

交渉談話に見られる限定表現の使用と主張態度の調整

劉海燕(東北大学大学院生)

1. はじめに

買い物をする際、値下げ交渉を行うことがある。値下げ交渉の駆け引きにおいては、立場の異なる買い手と売り手が合意達成を目指しつつも、自分の利益を最大限に求めているため、主張態度を明確に伝えて強調することがよくある。その際、例1のように「ぴったり」「しか」(□部分)などの限定表現が頻繁に使われる。これらはある物事の範囲を取り立てて限定し、明確で解釈の幅がないというものである。従来、限定表現は、限定、とりたて、見積もり方・評価といった文の特定の部分に対して、どのような取り上げ方をするかということに関係するものとして論じられることが多かった(工藤 1977, 寺村 1991, 澤田 2007, 日本語記述文法研究会 2009 など)。しかし、本稿では、文レベルでの分析とは異なり、値下げ交渉談話で限定表現がどのように用いられるのかを考察する。

例1は、値下げ要求の後にすぐに受諾が得られず、買い手Bと売り手Sの間で合意を目指して行われる値下げ交渉談話の抜粋である。(転記記号は稿末に示す。→は注目行、□は限定表現を示す。以下も同様。)例1の90, 92は、買い手が値下げを要求したい理由を説明する発話である。90, 92では買い手が売り手の予算確認に対して、「しか」によって手元の金額の範囲を伝えてから、「ぴったり」によって商品の値段を限定して提示している。しかし、これらは単に手元の金額や商品の値段の限定範囲を相手に伝えているだけとは考えにくく、むしろ談話内の特定の場面に出現し、交渉を進行させるためにその場面で何らかの働きかけを行っていると考えられる。

そこで本稿では、値下げ交渉談話に見られる限定表現を対象に、その使用頻度と機能の側面から使用状況を分析することでその場面の言語表現の使用特徴を考察する。

例1 (会話例番号:F-M01, B:買い手, S:売り手)

番号	話者	発話内容
→ 90	B	それではやっぱジュ...ゴ万□ しか 持ってきてないので、 [う...んなるほど]
91	S	例えばやっぱちょっとね(。)こう[おつり渡したいかな] って感じですよ
→ 92	B	え...と14万14万□ ぴったり だと、例えば消費税付くと、 [ちょっとそうですね] [ちょhつとh帰hれhなhくhなhるhのhでh.]
93	S	[ちょっと0.8かかると、] [ちょhつとh.そhうhでhすhねh.]

2. 先行研究と問題提起

2.1 限定表現に関する先行研究

限定表現に関する先行研究では限定の副詞ととりたて助詞を中心に論じられており、工藤 1977, 寺村 1991, 澤田 2007, 日本語記述文法研究会 2009 などがある。限定副詞については、工藤 (1977) は限定副詞を「文中の特定の対象 (語句) を同じ範列に属する他の語とどのような関係にあるかを示しつつ範列語群の中からとりたてる機能をもつ副詞」(pp. 971-972) とし、9種類に分けて論じている。日本語記述文法研究会 (2009) は、とりたての副詞を「文中のある要素をとりわけ、同類の他のものを排除する限定の意味を表す副詞」(p. 16) とし、2種類に大きく分けている。また、限定のとりたて助詞を扱った寺村 (1991), 澤田 (2007), 日本語記述文法研究会 (2009) によれば、限定のとりたて助詞は文中のある要素を取り立て、同類のものを排除する限定意味を表すもので、「だけ」「しか」「ばかり」「こそ」などが挙げられるという。ただし、研究によって限定表現の定義と範囲は異なり、複雑な振る舞いを示す表現であることが窺われ、その全体像も捉えにくい。さらに談話においては限定表現は副詞ととりたて助詞以外に、名詞、動詞、接続詞など多くの種類のものが存在する。

2.2 交渉談話における言語表現の使用に関する先行研究

交渉場面の言語表現の使用に関して、神田 (2004) と胡 (2013) はそれぞれ職場の交渉場面とクレームの交渉場面を取り上げ、「格下げ表現」「緩和表現」「ぼかし表現」などの非限定表現が発話効力を緩和し、円滑な交渉や対人関係を維持するために、頻繁に使われると指摘している。しかし、これらの研究では限定表現が果たす機能はまだ取り上げられていない。値下げ交渉の駆け引きにおいては、話者が合意を目指しつつも、自分の利益を最大限に求めるため、必ずしも非限定表現で主張態度を弱めるとは限らず、限定表現によって主張態度を明確に伝えて強調することもよくある。よって、値下げ交渉場面では主張態度を調整するためにどのような限定表現がどのように用いられるのかについて、さらに検討する必要がある。

