

配慮表現「ちょっと」の披歴性に関する一考察

—顧客と観光ガイドのロールプレイ会話における、事情披歴の場面に着目して—

岩崎 透（筑波大学大学院生）

要 旨

本稿はウズベク語母語話者と日本語母語話者が、トラブル場面で顧客にどのように接したかを、配慮表現の視点から比較・分析をしたものである。調査の結果、先行研究では詳細が示されていないなかった事情披歴のモダリティを有する「ちょっと」の存在が明らかになった一方で、日本語母語話者は「ちょっと」を「のだ」と共起させることで、事情披歴の発話を、一文を超えて拡張させる用法を好んで用いていたことが確認された。そして、ウズベク語母語話者がその用法を完全に活用できていなかったことから、観光日本語にて明示的指導の必要性があることを主張した。

キーワード：配慮表現、ちょっと、観光日本語、ウズベキスタン、のだ

1. はじめに（本研究の背景）

海外の観光業における顧客と観光ガイドの関係性は非常に複雑である。顧客は立場と言語能力でガイドより優位の立場に立っているが、専門知識や現地情報に関してはガイドが優位であり、さらに状況によっては観光のガイドは立場が上である顧客に対してフェイス侵害行為⁽¹⁾（指示・依頼・断り・催促など、以降 FTA）を行う権限が与えられているといえるだろう。

日本語母語話者は明確に言語化できないものの、顧客に FTA を行わなければならない場面において、サービスの受け手と出し手の間には通常の対人関係にはない慣習化された表現が存在していることを漠然と把握している。本稿はウズベキスタンにおける観光日本語発展のために、この慣習化された表現の観点から、日本語母語話者とウズベク語母語話者の差異を明らかにし、明示する必要があるという立場に基づき、考察を行うものである。

2. 先行研究と、本稿における研究の目的について

「ちょっと」が程度副詞として「小さいことを表す」という本来の用法の他に、他者への配慮を示す「配慮表現⁽²⁾」として多様な機能を持つことが、これまで様々な先行研究によって示されてきた。彭（2004）は、「ちょっと」を物理的に数量や程度を少ないことを表す「単純修飾」と、対人的、対話の場面に応じ、時に否定を暗示的に強めたり、否定を和らげたりする役割を果たす「場面的添加」の二つに分類し、「場面的添加」には(1)話者の適応力(2)話者の行為(3)話者の判断(4)話者の評価(5)勧誘(6)依頼希求(7)注意喚起の7つの下位分類があるとした一方で、岡本・斎藤（2004）は、日本語学習者への指導という観点から「ちょっと」の持つコミュニケーション機能に着目し、「ちょっと」には(1)依頼や、希求、指事行為の負担をやわらげる(2)否定内容の前

置き(3)断りを受けやすくする(4)呼びかけ(5)とがめ(6)間つなぎの6つの主たる機能があると分類した。類似する見解として山岡・牧原・小野(2010)は、「ちょっと」は「相手との摩擦を緩和しようとする配慮」を有する副詞であり、その発話機能として「相手の《依頼》に対する《断り》、《非難》の他、《非難》を含む《依頼》を有すると述べており、研究者の間で異同較差はあるものの「ちょっと」には「少量」を示す程度副詞としての意味の他に、聞き手と話し手のフェイスが脅かされることを緩和する多義的な機能があるという視点が共有されていると言えるだろう。

彭の分類(1)における「話者の適応力」とは、話者の能力、都合、可能性などを指す。彭は相手に断られる場合に用いられることが多いとしており、具体的には飲み会に誘われた時、「明日の夜はちょっと。」などと応答することを例として挙げており、これは岡本が(3)に分類した「重要な述部を省略してしまう表現形式をとり、話し手が相手の期待にそえず申し訳ないという意味を創り出す。」(p. 70)と同様であると言えるだろう。「ちょっと」に依頼に対する断りによって生じる摩擦を緩和する機能があることは、山岡らも述べており、これらの研究の成果により現在、初級日本語学習者の教科書では、「すみませんちょっと…」と未完成文を、依頼に対する断りの表現として指導することが一般的となっている。

しかしロールプレイを通じたウズベク語母語話者と日本語母語話者とを対照した結果、日本語母語話者の顧客に対し、未完成文の提示をしたもののうまく機能しなかった例や、先行研究では明示的に触れられていなかった披歴⁽³⁾のモダリティを有していると考えられる「ちょっと」の使用が頻繁に確認され、「ちょっと」には先行研究ではまだ明示されていないコミュニケーション機能が存在していることが示唆された。そこで本稿ではこの点を明らかにすることを目的とし、以降調査方法、及び分析の結果を述べていく。

