

研究論文

北海道ニセコ地区のスキーリゾートにおける英語による接客 —従業員-顧客間の参与役割、知識技能、言語能力の 非対称性をめぐって—

柳 町 智 治

キーワード：ニセコ、接客、英語、非対称性、相互行為

要 旨

北海道ニセコ地区は過去 20 年ほどの間に海外資本による集中的な投資と開発を通して国際的リゾート地として発展を遂げ、それに伴い、観光業における英語化が急速に進展した。本稿では、同地区のスキーショップにおいて日本語を母語とするスタッフが海外からの顧客に英語で応対する様子を調べるため、ビデオ撮影されたデータを微視的に分析し考察した。

海外客への接客場面は多様であり、適切なサービスとはスタッフと客が自らの参与役割、知識技能、言語スキルを表示、調整、交渉する過程で相互行為的に作り上げられるものであり、単にスタッフ個人の言語能力に還元して議論できる問題ではない。

英語を介した接客の実態を見ていくことは、ニセコ地区に限らず、海外客の増加によって日本語以外の言語による接客需要がかつてないレベルで高まっている日本各地の観光業者や自治体に対し、具体的な対応や指針を検討していく上で重要な知見を提供するはずである。

1. 研究の背景と目的

国境を越えた人々の移動がかつてない規模で展開される中、日本国内の観光地では急増するインバウンド客の受け入れ態勢の整備、特に、言語的障壁に起因する接客上のさまざまな問題にどのように対処すべきかが大きな課題となっている。本稿で扱う北海道ニセコ地区について言えば、約20年前にオーストラリアからのスキー客が訪れるように

なって以来、オセアニアや東南アジアの海外資本による集中的な投資と開発を通して国際的リゾート地として発展を遂げてきたという経緯もあり、この地域の商業施設の従業員と顧客の間では共通語として英語が用いられ、案内板や標識も英語での表記が優先されるという状況となっている。日本語が母語である従業員に対しても、英語で接客し良いサービスを提供することが強く期待されているなど、英語が観光業従事者と訪問客の相互理解のための共通語になっているという点で、国内の他の観光地とは異なる様相を呈している。

本稿では、ニセコ地区における英語による接客の実態を明らかにすべく、同地区のスキーショップにおいて日本語を母語とするスタッフが海外からのスキー客に対応する様子を分析していく。観光地における外国人旅行客の接客をめぐるのは、スタッフの外国語能力のレベルに注目が集まりがちだが、後続の章で詳述するように、海外からの客とのコミュニケーションの成否は必ずしも従業員の外国語能力のみに左右されるわけではない。むしろ、インバウンド客と接触しやりとりを行う場面は多種多様であり、そこでは参加者が接客場面を通してどのような役割や責務を果たすことに志向しているか、あるいは両者のやりとりで焦点となる事柄について参加者がどれだけの知識や技能を有しているかなども関連してくる。従業員側に高い外国語能力が求められる職種や場面もあれば、外国語能力以外の要素が十全なコミュニケーションの成立に深く関与するケースもある。本稿では実際の接客場面を相互行為分析 (Firth & Wagner 1997, 2007, Wagner & Gardner 2004) の視点から微視的に検討していくことを通して、日本語を母語とするスタッフと海外からの顧客が共通語としての英語を介してどのようにやりとりに参加し当該場面の目的を達成しているのかを3つの会話場面をもとに記述考察していく。

2. 研究の背景と方法

2.1. ニセコ地区の言語的状況

これまでも北海道ニセコ地域の国際化および多言語化の現象をめぐる多くの研究成果が報告され、示唆に富む提言がなされてきた。主なものを挙げれば、同地区の言語景観とその変遷を分析した加藤(2009) や山川(2011)、地域住民に対して観光客増加に関する聞き取り調査を行った Nelson & Matthews (2018)、さらには、ニセコを含む道内の観光業の従事者に対して聞き取り調査を行い、必要となる英語教育について検討した森越(2010)などがある。また、ニセコ以外の観光地を対象とした調査としても、北海道内の富良野地区における日本語母語の従業員を対象とした研修事業について検討した森越・

松澤（2013）、沖縄県石垣市において台湾人観光客を接遇する人材を育成するために開設された中国語クラスを調査した温・山川（2016）、石垣市および韓国済州島において観光客接遇時の言語的問題について、タクシー運転手、観光業者、観光客に対しアンケート調査を行った高・藤田（2017）などが報告されている。以上の調査研究に共通しているのは、観光と言語の接点に注目し、観光地の国際化の進展に伴って生じた受け入れ側と訪問客の言語コミュニケーションの問題、および観光地における言語景観の変遷と外国語による掲示物や印刷物の適切性に関して現状を分析し、改善案や今後の展望を議論している点である。一方で、本稿のように、現地従業員が海外からの旅行者に実際に接客する際のコミュニケーションをデータとして扱い検討を加えた研究はまだ報告されていないようである。観光地における共通語としての英語を介した接客の実態に関して基礎的資料を提示する本稿の意義はこの点にある。

2.2. ニセコ地区における「英語化」の進展

北海道ニセコ地域は、1990年代にオーストラリアからのスキー客にその魅力が「発見」されて以来、ここ20年ほどの間に海外資本の主導による投資と開発を通して国際的なスキーリゾートとして急激な発展を遂げてきた（山川 2011, 2018, Kureha 2014, Nelson & Matthews 2018）。本稿のデータ収集が行われたスキー場地区は行政的にはほとんどのエリアが倶知安町に属しているが、山川（2018）によれば、1997年には同町における外国人観光客の延べ宿泊数はわずか900泊ほどであったのに対し、2016年には354,000泊余りに増加しているという。また、2005年にはオーストラリア人が外国人宿泊数の88%を占めていたが、2016年には、オーストラリア出身者の28%に次いで、香港が18%、シンガポールが12%となっている（山川 2018）。このように、近年では訪問客の出身地はオセアニアだけにとどまらず、アジアからの訪問客が増加傾向にあり、出身地は多様化する傾向にある。しかし、アジアからの訪問客の場合も富裕層を中心とした、英語によるコミュニケーションに支障のない個人旅行者が多く、ニセコのスキーリゾートにおいて英語が共通語として使用される傾向には大きな変化は見られない。

