

好ましくない事態の描写ストラテジーとメディア特性

ー日本語・インドネシア語による低評価のロコミ投稿を対象にー

ルスタンディ アンディニ (金沢大学大学院生)

1. はじめに

不満表明の対照研究では、不満表明のストラテジーは母語によって異なると報告されている。日本語話者は暗示的に不満を表明する傾向が高いのに対し、英語母語話者やタイ語話者は明示的に不満を表明する傾向がある（藤森, 1997; ウォンサミン, 2016）。さらに、不満表明における情報提供型において日本語話者は社会的規範のずれを指摘する傾向があると報告されている（ウォンサミン, 2016）。しかし、これまでの研究は対話場面を想定した談話完成テストやロールプレイによって対照研究が行われており、非対話場面でも同様の結果となるかについては検証されていない。特にロコミのような非対話場面では明示的な不満と暗示的な不満が同時に現れることが報告されている（Vásquez, 2010）。Vásquez (2010) は英語のロコミのみを対象に分析しており、他言語で同様の結果となるかは検証されていない。また、日本語母語話者とインドネシア語母語話者を対象とするロコミの不満表明の対照研究はルスタンディ (2021) しかない。ルスタンディ (2021) は言語形式に着目した対照研究であり談話ストラテジーの対照研究は行われていない。

そこで、本研究は日本語とインドネシア語のロコミデータをもとにし、ウォンサミン (2016) の3つの情報提供型の分類に従い、好ましくない事態の描写ストラテジーの分析を行い先行研究の結果と照合した。その結果、[1] 3つの好ましくない事態の描写ストラテジーには言語形式や機能に傾向がみられること、[2] 好ましくない事態の描写ストラテジーの使用には言語話者を問わず普遍性が見られること、[3] 普遍性にはロコミのメディア特性が関わっていることを確認した。

2. 調査概要

2.1 分析対象

分析対象としたデータは、2015年から2020年までの期間に書き込まれたインドネシア語のロコミ300件、日本語のロコミ300件の合計600件である。インドネシア語と日本語のロコミのテキストの内容量を等価にするために、翻訳業界に定められた基準に従い、文字数と単語数の等価処理を行った。日本語文字数とインドネシア語単語数がおよそ5:2になるようテキストを収集した。また、一定の長さのあるコメントを分析するため、日本語で100~1,300文字（インドネシア語で50~750単語）のロコミを対象とした。その結果、日本語170,819文字、インドネシア語57,000語のデータサイズとなった。

2.2 分析方法

本研究では、まず談話全体を句レベルでセグメンテーションした後、アノテーションを行った。セグメンテーションルールは、大堀 (2014)、野田 (2002)、Tamini & Sulistyawati (2019) の「節の分類体系」を参照し、節は「並列節」「テ節」「条件節」「時間節」「理由節」「願望節」「比較節」に分けた。その後アノテーションルールを設定し、節ごとにアノテーションを行った。アノテーションについては4名の第三者によるアグリーメントチェックを受けた。

アノテーションルールは基本的にウォンサミン (2016) の枠組みに従ったが、ロコミ投稿を考慮し、改訂した。ウォンサミン (2016:13) は「情報提供型」を「好ましくない状況を引き起こした相手に対し、その状況をもたらす結果及びお互いに関する情報を提供する発話」と定義づけ、(1) 「話者の情報提供」（不満を言う側自身や好ましくない状況に影響される第三者に関する情報を提供する）、(2) 「相手の情報提供」（不満を言われる側の行為や好ましくない状況に関する情報に言及する）、(3) 「一般情報提供」（中立の視点から好ましくない状況の結果や社会的規範に言及する）に分類した。本稿では「情報提供型」を「好ましくない事態の描写ストラテジー」に変更した。なぜなら、ウォンサミンは対話場面で好ましくない情報を提供するため情報提供と定義したが、本稿ではロコミの不満表明である。ロコミは非対話場面であり、読み手も特定されないため、文脈共有のためにより多くの情報を書き込む必要がある。また情報提供となることも限らないためである。タグ付け名をより明確にするために、ウォンサミン (2016) の「話者の情報提供」、「相手の情報提供」と「一般情報提供」を改訂し、以下のように定義づけた。

表1 不満表明談話における好ましくない事態の描写ストラテジーの3分類 (ウォンサミン2016の「情報提供」を改訂)

本研究での分類	ウォンサミン(2016) の定義	
①自分 (たち) の不利益の言及	話者の情報提供	不満を言う側自身や好ましくない状況に影響される第三者に関する情報を提供する
②相手の行為・状況の指摘	相手の情報提供	不満を言われる側の行為や好ましくない状況に関する情報に言及

