



|              |                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Title        | タイ人ビジネスパーソンによる日本語の断りメールにおける言語行動様式とラポールマネジメント：日本人ビジネスパーソンとの比較を通じて            |
| Author(s)    | Worasri, Kulrumpa                                                           |
| Citation     | 大阪大学, 2016, 博士論文                                                            |
| Version Type | VoR                                                                         |
| URL          | <a href="https://doi.org/10.18910/59637">https://doi.org/10.18910/59637</a> |
| rights       |                                                                             |
| Note         |                                                                             |

*The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA*

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

The University of Osaka

2015 年度博士学位申請論文

タイ人ビジネスパーソンによる日本語の  
断りメールにおける言語行動様式と  
ラポールマネジメント

—日本人ビジネスパーソンとの比較を通じて—

大阪大学大学院言語文化研究科  
言語文化専攻  
ワラシー クンランパー

# 第1章 序論

本章では、研究の問題意識、メールの特性とビジネスメールの定義、本研究の視座、本研究の目的、本論文の全体的な構成について述べる。

## 1.1 研究の問題意識

### 1.1.1 タイへ進出する日系企業の現状

帝国データバンク(2012)の報告によると、日本企業の海外進出が加速しており、大手メーカーは相次いで生産拠点を海外へ移す方針を打ち出し、その動きは中小メーカーにまで波及している。日本にとってタイは東南アジア地域における重要な生産拠点かつ市場であり、両国は重要な経済的パートナーである(外務省ホームページ2014<sup>1</sup>)。日系企業のタイへの進出は、日本人技術者の生産活動や企業活動を通じて1960年代から始まった(原田2004)。帝国データバンク(2014)によると、2014年2月においてタイには3,924社の日系企業が進出し、2011年11月の調査時の3,133社に比べ、25.2%と大幅に増加した。業種別に見ると、「製造業(2,198社、56.0%)」と「卸売業(915社、23.3%)」が大きな割合を占めている。この背景には、タイでの進出実績が増えることで産業集積が進み、工業団地や電力などのインフラ整備や現地の労働者の熟練も進んでいることが挙げられる。上記により、日系企業のタイへの進出の歴史は長く、今後も製造業を中心とした進出が続くと予想される。

タイに進出している日系企業の増加に伴い、日系企業に勤務し、営業部のスタッフ、通訳者、翻訳者、秘書などとして日本語を使用するタイ人ビジネスパーソン(以下、TJBPとする)を雇用する需要も益々高まっていくと考えられる。このような状況下で、日タイ間のビジネスを円滑に進めるためにTJBPの日本語能力を伸ばすことは大きな課題となっている。

### 1.1.2 ビジネスメールの重要性

ここでは、TJBPにとってビジネスメールを書く能力の重要性、及び、タイでの日本語教育現場におけるビジネスメールの指導の重要性を述べる。

前野他(2013)はタイでの日系企業<sup>2</sup>を対象としたアンケート調査を実施し、日本語能力を強みとして採用されたタイ人従業員に求めること、入社時の日本語能力などの項目について尋ねた。その結果、入社時に求める日本語能力について、11項目に分類している。第1

<sup>1</sup> <http://www.mofa.go.jp/mofaj/area/thailand/jpth120/knowledge/steps.html>(最終アクセス 2016年1月25日)

<sup>2</sup> 500社に送ったアンケートのうち、最終的に有効であったものは63通であった(前野他 2013)。

位は日常的な会話、第2位は業務上の一般的な会話、第3位は基礎的な読み書き、第4位は通訳の業務、翻訳の業務、メールのやり取りである。上記により、ビジネスの場面において、日常的な会話と読み書きの能力は必須で、ビジネス会話に加えて、適切なメールを書く能力が求められていることが分かる。現在、日系企業において、メールは重要なコミュニケーション手段として位置づけられる。一般社団法人日本ビジネスメール協会が行った2014年のビジネスメール実態調査によると、仕事上でのコミュニケーションの手段は「電話(91.98%)」と「会う(89.87%)」よりも、「メール(98.45%)」が最も多かった。このような状況においては、TJBPも日本語でビジネスメールを書く機会が多いと考えられ、彼らのメールのやり取りの成果は企業の評価や業績にも影響を与えると予想される。

タイの大学で日本語を専攻した卒業生は日本語を生かし、日系企業に就職する傾向が高い。一例として、タイのチュラロンコーン大学日本語学科の2007年度から2010年度の卒業生を対象とした就職先調査(岩井 2013)では、卒業生の95.2%が日系企業に就職し、最も大きな割合を占めている。その理由としては、日系企業のタイへの進出が進む状況で、日系企業にTJBP雇用の需要が高く、高給で採用するということが挙げられている(岩井 2013)。この結果から、日本語を専攻した学生の多くは卒業後TJBPとして日系企業で活躍すると考えられる。上記により日本語教育を実施するタイの大学では、日本語学習者にビジネスメールを指導することが非常に重要となっている。1.1.3では、タイ語母語話者を対象としたビジネスメールの教育実践ではどのような指導が行われているかを述べる。

### 1.1.3 ビジネスメールの教育実践の現状

筆者は2014年2月から5月にかけてタイのバンコク市内にある3つの大学<sup>3</sup>での日本語ビジネスライティングに関する授業の担当教員4人にインタビュー調査を行った。そのうち、タイ人の教員が1人、日本人の教員が3人である。インタビューの時間は1人30分から60分である。質問の項目は大きく分け、日本語ビジネスライティングに関する授業の概要及びビジネスメール作成の扱い方や指導法であった。分析の際は、インタビューの内容を文字化した後、有効な示唆を与えられると思われる点を抽出した。

#### 1.1.3.1 日本語ビジネスライティングに関する授業の概要

ここでは、3大学の日本語ビジネスライティングに関する授業における科目名、担当教

---

<sup>3</sup> 3つの大学は全てバンコク市内にある、日本語教育の歴史が比較的長い総合大学であり、日本語を専攻としている学生を対象としたビジネスライティングに関する授業を開講している。

員、授業の時間、受講生、授業の内容、ビジネスメールの内容、テキストという点に焦点を当てて、授業の概要<sup>4</sup>をまとめる。

表1 日本語ビジネスライティングに関する授業の概要

|            | A 大学                                                                                                                                                                                      | B 大学                                                                                                                                                        | C 大学                                                                                                                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 科目名        | 英語：Business Japanese                                                                                                                                                                      | 英語：Japanese Communicative Writing                                                                                                                           | 英語：Special Japanese Writing                                                                                                                                      |
|            | タイ語：ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ                                                                                                                                                                     | タイ語：การเขียนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสาร                                                                                                                      | タイ語：การเขียนภาษาญี่ปุ่นเฉพาะทาง                                                                                                                                  |
| 担当教員       | タイ人の教員(ビジネスライティング)、日本人の教員(ビジネス会話)                                                                                                                                                         | 日本人の教員                                                                                                                                                      | 日本人の教員                                                                                                                                                           |
| 授業の時間      | 1 週間 3 時間×16 週                                                                                                                                                                            | 1 週間 3 時間×16 週                                                                                                                                              | 1 週間 3 時間×16 週                                                                                                                                                   |
| 受講生        | 日本語専攻の 4 年生(約 20 人～30 人)                                                                                                                                                                  | 日本語専攻の 4 年生(約 20 人～30 人)                                                                                                                                    | 日本語専攻の 4 年生(約 20 人～30 人)                                                                                                                                         |
| 授業の内容      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●敬語</li> <li>●メールのマナー</li> <li>●ビジネスメール</li> <li>●ビジネスマナー</li> <li>●ビジネス会話</li> <li>●一般的なメール</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>●敬語</li> <li>●メールのマナー</li> <li>●ビジネスメール</li> <li>●ビジネスマナー</li> <li>●ビジネス文書<sup>5</sup></li> <li>●就職の関連の書類</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●敬語</li> <li>●メールのマナー</li> <li>●ビジネスメール</li> <li>●ビジネスマナー</li> <li>●ビジネス文書</li> <li>●就職の関連の書類</li> <li>●一般的な手紙</li> </ul> |
| ビジネスメールの内容 | 社内または社外の人に対する依頼、断り、お知らせ                                                                                                                                                                   | 社内または社外の人に対する案内、お知らせ                                                                                                                                        | 社内または社外の人に対する依頼、断り、お知らせ、問い合わせ、お詫び                                                                                                                                |
| テキスト       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●教員が作成したプリント</li> <li>●主なテキスト：『5 分で送信！ビジネスメール速書き文例集(川島 2008)』、『誰も教えてくれなかったビジネスメールの書き方・送り方(平野 2008)』、『日本企業への就職ービジネス会話トレーニング(岩澤他 2006)』など</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●教員が作成したプリント</li> <li>●主なテキスト：『日本語ビジネス文書マニュアル(奥村他 2007)』など</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>●教員が作成したプリント</li> <li>●主なテキスト：『しごとの日本語メールの書き方編(奥村他 2008)』など</li> </ul>                                                    |

各大学の科目名はそれぞれ異なる。A 大学では「ビジネス日本語」、B 大学では「ジャパニーズ コミュニケーティブ ライティング」、C 大学では「スペシャル ジャパニーズ ライティング」であった。また、担当教員に関しては、A 大学ではタイ人の教員と日本人の教員がいて、タイ人の教員はビジネスライティング、日本人の教員はビジネス会話を担当している。それに対して、B 大学と C 大学では、日本人の教員のみが授業を担当している。これらの授業はいずれも日本語専攻の 4 年生を対象とし、1 週間当たり 3 時間で 16

<sup>4</sup> A 大学と B 大学のデータは 2013 年度前期、C 大学のデータは 2012 年度前期の授業内容を基にしたものである。

<sup>5</sup> ビジネス文書とは、依頼状やお詫び状等といったビジネスの様々な場面で作成される公式の文書であり、ビジネス文書は自分の会社内で上司や部署に提出する社内文書と、取引相手に向けて作成する社外文書に大きく分けられる(奥村他 2007)。現在、ビジネス上では、紙媒体のビジネス文書のみならず、電子媒体のビジネスメールも使用されている。

週間(計 48 時間)の授業が行われた。

ここでは、授業の内容とビジネスメールの内容に注目する。授業の内容では、3 大学とも敬語、メールのマナー、ビジネスメール、ビジネスマナーが共通している。しかし、A 大学はビジネスライティングと並行してビジネス会話を取り扱い、かつ、一般的なメールも教えている。B 大学と C 大学はビジネス文書と就職関連の書類、C 大学は一般的な手紙も取り扱う。ビジネスメールの内容では、3 大学は社内または社外の相手に対して、メールを書く練習を行う。B 大学は比較的パターン化された「案内のメール」と「お知らせのメール」のみ取り扱うのに対して、A 大学と C 大学は「フェイス侵害行為(Face Threatening Act、以下、FTA とする)<sup>6</sup>」が生じやすい「依頼メール」「断りメール」なども取り扱う。授業の詳細とビジネスメールの指導法については以下の 1.1.3.2 で述べる。

最後に、テキストについて述べる。3 大学の教員は自分で作成したプリントを使用した上で、市販のテキストも利用している。A 大学では、主なテキストとしてビジネスライティングには『5 分で送信！ビジネスメール速書き文例集(川島 2008)』及び『誰も教えてくれなかったビジネスメールの書き方・送り方(平野 2008)』、ビジネス会話には『日本企業への就職—ビジネス会話トレーニング(岩澤他 2006)』を使っている。その理由は、現実に近い場面が挙げられ、かつ、大事なポイントを分かりやすく書いているからである。B 大学は、現実に近い場면을挙げた上で、社内・社外の例、バリエーション、練習問題がある『日本語ビジネス文書マニュアル(奥野他 2007)』を使用している。C 大学の教員は『しごととの日本語メールの書き方編(奥野他 2008)』を選んでおり、このシリーズには電話の応対編・ビジネスマナー編もあるため、ビジネスのことを包括的に学べると述べている。

#### 1.1.3.2 ビジネスメールの指導法

ここでは、各大学のビジネスメールの指導法を報告した上で、3 大学の共通点と特徴を考察する。A 大学の「ビジネス日本語」という授業は、一般的なメール(25%)<sup>7</sup>、ビジネスメール(25%)、ビジネス会話 (50%)を扱っている。ビジネス会話に関しては、日本人の教員が担当し、ビジネス場面における会話とマナーを取り扱う。会話では、自己紹介、電話・伝言、アポイント、依頼、許可、お礼、お詫びなどの課題、マナーでは、名刺交換、訪問、身だしなみ、飲み会・食事などが挙げられている。なお、ここではビジネスメールの指導

<sup>6</sup> Brown and Levison (1987) のボライトネス理論において、会話をする時に話し手と聞き手は互いのフェイス(面子)を維持しあうことが必要である。相手のフェイスを脅かす言語行動はフェイス侵害行為と呼ぶ。

<sup>7</sup> 本章で書いてある授業の内容の割合は教員がインタビューで語った授業の時間配分である。

法のみに注目する。

A 大学では、タイ人の教員が一般的なメールとビジネスメールの指導を 3 年間担当している。ビジネス文書と比較し、仕事上でビジネスメールを書く機会が多くなってきたため、現在はビジネスメールのみ扱っている。ただし、一般的なメールとビジネスメールにおける構成がある程度共通しているため、最初は一般的なメールの書き方を教えている。具体的なビジネスメール作成の指導手順は次のようになる。

- (1)敬語や挨拶、相手の身分や社内社外の区別、メールのマナーを教える。
- (2)多くの一般的なメールの事例を学生に見せ、学生自身にメールの構成を考えさせる。メールを書く練習として教員が複数の場面設定を与え、学生にメールを書かせる。日本人の先生や日本人の知り合いへの依頼メールや、相手からの依頼を受けるメールが場面設定の一例である。
- (3)ビジネスメールの指導では、一般的なメールと同様に多くのビジネスメールの事例を学生に見せ、学生自身にビジネスメールの構成を考えさせる。教員は複数の場面設定を与えて、本文の明確さ、簡潔さ、相手との関係に応じる適切さという点に重きを置いている。時候の挨拶などの長い挨拶より、「いつもお世話になっております」などのビジネスメールでよく使用されている挨拶を強調している。さらに、最初と最後の定型的な挨拶のバリエーションは丸暗記ではなく、適切に使い分けられるようになることを重視している。
- (4)フィードバックでは、学生に様々なメールの書き方を観察する機会を与えるために、グループで作成したメールをクラス全員に見せる。教員はそれぞれのメールの良い点や改善点を解説する。

まとめると、A 大学においては、ビジネスメールに特化したビジネスライティングの授業を開講している。そこで、挨拶などの儀礼的なやり取りよりも、学生にメールの構成を認識させ、本文を明確、簡潔、適切に書くことを重視した指導を行っている。

次に、B 大学では、「ジャパニーズ コミュニケーティブ ライティング」という授業において、ビジネスライティングのみに注目し、依頼状、お詫び状、通知状、案内状などのビジネス文書、及び、自己アピールなどの就職関連の書類(80%)を中心に扱っている。一方、ビジネスメールに関する指導(20%)は比較的少ない。担当教員は日本人で、2013 年度初めてこの授業を担当する。担当教員はビジネスライティングとして、主にビジネス文書を取り扱うと述べている。なぜならば、ビジネス文書と比較し、ビジネスメール、メモ、伝言はそれよりも表現や言葉遣いが難しくなく、また学生がビジネス文書を駆使できれば、

ビジネス場面の他の書き物に応用できるからであると答えている。具体的な指導法は以下の通りである。

- (1)一般的なメールとビジネスメールの違い、ビジネスメールを書く目的と必要性などを説明する。
- (2)ビジネスメールの独自の挨拶、メールのマナーを取り上げる。覚えるより学生にメールの独自の敬語や挨拶の使い方を理解させる。
- (3)テキストに書かれているメールの構成を提示する。
- (4)教員は依頼、お詫びなどの内容に関してはビジネス文書とほぼ同じと判断したため、依頼メール、お詫びメールなどの本文を書く練習は特に行わず、メールの構成の確認として比較的パターン化された案内のメールやお知らせメールのみ練習させる。本文の明確さ、簡潔さ、相手との関係に応じた適切さに焦点を当てる。
- (5)次回の授業では、教員は多くの学生に共通している間違いを取り上げ、説明する。

まとめると、B 大学では、ビジネス文書の一部としてビジネスメールが取り扱われている。そのため、ビジネスメールの独特な構成と挨拶は取り上げられるが、本文の書き方は特に取り上げられていない。

最後に、C 大学では、「スペシャル ジャパニーズ ライティング」においてビジネスライティングのみに焦点を当てる。主な内容は敬語(40%)、一般的な手紙やビジネス文書や就職関連の書類(30%)、ビジネスメール(30%)である。担当教員は日本人で、5 年間この授業を担当していた。この 5 年間に、ビジネスメールの重要性が高まっているという認識から、ビジネス文書の割合を徐々に減らし、ビジネスメールの割合を増やしてきた。具体的なビジネスメール作成の指導は以下の通りである。

- (1)敬語や挨拶、相手の身分や社内社外の区別、メールのマナーをビジネスメールのベース<sup>8</sup>として、学生に認識させる。教員は学生がビジネスメールのベースを理解すれば、どのビジネス場面でもそれを応用してメールを書くことができると考えている。
- (2)学生が巧みに敬語やメールの独特な挨拶を使いこなせるようにするために、学生に敬語を覚えさせるだけでなく、文章や文脈に適した敬語と挨拶の使い方に焦点を当てる。例えば、ビジネスメールの中に適切な敬語や表現を入れる練習を行う。
- (3)テキストに書かれているメールの構成を提示する。
- (4)メールを書く練習では、複雑の場面設定を与え、本文を明確かつ簡潔に伝えること、及

---

<sup>8</sup> 専門用語ではなく、インタビューした教員が使用した言葉

び、相手との関係に応じた適切さという点に焦点を置く。また、最初と最後の定型的な挨拶のバリエーションの丸暗記ではなく、適切な使い分けを重視している。

(5) 次回の授業では、教員は多くの学生に共通している間違いを取り上げ、説明する。

まとめると、C 大学では、ビジネスメールに特化したビジネスライティングの授業を開講している。敬語や挨拶の使い方、相手の身分や社内社外の区別、メールのマナーというビジネスメールのベースに注目し、さらに明確、簡潔、適切な本文の書き方を中心とした指導を行っている。

先述した 3 大学のビジネスメールの指導法は、次のように共通点とそれぞれの特徴をまとめられる。第 1 に、3 大学において、敬語や挨拶の使い方、相手の身分や社内社外の区別、メールのマナーという 3 点をビジネスメールの書く基本として扱い、相手に失礼でない、適切なメールを書くことを重視している。この 3 つの基本的な知識はビジネスメールを書くために不可欠なものといえる。特に C 大学はこれらの 3 つの基本的な知識を強調し、学生に認識させようとしている。第 2 に、3 大学では学生に最初と最後の定型的な挨拶の適切な使い分け、適切な構成、本文の明確さや簡潔さ、相手に対する適切な言葉遣いに重点が置かれている。第 3 に、上で述べた 2 点を踏まえて、3 大学では、日本語母語話者がビジネス場面でよく用いる言葉遣いを基準とし、学生に母語話者が使用する言語行動様式に近づけさせようとする指導を行っている。

各大学のビジネスメールに対する指導法の特徴は以下の 4 点である。

第 1 に、A 大学においては、一般的なメールの書き方も取り上げられている。一般的なメールの構成や、相手の身分による適切な言葉遣いの使い分けはある程度ビジネスメールと共通している。そのため、一般的なメールを書く練習によって、ビジネスメールの構成や相手の身分への理解を容易にする。

第 2 に C 大学の敬語と挨拶の教え方について述べる。C 大学の教員は、ビジネスメールにおいて、敬語と挨拶は独特のものであると認識している。よって、学生が敬語と挨拶を確実に身につけて使いこなせるようになるために、ビジネスメール全体の内容、つまり文脈を認識した上で、敬語と挨拶を選ぶ練習を行なっている。この作業を通して、学生がそれぞれの敬語や挨拶の使い方を理解し、意識的・能動的に使い分けることを目的としている。

第 3 に、B 大学と C 大学においては、教員がビジネスメールの構成を直接に提示している。一方、A 大学においては、教員は最初にメールの構成を説明せずに、多くのビジネス

メールの事例をまず学生に見せ、学生自身にビジネスメールの構成やパターンを考えさせる活動をしている。学生はビジネスメールを書くための基本的な知識を学んだ後に、ビジネスメールの構成やパターンを考える作業をするので、よりビジネスメールの構成や書き方を認識することができると考えられる。

第4に、B大学とC大学において、教員は学生が書いたメールをチェックした後、次の授業で、多くの学生に共通している間違いを取り上げ、説明する。一方、A大学では、教員は各学生グループが書いたメールをクラス全体に向けて講評する。これによって、学生に多数のメールを見せた上で、他人のメールを批判的に分析するチャンスを与える。この作業により多様な書き方、注意点を学べると考えられる。

以上、タイの大学では、ビジネスライティングの授業の中で、ビジネスメールに焦点を当てる傾向が高まっており、ビジネスメールの指導に特化しつつあることを明らかにした。ただし、ビジネスメールの扱い方や具体的な授業の概要と指導法は大学により異なることが分かった。1.1.4では、TJBP側に焦点を当て、実際のビジネス場面におけるメールのやり取りの現状を述べる。

#### 1.1.4 TJBPのメールのやり取りの現状

ここでは、実際のビジネスの場面において、TJBPが具体的にどのような日本語のメールをやり取りしているか、どのような日本語のメールが書きにくいかなどの現状を述べる。2013年5月～6月にかけて、日本語のビジネスメールに関する調査を45人のTJBP<sup>9</sup>を対象に実施した。調査はタイ語で行われ、協力者のTJBPが書いたメールの数、TJBPとメールのやり取りしている日系企業に勤めた日本人ビジネスパーソン(以下、JBPとする)、TJBPがJBPにやり取りしたことがあるメールの内容、TJBPが書きにくいと思ったメール、これらの4点を質問として、メールを送り、回答を返送してもらった。回答形式は選択肢と自由記述がある(pp.162-164を参照)。結果は以下の4点にまとめられる。

##### (1)TJBPが書いたメールの数

平均値で見ると、TJBPは1日に日本語のメールと英語のメールを5通ずつ、タイ語のメールを3通書いている。TJBPにとって日本語のメールを書くのは重要な業務の一つであるこ

---

<sup>9</sup> 45人のTJBPの協力者は、男性が6人で、女性が39人である。協力者の年齢は20代から40代で、企業に勤めた年数は1年から17年である。役職は営業部のスタッフ、通訳者、翻訳者、事務のスタッフ、秘書である。旧日本語能力試験3級～1級、または、N3～N1の日本語能力試験に合格している。

とが示唆される。本調査では日本語のメールに焦点を当て、日本語のメールについて以下の(2)～(4)の設問を尋ねた。

## (2)TJBPとメールのやり取りしているJBP

調査によると、TJBPは社内の上司(40人)、社外の人(36人)、社内の同僚(35人)、社内の部下(11人)の順にメールをやり取りしている。ここから、TJBPは社内の上司・同僚や社外の人とメールをやり取りする機会が多いことが分かる。補足すると、多くのTJBPのポジションは部下がいないため、部下とメールをやり取りしている人は比較的少ない。

## (3)TJBPがJBPにやり取りしたことがあるメールの内容

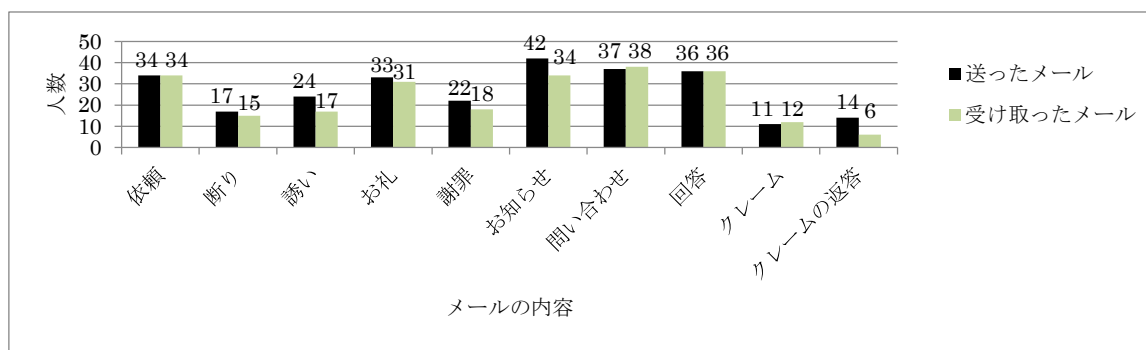


図1 社内の人とやり取りしたことがあるメール

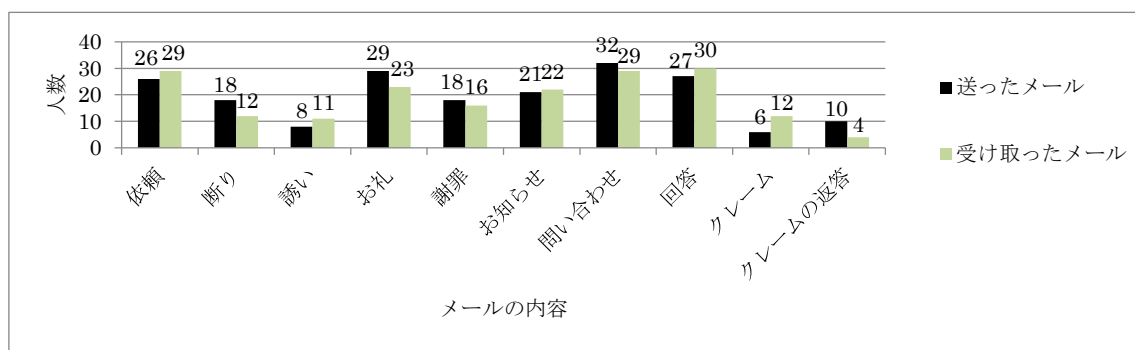


図2 社外の人とやり取りしたことがあるメール

図1と図2により、TJBPは社内の人から順に「お知らせ(送った人：42人、受け取った人：34人)」「問い合わせ(37人、38人)」「回答(36人、36人)」「依頼(34人、34人)」「お礼(33人、31人)」、社外の人に「問い合わせ(32人、29人)」「回答(27人、30人)」「依頼(26人、29人)」「お礼(29人、23人)」というメールの内容について頻繁にやり取りしていると分かった。社

内と社外の場面は同様の傾向が見られるが、社外の人に「お知らせ」のメールを送るTJBPは比較的少ない。この結果を踏まえて、TJBPは、「お知らせ」「問い合わせ」「回答」「お礼」などのFTAが比較的少ない内容を中心として、JBPとメールでやり取りしている現状が窺える。これらに対して、「依頼」はFTAが生じる一つの発話行為(speech act)<sup>10</sup>で、対人関係に配慮する必要があるものである。

#### (4)TJBPが書きにくいと思ったメール

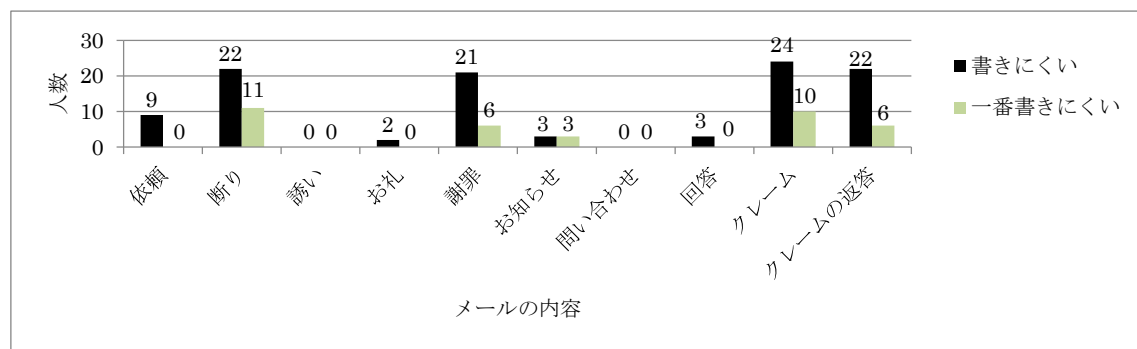


図3 TJBPが書きにくいと思ったメール

TJBPに順番で3つの書きにくいメールの内容を書いてもらったところ、図3から分かるように、書きにくいメールとして、クレーム(24人)、クレームの返答・断り(22人)、謝罪(21人)が順に多かった。また、一番書きにくいメールの結果を見ると、断り(11人)、クレーム(10人)、謝罪・クレーム(6人)という順になった。上記の(3)の設問の結果を踏まえて、TJBPには断りメール、クレームメール、クレームの返答メール、謝罪のメールを書く機会が比較的少なく、かつ、書きにくいメールであると確認できた。調査では、協力者に書きにくいメールがなぜ書きにくいのか、その理由も書いてもらった。その結果、具体的に上記の4種類のメールが書きにくいとする理由について、以下のような意見が挙げられた。

まず、クレームメールは、クレームの表現や明確な理由の述べ方が難しいという。また、クレームメールを書く前にきちんとクレームに対する情報を調べるプロセスが必要である。さらに、相手を責めるようなニュアンスにならず、相手に改善してもらいたいポイントを伝えるのが難しい。次に、クレームの返答については、責任の所在をはっきりさせた上で、

<sup>10</sup>発話行為はAustin(1962)によって提唱されたもので、“to say something is to do something”(発話することは行為である)(Austin1962: 12)という主張が核となっている。発話行為の遂行は、発語行為(locutionary act、実際に言葉を口に出す行為)、発語内行為(illocutionary act、発話を遂行する際の話者の意図を伝わる行為)、発語媒介行為(perlocutionary act、発話を通して聞き手に効果がある行為)という3つの行為から成り立つ。「依頼」「断り」「謝罪」「誘い」などは発話行為の例である。

明確な理由、改善方法、関係・信頼性の維持を伝えるのが難しい。そして、クレームされても自分に非がないと思う場合に特にどのように返答すれば良いか分からないという。さらに、断りメールでは、依頼者との関係を維持しながら、断り表現を述べる工夫が必要という。また、依頼者が認めうる理由や明確な理由を述べるのは不可欠なことである。最後に、謝罪メールでは、相手が不満な気持ちを持っている際に、どのように謝罪の表現や理由を述べれば良いかが困難である。また、責任を示した上で、申し訳ない気持ち、かつ、解決方法を述べる必要があると述べられている。

以上により、これらの4種の内容のメールはFTAが生じる発話行為を含むため、主体の表現、理由の述べ方などの面のみならず、人間関係を保つ側面も重視しなければならないと分かった。つまり、TJBPはFTAが生じる可能性があるメールを書く際に、自分が書く表現や言葉遣いを通じて、どのように人間関係を維持するかという点を考慮している。そのため、TJBPが人間関係をうまく管理しながら適切なメールを書く能力を向上させることが求められている。

先に述べたように、TJBPのビジネスメールを書く能力を向上させるために、人間関係を維持・管理する点に配慮する必要があるとされる現状を踏まえて、本研究では、TJBPにとって書きにくく、かつ、FTAが生じやすい状況の一つである「依頼メールに対する断りメール」<sup>11</sup>を取り上げる。また、人間関係を維持・管理するラポールマネジメントという観点に注目し、分析を行う。依頼に対する断りという発話行為を取り上げた理由は2つある。第1に、断りは本研究で注目したい、相手との人間関係の維持が非常に必要とされる発話行為である。断りは相手の意向に沿えない行為であるため、特に人間関係を保ちながら、相手が不快を感じることを避けるような様々な戦略が必要である(Beebe et al.1990)。また、ラブラナキット(1997)、藤原(2004b)、施(2005)、稲垣(2007)などの断りの先行研究では、断りが単に相手の意向を実行することができないことを伝えるだけではなく、どのように人間関係を維持するかという点にも注目している。なお、謝罪という発話行為でも人間関係の維持・管理は重要であるが、上記の断りの先行研究では、断りの行動に謝罪も含まれていると指摘しているため、本研究では、断りを取り上げた上で、その中に含まれる謝罪についても分析対象とする。第2に、日本語のビジネスメールに関する調査の結果から、TJBPは営業部のスタッフ、通訳者、翻訳者、秘書などのポジションに関係なく、依頼に対する断りメールを書いていることが明らかになった。一方、営業部のスタッフ以外

---

<sup>11</sup>筆者はビジネス場面における依頼メールと断りメールを扱うつもりだったが、時間的な制限で本研究では、断りメールのみに焦点を当てて、分析を行った。

のTJBPは、クレームメールや、クレームの返答のメールをほとんど書いておらず、クレームメールや、クレームの返答のメールは断りメールと比べて書く人のポジションが限られている。上記の理由を踏まえて、本研究では、TJBPが書きにくいと考えているメールの中で、様々なポジションに勤めているTJBPが遭遇する可能性があり、包括的に人間関係を維持する必要がある依頼メールに対する断りメールを取り扱う。特に断りメールの中でも、TJBPは社内・社外のJBPと依頼メールのやり取りを頻繁行っているため、依頼メールに返答する断りの場面を取り上げる。

1.1の問題意識をまとめると、多くの日系企業がタイに進出している状況下で、日タイのビジネスを円滑に行うために、TJBPのメールを書く能力は日系企業とTJBPの双方に重視されていると言える。このような状況を踏まえて、本研究では、多くのTJBPが書きにくいと思っている依頼に対する断りメールを取り上げ、TJBPが使用した言語行動様式のみならず、TJBPが人間関係をどのように維持・管理しようとしているかについてもラポールマネジメントの観点から分析する。

## 1.2 メールの特徴とビジネスメールの定義

本研究では、電子メール(以下、メールとする)<sup>12</sup>はコンピュータを利用したコミュニケーション<sup>13</sup>の一種であり(Kiesler et al.1984)、インターネットを用いたメールアドレスの送受信を通じて、文字メッセージや画像データなどを交換するシステムである(IT用語辞典のホームページ<sup>14</sup>、京都産業大学のホームページ<sup>15</sup>)。本節では、メールの特性と、ビジネスメールの定義について述べる。

### 1.2.1 メールの特徴

対面コミュニケーションや、音声のコミュニケーション手段である電話や、インターネット電話と比較すると、メールは文字によるコミュニケーションで、表情や声の調子は確認できない。メールはメッセージをすぐに返信する必要がない非同期性、及び、相手の都合や存在する場所に関わらず連絡できることを特徴とする(近藤1993、築他2005)。一方、同

<sup>12</sup> 本研究では、パソコンメールのみを扱う。ただし、現在は、コンピュータやパソコンのみならず、スマートフォンやアイパッドといったタッチパネル端末等も同様にメールのシステムにアクセスすることができる。

<sup>13</sup> コンピュータネットワークを通じて他人との交流のあらゆる形態を「コンピュータ間コミュニケーション(Computer-mediated communication、以下、CMCとする)」と呼ぶ。CMCの種類として挙げられるのは、メールや電子掲示板をはじめ、人と人との繋がりを促進・サポートするコミュニティ型のウェブサイトとして、例えばツイッター、フェースブック、ラインなどのSocial Networking Site(以下、SNSとする)である(中田他2011)。

<sup>14</sup> <http://e-words.jp/w/%E9%9B%BB%E5%AD%90%E3%83%A1%E3%83%BC%E3%83%AB.html>(最終アクセス2016年1月15日)

<sup>15</sup> [http://www.kyoto-su.ac.jp/ccinfo/use\\_mail/e-mail/index.html](http://www.kyoto-su.ac.jp/ccinfo/use_mail/e-mail/index.html)(最終アクセス2016年1月16日)

じ文字媒体である手紙と比べると、安価で送信することができ、チャットに近いメッセージ送受の同期性や相互行為性がある(太田2001)。加えて、メールは、同時に複数の受信者に送信することができる。さらに、メールは携帯メールと同様に、送ったメッセージの再加工性・保存性という機能がある(近藤1993、太田2001)<sup>16</sup>が、メールはメールが届いた日時順に並び、かつ、件名と差出人が表示されるため、メールの転送、検索、印刷などの再加工や、大量のデータの送信が比較的容易である。さらに、メールのシステムは公衆サービスのみならず、自営システムにも用いられている(青井1997)。本研究で扱っているビジネス場面と関連付けると、メールは、相手の都合や場所を問わず、再加工・保存の効率がしやすく、費用がかからず、また複数の受け手に同時にメッセージを送信できることと、組織内のネットワークを用いて各会社員のメールアドレスで連絡することができるため、ビジネスにおいても主要なコミュニケーション手段となっている。

次に、メールのハイブリッド的な特性を述べる。メールは言語的には話し言葉と書き言葉の間にあるハイブリッド的な性質をもっている(茂呂 1997、太田 2001)。メールは、対面コミュニケーションや電話のように音声、音調、顔の表情などは伝えられないが、しばしば対面で用いられる話し言葉や音声的特徴を示す言葉も見られる。一方、メールは通常の手紙などの文字によるコミュニケーション、すなわち書き言葉と同様に、文字の形で保存することができる。また、内田(1986)は書き言葉があらかじめ文章の展開や表現を計画したり、読み返しによる修正をしたりするプロセスを持っていると述べている。書き言葉の特性を持っているメールは、話すことと比べて、より計画的に構成や表現を選択することができると考えられる。

日本語教育においてメールの書き方を扱った教科書では、一般的なメールを書く際の注意点として、基本構成<sup>17</sup>、相手との関係に合わせた丁寧さ、件名のつけ方、CC (Carbon Copy の略)と BCC(Blind Carbon Copy の略)の使い方、添付ファイルの使用が挙げられている(築他 2005)。さらに、本研究が扱うビジネスメールに注目すると、内容面では簡潔で合理的な情報、形式面では行をあけること、行頭をそろえること、「記」「以上」の左寄などの読みやすさという点も挙げられている(川島 2008)。

### 1.2.2 ビジネスメールの定義

本研究ではビジネスメールに焦点を当て、断りメールを分析するため、ここでは、ビジ

---

<sup>16</sup> 近年、よく使われるようになった SNS にもチャットや携帯メールと同様な機能がある。

<sup>17</sup> 基本構成は、前置き、本文、むすび、署名の 4 つとされている。

ネスメールの定義を述べる。

藤本(1993: 10)はビジネスとは「ひとつの組織に属している人間が、同じ組織あるいは、他の組織に属している人間と、その組織の機能、またはその目的を達成するために何らかの関わり合いを持つ行為」であるとする。また、平松(2007)によれば、ビジネスとは、社会活動の一つであり、仕事を行うこと、商売、事業を営むことである。ビジネスの目的は、モノやサービスを造ったり、販売したりした上で、収益や利益を上げること、人々の生活や社会の進歩に貢献すること、人々の生活の糧を保証することである。ただし、利益を上げなければビジネスは成立しないと述べている。

藤本(1993)の定義は、国や地方自治体などの公的に運営される組織や、非政府組織、民間企業といった組織全般を対象に、その組織の目的を達成させる行為を広くビジネスと捉えている。一方、平松(2007)の定義はより狭義で、収益や利益を上げることが第1に考えた上で、それによって、社会貢献が可能になることを示唆している。本研究では、平松(2007)の定義を踏まえて、収益や利益を上げることには焦点を当て、ビジネスを「モノやサービスの創造や販売による利益を設けることを目指す行為」とする。このようなビジネスの定義に当てはまる組織は民間企業が多いと考えられる。

また、ビジネスは関係者間の情報交換や調整・交渉などのコミュニケーションが不可欠である。ビジネスコミュニケーションについて、近藤(2007: 7)は、「ビジネスのための言語行動と非言語行動を含むコミュニケーション活動全般」と定義し、ビジネスコミュニケーションをビジネス場面のコミュニケーション全般と捉えた。西尾(1994: 9)はビジネスコミュニケーションを「ビジネスがうまく運べるようにビジネス関係者がよい人間関係を作り、また保つためのコミュニケーションのスタイル」と述べ、人間関係を重視した定義をしている。水谷(1994: 16)はビジネスコミュニケーションで優先されている言葉遣いに焦点を置き、ビジネスコミュニケーションを「言葉によって事柄を伝え、自己の意見を示し、相手を納得するという言語行動が基本となっている世界であって、その点では、情緒的要素よりも、公的、事務的な言葉によるコミュニケーションが優先する領域」と述べている。平松(2007)はビジネスコミュニケーションを、コミュニケーション相手に応じて、3つに分類する。それらは、モノとサービスを効率的に生み出すための「社内のコミュニケーション」、モノやサービスの存在と価格を顧客に認知してもらい、購買を促進するための「顧客コミュニケーション」、ビジネスと関わりを持つ人や社会、コミュニティと良好な関係を保つための「ソーシャルコミュニケーション」である。

上記により、ビジネスコミュニケーションは、言語行動・非言語行動というコミュニケーション活動(近藤 2007)、ビジネス場面における人間関係の維持(西尾 1994)、公的・事務的な言葉の優先性(水谷 1994)、コミュニケーションの相手(平松 2007)という観点から捉えられる。上記の 4 つの観点を踏まえて、本研究ではビジネスコミュニケーションを「社内・社外の人などのビジネス場面における相手に、事務的なことを伝えながら、人間関係を保つ目的を持った日本語による言語行動」とする。そして、このようなビジネスコミュニケーションの中で、メールを媒介として果たそうとする行為、すなわちビジネスメールのやり取りに焦点を当てる。

### 1.3 本研究の視座

本研究で主に扱う理論は中間言語語用論と、ラポールマネジメントである。本研究で研究対象とするのは、ビジネス場面において、メールというコミュニケーション手段を通じて、TJBP が JBP からの依頼をどのように社会的な要素や人間関係を考慮しながら断るかという問題である。つまり、本研究は、メールというコミュニケーション手段において、どのように断るかを語用論的な側面に焦点を当て分析する。さらに、TJBP という第二言語話者が日本語を使って断りをするという状況であるため、中間言語語用論の研究領域として位置づけることができる。また、第二言語話者における発語内効力の特定、ポライトネスや関連性の認識、会話の含意を理解する過程などがしばしば中間言語語用論の分析対象になるため(LoCastro2003)、発話行為理論や協調の原理<sup>18</sup>、ポライトネス理論<sup>19</sup>は中間言語語用論の基礎的な枠組みにもなっている(清水 2009)。本研究では、発話行為の一種である断りにおいて、TJBP がどのような言語行動様式を用いるかを分析するが、その際に語用論の研究分野でしばしば取り上げられているポライトネス理論を受け継ぐ概念として近年注目される、Spencer-Oatey(2000a,b)が提唱したラポールマネジメントにも焦点を当てる。つまり、ラポールマネジメントという概念を JBP と TJBP が使用した人間関係を維持・管理する方法の解明に援用する。中間言語語用論とラポールマネジメントの詳細はそれぞれ第 2 章の 2.1.2.1 と 2.1.3.3 で述べる。

<sup>18</sup> 協調の原理(cooperative principle)では、会話において、話し手と聞き手はうまくコミュニケーションを成立させたり、その場の文脈から生じた言外の意味、すなわち会話の含意(conversational implicature)を理解したりするために努めるものとされる。協調の原理は、量の原理、質の原理、関連性の原理、様態の原理の 4 つ下位原理に分類されている(Grice1975)。Leech(1983)は会話をする際に、聞き手への配慮という面にも考慮する必要があるため、対話のレトリック(コミュニケーションにおける言語の効果的な使用)に協調の原理だけでなく、ポライトネス理論(politeness principle)も不可欠であると述べている。

<sup>19</sup> ポライトネス理論は、円滑なコミュニケーションを図るため、会話者の双方の要求や負担に配慮し、人間関係を構築する語用論的な働きのものである。中間言語語用論の研究の枠組みとして活用されることが多いポライトネス理論は、Leech(1983)と Brown and Levinson(1987)がある(清水 2009)。

#### 1.4 本研究の目的

前述したように、本研究が研究対象とするのは、ビジネス場面において、メールというコミュニケーション手段を通じて、TJBP が人間関係の維持・管理をしながらどのようにJBP からの依頼を断るかという問題である。本研究の目的は、以下の3点にまとめられる。

(1)JBP と TJBP、または日本語が分からないタイ人ビジネスパーソンのデータ(以下、TBP とする)が書いた断りメールにおける構成・意味公式・前置きの使用頻度を比較した上で、TJBP の言語行動様式の特徴を明らかにする。

(2)メールで使用された構成・意味公式・前置きの裏づけとなる、JBP と TJBP の人間関係を維持・管理するというラポールマネジメントの特徴を明らかにする。

(3)読み手である JBP の視点から、読み手はどのように JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴、及び、メールの全体を評価するかを検討する。

上記の目的を設定するにあたって、具体的に論点を述べる。

(1)の目的は、第二言語話者の言語行動様式の分析枠組みを広げることである。第二言語習得研究における語用論的アプローチ、すなわち、中間言語語用論においては、研究対象として、第二言語話者の発話行為が挙げられている(Ellis1994)。本研究も、断りという発話行為を研究対象とするため、中間言語語用論の領域に含まれている。従来の中間言語語用論の研究では、第二言語話者の遂行した目標言語の言語行動様式が自らの母語からの影響を受ける語用論的転移を前提とした上で分析を行った研究が多い。しかし、本研究では、語用論的転移のみならず、TJBP が意識的に言語行動様式を選択する視点も取り入れる。

(2)では、人間関係を維持・管理する観点において、依頼した人と、依頼された人の両者に焦点を当てる。ビジネスの場面では、断りは単に依頼に応じられないという事実を伝えると同時に、人間関係を維持することも重視しなければならない。本研究では、断り手がどのように依頼した人に配慮を示すかのみならず、断り手自身がどのように自分の断る権利を提示するか、それによっていかに人間関係におけるバランスを取るかという観点到重きを置く。

(3)の目的は、JBP と TJBP のラポールマネジメントを取り上げ、読み手である JBP がそれらのメールに対してどのような印象を受けるかという点に注目することである。中間言語語用論の研究では、母語話者と第二言語話者の発話行為における共通点と相違点をまとめるものが多いが、読み手による評価も加えて考察することにより、さらに広い視点か

ら母語話者の特徴と第二言語話者の特徴を検討できる。

これらの点を明らかにすることで、本研究はタイ語母語話者を対象とした日本語教育現場におけるビジネスメールの教育実践に貢献できることが期待される。

## 1.5 本研究の構成

本節では、本研究の構成について略述する。第1章では研究の問題意識、メールの特性とビジネスメールの定義、本研究の目的を述べた後、論文全体の構成を概観した。第2章では、中間言語研究における断りの先行研究や、ラポールマネジメントを援用した先行研究を述べた後、本研究の分析視点及び断りの定義を明確化する。第3章では、本研究で用いた調査の概要及び、分析方法を説明する。第4章で、断りメールにおける構成・意味公式・前置きの使用人数を基にして、TJBPが使用した第二言語行動様式や、ラポールマネジメントの特徴という観点からの結果・考察を中心に述べる。第4章の結果のまとめに引き続き、第5章では、フォローアップ調査の結果を提示する。第6章は、ラポールマネジメントの特徴、及びメールの全体に対する評価を取り上げる。第7章は、結論として、本研究の結果をまとめた上で、日本語ビジネスメールの指導への示唆、及び、残された課題を整理する。

## 第2章 先行研究と本研究の分析視点

本章では、断りに関する研究、中間言語語用論における断り研究、ラポールマネジメントを援用した研究、日本語母語話者からの評価の研究という4つの先行研究を論じる。次に、本研究における断りの定義と断りの対人関係的特性、及び、本研究の意義を述べる。

### 2.1 先行研究の概観と分析視点

#### 2.1.1 断り研究

第1章で述べたように、断りは発話行為の一種であるが(Austin1962)、Gass and Houck(1999)は以下のように断りの特性を指摘している。

Refusals are one of a relatively small number of speech acts which can be characterized as a response to another's act (eg. to a request, invitation, offer, suggestion), rather than as an act initiated by the speaker. (Gass and Houck1999: 2)

上記のことから、断りは、ある話者が遂行した依頼、誘い、申出、提案などへの否定的な返答として遂行されているといえる。すなわち、断りに先行する行動があって、その先行する言語行動によって誘発されるものである。依頼、誘い、申出、提案などに対する断り研究は、様々な視点から多く行われてきたが、Beebe et al.(1990)のような中間言語語用論の研究領域から分析されたものが多く見られる。

ここでは、日本語教育に関わる断りに関する研究を概観する。具体的には、日本語母語話者を対象とした断り研究(2.1.1.1)、日本語母語話者とその他の言語の母語話者の断りに関する対照研究(2.1.1.2)、日本語母語話者と日本語学習者を対象とした断り研究(2.1.1.3)を取り上げる。中間言語語用論における断り研究は2.1.1.3の一部であるが、本研究では中間言語語用論に焦点を当てるため、別に2.1.2で取り上げる。

##### 2.1.1.1 日本語母語話者を対象とした断り研究

ここでは、日本語母語話者を対象とした断り研究を概観する。従来、会話における断り行動が注目されているが、近年、メールというコミュニケーション手段での断り行動を扱う研究も多くなってきた。ここで、データを会話データとメールデータに大別し、日本語

母語話者を対象とし、様々な観点から分析が行われてきた断り研究について見ることにする。

会話データを取り扱っている日本語母語話者の断り研究は、断り手と相手との社会的な要因に注目する語用論的な側面(森山 1990、ラオハブラナキット 1995、稲垣 2007)、フォリナートーク(横山 1993)、認知的な視点(目黒 1996)、待遇コミュニケーション(高木 2003)という観点から行われてきた。森山(1990)は、依頼に対して断る場面のアンケートを実施し、上下・親疎関係、及び、断り手の男女差は「嫌型」「嘘型」「延期型」などの断りの方略に影響を与えていることを明らかにした。ラハブラナキット(1995)は、日本語教科書で扱われている断りと、日本語母語話者を対象とした依頼と誘いに対する断りの電話の録音による自然談話データを比較考察した。その結果、実際の日本語での断り方は、「相手との関係」、「時間的・能力的可能性」、「状況の必要性」といった要因によって異なることが分かった。それに対して日本語の教科書に記載されている断りの会話では、断りの会話を載せているが、それらの要因に応じた断り方の違いに関する説明はほとんどない。稲垣(2007)はロールプレイと携帯メールによる 2 つの調査を行い、言語的な側面と、断り手の心理的な側面から、年齢的、親疎関係、今後とも付き合いがあるかないか、男女差という要因がどのように日本人母語話者の提案に対する断り方に影響を与えるのかを検証した。その結果、断り方を決める際に、上下や親疎の関係のみならず、今後も良い関係でいたいかという点も重要であることが分かった。対面のロールプレイのデータとメールのデータを比較し、断りやすい相手や断りにくい相手の傾向は両方ではほぼ同じであるが、嘘をつく傾向や理由を述べる形式には相違点が見られた。

語用論的な側面の他に、横山(1993)は誘いと依頼に対する断りの場面のロールプレイを基に、日本語母語話者に対する日本語母語話者の断りと、アメリカ人日本語学習者に対する日本語母語話者の断りを比較し、後者では、社会言語学的なフォリナートークの存在として、間接的意味公式や遠慮表現の使用頻度が低いという単純化が確認できた。目黒(1996)は、依頼に対する応答の会話テープを日本語母語話者に聞かせ、彼らが何を手がかりにどのように間接的な断りを理解するかという認知的視点からデータ分析を行った。その結果、断りと判断する手がかりとしては「代案提示」「依頼達成に不利な情報提供」などが取り上げられるが、それらの手がかりは単独で断りとして機能しているわけではなく、数回積み重ねられることによって断りと判断されることが示された。さらに高木(2003)は、日本語母語話者同士による依頼の自然会話を取り扱い、被依頼者の受諾や断りの意図をどのよう

な配慮に基づいて、どのように表現するかという待遇ストラテジーの観点から、談話的な展開としての受諾と断りの方法による分析を行った。結果の一部として、断り手が実行する当然性がないことを具体的な情報で表すこと、自分が努力しても変更できない事柄を示す情報を選択すると同時に、残念な気持ちを表すこと、行動内容に対する主観的な考えを述べることが分かった。

メールというコミュニケーション手段での断り研究では、会話のデータと同様に語用論的側面(齊木 2012)、待遇コミュニケーション(蔡 2005)という観点からの研究が見られる。齊木(2012)は日本人の大学生同士を対象とし、親しい友達からの誘いの携帯メールに関するアンケート調査と、その誘いに対する断りの返信をしてもらう調査を行った。また、齊木(2012)はポライトネスの観点、字数や改行の仕方などの表記の分析、断り表現における意味公式の分類の分析を行った。その結果の一部として、若年層の日本語母語話者が、断りメールを書く際に気を付けていることは、「申し訳なさを伝える」「行きたいことを伝える」「相手との関係維持」が多いことが指摘されている。また、誘いメールの内容において、誘われた人の利益と決定権を含むものは、印象が良い誘いであり、ポライトネス遂行度が高いと述べられている。蔡(2005)は日本語母語話者同士を対象とし、依頼メールと断りメールのやり取りの研究を行った。蔡(2005)は待遇コミュニケーションという観点から、断る側が断りのメールに特に気を遣っている点、断りメールに対して依頼者が受ける印象、断る側と受け取る側の印象のずれという3つの点に注目し、データの分析を行った。断りメールを書く際に気を遣っている点として、代案の提示の使用、前置きの話題の使用、相手に自分の状況を理解してもらう理由の述べ方が挙げられている。

#### 2.1.1.2 日本語母語話者とその他の言語の母語話者の断りに関する対照研究

異文化間語用論という観点から、日本語母語話者と、異なる言語・文化を持っている母語話者の断り行動を比較している研究もある。施(2005)は、日本語母語話者と中国語母語話者の台湾人による、電話会話の談話レベルにおける依頼に対する断りに注目し、構成要素を分類項目別にコーディングした上で、両者の断り行動における特徴をまとめた。その結果、日本人の断り談話において、「謝罪」「理由説明」「直接的な断り」が順に使用されていることが分かった。それに対して台湾人は「理由説明」「代案提示」「否定的な見解の表明」が順に用いられることが多かった。王(2011)は日本人母語話者と中国人母語話者の断り行動におけるお詫びと理由説明に注目し、質問紙調査と面接調査を利用し、親しい友達

と大学の先生からの誘いを断る場面を取り上げた。また、断り行動における意味公式を分析した上で、Brown and Levinson(1987)のポライトネスの理論を援用し、人間関係の維持についての考察を行った。調査の結果、日本語母語話者は、ネガティブポライトネス<sup>20</sup>である「お詫び」を多用し、心情表出的な働きかけを重視するのに対し、中国語母語話者は「理由説明」による論理的な説得によって働きかけ、「また今度、一緒に行こうね」などの「今後への言及」のようなポジティブポライトネスを多用しているということが明らかとなった。グエン(2012)は日本語母語話者とベトナム語母語話者を対象とした依頼に対する断りの会話のデータを分析した。依頼の負担度や、協力者の男女差という社会的な要因に注目し、両者の断りストラテジーを明らかにすることを目的としている。その結果、日本語母語話者は比較的に相手の依頼を断る際に「謝罪」を多用していることが分かった。一方、ベトナム語母語話者にとって、親しい人に対して謝罪を述べることは相手との距離を置くことになってしまい、人間関係にマイナスの影響を与えると述べられている。この文化の差は両国の人たちが接触する際に、誤解を招く可能性があるとは指摘されている。異文化間語用論という観点から行われた施(2005)、王(2011)、グエン (2012)の研究では、断り行動における日本語母語話者による謝罪の多用を指摘した点が共通している。

#### 2.1.1.3 日本語母語話者と日本語学習者を対象とした断り研究

ここでは、日本語母語話者と日本語学習者を対象とし、両者の断り方を比較した断り研究を概観する。また、2.1.1.1と同様に、会話データとメールデータを順に取り上げる。

会話のデータなどの話し言葉を取り扱った研究においては、待遇コミュニケーション(熊井 1993)、断り表現の形式(ラハブラナキット 1997)、文の表現類型(金 2005)という観点から断り研究が行われてきた。

熊井(1993)は日本人学生と留学生を対象とし、ロールプレイを用いた依頼に対する断りの調査を行った。日本人大学生と比較しながら、留学生の待遇行動という観点から談話の構造と表現の特徴を調べた。留学生の断り行動には相手の依頼に関心を示しつつ、ポジティブポライトネスを駆使しているという特徴が見られた。それに対して、日本人の学生は親しい相手にポジティブポライトネスを駆使しようとしているが、判断的な文末表現を避け、表現をソフトにすることで断り行動が引き起こしうる摩擦を緩和する傾向も見られた。ラハブラナキット(1997)は日本語母語話者と日本語学習者を対象とし、電話での実際の依頼

---

<sup>20</sup> ネガティブポライトネスとポジティブポライトネスの詳細は pp.35-36 参照。

と誘いに対する断りの会話をしてもらう調査を行った。日本語母語話者の断り方を比較しながら、日本語学習者の断りにおける表現形式の問題点を考察した。日本語学習者においては、相手への配慮や話し手の心理的態度を表す表現、終助詞、否定的マーカの使用は困難であると結論された。また、金(2005)は、日本語母語話者と韓国人日本語学習者を対象とし、依頼に対する断りの理由の述べ方における両者の共通点と相違点を明らかにするため、文末のモダリティ表現と文の表現類型の視点から分析を行った。文末のモダリティにおいては、日本語母語話者は「認識系の『判断』」表現、学習者は「情意系の『待ち望み』」表現を用い、言表事態の捉え方をするとといった違いが見られた。文の表現類型においては、理由発話の談話展開においての果たす働きには違いがあった。つまり、母語話者は「情報提供」の発話機能を用いている一方、学習者は「理由の説明」の発話機能を使用している点である。

一方、メールというコミュニケーション手段での断り研究では、母語話者のデータと第二言語話者のデータを比較した上で、第二言語話者の特徴を明らかにすることに関心が高いという傾向が見られる(吉田 2009、濱田他 2013、ナググリアングライ 2013、矢田 2014)。吉田(2009)は友達からのメールでの誘いに対する断りを取り上げ、日本語母語話者の断り方と比較しながら、韓国人日本語学習者の断り方の特徴を明らかにすることを目的としている。データ分析は、相手に対する働きかけの機能を担う最小部分である「機能的要素」、及び、個々の機能的要素が言語行動においてどのような役割を担っているかという観点から要素をグループにまとめた「コミュニケーション機能」という2つの観点から学習者の特徴を分析した。その結果によると、学習者は日本語母語話者に比べ、直接的な断り表現を避ける傾向や、理由を言う場合に本心を言うのを避ける傾向が見られる一方、対人配慮において、「共感」や「関係維持」を多用している。また、濱田他(2013)とナググリアングライ(2013)は吉田(2009)と同様に機能的要素及びコミュニケーション機能の使用頻度に注目し、学習者の特徴をまとめた。濱田他(2013)は日本人大学生と中国人日本語学習者を対象とし、先生からの依頼に対する断りメールの分析を行った。学習者は「冒頭の挨拶」「共感」「言いわけ」「代案提示」を長く詳しく書いたり、謝罪を繰り返し書いたりする傾向があるのに対して、母語話者は無理・迷惑であること、または自分自身に責任があることを認識していることの表明と、これに関わる内容を多く用いる。ナググリアングライ(2013)は日本人母語話者とタイ人日本語学習者を対象とし、携帯メールを通して友達からの誘いに対する断りメールの分析を行った上で、母語話者と学習者が書いた断りメールにおける

特徴を明らかにした。両者に共通する点として、断りの中心部分が「言い訳」と「不可」から成ることや、中心部分の前後に「共感」「関係維持」の使用が多く見られた。母語話者の特徴としては「謝罪」と「好意的反応」の多用、学習者の特徴としては「情報提供」が挙げられる。また、矢田(2014)はビジネスパーソンの日本語母語話者と学習者を対象とし、ビジネス場面における依頼と断りメールを作成する調査を行った。メールの構成、展開の仕方を分析するため、コーディング・システムを構築した。断りメールにおいては、セミナーへの出席(断り①)と、文書管理システムの購入(断り②)を断る場面を取り上げた。断り①の場面では、日本語母語話者と学習者共に「直接的な断りの表明」を多用しているが、学習者は「関係維持」への配慮も多用している。断り②の場合では、母語話者は「間接的な断りの表明」を多用しているが、理由を述べない傾向が見られた。また、「相手の負担への配慮」や「謝罪」が多く用いられた。それに対して、学習者は「直接的な断り表現」と「関係維持への配慮」を多用していた。

日本語母語話者と日本語学習者を対象とした断り研究をまとめると、会話のデータは待遇コミュニケーション、断り表現の形式、文の表現類型などの観点から行われてきたが、メールのデータでは日本語母語話者を比較した学習者の特徴を明らかにする観点が多く見られた。ただし、日本語母語話者と第二言語話者のビジネスパーソンを対象とし、ビジネス場面における断りを対象とした研究は非常に少ない。

## 2.1.2 中間言語語用論における断り研究

ここでは、まず、中間言語語用論の概要を述べる(2.1.2.1)。その後、目標言語の母語話者のデータ、第二言語話者の目標言語のデータ、第二言語話者の母語のデータという3種類のデータを用い、中間言語語用論における主要な関心の一つである語用論的転移の有無に焦点を当てた断り研究(2.1.2.2)と、語用論的転移のみならず、第二言語話者の視点も取り扱う断り研究(2.1.2.3)を取り上げる。最後に、本研究の第二言語話者の捉え方と言語行動様式の分析視点を述べる(2.1.2.4)。

### 2.1.2.1 中間言語語用論の概要

第二言語習得研究においては、学習者言語の特徴は研究分野の一つであり<sup>21</sup>、また、学習者言語の特徴に関する研究分野はさらに以下の4つに分類されている(Ellis1994)。

---

<sup>21</sup> 第二言語習得研究の研究分野は、(1)学習者言語の特徴、(2)習得の社会的な環境などの学習者を囲む外的要因、(3)学習者の内的メカニズム、(4)学習者の個人差の問題に分類される(エリス 1996)。

Four aspects of learner language have received attention: (1)errors, (2) acquisition orders and developmental sequences, (3)variability, and, more recently, (4)pragmatic features relating to the way language is used in context for communication purposes. (Ellis1994: 17)

