

対韓国人接客場面における延辺朝鮮族の言語行動

全 永 男

Verbal Behavior of Yanbian Ethnic Koreans in Service Scenes toward South-Koreans

CEN Yengnam

1. はじめに

延辺朝鮮族自治州（以下延辺）は、中国吉林省の東、中国、朝鮮民主主義人民共和国、ロシア三カ国の国境地帯に位置している。2005年度延辺統計年鑑によると、延辺には82万人にのぼる朝鮮族が生活している。延辺に住んでいる朝鮮族は俗に延辺語と呼ばれている方言（以下延辺方言）を日常生活で使っている。この方言は北朝鮮の咸鏡道方言を基盤としており、それに各地方の朝鮮語を吸収し、更に中国語の語彙を大量に取り入れて成立している。韓国ソウル語¹⁾とは文法、アクセント、語彙など諸方面において異なるところが多い方言である。

ここ数年間延辺朝鮮族と韓国人との交流の増加、韓国マスメディアの延辺への進出などにより、延辺朝鮮族の韓国語との接触の場面が急に増えている。延辺と韓国の経済力の差、近年中国大陸における韓流ブームなどの影響により、多くの延辺朝鮮族にとって韓国は憧れの国である。そこで、延辺朝鮮族と韓国人との言語接触場面においては延辺の朝鮮語話者が韓国語の影響を受けることが多い。서 (1997) は、「最近、韓国語のまねをしている人が急に増えている。これは、韓国語正しくはソウル語が延辺で人気がある事実を物語っている。しかし、その真似がちょっと極端で、「있어요iss-eyo」²⁾、「그래요kulayyo」な

平成18年6月29日 原稿受理

大阪産業大学 教養部 非常勤講師

1) 韓国ソウル語とは、大韓民国でいうソウルを中心地とし、ソウル語を言語基盤とする「教養のある人々が普通に用いるソウル語」のことである。(高1990)

2) 本稿における朝鮮語のローマ字表記はYale systemのハングル表記によるものである。

どの語尾に気を使いすぎ、人を笑わせることがしばしばある」と、韓国人との談話における延辺朝鮮族の言語使用問題を指摘している。

筆者が2001年8月に延辺の延吉市の路上で行った延辺朝鮮族の対韓国人談話場面における言語行動の速匿調査結果によると、対韓国人談話場面において、3割以上の延辺朝鮮族のこばに韓国ソウル語使用の傾向が見られる。

しかし、路上での言語対応と職場での接客対応は性質の違うものである。道を教えることは、教える側からみて特に義務ではないし、本人の利益などとは関係が薄い。しかし、職場での接客は会社や組織利益、イメージなどと直接繋がるものであるゆえ、道教え場面よりはもっと親切、真剣に対応すると予想できる。対韓国人の接客場面において職場における接客という特性はどのように働いているのだろうか。

本稿では、中国延吉市における性質の違う10箇所の組織及び会社において、対韓国人接客言語行動の事例をもとに、それぞれの職場の接客場面について聞き手待遇表現使用を中心に分析を行った。そして、延辺朝鮮族の職場における対韓国人接客言語行動の特徴と職場による言語行動の違いをまとめることにした。

2. 延辺方言と韓国ソウル語における聞き手待遇表現

現代朝鮮語³⁾の待遇表現は、聞き手待遇、主体待遇、客体待遇に分かれている。聞き手待遇は、話し手が聞き手を対象に尊称、非尊称で待遇するものである。本稿では、終結語尾によって実現される聞き手待遇体系について検討する。

延辺方言、韓国ソウル語の聞き手待遇表現は、6段階に分類されることが多い([表1])。

[表1] 朝鮮語の待遇法体系⁴⁾

待遇段階	待遇段階	
尊称 [+Respect]	하십시오hasipsio体 [+Formal]	해요hayyo体 [-Formal]
	하오hao体 [+Formal]	
非尊称 [-Respect]	하게hakey体 [±Formal]	해hay体 [-Formal]
	해라hayla体 [±Formal]	

