

日本のケーキ屋の売り子調の発声とその印象： 日本語母語話者と中国語母語話者の対照から

定延 利之 (京都大学)・朱 春躍 (神戸大学)・Donna Erickson (Haskins Laboratories, 金沢医科大学)・Kerrie Obert (Private Practice in Columbus, OH)
Sadanobu.toshiyuki.3x@kyoto-u.ac.jp; shu_s_y@koala.kobe-u.ac.jp,
ericksondonna2000@gmail.com, kerriebobert@gmail.com

1. はじめに

我々の日常生活にはさまざまな発声法が観察される。それらの中には、他言語母語話者の耳には奇異に響くものもあるようである。或る音声聞き手の母語によって異なる印象をもたらすとすれば、その原因は何なのだろうか？

この問題に関して、これまでによく知られているのは、意味論的な原因の存在である。たとえば Gumperz (1982)は、ヒースロー空港におけるインド・パキスタン系職員の解雇騒動を生んだ文化摩擦が、イギリス英語とインド英語における下降調イントネーションの意味の異なりに基づくとして述べている。またたとえば、エリクソン・昇地 (2010) は、女性のアメリカ英語母語話者にとっての「感心」発話のイントネーション（焦点部分の冒頭が低く、その後で高くなる）が日本語の「疑い」発話と似ていると指摘している。

だが、こうした意味論的な原因とは別に、音声それ自体も問題の一因となり得るのではないだろうか？ 本発表はこの可能性を追求しようとするものである。

具体的に取り上げるのは、日本の洋菓子店でケーキを売る若年層の女性話者が発する音声である。この音声を収録・観察した方法については次の第2節で紹介する。第3節では、この音声に対する日本語母語話者と中国語母語話者の印象が傾向として異なることを示す。その上で第4節では、この印象の違いが音声の多面性により説明可能であることを示す。

2. 音声収録・観察の方法

以下、刺激音声の作成、アンケート調査、音響分析の順に方法を述べる。日本語母語話者が抱く印象は既に調査済みなので(Sadanobu, Zhu, Erickson, and Obert 2016)、本発表では中国語母語話者が抱く印象と、日本語母語話者の印象との異同に焦点を置く。

2.1. 刺激音声の作成

刺激音声の話し手は3人の20代女性（大学学部生）の日本語母語話者（仮にP・Q・R）である。このうちPとQは実際に、関西の百貨店に入っている有名な洋菓子店でアルバイトしている同僚どうしで、実験の時点（Pは2013年11月22日、Qは2014年1月6日）で、Pは3年、Qは2年半の勤務歴があった。Rにはケーキの売り子の経験は無いが、スーパーでレジ打ちをしていた経験が8ヶ月あった。Pによると、ケーキを売る際の呼び声については、「明るく元気な声で」といった一般的なものを以外に特に指導は受けず、そこでPはアルバイトの先輩の発声を真似ていたと言う。（なおPは大学卒業後、その百貨店に就職した。）

録音した発話のセグメントは「いらっしゃいませ、どうぞご覧くださいませ」で、これ

を P・Q・R に営業用の声で(S), そして「普段」の声で(U), 発してもらい, 合計 6 種類の音声(PS・PU・QS・QU・RS・RU)を得た。

音声の収録は京都の ATR-BAIC で行われ, 収録器として Marantz PMD 671, マイクとして Optoacoustics Optimic 1140 microphone が用いられた。

2.2. アンケート調査

母語話者の印象をとらえるために, 以下 2 種類のアンケート調査がなされた: (1) ケーキ屋の売り子としてふさわしい度合いを 5 点満点 (最低点が 1 点, 最高点が 5 点) で問う調査; (2) 自由記述調査. 日本語母語話者の場合, (1)は 110 人, (2)は (刺激音声によりばらつきはあるが) そのうち最多で 105 人, 最少で 58 人の関西在住の大学学部生が回答した. 中国語母語話者の場合, (1)は 38 人, (2)はそのうち最多で 35 人, 最少で 28 人の北京在住の大学学部生が回答した. 中国語母語話者は実験時点で日本語を習得中であった (初級 7 人・中級 15 人・上級 16 名).

2.3. 音響分析

波形の音響分析には Wavesurfer software (Ver. 8.5.8)と SUGI Speech Analyzer (アニモ社) を用いた.