3. 調査方法

顧客の依頼を断るロールプレイで、ガイド役の日本語母語話者とウズベク語母語話者が、どのように配慮表現「ちょっと」を活用したかに着目し、比較・分析を実施。調査は第1調査(心理負担アンケート調査)と第2調査(ロールプレイ会話データ採取調査)の2つを行った。第1調査では筆者の経験から印象が深かった10種類のトラブルを基に、日本語母語話者7名に対しアンケート調査を実施し、その結果から心理的負担が低いと評価されたタスク2種類と心理的負担が高いと評価されたタスク2種類を、第2調査用のタスクとして選定した。以下にタスクの概要を示す。

タスクA・円建て支払い拒否(以降「円建てタスク」)

第1調査にて心理的負担が最も低いと評価されたタスクである。顧客が土産物屋で「スザニ」と呼ばれるウズベキスタン伝統の刺繍された壁掛けを欲しいと希望するのだが、希望したスザニは200ドルもするもので、手持ちのドルが50ドルしかなかった顧客は、差額分を同等程度の円で支払いたいと依頼する。しかしウズベキスタンでは円は流通しておらず、両替も手間がか

かり面倒なため、店主から円での支払いを拒否される。ガイドは顧客と店主の間にたち、店主に変わって断りを遂行するというタスクである。

タスク B・ミナレット登頂依頼拒否（以降「ミナレットタスク」）

第1調査にて2番目に心理的負担が低いと評価されたタスクである。旅行用に一眼レフを購入した顧客が、街のパノラマ写真を撮影したいので、イスラム教祭祀用の塔「ミナレット」に登りたいと言い出す。しかし非常に階段が狭く古い建築物であるため、安全管理上の問題から塔に登ることは基本的に禁止されているのだが、警備員に賄賂を10ドル支払えば登ることは可能ということになっている。この時ガイドは就業姿勢の設定により顧客の安全を確保する必要があるため、「顧客満足」と「安全管理」の板挟みに会ってしまうが、やはり安全管理の観点から、顧客の依頼を断らなければならないというタスクである。

タスク C・値引き依頼拒否タスク（以降「値引きタスク」）

第1調査にて2番目に心理的負担が高いと評価されたタスクである。顧客がある絵画を購入したいと希望するのだが、手持ちが70ドルで絵画の価格80ドルに対して微妙に不足している。他の顧客が半額程の値引きに成功していることを受けて、自身も値引きを依頼するのだが、絵画は「画家が値引きを拒否している」という理由から値下げ不可であると店主から断られてしまうため、ガイドは顧客と店主の間にたち、店主に代わって断りを遂行しなければならないというタスクである。

タスク D・料理変更拒否依頼タスク（以降「料理タスク」）

第1調査にて最も心理的負担が高いと評価されたタスクである。ツアー4日目で、脂っこい料理が続いていて胃がもたれているため、さっぱりした料理が食べたいという顧客からの依頼を受けるのだが、ツアーパッケージで料理がすでに予約されており、変更がきかない。その旨を顧客に伝えたところ、顧客が自分でレストランを探したいと希望するのだが、この希望に対してもまた、顧客の安全を確保するという職責の問題上、単独行動は認められない旨伝え、顧客の要望を断らなければならないというタスクである。

第2調査ではノート型PCやスマートフォン等で録音を実施し、採取された録音データを基に西阪（2008）の文字起こしルールを参照の上、文字起こしを行なった。

4. 調査結果

日本語母語話者10名、ウズベク語母語話者10名にガイド役を依頼し、第1調査にて選定した4タスク分の会話データを採取した。以降の会話スクリプトにおけるロールプレイ調査協力者名

称の三文字（JC1 等）は、以下 3 点の規則によってコーディングされている。

- ① 日本語母語話者は「J」、ウズベク語母語話者は「U」
- ② ロールプレイで顧客役を務めた者は「C」、ガイド役を務めた者は「G」
- ③ 識別用の 1～10 の番号を文字起こしした順に振り分け

まず初めに、ウズベク語母語話者が「料理タスク」において「すみませんちょっと…」と未完成文を提示したものの、顧客役の日本語母語話者 JC3 とガイド役の UG8 との間でスムーズに断りが達成されなかったケースを確認していきたい。

（断片 1 UG8 が「すみませんそれはちょっと」と述べたものの、顧客から聞き返されてしまった例）

- 25 JC3 : う:ん う:ん .h 他[のお店. =
- 26 UG8 : [() ね
- 27 JC3 : =他のお店に行っても- 行きたい[な:, あの .hh うてこ スパゲッティとか.
- 28 UG8 : [あ: すみませんそれはちょっと::[:.
- 29 JC3 : [ちょっと? なんでだめなの?
- 30 UG8 : .h .hh え, だ, だめじゃないんですけども:, 決まっているんですから.

