

ホスピタリティ英語におけるポライトネス表現戦略(1)

深 谷 香 椎

Abstract

To share the mutual satisfaction of both message senders and receivers proves to be a goal in effective communication with politeness strategies in hospitality business. This paper aims at studying politeness levels of communicative strategies in English usage and expression for hospitality business. The analysis reveals Japanese ESP learners seem to have some difficulties in expressing appropriate situations due to complex politeness strategies including verbal, psychological politeness as well as logical politeness.

Keywords : EGP ESP ホスピタリティ英語 first-order politeness second-order politeness
ポライトネスレベル ポライトネス戦略 シチュエーション構築

I はじめに

教育科目としての英語は English for General Purposes (EGP) と English for Specific Purposes (ESP) に大別される。ESP は English for Occupational/Vocational/Professional Purposes (EOP/EVP/EPP) と English for Academic Purposes (EAP) に分類され、EAP はその核となる主題が共通性を有するか、特殊性を有するかによって、'Common Core' を有する English for General Academic Purposes (EGAP) と 'Subject-Specific' な English for Specific Academic Purposes (ESAP) に細分化され、EGAP は大学における全学共通科目英語であり、ESAP は学部・大学院の専門英語であると定義される (田地野・2004)。

EGP と共に ESP を効果的に大学の教養科目・専門科目に配分し取り込む必要性は近年その意義を認められており、学生の学習意欲向上と英語能力アップの目的の下に多くの大学で取り入れられていると言えるが、その取り入れ方の実態は多様である。ESP の大学教養課程での実施状況に関して、岡本 (2004) は関西地方の国立大学 2 校と私立大学 2 校の 2 年生を対象に専門英語におけるシラバス調査を行い、最も多いのが英米文学、次いで時事英語、TOEIC/TOEFL、

外国文化, 英語学, 学術論文, ビジネス英語であると報告している。また, 大学教養英語はどのようなものであったら良いかとの問いに対する学生の回答は最も多いのがプレゼンテーション, 一般日常会話, TOEIC/TOEFL, ビジネスライティング, ビジネスネゴシエーション, ディベートであったと報告している。この報告から見る限り EGAP と ESAP のニーズ, すなわち多くの学生が卒業後, 役に立つ, 就職に直結する ESP 科目をより必要とし期待していると言えよう。

ESP には English for business, English for hospitality industry, English for tour guides, English for English teaching, English for air traffic control などなど各業種によって様々な英語が存在するが, その最大の特徴は言語上の知識とある特定な内容すなわち背景知識の相互作用を必要としている点である。もちろん, 全ての英語科目はある特定の目的をもっており, その特定性は一般的な目的からある特定の特殊な目的へとレベルの差はあるが関連していると考えられる。英語学習者にとっては ESP の背景知識を知ることは多様な国々の経済・社会・文化的背景を知ることであり, 特に初期レベルの英語学習者にとっては ESP におけるインターラクティブな学習行動は難しい課題となる。

ホスピタリティ英語 (English for hospitality industry) はホスピタリティ産業に特定した英語であるが, 産業と言う観点から English for business の一つとも言える。現在のビジネス英語 (English for business) は国際商取引実務, 交渉, ネゴシエーション, マーケティング, マネージメントに関わる英語を主に扱っており, ホスピタリティ英語はホスピタリティ産業, すなわち, ホテルなど宿泊業とフードサービス業に特化した専門英語を扱う。(Miller, Walker and Drummond, 2002)

ESP の中の専門職業英語 (EOP/EVP/EPP) に分類されるホスピタリティ英語における学習段階は, 学習者にとって宿泊・飲食などのホスピタリティを受ける側での経験や状況に遭遇することが非常に多いという事実を踏まえ, 日常の身近な経験した内容から始めることが可能であることを考えると, EGP で獲得した一般言語知識と ESP に必要とされる背景知識の相互作用がより学習者の中で, スムースに行われる可能性が高い。すなわち, インターラクティブなシチュエーション構築が他の ESP 科目と比較して, より容易であると思われる。