3. アンケート調査の結果

アンケート調査に現れた, 日本語母語話者と中国語母語話者の印象の異同を以下述べる. 次の表 1 は, アンケート調査(1)の結果を平均点の形でまとめたものである.

表 1 によると, 売り子のもりで発せられた場合 (つまり PS・QS・RS) の平均点の方が, 「普段」の声で発せられた場合 (つまり PU・QU・RU) の平均点よりも高いという点では両言語話者は共通している.

表 1: 6 つの刺激発話に対する日中母語話者の評価の平均点 (5 点満点)

評者 \ 発話	PS	PU	QS	QU	RS	RU
日本語話者	3.7	2.3	3.4	1.9	3.4	2.7
中国語話者	2.3	1.8	3.8	2.3	3.0	2.3

だが, 表 1 には日中両語話者の違いも現れている. ケーキ屋の売り子として, 日本語母語話者の平均の評点は PS が最高だが, 中国語話者の平均評点は QS や RS の方が高い. 中国語話者による PS の平均評点 (2.3 点) は, QU や RU の平均評点と同点である. この傾向は, 中国語話者の日本語レベルにかかわらず一貫して観察される.

以上のような日中両語母語話者の類似と相違は, 自由記述の調査(2)の結果を見ると, さらにはっきりする. 日本語母語話者と中国語母語話者の自由記述の調査結果を, それぞれ図 1~3・図 4~6 に示す.

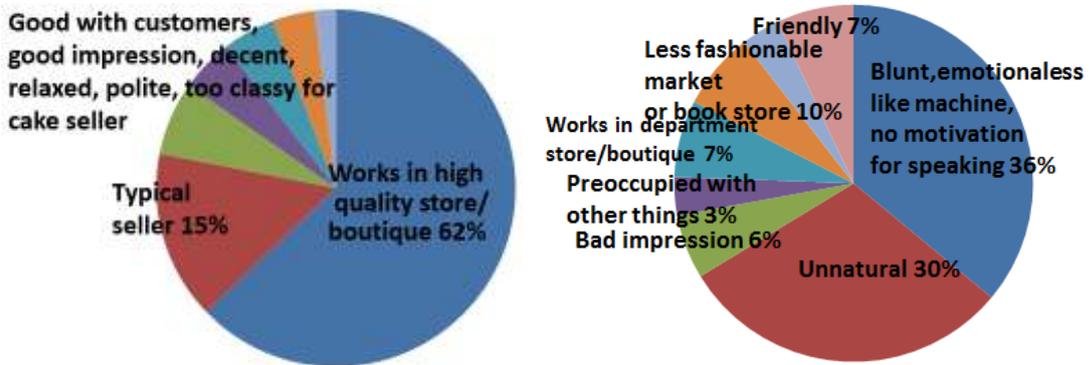


図 1:ケーキの売り子の声としての PS(左)・PU(右)に対する日本語母語話者の評価(自由記述).

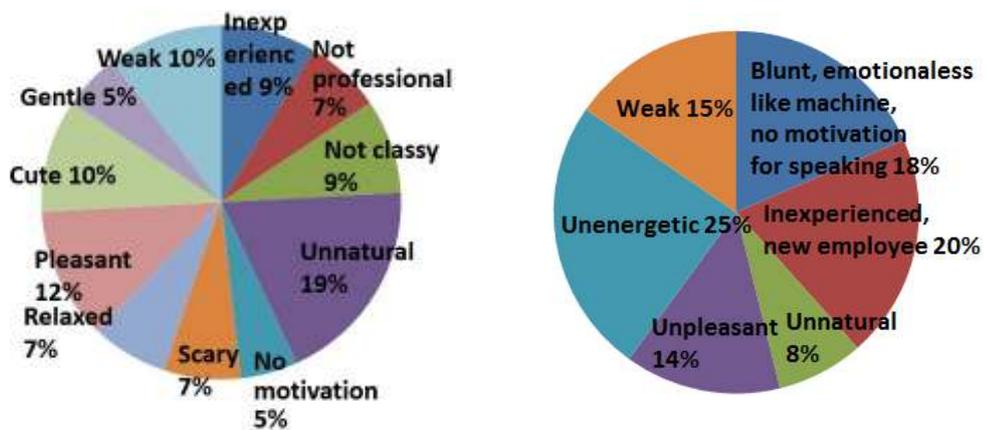


図 2:ケーキの売り子の声としての QS(左)・QU(右)に対する日本語母語話者の評価(自由記述).

