

Title	接客言語行動における非定型表現
Author(s)	金, 美貞
Citation	待兼山論叢. 日本学篇. 2007, 41, p. 19-37
Version Type	VoR
URL	<a href="https://hdl.handle.net/11094/12465">https://hdl.handle.net/11094/12465</a>
rights	本文データはCiNiiから複製したものである
Note	

*Osaka University Knowledge Archive : OUKA*

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

Osaka University

# 接客言語行動における非定型表現

金 美 貞

## 1. はじめに

近年、言語行動におけるポライトネスの研究が活発になっている。言語形式に注目するものが多かった従来の敬語研究から、円滑なコミュニケーションを図る手段を探るものが増えて、对人的配慮によるポライトな言語使用が様々なレベルで取り上げられている。しかしながら、現実の言語行動におけるポライトネス表現の具体的な現れを究明するには、調査方法や研究の観点からみてもまだ充分とは言えない。

そこで、本研究では、接客言語行動を収録した談話資料から、具体的なポライトネス・ストラテジーの分析を試みた。接客場面の言語行動に注目するのは、規範によるポライトネス表現と、状況に応じて操られるポライトネス表現の両面を、一定の流れをもつまとまりの談話のなかで把握できると考えたためである。本稿では、敬語や丁寧体による定型的な言語表現ではなく、状況に応じて用いられる非定型的な表現に注目し、その出現様相とポライトネス・ストラテジーを考察することを目的とする。

## 2. 接客の非定型表現

接客場面は、商業敬語あるいはマニュアル敬語という用語があるほど、定型化した言語行動が特徴とされる。そのため、ポライトな対応のために店員が用いる言語的手段としてまず考えられるのは、規範的な敬語形式や丁寧体、パターン化した接客用語である。これらは丁寧な接客言語行動を

構成する基本的な装置として働くものと思われる。ところが、関西の接客敬語の実態を分析した真田・井上（1995）によれば、マニュアルにより指導されている「でございます」「ております」体の運用が、実際は1割前後の使用率しかないという。また、真田・金（2004）では、丁寧体や形式的な敬語はフォーマルな百貨店での接客にその出現率が高く、客との交渉や説明が少ないスーパーのレジでの会話で定型的な表現形式が最も多いことを明らかにした。このように、現実では接客の規範的な表現での定型的な応対ばかりではなく、店舗形態や客とのインタラクションの展開パターン、接客談話の内容などによって複雑な様相を呈しているのである。

金（2005）においては、韓国の様々な店舗において実際に交わされた店員と客の会話を資料に、ボライトネス・ストラテジーを分析した結果、規範的ストラテジーとして用いられる敬意体と敬語の使用だけではなく、方言、非敬意体、呼称形式、応答詞、その他断定を和らげる表現形式などが、談話状況に応じて用いられることがわかった。日本の接客言語行動においては、非定型的な言語表現はどのように出現し、どのような機能を持つのだろうか。分析資料を見ていくと、例えば丁寧体基調の接客談話に出現する普通体発話、断定を回避するような文末表現形式、方言形式、終助詞・間投助詞、あいづちや応答の表現などの言語形式のレベルから、笑いを伴い親密感をかもし出す発話内容などのレベルまで、様々な項目が非定型表現として挙げられる。

それらの非定型的な言語表現のなかで、ここでは、文末の諸言語形式に注目し、断定する発話と、断定回避の発話におけるストラテジーについて、それぞれ各事例を比較しながら分析していくことにする。

### 3. 談話資料と分析方法

#### 3.1. 談話資料について

本稿では、関西圏で収集した接客言語行動の談話（井上文子・真田信治・三井はるみ・金美貞（2005）『接客談話資料集』）を分析資料として用いる。1993年から1994年にかけて、関西圏に存在する営業形態の異なる店舗において、客（調査者）への店員の対応及び両者間の会話を収録したものである。調査者は関西の各大学の学生で、事例ごとに店員の属性を性別や見かけから判断した年齢代を記してある。表1の分析発話文数とは、分析対象とする店員の接客発話を発話文<sup>1</sup>）単位でカウントしたものである。