UG8 は上記断片 1 の 28 行目において、「教科書通り」に顧客の依頼を断っていることがわかる。この「ちょっと」は、彭の分類における「話者の適応力」、岡本の分類における「断りを受けやすくする」に相当するものであると考えていだろう。しかしながらこの時 JC3 は 29 行目で、「なんでだめなの?」と説明要求の聞き返し⁽⁴⁾を産出しており、UG8 に対して疑念の意を呈示していることがわかる。つまりこの時 UG8 は「すみませんちょっと」によって相手に察してもらうことに失敗してしまったのであるが、この時 JC3 が産出した「なんで」という説明要求の聞き返しは、依頼に対する断りに用いられる「ちょっと」の後には何らかの説明が続くことが期待されるということを示唆するものであると言えるだろう。この観点に基づき、次章にて分析を進めていく。

4.1. 「実は」に置き換え可能な「ちょっと」

日本語母語話者の 10 名中 10 名が、顧客の依頼に対してロールプレイ上の設定を断りの理由として開示する際に「ちょっと」を用いていたことがデータ上で確認された。これらの「ちょっと」は「実は」に置き換え可能なものが多く存在する。まず「実は」との類似性を確認するため、ウズベク語母語話者と日本語母語話者との「実は」と「ちょっと」の使用方法の差異を取り上げたい。

（断片 2 UG4 が「実は」と述べた場面）

- 01 UG4 : あ:::実はです[ね:
- 02 UC1 : [うん
- 03 JC3 : うん
- 04 UG4 : 基本的には登ってはいけませんっていうふ, 風にはなっておりますが:,

05 JC3 : うん

UG2 は上記断片 2 の 01 行目で「実は」と述べ、最終的に 04 行目で「登ってはいけません」と述べていることがわかる。日本語母語話者はこのように、顧客のネガティブ・フェイス（自己決定権）を侵害するロールプレイ上の設定を開示する場面で「実は」よりも「ちょっと」を好んで使用するという傾向が確認された。

(断片 3 JG1 がミナレットタスクで「ちょっと」と述べた場面)

03 JG1 : =[ただちょっとここでは,安全管理上↑?

04 JC1 : うん

05 JG1 : え:とちょっとお上りいただくわけにはいかないんですね:.なのであのまた別の場所?

上記断片 3 は、断片 2 と同様、顧客に対してミナレットを登ることは禁止されていると述べている場面だが、JG1 は 03 行目と 05 行目で「ちょっと」と述べ、最終的に 05 行目で「お上りいただくわけにはいかない」と述べていることがわかる。

この断片 2 と断片 3 の場面上の一致から、JG1 が 03 行目や 05 行目で「実は」という意味で「ちょっと」を産出していることが窺えるだろう。これは断片 03 行目の「ちょっと」を「実は」に置き換え、「ただ実はここでは安全管理上」としても特に違和感を感じることはないことに加え、以下のような「ちょっと」が「実は」に置き換えることができないことによって、独立した機能を有する副詞であることを確認することができる。

(断片 4 JG8 が円建てタスクで「ちょっと出していたでいて」と述べた場面)

32 JG8 : =[[で,50ドルだけちょっと出していたでいて:

上記断片 4 は、JG8 が不足している購入資金を、個人両替にて提供すると顧客に申し出た場面だが、この発話の「ちょっと」を「実は」に入れ替えて「50ドルだけ実は出していたでいて」とすると違和感のある表現となってしまう。この「ちょっと」の性質を考察するべく、工藤(2016)による「実は」に関する考察を参照したい。

