

サービス業における接客態度の評価について — 中国と日本の違い —

渡辺 予里

The Evaluation of Customer Service in the Service Industry — A Comparison of China and Japan —

Yori Watanabe

〔背景〕

日本のサービス業における接客は、販売店、飲食業、航空会社に至るまで、世界でもトップクラスであるといわれて久しい。有名なところでは、JAL（日本航空）の業界一といわれる客室乗務員の訓練の厳しさとサービスのよさ、日本マクドナルドの徹底したマニュアル教育とスマイル¥0などのサービス精神があげられる。ところが海外に目を向けてみると、日本ほどの接客を心がけている従業員はいないようである。私の勤務している日本語学校の中国人、韓国人留学生は、日本の印象を聞くと決まって「町がきれい。店のサービスがいい」と答える。そして中国にいたってはサービスなどあってないようなものだという。モノと金が交換できればいい。そこに「気持ちよく」とか「お客様のために」という考えは存在しないようだ。また客のほうも「態度をよくするのもいいが、モノを安くしてくれたほうがもっといい」といった考えらしい。

これには客側とサービスを提供する側の間で行われるインターアクションの中で、サービス提供者が客を自分の上に置くか、同列に置くかという規範のずれによる待遇行動の違い、あるいは客を上に乗けるという前提のもとに存在するある一定の規範が国によって異なっていることを示していると思われる。

Fairbrother（2000）はパーティー場面での文化的な背景の違う者同志のインターアクションの中で、その評価の違いや問題点を指摘した研究を行っており、この中で、異文化間での規範の相違、評価の違いを指摘している。このことから接客場面においても異文化における規範のずれの存在が予想できる。し

言語科学研究第13号（2007年）

かしパーティー場面と接客場面では、その目的や親疎、上下関係においても状況を異にする。

本稿は、架空に設定された接客場面を通して、客がサービス提供者の態度をどう評価したかを分析し、国の違いと男女差による接客態度の規範の相違を明らかにすることを目的とする。

〔概 要〕

サービス業は、いろいろな接客業、例えばスーパーマーケットなどの販売店、レストランなどの飲食産業、病院や電車、バスなど多種多様であるが、その中から、私たちが日ごろよく目にする接客場面の状況やサービスをする側と受ける側の会話を想定し、もし自分がお客だったらその状況と受けたサービスについてどういった評価をするかを質問紙によって調査を行った。そしてその結果について、国ごとや性差、年齢などによってサービスに対する評価に違いがあるかどうかを分析した結果、国によって店員の接客態度に対しての評価の違いや、男女の性差による、接客態度への評価の違いが存在するという結果を得た。

〔調査目的〕

本研究では「サービスを受ける側の意識」に焦点をあて、ある状況設定の中で、あるサービスを提供されたとき、そのサービスを受けた側の評価は日本人と中国人とでは異なるか否かを、質問紙によって調査し、分析する。そして育った国（中国、日本）によってサービスに対する意識の仕方や評価に違いがあることを検証する。

〔リサーチクエスチョン〕

1. サービスを受ける側の意識は、日本人と中国人とでは異なるか？
2. サービスを受ける側の意識は、性別によって異なるか？

〔調査協力者〕

- ・日本人（30歳以上）男性7名 女性7名（日本で生まれ育った日本語母語話者、全員社会人）。

Note and Discussion

- ・日本に住む中国人留学生（20歳以上）男性5名 女性5名（日本在住1年半以上、日本国内の日本語学校に在籍、質問紙の内容が理解できる中級以上の日本語力を持つ人）。

〔実験方法〕

調査は、質問紙によって行われた。まず調査協力者に、あらゆる接客場面を想定した、説明文や会話文を読むよう指示し、その内容についても自分が客の立場であればどのような評価を下すか、回答を5つの選択肢の中から選ぶよう指示した。

