

「店員勧め表現」における

「伝え」と「促し」の融合型表現形式に関する考察

山本千津子

【キーワード】

「店員勧め表現」・「伝え」・「促し」・店員の表現上の配慮・接続助詞

1. 考察の目的

本論は、店員が来店した客に、店の商品を勧める際の表現（以下、「店員勧め表現」とする）に見られた、ある表現ストラテジーについて述べるものである。

人に何かを「勧める」という表現行為を考えてみると、それが意外に難しいものであることに気付く。なぜなら、いくら自分が相手のことを思って強く勧めてみても、相手が必ずそれを良いものだと評価するとは限らず、相手の反応を見極めて、その意向に添ったものでなければ、「勧め」は単なる押し付けとなってしまふ恐れがあるからである。

「店員勧め表現」とは、いわゆる一般的な「勧め表現」の一部を成すものであるが、この「店員勧め表現」において店員は、通常、客を上位者として待遇しようとし、そこでの発話に不適切さのないよう、表現上の配慮を行うことが多いと思われる。よって、「客に店の商品を勧める」というある「勧め」の状況においては、店員がその「勧め」の表現意図を実現しようとするための「勧め」の表現ストラテジーというものが存在する可能性がある。

筆者は先に、目上の相手への「勧め」における「勧め主体」の表現上の留意点を見出すため、採取データ内の「店員勧め表現」に関する分析・考察を行ったが、その結果からはいくつかの特徴的な「店員勧め表現」の表現ストラテジーが存在することが分かった。

そこで本論では、その中から「伝え」と「促し」の融合型表現形式による店員の表現ストラテジーを取り上げ、これについて考察する。

2. 理論的な枠組み

いわゆる一般的な「勧め」では、例えば「勧め主体」が何かを勧め、

それに対して「勧められ主体」があまり乗り気ではないと見受けられたような際には、「勧め主体」が即座に自分の「勧め」を切り上げたり、「勧め」の働きかけを弱めたりした結果、「勧め」そのものがやりとりから消滅してしまうようなことがある。

しかし「店員勧め」においては、店員が客に対して表現上の配慮を示しながらも、やはり店員としての役割を果たそうとするために、最終的には客に商品を購入してもらおうと「勧め」を行うことが多い。また、「店員勧め表現」は、「客が商品を購入する」という相手（客）が次の行動を起こすための強い働きかけの表現行為であると見なすことができるが、ここに「勧め」の押し付けがましさが表出してしまうえば、客がやりとりの場から降りてしまうようなことも予想され、店員の「勧め」の表現意図も実現しにくくなってしまふ。

このように、「店員勧め表現」には、店員が容易に「勧め」を切り上げることができにくい状況にあることや、客に押し付けがましい感じを与えないように留意しながら「勧め」を行う必要があることなどから、店員が「勧め」の表現意図を実現するためには、様々な「勧め」の表現ストラテジーが必要となる。

また、強い「勧め」が「勧め」の押し付けがましさを提示しやすい理由としては、「勧め表現」の構造上に次のような問題点があるためだと思われる。

蒲谷他（1998）は、「行動展開表現」（注1）を考えるための指標として、ある表現において、＜誰が行動し・誰が決定権を持ち、その結果誰が利益を得ることになるのか＞という＜行動・決定権・利益＞の三つの観点を挙げているが、この観点から「勧め表現」を見ると、「勧め」は＜相手が行動し、相手が決定権をもち、その結果相手が利益を得ることになる＞という表現構造を成す。この型は「忠告・助言表現」と同様となり、そのため、ある文脈においては、「勧め表現」がまるで忠告や助言であるかのように相手に受け取られてしまうことが起こる。特に目上の相手への「勧め」の場合、「勧め主体」が自分の側に「指導的立場」（坂本1997）があるかのようなニュアンスを提示しながら「勧め」を行ってしまうえば、丁寧さの点において不適切さが生じやすい。

よって、「勧め」における「表現主体」の留意点のひとつとは、いかに「勧め」の押し付けがましさを回避しながら、「勧め」の表現意図を実現していくことができるかということとなろう。

