ビジネス場面でのメールの受け止めと相手に合わせた調整

ーメールのやりとりを対象にー

池内優香 (大阪大学大学院生)

1. はじめに

ビジネスのグローバル化が進むにつれ、日本語でのコミュニケーションを取る非日本語母語話者も増加している。ビジネス場面での主なコミュニケーションツールとして用いられているのはメールである。メールは案内メールなど一方向のコミュニケーションの場合もあるが、多くの場合は双方向のコミュニケーションであるため、相手から受け取ったメールに対し返信をすることでコミュニケーションが続く。そのため、相手のメールに対してどのように返信するかを意識した日本語教育や研究が求められるが、ビジネス場面に限らずメールの日本語教材にはメールの機能や場面に関係なく1通のみの文例やタスクを扱っているものがほとんどである。これはメール研究にも同様のことが言える。メールのやりとりを対象とした先行研究は、管見の限り、平松 (2021, 2023) とカムトーンティップ (2017) のみである。平松はビジネス場面でのメールのやりとりを対象としている点においては、本発表との関連性は深いと言える。しかし、平松はメールの構造や発話形式には着目しておらず、ビジネス場面を事例にしてはいるものの、コミュニケーション主体の認識と表現 (内容・形式) の連動という行為を明らかにすることを目的としているため、本発表の目的とは異なる。メールのやりとり全体を対象にし、メールの構造や発話形式に着目したものには、カムトーンティップ (2017) が挙げられる。カムトーンティップは、会話分析の手法を用いたメールのやりとりの構造分析を行っているが、扱っているメールデータの場面がビジネス場面ではない。ビジネス日本語教育への応用を考えるためには、ビジネス場面でのメールのやりとりの構造や、やりとりを構成する個々のメールの構成・発話形式などを対象とした研究が求められる。

そこで、本発表ではメールを双方向のコミュニケーションと捉え、日本語母語話者ビジネス関係者 (以下、NSB) が同じ場面設定で異なる2名とメールのやりとりをした場合、それぞれのメールにどのような違いが現れるかについて、意味公式や発話形式に着目して分析を行う。この分析を通して、ビジネス場面でのメールをどのように受け止め、受け止めたメールに対し、どのように返信を行っているかといったコミュニケーションの実態を明らかにすることを目的とする。

2. 研究方法

調査は、NSB6名と日本語非母語話者の学生 (以下、NNS) 6名を対象に、NSBはNSB1名、NNS1名との2通り、NNSはNSB1名と1通りのロールプレイ (以下、RP) を実施してもらい、9つのメールデータを収集した。便宜上、1通目のメールを作成する側を「依頼側」、2通目のメールを作成する側を「被依頼側」とする。RPは、依頼側の「届いた商品の数量が注文数よりも少ない」といった「商品数量不足照会」の依頼メールから開始し、被依頼側はこのメールに対し、希望通りの納品はできないと一旦断る返信をする場面を設定した¹。依頼側と被依頼側にはNSBもNNSも3名ずつ割り当てた²。調査協力者は、より自然なビジネスメールに近づけるためにNSBを、今後のビジネス日本語教育への応用を検討するためにNNSを対象とした。NNSは、日本の大学の大学院に通う日本語能力試験N2以上を持つ留学生である。RPは、メールに参加する協力者同士が終了と感じるところまでやり取りを続けてもらい、RP終了後にはフォローアップインタビュー (以下、FUI) を行った。

得られたデータに意味公式でラベル付を行い、ターン³ごとに分析・考察を行った。本発表における意味公式の定義は、Olshstein & Cohen (1983) の”Semantic formula”の清水 (2009) の翻訳である「特定の意味的準やストラテジーを満たす単語、句、文から成る単位で、単体でまたは複数を組み合わせて行為の遂行に用いられるもの」(pp. 56-57)に基づく。カムトーンティップ (2017) も分析に意味公式を用いているが、先行研究で意味公式と異なる用語が使われているものも意味公

¹ ロールプレイの場面設定は、村野他 (2014) のUNIT3の「7課照会 (商品未着・数量不足)」(pp. 52-55)にある問題7-3, 7-4の場面に筆者で変更を加えて作成した。

