

日本語によるビジネスEメールの配慮言語行動を 示す際にビジネスパーソンが抱える困難点

—選択意図・配慮表示の際の事例から—

横川 未奈 (大阪大学大学院言語文化研究科)

要旨

本研究の目的は、日本語によるビジネスEメール(以下、JBメール)の配慮言語行動を示す際に日本語母語話者・非母語話者のビジネスパーソン(以下、母語話者BP・非母語話者BP)が抱える困難点を明らかにすることである。調査はWeb上での質問紙調査と半構造化インタビューを行った。まず、調査協力者が作成したJBメールの形式段落数・構成要素・談話展開・配慮表現を分析し、次に、各調査協力者の配慮言語行動の選択意図・配慮表示の際の事例から具体的な困難点の内容を分析した。その結果、①場面・状況の認識に基づく配慮言語行動の選択、②相手への配慮を示しつつ自身の予定を伝える談話展開の方法、③トラブル内容の説明方法、④CCの宛先、という困難点があることが分かった。上記の結果より、配慮言語行動の使い分けを学習する必要性、相手に配慮しつつ自身の予定を伝えるための配慮言語行動に関する知識の有用性、状況説明時に読み手の負担・JBメールの目的・他の媒体との併用を意識する必要性、CCで共有すべき内容と送信相手に関して職場の社員同士で相互理解を図ることの重要性、という示唆を得た。

【キーワード】日本語によるビジネスEメール、ビジネスパーソン、配慮言語行動、コミュニケーション

1. 本研究の背景と目的

昨今の日本では外国人雇用の高まりが見られ、2020年10月末時点での外国人労働者数は1,724,328人と過去最高となった(厚生労働省2021)。加えて、日本政府は外国人材の活躍による日本経済の発展や技術革新への寄与、および少子高齢化に伴う人手不足の解消を期待し、高度外国人材の受け入れ促進などを行っている(内閣官房2020a)。高度外国人材の認定数は2020年12月末時点で26,406人である(出入国在留管理庁2020)。政府はその数を2022年末までに40,000人と、さらに増加させる方針であるため(内閣官房2020b)、今後も外国人材の雇用は続くと考えられる。また、このような日本企業で働く非母語話者BPは、採用にあたって日本語でのコミュニケーション能力を求められる場合が多い。株式会社ディスコ(2021)が行った調査によると、企業側が採用にあたって外国人留学生に求める資質は、文

系・理系いずれの学生であっても1位が日本語力、2位がコミュニケーション能力である。

このような社会背景がある中、日本語教育学分野ではビジネス日本語教育関連の研究が進展してきている。その中でも近年では特に、Eメールなどのビジネス上の書記言語コミュニケーションに着目した研究が以前より重要性を増していると考えられる。仁科(2018)は、工学系出身のBPが業務上作成する文書の内、資料・議事録の次に作成頻度が多いのがEメールであるとの調査結果を示している。この調査では電力関係や電気製造業の業界に勤めているBPのデータが半数以上であるため、他の業界では結果が異なる可能性もあり得るが、Eメール作成はBPの業務の中でも大きな割合を占める場合があると言えよう。加えて昨今では、働き方改革の推進や、新型コロナウイルス感染症拡大の防止策として、在宅勤務などのテレワークの導入が企業に対して推奨されている。そのため、Eメールなどのテキストメッセージによるやり取りが以前よりも増加していることが予測される。

由井(2005)は、依頼メールを例に挙げ、Eメールでのやり取りは1行文の応酬を除けば、ある程度まとまりのある談話を送信する必要があり、その際には人間関係を良好に保つための配慮や工夫をする必要が生じると説明している。つまり、相手の反応を即時に得られず、声色や表情などの非言語的要素も確認できないため、誤解や人間関係の問題が発生しないよう対面時よりも相手への配慮を示す必要がある。しかし、配慮の示し方は言語や文化によって異なることがあるため、その影響で上級日本語学習者であっても相手に失礼な言い方をしてしまう場合がある(清水2018, pp.40-42)。その場合、非母語話者BPがJBメール⁽¹⁾のやり取りを行う際も、配慮の示し方の違いから問題や困難を感じることに繋がりやすい可能性がある。JBメールの配慮の研究には、矢田(2014)、黎(2015)があるが、研究としては比較的少数である。以上の背景を踏まえると、ビジネス上の書記言語コミュニケーションの観点から、JBメールの配慮に関する研究を今後より充実・発展させていく必要がある。

そこで本研究では事例研究として、日本国内勤務のBP(日本語母語話者・非母語話者双方)がJBメールの配慮言語行動(2-1で詳述)を示す際に抱える困難点を明らかにすることを目的とする。分析においては、まず、調査協力者が作成したJBメールの形式段落数・構成要素・談話展開・配慮表現の分析を行う。次に、JBメールの実例を参照しつつ、各調査協力者の配慮言語行動の選択意図および配慮表示の際の事例から困難点を探る。

2. 先行研究

2-1 配慮表現・配慮言語行動の定義

日本語の配慮に関する研究は「配慮表現」の研究として行われており、特に野田ほか編(2014)や、山岡ほか(2010)、山岡編(2019)にてその知見がまとめられている。

