

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

2008年 3月

早稲田大学大学院日本語教育研究科

頼 美麗

目 次

1．研究の目的	1
2．本論文の位置づけ	3
2.1 先行研究	3
2.2 問題提起	5
2.3 理論的枠組み	8
2.3.1 「待遇コミュニケーション」における「依頼」	8
2.3.2 「待遇コミュニケーション教育」	10
2.3.3 依頼の「当然性」	11
2.3.3.1 依頼の「前提要素」	
2.3.3.2 依頼の「当然性」と表現の使用	
2.3.3.3 「実質的当然性」と「表現上の当然性」	
2.4 依頼における「謝罪」の枠組み	16
2.4.1 「謝罪」の定義	16
2.4.2 依頼における「謝罪」	17
2.4.3 「当然性」と「謝罪型表現」の使用	19
2.5 依頼における「感謝」の枠組み	21
2.5.1 「感謝」の定義	21
2.5.2 依頼における「感謝」	22
3．研究方法	24
3.1 調査1の目的と内容	25
3.1.1 調査1の目的	25
3.1.2 調査の内容	26
3.2 調査2の目的と内容	32
3.2.1 調査の目的	32
3.2.2 調査の内容	32
3.3 調査3の目的と内容	33

3.3.1	調査の目的	33
3.3.2	調査の内容	34
4.	依頼時における「謝罪」と「感謝」	38
4.1	依頼時における「謝罪」	38
4.1.1	「謝罪型表現」の使用・不使用	38
4.1.1.1	「謝罪型表現」の使用者数に関する調査結果	
4.1.1.2	「謝罪型表現」の使用・不使用を左右する要素について	
4.1.2	恐縮の意を持たない「謝罪型表現」の使用	43
4.1.3	「謝罪型表現」の使用箇所	49
4.1.4	「謝罪型表現」の「表現形式」	50
4.1.4.1	調査の結果	
4.1.4.2	「謝罪型表現」の「表現形式」における使用傾向	
4.1.5	「謝罪型表現」の「表現内容」	61
4.1.5.1	結果の分析	
4.1.5.2	「謝罪型表現」の「表現内容」における使用傾向	
4.1.6	恐縮の意を表わすその他の工夫	68
4.2	依頼時における「感謝」	74
4.2.1	「感謝型挨拶」	75
4.2.1.1	「感謝型挨拶」の使用・不使用について	
4.2.1.2	「感謝型挨拶」の「表現形式」	
4.2.1.3	「感謝型挨拶」の「表現内容」	
4.2.1.4	「感謝型挨拶」の働きと感謝の実質性を表わす表現	
4.2.2	「感謝型依頼」	91
4.2.2.1	「感謝型依頼」の「表現形式」	
4.2.2.2	「感謝型依頼」の「表現内容」	
4.2.2.3	「感謝型依頼」の使用意図	
4.2.2.4	感謝の実質性を表わす表現	
4.3	「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向における比較	112
4.3.1	メールのやりとりの過程における特徴	112

4.3.2	「依頼の要件」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向	114
4.4	まとめ	117
5	依頼成立時における「謝罪」と「感謝」	127
5.1	依頼成立時における「謝罪」	127
5.1.1	「謝罪型表現」の「表現形式」と「表現内容」	127
5.1.2	被依頼者への配慮を示すその他の工夫	133
5.2	依頼成立時における「感謝」	134
5.2.1	「感謝型表現」の「表現形式」と「表現内容」	134
5.2.2	感謝の実質性を表わす表現に関する考察	139
5.3	「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向における比較	148
5.4	まとめ	150
6	依頼場面における「謝罪」と「感謝」	153
6.1	依頼場面における「謝罪型表現」と「感謝型表現」の特徴	153
6.2	依頼者の「謝罪」と「感謝」の「表現行為」の過程	155
7	日本語教育への示唆と提案	160
7.1	日本語教育への示唆	160
7.2	指導演	164
8	今後の課題	181
	参考文献	183
付録1	調査1のEメールの資料	(1)
付録2	2-1 調査2のEメールの資料	(70)
	2-2 調査2のフォローアップ調査の資料	(101)
付録3	調査3の資料	(110)

1. 研究の目的

「すみません」という表現は人にあやまる時、礼を言う時、依頼する時などに使うと辞書に書かれていることが多い(『講談社カラー版日本語大辞典』¹、『日本国語大辞典』²)が、辞書に「すみません」という表現の使用場面に依頼の場面が挙げられているのは、依頼の際に「すみません」などの謝罪の言葉がよく使われているためであろう。日本語教育においても、依頼の文型や、依頼場面の会話文を提示する際に「すみませんが、～していただけませんか」のように「すみません」、「申し訳ありません」などを添えた形で提示されることがある。その点から見ても、日本語では「すみません」、「申し訳ありません」などの表現は依頼の場面において重要な存在であると言える。

それでは、なぜ依頼者が依頼の際に「すみません」などのような謝罪の形式を持つ表現を用いるのであろうか。それは、「依頼行為」が被依頼者にとって「不快な状況」であると依頼者が認識し、その認識によって「恐縮の意」が生じ、被依頼者との人間関係を修復するために、「すみません」、「申し訳ございません」などの表現を用い、「恐縮の意」を伝える、ということが考えられる。

そもそも「依頼」という行動は「相手」に「自分の利益」になることを行動するように頼む言語行動であり、被依頼者である「相手」が依頼者自身の「利益」になることを実行する際に、時間や労力などがかかることが考えられる。「依頼」は被依頼者に負担、迷惑をかけ、被依頼者にとって「不快な状況」をもたらす行為である一方で、被依頼者が依頼を受諾し、依頼の用件が実行されれば、依頼者にとって「良い状況」をもたらすこととなる。依頼者が被依頼者にとっての「不快な状況」を認識すると同時に、依頼が成立したら、何らかの形で利益が得られると認識することもある。そのため、「恐縮の意」のほかに、依頼者が自分に利益があるという認識から「ありがたい・感謝の意」が生じ、その気持ちを「ありがたい」、「助かる」などの表現で表わすことがあると考えられる。

修士論文では日本語母語話者のEメールから依頼時に「すみません」、「申し訳ありません

1 すみ ませ ん [済みません] (連語) ((「 すまない 」 の丁寧な表現) 謝罪 ・ 感謝 ・ 依頼などに使う語。

2 すみ ませ ん 【 済 】 [連語] (動詞 「 すむ (済) 」 の連用形に丁寧の助動詞 「 ます 」 の未然形と打消の助動詞 「 ん 」 の付いたもの) 気持ちの上で満足しない。納得しない。申しわけありません。ありがとうございます。人にあやまる時、礼を言う時、依頼する時などに使う。

ん」などの表現の使用・不使用について調査を行った。その結果、すべての依頼場面においてそれらの表現が使用されるとは限らない傾向が見られた。依頼場面において、「すみませんが、～てもらえませんか」、「申し訳ありませんが、～していただけませんか」などのような表現が使用される場合と使用されない場合があるため、日本語教育において、学習者にそれらの「表現形式」を示すだけでは十分とは言えない。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、学習者が単なる「表現形式」の学習だけではなく、適切な「コミュニケーション行為」(「表現行為」と「理解行為」³)に対する認識も大切であろう。依頼場面においては、学習者が依頼者となった場合、「申し訳ない」、「ありがたい」という気持ちを適切に相手に表現すること、また、被依頼者となった場合、相手の表現を適切に理解することが重要な課題である。「表現形式」だけではなく、依頼者が何を考え(どのような意識、気持ち)、いつ、どこで(どのような「場」で)、誰に(どのような「人間関係」)、何のために(どのような意図を持ち)、表現をするのか、何について(「内容」)、どのような形(「形式」)で表現をするのかを考慮することは適切なコミュニケーションを行うためには欠くことができないことである。学習者が適切なコミュニケーションを行うためには、この一連の「表現行為」に対する認識が重要だと思われる。

そこで、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、「待遇コミュニケーション」の観点から、被依頼者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」の表現形式を用いる「表現行為」の過程を明らかにしたい。つまり、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」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、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。

³ 2.3で取り上げた「待遇コミュニケーション」(蒲谷 2003)に関する記述を参照。

2. 本論文の位置づけ

本研究では依頼場面における「謝罪」と「感謝」を一つの「表現行為」として考える。先行研究では、依頼場面における「謝罪」に関する研究が主に談話の構成、依頼のストラテジーという観点からの分析であった。一方、「感謝」に関する研究は依頼場面ではなく、感謝の場面における感謝のストラテジーについての考察が中心であった。本研究は「待遇コミュニケーション」の理論に基づき、依頼場面における「謝罪」と「感謝」という「表現行為」の過程を考察することとした。