このように、ニセコ地区の主要産業である観光業における「英語化」（山川 2018）が進行し、英語が共通語として広く通用しているという事実は、地元住民、特に若年層にとって英語能力の有無が自らの雇用可能性（employability）に直結していることを意味する。たとえば、以下の章で分析の対象となる日本語が母語のスタッフの中には道外からニセコに家族と共に移住した者もいるが、彼らが地元において賃金面で有利な職に就けるかどうかについても英語能力が一つの要因となっている¹⁾。こうした経済と言語をめ

ぐる力学は、現地の公立学校にとっても英語教育の整備充実の動機となっており、倶知安町とともにこのスキー場がまたがるニセコ町では、小、中、高校における英語教育の指針として「ニセコ英語教育推進プラン」(ニセコ町教育委員会 2018)を策定するなど、この地域の特殊な言語状況を反映した教育施策が計画実施されている。

2.3. データ分析の方法

本稿で日本語を母語とするスタッフと海外からの客が会話する場面を分析するにあたっては、そこでのやりとりを Firth & Wagner (1997, 2007) や Wagner & Gardner (2004) が提言したように相互行為分析の視点から検討していく。母語話者であろうとなかろうと、人は言語を使うために他者と会話しているわけではなく、むしろ、日々のさまざまな実践を行っていくために、言語を一つのリソースとして使用しながら会話している。この視点に立った時に重要となるのは、当事者が相互行為にどのように参加し個々の具体的な活動や行為を組織しているのか、その様子を丁寧に記述する作業に他ならない。本研究では、接客というオーセンティックな会話場面のやりとりを映像と文字化データをもとに、参加者の発話、さらには文脈中の発話以外のリソース(視線や指差し、人工物等)にも着目しながら分析を行う。

また、調査者が現地で得たエスノグラフィックな情報も重要であるが、それらは「あくまで録音・録画データに見られる行為との関連性の中で活用されるべき」(森 2004: 204) という立場をとる。たとえば、調査協力者 A が調査者に対し「私は英語での接客が苦手です」と言ったとしても、A の英語による接客に問題があるかどうかは、A と客のやりとりの中で双方が A の英語の問題性に志向する瞬間があるかを見ていく必要があり、実際には A の言葉通りにはなっていない可能性もある。このように、主たる分析の対象はあくまで接客中の当事者同士のやりとりに示される現象であるという立場を本稿ではとることにする。

3. データ

3.1. スキーショップ

データ収集地となったスキーショップは、オーストラリア出身のオーナーとニュージーランド出身のマネージャーによって運営統括されている。同店の顧客は海外からのスキー客でほぼ占められており²⁾、店内におけるスタッフと顧客間、あるいはスタッフ間の会話はほとんどが英語で行なわれ、日本語は日本語を母語とするスタッフ(本稿では、

以下「日本語スタッフ」³⁾と呼ぶ)の間でしか使われていなかった。接客に従事するのは日本語スタッフが4分の1程度で、残りをオセアニア、欧州、北米の出身者が占めていた。スタッフの多くは冬季のみの契約で雇用されている20代から30代の若者であり、冬にニセコで仕事をしながらスキーやスノーボードを楽しみ、シーズンが終了すると南半球の冬季リゾートに移動して同地でのスキーシーズンに備えるという者が多かった。このような若者層の季節労働者は欧州や北米のスキーリゾートにおいては一般的であり (Segon, Booth & Shi 2015)、ニセコ地域もそうした冬季リゾートをめぐる国際的労働市場の一部として機能している様子がかがえる。また、移動性の高いスタッフは同地を訪れるスキー客と出身地、年齢層、使用言語、スキー・スノーボードカルチャーへの志向といった点で重なる部分が多く、経営者側としてもこうしたスタッフを雇用することにはメリットが多い。

本稿で分析の対象となるビデオデータは、調査者がふた冬にわたり延べ5日間、同スキーショップ内に滞在し、日本語スタッフが英語を使って接客している場面を、総合受付カウンター、レンタルスノーボードのチェックアウトカウンター、修理受付カウンターの3個所で計30組収録したものの一部である⁴⁾。各接客場面の長さは、最も短いもので約20秒、最も長いもので約12分であった。

3.2 日本語スタッフ

同店舗内の3部門で働いていた日本語スタッフは、大きく二つのグループに分けることができる。一つめのグループは総合受付カウンターとスノーボードのチェックアウトカウンターで働いていたスタッフであり、彼らの年齢は相対的に若く(20代後半~30代前半)、ニセコと南半球のスキーリゾートでシーズンごとに働くなど、海外滞在歴も豊富なため、インフォーマルな場面での英語会話能力が相対的に高い。国際的な冬季リゾートで英語を使って外国人に接客する自己を肯定的に捉える傾向があるのがこのグループの特徴で⁵⁾、客に対しても「you guys」、「cool!」といった表現を多用し、スノーボードを好む若者層によって共有されるカルチャー、ライフスタイルへの志向性が高い。同店舗の経営者は従業員に対し、カジュアルでフレンドリーなオセアニア流の接客を心がけるように日頃から伝えているが、来店した客が最初に向かう総合受付カウンター、さらにはレンタル品の借り出し時と返却時の2回訪れるチェックアウトカウンターは、客との接触頻度が高く、客が同店舗のサービスや雰囲気の評価する上で重要な場所であるため、このグループに属する日本語スタッフはこれら2か所の部門に配置される傾向があった。

