広島国際大学 言語・コミュニケーション学科　共催

独立行政法人　国立国語研究所

第１６回「ことば」フォーラム

効果的なコミュニケーション
―間やリズムを上手に使おう―

2003年9月27日(土)午後2時～4時30分

広島国際大学　国際教育センター　3階セミナー室

後援:広島県教育委員会　広島市教育委員会　中国新聞社

コミュニケーションする場合には、伝えようとする内容をうまく言葉にすることが重要です。しかし、それだけでは必ずしも効果的なコミュニケーションが成立するわけではありません。言葉の周辺を形作っている間（ポーズ）やリズムなど「周辺言語（パラ言語)」を上手に利用することも大切なのです。本日のフォーラムで、パラ言語の役割や実態、それをうまく使いこなすための方法を学び、コミュニケーションの新たな可能性を一緒に探ってみましょう。

＜2時＞　**開会**　　司会進行　**杉戸清樹**(国立国語研究所)

ご挨拶　　国立国語研究所長　**甲斐睦朗**

広島国際大学　言語･コミュニケーション学科長　**江川　清**

＜2時15分＞

パラ言語の役割とは？　　広島国際大学　**高倉章男**

＜2時45分＞

パラ言語を調べてみよう　　国立国語研究所　**小磯花絵**

＜3時15分＞　**質問コーナー**

＜休憩　15分＞

＜3時40分＞

パラ言語で意図・心情をうまく伝えるために　　広島国際大学　**久次弘子**

＜4時20分＞　**質問コーナー**

＜4時30分＞　**閉会**

＊ 本日は、会場ロビーで国立国語研究所の刊行物の展示と政府刊行物センターの本の販売をしております。どうぞご覧ください。

＊ 今後の参考のために、同封のアンケートにご協力をお願いいたします。

理論編：パラ言語の役割とは？

高倉 章男（広島国際大学）

私たちは毎日、新聞、テレビ、インターネット、メール、そして本などから情報を得ています。ほとんどが言葉を媒体に伝えられ、私たちも言葉を使って人々とコミュニケーションをとっています。また、言葉以外（非言語）でも情報を受け取っています。手話、信号、標識、絵、そして映像などからも受信しています。視覚に入った非言語情報を言語化しているのです。例えば、交通信号機が「赤」に変われば、「止まれ」という命令を認識するわけです。

これからお話しするのは、パラ言語の役割についてです。パラ言語を簡単に定義づけると、書き言葉や話し言葉を用いて発信者の伝えたい情報や感情を受信者に正確に、効果的に伝えるための道具です。この道具には、修飾語句を巧みに用いる修辞法、比喩、リズム、文体、抑揚、テンポ、動作と表情、そして間（沈黙）などが考えられます。これらのパラ言語を上手に駆使することで表現力の幅を広げられる可能性もあり、日常のコミュニケーションを円滑にすることができるかもしれないのです。反対に、使い方を誤れば、相手に誤解され、嫌われることになるかもしれないのです。例えば、発信者の「有難うございます」の言い方や動作によって受信者が「快感」ばかりでなく「不快感」を抱くこともあるのです。受信者に対面し、深々と頭を下げながらであれば問題はないでしょうが、受信者に対して背を向けながら、感情も込められていないものであれば「不快感」や「怒り」の感情が生じるケースも想像できるのです。

具体的にパラ言語の中で、言語のリズムと文体、そして間（沈黙）の２点を中心に話を進めていきます。１９世紀末イギリス文学を代表する作家のひとりにオスカー・ワイルド(1854-1900)がいました。彼は、アイルランド出身の詩人、劇作家、批評家、そして小説家です。長編小説は『ドリアン・グレイの画像』(1891)が有名です。彼は、小説（散文）における音楽性、絵画性、流動性の必要性を唱えた作家で、その理論をこの小説の中で実践しています。小説の序文で「私はあらゆるものを表現できる」と豪語しています。動きのある情景描写から人間の複雑な心理描写まで言葉と文体で読者に直接伝えられると言っているのです。この小説の流麗さやドリアン・グレイの歓喜、躍動感、美的覚醒、精神的錯乱をどのように表現しているかを第１章冒頭の描写、第２章と１６章の冒頭の描写を読むことで、ワイルドが頭韻や脚韻、繰り返し、複合語、句読点を駆使しているかがわかります。

最後に間の役割についてお話します。これは演劇や映像で広く用いられています。言葉が発せられないことで受信者に関心を抱かせたり、不安を与えたり、解釈の広がりを与えたりと言葉以上に多くを語っている場合があります。北野　武監督の『HANABI』には至る所で間（沈黙）が用いられ、俳優の表情や映像が間を引き立たせていることがわかります。これから紹介するコマーシャルの間から皆さんはどのような人間関係、物語を読み取れるでしょうか。答えはひとつではないようです。

