

研究を教育現場に生かす実践研究

— 支払い延期の依頼に対する返信に関わる言語行動 —

栗飯原 志宣（ハノイ国家大学日越大学）

要旨

海外のビジネス日本語接触場面において、日本語母語話者と非日本語母語話者の間に生じる問題には、様々な様相がある。2000年以降、それらを具体的な言語行動として示す研究が増えてきた。しかし、具体的にになった問題点を教育現場の教材として生かす手法を示す研究は少ない。本研究では、テキストによく取り上げられている「依頼」という単純であるはずの言語行動が、接触場面の参加者間でどのように問題化するのかを、教育実践で学習者に実感させ、そこからどのように相互理解へと導くか、「ソフトな連携」という手法を用い、教育実践の結果と有効性を詳細に記述する。1では、本研究の骨組みについて述べる。2では、本研究を3つの段階別に詳細に記述した。最後に3では、本研究のまとめと今後の課題について述べる。

【キーワード】 ビジネス日本語接触場面・「依頼」・「ソフトな連携」・「ずれ」の疑似体験

1. 研究を現場に生かすための実践研究とは

筆者は長年、ビジネス日本語の教材の改善・開発のために、教育内容の汎用性と地域性をビジネス接触場面の当事者たちへの面接調査の結果に探ってきた。これらはすべて、ビジネス日本語接触場面におけるインターアクション上に生じる問題、つまり、接触場面の当事者が抱える理解の相違＝「ずれ」の内容を明らかにするための作業であった。問題が明らかにならなければ解決策を講じることができない。接触場面の当事者間の「ずれ」の解消は、ここから始まる。しかし、問題がわかっただけでは何の解決にもならない。研究の結果を教育現場と職場に還元するために、具体的な教育内容として提示する必要がある。

そこで、筆者は、ビジネス接触場面における「ずれ」に対する「気づき」を促し、職場で第三の企業文化の構築を可能とする「ビジネス日本語教育」を目指し、筆者自身の研究結果の教材化とその実践を行った。具体的には、2012年当時、筆者が担当するビジネス日本語コースを実践の場とし、ビジネス接触場面で生じる「ずれ」を、①教育内容としてどのように教材化し、②「ずれ」を解消するためにビジネス現場と教育現場をどのように結びつけ、③どのような結果が得られたのかを報告する。

1-1 教材化と教育実践の骨組み

これまでの研究の結果を、教育実践に移す際に、筆者が抱いていた大きな疑問は、教員が「正解」を与える形の教育方法でいいのだろうかというものであった。「日本人と外国人の間には、このような『ずれ』があります」といった内容を、事例紹介や読み物として加工したものは、これまでの既存のテキストにも存在する。しかし、事例紹介だけでは学習者は自分自身にも生じるうる問題として共感することができない。どのような場面で、どのような形で「ずれ」に起因する問題が起こるのか思いつかない。他人の「ずれ」を知識として知ることが面白いだけで、言語学習としてはあまり効果的でない。そのため、これまでは、各自が苦い経験をするまで「ずれ」を自覚することができなかつたのである。

そこで筆者は、本研究のキーワードである「ずれ」自体を教材の一つとして活用できないかと考えた。その結果、「ビジネス日本語教育」の教員が、日本語母語話者と日本語学習者の間に入り、「ずれ」を疑似発生させ、双方に「ずれ」を気づかせる触媒の役割を担おうという考えに至った。しかし、学習者と日本語母語話者が実際に接する職場に、教員が入ることは容易ではない。また、学習者の中には、まだ就職していないものも多かった。では、どのようにこの2者を連携させることができるのであろうか。

ビジネス日本語教育分野における連携・協働に関する研究については、堀井（2007）が産学協働の実現に向けて、留学生に対するビジネス日本語教育の課題について述べている。ビジネス日本語の実践研究については、ビジネス接触場面の当事者双方の問題意識を具体的に扱った実践研究として近藤・金（2010）がある。そこでは、日本人・外国人双方のビジネス関係者の間に、教師が「調整者（coordinator）」として登場し、接触場面を作り、そこで当事者同士がさまざまな事例を示すことで問題提起を行い、一つの課題について考え、討論しあう「場作り」を提唱している。栗飯原（2009）は、ビジネス接触場面で発生する問題の具体例を取り扱っている。そこでは教育現場のビジネス日本語担当者や、職場で日本語を使用する非日本語母語話者にとってわかりにくい日本語母語話者の問題意識を調査し、ビジネス日本語教育の内容を改善するための基礎研究が行われている。しかし、実際のところ、近藤の提言する「当事者同士が問題提起を行い、討論しあう『場作り』」という理想的なイベントの実現は非常に難しい。

そこで、本研究では、実際の接触場面における「調整者（coordinator）」ではなく、第三者（ビジネス日本語教員）が、接触場면을共有する機会のない者（職場の日本人と現地スタッフとみなされる学習者）の間で、積極的に関与することで、問題解決の「触媒的役割」を果たそうという方法で実践研究を行った。具体的には、教師が、双方から得た情報（学習者の書いたものや日本人のコメント等）などの統合／分析を行い、双方に連続的にフィードバックを行った。このような手法で、双方の気づきや、相互理解に近づけることを、「ソフトな連携」¹と称し、実践研究を行う。

次に、本研究のツールについて説明する。本研究の教育実践上のツールはメールである。グローバル化せざるを得ない日本企業に必要なことの1つに、第三の企業文化²の構築が挙げられる。そこで筆者は社内の日常場面の中にある例を取り上げ、日本語母語話者と学習者がお互いに気がつかない文化の相違を確認し、そこから第三の企業文化を構築する過程を、実践の中で擬似的に発生させたいと考えた。そうした考えのもと、本実践は、教材としてメールによるビジネス接触場面を選択した。「書く・読む」場面において、日本人が学習者に