本章ではまず、先行研究で明らかになった結果をまとめ、先行研究で明らかにされていない点について問題を提起する。次に、本研究の理論的枠組みである「待遇コミュニケーション」の理論、「待遇コミュニケーション教育」の五つの柱、「当然性」の概念を述べ、その理論的枠組みから、依頼における「謝罪」と「感謝」の枠組みをまとめる。

2.1 先行研究

先行研究では、依頼場面における「謝罪」に関して、謝罪、詫びの表現が依頼の前置き表現として定型化され、依頼を切り出す際によく用いられる(巖 2004) 恐縮の意の表明は日本語母語話者が依頼の際に相手への配慮を示すためのストラテジーの一つであり、年代によって恐縮を表明するか否かの傾向が変わり、特に 30、40 代以上では、定型表現の他に相手に負担をかける状況に言及するなどの工夫が見られる(熊谷 1995) などが明らかにされた。依頼の際の謝罪、詫びの意識調査に関しては、謝罪、詫びは一段下手に出て相手をたてることで話をスムーズに進めるという効果を意識して使用される(熊谷 2003) と指摘されている。また、日本語と他の言語との対照研究に関しては、「恐縮型表明」の前置き表現は中国語より日本語のほうが多く用いられる(顧他 1998) 朝鮮語では「詫び」は依頼の前置きとしての役割は中心的なものではない、依頼する際に日本語では「詫び」の表現が多く用いられる(巖 2004) などの結果が見られた。詳しい内容は次の通りである。

熊谷智子(1995)「依頼の仕方 国研岡崎調査のデータから」

熊谷(1995)では国立国語研究所が行った「医師に往診を頼む」場面に関する調査のデータから依頼のストラテジーを次のように分析した。

年代により、依頼のストラテジーの使用状況が異なり、国立国語研究所のデータから、依頼の発話では 10 代は 情報提供 + 依頼 という基本構成のみの発話の割合が多い。「恐縮を表明する」という相手への配慮を表わす場合では語形は「すみません」に限られ、客観的なスタンスから手短かに依頼をするものが多かった。それに対して、30、40 代以上では 情報提供 + 依頼 以外にもさまざまなストラテジーが使用され、相手への配慮を示すことでは、10 代に比べて高い割合で恐縮の意の表明を行っている。語形は定型的な表現以外に、相手に負担をかける状況に言及したり、お詫びを「まことに」などの副詞で強めたりすることもある。

また、依頼する際に「すみませんが.....していただけませんか」という形は依頼の一種のきまり文句になっており、ある意味では機械的に使われやすいと指摘している。

熊谷智子 (2003) 「日米の依頼行動における『詫び』と『説明』のストラテジー 米日本人と在日米国人に対する言語行動意識調査から 」

熊谷 (2003) では、パスポートを紛失し、緊急の再発行を依頼する際、紛失した自分の不注意を詫びるかどうかに関する日米の行動意識調査を行った。日本人で、「申し訳ない」という意味のことを言うだろうと答えた人のコメントでは、「不注意は詫びるべき」、「急ぎの頼みを聞いてもらうため」、「相手の気分をよくするため」などが見られた。日本語の依頼における「詫び」は一段下手に出て相手をたてることで話をスムーズに進めるという効果を意識して使用されると指摘している。

顧明耀・趙剛・于琰 (1998) 「会話分析による日中対照研究 依頼ストラテジーの考察」
顧他 (1998) では、会話の構造的視点から依頼のストラテジーを分析し、日本語と中国語の相違点を考察した。呼びかけ、挨拶などを含む依頼会話の「開始部」においては、「恐れ入りますが」、「すみませんが」などの「恐縮表明型」および「あのう」、「ちょっと」などの「注目要求型」は日本語母語話者のほうが多く使用し、前置き表現を用いないケースは中国語母語話者のほうが多いと分析されている。

厳廷美 (2004) 「日本語と朝鮮語における依頼の仕方の対照研究 発話機能の観点から」
厳 (2004) では、発話機能の観点から日本語と朝鮮語を比較した。日本語と朝鮮語における依頼の仕方の違いにおいて最も顕著な違いを見せているのは「詫び」と「呼び

かけ」の出現頻度である。日本人は依頼すること自体に負担を強く感じるため、依頼の内容にかかわらず、依頼することによって相手が負う負担に対して恐縮の意を示す「詫び」の表現が日本語では多く用いられる。また、「詫び」の発話は発話全体の丁寧さをかもし出す前置き表現として定型化し、依頼を切り出す際によく用いられる。朝鮮語では、詫びる行為が必要と思われる場面に多く現れ、前置きとしての役割は中心的なものではないと分析した。

依頼における「感謝」において、感謝の場面における感謝のストラテジーに関する先行研究があるが、依頼の際に依頼が成立したらありがたいという気持ちを示す表現や、依頼の受諾に対する「感謝」に関する研究は見られなかった。日本語の「感謝」のストラテジーは相手との上下関係、親疎関係を問わず、感謝の定型表現のみの使用頻度が高いという傾向があると秦（2002）は指摘した。

秦秀美（2002）「日・韓における感謝の言語表現ストラテジーの考察」

秦（2002）では、日本語と韓国語の感謝のストラテジーを考察した。日本語と韓国語における感謝表現の共通点は両者とも定型表現の使用が多いという点である。しかし、日本語は、親疎・上下にかかわらず、常に定型表現が使用されていること、そして、定型表現のバリエーションが豊富であるという特徴がある。韓国語では定型表現のバリエーションが少なく、親しい関係の人に対して「定型表現以外のストラテジー」のみの使用が多くなる傾向があると分析されている。

2.2 問題提起

従来の研究では、依頼のストラテジーを分析する際に、詫びがストラテジーの一つとして捉えられ、また、依頼の際に謝罪・詫びの表現が使用されるかどうか、日本語と他の言語を比べ、どちらの言語で多く使用されるかという観点を重視した研究が多かった。コミュニケーションが行われる場面において、表現する側が「表現行為」を行う際に、何らかの「意識（「気持ち」、「意図」）」を持ち、表現すると考えられる。依頼者が「表現行為」を行う場合も同様である。そのため、依頼者が「場面（「人間関係」と「場」の総称）」、「状況」、「依頼内容」をどのように「認識」し、どのような「意識（「気持ち」、「意図」）」を持

ち、「謝罪」または「感謝」の表現形式を使用するかという観点から研究する必要があると思われる。

熊谷智子（2003）では言語行動意識調査の資料から分析を行っているが、パスポートを紛失し、緊急の再発行を依頼する際の「詫び」は相手をたてることで話をスムーズに進めるといふ効果を意識して使用されると指摘している。しかし、これは依頼者の不注意が前提であるという場面における調査の結果であり、依頼者の不注意などの過ちを起こしていない状況を前提とした依頼場面ではどのような「気持ち」、「意図」で謝罪・詫びの表現形式を使用するのかは明らかにされていない。過ちを起こしていない前提で依頼する際にも「すみません」、「申し訳ありません」などの表現を使うかどうかに関する研究も必要であるため、本研究は依頼者が過ちを起こしていない場面に限り、研究を行うこととした。

また、依頼の際に日本語の謝罪・詫びが前置き表現として多く用いられるが、「すみません」などの表現は機械的に使用されることがあるとも指摘されている。それらの先行研究の結果から、恐縮の意を持っていなくても謝罪・詫びの表現形式を使用する場合もあることが考えられるが、恐縮の意を持っていない場合、どのような「意識（「気持ち」、「意図」）」を持ち、それらの表現を用いるのかについては明確されていない。また、それらの表現の使用・不使用、および表現の「形式」、「内容」に関して、依頼の際の「状況」、依頼者と被依頼者の「人間関係」、「場」、依頼者が依頼する「当然性」、被依頼者が依頼内容を実行する「当然性」の高低などの観点からの考察は見られなかった。一方、感謝に関する先行研究は感謝の場面のみであり、依頼場面における「感謝」に関する研究はされていない。

本研究では、依頼場面における「謝罪」と「感謝」を「表現行為」として考え、「謝罪」と「感謝」の「表現形式」だけではなく、表現をする依頼者の「意識（「気持ち」、「意図」）」も研究内容として考えたい。ある表現の「形式」と「内容」が依頼者によって用いられた場合、表現をする依頼者が、どのような「意識（「気持ち」、「意図」）」を持ち、表現しようとしたのか、また、用いられた表現の「形式」と「内容」は「気持ち」、「意図」、「状況（被依頼者との「人間関係」、「場」、「依頼内容」など）」によってどのような特徴が見られるのかを明らかにする必要があると考えられる。そこで、依頼場面における「謝罪」と「感謝」は「表現行為」であるという観点に基づき、次の2点を扱う研究が必要であると思われる。

