

# ロールプレイを活用した観光業における 国際的職業人育成

## 語用論的視点による英語での苦情対応

いわい ち はる  
岩井 千春 大阪公立大学

With the number of international tourists visiting Japan increasing rapidly, effective complaint resolution in English has become critical. Among the tasks associated with customer service, complaint resolution is crucial for handling operational issues and ensuring customer satisfaction. However, addressing customers' complaints can be extremely difficult and stressful for customer service professionals. This study describes the application of role-playing in a classroom to equip learners with the skills needed for dealing with complaints in English. Role-playing is a suitable methodology for this purpose because it enables learners to apply their knowledge while developing their skills in responding to unexpected situations. In addition to teaching useful words and phrases, the course focused on appropriateness in English, drawing from Brown and Levinson's politeness theory in pragmatics. The learners were given opportunities to recognize cultural differences between Japan and English-speaking countries and determine appropriate language behaviors when interacting with international customers from these countries. Finally, the author discusses the applications of this course within Japan's tourism industry to foster the development of personnel capable of resolving customer complaints in English effectively.

キーワード：英語での苦情対応、人材育成、ロールプレイ

Keyword：Complaint resolution in English, Staff development, Role-plays

### 1. 研究の背景と目的

日本政府観光局の「訪日外客数（2025年6月推計値）」によると、訪日外客数は過去最速で2,000万人を突破し（日本政府観光局、2025）、訪日外国人客の増加が著しい。そうした中、観光業界のあらゆる事業形態で、増え続ける外国人観光客に対し、英語で適切に対応することが益々重要になっている。そして特に、接客業務の中でも苦情対応は営業上の問題解決や顧客満足のために重要である。しかしながら、多くの接客担当者は、苦情対応は難しいと感じており（岩井千春、2019；岩井千春、2021a）、苦情対応を英語で行える人材の育成が急務である。そこで本研究では、これまでの筆者らの苦情対応の国際比較の研究結果や授業実践をふまえて、国際観光業のための人材育成について考察する。

### 2. 先行研究

#### 2-1 苦情対応のための教育とロールプレイ

本研究は、苦情対応の視点から観光業における人材育成を主眼としている。職業の知識やスキルを学ぶ方法は何が効果的なのだろうか。本節では、これまでの職場での学習に関する理論を概観した。

職場での学習に着目し、人は職業を通して様々な経験に基づいた学習をすると述べたKolb（1984）は経験学習論を提唱した。これによると、人は具体的な経験のあと、内省を繰り返し、その結果、抽象化した概念が形成される。そして、この概念を次の行動で能動的に試して経験し、また内省に繋げるという学習サイクルを繰り返すという。このようにKolbの学習モデルは、学習者の個人的経験と内省に焦点が当てられている。しかし、その為、他者や社会文化的側面など、学習

者を取り巻く要因からの影響についてはあまり考慮されていないと指摘されている（松尾睦、2006）。

一方、状況論は、知識は頭の中のみあるものではなく、人は文脈との密接な関係の中で、他者との相互作用を通して学習するという。その代表的理論である「正統的周辺参加」（Lave and Wenger、1991）は、学習が社会文化的実践の中で熟達した参加者となる過程で形成されることを示した。また、Lave and Wengerは、教室内での学習が職業などの社会的実践の場にそのまま使用できるという学習転移理論に疑問を投げかけている。しかしながら、後にWenger（1998）は、教室での教育が社会実践での学習を補完すると主張している。

企業内の学習者にとって、日々の業務は、状況論で言うところの社会的実践であり、その社会的実践をロールプレイは模擬的に作り出すことができる。そうい

った意味で、ロールプレイは、教室という教育環境でありながら、職業という社会的実践を意識させることができ、状況的学習論の観点からも、学びを促せるものとなる。

加えて、本稿のテーマである苦情対応は、業務知識や言語スキルの他に、状況判断能力も必要である。ロールプレイでは、特定の役割を演じることにより、学習した知識を応用するだけでなく、予期せぬ展開に対応するスキルを身に付けることができる。

ロールプレイの教育への応用については、医療分野の教育（田所摂寿・高木憲子、2020；新田純子・村田千代、2021）、法学分野の教育（Douglas and Coburn、2009）、また、言語教育（Wicaksana, Fitriani, and Hadiwijaya、2020）などの例がある。日本の学術研究では、ロールプレイは言語学の語用論のデータ入手方法として使用されることが多い（岩井千春・岩根久、2024；ボイクマン総子・宇佐美洋、2005）。言語教育では、英会話の授業で基本的なやり取りを習得することを目的として使用される場合が多く、相手を説得するような、高度な英語運用能力の養成を目的としたロールプレイの研究はあまり行われてこなかった。そこで本研究では、苦情対応を主眼とした観光業の英語教育においてロールプレイを応用し、観光業の人材育成への示唆を導き出したい。