このように、学習者言語の特徴としては、誤り、習得順序と発達の筋道、多様性、コミュニケーションを目的とした言語の使用方法に関連した語用論的特徴が取り上げられている。語用論的特徴、すなわち、学習者の発話における語用論的側面を研究する分野が中間言語語用論(interlanguage pragmatics)である(Kasper and Blum-Kullka1993)。具体的に言えば、その名前が示すように中間言語語用論は、第二言語習得研究の基本的概念である「中間言語」と「語用論」の2つの研究分野に属し(Kasper and Blum-Kullka1993、志村1995)、第二世代ハイブリッド(second-generation hybrid)だと言われている(Kasper and Blum-Kullka1993)。Selinker(1972)が提唱した中間言語は、学習者が言語を習得していく過程の中で、目標言語とも学習者自身の母語とも異なる、学習者が作り上げた独自の発達途上の言語体系である。要するに、中間言語は、目標言語に向かって発達していくものである。中間言語は、発達途上の学習者の独自の言語体系であるため、上記の Ellis(1994)が述べた学習者言語の特徴という研究分野の一部となる。

一方、語用論は、特定の状況において起こる言語運用を扱う(Leech1983、リーチ 1987)。また、Levinson(1983)によれば、語用論は特定の状況における言語使用者の言葉を適切に遂行する能力に焦点を当てるといふ。つまり、語用論は、意味論のように言語をその使用者や文脈から独立させたものではなく、言語的な特徴を言語使用者やその文脈に関連づけて考察しようとする研究分野である。

さらに、語用論が扱う種々の側面は、Hymes(1972)が提唱したコミュニケーション能力や、その教育に関する分野でコミュニケーション能力の要素として取り入れられることもある。Hymes(1972)は、Chomsky(1965)が提唱した言語能力の概念<sup>22</sup>は実際の場面で使用されている社会的な側面からの注目が不足していると指摘し、コミュニケーション能力には文法の側面だけでなく、それぞれの場面や相手に応じた適切さなどの社会的な要素も含まれていると述べている。また、語用論的能力は Canale and Swain (1980)、Canale

---

<sup>22</sup> Chomsky(1965)は、人間に内在化している文法的に正しい文を生成・理解する言語システムを言語能力とし、具体的な場面における言語使用と区別した。

(1983)<sup>23</sup>や、Bachman and Palmer(1996)が提唱したコミュニケーション能力のモデルにも含まれている。ただ Canale and Swain(1980)、Canale(1983)のコミュニケーション能力のモデルでは、語用論的能力は、言語使用の文脈を考慮して、発話の社会的な意味を理解する社会言語能力の一部だと考えられるが(清水 2009)、Schachter (1990)は語用論に関する能力の位置づけが明示的に指摘されていないと批判している。その一方、Bachman and Palmer(1996)は言語テストの設計・開発の観点からコミュニケーション能力のモデルを考案し、言語能力、方略的な能力、精神生理学的作用という要素に分けている。また、言語能力をさらに、構成能力と語用論的能力<sup>24</sup>に区別した。そのため、Bachman and Palmer(1996)のコミュニケーションモデルでは、語用論的能力は独立した構成要素として扱われている。

1970 年以降に中間言語研究は、音韻、形態、統語の側面から行われたが、1980 年前後から語用論的な側面、すなわち、中間言語語用論の研究が開始された(藤森 1994)。中間言語語用論の分野では、語用論が扱う広い研究の範囲の中で特に第二言語話者の発話行為の遂行と習得に最も大きな関心が持たれている (Kasper and Dahl1991)。また、中間言語語用論の主要な関心の一つとして、第二言語話者の母語の語用論的知識が第二言語話者の目標言語に影響を及ぼすという「語用論的転移(pragmatic transfer)」<sup>25</sup>の概念が挙げられる。要するに、中間言語語用論においては、第二言語話者が目標言語を遂行したり、習得したりする際に、第一言語である母語の特性の影響を受けること、すなわち、母語の転移・干渉が焦点の一つとなる。

---

<sup>23</sup> Canale and Swain(1980)はコミュニケーション能力として文法能力(grammatical competence)、社会言語能力(sociolinguistic competence)、方略的能力(strategic competence)を挙げていたが、後に Canale (1983)は談話能力(discourse competence)を加え、コミュニケーション能力を 4 つの要素で構成している。

<sup>24</sup> Bachman and Palmer(1996)のコミュニケーション能力のモデルでは、語用論的能力(pragmatic competence)は、発話をその使用者の意図や言語使用の状況的な特徴に関連付け、談話の構造や理解を把握しようとする能力である。さらに発話内能力(illocutionary competence)と社会言語能力(sociolinguistic competence)に細分される。Leech(1983)はそれぞれを語用言語学(pragmalinguistics)と社会語用論(sociopragmatics)と呼ぶ。前者は、発話や文とコミュニケーション上の目的との関係に関する知識、つまり発話行為や言語の機能に関する知識である。後者は、言語と社会的文脈の関係、つまり発話を実現する言語行動様式の文脈の適切さに関する知識である。

<sup>25</sup> 語用論的転移は、「正の転移(positive transfer)」と「負の転移(negative transfer)」に分類できる。母語と目標言語の語用論的な特徴や慣習が共通し、母語からの特徴を第二言語話者の目標言語の習得や遂行に促進する場合を「正の転移」と呼ぶ。それに対して、語用論的な特徴や慣習が母語と目標言語が異なる場合に、母語の知識が目標言語に影響を及ぼしたり、目標言語を遅延させたりする場合を「負の転移」と呼ぶ。中間言語語用論は、負の転移、すなわち、母語からの干渉に焦点を置き、さらに、「語用言語学的転移(pragmalinguistic transfer)」と「社会語用論的転移(sociopragmatic transfer)」に分けている(Kasper1992)。Thomas(1983)はその 2 種類の転移を、それぞれ「語用言語学的失敗(pragmalinguistic failure)」と「社会語用論的失敗(sociopragmatic failure)」と呼ぶ。前者は、Bachman and Palmer(1996)のコミュニケーション能力のモデルで述べた発話内能力と同様、発話の機能に関する領域であり、母語の知識が目標言語の発話とその発話の機能の対応づけにおける間違いの一因と捉えられる。後者は、社会言語能力と同様、文化的・社会的文脈に応じた言語使用に関する領域であり、母語の知識が目標言語の社会的な要素・語用論的要素に関する不適切な言葉遣いの一因と捉えられる。つまり、ミクロの間違いと、マクロの間違いといえよう。

### 2.1.2.2 語用論的転移に焦点を当てた断り研究

従来の中間言語語用論における断り研究は、目標言語の学習の過程における第二言語話者の母語からの転移すなわち、語用論的な転移という観点を中心とし、第二言語話者の断り行動の分析を行ってきた。中間言語語用論の断り研究において最も大きな影響を与えている Beebe et al.(1990)は英語母語話者(アメリカ人)、日本人英語学習者、日本語母語話者各 20 人を対象とし、上下関係という社会的な要素に注目し、依頼、誘い、申し出、提案に対する断りを作成してもらう談話完成テスト(Discourse completion Test、以下、DCT とする)を実施した。データを分析する際には、用いられる表現の意味内容によって分類した意味公式(Semantic Formula)を使用した。その結果、学習者の断り行動に、彼らの母語の社会文化規範が第二言語である英語に転移する現象という語用論的転移が存在していることが明らかになった。つまり、目標言語の断り行動において、学習者が用いた意味公式の種類、頻度、順序は母語である日本語の言語行動様式に近い傾向が見られた。例として、英語母語話者はケーキを勧められた場合に「No Thanks」という表現のみで終わる頻度が高いのに対して、日本人英語学習者は「お腹がいっぱい」や「ダイエット中」などの言い訳を多用していることが挙げられている。Beebe et al.(1990)と同様に、学習者の語用論的転移の有無を検証するため、DCT のデータ収集方法と、意味公式の分析方法を援用した中間言語語用論がその後多く行われた。ただし、Beebe et al.(1990)は統計的処理の必要性や協力者の数の不足などの問題点を挙げている。さらに、協力者の個人的要因はどのように分析結果に影響を与えるかを調べる必要があると述べている。

生駒他(1993)はアメリカ人日本語学習者の招待、申し出、提案、要請に対する断り行動において語用論的転移が存在するかどうかを検証するため、日本語母語話者、アメリカ人日本語学習者、英語母語話者を対象とし、Beebe et al.(1990)の用いた DCT と意味公式という分析方法を利用した。学習者を対象とした調査の結果において、意味公式の発現順序では語用論的転移は見られなかった。しかし、意味公式の発現回数や内容では、学習者が「直接的な断り」を頻繁に使用することや、「代案」「共感」をあまり使用していない点などから、彼らの母語である英語からの影響を受けていることが挙げられている。生駒他(1993)はアメリカに滞在したことのない日本語母語話者と日本語の学習歴がないアメリカ人を対象とした方が、より一般的な母語の断りのデータを得ることができると指摘している。また、データを統計的に処理する必要性や、データの収集方法である DCT の自然さの点で限界があるという欠点も述べている。

藤森(1994)は韓国人日本語学習者と中国人日本語学習者を対象とし、学習者の誘いに対する断り行動において語用論的転移が存在しているかという問いを明らかにすることを目的としている。藤森(1994)は Beebe et al.(1990)の研究方法を利用し、目標言語の日本人母語話者のデータ、学習者の日本語のデータ、母語である韓国語と中国語のデータを比較した。その結果、関係修復行動として、学習者が親しい人に対する「弁明」先行型の多用や「お詫び」の不使用、目上の人に対する「代案」の多用が語用論的転移であると分析されている。藤森(1994)は中間言語語用論の研究において、多様な角度から社会的・語用論的な要因を考察する必要があると述べている。

伊藤(2002)は、勧誘に対する断りを対象に、マレー語を母語とする日本語学習者の語用論的能力を滞日期間の観点から調査をした。日本語母語話者、滞日期間により分けた4つのグループの学習者、マレー語母語話者に DCT に回答してもらい、意味公式を分類した。その結果、外国語学習の環境の方が学習者のポライトネスストラテジーの使用に関する語用論的転移が起りやすいことが明らかとなった。また、滞日期間が長くなるにつれて学習者のポライトネスストラテジーの使用は日本語母語話者に近づくことが分かった。今後の課題として、協力者の個人的要因について可能な限り均質性を確保することを挙げている。

ルンティエラ(2004)はタイ人日本語学習者を対象とした提案に対する断りの中にタイ語から日本語への語用論的転移があることを、Beebe et al.(1990)の形式に基づいた DCT によって明らかにした。具体的に、上下・親疎という社会的な要因を取り上げ、日本人タイ語学習者とタイ人日本語学習者を対象とし、母語と目標言語両方ともで DCT に回答してもらった上で、意味公式を分析した。その結果、タイ人はどちらの言語でも親疎関係を重視し、2つの断りのパターンを使い分けているのに対し、日本人はどちらの言語でも親疎より上下と家族関係を重視し、4つのパターンを使い分けていることが分かった。そこで、最も誤解を招きやすく人間関係上の問題を引き起こしかねない語用論的転移は、「親上」「疎上」の相手に対してタイ人が用いる2つの断りのパターンが、日本人が「親同等」「疎同等」に対して用いるパターンと同じという状況であると述べられている。

ルンティエラ(2006)はルンティエラ(2004)を参考にし、日・タイの間で誤解が生じやすい目上の人からの提案を断る状況を取り上げ、日本語母語話者、タイ人日本語学習者、タイ語母語話者に DCT に回答してもらい、意味公式の分類でデータの分析を行った。ルンティエラ(2006)は語用論的転移の存在のみならず、大学における日本語教育の方法の違い

などが学習者の中間言語に影響を与えるかどうかを明らかにするため、TNn と TNs(いずれも仮名)という 2 つの大学からタイ人日本語学習者のデータを取った。その結果、TNs の学習者は「謝罪」をあまり使用せず、語用論的転移が窺えた。また、特に TNn の学習者は日本語母語話者よりさらに「直接的な断り」が少なくなっており、日本語の一般的な特徴を過剰に一般化していると報告された。

2.1.2.2 をまとめると、語用論的転移に焦点を置いた断り研究に共通している問題意識は、学習者の目標言語の言語行動様式に母語からの影響が存在しているのではないかという点である。分析視点は、目標言語の母語話者の言語行動様式を基準とし、学習者が遂行した目標言語の言語行動様式が目標言語の母語話者にどれだけ近づいているか、または、学習者の母語からどれだけ影響を受けるかという点である。

### 2.1.2.3 第二言語話者の視点に焦点を当てた断り研究

岡崎(1995)は、中間言語語用論における学習者の言語行動様式の分析視点を語用論的転移より広げる必要があると主張している。これはそれまで語用論的転移の分析視点のみ扱ってきた中間言語語用論の研究に対する意義がある指摘であると考えられる。ここでは、語用論的転移という分析視点の問題点を指摘した上で、第二言語話者の視点を取り上げる研究(岡崎 1995、藤原 2004a,b、2009、藤浦 2007、ワラシー2012、2014)を概観する。

岡崎(1995)は日本語母語話者、韓国人日本語学習者、韓国語母語話者を対象とし、要求、招待、申し出、提案に対する断り行動に焦点を当て、DCT を実施した。意味公式を利用し、日本語母語話者と韓国人日本語学習者を比較したところ、韓国人日本語学習者は、「直接的な断り」を最も少なく使用し、「代案」を最も多く使用していると分かった。この現象は否定的な語用論的転移とみなされるものではなく、韓国人日本語学習者は日本語における間接性をさらに強化して臨んでいることが観察された。ここから、岡崎(1995)は学習者が主体的に目標言語の母語話者との友好関係を作り出していくために円滑化行動という枠組みを提案している。まとめると、岡崎(1995)は学習者自身を主体的な存在、すなわち、積極的・意識的に言語行動様式を選択するものと捉えた上で、学習者の特徴を受け入れ側文化の話者との友好関係を作り出すものと考えている。

藤原(2004b)、藤浦(2007)、ワラシー(2012、2014)は、岡崎と同様に語用論的転移という視点では、学習者を自らの母語の影響下にさらされた受動的話者と捉えてしまう傾向にあり、学習者の積極的な言語使用選択という側面への配慮が欠如していると述べている。要

するに、これまでの語用論的転移に焦点を置いた研究は、第二言語学習者が母語話者の言語行動様式である規範から逸脱することを前提とし、目標言語と異なる学習者の特徴はマイナスに評価されている。そこで、語用論的転移という視点を基に学習者の言語行動様式を分析する方法は不十分と指摘され、語用論的転移という視点を補完するため、第二言語話者の言語行動様式を積極的に捉える視点、すなわち第二言語話者の視点が求められている。第二言語話者に焦点を当てた各論文の概要は以下の通りである。

藤原(2004a)は誘いを断る場面を取り扱い、日本語のアンケートに答えた日本人、日本語のアンケートに答えたインドネシア人、インドネシア語のアンケートに答えたインドネシア人を対象とし、DCTによるデータを収集し、意味公式を分析方法として利用した。第二言語話者の言語行動様式の分析枠組みとして、第二言語話者の母語からの干渉である「語用的転移型」の他に、学習者の母語より目標言語の形式に近くなる「アコモデーション型」、自らの母語とも目標言語とも異なる形式を生み出す「学習者突出型」を設けている。その結果、学習者は母語のみ影響下を受けるわけではなく、自身の知識を駆使しながら、能動的に言語行動形式を選択していることが分かった。

藤原(2004b)は日本語母語話者間の日本語データ、日本語母語話者とインドネシア人日本語話者<sup>26</sup>間の日本語データ、インドネシア人インドネシア語母語話者間のインドネシア語データを対象とし、誘い、依頼、申し出に対する断りのDCTによるデータを収集し、意味公式の出現頻度の分析と、ラポールマネジメントという観点から3者の特徴の考察も行った。その結果、藤原(2004a)と同様に、「語用的転移型」だけでなく、学習者が能動的に言語行動様式を選択している「アコモデーション型」「学習者突出型」も窺える。また、藤原(2004b)は相互作用にも焦点を当て、これまで採用されていなかったロールプレイによる調査を用い、DCTを補完的に利用した。ロールプレイのデータに対して行った分析は、発語内領域における意味公式がいかに遂行されるかに関する分析と、参加領域におけるラポールマネジメントに関する分析に分けられている。

藤原(2009)は、誘いに対する断り行動におけるインドネシア人日本語学習者と台湾人日本語学習者の、断るストラテジーの特徴を明らかにした。DCTを利用し、日本語母語話者の日本語のデータ、インドネシア人日本語学習者の日本語のデータと彼らの母語であるインドネシア語のデータ、台湾人日本語学習者の日本語のデータと彼らの母語である中国語のデータを収集した。各グループが採用した意味公式を比較した上で、学習者は母語から

---

<sup>26</sup> 藤原(2004b)では、対等な存在と捉えるため「インドネシア人日本語学習者」という用語を用いず、「インドネシア人日本語話者」という用語を用いている。

影響を受けた結果より、日本人の言語行動様式へのアコモデーションが全体的な特徴として顕著であると報告された。藤原(2009)はこのような現象を、岡崎(1995)が述べたような、第二言語話者の友好的対人関係を作り出していく行動と関連付けた上で、第二言語話者が自身と相手とのラポール及び自身の印象を管理しつつストラテジーを選択する様相と捉えている。

藤浦(2007)は日本語のアンケートに答えた日本人、日本語のアンケートに答えた韓国人、韓国語のアンケートに答えた韓国人を対象とし、依頼に対する断り行動に焦点を当て、DCTを用い、データを収集した。藤原(2004b)の第二言語話者の言語行動様式の分析枠組みを参考にして分析を行ったところ、「プラグマティック・トランスファー」「学習言語にあわせる言語行動」「学習者特有の言語行動」がそれぞれ抽出された。また、学習者は常に母語の影響を受ける存在ではなく、能動的に言語行動様式を選択していると述べられている。例えば、学習者の「間を待たせる表現」「言葉を濁す」の多用は「学習者特有の言語行動」とされている。

ワラシー(2012、2014)はタイ人日本語学習者の断りメールにおける語用論的能力を明らかにすることを目的としている。日本語母語話者(日本語のデータ)、タイ人日本語学習者(日本語のデータと、タイ語のデータ)を対象とし、架空の依頼メールに対して断りメールを書いてもらう調査を実施した上で、意味公式を分類し、出現頻度を分析した。ただし、ワラシー(2012)は留学経験がない学習者、ワラシー(2014)は留学経験がある学習者を対象としている。タイ人日本語学習者の語用論的能力は、藤原(2004b)を参考した第二言語話者の言語行動様式、及び、依頼者の社会的な地位に応じた断り方の調整という視点をを用い、データを考察した。その結果、藤原(2004a,b)、藤浦(2007)と同様に、「語用論的転移」は比較的少なく、タイ人日本語学習者が能動的に言語行動様式を選択する「アコモデーション」と「学習者の特有の言語形式」の存在を明らかにした。

以上の第二言語話者の視点に焦点を当てた断り研究は、それまで中間言語語用論の研究はあくまで学習者の母語が目標言語に影響を与えるという一方向からの見方であることを批判した上で、目標言語の話者に近づけようとする側面や、目標言語とも自らの母語とも異なる特徴という側面などの、学習者が主体的・意識的に第二言語の言語行動様式を選択している視点を加えている。ただし、語用論的転移に焦点を当てた研究と同様に日常的な場面に注目し、DCTでデータを収集している研究が多いが、ビジネス場面における断りメールを取り扱った研究は筆者が知るかぎりまだない。

#### 2.1.2.4 第二言語話者の捉え方と言語行動様式の分析枠組み

これまで概観してきたように、中間言語語用論の先行研究では、第二言語話者の断りにおける言語行動様式について、語用論的転移と、第二言語話者の視点に焦点を置いて研究してきた。本節では、第二言語話者の捉え方を述べた上で、本研究で扱う第二言語話者の言語行動様式の分析枠組みを論じる。

##### (1)第二言語話者の捉え方

Ellis(1994)は第二言語習得における学習者を次のように述べている。

Learners do not usually participate in communicative events as equals –at least when their interlocutors are native speakers. One reason for the lack of equality may be the learner’s overall social status in the native-speaker community. This is reflected in the discourse which has been observed to take place in ‘gate-keeping encounters’. But learners also have a reduced status simply because they are learners. (Ellis1994: 187)

上述したとおり、一般的な状況で学習者は目標言語の母語話者と同等の立場で取り扱われておらず、学習者自身も自分の立場を低くしているとまとめられる。

このような学習者の立場により、学習者が遂行した目標言語の言語行動様式は、母語話者の言語行動様式を基準とし、その様式に近づけるべきものと捉えられがちである。ただし、Kasper (1997)は、以下のように母語話者の言語行動様式を規範に置いた視点の妥当性に対する問題点を指摘している。

First, the “native speaker” is not a homogeneous entity. As captured in Bachman’s component of “sociolinguistic knowledge,” social, geographic, and situational variation occurs in any speech community....Second, a native speaker model, even if it were desirable, may not be a feasible goal for adult learner ....Third, emulating a native speaker model may not always be the most functional and desirable way of communicating in the L2.From the non-native speaker’s

perspective, there may be sociopragmatic aspects of the target culture that conflict with his/her beliefs and values and which he/she does not desire to accommodate. (Kasper1997: 116-117)

上記により、(1)母語話者が所属している社会、地域、それぞれのスピーチコミュニティによって、母語話者の言語行動様式は多様な形式があり、均質な存在ではない、(2)目標言語の母語話者の言語行動様式は成人学習者にとって、必ずしも実行できる目標ではない可能性がある、(3)目標の母語話者の言語行動様式をモデルとし、第二言語を習得しようとするのが、学習者にとって最も機能的で、望ましいコミュニケーションのスタイルとは限らない。第二言語のコミュニケーションのスタイルや文化は、学習者の価値観と矛盾があり、目標言語の母語話者の言語行動様式に近づけたくない場合もある、という3つの問題点が挙げられている。

また、大平(2001)は中間言語語用論や初期の社会言語学のように語用論的失敗やコミュニケーションの分裂に焦点を当てた研究では、ネイティブスピーカーの言語行動様式を基準とするのに対して、ノンネイティブスピーカーをその規範から「逸脱」した存在として捉える見方があると指摘している。また、大平(2001)は相互作用の成立・不成立はネイティブスピーカーと、ノンネイティブスピーカーの共同責任に基づくものであり、両者が対等な立場として捉えられるべきだと述べている。

まとめると、母語話者の言語行動様式を基準とする視点において、(1)母語話者の言語行動様式は必ずしも均質ではない(Kasper1997)、(2)学習者自身が身につけたい目標言語のレベルや望ましい伝達のスタイルが目標母語話者のモデルではない可能性がある(Kasper 1997)、(3)ネイティブスピーカーが「標準」、「ノンネイティブスピーカー」は「逸脱」という立場を取るのには、理論的・社会的に構築された一つの「見方」であり、それが常に正しいとは限らない(大平 2001)という3つの問題点が挙げられている。

上述した通り、母語話者の言語行動様式を基準とすることは、母語自体の均質性の問題、第二言語話者にとって望ましいスタイルかという疑問、対等な立場の欠如という問題点を生じさせる。そのため、本研究では、第二言語話者は、目標言語話者の言語行動様式を基準とし、その基準に近づくという見方を取らず、両者が共同的にコミュニケーションの際に生じる問題や誤解を解決すべきであると考え。加えて、本研究で焦点を当てる TJBP はタイにおける日系企業で勤務しているため、仕事の時間以外は彼らがタイの習慣に囲ま

れている。そこで、TJBP は一方的に目標言語話者の言語行動様式に近づくのではなく、タイで勤務している JBP 側も TJBP が使用している日本語を理解しようとした上で、両者が共同的に円滑的な日本語のコミュニケーションを行うべきであると考えられる。上記により、本研究では、より立場が低く捉えられてしまう「学習者」という用語を用いず、「第二言語話者」という用語を用いる。また、実際に本研究の協力者である TJBP は社会人であるため、「学習者」という用語は不適切であろう。

ただし、このような第二言語話者の捉え方をすると、第二言語話者はこれ以上目標言語の能力を伸ばさなくても良い、または、目標言語話者の言語行動様式を受け入れることはよくないと誤解されてしまう可能性がある。実際のところ、ネイティブスピーカーの言語行動様式を目標とし、目標言語の能力を伸ばそうとしている学習者は少なくないと考えられる。また、Kasper(1997)は次のように第二言語話者が目標言語の母語の形式を受け入れるかどうかに関わる要因や、教育現場の役割を述べている。

For the learner's production of linguistic action in the L2, then, a native speaker model is not always the best option....It depends on such factors as the non-native speaker's personal goals. For example, is it his/her ambition to become a member of the target community or to remain a recognizable outsider? It also depends on the ability to adopt L2 pragmatic behaviour, exposure to relevant input and occasion for use, and the contexts in which he/she interacts.... Language teaching should make learner aware of such sociolinguistic variation. Whether and to what extent the learner wishes to conform to native speaker expectations must remain his/her choice(Thomas1983). (Kasper1997: 118)

Kasper(1997)は、目標言語の母語話者のスタイルをモデルと捉えることが一番良い選択ではなく、第二言語話者の目標言語の母語話者のスタイルを受け入れるかは、個人の目標、第二言語話者の語用論的能力、目標言語との接触機会、彼らが置かれる状況等の要因に関わると述べている。また、教育現場では、第二言語話者に様々な社会的な要因を意識させるべきであるが、最終的に第二言語話者が目標言語の母語の形式を受け入れるか否かは彼らの判断次第であると指摘されている。

本研究では、上記の Kasper(1997)が指摘しているような第二言語話者が主体的に目標言

語の母語の形式を受け入れるかは彼らの判断次第であるという視点も取り入れる。第二言語話者を上記で述べた母語話者と対等な立場とした上で、主体的に目標言語の形式を選択することができる、または、目標言語母語の形式に近づけるかどうかを選択することができる立場と捉える。

## (2) 言語行動様式の分析枠組み

先に述べたように、本研究では、第二言語話者が主体的に目標言語の形式を選択するという立場を取るため、TJBP が使用した言語行動様式の分析では、母語の影響下にとどまるだけの受動的な側面のみならず、第二言語話者が能動的・意識的に言語行動様式を選択する側面も取り扱う。本研究では、第二言語話者の視点に焦点を当て、具体的に藤原(2004b)などが設けている分析枠組みを参考にする。それらは、①母語であるタイ語からの影響を受ける「語用論的転移」、目標言語話者の言語行動様式に近づけている「アコモデーション」、自らの母語とも目標言語とも異なる「特有の言語行動様式」を分析対象として扱い、3つの言語行動様式が存在するかどうかを明らかにする。ただし、それら3つの言語行動様式の裏づけとなる人間関係を維持・管理するという観点を取り扱った研究の数は限られている。本研究では、それらの3つの言語行動様式を明らかにした上で、ラポールマネジメントという観点から人間関係を管理するという点についても考察する。2.1.3 では、ラポールマネジメントを援用した先行研究と本研究の分析枠組みを述べる。

### 2.1.3 ラポールマネジメントの概要と先行研究

本研究では、ラポールマネジメントという概念を JBP と TJBP が人間関係を維持・管理する方法の解明に援用する。ラポールマネジメントは、Brown and Levinson(1987) (以下、B&L)のポライトネスにおけるフェイスの概念を受け継いだ Spencer-Oatey (2000a,b)が提唱する概念である。ここでは、B&L のポライトネス理論の概要と問題点を述べた上(2.1.3.1、2.1.3.2)で、ラポールマネジメントの概念について述べる(2.1.3.3)。その後、ラポールマネジメントを援用した先行研究(2.1.3.4)と本研究の分析枠組み(2.1.3.5)を論じる。

#### 2.1.3.1 Brown and Levinson(1987)のポライトネス理論の概観

初期のポライトネス理論の代表的なものとしては、語用論的な観点から会話の原理

(conversational-maxim review) として捉える Lakoff(1973)<sup>27</sup>や Leech(1983)<sup>28</sup>が挙げられるが、これまでのポライトネスの実証的研究に最も包括的で影響力を持つのは B&L のポライトネスの理論である(宇佐美 2001)。B&L の理論におけるポライトネスは「円滑な人間関係を確立・維持するための言語的ストラテジー」と定義され、発話の運用効果に焦点を当てた語用論的なアプローチである(宇佐美 2001)。また、B&L の理論は Goffman(1967) が提唱した「フェイス(face)<sup>29</sup>」を独自に発展させ、フェイスをポライトネスの鍵概念とした。Goffman のフェイスには、相手のフェイスを保つことである「敬意表現(deference)」、と自分のフェイスを保つことである「品行(demeanor)」という 2 つの側面がある(ゴッフマン 2002)。すなわち、前者は相手のフェイスを配慮しようとする「保護(protect)」、後者は自己のフェイスを保とうとする「防衛(defense)」を持つ行動に対応することができ、この 2 つの側面を組み合わせることを「フェイスワーク(face-work)」とする。要するに、Goffman のフェイスでは、相手のフェイスと自分のフェイスに焦点を置くと考えられる。

B&L のポライトネス理論におけるフェイスは、Goffman(1967)のフェイスの概念を援用し、人間の基本的な欲求として扱われ、社会の全ての能力ある成人構成員(competent adult members of a society)が互いに認識したり、注意したりしながら、相互行為を行う必要性があるものである (ブラウン&レビンソン 2011: 79-80)。また、B&L はフェイスの内容自体は文化によって異なるが、フェイスに配慮すること自体には社会的必要性があるため、フェイスは普遍的なものであると述べている。つまり、B&L が述べているポライトネスの普遍性は、全ての社会に属する人々が同様なフェイスを守るストラテジーや言語使用などの表面的な出現形を持っていることというよりもむしろ、人々がコミュニケーションを行う際に、互いにフェイスに配慮したり、守ったりすることを認識している点にある。全ての構成員が持っているフェイスは、自分の行動を他者から邪魔されたくないという欲求である「ネガティブフェイス(negative face)」と、自分の欲求が少なくとも何人かの他者に

<sup>27</sup> Lakoff(1973)のポライトネス理論は「1.Be Clear(明確に述べること)」「2.Be Polite(丁寧に述べること)」という 2 つの「語用論的能力のルール(rule of pragmatic competence)」を取り上げた。Be Clear は基本的にグライスの協調の原理における情報を明確に伝達することを示し、それを補完する形で聞き手への配慮や人間関係に焦点を置くポライトネスの原理としての Be polite が取り上げられている。ポライトネスのルールは、1.押し付けるな、2.選択肢を与えよ、3.心地よい感じにさせよという 3 点である(Lakoff1973: 293)。

<sup>28</sup>Leech(1983)は情報伝達に焦点を置いた、グライスの協調の原理そのものだけでは、「(i)人びとが自分たちの意図するところを伝えようとする際に、いかに間接的なやり方をする人が多いのは、一体なぜなのか、そして、(ii)非叙述的な型の文が考察されている場合には、意義と効力との間の関係はどのようなことになるのか(リーチ 1987: 110)」という聞き手へ配慮を考察することを説明できないと述べている。そこで、協調の原理を補完するため、語用論的な観点から聞き手への配慮すなわち、丁寧さの原理(politeness principle,PP)は欠くことができないものである。さらに、Leech (1983)は、(1)気配り、(2)寛大、(3)是認、(4)謙遜、(5)合意、(6)共感という 6 つの原則から成る丁寧さの原理、すなわちポライトネスの原理を提唱した(リーチ 1987: 191)。

<sup>29</sup>フェイスは「ある特定の出会いのさい、ある人が打ち出した方針、その人が打ち出したものと他人たちが想定する方針にそって、その人が自分自身に要求する積極的な社会的な価値」である(ゴッフマン 2002: 5)。

とって好ましいものであってほしいという欲求である「ポジティブフェイス(positive face)」といった2種類がある。また、発話行為においては、相手や自分のフェイスを侵害してしまうこともあり、それぞれのフェイスを脅かす行為を FTA としている。FTA を緩和する行為、すなわちポジティブフェイスとネガティブフェイスに配慮することをポライトネスとし、ある行為を行う際に、「FTA の重さの算出」<sup>30</sup>により算定された FTA の侵害度に応じて、5 つのポライトネス戦略を選択することになる。それらは、(1)補償行為をせず、あからさまに言う(without redressive action,baldly)、(2)ポジティブポライトネス(positive politeness)、(3)ネガティブポライトネス(negative politeness)、(4)ほのめかし(off record)、(5)FTA を行わない(Don't do the FTA)である。

以上により、侵害度が大きければ、数字が大きい「5 の FTA を行わない(その発話行為を回避する)」、それに対して、侵害度が低いと判断した場合には、「1 補償行為をせず、あからさまに言う(相手への配慮をまったくしない)」が選択されることになる。また、上記の 5 つの戦略のうち、ポジティブポライトネス、ネガティブポライトネス、ほのめかしに関しては具体的な戦略の例が挙げられ、特に補償行為<sup>31</sup>として用いられるポジティブポライトネスと、ネガティブポライトネスはしばしばポライトネスの実証的研究で取り扱われている。ポジティブポライトネスは、接近を基に(approach-based)して、相手のポジティブフェイスに配慮する。例えば、相手を仲間の一員、友達、その欲求や人格的特性が知られ、かつ好まれている人として扱う。これに対して、ネガティブポライトネスは、本質的に忌避を基に(avoidance-based)して、話し手が相手のネガティブフェイス欲求を認識し、尊重して、相手の行動の自由を侵害しない(または侵害を最小限にしようとする)ことを請け合うことで表現される(ブラウン&レビンソン 2011: 91)。なお、ネガティブポライトネスと異なり、ポジティブポライトネスは FTA 補償行為としてだけでなく、一般的に相手とより仲良くなりたい、親密になりたいという話し手の欲求を伝える、ポジティブフェイスを高める行為としても用いられる(ブラウン&レビンソン 2011: 134)。話し手が会話を楽しんだり、冗談を言ったりするポジティブポライトネス・戦略はその例である。

<sup>30</sup> 「FTA の重さ算出」は  $Wx=D(S,H)+P(S,H)+Rx$  である(B&L1987: 76)。それは、ある行為(x)が相手のフェイスを脅かす度合い(Weight,  $Wx$ )が、話し手と聞き手の社会的な距離(social distance,  $D$ )、聞き手の話し手に対する相対的な力(power,  $P$ )、ある特定の文化における押し付けの度合い (Rank,  $R$ )の総和によって決定される。なお、 $S$  は話し手(speaker)、 $H$  は聞き手(Hearer)を示す。

<sup>31</sup> 補償行為(redressive action)とは、相手の「フェイスを立てる」(give face)行為を意味すると述べられている。つまり、話し手のフェイスを脅かすようなことを意図したり望んだりしておらず、相手のフェイス欲求を認識し、自らもそれを達成したいと思っているということを、はっきりと示すような何らかの仕方、または補償策や付加措置を用いて、その FTA が引き起こす可能性のあるフェイス損傷を和らげようとする行為である(ブラウン&レビンソン 2011: 90)

### 2.1.3.2 Brown and Levinson(1987)のポライトネス理論の問題点

B&L のポライトネス理論の画期的な点は、従来の「丁寧さ」という言葉のニュアンスでは捉えきれないものを扱ったところにある。距離を置く丁寧さであるネガティブポライトネスだけではなく、接近の言語行動であるポジティブポライトネスも含めた広い概念を明確に位置づけたことにある(三牧 2013)。ポライトネスストラテジーを明確に論じている B&L の理論を援用した実証的研究が様々な言語を対象にして行われてきたが、B&L のポライトネスは、様々な観点から多種多様な批判を受けるようになった。

第 1 の批判は、一般的なポライトネスと専門用語のポライトネスを混同していることである。B&L のポライトネス理論をはじめ、ポライトネスに関する諸研究におけるポライトネスは、日常的に用いられる敬語や丁寧な言葉遣いと混同させる問題が指摘されている(Thomas1995、Eelen2001)。具体的にトマス(1998: 163)は「ポライトネスが(語用論の中心的興味となつてはいるのだが)しばしば敬語・言語使用領域(これらは基本的に社会言語的現象である)と混同されているという事実があること」と説明している。さらに Eelen (2001: 30-32)は一般的な人によって用いられる敬語などのポライトネス(ポライトネス 1)と、研究領域で用いられるポライトネス(ポライトネス 2)の意味が混同されて使用されている場合が多いと述べている。

第2の批判は、B&Lの理論を含むポライトネス理論ではインポライトネスについての説明を取り上げていないことである。インポライトネスの研究を行ってきたCulpeper(1996、2008)はB&Lのポライトネス理論はポライトな言語行動を偏重し、ポライトネスの反対を意味するインポライトネスの説明を取り上げていないと述べた。さらに、Culpeper(1996)はインポライトネスとは意図的に相手のフェイス侵害を目指すものであるとし、B&Lの逆となる5段階のインポライトネスのストラテジーを提案した。また、Eelen(2001: 101)は “As it moreover not only conceptualizes face-redress, but also face-threats, it seems all the more capable of theoretically accommodation impoliteness.” と述べ、ポライトネス理論は、フェイス侵害度を減少させるのみならず、フェイス侵害行為に関わるインポライトネスに対する説明が求められていると述べている。また、三牧(2013)はB&Lの理論でインポライトネスという語は数カ所に出現しているものの、インポライトネスが十分に定義されていないと述べている。まとめると、ポライトネス理論がより包括的に人間関係を捉える理論となるためには、インポライトネスの定義や捉え方を加えて説明することが必要だと考えられる。

第3の批判は、個人の視点に着目したフェイスという概念には、日本や中国などアジアの社会における社会的な立場(Social Identity)の視点が欠如していることである。つまり、B&L のポライトネス理論は欧米の特徴である個人の視点に注目しているため、社会的な立場による言語使用の制約があるアジアの人々には当てはまらない。Matsumoto(1988)は次のように述べている。

What is of paramount concern to a Japanese is not his/her own territory, but the position in relation to the others in the group and his/her acceptance by those others.... A Japanese generally must understand where s/he stands in relation to other members of the group or society, and must acknowledge his/ her dependence on the others. Acknowledgement and maintenance of the relative position of others, rather than preservation of an individual's proper territory, governs all social interaction. (Matsumoto1988: 405)

上記のことから、日本の社会において、人々は自己の領域より、社会の集団のメンバーとして受け入れられることが重視されていると考えられる。日本人が集団のメンバーとして意識していることの具体例として、Matsumoto(1988)は Nakane(1970)が述べた、日本人が自己紹介をした時しばしば自分の所属を述べることなどを取り上げた。また、Matsumoto(1988)は日本人には自分の属している社会に受けられたいという欲求があるため、日本語における敬語使用は B&L が主張したネガティブポライトネスのストラテジーではなく、自分と相手との関係によって決まるものと指摘している。

また、Ide(1989)は Matsumoto(1988)と同様に、日本社会では個性を強調する欧米社会と異なり、集団主義の価値観の重要性を主張している。

The use of formal forms is inherently dependent upon the speaker's observation of the social conventions of the society of which he or she is a member. In a society we behave according to social conventions, one set of which we may call the social rules of politeness. (Ide1989: 230)

上記から、Ide(1989)は日本社会において言語の使用は、話し手が属している集団の慣例

を重んじ、人々も集団の慣例に応じて振る舞うとしている。ポライトネスのルールは集団の慣例の一つであると述べている。また、日本では FTA が生じやすい場面に限らず、敬語がよく用いられる。そのため、B&L が述べたように敬語の使用を話者個人のポライトネス戦略として扱うのは不適切である。敬語の使用は、集団の慣例に基づいた wakimae(わきまえ)<sup>32</sup>として捉えるべきであると述べられている。

さらに、Gu(1990)は、中国におけるフェイスは、「誠実さ」と「公平」の原理に基づいた社会的な規範を表すものであると述べ、B&L のフェイスは社会的側面が欠如していると批判している。第 3 の批判をまとめると、B&L のフェイスには社会的な視点、すなわち社会の中での個人の立場を含める必要があるといえる。

第 4 の批判は、ポライトネス戦略が相手への配慮を偏重し、話し手のフェイスを守ることが不十分であるという点である(大塚 2012)。大塚(2012)は次のように述べている。

B&L のポライトネス理論では、相互行為の際、私たちは相手のフェイスに配慮を行い、発話を産出するということになっている。しかし、互いにフェイスを持っているはずの会話参加者が、相互行為になると相手のことばかりを考えて発話を行っていると考えるのは適当だといえるのだろうか。言い訳などの行為を考えると、相手のフェイスばかりではなく、自己のフェイスを守るような行動を取ることもあるではないか。(大塚 2012: 33)

上記から、B&L のポライトネス理論は話し手による聞き手のフェイスへの配慮を中心として成立ち、話し手の自己のフェイスの保持につながる戦略は十分取り扱われていないといえる。特に、相手と距離を置くネガティブポライトネスの戦略においては、話し手が聞き手のネガティブフェイスの侵害度を減少させる戦略を中心に述べられている。しかし、話し手が自分自身のネガティブフェイスを保持する戦略には反映されていない。

第 5 の批判は、聞き手の観点が欠如していることである。Eelen(2001)は次のように聞き手の観点をより重視すべきであるという点を述べている。

---

<sup>32</sup> わきまえは、社会の期待に添うように、社会的に認められているルールに自動的に従うものである(Ide2006)。

Just as the focus on polite behaviour causes impoliteness to disappear from theoretical view, so the focus on the speaker's behaviour causes the hearer's behaviour to disappear. The heard is absent from the theoretical models in the sense that politeness is always seen as a behavioural practice with which the speaker tries to achieve something, rather than as a behavioural practice with which the hearer tries to achieve something. (Eelen2001: 104)

上記から、ポライトネス理論は話し手と聞き手の双方のフェイスを取り上げているが、聞き手に対する話し手のポライトネスのストラテジーを中心に説明されており、聞き手がどのように話し手の言語行動を受け取るかという聞き手からの観点が組み込まれていないとまとめられる。さらに、三牧(2013: 39)は、ポライトネス理論が、聞き手自身が実際にある発話をどのように受け取り評価したか、聞き手からの反応によって会話がどのように展開したか、という相互行為、すなわち、談話レベルの観点からの説明が不可欠なものと述べている。このような聞き手の観点を入れた相互行為の分析が不十分という点は、宇佐美(2001)が主張した B&L のポライトネスの理論におけるディスコースポライトネスの欠如に対する批判と関連するものと考えられる。

先述した(1)ポライトネスという用語に対する混乱、(2)インポライトネスの説明の欠如、(3)社会的な視点の欠如、(4)話し手のフェイスを守る配慮の不十分、(5)聞き手の観点の欠如といった B&L のポライトネスの問題点を考慮する必要がある。そこで、本研究では、それらの問題点を解消し、より包括的に人間関係を捉えたラポールマネジメントという概念を援用する。

#### 2.1.3.3 ラポールマネジメントの概要と利点

Spencer-Oatey(2000b)は、「すべての言語使用には、情報伝達と社会的関係の維持・管理という 2 つの機能が備わっているのである」(スペンサー=オーティエー2004: 11)と述べ、言語使用の持つ社会関係の維持・管理という機能、すなわちラポールマネジメントに関心を持っている。ラポールマネジメントの概念の基本は次のように指摘されている。

However, this<sup>33</sup> would take us into the fields of impression management and

---

<sup>33</sup> スペンサー=オーティエー(2004: 4)は Tracy(1990)の引用として「人は(ポライトネスに最も関連が深いとされる)感じよくありたいとか好かれたいという要求以外にも、様々な自分でありたいという要求、例えば、有能である、信頼が置

self-presentation, and would obviously include far more than the scope of traditional politeness theory: the maintenance and/or promotion of harmonious interpersonal relations....This book concentrates on the management of interpersonal relations: the use of language to promote, maintain or threaten harmonious social relations. I suggest the term of *rapport management* to refer the area. (Spencer-Oatey2000a: 3)

すなわち、ラポールマネジメントは、ポライトネスにおける話し手と聞き手の自己欲求を維持するフェイスという概念を超え、言語の使用による調和のとれた社会的関係を促進・維持したりし、あるいは、脅かしたりする対人関係の「管理(management)」に焦点を当てる。つまり、対人関係における調和のみならず、非調和も含む 2 つの側面から、より包括的に対人関係を捉える概念である。また、ラポールマネジメントでは、調和の取れた、自己と相手の関係のバランスに焦点が当てられる。

上記の定義を踏まえると、ラポールマネジメントは、対人関係・社会関係を管理(調和の側面である関係の維持・促進と、非調和の側面である関係の脅かしを含む)するため、どのように言葉を使用するかを中心課題とし、特に調和の取れた関係であるバランスの管理を重視する研究分野である。また、Spencer-Oatey(2000a,b)が述べたラポールマネジメントの特徴は以下のようにまとめられる。

まず、ポライトネスの多義性に対する混乱の回避である。Spencer-Oatey (2000a)自身も、日常的に用いられる敬語などのポライトネス 1 と、研究領域としてのポライトネス 2 の混乱を招きやすいため、ポライトネスという用語を避けたと述べている。また、B&L のポライトネス理論を使用する場合、インポライトネスに対する説明が不十分だと指摘されている。本研究は、ポライトネス 1 との混乱を回避し、人間関係の調和と非調和(インポライトネス)の 2 側面を取り扱っていることを明確化するため、ラポールマネジメントという概念を援用した。

次に、ラポールマネジメントは、B&L の理論で不足が指摘されている社会的視点を取り扱い、ポライトネス理論を補完していることである。本研究は、ビジネス場면을扱うため、対人関係を管理する分析視点として個人的視点のみならず、社会的視点も必要である。ラポールマネジメントが取り扱う社会的視点とは、ビジネスパーソンが自分の所属するグル

---

ける、威圧的である、強い、筋が通っている、などと思われたいという要求も持っているのではないか」と述べており、ここでの **this** はこの引用部分を指すと考えられる。

ープや社会のメンバーに依存していることを認識した上で、他者との諸関係の維持・管理をする相互作用的な視点である。ラポールマネジメントの構成要素は表 2 のようにまとめられる。

表 2 ラポールマネジメントの構成要素

|                     | フェイスマネジメント(個人的/社会的価値)       |                                 | 社会的権利のマネジメント(個人的/社会的権利)   |                                        |
|---------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------------|
| 個人的/<br>独立的視点       | 資質のフェイス<br>(B&L のポジティブフェイス) | 個人的資質を評価されたいという基本的欲求            | 公平の権利<br>(B&L のネガティブフェイス) | 個人として配慮され、公平な扱いを受ける権利があるという基本的信念       |
| 社会的/<br>相互作用的<br>視点 | 立場のフェイス                     | 社会的立場または役割を認め、支持してもらいたいという基本的欲求 | 交際の権利                     | 他者とお互いの交友関係にふさわしい付き合い方をする権利があるという基本的信念 |

(スペンサー＝オーティー2004 を基に季 2014 が作成)

表 2 から分かるように、ラポールマネジメントの具体的要素は人間関係の「マネジメント」つまり「管理」をキーワードとして取り上げており、B&L のフェイスの概念と主に 2 つの点で異なる。第 1 に、フェイスマネジメントと社会的権利のマネジメントという 2 つの主要な側面が区別されている。第 2 に、Spencer-Oatey(2000b)自身が指摘しているように、フェイスの概念における社会的視点の欠如と、個人の欲求の過度な強調という問題点を踏まえた上で、これまでの B&L のフェイスの概念に社会的・相互作用的視点を加えたことである。

フェイスマネジメントは、「フェイスにかかわる欲求の維持・管理を含む」(スペンサー＝オーティー2004: 14)。Spencer-Oatey(2000b)は Goffman(1972: 5)のフェイスの概念に従い、フェイスを「ある接触のなかで、他者によって想定される立場によって、人が事実上欲求する肯定的な社会的価値」(スペンサー＝オーティー2004: 14)と定義している。つまり、フェイスは個人的・社会的価値と結びついており、人々の価値、尊厳、名誉、評判、能力等に関わるものである。一方、フェイスマネジメントでは、資質のフェイス(quality face)と立場のフェイス(identity face)が区別されている。資質のフェイスは、個人的視点・独立的視点に立ち、自分の能力、外見等を評価されたいという基本的欲求を意味する。B&L のポジティブフェイスは資質のフェイスと関連がある。次に、立場のフェイスは、自分がある公的・社会的立場もしくは役割に立っていることを、人に認めてほしい、支持してもらいたいという欲求を意味する。

社会的権利のマネジメントは、人が欲求する公正さ、配慮、社会への受け入れ・排除といった個人的・社会的な基本的権利である。社会的権利には、公平の権利(equity rights)と交際の権利(association rights)が存在している。公平の権利とは、人が他者から個人と

して配慮され、公平な扱いを受ける権利である。つまり、不当に何かを押し付けられたり、利用・搾取されたりはしないという基本的信念であり、B&L のネガティブフェイスと関連がある。次に、交際の権利とは、社会的な立場を取り、人々は他者とお互いの交友関係にふさわしい付き合い方をする権利があるという基本的信念である。つまり、だれとどのような関係を持つか、どの程度深く関わるかを決めた上で、適度な程度で相手と付き合う権利である。

また、ラポールマネジメントの枠組みには、自己のフェイスを守る側面がある。B&L のポライトネスストラテジーにおいては相手への配慮を偏重し、話し手の自己のフェイスを守る言語行動は十分に論じられていないと指摘されている。それに対して、ラポールマネジメントにおける社会的権利は、ネガティブフェイスに関連があるものの、個人的な視点に基づいた、相手に邪魔され、立ち入られたくないというマイナス方向の欲求(宇佐美 2001)ではなく、話し手と聞き手の双方の公平、配慮、受け入れ・排除という基本的な権利を意味している。社会的権利に含まれている、話し手が相手に公平に扱われるという権利は、話し手の自己のフェイスを守ると考えられるため、ラポールマネジメントの枠組みには話し手の自己のフェイスを守るという視点が含まれている。本研究では、ビジネス場面における断りという発話行為を扱うため、断り手は相手のフェイスを配慮する言語行動を選択することに限らず、自分が勤めている会社や自分のフェイスを守る言語行動を取り上げる可能性が高いため、本研究ではラポールマネジメントの概念を援用する。

さらに、ラポールマネジメントは、B&L の理論が取り扱っている発話内行為の領域のみならず、より包括的に 5 つの領域(domain)を分析対象としている(Spencer-Oatey 2000b)。それらは、(1)B&L が主として論じている発話行為の持つラポールの促進や脅威的な含意を持つ「発話内行為領域(illocutionary domain)」、(2)トピックの扱い方などのやりとりの談話内容に関わる「談話の領域(discourse domain)」、(3)重複、ポーズ、交替の権利などのやり取り的側面及び、相手による反応に関わる「参加・関与の領域(participation domain)」、(4)声の調子の選択、ふさわしい言葉遣い・敬語の使用に関わる「文体論の領域(stylistic domain)」、(5)ジェスチャー、アイコンタクト、相手との空間的距離などに関わる「非言語の領域(non-verbal domain)」である。本研究では、JBP と TJPB がどのような構成・意味公式・前置きを使用し、断りメールを書くかに焦点を当てるため、「(1)発話内行為領域」に関心を置いている。また、JBP と TJPB が多用した構成・意味公式・前置きを通して、両者がどのように関係を維持・管理するか分析を行うため、関連して「(2)談話の領

域」にも言及する。ポライトネスの理論において欠如している聞き手からの観点は上記の「(3)参加・関与の領域」で対応できる。しかし、本研究は、その場の相手のやり取りや反応を観察することができた会話データをではなく、メールのデータを扱うため、「(3)参加・関与の領域」と「(5)非言語の領域」は分析の対象外である。そして、「(4)文体論の領域」からのデータ分析は今後の課題とする(7.3を参照)。

次にラポールマネジメントの概念を援用した先行研究を概観する。

#### 2.1.3.4 ラポールマネジメントを援用した先行研究

近年、言葉使用がどのように対話者の人間関係に影響を与えるのかを分析する際に、Spencer-Oatey(2000a,b)が提唱したラポールマネジメントという概念を使用し、発話行為を分析する研究が多くなってきた。ここでは、藤原(2004b)、野木(2010)、季(2014)を概観する。

2.1.2.3 で述べたように藤原(2004b)はラポールマネジメントという観点から断りを定義した。また、DCT とロールプレイの手法で収集したデータを分析した上で、日本語母語話者間の日本語データ、日本語母語話者とインドネシア人日本語話者間の日本語データ、インドネシア人インドネシア語母語話者間のインドネシア語データの特徴をラポールマネジメントという観点から考察した。ただし、藤原(2004b)には、ラポールマネジメントの分析枠組みにおいて不明確な点がある。まず、ラポールマネジメントにおける「資質のフェイス」「立場のフェイス」「公平の権利」「交際の権利」という4つの構成要素(p.42 表2を参照)を取り上げたものの、分析には十分生かされず、使い分けの基準が不明である。また、分析の際には Spencer-Oatey(2000b)が明示的に取り扱っていない「互いのフェイス」、「自己のフェイス」、「相手のフェイス」に言及しているが、フェイスマネジメントと社会的権利のマネジメントにおいて、誰のどのようなフェイスに重きが置かれているかを明示的に論じていない。

野木(2010)は日本人同士の親しい間柄の友人からの誘いに対する断りに注目し、電話の会話のデータを取り、インタビューを実施した。意味公式による断り表現の分類の分析を行った上で、ラポールマネジメントを考察した。分析結果、素直な気持ちを述べた理由が長く書かれ、かつ、共感や関係維持が多用されている。また、断る理由を明確に述べる傾向も見られた。ラポールマネジメントの分析では、「友人」という社会的な立場を提示し、誘いを断る言語行為には「立場のフェイス」と「交際の権利」が係わっていると報告して

いる。具体的には、インタビューにより、協力者は「相手を傷つketくなかつた」「相手を配慮した」というデータが得られ、そのデータの分析の結果、それは相手の立場のフェイスを脅かさないように気を遣うためと述べられている。また、協力者は「今後とも交友関係が続けて行きたい」「長くお付き合いしたい」という理由を取り上げており、それは、相手の交際の権利を脅かすことを避けるためと考えられる。しかし、ここでの友人関係における断り行動は p.42 の表 2 で述べたラポールマネジメントの「社会的・相互作用視点」のみに関わるのか、すなわち、「個人的・独立的視点」と切り離すことができるのかという疑問が残る。

季(2014)は日中接触場面の初対面会話における日本人と中国人日本語学習者の話題終了パターンを調べた上で、終了パターンとラポール構築との関係についてフォローアップインタビューを通じて検証した。次に、ラポールマネジメント理論を用いて話題展開の際にラポール構築に影響を与える要因を探った。その結果、「協働的終了」は基本的に「公平の権利」、すなわち会話参加者がお互いに公平に会話に参加する権利を尊重する行為であるが、「協働的終了」の後に長い沈黙が来ると、「立場のフェイス」すなわち、近づきたい仲間として認めてほしいという欲求をお互いに満たしていないことになり、ラポール構築を妨げる原因になりえることが分かった。また、「一方的、突発的終了」は「公平の権利」を軽んじる行為となり、ラポール構築に支障をきたしてしまうと考えられる。「一方的、突発的終了」を行う場合は、相手が公平に持つ話題の進行権に配慮している「相手話題・共通話題」を選ぶことがラポールマネジメントに有効であることが示唆された。しかし、季(2014)では、藤原(2004b)と同様にラポールマネジメントにおける 4 つの構成要素の用語を取り上げたものの、分析には「立場のフェイス」と「公平の権利」の 2 つしか取り上げていない。さらに、分析の際には「互いのフェイス」、「自己のフェイス」、「相手のフェイス」の存在に言及しているが、フェイスマネジメントと、社会的権利のマネジメントにおいて、誰のどのようなフェイスに重きが置かれているかを藤原(2004b)と同じく明示的に説明していない。ただし、ラポールマネジメントには、B&L のフェイス概念が述べている「自己のフェイス」と「相手のフェイス」のみならず、話し手と聞き手のフェイスに同時に重きを置いた「互いのフェイス」も存在していることを明らかにした点は重要な発見であるといえる。

上記により、これまで分析や考察にラポールマネジメントを取り扱った先行研究の問題点は、(1)個人的視点と社会的視点を切り離してしまうこと(野木 2010)、(2)ラポール

マネジメントにおける4つの構成要素を十分生かしていないこと(藤原 2004b、季 2014)、(3)フェイスマネジメントと、社会的権利のマネジメントにおいて、誰のどのようなフェイスに重きが置かれているかが明示的に論じられていないこと(藤原 2004b、季 2014)という3点が挙げられた。よって、本研究でこれらの課題を乗り越えるために、ラポールマネジメントの分析枠組みを整理する必要があると考えられる。

#### 2.1.3.5 ラポールマネジメントの分析枠組み

本研究で扱うラポールマネジメントの分析枠組みは次の2点のように整理される。

第1に、2.1.3.4で述べた先行研究において、ラポールマネジメントの4つの構成要素は区別しにくい。また、本研究はビジネス場面に焦点を当てるため、依頼された人と依頼した人がメールを書く際に、会社員という社会的な視点の方がより強く影響して働いていると考えられるが、個人的な視点も社会的な視点と切り離すことができない。そのため、本研究では、フェイスマネジメントと社会的権利のマネジメントにおいて、個人的視点と社会的視点は区別せずに、共に働いているものと捉える。上記で述べた内容は表3のようにまとめられる。

表3 本研究で扱うラポールマネジメントの分析枠組み

|     | ラポールマネジメント                                     |                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|     | フェイスマネジメント<br>(個人的/独立的・社会的/相互作用の価値)            | 社会的権利のマネジメント<br>(個人的/独立的・社会的/相互作用の権利)                                                |
| 捉え方 | 個人的・社会的な立場又は役割を認めたり、評価したり、支持したりしてもらいたいという基本的欲求 | 個人的・社会的な立場として配慮され、平等に扱われたりする権利、及びどの程度深く関わるか、どの程度まで事柄を共有するかという適切な付き合いを行う権利があるという基本的信念 |

次に、本研究ではラポールマネジメントを分析する際に、誰のどのようなフェイスに重きが置かれているかに焦点を当てる。具体的にいえば、フェイスマネジメントは、依頼された人と、依頼した人の互いのフェイスに重きを置き、互いに認め合ったり、支持し合ったりし、関係を促進する言語行動のことである。社会的権利のマネジメントは、依頼された人のフェイスに重きを置く場合には、依頼された人が依頼した人から平等に扱われたり、配慮されたりするという自己の社会的権利の要求とみなすことができる。一方、依頼した人のフェイスに重きを置く場合は、依頼された人が依頼した人を平等に扱ったり、配慮をしたりするという相手の社会的権利への配慮に注目する。

まとめると、本研究では、ラポールマネジメントを、関係を維持・促進・管理するために、自分と相手のフェイスのバランスを取りながら、フェイスマネジメントと社会的権利

のマネジメントを継続的に行う言語行動として扱う。

本研究では、断りメールを書いた人がいかに人間関係を維持・管理するかに焦点を当てるだけでなく、読み手である JBP がいかに JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を評価するかにも注目する。2.1.4 では、日本語母語話者による評価の研究を概観する。

## 2.1.4 日本語母語話者による評価の研究

日本語教育の分野では、日本語学習者の言語運用に対する母語話者による評価についての研究(以下、母語話者による評価研究)は 1980 年代後半から注目されはじめ、今まで蓄積されている(渡部 2004、吉田 2014)。

ここでは、母語話者による評価研究の評価対象を話し言葉と、書き言葉に大別した上で、調査方法及び分析方法に焦点を当て、先行研究を概観する。ただし、2.1.4.2 の書き言葉では、非母語話者からの評価の研究と、母語話者と非母語話者の評価の対照研究も取り上げる。

### 2.1.4.1 話し言葉に対する評価の研究

学習者の会話における言語行動への母語話者の評価基準や評価対象の項目を調べるため、量的分析(渡部 2004、2005)あるいは質的分析(原田 1998、小池 2004)という調査方法が採用されてきた。渡部(2004、2005)では、日本語母語話者に、日本語母語話者と学習者が自由会話をしているビデオを視聴してもらい、質問紙調査を実施し、母語話者の評価対象や評価の基準を調べた。渡部(2004)は、評価の対象と全体的評価の因子分析や、重回帰分析を行い、母語話者が学習者の発話の評価する際に、運用能力だけでなく、学習者のパーソナリティに関わる因子も働くことを示している。渡部(2005)は、共分散構造分析を採用し、日本語教師と一般的な日本人はいずれも「コミュニケーション遂行」、「理解」、「言語規則」という 3 つの評価基準を用いて評価していることを明らかにした。さらに、教師は一般的な日本人より、コミュニケーション遂行と理解に対する評価が寛容であることが示唆された。

一方、原田(1998)、小池(2004)は、評価者の日本語母語話者にインタビューを実施し、自由に印象を語ってもらった。また、評価者が共通して言及した意見やキーワードを中心にデータの分析を行った。原田(1998)は一般的な日本語母語話者にビデオ撮影された学習者の言語行動を見せて、自由に印象を語ってもらった上で、文法・語彙の正確さといった

言語規則に関する要素よりも、あいづちや問い返し、話の切り出し方などのコミュニケーションの遂行に関する要素が注目されていると述べている。小池(2004)は、日本語母語話者と学習者と会話を行った後、その会話に関する感想や印象について半構造化インタビュー<sup>34</sup>を実施した。その結果、日本語母語話者は文法、発音など個別に分類された項目より、円滑なコミュニケーションを防げるものに注目する傾向があることが分かった。

#### 2.1.4.2 書き言葉に対する評価の研究

書き言葉に対する評価の研究では、学習者が書いた作文、手紙、メールを対象とし、日本語母語話者による評価の基準や観点を探る研究が多く行われている。

まず、量的分析を行った先行研究を概観する。田中他(1998)、宇佐美(2010)、胡(2014)は評価者の全体的な評価の基準を探り、量的調査を行った。3者共に、日本語母語話者に学習者の書いたものを順位付けてもらった上で、読み手の評価の観点を問う質問紙調査を実施し、因子分析を行った。田中他(1998)では、日本語教師と一般的な日本人を対象とし、作文を読む際の評価基準について質問紙調査を行った。その結果、学習者が書いた作文への評価における「正しさ」、「構成・形式」、「内容」、「豊かさ」という4因子が確認でき、評価基準の基本構造が明らかになった。また、日本語母語話者の属性による評価の違いに関しては、日本語教師は一般的な日本人より、「構成・形式」を重視すると共に、より多面的な視点から評価していることが分かった。宇佐美(2010)では、評価者に学習者が書いた謝罪の手紙を評価してもらうという調査を通じて、「言語形式」、「全体性」、「読み手への配慮・態度」、「表現力」という4因子が確認できた。全体的に「態度・配慮」が重視され、逆に「表現力」はあまり重視されていない傾向が見られる。胡(2014)は、大学の教員と日本語教師のみならず、大学院に在籍する留学生と日本語学校に在籍する日本語学習者をも対象とし、実際に中国人留学生から大学の教員に送った8通のメールに対する評価調査を実施した。その結果、「読み手への配慮」、「研究への理解・研究能力」、「日本語の正確さ」、「書き手の背景」という4因子を得て、研究に対する理解や研究内容を特に重視していることが報告されている。また、評価者の属性による評価の違いに関しては、大学の教員と日本語教師は、具体的に書かれているメールを高く評価するのに対し、留学生と日本語学習者は読み手への配慮を重視していると分かった。

