

苦情対応の日米比較 —ロールプレイにおける顧客と店員のインターアクション—

岩井千春
(大阪府立大学)

1. はじめに

苦情対応は企業の営業上の問題解決や顧客満足を達成するために重要であり、苦情対応を適切に行うことは企業にとって喫緊の課題である。一方、接客担当者から見れば、苦情対応はマニュアルが通用せず、状況判断能力と柔軟な対応が求められ、大きな精神的負担を伴う業務でもある。ましてや、これを外国人客を相手に英語で行うとなれば、接客担当者には更に高度な職務能力が必要となる。そこで本研究では、企業の国際化が益々盛んになる状況に鑑み、ロールプレイにおけるダイナミックなやり取りに基づき、日本人とアメリカ人の苦情対応の方法を比較分析する。

2. 先行研究

2.1 本研究の視点と語用論の先行研究

本研究では、ESP (English for Specific Purposes = 専門分野別の英語) の研究に語用論の研究方法を応用している。人間の話し言葉を分析するためには、自然な発話データが最も信頼がおけるものであるが、プライバシーの問題のためにその採取は不可能な場合が多い (Kasper, 2000)。そのため語用論では、ロールプレイと談話完成テスト (Discourse Completion Test: DCT)¹ が主なデータ収集法であり、一般的な内容での話し言葉を対象として他言語との比較を含めた各種の研究が行われている。一方で、ESP では、専門家集団の構成員に対して、専門分野の英語使用 (主に書き言葉) を調査する。本研究では、接客業の ESP に語用論研究の研究手法であるロールプレイを採用し、苦情対応での話し言葉を日米で比較する。

ロールプレイを採用した先行研究として、苦情対応に関連の深い謝罪の研究では、日本人と中国人の謝罪の言語行動の比較 (ボイクマン・宇佐美, 2005; 二宮, 2016)、また、外国語教育の教室内活動のロールプレイでは、中国人と韓国人の留学生を対象として、クレーム対応時の発話を分析した研究 (木村, 2008) もある。また、日本人対象のロールプレイの研究では、日本人の謝罪における補償の申し出 (郭, 2013)、ロールプレイとメールのデータを分析した断りの研究 (稲垣, 2007) がある。更に、日本人とオーストラリア人の比較として、依頼をする際のやり取りに関する研究もある (Tanaka, 1988)。一方で、日本語と英語の比較分析は談話完成テストによって多様な研究が行われている。謝罪の国際比較研究では、日本人とオーストラリア人、各 10 名ずつの大学生被験者に対する、謝罪の仕

方の違いについての研究 (Tanaka, 1991)、日本語、イギリス英語、カナダ英語の話者、計 392 名の大学生被験者を対象とした謝罪の研究 (Tanaka, Spencer-Oatey & Cray, 2000)、アメリカ人 (200 名) と日本人 (181 名) の大学生被験者に対する謝罪のスタイルの違いの研究 (Sugimoto, 1997) がある。

上記のように、さまざまな研究が行われているが、多くは大学生を対象とした研究であり、特定の職業などの専門家集団に対する調査ではない。また、謝罪などの機能に焦点をあてた言語行動の研究は行われているが、苦情対応の方法についてロールプレイを用いて日米で比較した研究はない。

2.2 苦情対応に関する実態調査と談話完成テスト

本研究に先立ち、苦情対応の日米比較の研究として、質問紙による苦情対応に関する実態調査 (岩井, 2019) と談話完成テスト (岩井・岩根, 2019) の研究が行われている。

苦情対応に関する実態調査は、接客業で苦情対応の経験がある日本人とアメリカ人に苦情対応に関する意識を調査したものである (岩井, 2019)。調査は、インターネットにより 2017 年 9 月～10 月に日本とアメリカで実施した (有効回答数: 日本 325、アメリカ 328)。

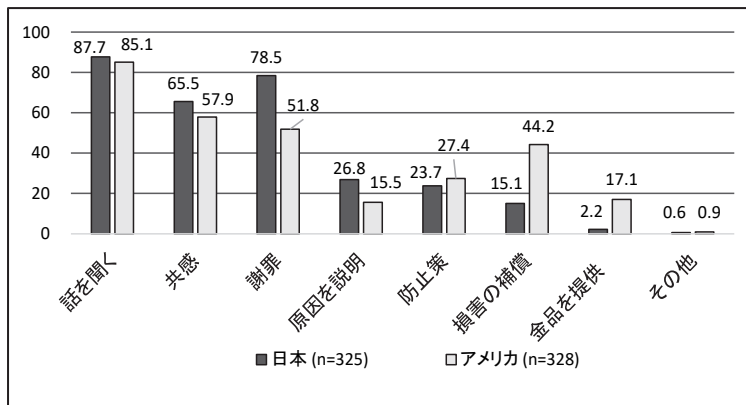


図 1 効果的な苦情対応の方法

この調査の中で、本研究に関連の深い「効果的な苦情対応の方法」(図 1)に関する質問を取り上げる。この質問の結果についてカイ二乗検定を行うと日米の差は有意であり²、更に、調整残差分析により、日本の回答が有意³に多かったのは、「謝罪 (丁寧に謝罪をすること)」と「原因を説明 (苦情が起こるに至った経緯や原因を顧客に説明すること)」であった。一方、アメリカで有意に多かった項目は、「損害の補償 (顧客が被った損害を補償すること)」と「金品を提供 (謝罪として金品を提供すること)」であった。また、日本とアメリカ、両国で顕著に多かったのは、「話を聞く」と「共感」であり、ともに日米で特に重要視されていることがわかった。

次に、談話完成テスト (岩井・岩根, 2019) は、インターネットにより 2017 年 9 月～10 月に日本とアメリカで実施された (有効回答数: 日本 341、アメリカ 303)。Q1～3 の