## 2-2 語用論の視点から考える英語の適切さとは何か

苦情対応では、顧客が苦情を訴える緊迫した状況の中、顧客の思いを受け止め、人間関係の構築を図りつつ自分の考えを伝える言語使用が必要である。そのため、本研究の授業では、英語表現の知識だけでなく、その適切な使用方法を考えさせる教授法を用いている。日本の接客業では、完璧な敬語で丁寧に接することが求められるが、その日本語の使用法を英語でも行うのは必ずしも適切ではない。母語の言語使用の方法を学習言語（今回の場合は英語）にも応用することは、

言語学的には、語用論的転移と呼ばれている。例えば、筆者が以前の研究で都市型ホテルの電話オペレーターに英語研修に求める内容を尋ねたところ、「自分の話す英語が、（勤務するホテルの接遇にふさわしい）十分に丁寧な表現になっているのか教えてほしい」と述べた。これは、いつも行っている丁寧な日本語でのサービス方法をそのまま英語でも行おうとした語用論的転移である。しかしながら、語用論的能力、即ち、相手が心地よいと考える言語行動として英語の適切さを考えた場合、日本語を使用する際の語用論的能力（この場合は丁寧な言葉遣い）の転移は効果的ではない場合がある。

そこで、本授業で学ぶ「英語の適切さ」を考える際に、語用論のポライトネス理論（Brown and Levinson、1978、1987）を参照する。ポライトネス理論におけるポライトネスの概念は、日本文化で考える「丁寧さ」より広い範疇を包括し、相手にとって心地良い言語行動（例えば、親しい間柄であれば形式的な表現ではなく親しみのある言語行動、初対面であれば相手と距離をとって相手の領域を侵さない言語行動など）を示している。また、ポライトネス理論では、対人関係における自分の欲求を表すフェイスという概念が用いられ、言語行為には相手のフェイスを侵害する側面（フェイス侵害行為：Face Threatening Act (FTA)）があるという。フェイスには2種類あり、相手に認められたい、親しくしたいなどというポジティブな自己イメージに基づいたものをポジティブ・フェイスと呼び、相手のポジティブ・フェイスを満たす言語行動をポジティブ・ポライトネス・ストラテジーと呼ぶ。対して、ネガティブ・フェイスとは、相手と距離を取りたい、邪魔されたくないなどという欲求に基づくもので、それを守るのがネガティブ・ポライトネス・ストラテジーである。

これらのポライトネスに関する考え方は、文化的な影響を受ける。日本文化で求められる敬語のような言語面での丁寧さは、相手と距離を取るネガティブ・ポ

ライトネス・ストラテジーによるものである。一方で、英語を第一言語とする国々では、人々との間の距離を縮めるポジティブ・ポライトネス・ストラテジーが重視されている（Brown and Levinson、1978、1987）。学習者たちは、このポライトネス理論を軸に、英語圏から来る顧客に対し、どのような言語使用が適切なのかを考える。

## 3. ロールプレイの教育への応用

### 3-1 授業の概要

当該の授業は、ある大学で2025年度前期に英語の選択科目として対面で実施された。授業の目的は、文法の学習とともに、文脈の中での言葉の意味や、英語使用の適切さに焦点を当てることである。また、授業では、学習したことを応用し、苦情対応のロールプレイを行う。苦情対応は、言葉を効果的に使用し、顧客との人間関係を構築しつつ、納得させる必要性がある。本授業では、観光業で働く店員という状況でどのような言葉や表現を選ぶべきかを考えさせ、語用論的能力を養うことを意図している。受講生は7名であり、全体として基礎的な英語能力は十分にある。本論文では研究参加の承諾<sup>(1)</sup>を得た5名（1年～4年次の学部生）について述べる。苦情対応に関する授業内容は表-1の通りである。（英文法に関する授業内容は除外している。）

### 3-2 語用論的能力に焦点を当てた指導（1）ポライトネス理論に基づいた指導

2-2で述べたように、本授業では、Brown and Levinson (1978、1987) によるポライトネス理論を参照する。授業では、まず、以下の通り、15のポジティブ・ポライトネス・ストラテジー（Brown and Levinson、1978、1987）<sup>(2)</sup>を説明した（図-1）。例えば、「1）H (Hearer) <sup>(3)</sup>（の興味、欲求、ニーズ、持ち物）に気づき、注意を向けよ」というストラテジーの場合、Brown and Levinson (1987) の以下の例を使う。

表-1 苦情対応に関する授業内容

	主な授業内容
理論・解説 (7回)	<言語学と語用論的能力の解説> ・社会と言語の関係に関する諸理論 ・語用論のポライトネス理論 ・アメリカのホテルスタッフのための研修ビデオの視聴 ・接客に必要な英語の語彙と表現の学習
ロールプレイ1：日本語での 苦情対応 (2回)	<日本語での苦情対応> ・苦情対応の状況の把握 ・日本人の店員として、日本人の顧客に対する苦情対応 ・会話スクリプトの作成 ・会話の練習 ・発表 ・対応方法についての議論
ロールプレイ2：英語での苦 情対応 (2回)	<英語での苦情対応> ・アメリカ人同士の苦情対応の音声教材のリスニング ・苦情対応に使える英語の語彙や表現の学習 ・日本人の店員として、英語圏の顧客に対する苦情対応 ・会話スクリプトの作成 ・発音や会話の練習 ・発表 ・対応方法についての議論

