

日本語と中国語の依頼談話における 「依頼開始」ストラテジーの考察

ー サービス・エンカウンター場面に焦点を当ててー

畑 中 香 乃

1. はじめに

蒲谷ほか(1993)で、依頼する相手が目上であったり、依頼内容が相手に負担をかけるものほど、「依頼行為」が行える文脈作りが必要になってくると述べているように、依頼談話において、用件内容を伝える「依頼主要部」だけではなく、用件内容を伝える前の発話も依頼を行う上で重要な役割を担っている。従来、「依頼開始部」に焦点を当てた研究は数多くあるが、依頼相手を上下、親疎関係に設定した場面の研究が多く社会的役割がある場面の実証的な研究はあまりされていない。そこで、本稿では、依頼開始から用件内容に至る部分である「依頼開始部」に焦点を当て、談話完成テスト (Discourse Completion Test, 以下 DCT と略称) と会話実験を用いて、サービス・エンカウンター場面における「依頼」の言語行動を日本語と中国語とで比較する。

2. 先行研究

「依頼開始部」に焦点を当てた研究には、池田他 (2000)、謝 (2001)、徐 (2007)、柏崎 (1992) 顧他(1998)などがある。池田他 (2000) では、談話完成法を用いて比較的負担度の高い「依頼」を日本語と中国語とで比較し、中国語の談話では「呼びかけ」によって、依頼の丁寧さが表されるのに対し、日本語では、「主依頼」の部分の方が重視される傾向が見られたことが述べられている。

謝 (2001) は、会話実験と談話完成テストの 2 方法を用いて、「依頼発話」の切り出し方を日本語と中国語で比較している。日本人の会話では、聞き手のネガティブ・フェイスを補償する言語使用に念頭を置き、「注意喚起」から始まり、「見込みの確認」と「先行する補助使用」が行われ、「依頼発話」が切り出されるという順序で会話が展開されているのに対し、中国人の会話では、ポジティブ・フェイスを満たす言語使用を念頭に置き、「注意喚起」の後すぐに「依頼発話」を切り出すなど談話の最初から依頼の核心に触れて、依頼をするような展開を好む傾向があると述べている。

柏崎（1992）は、話し始めから依頼・要求などの用件内容表現までを依頼談話のひとまとまりとして取り上げ、前置き部分と用件内容部分をそれぞれ実証的に分析している。

顧他（1998）は、会話分析の手法を用いて、依頼会話を「開始部」、「主要部」、「終了部」に分けて、日本語と中国語における依頼ストラテジーの相違点を示した結果、「すみませんが」、「恐れ入りますが」などの「恐縮表明型」、「あのう」、「ちょっと」などの「注目要求型」は中国語より日本語の方が多く見られるが、名前や役職などを呼ぶ「呼び掛け型」は中国語の方が多く見られたと指摘している。

3. 本稿の枠組み

3.1 「依頼」の定義

本研究では、蒲谷他（1993）に基づいて「依頼」の研究を行った高木（2003）の定義を用い、「依頼」行為を「発話者が自覚的な意図を持って他者に対して行動展開を促す行為」とし、広義な「依頼」の中から、「依頼」を3つの「用件レベル」に分けて分析を行う。

3.2 本研究における依頼場面の設定

本研究では、具体的な「用件レベル」とその「依頼内容」はの蒲谷他（1993・1998）の定義に基づき、筆者が以下のように設定した²。

用件レベル

レベル1：「依頼内容」が「相手」にとって実行することの「当然性」が高い場合

「相手」にとって実行することが当然であるようなもの。

レベル2：「依頼内容」が「相手」にとって実行することの「当然性」が中程度の場合³

「相手」にとって実行することが当然とはいえないが、広義には仕事といえるような性質のもの。

レベル3：「依頼内容」が「相手」にとって実行することの「当然性」が低い場合

「相手」にとってその仕事を実行する義務はなく、実行することに対する負担が少ないもの。

【表 1】 用件レベルの設定と依頼場面

用件レベル	依頼場面	
	コーヒーショップで店員に	タクシーで運転手に
レベル 1	①コーヒーを注文する	②行き先を告げる
レベル 2	③水を一杯もらう	④行き先を変更する
レベル 3	⑤写真を撮ってもらう	⑥両替をお願いする

