

# 飲食店における注文決定確認の反復とオーダーシステムの相互性 Interrelationship between Repeated Order Confirmations and Restaurant Ordering Systems

椎名 琉翔<sup>†</sup>, 千田 真緒<sup>‡</sup>, 岡部 大介<sup>†</sup>  
Ruka Shiina, Mao Chida, Daisuke Okabe

<sup>†</sup>東京都市大学, <sup>‡</sup>千葉大学  
Tokyo City University, Chiba University  
g2271044@tcu.ac.jp

## 概要

本研究は、オーダー・コール・システムを備えた飲食店において、大学生グループによる注文決定の過程を映像データ 6 本を用いて分析した。注文前には「決まった？」などの決定確認発話が平均 4 回以上交わされ、ベルスターを押す直前には押下の意思を明示する発話が確認された。注文決定に至るまでの反復的な確認は、不可逆な注文プロセスの直前における、参与者どうしの慎重なすり合わせとして機能していた。

キーワード：オーダー・コール・システム(Order Call System), 人工物(Artifacts), 注文確認の反復(Repeated Order Confirmations)

## 1. 研究背景と目的

本研究では、ファミレスを中心とした「注文時に押しボタン式のベルスター(送信機)を通して店員を呼ぶシステム<sup>1)</sup>」の飲食店で観察された、大学生どうしの注文決定場面を分析対象とする。この注文決定のクロージング過程には、その場面が依拠している時間的境界に適応した特有の実践を見ることができる(Oshima, 2018 など)。たとえば利用客がボタンを押し、「テーブルへの店員の呼び寄せ」がなされると、利用客はそれを取り消すことができない。いわば不可逆性を持つシステムであるがゆえに、特に複数人で来店した利用客は、それぞれが注文を決めたことを繰り返し確認しあったのちにベルスターを押す場面がしばしば観察される。

Oshima(2018)は、米国のヘアサロンでのヘアカット評価(スタイリストによる鏡を用いた説明と、顧客の評価や同意・不同意など)のシークエンスにみられる時間管理が、参与者どうしで談話的に構成されていることに着目している。そして、一見「進行を妨げる」ように思われる行為も、より大きな活動目的に貢献している点を分析の俎上にのせている。本稿における参与者たちもまた、「店員への注文の的確な伝達」へと向かう会話

の流れを大きな活動目的として共有している。そしてその活動目的は、注文決定や注文確認を示す小刻みな動作や発話を反復しながら、協調的に達成されていく。以上のような視点のもと、本研究では、複数人で飲食店を訪れた際、いかにして利用客が「注文決定を完了させる」行為を成り立たせているのかを分析する。

## 2. 方法

2024年3月から2024年12月までの間、東京都と神奈川県のカフェおよびレストランで本稿のデータが撮影された。手元のメニューとベルスターが写るように、卓上に置いたスマートフォンで撮影した(図1)。撮影時間は着席してメニューを決め始めるタイミングから、ベルスターを押すまでの間である。

観察場所である店舗、並びに、観察対象者に映像を撮影することについて確認し、同意が得られた場合にデータを取得した。観察対象となったのは大学生どうしの友人関係のグループと先輩後輩関係のそれぞれ2名~5名のグループである。その結果、合計8組のデータが得られた。

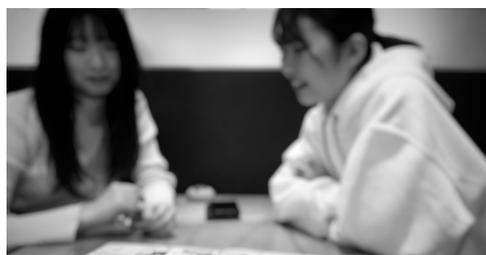


図1 フィールドの様子

撮影されたデータのうち、店員の呼び出しにベルスターが使われていなかったものを除いた6本のデータを分析対象とした。分析対象とした映像は、最も短いもので3分36秒、最も長いもので10分24秒であった。

<sup>1)</sup> 飲食店における注文システム(オーダー・コール・システム)は、押しボタン式の卓上送信機(ベルスター)を利用客が押すことで、ホール担当の店員を自身のテーブルに呼び寄せることを可能にする。2020

年代になると、利用客自身のスマートフォンを用いたオーダーシステムや、テーブルに据えられた端末からのオーダーが主流となり、ベルスターを介したオーダー・コール・システムは減少しつつある。

