

笑顔に伴う接客英語習得の効果分析

有田 里奈

国際コミュニケーション学科

1. はじめに

多くの接客場面で、従事者は笑顔を求められる。人と人とのコミュニケーションにおいて、我々は言語・言語以外のさまざまなチャンネルから情報を得ており、なかでも顔の表情は重要な役割をはたすためである。

コミュニケーションに用いられるチャンネルは、発言の内容や意味をさす言語的コミュニケーションと、視線・顔面表情・ジェスチャー・姿勢など、身体動作による非言語コミュニケーションに分類される(大坊、1998)。メッセージを受け取る側は、相手から発信されるメッセージのうち約7割を非言語表現から受け取っており(Birdwhistell、1970；Vargas、1986=1987)、言語表現と非言語表現に矛盾があった場合、人は非言語表現から受ける情報を重視するといわれる(Mehrabian、1972=1986)。

また、非言語表現は第一印象形成に大きな影響を与えており、なかでも視覚から得る情報が寄与する割合が高い(Mehrabian、1972=1986)。視覚を通じた情報のうち、顔は感情反応の中で特に重要であり(Patterson、1983=1995)、人は文化の差を超えて、喜び・怒り・嫌悪・悲しみ・恐怖・驚きといった基本的な感情を判定できるといわれている(Izard、1971；Ekman and Friesen、1971)。

笑顔は喜びや親しみを伝えることができるため、接客業従事者の基本とされ、様々な手段で学ばれている。従事者は社内・社外で教育を受け、学生をはじめとした幅広い層は、資格取得を通して知識を深めている。文部科学省後援のサービス接遇検定では

面接審査も行われるが、合否を判定する評価基準に「表情：人を和ませる表情(笑み、親しみが顔に表れている)」という項目が含まれている¹。

笑顔と接客については、学術的にも研究が進んでいる。接客業従事者が顧客と接する際に笑顔を提示することは社会的に重要で、企業に対して長期的な利益を生むといわれる(Rafaelli and Sutton、1987)。北米のフードサービス店の従事者を対象にした研究では、上歯を見せた笑顔が顧客満足につながると発表されており(Barger and Grandey、2006)、笑顔での対応が売り上げにつながることも示された(Tsai、2001)。北村(2016)はホテルスタッフの対応を想定した調査を行い、上歯が見える笑顔の方が、口を閉じた笑顔より顧客からの評価が高くなることを明らかにした。

このような教育や研究により、国内では笑顔に伴う従事者の対応を随所で受けることができる。しかし我が国の接客業従事者は、英語での対応でも日本語対応時と変わらぬ笑顔で接客できているだろうか。

日本政府は2003年に観光立国宣言を行い、訪日外国人の誘致に力を入れてきた。その結果、有名観光地だけではなく、日本各地で英語による接客が求められる時代となった。

しかし、接客業従事者の多くが英語対応に自信を持っていない実情が、英語接客に関する調査から浮かびあがってくる。TOEIC® Program を実施・運営する国際ビジネスコミュニケーション協会(IIBC)が1日に1回以上英語の接客を行う販売・接客従事者500名に対して実施した「訪日外国人への接客に

¹公益財団法人 実務技能検定協会「面接試験について [準1面接試験]」

(https://jitsumu-kentei.jp/SV/howto_interview_1Q/contents、2022.11.30)

関する実態調査」(2018)では、「ネイティブレベルで英語対応ができている」と答えた回答者は4%であった。一方、疑問詞や単語が中心の「カタコトレベル」で対応していると回答した従事者は42.6%、短い文や定型文を用いた「たどたどしいレベル」で対応していると答えた従事者が30.4%を占めている。翌年の「訪日外国人へのおもてなし英語」に関する調査(2019)でも、接客時の英語に「自信がない」と答えた従事者の割合が78.2%にのぼった。筆者は新入社員をはじめとした企業の英語接客指導にも携わっているが、上述の調査結果と同様、日本語接客と英語接客に大きな乖離がある従事者を目にしてきた。日本語では柔らかい笑顔でスムーズな対応ができる新入社員も、英語対応となると、硬い表情で動作が粗雑になるなど、言語面・非言語面双方で改善点を抱えていた。