配慮表現の定義は様々あるが、例えば藤原ほか(2009)では「『話し手が、聞き手との関係や場面・状況などに気を配り、聞き手が不快に感じないように、聞き手に失礼にならないように気をつかうこと』を『配慮』と定義する。そしてこの『配慮』を反映した表現を『配慮表現』と考える」(p.86)とされている。また、野田(2014)では「聞き手や読み手に悪い感情を持たれないようにするために使う表現」(p.3)、山岡(2019)では「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言語表現」(p.38)であると定義されている。

上記から、配慮表現は主にやり取りする相手の感情・人間関係の維持を意識して用いられる表現であると捉えられる。これはBPにとって仕事上使いこなす重要性が高い言語表現であると考えられるものの、特に非母語話者BPにとっては使用の難易度が高いと言えよう。なぜならば、敬語などの言語形式面の難しさだけでなく、先述のように配慮の示し方自体が各文化で異なるという背景も存在するためである。加えて、JBメールにおいては、配慮表現などの言語表現のみならず、構成や言及内容も配慮の示し方に関する可能性があると考えられる。換言すると、内容の選択とその順序や、言及するか否かの検討も配慮に繋がる。三宅(2014)は携帯メールによるコミュニケーションの研究を行っており、ここでは「配慮言語行動」(p.283)という観点を、配慮表現を包含する分析の枠組みとしている。「配慮言語行動」は三宅(2011)にて、「対人関係に留意して行う言語表現と言語行動」(p.10)であると広義に定義されている。本研究でも特定の相手へ向けて書かれたJBメールの文章を分析対象とするため、言語形式だけでなくコミュニケーションの観点からも分析を行う必要がある。

そこで本研究では、三宅(2014)のように配慮表現を含む「配慮言語行動」の枠組みを設け、配慮言語行動を「JBメールの構成や言及内容、配慮表現、表現態度⁽²⁾」であると捉える。また、本研究での「配慮表現」の定義は、藤原ほか(2009)の定義と三宅(2011)の「配慮言語行動」の定義を参考に、「対人関係・場面・状況に留意して使用される表現」とする。

2-2 JBメールの配慮に関する研究

JBメールの配慮に関する研究には、矢田(2014)、黎(2015)がある。

矢田(2014)は、母語話者BPとビジネス日本語コースの受講経験がある学習者の依頼と断りのJBメールの構成・展開・表現形式を分析している。その結果、母語話者BPのJBメールは構成や展開が概ね共通しており、多様な配慮表現が使用されるが、学習者は①場面・状況設定の正確・適切な理解、②相手の負担への配慮のストラテジーの適切な使用、③断りのストラテジーの適切な使用と表現選択の習得が困難であるとの分析結果を示している。

黎(2015)は、母語話者BPの謝罪のJBメールについて、対人関係の親疎と相手にかかる負荷の大小の変化が、配慮の示し方とその意識に与える影響を調査している。その結果、対人関係の親疎が異なってもJBメールの構成に大きな変化は起きないが、対人配慮を意識した表現の丁寧度には差異があること、および相手にかかる負荷の大小が異なれば、対人配慮を意識した表現の使用頻度とJBメールの構成に差異が見られることが明らかにされている。

上記の研究から、JBメールの構成とその中の言語表現に着目することでより詳細なJBメールの分析が可能となるという示唆が得られた。一方、両研究では非母語話者BPへの調査は実施されていないため本研究では母語話者BPと非母語話者BPに調査を行う。また、BPがJBメールの配慮言語行動を示す際に感じる困難点の具体的な内容を論じた研究は見られないため、本研究では各調査協力者が感じた困難点を具体的に明らかにする。

3. 研究方法

3-1 調査概要

調査は2021年2月末～3月中旬にかけて、①Googleフォーム調査票(内容別に3種類)、②半構造化インタビューの手順で実施した。調査に用いた言語は日本語のみである。

本研究では調査協力者（以下、協力者）の属性を一定程度統制するため、協力者募集時に以下の【調査前の確認事項】を示し、母語話者 BP には 1・2 の項目、非母語話者 BP には 4 項目全てに該当することを確認してもらった。今回の調査で協力を得た人数は非母語話者 BP が 3 名、母語話者 BP が 1 名の合計 4 名で、全員調査以前より筆者と面識があった。

【調査前の確認事項】

1. (母語話者・非母語話者 BP 共通) 日本または海外の大学／大学院を卒業／修了している。
2. (母語話者・非母語話者 BP 共通) 日本国内の企業での社員としての勤務年数が 1 年以上 10 年未満。
3. (非母語話者 BP のみ) 日本語能力試験 (JLPT) の N2 以上のレベルに合格している。または別試験で N2 レベルか、それ以上と判断されるレベルに合格している。
4. (非母語話者 BP のみ) 日本にある大学または日本語学校へ留学した経験がある。

次の表 1 には、協力者 4 名の背景情報を示す。NNS は非母語話者、NS は母語話者の英略称である。調査時、母語とは幼少期に養育者（親・親戚など）から習得した言語、母文化とは最も慣れ親しんでおり行動や考え方の規範となっている文化であるとし、回答を求めた。

表 1 協力者の背景情報

協力者名	性別	出身地	母語	母文化	日本語レベル	日本での勤務年数	所属業界
NNS-A	男性	ベトナム	広東語	中国	JLPT N1	4 年目	商社
NNS-B	女性	中国	中国語（上海語）	中国（呉語圏）	JLPT N1	3 年目	サービス
NNS-C	女性	台湾	中国語と閩南語	台湾	JLPT N1	2 年目	サービス
NS-D	女性	日本	日本語	日本	(母語話者)	2 年目	IT