接客場面としては、①スーパーマーケットでの店員の対応の仕方、②小さな食堂での店員の対応の仕方、の2つを設定した。①のスーパーマーケットは、マニュアルによる接客教育が徹底しており、最近ではスーパーマーケットを利用する客側、店員側共にマニュアル式対応に慣れている。そこで、この①のスーパーマーケットでは、いかにもマニュアル的という対応と、少しマニュアルから外れている対応の仕方を用意し、両者を比較することにした。②の小さな食堂は、個人経営の小さな店を想定し、①とは対照的にマニュアルが存在しないような小さな店で、利用者は店員の対応の仕方に対して、どのような評価を下すかを調査することにした。

質問紙には、2つの質問パターンを用意した。

パターン1

回答者が客の立場になったとき、店員のどのような対応の仕方がよいと思うのか、またどのような対応の仕方が悪いと思うのかを記述させた。なお、店員は日本人で、店はすべて日本国内のものに限定した。これは、非日本語母語話者の場合、自国の店では想定しにくい場面があった場合を考えて、全員が同じ条件で想定できるようにするためである。

言語科学研究第13号（2007年）

《質問紙 例1 スーパーマーケット編》

(A-1) 次の客の質問に対して店員はどのように答えるでしょうか？あなたが「普通だと思う答え方」「いいと思う答え方」「悪いと思う答え方」の3つを考えて、書いてください。

(スーパーマーケットで商品の場所を聞く) *あなたは客です。

客：すみません、トイレットペーパーはどこにありますか？

あなたが「普通だと思う答え方」 →

あなたが「いいと思う答え方」 →

あなたが「悪いと思う答え方」 →

《質問紙 例2 小さな食堂編》

(B-1) 次の客の質問に対して店員はどのように答えるでしょうか？あなたが「普通だと思う答え方」「いいと思う答え方」「悪いと思う答え方」の3つを考えて、書いてください。

(小さな食堂で) *あなたは客です。

(手を洗おうと思ったら、せっけんがない。)

客：すみません、せっけんありませんか？

～以下回答欄はAと同じなので省略～

パターン2

協力者に調査者があらかじめ用意した、客と店員のやり取りの会話例を読むよう指示し、その内容について、もし自分が客だったら、会話例の店員の対応の仕方についてどう思うかを答えさせた。答えは5段階のスケールになっており、5つの段階に分かれた回答の中から、自分の気持ちに最も近いものを選び、○をつけるよう指示した。回答のスケールには、①大変失礼、②ちょっと失礼、

Note and Discussion

③普通、④とてもよい、⑤丁寧すぎて不自然、の5つを用意し、例のように細かく気持ちの内容を表し、一番近いものに○をつけるよう指示した。「⑤丁寧すぎて不自然」は、丁寧すぎるために生じる不自然さの基準が、日本人と日本人以外の人とでは同じなのか、違うのかを調べるために設けた。また、5段階のスケールのあとに、○をつけた理由について、なぜそのように評価したかも、回答者の言葉で自由に記述させた。

《質問紙 例3 スーパーマーケット編》

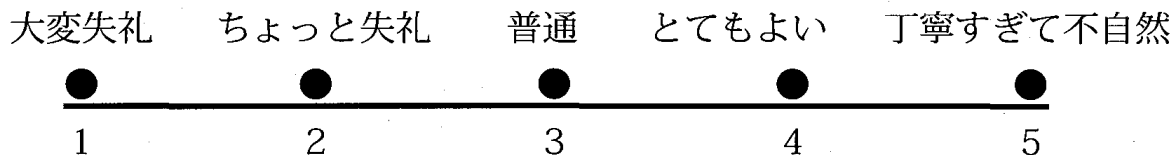
(A-2) 次の対話文を読んでください。そしてもし、あなたが客だったら、相手の対応の仕方をどう思うかを答えてください。あまり深く考えないで、自分の気持ちに一番近いと思う番号に○をつけてください。