データごとの観察場所、時間、人数、関係性について表1にまとめる。なお、表1の1から6の21人全員が、東京都と神奈川県に住む大学生である。

表1 取得データの基本情報

ID	場所	時間	人数	関係性
1	出汁おぼんざい専門店	4分04秒	3人	同年友人
2	カフェ	7分14秒	5人	同年友人
3	サイゼリヤ	3分36秒	3人	部活先輩後輩
4	サイゼリヤ	4分43秒	4人	部活先輩後輩
5	サイゼリヤ	3分52秒	4人	部活先輩後輩
6	サイゼリヤ	10分24秒	2人	同年友人

### 3. 結果と考察

#### 3.1. 予告されつつ押されないベルスター

参与者全員がメニュー表や冊子を確認し、参与者それぞれが注文を決定することによってベルスターが押されるのだとしたら、その直前、参与者の間で「以上?」、「いったん頼む?」など、「押すことを予告する発話」がなされることが予想される。これらは他者の注文が決定したかどうか確認を求めたり、ベルスターを押す許可を求めたりする発話であり、細馬(2014)はこれを「決定確認発話」と呼ぶ。

飲食店のメニューを用いた2者による「ページめくり」の相互行為を分析した細馬(2014)によれば、ページをめくるための「決定確認発話」がなされぬまま、2者によってメニューのページがめくられていく点が興味深い。一方、本稿で得られた映像データを見ると、ベルスターが押される直前まで、「ドリンクバーはいいの?」、「いったん頼む?」などの決定確認発話とそれへの応答が複数回繰り返されていた。

さらには、注文決定発話とともに、「メニュー表をテーブルの中央に移動させる」(ID1)、「ボールペンをロックして芯をしまう」(ID3)、「ひとりがメニューを閉じて、もうひとりがペンと注文表を通路側に置く」(ID6)といった、いくつかの「人工物を伴う動作」が観察された。これらの特徴的な動作が繰り返されることを通して、参与者のどちらかがベルスターを押すことへと連なっていく点が興味深い。表2に、各グループにおいて確認された注文決定発話と回数、表3に人工物を伴う特徴的な動作の具体例を示す。

着席してメニューを見始めてからベルスターが押されるまで、平均4.33回の決定確認発話が行われていた。一度「注文に係る決定確認発話とそれへの応答」がなされたら、そのやりとりに誘われて、ベルスターが押されそうである。むしろ、確認に対して応答がなされたにも

関わらず、再度繰り返し確認することは、聞き取れていなかったことや、事前の応答の修正を求めたりすることを意味するだろう。それにもかかわらず、本研究でデータとして取得されたもののうち、全てにおいて、決定確認発話が複数回繰り返されていることが観察された。

表3は、決定確認発話のやりとりが行われる中で、参与者が人工物(メニュー、注文票、ボールペンなど)をどのように扱っていたかを示したものである。ベルスターを押す直前には、メニュー表や注文票、ボールペンといった人工物が、参与者の手元から机上へと配置し直されたり、閉じられたりといった操作がなされていた。このように、人工物の操作は発話とともに、注文完了に向かう流れをかたちづけている。

表2 決定確認発話の回数と例

ID	発話数(回)	決定確認発話の例
1	3	あおっけー?
2	2	え決まった?
3	6	いったん頼む?先
4	7	いいのかバンとか
5	3	だいじょぶ?
6	5	これで以上ですか?
平均	4.33	

表3 決定確認時になされる人工物利用動作の例

ID	利用された人工物	動作の例
1	メニュー	机の中心に戻す
2	メニュー	机に置く
3	ボールペン	ロックして芯を戻す
4	メニュー	閉じる
5	ボールペン	机に置く
6	ボールペンと注文票	通路側に置く

#### 3.2 ベルスターを押すときの発話

3.1で見たように、決定確認発話と応答がなされても、かならずしもそのやりとりが、ベルスターを押す予告として処理されるわけではない。そうであるならば、いかにしてベルスターを押して店員を呼ぶことが実現するのか。分析対象とした6つの映像のうち、4つにおいてベルスターを押す直前に、「じゃあ呼びます」や「ポチるよ」といったような発話や、「以上で押してもらおう」、「はい」(事例1の40-41行目)が観察された。

ただし、「ポチるよ」といった発話は、「ベルスターを押すこと」と同時になされる。すなわち、「ポチるよ」は、ベルスターを押す許可を他の参与者に求める発話としてだけでなく、自身の押す意思や行為を「実況」する意味も含む。この「実況」のような発話と行為に対して他者からの中断がないことが、ベルスターを押して良いことの確認となるようだ。

