The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

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	https://doi.org/10.18910/59637
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

様式３

論　文　内　容　の　要　旨

氏　名　（　ワラシー　クンランパー）	
論文題名	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―

論文内容の要旨

タイに多くの日系企業が進出している状況下において、日系企業に勤務し、日本語を使用するタイ人ビジネスパーソン(TJBP)の日本語能力の中で、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、TJBPが最も書きにくいと考える断りメールを取り上げ、TJBP、日本人ビジネスパーソン(JBP)各30名を対象とし、社内・社外の人による仕事の期日繰り上げ依頼のメールに対する断りメールを書いてもらう。また、日本語が分からないタイ人ビジネスパーソン(TBP) 30名に同じ状況でタイ語のメールを書いてもらう。本研究では、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における母語からの影響、または書き方に関する意識的・能動的な意図の有無を明らかにする。

(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、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、メールの読み手であるJBP(5人)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が期待される。次に先述した3点の分析枠組みと結果を述べる。

第1に、第二言語話者の捉え方と言語行動様式の分析枠組みを述べる。第二言語話者と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にある(大平2001)とした上で、目標言語の母語話者の言語行動様式を受け入れるかどうかを主体的に選択することができる立場にあると捉える。さらに、TJBPの言語行動様式に関しては、母語であるタイ語から影響を受ける「語用論的転移」だけでなく、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」(藤原2004a,b)をも分析枠組みとして扱う。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」はほとんど使用しておらず、語用論的転移が窺える。さらに、対社内では、TJBPはJBPと比べ、断りの補足における「謝罪」を多用しているのに対し、「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謝罪」の使用人数が少なく、語用論的転移が見られた。対社外では、TJBPはJBPと比較して、「明確な不可表現」を多用し、語用論的転移が窺える。また、TJBPはJBPと比べ、「別の仕事も担当・詳細あり」という明確な理由を多用しているのに対して、「別の仕事も担当・詳細なし」の使用が少ないため、語用論的転移が見られた。一方、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」を多用しており、アコモデーションが窺えた。これを踏まえて、TJBPはこれらの構成・意味公式・前置きが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。また、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。まとめると、TJBPの言語行動様式では、「語用論的転移」の他に、意識的に書き方を選択している

「アコモデーション」「特有の言語行動様式」も確認できた。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。

第2に、ラポールマネジメントの分析枠組みと結果を述べる。ラポールマネジメント(Spencer-Oatey 2000a,b)には、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側面がある。本研究では、ラポールマネジメントを援用した先行研究の問題点を基にし、分析枠組みを次のように整理する。まず、フェイスマネジメントと社会的権利のマネジメントは、個人的視点と社会的視点が共に働いているものと捉える。次に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。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。その結果、JBPとTJBPのラポールマネジメントの特徴を4点挙げる。

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」という意味公式を多用している。これはJBPが断りを行う際に、状況的・客観的な態度を取るのに対して、TJBPは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と解釈できた。

2つ目は「謝罪」のラポールマネジメントの機能である。JBPは断り手自身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」「了解の要請の前置きとして謝罪」を多用している。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、断りの補足という構成として「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」「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、「明確な理由」「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。よって、TJBPは社外の人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捉える。

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」という構成を多く用いる。

まとめるとTJBPの言語行動様式、及び、JBPとTJBPの相違点には、ラポールマネジメントの違いが反映される。

第3に、読み手であるJBPによるTJBPが書いた断りメールに対する評価の結果を述べる。まず、JBPは全体の断りメールを、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」という側面より評価したと明らかにした。また、上に述べたラポールマネジメントの特徴に対する評価に関しては、「状況的な不可表現」「謝罪の前置き」などの主なJBP的な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評価された。その一方、「断りの補足における謝罪」「詳しい理由説明」「検討の依頼」というTJBP的な特徴は相手側への配慮を中心にしているため、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、「自己側への配慮」に対する意識が少ないと分かった。以上、研究者だけでなく読み手の評価も含めた視点から、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。

最後に、本研究の結果、及び、タイの3大学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に実施したインタビュー調査を基にし、日本語ビジネスメールの指導に以下の2点を提案する。まず、担当教員のインタビューより、3大学では、「敬語や挨拶の使い方」「相手の身分や社内社外の別」をビジネスメールを書く基本として扱い、相手に失礼でない、丁寧かつ適切なメールを書くことを重視している。つまり、日本語教育現場の指導では、相手側への配慮に焦点を当てているが、本研究の結果が示すように、自己側への配慮に焦点を当てることも必要である。そのため、本研究は「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的な要素として捉え、学習者に相手のフェイスと自己のフェイス、及び、どのように社会的関係の維持・管理するかを意識させることを提案する。次に、ビジネスメールの教育実践は、学習者にその場の状況を理解させることにも配慮しているが、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中心に行っていることが多いと確認できた。このような指導を補うため、本研究では、各々の文が「情報伝達」及び「社会的関係の維持・管理」からみて、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させることを提案する。