もう一つのグループは修理部門で働く日本語スタッフであり、彼らは前者のグループ

に比べ年齢的に高く(30代後半～40代)、中には結婚してニセコに移住してきた者もあり、季節移動性も低い。海外渡航経験はあり最低限の英語コミュニケーションは可能だが、前者のグループに比べると口頭英語能力は低く、調査者に対し「英語での接客は得意でない」、「できれば英語は使いたくない」と語る者もいた。修理部門ではスタッフの勤務時間の多くは工房での作業に費やされ、用具に不具合が発生した客のみが訪れるということもあり、客との接触頻度はそれほど高くない。そのため、一つめのグループほど日本語スタッフに求められる口頭英語能力は高くないが、一方で、スキーやスノーボードの修理をめぐる知識と技能をもっていることが必須であり、持ち込まれた用具の不具合の確認と判定、修理プランの提案、客からの質問や要望への回答など、一つめのグループの部署に比べると客との会話内容は複雑多岐にわたり、会話の継続時間も長くなる傾向があった。分析の章では、これら二つのグループの接客場面をそれぞれ示し検討していくことにする。

3.3. 参与役割、知識技能、言語能力の非対称性

同店舗での接客場面において、日本語スタッフと顧客は相互行為を通して適切なサービスを提供あるいは享受するという共通の目的をもってその場のやりとりに臨んでいる。このような共通の志向性がある一方で、両者の間ではその参与役割、知識技能、言語能力の3点をめぐって非対称性が表出することがあり、これらは作業の専門性が高い修理部門でのやりとりにおいて顕在化しやすいと言える(第1表)。こうした非対称性は次章で接客場面の分析を行う際に重要な要素となるので、以下で一つずつ確認していくことにする。

第1表：修理部門の日本語スタッフと顧客の間の非対称性

非対称性のタイプ	日本語スタッフ	顧客
参与役割	入念な修理による事故防止の責任	できるだけ早く安価な修理を期待
修理の知識と技能	あり(専門家)	なし(素人)
英語能力	顧客に比べ低い	スタッフに比べ高い

まず、一つめの参与役割の非対称性であるが、水川・是永・五十嵐(2017)によるワークプレイス研究が指摘するように、スタッフと顧客というカテゴリー化が一度なされると、本稿で参与役割と呼ぶところの、カテゴリーに結びついたサービスの供与と享受

をめぐる諸活動が生じる。日本語スタッフはスキー中の不測の事故を避けるために、持ち込まれた用具の安全性を考慮して入念に修理することに志向するのに対して、客側はできるだけ安価にかつ短時間で修理することを望む傾向がある。客にとって入念な修理は費用が高くなるだけでなく、同地でスキーを楽しむ時間が少なくなることを意味するからである。このため、スタッフと客の間には供与あるいは享受されるサービスの内容に関する責任と期待をめぐる非対称性が顕在化することがあり、この場合、そこで展開される相互行為はサービスの価値や相手に対する信頼とも関連しながら組織されていくことになる。

また、二点めとして、スキー用具の修理と技術に関してスタッフは専門家であるが客は素人であるという、知識と技能をめぐる非対称性が顕在化する可能性が両者の間に存在する。人工知能学会 SLUD（言語・音声理解と対話処理）研究会（2018）は、参与役割が非対称的である状況の一つとして店員と客の例を挙げ、「サービス・説明の内容や進行手順に関わる知識はサービス・説明の提供者のみが有している一方で、どのようなサービス・説明がその享受者の目的や意向に合致するかということは享受者のみがわかるという場合が多く、互いについての理解を精確に行うことがコミュニケーションの要となる」と指摘している⁶⁾。本稿のデータの場合、スタッフ側からスキー用具の状態の診断や修理法、費用や時間の見通しが、客側から修理方法や期間に関する要望がそれぞれ提示されると、両者の間でさまざまな確認や交渉が行われることになるが、最終的な判断の材料となる専門的知識と技能はスタッフのみがもつという非対称性が顕在化していくことになる。

最後に、日本語スタッフと顧客間の口頭英語能力に関する非対称性にも目を向ける必要がある。日本語スタッフは修理のエキスパートとして知識と技能をもつ一方で、英語によるコミュニケーションの面では決して流暢とは言えず、個人としての口頭英語能力は客に比べてかなり劣る。同店を訪れる客のほとんどは英語を母語あるいは母語でないが日常的に使用している者であり、日本語スタッフは客に対する説明や説得、要望への回答などの踏み込んだ内容のやりとりを、自分よりかなり英語能力の高い相手と行っていくことが求められる。しかしながら、Wagner & Gardner (2004)も指摘するように、言語学習者は教室よりも教室外でのオーセンティックな会話場面においてより有能に見えることがある。自然習得環境に身を置きながら英語による接客の方法を日々学んでいる本稿の日本語スタッフについても同様で、その接客の成立の可否は彼らの口頭英語能力のみによって影響されるわけではない。

最後にここで確認しておきたいのは、これら3つの非対称性は決して所与の条件なの

ではなく、相互行為の過程で顕在化するもので、その表出はあくまで個々の場面での活動や行為によるという点である。同時に、これらの非対称性は必ずしも修理部門だけの問題とは言えず、他の部門でのやりとりでも顕在化する可能性がある。以下の4.2節と4.3節では特に修理部門でのデータをもとにこの問題を検討していくが、それは同部門での作業の特殊性と高い専門性がこうした非対称性をめぐる事象を分析していく上でよりふさわしい事例を提供してくれるという理由による。

4. 分析

4.1. 総合受付カウンターでの接客

以下に示す抜粋1は、総合受付カウンターで日本語スタッフS1がオーストラリアからの顧客C1の情報をパソコンに入力している場面である（文字化に用いられた記号の説明は本稿末を参照のこと。会話中の固有名詞とメールアドレスは仮名を使用している）。



