

早稲田大学大学院日本語教育研究科

博士論文概要

論文題目

依頼場面における「謝罪」と「感謝」
「待遇コミュニケーション」の観点から

申請者

頼 美麗

2008年 3月

1. 研究の目的

依頼者が依頼の場面において、依頼行為は被依頼者にとって迷惑であるという認識から恐縮の意が、また、依頼が成立すれば、自分には何らかの形で利益が得られるという認識からありがたい気持ちが生じ、それらの気持ちを表現する場合がある。コミュニケーション能力を重視すべきとされている日本語教育では、学習者が依頼場面に遭遇した場合、どのように適切に恐縮の意と感謝の意を「表現する」のか、そして、どのように謝罪と感謝の表現形式を適切に「理解する」のかが重要である。

本研究は依頼における「謝罪」と「感謝」を一つの「表現行為」とし、相手とより良い人間関係を築いていくために依頼者が「謝罪」、「感謝」の表現形式を用い、表現するという「表現行為」の過程を明らかにしたい。依頼者がどのような場面において「謝罪」または「感謝」の表現形式を使用するのか、そして、何のために（または何を考慮し）、それらの表現の使用・不使用を決めるのか、恐縮、感謝の意を表わすにはどのような表現の「形式」、「内容」を選ぶのか、という一連の「表現行為」、そして、用いられた表現の「形式」と「内容」の特徴を明らかにすることを研究の目的とする。また、依頼における「謝罪」と「感謝」に関する研究の結果から学習者への指導案を考え、学習者が依頼の場面においてコミュニケーションを行う際に参考にできる手がかりを示したい。

2. 理論的枠組みと研究内容

本研究は「待遇コミュニケーション」の理論（蒲谷他 2003）、および「当然性」（蒲谷他 1998）の概念に基づき、依頼場面における「謝罪」と「感謝」という「表現行為」の過程、恐縮、感謝の意を表わす表現の特徴を考察するとともに、「待遇コミュニケーション教育」の観点から、学習者への指導案を考えることとした。依頼場面における「謝罪」と「感謝」に関しては次の2点を扱う研究が必要と思われる。

(1) 「謝罪」と「感謝」を表わす表現の形式を用いた依頼者の「意識（「気持ち」、「意図」）」は何か。

(2) 「状況（「人間関係」、「場」、「依頼内容」など）」、依頼者の「意識」などによって用いられた表現の「形式」と「内容」にはどのような特徴があるか。

依頼者の「表現行為」に関してはこの2点を踏まえ、次の点を明らかにしたい。

依頼時

- ・「謝罪」、「感謝」の「表現形式」の使用・不使用における傾向、そして「表現形式」、「表現内容」の特徴は「場面（「人間関係」と「場）」、「依頼内容」によってどのように変わるのか。
- ・「すみません」などの「謝罪」の「表現形式」は依頼の前置きとしての機能があると思われるが、その他の箇所で使用されることはないのか。
- ・恐縮とありがたい気持ちを表わすために、また、謝罪と感謝の「実質性」を高めるために、「謝罪」と「感謝」の「表現形式」以外にどのような工夫があるのか。
- ・依頼者が恐縮の意を持たず、「謝罪」の「表現形式」を用いる場合もあるが、それはなぜか。
- ・依頼者は依頼が成立すればありがたいという気持ちを持たず、「～ば／と／たら＋幸いです／ありがたいです／うれしいです／助かります」という表現を使用する場合があるのか。そして、依頼者はどのような認識、意図を持ち、これらの表現を使用するのか。

依頼成立時

- ・依頼成立時に「謝罪」と「感謝」の「表現形式」のどちらを使用するのか。
- ・「場面（「人間関係」と「場）」、「依頼内容」によって「謝罪」と「感謝」の「表現形式」、「表現内容」の特徴はどのように変わるのか。
- ・謝罪と感謝の「実質性」を高めるために、どのような工夫があるのか。