Q1. 店の落ち度が大きい状況（クーポンのルールが不記載）
 高齢の男性のお客さんが割引券（クーポン券）を使いたいと言っていますが、お客さんが買おうとしている果物は対象外になっています。しかし、割引券（クーポン券）にはそのルールが書かれていません。お客さんは大変怒っていますが、店側としては、使ってもらいたくありません。

Q2 店の落ち度が中程度の状況（クーポンのルールが不明瞭）
 高齢の男性のお客さんが割引券（クーポン券）を使いたいと言っていますが、お客さんが買おうとしている果物は対象外になっています。割引券（クーポン券）にはそのルールが書かれていますが、見えにくく、小さな字で書かれています。お客さんは大変怒っていますが、店側としては、使ってもらいたくありません。

Q3 店の落ち度が大きい状況（クーポンのルールが明確）
 高齢の男性のお客さんが割引券（クーポン券）を使いたいと言っていますが、お客さんが買おうとしている果物は対象外になっています。割引券（クーポン券）にはそのルールがはっきり分かりやすく書かれています。お客さんは大変怒っていますが、店側としては、使ってもらいたくありません。

Q1～Q3 共通:
 お客さんのセリフ: 果物には使えないなんて、どこにも書いていないじゃないか!

図2 談話完成テストの質問内容（ロールプレイの状況設定も兼ねる）

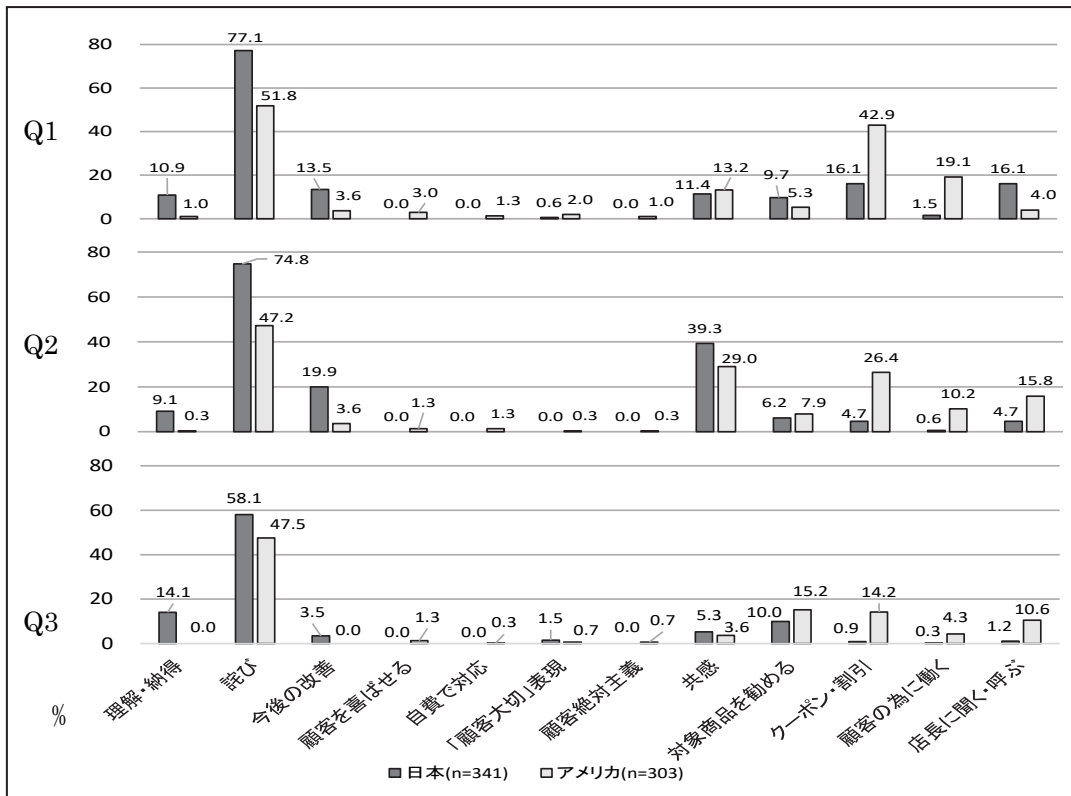


図3 談話完成テストの回答内容（岩井・岩根, 2019）

質問（図 2）はクーポンの使用に関する苦情であるが、クーポンの作成に関して店の落ち度の程度に違いが生じている。顧客はクーポンを使用したいと言うが、店の方針として、店員はクーポン使用を断らなければならない状況である。調査結果の回答内容（図 3）のうち、「クーポン・割引」とこれに関連する項目について着目すると、日本人に比べて、アメリカ人の回答は「クーポン・割引」を認める表現が多かった。このカテゴリーには、クーポン（設定は 40%引き）の使用を認めたり、その分の割引をしたりするなど、何らかの形で顧客が経済的に利益を得られるような回答を集計している。日本人に比べて、アメリカ人の方が Q1～Q3 を通して「クーポン・割引」の項目が多くなっており、特に Q1 では 42.9% にもものぼっている。日本人も、Q1 のように店側の落ち度が大きく、顧客の落ち度がない場合は 16.1% の回答者が何らかの割引をしているが、日本人には店のルールを破る壁が高く、クーポンを認めない回答が多い。一方で、アメリカ人は店の落ち度がない場合（Q3）でも「今回だけ」などという条件付きでクーポンを認める回答が多かった。同様に、「自費で対応」もアメリカ人にしかない回答であったことも考え合わせると、顧客の要望を叶えようとする接客態度が現れている。同様に、「顧客のために働く」という項目もアメリカ人の回答が多くなっているが、これは「クーポンを使用したい」という顧客の要望に応えようとする自分の努力や行動を伝える表現を集計している。