第1図

[抜粋1] C1=客1, S1=スタッフ1

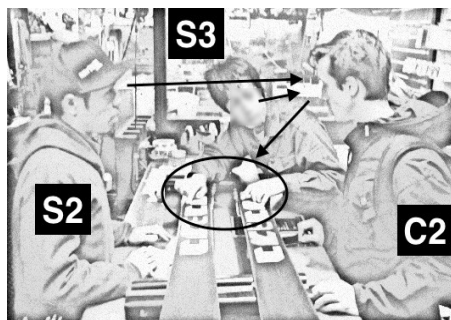
```
001 S1: Do you have a $do you have a customer card with us?$
002 C1: $No$
003 S1: Yeah
004 (1.8) ((S1がモニターを確認する))
005 S1: So: what is your la:st name?
006 C1: Walker?
007 S1: Walker
008 (1.0) ((S1がキーボードで入力する))
009 S1: Oops
010 (13.0) ((S1が入力を続ける))
011 S1: And your first name?=(第1図))
012 C1: =Peter?
013 S1: Peter ((うなづきながら))
```


- 014 (4.0) ((S1が入力続ける))
 015 S1: An' what is your email address?
 016 C1: Peter dot walker (.) w: a: l: (.) k: e: r (1.6)
 017 a:t c: o: d: (.) i: d: n?
 018 S1: i: d: n?
 019 C1: Yeah
 020 (2.0) ((S1が入力続ける))
 021 S1: dot co:m?
 022 c1: ((2回小さくうなづく))

ここでは、メンバーカード保有の有無(001～004行め)、氏名(005～014行め)、メールアドレス(015～22行め)に関する情報のやりとりと顧客管理システムへの入力が行われている。冒頭001～002行めの笑い声を含んだ発話や009行めの「oops」という口語表現に象徴されるように、経営側の方針に沿ってカジュアルなサービスが提供されており、やりとりもリズムカルでテンポがよい。スタッフS1は国内外のスキーリゾートで英語を用いて勤務した経験が豊富なため、S1の使用する英語はこなれており、その接客は手際よい。一方で、この部門での会話は、顧客情報のやりとり、予約内容に沿った説明と質問など、毎回ほぼ同じ形式と内容に沿って行われることが多く、インフォーマルなやりとりが時に差し挟まれることはあるが、スタッフと客の双方はやりとりをできるだけ短時間で終えることに志向していた。口頭英語能力が比較的高いと思われる日本語スタッフが総合受付とスノーボードチェックアウトのカウンターに配置される傾向があったのだが、これらの部門で展開される顧客とのコミュニケーションは、以上のように接客時間が概ね短く、作業も同内容のものが繰り返されるが多かった。これとは対照的なやりとりが出現していたのが、以下の4.2節と4.3節で詳しく検討していく修理部門における会話である。

4.2. 修理部門での接客 (1)

以下に示す抜粋2は、修理部門の受付カウンターにスキー板を持ち込んだ米国からの顧客C2が修理部門によって提案された修理工程が果たしてやる価値のあるものなのか、新しいスキーを買うより提案通り修理した方がいいのかをスタッフS2とS3に確認している場面である。この部門の日本語スタッフが他部門のスタッフよりも英語による接客を苦手と公言していたことは上述したが、この抜粋の冒頭では、顧客C2の確認要求をスタッフが理解することができず、以降、両者の間に相互理解を達成するためのやりとりが続く。



第 2 図

[抜粋 2] C2=顧客 2, S2=スタッフ 2, S3=スタッフ 3
001 C2: Is it worth doing? ((S2 に向かって))
002 S2: Uh?
003 C2: Is it <worth> doing? Should I do it?
004 (1.8)
005 S2: W- wh- what's doing?
006 C2: The skis are still pretty good right?
007 (0.8)
008 S2: Ye:ah [I- u- u- yeah
009 C2: [((S3 を見る))
010 S3: [Ye:s good uhn
011 C2: [°The ski[s are () good [right? So:°
012 S2: [So: [(So:)
013 S3: [Uhn [uhm
014 S3: Yeah jus' (0.8) big problem ((問題の箇所への指差しと C2 への視
015 S2: Repair make this- () are you 線=第 2 図))
016 sure you should repairs keps s-
017 C2: °O'key°
018 S3: Uhn [un
019 S2: [No- not buy new ones
020 C2: No=
021 S2: =[No not buy new ones tha- doesn't need it
022 S3: =[U:n never buy new one
023 C2: Great
024 S2: O'kay so we do

001行めで顧客C2は、この抜粋の前の段階で修理部門によって提案された修理手続きが費用と時間を費やして行う価値のあるものなのか、もしくは新しいスキーを買った方が

いいのかをスタッフS2に確認している。これは、スキーの修理に関するスタッフの総合的かつ最終的な判断を求め、それを自らの決定材料とすることを示しているという点で、スタッフの専門性に志向した確認要求と言える。しかし、002行めの"Uh?"でS2がC2の発話を理解できなかったことを表示すると、C2は003行めで、001行めと全く同じ質問を「worth」をゆっくりと際立つ形で産出しながら繰り返すとともに、同内容の確認要求を「Should I do it?」という別の表現を通して再構成（'reformulation', Svennevig 2012）する。しかし、004行めの1.8秒の沈黙と005行めのS2の聞き返し⁷⁾を通して、S2はC2の発話がやはり理解できていないことを示す。ここにおいてC2は、006行めにおいてそれまでの確認要求表現を「The skis are still pretty good right? (スキーの状態はまだすごくいいんだよね?)」と今度は最も重要な情報である「good」を強調しながら平叙文として再度構成し、さらに文末に「right?」を付加することで、より平易な形式によって聞き直しを行う。するとS2とS3は、008行めと010行めの「Yeah」と「Ye:s good」で、スキーの状態は悪くなく、提案通りの方法で修理した方がいいと、C2の006行めの確認要求に依拠しながら答え、当初の主張を繰り返す。それを聞いたC2は、011行めにおいて006行めと同じ確認要求を今度は小さい声で産出してスタッフの回答を受け取り、スキー板がまだいい状態であると理解したことを示すとともに、直後に「So:」と続けて、012行めS2の「So:」に導かれるはずだったさらなる説明とアドバイスをスタッフに求める。ここにおいてS3は、014行めで両手の人差し指でスキーの問題箇所を示しながら「jus' (0.8) big problem」と言い（第2図）、たしかに問題はあがあるが、スキー板の当該箇所さえ修理すればいいことをC2に伝える（この時、S3もS2も、C2の視線が問題のある箇所にたしかに向けられていることを確認している点は重要である）。また、S2も015～016行めで不完全な英語ではあるが修理を選択することをC2にすすめる。こうしてS3とS2によって提示されたさらなる説明と提案は、C2の017行め「O'key」によって受け止められる。さらにS2とS3は、019、21、22行めで「修理すれば新しいスキーを買う必要はない」という趣旨の提案を、「tha- doesn't need it」のような文法的でない形式を一部に含みながらもC2に対して行う。C2は以上の説明と提案を023行めで「Great」と受け入れ、024行めS2の「O'kay so we do」によって提案通りの内容で修理に入ることが宣言される。