工藤(2016)は陳述副詞⁽⁵⁾を a. 叙法副詞(かたりかた・modality に関する副詞)、b. 対比性(とりたて・focusing に関する副詞) c. 評価副詞(ねぶみ・evaluativity に関する副詞)と分類し、「実は」を叙法副詞における「下位叙法(sub-modality)」と分類し、「うちあけ」のモダリティを持つ陳述副詞の一つであるとしている。工藤はこの分類を便宜的であるとしながらも、「実は」が聞き手に働きかける(命令する)の叙法には用いられないが、希望を対象化して「のだ」と“のべたてる”叙法には用いられることから、「実は」は呼応性を有する陳述副詞の一つであるとしている。

* じつは—君が行きなさい。

じつは—君がいくべき(なの)だ/君が行かなくてはいけない(のだ)。

工藤(2016)p. 47 より

本稿では「実は」や「ちょっと」が陳述副詞であるか否かを明らかにすることを目的としていないが、「ちょっと」に「実は」と同様のモダリティを有するものがあるとするれば、工藤が述べた

「実は」の共起の傾向（「のだ」と“のべたてる”こと）が「ちょっと」にも同様に現れていると推察される。この観点に基づき、第2調査内で日本語母語話者が産出した「実は」に置き換えられる「ちょっと」を調査した結果、34件中22件(64.7%)が「のだ」と共起しており、「実は」と同様の共起傾向を有していることが確認された。（例・下記断片5, 07行目参照）

（断片5 JG3が「ちょっと上の方に登るのは禁止されているんですね」と述べた場面）

- 05 JG3 : .hh あの:, 安全管理上の問題で,
06 JC1 : はい
07 JG3 : .hh ちょっと:とミナレットの:, ん, じょ-, 上の方に登るのは:禁止されているんですね:。
08 JC1 : あ:そうなんですか.

また、「のだ」が共起された文の直後に顧客が「継続の相槌」⁽⁶⁾以外の反応をする傾向が確認されたことから、「ちょっと」と「のだ」がうちあげられた内容の起点と結点を表すマーカーとして機能していることが示唆された。

（断片6 JG2が「のだ」を共起させた直後に、顧客が継続の相槌以外の反応を示した場面）

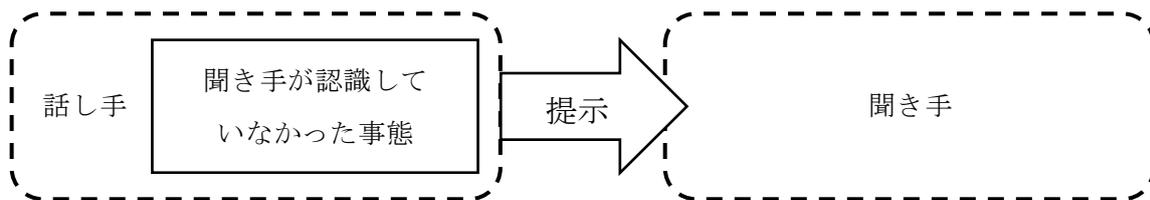
- 03 JG2 : ちょっと::, ま, (0.2)こちらではですね.
04 JC1 : はい.
05 JG2 : お::: .hh 観光会社, あ, こちらのかい-, こちらの御社と:=,
06 JC1 : [はい。
07 JG2 : =[レストランが:,
08 JC1 : はい.
09 JG2 : .hh ちょっとあの:, 契約::をしております:,
10 JC1 : はい.
11 JG2 : うん:, あの:, 食事の準備もちょっと全部できているということなんですね↑.
12 JC1 : [あ:::そうなんですか.

上記断片6の03行目及び09行目でJG2が「実は」におきかえられる「ちょっと」を産出しているが、以降10行目まで顧客であるJC1はずっと「はい」と継続の相槌を打っていることがわかる。しかし11行目で「のだ」をJG2が共起させた直後に「ああ、そうなんですか」と、「継続の相槌ではない相槌」を産出している。これはJC1が、11行目で一旦JG2からの「うちあげ」が一区切りついたと解したことを示す相槌であると言えるだろう。このように「ちょっと」と「のだ」が共起した22件の中16件では、「のだ」の直後に顧客役の日本語母語話者は「継続の相槌」以外の反応を示したのである。

以上から「ちょっと」が「実は」と同様の「うちあげ」のモダリティを有していることがより強く示唆されたと言えるだろう。この点について補足するため、「のだ」の説明のモダリティを詳細に分析した野田（1997）を参照したい。野田は「のだ」の機能について、文の一部を名詞化するという構文的な理由で必要とされる「スコープの『のだ』」⁽⁷⁾と、文を名詞化することによって