3. 「当然性」と「謝罪型表現」、「感謝型表現」について

3.1 「当然性」とは

「依頼場面」において、「依頼者」と「被依頼者」の関係（両者の立場、役割など）、依頼者の能力と状況、被依頼者の能力と状況、両者の利益関係、依頼内容の負担の度合いなどの要素によって、依頼者が依頼しやすい場合、依頼しにくい場合、被依頼者が依頼を引き受ける義務がある場合とない場合、など様々な状況が考えられる。それらの状況から見た被依頼者が依頼内容を実行する義務、責任の有無などを考えたものを「当然性」とする。被依頼者の仕事や、実行する義務がある依頼内容は「当然性」が高い依頼内容となる。

3.2 依頼における「謝罪」と「謝罪型表現」

依頼者は依頼する際に自分の依頼によってこれから被依頼者にとって不快な状況が生じる、あるいは既に生じたと認識する場合がある。その認識によって恐縮の意が生じ、依頼

の際に「すみません」などの表現でその恐縮の意を被依頼者に伝える場合がある。「すみません」、「申し訳ありません」などのような「謝罪」を表わす形式を持つ表現、「あつかましいお願いとは存じますが」、「ご迷惑をおかけします」といった依頼者の依頼行為、被依頼者にとって迷惑であることへの言及、恐縮の意の表明などに関する表現を「謝罪型表現」と定義する。

3.3 依頼における「感謝」と「感謝型表現」

依頼者が依頼時に「依頼が成立したらありがたい」という気持ち、そして、依頼成立時の喜び・感謝の気持ちを表わす行為を依頼における「感謝」として考えている。本論文では、「うれしい」、「ありがたい」、「感謝します」など、「感謝」を表わす形式を持つ表現、依頼時と依頼成立時に「ありがたい」、「うれしい」といった気持ちを表わす表現を「感謝型表現」と定義する。

4. 研究方法

本研究は2003年から2007年にわたり、10代～50代の日本語母語話者を調査対象者とし、依頼のEメールのデータの収集、アンケート調査、調査対象者の意見、感想の聴取という方法で、調査(調査1、調査2、調査3)を行った。収集したEメールの内容から、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の特徴を分析し、アンケート調査、調査対象者の意見、感想の聴取によって、調査対象者が依頼者として用いた工夫、表現する際の「意識(「気持ち」、「意図」)」を考察した。

調査1は2003年、2004年に日本語母語話者と台湾人日本語学習者を調査対象者として行ったEメールのやりとりとアンケート調査のデータから、日本語母語話者のデータ(10代～40代、計40人、400通)のみを取り上げ、「人間関係」、「場」、「依頼内容」の観点から、「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用・不使用、表現の「形式」と「内容」の特徴について再分析を行ったものである。

調査2は2007年に行ったEメールの調査である。日本語母語話者(20代～50代、33人)を調査対象者とし、収集したEメール(計66通)とフォローアップ調査の内容を研究対象とした。調査2で収集したEメールを「人間関係」、「場」、依頼内容の「当然性」、負担の度合いから、使用された「謝罪型表現」、「感謝型表現」を分析するとともに、フォローアップ調査から、調査対象者が用いた工夫、表現する際の「意識(「気持ち」、「意図」)」

を考察した。

調査3は依頼のEメール(調査者が作成)に対して、調査対象者(20代~40代の日本語母語話者10人)が述べた意見や感想を研究対象とした調査である。調査対象者が述べた「謝罪型表現」の必要性、理由などから、依頼場面において依頼者の「謝罪型表現」を用いる意図、理由を分析した。

5. 依頼時における「謝罪」と「感謝」

Eメールにおける依頼時の「謝罪」と「感謝」に関して、調査の結果から見られた特徴と傾向は次のとおりである。

(1) 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現形式」について

「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現形式」には「申し訳ありません」、「迷惑をかけてしまってすみません」、「いつもお世話になっております」、「~ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」などの「決まり文句」、およびその他の恐縮、感謝の意、迷惑、利益に言及する表現(「非定型表現」)の使用が見られた。