表1 談話資料の概要

	店舗形態	事例数	分析発話文数
	百貨店	37	838
スーパー	食料品売り場	28	178
	その他の売り場	21	561
	個人商店	29	451
	全体	115	2028

スーパーに関してはレジカウンターで交わされた会話が中心になっている食料品売り場の事例と、その他の売り場に分けた。前者は客と店員のやりとりが単純で短い、後者は大型スーパーの衣類、化粧品、雑貨などの売り場で、ある程度店員と客のインタラクションが行われるので、接客言語行動において百貨店の接客と似通った結果を見せている。

#### 3.2. 発話文末の形式分類

接客言語行動に用いられる非定型表現の様相を明らかにするため、本稿では、談話資料における店員の発話文末に注目し、その表現形式を分類し

た。2) 丁寧体と普通体といった待遇レベルの対立に注目するものではないので、丁寧度を示すマーカーの有無による分類ではない。3) 発話文を最後まで言い切っているかどうか注目して、断定文末と断定回避文末という分類を試みた。それぞれの形式は終助詞が後続した形を含む。

#### (A) 断定文末

- ・丁寧体形式：デス・マス体／ゴザイマス体
- ・普通体用言終了形式：用言の終止形・否定形・過去形・進行形
- ・依頼要求型：～ください、～なさい類<sup>4)</sup>
- ・儀礼表現：あいさつ、感謝、謝罪の発話

#### (B) 断定回避文末

- ・体言終了型：名詞、代名詞、数詞などの体言で発話文が終わるもの
- ・接続助詞終了型：逆接や因果関係などを示す接続助詞本来の機能は明確に認められず、終助詞的に用いられて発話が終了したもの。逆接の「け(れ)ど(も)」「が」、原因理由の「から」「ので」「し」が多い。
- ・その他中途終了型：用言の条件形、テ形終止、引用助詞+イウなどその他述部がないもの

(B)の「接続助詞終了型」は従属節のみで主節が省略されたもの、「体言終了型」は述語が省略されたものと見ることができる。このような省略による未完結文について、水谷(1985)は主節の帰結部分を省略することによって断定を回避し、丁寧に婉曲な表現となると述べている。また、これまで談話を用いたスピーチレベルの研究では、最後まで言い切っていない発話を「中途終了型発話」と呼び、「最後まではっきり言い切らないことによって、明言を避け、発話を緩和したり、相手に発話の機会を与える機能を持つ」としている(宇佐美1995など)。ところが、最後まで言い切

ていない発話の具体的な形式や機能の詳細についてはまだ明らかになっていない部分が残されている。そこで、本稿では、体言終了型、接続助詞終了型、その他中途終了型の三つのタイプを、断定回避文末とした。

以下、§4.では接客発話の文末形式の出現の様相を概観し、§5.で断定文末について触れておく。次いで§6.で断定回避文末によるボライトネス・ストラテジーについて分析し、§7.でまとめと今後の課題を述べる。

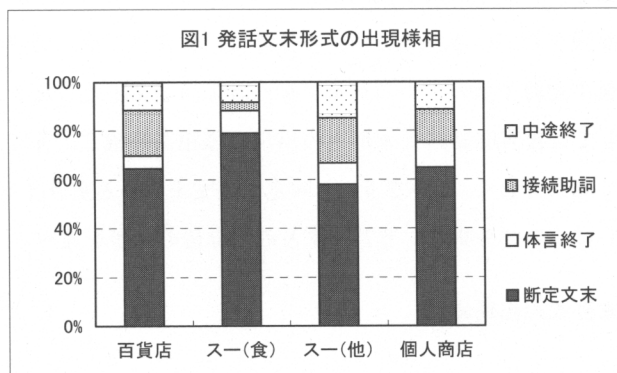
#### 4. 発話文末形式の出現様相

接客談話の発話文末形式の店舗形態別の出現様相は次のような結果が得られた。断定文末は下位分類を行わずに集計し、表2に各文末形式の出現度数を示す。図1は分析した店員の発話文全体に占める各文末形式の出現率がわかるように示したものである。

