

# 参与者の人間関係が制度的場面のやりとりに与える影響

## ―地域の食料品店における入店から商品選択までの雑談に着目して―

酒井晴香（筑波大学大学院生）

### 1. はじめに

店は、買物の場であると同時に、そこにいる店員や居合わせた客同士による会話の場にもなり得る。また、食料品店等の生活必需品を扱う店では、日常的に顔を合わせる常連客と店員が、買物に関係のない雑談を行う様子がよくみられる。これまで雑談は、Malinowski(1923)が交感的な言語使用(phatic communion)と呼ぶように、私たちの人間関係を維持・構築するものとして位置付けられ、その内部での話題推移の方法や選択される話題の特徴等が分析されてきた。しかし、制度的場面(institutional settings, Drew & Heritage 1992)での雑談のような、雑談と制度的なやりとりが織り交ぜて行われる場合の、それらの関係や移行の方法に注目した研究は少ない。そこで本研究では制度的場面の一つとして買物場面を取り上げ、雑談に着目して、客が入店してから商品選択へと移行する際の手続きを記述する。分析を通して、移行手続きにおける店員の働きを明らかにし、また、会話終結研究との比較から買物行動の中に埋め込まれた雑談という視点を提示する。

### 2. 先行研究

日本語会話における制度的場面での雑談について、制度的なやりとりとの関連から述べた津田(1984)と平本・山内(2016)を紹介する。津田(1984)は、薬屋をはじめとする個人商店での会話から常連客と店員による買物会話の全体構造を示している。その中で、雑談について、客が店に来てから商品を選ぶまで、また、購入してから店を出るまでの位置に生起可能な要素であることを指摘している。また、平本・山内(2016)では、鮎屋の雑談に焦点を当て、雑談の開始は、単にその場に関係のない話題を取り入れるだけでなく、注文伺いや注文等の制度的なやりとりの行為連鎖から切り離す形をとることが観察されている。

このように、買物会話内における雑談の生起可能な位置や、制度的なやりとりとは別の雑談を開始する方法が明らかになっている一方で、雑談がどのような手続きで終結し、その後続く制度的なやりとりへ移行していくかは十分明らかになっていない。本研究では上記の先行研究を踏まえ、特に、客が店に来てから商品を選ぶまでに注目し、雑談が生じる場合はその終結の方法を含めて移行手続きを分析する。

### 3. 研究方法

本研究では、顔見知りの常連客と店員が雑談と制度的なやりとりを織り交ぜながら進める買物会話を分析するため、広島県呉市の島しょ地域(瀬戸内海芸予諸島)の食料品店で収集したデータを用いる。収集方法について、レジに設置したICレコーダーで音声を記録し、身体動作等は、店内で筆記によって記録した(図1, 写真1)。収集は、2018年9月14日に行い、音声データの総時間は約10時間30分、収集日の総来店客数は延べ48名であった。

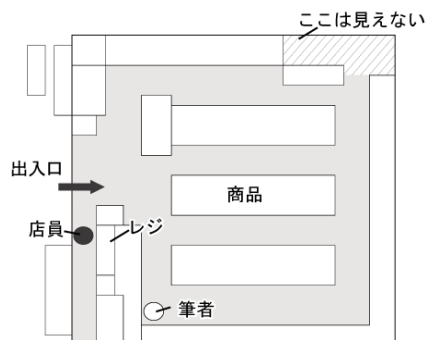


図1 店舗の見取図



写真1 店内から見たレジと出入口付近

雑談について、筒井(2012)等では課題の達成に志向しているか否かといった観点から定義している。本研究ではこれを援用し、会話を含めた買物場面で達成すべき2つの課題として、①ある商品の購入意思を客が伝え、店員が受諾すること(以下、商品選択)、②店員が会計作業を遂行することを設定したうえで、これらの達成に向かう行為を制度に志向した行為、また、制度に志向していない会話を雑談と呼ぶこととする。

