



Title	クレーム場面におけるビジネスメールでのコミュニケーションの実態：被依頼者側日本語母語話者ビジネス関係者のメールに着目して
Author(s)	池内, 優香
Citation	日本語・日本文化研究. 2024, 34, p. 144-158
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/101321
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

クレーム場面におけるビジネスメールでのコミュニケーションの実態 —被依頼者側日本語母語話者ビジネス関係者のメールに着目して—

池内 優香

1. はじめに

ビジネスのグローバル化に伴い、日本語でコミュニケーションを取る外国人ビジネス関係者も増加してきている。一般社団法人日本ビジネスメール協会実施の「ビジネスメール実態調査 2023」によると、メールは仕事での主なコミュニケーション手段の第1位であり、ビジネス場面で最も多く使用されていることがわかる。ビジネス場面で多く使われているメールであるが、宮崎（2007）で「メールは表情や音声など非言語的な行動が欠けるためニュアンスを伝えるのが難しく、適切な丁寧さと構成で書かなければ、対面場面より摩擦や理解のすれ違いが生じやすい」（p.175）と述べられているように、メールでのコミュニケーションを円滑に進めるためには対面場面よりも注意を払わなければならない。

メールでのコミュニケーションは、案内メールなど一方向のものもあるが、多くは何通かのやりとりを必要とする双方向のコミュニケーションであり、相手から受け取ったメールに返信をすることでコミュニケーションは続く。そのため、メールでのコミュニケーションにおいて、相手からのメールに対しどのように返信をするかということが重要であると考えられる。特にビジネス場面では、「利害関係が働き、個人間のトラブルが悪化すれば会社同士の問題に発展し得るリスクがある」（p.78）と横川（2023）が指摘しているように、私的なメールと比べ、より慎重なコミュニケーションが求められる。しかし、ビジネスメールに限らず、日本語学習者向けのメール教材では、場面や状況に沿ったメールを1通のみ作成するものが多く、相手からのメールに返信を書くことを想定されたものは非常に少ない。また、先行研究を見ても、設定した場面に従って調査協力者にメールを1通作成させ、そのデータを基に分析されているものがほとんどであり、相手からのメールに対してどのように返信をするかといった点にはこれまでほとんど着目されていない。

そこで、本稿ではビジネスにおけるクレーム場面でのメールのやりとりを対象に、クレームを受ける側である日本語母語話者ビジネス関係者（以下、NSB）が、メール相手から受け取ったメールをどのように捉え、そのメールに対し、どのように返信をしてコミュニケーションを行っているかという点に着目し、分析・考察を行う。この分析を通して、ビジネス場面でのメールでのコミュニケーションの実態を明らかにすることで、ビジネス日本語教育への一助になることを目的とする。

2. 先行研究

メールの先行研究の中でビジネス場面を対象としたものは少ない。その中で、矢田（2014）

は、母語話者ビジネスパーソンと日本語学習者に作成させたビジネス場面における《依頼》と《断り》のメールを対象に、コーディングシステムを用いて構造・展開・表現形式の観点から配慮表現に着目し分析・考察を行っている。矢田（2014）では、母語話者ビジネスパーソンが作成する《依頼》や《断り》の機能を持つメールの展開や構成は概ね共通するという結果が得られている。しかし、矢田も多くの先行研究と同様、調査協力者にメールを1通作成させたデータを分析対象としているため、やりとり全体を通してメールを見た場合にも同様のことが言えるかについては明らかにされていない。

メールでのやりとり全体を分析対象としている先行研究は、管見の限り平松（2021,2023）とカムトーンティップ（2017）のみである。平松は調査協力者が場面をどのように認識しているか、どのような観点を持っているかという点に着目し分析を行い、ビジネスメールを事例に、コミュニケーション主体の認識と表現（内容・形式）の連動というコミュニケーション行為の特質を明らかにしている。そのため、メールの構成や、やりとりの構造については主な分析対象としていない。その点においては、カムトーンティップ（2017）は「約束キャンセル」のメールを例に謝罪メールのデータを引用し、はじめの送信メール、返信メール、一連のメールのやりとりの構造と言語形式を、会話分析の手法を取り入れた「ターン交替」「話題」「隣接ペア」の観点から意味公式を用いて分析している。その結果、「隣接ペア」については課題が残るものの、使われた意味公式や謝罪表明の種類、ターンの回数など共通して見られる点が挙げられており、これまでにない会話分析の手法を応用したメール研究の妥当性が主張されている。しかし、カムトーンティップが対象としているデータはビジネス場面ではないため、ビジネス日本語教育への応用を考える上では、ビジネス場面でのメールについても検討する必要がある。

これらの先行研究を踏まえ、本稿ではビジネスにおけるクレーム場面でのメールのやりとりの中で、被依頼者側 NSB が相手から受け取ったメールに合わせてどのように返信をするかについて、意味公式や発話形式の相違点に着目し、分析・考察を行う。

3. 研究方法

3.1. 調査方法

NSB 6名と日本の大学院に通う日本語非母語話者の学生（以下、NNS）6名を対象に、ロールプレイの設定に従って調査協力者同士でメールのやりとりを行ってもらい、終了後フォローアップインタビュー（以下、FUI）を行った。ビジネス場面での自然データの収集が困難であること、メールの場面設定がコントロールできることから、調査はロールプレイで行った。NSBの調査協力者にはNSB1名、NNS1名の2名と同じ設定で2通りのロールプレイを行ってもらい、NNSの調査協力者にはNSB1名と行ってもらった。ロールプレイの組み合わせは以下の表1の通りである。なお、調査協力者を表す「NSB1」などの後に続く括弧内アルファベット表記は、4章以降で参照するメールデータ内の表記に使用するものであ