3. 分析

3-1. 分析資料

分析資料には、大型量販店全国 48 店舗の販売促進特別職にある店員 48 名への談話記入式質問紙調査の回答結果 96 例を採用した。調査対象者の店員には、店内の青果売り場において、客から「この時期、何かおいしいものはない？」声を掛けられた後のやりとりの様子を想定させ、それをそのまま回答用紙に記入してもらった。そこでは、①果物の中からイチゴを客に選択してもらうように勧める場合（以下、いちごの例）と、②果物の中からリンゴを客に選択してもらい、さらに 1 個よりは 4 個とある程度多くまとまった個数で購入してもらうように勧める場合（以下、りんごの例）との、「勧め」のレベルが階層的に異なる二つの状況を設定した。調査対象者の店員の性別の内訳は、男性 5 名、女性 43 名であり、48 名の平均社歴は 11.5 年であった。

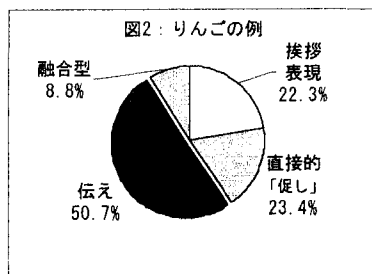
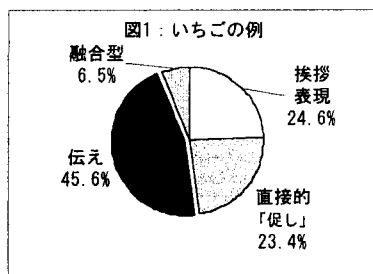
3-2. 分析方法

分析にあたっては、まず店員が記入した想定談話を店員と客のそれぞれの発話部分に分け、店員の発話部分を句点で区切ったものを一発話とし、店員発話部分の全体数を算出した。その後、店員の一発話を文レベルでの機能面から 4 項目に分類し、それぞれの全体数に対する割合を見た。その 4 項目とは、①接客用語等の挨拶表現、②直接的な「勧め」の「促し」の表現、③商品情報などを提供する「伝え」の表現、④「伝え」と「促し」の融合型の表現形式である。

3-3. 分析結果

調査の結果、このデータ内における「店員勧め表現」の「文話」（注 2）では、「勧め」の押し付けがましさを誘発する②の直接的な「勧め」の働きかけの表現形式よりも、③の「伝え」の表現形式が多数を占めていた。本稿で注目した④の「伝え」と「促し」の融合型の表現形式とは、③の「伝え」の表現形式を効果的に利用したものである。

以下、4 項目における割合と接続助詞ごとに分類した回答例を挙げる。



【いちごの例】

接続助詞「が」

- ① 美味しくて新鮮ないちごがございますが、ご案内致しましょうか (No.2)
- ② 明日までは美味しく召し上がっていただけますが、生ものですのでやはりできれば、本日中にお召し上がりくださいませ (No.10)
- ③ 本日のお買い得品と重なりますが、いちごなどいかがですか (No.18)
- ④ 今が旬のいちごがお買い得ですが、いかがでしょうか (No.25)
- ⑤ こちらの福岡産の豊の香いちごは 480 円で今日のお買い得品になっておりますが、いかがですか (No.29)
- ⑥ そうですね、この季節、いよかんやりんご、ポンカンなどがありますが、いちごはいかがですか (No.31)
- ⑦ ただ今福岡・栃木より取れたてのいちごが入荷しておりますが、いかがでしょうか (No.38)
- ⑧ お魚ですとか果物ですとかいろいろございますが、どのような物かよろしいでしょうか (No.39)
- ⑨ 歯ごたえがあり、酸味が少しある豊の香と、やわらかい歯ごたえで酸味がほとんどないあきひめがございますが、どちらがよろしいでしょうか (No.39)
- ⑩ 今日は福岡・栃木国内産のいちごがともにお買い得になっておりますが、いちごはいかがでしょうか (No.43)

接続助詞「ので」

- ① ハイ、こちらは酸味と甘さのバランスの良いいちごらしいいちごでございまして、私も開店前に味見をしましたので、自信を持っておすすめします (No.2)
- ② それぞれ特徴があるので、食べ方によって買い分けてみてはいかがでしょうか (No.9)
- ③ ブルーのジャケットを着て店内におりますので、お声を掛けてください (No.9)
- ④ 本日は伊予柑、ポン柑なども充実してますので、よろしかったらご覧になっていってください (No.10)
- ⑤ 今の時期ですといちごが旬ですので、おすすめします (No.11)
- ⑥ 今、1 パック 480 円で大変お買い得になっていますので、よろしかったらどうぞ (No.27)
- ⑦ また本日お買い得価格にて奉仕中ですので、ぜひご利用くださいませ (No.47)