話し手のムードを表現する「ムードの『のだ』」に分類している。野田は「ムードの『のだ』」には様々な用法があり、すべての「のだ」に共通する性質を見出すのは困難であるとしながらも、平叙文のル形に限った分類として「対人的ムードの『のだ』」を呈示している。「対人的ムードの『のだ』」とは、話し手が既に認識していた事態を聞き手に呈示する場合に用いられ、必ず聞き手を必要とするものであり、野田はこの分類の「のだ」について下記の図を呈示している。

図 1. 対人的「のだ」の機能



野田 (1997) p. 69 より

野田の示したこの図は、第 2 調査において、ガイドのみが既知であるロールプレイ上の設定を顧客に開示する状況と酷似していると言えるだろう。野田は「対人的ムードの『のだ』」が用いられる理由は、聞き手が認識していないことを認識させようという話し手の心的態度を表すためであり、結果として「説明」のみならず「告白」「教示」「強調」といった機能を有するに至っている。このことから日本語母語話者ガイド達が「ちょっと」と共起させていた「のだ」はこの「対人的ムードの「のだ」」であり、聞き手である顧客に対して、ロールプレイ上の設定を認識させようという心的態度を表していたと考えられる。以上の議論から「実は」に置き換えられる「ちょっと」は「のだ」と共起傾向のある、「うちあけ」のモダリティを有する副詞であることが明らかになったと言えるだろう。以降この「ちょっと」を「事情披歴のちょっと」と定義し、議論を進めていきたい。

4.2. 「事情披歴のちょっと」に関する先行研究の位置付け

彭は断りに際し、話者の都合、能力、可能性などに対して「ちょっと」が添加されると主張した。この中で「事情披歴のちょっと」は彭の「話者の都合」に近いと考えられるが、まず分類上の問題点として、「都合」と「能力」「可能性」は細分化するべきであると筆者は考えている。彭は「能力」の例文として「(フランス語を翻訳してほしいという依頼に対して) 私にはちょっとできないんですが…」と断る例をあげているが、これは「(難しくて) 私には実はできないんですが…」という違和感のある表現になってしまう一方で、「都合」にあたる「明日はちょっと用事がある」という表現は、「今日は実は用事がある」と言い換えても特に違和感を感じることがないことから、意味が根本的に異なるものであるというのがその理由である。

さらに「話者の都合」という名称においても「不可抗力的な事情」と修正を加えるべきである

と筆者は考えている。本稿の調査では、「ちょっと」の直後に示された内容は「話者の都合」というよりは、ロールプレイ上の設定という、いわば場に定められた公的な事情であることが確認されており、「話者の都合」という私的な事情以外にも適用され、不可抗力であることが強調されていたことが明らかになったためである。

さらにコミュニケーション機能という観点からも「披歴」の機能があることを主張したい。岡本らは「ちょっと」と言いさすことで、聞き手が断りを受け入れやすくなるとした主張に対し、本稿断片1にて、「すみませんちょっと」といいさしたウズベク語母語話者ガイドに対し、顧客がガイドに理由を提示するよう聞き返しを産出したことなどからも明らかのように、断りを受け入れやすくする機能というよりは、顧客の自己決定権を侵害する（ネガティブ・フェイスを侵害する）ことに対する、やむを得ざる事情を説明することで、ガイドのポジティブ・フェイスが脅かされることを緩和することが主たる目的であると解すべきだろう。

また、岡本らの分類では「冒頭に現れたもの」を「間頭詞のちょっと」と分類しているが、そのほとんどが「事情披歴のちょっと」であると考えられる。岡本らはこの「ちょっと」を無意味なものであるとしたが、先述したように第2調査でこの「ちょっと」が用いられた際に述べられた内容は、いずれもロールプレイに定められた設定であり、それは断りの理由の根幹をなすもので、会話の展開上顧客とガイド双方にとって最も重要な内容であったことが確認された。以上の議論から、「断りを受け入れやすくする機能」というよりは「場に定められた不可抗力の事情を披歴し、それを断りの理由として示唆する機能」とすることが妥当なのではないのかと筆者は考えている。

