国立国語研究所学術情報リポジトリ

Ⅱ.2.
場面2：職場におけるお茶出し・感謝と人間関係

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2019-11-29 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 水谷, 修 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.15084/00002334

Ⅱ.2. 場面2： 職場におけるお茶出し・感謝と人間関係

池田　理恵子

Ⅱ.2.0. はじめに
Ⅱ.2.1. 場面２の概要および分析の対象
Ⅱ.2.2. 本章で用いる略称および回答の集計のしかた
Ⅱ.2.3. 調査者について
Ⅱ.2.3.1. 性別
Ⅱ.2.3.2. 年齢
Ⅱ.2.3.3. 職業
Ⅱ.2.3.4. 現住国滞在年数
Ⅱ.2.3.5. 現住国の人々との接触度
Ⅱ.2.4. 職場での来客中のお茶出し（提示ビデオ場面に沿って）
Ⅱ.2.4.1. ビデオ場面（日本）であなたならどうするか
Ⅱ.2.4.2. ビデオの男性社員のお茶出しの適切さ
Ⅱ.2.4.3. 対照国の人の行動のしかたはビデオ（日本）と同じか異なるか
Ⅱ.2.4.4. 現住国の人同士ならどうすると思うか(一般論)
Ⅱ.2.5. 職場でのお茶出しへの対応
Ⅱ.2.5.1. 職場でのお茶出しへの対応（ビデオ提示なし）
Ⅱ.2.5.1.1. 日本であなたならどうするか
Ⅱ.2.5.1.2. 日本で何を気にして対応のしかたを選ぶか
Ⅱ.2.5.1.3. 対照国であなたならどうするか
Ⅱ.2.5.1.4. 対照国で何を気にして対応のしかたを選ぶか
Ⅱ.2.5.1.5. 現住国の人同士ならどうすると思うか（一般論）
Ⅱ.2.5.1.6. 母国と外国の差，現住国での影響
Ⅱ.2.5.1.6.1. 母国と外国の差，現住国での影響（在外日本人）
Ⅱ.2.5.1.6.2. 母国と外国の差，現住国での影響（在日外国人）
Ⅱ.2.5.2. 職場での来客中のお茶出しへの対応（提示ビデオ場面に沿って）
Ⅱ.2.5.2.1. ビデオ場面（日本）であなたならどうするか
Ⅱ.2.5.2.2. ビデオの女性社員のお茶出しへの対応の適切さ
Ⅱ.2.5.2.3. 対照国の人の行動のしかたはビデオ（日本）と同じか異なるか
Ⅱ.2.6. 職場における人間関係とお茶出しと感謝
Ⅱ.2.6.1. 男性から女性へのお茶出しについての受け取り方
Ⅱ.2.6.2. 上司から部下への感謝についての受け取り方
Ⅱ.2.6.3. 客の存在とお茶出しのしかた・対応のしかた
Ⅱ.2.6.4. ビデオの女性社員と男性社員の上司・部下関係
Ⅱ.2.7. おわりに

Ⅱ.2.0. はじめに

場面２は，職場で同僚にお茶を入れて出す，出される，および，お茶を出してお礼を言われるという場面を取り上げ，お茶の勧めと感謝，感謝への対応のしかたについて質問している。

取り上げられているのは「職場におけるお茶出し」という，一見日本の職場でよくあるように思える場面だが，調査対象とした５つの国によって，あるいは，被調査者のさまざまな属性によって，同僚にお茶を入れて出すという行為の習慣や職場における人間関係のあり方についての認識は同じか，異なるか。異なるとすればどのように異なるのか，そして，その違いはお茶の勧めと感謝行動とにどのように関係しているのだろうか。

Ⅱ.2.1. 場面２の概要および分析の対象

調査は，ビデオなしで質問する第１部，ビデオを提示してそれに沿って質問する第２部，ビデオ提示後に一般論として，お茶出しや感謝行動について日本と対象５か国を比較して印象を尋ねる第３部とに分かれている（詳しくは，本報告書資料編の「調査票１」を参照されたい）。

第１部（ビデオなし）

被調査者自身の日本と外国／母国における言語行動

(1)お茶を出された場合

(2)お茶を出してお礼を言われた場合

第２部（ビデオあり）

(1)お茶を出す人や出された人，およびお茶を出してお礼を言われた人の言語行動についての被調査者の印象

(2)同じ場面での被調査者自身の言語行動

(3)現住国の人同士の言語行動についての認識（一般論）

第３部（ビデオなし）

日本と外国／母国との比較に基づく一般的な印象

(1)職場での同僚へのお茶出し

(2)男性社員から女性社員へのお茶出し

(3)上司から部下へのお礼

(4)職場の人間関係のあり方をめぐって違いを感じた経験

(5)提示された映像の社員２人の立場関係や人間関係

場面２では，職場でのお茶の勧め，お茶出しへの感謝，感謝への対応という３つの言語行動に焦点をあてて質問しているが，本章では，このうち，勧めと感謝行動に関する調査項目について概観的に分析する。上記，第１部の(2)および第２部のお礼を言われた人の言語行動についての質問は，今回は分析の対象外とする。

なお，ビデオなしの第１部とビデオありの第２部は，「職場における同僚のお茶出し」という点では共通しているが，状況設定には違いがある。第１部では，「職場で勤務中，同僚がお茶を入れて運んで来てくれた」場合のこととして質問しているのに対して，ビデ

オありの第２部では，「日本で，職場で女性社員が女性の客と話しているところへ，男性の同僚がお茶を入れて運んで来てくれた」という状況になっている。つまり，ビデオ提示前には，同僚のお茶出しについて質問しているのに，ビデオありの質問では，来客中の同僚へのお茶出しについて質問している。客の存在の有無は，お茶を出すときの言語行動についてのみならず，そもそも同僚にお茶を出すか出さないかということにも関わる場合がある。また，ビデオの特徴として，お茶を出すのが男性であり出されるのが（同僚・客ともに）女性であるということ，映像の中では本来上司・部下という関係であるのに，あえて同僚だと説明して調査しているなどがある。これらの点について考慮しつつ分析をすすめることが必要である。

本章では，まずお茶を出す人の勧めの言語行動について述べ，次にお茶を出された人（同僚）の感謝行動について述べることとし，お茶を出された人についての質問では，ビデオなしで被調査者自身の言語行動について質問している第１部と，ビデオに基づいて言語行動についての被調査者の印象や認識のあり方を質問している第２部とを，基本的には分けて順に述べていく。そして最後に，職場でのお茶出しの習慣性や職場での人間関係のあり方などについて一般的な日外比較の印象を尋ねた第３部について述べることにする。

なお，ビデオありの第２部では，男性社員がお茶を出す相手は客と女性社員の二人であるが，調査では男性社員の女性社員へのお茶出し，および，女性社員の対応に焦点を当てて質問している。客へのお茶出しやお茶を出された客の対応について被調査者が何か述べているような場合，「回答データベース」ではその部分が参考情報として「周辺的コメント」の欄に入力されている場合があるが，数は多くない(注 1)。客と同僚へのお茶の出しかたが同じか異なるか，あるいは，お茶出しへの対応が客と同僚とで同じか異なるか，という点は興味深いところであるが，データが多くないこともあり，本章では扱わないこととする。

また，場面２については，提示した映像の特徴とも関連のありそうな分析の観点として，被調査者の性別や年齢，職業などが考えられるが，粗い集計をしたところ，性別については，本章で扱う質問のほとんどの場合において回答に大きな差は見られなかった。一見，性別が影響しそうに思える場面２において，被調査者の性別による回答の傾向に大差がないという結果はそれ自体興味深いが，今回は，対象の５か国ごとに日本人と外国人の回答を分析することを基本として報告する。

Ⅱ.2.2.　本章で用いる略称および回答の集計のしかた

本章で用いる略称について

調査時点で対象の５か国に在住していた日本語母語話者を「在外日本人」と表し，現住国によって「在伯」「在仏」「在米」「在韓」「在越」のように表す。日本在住の日本語母語話者は「国内」と表す。在外日本人および国内をまとめて「日本人」と表す。一方，調査対象国から来て日本に在住する日本語非母語話者を「在日外国人」または「外国人」と表し，出身国によって，「ブラジル人」「フランス人」のように表す(注 2)。

図表中では，国別のグループをアルファベット４文字で表す。それぞれ，BR（ブラジル），FR（フランス），US（アメリカ），KR（韓国），VN（ベトナム）で，はじめの２文字が

現住国を，後ろの２文字が出身国を表す。

質問文について，日本人と外国人とで，焦点となる国が異なる場合は「／」を使い，左側に日本人を対象とする質問の文言，右側に外国人を対象とする質問の文言を記してある。つまり，現住国についての質問の場合は，「この国／日本」，出身国についての質問の場合には，「日本／母国」のように記してある。また，分析にあたり，日本と比較対照する国として，５か国をまとめて「対照国」あるいは「外国／母国」と表す。

選択肢のリストと複数回答の扱い（集計のしかた）

調査では，選択肢を示してその中から選んで回答してもらう設問と，自由に回答してもらう設問とがある。

選択肢の中から選んでもらうタイプの設問では，それぞれの選択肢は，「何もしない」「会釈程度」「簡単な言葉で」「少し丁寧な言葉で」などに焦点をあてて設定されているが，具体的な言語表現を併せて例示している。例えば，お茶出しへの対応についての設問では次のような選択肢を提示している。

①	何もしない。
②	会釈するくらいで，言葉には出さないで礼をする。
③	「どうも」くらいの簡単な言葉で礼を言う。
④	「ありがとう」「すみません」「お世話様」など少し丁寧な言葉で礼を言う。
⑤	お茶をいれてもらうことは（ほとんど）ない。

また，設問には，選択肢を一つだけ選んで回答するよう求めるものと，複数回答を認めるものとがある。しかし，単一回答を求める設問の場合でも，実際には複数回答が含まれている。一つには，選択肢について「行動のしかた」を基準にすべきか，例示された「表現」を基準にすべきか迷い，その迷いが複数回答となったようである（二つの基準の間での迷いについてのコメントが散見される）。また，場合分け，条件付きで回答した結果，複数回答となったものもある。これらは質問の幅，および選択肢の設定のしかたや示しかたに起因するものであるが，得られた回答の一つひとつは，何を気にして言語行動のしかたを変えるのかということの多様性を知る手がかりとなる。

そこで，本章では，選ばれた選択肢の一つひとつをそれぞれを１回として集計した。例えば，「③と④」，「③か④」，「③と④の間」のいずれの場合についても，③が１回，④が１回と数えた。選択肢あるいは表現を一つだけ回答しているのか，複数回答しているのか，その回答のしかたの傾向が国や性別，年齢などの属性によって異なる場合，その影響もあろうが今回は考慮しない。

「無回答等」「無場面」の扱い（集計のしかた）

「無場面」と「無回答等」という項目をたてて回答を集計した設問がある。

無場面　質問に対応する場面がない，経験がないなどの内容が入力されている場合

無回答等　ＮＡ（質問しても回答が得られなかった場合）

非まとも（質問に関係しない内容だけが入力されている場合）

無調査（先行する質問で「無場面」という回答がなされたため前提不成立と

判断したり，時間の制約などの事情で，そもそも質問しなかった場合）

なお，調査において被調査者が「質問に対応する場面がない」と発言した場合，回答データベースへの入力のしかたは二通りある（発言内容をそのまま入力／「ＮＡ」とのみ入力）。そのため，「無場面」をとりたてることができるのは，「場面がない」などの内容が明示的に入力されている場合のみである。

Ⅱ.2.3. 被調査者について

被調査者の属性についてグループごとに特徴的な点を簡単に述べる。適宜，図表Ⅱ-2-1，および，本報告書分析編の「Ⅲ．被調査者の属性」の図表Ⅲ-2-1～4 を参照されたい。

なお，調査は場面１，場面２と続けて行った場合が多いが，場面１と２とでは被調査者の約４分の１が異なる（場面２の被調査者 414 名のうち，場面１に回答していないのは 98 名）。場面１と重なる部分もあるが，以下，場面２の被調査者の属性について述べる。

図表Ⅱ-2-1 被調査者の属性

（単位: 人）

		在外日本人						国内日本人	在日外国人						総計
		BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPJP	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計	
全体		31	31	37	52	45	196	65	30	30	30	30	33	153	414
職業	会社員	9	1	12	11	3	36	14	13	11	6	2	3	35	85
	公務員	0	7	1	3	1	12	7	1	0	1	0	1	3	22
	自営	2	0	0	0	0	2	8	0	0	0	0	0	0	10
	教職	1	9	7	9	11	37	4	2	12	20	2	8	44	85
	専門職	1	0	4	1	0	6	7	3	0	3	6	1	13	26
	主婦	16	4	11	19	6	56	13	3	2	0	4	0	9	78
	学生	0	9	1	8	24	42	7	4	4	0	16	20	44	93
	他	1	1	1	0	0	3	3	4	1	0	0	0	5	11
	無職	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	不明	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
現住国滞在年数	平均	12年3カ月	6年10カ月	8年6カ月	3年2カ月	1年	5年9カ月	—	5年7カ月	7年6カ月	2年6カ月	4年10カ月	2年3カ月	4年5カ月	4年4カ月
	最短	1年4カ月	4カ月	8カ月	3カ月	2カ月	2カ月	—	4カ月	6カ月	9カ月	1年	2カ月	2カ月	2カ月
	最長	41年	20年	34年	13年	4年	41年	—	19年	30年	10年	13年	6年	30年	41年
接触度	0点	5	2	0	5	1	13	—	1	0	2	6	2	11	24
	1点	11	1	9	16	7	44	—	8	2	0	2	3	15	59
	2点	1	5	2	3	1	12	—	4	2	1	4	6	17	29
	3点	4	3	2	8	12	29	—	3	6	0	3	3	15	44
	4点	2	10	10	6	15	43	—	6	7	4	7	10	34	77
	6点	8	10	14	14	9	55	—	8	13	23	8	9	61	116

Ⅱ.2.3.1.　性別

日本人　全般的に女性が多い（合計で，男性95名，女性166名）。特に在伯では女性が男性の約2倍，在越では3倍以上。

外国人　男女ほぼ同数（合計で，男性80名，女性73名）

Ⅱ.2.3.2.　年齢

日本人　在伯は40代以上の年配の人が多い（約8割）。在仏・在韓は30代が約半数。在越は20代の若い人が多い（約6割）。

外国人　全体として30代以下の若い人が多い。特に，アメリカ人・ベトナム人は20代が多い（それぞれ，約8割，6割）。

Ⅱ.2.3.3.　職業

日本人　在伯　主婦（過半数）・会社員
在仏　教職・学生・公務員
在米　会社員・主婦・教職
在韓　主婦（4割弱）・会社員・教職・学生
在越　学生（過半数）・教職（約4分の1）
国内　多様。会社員・主婦がやや多い程度。

外国人　ブラジル人　会社員（約半数）
フランス人　教職・会社員（ともに約4割）
アメリカ人　教職（約3分の2）・会社員
韓国人　学生（過半数）
ベトナム人　学生（約3分の2）・教職（約4分の1）

Ⅱ.2.3.4.　現住国滞在年数

日本人　在伯　長い人が多く，10年以上の人が約4割。
在仏・在米　5年以上の人が過半数。
在韓　短い人が多く，3年未満の人が過半数。
在越　特に，短い人が多く，1年未満の人が過半数。

外国人　ブラジル人　5年以上の人が半数。
フランス人　3年未満の人と5年以上の人とに大きく分かれる。
アメリカ人　3年未満の人が多く，1～3年の人が6割。
韓国人　1～3年，3～5年，5年以上の人（やや多め）に三分。
ベトナム人　短い人が多く，1～3年の人が過半数。

Ⅱ.2.3.5.　現住国の人々との接触度

調査では，「仕事の場面」と「仕事以外の場面」とにおける現住国の人々との接触の度合いについて，「多い，それほど多くない，ほとんどない」の中から一つを選んでもらって回答を得た。ここでは，その回答を「多い＝3点，それほど多くない＝1点，ほとんんどない＝0点」として点数化し，2つの場面の点数の和を「接触度」として示している。

点数が３点以上であれば，仕事か仕事以外の場面の少なくとも一方で，現住国の人々との接触が多いと考えられる。

日本人　在仏・在米・在越　接触度の高い人が多い。
　　在伯・在韓　接触度の高い人と低い人とに分かれる。
外国人　ブラジル人　接触度の低い人が多い。
　　フランス人　接触度の高い人が多め（４割強）。
　　アメリカ人　接触度の高い人が極めて多く，６点の（仕事と仕事以外の両方の場面でともに接触度の高い）人が約８割。
　　韓国人・ベトナム人　接触度の高い人と低い人とに分かれる。

Ⅱ.2.4.　職場での来客中のお茶出し（提示ビデオ場面に沿って）

Ⅱ.2.4.1.　ビデオ場面（日本）であなたならどうするか

調査では，ビデオ場面の前提の説明をした後に，まず，音声を付けないでビデオを提示して，被調査者自身ならどのような言葉を言うかを尋ねている。

前提の説明：出てくる場面は，日本の会社の事務室です。来客に応対している女性社員がいます。この人の同僚で若い男性社員がお茶を入れて運んできてくれます。この二人は，たがいに何か言葉をかけています。まず，音声を消して見ていただきます。

2.1.1. sub-2. もし，あなたご自身が，この人（男性社員）の立場になったら，こんな時にどんな言葉をおっしゃると思いますか？　日本・東京でのこととして考えてください。 自由回答

この設問では，ビデオ場面（日本）での被調査者自身の言語行動について，自由回答で答えてもらっているが，関連する設問 2.1.4.では，現住国の人同士のお茶出しについての認識を選択肢を用いて質問している（Ⅱ.2.4.4.参照）。設問 2.1.4.の選択肢の内容および例示されている表現との対応を考慮しながら，回答を以下のように分類した。

無言
会釈　　身振り・表情で反応。会釈，お辞儀，目を合わせる，など
ドウゾ等　　ドウゾ，ハイ，オ茶／コーヒー（ヲ）ドウゾ，など
入リマシタ等　オ茶／コーヒーガ入リマシタ，オ茶／コーヒーデス，（オ茶／コーヒー）イカガデスカ，オ飲ミクダサイ，など
スミマセン等　スミマセン，スイマセン，失礼シマス，失礼イタシマス，など
その他

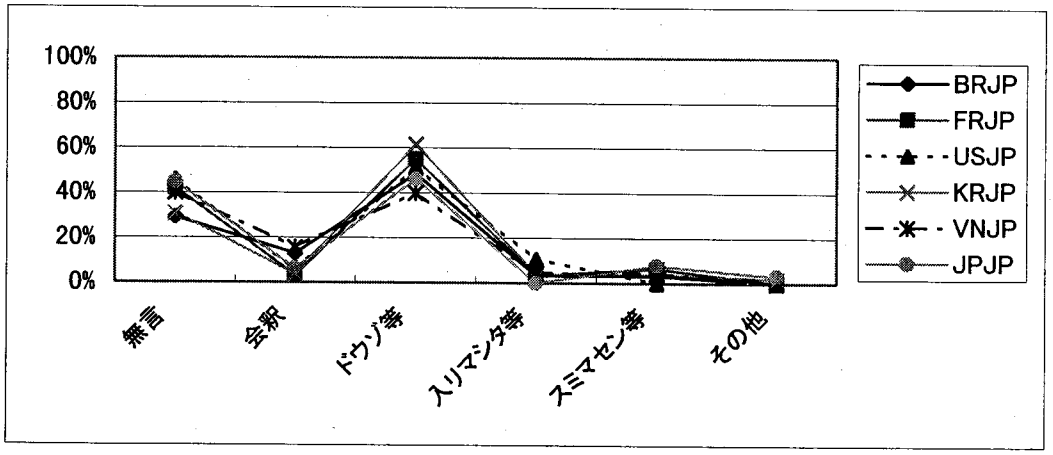
回答の集計結果を図表Ⅱ-2-2a～d に示す。

図表Ⅱ-2-2a 来客中のお茶出し・ビデオの場面であなたなら(実数) [2.1.1. sub-2]

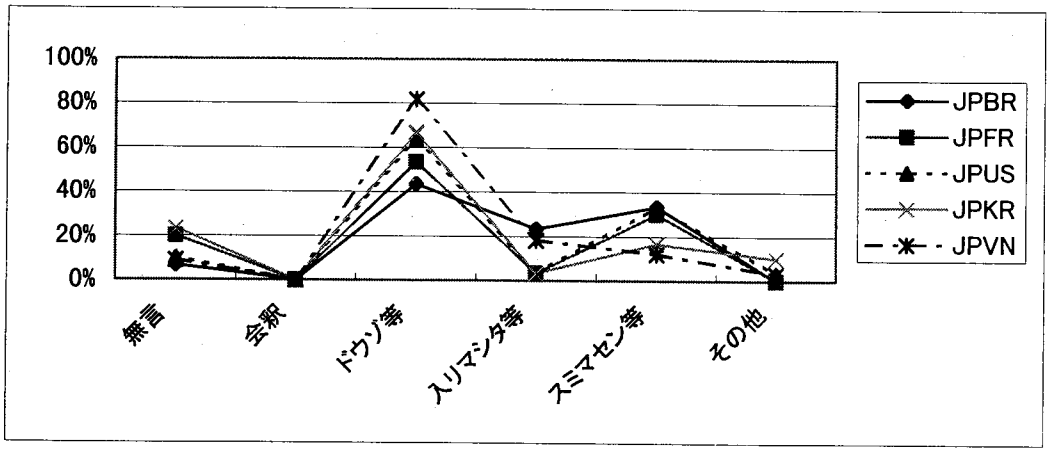
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
無言	9	13	17	16	18	29	102	2	6	3	7	3	21
会釈	4	1	2	2	7	4	20	0	0	0	0	0	0
ドウゾ等	15	17	19	32	18	30	131	13	16	19	20	27	95
入リマシタ等	1	1	4	2	2	0	10	7	1	1	1	6	16
スミマセン等	1	2	0	2	2	5	12	10	9	10	5	4	38
その他	0	0	0	1	0	2	3	0	0	1	3	1	5
わからない	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
無場面	0	0	1	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1
無回答等	3	1	0	0	1	0	5	0	2	1	0	0	3
人数	31	31	37	52	45	65	261	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-2b 来客中のお茶出し・ビデオの場面であなたなら(%) [2.1.1. sub-2]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
無言	29%	42%	46%	31%	40%	45%	39%	7%	20%	10%	23%	9%	14%
会釈	13%	3%	5%	4%	16%	6%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
ドウゾ等	48%	55%	51%	62%	40%	46%	50%	43%	53%	63%	67%	82%	62%
入リマシタ等	3%	3%	11%	4%	4%	0%	4%	23%	3%	3%	3%	18%	10%
スミマセン等	3%	6%	0%	4%	4%	8%	5%	33%	30%	33%	17%	12%	25%
その他	0%	0%	0%	2%	0%	3%	1%	0%	0%	3%	10%	3%	3%
わからない	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%
無場面	0%	0%	3%	2%	0%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	1%
無回答等	10%	3%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	7%	3%	0%	0%	2%