		する
③社会規範とのずれの指摘	一般情報提供	中立の視点から好ましくない状況の結果や社会的規範に言及する

4. 結果と考察

4.1 好ましくない事態の描写ストラテジーの出現頻度

日本語とインドネシア語の不満談話における好ましくない事態の描写ストラテジーの出現状況は表1のような結果となった。好ましくない事態の描写ストラテジーの出現頻度は日本語では1,583回であるのに対して、インドネシア語では948回であった。日本語、インドネシア語において②相手の行為・状況の指摘>①自分（たち）の不利益の言及>③社会規範とのずれの指摘といった順で好ましくない事態を描写する傾向が高いことが明らかになった。

表2 好ましくない事態の描写ストラテジーの出現頻度

好ましくない事態の描写ストラテジー	JP	IND	χ^2 -square
① 自分（たち）の不利益の言及	455 (28,7%)	261 (27,5%)	0. 013
② 相手の行為・状況の指摘	1,012 (64%)	631 (66,5%)	1. 62
③ 社会規範とのずれの指摘	116 (7,3%)	56 (6%)	1. 21

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結果、p値の水準を<0. 05（有意差あり）とした場合、日本語、インドネシア語においても①自分（たち）の不利益の言及、②相手の行為・状況の指摘、③社会規範とのずれの指摘の間には有意差が認められなかった。このことから、日本語であれ、インドネシア語であれ、①、②、③の事態の描写ストラテジーが同じような割合で用いられていると言える。

4.2 好ましくない事態の描写ストラテジーの特性とその機能

好ましくない事態の描写ストラテジーはそれぞれの言語特性と機能に以下の特徴があることが明らかになった。

4.2.1 ①「自分（たち）の不利益の言及」

「自分（たち）の不利益の言及」の例を(1)に示す。(1)からわかるように、書き手の時間が無駄に使われたこと、相手（ホテル側）に疑わしげな目で見られたことに不愉快、酷く気分が悪かったと述べている。言語的特徴をみると、書き手は1人称の事象描写、受動態を使用している傾向が見られた。好ましくない事態に対して、書き手がどう関わっているのか、自分自身にどう影響したかを描写することで個人の不利益に言及している。

(1) 「自分（たち）の不利益の言及」が現れている例

	ロコミ	付与したアノテーション*
1	(省略) チェックインをスムーズにしようと思っていたのに、	宿泊者の行動説明
2	これでは事前連絡の意味が全くありませんし、	自分（たち）の不利益の言及
3	無駄な時間を使われました。	
4	しかも、正しいことをこちらが言っているにも関わらず	宿泊者の行動説明
5	疑わしげな目で見られるという不愉快なおまけ付きです。	自分（たち）の不利益の言及
6	酷く気分の悪いチェックインとなりました。	
7	一体どうなっているのでしょうか。	間接的な非難

「自分（たち）の不利益の言及」は、相手に直接不満を表明していないため、書き手が暗示的に不満を表明する機能をもつ。「自分（たち）の不利益の言及」のストラテジーはウォンサミン（2016）では、タイ語母語話者のみに特徴的な型と述べているが、本研究では日本語・インドネシア語の両言語話者に出現した。

4.2.2 ②「相手の行為・状況の指摘」

(2)に例を示す。全体的に書き手は相手（ホテル側）のフロントの対応・行為が悪いことを指摘している。言語的特徴をみると、書き手が「気持ち良い対応は全くありませんでした！」や「連携ができていない証拠」のような否定的な同定表現を用いたり、「フロントの方」、「ホテルの方」と相手を直接名指ししている傾向が見られた。また、他のデータを観察すると、「相手の行為・状況の指摘」事態の描写ストラテジーには「哑然」、「最悪」、「あり得ない」などのような批判性の強い語句との共起も確認された。

(2) 「相手の行為・状況の指摘」が現れている例

	ロコミ	付与したアノテーション*
1	(省略) しかしフロントの方は終始「タメ口」で	相手の行為・状況の指摘
	哑然。	間接的な非難

2	その他「明らかに小馬鹿にされた対応」が複数回.	自分（たち）の不利益の言及
3	気持ち良い対応は全くありませんでした！	相手の行為・状況の指摘
4	私は小柄でどちらかと言えば童顔の女性です.	宿泊者の状況説明
5	完全に終始なめられた対応.	自分（たち）の不利益の言及
6	そう言えば、夜同じフロアにいた男性サラリーマンが「通された部屋、誰かが使ってるんだけど？」と	宿泊先の状況説明
7	イラつきながら、	
8	ホテルの方に言っているのが聞こえました.	
9	スタッフの横の連携ができていない証拠です.（省略）	相手の行為・状況の指摘
10	私はこの金額を出すのなら	宿泊者の状況説明
11	違うホテルを利用します.	決意表明型(拒絶)

