

祈願を表すモダリティからみた不満談話特性

ー日本語とインドネシア語の比較ー

ルスタンディ アンディニ (金沢大学)

1. はじめに

不満表明の研究において、話し手は不満を表す際「非難」「命令」「忠告」などのような相手への働きかけが強い行為要求表現を使用する傾向が高いとしばしば報告されている(藤森, 1997; 石塚, 2014)。しかし(1)(2)に見られるように、不満談話(口コミ投稿)において、書き手はそれらの表現ではなく、あえて「祈願」を用いる現象が見られる。

(1) ...今後のお客様にどうかこのようなことが、ありませんように願います。 -Tripadvisor JP-

(2) ...untuk servicenya pengalaman yg kurang menyenangkan bagi saya. Semoga kedepannya lebih baik.

-Tripadvisor IND-

(立地はお勧めできるが、私にとっては楽しめない体験でした。これからは良くなりますように。)

赤塚・坪本(1998)によれば、日本語では(1)の「願う」のような動詞はあるが、日常会話では言わないと述べている。一方、インドネシア語では、(2)「Semoga(～ますように)」は神様に対する「祈り」または「希望」を表す言葉として日常会話でもよく使用されていることが指摘されている(Alwi, 1992)。これらのことから、日本語とインドネシア語には祈願の使用傾向には異なりがあるため、二言語を比較することにより不満表明と祈願の使用の関連性について何らかの示唆が得られる可能性がある。しかし、従来祈願を表すモダリティ形式に焦点を当てて不満談話の特性を明らかにしようとしている研究は見当たらず、まだ十分に検討されていない。そこで、本稿では日本語とインドネシア語のホテルの口コミデータ分析によって、以下の2つの問いへの回答を試みる。

1. 「祈願」が日本語とインドネシア語においてどのような機能を持って使用され、書き手がどのような意図で祈願を選択しているか。
2. 「命令」「依頼」「忠告」のような行為要求表現に比べ、祈願が相手への働きかけ性・ポライトネス原理とどのように関わるのか。

2. 先行研究

2.1 祈願のモダリティに関する研究

祈願・願望は仁田(1991)では「働きかけ」といった「発話・伝達モダリティ」として位置付けられている。すなわち話し手が相手たる聞き手に自らの要求に沿った動きの実現を訴えかけ・働きかけるといった「発話・伝達のモダリティ」である。一方、インドネシア語では、祈願は認知的モダリティとして位置づけられている(Alwi, 1992)。これらの先行研究を踏まえて、両言語の不満談話における祈願の使用特性を検討する。また最後にどのように位置づけようとしているのか論じる。

2.2 行為要求の概念

本来、祈願の基本的意味は行為要求を表さないが、不満談話では、祈願が読み手の行為の発動に関わることを示唆する。高梨(2011)によれば、行為要求は聞き手を実現すること(または実現しないこと)を求めたり、容認したりする機能だと指摘している。行為要求を分類する際に、①行為者(だれの行為であるか)②決定権者(行為の発動の決定権はだれにあるか)③受益者(行為の利益はだれにあるか)という3点が重要である。①行為者②決定権者③受益者の対応関係によって、「命令的指示」「依頼」「恩恵的指示」「勧め」または「勧誘」のいずれかの機能に当てはまる。①行為者②決定権者③受益者を観察することによって、不満談話上で祈願はどのような機能を持って使用されているか明確にする。

2.3 ポライトネスの原理

不満表明は、FTA(Face Threatening Act)に当たり、人間関係を損なう恐れがあり、Leech (1993)のポライトネスの原理(politeness principle)との関わりがある(山岡・牧原・小野, 2010). Leech (1993)のポライトネスの原理は自己と他者に及ぶ利益・負担などに配慮して行われる言語行動である。6項目の原理の中から、不満表明と最も関係のあるのは是認の原則(Approbation Maxim), 即ち「他者への非難を最小限にせよ, 他者への賞賛を最大限にせよ」と気配りの原則(Tact Maxim)即ち「他者の負担を最小限にせよ, 他者の利益を最大限にせよ」である。本稿はLeech(1983)に従い、祈願が相手への働きかけ性・ポライトネスの原理とどのように関わるのか人間関係を保つための配慮表現として論じる。