一方、宇佐美他(2009)、森(2010)は、評価の基準の全体的な傾向ではなく、各評価者の

---

<sup>34</sup>半構造化インタビューは大まかな方向性を決めた項目に従って、質問が行われる。対話の流れに合わせて、質問を変化させることができ、柔軟にその意見を聞き取ることが可能となる(寺下 2011)。

評価の観点やプロセスに注目し、質的分析を行った。宇佐美他(2009)は、個人の持つ評価の観点やプロセスを明らかにするために、3名の日本語話者に学習者が書いた10編の謝罪の手紙文を順位付けしてもらうとともに、その際に感じたことをPAC分析<sup>35</sup>で聞き出し分析した。結果としては同じような評価を行っても、その結果に至るプロセスは評価者によって大きく異なることが明らかになった。森(2010)は日本語母語話者が書いた日本語メール文を取り上げ、中国系日本語非母語話者にメール文を順位付けてもらった上に、順位データ、プロトコル分析データ、PAC分析データ、事後評価インタビューデータを用い、中国系日本語非母語話者が日本語のメールを分析する際の分析基準と過程を調べた。分析の結果、中国系日本語非母語話者の評価観や評価プロセスに関する様々な示唆が得られた。ただし、PAC分析では、日本語非母語話者の評価プロセスにおいて、言語表現を通じてメールの書き手の態度を読み取ること及び、適切な表現を使用することが重視されていると分かった。

最後に、量的調査と質的調査を採用したツOWN(2007)は、依頼メールに対する対人配慮という観点に注目し、日本人とベトナム人の評価意識を比較した。協力者に対する対人配慮の表し方が異なる4つの依頼メールを順位付けてもらった後、それらのメールに対するアンケートを行った。その結果、ベトナム人は読み手の「近況・健康への気配り」「自分の責任感」、日本人は文章の「簡潔性」を重視していることが分かった。また、アンケートの調査で確認できた3つの特徴を取り上げ、ベトナム人と日本人の評価意識の異同を明らかにするためインタビューを実施した。インタビューでは、評価者が共通して言及した意見やキーワードを中心に、協力者の意見をまとめた。先述した書き言葉を対象とした評価研究では、様々な書きものの中で順位をつける作業を採用している研究が多いといえる。この作業は、評価者はどのような評価基準を重視しているかという分析と結び付けられると考えられる。

以上のように、学習者が遂行した話し言葉と、書き言葉に対する評価の様相を明らかにする研究の蓄積はあるものの、ビジネス場面やビジネスメールを取り上げて分析したものはまだ少ない。近年、主要なコミュニケーション手段の1つであるメールにおいて、第二言語話者のメールを書く能力を伸ばすため様々な研究が行われているが(2.1.1.3を参照)、それらの研究は主にメールを書く側のみに焦点を当てている。それに対して、より広い視

---

<sup>35</sup> PAC分析(Personal Attitude Construct Analysis)は社会心理学と臨床心理学の両方の知見も持つ内藤(1991)によって開発された研究手法である(丸山他 2007)。内藤(2002)は当該テーマに関する自由連想、連想項目間の類似度評定、類似度距離行列によるクラスター分析、被験者によるクラスター構造のイメージや解釈の報告、実験者による総合的解釈を通じて、個人ごとに態度やイメージの構造を分析する方法と述べている。

点から母語話者と第二言語話者の特徴を検討することができるために、メールの読み手はどのように評価するか、どのように印象を受け取るかという視点を取り入れて、調査を行うのも必要と考えられる。そのため、本研究では、量的な調査で確認できた JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴に注目し、両者のラポールマネジメントの特徴およびメールの全体に対する評価のインタビューを行う。なお、本研究の方法は先行研究の 1 つである ツOWN(2007)による量的な調査で分かった特徴を取り上げた上で、インタビューで評価者の意見を尋ねる方法に近い。さらに、原田(1998)、小池(2004)、ツOWN(2007)と同様に半構造化インタビューを採用し、評価者である JBP に JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を含むメールについて自由に評価や印象を語ってもらう。半構造化インタビューでは、数値で表されるデータは把握できないが、筆者が評価基準や回答の枠を限定することなく、各評価者が持っている評価の観点を解明することができると考えられる(小池 2004)。

## 2.2 断りの定義と断りの対人関係的特性

第 1 章で説明したように、断りの様々な先行研究は発話行為の一種であり、断りが単に相手の意向を実行することができないことを伝えるだけではなく、どのように人間関係を維持するかという点にも注目している。さらに、Spencer-Oatey (2000a,b)は断りには情報伝達と社会的関係の維持・管理という 2 つの機能が備わっていると述べている。そのため、断りは情報伝達と社会的関係の維持・管理という 2 つの観点から考察する必要がある。情報伝達に関しては、第 2 章の p.18 で述べたように、断りはある話者が遂行した依頼、誘い、申出、提案などの先行する行動への否定的な返答として捉えられる(Gass and Houck1999)が、本研究では、依頼に対する否定的な返答のみに注目する。また、社会的関係の維持・管理というラポールマネジメントから見ると、断りは、ビジネス場面でのメールを通じて、依頼した人と依頼された人のフェイスマネジメントと社会的権利のバランスを取りながら、依頼を承諾することができないことを伝えることと定義できる。以上により、断りを述べる際の人間関係を管理するために、依頼された人は自分や自分の会社の負担、利益などの状況のみならず、相手の依頼内容、相手の状況、断られた後の相手の困難、互いの今後の関係などを同時に考慮している。そのため、断りの対人関係的特性は、依頼された人と依頼した人が共有する領域、すなわち、関係のバランスを取るために互いのフェイスマネジメントと社会的権利のマネジメントが調整されている領域にある。断りは依

頼された人と依頼した人が共有する領域で実現されるため、両者間の人間関係が脅かされる可能性のある **Rapport Threatening Act(RTA)**(藤原 2004b)という対人的特性も持つ。

なお、本研究では依頼に対する断りを取り上げるため、ここでは、依頼を定義しておく。依頼に対する定義は、話し手が聞き手に何かをするように頼むことであり、話し手がその益を受け、聞き手は損をする(北尾他 1988)、自分の利益となる行為を相手の行動を通じて実現させようとする(蔡 2005)、自分に利益がある行動を相手にさせようとするが、相手が頼まれたことを受け取るかの決定権を持つ(蒲谷他 2009)などが挙げられている。本研究は、断り手の決定権に焦点を当てた蒲谷他(2009)の依頼の定義に従う。その理由は次の 2 点である。第 1 に、TJBP の協力者によると、ビジネス場面では、依頼に近い命令という発話行為がしばしば使用されている。依頼と命令の文末表現として、「～していただけますか」「～をお願いします」が使用されているが、話者の決定権が異なる。命令は自分の義務に直接に関わることであるため否定できないことである。それに対して、依頼は自分の義務に関わる場合でも、相手の利益のため、自分が特に努力をした上で、そのことを実行するため、否定する余地があるという。つまり、蒲谷他(2009)の依頼の定義は自分(依頼者)の利益になるために、相手(依頼された人)がなんらかのことを実行させることにとどまらず、相手にその依頼を否定する決定権があることも明確に述べている。第 2 に、蒲谷他(2009)の定義はラポールマネジメントにおける社会的な権利という側面と関係がある。社会的な権利では、相手への配慮のみならず、依頼された人も公平に扱われる、すなわち依頼された人が否定する権利があることが示唆されている。以上によって、本研究では依頼を、依頼された人の行動によって依頼者の利益をもたらす行動と捉える。そして、その行動(依頼)を受け入れるかどうかの決定権は依頼された人にあるとする。

## 2.3 本研究の意義

2.1 で述べた先行研究の問題点や研究領域に対して、本研究での分析結果がいかに断り研究や中間言語語用論に貢献するかを述べる。

第 1 に、断り研究や中間言語語用論において、メールを取り扱っている研究はいくつか見られるが、ビジネス場面やビジネスパーソンを対象とした研究は比較的少ない。日常的な場面と異なり、ビジネス場面における断り手は個人的な関係のみならず、組織としての関係、利益、信頼性、すなわち社会的な立場まで考慮する必要がある。本研究がビジネス場面と、学習者でなく、組織としての背景を持つビジネスパーソンを対象としたことは、

メールにおける断り研究と中間言語語用論の研究領域を広げる点に意義があると考えられる。

第2に、中間言語語用論の研究では、第二言語話者の言語行動様式が母語の影響下にある「語用論的転移」のみに焦点を置いたもの、または、「語用論的転移」、及び、第二言語話者が意識的・能動的に第二言語の形式を選択する「アコモデーション」「特有の言語行動様式」に焦点を置いたものが多く、人間関係を維持・管理するというラポールマネジメントをも取り扱う研究の数はまだ少ない。また、ラポールマネジメントを扱う少数の先行研究でも、実際のデータ分析でラポールマネジメントの分析枠組みを十分に生かしているかという点には疑問が残る。本研究では、フェイスマネジメントと、社会的権利のマネジメントにおいて、誰のどのようなフェイスに重きが置かれているかを明確に論じた上で、個人的視点と社会的視点を包括的に捉えなおすことによって、分析枠組みの精緻化とより妥当性のある分析を目指す。

第3に、依頼に対する断りのメールを送る場合は、ロールプレイや実際の会話とは異なり、すぐに読み手の反応や評価が確認できない。そのため、書き手がどのようなラポールマネジメントを使用したかを検証するだけではなく、読み手がどのように評価するかという読み手側の視点も必要である。しかし、これまでのメールを対象とした研究は読み手からの視点を取り扱っていない研究が多い。さらに、2.1.2.2で述べた語用論的転移に焦点を当てた中間言語語用論の研究において、研究者は目標言語の母語話者のデータと第二言語話者のデータを比較した上で、第二言語話者の特徴や母語話者と異なる相違点はマイナスに評価しがちであった。そのため、研究者の視点だけではなく、メールの読み手である日本語母語話者がどのように母語話者の特徴と第二言語話者の特徴を評価するかという視点を入れることによって、より広い視点から両者の特徴を検討することができる。本研究では、読み手であるJBPを対象とし、JBPとTJBPが書いた断りメールを評価してもらう調査を実施し、JBPとTJBPのラポールマネジメントの特徴及び断りメールの全体に対する印象を把握する。

## 第3章 研究方法

本章では、第1章で述べた3つの目的を明らかにするために、どのような研究方法を用いるかを述べる。本研究では、断りメールの調査、断りメールに対するフォローアップ調査、日本語母語話者の評価に関するインタビューという3つの調査を行った。ここでは、各調査の概要、目的、分析手順を中心に述べる。

### 3.1 断りメールの調査

「ビジネス場面における TJPB の言語行動様式を明らかにすること」及び「JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を明らかにすること」という2つの研究目的を明らかにするために、架空の依頼メールに対して協力者に断りメールを書いてもらう調査を実施した。なお、企業でやり取りされた断りメールの生データを収集することには、プライバシーの問題や、それぞれの断りのメールの内容や社会的な要因の相違をコントロールできないという限界があるため、本研究では、実際の場面でやり取りされている断りメールの生データは取り扱っていない。

#### 3.1.1 調査の協力者

中間言語語用論において、第二言語話者の言語行動様式に語用論的転移の有無を調査する方法として、清水(2009)は、Selinker(1969)を例に挙げ、第二言語話者の目標言語で遂行された発話内行為データに加えて、目標言語の母語話者によって遂行されたデータと、第二言語話者とは別の母語話者のデータという3つのグループのデータを比較し、初めて語用論的転移の有無を明らかにすることができたと述べている。これまでの中間言語語用論の研究において、Selinker(1969)と同じく、上記で述べた3グループのデータを取り扱っている研究は少なくない(Beebe et al.1990、生駒他 1993、藤本 1994、藤原 2004a,b、藤浦 2007)。しかし、Ellis(1994)は、第二言語話者と別の母語話者のデータではなく、第二言語話者によって彼らの母語で遂行された母語データが必要だと指摘している。本研究において、第二言語話者の母語データは Selinker(1969)と同様に、一般的なタイ人の母語話者のデータを取り扱う。理由は次の2点である。まず、目標言語能力が高い第二言語話者は、反対に目標言語の特徴が彼らの母語を使用する際に影響を与えるという逆行転移も起こる可能性がある(Kecskes and Papp2000)。本研究が対象としている TJPB は高い日本

語能力を持っている第二言語話者と見なすことができ、かつ、日本の習慣や文化に接することが多い日系企業に勤めているため、彼らの母語であるタイ語に目標言語である日本語からの影響を受けている可能性が高い。Kecskes and Papp(2000)を踏まえて、日本語を知らず、企業に勤めている一般的なタイ人ビジネスパーソン、すなわち TBP のデータを取ることにより、より明確にタイ語の語用論的な特徴を把握することができると考えられる。また、TJBP に日本語のメールとタイ語のメールの両方を書いてもらうのは TJBP にとって大きな負担になると考えられる。以上の理由により、本研究では、協力者を次の 3 つのグループ(各 30 人)に分けた。

(1)日本にある企業に勤めている日本人のビジネスパーソン(以下 JBP とする、日本語のデータ)

(2)日系企業に勤めている、営業部のスタッフ、通訳者、翻訳者、秘書などのような仕事上に日本語を使用しているタイ人ビジネスパーソン(以下 TJBP とする、日本語のデータ)

(3)タイにある企業に勤めている、日本語を知らないタイ人ビジネスパーソン(以下 TBP とする、タイ語のデータ)

3 グループの年齢は 20 代～50 代で、企業の勤続年数は 1 年以上とした。母語データである JBP と TBP の協力者は男性と女性が 15 人ずつである。しかし、日本語がよくできる TJBP の数は少なく、またその多くが女性であるため、TJBP は全員女性となった。また、TJBP は全員が旧日本語能力試験 2 級～1 級、または N2～N1 に合格している。

### 3.1.2 架空の依頼メールと状況説明の内容

調査で取り上げる内容や状況は、目標言語の母語話者の社会のみならず、第二言語話者の社会でも起こりうる場面を考慮する必要がある(グエン 2012)。本研究では、断りに対する依頼メールの内容を設定するために、実際のビジネスの場面で TJBP が JBP によくメールで依頼される状況を追求する必要がある。そのため、2013 年 10 月に TJBP の 71 人を対象とし、JBP にメールで依頼されたことがある状況の調査を行った。この調査で取り上げた依頼状況の選択肢は、『しごとの日本語メールの書き方編(奥野他 2008)』という日本語メールの書き方の本、及び、TJBP3 人へのインタビューから参考にして作成したもので、複数回答可とした。

表 4 TJBP が JBP にメールで依頼された状況

| TJBP が JBP に依頼された状況                                 | 選択した TJBP の人数 |
|-----------------------------------------------------|---------------|
| A.商品の価格を下げてもらいたい                                    | 9 人           |
| B.定められた締め切りまでに報告書やレポートを作成してもらいたい、または、締め切りを変更してもらいたい | 53 人          |
| C.あなたと約束やアポイントを取りたい、または、アポイントの予定を変更してもらいたい          | 47 人          |
| D. 相手が希望する日時に商品を発送してもらいたい                           | 24 人          |
| E.ホテル、航空券、ゴルフ場を予約してもらいたい                            | 44 人          |
| F.残業や他人の代わりに仕事を担当してもらいたい                            | 18 人          |
| G.その他                                               | 12 人          |

この調査の結果、定められた締め切りまでに報告書やレポートを作成してもらいたい、または、締め切りを変更してもらいたいという状況が最も多いことが分かったため、本研究では、この状況を取り上げた。依頼メールの作成には、JBP の 1 人の協力者<sup>36</sup>に筆者の設定した状況(pp.164-166 を参照)を踏まえた上で、作成してもらった。その後、筆者が TJBP にとって分かりにくい表現を一部修正した。最後に別の JBP3 人に修正した依頼メールの自然さや表現を確認してもらった。

次に、依頼者と依頼された人の社会的な関係の設定を述べる。本研究では、ビジネスメールの書き方に大きな影響を与えると予想される、メールの受け手が社内の人か社外の人かという社会的な要素に注目する。そのため、社内の人と社外の人からの 2 つの依頼場面を設定した。また、上下、親疎、性別に関しては、依頼者と依頼された人の両者は同じポジションに勤めている人、すなわち同等な人であり、仕事上で 2 ヶ月に 1 回程度の連絡をしあう関係、すなわち親しくない関係と設定した。第 1 章で述べた日本語のビジネスメールに関する調査の結果から、TJBP は社内の上司・同僚と社外の人とメールをやり取りする機会が多いと分かった。また、その調査に協力してくれた TJBP の意見によると、社外で上位のポジションにある人は、自分より低いポジションのスタッフに自分から連絡することはほとんどなく、同等または上位のポジションにいる人に連絡する場合が多い。そのため、本研究では、社内・社外の依頼者と依頼された人が同じポジション、すなわち営業部のスタッフという設定にした。また、ビジネスでは、社内の同僚とは親しい関係になる可能性が高いが、社外の人の場合にはそれは予想しにくい状況であるため、社内と社外いずれの状況でも疎の関係に統一した。さらに、同じ支店に勤める社内の方は、メールではなく、直接話す場合が多いため、本研究では、社内の場合において、依頼者と断り手は違う支店に勤めているとした。また、依頼者の性別の設定には、依頼者と依頼された人の関

<sup>36</sup> 40 代の男性であり、日系企業に 15 年以上勤めている。この人物は断りメールを書く調査には参加していない。

係における同性と異性をコントロールするため、依頼者は断り手と同性であると設定した。

JBP、TJBP、TBP の断りメールを書いてもらう協力者に相手からの依頼を断る状況を具体的にイメージしてもらうため、頼まれた仕事に対する担当者の人数、進み具合、段取り、及び担当している他の仕事の内容という具体的な状況説明を提示した。

まとめると、本研究では、2014 年 4 月から 6 月にかけて、JBP、TJBP、TBP の各 30 名を対象とし、メールを書く人と同等の立場にいる、社内の人と社外の人からの仕事の繰上げ依頼という架空のメールを協力者のパソコンアドレスに送り、協力者がその依頼メールに対して断りメールを送信する。また、TBP の場合には、筆者が TJBP の調査で用いる状況説明と依頼メールをタイ語に翻訳し、TJBP3 人に確認してもらった。以下は、JBP に対する状況説明と依頼メールの例<sup>37</sup>である(全ての場面の状況説明と依頼メール pp.167-172 を参照)。

#### 例 1) 対社内を想定した状況説明と依頼メール

以下の状況説明と依頼メールを参考にしながら「3 月 20 日までに顧客満足度調査の結果を報告する」という依頼をメールで断ってください。

##### ●あなたの個人情報

国籍：日本人                      勤務の会社名：A 社(車のタイヤの会社)  
役職：営業部のスタッフ          勤務年数          : 3 年間

##### ●依頼メールの差出人の情報

差出人：同じ A 社で勤務する東京本社営業部のスタッフ(田中幸一さん)  
連絡の頻度：この 3 年間に仕事のことだけで 2 ヶ月に 1 回程度  
以下の依頼メールの送信日付：今日(3 月 14 日)

##### ●状況説明

-あなたは「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者  
-昨日、100 人分の調査シートを回収。3 月 27 日に結果を報告する予定  
-今日(3 月 14 日)から 3 月 20 日まで、3 月 20 日の大阪支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成する予定  
-3 月 20 日以降に調査をまとめる予定

##### ●依頼メール

件名：顧客満足度調査のしめきり日の変更のお願い  
大阪支店営業部  
〇〇様  
お世話になっています。  
大阪支店も、今期の業績はたいへんよく、お陰様で全社目標を達成しそうです。〇〇さんのご活躍には大阪支店のみならず、本社を含めてみんな感謝しています。

さて、本日は折り入ってお願いがあります。  
急に、吉田社長のタイ出張が決まり、社長が出席する営業部会議が 3 月 28 日から 3 月 21 日に変更となりました。したがって、〇〇さんがまとめている「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」についてのファイル提出日を 3 月 27 日から 3 月 20 日に繰り上げをお願いできないでしょうか。販売手法

<sup>37</sup>TJBP、TJBP に対する状況説明と依頼メールは、依頼された人の国籍、支店名、本社名が JBP の場合と異なる。

や製品のさらなる改善点をこのタイミングで社長にご理解していただきたいと思っています。

たいへん厳しいお願いではありますが、是非前向きにご検討ください。

よろしくお願いいたします。

田中

\*\*\*\*\*

株式会社 A(東京本社)

営業部

田中 幸一

〒140-0003 東京都渋谷区神前 2-7-31

Tel/fax 03-1234-5678

Mail abc@def.co.jp

\*\*\*\*\*

## 例 2) 対社外を想定した状況説明と依頼メール

以下の状況説明と依頼メールを参考にしながら「3 月 20 日までに顧客満足度調査の結果を報告する」という依頼をメールで断ってください。

### ●あなたの個人情報

国籍：日本人

勤務の会社名：A 社(車のタイヤの会社)

役職：営業部のスタッフ

勤務年数：3 年間

### ●依頼メールの差出人の情報

差出人：取引先の B 会社(自動車の会社)の営業部のスタッフ(鈴木幸一さん)

連絡の頻度：この 3 年間に仕事のことだけで 2 ヶ月に 1 回程度

以下の依頼メールの送信日付：今日(3 月 14 日)

### ●状況説明

-あなたは「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者

-昨日、100 人分の調査シートを回収。3 月 27 日に結果を報告する予定

-今日(3 月 14)日から 3 月 20 日までに、3 月 20 日の大阪支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成する予定

-3 月 20 日以降に調査をまとめる予定

### ●依頼メール

件名：顧客満足度調査のしめきり日の変更のお願い

A 社

〇〇様

拝啓、時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素より弊社製品の製造にご協力いただき、誠にありがとうございます。

お陰様をもちまして、当年度も順調に売り上げを伸ばすことができました。

さて、このたびは、先日よりお願いしております御社「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」について、ファイルにてご報告いただく日時の変更について依頼したく連絡をいたしました。3 月 27 日と伺っておりますが、可能でございますならば、3 月 20 日に繰り上げをお願いいたします。ご報告内容を生かす営業部会議が社内の事情により 3 月 21 日に繰り上がりました関係で、ご協力いただければありがたく存じます。

大変急なお願いであり、多大なご迷惑をおかけいたしますが、是非とも前向きのご検討をお願いいたします。

お忙しいとは思いますが、何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具  
鈴木  
\*\*\*\*\*  
株式会社 B  
営業部  
鈴木 幸一  
〒565-0817 大阪府吹田市山田丘 10-1  
Tel/fax 06-1234-5678  
Mail abc@xyz.co.jp  
\*\*\*\*\*

### 3.1.3 断りメールにおける構成・意味公式・前置きの分析方法

本研究では、ビジネス場面の断りメールにおける TJPB の言語行動様式を明らかにするため、第 2 章で述べた中間言語語用論の先行研究において分析単位とされてきた意味公式を用いる。意味公式は、特定の意味的基準により、発話行為を遂行するために使われている表現を分類する単位である。例えば、「申し訳ございません」という表現の意味公式は「謝罪」である。意味公式を設定することによって、目標言語の母語話者のデータ、第二言語話者の目標言語のデータ、第二言語の母語のデータを量的に比較する際に、共通基準となるという利点がある。中間言語語用論の断りの先行研究では、DCT で得られたデータについて、Beebe et al.(1990)の意味公式の分類を基にし、意味公式の分類や出現頻度の分析がしばしば行われてきた。しかし、それぞれの研究の対象者や、断りの状況により出現した意味公式の種類が異なるため、先行研究の方法を一部修正した研究が多い(藤本 1994、藤原 2004a,b、ルンティエラ 2004、2006 など)。ここから、各研究の対象者や、設定した状況が意味公式の分類に影響を与えていることが窺える。本研究では、本調査に近いタイ人の日本語学習者を対象とした、先生と友達からの依頼に対する断りメールに注目しているワラシー(2014)の意味公式の分類を基にし、一部新たに意味公式の種類を加え、21 種類を設定した(p.60 の表 5 を参照)。

ワラシー(2014)において設定がなく、ビジネス場面を取り扱っている本研究が新たに加えた意味公式は、「関係維持の言葉(例：弊社製品をご採用いただき、ありがとうございます)」「状況的な不可表現(例：厳しい状況です)」「対応に対する交渉(例：別の方に結果のまとめ、報告を依頼いただくことは可能でしょうか)」「検討の依頼(例：ご検討の程お願い申し上げます)」「対応の決定(例：当初の予定通り、27 日までお待ちいただくお願いいたします)」「了解の要請(例：ご了解のほどよろしくお願いいたします)」である。それらの意味公式は、ビジネス場面の断りメールに特有の意味公式だと考えられる。さらに、「明確な理由」という意味公式には、7 つの理由の分類が含まれている。それらの理由には本調査

で提示されている状況説明のみならず、協力者自身が作った理由も含まれている。本研究の意味公式の分類及び、意味公式の種類分析は、筆者に加えて JBP と TJP のデータに対し、各日本人 1 名、TBP のデータに対してタイ人 1 名にも同様な手順で行ってもらい、その結果を筆者の分析結果と突き合わせることで、分析の信頼性を高めるように努めた。

一方、メールは DCT のデータと異なり、談話の構成がある(宮崎 2007)。本研究では、一般的なメールの構成とされる「開始部」「主要部」「終了部」に分類している。ワラシー(2014)を参考にし、断り以前の部分は開始部とした上で、宛先を表す「宛先」、礼儀正しさや挨拶を表す「挨拶」、話題について開始する「話題導入」に下位分類した。次に、本研究の分析対象となる断りの段階を構成する部分は主要部として扱う。主要部は、断る理由としての「理由」、断り表現として「断り表現」、断りの補足的な部分としての「断りの補足」に下位分類した。最後に、主要部の後に、相手への礼儀を示す部分は終了部とし、礼儀正しさや挨拶を表す「終了時の挨拶」とメールを書く人の名前を示す「署名」に分けた。ワラシー(2014)はポジティブフェイスとネガティブフェイスの関与の度合いにより、さらに構成を「積極型」「一般型」「消極型」に下位分類したが、本研究ではこの 3 つの下位分類をしていない。なぜならば、それぞれの構成と意味公式の機能は、1 つ以上のラポールマネジメントの機能を持つ可能性があり、また、それらのラポールマネジメントの機能は固定的なものではなく、各状況の文脈を考慮しながら判断するからである。本研究で取り扱う断りメールの構成と意味公式は以下の表 5(日本語の用例)、表 6(タイ語の用例)で示している。

表 5 本研究で扱う断りメールの構成と意味公式の種類<sup>38</sup>(日本語の用例)

|     | 断りの構成  | 意味公式の種類     | 用例                                      |
|-----|--------|-------------|-----------------------------------------|
| 開始部 | 宛先     | 1.宛先        | 山本さん                                    |
|     | 挨拶     | 2.挨拶の言葉     | お疲れ様です/いつもお世話になっております                   |
|     |        | 3.自己確認      | 大阪支店の〇〇です                               |
|     |        | 4.関係維持の言葉   | 弊社製品をご採用いただき、ありがとうございました                |
|     |        | 5.連絡のお礼     | ご連絡ありがとうございます                           |
|     | 話題導入   | 6.共感        | 締め切り日変更について、状況は理解いたしました                 |
|     |        | 7.話題提示      | ファイル提出日変更ですが/メールを拝見しました                 |
| 主要部 | 理由     | 8.明確な理由     | 8.1別の仕事も担当・詳細あり：新商品の企画書を作成するため          |
|     |        |             | 8.2別の仕事も担当・詳細なし：20日までは別件の仕事で            |
|     |        |             | 8.3仕事の質の保証：不完成な報告となり、改善策の判断資料として問題があります |
|     |        |             | 8.4担当者の人数：担当者は私一人で                      |
|     |        |             | 8.5仕事の進み具合：調査シートを回収したばかりで               |
|     |        |             | 8.6仕事の段取り：集計は20日となって                    |
|     |        |             | 8.7他者と関わり：大阪支店内での確認も必要となります             |
|     |        | 9.曖昧な理由     | 標記の要求は納期がちょっときびしいですから/大変忙しくて            |
|     | 断り表現   | 10.明確な不可表現  | 不可能です/お答えできません                          |
|     |        | 11.婉曲的な不可表現 | ご希望に沿いかねます/対応できかねます/きびしいです/無理だと思います     |
|     |        | 12.状況的な不可表現 | 困難な状況です/厳しい状況です/お引き受けいたしかねる状況です         |
|     | 断りの補足  | 13.対応の提案    | データを送付資料でお送りすることは可能です                   |
|     |        | 14.対応の意志表明  | なるべく早く対応できるように頑張ります                     |
|     |        | 15.対応に対する交渉 | 別の方に結果のまとめ、報告を依頼いただくことは可能でしょうか          |
|     |        | 16.検討の依頼    | ご検討の程お願い申し上げます                          |
|     |        | 17.対応の決定    | 当初の予定通り、27日までお待ちいただくお願いいたします            |
|     |        | 18.了解の要請    | ご理解のほどよろしくお願いいたします                      |
|     |        | 19.謝罪       | 申し訳ございません/役に立てなくて申し訳ございません              |
| 終了部 | 終了時の挨拶 | 20.終了時の挨拶   | 敬具/よろしくお願い致します/今後ともよろしくお願い致します          |
|     | 署名     | 21.署名       | 〇〇（名前）                                  |

<sup>38</sup> 開始部、主要部、終了部における断りの構成と意味公式の出現順序は表 5 と表 6 に書いてある通りとは限らない。

表 6 本研究で扱う断りメールの構成と意味公式の種類(タイ語の用例)

|             | 断りの構成  | 意味公式の種類     | 用例                                                                                                                                |
|-------------|--------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 開<br>始<br>部 | 宛先     | 1.宛先        | เรียน คุณสมชาย(สมชาย さん)                                                                                                          |
|             | 挨拶     | 2.挨拶の言葉     | สวัสดีครับ(こんにちは)                                                                                                                 |
|             |        | 3.自己確認      | ผม○○นะครับ (○○です)                                                                                                                 |
|             |        | 4.関係維持の言葉   | ก่อนอื่นต้องขอขอบคุณในความร่วมมืออันดีตลอด3ปีที่ผ่านมา(この3年間ご協力いただき、ありがとうございます)                                                   |
|             |        | 5.連絡のお礼     | ขอบคุณที่ติดต่อมาครับ(ご連絡ありがとうございます)                                                                                              |
|             | 話題導入   | 6.共感        | ผมเข้าใจสถานการณ์ครับ(状況は理解いたしました)                                                                                                |
|             |        | 7.話題提示      | เรื่องการขอเลื่อนกำหนดส่งผลแบบสอบถาม(調査提出日の変更ですが)                                                                                 |
| 主<br>要<br>部 | 理由     | 8.明確な理由     | 8.1別の仕事も担当・詳細あり：เนื่องด้วยดิฉันต้องทำแผนสินค้าตัวใหม่เพื่อเข้าร่วมในวันี่20 มีนาคม(3月20日の会議で発表する新商品の企画書を作成するため)                   |
|             |        |             | 8.2別の仕事も担当・詳細なし：เนื่องด้วยผมมีงานสำคัญที่มีกำหนดส่งในช่วงเดียวกัน (20日まで別件の重要な仕事で)                                                |
|             |        |             | 8.3仕事の質の保証：ถ้าเร่งทำแบบสอบถามให้ทัน อาจมีความผิดพลาดและขาดการวิเคราะห์ที่ละเอียด (21日までに調査の分析を急いで行ってしまうと、間違いや不十分な分析となり)           |
|             |        |             | 8.4担当者の人数：ดิฉันเป็นผู้รับผิดชอบการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจนี้เพียงคนเดียว (顧客満足度調査の担当者は私一人で)                                       |
|             |        |             | 8.5仕事の進み具合：ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจได้รวบรวมเรียบร้อยแล้วเมื่อวานนี้ (昨日、顧客満足度調査シートを回収しました)                                      |
|             |        |             | 8.6仕事の段取り：และตั้งใจจะสรุปผลให้เสร็จภายในวันที่27มีนาคม (集計は27日までに終わらせるつもりです)                                                      |
|             |        |             | 8.7他者と関わり：該当例なし                                                                                                                   |
|             |        | 9.曖昧な理由     | เนื่องจากดิฉันระบบภายใน(業務の都合上で)                                                                                                  |
|             | 断り表現   | 10.明確な不可表現  | จึงไม่สามารถส่งข้อมูลได้ทันภายในวันที่20มีนาคม(20日の提出のタイミングに間に合いません)                                                              |
|             |        | 11.婉曲的な不可表現 | ผมคิดว่าอาจไม่ทันครับ(間に合わなさそうです)                                                                                                 |
|             |        | 12.状況的な不可表現 | 該当例なし                                                                                                                             |
|             | 断りの補足  | 13.対応の提案    | หากต้องการใช้ข้อมูลด่วน ดิฉันสามารถส่งข้อมูลดิบให้ได้ค่ะ (急でいるとしたら、データを送付資料でお送りすることは可能です)                                         |
|             |        | 14.対応の意志表明  | ทางผมจะพยายามทำให้เสร็จเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ครับ (データ集計をなるべく早く対応できるように頑張ります)                                                   |
|             |        | 15.対応に対する交渉 | ผลสรุปแบบสำรวจอาจทำส่งให้ได้อย่างเร็วที่สุดคือวันที่25ค่ะ ทางคุณมีงานจะขัดข้องหรือไม่อย่างไรคะ (調査結果報告はなるべく25日までにまとめます。よろしいでしょうか) |
|             |        | 16.検討の依頼    | รบกวนคุณสุชาฯพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาข้างต้นด้วย(上記の対応をご検討くださいますようお願いいたします)                                                          |
|             |        | 17.対応の決定    | ดิฉันสามารถส่งรายงานสรุปผลให้คุณประกฯได้ในวันที่27มีนาคมนี้ค่ะ(当初の27日までに調査報告の提出は可能です)                                             |
|             |        | 18.了解の要請    | หวังว่าคุณสุฯจะเข้าใจ(ご理解のほどよろしくお願いいたします)                                                                                         |
|             |        | 19.謝罪       | ต้องขออภัยจริงๆค่ะ(申し訳ございません)                                                                                                     |
| 終<br>了<br>部 | 終了時の挨拶 | 20.終了時の挨拶   | ด้วยความเคารพ(敬具)                                                                                                                 |
|             | 署名     | 21.署名       | ○○(名前)                                                                                                                            |

実際にデータを分析すると、「申し訳ないのですが、3月20日までに仕上げることは困難です」や「ご要望に沿えず申し訳ありませんが、ご了承くださいますようお願いいたします」における謝罪は、前置きとして観察される。断りメールでは、構成における「理由」、「断り表現」「終了時の挨拶」という内容、断りの補足の意味公式に属している「対応の決定」「了解の要請」などの内容を言う前に「共感」「仮定・願望」「謝罪」「謙遜・本音」「努力」「残念」「相手の不便さ」が前置きとして頻繁に使用されている。以上から、前置きは構成と意味公式とは違うものとして、別個の分析対象とする。なお、ワラシー(2014)では、理由と断り表現を述べることにする前置きしか観察されず、それを主要部における「断りの前置き」<sup>39</sup>という構成として扱っている。本研究では、前置きは理由と断り表現に限らず、断りの補足における様々な意味公式の前にも観察されているため、日常的な場面よりビジネス場面の方が様々な前置きが使用されていると推察される。

まとめると、本研究では、断りメールの構成・意味公式・前置きという3つの枠で断りメールのデータを分析する。以下、日本語のデータとタイ語のデータにおける断りメールの構成・意味公式・前置きの分析の例を示す。

### 例3)<sup>40</sup> 断りの構成・意味公式・前置きの分析(対社内、JBP)

#### 開始部

東京本社営業部 田中様(構成：宛先、意味公式：宛先)  
お世話になります(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。  
〇〇です(構成：挨拶、意味公式：自己確認)。  
ご連絡頂きました顧客満足度調査の締切日変更の件ですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、

#### 主要部

大変申し訳ございませんが(断り表現の前置き：謝罪)、  
指定の日までの提出は難しい状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。  
本件の「Zタイヤ」に対する顧客満足度の調査の担当者は小職のみであり(構成：理由、意味公式：明確な理由、担当者の人数)、  
小職も3月20日までに、大阪支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成しなくてはならず作業が立て込んでおります(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。  
3月20日以降に着手し(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)  
当初の期日には提出できる状況です(構成：断りの補足、意味公式：対応の決定)。  
ご要望に沿えず申し訳ありませんが(了解の要請の前置き：謝罪)、  
ご了承くださいますようお願いいたします (構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

#### 終了部

どうぞよろしくお願いいたします(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)

<sup>39</sup> ワラシー(2014)では、「断りの前置き」という構成において、「願望」「肯定的な表現」「条件の提示」「謝罪」「残念」という内容が確認できた。

<sup>40</sup> 本研究で扱う例やデータは原文のままである。

#### 例 4) 断りの構成・意味公式・前置きの分析(対社内、TJBP)

##### 開始部

田中様(構成：宛先、意味公式：宛先)  
いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。  
さて、ご依頼の件ですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、

##### 主要部

お断りにさせていただきたいと思います(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。  
なぜか、今日から 3 月 20 日に開催されるアユタヤ支店の営業部会議で発表する新商品の企画書を作成しなければならないからです(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。  
それが終了して次第、昨日回収できた 100 枚の調査シートを洗い出し、3 月 27 日に結果を報告しようと思っています(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。  
社長の日程が変更されたことを深く理解していますが(理由の前置き：共感)  
ただ一人の担当者なので(構成：理由、意味公式：明確な理由、担当者の人数)、  
不可能です(構成：断り表現、意味公式：明確な不可表現)。  
ご依頼の件を対応できず、本当に申し訳ありません(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。

##### 終了部

上記、ご連絡します(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)。  
〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

#### 例 5) 断りの構成・意味公式・前置きの分析(対社内、TBP)

##### 開始部

เรียนคุณประภา (パパーさん)(構成：宛先、意味公式：宛先)

##### 主要部

เนื่องด้วยดิฉันจะต้องจัดทำแผนส่งเสริมการขายสินค้าตัวใหม่เพื่อนำเสนอในที่ประชุมแผนกจัดซื้อของบริษัทในวันที่ 20 มีนาคม (3 月 20 日に営業部の会議で発表する新商品販売促進の企画書を作成しなければなりません)  
(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)  
ประกอบกับดิฉันเป็นผู้รับผิดชอบเพียงคนเดียวในการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าตัวอย่างรถยนต์รุ่น Z (Z タイヤに対する顧客満足度調査の集計のただ一人の担当者です)(構成：理由、意味公式：明確な理由、担当者の人数)  
ดังนั้นผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าดังกล่าวอาจไม่สามารถจัดส่งให้ทางคุณประภาได้ในวันที่ 20 มีนาคม (そのため 3 月 20 日までに調査報告の提出はできかねます)  
(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)  
แต่อย่างไรก็ตาม ดิฉันจะพยายามรวบรวมและจัดส่งข้อมูลดังกล่าวภายในวันที่ 27 มีนาคมอย่างแน่นอนค่ะ (しかし、必ず 3 月 27 日までにそのデータを提出できるように頑張ります)  
(構成：断りの補足、意味公式：対応への意思表示)  
ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ (ご迷惑をお掛けして、申し訳ございません)  
(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)

##### 終了部

〇〇  
เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ บริษัท A สาขาอยุธยา  
(〇〇 営業部のスタッフ アユタヤ支店 A 社)  
(構成：署名、意味公式：署名)

### 3.1.4 断りメールにおける分析焦点

3.1.3 で述べた、断りメールの構成・意味公式・前置きを設定した上で、次の点に焦点を当てて、分析を行う(結果は第4章で述べる)。

- (1)断りメールにおける JBP と TJPB の間の共通点と相違点
- (2)TJPB の言語行動様式
- (3)依頼者の社会的な立場に応じた断り方の調整
- (4)断りメールの主要部における先行型と構成の順序
- (5)JBP と TJPB の断りメールにおけるラポールマネジメントの特徴

具体的には、各構成・意味公式・前置きを使用した人数をカウントした上で、(1)の JBP と TJPB 間の共通点と相違点を調べる。次に、(2)の TJPB の言語行動様式において、JBP と TBP のデータをベースラインデータとして、TJPB のデータの特徴を記述していく。タイ語の母語から影響を受けた「語用論的転移」、目標言語話者に近づけている「アコモデーション」、自らの母語とも目標言語とも異なる「特有の言語行動様式」という3つの分析枠組みから第二言語話者としての TJPB の言語行動様式を分析する。(3)の依頼者の社会的な立場に応じた断り方では、依頼者が社内の人か社外の人かという社会的な要素に注目し、JBP と TJPB の特徴をさらに分析する。また、(4)の断りメールの主要部における出現順序に関する分析について述べる。本研究では、断りを行う主要部に焦点を当て、詳細な質的分析を行う。まず、主要部を開始する際に最初に用いられる内容、すなわち先行型を見出す。加えて、主要部における「理由」「断り表現」「断りの補足」という3つの構成の順序を分析する。

(1)～(4)において、比率の差の検定(フィッシャーの正確確率検定)を使用し、各構成・意味公式・前置きにおける JBP、TJPB、TBP の間の差を探る。また、(1)の断りメールにおける JBP と TJPB の間の共通点において、多用された、または少なく使用された構成・意味公式・前置きを判定するため、比率の検定(二項検定(片側))を使用する。中間言語語用論の断り研究を行った Beebe et al.(1990)、生駒他(1993)などは量的な調査のデータ分析には統計的分析が必要と指摘している。本研究の協力者は少なく、結果を一般化することはできないが、結果の信頼性を高めるため、統計的分析を行う。

最後に(5)の JBP と TJPB の断りメールにおけるラポールマネジメントの特徴では、上記の(1)～(4)の結果を踏まえて、2.1.3.5 で述べたラポールマネジメントの分析枠組みを使

用し、JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を考察する。

### 3.2 フォローアップ調査

上記の断りメールの調査に加え、フォローアップアンケートとフォローアップインタビューを実施した。フォローアップアンケートは、JBP、TJPB、TBP の 3 グループの協力者の全員を対象とし、断りメールの協力者の背景、及び、断りメールを書く際のメールの書き手の意識を明らかにすることを目的としている。具体的に以下の 4 点に注目し、設問を挙げた(pp.172-180 を参照)。

第 1 に、3 グループの協力者の年齢、勤めている会社の業種、役職などの協力者の背景である。本研究では、協力者の数に限りがあるため、協力者の年齢などの要因に応じた分析を行わず、JBP、TJPB、TBP の全体的な結果を報告することを目指している。しかし、今回の断りメールの結果は、どのような背景を持っているビジネスパーソンの書き方が反映されているかを調べる必要がある。また、そうすることで、それらの要因に焦点を当てる今後の研究にも役に立つと期待する。次の第 2~第 4 の設問は、メールの書き手からの視点に焦点を置いた設問である。第 2 に、3 グループの協力者は筆者が設定した依頼メールや状況説明をどのように捉えたかを把握することである。例えば、断り手に断られた依頼者がどれぐらい困るか、断り手自身が仕事を繰り上げることに對してどれぐらい負担に感じるかなどである。第 3 に、協力者が断りメールを書いた際のプロセスを確認する。このプロセスでは、利用した知識のリソース、断りメールを書く目的、気をつけた点に注目している。特に、断りメールを書く目的には、本研究が予想した情報伝達と、関係の維持・促進が含まれているかを調べる必要がある。第 4 に、上記に述べた 2 点の選択肢の回答を補足するため、自由記述の質問として協力者が勤めている企業のビジネスメールを書く習慣などの一般的なビジネスメールに対する意見も尋ねた。

上記の通り、フォローアップアンケートの内容は、(1)協力者の背景、(2)断り場面の捉え方、(3)断りメールを書いた際のプロセス、(4)一般的なビジネスメールの書き方に対する意見という 4 点に分けられる。ただし TJPB に対するアンケートは、協力者の背景において、仕事上でやり取りしているメールの数、及び、日本語学歴に関する質問を加えた。また、断りメールを書いた際のプロセスにおいて、JBP の書き方にあわせて書くつもりかという質問も尋ねた。さらに、一般的なビジネスメールを書いた際に、TJPB が経験した問題も尋ねた。アンケートの使用言語に関しては、JBP には日本語、TJPB と TBP にはタイ語

で行った。分析の際は、各項目に回答した人数を数えた上で、3 グループの相違点を検討するために、比率の差の検定(フィッシャーの正確確率検定)を使用し、調査結果の考察に有効な示唆を与えられる点を中心に引き上げ分析する。

上記のフォローアップアンケートの利点は、調査協力者全員に共通した質問をすることで、各グループの協力者の全体的な傾向を考察することができる点である。しかし、ある回答が選択された理由や用意された質問にない情報をすることは難しい。よって本研究では、フォローアップアンケートを補完するため、JBP、TJBP、TBP 各 3 人を対象とし、フォローアップインタビューを行った。フォローアップインタビューは、協力者が断りメールを書いた際のプロセス、及び、仕事上でビジネスメールや断りメールを書いた経験を中心に行われた。フォローアップアンケートとインタビューの結果は第 5 章で論じる。

### 3.3 日本語母語話者の評価に関するインタビュー

「読み手側がどのように JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴及びメールの全体を評価するか」という本研究の 3 つ目の目的を解明するため、まず TJBP が書いた生データ<sup>41</sup>、次に JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴を含んだコントロールデータの順に取り上げ、読み手である 5 人の JBP を対象とし、半構造化インタビューを実施した。

コントロールデータの使用により、言葉遣いや日本語の間違いなどの要素をコントロールした上で、JBP と TJBP の全てのラポールマネジメントの特徴を取り入れたメールを作成することができ、ラポールマネジメントの特徴に対する評価を把握しやすいという利点がある。しかし、実際のメールのコミュニケーションにおいて、ラポールマネジメントのみならず、TJBP が書いた生データに含まれている言葉遣いなどの要因がビジネスメールの全体的な印象に影響を与えることも否定できない。そのため、ラポールマネジメントに焦点を当てるコントロールデータのみ取り上げると、ビジネスメールを書く際に、ラポールマネジメントと共に、他の配慮すべきな要因を把握できない可能性がある。一方、生データのみ取り扱うと、本研究で注目している全ての JBP と TJBP のラポールマネジメントは代表的なメールに含まれていない可能性があり、ラポールマネジメントの特徴に対する評価を確認することができない。ラポールマネジメントの特徴に対する評価、及び、断りメールの全体への評価という 2 点を明らかにするため、本調査では、コントロールデー

---

<sup>41</sup>本調査では読み手である JBP から第二言語話者の TJBP が書いた断りメールに対する評価を検討するため、生データとして TJBP が書いたデータのみ取り上げる。また、JBP と TJBP の生データを取り上げると、日本語の正しさや言葉づかいにおいて大きな差があると思われるからである。

タと生データを並用する。

次に評価者の背景、インタビュー手順、分析方法について述べる。

表 7 評価者の背景

|      | 性別 | 年齢  | 会社の業種  | 勤務の職種 | 役職   | 大学卒業後の会社の勤務総年数 |
|------|----|-----|--------|-------|------|----------------|
| 評価者1 | 女性 | 40代 | IT業界   | 事務    | スタッフ | 17年            |
| 評価者2 | 男性 | 40代 | 製造業    | 会計    | 部長   | 25年            |
| 評価者3 | 女性 | 30代 | 外国語教育系 | 営業    | スタッフ | 15年            |
| 評価者4 | 女性 | 30代 | 製造業    | 事務    | スタッフ | 8年             |
| 評価者5 | 男性 | 50代 | 新聞社    | 営業    | 部長   | 27年            |

母語話者の評価インタビューに協力した評価者の3人は女性であり、2人は男性である。年齢は30代が2人、40代が2人、50代が1人である。2人は製造業に勤務し、残りの3人はIT業界、外国語教育系、新聞社に勤務している。勤務の職種は事務(2人)、営業(2人)、会計(1人)であり、役職はスタッフ(3人)、部長(2人)である。さらに大学卒業後の会社の勤務総年数10年以下は1人であり、10年以上が4人であるため、評価者は全体的にビジネス経験を多く持っているといえる。なお、本調査の断りメールの記述にも協力した評価者は3人である。

インタビュー手順については、まず生データを読んでもらい、評価してもらった。次にコントロールデータについても同様の手順で実施した。先述したように、生データではビジネス断りメールの評価にはラポールマネジメントの特徴のみならず、様々な要因が含まれていると想定できるため、生データを先に取り上げることによって、評価者は筆者が注目したい点を気付かずに評価してくれると考えられる。具体的なインタビュー手順は次の通りである。

- (1)評価者に、生データの対社内における状況説明を読んでもらい、その後で、依頼メールと、TJBP が書いた 2 通<sup>42</sup>の断りメールを読んでもらう。
- (2)「あなたは読み手である第 3 者の JBP とし、以下の TJBP からの断りメールをもらいます。どちらの方が印象が良いですか」という質問に回答し、順位を付けてもらった。
- (3)半構造化インタビューを行い、「評価基準やそれぞれのメールに対する印象を教えてください」と尋ねた。評価者が回答したことに対して気になることや不明確な点があれば、補足的に聞く。

<sup>42</sup> TJBP のラポールマネジメントの特徴があるメールを先に読んでもらってから、JBP の特徴があるものを読んでもらう。

(4)対社外を取り上げ、(1)～(3)の順番に聞く。ただし、対社外の TJPB が書いた断りメールは 3 通<sup>43</sup>ある。

次にコントロールデータを取り上げ、(1)～(4)と同様の手順でインタビューを実施した。コントロールデータでは、対社内・対社外ともに TJPB が書いた断りメールは 2 通ずつである。

インタビューの内容を文字に起こした後、第 2 章で述べた原田(1998)、小池(2004)、ツォウン(2007)の母語話者の評価に関する先行研究を参考に分析した。具体的には、メールに対する評価や印象を説明しているキーワードを中心とし、評価者が JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴、及び、メールの全体性に対する評価の観点に注目する。

第 4 章～第 6 章は、断りメールの調査、フォローアップ調査、日本語母語話者の評価に関するインタビューの結果と考察を述べる。

---

<sup>43</sup>生データの対社外のメールでは、JBP と TJPB の特徴のメールに加えて、JBP と TJPB の中間的な特徴をもつメールも取り上げる。本研究の対社外の生データを取り上げたインタビューは、評価者に TJPB の特徴のメール、JBP と TJPB の中間的な特徴のメール、JBP の特徴のメールを順に読んでもらう。

## 第4章 断りメールの分析結果と考察

ここでは、断りメールの分析結果と考察を述べる。まず、断りメールにおける JBP と TJBP の間の共通点と相違点を取り上げる。また、言語行動様式の分析枠組みを利用し、TJBP の言語行動様式を明らかにする。次に、社内・社外の人という依頼者の社会的な立場に応じた断り方の調整を述べる。さらに、断りメールの主要部に焦点を当て、先行型と構成の順序に関する分析を行う。最後に、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴をまとめる。

### 4.1 断りメールにおける JBP と TJBP の間の共通点と相違点

4.1 では、JBP、TJBP、TBP の 3 グループの断りメールにおける構成・意味公式・前置きの使用人数を報告した上で、JBP と TJBP のデータに焦点を当てて、両者の共通点と相違点を明らかにする。なお、TJBP の言語行動様式を分析する際に、JBP と TBP を比較のベースラインデータとして扱うため、4.2 では、JBP と TBP の間の共通点と相違点をまとめておく。

#### 4.1.1 断りメールにおける JBP と TJBP の間の共通点

以下の表 8～表 10 は、JBP、TJBP、TBP の 3 グループの構成・意味公式・前置きの使用人数を示す。

表 8 社内・社外の人からの依頼に対する断りメールにおける構成の使用人数

|     | 断りメールの構成 | 対社内  |      |      |      | 対社外  |      |      |      |
|-----|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|     |          | JBP  | TJBP | TBP  | 合計   | JBP  | TJBP | TBP  | 合計   |
| 開始部 | 1.宛先     | 30 人 | 30 人 | 30 人 | 90 人 | 30 人 | 30 人 | 30 人 | 90 人 |
|     | 2.挨拶     | 30 人 | 30 人 | 8 人  | 68 人 | 30 人 | 30 人 | 3 人  | 63 人 |
|     | 3.話題導入   | 29 人 | 26 人 | 11 人 | 66 人 | 29 人 | 25 人 | 14 人 | 68 人 |
| 主要部 | 4.理由     | 30 人 | 30 人 | 30 人 | 90 人 | 30 人 | 30 人 | 30 人 | 90 人 |
|     | 5.断り表現   | 30 人 | 25 人 | 26 人 | 81 人 | 29 人 | 24 人 | 24 人 | 77 人 |
|     | 6.断りの補足  | 29 人 | 30 人 | 30 人 | 89 人 | 30 人 | 30 人 | 30 人 | 90 人 |
| 終了部 | 7.終了時の挨拶 | 14 人 | 13 人 | 16 人 | 43 人 | 18 人 | 16 人 | 19 人 | 53 人 |
|     | 8.署名     | 26 人 | 29 人 | 29 人 | 84 人 | 28 人 | 29 人 | 29 人 | 86 人 |

表 9 社内・社外の人からの依頼に対する断りメールにおける意味公式の使用人数

|             | 断りメール<br>の構成 | 意味公式                 | 対社内  |      |      |      | 対社外  |      |      |      |
|-------------|--------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|             |              |                      | JBP  | TJBP | TBP  | 合計   | JBP  | TJBP | TBP  | 合計   |
| 開<br>始<br>部 | 宛先           | 1.宛先                 | 30 人 | 30 人 | 30 人 | 90 人 | 30 人 | 30 人 | 30 人 | 90 人 |
|             | 挨拶           | 2.挨拶の言葉              | 30 人 | 28 人 | 8 人  | 66 人 | 30 人 | 29 人 | 2 人  | 87 人 |
|             |              | 3.自己確認               | 16 人 | 7 人  | 0 人  | 23 人 | 17 人 | 9 人  | 0 人  | 26 人 |
|             |              | 4.関係維持の言葉            | 7 人  | 4 人  | 0 人  | 11 人 | 9 人  | 6 人  | 1 人  | 16 人 |
|             |              | 5.連絡のお礼              | 3 人  | 2 人  | 0 人  | 5 人  | 4 人  | 2 人  | 0 人  | 6 人  |
|             | 話題<br>導入     | 6.共感                 | 3 人  | 2 人  | 2 人  | 7 人  | 1 人  | 0 人  | 1 人  | 2 人  |
|             |              | 7.話題提示               | 28 人 | 24 人 | 9 人  | 61 人 | 28 人 | 25 人 | 13 人 | 66 人 |
| 主<br>要<br>部 | 理由           | 8.明確な理由              | 30 人 | 30 人 | 29 人 | 89 人 | 28 人 | 30 人 | 27 人 | 85 人 |
|             |              | 8.1 別の仕事も担当<br>・詳細あり | 24 人 | 26 人 | 25 人 | 75 人 | 6 人  | 22 人 | 17 人 | 45 人 |
|             |              | 8.2 別の仕事も担当<br>・詳細なし | 4 人  | 2 人  | 1 人  | 7 人  | 12 人 | 4 人  | 6 人  | 22 人 |
|             |              | 8.3 仕事の質の保証          | 4 人  | 2 人  | 3 人  | 9 人  | 6 人  | 3 人  | 3 人  | 12 人 |
|             |              | 8.4 担当者的人数           | 8 人  | 11 人 | 6 人  | 25 人 | 6 人  | 13 人 | 5 人  | 24 人 |
|             |              | 8.5 仕事の進み具合          | 10 人 | 18 人 | 12 人 | 40 人 | 11 人 | 20 人 | 10 人 | 41 人 |
|             |              | 8.6 仕事の段取り           | 13 人 | 17 人 | 5 人  | 35 人 | 5 人  | 18 人 | 4 人  | 27 人 |
|             |              | 8.7 他者と関わり           | 1 人  | 2 人  | 0 人  | 3 人  | 3 人  | 2 人  | 0 人  | 5 人  |
|             |              | 9.曖昧な理由              | 1 人  | 4 人  | 2 人  | 7 人  | 3 人  | 3 人  | 5 人  | 11 人 |
|             | 断り表現         | 10.明確な不可表現           | 5 人  | 8 人  | 11 人 | 24 人 | 2 人  | 7 人  | 12 人 | 21 人 |
|             |              | 11.婉曲的な不可表現          | 13 人 | 17 人 | 15 人 | 45 人 | 7 人  | 16 人 | 12 人 | 35 人 |
|             |              | 12.状況的な不可表現          | 19 人 | 4 人  | 0 人  | 23 人 | 23 人 | 2 人  | 0 人  | 25 人 |
|             | 断りの<br>補足    | 13.対応の提案             | 3 人  | 4 人  | 10 人 | 17 人 | 3 人  | 6 人  | 8 人  | 17 人 |
|             |              | 14.対応の意志表明           | 5 人  | 6 人  | 9 人  | 20 人 | 6 人  | 5 人  | 12 人 | 23 人 |
|             |              | 15.対応に対する交渉          | 7 人  | 9 人  | 4 人  | 30 人 | 6 人  | 6 人  | 3 人  | 15 人 |
|             |              | 16.検討の依頼             | 8 人  | 5 人  | 2 人  | 15 人 | 2 人  | 11 人 | 3 人  | 16 人 |
|             |              | 17.対応の決定             | 6 人  | 7 人  | 6 人  | 19 人 | 8 人  | 4 人  | 5 人  | 17 人 |
|             |              | 18.了解の要請             | 20 人 | 18 人 | 1 人  | 39 人 | 19 人 | 20 人 | 2 人  | 41 人 |
|             |              | 19.謝罪                | 4 人  | 18 人 | 23 人 | 45 人 | 8 人  | 18 人 | 27 人 | 53 人 |
| 終<br>了<br>部 | 終了時の<br>挨拶   | 20.終了時の挨拶            | 14 人 | 13 人 | 16 人 | 43 人 | 18 人 | 16 人 | 19 人 | 43 人 |
|             | 署名           | 21.署名                | 26 人 | 29 人 | 29 人 | 84 人 | 28 人 | 29 人 | 29 人 | 86 人 |

表 10 社内・社外の人からの依頼に対する断りメールにおける前置きの使用人数

| 前置き                   | 対社内  |      |     |      | 対社外  |      |     |      |
|-----------------------|------|------|-----|------|------|------|-----|------|
|                       | JBP  | TJBP | TBP | 合計   | JBP  | TJBP | TBP | 合計   |
| <b>1.理由の前置き</b>       | 12 人 | 10 人 | 0 人 | 22 人 | 11 人 | 10 人 | 0 人 | 21 人 |
| 1.1 共感                | 3 人  | 5 人  | 0 人 | 8 人  | 1 人  | 3 人  | 0 人 | 4 人  |
| 1.2 仮定・願望             | 5 人  | 2 人  | 0 人 | 7 人  | 4 人  | 3 人  | 0 人 | 7 人  |
| 1.3 謝罪                | 4 人  | 3 人  | 0 人 | 7 人  | 3 人  | 4 人  | 0 人 | 7 人  |
| 1.4 謙遜・本音             | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 1.5 努力                | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 3 人  | 0 人  | 0 人 | 3 人  |
| <b>2.断り表現の前置き</b>     | 18 人 | 7 人  | 0 人 | 25 人 | 19 人 | 7 人  | 0 人 | 26 人 |
| 2.1 共感                | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 0 人  | 1 人  | 0 人 | 1 人  |
| 2.2 仮定・願望             | 5 人  | 0 人  | 0 人 | 5 人  | 2 人  | 0 人  | 0 人 | 2 人  |
| 2.3 謝罪                | 14 人 | 5 人  | 0 人 | 19 人 | 12 人 | 7 人  | 0 人 | 19 人 |
| 2.4 謙遜・本音             | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 4 人  | 0 人  | 0 人 | 4 人  |
| 2.5 努力                | 2 人  | 0 人  | 0 人 | 2 人  | 2 人  | 0 人  | 0 人 | 2 人  |
| 2.6 残念                | 1 人  | 2 人  | 0 人 | 3 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| <b>3.対応の提案の前置き</b>    | 0 人  | 1 人  | 0 人 | 1 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 3.1 共感                | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 3.2 謝罪                | 0 人  | 1 人  | 0 人 | 1 人  | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  |
| <b>4.対応の意志表明の前置き</b>  | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 4.1 共感                | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| <b>5.対応に対する交渉の前置き</b> | 1 人  | 4 人  | 0 人 | 5 人  | 4 人  | 2 人  | 0 人 | 6 人  |
| 5.1 謝罪                | 1 人  | 3 人  | 0 人 | 4 人  | 3 人  | 2 人  | 0 人 | 5 人  |
| 5.2 相手の不便さ            | 0 人  | 1 人  | 0 人 | 1 人  | 2 人  | 0 人  | 0 人 | 2 人  |
| <b>6.検討の依頼の前置き</b>    | 2 人  | 0 人  | 0 人 | 2 人  | 2 人  | 2 人  | 0 人 | 4 人  |
| 6.1 謝罪                | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  | 1 人  | 2 人  | 0 人 | 3 人  |
| 6.2 相手の不便さ            | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| <b>7.対応の決定の前置き</b>    | 4 人  | 2 人  | 0 人 | 6 人  | 5 人  | 2 人  | 0 人 | 7 人  |
| 7.1 共感                | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 7.2 仮定・願望             | 0 人  | 1 人  | 0 人 | 1 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 7.3 謝罪                | 4 人  | 1 人  | 0 人 | 5 人  | 3 人  | 2 人  | 0 人 | 5 人  |
| <b>8.了解の要請の前置き</b>    | 12 人 | 1 人  | 0 人 | 13 人 | 12 人 | 6 人  | 0 人 | 18 人 |
| 8.1 共感                | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 8.2 謝罪                | 10 人 | 1 人  | 0 人 | 11 人 | 10 人 | 5 人  | 0 人 | 15 人 |
| 8.3 相手の不便さ            | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  | 1 人  | 2 人  | 0 人 | 3 人  |
| <b>9.終了時の挨拶の前置き</b>   | 1 人  | 1 人  | 0 人 | 2 人  | 4 人  | 1 人  | 0 人 | 5 人  |
| 9.1 謝罪                | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 9.2 謙遜・本音             | 0 人  | 0 人  | 0 人 | 0 人  | 1 人  | 0 人  | 0 人 | 1 人  |
| 9.3 相手の不便さ            | 0 人  | 1 人  | 0 人 | 1 人  | 2 人  | 1 人  | 0 人 | 3 人  |

