



Title	専門日本語教育への応用を目指したビジネスEメールの配慮に関する研究—打ち合わせ日程の再調整場面を基に—
Author(s)	横川, 未奈
Citation	大阪大学, 2024, 博士論文
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/98639
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

論文内容の要旨

氏名(横川未奈)	
論文題名	専門日本語教育への応用を目指したビジネスEメールの配慮に関する研究 —打ち合わせ日程の再調整場面を基に—

論文内容の要旨

本研究の目的は、高等教育機関でのビジネス日本語教育における書記言語コミュニケーション上の配慮の扱いに関する知見を得るため、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）の日本語によるビジネスEメール（以下、BJメール）における配慮の捉え方を明らかにすることである。世界中でグローバル化が進展している昨今、日本の外国人労働者数は増加し続けており、日本出身者と日本以外の国・地域出身者との間では、言語文化背景の相違によりコミュニケーション上の問題が生じることがある。したがって、NNBPのビジネス活動の支援に役立つ研究や、JBP・NNBP間のビジネス・コミュニケーションで生じる問題の解決に資する研究が重要性を増している。本研究から得られた知見は、大学等の高等教育機関で活かすことにより、卒業後に社会人として日本で勤務するJBPとNNBPのビジネス場面における書記言語コミュニケーションの支援に役立つと考えられるため、本論文では、グローバル人材の育成・輩出という社会的役割を担う大学において、ビジネス場面での配慮に関する書記言語教育をどのように実施できるかを論じた。

第1章では、本研究の背景と目的を記述した。現在、日本社会においては、グローバル化の進展と少子高齢化の進行により外国人労働者の活躍が求められている。その現状を踏まえ、日本で働く外国人材への日本語教育は多文化共生社会の発展に資すること、大学教育ではグローバル人材の育成が求められていることを論じた。また、JBP・NNBP間では配慮の示し方の相違からコミュニケーション上の問題が生じることがあるため、BJメールのやり取りで示される配慮に関する書記言語教育を大学等の高等教育機関で実施することが望ましいことを指摘した。

第2章では、先行研究を概観し、本研究の位置づけを示した。まず、本研究の分析の枠組みとなる専門日本語教育およびビジネス日本語教育の概要と、その研究領域について詳述し、本研究の分析対象である日本語Eメールによるコミュニケーションの特徴や、ビジネス場面で求められるコミュニケーション能力をまとめた。次に、BJメールのやり取りで示される配慮に関する先行研究では、NNBPへの調査や読み手の視点を取り入れた研究が不足しており、ビジネス場面でのEメールの頻繁な利用、およびコミュニケーション上の問題への発展のしやすさがあるにもかかわらず、当該テーマの研究の蓄積が不十分であることを指摘した。その上で、先行研究の不足を補い、本研究の研究目的を達成するための研究課題を示した。

第3章では、調査方法・調査協力者・分析方法等の研究方法を記述した。本研究では、BJメールの書き手の配慮言語行動に関する調査（調査1）と、BJメールの読み手の配慮の受け止め方に関する調査（調査2）を、Web調査および半構造化インタビュー調査により実施した。両調査では、JBPとNNBPの双方を調査協力者とした。

