

ビジネス会話における「聞き返し」戦略の使用傾向

—ビジネス日本語教育用教材開発の基礎として—

Usage of Clarification Questions in Business Conversations.

立教大学 池田伸子

Abstract

With the purpose of developing effective teaching materials for business Japanese, this study makes a comparison and examination of the use of 'clarification questions' by native Japanese businessmen and business Japanese learners. The result of this analysis shows that there are only very limited forms of 'clarification questions' which the learners are able to use, and only for limited functions. In the future, teaching materials should be developed to state clearly the function of 'clarification questions' to the learner, and to include tasks which make the learners aware of these functions as an integral part of their studies.

1. はじめに

コミュニケーション・アプローチは、その誕生以来 今日まで、多くの外国語教育の現場で採用され、発展してきた。しかし、1980年代になると、外国語学習者が目標言語を使用する場面や状況をすべて把握し、そこでの目標言語によるコミュニケーション時に学習者が遭遇する様々な問題にすべて対処できるような教育を行うことは不可能であるという意見を唱える研究者が現れ、そのような状況に対応できる教育を行うことの重要性を述べるようになった (Fearch & Kasper 1980,1983 ; Chen 1990)。そして、外国語教育/学習の目標 (goal) であるコミュニケーション能力を学習者に達成させるためには、学習者に彼ら自身が予測できない (教室で経験していない) 状況に対応する能力を身につけさせるための教育をする必要があるとも主張している (Fearch & Kasper 1986)。つまり、学習者が母国語において既に身につけているスキル (不確かさをどう処理するか、相手にどうやって助けや説明を求めるのか、知らないものの名前をどう表すか、難しい語彙を簡単な言葉でどう言い換えるかなど) を目標言語の使用においても使えるように指導する必要が生じてきているのである (Willems 1987)。

外国語としての日本語教育も他の外国語教育同様、コミュニケーション・アプローチの影響を強く受け、その目標を学習者にコミュニケーション能力を身につけさせることに置いている。その結果、コミュニケーション・アプローチを取り入れ、学習者のニーズに基づい

た「概念・機能シラバス (notional-functional syllabus) を採用したビジネス日本語教育用の教材も増えてきている。

確かにそれらの教材は、学習者に情報やメッセージを伝えるために必要な知識を与えようとしている点では、コミュニケーション能力の習得に目標を定めているように見えるが、その多くはビジネス日本語学習者が初級レベルの段階から日本人ビジネスマンとの実用的な会話の必要性を強く感じているという現実の状況に反して、学習者に彼らが予測していないような状況に対応することができるような能力を身につけさせるためにはデザインされていないのである。

そこで、本稿では、今後のビジネス日本語教育用教材開発の基礎資料として、ネイティブの日本人ビジネスマンが仕事に関する会話（主にインフォーマルな打ち合わせや会議）の中で用いる「聞き返し」ストラテジーを調査、分析し、その結果をビジネス日本語学習者の用いる「聞き返し」ストラテジーと比較することによって、両者の「聞き返し」使用の特徴を示す。

2. 「聞き返し」のストラテジー

学習者が目標言語でコミュニケーションを行っていて、その過程で彼らの言語能力の低さから何らかの困難に遭遇したとき、それを克服してコミュニケーションを続けていく力をつけることを目指した教材を開発するためには、教材の中にコミュニケーション・ストラテジー[注1]（以下CSと略す）を身につけさせるためのタスクや会話を含める必要がある。そのような教材を開発するための基礎として、本稿ではCSの1つである「聞き返し」のストラテジーを取り上げた。

「聞き返し」のストラテジーは、聞き手が相手の発話を聞き取れなかったり、相手の言っている言葉の意味が理解できなかったり、また、自分の理解が正しいかどうかを相手に確認するとき用いられるCSである。今回の調査にあたり、尾崎（1992）の類型に基づいて、「聞き返し」ストラテジーを以下のように分類した。

A. 機能による分類

- ① 反復要求：相手の発話が聞き取れなかったときに相手にその発話の繰り返しを要求する
- ② 聞き取り確認要求：自分の聞き取りに自信がもてないとき、自分の聞き取りが正しいかどうかを確認する
- ③ 説明要求：相手の発話は聞き取れたが、その中の語彙などの意味がよくわからないときにその説明を要求する
- ④ 理解確認要求：相手の発話に対する自分の理解が正しいかどうかを確認する

B. 形式による分類[注2]

- ① 動詞型：「わかりません、もう一度言ってください、ゆっくり 言ってください」
など動詞の形で終わるもの
- ② 繰り返し型：聞き取れた、あるいは わかった部分を繰り返すもの
- ③ 間投詞型：「え？、はい？、なに？」などの間投詞、応答詞、疑問詞などによるもの