(2) 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」について

「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」には「突然のメールですみません」、「早速のお返事、ありがとうございます」のようなやりとりのタイミング、過程など「場」に関する内容、および「無理を言ってごめんなさい」、「ご迷惑をおかけして申し訳ありません」、「月曜日に会う時にでも持って来てもらえれば助かります」のような依頼行為、迷惑、依頼の用件に関する内容が見られた。

(3) 「人間関係」(親しい友人と先生など目上の人の場合)、「場」の観点からの考察

親しい友人より、先生などの目上の人被依頼者である場面では、「謝罪型表現」が多く使用される傾向が見られた。

被依頼者とのやりとりの過程において、「突然のメールで大変恐縮ですが」、「早速のお返事、ありがとうございました」などのようにコミュニケーションの「場」への配慮を表わす「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用が見られた。「場」への配慮を表わす表現の使用は目上の人の場合のほうが多いという傾向があることがわかった。

依頼内容の「当然性」が低い場面において、目上の人に対して「謝罪型表現」を使用する場合、「勝手に言って誠に申し訳ありません」などのように依頼行為、迷惑に

言及し、謝罪する理由を述べる傾向が見られた。一方、親しい友人に対しては「当然性」が低く、負担の度合いが高くなるほど、謝罪する理由を述べる例が増えたが、「ごめん」などの「決まり文句」のみの使用のほうが多かった。

目上の人の場合においても、親しい友人の場合においても「謝罪型表現」が用いられた場合、「非定型表現」より「決まり文句」の使用率が高いという傾向が見られた。

「人間関係」を問わず、「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」という「感謝型依頼」が用いられた場合、文末は「デス・マス体」で表わされる傾向がある。

(4) 「依頼内容」(「当然性」, 負担の度合いなど)の観点からの考察

依頼内容の「当然性」が低いほど、依頼行為や迷惑に関する「謝罪型表現」の使用率は高くなるが、依頼の用件を表わす「～ば/と/たら+ありがたい/うれしい/助かる...など」という「感謝型依頼」の使用率は下がる傾向がある。

依頼内容の「当然性」が低い場合、「謝罪型表現」の「非定型表現」を用い、より謝罪の実質性を表わす例が増えた。しかし、「非定型表現」の使用率が上がっても、「決まり文句」の使用率は下がることはなかった。

「当然性」が低く、負担が大きい用件を依頼する場合において、「すみませんが、～てもらえませんか」と謝罪を先行すると、被依頼者に依頼内容を実行してもらうことが既に決まり、押し付ける印象を与える可能性があるため、目上の人に「当然性」が低く、負担の度合いが高い用件を頼む場面では、「勝手なお願いで申し訳ありません」のように謝罪する理由を述べ、「依頼行為自体が迷惑である」ということに対して恐縮の意を表わすことがある。

依頼内容の「当然性」が低く、負担が大きいほど、依頼の際に「事情説明」という段階が必要になってくるが、「当然性」が高く、負担が小さい場面でも、依頼者が「事情説明」をし、依頼内容が実行される必要性を訴えることによって依頼内容が実行されることは依頼者自身にとってありがたいという意を伝える場合がある。「事情説明」の使用は「当然性」が低く、頼みにくい場面に限られないと言えよう。

(5) 依頼の際に、依頼者が恐縮の意を持っていなくても、「被依頼者の期待に配慮するため」、「被依頼者に謝罪の姿勢を見せ、丁寧な印象を与えるため」、「あたかも依頼の当然性が低いと認識しているように見せるため」、などの理由で「謝罪型表現」を使

用することがある。また、押し付けがましいイメージを避けるため、依頼者にありがたいという気持ちを持っていなくても、「依頼表現」、「指示表現」の代わりに「～ば／と／たら＋幸い／ありがたい／うれしい／助かる…など」という「感謝型依頼」を使用することもある。