4. 調査方法

4.1 調査データの収集方法

本研究では、DCT と会話実験を用いてデータを収集する。

DCT : Blum-Kulka ,House&Kasper (1989)、謝 (2001) などに使用されている DCT の質問紙形式に従い、日本語版と中国語版の 2 種類作成した。依頼場面及び状況設定は前述の計 6 通りから成っており、協力者には状況説明を読んでもらった後、実際の場面でどんな発話をするかを「あなた」の後の空白部分に記入してもらった。

状況 1 あなたはコーヒーショップに行き、カプチーノを一杯注文することにしました。

店員 : こんにちは、お決まりでしたらお伺いいたします。

あなた : _____

会話実験 : まず協力者に会話データを収集する承諾を得てから、会話場面と「依頼」内容を伝えた後、コーヒーショップに行き状況①～③の「依頼」を、タクシーに乗り状況④～⑥の「依頼」を実際に行ってもらい、各場面での会話を IC レコーダーで録音した。実験終了後、フォローアップインタビューを行った。

4.2 調査の概要

調査期間 : 2009 年 6 月～10 月に実施した。

調査場所 : 方言による回答のばらつきを防ぐため、日本は関西地区に、中国は北京市に限定した。

調査対象 : 関西地区に在住する日本語母語話者、北京市に在住する中国語母語話者とし、データの統一性を図るため、日本語母語話者、中国語母語話者ともに、20 代女性を対象とした。

調査人数 : DCT は日本語母語話者 80 名、中国語母語話者 82 名の計 162 名に、会話実験は日本語母語話者、中国語母語話者各 10 名の計 20 名に協力してもらった。

4.3 「依頼開始部」の分析方法

本稿では、顧他(1998) の分類に筆者が修正を加え、更に、熊谷(1995)の「言いよどみ」型を追加し 4 つの類型に分け、分析を行う。その類型は以下の通りである。

(1) 恐縮表明型 : 恐縮の意を表す型

例) 「すみません」、「申し訳ないですが」、「不好意思」、「对不起」など

(2) 呼称名詞型 : 親族名詞や職業名詞を用いる型

例) 「～さん (名前、役職など)」、「师傅」、「小姐」など

(3) あいさつ型 : あいさつ表現を用いる型 例) 「こんにちは」、「你好」など

(4) 言い淀み型：言い淀みを用いる型 例)「あの」、「えっと」、「啊」、「那个」など
 なお、「あのう、すみません」など一度の発話の中に複数の類型がみられる場合は、その
 類型の組み合わせ方も重要なストラテジーと考えられるため、組み合わせ方によって類型
 名も分けて分析を行う。例えば、「あのう、すみません」ならば「言い淀み型+恐縮表明型」
 とし、「你好、师傅（こんにちは、運転手さん）」ならば「あいさつ型+呼称名詞型」とす
 る。

5. 「依頼開始部」の調査結果

調査で見られた言語行動を類型及び表現別に分け、日本語母語話者と中国語母語話者では、
 「依頼開始部」ストラテジーにどのような差異があるのか比較する。

5.1 日本語

【表 2】 DCT における各状況表現別使用人数（日本語）

類型名	表現	状況①	状況②	状況③	状況④	状況⑤	状況⑥
恐縮表明型	すみません	2	4	49	45	52	34
	すみませんが			8	4	10	7
	申し訳なんですけど				2		13
	ごめんなさい				2	1	
	申し訳ありませんが				1		
	恐れ入りますが						1
言い淀み型	あの	5	2		1		3
	えっと						
	えーっと	3					
	じゃあ	1	1				
	あ			2			
あいさつ型	こんにちは	2					
その他	ちょっと			1			
言い淀み型+言い淀み型	えー、じゃあ	1					
言い淀み型+恐縮表明	あの、すみません			1		3	3
	あ、すみません				6		1
恐縮表明型+恐縮表明型	すみません、申し訳ないん ですが				6		2
恐縮表明型+言い淀み型	すみません、あの				2	1	1
開始部なし		66	73	19	11	13	15

用件レベルが1である状況①と状況②においては、開始部を言わずに用件内容を伝える人が多かったが（状況①：66人、状況②：73人）、用件レベルが上がるにつれ、恐縮表現型である「すみません」の使用が多く見られた。タクシーで両替をお願いする状況⑥で「すみません」の使用が減った原因としては、タクシー代を払ったあとすぐに依頼を行ったことにより、「注意喚起」機能としての「すみません」の使用が減少したためと考えられる。