【理論編】

パラ言語の役割とは？

高倉　章男

広島国際大学

ことばフォーラム　2003年9月27日

目　次

パラ言語の役割

1. 情報伝達
   正確な事実の伝達、報道的
   修飾語句はない
2. 意志伝達
   人の感情や意志、様々な修飾語

意志伝達の方法

- 言語独自の修辞法、リズム、文体
- パラ言語の抑揚、テンポ、リズム
- 動作と表情
- 間（沈黙）の饒舌性

リズムと文体

- 情景描写と心理描写
  - 「私はあらゆることを表現できる」
    『ドリアン・グレイの画像』オスカー・ワイルド
    流麗さ、歓喜、躍動感、美的感動、精神的錯乱
- 「マザーグース」と「ことばあそびうた」
  - 翻訳の限界・・・早口ことば、ことばあそび

間（沈黙）の饒舌性

- CMにおける間の面白さ

EV（ｴｯｾﾝｼｬﾙﾍﾞｼﾞﾀﾌﾞﾙ、大塚製薬）

A：ご主人これならどうよ。
　　C：どうかな。
B：お湯くらいならわかせるでしょう
　　C：どうかな
A：できるわよ。ご主人にも。
B：いつひとりになってもいいようにさ。
　　C：どうして。・・・。ネエーどうして。

理論編：パラ言語の役割とは？　－補助資料－　　高倉　章男（広島国際大学）

＊　リズムと文体

Ⅰ　「私はあらゆることを表現できる」（『ドリアン・グレイの画像』オスカー・ワイルド(1854-1900)作）　　情景描写と心理描写（1）

The studio was filled with the rich odour of roses, and when the light summer wind stirred amidst the trees of the garden, there came through the open door the heavy scent of the lilac, or the more delicate perfume of the pink-flowering thorn.

From the corner of the divan of Persian saddle-bags on which he was lying, smoking, as was his custom, innumerable cigarettes, Lord Henry Wotton could just catch the gleam of the honey-sweet and honey-coloured blossoms of a laburnum, whose tremulous branches seemed hardly able to bear the burden of a beauty so flame-like as theirs; and now and then the fantastic shadows of birds in flight flitted across the long tussore-silk curtains that were stretched in front of the huge window, producing a kind of momentary Japanese effect, and making him think of those pallid jade-faced painters of Tokio who, through the medium of an art that is necessarily immobile, seek to convey the sense of swiftness and motion. The sullen murmur of the bees shouldering their way through the long unmown grass, or circling with monotonous insistence round the dusty gilt horns of the straggling woodbine, seemed to make the stillness more oppressive. The dim roar of London was like the bourdon note of a distant organ.

画室は薔薇の濃いかおりにみち、夏のそよ風が庭の木立ちでそよぐと、ライラックの重い匂いや、桃色の花をつけたさんざしのひとしおほのかな芳香が、開け放した扉口から流れこむのだった。

いつもとおり、ペルシア製の鞍袋（サドルバッグ）の長椅子にねそべったまま、もうたてつづけにたばこをふかしながら、ヘンリー・ウォットン卿は蜜のような甘さと蜜のような色をしたキングサリの花のきらめきをちらりとみとめることができたが、ふるえているその枝はこの花の炎にも似た美の重荷に耐えきれまいと思われるほどだった。そして時折りちいちいと飛びかう小鳥の奇妙な影が大きな窓にかかった長い山繭織りのカーテンをかすめて、なにか刹那的な日本ふうの効果を生みだし、青ざめてやつれはてたあの東京の画家たちのことを思わせたのだったが、かれらは、芸術という必然的に固定した媒体を通じて、軽快さと動きとの感じをつたえようとするのである。刈込まぬままに長くのびた雑草のあいだをかきわけたり、のびはだかったスイカズラの金めっきしたようにほこりまみれのひげのまわりを単調なしつこさで飛びまわったりしている蜂のにぶいうなり声が、あたりのしずけさをいっそう重苦しく感じさせる。ロンドンのかすかなどよめきも遠いオルガンの最低音に似ていた。（西村　孝次　訳、岩波文庫）

情景描写と心理描写（2）

Dorian made no answer, but passed listlessly in front of his picture, and turned towards it. When he saw it he drew back, and his cheeks flushed for a moment with pleasure. A look of joy came into his eyes, as if he had recognized himself for the first time. He stood there motionless and in wonder, dimly conscious that Hallward was speaking to him, but not catching the meaning of his words. The sense of his own beauty came on him like a revelation. He had never felt it before. Basil Hallward's compliments had seemed to him to be merely the charming exaggerations of friendship. He had listened to them, laughed at them, forgotten them. They had not influenced his nature. Then had come Lord Henry Wotton with his strange panegyric on youth, his terrible warning of its brevity. That had stirred him at the time, and now, as he stood gazing at the shadow of his own loveliness, the full reality of the description flashed across him. Yes, there would be a day when his face would be wrinkled and wizen, his eyes dim and colourless, the grace of his figure broken and deformed. The scarlet would pass away from his lips, and the gold steal from his hair. The life that was to make his soul would mar his body. He would become dreadful, hideous, and uncouth.