第4章では、調査1にてJBP 16名・NNBP 18名の合計34名が作成したBJメールを、構成・内容・配慮表現の観点から分析し、両者の配慮言語行動の共通点・相違点を明らかにした。構成に関する配慮言語行動については、談話展開上の【謝罪】の構成要素の配置に共通点があった一方、【連絡理由】の構成要素の配置と【感謝】の構成要素の使用においては両者の違いが見られた。内容に関する配慮言語行動では、【謝罪】と【依頼】の構成要素に関する内容の一部において同様の選択傾向が見られたが、JBPまたはNNBPのみが言及している内容もあった。分析の結果、①BJメールの構成要素の提示順の違いで読み手に与える印象が変化し得ることを学習者に意識させることが有用、②【連絡理由】を用いてBJメールの送信理由を伝えつつ話題を変更する方法は、JBPとNNBPの双方にとって有用な知識となる、③状況別・読み手別に簡潔性と配慮言語行動とのバランスを考慮しつつ文章作成の練習を行うことが不可欠、④特に日本語非母語話者には、敬語を使用していても伝達内容によって配慮が無いと捉えられかねない事例を示して注意を促す必要がある、⑤候補日時の提示・不提示によって配慮するか否かが決定されるといった極端に単純化した理解を学習者にさせないよう注意する必要がある、という教育的示唆を得た。また、JBPとNNBPの各構成要素における配慮表現の使用傾向は類似していた。これに関しては、両者共に、ビジネス場面での配慮表現の使用に慣れていることや、配慮表現の1つである敬語の使用を意識しやすいことが理由であると考察した。

第5章では、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に関する回答をJBP・NNBP別に分析し、両者の意図の実態および共通点・相違点を明らかにした。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あたるかを自覚することに加え、それら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BJ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肝要であり、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において涵養できると考えられる。

第6章では、JPB 10名・NNBP 7名によるBJメールの評価データを基に、両者が互いの作成したBJメールのどのような点に配慮を感じているかを分析した。その結果、JPBは業務を効率良く進めるための工夫が凝らされたBJメールをより配慮が感じられると評価する傾向にあったが、NNBPは書き手が人間関係を修復しようと努めていることが伝わるBJメールをより配慮が感じられると評価する傾向にあることが明らかになった。また、両者間では、次回打ち合わせの候補日時の提示箇所に対する評価が割れていた。さらに、「電話対応への感謝の不足／過剰」および「候補日時の提示の不足／過剰」に関する評価コメントからは、言語文化背景の違いに基づく両者の考え方の相違が見られた。このことから、BJメールのやり取りで示される配慮についてビジネス日本語教育で扱う場合は、上記のような考え方の相違が見られる事例を取り上げることで、日本語母語話者と非母語話者の相互理解の促進に貢献できると考えられる。また、ビジネス場面においては、JPBとNNBPが相互理解に努めることに加え、互いの考え方や価値観の相違を踏まえた上で、どのように業務を遂行すべきかについて両者間で合意形成が図られることも重要となる。以上により、「日本語母語話者と非母語話者の相互理解の促進」と「タスクの解決に向けた協働の在り方に関する合意形成」という両方の視点を取り入れた共修授業を実施することが肝要となるという教育的示唆を得た。

第7章では、調査1・2から得られた教育的示唆をまとめた上で、大学においてBJメールのやり取りで示される配慮に関する書記言語教育を行うことの意義を論じた。また、大学で日本語母語話者と非母語話者の双方に対し実施可能な当該教育の教育方法を提言した。大学において当該教育を実施することの意義に関しては、本研究では「候補日時の提示」箇所にJPB・NNBPのミス・コミュニケーションに発展し得る問題が内在化していることが明らかになったため、そのような事例を用いて日本語母語話者と非母語話者の共修授業を実施することで、多文化共生社会で活躍する人材育成のためのグラウンディング経験の提供という意義に繋がると考えられる。換言すれば、今後は、配慮について日本語母語話者と非母語話者間で共通の解釈ができるよう、大学教育において、その解釈の基盤作りの重要性への意識を高めておくことが望ましい。また、これまでのビジネス日本語教育では、BJメール等のビジネス文書の書き方のみが指導される傾向にあったが、実際のビジネス場面では作成されたBJメールが他者に読まれ評価されるまでの一連の流れが存在する。そのため、日本語母語話者と非母語話者の学生双方が特定の状況下におけるBJメールを作成・共有し、作成時に意図した配慮について述べ合い、評価や印象を伝え合うという教育展開が必要である。授業内で配慮の示し方について意見の相違が見られた際には、両者がその理由を探り、相互理解に努めることにより、各学生が現実のビジネス場面で言語文化背景の異なる他者とのBJメールでのやり取りに対処できる判断材料を持つことに繋がるであろう。なお、当該教育を実施する際には、日本語母語話者の解答が唯一の正解にはならない点に注意が必要である。また、異なる価値観の間を行き来し、学生の学習活動をマネジメントしていく力が求められる教育実践者の大学教員には、教員研修が必要となる。さらに、当該教育を受けた学生へのインタビュー調査の実施や、学生の就職先等の企業と大学教員との連携がより良い教育の展開に繋がると考えられる。そのため、ビジネス日本語教育と異文化理解教育を融合させた当該教育の真価は、教育を提供する教員、教育を受けた学生（社会人）、学生の就職先企業、教員コミュニティが一丸となってこそ發揮されると言える。