¹ 工藤 (1977) は、限定副詞を「排他的限定」「選択指定」「特立」「おもだて」「例示」「比較選択」「類推」「見積もり方・評価」「数量詞に限られるものであるが、評価を表わすもの」「数詞限定の用法」という9種類に分けている。

3. 研究方法

3.1 データの概要

本稿で用いるデータは、24名の20～30代の日本語母語話者を対象にロールプレイにより収録した値下げ交渉場面の12会話（約126分間）の文字化資料である。音声資料はGail Jefferson（2004）によって開発された転記記号に従い文字化した。

3.2 値下げ交渉談話に見られる限定表現の認定と分類

分析対象とする限定表現は「ある物事の対象をとりたてて限定することによって、その対象に対する話し手の評価や立場を表すもの」とし、「だけ」「しか」などの表現を含んでいなくても発話行為を取り上げて限定しようとするものは全て含めることとする。副詞や助詞のみならず、名詞、動詞、接続詞、接辞なども含む。この認定基準に基づき、上述のデータからそれに当たるものを抽出した結果、50類354個の限定表現が得られた。これらの使用特徴を明確にするため、共通の機能に基づき、以下の8種類に分けられた（表1参照）。分類の内、「排他的」「特立」「限界」「数量」は工藤（1977）の限定副詞の分類の中の「排他的」「特立」「見積もり方・評価」「数詞限定の用法」にそれぞれ対応するが、「時間」「場所」「確定」「内包」は新たに認められたものである。「時間」「場所」は値下げ交渉談話内で「買うなら今」「こちらできることとしては」のように、購買の時間や場所の範囲をとりたてて限定する働きをしているため、値下げ交渉談話ならではの限定表現だと思われる。「確定」「内包」は明確で解釈の幅がない意味を表すため、限定表現とした。表1から限定表現の使用率を見ると、時間の限定表現は圧倒的に多用され、排他的、限界の限定表現は次に多く用いられることが分かった（網掛けは高頻度の表現を表す）。多種多様な限定表現が見られたが、紙幅の関係上、本稿では高頻度のもののみを対象とする。

表1 値下げ交渉談話に見られる限定表現の言語形式とその使用率

種類と使用率	認定基準	言語形式（使用数）
時間の限定表現 131 (37.0%)	直接的な時間の限定表現：値下げ交渉談話内で、直接的に時間の範囲をとりたてて限定する。	今（現在）(61)、今日（本日）(12)、もう(12)、今回(9)、すぐ（すぐに）(7)、今すぐ(6)、今のところ（今どころ）(3)、すでに(3)
	間接的な時間の限定表現：表現自体は限定ではないが、値下げ交渉場面で、今と対比的に限定する際に使われる。	普段(7)、いつも(6)、通常(3)、ずっと(2)
排他的限定表現 74 (20.9%)	一つの物事をそれ以外にはないものとしてとりたてる。物事の排他的や唯一性を強調する。	だけ(28)、しか(11)、ほか...ない(8)、ではなく(5)、にすぎない(5)、以外...ない(4)、ちょうど(3)、こそ(3)、に限って(3)、限る(2)、のみ(1)、ただ一つ(1)
限界を表す表現 53 (14.9%)	物事の及ぶ範囲がある限界に達することを表す。それ以上あるいはそれ以下の余地がないことを強調する。	できるだけ(12)、ぐらい ^注 (11)、一番(10)、まで(9)、ぎりぎり(6)、最(3)、何より(2)
場所の限定表現 29 (8.2%)	値下げ交渉談話内で購買の場所をとりたてて限定する。	こちら(16)、当店(9)、ここ(4)
確定の限定表現 23 (6.5%)	どんな場合でも、そのことが間違いなく成立すると断定する。	確かに(7)、どうしても(7)、もちろん(5)、絶対(3)、必ず(1)
数量の限定表現 18 (5.1%)	値下げ交渉談話内で物事の数が限定されていることをとりたてる。	ずつ(9)、ぴったり(6)、わずか(3)
特立の限定表現 16 (4.5%)	他のものとは違って特別のものとしてとりたてる。	特に(6)、特別(4)、特典(3)、キャンペーン(3)
内包の限定表現 10 (2.8%)	物事の全てを表し、例外ではないことを強調する。明確で解釈の幅がない。	全部(4)、全然(3)、すべて(2)、一律(1)
合計：354 (100%)		