- 1) H (Hearer) (の興味、欲求、ニーズ、持ち物) に気づき、注意を向けよ (Notice, attend to H (his interests, wants, needs, goods))
- 2) (Hへの興味、賞意、共感を) 誇張せよ (Exaggerate (interest, approval, sympathy with H))
- 3) Hへの関心を強調せよ (Intensify interest to H)
- 4) 仲間うちであることを示す指標を用いよ (Use in-group identity markers)
- 5) 一致を求めよ (Seek agreement)
- 6) 不一致を避けよ (Avoid disagreement)
- 7) 共通基盤を想定・喚起・主張せよ (Presuppose/raise/assert common ground)
- 8) 冗談を言え (Joke)
- 9) S (Speaker) はHの欲求を承知し気遣っていると主張せよ、もしくは、それを前提とせよ (Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants)
- 10) 申し出よ、約束せよ (Offer, promise)
- 11) 楽観的であれ (Be optimistic)
- 12) SとH両者を行動に含めよ (Include both S and H in the activity)
- 13) 理由を述べよ (もしくは尋ねよ) (Give (or ask for) reasons)
- 14) 相互性を想定せよ、もしくは主張せよ (Assume or assert reciprocity)
- 15) Hに贈り物をせよ (品物、共感、理解、協力) (Give gifts to H (goods, sympathy, understanding, cooperation))

図-1 ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー

“You must be hungry, it’s a long time since breakfast. How about some lunch?”

(Brown and Levinson, 1987, p.103)

「あなたはお腹が空いているのでしょ  
う。朝食から随分時間が経っています  
から。ランチでもいかが？」

この表現で、相手の空腹であるという状  
況に気づいて、共感の気持ちを表現し、  
ランチに誘うことにより、相手の欲求を  
満たす言語行動をとっている。

また、「Strategy 7：共通基盤を想定・  
喚起・主張せよ (Presuppose/raise/assert

common ground)」の例としては、以下  
のものがある。

“Now, have we taken our medicine?”

(Brown and Levinson, 1987, p.119)

(医師が患者に向かって)「薬は飲みま  
したか？」

医師から患者への言葉がけとして、実際  
に薬を飲むのは患者だけであるが、主語  
に“we”を使い、表現上では「私たちは  
薬を飲みましたか？」という表現を使用  
し、医師と患者が共に病気を治す仲間の  
ような想定をして近い関係を表現して

いる。

“I really had a hard time learning to  
drive, you know.”

(Brown and Levinson, 1987, p.120)

「ご存じの通り、私が運転方法を習得す  
るのは本当に苦労しましたよね。」

ここでは、“you know”という表現で、話  
し手が運転技術の習得で苦労したという  
ことを相手が知っているかのように述べ  
て、相手を仲間のように想定しているこ  
とを示す。日本語の「私って〇〇じゃな  
いですか～」の用法に近い。

次に、ネガティブ・ポライトネス・ス  
トラテジー (Brown and Levinson, 1978,  
1987)に関しては、その10のストラテジー  
を明示的に教育した(図-2)。この中で、  
例えば、「Strategy 3：悲観的であれ (Be  
pessimistic)」は、話し手の頼みごとなど  
を相手が聞き入れてくれるのを期待して  
いないということを表明し、相手が断り  
やすい状態を作り、相手の自由を守って  
いる。

“You couldn’t possibly (by any chance)  
lend me your lawnmower.”

(Brown and Levinson, 1987, p.173)

「芝刈り機は貸して頂けないですよ  
ね。」

また、別の例として、「Strategy 5：敬  
意を示せ (Give deference)」では、敬意  
を表現する語彙を使うことで相手との距  
離を取っている。

“We look forward very much to dining  
(eating) with you.”

(Brown and Levinson, 1987, p.181)

「お食事をご一緒するのを楽しみにし  
ています。」

上記の例では、eatより改まったdineと  
いう語彙を使うことで、敬意を表現して  
いる。

- 1) 慣習に基づき間接的であれ (Be conventionally indirect)
- 2) 質問せよ、ヘッジを用いよ (Question, hedge)
- 3) 悲観的であれ (Be pessimistic)
- 4) 負担 Rx<sup>(4)</sup> を最小化せよ (Minimize the imposition, Rx)
- 5) 敬意を示せ (Give deference)
- 6) 謝罪せよ (Apologize)
- 7) S と H を非人称化せよ：人称代名詞「私」「あなた」を避けよ (Impersonalize S and H : Avoid the pronouns 'I' and 'you')
- 8) FTA を一般の規則として述べよ (State the FTA as a general rule)
- 9) 名詞化せよ (Nominalize)
- 10) 自分が借りを負うこと、相手に借りを負わせないことを、オン・レコード<sup>(5)</sup> で表せ (Go on record as incurring a debt, or as not indebting H)

