

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—

ライ チャウ ホン
黎 秋 虹

要旨

本稿では、ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方を検討していくための足掛かりとして、50名の日本語母語話者ビジネスパーソンが書く異なるタイプの場面での「謝罪」のビジネスメールを収集し、謝罪の言語表現とその意識を分析したものである。異なるタイプの場面とは、母語話者がタスクを行う状況を3つの社会的変数（P=対話者との力関係・D=社会的距離・R=負荷の程度）（Brown and Levinson 1987）により調整したものであり、本研究では、4つのタイプ（①P・D・Rの値が小さいPD-L・R-Lタイプ、②P・Dの値が大きく、Rの値が小さいPD-H・R-Lタイプ、③P・Dの値が小さく、Rの値が大きいPD-L・R-Hタイプ、④P・D・Rの値が大きいPD-H・R-Hタイプ）を設定した。その結果、「対人関係」が疎になると、謝罪内容はほぼ変わらなかったが、対人配慮を意識した表現が増え、「負荷の程度」が大きくなると、対人配慮を意識した表現は減り、謝罪内容が増えるということが確認できた。

【キーワード】 対人配慮 ビジネスメール 謝罪表現 謝罪意識

1. はじめに

経済のグローバル化の進展に伴い、ビジネスを取り巻く環境は刻々と変化し続けており、急速な技術革新やITの発達により、顔を合わせずに相手とやり取りする機会が増え続けている。現在、ビジネス文書は、手紙や書面ではなく、電子メールで行われることが多い。しかし、電子メールのやり取りはまだほとんどルールがないのが現状である。電子メディアにおけるコミュニケーションは、「パラ言語と非言語行動の情報が欠落するため、相手の意味することを理解する判断材料が少ない」（三宅 2012）と言われ、誤解や摩擦などの問題を引き起こす危険があると考えられる。そのため、対面コミュニケーション以上に、相手の立場に立って考える態度や、「対人配慮」というものが求められていく。経済交流が活発に行われる現在、電子メディアにおける日本語の「対人配慮」の示し方を明らかにすることは、喫緊の課題と言える。

筆者自身のビジネス経験から、ビジネスの場面では、お客様、取引先とのトラブルやクレーム対応など、謝罪しなければならない状況に出くわすことが少なくない。謝罪は「共通の言語を持つ話者同士の間でも円滑に遂行するのは難しい発話行為」（大谷 2008）であるため、電子メディアにおける「謝罪表現」は、より丁寧な表現が求められると言える。謝り方を間違えれば、些細なミスが大問題に発展する可能性がある。それを避けるため

も電子メディアにおける適切な謝り方や、謝罪における「対人配慮」などを知っておく必要がある。

近年、日本語学では、「配慮表現」に注目した研究が徐々になされてきている(守屋 2003a, 2004, 2005 ; 山岡 2010) が、これらの研究は「配慮表現」の理論的な側面に着目し、言語学的な観点から「配慮」の発話機能論と、その文法的な意味研究を検討するものである。実証研究の中で、日本語と他言語を比較した対照研究(三宅 2012, 矢田 2014) などはあるが、日本語母語話者の運用の面に着目した研究は未だに少ない。さらに、母語話者から産出されたデータをもとに、母語話者の書きことばから「配慮」の示し方の実態を分析した研究は進展していないようである。

そこで本研究では、これらの点を重視し、「対人配慮」の観点から「配慮表現」のひとつである「謝罪表現」を取り上げ、日本語母語話者ビジネスパーソンを対象にアンケート調査を行った。具体的には、ビジネスにおける謝罪について、どのような「配慮表現」が用いられているか、どのような意図でそれが使われているかを母語話者のビジネスメールを手がかりにして検討する。

本稿の第2節では先行研究を概観する。第3節では本研究の課題、第4節では研究方法、第5節では分析結果、第6節では考察を述べる。第7節では本研究のまとめと今後の課題を述べる。

2. 先行研究

本節では本研究の先行研究について述べる。2.1 で日本語における「配慮表現」の定義に関する研究について、2.2 で「謝罪」、「依頼」、「断り」などの発話行為に関する研究について、2.3 でメールにおける「対人配慮」に関する研究について概観する。

2.1 日本語における「配慮表現」の定義に関する研究

日本語における「配慮表現」の定義に関する研究として、まず、守屋(2003b)は、「人は伝えたいことをそのまま言語化しているわけではない。話し手の尊厳を損なうことなく、意志や意図が過不足なく伝わるように、かつ聞き手との関係を望ましい形で維持できるよう、さまざまな配慮を言語表現に込めている(P. 210)」とし、このような配慮を反映した言語表現を「配慮表現」を呼ぶとしている。守屋の定義は「対人関係」に着目したものの、「対人配慮」の言語表現についてやや不明確である。一方、山岡(2010)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言語表現(P. 143)」と定義し、「主として対人コミュニケーションとしての会話に限定され、会話参加者間の非慣習的な配慮に基づいて用いられる言語表現群である(P. 4)」とさらに説明を加えている。山岡の定義は、主に会話に注目し、書きことばに関しては言及していない。そして、三宅(2011)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』と呼ぶことにする。これは、敬語やポライトネスを含むが、対人配慮に関わる言語以外の要素を含む極めて広い意味で使っている(P. 4)」と述べている。三宅の定義は広く捉え、「配慮表現」とともに「配慮行動」にも着目し、「対人配慮」におけるあらゆる言語行動を「配慮言語行動」と定義している。

この3つの研究を踏まえて、本研究は「対人配慮表現」を広義に捉え、次の意味と定義する。

「対人配慮表現」の定義：話者（送り手）が相手に対して、良好な対人関係を保つために用いられ、配慮が相手に伝わることによって相手の負担感が相対的に緩和される言語表現である。

