

# サービス・エンカウンター場面における 「依頼」の日中対照研究

— 「依頼主要部」の言語行動に着目して—

畑 中 香 乃

## 1. はじめに

従来、依頼表現に関する研究は数多くされているが、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。店員と客、タクシー運転手と乗客といった「社会的役割<sup>1</sup>」が介在しているサービス・エンカウンター場合においても、依頼する側は客としての「立場」と「依頼内容」の関係から、自分の目的を達成するために有効な戦略を選択して依頼を行うと考えられ、日本と中国では、依頼行為に対する捉え方、店員と客との関係性、文化や習慣などが異なるため、その言語行動は日中両言語で違いがあると推測される。そこで本稿では、主依頼を行う「依頼主要部」に焦点を絞り、日中両言語でどのような差異がみられるのか、その「依頼」戦略と表現形式の考察を行う。また、従来の研究は談話完成テスト (Discourse Completion Test, 以下 DCT と略称) による調査が多く、自然会話とは異なると指摘されているため、本稿では、DCT 調査に加え、会話データも収集し、より信頼性の高い結果を提示すると同時に、DCT 調査結果と会話実験結果を比べ DCT 調査の限界を明らかにする。

## 2. 先行研究

「依頼」における会話の展開に関しては、蒲谷他 (1993・1998)、張 (1993) などが研究している。蒲谷他 (1993・1998) は、「依頼表現」を考えると、「相手」の担っている「社会的役割」や「立場」とその「依頼内容」との関係を「当然性」の観点から考え、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指摘している。張 (1993) は、蒲谷他 (1993) に基づき、「社会的役割」がある場合における依頼表現の日中対照研究を行っているが、実証的な研究には至っていない。

「依頼」の戦略に関しては、浜田 (1995)、顧他 (1998)、柏崎 (1992) などが研究を行っている。浜田 (1995) は、中国語の「依頼」の戦略をポライトネスの観点から考察し、顧他 (1998) は、依頼戦略を「要求型」、「商談型」、「状況型」、「希望

型」の4種類に分け、日本語と中国語の「依頼発話」の相違点を明らかにしている。また、柏崎(1992)は、「依頼表現」を「直接的要求」、「協力」、「話し手の状況」、「話し手の目標」、「聞き手の状況」、「一般的な状況」、「許可」、「主題のみ」、「話し手の可能性」、「直接的宣言」に分類し、使用された発話分類ののべ数を示している。

「依頼」の表現形式に関する日中対照研究としては、林(1982)、山岡・李(2004)、谷口(2006)などがある。林(1982)は、独自の表現形式の体系を持つ日本語と、その場その場のことばのつながり具合、あるいは、ことばの全体的な流れによって丁寧さを表現する中国語とでは表現の仕方が異なると指摘している。山岡・李(2004)は、「依頼表現」を「遂行文系」、「疑問文系」、「願望文系」、「命令文系」、「条件文系」の五つの系に分類し、依頼相手にかかる負担を緩和するためにどのように配慮が表されているのか、日中両言語の共通点及び相違点を示している。谷口(2006)は「指示・注文」と「依頼」の場面に分類し、両場面においてどのような依頼表現が使用されるのかを依頼の丁寧度と文構造の関わりから考察している。

### 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. 会話場面における「用件レベル」の考え方

本研究では、蒲谷他(1993・1998)に基づいて、依頼者と「相手」の会話場面を以下の「用件レベル」に設定する<sup>2</sup>。

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ことで、例えば「ウエートレスに注文する」などが想定される。

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<sup>3</sup>

「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で、例えば「ウエートレスに水のおかわりをする」などが考えられる。

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、例えば「ウエートレスに両替を頼む」などが挙げられる。

#### 3.3. 本研究における依頼場面の設定

本研究では、依頼場面を「飲食店における店員への依頼」と「タクシーにおける運転手への依頼」の2場面を設定する。なお、レストランでのオーダー方法が日本と中国では異なるため、データの統一性を目的とし、ここでは両国に存在する米大手コーヒーショップチェーンで検証を行う<sup>4</sup>。具体的な「用件レベル」とその「依頼内容」は前述の蒲谷他（1993・1998）の定義に基づき、筆者が以下のように設定した。

【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	④行き先を告げる
レベル2	②水を一杯もらう	⑤行き先を変更する
レベル3	③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—DCT と会話実験

DCT：自由に記述できるアンケート形式であるため、短期間で多くのデータ収集が可能であり、性別や地位といった変数のコントロールが効果的であるといった長所を有する一方で、コミュニケーションの基礎となる相手がない状況でのテストであり、また、話し言葉を文章として書かせることによって生じるデータの不自然さが指摘されている。