#### 4. 分析

まず、雑談が行われずに、商品選択へと移行する事例をみていく。事例(1)は女性客F12が店に来たところである。

##### 事例(1)

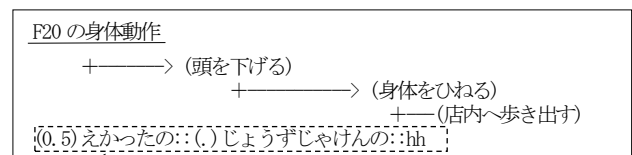
- 01 → F12 : こんにちは:  
 02 → 店員: はいいらしゃいませおばちゃん.  
 03 → (18.0) (F12は店を歩きながら見ている))  
 04 → 店員: おばちゃん何本?  
 05 → F12 : 2本.  
 06 店員: ((店の奥へ歩いていく))  
 07 店員: 2本?  
 08 店員: ((店の奥から戻ってきて牛乳をレジに置く))  
 09 店員: おばちゃん(.)さんまがおるけん.  
 10 店員: さんまがおる.

あいさつの交換(1, 2行目)をして会話開始の手続きを終えた参加者らは、この時点でこれ以上会話を続けていない。F12が店内を歩いて見ている間、18秒の沈黙が生じている(3行目)一方で、両者は店内で互いを視認する状況にあり、また、広くない店内で発話すれば会話を再開できることから、「いつトークが起きても良い状態(continuing states of incipient talk)」(Schegloff & Sacks 1973)にある。この後、店員は沈黙を破って「おばちゃん何本?」と何かの本数を尋ねる質問をし、何に言及しているか正確に理解した客は、不自然な間を開けることなく「2本」と応答する(4, 5行目)。8行目で店員が牛乳2本をレジに置いたことから、この4行目の質問は牛乳を「何本」購入するか尋ねるものであったと分かる。これは、客が日常的に購入する商品(牛乳)を店員が把握し、また、客もそのことを理解しているために可能なやりとりと言える。このようにして、事例(1)では、入店後すぐに客が店を見始め、会話がいつでも再開できるような状態へと移行することで、雑談を行わずに商品選択へと移行している。

次に、入店後に雑談が行われる場合、どのように商品選択へ移行するかみていく。事例(2)では、女性客F20に気づいた店員が閉まっていたドアを開け(1, 2行目)、F20に声をかける(3行目)。F20は、3~5行目でゆっくりと店の中に入る。なお、12行目でみられたF20の身体動作については、別枠を設けて転記する。+は動作の開始、-は継続、>は終了を示している。

##### 事例(2)

- 01 店員: ((ドアの方に体を向けて外を見る))  
 02 店員: ((ドアを開ける))  
 03 店員: はいおばちゃん.  
 04 F20 : (……………)  
 05 店員: ん?  
 06 (3.0)  
 07 店員: おばちゃん昨日ありがと::  
 08 (2.0)  
 09 店員: おでんがおいしかった.  
 10 F20 : え?  
 11 店員: おでんがおいしかった.  
 12 → F20 : ほっか::えかったの:::(0.5)えかったの::(.)じょうずじゃけんの::hh  
 13 → 店員: ぺろりと食べたわありがとね::  
 14 → F20 : じょうずじゃけんの[:  
 15 → 店員: [うん:  
 16 F20 : ((店内を見る))



事例(2)では、店員が「昨日ありがと:」と会話開始の手続きとして前回の接触への言及を行う(7行目)。一方でこれに客は返答せず、2秒の沈黙が生じる。店員は「おでん」について「おいしかった」と肯定的に評価し(9行目)、対して客は「ほっか:えかったの:(=そっかーよかったねー)」と発話をした後、「おでん」について「じょうずじゃけんの:(=じょうずだからねー)」と言い、笑う様子がみられる(12行目)。これは、F20自身の料理能力を肯定的に評価する冗談の発話で、続く笑いからもこれが裏付けられる。