本研究の意義は、第一に、ビジネス場面に属する当事者の視点からの研究や、BJメールのやり取りに焦点を当てた研究が不足しているビジネス日本語教育の研究分野において、日本で勤務するJPBとNNBPを対象に調査を実施し、ビジネス当事者の視点が反映されたデータを豊富に収集・分析したというデータの貴重さにある。第二に、研究方法論の蓄積への貢献である。本研究では、BJメールの書き手と読み手の双方に綿密な調査を行い、書き手が示す配慮言語行動と読み手の配慮の受け止め方の実態が明らかになったことで、BJメールで示される配慮の書記言語教育を実施する上で、適切な配慮の示し方の基準を設けることが可能な項目と困難な項目があることが分かった。また、本研究の研究方法は、ビジネスチャットで示される配慮等、他の書記言語コミュニケーションで示される配慮の分析にも有効であると考えられる。第三に、BJメールのやり取りで示される配慮の書記言語教育と異文化理解教育を結び付けた教育実践を提案したことである。当該教育は、グローバル化により、一層多様化する日本社会の構成員の、質の高い幸福な社会生活に資することに加え、日本における大学教育の価値向上にも繋がるものである。

論文審査の結果の要旨及び担当者

	氏　名　(　横川　未奈　)	
	(職)	氏　名
論文審査担当者	主　查	教　授　　村岡　貴子
	副　查	教　授　　植田　晃次
	副　查	准教授　　大谷　晋也

論文審査の結果の要旨

本博士論文の題目は「専門日本語教育への応用を目指したビジネスEメールの配慮に関する研究－打ち合わせ日程の再調整場面を基に－」である。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、JBPとNNBP）を調査協力者として日本語でのビジネスEメール（以下、BJメール）における配慮の捉え方を明らかにし、専門日本語教育としての書記言語コミュニケーション上の配慮に関する知見を得ることを目的としている。

第1章では、本研究の背景と目的が示されている。グローバル化と少子高齢化の進行により外国人労働者の活躍の必要性が高まる日本社会の現状を分析し、日本における外国人材に対する日本語教育が多文化共生社会の実現に寄与する重要な教育であり、大学教育でグローバル人材の育成が求められているという背景を丁寧に議論している。こうした日本社会において、JBPとNNBPの間では、多様な背景の違いから、また、配慮の示し方の相違からコミュニケーション上の問題が生じる現状を踏まえ、実際にビジネスパーソンのBJメールのやり取りで示される配慮に関する書記言語教育の必要性を論じ、次章以降の議論に繋げている。

第2章では、先行研究の概観を経て、本研究の位置づけが示されている。まず、本研究の分析の枠組みとなる専門日本語教育およびその中のビジネス日本語教育とその関連領域の研究について概観し、続いて本研究の分析対象である日本語Eメールによるコミュニケーションの特徴や、ビジネス場面で求められるコミュニケーション能力について詳述している。また、BJメールのやり取りで示される配慮に関する先行研究では、NNBPへの調査や読み手の視点を取り入れた研究が不足しており、かつ、ビジネス場面でのEメールの頻繁な利用の現状、およびコミュニケーション上の問題への発展の可能性があるにもかかわらず、当該テーマの研究の蓄積が不十分であることを指摘している。その上で、先行研究の不足を補い、本研究の目的達成に必要な研究課題を設定している。