(6) 依頼時に用いられた「謝罪型表現」は依頼用件を提示する前に、依頼の前置きとして用いられる場合もあるが、依頼の用件の提示後に使用される場合もある。

(7) 謝罪と感謝の実質性を表わす工夫

「謝罪」の場合： 「謝罪型表現」の使用箇所の工夫 「謝罪型表現」の繰り返し 敬語などより丁寧度の高い「表現形式」の使用 事情の説明 相手の都合を優先する姿勢や相手に負担をかけないようにする姿勢の表明 相手が依頼を引き受けることは当然ではないという依頼者の認識、遠慮の姿勢の表明、など

「感謝」の場合： 「いただく」など恩恵を表わす表現の使用 敬語など丁寧度の高い表現の使用 希望の表明 依頼の成立の重要性、必要性の表明 依頼者自身の力では実現できないこと、被依頼者の行動が必要であることの説明、など

(8) Eメールの特殊性の観点からの考察

Eメールという媒体には互いの表情を見たり、声を聞いたりすることができないという制限があるため、依頼者は漢字表記、平仮名表記の選択や、顔文字・絵文字の使用、などの工夫によって何らかのメッセージを伝えることがある。目上の人に対しては「有り難う」などのように漢字表記の使用が見られた。親しい友人に対しては平仮名表記を使用する傾向があり、「サンキュー」などの外来語や絵文字・顔文字の使用も見られた。

依頼者は「すみません」などの「決まり文句」を繰り返し、恐縮の意を強調する場合があるが、Eメールの文章のバランスを考え、同じ表現を何回も繰り返すことを避けることがある。

6. 依頼成立時における「謝罪」と「感謝」

Eメールにおける依頼成立時の「謝罪」と「感謝」に関して、調査の結果から見られた

特徴と傾向は次のとおりである。

(1) 依頼が成立した場面では、「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらかを用いた例と両方用いた例が見られた。

(2) 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現形式」について

「謝罪型表現」と「感謝型表現」とも「決まり文句」と「非定型表現」の使用が見られた。

「感謝型表現」が用いられた場合、一度は「決まり文句」が使用される傾向がある。

(3) 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」について

「早々のご返信誠に恐縮です」、「お忙しいところ、お返事をいただきましてありがとうございます」のような「場」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」、および「無理を申し上げて、本当に申し訳ありません」、「しばらく貸していただけるとのこと、誠にありがとうございます」のような依頼行為、迷惑、依頼者の受諾に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用が見られた。

(4) 「人間関係」(親しい友人と先生など目上の人の場合)「場」の観点からの考察

依頼時と同様に「場」への配慮を表わす「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用が見られた。「場」に対する配慮の表明は親しい友人の場面より、目上の人の場合のほうが多く見られた。

感謝の「決まり文句」が用いられた場合、目上の人に対しては、感謝する対象となる事柄の表明、「大変」、「本当に」、「誠に」などのような強調を表わす副詞の使用、親しい友人に対しては絵文字・顔文字、記号の使用が多かった。「人間関係」によって用いられた工夫には異なる傾向が見られた。

(5) 「依頼内容」(「当然性」、負担の度合いなど)の観点からの考察

依頼内容の「当然性」を問わず、依頼が成立した場合、何らかの形式の「感謝型表現」が用いられる傾向があるが、「当然性」が低く、負担の度合いが高い依頼内容が成立した場合、「感謝型表現」と「謝罪型表現」の併用が増える。

7. 依頼における「謝罪」と「感謝」の「表現行為」の過程

依頼における「謝罪」と「感謝」の「表現行為」の過程を次の図1と図2で示す。

図1) 依頼における「謝罪」の「表現行為」の過程 (□ : 本研究で扱っている部分、 □ : 本研究では扱っていない部分)