ここで、客の身体動作に注目する。客が店に入ってから11行目までのやりとりは、店員と客が向き合って行われている。しかし、12行目で客は、2回目の「えかったの:」と発話しながら頭を下げ、「じょうずじゃけんの:」と発話しながら身体をひねって(body torque, Schegloff 1998)、店内へ歩き出そうとする。これに対して店員は、「ぺろりと食べたわ」に急いで「ありがとね」を付け加えているが(13行目)、これは客の身体動作を起点として、現行の雑談が終結することに志向した発話と考えられる。そして、客の「じょうずじゃけんの:」という発話が繰り返され(14行目)、それに続く店員の「うん」という相づち(15行目)によって雑談は終結する。

ここでは、客が店内の方へ身体を向けた11行目から商品選択が開始しており、16行目で雑談が終結するまで、一時的に雑談と商品選択が並行して行われている。実際には、客は雑談をしながら商品選択を行うことも不可能ではない。しかし、このように複数の活動へ参与するとき、客はその認知的資源を双方に割く必要に迫られる。そこで店員は、客が商品選択だけに参与できるように、雑談の終結に向けて会話を組み立てていると考えられる<sup>1</sup>。

最後に、入店後の雑談で客が商品選択への志向をみせず、店員が商品選択への移行を促す事例(3)をみていく。

### 事例(3)

- 01 店員: いらっしやい  
 02 M5 : <いらっしやい:[::?>(.)いぬるわい.  
 03 店員: [hhhh  
 04 店員: hhh いらっしやい.  
 05 M5 : んだ:  
 06 店員: 歩いたん?  
 07 M5 : 歩きよ:たんじゃがや:めたんよ.  
 08 店員: どしたん.  
 09 M5 : たいぎんよ.  
 10 店員: たいぎん?  
 11 M5 : う::.  
 12 店員: うん:  
 13 店員: 気を付け:にや.  
 (12行省略)  
 25 店員: 毎日歩きよん.  
 26 M5 : (……………)  
 27 → 店員: あれほんま(.)私が遅いんじゃないね::毎日出勤が hhh[h  
 28 → M5 : [ほ:よ.  
 29 → 店員: hhh もっと遅いもんね:.  
 30 → (4.0)  
 31 → 店員: いるもんないん.  
 32 → M5 : な::.  
 33 → 店員: 食べたいもん.  
 34 M5 : ん?  
 35 店員: 食べたいもん.  
 36 M5 : (……………[…]  
 37 店員: [うん::  
 38 M5 : 嫁さんが (……[……) [うん::  
 39 店員: [あ::(.)ほんま[.

会話開始部では店員の「いらっしやい」(1行目)に対して、客の「いぬるわい(=帰るよ)」(3行目)といった冗談の発話、その後M5の歩く習慣についてのやりとり(6~13行目)<sup>2</sup>、25行目以降では店員と客の共通の知人に関して、

<sup>1</sup> ここでは、客が複数の活動に参与することがないように店員が会話を管理していたと考えられるが、接客サービスがみられる場面においては、反対に店員が複数の活動に参与し、さらに作業よりも雑談を優先することが平本・山内(2016)で報告されている。

<sup>2</sup> 7行目「歩きよ:たんじゃがや:めたんよ」は共通語で「歩いていただけだよめたんだよ」、また、9、10行目「たいぎ」は「しんどい/疲れる」である。

その人が毎日歩いているのかといったやりとりが行われている。

25行目の後、店員のターンが続き(27, 29行目)、さらに店員の「もっと遅いもんね」(29行目)に対して、M5が反応を示さないことから4秒の沈黙が生じている(30行目)。この後店員は、話題を変えて「いるもんないん(=いるものはないか)」(31行目)と質問をして、M5に何か必要なものはないか尋ねている。このように、客が商品選択への志向を見せない場合、沈黙の後に、店員はこの場で買うものを新しい話題として取り上げ、商品選択へ移行するよう促す。なお、客は「な:::(=ない)」(32行目)と答えており、「食べたいもん」(33, 35行目)と質問を続ける店員に対して、「嫁さんが」(38行目)と別の話題を提示して、商品選択へは移行せずに雑談を継続しようとしている。