表2 接客発話文末の出現様相

	百貨店	スー(食)	スー(他)	個人商店
断定	529	135	318	286
体言終了	44	16	48	45
断定回避				
接続助詞	153	6	102	60
中途終了	93	14	81	50

図1より店舗形態別に「断定文末」と「断定回避文末」の使用率をみると、いずれも断定文末(黒塗り)が一番高くなっていることがわかる。断定文末には普通体用言終了形式が含まれているが、その割合は低く(百貨店(7.2%)、スーパー(食料品:10.1%、その他:6.3%)、個人商店(29.0%))、接客言語行動は基本的に丁寧体の断定文末によるものが多いと言えよう。



特にレジで行われた会話が中心になるスーパーの食料品売り場では8割近くの接客発話が断定文末によることになっている。他方、それ以外の店舗形態の事例では、「中途終了型」「接続助詞終了型」「体言終了型」を合わせた断定回避の文末形式が用いられる割合が4割前後を示しているので、客とのインタラクションが多様に展開すると非定型的な表現による配慮も増えると考えられる。

以下、接客談話に用いられた断定文末と断定回避文末を分析し、それぞれの言語形式の現れ方とポライトネスとの関連性について考察を行う。

## 5. 断定文末における配慮

### 5.1. 断定文末が使われる発話内容

4節で見たように、接客談話には言い切り文による断定文末が一番多かった。断定文末が用いられる発話について、その内容とポライトネス・ストラテジーを考えてみよう。まず、断定文末が用いられる発話の例は、次のように、スーパーのレジで行われる定型的なやりとりに見られる。発話例の提示においては、収録場所、店員(S)の性別・見かけで判断した年齢代を順に示す。発話文番号は店員の発話にだけ付している。<sup>5)</sup>

(1) Dスーパー 店員 (SB) : 女性・20歳代前半

7SB : 1330 円の買い上げでございます。

8SB : 1 万円お預かりいたします。

9SB : 5、6、7、8、先に 8000 円お返しいたします。

10SB : 残り 670 円のお返しでございます。

11SB : ありがとうございました。

(1) で、店員は勘定を行いながら、買い上げの金額や客が支払った額などを確認している。この例は、敬語形式を使った丁寧体の発話と、儀礼表現となるあいさつで構成されている。これらの表現は、規範的な運用の性質が強いもので、客とのインタラクションに配慮した戦略的な運用には見受けられない。

次に、規範的に決まった表現形式が用いられるのは、依頼要求の発話や疑問文においてである。

(2) F百貨店下着売り場、店員 (SA) : 女性・40歳代前半

R : あの、私サイズのほうがあまりよくわからないんで、測っていただけますか。

3SA : あ、はい、ちょっとお待ちください。

R : はい。

4SA : こういうのできついですか。

R : ちょっときついですね。

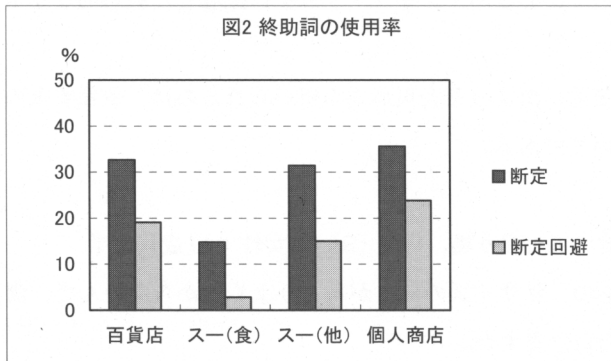
疑問文において、推量形式の「～でしょうか」「～ましようか」を用いたり、独り言のように「～かな」を用いたりする発話も見られるが、分析した接客発話全体から見てそれほど多くはない。



これに対し、客とのインタラクションが進み、商品を説明したり勧めたりする場面では、断定文末が使われているものの、終助詞、敬語形式、方言、などのいろいろな配慮表現が見られる。次節で断定文末の発話に伴う諸表現形式について具体的な発話例とともに考えてみよう。