2.2 「謝罪」、「依頼」、「断り」などの発話行為に関する研究

「謝罪」、「依頼」、「断り」などの発話行為は、相手に負荷をかけないように考慮しながら、発話の目的に応じて言語表現を選択する。このような配慮が必要とされる発話行為に着目した研究として、まず、真鍋（2013）は日本語の習熟度が異なる学習者に「依頼」と「断り」の発話タスクを与え、異なるタイプの場面と習熟度が学習者の発話産出に影響を与えるかどうかを調査した。異なるタイプの場面とは、学習者がタスクを行う状況を3つの社会的変数（ P =対話者との力関係・ D =社会的距離・ R =負荷の程度）（Brown and Levinson 1987）により調整したものであり、2つのタイプ（ $P \cdot D \cdot R$ の値が小さいPDR-Lタイプと、 $P \cdot D \cdot R$ の値が大きいPDR-Hタイプ）を設定した。その結果、学習者の発話産出データは、異なるタイプの場面と学習者の習熟度による影響があり、中級学習者にとっては直接的な表現によりタスクを遂行できるPDR-Lタイプのタスクは容易であったが、間接的表現を使いこなす必要があるPDR-Hタイプは困難であった。上級学習者にとっても、敬語や語彙的な「配慮表現」を適切に組み合わせて運用することが必要とされるため、かなり難しいことが分かった。

一方、「謝罪」に注目した研究として、陶（2007）は、「謝罪表現」におけるストラテジを研究するために、『中国劇本』¹を調査対象にして、24項目の「謝罪表現の意味類型のカテゴリー」を利用し、まず中国語の謝罪表現において観察できる意味類型構造を記述し、そしてこれらの意味類型のカテゴリー、使用頻度、語順において、話者の性別による差異があるかどうかを明らかにした。その結果、『中国劇本』に関して、謝罪表現には様々な意味類型が用いられることが分かった。謝罪行為を行う際、「詫び表現」、「責任認識」、「呼称付与」、「説明及び弁明」といった意味類型は中国語において重要な位置を占めていると分析した。また、人間関係の修復を行う時、男性は自分の罪や過ちなどに対する積極的な意向を表す「責任認識」を多用するのに対し、女性は「詫び表現」を多用していることが示唆された。

2.3 メールにおける「対人配慮」に関する研究

メールを調査データにして「対人配慮」に注目した研究として、三宅（2012）は、日本語話者とイギリス英語話者を対象に、謝罪メールを受け取った側に焦点を当てて、メディアを介することによる「配慮言語行動」の特徴を見るとともに、日英相互の相違や文化的背景の影響を考察した。その結果、「待ち合わせに遅刻する」謝罪メールに対して、日本語話者は比較的厳しい評価をするものの、それへの返信メールは、「思いやり発話」を多用す

¹ 1995年から2002年3月まで刊行された87冊の『中国劇本』をコーパスとして分析した。

る「配慮重視型」を示した。これに対してイギリス英語話者は、評価が比較的甘く、返信メールの類型は「謝罪の受け入れ」を中心とした「命題重視型」であった。親疎と評価の度合いが言語使用に反映されやすい英語話者に対し、不快感が言語表現に明示的に表れにくい日本語話者の傾向が明らかになった。

また、矢田（2014）は、適切な書記コミュニケーションの指導のあり方を探るため、母語話者ビジネスパーソンと日本語学習者が書く「依頼」と「断り」のビジネスメールを収集し、構成・展開・表現形式の観点から分析した。その結果、母語話者はメールを書く際に「今後の関係の維持」など対人配慮を意識しており、その表現にバリエーションが見られた。一方、日本語学習者がメールを書くスキル習得の困難点は、場面設定を理解すること、適切なストラテジーや表現の選択などであることが分かった。

以上、先行研究を概観したが、「依頼」、「断り」、「謝罪」などの発話機能に関する研究は、言語学以外に教育、異文化・異言語の角度から分析するものが多いが、「対人配慮」から見た研究は未だに少ない。また、「対人配慮」の研究について、「配慮表現」と「対人関係」、「負荷の程度」の関係が具体的に明らかになっているとは言えない。さらに、ビジネスメールにおける「配慮表現」の運用実態を解明した実証的な研究は今のところ少ないのが現状である。

そこで、次節では先行研究を踏まえて、本研究の課題を述べる。

3. 研究課題

本稿では、日本語母語話者ビジネスパーソンが書く「謝罪」のビジネスメールについて、3つの社会的変数（ P =対話者との力関係・ D =社会的距離・ R =負荷の程度）はどのように「配慮表現」に影響を与えるかを検討することを目的とする。具体的な研究課題を以下のように設定した。

課題 1： 謝罪相手との「対人関係」（ $P \cdot D$ ）によって、謝罪における言語表現、特にその「配慮表現」と、意識はどのように異なるか。

課題 2： 謝罪相手にかかる「負荷の程度」（ R ）によって、謝罪における言語表現、特にその「配慮表現」と、意識はどのように異なるか。

次節では、本研究の研究方法について述べる。

4. 研究方法

4.1 調査対象者

調査対象者は、20歳から60歳代（20代22名、30代9名、40代6名、50代8名、60代5名）の日本語母語話者のビジネスパーソン50名（男性24名、女性26名）である。メールの使用歴の平均年数は14.5年、1日のメール平均送信数は18.1通である。

4.2 調査方法

調査対象者に4つの謝罪場面を提示し、送り手自身のパソコンを使用してインターネット・アンケートに回答してもらった。アンケートは2つに分かれている。第1部では、4つの謝罪場面に従い、調査対象者にメールを作成してもらった。表1は4つの謝罪場面に

おける指示文である。第2部では、作成してもらったメールについて、その意識を6段階に自己評価してもらった。具体的な質問は「あなたはどの程度相手の気持ちに気をつけて、このメールを作成しましたか。自己評価してください。」「メールを作成する時、どのようなことに気をつけましたか。」「状況について、どの程度自分の責任を感じましたか。」の3つである。調査時期は2014年6月から7月まで、回答時間に制限は設けなかった。