ドリアンは返事をせず、大儀そうに絵の前までくると、それと向き合った。見るなりあとしざりした，そしていっとき喜びで頬が紅潮した。歓喜の色が目にさしてきた、生まれてはじめて自分の姿を認めたかのように。じっと感嘆したままその場に立ちすくんだ、ホールワードから話しかけられているのにぼんやり気づいていたが、そのことばの意味はとらえずに。こんなにも自分は美しいのだという意識が啓示のように迫ってきた。ついぞ感じたことのない意識だった。バジル・ホールワードの賛辞も友情の甘い誇張としか思えなかったのである。自分はそれに耳を傾け、それを笑い、そして忘れてしまっていた。自分の性質にはなんの影響も及ぼさなかったのである。ところが、ヘンリー・ウォットン卿が現れて、異様な青春の賛美を説き、青春のはかなさについて恐ろしい警告を発したのだ。そのとき自分はそれに感動したのだったが、今、こうして自分の美しさの影を見つめていると、そのことばの意味が実感を伴ってさっと脳裡にひらめく。そうだ、いつかはこの顔もしわがよってしなび、目はかすんで輝きを失い、このみやびやかな体つきも崩れてぶざまになってしまうのだ。このくちびるから朱の色が消え、この髪の毛からいつしか金色も去るだろう。自分のたましいを形成するはずの人生が自分の肉体をそこなうだろう。自分は見るも恐ろしい、忌まわしい醜怪な人間になってしまうだろう。（第２章）

情景描写と心理描写（３）

.A cold rain began to fall, and the blurred street-lamps looked ghastly in the dipping mist. The public-houses were just closing and dim men and women were clustering in broken groups round their doors. From some of the bars came the sound of horrible laughter. In others, drunkards brawled and screamed.

Lying back in the hansom, with his hat pulled over his forehead, Dorian Gray watched with listless eyes the sordid shame of the great city, and now and then he repeated to himself the words that Lord Henry had said to him on the first day they had met ,"To cure the soul by means of the senses, and the senses by means of the soul." Yes, that was the secret. He had often tried it, and would try it again now. There were opium-dens, where one could buy oblivion, dens of horror where the memory of old sins could be destroyed by the madness of sins that were new.

The moon hung low in the sky like a yellow skull. From time to time a huge misshapen cloud stretched a long arm across and hid it. The gas-lamps grew fewer, and the streets more narrow and gloomy. Once the man lost his way, and had to drive back half a mile. A steam rose from the horse as it splashed up the puddles. The side-windows of the hansom were clogged with a grey-flannel mist.　（第１６章）

つめたい雨が降りはじめ、ぼうっとかすんだ街燈がじっとりとした霧のなかに気味わるく浮かんでいた。居酒屋は店じまいをしているところで、ぼやけた男女の影が戸口のあたりに群がっている。どこかの酒場からいやらしい笑い声が洩れてくる。別な店では、酔っぱらいがどなったり喚いたりしている。

帽子を目深に、車の背にもたれかかりながら、ものうげなまなざしでドリアン・グレイは大都会のうすぎたない情景をながめ、ときどき、はじめて会った日にヘンリー卿から聞いた「官能によってたましいを癒し、たましいによって官能を癒す」というあのことばをひとりくりかえすのだった。そうだ、これこそ秘訣なのだ。これまでしばしば試みたが、今また試みようとしているのだ。あそこには阿片窟がある、忘却をあがなうことができ、古い罪の記憶を新しい罪の狂気によって葬ることのできる恐ろしい魔窟がある。

黄色い頭蓋骨のように月が低く空にかかっていた。ときおり大きなゆがんだような雲が長い腕をのばして月を隠した。次第にガス燈はまばらになり、往来も狭くわびしくなってきた。いちど御者は道に迷って、半マイルも引き返さねばならなかった。水たまりをはねかえしながら走る馬の体から湯気が出ていた。車窓は灰色のフランネルみたいな霧でふさがれてしまった。

Ⅱ　「伝達できるものとできないもの」――　翻訳の限界

a)　『マザー・グース』を例に

Peter Piper picked a peck of pickled peppers;
A Peck of pickled peppers Peter Piper picked.
If Peter Piper picked a peck of pickled peppers,
Where's the peck of pickled peppers Peter Piper picked?

