

# 試着のエスノメソドロジー

中井知美

## 0. はじめに

榎田ゼミに所属し学んでいく中で私は「エスノメソドロジー」という分析方法に興味を持った。今回はそのエスノメソドロジーという手法を用いて、セレクトショップにおける鏡を介した試着場面という普段当たり前に行われる相互行為がどのような意味を持つのか調査していく。

## 1. 調査方法

平成23年徳島大学総合科学部榎田研究室における調査で得られたデータを用いた。その中でも9月12、28、29日に撮影された、セレクトショップにおける買い物の現場のビデオを分析した。

## 2. 入店から購入までの購買行動の構造化

### 2-1. 購入までの流れ

セレクトショップの店内は以下のようになっている。

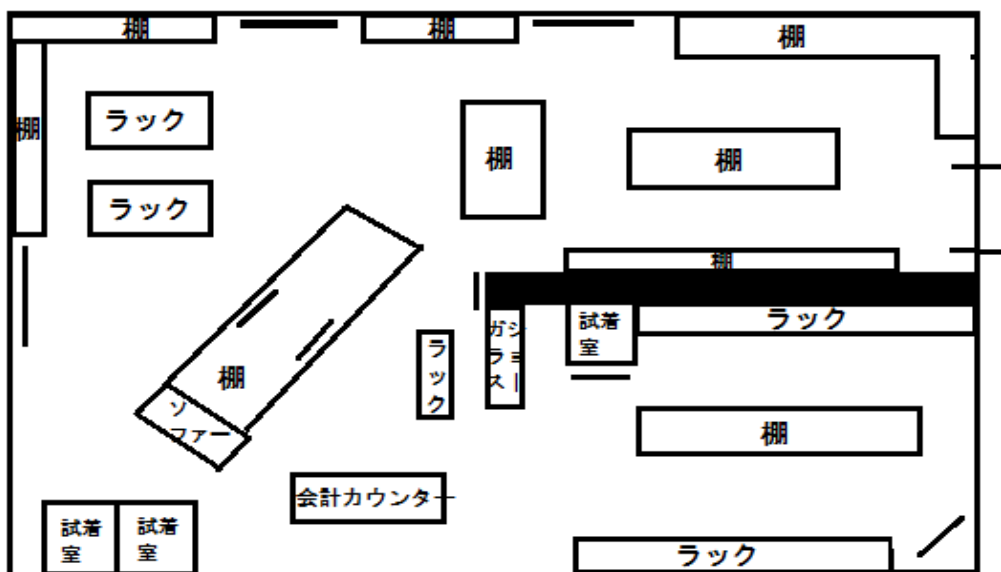


図1：セレクトショップM(店名)略図

以下は入店してから購入に至るまでの流れを図に表したものである。

服を見て回る	店員と話す	試着	店員と話す	試着	店員と話す
--------	-------	----	-------	----	-------

図2：9/28 N氏の場合

服を見て回る	試着	服を見て回る	店員と話す	服を見て回る	店員と話す	友達の試着を見る	友達と話す	試着	試着
--------	----	--------	-------	--------	-------	----------	-------	----	----

図3：9/12 N氏の場合

服を見て回る	店員と話す	服を見て回る	店員と話す	試着	服を見て回る	店員と話す	試着
--------	-------	--------	-------	----	--------	-------	----

図4：9/29 O氏の場合

## 2-2. 考察

お店の配置を見るとあちこちに鏡が配置されており、またお客の購入までの流れの中で定期的に鏡が使われていることが分かる。これはお客が「この服が良い」と感じた際にすぐに鏡で服を合わせて確認できる構造となっていると考えられる。

また、試着室は入口付近ではなく会計のカウンター近くに配置されており、お客の行動から試着から購入への流れになりやすいことを考えると、これは試着行動がより購入に結

び付きやすく試着が終わった際に滞りなく購入カウンターまで誘導しやすい作りとなっていると考えられる。

つまり、セレクトショップの配置はお客様の行動パターンに合わせて配置されており、購買行動の促進につながっていると推察される。

### 3. N氏の鏡を介しての試着場面

#### 3-1. 調査概要

以下のように行った。

日時	2011年9月28日(水)
機材	ワイヤレスマイク1台、マイク付ビデオカメラ3台
撮影者	樫田美雄、阿部知恵子、大上梨奈、中井知美

ビデオは固定せず撮影者が手動で撮影した。プライバシーを厳守することを伝えたくうえで、許可を得て被撮影者にマイクを装着してもらったうえで購買行動を行ってもらった。

\* 店内の配置は図1参照。

#### 3-2. N氏に対し店員がスカーフを進める場面

(DV21) AV09282011\_142716.-vol-03 00:52



01 店員：( )とかこういうスカーフ今年こういうのも( )

