

KANSAI GAIDAI UNIVERSITY

ビジネスコミュニケーションにおけるイン/ポライトネス : 日中接触場面を対象に

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 関西外国語大学・関西外国語大学短期大学部 公開日: 2025-03-17 キーワード (Ja): イン/ポライトネス, ビジネスコミュニケーション, 日中接触場面 キーワード (En): 作成者: 谷, 智子 メールアドレス: 所属: 関西外国語大学
URL	https://doi.org/10.18956/0002000314

ビジネスコミュニケーションにおけるイン/ポライトネス

— 日中接触場面を対象に —

谷 智 子

要 旨

本稿では、日本語母語話者と中国語母語話者間のビジネス場面における中国語での会話を対象とし、ポライトネスの観点から考察をした。

ビジネス場面は、ビジネス上の目的が存在するため、日常会話とは異なる特殊な文脈といえ、従来のポライトネス研究における「理性的な人間は常に相手へ配慮をし、円滑なコミュニケーションを目指す」という前提が崩れる場合がある。そのため、本稿における会話データでは、相手への配慮を示すポライトネスだけではなく、インポライトネスと分析できるような発話も多く見られた。

会話参加者は日本および中国の典型的な文化的な規範のみならず、それを超えた、職場内で構築されてきた人間関係に基づく規範を資源として、コミュニケーションを遂行していたことを指摘した。

キーワード：イン/ポライトネス、ビジネスコミュニケーション、日中接触場面

1. はじめに

昨今のコミュニケーション研究、とりわけポライトネス研究は多種多様なコミュニケーションを対象としており、初期の頃に多くみられた実験的な場面設定がなされた初対面場面から、より日常的な目的を持たない雑談場面などさまざまな場面を対象とする研究が見られ、研究対象とされる会話参加者の属性や関係性等も多岐に渡る。このようにポライトネス研究の対象が多様化しているため、多面的に、包括的にポライトネスを捉えていく必要があると言える。

本稿では目的が明確な「ビジネスコミュニケーション」に焦点を当て、ポライトネスのありかたを包括的に捉えていきたい。これまでのポライトネス研究で最も有力なものとしてみなされてきた Brown and Levinson (1987) は、「理性的な人間」が常に「円滑なコミュニケーションを指向」することを前提に、コミュニケーション上の配慮であるポライトネス・ストラテジーを提示している。しかし、人々はいつの時も円滑なコミュニケーションを指向するのであろうか。我々の経験から、常時相手に気を遣って、円滑なコミュニケーションを試みるばかりではないということは明白である。場面や状況、その場の目的、自分の感情や利害なども重な

り、相手よりも自分の利害や欲求を優先する場面も多く存在するのが人の常である。そのような配慮の方向性や目的が異なる状況化でフラストレーションが生じたり、対立が起こるのもまた人の常であろう。そのような人間の本質（多様性、個別性のある実態）に理論的に迫るべく、本稿では、目的が明確であり、利害関係も存在するビジネスコミュニケーションを対象に、そこにおけるポライトネスのあり方を詳察する。そのため、ポライトネスのみならずポライトネスとして意図されない/効果をもたらさない場面（インポライトネス）も考察の対象とする¹⁾。

また、本稿は日本語母語話者と中国語母語話者の中国語での接触場面をデータとし、接触場面という場面的特徴も含めて考察を進める。最終的には日中ビジネスコミュニケーションをいかに円滑に進められるかについて示唆を与えることも目的としたい。

2. 異文化間コミュニケーションに見られるイン/ポライトネス

これまで異文化接触場面の研究は数多く行われてきており、イン/ポライトネスの観点から考察がなされているものも少なくはない。「異文化」とは文字通り文化を異にするという意味であるため、この類の研究はコミュニケーションの取り方の違いを見出すことを目的とするもの、もしくは違いがあることを前提に議論を進めるものが大半を占める。特に異文化接触場面におけるミスコミュニケーションを文化差に起因させる研究も多く、本研究に関連する、日本語母語話者、中国語母語話者のコミュニケーションの研究に絞って外観した際も同様の傾向が見られる。例えば李（2013）は、日本語母語話者と中国語母語話者のビジネスコミュニケーションにおいて生じる「誤解」について考察しているが、その誤解はそれぞれの文化が有する「適切さ」に違いがあることが原因で生じるものであると指摘している。

