ポライトネスストラテジーに焦点を当てた依頼メール作成指導の実践

森本　一樹（リーズ大学）
大枝　由佳（リーズ大学）

要旨

本稿は筆者らが所属する大学の中級日本語コースのライティング授業の一環として行われた目上の人物に対する依頼メール作成指導に関する実践の報告である。Brown and Levinson（1987）のポライトネス・ストラテジーを参照し，学習者が個人およびグループにてより効果的な依頼メール作成について自ら考える指導方法の試みを行った。

グループによる話し合いからは，学習者が構成，内容，儀礼，慣習等，多角的かつ批判的にモデル依頼メールを考察している様子が窺え，学習者が提出した修正版のメールでは主にネガティブ・ポライトネス・ストラテジーの使用に関する意識や工夫が見られた。また，アンケート結果からは，学習者が学習内容を肯定的に捉え，日本語のポライトネスに対する理解が向上していると感じていることも分かった。

【キーワード】中級ライティング，依頼メール，ポライトネス，意識向上

Keywords:　Intermediate writing, Request email, Politeness, Awareness raising

1　実践の背景

SNS やメッセージアプリ等幅広いコミュニケーションツールが普及している今日においても，依然として電子メールは日常生活や職場での有効なコミュニケーション手段として幅広く利用されており（HR 総研 2021，Office for National Statistics 2019），日本語学習者にとっても適切なメール作成能力はエンプロイアビリティの観点からも大切であると思われる。筆者らの所属する大学の日本語課程でも依頼メール作成の指導を行っているが，従来のカリキュラムでは主に正しい敬語の使用に重点が置かれ，学習者自身に依頼メールの目的や相手との関係から適切なポライトネスについての理解や気づきを促す機会が不十分であった。

一方，筆者らが自ら行った研究・調査により，依頼メールに対する読み手の評価は敬語を含めた日本語の正しさよりも自然な談話構成，流れなど，メールの内容，構成とより深く関わっている（森本・大枝 2019）こと，学習者は依頼メールを作成

する際，母語（英語）と日本語でポライトネス・ストラテジー（PS）を使い分けており，架空の詳細な状況を設定した依頼メール作成タスクを学習に有意義と捉えている（森本・大枝 2021）ことなどが明らかになった。つまり，これまでの敬語教育等に加えて，より広義なポライトネスの観点からの指導や活動に取り組む必要があると思われる。

従って，本稿では前述の状況を踏まえて2022-23年度秋学期に筆者らが所属する大学の中級日本語コースのライティング授業の一環として行われた目上の人物に対する依頼メール作成の指導・活動の実践内容を報告する。

2　ポライトネス

Brown & Levinson（以下、B&L）（1987）によれば，ポライトネスの概念や人々がコミュニケーションの際に用いる PS の基本的部分は文化や言語を超えて普遍性を持っている。彼らの提唱する PS は「フェイス」の概念に基づき「ポジティブ・フェイス」即ち，相手と積極的に関わって認められたいという欲求と「ネガティブ・フェイス」即ち，他者に邪魔されたり，立ち入られたくないという欲求を満たすための方略に分けられている。ポジティブ・フェイスを満たすためのポジティブ・ポライトネス・ストラテジー（PPS）の例としては「褒める」「共感する」「相手への関心を強調する」等があり，ネガティブ・フェイスを満たすためのネガティブ・ポライトネス・ストラテジー（NPS）の例としては「敬意を示す」「謝罪する」「相手の負担を軽減する」等がある。PS の適切な選択は，1）話し手（書き手）と聞き手（読み手）の社会的距離，2）聞き手（読み手）の話し手（書き手）に対する力，3）相手にかかる負担度等の要因に基づいて相手のフェイスを脅かす度合いによって決定される。

3　先行研究

L2 学習者が作成した依頼メールの特徴，問題点，評価等に焦点を当てた研究は近年増加している [1]。これまでの研究により，母語話者と非母語話者で PS の使用が異なること（王・聞 2015, 東 2015），母語話者の読み手は L2 学習者の作成するメールのポライトネスに関して厳しく，批判的であること（Biesenbach-Lucas 2007, Economidou-Kogetsidis 2011, 2016）等が明らかになっている。一方で，Winans（2020）

は従来の研究は特定地域の母語話者による評価に偏重しており，より多様な学習者，評価者，学習環境を考慮した研究の必要性を主張している。この点に関して，Taguchi（2013:5）は語用論的スキルの教授全般に関して，教師は学習者のニーズを理解した上でどの規範を教えるべきかを熟考し，様々な語用論的選択の可能性に気付く機会を与えなければならないと訴えている。