3) 本稿における朝鮮語は、地域的には韓国と北朝鮮及び延辺を含むその他の地域、時代的には有史以来現在までを含めた言語の総称として用いているものである。

4) 表 [1] は, 서정수 (1978) によるものである。

呼び方に違いは存在するものの、それによって聞き手待遇体系の枠組みが変わることはない。

尊称の「하십시오hasipsio」体と「해요hayyo」体は、両方とも敬意を表すが、「하십시오hasipsio」体は改まった場面で多く使われる。一方、「해요hayyo」体は、カジュアルな会話場面で広く使われる。

「하오hao」体と「하게hakey」体は、中、高年層の話者が、成人した自分より年下、または社会的地位の低い人に使う。相手を丁重に遇しようとする事ばづかいである。「하게hakey」体に「±Formal」の特質を示したのは、同年輩、親族のような親しい間柄では「-Formal」であることを示す。

「해hay」体は「반말panmal」ともいい、敬意は全く含まれていない。「해hay」体は、親しい関係か、社会的な上下関係がはっきりしない場合に使われる。

「해라hayla」体は、社会的な上下関係がはっきりしている場合の下位者に使われる。「±Formal」の特質を示したのは、子供同士で使われる場合は「-Formal」であることを示す。

2.1 延辺方言の聞き手待遇表現

「中国朝鮮語実態調査報告」(1993), 김 (1994), 전 (1996), 김 (1996) などの先行研究によると、延辺方言では主に尊称「하십시오hasipsio」体と「하오hao」体、非尊称の「해라hayla」体が使用される。

千 (2005) の延辺朝鮮族の職場内での聞き手待遇表現の使用調査結果を見ると、延辺の職場では、尊称「하십시오hasipsio」体の「+Formal」形式「합니다hapnita」、[-Formal]形式「함다hamta」と尊称の「하오hao」が最も多く使用されている。この職場内の聞き手待遇表現の使用調査結果には、非尊称の使用も含まれているが、これは調査項目に、同僚、上司から部下への聞き手待遇表現の形式も含まれているため、初対面の韓国人に対しては、非尊称の使用は問題外である。

したがって、延辺朝鮮族の職場の接客場面においては、尊称「하십시오hasipsio」体の「+Formal」形式「합니다hapnita」、[-Formal]形式「함다hamta」と尊称の「하오hao」の三つの具体形式の使用が予想される。[-Formal]形式「함다hamta」は、もともと「+Formal」形式「합니다hapnita」の縮約形であったが、今は延辺方言待遇表現の一つの形式としてすでに定着している。これは、韓国ソウル語にはない形式で、延辺方言と韓国ソウル語を区別する際に、一つの重要な指標となる。

2.2 韓国ソウル語の聞き手待遇表現

서(1978)は、「韓国ソウル語の聞き手待遇段階、尊称と非尊称との二段階の代表形は「해요hayyo」体と「해hay」体」であると主張している。この形態はすべての待遇表現に及んで用いられるのである。また、この形は一般に非格式性あるいは親密性をもつ。「하오hao」体と「하게hakey」体は、韓国ソウル語では特殊な場合に極まれに使われるものである。

이(1973), 박(1976), 서(1978)の調査結果によると、現代韓国ソウル語では聞き手待遇表現の簡素化が進み、対者待遇の尊称においては、「해요(hayyo)」体と「합쇼(hapsyo)」体にその使用頻度が集中し、非尊称においては、「해(hay)」体が多い。

金(2005)の調査結果を見てもその傾向がみえる。韓国のデパートの大人の客に対する接客場面においては、尊待の[+Formal]形式「하십시오hasipsio⁵⁾」体と尊待の[-Formal]形式「해요hayyo」体の使用が圧倒的に多い。

なお、「해요hayyo」体、「해hay」体は、延辺方言ではその存在が無視されていいほど、使用はごく一部分の地域に限定されている。そこで、延辺朝鮮族は、「해요hayyo」体、「해hay」体の使用を韓国ソウル語使用と理解している。