表1 「謝罪する」側に関するタスクの詳細²

	R-L(「負荷の程度」が小さい)	R-H(「負荷の程度」が大きい)
PD-L (「対人関係」の距離が近い)	【状況1】(親・小) 内容：同僚(佐藤)との会議を開く予定ですが、あなたは遅れます。「遅れて参加する」という連絡をメールで送ってください。	【状況3】(親・大) 内容：あなたは、同僚(佐藤)との共同プロジェクトに関する資料を時間通りに提出することができません。そのため、同僚(佐藤さん)は資料を確認できないので、報告を提出できなくなってしまいます。「資料を遅れて提出する」という連絡をメールで送ってください。
PD-H (「対人関係」の距離が遠い)	【状況2】(疎・小) 内容：上司(鈴木)との会議を開く予定ですが、あなたは遅れます。「遅れて参加する」という連絡をメールで送ってください。	【状況4】(疎・大) 内容：あなたは、ある業務に関する報告を時間通りに提出することができません。そのため、上司(鈴木)は資料を確認できないので、上司に報告を提出できなくなってしまいます。「資料を遅れて提出する」という連絡をメールで送ってください。

4.3 分析方法

本研究では、まず日本語母語話者から得られた200通の謝罪メールを「謝罪表現の意味類型」で分類し、謝罪表現についてその使用状況を考察する。本稿で使用する「謝罪表現の意味類型のカテゴリー」を表2に示す。多くの研究は「詫び表現」、「説明及び弁明」などの謝罪内容だけに着目するが、本研究は謝罪における「配慮表現」を明らかにするため、分析範囲は、「謝罪の切り出しから謝罪終了まで」とし、挨拶(出会いや別れ)など、謝罪と直接関係しない部分も分析の対象とした。

「挨拶」と、「話題の前触れ」については、先行研究を参考にして更に具体的に定義しておきたい。矢田(2014)によると、「挨拶」は、「開始(開始の挨拶)」、「名乗り(自分の社名、部署目、名前を名乗る)」、「感謝(相手に対する感謝)」、「結語(結びの言葉)」、「末尾の挨拶(本文末尾の挨拶)」といった部分がある。また、ボイクマン・宇佐美(2005)によると、「話題の前触れ」には、「話を始めることの前触れ」、「話の目的を暗示する前触れ」、「話題についての前触れ」、「謝罪慣用表現を用いた前触れ」という前触れがある。

² 「対人関係」について、相手との距離が近い場合は「親」、遠い場合は「疎」とした。「負荷の程度」について、相手にかかる負荷が小さい場合は「小」、大きい場合は「大」とした。

表 2 謝罪表現の意味類型のカテゴリ³

意味類型のカテゴリ	謝罪の意味内容の種類
1. 詫び表現	遺憾、処罰を要求する、罪を詫びるといふ強い感情、恥を意識しているという後悔の感情及び行為に関する自覚と後悔の念、謝罪の申し出、許しを乞うという意志の表明、また不快な状況が発生した自覚の表明
2. 責任認識の表明	自分自身の責任・罪・間違い・不足・知識・能力の欠如を明白に、ソフトに認める。すまないと思う心情を詫びに伝える
3. 呼称付与	相手に尊敬や親しさを抱く気持ちを表す
4. 丁寧な謝罪の挨拶	尊敬や親切の意をこめた積極的な感情表明
5. 説明及び弁明	自分自身の誤り・不足の解釈及び発生の原因・理由・状況説明
6. 攻撃の弱化	相手の攻撃を弱化して、相手との関係を修復する
7. 補償の申し出	何かを補償してあげたり、提案する物を与え、積極的に相手との関係を改善する
8. 関心の表明	相手に関心を示すという積極的な気持ちを表す
9. 再発させる意志のないことの表明	再発しない・今後それを保証する積極的な気持ちを表す
10. 理解の要請	自分の立場への理解を求める
11. 共感の表明	相手の意向に沿いたい積極的な気持ちを表す
12. 感謝	相手の好意に謝意を表す
13. 言いよどみ	謝罪表現を和らげる働きをする
14. 相手の心情の理解の表明	相手の立場への理解を求める
15. 挨拶	相手に親切感を与える積極的な気持ちを表す
16. 忠告	相手に注意を与え、関心を抱いていることを表す
17. 提案	相手に親切感を与えて他の方法を提示
18. 処罰の覚悟があることの表明	処罰を受ける積極的な気持ちを相手に表す
19. 情報要求	相手と相手の用件をもう一度確認すること
20. 不可能の表明	相手の好意に沿えない不可能の表明
21. 請求	依頼の表明
22. 故意を強く否定	故意に行ったのではない事を強く主張し、理解を要請する
23. 拒否	相手の好意に沿えない断りの意味
24. 褒め	相手のことを褒める
25. 話題の前触れ	損害内容に言及する前に現れるもの

謝罪メールの内容の分析は、筆者以外に、日本語教育専攻の修士課程の修士生である日本語母語話者2名に判定してもらった。判定について、3名中2名が同じ判定を下したものを採用し、一致しないものに関しては話し合いで決定した。また、謝罪の意識について、配慮の度合、配慮したところ、責任感の度合に関する自己評価を実施し、収集したデータを集計して分析した。

次節では、調査の分析結果について述べる。

³ 陶(2007)の「謝罪表現の意味類型」に、筆者が9.「再発させる意志なしことの表明」を「再発させる意志のないことの表明」に修正し、25.「話題の前触れ」を追加した。

5. 結果

5.1 謝罪における言語表現

今回の調査で収集された200通メールから、1313回の言語表現が検出された。1313回の言語表現を表2の「謝罪表現の意味類型のカテゴリー」で分析すると、25種類の中で16種類が該当した。該当しなかったのは、「攻撃の弱化」、「関心の表明」、「共感の表明」、「言いよどみ」、「忠告」、「処罰の覚悟があることの表明」、「故意を強く否定」、「拒否」、「褒め」の9項目である。図1は「謝罪表現の意味類型」の分類結果を示したものである。