² 依頼側NSBをNSB1, 2, 3, 被依頼側NSBをNSB4, 5, 6とし、同様に依頼側NNSをNNS1, 2, 3, 被依頼側NNSをNNS4, 5, 6とする。

³ カムトーンティップ (2017) の送返信されたメールを送信で1つのターン、返信で1つのターンとする考えを本発表でも採用する。

式と相当する分析単位と捉えられると指摘している。本発表でもこの考え方を援用し、カムトーンティップ (2017) の「意味公式」と矢田 (2014) の「ストラテジー」を参考に、足りない箇所については筆者で追加した意味公式を使用した。

分析手順は以下の通りである。まず、意味公式を基に各ターンの機能をふり、メールデータのやりとり全体の展開構造をパターンで分類した。紙幅の関係上、データはやりとり全体のうち「交渉部」⁴のみを、やりとりを構成する個々のメールデータにおいても、【開始部】【主要部】【終了部】のうちの【主要部】のみを対象とした。パターンで分類した結果から、依頼側の NSB2 が作成した「再依頼」の機能を持つターン 3 のメールを分析対象とすることにした。これらのメールを分析対象とした理由については 3 節でも述べるが、本発表はメール相手が異なることで見られるメールの違いについて比較することを目的としているため、異なる 2 名の相手と RP を行った NSB を分析対象とすることが適していると判断した。分析の際には、使用されている意味公式や言語形式の違いに着目し、必要に応じて FUI データも分析に用いた。また、本発表ではメールに返信をすることによってコミュニケーションが続くと捉えていることから、NSB2 が作成したターン 3 のメールで見られた違いに関連する箇所については、直前のターン 2 のメールについても分析対象とした。

3. 結果と考察

3.1 メールやりとりの「交渉部」における展開構造パターン

メールのやりとりの「交渉部」における展開構造のパターンについては、①依頼→謝罪&断り→断りの承諾、②依頼→謝罪&断り→再依頼→依頼の承諾→終結、③依頼→謝罪&断り→再依頼→断り→断りの承諾、④依頼→謝罪&断り→断り→再依頼→依頼の承諾→終結の 4 つのパターンが見られた。パターン 2 は 6 データで見られ、残りのパターン 1, 3, 4 については、それぞれ 1 データずつ見られた。ターン 2 までは全てのパターンで「依頼→謝罪&断り」と共通しており⁵、この結果から、パターンの最初の分岐点はターン 3 であると言える。ターン 3 では、「断りの承諾」が見られたパターン 1 の 1 データ以外は全て「再依頼」が見られ、その内訳は、3 名の NSB が作成した 6 データと、2 名の NNS が作成した 2 データである。3 名の NSB のうち 2 名は、全く同じ文面のメールを異なるメール相手に向けて作成していたが、NSB2 はメールを送る相手によって異なる文面のメールが作成されており、意味公式や発語形式の観点からも違いが見られた。そのため、次節以降では意味公式でラベル付をしたメールデータ⁶をもとに、NSB2 が作成した「再依頼」のメールの分析を詳細に行う。

3.2 NSB2 の「再依頼」のメール比較

NSB2 がターン 3 で作成した「再依頼」のメールは以下の通りである。NSB2 が NSB4 に送付したメールを M1、NSB2 が NNS4 に送付したメールを M2 とする。

M1 (NSB2→NSB4) <ターン3>	M2 (NSB2→NNS4) <ターン3>
01A 納品が困難な件、承知しましたが [事情説明の了承]	01A 今週末には必要となるため、 [自己の事情説明]
02A 今週末の土曜、日曜に必要となります。 [自己の事情説明]	02A 納品に関して何か対処は行えないでしょうか?
03A そこで提案ですが、 [提案の前置き]	[代替案の提示要求]
04A 必要な 5 パックを私が直接、引き取りに伺いたいと考えております。 [代替案の提示]	03A ご検討の程、お願いします。 [代替案の検討依頼]
05A 引き取りが可能かどうかのご確認をお願いします。 [代替案の可否確認]	