3. 調査概要

調査時期は2005年8月である。中国延吉市の外事処、学校、病院、銀行、郵便局、教会、ホテル、旅行社、百貨店、市場など性質の違う組織や会社の対韓国人接客場面の会話を収録し、集めたデータをまとめて分析した。調査した組織と会社の詳しいデータは、本稿の最後の[表3]に示している。以上の10箇所を選んだ理由の一つは、役所から個人経営の市場まで幅広い範囲でその対応の違いを探りたいのと、以上の職場は普段から対韓国人接客場面が多く、韓国ソウル語で話す能力を持っていると考えたからである。

調査は、当時延吉市の大学に留学中のソウル出身の25歳のK(男性)さんに依頼した。「해요hayyo」体の使用から、接客する側はKさんが韓国人であることはほぼ分かったと思われるが、最初に「韓国人ですが…」と説明するようKさんをお願いした。また、調査の目的は事前に調査者に伝えており、会話時には韓国ソウル語の「해요hayyo」体の使用を心がけるようにしてもらった。

質問内容は職場の業務に関する問い合わせである⁶⁾。原則として、各職場の朝鮮族の職

5) 金(2005)の「합쇼(hapsyo)」体と同じである。

6) 各職場データと質問の主な内容は、本論の最後の部分に載せてあるデータ一覧に示している。

員、店員一名を対象にしている。しかし、「はい」、「いいえ」だけで会話が終わった場面もあり、その場合は場所を代えて職場のほかの人に再調査した。また、漢族の人が応対に出た場合は、中国語ができないということで、朝鮮族に代ってもらった。

職員、店員の性別は特に決めてなかったが、結果的に教会を除いて、全員が女性である。実際、窓口業務の職員、店員には男性より女性の方が圧倒的に多かったという事実による。

4. 分析結果

延辺方言、韓国ソウル語において、終結語尾は聞き手の待遇レベルを表す重要な部分である。今回の調査では、延辺朝鮮族の職場における対韓国人接客場面において、尊称「하십시오hasipsio」体の+Formal形式「합니다hamnita」、および[-Formal]形式「함다hamta」、尊称「해요hayyo」体の[-Formal]形式「해요hayyo」の使用が確認された。これら、応答の「예ye」、「네ne」と体言終了形、途中終了形を加えて、延辺朝鮮族の各職場における対韓国人接客場面における聞き手待遇形式とその他の終結語尾の使用形式を〔表2〕にまとめた。

以下では、尊称「하십시오hasipsio」体の[+Formal]形式「합니다hamnita」および[-Formal]形式「함다hamta」の使用場面を「延辺方言使用」、尊称「해요hayyo」体の[-Formal]形式「해요hayyo」の使用場面を「韓国ソウル語使用」、延辺方言と韓国ソウル語が同じ会話場面で同時に出現した場面を「韓国ソウル語使用傾向」として、各言語使用

〔表2〕 対韓国人接客場面における聞き手待遇及びその他の終結語尾の使用形式

	합니다 hasipnitta	함다 hamnitta	해요 hayyo	ye, ne (応答)	体言終了	途中終了
Y外事処	1	3		3	1	1
X学校	2	6	1	4	3	
F病院		4		3		1
N銀行		2	5	2		1
G郵便局		5		2	7	
Y教会		6		6	3	
Bホテル	1		7	1		2
Y旅行社		1	3	6	8	
Y百貨店		10		9	5	1
N市場		4		1	4	2

場面について詳しく分析する⁷⁾。なお、本調査では、対称「하오hao」体の使用事例は見当たらなかった。

4.1 延辺方言使用

調査結果から、Y外事処, X学校, F病院, G郵便局, Y教会, Y百貨店, N市場の対韓国人接客場面において、延辺方言の使用が確認された。上の職場をさらに以下の5グループに分けて分析する。