日本人がアメリカ人に比べて突出して多いのは「詫び」であった。談話完成テストの質問全て（Q1～3）において、日本人はアメリカ人より詫びる人数が多く、カイ二乗検定で有意となった⁴。2 回以上詫びる人の割合も、3 つの質問を通して、アメリカ人が 1.4～3.4% に対し、日本人は 10.6～18.4% であった。また、謝罪と同時に「理解・納得」してもらおうという内容の表現も日本人に多かった。更に、日本人の謝罪には「今後の改善」⁵ が詫びと共に述べられており、アメリカ人より多くなっていた。日本人は、Q3 のような店側に全く落ち度がない状況でも、「更に見やすく」など改善について述べる回答があった。

最後に、談話完成テスト（特に Q2）で日本人にもアメリカ人にも重視されていたのが、「共感」であった。顧客は高齢で老眼であるという設定であるため、クーポンの字が小さいという Q2 の状況では、顧客を慮った様々な表現が使用されていた。

これらの結果をふまえ、本研究では、日本人とアメリカ人の接客業経験者に対して、談話完成テスト（岩井・岩根, 2019）と同じ状況設定のロールプレイを実施し、さらに、参加者にインタビューを実施する。これらから得られるデータによって、苦情対応に関する実態調査（岩井, 2019）と談話完成テストの結果を検証すると同時に、苦情対応のインターアクションを比較分析する。

3. 方法

3.1 ロールプレイ対象者と状況設定の説明

本研究では、図 2 の談話完成テストの質問内容と同じ設定でロールプレイを行う。研究参加者は、日本とアメリカそれぞれで苦情対応の経験がある人（20 代～60 代）である。これにより、ロールプレイでの応対に接客業での職業経験が反映されることを意図している。ロールプレイの相手をする客役は、俳優や、演技の経験者を選び、ロールプレイの状

況ができるだけ真実味を帯びるように工夫した。また、客役の研究参加者には、事前に、「顧客は 75 才の男性、老眼が進んでいる。やや理不尽な主張をする。明日遊びに来る孫のために、バナナを買いに来た」等、詳細に説明し、店員役の全ての研究参加者に対して一貫して同じキャラクターを演じるように依頼した。そして、ロールプレイを終える目安は、店員役が何等かの解決策（客役からの要望を拒否する場合も含める）を提案し、客役が店を出るまでとした。一方、店員役の研究参加者には、図 2 のロールプレイの内容と、店員役の職位は非管理職であることを説明した。また、店員役・客役ともに、店の設定は、サービスが良い高級食料品店であることを説明した。いずれも上記を説明する文書を事前に配布した上で個別に時間を取って説明をし、更に、ロールプレイの直前にも内容を確認した。尚、これらの参加者には、研究の内容や、方法、及び、結果の公表などについて事前に必要な説明を行ない、研究参加者の同意を得て研究を実施している。ロールプレイは、2018 年 7 月～8 月に実施し、調査人数は日本人、アメリカ人ともに各 10 名である。参加者について、接客の経験がある業種と接客業務の経験年数（全職の合計）などを表 1 に示した⁶。

表 1 研究参加者の接客業種と経験年数

日本人参加者					アメリカ人参加者				
参加者記号	主な経験業種	年数	性別	年代	参加者記号	主な経験業種	年数	性別	年代
J1	福祉	4	M	20	A1	小売・飲食	2	F	20
J2	医療（薬剤師）	20	M	50	A2	医療（薬局店員）・教育	7	F	30
J3	小売・冠婚葬祭	7	F	50	A3	小売（電話対応）	1	M	20
J4	運輸	35	F	60	A4	小売・飲食・教育	7	M	50
J5	飲食・教育	3	F	20	A5	小売・飲食・教育	15	M	30
J6	飲食	6	F	30	A6	宿泊・小売・教育	20	F	30
J7	小売・飲食	7	M	30	A7	小売・飲食	35	M	50
J8	娯楽業	2	F	20	A8	小売・飲食・宿泊	16	M	30
J9	宿泊	40	M	60	A9	小売・教育	30	F	50
J10	宿泊・運輸	40	M	60	A10	小売・飲食・教育	10	F	30

4. 結果

本節では、実際のロールプレイでの会話例と、その後のインタビューで尋ねた、ロールプレイでの対応に至る考え方や理由、および、関連する内容についての回答を記述する。分析のカテゴリーとして、本稿 2.2 で述べた談話完成テスト（岩井・岩根, 2019）と質問紙による苦情対応に関する実態調査（岩井, 2019）の結果から、アメリカ人に顕著に多かった「クーポンの使用など、顧客への金銭的便宜」、日本人に特徴的であった「謝罪」、アメリカ人と日本人の両者に重視されていた「共感」を使用する。

4.1 クーポンを使用させるなど、顧客への金銭的便宜

本項目はこの苦情の中心問題であるので、特に図2で示したQ1~Q3毎に日本人とアメリカ人、それぞれの特徴的な応対やインタビュー結果について述べる⁷。尚、ロールプレイの会話例の記述では、PはParticipant（店員役の研究参加者）、CはCustomer（客役の研究参加者）を示している。本研究では、ロールプレイの分析は苦情対応の方法に関する表現について行うため、会話分析で用いられる文字化のための記号表記は行わない。

(1) Q1. 店の落ち度が大きい状況（クーポンのルールが不記載）

Q1は、クーポンにルールが書かれておらず、店側の落ち度が大きい状況である。ロールプレイでは、日本人は、7名がクーポンの使用を認めたが、3名は終始一貫して断った。一方で、アメリカ人は、10名全てが最終的にはクーポンの使用を認めた。

以下の会話例〈J4_RPQ1〉⁸で示した日本人参加者は、当初はその応対（1P、3P、5P、7P）で、店の落ち度を認めつつ、顧客への理解を示しながらも、店のルールを守ろうとし、クーポンの使用を断った。しかし、顧客の強い要望があったため、上司に判断を仰ぎ、結果として、クーポンの使用を認めている（14P）。この理由について、ロールプレイ後のインタビューでは、「お客さまのおっしゃること、もっともだなと思いました。どこにも書いてないわけですからね」と述べ、店員としても、店側の責任を重く受け止めていたことが最終的な判断の理由であった。