また文化ごとに特有のコミュニケーションスタイルが存在すると主張する研究も多く存在する。谷（2010）は、日本語母語話者同士の会話を分析し、日本語母語話者は、会話参加者間の意見が対立する際に、対立の顕在化、深刻化を避けるため、不同意を表明する際は間接的な表現を用いるという特徴を示した。また、王（2013）においては、不同意表現に関する日中比較研究がなされており、中国語母語話者は明示的に不同意を表明する一方で、日本語母語話者は不同意を暗示的、間接的に示すことが指摘されている。また、コミュニケーションスタイルの相違の原因を指摘するものもある。末田（1997）は日本と中国のコミュニケーションスタイルの違いについて考察する中で、それは両文化における「面子」の概念の違いに起因するとしている。

先行研究を概観すると、国など社会集団の文化の違いをミスコミュニケーションの原因と見る傾向にあるが、接触場面におけるミスコミュニケーションが必ずしもこのような文化差に起因するとは言えず、また根底にある文化に相違があったとしても良好なコミュニケーションが達成される場合も大いにある。また、日本語母語話者、中国語母語話者ともにある一定程度コ

コミュニケーション上の文化的な特徴があることは事実であるが、一般的な認識に鑑みても、人それぞれ個性があり、必ずしも個人があらゆる文脈においても同様に（ステレオタイプの）「日本人らしい」あるいは「中国人らしい」行動をとるとは限らない。私たちが日々遂行するコミュニケーションはそう単純なものではなく、より複雑で動的なものであると経験からもわかるため、それを理論的に示す必要があると考えている。

本稿では、従来の研究で行われてきた範疇を超え、より包括的にコミュニケーションを捉えたい。具体的には、日本語母語話者と中国語母語話者間のビジネス・コミュニケーションに注目し、そこで生じた「対立」から、「円滑なコミュニケーション」を目指そうとするような行動まで一連の発話連鎖を考察する中で、中国、日本という文化、社会的な特徴に起因させることに留まらず、ビジネスコミュニケーション特有の諸要素やその場の人間関係なども加味し、より包括的にコミュニケーションのあり方を捉えていく。

3. 本研究におけるイン/ポライトネス

本稿では、日中接触場面、特にビジネスコミュニケーションに注目しそのあり方を考察する。コミュニケーションの諸要素を理論的に捉えるにあたり、方法論がいくつか存在するが、本稿ではイン/ポライトネスの観点からそれを捉えることとする。影響力があるとされている Brown and Levinson (1987) のポライトネス理論（次段落に詳述）が鍵概念とする「フェイス」は、日本語と中国語で一般的用語として用いられている「面子」という用語にも関連しているため、日本および中国の文化や社会に関連させながら考察することができると考えられ、本研究において適切な理論であると判断した。

イン/ポライトネス研究に関して、最も影響力のある研究としては、Brown and Levinson (1987、以下 B&L) が挙げられる。この理論においては、フェイス（人間の基本的欲求）（Goffman (1967) に由来）を鍵概念とする。私たち人間は2種のフェイスを有しており、自己の領域を守りたい欲求である「ネガティブ・フェイス」、他者と接したい、他者に認められたいという欲求である「ポジティブ・フェイス」というものが存在する。あらゆる行為はこれらのフェイスを脅かす可能性のあるものとし、フェイスを脅かす行為（Face Threatening Acts (以下 FTA)）を補償する行為をポライトネスとしている。具体的には、人々は行為を行う前に都度 FTA 度合いを見積り、その深刻度合いに応じて適切なポライトネス・ストラテジーを行使するとされており、そのストラテジーの詳細が B&L において示されている。B&L は、「理性的な人間」は「円滑なコミュニケーションを指向」することを前提とし、基本的には FTA を避ける、もしくはその度合いを最小限にする形でコミュニケーションを遂行している。