これらの調査や事例は一例ではあるが、我が国では日本語の対応と遜色ない英語対応ができる人材が多いとはいえない。また、非言語表現がコミュニケーション上で重要視されることを考慮すると、接客に必須の英語を学習して実践に備えるだけでなく、英語対応時の表情表出を意識する訓練の必要性がある。

本学コミュニケーション学科エアラインゼミに所属する学生は、航空産業に関わる接客業への就職を目指し、ホスピタリティや語学を学んでいる。一年次を終了する春には就職活動がスタートするが、採用面接では英語の質問が投げかけられることがあり、その語学力と非言語コミュニケーション力が評価されている。世界各地から訪れる旅客に対応する従事者として活躍するためにも、就職というスタート地点に立つためにも、在学中に笑顔で英語対応ができる力を習得する必要がある。

前述した社会的背景を受け、筆者はエアラインゼミ生を対象に笑顔表出に着目した接客英語の課外授業を実施した。本稿はその実践報告である。また、笑顔で英語対応ができる力を効果的に習得する方法を調べることも授業実施の目的とした。

2. 授業のねらい

2022年度の授業科目「キャリアゼミ：エアライン」

の課外授業である接客英語講座のねらいは、大きく以下の2点とした。

- 日本語対応ロールプレイング時と同様の笑顔表出が、英語対応ロールプレイングで実践できるよう、特に笑顔を意識して接客英語を学ぶ。
- 学生を2つのグループに分け、別々の練習方法で笑顔を意識した接客英語を学ぶ。笑顔表出度の数値をもとに、笑顔表出を効果的に行う練習方法を明らかにし、今後の学習にいかす。

3. 授業の実践

この課外授業には、16名の学生が参加した(実施期間は2022年10月7日～10月28日)。学生を2つのグループに分け、90分4コマの授業を実施した。学生は指定された日本語対応と英語対応について用法・語彙の説明を受け、文言を暗記したうえでロールプレイングを行った。

また、文言の暗記～ロールプレイング練習を行う際、

- Aグループには「文言を暗記した後に、笑顔の表出を意識してロールプレイング練習を実施する」ように指示し、
- Bグループには「常に笑顔の表出を意識して日本語や英語の文言を覚え、ロールプレイングに臨む」ように指示をした。

2通りの練習方法で課題に取り組むことに関しては、開講中は学生に伝えず、講座終了後に伝えた。他の授業との兼ね合いがあり、Aグループ6名、Bグループ10名に分かれて講座を受講した。授業参加者は本学1年生(18～19歳女性)であり、TOEICの平均スコアは416点である。

表1：講座の概要

実施日と実施内容			
1回目調査	10月7日	空港ラウンジサービス	(日本語)
	10月14日		(英語)
2回目調査	10月21日	国際線チェックイン	(日本語)
	10月28日		(英語)

英語の文例はANA総合研究所がまとめた「Hospitality English」(2020)から、笑顔を表出しやすい接客場面を2つ選択した。1回目の調査で学

習した項目は「空港ラウンジサービス (Unit4: Airport Lounge Service)」、2 回目の調査で学習した項目は「国際線チェックイン (Unit3: International Flight Check-in)」である。「国際線チェックイン」で扱う単元には、専門的な単語や知識が多く含まれていたため、第1週・第2週の授業で「空港ラウンジサービス」を扱い、第3週・第4週の授業で「国際線チェックイン」を学習した。日本語ロールプレイングには、教材の指示書をもとに英語講師と内容確認をした文言を使用した。