## 5.2. 断定文末における配慮表現

まず、多くの例が見られる終助詞に注目する。接客談話の発話末をさらに終助詞を伴うものと伴わないものに分類してみた結果を図2に示す。用いられた終助詞はすべてカウントしたが、「よね」「よな」などは一つとみなした。間投助詞は考慮しない。



店舗形態別の終助詞の使用率を見ると、いずれも断定文末における終助詞の使用率が高いことがわかる。断定回避文末に加わる、いわゆる間投助詞的なものもあったが、ここでは断定文末に使用された終助詞を中心に考察する。図2からもわかるが、真田・金(2004)では、レジでの会話が中心のスーパー(食料品売り場)の場合は終助詞の出現が少なく、対照的に個人商店では終助詞の出現が多く、そのバラエティにも富んでいることを明らかにした。

接客談話に出現した終助詞のなかで一番使用頻度の高いものは「ね」である。終助詞（主に「ね」）に関しては、それ自体が文の丁寧度を表すものではないが、それが話者の発話態度を付随的に示すことから、これまでしばしばその「対人調節機能」が指摘されてきた（宇佐美（1997）など）。接客の場面でも終助詞をつけて客である相手に同意を求めたり、働きかけの気持ちを伝えたりするのは、それが無い場合よりポライトだと考えられるだろう。また、談話資料が関西の接客言語行動を収録したものであることを考えると、方言の「な」より共通語形式の「ね」が優勢な結果となったのは、接客という場面を意識した選択と言えよう。終助詞「ね」が使用されている例を見てみよう。

(3) C百貨店靴売り場、店員(S)：女性・20歳代前半

R：色はここに出てるだけですか。

9S：お色目3色だけになります■。

丁寧体

10S：わりと可愛いデザインなんで■。

中途終了

R：やっぱりカジュアルっぽく履くんやったらこっちじゃないほうがいいですね。

11S：別にーカジュアルっぽい感じでも合うと思いますけど。

接続助詞

12S：パンツとかでも合います■、んー。

丁寧体

13S：よかったら形だけでも見てください■。{笑}

依頼要求

(3)の9Sと10Sは客に情報を提供、説明する発話で、口調を緩和する機能があり、また、12Sと13Sは意見を述べたり商品を勧めたりする発話で客に働きかける機能があると考えられる。

終助詞のほかに断定文末に用いられる配慮表現としては、方言形式や敬語動詞、客に好意を示す内容の発話などが、特に普通体の発話に目立って

現れる。例えば、(4)ではパズルのやり方について、普通体の断定文末に終助詞や方言形式を用いながら説明している。このように、個人商店では客に対して親しい間柄であるかのように話しかけ、カジュアルな会話スタイルで接客する事例が多く見られる。

(4) Zおもちゃ屋、店員(S)：男性・40歳代後半

19S：初めてやるの？

R：初めて。

20S：周りからしていくのよ。

R：周りから。

21S：周り、四隅になる四角、ゆったやろ。

R：はい。

22S：まっすぐに切っているとここで先に枠作ってしまうねん。

R：はい、あー。

23S：すぐわかるやろ。

これに対して、百貨店の接客で見られる断定文末の発話は、客に好意を示す発話内容と敬語動詞によって、ポライトに表現されていると思われる。発話例(5)を見ると、21SAでは客が選んだ口紅の色がきれいだという発話に終助詞をつけた普通体の形を用い、22SAでその色が客に似合うという発話に敬語動詞を使った普通体の断定文末を用いている。これらは普通体の形であるが、終助詞や敬語動詞を伴うことでそれほど失礼には感じない。

(5) D百貨店化粧品売り場、店員(SA)：女性・40歳代後半

21SA：きれいよねー。

22SA：似合ってるしゃる。

普通体による断定文末の発話は、終助詞や方言（個人商店）、好意を示す内容と敬語動詞（百貨店）などを伴うことによって、店舗形態によってそれぞれ相応しい接客言語行動をなすものと考えられる。