会話実験：事前に記録することを伝えているため、自然会話とは異なるとの指摘があるが、より自然会話に近い状態で且つ調査したい内容を確実に収集することが可能となる。しかし、DCTと比較すると短期間で大量のデータの入手は困難であり、データの収集の効率性に欠点がある。

以上のように、各データ収集方法ともに一長一短であり、相互補完の観点から、本研究では会話実験とDCTの二つの方法でデータ収集を行う。

##### 4.2. 調査の概要

調査期間：日本での調査は、2009年6月から10月、中国での調査は2009年7月から9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 調査は日本語母語話者 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. DCT 調査表の内容及び会話実験の流れ

DCT 調査表：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、タクシーに乗って状況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。

#### 4.4. 分析方法

DCT 調査及び会話実験で収集したデータは、「依頼」ストラテジー別に分類し、その使用人数を提示する。次に、主依頼部分の表現形式をポライトネスの観点から考察する。「依頼」ストラテジーは、顧他(1998)、柏崎(1992)及び山岡・李(2004)の類型を参考に、筆者が修正及び補足を加えて 5 つに分類した。その類型は以下の通りである。

- (1) 要求型：直接的要求表現を用いる型  
例) 「～ください」、「～お願いします」、「麻烦你～」、「请～」、「～吧」など
- (2) 疑問型：疑問文を用いて相手に協力や許可を求める型  
例) 「～もらえますか」、「～いいですか」、「能～吗」など
- (3) 希望型：自己の希望や欲求を表す型  
例) 「～ほしいです」、「～頂きたいのですが」、「我想～」、「我要～」など
- (4) 宣言型：自己の意思を一方向的に宣言する型  
例) 「～に行きます」、「我去～」、「我到～」など
- (5) 主題型：商品名や行き先など、主題のみの型

### 5. 分析・考察

#### 5.1. 「依頼」ストラテジーの分析結果及び考察

【表2】「用件レベル」別各状況における「依頼」ストラテジーの類型別使用人数

レベル1 「当然性」 高い	状況①（コーヒーを注文する）				状況④（タクシーで行き先を告げる）			
	日本語		中国語		日本語		中国語	
	DCT	会話実験	DCT	会話実験	DCT	会話実験	DCT	会話実験
要求型	45	0	18	2	69	4	11	3
疑問型	0	0	0	0	0	1	0	0
希望型	0	0	28	8	0	0	3	0
宣言型	0	0	0	0	0	0	34	7
主題型	2	6	32	0	0	3	34	0
その他	15	4	4	0	11	2	0	0
合計	80	10	82	10	80	10	82	10

レベル2 「当然性」 中程度	状況②（コーヒーショップで水をもろう）				状況⑤（タクシーで行き先を変更する）			
	日本語		中国語		日本語		中国語	
	DCT	会話実験	DCT	会話実験	DCT	会話実験	DCT	会話実験
要求型	9	0	22	1	26	0	39	7
疑問型	67	10	56	8	49	10	10	1
希望型	4	0	4	1	3	0	7	1
宣言型	0	0	0	0	1	0	26	1
主題型	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	1	0	0	0
合計	80	10	82	10	80	10	82	10

レベル3 「当然性」 低い	状況③（写真を撮ってもらう）				状況⑥（両替をお願いする）			
	日本語		中国語		日本語		中国語	
	DCT	会話実験	DCT	会話実験	DCT	会話実験	DCT	会話実験
要求型	0	0	8	0	0	0	7	2
疑問型	75	9	74	9	77	9	75	8
希望型	5	0	0	1	2	0	0	0
宣言型	0	0	0	0	0	0	0	0
主題型	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	1	1	0	0
合計	80	10	82	10	80	10	82	10

## 日本語

DCT 調査において、「用件レベル」が1である状況では、状況①で45人、状況②で69人と「要求型」の使用が最も多く、「用件レベル」が2及び3の状況では、状況②で67人、状況⑤で49人、状況③で75人、状況⑥で77人と「疑問型」の使用が最も多くみられた。

会話実験において、「用件レベル」が1の状況①では「主題型」が6人と最も多く、これはDCTと異なる結果となった。状況④では「要求型」が4人、「主題型」が3人と、DCTではみられなかった「主題型」の使用がみられた。「用件レベル」が2及び3の状況では、状況②で10人、状況⑤で10人、状況③で9人、状況⑥で9人とDCTと同様「疑問型」の使用が最も多くみられた。

