The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	日本語の謝罪メールのやりとりの構造分析 ： 約束キャンセルのメールを例として
Author(s)	Khamthongthip, Tawat
Citation	大阪大学, 2017, 博士論文
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/67091
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　　（ KHAMTHONGTHIP　TAWAT）	
論文題名	日本語の謝罪メールのやりとりの構造分析 ― 約束キャンセルのメールを例として ―

論文内容の要旨

謝罪という言語行動は、対面で行う際にもどのような表現が適切なのか、どのような流れで話せばよいのかなど気を遣う必要があるが、メールで謝罪をする際はそれにも増して適切な構造と言語形式で書かなければ誤解を生んでしまい、送・返信者の関係がさらに悪化するおそれがある。また、タイ語のようにメールで謝罪をすることが一般的ではない言語もあり、どのようにやりとりをすればいいかということは、タイ語を母語とする日本語学習者にとっては難しい。そのため、日本語の謝罪メールのやりとりの構造と言語形式を分析し、謝罪メールのやりとりの指導上の留意点を明らかにする必要がある。謝罪メールのやりとりの構造に着目した研究は、管見の限り見当たらないことから、1つのメールの構造を分析するだけでなく、メールのやりとりの研究方法についても考察する必要があると考える。

そこで、本研究では、日本語教育に応用するための基礎研究として、カムトーンティップ（2014）で日本語母語話者が最も多く実際にメールで謝罪するとされている約束をキャンセルするメールのやりとりについて研究を行った。データ収集では、ロールプレイの手法を用い、20代から50代までの日本語母語話者が約束をキャンセルする計80例のメールのやりとりを分析データとした。ロールプレイの場面設定では、深刻度が高い場面と深刻度が低い場面および相手が目上と対等という上下関係の要因を用いて、4種類の場面を設定した。

分析では、一回目の送信メールの構造と一回目の返信メールの構造の分析を行った上で、会話分析の手法を用いて、「ターン交替」「話題」「隣接ペア」の観点からメールのやりとりの構造を分析し、メールのやりとりの研究方法の試案とした。また、その結果を踏まえ、日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点を提案した。

1.　一回目の送信メールの構造

送信メール全体の構造は【開始部】【主要部】【終了部】【件名】の4部に大きく分けることができた。深刻度が高い場面の意味公式は23種に、低い場面は22種に分類できた。高い場面と低い場面のいずれも目上と対等のメール全体の構造、メール全体の意味公式の使用率と出現順序の違いには大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえないが、目上と対等で謝罪表現の用法には重要な違いが見られたため、この点は目上と対等の約束キャンセルのメールによる謝罪の仕方の根本的な違いとみなすことができる。

謝罪表現の言語形式は7種に分類でき、深刻度が高いか低いかに関わらず、目上には「申し訳ない系」が、対等には「ごめん系」が最も多く出現している。高い場面は目上に書く際には謝罪表現を1回か2回、対等に書く際には2回以上使用する傾向がある。一方、低い場面は目上に書く際には謝罪表現を1回、対等に書く際には1回か2回使用する傾向がある。また、謝罪表現の用法は7種に分類できたが、高い場面と低い場面のいずれも相手が目上か対等かに関わらず、「配慮表明としての用法」が多用されているため、約束キャンセルのメールの謝罪表現の基本的な用法だと考えられる。

深刻度が高い場面は半数以上出現している意味公式の11種の中で［件名］［再約束の依頼］［謝罪表明］の3種の言語形式には目上と対等には違いが見られたが、それ以外の8種にはあまり違いが見られなかった。一方、低い場面は半数以上出現している意味公式の13種の中で［件名］［残念な気持ちの表明］［キャンセルに対する対応の言及］［謝罪表明］の4種の言語形式には目上と対等には違いが見られたが、それ以外の9種にはあまり違いが見られなかった。

2.　一回目の返信メールの構造

返信メール全体の構造も【開始部】【主要部】【終了部】【件名】の4部に分けることができた。深刻度が高い場

面の意味公式は26種に、低い場面は21種に分類できた。高い場面は目下と対等のメール全体の意味公式の使用率と出現順序の違いに大きな差が見られたため、メール全体の構造には違いがあるといえるが、低い場面は目下と対等のメール全体の構造、メール全体の意味公式の使用率と出現順序の違いに大きな差が見られなかったため、メール全体の構造に大きな違いがあるとはいえない。高い場面と低い場面のいずれも相手が目下か対等かに関わらず、相手からのメールに対して【開始部】と【終了部】をあまり書かずに、【主要部】の内容のみを中心にして書く傾向が強い。