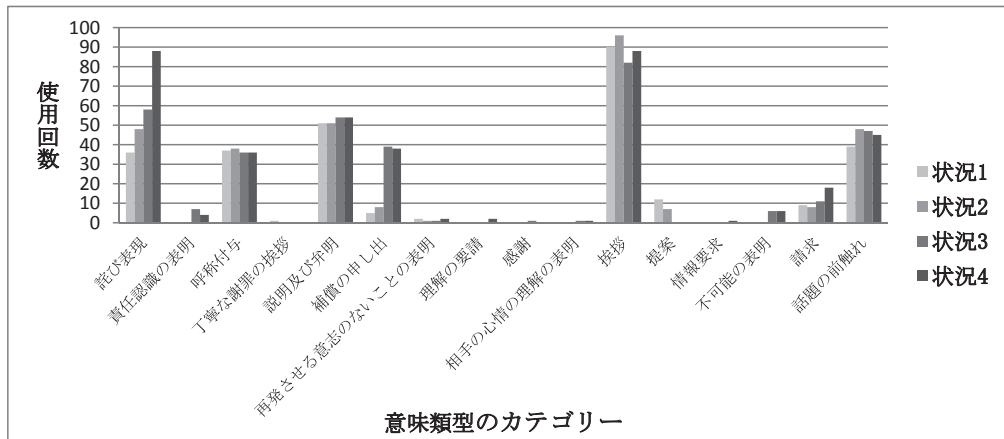


図1 「謝罪表現の意味類型」の使用回数

多く用いられた謝罪表現は、「挨拶 (356回:27.1%)」、「詫び表現 (230回:17.5%)」、「説明及び弁明 (210回:16.0%)」、「話題の前触れ (179回:13.6%)」、「呼称付与 (147回:11.2%)」の5つであり、全言語表現の85.5%を占めている。「詫び表現」と「説明及び弁明」は、謝罪内容と直接関連するが、「呼称付与」、「挨拶」、「話題の前触れ」は謝罪内容と直接関連しないものであり、対人関係への配慮を意識しながら用いられる表現であると言える。電子メールのやり取りについて、ほとんどルールがないとは言え、今回の調査で、多く用いられたメールの構成は、「呼称付与」→「挨拶」→「話題の前触れ」→「説明及び弁明」→「詫び表現」→「挨拶」であった(200通のメールのうち、98通 (49%)はこのパターンであった)。

次に、「対人関係」(P・D)に注目して、「対人関係」における「謝罪表現の意味類型」の分類結果を示したものが図2である。PD-L (状況1・3)からPD-H (状況2・4)になった場合 (つまり、対人関係の距離が疎になった場合)、「詫び表現」が多く用いられた。使用回数の平均値を見ると、1つの謝罪メールに、PD-Lでは1.9回の「詫び表現」が用いられた一方、PD-Hでは2.7回使用された。また、「挨拶」は3.4回から3.7回に、「話題の前触れ」は1.7回から1.9回に、両方とも増加している。「呼称付与」と「説明及び弁明」について、特に変化が見られなかった。つまり、「対人関係」の距離が疎になると、詫び、謝罪の前置きを増やす傾向があると言える。

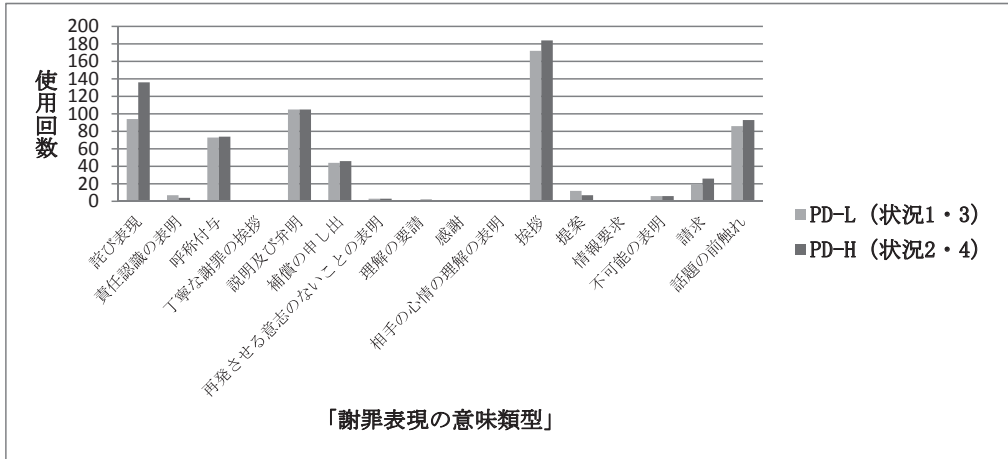


図2 「対人関係」(P・D)における「謝罪表現の意味類型」の使用回数

また、「負荷の程度」(R)に着目して、「負荷の程度」における「謝罪表現の意味類型」の分類結果を示したものが図3である。R-L(状況1・2)からR-H(状況3・4)になった場合(つまり相手にかかる負荷が大きくなった場合)、「詫び表現」と「補償の申し出」が多く用いられた。「詫び表現」は、1つの謝罪メールに、1.7回から2.9回に増えた一方、「補償の申し出」は0.3回から1.5回になり、5倍に増加した。また、対人配慮を意識した「呼称付与」と「挨拶」は少し減り、「話題の前触れ」はやや増えた。そして、謝罪内容と直接関係するものについて、「提案」は減った一方、「説明及び弁明」、「責任認識の表明」、「不可能の表明」、「請求」はやや増えた。即ち、「負荷の程度」が大きくなると、対人配慮を意識した表現の重要性が減り、自分の責任を認めた上で、補償しようという謝罪する姿勢が見られたと言える。

