

Title	観光業のESP研究における語用論研究の応用の意義について
Author(s)	岩井, 千春
Editor(s)	
Citation	大阪府立大学高等教育推進機構（外国語教育センター）論文集 言語と文化. 17, p.37-49
Issue Date	2018-03-01
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10466/15744">http://hdl.handle.net/10466/15744</a>
Rights	

# 観光業のESP研究における語用論研究の 応用の意義について

岩井 千春

## 1. はじめに

ESP (English for Specific Purposes = 専門分野の英語) 教育では、学生の専門分野や将来の職業での英語使用に基づいた英語教育が盛んに研究されてきた。各分野のディスコース・コミュニティの目的に照らし、専門分野と学習者自身の英語使用などについてのニーズ分析と、それに基づいた教材開発と教授法の研究が中心である。一方で、語用論研究では、謝罪、褒め、断りなど言語の特定の機能に焦点をあて、各言語でどのような表現が使用されるのかを明らかにする研究が進められている。語用論では言語間での対照研究が特徴的であり、言語の違いによる表現方法の違いを浮き彫りにする。本稿では、特に観光業の分野のESPと語用論の研究を概観し、ESP研究において語用論研究の手法を応用することによりどのような研究的意義があるのかを議論する。

## 2. ESP研究の概要

### 2.1 ディスコース・コミュニティとジャンル

ESPは、学習者の専門分野や将来の職業での英語使用を分析し、教育に活かす研究を行う。ESPでは、学習者が社会的集団であるディスコース・コミュニティに属するものと考えられる。このディスコース・コミュニティの概念は、社会言語学のスピーチ・コミュニティの概念から発展したが、スピーチ・コミュニティは、スピーチという言葉が話し言葉を意味し、書き言葉の研究に使わずらいことから、ディスコース・コミュニティという言葉が使われるようになった (Swales, 1990)。

従って、ESPは、学習者が所属するディスコース・コミュニティへの視点があることが大きな特徴である。そして、学習者が現在、または将来所属するディスコース・コミュニティの英語使用に着目し、そのジャンルを分析し教育することを目的としている。ジャンルとは、レジスター (言語使用域)<sup>i</sup> がディスコース・コミュニティのコミュニケーション活動の目的によって特化された形であり、その目的がジャンルの内容や構成を規定する (Swales, 1990)。具体的には、ジャンルは論文、学会発表、報告書、広告、営業トークなど、書き言葉、話し言葉の両方を含めた言語使用の種類のことである。

更に、ジャンルを教育に生かす為の具体的な方法論としては、例えば、学習者が

ジャンルを学びやすくする為に、ジャンルが持つ言語的特徴や内容に関しては大きな変化を加えずに理解しやすい形で (easify) 学習者に提示する必要性があると指摘されている (Bhatia, 1993)。また、ジャンルを学習者にとって理解し易くする為に、特にPAIL (Purpose = そのジャンルが作られた目的、Audience = ジャンルの受信者、Information = 含まれる情報、Language = 言語的特徴) の点について意識させる教授法も提案されている (Noguchi, 1997)。例えば、本稿のテーマとしている観光業での接客トークをジャンルとして考えた場合、Purposeは顧客に満足を与えるサービスを提供すること、Audienceは英語を使って接客する相手 (すなわち、顧客)、Informationは商品やサービス等に関連する情報、Language は接客用語を含んだ、顧客に満足感を与える丁寧かつ人情の機微に触れる言葉遣いなどである。

## 2.2 ニーズ分析

ESP教育とEGP (English for General Purposes = 一般英語) 教育との決定的な違いは、学習者のニーズが存在するかどうかではなくニーズに対する意識の違い (Hutchinson & Waters, 1987) であり、ESPでは、学習者中心主義に伴い、ニーズ分析が発達した (Stevens, 1988)。そして、上記のジャンルを分析することは、学習者が目指すべき英語のターゲット状況を分析すること (Target Situation Analysis) になるため、ESP教育のニーズ分析の重要な部分でもある。

