

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

森本 一樹（リーズ大学）大枝 由佳（リーズ大学）

要旨

本研究では、英語母語話者の日本語学習者 13 名が課題に合わせて作成した日本語および英語での依頼メールの分析を行った。Brown and Levinson (B&L) (1987) のポライトネス・ストラテジー (PS) 等を参考に分類を行い、英語と日本語、および、相手の負担度の異なるタスクによってストラテジーの使用にどのような違いが見られるかを調べた。分析の結果、負担度の大きいタスクでは日本語メールの方が有意にネガティブ・ポライトネス・ストラテジー (NPS) の使用の割合が高かったが、負担度の低いタスクでは日本語と英語で有意差が見られなかった。また、日本語、英語ともに、負担度の低いタスクの方が NPS の使用の割合が高く、PS の使用は単に依頼の負担度で決まるのではなく、具体的な場面や状況によって使い分けられていることが窺えた。タスク直後に行ったアンケート調査の結果、参加者はメール文化の違いからの学びに意義を見出していることも分かった。

【キーワード】 依頼メール, ポライトネス, 英語母語話者

Keywords: request e-mail, politeness, native English speakers

1 はじめに

電子メールが教育の場のコミュニケーション手段として日常的に利用されるようになって久しいが、それに伴い日本語教育においても学習者のメールの特徴を探る研究が増えつつある（李 2004, 大友 2009, 阿部 2014, 王・聞 2015, 東 2015, 萩原 2014, 小竹 2020）。しかしながら、学習者の依頼メールを対象にした研究の多くは、

学習者の作成したメールを母語話者のものと比較する（王・聞 2015, 東 2015), 学習者の母語で作成したメールのみを分析する（李 2004, 大友 2009）等の手法が用いられているため, 学習者が目標言語で作成する依頼メールが彼らの母語でのメールにおける慣習や文化的, 社会語用論的影響をどの程度反映しているのかは定かではない。また, 筆者ら（森本・大枝 2019）は自分たちに送られてきた実際の依頼メールをもとに, 読み手への配慮という観点から分析を行っているが, 前述の点に加えて, 依頼内容や依頼主とのメール言外のコミュニケーションにばらつきがあること, 分析方法が主観的であること等の課題が残る。

本研究では, 対象者を筆者らが所属する大学の日本語コースに在籍する英語母語話者に限定し, 彼らがタスクに基づいて日本語および英語で作成した依頼メールをポライトネス・ストラテジー (PS) の観点から分析する。

2 ポライトネス

Brown and Levinson (B&L) (1987:1) は, ポライトネスを「外交上の決め事のようなもので, 攻撃的になり得る相手とのコミュニケーションを可能にするもの」(日本語訳は筆者ら) と定義している。宇佐美 (2001:10) も語用論的ポライトネスという観点から「円滑な人間関係の確立・維持のために機能した言語行動」と説明している。従って, 日本語学習においても, 円滑なコミュニケーションの成立, 維持を目指す上で, 狭義の敬語, 待遇表現の学習という枠を超えてポライトネスに関して学ぶ必要があると思われる。

B&L (1987) によれば, ポライトネス・ストラテジー (PS) は「ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (PPS)」と「ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー (NPS)」に分類される。前者が, 人の持つ「他者に理解されたい, 好かれたい, 称賛されたい」という欲求 (ポジティブ・フェイス) を満たすための方略であるのに対し, 後者は「他者に邪魔されたり, 立ち入られたくない」という欲求 (ネガティブ・フェイス) に対応した方略である。相手の「フェイス」を脅かす度合いの決定

要因は、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であり、通常その度合いが高くなるに従って、「PS を非使用」、「PPS の使用」、「NPS の使用」、「ほのめかし」、「フェイスを脅かす行動（FTA）を断念」の順に対応を変えるものとされる。

3 研究

3.1 参加者，タスク

参加者は英国の大学にて、1 学年の留学を終えた後中上級日本語コース¹に在籍する英語母語話者 13 名（男性 7 名，女性 6 名）である。彼らの多くは留学中に何らかの形で基本的な日本語の敬語や待遇表現を学んでおり、当該日本語コースにおいても尊敬語，謙譲語，丁寧語の復習や敬語を使った手紙の書き方等，ポライトネスに関わる日本語の指導は行われていた。本研究への参加は本人の自由意志に任され、特に事前に日本語能力の判定や待遇表現の知識の有無の確認は行われていない。