(スーパーマーケットで商品の場所を聞く) *あなたは客です。

客：すみません、トイレットペーパーはどこですか？

店員：すみません、私、わからないんですけど・・・。

- (回答) 1－ 大変失礼。上司に苦情をいいたい。信じられない。
2－ ちょっと失礼に感じる。あまりよくない。
3－ 普通。よくある接客。
4－ 気持ちのよい対応で、とてもよい。
5－ ていねいすぎて不自然。やりすぎ。ここまでは必要ない。



言語科学研究第13号（2007年）

◎ なぜそう思いましたか？理由を書いて下さい。

質問は、上記A－2の他に、A－7まで計6個用意した。以下にそれを示す。

＊スーパーマーケットで商品の場所を聞いた場合の店員の応対。

A－3 店員：まっすぐ行って、3番の通路を右です。

A－4 店員：たぶん、2番目のたなの向こうだと思うんですけど・・・。

A－5 店員：トイレトペーパーでございますね。こちらでございます。
(先頭に立って案内する。)(商品を手で指し)こちらでございます。
(客に一礼して)どうぞごゆっくり。

＊スーパーマーケットでトイレの場所を聞いた場合の店員の応対。

A－6 店員：まっすぐ行って、右です。

A－7 店員：トイレでございますね。こちらでございます。(先頭に立って案内する。)→(トイレを手で指し)こちらでございます。(客に一礼して)どうぞごゆっくり。

まずA－2の質問の設定についてだが、マニュアルでは、このような客からの質問に対しては『少々お待ちください』と言って、わかるものに聞く」と応対するのが普通である。にもかかわらず、係員として「わからない」で終わらせている無責任さをどのように回答者は評価するかを調べるために設定した。次にA－3の質問の設定については、普通の応対とも思われる。しかし最近特に大手スーパーには、客に場所を聞かれたらその場所まで案内するといった、店員の応対の仕方も多い。もしそのような「案内型」を基準に考えている回答者がいるとしたら、A－3の店員のように、口頭で場所を示すことについて、どのような評価を下すのかを調べるために設定した。A－4は、店員の「たぶん・・・思うんですけど・・・」の応対について、客が許容するか、失礼と判断するかについて調べるために設定した。A－5は、A－3で述べた、大手スーパーマーケットに見られる、客をその場所まで案内する「案内型」の対応について、回答者がどのように評価するかについて、調べるために設定した。A－6およびA－7は、同じく客が店員に場所を質問するものだが、質問内容をト

Note and Discussion

イレに変えることによって、商品を質問するときとは違う評価を下すのではないかと予想し、設定した。

次に、パターン2の《小さな食堂編》については、以下のようにB-2からB-5まで、4つの会話例を設定し、Aのスーパーマーケット編と同じ5段階のスケールを使って協力者に回答を求めた。以下にその質問を示す。

＊小さな食堂で、手を洗おうと思ったら、せっけんがないので「せっけんありませんか？」とたずねたときの店員の応対。

B-2 店員：せっけん？ありません。

B-3 店員：大変申し訳ありません。今せっけんを切らしておりますて…。もしよろしかったら、従業員トイレをお使いください。ご案内いたします。こちらです、どうぞ。(案内する)

B-4 店員：せっけんですか？大変失礼しました。今持ってきます。
(2分後に持ってくる) お客様、液体せっけんと、固形せっけんと両方ありますがどちらがいいですか？

B-5 店員：せっけんですか？大変失礼いたしました。
(客にせっけんを渡しながら) これどうぞ、トイレに置いておいてください。

B-2については、明らかに大変失礼であると思われる応対であるが、小さな食堂という場所の設定もあり、回答者が「小さな食堂なのだから仕方がない」と許容するか否かを調べるために設定した。B-3は、一見丁寧な応対のような気もするが、従業員用のトイレに石鹸があるのに、客用のトイレにはないというところで、客への気遣いがないというマイナス評価も予想できる。丁寧な応対にプラスの評価をするのか、それとも言葉では表せない気遣いのなさにマイナス評価をするのかを調べるために、設定した。B-4も同じように、客の要望に対して熱心に応対しているとも取れるが、本来の最優先事項「トイレ石鹸を用意してお客様に気持ちよくトイレを使っただく」ということから離れ、固形石鹸か液体石鹸かという、優先順位としてはどうでもいいようなことを客に質問している。加えて2分間客を待たせていることについて、回答者は