ESP教育のニーズ分析では、多角的な情報源によるニーズ分析が重要である (Bosher & Smalkoski, 2002; Jasso-Aguilar, 1999; Porche, 1983; Trimby, 1979; West, 1994)。特に、ESPでは、学習者、教員、そして、企業や専門分野のディスコース・コミュニティの構成員からのニーズ分析が重要である。ニーズ分析の主な方法としては、アンケート調査、インタビュー、ディスコース・コミュニティで使用されている文書等の調査・分析であるが、このうち、アンケート調査は最もよく使用される方法である。

## 2.3 ESPの教材開発

ESP教育ではニーズ分析に基づいた教材の開発も重要な研究分野として積極的に行われている。同時に、ESP教育の特徴の一つに、オーセンティック・マテリアル (authentic material) の使用があげられる。オーセンティック・マテリアルとは、本来は専門分野で使用され、教育目的のものではなかったものが教材化されたものであり、特にESPでは、学習者が職業上、又は、学問研究において使用していたものが教材になる (Robinson, 1991)。オーセンティック・マテリアルは学習者の動機付けという点で効果が高いが、オーセンティック・マテリアルをそのまま使うだけではそれがすぐに学習動機に繋がるわけではないので、それをどのようにして教材として生かすか、教員の工夫が最も重要である。

## 2.4 観光学分野のESP研究例

本稿が焦点をあてる観光学分野の英語教育に関して、ホテル業界に焦点を当てた英語教育のニーズ分析では、Jasso-Aguilar (1999)、岩井 (2005)、Iwai (2005)、Iwai (2010) などの研究がある。

Jasso-Aguilar (1999) はハワイのホテルに勤務するハウスキーパーの言語使用についての分析を行っている。情報源として採用されているのは、ハウスキーパーの他に、英語教育の担当者、ハウスキーパーと業務上関係のあるその他のセクション（セキュリティ、フロント、メンテナンス、人事担当）のスタッフ、そして、その他の情報としてハウスキーパーの会議や書類などであり、この研究では、多角的な情報源からのニーズ分析の重要性と、それぞれのニーズの認識についての違いを明らかにしている。

ホテル業界の教材開発に関する研究では、岩井 (2005) があるホテルでの英語教育用のビデオ教材の開発について記述し、教材内容について議論している。岩井の英語ビデオ教材の製作では、ホテルで最も外国人客が多い部署の責任者から聞き取り調査を行い、各職場（フロント、ベルサービス、ハウスキーパー、レストラン、喫茶ラウンジ）で業務に必要な英語表現を明らかにし、顧客とホテルスタッフの会話をテーマにビデオ教材の SCRIPT を作成している。このように、これらの教材は各職場のニーズ分析に基づいてはいるものの、学習者であるホテルスタッフへのニーズ分析を行っていない点が指摘されている。多角的なニーズ分析としては、学習者の意見も聞くことが効果的な英語教育には重要である。

Iwai (2005) は、日本ホテル協会所属の全国のホテルに対し、社内英語教育についてアンケート調査を行っている。その結果、社内英語教育に強い必要性が認識されているにもかかわらず、費用の高さが負担となり、実施が難しい状況であることが明らかとなった。また、2軒のホテルでの社内英語教育の質的観察においては、それぞれの英語教育がホテル業務のニーズに基づいたものではなく、効果を上げにくい状況であったことが指摘されている。

更に、Iwai (2010) では、Iwai (2005) を発展させ、ホテル業界への更なる詳細なニーズ分析に加え、全国の観光系専門学校、大学の観光系学部も対象として、英語教育についての実態調査を行っている。ホテル業界の調査では、ホテルのセクション毎の英語の必要度の違い、英語教育の実施方法や実施に関する問題、更に、スタッフに求められる英語能力やその他の能力などが明らかになった。一方、多くの観光系大学では、ホテル業界に焦点を絞ったESP教育を提供しているが、観光系専門学校の方が英語コースの長さや科目の位置づけ（必修科目か、選択科目か）など、ESP教育に力を入れており、海外インターンシップ実施率も高いなど、より実践的な英語教育に力を注いでいることが明らかとなった。

教材開発においては、岩井・増崎・野澤 (2015) がニーズ分析に基づいたホテル業界のための英語教材を作成している。テキストの内容としてホテルの業務内容の解説

を加え、英語を学べるだけでなく、ホテルスタッフとして顧客に接する際に必要なスキルの基礎を習得できるcontent-basedな教材となっている。また、ポライトネス理論 (Brown & Levinson, 1978, 1987) からポジティブ・ポライトネスを意識した英語表現を多く扱い、語用論の観点を取り入れている。