このように B&L は FTA の度合いに応じて選択される多種多様なポライトネス・ストラテジーを示していることから、その後多くの会話を分析する実証研究に適用されるようになった。しかし、この理論は大きな影響力を持つ中で批判もなされるようになった。特に、B&L で示されているストラテジーは一発話行為や短い発話などごく短いやり取りが対象となっており、実際のダイナミックな発話連鎖におけるポライトネスのあり方が示されるものではないということや（宇佐美（2008））、B&L では話し手から聞き手に示される一方向的なストラテジーが示されているだけで、話し手自身の自己フェイスに対する配慮や受け手がどのように話し手の発話を受け止め、評価したのかなど双方向的なやり取りを考察する必要性などが指摘されている（大塚・谷（2013））。また、B&L は基本的に理性的な人間（model person）は、円滑なコミュニケーション遂行を指向するとも述べられているが、さまざまな文脈、また上述の自己フェイスに対する配慮などを想定すると、いつの時も他者フェイスに配慮したストラテジーが行使されるとは考えにくい。よって、ポライトネスのみならず「インポライトネス」も同様に考察の対象とすることで人々のやり取りの実態が明らかになると考えられる。

4. 本研究の目的

本研究ではビジネスコミュニケーションにおける日中接触場面に注目し、イン/ポライトネスの観点からその様相を包括的に示す。

Locher（2004）はビジネスコミュニケーションの参加者の共通の関心事として 2 点挙げており、それらは①「ビジネスを成し遂げること “business to be done”」と②「相互行為の中で人間関係を維持するために互いに配慮を示し合うこと “relational work”（Watts（2003））」としている。また、Holmes and Stubbe（2015）はビジネス場面における、指示、命令表現をポライトネスの観点から考察する中で、以下のように述べている。

People at work simultaneously achieve many different workplace objectives which include getting things done efficiently while constructing and maintaining collegial relationships.

（Holmes and Stubbe 2015; 53）

つまり、ビジネス場面では利益追求や業務の効率性等のビジネス上の目的と人間関係への配慮という二つの目的が存在していることになる。そのような場面においては、B&L に示されているような良好な人間関係への配慮行動が常時見られるとは考えられず、より広い視野で、インポライトネスも含めてポライトネスを考える必要がある。

また本稿は異文化接触場面を研究対象とする。柳田（2023）はこれまでのイン/ポライト

ネス研究を概観する中で、特定の文化圏におけるイン/ポライトネスにまつわる規範に関して、その文化圏に対して一般的に認識されているステレオタイプの規範があることは事実であるが、それはその社会の特定の集団にのみ当てはまるもので、実際にはそれ以外の複数の規範が存在するとしている。規範について、支配的なイデオロギーと対抗的イデオロギーが錯綜しているのが社会の実態であり、人々がいずれの規範、イデオロギーを参照しているかを分析していくことが今後のイン/ポライトネス研究の課題であると指摘している。これまでの研究での日本語母語話者、中国語母語話者のコミュニケーションに関して、それぞれの特有の特徴があると示されており、それぞれの文化における典型的とも言える規範があると考えられるが、それだけではなく、柳田が指摘しているように、コミュニケーション上の規範はより複雑で複数存在するものであると考える。本稿では、異文化接触場面、ビジネス場面という特定の文脈における、特定の人間関係の中で存在する規範を多角的に分析していきたい。

以上のように、従来のイン/ポライトネス研究からより視野を広げて、また異文化間接触場面における規範というものにも注目しながら、日中ビジネスコミュニケーションのあり方を詳察するのが本研究の目的である。

5. 会話データ詳細

5.1 会話参加者

本稿で扱うデータは中国における日系企業（製造業）での社内会話である。企業の許可を得て、企業や個人名が特定できない形でデータを扱うことを条件に実際に起こった会話を録音してもらった。会話収集時期は2014年4月から2015年1月までで、収録時間は全て合わせて6時間ほどである。会話参加者は日本人副社長（男性・1名）と中国人部下（男女・数名）で、使用言語は中国語である。会話データは全て文字化し、日本語訳をつけた²⁾上で、分析考察を行った。また、分析をするにあたり、必要に応じてフォローアップインタビューを行った。

本稿で取り上げる会話は、そのうち20分ほどで主な参加者は以下の通りである。

表1：会話参加者一覧

参加者名	役職	年齢
JBP (Japanese Business person)：日本語母語話者 男性	副社長	30代
CBP1 (Chinese business person)：中国語母語話者 女性	部長	30代
CBP2：中国語母語話者 男性	なし	30代

引用部分の会話は会話参加者間で対立が起きている場面である。

5.2 会話データ背景

今回引用する会話の話題は、社内で職務遂行上必要な資格の証明書（安全内部審査員資格の証明書）を誰が持っているかについてである。ここでは、証明書が社内で行方不明になっており、会話参加者は誰がその資格の試験を受け、資格の証明書を受け取ったのかについて、明らかにすべく会話を進めているが、以下のような対立が起こっている。