言語科学研究第13号 (2007年)

どのように評価を下すかを調べるために設定した。B-5も一見すばやく丁寧に應對しているようだが、本来は店員が用意しておかなければならなかった石鹼を、「置いておいてください」と客に依頼することについて、「店員の仕事を客にさせるとは何事か」とマイナス評価を下すか、「小さな食堂だから仕方がない」「どうせ今からトイレに行くのだから、石鹼の1つぐらい持っていても大丈夫」と普通の評価を下すのかを見るために設定した。

以上の質問による回答を集計した結果を、次に示す。

〔結果および考察〕

まず、質問パターン1(回答者に店員の悪い應對、いい應對、普通の應對例を書かせる方法)のA(スーパーマーケット編)およびB(小さな食堂編)の記述例を以下に示す。記述例は下記の①～⑨に分類し、それぞれ人数を調べた。なお、日本人の男性をJ M、日本人の女性をJ F、中国人の男性をC M、中国人の女性をC Fで表す。

A(スーパーマーケット編)「客：すみません、トイレトペーパーはどこですか？」に対する店員の應對の仕方

*数字は回答した人数

		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
J M n=7	普通				1	2		1	2	1
	いい								3	4
	悪い		2	1	3					1(イヤイヤ)
J F n=7	普通				1	3		1	2	
	いい							3	1	3
	悪い		4	1	2					
C M n=5	普通		1		2	2				
	いい					1		2	1	1
	悪い	2	2		1					
C F n=5	普通				1(デス)		2		2	
	いい				1(デゴザイマス)				2	2
	悪い	1	1		3					

Note and Discussion

次に①～⑨の回答例と、その回答例についての分析を示す。

< 回答例 >

- ①「自分で探してください。／案内図を見て探して。／ほかの人に聞いて。」
→ 自分の責任の放棄+客に探すように依頼
- ②「さあ……。／わかりません。」→ 自分の責任の放棄
- ③「たぶん～かな?／～と思うけど。」→ 自分の責任を半分放棄。あいまいな情報。
- ④「あそこです。／あっちです。」→ 大まかな方向だけを示す。
- ⑤「〇階です。／〇〇のとなりです。」→ 目印になるものを示す。
- ⑥「〇〇売り場にあります。」→ 具体的に売り場を示す。
- ⑦「あちらです。／あちらにございます。」(と手で示す) → 丁寧な言葉遣い+わかりやすい態度。
- ⑧「まっすぐ行って、2つ目を右に曲がって……。」→ 順を追って詳しく説明する。
- ⑨「こちらです。」(といって商品のところまで案内する) → 最短時間で、最も確実。

この表のデータをもとに、日本人グループの回答と中国人グループの回答を比較した。

まず日本人グループの「悪いと思う接客」では、回答例②の「わかりません」(自分の責任の放棄)にとどまっており、回答①の「自分で探してください」という回答は見られないが、中国人グループには回答例①が3人見られた。このことから、回答例①のような「自己責任の放棄+客への依頼」という、日本人グループがあまり想像できないと考えられる接客について、中国人グループは想定範囲内であることがわかる。

次に「よい応対」とされる回答例を見る。日本人グループの最も多かった「よい応対」の回答例は、回答例⑨の、「こちらです」といって商品の所まで案内するという応対で、男女合わせて7人が選んでいたのに対して、中国人グループの「いい応対」で最も多かった回答例は、回答例⑧の「詳しく説明する」の、男女合わせて3人であり、回答例⑨をあげた人は3人にとどまった。つまり中