注：「限界を表す表現」の「ぐらい」は、「酒ぐらい飲んだっていいよ」のように、最低限の限界を表す場合に限り、「10本ぐらいある」のような概数は含めない。

3.3 研究方法

本稿では、量的に限定表現の出現傾向を検討した上で、その出現場面での機能の質的な分析を行う。分析単位は「発話文」とした。ひとりの話者による「文」を成しているものを「1発話」とする。また本稿では値下げ交渉談話を構成する発話を、ザトラウスキー（1993）が提示している12種類の「発話機能」¹を参考に分類した。その結果、その中の③情報提供、④意思表示、⑥情報要求、⑧単独行為要求、⑩関係作り・儀礼の5種類の「発話機能」が見られた。「発話機能」に基づき分類する際、実質的な発話を対象とした。相づち的な発話は対象外にした。しかし、ザトラウスキーの分類は、勧誘談話の分析を目的にしたものであり、値下げ交渉談話を分析するためには、さらに詳細な区分が必要である。そこで本稿は上述の5種類の「発話機能」を発話内容に則して細かく分けた。その結果、表2に示すA1～C3と「関係作り・儀礼」の24種類の「発話機能」となった。以下の分析では、値下げ交渉談話はこれらの24種類の「発話機能」から構成されるものとした。

¹ ザトラウスキー（1993）は「発話機能」を①注目要求、②談話表示、③情報提供、④意思表示、⑤同意要求、⑥情報要求、⑦共同行為要求、⑧単独行為要求、⑨言い直し要求、⑩言い直し、⑪関係作り・儀礼、⑫注目表示という12種類に分けている。

4. 値下げ交渉談話に見られる限定表現の使用

4.1 値下げ交渉談話に見られる限定表現の出現傾向

表2 値下げ交渉談話の発話機能別限定表現の出現数と割合

展開構造各段階	発話機能	発話機能出現数①	「時間」の出現数と割合② (②/①%)	「排他的」の出現数と割合③ (③/①%)	「限界」の出現数と割合④ (④/①%)
A 値下げ要求部	A1 値段の確認	10	—	—	—
	A2 値段の提示	31	—	2 (6.4)	3 (9.6)
	A3 値下げ要求	36	2 (5.5)	1 (2.7)	1 (2.7)
	A4 値下げ要求の理由説明	27	4 (14.8)	5 (18.5)	2 (7.4)
	A5 値下げ理由への賛同	19	—	2 (10.5)	—
	A6 値下げへの保留	21	1 (4.7)	—	—
	A7 値下げへの断り	15	—	1 (6.6)	2 (13.3)
	A8 値下げへの断りの理由説明	58	4 (6.9)	—	14 (24.1)
	A9 値下げ断りへの言い返し	14	1 (7.1)	3 (21.4)	—
B 譲歩案提示部	B1 譲歩案提示の前提条件確認	24	4 (16.6)	—	—
	B2 譲歩案提示の前提条件提供	24	—	—	—
	B3 譲歩案の提示	75	11 (14.6)	6 (8.0)	—
	B4 譲歩案提示の理由説明	288	56 (19.4)	9 (3.1)	3 (1.0)
	B5 譲歩案への断り	39	—	2 (5.1)	2 (5.1)
	B6 譲歩案への断りの理由説明	110	8 (7.2)	14 (12.7)	9 (8.1)
	B7 譲歩案への情報確認	42	5 (11.9)	4 (9.5)	2 (4.7)
	B8 譲歩案への情報提供	108	18 (16.6)	3 (2.7)	2 (1.8)
	B9 譲歩案断り理由への賛同	12	—	—	—
	B10 譲歩案断りへの言い返し	28	3 (10.7)	8 (28.5)	—
	B11 商品の勧め	145	12 (8.3)	11 (7.5)	9 (6.2)
C 意思決定部	C1 譲歩の提示	19	1 (5.3)	2 (10.5)	2 (10.5)
	C2 譲歩への受諾	10	1 (10.0)	1 (10.0)	2 (20.0)
	C3 譲歩への断り	2	—	—	—
その他	関係作り・礼儀	18	—	—	—
	合計	1175	131 (11.1)	73 (6.2)	53 (4.5)