る。本研究では、やりとりの最初にメールを送信する側を「依頼者側」、そのメールに返信をする側を「被依頼者側」とする。

表1 ロールプレイの組み合わせ

メールデータ	依頼者側	被依頼者側
M1	NSB1 (A)	NNS1 (G)
M2	NSB1 (A)	NSB3 (H)
M3	NSB2 (B)	NNS2 (I)
M4	NSB2 (B)	NSB4 (J)
M5	NNS3 (C)	NSB3 (H)
M6	NNS4 (D)	NSB4 (J)
M7	NSB5 (E)	NNS5 (K)
M8	NSB5 (E)	NSB6 (L)
M9	NNS6 (F)	NSB6 (L)

調査協力者の属性は、以下の表2、表3の通りである。より自然データに近いビジネス関係者のデータが必要だと考え、NSBを調査対象にした。また、本研究はビジネス日本語教育への応用を目的としていることから、日本語学習者が作成したデータも対象にすべきだと考え、NNSも調査対象に加えた。指導教員などと日本語のメールを作成する機会がこれまでであり、本調査の内容を理解できる程度の日本語能力を備えていると推測し、NNSは日本の大学院に通う留学生に統一した。表3の「所属」内に記すアルファベット(D)は博士後期課程であることを、数字はその学年を表す。

表2 調査協力者 (NSB)

属性	年代・性別	業種/職種	就業年数
NSB1	30代男性	機械メーカー/開発・設計	8年8ヶ月
NSB2	30代男性	機械メーカー/開発・設計	8年8ヶ月
NSB3	30代女性	コンサルティング	9年8ヶ月
NSB4	30代女性	機械メーカー/海外営業	6年8ヶ月
NSB5	30代女性	機器・化粧品メーカー/企画・マーケティング	11年1ヶ月
NSB6	30代男性	機械メーカー/生産管理	9年1ヶ月

表3 調査協力者 (NNS)

属性	年代・性別	母語	所属	就業経験の有無	日本語能力
NNS1	30代女性	インドネシア語	大学院生(D2)	有(インドネシアで)	JLPT/N2

NNS2	30代男性	インドネシア語	大学院生(D3)	有(現在も就業中)	JLPT/N1
NNS3	30代女性	トルコ語	大学院生(D2)	無	JLPT/N1
NNS4	30代男性	インドネシア語	大学院生(D3)	有(インドネシアで)	JLPT/N1
NNS5	30代男性	モンゴル語	大学院生(D2)	有(モンゴルで)	JLPT/N1
NNS6	20代男性	カンボジア語	大学院生(D2)	有(カンボジアで)	JLPT/N1

ロールプレイの場面設定は、日本語学習者向け教材『タスクで学ぶ日本語ビジネスメール・ビジネス文書』（以下、『タスク』）「UNIT3 クレームを受ける」（pp.51-60）の「7課 照会（商品未着・数量不足）」（pp.52-55）にある問題 7-3、7-4 の場面に、筆者で変更を加えて作成した。『タスク』は、ビジネスメール・ビジネス文書に特化したタスク中心の日本語学習教材であり、メールの送り手と受け手との間の取引関係などといった関係性が詳細に設定されている。『タスク』の問題では、《依頼》や《承諾》のメールを作成するようになっているが、本稿では、さらにやりとりが続くよう、《依頼》《断り》《再依頼》《承諾》という流れになるよう、変更を加えた。「依頼者側」と「被依頼者側」のロールカードは以下の図1、2の通りである。

<p>【状況】 あなたは、ビークス（株）の佐藤主です。YM プラスティックス（株）に注文したキャラクター付きビニール袋（品番 CTB200）が届きましたが、数量が足りません。YM プラスティックスの担当者はアニ・ラハユ（Ani Rahayu）（日本語母語話者の場合：吉井京子）さんです。</p> <p>【タスク】 アニ・ラハユ（日本語母語話者の場合：吉井京子）さん宛てに、納品数量照会*のメールを以下の情報をもとに作成してください。 ・今日は10月17日（月）。 ・10月7日（金）付注文書の記載は、キャラクター付きビニール袋（品番 CTB200）25 バック。 ・届いた数量を確認したら 20 バックだった。 ・発送数量を確認し、急いで不足分を手配してほしい。 ・今週末土日にこのキャラクター付きビニール袋が多く必要であるため、遅くとも今週の金曜日の午後までには、確実にこのり 5 バックほしい。</p>	<p>【状況】 あなたは YM プラスティックス（株）の吉井京子です。ビークス（株）のファトマ・イルマズ（Fatma Yilmaz）（日本語母語話者の場合：佐藤主）さんから、ビークスへ発送したキャラクター付きビニール袋（品番 CTB200）の数量が注文と違っているというメールが来ました。</p> <p>【タスク】 ファトマ・イルマズ（日本語母語話者の場合：佐藤主）さん宛に、納品数量不足を詫げるメールを以下の情報をもとに作成してください。 ・今日は10月17日（月）。 ・出荷状況を確認したところ、社内に伝えた手配数は20 バックとなっており、自分の手配数が間違っていた。 ・不足分については、特注*のために在庫品ではなく、通常は受注後1週間の納期*を要する。 ・自分が担当ではない他の取引先向けのもので、同じ製品で納期に余裕（2週間ほど）があるものがあるが、それを使うと、社内の他部門などの手間がかかってしまい、様々なところに迷惑をかける。 ・上司に相談したところ、通常納期よりも早く購入できると思われては今後困るということもあり、できれば通常納期で納入したいため、まずは、今週末までの納期が厳しく対応できないかもしれないと伝えるように言われた。</p>
---	---

図1 ロールカード（依頼者側：NSB1）

図2 ロールカード（被依頼者側：NSB3）

調査協力者には事前に調査についての説明と同意を得た上で、ロールプレイ開始前に、個別に、対面もしくは Zoom にて実施手順について説明を行った。ロールプレイは、調査協力者同士が終了と感じるところまでやりとりを続けてもらった。