ここでの顧客C2とスタッフS2、S3のやりとりに関して、以下の2点に言及しておきたい。まず、自分のスキーに問題が発生したC2はスキーを修理すべきかについてスタッフから適切な情報とアドバイスを得ようとするが、その交渉の結果はC2の支払う代金やリゾート滞在中にスキーを楽しむ時間の長短に直接的に影響することになる。この事実、スキーの問題箇所の状態や評価、さらには修理方法の選択をめぐる徹底な確認や

交渉が両者の間で行われることにつながる。抜粋1で例示した総合受付カウンターにおける会話がほぼルーティンに沿って行われ、確認や交渉の連鎖が差し挟まれることがなかったのとは対照的に、抜粋2の修理部門のやりとりでは、客は冒頭の確認要求がスタッフに理解されていないと判明するや否や、相互理解につなげるべく、部分的にゆっくり発話あるいは強調をしたり、より平易な表現を用いることで確認したい内容を伝えるということをしていった。このように、客とスタッフの間で精確な相互理解が必要となる場面では、修理に関する知識や技能は持たないが英語能力が相対的に高い客の側がスタッフ側に対して積極的に質問や確認を行うということが見られた⁸⁾。またスタッフは、客の確認要求の言語的形式に依拠することで自らのアドバイスや主張の要点を客側に伝えていた。これらの点については、客と従業員の間で顕在化する知識技能そして言語能力の非対称性という面から以下の抜粋3と考察の章でさらに検討していくことにする。

もう一点、抜粋2とその分析から観察されることとして、スタッフが客の発話を聞き取れていないこと(002、004、005行め)や、客に対する説明とアドバイスが不正確な形式で産出されていること(015~016、21行め)から、スタッフ個人の英語能力が十分とは言えないことが確認できる一方で、当事者の3人はその点を特に問題として取り扱っていない点である。このことは、修理をめぐる問題点や展望について両者の間に相互理解が達成されていない時に、客がスタッフの知識技能に志向した質問や要請を続けて提示していること、スタッフの側も自分たちの英語の聞き取りや産出が完全に行われていないことに対して謝罪や断りを表明せず、また、理解できていないことの表示を躊躇したりする様子が見られない点に示されている。少なくともこの場面での彼らは、自らの英語母語話者性、非母語話者性に志向するというよりは、むしろスキーの修理に関する情報や提言を提供する者、受ける者としてこの場の相互行為に参与している様子が伺える。

抜粋2のように両者の英語能力の非対称性が後景化され、参加者が専門的知識・技能を持つ者と持たない者という非対称性が顕在化する様子は、修理部門で展開される接客場面において特に際立った形で観察されるものであった。次節では、修理部門のスタッフが別の顧客に対応する事例の分析を通して、以上の点をさらに検討していくことにする。

4.3. 修理部門での接客 (2)

以下の抜粋3は、自らのスノーボードについてスタッフS2から修理方法の提案を受けたオーストラリア出身の顧客C3が、より簡易な方法による修理が可能か尋ねている場面である。具体的には、C3のスノーボードは接地面の一部が損傷したのに加え、ボード周囲の側面を覆っている金属部品 ('edge' エッジ) が切れて飛び出た状態になっているた

め、ボード接地面の補修だけでなくエッジの部分的取り替えも必要であるとスタッフS2は抜粋3の前の場面でC3に伝えている。これに対しC3は、抜粋の冒頭でボードの表面を補修する材 ('patch' パッチ) をエッジの部分にも充填することで修理を簡略化し、修理にかかる費用と時間を抑えることができないかS2に確認している。

[抜粋 3] C3=客 3, S2=スタッフ 2

006 C3: I just wanna (.) I'd like- I just wanna cut it near here?
 007 S2: Uhuh
 008 C3: and not put in the right one an' jus' (2.2) put the patch on?
 009 S2: No- no edges? (第3図)
 010 C3: Yeah no edge the[re?
 011 S2: [Just a patch on?
 012 C3: Yeah
 013 (0.6)
 014 C3: Woul- what would happen if I do that
 015 S2: Mmmh O:k[:
 016 C3: [Would it just be a bi- sof- softer? ((両手の手の
 017 (0.2) ひらを上下させる))
 018 S2: Nn?
 019 C3: Would my board be softer? ((右手の人差指と中指でボードをたたく))
 020 S2: If (.) w[e don't put the edges?
 021 C3: [No edge
 022 C3: Yeah
 023 (1.2)
 024 S2: Weaker
 025 C3: Weaker [ye:s s- jus' like (1.0) bendier= ((沈黙の間、両手
 026 S2: [U:n を上下させる))
 027 S2: =Un
 028 C3: yeah an' might snap easier ((両手でボードが折れる様子を示す))
 029 S2: U:n easier
 030 C3: an' that's it?
 031 (1.2)
 032 S2: That's it=
 033 C3: =Yeah
 034 S2: I'm not sure?
 035 C3: Anything else?
 036 (2.0) ((この間、C3は自らの左側に立ち位置を移動する))
 037 C3: Jus' the pat[ch
 038 S2: [I- I- I don't recommend it [hhh
 039 C3: [Uhh
 ((以降、2人の交渉は続いていく))