言語科学研究第13号 (2007年)

国人グループは、回答例⑨のように実際に店員に商品の所まで案内されるような接客態度は、あまり想像できないことがわかる。これを、このような接客を受けた経験の有無の差であると考えることができるのであれば、日本人グループは商品の所まで案内される接客を受けた人が多いと予想されるのに対して、中国人グループの想定する「よい接客」とは、詳しく説明されるにとどまり、店員に案内されるような接客の仕方は、中国人グループは想定外の人が多い可能性があると思われる。

また、日本人グループは回答例③の「たぶん・・・かな?」といった態度を「悪い」にあげている人が2人いるのに対して、中国人グループでは特に「悪い」接客として挙げる人がいなかった。このことから、「たぶん～」「～かな?」「～と思う」などの半分責任を放棄したような、従業員としては無責任とも感じられる曖昧な表現は、日本人グループには「悪い応対」としてとらえられるが、中国人グループには許容できる範囲なのではないか、と考えられる。

次にB（小さな食堂編）の記述例を以下に示す。記述例を①～⑩に分類し、それぞれ人数を調べた。

B（小さな食堂編）

「客：すみません。せっけんありませんか?」に対する店員の応対の仕方

*数字は回答した人数

		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
J M n=7	普通		1		2	1		1		2	
	よい							1	2	2	2
	悪い		5	2							
J F n=7	普通				1				3	2	1
	よい								2	2	3
	悪い		5		1		1				
C M n=5	普通		1		1		1	2			
	よい								1	1	3
	悪い	2	3								
C F n=5	普通				1		1		1	2	
	よい										5
	悪い	1	2		1			1			

Note and Discussion

次に①～⑩の回答例と、その回答例についての分析を示す。

< 回答例 >

- ①「(パートですから)わかりません。」／「ちょっとわからないんですけど・・・。」
→ 責任の放棄
- ②「用意してないです。／ありません。」→ ないのが当たり前。謝罪の言葉もなし。
- ③「(ないから) 水で洗っというて。」→ ないのが当たり前。謝罪の言葉もなし。
加えて客に要求。
- ④「すみません。今ないです。」→ 謝罪。しかし客の要求に答えず。
- ⑤(無言で石鹸を出す) → 客の要求には答えるが、謝罪なし。
- ⑥「はい。」(といって渡す) → 客の要求には答えるが、謝罪なし。
- ⑦「今お持ちします。どうぞ。」→ 少し丁寧だが、謝罪なし。
- ⑧「申し訳ありません。／すみません。」→ 謝罪のみ。
- ⑨「失礼しました。／すみません。今用意します。」→ 謝罪＋客の要求に答える。
- ⑩「申し訳ありません。少々お待ちください。今お持ちします。」→ 謝罪＋客の要求に答える＋丁寧。

この表のデーターをもとに、日本人グループの回答と中国人グループの回答を比較した。まず、A (スーパーマーケット編) 同様、「悪い応対」について、中国人グループのみが回答例①の「わからない」をあげた。A (スーパーマーケット編) と違い、店の規模や働く人の人数、案内する内容の難しさなどを考慮すると、「わからない」は、A (スーパーマーケット編) より回答しにくいことが予想されたが、中国人グループのみにこの回答例がみられた。このことから、中国人グループは店の規模、業務の内容にかかわらず、「わからない」という応対が想定の範囲内にあることがわかる。

言語科学研究第13号（2007年）

一方、日本人グループのデーターをみると、「普通」と「よい」を店員の態度ではなく言葉の丁寧さで差別化している。

（例）「謝罪＋要求にこたえる」の場合

「普通」 すみません。今用意します。

「よい」 申し訳ありません。少々お待ちください。今お持ちします。

これは、A（スーパーマーケット編）の案内の内容の詳しさや、実際に商品の場所まで案内するかどうかで「普通」と「いい」を差別化していた場合と異なっている。しかもこの回答例は、日本人グループにのみ見られた。このことから日本人グループは中国人グループに比べて、言葉の丁寧さにより敏感に反応しているのではないかということが推測できる。