図表Ⅱ-2-2c 来客中のお茶出し・ビデオの場面であなたなら(日本人) [2.1.1. sub-2]



図表Ⅱ-2-2d 来客中のお茶出し・ビデオの場面であなたなら(外国人) [2.1.1. sub-2]

日本人の回答パターンは現住国が異なっても非常に似ている。どのグループも「ドウゾ等」が約半数を占め，次に多いのが「無言」（3割～半数）となっている。

外国人の回答パターンは，ブラジル人がやや異なるが，出身国が異なっても比較的似ている。どのグループも「ドウゾ等」が一番多く，「会釈」の回答は0となっている（ただし，国による「ドウゾ等」の選択率の差は日本人の場合より大きい）。ブラジル人は，「ドウゾ等」「入リマシタ等」「スミマセン等」にほぼ三分される。

日本人と外国人の回答パターンを比べると違いがある。日本人も外国人も一番多いのは「ドウゾ等」であるが，日本人で2番目に多い「無言」が外国人の回答では少なく，外国人の回答で比較的多い「スミマセン等」が日本人の回答では少ない。また，「会釈」については，日本人では8％であるが，外国人の回答にはない。

提示されたビデオは，来客中の女性社員に男性社員がお茶を入れて運んで来るという場面である。客の存在をどのように意識して言葉を選ぶのかということが，日本人と外国人の回答パターンの違いのうち，無言と会釈の選択率の違いとなっている可能性も考えられそうだが，この集計結果からだけではわからない。

設問 2.1.1.sub-3 では，何を手がかりにして自身の行動のしかたを選択したかを尋ねている（誘導肢は表情，身振り，状況全体，相手など）。この質問に対する回答と照らし合わせてみることによって，日本人と外国人の回答パターンの違いの要因を探ることができるかもしれないが，無回答が多いため，集計結果を示す形でなくコメントを例示するにとどめる(注3)。なお，客の存在との関連については，Ⅱ.2.6.3.で改めて検討したい。

○来客中であるし，身内であるから。同僚の女性に対して丁寧に言うのはおかしい。（在仏　30代男性　公務員）

○遮るような長いことを言う場面ではない。（在韓　20代男性　学生）

○邪魔しないように，無言でゆっくりお茶を出す。（在越　20代男性　学生）

○客の存在。同僚が一人でいれば「オ茶入リマシタヨ，飲ミマスカ？」と声をかける。（国内　40代女性　教職）

○何も言わないで出すことはない。言わなければ失礼だ。（在米　60代女性　教職）

○黙って置くのは失礼。（国内　40代男性　会社員）

●相手との人間関係には左右されない。「飲んでください」と言う意味のことをなるべく軽く言いたい。（ブラジル人　40代男性　教職）

●客の存在。飲み物を持ってくるのは親切だが，急に出すと失礼なので何か言わなければならない。（フランス人　20代女性　学生）

●同僚に対しては何も言わない。友達みたいだから何もいわなくていい。（フランス人　40代男性　会社員）

●来客の存在。習慣，義務として。二人が話しているから，長い話をしたら邪魔。（アメリカ人　20代女性　教職）

●客の存在。相手との関係。客がいると丁寧になる。（韓国人　30代男性　専門職）

●「スミマセン」は使う幅が広くさしさわりのない言葉。会議中なのに「オ茶ヲドウゾ」と言うのは変。（韓国人　30代女性　学生）

●客の存在。客がいたから敬語で「飲ンデイタダケマセンカ」と言う。（ベトナム人　20代男性　学生）

Ⅱ.2.4.2. ビデオの男性社員のお茶出しの適切さ

映像を音声付きで提示して，男性社員がまず客の女性に「ドウゾ」，次に女性社員に「ハイ」と言ってお茶を出していることを確認した後，男性社員の女性社員へのお茶の出しかたについて全体的な印象や適切さを尋ねている。

2.2.1. SUB-2. この人のお茶の出し方について，どんな印象を受けましたか？ 自由回答 ①この場面でのお茶の出し方として，まずは適当だろう。 ②この場面でのお茶の出し方としては，不適当だ。 SUB.SUB.どんな点が不適当だと思いますか？ 言葉：　身振り：　表情：

「回答データベース」では，全体的な印象についての回答と，適当／不適当についての回答（選択式）とは，同一の被調査者の回答であっても二つの異なる質問に対する回答であるとして，それぞれが独立したレコードとして入力されている。今回は，その二つの質問の回答を被調査者ごとにまとめ，選択肢による回答を優先させつつ，適当／不適当が明確に回答されてないものについては，全体的印象についての回答をもとに筆者が整理して，集計を行った（図表中では，「①と判断」および「②と判断」で表す）。集計結果を図表Ⅱ-2-3a～d に示す。

日本人は，在越を除いて，「①および①と判断（適当）」が多い（62％～83％）。在越では「適当」と「②および②と判断（不適当）」がほぼ同じくらいとなっている。外国人は，ブラジル人は「適当」と「不適当」がほぼ同数であるが，他のグループでは「適当」が多い（約８割）。アメリカ人は無回答等が約半数を占めるが，得られた回答の中では「適当」が多い。

「不適当」の選択率はグループによって異なるが，不適当とされた内容はどのグループでも，「ハイ」という言葉，お茶を出す位置や態度，表情などである。以下に例を挙げる。

○②（出す時は隣に行って脇から出すべき。）（在伯　50 代女性　主婦）

○②（二人の会話に「ドウゾ」と割って入っている。）（在米　30 代女性　教職）

○②（もう少し丁寧にしたほうがいい。男性なので仕方ないかもしれないが，もう少し心のこもった出し方をすべき。）（在韓　50 代男性　教職）

○②（カップを上から持っていた。「ハイ」なら，何も言わないほうがいい。）（国内　40 代男性　会社員）

●②（来客の前で気を遣って言葉少なにしているのはわかるが，ちょっとぶっきらぼう。「失礼シマス。ドウゾ。」ぐらいは言うのが普通。）（ブラジル人　20 代男性　会社員）

●②（ちょっと不適当。普通ならソーサーを持って出す。手を添えたりする。あまりにも無造作。男の人だから仕方がないとは思うが。）（フランス人　40 代男性　教職）

●②（もっと静かに出す。）（アメリカ人　30 代男性　教職）

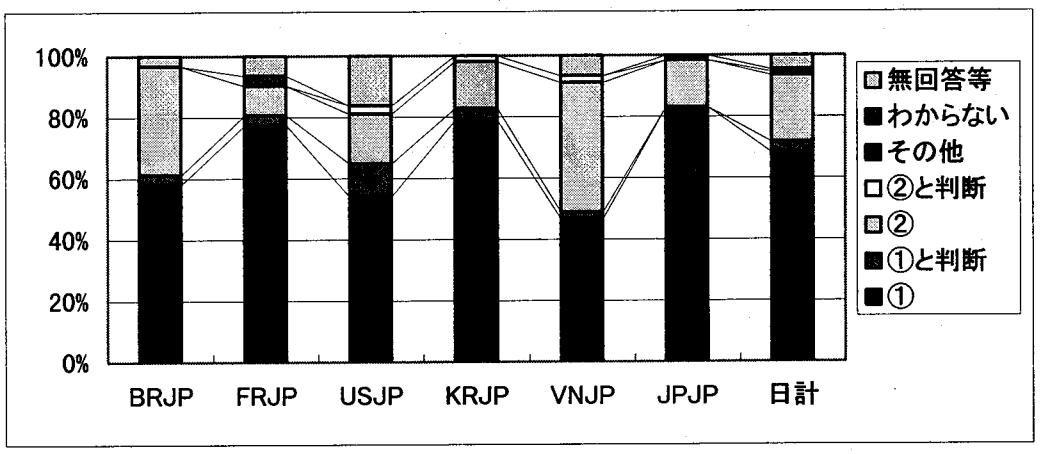
●②（「ハイ」だけでは短すぎる。アイコンタクトが必要だが，彼はコミュニケーションをとらず，お茶を出すことだけ考えている。）（ベトナム人　20 代男性　学生）

図表Ⅱ-2-3a 来客中のお茶出しの適切さ(実数) [2.2.1. SUB-2.]

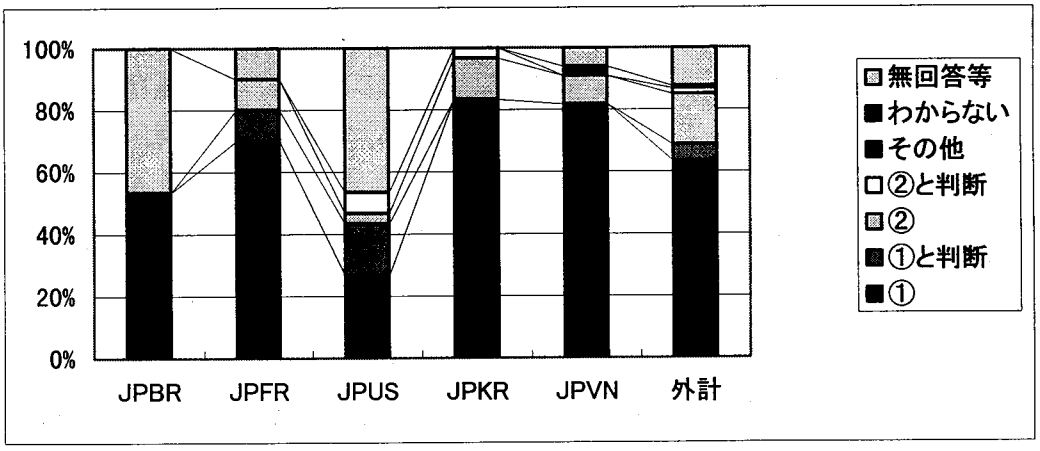
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	18	24	20	41	21	54	178	16	21	8	25	27	97
①と判断	1	1	4	2	1	0	9	0	3	5	0	0	8
②	11	3	6	8	19	10	57	14	3	1	4	3	25
②と判断	0	0	1	1	1	0	3	0	0	2	1	0	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
わからない	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
無回答等	1	2	6	0	3	0	12	0	3	14	0	2	19
人数	31	31	37	52	45	65	261	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-3b 来客中のお茶出しの適切さ(%) [2.2.1. SUB-2.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	58%	77%	54%	79%	47%	83%	68%	53%	70%	27%	83%	82%	63%
①と判断	3%	3%	11%	4%	2%	0%	3%	0%	10%	17%	0%	0%	5%
②	35%	10%	16%	15%	42%	15%	22%	47%	10%	3%	13%	9%	16%
②と判断	0%	0%	3%	2%	2%	0%	1%	0%	0%	7%	3%	0%	2%
その他	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%
わからない	0%	3%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
無回答等	3%	6%	16%	0%	7%	0%	5%	0%	10%	47%	0%	6%	12%



図表Ⅱ-2-3c 来客中のお茶出しの適切さ(日本人) [2.2.1. SUB-2.]



図表Ⅱ-2-3d 来客中のお茶出しの適切さ(外国人) [2.2.1. SUB-2.]

Ⅱ.2.4.3. 対照国の人の行動のしかたはビデオ（日本）と同じか異なるか

映像を音声付きで提示して，印象や適切さについて質問した後，対照国（日本人にとっては現住国，外国人にとっては母国）の人の行動のしかたがビデオと同じか異なるかについて質問している。

2.2.3. 同じ場面が，もしこの国／母国で起きたとしたら，お茶を出す人は，この日本の映像と違った出し方をすると思いますか？　それとも，大体同じでしょうか？ ①大体同じだろう　言葉：　身振り：　表情： ②異なるだろう　言葉：　身振り：　表情：

集計結果を，国ごとにまとめて，図表Ⅱ-2-4a～b に示す。

「その他」とした回答のほとんどは「場合による」という内容である。この場合の「無場面」は，「対照国ではビデオと同じ場面はない」ということを表す。

日本人の見方は現住国による差があまりなく，全般的に「②（異なる）」が多い。「無回答等」が多い（29%）在仏では，「①（同じ）」と「異なる」との差が他のグループより小さいが，「無回答等」の中の前提不成立（同じ場面はない）による無調査分および「無場面」（10%）を含めると，「異なる」のほうがかなり多くなる。

外国人の見方は出身国によって異なる。韓国人・ベトナム人は「①（同じ）」がかなり多い（約７割）。アメリカ人は「異なる」が圧倒的に多く，フランス人も「無回答等」の無場面を考慮すれば「異なる」の方がかなり多い。ブラジル人はその中間で，「同じ」と「異なる」がほぼ同数である。

日本人と外国人の見方を比較すると，フランス・アメリカについては，日本人と外国人の回答に大きな差はない。一方，韓国・ベトナムについては，日本人は「異なる」が，外国人は「同じ」という回答が多く，見方が逆になっている。ブラジルについては，外国人より日本人に「異なる」が多くなっている。

Ⅱ.2.4.2.でみたように，ビデオの男性社員のお茶出しの適切さについて，在越およびブラジル人は他のグループに比べてやや「不適当」が多かったが，それがベトナムおよびブラジルについての見方の違いにつながると簡単に結び付けることは避けたい。「異なる」の回答について，何がどのように異なるのかコメントの内容をみることによって，日本人と外国人の見方の違いを探る手がかりとしたい。なお，コメントは「対照国ではこうする」という視点でなされたものである。

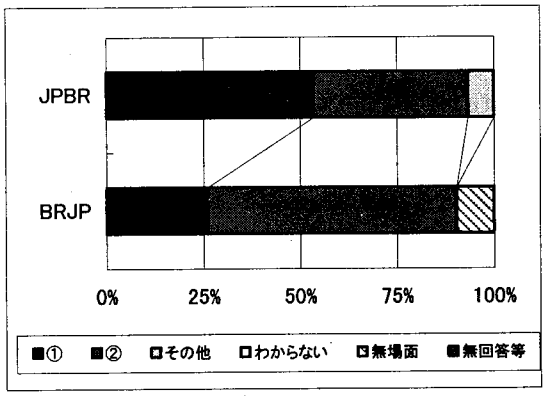
ブラジル・フランス・アメリカは，国は異なるが，当該国在住の日本人，当該国出身の外国人ともに，ビデオ（日本）と異なるとして指摘された内容はよく似ている。「ビデオと同様の場面がない」「先に（何か／何を飲みたいか）聞いてから出す」などの内容である。日本人と外国人のコメントで異なる点としては，日本人は，「お茶を持って来たことをアピールする，お茶出しから話を始める，仲間に入って長話になる」などの話の展開についての指摘が見られるが，外国人は，「表情を柔らかく，笑顔，アイコンタクトがある」など表情についてのコメントが多い。

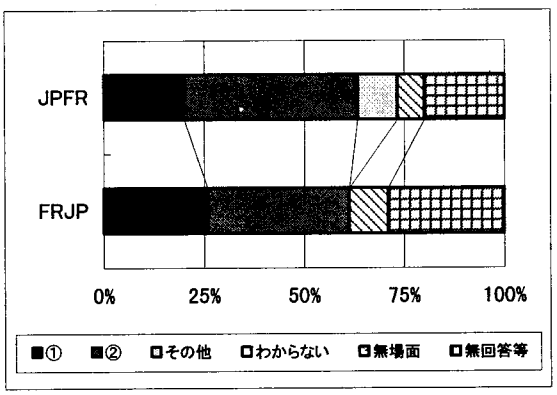
図表Ⅱ-2-4a 来客中のお茶出し・対照国とビデオ(日本)の比較(実数) [2.2.3.]

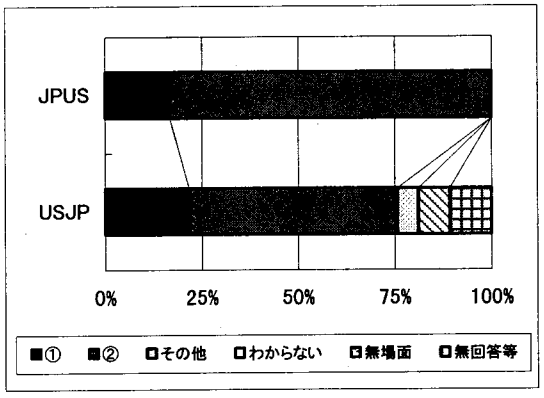
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	8	8	8	17	9	50	16	6	5	22	21	70
②	20	11	20	27	29	107	12	13	25	7	10	67
その他	0	0	2	4	3	9	2	3	0	1	1	7
わからない	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0
無場面	3	3	3	2	0	11	0	2	0	0	0	2
無回答等	0	9	4	0	4	17	0	6	0	0	1	7
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153

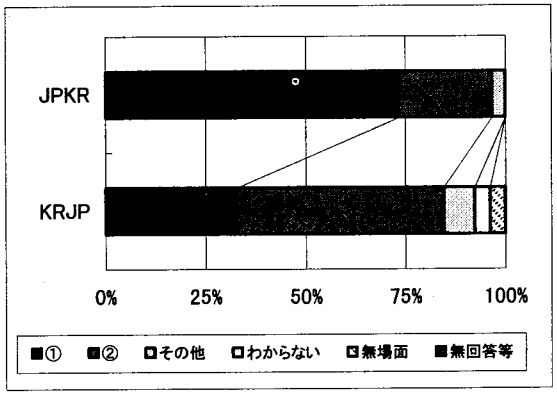
図表Ⅱ-2-4b 来客中のお茶出し・対照国とビデオ(日本)の比較(%) [2.2.3.]

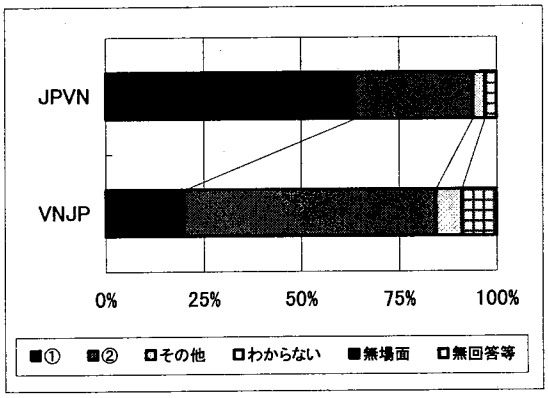
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	26%	26%	22%	33%	20%	26%	53%	20%	17%	73%	64%	46%
②	65%	35%	54%	52%	64%	55%	40%	43%	83%	23%	30%	44%
その他	0%	0%	5%	8%	7%	5%	7%	10%	0%	3%	3%	5%
わからない	0%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
無場面	10%	10%	8%	4%	0%	6%	0%	7%	0%	0%	0%	1%
無回答等	0%	29%	11%	0%	9%	9%	0%	20%	0%	0%	3%	5%

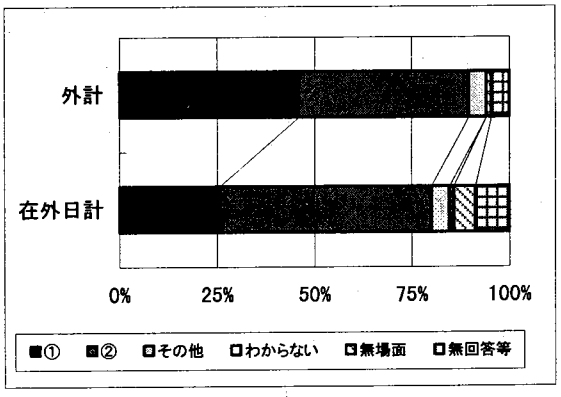












○②（出すことだけが目的だからもっとあっさりやる。客がいても気にしないで長話をするかもしれない。）（在伯　50代女性　主婦）

○②（フランスでは他の同僚にお茶を出すことはないので設定自体ありえない。）（在仏　30代女性　公務員）

○②（お茶を出したことをきっかけにして，男性社員が客と一言二言話をする。仲間に加わる。）（在米　30代女性　主婦）

○②（深刻な打合せの時には基本的にお茶を持っていかない。基本的には自分でやる。）（在米　40代男性　会社員）

●②（ブラジルではもっと自然に，リラックスして出す。）（ブラジル人　20代男性　会社員）

●②（フランス人は微笑みでも「ありがとう」という気持ちを表す。人の顔を見る。｛このビデオのようなやり方は｝丁寧でない。）（フランス人　30代女性　教職）

●②（「コーヒー飲ミマセンカ。ジャアー緒ニ来テ。」というふうに一緒に行って入れてもらうようにする。本人の好みもあるので。）（アメリカ人　30代女性　会社員）

●②（アメリカでは笑顔。言葉は「Excuse　me.」だけ。「Please.」をあまり使わない。）（アメリカ人　20代男性　専門職）

韓国について，日本人と外国人の共通認識は「男性から女性へのお茶入れはない」である。異なる点として，日本人のコメントには，「客より身内・上司（同僚の女性社員と設定して質問したが，男性がお茶を持って来たことで女性を上司とみなしている）を優先する」という内容が多く見られる。

○②（お茶を出すという行為が日本よりも上下関係を反映するもの。出す方はもう少しへりくだった態度をとる。むしろ客よりも女性社員のほうに丁寧に出す。）（在韓　30代男性　無職）

○②（韓国では，お茶を出す人が，同僚と来客が話し中だからといって遠慮せず，「オ茶デス。」などといろいろなことを言うだろう。ビデオのように，邪魔にならないように速やかに引き上げたりはしないだろう。）（在韓　30代男性　会社員）

●②（韓国では同僚にお茶出しをしない。）（韓国人　40代女性　教職）

ベトナムについては，日本人の場合も外国人の場合もコメントの内容はさまざまである。例えば，日本人は，「無言でお茶を出す，客と同僚に同じように出す，もっと優しく丁寧にする」など。外国人は，「男性のお茶出しはない，客と女性社員に同じ言葉を言う，お盆に載せてソーサー付きカップで出す」などである。