### 3. 謝罪行動における語用論研究とESP研究への応用

語用論は、単に言葉の意味そのものを扱う意味論の研究とは違い、人間の言語使用に焦点をあて、文脈やその場の状況、前提条件、話者の意図などにより構成される意味を研究する。また、言語のある特定の機能 (例えば、謝罪、褒め、断りなど) について、言語間で比較する研究が行われている。教育的な観点からも、言語の適切さに関する語用論的能力はコミュニケーション能力の一部として重要である。本節では、観光業の苦情対応業務などにおいて重要である謝罪の研究を例に語用論の研究手法を概観する。

#### 3.1 語用論研究の主な手法

語用論研究の主なデータ収集法は、自然な発話データの収集、言語産出アンケート、ロールプレイなどである。自然な発話データは、実際に行われた話し言葉を分析の対象とすることから、信頼性の高さが最大の長所であるが (伊藤, 2004)、ターゲットとする発話データの収集と処理に膨大な時間がかかり、また、プライバシーなどの問題から、発話が起り得るフィールドに立ち入ることすら不可能な場合もある (Kasper, 2000)。例えば、本稿でテーマとしている、観光業の中のホテル業界での顧客とサービス担当者の発話内容を記録しようとしても、顧客のプライバシーを重視するホテル側が研究者を受け入れることは期待できないであろう。従って、観光学のESP教育のためのデータ入手方法として、自然な発話データの収集は現実的ではない。

次に、言語産出アンケートは、談話完成テスト (DCT: Discourse Completion Test) とほぼ同義で用いられることが多く、特定の設定条件下での会話や問いかけ等に対して被験者ならば何と言うかについて、記述式のアンケートで回答してもらう調査法である。社会調査や英語教育で行われているアンケートと同様に、短時間で少ない労力で比較的簡単に大量のデータ収集が可能であることが最大の利点である。また、ロールプレイは、研究者が設定した状況で被験者に特定の役割を演じて会話を遂行してもらい、その状況でどのような言語行動を取るかを記録する調査方法である。特に、ロールプレイの中でも、被験者に役割のみを与えて対話を自由に進行させるオープンロールプレイが一般的に行われる方法である (伊藤, 2004)。ロールプレイの研究手法は、言語産出アンケートに比べ、調査数はあまり多くはできないが、口頭での発話を調査するため、より自然なデータの収集が期待できる。従って、これら言語産出アンケートとロールプレイについて、次節で研究例を取り上げたい。

### 3.2 謝罪に関する先行研究

本節では、本稿のテーマである観光業の言語使用に関連が深く、更に、語用論研究でも研究成果の多い謝罪の研究について、ロールプレイと言語産出アンケートを使用した先行研究の一部を概観する。まずは、ロールプレイを使用した研究例3つを取り上げる。

郭 (2013) は、日本人大学生を対象にロールプレイによる謝罪行為を観察する研究を行っている。目の前で起こされた損害に対して、謝罪側と被謝罪側のうち、どちらが先に補償を申し出るかに着目し、謝罪における責任の取り方を解明することを目的としている。本研究は、被験者が7名という小規模の調査ではあるが、謝罪に対する返答の仕方、損害に対する補償の申し出や要求に関して、謝罪側と被謝罪側の人間関係や、上下・疎遠関係がどのように影響を与えるかを分析している。結果として、全体的な傾向としては、補償の申し出は被謝罪側が主導権をもつケースが多く見られ、また、被謝罪側が目上の場合、謝罪に対してフェイス攻撃型の返答が行われることが明らかとなった。

二宮 (2016) は、日本人大学生と中国人日本語学習者に対して、「勘違い」場面における同国人同士の日本語によるロールプレイを通して、謝罪に関する言語行動について日本人と中国人の特徴を調査した。研究結果から、日本人は謝罪行動の中で何度も謝罪の慣用表現を繰り返すこと、日本人の方が談話の流れ全体の中で早く謝る傾向があること、また、中国人の方が経緯や説明をすることに注力することなどが明らかとなった。