参加者は事前の予約に基づいて 2019 年 12 月 4 日，11 日のいずれかに所属大学の PC 教室に集められ，メール作成タスクを実行した。タスクは 4 つの課題で構成されており，はじめの 2 つの課題は日本語による依頼メールの作成で，それぞれ架空の別の教師に対して相手の負担度がやや低いもの（Task 1）とやや高いもの（Task 2）という設定で行われた。2 つの課題が終了後，それらと類似した内容の 2 つの課題（Task 3，Task 4）が与えられ，英語による依頼メール作成も行われた（添付資料 1）。なお，一連のタスクはワープロソフトを使って 1 時間半以内に行われ，インターネットやその他の辞書および参考書等の使用は禁じられた。

3.2 方法

提出されたタスクは B&L の PS および，李（2004），王・聞（2015）の分類をもとに筆者らが独自に作成した分類表（添付資料 2）に基づいて，筆者ら自身がそれぞれ個別に分類を行い，その後協議した上で決定した。なお，同一箇所に複数の PS が

用いられていると判断される場合は、それら全ての PS が割り当てられた。

3.3 分析結果

PS の使用回数は合計 663 回見られた。表 1 の示すとおり、負担度の高い依頼メール (Task 2, Task 4) は日本語、英語ともに負担度の低い依頼メール (Task 1, Task 3) よりも PS が多く用いられていた。これは各タスクに求められる字数、語数の関係もあるだろうが、依頼の負担度が増すにつれてストラテジーの使用が増えることは B&L の理論にも符合する。次に、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (PPS) とネガティブ・ポライトネス・ストラテジー (NPS) の使い分けに関してもタスクによる違いが見られた。

表 1 ポライトネス・ストラテジー (PS) の使用回数

	PPS	NPS	PS 合計
Task 1 (日本語・負担度低)	46 (32.9%)	94 (67.1%)	140 (100%)
Task 2 (日本語・負担度高)	87 (45.1%)	106 (54.9%)	193 (100%)
Task 3 (英語・負担度低)	56 (40.0%)	84 (60.0%)	140 (100%)
Task 4 (英語・負担度高)	112 (58.9%)	78 (41.1%)	190 (100%)

但し、表 1 では参加者間の使用頻度の違いが考慮されず、PS の使用頻度の高い特定の参加者の傾向がより強く反映され全体の結果に影響を及ぼす可能性があるため、各参加者の使い分けの割合を調べ、その平均値を求めた (表 2)。

表 2 参加者の PPS および NPS の使用割合の平均

	PPS	NPS	PS 合計
Task 1 (日本語・負担度低)	33.1%	66.9%	100%
Task 2 (日本語・負担度高)	43.8%	56.2%	100%
Task 3 (英語・負担度低)	39.2%	60.8%	100%
Task 4 (英語・負担度高)	58.1%	41.9%	100%

まず、日本語のタスクと英語のタスクの比較では、日本語のタスクの方が NPS の使用割合が高いことが分かる。しかしながら、Task 2 と Task 4 の間には統計的有意差が確認できた ($t(12) = 2.86, p = .014$) ものの、Task 1 と Task 3 に関しては統計的有意差は見られず ($t(12) = 1.06, p = .311$)、日本語での NPS の使用割合が有意に高いの

は負担度の高い依頼メールの場合に限られた。一方、依頼の負担度の違いに関しては、日本語（Task 1 と Task 2 ($t(12) = 3.09, p=.009$)), 英語（Task 3 と Task 4 ($t(12) = 5.19, p = .000$)) とともに負担度の低い依頼メールの方が NPS の使用割合が有意に高かった。