図-2 ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー

(2) アメリカのホテルの研修用ビデオ

ポライトネス理論の説明の後、学習者たちは、アメリカのホテルスタッフのために制作された研修用ビデオ (American Hotel and Lodging Educational Institute, 1989) を視聴した。このビデオでは、ホテルのベルサービスの担当者がどのように業務を行うべきかについて、良い例 (熟練ベルマン) と悪い例 (新人ベルマン) を比較し、その差を分かりやすく解説している。ビデオであるため、ベルサービスの担当者がどのような態度や表情で接客をしているかも見ることができる。例えば、笑顔で応対する場面や、親しみのある態度や声掛けをして、顧客も楽しそうにしている場面などがあつた。また、ベルマンが使用している英語表現とともに、ベルサービスの業務について解説した。例えば、ベルマンが顧客を部屋まで案内する際に非常口を説明している場面では、その際の英語表現の聞き取りや語彙と表現の指導をしながら、ベルサービスの業務として非常口の案内は必要な業務であることなどを解説した。また、日本のホテルサービスを受けた経験がある学習者は、日米のサービスの違いを比較することもできる。以下の学習者の意見からは、様々な気づきが生かされている。

・アメリカのチップ文化・ホテル業務について

「態度の悪いベルボーイと良いベルボーイの対比が分かりやすかつた。印象を良くするための技術が興味深かつた。チップ文化は日本にはない文化な

ので、それが具体的にどういふものなのかを知れた。」

「対応がしっかりしているところはあんなに一つ一つのことに気を配って丁寧な動いてくれるんだと思った。また、そのような対応をしていないホテルよりもホテルの人と客の関係が親密に感じられる。」

「アメリカのベルボーイのビデオについて、ホテルの施設の紹介をすることも大切なことだと知ることができた。客の荷物や人数構成から話を広げたり、客のニーズがどのようなものなのかを察したりな (ママ) ことが、より良い接客に通じると感じた。非常口がどこかを紹介することも仕事の一つということは少しおもしろいと思った。」

・ポライトネスについて

「全体的に見ても日本のベルボーイよりも会話量が多いことも印象的でした。」

あなたは、以下の状況で、店員さんとしてお客さんからの苦情に対応します。あなたと、お客さんとの間にはどのような会話が生まれるでしょうか？あなたとお客さんの会話を日本語で考えてみましょう。会話は、店員さんの挨拶などの声かけから始まり、お客さんがお店を去るまでとします。

<状況>

A senior gentleman says he wants to use his coupon, but the coupon does not apply to the fruit he wants to buy. The rule is printed on the coupon, but in such small type that he can't read it. The customer is very angry, but the store does not want to accept his coupon.

<日本語訳> ※学習者の教材には書かれていない

高齢の男性のお客さんが割引券 (クーポン券) を使いたいと言っていますが、お客さんが買おうとしている果物は対象外になっています。割引券 (クーポン券) にはそのルールが書かれていますが、見えにくく、小さな字で書かれています。お客さんは大変怒っていますが、店側としては、使ってもらいたくありません。

図-3 苦情の状況設定

た。」

「短縮せず、全文言ったほうが丁寧に聞こえるということが分かつた。」

3-3 苦情対応のロールプレイ

(1) 日本人に対する苦情対応

英語圏から来日する外国人客に対する苦情対応を考える前に、本授業では、まず日本人に対する日本語での苦情対応を考えさせる。苦情の状況は以下の通りである (図-3)。これは、筆者らのこれまでの研究で実施した談話完成テスト (岩井千春、2024) やロールプレイ (岩井千春・岩根 久、2024) の苦情の状況設定から選んで使用している。今回の苦情の状況は、店の責任が中程度であるため、対応方法に様々な選択肢が考えられ、議論が活発になることが期待できる。

本授業では、学習動機と学習効果を高めることを目指して、知識を教員から学習者に伝えるだけでなく、学習者に考えさせたり、グループワークで議論させたりする機会を多く提供することを重視している。実際の苦情対応に「唯一の正解」がないことから、学習者による自由な発想を推奨し、積極的に意見を言える雰囲気を作り、アクティブラーニングを引き起こして議論を活発にすることが本授業で重要な点である。

学習者は、上記の状況設定を見て、まず、英語の内容を理解し、その後、自分であればどのように対応するかを考え

る。同時に、なぜそのような対応をすべきと考えたのかを必ず述べるように指示する。そして、その考えを2～3名で構成されている自分のグループで互いに共有する。その際、状況的学習論（Lave and Wenger, 1991）の観点から、グループメンバー間で他の人の意見からの気づきや学びを促す。その後、グループで日本人客への苦情対応の会話を完成させ、クラスで発表する。他グループの発表内容と自分のグループの内容とを比較することからも学べる環境を作る。