- I G郵便局
- II Y外事処
- III F病院, Y教会
- IV Y百貨店, N市場
- V X学校

4.1.1 G郵便局,

延辺方言の使用された七つの職場の中で、G郵便局の延辺方言使用は、職場における延辺方言のひとつの典型といえる。一貫して「함다hamta」形を使用しているだけでなく、中国語借用または中国語式発音の語彙を多く取り入れている。

[1]

L09: 오 보자. 예 tekuaì는 이제게 사흘좌우 가지 아임까 예 [예], 늦은거는 한 수무 날나 한달 갓 단 예 [예]. 그거는 값이 얼마가문 보기쇼. qijia jiushibakuaisan, 제일 첫감에 yigongjin [예], 구십팔원이란 말입다 예 [예], 그담에 한 [공근]부터는 예, 사십 일원사십저임다. [예,예] 그담에 yanguangfei 팔원 들어감다 예, 아가께 사원 아임까 [예],이거는 팔원입다. 예 이렇습다. 값이.

([-Fomal] 「함다hamta」, 中国語語彙使用)

(ちょっと待って。え〜と、速達はさっきのもので3日ぐらいかかるでしょう、はい[はい], 遅いのは大体二十日か一ヶ月かかります、はい[はい]。それはお値段がいくらかと言えば、ちょっと待って、基本料金が98元30銭、最初に一キロは [はい], 98元です。その次の一キロからは、はい, 41元40銭です [はいはい]。それに、税関の費用が8元かかります、はい。

7) 例文の記号「L」はインフォーマント, 「S」は調査者, 数字は調査データ番号である。() 部分は翻訳文, [] 部分は調査者の発話部分である。_____を引いた部分は, 「[함다hamta]」の使用場面, _____を引いた部分は「해요 hayyo」の使用場面, _____を引いた部分は「합니다hapnita」の使用場面, _____を引いた部分は, その他の延辺方言終結語尾使用場面である。またローマ字表記の部分は中国語借用, □の部分は中国語式発音部分である。

前のは4元だったでしょう [はい], これは8元です。はい, こんな感じです。値段が。)

呉（1991）の調査結果によると、延辺朝鮮族は家庭では97%の人が朝鮮語を使用するものの、職場では73%の人が中国語を使用している。郵便局では、特に中国語使用が目立つ。普段の業務用語が中国語であるため、朝鮮語を使用しても専門用語は中国語のままになってしまうようである。専門用語については、朝鮮語の用語が分からないときさえある。普段から韓国人の利用者もいると考えられるが、今回の調査では特に相手が韓国人であることを意識している様子はなく、日常の言語習慣がそのまま言語行動にあらわれた形である。

4.1.2 Y外事処

待遇表現としては、延辺方言の尊称「하십시오hasipsio」体の [+Formal] 形式「합니다 hamnita」および [-Formal] 形式「함다hamta」を両方使用している。中国語使用はなく、また体言終了、途中終了の場面は少なく、延辺方言に、時には [+Formal] 形式を入れながら丁寧な対応をしている印象が強い。外事処は外国出張の機会も多く、中国ではとても人気のある職場の一つである。韓国ソウル語を一切使用しない接客会話から自分の仕事に対するプライドのような雰囲気もうかがえる。

[2]

- L01: 무슨 일입니까? (-Formal 「함다hamta」)
(なにか御用ですか)
- L02: 한국분입니까? (-Formal 「함다hamta」)
(韓国の方ですか)
- L03: 여행비자를 연장하자고, Z공안국에서 하십다 (-Formal 「함다hamta」)
(旅行ビザを延長ですか, Z公安局でなさってます。)
- L04: 이이사 적겠습니까? (+Formal 「합니다 hapnita」)
(224, 書きますか)

4.1.3 Y教会, F病院

今回の調査結果から少々意外だったのは、教会と病院の対韓国人場面での接客用語である。調査結果は筆者の予想とは逆となった。実はY教会もF病院も韓国投資で作られたものである。Y教会には現在も長期駐在の韓国人牧師がおり、F病院にもそこで勤務している韓国人医師が数名いる。10の職場の中で、韓国人との言語接触が最も多い職場でもある。それゆえ、韓国ソウル語使用が予想されたが、調査結果を見る限り、韓国ソウル語の影響