一方，ポライトネスに焦点を当てたメール作成の指導に関して，Economidou-Kogetsidis（2015）はキプロスの大学に所属する上級 EFL 学習者が教員に書いた英文での依頼メール 6 通を英国の大学に所属する英語母語話者教員 24 人に評価させ，その評価の理由を分析・考察した。その結果に基づき，語用論的能力の指導方法として，特に低評価を受けた依頼メールの特徴を学習者に分析させ，気付きを他の学習者と共有する方法を提唱している。Nguyen et al.（2015）はベトナム人中級 EFL 学習者 64 人を対象に依頼メールに対する語用論的観点からのフィードバックが彼らのメール作成およびメールの認識に与える効果を実験し，教師による明示的訂正，メタ語用論的説明を含めた多様なフィードバックの有効性を主張している。Chen & Wu（2022）は台湾の大学に所属する EFL 学習者 8 人を TOEIC で測った英語能力の高い学習者同士のペアと低い学習者同士のペアに分け，彼らが作成したのち英語母語話者が書き直した依頼メールに対する協同での分析，話し合いを通した語用論的気付きを多角的に分析し，その効果を立証している。日本語教育においては，早野（2019）は E メールを含む敬語コミュニケーション全般について日本語学習者と日本人留学生によるジグソー学習法を用いた協働学習の実践を行い，ポライトネスを含む異文化理解やコミュニケーション能力に有益な効果をもたらすことを示している。これらの研究や実践はいずれも英国における日本語教育とは文脈が異なるが，様々なフィードバックの有効性，語用論的観点への意識の向上の重要性，PS を含むメタ語用論的知識の有効性，協同・協働学習[2]の効果等多くの示唆を与えていると思われる。なお，協同・協働学習に関しては，ヴィゴツキーが社会文化理論の中で学びの本質として社会的な係わり合いや他者との相互作用の重要性を説いている（新城 2008:81）他，自律学習（Little 1996, Benson 2011:15-16 にて引用），長期的な記憶の定着，内在的動機づけや成功への期待，学習効果の転移，課題に対する肯定的な態度（Johnson & Johnson 2009:371）等幅広い効果が認められている。

4　実践内容

4.1　中級日本語コース・ライティング授業

筆者らが所属している大学の秋学期の中級日本語コース・ライティング授業では，目上の人への依頼メールを作成する活動を行っている。2022-23 年度は，B&L（1987）の PS を参照し，学習者が個人およびグループでより効果的な依頼メール作成について自ら考える指導方法を試みた。2022-23 年度の授業登録者は 22 名であった。

2022-23 年度は，PS に焦点を当てた授業をライティング授業のスケジュールに組み込み，50 分間のセッションを 1 回行った。ポライトネスの授業後，個々の学習者に，授業内で用いた依頼メールを修正したものおよび修正の際注意した点についての英語の注釈文を提出させる課題を出した。その後，ポライトネスを意識したメール作成スキルの定着を図るべく，課題返却後の授業内で，類似の依頼メール作成タスクを実施した。

4.2　PS に焦点を当てた授業

このセッションでは，まず教師が本稿「2. ポライトネス」の内容をスライドにまとめたものを提示し，B&L の PS の概要について簡単な説明を行った。PPS および NPS については，具体例をいくつか挙げ，それぞれのストラテジーに対応した表現を確認した（図 1，2）。

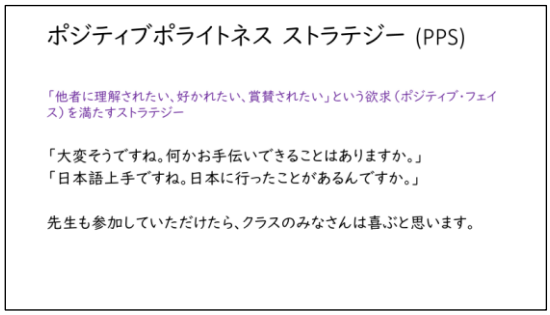

図 1：PPS の例

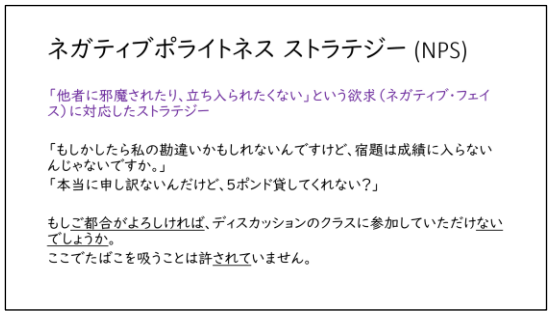

図 2：NPS の例

次に，過去の学習者が書いた依頼メールを提示し（図 3），良い点と問題点を小グループで話し合わせた。また，話し合った内容は Padlet に書き込んで学習者間で共有するよう指示し，最後にクラス全体で意見交換を行った。