注：表中の—は該当する発話機能に限定表現が出現していないことを表す。

本節では、限定表現の発話機能での出現傾向を分析する。分析の枠組みは値下げ要求発話から購買の意思決定に至るまでのやりとりとする。その展開の流れは表2のように「A 値下げ要求部—B 譲歩案提示部—C 意思決定部」となっている。「関係作り・礼儀」は談話全体で観察されるため、「その他」と分類した。値下げ交渉談話は上述の24種類の「発話機能」から構成されるものである。そしてA 値下げ要求部はA1～A9の9種類、B 譲歩案提示部はB1～B11の11種類、C 意思決定部はC1～C3の3種類、「発話機能」から構成される。

表2は値下げ交渉談話の各発話機能に現れる限定表現の出現傾向である（網掛けは高頻度の箇所を表す）。表2から分かるように、時間の限定表現は譲歩案提示の理由説明（B4）の際に、排他的限定表現は譲歩案断りへの言い返し（B10）の際に、限界を表す表現は値下げへの断りの理由説明（A8）の際に最も多く使われている。次に、限定表現の発話機能での出現傾向を基に、そこでの機能を質的な分析を行う。

4.2 値下げ交渉談話に見られる限定表現の機能

(1) 時間の限定表現と譲歩案の希少性の強調

時間の限定表現は譲歩案提示の理由説明の際に最も多く用いられている（表2参照）。例2は売り手が相手の値下げ意図に対して、譲歩案を提示して応じる談話の抜粋である。例2の52～60では「特に」「今」などの限定表現によって譲歩案提示の話題が限定されている。52では限定表現を使わずに譲歩案を提示しているが、その後、売り手が54で「特に」「今」、56で「ほか+ない」「今」「限られる」、60で「今」と複数の限定表現を次々と用いて買い手にたたみかけている。さらに「今」は何度も繰り返して用いられている。これらは52の発話より、買い手に購買のチャンスの希少性を感じさせやすくするといえる。また、ここでは「今」の以外に「特に」「ほか+ない」「限られる」の複数の限定表現も用いられたが、これらは全体が譲歩案の機会の希少性を話題にしていると考えられる。このような限定表現によって譲歩案の希少性を強調し、買い手を勧誘するという説得の戦略は直接的な説得より柔軟である。ここでは時間の限定表現が多用されている傾向から、譲歩案提示の際に売り手が時間の限定表現による譲歩案の希少性の強調という暗示的で柔軟な説得の戦略が好まれているといえる。

例2（会話例番号：F-F03，B：買い手，S：売り手）

番号	話者	発話内容	発話機能
52	S	ま:そうですねできることとしては()その一万円の (.)え分の(.)ま:ポイント=	譲歩案の提示
53	B	<お::>	
→54	S	「特に」(今)「今」ですと、ま:ポイントの10%還元する っていうこともしているの、	譲歩案提示の理由説明
55	B	はい、	
→56	S	ま:それが「ほかの所にはない」メリットかなと思うの で、今「今」こちらで買っていた方がいいかな::;その 在庫としても()すごく「限られて」いて、[やっぱり=]	譲歩案提示の理由説明
57	B	[はい、]	
58	S	=どんどんモデル変わっていくので、	譲歩案提示の理由説明
59	B	う::ん。	
→60	S	なんで(.)ま:これを買わない「今」がチャンスだな::と 思うんですが、	譲歩案提示の理由説明

(2) 排他的限定表現と言い返しの理由の正当化

例3 (会話例番号：M-M05, B：買い手, S：売り手)

番号	話者	発話内容	発話機能
85	B	アクティブペンの付属品とかはちょっと要らないと思うんですけど、	譲歩案提示の理由説明
86	S	あ↑::	
→ 87	B	その場合少しなんかお安くなったりとかってしますか、	値下げ要求
→ 88	S	そう::ですね:: ちょっと分けてお安くするっていうことは難しいかなと思うんですね::	値下げへの断り
→ 89	B	う::.....なるほど. そうですね. どうしてもそこあたりがちょっと私ノートパソコンだけ使ってしまうので、	断りへの言い返し理由説明

表2から分かるように、排他的限定表現は譲歩案断りへの言い返しの際に多用されている。例3は買い手が譲歩案提示によって値下げを要求してから(87)、売り手からの断り(88)に言い返す交渉の抜粋である。89では、買い手が「私ノートパソコンだけ使ってしまうので、」と売り手からの譲歩案の断りに言い返す際、「だけ」でノートパソコンの使用を限定して提示することで、アクティブペンなどの付属品が要らないという言い返しの理由をやむを得ない現実として正当化している。このように、譲歩案の断りに言い返す際に交渉者が排他的限定表現によってその理由を正当化することで交渉を継続させる傾向があるといえる。