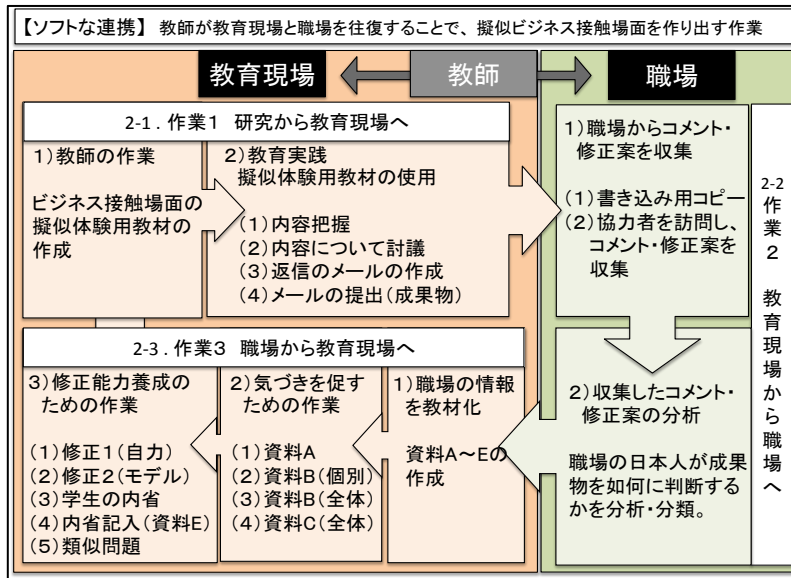


図1 本研究の全体図

期待する日本語使用度は低い、その中でメールは、例外的に使用期待度が高い（栗飯原2009）。メールで発生する問題の多くが、「謝罪」や「断り」、「念押し・催促」で発生し、実務に深刻な支障を与えるという点で見逃せない（栗飯原2010）。これに呼応するように、学習者のメールに対する問題意識も高くなって

いる。以上がメールを教材として選択した理由である。本研究は、ビジネス接触場面における学習者の言語行動の選択能力の養成を目的とし、その方法として、①これまでの研究に示唆されたビジネス現場で生じる問題の解決に有効な教材を考案し、②それを使用する教育実践の過程で教師が「媒介」となり、「ソフトな連携」という教育現場と職場の往復を行った。以下、図1の本研究の全体図に示した本実践の手順・工夫・結果・問題点を詳細に報告する。

1-2 教育実践の背景 支払い延期の依頼に対する返信に関わる言語行動

次に「依頼」を教材のテーマに選んだ理由を説明する。「依頼」は、日常生活の中で非常に身近な言語行動であり、ビジネス場面においても現実的なトピックである。依頼する内容の重さによって、表現も微妙に変わる。また、依頼の表現は「指示」や「催促」、「督促」にも使われるため、学習者にとっては混乱しやすい表現である。「依頼」に関わる会話場面は、初級向けビジネス日本語のテキストの「頼む・断る」という項目には、「上司に日常的なことを依頼する（書類に目を通す、サインをもらう等）」、「取引先に値引きを依頼する」、「アポイントを依頼する」、「伝言を依頼する」等があげられている。上級向けテキストでも基本的には同様な場面における依頼があげられている³。メールの書き方のテキストにも、依頼とその返信に関わる項目は取り上げられていることが多い。しかし、モデルの数が非常に限られており、依頼表現に重きを置いているテキストが多く、返信に関しては十分な説明がない。例えば、一般的には、「催促」の前に「問い合わせ」が多いこと説明せずに「催促」の例文が載っている場合もある。それらを参考にした学習者の依頼や依頼に対する返信は、表現自体に間違いがないにもかかわらず、不必要にきつい表現になっている可能性が高いと予測される。実際に、こうした教材で依頼表現を学んだ学習者の「依頼」に対する日本語母語話者の評価が栗飯原（2009）p. 67に見られるので、下記に紹介する。

「自分がバイヤーだから、上座からものを言おうとする取引先の日本駐在中国人。電話などで、おそらく彼の周りにいる上司などに「自分は中国のサプライヤー（話者の勤務先）になめられないようにやっている」と言うのを示したいという彼の事情は分かるが、こちらも日本人なので非常に不愉快ですね。」（栗飯原（2009）p. 67の表のC5から抜粋）

これは現地企業の日本人社員が納期延期を依頼し、日本企業の中国人社員が承諾した事例である。中国人社員の返答は、「承諾」であったにもかかわらず、日本人社員に対し責めるようなきつい表現が使われていたため、心理的にわだかまりを残すことになった例である。

また、「依頼」は様々な研究で取り上げられている言語行動の項目である。栗飯原（2018）の調査結果 195 件の日本語母語話者の意識の中にも、「依頼」に関わる内容が 3 件見られた。代表的な 1 件を下記に紹介する。

「昔、1年間北京に行った時、その時知り合った中国人の外交官がいたんですよ。日本語ペラペラで日本専門の人で僕より若くて、GF が日本で就職活動している時に、日本の就職活動っていろいろ書かなきゃいけないじゃないですか。それでそれを添削してくれと。添削して、まず、文法は当然なんだけど、そもそも中身がその会社にあっているかどうか意見してくれって（爆笑）。（なんで俺がって感じですよ）そうそう、まあ、すごく親しかつたけど、いきなりそういうのメールでびゅっと送ってきて、（よろしくって）なんなんだと。（すごい大変なことなんだけど、分かってないのよね）う〜ん。」
（栗飯原（2018）別冊資料9より抜粋）

上記の例は、ガールフレンドの就職活動のサポートを安易に依頼する中国人外交官について語られている。日本の就活上の書類の添削・内容の適正の判断まで頼まれている。上記で注目すべき点は、「依頼」に関わる表現についてではなく、「依頼」のあり方について述べられている点である。そもそも、「依頼」とは、誰かの利益となることを、有償・無償にて、精神的、時間的、経済的、肉体的に負担を負うように、相手に働きかけることである。テキストでは日本語の「依頼」の言語形式は教えていても、「依頼」という言語行動が日本語文化圏ではどう捉えられているかについては、あまり触れられていない。例えば、日本人は他人に負担をかけることを回避したいという傾向が比較的強い。そうした日本語文化圏で生きる者にとって、気軽に「依頼」ができる文化背景の人からの依頼は、凶々しいと映る可能性もある。また、そうした国の人にとっては、依頼をしない日本人はよそよそしいと思われるかもしれない。その背景には「断る」という言語行動のあり方が関わっている。日本語文化圏では直接の「断り」はできるだけ回避したい言語行動であるため、依頼するときでも、相手ができるだけ断りやすいように配慮する。このように、「依頼」という言語行動は、依頼表現だけでは成り立たないことを、教育側は意識し、教える必要がある。

これは、栗飯原（2018）の中で「依頼」のバリエーションが、3 件のみであったことにも表れている。どのテキストにも「依頼」が取り上げられているにもかかわらず、日本人からの意識が 3 件しかないのは、「依頼」が問題視されていないということではなく、「依頼」に付随する様々な言語行動に広がっているため、「依頼」として分類されていないためであると筆者は考えている。栗飯原（2018）では、依頼に対する返信という言語行動に関わる他の言語行動は、《メールのマナー》、《電話とメールの補完関係》、《意志の伝達》、《謝罪》、《断り》といった多岐に渡る項目に含まれていると指摘されている。