がまったく感じられない。

この調査を通じて、職場で韓国人と一緒に働くことが、必ずしも本人の韓国ソウル語使用に繋がることはないという事実が分かった。個人的な韓国人とのプライベートな場面ではどの言語を使用しているかはまだよく分からないが、韓国人上司もいる職場で、韓国人に対し韓国ソウル語を使うと他の延辺朝鮮族の同僚から敬遠されることもありえる。

4.1.4 G百貨店, N市場

G百貨店とN市場の延辺方言使用は、もう一つの予想外の結果が見られた。百貨店と市場は、営業形態は違うものの、両方とも客相手の商売が仕事である。そのためには、ことばも客に合わせることが多いと考えられる。

実際に、そのような例は多い。最近、ソウルを訪れる日本の観光客が多いが、観光から帰った日本人からは、あっちはみんな日本語ができるから韓国語ができなくても大丈夫という話をよく耳にする。筆者の経験であるが、韓国の南大門を歩くと筆者を日本人と間違え、「お兄さんチヂミどうぞ」、「おにいさんこれいかが」と日本語で客を呼ぶ店員をよく見かける。

特に、延辺のサービス業は、中国のほかの地域と比べ、サービス態度がいいとのことで知られている。

しかし、今回の調査結果をみると、延辺では最高級の百貨店でも庶民的な市場でも、韓国人に対する接客用語には、韓国ソウル語使用の傾向は見られない。

そこで、延辺の百貨店と市場において、韓国ソウル語使用が観察されなかった理由として、韓国人は主な消費層ではないということが考えられる。延辺を訪れる観光客は多いが、そのほとんどは白頭山と国境の観光が主な目的であって、百貨店、市場に行くといっても、買い物より見学を目的とする韓国人が多い。延辺に長期滞在する韓国人もいるが、人数は限られており、そのため、百貨店も特に韓国人客に対する接客マニュアルなどは作成していないとのことである。延辺の百貨店と市場においては、韓国人を単なる見学者として位置づけており、客としては興味をいだいていないといえる。

4.2 韓国ソウル語使用

本調査では、BホテルとN銀行の韓国ソウル語使用が観察された。

4.2.1 Bホテル

Bホテルは延吉で数少ない四つ星レベルのホテルの一つである。市内の中心に位置して

おり、韓国からの観光客も多い。そのためか、ホテルの対韓国人接客場面においてのソウル方言使用にはなんの迷いも感じられない。

[4]

S2 : 제가 방을 좀 예약할라구 그러는데요

(部屋をちょっと予約したいですが…)

L2 : 오늘요 아니면…

(- Formal 「해요hayyo」)

(今日ですか。それとも…)

S3 : 아 그건 좀 알아보구 할게요. 그런데 예약금 필요한가요. 혹시

(あ、それは聞いてからにします。ところで、予約金は必要ですか。もしかして)

L3 : 예, 예약금 지불해야 돼요.

(- Formal 「해요hayyo」)

(はい、予約金を払わないといけません。)

S4 : 얼마나 지불해야 되나요.

(いくら払いますか。)

L4 : 그럼 어떤 방 요구해요.

(- Formal 「해요hayyo」)

(それでは、どんな部屋にしたいですか。)

S5 : 그냥 그 일반 그냥 일반방요. 제일 일반적인 방이요.

(まあ、普通、普通の部屋です。最も普通の部屋です。)

L5 : 네 480원입니다.