NNS-A は広東語とベトナム語を話すことができるが、最初に家庭内で習得した言語が広東語であるため母語として回答している。NNS-C は自身の母語を 2 言語あると回答しており、幼少期に祖父母と暮らしていた際に閩南語⁽³⁾を覚えたという。また、日本語以外の場合も含めて、全員が日常業務の 1 つとして JB メール作成を行っている。

3-2 Google フォーム調査票による調査の実施方法

Google フォームで作成した 3 つの調査票は、調査票 1 がフェイスシート、調査票 2 が JB メール作成、調査票 3 が JB メール作成経験に関するアンケートである。協力者には、回答にかかる時間は合計約 20 分であることを示した上で回答を依頼した。

調査票 2 では、築ほか（2005, p.129）のメール文例を参考に次の資料 1 のように状況設定文と指示文を提示し、協力者に JB メール作成を依頼した。野田（2014）によると、配慮表現は「相手への働きかけが強い文」（p.7）に現れやすく、特に依頼、禁止、拒否、謝罪などの文において多様な配慮表現が用いられる。築ほか（2005）の文例は、謝罪と依頼の機能を持つ JB メールであるため配慮表現が現れやすいと判断したことに加え、そのような複数

の機能を持つ JB メール の配慮言語行動に関する先行研究は管見の限り見られなかったため調査に採用した。なお、作成時間・文章の分量に制限は無いことや、辞書などのツールの利用を許可すること⁽⁴⁾、他の送信先も追加可能などの条件も資料1の文と合わせて示した。

資料1 JBメールの状況設定文と指示文

あなたはA株式会社の社員です。昨日、取引先であるB株式会社の田中さんと2人で打ち合わせをする予定でしたが、自社で社内トラブルが発生し、キャンセルしてしまいました。この件について、田中さんには既に電話でも謝罪をしています。今日は今から、もう一度打ち合わせのアポイントメントを取るためにEメールを送ります。

上記の状況下で取引先の「B株式会社の田中さん」に送信するEメールを書いてください。

※他の人への相談はせず、一人で作成してください。

さらに調査票2には、配慮言語行動の選択意図・配慮言語行動を示す際の困難点を探るために自由回答のアンケートを付した。そこでの質問内容は、①「このEメールを書く際に、業務の効率化や人間関係の円滑化を意識して、構成・内容・表現などの点で、送信相手(B株式会社の田中さんやその他の人)に配慮した箇所はあるか。」、②「このEメールを書く際、構成・内容・表現などの点で難しいと感じたことはあるか。」であり、該当する場合は具体的な内容とその理由を解答欄に記入するよう依頼した。

3-3 半構造化インタビューの実施方法

半構造化インタビュー(以下、インタビュー)はオンライン(Zoom)または対面で、当該協力者のGoogleフォーム調査票への回答を参照しつつ実施した。オンラインの際には協力者の了承を得た上でカメラを使用し、互いの顔が見える形で行った。実施時間は約40分~1時間15分で、音声は録音後に文字起こしをした。インタビューの中で、調査票2のJBメール作成時の配慮言語行動に関する質問として全員に尋ねた内容は2つで、①「このEメールにおいて、あえて言及しなかった内容はあるか。あれば、その理由も。」、②「どのようなことに意識、または注意してこのEメールを作成したか。また、その理由は。」である。

3-4 JBメールの分析方法

JBメールの分析には、村岡ほか(2005)の方法を援用した。村岡ほか(2005)では、まず、農学系・工学系日本語学術論文の緒言が通常は何段落構成であるかを調べ、次に、「内容のまとまりを示す」(p.22)箇所を構成要素として認定している。その後、各段落で出現傾向の高い構成要素とその配置を分析し、論理展開のパターンを明らかにしている。

本研究で分析対象とするテキストのジャンルは村岡ほか(2005)とは異なるが、JBメールの文章においても文頭を一字下げる、あるいは改行をするなどして視覚的に捉えやすい文章のまとまり箇所が形成され、構成要素も存在することが推測される。加えて、本研究により得られた知見は日本語教育学分野に還元されることが期待されるため、村岡ほか(2005)のように「母語話者ではない日本語学習者が効率的に典型的な文章構造を学ぶため、形式面での手がかりが得られるよう段落の存在も重視」(p.22)すべきである。

そこで、具体的には次の（1）～（4）の手順で分析を行った。（1）協力者が作成した JB メールの平均的な形式段落（視覚的に見た文章のまとまり箇所）数を明らかにする。（2）内容のまとまりから JB メールの主要な構成要素を認定する。（3）形式段落の中の構成要素の配置から談話展開を分析する。（4）各構成要素において使用傾向の高い配慮表現を分析する。

（4）の配慮表現の分析にあたっては、野田（2014, pp.8-11）の、①敬語、②文末のモダリティ表現、③間接的な表現、④前置き表現、⑤音声、⑥記号・顔文字・絵文字という形式面からの分類を参考に、協力者の JB メールに現れた配慮表現を分類した。ただし、⑤音声（言い淀みや上昇・下降イントネーションなど）は E メールで用いられない言語形式であり、⑥記号・顔文字・絵文字も今回の調査には現れなかったため分析に含めていない。

