



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

2024 年博士学位申請論文

専門日本語教育への応用を目指した
ビジネス E メール配慮に関する研究
— 打ち合わせ日程の再調整場面を基に —

大阪大学大学院言語文化研究科

言語文化専攻

横川未奈

目次

第1章 序論.....	1
1.1 本研究の背景と目的.....	2
1.1.1 日本社会のグローバル化と人手不足により求められる外国人材の活躍.....	2
1.1.2 ビジネスに従事する外国人への日本語教育の重要性.....	4
1.1.3 大学教育におけるグローバル人材の育成.....	7
1.1.4 日本語母語話者・非母語話者間のビジネス・コミュニケーションで生じる配慮に関する問題.....	9
1.1.5 本研究の目的と研究課題.....	11
1.1.6 本研究の意義.....	11
1.2 用語の定義.....	12
1.3 本論文の構成.....	15
第2章 先行研究の概観および本研究の位置づけ.....	17
2.1 専門日本語教育とは.....	18
2.1.1 専門日本語教育の定義と専門日本語教育研究の対象.....	18
2.1.2 ビジネス日本語の定義とビジネス日本語教育研究の対象.....	20
2.2 日本語Eメールによるコミュニケーションの特徴.....	26
2.2.1 CMCの観点から見たEメールの媒体的特徴および言語的特徴.....	26
2.2.2 PCメールの媒体的特徴および言語的特徴.....	29
2.2.3 BJメールによるコミュニケーションの特徴.....	33
2.3 日本のビジネス場面で求められる他者へ配慮を示す能力.....	36
2.3.1 企業がNNBPに求めるコミュニケーション能力.....	36
2.3.2 配慮とは何か.....	42
2.3.3 ビジネス場面における配慮の重要性.....	44

2.4 BP にとっての BJ メールとそこで示される配慮の重要性.....	45
2.4.1 BP の BJ メール作成頻度および作成・やり取りにおける困難さ.....	45
2.4.2 BJ メールで示される配慮について学ぶことの重要性.....	47
2.5 日本語の配慮表現に関する研究.....	48
2.6 ビジネス日本語教育の観点から行われた BJ メール の配慮に関する研究	50
2.6.1 BJ メール の書き手が示す配慮に関する研究.....	51
2.6.2 読み手の視点を取り入れた BJ メール の配慮に関する研究.....	52
2.7 本研究の位置づけと研究課題.....	53

第3章 研究方法.....56

3.1 調査1の調査方法.....	56
3.1.1 調査1の Web 調査と半構造化インタビュー調査の方法.....	57
3.1.2 作成を依頼した BJ メール の状況設定の手順.....	59
3.1.3 調査1における質問項目.....	61
3.2 調査1の調査協力者の属性.....	62
3.3 調査1の分析方法.....	64
3.3.1 BJ メール の分析方法.....	65
3.3.2 BJ メール 作成時の意図の分析方法.....	68
3.4 調査2の調査方法.....	70
3.4.1 調査2の Web 調査と半構造化インタビュー調査の方法.....	70
3.4.2 調査2に用いた BJ メール の選定方法.....	73
3.4.2.1 JBP 用の調査票③で提示した NNBP による BJ メール.....	74
3.4.2.2 NNBP 用の調査票③で提示した JBP による BJ メール.....	75
3.4.3 調査2における質問項目.....	75
3.5 調査2の調査協力者の属性.....	77
3.6 調査2の分析方法.....	80

第4章 JBP・NNBPのBJメールの構成・内容・配慮表現

.....	82
4.1 作成されたBJメールの実態－形式段落数と構成要素－	83
4.2 構成の共通点と相違点	84
4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開	84
4.2.2 構成要素の有無	87
4.3 内容の共通点と相違点	89
4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容	89
4.3.2 あえて言及しなかった内容	91
4.4 配慮表現の共通点と相違点	93
4.4.1 【送信先】で用いられた配慮表現	93
4.4.2 【挨拶】で用いられた配慮表現	94
4.4.3 【連絡理由】で用いられた配慮表現	96
4.4.4 【感謝】で用いられた配慮表現	99
4.4.5 【謝罪】で用いられた配慮表現	101
4.4.6 【依頼】で用いられた配慮表現	104
4.4.7 【結語】で用いられた配慮表現	108
4.4.8 JBPとNNBPによる配慮表現使用の類似性に関する考察	110
4.5 第4章のまとめ	115

第5章 JBP・NNBPのBJメール作成時の意図

5.1 JBPのBJメール作成時の意図	120
5.2 NNBPのBJメール作成時の意図	137
5.3 JBP・NNBP間におけるBJメール作成時の意図の共通点と相違点	168
5.3.1 JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の共通点	169
5.3.1.1 タスクの実行	169
5.3.1.2 BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択	170

5.3.1.3	用件が謝罪から始まるBJメールの作成.....	171
5.3.1.4	不確定な状況への備え.....	172
5.3.2	JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の相違点.....	174
5.3.2.1	情報共有への意識.....	174
5.3.2.2	用件が依頼から始まる談話展開の選択.....	176
5.3.2.3	自己の印象管理の方法.....	179
5.4	第5章のまとめ.....	182

第6章 JBP・NNBPによるBJメールの配慮度評価

		188
6.1	NNBPが作成したBJメールに対するJBPの配慮度評価.....	190
6.1.1	BJ6-1-1に対するJBPの配慮度評価.....	190
6.1.1.1	BJ6-1-1に対する「過剰」の評価内容.....	193
6.1.1.2	BJ6-1-1に対する「不足」の評価内容.....	195
6.1.1.3	BJ6-1-1に対する「表現」の評価内容.....	199
6.1.1.4	BJ6-1-1に対する「表記」の評価内容.....	203
6.1.2	BJ6-2-2に対するJBPの配慮度評価.....	203
6.1.2.1	BJ6-2-2に対する「過剰」の評価内容.....	206
6.1.2.2	BJ6-2-2に対する「不足」の評価内容.....	207
6.1.2.3	BJ6-2-2に対する「表現」の評価内容.....	209
6.1.2.4	BJ6-2-2に対する「表記」の評価内容.....	211
6.1.2.5	BJ6-2-2に対する「その他」の評価内容.....	213
6.1.3	BJ6-3-3に対するJBPの配慮度評価.....	214
6.1.3.1	BJ6-3-3に対する「過剰」の評価内容.....	216
6.1.3.2	BJ6-3-3に対する「不足」の評価内容.....	217
6.1.3.3	BJ6-3-3に対する「表現」の評価内容.....	219
6.1.3.4	BJ6-3-3に対する「表記」の評価内容.....	221
6.1.4	評価傾向から見たJBPにとっての配慮.....	223
6.2	JBPが作成したBJメールに対するNNBPの配慮度評価.....	230

6.2.1	BJ6-4-1 に対する NNBP の配慮度評価.....	230
6.2.1.1	BJ6-4-1 に対する「過剰」の評価内容.....	233
6.2.1.2	BJ6-4-1 に対する「不足」の評価内容.....	235
6.2.1.3	BJ6-4-1 に対する「表現」の評価内容.....	238
6.2.1.4	BJ6-4-1 に対する「表記」の評価内容.....	240
6.2.2	BJ6-5-2 に対する NNBP の配慮度評価.....	240
6.2.2.1	BJ6-5-2 に対する「過剰」の評価内容.....	243
6.2.2.2	BJ6-5-2 に対する「不足」の評価内容.....	246
6.2.2.3	BJ6-5-2 に対する「表現」の評価内容.....	249
6.2.2.4	BJ6-5-2 に対する「表記」の評価内容.....	250
6.2.3	BJ6-6-3 に対する NNBP の配慮度評価.....	253
6.2.3.1	BJ6-6-3 に対する「過剰」の評価内容.....	255
6.2.3.2	BJ6-6-3 に対する「不足」の評価内容.....	256
6.2.3.3	BJ6-6-3 に対する「表記」の評価内容.....	259
6.2.4	評価傾向から見た NNBP にとっての配慮.....	259
6.3	評価コメントから見る言語文化背景に基づく考え方の相違.....	270
6.4	第6章のまとめ.....	276

第7章 結論と今後の課題.....278

7.1	研究課題(1)・(2)より得られた教育的示唆.....	279
7.2	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意義.....	283
7.3	大学におけるビジネス日本語教育への提言.....	286
7.4	本研究の意義.....	290
7.5	今後の課題.....	292

参考文献.....293

付記.....305

初出一覽.....	305
付録.....	306
謝辞.....	327

第1章 序論

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）が、日本語によるビジネスEメールにおける配慮とはどのようなものであると捉えているかを明らかにすることである。

後述するとおり、世界中でグローバル化が進展している昨今、日本における外国人労働者数は増加し続けている。そのため、ビジネス場面において異なる言語文化背景を有する人々が同じ職場で働く光景も珍しくない。そのような現状においては、日本出身者と日本以外の国・地域出身者との間で、母語や母文化の違い、すなわち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ことは明白である。

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。そのため、本論文では、社会的役割としてグローバル人材の育成・輩出が求められる大学において、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る。

なお、本研究はNNBPのビジネス活動の支援のみならず、日本語母語話者・非母語話者間のビジネス・コミュニケーションの円滑化、および双方の異文化理解力の向上に資するための教育的知見を得ることを目指している。そのため、日本語非母語話者を日本語母語話者の考え方に近づかせるといった同化教育を意図するものではない。

本研究において焦点を当てるコミュニケーションは、ビジネス場面における書記言語コミュニケーションの1つである日本語によるビジネスEメール（以下、BJメール）でのやり取りである。ビジネス場面においては利害関係が働く。また、Eメールでのコミュニケーションは非対面型という特徴を有しており、相手の表情や声色等の非言語・パラ言語情報が得られない。そのため、Eメールでのコミュニケーションを円滑に進めていくためには、やり取りする相手への配慮を示すことが重要となる。しかし、後述するとおり、配慮の示し方は言語や文化によって異なるため、それによってコミュニケーション上の問題が生じることがある。以上の理由から、本研究においては、BJメールで示される配慮に着目する。

本論文の序論である本章の構成は以下のとおりである。まず、1.1 では、主に日本社会のグローバル化という観点から本研究に関連する社会的背景を述べ、本研究の目的と研究課題、および本研究の意義を示す。続く 1.2 では、次章以降、本論文において用いる用語の定義を示す。最後に、1.3 において本論文の構成を示す。

<第 1 章の構成>

1.1 本研究の背景と目的

1.1.1 日本社会のグローバル化と人手不足により求められる外国人材の活躍

1.1.2 ビジネスに従事する外国人への日本語教育の重要性

1.1.3 大学教育におけるグローバル人材の育成

1.1.4 日本語母語話者・非母語話者間のビジネス・コミュニケーションで生じる配慮に関する問題

1.1.5 本研究の目的と研究課題

1.1.6 本研究の意義

1.2 用語の定義

1.3 本論文の構成

1.1 本研究の背景と目的

1.1.1 日本社会のグローバル化と人手不足により求められる外国人材の活躍

現代は交通手段の多様化やインターネット技術の発達により世界規模でグローバル化が進んでおり、人々が就労目的で国境を越えて行き交うことや、通信技術を駆使して海外のビジネス・パートナーと業務を展開していくことが容易になっている。また、周知のとおり、日本における少子高齢化の進行は深刻なものである。内閣府（2022）の「令和 4 年版高齢社会白書」によれば、日本の 65 歳以上の人口は 2021 年 10 月 1 日時点で総人口 1 億 2,550 万人の内 3,621 万人と 28.9%を占めており、この数値は 2042 年頃まで増加すると予測されている。一方、出生率は低下の一途を辿っており、その減少は 15～64 歳までの生産年齢人口にも影響を及ぼすとされている。この生産年齢人口の減少は、労働力不足、経済規模の縮小化といった社会的・経済的課題の深刻化を招くとして懸念されている（総務省 2022）。

このような状況の中、日本政府は外国人材の活躍による日本経済の発展や技術革新への

寄与、および少子高齢化に伴う人手不足の解消を期待し、高度外国人材の受け入れ促進を行っている（内閣官房 2020）。これまでに日本で行われた高度外国人材を確保し活用するための取り組みとしては、経済産業省と文部科学省によって共催された「アジア人財資金構想」がある。鈴木（2022）によると、これは 2007 年 7 月から 2012 年 3 月に実施された「日本で働く意欲と高い能力のあるアジア出身の留学生に、日本の大学で専門・ビジネス日本語学習と就職支援を提供して、日本企業への就職を実現してもらう、という政府の補助金事業である」（p.17）。鈴木（同上）は、戦後から現在まで日本における留学生受け入れの経緯をまとめ、当初、政府や文部科学省は留学生を「修学期間が終われば帰国する人々」（p.15）と見做していたが、2003 年頃から高度人材の獲得や国際競争力の強化といった国益を生むことを留学生に期待するようになり、留学生政策は国家戦略に基づくものへと変化してきたとしている。

出入国在留管理庁（2023）によると、留学生が日本での就職のために行った在留資格変更許可申請の許可数は 2011 年から徐々に増加しており、2020 年と 2021 年に多少減少したものの 2022 年には 33,415 人と過去最高数となっている。そのため、日本の教育機関に留学した後、在留資格を変更して日本で働く外国人が増加していることが分かる。さらに、厚生労働省（2023）の調査結果によると、日本における外国人労働者数は増加の一途を辿っており、以下の図 1-1 に示すとおり、2022 年の外国人労働者数は 182 万 3000 人と過去最高を記録している。このことから、既に現在の日本の経済活動を外国人材が支えていることは歴然であり、このような状況は今後も続くと推測される。



図 1-1 在留資格別外国人労働者数の推移（出典：厚生労働省 2023, p. 2）

1.1.2 ビジネスに従事する外国人への日本語教育の重要性

先述のとおり、日本ではグローバル化の進展により外国人労働者数が増加している。それは、日本で暮らす人々の言語文化背景が多様化していることを意味しているため、日本社会の多文化共生社会化は重要である。言い換えれば、日本で暮らす人々が互いに自身と異なる言語や文化の存在を尊重しつつ、平和で幸福に暮らしていくことができる日本社会の創出が求められている。そのような状況下において、2019 年（令和元年）6 月には文化庁から「日本語教育の推進に関する法律（条文）」が発表され、その第一条では当該法律の施行の目的が以下のように述べられている。

（目的）

第一条 この法律は、日本語教育の推進が、我が国に居住する外国人が日常生活及び社会生活を国民と共に円滑に営むことができる環境の整備に資するとともに、我が国に対する諸外国の理解と関心を深める上で重要であることに鑑み、日本語教育の推進に関し、基本理念を定め、並びに国、地方公共団体及び事業主の責務を明らかにするとともに、基本方針の策定その他日本語教育の推進に関する施策の基本となる事項を定め

ることにより、日本語教育の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって多様な文化を尊重した活力ある共生社会の実現に資するとともに、諸外国との交流の促進並びに友好関係の維持及び発展に寄与することを目的とすること。

上記の法律条文において「日本語教育の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって多様な文化を尊重した活力ある共生社会の実現に資する」と記載されていることから、日本語教育の推進は日本社会の多文化共生社会化に寄与するものであると考えられる。

また、上記の法律が施行されたことから分かりますとおり、日本における外国人労働者数の増加は、同時にそれらの人々への日本語教育の重要性が高まっていることを示している。日本で働く上で日本語能力が身に付いていれば、同僚や上司、社外の人々といったビジネス関係者とのコミュニケーションが円滑になることは想像に難くない。そのため、外国人材への日本語教育は、彼ら自身にとって有用であるだけでなく、彼らと頻繁にコミュニケーションを取る必要がある雇用主や同僚にも、その成果を還元するものであると言える。さらに言えば、外国人材が日本語を学び、国内外で日本語を用いての経済活動が活発になれば、日本の生産性が高まる。それにより、日本政府は多文化共生社会の実現を諸外国にアピールできるようになることも考えられる。

昨今では、社内公用語が英語である企業¹もあるものの、株式会社ディスコ（2023）が全国の主要企業を対象に行った「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する調査」²の結果では、外国人留学生の採用にあたって、日本語でのコミュニケーションレベルを「ほとんど求めない」と回答した企業は皆無であり、「日常会話レベル」³以上が必須で求められていることが示されている。また、外国人留学生の専攻科目が文系・理系いずれの場合であっても、企業は内定（選考）時から高水準の日本語力を求めているという結果も示されている。具体的には、文系留学生の場合は「ビジネス上級レベル」⁴を求めると回答した企業が33%、「ネ

¹ 例えば、株式会社ファーストリテイリングや楽天グループ株式会社がそれに当たる。

² 2022年12月12日～12月26日までの期間にインターネット調査法により実施され、453社から回答を得ている（株式会社ディスコ, p.1）。

³ 株式会社ディスコ（2023）では、「限られたビジネス場面で日本語による最低限のコミュニケーション能力がある」（p.5）レベルであるとされている。

⁴ 株式会社ディスコ（2023）では、「幅広いビジネス場面で日本語による適切なコミュニケーション能力がある」（p.5）レベルであるとされている。

ネイティブ相当」⁵レベルを求めると回答した企業が 12.5%となっており、45.5%という約半数近くの企業が「ビジネス上級レベル」以上を求めていることが分かる。他方、理系留学生の場合は 45%の企業が「ビジネス上級レベル」以上を求めると回答しており、その内訳は「ビジネス上級レベル」を求めると回答した企業が 31.2%、「ネイティブ相当」レベルを求めると回答した企業が 13.8%となっている。さらに、入社後に至ってはその割合がさらに増加する傾向にあることが示されており、文系留学生の場合は「ビジネス上級レベル」を求めると回答した企業が 38.4%、「ネイティブ相当」レベルを求めると回答した企業が 33.9%と、約 7 割の企業が「ビジネス上級レベル」以上を求めるとしている。また、理系留学生の場合は「ビジネス上級レベル」を求めると回答した企業が 41.3%、「ネイティブ相当」レベルを求めると回答した企業が 28.4%となっており、こちらも約 7 割の企業が「ビジネス上級レベル」以上を求めると回答している。このように、日本で働く高度外国人材⁶には高度な日本語力が求められているのである。

なお、上記の株式会社ディスコ（2023）の調査は主に高度外国人材の採用に関するものであるが、日本では 1993 年に技能実習制度⁷が創設されたことにより、海外からの外国人技能実習生の受け入れも進んでいる。また、厚生労働省ホームページで公開されている「経済連携協定（EPA）に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者の受入れ概要」の資料によると、2008 年からは経済連携協定（EPA）に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者の受け入れも実施されており、現在までにインドネシア・フィリピン・ベトナムから外国人看護師・介護福祉士候補者を受け入れている。加えて、近年では、「深刻化する人手不足への対応として、生産性の向上や国内人材の確保のための取組を行ってもなお人材を確保することが

⁵ 株式会社ディスコ（2023）では、「どのようなビジネス場面でも日本語による十分なコミュニケーション能力がある」（p.5）レベルであるとされている。

⁶ 独立行政法人日本貿易振興機構（JETRO）によると、高度外国人材とは次の 3 つの条件を同時に満たす人々であるとされている。「1. 在留資格『高度専門職』と『専門的・技術的分野』に該当するもののうち、原則、『研究』、『技術・人文知識・国際業務』、『経営・管理』、『法律・会計業務』に該当するもの」、「2. 採用された場合、企業において、研究者やエンジニア等の専門職、海外進出等を担当する営業職、法務・会計等の専門職、経営に関わる役員や管理職等に従事するもの」、「3. 日本国内または海外の大学・大学院卒業同等程度の最終学歴を有している」。

⁷ 法務省・厚生労働省（2023）によると、技能実習制度とは、「国際貢献のため、開発途上国等の外国人を日本で一定期間（最長 5 年間）に限り受け入れ、OJT を通じて技能を移転する制度」（p.5）であり、2023 年 6 月末時点で 358,159 人が日本全国に在留している。なお、外国人技能実習生の数は 2019 年に 410,972 人と最多になったものの、新型コロナウイルス感染症の流行後、2021 年までは減少に転じたが、2022 年から再度増加している（法務省・厚生労働省 2023）。

困難な状況にある産業上の分野⁸に限り、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れるため」（出入国在留管理庁 2024, p.6）に特定技能制度が構築され、2019 年 4 月には新たな在留資格として「特定技能 1 号」および「特定技能 2 号」が創設された。出入国在留管理庁（2024）が公表しているデータによると、特定技能第 1 号の在留資格を有する在留外国人数は、制度創設後から年々増加を続けているため、当該制度の下、日本で勤務する外国人労働者の数は今後も増加することが予測される。そのため、上記のような制度を通して来日する外国人労働者への日本語教育も重要性が高い。

以上のことから、日本語教育は日本政府により目指されている多文化共生社会の実現に寄与するものであることに加え、外国人労働者の雇用主となる企業や、現在日本で働いている外国人労働者と彼らの同僚、今後日本で働こうとしている外国人からも求められる言語教育であるため、現代の日本社会におけるニーズが非常に高いと言える。さらに、日本語教育が影響を及ぼす範囲には、日本語を学ぶ当事者である外国人だけでなく、彼らと共に日本社会で生きる人々の生活や人生も含まれており、ひいては日本社会の発展にまで繋がっている。したがって、現在は以前にも増して日本語教育に関する活発な研究の取り組み、および研究成果の蓄積が求められている。

1.1.3 大学教育におけるグローバル人材の育成

日本社会のグローバル化は大学教育にも影響を与えている。文部科学省は、2013 年に「これからの大学教育等の在り方について（第三次提言）」を発表しており、そこでは「教育再生」の必要性が主張されている。文部科学省（2013）によると、「教育再生は、個人の能力を最大限引き出し、一人一人が国家社会の形成者として社会に貢献し責任を果たしながら自己実現を図り、より良い人生を生きられる手立てを提供するという教育の機能が十分果たせるようにする改革」である。また、「その実現には、教育を集大成し社会につなぐ大学の役割は決定的に重要」と述べられている。具体的な大学教育改革案の 1 つとしては、「グローバル化に対応した教育環境づくりを進める」ことが挙げられており、以下のとおり提言されている。

⁸ 介護、ビルクリーニング、素形材・産業機械・電気電子情報関連製造業、建設、造船・船用工業、自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食料品製造業、外食業の 12 の特定産業分野である（出入国在留管理庁 2024）。

社会の多様な場面でグローバル化が進む中、大学は、教育内容と教育環境の国際化を徹底的に進め世界で活躍できるグローバル・リーダーを育成すること、グローバルな視点をもって地域社会の活性化を担う人材を育成することなど、大学の特色・方針や教育研究分野、学生等の多様性を踏まえた効果的な取組を進めることが必要です。また、優れた外国人留学生を積極的に受け入れることによって、大学の国際化を促し、教育・研究力を向上させ、日本の学術・文化を世界に広めることなども求められています。そのため、国は、交流の対象となる地域・分野を重点化したり、日本の文化を世界に発信する取組を併せて強化したりするなど、戦略性をもって支援していくことが重要です。

上記の文章の中で「世界で活躍できるグローバル・リーダーを育成すること、グローバルな視点をもって地域社会の活性化を担う人材を育成する」と述べられていることから、大学にはグローバル人材を育成し社会に送り出す役割が求められていることが分かる。

文部科学省のホームページにおいて発表されている産学連携によるグローバル人材育成推進会議（2011）「産学官によるグローバル人材の育成のための戦略」に記載の定義によると、グローバル人材とは、「世界的な競争と共生が進む現代社会において、日本人としてのアイデンティティを持ちながら、広い視野に立って培われる教養と専門性、異なる言語、文化、価値を乗り越えて関係を構築するためのコミュニケーション能力と協調性、新しい価値を創造する能力、次世代までも視野に入れた社会貢献の意識などを持った人間」（p.3）のことである。また、同じく文部科学省ホームページにて発表されている「グローバル人材育成推進会議 中間まとめ」（グローバル人材育成推進会議 2011, p.7）では、以下のとおりグローバル人材が有する能力が挙げられている。

○我が国がこれからのグローバル化した世界の経済・社会の中にあって育成・活用していくべき「グローバル人材」の概念を整理すると、概ね、以下のような要素が含まれるものと考えられる。

- 要素Ⅰ：語学力・コミュニケーション能力
- 要素Ⅱ：主体性・積極性、チャレンジ精神、協調性・柔軟性、責任感・使命感
- 要素Ⅲ：異文化に対する理解と日本人としてのアイデンティティ

上記は特に日本人のグローバル人材化を目指して述べられているものであるため、「日本

人としてのアイデンティティー」という要素も記載されているが、外国人労働者数が増加している昨今の日本の現状を踏まえると、日本で暮らす人々の言語文化背景、価値観は多様化していると考えられる。そのため、グローバル人材が有するとされている多くの能力は日本で暮らす日本人・外国人の双方にとって重要であると言えるであろう。よって、大学が日本語母語話者・非母語話者の学生双方に対して上記の能力の育成に向けた教育を展開することは、両学生の日本社会での活躍を後押しすることに繋がると考えられる。

加えて、先の文部科学省（2013）の提言の中で「また、優れた外国人留学生を積極的に受け入れることによって、大学の国際化を促し、教育・研究力を向上させ、日本の学術・文化を世界に広めることなども求められています。」と述べられているとおり、日本政府は大学における外国人留学生の積極的な受け入れを促進してきており、2008 年には 2020 年を目途に外国人留学生の受け入れを 30 万人にまで増やすという「留学生 30 万人計画」が文部科学省より発表されている。この「留学生 30 万人計画」は 2019 年に外国人留学生数が 31 万 2,214 人となったことで一度達成されたものの、その後、全世界規模で発生した新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、2022 年には日本における外国人留学生数は 23 万 1,146 人にまで減少している（独立行政法人日本学生支援機構 2023）。これを受け、現在日本政府は新たに 2033 年までの目標として、外国人留学生の受け入れ数を 40 万人にすること、および 2020 年時点で約 40%であった外国人留学生の国内就職率を 60%まで増加させることを掲げている（教育未来創造会議 2023）。また、教育未来創造会議（2023）では、「留学経験を通じて成長し、優れた能力・資質を身に付けた留学生が日本社会で活躍することは、我が国の経済社会の活性化や多文化共生社会への変革につながる」（pp.13-14）と明言されており、日本政府は外国人留学生が高度外国人材として日本に定着し活躍するために必要な環境整備を強化していく姿勢を示している。したがって、今後も日本における外国人留学生数および外国人労働者数は増加していくことが予測され、大学はグローバル人材の育成・輩出という役割を引き続き担っていくと考えられる。それらを踏まえると、今後もグローバル社会で活躍できる人材の育成に向けた大学教育の在り方を議論し続けていくことが肝要であると言える。

1.1.4 日本語母語話者・非母語話者間のビジネス・コミュニケーションで生じる配慮に関する問題

前項まで述べてきたとおり、日本における外国人労働者数は増加しており、日本政府は日

本の国際競争力の強化や人手不足の解消に向けて今後もその数を増やしていく方針である。そのような現状から、日本では今後もビジネス場面において日本語母語話者と非母語話者との接触機会が増加していくと予測される。

また、昨今のビジネス場面では、働き方改革の推進により在宅勤務等のテレワークの導入が企業に対して推奨されている。テレワークは 2020 年頃から全世界的に新型コロナウイルス感染症が流行したこともあり、ポスト・コロナ後の新たな働き方としてさらなる導入・定着が図られている（厚生労働省 2021c）ため、現在のビジネス場面では E メール等のテキストメッセージによるやり取りが以前よりも増加していることが予測される。E メールでのコミュニケーションは非対面型という特徴を有するため、相手の表情や声色等の非言語・パラ言語情報が得られない。ビジネス場面は利害関係が働くことから個人間のトラブルが悪化すれば会社同士の問題に発展し得るリスクがあるため、そのような事態を避けるためにもビジネス Eメールのやり取りでは配慮を伝える言語表現や言語行動が重要となる。

しかし、場面や状況、相手に応じた適切な配慮の示し方は言語・文化によって異なる（野田 2012、清水 2018）。そのため、日本語非母語話者が母語でコミュニケーションを取る際と同様の配慮の示し方を日本語でのコミュニケーションに適用した場合、日本語母語話者からは不適切とみなされることがある。清水（2018）によると、そのような語用論的失敗を犯したのが日本語能力の低い非母語話者であった場合、日本語母語話者からは「日本語の構造的知識の不足」（p.43）であると解釈されやすい一方、日本語能力の高い非母語話者であった場合には、その原因が性格や人間性に結び付けて考えられ、大きな不利益を被りやすいという。このように、言語・文化によって異なる配慮の示し方は、特に日本語能力の高い非母語話者にとって大きな問題となる可能性がある。そのため、日本語での配慮の示し方についての学習が重要であると考えられるが、野田（2012）は、そのような内容は日本語教育でほぼ扱われていないと指摘している。

また、野田（同上）では非母語話者が丁寧さ、または親しさを表そうと配慮したものの母語話者に良い印象を与えなかった言語表現・言語行動の事例が分析されており、学生・大学教員間での E メールの実例が複数挙げられている。しかし、E メールは受信者が仕事中でも邪魔にならない・使用する言葉を熟考できる・文章を修正できる・やり取りの記録が残せる等の利点があり、ビジネス場面でも頻用される（Dürscheid & Frehner 2013）。先に述べたとおり、ビジネス場面は利害関係が働き、個人間のトラブルが悪化すれば会社同士の問題に発展し得るリスクがあるため、そのような事態を避けるためにもビジネス Eメールのや

り取りでは配慮を伝える言語表現や言語行動が重要となる。そのため、ビジネス場面で日本語母語話者と非母語話者が互いを尊重しつつ円滑なコミュニケーションを行うためにも、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と考えられる。

1.1.5 本研究の目的と研究課題

以上、前項までに述べた背景を踏まえ、本研究で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、JBP と NNBP が、BJ メールにおける配慮とはどのようなものであると捉えているかを明らかにすることを目的とする。

本研究の研究課題は以下の3点である。

- (1) JBP と NNBP は BJ メール作成においてどのような配慮言語行動を取るのか。そこに相違点・共通点はあるのか。
- (2) JBP と NNBP は互いが作成した BJ メールにおいてどのような点に配慮を感じているのか。
- (3) (1・2の結果を踏まえた上で) 今後、高等教育機関において、日本語母語話者と非母語話者の双方に向け、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際には、どのような内容を扱うことが望ましいか。

1.1.6 本研究の意義

第2章で後述するように、BJメールで示される配慮に焦点を当てた研究は少数であることから研究の蓄積が十分であるとは言い難い。そのため、本研究を実施し、BJメールでの配慮に関する新たな知見を得ることにより当該研究領域への貢献ができると考える。特に先行研究においてはNNBPへの調査が不足しているため、本研究においては、JBPとNNBPの双方からデータを収集する。

また、JBPとNNBPが各々BJメール作成時にどのようなことを考えて配慮を示しているのかが明らかになれば、そこから高等教育機関でのビジネス日本語教育において日本語非母語話者向けにBJメールで示される配慮について教育を行う際や、支援を行う際に役立つ示唆が得られると考えられる。高等教育機関に在学中の学生は就活後の学生以外、将来の就職先が未定である場合が多いと推察されるが、BJメールは職場で用いられる可能性が高

いため、就職先が決定していない段階の留学生が将来に備えて大学在学中に学習することが有意義であると考えられる。

また、本研究からは、日本語非母語話者向けの教育に役立つ示唆だけでなく、JBP・NNBP間の相互理解に役立つ有用な知見が得られることも期待できる。本研究により相手への配慮を示すという日本語でのビジネス・コミュニケーションの一端に関する JBP と NNBP の捉え方の違いが明らかになれば、それを高等教育機関における異文化理解教育に応用することも可能であると考えられる。グローバル化の進展する日本では、以前よりグローバル人材育成の重要性が叫ばれており、1.1.3 で示したとおり、文部科学省ホームページにて発表されている「グローバル人材育成推進会議 中間まとめ」（グローバル人材育成推進会議 2011, p.7）では、グローバル人材が有する能力の 1 つとして異文化理解力が挙げられている。日本における外国人労働者数や留学生数が増加している昨今の現状を踏まえると、異文化理解力は日本語母語話者と非母語話者の双方にとって重要な力である。また、それは学生が社会人になった後にも活用できるトランスファラブル・スキルとなるであろう。そのため、日本社会に求められる異文化理解力のある人材の育成を大学教育で実施することは、大学教育の価値向上にも繋がると考えられる。

1.2 用語の定義

本節では、次章以降、本研究で用いる用語である「ビジネス日本語」・「日本語によるビジネス E メール」・「配慮言語行動」・「配慮表現」・「BJ メール作成時の意図」の定義を示す。

<ビジネス日本語>

ビジネス日本語という用語は、公益社団法人日本語教育学会のテーマ領域別研究会として発足したビジネス日本語研究会（Society for Business Japanese Research）の規約文の第 2 条の中で、「ビジネス日本語（企業での業務活動/いわゆるビジネスを始め、さまざまな仕事の現場で必要とされる日本語力）」⁹であると書かれている。括弧書きで「（企業での業務活動/いわゆるビジネスを始め、さまざまな仕事の現場で必要とされる日本語力）」とされていることから、この用語がビジネスというものを広い範囲で捉えていることが分かる。

⁹ ビジネス日本語研究会ホームページ（<https://business-japanese.net/kaisoku.html>、2023 年 11 月 1 日閲覧）

堀井（2018）においても、同研究会規約文の「ビジネス日本語」は、「ビジネス」という用語にホワイトカラー¹⁰のイメージがあるため、その他の職種を対象とする場合に表現が適切でなくなる可能性があるといった問題があるものの、その他に分かりやすく適切な用語が無いという理由で用いられることになったという経緯が述べられている。そのため堀井（2018, p.5）は、『『ビジネス日本語』という用語の解釈はいろいろになるので、それが何を意味するものかという定義づけが常に必要である』と指摘している。第 3 章において詳述するが、本研究の調査協力者は日本で企業に勤めている人々である。そのため、本研究におけるビジネス日本語とは、「主として『企業での業務活動』（堀井 2018, p.4）において必要とされる日本語」であると定義する。

<日本語によるビジネス E メール（BJ メール）>

日本語によるビジネス E メール（BJ メール）とは、ビジネス上の目的に基づいて書かれた日本語の E メールのことである。近年では、E メール作成が可能な媒体は PC のみならず、携帯電話やタブレット端末にまで及ぶため、本研究においては、「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 2022a, p.37）のことであると定義する。

<配慮言語行動>

配慮に関する先行研究の内、本研究と同様に非対面型の書記言語コミュニケーションに焦点を当てた研究である三宅（2014）は、携帯メールによるコミュニケーションに見られる配慮の日英対照研究を行っており、そこでは配慮を示す表現である配慮表現を包含する用語として「配慮言語行動」（p.283）を用いている。これは三宅（2011）にて、「対人関係や場面に留意して行う表現や行動」（p.4）であると広義に定義されている。この定義中の表現に関しては、野田他編（2014）や山岡編（2019）による研究がある。一方、三宅（2011）は、「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）にも関わらず十分な注意が向けられてこなかったとし、配慮言語行動として「表現や行動の選択に影響を与える『意識』や『態度』（同上）も重視する必要があると指摘している。本研究では個々の配慮を示す言語表現のみならず、BJメールの構成・内容に見られる配慮を示す言

¹⁰ 白い襟を意味するホワイトカラー（white collar）は、オフィス勤務する事務系の職種を指す。

語行動、BJ メール作成時の意図にも焦点を当て、かつ、調査協力者の配慮を示す言語表現・言語行動の選択理由も考察の対象とした。そのため、本研究では、三宅（2014）に倣い、配慮表現を含む「配慮言語行動」の枠組みを設け、配慮言語行動を BJ メールの構成・内容・配慮表現・BJ メール作成時の意図の観点から捉える。配慮言語行動の定義は、上記の三宅（2011）に従う。

<配慮表現>

配慮表現の定義は様々あるが、例えば藤原他（2009）では「『話し手が、聞き手との関係や場面・状況などに気を配り、聞き手が不快に感じないように、聞き手に失礼にならないように気をつかうこと』を『配慮』と定義する。そしてこの『配慮』を反映した表現を『配慮表現』と考える」（p.86）とされている。また、野田（2014）では「聞き手や読み手に悪い感情を持たないようにするために使う表現」（p.3）、山岡（2019a）では「対人的コミュニケーションにおいて、相手との対人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられることが、一定程度以上に慣習化された言語表現」（p.38）であると定義されている。

上記の定義においては、相手を不快にさせないよう丁寧に接する態度が言語表現として表面化したものが配慮表現として捉えられている。しかし、第2章で後述するとおり、「配慮」という言葉が指し示す意味を広く捉えると、時には丁寧ではない言語行動も配慮であると見做される。そのため、相手を不快にさせないよう丁寧に接する態度が言語表現として表面化したものが配慮表現であるとする、配慮という語の持つ意味がやや限定的になる。

ただし、本研究においては、BJ メールで用いられる配慮表現を分析・考察する。BJ メールが作成されるビジネス場面は、私的な場面とは異なり、社会人マナーとして日頃から敬語の使用や接遇表現といった丁寧な言葉づかいが求められる。そのため、BJ メールの中で配慮を示すためにあえて丁寧ではない表現が使用される状況は考えにくいであろう。そのため、本研究においては、藤原他（2009）の配慮表現の定義と、三宅（2011）の配慮言語行動の定義を参考に、配慮表現を、「対人関係・場面・状況等を踏まえた上で、他者の気持ちを考慮して使用される表現」と定義する。

<BJ メール作成時の意図>

先に示したとおり、本研究では、三宅（2011）において配慮言語行動として「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と指摘されている

ことから、BJ メールの文章だけでなく調査協力者が BJ メールを作成した際に、どのような BJ メールを作成したいと考えていたか、という作成時の意図も分析の対象とする。

携帯メールでのやり取りにおける配慮言語行動の日英対照研究を行った三宅（2014）では、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が返信メール作成時の意図も含めて調査されており、そこでは返信メール作成時の意図は、「表現態度：どのように返答したいか」（同上, p.283）であるとされている。

また、意図が何であるかについては、蒲谷（2002）において論じられている。蒲谷（同上, 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。

本研究においては、上記の蒲谷（2002）の意図の定義と、三宅（2014）の表現態度の定義を参考に、BJ メール作成時の意図を、「『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」と定義する。

1.3 本論文の構成

以上、本研究の背景と目的（1.1）および用語の定義（1.2）を示した。第2章以降の本論文の構成は次のとおりである。

第2章は、「先行研究の概観および本研究の位置づけ」として、まず、本研究の分析・考察の枠組みとなる専門日本語教育と、その下位概念であるビジネス日本語教育の概要を示す。次に、先行研究を基に、BJ メールによるコミュニケーションの特徴をまとめた上で、日本語で示される配慮に関する先行研究を概観し、本研究の研究課題を示す。

第3章では、本研究の「研究方法」を記述する。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、および読み手の配慮の受け止め方に関する調査の2種類を実施した。BJメールの書き手の配慮言語行動に関する調査は「調査1」、BJメールの読み手の配慮の受け止め方に関する調査は「調査2」として、各調査で用いた調査方法、調査協力者の属性およびデータの分析方法を記載する。

続く第4章・第5章・第6章は、上記2種類の調査から得られたデータの結果および考察を示す章である。第4章は、BJメールの書き手の配慮言語行動に関する調査（調査1）から得られたデータを扱い、JBP・NNBPのBJメールの構成・内容・配慮表現に見られる

配慮言語行動の共通点と相違点を示す。第 5 章も、調査 1 に関する内容であり、JBP・NNBP の BJ メール作成時の意図の共通点と相違点を分析・考察する。第 6 章は、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)の結果と考察を示す章であり、JBP・NNBP が互いの作成した BJ メールを読んだ際に抱く印象や評価について記述する。また、調査 1 は研究課題(1)、調査 2 は研究課題(2)への解答を得るために実施した調査であるため、第 4 章・第 5 章の内容は研究課題(1)に、第 6 章の内容は研究課題(2)に対応していることとなる。

終章である第 7 章の「結論と今後の課題」では、第 4 章から第 6 章までの分析と考察から得られた教育的示唆をまとめる。その上で、今後、大学のビジネス日本語教育で 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際、その内容をどのように扱うことが望ましいかについて、本研究から得られた知見を基に提言を試みる。最後に、本研究の意義と今後の課題を示し、本研究の結びとする。

第2章 先行研究の概観および本研究の位置づけ

本研究は、専門日本語教育研究における研究領域の1つであるビジネス日本語教育研究の観点から、JBPとNNBPのBJメールにおける配慮の捉え方について分析・考察を行う。

本章では、まず、2.1で専門日本語教育およびビジネス日本語教育の概要をまとめ、その研究領域について詳述する。次に、2.2では本研究において分析対象とする日本語Eメールによるコミュニケーションの特徴をまとめる。続く2.3では、日本のビジネス場面で求められるコミュニケーション能力とはどのようなものかを述べ、2.4ではビジネスパーソン（以下、BP）にとってのBJメール作成の重要度とBJメールで示される配慮の重要性について記述する。さらに、2.5において、これまでに日本語の配慮表現がどのように捉えられてきたかを述べ、2.6ではビジネス日本語教育の観点から行われたBJメールの配慮に関する研究の成果を概観し、最後に2.7で本研究の位置づけと研究課題を示す。

本章の構成は以下のとおりである。

<第2章の構成>

2.1 専門日本語教育とは

2.1.1 専門日本語教育の定義と専門日本語教育研究の対象

2.1.2 ビジネス日本語の定義とビジネス日本語教育研究の対象

2.2 日本語Eメールによるコミュニケーションの特徴

2.2.1 CMCの観点から見たEメールの媒体的特徴および言語的特徴

2.2.2 PCメールの媒体的特徴および言語的特徴

2.2.3 BJメールによるコミュニケーションの特徴

2.3 日本のビジネス場面で求められる他者へ配慮を示す能力

2.3.1 企業がNNBPに求めるコミュニケーション能力

2.3.2 配慮とは何か

2.3.3 ビジネス場面における配慮の重要性

2.4 BPにとってのBJメールとそこで示される配慮の重要性

2.4.1 BPのBJメール作成頻度および作成・やり取りにおける困難さ

2.4.2 BJメールで示される配慮について学ぶことの重要性

2.5 日本語の配慮表現に関する研究

2.6 ビジネス日本語教育の観点から行われた BJ メールの配慮に関する研究

2.6.1 BJ メールの書き手が示す配慮に関する研究

2.6.2 読み手の視点を取り入れた BJ メールの配慮に関する研究

2.7 本研究の位置づけと研究課題

2.1 専門日本語教育とは

本研究は、専門日本語教育の下位概念の 1 つであるビジネス日本語教育に関する研究である。そこで本節では、本研究の分析の枠組みである専門日本語教育およびビジネス日本語教育とは何かを以下にて概説する。

2.1.1 専門日本語教育の定義と専門日本語教育研究の対象

深尾（1999）によると、「『専門日本語』という表現は、大阪大学における理工系留学生対象の日本語教育に関する研究協議会において使用されてきたもの」（p.6）であり、当初は国立大学に理工系の留学生が多かったことの影響を受け、当該テーマに関する研究成果は理工系分野に関するものが多かったという。また、深尾が専門日本語教育学会¹¹の学会誌である『専門日本語教育研究』において総説論文を発表した 1999 年時点では、「専門日本語教育」という用語について関係者間で共通認識が持たれていなかったことが述べられている。深尾（1999）では、専門日本語教育は、「専門（研究活動）のための日本語教育」（p.6）と、学術場面に特化した日本語教育の分野であると定義されている。

その後、春原（2006）では専門日本語と専門日本語教育の定義が拡大され、「専門日本語は、何事かをなすための、何者かになるための言語活動」（p.13）であり、専門日本語教育は、「＜今・ここ＞に生きる世界のさまざまな課題に対して、とくに言語問題の切り口から取り組む領域」（同上, p.14）であると定義されている。その後も、専門日本語教育の定義は佐野（2009）において再考されている。佐野（2009）は、英語教育学分野における English for Specific Purposes (ESP) の定義を参照した上で、専門日本語教育を目的別日本語教育、

¹¹ 専門日本語教育学会は、「1993 年から大阪大学留学生センター（当時）を中心に行われていた『専門日本語教育研究会』から発展し 2005 年に『学会』となった」全国学会であり、「大学など教育現場で必要とされる学術的日本語の研究や教育方法だけでなく、法律、ビジネス、医療保健など、種々の現場で用いられる日本語やその教育方法」が議論の対象とされている（専門日本語教育学会 HP）。専門日本語教育学会ホームページ（<http://stje.kir.jp/lang-ja/information/>、2024 年 1 月 31 日閲覧）

すなわち JSP (Japanese for Specific Purposes) と表現し、「明確な特定のニーズに基づく日本語教育」(p.10) であると定義している。佐野 (同上) の定義において示された「明確な特定のニーズに基づく」(p.10) という専門日本語教育の有する特徴は、先の深尾 (1999) や春原 (2006) の定義にも通ずるものであると言えるであろう。

また、村岡 (2014, pp.21-25) は、上述の深尾 (1999) を引用しつつ、専門日本語には「大学における研究活動で用いられる、専門用語も含めた日本語表現を示すという解釈」および「研究活動場面に限らず、ビジネスや技術研修、医療、観光等、特定の職業場面で用いられる、というより広義の解釈」があるとしており、「当初学術的な場面での、言わば狭義の分野別専門日本語の研究から、職業場面での専門日本語の研究まで、研究範囲の射程が広がることにより、研究自体の方法論も多様になってきた」と説明している。つまり、時代の変化とともに専門日本語教育および専門日本語教育研究が対象とする範囲は学術場面で使用される日本語のみならず、ビジネス場面で使用される日本語にも広がっていったと言える。

専門日本語教育と専門日本語教育研究の対象範囲の拡大は中川 (2020) においても実証されている。中川 (2020) は、『専門日本語教育研究』の創刊号から第 21 号までに掲載された計 118 本の投稿論文を対象とし、専門日本語教育と関連性の高い研究テーマについての分析を行っている。分析の際には、投稿論文の研究分野を「学術目的 (JAP: Japanese for Academic Purposes)」・「職業目的 (JOP: Japanese for Occupational Purposes)」・「その他」の 3 つに大きく分類している。その結果、職業目的のための日本語 (JOP: Japanese for Occupational Purposes) をテーマとした投稿論文は創刊号～第 9 号 (1999 年～2007 年) までの学会誌には掲載されていなかったものの、第 10 号 (2008 年) の学会誌において初掲載された後、当該テーマの投稿論文が学会誌に採用・掲載されるようになってきたという状況が明らかになっている。中川 (2020) では、職業目的のための日本語 (JOP) をテーマとする各論文において、EPA (経済連携協定) による介護分野での外国人材の受け入れや、『アジア人財構想』『企業のグローバル化』『日本企業へ就職する留学生の増大』『(留学生の) 学業修了後の国内企業への就職』(p.21) についての言及がなされていることから、そのような研究領域の拡大は社会的ニーズに基づくと考えられている。

本研究は、専門日本語教育において扱われる領域の 1 つであるビジネス日本語教育に関する研究である。そのため次項では、ビジネス日本語の定義と、その研究領域についてさらに概説する。

2.1.2 ビジネス日本語の定義とビジネス日本語教育研究の対象

前項で述べたとおり、ビジネス日本語教育とは専門日本語教育の下位概念の1つである。本項では以下より、ビジネス日本語の定義と、ビジネス日本語教育研究の対象について概説する。

まず、ビジネス日本語とは何かについて述べる。第1章の「1.2 用語の定義」においても示したとおり、ビジネス日本語という用語はビジネス日本語研究会¹²の研究会規約第2条において、「ビジネス日本語（企業での業務活動/いわゆるビジネスを始め、さまざまな仕事の現場で必要とされる日本語力）」と広義に定義されている。

また、栗飯原（2015）は、以下の図2-1のとおり専門日本語教育を目的別日本語教育（JSP: Japanese for Specific Purposes）と表現し、ビジネス日本語との関係を図示している。

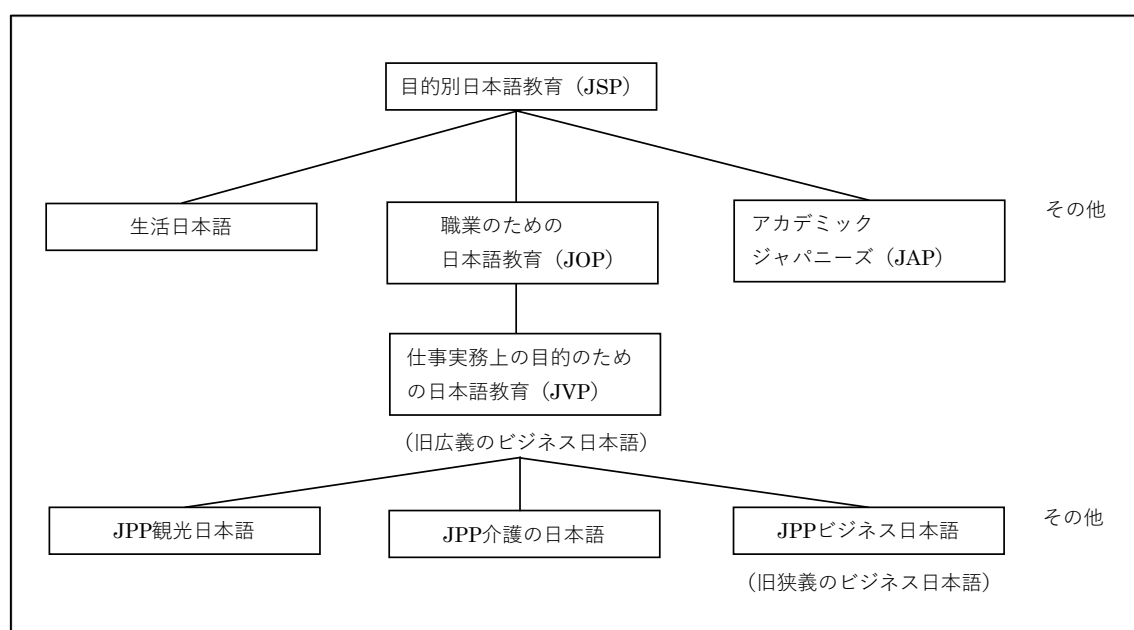


図2-1 JSPにおけるビジネス日本語の位置（※栗飯原 2015, p. 109 を参照し筆者が作成）

JSPは「専門日本語教育」と翻訳されることも多いが、これを「目的別日本語教育」と翻訳した意図について、栗飯原（2018, p.70）は次のとおり説明している。

¹² ビジネス日本語研究会ホームページ（<https://business-japanese.net/index.html>、2023年12月3日閲覧）

多文化共生社会においては、外国を背景とする市民が、自分の背景にある文化と異なる特定の文化に根ざした社会の一員になるための日本語教育は、日本語母語話者にとっては一般的かもしれないが、行動規範や言語行動など、学習者にとっては特別な学習であろう。筆者はこうした考えのもと、「生活日本語」なども、「専門日本語」とは言い難いが、「目的別日本語」として扱われるべきであると考えている。

つまり、栗飯原は、JSP をある特定の目的のための日本語教育であると解釈している。そのため、「生活日本語」は汎用性の高い内容を扱うものの、「生活のため」という特定の目的があることから JSP の領域に含まれるとし、生活日本語も含むより適した用語として「目的別日本語教育」を用いているのである。栗飯原が JSP の範疇に生活日本語を含む理由は、栗飯原（2018, pp.53-54）にて説明されているとおり、「社会における経済活動とそこに関わるすべての人がビジネス日本語に関わっているという事実」を踏まえ、ビジネス接触場面でのビジネス日本語使用者には「勤務中のビジネスパーソンだけではなく、生きるために経済活動を行う市民」も当てはまると考えているためである。そのため、ビジネス日本語は生活日本語（または地域の日本語）と関連性があると捉えられている。

栗飯原（2015）によると、一般的に JSP の下位分類である JOP（Japanese for Occupational Purposes）を「職業のための日本語」と呼ぶことが多く、「社会で特定の職業に対する日本語教育の需要が高まり、一つの分野として認識されるようになると、JOP の下位分類を形成する『特定の職業のための日本語¹³』として細分化される」。さらに、栗飯原（2015, pp.108-109）は、「ビジネス日本語」という用語の使用実態について、当該の語は「JOP の下位分類を形成するまでに及んでいない職業分野を含めたすべての職種で有効な日本語」（図 2-1 における「仕事実務上の目的のための日本語教育（JVP¹⁴）」）か、「ホワイトカラーがビジネス接触場面で使用する日本語」（図 2-1 における「JPP ビジネス日本語」）を指して用いられているとの見解を述べている。このように、先のビジネス日本語研究会の研究会規約に示されているビジネス日本語の定義に加え、上記の栗飯原（2015）の説明からも、当該用語の指し示す範囲は広いことが分かる。そのため、栗飯原（2018）は、「従来、探るべきビジネス日本語の定義は曖昧で、広範囲に渡るビジネス日本語の領域のどこに焦

¹³ 図 2-1 における「特定の職業のための日本語」は、「JPP 観光日本語」および「JPP 介護の日本語」である。JPP は、Japanese for Professional Purposes（専門的な目的のための日本語）の略である。

¹⁴ JVP は、Japanese for Vocational Purposes の略である。

点をあてているのか、その座標を示すことなく研究が進められてきた。それゆえビジネス日本語を教育現場で教える日本語教師の多くは、現在でも『ビジネス日本語とは何か』、『自分の作ったカリキュラムがビジネス日本語のどこをどれだけカバーしているのか』といった不安を抱えながら教壇に立っている」(p.50)という問題点を踏まえ、ビジネス日本語の定義を再考している。栗飯原(2018, p.58)によるビジネス日本語の定義は以下のとおりである。

「ビジネス日本語」とは、「日本社会における市民生活に必要な能力(市民リテラシー)のうち、その生を支える最も典型的な活動である経済活動(ビジネス)に関わる日本語」を意味し、それをモデルとした日本語教育分野が「ビジネス日本語教育」である。

本定義における「日本社会」とは、日本語が使用される国内と海外の両方の場を含み、「日本語」とは、従来は「社会人基礎日本語¹⁵」であったが、将来は外国を背景とする市民の間で形成されるであろう「日本語リングフランカ」が取って代わる可能性を内包する「日本語」のことである。ビジネス日本語とは市民が行う多種多様な経済活動に関わる日本語であるため、幅広いものを含んだ総称に過ぎない。

栗飯原(同上)では、国内外の日本語が使用される社会において、将来的にリングフランカとしての日本語が使用される可能性があることや、ビジネス日本語と生活日本語との関

¹⁵ 「社会人基礎日本語」とは栗飯原(2018)による造語であり、「日本社会が主に日本語母語話者で構成されていた従来の『日本社会の一員として市民生活に必要な日本語』」(p.75)であると定義されている。類似の表現には、経済産業省が2006年に提唱した「社会人基礎力」があり、『前に踏み出す力』、『考え抜く力』、『チームで働く力』の3つの能力(12の能力要素)から構成されており、『職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力』(経済産業省HP)であるとされている。栗飯原(2018, p.313)においても両者には関係性があることが述べられており、ビジネス日本語教育では従来「日本国内における日本語母語話者間のビジネスコミュニケーションの在り方」をモデルとして提示してきており、その「ビジネスコミュニケーションの在り方というのは、社会人基礎力を発揮するために必要な言語能力、すなわち社会人基礎日本語を基礎にするものであった」と説明されている。

連性¹⁶が考慮された上で当該用語の再定義がなされている。そのため、上記のビジネス日本語の定義に「ビジネス日本語とは市民が行う多種多様な経済活動に関わる日本語であるため、幅広いものを含んだ総称に過ぎない」と示されているとおり、栗飯原（同上）によって再定義されたビジネス日本語の定義においても、その対象領域は広く捉えられている¹⁷。

栗飯原の主張するとおり、ビジネス場面における日本語使用は市民生活における日本語使用との連続性を有する部分があり、多言語・多文化背景を前提とした国内外の日本語使用の場において、将来的に「日本語リングフランカ」が一般的になる可能性があると考えられる。そのため、本研究でもビジネス日本語とビジネス日本語教育の本来的な意味は先に引用した栗飯原（2018, p.58）の定義に従うこととする。

ただし、本研究では日本で勤務する BP 同士の日本語による E メールでのコミュニケーションという限定的な場面を研究対象とするため、対象をより明確化して示すために、本研究における限定的なビジネス日本語の定義を設定する。それは、第 1 章の「1.2 用語の定義」に示したとおり、「主として『企業での業務活動』（堀井 2018, p.4）において必要とされる日本語」であるとする。また、研究対象とする日本語 E メールでのやり取りは広範な職種で用いられるコミュニケーション形態であると考えられるため、ここでの「ビジネス」とは観光業務や介護業務といった特定の職業における業務活動ではなく、「JOP の下位分類を形成するまでに及んでいない職業分野を含めたすべての職種」（栗飯原 2015, p.108）で行われる業務活動であるとする。

では、続いて、ビジネス日本語教育は何を教える教育分野なのか。先述のとおり、「ビジネス日本語」という語が指し示す範囲は広い。そのため、その教育内容も多岐にわたることが推察される。栗飯原（2015, p.121）は、「ビジネス日本語」という語は「介護日本語」や「観光日本語」といった他の語に比べ、その意味するものが曖昧であり職種が限定できない

¹⁶ これについて栗飯原（2018）は、「例えば、銀行員同士あるいは、行員と法人顧客の会話は、ともに就労活動にあるため、ビジネス日本語として容易に認識される。一方、行員が個人顧客と話す場合、行員の言語行動は、容易にビジネス日本語と見なされるが、場面を共有する個人顧客の言語行動は、私的な経済的行為なので、『生活日本語』や『地域の日本語』といった分野で扱われてきた。同じ場面であるにもかかわらず、片方はビジネス日本語、片方は生活日本語として、それぞれ個々に開発されてきた」（p.53）と、従来、日本語使用の目的の違いによって同一場面の言語使用であっても異なる日本語教育上の分類がなされてきたことを述べた上で、「社会における経済活動とそこに関わるすべての人がビジネス日本語に関わっているという事実」（p.54）を再認識する必要があると主張している。

¹⁷ なお、栗飯原（2018, p.74）では、Dudley-Evans & St. John (1998) の ESP (English for Specific Purposes) 理論を参考にした試案として、先の図 2-1 より詳細な JSP の分類表が提示されている。

ため、これまで「ビジネス日本語」という領域は、「クライアントの都合で様々なビジネス
タスクを取り込んで膨張したり、敬語教育やビジネスマナー教育などへの偏重も許してき
たように思う」と述べた上で、「ビジネス日本語」には教育内容として決まったコンテンツ
は存在しないが、どこまでを語学教育の内容とするかを明示していくべきであると指摘し
ている。堀井（2015）は、栗飯原（2015）と同様にビジネス日本語教育で扱われる内容は
多岐にわたると述べ、既に仕事をしているか否かで以下のように必要となる教育が異なる
との考えを示している。

これから就職をする日本語学習者や留学生については、狭義のビジネス日本語のほ
かに仕事をするために必要な社会人基礎力や問題発見解決能力の育成を含めた広義
のビジネス日本語教育が必要である。就職活動支援もあった方がよい。一方、すでに
仕事をしている者についても、日本の企業文化やビジネスマナーを含む異文化調整能
力の育成も合わせて行うビジネス日本語教育が効果的と考える（堀井 2015, pp.127-
128）。

上記から分かるとおり、ビジネス日本語教育で扱われる学習項目は、ビジネス場面で用い
られる日本語表現や各職業で用いられる専門用語だけでなく、企業文化やビジネスマナー、
就職活動支援、異文化調整能力といったビジネス場面におけるコミュニケーション能力の
育成等も含む幅広いものである。そのため、ビジネス日本語教育の研究領域も、それら全て
が関連する広範なものであると考えられる。

堀井（2018）は、ビジネス日本語研究会自体は 2010 年の 5 月に日本語教育学会のテー
マ領域別研究会として発足したが、今後は実践を研究にしていくことが求められていると
述べている。これはビジネス日本語教育が社会のニーズに合わせて対応していく教育実践
を主として発展してきた領域であるためであろう。また、当該領域の研究が重要視されるこ
ととなった契機としては、「グローバル 30（G30）」や「アジア人財資金構想」があると思
えられる。グローバル 30 とは、文部科学省による「国際化拠点整備事業（大学の国際化の
ためのネットワーク形成推進事業）」である¹⁸。この取り組みの中では、「留学生 30 万人計

¹⁸ 文部科学省ホームページ「G30 とは？」

(https://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/kaikaku/1383342.htm, 2024 年 3 月 15 日閲覧)

画」の策定や、日本の大学の国際化が推進され、グローバル 30 に採択された 13 の大学においては、留学生受け入れ体制の充実や高度外国人材の活用に向けた産業界との連携等が図られた。「アジア人財資金構想」は、第 1 章でも述べたとおり経済産業省と文部科学省の共催で 2007 年 7 月から 2012 年 3 月に実施され、「日本で働く意欲と高い能力のあるアジア出身の留学生に、日本の大学で専門・ビジネス日本語学習と就職支援を提供して、日本企業への就職を実現してもらう、という政府の補助金事業」（鈴木 2022, p.17）であった。当該事業は大学等の機関におけるビジネス日本語関連科目の開発、留学生の就職支援ノウハウの蓄積等の成果を上げている（鈴木 2022）。このような政府事業による取り組みを背景に、ビジネス日本語教育研究は盛んになってきており、現在もその発展のために各方面からの研究の蓄積が求められている。

本研究は、このように活発な議論と研究成果の発信・蓄積が求められているビジネス日本語教育に関する研究であり、特に E メールによる日本語でのビジネス・コミュニケーションを研究対象とする。蒙（2018, p.68）によると、これまでの日本語によるビジネス・コミュニケーションの研究は、以下の 4 つの観点およびその組み合わせによって実施されている。

- (1) ビジネス活動自体の研究
- (2) ビジネスでのやり取りの研究
- (3) 日本語学習に関する研究
- (4) 提言や助言を行うことを目的とした研究
- (5) 上記の 4 つの観点のうち、2 つ以上を組み合わせた研究

しかしながら、ビジネス日本語教育研究の成果の蓄積が求められているという先の堀井（2018）による指摘と同様、蒙（2018）においても、「日本語によるビジネス・コミュニケーションが必要な時代が到来したと言われるものの、現状は激動するビジネスや社会に研究が追いついていない」（p.68）との指摘がなされている。また、上記の（4）に関連する研究はその数が不十分であり、「ビジネスの当事者の視点からの研究」（蒙 2018, p.68）も非常に不足しているという。

本研究は、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、JBP と NNBP が BJ メールにおける配慮とはど

のようなものであると捉えているかを明らかにするものである。調査概要は第 3 章において詳述するが、調査協力者は実際に日本社会で働く JBP と NNBP であるため、蒙 (2018) により研究数の不足が指摘されているビジネス当事者の視点を多分に含んだ研究である。よって、本研究の実施により当該研究領域への貢献ができると考える。

2.2 日本語 E メールによるコミュニケーションの特徴

本研究は、ビジネス場面で生じる種々のコミュニケーションの中でも、特に日本語によるビジネス E メールでのコミュニケーションを研究対象とするものである。そのため、本項では、一般的にどのようなことが日本語 E メールでのコミュニケーションの特徴として捉えられているのかを整理する。

2.2.1 CMC の観点から見た E メールの媒体的特徴および言語的特徴

まず、CMC (Computer-Mediated Communication) の観点から、E メールの媒体的特徴と E メール文に表れる言語的特徴をまとめる。

北出 (2006) によると、E メールでのやり取りは、CMC と呼ばれるコンピュータを媒介とした人間同士のコミュニケーションの 1 つである。CMC には共時性 CMC と非共時性 CMC があり、共時性 CMC とは話し手と聞き手が同じ時間を共有して行うものでチャットやビデオ会議等が該当し、非共時性 CMC とは話し手と聞き手が同じ時間を共有していないことが前提となるコミュニケーションであるため E メールや電子掲示板 (BBS) でのやり取り等が該当する (同上)。

北出 (同上) では、CMC は、テキスト媒体 (ビデオカンファレンスを除く)・「非言語キュー (ジェスチャー、アイコンタクト、顔の表情など) が少ない」(p.117)・やり取りにおける匿名性が高いという媒体的特徴を持つとされている。これについては、E メールの場合、テキスト媒体であることや、非言語キューが少ないという特徴は当てはまるものの、やり取りにおける匿名性が高いという媒体的特徴に関しては、E メールが基本的に送信者と受信者はお互いの名前等の情報を知っている状態で送受信されるメッセージであることから当てはまらなくいと考えられる。

また、以下の図 2-2 は、北出 (同上, p.120) によるものであり、共時性・非共時性 CMC の媒体的特徴が示されている。

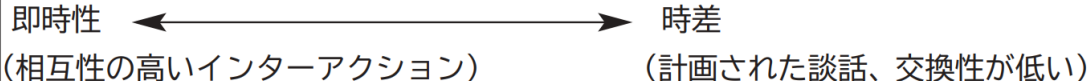
f-t-fインターアクション	共時性CMC	非共時性 CMC	エッセイ・作文
			

図 2-2 異なるメディアとインターアクション（出典：北出 2006, p. 120）

上記の図 2-2 において、共時性 CMC は対面でのやり取り（f-t-f インターアクション）により近いものとして位置づけられている。一方、E メールを含む非共時性 CMC はエッセイや作文といった文章に近く、やり取りの際には時差が生まれるため、計画された談話かつ交換性が低いとされている。

以上のことから、CMC の観点から見た E メールの媒体的特徴としては、テキスト媒体・非言語キューが少ない・やり取りする際に時差が生まれるため談話が計画されたものとなりやすく、共時性 CMC や対面でのやり取りに比べると交換性が低いということが挙げられる。このような媒体的特徴からは、次のような利点と欠点が生まれている。利点は、Dürscheid & Frehner (2013) が述べるように、受信者が仕事中でも邪魔にならない・使用する言葉を熟考できる・文章を修正できる・やり取りの記録が残せることである。他方、欠点は非言語キューの少なさが原因となりコミュニケーション上の問題が発生しやすいことである。これは三宅 (2012) においても、E メールによるコミュニケーションは対面時に比べパラ言語と非言語行動の情報が無く、相手の意味することを理解するための判断材料が少ないことから、コミュニケーション上の問題を引き起こすことが多いと言われていると説明されている。

次に、CMC の観点から、E メール文に表れる言語的特徴をまとめる。北出 (2006) によると、共時性・非共時性 CMC の言語的特徴としては、以下の表 2-1 のものが挙げられるという。

表 2-1 共時性 CMC と非共時性 CMC の言語的特徴

共時性 CMC	非共時性 CMC
・無駄な修飾が少ない。 ・省略が多い。 ・より短く単純な文が多い。 ・インフォーマル ・正確さに欠ける。	・複雑で長い文（従属節や修飾節の多用） ・広範囲の語彙使用 ・フォーマル ・流暢

（※北出 2006, p.120 の記述を基に筆者が作成）

非共時性 CMC の 1 つである E メールには、表の右側に示された 4 つの言語的特徴が表れやすいと考えられる。しかし、実際には共時性 CMC の言語的特徴が表れることもあるであろう。それは、やり取りする相手との関係性や場面・状況に応じて Eメールの書き手がどのような Eメールを作成するかを選択しているためであると考えられる。例えば、親しい間柄の人物同士のやり取りであればインフォーマルな書き方が許容される場合もあるであろう。また、多忙な人同士が短時間に何通も Eメールを送り合う場合等は素早く文章が作成されることになるため、短く単純、かつ十分な推敲がなされないことによる正確さに欠けた文章が産出されることもあると予想される。そのため、非共時性 CMC である Eメールのやり取りでは、相手や場面・状況によって共時性 CMC の言語的特徴が見られる場合もあり、頻度を考慮しなければ、表 2-1 に挙げられている言語的特徴の全てが表れると考えられる。

また、先の図 2-2 のとおり、共時性 CMC は対面での音声言語コミュニケーションにより近いものとして、非共時性 CMC はエッセイや作文といった非対面型の書記言語コミュニケーションにより近いものとして位置づけられている。Eメール文に共時性・非共時性 CMC の双方の言語的特徴が表れるのは、Eメール文では書き言葉と話し言葉の双方が用いられるためであると考えられる。これに関しては、Eメールでのコミュニケーションについて論じた Dürscheid & Frehner (2013) においても、Eメールのやり取りでは、場面や送信相手によって書き言葉と話し言葉のどちらの特徴がより現れるかが異なるとの見解が出されており、その例としてビジネス場面で送信される Eメールは、通常、プライベート場面で友人に送信される Eメールに比べて話し言葉的な特徴が弱まることが挙げられている。

以上、CMC の観点から見ると、Eメールには、テキストを介したコミュニケーションが

行われる、パラ言語情報・非言語行動の情報が少ない、やり取りの際に時差が生じることから作成に時間をかけられるため談話が計画されたものとなりやすい、共時性 CMC や対面でのやり取りに比べると交換性が低いという媒体的特徴があり、そこでは書き言葉も話し言葉も用いられるため、共時性・非共時性 CMC 双方の言語的特徴が見られると考えられる。ただし、これらは E メール一般的な特徴を記述したに過ぎない。E メール自体は複数の媒体で作成される文章であるため、次に、ビジネスの場で用いられやすいと考えられるパソコンで作成された E メールを取り上げ、他の媒体との比較を通してその媒体的特徴とそこでの言語的特徴を記述する。

2.2.2 PC メールの媒体的特徴および言語的特徴

2.2.1 では、CMC の観点から E メール一般に当てはまる媒体的特徴と E メール文に表れる言語的特徴を述べた。一方、本研究において分析の対象とする BJ メールは、第 1 章の「1.2 用語の定義」において示したとおり、「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 2022a, p.37）である。この定義に示したとおり、BJ メール作成時に用いられる機器にはパソコン（PC）や携帯、タブレット等があると考えられるが、その中でも特にパソコンはビジネスの場で一般的なツールとして用いられており、E メール作成にも利用されていると推察される。

そこで、ここでは、他の複数の媒体との比較を通して、パソコンで作成された E メールの媒体的特徴と、そこで用いられる言語の特徴を記述する。なお、以後、ビジネス上の目的以外で作成される E メールも含め、パソコンで作成された E メールを「PC メール」、携帯電話で作成された E メールを「ケータイメール」と呼ぶこととする。

まず、以下の表 2-2 は三宅（2011, p.238）からの引用である。三宅（2011）はケータイメールでのやり取りに焦点を当てた研究であり、PC メールだけでなく固定電話・ケータイ電話・手紙といった媒体も含め、①～⑫までの複数の観点から各媒体の比較を行っている。なお、三宅（2011）では PC メールと手紙では「書き言葉」、固定電話とケータイ電話では「話し言葉」が使用され则认为られており、ケータイメールが PC メールや手紙と類似した特徴を持つと見なされる場合には太字、固定電話やケータイ電話と類似した特徴を持つと見なされる場合には四角い囲みが施されている。

表 2-2 メディア特性からみたケータイメールと近似メディアの比較

	固定電話	ケータイ電話	ケータイメール	PC メール	手紙
①空間	非共有	非共有	非共有	非共有	非共有
②メディア	音声	音声	文字	文字	文字
③情報のやりとり	双方向	双方向	一方向	一方向	一方向
④送信	即時	即時	ほぼ即時	ほぼ即時	遅れる
⑤受信	同期	同期	非同期	非同期	非同期
⑥送信可能時間	やや制限	自由	自由	やや制限	制限
⑦送信可能空間	制限	自由	自由	制限	制限
⑧個人的コンタクト	やや制限	可能	可能	可能	可能
⑨身体密着感	弱い	強い	強い	弱い	弱い
⑩記録性	なし	なし	あり	あり	あり
⑪相手時間拘束性	あり	あり	なし	なし	なし
⑫ヴィジュアル性	なし	なし	あり	ややあり	状況次第

(※三宅 2011, p.238 の表 2 を参照の下、筆者が作成)

上記の表 2-2 において、PC メールは手紙とケータイメールの 2 つの媒体の中間として位置づけられており、PC メールと類似点が多いのは手紙であり、その次に類似点が多いのがケータイメールとなっている。

表 2-2 を基に PC メールのも体的特徴をまとめると、まず、PC メールはその他 4 つの媒体と同じく基本的にコミュニケーションの参加者が存在する「①空間」は非共有である。また、「②メディア」としての特性には、ケータイメールや手紙のようにテキスト（文字）でのやり取りが行われることが挙げられる。そのため、「③情報のやりとり」は一方向的で、「⑩記録性」が生まれ、「⑫ヴィジュアル性」（絵文字・顔文字・画像の使用等）もややある。また、電子媒体であるため「④送信」はほぼ即時に行うことができるが、電話のような同期型のコミュニケーションではないことから、「⑤受信」は非同期であり、「⑪相手時間拘束性」も無い。さらに、ケータイのようにいつでもどこでも持ち運び可能な媒体ではないため、「⑥

送信可能時間」「⑦送信可能空間」には制限が生まれ、「⑨身体密着感」は弱い。その他、個人のメールアドレスを所有していれば「⑧個人的コンタクト」を行うことも可能である。

続いて、以下の表 2-3 は、田中（2019）による話し言葉・書き言葉・打ち言葉の特性を示した表である。表中では、それら 3 種類の言葉が使用される媒体や形式が示されている。

表 2-3 「話し言葉」「書き言葉」「打ち言葉」の特性（試案）

◎…特に当てはまる ○…当てはまる △…やや当てはまる ×…当てはまらない		対面か	同期的か	双方向か	偽匿名または 装可能か	拡散されやすいか	受信者は限定的か	非言語情報を使えるか	備考
話し言葉	会話	○	◎	◎	△	△	○	◎	
	ビデオ通信	△	◎	◎	△	△	○	○	
	音声通話	×	◎	◎	◎	△	○	○	
書き言葉	手紙・はがき	×	×	○	○	△	○	△	
	ファクシミリ	×	△	○	○	△	○	△	
	電子メール	PCメール	×	△	○	○	○	○	
		携帯メール	×	○	○	○	○	◎	
打ち言葉	SNS	会話型	×	○	◎	○	○	◎	LINE 等
		コメント型	×	△	△	◎	×	◎	Twitter 等
		画像説明型	×	△	△	◎	×	◎	Instagram 等

（※田中 2019, p.26 の表 2 を参照の下、筆者が作成）

「話し言葉」と「書き言葉」という概念は一般的であるが、上記の田中（2019）の表では、それらに加えて「打ち言葉」という概念も取り入れられている。打ち言葉は、田中（2014）において、「PC メール・携帯メール・ブログ・ミニブログ・SNS (Social Networking Service)

のようなインターネットを介したコミュニケーションにおいて、キーボードなどを『打つ』ことによって視覚化されたことばのことを指す」(p.37)とされている。打ち言葉の研究は近年盛んに行われるようになっており、田中(2014)では、打ち言葉と方言との相性の良さが着目され、ブログ記事の文末表現に現れるヴァーチャル方言¹⁹の種類やその用いられ方が調査されている。その他にも、現在のところ、LINEやTwitter²⁰といったSNSでの言語使用に関する研究が発表されている(例えば、加納他2017, 米倉2018, 谷2023等)。

また、田中(2019)では、打ち言葉は「文字によるやり取りという点においては従来の書き言葉的であるが、書き言葉に欠落する副言語情報や非言語情報の補填を目指した各種記号、逸脱した表記や画像等の視覚情報に訴える要素や、話し言葉に近い言葉遣いや、ネットスラングを用いるといった特徴をもつ」(p.26)と説明されている。田中(2014)の定義を踏まえると、PCメールも打ち言葉であるため、そこで用いられる言葉は上述のような打ち言葉の特徴を有するのではないかと考えられる。しかし、上記の表2-3では、電子メールは書き言葉と打ち言葉の両方が用いられる媒体であるとされており、その中でもPCメールは書き言葉寄りに分類されている。このことから、田中(2019)においては、PCメールが書き言葉的特徴が現れやすい媒体として捉えられていることが分かる。

また、「同期的か」という観点に関しては、三宅(2011)が「⑤受信」において「非同期」としているのとは異なり、田中(2019)では△の「やや当てはまる」とされているため、全くの非同期とは捉えられていない。これについて、田中(2019)の場合はPCメールを短時間で何通もやり取りする場合を考慮しているのではないと思われる。さらに、三宅(2011)では「③情報のやり取り」が「一方向」と示されていたのに対し、田中(2019)では「双方向か」という項目が○の「当てはまる」になっている。加えて、田中(2019)による比較では、SNSという媒体が加わったことで「匿名または偽装可能か」「拡散されやすいか」「受信者は限定的か」といった観点も設けられている。これらについてPCメールは全て○の「当てはまる」であり、基本的にはそのような特性があると考えられている。さらに、「非言語情報を使えるか」という観点は、三宅(2011)でPCメールに「ややあり」とされていた「⑫ヴィジュアル性」の観点と関連していると考えられ、田中(2019)では○の「当ては

¹⁹ 田中(2011)において、「現実の土地と結びついた『生活のことば』としてのホンモノの『方言』のことを『リアル方言』、『らしさ』を頭の中で共有するホンモノとは別の『方言』のことを『ヴァーチャル方言』と呼ぶことにする」(p.4)と定義付けられている。

²⁰ 2024年2月13日現在、「Twitter」のサービス名称は「X」に改められている。

まる」とされているため、PC メールでは基本的には記号や画像等も用いられると考えられている。そのため、PC メールでのやり取りについて、三宅（2011）と田中（2019）とでは、やや異なる捉え方がされていることが窺える。

以上の三宅（2011）と田中（2019）による他の媒体と PC メールとの比較を踏まえると、PC メールは、電子媒体であるため書いた文章を即座に送信できる・記録性が高い・電話のように相手の時間を拘束しないため受信者が自身の都合に合わせて返信を作成できる・書き言葉の要素が強いため読み手にフォーマルな印象を与えられるといった媒体的・言語的特徴があると考えられる。そのため、PC メールにはビジネスの場面で用いられやすい特徴が元来備わっていると言えよう。

2.2.3 BJ メールによるコミュニケーションの特徴

前掲の北出（2006）や三宅（2011）、田中（2019）では、CMC や E メール（特に PC メール）の一般的な特性が示されていたが、実際にはある 1 つの媒体でも場面や状況に応じてその利用のされ方は異なると考えられる。例えば、ビジネス場面とプライベートな場面で書かれる E メールとでは、その書かれ方は異なるであろう。そこで、本項では、先述した日本語 E メールによるコミュニケーションの特徴を踏まえ、ビジネス場面における BJ メールでのコミュニケーションの特徴とはどのようなものであるかを考察する。

まず、平野（2013）によると、ビジネスの世界に E メールが現れたのは 1990 年頃であり、それ以前のビジネス場面でのコミュニケーションツールは電話やファックスで、ビジネス文書は郵送または手渡しされていた。ビジネスの場に E メールが定着してからあまり時間が経っていないため、メールのマナーやルールは確立しておらず、世代間や会社ごとにも Eメールの使い方には差がある（同上）。実際に、E メールでのやり取りを基にビジネス従事者・経験者のコミュニケーション観を探る調査を実施した平松（2021）は、調査協力者のインタビューでの発言に基づいて、Eメールの書き方にはマニュアルが無いため自己の言語行為に対して自覚的になりつつ Eメールでの対応力を付けていく必要がある、という認識が見られたことを報告している。

次に、石黒（2010）はビジネス場面で用いられる言葉の特徴として「明晰性」と「効率性」の 2 点を挙げており、ビジネスは時間との戦いで、情報を正確かつ効率良く伝えることが重要であるため、そのような特徴があるとの理由を示している。これについては、石黒（2010）の指摘のとおり、BJ メールには明晰性と効率性が求められる一方、ビジネスというフォー

マル度が高い場面でのコミュニケーションであるため、多少文面が長文化しても敬語表現を使用して丁寧に書く必要もあると考えられる。

なお、一般社団法人日本ビジネスメール協会のホームページ²¹をはじめとし、Web 上には無数に BJ メールテンプレートがあるため、ビジネス場面ではそれらを使用して作成された BJ メールがやり取りされている可能性も高いと考える。

上記の内容および先述した三宅（2011）と田中（2019）の表における PC メールに関する記述を踏まえると、BJ メールによるコミュニケーションの特徴は、以下の表 2-4 のようにまとめられる。

表 2-4 BJ メールによるコミュニケーションの特徴

項目の種類	項目	BJ メールにおける特徴
A. やり取りの特徴	① 対面か	非対面
	② 同期的か	非同期
	③ 情報のやり取り	双方向
	④ 送信	ほぼ即時
	⑤ 受信	非同期
	⑥ 記録性	あり
	⑦ 相手時間拘束性	無し
	⑧ 匿名性／偽装性	無し
	⑨ 情報拡散性	あり
	⑩ 受信者の限定性	あり
B. 文章の特徴	⑪ ヴィジュアル性	ややあり
	⑫ 明晰性	求められる
	⑬ 効率性	求められる
	⑭ 丁寧さ	求められる
	⑮ テンプレートの使用	あり

上記の表 2-4 に示したとおり、それぞれの特徴は各項目の内容によって「A. やり取りの特徴」と「B. 文章の特徴」の 2 種に分けられると考えられる。

まず、「A. やり取りの特徴」の内、「②同期的か」については、北出（2006）と三宅（2011）において、やり取りに時差が生まれる非同期型のコミュニケーションとして捉えられていた一方、田中（2019）では「同期的か」の項目が「やや当てはまる」とされていた。これは先に述べたとおり、短時間で何往復もやり取りが発生する場合が想定されているのではないかと考えられるが、基本的にはやり取りには一定の時間がかかるコミュニケーション媒

²¹ 一般社団法人日本ビジネスメール協会ホームページ「一般社団法人日本ビジネスメール協会監修 ビジネスメールの教科書 マナー・書き方・送り方から活用術まで」(<https://business-mail.jp/>、2024 年 2 月 9 日閲覧)

体であると考えられるため表 2-4 では「非同期」とした。

また、「③情報のやり取り」は、三宅（2011）では「一方向」とされていた項目である。他方、田中（2019）では「双方向か」が「当てはまる」とされており、北出（2006）では CMC そのものについて「テキスト媒体にもかかわらず f-t-f のような相互コミュニケーションを可能にしている」（p.117）と述べられている。これに関しては、E メール送信の目的が関わりとされる。例を挙げると、ビジネス場面において他者に業務上何らかの依頼をする場合や教えを乞う場合は相手からの返信が返ってきやすく、結果として双方向的なコミュニケーションが生まれると考えられる。ただし、業務報告や他者に周知しておきたい業務上のお知らせ等を送信する場合には、受信者は E メールを読むだけで返信をしない可能性があるため、その場合は一方向的なコミュニケーションになりやすいと考えられる。ただし、田中（2019）で「受信者は限定的か」が「当てはまる」とされているように、E メールは基本的に特定の読み手に宛てて作成されるものであり、業務上何かを伝達すれば返信をもらう可能性が高いと考えられるため「双方向」とした。

さらに、「④送信」と「⑤受信」については、電子機器における電子データの送受信を考えると送信は「ほぼ即時」とであると捉えることができる。つまり、Eメールの送信自体は送信ボタンを押すことにより即座に行うことができ、それが相手の利用するメールサーバに受信されるのもほぼ同時刻となる。一方、サーバ上のメールを相手が受信（POPサーバの場合）したり、受信した E メールを確認したりするまでには一定の時間を要することが一般的であるため、会話のように同じ時間を共有しているやり取りにはならない。そのため、三宅（2011）と同様、「④送信」が「ほぼ即時」で、「⑤受信」が「非同期」と考える。

「⑧匿名性／偽装性」については、田中（2019）において「当てはまる」とされているが、ビジネス従事者同士が匿名や偽名でやり取りを行うと、それは他者から見た自己の信用性を脅かす行為となるため、ビジネス場面においてそのようなやり取りが行われることは考えにくい。そのため、「無し」とした。

最後に、「B. 文章の特徴」の内、「⑪ヴィジュアル性」については、ビジネス場面における Eメールのやり取りというフォーマル度の高いコミュニケーション場面において、三宅（2011）で使用が想定されていた絵文字・顔文字・画像や、田中（2019）で言及されていた「書き言葉に欠落する副言語情報や非言語情報の補填を目指した各種記号、逸脱した表記や画像等の視覚情報に訴える要素」（p.26）の使用があるとは考えにくい。ただし、伝達内容を強調したい場合や見やすさを追求する場合に記号等の使用がなされることや、場合に

よっては業務に関わる画像資料が本文中に埋め込まれることもあると考えられる。そのような際にはヴィジュアル性が高まるため、「ややあり」とした。

なお、Eメールは、現在も日本のビジネス場面において使用されている媒体であるが、近年では Slack や Chatwork 等、チャットでメッセージを送り合える媒体もビジネスの場で用いられるようになっている（総務省 2018）。これに伴い、今後ビジネス場面における Eメールの利用頻度が減少していく可能性も少なからず考えられる。しかし、チャットと Eメールはテキストでのやり取りという点で共通しているため、仮にビジネス場面でのチャットの利用が主流となった場合でも、ビジネス場面での書記言語コミュニケーションという共通点から、本研究が示唆を提供できる内容はあると考えられる。

2.3 日本のビジネス場面で求められる他者へ配慮を示す能力

本研究は、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ことを目指し、BJメールのやり取りに見られる配慮に焦点を当てている。本研究で配慮に焦点を当てる理由は、以下に示すとおり、日本のビジネス場面では NNBP に対して日本語で他者への配慮を示す力が求められていると考えられるためである。本節では、2.3.1 において各種の調査資料および先行研究を基に日本のビジネス場面では NNBP に対して日本語で他者への配慮を示す力が求められていることを論じ、2.3.2 において配慮とは何か、2.3.3 においてビジネス場面における配慮の重要性を述べる。

2.3.1 企業が NNBP に求めるコミュニケーション能力

第 1 章で述べたとおり、日本の大学で学ぶ外国人留学生には、卒業後、専門的知識や技術を有する高度外国人材としての日本での就労が期待されている（内閣官房 2020）。株式会社ディスコ（2023）は日本の企業を対象に外国人留学生および高度外国人材の採用に関する調査を行い、453 社から回答を得ている。その調査結果によると、以下の図 2-3 のとおり、企業が今後採用する外国人留学生に求める資質は、文系・理系いずれの留学生の場合でも「日本語力」と「コミュニケーション能力」が 1 位または 2 位という回答結果となっていることから、企業側は日本語でのコミュニケーション能力がある人材を求めていることが分かる。さらに、同調査では、「日本語力」について、どの程度のレベルが必要とされるかを企業に尋ねている。それによると、第 1 章においても述べたとおり、企業側は外国人留学生の内定（選考）時から「日常会話レベル」以上を必須で求めている。具体的には、文系の

外国人留学生であれば、「ビジネス上級レベル」が 33%、「ネイティブ相当」が 12.5%と、計 45.5%という約半数近くの企業が内定（選考）時からの日本語力を求めている。また、入社後にはその割合がさらに高まり、「ビジネス上級レベル」が 38.4%、「ネイティブ相当」が 33.9%と、計 72.3%の企業が高い日本語力を求めていることが明らかになっている。理系の留学生の場合も、45%の企業が内定（選考）時から「ビジネス上級レベル」または「ネイティブ相当」の日本語力を求めており、入社後には文系留学生の場合と同様、その割合が 69.7%と約 7 割にまで増加する。株式会社ディスコ（同上, p.5）の調査では、各々の日本語力は、「日常会話レベル」が「限られたビジネス場面で日本語による最低限のコミュニケーション能力がある」レベル、「ビジネス上級レベル」が「幅広いビジネス場面で日本語による適切なコミュニケーション能力がある」レベル、「ネイティブ相当」が「どのようなビジネス場面でも日本語による十分なコミュニケーション能力がある」レベルであると示されている。

外国人留学生に求める資質

文 系			理 系		
		(%)			(%)
1	コミュニケーション能力①	55.8	1	日本語力①	48.6
2	日本語力②	49.6		コミュニケーション能力②	48.6
3	協調性③	28.3	3	専門知識③	38.7
4	基礎学力④	22.1	4	基礎学力④	25.2
5	バイタリティー⑥	21.2	5	協調性④	18.0
6	異文化対応力⑤	13.3		バイタリティー⑧	18.0
7	社交性⑦	12.4	7	英語力	11.7
8	英語力	11.5	8	異文化対応力⑥	10.8
9	信頼性⑩	8.0	9	信頼性	9.0
	明るさ	8.0	10	社交性⑩	8.1
	リーダーシップ	8.0		熱意⑦	7.2
12	熱意⑦	7.1	11	日本語・英語以外の語学力⑧	7.2
	一般常識	7.1		発想の豊かさ⑩	7.2
	発想の豊かさ	7.1	14	ストレス耐性	6.3
15	専門知識⑨	6.2	15	リーダーシップ	5.4
	日本語・英語以外の語学力	6.2			