表2：会話参加者の相反する会話上の目的

JBP：会話上の最大の関心事は、証明書の所持者を明らかにすることである。 JBPはCBP1がその証明書を持っているとっており、その証明書を役所に届け出る必要があるため、早急に明らかにしたい。
↓ 対立
CBP1：証明書を所持していないこと、本件について自分には責任がないことを主張したい。

6. 会話例分析

6.1 対立場面

ここでは、JBP と CBP1の対立が言語的に顕在化している場面を取り上げてイン/ポライトネスの観点から考察をする。

<会話例 1>

発話者	発話	日本語訳
1 JBP	所以关键就是那个安全评审员的培训是在 etto(1)●●年●●月●●号的内审员资格领 证培训班。这个是CBP1参加的、是吧？	ですから、今のポイントは安全審査員の育成は えっと(1)●●年●●月●●日の内部審査員資格 育成課程、これはCBP1が参加したのですね？
2 CBP1	嗯。嗯嗯。	はい。そうです。
3 JBP	证是沒有拿到吗？	この証明書は受け取っていないのですか？
4 CBP1	这又不是我拿的啊。我不知道啊。{大声}	それは私が受け取ったものではありません。 知りませんよ。{大声}
5 JBP	什么不知道？你是在这里有写，安，etto…， ●●月●●号	知らないってどういうことですか？ここに書いて あるでしょう。{大声}安、えっと、●●月●●日
6 CBP1	我不是考。	私が（資格の試験を）受けたわけではないです。
7 JBP	安全内审员证。内，审，员，证。{大声}●● 行政中心。	安全内部審査員資格。内・部・審・査・員・資 格{大声}（一文字一文字強調するように）{●● 行政センター。
8 CBP1	那拿证不是我去拿的啊。我又不知道。我只考 试哎。（1）这不是我去拿的	その証明書を受け取りに行ったのは私ではな いです。知りませんよ。私はただ試験を受け ただけですよ。（1）それ、私が受け取りに行っ ていません。
9 JBP	你有没有/	あなたが/
10 CBP1	/好，好像是●●去拿的{大声}(1)●●去拿的， 好像。	/た、たぶん●●（同僚の名前）が受け取り に行ったようです。{大声}(1)●●が受け取りに 行ってきました、たぶん。

11 CBP2	那要问一下●●上次有没有去拿过这个。	では、●●に前に受け取りに行ったかどうかを聞かないといけませんね。
12 JBP	但是你，这个培训是你参加，是吧？	でも、あなた、この育成課程に行ったのは、あなたですよね？
13 CBP1	你叫我去参加的哎。{大声}	あなたが行くように言ったからですよ。{大声}

この箇所から JBP による CBP に対する事実確認が始まる。JBP の会話上の目的は安全内部審査員の資格の証明書を持っている者を探し当てることである。この資格の証明書は、まずは、育成課程を修了し、試験を受けた上で受け取ることができる。そのため、育成過程を修了したか、試験を受けたか、さらに証明書を受け取ったかどうかを確認している。

まず、(1) のように育成課程を受けたかどうかを CBP1 に確かめ、それを (2) で CBP1 は認める。しかし、(3) 「证是沒有拿到吗？（この証明書は受け取っていないのですか？）」に対して (4) 「这又不是我拿的啊。我不知道啊。（それは私が受け取ったものではありません。知りませんよ。）」のように、証明書を受け取ったことについては、否認する。それに対して、(5) 「什么不知道？（知らないってどういうことですか？）」と問いただした JBP に対して、(6) 「我不是考。私が（資格の試験を）受けたわけではないです。」と返している。ここでは、育成課程には出席したものの、それ以降の試験を受け、証明書を受理するプロセスについては CBP1 は関与していないことを主張している。しかしながら、JBP の追求が続くと、(8) 「那拿证不是我去拿的啊。我又不知道。我只考试哎。这不是我去拿的（その証明書を受け取りに行ったのは私ではないです。知りませんよ。私はただ試験を受けただけです。それ、私が受け取りに行っていない。）」と、その前の発話から一転して、試験は受けたと言い、しかし、証明書の受け取りはしていないと依然として主張を続けていることがわかる。その後、CBP1 は (10) で自分ではなく他の同僚が受け取ったと述べ、さらに JBP が (12) で再度育成過程に参加したかを確認した際には、CBP1 は大変興奮したような口調で、(13) 「你叫我去参加的哎。（あなたが行くように言ったからですよ。）」と、参加したことに対しても、自らの意志ではなく、JBP の命令によるものであると、責任の所在が自分ないことを強調する。以上のように、証明書を受け取ったこと、所持したこと、そして紛失したことについての責任は自分ないが一貫して主張している。

