



Title	日程再調整のビジネスEメールを作成する際の書き手の意図：日本語母語話者と非母語話者へのインタビュー結果の比較
Author(s)	横川, 未奈; 村岡, 貴子
Citation	多文化社会と留学生交流：大阪大学国際教育交流センター研究論集. 2024, 28, p. 73-85
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/94692
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

日程再調整のビジネスEメールを作成する際の書き手の意図

— 日本語母語話者と非母語話者へのインタビュー結果の比較 —

横川 未奈*・村岡 貴子†

要 旨

日本語ビジネスEメールのやり取りでは、書き手は読み手への配慮を示す必要があるが、言語文化による配慮の示し方の相違により日本語母語話者と非母語話者間で誤解や問題が生じる恐れがある。本研究では、日本で勤務する日本語母語話者12名と非母語話者15名が日本語ビジネスEメールを作成する際の意図を配慮表示の観点から比較した。半構造化インタビュー調査で得た意図の内容を分析した結果、共通点には「BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択」・「用件が謝罪から始まるBJメールの作成」・「不確定な状況への備え」、相違点には「情報共有への意識」・「用件が依頼から始まる談話展開の選択」・「自己の印象管理の方法」が見られた。分析結果から、読み手への配慮を示すためには、書き手が当該状況下で自身の示す言語行動・非言語行動の何が配慮になるかを自覚することに加え、自身の示す言語行動が読み手に与える印象を客観的に捉える力が重要であることが明らかになった。また、今後のビジネス日本語教育では日本語母語話者と非母語話者が日本語ビジネスEメールの書き手としての意図を共有し個々の価値観について理解を深めるためにも、ピア・レビュー活動の実施がより一層有用との示唆を得た。

【キーワード】 専門日本語教育、ビジネス日本語教育、ビジネスEメール、書き手、意図

1 はじめに

昨今、日本では外国人労働者数が増加しており、2022年には過去最高の1,822,725人となった（厚生労働省2023）。ビジネス場面における日本語母語話者と非母語話者とのコミュニケーションは珍しくなくなり、日本語非母語話者に向けたビジネス日本語教育の需要が高まっている。

ビジネス場面では、通信手段としてEメールが広く普及している。Eメール作成時、各ビジネスパーソンはそれぞれにEメール作成の意図を持つと考えられる。蒲谷（2002, pp.2-4）は、言語を「〈音声あるいは文字を『媒材』とする、『主体』の『表現行為』および『理解行為』〉だと規定する言語観」であ

る「〈言語＝行為〉観」を前提とし、意図を「ある『主体』が、ある『行為』を行うことによって何かを実現しようとする、その主体の『自覚的な意識』のことである」と定義している。また、蒲谷（2002, pp.4-5）は、主体を、表現行為を行う「表現主体」（話し手や書き手）と理解行為を行う「理解主体」（聞き手や読み手）とに分け、「『表現主体』の自覚している『意図』と『理解主体』が理解した『意図』とが異なる場合」があるとしている。これを踏まえると、Eメールによる書記言語コミュニケーションでは、書き手が伝達しようとした情報やその伝わり方が常に書き手の意図したとおりに読み手に伝わるとは限らないと考えられる。例えば、書き手にはその意図が無くても、読み手にへりくだった印象を与え

* 大阪大学大学院言語文化研究科博士後期課程

† 大阪大学国際教育交流センター教授 大学院人文学研究科兼任教授

ることもあり得るであろう。Eメールは非対面型コミュニケーションであるため、書き手は読み手の理解状況を確認できず、意図が伝わっていないことが分かった時には既に問題が発生していると言える。

加えて、ビジネス場面での人間関係には利害関係が働くため、日本語によるビジネスEメール（以下、BJメール¹⁾）のやり取りで誤解や問題の発生を防ぐには、配慮を示す言語表現や言語行動が重要となる（横川2023）。しかし、野田（2012）や清水（2018）にて配慮の示し方は言語や文化によって異なると報告されている。先述のとおり現在の日本では外国人労働者数が増加しているため、日本語母語話者・非母語話者間のBJメール通信も以前より増加していると予測される。そのため、ビジネス日本語教育に還元可能な知見を得るために当該テーマの研究は重要である。

次章で後述するとおり、現在BJメールの配慮に関する研究は少数である上に、それらの研究では作成されたBJメール文の分析が主となっており作成時の意図は詳細に分析されていない。そこで、本研究では日本語母語話者と非母語話者のビジネスパーソン（以下、各々JBPとNNBP）がBJメールを作成する際の意図を配慮の観点から比較し、その異同を明らかにする。多文化化する日本のビジネス場面の現状に鑑みると、本研究からはビジネス日本語教育に還元可能な示唆、およびJBPとNNBPの相互理解に役立つ知見が得られると期待される。

2 先行研究および本研究の位置づけ

これまでにBJメールで示される配慮を扱った研究には、矢田（2014）・黎（2015）・横川（2022, 2023）がある。矢田（2014）は、適切な書記言語コミュニケーションの指導の在り方を探り新教材の開発を行うため、20名のJBPと6名の日本語学習者が作成した依頼と断りのBJメールの構成・展開・表現形式を比較し、学習者にとって習得困難な配慮表現や、BJメールを書くスキルの習得を困難にしている要因を明らかにしている。矢田（同上, p.71）ではアンケート調査でJBPにBJメール作成時の留意事項を尋ねた結果、「今後の関係の維持」との回答が最多であり、次に「用件に関する事実関係」と「相手との関係」の2つの回答が多かったことが示されている。

黎（2015）は、50名のJBPが作成した謝罪のBJメ

ールを分析し、対人関係の親疎と相手への負荷の大小による配慮表現と書き手の意識の変化を明らかにしている。黎（同上）でもJBPへのアンケート調査が行われ、BJメール作成時の配慮の意識について9つの項目から選択を依頼した結果、どの謝罪場面でも「『①相手との関係を壊したくない』、『②誠意が伝わる謝罪をしたい』、『③自分が迷惑をかけたことを強調したい』、『⑤自分の申し訳なさを伝えたい』に配慮した人が多かった」（p.70）と報告されている。また、相手にかかる負担が大きい状況では、「相手との関係維持以上に、日本語母語話者は相手にかけて自分の迷惑を重要視し、できるだけ誠意ある謝罪をしたいという意識がある」（p.74）という示唆が得られている。