◆日本人の会話例：〈J4_RPQ1〉

- 1 P: ああ、申し訳ございません。確かにそうでございますよね。お客さま、おっしゃるとおりでございます。
- 2 C: どうして使えないんだ。
- 3 P: 申し訳ございません。確かにこれは当店のミスでございます、確かに私も気付いてはいたんですけども、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。
- 4 C: おかしいじゃないか。そちらのミスなら、使わせてくれないと困るじゃないか。
- 5 P: そうでございますよね、はい。ただ、申し訳ございませんが、確かにこちらに記載してないというのは、こちらの不手際で、ご不快な思いをさせていただきました。申し訳ございません。
- 6 C: 使えないというのか。
- 7 P: はい。
- 8 C: おかしいじゃないか、それじゃ。困るんだよ、それじゃ、こっちが。そちらのミスだろ。どうにかしてくれよ。
- 9 P: かしこまりました。少々お待ちいただけますか。お客さま、これはご進物用か何かでしょうか。
- 10 C: そうだよ。明日うちに孫が遊びに来るんだよ。それで、その孫がバナナが大好きだから、買って行ってやりたいんだよ。
- 11 P: ああ、そうございましたか。そうですか。大切なお買い物を当店でしたいただ

けたということで、その上に、ご不快な思いをさせてしまいまして、本当に申し訳ございません。ちょっと上の者を呼んで参りますので。

12 C: ああそう、頼む。

13 P: こちらにお掛けになってお待ちいただけますか。申し訳ございません。

(途中略: この後、上司に判断を仰いだ後で⁹⁾)

14 P: お客さま、申し訳ございませんでした。ただいま、上の者に確認しましたところ、暑い中わざわざ当店をお選びいただいたということで、確かにこちらの不手際でございますので、今回に限りまして 40 パーセントオフさせていただくということでよろしゅうございますか。申し訳ございませんでした。

アメリカ人の会話例では、A7 は、当初 “The store has a manual and has a written rule in the store that this coupon does not apply to bananas.” と述べ、一度は断っていたが、上司に指示を仰いだ結果、“I’ll be very happy to accept your coupon.” と言ってクーポンを使用させることにしていた。ロールプレイ後のインタビューでは、“We’re here to take care of customers. We want them to come back.” と述べ、対応の理由は顧客の再来を期待してのことであり、柔軟な対応により、将来のビジネスに繋げようとする経営的な視点からの対応と考える。

(2) Q2. 店の落ち度が中程度の状況（クーポンのルールが不明瞭）

Q2 については、小さな字ではあるがクーポンにルールが書かれており、店の落ち度は中程度の状況である。日本人は、10 名中 7 名の参加者が当初よりクーポン使用を拒否し、上司に聞いても使用を断った。残りの 3 名については、一度はクーポン使用を拒否したものの、上司に相談した結果、何らかの割引をした（クーポンの記載通りの 40%引きが 2 名、20%引きが 1 名）。一方、アメリカ人は、10 名中 5 名の参加者が当初よりクーポン使用を拒否し、上司に聞いても使用を断った。残りの 5 名については、一度はクーポン使用を拒否したものの、上司に相談した結果、何らかの割引をした（40%引きが 4 名、10%引きが 1 名）。

次の日本人参加者の会話例〈J2_RPQ2〉では、「小さくてもルールが書いてある」ことに基づいた断りの判断をし、あくまでも店のルールを守るという姿勢を貫いた（1P、3P、5P）。対応の流れは、①謝罪「お客さま、申し訳ございません」（1P）→②事実の是認「ちょっと小さくてちょっと見えにくいかもしれないんですけども、申し訳ありません」（1P）→③今後の改善「今後ですね、なるべく字を大きくするように、申し伝えますので」（3P）→④クーポン拒否「一応こちらのほうに記載ございますので、すいませんがこのようにさせていただきますいておりますので」（5P）→⑤謝罪「申し訳ございません」（5P）であった。この一連の対応の流れは、他の参加者でもクーポンの受け入れを拒否する際には同様に出現しており、日本人に典型的なものであった。顧客の希望に添えないことや怒らせたこと、字が小さいことについて、何度も繰り返し謝罪し、共感の気持ちも表明しつつ、今後の改善についても言及するなど、顧客との妥協点を探しながら納得してもらえるように努力を

する姿勢があった。一方で、ロールプレイ後のインタビューでは、J2は、『申し訳なかった』、『字が小さくて申し訳なかった』って一応こっちも言ってるので、それに対して、また、こう（要求して）言ってくるのは、ちょっとわがまま」と断じ、クーポンを拒否した判断に自信を見せた。更に、この参加者は、薬剤師として働く上で法律を守ることが必要な業務であるため、毅然として拒否する対応は自身の職業の影響もあるとも述べた。

◆日本人の会話例：〈J2_RPQ2〉

- 1 P: あ、お客さま、申し訳ございません。このクーポン券の、この部分なんですけれども、ちょっと小さくてちょっと見えにくいかもしれないんですけども、申し訳ありません。こちらのほうにちょっと記載がございまして。確認していただけますでしょうか。
- 2 C: こんな小さい字、読めるわけないだろ。
- 3 P: あっ、すいません、申し訳ございません。直ちに、上の者に申しまして、今後です、ね、なるべく字を大きくするように、申し伝えますので、申し訳ございません、今回は・・・。
- 4 C: 今後じゃなくて今回はどうしてくれるんだ。
- 5 P: 一応こちらのほうに記載がございますので、すいませんがこのようにさせていただいておりますので。申し訳ございません。