相手への直接言及や強い批判性から、②の戦略は好ましくない出来事・事態を明示的に表明する戦略といえる。これらはウォンサミン（2016）には見られず、藤森（1997）の英語母語話者の傾向として見られるものである。そして②が日本語話者、インドネシア語話者共に最も多い。つまり、口コミ投稿では、相手に引き起こされた好ましくない事態の結果の観点を明示的に表明する戦略を選択する傾向があると言える。

4.2.3 ③「社会規範とのずれの指摘」

例を（3）に示す。（3）の6行目において、書き手は海外の小さなホテルや他の一般的なビジネスホテルと比べながら、従業員のサービスのレベルが劣っていることを述べている。比較分析（一般的なホテル、海外の小さなホテル）に基づいた客観的にみて好ましくない事態を描写している。言語特徴的には、比較表現（「より」「～と比べ」）や社会規範「はずだ」「べきだ」のモダリティ形式や「のに」のような反事実の表す表現を用いていた。

(3) 「社会規範とのずれの指摘の指摘」が現れている例

	口コミ	付与したアノテーション*
1	（省略）不便です.	相手の行為・状況の指摘
2	パジャマもないので、	
3	出張で宿泊するのは向いていないと思います.	助言
4	バスルーム付の部屋に宿泊しました（省略）	宿泊者の状況説明
5	海外の小さなホテルを意識してるのかもしれませんが、	社会規範とのずれの指摘
6	従業員のサービスのレベルも日本の一般的なビジネスホテルより劣ります.	
7	朝食を取る1階のカフェでは従業員がずっと大声でおしゃべりしており、	相手の行為・状況の指摘
8	うるさかったです.（省略）	

この「社会規範とのずれの指摘」の戦略は、一般論を持ち出すことで暗示的に非難するという機能があると考えられる。この「社会規範とのずれの指摘」の戦略は、ウォンサミン（2016）では日本語母語話者の傾向として述べられていた。今回も出現していたが、他の戦略より少ないことが確認された。インドネシア語話者も同様に最も少ない傾向であった。

4.3 好ましくない事態の描写戦略の普遍性とその要因

以上より、書き手の好ましくない事態の描写戦略を観察することによって、日本語、インドネシア語の口コミ投稿はいずれも暗示的・明示的な不満表明という両方の側面を持っていることが明らかになった。この結果はVásquez（2010）と一致し、インドネシア語話者、日本語話者のどちらも明示的・暗示的な戦略が見られた。そのことから、口コミ投稿における好ましくない事態の描写戦略には普遍性がある可能性が高いと考えられる。Vásquez（2010）はその理由として主観性と語用論的要因を挙げているが、それ以外にも3点理由があると考えられる。

要因① 口コミの要求するフォーマットの強制力

口コミ投稿はDCTやロールプレイとは異なり、①信頼（trust）、②登場人物の展開（character development）、③詳細（Detailed）、④刺激的な語り（Inspirational Speech）といった4つの要素によって構成される必要がある（Hulda & Scott, 2009）ことから、書き手が1つ以上の事態の描写戦略を用いることが必然となる。そのため書き手は「相手の行為・状況の指摘」だけではなく、「自分（たち）の不利益の言及」と「社会規範とのずれの指摘」も同時に用いて事態を描写して、様々な視点を切り替えることになる。詳しく説明すると、①読み手（サイトの閲覧者）からの信頼（trust）を得るためには、書き手の属性情報以外、投稿者の宿泊頻度、投稿数、と合計の評価（役に立った数）が重要な要素となる。書き手の合計の評価が高ければ高いほど、信頼性を高めると考えられる。書かれた物語、語られた物語、どんな物語でも、②登場人物の展開が重要な鍵となる（Hulda & Scott, 2009）。口コミ投稿では、書き手が場面を設定して、登場人物に關す

る情報を読者に提供することによって、口コミ内容の登場人物が展開されていく。そうすることによって、口コミ投稿がより役に立つと評価されると仮定している。そして、良い体験物語は読み手を惹きつけるために、要点を直接的に語るのではなく、書き手の感覚や感情的な要素を③詳細 (Detailed) に書き込むことが重要である。例えば、(2)において、書き手が事情を説明する際に、自分の感情やホテル側がどのように対応してくれたのか詳しく語られた。最後に④刺激的 (Inspirational Speech) の場合、多くの口コミ投稿は決意表明や助言の表現で語られている。読み手 (サイトの閲覧者) の意思決定や行動選択に影響を与えていると予測される。例えば、(2)の終結部において、書き手が他のホテルを勧めていることによって、読み手がそのホテルに泊らないことを動機づけている。