3. 分析対象とするデータと分析方法

データは日本版とインドネシア語版のTripAdvisorを対象に収集した口コミ投稿である。2015年から2019年までの期間に書き込まれたインドネシア語口コミ500件, 日本語口コミ500件の合計1,000件を収集した。祈願の使用傾向を明らかにするために、計量テキスト分析ソフトKHCoder(樋口, 2014)を用いて、量的な分析を行った。KHCoderでは、形態素解析されると読み込まれないモダリティ形式があるため、あらかじめモダリティ形式を長単位で登録し、強制抽出して分析を行った。また、KHCoderで抽出した結果を踏まえ、KWICコンコーダンス機能を用い、口コミの投稿におけるモダリティ形式の使用傾向を確認し、考察を行った。モダリティ形式を認定することには、意味的な形式も含めた仁田(1991), 赤塚・坪本(1998)を参考にし、インドネシア語のモダリティ形式のリストはAlwi(1992)に従った。

次に高梨(2011)の枠組みに従って祈願がどのような機能を持って使用されるか検討した。また、祈願が相手への働きかけ性とどのように関わるのかを明らかにするために、Leech(1983)のポライトネス原理で質的に検討を行なった。

4. 調査結果

4.1 祈願のモダリティ形式の出現状況

表1に日本語とインドネシア語における祈願のモダリティ形式の出現頻度を示す。クロス集計表を用いて、カイ二乗検定による独立性の検定を行った。

表1 認知的モダリティの出現頻度比較

日本語			インドネシア語			
モダリティ	形式	出現数	モダリティ	形式 (日本語の意味)	出現数	X-square
推量	だろう (だろうか)	168	推量	Pikir/Kira (だろう/と思う)	34	88.89**
必然性	かもしれない	58	必然性	Mungkin(かもしれない)	75	2.17
	はずだ	18		Seharusnya (はずだ)	43	10.24**
	違いない	0		Pasti/yakin/tentu(に違いない/に決まっている/当然だ)	32	32**
祈願	～願う/～ますように	11	祈願	Semoga/Mudah-mudahan (～ますように)	35	12.52**
合計		255	合計		219	

p値=*<0.05, **<0.01

日本語の不満談話において、認知的モダリティは255回出現し、その中で「～願う/～ますように」の祈願のモダリティを表す形式が11例確認できた。インドネシア語の不満談話において、認知的モダリティは219回出現し、その中で「Mudah-mudahan/Semoga(～ますように)」が35例見られた。祈願は日本語であり使用されていないと言われているが、不満談話では使用が見られた。一方、インドネシア語の不満談話においては、祈願が日本語よりも積極的に使用されていることがわかった。

4.2 使用文脈からみた「祈願」の不満談話上の機能

モダリティ形式の機能を説明する前に、不満談話における「書き手」と「読み手」の規定について説明する。本稿でいう「書き手」とは、あるホテルで宿泊体験をした人物、すなわち「宿泊客」である。また、口コミの投稿の受け手(読み手)には、少なくとも2種類の受け手が想定されることが指摘されている(大沢・郷・安田, 2010)。「ホテル側」と「第三者であるサイトの閲覧者」である。前者はホテルスタッフやホテル情報を探索している人物であり、後者は宿泊予約サイトに訪問し、ホテル情報を探索している人物である。

日本語とインドネシアにおいて、祈願の主語が読み手に関わっている点は共通していた。しかし、日本語において主語に立つ「読み手」として想定されるのはすべて「ホテル側」(10例)であったが、インドネシア語における「読み手」は「ホテル側」(25例)と「サイトの閲覧者」(10例)に分かれた。以下の(3)(4)(5)を挙げる。