以上の背景を踏まえ、本研究では、「依頼」に対する返信（承諾、あるいは保留）のメールを教材とすることにした。

1-3 本実践の協力者および方法

本研究の対象は、2012 年当時、筆者が担当していた「ビジネス日本語：読む・書くコース」の社会人ビジネス日本語学習者（中上級）の 19 名であり、所属していた大学付属の成人教

育機関と学習者全員から研究協力への同意を得た。試作テキストに対する評価と学習者の書いたメールに対するコメント、及び内省に協力してくれたのは、表1に示した香港の日系企業で働く日本語母語話者3名（以下、JJと称す）である。

表1 日本語で業務に携わる香港の日本語母語話者のプロフィール

協力者	業種	職責	海外勤務年数	使用言語
JJ6	現地企業販売代理	行政秘書	35年（香港）	日本語（広東語）
JJ7	日系人材派遣	社長	12年前後（香港）	日本語（広東語）
JJ12	日系運輸	空輸部主任	7年（香港）	日本語（広東語）

2. 実践

1-1で述べた背景のもと、本研究では、依頼に対する承諾、あるいは保留の返信メールを作成し、教師が教育現場と職場を往復することで擬似ビジネス接触場面を作り、学習者と日本語母語話者の間に気づきをもたらすための教育実践を行った。実践は、教育現場での作業1、職場での作業2、教育現場での作業3の3つに分けて詳細な報告を行う。

作業1については2-1で、作業2については2-2で、作業3については2-3で述べる。記述については、「ソフトな連携」の方法の記載自体も重要であると考え、実践過程で収集した情報の分析や考察とともに、実践の具体的な内容を、時系列的に詳細に述べることに重点を置いた。教育実践の全体像は3頁の図1を再度ご参照いただきたい。

2-1 教育現場での作業1

1) 教師の作業：ビジネス接触場面の疑似体験用教材作成

まず、「日本人が意識した問題」を再現できる教材を作成する。本研究では、問題意識を疑似発生させる場面として、「支払い延期の依頼」に対する「返信」を選択した。場面の内容として、先方の支払い延期の依頼の原因は当方にあるという複雑な設定の電話会話（次頁に掲載）を『実践ビジネス日本語会話』（スリーエーネットワーク）から借用した（表2）。返信を書く教材として、場面の説明を与えるのではなく、電話会話から場面を理解する方法を選んだのは、現実のビジネス接触場面に近いと考えたからである。こうした複雑な依頼は、メールよりもまずは電話で伝えたほうが、誤解が少ないというのが日本語母語話者の考えである。しかし、学習者は逆で、栗飯原（2018）の《電話とメールの補完関係》にもあるように、聴解に自信がない学生が多いため、電話よりもメールで連絡することを好む傾向がある。そこで、重要な情報の収集を電話で行えるように、電話会話による状況の理解は、有効な学習方法であると判断した。

次に、依頼自体ではなく、依頼に対する返信を課題とした理由を述べる。前述の通り、既存のテキストでは「依頼」の言語形式についてはよく取り上げられている。また、現実のビジネス接触場面では、依頼の数だけ返信があり、特に断る場合には様々な配慮が必要である。しかし、テキストには返信の例や説明が少ないので、練習が必要だと判断したからである。

本研究において教材の果たすべき役割は、日本人に問題なく受け止められる配慮表現や依頼の言語形式を教えることや、練習問題を提供することではない。教師が「ソフトな連携」

を実現させる物理的な媒体であるとすれば、教材は実践の中で「ずれ」となる原材料そのものである。これまで仕事現場で苦い体験をすることでしか気づくことができなかった「ビジネス接触場面における問題」を、事前に疑似体験させるための材料である。上記のような複雑な設定における依頼への「返信」で、表現上どのような配慮が必要となるか、メール作成を通して自ら考え、対応できる力を養成することが、この教材が果たすべき役割である。

表2 音声教材スクリプト（スリーエーネットワーク「実践ビジネス日本語会話」pp. 88～89 を借用）

<p>あなたは伊藤さんです。会話を聞いて、ソンさんにメールで返事を書きます。 クラスで話し合ってから書きましょう。</p> <p><状況：電話会話> M電器製作所の営業部の伊藤さんは、販売会社であるB設備販売のソンさんから、T商事に納入した空調設備の支払い延期について電話で依頼される。</p> <p>伊藤：はい、M電器製作所営業部でございます。 ソン：私、B設備販売のソンと申しますが。 伊藤：ああ、ソンさん、伊藤です。いつもお世話になっています。 ソン：こちらこそお世話になっています。あ、今ちょっとよろしいでしょうか。 伊藤：ええ、どうぞ。 ソン：実は、御社から仕入れたT商事用の空調設備一式なんですが、ちょっとご相談したいことがありまして……。 伊藤：どのようなことでしょうか。 ソン：ええ、実は昨日、先方から一部支払いの延期の連絡がありまして…恐縮ですが、私どもから御社へのお支払いのほうも、延ばしていただけないかと思ひまして。 伊藤：といたしますと……。 ソン：ええ、あの、今月末に契約額の半分をお支払いし、残りを2ヵ月後の4月末にお願いできないかと…。 伊藤：いやあ、それは…困りましたね。契約上の支払期限は、確か一括で、今月末でしたよね。 ソン：はい。ただ、今回はちょっと複雑な事情がございまして…。 伊藤：どういうことでしょうか。 ソン：はい、ご存知のように、今回は御社の製品を私どもにお納めいただき、それを当社が発注元であるT商事に納入したわけですが、据え付け工事が完了した後で製品に欠陥が見つかりまして、約半分の製品について、部品を取り替えたという経緯がありましたよね。これが私どもから発注元への納入遅延とみなされまして…実際先方の建設工事の遅れにも多少影響してるもんですから…。 伊藤：そうですね…ただ、部品交換の時点ではそういうお話はなかったですし…それに、期末をまたいで売掛金が残るのもちょっと…何とか当初の条件どおりでご決済いただけませんか。 ソン：うーん、わたしも経理のほうから突っつかれて困っているんですよ。できましたら、御社でご相談願えませんでしょうか。 伊藤：そうですね…わかりました。一応、承っておきます。 ソン：ありがとうございます。 伊藤：一つお願いしたいんですが、当社による部品交換が実際、建設工事の遅れにどの程度の影響を与えたのか、そのあたりの事情について何か説明した資料はありますか。 ソン：ええ、発注元から送られてきた書状に書かれていますので、とりあえずファックスで送らせていただきます。 伊藤：よろしくお願ひします。 ソン：かしこまりました。何とかよろしくお願ひします。 伊藤：まずは、それを拝見してから社内にて至急相談しまして、改めてお電話させていただきます。 ソン：わかりました。では、すぐに送りますのでよろしくお願ひします。 伊藤：はい。では、失礼します。</p>
--

