とは一定の距離を保ちつつも親しさを表現するという、接客者側の相反する意図を実現するための接客言語ストラテジーによるものであるということもできる。たとえば、接客者側は、スピーチレベルを丁寧体基調にしておくことで、普通体へのシフトという形で親しさを表示するオプションを保つことができる。この際に、男性客のフェイスを侵害しない方法として、パラ言語的な韻律の情報の付加などが観察される。また、ユーモアの発話も親密化を意図したもので、客との協働作業というかたちでのユーモアの表出会話により、楽しさを演出する様相が観察された。一方で、女性接客者側は自己に関する情報の開示を制限することで、接客者と客という一定の距離を保つ様子も観察された。

実験観察においては、接客言語ストラテジーと見られる言語行動には、普遍性のあるものと、文脈に依存するものがあることが観察された。発話に対する笑いでの応答や自己卑下によるユーモアの表出のような親しさを表示する言語行動は、意図的な発話によっても関係構築に有効に機能し、普遍性のあるものであるといえる。一方で、その場にいる客を卑下する他者卑下や個人情報記憶の表示は、客との関係や接客者個人の能力に左右される部分が大きいことがわかった。

実験ではさらに、親しさを表示すると同時に相手との一定の距離を保つための言語行動を表出することは困難であり、接客者側からの一方的な意図だけでは、関係を調節する言語ストラテジーとしては機能しないということがわかった。この距離のとり方が客側から適切であると認識されるには、客から、接客者がそれらしい接客者として認められることが条件となる。スナックのママとして客との関係を構築するには、客のフェイスだけでなく男性としてのフェイスに対する配慮にもとづいた言語行動が期待され、それをふまえた言語コミュニケーションができることが必要とされる。男性客にとっては、家庭や職場での役割から開放された自由な発言と自分のフェイスを満たしてくれる反応が期待できる場所がスナックであり、それを成立させる要素がスナックのママの言語行動には随所にみられる。スナックという場は、風俗営業店に分類されるクラブやキャバクラにおける接客者

(別紙様式 2)
(Separate Form 2)

との会話よりは、接客者との関係が友人とのそれに近いという点で、日常的である。その一方で、家庭や職場での会話のように否定されたり拒否されたりする心配がなく、些細なことに積極的に反応してもらえ、もしくは賞賛してもらえることが保証されているという点で、非日常的でもある。この日常性と非日常性をバランスよく兼ね備えた言語コミュニケーションの場としての特徴が、飲食店とも風俗営業店とも異なる、深夜酒類提供飲食店としてのスナックを位置づけているという可能性を本研究によって示すことができた。

博士論文の審査結果の要旨
Summary of the results of the doctoral thesis screening

論文題目：スナックにおける言語コミュニケーション研究
—対人関係を調節する接客言語ストラテジー—

本論文は、日本の深夜酒類提供飲食店であるスナックの接客場面における会話を研究対象とし、スナックにおける中心的な女性接客者（以下、ママと略称）と男性客がどのような言語行動によって親密な関係を作り上げ、維持しているかについて解明を試みた研究である。本論文は 6 章からなる。

序論である第 1 章では、研究目的を提示した後、会話分析やポライトネス理論、接客に関する先行研究を批判的に検討し、本研究の視点と調査方法、学術的意義を提示している。

第 2 章では、スナックの接客内容とスナックで働く女性に関する全体的な情報を紹介するとともに、調査に協力したスナックのママと男性客に関して記述する。

第 3 章では、調査を行ったスナック A の接客場面における会話の特徴や、ママによる客のフェイス（体面）に配慮した言語行動（接客言語ストラテジー）について記述し、分析を行っている。すなわち親密性の構築過程で見られるママと男性客との会話をスピーチレベル、自己開示、ユーモアの表出、パラ言語という点から記述し、特徴を抽出している。そのうえで、ママに特徴的に見られるスピーチレベル・シフト、関係維持や楽しさを演出するストラテジー、パラ言語の特徴を記述し、分析する。

第 4 章では、スナック A で収集したデータの妥当性を見るために、ほかのスナック B と C のママの接客言語ストラテジーと比較し、時間の経過によるスピーチレベルの変化やママ側の情報開示には制限がかかっていること、ユーモアの表出のやり方等には共通性があることを提示する。