ボイクマン・宇佐美 (2005) は、中国人と日本人のそれぞれ母語話者同士の謝罪行動の「やりとり」をロールプレイによって研究している。その結果、中国人は、謝罪を受ける側が相手のFaceをあまり配慮することなく直接的に非難し、謝罪側はそれを避けるように自己弁護を行う。一方、日本人は、謝罪を受ける側は相手のFaceに配慮しつつ間接的に非難をし、謝罪側はそれを受けて自ら自分の非を認める、という図式が明らかとなった。謝罪行動に重要な「責任の所在を明らかにする」という手順について、日本人と中国人には違いがあり、日本人はこの手順を謝罪する側が行い、中国人は謝罪を受ける側が行っている。最後に、ボイクマン・宇佐美は、これらの違いを広く認識させ、コミュニケーション上の誤解を未然に防ぐ必要性について述べている。

次に、言語産出アンケートを使用している研究例として、Tanaka (1991) による、日本人とオーストラリア人、各10名ずつの大学生被験者に対する、謝罪の仕方の違いについての研究がある。オーストラリア人に比べ、日本人は、社会的距離や力関係によって謝罪の言語形式を選択していることが明らかとなった。また、日本人は外国人に比べて、家族（子供や配偶者）の非に対して謝罪する傾向があるということが分かった。本研究の言語産出アンケートは、1) 社会的距離や力関係を変えて負担の程度を同じにしたもの、2) 社会的距離や力関係を同じにして負担の程度を変えたもの、

更に、3) 家族に非がある場合という状況設定がされている。この研究での調査方法は、状況設定は紙に書かれているが、相手のセリフは録音された音声で聞き、被験者も口頭で回答しており、より自然発話に近い形で口述式の言語産出アンケートとなっている。

Tanaka, Spencer-Oatey and Cray (2000) は、日本語、イギリス英語、カナダ英語の話者、計392名の大学生被験者を対象に言語産出アンケートにより謝罪を調査している。この研究は、謝罪行動に責任の所在がどのように影響を与えるかに焦点を当てており、被験者が各状況をどのように判断しているかを確認するため、言語産出アンケートでは、相手の腹立たしさの程度、自分の責任の程度、そして、相手をなだめた方が良いかどうかについての質問を設けている。この状況判断についての調査では、日本人、イギリス人、カナダ人ともに似通った判断がされていることが明らかとなったが、相手に主に非がある状況では、日本人は他のグループの話者より、なだめなくて良いと判断する者が多かったと報告している。これは、謝罪行動にも反映されており、日本人はイギリス人やカナダ人に比べて謝罪する頻度が高いとは言えず、特に、相手に非がある場合は謝る比率はかなり低いことが明らかになった。

趙 (2012) は、日本語と中国語における謝罪について、家族内(母親)と親友に対する謝罪言語行動を言語産出アンケートにより比較研究している。日本語(139～144名: 設問毎の有効回答者数)と中国語(181～189名: 設問毎の有効回答者数)の大学生の母語話者に対する言語産出アンケートを実施し、そのデータを意味公式で分類して、親しい間柄における謝罪言語行動の違いを明らかにした。

Sugimoto (1997) は、日米での謝罪のスタイルの違いを言語産出アンケートのデータにより比較分析した<sup>ii</sup>。200名のアメリカ人と181名の日本人の大学生たちを被験者に、特定の状況でどのように謝罪を構築するかをアンケートで調査している。謝罪行動における文化的違いとして、日本人に比べアメリカの方が、謝罪の中に理由を言う傾向が高いこと、また、アメリカ人に比べて日本人の方が、悔やむ気持ちの表現、補償、もう二度と同じことは繰り返さないという約束、許しを請うこと、などを含めることが多いということが明らかになった。

### 3.3 研究手法についての検討

以上のように、観光学のESP研究に取り入れる研究手法として、謝罪に関連するロールプレイと言語産出アンケートの研究例を概観してきた。

言語産出アンケートは、話し言葉を記述してもらうという調査方法のため、得られるデータが実際の発話と異なっている可能性も指摘されているが、比較文化語用論や中間言語語用論などで最も普及しているデータ収集の方法である(伊藤, 2004)。Beebe and Cummings (1996) は、言語産出アンケートは、データ収集の効率の良さに加え、自然発話に起こる意味公式やストラテジー、その言語の話者の発話行為の規範的な形などについてのデータを得る上で非常に効果的な研究ツールであると述べて