「疑問型」を使用することによって、相手の意思を問いかけ、断りの余地を与えるため丁寧度が高く、直接的な依頼を避け、聞き手が話し手に同意することを前提として話さないことが相手のネガティブ・ポライトネスに対する補償行為になると考えられる。今回の調査で、「疑問型」を使用する状況が中国語よりも日本語に多くみられた結果から、自分の意思をはっきり出さず、相手への負担を軽減しようとする日本人の特徴がよく表れているといえる。

## 中国語

DCT 調査において、状況①では「主題型」が32人、「希望型」が28人で多くみられ、状況④では「宣言型」、「主題型」が34人と多く、状況⑤では「要求型」が39人と、「用件レベル」が1及び2の状況では、「用件レベル」は同じでも状況によって使用されるストラテジーが異なっている。また、「用件レベル」が3の状況では日本語と同様、状況③で74人、状況⑥で75人と「疑問型」が最も多い。

会話実験において、「用件レベル」が1である状況①では「希望型」が8人と最も多く、DCTで多くみられた「主題型」の使用はみられなかった。状況④では、「宣言型」が7人であった。「用件レベル」が2の状況⑤では、DCT調査と同様に「要求型」が7人と使用が最も多くみられた。また、「用件レベル」が3の状況では、状況③で9人、状況⑥で8人と「疑問型」の使用が最も多かった。

状況①で使用された「我要N(Nがほしい)」などの「希望型」や状況④で使用された「我去N(私はNに行きます)」などの「宣言型」は、主語に「我(私)」の一人称を用いており、自分の意思や行動を相手に伝えることで「依頼」を行っていることから、劉(1990)で述べられているように、中国語では「依頼表現の場」と「自己願望表現の場」が近接しており、依頼表現においても相手への配慮よりも、場合によっては自己の主張が優先する傾向があるといえる。

## 5.2. 表現形式の分析結果及び考察

DCT 調査、会話実験でみられた表現形式を使用が多かった順に並べ、上位 3 位までを表にまとめた。(表 3・表 4)

【表 3】「用件レベル」別各状況でみられた日本語の表現形式とその使用人数

状況①(コーヒーショップでコーヒーを注文する)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
N(を/で)お願いします	26	N	6
N(を)ください	19	N で	4
N で	14		
状況④(タクシーで行き先を告げる)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
Nまでお願いします	67	Nまでお願いします	4
Nまで	11	N	3
Vください	2	Nまで	2

状況②(コーヒーショップで店員に水をもらう)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
Nもらえますか	25	Vていいですか	5
Nいただけますか	22	Nもらえますか	3
Vていいですか	12	Nいただけますか	2
状況⑤(タクシーで行き先を変更する)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
Vて(も)いいですか	22	Vて(も)いいですか	8
Nまで/で/へお願いします	17	Vてもらえますか	1
Vてもらえますか	16	Nでいいですか	1

状況③(コーヒーショップで店員に写真を撮ってもらう)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
Vて(も)いいですか	46	Vて(も)いいですか	9
Vいただけますか	9	Vてもらって…	1
Vてもらえますか	8		
状況⑥(タクシーで運転手に両替をお願いする)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数

Vて(も)いいですか	21	Vて(も)いいですか	4
Vてもらえますか	17	Vてもらえますか	2
Vできますか	16	Vできますか	2

日本語の特徴として、「用件レベル」1では「Nお願いします」、「N」、「N/Vください」が、「用件レベル」2では「N/V(て)もらえますか」、「Vて(も)いいですか」が、「用件レベル」3では「Vて(も)いいですか」が多く使用されており、「用件レベル」が上がるにつれて丁寧度も高くなっているといえる。「依頼」がしにくい状況では、DCT、会話実験共に、「Vて(も)いいですか」の使用が最も多かったことから、相手への負担が重くなるにつれ、依頼相手の許可を求める表現を選択する傾向があるといえる。また、DCTと会話実験を比べると、特に、「用件レベル」が1の状況において、会話実験よりもDCTの方が丁寧な表現が使用されていることがわかる。

【表4】「用件レベル」別各状況でみられた中国語の表現形式とその使用人数

状況①(コーヒーショップでコーヒーを注文する)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
一杯/个 N	22	我要 N	8
我要 N	20	来 N	1
N	10	拿 N	1
状況④(タクシーで行き先を告げる)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
N	34	(我)去 N	7
(我)去 N	26	麻烦(您)去 N	2
到 N	8	麻烦您, 把我们送到 N	1

