

高等学校での大学模擬講義

「接客言語行動からコミュニケーションを考える」

清島 絵利子¹⁾

¹⁾ 岐阜大学 教育推進・学生支援機構

1. はじめに

本学では、高校生に対して、大学レベルの教育研究に触れる機会促進を図るため、地元を中心とした高等学校に教員が出向く出前授業が行われている。今年度、筆者は、静岡県立掛川西高等学校（以下、掛川西高校と記す）から大学模擬講義の依頼を受けた。そこで、同じ東海地方に所在する本学と掛川西高校における高大連携および地域貢献の活動の一環となることから、「接客言語行動からコミュニケーションを考える」というテーマで講義を行った。本稿では、紙面の都合により、講義内容と生徒の感想の一部を報告する。

2. 実践の概要

2-1. 講義先と講義対象

講義先と講義対象は、次の通りである。

講義先：静岡県立掛川西高等学校 大学模擬講義「ミニ大学」

講義日時：令和元（2019）年 9 月 11 日（水）15 時 10 分～16 時 10 分（60 分間）

講義対象と受講人数：1、2 年生 36 名

同校は、明治 34（1901）年に開校された伝統ある進学校である。普通科と理数科が設置されており、平成 31 年 4 月 1 日現在で 974 名（うち男子 494 名、女子 480 名）の生徒が在籍している。大学模擬講義は、平成 28 年度から毎年 9 月第 1 週と第 2 週の水曜日の午後（総合的な探求の時間）を利用し、2 日間にわたって行われている。各日ともに 14 講座（合計 28 講座）が展開され、生徒には事前希望調査がある。当日は希望に沿った講座を聴講することになっており、1 講座 30 名程度の定員で、筆者の講座には 36 名の聴講があった。

2-2. 講義の目的

掛川西高等学校から送付された講師派遣の依頼文書によると、大学模擬講義は次の目的で実施されている。

西高（掛川西高等学校の略称）で学ぶ仲間とともに、西高で「大学の学び」を受講する体験を、近未来を見通した日常的学習への動機づけの機会とし、教室の学びに一層

の充実観を与える機会とする。

同校での過年度の招請大学は、国立大学は全 86 大学のうち 16 大学で、今年度から本学も加わった。公立大学は 3 大学、私立大学は 14 大学招請されている。開講された講座は「ぞっとする話～『ムーミン谷の仲間たち』より」「航空宇宙材料入門 航空機・宇宙機を支える材料の話」「地域を経営するとは？―地域通貨（ポイント）をヒントに考えてみる―」など、様々な分野が網羅されている。

3. 実践内容

3-1. 導入

3-1-1. 社会言語学について

筆者の専門は社会言語学で、研究テーマを「言語行動の男女差」とし、「様々な場面におけることば遣いの男女差」に興味を持っている。真田ほか（1992）によると、社会言語学の研究部門は 9 つあり、方言や標準語、敬語、コミュニケーション行動、集団語などが含まれている。最近では、コミュニケーションツールとして普及している LINE や Twitter でのことば遣いに関する研究も進められており、高校生には非常に身近で親近感が持てる学問であると言える。しかし、これらのことば遣いに疑問や興味関心があっても、社会言語学を専門とする教員に出会わなければ、疑問を解決するためのヒントも得られない。これは、今回の講義の対象である高校生だけではなく、大学生や大人でも同様である。実際、筆者自身も、社会言語学という学問を知らずに、会社員として企業に勤務していた際、「なぜ人によって催促や依頼の仕方が違うのか」「なぜ、お客さまへの応対で方言を使った方がよいのか」という疑問の解決方法が分からないまま業務を行っていた経験がある。その数年後、社会言語学という学問に出会い、社会の中で生きる人間やその集団とのかかわりにおける言語現象や運用をとらえようとする学問であることを知った時の感動は今でも忘れられない。会社員の言語行動の違いは、単純に、企業での慣習やビジネスマナーの問題として考えるのではなく、社会言語学という学問を通して論理的に違いの理由を探ることができると分かったからである。今回の講義の対象は、ことばやことば遣いに興味関心のある生徒たちである。友達や家族、教員をはじめ、あらゆる人々との会話において疑問に感じることがあると想像される。そのため、生徒たちには普段の日常会話やことば遣いを研究できる学問が存在することを伝え、少しでも新たな気づきを得て欲しいと考え、講義を行うことにした。