次のアメリカ人参加者の会話例〈A10_RPQ2〉では、当初はクーポンを使用させない方向で小さい字について謝罪し、他の対象商品を勧めることを試みたが（1P、3P）、顧客の気持ちに共感して顧客のために上司に掛け合った（5P、7P、9P、10Pの“I did a little pushing and pulling”）。この会話の流れは、店員と顧客が仲間ようになり、店員が個人的に顧客のために動いていることを表している。そして、そのあと、10Pで“they won't do it again, but they allowed me to honor the coupon”と話し、クーポンが使えるようになったことを示しながら、店側の人間を“they”と呼び距離を取ることで、更に店員と顧客との心理的距離を縮めている。しかし、また、その直後で、“You know, our customers are very important to us. We really hope you'll continue shopping with us in the future.”という表現で、今度は“our”や“we”という言葉で自分は店側の一員であることを示し、顧客が大切という店の方針をアピールしながら顧客の再来を期待するという対応になっていた。このように顧客の味方になって動く対応は、日本人にはなく、アメリカ人に特徴的な対応の流れであった。更に、ロールプレイ後のインタビューでは、これらの対応の理由として、“Because I put myself in the customer's position.”と述べ、顧客の立場になったことや、また、顧客がSNSで店に不利な投稿をする可能性を懸念したことなどについて述べた。更に、“Do you want to lose billions or do you want to lose \$1? That's how I think.”と述べて、現時点で多少の損失であっても、それが将来の店の利益に繋がると考えた対応であったことを示した。

◆アメリカ人の会話例: 〈A10_RPQ2〉

- 1 P: I'm so sorry, it's so small. I understand, I know it's very hard to see. It's right there.
- 2 C: Oh, I mean you know I'm 75 years old. How do you expect me to be able to see this?
- 3 P: You're absolutely right, I'm going to tell management that this is far too small because we do have a lot of customers your age, and that's unacceptable. So I'm going to let them know. Is it possible that you might want a different item that we could switch..?
- 4 C: Unfortunately my granddaughter's coming tomorrow. She loves bananas. I came to this store to buy the bananas.
- 5 P: Oh really?
- 6 C: And I, you know, was hoping to use this coupon.
- 7 P: Yeah. Let me speak to management and see if there's something I can do for you.
- 8 C: Please.
- 9 P: Yes, because that is too small. I totally understand. Yeah.
(上司に指示を仰ぐ)
- 10 P: All right, so I did a little pushing and pulling, and it's a very special case and they won't do it again, but they allowed me to honor the coupon, but it's only this time. You know, our customers are very important to us. We really hope you'll continue shopping with us in the future.

(3) Q3. 店の落ち度がない状況 (クーポンのルールが明確)

Q3 は、クーポンにルールが大きな字ではっきり書かれており、店の落ち度がない状況である。日本人は 10 名全員がクーポン使用を認めなかった。日本人は顧客からのクーポン使用の要求に対して、店側の正当性を主張することで対話が終始していた。一方、アメリカ人は 10 名中 2 名がクーポンの使用など何らかの便宜を図った。その 2 名のうちの 1 名が、上司に断られた後で、自費で顧客の要望に対応した (談話完成テストでも少数ではあるがアメリカ人にのみ見られる対応方法であった。本稿 2.2 参照)。

ロールプレイの会話例を見ると、日本人参加者 (J10) は、「このクーポンでは、大きな字です、果物は使えませんと、書いてございますのでね、大変申し訳ないんですけども、(お使い) いただくことできません」と述べ、ルールの明示を理由にクーポン使用を一貫して断った。ロールプレイ後のインタビューでは、その対応の理由について「ここで認めるわけにいかへんからな」と述べ、ルールに基づく対応の正当性を主張していた。

一方、アメリカ人参加者 (A1) は、他の商品ならクーポンが利用できることを示しながら、クーポンにルールが書いてあることを理由に、“Unfortunately, as I said, I cannot give you this discount on the fruit. I can give you something. A discount on whatever else,

however, not on the fruit, as is written there.”と述べ、クーポン使用を断った。加えて、夕方に来れば割引をしている可能性についても触れ、何とか顧客に納得してもらおうとする場面もあった。ロールプレイ後のインタビューでは、クーポンを断った理由として、“It’s very black and white, yes or no. No, we cannot accept that.”と、前述の日本人参加者(J10)と同様に店側の正当性を主張していた。

また、自費で顧客の要望に対応した例として、アメリカ人参加者(A10)は、店としてはクーポンを使用することはできないと断る一方で、“You know what? I’m going to give it to you anyways. But this is a secret. Yeah, so, you know, don’t tell anyone.”と述べ、自費で顧客に商品を提供した。ロールプレイ後のインタビューでは、その対応の理由として、“He explained his situation he’s having a hard time, fixed income. He said that his granddaughter is coming and she really likes banana, so why would I ruin that happy moment for \$1.”と答え、顧客の経済状況を察し、顧客を喜ばせたいという思いについて述べた。また、4.1(2)で同参加者(A10)がインタビューで述べたように、この対応も将来のビジネスのことも見据えた対応であるとも説明していた。

4.2 謝罪

日本人とアメリカ人の参加者ともに、謝罪の言葉は多く使用されている。逆に、店員役の参加者が一度も謝罪しなかったロールプレイは、図2で示したQ1～Q3の全ての会話(計30件)の中で、日本人では2件しかなかったのに対し、アメリカ人は5件あった。(これらのロールプレイについて、日本人は2件のうち1件はクーポンの使用を認め、アメリカ人の5件は全てクーポンの使用を認めている。)

ロールプレイでの会話を見ると、日本人の場合は同じ会話の中でも謝罪の言葉を繰り返し使用し、顧客の気持ちを和らげようとしている努力が見受けられる。クーポン使用について、4.1(1)で記述したQ1の日本人の会話例(J4_RPQ1)でも、「申し訳ございません」などの謝罪の言葉を多く使用し、謝罪の気持ちを懸命に伝えており(1P、3P、5P、11P、13P、14P)、研究参加者10名の内でも最も多く謝罪の言葉を使用していた。この参加者は、航空会社で30年以上務めた経験に基づき、ロールプレイにおいても丁寧な対応をしていた。例えば、13Pでは高齢の顧客を待たせる間に椅子を勧めるという配慮をしている。