接続助詞「から」

- ① 一日に 5~6 粒お召し上がりいただきますと、一日に必要なビタミン

ン C も摂取できますし、しみ・ソバカス・吹き出物等美肌効果もあり、風邪の予防にも良いですから、ぜひお食事のあとのデザートでお召し上がりくださいませ (No.35)

- ② そうですよ、でも当店では売場に陳列する時に裏まで点検していますから、安心してお買い求めくださいませ (No.42)

接続助詞「し」

① はい、旬のいちご、今大変甘く、つやもよろしいし、形も整ってますし、もし4Pお箱に入れたらよいと思いますが？ (No.36)

② はい、微量栄養素も含まれておりますし、おすすめです (No.41)

その他

① 今が旬、香り良し、形も良し、甘さも良し、こちらいかがですか (No.37)

【りんごの例】

接続助詞「ので」

① 本日は美味しいりんごが入荷しておりますので、ぜひご案内させていただきます (No.2)

② お値段もお安くなっていますので、どうぞご覧下さい (No.2)

③ ご試食ができますので、いかがですか (No.2)

④ はい、りんごの中では貯蔵性も高く非常に長持ちしますのでお得なときにぜひどうぞ (No.2)

⑤ りんごはとても栄養があり、健康に良いので、しっかりとお召し上がりください (No.6)

⑥ 食物繊維やビタミン C も特に多く含まれていますので、便秘やカゼ予防にいかがですか (No.16)

⑦ 万ーりんごの中が黒ずんでいたり、傷んでいるようでしたらならいつでもお取替え致しますので、お気軽にお持ちくださいませ (No.17)

⑧ もし中身に不都合がございましたら、お取替えさせていただきますので、いつでもお申し出下さいませ (No.18)

⑨ またこの期間中値段が安いので、私はこちらをおすすめします (No.18)

⑩ りんごは日が持つので、重くなかったら4個いかがですか (No.20)

⑪ こちらですので、ご案内いたします (No.32)

⑫ りんごは果肉より皮や、皮に近いところに腸の働きをよくするペクチンが多く含まれていますので、ぜひ皮ごととってヨーグルトと一緒に召し上がりくださいませ (No.35)

⑬ トースターでも出来ますので、お試しくださいませ (No.35)

⑭ 特に今日はまとめてお買い得になっておりますので、ご利用くださ

い (No.42)

⑮ 今はりんごが旬でございますので、いかがでしょうか (No.46)

接続助詞「が」

- ① この時期はいちごもおすすめなのですが、今日は特にりんごはいかがですか (No.1)
- ② ふじ、王林、ジョナゴールドとございますが、どちらがお好きですか (No.3)
- ③ 売り出し期間中なんですが、青森産ふじりんごをお勧めします (No.18)
- ④ 今日はふじ、王林がありますが、お好みはどちらですか (No.20)
- ⑤ 本日は美味しいりんごがお買い得ですが、いかがですか (No.25)
- ⑥ そうですね、りんごよりは少々お高くなりますが、デコポンなどはいかがでしょうか (No.34)
- ⑦ そのままですと沢山に感じられますが、ぜひ皮ごとすってお召し上がりくださいませ (No.35)
- ⑧ ただ今青森産のふじりんごが一番美味しい時期ですが、いかがですか (No.38)
- ⑨ お客様、本日は青森産ふじりんご、大変お買い得になっておりますが、いかがですか (No.43)

接続助詞「し」

- ① りんごは日持ちもしますし、サラダなどにいかがですか (No.25)
- ② 風邪も流行っておりますし、体にやさしいりんごとかはどうでしょうか? (No.29)
- ③ りんごは健康にもいいし、毎日食べられるといいですよ (No.30)
- ④ アップルケーキやホットサンドの中にもりんごを入れていただいても、美味しく食べていただけますし、お子様のおやつとかにいかがですか (No.41)

接続助詞「けど」

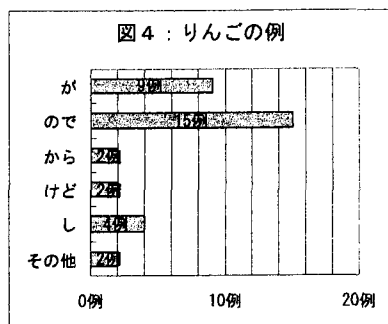
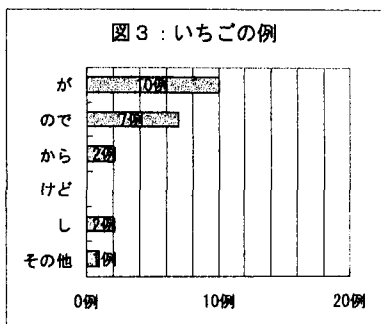
- ① あ、お客様、1個 100円ですけど 4個ですと、380円とお安くなりますけど、4個いかがでしょうか (No.5)
- ② そうですね、旬の美味しい物がたくさんありますけど、こちらのふじりんごはいかがでしょうか (No.16)