3.2. 分析方法

まず、メールデータに意味公式でラベル付けを行った。本稿での意味公式の考え方については、3.2.1 節で詳述する。意味公式を付けたメールデータと FUI データを基に、ターンごとに分析・考察を行った。「ターン」については、カムトーンティップ（2017）の考えを採用し、本稿でも送・返信されたメールを送信で1つのターン、返信で1つのターンというように捉え、それぞれターン1、ターン2と呼ぶこととする。

本稿では被依頼者側の視点から考察を行うため、対象となる調査協力者は NSB3、NSB4、NSB6 の3名になるが、NSB6 については、M9 のメールデータが他データや想定と異なり、《再依頼》やそれに代わる展開が見られなかったため分析対象から外し、NSB3、NSB4 を本稿の分析対象とした。具体的には、NSB3、NSB4 が作成したメールで使用されている意味公式に着目し、違いが見られる箇所について、2名の異なるメール相手に送ったメールを比較する。意味公式が同じで発話形式が異なる箇所についても比較対象とする。これらの違いが見られる原因について、必要に応じて、NSB3、NSB4 の FUI データと、NSB3、NSB4 が受け手となるメールやメール相手の FUI データも分析に用いる。紙幅の都合上、分析の対象は、メールを構成する【開始部】【主要部】【終了部】のうち【主要部】のみとした。

3.2.1. 意味公式の定義

「意味公式」は Olshtain & Cohen (1983) の”Semantic formula”の翻訳である。この定義は、清水 (2009) で、「特定の意味的基準やストラテジーを満たす単語、句、文から成る単位で、単体でまたは複数を組み合わせて行為の遂行に用いられるもの」(pp.56-57) と翻訳されており、本稿においてもこの定義を用いる。先行研究では、メールの内容を分析単位に区切る際に意味公式を用いず、「ストラテジーのコーディング (三宅, 2012)」「意味類型のカテゴリー (黎, 2015)」などが用いられているものも見られるが、カムトーンティップ (2017) はこれに対し、「意味公式」という用語ではなくても、「意味公式と同様にメールの内容を特定の意味の切れ目ごとに分けて分析単位として分類するものであるため、意味公式と相当する分析単位と捉えることができる」(p.21) としている。本稿でも、このカムトーンティップの意味公式に対する捉え方を援用し、《依頼》と《断り》については矢田 (2014) の「ストラテジー」を、《謝罪》についてはカムトーンティップ (2017) の「意味公式」を参考に、足りない箇所は筆者にて追加・修正した意味公式を分析単位とした。意味公式の単位の区切り方についてはカムトーンティップ (2017) で使われている3つの基準のうち、以下の2つを本稿でも採用した。

- (1) 単語か句か節か文であるかに関係なく、メール内で意味的にまとまりをなしている何らかの機能を果たす節、文、あるいは複数の文の連なりは、1つの意味公式の単位として区切った。
- (2) 「。」「、」の句読点や「？」の疑問符などの記号で文が終了したとしても、一つの機能を持つ文が続く限り1つの意味公式の単位として区切った。

(カムトーンティップ, 2017:40)

4. 分析結果と考察

被依頼者側の NSB3、NSB4 がそれぞれ2名の異なる調査協力者で行ったメールデータのうち、NSB3、NSB4 が作成したメール (ターン2、4、6、8) を対象に、3章で詳述した方法で分析・考察を行う。NSB3 の M2 と M5 のデータを4.1節で、NSB4 の M4 と M6 のデータを4.2節で述べる。分析には、意味公式を付けたメールデータ¹と FUI データを用いる。

4.1. NSB3 の場合

4.1.1. ターン 2

M2 は NSB3 から NSB1 へ、M5 は NSB3 から NNS3 へ送付したメールである。

M2 (NSB3→NSB1) ②	
01H ご連絡いただきました商品 (品番 CTB200) の件ですが、	[謝罪の前置き]
02H 私共のミスで納品数量が 5 パック不足しておりました。	[原因報告]
03H 大変申し訳ございません。<S	[謝罪表明]
04H また恐れ入りますが、→	[謝罪表明]
05H 当商品が納品まで 1 週間の期間を要するため、 不足分の 5 パックの納品予定は 10/24 (月) となり、	[自己の事情説明]
06H ご希望の 10/21 (金) 迄の納品が難しい状況です。<S	[間接的な断りの表明]
07H 今週末に大事なイベントをご予定されているにも関わらず	[事情説明の了承]
08H こちらのミスでご迷惑をおかけしてしまい、→	[相手の負担への配慮]
09H 誠に申し訳ございません。<S	[謝罪表明]

M5 (NSB3→NNS3) ②	
01H ご確認いただきました商品 (品番 CTB200) の件ですが、	[謝罪の前置き]
02H 私共のミスで納品数量が 5 パック不足しておりました。	[原因報告]
03H 大変申し訳ございません。<S	[謝罪表明]
04H また恐れ入りますが、→	[謝罪表明]
05H 当商品が納品まで 1 週間の期間を要するため、 不足分の 5 パックの納品予定は 10/24 (月) となり、	[自己の事情説明]
06H ご希望の 10/21 (金) 迄の納品が難しい状況です。<S	[間接的な断りの表明]

