

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

仁科 浩美
山形大学

1 はじめに

近年,日本の労働力人口の減少とともに,留学生に対し日本企業における高度人材としての活躍が以前にも増して期待されている。E メール作成に関する対照言語学的な分析はいくつか行われており(レウン 2019, 金庭・金 2017, 吉田 2014),ビジネスメール作成の教科書も開発されているが,授業に関する実践報告はわずかである(向山 2016)。本研究では,ビジネス日本語の導入として設定した授業において学習者が作成したEメール文を取り上げ,その困難点について言語形式に関する面と文化的面から検討した結果を述べる。

2 授業概要

授業は,ビジネス日本語の一環として,4段階ある授業の最初の段階で実施したものである。学習者は中級・上級レベルの10名である。出身国は,中国が7名,ボリビアが3名であり,ボリビアの学生はN3,中国の学生のうち,3名はN2,4名はN1を取得している。授業では,まず,教科書『日本語 Eメールの書き方』(築晶子他)に従い,メールの目的を確認後,構成,注意事項,日本語表現例を学習した。次に,学習者が実際に作成する可能性がありそうな文例を読み,全体の流れを把握した。そして,新たに提示した状況設定に基づき,各自がメールを作成し,筆者に送付した。翌週,各自のメールを全員で共有し,意見交換を行った。

3 分析方法

分析は,10名の学習者による「お願い」、「お礼」、「お詫び」、「断り」、「質問」の5種類,計50のメールについて,3名の日本語教師が,文法,文字・語彙,誤字・脱字等の言語形式に関する面と,社会言語学および語用論的な観点を対象とした文化的な面から添削を行ったものを分析資料とした。教師3名の添削には個人的な感覚の違いも見られたため,3名中2名以上が添削した箇所を改善の余地がある点とみなし,この点について添削の要因を分析した。

4 結果および考察

表1に言語形式の面から分析した結果,表2に文化的な面から分析した結果を示す。全体的傾向として,OB訪問を依頼する「お願い」のメールに添削箇所が多く見られ,習得の困難さが感じられた。言語形式の面では,お願いの中心をなす依頼文が適切に表現できていなかった。これは,面識のない人に自分の背景やメールを送った経緯を説明し,会う約束を取り

付けるという内容が他と比べてやや複雑で難しさがあったのだらうと思われる。特に、依頼をする決め手となる文においては、「会う」「話す」という行為を「させていただけないか」という表現に接続し、さらに敬語を用いようとしたためか、単語の選択から、助詞、活用、敬語表現に至るまで様々な誤りが見られた。

表1 言語形式（文法、文字・語彙、誤字・脱字等）に関する添削箇所

	添削要因	例	お願い	お礼	断り	お詫び	質問	計
敬語関係なし	語彙選択	前日→先日,気に入る→関心を持つ	7	5	5	3	2	22
	助詞誤用	を参加する→に参加する,HPに→HPで	4	1	5	2	2	14
	助詞脱落・付加	メール差し上げました→メールを~,等	4	3			1	8
	誤字・脱字	と押します→と申します,蹴活→就活		2	1	1	2	6
	話しことば書き言葉の混同	いろんな→いろいろな,成績とか→成績や		1			5	6
	ヴォイス	聞いていただく→聞かせていただく	1	1	1	1	2	6
	アスペクト	思いました→思っております	3	1		1		5
	テンス	いただきます→いただきました	1		1		2	4
	語の接続不適切	つもりので→つもりなので	2		1	2		5
	接続助詞誤用	存じますので→存じますが	1	1			1	3
	活用誤用	帰れなければ→帰らなければ	1		1			2
	接続詞不使用	仕事の相談など→また,仕事の相談など		1		1		2
	箇条書き文末	必要かどうか知りたい→必要かどうか	1				1	2
	その他 授受・可能表現等	送ってくれていただき→送ってくださって,出ず→出られず				1		1
敬語関係あり	語彙選択不適切	いることを存じました→知りました	2	2			1	5
	依頼表現 形の誤り「～ていただけませんか」	お会いに行かせていただき,先輩に会っていただけませんか→お会いしたいのですが,～	4					4
	自己行為説明表現形の誤用	不足をお見つけしました→見つけることができました	1	2				3
	二重敬語	お教えになっていただき→お教えいただき,お伺わせて→伺わせて		2			1	3
	丁寧語「お・ご」の誤用	お返信→ご返信,お応募→応募,返事→お返事	1	1	1			3
	その他	お教えてください→お教えください		2			1	3
	計		33	25	16	12	21	107