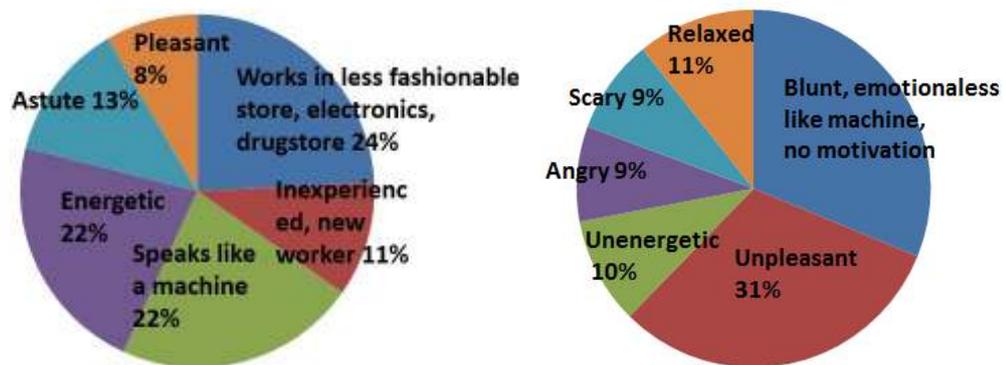


図 3:ケーキの売り子の声としての RS(左)・RU(右)に対する日本語母語話者の評価(自由記述).

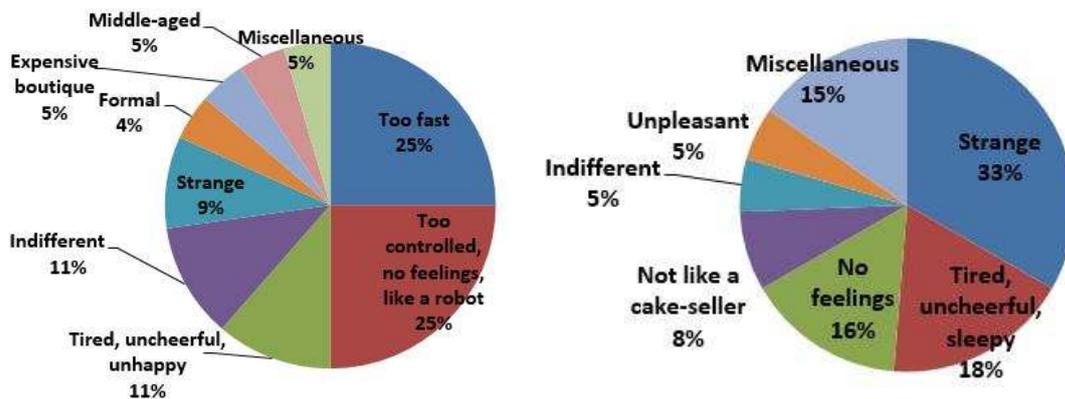


図 4:ケーキの売り子の声としての PS(左)・PU(右)に対する中国語母語話者の評価(自由記述).

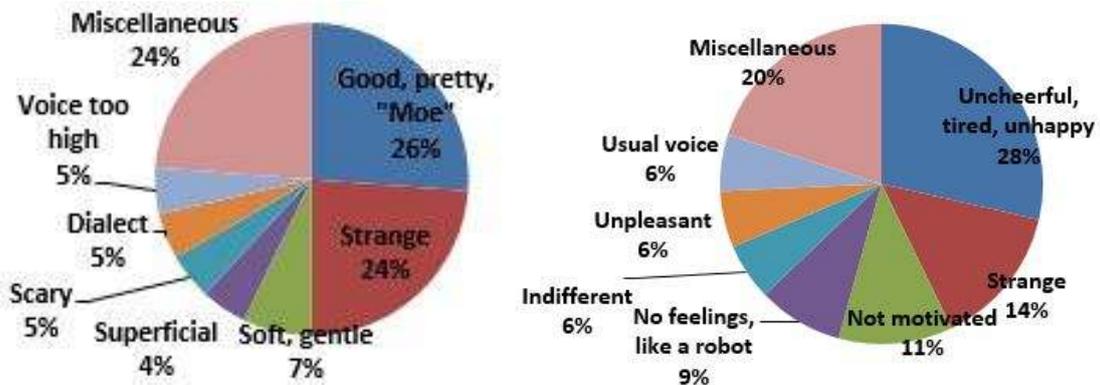


図 5:ケーキの売り子の声としての QS(左)・QU(右)に対する中国語母語話者の評価(自由記述).