* 全26項目から3つまで選択
 * 上位15項目を掲載
 * ○の中の数字は前年同調査の全体順位10位以内

図 2-3 企業が外国人留学生に求める資質（出典：株式会社ディスコ 2023, p. 4）

一方、「コミュニケーション能力」という語は、先の株式会社ディスコ（2023）における日本語力の記述文でも用いられているが、その定義については記載されていない。そのため、日本語でのコミュニケーション能力がある人材の具体的なイメージは各企業によって異なると推察される。そこで、これについては言語学分野におけるコミュニケーション能力に関する知見を参照する。

コミュニケーション能力 (communicative competence) は、Chomsky (1965) が提唱した変形生成文法の言語理論における言語能力 (linguistic competence) の概念を補完する形で Hymes (1972) がその概念を提唱し、そこには言語の正確な使用と理解に関わる文法の知識のみならず、言語の適切な使用に関わる知識と運用力が含まれるとされている。Chomsky (1965) の言語理論では、言語使用においてその言語を完全に理解しており、他の要因から影響を受けないという理想的な言語使用者が想定されており、人は生まれながらにして言語獲得装置 (Language Acquisition Device) を有しているため、子どもは文法的に正しい文を無限に産出できるようになるとされている。これに対し Hymes (1972) は、言語能力には文法規則だけではなく使用の規則 (rules of use) が関わっており、それが無ければ文法規則は役に立たないものになると指摘している。また、それについて子どもの言語 (母語) 習得を例に、子どもは「話すべき時と話すべきでない時や、どのような場面で、どのように、誰と、何を話すべきかについて習得する。つまり、子どもは言語行為 (speech acts) のレパートリーの習得や、発話事象 (speech event) への参加、および他者が習得したものの評価ができるようになる」(同上, p.277, 筆者翻訳) と述べている。義永 (大平) (2005) は、Hymes (1972) のコミュニケーション能力に関する指摘は、「発話の適切性を規定する社会言語能力の重要性を指摘した」(p.56) ことにより、第二言語習得の研究・教育分野等に多大な影響を与えたとし、その例として Canale & Swain (1980) を挙げている。Canale & Swain (1980) は第二言語教育の観点からコミュニケーション能力の構成要素を規定した研究として非常によく知られており、彼らの研究では、コミュニケーション能力は少なくとも文法能力・社会言語能力・方略的能力²²の3つで構成されると述べられている。

上記の先行研究からは、コミュニケーション能力というものが、単に当該の言語を文法上正しく産出できるという意味にとどまらないことが分かる。そのため、企業が求める日本語

²² Canale & Swain (1980, pp.29-31, 筆者翻訳) によると、文法能力 (grammatical competence) とは、「語彙項目、形態論、構文、文法、意味論、および音韻論の規則に関する知識が含まれる」能力で、社会言語能力 (sociocultural competence) とは、「社会文化規則と談話規則に分類される」能力であり、それらの規則に関する知識は「特に発話の文字どおりの意味と話者の意図の間の透明性が低い場合に、発話を社会的意味に解釈する際に非常に重要になる」。そして、方略的能力 (strategic competence) とは、「パフォーマンス変数または不十分な能力によるコミュニケーションの破綻を補うために実行される、言語的および非言語的コミュニケーション方略で構成される」能力である。なお、Canale (1983) では、上記の3つの構成要素から、文法能力 (grammatical competence) ・社会言語能力 (sociolinguistic competence) ・談話能力 (discourse competence) ・方略的能力 (strategic competence) の4つに改められている。

でのコミュニケーション能力がある人材とは、日本語を正確に操り、理解するための日本語の文法や語彙に関する幅広い知識を有するだけでなく、やり取りする相手や場面・状況に応じて適切に日本語を運用するための知識と能力を有する人材、すなわち、日本語の語用論的知識とそれに基づく日本語運用能力がある人材であると考えられる。

では、本研究で調査協力者とする NNBP にとって、「日本語の語用論的知識とそれに基づく日本語運用能力がある」とはどのようなことを指すのだろうか。これについては、厚生労働省（2021a）が開発した「就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール」に示されている「就労 Can do」を、企業が外国人材に求める日本語でのコミュニケーション能力を知るための資料として活用できるため、その内容から考察する。

厚生労働省（2021a）によると、この「就労 Can do」とは、「就労場面において日本語を使ってできること（言語活動）を「～することができる」という表現で示した文」である。厚生労働省（2021b）による『就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツールー円滑なコミュニケーションのためにー使い方の手引き』には、「就労 Can do」を用いた「就労 Can do リスト（めやす）」が記載されている。「就労 Can do リスト（めやす）」においては、「聞くこと」・「読むこと」・「話すこと（やりとり）」・「話すこと（発表・報告）」・「書くこと」・「オンライン」・「仲介（橋渡し）」という7つの言語行動が7つのレベルに分けられている。以下の表 2-5 は、厚生労働省（2021a, 2021b）に示されている「就労 Can do リスト（めやす）」を用いた「就労場面における日本語能力：参照表」である。

実際に求められる日本語でのコミュニケーション能力は各 BP が所属する業界や職種によって異なると考えられるが²³、上記の表 2-5 から分かるとおり、日本語でビジネス関係者と円滑なコミュニケーションを行いつつ職務を遂行するには幅広い能力が求められると言える。また、上記の表では、「話すこと（やりとり）」の B2.1²⁴と B2.2 において、「社内外の人と：日本語話者を相手に、一般的な事柄について、ストレスを感じさせることなく、流暢に会話することができる。重要なことを強調したり根拠を示したりして、自分の考えをはっきりと説明し、主張することができる。」（B2.1）、および「社内外の人と：担当領域から一般的なもののまで幅広い話題について、流暢に、正確に、そして効果的に言葉を用いて、言いたいことを概ね表現できる。その場にふさわしい丁寧さで、自然なコミュニケーションをとることができる。」（B2.2）と書かれている。すなわち、ビジネス場面における会話では、日本語の流暢さや情報・主張内容の正確かつ効果的な伝達のみならず、やり取りする相手にストレスを感じさせないことや、場面・状況に合った丁寧で自然なコミュニケーションができる能力が求められていると考えられる。また、「書くこと」の B2.2 のレベルにおいては、「専門領域に関する事柄ならば；伝えたい、あるいは主張したい重要な点と補足事項のバランスを適切に考慮し、読み手が理解しやすいメール、レポート、プレゼン資料等を書くことができる。」と書かれていることから、伝達すべき事柄と補足事項との兼ね合いを考慮した上で、読み手にとって理解しやすいビジネス文書を作成できる能力が求められていることが窺える。

上記の内容において、日本語でのコミュニケーション能力がある、すなわち、日本語の語用論的知識とそれに基づく日本語運用能力を有する外国人材には、流暢で正確な日本語を

²³ 厚生労働省（2021b）『就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツールー円滑なコミュニケーションのために一使い方の手引き』においても、「就労場面で必要な日本語能力を網羅しているものでも、絶対的なものでもありません」（p.8）や、「職務が異なれば必要な日本語能力も異なります。この表は、全部の能力を段階的に向上させるための指標ではありません。目的に応じて、必要な言語活動に焦点を絞って使用してください」（p.9）と書かれており、「就労 Can do」の内容は目安であることが説明されている。

²⁴ 表 2-5 の参照表は、外国語の学習者・教授者・評価者が同一基準を用いて外国語運用能力を測れるようになることを目指して作成された「外国語の学習・教授・評価のためのヨーロッパ言語共通参照枠（CEFR：Common European Framework of Reference for Languages）」を参考にして作成されたものである。CEFR では、外国語運用能力のレベルが A1、A2、B1、B2、C1、C2 のように表記されているため、ここでもそのような表記が用いられている。厚生労働省（2021b）によると、表 2-5 の A1～A2.2 は「基礎段階の言語使用者」のレベルであり、B1.1～B2.2 は「自立した言語使用者」のレベルであると設定されている。なお、CEFR で熟達した言語使用者のレベルとされている C1・C2 に相当するレベルは設定されていない。

使用できるのみならず、日本語で他者への配慮を示すことができる必要があるとされている。したがって、企業がNNBPに対して求めるコミュニケーション能力の1つには、日本語で他者への配慮を示す力が含まれると考えられる。

2.3.2 配慮とは何か

前項で述べたとおり、日本語でのコミュニケーション能力がある外国人材には、日本語で他者への配慮を示すことができる必要があるとされており、日本の企業もそのような外国人材を求めていると考えられる。では、この配慮とはどのようなことを指すのだろうか。

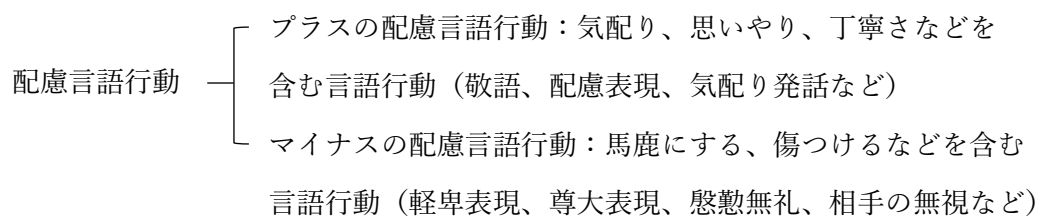
日本語の配慮表現について研究を行った藤原他(2009)においては、『話し手が、聞き手との関係や場面・状況などに気を配り、聞き手が不快に感じないように、聞き手に失礼にならないように気をつかうこと』を『配慮』と定義する(p.86)との定義が示されている。

また、坂本(2019)は、待遇コミュニケーションおよび敬語コミュニケーションについて考える際によく使用されるキーワードとして「丁寧」・「配慮」・「尊敬」・「尊重」があるとし、待遇コミュニケーションの観点からそれらの語の意味を再検討している。配慮という語については、「自分自身で完結する『丁寧』に対し、『配慮』は必ず『誰かに・何かに、配慮する』という『二格』を必要とする動詞であり、何らかの動作を表している」(同上, p.93)と語の使用方法を踏まえた上で、「誰かの、地位に、年齢に、意思に、気持ちに、知識量に、忙しいなどの状況に、など、いろいろな状況を考えて、それに合った対応をすることを『配慮する』というのであろう」(同上)との考察が示されている。坂本(同上)はさらに、「丁寧」と「配慮」という2つの語が異なるものを表すにも関わらず類似した文脈で使用されることが多いことから、それらの語の意味の違いについても考察を展開している。坂本(同上, pp.93-94)によると、『丁寧』はその人自身の行動の仕方、様式を示す言葉である一方、『配慮』は何らかの相手やものが、ある場面で、その状況を考えてそれに合わせるという動きを示す言葉である。また、『配慮』したために『丁寧』にするようなことが多いとは言え、『配慮』するときにはいつも『丁寧』にするのかといえば、そう言えない場合もある」(同上, p.93)。つまり、配慮は、丁寧な言葉づかいや振る舞いをすることと、あえて丁寧な言葉づかいや振る舞いをしないことのどちらによっても示されるということである。

このように「配慮がある」ということが丁寧であることにのみ限定されないことは、日本語での会話場面における配慮の諸相を研究した国立国語研究所(2006, p.2)においても言及されている。そこでは、「くだけた表現を使うことで相手との距離を縮め、なごやかな雰

囲気を作る」ことや、「上位者から下位者への配慮（たとえば「依頼」をする際にそれが相手にとって『強制的な命令』とならないよう言い方に気を配る）」こと、「情報の授受や意思の疎通において、不確かさや誤解がおきないように伝え方を工夫する」といったことも配慮であるとされている。

加えて、日本語話者の対人関係の把握の仕方や配慮の意識、配慮の表現方法について探った三宅（2011, pp.4-7）は、「対人関係や場面に留意して行う表現や行動を総称して『配慮言語行動』と呼ぶ」と規定した上で、以下のとおり、配慮言語行動にはプラスとマイナスの2種類があるとしている。



三宅（2011）によると、一般的な言語使用感覚で「配慮」というと上記のプラスの配慮言語行動の方が想起されやすいが、マイナスの配慮言語行動を配慮に含めるか否かについても、敬語やポライトネスの研究において注目されているという。さらに、三宅（2011）は、マイナスの配慮言語行動は、「敬語の不使用や丁寧ではない態度の表明によって、相手との距離を縮めて親しさを表すこともあれば、否定的な態度を示すこともある」（p.7）ため、マイナスの配慮言語行動の研究によって、これまで明らかにされてこなかった対人関係の仕組みが解明されることが期待されると述べ、配慮言語行動の研究は上記のプラスとマイナスの両方を含む包括的なものとする必要があるとの見解を示している。

以上より、配慮とは、それを伝える対象の存在が不可欠な言語行動であり、丁寧な表現や態度のみならず、一見すると丁寧ではない表現や態度によっても表されることがあると言える。本研究においては、ビジネス場面におけるBJメールでの書記言語コミュニケーションを対象に分析・考察を行う。調査方法は次の第3章で詳述するが、調査協力者には社外の人に向けた1通のBJメールの作成を依頼した。また、作成時に示したBJメールの状況設定では、前日に相手会社の人に迷惑をかけたこととなっている。親密な間柄における同僚間のBJメール通信であれば、くだけた表現の使用やあえて尊大な態度を取るといった言語行動がBJメール文に見られる可能性があると考えられるが、ビジネス場面は私的な場面とは

異なるため、通常、敬語や接遇表現を使用しつつ丁寧な態度で他者に接することが求められる。特に迷惑をかけた社外の人宛の BJ メールを作成する際に、配慮を示す意図であえて敬語の不使用や丁寧ではない態度が取られるとは考えにくい。そのため、本研究は、三宅(2011)によって示された 2 種類の配慮言語行動の中でも、特にプラスの配慮言語行動に着目した研究である。

2.3.3 ビジネス場面における配慮の重要性

前項では、配慮にはそれを伝える対象の存在が必須であり、丁寧な表現や態度によって表される配慮だけでなく、丁寧ではない表現や態度によって表される配慮も存在することを述べた。配慮は、コミュニケーションを行う当事者にとって重要なものであり、対面・非対面に関わらず、何かを伝達する際には何らかの形で相手や第三者に対して配慮が示される(岡本 2023)。

本研究では、人々がコミュニケーションの中で示す配慮の内、ビジネス場面における配慮に焦点を当てる。ビジネス場面では全くの一人で業務を遂行することは困難であり、他者とコミュニケーションを取りながら業務を進めていく必要がある。また、その際、自己と他者との間に利害関係が働くことが多い。そのため、やり取りする相手との人間関係が業務の円滑な進行に影響を与えることが容易に推測される。したがって、ビジネス・コミュニケーションでは相手への配慮を示すことが重要であり、それにより良好な人間関係を構築・維持することが、結果として効率的に業務を遂行し、成果を上げることに繋がると考えられる。

一方、場面や状況、相手に応じた適切な配慮の示し方は言語や文化によって異なる(野田 2012、清水 2018) ため、日本語が上級の学習者であっても相手に対して失礼な言い方をしてしまう場合がある(清水 2018, pp.40-42) ことが明らかになっている。このことから、日本語非母語話者は自分でも気づかぬうちに不利益を被る可能性があるため、日本語での適切な配慮の示し方についての学習が重要であると考えられるが、野田(2012) は、そのような内容は日本語教育でほぼ扱われておらず辞書にも記載されていないと指摘している。しかし、上述したように、良好な人間関係の構築・維持が業務の円滑な進行に関与することを考えると、特にビジネス場面では相手への配慮を示すことが重要なコミュニケーション能力の 1 つになると考えられる。

2.4 BP にとっての BJ メールとそこで示される配慮の重要性

先述のとおり、配慮とは、コミュニケーションの形態が対面であるか非対面であるかに関わらず、何かを伝達する際にコミュニケーションの参与者間で示される重要な言語行動である。配慮は丁寧な態度や表現のみならず、丁寧ではない表現や態度によっても表されることがある。また、ビジネス場面では相手への配慮を示すことが重要なコミュニケーション能力の1つになると考えられる。

本研究では、ビジネス場面におけるコミュニケーションの内、BJ メールでのやり取りと、そこで示される配慮に焦点を当てる。そのため本節では、先行研究の内容を基に、2.4.1 では BJ メール作成が BP の業務上非常に頻度の高い行為であること、および、その作成とやり取りに困難が感じられる場合があることを記述する。2.4.2 では、日本語非母語話者が BJ メールで示される配慮について学ぶことの重要性を述べる。

2.4.1 BP の BJ メール作成頻度および作成・やり取りにおける困難さ

由井（2005）によると、Eメールのやり取りでは「携帯電話によるメールのような1行文の応酬を除けば、ある程度のまとまった談話を一気に送らなければならない」（p.194）。そのため、そのような特徴を持つ Eメールのやり取りでは、書き手は読み手の反応を事前に考慮した上で文章を作成する必要がある、必然的に配慮を示すことが求められると考えられる。由井（2005）においても依頼メールが例として挙げられており、そこでは相手に断る余地を与えたり、「人間関係を良好に保つためのさまざまな配慮や工夫をしたりする必要が生じる」（p.194）と述べられている。

また、Eメールのような電子メディアを介するコミュニケーションは、対面時に比べパラ言語と非言語行動の情報が無く、相手の意味することを理解するための判断材料が少ないことから、コミュニケーション上の問題を引き起こすことが多いと言われる（三宅 2012）。ビジネス場面におけるコミュニケーション問題は、悪化すれば会社間の信用問題にも発展し得るリスクがあるため、上記のような媒体的特徴を持つ Eメールの使用はビジネス場面には不向きであるとも考えられる。しかし、実際には、Eメールは受信者が仕事中でも邪魔にならない・使用する言葉を熟考できる・文章を修正できる・やり取りの記録が残せる等の利点があるためビジネス場面で頻用される（Dürscheid & Frehner 2013）。

さらに、海外技術者研修協会（2007）、栗飯原（2009）、千田他（2012）、村岡（2016）、

仁科（2018）の先行研究からは、Eメール作成はBPの日常業務におけるライティング活動の一つであり、多くの職場において社内または社外との通信手段として頻繁に用いられていることが分かる。例えば仁科（2018）では、工学系出身のBPが業務上作成する文書の内、資料・議事録の次に作成頻度が多いのがEメールであるとの調査結果が示されている。この調査では電力関係や電気製造業の業界に勤めているBPのデータが半数以上であるため、他の業界では結果が異なる可能性もあるが、Eメール作成はBPの業務の中でも大きな割合を占める場合があると言えよう。加えて昨今では、働き方改革の推進により、在宅勤務等のテレワークの導入が企業に対して推奨されている。テレワークは2020年頃から全世界的に新型コロナウイルス感染症が流行したこともあり、ポスト・コロナ後の新たな働き方としてさらなる導入・定着が図られている（厚生労働省2021c）ため、現在のビジネス場面では、Eメール等のテキストメッセージによるやり取りが以前よりも増加していることが容易に推測される。

加えて、上記の海外技術者研修協会（2007）、栗飯原（2009）、村岡（2016）、仁科（2018）においては、以下の表2-6のとおり、BJメールの作成において困難を感じた・違和感を覚えたというBPの存在や、そのやり取りで問題が生じたBPの存在が報告されている。

表 2-6 BJメール作成およびやり取りの困難さ等に関する先行研究の内容

先行研究	報告内容
海外技術者研修協会(2007)	「ビジネス上のコミュニケーションの課題として、Eメールを挙げる元留学生も多かった。メールの作成時間が日本人の2倍かかるという声も聞かれる」(p.78)。
栗飯原（2009）	NNBPが、何度か納期に遅れたサプライヤーに対して「今度はちゃんと納品してください」と念押しメールを送り、先方から不快の意が届いた。
村岡（2016）	敬語、場面や相手による表現の選択、相手との距離の取り方等に苦労した経験を持つ者や、「よろしくお願いします。」「いつもお世話になっています。」といった表現の使用について疑問や違和感を持つNNBPがいる。
仁科（2018）	Eメールでの誤解を調査協力者の半数以上が経験している。

以上の先行研究の記述内容から、BPの日常業務でEメールが頻繁に用いられていることや、作成時の困難や違和感を含めBJメールのやり取りで問題が生じる場合があることは明

らかである。上記の先行研究の内、仁科（2018）では調査協力者における JBP と NNBP の内訳が報告されていないため詳細は定かではないが、海外技術者研修協会（2007）、栗飯原（2009）、村岡（2016）においては、NNBP が BJ メールを作成する際に問題が生じたケースが報告されているため、BJ メールでのやり取りは NNBP にとって負担が大きいものと推測される。

ビジネス現場における E メールは業務遂行上の通信手段の一つであり、その作成とやり取りは BP にとっての最重要業務ではない。そのため、BJ メールによるやり取りで誤解や問題が発生し、それへの対応が必要となることや、どのように書けば良いか分からないといった理由から作成に多くの時間を費やすことは、NNBP に限らず全ての BP にとって大きな負担となるであろう。

2.4.2 BJ メールで示される配慮について学ぶことの重要性

先述のとおり、先行研究では、BJメールのやり取りで問題が発生した経験を持つ NNBP の存在が報告されている。これに関連する研究として、大学や日本語学校卒業後、日本語を使用して勤務した経験のある元学習者 10 名にアンケートを行った栗田（2020）では、「仕事や就職活動をする上で難しかったこと・困ったこと」および「大学や日本語学校の授業で勉強・練習して役に立ったこと」として「ビジネスメール・ビジネス文書」との回答が半数以上から出されている。このことから、BJ メールを含むビジネス場面における書記言語コミュニケーションの教育は、就職前の日本語非母語話者からのニーズが高いことが窺える。

また、先述したとおり、特に E メールは受信者が仕事中でも邪魔にならない・使用する言葉を熟考できる・文章を修正できる・やり取りの記録が残せる等の利点があり、ビジネス場面で頻用される（Dürscheid & Frehner 2013）。その一方、欠点は表情・声色・ジェスチャー等の非言語情報が伝わらないことであり、三宅（2012）において、コミュニケーション上の問題が起きやすいという一般的見解があることが述べられている。よって、BJ メールによるコミュニケーションで人間関係を良好に保つためには、様々な配慮や工夫が必要になる。

しかし、2.3.3 で述べたとおり、配慮の示し方は言語や文化によって異なるため、それが原因となり BJ メールでのコミュニケーションで誤解や問題が引き起こされることもあろう。野田（2012）においては、E メールの中で日本語非母語話者が丁寧さや親しさを表そうと配慮したものの、日本語母語話者に良い印象を与えなかった言語表現や言語行動の事例が

複数挙げられている。それらの E メール事例はビジネス場面ではなく、主に大学生と大学教員とのやり取りの事例ではあるが、ビジネス場面においても、配慮の示し方の違いから日本語非母語話者が自分でも気づかぬうちに不利益を被る事態が生じることは少なからずあると予測される。

これまでに慣れ親しんできた日本語非母語話者自身の母語・母文化における配慮の示し方が日本語・日本文化における配慮の示し方と異なっているために、コミュニケーション上の問題・誤解が発生することは、日本語母語話者と非母語話者の双方に落ち度が無くとも円滑なコミュニケーションと相互理解の妨げとなるため、可能な限り無くしていくべきである。よって、専門日本語教育において、日本語非母語話者を対象とした BJ メール配慮に関する学習等、ビジネス場面における書記言語コミュニケーションの教育を行っていくことには意義があると考えられる。また、先の栗田（2020）の研究結果を踏まえると、特に大学等の高等教育機関では、日本での就職を目指す日本語非母語話者の留学生から特にこのような教育に対するニーズが高いと言えよう。

さらに、日本語母語話者と非母語話者の双方が BJ メールで示される配慮の共通点や相違点、およびその考え方を学び合うことも両者の相互理解を促進する上で重要である。それは第1章の「1.1.3 大学教育におけるグローバル人材の育成」において述べたとおり、自分と異なる文化を理解できる異文化理解力がグローバル人材に求められる要件の1つであるためである。したがって、BJ メールで示される配慮に関する学習は両者にとって有用であり、そのような教育の価値は社会的に見ても高いと言える。

2.5 日本語の配慮表現に関する研究

本研究では BJ メールでのコミュニケーションにおける配慮に焦点を当てる。日本語によるコミュニケーションで示される配慮に関しては、近年、配慮表現の研究が盛んであり、野田他編（2014）や、山岡他（2010）、山岡編（2019）にその知見がまとめられている。本研究で分析する BJ メール文には配慮表現が現れると考えられることから、本節では、現在までに日本語の配慮表現がどのように分析されてきたか、また、どのような配慮表現の研究が不足しているかを示す。

山岡（2019b）によると、「配慮表現」は 20 世紀終盤に現れた用語であり、「ポライトネス理論が日本へ紹介される過程で出現した」（p.19）。また、その研究は 21 世紀に入ってから多く行われているという。日本語の配慮表現の歴史的変化について調査した高山（2014）

によると、平安時代の貴族社会や伝統的な村落社会のように、小規模な言語共同体におけるコミュニケーションでは、相手のことをよく理解しているため、敬語により対人配慮を示すだけでも十分であったが、江戸時代のように都市が発達してきた中世以降、配慮表現である「前置き表現, 受益の補助動詞, 丁寧語といった対人的モダリティの表現形式が発達」(p.33)してきた。高山（同上）は、その背景には、身分・階層の固定化したシステムの崩壊・地域間の人の移動が活発になるといった変化が起こり、人々はよく見知った相手だけでなく不特定の人々とコミュニケーションを取る機会が増加したため、話者の心的態度の表明の明確化が求められるようになったことがあると分析している。

第1章の「1.2 用語の定義」にも示したとおり、配慮表現はこれまで研究者によって様々な定義されてきた。例えば、藤原他（2009）では「『話し手が、聞き手との関係や場面・状況などに気を配り、聞き手が不快に感じないように、聞き手に失礼にならないように気をつけること』を『配慮』と定義する。そしてこの『配慮』を反映した表現を『配慮表現』と考える」(p.86)とされている。また、野田（2014）では「聞き手や読み手に悪い感情を持たれないようにするために使う表現」(p.3)、山岡（2019a）では「対人的コミュニケーションにおいて、相手との対人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられることが、一定程度以上に慣習化された言語表現」(p.38)であると定義されている。

配慮表現として扱われる言語現象は広範にわたり、野田（2014）および山岡（2019c）では、以下の表2-7のとおり、形式面と機能面の両面から分類区分が示されている。

表2-7 野田（2014）・山岡（2019c）による配慮表現の分類区分

	形式面から見た分類	機能面から見た分類
野田（2014）	① 敬語 ② 文末のモダリティ表現 ③ 間接的な表現 ④ 前置き表現 ⑤ 音声 ⑥ 記号・顔文字・絵文字	① 上位待遇 ② 断定緩和 ③ 共感表明 ④ 負担表明 ⑤ 謝罪 ⑥ 理由説明
山岡（2019c）	① 副詞 ② 副詞句 ③ 形容詞・形容詞句 ④ 接尾辞・補助動詞 ⑤ 文末表現 ⑥ 慣用文 ⑦ 文法形式の交代	① 利益表現 ② 負担表現 ③ 緩和表現 ④ 賞賛表現 ⑤ 謙遜表現 ⑥ 賛同表現 ⑦ 共感表現

先にも示したとおり、野田（2014）では「聞き手や読み手に悪い感情を持たれないようにするために使う表現」（p.3）であると配慮表現が定義付けられており、その分類区分も比較的広く設定されている。他方、山岡（2019a）では、「対人的コミュニケーションにおいて、相手との対人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用いられることが、一定程度以上に慣習化された言語表現」（p.38）であると定義されており、「一定程度以上に慣習化」された表現になっていることが配慮表現の特徴として捉えられているため、それを踏まえた具体的な分類となっている。

上記の分類区分を見ると、このような分類区分が設定されるまでに日本語の配慮表現の研究は発展してきていることが窺える。しかし、野田他編（2014）や、山岡他（2010）、山岡編（2019）といった配慮表現に関する知見がまとめられた先行研究においても、その多くは会話に現れる配慮表現を分析の対象としているため、E メールといった書記言語コミュニケーションに現れる配慮表現に関しては研究が不足している。また、特にビジネス場面のようにやり取りする相手への配慮を示すことが重要となるコミュニケーションにおいて、どのような配慮表現が用いられるかについても明らかになっていない。さらに、これまでは日本語母語話者の配慮表現の使用が主に調査されているため、日本語非母語話者が日本語を使用する際に、どのような配慮表現を使用しているかについても、さらに研究が進められるべきである。

2.6 ビジネス日本語教育の観点から行われたBJメールの配慮に関する研究

日本語のEメールに関する研究は、謝罪Eメールのやり取りの構造に関する研究（カムトーンティップ 2015, 2017）や、日本語母語話者と他言語母語話者が作成したEメールの対照研究（宮崎 2007, ワラシー 2014 等）、依頼Eメールの文章産出過程における修正に関する研究（阿部 2014）等、種々の観点から行われてきている。しかし、先行研究では、大学生間や大学生と大学教員間でのやり取り等、大学関係者間でのEメールが研究対象とされることが多かった。これは、恐らくはデータ収集の容易さや、大学生の方が社会人に比べてEメール作成に慣れていないためEメール作成の教育を実施する重要性が高いと判断されやすいことに起因すると考えられる。

また、電子メールを介した日本語の書記言語コミュニケーションに見られる配慮を扱った研究には、三宅（2011, 2012, 2014）の一連の研究が見られるものの、その数は非常に限

られている。また、三宅の一連の研究における調査協力者は大学生であり、大学生同士の私的な場面におけるケータイメールでのやり取りが調査されている。

一方、海外の研究では、Brown & Levinson (1987) のポライトネス理論を援用し、英語で作成されたビジネス E メールを分析した研究がしばしば見られる。例えば、Yao et al. (2021) では、中国語母語話者と日本語母語話者が作成した英語ビジネス E メール（特に、相手のフェイス侵害行為²⁵になるとされる苦情・依頼・断り・不同意・拒否を伝達するもの）を分析している。当該研究では、中国語母語話者が作成した英語のビジネス E メールにおける発話行為主要部の緩和となる補助部（mitigating supportive moves）には日本語母語話者よりも感謝表現が多く見られたことが明らかになっている。他方、日本語母語話者の場合は、中国語母語話者よりも付加疑問や修辭疑問文、謝罪表現が多く見られたことが報告されており、それらの中国語母語話者と日本語母語話者の特徴は、中国語または日本語からの語用論的転移であると考察されている。BJ メールにおける配慮の示し方に関しても上記のような語用論的転移が見られることが推測されるが、以降の項で示すとおり BJ メールにおける配慮について調査した先行研究はごくわずかである。

本節では、本研究と同様、ビジネス日本語教育に資することを目指して行われた BJ メールの配慮に関する研究成果をまとめる。2.6.1 では、BJ メールの書き手が示す配慮に関する研究を概観し、2.6.2 では、BJ メールの読み手の視点を取り入れた研究を概観する。

2.6.1 BJ メールの書き手が示す配慮に関する研究

これまでに BJ メールの書き手が示す配慮を扱った研究には、矢田 (2014)、黎 (2015)、横川 (2022a) がある。

矢田 (2014) と黎 (2015) は、BJ メールで使用される配慮表現や困難点、書き手の意識に着目した研究である。矢田 (2014) は、JBP と日本語学習者がそれぞれ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探っている。その結果、JBP の BJ

²⁵ Brown & Levinson (1987=2011, p.17) のポライトネス理論には「フェイス (face)」という重要な概念があり、これは「やりとりの参加者が互いに帰する 2 つの特定の欲求 (「フェイス欲求」)」であると定義されている。フェイスには「(何らかの点で) 認められたいという欲求」(同上) であるポジティブ・フェイスと、「自らの行為を妨げられたくないという欲求」(同上) であるネガティブ・フェイスがあり、フェイス侵害行為とは、これらの欲求を脅かす行為であるとされている。

メールは構成や展開が概ね共通しており多様な配慮表現が使用されるが、学習者は①場面・状況設定の正確・適切な理解、②相手の負担への配慮のストラテジーの適切な使用、③断りのストラテジーの適切な使用と表現選択の習得が困難であるとの分析結果を示している。黎（2015）は、JBP が作成した謝罪の BJ メールについて、対人関係の親疎と相手にかかる負荷の大小による配慮表現と書き手の意識の変化を調査している。その結果、対人関係の親疎が異なっても BJ メールの構成に大きな変化は起きないが、対人配慮を意識した表現の丁寧度には差異があること、および相手にかかる負荷の大小が異なれば、対人配慮を意識した表現の使用頻度と BJ メールの構成に差異が見られることが明らかにされている。

上記の 2 つの研究から、BJ メールの構成と其中的の言語表現に着目することでより詳細な BJ メールの分析が可能となるという示唆が得られた。しかし、両研究共 NNBP は調査の対象外であった。そこで、横川（2022a）では本研究と同様に謝罪文と依頼文が現れる状況設定を用いて NNBP 3 名と JBP 1 名に調査を行い、配慮言語行動の観点から BJ メールでの配慮の示し方を分析した。その結果、①場面・状況の認識に基づく配慮言語行動の選択、②相手への配慮を示しつつ自身の予定を伝える談話展開の方法、③トラブル内容の説明方法、④CC の宛先、という配慮を示す際の困難点があることが明らかになった。また、上記の結果からは、配慮言語行動の使い分けを学習する必要性、相手に配慮しつつ自身の予定を伝えるための配慮言語行動に関する知識の有用性、状況説明時に読み手の負担・BJ メールの目的・他の媒体との併用を意識する必要性、CC で共有すべき内容と送信相手に関して職場の社員同士で相互理解を図ることの重要性、という教育的示唆が得られた。横川（2022a）で得られた結果と教育的示唆は具体的で、実際の教育現場やビジネス場面での BJ メール作成に関する指導・支援に活かせる可能性があるが、当該研究は配慮を示す際の困難点を明らかにすることが目的の事例研究である。そのため、JBP・NNBP 間の相互理解に役立つ知見等、ビジネス日本語教育に応用可能なより体系的な知見を得るには、調査協力者数を増やし研究を発展させていく必要があると考えられる。

2.6.2 読み手の視点を取り入れた BJ メールの配慮に関する研究

E メールでの配慮について読み手の視点を取り入れた研究はツォウン（2007）や、三宅（2014）、金庭・金（2015）、Ren and Liu（2021）、Economidou-Koetsidis（2016）等があるものの、それらはビジネス E メールではなく大学教員や大学生、大学院生といった大学関係者間でやり取りされる E メールを扱っている。特に BJ メールについて JBP と NNBP

の調査協力者を読み手としている研究は非常に少なく、管見の限り平松（2019）のみであった。

平松（2019）は、研究で得られた知見を日本語教育で扱うことを視野に入れ、ビジネス経験者である日本語話者によるメールの事例調査から、主体の場面認識と、その認識に基づくコミュニケーション行為の共通性と個別性を検討することを目的とした研究である。

調査では、日本語話者 5 名（内訳：中国語母語話者 2 名、日本語母語話者 2 名、タイ語母語話者 1 名）を対象とした BJ メールを送り手に関する調査と、勤務経験が 5 年以上あり、仕事上先輩やチームのまとめ役となった経験のある社会人 4 名（内訳：日本語母語話者 3 名、ドイツ語母語話者 1 名）を対象とした BJメールの受け手に関する調査を実施している。

BJメールの受け手に関する調査では半構造化インタビューが実施されており、調査協力者には BJメールの送り手に関する調査で作成された 5 通の BJメールが提示され、それらの BJメールを上司の立場で受信した場合、どのように受け止めるかが尋ねられている。平松（2019）においては、半構造化インタビュー調査から得られた調査協力者の BJメールの受け止め方について、その共通点と個別の観点がまとめられており、「受け手の調査協力者が意識していた受け止め観点においては、『上司に対する配慮』や『正しい情報が共有者に伝わるか』など」（同上, p.30）が共通していたものの、「受け手の調査協力者が最良と判断したメール文には、ばらつきがあり、詳細も個別性が高かった」（同上）ことが報告されている。また、そのような結果となった理由の考察として、調査協力者達が「『配慮が必要だ』、『正確な情報が伝わるのが大事だ』といった規範のようなものを重視しながらも、コミュニケーション主体が、何に配慮を感じ、何を情報のわかりやすさと捉えたかといった判断においては、個々人の認識による個別性が生じてくる」（同上, p.31）と述べられている。

上記の平松（2019）の研究結果を踏まえると、BJメールを読んだ際に、読み手がどこにどのような配慮を感じるかには個人差が現れる可能性が高いと推測される。そのため、今後の研究においては、アンケート調査を実施して回答の傾向を見るよりも、インタビュー調査で調査協力者が何をどのように感じているのかを詳しく聞き取り、個々人が BJメールを受け取った際の状況の認識や、配慮を感じる箇所を質的に調査・分析し、その事例を蓄積していくことで教育に還元可能な示唆が得られると考えられる。

2.7 本研究の位置づけと研究課題

以上、本章で論じてきたように、企業は日本で働く NNBP に対して日本語でのコミュニケーション能力を求めている。そして、相手への配慮を示すことができることは、日本語でのコミュニケーション能力がある人材として認められるための必須要件である。また、ビジネス場面では E メールが頻繁に利用されており、BP は日常業務において BJ メールの作成を行う機会が多いが、先行研究では BJ メールの作成において困難を感じた・違和感を覚えたという NNBP の存在や、そのやり取りで問題が生じた NNBP の存在が報告されている。さらに、先行研究からは、BJ メールを含むビジネス場面における書記言語コミュニケーションの教育は、就職前の日本語非母語話者からのニーズが高いことが窺えた。

E メールの欠点には、表情・声色・ジェスチャー等の非言語情報が伝わらない点等があり、一般的にコミュニケーション上の問題が起きやすいと指摘されている（三宅 2012）ことから、BJ メールによるコミュニケーションにおいて人間関係を良好に保つためには、様々な配慮や工夫が必要になる。しかし、2.3.3 で述べたとおり、配慮の示し方は言語や文化によって異なるため、それが原因となり BJ メールのコミュニケーションで誤解や問題が引き起こされ、NNBP が自分でも気づかぬうちに不利益を被る事態が生じることは少なからずあると予測される。

したがって、BJ メールにおける配慮に関する研究を実施し、ビジネス日本語教育に還元可能な知見を蓄積していく必要があるが、現在、その種の研究はごくわずかである。2.6.1 において述べたとおり、BJ メールの書き手が示す配慮に関する研究では、NNBP への調査が不足している。さらに、2.6.2 で述べたとおり、BJ メールで示される配慮について読み手の視点を取り入れた研究も不足している。先行研究からは、読み手が BJ メールの何に配慮を感じるかには個人差が現れる可能性が高いことが明らかになっているため、データ数を増やしつつ質的な調査を行い、知見の蓄積に努める必要があると言える。そのため、両者の相互理解に役立つ知見等、ビジネス日本語教育に応用可能なより体系的な知見を得るには、JBP・NNBP 共に調査協力者数を増やし研究を発展させていく必要性があることは論を俟たない。

以上を踏まえ、本研究では以下の 3 つの研究課題を設定する。

- (1) JBP と NNBP は BJ メールの作成においてどのような配慮言語行動を取るのか。そこに相違点・共通点はあるのか。
- (2) JBP と NNBP は互いが作成した BJ メールのどのような点に配慮を感じているのか。

(3) (1・2の結果を踏まえた上で) 今後、高等教育機関において、日本語母語話者と非母語話者の双方に向け、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際には、どのような内容を扱うことが望ましいか。

研究方法是次の第3章で詳述するが、本研究では調査1と調査2の2種類の調査を実施する。調査1は研究課題(1)に関するものである。研究課題(1)はBJメールの書き手に焦点を当て、BJメールの中で配慮がどのように示されているのか、その出現状況を明らかにすると共にJBPとNNBP間における共通点と相違点を探る。調査2は、研究課題(2)に関するものである。研究課題(2)では、JBPとNNBPが各々、BJメールで示された配慮をどのように受け止めるのかを探る。

なお、本研究はポライトネス理論や待遇コミュニケーション論といったコミュニケーション関連の理論と内容的に関わりがあると考えられるが、分析は、それらの理論を基に進めるのではなく、データを基にBJメールに示される配慮の実態を探りつつボトムアップ的に進める。そのため、分析の過程において関連の理論に触れることはあるが、研究開始時点では特定の理論の使用をあらかじめ決めていない。筆者の立場としては、既存の理論に基づくデータ分析も、データを基に研究対象の実態を把握していく分析方法も、既存理論の発展に還元できる新たな知見を得ることや、新たな理論構築に資する研究のあり方であるため、どちらの進め方も研究の発展において重要であると考えている。本研究では、先行研究が限られている当該研究領域においては、データに即した分析を行い、BJメールで示される配慮の実態や、JBPとNNBPによる配慮の受け止め方を踏まえた上で教育的示唆を得ることへと繋げていく必要があると考えている。

第3章 研究方法

本章では、本研究において実施した2つの調査の実施方法や調査協力者の属性、データの分析方法を示す。実施した2つの調査は、以後、BJメールの書き手の配慮言語行動に関する調査を「調査1」、BJメールの読み手の配慮の受け止め方に関する調査を「調査2」と表す。

本章の構成は以下のとおりである。3.1～3.3では調査1について、3.4～3.6では調査2について詳述する。

<第3章の構成>

3.1 調査1の調査方法

3.1.1 調査1のWeb調査と半構造化インタビュー調査の方法

3.1.2 作成を依頼したBJメールの状況設定の手順

3.1.3 調査1における質問項目

3.2 調査1の調査協力者の属性

3.3 調査1の分析方法

3.3.1 BJメールの分析方法

3.3.2 BJメール作成時の意図の分析方法

3.4 調査2の調査方法

3.4.1 調査2のWeb調査と半構造化インタビュー調査の方法

3.4.2 調査2に用いたBJメールの選定方法

3.4.2.1 JBP用の調査票③で提示したNNBPによるBJメール

3.4.2.2 NNBP用の調査票③で提示したJBPによるBJメール

3.4.3 調査2における質問項目

3.5 調査2の調査協力者の属性

3.6 調査2の分析方法

3.1 調査1の調査方法

調査1では、以下の2つの調査を実施した。

- 1) Web 調査（Google フォームを使用し、3 種類の調査票への回答を依頼。）
- 2) オンラインでの半構造化インタビュー（Zoom または Skype を使用。）

手順は、まず、1) の Web 調査を行い、次に、許可を得られた人にも、2) の半構造化インタビューを実施した。調査前には、あらかじめ調査協力者に調査協力依頼書（本論文末所収の付録 1 参照）を提示し、調査協力者の募集条件・調査方法・プライバシー保護とデータの取り扱い・謝礼について説明した。本研究では、調査協力承諾書の作成にかかる調査協力者の負担を考慮し、協力可能である場合は調査票への回答をもって調査協力依頼を承諾したものと見做すこととした。そのため、その説明は、Web 調査で使用した Google フォームにおいて示した。調査に用いた言語は、Web 調査・半構造化インタビュー調査共に日本語のみで、調査期間は 2021 年 8 月中旬～11 月上旬である。

本節では、3.1.1 で、Web 調査およびオンラインによる半構造化インタビュー調査の方法を詳述する。3.1.2 では、Web 調査で調査協力者に依頼した BJ メール の状況設定の手順を説明する。3.1.3 では、調査 1 の Web 調査および半構造化インタビュー調査における質問項目を示す。

3.1.1 調査 1 の Web 調査と半構造化インタビュー調査の方法

Web 調査の際には、以下の 3 つの調査票を Google フォームで作成した。調査協力者には、回答にかかる時間は合計約 20 分であることを伝えた上で、回答を依頼した。

- ① BJ メール の作成経験に関する選択式アンケート
- ② BJ メール の作成票（作成時の配慮言語行動・困難点に関する自由記述アンケート付）
- ③ フェイスシート

また、②の調査票では、以下の図 3-1 を作成時の条件²⁶と共に提示した。図 3-1 の状況設定は、予備調査の調査協力者から得たフィードバックと、対人関係が疎の相手には対人配慮を意識した表現が増え、相手にかける負荷が大きいと対人配慮を意識した表現の使用が減

²⁶ 作成時の条件は、作成時間・文章の分量の制限無し、辞書等のツールの利用可、宛先・件名・本文を入力すること、田中さん以外の送信先も追加可、所属部署・打ち合わせ内容・社内トラブルの内容について具体的に入力可、である。

るとの黎（2015）の知見を参考に、築他（2005, p.129）の状況設定に「やり取りする相手との付き合いの長さ」・「打ち合わせの重要度」・「電話で謝罪した際の田中さんの反応」に関する設定を追加したものである。築他（同上）の状況設定を用いた理由は、次項で後述する。

- ◎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 3-1 調査 1 における BJ メールの状況設定文

打ち合わせのキャンセルは会社間の信用問題にも発展し得るため、本来は行わないことが望ましいが、実際のビジネス場面ではやむを得ない状況も生じるであろう。その場合、その後の振る舞いで礼を欠き、相手からの信用を失うことは許されない。したがって、図 3-1 の状況は書き手にとって通常に比べて緊張感のある状況であり、読み手への配慮を示すことが必須となる。

なお、BJ メール作成時の辞書等のツールは、多くの BP が日常的に利用していると考えられる。そのため、それらの利用を制限すれば普段と異なる配慮言語行動となる恐れがあると考え、許可した。また、ツールの利用を許可すれば Web 上のテンプレートが使用される可能性があると考えられるが、本調査は調査協力者の言語能力を測るテストではないことに加え、テンプレートを使用した場合でも図 3-1 の状況設定に合わせて構成・内容・表現を検討し、書き換えが必要になると考えられるため、調査協力者が BJ メールの文章作成を怠ったことにはならないと判断した。ただし、明らかに状況設定に合わない BJ メールが作成

された場合はテンプレートを丸ごとコピー＆ペーストした可能性を疑い、調査協力者に確認を行うこととして調査を実施した。

Web 調査後は、許可を得られた調査協力者にのみ、1～2 週間以内にオンライン（Zoom または Skype）での半構造化インタビュー調査を実施し、Web 調査における回答の詳細を尋ねた。インタビュー時には、当該調査協力者が回答した Google フォームを画面共有し、それを参照しつつ行った。実施時間は約 40 分～1 時間 40 分で、音声は録音後に文字起こしを行った。

なお、半構造化インタビュー調査は、基本的には調査協力者と筆者が双方ともに Web カメラをオンにして互いの顔が見える形で実施したが、稀に調査協力者のインターネットの接続状況が不安定な場合や、調査協力者自身の事情により Web カメラが使用できない場合があった。その場合は、筆者のみカメラをオンにした状態で調査を実施した。

3.1.2 作成を依頼した BJ メールの状況設定の手順

前項で述べたとおり、Web 調査における調査票②（BJ メール作成票：作成時の配慮言語行動・困難点に関する自由記述アンケート付）では、調査協力者に 1 通の BJ メールの作成を依頼した。その BJ メールの状況設定を決定するにあたっては、まず、以下の表 3-1 に記載した 5 種類の BJ メールまたはビジネス文書に関する書籍の文例集から 158 件の BJ メールの文例を収集した。次に、それらの BJ メールの文例を機能ごとに分類し、その中から本研究で使用する BJ メールの状況設定を選定した。

表 3-1 文例を収集した BJ メール／文書の書籍

著者・発行年	対象とする読者	選出理由
平野（2013）	一般の BP	著者の平野友朗氏は一般社団法人日本ビジネスメール協会の代表理事であり、ビジネスメール実務検定試験等、ビジネスメール教育の事業を展開していることから、著書の内容は専門性が高いと考えられるため。
平野（2020）		
築他（2005）	日本語 非母語話者 （留学生／BP）	日本語非母語話者を対象とした BJ メールまたはビジネス文書に関する教材で、文例数が比較的豊富であるため。発行年が 2000 年以前のは掲載情報が古い可能性があるため、2000 年以降に発行されたものを対象とした。
奥村・安河内（2007）		
奥村・釜淵（2008）		

上記の書籍に掲載されている BJ メールの文例を、その機能に沿って分類したところ、22

種類の機能が見られた。以下の表 3-2 には、抽出された BJ メール機能およびその件数を示す。なお、機能ごとの BJ メール宛先や状況設定については、本論文末所収の付録 2 を参照されたい。

表 3-2 抽出された 158 件の BJ メール機能とその件数の内訳

機能	件数	機能	件数
通知／連絡	23	承諾	5
確認	16	催促	5
依頼	14	提案	5
謝罪	14	申請	3
案内	14	クレーム	2
断り	11	クレーム対応	1
お礼	11	申し出	1
挨拶	9	注意	1
報告	7	謝罪と依頼	1
問い合わせへの対応	7	質問	1
問い合わせ	6	指示	1

本研究では、研究課題（1）において BJ メール中の配慮表現にも着目するため、それらが現れやすい BJ メール機能を設定する必要がある。野田（2014）によると、配慮表現は単なる事実文や相手の主張に反しない文、直接的な感情の表出、独り言には現れにくい。依頼、禁止、受諾、拒否、感謝、謝罪、勧め、申し出、質問といった「相手への働きかけが強い文」（p.7）においては現れやすく、特に依頼、禁止、拒否、謝罪の文において多様な配慮表現が現れるという。

上記の表 3-2 から分かる通り、本研究で分析した 5 種類の教材からは、野田（2014）の挙げた「相手への働きかけが強い文」（p.7）の内、依頼、謝罪、断り（拒否）の機能を有する BJ メールが各々 10 件以上抽出された。このことから、ビジネス場面においては、そのような機能の BJ メールを書く機会が比較的多いことが推測される。

さらに、依頼・謝罪・断りのように機能が 1 つの BJ メール以外にも、「謝罪と依頼」のように機能が 2 つ組み合わさった BJ メールが築他（2005, p.129）より 1 件抽出された。

その具体的な BJ メール状況設定は、「取引先との打ち合わせを自社での社内トラブル²⁷によりキャンセルしたため、そのお詫びを伝えた上で再度アポイントメントを取る」というものである。教材の中で扱われている件数は非常に少なかったものの、実際のビジネス場面では、複数の機能を持つ BJ メールを書く機会は少なからずあると考えられる。また、先行研究においても、2つ以上の機能を有する BJ メールの配慮言語行動に関する研究は管見の限り見当たらない。そのため、本研究では、ビジネス日本語教育に還元できる新たな知見を得られると考え、築他（同上）の設定を参考に、「謝罪と依頼」の機能を持つ BJ メールに見られる配慮言語行動について調査を行うこととした。

3.1.3 調査1における質問項目

本項では、調査1の Web 調査および半構造化インタビュー調査における質問項目を示す。

調査時には、調査協力者にかかる負担を考慮した上で、後の分析・考察で扱う可能性がある項目を可能な限り尋ねた。そのため、以下の表 3-3 には、本研究で分析・考察した調査票②（BJ メール作成票：作成時の配慮言語行動・困難点に関する自由記述アンケート付）に関連する質問項目のみを示している。調査票①（BJ メールの作成経験に関する選択式アンケート）および調査票③（フェイスシート）に関連する質問項目は、本論文末所収の付録 4 に示した表 1 および表 2 を参照されたい。

なお、表中の「方法」の列に示している「G」は Google フォームを表しており、当該質問項目が Web 調査用 Google フォームに記載された質問項目であることを意味している。

「イ」は、半構造化インタビュー調査での質問項目という意味である。本研究では、第 4 章と第 5 章において、灰色で示した 1～5 までの質問項目に関するデータを分析している。

²⁷ 社内トラブルの詳細は、築他（2005, p.129）では設定されていない。

表 3-3 調査票② (BJ メール作成票) に関連する質問項目

カテゴリー	回答者	質問	方法
構成・内容・表現における配慮	全員	1. (図 3-1 の状況設定を読み、B 株式会社の田中さんへ BJ メールを書く)	G
		2. この E メールを書く際に、業務の効率化や人間関係の円滑化を意識して、構成・内容・表現等の点で、送信相手 (B 株式会社の田中さんやその他の人) に配慮した箇所はあるか。あれば、どのようなことに配慮したか。また、その理由は。(記述)	G
		3. この E メールを書く際に、構成・内容・表現等の点で難しいと感じたことはあるか。あれば、それはどのようなことか。また、その理由は。(記述)	G
		4. この E メールにおいて、あえて言及しなかった内容はあるか。あれば、その理由も。	イ
作成時の意図	全員	5. どのようなことに意識、または注意してこの E メールを作成したか。また、その理由は。	イ
母語で書く場合との違い	NNBP	6. 作成した E メールと同じ状況の E メールをあなたの母語で書く場合、書き方を変更する箇所はあるか (例: 記号や句読点の使い方・構成や表現の違い等)。あれば、どこをどう変更するか。また、その理由は。無い場合も、それはなぜか。	イ
		7. ビジネス E メールを日本語で書く場合と母語で書く場合とで、送信相手に配慮を示す上で注意することは違うか。違う場合、具体的にどのようなことが違うか。また、その理由は。	イ

3.2 調査 1 の調査協力者の属性

調査 1 では、機縁法抽出により、日本で勤務する 65 名 (JBP 30 名・NNBP 35 名) の BP から協力を得た。調査協力者の属性を一定程度統制するために、調査の実施前には以下の【調査協力者の募集条件】を提示し、JBP の場合は 1～3 の条件、NNBP の場合は 1～5 の全ての条件に当てはまることを確認した。

【調査協力者の募集条件】

1. (JBP・NNBP 共通) 日本または海外の大学／大学院を卒業／修了している。
2. (JBP・NNBP 共通) 現在日本国内で勤務している。かつ、日本国内の企業での社員としての勤務年数が 1 年以上 10 年未満。
3. (JBP・NNBP 共通) ビジネス場面の日常業務において日本語で E メールを書くことがある。
4. (NNBP のみ) 日本語能力試験 (JLPT) の N1 か N2 に合格している。または別試験で N2 レベルか、それ以上と判断されるレベルに合格している。
5. (NNBP のみ) 日本にある大学・大学院または日本語学校へ留学した経験がある。

また、研究課題（1）「JBP と NNBP は BJ メールの作成においてどのような配慮言語行動を取るのか。そこに相違点・共通点はあるのか。」を明らかにするためには、調査 1 にて、できる限り多くのデータを収集すべきであると考えた。会社規模・業界・職種を限定して調査を実施した場合、機縁法抽出ではデータ数が極端に少なくなる可能性が考えられたため、本研究ではそれらの条件を限定せずに調査を行った。しかし、機縁法抽出では属性別に調査協力者数を揃えることが困難であった。属性別に JBP と NNBP の調査協力者数が揃っていれば、JBP と NNBP の配慮言語行動の相違点・共通点として、より妥当性の高い結果が得られると考えられるため、65 名分のデータから勤務年数別・業界別の人数が可能な限り等しくなるようデータを抽出し、JBP 16 名・NNBP 18 名の計 34 名分のデータを分析の対象とすることとした。半構造化インタビュー調査の調査協力者数は、34 名中 27 名（JBP 12 名・NNBP 15 名）である。

以下の表 3-4 は、分析対象となった 34 名の調査協力者の属性ごとの内訳である。NNBP の母語は、幼少期に養育者から習得した言語として尋ねた結果、中国語が 11 名・韓国語が 3 名・ベトナム語が 2 名・台湾華語・スウェーデン語が各 1 名であった。年齢層は 20 代後半～30 代後半である。

また、第 4 章以降の章では、調査協力者のデータを提示する際に JBP-1、NNBP-1 のように ID 番号を用いて表記する。そのため、表 3-5 には JBP の調査協力者の ID 番号と属性を示し、表 3-6 には NNBP の調査協力者の ID 番号と属性を示す。

表 3-4 34 名の調査協力者の属性ごとの内訳

属性		JBP	NNBP	合計
業界 ²⁸	製造	3	3	6
	建設	5	5	10
	サービス	4	5	9
	IT	4	5	9
日本での勤務年数	1～2 年未満	2	2	4
	2～3 年未満	3	3	6
	3～4 年未満	1	1	2
	4～5 年未満	5	7	12
	5～6 年未満	2	2	4
	6～7 年未満	2	2	4
	7～8 年未満	1	1	2

²⁸ 業界は、調査協力者のフェイスシートにおける回答結果、および総務省（2013）「日本標準産業分類（第 13 回改訂）」（https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/sangyo/H25index.htm、2023 年 10 月 16 日閲覧）を参照し、分類を行った。

表 3-5 調査 1 における JBP の調査協力者の ID 番号と属性

ID 番号	業界	勤務年数
JBP-1	製造	1～2 年未満
JBP-2	製造	1～2 年未満
JBP-3	製造	2～3 年未満
JBP-4	建設	2～3 年未満
JBP-5	サービス	2～3 年未満
JBP-6	IT	3～4 年未満
JBP-7	建設	4～5 年未満
JBP-8	建設	4～5 年未満
JBP-9	建設	4～5 年未満
JBP-10	サービス	4～5 年未満
JBP-11	IT	4～5 年未満
JBP-12	IT	5～6 年未満
JBP-13	IT	5～6 年未満
JBP-14	建設	6～7 年未満
JBP-15	サービス	6～7 年未満
JBP-16	サービス	7～8 年未満

表 3-6 調査 1 における NNBP の調査協力者の ID 番号と属性

ID 番号	出身	業界	勤務年数	母語
NNBP-1	台湾	建設	1～2 年未満	中国語
NNBP-2	中国	サービス	2～3 年未満	中国語
NNBP-3	中国	IT	2～3 年未満	中国語
NNBP-4	韓国	IT	2～3 年未満	韓国語
NNBP-5	韓国	サービス	3～4 年未満	韓国語
NNBP-6	中国	製造	4～5 年未満	中国語
NNBP-7	中国	製造	4～5 年未満	中国語
NNBP-8	中国	建設	4～5 年未満	中国語
NNBP-9	中国	サービス	4～5 年未満	中国語
NNBP-10	韓国	IT	4～5 年未満	韓国語
NNBP-11	中国	IT	4～5 年未満	中国語
NNBP-12	台湾	サービス	5～6 年未満	台湾華語
NNBP-13	中国	IT	5～6 年未満	中国語
NNBP-14	中国	建設	6～7 年未満	中国語
NNBP-15	中国	建設	7～8 年未満	中国語
NNBP-16	ベトナム	建設	1～2 年未満	ベトナム語
NNBP-17	スウェーデン	製造	4～5 年未満	スウェーデン語
NNBP-18	ベトナム	サービス	6～7 年未満	ベトナム語

3.3 調査 1 の分析方法

本節では、調査 1 の分析方法を記述する。調査 1 では、分析対象ごとに異なる分析方法を用いたため、以下より各々の分析方法を示す。3.3.1 では、調査協力者が作成した BJ メールの分析方法について、3.3.2 では、半構造化インタビュー調査で調査協力者から回答を得た BJ メール作成時の意図の分析方法について詳述する。

3.3.1 BJメールの分析方法

34名（JBP 16名・NNBP 18名）の調査協力者が作成したBJメールは、まず、①構成（形式段落数・構成要素・談話展開）と内容进行分析し、その後、②配慮表現进行分析した。以下は、各々の分析方法である。

① 構成（形式段落数・構成要素・談話展開）・内容の分析方法

ビジネス場面以外でやり取りされるものも含む従来のEメールの分析では、宮崎(2007)・矢田(2014)・ワラシー(2014)・黎(2015)・カムトーンティップ(2015, 2017)に見られるように、各研究で対象とするEメールの機能に合わせ、調査者が先行研究を基に独自に作成した意味公式²⁹等のコーディング表を用いて分析が行われている。また、BJメールの分析には、戎谷(2010)のようにSwales(1990)のジャンル分析³⁰を用いて、BJメール文からムーブ（内容のまとまり）とアイテム（特徴的な表現）を抽出している研究もある。本研究では、以下の理由からBJメールの構成・内容の分析に村岡他(2005)の方法を援用した。

村岡他(2005)は、農学系・工学系の日本語学術論文の緒言を分析の対象とし、まず、その段落構成について、通常は何段落構成であるかを調査し、次に、「内容のまとまりを示す」(p.22)箇所を構成要素として認定している。その後、各段落で出現傾向の高い構成要素とその配置を分析し、論理展開のパターンを明らかにしている。村岡他(2005)のように、専門日本語教育の観点から「母語話者ではない日本語学習者が効率的に典型的な文章構造を学ぶため、形式面での手がかりが得られるよう段落の存在も重視」(p.22)する点は、従来のBJメール研究には見られない。

本研究において分析の対象とする文章はBJメールであるため、文章ジャンルは村岡他(2005)が分析対象とした論文とは異なる。しかし、BJメールにおいても文頭を一字下げ、あるいは改行をする等して視覚的に捉えやすい文章のまとまり箇所が形成され、構成要素も存在することが推測される。加えて、本研究もビジネス日本語教育という専門日本語教

²⁹ ワラシー(2014)によると、「意味公式とは、用いられる表現の意味内容によって表現を分類したものである」(p.64)。

³⁰ 「ジャンルとは、それが定期的に行われる専門家または学術コミュニティのメンバーによって特定され、相互に理解される一連のコミュニケーション目的によって特徴付けられる、認識可能なコミュニケーションイベント」(Bhatia1993, p.13, 筆者翻訳)のことを指す。

育の観点から分析を行うため、村岡他（2005）のように日本語非母語話者の学習者にとっての BJ メール の文章構造の学びやすさや、学習効率を考慮すべきである。そのため、本研究においては村岡他（2005）の分析方法の援用がふさわしいと考える。

具体的な分析の手順は以下の（1）～（4）のとおりである。

- （1）BJ メール の形式段落数を示す。
- （2）1 文ごとに文の位置や前後の内容を考慮しつつ書き手の言語行動を表す一言を生成し、コード化する。
- （3）単一または複数のコードが構築する意味内容のまとまりを構成要素とする。
- （4）構成要素の配置から談話展開を分析する。

上記の（2）の手順は、「内容のまとまりを示す」（村岡他 2005, p.22）構成要素を形式段落内で認定するにあたり、調査協力者が BJ メール 中で言及している内容を捉えやすくするために、本研究において村岡他（2005）の方法に加えたものである。筆者が BJ メール を読んだ際の印象で内容のまとまり箇所を区切り構成要素を認定する方法を取った場合、分析方法が主観的かつ曖昧となる可能性がある。そのため、コード化を行うことで構成要素を認定する上での内容のまとまり箇所がより明確になると考え、この手順を加えた。

また、コード化の単位を 1 文とした理由は、次のとおりである。日高（2019）によると、オープンコーディング³¹では分析時に「具体的なテキストを、意味のとれるまとまりごとに区切る」（p.73）。その際、区切る上での単位には、『フレーズ（最小の意味のまとまり）』『センテンス（一文）』『パラグラフ（一つの主題で意味的なまとまりのある単位）』（同上）がある。本研究では筆者が 1 人でコード化を行ったため、句点（。）により明確な文の区切りが存在する 1 文を単位とすることで、分析の過程を明示的に示すことができると考えた。

さらに、BJ メール の末尾には「お手数おかけいたしますが、どうぞよろしくお願いいたします。」等の文が頻出する。このような末尾の文は、謝罪と依頼を示す文であるとの見方もできるが、平野（2013）等の BP 向け書籍にて締めの挨拶であると解説されていることから慣習的な挨拶文であると捉え、コードは「結びの挨拶」とした。

³¹ 「具体的なテキスト（インタビューの逐語録や、参与観察のフィールドノートなど）を抽象的な概念のかたちに置き換えていく作業のこと」（日高 2019, p.72）である。

以下の表 3-7 には、JBP が作成した BJ メール の分析結果の実例を示す。

表 3-7 JBP が作成した BJ メール の分析結果の実例

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：〇〇打ち合わせの日程再調整の件について			
B 株式会社 〇〇部〇〇課 田中様 cc 関係者各位	①	宛名 (TO) の 提示	送信先
		宛名 (CC) の 提示	
大変お世話になっております。 〇〇〇〇株式会社の〇〇です。	②	冒頭の挨拶	挨拶
		名乗り	
先日は打ち合わせを急遽キャンセルすることになり、大変申し訳ございませんでした。 日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。	③	キャンセルへの 謝罪	謝罪
		BJ メール の 趣旨の伝達	連絡理由
田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。 念のため来週打ち合わせ可能な候補をあげさせていただきます。 〇月〇日(月)13:00 以降 〇月〇日(水)終日可能	④	候補日時提示の 希望の表明	依頼
		候補日時の 記載の予告	
		候補日時の提示	
ご多忙かと存じますが宜しくお願い致します。	⑤	結びの挨拶	結語

② 配慮表現の分析方法

BJ メール で用いられた配慮表現については、上述した (1) ～ (4) の分析を行った後に、各構成要素において使用傾向の高い配慮表現を分析した。

配慮表現を分類する際には、主に野田 (2014, pp.8-11) の、①敬語、②文末のモダリティ表現、③間接的な表現、④前置き表現、⑤音声、⑥記号・顔文字・絵文字という形式面からの分類を参考にした。①敬語については、文化庁 (2007) 「敬語の指針」に基づき、「尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱ (丁寧語)・丁寧語・美化語」の 5 種類にさらに下位分類した。

また、②文末のモダリティ表現を分析する際には、日本語記述文法研究会編 (2003) 『現代日本語文法 4 第 8 部モダリティ』における「第 6 章 伝達のモダリティ」(pp.229-238) を参考にした。日本語記述文法研究会編 (2003) によると、伝達のモダリティには、「普通体と丁寧体の選択による丁寧さのモダリティ」と「終助詞によって表される伝達態度のモダリティ」があり、「丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ」(p.237) とは、語彙的に丁寧な言葉や上品な言葉を選択することであるとされている。

ただし、⑤音声 (言い淀みや上昇・下降イントネーション等) は E メール で用いられな

い言語形式であるため分析に含めていない。⑥記号・顔文字・絵文字に関しても、顔文字と絵文字は今回の調査には現れなかった。記号は、日程候補の前に現れる「◆」や「・」、署名の上下に見られる点線（---）やアスタリスク（***）のように BJ メールの視覚的な見やすさのために使用されたと考えられるものや、文末における疑問符（?）・感嘆符（!）・連続した読点（、）の使用が見られたが、本研究のデータからは、調査協力者がそれらを配慮表現として使用したか否かの判断が困難であったため、分析の対象としていない。

以上を踏まえ、本研究では、各構成要素において「①敬語」、「②文末のモダリティ表現」、「③間接的な表現」、「④前置き表現」、「⑤その他」の観点から配慮表現の分類を行った。

3.3.2 BJ メール作成時の意図の分析方法

本項では、半構造化インタビュー調査より得られた BJ メール作成時の意図の分析方法を説明する。これは、第 1 章で述べたとおり、三宅（2011, 2014）を参考に取り入れた分析項目であり、本研究では BJ メール作成時の意図を、『『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』であると定義している。データ収集にあたっては、半構造化インタビュー調査の調査協力者である 27 名（JBP 12 名・NNBP 15 名）に、BJ メール作成時の意図を尋ねた。

回答内容の分析には、上野監修・一宮・茶園編（2017）および上野（2018）で示されている「うへの式質的分析法」を用いた。上野監修・一宮・茶園編（2017）によれば、「うへの式質的分析法」は「KJ 法³²をさらにシンプルに使いやすくしたデータ処理法」であり、この分析方法を用いるメリットには以下の 3 点がある。

1. 収集したデータを効率よくまとめることができること。
2. インタビュー時には語り手や聞き手さえも予想しなかった発見が分析を通じて得られること。
3. データに語らせるので、根拠をもとに確実にこれが言えると主張できること。

（出典：上野監修・一宮・茶園編 2017, 立命館大学生存学研究所 HP）

³² 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）『発想法 創造性開発のために 改版』においてその分析方法が示されている。

本研究では半構造化インタビューを通して BJ メールを書き手の意図について調査を行い、複数名のデータを収集した。そこで、それらの質的データを効率よくまとめ、調査協力者の語りを生かした分析を行うことで、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に役立つ知見を得られると考え、「うえの式質的分析法」を採用した。また、当該分析方法は、分析の手順が明示的であり、調査協力者の語りの内容を根拠とする。そのため、データの分析が恣意的であると見なされにくいことも利点であると考えられる。

本研究にて、上野監修・一宮・茶園編（2017）および上野（2018）を参考に行った「うえの式質的分析法」の手順は以下のとおりである。

1. カード作り

半構造化インタビューにおける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。その際、1つのカードに1つの情報が含まれるようにする。ただし、次の手順であるカードのグルーピングが正確にできるように、「脱文脈化しても（文脈から離れても）意味が成立するだけの情報量を含む」（上野 2018, pp.191-192）カードを作成する。

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。その際、同じか否かは直感で判断し、キーワードを基にグルーピングしないよう注意する（上野 2018, p.191）。

3. カテゴリー化

2でグルーピングした情報ユニットのグループの共通点を言語化し、各グループにカテゴリー名を付け、カテゴリー名が書かれたカードを作成する。このカテゴリー名にも、1のカード作りの際と同様に、それだけで意味が成立するだけの情報量を含める。

4. BJメール作成時の意図に関する JBP・NNBP 間の比較

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比較し、配慮言語行動に関する意識について両者の共通点・相違点を探る。

3.4 調査2の調査方法

調査2では、オンライン（Zoom）の半構造化インタビューを主とし、JBPとNNBPがBJメールを読んだ際の配慮の受け止め方に関するデータを収集した。調査期間は、2023年10月下旬～11月上旬である。調査協力者は、調査1と同様、機縁法により募集した。

調査協力者には、調査前に調査協力依頼書（本論文末所収の付録3）を提示し、調査協力者の募集条件・調査方法・プライバシー保護とデータの取り扱い・謝礼について説明した。調査1と同じく調査協力承諾書の作成にかかる調査協力者の負担を考慮し、調査への協力が可能な場合は調査票への回答をもって調査協力依頼を承諾したものと見做すこととし、その説明はWeb調査で使ったGoogleフォームに示した。調査に用いた言語は、Web調査・半構造化インタビュー調査共に日本語のみである。

本節では、3.4.1で調査方法を詳述する。3.4.2では、調査2に用いたBJメールの選定方法を説明する。3.4.3では、調査2における質問項目を示す。

3.4.1 調査2のWeb調査と半構造化インタビュー調査の方法

調査2では、以下の【調査2で用いた調査票】に挙げた3つの調査票をGoogleフォームで作成した。調査は、以下の【調査手順】に示すとおり、事前に①と②のWeb調査票への回答を依頼し、オンラインによる半構造化インタビューを実施した。③のWeb調査票はインタビュー中に調査協力者に提示した。

【調査2で用いたWeb調査票（Googleフォーム使用）】

- ① BJメールでのやり取りの経験に関する選択式アンケート
- ② フェイスシート
- ③ BJメールの評価票

【調査手順】

1. 調査協力者に、以下の①・②のWeb調査票への事前回答を依頼する。
 - ① BJメールでのやり取りの経験に関する選択式アンケート
 - ② フェイスシート
2. オンラインによる半構造化インタビューを実施し、上記の①・②のWeb調査票における回答の詳細を尋ねる。さらに、以下の③のWeb調査票をインタビュー中に提示

し、そこに掲載されている BJ メールの評価や印象、BJ メールの変更箇所を尋ねる。

③ BJ メール評価票（※JBP 用と NNBP 用の 2 種類を準備）

調査票①の「BJ メールでのやり取りの経験に関する選択式アンケート」は、調査 1 で使用した「BJメールの作成経験に関する選択式アンケート」の質問項目を一部削除し、調査 2 用に新たな質問項目を追加した。調査票②の「フェイスシート」は、調査 1 と同様のものを用いた。調査票③の「BJ メール評価票」は、調査 2 のために新たに作成したものである。

調査 2 は、本研究の研究課題（2）「JBP と NNBP は互いが作成した BJメールのどのような点に配慮を感じているのか。」を明らかにするための調査である。そのため、調査票③の「BJメール評価票」は JBP 用・NNBP 用の 2 種類を作成し、JBP 用の調査票③では調査 1 で NNBP が作成した BJメールを、NNBP 用の調査票③では調査 1 で JBP が作成した BJメールを 3 つずつ提示した。なお、調査協力者には、調査票①・②の回答にかかる時間は合計して約 5 分であることを伝え、インタビュー開始時刻までの回答を依頼した。調査票③は、インタビュー中に調査協力者に URL を伝えた。その際、約 15 分を目安に回答することを依頼し、調査協力者の回答状況によっては回答時間を延長または短縮した。

また、調査 1 では、調査協力者に BJメールの作成を依頼するにあたって、以下に再掲する図 3-1 の状況設定を示した。調査 1 の調査協力者は、A 株式会社の社員として B 株式会社の「田中」という社員に宛てた BJメールを作成している。そこで、BJメールの読み手の配慮の受け止め方を探る調査 2 では、調査票③において、調査協力者に「B 株式会社の田中という社員」であるとの設定を示した。また、受信した BJメールを上司の立場で読むか、相手と同等の立場であると想定して読むか、非常に忙しい時に受信した BJメールか、比較的忙しくない時に受信した BJメールか等、各調査協力者がどのように自身の立場や状況を想定するかによっても評価が変わる可能性があるため、調査票③では BJメールの読み手に関する詳細な状況設定を示した。以下に示す図 3-2 は、調査票③に示した状況設定文（JBP 用・NNBP 用共通）である。状況設定文は、図 3-1 の調査 1 における書き手の状況設定文に対応する内容としたため、読み手の立場は BJメールの書き手（A 株式会社の社員）と同等であり、書き手も読み手も多忙な中 BJメールのやり取りを行っていることとなる。

なお、図 3-2 に示した調査 2 の状況設定文では、BJメール作成者が外国人であるか日本人であるかといった BJメール作成者の出自に関する情報が BJメールの評価に影響を及ぼ

す可能性があると考え³³、JBP 用・NNBP 用どちらの調査票③においても「A 株式会社の社員である A さん」からの BJ メールであるとした。

◎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。

【再掲】図 3-1 調査 1 における BJ メールの状況設定文

³³ 宇佐美（2014）は、外国人が作成したゴミ捨てのルール違反に関する謝罪文の評価を日本人に依頼しており、その評価に基づき、外国人か日本人かという書き手の属性によって文章の読み手が評価時に使用する判断基準が変化していることを明らかにしている。

◎あなたの所属・やり取りの相手 ・あなたは B 株式会社の田中という社員です。 ・B 株式会社はあなたが入社する前から A 株式会社とビジネス上の取引を行っています。 ・あなたは A 株式会社の社員である A さんと、数か月前からやり取りをしています。 ◎E メール受信の背景となる昨日の出来事 ・昨日は、打ち合わせのために初めて A さんと会う予定でした。A 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、A さんの会社で社内トラブルが発生したとのことで、打ち合わせをキャンセルしたいという電話がかかってきたため、あなたはそれを了承しました。 ・電話を受けた際、A さんからは打ち合わせのキャンセルについて謝罪がありました。 上記の状況下で取引先の「A 株式会社の A さん」から E メールを受信したと想定し、以下の質問への回答をお願いいたします。 ※回答に当たって、他の人への相談はしないよう、お願いいたします。

図 3-2 調査 2 における BJ メールの状況設定文（JBP 用・NNBP 用共通）

オンラインによる半構造化インタビュー調査は Zoom を用いて行い、インタビュー時には、調査協力者が回答した調査票①～③を画面共有し、それを参照しつつ行った。実施時間は約 1 時間で、音声は録音後に文字起こしを行った。

なお、半構造化インタビュー調査は、基本的には調査協力者と筆者が双方共に Web カメラをオンにして互いの顔が見える形で実施したが、稀にインタビュー中に調査協力者のインターネットの接続状況が不安定になることがあった。その場合は、筆者のみカメラをオンにした状態で調査を続行した。

3.4.2 調査 2 に用いた BJ メールの選定方法

前項で述べたとおり、調査 2 の調査票③（BJ メール評価票）は JBP・NNBP 別に作成し、JBP 用の調査票では調査 1 で NNBP が作成した BJ メールを、NNBP 用の調査票では JBP が作成した BJ メールを提示した。本項では、調査 2 において調査票③に掲載した BJ メールの選定方法を示す。

本研究では、調査 1 を BJ メールの書き手の配慮言語行動に関する調査とし、JBP 16 名と NNBP 18 名の BJ メールの構成（構成要素の配置から見た談話展開・構成要素の有無）・内容（構成要素中のコードから見た言及内容・あえて言及しなかった内容）・配慮表現（各構成要素における配慮表現の使用傾向）・作成時の意図（どのような BJ メールを作成した

いと考えていたか)の観点から両者の配慮言語行動の共通点・相違点を分析した。そこで、それらの分析結果を踏まえ³⁴、以下の3点を考慮してBJメールを選定した。提示するBJメールの数は、調査協力者にかかる負担を考慮し、3つとした。

- 1) 調査1における半構造化インタビュー調査の協力者が作成したBJメールであること(BJメール作成時の意図まで詳しく聞き取ることができているため)。
- 2) JBPのみ、またはNNBPのみに見られた書き方の特徴があること(双方の配慮に関する意識の違いを聞き出せる可能性があるため)。
- 3) 3つのBJメールの中には、候補日時の提示の有無が異なるBJメールを取り入れること(次章で後述するが、調査1では、次回打ち合わせの候補日時を提示した調査協力者にも提示しなかった調査協力者にも配慮を示す意図があったことが明らかになったため)。

3.4.2.1 JBP用の調査票③で提示したNNBPによるBJメール

JBP用の調査票③(BJメール評価票)では、3.4.2で示した選定方法により、以下のような談話展開および内容の特徴を持つ3つのBJメール(NNBPによる作成)を提示した。各BJメールの実例は、本論文末所収の付録5における図1～3を参照されたい。

<JBP用の調査票③で提示したBJメールの談話展開・内容の特徴>

1. 用件部分³⁵の談話展開の特徴：【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】
内容の特徴：<候補日時の提示>無し
…NNBP-5(サービス業界：3～4年未満勤務)による作成(付録5の図1)
2. 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【依頼】→【謝罪】
内容の特徴：<候補日時の提示>・<候補日時への日程調整の依頼>あり
…NNBP-15(建設業界：7～8年未満勤務)による作成(付録5の図2)
3. 用件部分の談話展開の特徴：【感謝】→【依頼】→【謝罪】
内容の特徴：<候補日時の提示>あり
…NNBP-2(サービス業界：2～3年未満勤務)による作成(付録5の図3)

³⁴ 調査1に関する分析結果の詳細は第4章と第5章に示す。

³⁵ 「用件部分」については第4章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」で説明する。

3.4.2.2 NNBP 用の調査票③で提示した JBP による BJ メール

NNBP 用の調査票③（BJ メール評価票）では、3.4.2 で示した選定方法により、以下のような談話展開および内容の特徴を持つ 3 つの BJ メール（JBP による作成）を提示した。各 BJ メールの実例は、本論文末所収の付録 5 における図 4～6 を参照されたい。

<NNBP 用の調査票③で提示した BJ メールの談話展開・内容の特徴>

1. 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】

内容の特徴：<BJ メールの趣旨の伝達>・<候補日時の記載の予告>・<候補日時の提示>あり

…JBP-7（建設業：4～5 年未満勤務）による作成（付録 5 の図 4）

2. 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】

内容の特徴：<BJ メールの趣旨の伝達>・<候補日時の提示>あり

…JBP-11（IT 業界：4～5 年未満勤務）による作成（付録 5 の図 5）

3. 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【依頼】

内容の特徴：<候補日時の提示>無し

…JBP-5（サービス業界：2～3 年未満勤務）による作成（付録 5 の図 6）

3.4.3 調査 2 における質問項目

本項では、調査 2 の Web 調査および半構造化インタビュー調査で調査協力者に尋ねた質問項目を示す。

調査 2 も調査 1 と同様、調査時には、調査協力者にかかる負担を考慮した上で、後の分析・考察で扱う可能性がある項目を可能な限り尋ねた。そのため、以下の表 3-8 には、調査 2 で収集したデータを扱う第 6 章において分析・考察した質問項目（調査票③：BJ メール評価票に関連するもの）のみを示している。表中の「方法」の列に示している「G」は Google フォームを表しており、当該質問項目が Google フォームによる Web 調査での質問項目であることを意味している。「イ」は、半構造化インタビュー調査での質問項目という意味である。

なお、調査票①（BJ メールのやり取りの経験に関する選択式アンケート）³⁶に関連する質問項目は、本論文末所収の付録 4 における表 3 を参照されたい。調査票②（フェイスシート）に関連する質問項目は、調査 1 と同様であるため割愛する。

表 3-8 調査票③（BJ メール評価票）に関連する質問項目

カテゴリー	回答者	質問	方法
評価	全員	1. 配慮度 (大変配慮があると感じる=4、やや配慮があると感じる=3、配慮があるとはあまり感じない=2、配慮があるとは全く感じない=1)	G
		2. 1 の回答の理由 (具体的には E メール中のどのようなところを見て、そのように評価したのか。)	G
		3. (1 の質問について) より配慮が伝わる文章にするためには、どこをどのように変えるといいと思うか。	イ

表 3-8 は、調査 2 において新たに作成した調査票③（BJ メールの評価票）に関する質問項目である。調査 1 と同様、調査票の作成には Google フォームを使用した。調査では、半構造化インタビュー調査の際に、調査票③に掲載した 3 つの BJ メールを調査協力者に見せ、各々の BJメールの配慮度（1 番の質問）と、その配慮度を決定した際の具体的な理由（2 番の質問）を 15 分程で Google フォームに記入するよう依頼した。その後、その回答の詳細を聞き取り、より配慮が伝わる BJ メールにするための変更箇所（3 番の質問）を尋ねた。

1 番の配慮度に関する質問のリッカート尺度は、「大変配慮があると感じる=4、やや配慮があると感じる=3、配慮があるとはあまり感じない=2、配慮があるとは全く感じない=1」の 4 件法とした。選択肢の中に、「配慮があるとも無いともどちらとも言えない」という中間尺度を設けなかった理由は、中間尺度の選択が多くなれば調査結果を分析しにくくなるためである。さらに、Harzing (2006) において、日本人は中間尺度を選びやすいという調査報告がなされているため、調査協力者に日本語母語話者が含まれる本研究においても、中

³⁶ 調査 1 における調査票①（BJ メール作成経験に関する選択式アンケート）を一部改変して作成した。調査 1 では、BJメールの書き手に焦点を当てたため、BJメール作成に関する質問項目を多く取り入れていた。他方、調査 2 においては BJメールの読み手に焦点を当てるため、調査 1 における調査票①の「業務における SNS の使用状況」、「Eメール作成時の困難点」、「テンプレートの使用」、「普段の Eメール作成で注意すること等」に関する質問項目を削除し、「日常業務において母語が異なる人と Eメールでやり取りする機会」に関する質問項目を新たに加えた。調査票②（フェイスシート）に関連する質問項目は、調査 1 と同様とした。

間尺度を設けないこととした。中間尺度が無ければ真に「配慮があるとも無いともどちらとも言えない」と考えている人の回答が示されなくなる恐れがあるが、本研究においては、半構造化インタビュー中に調査協力者に BJ メールの評価を依頼し、回答を得た直後にその回答に関するインタビューを実施している。そのため、配慮度を選択した際に中間尺度に近い考えがなされていたかについては、インタビューの際に確認が可能であると考えた。

また、2 番の質問は、Economidou-Kogetsidis (2016) を参考に取り入れた。Economidou-Kogetsidis (同上) では、5 段階のリッカート尺度を用いて、英語非母語話者であるギリシャ系キプロス人の大学生が英語母語話者の大学教員宛てに作成した英語 E メールの評価データを収集している。その際、E メールに見られる特定の言語的特徴に言及しつつ評価理由を記述するよう調査協力者に依頼している。本研究においても、調査協力者が BJ メール中のどのような点に配慮を感じているのかを明らかにするためには、全体的な配慮度の評価に加え、それが具体的には BJ メール中のどのような点に起因するのかを調査する必要があると考えた。

なお、Web 調査・半構造化インタビュー調査の双方において、JBP と NNBP に 3 つの BJ メール の 配慮度評価を依頼する上で筆者から配慮の定義を示すことはしなかった。その理由は、調査 2 は研究課題 (2) の「JBP と NNBP は互いが作成した BJ メール中のどのような点に配慮を感じているのか。」を明らかにするための調査であり、得られたデータの分析を通して帰納的に BJ メール の やり取りにおける両者の配慮の受け止め方の実態を明らかにする必要があると考えたためである。配慮の定義を示す場合、示された定義には、その定義を考えた人の配慮の捉え方が反映されるため、それは調査協力者の考えとは異なる可能性がある。そのため、仮に、「ここでの配慮とは、BJ メール の 読み手を不快にさせないための言語行動である」等、筆者が定義を示した場合、その内容が調査協力者の回答を一定程度方向づけることに繋がり、実態の把握が困難になる可能性がある。したがって、本研究では、研究課題 (2) の内容と照らし合わせ、調査協力者自身の考えを引き出すために配慮の定義を示さず調査を実施することが適切であると判断した。

3.5 調査 2 の調査協力者の属性

調査 2 も、調査 1 と同様に機縁法抽出により調査協力者を募集し、日本で勤務する 17 名 (JBP 10 名・NNBP 7 名) の BP から有効な回答データを得た。調査協力者の属性を一定程度統制するために、調査の実施前には以下の【調査協力者の募集条件】を提示し、JBP の

場合は 1～3 の条件、NNBP の場合は 1～5 の全ての条件に当てはまることを確認した。

【調査協力者の募集条件】

1. (JBP・NNBP 共通) 日本または海外の大学／大学院を卒業／修了している。
2. (JBP・NNBP 共通) 現在日本国内で勤務している。かつ、日本国内の企業での社員としての勤務年数が 1 年以上 5 年未満。
3. (JBP・NNBP 共通) ビジネス場面の日常業務において日本語で E メールやり取りをすることがある。
4. (NNBP のみ) 日本語能力試験 (JLPT) の N1 か N2 に合格している。または別試験で N2 レベルか、それ以上と判断されるレベルに合格している。
5. (NNBP のみ) 日本にある大学・大学院または日本語学校へ留学した経験がある。

上記の募集条件は、調査 1 で用いた募集条件とほぼ同様であるが、2 番目の条件である「(JBP・NNBP 共通) 現在日本国内で勤務している。かつ、日本国内の企業での社員としての勤務年数が 1 年以上 5 年未満。」については、調査 1 で「1 年以上 10 年未満」としていた勤務年数を「1 年以上 5 年未満」に変更した。これは、調査 1 を行った際、NNBP の調査協力者は 35 名中 30 名の勤務年数が 1 年以上～5 年未満であり、比較的勤務年数の短い調査協力者が多く集まったことから、勤務年数の条件を JBP・NNBP 共に「1 年以上 5 年未満」にすることによって、両者の勤務年数の属性を一定程度揃えることができると考えたためである。

また、先に述べたとおり、調査 2 は研究課題 (2) 「JBP と NNBP は互いが作成した BJ メールなどのような点に配慮を感じているのか。」を明らかにするためのものである。そのため、調査 1 と同じく、できる限り多くのデータを収集すべきであると考えた。会社規模・業界・職種を限定して調査を実施した場合、機縁法抽出ではデータ数が極端に少なくなる可能性が考えられたため、本研究では調査 2 においても、それらの条件を限定せずに調査を行った。

以下の表 3-9 は、17 名の調査協力者の属性である。NNBP の母語は、幼少期に養育者から習得した言語として尋ねた結果、韓国語が 3 名、台湾華語・広東語が各 1 名、中国語と台

湾華語、日本語と台湾華語³⁷と 2 言語を回答した NNBP が各 1 名であった。年齢層は 20 代前半～30 代前半である。

また、第 6 章以降も、調査協力者のデータを提示する際に JBP-1、NNBP-1 のように ID 番号を用いて表記するため、表 3-10 には JBP の ID 番号と属性を示し、表 3-11 には NNBP の ID 番号と属性を示す。なお、表 3-10 と表 3-11 の調査協力者の ID 番号は調査 1 における調査協力者の ID 番号の続きから付している。