M2 と M5 で使われている意味公式を見ると、06H までは共通しているが、M2 のみ 07H から 09H が使われており、それぞれ、[事情説明の了承][相手の負担への配慮][謝罪表明] である。この M2 の 07H から 09H の意味公式の中で、[謝罪表明] はすでに 03H と 04H で使用されているにもかかわらず、09H でもまた使われている。この [謝罪表明] の使用回数の違いについて、NSB3 は FUI で、M2 の NSB1 に対しては、「とにかく謝罪の意を伝える」ため、そして、「申し訳なさを多めに」するために、09H でも「誠に申し訳ございません。」と [謝罪表明] をしたと述べていた。一方、M5 の NNS3 に対しては、「そんなに怒ってないし、厳しい方ではないだろうという印象を受けて」、[謝罪表明] の使用回数をあえて減らしていると FUI で述べていた。M2 の NSB1 に対して申し訳なさを多めにしている理由は、この直前の NSB3 が受け手となるターン 1 での NSB3 の FUI から窺える。NSB1 に対して、「すごく強気」「責められている感じ」と語っていた。以下の (1) は NSB1 が作成したターン 1 のメールであるが、03A が太字で強調されている点と、文末の「お願い致します。」という言い切りの表現が、これらの印象を与えていると NSB3 は FUI で語っていた。

(1) M2 のターン 1 (NSB1 が NSB3 へ送信したもの)

M2 (NSB1→NSB3) ①	
01A 首題の件、↓N10月7日(金)に以下の通り注文したビニール袋について	[依頼の前置き]
02A 本日納品された数量を確認すると、 20 パックしかありませんでした。	[依頼理由の言及]
03A 至急、発送数量をご確認の上、 不足している場合、追加手配 (5 パック) をお願い致します。	[依頼]
04A また、いつ頃納入可能かも合わせてご連絡ください。<S	[追加の依頼]
05A ※今週末の土日に開催するイベントで使用予定ですので、↓N (赤字→) 遅くとも	

10/21(金)の午前中には確実に納品いただきたいです。(←赤字) <S	[自己の事情説明]
06A 【注文内容】 ↓N ・品名：キャラクター付きビニール袋 ↓N ・品番：品番 CTB200	
・数量：25 パック ↓N ・納期：10/17 (月)	[依頼の対象確認]

このターン1のFUIでのNSB3の語りを見ると、特に[謝罪表明]の回数については、M2のターン1でNSB1から受けた印象が影響していると考えられる。

4.1.2. ターン4

M2はNSB3からNSB1へ、M5はNSB3からNNS3へ送付したメールである。

M2 (NSB3→NSB1) ④	
01H 調整の結果、キャラクター付きビニール袋(品番CTB200)の 不足分を社内より確保できまして、	[依頼の対応内容の報告]
02H 10/20(木)に5パックを納品できるように手配いたしました ↓N た。	[依頼の対応可否の報告]
03H 商品の到着まで今しばらくお待ちいただけますと幸いです ↓N す。 <S	[依頼]
04H この度は私共のミスにより、ご心配とご迷惑を ↓N おかけしまして、 →	[相手の負担への配慮]
05H 申し訳ございません。	[謝罪表明]

M5 (NSB3→NNS3) ④	
01H この度は私どものミスにより、ご心配とご迷惑を ↓N おかけしまして、 →	[相手の負担への配慮]
02H 誠に申し訳ございません。 <S	[謝罪表明]
03H 貴社の大事なイベントに影響してしまうとのことで、	[事情説明の了承]
04H 社内の他部署と急ぎ調整を行いました結果、 ↓N キャラクター付きビニール袋 → (品番CTB200)の不足分を確保できました。	[依頼の対応内容の報告]
05H 10/22(土)に5パックを納品できるよう手配いたしましたので、	[依頼の対応可否の報告]
06H 商品の到着まで今しばらくお待ちいただけますと幸いです。 <S	[依頼]

使われている意味公式の種類を見ると、M5の03H[事情説明の了承]の他は同じ意味公式で構成されている。この[事情説明の了承]は、4.1.1節で見たターン2でNSB3がNSB1へ送付したM2の07Hでも見られ、そこでは、「今週末に大事なイベントをご予定されているにも関わらず」とあった。M2では、ターン1でされている「イベントに使用する」という事情説明に応答するために、ターン2で[事情説明の了承]が使われていた。M5では、ターン1ではされなかった「イベントで使用する」という事情説明がターン3で行われたため、M2のターン2のメールと同様に、このターン4で[事情説明の了承]が使用されたと考えられる。

意味公式の順序がターン4のM2とM5で異なっている点については、NSB3はM2のFUIで、「もうこのやりとりを終わらせたい」ため、「最後に謝罪を持ってきて、今後も取引が続くように、穏便に」したと語っていた。一方、M5はM2と異なり、メールの前半の02Hに[謝罪表明]が来ている。[謝罪表明]がメールの前半で使われるか後半に使われるかがM2とM5で異なっていることについて、NSB3はFUIで詳細には語っていなかったが、M2については「穏便に」することを強く意識しているということから、メールの後半に[謝罪表明]をすることがNSB3にとって「穏便」にするための戦略であるとも考えられる。メールの【終了部】に対する指摘ではあるが、カムトーンティップ(2017)で、謝罪メールにおける謝罪表現の用法に「謝罪メールの終結としての用法」とあるとされていること

からも、やりとりを終わらせる意識が NSB3 に働いていたと考えられる。

また、発話形式の面での違いを見ると、M2 の 01H、M5 の 04H の〔依頼の対応内容の報告〕は、意味公式は同じだが発話形式が異なっている。NSB1 へ送付した M2 では、「調整の結果、」とあるが、NNS3 へ送付した M5 では、「社内の他部署と急ぎ調整を行いました結果」となっており、M5 の方がどのような「調整」を行ったかが具体的に書かれている。この違いが、受け手に与える印象にも影響を与えていることが、このターンで受け手となる NSB1 と NNS3 の FUI からわかる。NSB1 の FUI を見ると、「結構あっさり見つかったなっていうのが正直な印象」と語られており、その理由として、「どこをどう調整したからとか、頑張って調整できた感があまりなかった」と挙げ、具体性に欠ける点が指摘されていた。一方、NNS3 の FUI を見ると、「社内の他部署と急ぎ調整を行いました結果」の表現に対して、「結局こっちの要望？要請？に応じてくださっていて、(中略) 結構寄り添いを感じられた」と語られていた。これら 2 名は異なる受け手であるため、受け止めの違いは個人差によるものとも考えられるが、このメールの状況においては、どのような調整を行ったかという具体的な内容の有無が、受け手の受け止めに影響を与えと言える。