上記の2つの研究により、JBPはBJメール作成時に相手との関係維持を意図することが分かった。また、黎（2015）のとおり、相手にかかる負担が大きい状況下ではJBPは謝罪を行う意図が強まる可能性がある。他方、NNBPのBJメール作成時の意図は調査されていない。横川（2022, 2023）は、JBPとNNBPへの調査を実施しており、配慮表示の理由や意図についてアンケート調査やインタビュー調査で得た回答を示しているが、主な分析対象はBJメール文である。三宅（2011）が指摘するとおり、日本語での配慮の様相を捉える上で、「表現や行動の選択に影響を与える『意識』や『態度』」（p.5）も重視する必要がある。しかし、三宅（同上）によると「言語表現の表面的な意味と、言語使用の意識とは必ずしも一致しない」（p.5）にも関わらず十分に注目されてこなかった。三宅（2014）は、携帯メールでのやり取りにおける配慮言語行動²⁾の日英対照研究において、待ち合わせに遅れるという謝罪メールを友人から受信した際の受け手の配慮言語行動を「表現態度：どのように返答したいか」（p.283）という返信メール作成時の意識も含めて調査している。

以上を踏まえ本研究では、JBPとNNBPの双方を調査協力者とし、BJメール作成時の意図の詳細を明らかにする。ここでの意図とは、先の蒲谷（2002）の意図の定義と三宅（2014）の表現態度の定義を参考に、「『どのようなBJメールを作成したいと考えていたか』という書き手の自覚的な意識」とであると定義する。横川（2023）では、JBP 16名とNNBP 18名が作成したBJメール文の分析により、構成面・内容面における配慮言語行動が明らかにされたため、本

研究では個々人の意図をさらに質的に分析するために半構造化インタビュー調査のデータを用いる。

3 研究方法

3-1 調査概要

2021年8月中旬～11月上旬にかけて、Web調査と半構造化インタビュー調査の2種類を実施した。調査協力者には、Web調査の中で1通のBJメールの作成を依頼し、その後の半構造化インタビュー調査において作成時の意図を尋ねた。作成を依頼したBJメールの状況設定は横川（2023）と同様であり、次の図1のとおりである。

3-2 調査協力者

会社規模と業界は限定せず機縁法により募集した。属性を統制するため、学歴（大学卒業以上）・日本での勤務年数（1年以上10年未満）・日常業務でBJメール作成の機会があることを確認した。NNBPには上記の他、日本語能力がJLPTのN2合格以上（別試

験の場合N2以上と判断されるレベル）、日本の大学・大学院・日本語学校のうちいずれかへの留学経験があることを確認した。最終的に65名の調査協力者を得たが、業界と勤務年数を統制し34名分（JBP 16名・NNBP 18名）のデータをBJメール文の分析に用いた³⁾。その34名のうち、半構造化インタビュー調査への協力を得た27名（JBP 12名・NNBP 15名）のデータを分析する。業界・勤務年数別の調査協力者数は以下の表1に示した。年齢層は20代後半～30代後半である。NNBPの母語は、幼少期に養育者から習得した言語であるとして尋ねた結果、中国語が9名、韓国語が3名、ベトナム語・台湾華語・スウェーデン語が各1名であった。

3-3 分析方法

JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の分析には、上野監修・一宮・茶園編（2017）および上野（2018）の「うえの式質的分析法」を用いた。これは「KJ法⁴⁾」をさらにシンプルに使いやすくしたデータ処理法」（上野監修・一宮・茶園編2017）であり、具

◎あなたの所属・やり取りする相手

- あなたはA株式会社の社員です。
- A株式会社はあなたが入社する前からB株式会社とビジネス上の取引を行っています。
- あなたはB株式会社の田中さんと、数か月前からやり取りをしています。

◎Eメール送信の背景

- 昨日は、打ち合わせのために初めて田中さんと会う予定でした。田中さんもあなたも多忙でしたが、頑張って予定を調整していました。
- しかし、自社で社内トラブルが発生し、あなたは打ち合わせをキャンセルしてしまいました。
- あなたは昨日のうちに、電話で田中さんに謝罪しました。その時、田中さんに怒っている様子はありませんでした。

◎Eメール送信の目的

- 今日は今から、もう一度打ち合わせのアポイントメントを取るためにEメールを送ります。

上記の状況下で取引先の「B株式会社の田中さん（および、その他に送信する必要があると思う人）」に送信するEメールを書いてください。

※他の人への相談はせず、一人で作成してください。

図1 BJメールの状況設定

表1 調査協力者の属性

属性		業界				日本での勤務年数						
		製造	建設	サービス	IT	1～2年未満	2～3年未満	3～4年未満	4～5年未満	5～6年未満	6～7年未満	7～8年未満
人数	JBP	2	4	3	3	1	3	0	5	2	1	0
	NNBP	2	3	5	5	1	3	1	6	2	1	1
	合計	4	7	8	8	2	6	1	11	4	2	1

体的には次の4つの手順で分析した。(1) カード作り(調査協力者の発言内容を基に、そこに含まれる情報を脱文脈化し、カードを作成してユニット化する。)、(2) カードのグルーピング(1で作成された情報ユニットのカードを見て、同じ内容であると判断できるものをグルーピングする。)、(3) カテゴリー化(2でグルーピングした各グループの共通点を言語化しカテゴリー名を付け、カテゴリー名のカードを作成する。)(4) 各カテゴリーと各カードの内容を基にJBPとNNBPのBJメール作成時の意図を配慮

表示の観点から比較する。

4 結果と考察

本章では、4-1にてJBPとNNBPのBJメール作成時の意図を記述した上で、4-2においてJBPとNNBPの意図の共通点を示し、4-3において相違点を示す。JBPとNNBPの意図の分析結果は、次の表2と表3に記載する。

なお、調査協力者名としてJBPにはJBP-1～12、

表2 JBPのBJメール作成時の意図とカテゴリー

	カテゴリー	意図	該当するJBPのID番号
1	タスクの実行	⑤次回の打ち合わせの日時を決める	5, 12
		⑫謝罪と依頼をする	1
2	表現面からの負担軽減	①簡潔で分かりやすい文章にする	1, 6, 10
		④件名でBJメールの趣旨を伝える	3, 8
3	構成・内容面からの負担軽減	②相手への気遣いを示す	4, 10
		③日程調整の話題をメインにし過ぎない	8
		⑥謝罪の一部として日時の提案をする	2
		⑦希望日時を記載する	1
		⑩最初に謝罪を示す	2
		⑪謝罪をした上で依頼する	7
		⑬再度謝罪を示す	7
4	自己の印象管理	⑧謝罪の意が伝わるようにする	9, 11
		⑨自分の立場を下げ過ぎない	2
		⑭自分の立場を下げる	9