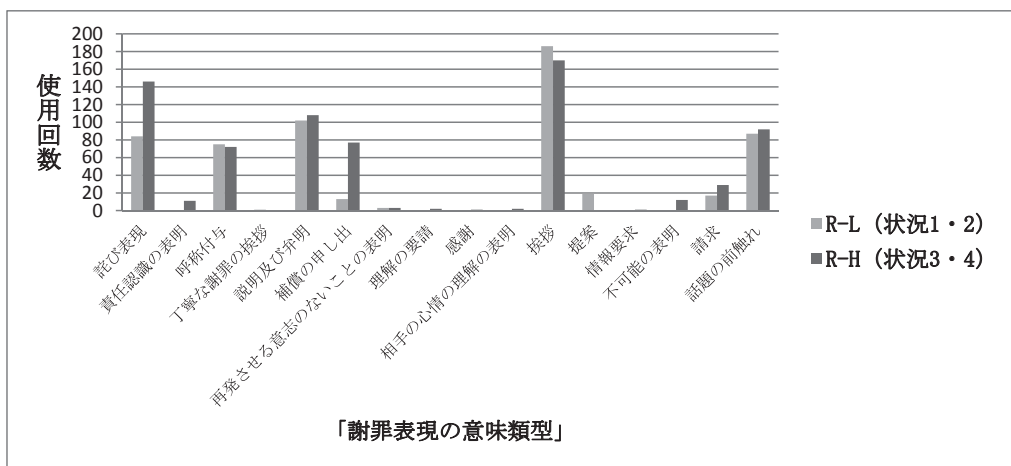


図3 「負荷の程度」(R)における「謝罪表現の意味類型」の使用回数

5.2 謝罪の意識

5.2.1 配慮の度合

配慮の度合については、「全く気をつけていない (1点)」から「大変気をつけている (6点)」までの6段階の自己評価を行った。表3は、配慮の度合の平均値を状況別に示したものである。表3から見ると、親疎にかかわらず、負荷の程度が大きい方が配慮の度合が高いことが分かった。謝罪場面の複雑さにつれて、相手への配慮度が徐々に上がってきた。P・DとRの値が最も大きい状況4について、6点の内5.44点があり、非常に高い配慮が見られた。

表3 状況1-4における配慮の度合の結果(満点6点、N=50)

配慮の度合	状況1(親・小)	状況2(疎・小)	状況3(親・大)	状況4(疎・大)
平均値(標準偏差)	3.64 (1.21)	4.58 (1.26)	4.92 (1.05)	5.44 (0.91)

分散分析を行った結果、配慮の度合の状況差が有意であった ($F_{(3,196)}=23.08, p<.01$)。テューキー法を用いた多重比較によれば、①「状況1と2」、②「状況1と3」、③「状況1と4」、④「状況2と4」の、どのグループ間にも0.1%水準の有意差が認められた(状況1<状況2,3,4)。

配慮の度合を「対人関係」(P・D)と「負荷の程度」(R)に分けて分析した。表4は、「対人関係」と「負荷の程度」における配慮の度合の平均値を示したものである。「対人関係」(P・D)別における配慮の度合について、PD-LとPD-Hとの間で平均値の差に関するt検定を行った結果、統計的な有意差が認められた ($t=-3.87, df=98, p<.001$)。PD-Lに比べ、PD-Hの配慮の平均値は0.73点上がった。「負荷の程度」(R)別における配慮の度合について、R-LとR-Hとの間で平均値の差に関するt検定を行った結果、統計的な有意差が認められた ($t=-5.46, df=89, p<.001$)。R-Lに比べ、R-Hの配慮の平均値は1.07点上がった。つまり、「対人関係」と「負荷の程度」について、配慮の度合に影響を与えることが見られた。

表4 「対人関係」(P・D)と「負荷の程度」(R)における配慮の度合の結果

配慮の度合	「対人関係」(P・D)		「負荷の程度」(R)	
	PD-L(状況1・3)	PD-H(状況2・4)	R-L(状況1・2)	R-H(状況3・4)
平均値(標準偏差)	4.28 (0.97)	5.01 (0.92)	4.11 (1.21)	5.18 (0.81)

5.2.2 配慮したところ

調査対象者がメールを書く際に配慮したところについて、「①相手との関係を壊したくない」、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」、「③自分が迷惑をかけたことを強調したい」、「④自分の責任を強調したい」、「⑤自分の申し訳なさを伝えたい」、「⑥遠回しな言い方を使いたい」、「⑦相手が怒る可能性を抑えたい」、「⑧自分の責任を避けたい」、「⑨その他」といっ

た9つの項目から3つ以内で選んでもらった。図4は、配慮したところの結果を状況別に示したものである。どの謝罪場面においても、「①相手との関係を壊したくない」、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」、「③自分が迷惑をかけたことを強調したい」、「⑤自分の申し訳なさを伝えたい」に配慮した人が多かったことが分かった。

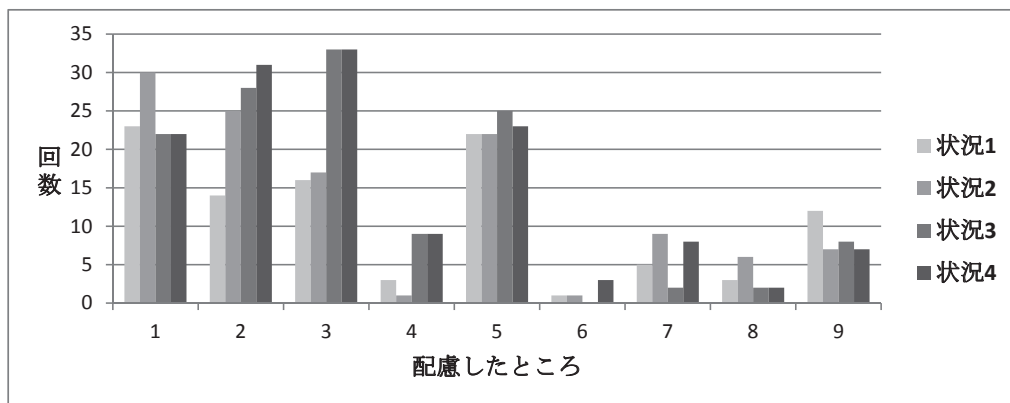


図4 状況別における配慮したところの回数

図5は、「状況1-4における配慮したところの結果」をPD-L、PD-Hに分けて示したものである。PD-L、PD-H両方とも「③自分が迷惑をかけたことを強調したい」、「⑤自分の申し訳なさを伝えたい」に大きな変化がなかったが、P・Dの値が大きくなると、「①相手との関係を壊したくない」、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」、「⑦相手が怒る可能性を抑えたい」に配慮した人が増えることが分かった。

