

研究ノート

飲食店の接客音声—高級店と一般店の違いを聞き手はどう聞き分けるか—

織田笑歌・中北美千子

要旨：

飲食店の接客音声について、価格帯に対応した社会言語学的なバリエーションを、店員の発話の韻律面に焦点をあてて音響音声学的に観察した。また、その録音データをもとに音声刺激を作成して聞き取り実験を行い、聞き手が音声から飲食店の価格帯を正しく判別できるかどうかを検証した。音声データ収集は、著者が客となって通常の接客を受けてその音声を録音した。

価格帯（高・中・低の3群）による店員の発話の差は、主に発話速度と引き延ばし音調（「失礼しまーす」など）の差として観察できた。聞き取り実験では、低価格帯店と高価格帯店の差は正しく判別できた。しかし中価格帯店については、高価格帯店との混同はないものの、低価格帯店との判別は困難だった。各音声刺激についての判断理由の自由記述から、聞き手の年代や性別によって判断材料が異なる可能性が示唆された。また、接客音声録音時の客（著者）の属性が店員の接客に影響を与え、一部の聞き手にとって違和感となった可能性が示唆された。これらのことから、実際の接客場面から収集された音声に価格帯その他豊かな社会言語学的情報のヒントが含まれていることと、聞き手がそれを敏感に聞き取ることが明らかになった。

キーワード：社会言語学的変種、発話速度、引き延ばし音調、接客場面、聞き取り実験

Abstract:

To investigate whether there are differences in the way waiters speak according to the price range of restaurants, we recorded speech samples while visiting restaurants as a customer. We also conducted a perception experiment to examine whether listeners could discern the price range of a restaurant from the waiters' speech samples. Differences by price range were observed as differences in speech rate and prolonged tone. Listeners could differentiate between the speech samples from the low- and high-priced restaurants. Regarding the speech samples from mid-priced restaurants, although there was no confusion with the high-priced restaurants, the listeners' responses did not exhibit a significantly different pattern between the mid- and low-priced restaurants. Additionally, listeners provided a rationale for their judgments. It was suggested that judgments may differ depending on the age and gender of the listener and that the attributes of the customer (author) may have shaped the waiters' customer service, resulting in a subtly unconventional experience for some listeners. These findings indicate that the audio collected from actual customer service situations contains helpful hints to appropriately guess price ranges, and other rich sociolinguistic information, and that listeners are sensitive to it.

Keywords: Sociolinguistic variants, speaking rate, prolonged tone, customer service situation, perception experiment