第3図

顧客C3は006行めと008行めで、破損して側面から飛び出た金属製のエッジ部分を切り取り(「cut it near here」)、本来の部材でなく(「not put in the right one」)、ボード表面の損傷を修復するパッチをエッジにも充填することで代用できないか(「put the patch on」と聞く(第3図)。ここでのC3による確認要求は、006行めで「just」という曖昧化表現(ヘッジ)と短いポーズも含みながら2回も言い換えられていること、008行めで本来の金属でなくパッチで代用することを提言する直前に2.2秒のかなり長い間合いが置かれていること、さらには、006、008、010行めの各行の末尾がすべて上昇音調でなされているということから、顧客でもあるにもかかわらず、お伺いをたてるかのように非常に慎重にデザインし提示している様子が観察できる。この提案に対して、スタッフS2による確認とそれに対するC3の回答が、009行めと010行め、011行めと012行めで2組挿入されるが、その後S2の回答はすぐには提示されず、013行めで0.6秒の沈黙が起きる。このように、C3の意向に沿った応答の不在は、C3による提案がS2によって肯定的に受け取られていないことを可視化する。

ここにおいてC3は014行めで、もし金属の代わりにパッチを使った場合にどうなるのかという、冒頭の「お伺い」同様、専門家の知識と判断に志向した質問を言い差しとともにあくまで仮の話としてやはり慎重に提示する。しかし、これに対してもS2は015行めで思案中であることを示しつつ、はっきりとした回答を返さない。さらに016行めでC3は、下に向けた両手の手のひらを上下させるジェスチャーをしながら「softer」というボードの具体的状態に言及する表現を用いて、言い差しをはさみつつ慎重に確認要求するが、S2は017行めの短い沈黙の後に「Nn?」と応答し、C3の発話が理解できていないことを表示する。すると、C3は019行めで、統語的にさらに整理された形の質問を、右手の親

指をエッジ片が飛び出た個所に置き、人差し指と中指でボード中央の表面をリズムカルにたたきながら行う。その後、020～022行めに挿入された確認のやりとりの後、S2は024行めで「weaker」と回答するが、C3はその回答が想定内のものであることを025行めの「Weaker ye:s」で示す。そして、ボードの強度について、1.0秒の沈黙の間に両手を上下させてから「bendier (折れ曲がりやすくなる)」、028行めで両手の手のひらでボードが折れる様子を示しながら「might snap easier (ポキッと折れやすくなる)」と、それぞれジェスチャーと共に言い換え、自らの理解についてS2に確認する。そしてC3は、026、027、029行めでS2からの確認を得ると、030行めで「that's it? (それだけか?)」、035行めで「Anything else? (他に何か(不都合)があるか)」と問い、036行めの沈黙の間に立ち位置を左側に移動させ、037行めでパッチのみによる修理を再度説明しようとする。しかし、それに対してS2は038行めで、冒頭の言い差しと末尾の笑いを挟み慎重にはあるが、オーバーラップしてC3の提案を明確に否定し、二人の交渉はさらに続いていく。

以上のように、抜粋3の客はできるだけ簡易な修理方法という要望をもってこの場のやりとりに臨んでおり、修理の代替案を提示する際には、非常に慎重に、かつあくまで仮の話として発話を組み立てるなど、スタッフと自らの参与役割および専門的知識技能の非対称性に志向しながら会話に参加する様子が観察された。そして、客の確認要求に対するスタッフの聞き取りや説明に不十分な点が表面化することがあっても、客はあくまでスキー修理の技術的問題をめぐる説明や理解の交渉の一部として候補の英語表現をジェスチャーと共に次々と提示していた。また、スタッフの側も客側の要望にすぐに肯定的に応答はせず、自らの参与役割に伴う責任と義務に照らしながら客の要望の実行可能性と評価を慎重に行っている者としてやりとりに参加していた。この抜粋においても、両者による参与役割と知識技能の非対称性の顕在化とは対照的に、当事者間の言語能力の非対称性は相対的に後景に布置されていたのである。

5. 考察

以上3つの抜粋では、すべて日本語スタッフが顧客応対をする場面でありながら、サービスの実現のされ方にいくつかの違いが見られた。まず、抜粋1の総合受付カウンターの場合には、店舗の経営方針でも特に重要とされるカジュアルでフレンドリーなサービスが提供、実現されていた。一方で、同カウンターでは、氏名や予約番号の確認等、同内容のやりとりが繰り返される傾向があり、込み入った交渉が行なわれるような機会は少なかった。この部門では、ルーティンの作業を手際良くこなしつつ客とラポートすること

に志向し、提供されるサービスの中でも情緒的な側面が重視される傾向があったと言える。

一方で、抜粋2と抜粋3の修理部門の事例では、口頭英語能力では相対的に劣るが専門的な知識と技能をもつスタッフが勤務していた。同部門では客ごとに相談内容が異なり、精確な状況把握と説明の必要性は、スタッフと客による踏み込んだやりとりにつながっていた。両者はスキーやスノーボードの修理という共通のゴールをもってやりとりに参加していたが、参与役割という面では、修理後に事故等が発生しないように十全な修理を行うことを専門家として最優先させるスタッフに対して、客側はできるだけ安価かつ短時間で済む修理を希望するという責任と期待をめぐる立場の相違が顕在化していた。また、客側がスタッフからの専門的アドバイスを引き出すために会話を推進させる役割を主に担うことは、英語力の高い客の側がイニシアチブをとりつつ相互行為に参加する構造を生み⁸⁾、参与者間の知識技能の非対称性も顕在化させることにつながっていた。このように、修理部門のスタッフと客との間では基本的に双方の要望と知識技術の問題に志向したやりとりが展開される一方、口頭英語能力面での非対称性は交渉の背後に布置されることになったのである。