picked（盗んだ）: stole, robbed, appropriate
a peck of（沢山の）: many, a lot of, lots of, a large number of
pickled（酢漬けの）: soured, acidified

b)　「ことばあそびうた」より（谷川　俊太郎）

＊ののはな

はなのののののはな
はなのななあに
なずななのはな
なもないのばな

＊まいまい

まいまいは
まいまうまい
まいまいの
うまいまい
もうまうまい

まいまいは
めまいのやまい
まいまいの
まいまいみまい
かかすまい

Ⅲ　「間（沈黙）」の語りかけるもの

A:　ご主人これならどうよ。
C:　どうかな。
B:　お湯くらいならわかせるでしょう。
C:　どうかな。
A:　できるわよ。ご主人にも。
B:　いつひとりになってもいいようにさ。
C:　どうして・・・。ネエーどうして。

分析編：パラ言語を調べてみよう

小磯　花絵（国立国語研究所）

言葉に関する疑問を持った時，私たちはどのように調べるでしょうか．言葉の意味を知りたい場合には，国語辞典などの書物を調べるでしょう．しかし話し方やパラ言語に関する疑問となると，そう簡単にはいきません．例えば「ポーズ(間)」と話題の変化の関係について考えてみましょう．話しの最中で話題を変える場合，いきなり次の話題を話し始めるでしょうか，それとも少しポーズを置いてから話し始めるでしょうか．仮にポーズを置くとして，具体的にどのくらいの長さのポーズでしょうか．こういったパラ言語に関する疑問に直面した時，具体的にどのように調べたらよいかを，実例を通して見ていくことにしましょう．

パラ言語の実態を調べるためには，実験やアンケート調査など幾つか方法がありますが，ここでは話し言葉のデータベースを利用した研究を紹介します．話し言葉データベースとは，我々が話している音声を録音し，その発話内容を文字化した上で，様々な研究用の情報を付けたものです．国立国語研究所では現在，約 650 時間の音声を収めたデータベース『日本語話し言葉コーパス』を作成しています．このデータベースでは，「えっと こ 言葉を し 調べる」のように，言い淀みや言い間違いなども含めて発話の内容を正確に文字化した上で，「言葉（名詞）／を（格助詞）／調べる（動詞終止形）」のように，単語に区切り，品詞の情報も付けています．またデータの一部（約４５時間）に対しては，子音・母音・ポーズ等に関する情報や，アクセント・イントネーション等に関する情報など，音声に関する詳しい情報も付けています．

このように，単に音声を録音するだけでなく，文字化した上で，音声や言葉に関する多様な情報を付けることによって，はじめて様々な話し言葉の研究を行なうことができるようになるのです．例えば冒頭に挙げた「話題が変化する時のポーズの長さは？」という疑問も，こういったデータベースを利用することで，比較的容易に調べることができます．

今回は，この「話題が変化する時の音声的な特徴」について，『日本語話し言葉コーパス』を利用して具体的に調べてみることにしましょう．着目する音声の特徴は，

1. 話題が変わる時の，ポーズの長さ
2. 話題が変わる前後の，アクセント位置のピッチ(声の高さ)の変化
3. 話題が変わる直前の，句末の音調(下降調，上昇調，上昇下降調，など)

の三つです．実際の分析方法を交えながら，これらの音声の特徴が話題の変化とどのような関係にあるかを見て行くことで，「パラ言語を調べる」ということがどういうことかを具体的にお伝えしたいと思います．

【分析編】

パラ言語を調べてみよう

小磯　花絵

国立国語研究所

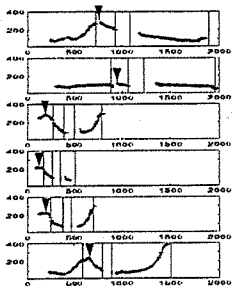
ことばフォーラム　　2003年9月27日

話しことばとパラ言語情報

- パラ言語情報は，「話し手の意図」や「心的態度」などを伝達しているが，文字化すると消えてしまう．
- 話し手による意図的な制御が可能である．

（藤崎，1994, Fujisaki 1997）

音を聞き比べてみよう



感心

落胆

強調

無関心

中立

疑念

パラ言語情報の伝達に関わる音声的な特徴

- 持続時間
  - 発話全体
  - 冒頭音節
  - 末尾音節
- ピッチ
  - 発話全体のピッチレンジ
  - 句頭のピッチ上昇の形状
  - 句末におけるピッチの変化
  - ピッチ下降のタイミング
- ポーズ長や声質など