4. 結果および考察

4-1 JBメールの形式段落数・構成要素・談話展開・配慮表現

本節では、3-4 に示した方法で協力者らが作成した JB メールを分析した結果として、以下の表 2 に JB メール形式段落数と構成要素、表 3 に各構成要素の機能、表 4 に協力者らの作成した JB メールで使用された配慮表現を示す。なお、協力者らによると、JBメールの署名は常に自動で本文末に付されるため、本研究では分析の対象としていない。

表 2 JBメールの形式段落数と構成要素

段落番号	NNS-A	NNS-B	NNS-C	NS-D
1	宛名	宛名	宛名	宛名
2	挨拶・名乗り	挨拶・名乗り	挨拶・名乗り	挨拶・名乗り・謝罪
3	謝罪	謝罪	謝罪・連絡理由	依頼
4	依頼	反省	依頼・補償	結びの言葉
5	誠意	連絡理由・依頼	結びの言葉	
6	結びの言葉	結びの言葉		

表 3 各構成要素の機能

	構成要素名	機能
1	宛名	受信者の勤務先企業名と個人名、または個人名のみを示し、文章の読み手として指定する。
2	挨拶	受信者に対する挨拶を述べる。
3	名乗り	受信者に送信者の勤務先企業名と個人名を伝える。
4	謝罪	昨日の打ち合わせをキャンセルしたことを謝罪する。
5	反省	再度同じ問題が発生しないよう注意することを伝える。
6	連絡理由	連絡した理由を示すことで、当該 JBメールの趣旨を伝える。
7	依頼	再度打ち合わせの時間をもらえるよう依頼する（候補日を示す場合と示さない場合がある）。
8	補償	（送信者が打ち合わせ候補日を示す場合）送信者の提示した日が受信者にとって都合が悪い場合に備え、受信者の都合に合わせる意思があることを伝える。
9	誠意	（送信者が打ち合わせ候補日を示さない場合）受信者の都合に合わせるという誠意を伝える。
10	結びの言葉	JBメールを締めくくる。

表4 協力者らの作成したJBメールで使用された配慮表現

配慮表現の種類	使用例
① 敬語 例) 丁寧語・謙讓語・尊敬語	<p>丁寧語 です・ます（敬体） 謙讓語 弊社、伺う、ご迷惑、お詫び申し上げる</p> <p>尊敬語 御社、様（敬称）、お忙しい、ご教示、ご都合、ご検討</p> <p>謙讓語+丁寧語 申し上げます、参ります、お願いいたします、申し上げます</p>
② 文末のモダリティ表現 例) ていただけませんか	<p>ていただけますでしょうか、ていただけますか、ていただけないでしょうか、いただければと存じます</p>
③ 間接的な表現 例) (～が) ほしいんですけど	<p>(ご検討) のほど</p>
④ 前置き表現 例) すみませんが	<p>お忙しいところ大変恐縮ですが、お手数をおかけしますが、早速ですが</p>
⑤ その他	<p>副詞 せっかく、心より、誠に、大変 二重敬語 伺わせていただきます</p> <p>定型の挨拶 いつも（大変）お世話になっております。</p> <p>定型の結びの言葉 (どうぞ/今後とも/何卒/ご検討のほど) よろしくお願ひ(します/いたします)。</p>

※表の①～④までの分類方法は野田（2014）による。

まず、表2のとおり形式段落数は最多6段落、最少4段落である。各JBメールの内容のまとめりから認定された構成要素は表3の10点で、その内全員に共通したものは、【宛名】【挨拶】【名乗り】【謝罪】【依頼】【結びの言葉】の6点であった。【誠意】はNNS-A、【反省】はNNS-B、【連絡理由】はNNS-BとC、【補償】⁽⁵⁾はNNS-CのJBメールにのみ見られた。

次に、談話展開を分析するために4名共通である6点の構成要素の出現順を見ると、全員【宛名】→【挨拶】→【名乗り】→【謝罪】→【依頼】→【結びの言葉】の順であった。そのため、本研究で設定したような状況においては、「次の打ち合わせの日程調整を依頼する前には謝罪をする必要がある」という認識が、協力者ら全員に共通していたと言える。

続いて、表4のように、協力者の作成したJBメールに現れた配慮表現を形式面から分類し、各構成要素において使用傾向の高い配慮表現を分析した。①～④の分類に当てはまらないと判断したものは、⑤に「その他」のカテゴリーを設けて分類している。分析の結果、【宛名】の構成要素における敬称の「様（「さま」と平仮名表記もあった）」や、【挨拶】の構成要素における「いつも（大変）お世話になっております。」という配慮表現が4名全員に共通して使用されていた。これらは黎（2015）でJBメールの受信者との関係維持のために用いられる配慮表現として扱われており、「様」は「敬意・尊敬の念を込めての敬称」（p.73）、「いつも（大変）お世話になっております。」は「相手への関心・感謝を示す表現」（同上）であると説明されている。この2つについては、既にJBメールの中で頻繁に用いられる定型表現となっていることが考えられる。そのため、実際の受信者に対する敬意の有無や、関心または感謝の気持ちの有無に関わらず、その使用が全員に共通していたと言えるであろう。また、②文末のモダリティ表現に分類されている表現は全て【依頼】の構成要素内に現れたもので、次の打ち合わせのAppointmentを取る際の依頼表現の一部である。ここでは「受