このホスピタリティ英語のインターラクティブなシチュエーション構築に重要な要素を占めるのが, コミュニケーションにおけるメッセージの話し手と受け手における敬意の表し方, 丁寧表現, ポライトネス戦略である。コミュニケーションには言語を使わないもの (ジェスチャーや日本人の特徴である間の取り方に代表される沈黙のコミュニケーション) と, 言語を用いるコミュニケーションがある。筆者は効果的なビジネスコミュニケーションを行うために必要な, 言語を用いる文章戦略に関して研究を続けてきているが, 今回, ホスピタリティ英語のインターラクティブなシチュエーション設定の難易度がどのように言語的ポライトネス表現と関連するかを取り上げて研究する。

II 英語のポライトネス概念

英語の“polite”の語源はラテン語の過去分詞“politus”で“polished”「洗練された」の意味を持つ。フランス語でも“poli”は動詞“polir”(to polishの意)の過去分詞である。“poli”はギリシャ語の都市国家(police)や文明(politizmos)などにも関係し、文明を通して人間の自己規制や社会規制を形成してきたと思われる。フランスではポライトネスの概念が宮廷を中心とした厳格でヒエラルキーな社会構造の構築・維持の道具となり、世紀を経て、言語分野では標準英語“standard English”の成立、“courtesy”礼儀作法としてマナーエチケットの成立など、社会階層の区別を表したり、人間の違いを示すものとなったのが、“first-order politeness”「第1のポライトネス」と定義される。

“Second-order politeness”「第2のポライトネス」はLakoff(1975)やLeech(1980)によると「個々人の対話の摩擦を減らすための戦略」であり、Brown and Levinson(1978)によると“a complex system for softening face-threatening acts (FTA)”「FTAを和らげる複合作用」と定義される。コミュニケーションにおけるポライトネス表現の相互作用に不可欠な要素としての“Face”の概念はGoffman(1967)の引用や英語語句に見られる“being embarrassed or humiliated, or losing face”から派生し、FTA「面目つぶしの行為」として第2のポライトネス概念定義研究の主流となった。“Face”には有能な人間全てが持つ他人に妨害されたくない望みを表現する“negative face”と、万人が持つ他人に望まれる望みを表現する“positive face”がある。この“negative face”に対して行われるポライトネス戦略が“negative politeness”であり、相手の領域や自己決断を維持するために相手を回避する戦略である。“positive face”に対して行われるポライトネス戦略が“positive politeness”であり、相手の受け入れられたいと願う気持ちを自分の良い願いとして受け入れるので、“face-threatening acts”を最小限にとどめる事が可能な戦略である。(Brown and Levinson, 1987)

Sifianou(1992)はポライトネスをより一般的な感覚として、「コミュニケーションの相互作用者が相互に満足できる期待を共有する社会的価値」とみなしている。(Watts, 2003)

このようにポライトネスの概念は、第1義の「人間の居住する社会階層・階級表示や区別化・差別化を目的とする」概念から、第2義の「人間コミュニケーションのインターアクション(相互作用)における満足の共有」に概念定義の焦点が移ってきているといえよう。

III 英語の言語による伝達におけるポライトネス表現

大杉(1998)は、言語的伝達による英語の敬意表現には言語的、論理的、心理的、倫理的、配慮的、遠慮的、強調的、弱調的、直接的、間接的な表現があるとしている。この章で筆者は、大杉の言う言語的伝達による敬意表現について考察する。

言語的敬意表現

1) 単語そのものを丁寧に言う表現や婉曲表現 (euphemism)

身近な例では“eat”や“drink”を“have”又は“take”で表現したり，“die”を“pass away”に，“give”を“offer”や“extend”に，“reject”を“decline”に，“buy”を“purchase”などで言い換える表現は、語の持つ直接的、具体的、強い意味状態を和らげたいと願う話者の気持ちを表現している点で丁寧な語と言えよう。さらに，“old people”を“senior citizens”，“underdeveloped countries”を“developing countries”などと替わりに表現することも同じ意味合いを持つと考えられる。

2) 語法・用法を丁寧に言う英語の敬意表現の中で最も使用頻度の多い表現であり、一般的に次のような丁寧度レベルに分類出来る。

☆ “Please comment on that.”