日本語話し言葉コーパス

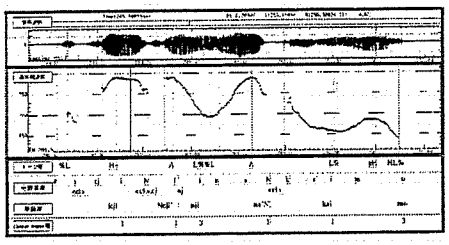
- 規模:約650時間
- 内容:模擬講演・学会講演など
- データベースの構成:
  - 音声の文字化
  - 単語への分割と品詞の付与

名詞	名詞	名詞	接尾辞	格助詞	動詞
国立	国語	研究	所	に	行く

固有名詞

  - 2種類の音声ラベリング
    - 子音・母音・ポーズ等
    - アクセント・イントネーション等

ラベリングの例



分析方法：分析データ

『日本語話し言葉コーパス』のうち，以下のデータを分析に利用

- ◆規模：10講演計110分のスピーチ
- ◆話者：20～30歳代の男女各5名．
- ◆内容：自分の住んでいる街の紹介や過去の自分の経験談など．

分析方法：音声特徴

着目する3つの音声情報

- ■ ポーズの長さ
- ■ 境界句末音調
- ■ アクセント位置のピッチ

分析方法 ：話題の切れ目の強さ

- ◆ 談話を分析の基本単位「節」に分割．
- ◆ 話題の切れ目の強さ （DBI） を3段階に分類
  - ◆DBI2：2つの節の間で大きな話題の変化あり
  - ◆DBI1：2つの節の間で小さな話題の変化あり
  - ◆DBI0：同じ話題が継続

話題の切れ目の強さ―実例―

《トレッキングツアーの構成メンバーについての説明》

…… ((省略)) ……

《トレッキングツアーの一日の説明》

DB12 < でトレッキングの一日を簡単に再説明いたしますと

行程1 朝食

DB11 < まず朝シェルパが持ってきてくれるモーニングティーで目を覚ます

DB10 < このモーニングティーってのは紅茶かコーヒーかっていうのを選べるんですけれども

DB10 < それで目を覚ましまして

DB10 < 簡単に身支度を整えて

DB10 < 荷物のパッキングだけをして

DB10 < 朝食に向かいます

行程2 昼食

DB11 < で 私達が朝食を食べてる間に荷造りしたものをゾッキョに結び付けて

DB10 < ポーター達は出発の準備をしております

行程3 出発

DB11 < で食事が終わりますと

DB10 < 大体一日約六時間の行程でトレッキングを行ないました

…… ((省略)) ……

一行は節に相当．節冒頭のDB10,1,2は，当該の節と先行する節との談話の切れ目の強さに相当．

Q：話題の切れ目が大きい程 ポーズの長さは？

旅行日程はこんな感じです <ポーズ> 次に実際体験した感想ですが

↑

※DB10，1，2でポーズの長さはどう変わるか？

A：

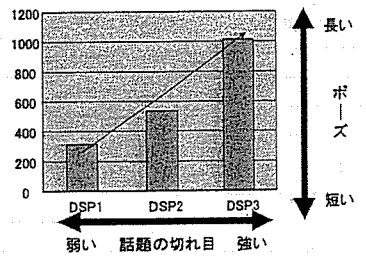
(1)小さい切れ目の場合よりも長い

(2)小さい切れ目の場合よりも短い

(3)小さい切れ目の場合と同じ

予想：＿＿＿

分析の結果～ポーズ長と話題～



ポーズの長さによって発話の印象がどのように変わるか比較してみよう

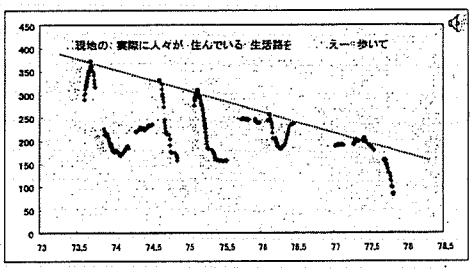
◆ 話題が変化する位置のポーズが

- 長い場合(1.0秒):
- 短い場合(0.3秒):

◆話題が連続している位置のポーズが

- 短い場合(0.3秒):
- 長い場合(1.0秒):

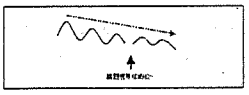
アクセント位置のピッチと話題



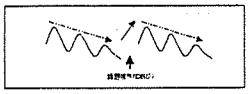
ダウンステップ:アクセント核のピッチの下降

Q:話題が転換する時ピッチの変化は?