益を表す形式」（野田 2014, p.9）の謙譲語である「いただく」が常に使用されていた。これに関しては、JB メールを送信者が自社での社内トラブルにより受信者との打ち合わせの予定をキャンセルしてしまったという状況下での依頼であるため、送信者側の「いただく」の使用によって JB メールを受信者側が受益を与える側であることを表すこととなり、丁寧な言語表現になると考えられる。各構成要素において使用傾向の高い配慮表現については、さらにデータ数を増やして、上記以外の構成要素についても分析する必要がある。

4-2 JBメールの配慮言語行動を示す際の困難点

以下では、調査票2のアンケート（3-2で言及）とインタビューでの2つの質問（3-3で言及）への回答を基に、配慮言語行動の選択意図・配慮表示の際の事例から JBメールの配慮言語行動を示す際の困難点を分析する。資料2～5はJBメールの実例である。なお、資料中の青字の段落番号と構成要素名は筆者による。また、協力者の実名箇所は伏せて示している。

4-2-1 NNS-Aの事例

資料2 NNS-AのJBメール

宛先：B株式会社 田中さん	
件名：お打ち合わせ時間のご調整について	
①B株式会社 田中様…【宛名】	
②いつもお世話になっております。…【挨拶】 A株式会社（NNS-Aの名前）です。…【名乗り】	
③この度、せっかくご時間を調整していただきましたが、 弊社のトラブルによる御社に何うことができなくなり、 大変ご迷惑をお掛けしまして、心よりお詫び申し上げます。	【謝罪】
④なお、お忙しいところ大変恐縮ですが、 再度お打ち合わせ時間をご調整していただけますでしょうか。	【依頼】
⑤田中様のご都合の良い日程に合わせて伺わせていただきますので、ご教示お願い致します。…【誠意】	
⑥ご検討のほどよろしく申し上げます。…【結びの言葉】 (NNS-Aの名前)	

NNS-AのJBメールにのみ現れた構成要素は5段落目の【誠意】である。これについてはアンケートの回答から、B株式会社の田中さんは再度打ち合わせのためのスケジュール調整を行う必要があるため、打ち合わせ日は田中さんの都合に合わせて方がよい、というNNS-Aの考えが明らかになった。さらにNNS-Aは、相手側には時間を調整する負担がかかっていたにも関わらず約束をキャンセルしてしまったことを考慮して、再度謝罪した方がよいと考えていた。資料2の「この度、せっかくご時間を調整していただきましたが」（3段落・1行目）という相手の負担に触れる表現には、そのようなNNS-Aの考えが反映されている。

その他、宛名の後には「さん」ではなく「様」を用いる必要があると認識していることや、「いつもお世話になります。」という挨拶表現、自社名と自身の名前を名乗ることを「取引先とメールでやり取り（する）時のマナー」として捉えていることがアンケートの回答に示

されていた。表現面については、資料2のJBメールにおいて謝罪や依頼をする際には必ず敬語を使用しなければならない、という意識があったことがインタビューで語られた。

また、NNS-Aからは、配慮言語行動を示す上で感じた困難点についての回答は出されなかった。NNS-Aの場合は日本での勤務年数が4名の中で最長であるため、JBメールの作成に慣れていることが考えられる。一方で、その他にも困難を感じにくいことに繋がる要因は存在する可能性があるため、NNS-Aのように特に困難を感じることなく完成度の高いJBメールを作成できる非母語話者BPの特徴を明らかにできれば、有用な知見を得られると考える。

4-2-2 NNS-Bの事例

資料3 NNS-BのJBメール

宛先：B株式会社 田中さん	
CC：山本さん（自社の主任）	
件名：「株式会社A」打合せアポイントメントのお願い	
①株式会社B 田中さま	】 【宛名】
②いつも大変お世話になっております。…【挨拶】 株式会社Aの（NNS-Bの名前）です。…【名乗り】	
③昨日社内のトラブルで打合せをキャンセルしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。…【謝罪】	
④今後このようなことをならないように参ります。…【反省】	
⑤早速ですが、次の打合せのアポイントメント取れば思い、ご連絡差し上げます。…【連絡理由】 ご都合の良い日を教えてくださいませんか。…【依頼】	
⑥今後ともよろしくお願いいたします。…【結びの言葉】	

NNS-BのJBメールにのみ現れた構成要素は、4段落目の【反省】であった。これについてNNS-Bはインタビューにて、打ち合わせが当日キャンセルとなった原因は自社側にあるため、JBメールの文面に申し訳ない気持ちを込めようと考え、【反省】の1文を加えたと説明した。また、同様の理由から敬語の使用についても、単なる丁寧形（文末のです・ます形）ではなく、謙譲語などのより丁寧度の高い敬語を使用することを意識していた。

構成面での配慮に関する回答としては、先に謝罪をしなければ次の打ち合わせのアポイントメントを取りたいという希望を伝えるにくくなってしまうため、【依頼】の前に【謝罪】が必要と考えたと述べた。NNS-Bは、実際に自分が感じている申し訳なさの程度に関わらず、このような状況下で取引先に送るJBメールには謝罪が必要と判断し、どのようにして謝罪の気持ちを込めるかを特に意識しつつ資料3のJBメールを作成したとのことであった。

その他、本研究でCCを活用していた協力者はNNS-Bのみであった。NNS-BがCCに「自社の主任（山本さん）」を含めた理由は、打ち合わせの中止は上司も知っているはずであるため、その後の状況報告と自身がフォローを行っていることを示すため、とのことであった。