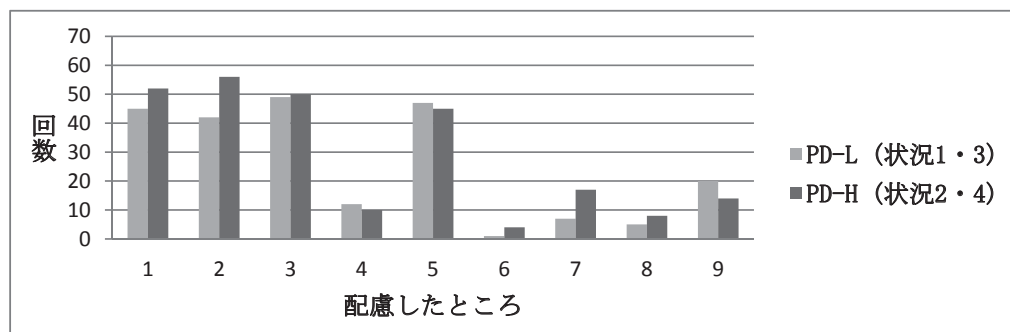


図5 「対人関係」別(PD-LとPD-H)における配慮したところの回数

図6は、「状況1-4における配慮したところの結果」をR-L、R-Hに分けて示したものである。R-Lの場合、「①相手との関係を壊したくない」が最も大切で、「⑤自分の申し訳なさを伝えたい」、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」と、「③自分が迷惑をかけたことを強調したい」はその次である。一方、R-Hになった場合、「③自分が迷惑をかけたことを強調した

い、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」、「①相手との関係を壊したくない」となり、R-L と逆の結果が見られた。また「⑤自分の申し訳なさを伝えたい」について、両者とも2番目であげられて、ほぼ変わらず高い結果であった。そして、「④自分の責任を強調したい」について、R-H になると増える傾向が見られた。

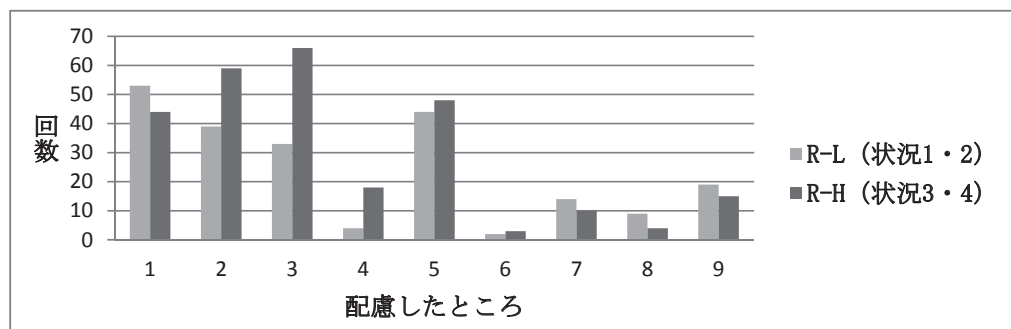


図6 「負荷の程度」(R-LとR-H)別における配慮したところの回数

5.2.3 責任感の度合

責任感の度合については、4つの謝罪場面における責任を「全く感じない(1点)」から「非常に感じる(6点)」までの6段階の自己評価を行った。表5は、責任感の度合の平均値を状況別に示したものである。表5から見ると、親疎にかかわらず、負荷の程度が大きい方が責任感の度合が高いことが分かった。責任感の度合の平均値について、Rの値が小さい状況1と2ではやや低かったが、Rの値が大きい状況3と4では6点の内5点以上の点数があり、非常に高い責任感が見られた。

表5 状況1-4における責任感の度合の結果(満点6点、N=50)

責任感の度合	状況1(親・小)	状況2(疎・小)	状況3(親・大)	状況4(疎・大)
平均値(標準偏差)	3.32 (1.19)	3.92 (1.34)	5.20 (1.03)	5.40 (0.88)

分散分析を行った結果、責任感の度合の状況差が有意であった($F_{(3,196)}=40.04, p<.01$)。テューキー法を用いた多重比較によれば、①「状況1と2」、②「状況1と3」、③「状況1と4」、④「状況2と4」、⑤「状況2と3」の、どのグループ間にも統計的な有意差が認められた。①「状況1と2」のみが0.5%水準で、他の状況においては0.1%水準の有意差があった(状況1<状況2<状況3,4)。

責任感の度合を「対人関係」(P・D)と「負荷の程度」(R)に分けて分析した。表6は、「対人関係」と「負荷の程度」における責任感の度合の平均値を示したものである。「対人関係」(P・D)別における責任感の度合について、PD-LとPD-Hとの間で平均値の差に関するt検定を行った結果、統計的な有意差が認められた($t=-2.10, df=98, p<.05$)。「負荷の程度」(R)別における責任感の度合について、R-LとR-Hとの間で平均値の差に関する

t検定を行った結果、統計的な有意差が認められた ($t=-8.16$, $df=90$, $p<.001$)。つまり、「対人関係」と「負荷の程度」について、責任感の度合に影響を与えることが分かった。

表 6 「対人関係」(P・D)と「負荷の程度」(R)における責任感の度合の結果

責任感の度合	「対人関係」(P・D)		「負荷の程度」(R)	
	PD-L (状況 1・3)	PD-H (状況 2・4)	R-L (状況 1・2)	R-H (状況 3・4)
平均値 (標準偏差)	4.26 (0.93)	4.66 (0.98)	3.62 (1.17)	5.30 (0.86)