この一連のやり取りから、JBP、CBP1 がお互いに自己承認欲求であるポジティブ・フェイスを侵害しあっている、つまりインポライトネスを行使しあっていると分析できる。具体的には、まず JBP は、CBP は否認しているにも関わらず、一貫して CBP に疑いをかける形で追求している点において、フェイスへの侵害が起こっている。一方で、CBP1 については、一貫して責任の所在が自分ないことを、事実を一転、二転させながらも、強く JBP に主張し続け、責任の所在が JBP にあると述べるような発話も見られる。このように、事実を不明瞭な形で

強い口調で伝達し、また責任も相手に押し付ける形をとっていることから CBP もまた、JBP に対してフェイス侵害を行なっていると分析できる。また、(9)「你有沒有」は疑問文の開始部分といえ、JBP が何かを問いかけようとする発話を中断させ、覆い被せるように、(10) で CBP が発話ターンをとっている点も JBP に対するフェイス侵害と言える。

フォローアップインタビューで明らかになったが、この時点で JBP は CBP1 が証明書を所持していたと強く思っていたとのことであった。JBP が CBP1 への追求を続けた結果、以下のような両者によるさらに激しく興奮した口調でのやり取りが始まる。

<会話例 2>

発話者	発話	日本語訳
14 JBP	你已经考试是吧？考了内审员的考试？	試験を受けましたよね？内部審査員の試験を？
15 CBP1	不是我考。我替你去考的，JBP 先生。	私が受けたんじゃないです。あなたの代わりに受けに行っただけですよ、JBP さん。
16 JBP	不是。你，你考了考试是吧？	違います。あなたが、あなたが試験を受けたのですよね？
17 CBP1	对，考是考了。	そうです。受けはしましたが。
18 JBP	然后考了内审员的考试？还是安全管理员的考试？	そして、内部審査員の試験を受けたのですか？それとも、安全管理員の試験だったのですか？
19 CBP1	我也不知道。{大声}反正上面通知什么就去考什么 {大声}他没说是内审员，也没说是是什么。	私だって知りません。{大声}お知らせに書かれた通りの試験を受けただけです。{大声}内部審査員か、何かは書かれてなかったですよ。
20 JBP	你自己写的嘛。内审员证。{大声} (CBP1 により記入された書類を見せて)	あなたが書いたのですよね。内部審査員資格証明書。{大声}
21 CBP1	让我看。让我看。{大声}	見せて。見せて。{大声}
22 JBP	你自己写的哎。下面。{大声}	自分で書いたでしょうが。その下に。{大声}

ここでは、JBP は (14)「你已经考试是吧？考了内审员的考试？（試験を受けましたよね？内部審査員の試験を？）」と再び確認し、それに対しても (16)「不是我考。我替你去考的，JBP 先生。（私が受けたんじゃないです。あなたの代わりに受けに行っただけです、JBP さん。）」というように自ら受験したものの、自分に責任がないことを、JBP の「代理」で受験したという表現を使って主張している。さらに、JBP は (16) のように再度受験をした事実があるかどうか確認し、それに対しては CBP は認めている。

その後、(18) で JBP が何の試験だったのかと確認をしたところ、CBP は (19)「我也不知道。反正上面通知什么就去考什么。他没说是内审员，也没说是是什么。（私だって知りません。お知らせに書かれた通りの試験を受けただけです。内部審査員か、何かは書かれてなかったですよ。）」と応答する。そこで、JBP が書類を見せながら、(20)「你自己写的嘛。内审员证。（あなたが書いたのですよね。内部審査員資格証明書）」と大声で述べる。フォローアップインタビューによると、書類には明らかに CBP1 の筆跡であるとわかる文字で「内部審査員資格証明