接続助詞「から」

- ① りんごは便秘にもいいですから 1日 1個食べてみて下さいね (No.7)
- ② レシピのパンフレットもありますから、是非一度お試しくださいませ (No.42)

その他

- ① 師走のこの時期ですと、私はりんごをおすすめいたします (No.16)
 ② この時期でしたら青森産のふじりんごはいかがですか (No.41)



4. 考察

4-1. 融合型表現形式における「促し」を支える「伝え」

データ内の「店員勧め表現」の「文話」では、一見すると相手に強く働きかけてはいないような「伝え」の表現形式と、直接的な勧めの「促し」とが結びつくことによって生み出された、「伝え」と「促し」の融合型の表現形式が見られた。店員が自分の「勧め」に押し付けがましさを生じさせまいとするような表現態度は、店員による「勧め」の表現上の配慮として考えられるが、客にそうした表現上の配慮を行いつつも、同時にそこでは、店員が店員としての役割を果たし、自身の「勧め」の表現意図を実現しようとするために、様々な「勧め」の表現戦略というものが見られることになる。この「伝え」と「促し」の融合型の表現形式とは、そうしたもののひとつとして考えることができる。

この「伝え」と「促し」の融合型表現形式の構造は以下の通りである。まず前件部分では、商品に関する知識や情報が「伝え」の表現形式で述べられ、後件部分に差し掛かる際には、ある特徴的な接続助詞が出現し、前件を後件へとつなぐ役割を果たす。そして後件部分では、客に「勧め」を直接的に働きかけるような表現形式が用いられていることが多い。これを図式化すると以下のようなになる。

<「伝え」の表現形式>+接続助詞+<「促し」の表現形式>

店員は、自らの「勧め」に押し付けがましさが提示されないように留意しながら、「勧め」の表現意図を実現しようとするが、そのために

「勧め」の強度を増す際には、その「勧め」の強度に相当するような「勧め」の根拠を客に提示する必要がある。単に「勧め」を強く促そうとして、直接的な働きかけを行うだけでは、「勧め」が強要に近いものとなる恐れもあるために、「伝え」の表現形式によって、先に「勧め」の根拠を提示することで、「文話」レベルにおける「勧め」の強度を強めようとするのである。つまり店員は、前件部分に「伝え」の表現形式を用いることで、「促し」の表現形式を単独で使用した際に生じがちな「勧め」の根拠不足をカバーすることができ、それによって、自分の「勧め」にも説得力を持たせることができることになる。後件部分において、店員が直接的な「店員勧め表現」の表現形式を用いたいと考えているような場合、前件で商品知識や情報を盛り込み、「勧め」の根拠を先に提示しておけば、その後の直接的な「促し」における「勧め」の押し付けがましさも大いに回避される可能性が高くなると言えよう。

この融合型の表現形式の表現構造は、文レベルの機能から見ても、説得力を持つものとして相手に届くことが予想され、以下の①と②の文型を比較してみると、それはより明らかなこととなる。

【「勧め」における根拠提示の必要性】

- ① 「[B] だ」(例:「お勧めです」)
⇒根拠提示がない…根拠が提示されていないために説得力はない
- ② 「[A] ので [B] だ」(例:「高品質なので、お勧めです」)
⇒A による根拠提示…事実関係はともかくとして、根拠が提示されているために、「勧め」に説得力が感じられる

以上のことから、店員が少し強度の高い「勧め」を行いたいと考えた時などは、この融合型の表現形式というものが有効な表現手法となるのではないかと考えられる。そしてまた、この融合型の表現形式とは、ある状況における「店員勧め表現」の表現ストラテジーのひとつとして捉えることができよう。

4-2. 接続助詞の選択に見られる店員の配慮

先に融合型の表現形式の回答例を接続助詞別に挙げたが、ここで見られた接続助詞は、店員らによってただ無作為に選ばれていたのではなく、接続助詞の持つ意味機能と「店員勧め表現」における店員の表現上の配慮とが共に考慮された上で、選択されたのではないかという推測を現時点では行っている。つまり、「店員勧め表現」における「伝え」と「促し」の表現形式内に用いられた接続助詞には、その一つ一つの用いられ方にさえも、店員の客への表現上の配慮が行われていたのではないかと考えられるのである。