ここでは、表 8～9 を踏まえて、JBP と TJBP が共に多用している、または、共にあまり用いていない構成と意味公式を中心とし、JBP と TJBP の間の共通点をまとめる。使用率の判定<sup>44)</sup>には、被験者数 30、使用率 50%を仮定したときの比率の検定(二項検定(片側))

<sup>44)</sup> 本研究では、4.1.1 の断りメールにおける JBP と TJBP の間の共通点、4.2.1.1 の断りメールにおける JBP と TBP の間の共通点を比率の検定(二項検定(片側))から検討した。

を使用)における有意確率  $p$  値を利用し、30-22( $p<0.01$ )であれば非常に高い、21-20( $p<.1$ )であればかなり高いという基準を基に、多用された構成を検証した。それに対して、0-8( $p<0.01$ )であれば非常に低い、9-10( $p<.1$ )であればかなり低いという基準を基に、使用が少なかった構成を検証した。つまり、JBP、TJBP とも 20 人以上が使用している構成は多用されているものであり、10 人以下しか使用していないものはあまり用いられていないものとする。

なお、表 10 で示している前置きは、構成と意味公式より細かく分類されているため、20 人以上が使用している前置きはなかった。「対応の提案の前置き」「対応の意志表明の前置き」「対応に対する交渉の前置き」「検討の依頼の前置き」「対応の決定の前置き」「終了時の挨拶の前置き」は JBP と TJBP に使用が少ないものとみなされる<sup>45</sup>。以下では構成と意味公式に焦点を当てて、JBP と TJBP の間の共通点を述べる。

断りメールの構成において、対社内と対社外を比較すると、JBP と TJBP は共に「宛先(対社内 JBP30 人、TJBP30 人/対社外 JBP30 人、TJBP30 人)」「挨拶(対社内 JBP30 人、TJBP30 人/対社外 JBP30 人、TJBP30 人)」「話題導入(対社内 JBP29 人、TJBP26 人/対社外 JBP29 人、TJBP25 人)」「理由(対社内 JBP30 人、TJBP30 人/対社外 JBP30 人、TJBP30 人)」「断り表現(対社内 JBP30 人、TJBP25 人/対社外 JBP29 人、TJBP24 人)」「断りの補足(対社内 JBP29 人、TJBP30 人/対社外 JBP30 人、TJBP30 人)」「署名(対社内 JBP26 人、TJBP29 人/対社外 JBP28 人、TJBP29 人)」という構成を多用している。つまり、「終了時の挨拶」という構成以外の構成は全て多用されている。「終了時の挨拶」は、礼儀正しさを表す「どうぞよろしくお願いいたします」などの終了時の挨拶が単独で用いられるのみならず、「ご理解のほどをお願いいたします」「ご検討のほど、何卒よろしくお願いいたします」のように「了解の要請」や「検討の依頼」などの意味公式を丁寧にするために、それらの表現と共に使用される場合が多い。

意味公式<sup>46</sup>においては、挨拶における「挨拶の言葉(対社内 JBP30 人、TJBP28 人/対社外 JBP30 人、TJBP29 人)」、話題導入における「話題提示(対社内 JBP28 人、TJBP24 人/対社外 JBP28 人、TJBP25 人)」、理由における「明確な理由(対社内 JBP30 人、TJBP30 人/対社外 JBP28 人、TJBP30 人)」が多用されている。これを踏まえて、「挨拶の言葉」「話題提示」「明確な理由」という意味公式は順に「挨拶」「話題導入」「理由」という構成の代

<sup>45</sup> 「理由の前置き」「断り表現の前置き」「了解の要請の前置き」は JBP と TJBP どちらかに 10 人以上使用されている場合もあるため、ここでは、使用が少ないとみなさない。

<sup>46</sup> 「宛先」と「署名」という意味公式は構成と同じものであるため、ここでは取り上げない。

表的な意味公式だといえる。また、断りの補足という構成における「了解の要請」は使用人数が 20 人に達していない場合もあるが、(対社内 JBP20 人、TJBP18 人/対社外 JBP19 人、TJBP20 人)、JBP・TJBP 共に多く用いる傾向がある。一方、挨拶における「関係維持の言葉(対社内 JBP7 人、TJBP4 人/対社外 JBP9 人、TJBP6 人)」「連絡のお礼(対社内 JBP3 人、TJBP2 人/対社外 JBP4 人、TJBP2 人)」、話題導入における「共感(対社内 JBP3 人、TJBP2 人/対社外 JBP1 人、TJBP0 人)」、理由における「曖昧な理由(対社内 JBP1 人、TJBP4 人/対社外 JBP3 人、TJBP3 人)」、断りの補足における「対応の提案(対社内 JBP3 人、TJBP4 人/対社外 JBP3 人、TJBP6 人)」「対応の意志表明(対社内 JBP5 人、TJBP6 人/対社外 JBP6 人、TJBP5 人)」、「対応に対する交渉(対社内 JBP7 人、TJBP9 人/対社外 JBP6 人、TJBP6 人)」「対応の決定(対社内 JBP6 人、TJBP7 人/対社外 JBP8 人、TJBP4 人)」という意味公式の使用が少ない点も共通している。

まとめると、依頼者の社会的な立場にかかわらず、JBP と TJBP は共に、「宛先」「挨拶」「話題導入」「署名」というメールの基本的な構成と、挨拶における「挨拶の言葉」、話題導入における「話題提示」という意味公式を多用している。さらに、断りの意図を伝えるために、主要部における「理由」「断り表現」「断りの補足」という構成、及び、「明確な理由」という意味公式を多く用いている。

JBP と TJBP が共に多用する構成と意味公式の代表的な使用例を取り上げる。例文中の括弧の中に構成・意味公式・前置きを示す。多用されるものは下線で示している。

#### 例 6) JBP と TJBP が共通して多用した構成・意味公式(対社内、JBP によるメールの例)

東京本社営業部

田中 幸一様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

さて、ファイル提出日の変更の件ですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、実は 3 月 20 日に大阪支店の営業部会議があり、その場で新商品の企画書を発表しなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。その為 20 日までは企画書にかかりきりになるため(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)、顧客満足度調査のまとめについては、会議後の 20 日以降でなければ手がつけれない状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

事情をご理解頂ければ有難く思います(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

ご期待にそえず申し訳ありませんが、(終了時の挨拶の前置き：謝罪) よろしく願いいたします(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)

大阪支店営業部

〇〇 〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

例 7) JBP と TJBP が共通して多用した構成・意味公式(対社外、TJBP によるメールの例)

B 社の営業部

鈴木 陽子様(構成：宛先、意味公式：挨拶)

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」のファイル提出日の件でご連絡させていただきます(構成：話題導入、意味公式：話題提示)。わたくし、3 月 20 日の会議の発表に向けて、新商品の企画書の作成義務があります(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。担当者はわたくししかいませんので(構成：理由、意味公式：明確な理由、担当者の人数)、調査の結果を 20 日に提出するのがとても厳しいと思います(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。

誠に申し訳ございませんが、(対応に対する交渉の前置き：謝罪)次回の貴社の営業部会議でこの調査結果を使うことが可能でしょうか?(構成：断りの補足、意味公式：対応に対する交渉)

是非とも前向きのご検討をお願いいたします(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。ご了承ください(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

A 社のアユタヤ支店 営業部

〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

#### 4.1.2 断りメールにおける JBP と TJBP の間の相違点

ここでは、JBP、TJBP の間で、使用率に差が認められる構成・意味公式・前置きについて述べる。使用率の差の判定<sup>47</sup>については、比較の差の検定(フィッシャーの正確確率検定を使用)における有意確率  $p$  値を利用し、 $p<.01$  となるペアを非常に差がある、 $p<.1$  となるペアをかなり差がある、 $p<.2$  となるペアをやや差があるとし、これらのペアについて差が認められるとみなした。断りメールにおける JBP と TJBP の間の相違点は以下の 8 点にまとめられる。

(1)JBP では、挨拶という構成における「自己確認」の使用率が比較的高い(対社内 JBP16 人、TJBP7 人/対社外 JBP 17 人、TJBP 9 人)。JBP は自分の名前や所属を最初に言う傾向があると分かった。また、自分の名前や所属を最初に書くことによって、相手がメールを送った人の名前や所属をすぐに確認でき、メールの話題を想像しやすいと考えられる。

(2)JBP と TJBP は共に「明確な理由」という意味公式を多用している。ただし、明確な理由の分類を詳しく見ると、TJBP は対社内において、「仕事の進み具合(JBP10 人、TJBP18 人)」、対社外において「別の仕事も担当・詳細あり(JBP6 人、TJBP22 人)」「担当者の人数(JBP6 人、TJBP13 人)」「仕事の進み具合(JBP11 人、TJBP20 人)」「仕事の段取り(JBP5 人、TJBP18 人)」を多用している。一方、JBP は対社外において、「別の仕事も担当・詳

<sup>47</sup> 本研究では、4.1.2 の断りメールにおける JBP と TJBP の間の相違点、4.2.1.2 の断りメールにおける JBP と TJBP の間の相違点、4.2.2 の語用論的転移、4.2.3 のアコモデーション、4.2.4 の特有の言語行動様式、4.3 の依頼者の社会的な地位に応じた断り方の調整、4.4.1.2 の主要部の先行型に関する分析結果、4.4.2.2 の主要部における構成の順序の結果を比率の差の検定(フィッシャーの正確確率検定)から検討した。

細なし(JBP12人、TJBP4人)」を多用している。TJBPはJBPと比較して、特に対社外において明確な理由を述べることによって、自分が断らざるを得ない状況にある、すなわち断る決心を伝えながら、相手に自分の状況を納得させるようとしている。よって、詳しい理由は、断り手と依頼者のフェイスに重きを置き、互いの関係を促進するフェイスマネジメントとみなすことができる。

(3)JBPとTJBPは共に「断り表現」という構成を多用しているが、両者には使用人数に差が見られる(対社内JBP30人、TJBP25人/対社外JBP29人、TJBP24人)。ビジネス場面において、JBPは明示的に断りという内容を伝えることを重視していると考えられる。

(4)JBPは「お引き受けしかねる状況です」のような「状況的な不可表現」という意味公式を多用している(対社内JBP19人、TJBP4人/対社外JBP23人、TJBP2人)。一方、対社外において、TJBPはJBPと比べ「この願いは対処できません」のような「明確な不可表現(JBP2人、TJBP7人)」及び「ご希望に沿いかねます」のような「婉曲的な不可表現(JBP7人、TJBP16人)」を多く用いる。これを踏まえて、JBPとTJBPは異なる立場に立ち、JBPは自分を表面に出さず、「～状況です」などの表現を用いて、自分の意志に関わらず、相手の依頼に対応できない状況があるという立場を取っている。それに反して、TJBPは自分の判断を表す立場、すなわち依頼に対応できないことを主体的に判断・決定しようとする立場を取っていると考えられる。

(5)JBPは、「断り表現」を伝えながら、「断り表現の前置き」を多く用いている(対社内JBP18人、TJBP7人/対社外JBP19人、TJBP7人)。「断り表現」は、相手(依頼者)に断り手が仕事上でその依頼を否定する決定権があることを伝えるため、断り手の依頼を否定する権利、すなわち断り手の社会的権利を要求する機能がある<sup>48</sup>。そのため、JBPは断り手の社会的権利を要求する「断り表現」を伝えながら、相手との関係を回復するため「断り表現の前置き」を頻繁に使用していると考えられる。特に対社内では、「申し訳ないのですが、お引き受けしかねる状況」のような「謝罪」という前置きの使用人数が高い(JBP14人、TJBP5人)。断り表現の前置きとしての「謝罪」は、断り手が依頼者に申し訳ない気持ちを表しているものであるため、断り手は謝罪を通して、依頼者が仕事上でそのような依頼を行う権利を認める、すなわち依頼者の社会的な権利への配慮をしている。また、対社内において、「なるべく早くそちらを終わらせ、満足度調査のまとめに取りかかりたいと

<sup>48</sup> 第4章で行ったラポールマネジメントの特徴の分析は、断りメールを書いた協力者の意図を基に解釈したものではなく、筆者が2.1.3.5のラポールマネジメントの分析枠組みに基づき、解釈したものである。筆者の解釈が妥当かどうかを検証するため、補足的に第6章でJBPとTJBPのラポールマネジメントの特徴に対する読み手からの視点も考察する。

考えておりますが、20日に間にあわせることは難しい状況です」のような「仮定・願望」の断り表現の前置きも TJPB と比較して多く用いられる(JBP5 人、TJPB0 人)。断り表現の前置きとしての「仮定・願望」を通して、断り手は相手に手伝いたい気持ちを表し、相手の困り具合を理解しているという態度を示している。つまり、「仮定・願望」は依頼者のフェイスへの配慮のみならず、断り手が積極的に対応をし、互いの関係を維持しようとするという自分のフェイスにも重きを置く。そのため、「仮定・願望」は断り手と依頼者の互いのフェイスに重きを置き、互いの関係を促進するフェイスマネジメントと捉えられる。さらに、対社外では、相手の社会的権利への配慮をする、「お恥ずかしい話ではありますが、今日現在で結果集計ができる状況になっておりません」のような「謙遜・本音」の前置きも比較的多く使用されている(JBP4 人、TJPB0 人)。断り表現の前置きとしての「謙遜・本音」を通して、断り手は自分の立場を下げた上で、今回の断りに申し訳ない気持ちを表し、素直に状況を説明することによって、相手の社会的な権利への配慮をしている。

(6)JBP は、「了解の要請」を伝えながら、「了解の要請の前置き」を多く使用している(対社内 JBP12 人、TJPB1 人/対社外 JBP12 人、TJPB6 人)。「理解のほどよろしくお願ひいたします」というような「了解の要請」は、依頼した人に断り手がその依頼を否定する権利を示した上で、断り手の決定権を認めてもらいたいことを求める。「了解の要請」はこのような断り手の社会的権利を求める機能があるため、相手との関係を回復する「了解の要請の前置き」を同時に使用する JBP が多い。特に、対社内では、相手の社会的権利への配慮をする「大変申し訳ないのですが、ご了承ください」のような「謝罪」という前置きの使用人数が多い(対社内 JBP10 人、TJPB1 人)。

(7)TJPB は断りの補足における「謝罪」という意味公式を多用している(対社内 JBP4 人、TJPB18 人/対社外 JBP8 人、TJPB18 人)。TJPB は相手の社会的権利への配慮をし、相手との関係を修復するため、全体的な断り行動に対する「謝罪」を多用していると考えられる。

(8)TJPB は対社外において、断りの補足における「検討の依頼」を多用している(JBP2 人、TJPB11 人)。「ご検討の程いただけましたら幸いです」のような「検討の依頼」という意味公式を使用することによって、断り手は今回の断りを一方的に判断するのではなく、相手の意見や判断も重視した上で、今後の対応をしようとする。これによって、「検討の依頼」は断り手と依頼者の互いのフェイスに重きを置き、互いの関係を促進するフェイスマネジメントと捉えられる。

先述した(1)～(8)の JBP と TJPB の特徴が現れている代表的な例を取り上げる。両者の間に確認できた特徴は下線で明示している。

例 8) JBP と TJPB の間に差がある構成・意味公式・前置き(対社内、JBP の特徴)

東京本社 田中殿(構成：宛先、意味公式：宛先)

お疲れ様です(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)、大阪支店の〇〇です(構成：挨拶、意味公式：自己確認)。

この度のご依頼につきまして(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、

申し訳ございませんが(断り表現の前置き：謝罪)ご要望に沿いかねます(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。

理由としまして、昨日 100 人分の調査シートを回収したばかりであり(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の進み具合)、調査結果のファイルをまとめるのはこれからとなります(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。但し、本日から 3 月 20 日までは、大阪支店営業部での会議(3 月 20 日開催)で発表する新商品の企画書を作成する為(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)、Z タイヤの案件に工数を割けられない状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

恐れ入りますが(了解の要請の前置き：謝罪)ご要望ご理解の程をお願い致します(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

ちなみに営業部会議の日程変更より、20 日の提出が無理であった場合、当初の 27 日についても変更が生じますでしょうか？(構成：断りの補足、意味公式：対応に対する交渉)

以上、ご連絡の程をお願い致します(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)

大阪支店 〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

例 8 のように、JBP は TJPB と比べ、対社内において、「自己確認」「状況的な不可表現」という意味公式、及び、断り表現と了解の要請における「謝罪」という前置きを多用している。ただし、例 8 では、(5)で述べた「仮定・願望」という断り表現の前置きは含まれない。

例 9) JBP と TJPB の間に差がある構成・意味公式・前置き(対社外、JBP の特徴)

株式会社 B

営業部

鈴木 陽子様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつも大変お世話になっております (構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

A 社営業部の〇〇です(構成：挨拶、意味公式：自己確認)。

ご連絡いただいた件なのですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、

大変申し訳ありませんが(理由の前置き：謝罪)、別件で 3 月 20 日まで手が離せず(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細なし)、対応が難しい状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

いつもお世話になっております B 社様のご希望にかないたい思いは強いのですが(理由の前置き：仮定・願望)、調査結果の十分な精査を行うには(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の質の保証)、以前

ご連絡いただいた締め切り日が精一杯の状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

大変恐縮ではございますが(了解の養子の前置き：謝罪)、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

例 9 のように、JBP は対社外において、「自己確認」「別の仕事も担当・詳細なし」「状況的な不可表現」という意味公式を多く使用している。ただし、例 9 では、(5)で述べた「謙遜・本音」という断り表現の前置きは含まれない。

#### 例 10) JBP と TJPB の間に差がある構成・意味公式・前置き(対社内、TJPB の特徴)

田中陽子様(構成：宛先、意味公式：宛先)

お早う御座います(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

さて、実は、3 月 20 日には、アユタヤ支店営業部の会議で新商品の企画書を発表しなければならなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。そして、今日から 3 月 20 日までに新商品の企画書を作成する予定です(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。ですから、「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」の提出日の変更については、出来るに出来かねます(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。とにかく、昨日は、100 人分の調査シートを回収しましたが(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の進み具合)、この分の結果を使ってもよろしいでしょうか(構成：断りの補足、意味公式：対応に対する交渉)。

ご理解賜りますようお願い申し上げます(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

本当に済ませませんでした(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。

今後も宜しくお願い致します(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)。

〇〇 〇〇

A 社のアユタヤ支店のスタッフ(構成：署名、意味公式：署名)

例 10 のように、TJPB は JBP と比較して、対社内では、明確な理由における「仕事の進み具合」及び「謝罪」という意味公式を多く用いるとまとめられる。

#### 例 11) JBP と TJPB の間に差がある構成・意味公式・前置き(対社外、TJPB の特徴)

B 社営業部

鈴木 陽子様(構成：宛先、意味公式：宛先)

アユタヤ支店営業部の〇〇です(構成：挨拶、意味公式：自己確認)。

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

題記の要求は納期がちよっと厳しいですから(構成：理由、意味公式：曖昧な理由)間に合わない恐れがあります(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。

理由は昨日 100 人分の調査シートを回収して(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の進み具合)3 月 27 日に結果を報告する予定です(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。それに 3 月 20 日にアユタヤ支店営業部の会議がある為、今日から 3 月 20 日まで新商品の企画書を作成する予定です(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。

顧客満足度調査は3月20日以降からまとめますから(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)今の要求納期が間に合わないと思います(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。

ということで 納期を再検討してお願いいたします(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。

ご迷惑お掛けし大変申し訳ございません(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。

〇〇 〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

例 11 のように、TJBP は対社外において、「別の仕事も担当・詳細あり」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」の 3 つの明確な理由、及び、「婉曲的な不可表現」「謝罪」「検討の依頼」という意味公式を多用していると分かった。ただし、例 11 では、(2)で示した明確な理由である「担当者の人数」及び(4)で述べた「明確な不可表現」は含まれていない。

## 4.2 TJBP の言語行動様式

ここでは、第二言語話者である TJBP に注目し、母語であるタイ語の影響を受ける「語用論的転移」、目標言語である日本語に近づけている「アコモデーション」、母語とも目標言語とも異なる「特有の言語行動様式」という分析枠組みを利用し、TJBP の言語行動様式を分析する。先述した 3 つの言語行動様式を探るために、比較のベースラインデータとして目標言語の母語話者のデータ、すなわち JBP と、第二言語話者の母語のデータ、すなわち TBP が必要である。そのため、JBP と TBP のデータを比較し、断りメールにおける共通点と相違点もまとめておく。

### 4.2.1 断りメールにおける JBP と TBP の間の共通点と相違点

ここでは、pp.69-71 で示した表 8～表 10 を基にし、断りメールにおける JBP と TBP の間の共通点と相違点をまとめる。

#### 4.2.1.1 断りメールにおける JBP と TBP の間の共通点

JBP と TBP が共に多用している、または使用が少ない構成・意味公式は以下のようにまとめられる。

社内・社外の人からの依頼メールに対する断りメールの構成において、JBP と TBP は「宛先(対社内 JBP30 人、TBP30 人/対社外 JBP30 人、TBP30 人)」「理由(対社内 JBP30 人、TBP30 人/対社外 JBP30 人、TBP30 人)」「断り表現(対社内 JBP30 人、TBP26 人/対

社外 JBP29 人、TBP24 人)」「断りの補足(対社内 JBP29 人、TBP30 人/対社外 JBP30 人、TBP30 人)」「署名(対社内 JBP26 人、TBP29 人/対社外 JBP28 人、TBP29 人)」を多用している。意味公式<sup>49</sup>では、理由における「明確な理由(対社内 JBP30 人、TBP29 人/対社外 JBP28 人、TBP27 人)」を多く用いることが両者の共通点である。また、JBP と TBP は挨拶における「関係維持の言葉(対社内 JBP7 人、TBP0 人/対社外 JBP9 人、TBP1 人)」「連絡のお礼(対社内 JBP3 人、TBP0 人/対社外 JBP4 人、TBP0 人)」、話題導入における「共感(対社内 JBP3 人、TBP2 人/対社外 JBP1 人、TBP1 人)」、理由における「曖昧な理由(対社内 JBP1 人、TBP2 人/対社外 JBP3 人、TBP5 人)」、断りの補足における「対応の提案(対社内 JBP3 人、TBP10 人/対社外 JBP3 人、TBP8 人)」「検討の依頼(対社内 JBP8 人、TBP2 人/対社外 JBP2 人、TBP3 人)」「対応の決定(対社内 JBP6 人、TBP6 人/対社外 JBP8 人、TBP5 人)」の使用が少ない。さらに、対社内において、JBP と TBP が「対応の意思表示(JBP5 人、TBP9 人)」を用いる場合は少ない。

まとめると、JBP と TBP が共に多用しているメールの構成は、「宛先」「理由」「断り表現」「断りの補足」「署名」である。意味公式においては、両者が多用しているのは「明確な理由」のみである。

#### 4.2.1.2 断りメールにおける JBP と TBP の間の相違点

JBP と TBP の間の相違点は以下の 7 点でまとめられる。

(1)JBP は「挨拶」という構成、及び、挨拶における「挨拶の言葉」という意味公式を多用しているが、TBP はあまり使用していない(挨拶：対社内 JBP30 人、TBP8 人/対社外 JBP30 人、TBP3 人)、(挨拶の言葉：対社内 JBP30 人、TBP8 人/対社外 JBP30 人、TBP2 人)。また、JBP と TBP は共に挨拶における「関係維持の言葉」と「連絡のお礼」の使用が少ないが、JBP は比較的多く使用している傾向がある(関係維持の言葉：対社内 JBP7 人、TBP0 人/対社外 JBP9 人、TBP1 人)、(連絡のお礼：対社外 JBP4 人、TBP0 人)。

(2)TBP と比較し、JBP は「話題導入」という構成、及び、話題導入における「話題提示」という意味公式を多く用いている(話題導入：対社内 JBP29 人、TBP11 人/対社外 JBP29 人、TBP14 人)、(話題提示：対社内 JBP28 人、TBP9 人/対社外 JBP28 人、TBP13 人)。(1)と(2)を踏まえて、TBP はあまり「挨拶」と「話題提示」という構成を使用していないため、JBP と比較して、断りの内容を伝える主要部に入るのが早いと考えられる。

---

<sup>49</sup> 「宛先」と「署名」という意味公式は構成と同じものであるため、ここでは取り上げない。

(3)JBP と TBP が共に「明確な理由」という意味公式を多く用いている。ただし、対社外において JBP は「別の仕事も担当・詳細なし(JBP12 人、TBP6 人)」を多用しているのに対して、TBP は「別の仕事も担当・詳細あり(JBP6 人、TBP17 人)」を多用している。これを踏まえて、対社外において、TBP は JBP より相手に自分の状況を詳しく説明し、断らざるを得ないことを納得させる行動を行っていると考えられる。

(4)JBP は断り表現という構成における「状況的な不可表現」を多用しているのに対して、TBP はまったく使用していない(対社内 JBP19 人、TBP0 人/対社外 JBP23 人、TBP0 人)。一方、TBP は JBP と比較して、「明確な不可表現」を多く使用している(対社内 JBP5 人、TBP11 人/対社外 JBP2 人、TBP12 人)。これによって、TBP は TJPB と同様に主観的・個人的な立場に立ち、断りメールを書いていることが窺える。

(5)JBP と TBP は共に断りの補足という構成における「検討の依頼」の使用が少ないが、対社内において JBP が相対的には多く用いる(対社内 JBP8 人、TBP2 人)。また、JBP は断り手自身の社会的権利を求める「了解の要請」という意味公式を顕著に多用している(対社内：JBP20 人、TBP1 人/対社外：JBP19 人、TBP2 人)。

(6)断りの補足という構成では、TBP と JBP 共に、「対応の提案」「対応の意志表明」の使用は少ないが、TBP は比較的多く用いている(対応の提案：対社内 JBP3 人、TBP10 人/対社外 JBP3 人、TBP8 人)、(対応の意志表明：対社外 JBP6 人、TBP12 人)。また、TBP は相手の社会的権利に配慮をする「謝罪(対社内 JBP4 人、TBP23 人/対社内 JBP8 人、TBP27 人)」という意味公式を明らかに多用している。

(7)タイ語では、日本語と異なり、前置きの使用はない<sup>50</sup>。そのため、前置きの使用人数を示している表 10 では、TBP におけるすべての前置きの使用人数は 0 人となる。タイ語では、断りや理由を述べる前に、以下のように謝罪が使用されている場合がある。

例 12) ต้องขอโทษด้วยครับ/ผม/คิดว่าน่าจะ/ไม่ทันนะครับ

申し訳ございません/僕は/と思う/かもしれない/間に合いません

(訳文：申し訳ございません。間に合わないと思います。)

例 13) ต้องขอโทษด้วยครับ/แต่/ฉัน/เกรงว่าจะ/ไม่ทันค่ะ

申し訳ございません/しかし/私/恐れがあります/間に合いません

(訳文：申し訳ございません。しかし、間に合わない恐れがあります。)

---

<sup>50</sup> 大阪大学の日本語・タイ語の専門であるタイ人の教授と確認した。

例 14) ต้องขอโทษด้วยครับ/ที่/ผม/ไม่สามารถ/เปลี่ยนแปลง/วัน/สรุป/ผล/แบบสอบถาม/ได้

申し訳ございません/くて/ぼく/できません/変更/日/まとめる/結果/調査/できる

(訳文：調査の提出日を変更することができなくて、申し訳ございません。)

上記の例 12 と例 13 で示している「謝罪」は断り表現の一部ではなく、独立した単位であるため、断りの補足という構成における「謝罪」とみなしている。また、例 14 の全体は断りの補足という構成における「謝罪」とみなすことができる<sup>51</sup>。なぜならば、例 14 で述べられている断り表現は独立した文ではなく、謝罪の理由だからである。

以下の 4.2.2 では JBP と TBP のデータをベースラインデータとして、TJBP のデータには、語用論的転移、アコモデーション、特有の言語行動様式が存在するかを分析する。

#### 4.2.2 語用論的転移

第 2 章の p.25 で述べたように、語用論的転移(pragmatic transfer)は第二言語話者の母語の特徴が目標言語と類似しており、第二言語話者の目標言語の習得を促進する「正の転移」と、語用論的な特徴や慣習が母語と目標言語が異なり、その母語の知識が目標言語の習得を遅延させてしまう「負の転移」に分けられる。本研究で扱う語用論的転移は上記の「負の転移」に焦点を当てる。なぜならば、「負の転移」はコミュニケーションをする際に、誤解を招く可能性が高いからである。ここでは、TJBP と、TJBP の母語のデータである TBP の間には差が認められないが、両者と JBP の間に差が認められる構成・意味公式・前置きを第二言語話者の母語からの影響を受けたもの、すなわち語用論的転移とみなす。TJBP の語用論的転移の言語行動様式について、次のような結果が得られた。

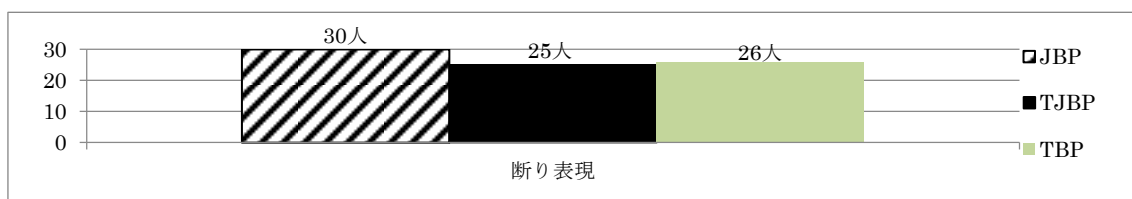


図 4 構成「断り表現」の使用人数(対社内)

<sup>51</sup> 筆者が以前行った研究ワラシー(2012、2014)では、上記の例 12～14 のようなタイ語の文における謝罪を「前置き」と扱った。

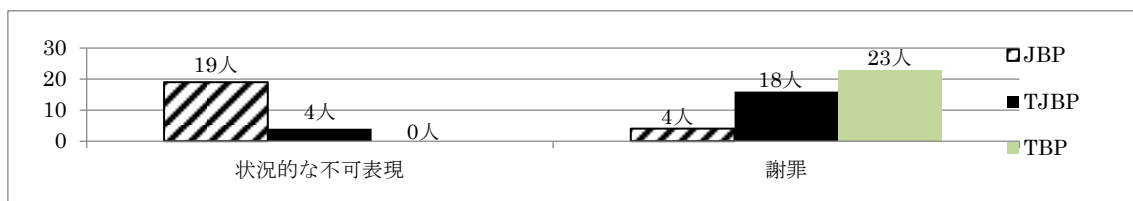


図 5 意味公式「状況的な不可表現」「謝罪」の使用人数(対社内)

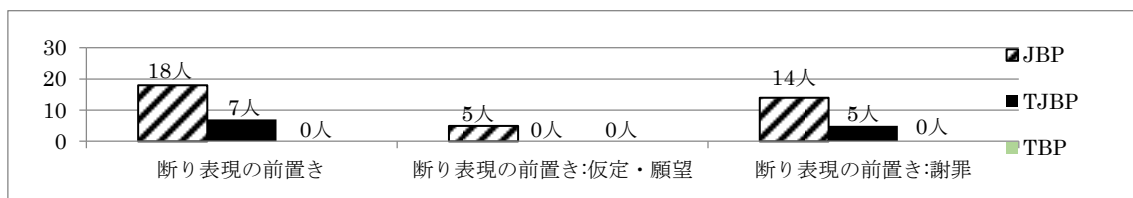


図 6 前置き「断り表現の前置き」「断り表現の前置き：仮定・願望」「断り表現の前置き：謝罪」の使用人数(対社内)

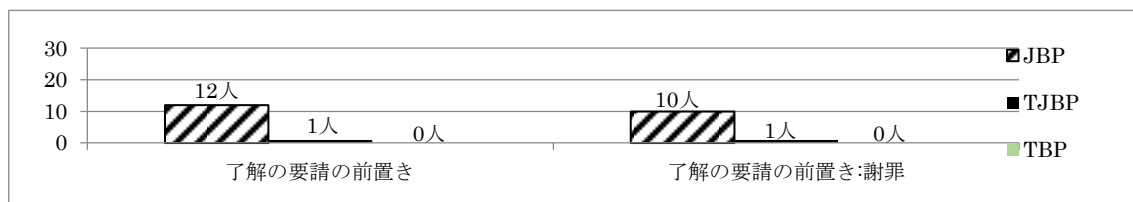


図 7 前置き「了解の要請の前置き」「了解の要請の前置き：謝罪」の使用人数(対社内)

図 4 より、社内の人からの依頼を断る際に、JBP、TJBP、TBP はいずれも「断り表現」という構成を多く用いていることがわかる。ただし、JBP の使用人数が顕著に多いため、TJBP における「断り表現」の使用率は TBP の方に近く、語用論的転移が窺える。また、図 5 から、TJBP は TBP と同様に「状況的な不可表現」という意味公式をほとんど使用していないが、JBP は多用しているため、顕著な違いが明らかになった。さらに、TJBP は TBP と同様に断りの補足における「謝罪」という意味公式を多用しているため、語用論的転移が確認できた。TJBP と TBP は全体的な断りの内容に対して、「申し訳ございません」のような謝罪をよく使用している。

図 6 の断り表現の前置きのデータを踏まえて、TJBP は TBP と同様に「断り表現の前置き」をほとんど使用しておらず、語用論的転移が確認できた。また、断り表現の前置きを詳しく分類した「断り表現の前置きとしての仮定・願望」「断り表現の前置きとしての謝罪」を使用した TJBP の使用人数は比較的多い。TBP のデータと照らし合わせると、それは母語であるタイ語から影響を受けたと分かった。さらに、図 7 より JBP は「了解の要請の前置き」「了解の要請の前置きとしての謝罪」という前置きを比較的多く用いるのに対して、

TJBP はほとんど使用しておらず、ここにも語用論的転移が窺える。JBP にとって「断り表現」と「了解の要請」という内容は、依頼者に断り手である自分の社会的な権利に対する配慮を求めている部分であるため、それらの内容を伝えながら、同時にフェイスマネジメントや相手の社会的権利への配慮をする必要があると考えられる。また、タイ語では前置きがないため、目標言語である日本語でも、TJBP の前置きを使用しない傾向があると考えられる。一方、前置きを使用している TJBP は特に JBP が書くビジネスメールを意識しながら、断りメールを書いていたと考えられる。

次に対社外へのメールで確認できた語用論的転移を述べる。

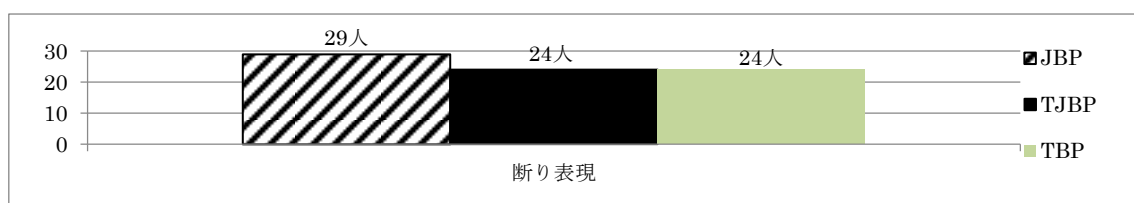


図 8 構成「断り表現」の使用人数(対社外)

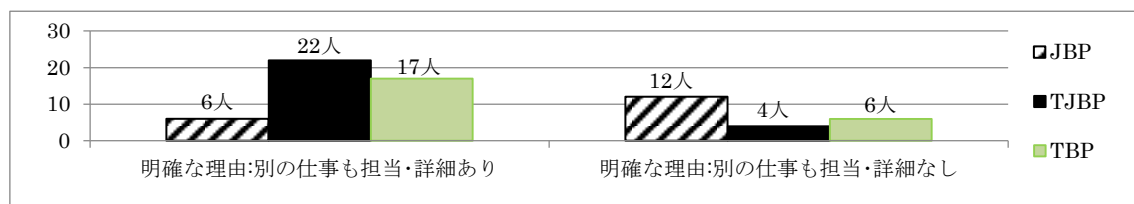


図 9 意味公式「明確な理由:別の仕事も担当・詳細あり」「明確な理由:別の仕事も担当・詳細なし」の使用人数(対社外)

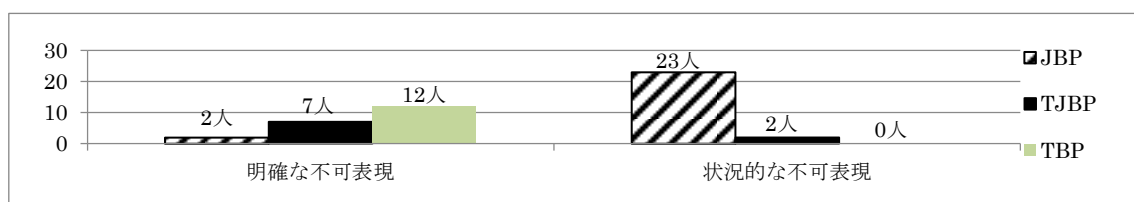


図 10 意味公式「明確な不可表現」「状況的な不可表現」の使用人数(対社外)

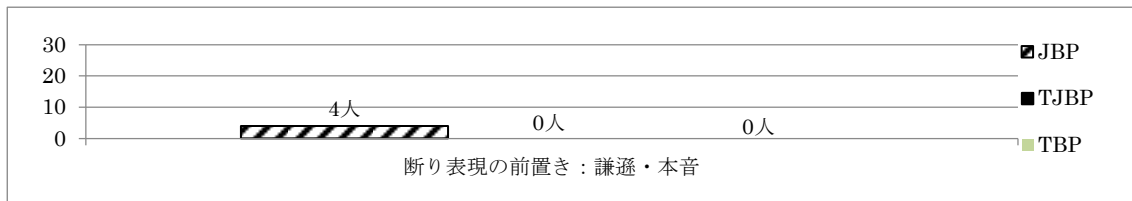


図 11 前置き「断り表現の前置き：謙遜・本音」の使用人数(対社外)

上記の図 8 から、対社外でも対社内と同様に「断り表現」という構成で語用論的転移が確認できた。また、対社外において、TJBP と TBP が共に明確な理由という意味公式における「別の仕事も担当・詳細あり」を多用しているのに対して、JBP は「別の仕事も担当・詳細なし」を多く用いている。そのため、図 9 で示しているように「別の仕事も担当・詳細あり」と「別の仕事も担当・詳細なし」では語用論的転移が見られる。さらに、図 10 では、TJBP と TBP は JBP と異なり、比較的「明確な不可表現」を多く使用しているため、タイ語からの影響を受ける語用論的転移であると考えられる。なお、3 グループにおける「明確な不可表現」の使用人数は多くないが、JBP における使用は顕著に少ないため、TJBP と TBP を比較すると差が見られる。一方、JBP は対社内と同様に、「状況的な不可表現」という意味公式を多く用いるが、TJBP は「状況的な不可表現」の使用人数が顕著に少なく、語用論的転移が観察された。最後に図 11 から、JBP は 4 人が「断り表現の前置きとしての謙遜・本音」を使用しているが、TJBP と TBP はまったく使用していないため、語用論的転移が窺える。

語用論的転移をまとめると、TJBP の言語行動様式にはタイ語からの影響を受けている構成・意味公式・前置きが存在するといえる。上記の語用論的転移の全ては、4.1.2 の JBP と TJBP の間における相違点に当てはまる。そのため、JBP と TJBP の間で確認できた相違点の一部は TJBP の母語であるタイ語からの影響によるものと考えられる。

#### 4.2.3 アコモデーション

Giles et al.(1991)は、コミュニケーション応化理論(Communication Accommodation Theory、以下CATとする)を提唱した。CATは、個人のコミュニケーション行動の変化を、他者との社会的距離の調整という観点から説明しようとする理論で(Giles and Ogay2007)、調整には、収斂(convergence) と分岐(divergence)という2つの方法がある。収斂とは、お互いの伝達行動に適合させるストラテジーであり、分岐とは相手のスピーチスタイルに合わせない場合である(Giles et al.1991、大平2002)。本研究では、アコモデーションを第二言

話話者のTJBP が目標言語話者のJBPに合わせる行動、すなわち収斂とする。また、CATでは、話者の信念に関する主観的意識と、具体的な言語の使い方などで客観的に測定可能なものを分けている(栗林2010)。本研究ではメールの書き手の意識ではなく、構成などの使用人数から見られた言葉の使い方を中心に分析したため、本研究で注目するのは客観的アコモデーションである。

ここでは、JBPとTJBPの間に差が見られないが、TBPとJBP、TJBPの間に差が見られる構成・意味公式・前置きをアコモデーションとする。対社内で見られるアコモデーションは以下の図12～図15の通りである。

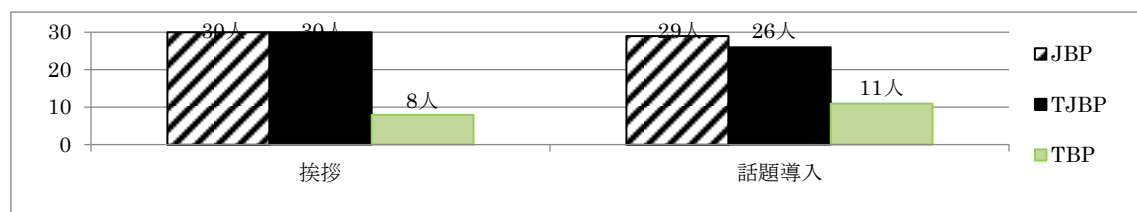


図 12 構成「挨拶」「話題導入」の使用人数(対社内)

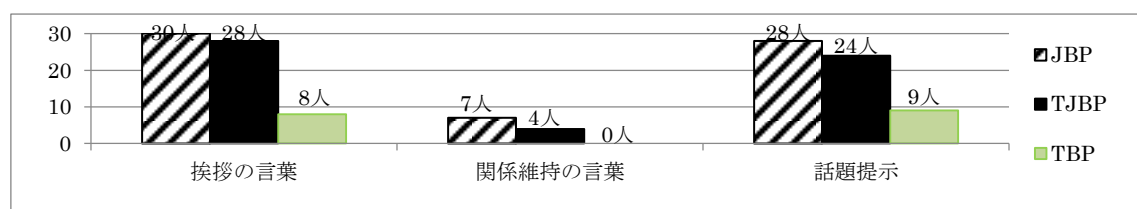


図 13 意味公式「挨拶の言葉」「関係維持の言葉」「話題提示」の使用人数(対社内)

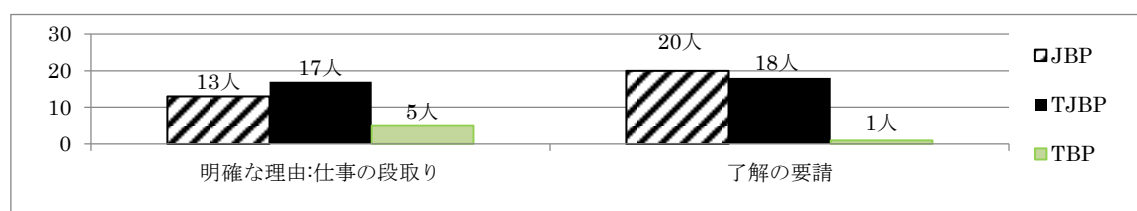


図 14 意味公式「明確な理由:仕事の段取り」「了解の要請」の使用人数(対社内)

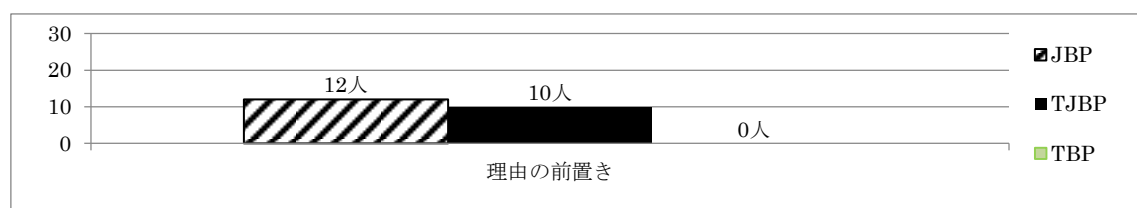


図 15 前置き「理由の前置き」の使用人数(対社内)

図 12 と図 13 から分かるように、TJBP は「挨拶」「話題導入」という構成、挨拶における「挨拶の言葉」「関係維持の言葉」、話題導入における「話題提示」という意味公式を多用し、TBP より JBP の使用に近くなるアコモデーションが窺える。JBP と TBP の間の相違点では、TBP はほとんど「挨拶」「話題導入」という構成を使用していないことも挙げられる。また、3 グループとも「関係維持の言葉」の使用人数は多くないが、TBP は一切使用していないため、TJBP の使用した人数は JBP より近く、アコモデーションが見られる。また、図 14 から、意味公式において、明確な理由の一種である「仕事の段取り」と断りの補足における「了解の要請」では、TJBP はやはり JBP の使用に近づいていると確認できた。TBP は、対社内に「満足度調査の結果は 20 日から集計となります」のような明確な理由である「仕事の段取り」をあまり用いない。それに対して、TJBP が JBP に近づいて、詳しく仕事の予定を伝えている傾向が見られた。また、「了解の要請」に関しては、TBP はほとんど使用していないが、TJBP は多用しており、JBP に似った傾向が見られる。さらに、図 15 で示している「理由の前置き」に関しては、TJBP が JBP に合わせる傾向が見られる。タイ語では、前置きの使用がないため、「理由の前置き」を使用した TJBP は JBP の特徴的な「理由の前置き」を意識していると思われる。

次に、対社外で確認できたアコモデーションの結果を報告する。

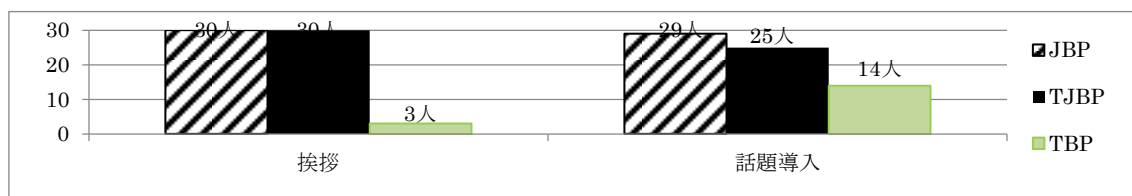


図 16 構成「挨拶」「話題導入」の使用人数(対社外)

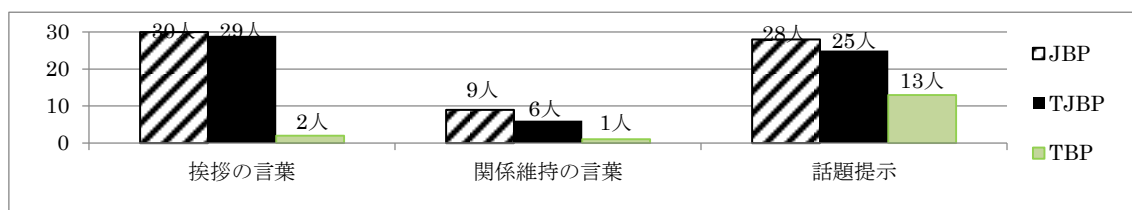


図 17 意味公式「挨拶の言葉」「関係維持の言葉」「話題提示」の使用人数(対社外)

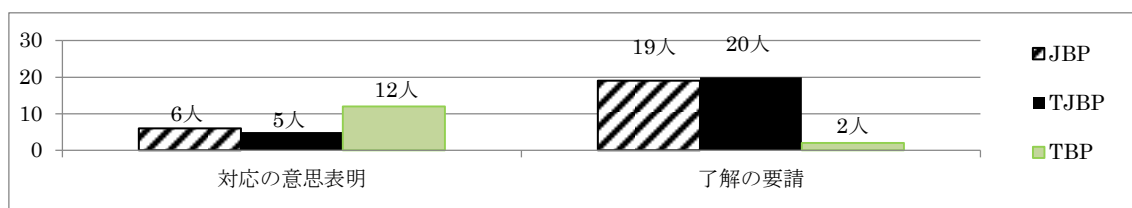


図 18 意味公式「対応の意志表明」「了解の要請」の使用人数(対社外)



図 19 前置き「理由の前置き」「断り表現の前置き：謝罪」「了解の要請の前置き：謝罪」の使用人数(対社外)

上記の対社外におけるアコモデーションを示す図 16～図 18 から分かるように、TJBP は、対社内と同様に「挨拶」「話題導入」という構成、挨拶における「挨拶の言葉」「関係維持の言葉」、話題導入における「話題提示」、断りの補足における「了解の要請」を多用し、母語である TBP より、JBP の断り方にあわせる傾向が見られる。また、図 18 では、断りの補足に属している「なるべく早く対応できるように頑張ります」のような「対応の意思表示」におけるアコモデーションも窺える。さらに、図 19 のデータでは、アコモデーションの傾向がある前置きとして「理由の前置き」「断り表現の前置きとしての謝罪」「了解の要請の前置きとしての謝罪」が確認できた。TJBP は JBP と同様に断り手の社会的権利を保つ「理由」「断り表現」「了解の要請」という内容を伝えながら、相手との関係を回復するため、とりわけ相手の社会的権利への配慮をする「謝罪」という前置きを使用していると考えられる。なお、対社内では、TJBP の「断り表現の前置きとしての謝罪」と「了解の要請の前置きとしての謝罪」は語用論的転移として確認できた。

対社内と対社外共に、アコモデーションとして確認できた「挨拶」「話題導入」という構成、「挨拶の言葉」「話題提示」「了解の要請」という意味公式、「理由の前置き」を使用した TJBP の人数はほぼ JBP と同じであるため、TJBP はそれらの構成・意味公式・前置きが日本語のビジネス断りメールでよく用いられるものだと認識していると考えられる。

なお、語用論的転移とアコモデーションの中間的な結果も確認できた。それは、TJBP と JBP、TJBP と TBP の両方の間に差が認められるとともに、母語データの JBP と TBP の間にも差がある場合である。この現象は、TJBP の一部に JBP の言語行動様式に合わせ

ようとしているものもいるが、一方でタイ語の断り方から影響を受けた TJBP がいることも示唆している。それらは、「自己確認(対社内 JBP16 人、TJBP 7 人、TBP0 人、対社外 JBP17 人、TJBP9 人、TBP0 人)」、「謝罪(対社外 JBP8 人、TJBP18 人、TBP27 人)」、「断り表現の前置き(対社内 JBP18 人、TJBP 7 人、TBP0 人、対社外 JBP19 人、TJBP7 人、TBP0 人)」、「断り表現の前置きとしての謝罪(対社内 JBP14 人、TJBP5 人、TBP0 人)」である。

#### 4.2.4. 特有の言語行動様式

特有の言語行動様式は、先述した語用論的転移とアコモデーションと異なり、目標言語母語話者のデータと第二言語話者の母語のデータの間に差がなく、第二言語話者特有のデータの特徴を示すものである。本研究では、藤原(2004b)が論じている「学習者突出型」に基づいて、特有の言語行動様式を母語データである JBP と TBP の間に差がなく、第二言語話者である TJBP の言語使用が 2 つの母語と異なった特徴を示す言語行動様式とみなす。ここでは、JBP と TBP の間で差がなく、TJBP と JBP、TJBP と TBP の両方の間に差が認められている構成・意味公式・前置きを特有の言語行動様式とする。対社内と対社外における特有の言語行動様式は以下の通りである。

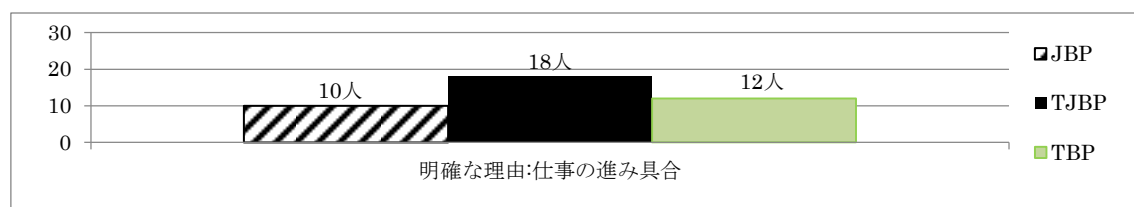


図 20 意味公式「明確な理由：仕事の進み具合」の使用人数(対社内)

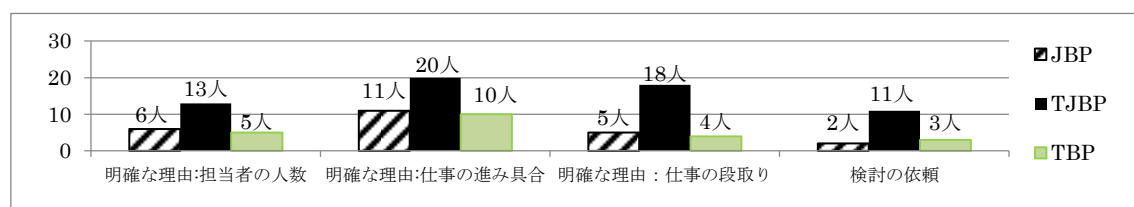


図 21 意味公式「明確な理由：担当者の人数」「明確な理由：仕事の進み具合」「明確な理由：仕事の段取り」「検討の依頼」の使用人数(対社外)

図 20 を見ると、対社内では、TJBP の明確な理由である「仕事の進み具合」の使用人数

は JBP と TBP と比べて非常に多いため、特有の言語行動様式が窺える。また、図 21 より、社外の人に断る際に、JBP と TBP を比較して、TJBP は明確な理由である「担当者の人数」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」、及び、断りの補足における「検討の依頼」を顕著に多用しているため、特有の言語行動様式が確認できた。これに基づいて、TJBP は明確な理由を述べることを中心に、自分の断らざるを得ない状況を示す同時に、相手に自分の状況を納得させ、互いの関係を維持するフェイスマネジメントを行っていると考えられる。また、対社外において、TJBP は相手の意見を配慮した上で、今後の対応をしようとするフェイスマネジメントを持つ「検討の依頼」を比較的多く用いている。上記に述べた特有の言語行動様式は全て 4.1.2 で論じた JBP と TJBP の間の相違点と確認できた。そのため、JBP と TJBP の間の相違点は、TJBP の母語からの影響のみならず、TJBP が意識的に選んだ構成も含むと思われる。特有の言語行動様式が起こった背景は日本語ビジネスメールの指導に関連があるため、7.2 で後述する。

先述した 4.2 の TJBP が使用した言語行動様式をまとめると、TJBP の言語行動様式では、タイ語から影響を受けた「語用論的転移」のみならず、TJBP が能動的・意識的に断りメールの構成を選択しており、その結果として目標言語の JBP の言語使用に近くなる「アコモデーション」と母語とも目標言語とも異なる「特有の言語行動様式」が現れたといえる。さらに、言語行動様式の枠組みからの分析を行うことにより、目標言語母語話者と異なる第二言語話者の言語行動様式は、必ずしも母語からの影響ではなく、彼らが意識的に選択したものにもなりうることを示された。

#### 4.3 依頼者の社会的な立場に応じた断り方の調整

本節では、断りメールを語用論的視点からより包括的に分析するため、ビジネスメールの書き方に反映している、受け手が社内の人か社外の人かという社会的な要素に応じて、どのように断り方を調整するかについて分析を行う。ここでは、JBP と TJBP が社内の人からと社外の人からの依頼を断る際に、それぞれの構成・意味公式・前置きの使用率に差が見られるものをまとめる。以下は、JBP のデータで確認できた断り方の調整である。

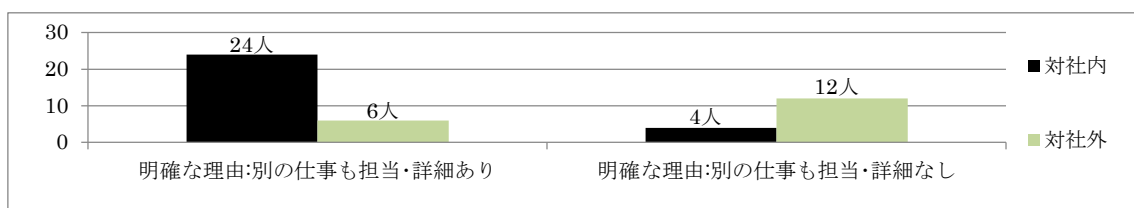


図 22 JBP の意味公式「明確な理由：別の仕事も担当・詳細あり」「明確な理由：別の仕事も担当・詳細なし」の使用人数

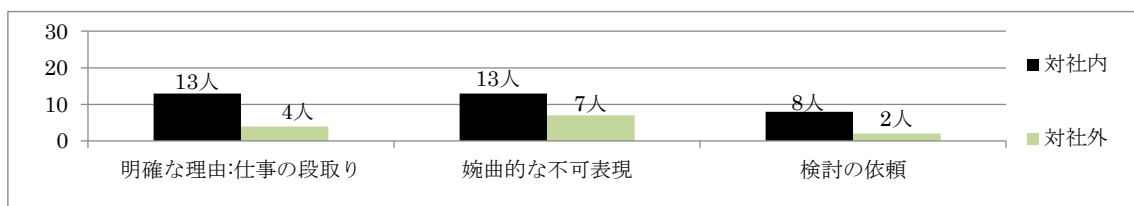


図 23 JBP の意味公式「明確な理由：仕事の段取り」「婉曲的な不可表現」「検討の依頼」の使用人数

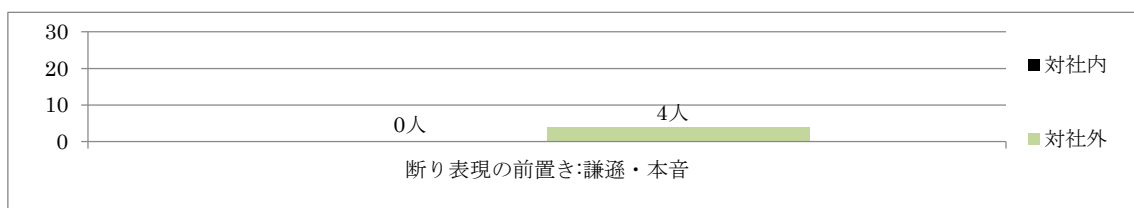


図 24 JBP の前置き「断り表現の前置き：謙遜・本音」の使用人数

図 22～図 23 より JBP は社内の人に断る際に、明確な理由である「別の仕事も担当・詳細あり」「仕事の段取り」及び、断りの補足における「検討の依頼」を多用し、自分の状況を詳しく理解してもらったり、相手に意見を聞いたりした上で、互いの関係を促進しようとするフェイスマネジメントを明示的に行っていることが分かった。また、主観的な立場に立ち、断りの直接性を和らげる「婉曲的な不可表現」という意味公式を多用している。一方、JBP は社外の人に対して詳しい理由を述べる人数は少なく、その代わりに「別の仕事も担当・詳細なし」を多く用いている。これは社外の人には社内の事情を伝える必要がないと考えられるからである。また、対社外においては、対社内と比べ、主観的な断りの判断が含まれている「婉曲的な不可表現」の使用は少ないが、4.1.2 で示した通り、状況的・客観的な立場を取る「状況的な不可表現」を多用している(婉曲的な不可表現：7 人、状況的な不可表現：23 人)。これを踏まえて、JBP は社外の人に断る際に、客観的に断らざるをえない状況を示した上で、断り手自身の社会的権利を求めるために、個人的な態度を取

る「婉曲的な不可表現」の使用を少なくし、客観的な態度を取る「状況的な不可表現」の方を多く用いると考えられる。

さらに、図 24 に示す、「お恥ずかしい話ではありますが、今日現在で結果集計ができる状況になっておりません」のような「断り表現の前置きとしての謙遜・本音」を使用した JBP は 4 人のみであるが、社内では全く使用されていないため、対社内と対社外の違いが見られた。これにより、JBP は対社外において、断り表現を伝えながら、自分の立場を相手より低くしたり、または、素直に話を伝えるという気持ちを表したりすることを通して、自己ではなく、相手の社会的権利への配慮をする傾向があると考えられる。次に JBP の社内・社外という社会的な要素に応じた断り方の調整の特徴が見られる例を挙げる。JBP の特徴は下線部で明示する。

#### 例 15)<sup>52</sup> JBP の社内の人に対する断り方の特徴

東京本社営業部

田中 幸一様(構成：宛先、意味公式：宛先)

ご無沙汰しております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

大阪支店の〇〇です(構成：挨拶、意味公式：自己確認)。

ご連絡ありがとうございます(構成：挨拶、意味公式：連絡のお礼)。

早速ですが、「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」のファイル提出期限の変更の件につきまして連絡させていただきます(構成：話題導入、意味公式：話題提示)。本件、28 日から 21 日に変更とのことですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、本日から 1 週間ではまとめることは不可能です(構成：断り表現、意味公式：明確的な不可表現)。当方もこの 1 週間は、20 日の大阪支店営業部で発表する新商品の企画書を作成しなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。

その為、「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」については 20 日以降の作成になります(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。しかしながら、100 人分の顧客満足度調査の生データでなら、添付資料でお送りすることは可能です(構成：断りの補足、意味公式：対応の対案)。

お手数ですが(検討の依頼の前置き：相手の不便さ)、ご検討の程宜しくお願いいたします(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。

大阪支店

〇〇 〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

例 15 のように、JBP は社内の人に断る際に、「別の仕事も担当・詳細あり」「仕事の段取りという理由」、及び、「検討の依頼」を多く用いる。ただし、ただし、「婉曲的な不可表現」は例 15 では使用されていない。