- (3) 以上、浴衣のサイズ、6人になると個室になり料金がかかることの改善をしていただくよう希望します。 -Tripadvisor JP-
- (4) Semoga masukkan saya menjadi perhatian bagi Hotel ●●。 -Tripadvisor IND-
(私のアドバイスはホテル●●に注意されますように願います)
- (5) Mudah-mudahan ini bisa membantu Anda memilih hotel yang baik。 -Tripadvisor IND-
(この口コミ)は、ホテルを選択しているあなたに参考になりますようになるとういいます。

(3)(4)(5)の祈願は、実際にはもはや神様に対する「願い事」を表していない。(3)(4)の書き手は読み手(ホテル側)に「改善/注意」という行為の実現を求めている。主語は読み手(ホテル側)であることから、「行為者」はホテル側に指している。また(3)(4)の「受益者」は両者(客とホテル側)の利益にあることを示唆する。すなわち「改善/注意」という行為が実現すれば、客の問題が解決できるとともにホテルの評判も高くなると考える。

「強制力」の点から見ると、書き手はホテル側より「強制力」を持っていると考えられる。なぜなら日本とインドネシアでは接客態度を表す表現として「お客様は神様(日本)」「お客様は王様(インドネシア)」という決まり文句があり、客と店員の立場が対等ではないことが言われているからである(西嶋, 2000; 石塚, 2014; Syam, 2007)。しかし、ある行為(改善)を指示しているにかかわらず、あくまでその実行の権利はホテル側に属していることから、書き手よりもホテル側の「決定権」のほうが強いと言える。これにより高梨(2011)に従うと、不満談話においては、祈願から「命令的指示」あるいは「依頼」という2つの機能に移行し、その機能が定着したと考えられる。

一方、(5)“Mudah-mudahan”の祈願はサイトの閲覧者に向けた「恩恵的指示」あるいは「忠告」の機能を果たしている。書き手はサイト閲覧者に対してそのホテルに泊まらないように間接的に忠告し、同じような好ましくない体験をさせたくない発話意図が強いと考えられる。なぜなら、(5)の主語は「ホテルを選択しているあなた」とあることからサイトの閲覧者である。閲覧者が主語に立つことによって「行為者」がサイトの閲覧者となる。書き手がサイトの閲覧者に忠告することで好ましくない事態が避けられることから「受益者」もサイトの閲覧者となる。(5)の書き手はよりストレートな言い方ができるにも関わらず、“Mudah-mudahan”を用いることで書き手の「強制力」が弱まり、サイトの閲覧者の「決定権」が強くなると考えられる。このようなサイト閲覧者に向けた発話の例はインドネシア語では10例確認できたが、日本語では見られなかった。これはインドネシア語の不満談話の特性だと考えられる。

次に祈願が読み手への働きかけ性・ポライトネス原理とどのように関わるのかを論じる。(6)(7)は祈願より明示的に行為要求をしている例である。

- (6) Hotel ini mungkin bagus dan cocok buat 1 orang, tapi saya tidak berani merekomendasikan ke teman-teman semua. Semoga ini bisa membantu Anda memilih hotel yang baik, terima kasih。 (祈願) -Tripadvisor IND-
(このホテルはお一人様にぴったりかもしれませんが、私はみんなにお勧めする気はありません。これは(この口コミ)は、ホテルを選択しているあなたに参考になりますようになるとういいます。ありがとうございます。)
- (7) Anda harus mempertimbangkan postingan ini baik-baik sebelum menyesal。 (必要性) -Tripadvisor IND-
(あなたは、後悔する前に、この投稿をよくよく考えなければなりません。(後悔する前に、この投稿をよくよく考えて下さい))

(6)では、サイトの閲覧者を主語にし、書き手(客)は、サイトの閲覧者が、自分と同じような好ましくない体験をしないように「忠告」をしている例である。(7)は「Harus(しなければならない)」を用いた例で、その場合サイトの閲覧者にその行為(よくよく考えたら)を強制的にさせている印象を生む。(7)のように書き手が「そのホテルで泊まらないで!」、「お勧めしない」というストレートな言い方ができるにも関わらず、(6)では「Semoga(～ますように)」を用いている。その場合、読み手(サイトの閲覧者)の負担を最小限にし、Leech(1983)の気配りの原則(Tact Maxim)が守られるのではないだろうか。