4.1.3. ターン 6

M5 はターン 6 が送付されていないため、以下のメールは、M2 のターン 6 で NSB3 が NSB1 へ送付したメールである。

M2 (NSB3→NSB1) ⑥	
01H	こちらこそお心遣い頂きありがとうございます。 [気遣い表明への応答]
02H	なんとか貴社の土日のイベントに間に合わせることができ 安心いたしました。 [安堵の気持ちの表明]
03H	直前までご心配をおかけしてしまい→ [謝罪理由の言及]
04H	申し訳ございませんで↓Nした。 [謝罪表明]

ターン 6 での M2 と M5 の顕著な違いは、ターン 6 の有無である。M5 では NSB3 からターン 6 が送付されなかった。これについては、FUI で以下のように語られていた。M2 の FUI では、「ちょっとこれ (ターン 5) に返信しようかどうか迷ったんですね。」と返信するかどうか悩んだことを述べた上で、「今回こちらの落ち度があつてっていうやりとりだったので、一応これに返そうかなということを決めた」と語っていた。一方、M5 でターン 6 の返信をしなかったことについては、以下の (2) のターン 5 で NNS3 が書いた 04C の「心より感謝いたします。」という表現に対して、「心より感謝されたので、これ以上返信しても向こうもさらに感謝しますっていうような返信が続いてしまうかなと恐れて、これに対しては返信をせず終わりました。」と語っていた。

(2) M5 のターン 5 (NNS3 が NSB3 へ送信したもの)

M5 (NNS3→NSB3) ⑤	
01C	この度は非常にタイトなスケジュールの中で納品の件でお取り計らいいただき [感謝理由の言及]
02C	誠にありがとうございます。 [感謝表明]
03C	10月22日(土)に納入いただけるとお聞きし、 スタッフ一同安堵しております。 [安堵の気持ちの表明]

04C	また吉井様の大変迅速なご対応に心より感謝いたします。	[感謝表明]
05C	おかげさまで無事にイベントを迎えられそうです。	[イベントへの期待表明]

4.1.4. NSB3 のまとめ

NSB3 の場合は、[謝罪表明] の意味公式の使用回数をメール相手によって変えているという行動が見られた。NSB3 が作成したターン2を見ると、その回数の違いについて意図的に増やしたり減らしたりしていることが FUI でも語られていた。このターン2で見られた違いは、その直前の NSB3 が受け手となるターン1 でそれぞれのメール相手から受けた印象の違いによるものだということがわかった。

また、意味公式をどのような順序で配置するかといった点でも違いが見られた。ターン4で見られた[謝罪表明] の意味公式の順序の違いには、後半に[謝罪表明] を置くことで、「穏便に」「やりとりを終わらせる」といった NSB3 の意図が窺える。同じ意味公式で発話形式が異なるものも、ターン4の[依頼の対応内容の報告]で見られた。ここでは、「調整の結果」とだけにせず、「社内の他部署と急ぎ調整を行いました結果」というように、具体的にどのような行動をメールの受け手のために行ったかを記載することで、メールの受け手に異なる印象を与えていた。

やりとりをどのターンで終了するかという点についても、違いが見られた。このことから、NSB3 は、相手もしくは自身のどちらかのターンで必ずメールを終了させると決めているわけではなく、メールに合わせてターンの終了を決めているということがわかった。

4.2. NSB4 の場合

4.2.1. ターン2

ターン2では、M4もM6も全く同じ意味公式、同じ発話内容で構成されていた。以下のメールは、NSB4からNSB2へ送付されたM4のメールである。NSB4のFUIでは同じメールで返信していると判断した理由については語られなかった。

M4 (NSB4→NSB2) ②		
01J	この度は納品数に間違いがあり	[謝罪理由の言及]
02J	大変申し訳ございません。<S	[謝罪表明]
03J	確認したところ、ご注文いただいた25パックではなく、↓N20パックを発送しておりました。	[トラブルの状況報告]
04J	また大変申し訳ありませんが、→	[謝罪表明]
05J	付属の5パックは↓N21日までのお届けが難しく、→	[間接的な断りの表明]
06J	最短で10月24日↓N(月)となります。	[自己の事情説明]
07J	お急ぎのところ、→	[相手の負担への配慮]
08J	誠に申し訳ございません。<S	[謝罪表明]
09J	不足の原因は、私のご注文データの入力ミスでした。	[原因報告]
10J	二度とこのようなことがないよう、細心の注意を払ってまいります。	[関係維持への配慮]

4.2.2. ターン4

M4はNSB4からNSB2へ、M6はNSB4からNNS4へ送付したメールである。

M4 (NSB4→NSB2) ④		
01J	今週末に商品が必要なところ、↓N数量不足を発生させてしまい、→	[相手の負担への配慮]

02J	大変申し訳ありません。<S	[謝罪表明]
03J	改めて社内で調整が可能か確認した結果、 5パックの手配が可能となりました。<S	[依頼の対応可否の報告]
04J	本日私がお届けに参りますので	[依頼に対する申し出]
05J	都合の良い時間帯をご教示頂けますでしょうか。	[都合伺い]