2) 教育実践：疑似体験用教材の使用

(1) 会話文の音声で数回聞かせてから、内容に関する質疑応答（起きた事を時系列的に説明させる）で大意をつかんでいるかどうかを確かめる。次に会話文のスクリプトを渡し、内容の詳細が理解できていたかを、再度確認をする。

電話会話は、学習者が苦手とする項目である。教室では、音声で分からないところは「～というのは～の意味でしょうか」、「～について、もう一度お願ひします」等、現実のビジネス接触場面を模して、CDを止めながら適宜質問させることで内容の確認を進めた。

2回目には電話会話の内容が把握できた。聞き返しが多かった部分は、先方の支払い延期の理由が自分側にあるという設定と、誰がどんな書類を誰に送るかという点であった。そこから、学習者が大事な点として誤解しないように確認していたことが窺われる。

(2) 先方からの支払い延期の依頼について、どう思うかを話し合わせる。

先方からの支払い延期の依頼については、自社側にも非があるので、理解できるという意見が大半であった。依頼に対する返答については意見が分かれた。「断る」と考えた学習者はいなかったが、「即承諾する」は9名、「まずは検討する」は10名であった。

(3) 依頼された側の立場で、会話文に基づいた「返信メール」を書く。

そのとき何を参照してもよい。授業中に「返信メール」を完成できない学習者が多いので、これを宿題とし、1週間後にメールで回収した。19名の学習者から19件の返信メール（以下、成果物と称す）が収集できたが、4件は全く見当違いの場面に対する内容であり、本研究の考察からは外したが、授業の教材としてそのまま日本語母語話者に見せた。考察対象となった15件のうち、例として成果物1と成果物2を表3に記載する。

表3 学習者の書いた「返信メール」の例

<p>ソンさん (成果物1)</p> <p>いつもお世話になっております。 メールとファックスを拝受いたしました。</p> <p>当社の製品に欠陥が見つかりまして、約半分の製品について取り替えたという経緯がありましたので、建設工事が遅れたと存じております。この度はお詫び申し上げます。社内で至急相談しまして、改めてお電話させていただきます。取り急ぎ、ご連絡まで。 伊藤</p>	<p>B 設備販売 ソン様 (成果物2)</p> <p>いつもお世話になっております。 資料を急ぎ送っていただき、ありがとうございます。</p> <p>お電話したように、契約にの支払い期限は今月末で、ご依頼のは、期末をまたいで売掛金が残ることになります。それに部品交換の時点ではそういうお話ではありませんでした。一応、資料を拝見してから社内で至急相談しまして、改めてお電話させていただきます。</p> <p>取り急ぎ、ご連絡まで。</p>
--	---

(4) 学習者が書いた成果物の回収後、コメントを得るため現地で働く日本人に見せる許可を得る。その際、数名から、なぜ日本語教師ではなく外部の日本人に見せるのかという質問を受けた。その回答として、「第1に、実際のビジネス接触場面で皆さんがする体験、すなわち、ここでは実際に働く日本人が皆さんの日本語をどう思うかを事前に知る機会を作るため。第2に、それに対し皆さんがどのように感じるかを自覚するため。第3に日本人のコメントや学習者自身の内省を日本語学習に如何に生かすか考えるため」と答え、理解を得た。

2-2 職場での作業2 -教育現場から職場へ-

教育現場での作業1の終了後、作業2では、まず、1) 学習者の作成物を職場に持ち込み、3名のJJから評価・コメントを収集する。次に、2) どのような基準で評価をしているのか、類似した内容で分類し、考察した。

1) 職場からコメント・修正案を収集

(1) 収集した成果物のコピーを4部ずつ取る。1部は学習者に返却する言語形式的間違いの指摘用である。3部はインタビュー時のJJのコメント記入用3人分である。

(2) 予め協力を要請している JJ 3 名（JJ 6, JJ 7, JJ 12）に個別に面接し、成果物のコピー 19 部を読んでもらい、コメントと修正案を求める。評価や修正の書き込みには時間がかかり、JJ の負担も大きい。また情報量は音声情報のほうが多いので、了解が取れる場合は録音した。無理な場合は筆者が記入した。表 4 には、成果物へのコメント例として成果物 1 と成果物 2 への JJ 6 のコメントを記載した。

表 4 成果物へのコメント例

<p>(成果物 1 への JJ 6 のコメント) ちょっと変な所もあるけど、このままでも大丈夫。なぜならちゃんと謝ってるし、流れが自然。自分が修正を手伝うことは可能だと思う。</p>
<p>(成果物 2 への JJ 6 のコメント) このままでは取引先に出せない。事情は書いてあるその通りなんだけど、不快感を与える。それは事情に対する配慮が欠けているせいだろう。香港の典型的な書き方（悪い意味で）。具体的には、自己防衛だけが先に立つから。表現の中の「一応」って、どういうニュアンスを与えるのか知らないで使っていると思う。この状態だと、自分ではアドバイスがむずかしいので、直せない。</p>

2) 成果物に対するコメント・修正案の分析

収集した成果物に対する JJ のコメントは、表 5 のように 5 種類に分類された。ここから、成果物に対する JJ の評価基準が言語形式ではなく配慮の有無であることが窺える。

表 5 成果物に対するコメントの種類と該当する成果物の番号

	コメントの内容	成果物番号	件数
①	配慮が感じられ、好ましいもの	1, 3, 5	3
②	配慮は感じられないが、無難なもの	7	1
③	余計な一言や、状況にふさわしくない表現があるもの	2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	12
④	承諾か、保留か不明瞭なもの	6, 8, 9, 10, 11, 12	6
⑤	全く別な場面についての返信になっているもの	16, 17, 18, 19	4