また、接客で謝罪する意味についてインタビューで尋ねた際、前述の参加者(J4)は、「不快に思った何かがあって、原因があって言ってきてらっしゃるから、それに対してはご不快な思いをさせてしまったっていうことに対するお詫びです。全て謝っているわけではない」¹⁰と答えた。同様に、他の日本人参加者(J3)も、「まずは、お客様の気に障ったことに対して、申し訳ございません(と謝罪する)」と答え、対応の第一段階として顧客が不快に感じていることに対して謝罪する必要性を示している。また、日本人参加者(J5)は、「気を付けたこととして、謝るときの表情はすごく気を配りました。居酒屋で働いてたときも、『表情はとにかく大事』っていうふうに言われてたので、謝るときもすごいオーバーに、めっちゃ申し訳なさそうな顔をして謝ってたと思う」と答え、謝罪の重要性から、謝

罪の気持ちを正しく伝えるために顔の表情も重要であるという意見もあった。

以下のアメリカ人の参加者の会話例〈A3_RPQ2〉でも、謝罪の言葉とともに、“I understand” という表現を加え、より顧客の気持ちに寄り添った詫び方をしている。(4.1 (2) で記述した〈A10_RPQ2〉の1Pでも同様な表現が現れている。)

◆アメリカ人の会話例: 〈A3_RPQ2〉

1 C: But, I mean, I'm 75 years old. I have prescription glasses. It's very hard to read this. I think it's deceptive. I think you're deceiving people.

2 P: I understand, sir. I'm terribly sorry for that, I will give the feedback to my management, and we'll get the text bigger. But for now, it's our company policy that we can't use this for fruits.

4.3 共感

共感する表現は、日本人、アメリカ人の対応の各所に見られた。日本人参加者 (J9) の Q2 の会話では、顧客の主張に対し、「ちょっと字がね、小さくって読みづらかったのかも分かりません。ここにね、ちょっと、書いてるんですよ。申し訳ございません」と、謝罪を混ぜながら、字が小さいことについて相手の気持ちを慮る発言があった。また、4.1 (1) で述べた Q1 の日本人の会話例〈J4_RPQ1〉では、1P、5P、11P で「そうございましたか」などと発言して相手を理解しようとしている姿を見せたり、11P では「暑い中、わざわざ当店をお選び頂いた」と言って来店者の労をねぎらい、相手が置かれている立場を理解・共感する発言をしていた。更に、インタビューでは日本人の参加者 (J4) は、「(顧客の態度に) 圧倒されることなく寄り添うことさえできれば、(苦情対応は) そう難しいことではない」と述べ、顧客の気持ちに共感することは、苦情を解決に導く力となる可能性があることを示唆していた。また、日本人参加者 (J1) は、福祉関係の仕事で高齢者に接している経験から、Q1～Q3 の対応を通して、高齢の顧客に常にゆっくりと話しかけ、相手を思いやるイントネーションで話をしてきた。ロールプレイ後のインタビューでも、話を聞きながら相手の状況を理解する努力をする必要性について述べていた。

アメリカ人参加者 (A5) の Q2 の会話では、“unfortunately” で顧客の残念な気持ちを代弁し、字の小ささに対しても “I do understand how you're feeling.” と理解を示した。また、4.1 (2) で述べた〈A10_RPQ2〉の会話例では、2C で「高齢者に小さい字を読ませるのか」と責められた後、3P で “I'm going to tell management that this is far too small because we do have a lot of customers your age, and that's unacceptable.” と応答し、字が小さいことを強調して同意を示しつつ、店は高齢の顧客のニーズに対応すべきと述べて、相手の立場を思いやっている。また、同じ参加者の Q1 の会話では、“You're absolutely right and I think that's not right at all. If I were you I would be very frustrated as well.” と述べ、自分が顧客の立場を慮って話をしてることを明らかにしている。

5. 考察

本研究では、先に実施した苦情対応に関する実態調査（岩井, 2019）と談話完成テスト（岩井・岩根, 2019）の結果を検証しながら、店員と顧客のインターアクションや個々の参加者の対応を観察してきた。本節では、ロールプレイとインタビューの結果をまとめながら、以下の2つの点で考察していきたい。

5.1 店員としての立ち位置の違いとインターアクションでの変化

店員と顧客のインターアクションの中で、店員が自分の立場をどう捉えていたか、また、それがどのように変化していったか、という心理的な立ち位置の観点から考察をしていきたい。また、店員の発言に見られるポライトネス・ストラテジー（Brown & Levinson, 1978, 1987）¹¹についても考察する。

本研究で取り上げた状況設定（図2: Q1～Q3）は、クーポンの使用に関して顧客との利害が対立し、その中でどうするかという判断が、店員役である研究参加者に求められた。談話完成テストでは、クーポンの使用は日本人はアメリカ人に比べて有意に少なかったが、本研究のロールプレイでも、日本人は、アメリカ人に比べて、クーポンを使用させようとはせず、店の方針に従った対応をする参加者が多かった。また、謝罪は、談話完成テストとロールプレイの両方において、日本人の参加者により多く使用され、ロールプレイの会話の流れの中で何度となく繰り返される傾向があった。

日本人参加者は、店員という店側の人間として常に顧客に対応し、店のルールを守る使命感を持っていた。一般的に日本では、顧客と店員は歴然とした立場の違いがあり、縦の関係で顧客は圧倒的な力を持つ。更に、今回のロールプレイでは、「大変怒っている」高齢の顧客が強い態度で不満を示す設定であった。そういった状況でも、日本人参加者は店のルールに従い、会話の中で一貫してクーポンの使用を拒否する対応が多かったが、顧客の不満をできるだけ抑えるため「謝罪」を繰り返し、誠意を伝えようとしていた。これは、顧客と距離をとる、ネガティブ・ポライトネス・ストラテジーであり、これにより「顧客の要望を断る」というフェイス侵害行為¹²の補償を行い、なんとか顧客の気持ちを静め、苦情を解決しようとする姿があった。また、謝罪と同時に、今後の改善を述べることで顧客との妥協点を探る努力をしていた。