M6 (NSB4→NNS4) ④		
01J	今週末に商品が必要なところ、↓N数量不足を発生させてしまい、→	[相手の負担への配慮]
02J	大変申し訳ありません。<S	[謝罪表明]
03J	改めて社内で調整が可能か確認した結果、 5パックの手配が可能となりました。<S	[依頼の対応可否の報告]
04J	21日(金)午前着指定で送付させていただきます。	[依頼の対応内容の報告]
05J	こちらの日程で問題ありませんでしょうか。	[都合伺い]

M4とM6は、いずれも03Jの[依頼の対応可否の報告]と05Jの[都合伺い]の間にある意味公式が、M4の04Jでは[依頼に対する申し出]、M6の04Jでは[依頼の対応内容の報告]になっている以外は同じ意味公式である。04Jで違いが現れた原因は、直前のターン3にあると考えられる。以下の(3)(4)にM4とM6のターン3のメールを見ていく。

(3) M4のターン3 (NSB2がNSB4へ送信したもの)

M4 (NSB2→NSB4) ③		
01B	納品が困難な件、承知しましたが	[事情説明の了承]
02B	今週末の土曜、日曜に必要となります。<S	[自己の事情説明]
03B	そこで提案ですが、→	[提案の前置き]
04B	必要な5パックを↓N私が直接、引き取りに伺いたいと考えております。<S	[代替案の提示]
05B	引き取りが可能かどうかのご確認をお願いします。	[代替案の可否確認]

(4) M6のターン3 (NNS4がNSB4へ送信したもの)

M6 (NNS4→NSB4) ③		
01D	YMプラスチックに注文した25パックのキャラクター付きビニールは今週末のイベント→ に使用し、↓N他の会社に注文すればより時間がかかるので、→	[自己の事情説明]
02D	困っております。	[困惑の気持ちの表明]
03D	申し訳ありませんが、→	[相手の負担への配慮]
04D	残りの5パックをどうか送っていただけませんか。	[依頼]

M4のターン3では、04Bの[代替案の提示]で「私が直接、引き取りに伺いたいと考えております。」とあり、これを受けてこのターン4でNSB4は、「本日私がお届けに参りますので」(M4の04J)と[依頼に対する申し出]をしている。これについては、FUIでも「向こうが来てくださるということを言われたので、こっちは送るだと申し訳ないと思って、届けに参りますとお伝えした。」と述べていた。一方、M6を見ると、ターン3では04Dの[依頼]で「残りの5パックをどうか送っていただけませんか。」とあり、これを受けてターン4でNSB4は「21日(金)午前着指定で送付させていただきます。」(M6の04J)と[依頼の対応内容の報告]をしている。これについても、FUIで「送るのでOK。受け入れてもらえるんだなと思った」と語られていた。

4.2.3. ターン6

M4はNSB4からNSB2へ、M6はNSB4からNNS4へ送付したメールである。

M4 (NSB4→NSB2) ⑥		
-------------------------	--	--

01J	ご確認ありがとうございます。	[感謝表明]
02J	それでは、本日13時に御社へ伺います。	[訪問の予告]

M6 (NSB4→NNS4) ⑥		
01J	ご確認ありがとうございます。	[感謝表明]
02J	10月21日(金)午前着指定で 5パックの配送手配を致しました。<S	[依頼の対応内容の報告]
03J	お受け取りの程、よろしくお願ひ致します。	[受け取り依頼]
04J	この度は、数量不足によりご迷惑をおかけし、	[相手の負担への配慮]
05J	大変申し訳ございませんでした。	[謝罪表明]
06J	二度とこのようなことがないよう、↓N 細心の注意を払ってまいります。	[関係維持への配慮]

NSB4が作成したM4とM6の2つのメールでは、このターン6に最も大きな違いが見られた。これまでのNSB4が作成したターン2とターン4については、相手や状況に合わせた違いが少し見られる箇所もあったが、概ね同じ意味公式が使われており、その展開の仕方も同じであった。それに比べて、ターン6では、メールに使われている意味公式の量を見てもその違いが一目瞭然である。M4が2つであるのに対し、M6は6つの意味公式で構成されている。内容的にM4と比較してM6で意味公式が多くなっている箇所は、04Jから06Jである。それぞれ、[相手の負担への配慮]、[謝罪表明]、[関係維持への配慮]が使われている。NSB4はFUIでも、M4とM6の意味公式の違いについて語っていた。まずM4のNSB2に対して、依頼者側の要望通り手配できるようにはなったが、「最初にミスがあったのでもう一度謝ったほうがいいのかと色々思ったんですけど」と、[謝罪表明]をするかどうか悩んだことを語っていた。それでも[謝罪表明]をしなかった理由として、「相手が、あっさりしてたんで、こちらも謝りすぎてもくだいかなと思って、あえて謝りの文言を入れませんでした。相手のあっさりさに合わせたつもり。」と述べていた。つまり、この直前のNSB4が受け手となるターン5でNSB2の「あっさりさ」を感じ、それに合わせてターン6を作成したということがわかる。一方、M6で05Jの[謝罪表明]を付けた理由については、「あまり謝りすぎるのもくだいと捉えられる方もいると思うんですけど、NNS4の場合はそうは取らない感じがした。」とFUIで述べていた。

ここで、この直前のターン5のNSB2とNNS4が作成したメールに対するNSB4の受け止めがターン6のメールの構成に影響を与えていると考えられるため、ターン5を以下に見ていく。メールデータは(5)(6)である。

(5) M4のターン5(NSB2がNSB4へ送信したもの)

M4 (NSB2→NSB4) ⑤		
01B	ご確認ありがとうございます。	[感謝表明]
02B	本日は終日、社内におりますので、↓NいつでもOKです。<S	[都合報告]
03B	ご都合のつく、お時間にお越しく下さい。	[対応報告の了承]

(6) M6のターン5(NNS4がNSB4へ送信したもの)