NNS-Bが配慮を示す上で感じた困難点については、アンケートにおいて「株式会社Bと、田中さんとどのぐらい付き合ったか、関係の良さにより文面が変わると思って、悩んだ。」

という回答が出された。このような「JBメールの送信先企業や送信相手との付き合いの長さ・関係の良さ」は、ビジネス場面での人間関係の親疎を判断する要素であると考えられる。本研究では送信相手に「取引先であるB株式会社の田中さん」と社外の人を設定している。そのため、人間関係上は「疎」の相手へのJBメールである。上記NNS-Bの回答からは、現実のビジネス場面では社内か社外かの相手の所属先のみならず、送信先企業や送信相手との付き合いの長さ・関係の良さに関する認識も配慮の示し方に影響を与えていることが窺える。

4-2-3 NNS-Cの事例

資料4 NNS-CのJBメール

宛先：B株式会社 田中さん
件名：打合せ日程変更のお願い
①田中様…【宛名】
②いつも大変お世話になっております。…【挨拶】 A株式の（NNS-Cの名前）です。…【名乗り】
③大変申し訳ございません。お願いしておりました打ち合わせの件、急用のため、日程変更をお願いしたく連絡いたしました。…【謝罪・連絡理由】
④×月××日（金）に日程を変更していただけないでしょうか。…【依頼】 もし、××日に変更が難しいようでしたら、 田中様のご都合の良い日程をご指定いただければと存じます。 } 【補償】
⑤お手数をおかけしますが、どうぞよろしくお願いいたします。…【結びの言葉】

NNS-CのJBメールにのみ現れた構成要素は4段落目の【補償】である。NNS-Cはインタビューにて、4段落目を書く際に感じた困難点として、自身の都合と相手への配慮とのバランスをどのように取るべきか悩んだ、と話した。具体的には、打ち合わせを再依頼するため相手の都合に合わせた方がよいが、自身の今後の予定もあるため、もし相手から提示された日時に応じられなかった場合はさらに失礼になると考えていた。また、「この一回のメールで、次の打ち合わせの日程を組みたい」と考え、「×月××日（金）に日程を変更していただけないでしょうか。」（4段落・1行目）と自身の側から候補日を提示したが、その判断には自信が無い様子が窺えた。なお、候補日は複数提示する場合もあり得るとのことであった。

NNS-Cは上記以外にも、社内トラブルの内容を再説明する方法、およびCCに誰を含めるべきか、についても難しさを感じたと語った。前者については社内トラブルの内容を再度説明すべきと考えたが、敬語を使用しつつ説明できず「急用のため」という表現を用いたという。後者については上司をCCに含める必要性を感じてはいるものの、「誰に何を入れたらいいかわからない」と述べた。

その他、3段落目の「大変申し訳ございません。」という謝罪表現には、打ち合わせの約束をキャンセルしてしまったことと、次の打ち合わせ日時の調整を依頼することの両方に対する謝罪の意味が込められていた。また、台湾でビジネスEメールを作成する場合、打ち合わせのキャンセルについて既に電話で謝罪済みであればEメールで改めて謝罪する必要は無いと判断するが、日本語で作成する場合には謝罪をした方がいいと考えたという。その理由

は、「日本はメールの最初はいつも謝る」という印象があることに加えて、日本では謝罪の言語行動が何度も取られるという話を聞いたことがあるため、とのことであった。

4-2-4 NS-Dの事例

資料5 NS-DのJBメール

宛先：B株式会社 田中さん	
件名：次回打ち合わせについて	
① B株式会社 田中様…【宛名】	
② いつもお世話になっております。A社（NS-Dの名前）です。…【挨拶・名乗り】 先日は打ち合わせをキャンセルしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。…【謝罪】	
③ 再度、打ち合わせのお時間をいただければと存じます。 以下の日程で田中様のご都合の良い日時を教えてくださいませんか。	【依頼】
〇〇月〇〇日 〇〇時～〇〇時	
〇〇月〇〇日 〇〇時～〇〇時	
〇〇月〇〇日 〇〇時～〇〇時	
〇〇月〇〇日 〇〇時～〇〇時	
④ 何卒よろしくお願い致します。…【結びの言葉】	

NS-Dの作成したJBメールは、形式段落数や構成要素数が他の協力者のものと比べて少ない。NS-Dはアンケートで、既に一度電話でも謝罪済みであるため、謝罪文は1行にまとめて本題に入ることを構成面での配慮として挙げた。インタビューでも、社内トラブルの内容や打ち合わせをキャンセルすることになった原因などを含む長々とした謝罪文は、このJBメールの本題（打ち合わせ日程に関する内容）に入る前に読み手が疲れてしまう可能性があるため書かない方がよいと考え、あえて言及しなかったと語った。さらに、アンケートでは内容面での配慮として、JBメールの目的（再度打ち合わせの日程を決める）を明確に表したことで、および日程調整が効率良く進むよう候補日を多く提示したことが挙げられた。表現面では、社外宛のJBメールであるため丁寧な表現の使用を心掛けた、との回答が出された。