笑顔の測定は Vitalify Asia 社の MAL Face Emotion 機能を使用した²。MAL Face Emotion は、AI で画像から感情認識を行うソフトウェアである。認識できる感情は5種類 (真顔、喜び、悲しみ、怒り、驚き) で、それぞれ0~100 で数値化し、リアルタイムに判別する。本調査では、撮影された動画内の「喜び」=「笑顔度」の平均値に着目した (以下、「喜び」として評価される数値を「笑顔度」と称する)。

学生は、日本語でのロールプレイングで測定される「笑顔度」と同等の数値を英語のロールプレイングで示すことを目標とした。笑顔には個人差があるため、一概にその度合いを比較することはできない。それでも、母語での対応時と変わらぬ笑顔で英語対応ができることは、顧客にも従事者本人にも価値があるためである。授業は、日本語ロールプレイングを先に行い、翌週に英語ロールプレイングを実施する構成で実施した。なお、授業中は換気に留意し、マスクを外して練習や動画撮影を実施した。



図1: MAL Face Emotion を使った練習の様子

4. 調査の結果

(1) 1 回目の調査 (Unit4) と 2 回目の調査 (Unit3) の比較

① A グループの比較

表2: 1 回目調査の「笑顔度」平均

Aグループ の学生	空港ラウンジサービス		日本語対応時の 「笑顔度」を基準とした 英語の「笑顔度」
	(日本語)	(英語)	
1	87	70	-17
2	90	82	-8
3	83	69	-14
4	92	94	2
5	91	90	-1
6	90	86	-4
平均(M)	88.833	81.833	-7

表3: 2 回目調査の「笑顔度」平均

Aグループ の学生	国際線チェックイン		日本語対応時の 「笑顔度」を基準とした 英語の「笑顔度」
	(日本語)	(英語)	
1	87	81	-6
2	95	95	0
3	80	80	0
4	90	94	4
5	92	92	0
6	86	92	6
平均(M)	88.333	89	0.667

MAL Face Emotion では、動画を撮影している間、常に「喜び=笑顔」の表情が保たれていると測定された場合に、「笑顔度」平均値が100を記録する。上記の通り、1 回目の調査では日本語ロールプレイングにおける A グループ内「笑顔度」平均値が $M=88.833$ 、 $SD=3.312$ 、英語ロールプレイングにおける A グループ内「笑顔度」平均値は $M=81.833$ 、 $SD=10.362$ であった³。日本語対応時の A グループ内「笑顔度」平均値を基準とした際、英語対応時の A グループ内「笑顔度」は平均して7ポイント低い。「国際線チェックイン」を題材とした2回目の調査では、日本語ロールプレイングにおける A グループ内「笑顔度」平均値は $M=88.333$ 、 $SD=5.241$ であり、英語ロールプレイングにおける A グループ

²Vitalify Asia 社の MAL Face Emotion (<https://faceemotion.vitalify.asia/ja/index.html>.2022/11/30)

³小数第3位までを記載している。統計は統計分析ソフト HAD を使用した。

内「笑顔度」平均値は $M=89$ 、 $SD=6.693$ であった。Unit3では、日本語対応時の「笑顔度」と比較して、英語対応時の「笑顔度」のグループ内平均値が0.667ポイント上回った。

標準偏差に焦点を当てると、1回目の調査では日本語ロールプレイングに比べて英語ロールプレイングのばらつきが大きい。日本語ロールプレイング時の笑顔表出に比べ、英語ロールプレイング時において、笑顔表出を得意とする学生と不得意な学生で差があることが分かった。また、2回目の調査で日本語・英語の標準偏差を比較すると、1回目の調査と比べて日・英での標準偏差の差が小さくなった。

次に、日本語ロールプレイングの「笑顔度」、英語ロールプレイングの「笑顔度」について、1回目の調査と2回目調査の値を用いて、対応のある t 検定を実施した。日本語ロールプレイングでは有意差が見られなかったが ($t(5)=0.374$ 、 $p=.723$)、英語ロールプレイングでは1回目と2回目の結果に有意差が確認された ($t(5)=3.284$ 、 $p=.022$)。