以上、断定文末がどのような内容の発話に使われているかを見た。終助詞などを使わずに言い切る形式は、基本接客のマニュアル表現で用いられること、また、商品を売るために客とインタラクションを展開していく発話においては、終助詞をつけたり、方言形式や敬語動詞を使ったりするストラテジーが確認できた。今回は発話文末の形式に注目したが、発話に挿入される他の手段について、発話の内容的な側面にも目を向けながら考える必要があると思われる。

## 6. 断定を回避する文末表現形式

### 6.1. 言い切らないストラテジー

ここでは、断定回避文末の発話について、その形式や発話内容などを詳しく考察する。まず、発話末で断定を回避する発話の例を見てみよう。

(6) I 百貨店文具売り場、店員 S：女性・30 歳代後半（C は同伴者）

R：万年筆はどこですか。

1S：万年筆、これとこちらのほうに… {ケースから出す} 中途終了

C：### {聞き取れない} ですか。

2S：はい、今中にインクが入っていないんで、あとはカートリッジ挿しこみになりまして。 中途終了

R：どれがいいかな？ {試し書きして} 書きやすいかなー？

3S：こちらのタイプは、ここに示しがあって、このここでノックしてもらって、あと普通に…。 中途終了

R：シャーペンですか。

4S: うん、シャーペンと、赤のマークのところでは、黒の示しのところでは黒。体言終了

R: これはペンで?

5S: そうですね。応答

6S: ボールペンね、黒と赤と、後シャーペンは0.5ミリ。体言終了

7S: こうやって回したら (R: あー) 使いたいところでノックしてもらったらそれが出ますから。接続助詞

発話例(6)を見ると、1S、2S、3Sがそれぞれ中途終了型、4Sと6Sが体言終了型、7Sが接続助詞終了型の文末で、5Sの応答表現を除いて、断定回避文末が続いている。2Sと3Sは客の発話によって中断されたようにも見えるので、店員が意図的に中途終了型で発したのかどうか、判断が難しい場合もある。中途終了型と接続助詞終了型の発話は、文末を言い切らずに全体的に控えめな感じを与えているが、体言で終止する4Sと6Sの場合は意図的に体言で終わらせ、簡潔に伝えているように見える。断定回避文末といっても、それぞれの形式によって、その効果は異なると思われる。体言終了型の発話については、6.2.で考察する。

第4節で見たとおり、断定回避文末の形式のなかでいちばん多く用いられていたのは接続助詞終了型であった(図1)。しかし、店舗形態別の結果をみると、レジでの会話が中心になっているスーパー(食料品売り場)の接客は例外的に、接続助詞終了型の発話が一番少なかった。これとは対照的に、百貨店やスーパーのその他の売り場では断定回避文末の半分程度が接続助詞で終わる形となっている。

表3 接続助詞終了型発話の詳細

		デパート	スー(食)	スー(他)	個人商店
丁寧体+	ガ	4		1	2
	カラ	8		6	4
	ノデ/ンデ	26		12	6
	シ	10		2	1
中立(体言)	ナノ(ン)デ	5		5	1
普通体+	ケ(レ)ド(モ)	4		8	6
	カラ	3	2	22	8
	ノデ/ンデ	16	1	9	3
	シ			5	6
合計		153	6	102	60
総発話文に占める割合		18.3%	3.4%	18.2%	13.3%

接続助詞を伴う文末の表現形式を詳しくみると(表3)、いずれも逆接の「ケ(レ)ド(モ)」で終了する発話が多いことがわかる。終助詞的な「ケ(レ)ド(モ)」を使うことによって、文を完結させずに余韻を残したり、相手の反応を探るような言い方を可能にすると考えられる。

客への気遣いを表しながら断定を避ける婉曲的な表現は、客に商品を説明する内容の発話で多く見られる。例えば、以下の(7)は、接続助詞終了型と中途終了型の発話が交互に用いられた例である。