<sup>52</sup> 例 15 と例 16 を書いたのはそれぞれ別の JBP である。

## 例 16) JBP の社外の人に対する断り方の特徴

B 社 鈴木様(構成：宛先、意味公式：宛先)

お世話になります(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

売上状況について、良い報告いただきましてありがとうございました(構成：挨拶、意味公式：関係維持の言葉)。

さて、ご依頼いただきました顧客満足度調査の納期変更の件ですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、これは正直なところ申しまして(断り表現の前置き：謙遜・本音)、対応させていただくのは大変厳しい状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

弊社内の都合にはなってしまいますが(構成：理由、意味公式：曖昧な理由)、3月20日に重要な会議があり、現在その準備と対応に追われております(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細なし)。

御社の事情を十分理解はさせていただいていますが(対応に対する交渉の前置き：共感)、納期は当初予定ということでご理解いただけますでしょうか(構成：断りの補足、意味公式：対応に対する交渉)。

大変ご迷惑おかけいたしますが(終了時の挨拶の前置き：相手の不便さ)、よろしく願いいたします(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)。

A 社 大阪支店 ○○(構成：署名、意味公式：署名)

例 16 のように、JBP は社外の人に断る際に、「別の仕事も担当・詳細なし」「断り表現の前置きとしての謙遜・本音」を多用している

次に TJBP のデータで確認できた断り方の調整を論じる。

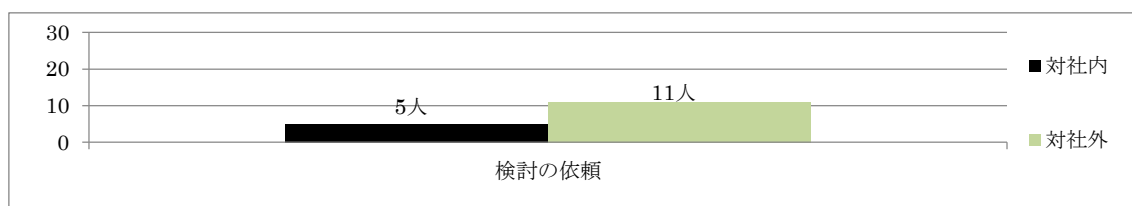


図 25 TJBP の意味公式「検討の依頼」の使用人数

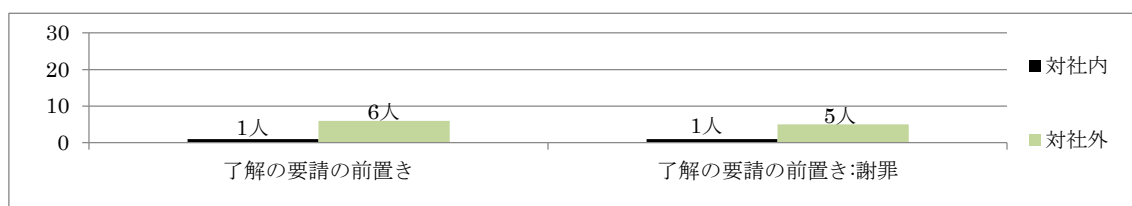


図 26 TJBP の前置き「了解の要請の前置き」「了解の要請の前置き:謝罪」の使用人数

上記の図 25 と 26 のように、TJBP で確認できた断り方の調整は JBP と異なる。TJBP は社外の人に対して、フェイスマネジメントが機能する「検討の依頼」を多用している。また、対社外では、TJBP は「了解の要請」を伝えながら、相手の社会的権利に配慮するため、「了解の要請の前置き」、特に「了解の要請の前置きとしての謝罪」を多用している。先述した TJBP の社外の人に対する断り方の調整が見られる例は以下の通りである。TJBP の特徴は下線部で示す。

#### 例 17) TJBP の社外の人に対する断り方の特徴

B 社

鈴木様(構成：宛先、意味公式：宛先)

拝啓、時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

実は 3 月 20 日に弊社の営業部の発表会があり、その発表会にて発表する新商品の企画書を作成しています(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。従いまして、先日依頼されました弊社の「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」データ提出の前倒しはとって出来な  
いことですから(構成：断り表現、意味公式：明確な不可表現)、もう一度締め日の検討をし  
て頂けませんか(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。お手数をかけして(了解の要請の前  
置き：相手の不便さ)、本当に申し訳ありませんが(了解の要請の前置き：謝罪)、ご理解をお願い  
申し上げます(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

敬具(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)

〇〇

A 社(構成：署名、意味公式：署名)

例 17 のように、TJBP は社外の人に断る際に、「検討の依頼」「了解の要請の前置き」「了解の要請の前置きとしての謝罪」を多用している。

なお、TJBP は社内・社外の人に対しても同じように理由の説明をするが、JBP と比較し、社外の人に詳しい理由を述べる傾向が見られる。明確な理由の説明といえる「別の仕事も担当・詳細あり(JBP6 人、TJBP22 人)」、「担当者の人数(JBP6、TJBP13 人)」、「仕事の進み具合(JBP11 人、TJBP20 人)」、「仕事の段取り(JBP5、TJBP18 人)」を使用する TJBP の使用人数は JBP より多く、その差が認められる。

4.3 の依頼者の社会的な立場に応じた断り方の調整をまとめると、JBP は社内の人に断る際に、互いに認め合ったり、支持し合ったりするフェイスマネジメントとして、「明確な理由」及び「検討の依頼」を多用している。それに対して、社外の人に断る際に、詳しい社内の事情や理由を述べない傾向がある。また、主観的な立場を示す「婉曲的な不可表現」の使用を少なくし、客観的な立場を示す「状況的な不可表現」のみを多用している。さら

に、社外の人への社会的権利への配慮をするため、「断り表現の前置きとしての謙遜・本音」の使用が見られる。一方、TJBP は、社外の人に重きを置き、「検討の依頼」と詳しい理由を述べることを通じて、フェイスマネジメントを行っている。さらに、相手の社会的権利への配慮をするため、社外の人に「了解の要請の前置きとしての謝罪」を多用している。

#### 4.4 断りメールの主要部における先行型と構成の順序

これまで、断りメールにおける TJBP のの言語行動様式の特徴について、JBP、TBP との比較を基に検討してきた。これまでの分析は主に構成・意味公式・前置きが使用される頻度に注目したが、もう一つ重要な側面として構成・意味公式・前置きがどのような順序で提示されるか、すなわち主要部に最初に現れる内容は何か、また、主要部における構成の出現順序はどうなるかを明らかにする必要があると考えられる。本節では、断りメールにおける主要部に焦点を当てて、上記で述べた分析の 2 つの着眼点から、データの分析と考察を行う。

##### 4.4.1 主要部の先行型

ここでは、断りメールの主要部における構成・意味公式・前置きの順序に注目し、どのような内容が最初に現れるか、すなわち主要部の先行型を分析する。なぜなら、断りという意図を伝える主要部の最初に出現する内容は強い印象を与え、次の話の展開に影響を与えると考えられるからである。また、主要部の先行型を調べることで、JBP と TJBP が最初に使用しているラポールマネジメントも考察することができる。本節では、劉他(1997)と藤原(2004b)<sup>53</sup>が提示した先行型を参考にした上で、本研究のデータの先行型を分類する。

##### 4.4.1.1 先行型の分類

ここでは、構成・意味公式・前置きという断りメールの分析観点に関わらず、謝罪、理由、断り表現などの最初に現れた内容を中心に先行型を分析する。なぜなら、構成・意味公式・前置きの分類を入れると、データが細かく分けられているため、全体的な先行型の傾向が見えにくいからである。本研究で分類できた先行型とその例は以下の通りである。なお、

---

<sup>53</sup>劉他(1997)と藤原(2004b)は DCT で収集したデータを基にして、意味公式を分類した上で、全体的な断りにおける先行型の分析を行っているが、本研究では主要部における先行型のみを焦点を当てる。劉他(1997)では、「詫び先行型」「弁明先行型」「結論先行型」が挙げられている。藤原(2004b)では、「お詫び先行型」「理由先行型」「不可先行型」「ためらい先行型」「感嘆詞先行型」「願望先行型」「感謝先行型」「肯定的表現先行型」「繰り返し先行型」が挙げられている。

以下の例では、先行型を下線部で示した上で、先行型とその後に来る文のみを提示する。

表 11 先行型の分類と例

| 先行型の分類      | 例と説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1)謝罪先行型    | <p>例 18) JBP(対社内): 大変申し訳ありませんが(理由の前置き: 謝罪)、大阪営業部内の会議における新商品企画書作成とバッティングしており、前倒は大変困難な状態なのです。</p> <p>例 19) TJBP(対社内): 誠に申し訳ございませんが(断り表現の前置き: 謝罪)、3/20までにご提供することはとても無理です。</p> <p>例 20) TJBP(対社内): 誠に申し訳ございません(構成: 断りの補足、意味公式: 謝罪)。実は、私は「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者です。</p> <p>例 18～例 20 から、本研究では、謝罪先行型は謝罪という内容を中心とし、「理由の前置き」における「謝罪」、断り表現の前置きにおける「謝罪」、意味公式である「謝罪」が含まれている。</p>                                                                      |
| (2)理由先行型    | <p>例 21) TJBP(対社外): <u>すべての調査シートの回収が昨日完了したばかりで、(構成: 理由、意味公式: 明確な理由、仕事の進み具合)</u>、データとりまとめにつきましては、これから行っていく状況です。</p> <p>理由先行型では、理由という構成における「明確な理由」及び「曖昧な理由」という意味公式が含まれている。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (3)断り表現先行型  | <p>例 22) JBP(対社内): <u>本日から 1 週間ではまとめることは不可能です(構成: 断り表現、意味公式: 明確な不可表現)</u>。当方もこの 1 週間は、20 日の大阪支店営業部で発表する新商品の企画書を作成しなければなりません。</p> <p>断り表現先行型では、断り表現という構成における「明確な不可表現」「婉曲的な不可表現」「状況的な不可表現」という意味公式が含まれている。</p>                                                                                                                                                                                                                                     |
| (4)仮定・願望先行型 | <p>例 23) TJBP(対社内): <u>時間があればご要望に応えたいのですが(理由の前置き: 仮定: 願望)</u>、私は 3 月 20 日までに新商品の企画書を作成して、3 月 20 日までに新焦点の企画書を作成して、3 月 20 日にアユタヤ支店営業部の会議で発表する予定がありますので、提出日を 3 月 27 日から 3 月 20 日に繰り上げることは出来ないのです。</p> <p>例 24) JBP(対社外): <u>いつもお世話になっている鈴木様のご要望なので何を差し置いても優先しなければならないのですが(断り表現の前置き: 仮定・願望)</u>、今回だけは大変申し訳ありませんがお答えできません。</p> <p>例 23～例 24 に示した通り、仮定・願望先行型は、可能なら相手を手伝いたいという気持ちを表す仮定・願望の内容を中心とし、理由の前置きにおける「仮定・願望」、及び、断り表現の前置きにおける「仮定・願望」が含まれている。</p> |
| (5)努力先行型    | <p>例 25) JBP(対社外): <u>弊社で検討させて頂きましたが(理由の前置き: 努力)</u>、何分にも短納期の故、大変申し訳ありませんが、貴社のご要望にお答えできかねます。</p> <p>例 26) JBP(対社内): <u>色々と前向きに検討してはみたのですが(断り表現の前置き: 努力)</u>、どうしてもお答えすることが難しい状態です。</p> <p>例 25～例 26 より、努力先行型は、断り手が依頼者の依頼内容を承諾するために、何かの行動をしたという努力を表す内容を中心とし、理由の前置きにおける「努力」、及び、断り表現の前置きにおける「努力」が取り扱われている。</p>                                                                                                                                      |
| (6)共感先行型    | <p>例 27) TJBP(対社外): <u>Z タイヤの顧客満足度調査の結果が御社の会議に対し必要な情報となっておりますが(理由の前置き: 共感)</u>、今月 20 日に弊社のアユタヤ支店営業部でも新商品の会議が行う予定でございます。</p> <p>共感先行型は、依頼者の状況や困難を理解しているという共感を示している内容である。本研究では、先行型として理由の前置きにおける「共感」のみ見られる。</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| (7)謙遜・本音先行型 | <p>例 28) JBP(対社外): <u>実を申し上げます(理由の前置き: 謙遜・本音)</u>、顧客満足度調査の調査シートの回収が思いのほか進んでおらず、お恥ずかしい話ではありますが、</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|             |                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>今日現在で結果集計ができる状況になっておりません。</p> <p>例 29) JBP(対社外)：これは正直なところ申しまして(断り表現の前置き：謙遜・本音)、対応させていただくのは大変きびしい状況です。</p> <p>謙遜・本音先行型は断り手が自分の立場を低くしたり、素直に状況を説明したりしようとする、理由の前置きにおける「謙遜・本音」、及び、断り表現の前置きにおける「謙遜・本音」を示している。</p> |
| (8)遺憾先行型    | <p>例 30) TJBP(対社内)：残念ながら(断り表現の前置き：残念)お引き受けることができません。</p> <p>遺憾先行型は、残念な気持ちを表している内容を示している。ここでは、遺憾先行型として、断り表現の前置きにおける「残念」のみ見られる。</p>                                                                              |
| (9)検討の依頼先行型 | <p>例 31) TJBP(対社外)：3月20日までに顧客満足度調査の結果を報告する日を延ばすようにご検討ください(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。私は「Zタイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者ですが、昨日、100人分の調査シートを回収したところですので、3月27日に結果を報告する予定です。</p> <p>検討の依頼先行型は、断りの補足における「検討の依頼」という意味公式である。</p> |

表 11 によって、本研究では、上記の 9 種類の先行型が見出すことができた。「(1)謝罪先行型」「(2)理由先行型」「(3)断り表現先行型」は劉他(1997)と藤原(2004b)でも取り上げられている。また、藤原(2004b)では、「(4)仮定・願望先行型」も取り上げている。その他の、「(5)努力先行型」「(6)共感先行型」「(7)謙遜・本音先行型」「(8)残念先行型」「(9)検討の依頼先行型」は本研究で新たに確認できたものである。次に先行型に関する分析結果と考察を述べる。

#### 4.4.1.2 主要部の先行型に関する分析結果

ここでは、対社内と対社外を分け、JBP と TJBP が使用した先行型の分析結果を述べる。

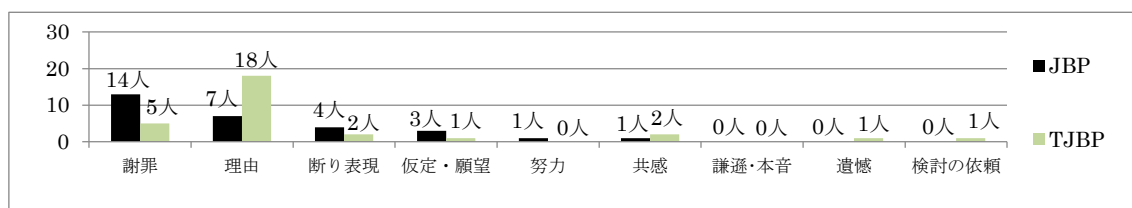


図 27 対社内における先行型の使用人数

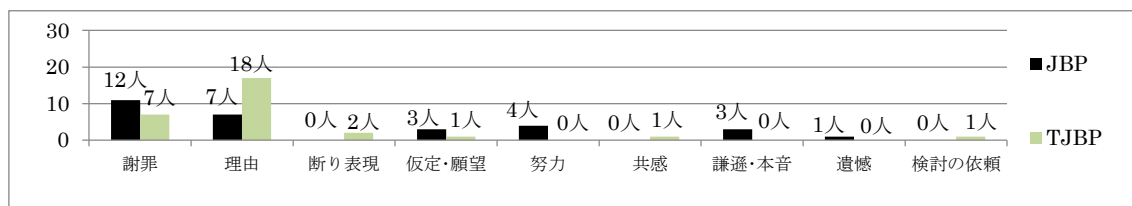


図 28 対社外における先行型の使用人数

図 27 に基づいて、対社内の「謝罪先行型」と「理由先行型」の使用人数に関しては、JBP と TJPB の間に差が認められる(謝罪先行型：JBP14 人、TJPB5 人)、(理由先行型：JBP7、TJPB18 人)。JBP では、「謝罪先行型」が最も使用されているのに対して、TJPB では、「理由先行型」が最も多用されている。「謝罪先行型」を使用している 14 人の JBP の中で、5 人は理由の前置き、9 人は断りの前置きとして用いている。また、TJPB では、「理由の前置き」及び「断り表現の前置き」として使用している人数は 2 人ずつであり、残りの 1 人は断りの補足における「謝罪」として用いている。また、JBP では、「理由先行型」の使用の人数は第 2 位を占めている。それに反して、TJPB では、「謝罪先行型」が第 2 位である。両グループとも、他の先行型の使用人数は 0 人～4 人であり、わずかな人数であるといえる。

図 28 により、JBP は対社外において対社内と同様に「謝罪先行型」「理由先行型」、TJPB は「理由先行型」「謝罪先行型」の順で多用している(謝罪先行型：JBP11 人、TJPB7 人)、(理由先行型：JBP7 人、TJPB18 人)。ただし、対社外では、JBP と TJPB の間では「謝罪先行型」使用人数の差は社内ほどには大きくない。また、先に述べた先行型の種類以外の使用率は 0 人～4 人であり、わずかな人数である。さらに、対社内と対社外のいずれにおいても、JBP は一切「検討の依頼先行型」を使用しておらず、TJPB は一切「謙遜・本音先行型」を使用していない。

一方、対社内と対社外における先行型の使用を比較すると、JBP における「断り表現先行型(対社内 4 人、対社外 0 人)」には差が認められる。これにより、JBP は社外の人に最初に自己の社会的権利を示す「断り表現先行型」を使用しない傾向が見られ、先述したように「謝罪先行型」を多用している。

最後に、上記の対社内と対社外における主要部の先行型の分析をまとめる。JBP は自己の社会的権利の要求という機能をもつ「理由」「断り表現」を言う前に、「謝罪」を多用する。それによって、相手の社会的権利への配慮をしながら、暗示的に断りという意図を伝えることができ、かつ、相手のフェイスへの配慮をしているという印象を強く与えることを期待していると考えられる。それに対して、TJPB は主要部において最初に「理由先行型」を多用していることにより、まず自己の社会的な権利を求め、かつ、段階的に状況を説明していくという順序をよく使用していると考えられる。

#### 4.4.2 主要部における構成の順序

ここでは、主要部における「理由」「断り表現」「断りの補足」という構成に注目し、出現の順序を分析する。主要部における構成の順序を分析することにより、JBP と TJPB はどのような順番で断る内容を伝えるかのみならず、それらの順序から両者が使用しているラポールマネジメントをも把握できると考えられる。

#### 4.4.2.1 主要部における構成の順序のパターン

ここでは、「理由」「断り表現」「断りの補足」という 3 つの構成が、どのような順序で出現するかを分析する際に、それぞれの構成における意味公式が連続した場合は 1 つの構成としてみなす。また、理由と断り表現を順に述べてから、また理由を繰り返し挙げる場合は、2 回目に挙げた理由を別に数える。そのため、各構成は 2 回以上使用される場合がある。本研究で見られた主要部における構成の順序には、次の 11 パターンを見出すことができた。

表 12 構成の順序のパターン

| 構成の順序のパターン              | 例と説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| パターン 1<br>理由→断り表現       | <p>例 32) JBP(対社内): 小職も 20 日まで海外出張中につき(構成: 理由)、誠に申し訳ないですがこのお願いは対処できません(構成: 断り表現)。</p> <p>上記の例 32 では、「理由」「断り表現」という構成が使用されているが、「断りの補足」は使用されていない。</p>                                                                                                                                                                                         |
| パターン 2<br>理由→断りの補足      | <p>例 33) TJPB(対社外): Z タイヤの顧客満足度調査の関係で、昨日 100 人分の調査シートを回収しまして、27 日にその結果を報告する計画をしました。しかし、20 日にはアユタヤ支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を今日から 20 日までに作成しなければならぬので(構成: 理由)申し訳ないですが、調査結果は 20 日にまとめさせていただきます(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 33 では、「理由」「断りの補足」という構成が用いられたが、「断り表現」は用いられない。</p>                                                                              |
| パターン 3<br>理由→断り表現→断りの補足 | <p>例 34) TJPB(対社内): 私は 3 月 20 日までに新商品の企画書を作成して、3 月 20 日にアユタヤ支店営業部の会議で発表する予定がありますので(構成: 理由)、提出を 3 月 27 日から 3 月 20 日に繰り上げることが出来ないので(構成: 断り表現)。こちらの事情をご理解願います。ご要望に応えられなくて、申し訳ありません(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 34 では、「理由」「断り表現」「断りの補足」が 1 回ずつ使用されている。</p>                                                                                           |
| パターン 4<br>断り表現→理由→断りの補足 | <p>例 35) JBP(対社外): 誠に恐縮ながら、ご要請に従うのは大変厳しい状況です(構成: 断り表現)。Z タイヤの顧客満足度調査は小職一人で担当しています。昨日、100 人分の調査シートを回収し、3 月 27 日までに取りまとめを行い、結果をご報告する予定でございました。実は、3 月 20 日までに終わらねばならない緊急の業務があり、それまで殆ど時間が取れません(構成: 理由)。従いまして、大変申し訳ございませんが、本件については、当初の予定通り 3 月 27 日までとさせて頂きたく、宜しくお願い申し上げます(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 35 では、パターン 3 と同様にそれぞれの構成は 1 回ずつ使用されているが、「理</p> |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>由」「断り表現」の順序が異なる。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>パターン 5<br/>断りの補足→理由→断りの補足</p>         | <p>例 36) TJBP(対社外): 誠に申し訳ございません(構成: 断りの補足)。実は、私は「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者です。昨日、100 人分の調査シートを回収しました。3 月 14 日から 3 月 20 日までに、3 月 20 日のアユタヤ支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成します。3 月 20 日以降から調査をまとめます(構成: 理由)。今回は申し訳ございません(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 36 では、「理由」「断りの補足」という構成しか用いられないが、「断りの補足」は 2 回取り上げられる。</p>                                                                        |
| <p>パターン 6<br/>理由→断り表現→理由→断りの補足</p>       | <p>例 37) JBP(対社内): 3 月 20 日に大阪支店営業部の会議を予定しており(構成: 理由)、それまで企画書作成等で時間的に非常に困難と思われます(構成: 断り表現)。大阪営業部会議終了後に至急データの取り纏めにとりかかりますので(構成: 理由)、申し訳ございませんが 20 日までの資料提出は出来かねる旨、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 37 では、全て構成が用いられているが、「理由」は 2 回使用されている。1 回目は最初に出現した構成となり、2 回目は「断りの補足」の前という順序である。</p>                                                                     |
| <p>パターン 7<br/>断り表現→理由→断り表現→断りの補足</p>     | <p>例 38) JBP(対社外): 申し訳ありませんが現状は難しい状況です(構成: 断り表現)。私は 3 月 21 日まで出張しており(構成: 理由)、どうしても対応できない状況です(構成: 断り表現)。諸事情ご観察の上、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。一日二日程度の短縮であれば可能ですので、遠慮なくご連絡下さい(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 38 では、全ての構成が使われているが、「断り表現」は 2 回用いられる。それは最初に出現した構成と、「断りの補足」を言う前に使用された構成である。</p>                                                                                            |
| <p>パターン 8<br/>理由→断りの補足→断り表現→断りの補足</p>    | <p>例 39) TJBP(対社内): 現在 3 月 20 日のアユタヤ支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成しており、調査の取りまとめは、その後に行う予定であります(構成: 理由)。新商品の企画書が完成し次第、まとめさせていただきます(構成: 断りの補足)。20 日までには厳しいと思います(構成: 断り表現)。21 日に吉田社長がいらっしゃる時間を教えて下さい。最悪、3 月 21 日の昼までにごんばって送付させていただきます。なるべく早く対応できるようにがんばります。どうかご理解ください(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 39 では、全ての構成が使用されているが、「断りの補足」は 2 回用いられる。「断りの補足」は 2 番目と最後の順序に出現した。</p>               |
| <p>パターン 9<br/>断りの補足→理由→断り表現→断りの補足</p>    | <p>例 40) JBP(対社外): 誠に申し訳ありませんが、22 日以降にさせていただいてもよろしいでしょうか(構成: 断りの補足)。私としても鈴木様のご希望に沿うようにしたいのですが、調査シートの回収は昨日終えたばかりなので(構成: 断りの理由)、なるべく早くご報告できるよう努力いたしますが、21 日までに調査結果をまとめてご報告するのは非常に難しい状況です(構成: 断り表現)。ご希望にお応えできず誠に申し訳ありませんが、ご理解とご容赦の程、何卒よろしくお願い致します(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 40 では、パターン 8 と同様に全ての構成が使用された上に、「断りの補足」は 2 回使用されている。ただし、パターン 9 では、「断りの補足」はメールの最初と最後の順に述べられた。</p> |
| <p>パターン 10<br/>理由→断り表現→理由→断り表現→断りの補足</p> | <p>例 41) TJBP(対社内): 今月いっぱい私が大変忙しく(構成: 理由)、手が回っていない状態です(構成: 断り表現)。それに、20 日にアユタヤ支店営業部の会議で新商品企画書を発表する予定にいろいろ情報まとめて企画書を作成していますが(構成: 理由)、顧客満足度の調査結果を 21 日に提出することになるのは私に対応できません(構成: 断り表現)。大変申し訳ございません。上記のご理由でご理解・ご了承して頂ければと思います(構成: 断りの補足)。</p> <p>例 41 では、全ての構成が使用されているが、「理由」「断り表現」という構成はそれぞれ 2 回使用されている。つまり、「理由」を述べてから「断り表現」を述べる順序は 2 回出現した。</p>                        |
| <p>パターン 11<br/>理由→断り表現→断りの補足→理由→断</p>    | <p>例 42) TJBP(対社内): 只今別の緊急な仕事があるため(構成: 理由)、3 月 20 日までに繰り上げは難しいと思います(構成: 断り表現)。たいへん申し訳ございません(構成: 断りの補足)。3 月 20 日にアユタヤ支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成しなければなりませんので(構成: 理由)、ご承知ください。出来るだけ企画書を早く作</p>                                                                                                                                                                            |

|      |                                                                                                                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| りの補足 | <p>成しますので、もし 20 日までに終了できたら、すぐ顧客満足度調査を纏めます。出来てから、すぐ通知します(構成：断りの補足)。</p> <p>例 42 では、全ての構成が使用されているが、「理由」「断りの補足」は 2 回示された。最初の 3 つの順序は「理由→断り表現→断りの補足」となっているが、最後に「理由」と「断りの補足」は 2 度で使用されている。</p> |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

表 12 から「理由」「断り表現」「断りの補足」はいずれかが省略された場合、そのうちどれかが 1 回のみ示された場合、繰り返して使用される場合もあると分かった。パターン 1、2、5 では、2 つの構成しか使用されていないが、パターン 5 では、断りの補足が 2 回使用されている。パターン 3～4 は、それぞれの構成が 1 回のみ使用されている。パターン 1～5 は比較的単純な順序であると考えられる。それに対して、パターン 6～11 までは、全ての構成が使用され、また、2 回以上用いられる構成があるため、比較的複雑な順序である。

#### 4.4.2.2 主要部における構成の順序の結果

ここでは、対社内と対社外において、JBP と TJPB が使用した構成の順序のパターンを分析した結果を報告する。以下の表 11 では、まず主要部で最初に提示された「理由」「断り表現」「断りの補足」を大別にし、さらに、各パターンの使用人数の結果を述べる。

表 13 主要部における構成の順序の使用人数

| 主要部における構成の順序                  | 対社内        |            | 対社外        |            |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                               | JBP        | TJPB       | JBP        | TJPB       |
| <b>理由が最初に出現したパターンの合計人数</b>    | <b>17人</b> | <b>23人</b> | <b>16人</b> | <b>24人</b> |
| 1.理由→断り表現                     | 1人         | 0人         | 0人         | 0人         |
| 2.理由→断りの補足                    | 0人         | 3人         | 0人         | 5人         |
| 3.理由→断り表現→断りの補足               | 11人        | 8人         | 11人        | 11人        |
| 6.理由→断り表現→理由→断りの補足            | 3人         | 4人         | 2人         | 7人         |
| 8.理由→断りの補足→断り表現→断りの補足         | 0人         | 2人         | 0人         | 0人         |
| 10.理由→断り表現→理由→断り表現→断りの補足      | 2人         | 5人         | 3人         | 1人         |
| 11.理由→断り表現→断りの補足→理由→断りの補足     | 0人         | 1人         | 0人         | 0人         |
| <b>断り表現が最初に出現したパターンの合計人数</b>  | <b>13人</b> | <b>5人</b>  | <b>13人</b> | <b>4人</b>  |
| 4.断り表現→理由→断りの補足               | 10人        | 2人         | 7人         | 2人         |
| 7.断り表現→理由→断り表現→断りの補足          | 3人         | 3人         | 5人         | 2人         |
| 9.断りの補足→理由→断り表現→断りの補足         | 0人         | 0人         | 1人         | 0人         |
| <b>断りの補足が最初に出現したパターンの合計人数</b> | <b>0人</b>  | <b>2人</b>  | <b>1人</b>  | <b>2人</b>  |
| 5.断りの補足→理由→断りの補足              | 0人         | 2人         | 1人         | 2人         |

上記の表 13 により、対社内と対社外に関わらず、JBP と TJPB ではパターン 3 の「理由→断り表現→断り表現の補足」という順序を使用する人数が一番多いと分かった(対社内

JBP11 人、TJBP8 人/対社外 JBP11 人、TJBP11 人)。両者ともに状況説明を述べてから、断る意図を明示的に伝え、最後に補足的に互いの関係を維持するフェイスマネジメントや社会的権利のマネジメントを行うという順番でビジネスの断りメールを書くことが共通している。一方、JBP では、対社内と対社外のいずれにおいてもパターン 4 の「断り表現→理由→断りの補足」が第 2 位を占めているのに対して、TJBP ではわずかな数であり、両者の間に差が認められた(対社内 JBP10 人、TJBP2 人/対社外 JBP7 人、TJBP2 人)。これにより、JBP は相手にそのメールの結論を早く把握させるため、「断り表現」を先に述べると考えられる。なぜならば、ビジネスにおいては、相手のメールを読む時間を短くすること、かつ、内容の理解などで相手に負担に与えないようなことを意識している JBP が少なくないと思われるからである。

対社内において、TJBP の 5 人がパターン 10 の「理由→断り表現→理由→断り表現→断りの補足」を使用し、この順序はパターン 3 に続き、2 番目に多い。パターン 10 の順序はパターン 3 の「理由→断り表現→断りの補足」と近いが、断りの補足に入る前に、理由と断り表現を 2 回述べている。しかしながら、対社外において、パターン 10 の順序の TJBP の使用人数は 1 人のみであるため、対社内と対社外に間に差が認められ、依頼者の社会的な要因がパターン 10 の使用に影響を与えると確認できた。TJBP は対社外に断りメールを書く際に、対社内と比べて同じ構成を繰り返さない傾向があると思われる。

また、対社外において、TJBP の 7 人は、パターン 6 の「理由→断り表現→理由→断りの補足」を使用し、第 2 位を占めている。それに対して、パターン 6 の順位を使用した JBP は 2 人のみであるため、JBP と TJBP の間に差が認められる。これにより、TJBP は JBP と比較し、社外の人に「断りの補足」を述べる前に、再び具体的に理由や状況を述べる傾向があると思われる。最後に、対社外では、パターン 2 の「理由→断りの補足」を使用した TJBP は 5 人であるのに対して、JBP ではまったく使用されていなかったため、両者の間に差が認められた。

ここでさらに注目すべき点は 2 点である。第 1 に、JBP と TJBP が「理由」「断り表現」「断りの補足」のどの構成を先に述べるかという点である。対社内と対社外に関わらず、JBP と TJBP は「理由」を最も使用している(対社内 JBP17 人、TJBP23 人/対社外 JBP16 人、TJBP24 人)が、TJBP の使用率は非常に高く、両者の間に差が認められる。また、両者において「断りの補足」を最初に使用した人数も低い(対社内 JBP0 人、TJBP2 人/対社外 JBP1 人、TJBP2 人)。一方、先に「断り表現」を使用している人数は、JBP の方が非

常に多いため、差が認められる(対社内 JBP13 人、TJBP5 人/対社外 JBP13 人、TJBP4 人)。これにより、TJBP では相手との関係を維持し、かつ、相手のフェイスを脅かす程度を減少するために、最初に「断り表現」を述べることを避ける傾向が高く、状況説明を述べる「理由」から順にラポールマネジメントを使用すると考えられる。それに対し、JBP では「理由」のみならず、「断り表現」を最初に述べる人が多いため、上記で述べたパターン 3「理由→断り表現→断りの補足」とパターン 4「断り表現→理由→断りの補足」が最も多く使用されている。第 2 に、4.4.1.2 で述べた結果を踏まえて、JBP は主要部を開始する際に、最初に理由の前置きもしくは断り表現の前置きとして「謝罪」を述べてから、「理由」「断り表現」という構成を用いる傾向がある。「理由」「断り表現」は自己の社会的権利を求める機能が働くため、前置きの「謝罪」を付け加えることによって、相手の社会的権利への配慮を示し、かつ、関係の調整をすることができる。また、前置きの「謝罪」は、読み手にその後に断りの内容が続くことを予測させる機能もある。

#### 4.5 JBP と TJBP の断りメールにおけるラポールマネジメントの特徴

本節では、4.1～4.4 で挙げた JBP と TJBP の間の顕著な相違点に注目し、両者が使用した構成・意味公式・前置きの裏づけとなる人間関係を維持・管理するラポールマネジメントの特徴をまとめる。

1 つ目は断りビジネスメールを書く立場である。JBP は断りを行う際に、自分の主観的な判断ではなく、状況的・客観的な態度を取り、書き手個人の人格を表出しない「状況的な不可表現」を多用している。また、「状況的な不可表現」を使用することにより、断り手が断らざるをえない状況があるということを主張し、依頼者に平等に扱われたり配慮されたりする社会的な権利の要求を妥当にする効果があると思われる。一方、TJBP は「明確的な不可表現」「婉曲的な不可表現」を多く用いることにより、断る主体としての自己の立場を状況的に示そうとすることはあまりしないで、自分の判断が現れる個人的・主観的な態度を取っていると考えられる。また、TJBP は顕著に「婉曲的な不可表現」を多用しており、TJBP は断りそのものを婉曲的に行うことで相手への配慮や丁寧さを示すラポールマネジメントを行っていると考えられる。

2 つ目は「謝罪」におけるラポールマネジメントの機能である。JBP は断り手である自分の権利を求める機能がある「断り表現」と「了解の要請」を伝えながら、相手の社会的権利を配慮し、フェイスのバランスを取るため、「断り表現の前置きとしての謝罪」と「了

解の要請の前置きとして謝罪」を多用している。また、「謝罪」は相手の社会的権利に配慮する機能があるため、JBP は理由の前置きあるいは断りの前置きにおける「謝罪」を主要部の最初に使用する謝罪先行型を多用していると分かった。これを踏まえて、先行型として使用される「謝罪」は、暗示的に断り内容を伝えながら、相手の社会的権利に配慮をしているという印象を強調する機能をもつと考えられる。それに対して、TJBP は対社内と対社外にも関わらず、全体的な断り行動への「謝罪」として、断りの内容を述べた後に、断りの補足という構成にある「謝罪」を行うことが多い。

3 つ目は依頼者の社会的な立場に応じたラポールマネジメントである。JBP は社内の人に断る際に、互いに認め合ったり、支持し合ったりするフェイスマネジメントとして明確な理由における「別の仕事も担当・詳細あり」「仕事の段取り」、及び、断りの補足における「検討の依頼」を多用している。その反面、JBP は社外の人に対して、比較的詳しく理由を述べない「別の仕事も担当・詳細なし」をよく用いており、これは社外の人には社内の事情を伝える必要がないと考えているためと思われる。また、JBP は社外の人に断る際に、相手に自己の社会的権利を要求する、すなわち、仕事の状況により断らざるを得ないことを理解してもらおうとするため、個人的・主観的な立場を表す「婉曲的な不可表現」の使用が少なく、状況的・客観的な立場を表す「状況的な不可表現」を多く用いる。相手の社会的権利への配慮に関しては、対社内の場合には見られない、社外の人に対する「断り表現の前置きとしての謙遜・本音」の使用が見られる。

一方、TJBP においては社外の人に断る際に、フェイスマネジメントが機能している「検討の依頼」、及び、相手の社会的権利への配慮を示す「了解の要請の前置きとしての謝罪」を多用している。さらに、TJBP では、対社内と対社外の間、フェイスマネジメントの機能をもつ明確な理由である「別の仕事も担当・詳細あり」「担当者の人数」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」の使用人数の差が見られないため、TJBP は依頼者の社会的な地位に応じた理由の述べ方の調整はほとんど行っていない。しかしながら、4.1.2 と 4.2.4 の結果によると、対社外において、それらの意味公式の使用人数は JBP と比べ、TJBP の使用人数の方が顕著に多く、差がみとめられる。そのため、社外の人に対する理由の述べ方に関しては、TJBP の方が JBP より明確な理由を述べているとまとめられる。

以上によって、JBP は社内の人に対するフェイスマネジメントを重視する一方で、社外の人に対する自己の社会的権利の要求、及び、相手の社会的権利への配慮を重視するといえる。その一方、TJBP は社外の人へのフェイスに重きを置いて、フェイスマネジメントと

相手の社会的権利への配慮を行っているといえられる。

4 つ目はラポールマネジメントの管理の順序である。主要部における構成の出現順序において、JBP は「謝罪→理由→断り表現→断りの補足」及び「謝罪→断り表現→理由→断りの補足」の 2 つの構成の出現順序を多用している。JBP は主要部を開始する際に、理由の前置きもしくは断り表現の前置きとして「謝罪」を用いることによって相手の社会的権利への配慮を示している。また前置きとしての「謝罪」は、その後に断りの内容が続くことを読み手に予測させる機能もある。前置きとしての「謝罪」が多用される一方で、「理由」は「断り表現」の前に来ることも後に来ることも可能である。これに対し、TJBP は前置きとしての「謝罪」なしに、段階的に「理由→断り表現→断りの補足」を伝える一方、「断り表現」の前に必ず「理由」を述べることで、JBP の「謝罪」と同じような、相手の社会的権利への配慮や断り表現の和らげといった機能を遂行しようとしている。

## 第5章 フォローアップ調査の結果と考察

本研究では、断りメールを書く調査に参加した JBP、TJBP、TBP にさらに協力を依頼し、フォローアップ調査を行った。具体的には、3 グループの協力者全員を対象としたフォローアップアンケートと、各グループの3人を対象としたフォローアップインタビューを実施した。フォローアップアンケートは、協力者の背景、及び、メールの書き手の視点に焦点を当てた断り場面の捉え方、断りメールを書いた際のプロセス、一般的なビジネスメールの書き方に対する意見という点に注目し、各グループの協力者に共通した傾向を見出すことを目的としている。また、フォローアップインタビューを行うことである回答が選択された理由や用意された質問にない情報を把握することもできる。本章では、上記の2種のフォローアップ調査で確認できたことを論述する。

### 5.1 協力者の背景

第3章で述べたように、本研究の3グループの協力者は20代から50代で、企業に勤めている年数は1年以上とした。また、JBPとTBPの協力者は男性と女性が15人ずつであるが、TJBPは全員が女性である。この条件をより詳しくみると、それぞれの協力者は年齢、会社の業種、勤務の職種、役職、会社の勤務年数という背景が異なる。そのため、本節ではそれらの協力者の背景を述べた上で、第4章の断りメールの結果はどのような協力者の背景に基づいているかを検証する。

#### (1) 協力者の年齢

表14 協力者の年齢

| 年齢層 | JBP | TJBP | TBP |
|-----|-----|------|-----|
| 20代 | 6人  | 9人   | 5人  |
| 30代 | 11人 | 17人  | 19人 |
| 40代 | 6人  | 4人   | 5人  |
| 50代 | 7人  | 0人   | 1人  |
| 合計  | 30人 | 30人  | 30人 |

表14より、3グループとも30代の協力者が最も多いと分かった。断りメールの状況説明では、断り手が30代と設定されており、それは多くの3グループの協力者と同じだと確認できた。しかしながら、TJBPとTBPと比較してJBPの30代の協力者は少なく、比

較の差の検定<sup>54</sup>から見ると差が認められる(JBP11人、TJBP17人、TBP19人)。それに対して TJBP と TBP の 50 代の協力者はわずかであり、JBP と比べて差がみられる (JBP7人、TJBP0人、TBP1人)。

## (2)会社の業種

3 グループの協力者が勤めている会社の業種は以下の通りである。

表 15 会社の業種

| 会社の業種        | JBP | TJBP | TBP |
|--------------|-----|------|-----|
| 製造業          | 11人 | 21人  | 1人  |
| IT企業         | 3人  | 0人   | 0人  |
| 海事の検査業       | 2人  | 0人   | 5人  |
| ロジスティクス会社    | 1人  | 1人   | 1人  |
| 建築資材         | 0人  | 0人   | 5人  |
| 商社           | 4人  | 1人   | 0人  |
| 金融           | 2人  | 1人   | 2人  |
| 医療           | 1人  | 0人   | 5人  |
| 燃料           | 0人  | 2人   | 4人  |
| 教育関係         | 3人  | 0人   | 2人  |
| カウンセリング      | 0人  | 2人   | 3人  |
| 化学品          | 1人  | 0人   | 0人  |
| スポーツアパレル     | 1人  | 0人   | 0人  |
| イベントのオーガナイザー | 0人  | 2人   | 1人  |
| ホテル          | 0人  | 0人   | 1人  |
| 不動産          | 1人  | 0人   | 0人  |
| 合計           | 30人 | 30人  | 30人 |

表 15 から、JBP と TJBP のいずれも、製造業に勤めている人数が最も多い(JBP11人、TJBP21人)。さらに、TJBP では、製造業の中で自動車・自動車部品に勤めている人数は 11 人である。この背景には、タイに進出している日系企業の製造業の中で自動車部品製造が上位となっている(帝国データバンク 2014)ことがあると考えられる。くわえて、本研究に協力した TJBP の全員は日系企業に勤務しているため、JBP と TBP と比べ会社の業種は限られており、自動車・自動車部品の製造業で働く人数が多くなったとみられる。断りメールを書く調査の状況で断り手が自動車タイヤ会社に勤めており、依頼者は自動車の会社に勤めているという設定は多くの TJBP の協力者が勤務している会社の業種と同様だと確認できた。その反面、TBP においては、製造業に勤めている人数はわずかな人数である(1人)。最も多くの TJBP が勤めている会社の業種は、海事の検査業、建築資材、医療で

<sup>54</sup> 第 5 章において、3 グループの間の差の判定は、第 4 章の p.74 で述べた比率の差の検定(フィッシャーの正確確率検定)から検討した。

ある(5人)。

### (3)勤務の職種

3 グループの協力者が勤めている職種を以下の表 16 にまとめた。

表 16 勤務の職種

| 勤務の職種     | JBP | TJBP | TBP |
|-----------|-----|------|-----|
| 営業        | 11人 | 13人  | 9人  |
| 事務        | 15人 | 10人  | 9人  |
| 製品開発      | 3人  | 1人   | 5人  |
| 人事        | 0人  | 2人   | 0人  |
| 生産        | 0人  | 2人   | 1人  |
| 品質管理      | 0人  | 1人   | 0人  |
| カスタマーサービス | 1人  | 1人   | 2人  |
| 検査        | 0人  | 0人   | 1人  |
| 法律        | 0人  | 0人   | 2人  |
| IT        | 0人  | 0人   | 1人  |
| 合計        | 30人 | 30人  | 30人 |

表 16 から、JBP では事務職として勤めている人数が最も多く(15 人)、営業職として勤めている人数は第 2 位となっている(11 人)。それに対して、TJBP では営業職として勤めている人が第 1 位を占め(13 人)、事務は第 2 位となっている(9 人)。ただし、JBP と TJBP の事務と営業の人数は検定による差が見られない。また、TBP では営業と事務の人は同数の 9 人であり、第 1 位を占めている。全体的な傾向を見ると、3 グループにおいて、営業と事務に従事している人が多数を占めているといえる。表 16 から、3 グループともほぼ 3 分の 1 の協力者が、調査の設定と同様に営業職として勤めていると確認できた。

### (4)役職

表 17 役職

| 役職    | JBP | TJBP | TBP |
|-------|-----|------|-----|
| 社長    | 1人  | 0人   | 1人  |
| 代表取締役 | 2人  | 0人   | 1人  |
| 次長    | 1人  | 0人   | 1人  |
| 部長    | 3人  | 2人   | 2人  |
| 主任    | 1人  | 7人   | 12人 |
| スタッフ  | 22人 | 21人  | 13人 |
| 合計    | 30人 | 30人  | 30人 |

上記の表 17 より、3 グループの協力者と共にスタッフ<sup>55</sup>である人数が最も多いと分かった(JBP22 人、TJBP21 人、TBP13 人)。特に JBP と TJBP は、約 3 分の 2 という高い割合に達しているため、TBP と比較して差が見られる。断りメールの状況説明では、依頼者と断り手はスタッフであると設定したため、3 グループの協力者、特に JBP と TJBP が状況説明と同じポジションに勤めている人が多いと確認できた。一方、3 グループの間に次のような相違がある。主任の人数に関しては、TJBP と TBP と比較して、主任として勤めている JBP は少なく、差が認められる(JBP1 人、TJBP7 人、TBP12 人)。ただし、3 グループにおいて、TJBP では部長から社長までの管理職のポジションに属している人数は少なく、JBP を比較し、差が見られる(JBP7 人、TJBP2 人、TBP5 人)。

## (5)会社の勤務年数

ここでは、協力者の現在の会社の勤務年数と、大学卒業後の会社勤務総年数を述べる。

表 18 現在の会社の勤務年数

| 現在の会社の勤務年数 | JBP | TJBP | TBP |
|------------|-----|------|-----|
| 1年以下       | 2人  | 4人   | 0人  |
| 1年から5年     | 13人 | 13人  | 15人 |
| 6年から10年    | 6人  | 8人   | 8人  |
| 10年から15年   | 1人  | 4人   | 6人  |
| 15年以上      | 8人  | 1人   | 1人  |
| 合計         | 30人 | 30人  | 30人 |

表 19 大学卒業後の会社勤務総年数

| 大学卒業後の会社勤務総年数 | JBP | TJBP | TBP |
|---------------|-----|------|-----|
| 1年以下          | 0人  | 0人   | 0人  |
| 1年から5年        | 6人  | 13人  | 6人  |
| 6年から10年       | 8人  | 10人  | 13人 |
| 10年から15年      | 5人  | 6人   | 7人  |
| 15年以上         | 11人 | 1人   | 4人  |
| 合計            | 30人 | 30人  | 30人 |

表 18 で示している現在の会社の勤務年数に関しては、3 グループ共に 1 年から 5 年の間勤めている人が最も多いと確認できた(JBP13 人、TJBP13 人、TBP15 人)。また、6 年から 10 年の間勤めている人数は 3 グループにおいてほぼ同じであり、2 番目に多い(JBP6 人、TJBP8 人、TBP8 人)。ただし、JBP では、15 年以上働いている人数が比較的多く、

<sup>55</sup> 役職に属していない人を本稿ではスタッフと呼ぶ。

TJBP と TBP と比べて差が見られる(JBP8 人、TJBP1 人、TBP1 人)。本調査の状況説明では、断り手は現在の勤務している自動車タイヤ会社で3年間勤めていると設定した。その期間は上記に述べた1年から5年の中に含まれ、多くの協力者が近い状況にあると考えられる。

また、表19の大学卒業後の会社勤務総年数の結果は、3グループの中で大きな相違が見られた。JBPでは、15年以上(11人)、TJBPでは、1年から5年間(13人)、TBPでは、6年から10年の間(13人)勤務している人数が最も多い。まとめると、JBP、TBP、TJBPの順に会社勤務総年数が長い傾向が見られる。この結果は(1)の協力者の年齢と関係がある。すなわち、JBPでは50代の協力者が最も多いため、相対的に勤務年数が長いと考えられる。なお、TJBPでは、日本で日系企業に勤務した経験を持つ協力者は5人いると確認できた。そのうち、2人は1年以下の期間であり、3人は1年から5年間働いている。

次の設問は第二言語話者のTJBPのみを対象とし、(6)TJBPがJBPとやり取りした日本語のメールの数、(7)日本語学習歴を尋ねた。なぜならば、TJBPの断りメールやビジネスメールを書く能力に職場でのメールを書いた経験と、日本語学習歴は大きな影響を与えられられるからである。

#### (6)TJBPがJBPとやり取りした日本語のメールの数

以下の表20では、1週間に仕事上でTJBPがJBPに送った日本語のメールの数と、JBPから受け取ったメールの数を示す。なお、メールの数は、基本的に10通ごとに分類するが、最少の1通から10通までを選んだ人数が多いため、より詳しく分析できるように、さらに1通から5通の枠と6通から10通の枠を分けた。

表20 1週間でTJBPがJBPと日本語のビジネスメールをやり取りした数

| メールの数    | 送った人数 | 受け取った人数 |
|----------|-------|---------|
| 1通から5通   | 7人    | 6人      |
| 6通から10通  | 10人   | 7人      |
| 11通から20通 | 5人    | 8人      |
| 21通から30通 | 3人    | 1人      |
| 31通から40通 | 1人    | 1人      |
| 40通以上    | 4人    | 7人      |
| 合計       | 30人   | 30人     |

表20より、本調査に協力したTJBPのうち、JBPに1週間で6通から10通のメールを送っている人数が最も多いと分かった(10人)。次いで、1通から5通(7人)、11通から

20 通(5 人)が順に第 2 位と第 3 位を占めている。それに対して、JBP に受け取ったメールの数は書いた数と比べて多いと分かった。11 通から 20 通を受け取った TJBP は 8 人がおり、最も多いと確認できた。また、6 通から 10 通と、40 通以上は同じ 7 人がおり、2 番目に多い。

## (7)日本語学習歴

ここでは、まず TJBP の日本語の学習総年数を述べる。次に日本での日本語学習経験などについて言及する。

表 21 日本語の学習総年数

| 日本語の学習総年数 | 人数  |
|-----------|-----|
| 3年から4年    | 9人  |
| 5年から10年   | 16人 |
| 10年以上     | 5人  |
| 合計        | 30人 |

タイの大学で日本語を学習する期間は通常 4 年であるため、最小の年数の枠を、TJBP のうち最低の学習年数である 3 年から 4 年にした。表 21 より、今回の調査に協力した TJBP は 5 年から 10 年までの期間で日本語を勉強した人数が最も多いと確認できた(16 人)。次いで、3 年から 4 年の期間(9 人)と 10 年以上の期間(5 人)は順位で上位の 2、3 を占めている。このデータを踏まえて、3 分の 2 の TJBP は大学の学習機関以上の年数、日本語を学習していると分かった。本調査に協力した TJBP は上級レベルの日本語能力試験の 2 級または N2 以上に合格している人だと設定したため、彼らの日本語の学習年数は長いと想定できる。

また、データを詳しく見ると、30 人全員がタイで日本語を学習したことがあるが、日本に留学した経験がある人数は 14 人である。タイでの日本語の学習において、最も多かったのがタイの大学で日本語を専攻した人であった(20 人)。次いで、高校、日本語学校、大学での副専攻で勉強したことがある人は順に、8 人、7 人、6 人であった。タイの大学で日本語を専攻した人が 3 分の 2 にのぼるため、本研究の断りメールの分析結果を基にして、タイの大学におけるビジネスメールの書き方の指導に示唆を与えることができるのではないかと考えられる。一方、日本留学の経験がある TJBP のうち、9 人は交換留学生、5 人は日本語学校、4 人は研究生または博士前期課程として留学したことがあると分かった。

次に、5.2 で、断り場面の捉え方の結果を論じる。

## 5.2 断り場面の捉え方

本節では、3 グループの協力者は筆者が設定した断りの状況説明をどのように捉えたか、また、それぞれのグループの間に相違が見られたかを検討する。さらに、協力者の断り場面の捉え方を確認することにより、第4章で分析した断りメールがどのような状況理解にもとづいて書かれたかを明らかにすることができる。

ここでは、断り手が依頼メールを断った場合の依頼者の困る程度、早い期日に仕事を繰り上げることに對する断り手の負担度、断りメールを書いた際の心理的な負担という3つの設問を取り上げた。回答の選択肢では「とても困る、かなり困る、少し困る、困らない」<sup>56</sup>という4段階に分けた。

### (1)断り手が依頼を断った場合の依頼者の困る程度

断り手が依頼を断れば、相手がどの程度困るかという捉え方は、断り方やラポールマネジメントに影響を与えると想定できる。そのため、対社内と対社外に対して、「あなた(断り手)が新しい期日までにデータを送らない場合、相手(依頼者)はどれくらい困ると思いますか」という設問を尋ねた。結果は以下の表22で示す。

表22 断り手が断った場合の依頼者の困る程度

| 依頼者の困る程度 | 対社内 |      |     | 対社外 |      |     |
|----------|-----|------|-----|-----|------|-----|
|          | JBP | TJBP | TBP | JBP | TJBP | TBP |
| とても困る    | 11人 | 12人  | 8人  | 16人 | 19人  | 8人  |
| かなり困る    | 14人 | 15人  | 15人 | 8人  | 10人  | 18人 |
| 少し困る     | 5人  | 3人   | 7人  | 6人  | 1人   | 4人  |
| 困らない     | 0人  | 0人   | 0人  | 0人  | 0人   | 0人  |
| 合計       | 30人 | 30人  | 30人 | 30人 | 30人  | 30人 |

表22より、対社内において、「かなり困る」という回答が最も多く(JBP14人、TJBP15人、TBP15人)、次いで「とても困る(JBP11人、TJBP12人、TBP8人)」、「少し困る JBP5人、TJBP3人、TBP7人)」という順になることは3グループが共通している。また、3グループでは、「困らない」を選ぶ人は一切見られない。一方、対社外において、JBPとTJBPでは同じように「とても困る」を選んだ人数は最も多いが、TBPでは「とても困る」を選んだ人数は比較的少なく、その差が見られる(JBP16人、TJBP19人、TBP8人)。その反面、TBPでは、対社内と同様に「かなり困る」を選んだ人が最も多いのに対して、JBP

<sup>56</sup> ここでは、表22における「断り手が断った場合の依頼者の困る程度」の選択肢を例として取り上げた。

と TJBP では第 2 位となり、TBP の値と比べて差が認められる (JBP8 人、TJBP10 人、TBP18 人)。ただし、対社外における「少し困る」を選んだ人数に関して、3 グループでは第 3 位となっているが、TJBP では比較的選ぶ人数が少なく、JBP と比較して差が見られた(JBP6 人、TJBP1 人、TBP4 人)。

このことから、社内の人と社外の人が同様に新しい期日までに顧客満足度の調査の結果を提出することを断られた状況に立っているが、JBP と TJBP いずれも社外の人の方が困ると解釈した。その理由は、社内では、互いの仕事の内容や仕事の負担を確認することができるが、社外の関係では断られた後の相手の影響や大変さを確認しにくいいため、JBP と TJBP が社外の人の方が困るという回答が多いと推測できた。また、日系企業では、取引先やお客様のことを重視するという慣習があり、この慣習を基にして、JBP と TJBP は社外の人困る程度の方が大きいと考えていると想定できる。それに対して、TBP では社内の人と社外の人困る程度の違いは確認できない。興味深いところは、TJBP は TBP と違い、JBP のように社内の人と社外の人困る程度の違いを認識していることである。これにより、TJBP は日系企業の慣習や JBP の考え方を受け入れているのではないかと考えられる。さらに、対社内と対社外のいずれも、「少し困る」を選ぶ TJBP の人数が最も少ないという結果に基づいて、3 グループの中で TJBP は最も依頼者の困り具合が大きいと認識していると考えられる。

## **(2)断り手が新しい期日までにデータを送ることに対する負担度**

筆者は断り手が顧客満足度の調査の結果を早い期日に繰り上げるのは物理的に難しい状況を設定した。例えば、別の仕事を担当していること、一人での担当者となっていることなどである。今回の調査に協力した JBP、TJBP、TBP が設定された断りの負担度をどのように捉えたかを確認するため、「あなたは新しい期日までにデータを送ることをどれぐらい負担に感じますか」という設問を挙げた。また、社内の人と社外の人に送るデータはほぼ同じ内容であるが、相手が違うことにより、断り手がこの仕事を繰り上げることに對する負担度の違いを感じるかという点も調べる。結果は表 23 の通りである。

表 23 断り手が新しい期日までにデータを送ることに対する負担度

| 断り手の負担度 | 対社内 |      |     | 対社外 |      |     |
|---------|-----|------|-----|-----|------|-----|
|         | JBP | TJBP | TBP | JBP | TJBP | TBP |
| とても負担   | 11人 | 15人  | 8人  | 14人 | 16人  | 8人  |
| かなり負担   | 11人 | 10人  | 17人 | 11人 | 12人  | 16人 |
| 少し負担    | 8人  | 5人   | 5人  | 5人  | 2人   | 6人  |
| 負担ではない  | 0人  | 0人   | 0人  | 0人  | 0人   | 0人  |
| 合計      | 30人 | 30人  | 30人 | 30人 | 30人  | 30人 |

表 23 により、各グループは異なる傾向があると確認できた。JBP では、対社内と対社外において「とても負担」「かなり負担」を選んだ人数は多い（とても負担：対社内 11 人、対社外 14 人）、（かなり負担：対社内 11 人、対社外 11 人）。一方、TJBP では、対社内と対社外において、「とても負担」が最も多く（対社内 15 人、対社外 16 人）、次いでは「かなり負担（対社内 10 人、対社外 12 人）」となっている。TBP では、対社内と対社外において、「かなり負担」を選んだ人数が非常に多いと確認できた（対社内 17 人、対社外 16 人）。次いで「とても負担」は第 2 位を占めている（対社内 8 人、対社外 8 人）。全体をまとめると、3 グループと共に新しい期日までにデータを送ることに対して、「かなり負担」または「とても負担」と認識している人が多いといえ、筆者が想定した状況の負担度と同じである。

### (3)断りメールを書いた際の心理的な負担

断りメールの調査では、協力者は筆者が設定した状況説明を参考にした上で、断りメールを書いた。断りメールは FTA が生じやすい。協力者が断りメールを書くことで心理的な負担を感じたと予想されるので、フォローアップアンケートでは「断りメールを書くことに対して、あなたはどれくらい心理的な負担を感じましたか。」という設問を挙げた。

表 24 断り手が断りメールを書いた際の心理的な負担

| 断り手の心理的な負担 | 対社内 |      |     | 対社外 |      |     |
|------------|-----|------|-----|-----|------|-----|
|            | JBP | TJBP | TBP | JBP | TJBP | TBP |
| とても感じた     | 5人  | 8人   | 7人  | 20人 | 21人  | 14人 |
| かなり感じた     | 19人 | 20人  | 19人 | 4人  | 8人   | 12人 |
| 少し感じた      | 6人  | 2人   | 4人  | 6人  | 1人   | 4人  |
| 感じなかった     | 0人  | 0人   | 0人  | 0人  | 0人   | 0人  |
| 合計         | 30人 | 30人  | 30人 | 30人 | 30人  | 30人 |

対社内では、3 グループでは「かなり感じた」を選んだ人数が最も多いという結果を得た（JBP19 人、TJBP20 人、TBP19 人）。また、「とても感じた」を選んだ人数はほぼ同じであり（JBP5 人、TJBP8 人、TBP7 人）、次に多い。一方、対社外において、3 グループで

は「とても感じた」を選んだ人数が最も多いが(JBP20人、TJBP21人、TBP14人)、TBPの人数が比較的少なく、差が認められる。対社内と対社外における「とても感じた」を選んだ人数を比較した上で、JBP、TJBP、TBPが同様に社内・社外という要素によって断りメールを書く際に心理的な負担が異なり、特に社外の人に断った場合の方が心理的な負担が大きいと確認できた。また、TBPでは、(1)の依頼者の困る程度において対社内と対社外の間に差が見られないが、(3)の断りメールを書いた際の心理的な負担度においてはその差が見られた。それは、断りメールを書くプロセスはより明確に対社内と対社外に対する違いを感じやすいのではないかと考えられる。全体的にまとめると、3グループは対社内では負担を「かなり感じた」、対社外で「とても感じた」を選んだ人が多く、今回の協力者は大きな心理的な負担を抱えた状態で断りメールを書いたと確認できた。

また、フォローアップインタビューにおいて、3グループの協力者各2人は対社外の人に対しては、丁寧な言葉遣いや今後の関係維持を心配しているため、心理的な負担が大きいと述べていた。言い換えれば、彼らは本研究が注目している人間関係の維持・管理を重視していると考えられる。また、1人のTJBPは断ることが相手の要求を受け入れられないことを意味するため、自分の不備ではなく担当している仕事の優先性などの勤めている会社に関わる理由があっても、断りメールを書く際に心理的な負担が大きいと述べている。しかしながら、TBPの1人は、今回の断る理由が自分がやりたくない、手伝いたくないというような勝手な判断によるものではなく、具体的な理由や無理な状況を基にしたことであるため、断りメールを書く際に、心理的な負担をあまり感じていないと話した。

### 5.3 断りメールを書いた際のプロセス

本節では、3グループの協力者が断りメールを書いた際に利用した知識、達成したい目標、気をつけた点に注目する。また、TJBPに対しては、日本人のメールの書き方に合わせるつもりがあるかどうかという質問を尋ねた。

#### (1)断りメールに書いた際に利用した知識

3グループに「社内の人と社外の人からの依頼に対する断りメールを書く際に利用した知識はどこから得ましたか(複数回答可)」を尋ねたところ、表25のような結果になった。

表 25 断りメールを書いた際に利用した知識

| 断りメールを書いた際の利用した知識  | JBP | TJBP | TBP |
|--------------------|-----|------|-----|
| 職場のビジネスメールの経験      | 27人 | 22人  | 24人 |
| 職場のビジネス会話の経験       | 17人 | 18人  | 24人 |
| 日常的なメールの経験         | 14人 | 20人  | 12人 |
| 日常的な会話の経験          | 8人  | 18人  | 12人 |
| ビジネスメールの教科書・マニュアル  | 6人  | 5人   | 3人  |
| ビジネス文書・メールの授業      | 0人  | 6人   | 0人  |
| ビジネス会話の授業          | 0人  | 4人   | 0人  |
| その他：インターネットで参照した文章 | 2人  | 1人   | 1人  |