また、英語によるやりとりを苦手と公言していた同部門の日本語スタッフが複雑多岐にわたる内容について客と相互理解を達成できていたことの要因の一つとして、同部門の会話では、スキー用具という「人工物（アーティファクト）」が参与者の目の前にあり、修理の必要な個所を指差したり相手がそこに視線を送っているか確認するといった、モノに媒介されたやりとりをすることが可能であったという事実を見逃すことはできないだろう（第2図と第3図）。これとは対照的に、受付カウンターでのやりとりは、口頭で情報交換がされることが中心となっており、人工物を介すことがない分、スタッフ個人の英語能力に依存する傾向があったと考えられる。

以上3つの接客場面が我々に示唆するのは、海外からの観光客への対応とは単なる英語あるいは他の外国語の能力だけで語られる問題ではないということである。修理部門のスタッフが客と行っていたやりとりは、日本国内の観光地において日本語を母語とする従業員が海外からの客と行う平均的なやりとりと比べると、かなり高度で複雑な内容を伴うものであった。それでも、英語を苦手と公言していたスタッフは毎日の接客をこなすことができおり、それがなぜなのかを探ることはとても重要である。接客場面は一種類ではなく、顧客が求めるサービスの形、スタッフに要求される専門的知識、技能、言語能力は、個々の店舗や職種、接客場面によって異なる。適切なサービスとは接客場面に参与するスタッフと客が自らの役割、知識技能を表示、調整、交渉する過程で相互

行為的につくり上げられるものであり、単純にスタッフ個人の適性や能力に帰属させて議論できる問題ではない。観光業における客とのコミュニケーション上の問題をめぐって、受け入れ側スタッフの言語能力に目を向けることはたしかに重要であり、今後も引き続き調査検討が行われるべき点と言える。しかし一方で、接客場面において言語以外の要素がどのようにサービスの実現に関与しているのかの検討がこれまで十分とは言えなかったのも事実である。本稿で注目したような参与役割、知識技能、言語能力の非対称性を含め、実際のコミュニケーションの複雑な側面を微視的に捉えていく研究が今後必要となる理由はこの点にある。

また、本稿における分析と考察が日本国内の観光地等における接客サービス、さらには災害時対応、医療現場における問題や課題を検討していく上で何か示唆していることがあるとすれば、一つは、海外からの訪問客とのやりとりを言語能力以外の側面から見直すことの重要性かもしれない。たとえば、受け入れ側が業務に関連する知識や技能を日頃から高めておくことや、文書や実物を準備して指差しや視線のやりとりを介した相互理解が可能となる環境を整備しておくことは、意思疎通が必要な場面における外国語への依存度を下げ、言語能力面での非対称性だけが際立つやりとりから、受け入れ側と訪問者側の参与役割と知識状態が明確で参加調整が生じやすいやりとりへと転換させていくことにつながっていくであろう。

6. さいごに

欧州では、近年における移民と難民の大量流入の結果、「superdiversity」(Blommaert & Rampton 2011) と呼ばれる、社会文化的そして言語的な「超多様化」の時代を迎えている。日本においては未だそのような段階に至っていないものの、インバウンドの観光客の流入によってもたらされるさまざまな構造的変化と課題は、日本にも近い将来に訪れ得る超多様化時代の前触れとして我々に突き付けられているのかもしれない。中でも、母語を異にする人々がどのように相互理解を達成することができるのかは最も核心的な問題と言えるが、共通語や外国語を通じたコミュニケーションを調査研究するためには、人々が実際にやりとりを行っている場面の分析を蓄積していくことが欠かせない作業となってくる。人々の相互行為が構築される様をつぶさに見ていくことは、本稿で焦点となった北海道ニセコ地区に限らず、インバウンドの観光客の急増により日本語以外の言語を使った接客需要がかつてないレベルで高まっている各地の観光業者や自治体に対し、具体的な対応や指針を検討していく上で重要な知見を提供するはずである。

注

- 1) たとえば、2017年10月の時点で北海道の法定最低賃金が時給810円であったのに対し、調査対象店舗におけるアルバイトスタッフの時給は1500円からスタートしていた。
- 2) 調査者が現地でビデオ収録を行った延べ5日間、日本語を母語とすると思われる客は一人も確認できなかった。
- 3) この呼称は、同店舗で実際に使用されていたものではなく、本稿において調査者が採用したものである。
- 4) このフィールドに入るにあたっては、調査者が調査協力依頼文書を店舗のマネージャー宛てに送付し許可を得た。各スタッフに対しても調査に関する説明を文書と口頭により行い、ビデオ収録への協力を得ている。客からは会話が始まる直前に撮影許可を得るしかなかったため、実際に収録できたのは立ち会った接客場面の一部であった。
- 5) 現地での観察と日本語スタッフとの雑談にもとづく。
- 6) 「人工知能学会第82回SLUD（言語・音声理解と対話処理）研究会（2018年3月1日～2日開催）特別セッション「参与役割と知識の非対称性」開催趣旨」（2017年12月27日メーリングリスト経由で受信）に基づく。
- 7) 005行めS2の「what's doing?」は、C2による001と003行めの「worth doing」を聞き間違えたものと思われる。
- 8) ここでの接客場面は、日本語スタッフが客の母語である英語で対応しており、ファン（2006）の分類によれば、「言語ゲスト」であるスタッフが「相手言語接触場面」において「言語ホスト」である客と交渉している場面に相当する。ファン（2006）は、このような場面では「言語ホスト」側が「会話を維持し相互理解を確立する責任がある」（p. 136）と感じ、参加調整を行うことになるという分析をしており、本稿データ中の英語母語の客の行為を検討していく上でも参考になる考察と言える。一方で本論では、こうした参加調整は言語的障壁あるいは母語話者か否かといった話者の属性によってのみ動機付けられ発動されるのではなく、むしろ参加役割や知識技能の非対称性とも相まって参与者双方による相互行為の過程で実現されていくという考察を提示している。