(+ Formal 「합니다hapnita」)

(はい。480元です)

尊称「하십시오hasipsio」体の [+Formal] 形式「합니다hapnita」一例以外は、始終韓国ソウル語 [-Formal] 形式「해요hayyo」体の使用を心がけていることが分かる。そこから、Bホテルにおいては、韓国人に対する接客マニュアルがあり、意識的に韓国人向けの接客サービスを行っていることがうかがえる。しかし、ほかの三つ星ホテルに調査に訪れた際は、フロントに朝鮮族のいないところもあった。

ただし、Bホテルは対韓国人接客場面において「해요hayyo」をソウル方言の唯一の形式と見ている可能性があるとして筆者は考える。例文の「요구해요yokwuhayyo」という表現は韓国ソウル語では使用されていない。しかし、担当者は「요구yokwu」に「해요hayyo」をつけると韓国ソウル語になるとの認識があったと思う。

そして、本来なら「해요hayyo」体は、親しい間柄、日常のカジュアルな場面で使用されている待遇表現であるため、韓国的高级ホテルでは「해요hayyo」体より、「하십시오hasipsio」体が使用されることが多い。Bホテルの「해요hayyo」体使用は、韓国ソウル語 = 「해요hayyo」体のイメージから来るものと考えられる。

4.2.2 N銀行

N銀行でも、主に韓国ソウル語の「해요hayoo」体を使用している。

[4]

L03 : 한국에서 여기로 받을거요. GM은행에서 부체라쇼. (예?) GM은행에서 부체라쇼.

([-Formal] 「해요hayoo」, 延辺方言終結助詞 「쇼syo」)

(韓国からここへ送るときですか。GM銀行から送るようにいってください。[え?] GM銀行から送るようにいってください。)

S06 : 금 여기 통장을 만들어야 되나요.

(それでは、ここで通帳を作らないといけないでしょうか。)

L06 : 여기 와서 찾아가지구 통장 다시 만드세요.

([-Formal] 「해요hayoo」)

(ここに来てお金を下ろしてから、通帳を新たに作りなさい)

S07 : 찾아가지구 통장을 다시 뭐?

(お金を下ろして、通帳を新たに?)

L07 : 직접 못 들어와요.

([-Formal] 「해요hayoo」)

(直接には入れません)

今回、調査した銀行の窓口は、国際窓口である。したがって、現地の朝鮮族より、延辺滞在の韓国人留学生、韓国のビジネスマンが多く利用していると思われる。しかし、特に積極的に韓国ソウル語の接客教育が行われているようには見えない。中国語の専門用語とかなり違って、外来語も多い韓国語の送金業務に関する専門用語を覚えるなかで、韓国ソウル語も自然に習得したパターンだと考えられる。延辺方言終結語尾「라쇼 lasyo」の使用から、「라쇼 lasyo」も韓国ソウル語として使用している可能性が高い。

4.3 韓国語使用傾向

韓国ソウル語使用傾向としては、G旅行社とX学校があげられる。

4.3.1 G旅行社

G旅行社も対韓国人接客場面において、聞き手待遇表現形式としては「해요hayoo」体が多く、延辺方言の「함다hamta」、中国語語彙も使用している。また会話中、体言終了形、途中終了形が多い。

[5]

S03 : 하루 갔다오는데 얼마 하나요.

(一日往復いくらですか。)

対韓国人接客場面における延辺朝鮮族の言語行動 (全永男)

- L03 : 이백구십원요. ([-Formal] 「해요hayyo」)
(290円です。)
- S05 : 아 그래 가서 찰차 타구 올라갔다
(あ, そう行って, チップに乗って登って)
- L05 : 버스 (体言終了)
(バス)
- S06 : 버스타구
(バスに乗って)
- L06 : 버스로 (途中終了)
(バスで)
- S07 : 가서 천지까지요. 찰차 타구 올라갔다
(行って, 天池までですか。チップに乗って登って)
- L07 : 아니예요. 버 버스를 바꿔요. 미니버스. ([-Formal] 「해요hayyo」, 体言終了)
(いいえ, バ, バスに乗り換えます。ミニバス。)
- S08 : 식사는 뭐 어떻게 제공하시구요.
(食事はどうしますか?)
- L08 : hefan (中国語使用)
(hefan)
- S09 : hefan요, 도시락요.
(hefan, 弁当ですか)
- L09 : 예, 도시락. (体言終了)
(はい, 弁当)
- L11 : 네시반, 네시반에 출발한다. ([-Formal] 「함다hamta」)
(四時半, 四時半に出発します)