M1 と M2 で共通して使われている意味公式は [自己の事情説明] であり、いずれも「今週末に必要である」という内容である。M1 と M2 の相違点に着目すると、M1 には [事情説明の了承] (01A) があるのに対し、M2 には見られない。また、代替案に関連する意味公式はどちらのメールにも見られるが、その内容は対極的である。M1 は [代替案の提示] (04A) で、NSB2 が「不足分の商品を取りに行く」と自ら提案をしている。一方、M2 では [代替案の提示要求] (02A) となっており、M1 のように自ら提案するのではなく、メール相手である NNS4 に代替案を提示するよう要求している。

このように、ターン 3 で見られた [事情説明の了承] の有無と [代替案の提示] と [代替案の提示要求] の意味公式の違いについては、直前のターン 2 で NSB2 が受け取ったメールに合わせたものだと考えられる。そのため、次節では、被依頼側の NSB4 と NNS4 が作成したターン 2 の相違点に着目して、2 つのメールを比較する。

3.3 NSB5 と NNS5 のメールの比較

ターン 2 で NSB4 と NNS4 が作成した「謝罪&断り」のメールは以下の通りである。NSB4 が NSB2 に送付したメールを M1、

⁴ 喬 (2023) の「交渉語段」を参考に、依頼側が依頼を開始するターン 1 から依頼側が合意するまでのターンを「交渉部」とする。

⁵ 依頼側 NSB2 と被依頼側 NNS4 で行った RP のメールデータについては、ターン 2, 3 と続けて被依頼側 NNS4 がメールを送付していたが、ターン 2 は「後ほどメールをする」という「保留」のメールであったため、本発表ではターン 3 をターン 2 として扱う。

⁶ 本稿では意味公式ごとに行番号をつけるため、元のメールデータで見られる改行やスペースは表記しない。[] 内には意味公式を記す。また、行番号の後ろのアルファベットについてはメールの作成者を表し、NSB2 を A、NSB4 を B、NNS4 を C とする。

NNS4 が NSB2 に送付したメールを M2 とする。

M1 (NSB4→NSB2) <ターン2>	
01B この度は納品数に間違いがあり	[トラブル内容の言及]
02B 大変申し訳ございません。	[謝罪表明]
03B 確認したところ、ご注文いただいた 25 パックではなく、20 パックを発送しております。	[トラブルの状況報告]
04B また大変申し訳ありませんが、	[謝罪表明]
05B 付属の 5 パックは 21 日までのお届けが難しく、	[間接的な断りの表明]
06B 最短で 10 月 24 日 (月) となります。	[自己の事情説明]
07B お急ぎのところ、	[事情説明の内容の言及]
08B 誠に申し訳ございません。	[謝罪表明]
09B 不足の原因は、私のご注文データの入力ミスでした。	[原因報告]
10B 二度とこのようなことがないよう、細心の注意を払ってまいります。	[関係維持への配慮]
M2 (NNS4→NSB2) <ターン2>	
01C 10 月 7 日 (金) の注文書を確認したところ、確か CTB200 (キャラクター付きビニール袋) を 25 パック注文していただきました。	[注文内容の言及]
02C 早速調査いたしましたところ、担当者の手配ミスによるものと判明いたしました。	[原因報告]
03C 当方の不手際で、佐藤圭様には多大なご迷惑をおかけし、	[相手の負担への配慮]
04C 本当に申し訳ございませんでした。	[謝罪表明]
05C 不足分の製品につきましては下記の通り説明いたします。 ①CTB200 の社内在庫を確認したところ、現在在庫が欠品しております。②CTB200 は特注の製品のため、通常納期は受注後 1 週間の納期となり、最速お届けできるのは 2022 年 10 月 24 日 (月) です。	[自己の事情説明]
06C 大変申し訳ございませんが	[謝罪表明]
07C ご希望の納期 10 月 21 日 (金) まではお届けできません。	[直接的な断りの表明]
08C ご注文のキャンセル・変更等ご検討されましたらご連絡ください。	[連絡の要求]
09C 社内の手配ミスにより、ピークス株式会社の佐藤圭様に多大なご迷惑をおかけしました。	[相手の負担への配慮]
10C 大変申し訳なく感じ、	[申し訳ない気持ちの表明]
11C 心よりお詫び申し上げます。	[謝罪表明]
12C 今後は製品管理、チェック体制に万全を期し二度とこのようなことのないよう、 気を引き締めて取り組んでまいりますので、	[関係維持への配慮]
13C なにとぞ、ご容赦くださいますようお願いいたします。	[関係維持求め]