文化交流のイベント

山田先生

文化交流イベントの準備のシーズンになりました。イベントは来週の日曜日です。実はイベントで書道ワークショップしようと思いました。皆様にいい勉強になりますから。山田先生は暇があれば書道ワークショップしていただけないんでしょうか。参加していただけたら、日本語の部員の皆様がとても嬉しくなるかと思います。

ご迷惑おかけして申し訳ありません。

日本語サークルの会長

マイク・ミラー

図 3：過去の学習者の例

4.3　グループ活動

グループによる話し合いでは，「イベントの情報が足りない」，「時間がわからない」といった情報不足に関するコメント，「先生に依頼をする前に，もうワークショップをすることが決められていたみたいで失礼」であるから，話す順番を変えたほうがいいのではないかという構成・流れに関するコメント，先生にワークショップを依頼するということは「迷惑をかけること」であり，それに対する自覚が足りないのではないか，内容でそれを伝えるべきだといったコメント，「あいさつがない」，「『よろしくお願い致します』がない」など儀礼・慣習に関するコメントなどが挙がり（図 4），様々な観点から批判的に内容を考察している様子が窺えた。

図 4：Padlet の例

4.4　個々の学習者への課題

PS に焦点を当てた授業終了後，個々の学習者は，授業内で用いた依頼メールを修正し，その際注意した点について英語で注釈文を書く作業を課題として行った。

学習者が提出した修正版のメールは，クラス全体で議論した内容を反映させたものが多かった。情報不足に対応し，イベント内容が詳しく書かれたもの，構成・流れを再考し，「困っているから助けてもらいたい」となぜ依頼をしているのかが具体的に書かれているもの，内容については，「もし都合が悪かったら時間が変更できる」と依頼する相手に配慮が見られるもの，「どうぞよろしくお願いします。」と儀礼・慣習を意識し，日本語のスタイルでメールを終えているものなどがあった。

また，過去の学習者のサンプル文と比較すると PS の使用が顕著に現れ，特に「お忙しいところご迷惑をおかけして申し訳ないのですが」，「もしご都合がよろしければ，～ていただけないでしょうか」など NPS の使用に関する意識や工夫が見られた（表 1）。

表 1：学習者が使用した PS の例

PPS	先生はもちろんお得意ですので，皆様が大変勉強になると思います。
PPS	参加していただけたら，イベントに参加する皆様は先生のご専門知識を通して必ず大変勉強になると思います。
NPS	急なご連絡で失礼いたしました。
NPS	ご迷惑おかけして申し訳ありませんが，もしご都合がよろしければ，イベントにゲスト・スピーカーとして出演していただけないのでしょうか。
NPS	先生にご不便なら，時間を少し変えられると思います。

この自らが用いた PS に関して英語の注釈文で詳しく述べている学習者も多かった。以下はある学習者が修正版のメールに書いた一文である。

（例 1）　山田先生はご都合がよろしければ，クリニックを担当していただけないでしょうか。

この文章に対し，この学習者は，「山田先生にお願いをする際，より丁寧で，直接的な言い方にならない印象を与える NPS を使用した。そうすることで，先生に今回の依頼を快く引き受けてもらえ，イベントに参加してもらえるだろう。（筆者ら訳）」と述べている。

また，前述のグループ活動では，何かが不足しているという意見を中心に議論が行われたため，それを修正版に反映させている学習者が多かったのだが，逆に「ここは必要ない」と，注釈文でそれについて述べているものもあった（例 2）。

（例 2）　情報不足なのと同時に,この人は不必要な情報を書く癖がある。例えば，「皆様にいい勉強になりますから」は余計なことで，このメールに必要なメッセージではない。不必要なことが多い長いメールは，大切な情報が埋もれ，読み手がメールに費やす時間も長くなってしまう。（筆者ら訳）

その他，修正したメール文の日本語がかなり不自然であっても，本人なりに考えて書いたことが伝わるもの（例 3）や，これまでの授業でそのように書くとは教えられていない事項でも，自分はこう思うからこのように修正したと記してあるもの（例 4）などもあり，注釈文から学習者らが熟考して修正版に取り組んでいた様子を感じ取ることができた。