【表 3】会話実験における各状況表現別使用人数（日本語）

類型名	表現	状況①	状況②	状況③	状況④	状況⑤	状況⑥
恐縮表明型	すみません		3	4	6	4	6
	すみませんが					1	
	申し訳なんです／けど					1	
言い淀み型	あの					1	
	えっと		1				
	えーっと	3		1			
	あ		1				
言い淀み型+言い淀み型	えっと、あの		1				
言い淀み型+恐縮表明型	あ、すみません				2		
恐縮表明型+恐縮表明型	すみません、ごめんなさい				1		
	すみません、申し訳ないです					1	
	すみません、すみません			1			1
恐縮表明型+言い淀み型	すみません、あの			2	1	1	2
	すみません、えっと		1				1
	すみません、えっとですね					1	
開始部なし		7	3	2			

会話実験では、コーヒーを注文する状況①では、7人が開始部なしであり、言い淀み型である「えーっと」の使用が3人であった。状況①以外の状況においては、恐縮表明型の「すみません」の使用が最も多かった。

5.2 中国語

【表 4】DCTにおける各状況表現別使用人数（中国語）

類型名	中国語表現	状況①	状況②	状況③	状況④	状況⑤	状況⑥
恐縮表明型	不好意思			8	35	18	20
	麻烦您					2	3
	对不起			1	4	1	3
	抱歉				1		1
	麻烦您一下			1		1	
言い淀み型	那个						3
	嗯	1					1
	呃	1					1
	哦		1				1
あいさつ型	你/您好	13	7	17	1	14	1
	打扰一下					1	
呼称名詞型	小姐			1		2	
	服务员		6	7		1	
	司机先生						1
	师傅				12		15
その他	请问			7		2	1
恐縮表明型+あいさつ型	抱歉，打扰一下			1		2	
恐縮表明型+呼称名詞型	不好意思，师傅				1		3
	抱歉，师傅				1		
恐縮表明型+その他	不好意思，请问					2	
呼称名詞型+あいさつ型	先生，你好					1	
	师傅，您好		2				
	小姐，你好			1			
呼称名詞型+恐縮表明型	师傅，不好意思				9		3
	师傅，对不起				1		
あいさつ型+あいさつ型	你好，打扰一下					1	
言い淀み型+呼称名詞型	啊，师傅				1		
	哎，师傅				1		
言い淀み型+恐縮表明型	那个，不好意思				2		
	啊，不好意思				2		
言い淀み型+あいさつ型	嘿嘿，您好					1	
開始部なし		67	66	38	11	33	25

タクシーで行き先を変更する状況④以外で、開始部表現の使用があまり見られなかった。状況①、②、③、⑤において、あいさつ型である「你/您好」の使用が比較的多く見られ、状況④、⑤、⑥において、恐縮表明型の「不好意思」の使用が多く見られた。また状況④と状況⑥では、呼称名詞型である「师傅」の使用も見られた。

【表 5】会話実験における各状況表現別使用人数（日本語）

類型名	中国語表現	状況①	状況②	状況③	状況④	状況⑤	状況⑥
恐縮表明型	不好意思					2	1
	麻烦您		3	2			
言い淀み型	那个	3		1			1
	啊	1			1		
	唉					1	
あいさつ型	你/您好	1	3	2		2	
	师傅		1		4		5
呼称名詞型＋恐縮表明型	先生，不好意思					1	
	那个、师傅				1		
	啊，司机叔叔				1		
	唉，先生					1	
言い淀み型＋恐縮表明型	唉、麻烦			1			
言い淀み型＋あいさつ型	唉，你好			1		1	
言い淀み型＋言い淀み型	啊、那个		1				
開始部なし		6	2	3	3	2	3

状況①では、6人において開始部が見られず、3人が言い淀み型である「那个」を使用している。状況②と状況③では、恐縮表明型である「麻烦您」とあいさつ型の「你/您好」の使用が比較的多く、タクシー場面の状況④と状況⑥においては、あいさつ型の「师傅」の使用が最も多かった。状況⑤では、恐縮表明型の「不好意思」、あいさつ型の「你/您好」、開始部なしが2人と最も多かった。