NS-Dが配慮を示す上で感じた困難点については、アンケートから「電話で謝罪した時の相手の反応や、打ち合わせをキャンセルしたことでのどのくらい迷惑がかかったか、によって書き方が少し変わるかと思いました。（メールでも再度しっかり謝罪したり、文面ももっと申し訳なさそうにする？など）今回は電話での謝罪で充分理解いただいた、という前提で書いてみました。」という回答を得た。つまり、実際のビジネス場面でのやり取りでは、「（電話で謝罪した際の）相手の反応」や「打ち合わせの重要度」などのさらに細かな要因も、JBメールの構成や表現選択などの配慮言語行動に影響を与えていると言える。

5. まとめと今後の課題

本研究において協力者らがJBメールの配慮言語行動を示す際に抱えていた困難点は、表5の①～④にまとめられる。以下では、それら4つの困難点に関する考察から得られた示唆を述べ、最後に今後の課題を示す。

表5 協力者らがJBメールの配慮言語行動を示す際に抱えていた困難点

困難点	具体的な内容
① 場面・状況の認識に基づく配慮言語行動の選択	・「株式会社Bと、田中さんとどのぐらい付き合い合ったか、関係の良さにより文面が変わると思って、悩んだ。」(NNS-B) ・「電話で謝罪した時の相手の反応や、打ち合わせをキャンセルしたことでのどのくらい迷惑がかかったか、によって書き方が少し変わるかと思いました。(メールでも再度しっかり謝罪したり、文面ももっと申し訳なさそうにする?など)」(NS-D)
② 相手への配慮を示しつつ自身の予定を伝える談話展開の方法	打ち合わせの実施を再依頼する際、日時は相手の都合に合わせるべきと思うが、自身にも先の予定がある。また、日程調整の効率化も図りたい。(NNS-C)
③ トラブル内容の説明方法	社内トラブルの内容を再度説明すべきと考えたが、敬語を使用しつつ説明できず「急用のため」という表現を用いた。(NNS-C)
④ CCの宛先	上司をCCに含める必要性を感じてはいるが、「誰に何を入れたらいいかわからない」。(NNS-C)

①については、NNS-BとNS-Dから「JBメールの送信相手や相手先企業と付き合いしてきた期間・関係の良さ・(電話で謝罪した際の)相手の反応・打ち合わせの重要度」といった複数の要因によってJBメールの配慮言語行動が変わるという回答を得た。このことから、配慮言語行動の選択には「場面・状況の認識」が関係しており、その認識は上記のような複数の要因からの影響を受けると言える。つまり、同じ社外宛のJBメールであっても、送信者は場面・状況の認識に応じてJBメールごとに適切と判断される配慮言語行動を選択し、配慮の度合いを調整する必要がある。配慮言語行動が適切か否かの判断は、依頼・謝罪などの機能別にJBメールの構成や表現を覚える学習では経験できない。そのため、実際のビジネス場面ではBPが判断に迷うこともあり得るであろう。そこで、個々の場面や状況による配慮言語行動の使い分けも、入社前後の研修などで学習する必要があると考える。

②については、NNS-Cの事例から「相手への配慮を示しつつ自身の予定を伝える談話展開の方法」を難しく感じる者もいることが明らかとなった。NNS-Cは、次の打ち合わせの候補日を自ら提示するか否かで迷いを感じつつも、結果的に効率の良さを重視して候補日を提示し、その日程が相手にとって都合が悪い場合に備えて【補償】の構成要素を追加していた。NS-Dも同様に、日程調整の効率化を図り候補日を提示していた。一方で、NNS-A・Bは自ら候補日を挙げてはいなかった。その理由は、NNS-Aの場合、相手が予定を再度調整する必要があることに配慮したためであった。NNS-Bは理由を述べてはいないが、JBメールには謝罪の気持ちを込めることを特に意識していた。候補日を挙げるか否かに正解・不正解は無いと思われるが、実際のビジネス場面では業務効率化が重視されることも多いであろう。その場合、相手への配慮を示しつつ候補日を挙げるために、「こちらの都合で申し訳ございませんが/こちらの都合を先に申し上げて大変恐縮ですが」など、配慮表現の1つである前置き表現も利用可能である。このような相手への配慮を示しつつ自身の予定を伝える上で利用可能な配慮言語行動に関する知識は、ビジネス場面において有用な知識となると考えられる。

③と④については、NNS-Cの場合、社内トラブルの内容を再説明する方法や、CCを使用

して誰にどのような内容を送るべきか、についても難しさを感じていた。前者については、本研究で社内トラブルの内容を未設定であったことが影響した可能性も否めない。しかし、トラブル内容などの複雑な状況を説明する場合、JB メール中で何をどこまで説明するかについて、BP が困難を感じる場合もあり得ると考える。その場合には、NS-D のように読み手の負担を考慮する、JB メールの目的を再確認する、または電話などの媒体との併用を視野に入れることが役立つであろう。後者については、ある内容を CC でどの職階や立場の人に送るかの判断には、各職場での習慣も影響する可能性が考えられる。そのため、各職場では、どのような内容を誰と共有するかについて社員間での相互理解を図ることが望まれる。

今後の課題は、母語話者 BP・非母語話者 BP ともに、さらにデータを収集し、両者の配慮言語行動の使用傾向・配慮言語行動を示す際の困難点の共通点・相違点を探ることである。