表 25 から、JBP、TJBP、TBP のいずれも「職場のビジネスメールの経験」を選んだ人が最も多い(JBP27 人、TJBP22 人、TBP24 人)。また、TBP では「職場のビジネス会話の経験」を選んだ人数は「職場のビジネスメールの経験」と同じである。JBP では、「職場のビジネス会話の経験(17 人)」、「日常的なメールの経験(14 人)」は順に多い。TJBP において、「日常的なメールの経験(20 人)」は「職場のビジネスメールの経験」の次に多く、「職場のビジネス会話の経験(18 人)」と「日常的な会話の経験(18 人)」は 3 番目に多い。「ビジネス文書・メールの授業」を選んだ人数に関しては 3 グループの中で TJBP は最も多いが(JBP0 人、TJBP6 人、TBP0 人)、全体的な総数から見ると少ないといえる。TBP においては、「日常的なメールの経験(12 人)」と「日常的な会話の経験(12 人)」が次に多いが、その他の選択肢を選んだ人数は少ない。一方、「その他」という項目には「インターネットで参照した文章」という意見が挙げられている(JBP2 人、TJBP1 人、TBP1 人)。インターネットでの検索は便利であるため、ビジネスメールを書く際には重要性が高まっていくと考えられる。

全体的に見ると、3 グループにおいて「職場のビジネスメールの経験」を選んだ人数が最も多い。加えて、「職場のビジネス会話の経験」「日常的なメールの経験」も多く選択されたため、それらの経験もビジネスメールを書くことに関わると考えられる。このことから、本調査の多くの協力者は仕事上でやり取りしているメールの経験を生かして、断りメールを書いたといえる。

フォローアップインタビューにより、TJBP の 3 人ともに仕事上で、仕事で接する JBP がどのような挨拶や表現をよく使うかを観察した上で、メモするか暗記すると答えた。また、その中の 2 人の TJBP は入社したばかりの際にビジネスメールを書き終えてから、上司か日本人の同僚にチェックしてもらい、気づいた点や間違いやよく使う表現をメモしておいたと答えた。

## (2)断りメールを書いた際に達成したい目標

2.2 で述べたように、本研究では、断りには情報伝達と関係の維持・管理という 2 つの側面があると考えるが、実際に断りメールを書いた 3 グループの協力者が以上の 2 つの目標を意識していたかどうか、そして具体的に何に配慮して断りメールを書いたかを確認する必要がある。フォローアップアンケートでは、「断りメールを書くことに関して、達成したい目標は何ですか(複数回答)」という設問を挙げた。選択肢に関しては、上記の情報伝達に関わる目標として「断る内容を明確に知らせる」を取り上げた。また、関係の維持・管理では、ラポールマネジメントからみた個人的・独立的視点である「あなたと相手との個人的な関係の維持」、及び、社会的・相互作用적視点である「あなたの会社・支店と相手の会社・支店との関係の維持」を設定した。結果は以下の表 26 で示す。

**表 26 断りメールを書いた際に達成したい目標**

| 断りメールを書いた際の達成したい目標        | JBP | TJBP | TBP |
|---------------------------|-----|------|-----|
| 断る内容を明確に知らせる              | 26人 | 25人  | 24人 |
| あなたと相手との個人的な関係の維持         | 12人 | 22人  | 23人 |
| あなたと会社・支店と相手の会社・支店との関係の維持 | 24人 | 22人  | 24人 |
| その他：短いメールでも、内容は丁寧で的確にしたい  | 1人  | 0人   | 0人  |

3 グループは「断る内容を明確に知らせる(JBP26 人、TJBP25 人、TBP24 人)」と「あなたの会社・支店と相手の会社・支店との関係の維持(JBP24 人、TJBP22 人、TBP24 人)」を多く選んだと確認できた。しかし、多くの TJBP と TBP は「あなたと相手の個人的な関係の維持」を選んだが、一方の JBP はそれを選んだ人が少なく、差が見られた (JBP12 人、TJBP22 人、TBP23 人)。この結果に基づいて、ほとんどの協力者が依頼を受諾できないという情報の伝達と、社会的関係の維持・管理を目指して、断りメールを書いたといえる。加えて、ビジネス場面でメールを書く際には、本研究が注目しているラポールマネジメントが重要な課題であると確認できた。ただし、TJBP と TBP を比較すると、JBP で依頼者との個人的関係を維持することを目指している人は少ない傾向が見られた。それは、JBP の方が仕事上で、会社のメンバーとしての社会的な役割に基づいてメールを書いたためと考えられる。なお、「その他」という項目において、1 人の JBP が「短いメールでも、内容は丁寧にしたい」と答えた。このように、内容を正確かつ丁寧に伝えるのみならず、簡潔に書くという点を重視している人もいる。

また、フォローアップインタビューにより、9 人の協力者の全てが仕事の上で、社内・社外を問わず人間関係を保つことを重視していると確認できた。例えば、JBP の 1 人は「送ってくれた人が怒らない、気分が悪くならないように気をつけました」、TJBP の 1 人は「相

手の気持ちを配慮しながら、断りメールを書いた」、TJBP の 1 人は「今後とも 2 つの会社がビジネスを一緒にするため、関係を保つことは不可欠なことです」と述べている。

### (3)断りメールを書いた際に気をつけた点

ここでは、「断りメールを書く際に気を付けた点は何ですか(複数回答)」という設問を挙げた。筆者が設定した選択肢としては、「社内と社外の別」「敬語」「受け取った依頼メールの書き方に合わせること」「断り文の表現、または断り文の回避」「その他(自由記述)」である。協力者に上記の気を付けた点を選んでもらった上で、どのように気を付けたかを具体的に書いてもらう設問も設定した。気を付けた点の選択の回答は表 27 の通りである。

表 27 断りメールを書いた際に気をつけた点

| 気を付けた点                | JBP | TJBP | TBP |
|-----------------------|-----|------|-----|
| 社内と社外の別               | 17人 | 23人  | 21人 |
| 敬語                    | 7人  | 26人  | 23人 |
| 受け取った依頼メールの書き方に合わせること | 2人  | 18人  | 17人 |
| 断り文の表現、または断り文の回避      | 27人 | 21人  | 18人 |
| その他：相手の立場を考慮して書くこと    | 1人  | 0人   | 3人  |
| その他：代替案を提示すること        | 1人  | 1人   | 0人  |

表 27 から、TJBP と TBP は「社内と社外の別(TJBP23 人、TBP21 人)」、「敬語(TJBP26 人、TBP23 人)」、「受け取った依頼メールの書き方に合わせること(TJBP18 人、TBP17 人)」、「断り文の表現、または断り文の回避(TJBP21 人、TBP18 人)」を多く選んだのに対して、JBP の選択は「社内と社外の別(17 人)」と「断り文の表現、または断り文の回避(27 人)」が中心となっている。なお、「その他」には「相手の立場を考慮して書くこと(JBP1 人、TBP3 人)」「代替案を提示すること(JBP1 人、TJBP1 人)」ということ答えもあった。これらの答えは本研究で注目しているラポールマネジメントの指摘と合致する。

また、3 グループが具体的にどのように気を付けたかは以下の通りである。「社内と社外の別」については、「社内には丁寧語や敬語、社外には敬意の高い敬語やフォーマルな書き方を使用するようにしている」という意見が挙げられている(JBP10 人、TJBP18 人、TBP16 人)。これを踏まえて、選択肢回答で「敬語」を選んだ JBP はわずかであるが、社内と社外に対する書き方では敬語の使い方に気を付けている人が少なくないと確認できた。また、敬語を使用することにより、社内の人と社外の人に対する断り方を区別する TJBP と TBP は非常に多いと分かった。さらに、「社内と社外の別」に関しては、「社内の人

対しては理由を具体的に記載するが、社外の人に対しては社内の事情を記載せず、より曖昧な理由や建前の理由」が述べられている(JBP4 人、TJBP2 人、TBP6 人)。最後に「挨拶文を書き分ける」ということも取り上げられている(JBP1 人、TJBP1 人、TBP1 人)。

「敬語」に対して、JBP と TJBP でも「社内と社外の別」に関連づけて述べている人が多い。さらに違う観点で JBP2 人が「相手の立場や付き合い状況によって敬語の使い方や表現方法を変化させる」と述べている。敬語の使用は単なる社内・社外ではなく、親疎などの様々な要因にも関わっているのである。また、TJBP1 人と TBP1 人は「敬語の使用の正確さと適切さに気をつけている」と答えた。

「受け取った依頼メールの書き方に合わせる事」については、TJBP2 人は「依頼メールの丁寧さに合わせる」と述べている。丁寧さは様々な度合があるが、TBP2 人は受け取った依頼メールと同じ丁寧さの程度で断りメールを書こうとしていると考えられる。一方、TJBP1 人は、「基本的なビジネスメールによく使用されている挨拶や表現を使うようにしている」という。

「断り文の表現、または断り文の回避」については、「断り内容が相手に正確に伝わるように書きながら、「できない」とは言わず、相手に失礼のないよう、または不快な思いをさせないように柔らかな表現を使用する」ということが最も多く挙げられている(JBP11 人、TJBP6 人、TBP4 人)。さらに、「断った上で、代替案の提示、申し訳ない気持ち、最短納期、相手のためにさらに努力すること」も取り上げられる(JBP8 人、TJBP3 人、TBP4 人)。また、「断る文のみならず、相手に理解を得るために理由や状況も説明するようにした」ということも述べられている(JBP3 人、TJBP2 人、TBP1 人)。上記の 3 点は本研究が述べたラポールマネジメントと関連づけられ、かつ、多くの協力者は意識的にラポールマネジメントという観点を\_usingしていることを示している。一方、「丁寧に簡潔で分かりやすく書くようにしている」という記述もある(JBP2 人、TJBP2 人、TBP2 人)。これは表 26 で述べられている「簡潔性」に焦点を当てる意見と合致する。

次に、フォローアップインタビューにおいて、JBP の 1 人はメールの構成に気をつけた上で、申し訳ない気持ちを先に述べ、次に、断りという結論、状況説明、プラスの印象の内容を書く」と述べている。メールを読む人は上から読むため、早めに断りの意図を伝えつつ、申し訳ない気持ちを述べると良いという。この意見から、第 4 章で述べた JBP が「謝罪先行型」を最も多く使用しているということを説明できると考えられる。さらに、ラポールマネジメントに関わる意見は以下の通りである。JBP1 人は全体的に簡潔に書くよう

にするが、相手に自分が努力した姿や最良の提案をした印象を与えることも重要だと答えた。また、TJBP2 人と TBP1 人は、事情や理由を述べた上で、申し訳ない気持ちをたくさん述べるという。さらに、断り手が相手に気を配っていることが分かるように、提案や対応できる最短の期限を書くようにしている場合もある。

次に、第二言語話者の TJBP のみを対象としている、日本人にあわせたメールの書き方に対する結果を報告する。

#### (4)日本人にあわせたメールの書き方

2.1.2.4 で述べたように、本研究では、第二言語話者を主体的に目標言語の形式を選択することができる、または、目標言語の母語の形式に近づけるかどうかを選択することができる立場と捉える。先述した通り、第二言語話者は必ずしも母語話者の言語行動様式に近づけるで断りメールを書くわけではない。そのため、本研究の TJBP の協力者に対して目標言語の母語話者である JBP の書き方にあわせたつもりで断りメールを書いたか、または、自分が望ましいスタイルなどで書いたかどうかを確認した。これによって、日本語教育現場にビジネスメールの指導に対して、仕事上での TJBP は JBP の書き方に合わせてメールを書いたかどうか踏まえた提案が可能になる。

フォローアップアンケートでは、「断りメールを書く際に、日本人にあわせたメールの書き方を利用するつもりですか」という設問を尋ね、「はい」と「いいえ」という回答を挙げた。くわえて、「はい」に答えた方に「具体的に利用した日本人の特徴的な断り方を教えてください」という追加の設問を尋ねた。その結果、全員の TJBP は JBP の書き方に近づけようとしたことを確認できた。ビジネス場面において、TJBP が書いたメールは個人的なものではなく、勤務している会社の業務の一部であり、会社の信頼性や影響を与えるものである。そのため、TJBP が個人的に書きたいスタイルよりも、受け手の JBP が分かりやすい書き方や JBP が望ましいと考えているであろう人間関係を維持する方法を利用したと考えられる。

また、TJBP が利用した JBP の独特な断り方に関しては、挨拶の文章、敬語の使用、理由の述べ方、断り文を和らげること、人間関係を維持する言葉、断る順番という点が挙げられている。具体的な意見は以下の通りである。

「挨拶の文章」に関しては、JBP が最初に挨拶の文章、特に「いつもお世話になっております」という挨拶の文章をよく使用しているという意見がある(TJBP2 人)。また、「敬

語」に対しては、TJBP2 人は JBP が断り手自身のことには謙譲語、相手のことには尊敬語を使用していると述べている。さらに、「理由の述べ方」では、TJBP11 人は JBP が相手に理解させるため、明確な理由や状況を伝えたと述べている。「断り文」については、JBP は直接的に断る文を使用せずに、和らげる断り文を使用すると指摘されている(TJBP 8 人)。また、提案の提示(TJBP4 人)、相手の不便さへの配慮(2 人)、対応の決定(TJBP2 人)、申し訳ない気持ち(TJBP7 人)、了解の要請(TJBP4 人)、共感(TJBP1 人)などの「人間関係を維持する言葉」が挙げられている。最後に部分的ではなく、全体的な流れに中心としている「断る順番」には、「理由を述べてから断る文を述べて、最後に相手の不便さや謝罪などを言う」が挙げられている(TJBP3 人)。

上記から、TJBP が考えている JBP の特徴的な断り方はほぼ(3)で述べている JBP の気を付けた点と同様である。これを踏まえて、TJBP が JBP の特徴的な断り方を理解した上で、意識的に使用しようとする確認できた。さらに、TJBP が挙げた「理由の述べ方」「断り文を和らげること」「人間関係を維持する言葉」「断る順番」は本研究におけるラポールマネジメントの指摘と合致する。

#### 5.4 一般的なビジネスメールの書き方に対する意見

フォローアップアンケートは本研究の対象であるビジネス場面の断りメールを中心に実施したが、協力者により広い視点から一般的なビジネスメールの書き方を尋ねることも重要だと考えている。なぜならば、断りメールはビジネスメールの一部であるため、一般的なビジネスメールの書き方や問題点を確認するべきだからである。さらに、日本語教育現場にビジネス場面のメールの書き方に対する指導を提案する際に、一般的なビジネスメールについての実態を示すことは重要である。5.4 では、5.2 と 5.3 と同様にメールの書き手の視点に焦点を置き、一般的なビジネスメールの書き方と習慣、及び、TJBP が感じられた仕事上や本調査にあったメールの書き方の問題という設問を挙げた。

##### (1)一般的なビジネスメールの書き方や習慣

ここでは、JBP、TJBP、TBP を対象とし、自由記述の設問として「あなたの会社・業種のメールの書き方・メールの習慣があれば教えてください。」を挙げた。ここでは、次のように結果を 6 点でまとめられる。なお、TBP からの意見は比較的少ない。

第 1 に、メールの挨拶や宛名の形式が挙げられる(JBP8 人、TJBP8 人、TBP2 人)。例

例えば、社内の人に対して最初の一文は「お疲れ様です」を書くこと、社内・社外に関わらず文頭に「お世話になっております」を書くこと、社内メールに職位名をつけないこと、社外の人には「様」社内の人には「殿」または役職をつけ宛名にすること、文末に所属・連絡先を書くことが述べられている。一方、TJBP のみでは、「貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます」などの長い挨拶をよく書くということが述べられている(TJBP3 人)。

第 2 に、メールの書き方の順番として、相手の名前と挨拶は最初に入れるようにしてから、中身で結論を明確に早めに記述するようにするという(JBP1 人)。また、TJBP1 人は挨拶と話題導入を文頭で書いてから、本文に入るという順番があるという。

第 3 に、メールの読みやすさという点は JBP のみで挙げられる。例えば、日時や金額、条件等のやり取りを明確に書くことを心がけたり、改行を適度に入れるようにしたりすることが述べられている(JBP2 人)。

第 4 に、相手に配慮することを心がけるということが述べられている。この点は直接に本研究が注目しているラポールマネジメントに関わるといえる。例えば、相手との関係に応じた言葉遣いや敬語を使用する(JBP4 人、TJBP5 人、TBP3 人)。「お忙しいところ大変申し訳ございません」のような相手に配慮する表現を使用する(TJBP1 人)。よくお礼や謝罪を述べる(TJBP3 人)。

第 5 に、仕事ではスピードが優先されているため、簡潔に内容をまとめて書く習慣があるという(JBP2 人、TJBP2 人、TBP1 人)。

第 6 に、ビジネスメールのマナーも取り上げられている。例えば、受け取ったメールには必ず返信をすること(JBP1)、相手と電話で会話をした後に、お互いの誤認識を防ぐために、会話した内容をメールで相手に送るように心がけること(JBP1、TJBP1)、相手の返事を求める場合に、締め切りを書くようにすること(TJBP1 人)、メールを送信する際に、自分の上司と相手の上司にも CC をつけること(TJBP1 人)。

以上、メールの書き手の視点からみると、ビジネス場面のメールを書く際に、挨拶や宛先の形式、メールの書き方の順番、相手への配慮、簡潔性、メールのやり取りのマナーという点を心がけると確認できた。

## (2)仕事上や本調査にあったメールの書き方の問題

ビジネスメールを書く際に、第二言語話者の TJBP は母語話者より様々な問題に遭遇し

やすいと考えられるため、TJBP を対象とし、「仕事上や本調査にあったメールの書き方の問題を教えてください」という設問を設けた。結果は次のようにまとめられる。

最も多く取り上げられる問題は、ビジネスメールにおける敬語や言葉遣いが適切か、言葉遣いのレベルのバランスを取るか、言葉遣いの豊かさを増やすという点である(TJBP15 人)。これを踏まえて、TJBP は、敬語や言葉遣いを知ることには留まらず、それぞれの場面や状況に対する適切さも重視していると考えられる。次に相手の社会的な関係に応じた書き方の調整である(TJBP7 人)。例えば、社内の人と社外の人に対する書き方や、同じ社内の人であるが役職や親しさが異なる場合である。さらに、メールの構成や形式がよく分からないということも述べられている(TJBP3 人)。一例として、本文に入る前の書き方や、メールの全体的な内容の書き方が挙げられた。また、日本語ビジネスメールを読む立場から見ると、ビジネスメールで使用されている表現は分かりにくいという(TJBP3 人)。例えば、主語や助詞がよく省略されること、タイ語にはない日本語の挨拶をタイ語に翻訳するのが難しいことである。最後に相手との関係を維持したり、相手に配慮をしたりするための言葉遣いという点が挙げられている(TJBP2 人)。例えば、メールの書き手が一方的に結論を決める印象を与えないような書き方などである。

上記から、TJBP は敬語や言葉遣い、相手の社会的な関係に応じた書き方、メールの構成、ビジネスメールに対する理解、及び、本研究が注目している関係維持という点に困難を感じているいえる。

第5章では、第4章の断りメール調査結果の背景、及び、メールの書き手の意識を確認することができた。次に第6章では、読み手であるJBPの視点からの評価の結果を論じる。

## 第6章 日本語母語話者の評価に関するインタビュー

2.3 で述べたように、ビジネスメールの作成では、書き手の視点のみならず、読み手側がどのようにそれらのメールを評価<sup>57</sup>するか、どのような印象を受けるかという視点も重要である。さらに、母語話者の言語行動様式に近づけていくと良いという一方的な視点ではなく、読み手からの評価も含めたより広い視点から母語話者の特徴と第二言語話者の特徴を含んだ第二言語話者のデータを検討する必要がある。そのため、本研究では、読み手である JBP が、JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴、及び、断りメールの全体をどのように評価するかの分析を行う。評価者の JBP に対するインタビューによって明らかにしたいことは以下の通りである。

- (1)JBP である評価者は評価の過程で、どのような視点を用いて、断りメールの全体を評価したか。
- (2)評価者はどのように JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を評価するか。
- (3)JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴に対する、JBP の評価者による評価と、筆者による解釈は、共通しているのか、もしくは異なるのか。

本調査では、JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を含んだコントロールデータと、生データの断りメールを取り上げ、5 人の JBP の評価者を対象とし、半構造化インタビューを実施した<sup>58</sup>。

### 6.1 評価データの抽出

ここでは、第4章で述べたラポールマネジメントの特徴としてまとめられる、対社内・対社外における JBP と TJPB の間に差がある構成・意味公式・前置き(4.1.2 の断りメールにおける JBP と TJPB の間の相違点を参照)と 4.5 の JBP と TJPB の断りメールにおけるラポールマネジメントの特徴を基にして、コントロールデータの作成と生データの抽出の条件を示す。

---

<sup>57</sup>母語話者による評価は、狭義の教育課程における評価レベルである測定に限定されたものではなく、例えば「話をしとても楽しかった」、「何を言いたいのがよく分らなかった」という反応、印象、感想の広義の評価のレベルまで含んだものと定義されている(小林 2000)。

<sup>58</sup>コントロールデータと生データの2種のデータを取り扱った理由、評価者の背景、インタビュー手順は第3章の pp.66-68 を参照。

### 6.1.1 コントロールデータの作成方法

第4章で述べた対社内と対社外におけるJBPとTJBPのラポールマネジメントの特徴があることを両者の代表的なコントロールデータの作成条件とする。対社内では、ビジネスメールを書く立場に関わる「状況的な不可表現」、謝罪のラポールマネジメントの機能に関わる謝罪の前置きである「断り表現の前置きとしての謝罪」「了解の要請の前置きとしての謝罪」及び「断りの補足における謝罪」がJBPとTJBPのラポールマネジメントの特徴であると確認できた。以下の表28はそれらのラポールマネジメントの特徴を基にし、コントロールデータの作成条件を示す。

表28 対社内におけるコントロールデータの作成条件

| データ作成条件            | J1 メール<br>(JBP の特徴) | TJ1 メール<br>(TJBP の特徴) |
|--------------------|---------------------|-----------------------|
| 1.状況的な不可表現         | あり                  | なし                    |
| 2.謝罪の前置き           |                     |                       |
| 2.1断り表現の前置きとしての謝罪  | あり                  | なし                    |
| 2.2了解の要請の前置きとしての謝罪 | あり                  | なし                    |
| 3.断りの補足における謝罪      | なし                  | あり                    |

表28を踏まえて、筆者は以下のJ1メールとTJ1メールを作成した<sup>59</sup>。上記の条件以外に、両者が多用した構成・意味公式<sup>60</sup>を取り上げる。下線部はJBPまたはTJBPの特徴を示している。

#### J1 メール：対社内におけるJBPの特徴(コントロールデータ)

田中様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。  
ご依頼の締切日変更の件ですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、ご要望の理由は十分理解しております(理由の前置き：共感)、3月20日の大阪支店営業部で発表する新商品の企画書を作成しなければならなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。大変申し訳ございません

<sup>59</sup>筆者が作成した対社内と対社外におけるコントロールデータは、一般の日本語母語話者2名とJBP1名に日本語の文法や言葉遣いを確認してもらった。

<sup>60</sup>第4章で述べた使用率の判定を検討した比率の検定(二項検定(片側))に基づいて、多用された構成・意味公式は20人以上が使用したものである。対社内と対社外共に、JBPとTJBPが「宛先」、「挨拶」、「話題導入」、「理由」、「断り表現」「断りの補足」「署名」という構成、及び、「挨拶の言葉」「話題提示」「明確な理由」という意味公式を多用している。ただし、コントロールデータを確認した協力者は、ビジネス場面で使用される断りメールの印象を与えるために、対社内と対社外に関わらず、「理由の前置き」と「了解の要請」を入れるべきという意見を述べた。量的なデータの結果を確認したところ、JBPとTJBPは対社内と対社外の場面において10人以上が「理由の前置き」を使用し、両者と共に多く使用している前置きだといえる。そのため、JBPとTJBPのコントロールデータでは「理由の前置きとしての共感」を取り上げる。「了解の要請」に関しては、JBPとTJBP共に対社内・対社外に関わらず、18人以上使用された意味公式であり、多用された値に達していないが、比較的多く使用されたものである。一方、対社外のみでは、コントロールデータを確認した協力者がより取引先の相手に配慮する印象を与えるために、JBPとTJBPの間に差がなく、「了解の要請の前置き」の中で最も多く使用された「了解の要請の前置きとしての謝罪」を入れるべきという意見を参考にし、「了解の要請の前置きとしての謝罪」を入れた。

んが(断り表現の前置き：謝罪)、3月21日までの提出は対応が難しい状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。  
 恐れ入りますが(了解の要請の前置き：謝罪)、ご了承の程よろしくお願ひいたします(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。  
 ○○(構成：署名、意味公式：署名)

# TJ1 メール：対社内における TJBP の特徴(コントロールデータ)

田中様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。  
 ご依頼の締切日変更の件ですが(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、ご要望の理由は十分理解しておりますが(理由の前置き：共感)、3月20日の大阪支店営業部で発表する新商品の企画書を作成しなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。そのため、3月21日に繰り上げることは難しいです(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。大変申し訳ございません(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。  
 ご了承の程よろしくお願ひいたします(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。  
 ○○(構成：署名、意味公式：署名)

対社外では、ビジネスメールを書く立場に関わる「状況的な不可表現」、依頼者の社会的な立場に応じた断り方の調整に関わる「理由の説明」と「検討の依頼」、謝罪のラポールマネジメントに関わる「断りの補足における謝罪」が JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴であると確認できた。加えて、「理由の説明」では、さらに JBP と TJBP の間に差がある「詳しい理由を述べること」と「詳しい理由を述べないこと」という分類も取り上げた。「詳しい理由を述べること」には「別の仕事も担当・詳細あり」「担当者の人数」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」が含まれているのに対して、「詳しい理由を述べないこと」は「別の仕事も担当・詳細なし」を指す。表 29 では、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴を踏まえて、コントロールデータの作成条件を示す。

表 29 対社外におけるコントロールデータの作成条件

| データ作成条件                                                                                                         | J2 メール<br>(JBP の特徴) | TJ2 メール<br>(TJBP の特徴) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| 1.状況的な不可表現                                                                                                      | あり                  | なし                    |
| 2.理由の説明：<br>2.1 詳しい理由を述べること→<br>別の仕事も担当・詳細あり、<br>担当者の人数、仕事の進み具合、<br>仕事の段取り<br>2.2.詳しい理由を述べないこと→<br>別の仕事も担当・詳細なし | なし<br><br>あり        | あり<br><br>なし          |
| 3.検討の依頼                                                                                                         | なし                  | あり                    |
| 4.断りの補足における謝罪                                                                                                   | なし                  | あり                    |

対社外に対するコントロールデータでは、表 29 で述べている作成条件、及び、JBP と TJBP が多用した構成・意味公式を用いる。下線部は JBP または TJBP の特徴を示している。

## J2 メール：対社外における JBP の特徴(コントロールデータ)

B 社営業部

鈴木 陽子様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

ご依頼の締切日変更の件につきまして(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、ご要望の理由は十分理解しておりますが(理由の前置き：共感)、3月20日に当社アユタヤ支店において非常に重要な営業部会議の予定が入っており、私も現在その準備にかかりきりになっております(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細なし)。ご指定頂きました3月20日は難しい状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

今回は、大変申し訳ございませんが(了解の要請の前置き：謝罪)、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

## TJ2 メール：対社外における TJBP の特徴(コントロールデータ)

B 社営業部

鈴木 陽子様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

ご依頼の締切日変更の件につきまして(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、ご要望の理由は十分理解しておりますが(理由の前置き：共感)、昨日100人分の調査シートを回収したばかりです(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の進み具合)。実は3月20日のアユタヤ支店営業部で発表する新商品の企画書を作成しなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。また、Zタイヤの顧客満足度調査は小職一人で担当しています(構成：理由、意味公式：明確な理由、担当者の人数)。結果の集計は20日以降の作成になります(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。ご希望の3月20日までの提出は難しいと考えております(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。大変申し訳ございません(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。

今まで通りの締切日でご検討していただけないでしょうか(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。

今回は、大変申し訳ございませんが(了解の要請の前置き：謝罪)、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

### 6.1.2 生データの抽出方法

本調査では、コントロールデータのみならず、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴を含んだ TJBP が書いた生データも取り扱う。対社内の生データの抽出条件は、コントロールデータの作成条件と同様に(表 28 を参照)、「状況的な不可表現」、謝罪の前置きである「断り表現の前置きとしての謝罪」「了解の要請の前置きとしての謝罪」、「断りの補足における謝罪」の使用・不使用である。以下の J3 メールは JBP、TJ3 メールは TJBP

のラポールマネジメントの特徴が含まれているものである。下線部は JBP または TJBP の特徴を示している。

### J3 メール：対社内における JBP の特徴(生データ)

バンコク支店

田中様 (構成：宛先、意味公式：宛先)

お疲れ様です(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

さてご依頼いただきました「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」の件 (構成：話題導入、意味公式：話題提示)、大変申し訳ございませんが(理由の前置き：謝罪)、私は今日 3/14~3/20 までに、3/20 のアユタヤ支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成しなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。3/20 までは難しい状況です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

調査の結果は 3 月 20 日以降からまとめますので(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)、結果が分る次第、すぐメールでお送りいたします(構成：断りの補足、意味公式：対応の意思表示)。

お役に立てなくて、申し訳ございませんが(了解の要請の前置き：謝罪)、ご理解の程、よろしくお願い致します(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

株式会社 A 会社

〇〇(構成：署名、意味公式：署名)成：署名、意味公式：署名)

J3 メールでは、表 28 で示した「断り表現の前置きとしての謝罪」が含まれていないが、その代わりに「理由の前置きとしての謝罪」がある。

### TJ3 メール：対社内における TJBP の特徴(生データ)

株式会社 B (バンコク支店) の営業部

田中陽子様(構成：宛先、意味公式：宛先)

お早う御座います(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。さて、実は、3 月 20 日には、アユタヤ支店営業部の会議で新商品の企画書を発表しなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。そして、今日から 3 月 20 日までに新商品の企画書を作成する予定です(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。ですから、「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」の提出日の変更については、出来るに出来かねます(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。とにかく、昨日は、100 人分の調査シートを回収しましたが(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の進み具合)、この分の結果を使ってもよろしいでしょうか(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。

ご理解賜りますようお願い申し上げます(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

本当に済ませませんでした(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。

今後も宜しくお願い致します(構成：終了時の挨拶、意味公式：終了時の挨拶)。

〇〇

A 社のアユタヤ支店のスタッフ(構成：署名、意味公式：署名)

対社外における生データでは、コントロールデータと同様に「状況的な不可表現」、「理由の説明」、「検討の依頼」、「断りの補足における謝罪」をデータの抽出の条件とする。ただし、対社外ではさらに「理由の説明」に注目するため、3 通のメールを取り上げた。以下の表 30 で示すように、JBP の特徴を表している J4 メールは「別の仕事も担当・詳細なし」を用い、あまり詳しい理由を述べない印象を与える。一方、TJBP の特徴を表している TJ4 メールは「別の仕事も担当・詳細あり」「担当者の人数」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」を全て用いており、非常に詳しく理由を述べた印象を与える。また、「理由の説明」に焦点を当て、さらに、「別の仕事も担当・詳細あり」という理由のみを取り扱った JBP と TJBP の中間的な特徴を持つメール(以下、中間メールとする)も取り上げる。つまり、中間メールにおける理由の述べ方は、詳しい理由を述べない J4 メールと詳しい理由を述べている TJ4 メールの間である。

表 30 対社外における生データの抽出条件

| データ抽出条件                                                                                                                                         | J4 メール<br>(JBP の特徴) | TJ4 メール<br>(TJBP の特徴) | 中間メール<br>(JBP と TJBP の中間的な特徴) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1.状況的な不可表現                                                                                                                                      | あり                  | なし                    | あり                            |
| 2.理由の説明：<br>2.1 詳しい理由を述べること→<br>別の仕事も担当・詳細あり、<br>担当者の人数、仕事の進み具合<br>仕事の段取り<br>2.2.詳しい理由を述べないこと→<br>別の仕事も担当・詳細なし<br>2.3 理由の説明の中間→<br>別の仕事も担当・詳細あり | なし<br>あり<br>なし      | あり<br>なし<br>なし        | なし<br>なし<br>あり                |
| 3.検討の依頼                                                                                                                                         | なし                  | あり                    | なし                            |
| 4.断りの補足における謝罪                                                                                                                                   | なし                  | あり                    | あり                            |

#### J4 メール：対社外における JBP の特徴(生データ)

鈴木様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

顧客満足度調査のしめきり日の変更ご依頼のメールを頂いた、3月20日に繰り上げることにについて(構成：話題導入、意味公式：話題提示)、関係者に相談していました(構成：理由、意味公式：明確な理由、他者と関わり)。誠に申し訳ございませんが(断り表現の前置き：謝罪)、このたびのお申し入れはお受け致しかねることになっています(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。

理由は当社も外部検査の期間で多くの資料を要求されていて(構成：理由、意味公式：明確な理由、他者と関わり)、大変厳しい状況になっているという事です(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

ご了承下さいますようお願い申し上げます(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

上記の J4 メールでは、表 30 で示した「別の仕事も担当・詳細なし」という理由は含まれていない。ただし、「別の仕事も担当・詳細あり」「担当者の人数」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」という理由も使用していないため、JBP の詳しい理由を述べない特徴がある。その代わりに JBP と TJPB の間に統計的な差がない「他者との関わり」という理由は使用されている。

#### TJ4 メール：対社外における TJPB の特徴(生データ)

##### B 社営業部

鈴木 陽子様(構成：宛先、意味公式：宛先)

アユタヤ支店営業部の〇〇です(構成：挨拶、意味公式：自己の確認)。

いつもお世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

題記の要求は納期がちょっと厳しいです(構成：理由、意味公式：曖昧な理由)間に合わない恐れがあります(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。

理由は昨日 100 人分の調査シートを回収して(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の進み具合) 3 月 27 日に結果を報告する予定です(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。それに 3 月 20 日にアユタヤ支店営業部の会議がある為(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)、今日から 3 月 20 日まで新商品の企画書を作成する予定です(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)。

顧客満足度調査は 3 月 20 日以降からまとめますから(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)今の要求納期が間に合わないと思います(構成：断り表現、意味公式：婉曲的な不可表現)。ということで 納期を再検討してお願いいたします(構成：断りの補足、意味公式：検討の依頼)。

ご迷惑お掛けし大変申し訳ございません(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。

〇〇バンコク支店営業部 (構成：署名、意味公式：署名)

TJ4 メールでは、表 28 で示した詳しい理由の中にある「担当者の人数」という理由はない。

#### 中間メール：対社外における JBP と TJPB の中間的な特徴(生データ)

##### 株式会社 B

鈴木様(構成：宛先、意味公式：宛先)

いつも大変お世話になっております(構成：挨拶、意味公式：挨拶の言葉)。

さてご依頼いただきました弊社の「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」について(構成：話題導入、意味公式：話題提示)大変申し訳ございませんが(理由の前置き：謝罪)、私はただ今より 3 月 20 日までに 3 月 20 日弊社内会議で発表する新商品の企画書を作成しなければなりません(構成：理由、意味公式：明確な理由、別の仕事も担当・詳細あり)。3 月 20 日まで調査結果まとめるのは難しい状態となってしまいます(構成：断り表現、意味公式：状況的な不可表現)。

3 月 20 日以降から調査をまとめる予定ですので(構成：理由、意味公式：明確な理由、仕事の段取り)、結果がわかり次第、メールでお送りいたします(構成：断りの補足、意味公式：対応の意思表示)。

お役に立てなくて、大変申し訳ございません(構成：断りの補足、意味公式：謝罪)。  
ご理解の程、よろしくお願い致します(構成：断りの補足、意味公式：了解の要請)。

株式会社 A

〇〇(構成：署名、意味公式：署名)

表 30 では、JBP と TJBP の理由の説明の中間として、筆者は「別の仕事も担当・詳細あり」のみを取り上げるが、中間メールにおいては、「別の仕事も担当・詳細あり」だけでなく「仕事の段取り」という理由も含まれている。ただし、TJBP の特徴を表す TJ4 メールと比べ、中間メールにおいては詳しい理由を述べる印象はあまり強くないと考えられる。

## 6.2. 結果と分析

本節では、まず、コントロールデータ(以下、調査 I とする)と生データ(以下、調査 II とする)におけるメールの好感度の順位付けの結果を示す。次に断りメールの全体に対する評価、及び、JBP と TJBP のラポールマネジメントに対する評価を述べる。

### 6.2.1 好感度の順位付けの結果

6.2.1 では、対社内と対社外の順位付けの結果を述べる。

表 31 対社内における順位付けの結果

|                 | Jの方が良い | TJの方が良い |
|-----------------|--------|---------|
| 調査 I のコントロールデータ | 4人     | 1人      |
| 調査 II の生データ     | 4人     | 1人      |

調査 I において、評価者 1、3、4、5 は JBP の特徴を表す J1 メールの方が印象が良いと答えたのに対し、評価者 2 は TJBP の特徴を表す TJ1 メールの方が印象が良いと答えた。一方、調査 II において、JBP の特徴を表す J3 メールの方が印象が良いと答えた人は評価者 1、2、3、4 である。その一方で、評価者 5 は TJBP の特徴を表す TJ3 メールの方が印象が良いと答えた。次に表 32 で対社外における順位付けの結果を示す。

表 32 対社外における順位付けの結果

|                 | Jが一番良い | TJが一番良い | 中間が一番良い |
|-----------------|--------|---------|---------|
| 調査 I のコントロールデータ | 3人     | 2人      | 0人      |
| 調査 II の生データ     | 2人     | 0人      | 3人      |

調査Ⅰでは、評価者 1、2、3 は JBP の特徴を表す J2 メールの方が印象が良いと答えたのに対し、評価者 4、5 は TJPB の特徴を表す TJ2 メールの方が印象が良いと答えた。一方、調査Ⅱでは、多様な結果が得られた。評価者 1 と 2 は、JBP の特徴を表す J4 メール印象が一番良いと答えたが、評価者 3、4、5 は、JBP と TJPB の中間的な特徴である中間メールの印象が良いと評価した。3 番目については、評価者 1 は TJ4 メール、評価者 2 は中間メール、評価者 3 は TJ4 メール、評価者 4 と 5 は J4 メールという順位を付けた。

## 6.2.2 ビジネス断りメールの全体に対する評価

調査Ⅰと調査Ⅱともに、ビジネス断りメールの全体<sup>61</sup>に対しては、社会的な関係の維持・管理、情報伝達、言葉遣い<sup>62</sup>の 3 側面から評価されていた。

### 6.2.2.1 社会的な関係の維持・管理という側面からの評価

Spencer-Oatey(2000a,b)は、言葉の使用が情報伝達と社会的関係の維持・管理という機能を持つと述べている。本調査は評価者の JBP(5 人)の意見を踏まえて、社会的な関係の維持・管理は【相手側への配慮】と【自己側への配慮】に大別することができる。本調査で確認できた相手側への配慮と自己側への配慮は第 2 章で述べたラポールマネジメントの分析枠組でも説明できる。相手側への配慮は、依頼者やその人の会社のフェイスに重きを置いた上で、相手側(依頼者)の負担、今後の対応、関係維持を重視するため、フェイスマネジメント<sup>63</sup>及び相手の社会的権利への配慮と関連付けることができる。一方、自己側への配慮は、依頼された人やその人の会社のフェイスに重きを置いた上で、依頼された人が自分の利益を守り、自分が困らないようにすることである。自己側への配慮は、自己の社会的権利の要求と同等である。

社会的な関係の維持・管理という側面からの断りメールの全体への評価は、調査 2 である生データから多く抽出された。先述したラポールマネジメントの特徴に加えて、対社内と対社外における「対応の意思表示」「謝罪を述べる順番」、対社内における「対応の提案」を以下で取り上げる。

<sup>61</sup>全体性では、6.1 で挙げた JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴の以外に評価された部分に注目した。

<sup>62</sup>言葉遣いという視点は宇佐美(2010)と胡(2014)にも取り上げられている。宇佐美(2010)では「言語形式」、胡(2014)では「日本語の正確さ」と呼ぶ。

<sup>63</sup>第 2 章では、ラポールマネジメントの分析枠組みにおけるフェイスマネジメントは依頼者と依頼された人のフェイスに同時に重きを置くと述べたが、読み手である JBP からの評価より、フェイスマネジメントに関わる構成・意味公式・前置きは、相手側への配慮により重きを置くと解釈できたため、相手側への配慮として取り扱う。

## (1)対応の意思表示

「対応の意思表示」の使用は、最終的に仕事をするだろうという安心感を与えるため、相手に協力しようとする態度が伝わり、相手側への配慮として評価された(対社内：評価者 1、4、5 対社外：評価者 1、4)。以下、評価者の具体的なコメントを示しながら、説明する。

### a.相手側への配慮を通じて協力したい態度を示す

データ 1：対社内の調査Ⅱの J3 メールに対する評価、評価者 4<sup>64</sup>

結果が分かり次第、メールすると言ってるので、まあ、すんなり受け入れるかなあとと思います。(はい)ただ、これ受け取ると、じゃあ、いつくんねんというのは分からない。

データ 1 より、「対応の意思表示」は、最終的に仕事をするだろうという安心感、すなわち、手伝いたい、協力したい態度の伝達を促すことが分かった。しかし、データ 1 のコメントのように「対応の意思表示」ではいつまでに仕事をしてくれるかというような必要な情報が不足している点も指摘されている。

データ 2：対社外の調査Ⅱの J4 メールに対する評価、評価者 1

【J4 メール】<sup>65</sup>は失礼にはならない。でも、なるべく努力しますみたいな文があった方が、たとえそれ無理でも、無理で分かっても、(はい)相手にしたら、そういう言葉があったほうがうれしいかなあ。

データ 2 より、対社外では評価者 1 はあまり詳しい理由を述べない J4 メールが一番印象が良いと評価したが、J4 メールには「対応の意思表示」のような協力をしたい態度を表す文を入れれば、より関係の維持やコミュニケーションには効果があるという。

## (2)謝罪を述べる順番

謝罪を述べる順番に関しては、申し訳ない気持ちを表す文を早めに述べた方が読み手が書き手からの配慮を把握できると評価された(対社内：評価者 3 対社外：評価者 4)。

<sup>64</sup> 【 】に書いてある言葉は内容を明確にするため、筆者が加えたものである。次に、( )に書いてある言葉は、インタビューした際の筆者の相槌や反応を示すものである。また、「 」で示す言葉は、筆者が強調したい内容である。最後に下線は評価に直接に関する内容である。

<sup>65</sup> インタビューを行った際に、TJBP の特徴であるメールは A メール、JBP の特徴であるメールは B メール、または C メール(生データの対社外のみ)としていたが、本論文では、それぞれ TJ メール、J メールとする。また、生データの対社外における JBP と TJBP の中間的な特徴のメールはインタビューを行った際に、B メールとしていたが、ここでは、中間メールとする。

#### a.相手側への配慮を通じて申し訳ない態度を表す

データ 3：対社内の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 3

ごめんなさいというのはこの一番最後の方、終わってから、(はい)すみませんってということなので、これ全部読まないと分からない。申し訳ない気持ちはちょっと把握しにくい。

データ 4：対社外の調査Ⅱの TJ4 メールに対する評価、評価者 4

「迷惑をかけまして申し訳ございません」まあ、最後まで見ないからね。印象はなんか最初の方で決まる気がしますね。

評価者 3 と 4 の意見を踏まえれば、依頼者に断り手の申し訳ない気持ちを把握させるためには、可能な限り、最初に「謝罪」を言うべきである。この意見は、第 4 章で確認された、JBP がよく主要部の最初に述べる先行型として「謝罪」を多用しているという結果を説明できる。要するに、「謝罪」をできるだけ早く述べることは、相手側への配慮を早く表すラポールマネジメントになり、かつ、断りの意図を伝えることができる。

### (3)対応の提案<sup>66</sup>

以下のデータ 5 から分かるように、「対応の提案」を使用することにより、相手に妥協案を提供することができると評価されている(対社内:評価者 5)。「対応の提案」によって、最終的に仕事をするだろうという安心感を与え、断り手は相手に頼まれた仕事に協力したいという態度を示すことができる。

#### a.相手側への配慮を通じて協力したい態度を示す

データ 5：対社内の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 5<sup>67</sup>

TJ3 の方がこの「100 人分の調査シートを回収して、これ使っていいでしょうか」何かこう妥協案をこの後、メールやりとりして(はい)妥協のポイントが出てくる可能性があるのも、(はい)TJ3 の方がどちらかというといいと思います。

その一方、評価者 4 は「対応の提案」の使用をマイナスに評価した。

<sup>66</sup>データ 5～6 では、評価者 4 と 5 は「昨日は 100 人分の調査シートを回収しましたが、この分の結果を使ってもよろしいでしょうか」という文について評価している。p.128 で書いてあるように筆者は後半の「この分の結果を使ってもよろしいでしょうか」を「検討の依頼」という意味公式として扱ったが、さらに検討の依頼の内容を詳しくみると「対応の提案に対する検討の依頼」と考えられる。また、データ 5～6 を踏まえて、評価者 4 と 5 がこの部分を「検討の依頼」より「対応の提案」として捉えていると考えられるため、ここでは、「この分の結果を使ってもよろしいでしょうか」を「対応の提案」に対する評価とする。

<sup>67</sup>評価者 5 は、「仕事の進み具合」という理由と、「対応の提案」から表している安心感を与える態度を優先しているからこそ、対社内の調査Ⅱの生データでは、TJBP の特徴を示す TJ3 メールの方が印象が良いと答えるのである。

#### データ 6：対社内の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 4

やらへんのかっていう感じがなあ。(はい)なので、データを渡して、後はよろしくと(はい)というところまでなんだというマイナスなイメージ。(中略)自分でやりません。後よろしくと言われているという気がしました。

評価者 4 は、生データを相手に渡すという「対応の提案」は、断り手が自分で仕事をせずに、相手に仕事を任せるというマイナスの印象を与えていると考えている。そのため、断り手が相手に配慮しようとする「対応の提案」は、対応方法によっては相手がかえってマイナスに解釈してしまう場合もある。

#### 6.2.2.2 情報伝達という側面からの評価

Spencer-Oatey(2000a,b)によると、言葉の使用における情報伝達という機能は内容的側面に関わるものである。調査Ⅰと調査Ⅱの結果に基づけば、情報伝達の評価ポイントは、【簡潔性(対社内、対社外：評価者 1、2、3、5)】と、【メールの目的の明確さ(対社内、対社外：評価者 2、5)】に下位分類できる。ここでは、以下のデータ 7～10 に基づいて、簡潔性とは、必要な情報のみに焦点を当て、短く、分かりやすい文章で書くことであると定義する。

#### データ 7：対社内の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 1

この「ですから」とか「とにかく」っていうのがちょっとくどい印象を受けます。

#### データ 8：対社内の調査Ⅱの J3 メールと TJ3 メールに対する評価、評価者 3

TJ3 メールの文章がちょっとだらだらと(はい)しすぎているですね。(はい)読みにくい。非常に(はい)理由を文章としてメールで送るというよりは口頭で説明しているみたい(うん)な印象を受けます。(はい)それに対して、J3 メールはすごく簡潔なんですけど、分かりやすくて、

#### データ 9：対社内の調査Ⅱの J3 メールと TJ3 メールに対する評価、評価者 5

TJ3 の方は理由を書いているところはちょっと長くて、社内のビジネス文章ですからやっぱり(はい)ええ、短く、コンパクトに絞って書くというのが大事だと思うので

#### データ 10：対社外の調査Ⅰの J2 メールに対する評価、評価者 2

量が少なくなる。(はい)はつきりわかる(はい)ように書くことは大事です。

すなわち、全体のビジネスメールは長く、くどくどした文を避け、分かりやすく、短く書くことが重視されているといえる。この背景には、評価者 1 が指摘したように、ビジネスでは、読む時間が短ければ短いほど相手にとって読みやすいという意識があると考えら

れる。要するに、相手がメールを読む際に、時間や内容の理解などで負担を与えないように、簡潔にメールを書く必要がある。

次は、メールの目的の明確さに対する評価の例である。

データ 11：対社内の調査Ⅱの J3 メールと TJ3 メールに対する評価、評価者 5

ええ、どちらかに先に結論を書いた方がビジネスメール、特に断りメールとしてはいいと思うので

データ 12：対社外の調査Ⅱの TJ4 メールに対する評価、評価者 2

書く順番としたら、TJ メールの方がいいです。最初に「できません」ということを言ってるから。

データ 13：対社外の調査Ⅱの TJ4 メールに対する評価、評価者 5

【TJメールの】「間に合わないおそれがあります」この辺、逆に曖昧な表現。柔らかくするつもりなんでしょうけれども、逆にあのう、できないところはできません、きっちり言った方がいい

データ 11 と 12 からは、メールの始めの部分で断り表現を述べることにより、断りという意図を明確にさせることができることが分かる。また、データ 13 からは、断りの意図を和らげようとしている「間に合わない恐れがあります」のような「婉曲的な不可表現」の使用はかえって、断りという目的を明確に伝えづらくすることが分かる。そのため、「婉曲的な不可表現」を使用する場合には、その表現が、断りという目的や意図を本当に伝えるのかという点に注意する必要があると考えられる。

#### 6.2.2.3 言葉遣いという側面からの評価

調査Ⅱの結果を踏まえて、言葉遣いにおいては、【表現の適切さ(対社内：評価者 3、4、5 対社外：評価者 1、3、4、5)】と【誤字脱字(対社内：評価者 3)】<sup>68</sup>という点を指摘できる。まず、表現の適切さに関する評価を述べる。

データ 14：対社内の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 3

まず、TJ3 メールの方は（はい）え、えっと、文章が間違ったりとか、（はい）あまり日本語になれない感じ。不自然な感じがあったりもしますし

データ 15：対社外の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 1

【TJ3メールは】日本語がちょっと不自然かなあという感じがします。（はい）この「ちょっと厳しいですから」という表現もちょうと気にかかるかなあ。ビジネスでは使わない。（はい）ちょっと子供っぽい感じがしますね。

<sup>68</sup>対社外では、誤字脱字という視点は言及されていない。その原因は、取り上げた生データに誤字脱字がほとんどないためであると考えられる。

#### データ 16：対社外の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 5

TJ3 はですね、若干日本語的にあもう、ちょっとというか、あまりこう外部の人には使わないところですか、(はい)日本語としてええ、不十分なので、(はい)、まあ、社内だったらまあまあ分かり合い、ちょっと間違ってもいいですけど、

データ 14～16 から、対社内と対社外に関わらず、ビジネスメールでは、正しく、適切な言葉遣いが考慮されることが窺える。また、データ 16 から、社内のメールであれば、互いの状況や、日本語のレベルを分かっているため、多少の表現の不正確さ・不自然さは許されることが分かる。しかし、対社外のメールでは、より高いレベルの日本語能力が求められていることが示唆される。

一方、誤字脱字については、以下のような意見がある。誤字脱字はメールの全体の印象に影響を与えるため、注意を払うべきであると考えられる。

#### データ 17：対社内の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 3

「しなければなりません」ではなくて、「なりません」(はい)ですね。(省略) この「済ませんでした」も漢字にするなら、ここに「み」が必要だし、まあ、ひらがなの方がしっくりするというか。

6.2.2 をまとめると、断りメールの全体に対する印象は、社会的な関係の維持・管理、情報伝達、言葉遣いという側面<sup>69</sup>から評価された。そのため、ビジネスメールを書く際に、上記の 3 側面を考慮しなければならないと考えられる。

### 6.2.3 ラポールマネジメントの特徴に対する評価

調査Ⅰと調査Ⅱから、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴は社会的な関係の維持・管理という側面からのみならず、情報伝達と言葉遣いの側面からも評価された。

#### 6.2.3.1 社会的な関係の維持・管理という側面からの評価

本調査において、読み手である 5 人の JBP の評価者は、社会的な関係の維持・管理という側面から、評価していることが分かった。ここでは、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴に対する評価の結果について述べる。

<sup>69</sup>第 5 章で述べたメールの書き手の視点に焦点を置いたフォローアップアンケートを踏まえれば、JBP と TJBP は断りメールを書いた際に、先述した読み手の視点と同様に、社会的関係の維持・管理、情報伝達、言葉遣いという側面を重視している。しかし、社会的関係の維持・管理における「自己側への配慮」と言葉遣いにおける「誤字脱字」は取り上げられていない。

## (1)状況的な不可表現

「状況的な不可表現」の使用は、対社内と対社外ともに、JBP のラポールマネジメントの特徴の一つとして取り上げられている。「状況的な不可表現」は、相手側への配慮と自己側への配慮という視点から評価されたと分かった。

相手側への配慮では、「状況的な不可表現の使用」によって、「柔らかい印象(対社内：評価者 1、2、3、5 対社外：評価者 5)」及び「協力したい態度(対社内：評価者 4、5 対社外：評価者 4)」が伝えられていることが分かった。

### a.相手側への配慮を通じて柔らかい印象を示す

データ 18：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 1

こちらは【J1 メール】その言い方が対応が難しい状況ですっていう「対応」使ったり「状況」という言葉を使うのがちょっとビジネス、大人、あのうちちょっと和らげる(うん)印象も持たせるかなあ。(はい)対応とかはよく使うし、難しいですっていいきっちゃうより、ちょっと難しい状況ですと言った方が(うん)ちょっとワンクッション置いてるような感じがするかなあ。

データ 19：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 5

「難しい状況です」は柔らかい印象を受けますから。同じ内容ですけども。

データ 20：対社内の調査 II の J3 メールに対する評価、評価者 2

「難しい状況です」っていうのは、柔らかい、やさしい言い方です。

データ 21：対社外の調査 I の J2 メールに対する評価、評価者 5

難しい、無理ですというふうに言い切れるのではなくて(うん)、状態、状況を付けた方が相手の受け止め方が柔らかくなる。柔らかくなるけれども、言っているそのものの内容が変わるわけではない。

データ 18~21 から、「状況的な不可表現」は相手に柔らかい印象を与えるものとして評価されている。

### b.相手側への配慮を通じて協力したい態度を示す

データ 22：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 4

「状況です」であれば、もう一足あればやってくれそうな雰囲気がちよつとする。もう少し押したら、お願いしたら、調整してくれるのではないかと(はい)ちよつと期待があります

データ 23：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 5

「難しい状況です」えっと、メール送ってる人もしたい、本当はしたい、けども、無理なんですという状態なんだというのがあのう、伝わってくる感じですね。

データ 22~23 より、「状況的な不可表現」は今の状況では無理であるが、その状況を調整できればぜひ協力したいという態度を表すことが確認できた。

その一方で、自己側への配慮という視点から見ると、「状況的な不可表現」は、自己判断を避ける印象(対社内：評価者 3 対社外：評価者 5)」を持たせると評価された。

### c. 自己側への配慮を通じて自己判断を避ける印象を示す

データ 24<sup>70</sup>：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 3

「難しい状況です」って自分を含めて回りの環境が難しい状況にあるということなので、たぶんもうちょっと柔らかいというか、まあ、何だろう、責任回避。もうそんな感じにはなりますよね。

データ 25：対社外の調査 I の J2 メールに対する評価、評価者 5

「難しい状況です」というのは相手に理解してもらいたい実際の状況の説明なので、ええ難しい、無理ですというふうに言い切れるのではなくて(うん)、

データ 24~25 で示しているように、「状況的な不可表現」は、自分の判断以外に周りの状況を含めることによって、自分の直接的な断りの判断を回避することができる。そのため、「状況的な不可表現」は、断り手が自分の利益を守り、自分が困らないようにするという自己側への配慮であると解釈できる。

以上、「状況的な不可表現」は、柔らかい印象と協力したい態度という相手側への配慮と、自己判断を避ける印象という自己側への配慮が含まれていると言える。また、「状況的な不可表現」の使用により、断り手が状況的・客観的な立場を取るも解釈できる。ただ、「状況的な不可表現」は、相手側に配慮をしている印象を与えることが読み手による評価の調査で新たに明らかになった。

## (2) 謝罪の前置き

ここでは、「断り表現の前置きとしての謝罪」と「了解の要請の前置きとしての謝罪」をあわせて考察する。第 4 章では、「謝罪の前置き」は対社内における JBP のラポールマネジメントの特徴であることが確認できた。読み手による評価のインタビューを通して、「謝罪

<sup>70</sup> データ 24 では、柔らかい印象も示している。

の前置き」は相手側への配慮と自己側への配慮という視点から評価されたと分かった。

相手側への配慮では、「謝罪の前置き」は、断り表現を和らげる効果、すなわち、柔らかい印象があると述べられている(対社内：評価者 1、4、5)(データ 26～27 を参照)。また、相手に申し訳ない態度も伝わっている(対社内：評価者 1、4、5)(データ 28～29 を参照)。

#### a. 相手側への配慮を通じて柔らかい印象を示す

データ 26：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 1

「申し訳ないですけど、」みたいに前置きすると、ちょっと柔らかくなって、(はい)受け取る方も、ああ、しょうがないかなあという感じになるので、(はい)断るときは「恐れ入れますが」とか、「大変申し訳ないのですが」というのをちょっと文章の前に入れると、(はい)つけんどんな感じにならなくて、

データ 27：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 5

「難しい状況です」の前に「大変申し訳ないのですが」と言うので、あのう、クッションのようにちょっと、和らげる効果があるから

データ 26～27 より、「謝罪の前置き」は後で述べる断り表現などの内容を和らげ、かつ、その内容にスムーズに入る機能がある。

#### b. 相手側への配慮を通じて申し訳ない態度を表す

データ 28<sup>71</sup>：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 4

「大変申し訳ないのですが、」とスタートで、そのあと難しいですと、状況ですと(はい)言っているので、どちらかという柔らかいイメージ。(はい)申し訳なさそうな印象があります。

データ 29：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 5

この「ご了承のほどよろしくお願いします」というのもその前に「恐れ入りますが」というその悪いと思ってるんですよという気持ちをきっちり表わしているので、

データ 28～29 より、「謝罪の前置き」の使用により、断っていることがしかたがない状況で、反省している気持ちを表す。

#### c. 間違いを犯したという印象を与えずに、自己側への配慮になる。

データ 30：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 1

こういうふうに前置きをすることによってあのう、受け取り方が、断っていることは間違いはないけど、誠意が見られる。

<sup>71</sup> データ 28 では、柔らかい印象も示している。

データ 30 より、「謝罪の前置き」の使用は、今回の断りが断り手自身やその人の会社の間違いや不備ではないことを示し、かつ、申し訳ない気持ちを素直に表すことが分かる。つまり、「謝罪の前置き」は間違いを犯したという印象を与えずに、自己側への配慮になる。

以上、「謝罪の前置き」は、柔らかい印象と申し訳ない態度という相手側への配慮、及び、間違いを犯したという印象を与えないという自己側への配慮を示す。筆者は、相手側への配慮という視点から、「謝罪の前置き」が「断り表現」と「了解の要請」を伝えながら相手の社会的な権利に配慮し、関係のバランスを取ると解釈したが、「謝罪の前置き」が自己側への配慮として機能することが今回の読み手による評価の調査で確認できた。また、評価者の意見を踏まえれば、「謝罪の前置き」における相手側への配慮は、柔らかい印象や、申し訳ない態度という具体的な要素を通じて実現されていることが分かった。

### (3)断りの補足における謝罪

第 4 章の断りメールの調査で明らかになった通り、「断りの補足における謝罪」は、対社内・対社外における TJBP のラポールマネジメントの特徴の一つである。「断りの補足における謝罪」は、評価者の JBP によって相手側への配慮と自己側への配慮という視点から評価された。相手側への配慮では、断り表現に加えて、謝罪文をそのまま言うことで、謝罪の意味が強調されると分かった(対社内：評価者 3)(データ 31 を参照)。

#### a.相手側への配慮を通じて謝罪の意味を強調する

データ 31：対社内の調査 I の TJ1 メールに対する評価、評価者 3

|                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|
| 自分が難しいですので、ごめんなさい。この「大変申し訳ございません」は <u>強調されている</u> 。 <u>謝罪の意味が強く出ている</u> 。 |
|---------------------------------------------------------------------------|

評価者 3 は「3 月 21 日までの繰上げは難しいです。申し訳ございません」という書き方に対して、断り表現には自分の判断が含まれているため、謝罪の意味や気持ちをより強調する必要があると述べている。

その一方、以下のデータ 32～33 から分かるように、「断りの補足における謝罪」は、断り手が間違いを犯したという印象を与えるため(対社内：評価者 1 対社外：評価者 2)、自己側への配慮にはならない。

#### b.間違いを犯したという印象を与えることで、自己への配慮を損なう

データ 32：対社内の調査Ⅱの TJ3 メールに対する評価、評価者 1

なんか本当にこっちが悪いみたいだし、「すみませんでした」というのは(はい)あのう、こっちの非というか、(うん)こっちの失敗で迷惑かけてるようなときとかは「すみませんでした」って言うけど、別にね、この方は何も失敗もしていないし、迷惑もかけてないの、(はい)ただ、相手の方の要望に応えられないだけだから、(はい)ここまでそんな「本当にすみませんでした」っていう必要がないと思うし。

データ 33：対社外の調査Ⅱの中間メールに対する評価：評価者 2

中間メールはね「お役に立てなくて大変申し訳ございません」ここまで言わなくてもいいよ。自分を下げると次から断れなくなる。これは最後の最後に、相手に怒っているとか、自分に非があるとか

データ 32 に加えて、評価者 1 は、断り手が相手から至急依頼をされたことを断るのは断り手の間違いではないため、申し訳ない気持ちを表わす前置きの謝罪で十分であると述べている。また、評価者 1 は、「申し訳ございません」などの「断りの補足における謝罪」は比較的重い謝罪であるが、「申し訳ございませんが」という謝罪の前置きがあると軽い謝罪という印象を受けると述べている。つまり、「断りの補足における謝罪」と、「謝罪の前置き」は謝罪の程度が異なると考えられる。