A: (1)前から継続して下降しつづける

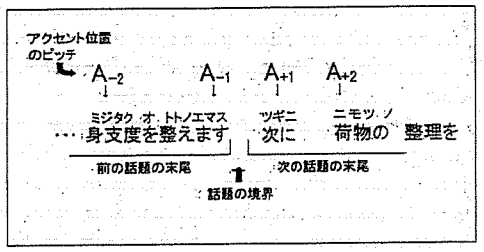


(2)リセットが生じて高くなる

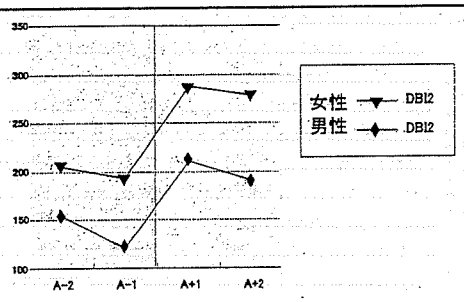


予想: _____

分析方法～ピッチと話題～



分析の結果 ～ピッチと話題～



Q：話題の切れ目が大きい程 ピッチレンジのリセットの程度は？

A：

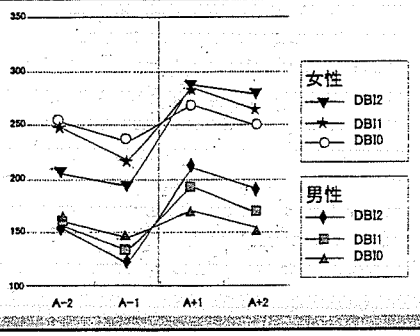
(1) 小さい切れ目の場合より,リセットの程度は大きい

(2) 小さい切れ目の場合より,リセットの程度は小さい

(3) 小さい切れ目の場合と同じ程度

予想：＿＿＿

分析の結果　～ピッチと話題～



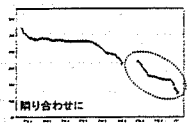
ピッチによって発話の印象が どのように変わるか比較してみよう

話題が変化した冒頭の位置でピッチが

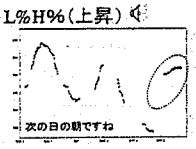
- 高くなる場合：
- あまり変化しない場合：

句末境界音調と話題

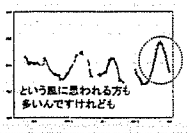
代表的な3つの句末境界音調



L%（下降）



L%H%（上昇）



L%HL%
（上昇下降）

話題の切れ目が大きい時 L%とL%HL%の出現比率は？

A:

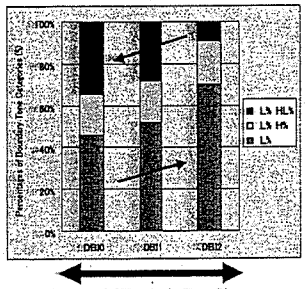
(1) 小さい切れ目の場合よりも,
L%は多く, L%HL%は少ない

(2) 小さい切れ目の場合よりも,
L%は少なく, L%HL%は多い

(3) L%もL%HL%も同じ程度に出現

予想: _____

分析の結果 ～句末境界音調と話題～



結果のまとめ

- ポーズの長さ:
  - 話題の切れ目が大きい程ポーズの長さは長くなる
- アクセント位置のピッチ:
  - 話題の切れ目でピッチレンジはリセットする
  - 話題の切れ目が大きい程リセットの程度は大きくなる
- 境界句末音調:
  - 話題の切れ目が大きい程,
    L%は多くなるのに対し, L%HL%は少なくなる

実践編：パラ言語で意図・心情をうまく伝えるために

久次 弘子（広島国際大学）

日常生活の様々なコミュニケーション場面において「もうちょっと言い方を考えて言えば、こんなことにはならなかったのに。」とか、「はじめから注意して聞いていれば、勘違いすることはなかったのに。」など、同じ内容の会話をしていても、自分の言い方や相手の反応の仕方によって会話がスムーズに運んだり、反対にギクシャクしたり、などという経験はないでしょうか。

「パラ言語」は話し手の性格、態度、感情を判断する助けになるだけではなく、話された内容に対する聞き手の反応の仕方を変えることもできます。

そこで、実際の会話の場面を通して、「パラ言語」がどのように話し手の気持ちを表しているのか、そして、それが聞き手にどのように影響しているのか、また、聞き手の反応の仕方により、話し手の感情が変化していく様子を見てみましょう。