（例 3）　もしも，挙げた機会がお気になりしていただければ，詳細は追って送ります。

＜注釈＞

「『もし興味がある場合はワークショップの詳細を送る』とし，メールは短く済ませるよう心掛けた。ここでのポイントは，先生にプレッシャーを与えないことだ。」（筆者ら訳）

（例 4）　いつもお世話になっております。

＜注釈＞

「おそらくこの先生に習ったことがあるから書道ワークショップを依頼しているのであろう。そのため，これまでお世話になったことに対する感謝を示すために適切なあいさつ表現を選んだ。」（筆者ら訳）

5　学習者へのアンケート調査

全てのタスク終了後，匿名オンライン・アンケートにて今回の学習内容に関する所感を調査した[3]。

質問内容は以下の 4 問（表 2）で，学習者にはできるだけ詳しくコメントを書くよう促した。回答者は 11 名で，本稿では問 3 までの回答を中心に考察する。

表 2：オンライン・アンケートの質問

1.	クラス活動や課題に取り組んだ結果，依頼メール作成スキルは向上したと思いますか。
2.	クラス活動や課題などを通じ，日本語のポライトネスに関する理解は深まったと思いますか。
3.	日本語の依頼メール作成に関し，どのようなことが（まだ）難しいと感じますか。
4.	依頼メール作成に関するクラス活動や課題について，何か提案やコメントがあればお願いします。

まず，クラス活動や課題に取り組んだ結果，依頼メール作成スキルは向上したと思うかという問いについて（問 1）は，「非常にそう思う」が 3 名（27%），「そう思う」が 7 名（64%），「どちらとも言えない」が 1 名（9%）で，ほぼ全員が向上したと感じたようであった。なぜ向上したと思うかについては，「サンプルを見ながら話し合い，その後，実戦練習したのは役に立った。」，「メールの構成，役に立つ表現，敬語など学ぶことができた。」，「手紙やフォーマルなメールを日本語で書くのに求められる言い回しやポライトネスのレベルをより意識するようになったと思う。」，「何度も練習することで書き方に慣れることができた。」などがあり，過去の学習者のメールをもとに話し合ったこと，また，定着化のために同じような依頼メール作成タスクを数回行ったことは，効果があったと考えたようである。

次に，クラス活動や課題などを通じ，日本語のポライトネスに関する理解は深まったと思うかについて（問 2）は，「非常にそう思う」が 2 名（18%），「そう思う」が 7 名（64%），「少しそう思う」が 1 名（9%），「どちらとも言えない」が 1 名（9%）で，学習者は学習内容を肯定的に捉えていることが分かる。理解が深まったと考える理由については，「このクラスのおかげで敬語に関する理解も深まったし，練習することで使い方に慣れることもできた。」，「書く練習が何度もあったのと，サンプルを読みながら何が正しくて何が良くないのかを見ることができたので，理解を深めることができた。」，「場面や状況に応じて（メール作成）スキルを使うのは大切であり，上達につながる。」などがあった。

最後に，日本語の依頼メール作成に関し，どのようなことがまだ難しいと感じるかについて（問 3）は，ポライトネス，敬語表現，自然な日本語に聞こえるように書

くための文法，メールの構成，日本語のレジスター（関係性によって敬語のレベルも変わる）などがあり，やはり敬語が難しいと感じる学習者は多いようである。

6　まとめ，今後の課題

本稿では，英国の大学における日本語中級コースのカリキュラムの一貫として行われたポライトネス・ストラテジーに焦点を当てた依頼メール作成指導・活動の実践内容の報告を試みた。参加者 20 名前後の少人数の学習者を対象にした 1 回のみの試みであり結果を一般化することはできないが，一定の学習効果が確認された。まず，小グループでの話し合いに関しては，学習者が Padlet に載せたコメントの分析から，学習者が構成，内容，儀礼，慣習等，多角的かつ批判的にモデル依頼メールを考察している様子が窺えた。また，学習者が提出した修正版のメールにおいては，主に彼らの NPS の使用に関する意識や工夫が見られた。更に，アンケート調査の結果からは，学習者が学習内容を肯定的に捉え，日本語のポライトネスに対する理解が向上していると感じていることも明らかになった。