- 02 N : はい
- 03 店員 : 今みたいな無地の感じに
- 04 N : はい
- 05 店員 : ごめんなさい、巻かせてください
- 06 N : あ、はい
- 07 店員 : こうやって :  
はい、巻いていただくと[雰囲気がまた
- 08 N : [あれー、可愛い
- 09 店員 : ごめんなさい、変わります
- 10 N : へえ : 、すごい、えなんか巻き方これあるんですか
- 11 店員 : あんねえ、ここを三角に出すんですよ、片方を三角に[だしてしまっ[て
- 12 N : [はい [はい
- 13 店員 : んでね : 、ごめんなさいね  
これ一周して
- 14 N : はい
- 15 店員 : で下から(.)上いって( )出す
- 16 N : へえ : 可愛い
- 17 店員 : 可愛いでしょ、雰囲気変わるでしょ
- 18 N : 違います違います
- 19 店員 : 普通のシャツとかにやってもらっただけで( )シャツが雰囲気変わるので( )  
まあマフラーよりもちょっとまだ
- 20 N : そうですね、まだマフラーちょっと早い
- 21 店員 : ちょっと前に使えるかなあと思って
- 22 N : へ : : : すご : い  
可愛い
- 23 店員 : 上を無地にしてもらって下にこうチェックのスカートでもいいし :
- 24 N : ふ : : ん
- 25 店員 : あと何でも合いますね :  
で今日ちょうどオレンジの靴で(.)黄色[が(.)ねえ合ってるので
- 26 N : [あっ  
ふ : ん A h h
- 27 店員 : h h h おもしろいでしょ
- 28 N : これも これもいいですね
- 29 店員 : はい  
これも優しい値段です
- 30 N : あ : ( ) 千円(.)2着う : ん

31 店員：迷いますねえ

32 N：A h h h h h

(( 店員がスカーフを棚に戻す ))

(( 15 秒沈黙 ))

33 N：( )

34 店員：( )

35 N：h h h スカーフだったらこれ

36 店員：そうですねえこう薄手の

で大人っぽくいくんだったらこういうレオパード柄といって

これ大人っぽくなります、すごい

37 N：そうですね あんまり使ったことないですね

38 店員： うん

こっちのほうが可愛い感じですね

39 N：う：

40 店員：( ) 可愛い感じの( )

(( 8 秒沈黙 ))

41 N：う：ん、あでも今回こっち

42 店員：こちらで

43 N：はい

44 店員：はい、分かりました、ありがとうございます

45 N：ありがとうございます

### 3-3. 考察点

16 行目の客である N 氏の「可愛い」という言葉に対し、店員は「可愛いでしょ、雰囲気変わるでしょ」と返している。これは店員がお客様に服を勧める際に、お客様に似合う・似合わない、可愛い・かっこいいなどその人の雰囲気に合わせるのではなく、新しい提案をしている場面である。これは次の N 氏の「( 雰囲気が ) 違います違います」という肯定の言葉からもすんなり受け入れられていることが分かる。

つまり、服を選び購入するという行為は、その人に似合う・似合わないということよりもその人の表現の幅、雰囲気の違う自分の可能性を追求するような自己拡張型の行為であることが考えられるのではないだろうか。

また、36 行目の「大人っぽくいくんだったらこういうレオパード柄といって、これ大人っぽくなります」というそれまで勧めていたスカーフとは違うスカーフを勧める店員の提案に対し、N 氏が「あまり使ったことがない」という否定の言葉を放った。すると店員は「こっちのほうが可愛い感じですね」と前に勧めていたスカーフの評価をしている。

ここから、一般的には[大人っぽい]の反対は[子供っぽい]、[可愛い]の反対は[不細工]と考えられがちに思われるが、試着場面においては[大人っぽい]と[可愛い]が対になっていることが考えられるのではないだろうか。