3. 分析方法

分析対象

今回の分析に当たっては、ネイティブの日本人ビジネスマンおよびビジネス日本語学習者の仕事に関する会話（主にインフォーマルな会議や打ち合わせ）を約10時間ずつ録音し、それを文字化したものを資料として用いた。被験者の詳細は以下の通りである。

[日本人母語話者のビジネスマン]

人数：12名（男性 10名、女性 2名）
年齢：20代～40代

[ビジネス日本語学習者]

初級レベル学習者

人数：8名（男性 8名）
年齢：20代～40代
日本語学習歴：3ヶ月～6ヶ月
母国語：英語 4名、中国語 3名、韓国語 1名

上級レベル学習者

人数：6名（男性 6名）
年齢：20代～40代
日本語学習歴：2年6ヶ月～4年
母国語：英語 4名、中国語 2名

分析手順

分析は以下の手順で行った。

- (1) 録音資料を文字化した。その際、非言語的な要素は排除し、言語要素のみをスクリプトとした。
- (2) 文字化された資料の中から「聞き返し」のストラテジーを抽出した。
- (3) 抽出された「聞き返し」ストラテジーを機能ごとに分類した。
- (4) 機能内での「聞き返し」ストラテジーの形式を分析した。

4. 分析結果と考察

表1は、「聞き返し」ストラテジーの機能ごとの出現回数の結果を示したものの、表2は、それぞれの機能での「聞き取り」ストラテジーが、どのような形式で出現したかを示したものである。

表1. 機能における「聞き返し」ストラテジー出現回数の比較

機 能	母語話者	初級学習者	上級学習者
反復要求	12	28	19
聞き取り確認要求	6	37	29
説明要求	15	4	9
理解確認要求	23	1	3

表1を見ると、日本人ビジネスマンは説明要求及び理解確認要求のために「聞き返し」ストラテジーを用いることが多いのに対して、ビジネス日本語学習者は「聞き返し」ストラテジーの大半を反復要求及び聞き取り確認要求のために用いていることがわかる。この傾向が上級学習者よりも初級学習者のほうに顕著であるのは、日本語能力が十分でない場合には、相手の発話を「聞き取る」ことに集中するため、そこから一段進んだ「理解」の確認や、相手の発話中の語彙説明の要求まで行き着かないためであると予想できるのではないだろうか。

また、表2の結果から、日本人ビジネスマンは、反復要求の機能において、ただ聞き取った部分を繰り返す形式の「聞き返し」ストラテジーを1度も使用していないのに対して、初級レベルのビジネス日本語学習者はそれを多用する傾向があり、さらに沈黙することで、相手にもう一度発話を繰り返させることも多いということがわかる。この繰り返し型の反復要求における「聞き返し」ストラテジーの使用は、上級学習者においても多く見られることから、ビジネス日本語学習者の持つ「聞き返し」ストラテジーの「形式」は、非常に限られたものであることが予測できる。

次も反復要求の形式についてであるが、日本人ビジネスマンは「すみません、もう一度言ってください」や、「わかりません、もう一度 お願いします」のような形式での「聞き返し」は、1度も行っていない。しかし、学習者は上級レベルであってもこの形式を使っている。これは、初級の日本語学習の段階で、相手の言うことがわからなかったら、「すみません、もう一度 お願いします」や「わかりません、もう一度 いいですか」などの表現を使うように指導を受けたため、それが学習者の頭に強くインプットされてしまっている結果なのではないかと思われる。

表2. 形式における「聞き取り」ストラテジー出現回数の比較

機能	形式	母語話者	初級学習者	上級学習者
反復要求	動詞型			
	わかりません	0	2	2
	もう一度言ってください	0	1	2
	もう一度お願いします	0	1	0
	ゆっくり・・・	0	1	0
	もう一度・・・	0	2	3
	繰り返し型			
	(聞き取れた部分) ?	2	10	7
	間投詞型			
	なに?	2	3	1
	だれ?	1	0	0
	え、えっ?	4	0	0
	ん?	2	0	0
	はい?	1	2	4
沈黙	0	6	0	
聞き取り確認要求	繰り返し型			
	(聞き取れた部分) ?	4	31	18
	(聞き取れた部分) ですか?	2	6	11
説明要求	繰り返し型			
	(聞き取れた部分) ?	6	4	5
	(聞き取れた部分) ですか?	2	0	2
	(聞き取れた部分) を?	2	0	0
	(聞き取れた部分) って?	3	0	0
	間投詞型			
	なにを?	2	0	0
はい?	0	0	2	
理解確認要求	繰り返し型			
	(聞き取れた部分) ?	2	1	0
	(聞き取れた部分) ね?	6	0	0
	(聞き取れた部分) か?	0	0	1
	(聞き取れた部分) ですか?	0	0	1
	(聞き取れた部分) です(よ) ね	2	0	0
	(聞き取れた部分) わけ(ですね)	4	0	0
	(聞き取れた部分) でよろしいん ですか	1	0	0
	パラフレーズ	8	0	1