☆☆ “Would you comment on that?”

☆☆☆ “Perhaps you could comment on that.”

☆☆☆☆ “I wonder if you would care to comment on that.”

論理的敬意表現

論理的敬意表現は言葉使いの工夫ではなく、敬意を論理で構築し表現する方法である。この表現方法ではメッセージの送り手は、受け手の心理の基礎となる社会的・文化的・民族的背景を考慮に入れて、意図するメッセージの伝達を論理的に表現しなければならない。論理的に表現することが敬意を表すことになるのだ。これは感情的感傷的表現を好む日本人にとっては最も苦手とする表現である。論理的敬意表現は相手の申し出を断ったり、辞退するとき有効な戦略である。英語国民は一般に彼らの個人主義の思想に基づく自己弁護の発想が強い。したがって、断り・辞退する際は、なぜ断るのかの理由を説明することに力を入れる。相手もしかるべき理由を知りたがるので、その希望を満たすことにより「論理的敬意表現」となる。

心理的敬意表現

感情を表す語“glad, sorry, pleasure, afraid”を用い相手の心情を察して共感的な気持ちや心情を表現する英語に固有な表現。

倫理的敬意表現

人に物を要求する時には、相手に対する迷惑を察して遠慮した要求の表現をしたり、人から親切な行為を受けたときには謝意を表明したり、人に迷惑をかけたときには謝罪の気持ちを表明する。このような発想の原点は人間に共通の倫理観から出てきている。もちろんこの倫理感も国、世代、性別などによって違う。人につける敬称などはこの倫理的敬意表現である。

配慮的敬意表現・遠慮的敬意表現

敬意表現はさまざまな状況での相手の知識・考え方・心情・利益・立場などを配慮した表現である点で、全て配慮的敬意表現と言える。コミュニケーションで良く引用される“you attitude”

や“you-centered approach”も相手を常に意識している点で相手への配慮表現と言える。配慮的か遠慮的かは立場・状況により違うし又、同じでもある。一般に日本人と英語国民を比べると、日本人の方が遠慮的表現が多いし、また、英国人とアメリカ人を比べると英国人の方が遠慮的表現が豊かであるといわれている。たとえば、贈り物をするとき、日本人は相手に対する配慮よりも自分を遠慮して「お粗末なものです」と粗末さを強調する表現を使うが、英語国民は相手がそれを有用に利用するであろうと言うような配慮の表現を挨拶に付け加える点が違う。この点で英語は遠慮的よりもむしろ配慮的表現が豊かな言語であると言える。

強調的敬意表現・弱調的敬意表現

相手の立場・知識・意見・関心事などを強調する表現 i.e. I'm sure などを使えば強調的になり、直接的な表現に i.e. I think, I'm not sure を加えたり、仮定法などを使えば弱調的表現になる。

直接的敬意表現・間接的敬意表現

明示的に言えば直接的表現といえるし、暗示的・婉曲的に言えば間接的表現である。身近な例では、相手の名前や場所を聞く時の“What's your name?”, “Where is the Post Office?”は直接的で、“May I ask your name?”, “Could you tell me where the Post Office is?”は間接的表現と言える。

IV ホスピタリティ英語テキストに見るポライトネス表現の分析

前章で述べたように、ポライトネスの概念は、第1義の「人間の居住する社会階層・階級表示や区別化・差別化を目的とする」概念から、第2義の「人間コミュニケーションのインタラクティブ（相互作用）における満足の共有」、すなわち、コミュニケーションでの一方的な言語意識・行動ではなく、お互いに満足でき共有する言語意識・行動表現を目標にしている。