回答例から抽出された接続助詞の種類には、「ので」や「が」が多く見られた。『日本語文型辞典』（1998）によると、「ので」は前後の因果関係が客観的に認められることを示し、相手に働きかける行為の前に来る「が」は、前件がその働きかけの前置きとなることを示すものであるとされている。これらがデータ内での融合型表現形式に多く用いられていたのは、こうした機能を持つ接続助詞が、後件での直接的な「勧め」に相応の妥当性があることをアピールしたり、前件での商品説明が直接的な「勧め」を行うための前置きとして行われていることを示すための、有効なマーカーとなるためではないかだろうか。

例えば、この「ので」が、融合型表現形式の中で多用されることにより、店員は後件での直接的な「勧め」には相当の根拠が存在するということを客に提示しやすくなる。さらに言えば、前件と後件の論拠のつながりが事実は必ずしも認められないような場合（作例：「本日はバイヤー選りすぐりの旬の品が揃っておりますので、この時期大変お買い得となっております」等）でも、「ので」は前件が後件で言われることの事情説明であると示すことにより、後件での「勧め」により説得力を持たせることができる。そしてそれは、客が店員の「勧め」を納得して受け入れやすいような環境を設定することにもつながると言える。

また、前件が後件での働きかけの前置きとなっていることを示す接続助詞「が」は、「伝え」の表現形式によって述べられる前件部分が、単なる商品知識や情報を伝えているというだけではなく、店員がその後「勧め」の働きかけを行うための予告となることを示す。客にとっても、店員から唐突に「勧め」を受けるよりは、商品の優れた点についての商品情報を聞いてから「勧め」を受けるほうが、その「勧め」を受け入れやすくなると思われる。

こうしたことを踏まえると、「店員勧め表現」における、こうした接続助詞の用い方と店員の「勧め」における表現上の配慮とは、何か関連性があると思われ、この点は「店員勧め表現」におけるひとつの興味深い事象として捉えられることになるかと思う。「店員勧め表現」に限らず、接続助詞や終助詞の選択・使用に関わる表現主体の表現意図や表現上の配慮については、日本語学習者の表現学習上の大きなポイントになると思われるため、その効果的な指導方法等も含めた上で、これを今後の課題としたい。

5. まとめ

以上、データ内の「店員勧め表現」の「文話」に見られた「伝え」

と「促し」の融合型表現形式について述べた。調査結果における、融合型の表現形式が全体に占める割合は低かったものの、この融合型の表現形式は、客に「勧め」の押し付けがましさを与えずに商品の購入を促すための、「店員勧め表現」における表現ストラテジーのひとつとなる可能性があることを示した。

また、この融合型の表現形式内に見られた接続助詞は、店員によってただ無作為に選ばれているのではなく、「勧め」の表現上の配慮を考慮した結果であると言えるのではないかという仮説も提示した。

今後は、この融合型の表現形式による表現ストラテジーが、「勧め」を受ける客側にどのように受け取られるのかという点など、「勧められ主体」の受け止め方についても考察を進め、「勧め」における表現ストラテジーというものを包括的に捉えていきたいと考えている。

(やまもとちずこ・早稲田大学大学院日本語教育研究科修士課程)

【注】

(注 1)「行動展開表現」とは、自己の感情・認識などに基づく「表現内容」が「相手」に理解されるだけでなく、それによって「相手」あるいは「自分」(またはその「両者」)が何らかの行動を起こし、その行動によって「表現内容」が実現されることを「表現意図」とする「文話」のこと(蒲谷他 1998)。

(注 2)「文話」とは、文章と談話の総称。「表現主体」が「表現意図」をかなえるための表現上の一まとまりを表すための術語であり、ひとつの「文」や「語」だけで成り立つものも含む(蒲谷他 1998)。

【参考文献】

- 蒲谷 宏 (2002) 「「意図」とは何かー「意図」をどのように捉えるかー」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』15 早稲田大学日本語研究教育センター
- 蒲谷 宏・川口義一・坂本 恵 (1998) 『敬語表現』大修館書店
- グループ・ジャマシイ編著 (1998) 『教師と学習者のための日本語文型辞典』くろしお出版
- 坂本 恵 (1997) 「「提供」表現をめぐる」『神奈川大学国際経営論集』13 神奈川大学国際経営学部