本研究は意味公式の分類からラポールマネジメントの分析を行った。しかし、同じ意味公式でも、異なる表現には、異なる印象やラポールマネジメントの効果があると観察することができた。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分析対象である、ふさわしい語彙や敬語の使用に関わる「文体の領域(stylistic domain)」(Spencer-Oatey 2000b)からの分析が求められる。また、ビジネスメールの研究を蓄積するため、誘い、申出、提案に対する断りや、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。

様式 7

論文審査の結果の要旨及び担当者

氏　名　（クンランパー・ワラシー）		
論文審査担当者	（職）	氏　名
	主 査　教授	春木　仁孝
	副 査　教授	沖田　知子
	副 査　教授	義永　美央子

論文審査の結果の要旨

本論文は、日本語を学んだタイ人ビジネスパーソン（以下TJBP）による「断り」メールを分析対象として、その際の母語の影響による（負の）語用論的転移、目標言語話者の行動様式に近づけようとするアコモデーション、さらにいずれの言語の行動様式とも異なる第2言語話者に「特有の言語行動様式」を明らかにすると共に、メールに現れる以上の言語行動様式を通して見られる人間関係の維持・管理（以下ラポールマネジメント）の特徴を明らかにして、タイにおける日本語教育､特にビジネスライティングに貢献することを目指した研究である。

研究においては、依頼者が社外の場合と社内の場合の二つの状況を設定して作成した「仕事の期日の繰り上げ」の依頼をするメールに対して、TJBP30人に日本語で書いてもらった「断り」メールを分析の対象としている。同時に、同じ依頼に対して日本人ビジネスパーソンによる日本語の「断り」メール、および日本語の知識の無いタイ人によるタイ語の「断り」メールを書いてもらい、三つのグループを、比較・対照することで、各グループに見られるラポールマネジメントの違いを明らかにしている。メールの分析においては先行研究でも用いられてきた意味公式を、著者のこれまでの研究に基づいて修正改善した上で用いて、メールの内容と構成を詳しく分析して論じている。さらに、上記三つのグループ全員にフォローアップアンケートを行い、さらに各グループの3人にフォローアップインタビューを実施して、単なる数量的分析だけに終わらずに、数量的に現れてくる違いの裏にある、書き手の意識と意図をきめ細かく調べている。さらに日本人グループの5人にTJBPが書いたメールと筆者が意味公式に基づいて書いたコントロールデータとしてのメールに対して評価を聞くインタビューも実施している。このようにして、母語からの影響による負の語用論的転移と目標言語話者の行動に合わせるアコモデーションだけでなく、目標言語話者とも母語話者とも違う第２言語話者特有の言語行動様式の3点を明らかにしている。

このように本論文では、中間言語における母語からの語用論的転移だけではなく、目標言語（や文化）についての知識から意識的に選ばれた言語行動様式にも注目している点、ビジネスメールを書くという言葉の問題だけでなく、メールによるコミュニケーションをポライトネス理論を援用して人間関係をどのように維持しているのかというラポールマネジメントに焦点を当てて分析している点に特色がある。また意味公式を用いたメールの構成の分析だけに留まらず、グループ間の違いの優位性の検討には統計処理を行い、また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行って、分析結果の裏付けを行い、さらにタイの大学のビジネスライティングの担当者にもインタビューを行うことでより厚みのある研究となっている点が特に評価できる。

試問においては、ラポールマネジメントをフェイスマネジメントと社会的権利のマネジメントの二つの領域に分ける基準をさらに検討する余地があるのではないかという点や、第２言語話者特有の言語行動様式が何に由来するかについてさらに深く掘り下げることができるのではないかといった指摘があったが、本論文はビジネスライティングにおいては言語的なことだけでなくラポールマネジメントの視点を取り入れることで、学習者に主体的にメールの書き方を選択することを促すことができることを示唆するなど、タイにおける日本語教育およびビジネスライティングの教育に資する内容となっており、本論文は、博士（言語文化学）の学位論文として十分価値のあるものと認める。

なお、チェックツール“iThenticate”を使用し、剽窃、引用漏れ、二重投稿等のチェックを終えていることを申し添えます。