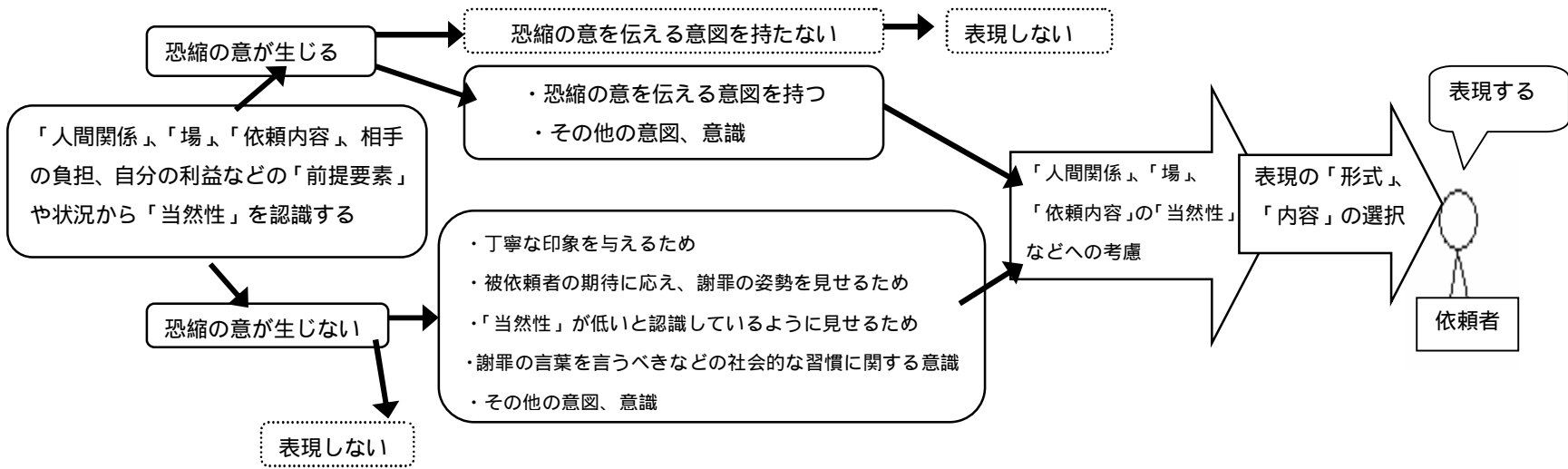
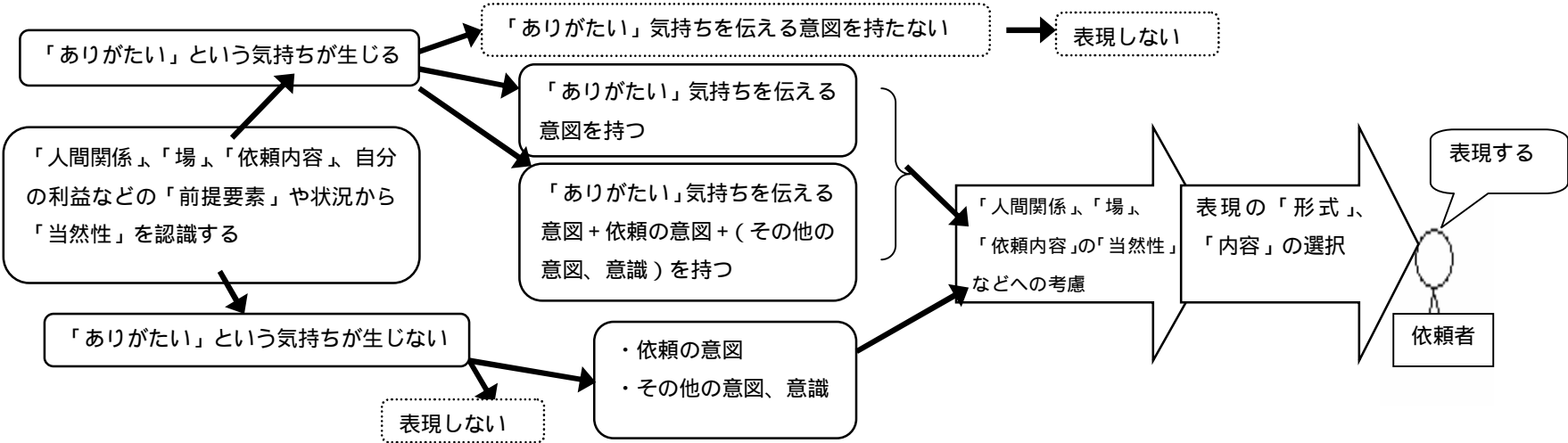