○②（会釈もせず無言。目で合図して勧めることもない。）（在越　30代女性　主婦）

○②（慎重には出さない。動作が速い。日本人から見ると気を使いながら出しているようには見えない。）（在越　30代女性　会社員）

●②（男の人がお茶を入れることはない。）（ベトナム人　20代女性　学生）

●②（客がいるときは，客にも同僚にも同じ言葉。）（ベトナム人　20代男性　学生）

Ⅱ.2.4.4.　現住国の人同士ならどうすると思うか（一般論）

映像を音声なしで提示して，登場人物が何と言ったか，被調査者自身ならどうするかについて質問した後，設問2.1.4.では，お茶を入れて人（同僚）に出すときの行動について，

現住国の人同士の一般的な行動をどのようにとらえているか質問している。

設問 2.1.4.は，調査では，Ⅱ.2.4.3.でみた対照国とビデオ場面（日本）との比較についての設問より前に質問しているが，ビデオ場面に限定せず一般的な行動について尋ねているものなので，ビデオ場面に沿った質問について述べた前節までと区別して，ここで述べておく。

2.1.4.
<日本人には>お茶を入れて人に出すときの言語行動について，この国の人同士だったら，どういう行動をすることが多いと思いますか？
<外国人には>ビデオから離れて，一般論として伺います。お茶を入れて人に出すとき，日本人同士だったら，どうすることが多いと思いますか？

① 何もしない。
② 会釈するくらいで，言葉には出さない。
③ 「どうぞ」くらいの簡単な言葉を言う。
④ 「お茶が入りました」「どうぞお上がり下さい」など少し丁寧に言う。
⑤ 同僚にお茶をいれることは（ほとんど）ない。
⑥ その他

集計結果を図表Ⅱ-2-5a～d に示す。

日本人から見た現住国の人のお茶出し

在仏・在米の回答パターンは，全体としてよく似ている。「⑤（無場面）」が多く（約４割），その他の選択肢としては「③（簡単な言葉）」が多い。⑤の多さは前節までの回答と対応している。なお，在米でやや多く選択されている⑥は，お茶を出すときの言語行動というより，「最初に何が飲みたいか確認する」「自分が飲むがあなたもいるかというふうに聞く」など，お茶を出す過程や仕組みといったものに関する内容となっている。

在韓・在越の回答は，在越に⑤がやや多い点は異なるが，その他は大きな差はない。「①（無言）」，③，「④（少し丁寧）」に三分されるが，他のグループの回答と比べ，どちらも①の多いことが特徴である。

在伯は，在仏・在米グループと在韓・在越グループの中間で，③が多く（39％），他に①，④，⑤となっている。

外国人から見た日本人のお茶出し

フランス人・アメリカ人・ベトナム人は，ベトナム人の回答に「②（会釈）」がやや少ないことを除けば全体としてよく似ていて，一番多いのが③（約６，７割），次が④（約３割）となっている。

韓国人の回答は③が圧倒的に多いこと，他の選択肢がほとんど選ばれていないことが特徴である。③はほぼ全員が選択している。

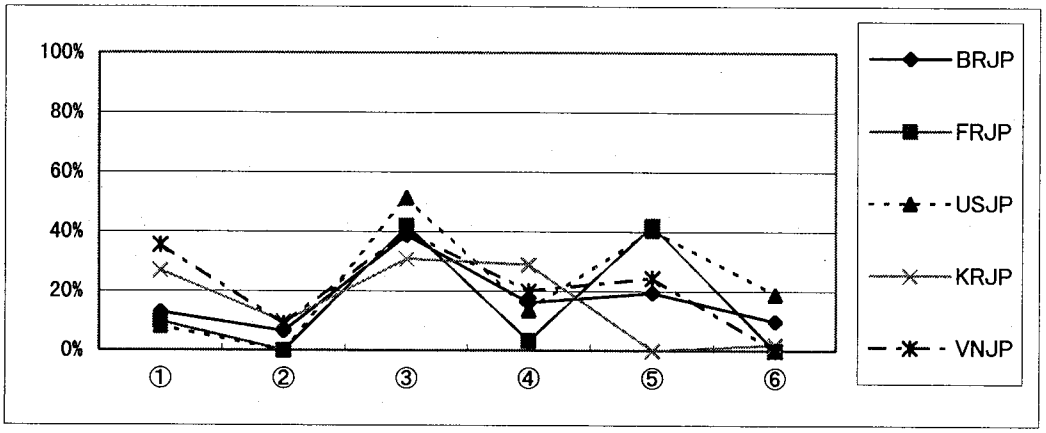
ブラジル人の回答は他のグループの回答パターンとやや異なり，④が一番多く（57％），次が③（40％）となっていて，他のグループより，やや丁寧だととらえている。

図表Ⅱ-2-5a お茶出し・現住国の人同士なら(実数) [2.1.4.]

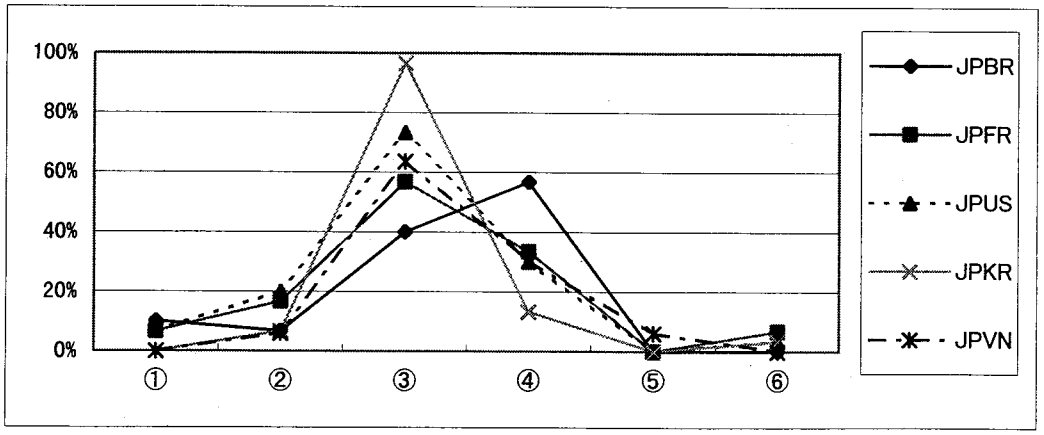
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	4	3	3	14	16	40	3	2	2	0	0	7
②	2	0	0	5	4	11	2	5	6	2	2	17
③	12	13	19	16	18	78	12	17	22	29	21	101
④	5	1	5	15	9	35	17	10	9	4	10	50
⑤	6	13	15	0	11	45	0	0	0	0	2	2
⑥	3	0	7	1	0	11	0	2	1	1	0	4
わからない	0	1	0	4	0	5	0	2	0	0	0	2
無回答等	6	4	2	0	0	12	1	0	1	0	0	2
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-5b お茶出し・現住国の人同士なら(%) [2.1.4.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	13%	10%	8%	27%	36%	20%	10%	7%	7%	0%	0%	5%
②	6%	0%	0%	10%	9%	6%	7%	17%	20%	7%	6%	11%
③	39%	42%	51%	31%	40%	40%	40%	57%	73%	97%	64%	66%
④	16%	3%	14%	29%	20%	18%	57%	33%	30%	13%	30%	33%
⑤	19%	42%	41%	0%	24%	23%	0%	0%	0%	0%	6%	1%
⑥	10%	0%	19%	2%	0%	6%	0%	7%	3%	3%	0%	3%
わからない	0%	3%	0%	8%	0%	3%	0%	7%	0%	0%	0%	1%
無回答等	19%	13%	5%	0%	0%	6%	3%	0%	3%	0%	0%	1%



図表Ⅱ-2-5c お茶出し・外国人同士なら(日本人の見方) [2.1.4.]



図表Ⅱ-2-5d お茶出し・日本人同士なら(外国人の見方) [2.1.4.]

Ⅱ.2.5. 職場でのお茶出しへの対応

Ⅱ.2.5.1. 職場でのお茶出しへの対応（ビデオ提示なし）

お茶出しについては，ビデオを提示してからいろいろな質問をしているが，お茶出しへの対応については，ビデオを提示する前に一般的なイメージを調査している。

提示ビデオでは，「日本で，客と話しているところへ，男性の同僚がお茶を入れて運んで来てくれた」場合を扱っているが，ビデオ提示前は，「職場で勤務中，同僚がお茶を入れて運んで来てくれた」という一般的な場合について，被調査者自身がどのような行動をとるかを質問している。来客中という状況やお茶出しをする人の性別などの要素が，お茶出しへの対応にどのように影響を与えるか，あるいは与えないかをみるために，まず，ビデオ提示前の一般的なイメージについてみていく。

Ⅱ.2.5.1.1. 日本であなたならどうするか

まず，ビデオをみないで，ちょっとうかがいます。

<日本人には>2.0.1.
日本・東京で，勤務中（学校にいるときなども），同僚があなたにお茶を入れて運んできてくれました。そんなとき，あなたは普通どんなふうに言葉をかけますか？身振りは？　表情は？

<外国人には>2.0.2.
日本でのこととして考えて下さい。職場で勤務中（会合なども），自席にいるあなたに，この国の同僚がお茶を入れて運んできてくれました。そんなとき，普通どんなふうに言葉をかけますか？　身振りは？　表情は？

① 何もしない。
② 会釈するくらいで，言葉には出さないで礼をする。
③ 「どうも」くらいの簡単な言葉で礼を言う。
④ 「ありがとう」「すみません」「お世話様」など少し丁寧な言葉で礼を言う。
⑤ お茶をいれてもらうことは（ほとんど）ない。
⑥ その他

回答の集計結果を図表Ⅱ-2-6a～d に示す。

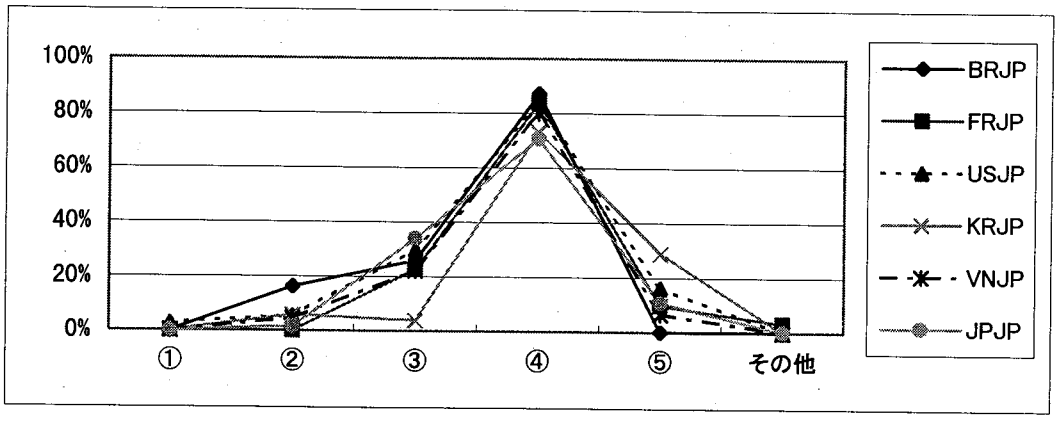
全体的に，日本人と外国人の回答のパターンに大きな差はない。日本人も外国人も「④（少し丁寧な言葉）」が圧倒的に多い（全体では，日本人 78%，外国人 84%）。2番目に多いのは「③（簡単な言葉）」となっている（全体では，日本人 23%，外国人 29%）。在韓日本人の回答パターンは他のグループとやや異なり，③が極めて少なく（4%），「⑤（無場面）」が多くなっているが，被調査者の性別や年代，職業などとの関係を調べてみても，今回のデータだけではその原因ははっきりしない。

図表Ⅱ-2-6a お茶出しへの対応・日本であなたなら(実数) [日 2.0.1. 外 2.0.2.]

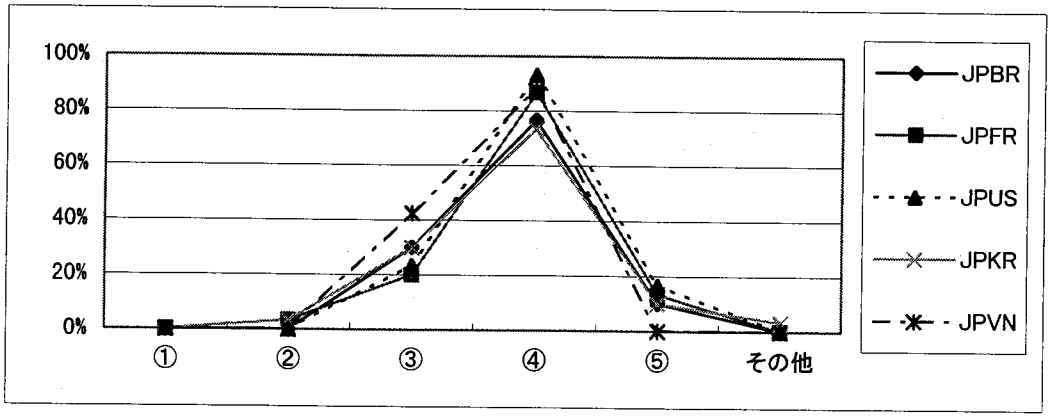
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
②	5	0	2	3	2	1	13	0	1	0	1	0	2
③	8	7	11	2	10	22	60	9	6	7	9	14	45
④	27	26	31	38	36	46	204	23	26	28	22	29	128
⑤	0	3	6	15	3	7	34	3	4	5	3	0	15
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
無回答等	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
人数	31	31	37	52	45	65	261	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-6b お茶出しへの対応・日本であなたなら(%) [日 2.0.1. 外 2.0.2.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
②	16%	0%	5%	6%	4%	2%	5%	0%	3%	0%	3%	0%	1%
③	26%	23%	30%	4%	22%	34%	23%	30%	20%	23%	30%	42%	29%
④	87%	84%	84%	73%	80%	71%	78%	77%	87%	93%	73%	88%	84%
⑤	0%	10%	16%	29%	7%	11%	13%	10%	13%	17%	10%	0%	10%
その他	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	1%
無回答等	0%	0%	0%	6%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



図表Ⅱ-2-6c お茶出しへの対応・日本であなたなら(日本人) [2.0.1.]



図表Ⅱ-2-6d お茶出しへの対応・日本であなたなら(外国人) [2.0.2.]

Ⅱ.2.5.1.2. 日本で何を気にして対応のしかたを選ぶか

<日本人には>2.0.1. SUB <外国人には>2.0.2. SUB お礼の仕方を選ぶとしたら，どんなことを気にして選ぶと思いますか？ 状況による　相手による　他

回答の内容はさまざまであるが，次のように分類した。

状況　来客中か，会議中か，忙しいか，など

相手　お茶出しをした人の性別，年齢，上下関係，親しさ，など

一定・習慣　お茶を出されてお礼を言うのは当然，感謝の気持ちを表す，習慣，決まり文句，など

その他　わざわざお茶を入れてくれたのか，珍しいことか，お茶の出し方の丁寧さ，など

日本人の回答の集計結果を図表Ⅱ-2-7a に，外国人の場合を図表Ⅱ-2-7b に示す。

回答の中には，どのような状況か，相手の何を気にするかについて，詳しく述べているものがある。「状況」については「来客中」を，「相手」については「親しさ」「年齢」「上下関係」「性別」を指摘している回答があった場合，参考として，その人数を示した（表の網掛け部分）。なお，同一の被調査者が「相手」の「年齢」と「性別」の二つについて回答している場合，「相手」が１回，「年齢」「性別」もそれぞれ１回として集計した。

日本人が気にすること

在伯は「相手」が多く，次に多いのが「状況」となっている。在仏は「その他」「相手」「一定・習慣」に三分される。在米は「無回答等」が約半数を占めるが，何か回答しているものの中では，「一定・習慣」「相手」がやや多い。在韓および国内は「一定・習慣」と「相手」が多い。在越は「相手」が圧倒的に多い。「相手」について気にするという回答をみると，在伯は「年齢」「性別」，在韓および国内は「上下関係」，在越は「年齢」「上下関係」「親しさ」となっている。

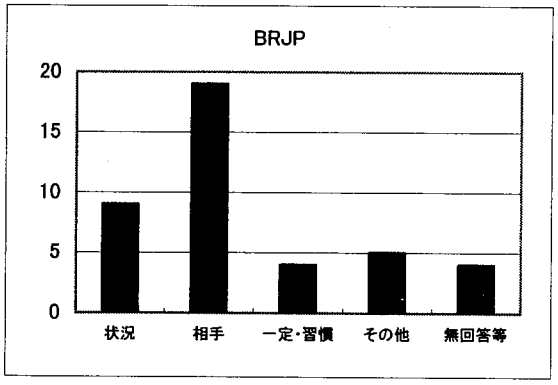
外国人が気にすること

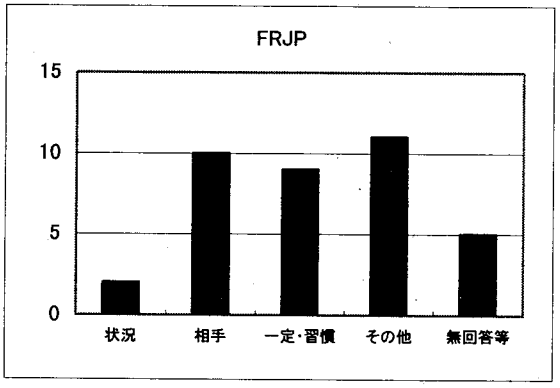
フランス人とアメリカ人は回答パターンが比較的よく似ていて，「無回答等」が多いが，何か回答しているものの中では，「一定・習慣」と「相手」が多い。韓国人とベトナム人も回答パターンが似ていて，「相手」が半数以上を占め，「一定・習慣」も多い。ブラジル人は「一定・習慣」が半数を占め，「相手」が次に多い。「相手」について気にすることは，韓国人は「親しさ」と「上下関係」，ベトナム人は「年齢」となっている。

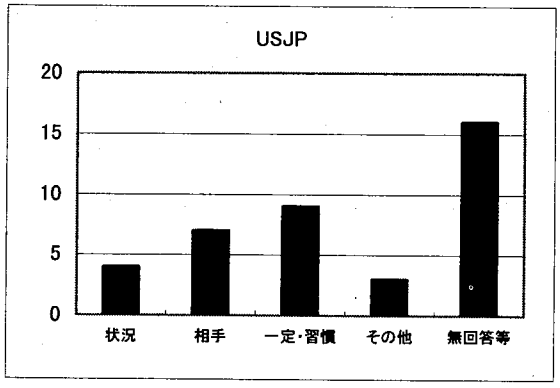
何を気にして対応するかは国によって異なるが，Ⅱ.2.5.1.1.で見たように，対応のしかたは，国によって，あるいは日本人と外国人との間であまり差はみられなかった。日本の職場でのお茶出しが習慣とみなされて，そこでの対応のしかたも定型化（決まり文句）しているのかもしれない。あるいは，お茶出しとそれへの感謝はさまざまに方法を変える必要があるような負担の大きなものでないとみなされているのかもしれない。

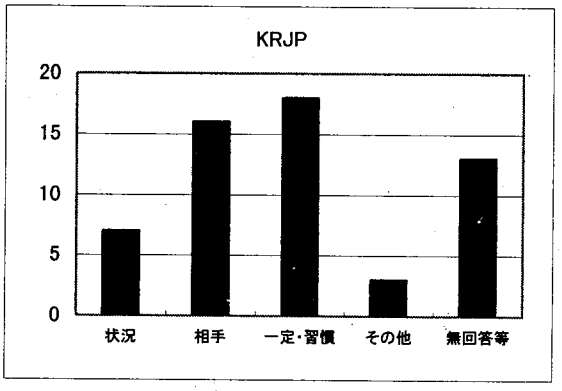
図表Ⅱ-2-7a お茶出しへの対応・日本であなたなら・何を気にするか(日本人)(実数) [2.0.1. SUB]

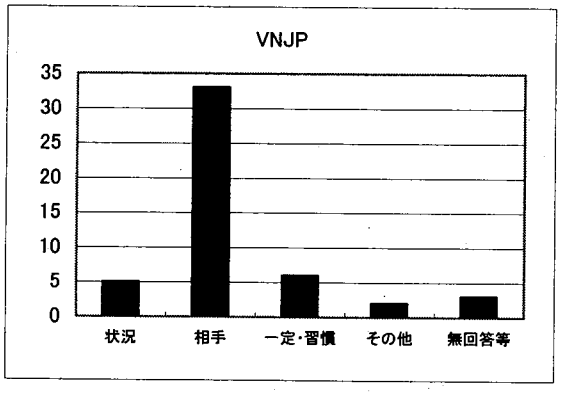
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計
状況	9	2	4	7	5	8	35
来客中	3	0	0	0	2	0	5
相手	19	10	7	16	33	28	113
親しさ	3	2	0	2	10	5	22
年齢	10	1	2	7	13	7	40
上下関係	2	2	5	9	13	19	50
性別	7	5	1	0	2	2	17
一定・習慣	4	9	9	18	6	26	72
その他	5	11	3	3	2	1	25
無回答等	4	5	16	13	3	5	46
人数	31	31	37	52	45	65	261