- (1) 表現をする依頼者の「意識（「気持ち」、「意図」）」は何か。
- (2) 「意識（「気持ち」、「意図」）」、「状況（「人間関係」、「場」、「依頼内容」など）」

などによって表現の「形式」と「内容」がどのように変わるのか。

また、日本語教育の観点から考えると、学習者にとって大切なことは表現の「形式」そのものだけの学習ではない。学習者が様々な場面において適切に表現する（または適切に理解する）ために、依頼場面における「謝罪」と「感謝」の「表現行為」の過程を意識することが大切であろう。依頼者がどのような「気持ち」、「意図」を持ち、何のために、「表現する」のか、場面、状況によって適切な表現は何か、などが学習者にとって重要な情報である。そのため、上記の（１）と（２）の２点を扱うことは日本語教育の観点から見ても重要であると思われる。

本研究はこの２点を踏まえ、次の点を明らかにしたい。

依頼時

- ・「場面」、「依頼内容」によって「謝罪」、「感謝」の「表現形式」の使用・不使用における傾向がどのように変わるのか。
- ・「場面（「人間関係」と「場」）」によって「謝罪」、「感謝」の「表現形式」の使用にどのような特徴があるのか。
- ・「依頼内容」によって「謝罪」、「感謝」の「表現形式」の使用にどのような特徴があるのか。
- ・「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。
- ・「謝罪」の「表現形式」は恐縮の意を表わすための表現であるが、それらの気持ちを持たず、表現を用いる場合もあることが修士論文の研究結果からわかったが、依頼者が恐縮の意を持たず、「謝罪」の「表現形式」を用いる意図は何か。
- ・修士論文で研究の対象としなかった「～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」は依頼が成立すればありがたいという気持ちを表わす表現であるが、依頼者がそれらの気持ちを持たず、表現を使用する場面があるのか。そして、それはどのような意図を持ち、こ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」）」によって「謝罪」と「感謝」の「表現形式」の使用にどのような特徴があるのか。
- ・「依頼内容」によって「謝罪」と「感謝」の「表現形式」の使用にどのような特徴があるのか。
- ・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。

2.3 理論的枠組み

本研究は「待遇コミュニケーション」の理論的枠組みに基づき、研究を行う。ここでは、まず2.3.1で「待遇コミュニケーション」の規定に基づき、「依頼」という「意図」を表現する「行為」とその「意図」を理解する「行為」について述べる。次に、日本語教育において、学習者のコミュニケーション能力を高めるには、「待遇コミュニケーション教育」の視点も重要であるため、「待遇コミュニケーション教育」とは何かに関して2.3.2で取り上げる。また、適切なコミュニケーションを行うために、行動の「当然性」もキーワードの一つである。「当然性」の概念も取り入れ、依頼場面における「謝罪」と「感謝」を考察するので、依頼の「当然性」の概念を2.3.3で説明しておく。

2.3.1 「待遇コミュニケーション」における「依頼」

「待遇コミュニケーション」は「コミュニケーション」というものを「主体」の「場面」（「人間関係」・「場⁴」）への認識に重点を置いて捉える術語であり、「待遇表現」と「待遇理解」を相互交流の観点から捉えようとするものである（蒲谷 2003）。「待遇コミュニケーション」は「待遇表現」と「待遇理解」の総称であり、蒲谷他（2003）では、次のように規定している。

「待遇表現」とは、ある「表現主体」が、ある「場面」（「人間関係」や「場」の認識）

⁴ 蒲谷他（2003）「場」：時間的・空間的な位置 いつ・どこで

において、何らかの「表現意図」を実現するために、「表現形態⁵」を考慮した上で、その「場面」に適切な「題材⁶」「内容⁷」を選択し、適切な「言材⁸」を用いることによって「文話⁹」（あるいはその一部）を構成し、「媒材化¹⁰」するといった、一連の「表現行為」である。

「待遇理解」とは、ある「理解主体」が、ある場面（「人間関係」や「場」の認識）において、（何らかの「理解意図」を実現するために、）「媒材化」された「文話」（あるいはその一部）から、「表現形態」を考慮した上で、適切に「言材」「内容」「題材」を把握し、「表現主体」の「表現意図」を把握していくといった、一連の「理解行為」である。

また、「待遇コミュニケーション」は「主体」の「行為」として成立し、「主体」は「コミュニケーション主体」として位置づけておき、「コミュニケーション主体」は「表現行為」においては「表現主体」となり、「理解行為」においては「理解主体」となる（蒲谷 2003）。

依頼という行為は、依頼者（依頼主体）に、「相手」にある「自分の利益」になる行動を実行してもらいたいという意志があり、その「行動」を「相手」に実行させようとする行為である。依頼場面においては、依頼者と被依頼者が「コミュニケーション主体」となる。依頼者は「表現主体」となり、依頼の「意図」を表現する（「表現行為」を行う）場合、被依頼者は「理解主体」となり、依頼者の「表現」「意図」などを把握する（「理解行為」を行う）と考えられる¹¹。「待遇コミュニケーション」の規定に基づくと、「表現主体」となった依頼者の「表現行為」、および「理解主体」となった被依頼者の「理解行為」の過程は次のように考えられる。

まず、依頼者が被依頼者に働きかける前の段階から、「表現主体」になり、「表現行為」を行う段階までの「行為」であるが、被依頼者に働きかける前に、頼みたい相手との「人間関係」、頼む際の時間、場所、状況などの「場」、頼みたい「依頼内容」などを認識し、

⁵ 蒲谷他（2003）「表現形態」：「音声表現形態」（話し言葉）・「文字表現形態」（書き言葉）

⁶ 蒲谷他（2003）「題材」：何について

⁷ 蒲谷他（2003）「内容」：何を

⁸ 蒲谷他（2003）「言材」：どんなコトバで

⁹ 蒲谷他（2003）「文話」：文章と談話の総称である。

¹⁰ 蒲谷他（2003）「媒材化」：どういう音声化、文字化で

¹¹ 被依頼者が「表現主体」となり、「表現行為」を行う場合、依頼者が「理解主体」となり、「理解行為」を行う。

相手に働きかけるかどうか、つまり依頼の行為を行うかどうかを判断する。依頼者が依頼の「行為」を行うと決めた場合、依頼の「意図」を伝えるために「表現形態」を考慮した上で、「言材」,「題材」,「内容」を選び、「文話」を構成し、「媒材化」するという一連の「表現行為」が行われる。

被依頼者が「理解主体」となり、依頼者の働きかけを理解する場合、働きかけられた「場面」において、「媒材化」された「文話」から、「表現形態」を考慮した上で、「言材」,「内容」,「題材」を把握し、依頼者の「意識(「気持ち」,「意図」)」,「場面」,「依頼内容」などに対する「認識」を把握していく「理解行為」が行われる。

また、依頼者が依頼場面において「依頼」という「意図」のほかに、「人間関係」,「場」,「状況」,「依頼内容」などに対する認識から様々な「意識(例えば、恐縮の意、感謝の意など)」が生じることがある。被依頼者に対して、「依頼の意図」だけではなく、それらの「意識」(「申し訳ない」,「ありがたい」などの気持ち)を表わす場合もある。そのため、依頼場面において、依頼者が「依頼」の「表現行為」以外に、「謝罪」と「感謝」の「表現行為」を行う場合もあると考えられる。

2.3.2 「待遇コミュニケーション教育」

「待遇コミュニケーション教育」とは「人間関係」,「場」,「意識(「気持ち」,「意図」)」,「内容(なかみ)」,「形式(かたち)」を常に連動させたコミュニケーション力を養うことである。「人間関係」,「場」,「意識(「気持ち」,「意図」)」,「内容(なかみ)」,「形式(かたち)」は「待遇コミュニケーション教育」を考える際に重要なキーワードである。本研究では、「待遇コミュニケーション教育」の視点から日本語教育への応用を考えることとした。「待遇コミュニケーション教育」の観点から、依頼場面における「謝罪」と「感謝」に関する教育と実践を行う際に、次のようなことが重要である。

学習者が「コミュニケーション主体」であり、「表現主体」にも「理解主体」にもなることがある。依頼者である学習者が「表現主体」となり、「謝罪」と「感謝」という「表現行為」を行う場合、自分の「意識(「気持ち」,「意図」)」を相手に伝えるために、相手との「人間関係」,「場」を適切に認識し、その認識に基づき、適切な表現の「形式」と「内容」を選び、「コミュニケーション」を展開させることが重要である。また、被依頼者となった場合、用いられた謝罪、感謝の表現の「形式」と「内容」を適切に把握し、「表現主体」の「意