(7) D百貨店子供服売り場、店員(S):女性・20歳代後半

R: すみません、あの7歳ぐらいってどれぐらいで…

1S: え、大体120ぐらいなんですけども。 接続助詞

2S: 向こうとこっちと二つ〇〇<ブランド名>がありまして、向こうはえっと、くまちゃんとかついた、キャラクターっぽい感じの。 中途終了

3S: こっちはシンプルな感じなんですけども。 接続助詞

4S: 一応まあ、向こうもこっちも##### |店内放送で聞き取れ

ない。

5S: 7歳、大体小学校1、2年生ぐらいで？

中途終了

R: あっ、そうなんです。

6S: 可愛い感じとかだったらもう1つ売り場のほうがね、結構  
ねー、全然デザインが違うんで。

接続助詞

R: あー、じゃあ、向こう見てきます。

7S: あっ、はい。

応答

1Sは客の質問に対して答える発話で、2S～5Sの発話は、同じブランドの売り場がもう一ヶ所あることを説明するところである。発話例を見てわかるように、一つの発話文が終わっていないかのように、中途終了型や接続助詞などを使って発話を続けている。発話文を認定することが難しいところであったが、ポーズなどを確認してそれぞれ1発話文とした。このような例は客に何か説明や案内をする場合に、発話が続くことを暗示し、次の発話文に対して前置きのような働きを持つと考えられる。言い切らない形で説明を続けることで、客の反応を見ながらそのときの状況に応じて会話を展開していくことができるのである。

韓国の接客言語行動を分析した際、販売店舗の商品の説明や勧めの発話に、並列や理由の意味を持つ連結語尾が文の終結語尾の位置で用いられた中途終了型の発話が多かった(金2005)。販売やサービスのために客との会話を展開していくときに、発話が続くことを暗示するような文末形式を用いる傾向は、日本の接客でも同様だと言えそうである。今後国や言語によるポライトネス・ストラテジーの異同を追求するにあたって、興味深い結果である。

## 6.2. 体言終了のストラテジー

次に、体言で終了する発話文末の例を見ると、述部を省略することで断定を避けていると考えられるものもあったが、何か確認したり、確認のために質問したりする内容の発話が目立つ。

(8) Gスーパー化粧品売り場、店員 (SB): 女性・20歳代前半

12SB: まあ特にお肌の悩みとかは、ございますか。

丁寧体

R: 別にないんですけど。

13SB: 特にないんですね。

丁寧体

R: はい。

14SB: そうですねー。

応答

15SB: じゃ、この3色…んー。

R: あのファンデーションを (S: はい) 塗らなくて、おしろいだけ塗る場合、

16SB: おしろいだけ塗る場合。

R: これは色がついてますよね。

丁寧体

～中略～

23SB: これか、あとはー、これもおしろいなんですけども、まあ肌に近いのだとこのオークル。

24SB: この分だったらねー、うん。

中途終了

R: あのー色が黒いので、あの浮いてしまーうと思う…

25SB: あ、あ、浮いてしまうような気がするっていうこと?

R: はい

26SB: んー、そうね、オークルだと、あのーこんな感じー。



(9) Vスーパー服売場、店員(S)：女性・20歳代前半

R：すいませーん、あの秋用のニット、どこにあるんでしょうか。

1S：秋用のニット？

R：ええ、まだ出てないですか。

2S：そうですね。

3S：今ここにあるだけになるんで。

丁寧体

接続助詞

発話例(8)では言いよどみのような15SBや、述部を明示しないで曖昧に話す26SBのような発話が見られる。これらの発話には「んー」「あー」のような表現も用いられて、言い切っていない印象が強くなる。ところが、16SBと25SBは客(R)の発話を繰り返すことで確認しており、ここでは言いさして止めているようには見えない。(9)の1Sも客の質問を確認する内容の発話である。このように、体言終了型の発話は、述部を省略することで明言を避ける戦略も認められるが、確認のために意図的に簡潔な発話を作るための戦略もあると考えられる。つまり、体言で終わる発話は、客への控えめな態度を示すと同時に、会話の流れをスムーズにする効果もあると言えよう。

## 7. まとめと今後の課題

本稿では、接客談話資料を用いて発話の文末に現れる表現形式に注目し、その戦略を考察した。その結果、マニュアル表現には断定文末表現が使われ、定型的なパターンをなすが、客とのインタラクションが多様に展開していく発話では終助詞などの非定型的な表現が伴うことがわかった。また、断定を回避する文末形式は、中途終了型と接続助詞終了型のよように言い切らないことで客に気遣いを示す戦略や、会話のスムーズな流れを保つ体言終了型の働きも確認できた。