コメントの種類の内容は、①配慮が感じられ、好ましい表現が見られるもの（3件、うち1件は③と重複）、②配慮は感じられないが全体的に無難なもの（1件）、③余計な表現があり、不適切な表現があるもの（12件）、④承諾なのか、保留なのか不明なもの（6件、うち6件は③と重複）、⑤全く別な場面についての返信になっているもの（4件）の5種類である。これをもとに教育現場の作業 3 で使用する学習者へのフィードバック教材を作成する。

2-3 教育現場での作業 3 「職場から教育現場へ」

教育現場の作業 3 では、1) フィードバック用の教材作成を行う。次に、2) 「気づき」を促す作業と、3) 言語行動を選択する能力の養成を目標とした教室活動を行う。2) と 3) の作業を経て、学習者が JJ のコメントをもとに、自ら「ずれ」に気づき、どのように対処するのか自ら選択できるようになれば、「ソフトな連携」はビジネス日本語教育にとって、有効な教育手段であると評価できるだろう。

1) フィードバック前の教師の作業：職場からの情報の教材化

2-2 で分類したコメント・修正案をもとに、学習者へのフィードバック用の 5 つの資料 A～E を準備した。使用法については、2) と 3) の作業過程の中で説明する。

表6 資料Aの例（成果物3）

資料A：言語形式的間違いに下線を引いた成果物のコピー（表6）

資料B：JJが指摘した箇所に下線だけを入れた成果物のコピー（表7の中の左A部分）

資料C：JJからの代表的なコメント・修正案（表7の中の右B部分）

資料D：JJの好感を得た成果物1, 3, 7のコピー（表7-1の左A部分, 表7-2の左A部分）

資料E：学習者の内省を記入するシート（表9）

<p>いつもお世話になっております。 (成果物3) 早速ですが、T 商用空調設備支払いの件に関するメールとファックスを拝見いたしました。</p> <p>部品交換の件で、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。貴社の事情をご理解しており、至急社内でご相談しております。相談した結果を分かり次第、改めてご連絡させていただきます。</p> <p>どうぞ、よろしく願いたします。 M 電器製作所 伊藤</p>
--

2) 「気づき」を促すための作業

資料A～Eの作成後、JJからのコメント・修正を以下4つの手順で教育現場にフィードバックする。

- (1) まず、教員により文法の間違いが指摘された各自の成果物のコピー（資料A）を渡し、各自で訂正を行う。
- (2) 次に、JJが「気になる」として指摘した部分に線が引いてある各自の成果物のコピー（資料B）を渡す。個人あるいはグループで指摘がある理由を考えさせる。その後、感想を出し合うと、「教科書通りに書いた（成果物4）」「文法は間違っていないのに、どうしてだめなのか分からない（成果物5）」「広東語や英語では大丈夫なので、間違っているとされると気分が悪い（成果物2）」等、指摘に対する疑問や不快感といった負の感想が聞かれる。つまり、JJにとって気になるところでも、学習者の文化背景から判断すれば正しいことなので、指摘するだけでは「気づき」にならないことが窺える。香港では事実をはっきりと言われることに日本ほど抵抗がないため、例えば成果物2、成果物5（表7-3参照）などの表現も適当な返信となる。
- (3) 更に、JJの視点を学生とともに探る作業を行う。そこで使う教員用の資料として表7に、まず15件の成果物をコメントの種類別にまとめ、左側にはJJの指摘部分に下線をつけた「A：成果物の具体的内容（資料B）」、右側には「B：JJのコメント・訂正例（資料C）」を記載した。次に、表7の「A：成果物の具体的内容」だけをプロジェクターで映し出し、帰納的に日本人の問題意識を探る作業を行う。グループで話し合ってもよい。そこでは、JJと学習者との問題意識の相違に対する漠然とした気づきが起こり始める。例えば、成果物4を例に話した時には、下線部が不適當とされる理由を「この状況で『貴社のやむを得ない事情』を使うと、自分も原因に関わっているのに他人事みたいだと考えているのかもしれない」や『次回から』は、相手だけを責めて、自分の非は問わない感じなので、この状況では失礼な文になるのではないかとといった意見が見られた。
- (4) 最後に、表7の「B：JJのコメント・修正例」（資料C）を見せ、(3)で学習者が帰納的に導き出した憶測と、JJが指摘をした理由との照合を行う。この作業で学習者は、自分が理解していた定型表現やことばの意味と、JJの感覚との相違を再確認できる。

表 7-1 資料 B・C. 日本語母語話者からの代表的なフィードバック（抜粋）

①配慮が感じられ、好ましい表現がある返信

①	配慮が感じられ、好ましい表現があるもの	3件
内容	15件中、自社側の非を認める表現があるのは13%強(2件)であった。この場合、特に必要な表現かという点、必須ではないが、あれば「腰が低い」「事情を理解している」という好感度があがること。また、このような自社側にも非がある事を認める表現があっても、日本人なら支払い延期の依頼を当然だと圧力をかける材料にもしないとのこと。	
番号	A: 成果物の具体的内容	B: JJのコメント・訂正例
1	<p>ソンさん</p> <p>いつもお世話になっております。</p> <p>メールとファックスを拝受いたしました。</p> <p><u>当社の製品に欠陥が見つかりまして、約半分の商品について取り替えたという経緯がありましたので、建設工事が遅れたと存じております。</u></p> <p><u>この度はお詫び申し上げます。</u></p> <p>社内で至急相談いたしましたし、改めてお電話させていただきます。</p> <p>取り急ぎ、ご連絡まで。</p> <p>伊藤</p>	<p>ちょっと変なところはあるけど、このままでも大丈夫。なぜならちゃんと謝っているし、流れが自然。自分が修正を手伝うことは可能だと思う。(JJ6)</p> <p>下線部は好ましいところ(JJ7)</p> <p>うまいです。慣れてますね(JJ12)</p> <p>自分に使う「至急」は、誠意が感じられる(JJ12)</p>
3	<p>B設備販売 ソン様</p> <p>いつもお世話になっております。</p> <p>早速ですが、T商事用空調設備支払い延期の件に関するメールとファックスを拝見いたしました。</p> <p><u>部品交換の件で、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。</u></p> <p>貴社の事情をご理解しており、至急社内でご相談しております。</p> <p>相談した結果を分かり次第、改めてご連絡させていただきます。</p> <p>どうぞ よろしく願い致します。</p> <p>M電器製作所 伊藤</p>	<p>やっぱり謝っていると、配慮が感じられる。これもちよつと直せば、出しても大丈夫(JJ6)</p> <p>下線部に心理的に好感が持てます(JJ7)</p> <p>敬語(謙譲語と丁寧語)の間違ひだけど修正可(JJ12)</p> <p>「を」→「が」(JJ12)</p>