また、発表の際には、苦情対応の方法のみならず、店員役の学習者の言葉遣いや態度は店員としてふさわしいか、また、顧客から見てどのような対応が良いのかを考えさせる。最後に、学習者の意見を書いてもらったところ、以下の3点（対応方法、表現、態度）から気づきがあったことが示唆されていた。

#### ・苦情対応の方法について

「謝罪として（観客に）割引を与えるのは1組だけ（中略）だったのが印象的だった。日本の学生は3組とも謝罪はするが割引は与えない、つまり規則を守るという考え方なのが面白いと思った。」

「（留学生のグループは）バナナでは使わず、別のもので（クーポンを）使っていた。日本人のグループは、クーポンを使わせない方向だった。」

「規則を重視する。店長であったとしても、変わらないということに、なるほどと思った。『規則だから』と店員が客に明確に言うという対応が良いと思った。」

#### ・言葉の表現について

「店員の立場と客の立場どちらも考えた文章でした。」

「『申し訳ない』という表現を何回も使うことをひかえていたことに、なるほどと感じた。」

#### ・態度・演技について

「店員が常に下に出て、できるだけ客をおこらせないようにしていた。」

「演技が上手でひきこまれた。」

#### （2）英語圏の顧客に対する苦情対応

前節で述べたように、本授業の学習者たちは、ポライトネス理論とアメリカでのホテルサービスの実践例について学び、英語圏から来る顧客に対してどのように接するべきかについて基本的な知識を学んでいる。その後、本節では、学習者は、筆者がこれまでの研究で開発した教材（岩井千春、2022）<sup>(6)</sup>で、アメリカ人同士の苦情対応例を聞き、対応方法や英語の語彙や表現などについて基本的な知識を得た。更に、学習者たちはグループ活動として、まずは、本稿3-3（1）で自分たちが考えた日本人への苦情対応と、英語教材の店員の対応を比較し、グループ内で議論した。また、英語と日本語の表現における特徴の違いについても着目させた。ここでも、ポライトネスのとらえ方（Brown and Levinson, 1978, 1987）、即ち、何が顧客にとって心地よい対応なのか（語用論的能力やその言語使用）についての違い、顧客満足を達成する方法の違いについて学習者に気づかせるように指導した。また、本活動でも、学習者の自由な発言を推奨し、アクティブラーニングを促進した。以下が学習者たちの意見の例である。大きく分けて、言葉遣いを含めた対応の違いと英語表現の違いについての気づきがあった。

#### ・対応の違いについて

「私たちの考えた日本語では謝罪はしているものの一貫してクーポンが使えないということを主張していた。」

「（アメリカ人の）店員もていねいに対応している。代替案を示している。」

「自分の日本語では話し始めに『申し訳ありませんが』を言って丁寧な話し方をするようにしたが、スキットの中の英語は『その通りです』とか『理解できます』など相手の意見を受けとめる

姿勢があった。」

「（英語では）あいさつから始まっている。断り方が客の立場に立っていた。」

#### ・表現の違い

「スキット中の英語では“I understand.”などの客への理解を示す言葉も多く含まれていた。また、日本語で『そのクーポンで他の商品が購入できます』の意味だと思われるがスキット中に“Would I be able to interest you in a different item?”とあって日本語の方が英語よりも遠回しな表現が多いと言われるがここではむしろスキットの英語の方が遠回しできれいな表現だと思った。」

「（英語では）大きな表現や反語表現など、強い表現、抑揚があった。遠回しな表現、長めな表現により、丁寧な印象を与えていた。」

次に、学習者には、英語圏から来る顧客に対する苦情対応の英語の会話を作成させた。グループ内で苦情対応の方法を考える際には、3-3（1）で作成した日本人に対する苦情対応と対応方法を変えるかどうかについても考えさせた。今回も、なぜその対応にするのかについても、その理由を考えるように指示をした。また、語用論的能力を身につけさせるため、店員と顧客のセリフを考える際は、それぞれの社会的立場を意識し、特に店員に関しては、店員というビジネス上の役割を果たす上でどのような言語形式がふさわしいかを考えさせた。更に、店員役には、ポライトネス理論を意識させる他、言語形式だけでなく、笑顔などの顔の表情も用いて店員としてふさわしい言語行動で演技をすることも奨励した。これらにより、特定の役割を持った英語の話し手としての語用論的能力（社会的役割に応じた言葉遣いや話し方の適切さ）や総合的なコミュニケーション能力の意識が高められるよう指導した。ロールプレイの発表時には、発表者以外の学習者の積極的な参加を促すため、ピア・レビューを実

施し、それぞれのグループの対応について、クラスで議論した。以下は、ロールプレイ後の学習者の意見の一例である。以下の通り、各グループが英語の適切さに着目してロールプレイをしていたことを示唆している。また、それを見ている学習者たちにも、英語の表現力や、ロールプレイ中の態度や演技、更には、苦情対応や会話の展開に関し、言語使用の適切さについての気づきが見られた。