表 3-9 調査 2 における 17 名の調査協力者の属性

属性		JBP	NNBP	合計
業界	製造	1	2	3
	建設	4	0	4
	サービス	0	2	2
	IT	4	1	5
	金融	1	0	1
	小売	0	2	2
日本での勤務年数	1～2 年未満	4	5	9
	2～3 年未満	3	2	5
	3～4 年未満	2	0	2
	4～5 年未満	1	0	1

表 3-10 調査 2 における JBP の ID 番号と属性（※ID 番号は表 3-5 の続きから）

ID 番号	業界	勤務年数
JBP-17	IT	3～4 年未満
JBP-18	IT	1～2 年未満
JBP-19	金融	3～4 年未満
JBP-20	IT	1～2 年未満
JBP-21	製造	1～2 年未満
JBP-22	建設	2～3 年未満
JBP-23	建設	2～3 年未満
JBP-24	IT	2～3 年未満
JBP-25	建設	4～5 年未満
JBP-26	建設	1～2 年未満

³⁷ 日本語と台湾華語が母語であると回答した 1 名の NNBP は、両親共に出身は台湾であるが、母親が日本留学経験者であり日本語を話すことができるため、台湾において母親から日本語を学んだことをインタビューで語った。また、幼稚園児の頃に通った園が日本人の子どもも通う園であったため、そこでも日本語を習得する機会があった。なお、当該 NNBP は自身の母文化は「台湾文化」と回答している。

表 3-11 調査 2 における NNBP の ID 番号と属性（※ID 番号は表 3-6 の続きから）

ID 番号	出身	業界	勤務年数	母語
NNBP-19	台湾	小売	1～2 年未満	台湾華語
NNBP-20	台湾	IT	2～3 年未満	中国語と台湾華語
NNBP-21	台湾	サービス	1～2 年未満	日本語と台湾華語
NNBP-22	韓国	サービス	1～2 年未満	韓国語
NNBP-23	中国	小売	2～3 年未満	広東語
NNBP-24	韓国	製造	1～2 年未満	韓国語
NNBP-25	韓国	製造	1～2 年未満	韓国語

3.6 調査 2 の分析方法

本節では、調査 2 で収集したデータの分析方法を記述する。

3.4.3 の表 3-8 に示したとおり、調査 2 の半構造化インタビュー調査では、調査票③（BJ メールの評価票）で得られた 3 つの BJ メールの各々に対する評価内容を基に、より詳細な回答理由の聞き取りを行った。また、インタビューでの質問項目として、「より配慮が伝わる文章にするためには、どこをどのように変えるといいと思うか。」（表 3-8・3 番）という質問を行った。本研究では、その質問に対する BJ メールの変更箇所の指摘内容を、加順（2023）を援用して分析した。

加順（2023）は、日本語の配慮を示す言語行動の地域差に関する研究であり、気仙沼市出身者と大阪市出身者の会話場面における配慮の言語行動の異同を調査している。調査時には、「気仙沼市と大阪市の話者に、それぞれもう一方の地域の会話を見せ、反応を記録」（同上, p.85）し、標準語訳を観察してもらい、『自分ならこう言わない』『相手からこう言われると変だ』と感じる言語行動」（同上）および「その指摘した箇所について話者にとっての自然な言語行動」（同上）の指摘を依頼するというデータ収集法が取られている。分析において、加順（同上）では、『自分ならこう言わない』『相手からこう言われると変だ』と感じる言語行動と「その指摘した箇所について話者にとっての自然な言語行動」の差が「違和感」と呼ぶとされており、その違和感の内容は「過剰」と「不足」に分類されている。また、加順（同上）では、「過剰」とは「その言語行動を行わないことが自然であるにもかかわらず行うことが不自然だという違和感」であり、「不足」とは「その言語行動を行うことが自然であるにもかかわらず行わないことが不自然だという違和感」とであるとされている。

上記を参考に、本研究においては、半構造化インタビュー調査で得られた各 BJ メールに

対する調査協力者の否定的評価を当該 BJ メールに対する読み手の「違和感」としてとした。その違和感の内容は、「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」の 4 つに分類した。「過剰」と「不足」は、加順（2023, p.85）を参考に、「その言語行動を行わないことが自然・適切であるにもかかわらず行うことが不自然・不適切だ」という違和感を「過剰」としてとし、「その言語行動を行うことが自然・適切であるにもかかわらず行わないことが不自然・不適切だ」という違和感を「不足」としてとした。また、本研究では BJ メールで用いられている表現や表記を変更するという指摘も得られたため、「表現」・「表記」という分類を新たに設定した。本研究では、「表現」を「BJ メールで用いられている表現が不自然・不適切である」という違和感」としてとし、「表記」を「BJ メールにおける表記の仕方が不自然・不適切である」という違和感」としてとした。なお、上記のいずれにも該当しないと判断したものは「その他」の違和感」としてとした。

第4章 JBP・NNBPのBJメールの構成・内容・配慮表現

本章では、調査1（BJメールの書き手の配慮言語行動に関する調査）の分析結果と考察を記述する。本章の内容は、構成・内容・配慮表現の観点から見た両者の配慮言語行動の共通点・相違点である。

本章の構成は以下のとおりである。4.1では、作成されたBJメールの実態として、BJメールの形式段落数と構成要素を示す。4.2と4.3では、BJメールの構成と内容について、JBPとNNBPの共通点・相違点を分析・考察する。4.4では、JBPとNNBPがBJメールで使用した配慮表現の共通点・相違点を分析・考察する。4.5では、本章の分析結果と考察内容のまとめを記述する。

<第4章の構成>

4.1 作成されたBJメールの実態－形式段落数と構成要素－

4.2 構成の共通点と相違点

4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開

4.2.2 構成要素の有無

4.3 内容の共通点と相違点

4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容

4.3.2 あえて言及しなかった内容

4.4 配慮表現の共通点と相違点

4.4.1 【送信先】で用いられた配慮表現

4.4.2 【挨拶】で用いられた配慮表現

4.4.3 【連絡理由】で用いられた配慮表現

4.4.4 【感謝】で用いられた配慮表現

4.4.5 【謝罪】で用いられた配慮表現

4.4.6 【依頼】で用いられた配慮表現

4.4.7 【結語】で用いられた配慮表現

4.4.8 JBPとNNBPによる配慮表現使用の類似性に関する考察

4.5 第4章のまとめ

4.1 作成された BJ メールの実態－形式段落数と構成要素－

本節では、JBP と NNBP が作成した BJ メールの実態を記述する。

まず、BJ メール の形式段落数を分析したところ、最少で 3 段落、最多で 8 段落であった。

JBP では 6 段落構成、NNBP では 7 段落構成が最多であった。

次に、調査協力者達が作成した BJ メールにおける構成要素の種類を分析したところ、【送信先】・【挨拶】・【連絡理由】・【感謝】・【謝罪】・【依頼】・【結語】の 7 つが生成された。

以下の表 4-1 には形式段落数ごとの使用人数、表 4-2 には各構成要素とその機能を示す。

表 4-1 形式段落数ごとの使用人数

形式段落数	3	4	5	6	7	8
JBP	1	2	4	5	2	2
NNBP	0	4	3	4	7	0
合計	1	6	7	9	9	2

表 4-2 各構成要素とその機能

	構成要素名	機能
1	送信先	受信者の勤務先企業名（・所属部課・役職）・個人名、または個人名のみを示し、文章の読み手として指定する。
2	挨拶	受信者に対する挨拶を述べる。また、送信者の勤務先企業名や個人名等を伝えて名乗る（名乗らない場合もある）。
3	連絡理由	連絡した理由を示すことで当該 BJ メール の趣旨を伝える。
4	感謝	受信者の対応への感謝を伝える。
5	謝罪	昨日の打ち合わせをキャンセルしたことを謝罪する。また、それに関する事柄を伝える。
6	依頼	再度打ち合わせの時間をもらえるよう依頼する。また、それに関する事柄を伝える。
7	結語	BJ メール を締めくくる。

JBP では 6 段落、NNBP では 7 段落の BJ メールについて、形式段落から構成要素の位置の特定を試みた結果、JBP では 5 名全員、1 段落目に【送信先】、2 段落目に【挨拶】、3 段落目に【謝罪】が現れていた。【依頼】は 4 段落目と 5 段落目に現れやすく、【結語】は全員 6 段落目であった。このことから、JBP は【送信先】（1 段落目）→【挨拶】（2 段落目）→【謝罪】（3 段落目）→【依頼】（4～5 段落目）→【結語】（6 段落目）という書き方となりやすいことが示唆された。

他方、NNBP では 7 名全員、1 段落目に【送信先】、2 段落目に【挨拶】が現れていた。

【謝罪】は3段落目、【依頼】は4～6段落目に現れやすかった。【結語】は全員のBJメールの7段落目に見られた。そのため、NNBPの場合は、【送信先】(1段落目)→【挨拶】(2段落目)→【謝罪】(3段落目)→【依頼】(4～6段落目)→【結語】(7段落目)という書き方となりやすいことが示唆された。

形式段落は日本語非母語話者にも一見して分かりやすい要素である。また、ビジネス場面では迅速なBJメールの作成が求められる。そこで、形式段落数や各形式段落で現れやすい構成要素が分かれば、特に勤務年数が短いNNBPの効率的なBJメールの作成を支援できるであろう。また、JBP・NNBP間で形式段落数と各形式段落における構成要素の典型に違いがある場合、その理由を探ることで両者のビジネス上のライティング活動への理解を深化させると共に、相互理解に役立つ知見を得られると考えられる。ただし、本研究はデータ数が少なく、上記の結果は推測の域を出ていないため、BJメールの各形式段落における構成要素の典型を知るには、より多くのデータを収集し分析を行う必要がある。

4.2 構成の共通点と相違点

4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開

談話展開は、2名のNNBPを除く³⁸34名全員のBJメールにおいて【送信先】の次に【挨拶】が用いられ、最後に【結語】があった。これらはBJメールの基本の構成要素であり、社外の人を送信相手に設定したため省略されにくかったと考えられる。そこで、その3つ以外の箇所を用件部分とし、そこでの他の構成要素の出現順を分析した。その結果、以下の表4-3の9種類が確認された。全体で最多の談話展開は①の【謝罪】→【依頼】であった。

また、JBPでは①の次に③の談話展開が多く、16名中6名が用いていた。一方、NNBPで③を用いたのは18名中1名のみであった。【連絡理由】には第3章の表3-7に示した「日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。」等の文が書かれていた。このような文は、読み手にとっては書き手の目的を理解する上で役立ち、書き手にとっては読み手に唐突感を与えることなく【謝罪】から【依頼】への話題の移行を行う上で役立っていると考えられる。調査1の調査票②(BJメール作成票)に付した作成時の配慮言語行動・困難点に関する自由記述アンケート(以下、自由記述アンケート)では、①の談話展開であるNNBP-16(以降で引用する調査協力者の属性は表4-4に示す。)から「キャンセルの謝罪と次回の打

³⁸ この2名のNNBPは、【結語】が無いと判断された。

ち合わせの願いを同じメールで送るから、なかなかうまく表現できないと思いました。」との作成時の困難点が挙げられた。また、JBP からは、①の談話展開の JBP-6 から「先日の謝罪をしたうえで本題に入るつながりを表現するのが難しいと感じました。」、④の JBP-10 から「自分側に非があるにも関わらず、日程調整を主導しなければならない（＝返事を要求する立場）であるため、構成（謝罪→依頼）が難しかった。」と回答があった。JBP-10 の場合は【謝罪】と【依頼】の間に【連絡理由】があるため、話題転換のために用いた可能性が考えられる。

表 4-3 用件部分の談話展開と用いた人数

	談話展開	JBP	NNBP	合計
①	謝罪→依頼	8	8	16
②	謝罪→依頼→謝罪	1	3	4
③	謝罪→連絡理由→依頼	6	1	7
④	謝罪→連絡理由→依頼→謝罪	1	1	2
⑤	謝罪→感謝→依頼	0	1	1
⑥	感謝→謝罪→依頼	0	1	1
⑦	感謝→謝罪→依頼→謝罪	0	1	1
⑧	感謝→依頼→謝罪	0	1	1
⑨	連絡理由→感謝→謝罪→依頼→謝罪→依頼	0	1	1

表 4-4 ID 番号で示した調査協力者の属性

ID 番号	出身	業界	日本での勤務年数	Eメールの書き方の学習経験
JBP-1	日本	製造	1～2 年未満	有
JBP-6	日本	IT	3～4 年未満	有
JBP-10	日本	サービス	4～5 年未満	有
JBP-11	日本	IT	4～5 年未満	有
JBP-15	日本	サービス	6～7 年未満	有
NNBP-2	中国	サービス	2～3 年未満	有
NNBP-6	中国	製造	4～5 年未満	無
NNBP-7	中国	製造	4～5 年未満	有
NNBP-9	中国	サービス	4～5 年未満	有
NNBP-10	韓国	IT	4～5 年未満	有
NNBP-13	中国	IT	5～6 年未満	有
NNBP-15	中国	建設	7～8 年未満	有
NNBP-16	ベトナム	建設	1～2 年未満	有
NNBP-17	スウェーデン	製造	4～5 年未満	有

談話展開の共通点を挙げると、表 4-3 の①・②・③・④・⑤のとおり、34 名中 30 名（JBP 16 名・NNBP 14 名）と大半が用件を【謝罪】から始めており、JBP は 16 名全員が用件を【謝罪】から始めていた。これに関しては自由記述アンケートで構成面での配慮を尋ねたため、その回答内容を分析した結果、34 名中 20 名（JBP 11 名・NNBP 9 名）が「謝罪から入り、依頼で終わるようにした。」「最初に謝罪をいれたところ。自社の都合で打ち合わせをキャンセルしていたため、謝罪が先に必要と思ったため。」等、謝罪から述べることを意識していたことが分かる回答をしていた。用件が【謝罪】から書き始められる傾向は、本研究と同様の状況設定で 4 名の BP の BJ メールを分析した横川（2022a）の結果と共通していた。ただし、上記の 20 名には、用件を【連絡理由】から始めた⑨の談話展開の NNBP も含まれていた。当該 NNBP である NNBP-6 は自由記述アンケートで、「流れは、謝る→再度時間調整→謝る→確認して返信してね、の構成にしています。お願いする前にまず謝る。」と回答していた。このことから、用件を【謝罪】以外の構成要素から始めた BP も、謝罪から述べることを意識している場合があることが分かった。

そこで、NNBP-6 の事例も含めて談話展開での配慮言語行動の共通点を考察すると、多くの協力者にとって重要なことは依頼の前に謝罪の言語行動を示すことであり、それを重視した結果、用件が【謝罪】から書き始められる傾向にあったと考えられる。自由記述アンケートではその理由について、謝罪はマナー・相手に迷惑をかけているため、との回答が見られた中、④の談話展開の NNBP である NNBP-7 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。」と述べていた。熊谷（2013）は、パスポートの再発行を依頼する際の日本語会話を例に、依頼の前の謝罪は「『相手にいい感じを与え』、『丁寧に扱って』もらえるだけでなく、『じゃあなんとかしてあげる、という気持ちを起こさせる』」（p.29）といった調査協力者の発言から、謝罪の言語行動は依頼を達成するための手段となり得ると分析している。そのため本研究でも、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ことが【依頼】の前に【謝罪】が現れやすかった理由の 1 つにあると考えられる。BP の場合、依頼が聞き入れられなければ後の業務に支障が生じ、個人に留まらず会社までもが不利益を被る可能性があるため、上記のように依頼の達成に繋がる配慮言語行動は、ビジネス場面では特に重要であると言える。

一方、表 4-3・⑧の談話展開である 1 名の NNBP のみ、【謝罪】の前に【依頼】が見られた。以下の表 4-5 は当該 NNBP である NNBP-2 の BJメールの分析結果である。

表 4-5 NNBP-2 が作成した BJ メール の分析結果の実例

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：〇〇打ち合わせ再調整のお願い			
B 株式会社 田中様	①	宛名 (TO) の 提示	送信先
いつもお世話になっております。A 社 〇〇です。	②	冒頭の挨拶・ 名乗り	挨拶
昨日お電話のご対応ありがとうございました。		電話対応への 感謝	感謝
弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、 下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。	③	候補日時への 日程調整の依頼	依頼
・9月9日(水曜) PM ・9月10日(木曜) PM ・9月15日(火曜) 終日可 ※上記日程以外ご希望の場合、ご一報いただければ 幸いです。	④	候補日時の提示	依頼
		候補日時選択肢の 担保	
既にご調整いただいたことにもかかわらず、 日程変更になってしまい申し訳ございません。	⑤	キャンセルへの 謝罪	謝罪
お手数をかけしますがご対応のほど宜しくお願い致します。	⑥	結びの挨拶	結語

NNBP-2 は、自由記述アンケートで構成面での配慮について、「メール趣旨（どのようなアクションが（筆者注：を）していただきたい）→謝罪」・「理由：ビジネス上の効率重視（意義のある情報を先に伝達する）」と述べていた。効率の良い業務の進行は相手会社の利益にも繋がる。そのため、NNBP-2 は、依頼の内容を先に伝達することにより会社間あるいは担当者間の関係性に良い影響が出ると考えていたと推察される。しかし、先述のとおり本研究では【依頼】の前に【謝罪】を先行させる談話展開が多く見られた。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)。また、熊谷 (2013, p.29) のとおり、【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であろう。本研究の設定で再度日程調整が必要になった原因は、自社（A 株式会社）で起きた社内トラブルである。状況としては自社側に非があるため、それへの謝罪の上で日程調整を行うことは読み手の説得に有効に働くと考えられる。

4.2.2 構成要素の有無

JBP と NNBP の BJ メールを構成要素の有無の観点から分析すると、共通点には【謝罪】の構成要素が含まれることが挙げられる。この理由は 4.2.1 で先述したとおり、【依頼】の

前に【謝罪】が無ければ読み手に良くない印象を与え、それにより次回の打ち合わせの日程調整の希望が通らなくなる可能性があると考えられていたためであると考察できる。

他方、相違点には上記の表 4-3 の⑤・⑥・⑦・⑧・⑨のとおり 5 名の NNBP の BJ メールにのみ【感謝】の構成要素が現れたことが挙げられる。以下の表 4-6 には、NNBP によって【感謝】の構成要素内に書かれた文と、それに関するインタビューでの発言内容を示す。

表 4-6 NNBP が書いた感謝の表現とそれに関するインタビューでの発言内容

ID 番号	感謝の表現	インタビューでの発言内容
NNBP-2	昨日お電話のご対応ありがとうございました。	関係性の構築という面で、昨日もこういう話しましたねっていう前振りといいますか、割と、初回からする話ではなくて以前のご相談で、また進捗がありましたよっていう前提で話を進んで（筆者注：進めて）いるところです。
NNBP-6	ご多忙の中、x x x の件についてお時間をくださり、誠にありがとうございます。	謝るのは過去のことなので、正直謝るのが目的じゃなくて、次に進むためにこのメールを書いてるじゃないですか。だから、相手に、心地よく次の時間をくれるように配慮しながら書いたかも、もう全部。
NNBP-9	先日はお忙しい中、打ち合わせ日程調整をご協力頂きまして、誠に有難うございました。	そうですね。これは、もう一度、もう一度アポイント調整を入れるので、これも感謝の、感謝を入れた方が良いかなーと個人的には思ったんですね。はい。（中略）（筆者注：感謝の表現が無いと）いきなり、自分の過ちが入るじゃないですか。（中略）なので、前置きみたいな感じでまず感謝の意を言って、で自分の謝りを言って、で、もう一度依頼する、ていうような方がロジック的に、ありかなーと思ったんですね。
NNBP-13	ご理解いただき、誠にありがとうございます。	（前略）昨日怒ってないから、理解してくれたから、ありがとうございますって言って、で次にもうすぐ、何をしてほしいかっていう、入るっていうのが、書くときにはそういうポイントがありましたね。
NNBP-17	昨日のお電話ありがとうございました。	お客さんに対しては、感謝を、できるだけじゃないけど、大事な時に、ちゃんと伝えた方が良くと思います。で、それも人間関係と、それに関連して会社同士の関係も影響するから、そうね、できるだけ良い態度を、良い関係を、（中略）築くっていうのを、目指してたりとか、努めてますね。

まず、表 4-3・⑨の談話展開の NNBP-6 は、相手が打ち合わせの実施を了承してくれたことに対する感謝を述べていた。表 4-6 のインタビューでの発言内容は、「どのような BJ メールを書きたいと思っていたか」と BJ メール作成時の意図を尋ねた際のものであり、この回答から、NNBP-6 の場合は BJ メール全体を相手の気持ちに配慮して作成した結果、【感謝】の構成要素を用いたと考えられる。

次に、表 4-3・⑧の NNBP-2 は、前日の相手の電話対応への感謝を述べていた。自由記述アンケートには、「相手の記憶喚起：昨日電話の件からメールを書く」との回答が出された。インタビューで、それが必要であると考えた理由を尋ねたところ、表 4-6 の説明があったことから、読み手が打ち合わせの件で送られてきた BJ メールであると察することができるため、続けて打ち合わせ日程の再調整に関する話題を出しやすくなると考えていたと推察される。

また、表 4-3・⑦の NNBP-17 も NNBP-2 と同様、前日の電話の件で感謝を述べていた。NNBP-17 は、自由記述アンケートにおいて、表現面での配慮について「謝罪（我々は迷惑をかけたから）と感謝（怒らず理解してくれたから）どちらも表すように配慮しました。」と回答していた。その理由は、インタビューで表 4-6 のとおり述べられたため、NNBP-17 の場合は個人間だけでなく会社同士の関係性を良好に保つことも意識していたことが【感謝】の構成要素の出現に影響していると考えられる。

続いて、表 4-3・⑥の NNBP-9 は、相手が前回の打ち合わせの日程調整を行ってくれたことへの感謝を述べ、その理由は NNBP-2 と同様に「前置きみたいな感じ」とであると語った。また、【感謝】の構成要素が無い場合は「いきなり、自分の過ちが入るじゃないですか」とも述べ、その発言から、【挨拶】の後に用件部分を【謝罪】から始めることに抵抗感があることが窺えた。

最後に、表 4-3・⑤の NNBP-13 は、「昨日、弊社都合で掲題の打ち合わせがリスケとなり、大変申し訳ございませんでした。」という謝罪文の後に表 4-6 の感謝の表現を用いていた。NNBP-13 の発言からは、NNBP-17 と同様に相手が「理解してくれた」と捉え、感謝を述べていたことが分かった。

上記 5 名の発言からは、相手が理解してくれたと感じたこと以外にも、感謝の伝達によって人間関係や相手の気分を良くすること、および円滑な談話展開への志向が【感謝】の構成要素の使用に関係していることが明らかとなった。また、NNBP-9 の発言から窺えた【謝罪】から用件を始めることへの抵抗感については、感謝や謝罪といった「日常生活に深く結びついた言語行動には、その社会や文化を背景とした考え方や規範が大きく反映している」（三宅 1993, p.29）ため、文化的背景の影響を受けている可能性があると考えられる。

4.3 内容の共通点と相違点

4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容

BJ メールの各文をコード化した結果、合計 45 個のコードが生成された（コード表は本論文末所収の付録 6 に掲載）。コードを基に言及内容を分析した結果、JBP と NNBP の共通点として、次の 3 つが明らかとなった。

第一に、【謝罪】の構成要素中では＜キャンセルへの謝罪＞というコードが JBP で 16 名中 14 名、NNBP で 18 名中 16 名の BJ メールにおいて生成された。そのため、両者において、それが【謝罪】で述べるべき重要な内容であると認識されていることが明らかとなった。

第二に、【依頼】の構成要素中では＜候補日時の提示＞というコードの出現回数が多く、JBP では 12 名、NNBP では 11 名の BJ メールで確認された。1 つの BJ メールでは 2～3 個の候補日時が提示される傾向にあった。候補日時を提示した BP は、自由記述アンケートにおいて、自分から日程を提示すればやり取りの回数を減らせる・相手に極力面倒をかけずに済む・相手に選択権を与えられる・相手が返信しやすくなる、といった理由を示していた。BJメールの送受信の継続により生じる負担の軽減や、日程の候補日を挙げる負担を自ら買って出ることによって相手の負担を軽減させる意図があったと考えられるため、候補日時の提示は滞りない業務の遂行が求められるビジネス場面での配慮言語行動であると言える。

第三に、＜候補日時の提示＞を行う場合、「なお、上記以外の日程でも田中様のご都合のよい時間帯がございましたらご教示いただけますと幸いです。」等の＜候補日時選択肢の担保＞が現れやすく、JBP で 4 名・NNBP で 7 名に見られた。＜候補日時選択肢の担保＞により、自らの提示した候補日時が相手の都合に合わない場合を考慮していることを伝え、提案が押し付けにならないようにしていると考えられる。ビジネス場面では相手も他の業務を抱えているため、＜候補日時選択肢の担保＞は＜候補日時の提示＞と合わせて取ることが望ましい配慮言語行動であろう。

続いて、相違点には、JBP または NNBP の BJ メールでのみ生成されたコードが挙げられるが、これには 1 名の BJ メールでのみ生成されたコードもあった。そのため、本研究では、コードの生成人数に 2 名以上の差があり、かつ、コミュニケーション上の問題への発展が危惧される＜候補日時への日程調整の依頼＞を取り上げる。これは、【依頼】で 4 名の NNBP にのみ見られた。具体例は、「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」や、表 4-5 の「弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。」である。上記は敬語が使用されており、前者では「大変恐縮ではございますが」という配慮表現の「前置き表現」（野田 2014, p.9）も使用されている。そのため言語形式上は丁寧である一方、内容面では自分の

予定に合わせるよう依頼している。ビジネス場面では相手にも業務予定があることから、このような依頼は書き手が自身の都合を優先しているように捉えられかねないため注意が必要である。

4.3.2 あえて言及しなかった内容

あえて言及しなかった内容は複数回答可とし、インタビューで 27 名中 18 名（JBP 8 名・NNBP 10 名）から回答を得た。回答は、以下に示す表 4-7 の 5 つに大別され、具体的な内容は 9 つあった。

表 4-7 あえて言及しなかった内容（複数回答可）

構成要素	内容	回答した人数		
		JBP	NNBP	合計
謝罪	1. 打ち合わせキャンセルの理由	4	7	11
	2. 社内トラブルの詳細な説明	0	1	1
	3. 再発防止の表明	0	1	1
	4. 長い謝罪文	1	0	1
依頼	5. 次回の打ち合わせの候補日時	2	3	5
	6. 次回の打ち合わせに関する具体的な内容	1	0	1
謝罪・依頼	7. 昨日の電話で話した内容	0	1	1
結語	8. 田中さんとの初の面会を楽しみにしていること	1	0	1
その他	9. 「ご多忙中」等の表現	0	1	1

JBP と NNBP で最多の回答は「1. 打ち合わせキャンセルの理由」で、11 名が回答した。その理由には、双方共、言い訳だと思われる可能性がある・社内トラブルへの対応が優先されたという印象を相手に与えかねない、と相手から良くない印象を持たれる可能性を危惧したものと、内容が長くなる・相手にとっては重要でない情報である・打ち合わせで会った時に話せば良いと判断した、と簡潔な BJ メールを作成を意識したものがあつた。

両方で次に多い回答は、【依頼】の構成要素に関する「5. 次回の打ち合わせの候補日時」であり、5 名が回答した。その理由は、全員、一度自社都合で打ち合わせをキャンセルしている状況を考慮し、次は相手の都合に合わせた方が良いと判断したためであつた。

上記の 2 つ以外の回答については、JBP または NNBP から 1 名ずつ回答が出された。

まず、「2. 社内トラブルの詳細な説明」は IT 業界所属の NNBP-10 の回答である。NNBP-10 は CC に関係者を入れたため、情報共有のために「事象は先日お電話で申し上げました

通り、弊社内の御社のサーバーがダウンしてしまったことにより、修復を含む対応に取り掛かっていたため、急遽打合せをキャンセルさせていただきました。」と打ち合わせキャンセルの理由を書いていたが、サーバーがダウンした理由は不要な情報であると考え、詳しく言及しなかったと述べた。また、謝罪に関する内容が増えると打ち合わせ日程の再調整を依頼するという目的から外れると考え、「3. 再発防止の表明」も言及しなかったと語った。

次に、「4. 長い謝罪文」と「6. 次回の打ち合わせに関する具体的な内容」はJBPの回答である。4の理由は、JBP-15から「鬱陶しいかなって思って」と述べられ、6についてはJBP-1から「ダラダラ長くなるし、で長い文章なんて誰も見ないし、ていうのをずっと言われてたんで」と説明があった。両者の回答からは、長文を読む際の読み手の心理的負担が意識されていたことが分かった。

続いて、「7. 昨日の電話で話した内容」と回答したNNBP-15は、BJメール作成時に相手に謝罪の気持ちを伝えたいと考えていた。そのため、昨日の電話では謝罪と合わせて日程再調整の希望も伝えていると考えたが、その事実に言及した書き方をすると、すぐに話題が依頼内容に移るため謝罪の気持ちが伝わりにくく、日程の再調整がBJメール送信の主な目的として相手に伝わる可能性があると言った。また、【結語】の構成要素に関する「8. 田中さんとの初の面会を楽しみにしていること」はJBP-11が回答した。JBP-11は、BJメールに謝罪文が含まれていることから文面に合わない判断していた。NNBP-15とJBP-11の回答からは、謝罪の気持ちが十分に伝わる文章にすることが重視されていたことが窺えた。

その他には、NNBP-2から「9. 『ご多忙中』等の表現」と回答があり、それに関しては「日程調整をメインで見てもらいたいから、それを超えないようなボリュームでその他の情報を入れるようにしています。」という理由が述べられた。NNBP-2のように簡潔なBJメールを目指して伝達内容の優先度を意識しつつ文章量を調節することは、書き手の意図を読み手に正確に伝え、業務効率を図る上で有用である。他方、「ご多忙中」等の表現を用いれば相手の状況への配慮を示すことができるため、本研究のように読み手が親しくない人の場合には、配慮を示して相手との関係性の構築・維持に努めることも業務の円滑化に繋がると考えられる。

以上、あえて言及しなかった内容は、全体的には【謝罪】の構成要素に関する内容を回答した人数が14名と多数であった。そのためJBP・NNBP共に、謝罪の内容を特に配慮しつつ作成していたと考えられる。さらに、4.2.1で指摘したとおり、＜候補日時の提示＞はビジネス場面での配慮言語行動であると考えられる一方、表4-7の「5. 次回の打ち合わせ

の候補日時」のとおり、あえてそれに言及しなかった協力者も 5 名いた。よって、候補日時を提示した側にも、あえて提示しなかった側にも配慮を示す意図があったことが分かる。

4.4 配慮表現の共通点と相違点

第 3 章の「3.3.1 BJ メール分析方法」で述べたとおり、配慮表現の分析では、【送信先】・【挨拶】・【連絡理由】・【感謝】・【謝罪】・【依頼】・【結語】という各構成要素別に、「①敬語」、「②文末のモダリティ表現」、「③間接的な表現」、「④前置き表現」、「⑤その他」の観点から配慮表現の分類を行った。以下の表 4-8 から表 4-14 は、JBP 16 名分・NNBP 18 名分の BJ メール中の配慮表現を分析した結果である。括弧内に示している数字は当該配慮表現の使用人数である。

4.4.1 【送信先】で用いられた配慮表現

まず、以下の表 4-8 には、【送信先】の構成要素内で用いられた配慮表現を示す。

表 4-8 【送信先】で用いられた配慮表現 ※①のみ

配慮表現	JBP	NNBP
① 敬語 例) 丁寧語・謙譲語・尊敬語	尊敬語 様 (16/16)、各位 (1/16)	尊敬語 様 (18/18)、各位 (1/18)
	謙譲語 I	謙譲語 I
	謙譲語 II	謙譲語 II
	謙譲語 I + II	謙譲語 I + II
	丁寧語	丁寧語
	美化語	美化語

【送信先】の構成要素内では、BJメールの読み手の名前を記載する際、JBP・NNBP共に「B 株式会社 田中様」のように「様」という尊敬語が全員の BJ メールで用いられていた。なお、「さま」とひらがなで表記される事例は見られず、漢字表記のみであった。

また、BJメールの読み手として他のビジネス関係者を指定する際には、「cc 関係者各位」や「CC 各位」のように複数の人物に向けて用いられる敬称である「各位」という表現が用いられる事例が両者の BJ メールで 1 名ずつ見られた。

4.4.2 【挨拶】で用いられた配慮表現

次に、以下の表 4-9 には、【挨拶】の構成要素内で用いられた配慮表現を示す。

表 4-9 【挨拶】で用いられた配慮表現 ※①・②・⑤のみ

配慮表現	JBP	NNBP
① 敬語 例) 丁寧語・謙譲語・ 尊敬語	尊敬語 お世話になる(16/16)	尊敬語 お世話になる(18/18)
	謙譲語 I	謙譲語 I
	謙譲語 II おる(16/16)	謙譲語 II おる(18/18)、申す(2/18)
	謙譲語 I + II	謙譲語 I + II
	丁寧語 敬体(です・ます) (16/16)、ございます(2/16)	丁寧語 敬体(です・ます)(18/18)、 ございます(3/18)
	美化語	美化語
② 文末のモダリティ表現 例) ていただけませんか	特別丁寧体 ・A 株式会社の○○○○で <u>ござい</u> <u>ます</u> 。(2/16)	特別丁寧体 ・A 株式会社の○○で <u>ございます</u> 。 (3/18)
	丁寧体 ・A 株式会社の○○ <u>です</u> 。 (12/16)	丁寧体 ・A 株式会社の○○ <u>です</u> 。(10/18)
	・いつもお世話になっており <u>ま</u> <u>す</u> 。(16/16)	・いつもお世話になっており <u>ます</u> 。 (18/18)
	丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・いつもお世話になっており <u>ま</u> <u>す</u> 。(16/16)	丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・いつもお世話になっており <u>ます</u> 。 (18/18)
⑤ その他	定型の冒頭挨拶 (いつも／いつも大変／日頃 より大変／大変／平素より)お 世 話 になっ て お り ま す。 (16/16)	定型の冒頭挨拶 (いつも／いつも大変)お世話にな っ て お り ま す。(18/18)
	副詞 大変(3/16)	副詞 大変(8/18)

【挨拶】の構成要素内では、JBP・NNBP 共に「お世話になる」という尊敬語を全員が用いていた。「お世話になる」を用いた具体的な表現は、上記の表 4-9 の「⑤その他」に「定型の冒頭挨拶」として示した「(いつも／いつも大変／日頃より大変／大変／平素より)お世話になっております。」である。両者共に「お世話になっております」の前には、「いつも」

や「いつも大変」といった表現が付け加えられている事例が多く、「お世話になっております。」のみで表現されている BJ メールは、JBP で 16 件中 4 件、NNBP で 18 件中 4 件であった。それらの表現の使用により、「お世話になっております」という相手に対する感謝の念が強調して表現されていると考えられる。これに関しては、取引先である社外の人に送信される BJ メールであることや、相手に対して迷惑をかけているという状況を踏まえて、より丁寧に表現しようとする意識が働いたためであると推察される。

また、【挨拶】の構成要素内では、自身について名乗る一文も用いられていた。これは JBP・NNBP 共に「A 株式会社の〇〇です。」のように、自身の所属と名字を述べる事例が多数であった。これには、BJメールの文末に付される署名が関係していると考えられる。本研究において、インタビューの調査協力者に BJ メールに自動で署名が付されるかを尋ねたところ、JBP では 12 名中 11 名、NNBP では 15 名中 14 名が自動であると回答した。調査協力者によると、署名には自身の所属先企業名や部署、連絡先といった詳細な情報が書かれているとのことであるため、本文中ではそのような内容を書く必要が無いと判断されていると考えられる。さらに、本研究では数か月前からやり取りしている相手を送信先として設定しているため、そのような相手に対して詳細な自己紹介はしなくても良いと判断されていることも考えられる。

ただし、名乗る際の表現に関しては、2 名の NNBP が「A 株式会社の〇〇と申します。」と文化庁（2007）「敬語の指針」において「謙譲語Ⅱ」に分類されている「申す」を使用していた。「申す」の使用により、あたかも初めてやり取りする相手に対して送信される BJ メールであるかのような印象を与えていると考えられる。「申す」を使用した 2 名の NNBP の内、1 名はインタビュー調査に不参加であったため、インタビュー調査への協力が得られた NNBP-18（サービス業界所属・日本での勤務年数 6～7 年未満）に使用理由を尋ねたところ、以下のような回答が出された。

【NNBP-18 による「申す」の使用理由】

1 つは、内部の人ではないんで、社内の人ではないんで。他理由はないです別に。でも、もし使ったらもっと丁寧かなと思います。

上記のとおり、NNBP-18 は、本研究における BJメールの送信相手が社内ではなく社外の人であることに加え、「申す」を用いればより丁寧な表現になると考え、「A 株式会社の〇

〇と申します。」という文を作成していた。「申す」は、文化庁（2007）において「自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁重に述べるもの」（p.18）であると解説されているため、NNBP-18 の解釈は誤りではないが、先述したとおり自身の名を名乗る際に「申す」という表現を使用すると、初めてやり取りする相手であるかのような印象を読み手に与える可能性がある。仁科（2020）は、中・上級レベルの日本語学習者が作成した日本語の E メール文章を添削し、学習者の作成した E メールには言語形式に関する改善点のみならず、社会言語学的・語用論的な観点からも改善点を要する箇所が複数あったことを報告している。また、仁科（同上）は、学習者は「表面的には日本語でメールは書けるものの、日本以外での経験からメールの慣習をそのまま使用した例や、一つの表現が全てに適用できると誤解している例が見受けられ、日本語メールの文化的な慣習まではまだ理解が及んでいないことがうかがわれた」（p.658）と述べている。本研究の調査協力者は全員、日本で 1 年以上勤務している BP であるため、NNBP の日本語能力は非常に高いと考えられる。しかし、上記の NNBP-18 の事例からも、「A 株式会社の〇〇と申します。」という名乗り文を丁寧な表現であるためどのような場面でも使用可能であると捉えていることが窺えるため、社会言語学的・語用論的な観点からの教育・支援の必要性があることが分かる。一般的に BJ メール の作成指導や支援の場合は、上記のような敬語の使用に関する指導や支援が行われていると推察されるが、NNBP の場合は社会言語学的・語用論的な観点から場面・状況における表現の適切性を考慮することが困難となり得る。したがって、上記の NNBP-18 の事例のように、適切ではない場面・状況で使用するにより読み手に違和感を与える敬語は、違和感を与える場面・状況について解説する必要があると言える。

4.4.3 【連絡理由】で用いられた配慮表現

続いて、以下の表 4-10 には、【連絡理由】の構成要素内で用いられた配慮表現を示す。【連絡理由】は JBP では 7 名、NNBP では 3 名の BJ メールにのみ見られた。

表 4-10 【連絡理由】で用いられた配慮表現 ※①・②・③・⑤のみ

(当該構成要素は JBP 7 名・NNBP 3 名の BJ メールにのみ出現)

配慮表現	JBP	NNBP
① 敬語 例) 丁寧語・謙譲語・尊敬語	尊敬語	尊敬語
	謙譲語Ⅰ いただく(1/7)、させていただく(3/7)、(お／ご)～する(2/7)、伺う(1/7)、ご連絡(1/7)、差し上げる(1/7)	謙譲語Ⅰ ていただく(1/1)、お～する(1/3)、させていただく(2/3)、ご連絡(2/3)、差し上げる(1/3)、お詫び(1/3)
	謙譲語Ⅱ おる(1/7)	謙譲語Ⅱ おる(1/3)
	謙譲語Ⅰ + 謙譲語Ⅱ ご～致す(5/7)	謙譲語Ⅰ + 謙譲語Ⅱ
	丁寧語 敬体(です・ます)(7/7)	丁寧語 敬体(です・ます)(3/3)
	美化語	美化語 お時間(1/3)
② 文末のモダリティ表現 例) ていただけませんか	丁寧体 ・(ご連絡致し／ご連絡差し上げ／ご連絡させていただき) <u>ました</u> 。(7/7)	丁寧体 ・(連絡を差し上げ／ご連絡させていただき／ご連絡をさせていただいており) <u>ます</u> 。(3/3)
	丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・ご連絡致 <u>しました</u> 。(5/7) ・ご連絡 <u>差し上げ</u> ました。(1/7) ・連絡 <u>させていただき</u> ました。(1/7)	丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・連絡を <u>差し上げ</u> ます。(1/3) ・ご連絡 <u>させていただきます</u> 。(1/3) ・ご連絡を <u>させていただいて</u> おります。(1/3)
③ 間接的な表現 例) (～が) ほしいんですけど	・行えないかと思い(1/7)	
⑤ その他	副詞 改めて(3/7)	接続詞 つきまして(※「は」が欠如)(1/3)
	連語 つきまして(1/7)	
	接続詞 つきましては(1/7)	
	接遇表現 本日(1/7)、この度(2/7)	
	二重敬語 お伺いする(1/7)	

【連絡理由】の構成要素内で用いられた具体的な表現の例としては、「改めて日程調整を

させていただきたくご連絡いたしました。」(JBP-4) や、「昨日の打ち合わせをキャンセルしてしまったお詫びと、再度時間調整をお願いするためにご連絡させていただきます。」

(NNBP-6) が挙げられる。当該構成要素を用いた BP は JBP が 7 名、NNBP が 3 名であり、JBP の使用が若干多い。これに関しては、本章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」においても示したとおり、用件部分の談話展開が【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】→【謝罪】である JBP-10 からは、調査票② (BJ メール作成票) に付した自由記述アンケートにおいて、「自分側に非があるにも関わらず、日程調整を主導しなければならない (= 返事を要求する立場) であるため、構成 (謝罪→依頼) が難しかった。」という回答があった。このことから、4.2.1 では、JBP は【連絡理由】の構成要素を話題転換のために用いた可能性があると考えた。

また、表 4-10 を見ると、JBP・NNBP 間で用いられている配慮表現の使用人数には大差が無いことが分かる。ただし、「②文末のモダリティ表現」の「丁寧体」の項目から分かるとおり、JBP と NNBP は両者共に丁寧体を使用しているものの、「ます」を用いるか、あるいは「ました」を用いるかという時制 (テンス) の選択において異なりが見られた。JBP は 7 名全員が「ました」とタ形を用いて表現している一方、NNBP は「ます」というル形、または「ております」というテイル形を用いて表現している。本研究は調査協力者数が少数であるため、JBP と NNBP の表現方法の違いとしてこの結果を一般化することはできないが、BJ メールを作成する時点と BJ メールが読み手に読まれる時点のどちらに書き手の視点が置かれているかが異なると考えられる。つまり、BJ メールが読み手の元に届き、読まれる際に書き手の視点があれば、BJ メールによる連絡は既に完了していることとなるため「ご連絡いたしました」等、述語がタ形となる。一方、書き手の視点が BJ メール作成時にあれば、連絡という行為は未完了であるため「ご連絡いたします／ご連絡いたしております」等、述語はル形またはテイル形となる。本研究の連絡理由の文では、述語形式はタ形・ル形・テイル形のどれであっても許容されると考えられる。しかし、NNBP から「ご連絡いたしました」のようなタ形が選択されにくかった背景には、そのような表現が使用可能であるという知識が持たれていない可能性が考えられる。上記に限らず、書き手自身の文章作成中の意志や判断の記述を述語形式に反映させる際には、タ形・ル形・テイル形のいずれも選択可能な場合があると考えられるため、その際、どのような知識に基づき NNBP がその形式を選択しているかに関しては、書き手の母語の文法体系からの影響を視野に入れて、今後調査する必要がある。

さらに、日本語の時制に関しては、牧原・西田（2022）において、タ形の選択がポライトネスに関与していることが指摘されており、「今日からご一泊でよいでしょうか。」よりも「今日からご一泊でよろしかったでしょうか。」の方が丁寧な語感がある等、ル形よりもタ形を用いることでポライトネス機能が高まる事例が挙げられている。これについては、「日本語においてポライトネスに関与するテンスが高度に慣習化しつつある」（同上, p.198）との考察もなされている。このことから、本研究における JBP のタ形を用いた連絡理由の述べ方に関しても、配慮表現として慣習化されつつある日本語表現の 1 つとして捉えることも可能であると考えられる。

4.4.4 【感謝】で用いられた配慮表現

続いて、以下の表 4-11 には、【感謝】の構成要素内で用いられた配慮表現を示す。当該構成要素は 5 名の NNBP の BJ メールにのみ見られた。当該構成要素内で示された感謝の表現は、本章 4.2.2 の表 4-6 に示したとおり、「昨日お電話のご対応ありがとうございました。」

(NNBP-2)、「ご多忙の中、x x x の件についてお時間をくださり、誠にありがとうございました。」(NNBP-6)、「先日はお忙しい中、打ち合わせ日程調整をご協力頂きまして、誠に有難うございました。」(NNBP-9)、「ご理解いただき、誠にありがとうございます。」(NNBP-13)、「昨日のお電話ありがとうございました。」(NNBP-17) である。

表 4-11 【感謝】で用いられた配慮表現 ※①・②・④・⑤のみ

(当該構成要素は NNBP 5 名の BJ メールにのみ出現)

配慮表現	JBP	NNBP
① 敬語 例) 丁寧語・謙譲語・尊敬語	尊敬語	尊敬語 ご対応(1/5)、お忙しい(1/5)、ご多忙(1/5)、お時間(1/5)、くださる(1/5)、
	謙譲語 I	謙譲語 I お電話(2/5)、ご～頂く(2/5)
	謙譲語 II	謙譲語 II
	謙譲語 I + II	謙譲語 I + II
	丁寧語	丁寧語 敬体(です・ます)(5/5)、 ございます(5/5)
	美化語	美化語
② 文末のモダリティ表現 例) ていただけませんか		特別丁寧体 ・昨日お電話のご対応ありがとうございました。 <u>ございました</u> 。(3/5) ・誠にありがとうございます。 <u>ございます</u> 。(2/5)
④ 前置き表現 例) すみませんが		・先日はお忙しい中(1/5) ・ご多忙の中(1/5)
⑤ その他		副詞 誠に(3/5) 接遇表現 先日(1/5)

上記の表から分かるように、NNBP は「①敬語」や「②文末のモダリティ表現」である特別丁寧体、「④前置き表現」、「⑤その他」に分類されている副詞や接遇表現を使用しつつ、相手への感謝の気持ちを表している。【感謝】の構成要素は NNBP の BJ メールにのみ見られたため、そこで用いられた配慮表現について JBP・NNBP 間の共通点と相違点を探ることはできないが、感謝の言語行動は、ポライトネスの原理 (politeness principle)³⁹を論じた Leech によって、「1 人が別の人に借りがある時に、両者を平衡状態に戻す」(Leech 2014=2020, p.292) のものであると説明されている。このような説明からも、【感謝】の構成要素は人間関係の円滑化に繋がる重要な構成要素であると考えられるため、当該構成要素

³⁹ 人間関係を構築・維持するため、他者に配慮を示すことに関する言語行動の原理である。Leech (1983, p.132, 訳は山岡編 2019, p.7) では、ポライトネスの原理には「気配り (tact)」・「寛大性 (generosity)」・「是認 (approbation)」・「謙遜 (modesty)」・「一致 (agreement)」・「共感 (sympathy)」に関する 6 つの原則が示されている。

の配慮表現に関する JBP・NNBP 間の異同は、今後の研究においてさらに明らかにしていく必要がある。

4.4.5 【謝罪】で用いられた配慮表現

続いて、以下の表 4-12 には、【謝罪】の構成要素内で用いられた配慮表現を示す。

表 4-12 【謝罪】で用いられた配慮表現

配慮表現	JBP	NNBP
① 敬語 例) 丁寧語・謙譲語・尊敬語	尊敬語 お時間(3/16)、お打ち合わせ(1/16)、御社 (1/16)、ご多用(1/16)	尊敬語 お時間(2/18)、お打ち合わせ(3/18)、御社(1/18)、ご多忙(1/18)、お忙しい(1/18)、お手数 (2/18)、様(2/18)
	謙譲語 I お/ご～頂く/いただく(2/16)、お～する(4/16)、お～申し上げる(2/16)、ていただく(1/16)、ご迷惑(3/16)、伺う(1/16)、頂く/いただく(2/16)、(お/ご)、させていただく (1/16)	謙譲語 I お/ご～頂く/いただく(2/18)、お～する(6/18)、お～申し上げる(1/18)、申し上げる(2/18)、ていただく/頂く(4/18)、ご迷惑(5/18)、お伺い(1/18)、ご～させて頂く(1/18)、させて頂く/いただく(6/18)、お詫び(1/18)、お電話(1/18)
	謙譲語 II 弊社(3/16)、弊社内(3/16)、おる(1/16)、致す/いたす(1/16)	謙譲語 II 弊社(10/18)、弊社内(2/18)、おる(1/18)、いたす(1/18)、参る(1/18)
	謙譲語 I + II	謙譲語 I + II お～いたす(1/18)
	丁寧語 敬体(です・ます)(16/16)、ごさいません(でした)(16/16)	丁寧語 敬体(です・ます)(18/18)、ごさいません(でした)(18/18)
	美化語	美化語
② 文末のモダリティ表現 例) ていただけませんか	特別丁寧体 ・～申し訳 <u>ごさいませんでした</u> 。(14/16) ・～申し訳 <u>ごさいません</u> 。(2/16) 丁寧体 ・重ねてお詫び申し上げます。(2/16) 丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・重ねて <u>お詫び申し上げます</u> 。(2/16)	特別丁寧体 ・～申し訳 <u>ごさいませんでした</u> 。(9/18) ・～申し訳 <u>ごさいません</u> 。(8/18) 丁寧体 ・重ねてお詫びを申し上げます。(5/18) ・～てしまいました。(6/18) ・～申し訳 <u>ありませんでした</u> 。(1/18) 文末の「のに」(終助詞的用法) ・～入れていただいた <u>のに</u> 、。(1/18)

		丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・重ねてお詫びを申し上げます。(1/18) ・～心よりお詫び申し上げます。(2/18) ・～対策を考えて参ります。(1/18) ・～進んでおります。(1/18) ・～ご迷惑をおかけしました。(2/18) ・～大変失礼いたしました。(2/18) ・～キャンセルさせていただきました。(1/18) ・～入れていただいたのに、。(1/18)
③ 間接的な表現 例) (～が) ほしいんですけど	・こちら (3/16)	・こちら (3/18)
④ 前置き表現 例) すみませんが	・最後になりますが、(1/16)	・先日はご連絡させて頂きましたが、(1/18) ・先日、(日にち) に【...】についてのお打ち合わせですが、(1/18)
⑤ その他	副詞 大変 (11/16)、重ねて (1/16)、改めて (1/16)、誠に (4/16)、急遽 (4/16)、せっかく (1/16)、突然 (1/16) 形容詞・形容動詞 貴重な (1/16)、深い (1/16) 名詞 直前 (1/16) 連語 つきまして (1/16) 接遇表現 先日 (9/16)、この度 (2/16) 二重敬語 お伺いする (1/16)	副詞 大変 (11/18)、重ねて (1/18)、改めて (1/18)、誠に (4/18)、急遽 (2/18)、せっかく (3/18)、突然 (1/18)、あいにく (1/18)、心より (1/18)、度々 (1/18)、本当に (1/18) 副詞句 ※山岡編 (2019) に記載有のもの お陰様で (1/18)、お忙しいところ (1/18)、ご多忙のところ (1/18) 形容詞・形容動詞 貴重な (1/18)、急な (1/18) 名詞 直前 (1/18) 接遇表現 先日 (8/18)、この度 (2/18)

表 4-12 を見ると、【謝罪】の構成要素内における配慮表現の使用人数には JBP・NNBP 間で大差が無い。一方、「①敬語」、「②文末のモダリティ表現」、「④前置き表現」、「⑤その他」における「副詞」と「副詞句」の分析結果からは、両者が用いた配慮表現が多少異なっていることが分かる。

まず、「①敬語」の「尊敬語」に関しては、両者共に「お時間」、「お打ち合わせ」、「御社」の使用が共通しているが、JBP では「ご多用」、NNBP では「ご多忙」、「お忙しい」、「お手数」、「様」という尊敬語の使用も見られた。その他、「謙譲語Ⅰ」の使用に関しては、NNBP にのみ、「させて（頂く/いただく）」、「お詫び」、「お電話」という敬語の使用が見られた。さらに、「謙譲語Ⅰ」と「謙譲語Ⅱ」が組み合わさった敬語である「お〜いたす」も1名のみではあるが、NNBP にのみ見られた。

次に、「②文末のモダリティ表現」に関しては、JBP 側では「特別丁寧体」・「丁寧体」・「丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ」に関わる表現の種類は多くないが、NNBP 側では特に「丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ」において様々な表現の使用が見られた。また、JBP のBJ メールには見られなかった「文末の「のに」（終助詞的用法）」の使用も見られた。

次に、「④前置き表現」に関しては、1名のJBP がBJメールの結語を述べる前に「最後になりますが、この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。」と、「最後になりますが、」というBJメールの締めくくりを示唆する前置き表現を用いており、それは読み手にBJメールの談話展開を分かりやすく示すことに繋がっていると考えられる。他方、NNBP側では、「先日はご連絡させて頂きましたが、」および「先日、（日にち）に【…】についてのお打ち合わせですが、」といった前置き表現の使用が見られ、各々「先日はご連絡させて頂きましたが、ご多忙のところ、時間を割って（筆者注：割いて）頂いたにも関わらず、弊社社内でトラブルが発生してしまいましたため、キャンセルすることになり、大変申し訳ございません。」および「先日、（日にち）に【…】についてのお打ち合わせですが、急な社内のトラブルが発生したため、予定どおりにお伺いが出来なくなっていました。」という文中で用いられていた。前者の「先日はご連絡させて頂きましたが、」は、すでに電話で打ち合わせのキャンセルについて謝罪しているという状況設定であることを踏まえ、再度の謝罪による冗長性を回避していると考えられる。また、後者の「先日、（日にち）に【…】についてのお打ち合わせですが、」は、キャンセルした打ち合わせの当初の予定日と打ち合わせ内容を示すことにより、読み手が自身との打ち合わせのことを容易に理解できるように配慮していると考えられる。

さらに、「⑤その他」の「副詞」を見ると、NNBPはJBPが使用していない「あいにく」、「心より」、「度々」、「本当に」といった副詞を用いている。また、「副詞句」はJBPの【謝罪】の構成要素内では使用が見られず、NNBP側でのみ「お陰様で」、「お忙しいところ」、「ご多忙のところ」という表現の使用が見られた。

以上のように、JBP に比べて NNBP の BJ メール の【謝罪】の構成要素内では配慮表現の使用にバリエーションがあった。この結果から、JBP の謝罪の述べ方や用いる配慮表現はある程度定型化していると考えられる。つまり、JBP に比べて NNBP の方が謝罪の産出に時間をかけており、苦慮する可能性が示唆されていると考えられる。

4.4.6 【依頼】で用いられた配慮表現

続いて、以下の表 4-13 には【依頼】の構成要素内で用いられた配慮表現を示す。

表 4-13 【依頼】で用いられた配慮表現

配慮表現	JBP	NNBP
① 敬語 例) 丁寧語・謙譲語・尊敬語	尊敬語 様(6/16)、ご都合(13/16)、お忙しい(3/16)、ご多用(1/16)、お時間(2/16)、お時間帯(2/16)、ご検討(1/16)、ご～ください(2/16)、てください(2/16)、御社(1/16)、ご予約(1/16)、お打ち合わせ(3/16)、ご面談(1/16) お手数(2/16)、おっしゃる(1/16)	尊敬語 様(4/18)、ご都合(12/18)、お忙しい(3/18)、ご多忙(1/18)、お時間(3/18)、ご～ください(1/18)、ください(1/18)、ご調整(2/18)、御社(1/18)、お打合せ(1/18)、お手数(1/18)、ご希望(4/18)、お知らせ(1/18)
	謙譲語 I お/ご～いただく/頂く(9/16)、させていただく/頂く(7/16)、ご～させていただく(1/16)、いただく/頂く(3/16)、お～する(4/16)、て頂く(1/16)、お願い(1/16)、伺う(1/16)、ご迷惑(1/16)、申し上げる(1/16)、頂戴(1/16)	謙譲語 I お/ご～いただく(4/18)、させていただく/頂く(8/18)、いただく/頂く(4/18)、お/ご～する(5/18)、ていただく/頂く(7/18)、お願い(1/18)、ご迷惑(2/18)、お～申し上げる(1/18)、ご連絡(1/18)、お電話(1/18)
	謙譲語 II 弊社(1/16)、存じる(1/16)、おる(1/16)、いたす(2/16)	謙譲語 II 弊社(1/18)、存じる(3/18)、おる(4/18)、いたす(2/18)
	謙譲語 I+II お～致す(2/16)	謙譲語 I+II お～いたす(3/18)
	丁寧語 敬体(です・ます)(1/16)、ございます/ません(5/16)、でしょうか(5/16)	丁寧語 敬体(です・ます)(1/18)、ございます/ません(6/18)、でしょうか(10/18)
	美化語	美化語
② 文末のモデリティ表現 例) ていただけませんか	特別丁寧体 ・～ご都合の良い日程をお知らせいただければ幸いです。 <u>でございます</u> 。(1/16) ・～ご都合のよい時間帯は <u>ございます</u> でしょうか。(1/16)	特別丁寧体 ・～下記の日時でご都合のよろしい日は <u>ございます</u> でしょうか。(1/18) 丁寧体 ・そして、次の面会時間確認したい

	丁寧体 ・会議開催の希望日時を記載いたします。(9/16)※「ません」も含む。 ・～再度打ち合わせを設定させていただきますと幸いです。(7/16) ・～再度会議の日程等調整させていただきますでしょうか。(9/16) 丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・～再度会議の日程等調整させていただきますでしょうか。(1/16) ・会議開催の希望日時を記載いたします。(1/16) ・～何卒ご検討の程お願い致します。(2/16) ・以下の時間にご対応いただきたく存じます。(1/16) ・～ご都合のよろしい時間をお聞かせいただきたく思います。(1/16) ・つきまして、次回会議の日程を提案させていただきます。(1/16) ・ご都合のつかない日時をご教示ください。(2/16) ・～遠慮なくおっしゃってください。(1/16) ・以下日程のご都合はいかがでしょうか。(5/16) ・～再度打ち合わせを設定させていただきますと幸いです。(1/16) ・～ご教示いただけますと幸いです。(2/16) ・～ご都合のよろしい日時をご教示いただけますでしょうか。(2/16) ※「お～いただけますでしょうか」も含む。 ・～ご教示いただけませんか。(1/16) ・～いくつか候補日をご連絡させていただきます。(1/16) ・念のため来週打ち合わせ可能な候補をあげさせていただきます。(2/16) ・～こちらで既に確保しております。(1/16) ・～ご予定をお教えいただければ幸いです。(1/16) ・～ご都合の良い日程をお知らせ	です。(9/18) ・～再度調整させて頂きたいと思っております。(11/18) ・～よろしくお願^{ママ}いいただきませんか。(1/18) ・～下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。(15/18) 丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・～下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。(1/18) ・～ご都合の良い日程を連絡頂けますでしょうか。(1/18) ・～1時間ほど時間をいただけないでしょうか。(1/18) ・～下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。(2/18) ・ご都合のいい候補日をいくつか教えて頂けますでしょうか。(1/18) ・～3つほど教えていただけませんか。(1/18) ・～ご一報いただければ幸いです。(1/18) ・ご都合をお聞かせいただけると幸いです。(1/18) ・～遠慮なくご教授いただけますと幸いです。(1/18) ・～再度お時間をいただけますと幸いです。(2/18) ・～ご都合のよい日時を教えてください。(1/18) ・～改めて日程をご提供いただきたく存じます。(1/18) ・～もう一度お打合せの日程を設定させていただきたいと存じます。(1/18) ・～再度打ち合わせの日程を調整させていただきたいと思^{ママ}います。(2/18) ・～もう一度打ち合わせをお願いしたく思っております。(2/18) ・～再度調整させて頂きたいと思っております。(1/18) ・～お知らせの程、よろしくお願^{ママ}い申し上げます。(1/18)

	いただければ幸いです。(1/16) ・田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。(1/16) ・～ご連絡頂けましたら幸いです。(1/16) ・改めて、お打合せのお時間を頂戴できればと思います。(1/16)	・田中様のスケジュールを優先に調整いたします。(2/18) ・～ご都合のいい時間帯を選んでくださいますようお願いいたします。(2/18) ・以下の候補日でいかがでしょうか。(4/18) ・～遠慮なくご連絡ください。(1/18) ・～下記日程に再度調整をお願いしますでしょうか。(1/18)
③ 間接的な表現 例) (～が) ほしいんですけど	・～の程/ほど (2/16) ・(と) 思います (2/16) ・存じます (1/16) ・幸いです/でございます (7/16) ・こちら (2/16)	・～の程/ほど (2/18) ・(と) 思います/思っております (5/18) ・存じます (3/18) ・幸いです (6/18) ・(3 つ/1 時間) ほど (2/18) ・(来週) あたり (1/18)
④ 前置き表現 例) すみませんが	・恐れ入りますが、(1/16) ・お忙しいところ調整いただいたにも関わらず、大変恐縮ですが、(1/16) ・田中様には再度ご予定を調整いただくことになり大変ご迷惑をおかけしますが、(1/16) ・大変お手数ですが (1/16) ・お忙しいところ恐縮ですが、(1/16) ・手前勝手なお願いではございますが、(1/16) ・お忙しいところ恐れ入りますが、(1/16) ・私の都合を申し上げて恐縮ですが、(1/16) ・ご多用のところ恐縮ですが、(1/16) ・お手数をおかけし申し訳ございませんが、(1/16)	・よろしければ、(1/18) ・申し訳ございませんが、(1/18) ・お忙しいところ、大変申し訳ございませんが、(1/18) ・ご多忙なところ、お手数をおかけしますが、(1/18) ・もし可能であれば、(1/18) ・お忙しいところ恐縮ですが、(1/18) ・大変恐縮ですが、(1/18) ・お忙しいところ誠に恐縮ですが、(1/18) ・恐れ入りますが、(1/18) ・恐縮ではございますが、(1/18) ・大変恐縮ではございますが、(2/18) ・ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございませんが、(1/18) ・ご迷惑をお掛けいたしますが、(1/18)
⑤ その他	副詞 大変 (3/16)、いかが (5/16)、改めて (4/16)、何卒 (1/16) 副詞句 ※山岡編 (2019) に記載有のもの 恐縮ですが (4/16)、お忙しいところ (3/16)、お手数ですが (1/16)	副詞 大変 (4/18)、いかが (4/18)、改めて (2/18)、誠に (2/18) 副詞句 ※山岡編 (2019) に記載有のもの 恐縮ですが (3/18)、お忙しいところ (3/18)、ご多忙のところ (1/18)

	形容詞・形容動詞 貴重な (1/16)、手前勝手な (1/16) 接続詞 つきましては (5/16) 助詞相当語 につきまして (1/16) 接遇表現 よろしい (3/16) 推量表現 ・～ (ます/ません/ございます) でしょうか (6/16)	連語 つきまして (1/18) 接続詞 つきましては (5/18) 接遇表現 よろしい (3/18)、先日 (2/18) 推量表現 ・～ (ます/ません/ございます) でしょうか (6/18)

表 4-13 のとおり、【依頼】の構成要素内で用いられた配慮表現は、JBP または NNBP のどちらか一方にのみ見られたものはあるものの、それらの配慮表現の使用人数は 1 名のみである等、少数名であるため表現上の個人差であると考えられる。そのため、全体的に見れば両者が用いている配慮表現には共通しているものが多く、大きな違いは無いと言える。

【依頼】の構成要素においては、「①敬語」の「謙譲語 I」の分析結果から分かるとおり、「いただく」という「受益を表す形式」(野田 2014, p.9) の使用人数が両者共に多い。これに関しては、本研究と同様の状況設定の BJ メールを分析した横川 (2022a) でも考察されているように、BJ メールの書き手が「いただく」という表現を使用することで、BJ メールの読み手が書き手に受益を与える側であることを表現することができる。つまり、BJ メールの書き手は自分を低めることで読み手を高めることができ、それにより丁寧な表現となるため、依頼の際に用いられやすいと考えられる。

その他にも、各 BP で若干表現は異なっているものの、「④前置き表現」の使用人数も【依頼】の構成要素内では両者共に非常に多くなっている。その内容を見ると、「お忙しいところ恐縮ですが、」、「ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございませんが、」のように相手の負担に言及しているものが多く見られる。配慮表現の原理を示した山岡 (2019, p.56) によると、仮に何かを相手に頼まなければならないといった文脈があった場合、話者は相手にかかる負担に配慮した表現を選択しようとする。また、実際にそのような表現を用いたところで相手にかかる物理的な負担は削減されないが、配慮が伝わることで相手の心理的な負担が緩

和される（山岡 2019）。この説明を踏まえると、本研究の状況設定においても、BJ メール
の書き手は業務を遂行するために相手に打ち合わせの再調整依頼を行わなければならない
状況下に置かれているため、相手にかける負担に配慮した表現として、表 4-13 に示した前
置き表現が用いられたと考えられる。

4.4.7 【結語】で用いられた配慮表現

最後に、以下の表 4-14 には、【結語】の構成要素内で用いられた配慮表現を示す。当該構
成要素は JBP では 16 名全員、NNBP では 18 名中 16 名の BJ メールにのみ見られた。

表 4-14 【結語】で用いられた配慮表現

（当該構成要素は JBP では 16 名全員・NNBP では 16 名の BJ メールにのみ出現）

配慮表現	JBP	NNBP
① 敬語 例) 丁寧語・謙譲語・尊敬語	尊敬語 お手数 (3/16)、ご多忙 (3/16)、お忙しい(3/16)、ご確認 (3/16)、ご検討 (2/16)、ご調整 (2/16)	尊敬語 お手数 (5/16)、ご (御) 多忙 (2/16)、お忙しい (1/16)、ご確認 (2/16)、ご検討 (2/16)、ご対応 (1/16)、ご返信 (1/16)
	謙譲語 I お～申し上げる (1/16)	謙譲語 I お～申し上げる (3/16)、お～する (3/16)
	謙譲語 II 存じる (1/16)	謙譲語 II おる (1/16)
	謙譲語 I + II お～いたす (15/16)	謙譲語 I + II お～いたす (12/16)
	丁寧語 敬体 (です・ます) (16/16)、ごいません (1/16)	丁寧語 敬体 (です・ます) (16/16)、ごいません (2/16)
	美化語	美化語
② 文末のモダリティ表現 例) ていただけませんか	丁寧体 ・ (よろしく願いたいし／宜しく願ひ申し上げ) <u>ます</u> 。(16/16) 丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・ よろしく <u>願ひ</u> いたします。(15/16) ・ 宜しく <u>願ひ</u> 申し上げます。(1/16)	丁寧体 ・ (よろしく願ひいたし／よろしく願ひし／よろしく願ひ申し上げ／ご返信をお待ちしており) <u>ます</u> 。(16/16) 丁寧さのモダリティ以外の丁寧さ ・ よろしく <u>願ひ</u> いたします。(12/16) ・ よろしく <u>願ひ</u> します。(1/16) ・ よろしく <u>願ひ</u> 申し上げます。(3/16) ・ ご返信を <u>お</u> 待ちして <u>お</u> ります。(1/16)

③ 間接的な表現 例) (～が) ほしい んですけど	・(ご検討／ご確認) のほど (4/16) ・(日程調整) の方 (1/16) ・こちら (1/16)	・(ご対応／ご確認／ご検討) のほど (4/16)
④ 前置き表現 例) すみませんが	・誠に勝手に申し訳ございませんが、(1/16) ・お手数をおかけし、恐縮ですが (1/16) ・お忙しいところ恐れ入りますが、(2/16) ・お忙しいところ恐縮ですが (1/16) ・ご多忙の折大変恐縮ですが、(1/16) ・ご多忙かと存じますが (1/16) ・こちらの勝手に大変恐縮ですが、(1/16) ・お手数ですが、(1/16) ・誠に恐れ入りますが、(1/16) ・ご多忙かとは思いますが (1/16) ・お手数をおかけいたしますが、(1/16)	・お手数をかけしますが (1/16) ・お手数をおかけして申し訳ございませんが、(1/16) ・手間を掛けてしまい、大変恐縮ですが、(1/16) ・お手数ですが、(1/16) ・御多忙中、大変お手数ですが、(1/16) ・お忙しい中大変恐縮ですが、(1/16) ・ご多忙ところ、申し訳ございませんが、(1/16) ・お手数をお掛け致しますが、(1/16)
⑤ その他	副詞 何卒 (3/16)、どうぞ (2/16)、誠に (2/16)、大変 (2/16) 副詞句 ※山岡編 (2019) に記載有のもの 恐縮ですが (4/16)、お手数ですが (1/16)、お忙しいところ (3/16) 名詞+接尾辞 今後とも (1/16) 定型の結びの挨拶 ・(何卒／どうぞ) よろしく願ひいたします。(14/16) ・(今後とも) 宜しく願ひ申し上げます。(1/16)	副詞 何卒 (1/16)、どうぞ(5/16)、大変 (3/16)、引き続き (1/16) 副詞句 ※山岡編 (2019) に記載有のもの 恐縮ですが (2/18)、お手数ですが (2/18)、ご多忙のところ (1/18) 定型の結びの挨拶 ・(何卒／どうぞ／引き続き) よろしく願ひいたします。(12/16) ・(どうぞ) よろしく願ひいたします。(1/16) ・よろしく願ひ申し上げます。(3/16) ・ご返信をお待ちしております。(1/16)

【結語】が無いと判断された2名のNNBPは、NNBP-1およびNNBP-5である。NNBP-1は、「よろしければ、田中様間に合う時間教えてくれて、よろしく願ひいただきませんか」という＜候補日時提示の依頼＞を【依頼】の構成要素の最後に記入する形でBJメール文を終了していた。NNBP-1はインタビューの際に、その文について、「よろしければ、田

中様のご都合の良い時間を教えていただけませんか。よろしくお願いいたします。」のように書きたかったが、敬語を使いつつ上手く産出できなかったと述べた。また、NNBP-5は「ご多忙なところ、お手数をおかけしますが、ご都合の良い日付が決まりましたらお知らせの程、よろしくお願いいたします。」という＜候補日時提示の依頼＞を【依頼】の構成要素の最後に記入し、BJ メール文を終了していた。NNBP-5の場合は、その一文に定型の結びの挨拶である「よろしくお願いいたします。」が用いられている。そのため、再度そのような表現をBJメールの締めくくりとして用いると冗長であることから、【結語】の構成要素が用いられなかったと考えられる。

【結語】で使用されている配慮表現に関しても、両者の配慮表現の使用傾向は比較的類似していると考えられる。先行研究においては、本研究と同様の状況設定を用いて製造業のBPが作成したBJメールを分析した横川（2022b）が、【結びの言葉】⁴⁰における前置き表現の使用にJBPとNNBPで差が見られた⁴¹ことを報告している。しかし、本研究における前置き表現の使用人数は、JBPでは16名中12名、NNBPでは16名中8名と多少の差はあるものの大差では無かった。これについて、本研究では十分なデータ数を確保するためにデータ収集時にBPの所属業界を統制していないため、その影響である可能性があると考えられる。そのため、今後の研究においては、業界を統制してデータを収集することにより、各業界におけるJBPとNNBPの配慮表現の使用傾向がより明らかになると考えられる。

4.4.8 JBPとNNBPによる配慮表現使用の類似性に関する考察

以上、JBP 16名分・NNBP 18名分のBJメールで用いられた配慮表現について、【送信先】・【挨拶】・【連絡理由】・【感謝】・【謝罪】・【依頼】・【結語】という7つの構成要素別に、「①敬語」、「②文末のモダリティ表現」、「③間接的な表現」、「④前置き表現」、「⑤その他」の観点から分類と使用人数の分析を行った。

分析の結果明らかになったJBPとNNBPの配慮表現の使用の相違点は、【挨拶】の構成要素におけるNNBPの「申す」の使用が語用論的観点から見れば違和感を与え得るものになっていたこと、【連絡理由】の構成要素におけるJBPとNNBPの文末の時制が異なること、【謝罪】の構成要素でNNBPが用いた配慮表現がJBPに比べてバリエーション豊富で

⁴⁰ 本研究の【結語】に当たる構成要素である。

⁴¹ 横川（2022b）ではJBP8名・NNBP9名のデータを分析しており、【結びの言葉】における前置き表現の使用が見られたのはJBPで7名、NNBPで2名であったことが報告されている。

あったことが挙げられる。ただし、本研究は調査協力者数が比較的少数であるため、この結果を JBP と NNBP の配慮表現の使用の相違点として一般化することには慎重になる必要がある。むしろ、本研究においては JBP と NNBP の配慮表現の使用に関して類似性が高い結果が得られたと言える。そのため、本項においては、その理由について考察を行うこととする。

両者の配慮表現の使用が類似していた理由としては、以下の 2 点があると考えられる。

まず、JBP・NNBP 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が考えられる。本研究の調査協力者である JBP と NNBP の勤務年数は、第 3 章の「3.2 調査 1 の調査協力者の属性」で表 3-4 に示したとおり、全員 1 年以上であり、特に「4 年以上 5 年未満」の勤務年数を有する調査協力者が JBP 5 名・NNBP 7 名と双方で最も多い。そのように日本で勤務して数年経過している BP が多いことから、調査協力者達は BJ メールで頻繁に使用される語彙や表現にある程度慣れ親しんでいることが考えられる。つまり、双方共に、これまでの勤務経験を通して BJ メールで使われる配慮表現を習得した結果、本研究で使用する配慮表現の選択が類似したと考えられる。このような類似性が生じる背景には、日本のビジネス場面における配慮表現の使用が、井出（2006）が指摘する『『わきまえ』による言語使用』（p.73）であるためであると考えられる。井出（同上）の述べる「わきまえ」とは、Brown & Levinson（1987）によって示されたポライトネス理論のように、自分と相手の有するフェイスに対してポジティブ・ポライトネスまたはネガティブ・ポライトネスのストラテジーを使って働きかけることではなく、「こういう場ではこのようにするものだという社会的に共通に認識されているものに従って」いることである⁴²。要するに、言語使用には慣習化された側面があるということである。そのため、配慮表現の使用についても同様のことが言えるであろう。実際に、山岡（2019）による配慮表現の定義においても「対人的コミュニケーションにおいて、相手との対人関係をなるべく良好に保つことに配慮して用い

⁴² Brown & Levinson（1987=2011, p.180）のとおり、ポライトネス理論においては、「5. 敬意を示せ（Give deference）」というネガティブ・ポライトネス・ストラテジーがあるとされており、日本語の敬語使用が取り上げられている。井出は、Brown & Levinson の主張するポライトネスの普遍原理が日本語の敬語にも当てはまるかを考慮した結果、その扱いには「わきまの言語使用」という視点が抜け落ちていることを指摘している（井出 2006）。井出（2006）だけでなく、Brown & Levinson（1987）のポライトネス理論に対する批判は複数の研究者から出されているが、Usami（2002）では、そのような批判は当該理論のフェイス（face）とポライトネス（politeness）の概念に対する誤解や、言語使用のポライトネスと言語形式におけるポライトネスとの混同に基づくとしており、三牧（2013）では「ポライトネス普遍性理論の根幹をなす『普遍性』の捉え方における誤解」（p.34）に基づく批判であるとされている。

られることが、一定程度以上に慣習化された言語表現」(p.38)と、言語表現使用の慣習化という要素が取り入れられている。以上のことから、本研究の調査協力者は日本での数年の社会人経験を通して、日本のビジネス場面における慣習化された言語使用の知識を獲得していると考えられる。

次に、JBP・NNBP共にBJメールでは敬語の使用が意識されやすいことが考えられる。本研究でも分析してきたとおり、配慮表現の中には敬語が含まれる。本研究の調査1では、調査票②(BJメール作成票)にBJメール作成時の配慮言語行動・困難点に関する自由記述アンケートを付していた。その中で、「表現(言葉づかい)について配慮した箇所とその理由」の記述欄を設けたところ、以下の表4-15に示す回答が得られた。

表4-15 「表現(言葉づかい)について配慮した箇所とその理由」の回答

ID	JBP	NNBP
1	ビジネスで使われそうな丁寧な言い回しを使う。なぜなら日本文化で謝罪すると理由は知らないが話が早く進み仕事はかどるから。	敬語の使い方全体的正しいかどうか、配慮した。
2	敬語、謙譲語を間違いなく	あえて堅苦しい日本語を使わない(敬語が間違ふかもしれない)
3	謝罪の意をしっかりと伝えるため、丁寧に、かつビジネスマナーに即した言葉遣いをした。	敬語を使いました。 理由:取引先なので、尊敬語と謙譲語を使いました。
4	相手が不快にならないように注意する 【理由】 人間関係構築に影響を及ぼすため	社内のメールでも当然大事だが、お客様とのやり取りであるため、普段より敬語を間違わないように使用した。
5	古くからの付き合いのある取引先のため、丁寧な表現に配慮した。	いつものメールにて使う言葉づかいですので無し
6	「～させていただきたい」という表現は二重敬語であり正しくない言葉遣いですが、丁寧さより表すために実際のビジネスの場で多用されるため、今回もそのように表現しています。	①「～させていただく」「ご～します」の使い方に気を付けています。 理由についてすみませんがうまく説明できません。ほぼ感覚です。 ②「お時間をくださりありがとうございます」は「お時間をいただき」を使ってはいけないと思います。「あなたが私にお時間をくれたので、ありがとうございます」の意味なので、前の部分の主語は相手です。「私がお時間をもらって、ありがとうございます」ではありません。もし「お時間をいただき」を使うなら、「お時間をいただき、恐れ入ります」と書きます。
7	できるだけ二重敬語にならないようにする。相手によるが、かしこまりすぎない。	敬語を使うこと
8	お忙しいところ恐縮ですが、の点。 相手の都合も推し量っている配慮を示すため。	違和感のない敬語使い
9	言葉づかいで肺書(筆者注:配慮)したと	敬語を正しく利用すること。

	ころは特にありません。普段からこの文体で誰に対しても業務メールを送っているの で気にしたことはありません。強いて言え ば、圧力的にならないようにしています。	
10	自分側に非があるので、できるだけ丁寧な 表現で、且つ謙譲語を多く用いるように意 識した。	自社の事情であるため、可能な限り丁寧に 記載
11	ただ日程を伺うだけでなく、キャンセルし たことへの謝罪の気持ちが感じられるよう に「こちらの勝手に恐縮」と付け足しまし た。	①社外向けなので、尊敬語を使っている ②尊敬語を過剰に使わない（二重にしま い？）
12	社外の方&迷惑をかけた後なので、丁寧な 表現を心がけた。 ただし、行き過ぎて堅すぎたり押し付けが ましくなったりしないよう気をつけた。	相手の時間を取りたい立場でお願いする側 として都合に関する言い方は丁寧な言葉使 いは必要だと思います。
13	なるべく言葉を丁寧に書くこと 自信はないが、正しい敬語を意識すること	社外とのやり取りのため、できるだけ丁寧 な敬語と定型文（いたします、いただけま すと幸いです、恐縮 など）
14	とりあえず（筆者注：とりあえず）敬語を 使う。	「申し訳ござ（筆者注：ご）いません。」で なく、「誠に申し訳ござ（筆者注：ご）いま せん。」を使用すること。お詫びの気持ちを 伝えたいと思います。
15	なし。	こちらの都合で打ち合わせをキャンセルし たので、謝罪の言葉は最後もう一度書くこ とを配慮しました。
16	全体的にこちらが申し訳ないという姿勢を 表すために下手になるような言葉遣いを意 識した。	B 株式会社の田中さんは長い取引先です し、キャンセルしたのは悪いと思います。
17		謝罪（我々は迷惑をかけたから）と感謝（怒 らず理解してくれたから）どちらも表すよ うに配慮しました。
18		敬語使用

上記に示したとおり、JBP-15 と NNBP-5 の 2 名が表現（言葉づかい）について配慮し
た箇所は無いと回答しているものの、それ以外の全ての BP が何らかの回答を示している。
このことから、BJ メール作成時に表現面に留意していた BP の割合は高いことが分かる。

また、回答内容においては表中の灰色箇所のとおり、「敬語」に言及している BP が比較
的多く、JBP では 16 名中 6 名、NNBP では 18 名中 11 名であった。井出（2006, p.73）は
敬語の使用について、「敬語の使い分けも話の場をわきまえていれば自ずと決まってくる」
と述べている。また、『『自ずと』』ということは母語話者ではない人には難しいものであろう」
（同上）と、敬語表現の使用は慣習化されたわきまの言語使用であるため、非母語話者が
使用する際には困難を伴うと予測している。井出の述べたとおり、敬語は場面や相手によっ
て使用される表現が規定されているため、日本と異なる言語文化背景を持つ NNBP にとっ
ては使用場面や使用理由について即座に理解しやすいものではないであろう。ただし、本研

究では、JBP も NNBP と同様に敬語の使用に困難を感じていることも明らかになった。本研究の調査 1 で、調査票②の自由記述アンケートに、「BJ メール作成時の困難点とその理由」の記述欄を設けた結果、敬語に関しては以下の表 4-16 に示す回答が得られた。

表 4-16 BJ メール作成時の敬語使用に関する困難点

JBP	NNBP
表現で、丁寧に丁寧にと考えてしまい、尊敬語、謙譲語が正しく使えているかどうか気になってしまう。日本語の言葉づかいが難しい。(JBP-1)	日本でのビジネスメールは丁寧に書くことが大事であるため、敬語を使用することは理解出来るが、案件によってどこまで敬語を使用すべきか、使いすぎではないかと心配することが多い。相手によって感じ方も異なるため、限度が難しい。(NNBP-4)
こちらに非がある状態なので、相手を尊重すら（筆者注：）必要があると感じた。敬語表現や文章の構成、日程の表示など、どうやったら相手にこちらの気持ちが伝わるのかが難しかった。なるべく「相手に失礼がない文章」を書くことが難しかった。(JBP-13)	母語では無いですので特にビジネス用の文章構成と敬語を正しく使えてますかと言う点が難しいです。書いた内容は個人ではなく会社として相手に認識されてますので、誤解や行き違いが無いように注意しなければいけないです、。(NNBP-12)

上記の JBP-1 と NNBP-12 の回答からは、正しい敬語の使用について自信が持たれていない様子が窺える。また、JBP-13 は相手に自身の気持ちを伝える上で敬語の使用にも困難を感じたことを述べている。さらに、NNBP-4 の場合は、丁寧な BJ メールを作成するために敬語の使用が必要であることは理解しているものの、敬語の過剰使用や、読み手によって感じ方が異なることから、どの程度の硬さの敬語が使用上適切か悩んでいたことが分かる。このように、本研究では、JBP・NNBP の双方から BJ メールでの敬語使用に困難を感じたという回答が得られた。表 4-15 に示した「表現（言葉づかい）について配慮した箇所とその理由」の回答結果および、表 4-16 に示した「BJ メール作成時の敬語使用に関する困難点」の回答結果を踏まえると、JBP と NNBP は BJ メール作成時に敬語の使用に留意していると言える。また、敬語については、正しい敬語の形式や、場面・状況に合った敬語を選択したいと考える場合、書籍や Web 検索等、参照できるリソースが豊富である。書籍や Web 上には具体的な状況下における BJ メールのテンプレートが掲載されていることも多いため、そのようなリソースを活用すれば、自身が置かれている状況で使用されやすい敬語を容

易に探し出すことができる。そのように、JBP・NNBP 共に敬語に意識を向ける割合が高い上に、困難を感じた際に参照できるリソースが豊富であることから、両者間で使用される敬語が類似したと考えられる。

4.5 第4章のまとめ

本章では、調査1（BJメールの書き手の配慮言語行動に関する調査）において、JBP 16名・NNBP 18名の合計34名が作成したBJメール（自社都合でキャンセルになった打ち合わせの再調整を依頼する）のデータを、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。構成に関しては「構成要素の配置から見た談話展開」と「構成要素の有無」の観点から、内容に関しては「構成要素中のコードから見た言及内容」と、インタビューの協力者が語ったBJメールで「あえて言及しなかった内容」の観点から分析を行った。配慮表現に関しては、【送信先】・【挨拶】・【連絡理由】・【感謝】・【謝罪】・【依頼】・【結語】の7つの構成要素別に、①敬語、②文末のモダリティ表現、③間接的な表現、④前置き表現、⑤その他の観点から配慮表現の分類と使用人数の分析を行った。

まず、「4.2 構成の共通点と相違点」において示したとおり、構成面での配慮言語行動については、「構成要素の配置から見た談話展開」の分析を行った。JBP・NNBPの共通点は、【謝罪】の構成要素の配置であり、両者においては用件部分を【謝罪】から書き始めること、および【依頼】の前に【謝罪】が現れる傾向が共通していた。ただし、NNBP-2の談話展開にのみ【謝罪】の前に【依頼】があった。このことから、BJメールの談話展開の学習で本研究のような状況を扱う場合は、【依頼】の前に【謝罪】の構成要素が現れやすい理由を学習者に示すことが肝要であると考えられる。つまり、BJメールの配慮言語行動はどの構成要素を先行させるかにも関係しており、その順序の違いで読み手に与える印象が変化し得ることを意識させることが有用である。また、相違点は、【依頼】と【謝罪】の間に【連絡理由】が用いられる事例がNNBPよりもJBPに多く見られたことである。それは読み手に唐突感を与えることなく円滑な話題転換を行うことに役立っていると考えられる。しかし、JBPとNNBPの双方で【謝罪】から【依頼】への話題の移行が難しいとの困難点が挙げられていたため、【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、双方にとって有用な知識となると考えられる。

「構成要素の有無」の分析では、【感謝】の構成要素がNNBPのBJメールにのみ見られた。本研究における構成要素は一文または複数文から成る内容のまとまりであるため、多く

用いれば BJ メールは長文化する。そのため、迅速な業務の遂行が意識されるビジネス場面では、必要性が低い構成要素の省略により簡潔で趣旨が伝わりやすい BJ メールとなり、作成と読解の時間短縮にも繋がるであろう。一方で、「4.2.2 構成要素の有無」における表 4-6 の NNBP の発言からは、【感謝】は読み手への配慮言語行動として用いられる場合もあることが考えられるため、次の点が指摘できる。まず、BJ メールでは文章の簡潔性と配慮言語行動の両方が重要となるが、配慮言語行動を示すには一定の文章量が必要となるため、書き手は状況や相手との関係性に応じて簡潔性と配慮言語行動との兼ね合いを判断する必要がある。加えて、本研究のように自社に非がある状況で謝罪と依頼といった複数の課題を 1 通の BJ メールで遂行する場合は、先述のとおり、読み手に与える印象を考慮し構成要素の提示順にも配慮する必要がある。以上のことから、教育上は、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であると考えられる。

次に、「4.3 内容の共通点と相違点」において示したとおり、内容面での配慮言語行動に関しては、「構成要素中のコードから見た言及内容」の分析を行った。その結果、【謝罪】の構成要素では<キャンセルへの謝罪>、【依頼】の構成要素では<候補日時の提示>と<候補日時選択肢の担保>が言及されやすかった。一方、【依頼】では、NNBP のみが<候補日時への日程調整の依頼>に言及していた。それらは、言語形式上は丁寧な文であったが、内容面ではビジネス場面で不適切となる可能性が考えられた。よって、特に日本語非母語話者への BJメールの指導や学習支援では、敬語を使用し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。

さらに、インタビューで 18 名から得た回答を基に、BJ メールで「あえて言及しなかった内容」を分析した結果、JBP と NNBP で最多の回答は、「打ち合わせキャンセルの理由」であり、その次には、「次回の打ち合わせの候補日時」が多かった。全体的には【謝罪】の構成要素に関する回答が 14 名分と多かった。また、<候補日時の提示>に言及した協力者と、あえて言及しなかった協力者の発言から、両者共に配慮を示す意図があったことが分かった。そのため、教育上は学習者に、候補日時の提示・不提示によって配慮があるか否かの決定が容易になされるといった極端に単純化した理解をさせないように注意する必要がある。

最後に、「4.4 配慮表現の共通点と相違点」において示したとおり、配慮表現については各構成要素別に、「①敬語」、「②文末のモダリティ表現」、「③間接的な表現」、「④前置き表現」、「⑤その他」の観点から分類と使用人数の分析を行った。その結果、JBP と NNBP の