要因② 口コミの持つ公共性

日本版、インドネシア版の Tripadvisor では、情報が管理され、特に、ネガティブな口コミに対応するために、特別なストラテジーを行うことが示されている。例えば、口コミを書くためのヒントには「自分以外の人の間接的な体験、一般論だけで体験談が十分に含まれていない口コミ」は悪い口コミの例として示されている。また、口コミガイドラインに違反している、または不正が疑われる場合、施設の掲載ページから口コミが削除される場合がある。すなわち、匿名的な CMC でも、Tripadvisor はガイドラインなどによる制約を受けていることも理由として考えられ、メディアチャンネルの影響によって言語的な多様性より普遍性の方が高くなっているのではないかと考えられる。

要因③ 口コミの動機の普遍性

口コミ投稿で「自分の不利益の言及」が出現しているのは、「状況を理解したい (状況理解)」という動機である。状況理解とは、書き手がサイトの閲覧者には自身の置かれている状況の意味や原因を解明したい、よくわからない状況を晴らすために語っているのである (安藤, 2017)。そして、「社会規範とのずれの指摘」の場合は、書き手が期待に添えていない事実や社会的規範に遭遇していることから、相手 (ホテル側) にその分からない状況・自身の置かれている状況を理解させたいという動機を持っていると考えられる。

これら3つの動機が、口コミの好ましくない事態の描写ストラテジーが言語間での普遍性をもたせていると思われる。

5. 結論

本研究は、日本語とインドネシア語の口コミ不満談話における好ましくない事態の描写ストラテジーを観察した。日本語であれインドネシア語の口コミ投稿であれ、「相手の行為・状況の指摘」、「自分 (たち) の不利益の言及」と「社会規範とのずれの指摘」という好ましくない事態の描写ストラテジーの特性を持ち、明示的か暗示的に不満を表明するための機能を持っていることを明らかにした。このような結果は DCT や対話場面における日本語の不満表明ストラテジーの結果とは異なった。また、各ストラテジーの使用に有意差が認められなかったため、日本語・インドネシア語の口コミ投稿において、好ましくない事態の描写のあり方が共通しているといえる。その要因として考えられる点として、書き手の主観性以外に、口コミの構成要素の依存度の高さ、口コミの持つ公共性、口コミの動機の普遍性を指摘した。この点については Hulda & Scott (2009) による概念の展開 (concept development) と安藤 (2017) による口コミ行動の概念から説明できる。今後検討すべき課題は事態の描写ストラテジーは言語的特徴以外、どの方法で判断できるのかを分析することである。また、以上で示した3点の要因を詳しく検討する必要がある。

*注：本稿で論じていないアノテーションは「宿泊者の行動説明」「間接的な非難」「宿泊者の状況説明」「宿泊先の状況説明」「決意表明型 (拒絶)」「助言」である。

参考文献

- 安藤和代 (2017). 消費者購買意思決定とクチコミ行動—説得メカニズムからの理解— 千倉書房.
- 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.
- Hulda G. B., & Scott W. K. (2009). *A Storytelling Perspective on Online Customer Reviews Reporting Service Failure and Recovery*, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26, 169-179.
- 野田尚史 (2002). 単文・複文とテキスト, 日本語の文法 4 複文と談話, 3-61. 岩波書店.
- 大堀壽夫 (2014). 従属句の階層を再考する—南モデルの概念的基盤— 益岡隆志・大島資生・橋本修ら (編) 日本語複文構文の研究, ひつじ書房, 645-672.
- ルスタンディ, アンディニ, プトリ, プラタミ (2021). 日本語とインドネシア語の非対話場面における不満談話の対照研究—評価のモダリティ「なければならぬ」/“harus”の使用に着目して— 人間社会環境研究, 42, 15-29.
- Tamini, W., & Sulityawati, Rr. (2019). *Sintaksis Bahasa Indonesia*. UHAMKA PRESS
- VÁSQUEZ, C. (2010). *Complaints online: The case of TripAdvisor*, *Journal of Pragmatics*, 43, 1707-1717.
- ウォンサミン, スリーラット (2016). 不満表明とそれに対する応答に関する研究—「情報提供—応答」の連鎖に注目して— 人間文化創成科学論叢, 19, 11-19.
- ウォンサミン, スリーラット (2016). 不満表明とそれに対する応答に関する研究—日本語母語話者とタイ語母語話者を比較して— 言語文化と日本語教育, 51, 11-20.