M6 (NNS4→NSB4) ⑤		
01D	5パックのキャラクター付きビニール袋を手配していただけると伺い、	[感謝理由の言及]
02D	誠にありがとうございます。	[感謝表明]
03D	その日に送付していただいてもかまいません。	[対応報告の了承]

まず、M4のNSB2に対してターン6での「あっさりさに合わせたつもり」というコメントは、ターン5のどこから感じたのか、また、M6のNNS4に対して、ターン6での「あまり謝りすぎるのもくどいと捉えられる方もいると思うんですけど、NNS4の場合はそうは取らない感じがした。」というコメントは、ターン5のどこから感じたのかについて見ていく。

意味公式だけを見ると、M4とM6で使われている意味公式は異なるが、使用数はどちらのデータも3つと同じである。また、共通して[感謝表明]の意味公式が使われている。[感謝表明]の発話形式を見てみると、M4のNSB2は、「ご確認ありがとうございます」とあり、M6のNNS4は、「5パックのキャラクター付きビニール袋を手配していただけると伺い、」と[感謝理由の言及]の後、「誠にありがとうございます。」となっている。NSB4はFUIで、M4の[感謝表明]とM6の[感謝表明]に対する受け止めに違いがあると語っていた。M4の01Bの[感謝表明]に対しては、「手配してくれたことというよりは、確認ありがとうございますという感じ」といった印象を述べていた。一方、M6の02Dの[感謝表明]は、「5パックのキャラクター付きビニール袋を手配していただけると伺い、」と01Dで[感謝理由の言及]をした上で「誠にありがとうございます。」と書かれており、「こちらのミスではあるんですけど、5パック追加で送れることに対してのお礼があったので、丁寧さを感じた。」と語っていた。以上のことから、NSB2とNNS4の違いは、[感謝表明]の対象が異なるということがわかる。M4のNSB2は、不足分の5個が調整できるかどうか確認したことに対する感謝であるが、M6のNNS4は、手配をするためにNSB4が社内調整をしたその労力に対して感謝している。意味公式で見れば同じ[感謝表明]であるが、感謝の対象が異なることで受け手に与える印象が異なるということがこのことから言える。

4.2.4. ターン8

M4ではターン8が送付されていないため、以下のメールはM6のターン8でNSB4からNNS4へ送付したメールである。

M6 (NSB4→NNS4) ⑧

01J 5パックお受け取りのご連絡を頂き、ありがとうございます。

[着荷報告への感謝表明]

02J 無事に届いたとのことで、安心致しました。

[安堵の気持ちの表明]

M4がターン6で終了したのに対し、M6は、ターン7、8と続いたことについて、NSB4はFUIで「正直、私の一個前（ターン6）で終わるかなと思ったんですけど、『届きました』の連絡が（ターン5で）来て、丁寧だなと思いました。」と語っていたことから、NSB4もターン6で終了と考えていたことがわかる。ただし、NNS4からターン7が送られたことに対して、「丁寧だ」と語っていたことから、想定とは異なっていたがよい印象につながっているということが窺える。ターン8を送った理由については、FUIで、01Dの[着荷報告]に対して、「返信は差し上げておこなきゃいけないと思ったのでお送りして」と述べられていた。NNS4からNSB4へ送付されたターン7のメールは以下の(7)の通りである。

(7) M6のターン7 (NNS4がNSB4へ送信したもの)

M6 (NNS4→NSB4) ⑦

01D	先ほど5パックのキャラクター付きビニール袋がこちらに届いたと確認しました。	[着荷報告]
02D	ご協力をいただき、誠にありがとうございました。	[感謝表明]

4.2.5. NSB4 のまとめ

NSB4 の場合、ターン2 とターン4 では M4 と M6 で大きな違いが見られなかったが、ターン6 では、使用されている意味公式の種類や、構成されている意味公式の量に違いが見られた。NNS4 へ送付したターン6 のメールで使用されている意味公式の中で、NSB2 へ送付したメールにはないものに注目すると、[謝罪表明] や [関係維持への配慮] が見られた。特に、[謝罪表明] に関しては、NSB2 へ送付したメールにはないことから、メールのやりとり全体を通して見ると、NNS4 に対して使用している [謝罪表明] の回数が、NSB2 に対して使用している回数よりも多くなっていることがわかる。これは NSB4 の FUI から、相手のメールに合わせて意図的に使用するかどうかを決めているということがわかった。直前のターン5 の NSB4 が受け手となるメールで、NSB2 に対してはあっさりとしているという印象を受け、それに合わせて自身が作成するメールもあっさりとしたことであつた。そのため、必要最低限の意味公式にするという行動が見られた。

やりとりをどのターンで終了するかについては、NSB4 の場合はいずれのメールも自身のメールで終了していた。NNS4 との M6 では、NNS4 からターン7 のメールが送られることを NSB4 は予想していなかったが、ターン7 のメールに対してターン8 で返信していた。このことから、NSB4 は自身のメールで終了すると決めているように思われる。これは、本稿でのロールプレイの場面設定上では NSB4 はクレームを受ける側であり、謝罪をする側であるため、「約束のキャンセル」の謝罪メールを対象としたカムトーンティップ (2017) でキャンセルする側、つまり、謝罪する立場のほうが最後のターンを作成していることが多く見られたという結果が得られていることから、NSB4 は自身のメールで終了すべきだと考えていることが推測される。

5. まとめと今後の課題

本稿では、被依頼者側 NSB のメールデータとインタビューデータを基に、ビジネスにおけるクレーム場面でのメールのやりとりを対象に、相手によって異なる行動が見られた箇所を、意味公式を中心に比較し、分析・考察を行うことで、相手をどのように捉えどのように返信をしているかといったメールでのコミュニケーションの実態を明らかにすることを試みた。得られた結果のうち、[謝罪表明] の意味公式と、やりとりをどのターンで終了させるかといったことが、NSB3 と NSB4 に共通して特徴的に見られた。