## 5. 考察

事例(1)では、入店後すぐに商品選択へ移行するやりとり、事例(2)では、商品選択への志向をみせた客の身体動作を起点として、それまでの雑談が終結するやりとり、そして事例(3)では、商品選択への志向をみせない客に対して、店員が店内を見るよう促す発話を行うことで、商品選択へ移行するよう促すやりとりをみた。

上記に示した雑談からの移行手続きは、その後も参加者のコミュニケーションが継続するにもかかわらず、これまで明らかにされてきた会話終結の手続きといくつか共通点がある。入店してから商品選択までの雑談は、店に来て、商品を選択し、会計し、店を出るといった「買物行動」の構造の中に埋め込まれたものと捉えられる。これは、私たちの日常生活の様々な活動の中に埋め込まれる会話と類似している。これまで会話終結研究では、会話とほかの活動との境界が明らかにされてきた。居關(2015)は、偶然移動中に出会った際の立ち話で、参加者が遠ざかりながら急いで会話を終わらせることを、会話以外の活動から会話が圧迫を受けたものとして述べている。事例(2)では、客がみせた商品選択への志向に対して、店員は雑談が終結するよう「ぺろりと食べたわ」に「ありがとね」を間髪入れずに付け加えている。これは、進行中の雑談が、次に予想される商品選択という買物行動から圧迫を受けたものと言える。また、それまでの活動から一度切り離されて行われる電話会話の終結部では、電話が開始する以前に行っていた活動に意識を向けさせるように「会話の始まりや会話中の話題を呼びもどす」(岡本 1990)ことがある。事例(3)では、客との雑談、言い換えれば本来の買物行動から切り離されたやりとりが続く中で、店員は客を本来の買物行動へ「戻す」ため、「いるもんないん」と店を見るよう促し、商品選択への移行を試みていたと言える。

## 6. おわりに

本研究では、入店から商品選択までの手続きを3つの事例から記述し、店員が雑談の終結に向けて会話を管理することを示した。さらに、買物行動に埋め込まれた会話という視点から雑談を捉え、最終交換こそみられないものの、会話終結の手続きと類似する点があることを明らかにした。今回扱った入店から商品選択までは、商品の購入前であり、制度への志向がより強くみられたものと考えられる。今後、会計作業から店を出るまでの雑談や商品を選びながらの雑談に分析範囲を広げ、買物行動の中に埋め込まれた雑談の多様な有り方を明らかにしたい。

## 参考文献

- Drew, P. & J. Heritage. (Eds.) (1992) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 居關友里子 (2015). 日常生活に生じる会話終結の記述—活動の連続からみる会話の組織— 筑波大学博士学位請求論文
- 平本毅・山内裕 (2016). 鮎屋のサービス文化と雑談 村田和代・井出里咲子(編) 雑談の美学 言語研究からの再考 ひつじ書房, 73-95.
- Malinowski, B. (1923). The problem of meaning in primitive languages. In C. K. Ogden and Ivor. A. Richards. (Eds.) *The meaning of meaning: A study of the Influence of Language upon Thought and of the Science of Symbolism*, 296-336. New York: Harcourt, Brace & World Inc.
- 岡本能里子 (1990). 電話による会話終結の研究 日本語教育, 72, 145-159.
- Schegloff, E. A. (1998) Body Torque *Social Research*, 65(3), 535-596.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973). Opening up closings *Semiotica* 8(4) 289-327. 北澤裕・西坂仰(訳) (1997). 会話はどのように終了されるのか 日常性の解剖学—知と会話, マルジュ社, 175-241.
- 津田葵 (1984). 説得型談話にみられる日米比較—セールスマンとお客の談話分析— F. C. パン(編) 言語のダイナミックス 文化評論出版, 20-36.