*表7には、教室で使用する際の便宜上、左側の資料B(A: 成果物の具体的内容)と右側の資料C(B: JJのコメント・訂正例)が同じ表に提示されている。学習者には各自の資料Bの部分だけが渡される。資料Cの部分は学習者には教室活動の際にスクリーンに投影されるだけで、配布はしない。

表 7-2 資料 B・C. 日本語母語話者からの代表的なフィードバック（抜粋）

②特別に配慮を感じる表現はないが、無難な返信

②	特別に配慮を感じる表現はないが、無難な返信	1件
内容	とくに、自社の責任に関して触れられてはいないが、余計な言葉もなく、無難に返事の保留を伝えているもの。相手に対する「至急」は圧力になるが、自分に対する「至急」は誠意を感じさせるようだ。また、自分は悪くないという事を書きたがる傾向にある国では、この余計な言葉を削除する練習も効果的。	
番号	A: 成果物の具体的内容	B: JJのコメント・訂正例
7	<p>B設備販売 ソン様</p> <p>いつもお世話になっております。</p> <p>お申し出のメール、拝読いたしました。</p> <p>空調設備の支払い延期の件ですが、</p> <p>いただいた資料を拝見し、社内で至急相談いたします。検討結果がわかったら、改めてご連絡させていただきます。</p> <p>まずは、取り急ぎご返事まで。</p> <p>M電器製作所 伊藤</p>	<p>無難ですよ。とくに配慮は感じられないけど「至急相談する」んだから、気にしてることでしょ。(JJ6)</p> <p>ビジネスライクだけど、こういうのがニュートラル(JJ7)</p> <p>まずは、事実確認ですね(JJ12)</p>

*表7には、教室で使用する際の便宜上、左側の資料B(A: 成果物の具体的内容)と右側の資料C(B: JJのコメント・訂正例)が同じ表に提示されている。学習者には各自の資料Bの部分だけが渡される。資料Cの部分は学習者には教室活動の際にスクリーンに投影されるだけで、配布はしない。

表 7-3 資料 B・C. 日本語母語話者からの代表的なフィードバック (抜粋)

③余計な一言・状況にふさわしくない表現がある返信

③	余計な一言がある、状況にふさわしくない表現があるもの	12件
内容	余計な一言が、あるために相手の依頼を保留／承諾いずれにしても、不快感を与えるもの。大きく「貴社にもやむを得ない事情」があるものが7件、「次回からこのようなこと～」が6件、このうち両方が書かれているものが3件もあった。こちらに非のない支払い延期のモデル文に、前述の表現が使われている事が原因と思われる。5では「自社の責任への言及」で好感度があるのに「契約違反」があるため差し引きゼロ。	
番号	A: 成果物の具体的内容	B: JJのコメント・訂正例
2	B設備販売 ソン様 いつもお世話になっております。 資料を急ぎ送って <u>ください</u> 、ありがとうございます。 <u>お電話したように、契約への支払い期限は今月末で</u> <u>ご依頼のは、期末をまたいで売掛金が残ることになります。</u> <u>それに部品交換の時点ではそういうお話ではありませんでした。</u> 一応、資料を拝見してから社内で至急相談しまして、 改めてお電話させていただきます。 取り急ぎ、ご連絡まで。	このままでは取引先に出せない。事情は書いてある通りなんだけど、不快感を与える。それは事情に対する配慮が欠けているせいだろう。香港の典型的な書き方。具体的には、自己防衛だけが先に立つから。表現の中で「一応」って、どういうニュアンスを与えるのか知らないで使っていると思う。この状況だと、自分ではアドバイスが難しいので、直せない。(JJ6) 日本語はうまいけど、喧嘩売ってる。売掛金とか、自社の都合は削除。「部品」のところはそういう話でも「部品交換時のお話をもう一度調べまして」ぐらい(JJ7) 香港で、よくあるパターンですね。正しいけど(JJ12)
4	B設備販売 ソン様 いつもお世話になっております。 先日お申し出のあった支払い期限の延期の件ですが、 <u>貴社にもやむを得ない事情がありとのことですので</u> 相談しまして、 <u>今回につきましては了解いたしました。</u> <u>次回からはこのようなことがないように、よろしく願いたします。</u> M電器製作所 伊藤	せっかく支払い延期を認めているのに、嫌われる対応ですね。文法間違いがないけど、この事情で「貴社にも..」はないですね。これでは外に出せない(JJ6) 私がソンさんなら「元々の原因は伊藤さん、おまえだろ～、注文も今回だけね。次回からはって、それはこっちのセリフだ」っていうかもね(JJ7) ん～、事情を考えず、テキスト写した感じかな(JJ12)
5	B設備販売 ソン様 先日のお電話で伺った支払い延期の件ですが、 本来ならば今月末までに一括お支払いして <u>いただかないと</u> <u>契約違反になってしまいますが、弊社にも多少責任を負わ</u> <u>なければならぬところがありまして、ご検討させていただきます。</u> どうぞよろしくお嘆息いたします。 M電器製作所 伊藤	恩を売るような書き方が良くない(JJ6) 「契約違反」はNGでしょう(JJ6, JJ7, JJ12) ーいただきたいところですが(JJ7) ー絶対削除(JJ6, JJ7, JJ12) ーありますので(JJ6, JJ7, JJ12) この時点では、責任分担を宣言しなくてもいいのではないかと、ソンさんは嬉しいけど(JJ12)

*表7には、教室で使用する際の便宜上、左側の資料B(A: 成果物の具体的内容)と右側の資料C(B: JJのコメント・訂正例)が同じ表に提示されている。学習者には各自の資料Bの部分だけが渡される。資料Cの部分は学習者には教室活動の際にスクリーンに投影されるだけで、配布はしない。

表 7-4 資料 B・C. 日本語母語話者からの代表的なフィードバック (抜粋)