[謝罪表明] の意味公式の使用回数を見ると、NSB3 と NSB4 のいずれにおいても、相手が作成したメールから受けた印象に合わせて意図的に増やしたり減らしたりすることが見られた。NSB3 は、ターン1 で受けた NSB1 からのメールの [依頼理由の言及] と [依頼] で、文字を太字にして強調されていることや、[依頼] に関しては、表現が言い切り型

であることから、「強気」「責められている」という印象を受けた。そのため、続くターン2のメールでは、「申し訳なさ」を多くするため、[謝罪表明]の意味公式の使用回数を増やしていた。NSB4の場合は、ターン5で受けたNSB2からのメールでの[感謝表明]の感謝の対象が、NSB4が期待しているものと異なっていたこともあり、「あっさり」という印象を受けた。そのため、ターン6で[謝罪表明]を使用するとくどいと思われると判断し、NSB2に対しては[謝罪表明]を使用しないという判断をしていた。

どのターンでやりとりを終了するかについて、カムトーンティップ(2017)では、「約束キャンセル」の謝罪メールを対象にしているが、キャンセルする側、つまり、謝罪をする立場の方が最後のターンを作成していることが多く見られたという結果が得られている。このカムトーンティップの結果を踏まえると、本稿のロールプレイの場面設定では、被依頼者側が最後のターンを作成すると予想できる。実際、NSB4については、どちらのメールでも自身が作成したターンで終了していた。特に、M6については、ターン7のメールが送られるという想定をNSB4はしていなかったが、そのメールに返信をしてターンを終了していたことから、NSB4は自身のターンで終了するという意識があることが窺える。一方、NSB3を見ると、M2では自身が作成したターンでやりとりを終了していたが、M5では、相手が作成したメールでやりとりが終了していた。この結果から、やりとりをどこで終了させるかも、相手のメールに合わせて判断しているということがわかった。M5では、NNS3が作成したターン5の内容を見て、NSB3はターン6を送付した後にさらにやりとりが続くという展開を予想し、その展開を恐れてあえてターン6を送らないという判断をしていた。

このように、本稿では同じ人物が異なる相手と行ったロールプレイのデータを扱ったことで、相手からのメールに対してどこに着目し、どのように返信をするのか、そして、その違いがどういった点に現れるのかということをはっきりとすることができた。クレーム場面での被依頼者側の場合、[謝罪表明]の意味公式の使い方に工夫が見られ、1通のメールの中での使用回数や位置を工夫したり、やりとり全体を通して使用しないという判断をしたということがわかった。また、メールのやりとり全体を見ることで、やりとりの終了のタイミングについても、どのターンで終了するかは、それまでに行われたやりとりから判断されることもあるということが今回の研究を通してわかった。これは、これまでの日本語メール教材や、先行研究でもほとんど着目されていない。

本稿は、2名の被依頼者側の調査協力者間での比較は行わなかった。本稿で設定したクレーム場面において、被依頼者側がどのように相手のメールに返信をするかといった、メールのコミュニケーションの実態を分析するためには、被依頼者側の調査協力者間でメールを比較し、考察を行っていく必要もあると考える。さらに、今後のビジネス日本語教育への応用を考えるためには、NSBとNNSの共通点と相違点についても分析・考察を行う必要がある。今後はこれらの分析を進めることで、ビジネス場面におけるメールのやりとりの実態の様相を明らかにしていく。

注

1 以下は、メールアドレス内に使用した記号など。

01A などの行番号	意味公式ごとに行番号を付ける。
→	元のメールアドレスでは改行されず、連続して記載されていることを示す。
↓N	元のメールアドレスでは連続して書かれておらず、改行されていることを示す。
<S	元のメールアドレスでは、この後に1行スペースがあることを示す。
(赤字→) (←赤字)	元のメールアドレスでは、赤字で書かれている範囲を示す。

参考文献

- カムトーンティップ、タワット（2017）「日本語の謝罪メールのやりとりの構造分析-約束キャンセルのメールを例として-」大阪大学 博士論文
- 清水崇文（2009）『中間言語語用論概論-第二言語学習者の語用論的能力の使用・習得・教育』スリーエーネットワーク
- 平松友紀（2021）「コミュニケーション主体の認識から捉える言語行為の連動-ビジネスメールの作成調査から」『待遇コミュニケーション研究』18, pp.35-51
- 平松友紀（2023）「コミュニケーション行為としての日本語ビジネスメールに関する研究」早稲田大学 博士論文
- 三宅和子（2012）「電子メディアを介した日英の配慮言語行動-謝罪への応答を手がかりに」野田尚史編『「配慮」はどのように示されるか』pp.211-233
- 宮崎玲子（2007）「電子メールにおける依頼の展開構造-日本語母語話者とタイ人日本語学習者の対照研究-」『日本語・日本文化研究』17, pp.175-184
- 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
- 横川未奈（2023）「日本語ビジネスEメールの構成・内容に見られる日本語母語話者と非母語話者の配慮言語行動-日程再調整のビジネスEメールを事例に-」『日本語教育』185, pp.77-92
- 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
- Olshtain, E., & Cohen, A. D. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp.18-35). Rowley, MA: Newbury House.

参考 URL

一般社団法人日本ビジネスメール協会「ビジネスメール実態調査 2023」<https://businessmail.or.jp/research/2023-result/>（最終閲覧：2024年10月29日）

参考資料

村野節子・向山陽子・山辺真理子（2014）『タスクで学ぶ日本語ビジネスメール・ビジネス文書-適切にメッセージを伝える力の養成をめざして-』スリーエーネットワーク