表3 NNBPのBJメール作成時の意図とカテゴリー

	カテゴリー	意図	該当するNNBPのID番号
1	タスクの実行	①打ち合わせ日程の再調整について依頼する	1, 5, 6, 8, 10, 11, 12
2	表現面からの負担軽減	⑩会議内容を分かりやすく示す	12
3	構成・内容面からの負担軽減	②謝罪をメインにしない	2, 6, 7, 15
		③依頼の前に謝罪をする	3, 4, 8, 11
		④相手が返信しやすいようにする	4, 7
		⑤謝罪の意を伝える	3, 4, 13
		⑥謝罪を形式的に示す	1, 9
		⑧再度謝罪を示す	5
		⑨依頼内容から伝える	2
		⑪業務を進めるために配慮を示す	6
		⑫相手が怒っている場合に備える	3
		⑬相手の不安を軽減させる	4
		⑭来社の負担への配慮を示す	8
4	自己の印象管理	⑮相手を大切にしていることを伝える	14
		⑯相手からの信頼を取り戻す	14
5	情報共有	⑦情報共有する	9

NNBPにはNNBP-1～15までのID番号を付した。これ以降、調査協力者のインタビューでの発言を引用する際は、ID番号を用いて調査協力者名を示す。

4-1 JBP・NNBPのBJメール作成時の意図

JBPのBJメール作成時の意図は14種類が見られた。それらの意図をカテゴリー化したところ、《タスクの実行》・《表現面からの負担軽減》・《構成・内容面からの負担軽減》・《自己の印象管理》の4つが作成された(表2)。他方、NNBPのBJメール作成時の意図は16種類が見られ、それらをカテゴリー化した結果、表3の5つが作成された。このうち《情報共有》はNNBPにのみ作成されたカテゴリーで、その他の4つはJBPと共通している。分析の結果、《タスクの実行》に含まれる意図には調査方法が影響を与えた可能性があり、配慮との直接的な関連性は無いと考えられた。一方、その他のカテゴリーの意図は、読み手の心理的側面への配慮や、BJメール読解時・返信時の負担軽減・業務の円滑な進行のための配慮と関連していた。

4-2 JBP・NNBPのBJメール作成時の意図の共通点

3-3で述べたとおり各カテゴリーと各カードの内容を基にJBPとNNBPのBJメール作成時の意図を配慮表示の観点から比較した結果、両者の共通点としては「BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択」・「用件が謝罪から始まるBJメールの作成」・「不確定な状況への備え」の3つの存在が判明した。以下それらの意図の詳細を示す。

4-2-1 BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択

JBPとNNBPからは両者共に《表現面からの負担軽減》のカテゴリーが作成された(表2・表3)。当該カテゴリーには、JBPでは①「簡潔で分かりやすい文章にする」と④「件名でBJメールの趣旨を伝える」、NNBPでは⑩「会議内容を分かりやすく示す」という意図が含まれている。

上記の意図に「簡潔」や「分かりやすい」という言葉があるとおり、それらは全てBJメールの明瞭性に関わるものであると考えられる。BP向けにビジネス文書作成の要点を解説した書籍においては、「ビジネスは時間との戦いであり、情報を正確に効率よく

伝えることが重要」(石黒2010, p.4)や、「『できる人』と思われたければ、読みやすく、返しやすいメールを書くことを心がけましょう」(平野2013, p.25)のように書かれており、読み手に分かりやすく伝わりやすい日本語の表現方法等が解説されている。このことから、表現方法を工夫してBJメールの明瞭性を向上させ、読み手の読解時の負担軽減を図ることは、業務の効率化のみならず、自身を仕事ができる人間として周囲に印象付けるためにも有用であると考えられる。そのような利点があるため、本研究においてもJBPとNNBPの双方から《表現面からの負担軽減》に関する意図が見られ、両者は読み手への配慮としてBJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択を意識していたと考えられる。

ただし、BJメールの明瞭性の観点から件名を活用するという意図(④「件名でBJメールの趣旨を伝える」)はJBPにのみ見られた。また、《表現面からの負担軽減》という当該カテゴリーに関連する意図が見られた人数は、JBPは5名であるのに対してNNBPは1名であるため、JBPの方が多い。そのため、BJメールの明瞭性はJBPの方がより意識しやすい可能性が示唆されたが、本研究は調査協力者数が比較的小数であるため、BJメールの明瞭性に対するJBPとNNBPとの意識の程度差についてはこれ以上の議論を控え、今後の研究に譲ることとする。

4-2-2 用件が謝罪から始まるBJメールの作成

《構成・内容面からの負担軽減》というカテゴリーからは、BJメールの用件を謝罪から始めるという意図がJBPとNNBPとで共通していることが分かった。その意図は、JBPでは⑩「最初に謝罪を示す」および⑪「謝罪をした上で依頼する」であり、NNBPでは③「依頼の前に謝罪をする」である。これについてはJBP・NNBP共に、本研究の状況設定に合う適切な構成のBJメールを作成しようとした結果であると考えられる。また、そのように用件部分が謝罪から始まるBJメールが本研究の状況設定において適切であると判断された背景には、両者共に「打ち合わせ日程の再調整依頼を達成するためには謝罪が必要である」という考えがあったためではないかと考えられる。

JBPの場合、⑪「謝罪をした上で依頼する」という意図が見られたJBP-7は、インタビューにて先に謝罪がある方が「書きやすい」と述べていた。これ

については本研究と同様のBJメールの状況設定を用いた横川（2023）が参照可能である。横川（2023）は主にBJメール文の分析から書き手の配慮言語行動を分析している。また、調査協力者がBJメールの用件部分の談話展開を「【謝罪】→【依頼】」（同上、p.83）とした理由については、「再び謝ってから、リスケの要求をした方が、向こうも心理的に納得しやすいからです。」（同上、p.84）というNNBPの自由記述アンケートでの回答を挙げており、依頼の前の謝罪は日程再調整の依頼を達成するための手段として相手の心理的側面に配慮した結果であるとの考察を展開している。その考察を踏まえると、JBP-7が書きやすさを感じるのは、謝罪をした上で依頼をする方が、そうしない場合と比較して読み手に与える印象が良く、依頼内容を受け入れてもらいやすいという認識があるためであろう。さらに、相手に迷惑をかけている状況下での依頼は書き手自身も心理的に負担を感じる行為であるため、依頼の前に謝罪を先行させることで依頼の話題を出しやすいと感じられるようになると考えられる。一方、NNBP側ではJBP-7のように依頼の前に謝罪をする方が「書きやすい」という回答は見られなかったものの、表3の③「依頼の前に謝罪をする」という意図には、次の表4のとおり、インタビューでの調査協力者の語りから作成された情報ユニットが含まれている。