4.3. ウズベク語母語話者の「事情披歴のちょっと」の使用状況について

この「事情披歴のちょっと」は先行研究では明示的にされていなかったにも関わらず、ウズベク語母語話者10人中6人が使用していたことから、ウズベク語母語話者は「事情披歴のちょっと」を日本語母語話者との接触場面から暗示的に習得したものと推察される。しかし日本語母語話者と比較して、ウズベク語母語話者で「事情披歴のちょっと」と「のだ」と共起させていたウズベク語母語話者は1名にとどまっており、「事情披歴のちょっと」を「のだ」と共起させることや、「ちょっと」による事情披歴の発話を、一文を超えて拡張させることができるということまでは習得されなかったものと推察される（下表1参照）。

表1. 「事情披歴のちょっと」の使用頻度と「のだ」の共起度合いの差異

		日本語母語話者	ウズベク語母語話者
総発話時間数		71分01秒	89分41秒
事情披歴の ちょっと	回数	34回	13回
	「のだ」との共起	22回 (64.7%)	1回 (7.7%)
	使用したガイド	10名 (100%)	6名 (60%)

日本語母語話者が顧客に断りの重要な理由を伝達する際に、頻繁にこの表現上の方略を活用していたことから、今後ウズベキスタンの観光日本語において、この点についての明示的指導を行う必要があるのではないのかと筆者は考えている。

注

(1) Brown & Levinson (1987) は、他者に好かれたいという欲求を「ポジティブ・フェイス」、他者から邪魔されたくないという欲求を「ネガティブ・フェイス」と定義し、これらのフェイスを脅かす可能性のある行為を「フェイス侵害行為 (Face Threatening Act)」と定義している

(2) 対人的コミュニケーションにおいて、相手との対人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられることが、一定程度以上に慣習化された表現(山岡 (2015) p. 318 より)

(3) 隠さずのうち明けること (日本語大辞典, 第2版 : p. 1852 より)

(4) 堀内 (2012) は、聞き返しの大分類として「反復要求」「確認要求」「提示要求 (言い換えや具体例を提示することを要求)」「説明要求」の四分類を提示している。(p. 282)

(5) 副詞の一種。述語に呼応し、陳述を、決まった方向に導くことば「けっして (否定)・さぞ (推量)・まさか (否定の推量)・なぜ (疑問)・どうぞ (願望)・たとえ (仮定)・まるで (比況)・もちろん (断定)」など (日本語大辞典, 第2版 : p. 1284 より)

(6) ザトラウスキー (1993) は、あいづちの発話機能を「注目表示」として分類している。「注目表示」とは、相手の発話、相手の存在、その場の状況・事物の存在などを認識したことを表明することである。その上で「注目表示」の発話機能を継続、承諾、確認、興味、感情、共感、感想、否定、終了、同意、自己注目の11項目に分類している(p. 70)

(7) 野田 (1997) は一例として「悲しいから泣いたのではない」という文において、「の」は「悲しいから泣いた」という文の一部を名詞化し、「ない」という否定のスコープに入れる機能を有しているとしている (p. 33)

参考文献

岡本佐智子・斎藤シゲミ (2004) 「日本語副詞『ちょっと』における多義性と機能」北海道文教大学論集 5 69-71

工藤浩 (2016) 『副詞と文』ひつじ書房

ザトラウスキー, ポリー (1993) 『日本語の談話の構造分析-勧誘のストラテジーの考察』くろしお出版

野田春美 (1997) 『の (だ) の機能』くろしお出版

福富 (堀内) 奈美 (2012) 「接触場面の日本語会話における「聞き返し」-どのような「聞き返し」が効果的なストラテジーと言えるか-」『四天王寺大学紀要』53 275-290

彭飛 (2004) 『日本語の配慮表現に関する研究: 中国語との比較研究における諸問題』和泉書院

山岡政紀 (2015) 「慣習化されたポライトネスとしての配慮表現の定義」『日本語語用論学会第17回発表論文集』10 315-318

山岡政紀・牧原功・小野正樹 (2010) 『コミュニケーションと配慮表現 日本語語用論入門』明治書院

Brown P. and S. Levinson (1987) *Politeness*. Cambridge: Cambridge University

辞書・辞典

野間佐和子 (1989) 『日本語大辞典』 梅棹忠夫・金田一春彦・阪倉篤義・日野原重明監修, 講談社

参考 URL

西阪仰(2008) 「トランスクリプションのための記号」 <[http://www.meijigakuin.ac.jp/~aug/transsy
m.html](http://www.meijigakuin.ac.jp/~aug/transsy
m.html)> , 2017 年 12 月 5 日参照

(岩崎 透、筑波大学大学院博士前期課程、mizuhukurou@gmail.com)