

## サービスエンカウンターにおける店員の「気づき」の会話分析

平本 毅 京都大学経営管理大学院

HIRAMOTO Takeshi Graduate School of Management, Kyoto University

山内 裕 京都大学経営管理大学院

YAMAUCHI Yutaka Graduate School of Management, Kyoto University

### 要約

本稿ではサービスエンカウンターにおけるサービス提供者の「状況への気づき」がもつ社会規範性を例証するために、イタリアンレストランの注文場面において、注文品を選んだ客の様子に店員がどう「気づく」かを、会話分析により調べる。分析結果から、注文の伺いに際して店員が客の様子に「気づく」という事態が、秩序立った仕方で相互行為的に組織されていることが明らかになった。具体的には、注文品を選んだ客がいきなり店員に声をかけることは少なく、まずは、厨房を見る、辺りを見回す、姿勢を変化させる、荷物を探る、窓の外をみる、メニュー表をよける、おしぼりの袋をあける、携帯電話をいじる等々の「注文を決める活動からの離脱を示す要素」を配置していた。この「注文を決める活動からの離脱を示す要素の配置」が、店員の「気づき」を可能にする。ただし店員はいつもこれにすぐ「気づく」わけではない。「注文を決める活動からの離脱を示す要素の配置」が失敗した場合に、客が店員を「直接呼ぶ」手段がとられる。以上の結果は、サービスの提供場面において、顧客のニーズに「気づく」ことが、店員と客とが、社会規範を参照しながら相互行為的に達成しているものであることであることを示している。

### キーワード

状況への気づき, サービスエンカウンター, 会話分析

### Title

**A Conversation Analytic Study on Service Providers 'Awareness of Customers' Situations in Service Encounters**

### Abstract

This paper examines the normative aspects of situational awareness in service encounters. A conversation analytic study of service interaction was conducted at an Italian restaurant in Japan to observe how service providers (waiters) judge whether customers have made a choice or not, and how they determine when to approach customers for taking their orders. The results of the analysis showed that waiters normally catch cues that convey that customers have disengaged from the activity of making choices. When waiters fail to notice such cues, customers hail them. This behavior demonstrates customers' normative preference for being noticed by service providers over hailing them in service encounters.

### Key words

Situation Awareness, Service Encounter, Conversation Analysis