この章で、ホスピタリティ英語としてテキストに掲出されている例文を挙げ、そのポライトネス表現を分析する。分析の焦点として、1) ホスピタリティ英語学習において学習者は、どのシチュエーション構築が難しいと感じているか。2) 学習者にとって難しいシチュエーションにおけるポライトネス表現は何か。3) 何故ポライトネス表現は学習者にとって難しいのか、の3点を考察し、今後のESP教育に役立てることを目的とする。

分析対象テキスト：FIRST CLASS—English for Tourism Book One

FIRST CLASS—English for Tourism Book Two

サンプル例文：テキストの [Politeness Strategies] に掲出の例文の中でホスピタリティ・ビジネスの現場で使われるもの（合計30表現）を選択した。シチュエーションとしては、係の者（attendant, receptionist, front desk clerk, server）と客（guest, customer）の間で交わされる質問・応答などの英語表現を（A）客の個人情報を探る場合、（B）客の質問に応答する場合、（C）客に対する情報の説明・表現の場合、の3種類に分類する。☆印の数がポライトネス戦略のレ

ベルを表す。レベル1 (☆) は全て直接的表現で殆どポライトネスの意を含んでいない。この分析ではレベル1 (☆) の英文を基準例文としてレベル2 (☆☆) とレベル3 (☆☆☆) の例文を、前章で引用した大杉の敬意表現の種類別に、④言語的、⑤論理的、⑥心理的、⑦倫理的、⑧配慮的、⑨遠慮的、⑩強調的、⑪弱調的、⑫直接的、⑬間接的な表現として、どの表現を含んでいるかを分析し、その結果を右端欄に提示した。

(A) Asking, Inquiring for personal information of guests, Checking customers satisfaction

—客の個人情報を尋ねる場合—

客の名前・綴り・好み・満足・決定・理解度などを尋ねるシチュエーションとして、1～10の例文のポライトネスレベル2と3の大部分に④の語や語句を丁寧にする方法と⑦の倫理的に客への敬意表現を使うこと、更にレベル3には⑧の配慮的表現が使われていることが判明した。これは客に尋ねる状況としては当然の結果である。

一方、④を使わないで⑬の間接的表現と⑧の配慮的表現のみでよりポライトネス効果を上げている例としては、例文5) があげられる。又、例文6) から10) に見られるように、客の考えの決定を尋ねたり、自分の説明を客が十分理解したかを確認する際も、⑧配慮的表現と共に⑬の間接的表現を用いるとよりポライトネス効果が上がることが判明した。

1) Asking names

☆	What's your name? What's your telephone number?	
☆☆	What's your name, please? Can I have your telephone number?	AE
☆☆☆	May I have your name, please? Could I ask for your telephone number, please? Could you tell me your telephone number, please?	AEJ

2) Inquiring about a forgotten name

☆	Who are you? What's your name again?	
☆☆	Can you tell me your name, please?	AE
☆☆☆	I'm sorry. Could I ask for your name again, please?	AFJ

3) Asking someone to spell something

☆	Spell your name, please.	
☆☆	Could you spell your name, please?	A
☆☆☆	Excuse me, would you mind spelling your name, please?	AEJ

4) Asking about preference

☆	Do you want smoking or non-smoking?	
☆☆	Would you like smoking or non-smoking?	A
☆☆☆	Would you care for smoking or non-smoking?	A

5) Asking about completion

☆	Is that all? Is that everything?	
☆☆	Will that be all, sir/ma'am? Would you like anything else, sir/ma'am?	D ADE
☆☆☆	Is there anything else I can get for you, sir/ma'am? Will there be anything else for you today, sir/ma'am?	DEJ DEJ

6) Asking for the identity of a caller

☆	Who's this? Who's calling?	
☆☆	Who's this, please? Who's calling, please?	A A
☆☆☆	May I know who's on the line, please? May I ask who's calling, please?	AJ AJ