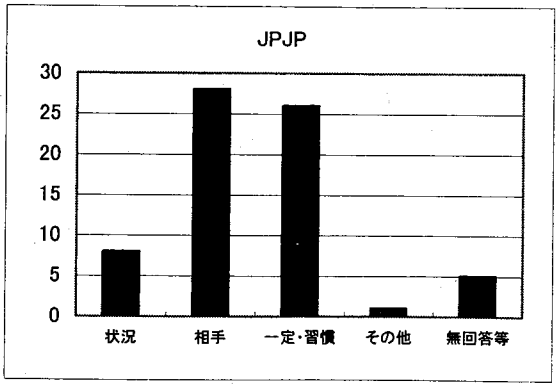






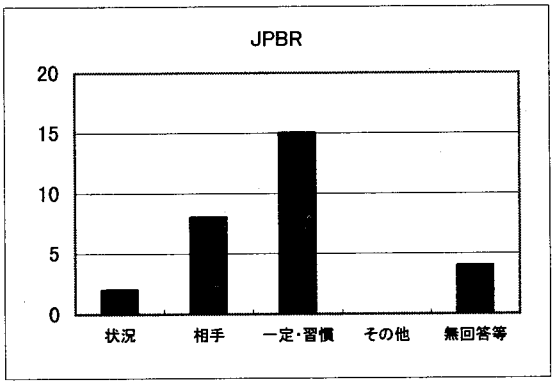


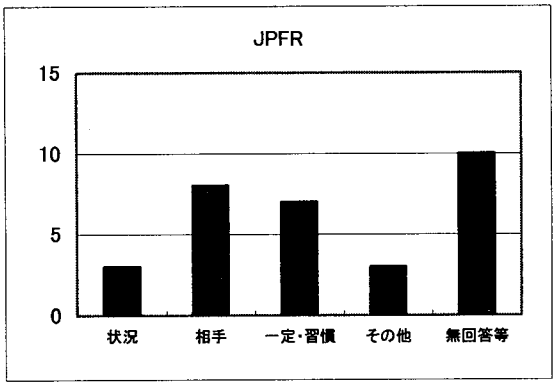


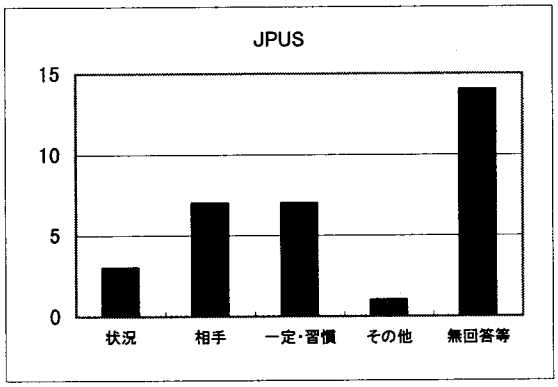


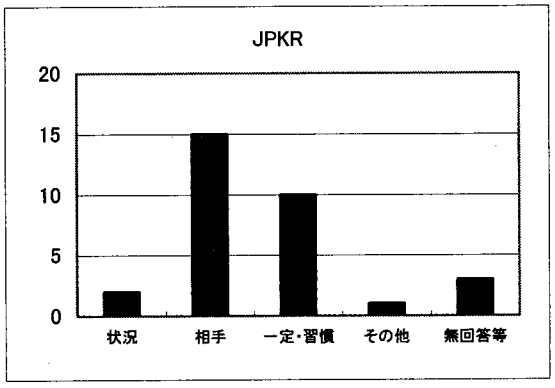
図表Ⅱ-2-7b お茶出しへの対応・日本であなたなら・何を気にするか(外国人)(実数) [2.0.2. SUB]

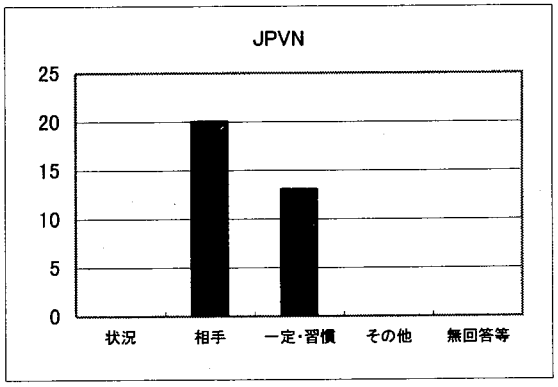
	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
状況	2	3	3	2	0	10
来客中	2	1	1	1	0	5
相手	8	8	7	15	20	58
親しさ	2	3	3	8	4	20
年齢	1	0	2	3	10	16
上下関係	0	4	1	6	4	15
性別	2	2	1	1	4	10
一定・習慣	15	7	7	10	13	52
その他	0	3	1	1	0	5
無回答等	4	10	14	3	0	31
人数	30	30	30	30	33	153











Ⅱ.2.5.1.3. 対照国であなたならどうするか

今度は逆に，対象５か国（日本人にとっては現住国，外国人にとっては母国）でのこととして，被調査者自身のお茶出しへの対応のしかたについて質問している。

> まず，ビデオをみないで，ちょっとうかがいます。
>
> <日本人には>2.0.2.
> この国でのこととして考えて下さい。職場で勤務中，自席にいるあなたに，この国の同僚がお茶を入れて運んできてくれました。そんなとき，普通どんなふうに言葉をかけますか？　身振りは？　表情は？
>
> <外国人には>2.0.1.
> 母国で，勤務中（学校にいるときなども），同僚があなたにお茶を入れて運んできてくれました。そんなとき，あなたは普通どんなふうに言葉をかけますか？　身振りは？　表情は？
>
> （選択肢のリストは，日本人に対する 2.0.1.，外国人に対する 2.0.2.の場合と同じ）

回答の集計結果を図表Ⅱ-2-8a～b に示す。なお，グラフでは国ごとに，当該国在住の日本人の回答と当該国出身の外国人の回答を一緒に示してある。以下，国に焦点を当てて，日本人の回答と外国人の回答とを比較しながら見ていく。

驚いたことにフランス・アメリカについて，日本人と外国人の回答パターンはほとんど一致している。いずれのグループでも「⑤（無場面）」が多く，約６割を占める。在仏・在米日本人グループは，当該国に５年以上在住している人が過半数を占め，現住国の人々との接触度の高い人が多いが，そのことが関連するのかもしれない。ちなみに，接触度との関係をみると，現住国の人々との接触の度合いが高い人ほど⑤と回答することが多くなっている。⑤以外では，フランスについては，「③（簡単な言葉）」と「④（少し丁寧な言葉）」が３割程度で並んでいる。一方，アメリカについては④がかなり多く（約７割），③は少なくなっている。

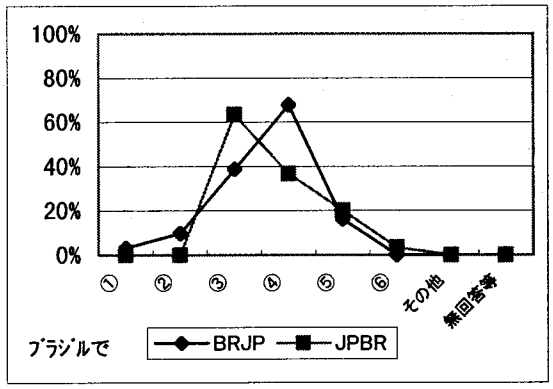
ブラジル・韓国・ベトナムについては，③と④の選択率が日本人と外国人とで異なり，回答パターンに差が生じている。当該３か国出身の外国人については，ブラジル人・韓国人は③>④，ベトナム人は③≒④となっている。一方，当該３か国に在住する日本人は，在伯日本人で③がやや多いものの，全体として，④が圧倒的に多くなっている（約７割）。これは，Ⅱ.2.5.1.1.でみた，日本での対応のしかたについての回答のパターンによく似ている。この点については，後ほど，Ⅱ.2.5.1.6.1.で，外国と母国との異同について，現住国の影響とも関連させて述べる。

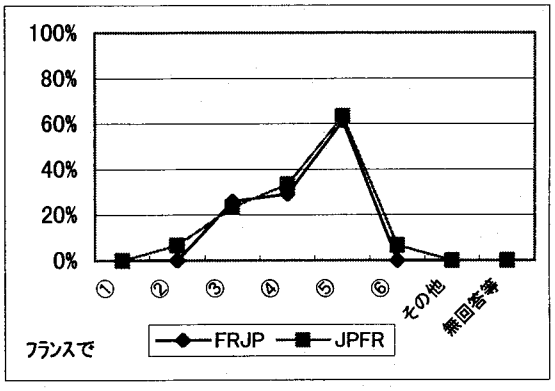
図表Ⅱ-2-8a お茶出しへの対応・対照国であなたなら(実数) [日 2.0.2. 外 2.0.1.]

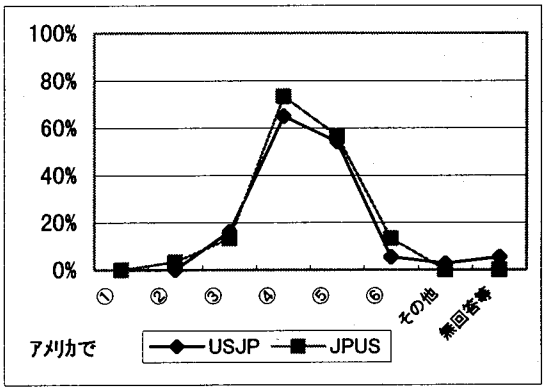
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
②	3	0	0	2	3	8	0	2	1	1	2	6
③	12	8	6	4	6	36	19	7	4	17	17	64
④	21	9	24	41	32	127	11	10	22	11	19	73
⑤	5	19	20	8	7	59	6	19	17	6	5	53
⑥	0	0	2	1	1	4	1	2	4	4	0	11
その他	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
無回答等	0	0	2	3	1	6	0	0	0	0	0	0
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153

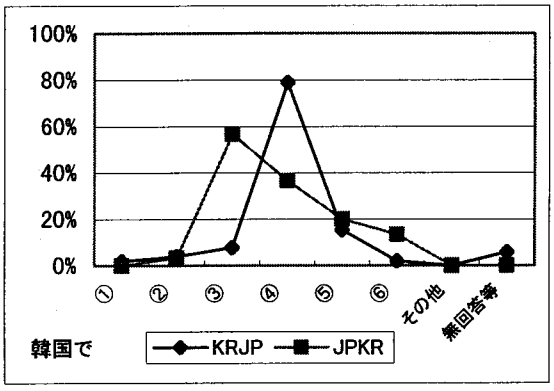
図表Ⅱ-2-8b お茶出しへの対応・対照国であなたなら(%) [日 2.0.2. 外 2.0.1.]

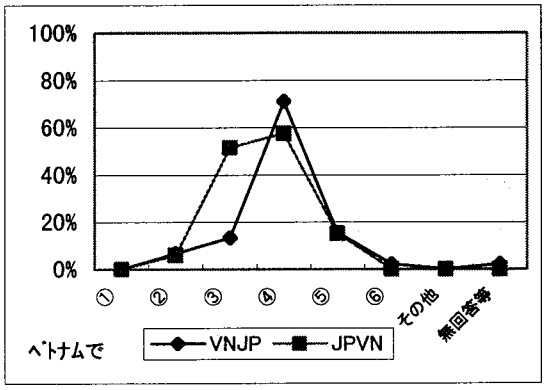
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	3%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
②	10%	0%	0%	4%	7%	4%	0%	7%	3%	3%	6%	4%
③	39%	26%	16%	8%	13%	18%	63%	23%	13%	57%	52%	42%
④	68%	29%	65%	79%	71%	65%	37%	33%	73%	37%	58%	48%
⑤	16%	61%	54%	15%	16%	30%	20%	63%	57%	20%	15%	35%
⑥	0%	0%	5%	2%	2%	2%	3%	7%	13%	13%	0%	7%
その他	0%	0%	3%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
無回答等	0%	0%	5%	6%	2%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%











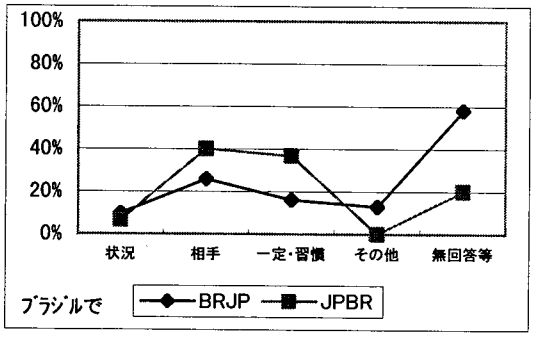
Ⅱ.2.5.1.4.　対照国で何を気にして対応のしかたを選ぶか

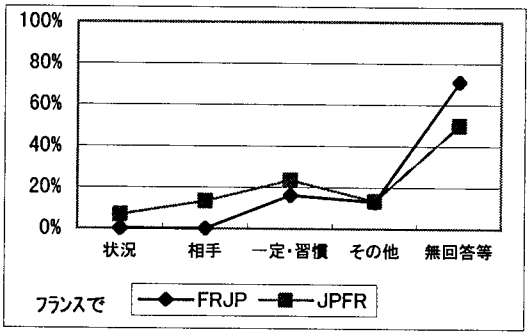
<日本人には>2.0.2. SUB　<外国人には>2.0.1. SUB お礼の仕方を選ぶとしたら，どんなことを気にして選ぶと思いますか？ 状況による　　相手による　　他

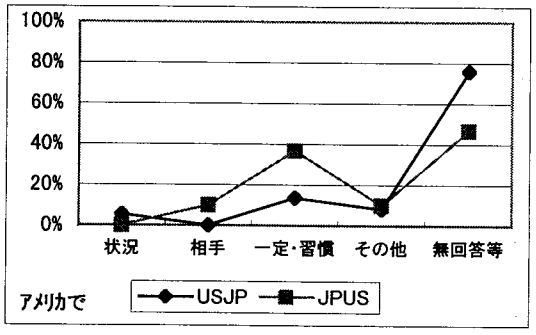
集計結果を図表Ⅱ-2-9a～b に示す。回答は，Ⅱ.2.5.1.2.と同様に分類した。

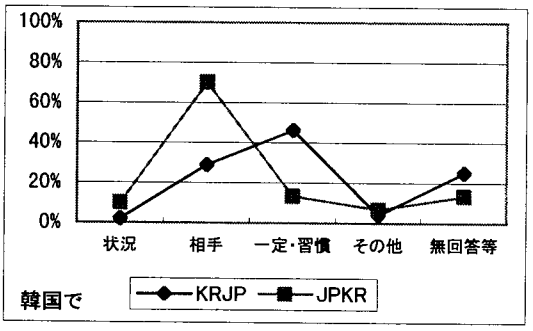
日本人については，全体的に「無回答等」が多い。回答が得られた中では，在韓・在越は「相手」「一定・習慣」が多くなっているが，他の国在住の日本人の回答が少なく，これだけでは現住国による回答の傾向なのかはっきりしたことは言えない。

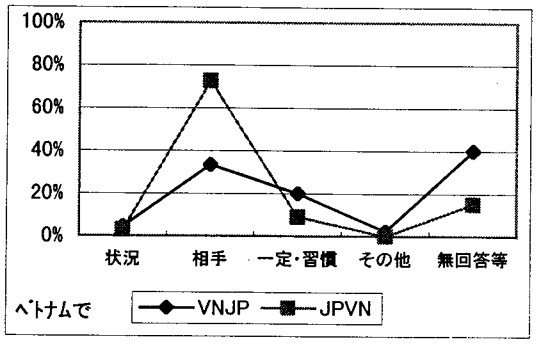
外国人について，ブラジル人は「相手」と「一定・習慣」が多い。韓国人・ベトナム人は「相手」を気にするという回答が圧倒的に多く７割を超える。相手については「年齢」や「上下関係」を気にするという回答が多いが，これは韓国やベトナムでは人間関係において年齢が重要視されるためであろう。フランス人・アメリカ人は「無回答等」が多い。











図表Ⅱ-2-9a　お茶出しへの対応・対照国であなたなら・何を気にするか(%)
[日　2.0.2. SUB]　[外　2.0.1. SUB]

図表Ⅱ-2-9b お茶出しへの対応・対照国であなたなら・何を気にするか(実数)
[日 2.0.2. SUB 外 2.0.1. SUB]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
状況	3	0	2	1	2	8	2	2	0	3	1	8
来客中	0	0	1		1	2	2	0	0	1	0	3
相手	8	0	0	15	15	38	12	4	3	21	24	64
親しさ	1	0	0	4	5	10	4	1	2	5	7	19
年齢	5	0	0	4	10	19	6	0	0	10	9	25
上下関係	0	0	0	7	3	10	1	0	0	9	12	22
性別	0	0	0	0	1	1	2	1	0	5	2	10
一定・習慣	5	5	5	24	9	48	11	7	11	4	3	36
その他	4	4	3	2	1	14	0	4	3	2	0	9
無回答等	18	22	28	13	18	99	6	15	14	4	5	44
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153

Ⅱ.2.5.1.5. 現住国の人同士ならどうすると思うか（一般論）

調査では，一旦ビデオを提示した後，現住国の人ならお茶を出されてどうすると思うか質問している。先にみた設問 2.0.1.および 2.0.2.はビデオを提示する前に質問していて，それらとはビデオを提示する前か後かという点で異なるが，ビデオ場面に限定しないで，お茶出しに対する一般的な言語行動について尋ねているものという点では共通している。

2.1.5.
<日本人には>お茶を入れてもらった人の言語行動について，この国の人同士は，どういう行動をすることが多いと思いますか？
<外国人には>お茶を入れてもらった人ですが，日本人同士であったら，どうすることが多いと思いますか？

① 何もしない。
② 会釈するくらいで，言葉には出さないで礼をする。
③ 「どうぞ」くらいの簡単な言葉を言う。
④ 「ありがとう」「すみません」「お世話様」など少し丁寧な言葉で礼を言う。
⑤ 同僚にお茶をいれることは（ほとんど）ない。
⑥ その他

集計結果を図表Ⅱ-2-10a～d に示す。

外国の人同士の行動についての日本人の認識は，現住国によって異なる。在伯・在仏・在米グループは，在仏で⑤が 26％とやや多く同様の場面がないという意識があるものの，どのグループも「③（簡単な言葉）」と「④（少し丁寧な言葉）」が多い。一方，在韓・在越グループは他に比べて「①（無言）」「②（会釈）」の多いことが注目される。在韓は，④が一番多いが①②③との差は小さく，また，接触度の高い人ほど①，②が多くなっている。在越は，①が多く（49％），接触度に関係なく多く選ばれている。また，他の選択肢については接触度の高い人ほど②③が多くなっている。

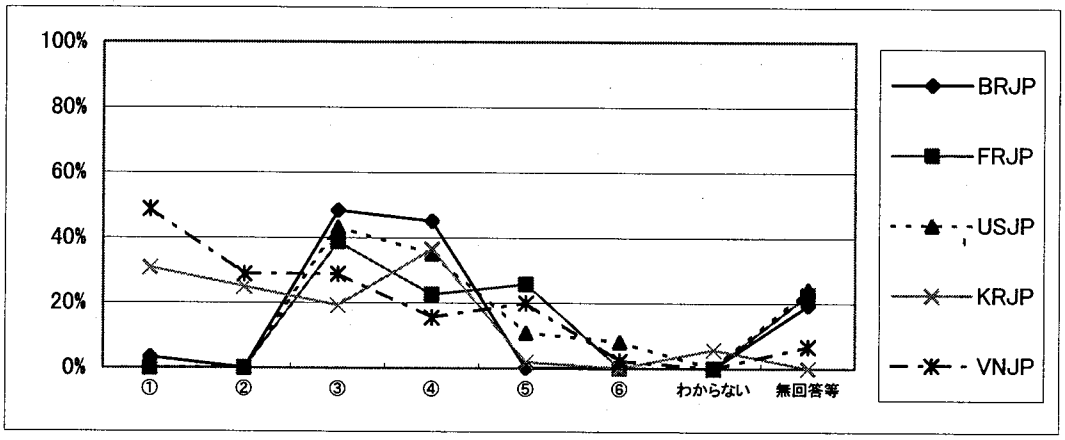
日本人の行動についての外国人の認識は，欧米とアジアとで異なる。ブラジル人・フランス人・アメリカ人は③が一番多く（47％～67％），二番目が④（40％）である。また，アメリカ人の 30％を最高に，フランス人・ブラジル人は，②の会釈程度で対応することもあるととらえている。一方，韓国人・ベトナム人は④が群を抜いて多く（ともに約 8 割），③が二番目に多くなっている。欧米よりもアジアの人のほうが，日本人の行動をより丁寧だととらえているようである。

図表Ⅱ-2-10a お茶出しへの対応・現住国の人同士なら(実数) [2.1.5.]

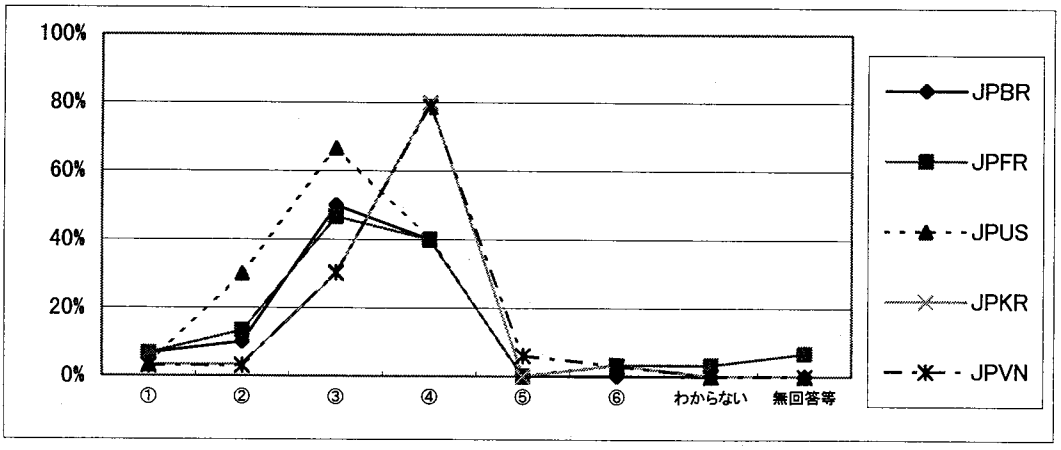
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	1	0	0	16	22	39	2	2	1	1	1	7
②	0	0	0	13	13	26	3	4	9	1	1	18
③	15	12	16	10	13	66	15	14	20	9	10	68
④	14	7	13	19	7	60	12	12	12	24	26	86
⑤	0	8	4	1	9	22	0	0	0	0	2	2
⑥	0	0	3	0	1	4	0	1	1	1	1	4
わからない	0	0	0	3	0	3	0	1	0	0	0	1
無回答等	6	7	9	0	3	25	0	2	0	0	0	2
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-10b お茶出しへの対応・現住国の人同士なら(%) [2.1.5.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	3%	0%	0%	31%	49%	20%	7%	7%	3%	3%	3%	5%
②	0%	0%	0%	25%	29%	13%	10%	13%	30%	3%	3%	12%
③	48%	39%	43%	19%	29%	34%	50%	47%	67%	30%	30%	44%
④	45%	23%	35%	37%	16%	31%	40%	40%	40%	80%	79%	56%
⑤	0%	26%	11%	2%	20%	11%	0%	0%	0%	0%	6%	1%
⑥	0%	0%	8%	0%	2%	2%	0%	3%	3%	3%	3%	3%
わからない	0%	0%	0%	6%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	0%	1%
無回答等	19%	23%	24%	0%	7%	13%	0%	7%	0%	0%	0%	1%



図表Ⅱ-2-10c お茶出しへの対応・外国人同士なら(日本人の見方) [2.1.5.]



図表Ⅱ-2-10d お茶出しへの対応・日本人同士なら(外国人の見方) [2.1.5.]