第 5 章では、スナック A を中心に収集した接客言語ストラテジーに関する分析結果を、自らが実験的仮設スナックを経営し、ママとして男性客に接客するという「参与観察」によって検証している。

そして第 6 章では本研究の成果を要約する。

本研究によって筆者は、下記の点を明らかにした。第 1 に、ママと男性客の間ではパターンに違いが見られるものの、スピーチレベルが時間の経過とともに丁寧体基調から普通体基調へと緩やかに変化すること。第 2 に、自己開示についてママと男性客との間では不均衡性が認められること。第 3 に、ユーモアの表出について男性客側の発話数が多いことやユーモア題材に偏向性があること。第 4 に、男性客のフェイスを侵害しないようにママはパラ言語的な韻律を使用していること。これらを総合すると、ママは男性客に対して親しさを表現しつつも一定の距離を保つという接客言語ストラテジーを採っているといえる。そして参与観察によって、この言語ストラテジーは、ママ側からの一方的な働きかけだけでは関係を調整する上で機能しないことも明らかになった。筆者は、男性客にとってスナックは家庭や職場の役割から解放された自由な発言ができ、かつ自分のフェイスを満たしてくれる場であり、それを可能にさせているのがママの言語行動であり、レストランのような飲食店ともバーやキャバクラのような風俗営業店とも異なる、日常性と非日常性の両方をバランスよく兼ね備えた言語コミュニケーションの場であると結論づけている。

本論文は、次の点において学術的に高い評価をあたえることができる。

第 1 に、論旨の展開の明確さである。本論文では、調査方法およびポライトネス理論や

(別紙様式 3)

(Separate Form 3)

言語ストラテジーなどの主要概念の説明が明確になされていると同時に、それらの概念が具体的な会話事例に即して分析に適用されており、十分に説得力のある議論となっている。また、読みやすく分かりやすい論旨の展開や過不足のない説明も評価に値する。

第 2 に、調査研究の周到さとユニークさである。会話や非言語的表現を通じてのみ関係が成立するスナックという特殊な場において、ママと男性客とがさまざまな言語ストラテジー(丁寧体/普通体、自己開示、ユーモアなど)を用いて、いかにして一定の距離を保ちつつ親密な関係を作り上げ、維持していくかを会話分析によって明らかにした点は高く評価できる。スナックはほかの酒類提供飲食店とは異なり、カウンターを隔てて行なわれるママと男性客との間の会話が接客の基本であるにもかかわらず、社会言語学者によって研究対象とされたことはほぼ皆無であった点、さらに調査許可を得ることが極めて難しい場において 2010 年 10 月から 2014 年 6 月まで長期間(うち実験的仮設スナックでは 2012 年 10 月から 2014 年 5 月まで)にわたり継続的な調査を実施し、膨大なデータを収集し、分析した点において、本論文はきわめてユニークなものになっている。

第 3 に、調査方法のオリジナリティである。調査者が接客者や傍受観察者、客の立場からデータを収集し、かつそれらの成果に基づく仮説の有効性を、自らがママとして運営する仮設スナックで参与観察し、検証した点は画期的である。仮設擬似空間での参与観察による検証は、オリジナルでユニークな調査方法として高く評価できる。

第 4 に、スナックでの継続的な調査に基づき会話分析を行なった結果、知人間などの日常会話とは異なる、スナックにおけるママと男性客の「親密化」の過程にみられる特有の言語パターンを実証的に解明したことは、今後の会話分析の新たな可能性を提示しており、社会言語学分野における学術的貢献はきわめて大きいと考える。

以上のような長所がある一方、若干の問題点がないわけではない。本論文はおもに言語行動に焦点をあてた社会言語学の実証的論文として執筆されたため、スナックのインテリアや雰囲気、ママの服装や立振舞、カラオケ、男性客の会話以外のもてなされ方など、スナックという場を構成している諸要素の描写があまり行なわれていない。また、親密性の構築におけるスピーチレベルの判定は、文末の動詞本体の丁寧体・普通体のみで行われているが、必ずそれらに伴って現れるモダルな終助詞(って、わ、っけ、等)なども分析の対象とした方がさらに説得力のある論文となったであろう。

しかしながらこれらの問題点は、決して本研究の独創性と重要性を貶めるものではなく、さらに研究を発展させていく上での今後の課題であると考えている。

以上を総合的に評価して、本審査委員会では全員一致で博士の学位を授与するにふさわしい論文であると判断した。