図)、「気持ち」を適切に理解することも大切である。

2.3.3 依頼の「当然性」

蒲谷他(1998)では、依頼における「文話」の構成には被依頼者の担っている「社会的役割」や「立場」と依頼内容との関係を「当然性」の観点から考える必要があると指摘していることから、依頼の際に、「謝罪」と「感謝」の「表現形式」を用いるか否かは依頼の「当然性」の高低に関わると思われる。以下に依頼の「当然性」の高低を左右する依頼の「前提要素」を述べ、依頼の「当然性」について説明しておく。

2.3.3.1 依頼の「前提要素」

依頼の「当然性」の度合いは依頼の「前提要素」に左右されると考えられる。依頼の「前提要素」は大きく「依頼者」と「被依頼者」の「人間関係」、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」の負担に分けられる。

まず「依頼者」と「被依頼者」がそれぞれどのような立場の人で、どのような役割を担っている人なのかは、依頼者が依頼を行ってもいいかどうか、被依頼者が「依頼内容」を実行すべきかどうかに関わる。そして、依頼者と被依頼者の上下、親疎関係、今まで依頼者が被依頼者に何か手伝ったり、利益、恩恵を与えたりしたことがあるのか、または依頼者が被依頼者に以前何かをしてもらったり、被依頼者の世話になったりしたことがあるかという「依頼者と被依頼者の過去、現在の関係」は依頼する際に考慮される「前提要素」の一つである。

また、依頼者は他人に頼らず実行する能力があるかどうかということも依頼の際の「前提要素」である。例えば、窓を開けることを依頼する場面では、窓を開けることは依頼者自身でもすぐにできる場合と、依頼者が窓を開けようとしたが、なかなか開かない場合が考えられる。それらは「依頼者の能力」に関わる「前提要素」となる。そして、窓が開かない時に、人に頼むしか方法がないかどうか、その場で頼める人が複数いるかどうか、窓を開ける緊急性があるかどうか、などの「状況」も依頼の「前提要素」として挙げられる。

一方、「被依頼者の能力、状況」も依頼の際に考慮される要素の一つである。相手に窓を開けることを頼む場合では、その相手には窓を開ける力、テクニックなどを持つかどうか、頼みたい相手が今窓のすぐそばにいるのか、窓から離れているのか、何か他に作業をして

ど)があるかどうか

(例)忙しいときに仕事ではない雑誌の翻訳を頼まれた/
大切にしている車を貸して欲しいと頼まれた

利益関係

- ・依頼者にとっての依頼内容が実行される重要性の度合い
- ・依頼者にとっての依頼内容が実行されない場合の不利益の度合い
- ・第三者にとっての依頼内容が実行される重要性の度合い
- ・第三者にとっての依頼内容が実行されない場合の不利益の度合い

依頼内容の負担の度合い

- ・被依頼者が実行する際の負担(時間的、空間的、身体的、心理的、物質的な負担など)の度合い

2.3.3.2 依頼の「当然性」と表現の使用

「依頼場面」において、「依頼者」と「被依頼者」の関係、依頼者の能力と状況、被依頼者の能力と状況、利益関係、依頼内容の負担の度合いなどの「前提要素」によって、頼みやすい場合、頼みにくい場合、相手が依頼を引き受けることがほぼ決まっている場合、依頼を引き受けるかどうかわからない場合、引き受けそうもない場合など様々な状況が考えられる。依頼者がそれらの「前提要素」によって、依頼の「当然性」の度合いはどのくらいあるのかを認識・判断する。

また、依頼者が依頼する前に、すべての「前提要素」から総合的に依頼の「当然性」の度合いを認識し、依頼するかどうかを決め、相手に働きかける方法(相手に会って頼むか、電話で頼むか、Eメールで頼むかなど)を選択し、依頼を行う。そして、依頼者が認識した「当然性」の度合いによって、依頼の際に用いる表現の「形式」、「内容」を選択する。そのため、依頼者が用いた表現の「形式」と「内容」などには、依頼者が認識した個々の「前提要素」、そして「当然性」の度合いが反映されると考えられる。

例えば、先生に推薦状を書いてもらう場合、締め切りの1ヶ月前に頼む場合と、3日間前に頼む場合では、「先生が推薦状を書く」ことは先生の役割、仕事の一環であり、先生に推薦状を書いてもらうことによって自分にとって利益になることは前者と後者とも同じもの

の、時間的な余裕という「前提要素」から考えると、後者のほうが余裕はなく、先生に与える負担が大きいと考えられる。これらのすべての「前提要素」を総合的に認識し、先生に働きかけるかどうかを決めると思われる。後者のほうが先生に与える負担（時間的な負担、心理的な負担など）が大きく、依頼する行動は「非常識な行動」と捉えられた場合、依頼者自身にとってある意味で不利益な立場になることもある。そのため、後者の場合は先生に依頼することをやめる可能性も考えられる。しかし、「非常識な行動」と捉えられることより、先生に推薦状を書いてもらう必要性が高く、推薦状を書いてもらうことによってもたらされる利益が高いということを考慮した場合、依頼を行うことに決める場合もある。

前者も後者も相手に働きかけると決めた場合、総合的に考えると後者のほうが「当然性」の度合いが低いと思われ、より複雑な「文話」の展開が予想される。そして、実際に使用された表現の「形式」や「内容」には、「もっと早くお願いしなければいけなかったのですが、～という理由で今になってしまいました」、「ぎりぎりでご迷惑をおかけして大変申し訳ありません」などのように、時間的な負担、心理的な負担など個々の「前提要素」に関わる「当然性」に対する認識が反映されると思われる。

2.3.3.3 「実質的当然性」と「表現上の当然性」

依頼する際に、依頼者が「被依頼者」との関係、自分の能力と状況、被依頼者の能力と状況、利益関係、依頼内容の負担などの「前提要素」から依頼行為を行うべきかどうか、行っていいかどうか、また被依頼者が依頼を引き受けるべきかどうか、引き受けてくれるかどうかなど、依頼の「当然性」を認識する。依頼者が認識した「当然性」の度合いがコミュニケーションと「文話」（文章・談話）の展開、表現の「形式」、「内容」の選択に反映されると考えられる。しかし、実際に被依頼者とコミュニケーションを行う際に、依頼者が用いた表現の「形式」、「内容」、「文話」の展開には認識した「当然性」の度合いがそのまま反映される場合もあるが、依頼者には何らかの意識、意図を持ち、その意識、意図によって認識した「当然性」の度合いとは異なる表現の「形式」、「内容」、「文話」の展開で表現する可能性もある。そのため、実際に使用された表現の「形式」、「内容」、「文話」の展開などから表れた「当然性」の度合いと依頼者が認識した「当然性」の度合いにはずれがある場合が考えられる。そのため、依頼者が「前提要素」に基づき認識した「当然性」の度合いと、表現の「形式」、「内容」、「文話」の展開などから表れた「当然性」の度合い

とを区別する必要があり、前者を「実質的当然性」、後者を「表現上の当然性」とした。

例えば、次の場面（ミーティングの時に担当者がある企画の説明をしたが、よくわからなかった）において、担当者にもう一度説明してくれるように依頼する場合、例 1 と例 2 などのように依頼することがある。そもそも担当者にはミーティングのメンバー全員がわかるまで説明する義務、責任があり、特別な事情がない限り担当者は「もう一度説明する」という「依頼内容」を実行すると考えられる。依頼の「前提要素」を総合的に考えると、この場面では依頼の「実質的当然性」が高いと思われる。例 1 では依頼者が「呼びかけ」と「依頼表現」を用い、被依頼者（担当者）に働きかけているが、例 2 では、依頼者が「まだわからない」という事情を説明し、「悪いけど」という「謝罪・詫び」の段階を踏んだ上で、依頼する。「事情説明」や「謝罪・詫び」などの段階を経ず、「呼びかけ」と「依頼表現」のみ用いられた例 1 は依頼の「実質的当然性」が高いことをそのまま反映している。それに対して、例 2 では「事情説明」や「謝罪・詫び」が加えられ、より複雑な「文話」が構成されたことによって、表れた「当然性」の度合いが低くなり、「実質的当然性」の度合いとは異なる。つまり、「実質的当然性」は高いが、より「当然性」が低い場面で使用される表現や「文話」の構成の使用によって、表れた「当然性」の度合い（「表現上の当然性」）は「実質的当然性」より低い、ということになる。

（場面）：ミーティングの時、担当者が何かの企画を説明したがよくわからなかった。

担当者にもう一度説明してくれるように依頼する。

例 1)

依頼者：「あのう、このところをもうちょっと説明してもらえますか」

担当者：「あ、わかりました。えーと...」

例 2)