Ⅱ.2.5.1.6. 母国と外国の差，現住国での影響

前節までは，職場で同僚にお茶を出されたときの，被調査者自身の日本での対応，対照国での対応，および，現住国の人の対応のしかたをどのように認識しているかについてみてきた。ここでは，その結果を，母国と外国という観点からもう一度みてみる。母国にいるときと外国にいるときとで，自分の行動のしかたは変わるのか，変わるとすれば，現住国の人の行動のしかたは影響を与えているのか，などについて考えてみる。

Ⅱ.2.5.1.6.1. 母国と外国の差，現住国での影響（在外日本人）

在外日本人についての結果を図表Ⅱ-2-11a に示す。図表では，グループごとに，「日本で」「現住国で」「現住国の人なら」の３つの場合をまとめて示している。

図表Ⅱ-2-11a から，現住国での行動は，日本にいるときの行動と変わらないグループ，現住国の人の行動に合わせて多少変わるグループ，現住国では職場でのお茶出しがないと意識して行動が変則的に変わるグループの３つに分けることができそうである。

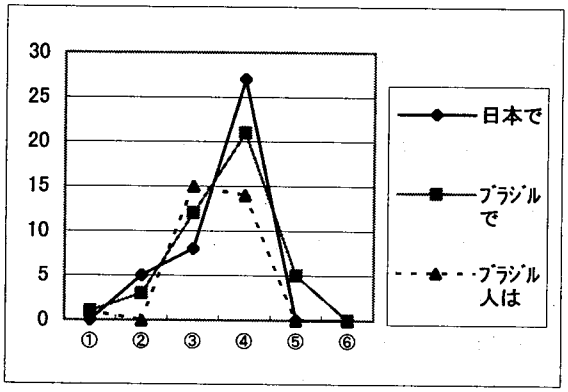
日本での行動と現住国での行動が変わらないのは，在韓・在越グループである。日本にいるときも外国にいるときも「④（少し丁寧な言葉）」が群を抜いて多くなっている。一つには，現地語の能力が関係しているかもしれない。言葉を状況に応じて様々に使い分けることはかなりの現地語の能力を必要とする。現地語の能力が不足していれば同じ対応をしがちになる。コメントの中にも同じ対応をすることの原因として，現地語の能力の不足を挙げているものがあった。その他の原因を探るため現住国の人の行動についての認識をみてみると，「①（何もしない）」「②（会釈）」「③（簡単な言葉）」が多い。これは日本人の日本での行動パターンと大きく異なるものである。在韓・在越グループは滞在年数の短い人が多く，現住国の人との接触度の低い人が半数近くにのぼる。このような人達にとっては，行動のしかたに大きな差があり，しかも，どちらかと言えば，現住国の行動のしかたが日本より丁寧でない方向に意識されるため，現住国のやり方に合わせることを避け，日本でのやり方を変えないのではないだろうか。この点については，他の設問での回答やコメントを含め検討することが必要であろう。

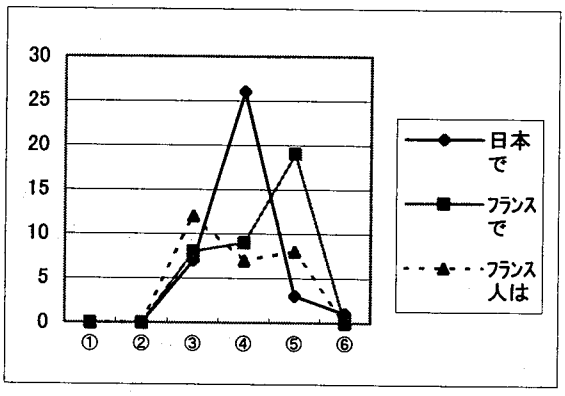
現住国の人の行動に似た行動に変わるのは在伯日本人である。日本にいるときよりも③が増えて④が減り，ブラジル人の行動についての認識（③と④が同じくらい）に合わせて多少行動パターンが変わっている。

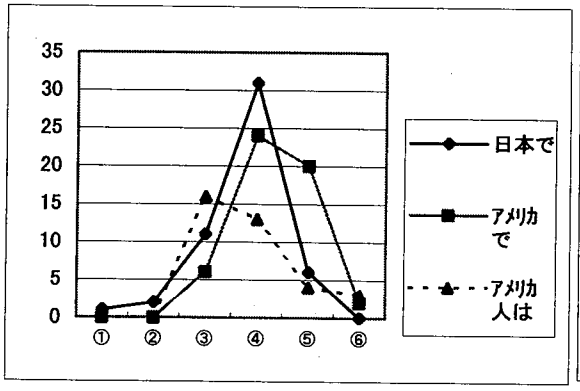
外国での場合に「⑤（お茶出しなし）」が多く，現住国では職場でのお茶出しがないと意識しているのは在仏・在米グループである。ただし，どちらのグループも日本では④がかなり多く，次に多いのが③というパターンであるが，外国では，⑤以外の選択肢の回答率は現住国によって異なる。日本での場合に比べ，在仏グループは③が増え④が減り，現住国の人の行動に似たパターンになっている。それに対して，在米グループは外国でも④が多く次が③という日本での行動と同じパターンになっている。フランス・アメリカの場合，職場で同僚にお茶を入れる・入れてもらうという行為そのものの頻度や習慣化が日本と異なるようだが，その際にどのように自分の行動が変わるかはグループによって異なる。これが現住国での影響によるものか，滞在年数や現住国の人との接触の度合いなど他の要因によるものか，これだけでははっきりしたことは言えない。今後，さまざまな角度からの分析が必要であろう。

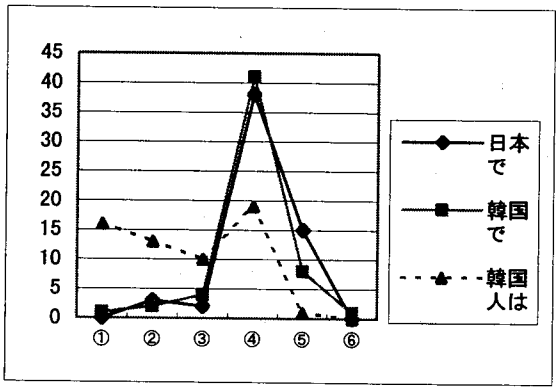
図表Ⅱ-2-11a お茶出しへの対応・日本／対照国であなたなら（日本人）（実数）
[日 2.0.1.][日 2.0.2.][2.1.5.]

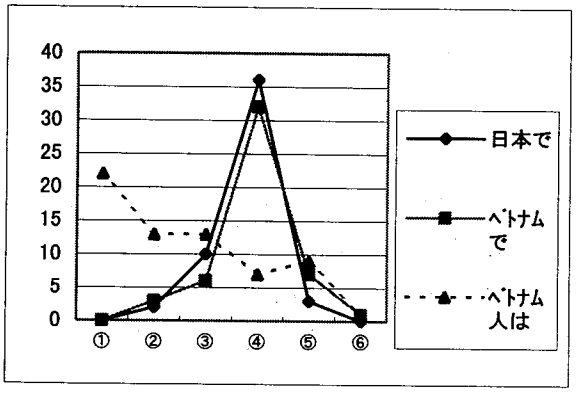
		①	②	③	④	⑤	⑥	わからない	無回答等	人数
BRJP	日本で	0	5	8	27	0	0	0	0	31
	ﾌﾞﾗｼﾞﾙで	1	3	12	21	5	0	0	0	
	ﾌﾞﾗｼﾞﾙ人は	1	0	15	14	0	0	0	6	
FRJP	日本で	0	0	7	26	3	1	0	0	31
	ﾌﾗﾝｽで	0	0	8	9	19	0	0	0	
	ﾌﾗﾝｽ人は	0	0	12	7	8	0	0	7	
USJP	日本で	1	2	11	31	6	0	0	0	37
	ｱﾒﾘｶで	0	0	6	24	20	2	1	2	
	ｱﾒﾘｶ人は	0	0	16	13	4	3	0	9	
KRJP	日本で	0	3	2	38	15	0	0	3	52
	韓国で	1	2	4	41	8	1	0	3	
	韓国人は	16	13	10	19	1	0	3	0	
VNJP	日本で	0	2	10	36	3	0	0	0	45
	ﾍﾞﾄﾅﾑで	0	3	6	32	7	1	0	1	
	ﾍﾞﾄﾅﾑ人は	22	13	13	7	9	1	0	3	











Ⅱ.2.5.1.6.2.　母国と外国の差，現住国での影響（在日外国人）

在日外国人についての結果を図表Ⅱ-2-11b に示す。図表では，グループごとに「日本で」「母国で」「日本人なら」の３つの場合をまとめて示している。

グループによって多少の違いはあるものの，全体としては，日本人の行動に合わせて変わるようである。先にⅡ.2.5.1.1.で見たように，日本での行動は，在外日本人も在日外国人もほとんど同じパターンを示していた。在日外国人については，母国での行動のしかたは出身国によって異なり，また，日本人の行動のとらえ方もグループによって異なっているにも関わらず，日本での自身の行動パターンがどのグループでも極めて似通っているということは興味深い。

グループごとに少し詳しくみてみると，韓国人・ベトナム人グループの日本での行動はは，日本人の行動としてとらえているパターンとほとんど一致している。これは日本人全体の回答とも一致するものである。この２グループは日本人の行動についてよく把握しているが，日本滞在年数はどちらのグループも短い人が多く，この把握力が何によるものなのか，日本人との接触度など他の要因から分析することも必要であろう。

フランス人・アメリカ人グループは，母国では「⑤（お茶出しなし）」が多く，他のグループとは行動の変わり方も変則的である。その中では，在米グループは，母国でも「④（少し丁寧な言葉）」が多くなっていて，職場でのお茶出しの有無の差こそあれ，お茶を出された場合の対応としては，母国でも日本でも行動はそれほど大きく変わっていないと見ることもできそうである。日本人の行動についての認識は「③（簡単な言葉）」の他に「②（会釈）」も多いとみていて，この点，他のグループの認識と異なる。

外国人全体としてみると，母国においてより日本でのほうが，④が増えて，より丁寧にしようとしているようである。母国では，③と④が，国によって比率こそ異なるがどの国でもこの順に多く選ばれているが，日本では，どの国の場合も，④が多く，その次に③という順番になっている。

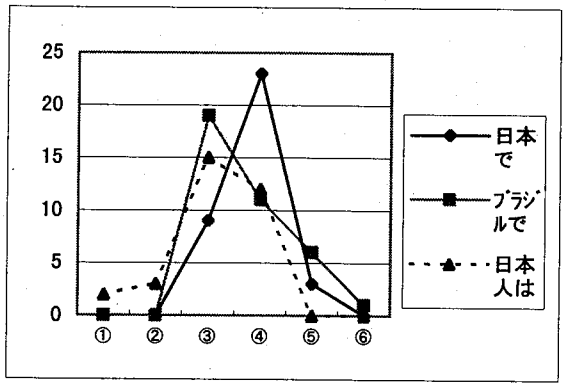
さらに，日本での場合と比較して，母国での場合に「⑥（その他）」の回答が多いことが注目される。例えば，お礼に続けて会話を始めるや，冗談を言う，などである。数としては少ないが定型でない形で感謝を伝えることの大切さをうかがわせる。これは，母国でお茶出しの習慣がない場合，お茶を入れてもらうのは特別なことだというコメントや，日本のお礼のしかたは形式的で（形の上では）丁寧だが，心がこもっていないという，外国人のコメントとも関連するものであろう。

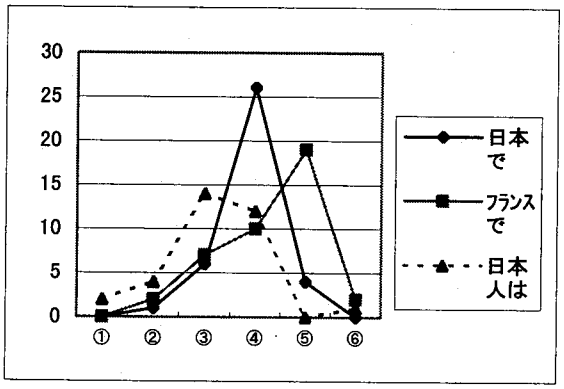
以下に，母国でのお茶出しへの対応について例を示す。

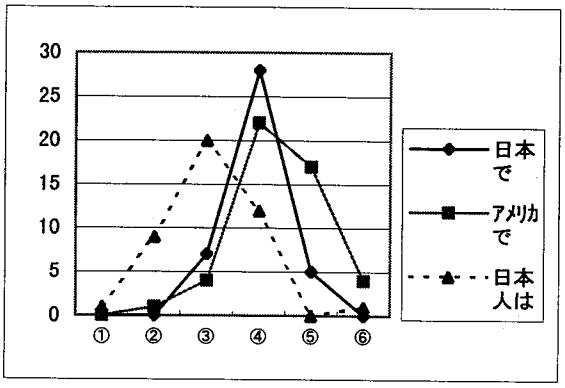
- ●⑥（「C'est vrai? Merci. C'est gentil.」{調査者訳：「ホント？　アリガトウ。ゴ親切ニ。」} そんなに当たり前ではないから。日本語でというと多分「ドウモ。」だけになってしまう。）（フランス人　40 代女性　教職）
- ●⑥（お互いに持っていき合う。お礼を言い，会話をかわす。）（アメリカ人　30 代男性　教職）
- ●⑥（一言冗談を言う。いつも持ってきてくれる人かはじめて持ってきてくれる人かにもよる。久しぶりだったら「アー，俺ヲ忘レタカト思ッタ。」というジョークなど。）（韓国人　30 代男性　専門職）

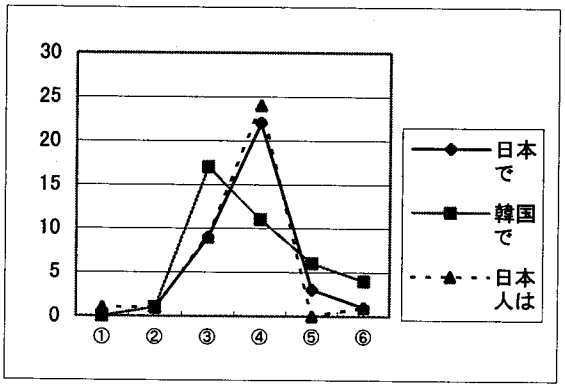
図表Ⅱ-2-11b お茶出しへの対応・日本／対照国であなたなら（外国人）（実数）
[外 2.0.2.][外 2.0.1.][2.1.5.]

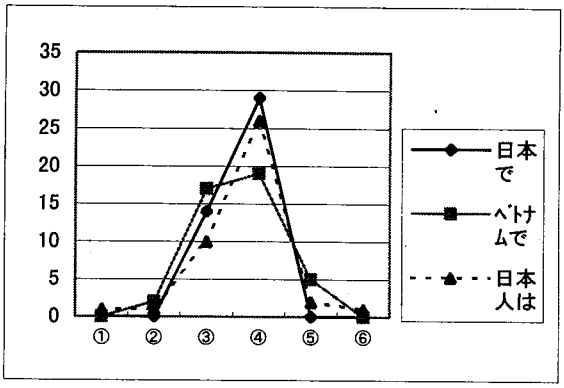
		①	②	③	④	⑤	⑥	わからない	無回答等	人数
JPBR	日本で	0	0	9	23	3	0	0	0	30
	ﾌﾞﾗｼﾞﾙで	0	0	19	11	6	1	0	0	
	日本人は	2	3	15	12	0	0	0	0	
JPFR	日本で	0	1	6	26	4	0	0	0	30
	ﾌﾗﾝｽで	0	2	7	10	19	2	0	0	
	日本人は	2	4	14	12	0	1	1	2	
JPUS	日本で	0	0	7	28	5	0	0	0	30
	ｱﾒﾘｶで	0	1	4	22	17	4	0	0	
	日本人は	1	9	20	12	0	1	0	0	
JPKR	日本で	0	1	9	22	3	1	0	0	30
	韓国で	0	1	17	11	6	4	0	0	
	日本人は	1	1	9	24	0	1	0	0	
JPVN	日本で	0	0	14	29	0	0	0	0	33
	ﾍﾞﾄﾅﾑで	0	2	17	19	5	0	0	0	
	日本人は	1	1	10	26	2	1	0	0	











Ⅱ.2.5.2. 職場での来客中のお茶出しへの対応（提示ビデオ場面に沿って）

Ⅱ.2.5.2.1. ビデオ場面（日本）であなたならどうするか

調査では，ビデオ場面の前提の説明をした後に，まず，音声を付けないでビデオを提示して，被調査者自身ならどのような言葉を言うかを尋ねている。

前提の説明：出てくる場面は，日本の会社の事務室です。来客に応対している女性社員がいます。この人の同僚で若い男性社員がお茶を入れて運んできてくれます。この二人は，たがいに何か言葉をかけています。まず，音声を消して見ていただきます。

2.1.2. sub-2. もし，あなたご自身が，この女性社員の立場になったら，こんな時にどんな言葉をおっしゃると思いますか？　日本・東京でのこととして考えてください。 自由回答

この設問では，ビデオ場面（日本）での被調査者自身の言語行動について，自由回答で答えてもらっているが，関連する設問 2.1.5.では，現住国の人同士のお茶出しへの対応についての認識を選択肢を用いて質問している（Ⅱ.2.5.1.5.参照）。リストの選択肢の内容および例示されている表現との対応を考慮しながら，回答を以下のように分類した。

無言	
会釈	身振り・表情で反応。会釈，目を合わせる，頭を下げる，ニコッとする，など
ドウモ	ドウモ，ハイ，など
アリガトウ型	アリガトウ（ネ），ドウモアリガトウ，ハイアリガトウ，など
アリガトウゴザイマス型	アリガトウゴザイマス／マシタ，ドウモアリガトウゴザイマス／マシタ，など
スミマセン型	スミマセン，スイマセン，ドウモスイマセンデシタ，など
その他	

回答の集計結果を図表Ⅱ-2-12a～d に示す。なお，在日ブラジル人（JPBR）について，「わからない」という回答が一つあったが，それは「無回答等」に含めて集計した。

日本人は，「会釈」の選択率がグループによってやや差があるものの，全体として，「アリガトウ型」がかなり多い（全体の平均 54%）山型を示している。

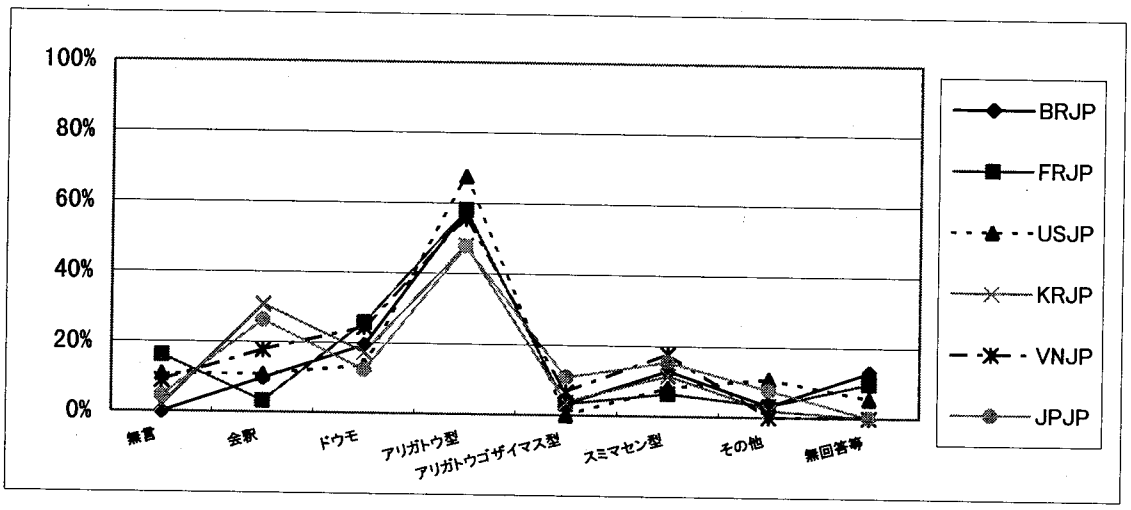
外国人について，ブラジル人・フランス人・韓国人グループは日本人とよく似たパターンで「アリガトウ型」がかなり多くなっているが，他の表現型との差が日本人の場合より小さい。ベトナム人は「アリガトウ型」と「ドウモ」がともに多いという二山型になっている。特徴的なのはアメリカ人の回答で，「スミマセン型」が 50%と多く際立っている。アメリカ人は接触度が６点と高い人が多いが，外国人全体を接触度別に集計したところ，６点のグループは他のグループよりやや「スミマセン型」が多いもののそれほど大きな差はなかった。接触度より出身国による差とみるべきであろう。

図表Ⅱ-2-12a 来客中のお茶出しへの対応・ビデオの場面であなたなら(実数) [2.1.2. sub-2]