図2) 依頼における「感謝」の「表現行為」の過程 (□ : 本研究で扱っている部分、 □ : 本研究では扱っていない部分)



8. 日本語教育への示唆と提案

8.1 日本語教育への示唆

調査の結果から「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用・不使用は依頼者の「場面」、「依頼内容」に対する「認識」、そして、その「認識」に関わる依頼者の「気持ち」と「意図」によるものであることがわかった。そのため、各依頼場面において依頼者となる学習者の「認識」、「気持ち」、「意図」が「謝罪型表現」の使用・不使用に関わる重要な要素となる。学習者に対して依頼の際には「すみません」などの「謝罪型表現」が必要であると説明するより、「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用・不使用が学習者自身の「場面（人間関係と場）」、「依頼内容の「当然性」などの状況に対する「認識」、「気持ち」、「意図」に関わるという点を意識させる必要があると思われる。

また、「待遇コミュニケーション教育」の観点から見ると、どのように表現するかという「表現主体」の立場だけではなく、「理解主体」の立場から相手の「表現行為」をどのように適切に理解するかということも重要である。学習者が被依頼者となった場合、表現そのものの意味から依頼者の気持ちを理解するのではなく、依頼者との「人間関係」、「場」、「依頼内容」などを考慮することが依頼者の「認識」、「気持ち」、「意図」をより適切に理解することに繋がる、ということを示す必要があると思われる。

8.2 指導演

「待遇コミュニケーション教育」の観点と研究の結果を踏まえ、中級以上（日本語能力試験2級レベル以上相当）の学習者を対象とし、Eメールの依頼場面における「謝罪」と「感謝」に関する指導演を考えてみた。学習者が「待遇コミュニケーション教育」のキーワードである「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意図など）」、「内容」、「形式」、そして依頼内容の「当然性」の度合い、負担の度合いを意識し、依頼のEメールを作り、そして、自分の「表現行為」を振り返る、という活動を通して、学習者にコミュニケーション能力と内省する力をつけることが本指導演の目的である。具体的には学習者の「意識化」、「実践」、「振り返り」が指導演の中心となる。

- (1) 意識化 : 「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意図など）」、「内容」、「形式」の連動、そして、依頼内容の「当然性」、負担の度合いなどを意識する。

- (2) 実践 : 学習者が「表現主体」として「表現行為」(Eメールの作成)を実践する。
- (3) 振り返り : 学習者が自分の「表現行為」を振り返り、用いた「表現形式」、「表現内容」が自分の認識、気持ち、意図、配慮などを適切に伝えることができたかどうかを内省する。

9. 今後の課題

本研究は依頼場面における「謝罪」と「感謝」について、依頼者が「表現主体」として「謝罪型表現」、「感謝型表現」を使用し、「表現行為」を行う過程を研究してきた。被依頼者が「理解主体」として、「表現主体」である依頼者の「謝罪」と「感謝」の「表現行為」をどのように理解しているのかに関しては本研究では扱わなかった。被依頼者の「理解行為」の過程に関する研究を今後の課題の一つとしたい。また、「恐縮・感謝の意を表現しない」ということ自体も「表現行為」の形の一つとして考えられる。そのため、それらの気持ちを「表現しない」という「表現行為」に関する研究も今後進めていきたい。

参考文献

- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1998) 『敬語表現』, 大修館書店
- 蒲谷宏 (2003) 『『待遇コミュニケーション教育』の構想』『講座日本語教育』39, 早稲田大学日本語研究教育センター
- 蒲谷宏・待遇表現研究室 (2003) 『『待遇コミュニケーション』とは何か』『早稲田大学日本語教育研究』2, 早稲田大学大学院日本語教育研究科
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵・清ルミ・内海美也子 (2006) 『敬語表現教育の方法』, 大修館書店