第3章では、調査の方法、協力者および分析方法が厳密に示されている。調査1としてBJメールの書き手の配慮言語行動に関し、調査2としてBJメールの読み手の配慮の受け止め方に関し、各々Web上の調査と半構造化インタビュー調査により実施したことが示されている。上記2つの調査では、JBPとNNBPの双方が調査協力者である。

第4章では、調査1でJBP 16名・NNBP 18名の合計34名によるBJメール（自社都合でキャンセルになった打ち合わせ日程の再調整）を、構成・内容・配慮表現の観点から分析し、インタビュー調査を加え、両者の配慮言語行動の共通点・相違点を明らかにした。そのうち、構成に関しては、談話展開上の【謝罪】の構成要素の配置に共通点があり、【連絡理由】の構成要素の配置と【感謝】の構成要素の使用で差異が見られた。内容に関しては、【謝罪】と【依頼】の構成要素に関する内容の一部で同様の選択傾向があり、JBPかNNBPのみが言及している内容も見られた。以上の分析から次の5点の教育的示唆を得ている。1) BJメールの構成要素の提示順の違いから読み手の印象が変化し得ることを学習者に意識させることが有用である、2) 【連絡理由】を用いてBJメールの送信理由を伝えつつ話題を変更する方法はJBPとNNBP双方に有用な知識となる、3) 状況別・読み手別に簡潔性と配慮言語行動とのバランスを考慮しつつ行う文章作成練習が不可欠である、4) 特に日本語非母語話者には、敬語使用があっても伝達内容により配慮が無いと捉えられかねない事例を示して注意を促す必要がある、5) 候補日時の提示・不提示によって配慮の有無が判断されるといった極端に単純化した理解を学習者にさせないよう注意する必要がある、という5点である。また、JBPとNNBP の各構成要素における配慮表現の使用傾向は類似しており、背景には、両者共に配慮表現の使用に慣れていることや、敬語使用を意識しやすいこと等が指摘されている。

第5章では、半構造化インタビュー調査によりJBP 12名・NNBP 15名から得たBJメール作成時の意図に関する

回答をJBP・NNBP別に分析し、両者の意図の共通点・相違点を明らかにした。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。以上の分析から、読み手への配慮を示すためには、書き手が自身の言語行動・非言語行動の何が配慮にあたるかを自覚することに加え、それらが読み手に与える印象を客観的に捉える力の重要性を指摘する。また、今後の関連教育では、日本語母語話者と非母語話者がBJメールの書き手の意図を共有し、個々の価値観への理解を深めるためにも、ピア・レビュー活動の実施が肝要で、多様な個人の価値観を尊重する姿勢の涵養に役立つとされている。

第6章では、JBP 10名・NNBP 7名のBJメールの評価データをもとに、両者が作成したBJメールの配慮を感じる点について分析している。その結果、JBPは業務の効率性を高める工夫がなされたBJメールに対し、一方のNNBPは書き手の人間関係修復への努力が伝わるBJメールに対しより配慮が感じられると評価する傾向にあることが判明した。両者の間では、次回打ち合わせの候補日時の提示箇所に対する評価が異なっていた。さらに、「電話対応への感謝の不足/過剰」と「候補日時の提示の不足/過剰」に関する評価コメントからは、言語文化背景の違いに基づく両者の考え方の相違が確認された。これらの分析から、ビジネス日本語教育でBJメール上の配慮について扱う場合は、このような考え方の相違が見られる事例を活用することで、日本語母語話者と非母語話者の相互理解の促進に貢献できるとしている。また、JBPとNNBPの考え方や価値観の相違を踏まえた上で業務遂行について両者で合意形成を図ることも重要となる。以上から「日本語母語話者と非母語話者の相互理解の促進」と「タスクの解決に向けた協働の在り方に関する合意形成」の視点を入れた共修授業の実施が肝要との教育的示唆を得た。