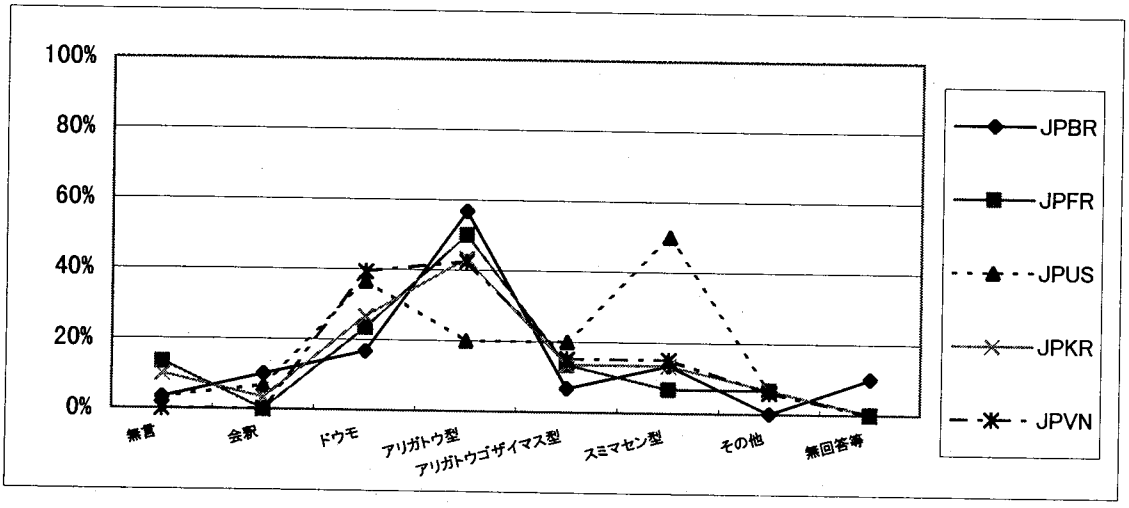
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
無言	0	5	4	1	4	3	17	1	4	1	3	0	9
会釈	3	1	4	16	8	17	49	3	0	2	1	0	6
ドウモ	6	8	5	9	11	8	47	5	7	11	8	13	44
アリガトウ型	18	18	25	25	25	31	142	17	15	6	13	14	65
アリガトウゴザイマス型	1	1	0	2	3	7	14	2	4	6	4	5	21
スミマセン型	4	2	3	6	8	10	33	4	2	15	4	5	30
その他	1	1	4	1	0	5	12	0	2	2	2	2	8
無回答等	4	3	2	0	0	0	9	3	0	0	0	0	3
人数	31	31	37	52	45	65	261	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-12b 来客中のお茶出しへの対応・ビデオの場面であなたなら(%) [2.1.2. sub-2]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
無言	0%	16%	11%	2%	9%	5%	7%	3%	13%	3%	10%	0%	6%
会釈	10%	3%	11%	31%	18%	26%	19%	10%	0%	7%	3%	0%	4%
ドウモ	19%	26%	14%	17%	24%	12%	18%	17%	23%	37%	27%	39%	29%
アリガトウ型	58%	58%	68%	48%	56%	48%	54%	57%	50%	20%	43%	42%	42%
アリガトウゴザイマス型	3%	3%	0%	4%	7%	11%	5%	7%	13%	20%	13%	15%	14%
スミマセン型	13%	6%	8%	12%	18%	15%	13%	13%	7%	50%	13%	15%	20%
その他	3%	3%	11%	2%	0%	8%	5%	0%	7%	7%	7%	6%	5%
無回答等	13%	10%	5%	0%	0%	0%	3%	10%	0%	0%	0%	0%	2%



図表Ⅱ-2-12c 来客中のお茶出しへの対応・ビデオの場面であなたなら(日本人) [2.1.2. sub-2]



図表Ⅱ-2-12d 来客中のお茶出しへの対応・ビデオの場面であなたなら(外国人) [2.1.2. sub-2]

Ⅱ.2.5.2.2.　ビデオの女性社員のお茶出しへの対応の適切さ

映像を音声付きで提示して，お茶を出した男性社員に対して，客の女性が無言で頭を下げて対応し，女性社員が「アリガトウ」と言っていることを確認した後，女性社員の対応のしかたについて全体的な印象や適切さを尋ねている。

2.2.2.　SUB-2. この人（女性社員）のお礼の仕方について，どんな印象を受けましたか？ 自由回答 (1)　①この場面でのお礼として，まずは適当だろう。 　　②この場面でのお礼としては，不適当だ。 　　SUB.SUB.どんな点が不適当だと思いますか？ 　　言葉：　　身振り：　　表情：

「回答データベース」では，全体的な印象についての回答と，適当／不適当についての回答（選択式）とは，同一の被調査者の回答であっても二つの異なる質問に対する回答であるとして，それぞれが独立したレコードとして入力されている。今回は，その二つの質問の回答を被調査者ごとにまとめ，選択肢による回答を優先させつつ，適当／不適当が明確に回答されてないものについては，全体的印象についての回答をもとに筆者が整理して，集計を行った（図表中では，「①と判断」および「②と判断」で表す）。

集計結果を図表Ⅱ-2-13a～d に示す。図表中の「その他」は，女性社員と男性社員との職場での関係が「同僚」なのか「上司・部下」なのかによって印象が異なるというものがほとんどである。

日本人も外国人も「①および①と判断（適当）」が多く（76％～93％），この場面でのお礼としては大体適切とみているようである。ただし，何に注目して適当と判断しているかは人によって異なる。女性社員の表情や声の大きさ，男性社員のお茶の出し方とお礼の釣り合い，客の存在，あるいは，男性社員との人間関係などである。コメントの中には，女性社員を上司であるととらえ，上司のお礼のしかたとして適当であるとみなしている回答と，同僚同士だから適当であるとしている回答とが見られる。同じ映像を視聴していても，被調査者一人ひとりがその映像刺激の中の何に注目して，それらをどのように解釈して回答しているのか，コメントから拾える場合も少しはあるが，はっきり区別することは難しい。以下にコメントの一部を示すが，あくまでも注目している点の異なりを示すものであり，国ごとの特徴を述べるものではない。

○②（「アリガトウ」は会社では使わない。何も言わないほうがよい。）（在米　30 代女性　教職）

○①（お茶を出された時の同僚に対して，こういう場面では自然の成り行き。）（在越　20 代女性　学生）

○②（お礼は不要。客がいる前で同じ会社の人に「アリガトウ」と言葉に出して言うのは変。非常識。）（在越　20 代女性　学生）

○①（偉そう。女性が男性よりも上ならばこれでよい。）（国内　30 代女性　主婦）

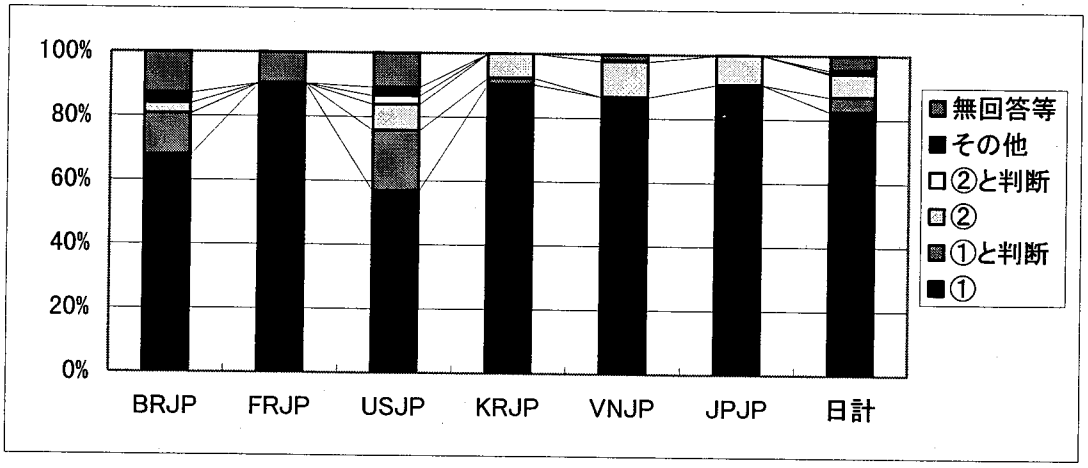
○①（はっきり声に出していていい。話の途中でもうまく言えたのでよかった。）（国内

図表Ⅱ-2-13a 来客中のお茶出しへの対応の適切さ(実数) [2.2.2. SUB-2. (1)]

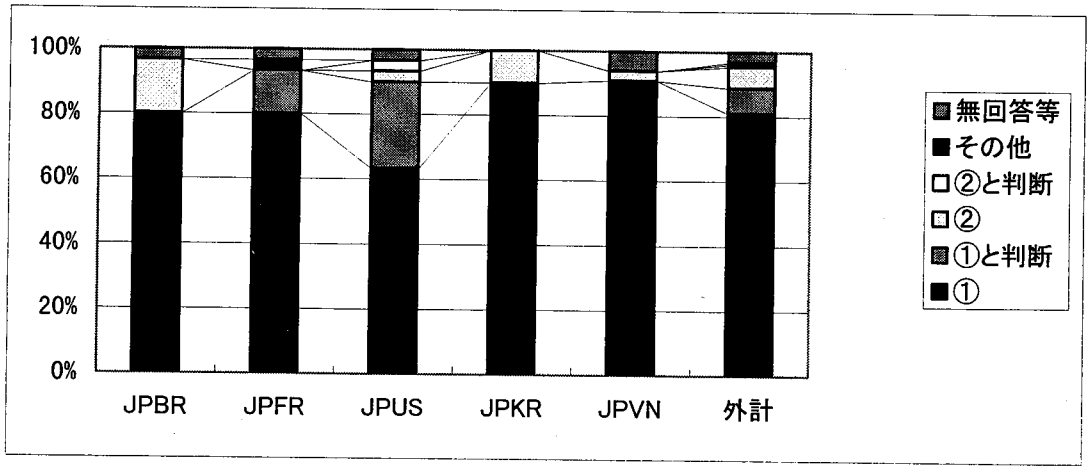
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	21	28	21	47	39	59	215	24	24	19	27	30	124
①と判断	4	0	7	1	0	0	12	0	4	8	0	0	12
②	1	0	3	4	5	6	19	5	0	1	3	1	10
②と判断	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
その他	1	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1
無回答等	4	3	4	0	1	0	12	1	1	1	0	2	5
人数	31	31	37	52	45	65	261	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-13b 来客中のお茶出しへの対応の適切さ(%) [2.2.2. SUB-2. (1)]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	68%	90%	57%	90%	87%	91%	82%	80%	80%	63%	90%	91%	81%
①と判断	13%	0%	19%	2%	0%	0%	5%	0%	13%	27%	0%	0%	8%
②	3%	0%	8%	8%	11%	9%	7%	17%	0%	3%	10%	3%	7%
②と判断	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%
その他	3%	0%	3%	0%	0%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	1%
無回答等	13%	10%	11%	0%	2%	0%	5%	3%	3%	3%	0%	6%	3%



図表Ⅱ-2-13c 来客中のお茶出しへの対応の適切さ(日本人) [2.2.2. SUB-2. (1)]



図表Ⅱ-2-13d 来客中のお茶出しへの対応の適切さ(外国人) [2.2.2. SUB-2. (1)]

30代女性　教職）

●①（この出し方に対しては。お互い様。）（フランス人　40代男性　教職）

●①（「ハイ」に対して「アリガトウ」は同じぐらいで合っている言葉。）（アメリカ人　20代女性　教職）

●②（相手の顔も見ないでいばっている感じがする。相手を部下のように扱っている。お礼として足りない。）（韓国人　30代女性　学生）

●①（目上の人だと思うので「アリガトウ」だけでよい。）（ベトナム人　30代女性　教職）

●②（「アリガトウ」は上の人が下の人に言う言葉。同僚には「ドウモ」の方がいい。）（ベトナム人　20代男性　学生）

Ⅱ.2.5.2.3.　対照国の人の行動のしかたはビデオ（日本）と同じか異なるか

映像を音声付きで提示して，印象や適切さについて質問した後，対照国（日本人にとっては現住国，外国人にとっては母国）の人の行動のしかたがビデオと同じか異なるかについて質問している。

2.2.4. 同じ場面が，もしこの国／母国で起きたとしたら，お茶を出された人の方は，この日本の映像と違ったお礼の仕方をすると思いますか？　それとも，大体同じでしょうか？ ①大体同じだろう　言葉：　身振り：　表情： ②異なるだろう　言葉：　身振り：　表情：

集計結果を，国ごとにまとめて，図表Ⅱ-2-14a～bに示す。

「その他」とした回答のほとんどは「場合による」という内容である。この場合，「無場面」は「対照国ではビデオと同じ場面はない」ということを表す。

日本人の見方について，在越は「②（異なる）」が「①（同じ）」よりかなり多くなっている。在韓は，①と②がおおよそ半々になっている。在伯・在仏・在米グループは「無回答等」が多く，特に在仏では過半数を占めるが，得られた回答の中は①と②がほぼ同数である。

外国人の見方は，ブラジル人・ベトナム人は「①（同じ）」がかなり多い（約7割）。韓国人は①と②が半々である。フランス人・アメリカ人は「無回答等」が多いが，回答の中では，フランス人は①がやや多く，アメリカ人は「②（異なる）」が多めとなっている。

日本人と外国人の見方を比較すると，韓国については，日本人と外国人の回答に大きな差はない。ブラジル・ベトナムについては，日本人は「異なる」が，外国人は「同じ」という回答が多く，見方が逆になっている。フランス・アメリカについては，「無回答等」が多くはっきりしたことは言えない。

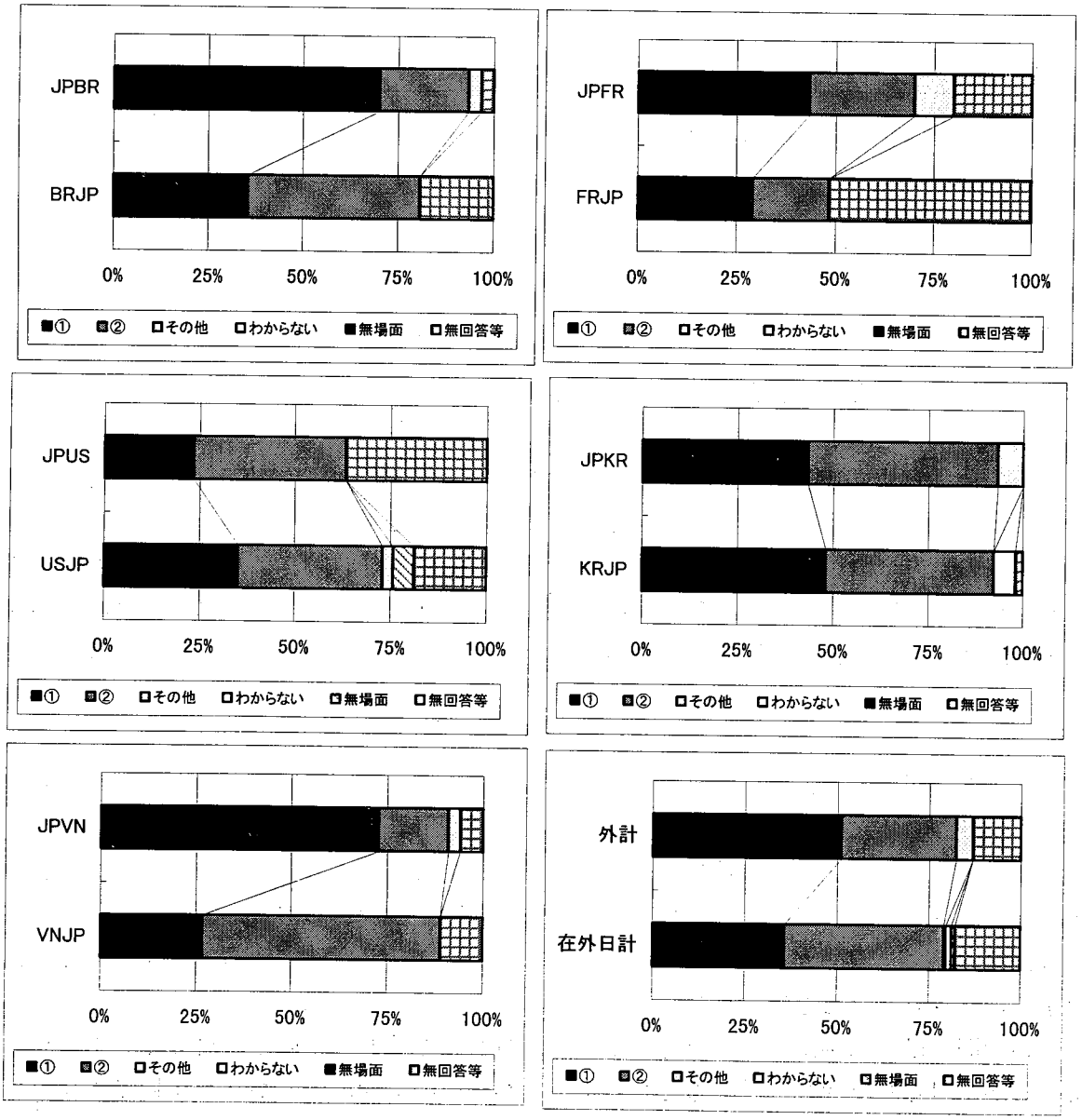
この設問では，お茶出しへの対応のしかたが対照国と映像とで同じか異なるかを質問しているが，得られた回答は「そもそもお茶出しがないので対応のしかたを比較できない」

図表Ⅱ-2-14a 来客中のお茶出しへの対応・日外の違い(実数) [2.2.4.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	11	9	13	25	12	70	21	13	7	13	24	78
②	14	6	14	23	28	85	7	8	12	15	6	48
その他	0	0	1	0	0	1	1	3	0	2	1	7
わからない	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0
無場面	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
無回答等	6	16	7	1	5	35	1	6	11	0	2	20
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-4b 来客中のお茶出し・日外の違い(%) [2.2.4.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
①	35%	29%	35%	48%	27%	36%	70%	43%	23%	43%	73%	51%
②	45%	19%	38%	44%	62%	43%	23%	27%	40%	50%	18%	31%
その他	0%	0%	3%	0%	0%	1%	3%	10%	0%	7%	3%	5%
わからない	0%	0%	0%	6%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
無場面	0%	0%	5%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
無回答等	19%	52%	19%	2%	11%	18%	3%	20%	37%	0%	6%	13%



というものから，対照国では一般にお茶出しはないが「もしお茶出しがあった場合の対応のしかたを想像して比較した」というものまで幅があり，回答の姿勢もさまざまである。今回は回答の姿勢はひとまずおいて，得られた回答（選択肢）に基づいて集計してみたが，今後，お茶出しの習慣の有無と関連させて，詳細にみていくことが必要であろう。

ここで，「②（異なる）」とされた回答について，何がどのように異なるのかコメントの内容をみることによって，日本人と外国人の見方の違いを探る手がかりとしたい。なお，コメントは「対照国ではこうする」という視点でなされたものである。

「異なる」と回答された内容をみると，欧米とアジアとでパターンが異なる。また，国に焦点をあてれば，ベトナム以外では，当該国在住の日本人と当該国出身の外国人がビデオ（日本）と異なるとして指摘した内容はよく似ている。

ブラジル・フランス・アメリカは「顔を見る」「会話を始める」「名前を呼ぶ」などの内容である。

○②（ブラジル人はニコニコする。表情豊か。）（在伯　40代女性　主婦）

○②（ブラジルでは言葉が飛び交う。）（在伯　70代女性　主婦）

●②（顔を見て言うが，早口なので軽い感じがする。）（ブラジル人　20代男性　学生）

●②（ブラジルでは「アリガトウ」とかお礼は言わない。コーヒーを出す人はそれが仕事だから。同僚が自分の仕事の手をとめてお茶を入れてくれることはない。）（ブラジル人　20代男性　会社員）

○②（客がいるにも関わらず，出してくれた人と内密な話をして，客を待たせたりするかもしれない。また，客のほうもそれを気にしない。）（在仏　40代男性　学生）

○②（フランス人はしっかり顔を見て「アリガトウ」と言う。人がいても関係なく，ついでに違うことまで喋るのでは。）（在仏　30代女性　主婦）

●②（フランスでは顔を見て微笑む。「Merci.」だけで顔で｛感謝を｝表さないのは失礼。気持ちを出すことが必要。｛言葉で言っても｝顔で｛感謝を表していなければ｝だいたい反対の意味になる。）（フランス人　30代女性　教職）

●②（お茶を入れてもらうこと自体が珍しいので，感謝の気持ちを強調する。「ありがとうね」が「悪いね」という感じに強調されるだろう。イントネーションによる。）（フランス人　30代男性　会社員）

○②（お茶を出した人を相手に紹介して，三人で会話を始める。）（在米　50代女性　教職）

○②（アメリカでは，どんなに地位が上の人でも，持って来てくれた人に必ず名前を呼んでお礼を言う。お客がいるからよけい丁寧にするのかもしれない。）（在米　40代男性　会社員）

●②（「Thanks,Dave.」のように人の名前を入れる。日本ではあまり言わない。）（アメリカ人　20代男性　教職）

●②（アメリカではこのようにお茶を運んでもらうことが日本より少ないので，お礼ももっと念入りに言うだろう。）（アメリカ人　20代男性　教職）

●②（もうちょっと何か話をする。）（アメリカ人　30代女性　会社員）

韓国については「無言」が特徴的である。

○②（何もしない。女性が男性に｛お茶を｝出す場面しか知らないし，男性が女性に｛お茶を｝出す場面は韓国では想像できない。）（在韓　40代男性　会社員）

○②（言わない。言葉が少ない。会釈がない。韓国は上下関係が厳しいと聞くので，部下が出したものにそれほどお礼は言わないだろう。）（在韓　20代男性　会社員）

●②（何も言わないか「コマウォ｛入力者注：ありがとう｝」ぐらい。）（韓国人　30代男性　学生）

●②（上司なら何も言わない。）（韓国人　40代女性　教職）

●②（言い方やトーン，態度がもっと柔らかい。）（韓国人　20代女性　学生）

ベトナムについては，在越日本人の認識と在日ベトナム人の認識とにズレがある。日本人は「無言」とみているのに対して，ベトナム人は「もっと丁寧にする」「にこにこする」などとなっている。ベトナムについてのみ，日本人と外国人の認識に差異が生じているのは，在越日本人に短期滞在者が多いためなのか，あるいは，先にⅡ.5.1.6.1.でみたように行動のしかたに差が大きく，その差をより大きいものと認識しがちなためなのか，今回のデータだけでははっきりしたことは言えない。

○②（お茶を入れるのは普通，お茶・清掃専門の職員，下の人なので，｛お礼は｝言わない。）（在越　30代女性　教職）

○②（無言。気にせず客と話す。）（在越　40代男性　会社員）

●②（にこにこしながら「アリガトウゴザイマス」と言う。｛ビデオより｝もっと丁寧。）（ベトナム人　20代男性　会社員）

●②（ベトナムではこの場合は丁寧には言わない。「ドウモ」くらい。）（ベトナム人　20代男性　学生）

Ⅱ.2.6.　職場における人間関係とお茶出しと感謝

Ⅱ.2.4.ではお茶出しについて，Ⅱ.2.5.ではお茶出しへの対応について，調査票に沿ってみてきた。ここでは，お茶出しとそれへの対応とをまとめて，場面2のビデオ映像の特異ともいえる要素について，コメントを示しながら，職場における人間関係という視点から考察してみたい。取り上げる要素は，男性から女性へのお茶出し，上司から部下への感謝，お茶出し・感謝における客の存在の影響，上司・部下関係である。

Ⅱ.2.6.1.　男性から女性へのお茶出しについての受け取り方

調査に用いたビデオでは，男性社員が女性社員にお茶を入れている。その点について，いくつもの設問において，奇異に感じる，あり得ない，お茶の出し方は（女性なら不適当だが）男性だから適当，などのコメントが見られた。職場で男性が女性にお茶を入れるということについて，一般的にはどのように受け取られているか質問した。