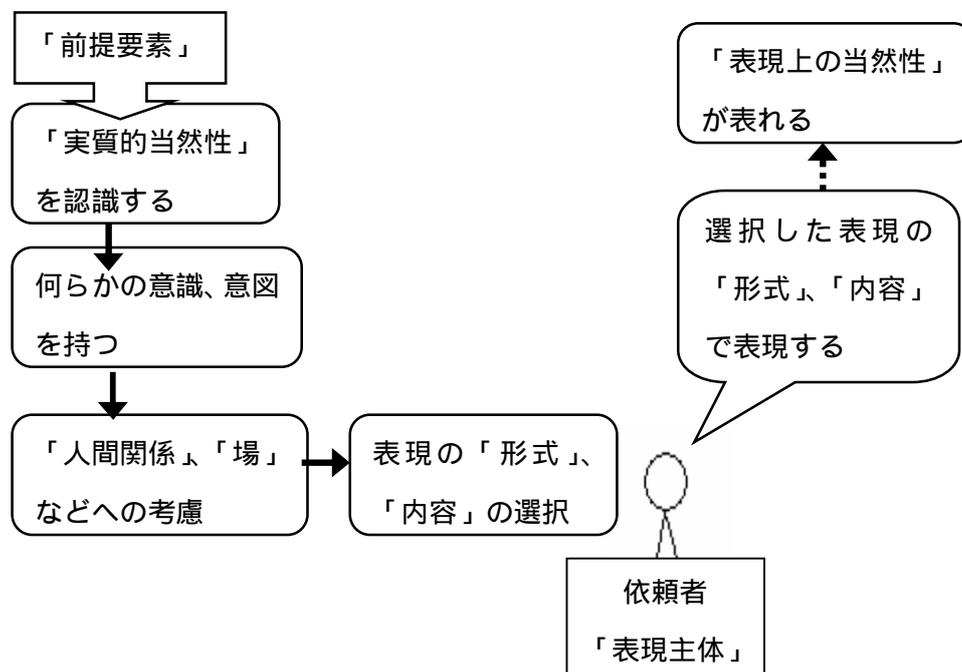
依頼者：「あのう、このところ、まだちょっとわからないので、悪いけど、もうちょっと説明してもらえますか」

担当者：「あ、わかりました。えーと...」

依頼者が「表現主体」になり、次の図 1 のように「表現行為」を行う際に、最初に認識した「実質的当然性」の度合いと用いた表現から表れた「表現上の当然性」の度合いは必

ずしも一致するとは限らない。

図 1)



2.4 依頼における「謝罪」の枠組み

「謝罪」という「行為」の定義に関して、熊谷（1993）で述べられた「謝罪」の定義、および佐久間（1983）で述べられた「謝罪」の前提条件を参考にし、記述する。そして、依頼場面における「謝罪」の枠組み、「謝罪型表現」の定義、「謝罪型表現」の使用と依頼の「当然性」との関係性を述べる。

2.4.1 「謝罪」の定義

依頼場面における「謝罪」について述べる前に、まず、「謝罪」という行為の定義について述べておく。「謝罪」の行為に関して、熊谷（1993）と佐久間（1983）では次のように述べている。

熊谷（1993）では「謝罪」は自分のあやまちや「相手」にかけた迷惑によって、「相手」にとっての不快状況が生じた場合、その責任を認め、許しを乞い「相手」との人間関係に

おける均衡を修復するという目的を達成するための行為であるとしている。

佐久間（1983）では「利益」・「不利益」の観点から、「謝罪」という行動を行う前提条件を述べている。＜AがBに詫げる＞という場合、話し手であるAがBに不利益を与えたと認識し、その認識にもとづいて、Bに対して何らかの働きかけをしようとする気持を持つことが謝罪行動をとる前提条件としている。

以上の内容から、「謝罪」とは謝罪を行う「主体A」が、ある過去の行為によって、その行為と関係する「主体B」に不快、不利益、マイナスの状況を与えたと認識し、その行為と関係する「主体B」との人間関係を修復するための行為であると定義する。

2.4.2 依頼における「謝罪」

依頼の行為は依頼者が自分の利益になることを被依頼者に実行してもらうという行為である。被依頼者が「依頼内容」を実行する際に何らかの形（労力、時間、心理的要因など）で負担を受けると考えられる。そのため、依頼は被依頼者にとって不快な状況であり、依頼者と被依頼者の人間関係において「不均衡な状態」が生じる。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ことを認識する。その認識によって、恐縮の意を感じ、依頼の際に何らかの形でその恐縮の意を被依頼者に伝え、人間関係における「不均衡な状態」が修復される。

「謝罪」はそもそも謝罪をする主体が既に発生したこと、過去のこと（ミス、過ちなど）に対して申し訳ない意が生じ、その気持ちを伝える行為であるが、依頼場面における「謝罪」はそれらの謝罪の場面で行われる「謝罪」とは異なる。依頼の場面においては、依頼者がこれから被依頼者に迷惑・負担をかけることを予想し、恐縮の意を感じ、「謝罪（詫げ、恐縮の意の表明）」を先行することもあると考えられる。

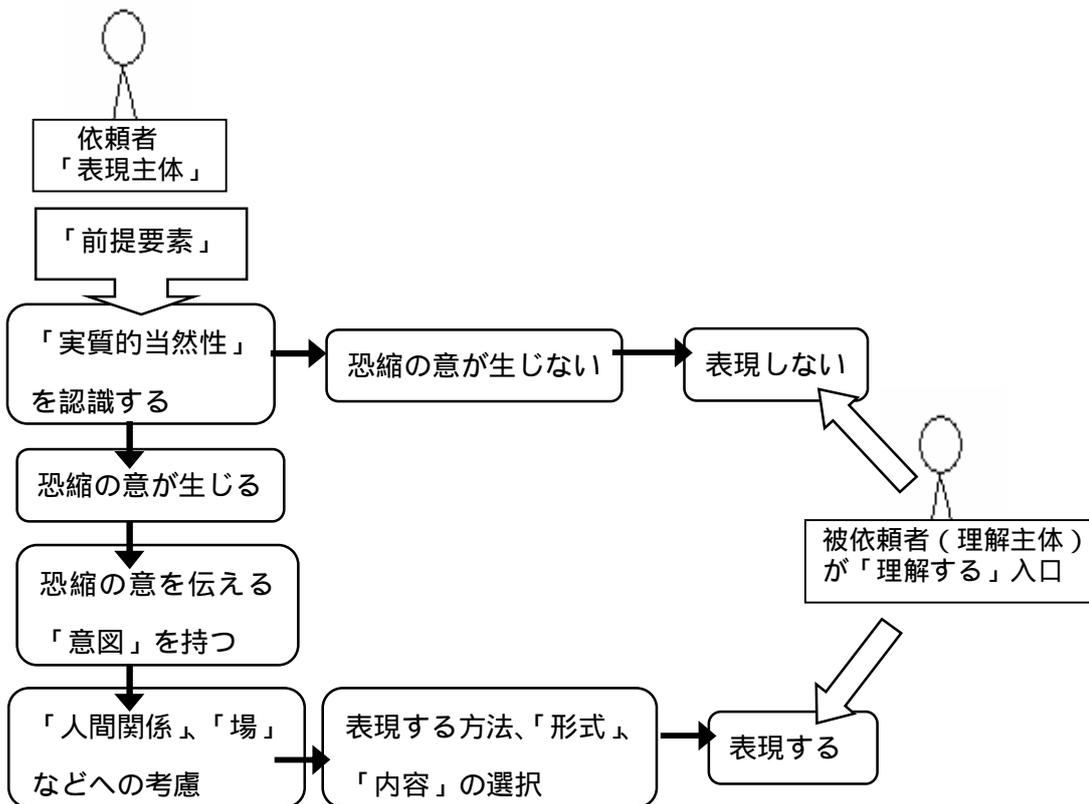
また、依頼の際に恐縮の意を感じる度合いも様々である。依頼の「前提要素」によって、依頼の「当然性」の度合いが異なり、被依頼者にかかる迷惑・負担の度合いも変わる。それによって依頼者が感じる恐縮の意の度合いも変わり、依頼の「当然性」が低く、負担の度合いが高いほど、より恐縮に感じると思われる。そのため、被依頼者にどのように恐縮の意を表わすのかは依頼者が「依頼内容」の「当然性」と負担の度合いに対する認識によって変わると考えられる。

依頼者に恐縮の意が生じた場合、その気持ちを被依頼者に伝える「意図」を持っていな

ければ、「謝罪（詫び、恐縮の意の表明）」の行為は行われぬ。依頼の際に恐縮の意が生じ、その気持ちを被依頼者に伝えようとする「意図」を持つ場合、「謝罪（詫び、恐縮の意の表明）」の行為が行われると考えられる。恐縮の意を被依頼者に伝えるために、言葉の表現だけではなく、表情、態度、身振り手振りなどの「待遇行動¹³」も気持ちを伝える（表現する）方法の一つである。依頼者が「人間関係」、「場」、「状況」などを考慮し、気持ちを伝える方法、「形式」、「内容」が選ばれる。