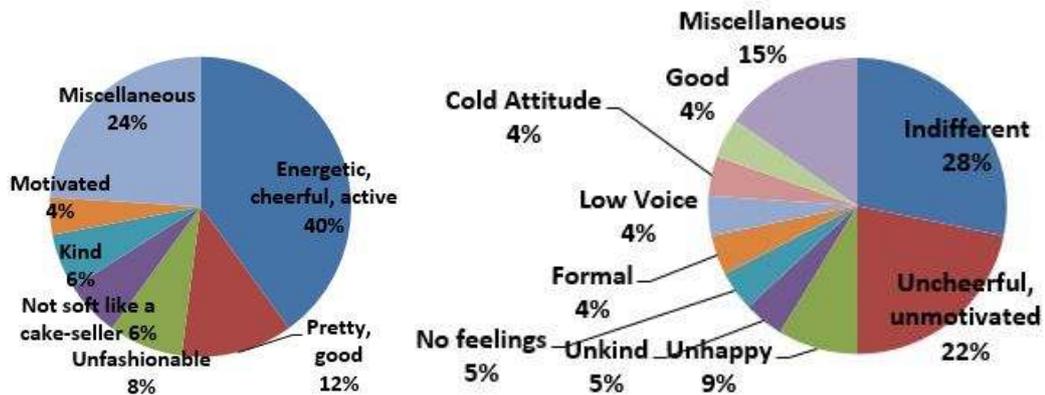


図 6:ケーキの売り子の声としての RS(左)・RU(右)に対する中国語母語話者の評価(自由記述).

左側 (S) の円グラフの方が右側 (U) よりも肯定的な記述が見られるという点では、日本語母語話者 (図 1~3)・中国語母語話者 (図 4~6) は一致するが、両者には違いもある。

図 1~3 の左側のグラフを見比べると、PS に対する日本語母語話者の評価 (図 1 左) の高さが見てとれる。ここではケーキ屋の売り子らしさを認める記述が全体の 88%を占め(「ケ

一キ屋の売り子らしい」「接客を心得ている」「いい印象」), 声の上品さ・楽しさ・落ち着き・丁寧さ・面白さを評価する記述が 10%あり, 残りの 2%もこの声ケーキ屋にしては上品すぎるというもので, 声自体の否定的な記述は無い. だが QS や RS はそうではない.

QS に対する自由記述は, 「落ち着いている」「楽しげ」「かわいい」「やさしい」「かよわい」といった肯定に傾く記述も見られたが (45%), 否定的な記述 (「慣れていない」(9%), 「プロっぽくない」(7%), 「上品でない」(9%), 「不自然な声」(19%), 「やる気が無い」(5%), さらには「こわい」(7%)) が過半数を占めた (55%). Q が実際にケーキ屋の売り子で働いているにもかかわらず, QS がケーキ屋の売り子の声らしくない, あるいはケーキ屋以前にそもそも売り子の声としてのふさわしさを疑う記述が見られた.

RS に対する自由記述にも, 「売り子の声としてもより庶民的なスーパーや電化店, ドラッグショップの売り子」(24%) の他, 「慣れていない」(11%)・「機械のよう」(22%) といった否定的な評価 (33%) が含まれていた. RS に対する自由記述には肯定的なものもあるが, その中には「楽しげ」(8%) の他, 「元気」(22%)・「活発/機敏」(13%) といった, 品の良さとは必ずしも合わないものもある. スーパーのレジ打ちの経験しか無い R は, ケーキ屋とスーパーの違いをつけずに RS を発したのかもしれない.

業務用の声か「普段」の声かという違いに, 日本語話者は敏感に反応したようである. 全ての U 発話には, 「無愛想」「機械のように感情が無い」「やる気が無い」(PU が 36%, QU が 18%, RU が 31%), さらに「慣れていない」「不自然」「不機嫌」「元気が無い」「悪印象」「気もそぞろ」(PU が 40%, QU が 66%, RU が 41%) という記述が見られた.

P は「普段」の声が, デパートやブティックであれ (7%), スーパーや書店であれ (10%), 従業員らしいと記述された唯一の話し手である. さらに「親しげ」(7%) という記述も見られる. それに対して QU は「弱々しい」(15%), RU は (「落ち着いている」(11%) という記述もあるが)「怒っている」「こわい」(17%) と評されている.

