

ワインソムリエとしてのサービスにおける身体知 — 響く「言葉」と 選択する「行為」による付加価値の提供 —

尾形 綾乃

本研究は、筆者自身がレストランでワイン提供サービスを行う中で、ソムリエ的サービス行為における身体知について探求を行なったものである。具体的には、顧客に「楽しい」という体験価値を提供したいという研究動機を基に、自身のワイン提供サービスにおける「言葉」と「行為」はどのように生まれてくるのか、またそれを探求することでどのように変容していくのかという二つの研究の問いを立てた。本研究の背景として、ソムリエのサービスは環境要因や個人性に依存し、マニュアル化が困難であることから、先行研究で方法論が確立されていない点を課題として挙げた。そして研究目的として、自身のソムリエ的サービス行為における暗黙知を探り、形式知化する過程を残すことで、延いてはソムリエ的サービス向上のための方法論を確立することを目指すものである。研究方法として、一人称研究を採用し、筆者が勤務するレストランでのワイン提供時の音声データを収集・分析を行った。データは QDA (Qualitative Data Analysis) ソフトウェアの一つである MAXQDA を用いてラベリングし、発話内容や自身の身体感覚を定性的または定量的に、適した方法で解析した。4 章では、分析によるメタ認知を行い、自分の体感を非常に重要視して話していることや、使う言葉の癖や偏りの変容を認識することができ、さらに発話内の情報量が増加するという、「言葉」によるワインサービスの上達が見られた。筆者は「自分の体感」に重きを置きながら、顧客に伝わりやすい「響く」説明を行うことで、顧客と感覚の共有を図っていると分かった。5 章では、顧客の思考や感覚を自分の中でイメージし、トレースする行為を指す「一体となる」ことを行い、それに伴い顧客の特に「全身」を観察することで、物理的・意識的な「重心」を読み取り、それを元に顧客の飲みたいワインを「選択」していることを明らかにした。4 章では「言葉」、5 章では「選択」による、言語と行為の両側面からのソムリエ的サービスの付加価値の提供について探求した。研究を通して、筆者個人のソムリエ的サービスにおける暗黙知の解明と熟達の過程を記すことができた。ワインを用いて「楽しい」という体験価値を提供し、人々の生活を豊かにする素晴らしい仕事をし、筆者と同じような疑問や関心を持つ誰かのための指針に、本研究が少しでも力添えできることを祈っている。

(指導教員 松原 正樹)