書」と書かれていたため、責任がないと主張し続ける CBP1に極め付けに見せたとのことである。

ここでは継続して、JBP は CBP1に対して追求を続けるが、徐々に口調が強くなってきている。また、JBP は CBP がこの件に関与しているということの証拠となる書類を、この会話の開始時に CBP に見せることもできたが、あえて、まずは書類の存在を隠して事実確認を進めている。一連の CBP1の発話を聞き、矛盾点が出てきた時点でその書類を見せるのは、CBP1の自己承認欲求にまつわるポジティブ・フェイスの深刻な侵害となり得る行為と言える。

一方で、CBP も JBP 同様、激しい口調で、自分に責任がないことを主張し続ける。このような行為は JBP に責任を押し付け、責め立てているようにも受け取られる可能性があり、ポジティブ・フェイス侵害にもなりうる行為であると言える。

この一連のやり取りから、JBP が CBP を一方的に追求するというインポライトネスに対して、CBP も自分のフェイス、特にポジティブ・フェイスを懸命に守るべく、JBP に対して報復的にインポライトネスを行使していると言える。これは、三牧（2013）の FTA バランス探究行動と言える。B&L は、人々はフェイスを保持しながら、コミュニケーションを遂行することを前提に論を進めているが、三牧によれば、会話参加者はお互いの FTA の量を同等にしようとする行動を見せる。一方が、FTA を行えば、もう一方の会話参加者も同じ程度の FTA を遂行することでコミュニケーション上のバランスを取ろうとするというのである。このやり取りにおいても、両者が FTA のバランスを探究する行動が観察されたといえよう。

この引用部分は両者とも張り詰めた雰囲気と興奮気味に話している。しばらく、同様のやり取りが続き、一貫して証明書は所持していないという CBP1に対して、JBP は以下のように発話する。

6.2対立の終結

<会話例 3>

発話者	発話	日本語訳
23 JBP	maa, maa, 没关系, 没关系, 如果是, 当时拿的是我的话, 就我当内审员吧。	まあ、まあ、いいです。いいです。もし、その時、証明証を受け取ったのは私だったのだったら、私が内部審査員になるから。
24 CBP2	嗯。	はい。

これまで、一貫して JBP は CBP1に対して、証明書を所持しているとして問い詰めてきたが、最後は（23）のように JBP 自身が所持している可能性もあるという発話をする事で、一旦会話を終結させようとしていることがわかる。

これは、谷（2012）でも指摘したものであるが、B&L で示されている特定の行為を行う前に、FTA 度合いを見積もり、補償ストラテジーを行使するというポライトネスのあり方とは異なる

るもので、すでに起こってしまったFTAに対して、参加者が後から補償行為を行うというものである。激しい口論になり、深刻なFTAを行使してしまったという意識から、そのFTAを補償する形で会話を終結させることを試みたと言える。

以上のように、コミュニケーションの中で両者がかなり深刻なインポライトネスを行使していることがわかる。B&Lは、人々が理性的に行動する限りにおいては、FTAを最小限に留めるようにするとあるが、本稿において抽出した箇所においては、次から次へとインポライトネスであると分析できる行為が出現していた。ここから、ビジネスコミュニケーションは、これまでイン/ポライトネス研究の対象とされてきた初対面や親しい友人同士の雑談などの会話とは質が異なることがわかる。このことについては、以下に考察したい。

7. 考察

7.1 ビジネスコミュニケーション特有のイン/ポライトネス

B&Lは理性的な人間は常にフェイスに対して配慮を行いながらコミュニケーションを遂行するとしている。一方で、前述のようにLocher (2004)は、ビジネスコミュニケーションの参加者の関心事は、①「ビジネスを成し遂げること“business to be done”」と②「相互行為の中で人間関係を維持するために互いに配慮を示し合うこと“relational work”」であるとしている。本稿におけるデータでもまさに、B&Lの示したポライトネスのあり方を超える①と②のせめぎ合いが見られたといえよう。

今回抽出した箇所は、JBPにとっては「ビジネスを成し遂げること (business to be done)」(Locher (2004))に大きな関心がある場面であるといえよう。そのため、人間関係への配慮よりも、ビジネス上の目的や円滑さというものに比重が置かれ、それを達成するためにインポライトネスと分析できる行為が多く観察されたのである。

