

氏名	たけだ ともや 武田 知也
学位(専攻分野)	博士(学術)
学位記番号	博甲第849号
学位授与の日付	平成29年9月25日
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当
研究科・専攻	工芸科学研究科 先端ファイブ科学専攻
学位論文題目	お辞儀の動作および印象評価に関する研究
審査委員	(主査)教授 濱田泰以 教授 桑原教彰 教授 芳田哲也 准教授 来田宣幸 株式会社中央ビジネスグループ代表取締役 太田智子

論文内容の要旨

日本人は挨拶・感謝・謝罪の場面などで頻繁にお辞儀をする。本論文においてお辞儀を取り上げる理由は多くあるが、まず、日本人はビジネスをするうえでコミュニケーションの第一歩として挨拶を重んじ、挨拶儀式的中心にお辞儀を位置づけていることが挙げられる。その他にもビジネス界で謝罪のお辞儀の仕方が年々重要になってきていることや、訪日外国人の急増により「おもてなし」が注目されていることなどもお辞儀を研究対象とした理由として挙げられる。

日本人ほど頻繁にお辞儀をする国民は世界で他にないが、お辞儀の動作は頭頂を見せることで相手に服従の心を示すことであるから、世界でもお辞儀は古代から変遷がありながらも現代まで残存している。第1章では地域・宗教別にお辞儀を紹介し、我が国の古代から現代までのお辞儀の変遷について述べる。さらに小笠原流礼法や茶道裏千家、神道礼法、本論文のベースとなるビジネスマナー教育におけるお辞儀について述べる。

第2章では動作解析によって熟練者のお辞儀(立礼)の特徴を捉えることができた。一般に敬礼は腰を30度に曲げるものをいうが、熟練者の腰の角度の変化量は実際に熟練者が置かれている状況が角度の変化量に影響しており、敬礼といえども指導テキストにある「30度」という一定したものではないことが示された。また、首の角度の変化量が屈曲で負の値をとることが多いことは相手への視線をすぐに外さないことを示していることの現れであり、時間と角速度について、屈曲と伸展時間が同等あるいは伸展のほう時間が長く、角速度は同等か伸展がゆっくりした速度となるのは、「お辞儀が終わっても相手への感謝などの心を残す」ということの実践の結果、丁寧な動画となって伸展がゆっくりと表現されるためであることが分かった。

第2章の結果は第3章で明らかになった非熟練者の特徴と照らし合わせると意義深い結論とすることができる。自己流においては個人間のバラつきが大きい非熟練者のお辞儀であるが、熟練者のお辞儀を撮影した動画による自己学習によると、首の角度と腰の角度の同調が解消される効果が認められ、角速度はゆっくりとなり、さらに指導を加えると角速度をさらにゆっくりとすることができるが、第2章で明らかになった「首の角度の変化量が屈曲で負の値をとる」「屈曲と伸展時間が同等あるいは伸展のほう時間が長い、角速度は同等か伸展がゆっくりした速度となる」という点は習得できないことが分かった。

第4章では非熟練者のお辞儀動画から得られた動作指標と熟練者による評価評点との相関を調べた。熟練者の評価の視点は様でなく、時間、首・腰の角度、角速度などの中で熟練者の評価に特色が現れることが分かった。またクラスター分析において非熟練者のおじぎの類型を5つに分類できた。

第5章では、接客サービスという場面設定で非熟練者が陥りやすいお辞儀の特徴の印象評価への影響について明らかにすることができた。60度と30度のお辞儀の比較では30度のお辞儀の評価が高く、接客サービスの場面に適しているという点分かった。同様に手の位置については横や後ろよりも手を前に組むほうが場面に適していること、速すぎるお辞儀をするよりは深いお辞儀をするほうが場面に適していることが分かった。さらにエキストラがない場合に最も高い評価であった敬礼の印象評価がエキストラの存在によって低下し、深すぎるお辞儀と有意な差がみられないことが分かった。

第6章では座礼における印象を動画とアンケートによって調査したところ、角度の深さが丁寧な印象に関係していることが分かった。一方静止時間との関係を見ると、静止時間がない場合は丁寧さの評価は低い、1秒以上の静止時間をとると丁寧さの評価は向上することが分かった。また静止時間を0秒から1秒にすると自然な印象を与えるが、1秒以降静止時間が長くなると、その印象が急激に低下する。

第7章では、本論文のまとめを述べた。

論文審査の結果の要旨

本論文は、日本人の代表的な挨拶動作であるお辞儀に着目し、動作解析により熟練者と非熟練者の違いを示し、アンケートにより熟練者の評価観点やお辞儀の印象評価について明らかにしている。お辞儀の印象評価については立位お辞儀を実際のサービス業の場面設定で行い、立位のみならず座位のお辞儀にまで踏み込んで解析した研究は極めて少なく、印象の良いお辞儀動作を明確に示しているため実用性が高い。本論文では、2次元動作解析により熟練者のお辞儀における首の屈曲角や屈曲・伸展の速度の違いなどに顕著な特徴を見いだしている。指導テキストに多く記載されている「敬礼は30度とすべし、首から曲げず腰から屈曲する」お辞儀は、その目的や状況によって必ずしも印象評価が高くないことを明らかにしているため新規性が高い。また非熟練者が具体的指導によらずとも熟練者のお辞儀を「見て学ぶ」だけでも教育効果が高いことを示し、お辞儀の指導方法に与える影響は大きい。さらに本論文では、座位のお辞儀は静止時間と角度によってその印象が変化し、この2つの変数をコントロールすることで「丁寧さ」と「自然さ」という印象の程度が決定されることを明らかにしている。これらは外国人が日本への理解を深めるために用いるコンテンツやアプリケーションへ展開できるので大変意義深いものとなる。このように、本論文はサービス産業における接客サービスの向上や外国人向けの観光、サービスの高度化に貢献できるので社会的意義が大きく、高い評価に値する。

本論文の内容は次の2報に掲載されている。

- 1 Tomoko Ota, Tomoya Takeda, “The analysis of the Movement of Experienced and Inexperienced Persons in Japanese Bowing”, The First International Conference on Human and Social Analytics, pp.5-10 (2015)

- 2 武田知也、蒲ヶ原裕子、呂堯丹、来田宣幸、原忠之、太田智子、「日本のお辞儀が行われる場面での受け手の感じ方」日本感性工学会論文誌 Vol.16 No.1 pp.67-73 (2017)

さらに以下の2報の参考報文がある。

- 1 Tomoya Takeda, Kazuaki Yamashiro, Xiaodan Lu, Shodai Kawakatsu, and Tomoko Ota, “Evaluation of Japanese Bowing of Non-experts by Experts” , Digital Human Modeling. Applications in Health, Safety, Ergonomics, and Risk Management: Ergonomics and Design 2017, Part I, Lecture Notes in Computer Science 10286, pp. 1-10 (2017)
- 2 Tomoya Takeda, Noriyuki Kida, and Tadayuki Hara, “Appropriateness and Impression Evaluation of Japanese Seated Bow” , Digital Human Modeling. Applications in Health, Safety, Ergonomics, and Risk Management: Ergonomics and Design 2017, Part I, Lecture Notes in Computer Science 10286, pp. 1-9 (2017)

以上の結果より、本論文の内容は十分な新規性と独創性があり、博士論文として優秀であると審査員全員が認めた。