7) Asking for a decision

☆	Which one?	
☆☆	Which one would you like?	AE
☆☆☆	Have you decided which one you'd like?	ABEJ

8) Checking understanding of directions

☆	Got it?	
☆☆	Have you got that?	I
☆☆☆	Were you able to get all of that?	J

9) Checking that an enquiry is complete

☆	Is that all?	
☆☆	Will that be all for you?	E
☆☆☆	Is there anything else I can do for you?	EJ

10) Checking customer satisfaction

☆	Okay, sir/ma'am?	
☆☆	Is everything all right, sir/ma'am?	DJ
☆☆☆	Is everything to your satisfaction, sir/ma'am?	DEJ

(B) Responding to customer's questions, Giving information —客の質問に回答する場合—

例文11から20（例文13を除く）は、左欄の客のさまざまな質問に対して、係の者が右欄で答えたり、客の会話に回答したり確認するシチュエーションである。このシチュエーションでは㉠の語や語句を丁寧にする方法よりも、圧倒的に㉡論理的表現が必要になることが判明した。各例文の㉡の論理的表現部分を更に細かく分析すると、より具体的に説明することが必要であることが分かる。すなわち次に発せられるであろう客の質問や疑問を事前に察知して情報を客に与える能力や、客が知ったら有益であろう情報や、客の会話に興味を示し心理的満足を与えられるような配慮がポライトネスレベルを上げるためには必要であることが判明した。

11) Responding to customer's questions about places

Where's the restaurant?	☆	Up one floor. Second floor.	
Is there a restaurant in this hotel? Can you tell me where the restaurant is? Can you tell me the way to the restaurant?	☆☆	Yes, it's on the second floor, next to the business center.	B
I wonder if you could tell me how to get to the restaurant. Could you please tell me where the restaurant is?	☆☆☆	Yes, sir/ma'am. It's on the second floor, next to the business center. The elevators are right around the corner.	BD

12) Responding to customer's questions about times

What time does the bus leave?	☆	At 7:00	
Can you tell me what time the bus leaves? Do you know what time the bus leaves?	☆☆	It leaves at 7:00, sir/ma'am.	D
Could you tell me what time the bus leaves, please? Do you happen to know what time the bus leaves?	☆☆☆	Yes, certainly, sir/ma'am. The bus leaves at 7:00. Would you like to reserve a seat?	ABED

13) Asking someone on the phone to wait

左欄・右欄とも、客の～につないで欲しいとの要望に対する係の応答である。

Hold on.	☆	I'll connect you.	
Just one moment, please.	☆☆	Just a moment. I'll transfer your call.	
Could you hold the line for a moment, please?	☆☆☆	Just a moment please, sir/ma'am. I'll transfer your call to the appropriate department.	ABD

14) Showing interest

We really like the city.	☆	Uh-huh.	
	☆☆	Oh, that's nice to hear.	C
	☆☆☆	Oh, really? I'm glad to hear that. What parts have you visited so far?	BCDE

15) Relaying messages

Are there any messages for me?	☆	Call Mr. Brooks.	
	☆☆	Mr. Brooks wants you to call him.	E
	☆☆☆	Mr. Brooks would like you to return his call.	AE

16) Acknowledging requests

Can I have the dressing on the side?	☆	OK.	
	☆☆	Yes, ma'am.	D
	☆☆☆	Yes, certainly, ma'am. Dressing on the side.	ADG

17) Making and turning down requests

Can I have some room service?	☆	Sorry, the kitchen is closed.	F
Could I have some room service, please?	☆☆	I'm sorry, but the kitchen is closed now.	F
Would it be possible to get some room service, please?	☆☆☆	I'm sorry, sir, but I'm afraid the kitchen is closed now.	CDF

18) Asking for help and responding

Can you give me a hand?	☆	Sure. What is it?	
Could you help me with something?	☆☆	Certainly. How can I help you?	A
Would you mind helping me with something?	☆☆☆	Of course. How may I be of assistance?	CEJ