3-1-2. 講義の目標と内容

講義では、まず、筆者がことば遣いに興味関心を持ち、社会言語学の研究を始めたきっかけから 9 つの研究部門があることを紹介した。次に、大学院の研究室で行った大阪府堺市の喫茶店における接客言語行動調査（フィールドワーク）の結果をかみ砕いて解説することで、日常生活における自分のコミュニケーションについて見つめ直すきっかけを提供した。会

触れ合って、研究を進めていたからである。フィールドワークは回数を重ねるにつれ、論文や専門書、調査対象である地域の地図、写真、インターネットの画像を読み解くだけでは得られない「人との触れ合い」から多くの情報が得られる。その醍醐味に気づくと楽しさが倍増することを伝えたうえで、現在は、個人情報保護法に則って研究を進める必要があることを確認し、今回のテーマの解説に入った。喫茶店の接客言語行動調査と聞くと、多くの喫茶店に出向き、店員に飲み物を注文して飲んで、その時の接客態度や会話をその場でスマートフォンにメモとして残して、後日分析したらよいと簡単に考えがちである。しかし、調査に至るには綿密な計画（例えば、地図と電話帳を見て、何月何日の何時に誰がどの地域・校区の店舗に効率的に訪問できるかを考えるなど）が必要であることを伝えた。計画策定に至っては年単位、調査の目的や調査店舗選定の基準、調査項目や記録表の作成、役割分担の決定などには数か月以上もの時間をかけて実施に至っていることを話すと、生徒は驚いた表情を見せていた。

3-2. 調査結果の報告と解説

3-2-1. 発話量と発話内容の検証について

生徒には、調査結果を報告・解説する前に、研究を行う上で大切なことを1つ伝えた。分析を始める前に仮説を立て、先行研究を踏まえて検証し、オリジナリティのある研究にすることの大切さである。

その後、調査結果を提示して解説を行った。店員の性別と属性（年代：10～30代を若年層、40～50代を中年層、60～70代を老年層と設定）からみた発話の有無、発話量（文節数）の検証、店員の性別と属性による発話量の違いを数値データで報告した。さすがに無言で接客をする店員はいないが、男女店員ともに年代が高くなるにつれて発話量が増えることを伝え、納得したような表情を見せていた。特に、60～70代の老年層の女性店員で発話量が顕著に増えることに関しては、数値データと合わせて発話の実例をスライドで何枚か紹介し、筆者が立てた「個人経営店舗の年配の女性は話が長くておしゃべりである」という仮説が明らかになったことを示した。加えて、40～70代の中年層や老年層の女性店員は商品の注文に関する話だけではなく、暑い日に入店したら暑さを気遣って少しでも涼しい席に案内してくれたり、小雨が降ってきたら傘を持っているかどうか心配してくれたり、注文していないのにお茶やゆで卵、お菓子のサービスをしてくれて話が長くなる傾向にあったことを話した。生徒は、「こんな接客は受けたことがない」「こんな店があるんだ」という驚いた表情をしていた。筆者もこの調査で、地元密着型である個人経営の喫茶店に入店するまでは、このような接客を受けた経験は1度もなく、近所の馴染みの店に行った時のような接客が何店舗も続いたことから、「この発話は、店員の気遣いや優しさの現れだ」と思うようになったことも伝えた。そのうえで、生徒には「普段、使用しているファーストフード店やファミリーレストランなどの接客と比較して、何か違いはありましたか。それは、どのような違いですか」と問いを投げかけた。すると、ある生徒が飲食店などに出かけた時の接客を

思い出し、次のようにレポートにまとめていた。その一部を引用・紹介する。

- ・自分が実際に飲食店に出かけたときのことを思い出してみても、確かに、40代以上（と見られる）女性店員の方は、気さくに話しかけてきてくれていました。自分はそれを「嫌だ」とは思いませんでしたが、「ウチ」¹に踏み込まれるのを嫌う方もいると講義を聴いてわかりました。
- ・私は今までお店に行って接客をされた際に「ちょっとなあ」と思ったことが何度もありましたが、相手や場所、話す内容などによるので、上手く使いわけていくことによってコミュニケーションも広がっていくのではないかなあと思いました。言葉だけでなく表情や態度も大切だと思いました。