表4のとおり、NNBPは、相手が怒っている可能性（NNBP-3）や、反省の意を伝えること（NNBP-4）、相手に負担をかけること（NNBP-8）、自社に非があること（NNBP-11）を考慮した結果、BJメールの用件を謝罪から書き始めていた。そのため、謝罪によって人間関係の調整を図った上で依頼を行う方が依頼の達成に繋がりやすいと判断されたと考えられる。

表4 NNBPの③「依頼の前に謝罪をする」の情報ユニット

ID	情報ユニットの内容
NNBP-3	怒っている可能性があるため再度お詫び➡申し訳ない気持ちで再度日程調整を依頼
NNBP-4	反省の意を伝えるために最初に謝りの言葉を述べている
NNBP-8	（筆者注：相手に来社してもらうため申し訳ない気持ちを伝えるためにも）感謝➡謝罪➡依頼の順番で書く方がいい
NNBP-11	自社に非があるため再度謝ってからメインの話に入る流れがいい

以上のことから、調査協力者達は、打ち合わせのキャンセルにより相手に迷惑をかけたという状況設定を踏まえ、人間関係が悪化しないよう、BJメールの構成により戦略的に相手への配慮を示していると考えられる。また、配慮の提示はBJメールの読み手の心理面に加え、書き手にも負担軽減という心理的効果をもたらすものと言える。

4-2-3 不確定な状況への備え

本研究では、謝罪の言語行動が必要という判断に至るまでのJBPとNNBPの考え方の共通点として、相手の本音と建て前の考慮、すなわち、相手が見せた態度が本心とは異なる可能性があるとの考えが見られた。本研究では、BJメールの状況設定において、自社での社内トラブルが発生した日に打ち合わせ相手であるB株式会社の田中さんに電話をかけて打ち合わせのキャンセルについて謝罪を行っていること、その際に田中さんには怒っている様子は無かったことを示していたが、JBP-8・NNBP-3・NNBP-5の3名の調査協力者のBJメールでは、相手が実は怒っているかもしれないという不確定な状況への対応策として謝罪の言語行動が用いられていた。そのような不確定な状況に備える意図は、JBPでは③「日程調整の話題をメインにし過ぎない」であり、NNBPでは⑧「再度謝罪を示す」・⑫「相手が怒っている場合に備える」である。

JBP側の③「日程調整の話題をメインにし過ぎない」は、JBP-8のインタビュー時の回答に見られた意図であり、JBP-8は「多分、表面的には怒ってなくても、内心はちょっと迷惑してるかもしれないんで。」と、やり取りする相手の本音と建て前の使い分けを想定し、BJメールに謝罪文を多めに取り入れていた。

また、⑧「再度謝罪を示す」はNNBP-5の意図である。NNBP-5はインタビューの中で、「一応電話では、怒ったりは、怒られたりはなかったけど、絶対また会ったら言われるかと思ってるので。」と述べており、その発言から相手が怒っている可能性を考慮していたことが分かった。さらに、⑫「相手が怒っている場合に備える」という意図はNNBP-3に見られた。NNBP-3は、インタビューにおいてNNBP-5と同様に、電話で打ち合わせのキャンセルについて謝罪をした際に相手が怒っていない様子であったとしても心の中では怒っている可能性がある想定し

ていたと語り、その結果として再度謝罪をBJメールの中で示すこと、および自身の申し訳ない気持ちを表現しつつ日程の再調整依頼を行うことを意識していた。

しかし、打ち合わせ相手であるB株式会社の田中さんが見せた態度が本心とは裏腹なものであり、実際には怒りの感情を抱いていた場合でも、自身と田中さんとの間で見かけ上業務を順調に進めていくことは可能である。では、なぜ上記の3名の調査協力者は、打ち合わせ相手の心中を想像し、それへの配慮を示していたのだろうか。これについては、Goffman (1959=2023) による指摘が示唆的である。Goffman (1959=2023, p.18) は、人はコミュニケーションの場において、他者に対し、自身が望む方向に状況を向かわせることに繋がる印象を与えられるように振る舞うことがあると指摘している。そのため、調査協力者達は、電話の際にB株式会社の田中さんが見せた態度を、「改めて打ち合わせを実施するために、自分に対して怒っていない印象を与えられるよう振る舞った」と解釈したと考えられる。調査協力者達が上記のように想定することができたのは、自身も日々のビジネス活動の中でそのような相互行為上の振る舞いを実践する立場にあるからこそであろう。このことから、他者への配慮を示すためには、事前に「同様の状況において自分であればどのように感じるか」ということに自覚的になる必要があることが示唆されている。

また、例え不確定であったとしても相手が本心では怒っているという状況を想定し、BJメール中に謝罪を示しておけば、顕在化していない人間関係の不和に対処したこととなるため、人間関係上の不安が少なからず払拭され、調査協力者自身の心理的にも今後の業務を進めやすくなると考えられる。そのため、BJメールの読み手へ配慮を示すための言語行動はBJメールの書き手自身にも良い影響をもたらすことがあると考えられる。これは、4-2-2で取り上げたJBP-7が依頼の前に謝罪がある方が「書きやすい」と感じていたことにも関連しているであろう。さらに、ビジネス場面におけるコミュニケーションは業務遂行のために取られるものが大多数であるため、他者へ配慮を示す際の動機にも業務の進行が関わると考えられる。

以上のことから、BJメールの書き手には読み手に配慮を示せば人間関係が良好に保たれ、自身も円滑

に業務を遂行できるという考えが生じるため、配慮を示すことによって書き手の心理的負担が軽減される場合があると言える。

4-3 JBP・NNBPのBJメール作成時の意図の相違点

続いて、配慮表示の観点から見た両者のBJメール作成時の意図の相違点には「情報共有への意識」・「用件が依頼から始まる談話展開の選択」・「自己の印象管理の方法」の3つがあった。以下、それらの詳細を記述する。

4-3-1 情報共有への意識

本研究においては、《情報共有》というカテゴリーがNNBPの意図からのみ作成された。作成されたBJメールを見ると、JBPはインタビューの協力者である12名中11名がCCまたはBCCに自社の上司等を入れていたが、インタビューでは情報共有に関する意図は語られなかった。