今後の課題としては，より多様な協同活動の可能性が挙げられる。今回のグループ活動は，実際に日本語での依頼メールのやり取りの経験が少ないと思われる中級日本語学習者のみで構成されているが，例えば日本人留学生を交えることにより話し合いの幅が広がり，新たな気付きがより活性化することが期待できよう。また，評価やフィードバックのあり方についても再考の必要があろう。今回の試みでは，学習者自身に自ら PS についての考察を促す活動を行ったが，その後の依頼メール作成の試験では教師による従来の評価方法に基づいた採点が行われた。しかしながら活動をより効果的に行うには，学習者の自己表現や PS の選択と依頼メールの背景にある社会的，文化的規範の両面を考慮したより多角的な観点からの評価，フィードバックが求められるのではないか。

＜注＞

1. 森本・大枝（2019），森本・大枝（2021）等参照。
2. 協同学習と協働学習の区別に関しては，Yang（2023） 等を参考にそれぞれ cooperative learning, collaborative learning に対する訳語として使用している。

3.　アンケートは英語で実施したが，本稿では筆者らが日本語に翻訳したものを用いる。

＜引用文献＞

HR 総研（2021）「社内コミュニケーションに関するアンケート 2021　結果報告」https://hr-souken.jp/research/2571/

王玉明・聞芸（2015）「電子メールによる依頼行動に関する日中対照研究—ディスコース・ポライトネス理論の観点から—」『東アジアへの視点』12, pp.53-59, アジア成長研究所.

新城岩夫（2008）「ヴィゴツキーの社会文化的理論と外国語教育: 英語教育の実践から」『名古屋学院大学論集 人文・自然科学篇』44(2), pp.77-88，名古屋学院大学.

東会娟（2015）「韓国人日本語学習者と日本語母語話者の依頼メールの比較」『日本語教育方法研究会誌』22(2), pp.40-41，日本語教育方法研究会.

早野香代（2019）「ジグソー学習法で学ぶ敬語コミュニケーション——多様性がもたらす異文化理解——」『日本語教育』172, pp.149-162，日本語教育学会.

森本一樹・大枝由佳（2019）「中上級日本語学習者からの依頼メールの分析—読み手への配慮の観点から—」『ヨーロッパ日本語教育』24, pp.581-591, ヨーロッパ日本語教師会.

森本一樹・大枝由佳（2021）「中上級日本語学習者の日本語および英語での依頼メールにおけるポライトネスストラテジーの考察」『ヨーロッパ日本語教育』25, pp.553-563，ヨーロッパ日本語教師会.

Benson, P. (2011). *Teaching and researching autonomy in language learning (2nd Edition)*. London: Longman.

Biesenbach-Lucas, S. (2007). Students writing emails to faculty: An examination of E-politeness among native and non-native speakers of English. *Language Learning & Technology*, *11*(2). 59–81.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge University Press.

Chen, Y. S., & Wu, H. J. (2022). Developing sustainable email pragmatic competence for EFL learners through reformulation. *Sustainability*, *14*(24). 16868.

Economidou-Kogetsidis, M. (2011). “Please answer me as soon as possible”: Pragmatic

failure in non-native speakers'e-mail requests to faculty. *Journal of Pragmatics*, *43*(13). 3193-3215.

Economidou-Kogetsidis, M. (2015). Teaching email politeness in the EFL/ESL classroom. *Let Journal*, *69*(4). 415-424.

Economidou-Kogetsidis, M. (2016). Variation in evaluations of the (im) politeness of emails from L2 learners and perceptions of the personality of their senders. *Journal of Pragmatics*, *106*. 1-19.

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2009). An educational psychology success story: Social interdependence theory and cooperative learning. *Educational Researcher*, *38*(5). 365-379.

Nguyen, T. T. M., Do, T. T. H., Nguyen, A. T., & Pham, T. T. T. (2015). Teaching email requests in the academic context: A focus on the role of corrective feedback. *Language Awareness*, *24*(2). 169-195.

Office for National Statistics. (2019). *Internet access – households and individuals, Great Britain: 2019*. Retrieved September 1, 2023. https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/householdcharacteristics/homeinternetandsocialmediausage/bulletins/internetaccesshouseholdsandindividuals/2019#:~:text=Of%20all%20households%20in%20Great,last%20decade%20(Figure%201).

Taguchi, N. (2013). Teaching Pragmatics. In C. Chapelle (Ed.). *The Encyclopedia of Applied Linguistics 9*. (pp.5643-5650). Oxford: Wiley Blackwell.

Winans, M. D. (2020). Email requests: politeness evaluations by instructors from diverse language backgrounds. *Language Learning and Technology 24*(2). 104–118.

Yang, X. (2023). A Historical Review of Collaborative Learning and Cooperative Learning. *TechTrends*. https://doi.org/10.1007/s11528-022-00823-9.