いる。また、Kasper (2000) も同様に、言語産出アンケートは注意深く設計すれば、コミュニケーション行動が実行できる特定のストラテジーや言語表現に関する話者の語用言語学的知識、また、特定のストラテジーや言語表現が適切である状況要因に関する話者の社会言語学的知識を知るのに有効であると述べている。

一方で、言語産出アンケートは特定の言語機能について効率良くデータを集めることができるが、二者のダイナミックな会話のやり取りを調査することはできない。そして、そういった点を改善できるのがロールプレイの手法である。ロールプレイで得られるデータは、話者交替、口頭発話特有の特徴など、自然な発話に近いものであるだけでなく、変数の設定も可能で、効率よくデータを収集できる(清水, 2016)。しかし、ロールプレイは、言語産出アンケートほど沢山の被験者からのデータを得られないというデメリットもある。

伊藤 (2004) は、発話データの収集方法として、自然発話の観察、ロールプレイ、談話完成テストの三つの方法を比較し、リジョインダーを排した談話完成テストが最も現実的な妥当性が高いと結論付けた。また、更に、談話完成テストで測定できない側面を補うために、可能な範囲でロールプレイやインタビューを行うことの重要性を主張している。これらを考え合わせると、特に自然発話のデータ入手が困難な観光学分野のESP研究の場合、採用すべき語用論研究の手法は、言語産出アンケートとロールプレイという二つの調査方法を組み合わせて行う方法であろう。

### 3.4 ESP研究への応用についての考察

本研究では、観光学に関連したESP教育研究と語用論研究の手法を研究例と共に概観した。本節では、観光学のESP研究に語用論の研究手法を応用することにどのような意義があるのかについて、考察したい。

まずESP教育は、学習者中心の英語教育の研究が中心であり、ジャンル分析、ニーズ分析、教授法、教材開発といった英語教育のための実践的な研究である。分析結果は教育への応用が主目的であるため、その主な研究対象は、学習者がターゲットとする専門分野のディスコース・コミュニティでの言語活動の実態である。一方、語用論では、一部の研究(近藤, 2009; 岡田, 2010)で教育への応用について議論されているが、これまでの語用論研究の成果を日本の英語教育に十分活かされていないことが指摘されている(村田和代, 2004; 村田泰美, 2006; 村田和代・大谷, 2006)。今後は、語用論を日本の英語教育へ応用することについて、実証的研究を含めた更なる研究が待たれている。

一方、ESP研究は、語用論研究にあるような、言語間(学習者の母語と英語圏のディスコース・コミュニティ)での比較や、母語からの転移などの観点の研究はほとんどない。本研究のテーマである観光業は、サービス産業であるため外国人客の期待に合うように外国人客の視点を重視する必要がある。外国人客は自分の出身地域での応対を日本に来て期待している。そこで、観光業のためのESP教育は、まず、ニーズ



分析やジャンル分析として、外国人客の出身地域での観光業ではどのような対応をしているのかを調査することにより、外国人客の期待するサービスの形態を明らかにすることが必要となる。これは学習者がターゲットとするディスコース・コミュニティの分析である。そして、更に、語用論の視点を活かして、日本人として日本人客に対応している際の言語使用やサービス（言語行動）を詳細に調査し、言語間で比較分析すれば、日本とターゲットとするディスコース・コミュニティでの言語使用の違いが明らかになる。そして、その分析結果から、母語による語用論的転移<sup>iii</sup>の可能性を分析し、その結果を教育に活かすことが可能になる。ボイクマン・宇佐美（2005）も中国人と日本人の謝罪行動の差異についての研究で、語用論的転移の可能性とその教育への応用可能性について指摘している。通常の語用論的転移の研究の場合、日本語母語話者の英語上級話者の言語使用とターゲットとするディスコース・コミュニティの構成員の言語使用を比較する研究方法も考えられるが、上級英語話者のデータの数が十分でない場合は、この研究方法が有効であろう。