文字化データ中の記号凡例

- () 0.2秒未満の短い沈黙
(数字) 沈黙・間合い (0.2秒単位)
- 発話の言い差し
= 前後の発話間に間がないことを示す
? 上昇イントネーション
: 音の伸ばし。コロンの数は引き伸ばしの相対的な長さを示す
h 笑いなどの呼気音。その数は呼気音の相対的な長さを示す
[発話や非言語行動の重なるの始まる点
<文字> 発話がその前後より遅くなっている部分
文字 強調されて発話されている部分
°文字° 発話がその前後より弱くなっている部分
(文字) 聞き取り困難な音
\$文字\$ 笑いながら発話されている部分
((文字)) 分析者による注釈、説明

文献

- 温琳・山川和彦 (2016) 「沖縄県石垣市におけるクルーズ船観光客の接遇と中国語教育」
『麗澤大学紀要』99、79-84
- 加藤重広 (2009) 「北海道の外国人スキー&リゾート客 北海道における外国人観光客と
多言語化ーニセコリゾートを中心に」 『日本語学』28 (6)、110-121
- 高民定・藤田依久子 (2017) 「観光地における言語的接遇と言語管理の実態：石垣島で
の予備調査と済州島における事例調査を通して」 『千葉大学人文社会科学研究』
34、15-32
- ファン、サウクエン (2006) 「接触場面のタイポロジーと接触場面研究の課題」 国立国語
研究所(編) 『日本語教育の新たな文脈ー学習環境、接触場面、コミュニケーション
の多様性ー』アルク、120-141
- 水川喜文・是永論・五十嵐素子 (2017) 「職人の技術と客コミュニケーションー住宅設備
の工事現場のサービスエンカウンター」 水川喜文・秋谷直矩・五十嵐素子編 『ワー
クプレイス・スタディーズ：はたらくことのエスノメソドロロジー』ハーベスト社、
54-69

- 森純子 (2004) 「第二言語習得研究における会話分析: Conversation Analysis (CA)の基本原則、可能性、限界の考察」『第二言語としての日本語の習得研究』7、186-213
- 森越京子 (2010) 「北海道のホスピタリティ産業に必要とされる英語教育について」『北星論集(短)』8、39-49
- 森越京子・松澤憲司 (2013) 「外国人観光客受け入れのための人材育成事業」『北星論集(短)』11、1-16
- 山川和彦 (2011) 「北海道倶知安町の言語景観と地域ルールについて」『麗澤大学紀要』93、137-156
- 山川和彦 (2018) 「ニセコ圏の発展と英語化の進展が引き起こす課題」『日本言語政策学会第20回記念大会予稿集』103-105
- Blommaert, J. & Rampton, B. (2011). Language and superdiversity. *Diversities.*, 13, (2), 1-21. (www.unesco.org/shs/diversities/vol13/issue2/art1)
- Firth, A. & Wagner, J. (1997). On discourse, communication, and (some) fundamental concepts in SLA research. *Modern Language Journal*, 81, 285-300.
- Firth, A. & Wagner, J. (2007). Second/foreign language learning as a social accomplishment: Elaborations on a reconceptualized SLA. *Modern Language Journal*, 91, 798-817.
- Kureha, M. (2014). Changes in Japanese ski resorts with the development of inbound tourism: A case study of Niseko-Hirafu district, Hokkaido. *Asia Pacific World*, 5 (2), 32-43.
- Nelson, K. & Matthews, A. L. (2018). Foreign presents or foreign presence? Resident perceptions of Australian and Chinese tourists in Niseko, Japan. *Tourist Studies*, 18 (2), 213-231.
- Segon, M., Booth, C. & Shi, E. (2015). Job security, economic uncertainty and climate change and their influence on ski industry workers in Japan. *World Journal of Management*, 6 (2), 137-153.
- Svennevig, J. (2012). Reformulation of questions with candidate answers. *International Journal of Bilingualism*, 17 (2), 189-204.
- Wagner, J. & Gardner, R. (2004). Introduction. In Gardner, R. & Wagner, J. (Eds.), *Second Language Conversations* (pp. 1-17). London: Continuum Books.

インターネット資料

ニセコ町教育委員会（2018）『ニセコ町英語教育推進プラン』

(<https://www.town.niseko.lg.jp/resources/output/contents/file/release/745/19658/English-plan.pdf>) 2018年9月20日閲覧

Service encounters in English at a ski resort in Niseko, Hokkaido: Asymmetry in participatory roles, expertise, and linguistic competence

YANAGIMACHI Tomoharu

Keywords: Niseko, service encounter, English, asymmetry, interaction

This study investigates service encounters in English between Japanese staff members and international customers at a ski shop in Niseko, Japan where the local economy has been booming because of the influx of foreign capital and English-speaking tourists over the past two decades.

A conversation-analytic investigation of video segments reveals that in their advice-giving and -receiving interactions, both the staff and customers orient to practical issues involving the ski equipment and repair work. Even when some non-understanding occurs, the problem is dealt with not as a linguistic problem per se, but as something related to the participants' roles in the encounter as well as the technical field of expertise of ski repair. Both parties thus engage in the interactional and collaborative work of accomplishing mutual understanding through displaying, negotiating, and aligning their participatory roles, expertise, and linguistic competence.

This paper also offers some implications related to the practical problems of how the tourist industry and local governments in Japan should deal with burgeoning foreign visitors and enhance the quality of service encounters conducted in a foreign language.

(北星学園大学文学部)