19) Expressing itineraries

Where are we going after lunch?	☆	To the Cultural Center.	
Excuse me. Do you know where we're going after lunch?	☆☆	We're going to the Cultural Center after lunch.	I
Excuse me. Could I ask you where we're going after lunch?	☆☆☆	We're going to be visiting the Cultural Center. There's a large museum of cultural history there, and we'll also be show-ing you a video presentation.	BE

20) Expressing locations in a city

How far is the museum from here?	☆	Five minutes by taxi.	
Excuse me. Could you tell me how far the museum is from here?	☆☆	It's only five minutes from here by taxi.	C
Excuse me. Would you mind telling me how far the museum is from here?	☆☆☆	It's pretty close. It takes about five minutes from here by taxi. The taxi stand is right over there.	BC

(C) Expressing 一客に対する情報の説明・表現の場合—

例文21から30は対象テキストには客の質問や疑問が明示されていない例文である。多様なシチュエーションにおいてどのように担当者が表現したら良いかをポライトネスレベル順に挙げてある。シチュエーションは、1) 客に bad-news を告げる場合、2) 客に neutral news を告げる場合の2シチュエーションに分類できる。

1) 客に bad-news を告げる場合

- * 客室が満室であったり、席が満席や商品が売り切れのシチュエーションでは、客に対して申し訳ないことを表明することから始まるので、レベル1 (☆) の基準英文はすべて◎心理的表現の“Sorry”を含む。レベル2 (☆☆) よりレベル3 (☆☆☆) の英文の方が⑥の論理的に表現することが求められている。この論理的表現はより説明的であり具体的であり、さらにポライトネス効果を上げるためには、例文21と22のレベル3 (☆☆☆) のように「もしよろしかったら待機者名簿にお名前をのせておきませうか」や、「何か他のものをお貸ししましょうか」などの、代替案を提示し相手の満足を得る目的を示すと共に自分の満足の共有を目指す表現がより良いポライトネス表現とされているのが判明した。
- * 不手際を客に謝罪する例文23と24のシチュエーションの場合も同様に客の心理に訴える◎表現が基本となり、ポライトネスを上げるためには、レベル2のようにより深い◎心理表現、さらに、レベル3は you-attitude を使い相手への配慮⑥や遠慮⑥表現を交えて表す必要がある。

- * 禁止事項を客に伝える例文25のシチュエーションでは、直接的表現ではなく、①の間接的表現を用いることがよりポライトネス効果を上げるために役立つのが分かる。
- * 拒否・受け取れないことを伝える例文26は客の提示したクレジットカードが使えないことを伝えるシチュエーションで、レベル1とレベル2は受け取れないことを心理的に直接的に表現しているが、レベル3では更に心理的表現を強め、論理的に理由を述べ、次いで、他のカードを持っているか否かを you-attitude を込めて配慮的表現で代替案があるか否かを客に尋ねていることが分かる。

2) 客に neutral news を告げる場合

例文27や30のように中立の情報を与える場合は特に相手に対する goodwill を伝えることが重要である。客を常に意識し you-attitude を込めて配慮的表現が必要であることが分かる。また、普通の情報 (neutral news) を良い情報 (good news) に変えるような配慮が例文28のレベル3にされてり、ポライトネスレベルを上げていることが分かる。

21) Expressing unavailability

☆	Sorry, we're full It's totally booked Tuesday. I'm sorry, sir/ma'am. We're full tonight.	C CDI
☆☆	I'm sorry, sir/ma'am. The flight on Tuesday is completely booked.	CDI
☆☆☆	I'm sorry, sir/ma'am. There are no rooms available tonight, but we do have rooms available tomorrow. There are no seats available on the Tuesday flight. I can put you on the waiting list if you'd like.	BCDGJ BEJ

22) Expressing unavailability of items

☆	We don't have any more.	
☆☆	Sorry, sir. We're all out right now.	CD
☆☆☆	Sorry, sir. We're all out just now. Could I suggest something else?	ABCD