配慮表現の使用には相違点が多少見られたものの、各構成要素における両者の配慮表現の使用は類似している傾向にあった。そのため、その理由を考察した結果、次の2つが考えられた。

第一に、JBP・NNBP 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である。本研究で分析した BJ メールの作成者である JBP と NNBP の調査協力者は「4 年以上 5 年未満」の勤務年数を有する者が多く、双方共に、これまでの勤務経験を通じて BJ メールで使用される配慮表現を習得した結果、本研究で使用する配慮表現の選択が類似したことが考えられた。これについて本研究では、井出（2006）の指摘を踏まえ、日本のビジネス場面における配慮表現の使用は『『わきまえ』による言語使用』（p.73）であり、本研究の調査協力者は日本での数年間の社会人経験を通して日本のビジネス場面における慣習化された言語使用の知識を獲得していると考察した。

第二に、両者共に BJ メールでは配慮表現の1つである敬語の使用が意識されやすいことである。「4.4.8 JBP と NNBP による配慮表現使用の類似性に関する考察」における、表 4-15 の「表現（言葉づかい）について配慮した箇所とその理由」の回答結果および、表 4-16 の「BJ メール作成時の敬語使用に関する困難点」の回答結果から、JBP と NNBP は双方共に BJ メールでの敬語の使用に困難を感じることもあり、BJ メール作成時にもその使用に留意していることが分かった。敬語は BJ メール作成時に意識化されやすく、書籍や Web コンテンツ等、その使用に困難を感じた際に参照できるリソースが豊富であることから、両者の使用傾向が類似する結果となったと考察した。

以上、本研究においては、BJ メールで使用される配慮表現に比べ、構成面や内容面で JBP と NNBP の配慮言語行動の相違点が見られた結果となった。そのため、BJメールのやり取りで生じる JBP・NNBP 間のミス・コミュニケーションを防ぐためには、構成・内容面に焦点を当てた研究をさらに実施する必要があると言える。Brown & Levinson（1987＝2011）は主に音声言語による発話を扱ったポライトネスの研究であるが、そこでは構成（organization）や順序（ordering）がポライトネス機能に関係しているという記述があり、これは書記言語においても同様であると言える。むしろ、由井（2005）においても指摘されているように、Eメールでは「携帯電話によるメールのような1行文の応酬を除けば、ある程度のまとまった談話を一気に送らなければならない」（p.194）。そのため、構成・内容への気遣いがより一層重要となる。

本研究においては、自社都合で取り止めとなった打ち合わせの再調整を依頼するという

一場面についてのみの分析結果しか得られていない。そのため、今後の研究においては、さらに他の BJ メール状況についても研究を行い、両者の配慮表現の異同のみならず、構成・内容の異同についての知見を蓄積していく必要がある。

第5章 JBP・NNBPのBJメール作成時の意図

第4章では、JBP 16名とNNBP 18名が作成したBJメールの文章を分析し、構成・内容・配慮表現の観点から両者の配慮言語行動の共通点と相違点を明らかにした。本章では、JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の共通点と相違点を明らかにする。

第1章の「1.2 用語の定義」で示したとおり、本研究では蒲谷（2002）の意図の定義と三宅（2014）の表現態度の定義を参考に、BJメール作成時の意図を、「『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」と定義している。本研究では、半構造化インタビュー調査を実施し、JBP 12名・NNBP 15名に対してBJメール作成時の意図に関する質問を行った。その回答は、JBP・NNBP別に「うえの式質的分析法」を用いて分析した。

本章では以下に示すとおり、5.1でJBPのBJメール作成時の意図、5.2でNNBPのBJメール作成時の意図の分析結果を示す。5.3では、JBP・NNBP間のBJメール作成時の意図の共通点・相違点に関する分析結果と考察を示し、5.4では本章のまとめを記述する。

<第5章の構成>

5.1 JBPのBJメール作成時の意図

5.2 NNBPのBJメール作成時の意図

5.3 JBP・NNBP間におけるBJメール作成時の意図の共通点と相違点

5.3.1 JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の共通点

5.3.1.1 タスクの実行

5.3.1.2 BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択

5.3.1.3 用件が謝罪から始まるBJメールの作成

5.3.1.4 不確定な状況への備え

5.3.2 JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の相違点

5.3.2.1 情報共有への意識

5.3.2.2 用件が依頼から始まる談話展開の選択

5.3.2.3 自己の印象管理の方法

5.4 第5章のまとめ

5.1 JBP の BJ メール作成時の意図

本節では、12 名の JBP の BJ メール作成時の意図に関する分析結果と考察を示す。12 名の JBP の属性は以下の表 5-1 のとおりである。

表 5-1 JBP の属性

ID 番号	業界	日本での勤務年数	年齢	Eメールの書き方の 学習経験の有無 ⁴³
JBP-1	製造	1～2 年未満	20 代後半	有
JBP-3	製造	2～3 年未満	20 代後半	無
JBP-4	建設	2～3 年未満	20 代後半	有
JBP-5	サービス	2～3 年未満	20 代後半	有
JBP-7	建設	4～5 年未満	20 代後半	無
JBP-8	建設	4～5 年未満	20 代後半	無
JBP-9	建設	4～5 年未満	20 代後半	有
JBP-10	サービス	4～5 年未満	20 代後半	有
JBP-11	IT	4～5 年未満	20 代後半	有
JBP-12	IT	5～6 年未満	20 代後半	有
JBP-13	IT	5～6 年未満	20 代後半	有
JBP-15	サービス	6～7 年未満	20 代後半	有

属性別の人数を見ると、業界に関しては、製造業界所属が 2 名、建設業界所属が 4 名、サービス業界所属が 3 名、IT 業界所属が 3 名である。また、日本での勤務年数に関しては、1～2 年未満が 1 名、2～3 年未満が 3 名、4～5 年未満が 5 名、5～6 年未満が 2 名、6～7 年未満が 1 名であり、年齢は、全員 20 代後半である。

半構造化インタビュー調査における JBP の BJ メール作成時の意図に関する発言からは、合計 32 個の情報ユニットが作成された。類似した内容の情報ユニットをグルーピングし、各グループの共通点を示したところ、14 種類の BJ メール作成時の意図があることが明らかとなった。以下の表 5-2 には、それらを情報ユニットが多いものから順に記載する。

⁴³ 本研究では、Web 調査における「BJメールの作成経験に関する選択式アンケート」において、「勤務先の会社で BJメールの書き方について指導・研修を受けた経験がある」または「就職前に大学や日本語学校などの学習機関で日本語 Eメール（ビジネスまたは日常的なもの）の書き方について学んだ経験がある」、あるいはその両方の経験があると回答した人を学習経験「有」とした。一方、これまでに上記のような学習経験が無い、または「BJメールの書き方についてアドバイスや注意を受けた経験がある」とのみ回答があった人は学習経験「無」とした。

表 5-2 JBP の BJ メール作成時の意図と情報ユニット

番号	BJ メール作成時の意図	情報ユニット (括弧内は調査協力者の ID 番号)
①	簡潔で分かりやすい文章にする	1. 謝罪プラス依頼内容を具体的に短く書く (1)
		2. 簡潔にする (8)
		3. 内容について誤解が起きないようにする (8)
		4. 相手が一目見て次の返信が打てるようにする (8)
		5. 何が問われており何をすべきかがすぐに分かるメールにする (8)
		6. 簡潔にする (12)
		7. リスケをしたいという本題が伝わるようにする (12)
②	相手への気遣いを示す	8. 先方は悪くないので気遣いが必要 (5)
		9. 気遣いとしてお詫びをちゃんとしないといけない (5)
		10. 謝罪の気持ちと日程を押し付けけないためのフォローの一文を入れる (12)
		11. ただ日程を決めるだけでなく気遣いが伝わるように意識した (12)
③	日程調整の話題をメインにし過ぎない	12. 日程調整がメインの内容として伝わることを危惧した (10)
		13. 本文は謝罪を多めに入れた (10)
		14. 日程調整が一番したいがそれを押しすぎないようにする (10)
④	件名で BJ メールの趣旨を伝える	15. 仕事を進めるために用件が分かる件名にする (4)
		16. 件名で用件を伝えて具体的な話は本文に書く (4)
		17. 件名に本当にしたい内容を書いた (10)
⑤	次回の打ち合わせの日時を決める	18. 次の予定を決めるということに尽きる (7)
		19. 次のアポを取ることがメイン (15)
⑥	謝罪の一部として日時の提案をする	20. 次に何をするか提案までが謝罪 (3)
		21. どのようにリカバーするか示すために日時の提案を入れる (3)
⑦	希望日時を記載する	22. 希望日時の記載がポイント (1)
		23. 依頼する側が希望日時を書いていないと問題になることがある (1)
⑧	謝罪の意が伝わるようにする	24. 基本的に謝っていることが伝わるようにした (11)
		25. お詫びの気持ちが文面から伝わるようにする (13)
⑨	自分の立場を下げ過ぎない	26. 自分個人には非が無いためへりくだり過ぎないようにする (3)
		27. 謝罪の意を伝えつつもマイナスな印象は与えないようにする (3)
⑩	最初に謝罪を示す	28. まずは謝罪をきちんとする (3)
⑪	謝罪をした上で依頼する	29. 謝罪をした上で相手に再度打ち合わせのチャンスが欲しいと頼む (9)
⑫	謝罪と依頼をする	30. 意図は謝罪と会議開催日時の再設定 (1)
⑬	再度謝罪を示す	31. 電話で謝罪をしたがメールにも謝罪を入れる (9)
⑭	自分の立場を下げる	32. 下手に出ていることが伝わるように全体的に気を付けた (11)

さらに、14 種類の BJ メール作成時の意図がどのような事柄に関連する内容であるかを分析した結果、以下の表 5-3 のとおり、《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》という4つのカテゴリーが生成された。

表 5-3 JBP の BJ メール作成時の意図とカテゴリー

	カテゴリー	BJ メール作成時の意図	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	7, 15
		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, 8, 12
		④ 件名で BJ メール趣旨を伝える	4, 10
3	構成・内容面からの負担軽減	② 相手への気遣いを示す	5, 12
		③ 日程調整の話題をメインにし過ぎない	10
		⑥ 謝罪の一部として日時の提案をする	3
		⑦ 希望日時を記載する	1
		⑩ 最初に謝罪を示す	3
		⑪ 謝罪をした上で依頼する	9
		⑬ 再度謝罪を示す	9
4	自己の印象管理	⑧ 謝罪の意が伝わるようにする	11, 13
		⑨ 自分の立場を下げ過ぎない	3
		⑭ 自分の立場を下げる	11

以下より、表 5-3 の各カテゴリーに沿って、JBP の BJ メール作成時の意図についてさらに分析・考察を行う。

1. 《タスクの実行》

このカテゴリーには、⑤「次回の打ち合わせの日時を決める」および、⑫「謝罪と依頼をする」という BJ メール作成時の意図が含まれる（表 5-3）。

まず、⑤「次回の打ち合わせの日時を決める」には、「18. 次の予定を決めるということに尽きる」（JBP-7）、「19. 次のアポを取ることがメイン」（JBP-15）という2名の調査協力者の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表 5-2）。それらの内容は全て、次回の打ち合わせのアポイントメントを取得するという本研究の BJ メール作成におけるタスクを実行することを意識したものであると考えられる。

次に、⑫「謝罪と依頼をする」についても、⑤「次回の打ち合わせの日時を決める」と同様に、タスクの実行への意識が働いていると考えられる。これには、「30. 意図は謝罪と会議開催日時の再設定」（JBP-1）という1名の調査協力者の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表 5-2）。

上記の BJ メール作成時の意図は、両者共に本研究において提示された BJ メールの状況

設定から調査協力者が BJ メールで取るべき言語行動を判断した結果であろう。つまり、この BJ メール作成時の意図が見られた調査協力者には、BJ メール作成時、「この BJ メールで求められているタスクを実行しよう」という考えがあったと考察できる。

2. 《表現面からの負担軽減》

このカテゴリーには、①「簡潔で分かりやすい文章にする」および、④「件名で BJ メールの趣旨を伝える」という 2 つの BJ メール作成時の意図が含まれる（表 5-3）。

まず、表 5-2 のとおり、①「簡潔で分かりやすい文章にする」には、3 名の JBP の発言に基づく情報ユニットが分類されている。それらは「1. 謝罪プラス依頼内容を具体的に短く書く」（JBP-1）、「2. 簡潔にする」（JBP-8）、「3. 内容について誤解が起きないようにする」（JBP-8）、「4. 相手が一目見て次の返信が打てるようにする」（JBP-8）、「5. 何が問われており何をすべきかがすぐに分かるメールにする」（JBP-8）、「6. 簡潔にする」（JBP-12）、「7. リスケをしたいという本題が伝わるようにする」（JBP-12）である。これらの情報ユニットからは、依頼内容が具体的で簡潔な BJ メールを作成すれば、読み手が BJ メールを読んだ際にその内容を理解しやすく、誤解が起きにくいと考えられていたことが分かる。そのような分かりやすさが重要である理由は、分かりにくい内容の BJ メールを作成した場合、業務が円滑に進まなくなるためであろう。仮に読み手が誤解して返信をした場合、書き手はその誤解を解かなければならない。その際には、BJ メールあるいは電話等の他の媒体を使用して読み手の誤解が解けるまで連絡を取り合うこととなり、その間は互いに業務が滞る。そのため、業務遂行上の不都合を生じさせないためにも、書き手は読み手に BJ メールの内容を正確に理解させることを意識しやすいと考えられる。

次に、④「件名で BJ メールの趣旨を伝える」には、「15. 仕事を進めるために用件が分かる件名にする」（JBP-4）、「16. 件名で用件を伝えて具体的な話は本文に書く」（JBP-4）、「17. 件名に本当にしたい内容を書いた」（JBP-10）という 2 名の発言に基づく情報ユニットが分類された（表 5-2）。件名は、BJ メールを読む際、最初に読み手の目に触れる部分である。そのため、調査協力者は、件名に BJ メールの用件を書くことが読み手にとっての分かりやすさに繋がると認識していると考えられる。

また、件名の付け方は、平野（2013）、藤田（2010）といった BP 向けに BJ メールの書き方を解説している書籍においても取り上げられており、具体的な内容が伝わる件名を付けることで、すぐに読んで対応してもらいやすくなるとの説明がなされている。JBP-4 の

「15. 仕事を進めるために用件が分かる件名にする」という情報ユニットは上記に関連するものであり、その内容からも件名で BJ メールの用件を伝達することは業務の進展を特に意識した上での言語行動であることが分かる。よって、件名での用件の伝達は、BJメールの趣旨についての読み手の理解を促進し、業務を円滑に進行させることに繋がる言語行動であると言える。

以上を踏まえると、上記2つの BJ メール作成時の意図の存在は、調査協力者が読み手にとっての分かりやすさを意識していたことを意味すると考えられる。すなわち、調査協力者が BJメールの表現面から読み手の BJメール読解時の負担軽減を図ったために見られたと考察できる。したがって、①「簡潔で分かりやすい文章にする」および、④「件名で BJメールの趣旨を伝える」は、《表現面からの負担軽減》として捉えることが可能であり、それは業務の円滑な進行にも関わっていると考えられる。

3. 《構成・内容面からの負担軽減》

このカテゴリーには、②「相手への気遣いを示す」、③「日程調整の話題をメインにし過ぎない」、⑥「謝罪の一部として日時の提案をする」、⑦「希望日時を記載する」、⑩「最初に謝罪を示す」、⑪「謝罪をした上で依頼する」、⑬「再度謝罪を示す」という7つの BJメール作成時の意図が含まれる（表5-3）。以下より、各 BJメール作成時の意図に関する分析と考察を記述する。

◆ ②「相手への気遣いを示す」

まず、②「相手への気遣いを示す」には、2名の JBPの発言に基づく情報ユニットが分類された。それらは、「8. 先方は悪くないので気遣いが必要」(JBP-5)、「9. 気遣いとしてお詫びをちゃんとしないといけない」(JBP-5)、「10. 謝罪の気持ちと日程を押し付けがないためのフォローの一文を入れる」(JBP-12)、「11. ただ日程を決めるだけでなく気遣いが伝わるように意識した」(JBP-12)である（表5-2）。

以下の表5-4には、JBP-5とJBP-12の BJメール作成時の意図に関する回答を記載する。表中の太字の下線部は上記の情報ユニットが作成された箇所であり、括弧付きの番号は該当する情報ユニットの番号である。なお、以降の表についても同様の方法で示す。

表 5-4 JBP-5 と JBP-12 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-5	そうですね。うん。さっき説明したとこと重複しちゃうと思うんですけど、そうですね、まずは、 <u>(8) 今回のこのケースとしてはやっぱり先方は何も悪くないのに予定がキャンセルされちゃって、しかもまた別日に時間を設けなきゃいけないという事態になってしまったってところなので、その気遣いというか、(9) お詫びもその一つですけど、をまず、ちゃんとしなきゃいけないっていうのは思いました。</u>
JBP-12	そうやね。やっぱ、たぶん回答のところにも結構書きあった（筆者注：書いていた）とは思うけど、なんで重ね重ねになるけど、ほんとにもう、簡潔に、で、本題がストレートに伝わるように。リσκεをしたいという本題が伝わるようにするのと、そうだな、 <u>(10) 謝罪の気持ちと、あと、フォローの一文。日程を押し付けないっていうところのフォローは、しっかり入れるっていう感じで、(11) ちょっとプラスアルファの、ただ日程を決めるだけじゃなくて、ちょっと気遣いとかも伝わるようにっていうところは気を付けた。</u>

上記の表 5-4 のとおり、JBP-5 は、相手（読み手である B 株式会社の田中）から見れば全く非が無いにも関わらず打ち合わせの予定がキャンセルされたという状況になっていることを考慮し、相手への気遣いを示すことの 1 つとして謝罪の言語行動があると語っている。また、JBP-12 は、次回の打ち合わせの候補日程を押し付けないようにすることで相手への気遣いを示したと話している。JBP-12 が述べた相手への気遣いに該当する箇所は、以下の表 5-5 の 6 段落目の＜候補日時選択肢の担保＞である。表 5-6 には、インタビューで JBP-12 が語った＜候補日時選択肢の担保＞を示す理由を記載する。

表 5-5 JBP-12 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名:【日程調整のお願い】お打ち合わせにつきまして			
B 株式会社 田中様 Cc: 山田様	①	宛名 (TO) の 提示 宛名 (CC) の 提示	送信先
いつもお世話になっております。 A 株式会社 ○○です。	②	冒頭の挨拶 名乗り	挨拶
昨日はご調整いただいたにもかかわらず、 直前のリスケとなり大変申し訳ございませんでした。 改めてお打ち合わせの日程を調整させていただきま すでしょうか。	③	キャンセルへの 謝罪 再調整の可否に ついての質問	謝罪 依頼
私の都合を申し上げて恐縮ですが、下記の日程ではい かがでしょうか。	④	都合の確認	依頼
【候補日】 ・ 9 月 1 日(水) 10 時～11 時 ・ 9 月 2 日(木) 11 時～12 時 ・ 9 月 2 日(木) 14 時～15 時	⑤	候補日時提示	依頼
なお、上記以外の日程でも田中様のご都合のよい時間 帯がございましたら ご教示いただけますと幸いです。	⑥	候補日時選択肢 の担保	依頼
お手数ですが、ご確認のほどお願いいたします。	⑦	結びの挨拶	結語

表 5-6 JBP-12 が＜候補日時選択肢の担保＞を示す理由

話者	発言内容
JBP-12	入れるね、この感じの文章を。自分だけの都合で調整しようとはせずに、できるだけ、何か言いたいことあったら言ってねっていう気持ちをちょっと伝える感じで、こういうのは入れるかな。特に文章で、別に絵文字とかを使えるわけでもなくって感じやき（筆者注：感じだから）、なるべく感情というか、そういう気持ちは伝わるようになっていうのは心掛けちゃう（筆者注：心掛けている）かな。

上記のとおり JBP-12 は、BJ メールでは絵文字等を使えないため、「できるだけ、何か言いたいことあったら言ってねっていう気持ちをちょっと伝える感じで、こういうのは入れるかな」（表 5-6・太字箇所）と＜候補日時選択肢の担保＞を示す理由を説明している。

上述の 2 名の事例からは、自社側の非で相手に打ち合わせの日程を再調整させているという認識や、書き手の感情が伝わりにくいという BJ メールによるコミュニケーションへの理解に基づき、「相手への気遣いが伝わる BJ メールを書こう」という意識が生まれていたことが分かる。

◆ ③「日程調整の話題をメインにし過ぎない」

次に、③「日程調整の話題をメインにし過ぎない」には、JBP-10の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表5-2）。それらは、「12. 日程調整がメインの内容として伝わることを危惧した」、「13. 本文は謝罪を多めに入れた」、「14. 日程調整が一番したいがそれを押しすぎないようにする」である。JBP-10は、インタビュー時、BJメール作成時の意図について以下の表5-7のように語っている。

表 5-7 JBP-10 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-10	メールって文章であるがゆえに、口頭よりすごく、すごく意図が伝わりやすい、意図が伝わりやすいっていうか、 <u>(12) 日程調整をしたいっていうことをメインで書くと、もうそれがバンと伝わってしまうような気がした</u> ので、今回意識したのは件名に本当にしたい内容を書いて、で、 <u>(13) 本文ではちょっと謝罪を多めに入れた</u> っていうのが、作成の意図としてありました。もちろん、 <u>(14) 日程調整が一番したいんですけど、そればかりを押しよりは、ちょっと謝罪を多めで、ただ件名は、これをしたんだ</u> よっていうのを伝わるように。

上記のとおり、JBP-10は、Eメールは文章であるため口頭よりも意図が伝わりやすくなるという特徴があるとの認識を示している。また、日程調整を最も行いたいと考える一方で、それがメインの情報として読み手に伝わることを危惧し、謝罪を多めにしたと述べている。その理由については、以下の表5-8に示す回答が出された。また、表5-9には、JBP-10が作成したBJメールの実例を示す。

表 5-8 JBP-10 の謝罪に関する回答

話者	発言内容
JBP-10	だから（筆者注：Eメールは意図が伝わりやすいため）口頭では謝ったけど、その後の最初のメールはやっぱりちょっと、反省してますという謝罪の気持ちを見せた方がいいかなとなんとなく思っ
筆者	それは、ビジネス上の付き合いを今後も続けていかないといけないからとか、そんな感じですかね。
JBP-10	はい。たぶん、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で。

表 5-9 JBP-10 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：打ち合わせ日程の再調整につきまして			
B 株式会社 田中様	①	宛名 (TO) の提示	送信先
平素よりお世話になっております。 A 株式会社の〇〇〇〇でございます。 先日は、お時間を調整していただいたにも関わらず、弊社内のトラブルにより急遽打ち合わせをキャンセルすることとなり、誠に申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。 この度、改めて打ち合わせの日程を調整いただきたく、ご連絡致しました。 田中様の都合のよい日にちや時間帯などを、ご連絡頂けましたら幸いです。 お忙しいところ恐れ入りますが、宜しくお願い致します。	②	冒頭の挨拶	挨拶
		名乗り	
		キャンセルへの謝罪・再度の謝罪	謝罪
		BJ メール of 趣旨の伝達	連絡理由
		候補日時提示の希望の表明	依頼
最後になりますが、この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 今後とも宜しくお願い申し上げます。	③	対応の依頼	
		負担への謝罪	謝罪
		結びの挨拶	結語

上記の表 5-8 と表 5-9 から分かるとおり、JBP-10 は、「たぶん、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。」(表 5-8・太字箇所) 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(表 5-9・太字箇所)。本研究では、BJメールの状況設定として、打ち合わせのキャンセル当日に B 株式会社の田中に対して電話で謝罪を行ったことを示している。電話による音声言語コミュニケーションでは相手の表情を見ることができないため、対面でのコミュニケーションと比較して相手の真意を汲み取ることがより困難になると考えられる。また、ビジネス場面では、滞りなく業務を進めるために、やり取りする相手に対して不快な感情を見せないよう振る舞い、人間関係の対立を回避するという方略が取られることもあるであろう。そのため、JBP-10 のように電話で会話し際に相手が怒っていない様子を見せていたとしても、それを相手の建前上の態度であると捉え、本音では迷惑だと感じていると想定することは、BP にとっての自然な推察行為であると考えられる。

◆ ⑥「謝罪の一部として日時の提案をする」

続いて、⑥「謝罪の一部として日時の提案をする」には、1 名の調査協力者の発言に基づく情報ユニットが分類された。それは、JBP-3 の発言に基づく「20. 次に何をするかの提案

までが謝罪」および「21. どのようにリカバーするか示すために日時の提案を入れる」である（表 5-2）。以下の表 5-10 には、インタビューにおける JBP-3 の BJ メール作成時の意図に関する回答を示し、表 5-11 には JBP-3 が作成した BJ メールの実例を示す。

表 5-10 JBP-3 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-3	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、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。 （中略）あとは、単純に謝罪だけのメールにしないっていうのは心掛けました。それが、その「×月×日以降で」っていうところで、<u>(20) 謝って、次じゃあ何するのっていうところの提案までが謝罪だっていうふうに思ったので、はい。(21) 今回、この予定自体をキャンセルしてしまったことはもう仕方ないこととして、じゃあこうやってリカバーするつもりでいますよっていう意思表示を相手方の会社に対してはしないといけないな</u>と思ひまして、日時の提案ですね。そういったところを入れました。はい。

表 5-11 JBP-3 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：○月○日の打ち合わせについてのお詫び			
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。	②	冒頭の挨拶	挨拶
昨日、お時間をいただいております打ち合わせにつきまして、弊部内でのトラブル対応のため、お断りさせていただいたこと、改めて申し訳ございませんでした。	③	キャンセルへの謝罪	謝罪
お忙しいところ調整いただいたにも関わらず、大変恐縮ですが、再度打ち合わせを設定させていただけますと幸いです。	④	日程再調整の希望の表明	依頼
×月×日以降で、ご都合のよろしい日時をご教示いただけますでしょうか。 弊部でも調整後、いくつか候補日をご連絡させていただきます。	⑤	候補日時提示の依頼 今後の予定の伝達	依頼
この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。 お忙しいところ恐れ入りますが、ご検討のほど宜しくお願い致します。	⑥	負担への謝罪 結びの挨拶	謝罪 結語

表 5-10 の下線部 20 のとおり、JBP-3 は、前日の打ち合わせキャンセルについての謝罪に加え、次の打ち合わせに関する提案を行うことまでが謝罪であると、謝罪の言語行動を広く捉えている。また、JBP-3 が述べている「次じゃあ何するのっていうところの提案」と

は、表 5-11 の BJ メールにおける 5 段落目を指しており、そこでは「×月×日以降で、ご都合のよろしい日時をご教示いただけますでしょうか。弊社でも調整後、いくつか候補日をご連絡させていただきます。」と、＜候補日時提示の依頼＞および＜今後の予定の伝達＞が行われている。また、そのように次の打ち合わせに関する提案として 5 段落目の内容を書いた理由は、以下の表 5-12 のとおり述べられた。

表 5-12 JBP-3 が次の打ち合わせに関する提案を行った理由

話者	発言内容
JBP-3	あとは、言葉づかいとちょっと離れるかもしれませんが、都合の調整をさせてほしいという話をその下でしてる際に、次の候補日は、じゃあ、いつならいいのっていうのを向こうがまた聞かなくてもいいように、何月何日以降でいくつか出してくださいというふうに謝罪のメールで先に提示しておくことで、 今回は本当に不測の事態でお断りさせていただいたんですけど、きちんとこの埋め合わせをする意思があります っていうところを出していこうと思いました。

JBP-3 は、相手が次の打ち合わせはいつが良いか迷わないよう、「×月×日以降で、」と自身もある程度の日程の希望を示していた。その上で、具体的な候補日時の提示を相手に求めることにより、「今回は本当に不測の事態でお断りさせていただいたんですけど、きちんとこの埋め合わせをする意思があります」（表 5-12・太字箇所）という謝罪の気持ちを表現したと述べている。JBP-3 の場合は、表 5-11 のとおり、BJメールの件名も「○月○日の打ち合わせについてのお詫び」としているため、迷惑をかけた相手に対する謝罪の気持ちを伝えることを第一に考え、BJメールを作成していたと考えられる。

◆ ⑦「希望日時を記載する」

続いて、⑦「希望日時を記載する」には JBP-1 の発言に基づく情報ユニットが分類された。それらは、「22. 希望日時の記載がポイント」および、「23. 依頼する側が希望日時を書いていないと問題になることがある」である（表 5-2）。JBP-1 は、以下の表 5-13 のとおり BJメール作成時の意図について回答している。

表 5-13 JBP-1 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-1	はい。意図は、もちろん謝罪と日程の再設定っていうので、日時の、会議開催日時の再設定っていうので、 <u>(22) 希望日時を記載して、記載することがポイントなんですけども、(23) 例えば、時々、自分から依頼するのに希望日時をメール本文に書かないみたいながいて、で、その場合だと、だからいつだよってなって、結局いろいろ問題になったりとかするんで、基本的に謝罪、プラスアルファで自分のやりたいことっていうのを、自分のお願いしたいこと、相手に対してお願いしたいことっていうのはもう具体的に短く書くようにしてますね。</u>
筆者	じゃあ、それが、謝罪とやりたいことが分かりやすく伝わるようにっていうのを意識して書いたということでしょうか。
JBP-1	そうですね、はい。それこそ、ちょっと前に言ったように表で表すとかもそうなんですけど、極力入力してもらったりとか、この書いた内容を別に上から塗りつぶしでマークするぐらいでもいいように。 <u>結果時短に繋がったりとか、ただ選ぶだけなんで向こうは向こうで楽かなっていうので話が進みやすいんで、そういうふうに意識はしてますね。いつも文章作るときは。</u>

第 4 章の「4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容」においては、候補日時の提示は BJ メールの送受信の継続により生じる負担の軽減や、日程の候補日を挙げる負担を自ら買って出ることによって相手の負担を軽減させる意図があったと考えられるため、滞りない業務の遂行が求められるビジネス場面での配慮言語行動であると述べた。表 5-13 における JBP-1 の発言においても、次回の打ち合わせの候補日時が書かれていなければ、「だからいつだよってなって、結局いろいろ問題になったりとかする」（表 5-13・下線部 23）と、相手に負担をかける可能性があることが語られている。また、候補日が書かれていれば、「結果時短に繋がったりとか、ただ選ぶだけなんで向こうは向こうで楽かなっていうので話が進みやすいんで」（表 5-13・太字箇所）と、相手にとっての負担が少なく、結果的に業務効率が上がるとの考えも示されている。このことから JBP-1 の場合は、業務を効率良く進めるためにも、日程調整にかかる負担を相手に負わせない BJ メールを作成することを意識していたと考えられる。

◆ ⑩「最初に謝罪を示す」・⑪「謝罪をした上で依頼する」・⑬「再度謝罪を示す」

さらに、表 5-2 のとおり、⑩「最初に謝罪を示す」には、JBP-3 の発言に基づく「28. まずは謝罪をきちんとする」という情報ユニットが分類されている。また、⑪「謝罪をした上で依頼する」には、JBP-9 の発言に基づく「29. 謝罪をした上で相手に再度打ち合わせのチャンスが欲しいと頼む」という情報ユニットが分類されている。上記の⑩・⑪は、特に BJ

メールの構成に関わる作成時の意図であり、「28. まずは謝罪をきちんとする」・「29. 謝罪をした上で相手に再度打ち合わせのチャンスが欲しいと頼む」という情報ユニットからも分かるとおり、両者共に BJ メール の 用件部分 を 謝罪 から 始める ことに 言及 している。その理由については、JBP-9 より、以下の表 5-14 に示す回答が出された。

表 5-14 JBP-9 が用件を【謝罪】から書いた理由

話者	発言内容
JBP-9	これに関しては何が正しいかも私わからないんですけど、とりあえず自分の気持ちとして、まず謝っとうと思って。何かしたらとりあえず先に、申し訳ございませんでしたっていう、その気持ちをまず先に持ってきておいて、で、そこから、「申し訳なかったんですけど、どうしても打ち合わせしないといけないんで、これできませんかね」みたいな感じで謝罪をしてから、肝心の問題に持っていくっていうふうにしてますね。
筆者	うーん。そういう入り方の方が JBP-9 さんの的には、自然というか。
JBP-9	書きやすい 。そうですね。
筆者	ああ、書きやすい。うんうん。次のお願いもしやすいみたいな感じですか。
JBP-9	そうですね。

上記の表 5-14 のとおり、JBP-9 からは謝罪をしてから次回の打ち合わせの日程再調整を依頼するという談話展開の方が「書きやすい」(表 5-14・太字箇所)という回答が出された。第 4 章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」で先述したとおり、本研究の調査協力者の BJ メールには【依頼】の構成要素の前に【謝罪】が現れる傾向にあった。そのため、4.2.1 ではその理由について、「再び謝ってから、リスクの要求をした方が、向こうも心理的に納得しやすいからです。」という NNBP-7 による自由記述アンケートの回答を取り上げ、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た。その考察内容を踏まえると、JBP-9 が書きやすさを感じる背景には、NNBP-7 の回答のように、謝罪をした上で依頼をする方が、謝罪をせずに依頼する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はないかと考えられる。さらに、相手に迷惑をかけている状況下で依頼を行うことは書き手自身にとって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】の構成要素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。以上のことから、自社側に非があるという本研究の状況設定を踏まえて「依頼の達成のためには謝罪が必要」と考えたことが、⑩「最初に謝罪を示す」および、⑪「謝罪をした

上で依頼する」という BJ メール作成時の意図が見られた理由であると考えられる。

また、⑬「再度謝罪を示す」には、JBP-9 の発言に基づく「31. 電話で謝罪をしたがメールにも謝罪を入れる」という情報ユニットが分類されている（表 5-2）。この BJ メール作成時の意図についても、表 5-14 に示したとおり、JBP-9 には謝罪をしてから次回の打ち合わせの日程再調整を依頼するという談話展開の方が「書きやすい」（表 5-14・太字箇所）という感覚があったために見られたと考えられる。

以上、②「相手への気遣いを示す」、③「日程調整の話題をメインにし過ぎない」、⑥「謝罪の一部として日時の提案をする」、⑦「希望日時を記載する」、⑩「最初に謝罪を示す」、⑪「謝罪をした上で依頼する」、⑬「再度謝罪を示す」という 7 つの BJ メール作成時の意図に関する分析と考察の結果を記述した。その結果、それらの BJ メール作成時の意図からは、BJ メールの構成面・内容面を工夫することにより相手（と自分自身）の心理的な負担を軽減させるという考えがあったことが明らかになった。

4. 《自己の印象管理》

このカテゴリーには、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 BJ メール作成時の意図が含まれる（表 5-3）。

まず、⑧「謝罪の意が伝わるようにする」には、「24. 基本的に謝っていることが伝わるようにした」（JBP-11）および、「25. お詫びの気持ちが文面から伝わるようにする」（JBP-13）という、2 名の調査協力者の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表 5-2）。以下の表 5-15 は、JBP-11 と JBP-13 の BJ メール作成時の意図に関する回答である。

表 5-15 JBP-11 と JBP-13 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-11	<u>（24）基本的に謝ってますっていうのが伝わるように。</u> もう全体的に敬語とかでも、もう下手に出てるっていうのが伝わるように、「こちらの勝手で大変恐縮ですが」とか、入れたりしたかな。
JBP-13	そうですね、どちらかっていうと、 <u>（25）お詫びの気持ちが、一度言っただけ、文面でも正しく伝わるようにっていう感じですかね。</u> はい。

上記の下線部 24・25 から分かるとおり、JBP-11 と JBP-13 は両者共に謝罪の気持ちが

相手に伝わることを BJ メール作成時に意識していた。そのように謝罪の意を伝えようとした理由については、以下の表 5-16 のとおり、JBP-13 より詳細な理由が語られた。

表 5-16 JBP-13 が謝罪の意を伝えようとした理由

話者	発言内容
JBP-13	そうですね、どちらかっていうと、 <u>(25) お詫びの気持ちが、一度言っただけ、文面でも正しく伝わるようにっていう感じですかね。</u> はい。
筆者	それは、お詫びの気持ちを一番伝えたかった理由とあってあたりしますか。
JBP-13	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 <u>相手を刺激しないように</u> みたいなの。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ないようにみたいなことですかね。
JBP-13	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方がいいのかなっていう思いですかね、正直。はい。

本研究では、自社の社内トラブルにより B 株式会社の田中との打ち合わせの予定を当日にキャンセルしたという設定をしているため、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こととなる。JBP-13 は、上記のとおり、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（打ち合わせのキャンセル）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-13 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-11 も、表 5-15 に示したとおり、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、自社側に非があるという本研究の状況設定を踏まえ、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。

また、本研究の状況下において、BJメールの文面で再度相手を不快な気持ちにさせてしまうと、短期間で二度も相手に対する無礼を働いたこととなり、相手から見た自己の印象が悪化する可能性がある。その場合、二回目も一回目と同様に相手からの許しが得られるかは不明であり、今後の関係性に影響を与える可能性も高くなるであろう。したがって、本研究の状況下では、BJメールのやり取りによりさらに相手に迷惑をかける事態になることは許されず、BJメール中に謝罪を示す等、迷惑をかけられた相手の気持ちに配慮した BJメールを作成する必要性が生じる。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」(熊谷 1993, p.4) である。そのため、JBP-11 と JBP-13 は謝罪の意を示すことで相手がこれ以上不快にならないように配慮しつつ自己の印象管理を行い、人間関係の維持に努めていると考えられる。このことから、上記 2 名の BP は、電話で謝罪をした上で再度 BJ メールでも謝罪の気持ちを伝達するという行為が、自身にとって不都合な印象を与えずに済むということを客観的に捉えることができていると言える。

次に、⑨「自分の立場を下げ過ぎない」には、表 5-2 に示したとおり、JBP-3 の発言に基づく、「26. 自分個人には非が無いためへりくだり過ぎないようにする」と「27. 謝罪の意を伝えつつもマイナスな印象は与えないようにする」という情報ユニットが分類された。

以下の表 5-17 には、JBP-3 の BJ メール作成時の意図に関する回答を示す。また、JBP-3 が作成した BJ メールは先の表 5-11 を再掲する。

表 5-17 JBP-3 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-3	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、例えば、(26) <u>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</u>ので、<u>へりくだりすぎないように。正当な、言ってしまうと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、(27) 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こう、</u>ですかね。(後略)

【再掲】表 5-11 JBP-3 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：○月○日の打ち合わせについてのお詫び			
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。	②	冒頭の挨拶	挨拶
昨日、お時間をいただいております打ち合わせにつき まして、 弊部内でのトラブル対応のため、お断りさせていただ いたこと、改めて申し訳ございませんでした。	③	キャンセルへの 謝罪	謝罪
お忙しいところ調整いただいたにも関わらず、大変恐縮 ですが、 再度打ち合わせを設定させていただけますと幸いです。	④	日程再調整の 希望の表明	依頼
×月×日以降で、ご都合のよろしい日時をご教示いた だけますでしょうか。 弊部でも調整後、いくつか候補日をご連絡させていた だきます。	⑤	候補日時提示の 依頼	依頼
		今後の予定の 伝達	
この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません でした。 お忙しいところ恐れ入りますが、ご検討のほど宜しくお 願い致します。	⑥	負担への謝罪	謝罪
		結びの挨拶	結語

上記の表 5-17 のとおり、JBP-3 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メールの作成を意識していた。これは、次に示す、⑭「自分の立場を下げる」という BJメール作成時の意図が見られた JBP-11 の事例と対照的である。

⑭「自分の立場を下げる」には、JBP-11 の発言に基づく「32. 下手に出ていることが伝わるように全体的に気を付けた」という情報ユニットが分類されている (表 5-2)。インタビューにおける JBP-11 の発言は以下の表 5-18 のとおりである。その発言からは、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「こちらの勝手に恐縮ですが」等、特に表現面に留意していたことが分かる。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。

表 5-18 JBP-11 の BJメール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-11	基本的に謝ってますっていうのが伝わるように。(32) もう全体的に敬語とかでも、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。

上記のとおり JBP-11 は謝罪の気持ちを相手に伝えるために自分自身が下手に出ているという印象を与える BJ メール作成を意識していた一方、JBP-3 は、「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」(表 5-17・下線部 26) と、打ち合わせキャンセルの理由は自分自身に非があるものではないため「正当な理由でキャンセルをした」(表 5-17・下線部 26) と捉え、「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こう」(表 5-17・下線部 27) と考えていたと語っている。その発言からは、自分に非があるかのように謝罪をした場合、相手が自分自身に対して持つ印象が悪化する可能性があるため、そのような事態となることを回避したいと考えていたことが推察される。その理由については、打ち合わせの担当者となっている自分と相手との間では今後も業務上のやり取りを続け、打ち合わせを実施する必要があるため、自己の印象が悪くなれば今後の業務に支障が出る恐れがあるためであると考えられる。つまり、自己の印象の悪化は、相手が自分に対してビジネス上関わっていく人物として相応しくないのではないかという不信感を抱くことに繋がり、今後の業務の進展に影響を与える恐れがある。そこで、JBP-3 は、打ち合わせキャンセルの原因が自分自身にあると解釈されない書き方をすることで、本研究のように自社側に非がある状況においても自分自身のビジネス従事者としての資質は損なわれていないことを示そうとしていたと考えられる。

上記の事例から、ビジネス場面では謝罪が必要な状況下において、単純に相手からの許しを得るために謝罪が行われているだけではなく、今後の人間関係や業務への影響を視野に入れた上で、業務担当者間での細やかな対人関係の調整が試みられていることが分かる。よって、上記の⑧、⑨、⑭の BJ メール作成時の意図の事例は、会社組織の中で働く個人による《自己の印象管理》に関するものであると考えられる。

5.2 NNBP の BJ メール作成時の意図

本節では、15 名の NNBP の BJ メール作成時の意図に関する分析結果と考察を示す。NNBP の属性は以下の表 5-19 のとおりである。

表 5-19 NNBP の属性

ID 番号	出身	業界	日本での 勤務年数	年齢	BJ メール の 書き方 の 学習経験の有無
NNBP-1	台湾	建設	1～2 年未満	30 代前半	有
NNBP-2	中国	サービス	2～3 年未満	20 代後半	有
NNBP-3	中国	IT	2～3 年未満	30 代前半	無
NNBP-4	韓国	IT	2～3 年未満	30 代前半	有
NNBP-5	韓国	サービス	3～4 年未満	30 代後半	有
NNBP-6	中国	製造	4～5 年未満	30 代前半	無
NNBP-8	中国	建設	4～5 年未満	30 代前半	無
NNBP-9	中国	サービス	4～5 年未満	20 代後半	有
NNBP-10	韓国	IT	4～5 年未満	20 代後半	有
NNBP-11	中国	IT	4～5 年未満	20 代後半	有
NNBP-12	台湾	サービス	5～6 年未満	30 代後半	有
NNBP-13	中国	IT	5～6 年未満	30 代前半	有
NNBP-15	中国	建設	7～8 年未満	30 代後半	有
NNBP-17	スウェーデン	製造	4～5 年未満	20 代後半	有
NNBP-18	ベトナム	サービス	6～7 年未満	30 代前半	有

属性別の人数を見ると、業界に関しては、製造業界所属が 2 名、建設業界所属が 3 名、サービス業界所属が 5 名、IT 業界所属が 5 名である。また、日本での勤務年数に関しては、1～2 年未満が 1 名、2～3 年未満が 3 名、3～4 年未満が 1 名、4～5 年未満が 6 名、5～6 年未満が 2 名、6～7 年未満が 1 名、7～8 年未満 1 名である。年齢は、20 代後半が 5 名、30 代前半が 7 名、30 代後半が 3 名である。

半構造化インタビュー調査における NNBP の BJ メール作成時の意図に関する発言からは、合計 37 個の情報ユニットが作成された。類似した内容の情報ユニットをグルーピングし、各グループの共通点を示したところ、16 種類の BJ メール作成時の意図があることが明らかとなった。以下の表 5-20 には、それらを情報ユニットが多いものから順に記載する。

表 5-20 NNBP の BJ メール作成時の意図と情報ユニット

番号	BJ メール作成時の意図	情報ユニット (括弧内は調査協力者の ID 番号)
①	打ち合わせ日程の再調整について依頼する	1. 目的は面会 (1)
		2. 時間の確認をもっと書きたい (1)
		3. 目的はアポイントの取得なので調整してもらいたいという気持ちで書いた (5)
		4. とにかくアポを取りたいという気持ちで書いた (5)
		5. 最終目的はもう 1 回時間を下さいというリクエスト (6)
		6. 依頼はメールの目的で譲れないポイント (9)
		7. 事件があっても仕事は進めたい (11)
		8. 打ち合わせの再調整をメインで伝えたい (12)
		9. 「もう 1 回会議を調整したい」が最優先の目的 (13)
②	謝罪をメインにしない	10. お詫びは関係性の構築には必要だが優先度はちょっと下がる (2)
		11. 謝るのは過去のことで目的ではない (6)
		12. お詫びは最低限のレベルで表した (8)
		13. お詫びの気持ちも伝えたいが大事なのは打ち合わせの再調整 (18)
③	依頼の前に謝罪をする	14. 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 (3)
		15. 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 (4)
		16. 感謝➡謝罪➡依頼の順番で書く方がいい (9)
		17. 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 (12)
④	相手が返信しやすいようにする	18. 日程調整をスムーズにするために相手の日程を優先した (4)
		19. 返信しやすいので日時だけ選んでもらう (8)
		20. 断られない・返信しやすいを意識する (8)
		21. 日時だけコピーで返信できるようにする (8)
⑤	謝罪の意を伝える	22. お詫びは気を付けている (3)
		23. こちらに非があってキャンセルしたため反省の意を伝えなかった (4)
		24. 謝罪がメインであると相手に感じてもらいたい (15)
⑥	謝罪を形式的に示す	25. 謝罪の言葉は同じなのでとりあえず謝罪する (1)
		26. 最初は一旦謝罪 (10)
⑦	情報共有する	27. CC の人達に情報共有する (10)
		28. 会社間の問題になった場合を想定して営業担当にも情報共有する (10)
⑧	再度謝罪を示す	29. 電話で謝罪したがメールにもまず一言書いた (5)
⑨	依頼内容から伝える	30. 最初に伝えたいのは日程の再調整 (2)
⑩	会議内容を分かりやすく示す	31. 忙しい相手のために会議の内容が一目で分かるように (13)
⑪	業務を進めるために配慮を示す	32. 次に進むためにも全体的に相手に配慮した (6)
⑫	相手が怒っている場合に備える	33. 電話では怒ってなくても心の中では怒っているかも (3)
⑬	相手の不安を軽減させる	34. またすると思われるかもしれないため対策の話もしている (4)
⑭	来社の負担への配慮を示す	35. 相手に来社してもらうので申し訳ない気持ちも伝えないといけない (9)
⑮	相手を大切にしていることを伝える	36. お客さんを大切にしていることを一番伝えたい (17)
⑯	相手からの信頼を取り戻す	37. 迷惑をかけたのはたまたまで通常はサービスがいいと思わせたい (17)

JBP の場合と同様、上記 16 種類の BJ メール作成時の意図が関連する事柄を分析した結果、以下の表 5-21 のとおり 5 つのカテゴリーが生成された。それらは、《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》・《情報共有》である。また、上記のカテゴリーの内、《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》は、表 5-3 に示した JBP の BJ メール作成時の意図のカテゴリーにおいても同様に見られた。

表 5-21 NNBP の BJ メール作成時の意図とカテゴリー

	カテゴリー	BJ メール作成時の意図	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, 9, 11, 12, 13
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	13
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, 8, 18
		③ 依頼の前に謝罪をする	3, 4, 9, 12
		④ 相手が返信しやすいようにする	4, 8
		⑤ 謝罪の意を伝える	3, 4, 15
		⑥ 謝罪を形式的に示す	1, 10
		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	9
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	17
		⑯ 相手からの信頼を取り戻す	17
5	情報共有	⑦ 情報共有する	10

以下より、上記カテゴリーに沿って NNBP の BJ メール作成時の意図を分析・考察する。

1. 《タスクの実行》

当該カテゴリーには、①「打ち合わせ日程の再調整について依頼する」という BJ メール作成時の意図が含まれる（表 5-21）。これには、9 つの情報ユニットが分類されており、他の BJ メール作成時の意図と比較して情報ユニット数が最も多かった。それらは 7 名の調査協力者の発言に基づくものであり、表 5-20 のとおり、「1. 目的は面会」（NNBP-1）、「2. 時間の確認をもっと書きたい」（NNBP-1）、「3. 目的はアポイントの取得なので調整してもらいたいという気持ちで書いた」（NNBP-5）、「4. とにかくアポを取りたいという気持ちで

書いた」(NNBP-5)、「5. 最終目的はもう 1 回時間を下さいというリクエスト」(NNBP-6)、
「6. 依頼はメールの目的で譲れないポイント」(NNBP-9)、「7. 事件があっても仕事は進めたい」(NNBP-11)、「8. 打ち合わせの再調整をメインで伝えたい」(NNBP-12)、「9. 『もう 1 回会議を調整したい』が最優先の目的」(NNBP-13)である。他の BJ メール作成時の意図は 1～4 名程度の調査協力者の発言に基づく情報ユニットから成るが、①に関する回答を述べた NNBP の調査協力者数は 15 名中 7 名と全体の約半数であったため、打ち合わせ日程の再調整依頼を意識していた調査協力者数が比較的多いことが分かる。

本研究では、状況設定において、BJ メール送信の目的は次回の打ち合わせのアポイントメントを取得することであると示していた。また、前節で示したとおり、《タスクの実行》は JBP においても同様に見られ、それは状況設定文を読んだ JBP の調査協力者が BJ メールで取るべき言語行動を判断した結果であると考えられた。そのため、①「打ち合わせ日程の再調整について依頼する」についても、上記の情報ユニットの内容から、調査時に提示された BJ メールの状況設定を基に、NNBP の調査協力者が「この BJ メールでは打ち合わせ日程の再調整というタスクを実行する必要がある」と判断した結果であると考えられる。

2. 《表現面からの負担軽減》

当該カテゴリーも先の《タスクの実行》と同様に JBP と NNBP に共通して見られ、⑩「会議内容を分かりやすく示す」という BJ メール作成時の意図が含まれる(表 5-21)。また、⑩には、NNBP-13 の「31. 忙しい相手のために会議の内容が一目で分かるように」という情報ユニットが分類されている(表 5-20)。NNBP-13 はインタビューの際、以下の表 5-22 のように BJ メール作成時の意図に関する回答を述べている。

表中の太字の下線部は上記の情報ユニットが作成された箇所であり、括弧付きの番号は該当する情報ユニットの番号である。なお、以降の表についても同様の方法で示す。

表 5-22 NNBP-13 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-13	やっぱ調整ですね。タイトルのところも冒頭に調整って書いてあって、やっぱ、やりたいことってもう 1 回会議を調整したいっていうのが最優先の目的が今回のお題だと理解していて、なので、どういう会議をしたいのか、<u>(31) 相手が忙しい人だったら、もしかしたら似たような案件をいくつも持ってて、なので、自分との会議で、この話をする会議をもう 1 回調整したいんですよってというのが一目で分かるような、</u>ぐらいの内容を意識して書いていました。

上記のとおり NNBP-13 は、「やりたいことってもう 1 回会議を調整したいっていうのが最優先の目的が今回のお題だと理解していて」と、最優先課題は打ち合わせ日程の再調整であるとの認識を示している。また、その上で、相手が類似した案件を複数持っている可能性を考慮し、自社と進めている案件に関する BJ メールであることが一目で分かるようにすることを意識していたと説明している。そのため、打ち合わせ日程の再調整という最優先課題を達成するために、分かりやすいメールの作成という手段が取られたと考えられる。以下の表 5-23 には、NNBP-13 が作成した BJ メールの実例を示す。

表 5-23 NNBP-13 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：【ご調整】〇〇PJ 機能要件の詳細化について			
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 〇〇です。	②	冒頭の挨拶・ 名乗り	挨拶
昨日、弊社都合で掲題の打ち合わせがリスクとなり、 大変申し訳ございませんでした。	③	キャンセルへの謝罪	謝罪
ご理解いただき、誠にありがとうございます。		予定変更の承諾への 感謝	感謝
つきまして、再度お時間を調整させていただきたく、 下記の日程のご都合はいかがでしょうか。 ・ XX 月 XX 日 (火) 13-15 ・ XX 月 XX 日 (水) 9-12、15-17 ・ XX 月 XX 日 (金) 13-17	④	日程再調整の希望の 表明 + 都合の確認	依頼
		候補日時の提示	
ほかの時間帯がご希望の場合は遠慮なくご教授いた だけますと幸いです。 田中様のスケジュールを優先に調整いたします。	⑤	候補日時選択肢の 担保	依頼
(再掲) 会議内容詳細 ----- ・ お題：〇〇PJ 機能要件の詳細化について ・ 時間：約 1 時間の想定 ・ アジェンダ： 1. 経緯・目的 (5 分) 2. 提案内容の説明 (30 分) 3. 質疑応答・まとめ (20 分) ・ 参加者：XXX、XXX、XXX -----	⑥	打ち合わせに関する 具体的内容の記載	依頼
お忙しい中大変恐縮ですが、 どうぞよろしくお願いいたします。	⑦	結びの挨拶	結語

上記のとおり、NNBP-13 の BJメールの件名は、「【ご調整】〇〇PJ 機能要件の詳細化

について」である。それは、BJ メール送信の目的（【ご調整】）、プロジェクト名（〇〇PJ）、打ち合わせ内容（機能要件の詳細化について）という要素から成っており、具体的に書かれている。また、BJ メールの 6 段落目には＜打ち合わせに関する具体的内容の記載＞があり、相手が NNBP-13 との打ち合わせ内容を即座に想起できなかった際に役立つと考えられる。

以上のことから、NNBP-13 は、表現面の工夫により BJ メールの明瞭性を向上させ、読み手の BJ メール読解時の負担を軽減させようとしていたと考えられる。よって、⑩「会議内容を分かりやすく示す」という BJ メール作成時の意図は、JBP の場合と同様に《表現面からの負担軽減》として捉えられ、業務の円滑な進行にも関わっていると言える。

3. 《構成・内容面からの負担軽減》

表 5-21 のとおり、当該カテゴリーには、②「謝罪をメインにしない」、③「依頼の前に謝罪をする」、④「相手が返信しやすいようにする」、⑤「謝罪の意を伝える」、⑥「謝罪を形式的に示す」、⑧「再度謝罪を示す」、⑨「依頼内容から伝える」、⑪「業務を進めるために配慮を示す」、⑫「相手が怒っている場合に備える」、⑬「相手の不安を軽減させる」、⑭「来社の負担への配慮を示す」という 11 種類の BJ メール作成時の意図が含まれる。以下より、各 BJ メール作成時の意図に関する分析と考察の結果を示す。

◆ ②「謝罪をメインにしない」

まず、②「謝罪をメインにしない」には、4 名の NNBP の発言に基づく情報ユニットが含まれており、それらは「10. お詫びは関係性の構築には必要だが優先度はちょっと下がる」（NNBP-2）、「11. 謝るのは過去のことで目的ではない」（NNBP-6）、「12. お詫びは最低限のレベルで表した」（NNBP-8）、「13. お詫びの気持ちも伝えたいが大事なのは打ち合わせの再調整」（NNBP-18）である（表 5-20）。以下の表 5-24 には、上記の 4 名がインタビューにおいて語った BJ メール作成時の意図に関する回答を掲載する。

表 5-24 NNBP-2, 6, 8, 18 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-2	まず最初に伝えたいのが、日程の再調整ですね。 <u>(10) 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に、上に書いています。</u>
NNBP-6	そう。どちらかという目的、最終目的としては、相手にもう 1 回時間を下さいってリクエストをするんですね。 <u>(11) 謝るのは過去のことなので、正直謝るのが目的じゃなくて、次に進むためにこのメールを書いているじゃないですか。だから、相手に、心地よく次の時間をくれるように配慮しながら書いたかも、もう全部。</u>
NNBP-8	<u>(12) 意図はまず最低限は、そもそも前回の、最低限前回のミスで相手にお詫びする気持ちはまず最低限でも、最低限のレベルで表した上ですぐ、相手がもう、返信しやすいように、日時だけ選んでもらって返信するのがいいですね。断られないように、しかも返信しやすいように。返信する場合は、もう日時だけコピーで返信できるようにするのが一番目的ですね。</u>
NNBP-18	<u>(13) たぶんこれは 1 つはお詫び気持ちで、で、でも大事なことは打ち合わせの再調整ということをお願いしたいです。</u>

上記のとおり、NNBP-2 は、「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に、上に書いています。」(表 5-24・下線部 10) と、本研究の BJ メールの状況下では謝罪の優先度が低いと判断し、BJ メールの構成上、打ち合わせ日程再調整の依頼を先に伝達したと説明している。NNBP-2 は、以下の表 5-25 に示す BJ メールを作成している。そこでは用件部分⁴⁴の構成要素の提示順が【感謝】→【依頼】→【謝罪】となっており、インタビューでの回答のとおり、謝罪の前に依頼がなされる談話展開である。

⁴⁴ 第 4 章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」において述べたとおり、本研究では、ほぼ全員の調査協力者の BJ メールに【送信先】・【挨拶】・【結語】の 3 つの構成要素が見られた。そこで、それらを除いた箇所を用件部分としている。

表 5-25 NNBP-2 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：〇〇打ち合わせ再調整のお願い			
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 社 〇〇です。 昨日お電話のご対応ありがとうございました。	②	冒頭の挨拶・ 名乗り	挨拶
		電話対応への感謝	感謝
弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、 下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。	③	候補日時への 日程調整の依頼	依頼
・9月9日(水曜) PM ・9月10日(木曜) PM ・9月15日(火曜) 終日可 ※上記日程以外ご希望の場合、ご一報いただければ幸いです。	④	候補日時の提示	依頼
		候補日時選択肢の 担保	
既にご調整いただいたことにもかかわらず、 日程変更になってしまい申し訳ございません。	⑤	キャンセルへの謝罪	謝罪
お手数をかけますがご対応のほど宜しくお願い致します。	⑥	結びの挨拶	結語

他方、NNBP-6 の場合は、「謝るのは過去のことなので、正直謝るのが目的じゃなくて」(表 5-24・下線部 11) という発言があったことから、謝罪の言語行動は既に終了しているとの認識があったことが窺えた。本研究では、打ち合わせキャンセルの当日に電話で相手に謝罪をしたという状況設定を示していたため、NNBP-6 はそのような状況設定を踏まえ、謝罪は過去のことであり今回の BJ メール作成の目的ではないと捉えたと考えられる。

また、NNBP-8 は、BJ メール作成時の意図に関する回答の中で「意図はまず最低限は、そもそも前回の、最低限前回のミスで相手にお詫びする気持ちはまず最低限でも、最低限のレベルで表した上で」(表 5-24・下線部 12) と発言していた。その発言からは、BJ メールには謝罪を示す必要性があるものの、それを表す程度は最低限で良いとの考えがあることが分かる。さらに、NNBP-18 の場合も、「たぶんこれは 1 つはお詫び気持ちで、で、でも大事なことは打ち合わせの再調整ということをお願いしたいです。」(表 5-24・下線部 13) と回答していることから、BJ メールに謝罪を示す必要があると感じているものの、打ち合わせ再調整の依頼をより重視していることが窺える。

そのため、上記の NNBP-2, 6, 8, 18 は、今回の BJメールの主な伝達事項は謝罪ではなく、次回打ち合わせ日程の再調整依頼の伝達であると捉えた上で BJメールの作成を行っていたと考えられる。

◆ ③「依頼の前に謝罪をする」

次に、③「依頼の前に謝罪をする」には、「14. 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-3)、「15. 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-4)、「16. 感謝➡謝罪➡依頼の順番で書く方がいい」(NNBP-9)、「17. 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」(NNBP-12) という 4 名の NNBP の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表 5-20）。以下の表 5-26 は、それら 4 名のインタビューにおける BJ メール作成時の意図に関する回答である。

表 5-26 NNBP-3, 4, 9, 12 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-3	はい。お詫びは気を付けてますね。昨日電話しても怒ってない様子しても（筆者注：昨日の電話の際に怒っていない様子であったとしても）、心の中怒ってるかもしれないです。 <u>(14) で、もう 1 回お詫びを入れて、また申し訳ない気持ちでもう 1 回日程調整お願いすることですね。</u>
NNBP-4	まずは、こちらに非があつてのキャンセルだったので、 <u>(15) ちゃんと反省していますっていうのはしっかり伝えたかったので、一番最初にちゃんと謝りの言葉を述べて、それだけじゃ、またするんじゃないかみたいなのを思うかもしれないから、こういう対策をしますっていう話もしてます。で、そのあとやっぱ日程調整に関しても、できるだけスムーズにしたいので、相手の候補日っていうか、相手の日程を優先にした書き方にしたっていうところですね。</u>
NNBP-9	そうですね、基本は目的は依頼のメールなので、これはもう譲れないポイントなんです。まず依頼。ポイントは依頼で、でもこれも向こうの人に来てもらうことなので、なので、申し訳ない気持ちもちょうと、つたわないといけなかなーと思って（筆者注：伝えないといけなかなーと思って）。 <u>(16) あえてこういう感謝、ちょっと謝り、で、本題の依頼の順番で書く方がいいかなっていうのが個人的な意図っていうか。</u>
NNBP-12	もちろん、今回この件について、重要なのはスケジュールの再調整。打合わせの再調整の内容として、これをメインで伝えたいんです。 <u>(17) でも、キャンセルの件もあって、特に今回の指定は自社のことの原因でキャンセルしちゃったんですよって。なので私の方も、とりあえずもう一度謝りまして、で、謝ってからメインの話に入って、そちらの流れの方がいいんじゃないかなと思いますね。</u>

上記の表 5-26 の下線部 14・15・16・17 から分かりますとおり、③「依頼の前に謝罪をする」に分類されている情報ユニットの内容は、各調査協力者が今回の BJ メールにおいてふさわしいと判断した文章構成を述べたものであり、その際に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-9)、

自社に非があること（NNBP-12）が考慮されていた。そのため、上記の4名は、BJメール作成の背景状況を踏まえ、適切な構成による文章の作成を意識していたと言える。

◆ ④「相手が返信しやすいようにする」

続いて、④「相手が返信しやすいようにする」には、NNBP-4とNNBP-8の2名の発言に基づく情報ユニットが分類されている。それらは、「18. 日程調整をスムーズにするために相手の日程を優先した」（NNBP-4）、「19. 返信しやすいので日時だけ選んでもらう」（NNBP-8）、「20. 断られない・返信しやすいを意識する」（NNBP-8）、「21. 日時だけコピーで返信できるようにする」（NNBP-8）である（表5-20）。

NNBP-4は、以下の表5-27のBJメールを作成しており、打ち合わせの日程調整を円滑に行うためにBJメールの中では自ら候補日時を挙げず、6段落目にて「ご都合のいい候補日をいくつか教えて頂けますでしょうか。」と＜候補日時提示の依頼＞を行っていた。その理由は、自社が一度打ち合わせの予定をキャンセルしていることを考慮し、「どちらかという相手にも100%合わせた方がいいなって思って、私も書かなかったですね。」と述べた。

表5-27 NNBP-4が作成したBJメール

BJメール	段落	コード	構成要素
件名：打ち合わせの中止のお詫びと日程再調整の依頼			
B 株式会社 田中様	①	宛名（TO）の提示	送信先
お世話になっております。	②	冒頭の挨拶	挨拶
私は A 株式会社 第一開発部の〇〇です。	③	名乗り	挨拶
先日の 〇〇 月 xx 日に予定していた打ち合わせを弊社の都合で突然キャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後は余裕をもって事前に相談をさせて頂くなど、対策を考えて参ります。	④	キャンセルへの謝罪 再発防止策の提示	謝罪
お忙しいところ、大変申し訳ございませんが、先日キャンセルとなった打ち合わせの日程を再度調整させて頂きたいと思っております。	⑤	日程再調整の希望の表明	依頼
ご都合のいい候補日をいくつか教えて頂けますでしょうか。実施時間は約2時間を予定しております。	⑥	候補日時提示の依頼・打ち合わせに関する具体的内容の記載	依頼
手間を掛けてしまい、大変恐縮ですが、よろしくお願い致します。	⑦	結びの挨拶	結語

一方、NNBP-8 は、表 5-24 に示したとおりインタビューにて、「相手がもう、返信しやすいように、日時だけ選んでもらって返信するのがいいですね。断られないように、しかも返信しやすいように。返信する場合は、もう日時だけコピーで返信できるようにするのが一番目的ですね。」と、相手が次回の打ち合わせ日時について返信しやすいよう自ら次回の打ち合わせ候補日時を挙げたと回答している。実際に、NNBP-8 が作成した BJ メールでは、以下の表 5-28 のとおり 3 段落目で打ち合わせの候補日と時間帯が 4 つ提示されている。それは、上記の NNBP-8 の「断られないように」という発言からも分かるとおり、打ち合わせ日程再調整の依頼が断られる事態になることを回避するためであると考えられる。

よって、NNBP-4 と NNBP-8 とでは候補日時の提示・不提示という BJ メールの記載内容が異なっていたものの、両者共に打ち合わせ日程の再調整を円滑に行うために相手が返信しやすい BJ メールを作成するという作成時の意図は共通していたことが分かった。

表 5-28 NNBP-8 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：ご面会のお願い			
B 株式会社 〇〇部 田中様 CC 鈴木様	①	宛名 (TO) の提示 宛名 (CC) の提示	送信先
お世話になっております。 A 株式会社の〇〇です。 先日弊社の都合で急遽予定の変更により大変ご迷惑をおかけしました。 大変申し訳ございませんでした。 お忙しいところ誠に恐縮ですが、 来週あたりで改めて 1 時間ほど時間をいただけないでしょうか？	②	冒頭の挨拶・ 名乗り 負担への言及 負担への謝罪 再調整の可否 についての質問	挨拶 謝罪 依頼
<候補日時> ・●月●日 (火) 10:00～11:30 ・●月●日 (水) 14:00～17:00 ・●月●日 (木) 15:30～17:30 ・●月●日 (金) 10:00～15:00	③	候補日時の提示	依頼
ご都合をお聞かせいただけると幸いです。 ご検討よろしくお願いいたします。	④	日時選択の希望の 表明 結びの挨拶	依頼 結語

◆ ⑤「謝罪の意を伝える」

続いて、⑤「謝罪の意を伝える」には、「22. お詫びは気を付けている」(NNBP-3)、「23.

こちらに非があってキャンセルしたため反省の意を伝えなかった」(NNBP-4)、「24. 謝罪がメインであると相手に感じてもらいたい」(NNBP-15) という 3 名の NNBP の発言に基づく情報ユニットが分類されている (表 5-20)。以下の表 5-29 は、インタビューにおける NNBP-3, 4, 15 の BJ メール作成時の意図に関する回答である。

表 5-29 NNBP-3, 4, 15 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-3	はい。(22) お詫びは気を付けてますね。昨日電話しても怒ってない様子しても (筆者注: 昨日の電話の際に怒っていない様子であったとしても)、心の中怒ってるかもしれないです。で、もう 1 回お詫びを入れて、また申し訳ない気持ちでもう 1 回日程調整お願いすることですね。
NNBP-4	<u>(23) まずは、こちらに非があつてのキャンセルだったので、ちゃんと反省していますっていうのはしっかり伝えたかったので、一番最初にちゃんと謝りの言葉を述べて、それだけじゃ、またするんじゃないかみたいなのを思うかもしれないから、こういう対策をしますっていう話もしてます。で、そのあとやっぱ日程調整に関しても、できるだけスムーズにしたいので、相手の候補日っていうか、相手の日程を優先にした書き方にしたっていうところですね。</u>
NNBP-15	<u>(24) これ、メール自分この考え、構成とやっぱり、この謝罪するがメインで、プラス日程の調整。ちょっと相手を感じたい、こういう伝えたいので (筆者注: こういうことを相手に伝えたいので)。</u>

上記のとおり、NNBP-3 は、「お詫びは気を付けてますね。」(表 5-29・下線部 22) と述べた後、「昨日電話しても怒ってない様子しても (筆者注: 昨日の電話の際に怒っていない様子であったとしても)、心の中怒ってるかもしれないです。で、もう 1 回お詫びを入れて、(後略)」と、再度 BJ メールに謝罪を示すことに留意したと回答している。NNBP-3 が作成した BJ メールは以下の表 5-30 であり、再度打ち合わせのキャンセルについて謝罪を示している箇所は 3 段落目である。さらに、NNBP-3 はインタビューでも、再度謝罪を示した理由を「1 回電話して謝ったんですけど、メールでももう一回謝った方が誠意を相手を感じれるかなと思いまして入れました。」と述べていた。

表 5-30 NNBP-3 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：日程調整のお願い			
田中様	①	宛名 (TO) の提示	送信先
いつもお世話になっております。 A 社の〇〇です。	②	冒頭の挨拶 名乗り	挨拶
昨日、こちらの都合で、せっかく調整していただいた日程がキャンセルになってしまいました。 重ねてお詫びを申し上げます。	③	謝罪理由となる 現状の説明 キャンセルへの謝罪	謝罪
現在トラブルを解決したため、申し訳ございませんが、もう一度日程調整をお願いしたいです。	④	社内トラブル解決の 報告+日程再調整の 希望の表明	謝罪 & 依頼 ⁴⁵
来週金曜日まで、田中様のご都合がよろしい時間帯を3つほど教えていただけませんか。	⑤	候補日時提示の依頼	依頼
お手数をおかけして申し訳ございませんが、ご返信をお待ちしております。	⑥	返信の要求	結語
よろしくお願いいたします。	⑦	結びの挨拶	結語

また、NNBP-4 は、「まずは、こちらに非があつてのキャンセルだったので、ちゃんと反省していますっていうのはしっかり伝えたかったので」(表 5-29・下線部 23) と、自社側に非があつたため反省の意を伝えたかったことを述べた上で、「一番最初にちゃんと謝りの言葉を述べて、それだけじゃ、またするんじゃないかみたいなのを思うかもしれないから、こういう対策をしますっていう話もしてます。」と回答している。以下に再掲する表 5-27 は、NNBP-4 の BJ メールである。そこでは、インタビューでの回答のとおり、BJメールの用件が謝罪から始められており、4 段落目では今後どのように打ち合わせの当日キャンセルという事態の再発を防止するかという＜再発防止策の提示＞が示されている。

⁴⁵ 本研究においては、＜社内トラブル解決の報告＞は【謝罪】の構成要素に関連するコード、＜日程の再調整の希望の表明＞は【依頼】の構成要素に関連するコードとして分類しているため、結果的に、NNBP-3 が作成したこの 1 文は【謝罪】と【依頼】の両方に関連する 1 文であるという分析結果となっている。

【再掲】表 5-27 NNBP-4 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：打ち合わせの中止のお詫びと日程再調整の依頼			
B 株式会社 田中様	①	宛名（TO）の提示	送信先
お世話になっております。	②	冒頭の挨拶	挨拶
私は A 株式会社 第一開発部の〇〇です。	③	名乗り	挨拶
先日の 〇〇 月 xx 日に予定していた打ち合わせを弊社の都合で突然キャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後は余裕をもって事前に相談をさせて頂くなど、対策を考えて参ります。	④	キャンセルへの謝罪 再発防止策の提示	謝罪
お忙しいところ、大変申し訳ございませんが、先日キャンセルとなった打ち合わせの日程を再度調整させて頂きたいと思っております。	⑤	日程再調整の希望の表明	依頼
ご都合のいい候補日をいくつか教えて頂けますでしょうか。実施時間は約 2 時間を予定しております。	⑥	候補日時提示の依頼・打ち合わせに関する具体的内容の記載	依頼
手間を掛けてしまい、大変恐縮ですが、よろしくお願い致します。	⑦	結びの挨拶	結語

また、NNBP-15 は謝罪することがメインであると話した上で、それを相手にも感じてもらいたいと回答した。以下の表 5-31 には、NNBP-15 が作成した BJ メールを示す。

表 5-31 NNBP-15 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：お打ち合わせキャンセルのお詫び及び日程の再調整			
B 株式会社 田中様	①	宛名（TO）の提示	送信先
いつもお世話になっております。 A 株式会社の〇〇です。	②	冒頭の挨拶 名乗り	挨拶
昨日弊社社内トラブル対応のため、田中様の貴重なお時間を割いてお約束頂いていたにも関わらず、お打ち合わせをキャンセルさせていただき、誠に申し訳ございません。	③	キャンセルへの謝罪	謝罪
大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。	④	候補日時への日程調整の依頼	依頼
・ 9 月 7 日（火） 9 時～11 時の間 ・ 9 月 9 日（木） 15 時以降 ・ 9 月 10 日（金） 14 時以降	⑤	候補日時の提示	依頼
ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございません。	⑥	負担への謝罪	謝罪
よろしくお願い申し上げます。	⑦	結びの挨拶	結語

NNBP-15 は、作成した BJ メール の件名を「お打ち合わせキャンセルのお詫び及び日程の再調整」としており、BJ メール を送信した目的の 1 つに謝罪があることを明示している。また、構成要素の提示順から見た用件部分の談話展開は、【謝罪】→【依頼】→【謝罪】となっており、3 段落目と 6 段落目に【謝罪】の構成要素が見られる。そのため、NNBP-15 の場合は、件名や、【謝罪】の構成要素の複数回提示により謝罪の意が確実に相手に伝わるようにしていたと考えられる。

以上、⑤「謝罪の意を伝える」という BJ メール作成時の意図が見られた 3 名は、BJ メール中で謝罪を示すために、【謝罪】の構成要素の提示順や、【謝罪】の複数回提示といった BJ メール の構成、および打ち合わせをキャンセルしたことへの謝罪や、再発防止策といった内容を BJ メールに含める等の工夫を行っていたことが明らかになった。

◆ ⑥「謝罪を形式的に示す」

続いて、⑥「謝罪を形式的に示す」には 2 名の NNBP の発言に基づく情報ユニットが含まれている。それらは、「25. 謝罪の言葉は同じなのでとりあえず謝罪する」(NNBP-1)、
「26. 最初は一旦謝罪」(NNBP-10) である (表 5-20)。以下の表 5-32 には、インタビューにおける NNBP-1 と NNBP-10 の BJ メール作成時の意図に関する回答を示す。

表 5-32 NNBP-1, 10 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-1	そうですね。目的、面会、はい。時間は、時間の確認、もっと書きたいですね。 <u>(25) 一応謝罪は、どうせ謝罪の言葉同じから (筆者注：だから)、とりあえず謝罪します。</u>
NNBP-10	<u>(26) 最初のやつは、一旦謝罪。</u> 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。

上記のとおり、NNBP-1 の場合は、「そうですね。目的、面会、はい。時間は、時間の確認、もっと書きたいですね。」と述べた上で、「一応謝罪は、どうせ謝罪の言葉同じから (筆者注：だから)、とりあえず謝罪します。」(表 5-32・下線部 25) と発言している。そのため、謝罪を示すことよりも次回打ち合わせ日程の再調整依頼を示すことをより重視していたことが分かる。また、NNBP-10 は、「最初のやつは、一旦謝罪。」(表 5-32・下線部 26)

と述べた直後に、今回の BJ メールでは担当者と情報共有を行う目的があったという話に移っている。そのため、それらの発言の様子から、両者は本研究において謝罪の言語行動を形式的に示しているという共通点があると考えられた。そのような態度が両者に見られた理由としては、次のようなことが考えられる。

まず、NNBP-1 の場合は、これまでの BJメールの書き方に関する学習内容が影響を与えている可能性があると考えられる。NNBP-1 が作成した BJ メールは、以下の表 5-33 のとおり、構成要素の配置から見た用件部分の談話展開が【謝罪】→【依頼】となっていた。また、インタビューにて【依頼】の前に【謝罪】の構成要素を用いた理由を尋ねた結果、以下の表 5-34 に示す回答が出された。

表 5-33 NNBP-1 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：面会について			
B 株式会社 田中 様	①	宛名 (TO) の提示	送信先
いつもお世話になっております。	②	冒頭の挨拶	挨拶
先日程、弊社はトラブル発生していましたので、田中様との面会を取消してしまいました。 大変申し訳ございません。	③	謝罪理由となる現状の説明 キャンセルへの謝罪	謝罪
そして、次の面会時間確認したいです。よろしければ、田中様間に合う時間教えてくれて、よろしくお願ひいただきますか ⁴⁶	④	日程再調整の希望の表明・候補日時提示の依頼	依頼

⁴⁶ この 1 文について、どのようなことを表現したかったのかを確認したところ、「よろしければ、田中様のご都合の良い時間を教えていただけませんか。よろしくお願ひいたします。」と書きたかったが、敬語の使用に困難を感じ、上手く産出できなかったとのことであった。

表 5-34 NNBP-1 が【依頼】の前に【謝罪】の構成要素を用いた理由

話者	発言内容
筆者	(筆者注：NNBP-1 の BJ メール構成は) 謝って、お願いの内容ってなってると思うんですけど、この順番にした理由とかが特に無いですか。
NNBP-1	いや、何かな。記憶はね、誰かなあ。もしかしていつの研修？授業から教えてくれた。とりあえず、うちのトラブルから(筆者注：だから)、とりあえず謝って。謝ってから、また自分で本来の言いたいこと書きます。
筆者	うんうんうん。なるほど。じゃ、ちょっとそういうふうな内容を教えてもらった、聞いたことがあったっていうことですね。
NNBP-1	はい。
筆者	なるほど。わかりました。オッケーオッケー。そしたら、じゃあ次は内容の配慮も特にありませんってことだったんですけど、これもじゃあ一応さっき言ってくれたように、ここで最初に謝罪の内容を入れたのは、謝った方がいいって聞いたことがあるからっていうことで大丈夫ですか。
NNBP-1	はい。そうです。

NNBP-1 は、「勤務先の会社で BJ メール書き方について指導・研修を受けた経験」および「就職前に大学や日本語学校等の学習機関で、日本語 E メール（ビジネスまたは日常的なもの）の書き方について学んだ経験」を有している。インタビューの際には、学習時期や学習機関を想起できなかったものの、「もしかしていつの研修？授業から教えてくれた。」(表 5-34) と述べ、謝罪をしてから本来の用件を書くよう教わった経験があると語っている。そのため、NNBP-1 の場合は過去に学習した BJ メール構成に関する知識を活用しつつ本研究の BJ メール構成を考えており、それにより【謝罪】の構成要素の用いられ方が形式的なものとなったと言える。

加えて、NNBP-1 の「一応謝罪は、どうせ謝罪の言葉同じから(筆者注：だから)、とりあえず謝罪します。」(表 5-32・下線部 25) という発言からは、BJ メールに【謝罪】の構成要素が必要と判断された際には、同様の謝罪の表現を繰り返し使用している可能性があることが示唆された。表 5-33 に示した NNBP-1 の BJ メールでは、3 段落目に【謝罪】の構成要素が見られる。その内容は「先日程、弊社はトラブル発生していましたので、田中様との面会を取消してしまいました。大変申し訳ございません。」と、＜謝罪理由となる現状の説明＞⁴⁷および＜キャンセルへの謝罪＞で構成されている。＜キャンセルへの謝罪＞は、「先日は、弊社でトラブルが発生したことにより田中様との面会を取消す事態となり、大変申し

⁴⁷ ＜謝罪理由となる現状の説明＞は、本研究では 4 名の NNBP の BJ メールでのみ生成されたコードである。

「ごめんなさい。」のように1文で表現することも可能であるが、NNBP-1がそのように表現しなかった理由には、上記の「謝罪の言葉は常に同じ」という考えが影響している可能性があると考えられる。NNBP-1にそのような考えが見られた理由は本研究のデータからは定かではなく、NNBP-1自身がBJメールを効率的に作成しようとした結果である可能性や、過去のBJメールに関する学習の中で指導された結果である可能性、あるいはNNBP-1自身の日本語能力の影響である可能性がある。ただし、「大変申し訳ございません。」がどのような謝罪場面でも使用されているとすれば、その使用方法はBJメール作成の時間短縮に繋がる効率的な使用であるという見方もできる一方で、状況に合わせた言語使用の調節ができていないとも言える。そのため、表現の使用が形式的になり過ぎることで、自身が伝えたい感情や相手に対して与えたい印象を十分に伝達できず、結果的に相手から誤解される等のコミュニケーション上の問題が生じる可能性がある。このことから、場面や状況を考慮した上で適切な言語表現の選択を行う語用論的知識と運用力を養うためのBJメール作成練習が不可欠であることが示唆されていると考えられる。

次に、NNBP-10からは、以下の表5-36のとおり、実際に本研究の状況設定と類似した状況下におかれた経験があることがインタビューで語られた。そのため、類似した状況での実体験を有していることが、本研究で謝罪の示し方を強く意識しなかったことに繋がったと考えられる。NNBP-10が作成したBJメールは以下の表5-35である。また、インタビューでは、3段落目の＜謝罪理由となる現状の説明＞に書かれた内容について、実際にそのような状況に置かれた経験があると語った上で、3段落目と6段落目に【謝罪】の構成要素を用いた理由を回答している（表5-36）。

表 5-35 NNBP-10 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：【株式会社 A】2021/08/19_打合せキャンセルの件について			
株式会社 B 人事部 業務変革 G 田中様 CC 各位	①	宛名 (TO) の提示 宛名 (CC) の提示	送信先
いつも大変お世話になっております。 株式会社 A ソリューション事業部 インフラグループの〇〇です。	②	冒頭の挨拶 名乗り	挨拶
2021/08/19 に予定されていた打ち合わせのキャンセル、大変失礼いたしました。 事象は先日お電話で申し上げました通り、弊社内の御社のサーバーがダウンしてしまったことにより、修復を含む対応に取り掛かっていたため、急遽打合せをキャンセルさせていただきました。	③	キャンセルへの謝罪 謝罪理由となる現状の説明	謝罪
つきましては、先日予定の打合せについて再度アポイントメントを取らせていただきたいと存じますが、以下の日程でご都合の良い日付、時間帯をご連絡いただくことは可能でしょうか。 尚、以下の日付でご対応いただけない場合は、改めて日程をご提供いただきたく存じます。	④	日程再調整の希望の表明+日時選択の依頼 候補日時選択肢の担保	依頼
※時間帯の調整は可能です。 ①2021/08/23 (月) 10:00~12:00 ②2021/08/25 (水) 14:00~16:00 ③2021/08/26 (木) 13:00~15:00	⑤	候補日時選択肢の担保 候補日時の提示	依頼
この度は弊社の事情により打合せをキャンセルさせていただき、大変申し訳ございませんでした。	⑥	再度の謝罪	謝罪
御多忙中、大変お手数ですが、ご確認のほど、よろしくお願いいたします。	⑦	結びの挨拶	結語

表 5-36 NNBP-10 の BJ メール作成時の想定

および＜謝罪理由となる現状の説明＞の提示理由と【謝罪】を 2 回示した理由

話者	発言内容
筆者	「弊社内の御社のサーバーがダウン」っていうのは、弊社で管理してる御社のサーバーがダウンしちゃったっていう意味ですか。
NNBP-10	うん。自社で、普通にお客さん、客先でもサーバーがあるし、自社、こっちの会社でも客先のサーバーが別途あるんですよ。で、そこで作業してて、もしお客さんに納品しないといけない場合、こっち側のサーバーが落ちてしまうと全部飛んじったり。それに修復しないといけないんです。緊急事態、緊急第一かな。最高レベルの。
筆者	じゃあ、自分の会社の側で何か作ったりとかしてる、この B 株式会社のサーバー、それがダウンしてしまったので修復しないといけなくなったっていう状況を想定したっていうことですね。
NNBP-10	うん。実際あったよ、これ。これ、徹夜でやって死ぬかと思った。
(中略)	
筆者	あとは、最初にも謝ってるじゃないですか。「打ち合わせキャンセル、失礼しました」。で、最後もう一度謝るじゃないですか。「大変申し訳ございませんでした」。2 回謝罪を入れたのも、何か意図、意味があったりしますか。
NNBP-10	いや。
筆者	特にここは意識せずに書いてたっていう感じですかね。
NNBP-10	うん、普通にやってる感じで書いてた。ただ、最初は入り口として一旦下げて入って、最後はちゃんと謝罪って感じで。ちょっと上から目線もちょっと嫌じゃないですか。完全にこの情報だけを伝達するのもちょっと嫌だし。で、ちょっと姿勢を低めてまず謝っというて、軽めに謝っというて、最後にちゃんと今回の件で迷惑を掛けたことによって、申し訳ございませんでしたっていうのをしたい。あくまでね、システムって自社の都合になっちゃうんで。そこはちゃんと謝らないといけないところですよ。管理不足という話にもなるんで。
(中略)	
NNBP-10	2 回謝ってるじゃないですか。で、外から見ると「何で 2 回も謝るの？」っていう話になるかもしれないんですけど、これって会社の信頼関係につながるんですよ。なので、こういうところでは注意しないといけない。

上記の表 5-35 のとおり、NNBP-10 は BJ メールの 3 段落目に、「事象は先日お電話で申し上げました通り、弊社内の御社のサーバーがダウンしてしまったことにより、修復を含む対応に取り掛かっていたため、急遽打合せをキャンセルさせていただきました。」という＜謝罪理由となる現状の説明＞を書いている。それについては、表 5-36 のとおり、「実際あったよ、これ。」と、実体験であることが語られている。また、筆者が 3 段落目と 6 段落目に【謝罪】の構成要素を取り入れている理由を尋ねた際には、「うん、普通にやってる感じで書いてた。」(表 5-36・太字箇所) と、普段どおりの書き方であるとの認識が語られた。ただし、その発言の後には、そのような構成を用いている理由が語られており、「で、外から見

ると『何で2回も謝るの?』っていう話になるかもしれないんですけど、これって会社の信頼関係につながるんですよ。」(表 5-36・太字箇所) という発言もなされていることから、会社同士の信頼関係の構築を意図して【謝罪】を二度示していたことが分かる。

よって、NNBP-1 と NNBP-10 の場合は、両者共、本研究の BJ メール作成時に過去の学習経験や実体験に基づくスキーマ (schema)⁴⁸を働かせていたと考えられる。換言すると、両者は「このような状況下ではこのような構成で／内容を書く」という BJ メールの書き方に関する構造的知識を有していたと言える。その結果、インタビューの発言において「謝罪を形式的に示す」という意識が見られたと推測される。

ただし、上記の表 5-36 にも示したとおり、NNBP-10 のインタビューでは自身の BJ メールでの謝罪の示し方について、なぜそのように示す必要があるかという理由が精緻に言語化されていた一方、NNBP-1 からは謝罪を示す理由について「学習経験があるため」以外の説明はなされなかった。そのため、自身が BJ メールにおいて示している言語行動への理解度については、両者の間に差異が見られた。これに関しては、両者は日本での勤務年数に差があり、NNBP-1 は 1～2 年未満、NNBP-10 は 4～5 年未満であるため、勤務年数の違いに伴うビジネス経験の差が影響を与えている可能性があると考えられる。

◆ ⑨「依頼内容から伝える」

さらに、⑨「依頼内容から伝える」には、NNBP-2 の「30. 最初に伝えたいのは日程の再調整」という情報ユニットが分類されている(表 5-20)。以下には、表 5-25 に示した NNBP-2 の BJ メールを再掲する。そこでは【謝罪】の構成要素の前に【依頼】の構成要素が用いられており、BJ メール送信の前日に発生した打ち合わせキャンセルへの謝罪(5 段落目)を行う前に、日程の再調整に関する依頼(3・4 段落目)が示されている。

⁴⁸ 「人が持つ構造化された知識、あるいは知識の枠組み」(近藤・小森編 2012, p.104)を意味する。

【再掲】表 5-25 NNBP-2 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：〇〇打ち合わせ再調整のお願い			
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 社 〇〇です。 昨日お電話のご対応ありがとうございました。	②	冒頭の挨拶・ 名乗り	挨拶
		電話対応への感謝	感謝
弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、 下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。	③	候補日時への 日程調整の依頼	依頼
・9月9日(水曜) PM ・9月10日(木曜) PM ・9月15日(火曜) 終日可 ※上記日程以外ご希望の場合、ご一報いただければ幸いです。	④	候補日時の提示	依頼
		候補日時選択肢の 担保	
既にご調整いただいたことにもかかわらず、 日程変更になってしまい申し訳ございません。	⑤	キャンセルへの謝罪	謝罪
お手数をかけますがご対応のほど宜しくお願い 致します。	⑥	結びの挨拶	結語