直接韓国の旅行社とやり取りをする窓口でなかったが、この旅行社の国内旅行は延吉滞在の留学生も多く利用しており、ホテルほどではないにしても対韓国人接客場面は多いと思われる。韓国ソウル語の使用は意識しているようにみえるが、延辺方言も出現して、言語使用が不安定である。体言終了が多いことから、聞き手待遇表現を避けようとする傾向が感じられる。

4.3.2 X学校

X学校の接客場面においては、尊称「하십시오hasipsio」体の [+Formal] な形式「합니다 hamnita」が2例、-Formalな形式「함다hamta」が6例現れている。そして、「해요hayoo」体の使用も一例観察された。

[3]

S02: 여기 한국인 학생들 받으시나요.

(ここで, 韓国人学生を受け入れますか)

L02: 예, 받습니다.

([+Formal] 「합니다hapnita」)

(はい, 受け入れます)

L04: 우리 한국애들이 있잖니까, 그 뭐이까 그 무슨 비라고 하는가Zanzhufei 받습니다. Yichixing wuqian 알아 듣습니다.

([+Formal] 「합니다hapnita」)

(ここでは, 韓国人学生にですね, あれ, なんと言うんだっただけ, あの何の費用なのかな。寄付金もらいます。一時金5千元, 分かりますか。)

L10: 생각있으면 오세요.

([-Formal] 「해요hayyo」)

(興味あったら, 来てください)

延辺方言使用が中心であるが, 接客会話の最後に「해요hayyo」体を使用している。インフォーマントへの再確認の場面では, [+Formal] な形式「합니다 hamnita」を使用し, 会話の最後の部分では韓国ソウル語を使用していることから, 韓国人相手に対する配慮から行われた意識的な韓国語使用であるとみることができる。

5. まとめ

以上の結果を分析すると, 以下のようなことが明らかになった。

- ① 延辺朝鮮族の職場における接客場面では韓国ソウル語の使用は少ない。これは, 職場とプライベートな談話場面の違いによるものではないかと考えられる。プライベートな談話場面においては, 相手に対する好奇心, 親切さなどの感情を自由に表現できるが, 職場における接客は仕事の一部であり, 本人の感情をさらけ出すことは少ない。それが, 対韓国人接客場面において, 韓国ソウル語使用が少なかった原因の一つと考えられる。
- ② ホテル, 銀行以外の職場では, 対韓国人接客マニュアルができていないと思われる。実際, 対朝鮮族の接客用語の存在も疑問である。延辺朝鮮族自治州においては, 大きなイベントが行われるときは中国語と延辺朝鮮語を両方使用するようにしているが, サービス業以外では接客場面において中国語を先に使用し, 通じなかった場合に朝鮮語に切り替えることが多い。延辺朝鮮族には, 中国語が通用するため, その利便性を考えた結果である。また, 漢族のいるところで朝鮮語を話すと, 漢族の人に悪口を言われているのではないかなど不必要な誤解を招くこともあるからである。つまり, 延辺の多くの職場では接客場面において, いまだ中国語使用が優先されており, 特に韓国人のための接

客教育はなされていないといえる。

- ③ 職場に韓国人がいるかないかは、その職場においての対韓国人接客場面の韓国ソウル語使用とは関係がないといえる。同じ職場で、延辺朝鮮族と韓国人がどのような会話を交わしているかはまだ調査していないが、外部の人に対する接客場面の言語使用は、延辺方言そのままである。まわりの朝鮮族同僚のことを気にして、むしろ韓国語使用を控えることも考えられる。
- ④ 対韓国人接客場面において、延辺のサービス業でもほとんど韓国ソウル語を使用しない。延辺では、販売を目的とするサービス業において、韓国人は購買層にはなっておらず、韓国人に対しての関心は薄い。これが、百貨店や市場などで韓国人客に対し、延辺方言を使用する結果になったと考えられる。韓国人観光客の多い観光地では、上の結果と違う可能性もあると考える。
- ⑤ 延辺方言の代表形といえる「하오hao」体が全く使用されていない。「하오hao」体は成人した自分より年下の人に使う形式で、筆者が前回行った延辺朝鮮族の対韓国人道教え談話場面においてはその使用が観察された。千（2005）の延辺朝鮮族の職場における聞き手待遇形式の使用実態結果をみても、「하오hao」体の使用が最も多かった。これも、プライベートの日常会話場面と、職場における接客場面での言語使用の違いの結果と言えるだろう。