(3) 限界を表す表現と譲歩の不可能の姿勢の調整

限界を表す表現は値下げへの断りの理由説明の際に最も多く使われている(表2参照)。例4は買い手が値下げを要求し、売り手がそれを断るやり取りの抜粋である。例4の36では売り手が「できるだけ抑えた価格でお出ししていますんですけども」と値下げを断る際に、「できるだけ」によってこれ以上譲歩の余地がないとして譲歩が不可能である理由を提示しながら、自分の力の限りで協力したという相手の立場に寄り添う主張態度を示している。これは交渉者が自分の利益に添う合意を目指しつつも相手に配慮することで交渉を決裂させないようにするためであると考えられる。

例4 (会話例番号：F-M02, B：買い手, S：売り手)

番号	話者	発話内容	発話機能
35	B	もうちょっと安くなりませんか	値下げ要求
→ 36	S	そうですね. ちょっとこちら. あ: もうすでに「できるだけ」お安い価格でお客さんに提供しようっていうことで「できるだけ」抑えた価格でお出ししていますんですけども. そうですね. たぶんそちらの他社のほうで安く出していくっていうことは	値下げへの断りの理由説明
37	B	はい.	
38	S	例えば: もうちょっと重いかであるとか、	値下げへの断りの理由説明

5. 結論と今後の課題

以上、本稿では値下げ交渉談話に見られる限定表現の使用頻度と機能を分析し、その場面での言語表現の使用特徴を考察した。値下げ交渉談話では、限定表現は譲歩案の希少性の強調、言い返しの理由の正当化、譲歩の不可能の姿勢の調整として多用されることが分かった。このことから、値下げ交渉談話に見られる限定表現は、自分の主張を受け入れやすくするための暗示的で柔軟な説得戦略であり、交渉を効果的に進行させるために意識的に選択されたものであるといえる。このように、値下げ交渉談話には、交渉者双方が相手の出方に配慮しつつ、限定表現によって暗示的で柔軟な説得戦略を多用し、協調的な雰囲気を保ちながら交渉を展開させていくという特徴があることが示唆された。これは値下げ交渉談話が持っている駆け引きの特殊性のためであると考えられる。値下げ交渉場面にはたとえ合意を目指しつつも、立場の異なる買い手と売り手が自分の意向に沿った合意を求めため、交渉者双方が相手の出方に応じて限定表現によって説得の姿勢を調整することで働きかけを行っていると考えられる。

本稿では、限定表現を、従来の限定副詞ととりたて詞より広い範囲で取り上げたが、紙幅の都合上、高頻度の種類のみに注目して考察した。交渉場面の限定表現の全体像の特徴を捉えるには、今回扱っていない表現もさらに考察する必要がある。

参考文献

- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner (Ed). *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. 13-31.
- 神田靖子(2004). ラボール維持管理の戦略——交渉場面における格下げ表現——同志社大学留学生別科紀要, 4, 41-58.
- 胡敏男(2013). 日本人と中国人のクレーム交渉談話——客とサービス関係者の相互行為を中心に——博士論文九州大学大学院比較文化研究科.
- 工藤浩(1977). 限定副詞の機能 松村明教授還暦記念国語学と国語史, 969-986.
- 日本語記述文法研究会(2009). 現代日本語文法 5 第 9 部とりたて第 10 部主題 ころしお出版.
- 澤田美恵子(2007). 現代日本語における「とりたて助詞」の研究 ころしお出版.
- 寺村秀夫(1991). 日本語のシンタクスと意味II ころしお出版.
- ザトラウスキー・ポリー(1993). 日本語の談話の構造分析——勧誘の戦略の考察—— ころしお出版.
- 付録 本稿で用いた転記記号は、Jefferson (2004) によって開発された転記記号に基づく。主な転記記号を以下に示す。

[]	音声重なりが開始/終了時点.	:	直前の音が引き延ばされている.	<文字>	ゆっくりと発話されている.
=	その前後の間隙が全くない.	?	上昇調の折場で発話されている.	hh	笑いや呼気音.
(数字)	秒数の間隙がある.	°文字	弱められて発話されている.	文字_文字	中断されている.
(.)	(0.1 秒前後) の間隙.	>文字<	前後に比べて速く発話されている.	↑	急激に音が高くなっている.