

早稲田大学大学院日本語教育研究科

2008年3月

博士論文審査報告書

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—

申請者氏名：頼 美麗（らい びれい）

主 査 蒲谷 宏（大学院日本語教育研究科教授）

副 査 小宮 千鶴子（大学院日本語教育研究科教授）

副 査 吉岡 英幸（大学院日本語教育研究科教授）

本論文は、依頼場面における「謝罪」と「感謝」について、待遇コミュニケーションの観点から考察した論考である。「謝罪」、「感謝」を「表現行為」として捉え、依頼主体が相手とのよりよい人間関係を築いていくために、どのような「場面」において、どのような理由で、何を配慮して、「謝罪」、「感謝」のどのような「表現形式」を用いるのかあるいは用いないのか、そうした仕組みを明らかにし、日本語学習者が依頼場面におけるコミュニケーションを適切に行うための基礎研究となることを目的としている。

申請者の修士論文における、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たEメールのやりとりとアンケート調査に基づく考察を受け、調査1として、日本語母語話者40名、400通のEメールのデータにより、「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、「表現形式」と「表現内容」の特徴についての分析を行い、調査2として、日本語母語話者33名、66通のEメールのデータにより、「人間関係」、「場」、依頼内容の「当然性」の観点からの分析、および、フォローアップ調査による、「謝罪型表現」、「感謝型表現」を用いた際の「意図」、「工夫」などについて考察している。そして、調査3として、日本語母語話者10名を調査対象とした、依頼のEメールにおける「謝罪型表現」を用いる理由、必然性などの意見を分析、考察している。

これらの詳細な分析、考察から、「謝罪」、「感謝」に関する、「表現形式」や「表現内容」の特色、「人間関係」、「場」、依頼内容の「当然性」の観点による「謝罪型表現」「感謝型表現」の使用傾向、謝罪や感謝の実質性を表すための工夫、Eメールという媒体の特徴などが明らかになっている。

しかし、そうした個々の特徴だけではなく、「表現行為」の過程全体として、「謝罪」については、「恐縮の意が生じる」場合には、その意図を伝えようとする表現行為に展開していき、「恐縮の意が生じない」場合にも、「丁寧な印象を与えるため」「被依頼者の期待に応え、謝罪の姿勢を見せるため」などの様々な意図により「謝罪型表現」が選択される傾向がある点が明らかにされた。また、「感謝」については、「ありがたいという気持ちが生じる」場合には、その意図を伝える表現行為に展開して「感謝型表現」を用いるが、「生じない」場合には、実質性のない「感謝型依頼」の「表現形式」が選択されることなどが明らかにされている。

これらの結果を踏まえ、依頼場面における依頼者の認識、意図が「謝罪型表現」「感謝型表現」の使用・不使用にどのように関わるか、その点が学習者にも理解しやすくなるような、「意識化、実践、振り返り」を中心とした指導案についても考察している。

依頼場面における依頼者と依頼を受ける者とのやりとりを表面的な言語形式にのみとらわれることなく、待遇コミュニケーションの枠組みから、調査を基にした依頼の過程のモデルを提案したことは、本論文の優れた成果だと思われる。

ただし、本論文における今後の課題として、以下のような点が指摘できよう。

- ・日本語母語話者の依頼の過程を明らかにする調査を行っており、それ自体は研究目的に適うものではあるが、その研究成果を日本語教育に応用するには、日本語母語話者の依頼の過程を理解した上で、学習者がそれを自らの依頼の過程にどのように生かすか、あるいは生かさなないか、という点に関しても調査が必要なのではないか。

- ・日本語教育の指導案としては、調査のデータを踏まえ、Eメールを教材にした指導案が紹介されているが、これは会話の指導についても応用できるのではないか。

- ・母語話者同士でも、依頼に際して表現主体が特定の表現に託した思いと理解主体の受け取り方との間に「ずれ」が生じるのは当然なので、そうした「ずれ」を言語化して互いに出し合うような授業ができれば、効果的な依頼指導になるかもしれない。

- ・第7章の「日本語教育への示唆と提案」で、5種類の中級レベルの日本語教材を挙げて問題点を指摘しているが、その他にも、ビジネスパーソン用の教材なども含め、概観してほしかった。現状の依頼場面の扱いの概観、特性、問題点の指摘などを整理した上で、具体的な提案があると、日本語教育への応用がより明確になるだろう。

- ・申請者には、台湾人日本語学習者と日本語母語話者との依頼場面における比較調査を行い、その違いを明らかにした調査研究があるが、この方向の研究は日本語教育の実践に生かしやすい研究であり、今後そうした研究の継続も期待したい。

以上のような問題点、今後の課題を含みつつも、「謝罪」「感謝」に関して、表現形式からの分析に偏ることなく、また単純な類型化を求めめるのではなく、依頼主体の意識に踏み込んだ考察がなされていること、意図と形式とのずれについて、意識と形式の両面から詳細な考察が行われていること、また、本論文の結論が今後の待遇コミュニケーション教育のあり方に重要な意味を持ちうることなどについては、高く評価できるものだと言えよう。博士（日本語教育学）の学位を授与するに値する論文であると判断するものである。