ここまで、ベルスターを押すまでに、注文の決定確認発話と、ベルスターを押す行為を実況する発話がなされていることについて示してきた。次の3.3では、ベルスターが押されるまで、どのようにメニュー冊子やボールペンが利用されながら、決定確認発話が繰り返されて注文に至るのかを質的に分析する。ベルスターを利用する飲食店での注文場面において、参加者は、「呼び出した店員に適切に注文を伝える」ことが求められる。利用客は、一度押されたベルスターを取り消すことはできない(そのため、客がベルスターを押すことは、オーダー・コール・システムにおける不可逆性を伴う)。店員を呼び出したにもかかわらず注文が定まらない場合は、例えば謝罪のやりとりが発生する可能性がある。

ベルスターを押して店員を呼び注文内容を伝えるということは、不可逆性を持つシステムに身を投じることにつながる。次の節からは、具体的な事例を1つ取り上げて、ベルスターを用いた飲食店における注文システムに、参加者たちが相互行為上どのように取り込まれ、かつ、そのシステムを成り立たせているのかを探索する。そのために、決定確認に係る発話と行為の連鎖に焦点をあて、質的に分析する。

### 3.3 事例1「以上で押してもらおう」の質的分析

#### 3.3.1 分析方法と表記

事例1で注文票への書き込みが始まってからの全発話、各人の右手・左手の動きをELAN(Lausberg & Sloetjes, 2009)によってコーディングし、すべての発話、参加者の特徴的な動作に通し番号を付した。分析結果からトランスクリプトを作成した。トランスクリプトの記号は西阪他(2008)、Mondada(2018)を参照した。

#### 3.3.2 事例1「以上で押してもらおう」

事例1は友人同士の2人(I, K)がサイゼリヤで行った会話である。サイゼリヤでは、メニューのひとつひとつに4桁の番号が振られている(例えば、1200番台はサラダなど)。ID6の店舗では、その番号を利用客が注文票に記入し、ベルスターを押して店員を呼んで注文票を渡すことで注文が完了するという仕組みになっている。01の発話まで、ふたりでメニュー表をめくっていく行為が6回(6周)繰り返されていた。

事例1では、参加者が2人だったこともあってか、メニューを見始めたときから、自分がどれを頼むかの宣言が多く見られた(細馬(2014)は、これを「注文表明発話」と呼ぶ)。そのため、6周目のメニュー表をめくる行為の際には、それぞれが自身の注文をほとんど決めており、01行目「これは?頼む?」、03行目「これ

#### 事例1「以上で押してもらおう」

01	I:	これは?頼む?
02	K:	頼みます
03	I:	これもね=
04	K:	=はい
05	I:	私はじゃあ( )スープ頼も
06	K:	あーいいじゃん
07	I:	うまいよ
08	K:	このコーンスープ頼む人見たことない
09	I:	まじ[で
10	K:	[うん
11	I:	私いつも頼むよ
12	K:	へえー
13	I:	うまいよ( )やすっ
14	K:	ね、安いね
15		(1.6)
16	I:	これで以上ですか?
17	K:	はい!以上です
18	I:	じゃあ書きましようか
19	K:	はいっ
20	I:	ありがとう
21	K:	はい
22	K:	ポテトは結局頼まない?+
	K:	+注文票に書き込み始める
23	I:	私はい*い
	I:	*体を背もたれの方に逸らす
24	K:	はい
25	I:	1 3 0 1
26	K:	1 3 0 1
27	I:	2 3 1 6
28	K:	2 3 1 6
29	I:	2 3 0 4
30	K:	2 3 0 4
31	I:	はい
32	K:	おっけー++
	K:	+右手でボールペンを持ち替える
	K:	+ボールペンをノックする
33	I:	ドドリンクバーはいいの+?
	K:	+ボールペンを机に置こうとする
	K:	+ボールペンを少し上げる
34	K:	>ドリンクバー< い+いや
	K:	+ボールペンを少し下げる
35	I:	*おっけー
	I:	*両手の人差し指と親指を出してポーズ
36	K:	+おっけー+
	K:	+両手の人差し指と親指を出してポーズ
	K:	+ボールペンを置く
37		(1.4)
38	I:	*+はいじゃあ=
	I:	*メニューの下部中心を掴んで閉じる
	K:	+ボールペンを持ち上げる
39	K:	=はいっ
40	I:	以上で*押+してもらおう
	I:	*ベルスターを指さす
	K:	+ボールペンと注文票を通路側に置く
41	K:	はい+
	K:	+ベルスターを押す
42		((呼び出し音が鳴る))

もね」のように、それまでの会話を踏まえたうえでの確認がなされた。

16行目「これで以上ですか?」で追加の注文がないかの確認が行われた後に注文票の記入が始まった。その後は、32行目「おっけー」でKが持っていたボールペンを持ち替え、ノックして芯をしまうという動作をすることから、ベルスターを押し、店員に注文票を渡す状況へと移行しようとしていることがわかる。