第7章では、本論文で得られた教育的示唆をまとめた上で、大学においてBJメールのやり取りで示される配慮に関する書記言語教育を行うことの意義を論じ、日本語母語話者と非母語話者の双方に対し実施可能な当該教育の教育方法を提言した。大学における当該教育実施の意義に関しては、本論文では「候補日時の提示」箇所にJBP・NNBPのミス・コミュニケーションに発展し得る問題の内在化が明らかになったことから、そのような具体的な事例をもとにした共修授業の実施により、多文化共生社会で活躍する人材の育成に向けたグラウンディング、すなわち種々の事例に対する解釈の基盤作りの経験を提供するという意義に繋がると論じている。また、これまでのビジネス日本語教育では、BJメール等のビジネス文書の書き方のみが指導される傾向にあったが、実際のビジネス場面ではBJメールが他者に読まれ何らかの評価が行われやり取りを継続するという一連の流れが存在するため、日本語母語話者と非母語話者の学生双方が特定の状況下でのBJメールの作成・共有を行い、作成時に意図した配慮について評価や印象を伝え合い、議論を促す教育展開を行う必要も論じられている。配慮の示し方について意見の相違が見られた際には、両者がその理由を探り、相互理解に努めることにより、各学生が現実のビジネス場面で言語文化背景の異なる他者とのBJメールでのやり取りに対処できる判断材料を持つことに繋がるとの言及もなされている。なお、当該教育を実施する際には、日本語母語話者の解答が唯一の正解にはならない点への注意が必要であることも触れている。さらに、当該教育を受けた学生へのインタビュー調査の実施や、学生の就職先等の企業と大学教員との連携がより良い教育の展開に繋がると考えられることから、ビジネス日本語教育と異文化理解教育を融合させた当該教育の真価は、教員、学生（社会人）、学生の就職先企業、教員コミュニティの協働により發揮されると結論づけ、協働に関する図式化もなされている。以下、本論文の特に評価できる点を3点にまとめて記す。

まず、調査協力者である現役のビジネスパーソンを一定人数確保し、多々手続きを踏んで貴重なデータを確保した点である。配慮言語行動については日本語学分野での音声言語を中心とした研究が比較的早く進んでいたが、現在重要性を増しつつある日本語ビジネス場面のEメール文の作成と評価に関わるデータ収集方法の検討に、論文著者は非常に尽力した。調査関連の記述も丁寧で、研究の目的達成のための地道な努力の跡が見られる。

次に、本論文は専門日本語教育への応用を目指したもので、丹念なデータ分析と考察から教育的示唆を引き出すべく慎重にかつ丁寧に議論を行ったものである。Eメール文作成に関わる先行研究はすでに存在するが、大学の卒業生・修了生のキャリアと深く関わるビジネス場面に特化し、かつ異文化理解の視点も含めた書記言語コミュニケーションとしての配慮言語行動に焦点を当てた研究は他には見られず、本研究の新規性と独創性が認められる。

さらに、各章の考察は、章立てや章内部の論理構成も明快であり、最終章まで一貫して厳密な表現選択のもと、過不足なく記述がなされており、図表も丁寧に工夫されているため読みやすく完成度の高い論文となっている。

なお、本研究の知見は、ビジネス日本語教育のみならず、異文化理解教育とも関連付けた内容として、議論のさらなる展開が可能であったと考えられるが、それは今後の課題に位置付けられ、本論文の価値を損なうものではない。本論文は、データのオリジナリティ、緻密な分析作業とその考察の記述、さらには、専門日本語教育への新たな知見の提供という観点から、今後の関連研究に与える示唆は大きく意義深い成果を示したものと評価できる。以上のことから、博士（言語文化学）の学位論文として価値あるものと認める。