これらの結果から、Aグループに属する6名の学生は、日本語対応時はロールプレイングに用いる文言が変化しても「笑顔度」に有意な差は見られないが、英語対応は2回目の調査の「笑顔度」が有意に高くなっていることが分かった。

② Bグループの比較

表4：1回目調査の「笑顔度」平均

Bグループ の学生	空港ラウンジサービス		日本語対応時の 「笑顔度」を基準とした 英語の「笑顔度」
	(日本語)	(英語)	
7	94	94	0
8	95	91	-4
9	81	85	4
10	89	89	0
11	67	59	-8
12	94	94	0
13	51	59	8
14	75	67	-8
15	59	61	2
16	90	68	-22
平均(M)	79.5	76.7	-2.8

表5：2回目調査の「笑顔度」平均

Bグループ の学生	国際線チェックイン		日本語対応時の 「笑顔度」を基準とした 英語の「笑顔度」
	(日本語)	(英語)	
7	93	95	2
8	94	94	0
9	87	90	3
10	92	96	4
11	89	92	3
12	95	92	-3
13	89	88	-1
14	81	87	6
15	68	83	13
16	95	93	-2
平均(M)	88.3	91	2.5

上記の通り、1回目の調査では、日本語ロールプレイングにおけるBグループ内「笑顔度」平均値は $M=79.5$ 、 $SD=15.89$ 、英語ロールプレイングにおけるBグループ内「笑顔度」平均値は $M=76.7$ 、 $SD=15.151$ である。日本語対応時に比べた英語対応時のBグループ内平均値は2.8低い。「国際線チェックイン」を題材とした2回目の調査では、日本語ロールプレイングにおけるBグループ内「笑顔度」平均値は $M=88.3$ 、 $SD=8.341$ であるが、英語ロールプレイングにおけるBグループ内「笑顔度」平均値は $M=91$ 、 $SD=4.028$ であった。2回目の調査では、日本語対応時と比較して英語対応時のBグループ内平均は2.5ポイント高かった。

標準偏差に焦点を当てると、1回目の調査での日本語・英語ロールプレイングに大きな差はない。2回目の調査の方が、日本語・英語ロールプレイングでのばらつきが小さくなっている。

Bグループでは、1回目の調査と2回目の調査を比較すると、日本語・英語対応共に「笑顔度」の平均値が向上した。そのため、日本語ロールプレイングのBグループ内「笑顔度」平均値と英語ロールプレイングのBグループ内「笑顔度」平均値について、1回目の調査と2回目の調査の値を用いて対応のある t 検定を実施した。その結果、日本語ロールプレイングでは2回目の調査結果が有意に高く ($t(9)=2.28$ 、 $p=.049$)、英語ロールプレイングでも2回目の調査結果が有意に高いことが分かった。

($t(9) = 3.524, p = .006$)。

③ 週ごとの「笑顔度」の比較

表6：週ごとの「笑顔度」の比較

Aグループ の学生	空港ラウンジサービス		国際線チェックイン	
	日本語 (第1週)	英語 (第2週)	日本語 (第3週)	英語 (第4週)
1	87	70	87	81
2	90	82	95	95
3	83	69	80	80
4	92	94	90	94
5	91	90	92	92
6	90	86	86	92

Bグループ の学生	空港ラウンジサービス		国際線チェックイン	
	日本語 (第1週)	英語 (第2週)	日本語 (第3週)	英語 (第4週)
7	94	94	93	95
8	95	91	94	94
9	81	85	87	90
10	89	89	92	96
11	67	59	89	92
12	94	94	95	92
13	51	59	89	88
14	75	67	81	87
15	59	61	68	83
16	90	68	95	93

表6では、各学生の「笑顔度」平均値が最も高かった週に色を付けて数値を概観した。その結果、第4週のUnit3英語ロールプレイング時に「笑顔度」平均の最高値をつけた学生が全16名中10名いた⁴。対して、1回目調査に含まれる第1週の「笑顔度」が最も高い学生は2名、第2週の「笑顔度」が最も高い学生は1名であった。