一方で、アメリカ人参加者の特徴的な対応は、談話完成テストの結果と同様に、日本人に比べてクーポンや割引を認めることであった。アメリカ人のロールプレイでは、対応の当初は、店側の人間として、全員が店のルール通り、クーポンの使用を断ることを何らかの形で表明していた。ところが、顧客の主張を聞いた上で、“Let me speak to management and see if there's something I can do for you.”（A10_RPQ2）（本稿 4.1（2）参照）などと言って、顧客のために行動することを表明し、実際にそのように行動するようになる。

（2.2 で示した談話完成テストの結果からも、アメリカ人は「顧客のために動く」という項目の回答が多かった。）そして、顧客とやり取りをする中で顧客と店員とは、（クーポンを使用するという）同じ目的を共有するコミュニティが形成され、顧客と仲間のようになり、顧客の利益を共に求める行動を取っていた。言語上も、話の流れに従って店側の人間

の呼び方を“they”と“we”で使い分け、必要な場面では自分と顧客が近い関係であることを暗に示す表現を巧みに使用している。その後、顧客の要望通りクーポン使用を認め、最終的には店員として顧客の再来を促していた。

当初は店側の人間として開始したインターアクションが、顧客の要望を叶えようとする中で顧客と同じ立ち位置となり、最後には、また、店員の立場になって対応を終えていた。結果として、顧客が満足する対応となり、将来の店の利益に繋げようとする、経営的視点に立ったプロフェッショナルな対応であった。英語を第一言語とする国々では、人と人との間の距離を縮めるポジティブ・ポライトネスが重視されている（Brown & Levinson, 1978, 1987）が、本研究のアメリカ人の対応で顧客と店員の近しい関係もそういったことが理由であろう。これにも関連して、アメリカのサービス産業では、親しい人と会った時のようなフレンドリー・サービスが好まれ（岩井, 2017）、顧客との関係は（日本のように縦の関係ではなく）横の関係である。従って、特に会話の初めに利害が対立したとしても、その後のインターアクションの中で協力関係も築きやすい状況であったと考える。

このように、日本人とアメリカ人では、店員としての立ち位置の違いがあるが、苦情対応における顧客の気持ちに「共感」する表現は、日本人とアメリカ人の両方のロールプレイで観察された。「共感」は顧客との良い人間関係の構築に貢献し、苦情対応の解決に重要な役割を果たす。この「共感」はポジティブ・ポライトネス・ストラテジーであるが、ネガティブ・ポライトネスが優勢である日本人にも、「共感」が有効に使用されていることがロールプレイやインタビューの結果が示唆していた。

5.2 参加者の経験が反映した対応

本研究では特定の業種に限定せず、日本とアメリカ、それぞれの接客業界全体を一つの大きな専門家集団として捉え、その中での苦情対応に関する言語使用を比較した。その結果、5.1 で述べたように、日本とアメリカの接客業界での全体的な傾向や特徴が明らかになった。一方で、ロールプレイのインターアクションでは、参加者の職種や年齢、経験年数などによる影響とみられるものもあった。例えば、客室乗務員の経験が長い参加者（J4）は、謝罪を取り交ぜながら顧客を納得させる丁寧な対応をし、福祉関係の仕事に従事している参加者（J1）は、高齢者に配慮する話し方でロールプレイを行っていた。また、薬剤師として働いている参加者（J2）は、日頃から医療に関する法律に基づいて患者に接することが求められているため、本研究の苦情対応についても店の方針を重視し、顧客の申し出を毅然として断る場合が多かった。また、比較的高齢（60代）で、接客業の経験が長い参加者（J10）は、（店側の落ち度がない Q3 ではクーポンを認めるべきではないという）組織として取るべき対応を想定して、クーポンを使用を一貫して拒否していた。

6. おわりに

本研究では、ESPの研究に語用論の研究手法を応用し、日本人とアメリカ人の苦情対応の経験のある参加者によるロールプレイを実施した。これにより、苦情対応で使用される話し言葉の英語（ESP）と日本語を調査することができ、データを比較分析した。先に行っ

た苦情対応に関する実態調査と談話完成テストの結果を検証する一方、ロールプレイでの会話展開方法を分析した。談話完成テストでは、研究協力者が理想的な対応と考える（最終的な状況の）応答しか得られないが、ロールプレイでは、会話のインターアクションの中で対応が変化する様子が観察でき、店員としての立ち位置の変化と違いについて考察で述べた。日本人は、一貫した対応でルールを忠実に守り、顧客に真摯に謝罪して、説得、納得させることが苦情対応の方法であったが、アメリカ人は、苦情対応であっても、顧客と対話をしていく中で仲間のようなコミュニティを築き、ともに問題解決をするような形で、顧客満足を図ろうとする対応が特徴的であった。その中で共感日本人、アメリカ人ともに苦情対応の中で重要され、さまざまな言葉で表現されていた。

ロールプレイは、自然の発話データの取得が難しい場合に、効率よくデータを取得する方法として有効であるが、限界もある。ロールプレイは架空の状況であり、本研究の場合、参加者に現実の苦情対応の責任はないため、参加者が実際に店員の職責で応答している場合よりも、より一人の人間として、目の前の（客役の）人にどう対応するのかという方向に判断がシフトしやすい可能性がある。

本研究は言語上に現れたものの範囲での分析を行っており、今後は日本とアメリカの企業文化の違いや商業上の考え方の違いなどからの考察も行いたい。また、参加者の経験業種、職責、年齢、性別などの要因が与える影響についても研究の必要がある。これらの調査・分析を進め、苦情対応の国際的な比較分析を今後も更に深めていきたい。