しかし、Kが「ボールペンを持ち替え、ノックして芯をしまう」動作をした直後の33行目において、「ド

リンクバーはいいの？」とIがKに問いかける。このIの発話は、注文決定確認が反復される可能性を含む。するとKは、机に置こうとしていたボールペンをその場でホールドし、少しだけ持ち上げる。そして34行目において「ドリンクバーいいや」と発話しながらボールペンを少し下げ、再び、ベルスターを押す状況へと移行し始めている。

さらに、35行目「おっけー」、36行目「おっけー」を経て、注文がすべて記入されたことをI、K両者が示した後、Kはボールペンを手にしている右手を自分の目の前に下ろし、ボールペンを机に置いた。その後、Iが左手でメニューの下部中心を掴むと、メニューの冊子全体を「ばさりと」閉じた。それと同時にKは、右手で目の前に置いたボールペンを持ち、左手で注文票を持ち上げ、どちらも通路側に置いた。

こうして、「これで以上ですか?」、「ドリンクバーはいいの?」、「おっけー」という注文決定を確認する発話の反復と、それらの発話とともになされるIとKの小刻みな人工物を伴う動作の反復を経て、ベルスターが押された(具体的には、Iが40行目「以上で押してもらおう」でKにベルスター押すことを促して、それに応える形でKがベルスターを押していた)。

#### 4. 結語

本稿で扱ったデータからは、注文完了という行為が、複数回の「決まった?」、「ドリンクバーはいいの?」といった決定確認発話や、ペン・注文票などの人工物を伴った動作によって、少しずつすり合わせられながら小刻みに進行していくものであることを明らかにした。

ベルスターを押す準備が整ったかのように見える場面でも、ある発話によってそれまで進行していた注文決定のクロージングが一時的に中断され、参加者の身体動作(たとえばペンを置く・持ち直すなど)もまたそれに応じて止まり、手の位置や動作が維持される。こうした小刻みな中断と再開のまとまりが反復されながら、確認と同意のシーケンスが積み重ねられた末に、ベルスターが押される。すなわち、ベルスターの押下は、注文完了の明確な合図であると同時に、そうした相互行為の織り重なるの結果として成立するものである。

システムの不可逆性もまた、この注文決定確認の反復を促す一因となっていると考えられる。ベルスターを介したオーダー・コール・システムは、飲食店利用者の外側で機能し、わたしたちに一方的に作用している

のではない。むしろ、利用客と人工物、システム、それぞれの調節と織り合わされることではじめて利用可能になる。いわば、ベルスターを介したオーダー・コール・システムは、ベルスター、受信機、キッチンやホールの電光掲示板といった人工物と店員だけでは成り立たず、そのシステムを身体化したわたしたち利用者の相互行為をともなつて機能するものだといえる。

このことは、例えば「ファミレステーブル上のベルスターを押したがる幼児」や、高齢者の様子を見ても明らかだろう。例えばシステムが身体化されていない幼児は、店員のテーブルへの来訪を問題なく迎えることを妨げる存在にもなりかねない(大半の場合、周囲の人びとによってボタンの連打が止められたり防がれたりして、何事もなかったように注文システムは維持される)。

一見、入店し、店員による注文確認までのシーケンスは、当たり前のように滑らかに進行しているように見える。しかし実際は、テーブルの参加者が決定確認発話を繰り返すこと、そしてその発話に他の参加者もまた返答を繰り返すことがレリバントであること、これらの「反復し合いながら注文が決まっていくやりとり」こそが、そのテーブルにおいてベルスターを押すことの承認として機能していた。

本研究では、ベルスターを介した店舗に限定して分析を進めた。しかし、店員に口頭で注文内容を伝えるシステムの店舗もあれば、近年ではスマホやタブレットで注文をする店舗も一般化した。今後は、利用可能な人工物に伴うクロージング過程の分析が求められる。

#### 文献

- 細馬宏通.(2014). 相互行為としてのページめくり. 認知科学, 21(1), 113-124.
- Lausberg, Hedda, & Sloetjes, Han (2009). Coding gestural behavior with the NEUROGES-ELAN system. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 41, 841-849.
- Mondada, L. (2018) Multiple temporalities of Language and body in Interaction: Challenges for transcribing multimodality, research on language and social Interaction, 51(1), 85-106.
- 西阪仰・串田秀也・熊谷智子(2008) 特集「相互行為における言語使用: 会話データを用いた研究」について. 社会言語科学, 10(2), 13-15.
- Oshima, S. (2018). Embodiment of activity progress The temporalities of service evaluation. Arnulf, D., and Jürgen, S. (Eds) *Time in Embodied Interaction: Synchronicity and sequentiality of multimodal resources*. John Benjamins, 261-291.