5. 結論

本研究により、不満談話上では「行為者」「決定権者」「受益者」によって「～願う/～ますように」、*“Mudah-mudahan/Semoga”*といった祈願を表すモダリティ形式が様々な機能を獲得したことが観察された。主語がホテル側であるかサイトの閲覧者であるかによって祈願は「命令的指示」、「依頼」、「恩恵的指示」、「忠告」いずれかの機能に果たしていることがわかった。インドネシア語話者はサイトの閲覧者に向けて「忠告」を語る意図は、Brown and Levinson(1987)によるポジティブフェイスと関わっていることが示唆されている。すなわち、書き手はサイトの閲覧者の必要とされている宿泊情報といったニーズに気づき、注意を向けている。また、書き手も投稿された内容はサイトの閲覧者にとって「役に立つ」のロコミとして評価されたいと考えられる。本研究では祈願が認知的モダリティとして位置付けていたが、認知的モダリティの意味よりも「働きかけ」といった「発話・伝達のモダリティ」あるいは「評価のモダリティ」に位置付けた方が相応しいと示唆している。なぜなら祈願が人間の源の欲求から来ていると言うこともできる、かつ書き手が読み手に自らの要求に沿った動きの実現を働きかける機能を持つことからである(仁田, 1991; Perkins, 1983)。ほかのモダリティ形式と比べた結果、祈願を選択していることで、読み手への働きかけを遠回しに伝えて、間接的に読み手に行為を求めている。祈願を表すモダリティは読み手への配慮をもつことから Leech(1983)の是認の原則(Approbation Maxim)と気配りの原則(Tact Maxim)が守られると思われる。

今後検討すべき課題は「主語」を観察する手法はほかの談話にも有効であるかどうかを検証することである。また、祈願の使用特性がほかの発話行為にも同じような現象が見られるか観察する必要がある。

参考文献

- 赤塚紀子・坪本篤朗・中右実 (1998). モダリティと発話行為. 研究社.
- Alwi, H. (1992). *Modality in Indonesian Language*. ILDEP Series. Kanius Press.
- Brown, P., & S. Levinson. (1987/1978). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 藤森弘子 (1997). 不満表明ストラテジーの日英比較—談話完成テスト法の調査結果をもとに—, 言語と文化の対話, 243-257.
- 樋口耕一 (2014). 社会調査のための計量テキスト分析—内容分析の継承と発展を目指して— 京都: ナカニシヤ出版.
- 石塚ゆかり (2014). 接客場面における日本語の不満表明に関する—考察—母語話者と非母語話者の比較から— 青森大学研究紀要 35, 41-57.
- Leech, G. (1983). *Principles in Pragmatics*. Longman: London.
- 西嶋義憲 (2000). お客様は「王様」それとも「神様」? 広島日独協会会報, 47, 16-21.
- 仁田義雄 (1991). 日本語のモダリティと人称 ひつじ書房.
- 大沢裕子・郷亜里沙・安田励子 (2010). インターネット上のクチコミにおける苦情への返答—サイト閲覧者の視点から— 待遇コミュニケーション研究, 7, 1-6.
- Perkins, M. R. (1983). *Modal Expressions in English*. London: Pinter.
- 高梨信乃 (2011). 行為要求について: 日本語教育における問題(On Directives in Japanese: A Discussion from an Educational Point of View) 神戸大学留学センター紀要, 17, 1-17.
- Syam, Essy. (2007). *Pembeli adalah Raja: Kasus Swalayan*. Jurnal Ilmu Budaya, 4, 1-65.
- トリップアドバイザー日本 <https://www.tripadvisor.jp/>(最終確認日 2020年12月1日)
- Tripadvisor Indonesia <https://www.tripadvisor.co.id/>(最終確認日 2020年12月1日)
- 山岡政紀・牧原功・小野正樹 (2010). コミュニケーションの配慮表現—日本語語用論入門— 明治書院.