④承諾なのか、保留なのかはっきりしない返信

④	承諾なのか、保留なのかはっきりしない	6件
内容	「事情」「依頼」のどちらを「了解しました」のかはっきりしない書き方をしている。また「今回は、了解いたしました」と「依頼」を了解したと誤解される。どの例も、「検討してから連絡する」とメールの後半にあるので、誤解をする可能性は低いと思うが、問題が発生しているところでこのようなメールをもらった方はいらだつかも知れない。会話文にある「承っておきます」と「承知しました」の誤解が原因である可能性が高い。	
番号	A: 成果物の具体的内容	B: JJのコメント・訂正例
6	B設備販売 ソン様 いつもお世話になっております。伊藤です。 ご連絡いただきました支払い期限の延期の件、 <u>御社にはやむを得ない事情がありとのことで、</u> <u>承知いたしました。</u> <u>早速、こちらでご検討させていただきます。</u> <u>結論が分かり次第、改めてご連絡させていただきますので、</u> もう少しお待ちください。 取り急ぎ <u>用件のみ</u> 失礼いたします。 M電器製作所 伊藤	一瞬いいかなと思ったけど、誤解されるかも(JJ7) 「やむを得ない事情」はこの状況では使えない(JJ12) 最近「承知」の使い方が間違っていないか(JJ12) また、これね。うふふ(JJ6) でも、〈支払い延期〉OKなのね。(JJ6) 「承知いたしました」を変えたほうがいい(JJ7) あれ？さっき「承知した」って..(JJ6) ああ、そうなんだ。返事は後でなのね(JJ6) 用件のみ→用件のみで 5行目の「承知いたしました」削除すれば誤解されないと(JJ6)

*表7には、教室で使用する際の便宜上、左側の資料B(A: 成果物の具体的内容)と右側の資料C(B: JJのコメント・訂正例)が同じ表に提示されている。学習者には各自の資料Bの部分だけが渡される。資料Cの部分は学習者には教室活動の際にスクリーンに投影されるだけで、配布はしない。

3) 言語行動の選択能力を養成するための作業

資料Bと資料Cの照合が終わったところで、一応の「気づき」が促されたと見なし、ここでJJに指摘された部分（下線部）の訂正を、学習者全員で試みる。

- (1) まずは、学習者の手元にある自分の成果物（資料B）の修正を試みる。しかし、大半の学習者はまだ戸惑うことが多い。JJの問題意識の存在やその理由が理解できたとしても、日本人がどのような表現に配慮を感じるのかが分からないため、適当な表現を引き出す選択肢がないからである。また、余計な表現を削除するという方法も学習者にとっては難しいという傾向も見られた。日本人にとって何が余計であるのかわからないからである。つまり、「気づき」の促進は、言語行動の選択能力養成に欠かせない要素であるが、あくまでも言語行動の違いを学ぶ土台ができた状態にすぎないことを示唆する。
- (2) そこで、日本人の好感を得た成果物1, 3, 7のコピー（資料D）を、自分で修正できる能力をつけるためのモデルとして提供する。資料Cの指摘があるバリエーションに、何が多すぎたのか、何が足りなかったのか、資料Dと比較しながらできるだけ学習者に修正案をあげさせ、それがJJのコメントに呼応するかを、クラスの中で考えながら訂正していく。表8は学習者が最終的に書き上げた返信メールの例（成果物2）である。

表8 学習者の成果物の修正前・修正後

<p>B 設備販売 ソン様（成果物2 修正前） いつもお世話になっております。 資料を急ぎ送っていただき、ありがとうございます。 お電話したように、契約への支払い期限は今月末で、 ご依頼のは、期末をまたいで売掛金が残ることになります。 それに部品交換の時点ではそういうお話では ありませんでした。 一応、資料を拝見してから社内で至急相談しまして、 改めてお電話させていただきます。 取り急ぎ、ご連絡まで</p>	<p>B 設備販売 ソン様（成果物2 修正後） いつもお世話になっております。 資料を急ぎ送ってくださり、ありがとうございます。 お電話したように、契約の支払い期限は今月末ですが、 部品交換の時点のお話もありますので、 資料を拝見してから社内で至急相談しまして、 改めてお電話させていただきます。 取り急ぎ、ご連絡まで</p>
---	---

- (3) 修正が終了したら、本実践に対する内省を行う。内省するときのポイントは以下の3つである。内省はまず、個別に資料Eに記述してもらおう。それからグループで話し合ってから、その内容をまとめて発表する。
 - ① 日本人の問題意識、あるいは指摘ポイントについてどう感じるか。
 - ② 自分が日本人の視点でメールを修正してみてどう感じたか。
 - ③ 同じようなメールを実際に書く機会があれば、日本人の視点でメールを書くかどうか。その理由も説明させる。
- (4) クラスの中で内省が行なわれている間、教員は成果物別に意見を資料Eに書き込んでいく。あとで学生が書いた資料Eと合わせ、次頁の表9のようにまとめる。これは実践に対する学生の評価として、参考にする。
- (5) 理想的には、スケジュールに余裕があれば、実例を基にした類似問題に取り組むことを勧めるが、本研究に於いては時間の都合上、(4)で作業を終えた。

3. 実践の結果とまとめ

日本語母語話者と学習者の間には問題意識の「ずれ」が存在する。その具体的な内容に

対する「気づき」をどのように起こすか、また「言語行動を選択する能力」を養うために、どのような教室活動を行えばよいのか、本研究では「ソフトな連携」という言葉をキーワードに行った教育実践を時系列的に紹介した。

2つの現場を結ぶ「ビジネス日本語教育」の担当者の役割とは何であろうか。実際に香港で働くビジネスパーソン（職場）と教育現場を物理的に往復し、そこから得た情報を教材化し活用することが、教師の「媒介」としての重要な作業であり工夫が必要な部分である。自律的な「気づき」を促すために、何を、どのような手順で提示すべきかをも、考えなければならない。得られた情報を一気に与えるだけでは、学習者に「気づき」は起きない。日本の企業文化について読み物やコラムなどで読むだけでは「面白い知識を得た」という認識で終わってしまう。それが現実のビジネス接触場面では、どのような言語行動となって現れ、どのように対処したらいいのかを自分の問題として考えるまでの学びに至らせるには、「ソフトな連携」によって、教師だけではなく、日本人からのコメント・修正案を受けるといった現実のビジネス接触場面に近い機会を設定することが有効であると考えられる。

本研究のような一連の作業を経た教育内容は、自分で「気づき」を持つという点で、既存のテキストだけで学習した場合よりも、教室外での学習者の自律的学びを促すだろう。また、問題場面の疑似体験により、現実では大きな失敗なくしては気づかない場面を、事前に体験し、問題発生を事前に回避することが可能となる。コース終了後も学習者の問題の実例が持ち込まれる機会が増えた。言い換えれば、本実践は、学習者に問題を捉える感覚を身につけさせ、接触場面における自分と日本人の言語行動の違いに対する気づきを促し、異文化への対応を自ら考え始める段階にまで成長させる効果があったと言えるのではないだろうか。