依頼者の依頼場面における「謝罪」の行為は次の図2の通りである。

図2) 依頼者の依頼場面における「謝罪」の一連の行為



本研究では、表情、態度、身振り手振りなどを研究対象とせず、表現の「形式」と「内容」を考察することとした。そして、依頼の際に使用される「すみません」、「申し訳ありません」など、「謝罪」を表わす形式を持つ表現、依頼者の依頼行為、またはその行為によって被依頼者に迷惑をかけることへの言及、恐縮の意の表明に関する表現を「謝罪型表現」

¹³ 蒲谷他（2003）「待遇行動」：非言語の「待遇コミュニケーション」

と定義する。「謝罪型表現」は次のような例が挙げられる。

- 例) ・大変恐縮です。
- ・急なお願いで申し訳ありません。
 - ・悪いけど、
 - ・ご迷惑をおかけします。
 - ・お手数ですが、
 - ・あつかましいお願いとは存じますが、

2.4.3 「当然性」と「謝罪型表現」の使用

「謝罪型表現」は恐縮の意を表わす表現であるため、依頼の際に「謝罪型表現」を使用するかどうかは恐縮の意の有無に関係する。恐縮の意の有無、または恐縮に感じる度合いは「依頼内容」の「当然性¹⁴」に対する認識によって異なる。そのため、「謝罪型表現」の使用・不使用は通常「依頼内容」の「当然性」によって決められると思われる。

負担の度合いが低い用件や被依頼者のすべきことを依頼する場面では、依頼者に恐縮の意が生じず、「謝罪型表現」を用いないことがある。一方、負担の度合いが高く、被依頼者が果たす義務のない用件を依頼する場合、依頼者が恐縮の意が生じ、「謝罪型表現」を使用することがある。したがって、「依頼内容」の「当然性」によって「謝罪型表現」の使用・不使用が決められる。

「当然性」と「謝罪型表現」の使用・不使用について、次の例で考えてみる。3つの場面に登場した「コミュニケーション主体」、AさんとBさんは同じ会社の社員であり、Aさんは入社1年、Bさんは1か月という先輩、後輩の関係である。資料のコピーなどはBさんの仕事である。

例)

場面(1) AさんはBさんに仕事関係の資料のコピーを頼む。

場面(2) 昼休みにAさんはコンビニへ行くBさんに飲み物を買って来ることを頼む。

場面(3) Aさんは海外旅行に行くBさんに免税店で香水の購入を頼む。

¹⁴ ここでは「実質的当然性」を指す。

まず、3つの場面の「当然性」の度合いについて考えてみたい。場面（1）の場合では、Bさんの役割から考えると、「仕事関係の資料のコピー」という「依頼内容」はそもそもBさんの仕事であるため、Bさんには実行する義務があり、「当然性」の度合いが高いと思われる。場面（2）ではついでに飲み物を買って来てもらうという「依頼内容」はBさんにとって大きな負担ではないものの、場面（1）と比べ、Bさんに実行する義務はない。そのため、「当然性」の度合いは場面（1）よりやや低い。場面（3）の海外から香水を買って来る「依頼内容」は場面（2）と同様にBさんにとって実行する義務のないことである。しかし、心理的な負担、実行する際の負担の面から考えると近くのコンビニで飲み物を購入するより海外で物を買って来ることのほうが負担が大きいと考えられる。したがって場面（3）は場面（2）よりさらに「当然性」が低いと思われる。便宜上、次の表の通り場面（1）は「当然性3」、場面（2）は「当然性2」、場面（3）は「当然性1」のように数値で「当然性」の高低を示す。これらの用件を依頼する際に、相手の仕事でもある「当然性」の高い場面（1）では恐縮の意が生じない場合がある。場面（1）と比べ、場面（2）と場面（3）では恐縮の意が生じる可能性が高く、また恐縮に感じる度合いは場面（2）より場面（3）のほうが高いと思われる。そのため、各場面ではAさんが次のようにBさんに働きかける可能性が考えられる。

表)

場 面	当然性の度合い	Aさんの働きかけ
場面（1）	当然性3	「このコピー、10部とってもらえますか？」
場面（2）	当然性2	「今からコンビニ？」「すみませんが、冷たいお茶、買って来てもらえますか？」
場面（3）	当然性1	「来週から韓国ですか？」「ちょっと頼んでもいいですか。」「実は前から（香水の商品名）を探してるんですが、韓国の免税店にあると聞いていました。」「それで、もしご迷惑でなければ、買って来てもらいたいんですが、お願いできるでしょうか。」「勝手なお願いで申し訳ないんですが...」

「当然性3」の場面(1)では、「依頼内容」はBさんの仕事でもあるため、恐縮の意が生じず、「謝罪型表現」を使用していない。「当然性2」の場面(2)はBさんの仕事の範囲の「依頼内容」ではないため、「すみません」という「謝罪型表現」を使用する場合がある。

「当然性1」の場面(3)では相手にとってより負担の大きい「依頼内容」で、「当然性」が最も低い。「謝罪型表現」の使用に関して、「勝手なお願いで申し訳ないんですが」のように単なる「申し訳ない」という決まり文句だけではなく、自分の依頼行為が勝手であることに言及する。そして、「謝罪型表現」だけではなく、依頼の可能性の確認や事情の説明などが行われる可能性もある。

このように依頼場面において依頼者の「謝罪型表現」の使用・不使用は依頼の「当然性」の高低によるものと思われる。

2.5 依頼における「感謝」の枠組み

熊取谷(1994)の発話行為理論の枠組みを参考にし、「感謝」とは何かに関して述べておく。また、依頼における「感謝」、「感謝型表現」の定義を説明する。

2.5.1 「感謝」の定義

熊取谷(1994)の発話行為理論の枠組みでは、「感謝」は、聞き手(或いはその「ウチ」関係にある人間)の行為が話し手に何らかの利益あるいは好感情をもたらしたと話し手が判断するという条件がある。「確定された行為(確定された過去と未来の行為)」はある発話は「感謝」として成立するために持っていなければならない命題内容の一つであり、「仮定された行為」に向けられた「感謝」は不適切なものとなるとしている。それについて次の例が挙げられている。

(1) ご協力ありがとうございました。(確定された過去の行為)

(2) 明日来て下さるとのこと、誠にありがとうございます。(確定された未来の行為)

* (3) 明日来て下さると、ありがとうございます。(仮定された行為)

また、「明日来て下さると、ありがたいのですが」に対して、発話行為理論の立場に立て

ば「希望を表明する」というストラテジーを用いた依頼と見るべきと指摘している。

以上の内容から、「感謝」とは感謝を行う「主体A」が、ある確定された行為によって、自分に何らかの利益あるいは好感情をもたらしたと認識し、ありがたいという気持ちが生じ、その確定された行為と関係する「主体B」とよりよい関係を築くために、ありがたいという気持ちを「主体B」に伝える行為であると定義する。

2.5.2 依頼における「感謝」

依頼者が自分の利益になることを被依頼者に実行してもらおうという依頼の行為は被依頼者にとって負担がかかる行為であるが、その「依頼内容」が実行されることによって、依頼者には何らかの形の利益が得られると思われる。依頼者はそれを認識し、依頼が受諾される前に「被依頼者が依頼を引き受けてもらえたらありがたいなあ／助かるなあ／嬉しいなあ」という気持ちが生じる場合がある。また、被依頼者が依頼を引き受けた場合（または「依頼内容」が実行された場合）、被依頼者の受諾の行為（または被依頼者の「依頼内容」の実行）によって、依頼者には何らかの利益をもたらすこと（または利益をもたらしたこと）が確定される。

依頼者は上述したことを認識し、依頼の際、依頼が成立した際、そして、「依頼内容」が実行された際に、感謝の意が生じる場合がある。また、その気持ちを被依頼者に伝える意図を持つ場合、「人間関係」、「場」などを考慮し、伝える方法、「形式」、「内容」などを選び、被依頼者に伝えると考えられる。

感謝の場面で行われる感謝の行為とは異なり、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。「感謝型表現」の例は次の通りである。

- 例) ・この間の本、来週あたり貸してもらえるとありがたいんだけど。
- ・来週の土曜日までにお返事いただければ助かります。
 - ・日本語を教えてくれるとのこと、ありがとうございます。