一方で、NNBPの当該カテゴリーには、表3のとおり⑦「情報共有する」というNNBP-9の発言に基づく意図が分類されている。NNBP-9は作成したBJメールのCCに打ち合わせに参加する予定の担当者や、自社および相手会社の営業担当者、自社の上司を含めていた。以下の表5に示すとおり、NNBP-9は作成したBJメールは相手会社の社員を含む、その他の関係者との情報共有メールであるとの認識を有していた。また、同様に表5のインタビュー時の回答からは、今回の自社都合による打ち合わせのキャンセルが会社間の問題に発展した場合に備えるという意識も窺えた。このようにNNBP-9にのみ情報共有に関する意図が見られた理由については、NNBP-9の所属業界あるいは職種の影響が考えられる。NNBP-9はIT業界所属のシステムエンジニアであり、インタビューでは自身の日常業務について次の表6のように説明していた。

表5 NNBP-9が語ったBJメール作成時の意図

最初のやつは、一旦謝罪。⑦そして、で、これは情報共有にもなるのが、上へ行くとCC入ってるんですよ。で、その人たちにお知らせを周知させるの目的があって、で、もしこれが会社対会社の問題になってしまったら、営業担当の話になってくると思うんで、ちゃんと営業担当を入れて、「こういうことがありました」と入れて、うん、そんな感じかな。

表6 NNBP-9の業務内容

職種としてはシステムエンジニアで、SEとしても結構いろんな分野があるんですけども、大体サーバー管理とか開発じゃないほうをやったり、パッケージシステムのシステム運用支援行ったりしてるんですけども、…(中略)…さらに、客先が何かしらシステムを、パッケージシステムを開発してて、さらにそのエンドユーザー側に常駐することになったら、それらの運用支援と、またこのシステムを使いますよって。営業も少しずつやっているとこです。(筆者：じゃあ、サーバー管理とお客さまに聞き取りとかそういう、開発のための聞き取り?) 提案? 提案して、じゃあ、お客さんがその話に乗ってきたら営業の話に繋げたり。で、営業担当者に引き渡す役割してます。(中略)俺、開発してないんで、システム作るわけではないんですけど、そっちの会社で使ってるシステムの運用支援っていうんですよ。このシステムを使う上で、エンドユーザー? エンドユーザーがこれちょっと何したらエラーが出るとか、使い方がいまいち分からない、そういう時に補修とかの提案とかをやって、それを持ち帰って報告して直してもらったり、それからさらにバージョンアップしてもらったりするシステムの仕事で、基本は客先常駐です。

表6の説明のとおり、NNBP-9は基本的取引先の企業に常駐し、その企業が使用しているシステムの運用支援等を行っている。システム開発は担当業務の範囲外であるため、常駐先であるエンドユーザー側でシステムエラーが生じた場合は、自社に報告して修正してもらうという。加えて、客先の企業が開発したパッケージシステムの営業業務にも携わることがあるという。そのため、日頃から複数の関係者と協働で業務にあたっていることが分かる。このことからNNBP-9が担う業務においては、円滑な業務進行のためにも自社や取引先企業との情報共有が重要となると推察される。そのように関係者との情報共有頻度が日常的に多いことから、本研究のBJメール作成でも情報共有が意識されたと考えられる。このことから、各BPの日常的な業務内容がBJメール作成時の意図に与える影響は大きいと考えられる。

4-3-2 用件が依頼から始まる談話展開の選択

本研究では、1名のNNBPにのみ用件が依頼から始まるBJメールの談話展開にするという意図が見られた。それは《構成・内容面からの負担軽減》のカテゴリーにおける⑨「依頼内容から伝える」であり、NNBP-2のインタビューでの発言に基づいている。横川(2023)に記述されているとおり、本研究ではNNBP-2以外の全調査協力者が作成したBJメールの

用件部分の談話展開が【依頼】の構成要素の前に【謝罪】を先行させるものであった。しかし、NNBP-2が作成したBJメールのみ【感謝】→【依頼】→【謝罪】と、【謝罪】の前に【依頼】を先行させる談話展開となっていた。これについて横川(2023)では、謝罪は「話し手のあやまちや相手への被害などへの責任を認め、許しを乞い、それによって相手との人間関係における均衡を回復する行為である」(熊谷1993, p.4) こと、および、熊谷(2013)において【依頼】の前の【謝罪】は読み手に依頼に応える気持ちを起こさせると考察されていることを踏まえ、本研究の状況下では自社側に非があるため、【依頼】の前に【謝罪】を先行させた方が読み手の説得に有効に働くと論じている。

一方、インタビュー調査にてBJメール作成時の意図をNNBP-2に尋ねた結果、次の表7の回答があり、依頼から始まる談話展開は過去の経験に基づく言語行動の判断であったことが判明した。つまり、NNBP-2はBJメールが最後まで読まれなかった過去の経験を踏まえ、読み手に分かりやすい構成のBJメールを考えた結果、用件部分の談話展開を【感謝】→【依頼】→【謝罪】としていた。

NNBP-2のように【謝罪】の前に【依頼】の構成要素を先行させることの利点には、読み手がBJメールの趣旨を理解する際の認知処理的負担を多少なりとも削減できること、および読み手に時間的余裕が無い場合でも業務進行上重要となる依頼内容の読み飛ばしが起こりにくくなることが挙げられる。また、BP向けにBJメール作成時の要点を解説した藤田(2010, p.31)においては、本文を「結論→理由→詳細」という順序で書くことによって、すっきりとした明確な文章になるとされている。このことから、ビジネス場面では本来NNBP-2のBJメールのようにBJメールの送信目的である【依頼】を先行させる

表7 NNBP-2のBJメール作成時の意図

⑨まず最初に伝えたいのが日程の再調整ですね。お詫びももちろん、こういう関係性の構築にも必要になってくるんですけども、ちょっと優先度はちょっと下がるんじゃないかなとは思って、再調整のお願いを中心、上に書いています。(筆者：じゃあやっぱり日程の再調整したいっていうそれが確実に伝わるようにしようと思って書いてたってことですかね。) そうですね。下に書いてしまったら見てくれない人がたまにいましたんで。