さらに、それらの変化は「パラ言語」だけが影響しているのでしょうか。以下に示す実際の場面を想定したロールプレーイングを通して具体的に見て行きましょう。

1．ビジネス現場における上司の指示の復唱（途中から上司の対応が変化する）

場面1）部下が上司の指示を単純に復唱する場合

場面2）部下が上司の指示を復唱すると同時に不明な点を質問する場合

場面3）部下が上司の指示を復唱すると同時に不明な点を質問し、他の情報も確認する場合

2．ビジネス現場における来客への応対（緊急度・優先度の判断をする）

場面1）上司の会議中に不意に訪れた来客が応対により気分を害する場合

場面2）上司の会議中に不意に訪れた来客にマニュアル通りの応対をする場合

場面3）上司の会議中に不意に訪れた来客に気の利いた応対をする場合

3．ビジネス現場における上司への報告（他の仕事をしながら聞いている上司に対して）

場面1）部下が上司の留守中の出来事を単純に報告する場合

場面2）部下が上司の留守中の出来事をその処理と共に報告する場合

場面3）部下が上司の留守中の出来事をその処理と共に報告し、提案をする場合

4．ビジネス現場における来客への応対（苦情に対するお詫びの仕方で相手が変化する）

場面1）故障した商品を保証期限内に持ち込んだ来客を不愉快にさせる場合

場面2）故障した商品を保証期限内に持ち込んだ来客にマニュアル通り対応する場合

場面3）故障した商品を保証期限内に持ち込んだ来客から新たな情報を得るように対応する場合

【実践編】

パラ言語で意図・心情を
うまく伝えるために

久次 弘子

広島国際大学

ことばフォーラム　2003年9月27日

1. ビジネス現場における上司の指示の復唱
（途中から上司の対応が変化する）

場面1

上司 「A君、ちょっといいかね。」
A 「はい、お呼びでしょうか。」
上司 「この資料を10部コピーしてくれるかね。」
A 「はい、10部ですね。承知いたしました。」

上司 「急いでくれよ。午後の会議に要るんだからね。
分かってるのかね。」

1. ビジネス現場における上司の指示の復唱

場面2

上司 「B君、ちょっといいかね。」
B 「はい、お呼びでしょうか。」
上司 「この資料を10部コピーしてくれるかね。」
B 「はい、10部ですね。承知いたしました。」

B 「課長、お急ぎのようですが、
何時までにいたしましょうか。」
上司 「そうだな、午後の会議に要るので、
それまででいいよ。」

1. ビジネス現場における上司の指示の復唱

場面3

上司　「C君、ちょっといいかね」
C　「はい、お呼びでしょうか」
上司　「この資料を10部コピーしてくれるかね」
C　「はい、10部ですね。承知いたしました」
C　「課長お急ぎのようですが、何時までにいたしましょうか」
上司　「そうだな、午後の会議に要るので、それまででいいよ」
C　「14時からの会議の資料でしょうか。
出来上がりましたら、時間に合わせて
第2会議室にお持ちいたしておきましょうか。
30分前には会議室のエアコンもおつけして
おいた方がよろしいですね。」
上司　「ありがとう、そうしといてくれるかな」

2. ビジネス現場における来客の応対（緊急度、優先度の洞察力）

場面1

来客　「〇〇部長はいらっしゃいますか。」
A　「あいにく、ただいま、会議中でございますので、お取次ぎいたしかねます。4時ごろには終わる予定でございますが、どのようなご用件でしょうか。」
来客　「共同開発の新製品のことでちょっと変な話を聞いたので、急いで、相談したいことがあるのだけれど、取り次いでくれないかな。」
A　「それでは、4時に終了いたしましたら、至急ご連絡をいたすように申し伝えます。」
来客　「ああ、じゃあ。とりあえず、△△課長でもいいから、取り次いでください。」
A　「△△でございますね。少々お待ちくださいませ。」

2. ビジネス現場における来客の応対

場面2

来客　「〇〇部長さんはいらっしゃいますか。」
B　「あいにく、ただいま、会議中でございます。4時頃には終わる予定でございますが、いかがいたしましょうか。」
来客　「共同開発の新製品のことでちょっと変な話を聞いたので、急いで、相談したいことがあるのだけれど、取り次いでくれないかな。」
B　「それでは、ちょっと様子を見てまいりますので、少々お待ちくださいませ。」
来客　「じゃあ、お願いします。とりあえず、△△課長さんがおいでなら、そちらも取り次いでください。」
B　「はい、△△ですね、承知いたしました。」

2. ビジネス現場における来客の応対

場面3

来客 「〇〇部長はいらっしゃいますか。」
C 「あいにく、ただいま、会議中でございます。4時ごろには終わる予定でございますが、いかがいたしましょうか。」
来客 「共同開発の新製品のことでちょっと変な話を聞いたので、急いで、相談したいことがあるのだけれど、取り次いでくれないかな。」
C 「それでは、ちょっと様子を見てまいりますので、少々お待ちくださいませ。」
C 「恐れ入ります、XX様。その件は、課長の△△も担当であったと存じますが、△△は在席しております。いかがいたしましょうか。」
来客 「じゃあ、〇〇さんが無理なら、△△さんにお願いします。」
C 「はい、承知しました。しばらくおまちくださいませ。」