2.4. 一般的にいって，会社で，女性社員に男性社員がお茶を入れるということについて，この国／母国と日本とで受け取り方など何か違うと思いますか？ この国／母国では　　自然／おかしい　許される／許されない そもそもお茶は自分で入れるものだ／そうでもない　など

誘導肢を補助的に用いて調査しているが，自由回答であり，その回答は必ずしも誘導肢の枠組みに当てはまらない。そこで，図表Ⅱ-2-15a に示すように分類した。なお，コメントは「対照国では」という視点でなされたものである。

コメント内容として多かった，(1)自然・普通／おかしい・抵抗がある，(2)お茶は誰が入れるか，(3)ある／ない・珍しい，の３点について述べる。なお，(1)については，国ごとの集計結果に加え，被調査者の性別，年代，職業との関係についても分析した。

(1) 自然・普通／おかしい・抵抗がある

国ごとの集計結果（図表Ⅱ-2-15a～b）をみると，韓国について，在韓日本人も在日韓国人も「おかしい・抵抗がある」が多く，特に，在韓日本人は約３分の２がそうコメントしている。

○考えられない。天変地異みたい。女性が男性にお茶を頼むとその場でけんかになるだろう。女性もまず言わない。（在韓　30 代男性　会社員）

○おかしい。事務的なお茶入れは韓国ではない。職場を円滑にするために入れることはあっても日常化しているかは疑問。（在韓　20 代女性　教職）

●おかしい。韓国には儒教の影響があるから男性から女性にお茶をいれてあげたりはあまりしない。入れてくれたら優しい反面，男の人には馬鹿にされるかもしれない。（韓国人　30 代女性　専門職）

他のグループは韓国についてとは逆に，「自然・普通」が多い。

○自然，おかしくない。お茶は自分で入れる（性別は無関係）。日本ではお茶入れは女性社員の仕事の一つだが，ブラジルは男女平等。（在伯　40 代女性　主婦）

●男女どちらが入れてもおかしくない。（ブラジル人　50 代女性　会社員）

○自然。日本では男性が女性にサービスすることが珍しいことかもしれないが，フランスではもしやるとすれば男女の別なくする。（在仏　50 代男性　公務員）

○自然。日本では女性の仕事という認識がある。（在米　30 代男性　専門職）

○日本では女性が男性にお茶を入れるという感覚があるが，ベトナムでは｛男性社員が女性社員にお茶を入れるのは｝自然。共働きが多いので，男女の別なくできる人がやればいいという感覚。（在越　40 代男性　会社員）

●ベトナムではいつも一番若い人がお茶を入れるので，｛男性，女性というのは｝問題にならない。（ベトナム人　30 代男性　教職）

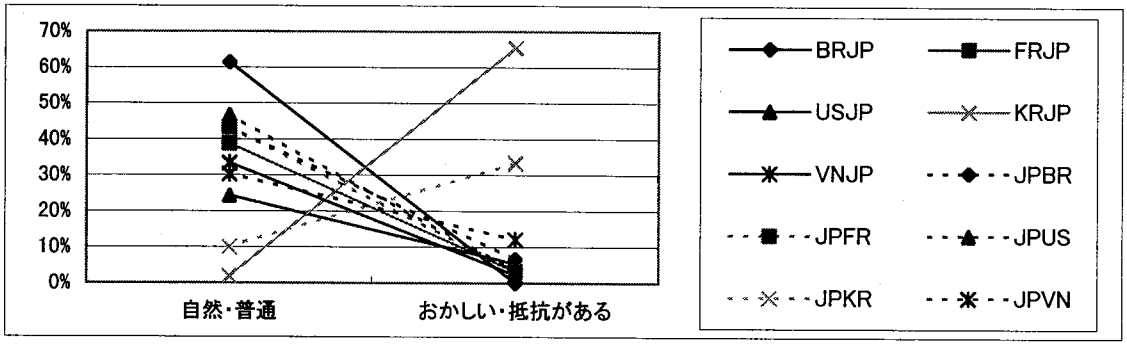
性別との関係をみると（図表Ⅱ-2-15c），日本人男性だけが「おかしい・抵抗がある」が「自然・普通」より多くなっていて，他のグループと逆のパターンになっている。

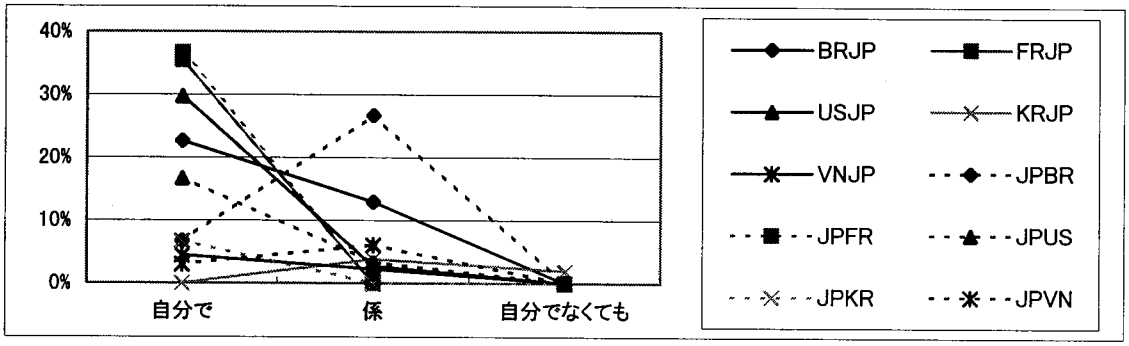
年代との関係を図表Ⅱ-2-15d に示す。便宜上，10 代（国内日本人１名，在日ベトナム人１名）を「20 代」に含めて集計し，グラフでは人数の少ないグループ（日本人 60 代および外国人 50 代・ 70 代）を除いてある。全体として，「自然・普通」と「おかしい・抵抗がある」がほぼ同じくらいになっている。日本人 50 代と外国人 40 代はグラフでは異なるパターンに見えるが，人数が少なくはっきりしたことは言えない。

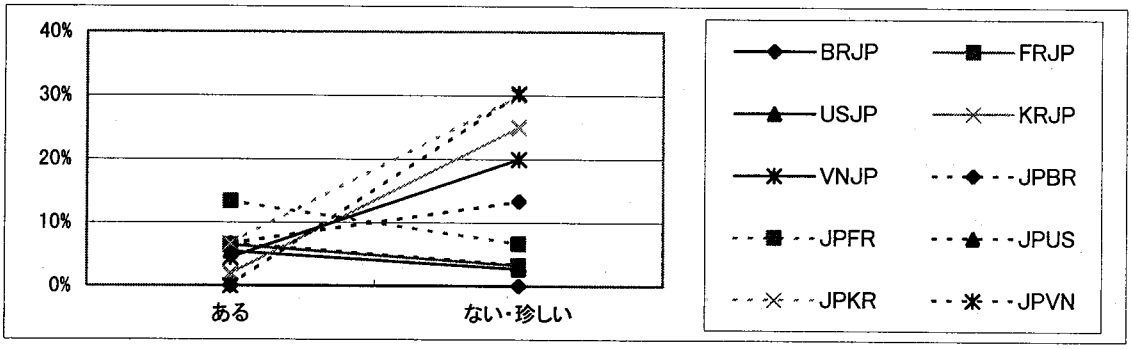
職業との関係を図表Ⅱ-2-15e に示す。人数の少ないグループはまとめて，公務員および自営を「会社員」に，無職および不明を「他」に含めて集計した。また，グラフでは人

図表Ⅱ-2-15a 男性から女性へのお茶出し・対照国での受け取り方(実数) [2.4.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
自然・普通	19	12	9	1	15	56	13	13	14	3	10	53
おかしい・抵抗がある	0	1	2	34	1	38	2	1	1	10	4	18
許される	0	1	0	1	1	3	0	0	2	2	3	7
許されない	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	2
お茶は自分で入れるもの	7	11	11	0	2	31	2	11	5	2	1	21
係が入れる・係がいる	4	0	1	2	1	8	8	0	1	0	2	11
自分で入れなくてもよい	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
ある	0	2	2	1	2	7	2	4	2	2	0	10
ない・珍しい	0	1	1	13	9	24	4	2	1	9	10	26
日外で同じ	1	0	2	5	1	9	0	2	3	1	3	9
場合による	1	0	0	4	1	6	0	0	0	3	3	6
わからない	1	0	0	5	3	9	0	0	0	0	1	1
その他	0	1	4	0	1	6	0	1	1	1	0	3
無場面	3	0	4	0	0	7	0	0	0	0	0	0
無回答等	6	1	5	2	12	26	1	3	5	2	4	15
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153



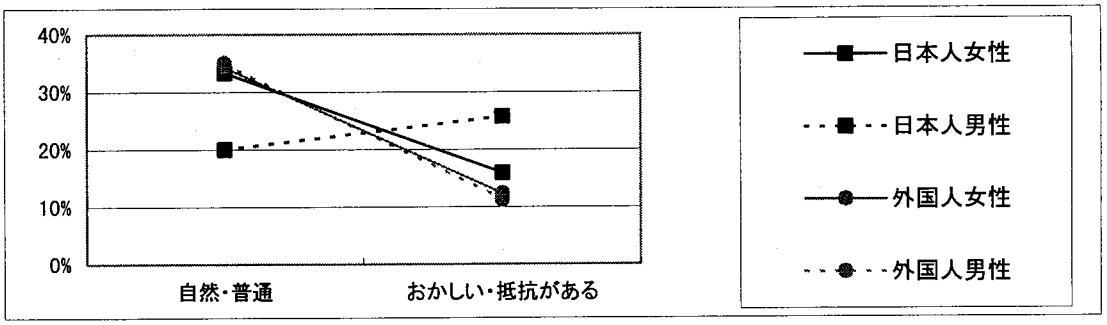




図表Ⅱ-2-15b 男性から女性へのお茶出し・対照国での受け取り方(%) [2.4.]

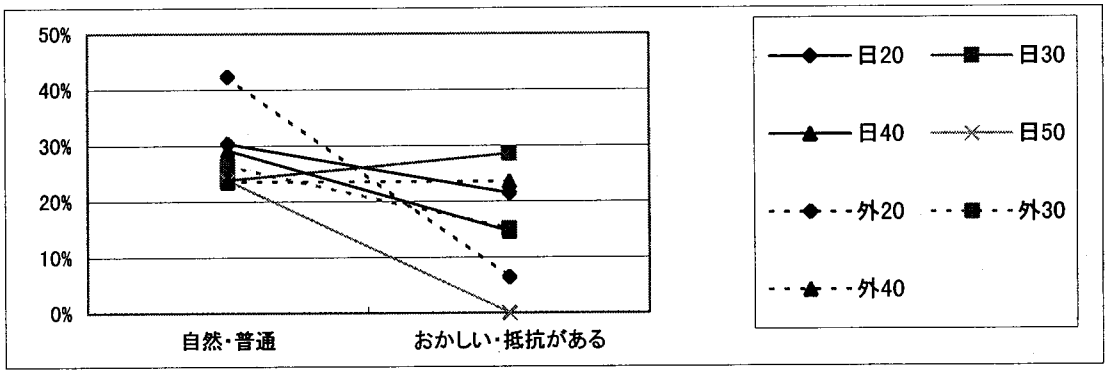
図表Ⅱ-2-15c 男性から女性へのお茶出し・対照国での受け取り方(性別との関係) [2.4.]

	日本人女性	日本人男性	在外日計	外国人女性	外国人男性	外計
自然・普通	42	14	56	25	28	53
おかしい・抵抗がある	20	18	38	9	9	18



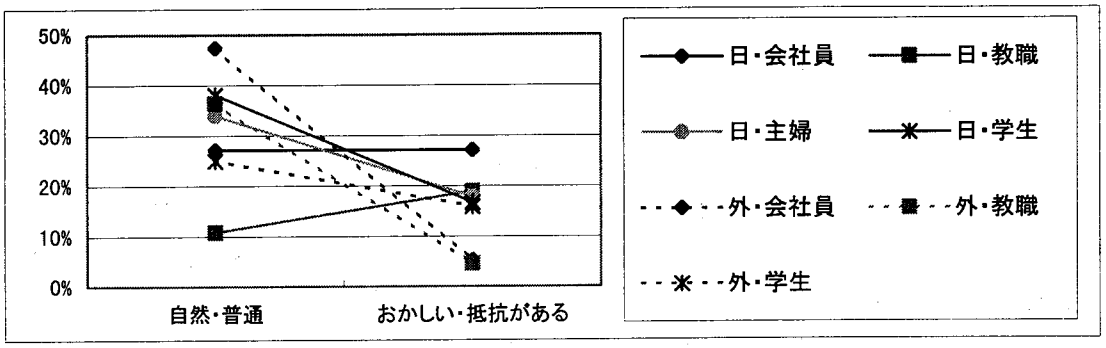
図表Ⅱ-2-15d 男性から女性へのお茶出し・対照国での受け取り方(年代との関係) [2.4.]

	在外日本人					在外日計	在日外国人					外計
	20	30	40	50	60		20	30	40	50	70	
自然・普通	17	15	14	5	5	56	33	14	4	2		53
おかしい・抵抗がある	12	18	7		1	38	5	8	4		1	18



図表Ⅱ-2-15e 男性から女性へのお茶出し・対照国での受け取り方(職業との関係) [2.4.]

	在外日本人						在外日計	在日外国人						外計
	会社員	教職	専門職	主婦	学生	他		会社員	教職	専門職	主婦	学生	他	
自然・普通	13	4	2	19	16	2	56	18	16	4	3	11	1	53
おかしい・抵抗がある	13	7		10	7	1	38	2	2	4	2	7	1	18



数の少ないグループ（日本人専門職・他および外国人専門職・主婦・他）を除いてある。外国人会社員・教職グループは他のグループに比べて「自然・普通」が多く，「おかしい・抵抗がある」との差も大きい。

(2) お茶は誰が入れるか

全体の回答数が少なくはっきりしたことは言えないが，フランス・アメリカについては，日本人，外国人ともに「お茶は自分で入れるもの」というコメントが多い。ブラジルについては，在伯日本人は「お茶は自分で入れるもの」と「係が入れる・係がいる」が，在日ブラジル人は「係が入れる・係がいる」が多いようである。

コメントの中から，職場における，主としてお茶出しに関する男女の役割分担について述べられているものを取り上げると，韓国・ベトナムは，男女の役割分担があるというコメントが比較的多く見られる。ブラジルは，お茶出しの係がいる場合それは女性であるが，基本的には男女平等あるいは男性の方が親切であるというコメントが見られる。

お茶出しをする人の性別をどのくらい気にするかということについては，韓国は，気にする，男性からのお茶出しはない，という回答が多い。フランス・アメリカ・ベトナムは，お茶出しをする人の性別は気にしないという回答が多い。フランス・アメリカについては，そもそもお茶出しの習慣があまりないという回答の多さとも関連がありそうである。

○ブラジルでは役割分担が明確。一般の会社ではコーヒーを作る専門の人がいる。（在伯　50代女性　会社員）

○自然。お茶は自分で入れるもの。自分が飲むついでに周囲の人に要るかをきいて持って行くことはある。それ以外に気を利かせて持って行くのは，特別な違う感情があることになる。コーヒーを「つくる」人はいるが，「いれる｛配る｝」人はいない。（在伯　40代女性　主婦）

●自然。男性が女性にお茶を入れることはある。普通は各々自分で入れる。（フランス人　20代男性　会社員）

○お茶は自分で入れるもの。または，新入社員がというのでなく，それぞれの秘書がボスにお茶を入れる。（在米　20代女性　教職）

●アメリカでは自分で入れる方が好まれている。砂糖を入れたい人，クリームを入れたい人がいる。おいしいコーヒーを飲むには自分で入れる方がいい。（アメリカ人　30代男性　会社員）

(3) ある／ない・珍しい

全体の回答数が少ないが，特徴的なのは，韓国・ベトナムについて，日本人，外国人ともに，男性が女性にお茶を入れることは「ない・珍しい」と受け取っていることである。ただし，**(1) 自然・普通／おかしい・抵抗がある**でみた結果をあわせて考えると，韓国とベトナムには違いがある。韓国は，男性から女性へのお茶出しは「ない・珍しい」が，もしあったとすれば「おかしい・抵抗がある」と意識している。それに対して，ベトナムは，同様に「ない・珍しい」と受け取っていても，男性から女性へのお茶出しについては「自然・普通」という回答が多い。

○少ない。男性はお茶を入れようとしない。お茶を入れるなら会社を辞めたほうがいい

と思う。(韓国人　20代女性　学生)

●ベトナムではおかしいのではなく，珍しい。(ベトナム人　30代女性　専門職)

○アメリカでは男が女がということでなく，お茶くみ自体に抵抗がある。(在米　20代女性　主婦)

Ⅱ.2.6.2.　上司から部下への感謝についての受け取り方

調査では，提示した映像は，同僚の男性社員にお茶を入れてもらって，女性社員がお礼を言っている場面であると説明して質問している。しかし，男性社員が女性社員にお茶を出していることで，女性が上司であると意識した被調査者も多かったようである。映像に沿ったいろいろな質問をした後で，設問2.5.では，映像を離れて，上司から部下への感謝について，対照国では一般的にどのように受け取られると意識しているかを尋ねている。

2.5. 一般的にいって，お茶を入れてもらったようなときに，会社の上司が部下に対して言葉でお礼を言うことについて，この国／母国と日本とで受け取り方など何か違うと思いますか？ この国／母国では　　自然／おかしい　許される／許されない　など 上司たるもの部下に礼など不要／上司といえども礼は礼　など

誘導肢を補助的に用いて調査しているが，自由回答であり，その回答は必ずしも誘導肢の枠組みに当てはまらない。そこで，図表Ⅱ-2-16a に示すように分類した。なお，コメントは「対照国では」という視点でなされたものである。

コメント内容として多かった，(1)自然・普通／おかしい・抵抗がある，(2)言う／言わない，(3)必要／不要，の3点について述べる（図表Ⅱ-2-16b)。

(1)自然・普通／おかしい・抵抗がある

上司から部下へのお礼について，「おかしい・抵抗がある」が「自然・普通」を上回っているのは在韓日本人だけである。在越日本人は「おかしい・抵抗がある」と「自然・普通」が半々くらいである。その他のグループでは，「自然・普通」という回答が多く，上司から部下へのお礼は自然なことと受け取っているようである。ただし，全体の回答数，特に在日外国人の回答が少なく，はっきりしたことは言えない。

○おかしい。上下関係がはっきりしている場合は，何も反応を示さないのが韓国のごく普通のパターン。(在韓　40代女性　教職)

○おかしい。「アリガトウ」とかそういう言葉じゃない。そんなの言わなくていいんだという感じがある。(在韓　40代女性　教職)

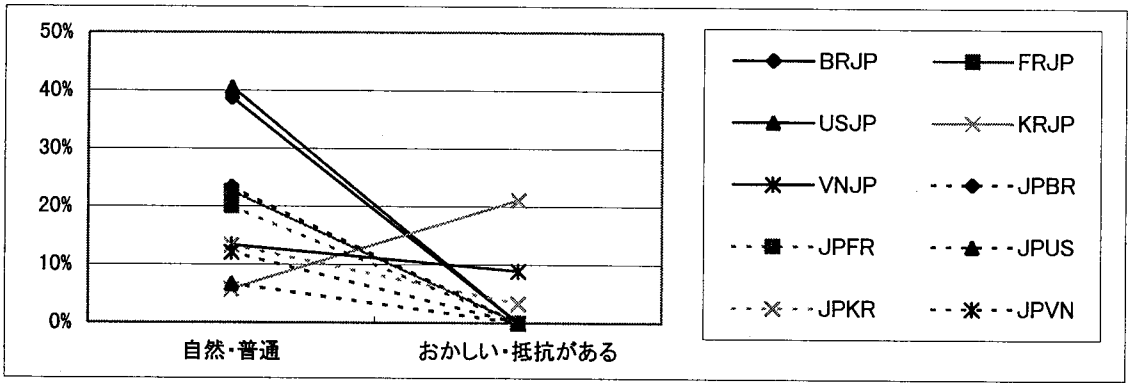
●お礼を言わないことによって親しさを示す。いちいちお礼を言うとおかしい。(韓国人　20代女性　学生)

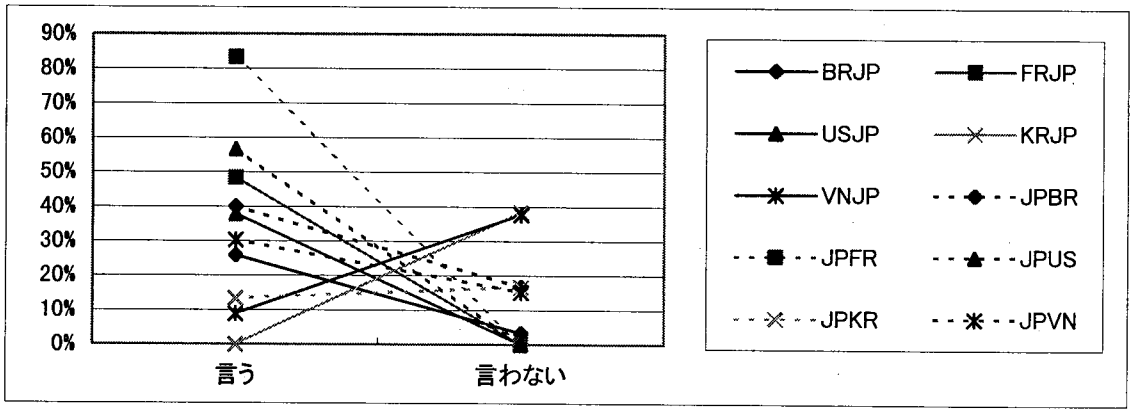
(2)言う／言わない

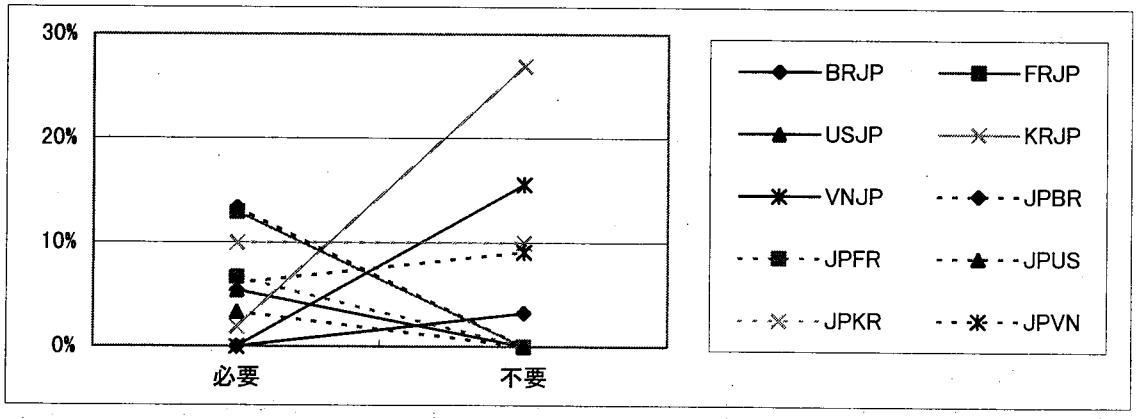
特徴的なのは，在韓・在越日本人グループで，「言わない」が圧倒的に多い。在日韓国

図表Ⅱ-2-16a 上司から部下への感謝・対照国での受け取り方(実数) [2.5.]