談話展開もBPから支持されることが推測される。

本研究において、そのような談話展開が用いられにくかった理由は、BJメールの送信先であるB株式会社の田中さんが「数か月前からやり取りをしているが直接会ったことの無い人」という設定であったためであると考えられる。坂本他（2021）は、大学生が一切面識の無い相手に対してインターンシップの詳細の教示を依頼するEメールの状況を設定し、「前置き→状況説明→依頼」および「前置き→依頼→状況説明」の2種類の談話展開のEメールを用意した上で、どちらがより適切と感じるかを日本人事務職員50名に尋ねている。その結果、面識が無い相手に送信するBJメールでは「前置き→状況説明→依頼」の方がより支持される可能性があるという示唆が得られている。本研究は直接会ったことの無い人が送信相手であることは坂本他（2021）と同様であるが、数か月前からやり取りしているという設定も加えているため、坂本他（2021）における送信先の設定と完全に同様ではない。しかし、親疎関係で言えば「疎」の相手に送信するフォーマル度の高いEメールという点は共通している。そのため、本研究の調査協力者の多くは、親しくないビジネス関係者に送信するBJメールであることを考慮した結果、用件部分ではBJメールの送信目的となる依頼を述べる前に昨日の打ち合わせのキャンセルに関する謝罪を述べる方が適切であると判断したと考えられる。また、昨日の打ち合わせのキャンセルに関する謝罪は、自社都合によるキャンセルで打ち合わせを実施できなかったという現在書き手が置かれている状況を示すことに繋がるため、依頼を行う前の状況説明としても機能していると考えられる。

以上を踏まえると、BJメール作成時には読み手にとって分かりやすい談話展開を追求する姿勢が重要である一方、情報伝達の効率化を優先する場合には、読み手に良くない印象を与える等、コミュニケーション上の問題が生じる可能性のあるBJメールの構成かどうかを、送信時の状況や相手との関係性を考慮した上で判断する必要があると言える。しかし、NNBPの場合は言語文化背景が日本と異なることから、そのような判断に困難を感じる可能性や、問題があることに気付かない可能性があるため、JBPによるサポートの重要性が高いと考えられる。

また、本研究では【依頼】の構成要素の前に【謝罪】を先行させるBJメールの談話展開が多い傾向が見ら

れたが、本研究の調査協力者数は比較的少数であるため、調査協力者数を増やすことによってNNBP-2が作成したBJメールのように【謝罪】の構成要素の前に【依頼】を先行させる談話展開も増える可能性がある。つまり、そのような談話展開を支持するBPも実際には多い可能性がある。そのため、さらに調査協力者数を増やして調査を行うことで、さらにBPに支持されやすいBJメールの談話展開の傾向を明らかにできるであろう。また、【謝罪】を【依頼】の前に先行させる談話展開と【依頼】を【謝罪】の前に先行させる談話展開とではどちらがより受け入れられやすいのか、あるいは両者の談話展開が与える印象に差が無いのかについては読み手への調査が必要である。

4-3-3 自己の印象管理の方法

本研究ではNNBPとJBPの意図から《自己の印象管理》というカテゴリーが作成されたが、以下に記述するとおり、どのように自己の印象管理を行うかには相違が見られた。

JBPの当該カテゴリーには、⑧「謝罪の意が伝わるようにする」、⑨「自分の立場を下げ過ぎない」および、⑭「自分の立場を下げる」という3つの意図が含まれる。

⑧「謝罪の意が伝わるようにする」という意図は、次の表8のとおりJBP-9とJBP-11に見られた。両者は謝罪の気持ちが相手に伝わることを意識しており、その理由はJBP-11より詳細が語られた。本研究は、自社都合で他社との打ち合わせを当日キャンセルしたという状況設定であるため、BJメールの書き手は相手に迷惑をかけている状況下に置かれている。表8のとおり、JBP-11はお詫びの気持ちは前日に一度電話で伝えているものの、再度文面でも伝わるようにしたという。それは一度相手に対して失礼なことをしているという現状を踏まえ、相手を怒らせる等、「相手を刺激しないように」するためであった。このことから、JBP-11の場合は、謝罪の気持ちを伝達し、迷惑をかけているという自覚が自分自身にあることを相手に伝えることで、相手を刺激しないようにしていたと考えられる。JBP-9も基本的に謝っていることが伝わるようにしたと語っているため（表8・下線部⑧）、十分な謝罪がなされているという印象を与えることで相手を刺激しないようにする意図があったと考えられる。そのため、両者の発言から

は、打ち合わせのキャンセルで迷惑をかけた相手がこれ以上不快にならないように配慮し、自身が十分な謝罪を行っているという印象を与えることで人間関係の維持に努めていたことが明らかになった。

また、⑨「自分の立場を下げ過ぎない」という意図は表8のJBP-2の回答に見られた。当該回答からは、謝罪を示しつつも相手に与える自己の印象が悪くならないようなBJメールの作成が意識されていたことが分かった。

さらに、⑭「自分の立場を下げる」という意図はJBP-9に見られ、自分自身が下手に出ていることが相手に伝わるよう、敬語や「こちらの勝手に大変恐縮ですが」等、特に表現面に留意していたことが分かった（表8・下線部⑭）。これについては、「基本的に謝ってますっていうのが伝わるように。」という発言もなされていることから、下手に出ている印象を与えようとしたのは謝罪の気持ちを伝えるためであると考えられる。JBP-2とJBP-9の事例は、程度の差はあるものの自分の立場を下げて見せるところ

が共通している。

以上より、上記のJBP-2, 9, 11は、相手を刺激しない、または相手から見た自己の印象が悪くならないようにするためにも、自身が十分な謝罪を行っているという印象を相手に与えられるよう、謝罪の言語行動の取り入れや表現面への留意を行っていたと言える。

一方、NNBPの当該カテゴリーには、NNBP-14の意図である⑮「相手を大切にしていることを伝える」と⑯「相手からの信頼を取り戻す」が分類されている。以下の表9に示すとおり、NNBP-14の回答からは、JBPのように相手を刺激しないように、相手からの印象が悪くならないようにという考えではなく、相手から良い印象を持ってもらいたいという考えに基づいて自己の印象管理に努めていたことが分かった。次の表10のとおり、NNBP-14のBJメールでは、謝罪の意だけでなく前日に打ち合わせのキャンセルについて電話した際の〈電話対応への感謝〉という形で相手への感謝の意も示されていた。そのため、本研究においては、JBPとNNBPが自己の印象管理の際に意識していた内容と、BJメールの中で示された言語行動には差異が見られたと言える。

以上のJBP-2, 9, 11とNNBP-14の事例から分かることは、BP達は自己の印象管理を行う上で、自身がBJメール中で示す言語行動が読み手からどのように見られるかを客観的に捉えているということである。そのため、BJメールのやり取りの中で自己の印象管理を行う際には、読み手の視点から自身の言語行動を客観的に捉える力が重要であり、それは本研究のように読み手を怒らせないという慎重な対応が求められる状況下でのBJメール作成において発揮されると言える。