状況②(コーヒーショップで店員に水をもらう)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
能 V 吗	18	能 V 吗	4
可以 V 吗	10	可以 V 吗	1
麻烦(您)V	10	V 吧	1
状況⑤(タクシーで行き先を変更する)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
(我)V	14	V 吧	5
V 吧	13	麻烦您帮我们 V 吧	1



麻烦(您/你) V	10	V, 好吧	1
-----------	----	-------	---

状況③(コーヒーショップで店員に写真を撮ってもらう)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
能帮我 V 吗	28	能(麻烦)帮我 V 吗	3
可以帮我 V 吗	12	能不能(麻烦您)帮我 V 吗	2
麻烦(您/你) V, 可以/行/好吗	7	(麻烦)帮我 V, 行吗	2
状況⑥(タクシーで運転手に両替をお願いする)			
DCT 調査	人数	会話実験	人数
能帮我 V 吗	22	(麻烦)您能帮我 V 吗	5
能 V 吗	10	(您帮我)V 吧	2
可以帮我 V 吗	8	麻烦您给我 V, 好/行吗	2

中国語の特徴としては、「用件レベル」1では「我要 N」、「N」、「我 V」が、「用件レベル」2では「能 V 吗」、「V 吧」が、「用件レベル」3では「能帮我 V 吗」が多く使用されており、「用件レベル」が上がるにつれて丁寧度も高くなっていることがわかる。また、タクシーで行き先を変更する状況において、DCT、会話実験共に、終助詞“吧”が多用されており、浜田(1995)で述べているように、断定を避け、話し手の同意を得る機能を持つ“吧”を付加することにより、話し手の判断に聞き手を巻き込もうとするポジティブ・ポライトネス・ストラテジーの使用がみられた。「依頼」がしにくい状況では、「能帮我 V 吗」と可能・許可を表す助動詞「能」、「可以」と「助ける、代わりに～してやる」の意味をもつ動詞「帮」または、行為、動作の与える先を表す介詞「给」を組み合わせる傾向があるといえる。また、DCT と会話実験を比べて、各状況において、会話実験のほうが「麻烦(面倒をおかけしますが)」の使用が多く見られ、DCT よりも丁寧な表現が使用されている傾向があることがわかる。これは DCT の方が丁寧であった日本語とは反対の結果となった。

## 6. まとめ

本稿では、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し、日中両言語の「依頼」ストラテジー及び「依頼」の表現形式の一般的な傾向を示すことができた。また、DCT 調査と会話実験を併用したことにより、2 方法の短所を補い、より信頼性の高いデータが入手できた。DCT 調査結果と会話実験結果に多くの相違点があったことから、談話レベルからの考察には、依頼相手がいない状況で話し言葉を文章として書いてもらう DCT 調査よりも、会話実験の方がより自然に近い会話データを収

集できることが理解できる。今回の分析では、「依頼主要部」に焦点を当てて考察を行ったが、「依頼開始部」から「依頼主要部」の後に出てきた発話までを考察し、依頼目的を達成するための一連の会話がどう展開されるのかという問題は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は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。
4. 日本では一人前の注文が主流であるのに対し、中国では複数人数で複数品の注文が主流である。

## 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』2号 pp.27-35.
- 伊藤恵美子 (2004) 「データ収集における方法論の検討：言語教育に寄与する発話データを集めるには？」『ことばの科学』17号 pp.5-22.
- 大西智之 (1988) 「中国語の要求表現」『徳山大学論叢』30号 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 pp.53-63.
- 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号 pp.52-69.
- (1998) 『敬語表現』大修館書店.
- 木村英樹 (1987) 「依頼表現の日中対照」『日本語学』10月号 pp.58-66
- 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号 pp.7-26.
- 高木美嘉 (2003) 「会話における待遇の方法——依頼者はどうやって意図を実現しようとするのか」『早稲田日本語研究』11号 pp.25-36.
- 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.
- 張拓秀 (1993) 「依頼表現の日中対照研究」『講座日本語教育』第28分冊, 早稲田大学日本語研究教育センター, pp.157-177.
- 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 pp.69-75.
- 山岡政紀・李奇楠 (2004) 「依頼表現の日中対照研究」北京大学日本文化研究所・創価大学文学部 (編) 『日本語文化研究』第5集 pp.131-160.
- 劉敏 (1990) 「依頼表現「請+V」と「・・・Vてください」をめぐって—アンケート調査の分析—」『東北大学紀要 留学生教育センター』10 pp.29-42.
- 林淑珠 (1982) 「日本語と中国語の命令・依頼表現の比較—丁寧度の観点から—」『国語学研究』(東北大学文学部) 22 pp.60-72.
- 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.