さらに、表2の結果から、日本人ビジネスマンは、文末の助詞「よ、か、よね、ね」などの巧みな使い分けや、対話理解に有効なディスコースマーカ（わけですよ、～んですよ など）を使うことによって、効果的な聞き返しを行っているのに対して、ビジネス日本語学習者は上級レベルであっても決まった形式の「聞き返し」、あるいは「沈黙」のような「回避的な戦略」しか使えず、その結果、次に示したように「聞き返し」によって自分の必要な情報を相手から引き出すのに失敗している例が見られた[注3]。

ビジネス日本語学習者の失敗例1)

日本人ビジネスマン：じゃあ、明日までに 見積もりと請求をいっしょに、
日本語学習者 : みつもり・・・
日本人ビジネスマン：そう、見積もりと請求ね。

この場合、日本語学習者は「見積もり」という言葉の意味がわからなかったため、「説明要求」のために繰り返し型の聞き返しを行ったのだが、相手は「聞き取り確認要求」のための聞き返しと理解してしまったため、同じ言葉を繰り返すことで応答してしまったのである。もし、このビジネス日本語学習者が「見積もりって何ですか？」や「見積もりってどういう意味ですか？」のような形式を使うことができていれば、このような失敗は起こらなかったといえる。

ビジネス日本語学習者の失敗例2)

日本人ビジネスマン：今回は ドル建てで、支払いは月末ということで。
日本語学習者 : ……（沈黙）
日本人ビジネスマン：では、それでよろしいですね。

この場合、日本語学習者は相手の発話が聞き取れなかったため、「反復要求」のために沈黙型の聞き返しを行ったのだが、相手はその沈黙を「了承した」と理解してしまったため、話が終わってしまったのである。もし、このビジネス日本語学習者が「もう一度 お願いできますか？」やせめて、「え？」のような形式を使うことができていれば、このような失敗は起こらなかったといえる。

5. おわりに

今回の分析は、「聞き返し」戦略の言語要素の部分のみを対象に行ったため、「聞き返し」のための非言語戦略については調査することができなかった。しかし、今回の分析を通して、ビジネス日本語学習者の使える「聞き返し」戦略の形式は非常に限られたものだけであることや、ビジネス日本語のテキスト中には、理解確認

要求の機能を持つ「～ですね」、「～のことですね」などの「聞き返し」ストラテジーの形式や、説明要求の機能を持つ「～ってなんですか」のような形式が提示されているにもかかわらず、学習者が現実の会話においてはそれらの形式が使えず、効果的な「聞き返し」ができていないことが明らかになった。

また、その一方では、初級段階での指導の結果から、「わかりません、もう一度・・・」形式のストラテジー使用が上級レベルになっても抜けず、その結果 不自然な日本語使用になってしまっていることも明らかになった。

このような観察から、今後 ビジネス日本語教育のための教材を開発していくにあたっては、次のような点を考慮する必要があると言える。

- (1) 「聞き返し」ストラテジーの機能を学習者に明確に示し、それを学習者に意識させながら学習できるようなタスクを教材に含めること。その際、言語形式が簡単だという理由のみから、日本人母語話者が使わないような不自然な形式のものは含めないような配慮を行うこと。
- (2) 自然な形での「聞き返し」ストラテジー使用を学ぶために、日本語母語話者のビジネスマンの会話の中での使用例をビデオ教材などの視聴覚教材にすること。

学習者がコミュニケーション能力を身につけるような教材を開発するためには、その段階において言語能力の訓練を軽視するべきではないのと同様、ストラテジー能力の訓練も重く考えていく必要がある。この2つをどのように関係づけ、どのように段階づけていくかが今後の課題であろう。

[注]

1. コミュニケーション・ストラテジーの定義

これまで様々な研究者が外国語学習者のコミュニケーション・ストラテジーについての定義づけを行なっている。Corder (1977) のように、コミュニケーション・ストラテジーを「学習者が外国語での発話の際に遭遇する問題を解決するためのストラテジー」であると定義づけている研究者もいるが、一方では、Stern (1983) らのように、コミュニケーション・ストラテジーは「外国語でのコミュニケーションの際になんらかの困難に遭遇した際に、その困難を限られた外国語の知識の範囲内で解決するために用いるストラテジー」と定義し、発話だけに限っていない研究者もいる。研究者の中には、コミュニケーション・ストラテジーは外国語でのコミュニケーションを達成するために用いられるストラテジーなのであるから、「外国語を使って話す(発話;production) ときに用いるストラテジーだけでなく、相手の話を聞くときに用いるストラテジーも含めるべきである」(Rost,1994) と主張している者もいるため、本稿では、コミュニケーション・ストラテジーを発話だけ