これらの分析結果から考えられることは、参加者は各タスクに応じて PS の使用を変えているということである。一般的に考えられているように、日本語においては依頼相手の「他者に理解されたい、好かれたい、賞賛されたい」というポジティブ・フェイスよりも「他者に邪魔されたり、立ち入られたくない」というネガティブ・フェイスがより重んじられるため、NPS がより多く用いられる傾向があるが、負担度の低い依頼においては言語間の差が明確に表れにくいのであろう。一方、日本語、英語ともに負担度の低い依頼タスクにおいて NPS の使用割合がより高かったのは B&L の PS 理論に反しているように思われるが、Task 1 および Task 3 においては、依頼内容が「出席する授業のグループの変更」であり、PPS を使って積極的に相手に親しみや称賛を示すことが難しかったのではないかと考察される。一方で、Task 2 および Task 4 では相手に「休日のイベント参加」に加えて「ワークショップの実施」まで求めるという点で確かに依頼相手の負担は大きいものの、依頼の性質上、架空教師に対してより親しみを込めたアプローチが可能であったのではなかろうか。従って、PS の使用は単に依頼の負担度で決まるのではなく、心的近づきが相応しいかどうか等、具体的な場面や状況によって使い分けられているのではないかと考えられる。

個別の PS の使用に関しては、使用頻度の最も高かった PS は全タスクにおいて N1（改まった呼称・自称）であったが、日本語タスクではそれ以外にも特に NPS の積極的使用が目立った（N3（間接依頼＜疑問・配慮＞：Task 1 全体の 11.4%, Task 2 全体の 10.9%）、N6（負担軽減、選択肢：Task 1 全体の 15.9%, Task 2 全体の 9.4%）、N5（お詫び・恐縮：Task 1 全体の 9.7%））。直接的に「～てください」と依頼せず「～していただけないでしょうか」「～だけでも幸いです」といった間接依頼の表現や

「もし、先生のご都合がよければ」のような相手に選択肢を与える方略、「お忙しいところご迷惑をかけて申し訳ないです」と相手の負担を気遣う方略等が授業内外の活動を通して身につけていることが窺える。一方、PPS については P5（状況説明・理由＜主観＞：Task 2 全体の 9.4%）以外には特に積極的使用は見られず、使用に関して参加者間の個人差も大きかった。

4 タスクに対する学習者の意識

タスク終了直後、依頼メールに対する学習者の所感や認識について探るべく、参加者全員を対象にオンライン記述式のアンケート調査を実施した。²

質問内容は以下の 5 問で、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。本稿では問 3 までの回答を中心に考察する。

1. 日本語のタスクに関し、グループ変更の依頼とワークショップの依頼とどちらのほうを書きやすかったですか。どうしてですか。
2. 英語でメールを書いた際、ポライトネスに関し日本語で書いた時と書き方に違いはありましたか。
3. このようなタスクは日本語の勉強に役立つと思いますか。
4. 今回のタスクをするにあたり、習っていたら書けたのということはあるですか。
5. その他コメントがあればお願いします。

まず、日本語のタスクに関しグループ変更依頼とワークショップ依頼とどちらのほうを書きやすかったと感じたか（問 1）については、11 名（85%）が「グループ変更依頼」、2 名（15%）が「ワークショップ依頼」と答えた。グループ変更依頼のほうを書きやすかったと感じた理由としては、「状況説明がシンプルに済ませられる。」、「知っている言葉を使って書くことができた。」、「同じようなメールを実際に書いたことがある。」などがあり、身近な内容だったため、日常的に使っている語彙や表現のみでタスクを達成することができたようである。また、「ワークショップの

依頼に比べるとお願いする内容がそんなに大変なことではない。」「ワークショップの依頼は相手に時間を割いてもらうことになるので、説得するためにもっと丁寧に書く必要があると感じた。」というコメントもあり、相手への負担を意識し、それに合わせてメール文を作成していたことが分かる。一方、ワークショップ依頼のほうを書きやすかったと感じた学習者からのコメントには「メール文の構成が上手にできると感じた。」「ワークショップの依頼の内容が明確。」などがあり、本学では3年次の1学期に敬語、依頼メールの書き方を中心とした授業を実施しているため、授業で習ったことを実践できたと感じたのではないと思われる。

次に、英語および日本語でメールを書いた際のポライトネスに関する意識について（問2）は、「英語における『丁寧さ』は、自分が書いたことが相手にどのように捉えられるかということなので、書き方が悪くないか、丁寧かということに気を付けた。」「英語には敬語のようなものはないため、ものすごく丁寧に書いているかどうかは気にしない。文法が間違っていないか、スラングを使っていないか、言葉遣いなどに気を付ける。先生に対しても、親しみを込める。」など、日本語では敬語を、英語ではどのように伝えるかを意識していたことが窺える。また、「英語では長いメールを送ることは良くないとされているため、ワークショップのメールも短めにした。」「あいさつは短めに、リクエストも直接的。『May』を使うことで、丁寧さ、謙虚さを十分に表すことができる。」「謝り方も英語のほうではもっとソフトに謝るようにした。」など、使用する言語によるポライトネスの使い分けも見られた。