一方で、CBP1も責任を回避するために報復的にJBPに対してFTAを行う。これは、上述の通り、まず、一方的にフェイス侵害をされることを避け、FTAの度合いを両者でバランスを保つFTAバランス探究行動(三牧(1999))であると言える。その具体的な動機としては、職場における自らのフェイスを守るため(今回の場合は自らに非がないことを主張するため)である。Locher (2004)において、ビジネス場面にも、相互公以上の人間関係への配慮である“relational work”が存在するとされているが、その中には、他者のフェイスへ配慮することのみならず、他者との関係の中で存在する自分自身のフェイスに配慮し、それを守るという行為も包含されるということが、今回のデータから示唆される。

このようにビジネス場面においては、ただ円滑な会話が目指されるわけではなく、目的によっては相手フェイスよりも、ビジネス上の目的や自己フェイス等の他の要素を優先しインポライ

トネスと分析できる行為を遂行することもあるのである。

一方でこの会話においては JBP が CBP1 の責任を追求した後に、自分に責任がある旨を言及するなど、CBP1 のフェイスに配慮する行為も見られた。そのため、会話全体の流れを見るとビジネス上の目的遂行のためにフェイスの侵害を続けるというわけではなく、人間関係の配慮がバランスをとる形で現れ出ているという点も注目すべきであろう。

7.2 職場で生じる異文化コミュニケーションにおける規範とイン/ポライトネス

また、第2節で挙げたように日本語母語話者は不同意を避ける、中国語母語話者は直接的に主張するなど、それぞれの言語話者による傾向や規範の存在を指摘する先行研究が多数存在する。本稿でも、日本語母語話者が会話の終結部分で歩み寄る態度を見せたり、中国語母語話者が直接的に主張したりするなど、これまでの先行研究等で述べられてきた日本、中国における文化的な規範とある程度合致するような行為も見受けられた。

一方で、本稿におけるビジネス接触場面では日本語母語話者である JBP もビジネス上の目的のもと激しく相手の責任追求をしたり、明示的に対立的な言語行動を取ったりする場面も本稿で抽出したデータのみならず多数見られた。これは、先行研究で指摘されてきた日本語母語話者の持つ文化的な規範にある種、反するものである。フォローアップインタビューによると、職務上の目的がはっきりしているため、その目的のためにこのような言語行動をしたが、それだけではなく、長年同じ環境で共に働いてきた中で、会話参加者間で信頼関係が構築されていると認識していたことも大きな理由であるとのことであった。会話参加者はこれまでもさまざまな議論や口論を経験しており、社内においてそのような激しい言い合いをしても大きな支障がないような人間関係が構築されているため、ある程度の直接的な表現や激しい言語行動も許容されているという認識もあったと述べている。ここから分かることは、各言語話者としての文化的規範のみならず、ビジネスという場面的な規範、さらには社内において個人間で構築されてきた規範がこのような会話を生み出したと言える。谷（2016）では社会規範のみならず、各個人間がこれまでの相互行為を通じて作り上げる規範（相互行為的デフォルト（谷（2016））が存在すると指摘した。まさに、本稿ではこの個人間で構築された規範が見られたといえる。異文化接触場面においては、文化的な規範のみならず、個人間の人間関係を構築してきた中で作り上げた規範を資源に相互行為を遂行し、ビジネス場面における複雑な目的を達成することを試みていたといえよう。ここにおいて、第4節でものべた柳田（2023）で述べられている会話参加者が複数の規範に準じてコミュニケーションを遂行している様を実証したともいえよう。よって、一般に広く認識されている（ステレオタイプのな）各文化の規範も当然存在し、相互行為に影響を与えると考えられるが、個別の相互行為を見てみると、特定の人間関係が構築、維持される過程において形成される個別の規範もコミュニケーションにおける重要な要素とし

て存在することを指摘したい。

日中異文化間ビジネスコミュニケーションの円滑性を目指すのであれば、上述のように当該文脈においては日中間で文化的な規範の相違が存在することは事実ではあるが、日本と中国という社会集団の単位のみで考えるのではなく、個別の人間関係を熟慮し相互行為を遂行する必要がある。具体的には個人間で相互行為上の失敗や成功を繰り返す中で作りあげてきた人間関係、その中で培われた規範を十分に認識した上で、それに基づいて互いへの配慮を行うことが円滑なコミュニケーション達成の鍵になると言える。