また、高い場面は相手からのメールに返信する際に、目下にも対等にも［キャンセル報告への反応］［謝罪の受け入れ］［気遣い表明］を用いて相手に気遣う気持ちを表す傾向が見られたが、相手への気遣いの仕方が多少異なっている。相手からの再約束の依頼を引き受ける前に、目下の場合は相手からの約束キャンセルの報告に対するがっかりや驚きなどの気持ちを伝達する［キャンセル報告への反応］を使用せず、相手の約束キャンセルの意向を了解したと知らせてから、相手の現状について聞いたり、対処方法を提示したり、相手に心配な気持ちや気遣う気持ちを表す［気遣い表明］を使用する傾向がある。しかし、対等の場合は再約束の依頼を引き受ける前に、まず［キャンセル報告への反応］を用いている。その後、［気遣い表明］だけでなく、相手との関係に支障が生じるのではないかと不安に思うキャンセル側を安心させたり、怒っていると思われないように［謝罪の受け入れ］を使用する傾向がある。

一方、深刻度が低い場面は高い場面と同様に相手を気遣う気持ちを表す意味公式も使用されているが、種類が違うものもあった。それは［キャンセル報告への反応］［残念な気持ちの表明］［別の機会での対面の期待］である。相手を気遣う気持ちを表すのに、目下の場合は［キャンセル報告への反応］を使用せずに、［残念な気持ちの表明］と［別の機会での対面の期待］のみ使用する傾向があるが、対等の場合はそれだけでなく、［キャンセル報告への反応］も使用する傾向がある。

高い場面は半数以上出現している意味公式の8種の言語形式には目上と対等には大きな違いが見られなかった。一方、低い場面は半数以上出現している意味公式の7種の中で［キャンセル報告への反応］［キャンセルに対する対応の言及］［別の機会での対面の期待］の3種の言語形式には目上と対等には違いが見られたが、それ以外の4種にはあまり違いが見られなかった。

3. メールのやりとりの構造

(1) ターン交替

深刻度が高い場面のメールのやりとりでは、目上と対等のいずれも3回以上ターンを交替する傾向がある。2回か3回ターンが交替されているメールのやりとりの場合は、送信者が何らかの理由で今日の約束キャンセルを報告してから再約束の依頼をして、返信者はその約束キャンセルの報告を受けてから、詳しい再約束の日程や待ち合わせ場所などまで言及せずに、簡単に再約束の依頼を承諾して、2番目のターンか3番目のターンでメールのやりとりを終了しているものが多かった。4回以上ターンが交替されているメールのやりとりは、約束キャンセルの報告とその報告を受けることでメールを終了しているわけではなく、3番目のターン以降から再約束の依頼とその依頼の承諾および再約束の日程や待ち合わせ場所など再約束についての交渉を詳しく行っている。一方、低い場面は再約束についての交渉を行う必要がないため、目上と対等のいずれもターン交替が2回か3回のみにとどまることが多かった。また、深刻度が高いか低いかに関わらず、目上と対等のいずれも最後のターンを書いている人は、返信者よりも送信者の方が多く、最後のターンには［感謝表明］が多用されている。

(2) 話題

深刻度が高い場面のメールのやりとりには6種の話題が出現しているが、全てのメールに出現している話題は【約束キャンセルの言及】【約束キャンセルの承諾】【再約束の交渉】の3種である。この3種以外の【始めの挨拶】【約束キャンセルの再言及】【終わりの挨拶】の話題は、全て目上と対等のいずれも送・返信者の半分以上に出現している。一方、低い場面は11種の話題が出現しているが、全てのメールに出現している話題は【約束キャンセルの言及】と【約束キャンセルの承諾】の2種である。この2種以外に【始めの挨拶】【別の機会での対面の言及】【終わりの挨拶】の話題は、目上と対等のいずれも送・返信者の半分以上に出現している。全てのメールのやりとりに出現している話題は、メールのやりとりをするために最低限必要な話題だと考えられる。また、送・返信者の半分以上に出現している話題は、最低限必要な話題とはいえないが、相手との関係や相手に送られてきた内容などに応じて書く必要がある話題だと考えられる。

(3) 隣接ペア

メールのやりとりに出現している全ての意味公式は、送信者と返信者のいずれかによるメールにのみ出現してい

るものと、送信者と返信者の両方のメールに出現しているものがある。メールのやりとりには「基本の隣接ペアとなる意味公式」「隣接ペアの先行拡張となる意味公式」「隣接ペアの後続拡張となる意味公式」「直接の反応がなかった意味公式」「単独でメールのやりとりの各所に出現する意味公式」の5種に分類できた。

この5種の中で深刻度が高いか低いかに関わらず、最も多く見られたのは「基本の隣接ペアとなる意味公式」である。高い場面は基本の隣接ペアとみられたものが75種類あり、この中で最も多かったのは＜［謝罪表明］－［**謝罪の受け入れ**］＞、＜［謝罪表明＋配慮表明＋謝罪表明］－［**謝罪の受け入れ**］＞、＜［配慮表明＋謝罪表明］－［**謝罪の受け入れ**］＞である。一方、低い場面は53種類あり、この中で＜［別の機会での対面の期待］－［別の機会での対面の期待］＞が最も多かった。