・表現力について

良かった点

「食い気味に反応したり、声のテンションを変えたりしていたこと。」  
 「『客の気持ちもわかるけど、』（という表現）がよかった。」

改善点

「声のボリュームがもう少し大きい方が良かった。」

・態度・演技について

良かった点

「客の腹が立っている様子と店員の冷静な感じがよかったです。」  
 「クーポンや感情に合わせたジェスチャーがあった。」  
 「会話のリアリティーが高かった。小物（小道具）を使っているところが分かりやすかった。情報量が多く、説得力があった。」  
 「演技がとても細かいところまでされていてよかった。会話がとても演技っぽくなく、相づちや返答のタイミングがリアルで良かった。」  
 「客と店員それぞれに合った感情の乗せ具合ができていた。」

改善点

「客への理解を示すときはもう少し雰囲気をやわらかくしたらいいと思います。」  
 「演技に動きが少し少なかった。」

・苦情対応や会話の展開について

良かった点

「展開に筋が通っていてわかりやす

かった。いろんなストーリーが考えられ、追加されていてよかった。逆にしっかりとクーポンを使えない理由を説明している所がよかった。」  
 「会話に形式的順番がなく、会話がより自然に演じられている。相槌がある。」  
 「キャラクターの設定がリアルだった。会話がスムーズに行われていた。」

改善点

「『友達に届けたいからクーポンを使いたい』は少し強引な気がした。」  
 「マネージャーに話しに行く前に『少しお待ちします。』と言うともっと良かった。」

4. 企業研修への応用

本研究で行った大学での授業実践例に基づき、本節では、状況的学習論 (Lave and Wenger, 1991) に基づいたホテルでの英語研修の例 (Iwai, 2005) を発展させ、ロールプレイを中心に、状況的学習論に基づく学習を促す研修計画を考える。

Iwai (2005) では、効果的な企業内英語教育として、職場での教育、職場の熟練者の体験談を含む職場のリソースの活用、職場の上司と英語教員のチームティーチング、職務遂行能力の観点からの英語能力の評価、リスニングや基本的語彙などを中心とした教室での指導、人事評価との関連づけなどについて述べている。本研究では、Iwai (2005) を拡大・発展させ、ロールプレイを加え、更に、テーマを苦情対応に絞って、日本語と英語で苦情対応ができる人材育成のための研修について考える。

4-1 研修会場での事前教育とロールプレイの設計

ロールプレイの研修の前には、職場とは離れた研修会場での集中した業務知識の教育が有効である。例えば、職場や企業全体に関する知識や情報に加え、苦情対応に関する方針が考えられる。また、

英語に関しては、職場に必要な基本語彙やフレーズの説明、リスニングの練習など基本的な英語運用能力の訓練などが考えられる。本研究では、職場で英語で苦情対応ができる人材の育成を目指しているため、その職場に必要な英語スキルに絞った専門英語を教えることが重要である。また、本研究の教育実践例のように、ボライトネス理論を参照して外国人客へのふさわしい言語行動についての体系的な知識を指導することが重要である。

4-2 ロールプレイ

本研究の大学での教育実践例では、一般的な小売店という設定であったが、企業内の研修としてロールプレイを実施する際は、状況設定は学習者の職場となる。ロールプレイを行う会場も、実際に職場を使用できる場合（レストランのクローズの時間帯など）は職場を使用しても良いし、職場に常に顧客がいる場合（ホテルのフロントなど）は別の部屋で行うという方法でも良い。職場を会場として利用できる場合は、備品も容易に使用でき、実際の業務と密接に関連した研修となる。例えば、職場がレストランである場合、レストランの商品、メニューが利用できる。

また、ロールプレイで使用する苦情の状況については、職場で過去にあった苦情を利用する。過去の事例の蓄積データがあれば活用したいが、もしなければ、職場の上司や熟練者の経験から、過去の苦情を題材にロールプレイの状況設定をする。更に、これまではなかったような苦情を想定して、その場合はどう対応するかについて、即興で対応する練習をすれば、柔軟な対応能力を身に付けることにもつながる。また、そのようなこれまでになかった苦情の対応方法を出席者全員で議論して考えるのも良い。

ロールプレイの「配役」として、苦情を述べる客役は、職場の熟練者が演じる。職場の業務や苦情対応、及び、顧客に関する知識が豊富にあることが大きな理由である。熟練者として、さまざまな苦情

の状況を提案したり、同じ状況でも顧客のタイプを変更してロールプレイをアレンジしたりして、苦情対応の客役を演じられる。

ロールプレイを行う際は、本研究の大学での授業実践のように、最初は学習者の考えや判断で苦情に対応(店員を演じ)させるのが良い。もし、研修の学習者が新入社員であり、業務知識がほとんどない場合であっても、本人に自分の考えや判断で店員役を演じさせてみる。その後、熟練者同士でロールプレイを演じて見せ、そこから学習者は、自分のロールプレイと何が違うのか、どうすれば良かったのかを考える。このようにすれば、最初から模範的な対応方法を教え込まれるより、気づきが促され、アクティブラーニングとなり学習効果が期待できる。