- ・この間手伝ってくださって、ありがとうございました。
- ・心より感謝しております。
- ・助かるよ。代わりに、今度ランチおごるからね。

3 . 研究方法

本研究は異なる目的によって調査 1、調査 2、調査 3 の 3 つの調査を行った。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のみ取り上げ、再分析を行ったものである¹⁵。調査 2 は 2007 年に日本語母語話者を調査対象者とした E メール調査で、調査 3 は 2006 年に日本語母語話者が調査者の作成した依頼の E メールに対して意見を出し合うという形で行った調査である。それぞれの調査の目的と内容を 3 . 1、3 . 2、3 . 3 で説明する。

また、本研究において「依頼」を意図とした E メールの内容を調査対象とした理由は次の通りである。

まず、Eメールの場合では会話とは異なり、「表現主体」があるまとまった内容（文脈、コンテキスト）を構築していく点が特徴である。会話の場合では、依頼者が被依頼者の質問や反応によって、表現する内容を考えたり、修正したりすることがあるため、依頼者が最終的に表現した内容は本来表現しようと思ったものもあり、被依頼者に質問され、表現したものもあると考えられる。その場合、依頼者が本来どのように表現したいのかという点について判断しにくい場合があると思われる。本研究は主に依頼者自身の「表現行為」（表現する意図も含む）を研究内容とするため、「表現主体」が自分の表現したい内容をそのまま構築することができる E メールを調査対象とした。

また、フォローアップ調査を行う際に、調査対象者が表現したいことを自分で「文字」という形で残すため、用いた表現の「形式」や「内容」について内省を行いやすいという利点があると思われる。以上の 2 点を考慮し、本研究は E メールを調査対象とした。

Eメールは手紙と比べ、内容が簡潔であることが特徴である。手紙で用いられる「頭語」や「結語」、「時候の挨拶文」などを用いず、書き出しでは「名乗り」、「日常的な挨拶」、「礼を含めた挨拶」、「メールの受信の知らせ」などが書かれ、絵文字・顔文字が使用される場合もある。Eメールを調査対象としたため、調査結果の分析の際に、これらの Eメールの特殊性も考慮に入れ、分析を行うこととしたが、依頼における「謝罪」と「感謝」の特徴には Eメールという「媒体」の特殊性によるものもあると考えられる。

¹⁵ 研究対象を日本語母語話者のデータのみ限定した理由に関しては 3 . 1 . 1 で述べる。

3.1 調査1の目的と内容

3.1.1 調査1の目的

調査者は2003年、2004年に日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に、依頼におけるEメールに関する調査を行い、調査の結果を修士論文にまとめた。調査に関する詳しい内容は3.1.2で説明する。

修士論文では、2004年に行った調査の結果に基づき、依頼者の依頼時の「謝罪型表現」の使用率、恐縮の意の有無、依頼成立時の「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用について、日本語母語話者と台湾人日本語学習者の特徴と相違点に焦点を当て、分析を行った。その結果、依頼内容の「当然性」が高く、負担の度合いが低い場合においては、日本語母語話者の「謝罪型表現」の使用が台湾人日本語学習者より多く見られ、日本語母語話者は恐縮の意を持っていなくても、「謝罪型表現」を使用していた例もあった。それに対して、「謝罪型表現」を用いた台湾人日本語学習者は依頼の際に恐縮の意を持つ傾向があることがわかった。また、「すみません/申し訳ありません」、「迷惑をかけます」など、決まった「表現形式」を用いる傾向がある台湾人日本語学習者に対して、日本語母語話者は用いた表現のバリエーションが多いという結果も見られた。

恐縮の意を表わすのに「謝罪型表現」を用いる台湾人日本語学習者をはじめ、日本語学習者が日本語母語話者とコミュニケーションを行う際に、より適切に相手の「表現行為」を理解するために、日本語母語話者がなぜ恐縮の意を持っていなくても「謝罪型表現」を用いる場合があるのか、それはどのような場面なのか、といった情報が重要であろう。そのため、日本語母語話者がどのような認識または意識によって、「謝罪型表現」を使用しているのかを明らかにする必要があると思われる。また、どのような「謝罪型表現」(または「感謝型表現」)を使用するのかという点に関しても、日本語母語話者のデータからより多くの表現のバリエーションが見られたため、場面別でそれらの表現の「形式」と「内容」に関する再分析が必要であろう。そこで、本論文は日本語母語話者と台湾人日本語学習者の相違点に焦点をおかず、日本語母語話者の特徴を再分析することとする。

日本語母語話者が「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用・不使用については、「人間関係」とEメールのやりとりの「場(時間的・空間的な位置)」、「依頼内容」などによってどのように変わるのか、それらの表現が使用される場合はどのような表現の「形式」と「内容」

が用いられるのかを明らかにするとともに、恐縮の意を持たない「謝罪型表現」の使用例について分析してみることとする。そして、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」をさらに次の例1、例2のような「場(時間的・空間的な位置)」に関する「表現内容」と、例3のような「依頼内容」に関する「表現内容」に分け、各場面における特徴の再分析を試みる。また、修士論文で研究内容としなかった依頼時における「感謝型表現」を取り上げ、各場面における傾向を明らかにしたい。

例1) お忙しいところを申し訳ありません。

例2) 早速のお返事、ありがとうございます。

例3) 勝手なお願いで申し訳ありません。

3.1.2 調査の内容

調査1は10代~40代の日本語母語話者40人(そのうち、10代~20代の学生が21人、20代~40代の社会人が19人) および台湾人日本語学習者38人(そのうち、10代~20代の学生が20人、20代~30代の社会人が18人)を調査対象者とした。本論文では、日本語母語話者40人の作成したEメール、400通(付録1)を研究対象とした。

調査は調査対象者とコンピュータのEメールによって数回のやりとりを行い、調査対象者が作成したEメール(以下は「メール」と略す)を収集するという方法で行った。調査者が場面を設定し、調査対象者と設定し場面にに基づき、メールのやりとりを行った。やりとりの流れは次の通りである。まず、調査者が設定した依頼場面を調査対象者に送る。調査対象者が依頼者として、依頼のメールを作成し、被依頼者にメールを送る。調査者は設定した人間関係と場面に基づき、被依頼者として返事する。調査対象者が被依頼者(調査者)の返事に対して返信する。調査対象者が用いた表現の特徴を「メールのやりとりの過程」という観点から、そして依頼成立時における「謝罪」と「感謝」を考察するために、調査対象者が依頼者として一通のメールだけではなく、被依頼者から返事を受け、再びメールを送るという数回のやりとりを行うこととした。

場面の設定では、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用は「人間関係」によってどのような違いがあるのかを考察するために、被依頼者を「先生・上司」などの目上の人と親しい友人の二つに設定した。調査者が調査対象者(依頼者)の「先生・上司」と親しい友人

として、調査対象者とメールのやりとりを行った。また、調査対象者が全員同じ場面、状況でメールのやりとりができるように、調査者はすべての調査対象者に対して同じ返事の内容を作成した。調査後、依頼する際に恐縮の意の有無を確認するために、調査対象者全員に対してアンケート調査も実施した。詳しい場面の設定は次のように説明する。

本調査では調査対象者を依頼者とし、先生・上司など目上の人、および親しい友人に「物を貸してもらいたい」という内容のメールを送る場面を設定した。貸してもらいたい物を「X」とし、「X」は依頼者が普段勉強や仕事のために参考にしたいと思う物とする。

被依頼者である「先生・上司」および「親しい友人」は物が借りられる程度の相手とする。依頼者と被依頼者との「人間関係」を「相手レベル¹⁶」という用語で表わし、数値で「先生・上司」と「親しい友人」の「相手レベル」を表わすと、前者は相手レベル $+1$ 、後者は相手レベル -1 となる。以下、それぞれを $A+1$ 、 $A-1$ と記述する。

依頼者と被依頼者のメールのやり取りの流れは次の表の通りである。調査対象者は依頼者として、依頼、依頼、依頼の内容で被依頼者にメールを送り、調査者は被依頼者（先生・上司、および友人）として、A、B、Cの内容で依頼者に返事をする。そして、依頼者が被依頼者の受諾の返事、AとCに対して、返信と返信のメールを送る。依頼、依頼、依頼とも「Xを貸してもらおう」という用件に関する内容であるが、依頼は「借りる期間の延長」、依頼は「被依頼者に断られ、再び依頼する」という異なる状況を設定し、「依頼内容」の「当然性」の高低を操作した。依頼は最も「当然性」が低い「依頼内容」である。

表) 調査1の場面設定

場面		内容
依頼者	依頼	Xを1、2日ぐらい貸してもらおう。
被依頼者の返事	A	依頼の依頼内容を受諾する旨をメールで伝える。
依頼者	返信	被依頼者から依頼の受諾を受けた。 その受諾に対して返信する。
依頼者	依頼	Xを貸してもらったが、借りる期間を延長してもらおう。