人々が相互行為の中で行う自己の印象管理については、Goffman (1967) による研究が知られている。

表8 JBP-2, 9, 11のBJメール作成時の意図

〈JBP-9〉 ⑧基本的に謝ってますっていうのが伝わるように。もう全体的に敬語とかでも、⑭もう下手に出てるっていうのが伝わるように、「こちらの勝手に大変恐縮ですが」とか入れたりしたかな。
〈JBP-11〉 そうですね、どちらかっていうと、⑧お詫びの気持ちが、一度言ったけど文面でも正しく伝わるようにっていう感じですかね。はい。（筆者：お詫びの気持ちを一番伝えたかった理由とかってあったりしますか。）理由はそうですね、やっぱり一度キャンセルとかをしちゃったので、ちょっと言い方があれかもですけど相手を刺激しないようにみたいな。はい、そういうイメージですかね。はい。（筆者：これ以上怒らせたりとかが無いようにみたいなことですかね。）そうですね、もう、一度失礼なことしちゃっているんで、これ以上は何も無いほうがいいのかなっていう思いですかね、正直。はい。
〈JBP-2〉 こういうメールを書こうと思ったっていうところなんですけど、まずは約束してたことを果たせなかったことに対する謝罪っていうものをきちんとしようと思いました。で、その上で、⑨例えば、私が居眠りをしてキャンセルしたとかそういう個人に非がある内容ではなかったの、へりくだりすぎないように。正当な、言ってしまうは正当な理由でキャンセルをしたっていうことなので、そうですね、へりくだりすぎないように、謝罪の意を伝えつつ、こちらをマイナスにならないような感じで書く、ですかね。（後略）

表9 NNBP-14のBJメール作成時の意図

⑮多分、このお客さんを大切にしているということが、多分一番伝えたい。で、そうね、合わせてそういうのを考えさせたいというのか、⑯「A株式会社のNNBP-14さんはいつもすごくいい人だね」とか、「ああ、さすが。昨日はちょっと微妙だったけど、こんだけ合わせてくれるのは素晴らしいだね」とかって、うん。そうかなー、そうだね、とにかく迷惑をかけた分、また、たまたまただただ。普通はサービスがいいよっていうか、そうね。
--

表 10 NNBP-14 が作成した BJ メール⁶⁾

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：新アポイントメント・ご来社の件			
B 株式会社 田中様	①	宛名 (TO) の提示	送信先
いつも大変お世話になっております。 A 株式会社の NNBP-14 でございます。	②	冒頭の挨拶 名乗り	挨拶
昨日のお電話ありがとうございました。 アポイントメントのドタキャンは本当に申し訳ございませんでした。	③	電話対応への感謝 キャンセルへの謝罪	感謝 謝罪
お電話で話したように、新たにアポイントメントを予定できればと思っております。 今朝スケジュールを確認し、今週は金曜日の午後以外いつでも対応できますので、田中様のご都合はいかがでしょうか？	④	日程再調整の希望の表明 候補日時の提示 + 都合の確認	依頼
ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 ^(ママ) 引き続き宜しくお願い致します。	⑤	負担への謝罪 結びの挨拶	謝罪 結語

Goffman (1967=2002) においては、自己の印象 (image of self) はフェイス (face) という概念で表されており、それは「ある特定の出会いのさい、ある人が打ち出した方針⁵⁾、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価値」(p.5) であると定義されている。ビジネス場面においても、BP は各々他の BP と出会い、関係性を構築する中で、「自分はこのような人物で、他人からもそのように見られている」というフェイスを有することになると想定される。しかし、本研究のように自社都合による打ち合わせのキャンセルという出来事が発生した場合、各 BP が有するフェイスの内容によっては、その保持が脅かされることもあろう。例えば、ある BP が「約束を破らない人物」というフェイスを有していた場合、打ち合わせをキャンセルしなければならない事態が発生すれば、その BP は自己のフェイスを保つことができていないと感じ、それにより自己の印象管理の意図が働くと考えられる。

さらに、Goffman (1967=2002) は、自己のフェイスを保持するための行為は、その人がその行為の結果を理解しているか否かに関わらず「習慣的で標準化したものであることが多」(p.13) く、人々は自己のフェイス保持行為について何らかの認識や経験を持っていると指摘している。この指摘から、人はこれまでの社会生活における自己の印象保持の実践を通してその力を身に付けてきており、自己の印象を保持する方法をある程度理解していると考えられる。しかし、その印象管理の方法は自身と言語文化背景

が異なる人物とコミュニケーションを取る場合においても常に通用するとは限らない。つまり、自身の慣れ親しんだ文化においては問題無しとされる印象管理の方法が、異なる文化においては問題ありとみなされる可能性がある。本研究のデータからは、JBP と NNBP とでは BJ メールの読み手に印象付けたい自己のイメージが異なっており、それにより BJ メールの中で示される言語行動にも違いがあることが明らかになった。そのため、JBP・NNBP 間における BJ メールのやり取りにおいては、そのような違いが原因となり相手の人物像を誤解してしまう等、異文化間のミス・コミュニケーションに発展することがあると考えられる。

5 おわりに

以上、本研究では半構造化インタビュー調査にて JBP 12 名・NNBP 15 名から得た BJ メール作成時の意図の回答を JBP・NNBP 別にうへの式質的分析法を用いて分析し、両者の BJ メール作成時の意図の実態と、配慮表示の観点から見た両者の意図の共通点・相違点を明らかにした。

BJ メール作成時の意図は、JBP では 14 個、NNBP では 16 個が見られ、それらをカテゴリー化した結果、JBP では 4 つ、NNBP では 5 つのカテゴリーに分けられた。JBP と NNBP の双方に共通していたカテゴリーは、《タスクの実行》・《表現面からの負担軽減》・《構成・内容面からの負担軽減》・《自己の印象管理》の 4 つであった。また、《情報共有》というカテゴリ

ーはNNBPにのみ見られた。

分析の結果、JBPとNNBPの配慮表示の意図の共通点としては、「BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択」、「用件が謝罪から始まるBJメールの作成」、「不確定な状況への備え」の3点が挙げられた。他方、相違点としては「情報共有への意識」、「用件が依頼から始まる談話展開の選択」、「自己の印象管理の方法」の3点が挙げられた。

本研究の分析結果を踏まえて総合的に考察すると、「不確定な状況への備え」でも述べたとおりBJメールの読み手への配慮を示すためには自身の言語行動・非言語行動に自覚的になることが重要であると考えられる。換言すると、BJメールの書き手は読み手への配慮を示すためにも、読みやすい・返信しやすい等、自身にとって負担が少ないと感じるBJメールの書かれ方を自覚している必要がある。