3. ビジネス現場における上司への報告（他の仕事をしながら聞いている上司に対して）

場面1

A 「部長、ご報告したいことがございます。ただいまお時間よろしいでしょうか。」
上司「いいよ」
A 「外出中に〇〇株式会社のXX様よりお電話がございました。それから、△△様が業界功労賞を受賞されたそうです。先ほど、常務が前期業績資料を取りにいらっしゃったので、昨日作成した資料をお渡しいたしました。ちょっと説明をお聞きになりたいとおっしゃっていました。」
上司「ああ、そう。えっ、常務が。早くそれを言いなさい。」

3. ビジネス現場における上司への報告

場面2－1

B 「部長、ご報告したいことがございます。ただいまお時間よろしいでしょうか。」
上司「いいよ」
B 「外出中に〇〇株式会社のXX様よりお電話がございました。後ほどお電話をくださるそうです。先ほど、常務が前期業績資料を取りにいらっしゃったので、昨日作成した資料と先週新聞に掲載されたわが社の関連記事といっしょにお渡しいたしました。後ほど説明をお聞きになりたいとおっしゃっていました。それから、△△様が業界功労賞を受賞されたそうです。授賞式は〇月×日とのことです。」

3. ビジネス現場における上司への報告

場面2－2

上司　「そう、じゃあ、常務のところに行って来るよ。
それから、△△様にはお祝いの品を贈りたいので、
何か考えておいてください。」

B　「はい、それでは、△△様のご趣味などがお分かりですか。」

上司　「そうだね、絵画がお好きだと聞いているから、画商の○○さんにでも相談するかな。」

B　「はい、承知いたしました。」

3. ビジネス現場における上司への報告

場面3－1

C　「部長、ご報告したいことがございます。ただいまお時間よろしいでしょうか。」

上司　「いいよ」

C　「先ほど、常務が前期業績資料を取りにいらっしゃったので、昨日作成した資料と先週新聞に掲載されたわが社の関連記事といっしょにお渡しいたしました。
後ほど説明をお聞きになりたいとおっしゃっていました。
3時ごろに○○株式会社のXX様よりお電話がございました。5時ごろ、お電話をくださるそうです。
それから、△△様が業界功労賞を受賞されたそうです。授賞式は○月×日とのことです。お祝いを贈られますか。」

3. ビジネス現場における上司への報告

場面3－2

上司　「じゃあ、常務のところに行ってきますので、その間にXXさんからお電話があったら、こちらから掛けなおすって言っておいて。それから、△△さんのお祝いは絵画がご趣味だから、画商の○○さんに連絡して、来週ぐらいに来てもらうかな。」

C　「はい、承知いたしました。それでは、○○さんには来週のご都合をお聞きしておきます。」

4. ビジネス現場における来客の対応（苦情とお詫び）

場面1

来客 「すみません、これ10ヶ月前にこちらで買ったものなんだけど、故障したみたい。取り替えてくれますか。」
A 「申し訳ありません。はい、確かにうちの製品ですね。1年以内の保証ですから、もちろんお取り替えいたしますが、どのようにお使いになった時にどのような状態になりましたか。」
来客 「普通に、説明書に書いてあるようにしたんだけど。」
A 「普通にですか。じゃあ、お取り替えいたします。」
来客 「ちょっと待って、何か私の使い方が悪かったみたいに聞こえるんだけど、この会社はどういう会社なの。」

4. ビジネス現場における来客の対応

場面2

来客 「すみません、これ10ヶ月前にこちらで買ったものなんだけど、故障したみたい。取り替えてくれますか。」
B 「申し訳ありません。はい、確かにうちの製品ですね。1年以内の保証ですから、もちろんお取替えいたしますが、どのようにお使いになった時にどのような状態になりましたか。」
来客 「普通に説明書に書いてあるようにしたんだけど。」
B 「さようでございますか。それではお取替えいたしますので、少々お待ちくださいませ。」
来客 「じゃあ、お願いします。」

4. ビジネス現場における来客の対応

場面3

来客 「すみません、これ10ヶ月前にこちらで買ったものなんだけど、故障したみたい。取り替えてくれますか。」
C 「申し訳ありません。はい、確かにうちの製品ですね。1年以内の保証ですから、勿論お取替えいたしますが、どのようにお使いになった時にどのような状態になりましたか。」
来客 「普通に説明書に書いてあるようにしたんだけど。」
C 「さようでございますか。早速お取替えいたします。お客様申し訳ありませんが、私どもの今後の製品開発の参考にもなりますので、念のために、いつもお使いになっているようになさってみていただけますか。」
来客 「ああ、すみません。ちょっと私、うっかりしてて一度落としてしまったんです。取り替えてもらえませんか。」
C 「ご安心くださいませ。お取替えいたします。」