一方、文化的な面については、名前の名乗り方（フルネームか、姓か名か）や、どんな場合でも「こんにちは」等から開始してしまうメールの書き出し、内容と合致しない形だけの「よろしくお願いいたします」「取り急ぎ、お礼まで」等の使用について問題が見られた。また、問合せ時に詳細な自己PR文やCVを添付するというこの段階では過剰と思われる行為に対して違和感が指摘された。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。

以上のことから、相手に円滑に読んでもらえるメール文を書くためには、言語形式に関する点だけではなく、文化的側面についても様々な改善を要することがわかった。時折、教師の

表2 文化的な面（社会言語学および語用論的な観点）に関する添削箇所

添削要因	例	お願い	お礼	断り	お詫び	質問	計
敬語・敬意表現 丁寧の度合いが低い	いる→いらっしゃる,会いたいです→お会いしたいです	5	1	7	1		14
表現が不自然	知りたいです→知りたいと思っております,いつでもいいですから→いつでもかまいませんので	3	5	2	1	1	12
冒頭のあいさつが不適切	こんにちは,こんばんは,お疲れ様です	1	3	2	4	1	11
差出人情報が不適切	所属名が不正確,性別・身分や出身国情報を差出人の位置に書く	3	1		2	3	9
語彙が不適切	体験を分け合う→体験をお聞かせいただき,自分は→私は・削除	1	2	1	2		6
宛名の書き方が不適切	フルネームで書かない,さん→様	3	1				4
ディスコースが不自然	メールの目的である依頼文が抜けている,都合を聞かずに,一方的な依頼	3			1		4
結語が不適切	お詫びのメールでの「よろしく願いいたします」→不要	2			2		4
名乗り方が不適切	初対面時にファーストネーム使用	1				2	3
配慮表現が欠如	お手数をおかけしますが・お忙しいところ,大変恐縮ですが等がない			1		3	4
目的にそぐわない詳細な情報提供	問合せ時に CV 添付,詳細な自己 PR					2	2
記載方法の不備	複数の質問がある際の書き方→「以下の,次の2点について」					2	2
主語が不明確	2020年に卒業予定→私は2020年に卒業予定					1	1
悪印象非回避	お返事を差し上げず→お返事をせず,お礼を申し上げず				1		1
計		22	13	13	14	15	77

予想を超える言語行動が出現するため,指導は具体的な場面設定の下,実践的な練習から学ばせることが重要であると思われた。

<参考文献>

- 金庭久美子, 金玄珠 (2017) 「メール文における挨拶表現—韓国における日本語学習者のメール文調査から—」, 『横浜国大言語研究』, 35, pp. 138-150.
- 向山陽子 (2016) 「真正性を高めたタスク教材を用いた指導の効果—ビジネスメール・ビジネス文書作成に焦点を当てて—」, 『日本語教育』, 第164号, pp. 94-107.
- 吉田さち (2014) 「ことわりのメール文において韓国人日本語学習者が日本語母語話者と異なる働きかけ方をするのはなぜか—言語管理理論の枠組みを用いた事例研究を通じて—」, 『コミュニケーション文化』, 8, pp. 44-55.
- レウン ジェシカ (2019) 「日本語学習者のメール文に見られる断り」, 『比較日本語学教育研究部門研究年報』, 15, pp. 167-172.