表7：週ごとのグループ内「笑顔度」標準偏差の推移

	空港ラウンジサービス		国際線チェックイン	
	日本語 (第1週)	英語 (第2週)	日本語 (第3週)	英語 (第4週)
Aグループ	3.312	10.362	5.241	6.693
Bグループ	15.89	15.151	8.341	4.028

週ごとのグループ内「笑顔度」標準偏差の推移を確認したところ、Aグループでは1回目・2回目ともに、日本語ロールプレイングの方がばらつきが小さかった。また、2回目の調査と比べて、1回目の調査の方が、ばらつきが大きかった。グループBでは、練習を重ねるにつれて、ばらつきが小さくなった。

(2)「日本語・英語ロールプレイングの「笑顔度」の差」に関するグループ間比較

次に、Aグループが用いた「文言を暗記した後に、笑顔の表出を意識してロールプレイング練習を実施する」手法と、Bグループが用いた「常に笑顔の表出を意識し、日本語や英語の文言を覚え、ロールプレイングに臨む」手法の結果を比較した。

日本語ロールプレイングと英語ロールプレイングの「笑顔度」の差について、A・Bグループ間で対応のないt検定を実施した。1回目の調査、2回目の調査それぞれで検定を行ったが、有意差は見られなかった⁵。

5. 考察と今後の課題

測定の結果から、Aグループが用いた「文言を暗記した後に、笑顔の表出を意識してロールプレイング練習を実施する」手法と、Bグループが用いた「常に笑顔の表出を意識して日本語や英語の文言を覚え、ロールプレイングに臨む」手法で有意差が認められないことから、今回の調査では、効果的な練習方法を明らかにすることはできなかった。調査手法および手続き上の課題として、「笑顔表出や調査に対する慣れ」や、英語力（特にスピーキング力）に個人差があり、グループ間の差を生んでいた可能性が考えられる。また、文言の妥当性の再検討も必要である。今回の調査では、参加者のスムーズな学習のため、一文一文が比較的短く、アルバイトなどで使用している可能性が高い文言が多い「国際線ラウンジサービス」を1回目の調査に用い、一文が比較的長く、専門的な単語が多く含まれた「国際線チェッ

⁴第4週と第3週で共に最高値をつけた学生2名、第4週と第2週で共に最高値を付けた学生1名を含む。

⁵1回目調査の日・英ロールプレイング「笑顔度」差のグループ間比較は、 $t(11.76) = 1.04, p = .318$ 、2回目調査は $t(11.72) = 0.82, p = .429$ であった。

クイン」を2回目に用いた。用いる場面を逆にして調査した場合も同様の結果となるか、追加の調査が必要である。

一方で、1回目の調査と2回目の調査を比べると、Aグループでは英語ロールプレイングの「笑顔度」において、2回目調査の「笑顔度」の方が有意に高い結果であった。またBグループでは、日本語・英語どちらのロールプレイングでも、2回目の調査の「笑顔度」が有意に高いことが示された。グループ内の標準偏差も、練習を重ねるごとにばらつきが小さくなったり（Bグループ）、日本語・英語ロールプレイングの標準偏差比が縮んだり（Aグループ）していた。1回目調査と2回目調査で用いた文言は違うため、文言の差が結果に影響している可能性は否定できない。それでも、笑顔の表出を意識して練習を重ねていくことで、笑顔表出の度合いを向上させる可能性がある。4週にわたって課外授業を実施したが、16名のうち10名は、最終週（Unit3英語ロールプレイング）に最も高い「笑顔度」を記録した。このことから、笑顔表出を継続的に意識することは、使用する言語に関わらず、笑顔で対応する力を強化する可能性があることを示唆することができよう。笑顔は相手の笑顔を誘引し（井上、1997）、ポジティブ感情を高め、ストレスを緩和する（相模、2020）。笑顔の表出を意識した接客英語の練習は、将来接客業に従事する際、顧客にとってプラスになるだけでなく、従事者となる学生本人にとっても、良い影響を与えることになるだろう。