「断りの補足における謝罪」に対する評価をまとめると、「断りの補足における謝罪」は、謝罪の意味の強調という相手側への配慮の印象を与えるが、断り手が間違いを犯した印象を与え、自己側への配慮にならないと分かった。筆者は、「断りの補足における謝罪」が、部分的ではなく、全体的な断り行動に対する締め言葉として機能していると解釈した。このような解釈は本調査で確認できた謝罪の意味の強調に近いと考えられる。ただ、謝罪の意味を強くさせすぎると、かえって今回の断りは断り手の間違いによるものという印象を与え、自己側への配慮を妨げてしまうことが読み手による評価の調査で分かった。

#### (4)理由の説明

第 4 章の結果を踏まえて、理由の説明というラポールマネジメントの特徴は対社外のみに見られる。6.1 で述べたように、JBP の特徴は、「他の仕事も担当・詳細なし」という理由を多用し、あまり理由を詳しく述べないことである。それに対して、TJBP の特徴は、「他の仕事も担当・詳細あり」「担当者の人数」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」といった理由を使用し、比較的詳しく理由を述べることである。対社外において、全ての評価者は理由の説明を中心とし、評価した。理由の説明は、評価者に相手側への配慮と自己側への配慮だけでなく、相手との関係という視点からも評価された。

まず、相手側への配慮という視点から評価結果を報告する。以下のデータ 34～35 から、

詳しい理由を述べることによって、相手に断り手の状況や忙しさを伝えた上で、相手に理解を求めていることが分かる。その一方、データ 36 のように「重要な会議が入っている」のような「他の仕事も担当・詳細なし」という理由を述べると、相手は断り手の状況や忙しさを把握しにくいという意見があり、断り手の相手側に対する配慮が伝わりづらいと考えられる。

#### a1.詳しい理由説明：相手側への配慮を通じて相手に状況への理解を求める

データ 34：対社外の調査 I の TJ2 メールに対する評価、評価者 4

TJ2 はできない理由を言い訳だが(はい)納得できるような理由があると(はい)言っているイメージ

データ 35：対社外の調査 I の TJ2 メールに対する評価、評価者 5

しょうがないねという理解をしてもらうためにはある程度、具体的に理由を書いた方がいいかもしれない。

#### a2.詳しい理由説明の回避：詳しい説明をしないため、相手に状況への理解を求める態度を示すことができず、相手への配慮を損なう

データ 36：対社外の調査 I の J2 メールに対する評価、評価者 4

J2 は重要な会議が入ってると(はい)理由が TJ2 と比較すると、印象が薄くて、そんな忙しくないじゃないかなあ、みたいな(うん)TJ2 の人の方が忙しさが感じるし。

また、以下のデータ 37 より「仕事の進み具合」という理由を述べることで、相手に頼まれた仕事の進み具合を報告することになり、相手に安心感を与え、頼まれた仕事に協力したい態度を伝えることができると考えられる。具体的に言えば、仕事を確実に進めているという安心や、最終的に仕事をしてくれるという期待を与え、断り手が仕事に対する責任を持つと読み取られる(評価者 5)。加えて、評価者 5 によれば、「仕事の進み具合」という理由を述べることで、依頼者が上司にさらに具体的に報告したり、次の対応を計画したりすることができる。

#### b1.詳しい理由説明：相手側への配慮を通じて協力したい態度を示す

データ 37：対社外の調査 I の TJ2 メールに対する評価、評価者 5

追加情報 100 人分の調査シートを回収したという段階、どの段階まで行っているのかという、まったくほったらかしじゃない(はい)、ちゃんとやってるんだよという情報が入っていると。

さらに、調査Ⅱの J4 メールのように、詳しい理由を述べない代表として取り上げた「他者との関わり」という理由は、協力したい態度という視点から評価された(データ 38 を参照)。その結果、「他者との関わり」を述べることから、断り手自身が頑張ってくれない、すなわち、協力してくれないという印象を与えてしまい、相手側への配慮が読み取れない可能性があるという。

## **b2.詳しい理由説明の回避：詳しい説明をしないため、協力したい態度を示すことができず、相手側への配慮を損なう**

データ 38：対社外の調査Ⅱの J4 メールに対する評価、評価者 3

えっと、すごく他人事だなあ。(はい)自分の仕事ではなくて、他の人の仕事みたい(うん)この人はあまり努力をしていないというイメージ。まあ、頑張ったらできるかもしれないじゃないですが、でも、他の人相談したけど、他の人がだめと言ったから、だめだみたいな感じ。

一方、理由の説明は自己側への配慮という観点からも評価された。以下のデータ 39～41 より、詳しい理由を述べることや、「担当者の人数」という理由を述べることで、かえって断り手自身やその人の会社が困り(評価者 3、4)、それは様々な問題や面倒を避けることができず、自己側への配慮を損なう可能性がある。

## **c1.詳しい理由説明：理由を詳しく述べた結果、断り手や会社が不利な状況に陥る面倒を避けることができず、自己側への配慮を損なう**

データ 39：対社外の調査Ⅰの TJ2 メールに対する評価、評価者 4

新商品の企画書作成というのはああ、だめだね。(はい)会議で発表する資料というふうに(はい)留めべきかなあと(はい)いう印象です。その社内の事情は世の中的に漏らしていけない情報が多いので。

データ 40：対社外の調査Ⅰの TJ2 メールに対する評価、評価者 4

TJ2 は社内の事情を言いすぎて(はい)問題になる気がします。TJ は受ける側はぜんぜんいいけれども、(うん)この人の上司とかは大変やろうね。なんでこんなメール送ってんの？って言うだろうなあ。TJ2 メールを書いた人は困る。怒られる。

データ 41：対社外の調査Ⅰの TJ2 メールに対する評価、評価者 3

顧客満足度調査の担当が一人にいると(はい)この人しかいない(うん)と書いてますね(はい)ここが結構ポイントだと思うんですけど、(はい)あの方、他の人にやってもらったらいいじゃないかという疑問が出てきます(はい)もしその人が休んだりとか(はい)病気になったら、じゃ、顧客満足度調査ってできないものかなあという不安(はい)ができました。

データ 39 のように、「新商品の企画書の作成中」などの「他の仕事も担当・詳細あり」

という理由を述べることにより、社外の人に社内の事情が漏れる危険性があるため、言わないほうが良いという意見があった(評価者 3、4)。データ 40 では、詳しい理由を述べることは、読み手である依頼者に対しては悪い影響がないが、断り手の会社にはなんらかの悪い影響を与える可能性があるため、上司に怒られると指摘されている。またデータ 41 から、「担当者の人数」を理由として社外の人に伝えたと、逆になぜ担当者が一人しかいないのか、最終的に仕事をする事ができるのかという疑問が出てくる可能性があるとして述べられている(評価者 3)。そのため、それらの問題や面倒を避けるため、以下のデータ 42 で示しているように「別の仕事も担当・詳細なし」のような、詳しい内容を述べずに、一番大事な理由や相手が納得する理由を中心に述べるべきであると指摘されている(評価者 3、4)。つまり、社外の人に詳しい理由を述べないことは、相手からの質問などの面倒を避けることができ、自己側への配慮になる。

#### c2.詳しい理由説明の回避：面倒を避けることができ、自己側への配慮が保たれる

データ 42：対社外の調査Ⅰの J2 メールに対する評価(評価者 3)

他の仕事をもう全部一律で、(はい)なんというのかなあ。プライオリティーをこっちに会社の営業部の会議の方に持ってきてるのが分かったので、まあ、仕方がないかなあと思うんです。メールをもらうと、まあ、仕方がないかなあと思うんですね。(はい)無理に言ってるし(はい)でも、TJ2 メールはだれかじゃ、手伝ってもらったらいのにと思います。私はその一番大事なことでいいかなあと思います。

さらに、以下のデータ 43 のように詳しい理由を述べることは、かえって断り手自身の間違いを犯した印象を与え、自己側への配慮にならないという指摘もある(評価者 1)。

#### d. 詳しい理由説明：間違いを犯したという印象を与えることで、自己への配慮を損なう

データ 43：対社外の調査Ⅱの TJ4 メールと中間メールに対する評価、評価者 1

TJ4 メールとか中間メールはわりと丁寧にあのう企画書を作成しなければいけないということを書いているんですけど、(はい)社外メールなので、そこまで報告する必要はないかなあっていうことを(はい)と、まあ、もともとの締切日のが、向こうの都合でちょっと変えてくれないかお願いなので(うん)あのう、こっちは何も不備がないので (はい)そこまで説明しなくても。

上記のデータ 43 では、今回の断りは断り手の仕事の不備が原因ではなく、相手から急に頼まれたことである。そのため、断り手自身の間違いであるように、「他者の仕事も担当・詳細あり」「仕事の段取り」などの具体的な理由や言い訳をつけて、状況を説明する必要はないという意見も挙げられている。

最後に、相手との関係という視点からの評価結果を述べる。対社外では、評価者 2 と 5

の意見を踏まえれば、相手との関係、すなわち断り手と依頼者の付き合いの深さは理由の説明に影響を与えるといえる。調査の状況説明においては、断り手と依頼者との連絡は 2 ヶ月に 1 回程度である。評価者 2 は断り手が親しくない人と解釈した。そのため、調査 I において詳しい理由を述べない J2 メールの方が良い印象を与えると評価した(データ 44)。それに対して、評価者 5 は相手がお互いの仕事の状況を理解し合っていると解釈したため、調査 I において詳しい理由を述べる TJ2 メールの方が良い印象を与えたと評価した(データ 45)。

#### e : 相手との関係

データ 44 : 対社外の調査 I の TJ2 メールと J2 メールに対する評価、評価者 2

スタッフとスタッフが仲良くなって、(はい)それだったら別にこれ【TJ2 メール】くらい書いてもいいですよ。(はい)2 ヶ月 1 回の付き合い (はい) の感じだと、そこまで言わなくてもいいよ。

データ 45 : 対社外の調査 I の TJ2 メールに対する評価、評価者 5

鈴木さん【依頼者】との人間関係が結構あって、お互いどんな仕事やっているというのが分かっている前提であれば、あのう、大変なんだよという説明としてはいい説明だと思いますね。

理由の説明に対する評価をまとめると、JBP の特徴である詳しい理由を述べないことは、面倒を避ける態度を示すという自己側への配慮になる。その一方、TJBP の特徴である、詳しい理由を述べることは、状況への理解の要求、協力したい態度という相手側への配慮の印象を与えると見える。しかし、どちらであっても片方のみでは高評価はされていない<sup>72</sup>。具体的に言えば、詳しい理由を述べることは、相手側への配慮を表すが、社内の事情を述べすぎると、断り手やその人の会社が困ったり、間違いを犯した印象を与えたりして、自己側への配慮ができない。それに対して、詳しい理由を述べないことで自己側への配慮を中心とすれば、相手に状況への理解を求める態度や、協力したい態度を表さず、かえって、相手に頼まれた仕事を大事にしていないという不安を与え、相手に配慮を示せない可能性がある。そのため、対社外における断りの理由を述べることは、相手との関係や、その場の状況により、理由を詳しく述べて相手側への配慮を表すか、または理由を詳しく述べず

<sup>72</sup>対社外の調査 I のコントロールデータにおいて、評価者 1、2、3 は自己側への配慮、評価者 4、5 は相手側への配慮を優先しているため、前者は JBP の特徴である J2 メール、後者は TJBP の特徴である TJ2 メールの方が良いと評価したと考えられる。ただし、評価者 4 は TJBP の特徴である TJ2 メールの方が良い印象を与えると評価したが、TJ2 メールにおける「他の仕事も担当・詳細あり」などの理由を少し減らした方がより良い印象を与えると述べている。一方、調査 II の生データの順位付けの結果では、評価者が優先している評価の視点より、評価の順位付けの結果が異なると考えられる。評価 1 と 2 は自己側への配慮、及び、簡潔性を優先しているため、J4 メールを一番良い印象があるという。それに対して、評価者 3、4、5 は自己側への配慮と簡潔性ととともに、相手側への配慮も重視しているため、JBP と TJBP の中間的な特徴をもつ中間メールが一番良い印象を持つと述べているのではないかと解釈できる。

に自己側への配慮を表すか、あるいは理由の述べ方によってその2つの要素のバランスを取るか、すなわち、どのようなラポールマネジメントを優先するかが大きな課題である。

また、筆者は、詳しい理由を述べることを相手側との関係を維持するというフェイスマネジメントであると解釈した。それは、本調査の相手側への配慮と同等と考えられる。また、詳しい理由を述べないことは社内の事情を述べる必要がない、すなわち自己側への配慮と解釈した。ただ、どちらの理由の述べ方でも足りない点があることが読み手による評価の調査で確認できた。また、依頼者はあまり連絡を取っていない社外の人として設定しても、互いの仕事の状況を理解し合っているかどうかで、理由の述べ方が変わるということも本調査で明らかになった。

## (5)検討の依頼

第4章の結果を踏まえて、対社外では、「検討の依頼」はTJBPのラポールマネジメントの特徴の一つである。「検討の依頼」は、相手側への配慮と自己側への配慮という2つの視点から評価された。相手側への配慮において、データ46で示しているように、「今まで通りの締め切り日でご検討していただけないでしょうか」というのは、断り手は必ず相手から頼まれた仕事に協力するということを示し、プラスのイメージをもたらすと述べられている(評価者4、5)。

### a.相手側への配慮を通じて協力したい態度を示す

データ46：対社外の調査ⅠのTJ2メールに対する評価、評価者4

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 締め切り日までにやって「当初の予定通り」 <u>今まで通りの締め切り日で形でやってくれるのかと</u> 、ならいけるのかと(はい)いうふうに考えると、ああ、なんとかやってくれそうかと |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|

一方、自己側への配慮という視点からは、データ47が示している通り、「検討の依頼」を伝えると、相手が依頼し直すと考えられるため、断り手自身が困ることになると述べられている(評価者1、3)。その結果、「検討の依頼」は、面倒を避ける態度を表すことができず、自己側への配慮にならない場合もある。

### b. 面倒を避けることができず、自己側への配慮が保たれない

データ47：対社外の調査ⅠのTJ2メールに対する評価、評価者1

|                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 丁寧は丁寧ですね。【 <u>今まで通りの締め切り日でご検討していただけないでしょうか</u> 】あった方が。(省略)向こうがまた3月20日までにお願いすれば困るから、ご検討くださいなどを入れない方がいいと思います。 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

「検討の依頼」に対する評価をまとめると、「検討の依頼」の使用は、協力したい態度を示すという相手側への配慮という印象を持っているが、面倒を避ける態度という自己側への配慮にはならない。筆者は当初「検討の依頼」を述べることにより、相手に配慮をし、互いの関係をさらに維持することができると予測していた。しかし、「検討の依頼」を述べることにより、かえって断り手自身が困る、すなわち、自己側への配慮に問題が生じうることも読み手による評価の調査で分かった。

### 6.2.3.2 情報伝達と言葉遣いという側面からの評価

対社内と対社外では、評価者は社会的な関係の維持・管理という側面の他に、情報伝達及び言葉遣いという側面から、JBP と TJP のラポールマネジメントの特徴を評価した。情報伝達では、簡潔性、メールの目的の明確さ、言葉遣いでは、【ビジネスらしい日本語】、【国際日本語】という視点が使用された。

#### (1) 状況的な不可表現と謝罪の前置き

対社内の調査 I から、JBP の特徴である「状況的な不可表現」と「謝罪の前置き」を使用すると、言葉遣いにおける【ビジネスらしい日本語】という印象を与えると述べられている(評価者 1、3)。具体的な評価はデータ 48～50 の通りである。

#### a. ビジネスらしい日本語の印象を与える

データ 48：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 1

こっちは【J1 メール】その言い方が対応が難しい状況ですっていう「対応」使ったり「状況」という言葉を使うのがちょっとビジネス、大人、あのうちちょっと和らげる(はい)印象も持たせるかなあ

データ 49：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 3

一般的にはこちらの J1 の方がよく使うし、日本人特有の曖昧表現「難しい状況」と書いてるんですね。

データ 50：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 3

百貨店で働いた時に、「恐れ入りますが」とか「申し訳ないのですが」とか、顧客満足度サービスでだいぶ研修があったので、入れるようにしています。

要するに、ビジネスの場面において、JBP のラポールマネジメントの特徴を基にした「大変申し訳ないのですが、対応が難しい状況です」、「大変申し訳ないのですが、ご了承ください

さい」の書き方はよく使用されているため、ビジネスにふさわしい日本語という印象を与えると考えられる。

## (2)断り表現+断りの補足における謝罪

対社内の調査 I から、TJBP の特徴である「断り表現+断りの補足における謝罪」の書き方は、情報伝達におけるメールの目的の明確さという印象を与えると述べられている(評価者 2)。さらに、評価者 2 は、「断り表現+断りの補足における謝罪」の書き方について、言葉遣いにおける【国際日本語】、すなわち日本人のみならず、外国人のビジネスパーソンも分かりやすく理解できる日本語の印象を持っている。メールの目的の明確さと国際日本語の印象に対する評価は同じデータ 51 で示す。

### a.メールの目的の明確さと国際日本語の印象を与える

データ 51：対社内の調査 I の J1 メールに対する評価、評価者 2

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「3 月 21 日に繰り上げることは難しいです」ということをさきに言った方がいいです。(はい)日本人はこういうこと【大変申し訳ないのですが、3 月 21 日までの提出は難しい状況です】なんらかを言って(はい)、結局 YES・NO と一番最後に言うのが、いろんな国の人に良くないと言われている。(省略)今、インターネット上にならなければならない。(はい)タイともビジネスするし、中国ともビジネスするし(はい)。やっぱり日本的に言うところの書き方【大変申し訳ないのですが、3 月 21 日までの提出は難しい状況です】をするけど、それは良くない。 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

上記のデータ 51 から、評価者 2 は、断りの意図を明確にするため、明確な断り表現を使用した上で、可能な限り素早く断りの内容を伝えるべきと述べている。これにより、上記の「断り表現+断りの補足における謝罪」は断りというメールの目的をより明確に伝えるといえる。また、明確に断りの意図を述べる書き方は、どちらの国のビジネスパーソンでも断りの意図を理解しやすいと考えられる。評価者 2 は上記の JBP の「前置きの謝罪+状況的な不可表現」という特徴が外国人のビジネスパーソンにとって分かりにくいとも述べている。そのため、評価者 2 は他の言語と統一し、「3 月 21 日までの繰り上げることは難しいです。申し訳ございません」というような「断り表現+断りの補足における謝罪」が、ストレートな書き方であるため、どちらの国のビジネスパーソンでも断りの意図を把握しやすいと指摘している<sup>73</sup>。その一方で、「前置きの謝罪+状況的な不可表現」の言い方は日本人的な言い方であるため、外国人のビジネスパーソンにとって断りの意味を理解しづらいと指摘されている。

<sup>73</sup> 評価者 2 は外国人ビジネスパーソンでも分かりやすいという観点を重視しているため、対社内の調査 I のコントロールデータでは、TJBP の特徴である TJ1 メールの方が良い印象と答えたのである。

上記の(1)状況的な不可表現と謝罪の前置きと(2)断り表現+断りの補足における謝罪をまとめると、ラポールマネジメントの特徴と情報伝達、言葉遣いという視点は相互関係があり、JBP のラポールマネジメントの特徴はビジネスらしい日本語、TJBP のラポールマネジメントの特徴はメールの目的の明確さと国際日本語にあるといえる。

### (3)理由の説明

対社外の調査 I と II では、JBP の特徴である、詳しい理由を述べないことが情報伝達という視点からみて、メールの簡潔さに貢献していると評価された(評価者 1、2、3)。一番大事な理由を中心として述べることで、全体的にメールが短くなり、必要な情報のみに絞った印象を与えると考えられる(データ 52～53)。

#### a.詳しい理由説明の回避：簡潔性を持つ

データ 52：対社外の調査 I の J2 メールと TJ2 メールに対する評価、評価者 1

J2の方がすごく簡潔に書かれていて、(はい)理由が「非常に重要な営業部の会議予定」があるですけど、(はい)それは十分かなあという気がするので、とても簡潔に書かれているので、いいと思いました。

データ 53：対社外の調査 I の J2 メールと TJ2 メールに対する評価、評価者 2

J2メールが短いのはいいと思います。TJ2メールはすごく丁寧に書いていて良いと思うんですけど、(はい)終わりは同じなんですよ(はい)。やっぱり理由でも内容でも短く言った方がいいと思います。

### (4)検討の依頼

対社外の調査 II から、評価者 1 と 3 は、対社外の TJBP の特徴である「検討の依頼」を使用しなくても、断りという意図が明確で、当初の締め切りまでに調査をまとめ、仕事を提出するという内容が伝わっていると述べている。そのため、メールそのものの簡潔さを重視して、「検討の依頼」を入れる必要がないと考えられる(データ 54～55 を参照)。

#### a.簡潔さの不足

データ 54：対社外の調査 I の TJ2 メールに対する評価、評価者 1

【今まで通りの締切日でご検討していただけないでしょうか】なくても、もともと納期ということなので、

データ 55：対社外の調査 I の TJ2 メールに対する評価、評価者 3

内容はもうご希望の 3 月 20 日までに提出できないというふうに書いているので、最後に「ご理解ください」という、できないです。ごめんなさい、ご了承ください、分かってくださいということなので、こ

上記をまとめると、読み手である JBP は、JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を評価する側面として、社会的な関係の維持・管理に加えて、情報伝達と言葉遣いという側面による評価をした。なお、JBP と TJPB のラポールマネジメントに焦点を当てる調査 I のコントロールデータは、日本語の使い方や誤字脱字の添削を受けた後のメールであるため、言葉遣いにおける表現の適切さと誤字脱字という側面からの評価が取り上げられていないと考えられる。

### 6.3 第 6 章のまとめ

ここでは、本章のはじめに述べた目的に即して、結果をまとめる。

評価者である JBP が評価の過程で、どのような視点を用いて、断りメールの全体を評価したかという設問に対して、JBP は社会的な関係の維持・管理、情報伝達、言葉遣いという側面からメールを評価したと確認できた。また、社会的な関係の維持・管理には【相手側への配慮】【自己側への配慮】、情報伝達には【簡潔性】【メールの目的の明確さ】、言葉遣いには【表現の適切さ】【誤字脱字】という下位分類を明らかにした。

次に、読み手である JBP がどのように JBP と TJPB のラポールマネジメントの特徴を評価するかについて述べる。評価者の JBP は社会的な関係の維持・管理という視点を中心にラポールマネジメントの特徴を評価したが、同時に情報伝達と言葉遣いの視点も使用した。対社内のメールにおいては、JBP の特徴である「状況的な不可表現」は、相手側への配慮を通じて柔らかい印象や協力したい態度を示し、かつ、自己判断を避ける印象を与えることで自己側への配慮も可能にしているが分かった。「謝罪の前置き」は相手側への配慮するだけでなく、間違いを犯したという印象を与えないことによって、自己側への配慮になりうる。その反面、TJPB の特徴である「断りの補足における謝罪」は相手側への配慮を示しているが、今回の断りが断り手側の不備によるものという印象も与えてしまうため、自己側への配慮が十分ではない可能性がある。

対社外の評価結果に関しては、「状況的な不可表現」「断りの補足における謝罪」への評価は上記の対社内の結果で取り上げた。ここでは、対社外のみで見られた「理由の説明」と「検討の依頼」の評価結果を述べる。「理由の説明」では、JBP の特徴である詳しい理由を述べないことは自己側への配慮、TJPB の特徴である詳しい理由を述べることは相手側への配慮という印象を与えるといえる。しかし、どちらであっても片方のみでは高く評

価されない。社外の人との関係やその場の状況を踏まえた上で、「理由の説明」において、相手側への配慮を表すか、自己側への配慮を表すか、あるいは、両方のフェイスのバランスを取るかというラポールマネジメントを考慮する必要がある。また、「検討の依頼」は相手側への配慮を表す態度であるが、断り手が再び仕事を頼まれる可能性があるため、自己側への配慮が保たれない可能性がある。総合的にまとめると、JBP のラポールマネジメントの特徴は相手側への配慮をしながら、自己側への配慮を同時に行っていることであるといえる。その一方、TJBP の特徴は、相手側への配慮を中心に行っているが、自己側への配慮に対する意識は少ないという点が見られる。

最後に、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴に対する、JBP の読み手による評価と、筆者による解釈は、共通しているのか、もしくは異なるのかという設問の結果を述べる。その結果、第4章で分かったことと同じ評価が得られたが、以下のような新しい評価も見られた。まず、「状況的な不可表現」では、相手側への配慮という印象も与えると新たに確認できた。「謝罪の前置き」が自己側への配慮にもなりうるのに対して「断りの補足における謝罪」は、それぞれの場面の断りについて断り手側の不備であるという印象を与えてしまう。すなわち、自己側への配慮にならないという評価は、読み手による評価の調査で分かった。さらに、「詳しい理由を述べること」及び「検討の依頼」は断り手やその会社が困る状況になる可能性があり、自己側への配慮にならないのに対して、「詳しい理由を述べないこと」は相手側に対する配慮が伝えづらいことが新たに確認できた。以上、研究者だけでなく読み手の評価も含めた視点から母語話者の特徴と第二言語話者の特徴をより深く検討することができたといえる。

## 第7章 結論

本章は結論として、これまでの分析と考察を振り返るとともに、日本語ビジネスメールの指導への示唆、及び、残された課題を検討する。

### 7.1 本研究のまとめ

日系企業に勤務するタイ人ビジネスパーソン(TJBP)にとって、ビジネスを円滑に進めるために日本語能力を伸ばすことは大きな課題である。TJBP の日本語能力の中でも、日本語ビジネスメールを書く能力は日系企業と TJBP の双方に重視されている。本研究では、日本人ビジネスパーソン(JBP)と TJBP の各 30 名を対象とし、メールを書く人と同等の立場にいる、社内・社外の人による仕事の期日繰り上げ依頼という架空のメールに対して、断りメールを書いてもらう調査を実施した。また、日本語が分からないタイ人ビジネスパーソン(TBP)に同じ状況でタイ語のメールを書いてもらった。本研究は、上記に述べた 3 グループが書いた断りメールを比較した上で、中間言語語用論と、ラポールマネジメントの観点から断りメールの調査結果を分析する。本研究の目的は、以下の 3 点である。

(1)TJBP の言語行動様式に焦点を当て、それらの言語行動様式が母語からの影響を受けているかどうか、または書き方に関する意識的・能動的な意図があるかどうかを明らかにする。

(2)ビジネス場面では、断りが単に依頼に応じられないという事実を伝えるだけでなく、人間関係を維持することも重視されるため、メールというコミュニケーションを通じて、JBP と TJBP がどのように人間関係を維持・管理するかという両者のラポールマネジメントの特徴を明らかにする。

(3)断りメールの調査に加えて、読み手である JBP を対象としたインタビューを実施し、読み手である JBP はどのように JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴、及び、メールの全体を評価するかを検討する。

上記の 3 点を明らかにすることで、タイ語母語話者を対象としたビジネスメールの教育実践に貢献できることを期待する。

本研究の第 1 章では、上記のような問題意識や目的を論述した。第 2 章では、断り研究、中間言語語用論における断り研究、ラポールマネジメントを援用した研究、日本語母語話者による評価の研究という 4 つの側面から先行研究を概観した上で、分析する視点として、

第二言語話者の捉え方と言語行動様式、またラポールマネジメントを取り上げた。まず、第二言語話者の捉え方と言語行動様式の分析視点を述べる。第二言語話者と目標言語母語話者がコミュニケーションの成立・不成立に対する共同責任に基づいた対等な立場(大平 2001)にあるとした上で、第二言語話者は目標言語における言語行動様式を主体的に選択することができる立場にあると捉えられる。このような第二言語話者の捉え方を踏まえて、母語であるタイ語から影響を受けるのみの「語用論的転移」だけでなく、目標言語母語話者の言語行動様式に近づけている「アコモデーション」、自らの母語とも目標言語とも異なる「特有の言語行動様式」(藤原 2004a,b)を TJPB の言語行動様式の分析対象として扱った。

次に、Brown and Levinson(1987)のポライトネス理論におけるフェイスの概念を受け継いだ Spencer-Oatey(2000 a,b)によるラポールマネジメントの概念を援用し、自己と相手の関係のバランスという対人関係の管理としての言語使用に焦点を当てる。また、ラポールマネジメントは、人々が欲求する肯定的な社会的価値という「フェイスマネジメント」と、人々が欲求する公正さ、配慮、社会への受け入れ・排除という「社会的権利のマネジメント」に大別され、さらにその 2 つの側面において、個人的な視点である「資質のフェイス」と「公平の権利」、及び、社会的な視点である「立場のフェイス」と「交際の権利」といった構成要素がある。しかし、ラポールマネジメントを援用した先行研究(藤原 2004b、野木 2010、李 2014)では、上記の 4 つの構成要素に言及しているものの、分析には十分に生かされていない。また、先行研究では、フェイスマネジメントと、社会的権利のマネジメントにおいて、誰のどのようなフェイスに重きが置かれているかが明示的に論じられていない。よって、本研究で扱うラポールマネジメントの分析枠組みを次のように整理する。

(1)フェイスマネジメントと社会的権利のマネジメントにおいて、個人的視点と社会的視点は区別せずに、共に働いているものと捉える。(2)ラポールマネジメントを分析する際に、誰のどのようなフェイスに重きが置かれているかに焦点を当てる。具体的にいえば、フェイスマネジメントは、依頼された人と、依頼した人の互いのフェイスに重きを置き、互いに認め合ったり、支持し合ったりして、関係を促進する言語行動のことである。社会的権利のマネジメントでは、依頼された人のフェイスに重きを置き、依頼された人が依頼した人から平等に扱われたり、配慮されたりするという自己の社会的権利の要求と、依頼した人のフェイスに重きを置き、依頼された人が依頼した人を平等に扱ったり、配慮をしたりするという相手の社会的権利への配慮がある。

続く第3章では、研究方法について論述した。TJBP が使用している言語行動様式と、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴を明らかにするために、断りメールの調査、及び、フォローアップ調査を実施した。断りメールでは、3 グループが使用した構成・意味公式・前置きに注目し、データの分析を行った。構成について、メールの一連の流れを「開始部」「主要部」「終了部」に分けた上で、分析対象となる断りを行う主要部をさらに「理由」「断り表現」「断りの補足」という構成に分けた。また、ワラシー(2014)による意味公式の分類に倣いつつも、今回の調査で得られたデータを基に、意味公式の種類を一部新たに加え、21 種類を設定した。さらに、構成と意味公式とは違う前置きを別個の分析対象とする。

次に、断りメールの結果の背景やメールの書き手の意識を補完的に確認するために、2 種類のフォローアップ調査を実施した。まず、フォローアップアンケートでは、断りメールの調査の協力者全員を対象とし、協力者の背景、断り場面の捉え方、断りメールを書いた際のプロセス、一般的なビジネスメールの書き方に対する意見について尋ねた。加えて、ある回答が選択された理由や用意された質問にない情報を得るために、補完的に JBP、TJBP、TBP の3 人ずつを対象とし、フォローアップインタビューを実施した。

最後に、本研究は、メールの書き手としての JBP と TJBP がどのようにメールを書いたかに焦点を当てた断りメールの調査とフォローアップ調査だけでなく、メールの読み手である JBP がどのように JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴、及び、断りメールの全体を評価するかについてのインタビューも実施した。具体的に、評価者の JBP(5 人)に、JBP と TJBP の特徴的なラポールマネジメントの典型例を読んでもらい、その内容や表現についての印象を尋ねた。また、評価や印象を説明しているキーワードを中心として、評価の分析を行った。

以下、第4章から6章では、上記で述べた3つの調査の結果分析を行っている。

第4章は主に TJBP の言語行動様式と、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴に関する結果を述べた。まず、第1に JBP と TBP のデータを比較のベースラインデータとし、TJBP の言語行動様式の分析を行った。その顕著な結果として、対社内と対社外共に、TJBP は TBP と同様に「状況的な不可表現」の使用は少数であるため、母語のタイ語から影響を受ける「語用論的転移」が確認できた。また、JBP は断りの補足における「謝罪」をほとんど使用していないのに対し、TJBP は TBP と同じく「謝罪」を多く用いており、語用論的転移が見られる。さらに、タイ語には前置きの使用がないため、TJBP はその影

響を受け、JBP と比較して、対社内における「断り表現の前置きとしての謝罪」「了解の要請の前置きとしての謝罪」などの前置きの使用人数が少なく、語用論的転移が窺えた。一方、TJBP が目標言語母語話者の JBP に近づく「アコモデーション」も多く見られる。対社内と対社外においても、TJBP は JBP と同様に「挨拶」「話題導入」という構成、挨拶における「挨拶の言葉」、話題導入における「話題提示」、断りの補足における「了解の要請」、「理由の前置き」を多用しており、アコモデーションが確認できた。TJBP はこれらの構成・意味公式・前置きが JBP が書いたビジネス場面の断りメールでよく用いられるものと認識していると考えられる。最後に、TJBP の断り方には、母語データの JBP と TBP と異なる「特有の言語行動様式」も見られる。例えば、対社外では、TJBP は、「担当者の人数」「仕事の進み具合」「仕事の段取り」という明確な理由、及び、「検討の依頼」を多用し、特有の言語行動様式が窺えた。TJBP の言語行動様式をまとめると、母語のタイ語から影響を受けた語用論的転移のみならず、TJBP は既習の知識やビジネスメールを書いた経験を踏まえて、意識的・能動的に断りメールの書き方を選択していると確認できた。よって、目標言語話者と異なる第二言語話者の言語行動様式は、必ずしも彼らの母語からの無意識的な影響でなく、彼らが意識的に使用した言語行動様式にもなりうると考えられる。

次に、各構成・意味公式・前置きの使用人数、依頼者の社会的な立場に応じた断り方の調整、断りメールの主要部における構成の順序で確認できた JBP と TJBP の間の相違点に基づいて、両者のラポールマネジメントの特徴を 4 つ挙げる。

1 つ目は断りビジネスメールを書く立場である。JBP は「状況的な不可表現」、TJBP は「明確な不可表現」「婉曲的な不可表現」という意味公式をよく用いている。これは JBP が断りを行う際に、状況的・客観的な態度を取るからであると考えられる。その一方、TJBP は断る主体としての自己の立場を状況的に示そうとすることをあまりせず、自分の判断が現れる個人的・主観的な態度を取っていることが窺える。

2 つ目は「謝罪」のラポールマネジメントとしての機能である。JBP は断り手自身の社会的権利を求める機能がある「断り表現」と「了解の要請」を伝えながら、相手の社会的権利に配慮し、フェイスのバランスを取るため、「断り表現の前置きとしての謝罪」と「了解の要請の前置きとしての謝罪」を多用している。また、「謝罪」には相手の社会的権利に配慮する機能があるため、JBP は断りを伝える主要部において、最初の内容としての「謝罪先行型」を多く使用している。それに対して、TJBP は全体的な断り行

動への「謝罪」として、断りの内容を述べた後に、断りの補足として「謝罪」を行うことが多い。

3つ目は依頼者の社会的な立場に応じたラポールマネジメントである。JBPは社内の人に「明確な理由」「検討の依頼」、社外の人に「状況的な不可表現」及び「断り表現の前置きとしての謙遜・本音」を多用している。そのため、JBPは社内の人に対するフェイスマネジメントを重視する一方で、社外の人に対する自己の社会的権利の要求、及び、相手の社会的権利への配慮を重視するといえる。その一方、TJBPは社外の人に断る際に、「検討の依頼」「了解の要請の前置きとしての謝罪」を多用している。さらに、JBPと比べ「明確な理由」を多く用いる。よって、TJBPは社外の人へのフェイスに重きを置いてフェイスマネジメントと相手の社会的権利への配慮を行っているといえる。

4つ目はラポールマネジメントの管理の順序である。主要部を開始する際に、JBPは理由の前置きもしくは断り表現の前置きとして「謝罪」を用いることによって、相手の社会的権利への配慮を示し、読み手にその後に断りの内容が続くことを予測させる。前置きとしての「謝罪」が多用される一方で、「理由」は「断り表現」の前に来ることも後に来ることも可能である。これに対し、TJBPは前置きとしての「謝罪」なしに、「断り表現」の前に必ず「理由」を述べることで、JBPの「謝罪」と同じような、相手の社会的権利への配慮や断り表現の和らげといった機能を示す。なお、両者ともに主要部の最後に、「断りの補足」という構成を多く利用する。

第5章では、フォローアップ調査の結果を論述した。本研究では、作成してもらった断りメールだけでなく、協力者の年齢・会社の業種などの背景、そして、その断りメールの書き手が断りの場面をどのように捉えたか、どのような目的でメールを書いたかなどのメールの書き手の意識も調べる対象となった。主な結果として3グループの協力者はいずれも、断る内容を明確に伝えたとともに、人間関係の維持にも考慮していること、TJBPがJBPの言語形式に合わせることを意識して今回の断りメールを書いたことがいえる。このように、状況を設定して調査を行った本研究では、フォローアップ調査で協力者の状況の捉え方、協力者がメールを書いた際の意識、実際のビジネス場面の経験などを把握することにより、断りメールの調査の妥当性を高め、かつ、メールの書き手の意識を明らかにすることができた。

第6章では読み手であるJBPによる断りメールの評価についての結果を報告した。その結果、社会的な関係の維持・管理における「相手側への配慮」「自己側への配慮」、情報伝

達における「簡潔性」「メールの目的の明確さ」、言葉遣いにおける「表現の適切さ」「誤字脱字」という側面よりメールの全体の印象が評価されたと明らかになった。

また、ラポールマネジメントの特徴に関しては、対社内のメールにおいて、JBP のラポールマネジメントの特徴である「状況的な不可表現」と「謝罪の前置き」は相手側への配慮と自己側への配慮を同時に示すことができると評価できる。それに対して、TJBP の特徴である「断りの補足における謝罪」は、相手側への配慮を示しているが、今回の断りが断り手側の不備によるものであるという印象も与えてしまうため、自己側への配慮にならない可能性がある。一方、対社外において、JBP の特徴である「詳しい理由を述べないこと」は自己側への配慮、TJBP の特徴である「詳しい理由を述べること」と「検討の依頼」は相手側への配慮という印象を与えるといえる。まとめると、JBP のラポールマネジメントの特徴は相手側への配慮をしながら、自己側への配慮を同時に行っているといえる。その一方、TJBP の特徴は相手側の配慮を中心に行っているため、必ずしもマイナスに評価されてはいない。しかし、JBP の特徴と比較し、TJBP は自己側への配慮に対する意識が少ない傾向が見られる。以上、調査者だけでなく読み手の評価も含めた視点から、より広い視点から母語話者のラポールマネジメントの特徴と第二言語話者の特徴を検討することができた。

## 7.2 日本語ビジネスメールの指導への示唆

本研究ではビジネスメールの中で FTA が生じやすい断りメールを一例として取り上げたが、最終的にタイ語母語話者を対象とした日本語教育現場におけるビジネスメールの教育実践への応用を図る。第 1 章の 1.1.3 で先述した 3 大学の教員のインタビューに基づいたビジネスメールの教育実践の現状、及び、本研究の結果を基にし、日本語ビジネスメールの指導にどのような示唆を与えられるかを検討する。

第 1 に、「社会的関係の維持・管理」の視点をビジネスメールの一つの基本として提案する。1.1.3 で先述したように、タイの 3 大学とも「敬語や挨拶の使い方」「相手の身分や社内社外の区別」「メールのマナー」という 3 点をビジネスメールを書くための基本的な知識として取り上げ、いずれも失礼のない、丁寧かつ適切なメールを書くことを重視する点で共通している。すなわち、タイのビジネスメールの指導は、「敬語や挨拶の使い方」や「相手の身分や社内社外の別」の基本的な知識を通して、フェイスマネジメントと相手の社会的権利への配慮、すなわち相手側への配慮に焦点を当ててきた。しかし、書き手や書

き手が勤務している会社の自己の社会的権利の要求、すなわち自己側への配慮も同時に考慮することが欠如している。この点に関して、本研究では、第 6 章の読み手からの評価の結果に基づいて、TJBP のラポールマネジメントの特徴は JBP の特徴と比較すると、相手側への配慮を中心に行っているが、自己側への配慮に考慮する程度が比較的少ないと確認できた。上記で述べた日本語教育の指導と研究の結果を踏まえると、相手側への配慮を強調した日本語教育の指導は、第 4 章で述べた TJBP の特有の言語行動様式や TJBP の社外の人に重きを置いたラポールマネジメントの特徴に影響を与える可能性がある。具体的に、TJBP は断りメールを書いた際に、JBP の書き方に合わせようとする。JBP の書き方に合わせようとするために、日本語教育で学んだ相手側への配慮という知識を生かそうとしたと考えられる。彼らは「検討の依頼」や「詳しい理由の説明」を通して相手側への配慮をするというセオリー<sup>74</sup>を利用するあまり、JBP よりそれらの使用率が高くなってしまい、特有の言語行動様式及び TJBP のラポールマネジメントの特徴として確認されることとなった。

そのため、ビジネスメールの作成の指導では、特に断りメールや依頼メールなどの FTA が生じやすいビジネスメールを書く際に、学生に相手のフェイスと書き手自身のフェイスの両方、すなわち、相手側への配慮と自己側への配慮を意識させながら、どのようにフェイスのバランスを取るか、またはそれぞれの場面でどちらのフェイスに重きを置くかを考えさせることが課題といえる。この点を考慮した例として、以下の 3 点を取り上げる。1 つ目は、相手側への配慮と自己側への配慮と同時に示したいとき、断り表現において「状況的な不可表現」や「謝罪の前置き」を使用することである。2 つ目は、相手に対する配慮を表した上で、申し訳なさを一層伝えたい場合には、謝罪文を使用することである。3 つ目は、社外の相手に対して、その場の状況や相手との関係により、相手側への配慮、自己側への配慮を表すか、あるいは、両者のフェイスのバランスを取るかという視点を入れた上で、理由の説明をどこまで詳しく説明するかを判断しなければならない点である。

第 2 に、メールの書き方の選択に関する主体的な選択の促進を提案する。ビジネスメールの教育実践においては、学習者にその場の状況を理解させることも考慮しているが、主に日本語母語話者の書き方を手本にし、学習者にパターン化された構成や表現を使用させる指導を行っていることが多い。言い換えると、インタビューした 3 大学ともに、

---

<sup>74</sup> ここでの「セオリー」は Kasper(1997)が述べた「their own implicit theories(学習者によるセオリー、藤原 2005 訳)」を示す。学習者によるセオリーは、第二言語話者が目標言語話者の言語行動様式に近づけるために、彼らが意識的に適切だとみなす目標言語話者の言語行動様式を想定する、すなわち、自身の非明示的なセオリーを持っていることである (Kasper1997、藤原 2005)。

日本語母語話者が使用した言語形式を基準とし、学習者がその基準に近づくように指導を行っている。さらに、今回の調査した TJPB 全員がメールを書く際に JBP に近づけたいと述べており(第 5 章参照)、ビジネス場面において TJPB が個人的に書きたいスタイルよりも、受け手の JBP が望ましいと考えるスタイルを利用していることが明らかになった。しかし、第 2 章で述べたように目標母語話者の言語形式を基準とする視点については、(1)母語話者の言語形式が均質とは限らない(Kasper1997)、(2)第二言語話者にとって望ましいスタイルが必ずしも目標母語話者のモデルではない(Kasper1997)、(3)一律にネイティブスピーカーが「標準」であり、「ノンネイティブスピーカー」は「逸脱」であるという立場を取るのは、両者の対等性が欠如している(大平 2001)という 3 つの疑問点が挙げられている。さらに、第 6 章のラポールマネジメントの特徴に対する JBP のインタビューから分かるように、「直接に断り表現を言ってから、謝罪文を言う」や「対社外の人に詳しい理由を述べること」などの TJPB の特徴は必ずしも否定的に評価されるわけではない。

よって、目標言語母語話者の書き方を見本にする指導を補うため、本研究では、「情報伝達」及び「社会的関係の維持・管理」という言葉使用の機能(Spencer-Oatey2000a,b)からみて、各文が何のために使用されているのかを学習者に意識させることを通して、主体的にメールの書き方を選択することを提案する。言い換えると、各々の文はどのような内容や情報を伝えるために書かれているのか、どのような社会的関係の維持・管理の機能を有しているかということを学習者に認識させる必要がある。

### 7.3 今後の課題

ここでは、今後の課題を 3 点述べたい。まず、データの収集方法である。第 3 章で述べたように、ビジネス場面におけるメールの書き方の研究において、実際にやり取りされているデータを集めることには、プライバシー上の問題からの限界がある。しかし、協力者に設定状況を読んでもらった上で、断りメールを書かせるという方法では、協力者が書いたメールはどこまで自然なメールを反映することができるかという疑問が残る。本研究に限らず、現実場面でのデータを取らない場合、協力者の情報や相手との関係、現在の仕事の状況などの設定状況を文章で説明している研究は少なくない。しかし、文章のみで設定状況を述べると、協力者全員が共通する設定状況を想像することは難しい。今後の課題は、文章による状況説明を協力者にメールで送る他に、協力者に状況を視覚的に説明すること

である。協力者に状況を視覚的に提示することによって、協力者がより具体的な状況を想像しやすい。そのため、より現実に近いビジネス場面でやりとりされているメールのデータを収集することが期待できる。

次に、データの分析対象について述べる。本研究では、断りメールの構成・意味公式・前置きの分類を行った。しかし、実際のコミュニケーションにおいては、同じ意味公式でも、異なる表現や言葉遣いの使用には、異なる印象や異なるラポールマネジメントの効果があると考えられる。さらに、日本語教育現場のビジネスメールの指導では、意味公式だけでなく、具体的にどのように表現をすれば良いかというレベルまで求められている。そのため、今後の課題としては、ビジネスメールにおけるラポールマネジメントをより深く考察するために、ラポールマネジメントの一つの領域である、ふさわしい語彙や敬語の使用などにかかわる「文体論の領域」(Spencer-Oatey2000b)を取り扱う必要がある。

最後に、第2章では、本研究で取り扱った依頼の他に、誘い、申出、提案などの断りの先行発話もあると述べた。ビジネスメールにおける断りの研究の視点をさらに広げるために、誘い、申出、提案に対する断りメールにも触れる必要があると考えている。さらに、日本語母語話者や、第二言語話者のビジネスパーソンを対象とした全体的なビジネスメールの書き方の研究の数はまだまだ少ない。しかし、実際のビジネスメールの場面、及び、日本語教育の現場では、情報伝達や社会的な関係の維持・促進という目的を達成するビジネスメールの書き方が求められている。よって、ビジネスメールの研究を蓄積させるため、様々な発話行為のビジネスメールを取り扱うことが今後の課題といえる。

本研究では、第二言語話者の TJPB は、主体的に目標言語の選択をすることができる点から出発し、言語行動様式とラポールマネジメントという視点から、JBP と TBP を比較しながら、TJPB の断りメールの分析を行った。その結果、TJPB がタイ語からの影響を受けただけでなく、意識的に言語行動様式を選択する結果に至る場合もあると確認できた。さらに、JBP と TJPB の断り方の相違は、社会的関係の維持・管理、すなわちラポールマネジメントから説明することができると明らかになった。そのため、ビジネスメールの作成には社会的関係の維持・管理という視点に注目する必要があるといえる。最後に調査者の視点だけでなく、読み手からの視点の評価により、母語話者と第二言語話者の特徴を検討する必要性を主張する。本研究は、言語行動様式、ラポールマネジメント、読み手からの評価などの多様な側面から第二言語話者の発話行為の特徴を検討し、それらの特徴を踏まえた学習者を主体的に扱う指導法の開発を促す一步になると期待される。

# 資料

## 1. 日本語のビジネスメールに関する調査(TJBP 用)

### แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้อีเมลในการทำงานที่บริษัทญี่ปุ่น

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ในการวิจัยของนางสาวกุลรัมภา วรศรี นักศึกษาระดับปริญญาเอก

มหาวิทยาลัยโอซากาเท่านั้น ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามด้วยค่ะ

### ส่วนที่1 ความถี่ในการใช้อีเมลติดต่อสื่อสารในการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

- 1.ใน 1 วัน คุณเขียนอีเมลภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน โดยเฉลี่ย จำนวน ( ) ฉบับ
- 2.ใน 1 วัน คุณเขียนอีเมลภาษาอังกฤษในการทำงาน โดยเฉลี่ย จำนวน ( ) ฉบับ
- 3.ใน 1 วัน คุณเขียนอีเมลภาษาไทยในการทำงาน โดยเฉลี่ย จำนวน ( ) ฉบับ

### ส่วนที่2 บุคคลที่คุณใช้อีเมลเพื่อติดต่อสื่อสารในการทำงาน

1. ปกติในการทำงาน คุณส่งอีเมลภาษาญี่ปุ่นเพื่อติดต่อกับบุคคลใดต่อไปนี้บ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- a.เจ้านายหรือหัวหน้าในบริษัทของคุณ b.เพื่อนร่วมงาน c.ลูกน้อง d.บริษัทลูกค้า/ซัพพลายเออร์ e.ลูกค้า f.อื่นๆ ( )

### ส่วนที่3 ประเภทของอีเมลภาษาญี่ปุ่นที่คุณเคยส่งหรือได้รับในการทำงาน

ตัวอย่าง

จงใส่เครื่องหมาย○ลงในประเภทของอีเมลที่คุณเคยส่งไปหาบุคคลต่างๆ ดังต่อไปนี้

|                                | อีเมล<br>ขอเรื่อง | อีเมล<br>ปฏิเสธ | อีเมล<br>ชักชวน | อีเมล<br>ขอขอบคุณ | อีเมล<br>ขอโทษ | อีเมลแจ้ง<br>หรือรายงาน | อีเมล<br>สอบถาม | อีเมลตอบข้อ<br>ซักถาม | อีเมลคำทัก<br>หรือเกรง | อีเมลตอบ<br>การตำหนิ | อื่นๆ<br>(โปรดระบุ)          | ไม่ส่งอีเมล<br>ประเภทใดเลย |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|----------------------|------------------------------|----------------------------|
| เจ้านายหรือหัวหน้า<br>ในบริษัท | ○                 | ○               |                 |                   |                | ○                       |                 | ○                     |                        |                      | อีเมลแสดงความ<br>ความคิดเห็น |                            |
| เพื่อนร่วมงานใน<br>บริษัท      |                   | ○               | ○               |                   |                |                         |                 |                       |                        |                      |                              |                            |

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า 1.คุณเคยส่งอีเมลขอเรื่อง อีเมลปฏิเสธ อีเมลแจ้งหรือรายงาน อีเมลตอบข้อซักถาม อีเมลเสนอความ

คิดเห็นไปยังเจ้านายหรือหัวหน้า 2.คุณเคยส่งอีเมลปฏิเสธ อีเมลชักชวน ไปยังเพื่อนร่วมงาน

### 3.1 จงใส่เครื่องหมาย○ลงในประเภทของอีเมลที่คุณเคยส่งไปหาบุคคลต่างๆ ดังต่อไปนี้

|                                              | อีเมล<br>ขอเรื่อง | อีเมล<br>ปฏิเสธ | อีเมล<br>ชักชวน | อีเมล<br>ขอขอบคุณ | อีเมล<br>ขอโทษ | อีเมลแจ้ง<br>หรือรายงาน | อีเมล<br>สอบถาม | อีเมลตอบ<br>ข้อซักถาม | อีเมลคำทัก<br>หรือเกรง | อีเมลตอบ<br>การตำหนิ | อื่นๆ<br>(โปรดระบุ) | ไม่ส่งอีเมล<br>ประเภทใดเลย |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|----------------------|---------------------|----------------------------|
| เจ้านายหรือหัวหน้า<br>ในบริษัท               |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                        |                      |                     |                            |
| เพื่อนร่วมงานในบริษัท                        |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                        |                      |                     |                            |
| ลูกน้องในบริษัท                              |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                        |                      |                     |                            |
| ลูกค้า หรือ บริษัทลูกค้า<br>หรือบริษัทภายนอก |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                        |                      |                     |                            |

### 3.1.1 ประเภทของอีเมลที่คุณส่งไปหาเจ้านายหรือหัวหน้าในบริษัทบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

3.1.2 ประเภทของอีเมลที่คุณส่งไปหาเพื่อนร่วมงานในบริษัทบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

3.1.3 ประเภทของอีเมลที่คุณส่งไปหาลูกน้องในบริษัทบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

3.1.4 ประเภทของอีเมลที่คุณส่งไปหาลูกค้า หรือ บริษัทคู่ค้า หรือ บริษัทภายนอกบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

3.2 จงใส่เครื่องหมาย○ลงในประเภทของอีเมลที่คุณเคยได้รับจากบุคคลต่างๆ ดังต่อไปนี้

|                                               | อีเมล<br>ขอเรื่อง | อีเมล<br>ปฏิเสธ | อีเมล<br>ชักชวน | อีเมล<br>ขอขอบคุณ | อีเมล<br>ขอโทษ | อีเมลแจ้ง<br>หรือรายงาน | อีเมล<br>สอบถาม | อีเมลตอบข้อ<br>ซักถาม | อีเมลคำท<br>หรือเกรม | อีเมลตอบ<br>การคำท | อื่นๆ<br>(โปรดระบุ) | ไม่ได้รับอีเมล<br>ประเภทใดๆ |
|-----------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------|
| เจ้านายหรือหัวหน้า<br>ในบริษัท                |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                      |                    |                     |                             |
| เพื่อนร่วมงานในบริษัท                         |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                      |                    |                     |                             |
| ลูกน้องในบริษัท                               |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                      |                    |                     |                             |
| ลูกค้า หรือ บริษัทคู่ค้า<br>หรือ บริษัทภายนอก |                   |                 |                 |                   |                |                         |                 |                       |                      |                    |                     |                             |

3.2.1 ประเภทของอีเมลที่คุณได้รับจากเจ้านายหรือหัวหน้าในบริษัทบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

3.2.2 ประเภทของอีเมลที่คุณได้รับจากเพื่อนร่วมงานในบริษัทบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

3.2.3 ประเภทของอีเมลที่คุณได้รับจากลูกน้องในบริษัทบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

3.2.4 ประเภทของอีเมลที่คุณได้รับจากลูกค้า หรือ บริษัทคู่ค้า หรือ บริษัทภายนอกบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. (      ) 2. (      ) 3. (      )

#### ส่วนที่4 ความคิดเห็นต่อการเขียนอีเมลภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน

4.1 จากประสบการณ์การเขียนอีเมลในการทำงาน คุณคิดว่าอีเมลประเภทใดต่อไปนี้เขียนยาก(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

a.อีเมลขอเรื่อง b.อีเมลปฏิเสธ c. อีเมลชักชวน d.อีเมลขอขอบคุณ e.อีเมลขอโทษ f.อีเมลแจ้งหรือรายงาน g.อีเมลสอบถาม

h.อีเมลตอบข้อซักถาม i.อีเมลคำทหรือเกรม j.อีเมลตอบการคำท k.อื่นๆ (      )

4.2 จงเรียงลำดับอีเมลที่คุณคิดว่าเขียนยากที่สุด 3 อันดับแรก

เขียนยากเป็นอันดับที่1 (      ) เขียนยากเป็นอันดับที่2 (      ) เขียนยากเป็นอันดับที่3 (      )

4.3 จงบอกเหตุผลว่าทำไมจึงคิดว่าอีเมลแต่ละประเภทในข้อ 4.2 เขียนยาก

1.อีเมลที่เขียนยากเป็นอันดับที่1 → เหตุผล (      )

2.อีเมลที่เขียนยากเป็นอันดับที่2 → เหตุผล ( )

3.อีเมลที่เขียนยากเป็นอันดับที่3 → เหตุผล ( )

4.4 กรุณาแสดงความคิดเห็นหรือปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการเขียนอีเมลภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน ( )

#### ส่วนที่5 ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม

1.สถานที่ทำงานปัจจุบัน ( )

ระยะเวลาที่ทำงาน ตั้งแต่(เดือน ปี )ถึง เดือน ปี )

ตำแหน่ง ( )

ลักษณะงานที่ทำ ( )

2.เพศ ( )

3.อายุ ( )

4.ผ่านการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นระดับ ( )

#### 5.ประวัติการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่น

①สถาบัน ( ) ระยะเวลาที่เรียน ตั้งแต่(เดือน ปี ) ถึง(เดือน ปี )

②สถาบัน ( ) ระยะเวลาที่เรียน ตั้งแต่(เดือน ปี )ถึง(เดือน ปี )

③สถาบัน ( ) ระยะเวลาที่เรียน ตั้งแต่(เดือน ปี )ถึง(เดือน ปี )

6.คุณเคยใช้ชีวิตอยู่ที่ญี่ปุ่นในระยะยาวหรือไม่ ①ไม่เคย

②เคย ตั้งแต่(เดือน ปี ) ถึง(เดือน ปี )

#### 7.ประสบการณ์การทำงานในบริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ในประเทศไทย (ไม่รวมบริษัทปัจจุบันที่ทำอยู่)

①ชื่อบริษัท ( ) ระยะเวลาที่ทำงาน ตั้งแต่(เดือน ปี ) ถึง(เดือน ปี )

ตำแหน่ง ( )

②ชื่อบริษัท ( ) ระยะเวลาที่ทำงาน ตั้งแต่(เดือน ปี )ถึง(เดือน ปี )

ตำแหน่ง ( )

#### 8.ประสบการณ์การทำงานในบริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่น (ไม่รวมบริษัทปัจจุบันที่ทำอยู่)

①ชื่อบริษัท ( ) ระยะเวลาที่ทำงาน ตั้งแต่(เดือน ปี )ถึง(เดือน ปี )

ตำแหน่ง ( )

②ชื่อบริษัท ( ) ระยะเวลาที่ทำงาน ตั้งแต่(เดือน ปี )ถึง(เดือน ปี )

ตำแหน่ง ( )

## 2. 依頼メールの作成するための状況説明(JBP 用)

### 2.1 対社内

以下の状況説明を参考にしながら、場面 1 と場面 2 の依頼メールを作成してください。

## 場面 1

### ●依頼者の個人情報

あなたは 30 代の日本人(田中幸一)です。あなたは 5 年間 A という車のタイヤの会社の営業部に勤めています。あなたは東京本社に勤めており、営業部の一人のスタッフです。あなたの業務は年度営業計画の策定、計画に関連した業績評価基準の検討、商品販売の促進などです。

### ●日程

今日は 3 月 14 日です。

3 月 27 日までに、顧客満足度の調査の結果を送ってほしいです。

3 月 28 日に東京の営業部の会議があります。

### ●状況説明と依頼内容

ここ数年、A 社の「Z タイヤ」は人気があります。営業部の全員は「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査を行う必要があるという意見を出し、大阪支店の営業部のスタッフである山本浩介さんが調査を行ってくれました。山本さんが 3 月 27 日までに調査の結果を報告すると言いました。

今回の営業部の部課長の会議で、あなたは「Z タイヤ」の売り上げ台数を報告します。その後、社長、部長と「Z タイヤ」の良い点・改善すべき点などについてのディスカッションをします。そこで、「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査の結果があれば、いい参考になります。

A 社の吉田社長は 3 月 28 日の東京本社の会議に参加する予定がありましたが、タイへの出張の予定が入ってしまいました。そこで、会議は 3 月 28 日から 3 月 21 日に変更されました。

調査の担当者である山本さんに 3 月 27 日に報告する予定だった顧客満足度の調査の結果を 3 月 20 日までに添付ファイルで送ってもらうように、依頼メールを書いてください。

### ●あなたとメールの受け手との関係

山本浩介さんは 30 代で、大阪支店の営業部のスタッフの一人です。あなたと山本さんはここ 3 年間知知り合いで、2 ヶ月 1 回に連絡を取っています。あなたは東京本社に勤めていますが、山本さんは大阪に勤めているので、普段は会っていません。あなたは仕事以外の話は山本さんとしたことはありません。

## 2.2 対社外

### 場面 2

#### ●依頼者の個人情報

あなたは 30 代の日本人(鈴木幸一)です。あなたは 5 年間 B という自動車会社の営業部に勤めています。あなたは営業部の一人のスタッフです。あなたの業務は年度営業計画の策定、計画に関連した業績評価基準の検討、商品販売の促進などです。

#### ●日程

今日は 3 月 14 日です。

3 月 27 日までに、顧客満足度の調査の結果を送ってほしいです。

3 月 28 日に営業部の会議があります。

#### ●状況説明と依頼内容

ここ数年、B 社は車のタイヤ会社である A 会社にタイヤを注文しています。B 社は 10 年間 A 社の取引先となっています。A 社が「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査を行いました。B 社でも「Z タイヤ」をたくさん注文したため、その調査の結果を知る必要があります。A 社の調査の担当者(今田優さん)は 3 月 27 日までに調査の結果を報告すると言いました。

今回の営業部の会議で、あなたは「Z タイヤ」を利用した車の売り上げ台数を報告します。その後、社長、部長と「Z タイヤ」の良い点・改善すべき点などについてのディスカッションをします。そこで、「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査の結果があれば、いい参考になります。

B 社の稲村社長は 3 月 28 日の営業部の会議に参加する予定がありましたが、タイへの出張の予定が入ってしまいました。そこで、会議は 3 月 28 から日 3 月 21 日に変更されました。

A 社の今田さんに 3 月 27 日までに報告する予定だった顧客満足度の調査の結果を 3 月 20 日までに添付ファイルで送ってもらうように、依頼メールを書いてください。

#### ●あなたとメールの受け手との関係

今田優さんは 30 代で、A 社の営業部のスタッフの一人です。あなたと今田さんはここ 3 年間の知り合いで、2 ヶ月 1 回に連絡を取っています。あなたは 1 回しか今田さんに会ったことがありません。また、あなたは仕事以外の話を今田さんとしたことがありません。

### 3. 断りの状況説明と依頼メール

#### 3.1 JBP 用の状況説明と依頼メール

##### 3.1.1 対社内

以下の状況説明と依頼メールを参考にしながら「3 月 20 日までに顧客満足度調査の結果を報告する」という依頼をメールで断ってください。

##### ●あなたの個人情報

国籍：日本人

勤務の会社名：A 社(車のタイヤの会社)

役職：営業部のスタッフ

勤務年数：3 年間

##### ●依頼メールの差出人の情報

差出人：同じ A 社で勤務する東京本社営業部のスタッフ(田中孝一さん)

連絡の頻度：この 3 年間に仕事のことで 2 ヶ月に 1 回程度

以下の依頼メールの送信日付：今日(3 月 14 日)