6. 「依頼開始部」の考察

まず、全体的な特徴としては DCT 調査、会話実験ともに「要件レベル」が1から3に上がるにつれて、「開始部」表現の使用頻度が高くなっていること、中国語よりも日本語の方が「開始部」表現の使用が多くみられることが挙げられる。

6.1 日本語

「開始部」における日本語の特徴としては、「恐縮表明型」である「すみません」の使用が挙げられる。「すみません」の本来の意味は謝罪であるが、「依頼」の前置きとして使用される「すみません」には、「呼びかけ」としての使用が多くみられることがわかった。特に、社会的な役割関係が成立しているサービス・エンカウンター場面では、話し手の「呼びかけ」に聞き手が応対するのは当然のことであるため、「すみません」の使用が最も謝罪と結びつきにくい状況であると考えられる(秦, 2008)。会話実験においても、「すみません」を「呼びかけ」として使用し、依頼相手の反応を確認してから「依頼」を行う傾向があった。

<日本語会話例①>

客B: すみません(大きな声で)、すみません。

店員: はい。

客B: あ、お水もらってもいいですかね？。

<日本語会話例②>

客H: すみません。

店員: はい。

客H: 写真とってもらってもいいですか？。

客B、客Hともに、「すみません」から依頼談話を開始し、店員の「はい」という応答の後、「依頼主要部」に入っており、「すみません」を店員に対する「呼びかけ」として使用していることが観察できる。

次に、今回調査を行ったコーヒーショップとタクシー場面においては、それぞれ「店員」、「運転手」といった職業名詞が存在しているにも関わらず、「店員さん」や「運転手さん」と呼びかけることはなく、「すみません」を多用する理由としては、まず、聞き手のネガティブ・フェイスに対する補償行為が考えられる。Brown, & Levinson (1987) では、聞き手を名前で呼びかけないことは聞き手のネガティブ・フェイスを補償する使用になるとしており、それに基づき謝(2001)では、日本人が「すみません」などの「感動詞」を用いて、相手に「注意喚起」を行うのは、それにより聞き手を特定できないため、それが聞き手のネガティブ・フェイスに対する補償行為となる可能性があるとして述べている。また、日本語では、“知らない人”という呼称のカテゴリーがなく(滝浦, 2007)、見知らぬ人を呼びかけにくい特徴がある。たとえ社会的な役割関係が成立していても、依頼相手とは初対面であり、年齢や性別も異なるため、呼称名詞を用いずに、「すみません」で済ませるのが最も穏便であるといえる。本研究の調査対象者は20代女性であるため、特に、タクシー場面においては、タクシー運転手が40～50代男性であったこともあり、そのような年齢や性別が言語行動にも表れている可能性も考えられる。このように、呼称は人間関係の距離感を敏感に表すため、日本人における店員と客、運転手と乗客といった関係の距離は中国人に比べ遠いと考えられ、「店員さん」や「運転手さん」ではなく、「すみません」の使用が多く見られるのではないだろうか。また、「すみません」の使用は、秦(2007)で述べられている「聞き手の個人領域への入り込み」にも関係していると考えられる。「聞き手の個人領域への入り

込み」とは、話し手が聞き手を取り巻く空間、時間に入り込むことを指し、聞き手が仕事中、研究中、他の人との会話中など何かに取り組んでいる場面を話し手が聞き手の個人領域と把握し、そこに入り込む場合に「すみません」が使用されるとしている。サービス・エンカウンター場面では、依頼相手が仕事中であるため、相手の個人領域へ入り込む行為であり、依頼相手が依頼されることを想定していない用件レベルが 2、3 の状況において、「恐縮表明型」の使用が多く見られるといえる。