#### 4. O氏の二度にわたる試着場面

##### 4-1. 調査概要

日時	2011年9月29日(木)
機材	ワイヤレスマイク1台、マイク付ビデオカメラ2台
撮影者	榎田美雄、大上梨奈、中井知美

ビデオは固定せず撮影者が手動で撮影した。プライバシーを厳守することを伝えただけで、許可を得て被撮影者にマイクを装着してもらったうえで購買行動を行ってもらった。  
\* 店内の配置については図1参照。

##### 4-2. 二度試着をしたうえで最初に試着した服を買う場面

(DV22) AV09292011\_105947.-vol-05 00:43



01 店員：お疲れ様です

02 O：は：い、あ：っと

もうちょっと悩んでいいですか、すみません

03 店員： [はいどうぞどうぞ、いろいろご覧になってください  
04 O：は：い  
05 店員：フェイスカバーもお預かります  
06 O：あ、ありがとうございます、[すみません  
07 店員： [はい、ごゆっくりどうぞ  
08 O：う：ん  
((服を見て回る))  
09 店員：それがわりとスキニータイプなってるんですよ、それもすごく綺麗ですね  
10 O：ああ  
11 店員：カーゴパンツでちょっとすごいスキニーな感じで  
12 O：へ：  
13 店員：このブランドの定番なんですけど  
14 O：あそうなんですか、ふんふんふん  
15 店員：( )  
で今回秋冬用で( )とかも出たんですけど  
16 O：あ：：：：  
17 店員：もう一年中こちらでしたら[( )]ですし：  
18 O： [ですよね：  
19 店員：さっきのトレーナーみたいなのも可愛いですね  
20 O：ちょっとこれ穿いてみますサイズ  
21 店員：サイズが25があるんです  
22 O：私なんだから：  
23 店員：どんぐらいですかね、いっつも  
25か、25か6どちらかで大丈夫だと思うので  
24 O：はい、はい  
25 店員：( )両方お持ちします  
26 O：はい、すみません  
27 店員：はい、どうぞ  
((Oが試着室へ移動))  
28 O：どっちが  
29 店員：上の方がちっさいサイズなんです  
でこちらが大きいサイズになりますので  
30 O：はい、ありがとうございます  
((Oが試着室へ入る))  
31 店員：いかがですか、パンツの方  
32 O：あー(.)はい(.)だい(.)え：っと(.)着まし(.)たよいしょっと

((Oが試着室から出てくる))

33 店員：お疲れ様です

34 O：はい

35 店員：はい

けっこうピタっとするでしょ

36 O：はい

37 店員：ピタっとするんですけどあの形がカーゴやからあんまりこのあたりとかも

38 O：あ：：：

39 店員：( )

((店員が前試着した服持ってくる))

40 店員：それでさっき[のこういう服に合わせてもらってもいい]

41 O： [あ：： [あ、いいですね

42 店員：うん、で( )

43 O：あ：それは可愛いかも

あ、こんな感じだとま[た 違います[ね

44 店員： [そうですね、 [違いますよね

45 O：お、じゃあ

46 店員：はい

47 O：着替えます

((Oが試着室へ入る))

(DV21) AV09292011\_105649.-vol-05 01:58





- 48 O: あつ  
あ、すみません
- 49 店員: お疲れ様です
- 50 O: やっぱこれにします
- 51 店員: こちら
- 52 O: はい
- 53 店員: はい、ありがとうございます( )
- 54 O: これでじゃあ
- 55 店員: よろしいですか
- 56 O: はい

#### 4-3. 考察点

試着を終え試着室を出たO氏は試着した服を購入するのではなく、36行目「もうちょっと悩んでいいですか」と提案し、店員は「はいどうぞどうぞ、いろいろご覧になってください」と承諾した後、O氏が服をみて回っているところを店員はその後ろについて回り、43行目「それがわりとスキニタイプなってるんですよ、それもすごく綺麗ですね」とO氏が持っていた服に関連付けて話しかけている場面は興味深い。

試着までしたものの購入まで至らなかったO氏に対して、後をついてまわりタイミングを見計らって再度服を勧め始めることから、いかに服の購入まで持っていくかという店員の工夫が現れているのではないだろうか。

また、店員が服を勧める際に53行目「さっきのトレーナーみたいなのでも可愛いですね」と、それ以前に試着したものの購入まで至らなかった商品を勧めている場面が興味深い。