第4章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」において先述したとおり、本研究では、NNBP-2 以外の調査協力者が作成した BJ メールは全て、【依頼】の構成要素の前に【謝罪】の構成要素を先行させる談話展開で書かれていた。また、NNBP-2 は自由記述アンケートで構成面での配慮について、「メール趣旨（どのようなアクションが（筆者注：を）していただきたい）→謝罪」・「理由：ビジネス上の効率重視（意義のある情報を先に伝達する）」と述べており、打ち合わせ再調整の依頼を BJ メール趣旨と捉え、その内容を先に示すことを意識していた。NNBP-2 は、依頼内容を最初に伝えた理由について、インタビューで次の表 5-37 のように語っている。

表 5-37 NNBP-2 が依頼内容から伝えた理由

話者	発言内容
NNBP-2	(30) <u>まず最初に伝えたいのが、日程の再調整ですね。</u> お詫びはもちろん、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に、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にしようと思って書いてたってことですかね。
NNBP-2	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。

NNBP-2 は、「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。」(表 5-37・太字箇所) と、過去に BJ メールが最後まで読まれなかったことがあるという経験談を述べている。そのため、文章中で BJ メール趣旨となる内容（打ち合わせ日程再調整の依頼）を先に示すことにより、それが読み手に確実に伝わると考えていた。本研究の BJメールの状況設定は自社側に非がある状況で日程再調整の依頼を行うというものである。そのため、第 4 章の 4.2.1 で論じたとおり、一度迷惑をかけた相手の心理面への配慮という観点から考えると、【依頼】の前に【謝罪】の構成要素を先行させる方が、読み手を説得し依頼内容への了承を得る上で効果的であると考えられる。しかし、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にも利点はあると考えられる。それは、第一に、業務を進行させる上で重要となる依頼内容が比較的すぐに読まれるため、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軽減できることである。第二に、NNBP-2 が説明したように、【依頼】の構成要素を BJメールの冒頭付近に先出しすることにより、読み手に BJメールを丁寧に読む時間が無かった場合でも依頼内容の読み飛ばしが起こりにくくなることである。そのため、BJメールの趣旨を先に示すことは、読み手にとっての分かりやすい文章の作成に繋がっていると考えられる。

◆ ⑪「業務を進めるために配慮を示す」

続いて、⑪「業務を進めるために配慮を示す」には、NNBP-6 の発言に基づく情報ユニットが分類されており、それは「32. 次に進むためにも全体的に相手に配慮した」である（表 5-20）。以下の表 5-38 は、NNBP-6 の BJメール作成時の意図に関する回答であり、BJメール中の＜候補日時の提示＞が配慮した箇所の例として挙げられている。

表 5-38 NNBP-6 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-6	そう。どちらかというと目的、最終目的としては、相手にもう 1 回時間を下さいってリクエストをするんですね。謝るのは過去のことなので、正直謝るのが目的じゃなくて、 <u>(32) 次に進むためにこのメールを書いてるじゃないですか。だから、相手に、心地よく次の時間をくれるように配慮しながら書いたかも、もう全部。</u>
筆者	相手が、「いいですよ。はい、もちろん次の予定決めましょう」みたいになってくれやすいようなメール。
NNBP-6	そうそうそう。だから、時間の指定のところもそうなんですし、選択肢いくつ入れるかとかも実は結構難しいところでした、今 3 つ挙げてるんですけど、全部駄目になる場合もあるんです。
筆者	なるほど。(中略) 取りあえず選択肢を挙げたのは、もうここで選べたらもうそれで話が終わるから、スムーズに進むからってことですか。
NNBP-6	そうそうそう。あと多少プレッシャーかけてます。お時間ももらえますかって言うだけで(筆者注：言うだけでは)、相手が駄目っていう可能性が結構あります。でも、こちらが時間を指定しちゃうと、それは性格、人間だから「ここまでしてくれたらじゃあ 1 つ選ぶよ」みたいな感じになる可能性がありますので書いてます。

NNBP-6 は、作成した BJ メールにおいて、打ち合わせの候補日と時間帯を 3 つ挙げていた。また、自由記述アンケートには、内容面で配慮したこととして「時間調整は 3 つぐらいの選択肢を提示しています。多すぎると選ぶ側として面倒ですし、少なすぎるとどちらも不都合の可能性があります。」との回答を提示していた。さらに、インタビューにおいても、「選択肢いくつ入れるかとかも実は結構難しいところでした、今 3 つ挙げてるんですけど、全部駄目になる場合もあるんです。」と、候補日時を複数提示した場合でも日程調整が順調に進まない可能性があることを述べている(表 5-38)。しかし、そのような日程調整の難しさがある中でも候補日時を挙げた理由は、「人間だから『ここまでしてくれたらじゃあ 1 つ選ぶよ』みたいな感じになる可能性がありますので書いてます。」(表 5-38・太字箇所)とのことであった。つまり、自ら候補日時を提示するという負担を担うことで相手の感情に働きかけることができ、結果的に候補日時を選んでもらえる可能性があると考えられていた。よって、NNBP-6 は、④「相手が返信しやすいようにする」という BJ メール作成時の意図が見られた NNBP-8 の事例と同様、候補日時を自ら提示することで日程再調整の依頼が断られずに済む可能性が高まると考えていたと言える。

◆ ⑧「再度謝罪を示す」・⑫「相手が怒っている場合に備える」

続いて、⑧「再度謝罪を示す」には、「29. 電話で謝罪したがメールにもまず一言書いた」

という NNBP-5 の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表 5-20）。本研究においては、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、打ち合わせを行う予定であった 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。NNBP-5 は、そのような状況を踏まえた上で BJ メールの中に再度謝罪を示した理由について、以下の表 5-39 のとおり、「一応電話では怒られたりは無かったけど、絶対また会ったら言われるかと思ってるので。」（表 5-39・太字箇所）と述べている。そのため、電話の際に相手が見せた態度は建前であり、実際には打ち合わせのキャンセルについて相手が怒っている可能性を考慮していたことが分かる。

表 5-39 NNBP-5 が BJ メールに再度謝罪を示した理由

話者	発言内容
筆者	さっき、謝罪がってちょっとチラッと言ってたので、そこは謝罪が無いとやっぱ、何か思うことがあるのかなって思ったんですけど。
NNBP-5	あー、そうですね。一応電話では怒られたりは無かったけど、絶対また会ったら言われるかと思ってるので。

また、⑫「相手が怒っている場合に備える」には、「33. 電話では怒っていなくても心の中では怒っているかも」という NNBP-3 の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表 5-20）。NNBP-3 は、インタビューにおいて以下の表 5-40 のとおり、BJ メール作成時の意図に関する回答を述べている。そこでは、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との想定をしていたことが語られている。また、NNBP-3 は、そのように相手が本心では怒っていることを考慮した結果、「で、もう 1 回お詫びを入れて、また申し訳ない気持ちでもう 1 回日程調整お願いすることですね。」と、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。

表 5-40 NNBP-3 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-3	はい。お詫びは気を付けてますね。(33) <u>昨日電話しても怒ってない様子しても(筆者注: 昨日の電話の際に怒っていない様子であったとしても)、心の中怒ってるかもしれないです。</u> で、もう 1 回お詫びを入れて、また申し訳ない気持ちでもう 1 回日程調整お願いすることですね。

NNBP-5 と NNBP-3 のように相手の本音と建て前を考慮する考え方は、JBP の 3. 《構成・内容面からの負担軽減》の⑩「日程調整の話題をメインにし過ぎない」という BJ メール作成時の意図においても見られた。JBP の場合は、JBP-10 が「たぶん、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、相手が見せた反応が本心とは異なっていた場合を想定していた。その結果、BJ メールには日程再調整に関する依頼よりも前日の打ち合わせのキャンセルに関する謝罪を多めに取り入れており⁴⁹、上記の NNBP-5、NNBP-3 と同じく謝罪の言語行動に留意していた。

◆ ⑬「相手の不安を軽減させる」

次に、⑬「相手の不安を軽減させる」には、「34. またすると思われるかもしれないため対策の話もしている」という NNBP-4 の発言に基づく情報ユニットが分類されている（表 5-20）。以下に再掲する表 5-27 は、NNBP-4 が作成した BJ メールの実例である。NNBP-4 は、当該 BJメールの 4 段落目で「今後は余裕をもって事前に相談をさせて頂くなど、対策を考えて参ります。」と、＜再発防止策の提示＞をしている。また、インタビューではその箇所について、「それだけじゃ（筆者注：キャンセルへの謝罪だけでは）、またするんじゃないかみたいなのを思うかもしれないから、こういう対策をしますっていう話もしてます。」との説明がなされた。そのため、具体的な対策を示すことにより、今後も同様の事態が発生するのではないかという相手の不安を軽減させる意図があったと考えられる。よって、NNBP-4 の場合は、＜再発防止策の提示＞を BJ メールの内容に含めることにより、相手の心理面への配慮を行っていたと言える。

⁴⁹ 5.1 の表 5-8 および表 5-9 に掲載。

【再掲】表 5-27 NNBP-4 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：打ち合わせの中止のお詫びと日程再調整の依頼			
B 株式会社 田中様	①	宛名 (TO) の提示	送信先
お世話になっております。	②	冒頭の挨拶	挨拶
私は A 株式会社 第一開発部の〇〇です。	③	名乗り	挨拶
先日の 〇〇 月 xx 日に予定していた打ち合わせを弊社の都合で突然キャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後は余裕をもって事前に相談をさせて頂くなど、対策を考えて参ります。	④	キャンセルへの謝罪	謝罪
		再発防止策の提示	
お忙しいところ、大変申し訳ございませんが、先日キャンセルとなった打ち合わせの日程を再度調整させて頂きたいと思っております。	⑤	日程再調整の希望の表明	依頼
ご都合のいい候補日をいくつか教えて頂けますでしょうか。実施時間は約 2 時間を予定しております。	⑥	候補日時提示の依頼・打ち合わせに関する具体的内容の記載	依頼
手間を掛けてしまい、大変恐縮ですが、よろしくお願い致します。	⑦	結びの挨拶	結語

◆ ⑭「来社の負担への配慮を示す」

さらに、⑭「来社の負担への配慮を示す」には NNBP-9 の発言に基づく情報ユニットが分類されており、それは「35. 相手に来社してもらうので申し訳ない気持ちも伝えないといけない」である (表 5-20)。

本研究の BJ マールの状況設定には、打ち合わせの際に相手が来社するという情報は示していなかったが、NNBP-9 はそのように想定をした上で BJ マールの作成を行っていたことをインタビューで語っており、来社により相手を感じる負担への配慮を示すべきであると判断していた。NNBP-9 が作成した BJ マールは以下の表 5-41 であり、文章中では相手が来社することについての言及はなされていない。しかし、NNBP-9 によると、来社の負担への配慮は BJ マールの用件部分の構成に反映されているとのことであった。それは【感謝】→【謝罪】→【依頼】という談話展開であり、そのように表現することで依頼内容が達成されやすくなると考えられていた。そのため、NNBP-9 の場合は、相手に依頼内容を受け入れてもらうためにも、BJ マールの構成面を工夫することで相手の心理的な負担を軽減させることを意図していたと言える。また、この NNBP-9 の事例からは、配慮言語行動は言語表現にのみ反映されるのではなく、BJ マールの構成、すなわち構成要素の配置順にも反映さ

れていることが分かる。

表 5-41 NNBП-9 が作成した BJ メール

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：【ご依頼】 打ち合わせ日程再調整の件			
B 株式会社 田中様	①	宛名 (TO) の提示	送信先
いつもお世話になっております。A の XX です。	②	冒頭の挨拶・名乗り	挨拶
先日はお忙しい中、打ち合わせ日程調整をご協力頂きまして、誠に有難うございました。	③	前回の日程調整への感謝	感謝
昨日は弊社内トラブルにより、打ち合わせをキャンセルさせて頂きまして、大変申し訳ございませんでした。	④	キャンセルへの謝罪	謝罪
恐れ入りますが、再度打ち合わせ日程を調整させて頂きたく、ご都合の良い日程を連絡頂けますでしょうか。	⑤	日程再調整の希望の表明＋候補日時提示の依頼	依頼
お手数ですが、どうぞ宜しくお願い致します。	⑥	結びの挨拶	結語

以上、②「謝罪をメインにしない」、③「依頼の前に謝罪をする」、④「相手が返信しやすいようにする」、⑤「謝罪の意を伝える」、⑥「謝罪を形式的に示す」、⑧「再度謝罪を示す」、⑨「依頼内容から伝える」、⑪「業務を進めるために配慮を示す」、⑫「相手が怒っている場合に備える」、⑬「相手の不安を軽減させる」、⑭「来社の負担への配慮を示す」という 11 種類の BJ メール作成時の意図について分析・考察した。その結果、NNBP も JBP の場合と同様、BJメールの構成面・内容面を工夫することにより相手の心理的負担を軽減させるという意図があったことが明らかになった。よって、上記 11 種類の BJ メール作成時の意図は、《構成・内容面からの負担軽減》というカテゴリーに分類できると考えられる。

ただし、NNBP 側の回答からは、JBP 側で JBP-9 が回答した、【依頼】の構成要素の前に【謝罪】を示すという構成面での配慮を示すことにより自分自身も書きやすいという感覚を得られるといった回答は見られなかった。本研究は調査協力者数が限られているため、それにより NNBP 側にそのような回答が見られなかった可能性もあるが、JBP と NNBP とでは BJ メール作成時に自身が作成した文章に対して感じられる安心感の有無が異なると考えられる。これは、NNBP が第二言語としての日本語で BJ メール作成を行っているためであろう。NNBP が、BJ メールで自身が示す言語行動の印象の良し悪しを判断することには JBP 以上の困難が伴うと考えられるため、NNBP を受け入れる企業は、そのような困難を理解した上で、適宜必要なサポートを提供していく必要がある。

4. 《自己の印象管理》

当該カテゴリーには、⑮「相手を大切にしていることを伝える」および⑯「相手からの信頼を取り戻す」という BJ メール作成時の意図が含まれている（表 5-21）。これは両者共に NNBP-17 の発言に基づく情報ユニットから成っている。表 5-20 のとおり、⑮には「36. お客さんを大切にしていることを一番伝えたい」、⑯には「37. 迷惑をかけたのはたまたまで通常はサービスがいいと思わせたい」という情報ユニットが分類されている。

NNBP-17 はインタビューにおいて、「で、そうね、合わせてそういうのを考えさせたいというか、『A 株式会社の NNBP-17 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。」と、相手から自分に対して良い印象を抱いてもらいたいと語った。さらに、その理由は、「もし態度が悪かったりドタキャンしたのに謝らないとかで印象が、A 株式会社の印象が悪くなって、この B 株式会社の人も他の得意先にも言って、で、だんだん A 株式会社のイメージが悪くなっちゃったりする可能性もあるし、ただ自分が悪い人だけじゃなくて、それにそう関連して会社のことにも影響する可能性はあるので、うん。」と、自己の印象の悪化が自社の印象の悪化までも招く恐れがあるためであると述べられた。

NNBP-17 は、第 4 章の「4.2.2 構成要素の有無」で示したとおり、BJ メールの中に「昨日のお電話ありがとうございました。」と、前日の相手の電話対応への感謝を述べる形で【感謝】の構成要素を用いており、それについても個人間だけでなく会社間の関係性を考慮したためであると説明していた。上記の BJ メール作成時の意図に関する回答からは、NNBP-17 が打ち合わせの当日キャンセルにより悪化した自己の印象を回復させるため、個人間のみならず会社間の関係性を良好に保つことを意識しつつ BJ メールの文章全体を作成しており、その意識は【感謝】だけでなく【謝罪】の構成要素の使用にも繋がっていたことが明らかになった。以下の表 5-42 は NNBP-17 が作成した BJ メールの実例であり、【感謝】は 3 段落目に、【謝罪】は 3 段落目と 5 段落目に見られる。

上述したとおり、NNBP-17 は謝罪が必要な本研究の状況下において、今後の業務担当者間の関係性や会社同士の関係性を考慮し、自身が勤務している会社の対外的印象を良好な状態に保つためにも、相手から見た自身の印象を良いものにしようと気を配りながら BJ メールを作成していた。そのため、上記の⑮「相手を大切にしていることを伝える」および⑯「相手からの信頼を取り戻す」という BJ メール作成時の意図は、《自己の印象管理》に関するものであると言える。

表 5-42 NNBP-17 が作成した BJ メール

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 株式会社の〇〇でございます。	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	感謝
		キャンセルへの謝罪	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。 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

5. 《情報共有》

当該カテゴリーには、⑦「情報共有する」という BJ メール作成時の意図が含まれる（表 5-21）。これには NNBP-10 の発言に基づく情報ユニットが分類されており、「27. CC の人達に情報共有する」と「28. 会社間の問題になった場合を想定して営業担当にも情報共有する」である（表 5-20）。

本研究では、BJメールの状況設定文において、送信先は「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）」であると示していた。そのような指示の下、NNBP-10 は BJメールの送信先を「TO：田中さん、CC：原田さん（打合せに参加する B 社の担当者）、板倉さん（B 社の営業担当）、村上さん（自社の営業担当）、山元さん（自社の上司）」と記入し、CC には打ち合わせに参加する予定の担当者だけでなく、自社および相手会社の営業担当者や自社の上司を含めていた。

上記について NNBP-10 は、以下の表 5-43 のとおりインタビューの中で説明している。

表 5-43 NNBP-10 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-10	最初のやつは、一旦謝罪。(27) <u>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つて、で、(28) 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。</u>

上記から、NNBP-10 には、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のメールであるとの認識があったことが分かった。また、「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、」という説明から、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あったことが窺えた。

5.3 JBP・NNBP 間における BJ メール作成時の意図の共通点と相違点

本章では、5.1 において JBP の BJ メール作成時の意図、5.2 において NNBP の BJ メール作成時の意図の分析結果と考察を示した。本節では、JBP と NNBP の BJ メール作成時の意図の共通点および相違点を論じる。

JBP 12 名・NNBP 15 名のインタビューでの回答を「うえの式質的分析法」を用いて分析したところ、JBP では 14 種類、NNBP では 16 種類の BJ メール作成時の意図が見られた。さらに、それらは JBP では 4 つ、NNBP では 5 つのカテゴリーに分類された。JBP と NNBP の双方に共通して見られたカテゴリーは、《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 つである。一方、《情報共有》というカテゴリーは NNBP にのみ見られた。以下の表 5-3 および表 5-21 は、JBP と NNBP の BJ メール作成時の意図とカテゴリーの再掲である。

【再掲】表 5-3 JBP の BJ メール作成時の意図とカテゴリー

	カテゴリー	BJ メール作成時の意図	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	7, 15
		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, 8, 12
		④ 件名で BJ メール趣旨を伝える	4, 10
3	構成・内容面からの負担軽減	② 相手への気遣いを示す	5, 12
		③ 日程調整の話題をメインにし過ぎない	10
		⑥ 謝罪の一部として日時の提案をする	3
		⑦ 希望日時を記載する	1
		⑩ 最初に謝罪を示す	3
		⑪ 謝罪をした上で依頼する	9
		⑬ 再度謝罪を示す	9
4	自己の印象管理	⑧ 謝罪の意が伝わるようにする	11, 13
		⑨ 自分の立場を下げ過ぎない	3
		⑭ 自分の立場を下げる	11

【再掲】表 5-21 NNP の BJ メール作成時の意図とカテゴリー

	カテゴリー	BJ メール作成時の意図	該当する NNP 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, 9, 11, 12, 13
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	13
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, 8, 18
		③ 依頼の前に謝罪をする	3, 4, 9, 12
		④ 相手が返信しやすいようにする	4, 8
		⑤ 謝罪の意を伝える	3, 4, 15
		⑥ 謝罪を形式的に示す	1, 10
		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	9
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	17
		⑯ 相手からの信頼を取り戻す	17
5	情報共有	⑦ 情報共有する	10

5.3.1 JBP と NNP の BJ メール作成時の意図の共通点

5.3.1.1 タスクの実行

表 5-3 および表 5-21 から分かるとおり、JBP と NNP の BJ メール作成時の意図からは、《タスクの実行》というカテゴリーが共通して作成された。《タスクの実行》には、JBP では表 5-3 のとおり、⑤「次回の打ち合わせの日時を決める」および⑫「謝罪と依頼をする」

が含まれており、NNBPでは表 5-21 のとおり、①「打ち合わせ日程の再調整について依頼する」が含まれている。それらは、JBP と NNBP とで内容もほぼ同じである。そのため、それらについては、本研究が現実のビジネス場面で実際に作成された BJ メールを収集したのではなく、現実のビジネス場面を想定した上で BJ メールを作成するという調査を行ったために回答に現れたことが考えられる。

本研究では、調査協力者達は以下の図 5-1 の BJメールの状況設定文を読んだ上で、その状況設定に沿った BJ メールを作成することを求められた。そのため、調査協力者においては、この BJ メールで求められている課題を実行しようという意識が高まっていたと考えられる。その結果、タスクの実行が意識されやすく、JBP と NNBP 双方のインタビュー時の回答に現れた可能性が高い。そのため、双方の BP において共通している意識ではあるものの、配慮言語行動という観点から見れば、読み手への配慮を示すために意識された内容ではないと考えられる。

- ◎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 5-1 BJメールの状況設定文

5.3.1.2 BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択

《表現面からの負担軽減》というカテゴリーも、JBP と NNBP 双方の BJ メール作成時の意図から作成された。当該カテゴリーには、表 5-3 および表 5-21 のとおり、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」が含まれている。

上記の BJ メール作成時の意図に「簡潔」や「分かりやすい」という言葉が含まれていることから、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、読み手にとって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、本研究のデータにおいても、JBP と NNBP の双方において《表現面からの負担軽減》に関する BJ メール作成時の意図が見られ、両者は 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 BJ メール作成時の意図(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 BJ メール作成時の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 名であり、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少数であるため、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議論を控え、今後の研究に譲ることとする。

5.3.1.3 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ことへの意識が JBP と NNBP とで共通していることが分かった。その意識が見られた BJ メール作成時の意図は、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 BJ メール作成時の意図が見られた JBP-9 は、表 5-14（太字箇所）に示したとおり先に謝罪がある方が「書きやすい」と述べていた。そこで、5.1 では、JBP-9 が先に謝罪を示したうえで依頼をする方が「書きやすい」と感じた理由について、第 4 章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」で取り上げた、NNBP-7 による「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。」という自由記述アンケートの回答に基づいて考察した。具体的には、謝罪をした上で依頼をする方が謝罪をせずに依頼する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ことに加え、相手に迷惑をかけている状況下で依頼を行うことは書き手自身にとって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】の構成要素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いう考察を展開した。

また、NNBP 側では、JBP-9 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 5-26 の下線部 14・15・16・17 から分かるとおり、各調査協力者は、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-9）、自社に非があること（NNBP-12）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ていたと言えるであろう。

以上のことから、上記の調査協力者達は、打ち合わせのキャンセルにより相手に迷惑をかけているという本研究の状況設定を踏まえた上で、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效果をもたらすと言える。

5.3.1.4 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-10・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識に基づくBJメール作成時の意図は、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「日程再調整の話題をメインにし過ぎない」は、JBP-10のインタビュー時の回答に見られたBJメール作成時の意図であり、JBP-10は「たぶん、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。」(表5-8・太字箇所)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(表5-9・太字箇所)。

また、⑧「再度謝罪を示す」はNNBP-5のBJメール作成時の意図である。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も思ってるので。」(表5-39・太字箇所)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BJメール作成時の意図は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として想定していたことを語っており、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と考えられる。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

からは、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。そのため、人間関係上の不安が少なからず払拭され、書き手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 メールを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、5.3.1.3 で JBP-9 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。

5.3.2 JBP と NNBP の BJ メール作成時の意図の相違点

5.3.2.1 情報共有への意識

本研究では、《情報共有》というカテゴリーが NNBP の BJ メール作成時の意図からのみ作成された。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、情報共有に関する BJ メール作成時の意図は見られなかった。

一方、NNBP の当該カテゴリーには、表 5-21 のとおり⑦「情報共有する」という NNBP-10 の発言に基づく BJ メール作成時の意図が分類されている。NNBP-10 は作成した BJ メール 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。表 5-43 に示したとおり、NNBP-10 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 5-43 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持っていたことが窺えた。

このように NNBP-10 にのみ情報共有に関する BJ メール作成時の意図が見られた理由については、NNBP-10 の所属業界あるいは職種の影響が考えられる。NNBP-10 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以下のように説明していた。

表 5-44 NNBP-10 の業務内容

話者	発言内容
NNBP-10	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、開発じゃない方をやったり、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、自社でやるよりは客先で常駐して、そっちのシステムを使ってこういうサポートをしますよというのが、こっち、情報に書いてあるところ、「設計構築、ソフトウェア開発」じゃなくて、「など」に入りますね ⁵⁰ 。「など」に入って、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、何か使っている…。開発のための聞き取り？
NNBP-10	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)	
NNBP-10	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、それかさらにバージョンアップしてもらったりする系統の仕事で、基本は客先常駐です。

上記の説明のとおり、NNBP-10 は基本的に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、それを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-10 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。

⁵⁰ インタビューは、調査協力者による Web 調査票の回答内容を Zoom で画面共有しながら実施した。ここではフェイスシートの回答内容を参照している。NNBP-10 は職種として「情報(ネットワーク設計・構築、ソフトウェア開発など)」を選択していたが、選択肢の記述内容が自身の業務内容に当てはまっていなかったため、「『など』に入りますね。」と発言している。

また、関係者との情報共有に関しては、JBP と NNBP の BJ メール の事例分析から作成時の困難点を探った横川（2022a）において、NNBP 側から CC の宛先に誰を入れるべきか、また、どのような情報を共有すれば良いのか分からないという困難点が出されたことが報告されている。横川（同上）では、JBP は 1 名のみ調査が行われており、その調査協力者からは CC の利用に関する困難点は出されていない。また、本章で扱った BJ メール作成時の意図に関するデータにおいても、JBP から CC の利用を意識していたことが分かる発言データは得られなかった。このことから、JBP は NNBP に比べて CC の利用に対する困難を感じにくく、NNBP が CC の利用で感じる困難さにも気づきにくい可能性があると考えられる。しかし、NNBP-10 の事例のように業界や職種によっては CC や BCC が頻繁に使用されることが考えられるため、JBP と NNBP が同じ職場で勤務する場合は、特に勤務歴の短い NNBP が CC の利用に慣れていない場合を考慮すべきであろう。その際、勤務歴の長い JBP は、共有すべき情報や、その際に CC・BCC に含めるべき送信先について助言する等の手助けを行うことが望ましいと考えられる。

5.3.2.2 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 BJ メール作成時の意図が見られた。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。

第 4 章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」においても述べたとおり、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。これについて第 4 章では、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た。

一方、本章においては、NNBP-2 が依頼内容から伝えた理由を以下に再掲する表 5-37 の

ように述べたことから、それは過去の経験に基づく言語行動の判断であったことが明らかになった。つまり、NNBP-2 は BJ メールが最後まで読まれなかったという過去の経験を踏まえて、読み手にとって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。

【再掲】表 5-37 NNBP-2 が依頼内容から伝えた理由

話者	発言内容
NNBP-2	(30)まず最初に伝えたいのが、日程の再調整ですね。お詫びはもちろん、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、上には書いています。
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にしようと思って書いてたってことですかね。
NNBP-2	そうですね。下には書いてしまったら、見てくれない人がたまにいましたんで。

5.2 にて述べたとおり、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处理的負担を多少なりとも軽減できること、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）では、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を教えてほしいと依頼する Eメールの状況を設定し、「前置き⁵¹→状況説明⁵²→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、

⁵¹ 坂本他（2021）においては、「メールを送信した理由を明らかにする部分」（p.38）と定義されており、Eメールの送信理由を簡潔に述べている文が該当する。

⁵² 坂本他（2021）においては、「依頼に至った理由や周辺情報を説明するもの」（p.38）と定義されており、「前置き」よりもさらに詳細な事情説明を行っている文が該当する。

その結果として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、そのように親しくないビジネス関係者に送信する BJ メールであることが考慮された結果、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されたと考えられる。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働いていると考えられる。

以上を踏まえると、BJメールの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、やり取りする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と考えられる。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。本研究では、調査 2 (BJメールの読み手の配慮の受け止め方に関する調査) において、JBP に対し、上記の異なる 2 つの談話展開の BJメールに対する印象と評価を尋ねたため、次の第 6 章においてその調査結果を示す。

5.3.2.3 自己の印象管理の方法

本研究では NNBP と JBP の BJ メール作成時の意図から《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 BJ メール作成時の意図が含まれる。

⑧「謝罪の意が伝わるようにする」については、JBP-11 および JBP-13 による回答から、両者が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読み手に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、以下の表 5-45 のとおり、⑨「自分の立場を下げ過ぎない」という JBP-3 の BJ メール作成時の意図に関する回答からは、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 BJ メール作成時の意図が見られた JBP-11 の場合は、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。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、下手に出ているという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-3 と JBP-11 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-3, 11, 13 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。

表 5-45 JBP-3, 11 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
JBP-3	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、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てほしいと思いました。で、その上で、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、言ってしまうと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こう、ですかね。(後略)
JBP-11	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、もう下手に出てるっていうのが伝わるように、「こちらの勝手で大変恐縮ですが」とか、入れたりしたかな。

一方、NNBP の当該カテゴリーには、NNBP-17 の BJ メール作成時の意図である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 5-46 に示すとおり、NNBP-17 の BJ メール作成時の意図に関する回答からは、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。NNBP-17 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 メールで示された言語行動には異なりが見られたと言える。

表 5-46 NNBP-17 の BJ メール作成時の意図に関する回答

話者	発言内容
NNBP-17	たぶん、このお客さんを大切にしているということが、たぶん一番伝えたい。で、そうね、合わせてそういうのを考えさせたいというか、「A 株式会社の NNBP-17 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、とにかく迷惑を掛けた分、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。

以上の JBP-3, 11, 13 と NNBP-17 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。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⁵³、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となると想定される。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、自己の印象管理の意図が働くと推察される。

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く」(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

⁵³ 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。

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。

ただし、本研究は調査協力者数が限られているため、この結果を JBP と NNBP の自己の印象管理方法の違いとして一般化することはできない。また、BJ メールから伝わる自己の印象を自身の望むものにしたいという欲求は、Brown & Levinson (1987) により提示されたポジティブ・ポライトネス⁵⁴およびネガティブ・ポライトネス⁵⁵にも関わると考えられる。そのため、今後、調査協力者数を増やし、ポライトネス理論を活用しつつ分析・考察することで、興味深い知見が得られるであろう。加えて、両者のビジネス・コミュニケーション上の相互理解を促進するためにも、言語・文化が異なる者同士の BJメールのやり取りにおいて、自己の印象管理方法の違いが両者の関係性にいかなる影響を及ぼすかについても調査を行う必要がある。

5.4 第5章のまとめ

以上、本章では半構造化インタビュー調査にて JBP 12 名・NNBP 15 名から得られた BJメール作成時の意図に関するデータを、JBP・NNBP 別に「うへの式質的分析法」を用いて分析し、JBP と NNBP の BJメール作成時の意図の実態、および両者の BJメール作成時の意図の共通点・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 種類、NNBP では 16 種類が見られ、それらの内容を基に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、《タスクの実行》というカテゴリーに含まれる BJメール作成時の意図は、本研究の調査方法が影響を与えたために現れた可能性があると考えられ、配慮言語行動との直接的な関連性はないと考えられた。一方、その他の《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》・《情報共有》というカテゴリーに含まれる BJ

⁵⁴ Brown & Levinson (1987=2011, p.17) におけるフェイスとは、「やりとりの参加者が互いに帰する 2 つの特定の欲求 (「フェイス欲求」)」であり、ポジティブ・フェイスとは「(何らかの点で) 認められたいという欲求」であるとされている。

⁵⁵ Brown & Levinson (1987=2011, p.17) によると、ネガティブ・フェイスとは「自らの行為を妨げられたくないという欲求」である。

メール作成時の意図は配慮言語行動と関連するものであることが明らかになった。JBP と NNBP の BJ メール作成時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」(5.3.1.2)、「用件が謝罪から始まる BJ メールの作成」(5.3.1.3)、「不確定な状況への備え」(5.3.1.4) 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」(5.3.2.1)、「用件が依頼から始まる談話展開の選択」(5.3.2.2)、「自己の印象管理の方法」(5.3.2.3) の 3 点が挙げられた。

JBP と NNBP の BJ メール作成時の意図の共通点からは、次のようなことが考えられた。

まず、「BJ メールの明瞭性向上に資する表現方法の選択」(5.3.1.2) という共通点が見られたことから、JBP と NNBP は両者共に BJ メールでの配慮言語行動に繋がる意図として、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という考えを有していることが明らかになった。これについては、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ことが考えられた。

次に、「用件が謝罪から始まる BJ メールの作成」(5.3.1.3) という共通点が見られたことに関しては、JBP・NNBP 共に、本研究の状況下では用件部分が謝罪から始まる BJ メールの談話展開が適切であると判断された結果であると考えられた。また、それ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 BJ メールの読み手に与える印象の良さや、読み手の心理的な納得のしやすさを考慮した上での戦略的な配慮言語行動であると考えられた。さらに、そのように BJ メールの読み手に配慮して適切であるとする構成を選択することは、書き手が BJ メールの「書きやすさ」を感じることに通じており、書き手自身の心理的負担が軽減されることが分かった。

加えて、「不確定な状況への備え」(5.3.1.4) という共通点が見られたことから、両者共にやり取りする相手の本音と建前の考慮がなされていたことが明らかになった。具体的には、電話で自社都合による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見せた怒っていないという態度が本心とは異なる可能性があることが考慮されていた。調査協力者達は、そのように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を用いていた。本章ではそのような調査協力者達の配慮言語行動の理由について、Goffman (1959) の指摘を参考に考察を深めた。その結果、調査協力者達は、自身も日常業務の中でビジネス活動を円滑に進めるために本音と建前の使い分けを実践する立場にあるからこそ、他者も同様のことを行っていると予想したと考えられた。さらに、このことから、他者への配慮を示すためには、自身が同様の状況下で BJ メールの読み手に

なった際の当該 BJ メールを受け止め方に自覚的になる必要があることが示唆された。また、先の「用件が謝罪から始まる BJメールの作成」(5.3.1.3)において明らかになったことと同様に、実際には相手が怒っているという状況を想定して BJメールの中で読み手への謝罪を示すという配慮言語行動を取ることは、今後生じ得る人間関係の不和に事前に対処したこととなるため、BJメールの書き手自身にも心理的負担の軽減という効果をもたらすことがあると推察された。

続いて、JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の相違点からは、次のようなことが考えられた。

まず、「情報共有への意識」(5.3.2.1)という相違点があることが明らかになった。本研究においては、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、情報共有に関するBJメール作成時の意図は見られなかった。一方、NNBPにおいてはNNBP-10に情報共有に関するBJメール作成時の意図が見られた。NNBP-10は、作成したBJメールを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おり、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持っていた。そのようにNNBP-10にのみ情報共有に関するBJメール作成時の意図が見られた理由には、NNBP-10が所属する業界・職種の影響があると考えられた。NNBP-10が語った自身の業務内容(表5-44)からは、日常的に自社や取引先企業と情報共有を行う頻度が多いことが分かった。そのため、各BPの日常業務の内容が本研究のBJメール作成時の意図に影響を与えていることが推測された。

また、横川(2022a)においてCCの利用に困難を感じるNNBPがいることが報告されている一方、横川(同上)および本研究の調査協力者のJBPからはCCの利用に関する困難点は出されていないことから、JBPはNNBPに比べてCCの利用に対する困難を感じにくいことが示唆された。そのため、NNBPがCCの利用で感じる困難さにも気づきにくい可能性があると考えられる。しかし、業界や職種によってはCC・BCCの頻繁な使用があると考えられるため、特に勤務歴の短いNNBPの場合はCCの利用に慣れていない場合を考慮し、勤務歴の長いJBPが手助けを行うことが望ましいと考えられた。

次に、「用件が依頼から始まる談話展開の選択」(5.3.2.2)という相違点があることが明らかになった。これについては、NNBP-2からのみ、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BJメール作成時の意図が見られた。NNBP-2が作成したBJメールの用件部分の談話展開は、他の調査協力者と異なり、【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。本章においては、その理由として BJ メールが最後まで読まれなかったという過去の経験があり、読み手にとって分かりやすい構成の BJ メールを考えた結果であったことが明らかになった。

NNBP-2 のように【謝罪】の前に【依頼】の構成要素を先行させる談話展開にも利点があると考えられる上に、BP 向けに BJ メール作成時の要点を解説した藤田（2010, p.31）においても、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とから、ビジネス場面では本来、NNBP-2 の用いた BJ メールの談話展開も BP から支持されることが考えられた。しかし、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を坂本他（2021）の研究結果を基に考察した結果、BJメールの送信先との関係性が関わっていることが考えられた。すなわち、本研究の大多数の調査協力者は、親疎関係が「疎」の相手に送信するフォーマル度の高い 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ていたことが考えられた。上記の考察を通して、BJメールの作成時に情報伝達の効率化を優先する場合には、結果的に読み手に良くない印象を与えてしまう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メールの構成になっていないかを、送信時の状況や、やり取りする相手との関係性を考慮した上で判断する必要があるという示唆が得られた。しかし、NNBP の場合は言語文化背景が日本と異なることで、そのような判断に困難を感じる可能性があるため、JBP によるサポートの重要性が高いことが考えられた。

最後に、JBP と NNBP の BJ メール作成時の意図に見られた相違点として、「自己の印象管理の方法」（5.3.2.3）が挙げられる。NNBP と JBP の BJ メール作成時の意図からは、両者共に《自己の印象管理》というカテゴリーが作成されたが、どのように自己の印象管理を行うかには双方で違いが見られた。

JBP に関しては、JBP-3, 11, 13 の事例から、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ことが明らかになった。その一方、NNBP に関しては、NNBP-17 の事例から、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》がなされていたことが明らかになった。NNBP-17 の場合は、そのような考えから BJ メール中に相手への感謝の意も示していたが、そのような事例は JBP 側では見られなかった。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異なりが見られたと言える。

本研究の JBP と NNBP の《自己の印象管理》の事例からは、BP 達が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様子が確認された。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、読み手視点で自身の言語行動を客観的に捉える力が重要であり、それは読み手の気分を害さ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考えられた。また、自己の印象管理について、Goffman (1967) の研究を基に考察を進めた結果、自己の印象管理の方法は文化によって異なるため、JBP・NNBP 間の 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する等、異文化間のミス・コミュニケーションに発展する可能性があることが示唆された。

本章の分析結果から総合的に言えることとしては、「不確定な状況への備え」(5.3.1.4)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いうことである。つまり、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。これについては、実際のところ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。しかし、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へりくだっていない人物であるという印象を読み手に与えようという BJメール作成時の意図があったとしても、その意図に反して読み手からへりくだっている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。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 BJ メールの書き方の指導・支援においては、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といったピア・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。

第6章 JBP・NNBPによるBJメールの配慮度評価

第4章では、JBP 16名とNNBP 18名が作成したBJメールの文章を分析し、構成・内容・配慮表現の観点から両者の配慮言語行動の共通点と相違点を明らかにした。また、第5章では、JBPとNNBPのBJメール作成時の意図の共通点と相違点を明らかにした。

本章では、調査2（BJメールの読み手の配慮の受け止め方に関する調査）の分析結果および考察を記述する。第3章において記述したとおり、調査2ではWeb調査とオンラインによる半構造化インタビュー調査を実施した。インタビュー調査では、調査票③（BJメールの評価票）で得られた各BJメールに対する評価内容を基に、より詳細な回答理由の聞き取りを行った。調査票③は、JBP用とNNBP用の2種類を作成し、JBPにはNNBPが作成したBJメールを、NNBPにはJBPが作成したBJメールを3つ提示した。調査協力者は提示された3つのBJメールの配慮度を評価し、その理由を自由記述欄に回答した。配慮度の評価尺度は、「大変配慮があると感じる＝4、やや配慮があると感じる＝3、配慮があるとはあまり感じない＝2、配慮があるとは全く感じない＝1」の4件法とした。また、JBPまたはNNBPが作成したBJメールであることが事前に分かっている状態では回答に影響が出る可能性があると考え、JBP・NNBP双方の調査協力者にはBJメールの書き手の出身を伝えず、状況設定文において「A株式会社のAさん」からのBJメールであるとのみ示した。

分析は加順（2023）の分析方法を援用し、調査協力者が述べた各BJメールへの指摘を当該BJメールに対する読み手の「違和感」とし、その内容を「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」に分類した。「過剰」と「不足」は、加順（2023, p.85）を参考に規定した。「過剰」とは、「その言語行動を行わないことが自然・適切であるにもかかわらず行うことが不自然・不適切だという違和感」であり、「不足」とは、「その言語行動を行うことが自然・適切であるにもかかわらず行わないことが不自然・不適切だという違和感」である。「表現」・「表記」は本研究において新たに設定したものであり、「表現」とは、「BJメールで用いられている表現が不自然・不適切であるという違和感」、「表記」とは、「BJメールにおける表記の仕方が不自然・不適切であるという違和感」である。なお、上記のいずれにも該当しないと判断したものは「その他」の違和感であるとした。

本章の構成は以下に示すとおりである。6.1ではNNBPが作成したBJメールに対するJBPの評価、6.2ではJBPが作成したBJメールに対するNNBPの評価についての分析結

果を示し、両者の配慮の捉え方を考察する。最後に 6.3 では本章の分析結果と考察内容のまとめを記述する。

<第 6 章の構成>

6.1 NNBP が作成した BJ メールに対する JBP の配慮度評価

6.1.1 BJ6-1-1 に対する JBP の配慮度評価

6.1.1.1 BJ6-1-1 に対する「過剰」の評価内容

6.1.1.2 BJ6-1-1 に対する「不足」の評価内容

6.1.1.3 BJ6-1-1 に対する「表現」の評価内容

6.1.1.4 BJ6-1-1 に対する「表記」の評価内容

6.1.2 BJ6-2-2 に対する JBP の配慮度評価

6.1.2.1 BJ6-2-2 に対する「過剰」の評価内容

6.1.2.2 BJ6-2-2 に対する「不足」の評価内容

6.1.2.3 BJ6-2-2 に対する「表現」の評価内容

6.1.2.4 BJ6-2-2 に対する「表記」の評価内容

6.1.2.5 BJ6-2-2 に対する「その他」の評価内容

6.1.3 BJ6-3-3 に対する JBP の配慮度評価

6.1.3.1 BJ6-3-3 に対する「過剰」の評価内容

6.1.3.2 BJ6-3-3 に対する「不足」の評価内容

6.1.3.3 BJ6-3-3 に対する「表現」の評価内容

6.1.3.4 BJ6-3-3 に対する「表記」の評価内容

6.1.4 評価傾向から見た JBP にとっての配慮

6.2 JBP が作成した BJ メールに対する NNBP の配慮度評価

6.2.1 BJ6-4-1 に対する NNBP の配慮度評価

6.2.1.1 BJ6-4-1 に対する「過剰」の評価内容

6.2.1.2 BJ6-4-1 に対する「不足」の評価内容

6.2.1.3 BJ6-4-1 に対する「表現」の評価内容

6.2.1.4 BJ6-4-1 に対する「表記」の評価内容

6.2.2 BJ6-5-2 に対する NNBP の配慮度評価

6.2.2.1 BJ6-5-2 に対する「過剰」の評価内容

- 6.2.2.2 BJ6-5-2 に対する「不足」の評価内容
- 6.2.2.3 BJ6-5-2 に対する「表現」の評価内容
- 6.2.2.4 BJ6-5-2 に対する「表記」の評価内容
- 6.2.3 BJ6-6-3 に対する NNBP の配慮度評価
 - 6.2.3.1 BJ6-6-3 に対する「過剰」の評価内容
 - 6.2.3.2 BJ6-6-3 に対する「不足」の評価内容
 - 6.2.3.3 BJ6-6-3 に対する「表記」の評価内容
- 6.2.4 評価傾向から見た NNBP にとっての配慮
- 6.3 評価コメントから見る言語文化背景に基づく考え方の相違
- 6.4 第 6 章のまとめ

6.1 NNBP が作成した BJ メールに対する JBP の配慮度評価

第 3 章において示したとおり、JBP に評価を依頼した BJ メールは NNBP が作成した 3 種類であった。以下には、それらの BJ メール文、および 10 名の JBP による各 BJ メール
の配慮度評価とその理由を記載する。

6.1.1 BJ6-1-1 に対する JBP の配慮度評価

以下の図 6-1 は、調査票③（BJ メールの評価票）において（1）の BJ メールとして JBP
に提示したものである。以下では、図 6-1・（1）の BJ メールを「BJ6-1-1」と表記する。ま
た、BJ6-1-1 に対する JBP の配慮度評価と違和感の内容は以下の表 6-1 のとおりである。

(1)

TO：あなた（田中）のEメールアドレス
CC：Aの上司のEメールアドレス

件名：【A株式会社】再度のアポイントメントのお願い

B株式会社
田中様

いつも大変お世話になっております。
A株式会社のAでございます。

昨日は弊社にてトラブルの発生によりあいにくアポイントをキャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。
お陰様で弊社にて起きたトラブルは解決に向かって進んでおります。

つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再調整していただきたく、連絡を差し上げます。
ご多忙なところ、お手数をおかけしますが、ご都合の良い日付が決まりましたらお知らせの程、よろしくお願い申し上げます。

（Aの署名）

図 6-1 JBP 用の BJ メール評価票で提示した (1) の BJ メール (BJ6-1-1)

表 6-1 BJ6-1-1 に対する JBP の配慮度評価と違和感の内容

ID	配慮度	違和感	違和感の具体的内容
JBP-17	2	過剰	・トラブル解決の報告
		不足	・候補日時の提示
		表現	・「アポイント」：「打ち合わせ」にする。
		表記	
JBP-18	3	過剰	
		不足	・候補日時の提示
		表現	
		表記	
JBP-19	2	過剰	
		不足	・件名での謝罪 ・候補日時の提示
		表現	・連絡理由の述べ方：「つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再調整していただきたく、連絡を差し上げます。」→「つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再度調整させていただきたく、連絡させていただきました。」
		表記	
JBP-20	2	過剰	・打ち合わせキャンセルへの謝罪 ・トラブル解決の報告
		不足	・打ち合わせについての具体的な情報 ・候補日時の提示
		表現	・件名の「アポイントメント」：「アポイントメントの依頼」→「日程調整のお願い／ご依頼」 ・過去を表す時制：「大変申し訳ございませんでした」→「大変申し訳

			ごさいません」 ・連絡理由の述べ方：「つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再調整していただきたく、連絡を差し上げます。」→「つきまして、下記日程でお打ち合わせの日程を再度ご調整いただけますでしょうか。」(「昨日の予定でしたアポイント」を削除。「連絡を差し上げます」の表現は使用しない。) ・4段落目の最後の一文(※候補日時を提示した場合)：「ご多忙なところ、お手数をおかけしますが、ご都合の良い日付が決まりましたらお知らせの程、よろしくお願い申し上げます。」→「お忙しいところお手数をおかけしますが、ご確認のほどよろしくお願いいたします。」
		表記	・謝罪文と最後の一文に改行を入れる。
JBP-21	2	過剰	・件名における【A 株式会社】という所属の記載
		不足	・候補日時の提示
		表現	・現在を表す時制：「連絡を差し上げます」→「連絡を差し上げました」 ・謝罪文における「あいにく」：削除する。
		表記	
JBP-22	2	過剰	・トラブル解決の報告
		不足	・候補日時の提示
		表現	
		表記	
JBP-23	3	過剰	
		不足	・候補日時の提示
		表現	・連絡理由の述べ方：「つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再調整していただきたく、連絡を差し上げます。」→「つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再度調整していただきたく、連絡いたしました。」
		表記	
JBP-24	3	過剰	
		不足	・件名での謝罪 ・再度の謝罪：「よろしくお願い申し上げます」の後で再度謝罪する。
		表現	・謝罪の述べ方：「キャンセルしてしまい」→「お時間頂戴していたのにキャンセルになってしまい」
		表記	
JBP-25	3	過剰	
		不足	・候補日時の提示
		表現	・謝罪文における「あいにく」：削除する。
		表記	
JBP-26	2	過剰	
		不足	・候補日時の提示 ・再度の謝罪：「よろしくお願い申し上げます」の後で再度謝罪する。
		表現	
		表記	

表 6-1 から分かるとおり、BJ6-1-1 の配慮度は「3＝やや配慮があると感じる」が 4 名、「2＝配慮があるとはあまり感じない」が 6 名となっており、配慮があるとはあまり感じないという評価がやや多い結果となった。以下は、内容別に見た違和感の言及人数である。

【BJ6-1-1 の内容別違和感の言及人数（指摘した人数/全体人数）】

- ・ 過剰（4/10 人）
- ・ 不足（10/10 人）
- ・ 表現（7/10 人）
- ・ 表記（1/10 人）

上記のとおり、BJ6-1-1 に対しては、「不足」と「表現」に関する違和感が大多数の JBP から出されている。表 6-1 を見ると、「不足」の内容として多くの JBP に共通しているのは「候補日時の提示」であり、10 名中 9 名が回答している。また、「表現」の違和感は 7 名中 4 名から「連絡理由の述べ方」が指摘されている。一方、「表記」の違和感は JBP-20 が言及しているのみで、その他の JBP からは特に気にされていないことが分かる。JBP-20 の場合は 4 つの違和感の項目全てに回答があり、他の 9 名の JBP よりも BJ6-1-1 に対する違和感が大きかったことが窺える。

以下の 6.1.1.1～6.1.1.4 においては、BJ6-1-1 に対する「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」の評価内容について、半数以上の JBP から出された回答を中心に、各調査協力者のインタビューでの発言を引用しつつ論じる。

6.1.1.1 BJ6-1-1 に対する「過剰」の評価内容

まず、BJ6-1-1 に対する「過剰」の評価コメントは、JBP-17, 20, 21, 22 の 4 名から、以下の表 6-2 に示す回答を得た。

表 6-2 JBP-17, 20, 21, 22 による「過剰」の評価コメント

ID	過剰	インタビューでの発言内容
JBP-17	トラブル解決の報告	A 社・B 社間の話だとしたら最低限分かんなくはないですけど、A 社内だけの話だったら勝手にしろよって話だと思うので。
JBP-20	打ち合わせキャンセルへの謝罪	(筆者注：電話で謝罪した上で BJ メールにも謝罪文を書くと、) 別の人なんかなと思いますよね、正直。なんか電話でやってたの抜けてるみたいな感じ。あと、実際に、パッとこれ見た時に電話で謝ったっていうのが全く見えないので。無くてもいいかなって思いますね。
	トラブル解決の報告	で、あと、お陰様でこういうふうになってますっていうのは、あんまりメールで見ないかなって思いました。対面でぎくばらんにお話する時はあるかもしれないんですけど、あくまで謝罪っていう立場で、前向きな話ってどうなのかなっていうのがありました。(中略) アポイントが予定どおり打ち合わせして、そのおかげでこう進んでます、だったら分かるんですけど、「申し訳ないです。でも、こうなりました。ありがとうございます」はいらないかなって思います。(筆者：ちょっと、謝罪の気持ちが薄まるって言ったらかちょっと違いますかね。) そうですね。そう思いました。そのトラブルが A 社・B 社両方関係あることだったらいんですけど、A 社内の話で、B 社には関係無いので、社外の方にはもう謝罪に徹した方がいいかなとは思っています。
JBP-21	件名における【A 株式会社】という所属の記載	だいたいメールアドレスを見れば、どこから来たのかっていうのは分かっちゃうかなと思うので、件名に書いてほしいのが、どういう内容のメールを送ってきているかっていうのがパッと見て分かるようなふうにしてほしくて。(中略) メールの表示の仕方にもよるかもしれないんですけども、件名って開くまでは、あまり長すぎる件名だと途切れちゃって何が書いてあるかよく分からないことがあるんですけども、はい。それを、メール開く前でも全部の件名が見える程度に抑えたいので、あまり長い件名にしないようにした方がいいんじゃないかなっていう。
JBP-22	トラブル解決の報告	このトラブルそんなに、この読み手の人には関係無いトラブルなので、だったらこんなにわざわざ書かないかなあというふう。(中略) 1 番(筆者注：BJ6-1-1)の方は、さっき言ってた、このトラブルの件は解決に向けて進んでおりますみたいな部分が、もしこっちが怒ってたらイラつきそうだなと思ったっていう感じですかね。(中略) 知らんがなってなりそうだなーと思って。

表 6-2 のとおり、「過剰」と思われた項目としては「トラブル解決の報告」が多く、JBP-17, 20, 22 の 3 名から指摘されている。これは図 6-1 の 3 段落目にある「お陰様で弊社にて起きたトラブルは解決に向かって進んでおります。」という一文である。このトラブルは A 株式会社内で発生した社内トラブルであると設定されている。評価コメントを見ると、3 名から「A 社内だけの話だったら勝手にしろよって話だと思うので」(JBP-17)、「そのトラブルが A 社・B 社両方関係あることだったらいんですけど、A 社内の話で、B 社には関係無いので」(JBP-20)、「この読み手の人には関係無いトラブルなので」(JBP-22) と述べられていることから、読み手である B 株式会社の自分(田中)には関係の無い内容であるとの認識が持たれていることが分かる。このような認識を持つ読み手からすると、トラブル解決の報告は、その報告自体の意義が不明であり、読む必要性の無い文章が記載されていると

感じられると考えられる。また、JBP-20 の場合は、このような状況下で「お陰様で」という表現を使って感謝を示している BJ メールを見た経験が無く、謝罪に加えて感謝を述べることにより謝罪の意が伝わりにくくなるように感じられるということも語られている。本研究の BJメールの状況設定では、A 株式会社で社内トラブルが発生したことにより、B 株式会社は一方的に打ち合わせの予定をキャンセルされたことになっている。A 株式会社の社内トラブルの内容自体は B 株式会社には直接的に関係していないため、B 株式会社側の立場の人が自社には関係の無い理由で一方的にキャンセルされた打ち合わせに関する感謝を述べられると、不快感を抱くことに繋がる場合があると考えられる。

6.1.1.2 BJ6-1-1 に対する「不足」の評価内容

次に、BJ6-1-1 に対する「不足」の評価コメントは、JBP-17～26 の 10 名全員から出された。それらのコメントは、以下の表 6-3 に示すとおりである。

表 6-3 JBP-17～26 による「不足」の評価コメント

ID	不足	インタビューでの発言内容
JBP-17	候補日時の提示	もし自分がこれを受け取ったら、コミュニケーションが一段増えるというか。うん。できるだけコミュニケーション少なく済ませたい派なので、別にお客さんと連絡取るのが嫌いとかじゃなくて、お互い別に仕事、他の仕事忙しいから。うん。できるだけ相手がイエスカノーで答えられる質問というか、クローズな質問をなさっていう、うちの会社がよく言われてることで。これも、「また調整させていただきたいです」っていうオープンにしちゃうよりも、「やっぱりこうしたいです。調整できますか。」っていうクローズに言った方が相手としても話が進みやすいっていうところで。(中略) コミュニケーションのスピードが、はい、速いけるのかなって思ってます。だし、A さん側がバタバタして忙しいなら、B さんとしては、その人昨日まで忙しかったんだから、こっちとしてはいつの日付提示していいのか分かんないよっていうのがあると思うので。だとしたら、A さんが自分が落ち着く目途を立てて、その上で計画立ててくれる方が B さんとしてはありがたいのかなと思って。
JBP-18	候補日時の提示	僕、たぶん、前日の電話でやっちゃうんですけどね。で、確定のメールを謝罪と共にたぶん送るんですけど、僕の場合だと。で、この状況で言ったら、日程提示しますかね。具体的に。はい。(筆者：じゃあ、やっぱりその方が、無駄がなくなるからっていうことですか。) そうですね、はい。
JBP-19	件名での謝罪	件名って、誰から、どんな内容の文章なのかっていうのがある程度把握できる。一文で把握できるものだと思うんですけど、日程を変更してしまったのであれば、そこの部分から申し訳なさというか、そういうのを出していてもいいのかなと思います。
	候補日時の提示	優先度は低いとは思うんですよね。この文章って、1 番、2 つ、ポイントというか、お詫びっていう部分と、アポイントをしっかりと、次回日程を決めたいっていう部分だと思うんですけど、次回日程をもう完全に相手任せにして、なおかつ相手任せにしてる文章だと思うんですけど、しっかり候補日どうです、これこれ、この日程どうですかって書いてあ

		るんだったら、トラブル解決に向かってますって入れてもいいのかなーとは思うんですけど。これ（筆者注：トラブル解決の報告）入れるなら日程入れろやって思ったんです。 （筆者注：候補日時があると誠意が感じられるということか、という筆者の質問に対して）誠意。誠意というか、相手もなるべくやり取り少なくした方が、相手の時間も奪わないと思うんで、この文章だとたぶん、相手が候補日出して、また「了解です」みたいなメールのやり取りが増えるかなと思ってて。で、この文章だったら、この文章じゃなく、日程があったら「この候補日どうですか」って投げて、あっちから「じゃあこの日をお願いします。」で、それでもう日程の調整って終わるので、1回、1通減らすことができるのかなと思ってて。
JBP-20	打ち合わせについての具体的な情報	ちょっとこの状況がどれぐらいの規模の会社で、どういう取引かってのが分からなかったんで、もしかしたらそういうの、ケースが無いかもしれないんですけど、複数A社とB社でアポイントがあった時に、もしかしたら違う人とのアポイントかもしれないし、自分も複数アポイント取ってるかもしれないので、どの、この日程で取ってたこの件についてのアポイントっていうのがあったらよりいいかなと思いました。
	候補日時の提示	私自身も、ほぼ毎日何かしらの会議が入ってたりとか、この時間にやらなきゃいけない作業とかあったりするので、その時間に言ってこれちゃうと、もう1回やり取りしないといけないと思うので、自分が空いてる、大卒で空いてるところ、例えば午前空いてますとか、1時以降なら大丈夫ですとかいうところを送ってしまった方がいいかなと思って。
JBP-21	候補日時の提示	一旦こちらで調整して、いくつか、3つほど案を送って、相手から返答をまたもらって、じゃ、それでオッケーですよっていうのを返してっていう手間があるなっていう、はい、思いました。
JBP-22	候補日時の提示	特に本人、自分達も多忙っていうことなんで、メールでやり取りするのは、結構しんどいし後から探すのも面倒になるんで、あんまり多くやり取りしたら、どうしても1往復余計になっちゃうんで、そこが負担かなあという感じです。
JBP-23	候補日時の提示	こっちから、3つぐらい候補をやっぱり送らないと、相手も、「あ、その日だと空いてないんです」って言われたら、またそのやり取りが増えてしまうんで、それだったらもうトラブルが、Aさんか、Aさんの方で発生してる、していたんであれば、トラブル具合解決に向かってるといえて、この辺ならいけますっていうのを言ってくれた方が、こちらとしては指定もしやすいですし、じゃあちょっと、ちょっと気にしすぎだと思うんですけど、こういう姿勢を見せてくれたら気にしすぎだと思いがらも、ちょっと先の方がいいのかなとかっていうのも思ってしまったたりも私はするので。なので、直近で明日はどうですかっていうよりは、じゃあちょっと来週の、今日木曜日なので、来週の水曜日あたりにしましょうとか、そういうふうにもちょっと思ってしまうところあるので、はい。ちょっとその辺は向こうから、トラブルが起こった側から提案してもらえると嬉しいなと思いました。
JBP-24	件名での謝罪	タイトルと、あと本文が簡単であったということで、配慮があるけど、そこまで丁寧ではないなというふうに感じました。
	再度の謝罪（「よろしくお願いします」の後に「お願いします」の後）	今の「よろしくお願いします」だと、書いてあるとおり、こう、前向きに感じると言いますか、次にこう、繋げようとしてるのは分かるんですけど、謝罪で終わってると、謝罪が第一に伝えたいことなんだなっていうふうに感じます。
JBP-25	候補日時の提示	どちらも忙しくてなかなか予定が合わせづらいついていうような内容だったので、その場合、日付をこう、相手に、日付自体も、日時、日時自体も全部、相手に投げるような形になると、相手が一旦、3つぐらい、そもそも検討しなきゃいけないところがあるところ、やっぱ、ちょっと配慮が足りないのかなっていうふうに思いました。で、相手に投げて、相

		手が3日ぐらい、日程を言ってくれたとしても、自分がそれがまたできなかったら、何回かのやり取りが必要になるので、あらかじめ、ある程度日時っていうのを指定してくれた方が、都合をつけやすいのかなあというふうに感じました。
JBP-26	候補日時の提示	キャンセルしたのは、こちらの、こちらというか相手さんのミスなので、次の日程調整はなるべく、キャンセルしてしまった方が主体となって日程調整を行っていかなければいけないのかなっていうところで、こちらのメールだと、ちょっと向こうに、向こうがたぶん、候補日を提示させて（筆者注：読み手に候補日時を提示させて）、その中で選んでいく形になると思うんですけど、それよりも、こちら（筆者注：書き手）からある程度この候補日程、候補の選択を出して、その中から相手に選んでもらった方が、向こうもメールとしての負担も少ないですし、その方が円滑に進むのかなっていうところで。
	再度の謝罪（「よろしく願い申し上げます」の後）	ちょっと難しいんですけど、謝罪することの、それで誠意を見せれるのかなっていうふうに。はい。ミスをしてしまって、向こうの、わざわざ時間確保してもらったのに、ちょっとそれがダメになってしまったっていうのは、こちら側の責任というか、あるので、それに対する謝罪はとても大事なのかなっていうところですね。

「不足」に関する評価コメントにおいては、10名中、JBP-24を除く9名から「候補日時の提示」という回答が出されている。これは「候補日時の提示がされていることが自然・適切であるにもかかわらず提示されていないため不自然・不適切だ」という違和感である。理由としては、言及した9名全員から「もし自分がこれを受け取ったら、コミュニケーションが一段増えるというか。」（JBP-17）や、「一旦こちらで調整して、いくつか、3つほど案を送って、相手から返答をまたもらって、じゃ、それでオッケーですよっていうのを返してっていう手間があるなっていう、はい、思いました。」（JBP-21）のように、やり取りの回数が増えることで業務進行上の負担が増加するという趣旨のことが述べられている。これに関連して、JBP-17とJBP-23の回答においては、自分から候補日時を挙げる場合、社内トラブルが発生したA株式会社にとって都合が良い日程を判断しにくいいため、書き手であるA株式会社側から候補日時を出してもらう方が日程調整を進めやすいという考えが示されている。さらに、JBP-26の場合は、回答の中で「キャンセルしたのは、こちらの、こちらというか相手さんのミスなので、次の日程調整はなるべく、キャンセルしてしまった方が主体となって日程調整を行っていかなければいけないのかなっていうところで」と述べており、迷惑をかけた側（A株式会社のA）が日程調整を主導すべきであるとの考えが見られた。そのため、JBP-26の場合は特に、「このような場面ではこうすべきである」という場面・状況の認識に基づく判断が評価に影響を与えていると考えられる。

他方、JBP-24の場合は、他のJBPと異なり「候補日時の提示」が「不足」に該当するという回答は出されておらず、インタビューの際にも「候補日に関しては、（筆者注：配慮の

伝達とは) 関係無いですね。無くてもいいと思います。」と述べられていた。JBP-24 はインタビューの中で、このような BJ メール の状況下では謝罪の意の伝達を重視すると話しており、それは以下のとおり相手との関係性を考慮してのことであった。

【JBP-24 が謝罪の意の伝達を重視する理由】

筆者：結構こういう状況下だったら、JBP-24 さんがメールを書くだったら、割と謝罪を伝えたいなっていうふうになりそうですか。

JBP-24：そうですね、はい。

筆者：それは、どうして謝罪の方をすごい重視するとかあるんですか。理由があったりしますか。

JBP-24：相手の（筆者注：相手との）関係性によるんですけど、この場合は、初対面の方、まだ会ったことがない方だったので、そういうふうに記載しようと思います。

上記のとおり、JBP-24 は、A 株式会社の A と B 株式会社の田中は打ち合わせのために初めて会う予定であったため、人間関係があまり構築されていないと判断しており、その場合は謝罪の意の伝達を重視すべきであると考えていた。また、インタビューにおいては、候補日時の提示に配慮を感じない理由について、以下のように述べられた。

【JBP-24 が候補日時の提示に配慮を感じない理由】

筆者：配慮が感じられるっていう面では、候補日時を挙げるかどうかは、あんまり関係無かなみたいなふうにおっしゃってくださってたと思うんですけど、ということは、効率的に仕事が進むっていうメールは別に JBP-24 さんからしたら、そんなに配慮があるメールではないっていうことになるんでしょうか。もうちょっと気持ちが伝わるメールの方が配慮があると感じられるっていうことになりますか。

JBP-24：そうですね、はい。日程調整があって、効率的に進めるっていうのも大事だとは思いますが、そこは別に謝罪の意識とはあまり結びつかない。

筆者：ああ、なるほど。そうですね。JBP-24 さんとしては、やっぱりこの状況下で謝罪が伝わるのが大事で、結構、人間関係重視されてるという感じですか。

JBP-24：はい。

JBP-24 は配慮の伝達を人間関係を維持する上での謝罪と結び付けて考えており、候補日時の提示は謝罪の意識と結び付かないという理由から配慮を感じていなかった。また、JBP-24 は普段の BJ メール のやり取りでも、効率の良さよりも人間関係の構築・維持を重視す

るとしており、それに関しては、「仕事がすごい効率的だからと言って、別に、嫌な人とはあんまり一緒に仕事したいとは思わないので、まずはそこが第一で、その次に効率的だとかっていうことが続きますね。」と理由を述べている。さらに、そのような考えに至った背景については、以下のとおり、仕事の影響ではなく長年チームスポーツを行ってきた経験が影響しているという見解が語られた。

【JBP-24 が人間関係を重視するようになった理由】

JBP-24：（筆者注：現在の仕事の影響で人間関係重視になったのかという質問に対して）いや、あんまり今の仕事っていうよりかは、元々の僕の人間性というか、そういうところが影響が大きいかなと。
筆者：なるほど。JBP-24 さんの的には、なんでそういうところを特に重視するようになったのかとか、何か自分なりにこうじゃないかなって思う理由があったりしますか。
JBP-24：幼少期からサッカーをずっとしてて、チームスポーツなので、やっぱりチームで何か物事を進めていくっていう上で、やっぱりそういう関係性をすごい大事にしたからかなと思います。

以上、本研究の BJ メール の状況下では、候補日時を提示することが業務効率を良くすることに繋がるため配慮の伝達に資するという考えが多数であることが示唆された。しかし、JBP-24 のように BJ メール のやり取りにおいて人間関係の構築・維持を重視する JBP の場合は、候補日時の提示と配慮の伝達とが結び付いていないこともある。また、それにはチームスポーツの経験等、当該人物のこれまでの人生経験が影響を与えている可能性がある。

6.1.1.3 BJ6-1-1 に対する「表現」の評価内容

さらに、BJ6-1-1 に対する「表現」の評価コメントは、JBP-17, 19, 20, 21, 23, 24, 25 の 7 名から、以下の表 6-4 に示す回答を得た。

表 6-4 JBP-17, 19, 20, 21, 23, 24, 25 による「表現」の評価コメント

ID	表現	インタビューでの発言内容
JBP-17	「アポイント」	普通にお打ち合わせとか、お打ち合わせっていうのかな。打ち合わせ、何々の定例会議についての、「何々の定例会議について日程をご調整させていただきたいです」とか。普通に日本語でなんとかの、なんとかの定例について、何々のセッションについて。セッションって言ったりしますかね。どっちかというとアポイントよりはセッションの方が言うことはありますが。そうですね。逆にそれはお客さんも分かっているから使うっていうことはありますけど。

JBP-19	連絡理由の述べ方	個人的に、「差し上げる」ってところが結構みんな使ってますけど好きじゃないんですよね。自分の場合、正しいのかちょっとあんま分かってはんですけど、「連絡をさせていただきます」とか、そういう内容にいつもしてますね。「差し上げる」って正しい、ちょっと上からなんかなって自分は感じ、いつも感じちゃうんですよね。
JBP-20	件名の「アポイントメント」	まず件名で「日程調整のお願い」とか、「ご依頼」とかにするかなと思います。アポイントメントっていう言葉は使わないかなって思います。(筆者:アポイントメントはあんまり馴染みが無い言葉ですか。)使ったこと無いですし、使ってるの聞いたことも無いです。
	過去を表す時制	バツとこういう悪い印象ですってのはないんですけど、よくよく、ちょっとすごい言葉の裏取りみたいになっちゃって嫌なんですけど、申し訳ございませんでしたっていうと、「今は申し訳なくは思っていないですけど」みたいな印象になりそうな気がします。なんとなく。なので私はあんまり「ございませんでした」とか、「ありがとうございました」っていうよりは、「ございません」、「ありがとうございます」みたいな言い切りにするようにしています。
	連絡理由の述べ方	で、はい、あと、連絡を差し上げますっていう日本語気持ち悪いなって思ったのと、(中略) 連絡しています、こういう件で連絡してるんですよみたいな言い方自体がいらないかなと思ってて。その文章だったら、「再調整していただけますでしょうか」とか。(中略) なんとか「してあげてます」みたいな感じがしますね。ちょっと。
	4 段落目の最後の一文 (※候補日時を提示した場合)	これは別に間違っていないと思うんですけど、「ご多忙のところ」は、私はいつも「お忙しいところ」にします。「お忙しいところお手数をおかけしますが」、うん。一旦、「お忙しいところお手数をおかけしますが、ご確認のほどよろしく願いいたします。」でいいかな。いい日が決まったら教えてくださいっていうのは、もう絶対返ってくると思うので、特に書かないかと思います。
JBP-21	現在を表す時制	日本語的な問題かもしれないんですけど、「つきまして」以降のところ、「連絡を差し上げます」っていう表現がちょっと気になりまして。「差し上げました」じゃないかなっていう。時制の問題にはなるんですけども。
	謝罪文における「あいにく」	ここ、こういう時に使う言葉だったっけっていうのをちょっと思ったので、それを消したいかなっていう。はい。
JBP-23	連絡理由の述べ方	「差し上げます」っていうと、こっちから出したぞみたいな感じにちょっと思うかなーと思ったんで。(中略) 相手は(筆者注:B 株式会社の田中)、ドタキャンを要はしてしまってるわけなので、なるべく下からいって。はい。普段は対等なはずなんですけど、やっぱり、相手の予定を狂わせたっていう意味では、その時は下に出ないといけないかなと思ってらるんで。はい。ちょっとそういうところも、そういう観点でも見るんだったら、はい、「連絡を差し上げます」とは私は言わないなと思いました。
JBP-24	謝罪の述べ方	そもそも、「キャンセルしてしまって申し訳ございません」って書いてあるんですけど、向こうのお時間を、あ、僕のか。僕の、僕が逆の立場だったら、「お時間頂戴していたのにキャンセルになってしまい」っていうふうに伝えますかね。これだと A さん主体でしかないの。
JBP-25	謝罪文における「あいにく」	ちょっと日本語的な内容かもしれないんですけど、「トラブルの発生により、あいにくアポイントをキャンセルしてしまい」っていう、「あいにく」ってあんまりメールで使わない言葉かなっていうふうに思っていて、「トラブルの発生によりキャンセルしてしまい」で終わればいいのに、わざわざ、「あいにく」っていう言葉を入れることによって、ちょっとまどろっこしいなっていう印象を文章で少しだけ受けました。

BJ6-1-1 の「表現」に関して、半数近くの JBP から違和感があるとされたのは「連絡理由の述べ方」で 7 名中 3 名 (JBP-19, 20, 23) が回答している。連絡理由の文は、4 段落目の「つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再調整していただきたく、連絡を差し上げます。」である。3 名共、当該文の「差し上げます」という授受表現に違和感を覚えており、個人的な好みによる感覚であるとしつつも、上から目線に感じるという旨を述べている。また、本研究における調査 1 (BJ メールを書き手の配慮言語行動に関する調査) の結果を見ると、第 4 章の「4.4.3 【連絡理由】で用いられた配慮表現」で分析したとおり、「差し上げる」という表現は JBP と NNBP の双方が【連絡理由】の構成要素内で使用しているものの、その使用人数は両者共に少なく、JBP は BJ メールに【連絡理由】の構成要素が見られた 7 名中 1 名、NNBP は 3 名中 1 名であった。この結果からも、本研究における BJメールの状況においては、「差し上げる」の使用が避けられている可能性があると考えられる。

しかし、文化庁 (2007) の「敬語の指針」を参照すると、「差し上げる」は「自分側から相手側又は第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるもの」(p.15) で、謙譲語 I に分類されている。そのため、A 株式会社の A が B 株式会社の田中に向けて BJ メールを「差し上げます」と表現するのは、A が田中を立てて述べていることになるため、本来は上から目線の表現ではない。それにも関わらず、3 名が「差し上げます」に違和感を覚えたのは、JBP-23 により『「差し上げます」っていうと、こっちから出したぞみたいな感じにちょっと思うかなーと思ったんで。』と言われているように、「差し上げる」という表現が持つ「恩着せがましさ」にあると考えられる。「差し上げる」は授受表現であるため、当該表現を使用することで、何かを「差し上げる」側が利益や恩恵を与える側であり、それを受け取る側が利益・恩恵の享受者という構図が生まれる。そのため、「差し上げる」の使用自体が相手に利益・恩恵を与えているという話し手／書き手の認識を示していることに繋がる。それに加え、塩田 (2022) によると、現代では「差し上げる」の価値は降下しており、それを明言することにより恩着せがましさが感じられる場合もあるため、使用場面が限定的になっている。本研究における BJメールの状況は、数か月前からやり取りをしている社外の相手に自社都合でキャンセルとなった打ち合わせの再調整依頼を行うというもので、A 株式会社の A と B 株式会社の田中との間に上下関係がある (例えば、片方の役職が片方に比べて上) 等の設定は行っていない。基本的には対等な人間関係を想定して BJメールが作成されていると考えられるため、それが「差し上げます」から「こちら (A

株式会社側) から連絡してあげましたよ」という恩着せがましさを感じる要因になったのではないだろうか。

なお、このように「差し上げる」が謙譲語Ⅰに分類される敬語であるにも関わらず恩着せがましさを感じさせる表現となっていることの背景には、日本語における「敬意漸減⁵⁶の法則」が関係していると考えられる。滝浦 (2022) によると、敬意漸減とは、「敬語や呼称などに込められた“敬意”が使ううちにすり減ってしまい、その結果、以前は丁寧な上向きの言葉として使えていたものが次第に使いにくくなり、それに伴って別の語がさらに丁寧な言葉として登場する“代替わり”が生じ、前の言葉はついには対象人物を軽んじるところまで価値が低下しさえするという、日本語に顕著な“新陳代謝”の現象」(p.96) のことを指す。つまり、現在では、「差し上げる」という表現に含まれる敬意が感じられにくくなっているため、上記の 3 名がその使用に違和感を覚えている可能性があると考えられる。ある表現からどの程度敬意が感じられるかには当該人物の年齢も関係すると考えられるため、本研究の結果を全ての JBP に一般化することはできないが、少なくとも本研究の調査協力者の年齢層に当たる 20 代～30 代の JBP からは当該表現が上から目線であると捉えられる可能性があると言える。

続いて、JBP-21 と 25 の 2 名からのみではあるが、BJ6-1-1 では「あいにく」という表現についても違和感があると指摘されている。この表現は、3 段落目の「昨日は弊社にてトラブルの発生によりあいにくアポイントをキャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。」という打ち合わせキャンセルへの謝罪文で用いられている。JBP-21 は、当該表現が日本語の正確さの面から考えて状況に合わないと感じると述べており、JBP-25 は、「あいにく」があると「まどろっこしいなっていう印象」を受けるため端的な表現ではないと述べている。「あいにく」は、都合が悪いことや残念な気持ちがあることを表現する言葉であるため、BJ6-1-1 の作成者である NNBP-5 が「あいにく」を使用したのは、打ち合わせのキャンセルは自社 (B 株式会社) にとっても残念かつ不本意なことであったという気持ちを表現したかったためであろうと思われる。しかし、「あいにく」は相手の期待が外れたことに対する皮肉を込めた表現としても用いられることがある。本研究の状況設定では、A 株式会社の A と B 株式会社の田中は数か月前から BJ メールのやり取りをしているものの、打

⁵⁶ なお、滝浦 (2022) によると、「敬意漸減」という用語は「敬意逡減／低減」と表されることもあり、それらの意味内容はどれも同じで、敬意が次第にすり減っていくというものである。

ち合わせの日に初対面する予定であるため、人間関係が十分に構築されているとは言い難い。また、互いに多忙な中予定を調整し、打ち合わせの実施を望んでいた状況である。そのように互いの人柄が十分に分かっていないことに加えて、予定調整にかかる負担があった状況で「あいにく」を使用すると、「あなたも打ち合わせを実施したかったでしょうに期待が外れましたね」という皮肉の表現として読み手に伝わる恐れが高まると考えられる。インタビューの中で、JBP-21 と 25 から「あいにく」が皮肉に感じられるという発言は出されなかったが、両者が日本語の問題として指摘した背景には、そのような理由もあるのではないだろうか。このことから、「あいにく」は、日本社会で働く日本語レベルの高い NNBP であっても、文脈によっては使用に注意すべき表現であると言える。

6.1.1.4 BJ6-1-1 に対する「表記」の評価内容

最後に、BJ6-1-1 に対する「表記」の評価コメントは、JBP-20 からのみ、以下の表 6-5 に示す回答を得た。

表 6-5 JBP-20 による「表記」の評価コメント

ID	表記	インタビューでの発言内容
JBP-20	謝罪文と最後の一文に改行を入れる。	一文っていうよりかは、一文節の中でこう分かれるのがすごい私気持ち悪くて。「よろしくおねが、い申し上げます」とか。

上記は、JBP-20 が BJ6-1-1 における打ち合わせキャンセルへの謝罪文（3 段落目の「昨日は弊社にてトラブルの発生によりあいにくアポイントをキャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。」）と最後の一文（4 段落目の「ご多忙なところ、お手数をおかけしますが、ご都合の良い日付が決まりましたらお知らせの程、よろしくお願い申し上げます。」）を改行した方がいいと思う理由であり、個人的な好みに基づく評価であることが述べられている。

6.1.2 BJ6-2-2 に対する JBP の配慮度評価

以下の図 6-2 は、調査票③（BJ メールの評価票）において（2）の BJ メールとして JBP に提示したものである。以下では、図 6-2・（2）の BJ メールを「BJ6-2-2」と表記する。また、BJ6-2-2 に対する JBP の配慮度の評価と違和感の内容は以下の表 6-6 のとおりである。

(2)

TO：あなた（田中）のEメールアドレス
 BCC：Aの上司のEメールアドレス

件名：お打ち合わせキャンセルのお詫び及び日程の再調整

B株式会社
 田中様

いつもお世話になっております。

A株式会社のAです。

昨日弊社社内トラブル対応のため、田中様の貴重なお時間を割いてお約束頂いていたにも関わらず、お打ち合わせをキャンセルさせていただき、誠に申し訳ございません。

大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。

- ・ ○月○日（火） 9時～11時の間
- ・ ○月○日（木） 15時以降
- ・ ○月○日（金） 14時以降

ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございません。

よろしくお願い申し上げます。

（Aの署名）

図 6-2 JBP 用の BJ メール評価票で提示した（2）の BJ メール（BJ6-2-2）

表 6-6 BJ6-2-2 に対する配慮度評価と違和感の内容

ID	配慮度	違和感	違和感の具体的内容
JBP-17	3	過剰	
		不足	・ 打ち合わせについての具体的な情報の提示
		表現	
		表記	・ 候補日時における時間表記のずれ ・ 3 段落目の謝罪文が読みにくい長さであること：改行を入れる。
		その他	・ 上司が BCC に入っていること：CC に入れる。
JBP-18	4	過剰	
		不足	
		表現	
		表記	
JBP-19	4	過剰	
		不足	・ 自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮
		表現	・ 日程再調整の依頼の述べ方：「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」→「下記の日程でご都合いかがでしょうか。」
		表記	
JBP-20	3	過剰	・ 打ち合わせキャンセルへの謝罪
		不足	・ 打ち合わせについての具体的な情報の提示

			・自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮
		表現	・否定疑問文「V ていただけないでしょうか」:「～ご調整していただけないでしょうか」→「ご調整いただけますでしょうか」 ・「ご迷惑をおかけして」→「ご迷惑をおかけし」 ・「よろしくお願い申し上げます」→「よろしくお願いいたします」
		表記	・候補日時における時間表記のずれ
JBP-21	4	過剰	
		不足	
		表現	
		表記	
JBP-22	4	過剰	
		不足	
		表現	・日程再調整の依頼の述べ方:「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」→「以下の日程のご都合いかがでしょうか。」
		表記	
JBP-23	4	その他	・上司が BCC に入っていること: CC に入れる。
		過剰	
		不足	・自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮
		表現	・日程再調整の依頼の述べ方:「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」→「下記の日程はいかがでしょうか。」
JBP-24	4	表記	・候補日時の前の記号:「・」→「1, 2, 3」等の番号にする。
		過剰	
		不足	・候補時間: 時間幅を拡大する。
		表現	・「お約束」と「お打ち合わせ」:「お」を取る。
JBP-25	4	表記	
		過剰	
		不足	・自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮
		表現	・「キャンセルさせていただき」:「キャンセルしてしまい」にする。 ・「貴重なお時間を割いてお約束頂いていたにも関わらず」: 削除する。 ・日程再調整の依頼の述べ方:「下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」→「下記のいずれかでご都合いかがでしょうか。」
JBP-26	3	表記	・候補日時における時間表記のずれ
		過剰	
		不足	
		表現	・結びの挨拶の述べ方:「よろしくお願い申し上げます。」→「お忙しいところ恐れ入りますが、ご確認よろしくお願い申し上げます。」
		表記	

上記の表 6-6 から分かるとおり、BJ6-2-2 の配慮度は「4=大変配慮があると感じる」が 7 名、「3=やや配慮があると感じる」が 3 名であり、程度の差はあるものの全員が配慮があると感じられるという評価を示していた。BJ6-2-2 は、先の BJ6-1-1 で全員から指摘されていた次回打ち合わせの候補日時の提示がなされているため、その分良い評価に繋がったと考えられる。以下は、内容別に見た違和感の言及人数である。

【BJ6-2-2 の内容別違和感の言及人数（指摘した人数/全体人数）】

- ・過剰（1/10 人）
- ・不足（6/10 人）
- ・表現（7/10 人）
- ・表記（4/10 人）
- ・その他（2/10 人）

BJ6-1-1 と同様、BJ6-2-2 に対しても「不足」と「表現」に関する違和感が多く出されている。また、4 つの違和感の項目に当てはまらない「その他」の違和感も 2 名から出された。表 6-6 を見ると、JBP-18 と JBP-21 の 2 名からは BJ6-2-2 に対する違和感の回答は全く出されておらず、特にこの 2 名は BJ6-2-2 に対する評価が高かったことが窺える。一方で、JBP-20 からは 4 つの項目全てに関する違和感の回答が述べられているため、先の BJ6-1-1 と同様、他の JBP と比べて BJ6-2-2 に対する違和感が大きかったことが分かる。

以下の 6.1.2.1～6.1.2.4 においては、BJ6-2-2 に対する「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」・「その他」の評価内容について、半数以上の JBP から出された回答を中心に、各調査協力者のインタビューでの発言を引用しつつ論じる。

6.1.2.1 BJ6-2-2 に対する「過剰」の評価内容

まず、BJ6-2-2 に対する「過剰」の評価コメントは、JBP-20 からのみ、以下の表 6-7 に示す回答を得た。

表 6-7 JBP-20 による「過剰」の評価コメント

ID	過剰	インタビューでの発言内容
JBP-20	打ち合わせキャンセルへの謝罪	（※表 6-2 における回答と同様） （筆者注：電話で謝罪した上で BJ メールにも謝罪文を書くと、）別の人なんかと思いますよね、正直。なんか電話でやってたの抜けてるみたいな感じ。あと、実際に、パッとこれ見た時に電話で謝ったっていうのが全く見えないので。無くてもいいかなーって思いますね。

JBP-20 が「過剰」であると指摘した「打ち合わせキャンセルへの謝罪」は、BJ6-2-2 の 3 段落目にある「昨日弊社社内トラブル対応のため、田中様の貴重なお時間を割いてお約束頂いていたにも関わらず、お打ち合わせをキャンセルさせていただき、誠に申し訳ございま

せん。」である。JBP-20 は、当該箇所が「過剰」であると感じる理由は BJ6-1-1 と同じであると回答した。そのため、表 6-7 の評価コメントは表 6-2 に示したものと同様である。JBP-20 からは、当該箇所について「別の人なんかなと思いますよね、正直。なんか電話でやってたの抜けてるみたいな感じ。あと、実際に、パッとこれ見た時に電話で謝ったっていうのが全く見えないので。」と述べられていることから、前日に電話で謝罪をしたという背景が伝わらない文章になっていることが違和感の理由であると考えられる。

6.1.2.2 BJ6-2-2 に対する「不足」の評価内容

次に、BJ6-2-2 に対する「不足」の評価コメントは、JBP-17, 19, 20, 23, 24, 25 の 6 名から、以下の表 6-8 に示す回答を得た。

表 6-8 JBP-17, 19, 20, 23, 24, 25 による「不足」の評価コメント

ID	不足	インタビューでの発言内容
JBP-17	打ち合わせについての具体的な情報の提示	何々ついてとか、何々をととか、目的が無い日程調整になってくるので、前の文章の話を用いると、打ち合わせをキャンセルしてしまった。じゃあ、打ち合わせの日時の調整なんですけど、じゃあ、打ち合わせのっていうのが明示的にあった方が良いのかなと思って。すごい、例えばですけど、同時に他の話が進んでたとして、A さん B さんの間で複数のプロジェクトとか。普通、複数の、例えば開発スケジュールが進んでたとして、何についてなんだろうって考える時間が少しでもあるのは無駄だと思うので。はい。うちの会社でもよく言われる、主語をはっきりさせなさいとか、主語を明確化しなさいっていうところを。はい。これと言うと、キャンセルになった何々についての打ち合わせの日時をご調整していただけないでしょうか。何のっていうところがあった方がいいなと思ってます。
JBP-19	自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮	というのも、この中だけに調整しろって、結構ここが難しい場合とかってあると思うんで、もう一文最後に、上記の日程で、上記の日程で合わない際、再度ご調整、再度調整させていただきますみたいな、そういった文章があってもいいのかなと思います。
JBP-20	打ち合わせについての具体的な情報の提示	さっき（筆者注：BJ6-1-1）と一緒に、どの打ち合わせかっていうのを明確に伝えて、1 番最初のキャンセルさせていただきみたいなのところに、何時から予定していた打ち合わせを、みたいな書き方にするかと思います。
	自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮	相手方に対する、相手方のスケジュールに対する配慮が少ないかなっていうのをまず思ったんですけど。日程候補たっぷり出してるんで大丈夫だとは思いますが、もしそこで全部ダメだったらどうするんですかって話になると思うので。で、ご都合つかない場合は、都合のいい日時お送りいただければと思いますみたいな一言添えてたら、相手も候補を出しやすいかなと思います。
JBP-23	自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮	（筆者注：自身が普段作成している BJ メールに入れているため）ご都合悪ければ、新たな日程の方をご提案いただければと思いますみたいなことを添えて出すなっていうのを思いながらこれ読んでたので。
JBP-24	候補時間：時間幅を拡大する。	火曜日なんてもうその時間でしかないし、木・金も例えば 9 時から 18 時で勤務だとすると、半日無いぐらいなので。
JBP-25	自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮	これ今、日時を調整していただけないでしょうかっていうような文章と一緒に日時が書いてあると思うんですけど、その後の一文が、ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんっていう内容だけなので、ここの日時がダメだった場合は、調整、再調整させていただきますっていうような内容があった方が、さらに丁寧なのかなとは思いました。