6.2 中国語

中国語の特徴としては、「あいさつ型」、「呼称名詞型」の使用が挙げられる。「あいさつ型」ではどの状況においても「你好(こんにちは)」の使用が最も多かった。今回の調査は北京で行ったため、北京方言の特徴のひとつである「您(「你」の敬称)」を用いた「您好」の使用が多数みられたことも興味深い。目上の人に対して使用する「您」を用いることで、「依頼」の言語行動に対する丁寧度が上がると考えられる。「呼称名詞型」では、技芸を持つ人に対して広く用いる尊称である「师傅」がタクシー運転手に対して用いられ、「服务员(店員さん)」がコーヒーショップの店員さんに使用されている。このような「あいさつ型」や「呼称名詞型」の使用は、聞き手に対するポライトネス・ストラテジーであると考えられ、謝(2001)では、中国人が相手のフルネームで呼びかける「名詞」を用いて、相手に「注意喚起」を行うのは、中国語では呼びかけが「注意喚起」機能以外に、挨拶機能、相手の存在を認知しているという意思表示といったポジティブ・フェイスを満たす働きがあり、「名詞」による「注意喚起」の使用は、相手との円滑な人間関係維持に強く関わっていることを明らかにしている。

7. 今後の課題

本稿では、談話の開始から用件内容に至るまでの「依頼開始部」に焦点を当て、日本語と中国語では「依頼開始」ストラテジーの使用にどのような違いがあるのかを実証的に分析した。今回は日本語と中国語の対照研究に留まっているので、今後は中国人日本語学習者、日本人中国語学習者のデータも収集し、母語転移や中間言語など中間言語語用論の観点から考察を行うことを今後の課題としたい。

注

1. 蒲谷他(1993, 1998)では、「自分と相手との関係によって相手がその行動をすることが社会的に容認されている、あるいは、決められているような場合には、依頼することはそれほど相手にとって迷惑ではないし、依頼する側にとっても負担は少ない」と述べ、このような場合におけるそれぞれの立場や役割を「社会的役割」と定義している。
2. 蒲谷他(1993, 1998)では、「依頼内容が相手にとって実行することの当然性のない場合を含む全 4 レベルでの考察を提唱しているが、本稿では 3 レベルでの実証分析をおこなう。
3. 蒲谷他(1993, 1998)では、「当然性」がある場合としているが、程度をよりわかりやすくするため、本研究では、「中程度」という用語を用いる。

主要参考文献

- 池田裕・三好理英子・浅井尚子・章奕（2000）「中国人日本語学習者の言語行動－日本語と中国語における依頼－」『多摩留学生センター教育研究論集』第2号
- 大西智之（1988）「中国語の要求表現」『徳山大学論叢』30 pp. 171-198
- 柏崎秀子（1992）「話しかけ行動の談話分析－依頼・要求表現の実際を中心に」『日本語教育』79号
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵（1993）「依頼表現方略の分析と記述－待遇表現教育への応用に向けて－」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』5
- （1998）『敬語表現』大修館書店
- 顧明耀・趙剛・于琰（1998）「会話分析による日中対照研究－依頼のストラテジーの考察」『広島女子大学国際文化学部紀要』6 pp. 7-26
- 謝恩（2001）「談話レベルから見た「依頼発話」の切り出し方－日本人大学生同士と中国人大学生同士の依頼談話から－」『日本語教育年報』5 東京外国語大学日本語課程 留学生課共編 pp. 77-101
- 徐孟鈴（2007）「依頼会話【先行部】の考察－日本語母語場面台湾人母語場面、日台接触場面のロールプレイデータを比較して－」『言葉と文化』第8号 名古屋大学大学院 pp. 219-237
- 滝浦真人（2005）『日本語の敬語論－ポライトネス理論からの再検討』大修館書店
- 滝浦真人（2007）「呼称のポライトネス―人を呼ぶこと―の語用論」『言語』36巻12号 大修館書店 pp. 32-39
- 田窪行則（1997）「日本語の人称表現」『視点と言語行動』くろしお出版 pp. 13-44
- 谷口龍子（2006）「日本語と中国語における依頼の丁寧度」国際基督教大学『社会科学ジャーナル』57 COE 特別号 pp. 393-408
- 秦秀美（2008）「日本語と韓国語における感謝・謝罪表現の研究」2007年度大阪大学大学院言語社会研究科博士論文
- 浜田麻里（1995）「依頼表現の対照研究－中国における命令依頼の方略－」『日本語学』10月号 明治書院
- Blum-kulka, House&Kasper（1989）(eds) *Cross-cultural pragmatics:Request and Apologies*.Norwood,N.J.:Ablex
- Brown, P. & Levinson, S.（1987）*Politeness.Some universals in language usage*. Cambridge.:Cambridge university press.