23) Expressing apology or inconvenience

☆	I'm sorry sir/ma'am. I'm really sorry, sir/ma'am.	
☆☆	I'm truly sorry for this inconvenience, sir/ma'am. I'm terribly sorry for any inconvenience, sir/ma'am.	CG
☆☆☆	Please accept my deepest apology, sir/ma'am. Please accept my humble apology, sir/ma'am.	AEG AEFG

24) Apologizing

I'm sorry. I'm very sorry.	☆	
I'm really sorry. I'm so sorry.	☆☆	C
Please accept my sincere apology. Please accept my deepest apology.	☆☆☆	E

25) Telling someone that something is not permitted

This is a no-smoking area.	☆	
Sorry, smoking is not allowed here.	☆☆	C
I'm sorry, I must ask you not to smoke here, please.	☆☆☆	ACJ

26) Refusing a credit card politely

☆	Sorry. We don't take that card. Sorry. Your credit card was rejected.	
☆☆	I'm sorry, sir/ma'am. We don't take that card here.	D
☆☆☆	I'm terribly sorry, sir/ma'am. That card isn't accepted here. (I'm having a little trouble with this card) Do you have another card you'd like to use?	BCDE

27) Expressing good-bye to guests

☆	Come again. Thanks for coming.	
☆☆	Please come again soon. Thank you for coming. We enjoyed having you.	A
☆☆☆	We look forward to serving you again in the near future. We hope that you've enjoyed your time here with us.	EJ

28) Making recommendations

☆	Try the Newbury Hotel.	
☆☆	I would recommend the Newbury Hotel.	A
☆☆☆	May I recommend the Newbury Hotel? It's excellent.	BJ

29) Explaining that you are busy

One moment, please.	☆	
One moment, please. I'll be right with you.	☆☆	B
Excuse me, sir/ma'am. Please give me a moment and I'll be right with you.	☆☆☆	BDE

30) Expressing services offered

☆	If you need anything, call the front desk. Call if you have any question.	
☆☆	If there's anything you need, please call the front desk. Please call us if you have any questions.	AJ
☆☆☆	If there's anything we can do to make your stay more comfortable, please don't hesitate to call upon us. Please feel free to contact us at any time if you have any questions.	AEJ

V ホスピタリティ英語表現に見るシチュエーション構築の難易度

ESPとしてのホスピタリティ英語の学習者にとって、客との多様なシチュエーションに適応し、ポライトネスの目標である「人間コミュニケーションのインターラクション（相互作用）における満足の共有」、すなわち、コミュニケーションでの一方的な言語意識・行動ではなく、お互いに満足でき共有する言語意識・行動表現を目指すことは、初期段階の学習者にとっては難しいと思われる。

このことは前章で分析したポライトネス・レベル2（☆☆）からポライトネスレベル3（☆☆☆）への移行に要する言語的・心理的・配慮的ポライトネス表現の高度化、ならびに、論理的表現での高度な説明表現、さらに代替え案を提示するなどの最も望ましい状況判断とシチュエーション構築能力が初期段階の学習者にとっては未だ備わっていない未熟である点に原因すると筆者は考える。

適切で高度な状況判断とシチュエーション構築を可能にする手がかりは、第一にポライトネス・レベル2を達成することであり、これは、英文作成や英語表現法でのEGP学習においても

達成可能である。例文21のように「Sorry, we're full」という短い直接的表現の文節を「I'm sorry, sir/ma'am. There are no rooms available tonight」のように間接的に表現するとポライトネスレベルはアップするので通常の EGP 学習クラスでも学習は可能である。次にポライトネスレベル3に移行するためには [We do have rooms available tomorrow] や [I can put you on the waiting list if you'd like] など次に起こるであろうシチュエーション予測が必要になる。このシチュエーション予測能力を高めるには事前のシチュエーション展開の把握が必要である。状況展開のシミュレーションを学習者の母国語、日本人学習者にとっては日本語で説明し把握をさせる段階を経て行うことが実効的なポライトネスレベル向上の学習形態である。