M1 と M2 で共通する意味公式に着目すると、[謝罪表明]、[自己の事情説明]、[関係維持への配慮]、[原因報告] が挙げられる。[謝罪表明] は、いずれのメールでも 3 回使われており、特に「断り」に関する意味公式と一緒に使われている [謝罪表明] については、M1 で「また、大変申し訳ありませんが」(04B)、M2 で「大変申し訳ございませんが」(06C) とあり、発話形式もほぼ同じであった。[関係維持への配慮] の意味公式についても、文の長さには違いは見られるものの、内容としてはいずれもミスの再発防止を宣言する内容になっており、共通していると言える。[原因報告] や [自己の事情説明] については、意味公式としては共通しているが、内容は異なっている。[原因報告] については、M1 では「私のミス」とあるが、M2 では「担当者のミス」とある。また、[原因報告] の意味公式が使われている位置についても、M1 ではメールの後半 (09B) で使用されているのに対し、M2 では前半 (02C) で使われている。[自己の事情説明] については、M2 では「在庫の欠品」について書かれている。ターン 2 は被依頼側の調査協力者にとっては RP で最初に作成するメールであるため、基本的にはロールカードの内容に従って書かれるはずである。ロールカードの指示では、「在庫品ではないが他の顧客向けですぐに出荷できる商品がある」「上司からは、週末までの納期が厳しく対応ができないかもしれないと伝えるように言われた」としていた。在庫の有無をメールに明記するかどうかまではロールカードでは指示していない。そのため、M2 で在庫の有無について言及したのは、NNS4 自身の判断によるものである。

意味公式は同じであっても内容が異なっているものについては先に述べた通りであるが、この他に、意味公式が異なるものや一方のメールにのみ見られたものもあった。まず、「断り」に関する意味公式についてである。M1 は 05B で「付属の 5 パックは 21 日までのお届けが難しく」というように「難しい」という表現が使われていることから、[間接的な断りの表明] であるのに対し、M2 は 07C で「お届けできません」とできないことを断定していることから、[直接的な断りの表明] である。また、M2 では、[直接的な断りの表明] (07C) の後にキャンセルや変更の [連絡の要求] (08C) や 13C で [関係維持求め] の意味公式が使われているが、M1 ではこれらの意味公式は見られなかった。

3.4 NSB2 のメールの受け止めと相手に合わせた調整の行為

NSB2 が作成したターン 3 の「再依頼」のメールで見られた相違点については 3.2 節で挙げたが、これらの違いが見られた原因について、3.3 節で挙げたターン 2 のメールでの相違点や NSB2 の FUI データを参照しながら考察を行う。

まず、代替案の提示を自ら行うか、相手に要求するかといった NSB2 の行為の違いが現れた原因について考察する。M1 の

ターン3で見られた[代替案の提示](04A)の内容を見ると、「不足分の商品を取りに行く」というものである。この内容を見ると、直前のターン2から商品は取りに行けばあるとNSB2が判断したと推測できる。これは、FUIでNSB2が「行ったらあるのかなみたいな」と語っていたことから言える。NSB4が作成したM1のターン2を見ると、[間接的な断りの表明](05B)と[自己の事情説明](06B)では届けるのが難しいという説明がされているのみであり、商品の有無については言及されていない。一方、NNS4が作成したM2のターン2の[自己の事情説明](05C)を見ると、在庫が欠品していることが書かれている。これについて、NSB2のFUIでも「なんか在庫が欠品しているとか。そこらへんの情報がすごいしっかり書いてある」と語られていた。つまり、M1ではターン2で商品の有無についての記載がなく曖昧に書かれていたため、NSB2は取りに行けばあると判断し、ターン3で「取りに行く」という[代替案の提示]を行ったと考えられる。