一方で、実際の職場では、店員として顧客に対応するとき、基本的な職場の方針に沿いながらも、常に自分の判断で行動していくことになる。ロールプレイでまずは自分の考えで店員役を演じることで、それを疑似体験することになり、Wenger (1998) が述べた、職業の実践と密接に関連した教育内容となる。また、苦情対応の解決方法は、組織によって異なる。顧客に不満が残ったとしても、顧客の言い分を受け入れられない場合もある一方、できるだけ顧客の要望を満たす方針もありうる。これらについても議論のテーマとして考えさせることがそのまま教材となり、熟練者から知識を伝達される受け身の教育よりも、アクティブラーニングを引き起こして効果的に学習できる。更に、経営的視点で考える訓練ができ、また、組織の方針に新しいアイデアが生まれる可能性もある。

ロールプレイで使用する言語は、まずは日本語とし、その後、英語でロールプレイを行って、それぞれの内容を検討する。ロールプレイでは、細かな言葉遣い等も実践的な指導が可能である。正しい敬語の使用法や気配りを感じさせる表現など、言葉を効果的に使用したサービスができているかという観点での指導が

重要である。

英語でロールプレイを実施する際は、まずは、本研究のように、ポライトネス理論を参照し、英語圏の外国人客にふさわしい対応方法について、前項の研修会場で得た知識を再確認し、ロールプレイに活かす。このように理論に基づいて体系的に研修を行えば、熟練者の勤や経験だけに頼ることなく、それを補完し、更に熟練者のスキルを有効に活用した効果的な研修を実施することができる。苦情対応の内容については、日本人客と外国人客に共通のものから始める。更に、日本人客の場合と外国人客の場合で、対応や説明方法の比較を行うと効果的である。その後、外国人に特有な苦情の対応についての研修を行う。また、職場に外国人のスタッフがいたら、そのスタッフに協力を要請し、英語でのロールプレイ研修の内容についてのアドバイスをもらうことや、ロールプレイに客役として参加してもらうことも有効であろう。

## 5. おわりに

本研究では、観光業で英語を使って苦情対応ができる人材育成のために、ロールプレイを活用した教育の実践を記述し、観光業界の人材育成でこの教授法をどのように応用するかを考察した。大学での教育実践では、ポライトネス理論を体系的に教育し、学習者たちが日本と英語圏の言語行動の違いを語用論の観点から理解できるように指導した。本研究で示した学習者たちの意見は、アメリカの接客に関する2種の教材については、日米の苦情対応の方法や表現の違いなどについて気づきがあったこと、また、ロールプレイでは、語用論の知識を応用し、苦情対応に必要な英語使用の適切さを意識して、表現方法を選択し、顧客の心情への気遣いをしながら、苦情に対応していたことを示唆していた。同様に、ピアレビューにおける学習者たちの意見からも、他の学習者の応対から苦情対応に関するさまざまな気づきが見られた。これらは、企業の職場での研修に応用可能で

あり、この教授法を使用すれば、学習者の苦情対応のスキルを身につけることに対する学習動機も高まるうえ、職場での重要なリソース(熟練者の存在や、顧客サービスについての経験則などの蓄積された知識・情報など)が利用でき、更に実践的な教育となる。また、ロールプレイは、苦情対応だけでなく、さまざまな業務・スキルの習得に応用でき、その利用範囲は潜在的に広い。

今回は、英語圏を主とした英語話者の外国人客に対する苦情対応を扱ったが、今後は、英語圏だけでなく、訪日外国人客数が多い、中国、韓国、台湾を主とした東アジア圏からの顧客への対応を想定してロールプレイを実施することも重要である。

顧客への接遇においては、言葉遣いそのものがサービスであり、適切な言語使用とサービスの提供が密接に関わっている。このように、接客業で重要な役割を果たす言語行動の訓練のために、本稿では、言語学の観点から苦情対応をテーマとして観光業での研修を提案した。苦情対応は、高度な職務能力と適切な言語使用が要求され、苦情対応の困難さを感じる接客担当者も多い。その精神的負担を軽減するためにも苦情対応スキルを身につけられる効果的な教育の実施が急務である。

## 謝辞

本研究は、科学技術研究費補助金を受けた研究(17K02934、21K00765)の一部である。また、本論文の執筆にあたり、大阪大学名誉教授・岩根久先生に貴重なアドバイスを頂いた。ここに心より感謝申し上げる。