謝辞：本研究のロールプレイとインタビューにご協力頂いた日本人とアメリカ人の研究参加者の皆様に感謝申し上げます。また、本研究は、科学研究費補助金研究（基盤（C）「観光業の苦情対応における日英比較の研究—語用論を活かした ESP 教材の開発」H29～R2年）の一部である。ロールプレイと談話完成テストの質問の作成にあたり、大阪大学名誉教授・三牧陽子先生にアドバイスを頂いた。大阪大学名誉教授・岩根久先生には、統計的分析と論文全体へのアドバイスを頂いた。末筆であるが御礼を申し上げたい。

本稿は、2019年度外国語教育メディア学会（LET）全国研究大会（FLEAT VII）（2019年8月9日・早稲田大学）における口頭発表「苦情対応の日英比較—ロールプレイとインタビューの分析—」の内容に加筆、修正したものである。

注

1. 談話完成テストは特定の条件を設定し、そこで回答者がどのように話すかを記述してもらう調査方法である。これは、データ収集の効率の良さに加え、自然発話に起こる意味公式やストラテジー、その言語の話者の発話行為の規範的な形などについてのデータを得る上で効果的な研究ツールである（Beebe & Cummings, 1996）。
2. $\chi^2 = 114.56$, $df = 7$, $p < .001$ 効果量 Cramer's $V = 0.242$
3. 有意水準を $p < .01$ とした。
4. Q1: $\chi^2 = 44.2$, $df = 1$, $p < .001$ 効果量 Phi-Coefficient = 0.265, Q2: $\chi^2 = 50.6$, $df = 1$,

$p < .001$ 効果量 Phi-Coefficient = 0.283, Q3: $\chi^2 = 6.74$, $df = 1$, $p < .01$ 効果量 Phi-Coefficient = 0.105

5. 「今後の改善」は Olshtain & Cohen (1983) の 5 つの謝罪方略、すなわち、「謝罪の表現」、「状況・原因の説明」、「責任の認識」、「補償の申し出」、「同じ事態を繰り返さないことの約束」の一つである。
6. 業種は、経済産業省の業種分類表から参加者の仕事内容に近く理解しやすいものを記載した。アメリカ人の教育は英会話スクールの講師、日本人の教育は塾の講師であり、ともに私企業の業務として人に接する仕事に従事しているため、接客業の経験に入れた。日本人の一部に大学等の学校の教員経験者もいるが、学校の教員の業務は一般に接客業とはみなされていないので、その就業年数は含めていない。
7. ロールプレイやインタビュー結果は実際の会話の採録であるため、文法的な誤りがあるものもあったが、意味が明確である限り分析対象としている。
8. 〈J4_RPQ1〉が示すものは、J4 は表 1 の参加者記号で日本人 4 人目の参加者、RP はロールプレイのデータ、Q1 は質問番号である。
9. 会話の途中で「上司を呼んでくる」などの状況になった場合は、上司の判断を研究参加者が考えて、上司から聞いてきたという形で客役に返答するように依頼した。
10. 4.2 の J3, J4 と 4.3 の J1, J4 のインタビューの詳細は岩井・岩根 (2020) を参照。
11. ポライトネス理論に関する日本語訳は、ブラウン・レヴィンソン (2011) による。
12. ポライトネス理論では、対人関係における自分の欲求を表すものにフェイスという概念が用いられ、言語行為には相手のフェイスを侵害する側面 (フェイス侵害行為) があるといわれている。

参考文献

- Beebe, L. M., & Cummings, M. C. (1996). Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. In S. M. Gass & J. New (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (pp. 65-86). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1978, 1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ブラウン, P.・レヴィンソン, S. C. (2011). 『ポライトネス 言語使用における、ある普遍現象』 田中典子 (監訳) 研究社.
- ボイクマン総子・宇佐美洋 (2005). 「友人間での謝罪時に用いられる語用論的方策—日本語母語話者と中国語母語話者の比較—」『語用論研究』, 7, 31-44.
- 稲垣桂 (2007). 「ロールプレイ対話およびメールにおける断り表現—大学生の理由の述べ方を中心に—」『学習院大学大学院日本語日本文学』 3, 84-62.
- 岩井千春 (2017). 「接客指導の教材におけるポライトネスに関する—考察」大阪府立大学・高等教育研究機構『言語と文化』 16, 27-41.
- 岩井千春 (2019). 「苦情対応に関する意識の日米比較—接客業経験者に対する質問紙調査」

- 『日本国際観光学会論文集』 26, 143-153.
- 岩井千春・岩根久 (2019). 「ポライトネス理論の視点による苦情対応の日英比較—店側の落ち度の程度による対応の変化—」 *THE JASEC BULLETIN*, 28(1), 33-49.
- 郭碧蘭 (2013). 「日本人大学生による謝罪行為の談話構造—社会的ファクターが与える影響に着目して—」 『明海日本語』 (明海大学日本語学会), 18, 251-258.
- Kasper, G. (2000). Data collection in Pragmatic research. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures* (pp. 316-341). London: Continuum.
- 木村直美 (2008). 「接客場面における日本語の語用論について—中国人、韓国人留学生のロールプレイによる談話分析」 山口大学人文学部国語国文学会『山口国文』 31, 82-74.
- 二宮喜代子 (2016). 「『勘違い』のロールプレイにおける談話分析—日本人と中国人の謝罪の言語行動に着目して—」 『山口国文』 (山口大学人文学部国語国文学会), 39, 98-85.
- Olshtain, E., & Cohen, A. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson, & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp.18-36). Rowley, MA: Newbury House.
- Sugimoto, N. (1997). A Japan-U.S. comparison of apology styles. *Communication Research*, 24(4), 349-369.
- Tanaka, N. (1988). Politeness: Some problems for Japanese speakers of English. *JALT Journal*, 9(2), 81-102.
- Tanaka, N. (1991). An investigation of apology: Japanese in comparison with Australian. *Meikai Journal*, 4, 35-53.
- Tanaka, N., Spencer-Oatey, H., & Cray, E. (2000). Apologies in Japanese and English. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures* (pp. 73-94). London: Continuum.