これに対して, 図 4~6 が示しているのは, 中国語母語話者が特に PS と QS に関して日本語母語話者とは異なる印象を持つということである.

前述のとおり日本語母語話者は PS を肯定的に評価する傾向にあったが, 中国語母語話者の少なくとも 81%は PS に対して否定的な評価をしている: 「速すぎる」(25%)・「わざとらしい」「感情がなくロボットのように」(25%)・「疲れていて暗い」(11%)・「無関心」(11%)・「不自然」(9%). むしろ, 中国語母語話者はケーキ屋の売り子として, PS よりも QS を評価しやすい. 中国語母語話者が最高の評点を付けがちなのは QS である (表 1 の 3.8 点).

4. 分析

日中両語母語話者による印象の違いが示しているのは, 音声を多面的にとらえ, 「着目されやすい面が母語により異なり得る」と考える必要性ではないか. こう考えれば両語母語話者の評価は次のように理解できる: 日本語母語話者は声質に着目しやすく, ケーキ屋の売り子の声として“twang”な声 (Estill *et al.* 1983, Honda *et al.* 1995) が評価されやすい. 他方, 中国語母語話者は F0 の最高値に着目しやすい. 各刺激発話の F0 の情報を表 2 にまとめる.

表 2: 6 つの刺激発話の F0 の最高値・最低値・差分・ピッチ幅.

F0 \ 発話	PS	PU	QS	QU	RS	RU
最高値 (Hz)	335	296	457	347	390	262
最低値 (Hz)	202	228	340	275	205	156
差分 (Hz)	145	65	117	72	185	106
ピッチ幅 (st)	8.76	4.52	5.12	4.03	11.13	8.98

PS は, F0 の最高値が QS (457Hz)・RS (390Hz) と比べて相対的に低く, ケーキ屋の売り子として否定的に評価されやすい. QS が「かわいい」「萌え」といった肯定的評価を受けやすいのは, Kawahara (2016) で述べられているように F0 最高値の高さが「萌え」の声の特徴であるためと考えられる.

日本には, 売り物や売り場によって様々な売り子の声がある. それらの声は通文化的に比較検討してみる価値があるだろう.

謝辞

中国語母語話者へのアンケート調査に関して大工原勇人氏の多大な協力に感謝する. 本発表は日本学術振興会の科学研究費補助金による基盤研究 ((A)15H02605, 研究代表者: 定延利之), 国立国語研究所の共同研究プロジェクト「対照言語学の観点から見た日本語の音声と文法」の成果を含んでいる.

参考文献

- ドナ=エリクソン・昇地崇明 (2010) 「パラ言語情報にみられる異文化間の知覚の相違」林博司・定延利之 (編)『コミュニケーション, どうする? どうなる?』pp.138-153. 東京: ひつじ書房
- Estill, Jo, Thomas Baer, Kiyoshi Honda, and Katherine Harris. (1983) "Supralaryngeal activity in a study of six voice qualities." Proc. Stockholm Music Acoustics Conference, 157-174.
- Gumperz, John. (1982) *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press. [ジョン=ガンパーズ (著), 井上逸兵・出原健一・花崎美紀・荒木瑞夫・多々良直弘 (2004 訳)『認知と相互行為の社会言語学—ディスコース・ストラテジー—』東京: 松柏社]
- Honda, Kiyoshi, Hiroyuki Hirai, Jo Estill, and Yoh'ichi Tohkura. (1995) "Contribution of vocal tract shape to voice quality: MRI data and articulatory modeling." In O. Fujimura and M. Hirano (eds.), *Vocal fold physiology, Voice Quality Control*. (pp. 23-38). San Diego: Singular Publishing Group.
- Kawahara, Shigeto. (2016) "The prosodic features of "tsun" and "moe" voices." *Journal of the Phonetic Society of Japan* 20:2, 102-110.
- Sadanobu, Toshiyuki, Chunyue Zhu, Donna Erickson, and Kerrie Obert. (2016) "Japanese "street seller's voice."" The 5th Joint Meeting of the Acoustical Society of America and Acoustical Society of Japan, Hilton Hawaiian Village Waikiki Beach Resort, Honolulu, Hawaii. Dec. 2. 2016.