##### ●状況説明

-あなたは「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者

-昨日、100 人分の調査シートを回収。3 月 27 日に結果を報告する予定

-今日(3 月 14 日) から 3 月 20 日までに、3 月 20 日の大阪支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成する予定

-3 月 20 日以降に調査をまとめる予定

##### ●依頼メール

件名：顧客満足度調査のしめきり日の変更のお願い

大阪支店営業部

〇〇様

お世話になっています。

大阪支店も、今期の業績はたいへんよく、お陰様で全社目標を達成しそうです。〇〇さんのご活躍には大阪支店のみならず、本社を含めてみんな感謝しています。

さて、本日は折り入ってお願いがあります。

急に、吉田社長のタイ出張が決まり、社長が出席する営業部会議が 3 月 28 日から 3 月 21 日に変更となりました。したがって、〇〇さんがまとめている「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」についてのファイル提出日を 3 月 27 日から 3 月 20 日に繰り上げをお願いできないでしょうか。販売手法や製品のさらなる改善点をこのタイミングで社長にご理解していただきたいと思っています。

たいへん厳しいお願いではありますが、是非前向きにご検討ください。

よろしくお願いいたします。

田中

\*\*\*\*\*

株式会社 A(東京本社)

営業部

田中 孝一

〒140-0003 東京都渋谷区神前 2-7-31

Tel/fax 03-1234-5678

Mail abc@def.co.jp

\*\*\*\*\*

### 3.1.2 対社外

以下の状況説明と依頼メールを参考にしながら「3月20日までに顧客満足度調査の結果を報告する」という依頼をメールで断ってください。

#### ●あなたの個人情報(上記と同様)

国籍：日本人

勤務の会社名：A社(車のタイヤの会社)

役職：営業部のスタッフ

勤務年数：3年間

#### ●依頼メールの差出人の情報

差出人：取引先のB会社(自動車の会社)の営業部のスタッフ(鈴木幸一さん)

連絡の頻度：この3年間に仕事のことで2ヶ月に1回程度

以下の依頼メールの送信日付：今日(3月14日)

#### ●状況説明(上記と同様)

-あなたは「Zタイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者

-昨日、100人分の調査シートを回収。3月27日に結果を報告する予定

-今日(3月14日)から3月20日までに、3月20日の大阪支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成する予定

-3月20日以降に調査をまとめる予定

#### ●依頼メール

件名：顧客満足度調査のしめきり日の変更のお願い

A社

〇〇様

拝啓時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素より弊社製品の製造にご協力いただき、誠にありがとうございます。

お陰様をもちまして、当年度も順調に売り上げを伸ばすことができました。

さて、このたびは、先日よりお願いしております御社「Zタイヤの顧客満足度調査の結果」について、ファイルにてご報告いただく日時の変更について依頼したく連絡をいたしました。3月27日と伺っておりますが、可能でございますならば、3月20日に繰り上げをお願いいたします。ご報告内容を生かす営業部会議が社内の事情により3月21日に繰り上がりました関係で、ご協力いただければありがたく存じます。

大変急なお願いであり、多大なご迷惑をおかけいたしますが、是非とも前向きのご検討をお願いいたします。

お忙しいとは思いますが、何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

鈴木

\*\*\*\*\*

株式会社 B

営業部

鈴木 幸一

〒565-0817 大阪府吹田市山田丘 10-1

Tel/fax 06-1234-5678

Mail abc@xyz.co.jp

\*\*\*\*\*

## 3.2 TJPB 用の状況説明と依頼メール

### 3.2.1 対社内

以下の状況説明と依頼メールを参考にしながら「3 月 20 日までに顧客満足度調査の結果を報告する」という依頼をメールで断ってください。

#### ●あなたの個人情報

国籍：タイ人

勤務の会社名：A 社のアユタヤ支店(車のタイヤの会社)

役職：営業部のスタッフ

勤務年数：3 年間

#### ●依頼メールの差出人の情報

差出人：同じ A 社で勤務するバンコク支店営業部のスタッフ(田中陽子さん)

連絡の頻度：この 3 年間に仕事のことで 2 ヶ月に 1 回程度

以下の依頼メールの送信日付：今日(3 月 14 日)

#### ●状況説明

-あなたは「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者

-昨日、100 人分の調査シートを回収。3 月 27 日に結果を報告する予定

-今日(3 月 14 日) から 3 月 20 日までに、3 月 20 日の大阪支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成する予定

-3 月 20 日以降に調査をまとめる予定

#### ●依頼メール

件名：顧客満足度調査のしめきり日の変更のお願い

アユタヤ支店営業部

〇〇様

お世話になっています。

アユタヤ支店も、今期の業績はたいへんよく、お陰様で全社目標を達成しそうです。〇〇さんのご活躍にはアユタヤ支店のみならず、本社を含めてみんな感謝しています。

さて、本日は折り入ってお願いがあります。

急に、吉田社長のタイ出張が決まり、社長が出席する営業部会議が 3 月 28 日から 3 月 21 日に変更となりました。したがって、〇〇さんがまとめている「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」についてのファイル提出日を 3 月 27 日から 3 月 20 日に繰り上げをお願いできないでしょうか。販売手法や製品のさらなる改善点をこのタイミングで社長にご理解していただきたいと思っています。

たいへん厳しいお願いではありますが、是非前向きにご検討ください。

よろしくお願いいたします。

田中

\*\*\*\*\*

株式会社 A (バンコク支店)

営業部

田中 陽子

4 SoiAree3 Phaholyothin Rd. Payathai Bangkok 10400

Tel/fax 02-279-0444

Mail abc@def.co.th

\*\*\*\*\*

### 3.2.2 対社外

以下の状況説明と依頼メールを参考にしながら「3 月 20 日までに顧客満足度調査の結果を報告する」という依頼をメールで断ってください。

#### ●あなたの個人情報（上記と同様）

国籍：タイ人

勤務の会社名：A 社のアユタヤ支店(車のタイヤの会社)

役職：営業部のスタッフ

勤務年数：3 年間

#### ●依頼メールの差出人の情報

差出人：取引先の B 会社(自動車の会社)の営業部のスタッフ(鈴木陽子さん)

連絡の頻度：この 3 年間に仕事のことで 2 ヶ月に 1 回程度

以下の依頼メールの送信日付：今日(3 月 14 日)

#### ●状況説明(上記と同様)

-あなたは「Z タイヤ」に対する顧客満足度の調査のただ一人の担当者

-昨日、100 人分の調査シートを回収。3 月 27 日に結果を報告する予定

-今日(3 月 14 日) から 3 月 20 日までに、3 月 20 日の大阪支店営業部の会議で発表する新商品の企画書を作成する予定

-3 月 20 日以降に調査をまとめる予定

#### ●依頼メール

件名：顧客満足度調査のしめきり日の変更のお願い

A 社

〇〇様

拝啓、時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素より弊社製品のご協力いただき、誠にありがとうございます。

お陰様をもちまして、当年度も順調に売り上げを伸ばすことができました。

さて、このたびは、先日よりお願いしております御社「Z タイヤの顧客満足度調査の結果」について、ファイルにてご報告いただく日時の変更について依頼したく連絡をいたしました。3 月 27 日と伺っておりますが、可能でございますならば、3 月 20 日に繰り上げをお願いいたします。ご報告内容を生かす営業部会議が社内の事情により 3 月 21 日に繰り上がりました関係で、ご協力いただければありがたく存じます。

大変急なお願いであり、多大なご迷惑をおかけいたしますが、是非とも前向きのご検討をお願いいたします。

お忙しいとは思いますが、何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

鈴木

\*\*\*\*\*

株式会社 B

営業部

鈴木 陽子

6 Phaholyothin Rd. Jatujak Bangkok 10900

Tel/fax 02-234-5678

Mail abc@xyz.co.th

\*\*\*\*\*

### 3.3 TBP 用の状況説明と依頼メール

#### 3.3.1 対社内

กรุณาอ่านสถานการณ์ด้านล่างและอีเมลขอร้องด้านล่าง แล้วเขียนอีเมลปฏิเสธเรื่องการส่งผลแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า  
ภายในวันที่ 20 มีนาคม

##### ข้อมูลของคุณ

สัญชาติ : ไทย

ชื่อบริษัทที่ทำงาน : บริษัท A สาขาอยุธยา (บริษัทผลิตยางรถยนต์)

ตำแหน่ง : พนักงานแผนกจัดซื้อ

ระยะเวลาที่ทำงานมา : 3 ปี

##### ข้อมูลของผู้ส่งอีเมลขอร้อง

ผู้ส่งอีเมล : พนักงานแผนกจัดซื้อ บริษัท A เช่นเดียวกับคุณ แต่อยู่สาขากรุงเทพฯ ชื่อคุณสุชาย วงเดือน

ระยะเวลาที่คุณรู้จักคุณสุชาย : ติดต่อกันเฉพาะเรื่องงานเป็นเวลา 3 ปี โดยติดต่อประมาณ 1 ครั้งใน 2 เดือน

วันที่ส่งอีเมลขอร้อง : วันนี้ (สมมุติว่าเป็นวันที่ 14 มีนาคม)

##### สถานการณ์

- คุณเป็นผู้รับผิดชอบการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อทางรถยนต์รุ่น Z เพียงคนเดียว

- เมื่อวานคุณรวบรวมแบบสำรวจเสร็จสิ้น รวมทั้งหมด 100 ชุดและตั้งใจจะสรุปผลให้เสร็จภายในวันที่ 27 มีนาคม

- ตั้งแต่วันนี้ (วันที่ 14 มีนาคม) ถึงวันที่ 20 มีนาคม คุณตั้งใจจะทำแผนส่งเสริมการขายสินค้าตัวใหม่ที่ต้องนำเสนอในที่ประชุม  
แผนกจัดซื้อในวันที่ 20 มีนาคม

- หลังจากวันที่ 20 มีนาคม คุณตั้งใจจะสรุปผลแบบสอบถาม

##### อีเมลขอร้อง

เรื่อง ขอลิขิตเปลี่ยนแปลงกำหนดส่งผลแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

เรียน คุณ ○ ○

สวัสดีครับ

มีเรื่องอยากจะขอรบกวนหน่อยครับ เนื่องจากประธานโยชิโตะต้องเดินทางไปญี่ปุ่นกะทันหัน กำหนดประชุมของแผนกจัดซื้อที่ท่านประธานจะเข้าร่วม

ด้วยจึงต้องเปลี่ยนจากวันที่ 28 มีนาคมเป็นวันที่ 21 มีนาคม จึงอยากรบกวนให้คุณ ○ ○ ช่วยส่งผลแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อทาง

รถยนต์รุ่น Z ให้เร็วขึ้น จากวันที่ 27 มีนาคม เป็นวันที่ 20 มีนาคมจะได้ไหมครับ เพราะว่าอยากให้ท่านประธานทราบขั้นตอนการขายสินค้าและสิ่งที่

ควรปรับปรุงของทางรถยนต์รุ่น Z ในที่ประชุมครับ

ต้องขอโทษด้วยที่ขอร้องกะทันหันแบบนี้

ขอบคุณมากครับ

สุชาย

\*\*\*\*\*

สุชาย วงเดือน

เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ บริษัท A สาขากรุงเทพฯ

เลขที่ 4 ซอยอริย์ 3 พหลโยธิน พญาไท 10400

โทร 02-279-0444

อีเมล abc@def.co.th

\*\*\*\*\*

### 3.3.2 対社外

กรุณาอ่านสถานการณ์ด้านล่างและอีเมลขอร้องด้านล่าง แล้วเขียนอีเมลปฏิเสธเรื่องการส่งผลแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ภายในวันที่ 20 มีนาคม

**ข้อมูลของคุณ**(เหมือนข้อความด้านบน)

สัญชาติ : ไทย

ชื่อบริษัทที่ทำงาน : บริษัทA สาขาอยุธยา (บริษัทผลิตรถยนต์)

ตำแหน่ง : พนักงานแผนกจัดซื้อ

ระยะเวลาที่ทำงานมา : 3 ปี

**ข้อมูลของส่งอีเมลขอร้อง**

ผู้รับอีเมล : พนักงานแผนกจัดซื้อ บริษัทB (บริษัทผลิตรถยนต์และเป็นผู้ค้าของบริษัทคุณ)ชื่อคุณธันวา สุขใจ

ระยะเวลาที่คุณรู้จักคุณธันวา : ติดต่อกันเรื่องงานเป็นเวลา 3 ปี โดยติดต่อประมาณ 1 ครั้งใน 2 เดือน

วันที่ส่งอีเมลขอร้อง : วันนี้(สมมติว่าเป็นวันที่ 14 มีนาคม)

**สถานการณ์**(เหมือนข้อความด้านบน)

- คุณเป็นผู้รับผิดชอบการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อทางรถยนต์รุ่นZ เพียวคนเดียว
- เมื่อวานคุณรวบรวมแบบสำรวจเสร็จสิ้น รวมทั้งหมด 100 ชุดและตั้งใจจะสรุปผลให้เสร็จภายในวันที่ 27 มีนาคม
- ตั้งแต่วันนี้(วันที่ 14 มีนาคม) ถึงวันที่ 20 มีนาคม คุณตั้งใจจะทำแผนส่งเสริมการขายสินค้าตัวใหม่ที่ต้องนำเสนอในที่ประชุมแผนกจัดซื้อในวันที่20มีนาคม
- หลังจากวันที่20 มีนาคม คุณตั้งใจจะสรุปผลแบบสอบถาม

**อีเมลขอร้อง**

เรื่อง ขอลเปลี่ยนแปลงกำหนดส่งผลแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

เรียน คุณ○○

สวัสดีครับ

ทางบริษัทมีความประสงค์ขอลเปลี่ยนแปลงกำหนดส่งไฟล์ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อทางรถยนต์รุ่นZที่ขอร้องไปเมื่อวันก่อน จากตามเดิมขอให้ส่งมาภายในวันที่ 27 มีนาคมนั้น ถ้าเป็นไปได้อยากจะรบกวนขอให้ส่งเร็วขึ้นเป็นวันที่ 20 มีนาคม เนื่องจากทางบริษัทมีเหตุจำเป็นที่จะต้องเลื่อนการประชุมแผนกจัดซื้อที่จะรายงานผลสำรวจเป็นวันที่21 มีนาคม หวังว่าจะได้รับความร่วมมือครับ

ขอโทษด้วยครับที่ขอร้องมาอย่างกะทันหัน

ขอบคุณครับ

ธันวา

\*\*\*\*\*

ธันวา สุขใจ

เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อบริษัทB

เลขที่6 ถนนพหลโยธิน จตุจักร 10900

โทร 02-234-5678

อีเมล abc@xyz.co.th

\*\*\*\*\*

## 4. フォローアップアンケート

### 4.1 JBP 用のフォローアップアンケート

## フォローアップアンケート

先日は調査に協力していただき、誠にありがとうございました。今回は依頼・断りメールの書き方などについて、お尋ねしたいと思います。お忙しいところ、申し訳ありませんが、どうぞよろしくお願いいたします。

### 1. 協力者の情報

年齢：20代 30代 40代 50代                      会社の業種(例：商社、旅行会社)：  
勤務の職種(例：事務、営業)：                      役職(例：部長、スタッフ)：  
現在の会社の勤続年数：                      大学卒業後の会社の勤務総年数：

### 2. 依頼場面と断り場面について

以下の場面1から場面4の説明に基づいて、質問に答えてください。

場面1：同じ会社の同じポジションの人に必要なデータを依頼する場面

場面2：取引先の同じポジションの人に必要なデータを依頼する場面

場面3：同じ会社の同じポジションの人に必要なデータを送る期日を断る場面

場面4：取引先の同じポジションの人に必要なデータを送る期日を断る場面

当てはまる項目に○をつけてください。

#### 2.1 場面1と2についてお尋ねします。

##### 2.1.1 今回の必要なデータをもらえなかった場合に、あなたはどれくらい困りますか。

|     | とても困る | かなり困る | 少し困る | 困らない |
|-----|-------|-------|------|------|
| 場面1 |       |       |      |      |
| 場面2 |       |       |      |      |

##### 2.1.2 相手は必要なデータをまとめて、あなたに送ることをどれくらい負担に感じますか。

|     | とても負担 | かなり負担 | 少し負担 | 負担ではない |
|-----|-------|-------|------|--------|
| 場面1 |       |       |      |        |
| 場面2 |       |       |      |        |

#### 2.2 場面3と4についてお尋ねします。

##### 2.2.1 あなたが新しい期日までにデータを送らない場合、相手はどれくらい困ると思いますか。

|      | とても困る | かなり困る | 少し困る | 困らない |
|------|-------|-------|------|------|
| 場面 3 |       |       |      |      |
| 場面 4 |       |       |      |      |

### 2.2.2 あなたは新しい期日までにデータを送ることをどれぐらい負担に感じますか。

|      | とても負担 | かなり負担 | 少し負担 | 負担ではない |
|------|-------|-------|------|--------|
| 場面 3 |       |       |      |        |
| 場面 4 |       |       |      |        |

### 2.3 場面 1～4 についてお尋ねします。各場面において依頼メール又は断りメールを書くことに対して、あなたはどれぐらい心理的な負担を感じましたか。

|      | とても感じた | かなり感じた | 少し感じた | 感じなかった |
|------|--------|--------|-------|--------|
| 場面 1 |        |        |       |        |
| 場面 2 |        |        |       |        |
| 場面 3 |        |        |       |        |
| 場面 4 |        |        |       |        |

## 3. メールの書き方について

当てはまる項目に○をつけてください。

### 3.1 4つのメールを書く際に利用した知識はどこから得ましたか。(複数回答可)

| 職場のビジネスメールの経験 | 職場のビジネス会話の経験 | 日常的なメールの経験 | 日常的な会話の経験 | ビジネスメールの教科書・マニュアル | ビジネス文書・メールの授業 | ビジネス会話の授業 | その他 |
|---------------|--------------|------------|-----------|-------------------|---------------|-----------|-----|
|               |              |            |           |                   |               |           |     |

その他と答えた場合は具体的に書いてください。\_\_\_\_\_

### 3.2 4つのメールを書くことに関して、達成したい目標は何ですか。(複数回答可)

| 依頼・断る内容を明確に知らせる。 | あなたと相手との個人的な関係の維持 | あなたの会社・支店と相手の会社・支店との関係の維持 | その他 |
|------------------|-------------------|---------------------------|-----|
|                  |                   |                           |     |

その他と答えた場合は具体的に書いてください。\_\_\_\_\_

### 3.3 4つのメールを書く際に気を付けた点は何ですか。(複数回答可)

| 場面 1 と場面 2 の依頼メール |    |        | 場面 3 と場面 4 の断りメール |    |                     |                  | その他 |
|-------------------|----|--------|-------------------|----|---------------------|------------------|-----|
| 社内と社外の別           | 敬語 | 依頼文の表現 | 社内と社外の別           | 敬語 | 受け取った依頼メールの書き方に合わせる | 断り文の表現、又は、断り文の回避 |     |
|                   |    |        |                   |    |                     |                  |     |

その他と答えた場合は具体的に書いてください。\_\_\_\_\_

### 3.4 上記の 3.3 で○をつけた項目に関して、どのように気を付けたかを具体的に書いてく

ださい。(例：社内と社外の別：社外の相手に対しては敬語を使いました。)

---

---

4. あなたの会社・業種のメールの書き方・メールのやり取りの慣習があれば、教えてください。

---

ご協力ありがとうございました。調査データを研究目的以外の用途には一切使用しません

## 4.2 TJPB 用のフォローアップアンケート

### แบบสอบถามเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามครั้งที่ผ่านมา แต่เนื่องจากมีข้อมูลบางประการที่อยาก  
เรียนสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเขียนอีเมลขอเรื่องและปฏิเสธจึงขอรบกวนเวลาในการตอบแบบสอบถามอีกครั้งค่ะ ดิฉันขอรับรอง  
ว่าจะไม่นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นใดนอกจากการทำวิจัยค่ะ

#### 1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน

กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้ค่ะ

- อายุ : 20-29ปี, 30-39ปี, 40-49ปี, 50-59ปี ● ประเภทงานของบริษัทที่คุณทำงาน (เช่น บริษัทรถยนต์) : \_\_\_\_
- แผนกงาน (เช่น ฝ่ายจัดซื้อ) : \_\_\_\_ ● ตำแหน่งงาน (เช่น หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่) : \_\_\_\_
- ระยะเวลาที่คุณทำงานในบริษัทญี่ปุ่นปัจจุบัน : \_\_\_\_ปี
- ระยะเวลาทั้งหมดที่คุณทำงานบริษัทญี่ปุ่นตั้งแต่จบมหาวิทยาลัยจนถึงปัจจุบัน : \_\_\_\_ปี
- ประสบการณ์ทำงานบริษัทที่ญี่ปุ่น : เคย(\_\_\_\_ปี) • ไม่เคย
- ใน 1 อาทิตย์ คุณส่งอีเมลถึงคนญี่ปุ่นในการทำงาน จำนวนกี่ฉบับ : \_\_\_\_ฉบับ
- ใน 1 อาทิตย์ คุณได้รับอีเมลจากคนญี่ปุ่นในการทำงาน จำนวนกี่ฉบับ : \_\_\_\_ฉบับ

##### 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนภาษาญี่ปุ่น

กรุณาใส่ จำนวนปี ลงในช่วงเวลาที่เคยเรียนภาษาญี่ปุ่นค่ะ

| ระดับมัธยมศึกษา<br>(เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็น<br>วิชาเอก) | ระดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย |                   |                          | การเรียนที่ประเทศญี่ปุ่น                          |                            |                   |                      |                       |
|------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|
|                                                      | วิชาเอกภาษา<br>ญี่ปุ่น      | วิชาโทภาษาญี่ปุ่น | วิชาเลือก<br>ภาษาญี่ปุ่น | นักศึกษาแลกเปลี่ยนระหว่าง<br>เรียนอยู่มหาวิทยาลัย | โรงเรียนสอน<br>ภาษาญี่ปุ่น | นักศึกษา<br>วิจัย | นักศึกษา<br>ปริญญาโท | นักศึกษา<br>ปริญญาเอก |
|                                                      |                             |                   |                          |                                                   |                            |                   |                      |                       |

● เมื่อเรียนจบมหาวิทยาลัยที่เมืองไทยแล้ว คุณเคยเรียนภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติมที่โรงเรียนสอนภาษาญี่ปุ่นหรือไม่ → เคย( ) ปี) • ไม่เคย

## 2. สถานการณ์ข้อร้องเรียนและสถานการณ์ปัญหาที่ท่านเคยช่วยเขียนอีเมลให้

กรุณาใช้คำอธิบายสถานการณ์ด้านล่างเพื่อตอบคำถามข้อ 2.1 ถึง 2.3 และกรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ

สถานการณ์ที่ 1 : ขอร้องคนในบริษัทซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกันกับคุณ เพื่อให้อีกฝ่ายส่งข้อมูลมาให้คุณ

สถานการณ์ที่ 2 : ขอร้องคนของบริษัทคู่ค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกันกับคุณ เพื่อให้อีกฝ่ายส่งข้อมูลมาให้คุณ

สถานการณ์ที่ 3 : ปฏิเสธคนในบริษัทซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกันกับคุณ เรื่องการเปลี่ยนแปลงวันกำหนดส่งงาน

สถานการณ์ที่ 4 : ปฏิเสธคนของบริษัทคู่ค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกันกับคุณ เรื่องการเปลี่ยนแปลงวันกำหนดส่งงาน

### 2.1 สอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ 1 และ 2

#### 2.1.1 คุณจะรู้สึกเดือดร้อนมากน้อยแค่ไหน ในกรณีที่อีกฝ่ายไม่ส่งข้อมูลที่จำเป็นมาให้

|                | เดือดร้อนมาก | เดือดร้อนปานกลาง | เดือดร้อนเล็กน้อย | ไม่เดือดร้อนเลย |
|----------------|--------------|------------------|-------------------|-----------------|
| สถานการณ์ที่ 1 |              |                  |                   |                 |
| สถานการณ์ที่ 2 |              |                  |                   |                 |

#### 2.1.2 คุณคิดว่าการที่อีกฝ่ายต้องรวบรวมข้อมูลและส่งมาให้คุณ เป็นภาระสำหรับอีกฝ่ายมากน้อยขนาดไหน

|                | เป็นภาระมาก | เป็นภาระปานกลาง | เป็นภาระเล็กน้อย | ไม่เป็นภาระ |
|----------------|-------------|-----------------|------------------|-------------|
| สถานการณ์ที่ 1 |             |                 |                  |             |
| สถานการณ์ที่ 2 |             |                 |                  |             |

### 2.2 สอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ 3 และ 4

#### 2.2.1 คุณคิดว่าอีกฝ่ายจะเดือดร้อนมากน้อยแค่ไหน ถ้าคุณไม่สามารถส่งข้อมูลได้ตามกำหนดที่อีกฝ่ายร้องขอ

|                | เดือดร้อนมาก | เดือดร้อนปานกลาง | เดือดร้อนเล็กน้อย | ไม่เดือดร้อนเลย |
|----------------|--------------|------------------|-------------------|-----------------|
| สถานการณ์ที่ 3 |              |                  |                   |                 |
| สถานการณ์ที่ 4 |              |                  |                   |                 |

#### 2.2.2 คุณรู้สึกเป็นภาระมากน้อยแค่ไหนที่ต้องเร่งทำงานให้เสร็จตามกำหนดที่อีกฝ่ายร้องขอ

|                | เป็นภาระมาก | เป็นภาระปานกลาง | เป็นภาระเล็กน้อย | ไม่เป็นภาระเลย |
|----------------|-------------|-----------------|------------------|----------------|
| สถานการณ์ที่ 3 |             |                 |                  |                |
| สถานการณ์ที่ 4 |             |                 |                  |                |

### 2.3 สอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ 1-4

คุณรู้สึกลำบากใจมากน้อยแค่ไหน เวลาเขียนอีเมลขอเรื่องหรือปฏิเสธในสถานการณ์ทั้ง 4

|                | ลำบากใจมาก | ลำบากใจปานกลาง | ลำบากใจเล็กน้อย | ไม่ลำบากใจเลย |
|----------------|------------|----------------|-----------------|---------------|
| สถานการณ์ที่ 1 |            |                |                 |               |
| สถานการณ์ที่ 2 |            |                |                 |               |
| สถานการณ์ที่ 3 |            |                |                 |               |
| สถานการณ์ที่ 4 |            |                |                 |               |

### 3. สอบถามเกี่ยวกับวิธีการเขียนอีเมล

กรุณาทำเครื่องหมาย **X** ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ

#### 3.1 แหล่งประสบการณ์หรือความรู้ที่คุณนำมาใช้ในการเขียนอีเมลภาษาญี่ปุ่นครั้งนี้(สามารถตอบได้หลายข้อ)

| ประสบการณ์การเขียนอีเมลภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ | ประสบการณ์การสนทนาภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ | ประสบการณ์เขียนอีเมลภาษาญี่ปุ่นในเรื่องทั่วไป | ประสบการณ์การสนทนาภาษาญี่ปุ่นในเรื่องทั่วไป | คำรอีเมลภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ | การเรียนวิชาการเขียนภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ | การเรียนวิชาสนทนาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ | อื่นๆ |
|------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|-------|
|                                          |                                         |                                               |                                             |                           |                                           |                                    |       |

ในกรณีที่คำตอบข้ออื่นๆ ขอความกรุณาช่วยระบุเพิ่มเติมด้วยค่ะ \_\_\_\_\_

#### 3.2 จุดประสงค์ของการเขียนอีเมลทั้ง 4 สถานการณ์(สามารถตอบได้หลายข้อ)

| การสื่อสารเพื่อความขอเรื่องหรือปฏิเสธ | การรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างตัวคุณกับฝ่ายตรงข้าม | การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่คุณสังกัดกับหน่วยงานของฝ่ายตรงข้าม | อื่นๆ |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                       |                                                          |                                                                          |       |

ในกรณีที่คำตอบข้ออื่นๆ ขอความกรุณาช่วยระบุเพิ่มเติมด้วยค่ะ \_\_\_\_\_

#### 3.3 สิ่งที่คุณระมัดระวังเวลาเขียนอีเมลทั้ง 4 สถานการณ์นี้(สามารถตอบได้หลายข้อ)

| อีเมลขอเรื่องในสถานการณ์ที่ 1 และ 2                                           |                 |                            | อีเมลปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3 และ 4                                             |                 |                                                              |                                            | อื่นๆ |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|
| ความแตกต่างระหว่างวิธีการเขียนอีเมลถึงคนในบริษัทเดียวกันหรือคนของบริษัทคู่ค้า | การใช้ภาษาสุภาพ | วิธีการเขียนประโยคขอเรื่อง | ความแตกต่างระหว่างวิธีการเขียนอีเมลถึงคนในบริษัทเดียวกันหรือคนของบริษัทคู่ค้า | การใช้ภาษาสุภาพ | การปรับวิธีการเขียนให้สอดคล้องกับอีเมลขอเรื่องของฝ่ายตรงข้าม | วิธีการเขียนประโยคปฏิเสธหรือการละเลยปฏิเสธ |       |
|                                                                               |                 |                            |                                                                               |                 |                                                              |                                            |       |

ในกรณีที่คำตอบข้ออื่นๆ ขอความกรุณาช่วยระบุเพิ่มเติมด้วยค่ะ \_\_\_\_\_

#### 3.4 กรุณาระบุกฎวิธีการใช้ภาษาในข้อ 3.3 ที่คุณเลือกอย่างสั้นๆค่ะ

(ตัวอย่าง การใช้ภาษาสุภาพ : เมื่อเขียนอีเมลถึงบริษัทคู่ค้าจะใช้ภาษาที่สุภาพมากกว่า)

#### 3.5 เวลาเขียนอีเมล คุณมีความตั้งใจจะเขียนตามวิธีการเขียนแบบคนญี่ปุ่นหรือไม่

A.ใช่

B.ไม่ใช่

#### 3.6 ขอสอบถามผู้ที่ตอบข้อ A ค่ะ

### 3.6.1 กรุณาระบุลักษณะเด่นของวิธีการเขียนอีเมลขอร้องตามสไต์ของคนญี่ปุ่นที่คุณใช้ค่ะ

---

### 3.6.2 กรุณาระบุลักษณะเด่นของวิธีการเขียนอีเมลปฏิเสธตามสไต์ของคนญี่ปุ่นที่คุณใช้ค่ะ

---

### 3.7 กรุณาระบุปัญหาในการเขียนอีเมลภาษาญี่ปุ่นในการทำงานที่คุณพบ หรือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

---

### 3.8 ถ้าคุณคิดว่าบริษัทญี่ปุ่นมีธรรมเนียมในการเขียนหรือได้ตอบอีเมลที่เป็นเอกลักษณ์ กรุณาระบุด้วยค่ะ

---

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามค่ะ

## 4.3 TBP 用のフォローアップアンケート

### แบบสอบถามเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามครั้งที่ผ่านมา แต่เนื่องจากมีข้อมูลบางประการที่อยาก  
เรียนสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเขียนอีเมลขอร้องและปฏิเสธจึงขอรบกวนเวลาในการตอบแบบสอบถามอีกครั้งค่ะ ดิฉันขอรับรอง  
ว่าจะไม่นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นใดนอกจากการทำวิจัยค่ะ

#### 1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน

กรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้ค่ะ

●อายุ : 20-29ปี, 30-39ปี, 40-49ปี, 50-59ปี ●ประเภทงานของบริษัทที่คุณทำงาน (เช่น บริหารยยนต์) : \_\_\_\_

●แผนกงาน (เช่น ฝ่ายจัดซื้อ) : \_\_\_\_ ●ตำแหน่งงาน (เช่น หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่) : \_\_\_\_

●ระยะเวลาที่คุณทำงานในบริษัทปัจจุบัน : \_\_\_\_ปี

●ระยะเวลาทั้งหมดที่คุณทำงานบริษัทตั้งแต่จบมหาวิทยาลัยจนถึงปัจจุบัน : \_\_\_\_ปี

#### 2. สถานการณ์ขอร้องและสถานการณ์ปฏิเสธที่ท่านเคยช่วยเขียนอีเมลให้

กรุณาใช้คำอธิบายสถานการณ์ด้านล่างเพื่อตอบคำถามข้อ 2.1 ถึง 2.3 และกรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น  
ของคุณ

สถานการณ์ที่ 1 : ขอร้องคนในบริษัทซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกันกับคุณ เพื่อให้อีกฝ่ายส่งข้อมูลมาให้คุณ

สถานการณ์ที่2 : ขอร้องคนของบริษัทคู่ค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกับคุณ เพื่อให้อีกฝ่ายส่งข้อมูลมาให้คุณ

สถานการณ์ที่3 : ปฏิเสธคนในบริษัทซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกันกับคุณ เรื่องการเปลี่ยนแปลงวันกำหนดส่งงาน

สถานการณ์ที่4 : ปฏิเสธของบริษัทคู่ค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกับคุณ เรื่องการเปลี่ยนแปลงวันกำหนดส่งงาน

## 2.1 สอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่1และ2

### 2.1.1 คุณจะรู้สึกเดือดร้อนมากน้อยแค่ไหน ในกรณีที่อีกฝ่ายไม่ส่งข้อมูลที่จำเป็นมาให้

|                | เดือดร้อนมาก | เดือดร้อนปานกลาง | เดือดร้อนเล็กน้อย | ไม่เดือดร้อนเลย |
|----------------|--------------|------------------|-------------------|-----------------|
| สถานการณ์ที่ 1 |              |                  |                   |                 |
| สถานการณ์ที่ 2 |              |                  |                   |                 |

### 2.1.2 คุณคิดว่าการที่อีกฝ่ายต้องรวบรวมข้อมูลและส่งมาให้คุณ เป็นภาระสำหรับอีกฝ่ายมากน้อยขนาดไหน

|                | เป็นภาระมาก | เป็นภาระปานกลาง | เป็นภาระเล็กน้อย | ไม่เป็นภาระ |
|----------------|-------------|-----------------|------------------|-------------|
| สถานการณ์ที่ 1 |             |                 |                  |             |
| สถานการณ์ที่ 2 |             |                 |                  |             |

## 2.2 สอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่3และ4

### 2.2.1 คุณคิดว่าอีกฝ่ายจะเดือดร้อนมากน้อยแค่ไหน ถ้าคุณไม่สามารถส่งข้อมูลได้ตามกำหนดที่อีกฝ่ายร้องขอ

|               | เดือดร้อนมาก | เดือดร้อนปานกลาง | เดือดร้อนเล็กน้อย | ไม่เดือดร้อนเลย |
|---------------|--------------|------------------|-------------------|-----------------|
| สถานการณ์ที่3 |              |                  |                   |                 |
| สถานการณ์ที่4 |              |                  |                   |                 |

### 2.2.2 คุณรู้สึกเป็นภาระมากน้อยแค่ไหนที่ต้องเร่งทำงานให้เสร็จตามกำหนดที่อีกฝ่ายร้องขอ

|               | เป็นภาระมาก | เป็นภาระปานกลาง | เป็นภาระเล็กน้อย | ไม่เป็นภาระเลย |
|---------------|-------------|-----------------|------------------|----------------|
| สถานการณ์ที่3 |             |                 |                  |                |
| สถานการณ์ที่4 |             |                 |                  |                |

## 2.3 สอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่1-4

คุณรู้สึกลำบากใจมากน้อยแค่ไหน เวลาเขียนอีเมลขอหรือปฏิเสธในสถานการณ์ทั้ง 4

|                | ลำบากใจมาก | ลำบากใจปานกลาง | ลำบากใจเล็กน้อย | ไม่ลำบากใจเลย |
|----------------|------------|----------------|-----------------|---------------|
| สถานการณ์ที่ 1 |            |                |                 |               |
| สถานการณ์ที่2  |            |                |                 |               |
| สถานการณ์ที่3  |            |                |                 |               |
| สถานการณ์ที่4  |            |                |                 |               |

## 3. สอบถามเกี่ยวกับวิธีการเขียนอีเมล

กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ

### 3.1 แหล่งประสบการณ์หรือความรู้ที่คุณนำมาใช้ในการเขียนอีเมลครั้งนี้(สามารถตอบได้หลายข้อ)

|                                          |                                     |                                               |                                          |                                   |       |
|------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|-------|
| ประสบการณ์การเขียนอีเมลภาษาไทยในการทำงาน | ประสบการณ์การสนทนาภาษาไทยในการทำงาน | ประสบการณ์การเขียนอีเมลภาษาไทยในชีวิตประจำวัน | ประสบการณ์การสนทนาภาษาไทยในชีวิตประจำวัน | การการเขียนอีเมลภาษาไทยในการทำงาน | อื่นๆ |
|                                          |                                     |                                               |                                          |                                   |       |

ในกรณีที่ท่านตอบข้ออื่นๆ ขอความกรุณาช่วยระบุเพิ่มเติมด้วยค่ะ \_\_\_\_\_

### 3.2 จุดประสงค์ของการเขียนอีเมลทั้ง 4 สถานการณ์(สามารถตอบได้หลายข้อ)

|                                     |                                                          |                                                                          |       |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| การสื่อสารเพื่อความขอร้องหรือปฏิเสธ | การรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างตัวคุณกับฝ่ายตรงข้าม | การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่คุณสังกัดกับหน่วยงานของฝ่ายตรงข้าม | อื่นๆ |
|                                     |                                                          |                                                                          |       |

ในกรณีที่ท่านตอบข้ออื่นๆ ขอความกรุณาช่วยระบุเพิ่มเติมด้วยค่ะ \_\_\_\_\_

### 3.3 สิ่งที่คุณระมัดระวังเวลาเขียนอีเมลทั้ง 4 สถานการณ์นี้(สามารถตอบได้หลายข้อ)

| อีเมลขอเรื่องในสถานการณ์ที่1และ 2                                             |                 |                            | อีเมลปฏิเสธในสถานการณ์ที่3และ4                                                |                 |                                                              |                                   | อื่นๆ |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------|
| ความแตกต่างระหว่างวิธีการเขียนอีเมลถึงคนในบริษัทเดียวกันหรือคนของบริษัทคู่ค้า | การใช้ภาษาสุภาพ | วิธีการเขียนประโยคขอเรื่อง | ความแตกต่างระหว่างวิธีการเขียนอีเมลถึงคนในบริษัทเดียวกันหรือคนของบริษัทคู่ค้า | การใช้ภาษาสุภาพ | การปรับวิธีการเขียนให้สอดคล้องกับอีเมลขอเรื่องของฝ่ายตรงข้าม | วิธีการเขียนประโยคปฏิเสธหรือการละ |       |
|                                                                               |                 |                            |                                                                               |                 |                                                              |                                   |       |

ในกรณีที่ท่านตอบข้ออื่นๆ ขอความกรุณาช่วยระบุเพิ่มเติมด้วยค่ะ \_\_\_\_\_

### 3.4 กรุณาระบุกฎวิธีการใช้ภาษาในข้อ 3.3 ที่คุณเลือกอย่างสั้นๆค่ะ

(ตัวอย่าง การใช้ภาษาสุภาพ : เมื่อเขียนอีเมลถึงบริษัทคู่ค้าจะใช้ภาษาที่สุภาพมากกว่า)

### 3.5 ถ้าคุณคิดว่าบริษัทมีธรรมเนียมในการเขียนหรือโต้ตอบอีเมลที่เป็นเอกลักษณ์ กรุณาระบุด้วยค่ะ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามค่ะ

## 参考文献

### 英語文献

- Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press. 坂本百大訳(1978)『言語と行為』大修館書店
- Bachman, L. F., and Palmer, A. S. (1996). *Language Testing in Practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., and Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. C. Scarcella, E. S. Andersen and S. D. Krashen (Eds.), *Developing Communicative Competence in a Second Language*, pp.55-73. New York: Newbury House.
- Brown, P., and Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press. 田中典子監訳、斉藤早智子・津留崎毅・鶴田庸子・日野壽憲・山下早代子訳(2011)『ボライトネス：言語使用における、ある普遍現象』研究者
- Canale, M. (1983). From communicative competence to communicative language Pedagogy. In J. C. Richards and R. W. Schmidt (Eds), *Language and Communication*, pp.2-27. London: Longman.
- Canale, M., and Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1, pp.1-47.
- Chomsky, N. (1965). *Aspect of the Theory of Syntax*. Cambridge: The MIT Press.
- Culpeper, J. (1996). Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25(3), pp.349-367.
- Culpeper, J. (2008). Reflections on impoliteness, relational work and power. In D. Bousfield and M. A. Locher (Eds), *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*, pp.17-44. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Eelen, G. (2001). *A critique of Politeness Theories*. UK: St.Jerome Publishing.
- Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press. 金子朝子訳(1996)『第二言語習得序説—学習者言語の研究—』研究社

- Gass, S. M., and Houck, N. (1999). *Interlanguage Refusals: A Cross-Cultural Study of Japanese-English*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Giles, H., and Ogay, T. (2007). Communication accommodation theory. In B. B. Whaley and W. Samter (Eds), *Explaining Communication: Contemporary Theories and Exemplars*, pp.293-310. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Giles, H., Coupland, N., and Coupland J. (1991). Accomodation theory: communication, context, and consequence. In H. Giles, N. Coupland and J. Coupland (Eds), *Contexts of Accommodation: Developments in Applied Sociolinguistics*, pp.1-68. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon Books. 浅野敏夫訳(2012)『儀礼としての相互行為—対面行為の社会学—』法政大学出版局
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole and J. L. Morgan (Eds), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*, pp.41-58. New York: Academic Press.
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14(2), pp.237-257.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride and J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics*, pp.269-293. Harmondsworth: Penguin.
- Ide, S. (1989). Formal forms and discernment: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness. *Multilingua*, 8(2/3), pp.223-248.
- Ide, S. (2006). *Wakimae no Goyouron*. Tokyo: Taisyukan shoten.
- Kasper, G. (1992). Pragmatic transfer. *Second Language Research*, 8(3), pp.203-231.
- Kasper, G. (1997). The role of pragmatics in language teacher education. In K. Bardovi-Harlig and B. Hartford (Eds.), *Beyond Methods: Components of Second Language Teacher Education*, pp.113-136. New York: McGraw-Hill College.
- Kasper, G., and Blum-Kullka, S. (1993). Interlanguage pragmatics: An introduction. In G. Kasper and S. Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage Pragmatics*, pp.3-17. Oxford: Oxford University Press.
- Kasper, G., and Dahl, M. (1991). Research methods in interlanguage pragmatic. *Studies in Second Language Acquisition*, 13(2), pp.215-247.

- Keckes, I., and Papp, T. (2000). *Foreign Language and Mother Tongue*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kiesler, S., Siegel, J., and McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39, pp.1123-1134.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: Or minding your p's and q's. In C. Corum, T. C. Smith-Stark and A. Weiser (Eds.), *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*, pp.292-305. Chicago: Chicago Linguistics Society.
- Leech, G. N. (1983). *Principle of Pragmatics*. London: Longman. 池上嘉彦・河上誓作役(1987)『語用論』紀伊国屋書店
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- LoCastro, V. (2003). *An Introduction to Pragmatics: Social Action for Language Teachers*. Michigan: The University of Michigan Press.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12(4), pp.403-426.
- Nakane, C. (1970). *Japanese Society*. Berkeley: University of California Press.
- Schachter, J. (1990). Communicative competence revisited. In B. Harley, J. Cummins and M. Swain (Eds.), *The Development of Second Language Proficiency*, pp.39-49. Cambridge: Cambridge University Press.
- Selinker, L. (1969). Language transfer. *General Linguistic*, 9(2), pp.67-92.
- Selinker, L. (1972). Interlanguage. *International Review of Applied Linguistics*, 10, pp.209-231.
- Spencer-Oatey, H. (2000a). Introduction: Language, culture and rapport management. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally Speaking: Managing Rapport Through Talk Across Cultures*, pp.1-8. London: Continuum. 浅羽亮一監修、田中典子・津留崎毅・鶴田庸子・熊野真理・福島佐江子・訳(2004)『異文化理解の語用論』研究社
- Spencer-Oatey, H. (2000b). Rapport management: A framework for analysis. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: Managing Rapport Through Talk Across Cultures*, pp.11-46. London: Continuum. 浅羽亮一監修、田中典子・津留崎毅・鶴田庸子・熊野真理・福島佐江子訳(2004)『異文化理解の語用論』研究社
- Thomas, J. (1983). Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, 4(2), pp.91-

112.

Thomas, J. (1995). *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. London:

Longman. 浅羽亮一監修、田中典子・鶴田庸子・津留崎毅・成瀬真理訳(1998)『語用論入門』大修館書店

Tracy, K. (1990). The many faces of facework. In H.Giles and P. Robinson (Eds), *Handbook of Language and Social Psychology*, pp.209-226. London: Wiley.

## 日本語文献

IT用語辞典のホームページ

<http://e-words.jp/w/%E9%9B%BB%E5%AD%90%E3%83%A1%E3%83%BC%E3%83%AB.html>

最終アクセス 2016 年 1 月 15 日

青井浩也(1997)「電子メールの企業利用の現状と課題」『情報の科学と技術』第 47 巻第 6 号 pp.304-308

生駒知子・志村明彦(1993)「英語から日本語へのプラグマティック・トランスファー:『断り』という発話行為について」『日本語教育』第 79 号 pp.41-52

一般社団法人日本ビジネスメール協会(2014)「ビジネスメール実態調査 2014(平成 26 年)」

<http://businessmail.or.jp/archives/2014/08/04/2226>

最終アクセス 2016 年 1 月 15 日

伊藤恵美子(2002)「マレー語母語話者の語用的能力と滞日期間の関係について—勧誘に対する『断り』行動に見られる工学系のブミプトラのポライトネス—」『日本語教育』第 115 号 pp.61-70

稲垣桂(2007)「ロールプレイ対話およびメールにおける断り表現—大学生の理由の述べ方を中心に—」『学習院大学大学院日本語日本文学』第 3 号 pp.84-62

岩井茂樹(2013)「タイにおける日本研究の現状と課題」『世界の日本研究』第 17 号 pp.10-18

岩澤みどり・寺田則子(2006)『日本企業への就職—ビジネス会話トレーニング』アスク

宇佐美まゆみ(2001)「談話のポライトネス—ポライトネスの談話理論構想—」『談話のポライトネス』 pp.9-58 国立国語研究所

宇佐美洋・森篤嗣・吉田さち(2009)『外国人が書いた日本語手紙文』に対する日本人の評

- 価値態度の多様性—質的手法によるケーススタディー」『社会言語科学』第12巻第1号  
pp.122-134
- 宇佐美洋(2010)「文章の評価観点に基づく評価者グルーピングの試み—学習者が書いた日本語手紙文を対象として—」『日本語教育』第147号 pp.112-119
- 内田伸子(1986)「作文の心理学—作文の教授理論への示唆—展望」『教育心理学年報』第25集 pp.162-177
- 王源(2011)「『詫び』と『理由説明』から見た断り行動—日中対照—」『日本語教育研究』第57号 pp.83-93
- 太田一郎(2001)「パソコン・メールとケータイ・メール—『メールの型』からの分析—」『日本語学』第20号 pp.44-53
- 大塚生子(2012)「夫婦間会話における対立的場面分析—ポライトネス理論に関する一考察—」大阪大学大学院言語文化研究科博士学位論文
- 大平未央子(2001)「ネイティブスピーカー再考」野呂香代子・山下仁編著『「正しさ」への問い—批判的社会言語学の試み—』pp.85-110 三元社
- 大平未央子(2002)「日本語のフォリナー・ライティングにおける社会言語的調整—ネイティブ・ライティングとの比較および調整のメカニズム—」『言語文化研究』第28号 pp.211-228
- 岡崎眸(2005)「日本語学習者における語用論上の転移再考」『東京外国語大学論集』第50号 pp.97-109
- 奥村真希・安河内貴子(2007)『日本語ビジネス文書マニュアル』アスク
- 奥村真希・釜淵優子(2008)『しごとの日本語メールの書き方編』アルク
- 蒲谷宏・金東奎、高木美嘉(2009)『敬語表現ハンドブック』大修館書店
- 川島冽(2008)『5分で送信！ビジネスメール速書き文例集』すばる舎
- 外務省「日タイ交流の歩み」  
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/area/thailand/jpth120/knowledge/steps.html>  
最終アクセス 2016年1月25日
- 北尾謙治・北尾 S.キャスリーン(1988)「ポライトネス—人間関係を維持するコミュニケーション手段」『日本語学』第7巻第3号 pp.52-63
- 京都産業大学のホームページ  
[http://www.kyoto-su.ac.jp/ccinfo/use\\_mail/e-mail/index.html](http://www.kyoto-su.ac.jp/ccinfo/use_mail/e-mail/index.html)

最終アクセス 2016 年 1 月 16 日

- 金潤淑(2005)「『依頼』に対する『断り』の理由の述べ方—日本語母語話者と韓国人日本語学習者の場合」『国際教育評論』第 2 号 pp.37-48
- グエン イエンティハイ(2012)「依頼に対する断り談話—日本語母語話者とベトナム語母語話者との比較—」『言語地域文化研究』第 18 号 pp.181-192
- 熊井浩子(1993)「外国人の待遇行動の分析(2)—断り行動を中心に—」『静岡大学教養部研究報告人文・社会科学篇』第 28 巻第 2 号 pp.227-266
- 栗橋克匡(2010)「社会心理学におけるコミュニケーション・アコモデーション理論の応用」『北星学園大学社会福祉学部北星論集』第 47 号 pp.11-21
- 小池真理 (2004)「日本語母語話者は第二言語話者との会話をどのように評価するか」『北海道大学留学生センター紀要』第 7 号 pp.16-33
- 胡芸群(2014)「メールに対する読み手の評価：読み手の属性による評価の観点の違い」『一橋大学国際教育センター紀要』第 5 号 pp.81-91
- 小林ミナ(2000)「『何を』教えるかの再吟味へ：日本人評価研究の意義と限界」第 4 号『北海道大学留学生センター紀要』第 4 号 pp.149-159
- 近藤彩(2007)「シリーズ言語学と言語教育【第 9 巻】日本人と外国人のビジネス・コミュニケーションに関する実証研究」ひつじ書房
- 近藤泰弘(1993)「パソコン通信のメッセージの伝達様式—電話・手紙・ファックスと対比して—」『日本語学』第 12 巻第 13 号 pp.48-54
- 齊木春香(2012)「若年層の断りの表現—携帯メール文体分析の観点から—」『語文』第 143 号 pp.125-136
- 施信余(2005)「依頼に対する『断り』の言語行動について—日本人と台湾人の大学生の比較—」『早稲田大学日本語教育研究』第 6 号 pp.45-61
- 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
- 志村明彦(1995)「『断り』という発話行為における待遇表現としての省略の頻度・機能・構造に関する中間言語語用論研究」『慶應義塾大学日吉紀要 言語・文化・コミュニケーション』第 15 号 pp.41-62
- 高木美嘉 (2003)「依頼に対する『受諾』と『断り』の方法」『早稲田大学日本語教育研究』第 2 号 pp.137-149

- 田中真理・坪根由香里・初鹿野阿れ(1998)「第二言語としての日本語における作文評価基準—日本語教師と一般日本人の比較—」『日本語教育』第 96 号 pp.1-12
- 蔡胤柱(2005)「日本語母語話者の E メールにおける『断り』—『待遇コミュニケーション』の観点から—」『早稲田大学日本語教育研究』第 7 号 pp.95-108
- ツォウン ティマイ(2007)「依頼の E メールに対するベトナム人・日本人の評価意識比較—『対人配慮』に注目して—」『日本言語文化研究会論集』第 3 号 pp.169-196
- 帝国データバンク(2012)「TDB REPORT112 号—海外進出企業 2012/省エネ・創エネ関連産業の現状と今後—」[http://www.tdb.co.jp/lineup/publish/pdf/tr112\\_summary.pdf](http://www.tdb.co.jp/lineup/publish/pdf/tr112_summary.pdf)  
最終アクセス 2015 年 1 月 14 日
- 帝国データバンク(2014)「特別企画：第 2 回タイ進出企業の実態調査」  
<http://www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/p140207.pdf>  
最終アクセス 2016 年 1 月 14 日
- 寺下貴美(2011)「第 7 回質的研究方法論～質的データを科学に分析するために～」『日本放射線技術学会雑誌』第 67 巻第 4 号 pp.413-417
- 内藤哲雄(1991)「同性・異性への好意と嫌悪」『日本社会心理学会第 32 回大会発表論文集』pp.98-101
- 内藤哲雄(2002)『PAC 分析実践法入門「改定版」—「個」を科学する新技法への招待—』ナカシヤ出版
- 中田美喜子・記谷康之(2011)「コンピュータを利用したコミュニケーションと人間関係—女子大学生の意識調査から—」『広島女学院大学論集』第 61 集 pp.131-138
- 西尾珪子(1994)「ビジネス・コミュニケーションと日本語教育」『日本語学』第 13 巻第 12 号 pp.9-13
- 野木園子(2010)「日本人の断り表現とラポールマネジメントに関する一考察」『二松学舎論集』第 53 号 pp.97-109
- 濱田美和・古本裕子・柔原陽子・深澤のぞみ(2013)「中国人留学生と日本人大学生の断りの E メール比較」『富山大学人間発達科学部紀要』第 8 巻第 1 号 pp.221-233
- 原田明子(1998)「一般の日本人は外国人の日本語をどのように評価するか」『北海道大学留学生センター紀要』第 2 号 pp.157-168
- 原田明子(2004)「バンコクの日系企業の求める日本語ニーズに関する分析—ビジネスパーソンによる日本語学習動機との比較から—」『早稲田大学日本語教育研究』第 5 号

pp.169-181

平野友朗(2008)『誰も教えてくれなかったビジネスメールの書き方・送り方』あさ出版

平松琢弥(2007)「ビジネスコミュニケーションとは」『文学部論叢』第 95 号 pp.87-119

藤浦五月(2007)「日本人と韓国人の『断り』行動比較」『比較文化研究』第 78 号 pp.1-10

藤本明(1993)「スタンフォード大学夏期講座“Japanese for Business”」『AJALT』第 16 号 pp.10-15

藤森弘子(1994)「日本語学習者にみられるプラグマティック・トランスファー—『断り』行為の場合—」『名古屋学院大学日本語学・日本語教育論集』第 1 号 pp.1-19

藤原智栄美(2004a)「日本人とインドネシア人の『断り』行動比較—談話完成テストにおける言語データに関する分析より—」『大阪大学言語文化学』第 13 号 pp.21-33

藤原智栄美(2004b)「日本語話者とインドネシア語話者の『断り』に関する研究」大阪大学大学院言語文化研究科博士学位論文

藤原智栄美(2005)「社会文化の接面に立つ学習者を理解する」西口光一編者『日本語教師のための知識本シリーズ④文化と歴史の中の学習と学習者—日本語教育における社会的パースペクティブ—』pp.144-165 凡人社

藤原智恵美(2009)「インドネシア人・台湾人日本語学習者による『断り』のストラテジー—プラグマティック・トランスファーの再考—」『茨城大学留学生センター紀要』第 7 号 pp.15-28

前野文康・勝田千絵・Nida LARPSRISAWAD(2013)「在タイ日系企業が求める日本語人材—アンケート調査より—」『日本語教育紀要』第 10 号 pp.67-76

丸山千歌・小澤伊久美(2007)「日本語教育における PAC 分析の可能性と課題—読解教材を刺激とした留学生への実施研究から—」『日本語教育実践研究フォーラム報告(WEB版)』

<http://www.nkg.or.jp/kenkyu/Forumhoukoku/maruyama.pdf>

最終アクセス 2016 年 2 月 15 日

水谷修(1994)「ビジネス日本語を考える—公的話ことばを求めて—」『日本語学』第 13 巻第 12 号 pp.14-20

三牧陽子(2013)『ポライトネスの談話分析—初対面コミュニケーションの姿としくみ—』くろしお出版

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

- 習者の対象研究—」『日本語・日本文化研究』第 17 号 pp.175-184
- 目黒秋子(1996)「日本語の談話における間接的断り理解の過程—母語話者の認知の視点から—」『東北大学文学部日本語学科論集』第 6 号 pp.105-116
- メググリアングライ ポンティパー(2013)「携帯メールにおける断りの機能の構成—タイ人日本語学習者と日本語母語話者を比較して—」『言語文化と日本語教育』第 45 号 pp.11-19
- 森篤嗣(2010)「『母語話者が書いた日本語メール文』に対する非母語話者の評価—中国系非母語話者 3 名の質的手法によるケーススタディ—」『待遇コミュニケーション研究』第 7 号 pp.81-96
- 森山卓郎(1990)「『断り』の方略—対人関係調整とコミュニケーション」『月刊言語』第 19 巻第 8 号 pp.59-66 大修館書店
- 茂呂雄二(1997)『対話と知—談話の認知科学入門』新曜社
- ラオハブラナキット カノックワン(1995)「日本語における『断り』—日本語教科書と実際の会話との比較—」『日本語教育』第 87 号 pp.25-39
- ラオハブラナキット カノックワン(1997)「日本語学習者に見られる『断り』の表現—日本語母語話者と比べて—」『世界の日本語教育』第 7 号 pp.97-112
- 季珂南(2014)「日中大学生接触場面の初対面会話における話題転換—『ラポールマネジメント』の視点から—」『日本語教育』第 157 号 pp.17-31
- 劉玉琴・小野由美子(1997)「中国人日本語学習者に見られるプラグマティック・トランスファー—『断り』発話行為を例に—」『日本語教育学会春季大会予稿集』pp.51-56
- 矢田まり子(2014)「ビジネスメールに現れる配慮表現の考察」『言語と文化』第 8 号 pp.61-76
- 築晶子・大木理恵・小松由佳(2005)『日本語 E メールの書き方』The Japan Times
- 横山杉子(1993)「日本語における、『日本人の日本人に対する断り』と『日本人のアメリカ人に対する断り』の比較—社会言語学のレベルでのフォリナートーカー—」『日本語教育』第 81 号 pp.141-151
- 吉田さち(2009)「韓国人日本語学習者のメール文における『断り』—日本語母語話者との比較を通じて—」『日本語学習者による言語運用とその評価をめぐる調査研究：「日本語能力の評価基準・項目の開発」成果報告書』第 129 号 pp.259-280
- 吉田さち(2014)「日本語学習者の言語運用に対する日本語母語話者の評価—場面により母語話者の評価は異なるか—」『コミュニケーション文化』第 8 号 pp.27-43

- 渡部倫子(2004)「日本語学習者の発話に対する日本語母語話者の評価—評価尺度開発の試み—」『広島大学大学院教育学研究科紀要』第2部第52号 pp.175-183
- 渡部倫子(2005)「日本語学習者の発話に対する日本語母語話者の評価—共分散構造分析による評価基準の解明—」『日本語教育』第125号 pp.67-75
- ワラシー クンランパー(2012)「留学経験がないタイ人日本語学習者の語用論的能力の分析—断りメールの構成から—」『日本語教育紀要』第9号 pp.39-48
- ワラシー クンランパー(2014)「断りメールの構成から見たタイ人日本語学習者の語用論的能力」『大阪大学言語文化学』第23号 pp.59-72
- ワンウィモン ルンティラー(2004)「タイ人日本語学習者の『提案に対する断り』表現における語用論的転移—タイ語と日本語の発話パターンの比較から—」『日本語教育』第121号 pp.46-55
- ワンウィモン ルンティラー(2006)「タイ語を母語とする日本語学習者と日本語母語話者の断り表現に関する研究—語用論的特徴をふまえた日本語の教育方法の確立を目指して—」大阪外国語大学博士学位論文

## 謝辞

博士論文の執筆過程において、様々な方々にお世話になりました。ここに、感謝の意を表します。

春木仁孝教授、義永美央子准教授には、博士前期課程から現在まで指導教員としてご指導いただきました。春木仁孝教授に、ご指導いただく中では、論文の一貫性、分かりやすさなどについて様々な示唆をいただき、大変勉強になりました。さらに、タイの大学の先生方へのインタビューの依頼状などの必要な種類を丁寧に準備していただきました、ありがとうございました。また、博士論文執筆の際に、数多くの励ましの言葉もいただき、感謝しております。義永美央子准教授からも、データの収集方法、データの分析視点、論文の書き方などに対して、きめ細やかな指導をいただきました。大変お忙しい中、いつも面談の時間や論文添削の時間を割いていただき、深く感謝しております。また、いつも私の状況への理解と優しさをもって接していただいたことは、博士論文を完成させる励ましになりました。さらに、学会発表や論文投稿においてもアドバイスをいただき、誠にありがとうございます。

また、博士前期課程、博士後期課程でご指導くださった沖田知子教授、西口光一教授、岩根久教授からも、研究上の様々なアドバイスを賜りました。沖田知子教授のゼミに参加させていただいた際には、1対1でご指導いただきました。お忙しい中、いつも時間を割いていただき、データの分析方法、結論は明確に述べるべきことなどについて、丁寧に、かつ、優しく指導していただきました。また、研究に不安がある時も、温かいお言葉を賜りました。心から感謝を申し上げます。西口光一教授のゼミには、博士前期課程から参加させていただきました。いつも広い視点から研究やデータ分析へのアドバイスをしていただきました。誠にありがとうございます。西口光一教授からは、日常的な会話への意識、研究ノートの使用、精力的な学会発表など、良い研究者としての姿勢も学びました。岩根久教授には、統計手法や、統計に関する説明の書き方について丁寧にご指導していただきました。ご指導のおかげで、本論文で統計的にデータを処理することができました。心より感謝申し上げます。先生方からいただいたご指導や励ましのお言葉のお陰で、無事に博士論文を提出することができたと思っております。

そして、断りメールの調査や評価のインタビューに協力してくださった方々にもお礼を申し上げます。お忙しい中、お時間を割いていただき、心より感謝しております。皆様の

ご協力なしでは、本研究を完成することはできませんでした。

また、大阪大学総合図書館に勤めていらっしゃる TA の方々に日本語の添削をしていただきました。深く感謝しています。

研究活動が続ける際には、様々な方々から暖かい励ましのお言葉をいただきました。山岡華菜子さん、立川真紀絵さん、王南雁さん、藩寧さんをはじめとする友人達には感謝の気持ちがいっぱいです。

最後に、いつも精神的に支援してくれた家族に感謝を申し上げ、結びの言葉とさせていただきます。

ワラシー クンランパー

2016 年 3 月 28 日