以上パターン1のA（スーパーマーケット編）とB（小さな食堂編）の調査結果を通して、次のことがわかった。

- ①中国人グループは、日本人グループが想定しなかった「悪い」対応の仕方（A「自分で探して」、B「（石鹸なんて）わかりません」）をあげた。このことから中国人グループの「悪い」接客の中には、日本人グループの想定外の「悪い」対応が存在することがわかった。
- ②日本人グループは、A（スーパーマーケット編）において、店員に商品の場所まで案内してもらうことを「よい」対応の仕方として想定したが、中国人グループは「店員が詳しく説明する」ととどまり、店員が案内する対応を回答した人は少なかった。このことから、中国人グループが「よい」とする対応と、日本人グループが「よい」とする対応ではその基準にズレがある可能性があることがわかった。
- ③日本人グループは、言葉の丁寧さで「普通」と「よい」対応の差別化を図ったが、中国人グループにそのような回答例は見られなかった。このことから、言葉の丁寧さで接客のレベルを差別化するのは、中国人グループよりも日本人グループに多い傾向であることがわかった。

次に、質問パターン2（あらかじめ設定されている会話例をもとに、店員の対応の仕方を5段階のスケールにて答える質問）についての結果を見る。

Note and Discussion

			質問NO. (数値は5段階スケールの番号)									
国・性別	ID	年齢	A-2	A-3	A-4	A-5	A-6	A-7	B-2	B-3	B-4	B-5
JM	1	39	3	3	2	4	3	5	2	3	3	2
	2	51	1	3	2	4	3	5	2	4	5	3
	3	36	1	3	2	4	3	5	2	2	3	2
	4	46	2	3	2	4	3	4	3	4	5	2
	5	28	3	4	1	5	2	5	1	5	4	2
	6	31	2	3	2	5	3	5	2	4	5	2
	7	61	2	2	2	5	3	5	2	4	2	3
JM 平均			2.0	3.0	1.9	4.4	2.9	4.9	2.0	3.7	3.9	2.3
JF	1	32	2	3	3	4	3	5	1	4	5	2
	2	23	2	3	2.5	4	3	2	1	3	3	4
	3	22	2	3	2	4	3	5	2	4	3	2
	4	36	1	3	2	4.5	3	5	1	4	5	4
	5	30	1	3	2	4	3	5	1	3	3	2
	6	25	2	3	3	5	3	5	1	4	3	2
	7	48	1	3	2	5	4	5	2	5	5	2
JF 平均			1.6	3.0	2.4	4.4	3.1	4.6	1.3	3.9	3.9	2.6
CM	1	24	3	3	1	4	3	5	1	4	1	2
	2	20	2	4	2	5	3	5	2	4	3	2
	3	23	2	3	2	4	3	4	2	4	4	2
	4	26	2	3	2	4	3	5	1	2	2	2
	5	24	2	3	2	4	3	5	1	4	5	2
CM 平均			2.2	3.2	1.8	4.2	3.0	4.8	1.4	3.6	3.0	2.0
CF	1	23	3	2	1	5	2	5	1	4	4	2
	2	24	2	4	2	5	3	4	1	5	4	3
	3	26	1	4	2	5	3	5	1	4	4	3
	4	22	3	4	2	5	3	5	1	4	5	2
	5	19	2	4	3	4	3	5	1	2	4	2
CF 平均			2.2	3.6	2.0	4.8	2.8	4.8	1.0	3.8	4.2	2.4