[参考文献]

日本参考文献

- 大村益夫（1987）「中国の朝鮮族とその言語状況」『ILT NEWS 81 WASEDA UNIVERSITY』
- 金美貞（2005）「韓国における接客言語行動の社会言語学的研究」大阪大学博士論文 未公開
- 真田信治、井上文子（1995）「関西圏における接客敬語行動」『阪大日本語研究』7 大阪大学文学部日本語学大講座
- 千 恵蘭（2005）「中国延辺朝鮮語の聞き手待遇について—「하오hao体」を中心に—」『社会言語科学』第8巻第1号 社会言語科学会

中国参考文献

- 김 덕모（1994）「조선말계칭에 대한 사회언어학적연구2」『중국조선어문』3기
- 김 상원（1996）「중국에서 쓰이는 조선말 계칭에 대한 사회언어학적고찰」『조선언어문학론문집』
- 東北朝鮮民族出版社

- 림 광호 (1989) 「연변의 이중언어현상특점」 『중국조선어문』 4기
- 리 세룡, 최 윤갑 (1984) 『조선어학사전』 延辺人民出版社
- 배 정호 (1992) 「교제자와 교제령역에 의해 표현되는 언어선택의 제약요소에 대하여」 『중국 조선어문』 4기
- 서 방홍 (1997) 「표준말과 연변말의 전망」 『문화산맥』 黑龍江省朝鮮民族出版社
- 전 학석 (1996) 『조선어방언학』 延辺大学出版社
- 《中国朝鮮語実態調査報告》執筆組 (1993) 『중국조선어실태조사보고』 民族出版社, 遼寧民族出版社
- 吴 硕官 (1991) 「领域, 角色关系与语码转换」 『语言, 社会, 文化』 语文出版社
- 徐 祥武 (1991) 「论双语现象与职业阶层的关系」 『语言, 社会, 文化』 语文出版社
- 延辺統計局 (2005) 『延辺統計年鑑』

韓国参考文献

- 高 永根 (1990) 「한반도 공통어의 성립과 분화」 『중국에서의 한국어 교육』 I, 『이중언어학회지』 6 이중언어학회
- 박 영순 (1976) 「國語敬語法の 社會言語學的研究」 『國語國文學』 國語國文學會
- 서 정수 (1978) 『서울지방의 경어법 설문 조사』 未刊行
- 이 승욱 (1973) 『국어 문법 체계의 사적연구』 일조각

[表 3] 組織および会社のデータ一覧

職場	担当	推定年齢	担当窓口	職場の民族構成	収録発話内容
Y外事処	女	40代後半	外国人管理	朝鮮族多	外国人ビザ延長について
X学校	女	40代後半	教務	朝鮮族のみ	外国人児童入学について
F病院	女	20代後半	受付	朝鮮族多	中医治療について
N銀行	女	30代後半	国際送金	朝, 漢族半々	国際送金について
G郵便局	女	20代後半	国際郵便	漢族多	国際郵便について
Y教会	男	40代中盤	窓口	朝鮮族多	外国人礼拝時間について
Bホテル	女	20代後半	フロント	漢族多	ホテルの予約について
Y旅行社	女	30代前半	国内旅行	漢族多	白頭山の旅行について
Y百貨店	女	20代後半	家電売り場	朝, 漢族半々	家電について
N市場	女	40代前半	雑貨売り場	朝鮮族多	雑貨について

※民族構成は職場を見た印象と本人の経験によるものである。

※年齢は本人が見かけで判断した推定年齢である。