更に、教材開発の際は、ターゲットとするディスコース・コミュニティの英語使用を教材に活かすと同時に、前述の言語間の比較分析をふまえた上で、外国人観光客が日本文化に根差したサービスが経験できるように、敢えて日本語でのサービスや日本語表現を活かした英語表現を構築することも可能である。観光産業は国策として、観光立国日本として日本のサービスをアピールする必要性があるため、日本文化に根ざしたサービスを提供することは、日本の観光業のディスコース・コミュニティの目的の一つである。また、社会言語学の国際英語論では、英語を第二言語もしくは外国語として使用する人々が「母語話者あるいはアングロ・アメリカンの言語的・文化的枠組を超えた英語」（日野, 2003, p. 12）を使用し、自分の出身地域の価値観や規範に従ってコミュニケーションを図っていることが議論されている。そういった国際英語論の観点からも、日本の接客様式がうまく融合した英語使用を目指して、教材にも活かすべきであろう。

また、ESP研究では書き言葉の分析が多くあるのに比べ、語用論が話し言葉を中心に分析しており、そういった語用論の話し言葉の分析研究の蓄積がESPに貢献するところは大きい。前述した、外国人客が期待する接客表現のジャンル分析には、話し言葉を調査する語用論の言語産出アンケートはESP研究に有効な研究方法である。これまで、ESP研究で話し言葉を効率良く収集する研究はあまりなされておらず、先行研究も岩井（2005）やIwai（2010）のように、聞き取り調査やインタビューによるものである。特に英語教材を開発する際は、何が適切で、広く受け入れられている表現なのかを客観的に分析し、教材に取り入れることが重要である。言語産出アンケートにより、ディスコース・コミュニティの構成員から様々な言語使用のデータを得、更に、語用論で用いられている意味公式による分類などの手法で分析すれば、更に詳細な言語使用の実態が明らかとなり、より実践的な内容を含み、且つ、教育的示唆に富んだ教材が作れる可能性が高くなる。

一方、語用論では、言語使用に関して様々な研究がされているものの、それらは、一般的な言語使用での分析であり、特定の分野に絞った研究は未だに行われていない。ESPは特定のディスコース・コミュニティにおける言語使用の分析であり、ESPの視点を応用すれば、特定の分野の言語使用に関する語用論研究の発展の可能性が広がる。また、語用論の研究は被験者に大学生が多いが、例えば、本研究がテーマとしている観光学の英語使用を分析する場合は、ターゲットとしているディスコース・コミュニティである観光業界の就業者を対象とする。この点について、語用論の研究でも、被験者が全て大学生であったことが研究結果に影響があった可能性について言及している研究もある (Tanaka, Spencer-Oatey and Cray, 2000<sup>iv</sup>)。このようなESPからの視点も含め、研究が想定するコミュニティを代表する言語使用を被験者が行っているかどうかを意識を持つことは語用論研究においても重要であろう。

#### 4. おわりに

本研究では、観光学分野に関連の深いESP研究と語用論研究を概観し、ESP研究に語用論研究の手法を応用することの意義について議論してきた。本稿3.4で述べたように、ESP研究に語用論の視点を応用すれば、日本語と英語の間の違いを更に深く比較分析できること、また、それにより、日本人英語学習者の語用論的転移の問題を明らかにすることができることを明らかにした。更に、語用論での話し言葉の研究の蓄積は、ESP研究に重要な示唆をもたらす。特に、言語産出アンケートにより効率よく大量に話し言葉のデータの収集ができ、より客観的な分析が可能となる。また、語用論研究にESPの視点を応用することにより、研究成果の教育への応用や、一般的な英語使用の分析から専門分野の英語使用に研究の視点を広げることができる。このようにESP教育研究に語用論研究を応用することで、それぞれの分野がさらに発展する可能性が期待できる。また、本研究のような観光業務における英語での話し言葉を分析し、教育に活かす場合、語用論研究の視点はより大きな貢献をもたらす。語用論を応用した観光業のESP教育研究は、日本語での言語行動の知見に基づいた上で、英語の母語話者による英語での言語行動を知ることで、日本の国際観光業の振興のためにより「適切な」英語表現を構築し、観光業のESP教育の充実だけでなく、更なる国際観光業の発展に寄与できる可能性を秘めているのである。