次節では、調査の考察について述べる。

6. 考察

6.1 「対人関係」(P・D)の差異による配慮

「対人関係」の距離が疎になることによって、謝罪における配慮はどのように変化するかを調査した結果、次のような傾向が見られた。

まず謝罪メールの構成について、PD-LとPD-H両者とも、「呼称付与」→「挨拶」→「話題の前触れ」→「説明及び弁明」→「詫び表現」→「挨拶」との一定のパターンがあり、謝罪相手との「対人関係」による差異が見られなかった。

また謝罪表現について、PD-Hの方がより一層の丁寧さがあることが分かった。特に、「呼称付与」、「挨拶」、「話題の前触れ」のような対人配慮を意識した表現にPD-LとPD-H両者の差異が見られた。次の表7は、今回の調査で収集した「呼称付与」、「挨拶」、「話題の前触れ」の例を「対人関係」別に示したものである。

表 7 「対人関係」別における「呼称付与」、「挨拶」、「話題の前触れ」の一部例⁴

対人配慮を意識した表現	PD-L (状況 1・3)	PD-H (状況 2・4)	
呼称付与	さん(47)、様(18)、さま(5)、殿(3)	部長(38)、さん(13)、部長殿(8)、殿(2)、部長様(2)、さま(2)	
挨拶	開始	お疲れさま/様です。(51) お疲れさま/様。(1) おはようございます。(1)	お疲れさま/様です。(43) お疲れさま/様でございます。(5) お忙しい所メールにて失礼致します。(2) ご報告申し上げます/させていただきます。(2)
	感謝	いつも/大変お世話になっております。(5) お世話になっております。(2)	お/御世話になっております。(7) いつも/大変お世話になっております。(5) 平素は大変お世話になっております。(2)

⁴ 括弧の中の数字が使用回数である。

挨拶	末尾の挨拶	よろしく/宜しくお願いいたします/致します。(35) よろしく/宜しく申し上げます。(19) 何卒宜しく申し上げます/いたします。(4) よろしく/宜しくお願い申し上げます。(3) よろしく。(3) 何卒ご了承/ご理解の程、お願い申し上げます/申し上げます。(2) 今後ともよろしくお願いいたします。(1)	よろしく/宜しくお願いいたします/致します。(42) 何卒よろしく/宜しくお願いいたします/致します/申し上げます。(16) 何卒ご了承/ご理解の程、お願いいたします/申し上げます。(8) よろしく/宜しく申し上げます。(5) 今後ともよろしくお願いいたします。(1)
話題の前触れ		共同プロジェクトの資料/書類なのですが (31) 今日/本日の会議/例会ですが(27) (本当に/大変)申し訳ありません/ないですが (12) 申し訳ありません/ないが/けど(8) すみませんが (3) 今日/本日の会議/例会だけ(3) ごめんなさい (1) 支障がないといいのですが (1) 取り急ぎ、ご報告があります。(1) 誠に申し訳ありませんが (1)	本日も報告する予定でした資料/ご依頼頂いておりました報告書ですが (34) 今日/本日の会議/例会ですが(32) 大変申し訳ありません/ございませぬが (14) 申し訳ありません/ないが (8) 誠に申し訳ありません/ございませぬが (3) 取り急ぎ、ご報告がございませぬ/至急連絡を差し上げます。(3) 大変すみませんが (1)

表8を見ると、同じ意味で使用していても、PD-Hはより敬意を表す表現や、丁寧さが増す表現を多く用いる傾向が見られた。平均の使用回数を見ると、1つの謝罪メールにあたり、「挨拶」は3.4回から3.7回に、「話題の前触れ」は1.7回から1.9回に、両方ともやや増加している。一方、「呼称付与」の使用回数は増えていなかったが、PD-Lはほぼ「さん」に集中しているが、PD-Hは「部長」という職名以外に、「様」、「殿」など敬称を用いることも少なくない。このことから、「対人関係」の距離が遠くなり、配慮の度合が高くなると、日本母語話者は、謝罪の提示の仕方を考え、「呼称付与」、「挨拶」、「話題の前触れ」などを工夫して、なるべく丁寧な表現を使い、婉曲的に謝罪の話題を引き出すことが分かった。

今回の謝罪に関する意識調査の中で、PD-Lに比べ、PD-Hでは「①相手との関係を壊したくない」、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」、「⑦相手が怒る可能性を抑えたい」という意識の増加が見られた。つまり、相手との関係が悪くなるかどうか、自分の誠意が明確に相手に伝わるか否か、相手の気持ちがどのようになるかなど、謝罪相手のことを意識していることが示唆される。そのため、相手との関係を維持しようとする意識が謝罪表現として表われていると考えられる。今回の調査では、敬意・尊敬の念を込めての敬称（「様」、「殿」）、相手への関心・感謝を示す表現（お疲れさま/様です、いつも/大変お世話になっております）、婉曲的な前置き（大変申し訳ありません/ございませぬが）などの相手との関係維持

への配慮が見られた。

6.2 「負荷の程度」(R)の差異による配慮

「負荷の程度」が大きくなることによって、謝罪における配慮はどのように変化するかを調査した結果、次のような傾向が見られた。

まず謝罪メールの構成について、R-Lでは、「呼称付与」→「挨拶」→「説明及び弁明」→「詫び表現」→「挨拶」というパターンで、R-Hでは、「呼称付与」→（「挨拶」）→「話題の前触れ」→「説明及び弁明」→「詫び表現」→「補償の申し出」→「詫び表現」→「挨拶」というパターンが多く見られ、謝罪相手に対する「負荷の程度」による差異があった。つまり、ビジネスにおける謝罪に関して、日本母語話者は相手にかける負荷の程度によって、異なる文章の構成を用いる傾向が見られた。R-Hの場合、相手への負荷を減らすため、「話題の前触れ」を置き、「詫び表現」を繰り返すことで自分が迷惑をかけたことを強調し、「補償の申し出」をすることで謝罪と行動を結び付けて誠意を表していると言える。