最後に、今回のようなタスクは役に立つと思うか（問3）という質問に対しては、全員が「はい」と答えており、「『失礼な人』になりたくないし、まだ学んでいない日本の慣習はたくさんあると思う。」「将来の役に立つ（日本で働く、日本企業にメールを書く）。」など、在学中の試験に出題されるかどうかは関係なく、タスクを学びの場としてポジティブに捉えていたようである。

5 まとめと今後の課題

本研究では、英語母語話者が作成した日英両言語での依頼メールを PS の観点から分析した。負担度の高い依頼（Task 2, Task 4）に関しては、学習者は母語と日本語で PS を変えており、ポライトネスの文化的違いをある程度習得していると思われる。また、アンケートの結果からも、日本語と英語のポライトネスの違いを意識して使い分けていたことが分かる。但し、タスク内容によっては個人差が生まれる可能性もあり、負担度を考慮した依頼タスクの設定をより精査する必要がある。

具体的な状況が設定されているメールタスクは、メール文化の違いを学ぶ機会にもなっており、学習者が意義を見出す学びの活動として継続していく意味のあるものと言えるであろう。

<注>

1. 当該コースの内容、レベルは厳密に特定の評価基準に合わせて作成されたものではないが、コース終了時に概ね CEFR B2-C1、日本語能力試験 N2 程度の日本語能力に達することを目標としている。
2. 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を用いる。

<引用文献>

- 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—文章産出に影響を与える要素の分析」接触場面における言語使用と言語態度接触場面の言語管理研究』11, pp.41-56, 千葉大学大学院人文社会科学研究科.
- 宇佐美まゆみ（2001）「談話のポライトネス—ポライトネスの談話理論構想」『談話のポライトネス』pp.9-58, 国立国語研究所.
- 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.
- 大友沙樹（2009）「電子メールにおける依頼のストラテジー—中対象の観点から」, 『国際文化研究』15, pp.61-72, 東北大学国際文化学会.

- 小竹直子（2020）「外国人留学生の書く依頼メールの問題点―読み手の評価の観点から―」『国際関係紀要』29 (2), pp.53-83, 亜細亜大学国際関係研究所.
- 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.
- 萩原章子（2104）「日本語学習者による E メール作成―書き手中心から読み手中心へ」, 『早稲田日本語教育実践研究』2, pp.9-24, 早稲田大学日本語教育研究センター.
- 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.
- 李佳盈（2004）「電子メールにおける依頼行動：依頼行動の展開と依頼ストラテジーの台日対照研究」『言語文化と日本語教育』28, pp.99-102, お茶の水女子大学日本言語文化学会.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

添料 1

Task 1:

You would like to attend one of the earlier groups for the speaking class tomorrow, as you may be late for your part-time job from 6pm if you attend the 5pm group. You can attend the 5pm group as normal from next week, as you will ask your boss to change your shift. Write a polite e-mail **in Japanese** to Tanaka-sensei, your imaginary teacher, to ask for permission. Please include an appropriate subject as well.

Length: 150-300 characters, Suggested time: You should spend on this task: 10-15 minutes

Task 2:

As the President of the Japanese Society, you are organising a cultural event for the Sunday after next. Although it is rather short notice, you would like to invite Yamada sensei, your imaginary teacher, to the event. Since you know that s/he is an expert in calligraphy, you would also like her/him to lead a calligraphy workshop on the day. Write a polite e-mail **in Japanese** to her/him and ask if s/he could come to the event and lead the workshop. Please include the appropriate subject as well.

Length: 200-400 characters, Suggested time: You should spend on this task: 20-30 minutes

Task 3:

You would like to attend one of the earlier groups for your history seminar tomorrow, as you may be late for your part-time job from 6pm if you attend the 5pm group. You can attend the 5pm group from next week, as you will ask your boss to change your shift. Write a polite e-mail **in English** to Dr. Smith, your imaginary teacher (who does not speak Japanese), to ask for the permission. Please include the appropriate subject as well.