言語科学研究第13号（2007年）

以上の結果の中で、特に他グループと違う結果となった箇所（■の部分）について注目し、結果を述べる

＊スーパーマーケットで商品の場所を聞いた場合の店員の対応

A－3 客：すみません、トイレトペーパーはどこですか？

店員：まっすぐ行って、3番の通路を右です。

この店員の対応について、他のグループでは「普通」と答えた人がほとんどであったのに対し、CFグループは一人を除き、全員4の「とてもよい」と答えていた。理由は「詳しくてよい」「わかりやすい」であった。なおCF1のみ2「やや失礼」としているが、その理由は不明であった。

A－5 店員：トイレトペーパーでございますね。こちらでございます。（先頭に立って案内する。）（商品を手で指し）こちらでございます。（一礼して）どうぞごゆっくり。

この店員の対応について、CFグループは5の「ていねいすぎて不自然」と答えた人が圧倒的に多く、平均値も高かった。理由については、「尊敬語を話しすぎるから不自然」「丁寧すぎる」であった。

＊小さな食堂で、「せっけんありませんか？」とたずねたときの店員の対応

B－2 店員：せっけん？ありません。

この店員の対応について、JM・CMの男性グループとJF・CFの女性グループを比較してみたところ、男性グループよりも女性グループのほうが「大変失礼」と答えた人が多かった。理由は、「簡単に答えすぎ」「態度が悪い」など対応の悪さのほかに「食べ物屋に石鹸がないのは不衛生」と衛生面を指摘した意見があった。

Note and Discussion

B-4 店員：せっけんですか？大変失礼しました。今持ってきます。

（2分後に持ってくる）お客様、液体せっけんと、固形せっけん両方ありますが どちらがいいですか？

この店員の応対について、CF グループが他のグループと比較して、「とてもよい」と答えた人が多かった。理由として「選べるのがよい」「よく考えてくれている」「言葉の裏に親切さを感じる」であった。一方、他のグループでは5の「ていねいすぎて不自然」と答えた人が何人かいたが、理由は「待たせるほどの気遣いではない」「2分は待たせすぎ」と待たせたことへの不満や、不必要に待機させている無駄への不満であった。

以上パターン2のA-2～A-7とB-2～B-5の調査結果を通して、次のことがわかった。

- ① A（スーパーマーケット）においてCF グループは詳しく説明されることを望み、商品のところまで連れて行かれるのを、丁寧すぎると嫌う傾向があった。このことはパターンAの結果と合致している。
- ② B（小さな食堂）において、男性グループは、小さな食堂という状況から、設備、接客についてあまり期待できないという意見が見られたが、女性グループ（特にCF グループ）には、食べ物を扱う場所柄、衛生面を気遣って、石鹸を用意しないことへの不満をあげた意見が多く見られた。
- ③ B（小さな食堂）において、石鹸を選ばせようとしたB-4の店員の応対の仕方について、「丁寧」と評価したのは、CF グループが圧倒的に多かった。①の結果とあわせて考えると、CF グループはたくさんのインプットやサジェスションに対して、よい評価を下す傾向があると思われる。

結論

以上の結果から、以下の結論を導き出した。

- ① 店員の接客態度に対して、中国人と日本人では、その評価の基準に違いがある。しかし今回は質問の設定を、日本国内に限定したため、その違いが母国での生活環境の違いによるものか、日本に来日してからの、経験の違いによるものなのかは不明である。

言語科学研究第13号（2007年）

- ② 男女の性差による、接客態度への評価の違いは存在する。男性は用件を満たすことを最優先とする傾向があるが、女性は言葉の丁寧さや、多くのサジェスションによってサービスのよさを評価する傾向にある。

今後は、結果の違いが生じた理由をより詳しく調査し、個人の意識の違いを調べることによって、サービスを受ける側（客）が何を求めているかを知ることが出来、さらに国による接客の意識の違いをより詳しく調査することによって、国を超えて海外に展開していくサービス産業の中で、その国に受け入れられやすい接客を追及することが出来るのではないかとと思われる。

参考文献

Fairbrother, L (2000) Analysis of Intercultural Interaction Management within a Party Situation. *The Japanese Journal of Language in Society*, Vol.2 No2: 33-42.