また、配慮したところについて、R-Lでは、「①相手との関係を壊したくない」、「⑤自分の申し訳なさを伝えたい」、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」、「③自分が迷惑をかけたことを強調したい」との順が、R-Hでは、「③自分が迷惑をかけたことを強調したい」、「②誠意が伝わる謝罪をしたい」、「①相手との関係を壊したくない」という順になり逆の結果が得られた。即ち、Rの値が大きくなると、相手との関係維持以上に、日本母語話者は相手にかけた自分の迷惑を重要視し、できるだけ誠意ある謝罪をしたいという意識があることが示唆される。今回の調査では、「詫び表現」を繰り返し、相手への補償を申し出て、婉曲的な前置きをするなど、自分が相手にかけた負担を少しでも減らそうとする配慮が見られた。

以上「対人関係」と「負荷の程度」による謝罪表現と、その意識を比較して分析した結果、謝罪における言語表現について、両者には明確な違いが見られた。「対人関係」について、PD-LとPD-Hの「謝罪内容に関する表現」⁵はほぼ変わらなかったが、PD-Hの「対人配慮を意識した表現」⁶の量は非常に多かった。一方、「負荷の程度」については、「対人関係」とは反対に、R-LとR-Hの「対人配慮を意識した表現」に大きな差異は見られなかったが、R-Hの「謝罪内容に関する表現」の量が非常に多くなった。

次節では、本研究のまとめと今後の課題について述べる。

7. まとめと今後の課題

本稿では、ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方を検討していくため、50名の日本語母語話者ビジネスパーソンが書く4つの異なるタイプの場面での「謝罪」のビジネスメールを収集し、謝罪の言語表現とその意識を分析した。その結果、上下・親疎関係の距離が遠くなった場合、「説明及び弁明」などの謝罪内容はほぼ変わらなかったが、「挨拶」、「話題の前触れ」などの対人配慮を意識した表現は増えた。その一方、相手にかける

⁵ 謝罪内容に関する表現：「詫び表現」、「責任認識の表明」、「説明及び弁明」、「補償の申し出」、「再発させる意志のないことの表明」、「理解の要請」、「提案」、「情報要求」、「不可能の表明」、「請求」である。

⁶ 対人配慮を意識した表現：「呼称付与」、「丁寧な謝罪の挨拶」、「感謝」、「相手の心情の理解の表明」、「挨拶」、「話題の前触れ」である。

負荷が大きくなった場合、対人配慮を意識した「呼称付与」と「挨拶」減るが、「詫び表現」、「補償の申し出」、「説明及び弁明」、「責任認識の表明」、「不可能の表明」、「請求」などの謝罪内容は増えた。「対人関係」、「負荷の程度」は謝罪表現とその意識にそれぞれ違う影響を与えることが分かった。

今後の課題として、日本語だけではなく、他の言語で書かれた謝罪メールを比較することによって、日本語の対人配慮表現をより明確に把握することができるのではないかと考えている。また、配慮の体系的な分析のために、謝罪メールの中の配慮表現をどのように捉えるか、受け取る側の意識について検討してみる必要があるだろう。

参考文献

大谷麻美 (2008) 「謝罪研究の概観と今後の課題：日本語と英語の対照研究を中心とした考察」『言語文化と日本語教育増刊特集号，第二言語習得・教育の研究最前線』，日本語文化学会研究会，24-43.

トウリン

陶琳 (2007) 「中国語における謝罪表現の意味類型構造について」『人間社会環境研究』14，金沢大学，19-38.

ボイクマン総子・宇佐美洋 (2005) 「友人間での謝罪時に用いられる語用論的方策—日本語母語話者と中国語母語話者の比較—」『語用論研究』7，日本語用論学会，33-44.

真鍋雅子 (2013) 「ポライトネスの視点から見た中上級日本語学習者の発話—依頼と断りの発話行為より—」『言語科学研究：神田外語大学大学院紀要』19，神田外語大学大学院，77-100.

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) 『「配慮」はどのように示されるか』ひつじ書房.

守屋三千代 (2003a) 「日本語の配慮表現—中国で作成された日本語教科書を参考に—」『日本語日本文学』13，創価大学，37-50.

守屋三千代 (2003b) 「第18課 配慮表現-1」，阪田雪子編『日本語運用文法』，凡人社，210.

守屋三千代 (2004) 「日本語の配慮表現：文法構造からのアプローチ」『日本語日本文学』14，創価大学，A1-A16.

守屋三千代 (2005) 「日本語の認知スタイルと配慮表現—日本語教育の立場から—」『日本認知言語学会論文集』5，日本認知言語学会，597-600.

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』8，京都外国語大学，61-76.

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.

Brown, P. and Levinson, S. C. (1987) *Politeness—Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

添付資料1：インターネット・アンケート（例）

I. 次の状況の説明をよく読んで、設定画面にしたがって、メールを作成してください。

A. 【状況1】

内容：同僚（佐藤）との会議を開く予定ですが、あなたは遅れます。「遅れて参加する」という連絡をメールで送ってください。（個人のアドレスではなく、会社のメールアドレスを使って送るという設定です）

送信相手：親しく、同期である同僚

会議の性質：毎週行われる重要ではないグループ会議

遅刻原因：別の会議が延びてしまったため

遅刻の程度：30分ぐらい

【状況1】のメール：

B. 【状況1】に関するメールについて、次の質問にお答えください。

1. あなたはどの程度相手の気持ちに気をつけて、このメールを作成しましたか。自己評価してください。

全く気をつけていない

大変気をつけている

1 2 3 4 5 6

2. 【状況1】のメールを作成する時、どのようなことに気をつけましたか。以下の中から最も適当だと思うものを3つ以内で選んでください。

①相手との関係を壊したくない

②誠意が伝わる謝罪をしたい

③自分が迷惑をかけたことを強調したい

④自分の責任を強調したい

⑤自分の申し訳なさを伝えたい

⑥遠回しな言い方を使いたい

⑦相手が怒る可能性を抑えたい

⑧自分の責任を避けたい

⑨その他（具体的に_____）

3. あなたは【状況1】について、どの程度自分の責任を感じましたか。

全く感じない

非常に感じる

1 2 3 4 5 6