上記のとおり、BJ6-2-2 において「不足」であるとして最も指摘されたのは「自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮」であり、6 名中 4 名（JBP-19,20, 23,25）が回答している。BJ6-2-2 では 5 段落目で次回候補日時の打ち合わせが 3 つ提示されており、4 名全員がそれに対して、候補日時が読み手である B 株式会社の田中の都合に合わなかった場合を考慮し、都合が悪い場合には候補日時を提示してほしい、または再調整をさせてほしいといった一文を加えておくことでより配慮が伝わるとしている。また、このような「自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮」は、第 4 章の

「4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容」において示したとおり、本研究の調査 1（BJ メールを書き手の配慮言語行動に関する調査）の分析結果においても、候補日時の提示と共に現れる傾向にあった⁵⁷。ビジネス場面においては各人が担当業務を抱えているため、打ち合わせの日程調整の際に都合が合わない状況が起こりやすいと推察される。そのため、打ち合わせの候補日時を提示した場合には、それが相手の都合に合わなかった場合への配慮を示す一文を加えることで、相手の業務予定に気を配っていることが伝わり、BJメールの印象が良くなりやすいと考えられる。

6.1.2.3 BJ6-2-2 に対する「表現」の評価内容

続いて、BJ6-2-2 に対する「表現」の評価コメントは、JBP-19, 20, 22, 23, 24, 25, 26 の 7 名から、以下の表 6-9 に示す回答を得た。

表 6-9 JBP-19, 20, 22, 23, 24, 25, 26 による「表現」の評価コメント

ID	表現	インタビューでの発言内容
JBP-19	日程再調整の依頼の述べ方	今のところ（筆者注：日程再調整の依頼）の下記のいずれかの、下記の、「下記の日程でご都合いかがでしょうか。」に変更して、（後略）。
JBP-20	否定疑問文「V ていただけないでしょうか」	そうですね。これほんまに、ほんとに個人的な感覚で、あんまり不要なところに否定を入れたくないっていうのがちょっとあって、否定の有無で文章の相手の捉え方がちょっと違ったりするかなと思うので。例えば英語で、否定で、Don't you って聞かれた時のイエス・ノー困ったりとかあるじゃないですか。
	「ご迷惑をおかけして」	あと、そうだな、「ご迷惑をおかけして」より「ご迷惑をおかけし」にしますね。私だったら。（筆者：「して」が、ちょっとあれですかね。カジュアルな感じとか。）そうですね。
	「よろしくお願いします」	「よろしくお願いします」もあんまり聞いたこと無いですね。「よろしくお願いします」は多いかなって思います。私も実際そういうふうに書いてる。
JBP-22	日程再調整の依頼の述べ方	そうですね、「調整していただけないでしょうか」、（聞き取り不可）、下記いずれかの日時、日時はいかがでしょうかみたいな感じで、他のリストアップしてるところ全部ダメでも、こっちが対応しますみたいな感じのニュアンスにはしたかなと思うので、そうですね、直すならそこを直すかなと。
JBP-23	日程再調整の依頼の述べ方	「ご調整していただけないでしょうか」は言わないですね。私は。はい。「いずれかの日程はいかがでしょうか」とか。相手は（筆者注：相手を）この日程の中にはめ込もうという感じに、これちょっと僕は取られるかなと思うので。この 3 つの日程しか無理ですよみたいな感じのニュアンスになってしまうので、「ご調整していただけないでしょうか」は使わないですね。

⁵⁷ 第 4 章では、「自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮」に関する言及内容を＜候補日時選択肢の担保＞と示している。

JBP-24	「お約束」と「お打ち合わせ」	そうですね、ちょっと細かい文言なんですけど、「お約束」とか、「お打ち合わせ」とかがちょっと表現として良くないかなと思います。「お」が付くって丁寧語になるかと思うんですけど、約束とか打ち合わせを丁寧に表現しても、あまり意味が無いと言いますか。(筆者: あってもいいけどっていう感じなんですか。それとも変だなみたいな、そんな感じの印象ですか。) 変に感じます。
JBP-25	「キャンセルさせていただきます」	「お打ち合わせをキャンセルさせていただき、誠に申し訳ございません」ってちょっと、変な日本語かなっていうふうに感じていて、「キャンセルさせていただき」っていうのはちょっと違う、表現がちょっと違うのかなっていうふうに感じました。キャンセルしたは、キャンセルさせていただきましたっていうのでも間違いじゃないと思うんですけど、「キャンセルしてしまい」っていうような内容なのかなと思って。
	「貴重なお時間を割いてお約束頂いていたにも関わらず」	文章を読んだ時に、貴重なお時間を頂い、割いてお約束頂いていたにも関わらずっていう、「頂いていたにも関わらず」っていうのも、「貴重なお時間」っていうのも、日本語的にちょっと、丁寧すぎるというか、今まで会社的にはやり取りをしていたっていうのもあると思うんですけど、学生が頑張って社会人にメールを送る時の、丁寧にしすぎちゃった内容みたいな印象を受けるので、トラブル対応のため、キャンセルしてしまい申し訳ございませんっていう、もっと端的な内容にした方がいいのかなというふうに思いました。
	日程再調整の依頼の述べ方	「調整していただけないでしょうか」っていうような言葉ではなくてですね、「下記のいずれかでご都合いかがでしょうか」っていうような言い方はしますね。調整っていう言葉だと、都合つけろよみたいなニュアンスに感じやすいので。
JBP-26	結びの挨拶の述べ方	冒頭のまず最初、頭に謝罪が来ると思うんです、来てるんですけど、すごい丁寧に。僕たぶんここまでは書けないだろうなっていう。はい。あんまり、そうですね、すごい丁寧だっていうのに関して最後まで淡白に終わったなっていうのが、率直に感じたので。だんだんだんだん最後力尽きていたように印象を持ったので。はい。もうちょっと最後も、この頭のように丁寧に、すごい敬語を用いてやってるので、同じように書けると思うんで、最後もうちょっとやったら、なお良いのかなっていうふうに感じたところでした。

BJ6-2-2の「表現」に関する違和感として最も挙げられたのは「日程再調整の依頼の述べ方」であり、7名中4名(JBP-19, 22, 23, 25)が言及している。これはBJ6-2-2の4段落目における「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」という一文についての指摘である。当該文の下には、次回打ち合わせの候補日時が3つ挙げられている。特にJBP-23, 25からは、「相手は(筆者注: 相手を)この日程の中にはめ込もうという感じに、これちょっと僕は取られるかなと思うので。この3つの日程しか無理ですよみたいな感じのニュアンスになってしまうんで、」(JBP-23)、「調整っていう言葉だと、都合つけろよみたいなニュアンスに感じやすいので。」(JBP-25)と、当

該文の「ご調整していただけないでしょうか⁵⁸」から受ける印象が詳しく述べられている。両者のコメントから分かるとおり、これに関しては 3 つの候補日時以外に次回打ち合わせ日時の選択肢が無いかのように感じられることが問題視されている。本研究では第 4 章の「4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容」において、このような候補日時への日程調整の依頼>について論じた。4.3.1 では、候補日時への日程調整の依頼>は NNBP が作成した BJ メールのみに見られ、言語形式上は丁寧である一方、内容面としては自分の予定に合わせるよう依頼しているため、書き手が自身の都合を優先しているように捉えられかねず注意が必要であるとした。第 4 章では筆者の言語使用上の感覚に基づく分析に留まっていたが、本章においては、実際に読み手となった JBP から良くない印象を持たれる場合があることが明らかになった。そのため、BJ メールで候補日時を提示する場合は、BJ6-2-2 で用いられている「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」といった候補日時への日程調整の依頼>は避けるべきであると言える。また、表 6-6 に示したとおり、この場合は「下記の日程でご都合いかがでしょうか。」(JBP-19) 等の「ご都合いかがでしょうか」という表現を用いた尋ね方が適切であるとされたため、そのような表現を使用することで印象の悪化を回避できると考えられる。

6.1.2.4 BJ6-2-2 に対する「表記」の評価内容

さらに、BJ6-2-2 に対する「表記」の評価コメントは、JBP-17, 20, 23, 25 の 4 名から、以下の表 6-10 に示す回答を得た。

⁵⁸ 「ご調整していただけないでしょうか」は、「(あなたに) 調整してもらえないでしょうか」を敬語表現にしていると考えられるが、相手が日程調整するという行為を「ご...する」という謙譲語 I (相手を立てるために自分の行為をへりくだって表す敬語) を用いて表現していることから、結果的に自分を立てる不適切な敬語表現となっている。この場合、より適切な表現として、「調整していただけないでしょうか」や「ご調整いただけないでしょうか」が使用可能である。

表 6-10 JBP-17, 20, 23, 25 による「表記」の評価コメント

ID	表記	インタビューでの発言内容
JBP-17	候補日時における 時間表記のずれ	字が揃うのも、これは単純にもう人のセンスというか、あれだと思うんですけど。09 時から。
	3 段落目の謝罪文 が読みにくい長さ であること	文章が長いです。(筆者：ちょっと見えにくい。見にくいってことでしょうか。) はい。相手のメールの端末によっては右にピーッと伸びていっちゃうんで、そうすると、見て、長いなーって思っちゃうんで、だとしたら、30 文字ぐらいだったら、4、50 文字だったら、たぶん、1 行に収まるというか横幅に収まっているので、「お約束いただいたにも関わらず」ぐらいで改行してあげたらいいのかなと思います。見栄え的にも。
JBP-20	候補日時における 時間表記のずれ	(筆者注：上司から) 半角・全角について指摘されたことがあって。もしかしたら、金曜日 14 時の間、スペースないか、半角になっているのかなって今思っ、それは揃えなさいっていうふうに言われましたね。(中略) (筆者注：揃っていると) 見やすいなとは思っています。こんな感じで日程の羅列、情報の羅列はたぶん表っぽい印象になるので、表は揃ってるものだと思うかなって感じで。
JBP-23	候補日時の前の記 号	(筆者注：BJ6-1-1 は候補日時の提示が不足であるという話の中で理由が述べられた。) あと、番号をその時間に振って、例えば明日だったら、11 月 17 日の 1 時から 14 時って、13 時から 14 時っていうのを 1 番みたいな感じで全部番号を置いて、何番っていうふうにご回答いただければと思いますっていうような形で、はい、もう簡単に相手の、労力を最小限に抑えられるような 書き方はするかなというふうには思います。私は、結構。
JBP-25	候補日時における 時間表記のずれ	日時のところで、9 時から 11 時の間と、15 時以降っていうのの後に、金曜日のところの 14 時以降だけ、スペースが一段下がってて、そこがちょっと、別に、相手からもらって、それで不快になったりとかはしないですけど、気にならないのかなとは思っています。

BJ6-2-2 の「表記」に関する評価コメントで最も述べられたのは「候補日時における時間表記のずれ」であり、4 名中 3 名 (JBP-17, 20, 25) に指摘されている。BJ6-2-2 では、5 段落目の次回打ち合わせの候補時間が縦に並べる形で列挙されており、3 行目の「14 時以降」が他 2 つよりも前に出ているため、表記がずれている。これについて、JBP-17 の場合は「これは単純にもう人のセンスというか」と個人的な好みによる感覚、JBP-20 の場合は「(筆者注：上司から) 半角・全角について指摘されたことがあって。」と上司から指導・指摘を受けた経験に基づく評価であることが言及されている。JBP-25 の場合は、「相手からもらって、それで不快になったりとかはしないですけど、気にならないのかなとは思っています。」と述べており、個人的に気になるという感覚が持たれていることが窺えるため、個人的な好みに基づく評価に近いと考えられる。このような表記のずれに関しても、修正することによってより配慮が感じられる BJ メールになるとされていることから、読み手は BJ メールの内容だけでなく表記という形式的側面からも配慮を感じていることが明らかになった。JBP-20 が「(筆者注：揃っていると) 見やすいなとは思っています。」と述べていることから、表記

の統一は BJ メールを読みやすさに関わるため、読み手への配慮として重要なものであると言える。

6.1.2.5 BJ6-2-2 に対する「その他」の評価内容

最後に、BJ6-2-2 に対する「表記」の評価コメントは、JBP-17, 22 の 2 名から、以下の表 6-11 に示す回答を得た。

表 6-11 JBP-17, 22 による「その他」の評価コメント

ID	その他	インタビューでの発言内容
JBP-17	上司を BCC ではなく CC に入れる。	これは、主にビジネスするときには仕事に関する話は 2 人だけにクローズ、クローズというか閉鎖環境で行わないようにすべきだと思ってて。最低限 3 人以上で情報握ってかないと、後々トラブった時に 2 人で言った、言っていないみたいところが、メールの履歴が残ってればいいんですけど、知ってる人が多ければ多い方がいいのかなと思ってて。本当はできることなら、この打ち合わせに参加すべきだった全メンバーについて CC に入れてあげるべきなのかなとは思いますが、現状これだと、田中さんからしたら、「あれ。なんだよ。自分宛てにしか来てないじゃん。CC 誰も入ってない。自分宛てにしか来てないじゃん」っていう見え方をするので、私すごい、それをお客さんにやられて、結局その後「こういったメール来ました。CC ついてなかったので社内展開します」って言って、同じプロジェクトに展開しなきゃいけないんで。
JBP-22	上司を BCC ではなく CC に入れる。	特に日程の再調整とかだったら、みんなに伝わってないと面倒なんで。社内に連絡いるのかとか。返信の時にこっちも CC で相手の上司にメール入れないといけないとか。あと、返信した時に BCC にすると、自分の CC に A の上司の E メールアドレス入ってないとか、そういうのがわずらわしいと思う。

JBP-17, 22 共に、BJ6-2-2 の BCC に A の上司のメールアドレスが入っていることを指摘しており、このような状況下では A の上司は CC に入れるべきであるとしている。JBP-17 は「うちの会社は展開しなきゃいけない」と、所属企業での言語使用・言語行動の規範として担当プロジェクトの関係者がいる場合は、BJ メールをそれらの人々にも共有する必要があると述べている。そのため、BCC に関係者が含まれていた場合、自分にのみ BJ メールが届いているように見えるため、その後 BJ メールを共有する必要性が生じ、負担に感じるとされている。JBP-22 の場合も、日程の再調整は関係者全員に伝達される必要性があることから、情報共有の有無の判断が必要になることや、返信時に A の上司のメールアドレスを CC に入れたくても入れられないといった事態になるため負担になると述べられている。上記のことから、BJメールの読み手にとっては情報がどこまで伝わっているかを知ることが業務遂行上重要であることが分かる。また、打ち合わせに関わる関係者が複数いる

場合は、再調整後の打ち合わせ日時を全員が知る必要がある。そのため、本研究のような状況下では、関係者は BCC ではなく CC に含めるといった配慮が望ましいと考えられる。

6.1.3 BJ6-3-3 に対する JBP の配慮度評価

以下の図 6-3 は、調査票③（BJ メールの評価票）において（3）の BJ メールとして JBP に提示したものである。以下では、図 6-3・（3）の BJ メールを「BJ6-3-3」と表記する。また、BJ6-3-3 に対する JBP の配慮度評価と違和感の内容は以下の表 6-12 のとおりである。

(3)

TO：あなた（田中）のEメールアドレス
CC：Aの上司のEメールアドレス

件名：〇〇打ち合わせ再調整のお願い

B株式会社
田中様

いつもお世話になっております。A社 Aです。
昨日お電話のご対応ありがとうございました。

弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、
下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。

・〇月〇日（水曜）PM
・〇月〇日（木曜）PM
・〇月〇日（火曜）終日可

※上記日程以外ご希望の場合、ご一報いただければ幸いです。

既にご調整いただいたことにも関わらず、
日程変更になってしまい申し訳ございません。

お手数をかけますがご対応のほど宜しくお願い致します。

(Aの署名)

図 6-3 JBP 用の BJ メール評価票で提示した（3）の BJ メール（BJ6-3-3）

表 6-12 BJ6-3-3 に対する配慮度評価と違和感の内容

ID	配慮度	違和感	違和感の具体的内容
JBP-17	1	過剰	
		不足	・件名における謝罪 ・用件開始時の謝罪
		表現	・二重敬語：「ご調整いただけますでしょうか」→「ご調整いただけま

			すか／ご調整よろしくお願いたします」 ・「PM」・「終日可」：具体的な時間を示す。
		表記	・「申し訳わけ」：誤字を直す。 ・補助動詞の漢字表記・常用漢字以外の漢字使用：ひらがなにする。
JBP-18	4	過剰	
		不足	
		表現	
		表記	
JBP-19	3	過剰	・電話対応への感謝
		不足	・件名における謝罪 ・用件開始時の謝罪
		表現	
		表記	
JBP-20	4	過剰	
		不足	
		表現	・謝罪の述べ方：「既にご調整いただいたことにもかかわらず、日程変更になってしまい申し訳わけございません。」→「既にご調整いただいたことにもかかわらず、再度ご対応いただくこととなり申し訳ございません。」
		表記	
JBP-21	3	過剰	
		不足	
		表現	・「PM」・「終日可」：具体的な時間を示す。
		表記	・曜日の表記：「(水曜)」→「(水)」 ・「申し訳わけ」：誤字を直す。
JBP-22	3	過剰	
		不足	・用件開始時の謝罪
		表現	
		表記	
JBP-23	4	過剰	
		不足	
		表現	・「PM」・「終日可」：具体的な時間を示す。
		表記	・候補日時の前の記号：「・」→「1, 2, 3」等の番号にする。
JBP-24	1	過剰	
		不足	・件名における謝罪 ・用件開始時の謝罪
		表現	
		表記	・「申し訳わけ」：誤字を直す。
JBP-25	4	過剰	
		不足	・用件開始時の謝罪
		表現	・日程再調整の依頼の述べ方：「下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか」→「下記日程でご都合いかがでしょうか」
		表記	・曜日の表記：「(水曜)」→「(水)」 ・「申し訳わけ」：誤字を直す。
JBP-26	2	過剰	
		不足	・用件開始時の謝罪
		表現	
		表記	

上記の表 6-12 から分かるとおり、BJ6-3-3 の配慮度は「4＝大変配慮があると感じる」が

4名、「3=やや配慮があると感じる」が3名、「2=配慮があるとはあまり感じない」が1名、「1=配慮があるとは全く感じない」が2名であった。そのため、全体的に見れば配慮があると感じられるという評価が7名と多数ではあるものの、配慮度4～1まで全ての評価が出されているため、人によって評価が異なる結果となった。以下は、内容別に見た違和感の言及人数である。

【BJ6-3-3の内容別違和感の言及人数（指摘した人数/全体人数）】

- ・過剰（1/10人）
- ・不足（6/10人）
- ・表現（5/10人）
- ・表記（5/10人）

上記のとおり、BJ6-3-3は「不足」・「表現」・「表記」についての違和感が多数のJBPから述べられた。ただし、JBP-18はBJ6-3-3を「4=大変配慮があると感じられる」と評価しており、違和感については全く述べられなかった。

以下の6.1.3.1～6.1.3.4においては、BJ6-3-3に対する「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」の評価内容について、半数以上のJBPから出された回答を中心に、各調査協力者のインタビューでの発言を引用しつつ論じる。

6.1.3.1 BJ6-3-3に対する「過剰」の評価内容

まず、BJ6-3-3に対する「過剰」の評価コメントは、JBP-19からのみ、以下の表6-13に示す回答を得た。

表 6-13 JBP-19 による「過剰」の評価コメント

ID	過剰	インタビューでの発言内容
JBP-19	電話対応への感謝	「昨日はお電話ご対応ありがとうございました。」この文章は無くして、さっきの1個上の（筆者注：BJ6-2-2の）、お詫びの文章入れてもいいのかなって思います。 （筆者注：感謝の表現に印象の良さ等は感じなかったのかという筆者の質問に対して）印象良くは、そんな感じなかったです。（筆者：配慮があるなとかも、そんなにここについては思わなかったっていうことになりますか。）そうですね。「対応していただきありがとうございました。」、そうですね。あんまり配慮は感じなかったです。

JBP-19 が「過剰」であると指摘した「電話対応への感謝」は、BJ6-3-3 の 2 段落目における「昨日お電話のご対応ありがとうございました。」である。このような感謝を述べる文は、調査 1（BJ メールを書き手の配慮言語行動に関する調査）において、NNBP が作成した BJ メールにのみ見られた。第 4 章の「4.2.2 構成要素の有無」では、BJ6-3-3 を作成した NNBP-2 が当該文を記載した理由を挙げ、読み手が打ち合わせの件で送られてきた BJ メールであると察することができるため、続けて打ち合わせ日程の再調整に関する話題を出しやすくなると考えていた可能性がある」と述べた。そのため、作成者の NNBP-2 は、円滑な談話展開を意図し、読み手が用件について想起しやすいように配慮したと考えられる。しかし、JBP-19 は、上記のとおり特に感謝の表現からは配慮を感じておらず、当該文を削除し、代わりに打ち合わせキャンセルへの謝罪の文を入れても良いとしている。そのため、NNBP の配慮が上手く伝わっていない事例となっている。これは次の 6.1.3.2 にも示すとおり、JBP-19 の場合は用件開始時に謝罪を示すべきであるという考えがあるためであると推察される。

6.1.3.2 BJ6-3-3 に対する「不足」の評価内容

次に、BJ6-3-3 に対する「不足」の評価コメントは、JBP-17, 19, 22, 24, 25, 26 の 6 名から、以下の表 6-14 に示す回答を得た。

表 6-14 JBP-17, 19, 22, 24, 25, 26 による「不足」の評価コメント

ID	不足	インタビューでの発言内容
JBP-17	件名における謝罪	まず件名です。件名に、ちょっと謝罪っぽさを出す。文章にもちょっと謝罪っぽさが無いので。最後にありますけど。(筆者:例えばどんな件名がいいですか。) もっと、「昨日のお詫びと何々打ち合わせの再調整お願い」。(中略) このメールの目的が件名に当たるとして、それが次の再調整だけに目をいってるのが、この人は本当に反省してるのかっていうのを、少しでも謝罪の意を見せるという意味で件名にも入れるべきなのかなと私は考えます。
	用件開始時の謝罪	そうですね、初めの方がいいですね。「昨日、お電話のご対応ありがとうございました」の直後ぐらいですかね、入れるとしたら。(筆者:最初に来てほしいみたいなのは、何かその気持ちあたりしますか。) はい。それは、「ありがとうございました」・「ごめんなさい」は最初に置きましようがルールなので、最初にあって、「度々となりますが、誠に申し訳ありませんでした」が後ろに付けるのはいいと思うんですけど、謝罪は、はい、初めの方にあるべきだなと。
JBP-19	件名における謝罪	(※表 6-3 に示した理由と同様) 件名って、誰から、どんな内容の文章なのかっていうのがある程度把握できる。一文で把握できるものだと思うんですけど、日程を変更してしまったのであれば、そこの部分から申し訳なさというか、そういうのを

		出していいのかなと思います。
	用件開始時の謝罪	普通にビジネスシーンとかで、実際にメールじゃなくて会った際に、もし前回の打ち合わせとかでこちら側のミスがあったとしたら、たぶん1番最初に「先日は、大変申し訳ございませんでした」って謝ると思うんですね。打ち合わせが終わった後に、「あ、そういえば先日申し訳ございませんでした」とは言わないと思うんですよ。それと同じでメールでも1番最初にこっちの不手際があった際はお詫びをするべきなのかなと思います。 (筆者注：お詫びが先に無いメールを受け取った場合の気持ちについて尋ねた結果) 昨日電話では謝ってくれてたけど、そんな、そんな時だけかと思ってしまいますね。(筆者：ちょっともう、終わったことにされてるじゃないですけど。) はい。こちら時間変更されとるんじゃ、みたいな。
JBP-22	用件開始時の謝罪	謝る気があるなら最初に謝っといた方がいいな一つという。それで、具体的にちゃんと対策とか取って方策も全部締めた後に謝られるのはちょっと今さらっていうか、最初、これをまた受け手というか、メール受け取った人が怒ったら結局絶対全部読んで、怒ってる状態で全部読んで最後に謝られるよりも、最初に謝って中身見てもらう方がいいと思います。順番があるのかなと思って。(中略) 途中まで読んでる時に謝る気あるのか無いのか分からないっていうのが、デカいと思います。
	件名における謝罪	まずは件名に謝罪の旨を記載します。 ⁵⁹
JBP-24	用件開始時の謝罪	(筆者注：謝罪文が) 後ろについてるので、はい。1番上に持っていくますかね。(中略) 上に謝罪がある場合だと、謝罪の意識が読んで最初に伝わってくるので、はい。謝罪の意識が伝わってくるんですけど、この記載だと、アポイントを調整したいっていうことが最初に伝わってくるので、あまり謝罪の意識が無いなっていうふうに感じます。
JBP-25	用件開始時の謝罪	謝罪があまり無いのかなというふうに思って、タイトルで再調整のお願いっていうのは書いてるんですけど、たぶん先に調整の話をして、後にすいませんっていう内容を入れてるので、まず最初に謝罪の文章を入れてから調整の話をした方が丁寧なのかなとは思っています。
JBP-26	用件開始時の謝罪	さっきも言った誠意みたいところで、ちょっと、印象はあまり良くないですね、この3番は。ちょっとキャンセルしたことに対する謝罪というか、そこがあまり見えない文章だなとは思っていますね。もう本当に打ち合わせ優先というか、本当の、人間関係というところで、もうちょっと上手くできるんじゃないかなっていう。この人と仕事したいなって思えるような書き方ではないかなと思いました。(中略) 冒頭に、自分だったら冒頭に謝罪の文章を書くかなっていうような感じです。

まず、BJ6-3-3の「不足」に関する違和感として最も述べられたものは「用件開始時の謝罪」であり、6名全員が指摘している。BJ6-3-3は、構成要素から見た用件部分の談話展開が【感謝】→【依頼】→【謝罪】となっており、他のBJメールと異なり、前日の打ち合わせキャンセルへの謝罪に先行して日程再調整の依頼が述べられている。これについてJBP-17と19の回答では、『ありがとうございます』『ごめんなさい』は最初に置きましょうがルールなので(JBP-17)、「普通にビジネスシーンとかで、実際にメールじゃなくて会っ

⁵⁹ 件名に謝罪の旨を記載すべきと考える理由は明示的に語られなかったが、次の「用件開始時の謝罪」の理由からも分かるように、JBP-24は謝罪の意が感じられることを重視していた。

た際に、もし前回の打ち合わせとかでこちら側のミスがあったとしたら、たぶん 1 番最初に『先日は、大変申し訳ございませんでした』って謝ると思うんですね。」(JBP-19) と、ビジネス・マナーを意識している発言が見られた。そのため、両者とも BJ6-3-3 で打ち合わせキャンセルへの謝罪が日程再調整の話題の後になっていることをビジネス場面の言語行動の規範に沿っていないと評価している。他の 4 名の JBP から、「上に謝罪がある場合だと、謝罪の意識が読んで最初に伝わってくるので、はい。謝罪の意思が伝わってくるんですけど、この記載だと、アポイントを調整したいということが最初に伝わってくるので、あまり謝罪の意思が無いなっていうふうに感じます。」(JBP-24) のように、BJ6-3-3 の構成では謝罪の意が伝わりにくいと評価されている。上記の結果より、BJ6-3-3 には、5 段落目に「既にご調整いただいたことにもかかわらず、日程変更になってしまい申し訳ございません。」という打ち合わせキャンセルへの謝罪があるにも関わらず、読み手からは「謝罪の意思が無い」とまで見られる場合があることが示されている。そのため、本研究のような BJ メール状況下においては、読み手は書き手に謝罪の意があるか否かを注視しており、読み手が謝罪の意を感じる上で BJメールの構成が与える影響は大きいということが分かった。また、それは読み手が配慮を感じるか否かにも関係していると言える。

次に、「件名における謝罪」が 6 名中 3 名 (JBP-17, 19, 24) から「不足」であると指摘された。これについては JBP-17 と 19 より詳細な理由が語られており、両者とも件名は BJメールの内容を簡潔に表している箇所であるため、そこに謝罪が含まれていることで書き手の謝罪の意が伝わると考えられている。また、件名は BJメールを受信した際に最初に読み手の目に入る部分である。そのため、先述したように、BJメールの構成上先に謝罪を述べた方が謝罪の意が伝わるという観点から考えても、件名に謝罪を示すことで、より謝罪の意が伝わりやすくなると考えられる。

6.1.3.3 BJ6-3-3 に対する「表現」の評価内容

続いて、BJ6-3-3 に対する「表現」の評価コメントは、JBP-17, 20, 21, 23, 25 の 5 名から、以下の表 6-15 に示す回答を得た。

表 6-15 JBP-17, 20, 21, 23, 25 による「表現」の評価コメント

ID	表現	インタビューでの発言内容
JBP-17	二重敬語	いただけますでしょうか。二重敬語を使っていますよ。ご調整。そうですね。「ご調整いただけますか」が、はい。一般的に、一般論で言えば二重敬語は良くないとされていますけど、そこらへんが、なあなあになっちゃっているとか、なんとなく、「ま、いっか」ってなっちゃってるんじゃないんですけど、ちょっと気持ち悪いですね。「ご調整いただけますか」。「ご調整よろしく願いいたします」。
	「PM」・「終日可」	○月○日水曜日 PM。「PM」も表現としてやめた方が良いのかなと思っています。○月○日、こうやって書くと、じゃあ 12 時からいっちゃっていいのかよってなる。(筆者：じゃ、もうちょっと具体的な時間を入れた方がいいってことでしょうか。) 時間があった方が。はい。「終日可」の方も A さんの勤務時間が分かんないと、9 時から 6 時なのか、8 時から 5 時なのか、10 時から 7 時なのか、19 時なのかっていうところが分からないと思うので、「6 時からお願いします」つつったら、「いや、6 時は定時後ですよ」ってこと言われるってことも起きかねないので、やっぱり時間は何時って指定した方が良いのかなあと。
JBP-20	謝罪の述べ方	これ私が知らないだけかもしれないんですけど、1 番下の方のすでにご調整いただいたことにも関わらずって、ここに「こと」を入れるのが初めて見た表現で。(中略) あと、その続きの「日程変更になってしまい申し訳ございません。」も、外部の要因でこうなっちゃったんですよみたいな感じがするので、日程、すでにご調整いただいたにも関わらず、再度ご対応いただくこととなり申し訳ございませんとか、調整っていう言葉を繰り返さないような表現を何かしら入れて、日程変更になってしまいっていう表現を避けるかなと思います。
JBP-21	「PM」・「終日可」	時間の指定も、15 時からみたいな。できるだけ具体的な時間にした方が調整もしやすいかなとは思っています。調整というか、イメージですね。調整のイメージがしやすいかなと思います。
JBP-23	「PM」・「終日可」	あと、「PM」っていう書き方をしないな一っていうのは、これを見てパツと思いましたね。結構、時間としたら、この何時から何時っていうのを書いてるようにしています。というのも、PM って言っても人によって認識がやっぱ違うんですね。特に大学の先生とかって、PM って言っても、もう本当に 9 時とか 10 時まで仕事してる方もいらっしゃるの。うちとしては一応 6 時が、定時、定時はないな、フレックスなんで。定時はないんですけど、6 時ぐらいまで。だから、6 時までには会議が終わるような設定をしようっていうのは暗黙の了解みたいながあるので、そこはちゃんと明確にやってあげないといけないかなというふうに思いました。何時から何時の間とか。「終日可」ってなると、じゃあ朝 8 時からでって言われたら、朝 8 時からとか言われても文句は言えないじゃないですか。そんな人いないと思いますけど、常識的に。はい。っていうのがあったりとか、あと 12 時から 13 時とか、大学の先生だったらお昼休みしか時間ないんだとか言われて、こっちは昼休みだけけど向こうは空いてるみたいな時に入れられると、ちょっとその前後実は打ち合わせ入ってたとか言ったら、もうパンパンになっちゃったりとかっていうことも考えられるので、ちゃんと明確に書くようにした方がいいかなというふうには思います。
JBP-25	日程再調整の依頼の述べ方	やっぱりこのメールも、「再度ご調整いただけますでしょうか」っていうふうになっているので、調整っていうニュアンスでもいいのかもしれないんですけど、「下記日程でご都合いかがでしょうか」っていう方が、私はよく使いやすいのかなっていうふうに思いました。(筆者：「ご都合いかがでしょうか」と「ご調整いただけますでしょうか」だったら、やっぱり「ご都合いかがでしょうか」の方が、もうちょっと配慮ある聞き方って感じですか。) そうですね。調整。「ご調整いただけますでしょうか」はやっぱり上からな気がして、「ご都合いかがでしょうか」の方が、上とか下とかないかもしれないですけど、そういう印象は受けます。

BJ6-3-3 の「表現」において半数以上の JBP から指摘があった内容は「PM」・「終日可」であり、5 名中 3 名から違和感があるとされている。これについては、JBP-23 が「PM と言っても人によって認識がやっぱ違うんですね。」と述べているとおり、「PM」や「終日可」と書くと、BP 同士の認識の違いから勤務時間外を指定される、自身のスケジュールに余裕が無くなるといった問題が発生しかねないと指摘されている。BJ6-3-3 の作成者である NNBP-2 にも、候補時間を広く設定することで日程の再調整が円滑に進むようにしようという意図があったのではないかと考えられるが、上記の結果を踏まえると、相手に配慮して時間の候補を広く設定する場合でも具体的な時間を示すことが望ましいと言える。社内の人間同士の日程再調整であれば、互いの勤務時間についてある程度予想できると考えられるため、上記のような配慮は特に社外の人とのやり取りにおいて重要となるであろう。

6.1.3.4 BJ6-3-3 に対する「表記」の評価内容

最後に、BJ6-3-3 に対する「表記」の評価コメントは、JBP-17, 21, 23, 24, 25 の 5 名から、以下の表 6-16 に示す回答を得た。

表 6-16 JBP-17, 21, 23, 24, 25 による「表記」の評価コメント

ID	表記	インタビューでの発言内容
JBP-17	「申し訳わけございせん」	(筆者注：誤字があると印象が悪くなるのかという筆者の質問に対して) すごい慣れ親しんだ人ならいいんですけど。AさんとBさんの関係にもよるけど、あんまり良くはないですね。はい。逆に関係値が上がってきたりすると、この人ちょっと確認せず送っちゃったんだろうな一みたいな。上司がやっても、「ああ、この人は誰にもレビューされることなく通っていったんだろうな」とかって。
	補助動詞の漢字表記・常用漢字以外の漢字使用	(筆者注：以前学習した経験がある内容なのかという筆者の質問に対して) これは研修の時。(中略)「よろしく願いいたします。」の「よろしく」と「いたします」はひらがなでって。
JBP-21	曜日の表記	括弧水曜(筆者注：(水曜))っていう書き方が若干気になるかなと思いました。ちょっと見慣れない形なので。(中略) 中途半端な感じに見えてしまっって。
	「申し訳わけございせん」	で、あとは、今気づいたんですけども、日程変更になってしまい、「申し訳わけございせん」になってるなって。ちょっと誤字入ってるなって思ったので。はい。(筆者：誤字は、やっぱり無い方が印象がいいっていうことですかね。) そうですね。はい。
JBP-23	候補日時の前の記号	そうですね、私はさっきからちょっと言ってるんですが番号はやっぱり打つかなっていうふうに思います。はい。もう1回、何月何日に、コピベっていう手段もあるんですけど、番号で、1番をお願いしますとかっていうのが端的だっていうのはメール、先輩とかのメール見てて思ったりもしたので、やっぱり番号は付けるかなっていうのと、(後略)
JBP-24	「申し訳わけございせん」	(筆者注：誤字が) があると、やっぱり見返してないってことなんで、すごく適当な印象を受けます。
JBP-25	曜日の表記	括弧で曜日を書いてあるじゃないですか。これ、たぶん括弧で、この曜日の「曜」まで書くところってあんまりたぶん見たことが無いので、「水」だけでも別にいいのかなとは思いました。
	「申し訳わけございせん」	謝罪の文章なので、誤字があるのはあんまり良くないのかなとは一応思うので、もう1回見直した方がいいかなっていうぐらいですかね。(筆者：謝罪の文章が誤字ってると、ちょっと、どんな印象とかありますか。) いやもう、別に大した内容の謝罪の話じゃないので、そんなにあれですけど、もっと重要な局面の謝罪だったら、誤字ってると、この文章の、見直すのすらしてねえのかよって、ちょっと思うところもしかししたらあるかもしれない。

BJ6-3-3の「表記」について5名中4名と半数以上のJBPから指摘されたのは「申し訳わけございせん」という誤字である。これはBJ6-3-3の5段落目にある「既にご調整いただいたことにもかわらず、日程変更になってしまい申し訳わけございせん。⁶⁰」という一文に含まれている誤字であり、4名全員から誤字があると印象が良くないという旨の回答が出されている。JBP-25からは、「謝罪の文章なので、誤字があるのはあんまり良くないのかなとは一応思うので、もう1回見直した方がいいかなっていうぐらいですかね。」とも述べられており、謝罪を伝達する際には誤字が無い方がいいという意識があることが窺える。ま

⁶⁰ 「わけ」という不要な語が入っているのに加え、「ございせん」の「ま」が抜けている。

た、JBP-24 からも「(筆者注：誤字が) があると、やっぱり見返してないってことなんで、すごく適当な印象を受けます。」と述べられている。このことから、BJ メールで謝罪の意を伝える際に誤字があると、謝罪表明への誠意が感じられないという印象を持たれる可能性があるため、特に謝罪文においては誤字に注意すべきであると考えられる。

また、JBP-21 と 25 の 2 名からは、BJ6-3-3 における曜日の表記に違和感があると指摘された。これは 4 段落目の次回打ち合わせの候補日時提示箇所における「(水曜)」等の表記のことであり、「(水)」あるいは「(水曜日)」とした方が適切であるとされている。その理由は両者共に「(水曜)」のような「曜」までを括弧に含める表記の仕方を見たことが無いためであると述べている。本研究のデータからは、このような違和感が配慮の感じ方にどの程度影響を及ぼしているかは明らかにできなかった。ただし、この回答は「より配慮のある BJ メールにするために変更する箇所」を尋ねた際に得られたため、当該表記を見たことがあるか否かという経験が、配慮の感じ方に多少なりとも影響を与えていると考えられる。また、今回 BJメールの読み手となった調査協力者達の社会人としての勤務年数は 1 年以上 5 年未満であるため、勤務年数が長くなればこのような表記に対する配慮度の評価も変わる可能性があると考えられる。

6.1.4 評価傾向から見た JBP にとっての配慮

以上、本節では NBNP が作成した BJ メールに対する 10 名の JBP による配慮度評価と、評価理由となる違和感の内容を記述した。本項では、上記の分析結果を踏まえ、JBP の配慮の捉え方を、配慮度評価の平均値から見た評価傾向を基に論じる。

3 つの BJ メールに対する配慮度評価の平均値は、BJ6-1-1 が 2.4、BJ6-2-2 が 3.7、BJ6-3-3 が 2.9 であった。したがって、それらの BJ メールを JBP にとって配慮が感じられやすい順に並べると、「BJ6-2-2 → BJ6-3-3 → BJ6-1-1」となる。

◆ BJ6-2-2 について

まず、3 つの BJ メールの内、JBP による配慮度評価の平均値が最も高かった BJ6-2-2 について述べる。以下は、図 6-2 (BJ6-2-2) の再掲である。

(2)

TO：あなた（田中）のEメールアドレス

BCC：Aの上司のEメールアドレス

件名：お打ち合わせキャンセルのお詫び及び日程の再調整

B株式会社
田中様

いつもお世話になっております。
A株式会社のAです。

昨日弊社社内トラブル対応のため、田中様の貴重なお時間を割いてお約束頂いていたにも関わらず、お打ち合わせをキャンセルさせていただき、誠に申し訳ございません。

大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。

- ・ ○月○日（火） 9時～11時の間
- ・ ○月○日（木） 15時以降
- ・ ○月○日（金） 14時以降

ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございません。

よろしくお願い申し上げます。

（Aの署名）

【再掲】図 6-2 JBP 用の BJ メール評価票で提示した（2）の BJ メール（BJ6-2-2）

当該 BJ メールの評価の詳細は、「4＝大変配慮があると感じる」が 7 名、「3＝やや配慮があると感じる」が 3 名であり、JBP 全員から配慮があると感じられると評価されていた。BJ6-2-2 は、調査 1（BJ メールの書き手の配慮言語行動に関する調査）において最も多く用いられた BJ メールの構成が使用されており、用件部分の談話展開が【謝罪】→【依頼】→【謝罪】であった。また、言及内容として【依頼】の構成要素中に＜候補日時の提示＞があり、これも調査 1 で JBP と NNBP の双方が多く用いていた。＜候補日時の提示＞については、第 4 章「4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容」において、候補日時を提示した BP が、自分から日程を提示すればやり取りの回数を減らせる・相手に極力面倒をかけずに済む・相手に選択権を与えられる・相手が返信しやすくなる、といった理由を自由記述アンケートで述べていたことから、滞りない業務の遂行が求められるビジネス場面での配慮言語行動であると考えられると論じた。

一方、BJ6-2-2 の 4 段落目にある「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時に

ご調整していただけないでしょうか。」という＜候補日時への日程調整の依頼＞は、調査 1 で 4 名の NNBP の BJ メールにのみ見られたものであった。＜候補日時への日程調整の依頼＞については、第 4 章の「4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容」において、言語形式上は丁寧である一方、内容面では自分の予定に合わせるよう依頼していると指摘し、ビジネス場面では相手にも業務予定があるため、読み手に書き手が自身の都合を優先しているように捉えられかねず、注意が必要であると述べた。本章で示したとおり、筆者がインタビューの中で＜候補日時への日程調整の依頼＞についての印象を尋ねたところ、BP-19, 22, 23, 25 からは、「下記の日程でご都合いかがでしょうか。」等の表現に変更すべきであるという回答が出された（表 6-9）。また、JBP-19, 20, 23, 25 から、自身が挙げた候補日時が相手の都合に合わなかった場合への配慮を示すべきであるという回答が得られた（表 6-8）。

◆ BJ6-3-3 について

次に、BJ6-2-2 に次いで JBP からの配慮度評価が高かったものは、BJ6-3-3 である。以下には、図 6-3（BJ6-3-3）を再掲する。

(3)

TO：あなた（田中）のEメールアドレス

CC：Aの上司のEメールアドレス

件名：〇〇打ち合わせ再調整のお願い

B株式会社
田中様

いつもお世話になっております。A社 Aです。
昨日お電話のご対応ありがとうございました。

弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、
下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。

- ・〇月〇日（水曜）PM
 - ・〇月〇日（木曜）PM
 - ・〇月〇日（火曜）終日可
- ※上記日程以外ご希望の場合、ご一報いただければ幸いです。

既にご調整いただいたことにもかかわらず、
日程変更になってしまい申し訳ございません。

お手数をかけますがご対応のほど宜しくお願い致します。

（Aの署名）

【再掲】図 6-3 JBP 用の BJ メール評価票で提示した (3) の BJ メール (BJ6-3-3)

当該 BJ メールの配慮度評価の詳細は、「4=大変配慮があると感じる」が 4 名、「3=やや配慮があると感じる」が 3 名、「2=配慮があるとはあまり感じない」が 1 名、「1=配慮があるとは全く感じない」が 2 名であった。そのため、全体的に見れば配慮があると感じられるという評価が 7 名と多いものの、人によっては 2 や 1 の配慮を感じられないという評価を付ける場合もあり、評価が分かれる結果となった。BJ6-3-3 は、用件部分の談話展開が【感謝】→【依頼】→【謝罪】となっており、このように【謝罪】の前に【依頼】を先行させる構成は、調査 1 では 1 名の NNBP のみに見られた。また、BJ6-3-3 は、調査 1 において NNBP にのみ見られた【感謝】の構成要素を含んでいる。言及内容としては、BJ6-2-2 と同様、＜候補日時の提示＞がある。

BJ6-3-3 における【謝罪】の前に【依頼】を先行させる構成については、第 4 章の「4.2.1

構成要素の配置から見た談話展開」において、熊谷（1993）による謝罪の定義⁶¹、および熊谷（2013）による【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の考察内容から、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た。また、第5章の「5.3.2.2 用件が依頼から始まる談話展開の選択」では、BJ6-3-3の書き手であるNNBP-2が、【謝罪】の前に【依頼】を先行させたのは過去にBJメールが最後まで読まれなかったという経験を踏まえ、読み手にとって分かりやすい構成のBJメールを考慮した結果であることを示した。考察では、本来はBJメールの核心となる用件を先に述べる談話展開もBPから指示され则认为られるが、本研究の状況下では親しくないビジネス関係者に送信するBJメールであることが考慮された結果、【依頼】の前に【謝罪】を先行させる談話展開がより適切であると判断されたと論じた。本章では、JBP-17, 19, 22, 24, 25, 26から当該談話展開についての指摘が出された。この6名は表6-14に示したとおり、「用件開始時の謝罪」が不足していると感じており、その理由はJBP-17, 19の場合、ビジネス場面における言語行動の規範に鑑みると謝罪が先に述べられている方が良いと考えたためであった。その他の4名は、用件開始時に謝罪が無ければ、謝罪の意が伝わりにくいと評価していた。

また、JBP-19は、用件開始時に謝罪があると良いとの考えから電話対応への感謝は不要であると考えており、電話対応への感謝を表している一文からは特に配慮を感じていないと述べた（表6-13）。第4章の「4.2.2 構成要素の有無」における表4-6では、BJ6-3-3を作成したNNBP-2が文章中に電話対応への感謝の表現を取り入れた理由を示した。以下にその理由を再掲する。

【NNBP-2が感謝の表現を取り入れた理由】

関係性の構築という面で、昨日もこういう話しましたねっていう前振りといいますか、割と、初回からする話ではなくて以前のご相談で、また進捗がありましたよっていう前提で話を進んで（筆者注：進めて）いるところです。

上記のとおり、NNBP-2は読み手が打ち合わせの件で送られてきたBJメールであると

⁶¹ 謝罪とは「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）。

察することができるようにするためにも感謝の表現を用いていた。しかしながら、JBP-19からは無くしても良い箇所として認識されていた。以上を踏まえると、BJ6-3-3のような談話展開のBJメールは読み手によってはビジネス場面の規範に沿っておらず配慮が感じられないと受け止められることから、NNBP等の日本語非母語話者に対してBJメールの書き方に関する指導・支援を行う際には、相手に迷惑や負担をかけている状況下では読み手を不快にさせる可能性があるとして注意を促す必要があると言える。

◆ BJ6-1-1 について

最後に、3つのBJメールの中で最も配慮度の評価が低い結果となったのは、BJ6-1-1であった。以下は、図6-1（BJ6-1-1）の再掲である。

(1) TO：あなた（田中）のEメールアドレス CC：Aの上司のEメールアドレス 件名：【A株式会社】再度のアポイントメントのお願い B株式会社 田中様 いつも大変お世話になっております。 A株式会社のAでございます。 昨日は弊社にてトラブルの発生によりあいにくアポイントをキャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 お陰様で弊社にて起きたトラブルは解決に向かって進んでおります。 つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再調整していただきたく、連絡を差し上げます。 ご多忙なところ、お手数をおかけしますが、ご都合の良い日付が決まりましたらお知らせの程、よろしくお願い申し上げます。 （Aの署名）

【再掲】図6-1 JBP用のBJメール評価票で提示した(1)のBJメール(BJ6-1-1)

当該BJメールの配慮度評価の詳細は、「3＝やや配慮があると感じる」が4名、「2＝配慮があるとはあまり感じない」が6名であった。BJ6-1-1は、用件部分の談話展開が【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】であり、これは調査1においてJBPが2番目に多く用いていた

談話展開であった。BJ6-2-2 および BJ6-3-3 と異なる点は、＜候補日時の提示＞が含まれていないことである。先に述べたとおり、BJ6-1-1 に関しては、JBP-24 以外の 9 名の JBP から共通して「次回の打ち合わせの候補日時」が「不足」しているとされていた。その理由としては、9 名全員やり取りの回数が増えると述べており、業務効率を重視する考えがあることが分かった。また、JBP-17, 23 からは、「だし（筆者注：業務効率に加え）、A さん側がバタバタして忙しいなら、B さんとしては、その人昨日まで忙しかったんだから、こっちとしてはいつの日付提示していいのか分かんないよっていうのがあると思うので。A さんが自分が落ち着く目途を立てて、その上で計画立ててくれる方が B さんとしてはありがたいのかなと思って。」（表 6-3：JBP-17）や、「トラブル具合解決に向かっているとえいど、この辺ならいけますっていうのを言ってくれた方が、こちらとしては指定もしやすいですし」（表 6-3：JBP-23）という回答も述べられた。つまり、本研究では自社で社内トラブルがあった社外の人（A 株式会社の A）から BJ メールが届いたという状況設定であるため、そのような場合、BJ メールの受け手としては、相手側から次回打ち合わせの候補日時が挙げられていなければ、自身が候補日時を挙げる際に一体いつであれば相手が落ち着いて打ち合わせできるのかが分からず悩む可能性があると言える。

さらに、JBP-17, 20, 22 からは、「お陰様で弊社にて起きたトラブルは解決に向かって進んでおります。」という＜社内トラブル解決の報告＞が「過剰」であると指摘されていた（表 6-2）。これに関しては、調査 1 のインタビューの中で BJ6-1-1 の作成者である NNBP-5 から、以下のとおり＜社内トラブル解決の報告＞を述べた理由が語られた。

【NNBP-5 が＜社内トラブル解決の報告＞を述べた理由】

まず、理由は何にしてもキャンセルしたのは悪いことなので、まず謝らないと何も進まない（筆者注：何も進まない）と思ってたので、で、最初謝って、で、ちょっと気になるところもあるけど、まだ全て内容までは、書き込まなくてもいいってことなので、適当っていうか、簡単に状況を伝えたら、相手も安心して次のアポイント取れるかなと思って。で、最後に、日付を決めてもらいたいというお願いで。

NNBP-5 は、上記のとおり、「簡単に状況を伝えたら、相手も安心して次のアポイント取れるかなと思って。」と述べており、読み手に安心してもらうためにも＜社内トラブル解決の報告＞をしていた。しかし、上記 3 名の JBP からは、「A 社・B 社間の話だとしたら最低

限分かんなくはないですけど、A 社内だけの話だったら勝手にしろよって話だと思うので。」

(JBP-17)、「対面でざっくばらんにお話する時はあるかもしれないんですけど、あくまで謝罪っていう立場で、前向きな話ってどうなのかなっていうのがありました。」(JBP-20)、「この読み手の人には関係無いトラブルなので」(JBP-22)と、その箇所に対する違和感が述べられたため、NNBP-5 が意図した配慮が伝わっていなかったことが明らかになった。

以上のように、JBP への配慮度評価の調査を行った結果、BJ6-1-1 のように候補日時が記載されておらず、やり取りする回数の増加が見込まれる BJ メールで特に配慮が感じられにくい結果となった。そのため、本研究における JBP の調査協力者はやり取りが少なく効率的に業務が進められる BJ メールを特に配慮のある BJ メールとして捉えていることが明らかになった。ただし、候補日時が記載されている BJ メールでも、【謝罪】の構成要素が要件部分のはじめに無ければ、BJ6-3-3 に対する JBP-17 の配慮度評価のように、ビジネス場面の言語行動の規範に沿っていない、または JBP-24 のように謝罪の意が無いと判断され、「1＝配慮が全く感じられない」と評価されることもあった。

6.2 JBP が作成した BJ メールに対する NNBP の配慮度評価

先述のとおり、NNBP に評価を依頼した BJ メールは JBP が作成した 3 種類であった。以下には、それらの BJ メール文、および 7 名の NNBP による各 BJメールの配慮度評価とその理由を記載する。

6.2.1 BJ6-4-1 に対する NNBP の配慮度評価

以下の図 6-4 は、調査票③ (BJメールの評価票) にて (1) の BJメールとして NNBP に提示したものである。以下では、図 6-4・(1) の BJメールを「BJ6-4-1」と表記する。また、BJ6-4-1 に対する NNBP の配慮度評価と違和感の内容は以下の表 6-17 のとおりである。

(1)

TO：あなた（田中）のEメールアドレス
 CC：Aの上司のEメールアドレス+必要があれば関連メンバーのEメールアドレス

件名：〇〇打ち合わせの日程再調整の件について

B株式会社 〇〇部〇〇課
 田中様
 cc関係者各位

大変お世話になっております。
 A株式会社のAです。

先日は打ち合わせを急遽キャンセルすることになり、大変申し訳ございませんでした。
 日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。

田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。
 念のため来週打ち合わせ可能な候補をあげさせていただきます。
 〇月〇日(月)13：00以降
 〇月〇日(水)終日可能

ご多忙かと存じますが宜しくお願い致します。

(Aの署名)

図 6-4 NNBP 用の BJ メール評価票で提示した (1) の BJ メール (BJ6-4-1)

表 6-17 BJ6-4-1 に対する配慮度評価と違和感の内容

ID	配慮度	違和感	違和感の具体的内容
NNBP-19	4	過剰	
		不足	・ 電話対応への感謝
		表現	
		表記	
NNBP-20	2	過剰	
		不足	・ 候補日時の選択肢：もう 1 個増やす。 ・ BJ メール末尾での再度の謝罪：「今後このようなことがないようにいたします。」等を述べる。
		表現	
		表記	
NNBP-21	3	過剰	・ 「念のため～」の 1 文 ・ 候補日時の提示
		不足	
		表現	
		表記	
NNBP-22	3	過剰	
		不足	
		表現	
		表記	・ 候補日時の記載の仕方：候補日時の前に記号を付ける。
NNBP-	1	過剰	・ 「念のため～」の 1 文

23			・候補日時の提示
		不足	・件名における謝罪 ・打ち合わせキャンセルの原因
		表現	・3段落1行目の謝罪の述べ方:「大変申し訳ございませんでした。」 →「ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません。」 ・3段落2行目の「連絡致しました」:「改めて伺う」等にする。
		表記	
NNBP-24	3	過剰	
		不足	・打ち合わせの所要時間 ・打ち合わせのアジェンダ ・次回の打ち合わせについての希望回答期限 ・電話対応への感謝
		表現	
		表記	
NNBP-25	2	過剰	・候補日時の提示
		不足	・打ち合わせキャンセルへの謝罪:事情説明と、3段落目の打ち合わせキャンセルへの謝罪文の下に謝罪文をもう1文追加する。
		表現	・「教えて頂ければ幸いです。」:「幸いです」を用いない表現にする。 ・結びの挨拶:都合の良いときに返信してもらえるかを尋ねた上で「何卒よろしくお願いいたします。」で締める。
		表記	

上記の表 6-17 から分かるとおり、BJ6-4-1 の配慮度は「4=大変配慮があると感じる」が 1 名、「3=やや配慮があると感じる」が 3 名、「2=配慮があるとはあまり感じない」が 2 名、「1=配慮があるとは全く感じない」が 1 名であった。配慮度 4～1 まで全ての評価が出されたことから、人により評価が異なる結果となった。以下は、内容別に見た違和感の言及人数である。

【BJ6-4-1 の内容別違和感の言及人数（指摘した人数/全体人数）】

- ・ 過剰（3/7 人）
- ・ 不足（5/7 人）
- ・ 表現（2/7 人）
- ・ 表記（1/7 人）

上記のとおり、BJ6-4-1 に対しては、特に「不足」に関する違和感が多数の NNBP から述べられた。一方、「表現」や「表記」に関する違和感はずかであった。

以下の 6.2.1.1～6.2.1.4 においては、BJ6-4-1 に対する「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」の評価内容について、半数以上の NNBP から出された回答を中心に、各調査協力者のインタビューでの発言を引用しつつ論じる。

6.2.1.1 BJ6-4-1 に対する「過剰」の評価内容

まず、BJ6-4-1 に対する「過剰」の評価コメントは、NNBP-21, 23, 25 の 3 名から、以下の表 6-18 に示す回答を得た。

表 6-18 NNBP-21, 23, 25 による「過剰」の評価コメント

ID	過剰	インタビューでの発言内容
NNBP-21	「念のため～」の 1 文	自分でしたら、1 つだけかな。どうしても変えたって思ったやつは。もっと配慮がある感じでしたら、念のための部分はもう全部消します。で、「田中様のご都合のいい時間を教えていただければ幸いです。ご多忙かと存じますが、お返事をお待ちしております。」みたいな。「よろしく願いいたします。」みたいな。という感じで書きますね。(中略) ご都合がいい時間を教えていただければ幸いですって言ったものの、日時指定とかしてきて、「あれ？ うん？ 合わせてくれるんじゃないかなーって思いましたです (筆者注：ママ)。
	候補日時の提示	(同上)
NNBP-23	「念のため～」の 1 文	正直キャンセルについては、個人的な意見なんですけど、キャンセルについてはたぶんもうなんとなくトラブルがあったことが分かったから、これはしょうがないことだから、全然大丈夫と思うんですけども、1 番、そうですね、勝手に、聞いてくれるじゃなくて勝手に決めることが、それは良くないっていうことですね。(筆者：なるほど。一応ここでは「田中様のご都合が良い時間を教えていただければ幸いです」とかも書いてるんですけど、ここの候補日を挙げちゃったのが、ちょっと良くない印象ってことですか。NNBP-23 さんのに。) そうですね。「念のため」がムカつくなーと思って。「いけるけど、でもちょっと待って。でも、こっちの都合これこれだから、ちょっと覚えて」っていう感じですね。
	候補日時の提示	(同上)
NNBP-25	候補日時の提示	田中様の、お時間、ご度合いよろしい (筆者注：ご都合よろしい) お時間というかご日程をお伺いしてもよろしいでしょうかという感じで言って、一方的に「これ、この時間自分達空いてるんだから教えて」というイメージなんですよ。今、1 番の例は。それで、私だったら、こういうことがあれば、もしよろしければ日程を再調整させていただきたいと思うんですけど、田中様のご度合い (筆者注：ご都合) よろしいお時間、ご日程を教えてくださいませんかという感じで、向こうの度合い (筆者注：都合) が合う時に自分達を合わせるということが先だったと思います。

まず、上記のとおり、3 名全員から「過剰」であると指摘されたのは、BJ6-4-1 における「候補日時の提示」である。BJ6-4-1 では、4 段落目において、次回打ち合わせの候補日時が 2 つ挙げられている。3 名の配慮度評価においては、「ご都合がいい時間を教えていただければ幸いですって言ったものの、日時指定とかしてきて」(NNBP-21)、「聞いてくれるじゃなくて勝手に決めることが、それは良くないっていうことですね。」(NNBP-23)、「一方的に『これ、この時間自分達空いてるんだから教えて』というイメージなんですよ。」

(NNBP-25) という発言が見られたことから、次回の打ち合わせ日時が一方的に決められており、読み手の都合が考慮されていないという解釈がなされていることが分かる。

また、NNBP-21 と 23 からは、「念のため来週打ち合わせ可能な候補を挙げさせていただきます。」という一文も必要ないという意見が出されている。BJ6-4-1 では、候補日時を提示する前に「田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。念のため来週打ち合わせ可能な候補を挙げさせていただきます。」と記載されている。BJ6-4-1 を作成した JBP-7 からは、調査 1 の調査票② (BJ メール作成票) にて、内容面の配慮として、「日程については候補の日を必ず挙げてメールのラリー数を減らす。」という回答が出されていた。そのため、JBP-7 は、やり取りの回数が増えると互いにとって負担であるため、読み手である B 株式会社の田中の都合を考慮している姿勢を見せつつ、候補日時を挙げて業務効率化を図ろうしていたと思われる。

しかし、そのような書き方について、NNBP-21 からは「『あれ？うん？合わせてくれるんじゃないかな。』みたいな、こっちの都合を先に聞いてから合わせるんじゃないかなーって思いました。」と、「田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。」と述べられているにも関わらず候補日時が挙げられていることで矛盾した言語行動になっているという印象を持ったことが語られた。NNBP-23 からも、「『念のため』がムカつくなーと思って。『いけるけど、でもちょっと待って。でも、こっちの都合これこれだから、ちょっと覚えて』っていう感じですね。」という当該箇所への印象が語られ、「一応こちらの都合は記載したとおりであるため検討してほしい」といった考えの下、書き手がこのような表現を用いていると解釈されていた。「念のため」は「万が一の場合に備えて」や、「確認のため」といった意味合いで用いられる表現であるため、BJ6-4-1 の作成者である JBP-7 が「念のため来週打ち合わせ可能な候補を挙げさせていただきます。」と述べたのは、「こちらからの候補日時を必要としていた場合に備えて挙げておきます。」といった意味であると思われる。しかし、上記 2 名の事例からは、「念のため」という表現を用いて相手から見た不足に備える言語行動を取ったとしても、「田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。」と述べた後に候補日時を提示すること自体が、NNBP の解釈に混乱を生じさせる場合や、良くない印象を与える場合があることが明らかになった。

さらに、NNBP-23 の事例からは、BJ メールにおいて「念のため」や「一応」といった表現を用いることに注意が必要であることも示唆された。それらは書き手による場面・状況の認識を反映した表現であるため、その認識を共有していない他者からすると、「何が念のた

め／一応なのか」のように、書き手による当該表現の使用意図が伝わらない結果となる。そのため、特に非対面型のコミュニケーションである BJ メールのやり取りにおいて使用すれば、誤解の発生に繋がる可能性があると考えられる。このことから、BJメールの書き手が日本語を母語とするか否かに関わらず、上記のように個人で異なる解釈がなされる恐れのある曖昧な表現の使用には注意が必要であると言える。

6.2.1.2 BJ6-4-1 に対する「不足」の評価内容

次に、BJ6-4-1 に対する「不足」の評価コメントは、NNBP-19, 20, 23, 24, 25 の 5 名から、以下の表 6-19 に示す回答を得た。

表 6-19 NNBP-19, 20, 23, 24, 25 による「不足」の評価コメント

ID	不足	インタビューでの発言内容
NNBP-19	電話対応への感謝	先日は、そうですね、「お電話のご対応ありがとうございました」みたいな感じで、一言をまず入れるかもしれないです。私だったら。(中略) CC に入ってる人に、私この人にまず電話してからメールしましたよっていうアピール。全員に、今の状況を共有したい感じですかね。(中略) 電話しましたような流れ(筆者注：電話したという背景)があって、今ちょっとメールで日程を再調整しますよっていう流れですよっていうのを共有の方が、自分的にはそれも丁寧なんじゃないかなと思います。
NNBP-20	候補日時の選択肢	時間帯もちょっと大幅ですけど、もし、もう 1 個の方がいいかなと思います。もっと大幅の方が、もし自分が相手に、時間が、相手よりちょっと早めに連絡する時、ちょっと大幅の可能な時間を提供の方がいいかなと思います。(中略) 元々自分の都合で、一旦打ち合わせがキャンセルしましたから、謝り気持ちを伝えて、大幅に選択肢が提供した方がいいかなと思いますね。
	BJ メール末尾での再度の謝罪	もう少し、申し訳ない気持ちが感じてなかったかなあと思います。(筆者：ここですかね。この「先日は打ち合わせを急遽キャンセルすることになり、大変申し訳ございませんでした」が、もっと申し訳ない気持ち出した方がいいって感じですか。) そうですね。もしくは、最後の部分がもう一度繰り返してみたいな感じがあったらいいかなと思いますね。(筆者：もう 1 回その謝罪を繰り返す。なるほど。ちょっと申し訳ない気持ちを表現してほしいみたいなのがありますか。) もしくは、こちらの方よくやり取りしているかもしれないです。よくやり取りしているの方であれば、そんなに丁寧ではなくても、お客様より少し親しい感じがあるとも言えます。(筆者：ちょっとこのメールだと、よくやり取りしてる間柄の人なのかなっていう感じ。) そう。そうそうそう。はい。そうですね。そうそうそうそう。その気持ちが、たぶん、よくやり取りしてて、キャンセルのことが、今回ではなくて、たぶんこの前もこのようなことがあったから、はい。
NNBP-23	件名における謝罪	じゃあ全然、それですね、お詫びのところが、前が全然伝わってなくてアウトですね。(筆者注：件名にもお詫びという表現を入れておいた方がいいと思うかという筆者の質問に対して) そうですね。やっぱ今回のこのメールのその状況を考えると、やっぱ、打ち合わせの時間の再調整より、お詫びの方がたぶん 70% と思うので。お詫びが先にして、で、その

		後に打ち合わせの調整っていう感じで僕が考えてるので。なので、お詫びは重要です。
	打ち合わせキャンセルの原因	そのキャンセルについて、あまり、たぶん向こうは、大変申し訳ございませんでしたとか謝ったんですけども、たぶんこのメールを書くときに、もうちょっとキャンセルになった原因をもうちょっと述べた方がいいと思います。なんでキャンセルしたこととか。(中略) そうですね、たぶん、田中、僕だけじゃなくて、たぶん関係者各位とかもいるので、たぶん他の人が全然なんのことか知らないんじゃないかなと思って、そのまま「キャンセルになったことはすいません」とかになったら、たぶん他の人、知らない人はたぶん、「えっ、どういうこと？」になっちゃうんじゃないかなと思います。
NNBP-24	打ち合わせの所要時間	例えば、1時以降って書いてあるんですけど、1時半から2時半までは空いてるけど、2時半からずっと打ち合わせがあってって、他の打ち合わせがあってっていうことであれば、(筆者注：打ち合わせが)2時間だったらもう予定オーバーしちゃうので、じゃあ、切り上げて、次にもう1度打ち合わせしなきゃいけなくなっちゃうので、それはちょっと、すごく非効率的なので。
	打ち合わせのアジェンダ	アジェンダがあった方が、もし認識違いがあったらそこで修正できたりするので、打ち合わせが無駄にならないためには、そういうのをやっていった方がいいと思います。
	次回の打ち合わせについての希望回答期限	結構後回しになりがちなので、いつまで(筆者注：いつまでに)やってほしいのかっていうのが分からないと、お互いそういう、日時が書いてあるのでもいいのかもしれないんですけど、例えば、この、Aさん? Aさんも次に、今後予定が入っていくわけじゃないですか。なので、いつまで(筆者注：いつまでに)言ってあげた方がいいのかなっていうのが分からないかったり(筆者注：分からなかったり)するので、うん、そういうのがあればいいのかなって感じですね。
	電話対応への感謝	電話ありがとうございましたっていう、ありがとうございました、で、繰り返して、繰り返していうか改めて、お詫び申し上げます的な方が、そういうふうに書けて言われてたので ⁶² 、そっちの方がいいのかなって。特に理由はないんですけど。でも、電話をでも受け取ってくれたっていうことは、もう時間を使って対応してくれたっていうことなので、それに対してはちゃんと感謝した方がいいのかなって思います。
NNBP-25	打ち合わせキャンセルへの謝罪	事情を説明して、もうちょっと、お詫びって言いますかね、ほんと申し訳ないという文章が、もうあと1文章ぐらいい入れても良かったんじゃないかなって思って、それだったら、「つきまして、日程を再調整させていただきたくご連絡いたしました」でもいいと思うんですけど、流れとして「何々です。先日は打ち合わせ大変申し訳ございませんでした。日程を再調整させていただく」、ちょっと無礼だなとは思いましたね。(筆者：ちょっと唐突な感じの印象ですか。) 唐突な印象でしたね、やっぱり。はい。上から目線って言いますかね。自分達が間違っただのについていう。

BJ6-4-1 において「不足」していると指摘された内容は各 NNBP によって異なる傾向にあったが、NNBP-19 と 24、および NNBP-20 と 25 の回答には共通性が見られた。

まず、NNBP-19 と 24 の 2 名から出された回答は「電話対応への感謝」である。これに

⁶² JBP-24 は、インタビュー時に誰から言われたのかを正確に想起できなかったが、入社後 1 年ほどチューターから指導を受けた経験があるため、その際に言われた可能性があるとのことであった。

関して、NNBP-19 の場合は、「CC に入ってる人に、私この人にまず電話してからメールしましたよっていうアピール。全員に、今の状況を共有したい感じですかね。」と述べられているため、CC に入っている他の関係者との情報共有をすべきという考えがあることが分かる。他方、NNBP-24 の場合は、「電話ありがとうございましたっていう、ありがとうございました、で、繰り返して、繰り返してっていうか改めて、お詫び申し上げます的な方が、そういうふうを書けて言われてたので、そっちの方がいいのかなって。特に理由はないんですけど。でも、電話をでも受け取ってくれたっていうことは、もう時間を使って対応してくれたっていうことなので、それに対してはちゃんと感謝した方がいいのかなって思います。」と、入社後に指導・指摘を受けた経験に言及しつつ、電話対応への感謝を記載しておくべきであるとしていた。このように B 株式会社の田中に対する電話対応への感謝が不足しているという指摘は JBP の配慮度評価においては見られず、むしろ JBP 側では電話対応への感謝が含まれる BJ6-3-3 に対する配慮度評価において、JBP-19 から「電話対応への感謝」が「過剰」であるという意見すら出されていた。6.1.4 においても言及したとおり、本研究の調査 1 では NNBP が作成した BJ メールにのみ【感謝】の構成要素が見られた。また、本研究の第 5 章では、NNBP-17 には BJ メール作成時に「読み手から良い印象を持ってもらおう」という自己の印象管理に関わる意図があり、その結果、文章中に電話対応への感謝が含まれていたことを論じた。それらの結果に加え、三宅（1993）により感謝や謝罪といった「日常生活に深く結びついた言語行動には、その社会や文化を背景とした考え方や規範が大きく反映している」（p.29）と指摘されていることから、NNBP と JBP とでは、NNBP の方が配慮を示すことと感謝の言語行動を結び付けやすいと考えられる。

次に、NNBP-20 と 25 からは、両者共に BJ6-4-1 は打ち合わせキャンセルへの謝罪が不足しているという指摘がなされた。NNBP-20 の場合は、さらに申し訳なさが感じられると良いと考え、文章末尾で再度謝罪を示すことを提案している。また、「もしくは、こちらの方よくやり取りしているかもしれないです。」と述べていることから、現在の文面はある程度関係性が構築された相手に対して送信される BJ メールであるという印象が持たれていることが窺える。NNBP-25 も、「事情を説明して、もうちょっと、お詫びって言いますかね、ほんとに申し訳ないという文章が、もうあと 1 文章ぐらいは入れても良かったんじゃないかなって思って」と述べており、BJ6-4-1 の談話展開を「ちょっと無礼だなとは思いましたね。」と評価している。また、「自分達が間違っただのっていう。」と述べられていることから、無礼であると評価した理由は、打ち合わせのキャンセルにより A 株式会社の A が B

株式会社の田中に迷惑をかけたという事情を重く受け止めているためであると考えられる。このように、NNBP-20 と 25 からは、A 株式会社の A と B 株式会社の田中との間で人間関係があまり構築されていないことや、A 株式会社の A が迷惑をかけているという状況の認識に基づき、さらなる謝罪の伝達が必要であると判断されていた。

6.2.1.3 BJ6-4-1 に対する「表現」の評価内容

続いて、BJ6-4-1 に対する「表現」の評価コメントは、NNBP-23, 25 の 2 名から、以下の表 6-20 に示す回答が出された。

表 6-20 NNBP-23, 25 による「表現」の評価コメント

ID	表現	インタビューでの発言内容
NNBP-23	3 段落 1 行目の謝罪の述べ方	で、あと、大変申し訳ございませんよりもうちょっとたぶん、迷惑をおかけしまい（筆者注：おかけしてしまい）、申し訳ございませんということかなと思って。（中略）でもたぶんこれは、これは僕がメールの書く時の習慣じゃないかなと思って。自分悪いからの時は、迷惑、自分が迷惑、単純にすいませんだけだったらたぶん普通に何も悪いことやってなかったことでもすいませんって言えるんじゃないですか、人が（筆者注：ただ「すいません」と言うだけなら簡単だ）。なので、もうちょっとこっちが悪いからこんなことに至ったということを表現したい時に、迷惑かけてすみませんっていう感じですね。やっぱ、原因が重要と思います。（筆者：原因はこちらにあるみたいなのをもっと表現できるってことですかね。）私のせいだからすいませんという意味ですね。
	3 段落 2 行目の「連絡致しました」	たぶん、僕はまだそんなに田中さんの気分はまだ入れなくて（筆者注：読み手である B 株式会社の田中の気持ちを想像しきれていない）、なので、でも、今もうちょっと見たら、たぶん、「ご連絡いたしました」ということで、ちょっと違うんじゃないかなと思って。それは連絡じゃないですね、それ。例えば日程を再調整させていただき、改めて伺いました（筆者注：改めて伺いました）とかの方がいいんじゃないかなと思う。連絡はもう、そのことがもう決まったから連絡するということなので。でも、連絡じゃなくて今聞く、伺うことなので。これはたぶんそんなに、僕、さっきみたいにバーッと見るのは（筆者注：調査票に回答するために BJ メールを見ていた時）たぶんそんなに思わないですけど、今もうちょっと落ち着いてちゃんと見たら、連絡はちょっと違うなと思います。（中略）「何を連絡する？え？」って思って。
NNBP-25	「教えて頂ければ幸いです。」	私だったら、「教えて頂ければ幸いです」も、1 番最後の例文（筆者注：BJ6-6-3）のように「教えていただけますでしょうか」、または、下から聞く立場でしたと思います。なぜなら、自分達のせいで、私、自分達の会社のせい、会社の何かのせいで日程を再調整して迷惑をかけたので、同等な立ち会いで（筆者注：同等の立場で）、「してくれたら幸いです」というよりは、「本当に申し訳ないんです。しかし、でも、もしお時間ご都合い（筆者注：ご都合）よろしいお時間、お伺いしてもよろしいでしょうか」とか、ちょっと聞く姿勢を取ったと思います。それで、自分達が迷惑かけたとしても、ちょっとマイナスをなるべくちょっと無くす。こうやって、「幸いです」と言ったら、すごく一方的だと思ったんですね。
	結びの挨拶	そして、最後まで、最後の文章もちょっと、聞く立場で書いたと思います。お忙しい、1 番最後、署名のすぐ先なんです、すぐ前なんですけど、私だったら、「大変お忙しい中、申し訳ないんですが、もしお時間よろしい際に、ご返答いただけますでしょうか」という、聞くタイプでいったと思います。普通に「よろしくお願いします」じゃなくて。「いただけますでしょうか」。そして、「何卒よろしくお願いします」。はい。前提として、自分達が間違ったという、自分達が迷惑をかけたということが前提なのであれば、もっと注意したと思います。

BJ6-4-1 の「表現」に関する違和感として出された指摘において、NNBP-23 と 25 に共通している内容は見られなかった。しかし、両者のコメントの一部からは、日本語非母語話者に伝わりにくいニュアンスを持つ日本語の表現が明らかとなった。

一つ目は、NNBP-23 により指摘された 3 段落 2 行目の「連絡致しました」という表現である。これは「日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。」という一文に含まれている。NNBP-23 は、「それは連絡じゃないですね、それ。例えば日程を再調整させていただく、改めて伺いました（筆者注：改めて伺いました）とかの方がいいんじゃないかなと思う。連絡はもう、そのことがもう決まったから連絡するということなので。でも、連絡じゃなくて今聞く、伺うことなので。」と述べている。そのため、「連絡」という表現について、何か決まったことを知らせるという意味合いで使用されるもので、誰かと意思疎通を図るという意味にはならないと理解しているか、現在行っている日程再調整の依頼という言語行動に合わない表現であると理解されていると思われる。また、調査 1 においては、「日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。」のような文を【連絡理由】の構成要素であるとして見做し分析を行った。その結果、第 4 章の「4.4.3 【連絡理由】で用いられた配慮表現」において述べたとおり、JBP が作成した BJ メールでは【連絡理由】が 16 名中 7 名に見られたのに対し、NNBP の BJ メールでは 18 名中 3 名にしか見られなかった。そのため、このような内容を述べること自体、NNBP からすると馴染みが無い言語行動である可能性もあろう。

もう一つは、NNBP-25 が指摘した「教えて頂ければ幸いです」である。この表現は、BJ6-4-1 の 4 段落目における「田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。」の一文に含まれている。NNBP-25 は、「こうやって、『幸いです』と言ったら、すごく一方的だと思ったんですね。」と述べており、「教えていただけますでしょうか」や、「お伺いしてもよろしいでしょうか」のように先方に聞く姿勢を取る表現がより適切であるとしている。つまり、必要な判断は、書き手である A 株式会社の A ではなく読み手である B 株式会社の田中が主導権を握るような形式が望ましいと考えられていると言える。「～いただければ幸いです」は、山岡他（2010, p.157）にて、非常に高度な配慮が直接的に表現された「〈情意表出〉系依頼表現」であり、「依頼の命題内容を、条件節を用いて婉曲的・仮定的に表現し、主節は自己利益を表す述語を用いた〈情意表出〉文であるような依頼表現」と説明されている。NNBP-25 からすると、書き手が自身の希望を表出するのみで読み手に依頼であることを察してもらう必要があるため、読み手への働きかけが弱く、一方的であるという印象

に繋がったのではないだろうか。しかし、山岡他（2010）では、日本語ではこのような表現を多用するとされているため、BJ メールで使用される機会も多いと推察される。このことから、NNBP には、「～いただければ幸いです」といった「〈情意表出〉系依頼表現」は、自身の依頼が相手への押し付けにならないよう配慮した表現であるという理解を促す必要があると考えられる。

6.2.1.4 BJ6-4-1 に対する「表記」の評価内容

最後に、BJ6-4-1 に対する「表記」の評価コメントは、NNBP-22 からのみ、以下の表 6-21 に示す回答を得た。

表 6-21 NNBP-22 による「表記」の評価コメント

ID	表記	インタビューでの発言内容
NNBP-22	候補日時の記載の仕方	特に直すところはあんまりないと思うんですけども、私だったら、こういう日程のところに少し記号とかを入れて、分かりやすいように、やはり字が多いので、こういう、必要なのは日程調整というのがメインのテーマになりますので、日付に少し注目を集められるような三角形だったりとか、そういうところをつけて、目にパッと入りやすいようにするかなとは思われます。

上記のコメントは、BJ6-4-1 は次回打ち合わせの候補日時が目立たないため、BJメールの読みやすさを意識して候補日時の提示箇所に記号等を入れると良いという指摘である。このような BJメールの細部への指摘は、読みやすさに関わるものであるため重要である一方、仕事を通じて BJメールのやり取りを行うのみでは指摘を受ける機会が少なくと考えられる。そのため、BJメールの作成に関する授業や研修においては、他者に BJメールを見てもらった等の経験を通じて読み手から見た BJメールの印象を知り、表記を工夫するという流れで練習を行うことにより、学習者が有用な知識を得ることに繋がるであろう。

6.2.2 BJ6-5-2 に対する NNBP の配慮度評価

以下の図 6-5 は、調査票③ (BJメールの評価票) において (2) の BJメールとして NNBP に提示したものである。以下では、図 6-5・(2) の BJメールを「BJ6-5-2」と表記する。また、BJ6-5-2 に対する JBP の配慮度評価と違和感の内容は以下の表 6-22 のとおりである。

(2)

TO : あなた（田中）のEメールアドレス

CC : Aの上司のEメールアドレス

件名 : XXX(プロジェクト名等)の打ち合わせについて

B株式会社

〇〇事業部 田中様

いつもお世話になっております。

A株式会社のAです。

昨日は弊社のトラブルにより、
打ち合わせが延期となつてしまい、
大変申し訳ございませんでした。

本日は、
再度打ち合わせの日程をお伺いしたく、
ご連絡いたしました。

つきましては、
来週の水曜、木曜は
ご都合のほどいかがでしょうか。

こちらの勝手で大変恐縮ですが、
ご調整よろしくお願い致します。

(Aの署名)

図 6-5 NNBP 用の BJ メール評価票で提示した (2) の BJ メール (BJ6-5-2)

表 6-22 BJ6-5-2 に対する配慮度評価と違和感の内容

ID	配慮度	違和感	違和感の具体的内容
NNBP-19	3	過剰	
		不足	・ 電話対応への感謝 ・ 打ち合わせ候補時間の提示
		表現	
		表記	・ 4 段落目と 5 段落目の改行の多さ：改行を無くす。
NNBP-20	3	過剰	
		不足	・ 打ち合わせ候補時間の提示
		表現	
		表記	
NNBP-21	2	過剰	・ 5 段落目の候補日時の提示と都合の確認：削除し、代わりに「田中様の次週、ご都合のよろしい日程を教えていただければ誠に幸いです。」と相手に候補日時を提示してほしい旨を伝える。
		不足	・ 再度の謝罪：5 段落目のあとに入れる。
		表現	・ 結びの挨拶：「こちらの勝手で大変恐縮ですが、ご調整よろしくお願い致します。」→「ご多忙の中恐縮ですが、お返事をいただけますと幸いです。何卒よろしくお願い致します。」
		表記	

NNBP-22	3	過剰	
		不足	・候補日時における具体的な日付の提示
		表現	
		表記	・改行の多さ ・読点の多さ
NNBP-23	2	過剰	・候補日時の提示
		不足	・件名における謝罪
		表現	・4段落目の「ご連絡いたしました」 ・結びの挨拶の「ご調整よろしくお願い致します」:「ご検討よろしくお願い致します」にする。
		表記	
NNBP-24	2	過剰	
		不足	・打ち合わせの所要時間の提示 ・打ち合わせのアジェンダの提示 ・次回の打ち合わせについての希望回答期限の提示 ・電話対応への感謝
		表現	
		表記	・改行の多さ ・候補日が文章の一部になっていること:箇条書きにする。
NNBP-25	3	過剰	・候補日時の提示
		不足	
		表現	
		表記	

上記の表 6-22 から分かるとおり、BJ6-5-2 の配慮度は「3=やや配慮があると感じる」が 4 名、「2=配慮があるとはあまり感じない」が 3 名という結果となった。そのため、「やや配慮があると感じる」と回答した NNBP の方が若干多いものの、配慮があると感じるか否かで評価が分かれる結果となった。以下は、内容別に見た違和感の言及人数である。

【BJ6-5-2 の内容別違和感の言及人数（指摘した人数/全体人数）】

- ・ 過剰（3/7 人）
- ・ 不足（6/7 人）
- ・ 表現（2/7 人）
- ・ 表記（3/7 人）

上記のとおり、BJ6-5-2 においても BJ6-4-1 と同様、「不足」に関する違和感が多数の NNBP から述べられた。また、この BJ メールでは「表記」に関する違和感に言及した人数が増加している。

以下の 6.2.2.1～6.2.2.4 においては、BJ6-5-2 に対する「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」の評価内容について、半数以上の NNBP から出された回答を中心に、各調査協力者のイン

タビューでの発言を引用しつつ論じる。

6.2.2.1 BJ6-5-2 に対する「過剰」の評価内容

まず、BJ6-5-2 に対する「過剰」の評価コメントは、BJ6-4-1 に対する「過剰」の評価内容と同じく、NNBP-21, 23, 25 の 3 名から以下の表 6-23 に示す回答が出された。

表 6-23 NNBP-21, 23, 25 による「過剰」の評価コメント

ID	過剰	インタビューでの発言内容
NNBP-21	候補日時の提示	「つきましては」の部分は、いいと思うんですけど、ちょっと対等ではないかな。はい。どっちかという、これは上司から部下に、部下宛てみたいな感じで、「どう？来週のいついつどうかな。」みたいな、ていう感じはしましたね。(中略) それか、就活生と面接官みたいな感じ。はい。こちらにはあまり選択肢も無いし、言われたとおりにやらなきゃいけないみたいな。向こうが悪いのに。(中略) もし、この状況で自分に非があったら、もちろんこういう言い方もすごいいいですけど、向こうが悪いので、何で言われたとおりにやらなきゃいけないんだろうっていう気持ちになります。
NNBP-23	候補日時の提示	(筆者注：この状況で日程提示があるとイラッとするのか、という筆者の質問に対して) はい。全然こっちの都合とか聞いてないの。(筆者：それはやっぱ、特に今回の状況が関係してたりしますか。それとも、いつでもこっちを先に聞いてほしいとか、そんな感じですか。) いや、例えば僕は、「ああ、この時間が絶対自分都合上は絶対ダメ」とか、だとしても言わないですね。たぶん。まず、向こうの都合を聞いて、で、「ああ、ちょっとぶつかった(筆者注：他の予定と重なった)」という時は、「あ、すいません。あの時(筆者注：その時)はちょっと用事があるから、ちょっとまだ他の時間がいかがですか」という感じがいいと思います。先に、友達にだったら大丈夫ですけども、でも仕事上は先に、「あ、僕はこの日この日この日がダメだから、他の日選んで」と言うことが良くないと思います。
NNBP-25	候補日時の提示	ここでは、「つきましては、来週の水曜、木曜」の部分なんですけど、田中さんの度合い(筆者注：都合)を聞きたいと思います。「私達この日空いてるので」じゃなくて、急ぎな案件だからということもあるし、今までやり取りをした人だったら、こちらの空いてる日程をお伝えしてもいいと思うんですけど、こういう場合は1番いいのはやっぱり田中さんの度合い(筆者注：都合)になるべく、まずは聞いたと思います。私だったら。いつ可能でしょうかという。自分達来週の水曜・木曜空いてるんですけどという立ち位置じゃなくて、田中様はいつ、日程がよろしいでしょうかということで、向こうに合わせるという姿勢で書いていったと思いますね。

BJ6-5-2 に対して 3 名から共通して「過剰」であるとされたのは、5 段落目の「候補日時の提示⁶³」箇所である。これは「つきましては、来週の水曜、木曜はご都合のほどいかがで

⁶³ BJ6-5-2 の場合、「来週の水曜、木曜」と書かれているため、厳密には「候補日時の提示」ではなく「候補日の提示」であるが、ここでは分析上の表現を統一するために「候補日時の提示」と表記する。

しょうか。」という一文である。NNBP-21 は、この部分について対等な立場の者同士のやり取りではない印象があるとし、上司または面接官から送られてきた BJ メールで、「こちらにはあまり選択肢も無いし、言われたとおりにやらなきゃいけないみたいな」印象があると述べている。そのため、書き手である A 株式会社の A が自分よりも上の立場から BJ メールを送信してきており、A に従うよう指示されているという印象を持っている。さらに、「もし、この状況で自分に非があったら、もちろんこういう言い方もすごいいいですけど、向こうが悪いので、何で言われたとおりにやらなきゃいけないんだろうっていう気持ちになります。」とも述べられていることから、このような状況下では非がある方（A 株式会社の A）が先に候補日時を提案するべきではないという考えがあることが窺える。このことから、NNBP-21 の場合は、本研究における状況下では A 株式会社の A に非があることを特に意識しており、その結果、A の方から候補日を提示することに違和感を覚えていると言える。

NNBP-25 も NNBP-21 と同様、本研究の状況では誰に非があるかを特に意識しており、A 株式会社の A は自ら候補日時を提示せず、B 株式会社の田中の都合を尋ねた方が良く考えていた。また、その理由については、インタビューの中で表 6-23 の回答に続けて以下のように述べられた。

【NNBP-25 が B 株式会社の田中の都合に合わせた方が良く考える理由】

筆者：（筆者注：B 株式会社の田中の都合に）合わせるっていうのは、やっぱり今回の状況設定が関係してくるってことですか。

NNBP-25：はい。

筆者：迷惑をかけてるとか、そういったところを考えてのことになりますか。

NNBP-25：そうですね。

筆者：わかりました。はい、ありがとうございます。じゃ、結構やっぱりあれなんですね。相手に合わせる。で、質問をするみたいなのが、ちょっと、NNBP-25 さんが今のところ特に気になるポイントなんじゃないかな。

NNBP-25：そうですね。誰の、あれなんだっていうことですね。誰の間違いなんだという。それで、自分の間違いだったらすぐ、そういう姿勢（筆者注：相手に合わせる姿勢）を取らなきゃという気持ちですね。特に日本では。

上記で「誰の、あれなんだっていうことですね。誰の間違いなんだという。」と述べられていることから、NNBP-25 は本研究の状況設定において誰に非があるかを考慮した上で

自身が取るべき言語行動を判断していると言える。また、続けて、自分に非がある場合、特に日本では相手に合わせる姿勢を取らなければならないという考えが述べられていることから、そのような言語行動の判断には、日本文化への解釈が影響を与えていると考えられる。