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	在外日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
自然・普通	12	7	15	3	6	43	7	6	2	4	4	23
おかしい・抵抗がある	0	0	0	11	4	15	0	0	0	1	0	1
言う	8	15	14	0	4	41	12	25	17	4	10	68
言わない	1	0	0	20	17	38	5	0	0	5	5	15
必要	0	4	2	1	0	7	4	2	1	3	2	12
不要	1	0	0	14	7	22	0	0	0	3	3	6
日外で同じ	2	6	4	13	1	26	3	4	6	3	10	26
場合による	0	1	1	5	2	9	6	0	3	9	7	25
その他	0	2	2	0	0	4	1	1	1	1	0	4
わからない	0	2	0	3	1	6	0	0	0	0	0	0
無場面	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
無回答等	13	1	9	2	10	35	2	2	8	0	4	16
人数	31	31	37	52	45	196	30	30	30	30	33	153







図表Ⅱ-2-16b 上司から部下への感謝・対照国での受け取り方(%) [2.5.]

人・ベトナム人およびブラジル人グループは在韓・在越日本人グループほどではないが，「言わない」という回答がみられる。その他のグループはいずれも「言う」が多くなっている。

○フランス人の場合はエチケットとしてやる。日本の場合は上司部下の関係が家族的。フランスではギブアンドテイクという意識が強いので，下の者が上司のために何かやってあげた場合には当然エチケットとしてお礼を言う。（在仏　40代男性　学生）

○お礼の言葉の重みが違う。「アリガトウ」は日本語では強い言葉だが，フランス語の「Merci.」は簡単に出てくる言葉。上司が言っても何も言ってないのとそんなに変わらない。また，上下関係から考えると，日本だと上司は当たり前のことをやってもらっているという感覚があるが，フランスだとそうではないので，フランスの方がお礼を言う可能性は大きい。（在仏　40代男性　教職）

●フランスでは必ず礼を言う。上司でも秘書にお茶を入れてもらったら。（フランス人　20代女性　教職）

○アメリカでは仕事の上で上下があって，たとえタイトルがあったとしても，人間として平等につきあう。日本の場合はタイトルをつけて人を見ている。（在米　30代女性　教職）

●アメリカでは言う。日本でも言うが，軽いし心がこもっていない場合もある。（アメリカ人　20代女性　教職）

●韓国では上司が女子社員に対していちいちお礼を述べない。かえって特別な印象が残るかもしれない。（韓国人　30代女性　専門職）

○ベトナムの方が上司と部下の関係が近いので，お礼もきちんとするだろう。（在越　20代女性　学生）

○上司が部下に言葉でお礼を言うことはない。あいさつは重視されない。言うケースが少ないので，言うとよほど大切なことなのかなと思う。権威が落ちるということも少しあるかもしれない。（在越　30代女性　会社員）

●ベトナム人はもっとにこにこして「ドウモアリガトウゴザイマス」と言う。（ベトナム人　20代女性　教職）

(3) 必要／不要

全体の回答数が少ないが，特徴的なのは，韓国・ベトナムについて，日本人，外国人ともに，上司から部下への感謝は「不要」という回答が見られることである。また，その傾向は外国人よりも日本人に強いようである。

○おかしい。不要。あくまで頻度の問題だが，日本の方が上司が部下に気軽にお礼を言う。韓国では上下関係が厳然としている。上司はいばって，威厳をもっていないとだめだという風潮がある。軽々しく部下に礼を言ったりすると逆に軽く見られてしまう。（在韓　30代男性　会社員）

○上司・部下双方向でお礼は不要。お礼を言う，謝るという言語行動は基本的にない。「アリガトウ」「スイマセン」の持つ重みが違う。利益があった時や助けてもらった時に使うもの。（在越　30代女性　主婦）

●上司は言わない。上司が部下にお礼を言う必要はない。ベトナムでは「ドウモ」「ア

リガトウ」「スイマセン」は一つの言葉しかない。その言葉は本当に大事なことに対して感謝の意を表すときに使う言葉だから，普通のお茶くらいで使うと緊張した感じを与えるのであまり使わない。（ベトナム人　20代女性　教職）

(1)～(3)に分けて見たが，上司から部下への感謝についての認識を全体的にまとめてみる。韓国・ベトナムについては，在日韓国人に「お礼を言う」という回答がやや多い点が異なっているが，全体としては，「お礼は不要，あまり言わない，したがってもし言うとしたらおかしい・抵抗がある」と認識しているようである。これは，韓国・ベトナムにおいては，上下関係をはっきりさせ，下の者に愛想を示さないことが上司としてよい態度であるということと関連するものであろう。また，これらの国においては，「アリガトウ」などに対応する現地の言葉が，かなり形式ばった場面でしか使わないものであるため，感謝の表明をいちいちしないことが人間関係を円滑に進めることになるということも影響していると考えられる。

フランス・アメリカについては，「上司といえどもお礼は必要，言うことはよくあり，自然」と受け取っているようである。コメントからは，上司部下の関係であっても，個人対個人の関係としてお礼は必要，エチケットとしてお礼は言うものという認識がうかがえる。

ブラジルはその中間で，お茶出しに限定すれば，係の人がお茶を入れるのであり，その人へのお礼は言わないことがあるが，一般的なこととして考えれば上司から部下へのお礼は必要であり，言っていると認識しているようである。

焦点が当てられているのは感謝の表明の有無であるが，注意しておかねばならないのは，感謝の表明の有無がそのまま感謝の気持ちの有無であるとは限らないということである。人間関係を円滑にすすめるために感謝の表明をしたりしなかったりするのであって，韓国・ベトナムにおいては，感謝の気持ちを持っていても感謝の言葉を言わないことがあるだろうし，他のグループについて，感謝を口にしても気持ちが伴っていない場合もあるだろう。この点に関して，いくつもの設問の回答の中に，「日本人のお礼は形式的で心がこもっていない」「エチケットとしてお礼は必要」「この場面では決まり文句」「（母国で同国人同士なら）言葉で言わなくても感謝の気持ちは伝わる」のようなコメントが散見された。

Ⅱ.2.6.3.　客の存在とお茶出しのしかた・対応のしかた

職場でお茶を入れて人に出すとき，客がいる場合といない場合とでは，お茶の出し方や，お茶を出された人の対応しかたは同じか異なるか。異なるとすれば，どのような差異が生じるのだろうか。

今回の調査では，お茶の出し方についてはビデオ場面（来客中）に沿った質問しかしていないため，客がいる場合といない場合とで回答を比較することはできないが，Ⅱ.2.4.3.で触れたビデオと対照国の異同についてのコメントから，日本人と外国人の来客の存在についての意識の「違い」に注目して検討してみたい。ブラジル・フランス・アメリカ在住の日本人には，対照国では「お茶を持って来たことをアピールする，お茶出しから話を始める，仲間に入って長話になる」というコメントが見られ，客やお茶を出した人を会話やその場の人間関係の中に取り込もうとすることが考えられる。韓国在住日本人のコメント

には「客より身内・上司を優先する」という内容が多く見られた。ベトナムについては「無言でお茶を出す」「客と同僚に同じように出す」「もっと優しく丁寧にする」などコメントはいろいろで，客の存在をどのように意識して行動するかはさまざまなようである。

お茶出しへの対応について，客の存在の影響を検討してみる。設問の日 2.0.1.および外 2.0.2.は，ビデオ提示前に，「日本で，職場で勤務中，同僚がお茶を入れて運んで来てくれた」場合の被調査者自身の対応について尋ねるもので，客がいない場面を想定している。一方，設問 2.1.2.sub-2 は，「日本で，客と話しているところへ，男性の同僚がお茶を入れて運んで来てくれた」ビデオを提示して，その場面での被調査者の対応について質問している。この二つの設問の結果を比較してみる。日本人の回答の集計結果を図表Ⅱ-2-17a に，外国人のものをⅡ-2-17b に示す。

図表Ⅱ-2-17a お茶出しへの対応・日本／ビデオ場面(来客中)であなたなら(日本人)
[日 2.0.1.] [2.1.2. sub-2]

職場で一般的に [日 2.0.1.]		①	②	③	④	④a	④b	⑤	⑥	無回答等	人数
ビデオ場面(来客中) [2.1.2. sub-2]		無言	会釈	ドウモ	アリガトウ型	アリガトウゴザイマス型	スミマセン型		その他	無回答等	人数
BRJP	一般的に	0	5	8	27	—	—	0	0	0	31
	来客中に	0	3	6	18	1	4	—	1	4	
FRJP	一般的に	0	0	7	26	—	—	3	1	0	31
	来客中に	5	1	8	18	1	2	—	1	3	
USJP	一般的に	1	2	11	31	—	—	6	0	0	37
	来客中に	4	4	5	25	0	3	—	4	2	
KRJP	一般的に	0	3	2	38	—	—	15	0	3	52
	来客中に	1	16	9	25	2	6	—	1	0	
VNJP	一般的に	0	2	10	36	—	—	3	0	0	45
	来客中に	4	8	11	25	3	8	—	0	0	
JPJP	来客中に	3	17	8	31	7	10	—	5	0	65

図表Ⅱ-2-17b お茶出しへの対応・日本／ビデオ場面(来客中)であなたなら(外国人)
[外 2.0.2.] [2.1.2. sub-2]

職場で一般的に [外 2.0.2.]		①	②	③	④	④a	④b	⑤	⑥	無回答等	人数
ビデオ場面(来客中) [2.1.2. sub-2]		無言	会釈	ドウモ	アリガトウ型	アリガトウゴザイマス型	スミマセン型		その他	無回答等	人数
JPBR	一般的に	0	0	9	23	—	—	3	0	0	30
	来客中に	1	3	5	17	2	4	—	0	3	
JPFR	一般的に	0	1	6	26	—	—	4	0	0	30
	来客中に	4	0	7	15	4	2	—	2	0	
JPUS	一般的に	0	0	7	28	—	—	5	0	0	30
	来客中に	1	2	11	6	6	15	—	2	0	
JPKR	一般的に	0	1	9	22	—	—	3	1	0	30
	来客中に	3	1	8	13	4	4	—	2	0	
JPVN	一般的に	0	0	14	29	—	—	0	0	0	33
	来客中に	0	0	13	14	5	5	—	2	0	

設問の日 2.0.1.および外 2.0.2.は選択肢による回答であるが，設問 2.1.2.sub-2 は自由回答である。自由回答によって得られた回答を，その表現形式をもとに選択肢との対応を考慮しつつ並べた。ここでは，選択肢①と「無言（＝何もしない)」，②と「会釈」，「③（簡単な言葉)」と「ドウモ等」，「⑥（その他)」と「その他」をそれぞれ対応させ，「④（少し丁寧な言葉)」には「アリガトウ型」「アリガトウゴザイマス型」「スミマセン型」の三つを対応させて検討する。なお，設問 2.1.2.sub-2 はビデオに沿った質問であるため，「⑤（お茶を入れてもらうことはない)」に対応する回答はない。

このように対応させて，二つの設問の回答を比較すると，全体としては，大きな差はないように見えるが，細かな点では，「無言」「会釈」の回答数に差がある。客がいないときと客がいるときの回答は，日本人の場合，「無言」は１名から 14 名（＋国内３名）に，「会釈」は 12 名から 32 名（＋国内 17 名）に増えている。外国人の場合も「無言」が０名から８名に，「会釈」が２名から６名にとそれぞれ増えているが，その幅は日本人の場合よりも小さい。そして，外国人の来客中のお茶出しへの対応は，Ⅱ.2.4.1.で見たように，日本人に比べて，「無言」や「会釈」が少なく，「アリガトウゴザイマス型」や「スミマセン型」が多くなっている。

回答数が少なく，これらの結果からはっきりしたことは言えないが，一つの可能性として，日本は，ウチソトを区別し，お茶出しの人が黒子に徹してあまり丁寧な言葉ではお礼を言わないで会釈程度にしてわきまえを示そうとするタイプ，外国は，来客中ということを重視しながらもその場にいる人を人間関係の輪の中に取り込むような働きかけをするタイプ（特に，フランスやアメリカ)，および，来客を意識してより丁寧な言葉で対応しようとするタイプ（韓国やベトナム）とに分けられるのではなかろうか。ただし，外国人の回答に会釈が少ないことについては，会釈のような非言語行動は，母国でその習慣がないために，「アリガトウ」や「スミマセン」などの表現よりも習得して使いこなすことが難しい，と考えることもできそうである。

今回扱ったデータは数が限られているうえ，被調査者の属性も統制されているものではない。以上のことは，今後検討する可能性の一つとして考えるにとどめるべきであろう。また，ここでは，客の存在の影響という視点から見てみたが，提示した映像には，男性がお茶を出しているという特徴があり，二つの設問の回答を比較する上で，この要素の影響についても今後の検討が必要であろう。

Ⅱ.2.6.4.　ビデオの女性社員と男性社員の上司・部下関係

調査の最後，設問 2.7.では，ビデオの女性社員と男性社員の人間関係について，上司・部下関係，先輩・後輩関係，年齢，親しさの４つを尋ねている。上司・部下関係以外は無回答等が多いこともあり，ここでは，上司・部下関係についてのみ見ることにする。

集計結果を図表Ⅱ-2-18a～d に示す。

図表から明らかなように，人間関係について直接質問した場合には，日本人も外国人もかなり多くの人が「女性が上司」であると回答している。この設問，および，これまでに見てきた設問の回答・コメントを合わせて，女性社員と男性社員の立場関係について判断の基準となったと考えられるものを，以下に列挙してみる。

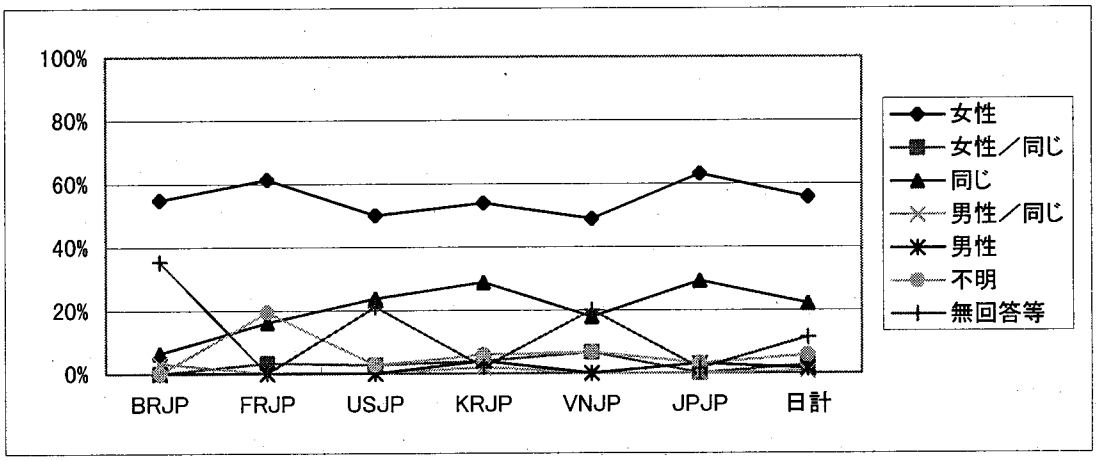
来客中，客の様子（仕事の依頼に来ている，面接，など)，女性社員の机の形や配置，

図表Ⅱ-2-18a 上司・部下関係の受け取り方：上司は？（実数）［2.7.］

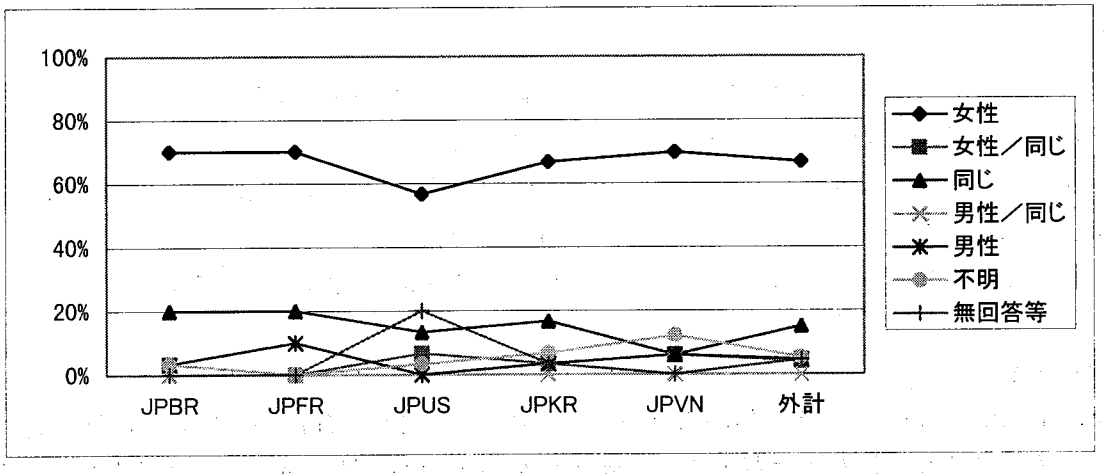
	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
女性	17	19	19	28	22	41	146	21	21	17	20	23	102
女性／同じ	0	1	1	2	3	0	7	1	0	2	1	2	6
同じ	2	5	9	15	8	19	58	6	6	4	5	2	23
男性／同じ	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
男性	0	0	0	2	0	2	4	1	3	0	1	2	7
不明	0	6	1	3	3	2	15	1	0	1	2	4	8
無回答等	11	0	8	1	9	1	30	0	0	6	1	0	7
人数	31	31	38	52	45	65	262	30	30	30	30	33	153

図表Ⅱ-2-18b 上司・部下関係の受け取り方：上司は？（%）［2.7.］

	BRJP	FRJP	USJP	KRJP	VNJP	JPJP	日計	JPBR	JPFR	JPUS	JPKR	JPVN	外計
女性	55%	61%	50%	54%	49%	63%	56%	70%	70%	57%	67%	70%	67%
女性／同じ	0%	3%	3%	4%	7%	0%	3%	3%	0%	7%	3%	6%	4%
同じ	6%	16%	24%	29%	18%	29%	22%	20%	20%	13%	17%	6%	15%
男性／同じ	3%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
男性	0%	0%	0%	4%	0%	3%	2%	3%	10%	0%	3%	6%	5%
不明	0%	19%	3%	6%	7%	3%	6%	3%	0%	3%	7%	12%	5%
無回答等	35%	0%	21%	2%	20%	2%	11%	0%	0%	20%	3%	0%	5%



図表Ⅱ-2-18c 上司・部下関係の受け取り方：上司は？（日本人）［2.7.］



図表Ⅱ-2-18d 上司・部下関係の受け取り方：上司は？（外国人）［2.7.］

男性から女性へのお茶出し，男性社員の「ハイ」という言葉，男性社員のコップの持ち方，女性社員の「アリガトウ」という言葉，表情，視線，動作，など

このように言及された要素は多様である。被調査者はそれらを複合的にとらえて，登場人物の人間関係を判断したであろうが，現住国や出身国，性別や年齢，職業などの属性がそれぞれに異なる被調査者の多くが，最終的によく似た判断をしたことは注目される。

Ⅱ.2.7. おわりに

場面２について，職場におけるお茶出しとそれへの対応に焦点をあてて，得られたデータを国ごとに概観的に分析した。その結果，いくつもの設問について，韓国・ベトナムのアジア圏とフランス・アメリカの欧米圏で回答が大きく異なり，ブラジルがその中間に位置する，という傾向が見られた。また，韓国・ベトナムについては，日本人と韓国人・ベトナム人の意識が違うという結果が得られた設問もあった。

今回の調査は，ビデオという共通の視聴覚刺激を用いて調査票にしたがって質問するという形であった。このような新しい調査方法の有効性は他の場面の分析においても指摘されることであろうが，場面２については，用いた映像そのものにある意味での特異性があり，今後の調査方法の改善の余地を残している。場面２は職場におけるお茶出し・感謝という場面を扱っているが，今回の調査によって，国によっては該当する場面がなく，調査することさえ難しいということが確認され，多文化多言語間調査の必要性と難しさを感じた。また，映像そのもの特殊性として，男性社員が女性社員にお茶を入れて出していること，調査上の設定の問題点として，本来上司部下関係にあるものを，同僚であると説明して調査していることが挙げられる。既存の映像を用いる場合のさまざまな制約はあろうが，提示するビデオの不自然さをいかに少なくするか，あるいは，調査者の説明をいかに行なうか，ということも調査手法を改善・検討する上で考えるべきことであろう。

本稿では，勧め行動や感謝行動等に関する先行研究とどのように関連づけれらるか，今後どのような研究の可能性があるのか，そして，日本語母語話者と日本語非母語話者とのコミュニケーションをより円滑に進めるためにどのような貢献ができるのか，などの点には触れることができなかった。それらについては別稿に譲ることとしたい。

＜注＞

1.「回答データベース」の構成については，本報告書資料編の「調査項目一覧　入力データ例および各項目の内容・入力方式」を参照されたい。

2.本稿での「在日韓国人」は，韓国生まれで，留学や仕事のため比較的最近日本に居住するようになった，いわゆるニューカマーの韓国人を指す。

3.日本人によるコメントには○，外国人によるものには●を先頭に付けて示す。

＜参考文献＞

西原鈴子ほか　1994　『在日外国人と日本人との言語行動的接触における相互「誤解」のメカニズム―日本語と英・タイ・朝・仏語の総合的対照研究―』　平成５年度科学研究費補助金（一般研究Ｂ）研究成果報告書　非売品