4.　メールのやりとりの研究方法

「ターン交替」という概念を用いて分析することにより、メールのやりとりのターン交替の在り方について明らかにすることができた。また、「話題」という概念を用いて分析することにより、メールのやりとりに出現している話題を明らかにすることができ、話題を知ることでメールのやりとりをする際にどんな話題を選んで書けばいいかを判断する手がかりがわかった。「隣接ペア」という概念を用いて分析することにより、メールのやりとりの意味公式は基本の隣接ペアとなるもののみならず、隣接ペアの先行拡張か後続拡張となるものもあるというメールのやりとりの隣接ペアの特徴を明らかにすることができた。このように、「ターン交替」「話題」「隣接ペア」を援用することは可能であるが、これらの概念、特に「隣接ペア」を用い、メールのやりとりの典型的な構造を抽出するためには分析データを増やして研究方法を再検討する必要がある。

5.　日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点

上述の結果でわかるように、調査協力者は各々自分が適切だと判断した構造でメールのやりとりを書いているため、適切な謝罪メールのやりとりとはどのような構造を持つのかということを一般化するのは容易ではなく、日本語学習者に指導するための一つの典型的なメールのやりとりを提案するのは難しい。しかし、謝罪メールのやりとりの基礎の導入として、半数以上のメールに出現している意味公式を使った典型的なメールの構造およびそれぞれの意味公式の代表的な言語形式で書かれているメールのやりとりを参考にして、約束をキャンセルする謝罪メールのやりとりの指導上の留意点として提案すると良いのではないかと考える。

様式7

論文審査の結果の要旨及び担当者

氏　名　（ KHAMTHONGTHIP　TAWAT ）		
論文審査担当者	（職）	氏　名
	主 査　教授	筒井　佐代
	副 査　教授	真嶋　潤子
	副 査　教授	岸田　泰浩
	副 査　教授	宮本　マラシー
	副 査　准教授	小森　万里

論文審査の結果の要旨

本博士論文は、日本語教育に応用するための基礎研究として、日本語の謝罪メールのやりとりの構造と言語形式を分析し、日本語学習者に対する謝罪メールのやりとりの指導上の留意点を提案しようとする研究である。本論文の著者はタイ語母語話者であるが、タイでは一般的にメールでの謝罪が行われないため、タイ語を母語とする日本語学習者にとっては日本語で謝罪メールを書くことが難しいということから、このようなテーマ設定がなされている。謝罪という言語行動をメールという手段で行う際には、対面での場合以上に適切な談話構造と言語表現を用いなければ、相手との人間関係に支障を来す恐れがあるが、現在の日本語教育においては1通目の謝罪メールの書き方についての指導はなされていても、メールのやりとりの最後までを指導するための教材はない。これは、謝罪メールに関する先行研究において、1通目の謝罪メール、およびその返信メールの談話構造や言語形式のみが扱われ、その後のメールについての研究がなされていないことに起因するものであると考えられる。本論文は、このような問題を解決するべく、一連のやりとりとしてのメールを分析するという、先行研究では未だ行われていない課題に挑戦する意欲的な研究である。

本論文では、ロールプレイの手法を用いて、約束をキャンセルする場面を深刻度の高低によって2種類設定し、それぞれ目上と対等の相手に対する謝罪メールのやりとりを行った計80例のメールのやりとりを分析データとしている。分析方法は、まず1回目の送信メールと返信メールを構造の観点から考察し、【開始部】【主要部】【終了部】【件名】に分けた上で、意味公式による分析を行っている。メールは書かれた文章であることから、書くべき事柄の順序や言語表現の選択について、書き手の編集によるバリエーションが見られ、典型的な一つの形というものを見いだすことが難しいというのが、特徴的な結果であった。しかし、半数以上のメールに出現している意味公式には出現順序の傾向が見られたこと、したがってその構造を日本語学習者への指導に活かすことができること、また謝罪表現の用法については「配慮表明としての用法」が相手との関係性に関わらず基本的な用法であることなどが指摘されている。次に、一連のメールのやりとりが終了するまでの全体的な構造について、「ターン交替」「話題」「隣接ペア」という会話分析の概念を用いて、ターン交替の回数の傾向、それぞれのメールで扱われる話題の種類、各メール間の意味公式の隣接ペアについて詳細な分析がなされている。これにより、どのような話題を選んで何回ぐらいのターンのやりとりを行い、相手の用いた意味公式に対してどのような応答をしているのかが明らかにされ、また最後のターンでは感謝表明が多用されていることも指摘されている。やりとりとしてのメールの分析に会話分析の手法を用いる試みは他に見あたらず、本論文はメールのやりとりの研究方法の試案として価値があると言える。最後に、分析結果を日本語教育に応用する際の留意点についての提案がなされている。

会話分析の手法をメールという書かれたやりとりに応用しようとする試みが十分に成功しているとは言い難いが、本論文は書き言葉と話し言葉の間にあるとされるメールという手段によるコミュニケーションの特徴を丹念にあぶり出した力作であり、量的な分析と質的な分析の両面から議論を展開し、先行研究をはるかに超える成果を挙げた優れた研究として高く評価できる。以上のことから、審査委員は全員一致で、本論文が博士の学位を授与するのにふさわしいものであると判断した。