なお、客とのインタラクションがより複雑に展開する事例において、規範的なストラテジーだけではなく、状況に応じて選択される非定型的なストラテジーが多くなることを明らかにすることができた。今後は、表現形式と表現内容の相関を考えながら発話状況による戦略的なポライトネスを究明することが必要である。

#### 注

- 1) 発話文の認定は、宇佐美 (2003) に従って、基本的に一人の話者による「文」を成していると捉えられるものを「1発話文」とする。1語の発話や述語が省略された形もある。
- 2) 「はい」「ええ」「(う)ん」「そう(です)」などの応答表現及び、発話文末が聞き取り不能の例は除いている。
- 3) 丁寧体と普通体の出現様相に関しては真田・金 (2004) 参照。
- 4) 「どうぞ」だけの発話を含む。この場合、省略とみることもできるが、ここでは単語レベルの依頼要求形式と捉えた。
- 5) 応対した店員が複数の事例では、SA、SB というふうに区別して示している。Rは客(調査者)。

#### 参考文献

- 井上文子・真田信治・三井はるみ・金美貞 (2005) 『接客談話資料集』文部省科学研究費(基盤研究(C))研究成果報告書
- 宇佐美まゆみ (1995) 「談話レベルから見た敬語使用:スピーチレベルシフト生起の条件と機能」『学苑』662, pp.27-42 (昭和女子大学近代文化研究所)
- (1997) 「「ね」のコミュニケーション機能とディスコース・ポライトネス」『女性のこぼれ・職場編』(ひつじ書房) pp.241-268
- (2003) 「改訂版:基本的な文字化の原則(BTSJ)」『多文化共生社会における異文化コミュニケーション教育のための基礎的研究』平成13-14年度科学研究費補助金基盤研究C(2)研究成果報告書 pp.4-21
- 内田安伊子 (2001) 「「けど」で終わる文のついでの一考察——談話機能の視点から——」『日本語教育』109, pp.40-49
- 金美貞 (2005) 「韓国における接客言語行動の社会言語学的研究」(未公開)
- 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. pp.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. pp.37-49
- 杉戸青樹 (1987) 「発話のうけつぎ」『談話行動の諸相座談資料の分析』(国立国語研究所) pp.68-106
- 高橋太郎 (1993) 「省略によってできた述語形式」『日本語学』12-10. pp.18-33
- 中島悦子 (1994) 「女性のことばと文末の言語形式」『ことば』15. pp.36-52 (現代日本語研究会)
- 水谷信子 (1985) 『日英比較話しことばの文』(くろしお出版)
- Brown, P. & Levinson, S. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge, U.K., Cambridge University Press
- Okamoto S. (1998) "The Use and Non-Use of Honorifics in Sales Talk in Kyoto and Osaka: Are They Rude or Friendly?" *Japanese/Korean Linguistics*. 7. Stanford: Center for the Study of Language and Information, pp.141-157.
- Tsuda, A. (1984) *Sales Talk in Japan and the United States* Georgetown University Press

(文学研究科外国人招聘研究員)

## SUMMARY

### Non-typical Verbalization at Language Behavior in Service Encounters

Mijeong KIM

This paper analyzes non-typical verbalization in service encounters focusing on the sentence final forms. The data here consists of conversations carried out between customers and salespeople at various stores (department stores / supermarkets / private stores) in the Kansai area. The findings of the analysis are as follows.

The conclusion end form of sentence is being used in set-manual type situations such as the interactions take place at the cash counter of a supermarket. But in the interactions that expand variously, final particles and other atypical expressions are also being used.

In addition, the usage of sentence forms that avoid conclusion, like the connective particle end type and incomplete end type, is considered a strategy to avoid assertion, which shows consideration to the customer. And the nominal end type works to maintain a smooth flow of the conversation.

In the case when the interaction with the customer becomes complicated, the non-typical strategy is selected according to the situation.

キーワード：接客言語行動，非定型表現，断定文末，断定回避文末