ここに挙げたのは2名の生徒のレポートであるが、どの生徒も筆者の話を聞きながら、自分の経験と照らし合わせてコミュニケーションのあり方について考えていた。

3-2-2. 文末表現（終助詞）の使用状況について

真田・金（2004）によると、終助詞の使用は感情的なかかわりを表現し、客にカジュアルで親しい態度を表すとされている。そこで今回の調査で使用された終助詞の使用内訳を数値データで提示し、40代～70代の中年層と老年層の女性店員は発話量が多いだけでなく、感情的なかかわりを表現する終助詞も多く使用する傾向にあることを説明した。また、性別や年代を問わず「ね」「な」の使用が多く、実際の使用例も一部取り上げて解説した。

使用状況に加え、終助詞の文法的意味の理解を深めるために、佐治（1991）を参照し、終助詞の性質と分類も解説した。今回の調査で使った「ね」「な」は「話しかけ問いかける気持」、日常会話で使う「よ」は「呼びかけ押し付ける気持」を意味すると伝えた。生徒の一部は、終助詞の意味を知るまでは、中年層と老年層の女性店員の発話は「押しつけがましい」と感じていたようだ。しかし、終助詞「ね」「な」の意味を知ることによって、初めて来店した客に対して気を遣った親しみを込めた話しかけを行っていることに気づいていた。

4. 生徒のレポートから見る講義の感想

講義を聴講した36名のレポートから、次に数名のレポートの一部を引用・紹介する。

- ・何気なく生活の中で使用する文末表現で相手に与える印象が変わるということに改めて気づきました。
- ・普段の日常生活でも思うけど、女性の方が発話量が多いのは、接客行動にも反映されていて納得しました。また女性の方が客と感情的な関わりが多いことを知った。
- ・私は普段お店に入っても、感じの良い悪いくらいしか考えていなかったから、男女や年齢によつての調査結果を見てすごく勉強になった。確かに中高年の女性は優し

く話しかけてくれる人が多く、男性は人によってすごく差があると思う。

- ・ 私たちが普段何気なく使っている言葉でも、そこには人間関係などが表されていて、年齢などによって、使い方が異なることを知り、言葉の力は大きいと思った。

5. まとめ

筆者は中学校、高等学校、高等専門学校で教員をしていた経験があり、高校生を前に久しぶりに講義ができることを非常に楽しみにしていた。しかし、接客言語行動に興味のある生徒はいるのだろうか、強制的に集められたのではないかと多少の不安を抱きながら、掛川西高校に向かった。今回集まった 36 名の生徒たちは、全員第一希望で選択していたと知り、とても嬉しい気持ちで講義に臨んだ。生徒たちは真剣な眼差しで、時にはうなずきながら講義を聴き、一生懸命にレポート（講義メモ）を書いていた。

後日、講義の様子を思い浮かべながら、生徒のレポートの写しを読んだ。思いのほか、生徒たちは、自分のコミュニケーションを見つめ直し、新たな気づきを得ていたようだ。普段のことば遣いが雑なので、相手のことを考えて優しい表現を使いたいという感想もあった。また、社会言語学という学問にも興味を持ってもらえた。来年度も 9 月に同校で講義を行うことになっている。どんな生徒が待っているのか、今から非常に楽しみである。

6. 参考文献

- 清島絵利子（2008）「接客言語行動の男女差—発話量と文末表現を中心に—」未公開
- 金美貞（2007）「接客言語行動における非定型表現」『待兼山論叢』日本学篇 41 19-37
- 真田信治，渋谷勝己，陣内正敬，杉戸清樹（1992）『社会言語学』おうふう
- 真田信治，井上文子（1995）「関西圏における接客敬語行動：店舗形態によるバラエティ<その 1>」『阪大日本語研究』7 55-65
- 真田信治，金美貞（2004）「関西圏における接客敬語行動—店舗形態によるバラエティ<その 2>」『阪大日本語研究』16 37-49
- 佐治圭三（1991）『日本語の文法の研究』ひつじ書房
- 篠崎晃一，小林隆（1997）「買物における挨拶行動の地域差と世代差」『日本語科学』2 81-101
- 鈴木睦（1989）「聞き手の私的領域と丁寧表現—日本語の丁寧さは如何にして成り立つか」『日本語学』8（2）58-67 明治書院
- 鈴木睦（1997）「日本語教育における丁寧体世界と普通体世界」『視点と言語行動』45-76 くろしお出版
- 黄鴻信（1984）「職階による待遇表現—仙台市の百貨店における調査から—」『国語学研究』24 52-70

注

- 1) 鈴木睦（1989）の解説を行ったことによる。