#### 謝辞

本研究は、科学技術研究費補助金を受けた研究（平成29年度～平成32年度、基盤(C) 課題番号17K02934「観光業の苦情対応における日英比較の研究—語用論を活かしたESP教材の開発—」)の一部である。

## 注

- i レジスター (言語使用域) は、field (発話の場)、tenor (参加者の関係)、mode (伝達の媒体) によって決定される (Swales, 1990)。
- ii 関連する謝罪の研究として Sugimoto (1998) は日本人がアメリカ人に比べて、謝罪の頻度が高く感じられる原因を言語学的観点から考察している。その結果、1) 日本の文化で汎用性の高い「すみません」という言葉の使用頻度の高さ、2) 言語に対する文化的な感じ方の違い、3) 繰り返し同じ言葉を聞くことの寛容性の違い、4) 第二言語における文化の干渉 5) アメリカ人の謝罪における言い訳を挙げている。
- iii Beebe, Takahashi and Uliss-Weltz (1990) は、語用論的転移について、日本人英語学習者と英語母語話者の断りについて研究を行っている。被験者は20名の日本人母語話者、20名の日本人英語話者、20名のアメリカ人であり、12の状況での断りを記載する談話完成テストを行っている。12の状況は、依頼、招待、申し出、提案について各3つの断りの状況であり、断る相手も目上、同等、目下の者への者に設定されている。結果、日本人英語話者の負の語用論的転移が、意味公式の使用順序、意味公式の頻度、そして、意味公式の内容について認められた。
- iv この調査は、総回答数は392名と多いものの、全ての被験者が大学生 (その大部分が17歳～24歳) であり、日本人大学生に個人主義的傾向が強く、それが研究結果に影響した可能性について言及している。

## 参考文献

- Bhatia, V. K. (1993). *Analysing genre: Language use in professional settings*. London: Longman.
- Bosher, S., & Smalkoski, K. (2002). From needs analysis to curriculum development: Designing a course in health-care communication for immigrant students in the USA. *English for Specific Purposes*, 21, 59-79.
- Beebe, L. M., & Cummings, M. C. (1996). Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. In S. M. Gass & J. New (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (pp. 65-86). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. Scarcella, E. Andersen & S. Krashen (Eds.), *Development of communicative competence in a second language* (pp. 55-73). New York: Newbury House.
- 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, pp. 31-44. 日本語用論学会
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1978, 1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 趙翻 (2012) 「日本語と中国語における謝罪表現の対照研究—家族と親友間の異なりに注目して—」『東洋大学大学院紀要』49 (文学 (国文学)), pp.124-98. 東洋大学大学院
- 日野信行 (2003) 「『国際英語』研究の体系化に向けて: 日本の英語教育の視点から」『アジ