## 注

<sup>(1)</sup> 本研究の趣旨を説明し、筆者の所属大学における研究倫理委員会の審査を経た書面により、研究協力への同意を得ている。

- (2)ポライトネス理論のストラテジーの名称に関する日本語訳は、ブラウン, P.・レヴィンソン, S. C. (2011) による。
- (3)H (Hearer) とは、聞き手、即ち、話をしてる相手のことを意味する。
- (4)Rx とは、FTA の大きさ（その行為が相手にとってどれくらい負担が大きい、又は、失礼か）を示し、相手との社会的距離（親しさの程度）、権力の差（立場の強さ）、行為自体の負担量で決定される。
- (5)ポライトネス理論でのオン・レコードとは、はっきりと明示的に表現することを示す。
- (6)本教材は、苦情対応の日米比較の研究である、談話完成テスト（岩井千春・岩根久、2019、2020）やロールプレイ実験（岩井千春、2021b）でアメリカ人に多かった苦情対応の方法をモデルとして、会話を再構成したものである。また、リスニング学習用として、アメリカ人（英語母語話者）の声優による音声教材もあり、空間補充問題も設定している。

#### 参考文献

- ・岩井千春 (2019) 「苦情対応に関する意識の日米比較 — 接客業経験者に対する質問紙調査」『日本国際観光学会論文集』 26, 143~153ページ。
- ・岩井千春 (2021a) 「苦情対応におけるホスピタリティに係わる一考察 — 日米の接客業経験者に対するインタビュー調査の結果から —」*HOSPITALITY*, 31日本ホスピタリティマネジメント学会、17~26ページ。
- ・岩井千春 (2021b) 「苦情対応の日米比較 — ロールプレイにおける顧客と店員のインターアクション —」*THE JASEC BULLETIN*, 30 (1) 日本英語コミュニケーション学会、1~16ページ。
- ・岩井千春 (2022) 「オンライン化に対応したビジネス英語の教授法の開発 — 苦情対応に特化したコミュニケーションスキルの養成 —」*THE JASEC BULLETIN*, 31 (1) 日本英語コミュニケーション学会、1~16ページ。
- ・岩井千春 (2024) 「日米英の苦情対応における言語使用の国際比較 — 談話完成テストによる言語学的アプローチ —」『日本国際観光学会論文集』 31、37~46ページ。
- ・岩井千春・岩根久 (2019) 「ポライトネス理論の視点による苦情対応の日英比較 — 店側の落ち度の程度による対応の変化 —」*THE JASEC BULLETIN*, 28 (1) 日本英語コミュニケーション学会、33~49ページ。
- ・岩井千春・岩根久 (2020) 「苦情対応における日本人とアメリカ人の意識の比較 — 談話完成テストとインタビューのトライアングレーション —」*THE JASEC BULLETIN*, 29 (1) 日本英語コミュニケーション学会、29~43ページ。
- ・岩井千春・岩根久 (2024) 「日米英の苦情対応に関する国際比較 — ロールプレイとインタビューの分析 —」外国語教育メディア学会 (LET) 第63回 (2024) 年次研究大会研究発表 (2024年8月7日於：名古屋学院大学)
- ・田所撰寿・高木憲子 (2020) 「ロールプレイによるカウンセラー研修の効果：評価者別によるスキル評価の差異と自由記述分析から」『作新学院大学紀要』 130、1~15ページ。
- ・新田純子・村田千代 (2021) 「ロールプレイを行った学生の学びの分析と今後の課題 — 他者理解、援助的働きかけを促進する学びをねらいとして」『作大論集』 13、33~52ページ。
- ・ブラウン, P.・レヴィンソン, S. C.(2011). 『ポライトネス 言語使用における、ある普遍現象』田中典子 (監訳) 研究社。
- ・ボイクマン 総子・宇佐美洋 (2005) 「友人間での謝罪時に用いられる語用論的方策 — 日本語母語話者と中国語母語話者の比較 —」『語用論研究』 7、31~44ページ。
- ・松尾睦 (2006) 『経験からの学習 — プロフェッショナルへの成長プロセス』同文館出版。
- ・American Hotel & Lodging Educational Institute.(1989). *Providing Professional Bell Service* [DVD].
- ・Brown, P. and Levinson, S. C. (1978, 1987). *Politeness : Some universals in language usage*. Cambridge : Cambridge University Press.
- ・Douglas, K., and Coburn, C. (2009). Students designing role-plays : Building empathy in law students. *Journal of the Australasian Law Teachers Association*, 2(6), 55-68.
- ・Iwai, C.(2005). Situated learning in the workplace : Towards more effective English education for business communication. *THE JASEC BULLETIN*, 14 (1), 109-119.
- ・Lave, J. and Wenger, E. (1991). *Situated Learning : Legitimate peripheral participation*. Cambridge : Cambridge University Press.
- ・Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning : Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- ・Wenger, E. (1998). *Communities of practice : Learning, meaning, and identity*. Cambridge : Cambridge University Press.
- ・Wicaksana, B, Fitriani, E, and Hadiwijaya, M.(2020). The effectiveness of role-play towards vocational school students' speaking skill. *Journey : Journal of English Language and Pedagogy*, 3 (2), 74-80.
- ・日本政府観光局 (2025) 「訪日外客数 (2025年6月推計値)」 20250716\_1615-1.pdf (jnto.go.jp) 閲覧日：2025年9月22日。

【本論文は所定の査読制度による審査を経たものである。】