8. おわりに

本稿では、ビジネスコミュニケーションにおける日中接触場面に見られる イン/ポライトネスについて論じてきた。実際のデータを、職場の人間関係等を含めながら、一連の流れを詳察することで、これまでのイン/ポライトネス研究で示されてきたものよりもよりダイナミックで多岐に渡るイン/ポライトネスのあり方の一端を示すことができた。また、さらに、異文化コミュニケーション場面では、複数の規範が存在し、一般的にステレオタイプの的に認識されている各文化における規範のみならず、人々が各自のコミュニケーションの中で構築してきた規範に基づいて、コミュニケーションを遂行している様も詳細に描き出すことができた。そこからイン/ポライトネスの本質的な部分を見てとることができ、また相対的にイン/ポライトネスを考察する重要性も示唆されるといえよう。

9. 今後の課題

今回のデータにおいて、CBP1が頑なに自己フェイスを保持しようと努めていた点は興味深い。このことに関しては、各言語における「フェイス」という概念を考察することでその理由が解明できると思われる。一般的な用語である日本語の「面子（mentsu）」および中国語の「面子（mianzi）」、および、それらとイン/ポライトネス研究における「フェイス」との関連性についても今後考察をしていきたいと考えている。

今回の分析および考察は、今後の外国語教育にも貢献すると考えらえる。ステレオタイプの文化観も、異文化、異言語コミュニケーションで役に立つこともあるが、それだけに囚われずに、個別の文脈や人間関係を見ることで分かる人間の複雑な相互行為のあり方が存在することも教育現場で示していく必要があるであろう。このような観点を実際にどのように教育に還元していくかは今後の課題としたい。

謝辞

今回、貴重なビジネス場面でのコミュニケーションデータの採集に協力していただいた方々に感謝の意を表したいと思います。このような実際の会話データの提供を受けることで、文化や言葉の違いを乗り越えて、コミュニケーション、人間関係、ビジネスを懸命に成立させようとする人間らしい姿を窺い知ることができたと思っています。

また、これまで、中国語、中国の社会や文化についてご指導をいただきました、戸毛敏美先生にも心より感謝の意を表します。

注

1) 本研究では、ポライトネスのみならず、インポライトネスも研究の枠組みに入れるため、これ以降、基本的には「イン/ポライトネス」と表記する。個別の発話について、ポライトネスか、インポライトネスかを区別して記述しなければならない場合、先行研究の記述に則る場合は、「ポライトネス」もしくは「インポライトネス」と区別して表記する場合もある。

2) 文字化の規則： 発話ターンごとに区切って文字化を行なった。

＜文字化の規則＞

/:同時発話（上段と下段の/から始まる発話が同時に発せられたことを示す。）

。:下降イントネーション ? : 上昇イントネーション

××:聞き取り不明 、: 短いポーズ (数字): 長い沈黙（数字は秒数）

●●: 固有名詞など | | : 非言語行動（音声的特徴も含む）

※日本語母語話者の、中国語による発話中に日本語が混じる場合はローマ字表記する。

＜参考文献＞

（外国語文献）

Brown, P. and Levinson, S. C. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press. 1987.

Holmes, J. and Stubbe, M. *Power and Politeness: In the Workplace*. Routledge. 2015

Locher, Miriam, A. *Power and Politeness*. DE GRUYTER. 2004.

Watts, J. *Politeness*. Cambridge University Press. 2003.

（日本語文献）

宇佐美まゆみ「ポライトネス理論研究のフロンティアーポライトネス理論研究の課題とディスコース・ポライトネス理論」社会言語科学 第11巻第1号、4-22、2008。

大塚生子・谷智子『ポライトネス理論における話し手の自己フェイスに関する一考察』日本語用論学会 第16回大会発表論文集、25-32、2013。

王萌『日本人と中国人の不同意表明-ホライトネスの観点から-』花書院、2013。

末田清子「中国人学生と日本人学生の「面子」の概念およびコミュニケーション・ストラテジーに関する比較研究: 量的分析の展開 (その2)」北星論集 第34巻、1-23。

谷智子『ディスコースポライトネスの観点から見る相互行為の変容』大阪大学 言語文化研究科博士学位論文、2012。

谷智子 「ディスコースレベルのポライトネスからみる親しい友人同士の会話―意見の不一致に注目して―」大阪大学 言語文化学 vol.19、2010、69-82。

柳田亮吾 「イン/ポライトネス研究の新たな地平をめざして」『イン/ポライトネス研究の新たな地平 批判的社会点語学の広がり』三元社 2023、21-57。

(たに・ともこ 英語国際学部助教)