に限ったものとは考えないこととする。また、Faerch & Kasper (1986) や Canale & Swain (1980) などが、コミュニケーション・ストラテジーの特徴として、problem-oriented, consciousness, systematidness の3つをあげていることを根拠に、本稿ではコミュニケーション・ストラテジーを「コミュニケーション・ストラテジーとは、外国語学習者が相手とのコミュニケーションを目的として外国語を用いる際に遭遇する問題（言語的知識の不足など）を解決するために用いる意識的かつ系統的に用いるテクニックである。」と定義する。言い換えれば、本稿で用いるコミュニケーション・ストラテジーの定義とは、例えば Savignon (1983) の言うように、以下のような問題を解決するために用いるストラテジーとする。

- (1) 適切な語彙が思いつかなかっただうするか。
- (2) 自分が考えをまとめるために言い淀んでいる間も、相手とのコミュニケーションを継続し続けるにはどうするか。
- (3) 相手が使った単語や表現が理解できないときに、そのことをどう相手に伝えるか。
- (4) 自分が伝えたいことが相手に誤解されていることがわかったらどうするか。
- (5) 相手が速く話し過ぎていて理解できないときにはどうするか。

2. 尾崎 (1992) は、「聞き返し」を次の5つに分類している。

- (1) 動詞型
- (2) 名詞丁寧型
- (3) 名詞普通型
- (4) 不完全型
- (5) 間投詞型

しかし、今回の調査では、不完全型は1例も見られなかった。さらに、今回の調査では、名詞丁寧型と名詞普通型を1つにまとめ、「繰り返し型」とした。

3. 今回の調査に協力してくれた学習者とは、録音テープを聞きながらの面接を行った。そこでは、彼らが用いた「聞き返し」のそれぞれの意図、つまり機能と、それがうまくいったかどうかについて、インタビューを行った。そこから、彼らの「聞き返し」がうまくいかなかった場合の例を抽出した。

参考文献

鮎沢孝子 (1988) 「話し言葉の特徴—聴解指導のために」『日本語教育』64号、日本語教育学会、pp.1-12.

- 尾崎明人 (1992) 「『聞き返し』のストラテジーと日本語教育」『日本語研究と日本語教育』名古屋大学出版会、pp.251-263
- 尾崎明人 (1993) 「接触場面の訂正ストラテジー—『聞き返し』の発話交換をめぐって」、『日本語教育』81号、日本語教育学会、pp.19-30.
- Canale, M. & Swain, M.(1980) "Theoretical bases of communicative language teaching and testing." *Applied Linguistics*, Vol.1, No.1, pp.1-47
- Chen, S, Q.(1990) "A study of communication strategies in interlanguage production by Chinese EFL learners." *Language Learning*, Vol.40, pp.155-187
- Corder, S. P.(1977) "Simple codes and the source of the second language learner's initial heuristic hypothesis." *Studies in Second Language Acquisition*, Vol.1,pp.1-10
- Faerch, C., & G. Kasper.(1986)
"Strategic competence in foreign language teaching." In G. Kasper (ed.), *Learning, teaching and communication in the foreign language classroom*. Aarhus:Aarhus University Press, pp.179-193
- Faerch, C., & G. Kasper.(ed.)(1983) *Strategies in Interlanguage Communication*. London : Longman
- McLaughlin, B.(1990) "Restructuring." *Applied Linguistics*, Vol.11, pp.113-128
- Rost, M.(1994) "Communication strategies : Are they teachable?" *Paper presented at the 28th Annual TESOL Convention*, Baltimore, Maryland.
- Rost, M. & Ross, S.(1991)" Learner use of strategies in interaction : Typology and teachability." *Language Learning*, Vol.41, pp.235-273
- Savignon, S. J.(1983) *Communicative competence ; Theory and practice*. Reading, : MA: Addison-Wesley
- Savignon, S. J.(1990) "Communicative language teaching : Definitions and directions." In J. E. Alatis (ed.), *Georgetown University Round Table on Language and Linguistics*, pp.207-217
- Schmidt, R.(1990) "The role of consciousness in second language learning." *Applied Linguistics*, Vol.11, pp.129-158
- Stern, H. H.(1983) *Fundamental Concepts of Language Teaching*. Oxford University Press
- Tarone, E. & Yule, G.(1989) *Focus on the language learner*. Oxford University Press.
- Willems, G.(1987) "Communication strategies and their significance in foreign language teaching." *System*, Vol.15, pp.351-364