また、自己の示す言語行動・非言語行動が相手からどのように見られるかを客観的に捉える力もBPにとって自己の印象管理を行うために重要であることが分かった。実際には、他者からの印象や評価を厳密に捉えられる人は存在しないと考えられるが、書き手の本来の意図に関わらず、読み手にとっては読み手自身の行った解釈が真実となる。そのため、例えばBJメールの書き手には丁寧な対応をする人物であるという印象を読み手に与えようという意図があったとしても、その意図に反して読み手から丁寧な対応をしない人物であると解釈される可能性がある。ビジネス場面では、BJメールの文章から自身に対して良くない印象を持たれた場合、それが後の業務にも悪影響を及ぼす可能性があるため、個人や企業による印象管理が重要であると考えられる。本研究では、比較的小規模のデータから得られた知見ではあるものの、相手に対して印象付けたいと考える自己に関してJBP・NNBP間で違いが生じることが明らかとなった。Goffman (1967) の指摘から、自己の印象を管理する方法は当該人物が所属する文化によって規定されることが考えられるため、JBP・NNBP間では、自己の印象管理方法の違いによりミス・コミュニケーションが生じる可能性があると考えられる。そのような両者のBJメールのやり取りにおける問題の発生を防ぐためには、両者共に自身がBJメール作成時に行った印象管理が読み手にどのように伝わるかを知ることが重要である。よって、今後のビジネス日本語教育におけるBJメールの書き方の指導や支

援では、JBPとNNBPが互いにBJメールの書き手としての意図を共有し個々の書き手の価値観について理解を深めるためにピア・レビュー活動を取り入れることがより一層有用であり、それにより言語文化を超えて多様な個人の価値観を尊重する姿勢を各人において涵養できると考えられる。

今後の課題は、BJメールの読み手に調査を行い、読み手がBJメールの何に配慮を感じているかを明らかにすることである。

謝辞

本研究の調査協力者の皆様、ご助言を賜った皆様に心から感謝申し上げます。本研究はJST次世代研究者挑戦的研究プログラムJPMJSP2138の支援を受けたものです。

注

- 1) 「PC・携帯・タブレットなどを使って作成されたビジネス上の目的でやり取りされる日本語のEメール文章」(横川 2022, p.37) のことであると定義する。
- 2) 三宅 (2011) において「対人関係や場面に留意して行う表現や行動」(p.4) であると定義されている。
- 3) この研究結果は横川 (2023) に示されている。
- 4) 川喜田二郎氏によって考案された質的なデータから新たな発想を得るための分析方法であり、川喜田 (2017) において、その分析方法が示されている。
- 5) Goffman (1967) によると、人は他者との直接的あるいは間接的な出会いの中で方針 (line) を打ち出す傾向にあるという。また、方針とは「言語行為・非言語行為の型であり、その型によって、人は自分がいる状況についての意見を表明し、またその場にいる人たちに対する評価、とくに自分自身に対する評価を表明する」(Goffman 1967=2002, p.5) と述べている。
- 6) 横川 (2023) の分析方法に基づき、BJメールの形式段落数・各文のコード・構成要素を示した。

参考文献

- 石黒圭 (2010) 『スッキリ伝わるビジネス文書「一読必解」21のルール』、光文社
- 上野千鶴子 (監修) 一宮茂子・茶園敏美 (編) (2017) 「生存学研究センター報告 27 語りの分析〈すぐに使える〉うへの式質的分析法の実践」、立命館大学生存学研究センター (https://www.ritsumeai-arsvi.org/publication/center_report/publication-center27/publication-448/、2023年9月19日閲覧)
- 上野千鶴子 (2018) 『情報生産者になる』、筑摩書房
- 蒲谷宏 (2002) 「『意図』とは何か——『意図』をどの

- ように捉えるか——」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』15巻、pp.1-14
- 川喜田二郎 (2017)『発想法 創造性開発のために 改版』、中央公論新社
- 熊谷智子 (1993)「研究対象としての謝罪——いくつかの切り口について——」『日本語学』12巻12号、pp.4-12
- 熊谷智子 (2013)「日本語の『謝罪』をめぐるフェイスワーク——言語行動の対照研究から——」『東京女子大学比較文化研究所紀要』74巻、pp.21-36
- 厚生労働省 (2023)「『外国人雇用状況』の届出状況まとめ【本文】(令和4年10月末現在)」(<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/001044543.pdf>、2023年9月18日閲覧)
- 坂本勝信・山下浩一・谷誠司 (2021)「依頼メールの社会言語能力と『構成』との関わりを探る——日本人事務職員への調査を通して——」『常葉大学外国語学部紀要』37号、pp.35-49
- 清水崇文 (2018)『コミュニケーション能力を伸ばす授業づくり——日本語教師のための語用論的指導の手引き——』、スリーエーネットワーク
- 野田尚史 (2012)「配慮したつもりなのに印象を与えない日本語非母語話者の言語表現・言語行動」三宅和子・野田尚史・生越直樹(編)『「配慮」はどのように示されるか』、ひつじ書房、pp.131-152
- 平野友朗 (2013)『ちょっとの工夫で仕事がぐんぐんはかどるビジネスメール術』、主婦の友社
- 藤田英時 (2010)『メール文章力の基本』、日本実業出版社
- 三宅和子 (2011)『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』、ひつじ書房
- 三宅和子 (2014)「携帯メールにみられる配慮表現」野田尚史・高山善行・小林隆(編)『日本語の配慮表現の多様性——歴史的変化と地理的・社会的変異——』、くろしお出版、pp.279-296
- 矢田まり子 (2014)「ビジネスメールに表れる配慮表現の考察」『言語と文化』8号、pp.61-76
- 横川未奈 (2022)「日本語によるビジネスEメールの配慮言語行動を示す際にビジネスパーソンが抱える困難点——選択意図・配慮表示の際の事例から——」『BJジャーナル』5号、pp.25-38
- 横川未奈 (2023)「日本語ビジネスEメールの構成・内容に見られる日本語母語話者と非母語話者の配慮言語行動——日程再調整のビジネスEメールを事例に——」『日本語教育』185号、pp.77-92
- 黎秋虹 (2015)「ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方——謝罪表現とその意識を中心にして——」『昭和女子大学大学院 言語教育・コミュニケーション研究』10巻、pp.61-76
- Goffman, Erving (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Penguin Classics. (=2023, 仲河伸俊・小島奈名子(訳)『日常生活における自己呈示』、筑摩書房)
- Goffman, Erving (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon Books. (=2002, 浅野敏夫(訳)『儀礼としての相互行為——対面行動の社会学(新訳版)』、法政大学出版局)