他方、NNBP-23からは、表 6-23 に示したとおり、「いや、例えば僕は、『ああ、この時間が絶対自分都合上は絶対ダメ』とか、だとしても言わないですね。たぶん。まず、向こうの都合を聞いて、で、『ああ、ちょっとぶつかった（筆者注：他の予定と重なった）』という時は、『あ、すいません。あの時（筆者注：その時）はちょっと用事があるから、ちょっとまだ他の時間がいかがですか』っていう感じがいいと思います。先に、友達にだったら大丈夫ですけれども、でも仕事上は先に、『あ、僕はこの日この日この日がダメだから、他の日選んで』って言うことが良くないと思います。」と、候補日時を提示しない方が良い理由が語られている。また、インタビューでは表 6-23 の回答の後に以下のような発言が出された。

【NNBP-23 が候補日時の提示を「過剰」であると判断した理由：表 6-23 の続き】

筆者：そしたら、別にこういう状況があるとか、例えば、A 株式会社の A さんの会社で社内トラブルが発生して打ち合わせがキャンセルになったとか、そういう状況があるとかは特に関係無く、いつでも NNBP-23 さんも先に相手の都合を伺うっていうのを、結構いつも気にしてされてるってということですか。

NNBP-23：そうです。全然、上に何の条件も付けずに（筆者注：先に自分の都合を述べずに）、まず完全にフリーで向こうの都合聞きます。

筆者：なるほど。それはもうちょっと詳しくちょっと聞くと、やっぱり仕事だからっていうのが特に関係してるんですか。

NNBP-23：そうですね。普通の定期的なミーティングとかは、それは、「あ、すいません。今週はいついつダメ」とかは、それはたぶん僕は問題ないと思うので、先言うのは。でも、例えばこういう感じで、社外の人と、たぶんちょっと、せっかくのミーティングとかは、先に条件を付けるのはちょっと偉そうな感じじゃなーと思って。たぶん、向こうも向こうの都合があるから、じゃあこっち先に聞くので、じゃあ、まず自分の状況とかを言わずに、まず向こうの、例えば、ちょっとだけの条件とか、例えば来週のいつとか、いくつを挙げていただいて、で、たぶん、月曜日、火曜日とかって感じで、で、まだその時、僕、「あ、すいません。火曜日ちょっと無理ですけども、月曜日いいですか」という感じが 1 番いいと思います。

筆者：なるほどなるほど。そういう考えに至ったのって、例えば今までにどこかでそういうやり方を教えてもらったとか、そういうのがあったりしますか。それとも、教えてもらったとか関係無く、自分でそっちの方がいいと思うからってことですか。

NNBP-23：そうですね。単純の（筆者注：単純に）自分の考えです。

上記で「普通の定期的なミーティングとかは、それは、「あ、すいません。今週はいついっつダメ」とかは、それはたぶん僕は問題ないと思うので、先言うのは。でも、例えばこういう感じで、社外の人と、たぶんちょっと、せっかくのミーティングとかは、先に条件を付けるのはちょっと偉そうな感じじゃなーと思って。」と述べられていることから、NNBP-23 の場合は、A株式会社のAとB株式会社の田中が互いに忙しい中予定調整を行っていたこと、および社外の人とのやり取りであるという状況を踏まえた結果、先に候補日時を提示しない方がいいという言語行動の判断が行われていたことが明らかになった。また、そのような判断の根拠は、「単純の（筆者注：単純に）自分の考えです。」とされていることから、NNBP-23 自身は、そのような言語行動の判断を個人的な好みによる感覚に基づくものであると認識していた。

6.2.2.2 BJ6-5-2 に対する「不足」の評価内容

次に、BJ6-5-2 に対する「不足」の評価コメントは、NNBP-19, 20, 21, 22, 23, 24 の6名から、以下の表 6-24 に示す回答を得た。

表 6-24 NNBP-19, 20, 21, 22, 23, 24 による「不足」の評価コメント

ID	不足	インタビューでの発言内容
NNBP-19	電話対応への感謝	（※表 6-19 に示した以下の理由と同様） 先日は、そうですね、「お電話のご対応ありがとうございました」みたいな感じで、一言をまず入れるかもしれないです。私だったら。（中略）CC に入ってる人に、私この人にまず電話してからメールしましたよっていうアピール。全員に、今の状況を共有したい感じですかね。（中略）電話しましたような流れ（筆者注：電話したという背景）があって、今ちょっとメールで日程を再調整してますよっていう流れですよっていうのを共有の方が、自分的にはそれも丁寧なんじゃないかなと思います。
	打ち合わせ候補時間の提示	やっぱり候補日と、やっぱ時間帯まで書いてくれると好印象という感じですかね。じゃないと、やはりこっちから予定提示しても「ちょっとその日は無理です ⁶⁴ 」みたいなこと言われかねないので、無駄なラリーが、やり取りがちょっと1個2個増えると、お互い手間になるし、私はこれぐらい（筆者注：BJ6-4-1）の方がありがたいですね。
NNBP-20	打ち合わせ候補時間の提示	たぶんちょっと、このメールのやり取りが長くなります。例えばこの方からメールをいただいて、来週の水曜日・木曜日、もしこちらから「来週水曜日・木曜日は大丈夫です」と連絡しましたら、まだ時間確定できなくて、たぶん何回も連絡が必要かなと思いますね。（中略）来週の水

⁶⁴ 打ち合わせ候補時間が不足しているという回答の中で語られているため、「その日は無理です」ではなく、「その時間は無理です」という意味であると推察される。

		曜・木曜の時間帯を詳しく、可能な時間帯提供した方がいいかなと思います。 例えば、水曜・木曜、もし、お昼時間帯相手が、お昼休みもあるので、そうですね、ちゃんとこの時間帯は連絡した方がいいかなと思います。
NNBP-21	再度の謝罪	(筆者注：B 株式会社の田中に予定を聞く形にして、謝罪を再度入れるのはなぜかという筆者の質問に対して) やっぱこっち、例えば自分が A でしたら、もう今回は完全に A の方悪いから、これ以上もう迷惑かけちゃいけない。ので、とりあえず任せる。任せてから自分の会社の中でまた自分達で調整して、上手く相手に合わせるように気配らないと、たぶん上手くいかないんじゃないかな。(筆者：なるほど。人間関係が悪くなっちゃうかもみたいな、そういう感じですか。) はい、そうですね。
NNBP-22	候補日時における具体的な日付の提示	で、あとは、さっきの 1 番 (筆者注：BJ6-4-1) と同様に、詳しい来週の水曜日だったら、何月何日、何曜日なのか等を表記すれば、読む人もより分かりやすいのではないかと思います。
NNBP-23	件名における謝罪	(※表 6-19 に示した以下の理由と同様) じゃあ全然、それですね、お詫びのところが、前が全然伝わってなくてアウトですね。 (筆者注：件名にもお詫びという表現を入れておいた方がいいと思うかという筆者の質問に対して) そうですね。やっぱ今回のこのメールのその状況を考えると、やっぱ、打ち合わせの時間の再調整より、お詫びの方がたぶん 70% と思うので。お詫びが先にして、で、その後に打ち合わせの調整っていう感じで僕が考えてるので。なので、お詫びは重要です。
NNBP-24	打ち合わせの所要時間の提示	(※表 6-19 に示した以下の理由と同様) 例えば、1 時以降って書いてあるんですけど、1 時半から 2 時半までは空いてるけど、2 時半からずっと打ち合わせがあってって、他の打ち合わせがあってっていうことであれば、(筆者注：打ち合わせが) 2 時間だったらもう予定オーバーしちゃうので、じゃあ、切り上げて、次にもう 1 度打ち合わせしなきゃいけないっちゃうので、それはちょっと、すごく非効率的なので。
	打ち合わせのアジェンダの提示	(※表 6-19 に示した以下の理由と同様) アジェンダがあった方が、もし認識違いがあったらそこで修正できたりするので、打ち合わせが無駄にならないためには、そういうのをやっていった方がいいと思います。
	次回の打ち合わせについての希望回答期限の提示	(※表 6-19 に示した以下の理由と同様) 結構後回しになりがちなので、いつまで (筆者注：いつまでに) やってほしいのかっていうのが分からないと、お互いそういう、日時が書いてあるのでもいいのかもしれないんですけど、例えば、この、A さん？A さんも次に、今後予定が入っていくわけじゃないですか。なので、いつまで (筆者注：いつまでに) 言ってあげた方がいいのかなっていうのが分からないかったり (筆者注：分からなかったり) するので、うん、そういうのがあればいいのかなって感じですね。
	電話対応への感謝	(※表 6-19 に示した以下の理由と同様) 電話ありがとうございますっていう、ありがとうございます、で、繰り返して、繰り返していうか改めて、お詫び申し上げます的な方が、そういうふうに書けて言われてたので、そっちの方がいいのかなって。特に理由はないんですけど。でも、電話をでも受け取ってくれたっていうことは、もう時間を使って対応してくれたっていうことなので、それに対してはちゃんと感謝した方がいいのかなって思います。

より配慮がある BJ メールにする上で BJ6-5-2 に「不足」と指摘された内容は個々人で異なる傾向にあったが、NNBP-19 と 20 の 2 名からは「打ち合わせ候補時間の提

示」、NNBP-22 からは「候補日時における具体的な日付の提示」、NNBP-24 からは「打ち合わせの所要時間の提示」・「打ち合わせのアジェンダの提示」という回答が出された。それらをまとめると、「次回の打ち合わせに関する詳細情報」が不足しているという指摘が 6 名中 4 名から出されたと言える。

まず、「打ち合わせ候補時間の提示」は、BJ6-5-2 の 5 段落目に当たる「つきましては、来週の水曜、木曜はご都合のほどいかがでしょうか。」という一文の「来週の水曜、木曜」という候補日時の挙げ方に対する指摘である。2 名の NNBP より、「無駄なラリーが、やり取りがちょっと 1 個 2 個増えると、お互い手間になるし」(NNBP-19)、「たぶんちょっと、このメールのやり取りが長くなります。」(NNBP-20) と述べられていることから、両者は曜日のみの提示では打ち合わせ時間を決めるためのやり取りがさらに必要となり業務効率が良くないため、候補時間まで記載されている方が、配慮があると捉えていることが分かる。

次に、「候補日時における具体的な日付の提示」が不足していると指摘した NNBP-22 は、「何月何日、何曜日なのか等を表記すれば、読む人もより分かりやすいのではないかと思います。」と理由を述べている。この回答からは、読み手から見た候補日時の理解のしやすさが意識されていることが分かる。

最後に、「打ち合わせの所要時間の提示」・「打ち合わせのアジェンダの提示」は両者共に NNBP-24 が指摘している。NNBP-24 は、表 6-19 に示した BJ6-4-1 に対する「不足」の評価コメントでも同様の回答をしており、違和感の理由も BJ6-4-1 について述べた理由と同様であるとしていた。そのため、上記の表 6-24 にも、表 6-19 における NNBP-24 の回答を示している。まず、NNBP-24 が BJ6-5-2 に「打ち合わせの所要時間の提示」が不足していたのは、打ち合わせの所要時間が自身の想定と異なっていた場合、「じゃあ、切り上げて、次にもう 1 度打ち合わせしなきゃいけなくなっちゃうので、それはちょっと、すごく非効率的なので。」と考えているためである。さらに、「打ち合わせのアジェンダの提示」に関しては、「アジェンダがあった方が、もし認識違いがあったらそこで修正できたりするので、打ち合わせが無駄にならないためには、そういうのをやっていった方がいいと思います。」と述べており、有意義な打ち合わせを実施する上で提示すべきであるとしていた。

以上の NNBP の指摘をまとめると、上記の 4 名は、業務の進行上非効率となる事態を避けるための配慮が BJ メールに必要であると考えた結果、次回の打ち合わせに関する詳細情報が不足しているとの指摘を行ったと言える。

6.2.2.3 BJ6-5-2 に対する「表現」の評価内容

次に、BJ6-5-2 に対する「表現」の評価コメントは、NNBP-21, 23 の 2 名から以下の表 6-25 に示す回答を得た。

表 6-25 NNBP-21, 23 による「表現」の評価コメント

ID	表現	インタビューでの発言内容
NNBP-21	結びの挨拶	「ご多忙の中恐縮ですが、お返事をいただけますと幸いです。何卒よろしくお願いいたします。」みたいな感じに書き換えたいですね。
NNBP-23	4段落目の「ご連絡いたしました」	やっぱ、連絡ではないですね、これは。たぶん。再調整についてお伺いしたいっていう感じなので、まず、たぶん他の、ちょっと何の単語を使えばいいかちょっと、今ちょっと分かんないですけども、連絡は違うっていうことは。
	結びの挨拶の「ご調整よろしくお願い致します」	で、あと、ラストの「ご調整よろしくお願い致します。」は、これ全然、これはバツです。それはまた同じですね。これこれあって、念のための、さっきのメール（筆者注：BJ6-4-1）と、念のための部分と全く意味が一緒と思うので、「僕の、こっちの都合これこれだから、はい、調整して」っていう意味です。だから「ご調整よろしくお願い致します。」も、そんなに丁寧な言葉づかい使っても全然意味、はい、失礼だなーと思って。

BJ6-5-2 の「表現」の違和感に関する指摘において、NNBP-21 と 23 に共通していたのは、結びの挨拶の表現を変更した方が良いというものであった。BJ6-5-2 の結びの挨拶は、6 段落目の「こちらの勝手で大変恐縮ですが、ご調整よろしくお願い致します。」である。

まず、NNBP-21 は、表 6-25 のとおり当該文を「ご多忙の中恐縮ですが、お返事をいただけますと幸いです。何卒よろしくお願いいたします。」のような文に書き換えたいと回答している。その理由は、BJ6-5-2 をより配慮がある BJ メールにするためには、次回打ち合わせの日程を決める上で B 株式会社の田中に予定を聞き、再度の謝罪を 5 段落目の後に追加する必要があり、それに合わせて結びの挨拶の表現も変更する必要があると考えたためであった。NNBP-21 が B 株式会社の田中に予定を聞き、再度の謝罪を追加する理由は、表 6-24 に記載したとおり、本研究の状況下では A 株式会社の A に非があるため、B 株式会社の田中に合わせるよう気を配らなければ人間関係に支障が出ると考えたためである。

次に、NNBP-23 は、BJ6-4-1 の 4 段落目の「念のため来週打ち合わせ可能な候補をあげさせていただきます。」という一文における「念のため」という表現に対して抱いた印象と同様、BJ6-5-2 の結びの挨拶における「ご調整よろしくお願い致します」から、「僕の、こっちの都合これこれだから、はい、調整して」と言われているかのような印象を受けていた。そのため、丁寧な言葉づかいにも関わらず失礼に思うと述べている。NNBP-23 の場合は、次回

打ち合わせの候補日時が挙げられた上で「こちらの勝手に大変恐縮ですが、ご調整よろしく
お願い致します。」と述べられることによって、候補日時が A 株式会社の A から B 株式
社の田中に対する押し付けのように感じられたと推察される。

上記の NNBP-21 と 23 の回答から、両者は BJ メール表現により読み手である B 株式
会社の田中の機嫌を損ねないよう努める必要があると考えており、読み手の気持ちに配慮
する上で上記の表現が不適切であると捉えられていることが明らかになった。

6.2.2.4 BJ6-5-2 に対する「表記」の評価内容

次に、BJ6-5-2 に対する「表記」の評価コメントは、NNBP-19, 22, 24 の 3 名から、以下
の表 6-26 に示す回答を得た。

表 6-26 NNBP-19, 22, 24 による「表記」の評価コメント

ID	表記	インタビューでの発言内容
NNBP-19	4 段落目と 5 段落目の改行の多さ	そう。どっちかなと思って。改行によって見やすくなったか見にくくなったのか、どっちかなと思う。でも私はちょっと気持ち悪いかもしれないです、これは。スマホで見るとたぶんきれいに見れるんですけど、頻繁に改行している、「本日は、」のところもなんか短すぎてちょっと気持ち悪い。もう、ほんと個人的なんですけど。(中略) そうですね。気持ちも分からなくもないですけど、ちょっと短いなっていう感じですね。
NNBP-22	改行の多さ	あと、このメールは全体的に結構改行が多くて、で、長いという印象を受けるので、そこは読むリズムをかなり、メールを送信した人から読む人のそういうリズムを調整してるというか、ちょっと切れる感じがしてあんまり丁寧さは感じられないなっていう印象を受けました。漠然とした主観的な感じなんですけれども。(中略) ちょっと、なんと表現したら分からないんですけども、改行が多いことによって読みづらくなる、長く見えるから読みづらくなってるという印象です。
	読点の多さ	(筆者注：NNBP-22 が iPad で BJ メールを見ているとのことであつたため、ケータイで見ても改行が気になりそうか、という質問に対して) あー、そうですね。やはりスマホですと細長くなってるので、改行も改行なんですけれども、この点を付けることで相手に「こういうふうに読んでください」のような指示をしているかのように印象を受けました。
NNBP-24	改行の多さ	例えばなんですけど、目の動きってというか、1 回左から右に行って、また左から右に行って左からっていう繰り返しなんで、ちょっと目が疲れるかなっていうのがあって。そうですね。はい。ここではちょっと私は、こんなに改行たくさんするのは読みづらいなと感じます。
	候補日が文章の一部になっていること	あとは、この水曜、「来週の水曜、木曜」っていうのがちょっとあんま好きじゃなくて、バツと見て、目に入らないというか。うん。なので、上の、1 番(筆者注：BJ6-4-1)のメールのように、日付と曜日と時間帯っていうのを書いてほしいなあって。

BJ6-5-2 に対する「表記」の違和感としては、「改行の多さ」に関する回答が 3 名全員から出されている。NNBP-19 の場合は、特に 4 段落目と 5 段落目の改行の多さを指摘してお

り、そのように感じる理由は「もう、ほんと個人的なんですけど。」と、個人的な好みによる感覚であることを述べている。NNBP-22 も同様に、「漠然とした主観的な感じなんですけれども。」と述べ、個人的な好みによる感覚であるとしつつも、「メールを送信した人から読む人のそういうリズムを調整してるというか、ちょっと切れる感じがしてあんまり丁寧さは感じられないなっていう印象を受けました。」と、書き手により BJ メールを読む際のリズムを調整されている感覚があり、丁寧な印象が感じられなかったと語っている。さらに、NNBP-24 も、改行が多いことにより文章を読む際に左から右へという目の動きが増え、目が疲れるため個人的に読みにくく感じると述べている。上記の3名からは、個人的な感覚であるとして指摘が出される傾向にあったが、7名中3名の NNBP から同様の意見が出されているため、BJ メールに改行を入れ過ぎると上記のような違和感を持たれる可能性が高まると考えられる。

また、NNBP-22 の回答からは、改行することで一文が短くなり違和感がある・読みにくいといった評価がなされるだけでなく、BJメールの読み方を書き手が調整しているという印象が持たれる場合もあることが明らかになった。書き手にはそのつもりが無いにも関わらずこのような捉えられ方をした場合、意図せず自身の印象の悪化を招くことに繋がるため留意する必要がある。なお、NNBP-22 は、BJ6-5-2 には読点が多いとも感じており、「改行も改行なんですけれども、この点を付けることで相手に『こういうふうに読んでください』のような指示をしているかのように印象を受けました。」と改行の多さに加えて読点の多さからも「書き手からの指示」という印象を受けたと述べている。その理由は、以下のとおりインタビューで述べられた。

【NNBP-22 が読点の多さから「書き手からの指示」という印象を受けた理由】

NNBP-22：あと、私が今思ったんですけども、この日本語で、この点が入ることに、こういう、私が指示をしてるかのように感じた理由として、日本語ってあんまりこれ（筆者注：読点）を使わない印象が個人的にありまして、で、これを入れることによって、わざとこういうふうに読んでくださいという、言ってるかのような感覚を、感じを受けたので、さっきのような感想を言うことになったと思います。

筆者：あんまりこの、日本語で点がいっぱい打たれた文章は、じゃあ、あんまり見たこと無いみたいな感じですか。

NNBP-22：はい。1行に1個ぐらいだったら見るんですけども、2個、3個ぐらいはあまり見ないなと思います。

上記で「1 行に 1 個ぐらいだったら見るんですけども、2 個、3 個ぐらいはあまり見ないと思います。」と述べられていることから、NNBP-22 の場合は、当該表現・表記を見た経験の有無が書き手からの指示であるという印象形成に影響を与えていると考えられる。

また、NNBP-22 は韓国語母語話者であることから、韓国語での句読法が影響している可能性もあると考えられる。韓国語では文章作成時に「제 이름은 김용준입니다. 잘 부탁드립니다. (私の名前はキム・ヨンジュンです。どうぞよろしくお願いします。)」のように分かち書きがなされる。NNBP-22 は、「一応、日本語と異なって、韓国語は単語と単語の間に空白がまずあるので、その空白で読むリズムとかを調整することができるので」と、分かち書きにより読むリズムの調整ができるとインタビュー中に説明していた。また、韓国語での読点に当たる「, (カンマ)」については、「カンマを使うことは、本当に複数のことを羅列する時に⁶⁵とかになると思います。」と、その使用がそれ程多くないことが述べられた。さらに、岩崎 (2016) では、日本語母語話者と中国人・韓国人日本語学習者が作成した日本語作文における句読点の使用傾向の比較がなされており、日本語母語話者と韓国人日本語学習者が産出した日本語作文は文章量がほぼ同じにも関わらず、韓国人学習者の読点の使用は日本語母語話者に比べて有意に少ないという結果が出ている。そのため、NNBP-22 が読点の多さに対して「書き手からの指示」であるという印象を抱いた背景には、自身の母語である韓国語での文章作成法の慣習が影響している可能性が高いと推測される。

しかし、BJ メールは論文や作文といったジャンルの文章と比較すると文章量が短い分内容を理解しやすいため、日本語母語話者も読点が多く使用されている BJ メールに対して NNBP-22 と同様の印象を持つ可能性は否定できない。加えて、岩崎 (2018) により、日本語の読点の打ち方には一定のルールが存在するものの、どこで読点を打つかの判断は人によって揺れがあると述べられているとおり、そもそも読点をどこに打つか、読点がいくつあれば多い、または少ないと感じるかには個人差があると考えられる。本研究では JBP から BJ6-5-2 に対する評価コメントは得ていないため、BJ メールにおける読点の位置や使用量から感じられる JBP・NNBP 間の印象の相違に関しては、個人差も考慮しつつ今後の研究で明らかにしていく必要がある。

⁶⁵ これは母語話者の直感的認識であり、呉 (1992, pp.109-111) によると、ハングル綴字法では読点を打つ位置について 15 に場合分けして詳細に規定している。

6.2.3 BJ6-6-3 に対する NNBP の配慮度評価

以下の図 6-6 は、調査票③ (BJ メールの評価票) において (3) の BJ メールとして NNBP に提示したものである。以下では、図 6-6・(3) の BJ メールを「BJ6-6-3」と表記する。BJ6-6-3 に対する JBP の配慮度評価と違和感の内容は、以下の表 6-27 のとおりである。

(3)

TO : あなた (田中) のEメールアドレス
CC : Aの上司のEメールアドレス

件名 : 先日の打ち合わせについてのお詫びと次週のご予定について

B株式会社
田中様

日頃より大変お世話になっております。
A株式会社のAです。

先日は初めての打ち合わせに関わらず、こちらの都合により予定していた打ち合わせをキャンセルしてしまい誠に申し訳ございませんでした。

つきましては、改めて打ち合わせの調整をさせていただきたいのですが、次週の田中様のご都合のよろしい日時をお教えいただけますでしょうか？

田中様には再度ご予定を調整いただくことになり大変ご迷惑をおかけしますが、ご予定をお教えいただければ幸いです。

何卒よろしくお願いいたします。

(Aの署名)

図 6-6 NNBP 用の BJ メール評価票で提示した (3) の BJ メール (BJ6-6-3)

表 6-27 BJ6-6-3 に対する配慮度評価と違和感の内容

ID	配慮度	違和感	違和感の具体的内容
NNBP-19	3	過剰	・ 4 段落目または 5 段落目 : 内容が重複しているためどちらかにする。
		不足	・ 電話対応への感謝 ・ 候補日時の提示
		表現	
		表記	
NNBP-20	4	過剰	
		不足	・ 相手 (B 株式会社の田中) の都合に合わせるという意思の表明
		表現	
		表記	
NNBP-21	4	過剰	
		不足	

		表現	
		表記	
NNBP-22	4	過剰	・ 5 段落目の 1 行目：4 段落目と内容的に重複している。
		不足	
		表現	
		表記	
NNBP-23	4	過剰	
		不足	・ 1 段落目における田中の所属部・課の情報
		表現	
		表記	
NNBP-24	1	過剰	
		不足	・ 候補日時の提示 ・ 打ち合わせの所要時間の提示 ・ 打ち合わせのアジェンダの提示 ・ 次回の打ち合わせについての希望回答期限の提示 ・ 電話対応への感謝
		表現	
		表記	・ 3 段落目の謝罪文の長さ：「先日は初めての打ち合わせにも関わらず、」で改行を入れる。
NNBP-25	4	過剰	
		不足	
		表現	
		表記	

上記の表 6-27 から分かるとおり、BJ6-6-3 の配慮度は「4＝大変配慮があると感じる」が 5 名、「3＝やや配慮があると感じる」が 1 名、「1＝配慮があるとは全く感じない」が 1 名という結果となった。そのため、全体的に見れば、BJ6-6-3 は NNBP から配慮があると感じられやすいと言えるが、人によっては全く配慮が感じられないという厳しい評価がなされる場合もあることが分かる。以下は、内容別に見た違和感の言及人数である。

【BJ6-6-3 の内容別違和感の言及人数（指摘した人数/全体人数）】

- ・ 過剰（2/7 人）
- ・ 不足（4/7 人）
- ・ 表現（0/7 人）
- ・ 表記（1/7 人）

上記のとおり、BJ6-6-3 においても他の 2 つの BJ メールと同様、「不足」に関する違和感が最も多かった。しかしながら、当該 BJ メールは違和感に関するコメントが他の 2 つの BJ メールと比較しても少なく、NNBP-21 と 25 の 2 名からは違和感についての回答は一

切出されなかった。

以下の 6.2.3.1～6.2.3.3 においては、BJ6-6-3 に対する「過剰」・「不足」・「表現」・「表記」の評価内容について、半数以上の NNBP から出された回答を中心に、各調査協力者のインタビューでの発言を引用しつつ論じる。

6.2.3.1 BJ6-6-3 に対する「過剰」の評価内容

BJ6-6-3 に対する「過剰」の評価コメントは、NNBP-19, 22 の 2 名から、以下の表 6-28 に示す回答を得た。

表 6-28 NNBP-19, 22 による「過剰」の評価コメント

ID	過剰	インタビューでの発言内容
NNBP-19	4 段落目または 5 段落目	「次週の田中様のご都合のよろしい日時を教えてくださいませんか。」と、次の「田中様には再度ご予約を調整いただくことになり」のところが、一個でいいなって思いました。(中略) どっちかでいいと思います。で、最後に、「お手数おかけしますが、よろしくお願いします」みたいなでいいと思います。前、1 番最初の「キャンセルしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。」で、もう謝罪してるので、もういいかなっていうのがあるので。
NNBP-22	5 段落目の 1 行目	この、「つきましては、」から「ご予約を教えてくださいできれば幸いです」ってところで、また 3 行目（筆者注：5 段落目の 1 行目）の「田中様に再度ご予約を調整いただくことになり、大変ご迷惑をおかけいたしますが」っていうところは、無くてもいいんじゃないかなって、上と重複してるんじゃないかなとは思いました。(中略) それを削除して、「ご予約を教えてくださいできれば幸いです」だけでも十分丁寧さを表すには適してるとは個人的に思ったので、ただ、ここは本当に下から下からっていう態度を取ってるので、こういう表現わざと入れたとは思いますが、内容はこの文章を 1 つ 1 つ入れることによって結構長くなっているんで、コンパクトではないメールって印象はやはりありますので、そういう文章の表現は、重複してる表現とかは省いていってもいいんじゃないかなって印象を受けました。

NNBP-19 と 22 からは、3～5 段落目に関する指摘が出され、両者から伝達内容が一部重複していると述べられた。3～5 段落目に該当する文は、「先日は初めての打ち合わせにも関わらず、こちらの都合により予定していた打ち合わせをキャンセルしてしまい誠に申し訳ございませんでした。」(3 段落目)、「つきましては、改めて打ち合わせの調整をさせていただきたいのですが、次週の田中様のご都合のよろしい日時をお教えいただけますでしょうか？」(4 段落目)、「田中様には再度ご予約を調整いただくことになり大変ご迷惑をおかけしますが、ご予約をお教えいただければ幸いです。」(5 段落目)である。

NNBP-19 からは、4 段落目か 5 段落目のどちらかのみの記載で良いという回答が述べら

れている。特に 5 段落目に関しては、「田中様には再度ご予定を調整いただくことになり大変ご迷惑をおかけしますが、」が 3 段落目の謝罪と同じ内容であり、それに続く「ご予定をお教えいただければ幸いです。」も 4 段落目の「次週の田中様のご都合のよろしい日時をお教えいただけますでしょうか?」と同じ内容であると指摘され、他の段落の内容と類似していると考えられていた。

NNBP-22 から類似の指摘がなされ、4 段落目と 5 段落目は内容が重複しているため、5 段落目の「田中様には再度ご予定を調整いただくことになり大変ご迷惑をおかけしますが、」を削除しても丁寧さは十分伝わるとされていた。また、内容の重複があることで「コンパクトではないメール」という印象があると語られている。そのため、重複箇所の削除により、読みやすい簡潔な BJ メールになると考えられていることが窺える。

以上のとおり、BJ6-6-3 の「過剰」に該当する評価コメントでは、BJ メールを読みやすさの観点から言語行動の重複が指摘されるのみであった。BJ6-4-1 と BJ6-5-2 では候補日時の提示が過剰であると指摘される傾向にあったが、BJ6-6-3 では候補日時の提示がなされていないため、そのような指摘は出されなかった。

6.2.3.2 BJ6-6-3 に対する「不足」の評価内容

BJ6-6-3 に対する「不足」の評価コメントは、NNBP-19, 20, 23, 24 の 4 名から、以下の表 6-29 に示す回答を得た。

表 6-29 NNBP-19, 20, 23, 24 による「不足」の評価コメント

ID	不足	インタビューでの発言内容
NNBP-19	電話対応への感謝	(※表 6-19・表 6-24 に示した以下の理由と同様) 先日は、そうですね、「お電話のご対応ありがとうございました」みたいな感じで、一言をまず入れるかもしれないです。私だったら、(中略) CC に入ってる人に、私この人にまず電話してからメールしましたよっていうアピール。全員に、今の状況を共有したい感じですかね。(中略) 電話しましたような流れ(筆者注：電話したという背景)があって、今ちょっとメールで日程を再調整してますよっていう流れですよっていうのを共有の方が、自分的にはそれも丁寧なんじゃないかなと思います。
	候補日時の提示	「日時を教えてくださいませんか。」の下に自分の都合のいい日にちを入れます。
NNBP-20	相手(田中さん)の都合に合わせるという意思の表明	これが、この前が、こちらの都合により打ち合わせがキャンセルだから、ちょっと謝罪の感じかな。(中略) だから、ちょっとその代わりに、ちょっと申し訳ない感じだから、ちょっと、できれば相手、田中さんの都合に合わせます。この感じ。
NNBP-23	1 段落目における田中の所属部・課	今、上のところ。B 社、B 株式会社田中様のところ、もうちょっとこの辺が詳しく、前、上のメール(筆者注：BJ6-4-1 と BJ6-5-2)みたい

	の情報	に詳しく書いた方がいいですね。(中略)でも、そうですね。指摘すると、ここでもうちょっと詳しく書いた方がいいんじゃないかなと思います。でも、そんなに大したことではない。それも思ってます。
NNBP-24	候補日時の提示	自分の来週のスケジュール、月曜日から金曜日まで全部見てっていう、自分で候補日時挙げてっていうのが結構メール書くのめんどくさいなと思っちゃうので。うん、そういうところでちょっと、ね。他人任せじゃないけど。
	打ち合わせの所要時間の提示	(※表 6-19・表 6-24 に示した以下の理由と同様) 例えば、1 時以降って書いてあるんですけど、1 時半から 2 時半までは空いてるけど、2 時半からずっと打ち合わせがあってって、他の打ち合わせがあってっていうことであれば、(筆者注：打ち合わせが) 2 時間だったらもう予定オーバーしちゃうので、じゃあ、切り上げて、次にもう 1 度打ち合わせしなきゃいけなくなっちゃうので、それはちょっと、すごく非効率的なので。
	打ち合わせのアジェンダの提示	(※表 6-19・表 6-24 に示した以下の理由と同様) アジェンダがあった方が、もし認識違いがあったらそこで修正できたりするので、打ち合わせが無駄にならないためには、そういうのをやっていった方がいいと思います。
	次回の打ち合わせについての希望回答期限の提示	(※表 6-19・表 6-24 に示した以下の理由と同様) 結構後回しになりがちなので、いつまで(筆者注：いつまでに)やってほしいのかっていうのが分からないと、お互いそういう、日時が書いてあるのでもいいのかもしれないんですけど、例えば、この、A さん？A さんも次に、今後予定が入っていくわけじゃないですか。なので、いつまで(筆者注：いつまでに)言ってあげた方がいいのかなっていうのが分からないかったり(筆者注：分からなかったり)するので、うん、そういうのがあればいいのかなって感じですね。
	電話対応への感謝	(※表 6-19・表 6-24 に示した以下の理由と同様) 電話ありがとうございますっていう、ありがとうございます、で、繰り返して、繰り返していうか改めて、お詫び申し上げます的な方が、そういうふうに書けて言われてたので、そっちの方がいいのかなって。特に理由はないんですけど。でも、電話をでも受け取ってくれたっていうことは、もう時間を使って対応してくれたっていうことなので、それに対してはちゃんと感謝した方がいいのかなって思います。

上記の 4 名から出された「不足」に該当する内容の内、半数以上の NNBP から挙げられたのは、「電話対応への感謝」と「候補日時の提示」である。

まず、「電話対応への感謝」は NNBP-19 と 24 の 2 名により指摘された。NNBP-19 が「電話対応への感謝」が不足していると感じた理由は、BJ6-4-1 と BJ6-5-2 に対する「不足」の評価理由と同じであると述べられたため、上記の表 6-29 には、表 6-19・表 6-24 と同じ回答を示している。NNBP-19 の場合は、「先日はお電話のご対応ありがとうございました。」のような「電話対応への感謝」の一文があることにより、CC に含まれている A 株式会社の関係者に A が B 株式会社の田中に既に電話をしているという状況が伝わるため、A 株式会社の関係者にとって配慮ある言語行動になると考えられている。NNBP-24 も NNBP-19 と同じく、「電話対応への感謝」が不足していると感じた理由は BJ6-4-1 と BJ6-

5-2 に対する「不足」の評価理由と同じであると述べている。そのため、打ち合わせをキャンセルの電話をした際に時間を割いて応対をしてくれた B 株式会社の田中に対する「電話対応への感謝」があると、より配慮を示すことができると判断されており、その判断は過去に指導・指摘を受けた経験に基づいている。

続いて、「候補日時の提示」も NNBP-19 と 24 の 2 名から不足しているとされた。NNBP-19 からは、インタビューの際に明示的に理由が語られなかったが、配慮度評価とその理由の記入を依頼した調査票③ (BJ メールの評価票) には、「(2) (筆者注: BJ6-5-2) 同様、候補日の時間帯⁶⁶まで提示してくれると更に配慮が感じられます。」と書かれていた。さらに、表 6-24 にも示したとおり、BJ6-4-1 の配慮度に対する評価を述べる際には、「やっぱり候補日と、やっぱ時間帯まで書いてくれると好印象という感じですかね。じゃないと、やはりこっちから予定提示しても『ちょっとその日は無理です』みたいなこと言われかねないので、無駄なラリーが、やり取りがちょっと 1 個 2 個増えると、お互い手間になるし、私はこれぐらい (筆者注: BJ6-4-1) の方がありがたいですね。」と、候補日時の提示があると好印象であることが語られた。よって、候補日時の提示があれば不必要なやり取りを省略でき、業務効率が良くなるため、配慮が感じられると捉えられていると言える。

他方、NNBP-24 からは、「自分の来週のスケジュール、月曜日から金曜日まで全部見てっていう、自分で候補日時挙げてってっていうのが結構メール書くのめんどくさいなと思っちゃうので。うん、そういうところでちょっと、ね。他人任せじゃないけど。」という回答が述べられている。そのため、自身の予定を確認して候補日時を挙げる行為自体が負担を感じるものであるとされている。また、候補日時の提示が無いことにより「他人任せ」という印象があると述べられていることから、書き手 (A 株式会社の A) は意図的に負担のかかる業務を避け、それを読み手 (B 株式会社の田中) に行わせようとしていると解釈されている。NNBP-24 は、BJ6-6-3 の配慮度を「1=全く配慮が感じられない」と評価しており、調査票③ (BJ メールの評価票) の評価理由記入欄にも、「(筆者注: 候補日時の) 選択肢があった方が配慮があると感じる。」と記載していた。そのため、候補日時の提示が無いことで他人任せであるという良くない印象を抱いたことが、全く配慮が感じられないという結果に繋がっていると言える。これには、本研究における状況設定において、A 株式会社の A と

⁶⁶ 調査票の回答欄には「候補日の時間帯」と書かれていたが、BJ6-6-3 には候補日時自体が記載されていないため、候補日時があればさらに配慮が感じられるという意味であると推察される。

B 株式会社の田中との間に上下関係があるという設定をしていなかったことが関係していると考えられる。すなわち、A 株式会社の A と B 株式会社の田中が対等の立場であると認識されていることで先のような印象が持たれており、仮に A 株式会社の A が B 株式会社の田中よりも職位が上である等、目上の人間であった場合には印象が異なる可能性があると考えられる。

6.2.3.3 BJ6-6-3 に対する「表記」の評価内容

BJ6-6-3 に対する「表記」の評価コメントは、NNBP-24 からのみ、以下の表 6-30 に示す回答が出された。

表 6-30 NNBP-24 による「表記」の評価コメント

ID	表記	インタビューでの発言内容
NNBP-24	3 段落目の謝罪文の長さ	こちらの、2 段落目の（筆者注：3 段落目）、「先日は初めてにも関わらず、打ち合わせをキャンセルしてしまい誠に申し訳ございませんでした」の、でも、この点のところで（筆者注：「先日は初めての打ち合わせにも関わらず、」のところ）1 回改行してもよかったのかなって思いました。

上記のとおり、NNBP-24 は、3 段落目に当たる「先日は初めての打ち合わせにも関わらず、こちらの都合により予定していた打ち合わせをキャンセルしてしまい誠に申し訳ございませんでした。」という一文について、「1 回改行してもよかったのかなって思いました。」と述べている。BJ6-6-3 と同じく、BJ6-4-1 の 3 段落目における「先日は打ち合わせを急遽キャンセルすることになり、大変申し訳ございませんでした。」という謝罪文も改行がされていないが、NNBP-24 はインタビューの中で当該箇所における改行の必要性については、「1 番（筆者注：BJ6-4-1）は、こんぐらいは大丈夫だと思うんですけど、これ以上長い文章だったら確かに改行した方がいいかもしれないなと思って。」と述べていた。BJ6-6-3 は BJ6-4-1 と比較すると長い謝罪文となっているため、NNBP-24 は BJ6-6-3 の謝罪文を長文であると捉え、読みやすくするために改行をするべきであると考えていたと推察される。

6.2.4 評価傾向から見た NNBP にとっての配慮

以上、本節では JBP が作成した BJ メールに対する 7 名の NNBP の配慮度評価とその理由となる違和感の内容を記述した。本項では、上記の分析結果を踏まえ、NNBP の配慮の

捉え方を、配慮度評価の平均値から見た評価傾向を基に論じる。

上記の3つのBJメールに対する配慮度評価の平均値は、BJ6-4-1およびBJ6-5-2が2.6、BJ6-6-3が3.4であった。したがって、それらのBJメールを配慮が感じられやすい順に並べると、「BJ6-6-3→BJ6-4-1・BJ6-5-2」となる。

◆ BJ6-6-3について

まず、NNBPによる配慮度評価の結果、3つのBJメールの中で最も評価が高かったBJ6-6-3について述べる。以下は、図6-6（BJ6-6-3）の再掲である。

(3) TO：あなた（田中）のEメールアドレス CC：Aの上司のEメールアドレス 件名：先日の打ち合わせについてのお詫びと次週のご予定について B株式会社 田中様 日頃より大変お世話になっております。 A株式会社のAです。 先日は初めての打ち合わせにも関わらず、こちらの都合により予定していた打ち合わせをキャンセルしてしまい誠に申し訳ございませんでした。 つきましては、改めて打ち合わせの調整をさせていただきたいのですが、次週の田中様のご都合のよろしい日時をお教えいただけますでしょうか？ 田中様には再度ご予約を調整いただくことになり大変ご迷惑をおかけしますが、ご予約をお教えいただければ幸いです。 何卒よろしくお願いいたします。 （Aの署名）

【再掲】図6-6 NNBP用のBJメール評価票で提示した(3)のBJメール（BJ6-6-3）

BJ6-6-3の配慮度評価の詳細は、「4＝大変配慮があると感じる」が5名、「3＝やや配慮があると感じる」が1名、「1＝配慮があるとは全く感じない」が1名であった。当該BJメールは、「4＝大変配慮があると感じる」という評価が3つのBJメールの中で最も多く、NNBPから配慮があると感じられやすいことが分かった。BJ6-6-3に対する違和感のコメント数は

他 2 つの BJ メールと比較して最も少なく、このことから配慮が十分示されているという評価がされやすかったことが分かる。

BJ6-6-3 は、用件部分の談話展開が【謝罪】→【依頼】となっており、これは 6.1.4 でも述べたとおり、調査 1（BJ メールを書き手の配慮言語行動に関する調査）において最も多く用いられた BJメールの構成である。BJ6-6-3 が他 2 つの BJ メールと異なる点は、次回打ち合わせの「候補日時の提示」がなされていないことである。JBP による配慮度評価では、次回打ち合わせの候補日時の提示がなされていない BJ6-1-1 が 3 つの中で最も配慮が感じられにくい結果となり、10 名中 9 名の JBP から候補日時が挙げられている方がより配慮が感じられると指摘されていた(表 6-3)。

一方、NNBP 側では、次回打ち合わせの候補日時の提示が無い当該 BJ メールが 3 つの中で最も配慮が感じられると評価されており、次回打ち合わせの候補日時の提示が「不足」としていると指摘したのは、NNBP-19 と NNBP-24 の 2 名のみであった（表 6-27）。また、NNBP-19 と NNBP-24 は、両者とも BJ6-6-3 には「先日はお電話のご対応ありがとうございました。」のような「電話対応への感謝」が不足しており、用件開始時に述べた方が良いということも指摘していた。つまり、上記の 2 名の NNBP は、【感謝】→【謝罪】→【依頼】の談話展開にした上で、次回打ち合わせの候補日時を示すべきであると考えていた。

また、上記 2 名の NNBP は、BJ6-6-3 の配慮度を各々「3=やや配慮があると感じる」（NNBP-19）および「1=配慮があるとは全く感じない」（NNBP-24）と評価していたが、その他の NNBP は全員「4=大変配慮があると感じる」と評価していた(表 6-27)。各 NNBP による配慮度評価の理由は、インタビューの際に回答を依頼した Web 調査票に簡潔に記載されていたため、以下の表 6-31 には、「4」と評価した 4 名（NNBP-20, 21, 22, 23, 25）の評価理由を示す。

表 6-31 NNBP-20, 21, 22, 23, 25 が BJ6-6-3 を「4」と評価した理由（Web 調査票より）

ID 番号	配慮度評価の理由
NNBP-20	丁寧、申し訳ない気持ちが理解出来た。
NNBP-21	再び日程調整を持ち掛けて、自分に非があったとわかっているうえに、「次週田中様のご都合のよろしい日時を教えてくださいませんか？」のところに完全にこちらの都合に合わせるような姿勢が見られますし、これ以上迷惑をかけてはいけないという気持ちが伝わってきますので、大変配慮があると感じました。
NNBP-22	一番丁寧な文章。数回もお詫びか（筆者注：を）してるところや下からお願いをしているため
NNBP-23	ちゃんとキャンセルの原因を説明してもらって謝って、そして打ち合わせ時間について勝手に決めてないこと
NNBP-25	謝罪、丁寧さ、そして相手を考慮する文書

上記の評価理由から、BJ6-6-3 の評価が高い理由は、謝罪の気持ちが伝わることや、打ち合わせ日程の再調整を主導していないこと、丁寧さが感じられるためであることが分かる。また、NNBP-20 と 22 からは、インタビューの際にも再度 BJ6-6-3 を「4」と評価した理由が詳細に述べられたため、以下の表 6-32 に示す。

表 6-32 NNBP-20, 22 がインタビュー時に述べた BJ6-6-3 の配慮度評価の理由

ID 番号	インタビューで述べられた配慮度評価の理由
NNBP-20	これがたぶん、この 3 つのメール比べると、これの距離が 1 番遠いかなと思います。（筆者：NNBP-20 さんの的には、距離が遠いメールだと配慮があるなっていうふうに感じるんですか。）そうと思います。相手、例えば、申し訳ないの気持ちはちゃんと伝わってましたから（筆者注：申し訳ない気持ちをちゃんと伝えていましたから）。配慮、相手の都合だけではなくて相手の気持ちも、伝わった方が（筆者注：伝えた方が）いいかなと思います。時間帯だけではなく。例えば、打ち合わせの時間の配慮だけではなく、相手の気持ちとか、これも配慮した方がいいと思います。
NNBP-22	この文章、全体的に読んで、私が今所属してるサービス業界でよく使われてる、そういう 1 番丁寧な文章で構成されたメールっていう印象を受けました。で、少し文は、1 文は少し長くなってしまうんですけども、その分クッション語とかをたくさん入れて、「こちらで迷惑かけて申し訳ないんです。」なので、「もし時間があれば、こういうところでまたお会いしたいんです。」みたいな感じの、A の会社の都合を B に丁寧にお伺いするような印象を受けました。

NNBP-20 は、申し訳ない気持ちが伝わってきたと述べており、さらに、「例えば、打ち合わせの時間の配慮だけではなく、相手の気持ちとか、これも配慮した方がいいと思います。」という考えも述べていることから、BJ6-6-3 はそのような考えに合致する文章であったと考えられる。また、NNBP-22 は、BJ6-6-3 を自身が所属するサービス業界でよく見られる丁寧な文章構成の BJ メールであると評価しており、迷惑をかけて申し訳ない気持ちや、打ち合わせ日程の再調整をしたいということを B 株式会社の田中に丁寧に伝えている印象があると述べている。

以上から、BJ6-6-3 は、謝罪の意の伝達や日程再調整を相手に主導してもらう等により、A 株式会社の A が B 株式会社の田中との人間関係を修復しようと努力している姿勢が感じられたことで、多くの NNBP から配慮度が高いと評価されることに繋がったと考えられる。

◆ BJ6-4-1 について

続いて、配慮度評価の平均値を見ると、BJ6-4-1 と BJ6-5-2 はどちらも平均値が 2.6 であった。そこで、まず、BJ6-4-1 について論じる。以下は、図 6-4 (BJ6-4-1) の再掲である。

(1)

TO：あなた（田中）のEメールアドレス
CC：Aの上司のEメールアドレス+必要があれば関連メンバーのEメールアドレス

件名：〇〇打ち合わせの日程再調整の件について

B株式会社 〇〇部〇〇課
田中様
cc関係者各位

大変お世話になっております。
A株式会社のAです。

先日は打ち合わせを急遽キャンセルすることになり、大変申し訳ございませんでした。
日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。

田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。
念のため来週打ち合わせ可能な候補をあげさせていただきます。
〇月〇日(月)13：00以降
〇月〇日(水)終日可能

ご多忙かと存じますが宜しくお願い致します。

(Aの署名)

【再掲】図 6-4 NNBP 用の BJ メール評価票で提示した (1) の BJ メール (BJ6-4-1)

BJ6-4-1 の配慮度評価の結果は、「4=大変配慮があると感じる」が 1 名、「3=やや配慮があると感じる」が 3 名、「2=配慮があるとはあまり感じない」が 2 名、「1=配慮があるとは全く感じない」が 1 名であり、人によって評価が異なる結果となった。BJ6-4-1 における用件部分の談話展開は、【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】である。これは 6.1.4 で述べたとおり、調査 1 において JBP が 2 番目に多く用いていた談話展開であった。このような BJ6-4-1 の談話展開に関する違和感として NNBP から出されたのは、打ち合わせキャンセルへの謝罪の不足 (NNBP-20, 25)、および電話対応への感謝の不足 (NNBP-19, 24) であった。

まず、NNBP-20 と 25 は、BJ6-4-1 の文面から前日の打ち合わせキャンセルに対する謝罪の意がさらに感じられると良いと評価していた。その結果、NNBP-20 の場合は、文章末尾で再度謝罪を示すことを提案しており、NNBP-25 は打ち合わせキャンセルの事情説明および 3 段落目の打ち合わせキャンセルへの謝罪文の下にもう 1 文謝罪文を追加すると良いと述べていた (表 6-19)。NNBP-20 と 25 は、A 株式会社の A と B 株式会社の田中との間で人間関係があまり構築されていないことや、A 株式会社の A が迷惑をかけているという

状況の認識に基づき、さらなる謝罪の伝達が必要であると判断していた。

BJ6-4-1 では、「先日は打ち合わせを急遽キャンセルすることになり、大変申し訳ございませんでした。」と、打ち合わせをキャンセルしたことへの謝罪が端的に述べられており、それ以外に謝罪を示している箇所は無い。これに関して、BJ6-4-1 の作成者である JBP-7 は、BJ メール作成後のインタビューにて、「とりあえず次の予定を決めたいってところです。たぶんそれに尽きるかなと思いますね。」と、作成時に次回の打ち合わせ予定の決定を重視していたことを述べていた。また、その理由は以下のとおり述べられた。

【JBP-7 が BJ6-4-1 の作成時に次回打ち合わせ予定の決定を重視した理由】

JBP-7：会社、部署間、社内もそうですし社外同士、社外の人とのやり取りもですけど、基本的に忙しくしてる人が多いので、たぶんすっごいしっかり謝ったら、「ああ、誰々さんいい人だな。そんな悩まなくていいよ」っていうふうにはなるとは思うんですけど、結局そのキャンセルしてしまったことに変わりがないので、どちらかというとなんか次のことを決める、決められないと進まない、お互いに進められないっていうのがあるので、どちらかというとなんか謝罪は別に気持ちが入ってても入ってなくても、結果的にキャンセルになってることに変わりがないので、終わったことに対して言及するよりも、その次の内容について言った方がいいなという感じです。(中略) 謝ること自体は、たぶん次の打ち合わせの時でも言えると思うんですよね。次の打ち合わせする時に、「いや、前は打ち合わせキャンセルしてすいませんでした」っていう話を、その時にたぶんもう 1 回できるので、で、メールでどんなに謝罪しても、結局、文章で書かれた謝罪を心から受け止めてくれる人って少ないなと思うので、あんまり文章で書く謝罪は、そこまでじゃないかなという感じです。

筆者：うんうん。そうですね、たしかに。文面だけだったら本当はどういう感じで言ってるのか伝わらないですもんね。どれぐらいのトーンで言ってるのかとか。

JBP-7：そうです。で、逆にすごい謝った文章を書いている人とかって、私とかはそんなに性格が良くないから、「本当に思ってるのかな」みたいな、逆に「なんかすごい謝ってきてるけど本当に思ってるのかな」みたいなふうに思う時もあるので、やっぱり謝り過ぎると、あんまり謝る重みが無くなるというか。

上記のとおり、JBP-7 は打ち合わせのキャンセルを過去のこととして捉え、業務を進めるための BJ メールを作成しようとした結果、簡潔な謝罪文を記載していた。また、BJ メールという文章媒体で書き手が謝罪を伝え過ぎると、読み手からはその謝罪が本心からのものなのか疑わしく見え、謝罪に重みが無くなるという理由も語られている。以上のことを踏まえると、JBP-7 と NNBP-20, 25 とでは、当該の状況をどの程度重大な謝罪の局面であ

と捉えているかという状況の認識に加え、BJ メールと謝罪の言語行動との相性の良さといった媒体と言語行動との親和性に対する認識が異なっていると考えられる。

次に、NNBP-19 と 24 からは、電話対応への感謝が不足しているという指摘も出された（表 6-19）。NNBP-19 は、CC に入っている他の打ち合わせ関係者との情報共有をすべきという考えに基づいて評価を行っており、B 株式会社の田中に対する電話対応への感謝を要件開始時に伝えれば、A 株式会社の A は打ち合わせキャンセルについて既に電話対応済みであることを関係者に伝達できるため丁寧な BJ メールになると考えていた。NNBP-24 の場合は、入社後に指導・指摘を受けた経験があるため、電話対応への感謝を記載しておくべきであるとしていた。他方、B 株式会社の田中に対する電話対応への感謝が不足しているという指摘は JBP の配慮度評価においては見られず、「過剰」であると評価⁶⁷されることすらあった。このことから、6.2.1.2 で述べたとおり、NNBP と JBP とでは NNBP の方が配慮を示すことと感謝の言語行動を結び付けやすいと考えられる。

また、当該 BJ メールは、言及内容として、＜BJメールの趣旨の伝達＞・＜候補日時の記載の予告＞・＜候補日時の提示＞が含まれている。この内、【連絡理由】の構成要素に当たる＜BJメールの趣旨の伝達＞については、その表現に関する違和感が NNBP-23 から出された。NNBP-23 は、「日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。」という BJメールの趣旨の伝達の「ご連絡致しました」という述べ方に違和感を覚えていた。インタビューでは、「それは連絡じゃないですね、それ。例えば日程を再調整させていただく、改めて伺いました（筆者注：改めて伺いました）とかの方がいいんじゃないかなと思う。連絡はもう、そのことがもう決まったから連絡するということなので。でも、連絡じゃなくて今聞く、伺うことなので。」（表 6-20）と述べられた。このことから、「日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。」という BJメールの趣旨の伝達は、NNBP から当該表現の意味が十分に理解されていない場合があることが明らかとなった。また、本研究の調査 1 において、【連絡理由】の構成要素は JBP が作成した BJメールでは 16 名中 7 名に見られたのに対し、NNBP においては 18 名中 3 名にしか見られなかったことから、日本語非母語話者は連絡理由を述べるという言語行動自体に馴染みが無い可能性があり、そのことが当該表現の意味が理解しにくい理由であると考えられた。

その他、＜候補日時の提示＞については、NNBP-21, 23, 25 の 3 名から候補日時を提示

⁶⁷ JBP-19 が BJ6-3-3 の配慮度評価において電話対応への感謝が「過剰」であるとしていた（表 6-13）。

しない方がより配慮のある BJ メールになるという配慮度評価のコメントが出された(表 6-18)。上記 3 名のコメントからは、候補日時が提示されていると次回の打ち合わせ日時が一方的に決められていて、読み手である B 株式会社の田中の都合が考慮されていないと解釈されていることが明らかになった。また、NNBP-21 と 23 からは、BJ6-4-1 において候補日時の提示前に書かれている「念のため来週打ち合わせ可能な候補を挙げさせていただきます。」という一文も必要ないという意見が出された。調査 1 における調査票②(BJ メール作成票)に付した自由記述アンケートを参照した結果、BJ6-4-1 の作成者である JBP-7 には、やり取りの回数を減らして負担軽減および業務効率化を図る意図があったことが明らかになったが、NNBP-21 からは「『あれ？ うん？ 合わせてくれるんじゃないなかったっけ。』みたいな、こっちの都合を先に聞いてから合わせるんじゃないかなーって思いましたです。」との意見が出されたため、BJ6-4-1 の談話展開により解釈に混乱が生じていたことが明らかになった。また、NNBP-23 からは、「『念のため』がムカつくなーと思って。『いけるけど、でもちょっと待つて。でも、こっちの都合これこれだから、ちょっと覚えて』っていう感じですね。」という当該箇所への印象が語られたことから、特に「念のため」という表現に対して良くない印象があることが明らかになった。

◆ BJ6-5-2 について

最後に、BJ6-5-2 に対する NNBP の配慮度評価についてまとめる。以下は、図 6-5 (BJ6-5-2) の再掲である。

(2)

TO : あなた (田中) のEメールアドレス
CC : Aの上司のEメールアドレス

件名 : XXX(プロジェクト名等)の打ち合わせについて

B株式会社
〇〇事業部 田中様

いつもお世話になっております。
A株式会社のAです。

昨日は弊社のトラブルにより、
打ち合わせが延期となってしまう、
大変申し訳ございませんでした。

本日は、
再度打ち合わせの日程をお伺いしたく、
ご連絡いたしました。

つきましては、
来週の水曜、木曜は
ご都合のほどいかがでしょうか。

こちらの勝手で大変恐縮ですが、
ご調整よろしくお願い致します。

(Aの署名)

【再掲】図 6-5 NNBP 用の BJ メール評価票で提示した (2) の BJ メール (BJ6-5-2)

BJ6-5-2 は、BJ6-4-1 と同様に配慮度の平均値が 2.6 であった。配慮度評価の詳細は、「3 = やや配慮があると感じる」が 4 名、「2 = 配慮があるとはあまり感じない」が 3 名であったため、BJ6-4-1 のように配慮度が「4」や「1」であるという極端な評価は無く、配慮があると感じるという評価がやや多い結果となった。BJ6-5-2 と BJ6-4-1 とでは、用件部分の談話展開(【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】)および言及内容(<BJメールの趣旨の伝達>・<候補日時の提示>)の特徴がほぼ共通しているが、BJ6-5-2 の言及内容には<候補日時の記載の予告>は含まれていない。

NNBP-21, 23, 25 は、BJ6-4-1 と同様、BJ6-5-2 においても「つきましては、来週の水曜、木曜はご都合のほどいかがでしょうか。」という候補日時の提示は無い方が良いと判断していた(表 6-23)。その理由は、NNBP-21 と 25 の場合、本研究の状況において誰に非があるかを意識していたためであった。また、NNBP-25 からは、日本では自分に非がある場合、

相手に合わせる姿勢を取らなければならないという考えが述べられていた⁶⁸ことから、言語行動の判断に日本文化への解釈が影響を与えていることが考えられた。他方、NNBP-23 の場合は、A株式会社のAとB株式会社の田中が互いに忙しい中予定調整を行っていたこと、および社外の人とのやり取りであるという状況を踏まえた結果、先に候補日時を提示しない方がいいという言語行動の判断が行われていた。また、そのような判断の根拠は、「単純の（筆者注：単純に）自分の考えです。」と述べられたことから、個人的な好みによる感覚に基づくものであると認識されていた。個人がある言語行動を好ましい・好ましくないと判断する際には、その人物がこれまで生きてきた環境や、そこで培ってきた経験が関係してくると思われる。本章の6.1.1.2では、本研究におけるBJメールの状況下で謝罪の意の伝達を重視するとしたJBP-24が、自身がそのように考えるのは長年サッカーというチームスポーツを行ってきた経験から人間関係を重視する人間性になったためであると述べている事例を示した。そのため、そのような個々人の人生経験が言語行動に対する個人的な好みの感覚に影響を与えていると考えられる。また、NNBPの場合は日本と異なる環境で長年人生経験を積んできた背景があるため、NNBPの個人的な好みの感覚には、当該NNBPの出身地域・国の言語文化における人々の言語行動の慣習や規範、価値観も影響を与えていると考えられる。

加えて、BJ6-5-2に対しては、改行を減らした方が良いという指摘もNNBP-19, 22, 24の3名より出された（表6-26）。その理由としては、個人的な好みによる感覚（NNBP-19）であることや、書き手によりBJメールを読む際のリズムを調整されている感覚があり、丁寧な印象が感じられない（NNBP-22）こと、目が疲れるため個人的に読みにくく感じる（NNBP-24）ことが述べられた。これについては、BJ6-5-2の作成者であるJBP-11にインタビューを行った際、改行にどのような意図があるのかを尋ねたところ、以下の回答が出された。

【BJ6-5-2を作成したJBP-11の改行の意図】

読みやすくするために。あんまり長くなり過ぎると読みづらくなっていうのがあって。基本的に文節で改行するっていうのはよくやってるかな。

⁶⁸ これに関するNNBP-25のインタビューでの発言内容は、6.2.2.1に掲載。

上記のとおり、BJ6-5-2 を作成した JBP-11 は読み手にとっての読みやすさを考慮して改行をしていると述べていた。そのため、JBP-11 にとっては配慮したつもりが読み手である NNBP-19, 22, 24 にはそれが伝わっていなかった。さらに、NNBP-22 からは、「この点を付けることで相手にこういうふうに読んでくださいますのような指示をしているかのように印象を受けました。」(表 6-26) と、読点を付けることで読み方を指示されているように感じられるため印象が良くないという評価コメントも述べられた。これに関しては、6.2.2.4 で述べたとおり、NNBP-22 が日本語の文章では読点を「1 行に 1 個ぐらいだったら見るんですけども、2 個、3 個ぐらいはあまり見ないなと思います。」と述べていることから、当該表現・表記を見た経験の有無が書き手からの指示であるという印象形成に影響を与えていると考えられた。また、NNBP-22 は韓国語母語話者であることから、韓国語での句読法といった母語での文章作成法の慣習が影響している可能性もあると考えられた。

以上、NNBP による配慮度評価について調査を行った結果、JBP による配慮度評価とは対照的に、BJ6-6-3 のように次回打ち合わせの候補日時が記載されていない BJ メールが特に配慮が感じられやすいという結果となった。そのため、本研究における NNBP の調査協力者は、JBP のようにやり取りの回数が少なく済むことで業務進行が効率的になる BJ メールよりも、謝罪の意の伝達や日程再調整を読み手に主導してもらうこと等を通して人間関係の修復に努めていることが伝わる BJ メールをより配慮があると捉えていることが明らかになった。次項では、JBP・NNBP 間におけるこのような評価傾向の違いについて考察する。

6.3 評価コメントから見る言語文化背景に基づく考え方の違い

前項までの内容から、JBP・NNBP 間における評価コメントにおいて、両者の言語文化背景の違いに基づく考え方の違いが見られたと考察できるのは、「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」に関するコメントである。以下、調査協力者のインタビューでの発言を引用しつつ、各々について論じる。

1) 電話対応への感謝が不足／過剰であるというコメントに見られる考え方の相違

まず、本章で示したデータにおいて、A 株式会社の A から B 株式会社の田中に対する電話対応への感謝が不足している、あるいは過剰であるという評価コメントは、JBP・NNBP

間で意見が分かれていた。すなわち、JBP からは「過剰」であるとされたが、NNBP からは「不足」しているとされていた。

まず、電話対応への感謝が過剰であると述べたのは JBP-19 である。JBP が評価した BJ メールの内、電話対応への感謝が含まれていたのは BJ6-3-3 のみである。JBP-19 は以下に再掲する表 6-13 のとおり、そこには配慮を感じていないため無くしても良いと述べていた。

【再掲】表 6-13 JBP-19 による「過剰」の評価コメント

ID	過剰	インタビューでの発言内容
JBP-19	電話対応への感謝	「昨日はお電話ご対応ありがとうございました。」この文章は無くして、さっきの 1 個上の（筆者注：BJ6-2-2 の）、お詫びの文章入れてもいいのかなって思います。 （筆者注：感謝の表現に印象の良さ等は感じなかったのかという筆者の質問に対して）印象良くは、そんな感じなかったです。（筆者：配慮があるなどかも、そんなにここについては思わなかったっていうことになりますか。）そうですね。「対応していただきありがとうございました。」、そうですね。あんまり配慮は感じなかったです。

また、JBP 側では、電話対応への感謝が含まれていない BJ6-1-1 と BJ6-2-2 に対して、電話対応への感謝が不足しているため取り入れるべきであるという意見は出されなかった。

他方、NNBP 側では、電話対応への感謝が不足しているという意見が NNBP-19 と 24 から述べられた。NNBP に評価を依頼した 3 つの BJ メールは全てにおいて電話対応への感謝が含まれていなかった。NNBP-19 と 24 からは、以下に再掲する表 6-19 のとおり、電話対応への感謝が書かれている方が良いという意見が 3 つ全てに対して出された。

なお、両者が電話対応への感謝が不足しているとする理由は 3 つの BJ メール全てで同様であるとされたため、ここでは BJ6-4-1 の「不足」に関する評価コメントである表 6-19 のみを掲載する。

【再掲】表 6-19 NNBP-19, 20, 23, 24, 25 による「不足」の評価コメント

ID	不足	インタビューでの発言内容
NNBP-19	電話対応への感謝	先日は、そうですね、「お電話のご対応ありがとうございました」みたいな感じで、一言をまず入れるかもしれないです。私だったら。(中略) CCに入ってる人に、私この人にまず電話してからメールしましたよっていうアピール。全員に、今の状況を共有したい感じですかね。(中略) 電話しましたような流れ(筆者注:電話したという背景)があって、今ちょっとメールで日程を再調整してますよっていう流れですよっていうのを共有の方が、自分的にはそれも丁寧なんじゃないかなと思います。
NNBP-24	電話対応への感謝	電話ありがとうございましたっていう、ありがとうございました、で、繰り返して、繰り返していうか改めて、お詫び申し上げます的な方が、そういうふうに書けて言われてたので、そっちの方がいいのかなって。特に理由はないんですけど。でも、電話をでも受け取ってくれたっていうことは、もう時間を使って対応してくれたっていうことなので、それに対してはちゃんと感謝した方がいいのかなって思います。

(※NNBP-19 と 24 以外の評価コメントは省略)

以上から、電話対応への感謝に関しては JBP と NNBP とで異なる意見が持たれていると言える。6.2.1.2 においても言及したとおり、本研究の調査 1 では NNBP が作成した BJ メールにのみ【感謝】の構成要素が見られた。また、第 5 章では、NNBP-17 には BJ メール作成時に「読み手から良い印象を持ってもらおう」という自己の印象管理に関わる意図があり、その結果、文章中に電話対応への感謝が含まれていたことを論じた。それらの結果に加え、三宅(1993)により感謝や謝罪といった「日常生活に深く結びついた言語行動には、その社会や文化を背景とした考え方や規範が大きく反映している」(p.29)と指摘されていることから、NNBP と JBP とでは、NNBP の方が配慮を示すことと感謝の言語行動を結び付けやすいと考えられる。

2) 候補日時の提示が不足／過剰であるというコメントに見られる考え方の相違

次に、JBP・NNBP 間では、候補日時の提示に配慮を感じるか否かで回答が割れる傾向にあった。JBP からは、候補日時の提示が無い BJ6-1-1 に対して、10 名中 9 名から候補日時の提示が不足しているという評価コメントが出され、候補日時の提示が含まれる BJ6-2-2 と BJ6-3-3 に対しては、それが過剰であるとするコメントは出されなかった。一方、NNBP からは、候補日時の提示が含まれている BJ6-4-1 と BJ6-5-2 に対し、NNBP-21, 23, 25 から候補日時の提示が過剰であるというコメントが出された。なお、候補日時の提示が無い BJ6-6-3 に対しては、NNBP-19, 24 から候補日時の提示が不足しているとする意見も出さ

れたが、そのような意見は7名中2名とJBPに比べて少数に留まっていた。

BJ6-4-1とBJ6-5-2に対して候補日時の提示が過剰であると評価していたNNBP-21, 23, 25の3名の内、NNBP-25の場合は、BJ6-5-2に対する評価コメントを述べた後に、「誰の、あれなんだっていうことですね。誰の間違いなんだという。それで、自分の間違いだったらすぐ、そういう姿勢（筆者注：相手に合わせる姿勢）を取らなきゃという気持ちですね。特に日本では。」という発言データが得られたことから、6.2.2.1で論じたとおり、そのような言語行動の判断には、日本文化への解釈が影響を与えている可能性があると考えられる。

その一方、BJ6-4-1とBJ6-5-2の候補日時の提示箇所に対するNNBP-21と23の発言からは、それを無くした方が良いという判断に、両者の出身国・地域における人間関係構築の仕方が影響している可能性があることが考えられた。両者の出身は、NNBP-21が台湾、NNBP-23が中国（広東省）であるため、各々中国語⁶⁹を使用する文化圏の出身である。以下には、両者がBJ6-4-1とBJ6-5-2に対して、候補日時の提示が過剰であると述べた際の評価コメントを再掲する。なお、BJ6-4-1が表6-18であり、BJ6-5-2が表6-23である。NNBP-25の評価コメントは省略している。

【再掲】表6-18 NNBP-21, 23, 25による「過剰」の評価コメント（※BJ6-4-1）

ID	過剰	インタビューでの発言内容
NNBP-21	候補日時の提示	自分でしたら、1つだけかな。どうしても変えたいって思ったやつは。もっと配慮がある感じでしたら、念のための部分はもう全部消します。で、「田中様のご都合のいい時間を教えていただければ幸いです。ご多忙かと存じますが、お返事をお待ちしております。」みたいな。「よろしく願いいたします。」みたいな。ていう感じで書きますね。（中略）ご都合がいい時間を教えていただければ幸いですって言ったものの、 <u>日時指定とかしてきて、「あれ？うん？合わせてくれるんじゃないかなーって思いましたです（筆者注：ママ）。</u>
NNBP-23	候補日時の提示	正直キャンセルについては、個人的な意見なんですけど、キャンセルについてはたぶんもうなんとなくトラブルがあったことが分かったから、これはしょうがないことだから、全然大丈夫と思うんですけども、 <u>1番、そうですね、勝手に、聞いてくれるじゃなくて勝手に決めることが、それは良くないってことですね。</u> （筆者：なるほど。一応ここでは「田中様のご都合が良い時間を教えていただければ幸いです」とかも書いてるんですけど、ここの候補日を挙げちゃったのが、ちょっと良くない印象ってことですか。NNBP-23さんの。）そうですね。「念のため」がムカつくなーと思って。 <u>「いけるけど、でもちょっと待って。でも、こっこの都合これこれだから、ちょっと覚えて」</u> っていう感じですね。

（※NNBP-25の評価コメントは省略）

⁶⁹ 台湾では台湾華語、広東省では広東語も使用されるが、中国語（普通話）が通用する社会であるという意味で両者の出身文化圏は共通している。

【再掲】表 6-23 NNBП-21, 23, 25 による「過剰」の評価コメント (※BJ6-5-2)

ID	過剰	インタビューでの発言内容
NNBP-21	候補日時の提示	「つきましては」の部分は、いいと思うんですけど、ちょっと対等ではないかな。はい。どっちかという、これは上司から部下に、部下宛てみたいな感じで、「どう？来週のいついつどうかな。」みたいな、という感じはしましたね。(中略) それか、就活生と面接官みたいな感じ。はい。こちらにはあまり選択肢も無いし、 <u>言われたとおりにやらなきゃいけないみたいな</u> 。向こうが悪いのに。(中略) もし、この状況で自分に非があったら、もちろんこういう言い方もすごいいいんですけど、向こうが悪いので、 <u>何で言われたとおりにやらなきゃいけないんだらうっていう気持ちになります。</u>
NNBP-23	候補日時の提示	(筆者注：この状況で日程提示があるとイラッとするのか、という筆者の質問に対して) はい。 <u>全然こっちの都合とか聞いてないの</u> 。(筆者：それはやっぱ、特に今回の状況が関係してたりしますか。それとも、いつでもこっちを先に聞いてほしいとか、そんな感じですか。) いや、例えば僕は、「ああ、この時間が絶対自分都合上は絶対ダメ」とか、だとしても言わないですね。たぶん。まず、向こうの都合を聞いて、で、「ああ、ちょっとぶつかった (筆者注：他の予定と重なった)」という時は、「あ、すいません。あの時 (筆者注：その時) はちょっと用事があるから、ちょっとまだ他の時間がいかがですか」という感じがいいと思います。先に、友達にだったら大丈夫ですけども、でも仕事上は先に、「あ、僕はこの日この日この日がダメだから、他の日選んで」と言うことが良くないと思います。

(※NNBP-25 の評価コメントは省略)

上記の 2 つの表における太字下線部のとおり、NNBP-21 はコメントの中で「日時指定とかけてきて」(表 6-18) や、「言われたとおりにやらなきゃいけないみたいな。」・「何で言われたとおりにやらなきゃいけないんだらうっていう気持ちになります。」(表 6-23) と述べているため、候補日時の提示箇所に対して相手 (A 株式会社の A) からの強要のように感じていることが窺える。また、NNBP-23 も、「1 番、そうですね、勝手に、聞いてくれるじゃなくて勝手に決めることが、それは良くないってということですね。」・『「いけるけど、でもちょっと待って。でも、こっちの都合これこれだから、ちょっと覚えて」っていう感じですね。」(表 6-18) や、「全然こっちの都合とか聞いてないの。」(表 6-23) と述べている。そのため、両者はこの部分から A 株式会社の A が提示してきた候補日時に合わせなければならないという強制力を一定程度感じていると考えられる。

しかし、BJ6-4-1 では、「念のため来週打ち合わせ可能な候補を挙げさせていただきます。」と述べた後に候補日時の提示がなされており、BJ6-5-2 では、「つきましては、来週の水曜、木曜はご都合のほどいかがでしょうか。」という一文により候補日時の提示がなされている。そのため、次回の打ち合わせの日時の指定や、候補日時に合わせることを依頼する書き方で

はない⁷⁰。6.2.1.1 では BJ6-4-1 について、6.2.2.1 では BJ6-5-2 について NNBP-21 と 23 が候補日時の提示を過剰であると判断した理由を考察したものの、上記 2 名がなぜ「言われたとおりにやらなきゃいけない」や、「都合が聞かれていない」のように解釈したかについては疑問が残る。

日中韓の各文化による考え方の違いを踏まえて依頼談話の対照研究を行った沖他(2018)によると、中国社会と韓国社会では個人間で積極的に依頼をし合いながら人間関係を構築していく「互惠関係構築文化」(p.80)があるのに対し、日本社会にはそのような文化が無い。互惠関係とは、「実利を相互に与えることを目的として個人間で構築され、両者ともに、互いにそうした関係にあると認識している人間関係のこと」(同上, p.84)である。沖他(同上)では、中国社会では互惠関係にある人が「関係(グワンシー)」と呼ばれ、相手と「関係(グワンシー)」の互惠関係を構築する意思がある場合、自身の面子にかけて相手の依頼を叶えていくとされている。そのため、NNBP-21 と 23 の場合は、自身の出身である中国社会の文化圏に互惠関係構築文化があり、そこでは互いに依頼を叶え合いながら人間関係を構築していくことから候補日時の提示に一定の強制力を見出しており、その結果「日時指定されている」や「言われたとおりにする必要がある」、「勝手に次回の打ち合わせ日時が決められている」といった印象が持たれたのではないだろうか。これに関連して、横川(2018)では、中国語母語話者の大学院生が指導教員に研究相談日を設けてほしいと依頼する E メールを作成した際、「母文化を反映したメールの書き方が適切か否かの判断」(p.15)に困難を感じていたことが明らかになっている。当該学生はインタビュー調査にて、「中国では教員に対して先に自身の予定を述べると失礼になる」(同上)と述べており、そのような考えがあったために E メール文において自身の予定を提示するか否かで迷っていた。このことから、NNBP の母文化における人間関係構築の方法が配慮度評価に影響を与えている可能性があると考えられるが、これについては今後の研究においてより厳密な調査を行い検証していく必要がある。また、中国社会ではビジネスの場においてもそのような人間関係構築がなされるのかも、調査により明らかにする必要があるであろう。

⁷⁰ ただし、BJ6-5-2 に関しては、「つきましては、来週の水曜、木曜はご都合のほどいかがでしょうか。」という一文に続いて「こちらの勝手で大変恐縮ですが、ご調整よろしくお願い致します。」という結びの挨拶が書かれているため、提示した候補日時に調整するよう依頼しているかのように捉えられる可能性がある。実際に NNBP-23 は、「ご調整よろしくお願い致します」という表現から、「僕の、こっちの都合これだから、はい、調整して」という印象を受けていた(表 6-25)。

以上を踏まえると、高等教育機関でのビジネス日本語教育において書記言語コミュニケーション上の配慮を扱う際には、日本語母語話者と非母語話者間で考え方の違いが見られる上記のような事例を取り上げることで両者の相互理解を促進できると考えられる。なお、実際に取り上げる場合は、両者間で不要な対立を招かぬよう、どちらかの考えが正解・不正解といった考え方をするのではなく、互いの考えを積極的に理解し、BJ メールを読む際に極端に否定的な評価をしないように努めることが肝要であることを学習者に伝える必要がある。

6.4 第6章のまとめ

以上、本章では、JBP 10 名・NNBP 7 名による BJ メールの評価に関する回答データを基に、両者が互いの作成した BJ メールの中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、JBP・NNBP 間では配慮度評価の傾向が異なることが明らかになった。すなわち、JBP 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った。その結果、特に次回打ち合わせの候補日時の提示箇所に対して、JBP・NNBP 間で評価が割れていた。JBP からは、候補日時の提示箇所は業務が円滑に進むため配慮が感じられると評価される傾向にあり、当該箇所が無い方が良いという評価コメントは出されなかった。また、候補日時の提示が無い BJ6-1-1 に対しては、10 名中 9 名の JBP から候補日時の提示が不足しているという指摘があった。一方、NNBP からは、候補日時の提示が無い BJ6-6-3 に対して、次回打ち合わせの候補日時を提示すべきという意見も出されたが、そのような意見は 7 名中 2 名と少数に留まっていた。また、NNBP-21, 23, 25 の 3 名からは、候補日時の提示がある BJ6-4-1 および BJ6-5-2 に対して、当該箇所は読み手の都合が考慮されていないように感じられるため無い方が良いと述べられた。

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、JBP・NNBP 間での言語文化背景の違いに基づく考え方の違いが見られた。電話対応への感謝に関しては、JBP-19 から、BJ6-3-3 の電話対応への感謝が過剰であると評価するコメントが出された。BJ6-1-1 と BJ6-2-2 には電話対応への感謝が含まれていなかったものの、不足であると評価するコメントはどの JBP からでも述べられなかった。他方、NNBP に電話対応への感謝が含まれていない 3 つの BJ メールの評価を依

頼した結果、NNBP-19 と 24 から全ての BJ メールに対して電話対応への感謝が不足しているという意見が述べられた。そこで、本研究の調査 1 の結果および三宅（1993）の指摘を踏まえて考察した結果、NNBP の方が配慮を示すことと感謝の言語行動を結び付けやすいことが考えられた。

候補日時の提示に関しては、JBP の場合、候補日時の提示が無い BJ6-1-1 に対して、不足しているという評価コメントが出される傾向にあり、候補日時の提示が含まれる BJ6-2-2 と BJ6-3-3 に対しては、それが過剰であるというコメントは出されなかった。一方、NNBP の場合は、候補日時の提示が含まれている BJ6-4-1 と BJ6-5-2 に対して、NNBP-21, 23, 25 から候補日時の提示が過剰であるというコメントが出された。特に NNBP-21 と 23 は両者共に中国語を使用する文化圏の出身であり、両者の評価コメントには候補日時の提示箇所から一定の強制力を見出していることが窺え、中国社会と日本社会において人間関係構築の仕方が異なるためであると考察した。そのため、高等教育機関でのビジネス日本語教育において書記言語コミュニケーション上の配慮を扱う際には、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。しかし、JBP にも NNBP にも個人による配慮の感じ方の違いが見られ、それにより JBP 内・NNBP 内で「配慮がある／無い」の異なる評価がなされることがあった。また、書き手が配慮を示した箇所が読み手に伝わっていない事例も見られた。そのような個々人の配慮の捉え方の多様性の背景には、業界・企業の慣習等の言語に反映される種々の文化や、各人がビジネス経験から得た知見、これまでの人生経験から培われた価値観があると考えられるため、日本語母語話者と非母語話者の相互理解を深めるためには、両者の共修により多様な配慮の示し方や受け止め方に対する寛容な姿勢を形成していくことが望ましいと考えられる。

ただし、外国人労働者数が増加している日本社会の現状を踏まえると、将来のビジネス場面では JBP と NNBP が協力して業務上のタスク遂行にあたる必要性が高まるであろう。そのため、両者が互いの考え方や価値観の違いを知り、相互理解に努めることに加えて重要となるのは、互いの違いを踏まえた上で、どのように業務を遂行していくべきかについて両者間で合意形成が図られることである。したがって、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等で扱う場合は、「日本語母語話者と非母語話者の相互理解の促進」および「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考えられる。

第7章 結論と今後の課題

本研究は、グローバル化の進展および日本における外国人労働者数の増加により、ビジネス場面において異なる言語文化背景を有する人々が共に働く現在、日本語母語話者と非母語話者との間で母語や母文化という言語文化背景の相違により、BJ メールでのコミュニケーションにおいて問題が生じているという問題点を踏まえ、大学等の高等教育機関において実施する専門日本語教育への示唆を得るために実施した。

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、企業が NNBP に求めるコミュニケーション能力の 1 つであると考えられる「日本語で他者への配慮を示す能力」を養成することができると考えられる。本研究では、ビジネス場面で E メールを用いた書記言語コミュニケーションとして、Eメールの送信者と受信者が互いに利害関係を有し、かつ緊張感をもたらす場面の事例を取り上げることとした。当該場面における個々の配慮の事例から、いつ、なぜ、誰に、どのような配慮が示せるか、あるいは配慮と受け止められるかについて議論を展開する有用性が認められるものである。

また、日本社会のグローバル化は大学教育にも影響を与えており、大学にはグローバル人材を育成する役割が社会的に求められている。グローバル人材が有する能力の 1 つには異文化理解力があるとされており、それは外国人労働者数が増加し続けている昨今の日本社会の現状に鑑みると、日本語母語話者と非母語話者の双方にとって重要な力として獲得が期待されるものであると考えられる。そのため、就職前に異文化理解力を大学で身に付けることができれば、それは学生が就職後にも活用できるトランスファラブル・スキルとなる。よって、大学教育を通して日本語母語話者・非母語話者の学生の異文化理解力の涵養に努めることは、大学教育の価値向上にも繋がると考えられる。

そこで、本研究は、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、JBP と NNBP が BJ メールにおける配慮とはどのようなものであると捉えているかを明らかにすることを目的とした。研究課題は、以下に再掲する 3 点を設定した。

- (1) JBP と NNBP は BJメールの作成においてどのような配慮言語行動を取るのか。そこに相違点・共通点はあるのか。
- (2) JBP と NNBP は互いが作成した BJメールのどのような点に配慮を感じているのか。

(3) (1・2 の結果を踏まえた上で) 今後、高等教育機関において、日本語母語話者と非母語話者の双方に向け、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際には、どのような内容を扱うことが望ましいか。

上記の研究課題への解答を得るために議論を展開した本章の構成は以下のとおりである。まず、7.1 では、研究課題 (1) と研究課題 (2) を明らかにするために実施した調査 1 および調査 2 から得られた教育的示唆をまとめる。次に、7.2 では、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について論じる。続いて、7.3 では、今後大学で日本語母語話者と非母語話者の双方に対し、上記の教育を行う際、その内容をどのように扱うことが望ましいかについて、本研究から得られた教育的示唆を基に提言を試みる。続く 7.4 では、総括として本研究の意義を記述する。最後に、7.5 では、今後の課題を示して本研究の結びとする。

<第 7 章の構成>

7.1 研究課題 (1)・(2) より得られた教育的示唆

7.2 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意義

7.3 大学におけるビジネス日本語教育への提言

7.4 本研究の意義

7.5 今後の課題

7.1 研究課題 (1)・(2) より得られた教育的示唆

本研究では、調査 1 (BJ メールを書き手の配慮言語行動に関する調査) および調査 2 (BJ メールを読み手の配慮の受け止め方に関する調査) の 2 種の調査を実施した。調査 1 は研究課題 (1) を、調査 2 は研究課題 (2) を明らかにするために行った調査である。

本節では、それらの調査より得られた知見をまとめる。

研究課題 (1) に関しては、BJ メールを書き手の配慮言語行動に焦点を当て、JBP・NNBP の調査協力者が作成した BJ メール構成・内容・配慮表現の分析 (第 4 章)、および BJ メール作成時の意図の分析 (第 5 章) を行った。研究課題 (2) に関しては、BJ メールを読み手の配慮の受け止め方に焦点を当て、JBP・NNBP が互いの BJ メールへの配慮度評価を行っ

たデータを分析した（第6章）。各分析の結果から得られた教育的示唆は、次の表7-1のとおりまとめられる。

表 7-1 研究課題（1）・（2）より得られた教育的示唆

研究課題	分析内容	教育的示唆
1	BJメールの構成	<u>「構成要素の配置から見た談話展開」の分析結果より</u> ① BJメールの配慮言語行動はどの構成要素を先行させるかにも関係しており、その順序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。（本研究のようなBJメールの状況設定であれば、【依頼】の前に【謝罪】の構成要素が現れやすい理由を学習者に示す。） 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。
		<u>「構成要素の有無」の分析結果より</u> 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。
	BJメールの内容	<u>「構成要素中のコードから見た言及内容」の分析結果より</u> ④ 特に日本語非母語話者へのBJメールの指導や学習支援では、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。
		<u>「あえて言及しなかった内容」の分析結果より</u> 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に注意する必要がある。
	BJメール作成時の意図	⑥ 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といったピア・レビュー活動を取り入れることが肝要。
2	配慮の受け止め方	⑦ 言語文化による考え方の違いが反映される「電話対応への感謝」・「候補日時の提示」の事例を活用することで相互理解の促進に貢献できる可能性がある。 ⑧ 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等で扱う場合は、「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べき。

上記のとおり、研究課題（1）のBJメールの構成・内容の分析結果からは、ビジネス日本語教育においてBJメールを書く活動を実施する際に活用できる具体的な教育的示唆が得られた。特に、①・③・④は、NNBPにとって重要となる可能性がある。①は、NNBP-2のBJメールでのみ、【依頼】の前に【謝罪】の構成要素が提示されていたことから得られた示唆である。③は、5名のNNBPが作成したBJメールにのみ【感謝】の構成要素が見

られ、インタビュー時の発言データから配慮として用いられる場合があることが明らかになったことで得られた。④は、4名のNNBPが作成したBJメールの【依頼】の構成要素中で、「大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。」や、「弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。」といった＜候補日時への日程調整の依頼＞が見られたことから得られた示唆である。また、①・③の教育的示唆は、本研究で設定したBJメールの状況に限らず、その他の状況下でBJメールを作成する際にも必要な視点であると考えられる。

なお、調査1で行った配慮表現の分析に関しては、各構成要素におけるJBP・NNBPの配慮表現の使用傾向が類似していたため、本論文で特筆すべき教育的示唆は得ていない。ただし、両者共にBJメールでは配慮表現の1つである敬語の使用を意識しやすく、その使用に困難を感じる場合があることがWeb調査票における自由記述アンケートのデータに示されている⁷¹。ビジネス場面での敬語は「です・ます体」の使用といった単純な形式の敬語の使用にはとどまらないため、JBPとNNBPの双方が使用上の困難を感じていることが判明した。このことから、敬語表現の的確な選択の判断も、配慮言語行動に深く結びつくものと考えられる。敬語は、既にビジネス日本語教育でも学習項目の1つとして扱われており、その使用に迷った際に参照できるWebサイトや書籍のリソースも豊富にある。しかし、両者が就職後に可能な限り敬語表現の適否の判断に自信を持ってBJメールでの敬語使用を実践していくためにも、大学教育でBJメールのやり取りにおける配慮を扱う上で、積極的に敬語の使い方を指導していく必要があることが再確認されたと言えよう。

続いて、研究課題(1)のBJメール作成時の意図、および研究課題(2)の配慮の受け止め方の分析結果からは、ピア・レビュー活動の取り入れや、日本語母語話者と非母語話者の共修の必要性という、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実施する際に有用性が高いと考えられる教育方法の示唆が得られた。また、本研究のようなBJメールの状況を扱う場合は、「電話対応への感謝」と「候補日時の提示」をBJメールに取り入れるか否かの判断に、言語文化背景に基づく考え方の違いが反映されやすいと考えられる。そのため、それらの事例を活用することで両者の相互理解の促進に寄与する可能性があるという教育的示唆も得られた。