- ア英語研究』5, pp. 5-43. 日本「アジア英語」学会
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 伊藤恵美子 (2004) 「データ収集における方法論の検討: 言語教育に寄与する発話データを集めるには?」『ことばの科学』17, pp. 5-22. 名古屋大学言語文化研究会
- Iwai, C. (2005). Needs for English education in the hotel industry: A triangulation of quantitative and qualitative analysis. *JACET Kansai Journal*, 8, 37-55.
- 岩井千春 (2005) 「企業内英語教育の実践に関する一考察—ESPのニーズ分析の観点から—」『LET関西支部研究収録』10, pp. 45-58. 外国語教育メディア学会関西支部
- Iwai, C. (2010). Analysis of ESP education for the hotel industry at universities, technical schools, and hotels in Japan. *JACET Kansai Journal*, 12, 92-103.
- 岩井千春・増崎恒・野澤和典 (2015) *Hospitality English for careers at hotels* 『おもてなしのホテル英語』金星堂
- Jasso-Aguilar, R. (1999). Sources, methods and triangulation in needs analysis: A critical perspective in a case study of Waikiki hotel maids. *English for Specific Purposes*, 18, 27-46.
- 郭碧蘭 (2013) 「日本人大学生による謝罪行為の談話構造—社会的ファクターが与える影響に着目して—」『明海日本語』18, pp. 251-258. 明海大学日本語学会
- Kasper, G. (2000). Data collection in Pragmatic research. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures* (pp. 316-341). London: Continuum.
- 近藤佐智子 (2009) 「中間言語語用論と英語教育」『上智短期大学紀要』29, pp. 73-89. 上智短期大学
- 村田和代 (2004) 「第2言語語用能力習得に与える影響と効果—ポジティブ・ポライトネスの指導を通して—」『語用論研究』6, pp. 57-70. 日本語用論学会
- 村田和代・大谷麻美 (2006) 「ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーの試み」堀素子他『ポライトネスと英語教育—言語使用における対人関係の機能』pp. 195-225. ひつじ書房
- 村田泰美 (2006) 「高校のオーラル・テキストに見られるポジティブ・ポライトネス・ストラテジー」堀素子他『ポライトネスと英語教育—言語使用における対人関係の機能』pp. 145-159. ひつじ書房
- 二宮 喜代子 (2016) 「『勘違い』のロールプレイにおける談話分析—日本人と中国人の謝罪の言語行動に着目して—」『山口国文』39, pp. 98-85. 山口大学人文学部国語国文学会
- Noguchi, J. (1997). Materials development for English for specific purposes: Applying genre analysis to EFL pedagogy. *English Teaching*, 52, 303-319.
- 岡田もえ子 (2010) 「語用論的視野に立つ英語教育—主にポライトネスとビジネス英語を中心に—」『専修大学外国語教育論集』38, pp. 13-28. 専修大学LL研究室
- Porcher, L. (1983). Migrant workers learning French in France: A practical experiment. In R. Richterich (Ed.), *Case studies in identifying language needs* (pp.14-23). Oxford: Pergamon.
- Robinson, P. C. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. Hertfordshire: Prentice Hall International.

- 清水崇文 (2016) 「第8章応用語用論」加藤重広・滝浦真人 (編) 『語用論研究法ガイドブック』 pp. 217-238. ひつじ書房
- Strevens, P. (1988). ESP after twenty years: A re-appraisal. In M. L. Tickoo (Ed.), *ESP: State of the art* (pp. 1-13). Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.
- Sugimoto, N. (1997). A Japan-U.S. comparison of apology styles. *Communication Research*, 24(4), 349-369.
- Sugimoto, N. (1998). “Sorry we apologize so much”: Linguistic factors affecting Japanese and U.S. American styles of apology. *Intercultural Communication Studies*, 8.1, 71-78.
- Swales, J. M. (1990). *Genre analysis: English in academic and research settings*. New York: Cambridge University Press.
- Tanaka, N. (1991). An investigation of apology: Japanese in comparison with Australian. *Meikai Journal*, 4, 35-53.
- Tanaka, N., Spencer-Oatey, H., & Cray, E. (2000). Apologies in Japanese and English. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures* (pp. 73-94). London: Continuum.
- Trimby, M. J. (1979). Needs assessment models: A comparison. *Educational Technology*, 19(12), 24-28.
- West, R. (1994). Needs analysis in language teaching. *Language Teaching*, 27, 1-19.

## **Abstract**

Many ESP (English for Specific Purposes) studies have been conducted for needs analyses of learners and their discourse communities, material development, and teaching methodologies. Meanwhile, pragmatics research has investigated into how the meaning of a word is constructed in a certain context; it has also examined linguistic functions such as apology through contrastive analyses of languages. The purpose of this paper is to discuss the significance of the application of pragmatics research methods to ESP for tourism. After explaining the key concepts of ESP research, the author reviewed some pragmatics studies in apology strategies by using discourse completion tests and role-play. In conclusion, the author insists that the application of pragmatics research methods to ESP research for tourism can lead to the construction of English expressions on the basis of Japanese service by way of contrastive analysis between English and Japanese. It can also contribute to the development of the Japanese tourism industry by enabling the industry to provide quality service by the use of such English expressions in interactions with international guests. This study also shows that ESP research can utilize discourse completion tests for a more detailed needs analysis to collect speech data effectively. Finally, it is revealed that pragmatics research can broaden its research scope from general English to English usage within learners' discourse communities of ESP. Thus, the application of pragmatics to ESP research is meaningful for the development of both fields of studies.