Length: 80-150 words, Suggested time: You should spend on this task: 8-10 minutes

Task 4:

As the President of the Film Society, you are organising an event for the Sunday after next. Although it is rather short notice, you would like to invite Dr. White (who does not speak Japanese), your imaginary teacher of world cinema, as the keynote speaker. Write a polite e-mail **in English** to her/him and ask if s/he could come to the event and give a talk. Please include the appropriate subject as well.

Length: 100-200 words, Suggested time: You should spend on this task: 10-15 minutes

添料 2

	依頼要素・ストラテジー	日本語の例	英語の例
P-1	親しい呼称、自称	• ちゃん、～君、～さん、あだ名等 • (文末に) 自分の名前	• Dear (first name) • Hi (first name or nickname) • Own first name (at the end of the email)
P-2	名乗り	• ○○大学の○○です • いつもお世話になっている○○です	• My name is XX.
P-3	挨拶・導入	• こんにちは • お元気ですか • お世話になっております	• Hope this e-mail finds you well.
P-4	依頼の話題の提示、予告	• ～のことがですが • ちょっとお願いがあります	• I am writing regarding • I am writing to ask you
P-5	状況説明・理由 (主観) <主語が「私 (たち)」>	• ～たいと思っています • (私は) アルバイトがありますから	• I have a shift at my part time job • I don't want to be late for
P-6	誉め・名譽	• ○○先生は○○の専門家です • ○○がお上手で、詳しいとお聞きしました	• a respected professor like you • We really enjoy your lecture
P-7	お礼・先行感謝	• ありがとうございます	• Thank you in advance for your help • Many thanks (Not 'Kind regards')
P-8	繰り返し依頼・念押し	(一度、直接・間接的に依頼を行ったの後で、同じ内容の依頼を再度繰り返す。)	
P-9	直接依頼 (命令・明示)	• 他のグループの授業に行かせてください。	• I was hoping to ask • Please do not hesitate to contact me
P-10	返信要求	• お返事お待ちしております。 • ぜひ私にご連絡ください	• Please let men know as soon as possible • I am looking forward to hearing from you
P-11	(返信以外の) 動作の催促	• ～に参加いただきたいと思ひます	• We would love to have you attend the event
P-12	脅迫、懸念の表明・重大化	• ～なければ、～てしまいます • 特に大切なイベントですから～ •	• I am worried that I won't be able to make it on time if I attend the seminar at 5.

P-13	利益の提供、相手への恩恵	• X レストランで食事の準備をしています • ご自由にイベントをご覧ください	• I am writing to invite you • Alcoholic and non-alcoholic beverages will be provided
P-14	自分の願望、第3者への恩恵の明示	• 是非お客さんを楽しんでもらえるイベントを行いたいと思っています	• It would be a great experience for all of us
P-15	共通の話題、仲間意識		
P-16	祝福、気遣い、結び	• お体に気をつけて • 末筆ながら、先生のご健康をお祈りします。	• Sincerely • Best wishes • Best Regards
N-1	改まった呼称、自称	○○先生、○○様 文末に自分の苗字、または、フルネーム	Dear Dr. XX, Dear Sir/Madam Own full name or surname (at the end of the email)
N-2	状況説明・理由 (客観) <主語を強調しない>	• 5 時からの授業を受けると、遅れる可能性があります • ～ことになっています	• I have been asked to come
N-3	間接依頼 (疑問・配慮)	• ～ていただけませんか／ませんかでしょうか • ～ば／たら、ありがたいです • ～ていただけるかどうかお聞きしたかったです	• if it would be okay for me to • it would be grateful/delighted/fantastic if you could • I was wondering whether you would be able to
N-4	察し	• 時間があまりないことを知っていますが • 先生はもちろん忙しいんですけど	• I know this is a lot to ask • I am aware that this is quite a short notice
N-5	お詫び・恐縮	• 突然のメールで失礼いたしますが • お忙しいところご迷惑をかけて申し訳ないです	• I am sorry for the late notice • Sorry for any inconvenience I caused
N-6	負担軽減、選択肢	• 都合がよろしければ • 来週からは大丈夫です	• if possible
N-7	依頼の和らげ、ヘッジ、言い淀み	• 明日 だけ～ • 少し説明していただければ	• I am just writing to ask you • This will hopefully only be just for tomorrow • Unfortunately
N-8	懇願	• よろしく願ひします。	• Kind Regards