一般的には試着をし購入まで至らなければ、その商品に対する興味はお客から消え去ったと推察される。しかし、再度その商品を勧めていることから、その商品が試着だけではお客の満足度を満たすことはできなかったものの、新たな商品との組み合わせ次第で挽回の余地があると店員が判断したのだと考えられる。つまり、店員にはお客がその商品から完全に興味を失ったかどうかを判断することができるということではないだろうか。この点についてより深い観察が求められる。

## 5 . N 氏の友達を介する試着場面

### 5 - 1 . 調査概要

日時	2011 年 9 月 12 日 ( 月 )
機材	ワイヤレスマイク 2 台、マイク付ビデオカメラ 3 台
撮影者	樫田美雄、堀田裕子、阿部知恵子、大上梨奈、中井知美 高校生 1、高校生 2、高校生 3、高校生 4、高校生 5

ビデオは固定せず撮影者が手動で撮影した。プライバシーを厳守することを伝えただけで、許可を得て被撮影者にマイクを装着してもらったうえで購買行動を行ってもらった。

\* 店内の配置については図 1 参照

### 5 - 2 . 友達が横で見ている中で試着をする N 氏

( DV20 ) AV09122011\_110851.-vol-08 02:40



01 店員：いかがですか

02 N：はあ：い：

(( 店員がズボンのリボンを結びなおす ))

03 店員：これもあの：[ベルトがあので取り外しできますの[で

04 N： [はい [はい

05 店員：あの：上に羽織るもので

あの：もしもいらなければ取り、取っていただいて全然いいので

- 06 N : そうですね  
こういうリボンが付いてるのって上入れ、入れないと見えないじゃないですか
- 07 店員 : そうですね、だからこうアウ、アウターっていうかこう  
こういう被せる場合はこれを取っていただいても全然大丈夫ですね、はい
- 08 N : ふんふんふんふん
- 09 店員 : どうぞ  
( ( N が試着室から出てくる ) )
- 10 N : 可愛いですね
- 11 店員 : これ入れてもいいんですけど
- 12 N : はい
- 13 店員 : リボンなしでこういう風に ( )  
リボンのない状態でしたらこんな感じで
- 14 N : そうですね
- 15 店員 : はい
- 16 N : 今だったらこっちの方が
- 17 店員 : あと秋になったらタンクトップとかTシャツをインにしてもらって  
上からカーディガンとか羽織られる場合はリボンが活きますよね、はい
- 18 N : [ああ :
- 19 店員 : あとこのリボンをあの一ここにこう首に巻いてもいけるし、
- 20 N : ああ :
- 21 店員 : 髪にこう巻いていただいてもすごく [そうですね
- 22 N : [へええ : : : : : : :
- 23 O : [スカートと合わせ[て
- 24 N : なるほど
- 25 店員 : わりかしらちょっとうポイントと一緒に ( )
- 26 N : うん  
( ( 15 秒の沈黙 ) )
- 27 N : うん、いいですね :
- 28 O : うん
- 29 N : じゃあもう一個の
- 30 店員 : けっこう黒に合わされるとすごくシックになるし  
カジュアルに合わされるだったらグレーにこういう ( )
- 31 N : ほうほう
- 32 店員 : 今はすごい ( ) 合わせやすいベージュに黒が
- 33 N : そうです[ね、合わせやす[い
- 34 店員 : [はい [はい

35 N：すみません

36 店員：どうぞあちらも

37 N：はい、ありがとうございます

### 5 - 3 . 考察

21 行目「髪にこう巻いていただいてもすごく」という店員の発話に対し、試着者本人であるN氏が「へえ：：：：：」と理解を示している横で、O氏が「スカートと合わせて」と同時に発話している場面が興味深い。

それまで会話の参加者ではなかったにも関わらず、「スカートと合わせて」と店員の言葉を補うかたちで発話していることから急きょ会話の参加者となったのである。しかもN氏の髪を指指すことから割り込みではなく、強い共感を示していることが推察される。

### 【参考文献】

山崎敬一(編)『実践エスノメソロジー入門』2004, 有斐閣

串田秀也、好井裕明(編)『エスノメソロジーを学ぶ人のために』2010, 世界思想社

西坂仰『分散する身体 エスノメソロジー的相互行為分析の展開』2008, 勁草書房