ただし、調査1および調査2のデータからは、全てのBPにおいて同様の配慮の示し方

⁷¹ 第4章における表4-15・表4-16にデータを掲載。

や受け止め方がなされてはならず、多様性のあることが認められた。第6章において、調査協力者のBP達が「配慮あり」と判断した際に述べた理由には、個人的な好みによる感覚や、ビジネス経験から得た知見、人生経験から培われた価値観等があった。このことから、配慮の示し方や受け止め方には、各人における合理的な理由が存在すると考えられ、適切・不適切の基準が一律にあるとは言えない。そのため、安易に適否を即断するための説明や議論の誘導を行うことは、個人の考え方や価値観を否定し、人格を傷つけることになりかねないため危険である。このように、多様性の受け入れが重要であることは明白である一方、日本語非母語話者側の視点に立つと、「BJ メールでの配慮の示し方や受け止め方には多様性がある」のように、配慮言語行動は多様だと説明されるだけで、何らかの指針や使用傾向に関する情報提供が無ければ困惑することであろう。また、BJ メールでのコミュニケーションには非対面型という特徴があり、伝達される情報は基本的に言語情報に限られることから、そのやり取りでは問題が発生しやすい。そのようなことを考慮すると、ある程度参照可能な基準が無ければ、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は実施しにくいと考えられる。

その際、適切または不適切な配慮であるとして、一定の基準を設定可能な項目と設定が困難な項目があるのではないかと考えられる。例えば、第4章で論じたとおり、本研究におけるBJメールの構成要素の提示順は、34名中33名とほぼ全員の調査協力者において【依頼】の前に【謝罪】を先行させるという共通点があった⁷²。そのため、BJメールの状況別に、構成要素の提示順の傾向を探ることで、配慮があると判断されやすい構成要素の提示順を明らかにすることが可能となり、BJメール作成時に参照可能な知見となると考えられる。

さらに、第5章で論じたとおり、本研究におけるBJメール作成時の意図の分析結果からは、JBP・NNBPの共通点として、「BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択」が見られた⁷³。分析結果からは、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ことが考えられた。また、第6章では、より配慮が感じられるBJメールにするための変更箇所の指摘に、「表現」や「表記」に関するものが見られ、適切または好印象を与える敬語表現・改行の回数・記号等を用いた分かりやすい時

⁷² 第4章の「4.2.1 構成要素の配置から見た談話展開」を参照されたい。

⁷³ 具体的な議論は、第5章の「5.3.1.2 BJメールの明瞭性向上に資する表現方法の選択」に記載。

間表記・誤字の有無等、指摘される内容は調査協力者間で類似していた。したがって、読み手から見た「BJメールの明瞭性」・「敬語表現の適切さや印象の良さ」といった要素に関しては、さらに調査協力者数を増やして調査を実施すれば、多くのBPから適切であるとされる書き方が明らかになるであろう。また、傾向の異なる少数の事例が存在した場合には、その背景や根拠について、さらに深く調査する意義も認められる。

他方、第4章や第6章で論じた「電話対応への感謝」・「候補日時の提示」の必要性の有無に関する議論に見られたように、BJメールで何に言及するか、あるいは言及しないかといった要素には、個人または言語文化背景に基づく考え方の違いが反映されると考えられるため、配慮の示し方に関する一律の基準を設けることは難しいと考えられる。

では、配慮の示し方に関して基準を設定しにくい項目がある中、BJメールを取り上げ、そこでの配慮の示し方に関する書記言語教育を実施することには、どのような教育的意義があると言えるのだろうか。次節では、当該書記言語教育の意義について論じる。

7.2 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意義

既に言及したとおり、グローバル化が進展し、多文化共生社会としての発展が求められる現代の日本社会において、日本の大学にはグローバル人材の輩出が期待されている。また、グローバル人材が有する能力の1つには異文化理解力があるとされており、それは学生が就職後にも活用できるトランスファラブル・スキルとなるため、大学教育を通して日本語母語話者・非母語話者の学生の異文化理解力の涵養に努めることは、大学教育の価値向上に繋がると考えられる。そこで、ここでは大学教育に焦点を当て、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の意義を議論する。

結論から述べると、当該教育は、日本語母語話者と非母語話者の共修により実施されることで、多文化共生社会で活躍する人材を育成するためのグラウンディング経験の提供という意義が生まれると考える。

本研究では、調査1の結果から、JBPとNNBPがBJメール作成において示す配慮言語行動の共通点と相違点が明らかになり、調査2の結果から両者の配慮度評価の傾向が明らかになった。そこで、2つの調査の結果を比較したところ、次回の打ち合わせ候補日時の提示に関しては、NNBPが作成するBJメールと配慮度評価において一貫性が見られなかった。NNBPに一貫性が見られなかった項目である候補日時の提示は、本研究で作成や配慮

度評価を依頼した BJ メールにおいて、次回の打ち合わせの候補日時が挙げられている箇所である。例として、以下に表 7-2 を示す。候補日時の提示箇所は 4 段落目である。

表 7-2 NNBP-2 が作成した BJ メールの分析結果の実例

BJ メール	段落	コード	構成要素
件名：〇〇打ち合わせ再調整のお願い			
B 株式会社 田中様	①	宛名 (TO) の 提示	送信先
いつもお世話になっております。A 社 〇〇です。	②	冒頭の挨拶・ 名乗り	挨拶
昨日お電話のご対応ありがとうございました。		電話対応への 感謝	感謝
弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、 下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。	③	候補日時への 日程調整の依頼	依頼
・9月9日(水曜) PM ・9月10日(木曜) PM ・9月15日(火曜) 終日可 ※上記日程以外ご希望の場合、ご一報いただければ 幸いです。	④	候補日時の提示	依頼
		候補日時 選択肢の担保	
既にご調整いただいたことにもかかわらず、 日程変更になってしまい申し訳ございません。	⑤	キャンセルへの 謝罪	謝罪
お手数をかけますがご対応のほど宜しくお願い致します。	⑥	結びの挨拶	結語

候補日時の提示は、第 4 章の「4.3.1 構成要素中のコードから見た言及内容」で述べたとおり、【依頼】の構成要素における出現回数が多く、JBP では 12 名、NNBP では 11 名の BJ メールに見られた。また、候補日時を提示した BP は自由記述アンケートにて、「自分から日程を提示すればやり取りの回数を減らせる・相手に極力面倒をかけずに済む・相手に選択権を与えられる・相手が返信しやすくなる」といった理由を示していたことから、BJ メールの送受信の継続により生じる負担の軽減や、日程の候補日を挙げる負担を自ら買って出ることによって相手の負担を軽減させる意図があると考えられるため、滞りない業務の遂行が求められるビジネス場面での配慮言語行動であると論じた。

そのため、第 6 章の配慮度評価の結果においても、JBP と NNBP の双方から、候補日時の提示が含まれる BJ メールに対して「配慮が感じられる」という評価を得られることが予想された。しかし、結果を見ると、JBP の場合は次回の打ち合わせの候補日時が含まれる BJ メール (BJ6-2-2) を最も配慮が感じられると評価しており、候補日時が含まれていない BJ メール (BJ6-1-1) に関しては、10 名中 9 名が次回の打ち合わせの候補日時が不足して

いると指摘していた。それに対し、NNBP は次回の打ち合わせの候補日時が含まれていない BJ メール (BJ6-6-3) を最も配慮が感じられると評価する傾向にあった。また、候補日時が含まれている BJ メール (BJ6-4-1 および BJ6-5-2) に対しては、7 名中 3 名から候補日時の提示が過剰であるという指摘が出された。配慮度評価を依頼した 3 つの BJ メールは各々構成や文章中の表現が異なるため、候補日時の提示の有無のみが配慮度評価に影響を与えているとは断定できないが、NNBP は BJ メール作成時には次回の打ち合わせの候補日時を取り入れる傾向にあるのに対し、BJ メールを読んだ際には特にその部分に配慮を感じていないという結果となった。これに関して、第 6 章では、「6.3 評価コメントから見る言語文化背景に基づく考え方の相違」において、NNBP-21 と 23 の評価コメントを事例とし、両者は候補日時の提示箇所 to 一定の強制力を見出しており、それには中国社会における人間関係構築の方法が影響を与えている可能性があると考えた。

以上のことを踏まえると、NNBP は実際には候補日時の提示箇所に配慮を感じていない、またはその部分に違和感があるものの、BJ メール中に候補日時を提示している場合があると考えられる。そのため、本研究のような状況下において JBP・NNBP 間で BJ メールのやり取りを行う際、JBP が業務効率を良くすることで相手の負担を軽減させようと配慮して候補日時を提示したとしても、NNBP にはその意図どおりに配慮が伝わらない可能性があるばかりか、良く思われない可能性すらある。したがって、本研究における候補日時の提示箇所にはコミュニケーション上の問題が内在化していると言える。配慮は、場面・状況や相手の気持ち等を考慮し、それを伝える対象に気を配って取られる行動であるが、それが相手に伝わらなければ結果的には配慮が無いことと同義になる。そのため、このような内在化された問題が顕在化することで、JBP と NNBP が互いの人間性を誤解する等の事態が発生する恐れがあると考えられる。

第 6 章でも論じたように、「候補日時の提示」を BJ メールに取り入れるか否かの判断には言語文化による考え方の違いが反映されやすいと考えられるため、今後、大学のビジネス日本語教育で BJ メールのやり取りにおける配慮を扱う場合は、このような日本語母語話者・非母語話者間のミス・コミュニケーションに繋がる恐れのある事例を取り上げ、両者の相互理解の促進に努めることが肝要である。つまり、今後、BJ メールのやり取りにおける配慮の教育で重要となる視点は、日本語母語話者と非母語話者が互いの示す配慮について共通の解釈ができるように、その基盤作りを促すことである。

西口 (2013) によると、「言語活動に従事する当事者たちは協働的にグラウンディング

(grounding) という言語心理的作業を行う」(p.195)。グラウンディングとは、「何かを現下の目的のために十分に共通の土俵 (common ground) として確立すること」(Clark1996, p.221、訳は西口 2013, p.195) である。そのため、通常コミュニケーションの参与者同士は、その成立に向け、言葉のやり取りを通して相手の意図を推測しつつ共通認識の構築に努めている (=グラウンディングし合っている) と言える。そのため、相手から示された配慮を配慮として理解するには、配慮を示す側と示される側とに、それが配慮であるという共通認識の土台が構築されている必要がある。したがって、これが構築されていなければ、先に示した次回打ち合わせの候補日時の事例のように配慮が伝わらない事態が発生すると考えられる。

しかしながら、第2章の「2.2.3 BJ メールによるコミュニケーションの特徴」でまとめたとおり、BJメールのやり取りは非対面型・非同期型のコミュニケーションである。そのため、相手が示した言語行動の意味やその意図を即座に確認することはほぼ不可能であり、グラウンディングが行いにくい。さらに、ビジネス場面でのやり取りであることを考えると、基本的にコミュニケーション主体であるBP達は日々の業務に追われているため、相手がBJメールで示した言語行動に多少の違和感を抱いたとしても、業務遂行に支障が無い限り、その意図を確認する等の行動に出ることは皆無に等しいであろう。特にそれが社外の人といった親疎関係で見た際に「疎」に当たる相手であればなおさらである。

そこで、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、その解釈の基盤作りの重要性への意識を大学教育の中で高めておくことが望ましい。BJメールの作成と共有の活動を通し、他者理解の経験を積むことで上記の意識が高められ、より円滑にコミュニケーションを行うことができるようになると考えられるため、このような教育はグローバル人材の育成および多文化共生社会の発展に資する大学教育の内容として有意義であると言える。

7.3 大学におけるビジネス日本語教育への提言

本節では、以下の研究課題 (3) への解答として、大学におけるビジネス日本語教育への提言を試みる。

研究課題 (3)

(1・2の結果を踏まえた上で) 今後、高等教育機関において、日本語母語話者と非母語

話者の双方に向け、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際には、どのような内容を扱うことが望ましいか。

前節では、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意義は、多文化共生社会で活躍する人材を育成するためのグラウンディング経験の提供であり、大学教育において、日本語母語話者と非母語話者の共修授業の中で両者のミス・コミュニケーションに繋がる恐れのある事例を取り上げることで、共通の解釈基盤の構築を促すことが期待できると述べた。それに加え、第6章のまとめでも言及したように、外国人労働者数が増加している昨今の日本社会の現状を踏まえると、将来的には JBP と NNBP が協力して業務上のタスク遂行にあたる機会が増加すると考えられる。その際には、両者の合意形成の下、業務が進められることが肝心である。そこで、大学におけるビジネス日本語教育において 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実施する場合は、「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が行われることが望ましいと考える。教育場面において、日本語母語話者・非母語話者が互いの考え方・価値観の共通点と相違点を知り、合意形成に至るまでの過程を経験することにより、異文化理解力・異文化調整能力といった今後の多文化共生社会で活躍する BP としての力が磨かれるであろう。

ビジネス日本語教育のライティング指導において、BJ メールの書き方といったビジネス文書の作成方法に関する授業はこれまでも多く実施されてきているが、そこで指導の対象となるのは文書の推敲から完成までであり、現実場面では作成された文書が他者に見られ評価されるにも関わらず、そのような一連の流れに対応する教育は少ない（近藤 2018）。そのため、近藤（同上）は、組織における業務は連続体で、時間軸に沿って進むものであるため、書いたものを巡って起きていることを検討することにも意味があると指摘している。上記のことを踏まえると、今後は、書いたものが読まれ、評価されるまでの一連の流れを取り入れた教育が必要となる。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例を挙げると、教員が BJ メールの状況を示し、日本語母語話者と非母語話者の学生双方が当該状況下における 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った教育展開が考えられる。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、場面・状況に対する認識や、ビジネス場面で優先する事項は何か、通常どのように人間関係を構築しているか等の観点から意見が異なっている理由を探

り、相互理解に努める。これを行うことにより、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考えられる。さらに、意見の相違を踏まえて、今後どのように振る舞えば互いに良好な人間関係を築きつつ業務タスクを達成できるかを考えるといったアプローチを取ることが可能であろう。このようなアプローチは「ケース学習」(近藤他 2013 等)にも通じている。そのため、ケース学習の一つとして位置づけ、BJ メールにおける配慮の事例を扱うことで、各人のビジネス場面における問題解決方法のパターン構築にさらに知見を加えることが可能であると考えられる。

ただし、その際、日本語母語話者の示す解答が唯一の正解にならない点には注意が必要である。それは、日本社会において将来的に日本語母語話者の人口が減少し、所属組織の中でマイノリティになる可能性もあれば、ビジネス場面の状況によっては外国人と日本人の共同チームが生まれ、日本語母語話者は自身のみという可能性もあるためである。したがって、このような教育では、日本語母語話者と非母語話者が互いの意見を踏まえ、納得できる答えを共に創ろうとする姿勢が重要である。これは日本が多文化共生社会として発展していく上でも必要かつ重要な教育であるため、大学で展開することにより大学教育の価値向上に貢献すると考えられる。

加えて、上述の教育を展開する際には、教員研修の実施が必要となることも指摘できる。それは、当該教育の実践者となる大学教員が常に企業でのビジネス経験を有するとは限らないことに加え、教員にも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ためである。教員は、ビジネス場面におけるタスクの遂行や問題解決に向け、JBP と NNBP が互いの力を最大限に発揮して協働するための解決策の導出を仲介し、支援していかなければならない。そのため、教員自身にも自文化を意識的に捉え、異文化に属する他者の考えを理解しようとする姿勢が必要である。また、当該教育の実践やそれに関連する教員研修は、大学教員のみで進めるのではなく、ビジネス関係者からの適宜フィードバックや授業で活用できる事例の提供等、ビジネス場面の現実に応じた意見を得ながら進めると、専門日本語教育の観点から見て、より良い教育の展開に繋がると考えられる。そのため、当該教育においては、実際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不可欠である。

上記の教育に関わる人々の関係性を図示すると、以下の図 7-1 のようになる。また、図 7-2 は、図 7-1 における教育実践の箇所をさらに図式化したものである。

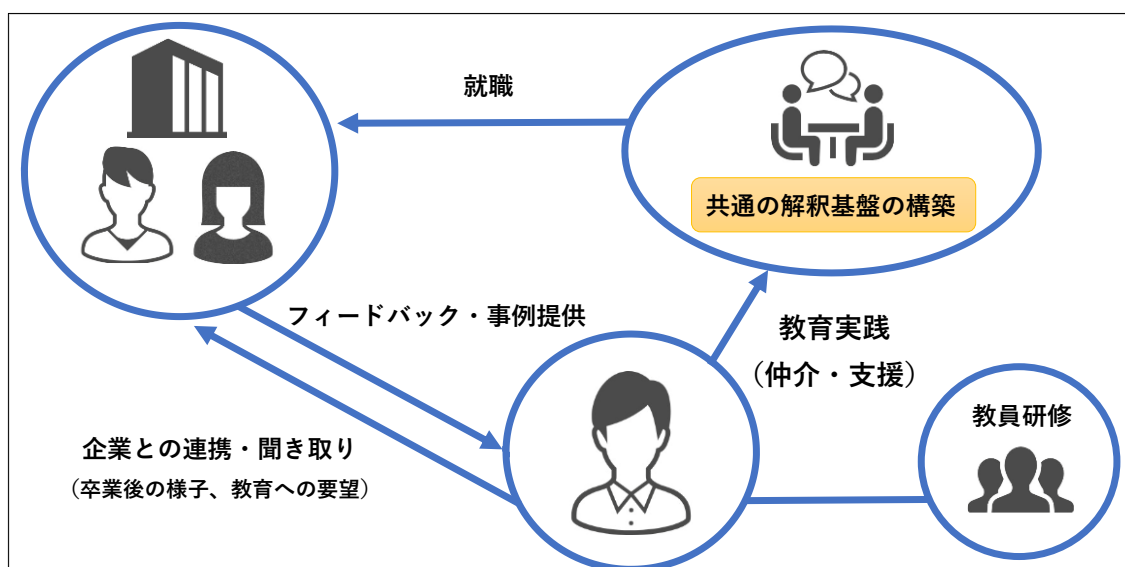


図 7-1 BJ メールのやり取りで示される配慮に関する書記言語教育関係者の役割

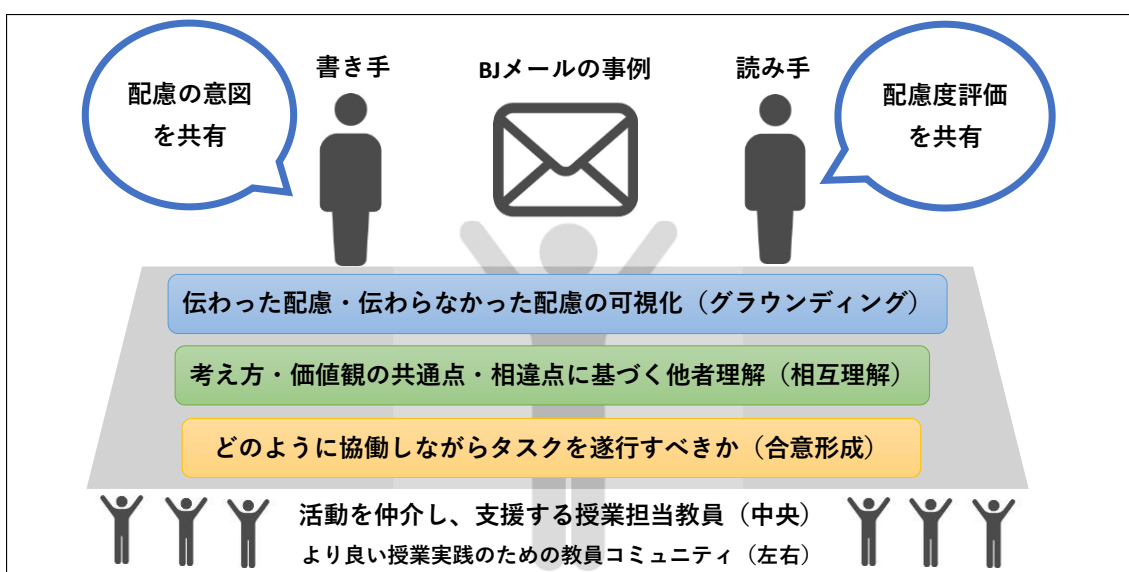


図 7-2 BJ メールにおける配慮の事例を用いた共通の解釈基盤構築を促す教育

以上のことを踏まえると、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つてこそ発揮されると言える。このような教育の展開が成功すれば、それは多文化共生社会の発展を促す言語教育モデルとして他の国・地域における言語教育にも良い波及効果をもたらすことが期待されるであろう。

なお、BJ メールでのやり取りにおける配慮を扱うことに対し、どのようなことが配慮になり得るか等、ビジネス場面に参加しなければ分からない事情もあるため、あえて大学教育において扱う必要があるのかという疑問が持たれることも予想される。しかし、BP としての勤務が開始すれば、その後の研修では業務遂行に必要な専門知識等、より実務に直結する研修が優先されることが多いと思われる。また、他者と円滑にコミュニケーションを行う力は入社直後から求められるものであるため、就職前には、多様な背景を有する相手とのコミュニケーション学習として、今後必要とされる能力への意識化を促進しておくことが望ましいであろう。

7.4 本研究の意義

本節では、本研究の意義を述べる。

第2章で言及したとおり、本研究は、活発な議論と研究成果の発信・蓄積が求められているビジネス日本語教育に資する研究である。本研究の当該研究分野への貢献は、第一に、データの貴重さであると考えられる。蒙(2018)により指摘されているように、当該研究分野においては、実際のビジネス場面に属する当事者の視点からの研究が不足している。また、BJメールのやり取りに焦点を当てた研究は、ビジネス場面における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関わらず、十分に研究されているとは言い難い状況であった。そこで、本研究では、BJメールのやり取りで示される配慮について、日本で勤務するJBPとNNBPを対象にWeb調査と半構造化インタビュー調査を実施し、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。特に、BJメールに関する先行研究でNNBPへの調査を実施した研究はわずかであり、彼らがBJメールを作成する際にどのような配慮を示すか、また、BJメールのどのような点に配慮を感じているかについては詳細が明らかになっていなかった。本研究により、BJメールで示される配慮とその受け止め方について、JBPとNNBPの共通点・相違点が明らかになったことで、BJメールの書き方の指導や支援に役立つ教育的示唆のみならず、両者の異文化理解に資する教育に役立つ教育的示唆も得られたわけである。

第二に、本研究は、先行研究が限られている当該研究分野において、研究方法論の蓄積にも貢献したものであると考えられる。本研究では、配慮にはそれを伝える対象の存在があることから、BJメールの書き手と読み手の双方に、Web調査と半構造化インタビュー調査による綿密な調査を行った。その際、調査1(BJメールの書き手の配慮言語行動に関する調査)で

は、BJ メールの構成・内容・配慮表現・作成時の意図という複数の観点から分析を行った。また、調査2（BJメールの読み手の配慮の受け止め方に関する調査）では、JBPとNNBPに、互いが作成したBJメールの配慮度評価を依頼した。その結果、互いの意図した配慮がどのように受け止められたかについて、その実態を明らかにすることができた。これにより、7.1で述べたとおり、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。今後の研究においても、書き手が作成したBJメールとそれに対する読み手の評価までをデータ収集範囲として設定し、JBPとNNBPの双方に調査を行うことにより、両者がビジネス場面で協働する際に有用となる示唆が得られるであろう。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。本研究では、BJメールによる書記言語コミュニケーション上の配慮に着目して研究を行った結果から、日本語母語話者と非母語話者が互いの配慮の示し方・受け止め方の共通点・相違点を認め、理解し合うために、BJメールで示される配慮について共通の基盤を構築することが重要であると指摘した。実際に、迅速な業務の進行が求められるビジネス場面においては、日本語母語話者と非母語話者が互いに配慮し合うのみでは業務が滞る。そのため、多文化共生社会としての発展が望まれる今後の日本社会においては、ビジネス場面において両者が協働する上で、考え方や価値観の違いを乗り越え、互いにとっての業務遂行上の最適解を見出す、あるいは創り上げていくことが重要となる。そこで、大学教育においては、BJメールのやり取りで示される配慮を事例とし、「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」に貢献する共修授業の実施が望まれることを論じた。これは、グローバル化により日本社会の構成員の母語や母文化といった言語文化背景の多様化が一層進展している現在、日本で暮らす人々が高い生活の質を維持し、幸福な社会生活を営んでいくために役立つ教育であると考えられる。また、非対面型・非同期型の書記言語コミュニケーションの研究を専門日本語教育の観点から実施し、その成果を異文化理解教育としても還元可能と捉えることで、日本における大学教育の価値向上にも繋がる教育方法の提言を達成したことは、本研究の主要な成果である。

7.5 今後の課題

最後に、本節では今後の課題を記述する。

まず、本研究で分析に使用した JBP と NNBP のデータは、量的研究の観点から見ればわずかであり、本研究から明らかになった JBP と NNBP の配慮言語行動の異同や配慮の受け止め方を一般化することには慎重にならなければならない。今後の研究で両者における異同として一般化できる知見を得るためには、より多くのデータを収集することが望まれる。また、配慮言語行動や配慮の受け止め方には BP の母語・母文化や、所属業界・職種が影響を与える可能性があるため、今後はそれらを統制して調査・分析を行うことを計画している。

次に、本研究は日本で勤務している BP への調査であったが、ビジネスの現場では日本で勤務している日本語母語話者と海外で勤務している日本語非母語話者とのやり取りや、日本または海外で勤務している日本語非母語話者同士のやり取りにおいて、日本語がリンガ franca として使用される場合もある。また、書記言語コミュニケーションにおける配慮は、使用場面の相手や目的は異なるものの、企業に勤める BP のみならず、大学院修了後に大学や研究所において勤務する、すなわちアカデミアを志向する人材の間でも日々実践されていると考えられる。そのため、今後の研究では、さらに広範なビジネス日本語の使用場面对象として、書記言語での配慮の示し方を調査していく必要がある。

最後に、本研究においては、JBP・NNBP が配慮を示す理由・配慮があると感じる理由、すなわち両者が配慮を示す際・受け止める際の考え方を明らかにすることができたが、それがなぜそのような考えられているのかという背景事情については、母語や母文化による影響、これまでの学習経験からの影響、日本社会での勤務経験の影響等、複数の要因が考えられる。そのため、特定の配慮の示し方・受け止め方に影響を与え得る要因について妥当性のある考察を行うことには限界があった。したがって、今後の研究では、データ数を増やし、統計的なアプローチを取る等、JBP・NNBP の配慮言語行動やその受け止め方の背景にある要因を明らかにすることで、ビジネス日本語教育において BJ メール のやり取りで示される配慮を扱う際の有用な知見となるであろう。

参考文献

【日本語文献（50音順）】

- 栗飯原志宣（2009）「ビジネス日本語担当者に求められる役割－求められるものはビジネス経験か－」『Journal CAJLE』Vol.10、pp.43-65
- 栗飯原志宣（2015）「再考：ビジネス日本語の定義と領域－ビジネス日本語担当者の不安と疑問の解決を求めて－」前田直子（編）『ビジネス日本語教育の展開と課題』、ココ出版、pp.105-123
- 栗飯原志宣（2018）「ビジネス日本語の新しい定義と教育内容の再考－ビジネス接触場面の当事者の意識に基づくビジネス日本語教育の内容－」、早稲田大学大学院日本語教育研究科博士学位論文
- 阿部響子（2014）「留学生の日本語による依頼メールの文章産出過程－文章産出過程に影響を与える要素の分析－」『千葉大学人文社会科学研究科研究プロジェクト報告書』278巻、pp.41-56
- 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
- 井出祥子（2006）『わきまへの語用論』、大修館書店
- 岩崎拓也（2016）「中国人・韓国人日本語学習者の作文に見られる句読点の多寡」『一橋日本語教育研究』4号、pp.187-196
- 上野千鶴子（2018）『情報生産者になる』、筑摩書房
- 宇佐美洋（2014）『「非母語話者の日本語」は、どのように評価されているか 評価プロセスの多様性をとらえることの意義』、ココ出版
- 戎谷梓（2010）「企業でのEメール作成の際に必要な日本語－インド人ブリッジ人材による日本語Eメールの分析を通して－」『言語文化共同研究プロジェクト2009 アカデミック・ライティング研究Ⅲ－日本語非母語話者のライティングに関する分析－』、pp.36-47
- 呉満（1992）『ハングル正書法の解説』、白帝社
- 岡本真一郎（2023）「ことばが伝えること」岡本真一郎（編）『コミュニケーションの社会心理学 伝える・関わる・動かす』、ナカニシヤ出版、pp.13-28
- 沖裕子・姜錫祐・趙華敏・西尾純二（2018）「依頼談話の発想と表現－異文化接触問題の解

- 決をめざした日韓中対照談話論－』『社会言語科学』21 巻 1 号、pp.80-95
- 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
- 奥村真希・安河内貴子（2007）『日本語ビジネス文書マニュアル』、アスク出版
- 加順咲帆（2023）「配慮の言語行動における地域的志向－話者の内省を手掛かりに－」『日本語学会春季大会予稿集』、pp.85-90
- 金庭久美子・金蘭美（2015）「書き言葉の資料に見られる読み手配慮と文化的能力」『日本語プロフィシェンシー研究』3 号、pp.29-49
- 加納なおみ・佐々木泰子・楊虹・船戸はるな（2017）「『打ち言葉』における句点の役割－日本人大学生の LINE メッセージを巡る一考察－」『お茶の水女子大学人文科学研究』13 巻、pp.27-40
- 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
- カムトーンティップ・タワット（2015）「日本語での約束をキャンセルするメールの談話構造」『日本語・日本文化研究』25 号、pp.54-65
- カムトーンティップ・タワット（2017）「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－」、大阪大学大学院言語文化研究科日本語・日本文化専攻博士学位論文
- 川喜田二郎（2017）『発想法 創造性開発のために 改版』、中公新書
- 北出慶子（2006）「非共時性コンピュータ媒介インターアクションの特徴がもたらす第二言語習得への可能性」立命館大学法学会（編）『「立命館法学」別冊 ことばとそのひろがり 4 山口幸二教授退職記念論集』、pp.115-138
- 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
- 栗田奈美（2020）「大学で求められるビジネス日本語教育とは－元学習者を対象としたアンケート調査の結果から－」『拓殖大学日本語教育研究』5 巻、pp.109-128
- 国立国語研究所（2006）『言語行動における「配慮」の諸相』、くろしお出版
- 近藤安月子・小森和子（編）（2012）『研究社 日本語教育辞典』、研究社
- 近藤彩・金孝卿・ムグダ ヤルディー・福永由佳・池田玲子（2013）『ビジネスコミュニケー

- シヨンのためのケース学習 職場のダイバーシティで学び合う【教材編】、ココ出版
- 近藤彩 (2018)「職場とつながるライティング教育ー相互理解・問題解決・協働を可能にするケース学習ー」村岡貴子・鎌田美千子・仁科喜久子 (編)『大学と社会を繋ぐライティング教育』、くろしお出版、pp.177-195
- 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』との関わりを探るー日本人事務職員への調査を通してー」『常葉大学外国語学部紀要』37号、pp.35-49
- 坂本恵 (2019)「『丁寧』『配慮』『尊敬』『尊重』ー待遇コミュニケーションのキーワードー」『待遇コミュニケーション研究』16巻、pp.91-96
- 佐野ひろみ (2009)「目的別日本語教育再考」『専門日本語教育研究』11号、pp.9-14
- 塩田雄大 (2022)「似てるからって油断するなよー日本語『差し上げる』と韓国語『トゥリダ』ー」椎名美智・滝浦真人 (編)『「させていただく」大研究』、くろしお出版、pp.236-238
- 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ー日本語教師のための語用論的指導の手引きー』、スリーエーネットワーク
- 鈴木伸子 (2022)『日本企業に入社した外国人社員の葛藤 日本型雇用システムへの適応とキャリア形成の実際』、ココ出版
- 千田昭予・津花知子・中山由佳・宮崎七湖・村上まさみ (2012)「実務研修における初級・初中級日本語学習者の言語使用ー外国人ビジネスパーソンへのインタビュー調査よりー」『専門日本語教育学会』14号、pp.47-52
- 高山善行 (2014)「配慮表現の歴史的変化」野田尚史・高山善行・小林隆 (編)『日本語の配慮表現の多様性ー歴史的変化と地理的・社会的変異ー』、くろしお出版、pp.21-35
- 滝浦真人 (2022)「敬意漸減ーすり減って止まない敬意が引き起こすことー」椎名美智・滝浦真人 (編)『「させていただく」大研究』、くろしお出版、pp.95-115
- 田中ゆかり (2011)『「方言コスプレ」の時代ーニセ関西弁から龍馬語まで』、岩波書店
- 田中ゆかり (2014)「ヴァーチャル方言の3用法 『打ちことば』を例として」石黒圭・橋本行洋『ひつじ研究叢書〈言語編〉第122巻 話し言葉と書き言葉の接点』、ひつじ書房、pp.37-55
- 田中ゆかり (2019)「情報化時代の言語コミュニケーションー媒体・手段の特性と年代差ー」『日本語学』38巻1号、明治書院、pp.22-35

- 谷茉莉子 (2023)「打ち言葉における『…』の使用に関する社会言語学的調査ーアティチュードの影響に着目してー」『ヨーロッパ日本語教育 26 2022 ヨーロッパ日本語教育シンポジウム 第 25 回 AJE ヨーロッパ日本語教育シンポジウム 報告・発表論文集』ヨーロッパ日本語教師会、pp.308-319
- 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ー『対人配慮』に注目してー」『日本言語文化研究会論集』3 号、pp.169-196
- 中川健司 (2020)「『専門日本語教育学会』と関連性が高いテーマとは何なのかー『専門日本語教育研究』掲載論文の研究テーマを基にー」22 号、pp.17-24
- 西口光一 (2013)『第二言語教育におけるバフチンの視点ー第二言語教育学の基盤としてー』、くろしお出版
- 仁科浩美 (2018)「エンジニアを目指す工学系学生に必要なライティング教育とは 学生と社会人へのライティングに関する調査から」村岡貴子・鎌田美千子・仁科喜久子 (編)『大学と社会をつなぐライティング教育』、くろしお出版、pp.137-156
- 仁科浩美 (2020)「中・上級レベル学習者にとっての敬語が含まれる E メール作成における困難点」『ヨーロッパ日本語教育 24 2019 ヨーロッパ日本語教育シンポジウム 報告・発表論文集』、ヨーロッパ日本語教師会、pp.657-659
- 日本語記述文法研究会 (編) (2003)『現代日本語文法 4』、くろしお出版
- 野田尚史 (2012)「配慮したつもりなのにより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
- 野田尚史 (2014)「配慮表現の多様性をとらえる意義と方法」野田尚史・高山善行・小林隆 (編)『日本語の配慮表現の多様性ー歴史的变化と地理的・社会的変異ー』、くろしお出版、pp.3-20
- 野田尚史・高山善行・小林隆 (編) (2014)『日本語の配慮表現の多様性ー歴史的变化と地理的・社会的変異ー』、くろしお出版
- 春原憲一郎 (2006)「専門日本語教育の可能性ー多文化社会における専門日本語の役割ー」『専門日本語教育研究』8 号、pp.13-18
- 日高友郎 (2019)「オープンコーディング (open coding)」サトウタツヤ・春日秀朗・神崎真実 (編)『質的研究法マッピング 特徴をつかみ、活用するために』、新曜社、pp.72-79

- 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
- 平野友朗（2020）『スーパー・ラーニング ビジネスメールの書き方・送り方』、あさ出版
- 平松友紀（2019）「メールにおけるコミュニケーション行為の共通性と個別性ービジネスメールの事例から日本語教育における扱いを探るー」『待遇コミュニケーション研究』16巻、pp.19-35
- 平松友紀（2021）「ビジネス従事者のコミュニケーション観の様相ーメール作成を通した意識調査からー」『BJ ジャーナル』4号、pp.16-29
- 深尾百合子（1999）「『専門日本語教育』研究に期待するもの」『専門日本語教育研究』1号、pp.6-9
- 藤田英時（2010）『メール文章力の基本』、日本実業出版社
- 藤原安佐・阿部仁美・大井裕子・椿原博子・吉田則子（2009）「日本語教育における配慮に関わる表現の指導」『北海道大学大学院教育学研究院紀要』108号、pp.85-98
- 堀井恵子（2015）「論考：ビジネス日本語教育の課題再考ーコース・デザインとPBL、シニアサポーター活用ー」前田直子（編）『ビジネス日本語教育の展開と課題』、ココ出版、pp.125-142
- 堀井恵子（2018）「『ビジネス日本語教育研究の目指すもの』再考ービジネス日本語研究会の歩みとこれからー」『BJ ジャーナル』創刊号、pp.3-15
- 牧原功・西田光一（2022）「配慮表現に関わるテンスの日英対照」『日本語用論学会 第24回大会発表論文集』17号、pp.197-200、日本語用論学会
- 三牧陽子（2013）『ボライトネスの談話分析ー初対面コミュニケーションの姿としくみー』、くろしお出版
- 三宅和子（1993）「感謝の意味で使われる詫び表現の選択メカニズムーCoulmas(1981)のindebtedness『借り』の概念からの社会言語学的展開ー」『筑波大学留学生センター日本語教育論集』8巻、pp.19-38
- 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（2012）「電子メディアを介した日英の配慮言語行動 謝罪への応答を手がかりに」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.211-233
- 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
- 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照研究－」『日本語・日本文化研究』17号、pp.175-184
- 村岡貴子（2014）『専門日本語ライティング教育－論文スキーマ作成に着目して－』、大阪大学出版
- 村岡貴子（2016）「社会人日本語非母語話者による職場での日本語ライティングに関する内省－日本留学経験者のビジネスパーソン・研究員への調査から－」『社会言語科学会第38回大会発表論文集』、pp.90-93
- 村岡貴子・米田由喜代・因京子・仁科喜久子・深尾百合子・大谷晋也（2005）「農学系・工学系日本語論文の『緒言』の論理展開分析－形式段落と構成要素の観点から－」『専門日本語教育研究』7号、pp.21-28
- 蒙韞（韞）（2018）「ビジネス上の接触場面におけるコミュニケーション困難点の解明－中国の日系企業を一例として－」『BJ ジャーナル』創刊号、pp.67-80
- 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
- 築晶子・大木理恵・小松由佳（2005）『日本語 E メールの書き方 Writing E-mails in Japanese』、The Japan Times
- 山岡政紀・牧原功・小野正樹（2010）『コミュニケーションと配慮表現－日本語語用論入門－』、明治書院
- 山岡政紀（編）（2019）『日本語配慮表現の原理と諸相』、くろしお出版
- 山岡政紀（2019a）「配慮表現の定義と特徴」山岡政紀（編）『日本語配慮表現の原理と諸相』、くろしお出版、pp.35-50
- 山岡政紀（2019b）「配慮表現研究史」山岡政紀（編）『日本語配慮表現の原理と諸相』、くろしお出版、pp.19-34
- 山岡政紀（2019c）「配慮表現の分類と語彙」山岡政紀（編）『日本語配慮表現の原理と諸相』、くろしお出版、pp.51-66
- 由井紀久子（2005）「書くための日本語教育文法」野田尚史（編）『コミュニケーションのための日本語教育文法』、くろしお出版、pp.187-206
- 横川未奈（2018）「中国人大学院生・研究生の日本語 E メール作成に関する意識－教員宛て

- メール文章の分析とインタビュー調査から－』『第 20 回 専門日本語教育学会研究討論会誌』、pp.14-15、専門日本語教育学会
- 横川未奈 (2022a) 「日本語によるビジネス E メール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 (2022b) 「日本語のビジネス E メールに見られる配慮言語行動の傾向－製造業のビジネスパーソンに焦点を当てて－」『第 24 回 専門日本語教育学会研究討論会誌』、pp.8-9、専門日本語教育学会
- 義永 (大平) 未央子 (2005) 「伝達能力を見直す」西口光一 (編) 『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文化的パースペクティブ』、凡人社、pp.54-78
- 米倉日奈子 (2018) 「打ちことばにおける『おけまる』」『英語学英米文学論集』44 号、pp.71-85
- 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
- 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』Vol.23、pp.59-72

【英語文献 (アルファベット順)】

- Bhatia, K. Vijay (1993). *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings*. London; New York: Longman.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press. (=2011, 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) 『ポライトネス 言語使用における、ある普遍現象』、研究社)
- Canale, Michael and Swain, Merrill (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1, pp.1-47.
- Canale, Michael (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy. In: Jack C. Richards and Richard W. Schmidt (eds.) *Language and*

- communication*, pp.2-27. New York: Longman Inc.
- Chomsky, Noam (1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, Mass.: The M.I.T. Press
- Clark, H. Herbert (1996). *Using Language*. Cambridge [England]; New York: Cambridge University Press.
- Dudley-Evans, Tony and St John, Maggie Jo (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dürscheid, Christa & Frehner, Carmen (2013). Email communication. In Susan C. Herring, Dieter Stein & Tuija Virtanen (Eds.), *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. pp.35-54. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Economidou-Kogetsidis, Maria (2016). Variation in evaluation of the (im)politeness of emails from L2 learners and perceptions of the personality of their senders. *Journal of Pragmatics*, 106, pp.1-19.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. 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)
- Goffman, Erving (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Penguin Books. (= 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)
- Harzing, Anne-Wil. (2006). Response Styles in Cross-national Survey Research: A 26-country Study. *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol 6 (2), pp.243-266.
- Hymes, H. Dell (1972). On communicative competence. In: J. B. Pride and Janet Holmes (eds.) *Sociolinguistics*, pp.269-293. Middlesex: Penguin Books Ltd.
- Leech, Geoffrey (1983). *Principles of Pragmatics*. New York: Routledge.
- Leech, Geoffrey (2014). *The Pragmatics of Politeness*. Oxford: Oxford University Press. (=2020, 田中典子 (監訳) 熊野真理・斉藤早智子・鈴木卓・津留崎毅 (訳)『ポライトネスの語用論』、研究社)
- Ren, Wei and Liu, Wenjie (2021). Phatic communion in Chinese students' gratitude emails in English: Production and perception. In: Maria Economidou-Kogetsidis, Milica Savić and Nicola Halenko (eds.) *Email pragmatics and second language*

learners, pp.129-150. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Swales, John M. (1990). *Genre Analysis: English in academic and research settings*. Cambridge [England]; New York: Cambridge University Press.

Usami, Mayumi (2002). *Discourse Politeness in Japanese Conversation: Some Implications for a Universal Theory of Politeness*. Tokyo: Hituzi Syobo.

Yao, Jun, Song, Jie, and Sheng, Yanan (2021). Performance of face-threatening speech acts in Chinese and Japanese BELF emails. *Journal of Pragmatics*, 178, pp.287-300.

【日本語のインターネット資料・URL (50 音順)】

一般社団法人日本ビジネスメール協会ホームページ「一般社団法人日本ビジネスメール協会監修 ビジネスメールの教科書 マナー・書き方・送り方から活用術まで」
(<https://business-mail.jp/>、2024 年 2 月 9 日閲覧)

岩崎拓也 (2018)「日本語の文章で読点のルールはどうなっていますか」ことば研究館
(<https://kotobaken.jp/qa/yokuaru/qa-53/>、2024 年 3 月 8 日閲覧)

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.ritsumeit-arsvi.org/publication/center_report/publication-center27/publication-448/、2023 年 5 月 22 日閲覧)

海外技術者研修協会 (2007)「平成 18 年度 構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究 (日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究)」
(<https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/281883/www.meti.go.jp/press/20070514001/20070514001.html>、2023 年 11 月 1 日閲覧)

株式会社ディスコ (2023)「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する調査 (2022 年 12 月調査)」(https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2023/01/2022_kigyou-global-report.pdf、2023 年 9 月 18 日閲覧)

教育未来創造会議 (2023)「未来を創造する若者の留学促進イニシアティブ (第二次提言)」
(<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kyouikumirai/pdf/230427honbun.pdf>、2023 年 12 月 2 日閲覧)

グローバル人材育成推進会議（2011）「グローバル人材育成推進会議 中間まとめ」
（https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/koutou/46/siryo/__icsFiles/afieldfile/2011/08/09/1309212_07_1.pdf、2023 年 11 月 1 日閲覧）

経済産業省ホームページ「社会人基礎力」（<https://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>、2024 年 2 月 17 日閲覧）

厚生労働省（2021a）「就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツールを開発しました」
（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18220.html、2023 年 10 月 3 日閲覧）

厚生労働省（2021b）『就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツールー円滑なコミュニケーションのためにー使い方の手引き』
（<https://www.mhlw.go.jp/content/11800000/000773360.pdf>、2023 年 10 月 3 日閲覧）

厚生労働省（2021c）「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン」
（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html、2023 年 10 月 30 日閲覧）

厚生労働省（2023）「『外国人雇用状況』の届出状況まとめ（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）

厚生労働省ホームページ「経済連携協定（EPA）に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者の受入れ概要」（<https://www.mhlw.go.jp/content/000639886.pdf>、2024 年 1 月 30 日閲覧）

産学連携によるグローバル人材育成推進会議（2011）「産学官によるグローバル人材の育成のための戦略」
（https://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/__icsFiles/afieldfile/2011/06/01/1301460_1.pdf、2023 年 11 月 1 日閲覧）

出入国在留管理庁（2023）「令和 4 年における留学生の日本企業等への就職状況について」
（<https://www.moj.go.jp/isa/content/001407655.pdf>、2024 年 1 月 30 日閲覧）

出入国在留管理庁（2024）「外国人材の受入れ及び共生社会実現に向けた取組」
（<https://www.moj.go.jp/isa/content/001335263.pdf>、2024 年 1 月 30 日閲覧）

専門日本語教育学会ホームページ（<http://stje.kir.jp/lang-ja/information/>、2024 年 1 月 31 日閲覧）

総務省（2013）「日本標準産業分類（第 13 回改訂）」

- (https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/sangyo/H25index.htm、
2023 年 10 月 16 日閲覧)
- 総務省 (2018)「働き方改革×チャットツールのビジネス活用」『M-ICT ナウ』Vol.19、2018
年 4 月 2 号
- (https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02tsushin02_04000041.html、2024
年 2 月 9 日閲覧)
- 総務省 (2022)「令和 4 年 情報通信に関する現状報告の概要」
- (<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r04/html/nd121110.html>
、2024 年 3 月 28 日閲覧)
- 独立行政法人日本学生支援機構 (2023)「2022 (令和 4) 年度外国人留学生外国人留学生在
籍状況調査結果」(https://www.studyinjapan.go.jp/ja/_mt/2023/03/date2022z.pdf、
2023 年 12 月 2 日閲覧)
- 独立行政法人日本貿易振興機構 (JETRO)「企業の方に 高度外国人材とは」高度外国人材
活躍推進ポータル (<https://www.jetro.go.jp/hrportal/forcompanies/about.html>、2023
年 11 月 10 日閲覧)
- 内閣官房 (2020)「成長戦略フォローアップ 概要」
- (https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/fu2020_gaiyou.pdf、2023 年 9
月 18 日閲覧)
- 内閣府 (2022)「令和 4 年版高齢社会白書」([https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-
2022/zenbun/04pdf_index.html](https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/zenbun/04pdf_index.html)、2023 年 11 月 2 日閲覧)
- ビジネス日本語研究会ホームページ (<https://business-japanese.net/kaisoku.html>、2023 年
11 月 1 日閲覧)
- 文化庁 (2007)「敬語の指針」文化審議会答申
- ([https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/kokugo/hokoku/pdf/keigo_tosin.
pdf](https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/kokugo/hokoku/pdf/keigo_tosin.pdf)、2023 年 5 月 7 日閲覧)
- 文化庁 (2019)「日本語教育の推進に関する法律 (条文)」
- ([https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/shokan_horei/other/suishin_houri
tsu/pdf/r1418257_02.pdf](https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunka_gyosei/shokan_horei/other/suishin_houritsutsu/pdf/r1418257_02.pdf)、2023 年 12 月 2 日閲覧)
- 法務省・厚生労働省 (2023)「外国人技能実習制度について」
- (<https://www.mhlw.go.jp/content/001165662.pdf>、2024 年 1 月 30 日閲覧)

文部科学省ホームページ「G30 ウェブサイトについて」

(https://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/kaikaku/1383342.htm、2024 年 3 月 15
日閲覧)

文部科学省（2013）「これからの大学教育等の在り方について（第三次提言）」

([https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo4/004/gijiroku/attach/13382
29.htm](https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo4/004/gijiroku/attach/1338229.htm)、2023 年 12 月 2 日閲覧)

付記

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ある。

初出一覧

本論文は、以下の論文または口頭発表・ポスター発表を基に、内容面において大幅な加筆や修正を行い執筆したものである。

【論文】

横川未奈 (2022) 「日本語によるビジネス E メール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、ビジネス日本語研究会

横川未奈 (2023) 「日本語ビジネス E メール構成・内容に見られる日本語母語話者・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、公益社団法人日本語教育学会

横川未奈・村岡貴子 (2024) 「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－」『大阪大学国際教育交流センター研究論集 多文化社会と留学生交流』28 号、pp.73-85、大阪大学国際教育センター

【口頭発表】

横川未奈 (2022) 「日本語ビジネス E メールに見られる配慮言語行動の傾向－製造業のビジネスパーソンに焦点を当てて－」第 24 回専門日本語教育学会研究討論会 (Zoom によるオンライン開催)、専門日本語教育学会

【ポスター発表】

横川未奈 (2024) 「日本語ビジネス E メール読み手が感じる配慮－日本で勤務する日本語母語話者と非母語話者のビジネスパーソンへの調査から－」第 26 回専門日本語教育学会研究討論会 (於：立命館大学大阪いばらきキャンパス)、専門日本語教育学会

【付録 1】

博士論文への調査協力をお願い

私は、大阪大学大学院言語文化研究科博士後期課程に在籍している横川未奈と申します。現在、博士論文執筆のための研究を実施しており、今回の調査から日本語教育学分野におけるビジネス日本語ライティング指導への教育的示唆を得たいと考えております。そのため、日本語の母語話者・非母語話者を問わず、現在日本国内で勤務中であり、かつ日本での勤務経験が1年以上10年未満のビジネスパーソンの方に、Web上でのアンケート調査とインタビュー調査へのご協力をお願いしております。

下記をご確認の上、調査の趣旨にご同意いただけるようであれば、まず Google フォームの調査票をお送りさせていただきますので、調査者の横川までお知らせください。

◆ 募集条件

日本語母語話者の方は1～3のみ、日本語非母語話者の方は1～5の全ての条件に当てはまる方を、調査協力者として募集いたします。

1. (日本語母語話者・非母語話者共通) 日本または海外の大学/大学院を卒業/修了している。
2. (日本語母語話者・非母語話者共通) 現在日本国内で勤務している。かつ、日本国内の企業での社員としての勤務年数が1年以上10年未満。
3. (日本語母語話者・非母語話者共通) ビジネス場面の日常業務において日本語でEメールを書くことがある。
4. (日本語非母語話者の方) 日本語能力試験(JLPT)のN1かN2に合格している。または別試験でN2レベルか、それ以上と判断されるレベルに合格している。
5. (日本語非母語話者の方) 日本にある大学・大学院または日本語学校へ留学した経験がある。

◆ 調査方法

調査では、まず、Google フォーム調査票へのご回答をお願いいたします。回答後、インタビュー調査へのご協力も可能という方には、次にインタビュー調査を実施させていただきます。

・ Google フォーム調査票への回答について

調査票は以下の 3 種類で、使用言語は日本語です。パソコンまたはスマートフォンで回答可能です。時間は合計で約 20 分です。

(1) アンケートの回答（所要時間：約 5 分）

日本語ビジネス E メール作成経験に関するアンケートへのご回答をお願いいたします。

(2) 日本語ビジネス E メール作成（所要時間：約 10 分）

日本語のビジネス E メールを 1 通作成していただきます。調査票に記載された指示をお読みいただいた上で、作成をお願いいたします。

(3) フェイスシートの記入（所要時間：約 5 分）

調査協力者の方の家庭・職場での言語使用状況、これまでの経歴などに関する質問へのご回答をお願いいたします。ご回答いただいた内容は、データ収集後の分析の参考とさせていただきます。ご了承ください。

・ インタビュー調査について（※参加が可能な方のみ。別途謝礼あり。）

Google フォーム調査票への回答後、その内容に関してのインタビューを実施させていただきます。実施の日時は、できる限り調査協力者の方のご都合に合わせて決定いたします。実施形態は、対面または Zoom や Skype などを使用してのオンラインでの実施となります。インタビューの所要時間は 30 分～1 時間程度の予定です。インタビュー時には、その後の分析のために、やり取りの内容を一時的に録音させていただきますが、そのデータは文字起こし後に消去いたします。

◆ プライバシー保護およびデータの取り扱いなど

今回の調査で得たデータや個人情報は、本研究の目的以外には使用いたしません。また、学会発表や投稿論文の中で、収集したデータを利用させていただく可能性がありますが、その際には実際の個人や所属先が特定できないようにいたします。インタビューを実施させていただいた場合、その音声データは文字起こし後に削除いたします。

なお、途中で調査への参加を辞退された場合でも、調査協力者の方が不利益を被ることは

一切ございません。

◆ 謝礼

上記の調査にご協力いただいた方には、薄謝をご用意しております。

◆ 調査者の連絡先

横川未奈（大阪大学大学院言語文化研究科・博士後期課程）

TEL：123-4567-8910

E-mail：xxxxxxx@ecs.osaka-u.ac.jp

以上、何かご不明点などがございましたら、ご遠慮なくお尋ねください。

【付録 2】

表 1 機能ごとの BJ メールの宛先・状況設定・件数

機能	宛先	BJ メールの状況設定	件数	合計
通知連絡	社外	予定どおり相手の会社を訪問する旨の連絡	1	23
		資料送付の通知	1	
		商品出荷の通知	1	
		送金の通知	1	
		商品価格値上げの通知	1	
		納期延期の通知（商品/添付ファイル）	2	
		休日/祝日の通知	1	
		担当者へメールを転送したことの連絡	1	
		担当者が分からず一旦上司へ転送したことの連絡	1	
		資料/商品/送金を受領した旨の連絡	3	
	社内	締切日（社内精算/書類提出）の通知	2	
		社内アンケートの通知	1	
		書類の提出期限厳守についての連絡	1	
		事務連絡（水道工事/IT メンテナンス/断水/工事に伴う騒音について）	4	
		担当者にメールを転送する。	1	
	社内外	就業時間変更の通知	1	
確認	社外	電話で話した内容（次回の打ち合わせ）の確認	1	16
		電話で聞いた内容とメールの記載が異なっていた。	1	
		納期についてお互いの解釈がずれている。	1	
		送付された添付ファイルが開けず別件資料の可能性もある。	1	
		送付されたメールに添付ファイルが無い。	1	
		前日の打ち合わせ内容の確認	1	
		資料の誤記や誤字の確認	1	
		専門用語の確認	1	
		案内の不十分な点の確認（出張の待ち合わせ場所）	1	
		支払い方法の確認	1	
		納品先の確認	1	
		発送方法の確認	1	
		面会時間の確認	1	
	社内	ドレスコードの確認	1	
		相手からもらったメールの不明点について確認	1	

	社内外	読めない FAX 文字の確認	1	
依頼	社外	面識の無い相手への面会のアポ取り	1	14
		一度面識のある相手への面会のアポ取り	1	
		面識の無い相手への仕事の依頼	3	
		取引先へのカタログサンプルのチェックとメール返信の依頼	1	
		取引先へのカタログサンプル修正の依頼	1	
		取引先へのカタログ送付の依頼	1	
		取引先への納期短縮の依頼	1	
		取引先への納期延期の依頼	1	
		取引先への送金期日延期の依頼	1	
		製品購入のための見積もりの依頼	1	
		商品見本の依頼	1	
	社内外	会議日程変更の依頼	1	
謝罪	社外	約束の時間を失念し先方を怒らせたことの謝罪	1	14
		間違いが発生した原因の説明と謝罪	1	
		電話したが謝罪相手が外出中の場合	1	
		間違った宛先にメールを送信した。	1	
		相手の名前を間違えてメール送信したことの謝罪	1	
		会議を欠席したことの謝罪	1	
		発注書の書き間違い	1	
		納品する商品の数量を間違えた。	1	
		注文があった商品の納期が遅れる。	1	
		先方に送った入力データに誤字があった。	1	
		納品した商品に不良品が混在していた。	1	
		納品した商品が一部破損していた。	1	
	社内外	研修の申込期日を過ぎてしまった。	1	
		メールの返信が遅れた。	1	
案内	社外	新商品の案内	2	14
		展示会の案内	1	
		新商品発表会の案内	1	
		記念講演会の案内	1	
		就職説明会の案内	1	
		新商品に関する研修会の案内	1	
	社内	海外会議の実施案内	1	
		社内イベント（新年会/送別会/社員旅行）の案内	3	
		定例ミーティングの案内	1	
		ミーティングの日程調整	1	

		予防接種の案内	1	
断り	社外	お客様からの依頼を断る。	1	11
		異業種交流会への誘いを断る。	1	
		取引先から定期的に届くメルマガの解除を伝える。	1	
		日頃より取引している会社からの仕事の依頼を断る。	1	
		下請け会社からの提案を断る。	1	
		顧客からのキャンペーン申し込みを断る。	1	
		追加注文を断る。	1	
		返品 of 申し入れを断る。	1	
		新規取引の依頼を断る。	1	
		見積りの依頼を断る。	1	
		値引き交渉を断る。	1	
お礼	社外	クライアントへのお礼（新商品のプレゼン後）	2	11
		飲み会のお礼（仕事関係者から宴会に招かれたとき）	1	
		サンプル/カタログ/資料送付に対するお礼	3	
		見積もりのお礼	1	
		商品注文に対するお礼	1	
	社内	歓迎会のお礼（新入社員から部内の人へ）	1	
		送別会のお礼	1	
	社内外	面会のお礼	1	
挨拶	社外	着任の挨拶	1	9
		着任の挨拶への返信	1	
		異動の挨拶	1	
		退職の挨拶	3	
	社内	帰国する同僚への別れの挨拶	1	
	社内外	退職の挨拶への返信	1	
		年始の挨拶	1	
報告	社内	上司への業務進捗状況の報告	2	7
		上司へのトラブル報告	1	
		資料（出張報告関係/ミーティング議事録）の提出	2	
		販促イベントの結果報告	1	
		システム障害の報告	1	
問い合わせへの対応	社外	在庫状況の問い合わせへの回答	2	7
		商品未着の問い合わせへの回答	1	
		送金未着の問い合わせへの回答	1	
		メール未着の問い合わせへの回答	1	
		商品価格の回答	1	

		納期の回答	1	
問 い 合 わ せ	社外	在庫状況の問い合わせ	1	6
		商品未着の問い合わせ	1	
		納品時期の問い合わせ	1	
		商品価格の問い合わせ	1	
		送金未着の問い合わせ	1	
	社内外	メール未着の問い合わせ	1	
承諾	社外	納期/納金延期依頼の承諾	1	5
		価格値上げの承諾	1	
		工場見学の承諾	1	
	社内外	アンケート調査の承諾	1	
		会議の司会進行役の承諾	1	
催促	社外	取引先から返信が無いため催促する。	2	5
		資料送付の催促	1	
		見積もりの催促	1	
		送金の催促	1	
提案	社外	打ち合わせ日程の提案 (社外の人と2人で日程調整する場合)	2	5
		打ち合わせ日程の提案 (社外の人を含め複数名で日程調整する場合)	1	
	社内外	打ち合わせ日程の提案 (複数名で日程調整する場合)	1	
	社内	資料(セミナー案内)を興味のありそうな人に転送する。	1	
申請	社内	備品の使用申請	1	3
		社用車の利用申請	1	
		会議室の利用申請	1	
クレーム	社外	取引先へのクレーム(注文品に問題がある/未着)	2	2
クレーム 対応	社外	得意先からのクレームへの対応	1	1
申し出	社外	後任の部下をフォローする申し出	1	1
注意	社内	部下の仕事ぶりについて注意する。	1	1
謝罪 +依頼	社外	約束をキャンセルしたお詫びをし、再度アポイントメントを取る。	1	1
質問	社内	複数の質問をする。	1	1
指示	社内	部下への仕事の指示出し	1	1

【付録 3】

博士論文への調査協力をお願い

私は、大阪大学大学院言語文化研究科博士後期課程に在籍している横川未奈と申します。現在、博士論文執筆のための研究を実施しており、今回の調査から日本語教育学分野におけるビジネス日本語ライティング指導への教育的示唆を得たいと考えております。そのため、日本語の母語話者・非母語話者を問わず、現在日本国内で勤務中であり、かつ日本での勤務経験が1年以上5年未満のビジネスパーソンの方に、Web上でのアンケート調査とインタビュー調査へのご協力をお願いしております。

下記をご確認の上、調査の趣旨にご同意いただけるようであれば、まず Google フォームの調査票をお送りさせていただきますので、調査者の横川までお知らせください。

◆ 募集条件

日本語母語話者の方は1～3のみ、日本語非母語話者の方は1～5の全ての条件に当てはまる方を、調査協力者として募集いたします。

1. (日本語母語話者・非母語話者共通) 日本または海外の大学/大学院を卒業/修了している。
2. (日本語母語話者・非母語話者共通) 現在日本国内で勤務している。かつ、日本国内の企業での社員としての勤務年数が1年以上5年未満。
3. (日本語母語話者・非母語話者共通) ビジネス場面の日常業務において日本語でEメールのやり取りをすることがある。
4. (日本語非母語話者の方) 日本語能力試験 (JLPT) の N1 か N2 に合格している。
または別試験で N2 レベルか、それ以上と判断されるレベルに合格している。
5. (日本語非母語話者の方) 日本にある大学・大学院または日本語学校へ留学した経験がある。

◆ 調査方法

調査では、まず、Google フォーム調査票へのご回答をお願いし、次にインタビュー調査を実施いたします。

・ Google フォーム調査票への回答について

調査票は以下の 2 種類で、使用言語は日本語です。パソコンまたはスマートフォンで回答可能です。時間は合計で約 5 分です。

(1) アンケートの回答（所要時間：約 2～3 分）

日本語ビジネス E メールのやり取りの経験に関するアンケートへのご回答をお願いいたします。

(2) フェイスシートの記入（所要時間：約 2～3 分）

調査協力者の方の家庭・職場での言語使用状況、これまでの経歴などに関する質問へのご回答をお願いいたします。ご回答いただいた内容は、データ収集後の分析の参考とさせていただきます。予定です。

・インタビュー調査について

Google フォーム調査票への回答後、インタビューを実施させていただきたく存じます。インタビューにおいては、Google フォームの回答についての詳細、および 3 つの日本語ビジネス E メールを読んで、それに対する評価や印象を回答していただく予定です。インタビューの流れは以下を予定しております。

【インタビューの流れ（所要時間：約 1 時間）】

1. アンケートとフェイスシートの回答についての詳細をお尋ねします。
2. 約 15 分間、日本語で書かれた 3 つの E メールを読み、評価や印象を考えていただきます。
3. 2 で読んだ 3 つの E メールに対する評価や印象について、お尋ねします。

実施の日時は、できる限り調査協力者の方のご都合に合わせて決定いたします。実施形態は、Zoom や Skype などを使用してのオンラインでの実施となります。インタビュー時には、その後の分析のために、やり取りの内容を一時的に録音させていただきますが、そのデータは文字起こし後に消去いたします。

◆ プライバシー保護およびデータの取り扱いなど

今回の調査で得たデータや個人情報、本研究の目的以外には使用いたしません。また、

学会発表や投稿論文の中で、収集したデータを利用させていただく可能性がありますが、その際には実際の個人や所属先が特定できないようにいたします。インタビューを実施させていただいた場合、その音声データは文字起こし後に削除いたします。

なお、途中で調査への参加を辞退された場合でも、調査協力者の方が不利益を被ることは一切ございません。

◆ 謝礼

上記の調査にご協力いただいた方には、薄謝をご用意しております。

◆ 調査者の連絡先

横川未奈（大阪大学大学院言語文化研究科・博士後期課程）

TEL：123-4567-8910

E-mail：xxxxxxx@ecs.osaka-u.ac.jp

以上、何かご不明点などがございましたら、ご遠慮なくお尋ねください。

【付録 4】

1. 調査 1 の調査票①・③に関連する質問項目

表 1 調査票①（BJ メールの作成経験に関する選択式アンケート）に関連する質問項目

カテゴリー	回答者	質問	方法
日常業務における E メール作成量	全員	1. 普段の業務において、一日に平均で何通ほどの E メールを作成するか（※日本語以外の言語で書いた E メールも含む）。（選択：ほぼ作成しない／1～5 通ほど／6～10 通ほど／11～15 通ほど／16～20 通ほど／それ以上）	G
日常業務における E メールのやり取りで使用する言語	全員	2. 普段の業務において、各言語で E メールを作成する割合は平均して約何%ずつか。（記述）	G
		3. 普段の業務の中で受信する E メールにおいて使用されている各言語の割合は平均して約何%ずつか。（記述）	G
業務における SNS の使用状況	全員	4. 普段の業務において使用する SNS の名称（記述）	G
		5. それらの SNS の使用頻度と使用場面	イ
E メール作成時の困難点	全員	6. 就職してから現在までも、書くのが難しい内容の日本語ビジネス E メールはあるか。（選択：有/無）	G
	6 の回答が「ある」の人	7. それは誰に対する、どのような内容の日本語ビジネス E メールか。	イ
	全員	8. 就職したばかりの頃は書くのが難しかったが、現在は難しさを感じていない日本語ビジネス E メールはあるか。（選択：有/無）	G
	8 の回答が「ある」の人	9. それは誰に対する、どのような内容の日本語ビジネス E メールか。	イ
		10. 日本語ビジネス E メールの作成時に感じていた問題／課題をどのようにして克服したか。	イ
	8 の回答が「ない」の人	11. 「ない」を選んだ理由。（選択：いつも難しさを感じているため／就職前から日本語ビジネス E メールの作成に慣れていたため／その他は直接入力）	G
テンプレートの使用	全員	12. 日本語ビジネス E メールの書き方や敬語の使い方等が分からない時に、インターネット上の例文や、他の人が書いた文章等のテンプレートを使用することはあるか。（選択：有/無）	G
	12 の回答が「ある」の人	13. どのようなことが分からない時にテンプレートを使用するか。	イ
		14. テンプレートを使う上で困難や不安を感じた経験はあるか。あれば、それはどのような経験か。	イ
	12 の回答が「ない」の人	15. 「ない」と回答した理由	イ
E メールのやり取りで発生した誤解等	全員	16. これまでに、業務における日本語ビジネス E メールのやり取りで誤解や問題が起きたことはあるか。（選択：有/無）	G
	16 の回答	17. 誰に、どのような内容の日本語ビジネス E メールを送	イ

	が「ある」の人	った時／受け取った時に、どのような誤解や問題が起きたか。また、その誤解や問題をどのようにして解決したか。あるいは、誤解や問題は解決しないままであったか。	
普段の E メール作成で注意すること等	全員	18. 普段の業務の中で、日本語ビジネス E メールを作成する際に注意していることや、工夫していることはあるか（例：敬語の使用・スパムの確認・早めに返信する、等）。あれば、それはどのようなことか。また、その理由は。	イ
Eメールの学習経験	全員	19. 現在までに、勤務先の会社で日本語ビジネス Eメールの書き方について指導や研修を受けたことがあるか。（選択：有/無）	G
	19の回答が「ある」の人	20. 指導や研修は「誰から（先輩、上司、講師等）」受けたか。また、その「時期」「期間」「内容」。	イ
	19の回答が「ない」の人	21. 学んだ内容で現在も日本語ビジネス Eメールを書く際に、役立っている／職場での言語使用とは違うと感じることはあるか。あれば、それはどのような内容か。	イ
	19の回答が「ない」の人	22. もし、研修等で日本語ビジネス Eメールの書き方に関する指導を受けられる機会があれば、受けたと思うか。受けた場合、どのようなことを指導してほしいか。	イ
	全員	23. これまでに日本語ビジネス Eメールの書き方について、アドバイスや注意を受けた経験はあるか。（選択：有/無）	G
	23の回答が「ある」の人	24. それは「いつ」「誰から」「どのような内容」であったか。	イ
	全員	25. 就職前に大学や日本語学校等の学習機関で、日本語 Eメール（ビジネスまたは日常的なもの）の書き方について学んだことがあるか。（選択：有/無）	G
	25の回答が「ある」の人	26. その「学習機関」「期間」「内容」、また「誰から（大学／日本語学校の講師、外部講師等）」学んだか。	イ
		27. 学んだ内容で現在も日本語ビジネス Eメールを書く際に役立っている／職場での言語使用とは違うと感じることはあるか。	イ

表 2 調査票③（フェイスシート）に関連する質問項目

カテゴリー	回答者	質問	方法
基本情報	全員	1. 性別（選択：男性／女性／無回答／その他は直接入力）	G
		2. 年齢（選択：当てはまる年齢区分）	G
		3. 現在の居住地（選択：47 都道府県）	G
		4. 最終学歴（選択：大学学部 卒業／大学院修士課程 修了または退学／大学院博士課程 修了または退学）	G
		5. 大学生／大学院生時代に専攻していた学問分野（記述）	G
		6. 国籍（選択：日本／韓国／中国／中国（香港）／中国（マカオ）／台湾／タイ／ベトナム／マレーシア／フィリピン／シンガポール／インドネシア／その他は直接入力）	G
	6の回答が日本以外の人	7. 在留資格（選択：当てはまる在留資格）	G
		8. 現在までの日本在留期間（記述）	G
母語・母文化	全員	9. 日本以外に 3 ヶ月以上居住経験のある国（選択：有／無）	G
	9の回答が「ある」の人	10. 居住した国（地域）・居住の目的・居住期間・その時の年齢	イ

	全員	11. 母文化 ※母文化：最も慣れ親しんでおり、行動や考え方の規範となっている文化。具体的な地域名も入力可（記述）	G
		12. 母語：幼少期に養育者（親・親戚等）から習得した言語（選択：日本語のみ／日本語とその他の言語／日本語以外の言語）	G
	12 の回答が「日本語とその他の言語」の人	13. 母語（記述）	G
	12 の回答が「日本語以外の言語」の人	14. 母語（記述）	G
		15. 合格済みの日本語試験・レベル（選択：JLPT・N1/JLPT・N2/その他は直接入力）	G
	全員	16. 家族とやり取りする際の言語は何か。相手によって使用する言語が異なる場合は、相手別にどの言語を使用するか。（記述）	イ
現在の職業	全員	17. 就業形態（選択：正社員／契約社員／派遣社員／その他は直接入力）	G
		18. 所属している業界（選択：メーカー／小売／金融／サービス／商社／IT・ソフトウェア・通信／広告・出版・マスコミ／官公庁・公社・団体／その他は直接入力）	G
		19. 職種（複数選択可：研究開発／技術／情報／企画／営業／販売／広報／総務／経理／経営企画／購買／生産技術／その他は直接入力）	G
		20. 役職（選択：一般社員／主任／係長／課長／次長／部長／それ以上の上位職／その他は直接入力）	G
		21. 現在勤めている会社での勤務期間（選択：当てはまる期間）	G
現在の職場での言語使用の状況	全員	22. 現在の職場で使用している言語（選択：日本語のみ／日本語とそれ以外の言語／日本語以外の言語のみ）	G
	22 の回答が「日本語とそれ以外の言語」の人	23. それぞれの言語をどのように使い分けるか。誰と、どの言語で話すか、等。（記述）	イ
	22 の回答が「日本語以外の言語のみ」の人	24. 職場では何語を使用しているか。また、相手によって言語を使い分ける場合は、誰と、どの言語で話すか。（記述）	イ
職歴	全員	25. 日本国内の企業で社員として働いて何年目か。（選択：2年目～10年目の内で当てはまるもの）	G
		26. これまでに勤務経験のある職種・勤務期間・勤務国（記述）	G

2. 調査 2 における調査票①の質問項目

※調査 2 の調査票②（フェイスシート）に関する質問項目は、調査 1 の調査票③と同様であるため割愛。

表 3 調査票① (BJメールのやり取りの経験に関する選択式アンケート) に関連する質問項目

カテゴリー	回答者	質問	方法
日常業務における E メール作成量	全員	1. 普段の業務において、一日に平均で何通ほどの E メールを作成するか (※日本語以外の言語で書いた E メールも含む)。(選択: ほぼ作成しない/1~5 通ほど/6~10 通ほど/11~15 通ほど/16~20 通ほど/それ以上)	G
日常業務における Eメールのやり取りで使用する言語	全員	2. 普段の業務において、各言語で E メールを作成する割合は平均して約何%ずつか。(記述)	G
		3. 普段の業務の中で受信する E メールにおいて使用されている各言語の割合は平均して約何%ずつか。(記述)	G
日常業務において母語が異なる人と E メールでやり取りする機会	全員	4. 普段の業務において、自分とは母語が異なる人と Eメールのやり取りをする機会はあるか。(選択: 有/無)	G
	4 の回答が「ある」の人	5. 普段の業務において、一日に平均で何通ほど母語が異なる人と E メールでやり取りをするか。(選択: 1 通未満 (時々/たまにやり取りがある程度) /1~5 通ほど/6~10 通ほど/11~15 通ほど/16~20 通ほど/それ以上)	G
Eメールのやり取りで発生した誤解等	全員	6. これまでに、業務における日本語ビジネス Eメールのやり取りで誤解や問題が起きたことはあるか。(選択: 有/無)	G
	6 の回答が「ある」の人	7. 誰に、どのような内容の日本語ビジネス Eメールを送った時/受け取った時に、どのような誤解や問題が起きたか。また、その誤解や問題をどのようにして解決したか。あるいは、誤解や問題は解決しないままであったか。	イ
Eメールの学習経験	全員	8. 現在までに、勤務先の会社で日本語ビジネス Eメールの書き方について指導や研修を受けたことがあるか。(選択: 有/無)	G
	8 の回答が「ある」の人	9. 指導や研修は「誰から (先輩、上司、講師等)」受けたか。また、その「時期」「期間」「内容」。	イ
		10. 学んだ内容で現在も日本語ビジネス Eメールを書く際に、役立っている/職場での言語使用とは違うと感じることはあるか。あれば、それはどのような内容か。	イ
	8 の回答が「ない」の人	11. もし、研修等で日本語ビジネス Eメールの書き方に関する指導を受けられる機会があれば、受けたと思うか。受けた場合、どのようなことを指導してほしいか。	イ
	全員	12. これまでに日本語ビジネス Eメールの書き方について、アドバイスや注意を受けた経験はあるか。(選択: 有/無)	G
	12 の回答が「ある」の人	13. それは「いつ」「誰から」「どのような内容」であったか。	イ
	全員	14. 就職前に大学や日本語学校等の学習機関で、日本語 Eメール (ビジネスまたは日常的なもの) の書き方について学んだことがあるか。(選択: 有/無)	G
	14 の回答が「ある」の人	15. その「学習機関」「期間」「内容」、また「誰から (大学/日本語学校の講師、外部講師等)」学んだか。	イ
		16. 学んだ内容で現在も日本語ビジネス Eメールを書く際に役立っている/職場での言語使用とは違うと感じることはあるか。	イ

【付録 5】

1. JBP 用の調査票③で提示した NNBP による BJ メール（図 1～3）

TO：あなた（田中）の E メールアドレス
CC：A の上司の E メールアドレス
件名：【A 株式会社】再度のアポイントメントのお願い
B 株式会社 田中様
いつも大変お世話になっております。 A 株式会社の A です。
昨日は弊社にてトラブルの発生によりあいにくアポイントをキャンセルしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 お陰様で弊社にて起きたトラブルは解決に向かって進んでおります。
つきまして、昨日の予定でしたアポイントの日程を再調整していただきたく、連絡を差し上げます。 ご多忙なところ、お手数をおかけしますが、ご都合の良い日付が決まりましたらお知らせの程、よろしくお願い申し上げます。
（A の署名）

図 1 NNBP-5（サービス業界：3～4 年未満勤務）の BJ メール

<図 1 の談話展開・内容の特徴>

- ・ 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】
- ・ 内容の特徴：<候補日時の提示>無し

TO：あなた（田中）の E メールアドレス
BCC：A の上司の E メールアドレス
件名：お打ち合わせキャンセルのお詫び及び日程の再調整
B 株式会社 田中様 いつもお世話になっております。 A 株式会社の A です。 昨日弊社社内トラブル対応のため、田中様の貴重なお時間を割いてお約束頂いていたにも関わらず、お打ち合わせをキャンセルさせていただき、誠に申し訳ございません。 大変恐縮ではございますが、下記のいずれかの日時にご調整していただけないでしょうか。⁷⁴ ・ 9 月 7 日（火） 9 時～11 時の間 ・ 9 月 9 日（木） 15 時以降 ・ 9 月 10 日（金） 14 時以降 ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございません。 よろしくお願い申し上げます。 （A の署名）

図 2 NNBП-15（建設業界：7～8 年未満勤務）の BJ メール

<図 2 の談話展開・内容の特徴>

- ・ 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【依頼】→【謝罪】
- ・ 内容の特徴：<候補日時の提示>・<候補日時への日程調整の依頼>あり

⁷⁴ この 1 文が<候補日時への日程調整の依頼>に該当する。

TO：あなた（田中）の E メールアドレス
CC：A の上司の E メールアドレス
件名：〇〇打ち合わせ再調整のお願い
B 株式会社 田中様 いつもお世話になっております。A 社 A です。 昨日お電話のご対応ありがとうございました。 弊社の都合で、〇〇の打ち合わせについて、 下記日程にて再度ご調整いただけますでしょうか。 ・9 月 9 日（水曜） PM ・9 月 10 日（木曜） PM ・9 月 15 日（火曜）終日可 ※上記日程以外ご希望の場合、ご一報いただければ幸いです。 既にご調整いただいたことにもかかわらず、 日程変更になってしまい申し訳ございません。 お手数をかけますがご対応のほど宜しくお願い致します。 （A の署名）

図 3 NNBP-2（サービス業界：2～3 年未満勤務）の BJ メール

<図 3 の談話展開・内容の特徴>

- ・ 用件部分の談話展開の特徴：【感謝】→【依頼】→【謝罪】
- ・ 内容の特徴：＜候補日時の提示＞あり

2. NNBP 用の調査票③で提示した NNBP による BJ メール（図 4～6）

TO：あなた（田中）の E メールアドレス
CC：A の上司の E メールアドレス＋必要があれば関連メンバーの E メールアドレス
件名：〇〇打ち合わせの日程再調整の件について
B 株式会社 〇〇部〇〇課 田中様 cc関係者各位
大変お世話になっております。 A 株式会社の A です。
先日は打ち合わせを急遽キャンセルすることになり、大変申し訳ございませんでした。 日程を再調整させて頂きたくご連絡致しました。 ⁷⁵
田中様のご都合が良い時間を教えて頂ければ幸いです。 念のため来週打ち合わせ可能な候補をあげさせていただきます。 ⁷⁶ 〇月〇日(月)13：00 以降 〇月〇日(水)終日可能
ご多忙かと存じますが宜しくお願い致します。
(A の署名)

図 4 JBP-7（建設業：4～5 年未満勤務）の BJ メール

<図 4 の談話展開・内容の特徴>

- ・ 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】
- ・ 内容の特徴：<BJ メールの趣旨の伝達>・<候補日時の記載の予告>・<候補日時の提示>あり

⁷⁵ この 1 文が<BJ メールの趣旨の伝達>かつ【連絡理由】の構成要素に該当する。

⁷⁶ この 1 文が<候補日時の記載の予告>に該当する。

TO：あなた（田中）の E メールアドレス
CC：A の上司の E メールアドレス
件名：XXX(プロジェクト名等)の打ち合わせについて
B 株式会社 ○○事業部 田中様 いつもお世話になっております。 A 株式会社の A です。 昨日は弊社のトラブルにより、 打ち合わせが延期となってしまう、 大変申し訳ございませんでした。 本日は、 再度打ち合わせの日程をお伺いしたく、 ご連絡いたしました。⁷⁷ つきましては、 来週の水曜、木曜は ご都合のほどいかがでしょうか。 こちらの勝手で大変恐縮ですが、 ご調整よろしくお願い致します。 (A の署名)

図 5 JBP-11（IT 業界：4～5 年未満勤務）の BJ メール

<図 5 の談話展開・内容の特徴>

- ・ 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【連絡理由】→【依頼】
- ・ 内容の特徴：<BJ メールの趣旨の伝達>・<候補日時の提示>あり

⁷⁷ この 1 文が<BJ メールの趣旨の伝達>かつ【連絡理由】の構成要素に該当する。

TO：あなた（田中）の E メールアドレス
CC：A の上司の E メールアドレス
件名：先日 ⁷⁸ の打ち合わせについてのお詫びと次週のご予定について
B 株式会社 田中様 日頃より大変お世話になっております。 A 株式会社の A です。 先日⁷⁹は初めての打ち合わせにも関わらず、こちらの都合により予定していた打ち合わせをキャンセルしてしまい誠に申し訳ございませんでした。 つきましては、改めて打ち合わせの調整をさせていただきたいのですが、 次週の田中様のご都合のよろしい日時をお教えいただけますでしょうか？ 田中様には再度ご予定を調整いただくことになり大変ご迷惑をおかけしますが、 ご予定をお教えいただければ幸いです。 何卒よろしくお願いいたします。 （A の署名）

図 6 JBP-5（サービス業界：2～3 年未満勤務）の BJ メール

<図 6 の談話展開・内容の特徴>

- ・ 用件部分の談話展開の特徴：【謝罪】→【依頼】
- ・ 内容の特徴：<候補日時の提示>無し

⁷⁸ この部分は、実際には「本日」と書かれていたが、調査 1 で示した状況設定と合っておらず、「先日」または「昨日」の打ち間違いであると判断された。JBP の調査協力者の BJ メールでは、「先日」という語の使用が半数以上（16 名中 9 名）に見られたため、「先日」に修正した上で調査 2 に用いた。

⁷⁹ 上記の注釈と同様の理由で「本日」から「先日」に修正した。

【付録 6】

表 1 BP が作成した BJ メールに付したコードとその数

	構成要素	コード (合計 45)	JBP (16 名)	NNBP (18 名)	合計
1	送信先	1. 宛名 (TO) の提示	16	18	34
		2. 宛名 (CC) の提示	3	2	5
2	挨拶	3. 冒頭の挨拶	16	18	34
		4. 名乗り	14	15	29
3	連絡理由	5. BJ メールの趣旨の伝達	7	3	10
4	感謝	6. 打ち合わせの了承への感謝	0	1	1
		7. 前回の日程調整への感謝	0	1	1
		8. 電話対応への感謝	0	2	2
		9. 予定変更の承諾への感謝	0	1	1
5	謝罪	10. 謝罪理由となる現状の説明	0	4	4
		11. キャンセルへの謝罪	14	16	30
		12. 再度の謝罪	2	2	4
		13. 負担への謝罪	2	5	7
		14. 訪問の不履行への謝罪	2	1	3
		15. 再発防止策の提示	0	1	1
		16. 負担への言及	0	4	4
6	依頼	17. 社内トラブル解決の報告	0	1	1
		18. 再調整の可否についての質問	2	1	3
		19. 候補日時への日程調整の依頼	0	4	4
		20. 日時選択の依頼	1	1	2
		21. 日時選択の希望の表明	2	1	3
		22. 受信者の都合に合わせる意思の表明	1	0	1
		23. 日程検討の依頼	1	0	1
		24. 日程検討の希望の表明	1	0	1
		25. 候補日時の記載の予告	5	0	5
		26. 日程再調整の希望の表明	2	8	10
		27. 対応の依頼	1	0	1
		28. 候補日時の提示	29	31	60
		29. 打ち合わせに関する具体的内容の記載	1	9	10
		30. 候補日時選択肢の担保	4	9	13
		31. 候補日時提示の依頼	1	6	7
		32. 候補日時提示の希望の表明	3	0	3
		33. 都合の確認	3	3	6
		34. 今後の予定の伝達	1	1	2
		35. 準備内容の伝達	1	0	1
		36. 社内トラブル解決の報告 + 日程再調整の希望の表明 (※構成要素は【謝罪】 + 【依頼】)	0	1	1
		37. 日程再調整の希望の表明 + 再調整の可否についての質問	0	1	1
		38. 日程再調整の希望の表明 + 日時選択の依頼	1	1	2
		39. 日程再調整の希望の表明 + 候補日時提示の依頼	1	1	2
		40. 日程再調整の希望の表明 + 都合の確認	1	1	2
		41. 候補日時の提示 + 都合の確認	2	1	3
		42. 候補日時の提示 + 打ち合わせに関する具体的内容の記載	3	0	3
7	結語	43. 結びの挨拶	16	15	31
		44. 返信の要求	0	1	1
		45. 結びの言葉の提示 + 結びの挨拶	0	1	1

謝辞

本論文の作成にあたり、ご支援やご協力をいただきました全ての皆様に、心より感謝申し上げます。

指導教員である大阪大学国際教育交流センター・大学院人文学研究科兼任教授の村岡貴子先生と、大阪大学大学院人文学研究科教授の植田晃次先生のお二方には、博士前期課程から後期課程まで、長きにわたってご指導・ご鞭撻を賜りました。

村岡先生には、修士論文の作成指導から本博士論文の完成に至るまで、終始綿密なご指導をいただきました。村岡先生が研究生活における些細な相談事にまで耳を傾け、常に的確なご助言をくださったこと、感謝の念に堪えません。ここまで研究活動を継続できたのは、先生の厳しくも温かいご指導があつてのことと実感しております。村岡先生のように、学生に寄り添い、研究活動と教育実践の両方に熱意を持って取り組むことのできる大学教員を目指したいと思います。

植田先生にも、博士前期課程の頃から非常に多くのご指導をいただきました。毎度、投稿論文や発表資料の細部に至るまで貴重なコメントをくださり、ありがたい限りでした。「息の長い論文を書きましょう」というお言葉を何度もいただき、その度にどのような社会貢献ができる論文かを意識することができたため、本博士論文もより広い視野を持って執筆できたと思います。今後も植田先生の教えを活かし、長く読み継がれる論文の作成ができるよう努めて参ります。

そして、大阪大学国際教育交流センター・大学院人文学研究科兼任准教授の大谷晋也先生には、本博士論文の副査としてご指導・ご鞭撻を賜りました。大谷先生にも、博士前期課程の頃から幾度もお世話になり、本博士論文にも貴重なコメントをいただきました。いつも気さくにいろいろなお話をしてくださり、また、励ましの言葉もかけていただき、非常にありがたく感じております。先生のおかげで、最後まで前向きな気持ちで博士論文の執筆に取り組むことができました。

上記 3 名の先生方には、ひとかたならぬご尽力をいただき、感謝してもしきれぬ気持ちです。研究活動と論文執筆に常にお力添えいただき、誠にありがとうございました。

また、村岡先生のゼミでお世話になった皆様にも、深く感謝申し上げます。

ゼミの先輩でもあり、大阪大学国際教育交流センター講師の福良直子先生には、いつも親

身になって相談に乗っていただきました。福良先生のご助言から自分の考えの至らぬ点に気付くことが多く、分析や考察を深めるきっかけを与えていただきました。また、TA や RA でも長らくお世話になり、非常に多くのことを学ばせていただきました。いつもご助言や励ましの言葉をくださり、誠にありがとうございました。

毎週のゼミでは、ポポヴァ・エカテリーナさん、寺井悠人さん、劉東さん、蔡苗苗さん、荻田朋子さん、李眞善さん、呂倬菡さんから多くのご指摘やご助言をいただきました。お互いの研究について議論を重ね、切磋琢磨する仲間として、皆様の存在がいつも私の心の支えになっておりました。皆様のおかげで、ここまで研究生活を続けてこられたものと感じております。いつも本当にありがとうございました。

そして、調査協力者の皆様と、その募集に関わってくださった皆様にも深く感謝いたします。特に、北代朋子さん、藤浪南夏子さん、細川葉月さんには調査協力者募集の際に多くのご協力を賜りました。皆様のご協力無くして、私の博士論文は完成いたしませんでした。お忙しい中ご協力くださり、誠にありがとうございました。

最後に、いつも私のことを励まし、応援してくれた家族や友人にも感謝を述べたいと思います。研究生活はいつも順風満帆ではありませんでしたが、弱気になった時や辛くなった時には、皆様からもらった励ましの言葉を思い出して耐えることができました。いつも力強く背中を押してくださり、ありがとうございました。本博士論文を完成させることができたのは、皆様の存在があったからこそです。

最後に、再度、本研究を通して関わった全ての皆様に、心からの感謝の気持ちを贈ります。誠にありがとうございました。