最後に、今後の課題について言及する。今回、調査の対象となったのは16名の学生である。調査対象として十分な人数を確保できていないため、今後も研究を継続して調査対象を増やしていきたい。表情への意識だけではなく、表情筋を刺激するトレーニングなど、表情表出に影響を与える具体的な方策も検討する必要がある。引き続き、接客業を目指す学生に対して多角的な視点で授業を行い、接客業に求められる素養を高める人材育成に努めたい。

末筆となりましたが、Vitalify Asia社の合田様にはソフト使用にあたり、多大なるご協力を賜りましたこと、感謝いたします。

6. 参考文献一覧

- アルク plus (2018) 「訪日外国人への接客で行っていること1位は「カタコト英語」と「ジェスチャー」でのコミュニケーション — IIBC 調べ」 (<https://plus.alc.co.jp/2018/02/iibc/>, 2022.11.30)
- (2019) 「接客担当の8割は英語力に自信がないが、6割は積極的に話しかけたいと思っている—IIBC 調べ」 (<https://plus.alc.co.jp/2019/03/iibc-report/>, 2022.11.30)
- Barger, P. B. and Grandey, A. A. (2006) Service with a Smile and Encounter Satisfaction: Emotional Contagion and Appraisal Mechanisms, *Academy of management journal*, 49(6), 1229-1238.
- Birdwhistell, R. L. (1970) *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*, Univ. of Pennsylvania Press Philadelphia, 388p.
- 大坊郁夫 (1998): しぐさとコミュニケーション—ひとは親しみをどう伝えあうか.サイエンス社, 244p.
- Ekman, P. and Friesen, W. V. (1971) Constants Across Cultures in the Face and Emotion. *Journal of personality and social psychology*, 17(2), 124-129.
- 井上宏 (1997) : 笑いは心の治療力. 海竜社, 196p.
- Izard, C. E. (1971) *The Face of Emotion*. Appleton-Century-Crofts. 468p.
- 株式会社ANA 総合研究所 (2020) : Hospitality English. HALICO 株式会社. 80p.
- 北村伊都子 (2016) : サービス・エンカウンターにおける Duchenne-smile と非 Duchenne-smile が及ぼす印象形成の検討. 梅花女子大学食文化学部紀要, 4, 1-29.
- 公益財団法人 実務技能検定協会「面接試験について [準1面接試験]」 (https://jitsumu-kentei.jp/SV/howto_interview_1Q/contents, 2022.11.30)
- Mehrabian, A. (1972) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*, Wadsworth Publishing Company, 152p. (=西田司ほか共訳 (1986) 非言語コミュニケーション. 聖文社, 252p.)

- Patterson, M. L. (1983) *Nonverbal Behavior: A Functional Perspective*, Springer - Verlag New York Inc, 228p. (=工藤力監訳 (1995) 非言語コミュニケーションの基礎理論. 誠信書房, 284 p.)
- Rafaelli, A. and Sutton, R. I. (1987) Expression of Emotion as Part of the Work Role, *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- 相模健人 (2020) : 笑顔と笑いに関する文献研究 心理臨床での実践を目指して. 愛媛大学教育学部紀要, 67, 115-119.
- 清水裕士 (2016) : フリーの統計分析ソフト HAD: 機能の紹介と統計学習・教育, 研究実践における利用方法の提案 メディア・情報・コミュニケーション研究, 1, 59-73.
- Tsai, W. C. (2001) Determinants and Consequences of Employee Displayed Positive Emotions. *Journal of management*, 27(4), 497-512.
- Vargasi, M. F. (1986) *Louder than Words: An Introduction Nonverbal Communication*, Iowa State Univ. Press, 188p. (=石丸正訳 (1987) : 非言語 (ノンバーバル) コミュニケーション. 新潮社. 255p.)