表9 資料E. 学習者の内省（抜粋）

成果物1を書いた学習者	コメントの分類 ①配慮が感じられ、好ましいもの
①	日本人はこの表現が好きかなと思って、書きました。日本人はちょっと偉そう。（「高慢」の意味）
②	私にとって、すごく無理して謝りました。（筆者：謝ったんですか。）はい、書いたときは。
③	中国語なら書きません。書いたらもっとと言われる。でも、先生から聞いて、謝ってるんじゃないで、なんか、事情を分かってますって事だって。無理しないで、書けるかもしれません。
成果物7を書いた学習者	コメントの分類 ②特別に配慮を感じる表現はないが、無難なもの
①	指摘がなくて良かった。他のメールのコメントは勉強になります。
②	実は、「当社の不手際で」って書いた方が日本人はいいと思ったけど、書いたら自分だけが悪いみたいだし、問題おきたとき何にも言ってくれなかったから、相手もわるいと思う。
③	でも問題は起こしたくないから気をつけます。たくさん違う例を勉強したいです。
成果物5を書いた学習者	コメントの分類 ①配慮が感じられ、好ましいもの、③余計な一言、ふさわしくない表現があるもの
①	全然、分かりませんでした。日本語と中国語の意味？（筆者：感覚かな）感覚が違います。
②	お客さんに書く前に、間違いが分かって良かったです。私は、親切だと思って「契約違反だけど、私も悪いから」って書いたけど。あっ！「してあげる」と同じでだめ。そう、そう。
③	誤解されたら嫌なので、日本人が嫌いな言葉が分かれば書きません。
成果物2を書いた学習者	コメントの分類 ③余計な一言、ふさわしくない表現があるもの
①	自分はこれまで日系企業で働いているので、メールは上手に書けていると思っていた。同僚に「丁寧に書いた方がいい」と言われることもあった。だから敬語を勉強しました。でも敬語の問題じゃないと思いました。
②	でも、言いたいことは言いたい。いつも弱い文を書くとか対等じゃなくなる感じがしてちょっと心配です。
③	心配。でも今度、弱い文を書いてみようと思います。書いたら、仕事がもっとうまく行くかもしれませんから。
成果物6を書いた学習者	コメントの分類 ③余計な一言があるもの ④承諾か、保留か不明瞭なもの
①	本社に聞いてみることを承知したと書いたつもりだけど、何を承知した？書かないから誤解されたと思います。
②	難しいです。自分の気持ちで書いたら、良かったと思います。同じ気持ち？「やむを得ない事情」は、あの事情を作ったほうが使うと失礼ですね。そう思います。でもテキストにあったから使うべきかなと考えました。事情違ふとテキストは使えない。
③	お願いして、上司が見てから出します。私はHK人ですから、日本人の気持ちはまだ、わからないことが多いです。

注

- (1) 広辞苑で「連携」という言葉を引くと「同じ目的を持つ者が連絡をとり、協力して物事を行う」とある。一般的には「組織的な合意のもとに行われる個人レベルでの協働」というイメージがある。本研究で報告する一連の教育活動では、直接的には目的を共有しないビジネス現場と教育現場の間を、教師が物理的に往復し、2つの現場をつなげてはいるが、2つの現場は直接的に協力して物事を行っていない、そのため「ソフトな連携」という言葉を使い、2つの現場をつなぐ教員の役割を表現した。
- (2) 筆者は「第3の企業文化」を、海外進出や外国人雇用等により、既存の企業文化が、異なる価値観や習慣などの影響を受け、2つの企業文化間で取捨選択が行われた結果生まれる新しい企業文化と定義する。宮坂(2017)には、経済効果を求めたアメリカ企業の日本化や、グローバル化の影響によるロシア企業のアメリカ化が記述されている。
- (3) 本研究で参照したテキストは、初級では宮崎・郷司著『日本語で働く！ビジネス日本語30時間』(2009)や米田他『新装版ビジネスのための日本語初中級』(2012)、上級では村野他『ロールプレイで学ぶビジネス日本語』(2012)や瀬川他『人を動かす！実践ビジネス日本語会話【上級】』(2011)、メールの書き方では奥村・釜淵著『しごとの日本語 メールの書き方編』(2008)やビジネス文書マナー研究会の『史上最強のビジネスメール表現事典』(2008)があげられる。
- (4) 教育実践に際し、単純な事例で「依頼」→「承諾・断り・保留」→「お礼・断り・保留の了承」を事前に学習済みであり、特に「依頼」に対する「断り」では、断る側に正当性があるとも相手の心情に配慮していることを示すクッションことばなどを使用することを導入している。

付記：本稿は、未刊行の筆者博士論文の一部の書き下ろしである。

参考文献

- (1) 栗飯原志宣(2009)「ビジネス接触場面における日本語母語話者と学習者に生じる問題—海外で日本語を使用する日本語母語話者の視点を探る—」間谷論集(3), pp.49-77
- (2) _____(2010)「ビジネス接触場面における日本語母語話者と学習者に生じる問題—言語行動を選択する能力を養う—」『世界日語教育大会【論文集・予稿集】』日本語教育学会
- (3) _____(2012)「ビジネス接触場面における日本語母語話者の問題意識—使用言語の違いから見る問題意識の共通点と相違点—」『早稲田日本語教育学』(10・11), pp.109-133, 早稲田大学日本語教育研究科
- (4) _____(2018)「ビジネス日本語の新しい定義と教育内容の再考—ビジネス接触場面の当事者の意識に基づくビジネス日本語教育の内容—」早稲田大学大学院日本語教育研究科博士論文
- (5) 近藤彩・金考卿(2010)「「ケース活動」における学びの実態—ビジネス上のコンフリクトの教材化に向けて—」『日本言語文化研究会論集』(6), 御茶の水女子大学, 日本言語文化化学研究会
- (6) 堀井恵子(2007)「留学生に対するビジネス日本語教育の現状と課題—産学連携の実現にむけて」『武蔵野大学文学部紀要』(8), pp.156-143, 武蔵野大学
- (7) 宮坂純一(2017)「日ロ企業文化比較考」『社会科学雑誌』18, pp.1-48, 奈良学園大学社会科学学会