次に、M2でNSB2が[代替案の提示要求]を行った理由について考察する。これは、M1とM2のターン2で見られた「断り」の意味公式の違いが影響していると考えられる。3.3節でも述べた通り、M1では[間接的な断りの表明]、M2では[直接的な断りの表明]が使われている。また、M2では[直接的な断りの表明]と合わせて[自己の事情説明]で在庫の欠品を明記していることから、「断り」が非常に断定的である。これは、NSB2のFUIで、「完全無理だと言っている」「え？まじで？何かできないの？」と述べられていたことから窺える。そして、この「断り」の違いが、NSB2が作成したターン3のメールのもう一つの相違点である、[事情説明の了承]の意味公式の有無にも関連していると考えられる。喬(2023)は会話データを対象にしたものだが、再び依頼を行う前には一旦相手の説明を受け止める発話が見られると指摘している。M1を見ると、喬の指摘の通り、[代替案の提示]の前に一旦[事情説明の了承]で受け止めている。一方、M2ではこれが無い。これは、ターン2でのNNS4の「断り」が断定的であるが故、一旦でも「断り」を受け止めてしまうと今後の展開が断りを承諾する展開になることを恐れ、NNS4は[事情説明の了承]の意味公式の使用を避けたのではないかと考えられる。

4. まとめと今後の課題

メールのやりとりの「交渉部」における展開構造のパターンのうち、最初の分岐点であるターン3の「再依頼」に着目したところ、3名のNSBのうち、2名は全く同じ文面のメールを作成していたが、NSB2のみ相手によって異なるメールを作成しているのが見られた。そこで本発表では、NSB2のターン3のメール、及びその直前のターンであるNSB4とNNS4が作成したターン2のメールの意味公式や発話形式の共通点と相違点について分析・考察を行うことで、相手のメールの受け止めとそれに合わせた返信の様相がどのように異なっているのかについて明らかにすることを試みた。その結果、NNS4が作成したメールは[直接的な断りの表明]の意味公式の使用や、[自己の事情説明]で在庫の有無まで明記することで、メールの受け手となるNSB2に対して非常に断定的な「断り」の印象を与えていることがわかった。そして、この断定的な「断り」に対して、NSB2は[事情説明の了承]の意味公式を使用しないことや[代替案の提示要求]をすることで、NNS4からの「断り」を受け止めないという交渉を行っている様子が見られた。

本発表では、ごく限られたデータを対象としているため、得られた結果を一般化することはできない。また、メールのやりとり全体のコミュニケーションを捉えるためには、やりとりの一部のみに着目したため不十分である。今後は、やりとりの展開構造で見られた各パターンについての考察や、他のターンについても分析・考察を行うことで、ビジネス場面におけるメールのやりとりの実態を明らかにする。

参考文献

- 平松友紀(2021). コミュニケーション主体の認識から捉える言語行為の連動—ビジネスメールの作成調査から— 待遇コミュニケーション研究, 18, 35-51.
- 平松友紀(2023). コミュニケーション行為としての日本語ビジネスメールに関する研究 早稲田大学博士論文
- 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— 大阪大学博士論文
- 喬暁筠(2023). 日本語教育学の新潮流 33 日本語のビジネス・コミュニケーションの研究—接触場面の「依頼」と「断り」の交渉術— ココ出版
- 村野節子・向山陽子・山辺真理子(2014). タスクで学ぶ日本語ビジネスメール・ビジネス文書—適切にメッセージを伝える力の養成をめざして— スリーエーネットワーク
- Olshstein, E., & Cohen, A.D. (1983). Apology: A speech act set. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition*, 18-35. Rowley, MA: Newbury House.
- 清水崇文(2009). 中間言語語用論概論—第二言語学習者の語用論的能力の使用・習得・教育— スリーエーネットワーク
- 矢田まり子(2014). ビジネスメールに現れる配慮表現の考察 言語と文化, 8, 61-76.