VI 結論

今回ホスピタリティ産業で使われる英語表現を人間コミュニケーションのインターアクションにおける満足の共有を目的としたポライトネスの観点から研究分析した結果、ポライトネスレベルを上げるための必要な戦略として次のことが判明した。

1. 論理的に説明すること、丁寧に客の立場に立った説明の難しさ、客が次に発するであろう質問を予見し、必要な情報を先に与えること。
2. 悪い情報 (bad news) を伝える場合の戦略として、心理的表現戦略と共に、代替案を提示すること。また、拒否や禁止条項などを伝える場合は直接的表現ではなく間接的表現を用いること。
3. 普通の情報 (neutral news) を良い情報 (good news) に変える戦略が必要でありそのためには客に対する好意 (goodwill) を維持することが上級レベルのポライトネス戦略として重要であること。

初期段階の ESP 学習者にとっては、中級レベルのポライトネス戦略は EGP 学習と同時に言えば、また、EGP の中に ESP のシチュエーションを取り込めば、身近な話題にビジネスを関連付けて効果的であるし、トピックのシチュエーション把握も容易であり達成可能であるが、上級レベルのポライトネス戦略に関しては、英語表現上の言語的学習能力を超えた問題が含まれるので、論理的に説明することの苦手な日本人学習者にとっては、多様なポライトネス表現戦略を用いる必要がある点で、上級ポライトネスレベルの達成のための論理的シチュエーション構築が難しいことが判明した。その対策として状況把握能力と予知能力、さらに具体的に論理的に表現する能力を養う必要があると筆者は考える。

今回の研究では目的とする3点の第3項目「何故ポライトネス表現は学習者にとって難しいのか」のみを分析考察したものである。第1項目「ホスピタリティ英語学習において学習者は、どのシチュエーション構築が難しいと感じているか」と第2項目「学習者にとって難しいシチュエーションにおけるポライトネス表現は何か」は ESP 学習者へのアンケート・聞き取り調

査を必要としており、今後の研究課題とする。

Reference

- Brown, P. and Levinson, S. C., *Politeness, Some Universal in Language Usage*, Cambridge University Press, 1987, pp. 61–90.
- Goffman, E., *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behavior*, Pantheon Books, New York, 1967.
- Hall, S. & Brappert, T., *FIRST CLASS—English for Tourism Book One*, Thompson Asia Pte Ltd., 1999.
- Hall, S. & Brappert, T., *FIRST CLASS—English for Tourism Book Two*, Thompson Asia Pte Ltd., 1999.
- Lackoff, R., 'Language Theory and the Real World', *Language Learning* 25 (2), 1975, pp. 309–38.
- Miller, J. E., Walker, J. R. and Drummond, K. E., *Supervision in the Hospitality Industry*, Wiley, 4 edition, 2002.
- Sifianou, M., 'Politeness Phenomena in England and Greece', Oxford Clarendon, 1992.
- Watts, R. J., *Politeness*, Cambridge University Press, 2003, pp. 27–53.
- 大杉邦三『英語の敬意表現』大修館書店, 1998, pp. 7–25.
- 岡本真由美「大学教養英語における ESP の役割について—Business English の視点から—」国際ビジネスコミュニケーション学会全国大会発表, 2004年
- 田地野彰「日本における大学英語教育の目的と目標について—ESP 研究からの示唆—」, MMNEWS 京都大学マルチメディア教育運営委員会, 7巻, 2004年
- 深谷香椎「ビジネス・コミュニケーションでの 'You-attitude' について」愛知産業大学紀要, 3号, 1995年, pp. 76–81.
- 深谷香椎「Good-News Letter と Bad-News Letter における 'You-attitude' について」日本商業英語学会研究年報, 55号, 1996年, pp. 1–12.

(Business English ; Business Communication, ビジネス英語, ビジネス・コミュニケーション)