謝辞

本研究の調査協力者の皆様、およびご助言をくださった皆様に心からの感謝を申し上げます。

注

- (1) 本研究における JB メールとは、PC・携帯・タブレットなどを使って作成されたビジネス上の目的でやり取りされる日本語の E メール文章を指す。
- (2) 「表現態度」は、三宅 (2014) が携帯メールの中の配慮表現に関する研究を行った際、謝罪メールを受け取った側がそのメールに対して「どのように返答したい」(p.283)と考えていたかを分析するために用いた用語である。本研究においては、上記の三宅 (2014) を参考に、「どのような E メールを書きたいか」という E メール作成者の意図を指す。
- (3) 主に中国大陸福建省南部の沿岸地域で話されている言語である (陳ほか 2012, p.i)。台湾にはその地域から移住した人々が多く居住しているため、閩南語が話されている (同上)。
- (4) ツールの利用を許可すると Web 上のテンプレートが使用される可能性もあるが、本調査は協力者の言語能力を測るテストではない。また、テンプレートを使用した場合でも状況設定に合わせて内容や表現の書き換えが必要になると考えられ、協力者が E メール文章の作成を怠ったことにはならないと判断した。ただし、状況設定に合わない E メールの場合はテンプレートを丸ごとコピー&ペーストした可能性を疑い、協力者に確認を行うこととして調査を実施した。
- (5) 補償は Oxford (1990) を始めとする学習ストラテジーの用語としても用いられることが多いが、ここでは、先に提示した打ち合わせ日時を断られた場合に備えて、その不足を補う案を出す、という協力者の言語行動を簡潔に表すために使用している。

参考文献

- (1) 株式会社ディスコ (2021) 「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する調査」 (<https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2021/01/2020kigyuu-global-report.pdf>, 2021 年 7 月 8 日)
- (2) 厚生労働省 (2021) 『『外国人雇用状況』の届出状況まとめ (令和 2 年 10 月末現在)』 (https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_16279.html, 2021 年 7 月 8 日)
- (3) 清水崇文 (2018) 『コミュニケーション能力を伸ばす授業づくりー日本語教師のための語用論的指導の手引きー』スリーエーネットワーク

- (4) 出入国在留管理庁 (2020) 「高度人材ポイント制の認定件数(累計)の推移」
(<http://www.moj.go.jp/isa/content/930003821.pdf>, 2021年7月8日)
- (5) 陳麗君・蔡承維・林虹瑛・三尾裕子(著), 三尾裕子(編)(2012)『平成24年度言語研修台湾語研修テキスト1 台湾語入門』東京外国語大学アジア・アフリカ言語文化研究所
(<http://www.aa.tufs.ac.jp/documents/training/ilc/textbooks/2012taiwanese1.pdf>, 2021年7月8日)
- (6) 内閣官房(2020a)「成長戦略フォローアップ 概要」
(https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/fu2020_gaiyou.pdf, 2021年7月8日)
- (7) 内閣官房(2020b)「成長戦略フォローアップ」
(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/fu2020.pdf>, 2021年7月8日)
- (8) 仁科浩美(2018)「エンジニアを目指す工学系学生に必要なライティング教育とは 学生と社会人へのライティングに関する調査から」村岡貴子・鎌田美千子・仁科喜久子(編)『大学と社会をつなぐライティング教育』第8章, くろしお出版, pp.137-156
- (9) 野田尚史・高山善行・小林隆(編)(2014)『日本語の配慮表現の多様性—歴史的变化と地理的・社会的変異—』くろしお出版
- (10) 野田尚史(2014)「配慮表現の多様性をとらえる意義と方法」野田尚史・高山善行・小林隆(編)『日本語の配慮表現の多様性—歴史的变化と地理的・社会的変異—』くろしお出版, pp.3-20
- (11) 藤原安佐・阿部仁美・大井裕子・椿原博子・吉田則子(2009)「日本語教育における配慮に関わる表現の指導」『北海道大学大学院教育学研究院紀要』108, pp.85-98
- (12) 三宅和子(2011)『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』ひつじ書房
- (13) 三宅和子(2014)「携帯メールにみられる配慮表現」野田尚史・高山善行・小林隆(編)『日本語の配慮表現の多様性—歴史的变化と地理的・社会的変異—』くろしお出版, pp.279-296
- (14) 村岡貴子・米田由喜代・因京子・仁科喜久子・深尾百合子・大谷晋也(2005)「農学系・工学系日本語論文の『緒言』の論理展開分析—形式段落と構成要素の観点から—」『専門日本語教育研究』7, pp.21-28
- (15) 矢田まり子(2014)「ビジネスメールに表れる配慮表現の考察」『言語と文化』8, pp.61-76
- (16) 築晶子・大木理恵・小松由佳(2005)『日本語Eメールの書き方 Writing E-mails in Japanese』The Japan Times
- (17) 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
- (18) 山岡政紀(編)(2019)『日本語配慮表現の原理と諸相』くろしお出版
- (19) 山岡政紀(2019)「配慮表現の定義と特徴」山岡政紀(編)『日本語配慮表現の原理と諸相』第2章, くろしお出版, pp.35-50
- (20) 由井紀久子(2005)「書くための日本語教育文法」野田尚史(編)『コミュニケーションのための日本語教育文法』くろしお出版, pp.187-206
- (21) 黎秋虹(2015)「ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方—謝罪表現とその意識を中心にして—」『昭和女子大学大学院 言語教育・コミュニケーション研究』10, pp.61-76
- (22) Oxford, Rebecca L. (1990). *Language learning strategies: what every teacher should know*. Heinle & Heinle.