¹⁶ 相手レベル：自分と相手の両者の立場、社会的な役割を相対的に考えた上で、両者の親疎関係を併せて認識した相手の位置づけである。

被依頼者の返事	B	依頼 の依頼内容を受諾しにくい旨をメールで伝える。
依頼者	依頼	相手に依頼 を断られたが、延長の時間を調整し、再び依頼する。
被依頼者の返事	C	依頼 の内容を受諾する旨をメールで伝える。
依頼者	返信	被依頼者から依頼 の受諾を受けた。 その受諾に対して返信する。

「当然性」の高低 依頼 > 依頼 > 依頼

メールのやり取りの例は次の通りである。

例) 依頼

○先生

いつもお世話になっております。

さて、突然ですが、今論文を書いております。それで、先生のお持ちの論文が必要になりまして、1日か2日できましたら貸していただけませんか。

勝手なお願いで申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。

それでは、用件のみにて失礼いたします。

被依頼者の返事 A

Sさん

メール、見ました。

Xが借りたいとのこと。1日か2日でしたら、貸すことはできます。

それでは、来週の月曜日に持っていきます。

返信

〇先生、メール拝受いたしました。早速のメールで恐縮です。

さて、先生がお持ちの論文を貸してくださるとのこと。ありがとうございます。

来週の月曜日に先生の研究室まで取りに参りますので、よろしく願いいたします。

それでは、用件のみにて失礼いたします。

*数日後（Sさんは先生に論文を貸してもらった）

依頼

〇先生、いつもお世話になっております。月曜日に論文をお貸しいただき、ありがとうございました。この論文、自分が知りたいことが書いてあって、大変役になっております。

そこで、大変申し上げにくいことなのですが、この論文、あと一週間お貸しいただけませんでしょうか。お約束した期限を過ぎて、申し訳ございませんが、なにとぞよろしく願いいたします。

それでは、用件のみにて失礼いたします。

被依頼者の返事 B

Sさん

メール、読みました。

この間は1、2日ということだったので、貸すことにしましたが、1週間はちょっと……。実は私もこの週末にそのXを使いたいと思っているんですが。

依頼

O先生、メール、拝読しました。
1日、2日お貸しいただくとのこと約束したにもかかわらずこのようなお願いをしてしまい、誠に申し訳ございません。実は、先生にお借りした論文が自分の研究と重複する部分が多く引用できる箇所も散見されるところから、あとしばらく是非ともお願いできませんでしょうか。ご無理は承知しておりますが、なにとぞよろしくお願いたします。
それでは、用件のみにて失礼いたします。

被依頼者の返事C

Sさん
メール、読みました。
そういうことでしたら、いいでしょう。ただ、週末までに、そのことだけは確認しておきます。

返信

A先生、メール、拝読しました。
しばらく貸していただけたとのこと。誠にありがとうございます。週末までには必ずお返しします。ご無理なお願いをいたしまして、大変申し訳なく存じます。おかげで、いい論文が書けそうです。
それでは、用件のみにて失礼いたします。

メールのやりとりの調査が終了後各場面では被依頼者に依頼する際に「申し訳ない」と感

じたかどうかについてアンケート調査を実施し、その内容は次の通りである。

アンケート調査票			
性別：	年齢：	出身地：	母語：
1. 先生（上司）、友達にXを1、2日貸してもらおうように頼む時、申し訳ないと思いましたが、どんな気持ちでしたか。			
特別な気持ちはない	迷惑をかける。申し訳ないという気持ち	その他：	
先生（上司）に対して	回答：		
友達に対して	回答：		
2. 先生（上司）、友達からXを貸してもらったが、借りる期間をさらに伸ばしてもらいたいと頼む時どんな気持ちでしたか。申し訳ないと思いましたが。			
特別な気持ちはない	迷惑をかける。申し訳ないという気持ち	その他：	
先生（上司）に対して	回答：		
友達に対して	回答：		
3. 先生（上司）、友達から、1週間は長い、無理だという返事が来ましたが、どうしてももう少し借りたいと頼む時、どんな気持ちですか。申し訳ないと思いましたが。			
特別な気持ちはない	迷惑をかける。申し訳ないという気持ち	その他：	
先生（上司）に対して	回答：		
友達に対して	回答：		

依頼、依頼、依頼そして返信と返信の各場面において「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用者数を比較し、「場面（「場」と「人間関係」）」「依頼内容」の「当然性」、負担の度合いによって使用者数にはどのような変化が見られたのかを分析し、用いられた「表現形式」と「表現内容」の特徴を考察する。

また、恐縮の意の有無に関するアンケート調査の結果を調査対象者が作成したメールの内容と比べ、調査対象者の「気持ち」と表現の使用・不使用は一致しているかどうかについても考察を行う。

3.2 調査2の目的と内容

3.2.1 調査の目的

調査2は調査対象を依頼時のメール内容に限定し、異なる「依頼内容」を頼む際に、「依頼内容」の「当然性」、負担の度合いの高低によって、「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用・不使用、表現の「形式」と「内容」にはどのような傾向が見られるのかを考察することが目的の一つである。また、調査1では調査内容としなかった次の2点を明らかにすることも調査2の目的である。

まず、依頼者が依頼時に恐縮の意、または依頼が成立したらありがたいという感謝の気持ちを表わすために、「謝罪型表現」と「感謝型表現」以外にどのような工夫をするのかを考察することである。また、「～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」という表現の使用は、ありがたい・うれしいなどの感謝の意を表わすためか、その他の気持ち、意図を表わすためかを明らかにしたい。

3.2.2 調査の内容

調査1の依頼、依頼、依頼は被依頼者とのやりとり、そして被依頼者の反応によって、「依頼内容」の「当然性」が変わるという設定であるのに対して、調査2は2つの異なる用件をコンピュータのEメール（以下は「メール」と略す）で依頼する、という場面を設定した。調査対象者に設定した場面を提示し、依頼のメール（働きかけるメールのみ）を作成するように指示した。調査対象者が依頼時に「申し訳ない」または、「ありがたい」気持ちを表わすためにどのような工夫をするのかを明らかにするために、調査対象者から作成したメールを受け取った後、フォローアップ調査を行い、メール作成時にどのような表現を用い、どのような工夫をしたのかについて調査対象者に質問した。また、「～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」という表現を用いた調査対象者に対しては、なぜそれらの表現を用いたのか、表現の使用意図についても確認を行った。フォローアップ調査はすべて調査対象者とのメールのやりとりによって実施した。

調査2では、20代～50代の日本語母語話者33人を調査対象者とし、66通のEメール（付

録 2 - 1) を収集した。そして、33 人のうち「申し訳ない」および「ありがたい」気持ちを表わす表現、工夫について確認できたのは 15 人であった(付録 2 - 2)。場面の設定は次の通りである。

状況 1 : 週に一回 A 先生の授業を受けている。先週の授業で A 先生がある本を紹介してくれた。先生にその本を貸してもらいたい。先生に依頼のメールを出す。

状況 2 : 週に一回 B 先生の授業を受けている。B 先生は卒業後の就職のことについて相談に乗ってくれると言ってくれた。来週の木曜日 B 先生と会う約束をしたが、急な用事ができ、木曜日はどうしても行けなくなった。B 先生は普段授業や教務でとても忙しいのはわかっているが、どうしても B 先生の意見、アドバイスを聞きたいと思っている。B 先生には本当に申し訳ないが時間を変更してもらえたらありがたいと思い、B 先生に日にちの変更をお願いすることにした。B 先生にメールを出す。(今日は金曜日)

状況 1 と状況 2 において「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用者数、用いられた表現の「形式」と「内容」を比較し、「場面」、「依頼内容」の「当然性」、負担の度合いによって表現の使用者数の変化、「表現形式」、「表現内容」の相違点と特徴を分析する。

そして、フォローアップ調査の結果から、調査対象者が「謝罪型表現」と「感謝型表現」以外に恐縮と感謝の意を表わすためにどのような工夫をしたのか、「～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」という表現をどのような意図を持ち使用したのか、を分析する。

3.3 調査 3 の目的と内容

3.3.1 調査の目的

依頼者が被依頼者に負担が大きく、「当然性」が低い用件を頼む際に、恐縮の意を持ち、「すみません」、「お手数をおかけします」などの「謝罪型表現」を用いる場合があるが、負担が小さく、「当然性」が高い用件を頼む際、恐縮の意を持っていない場合でも「謝罪型

表現」を用いることがあると思われる。例えば、次の場面Aのように「当然性」が低く、負担の度合いが高い依頼場面において、例1のように「謝罪型表現」が用いられることがある。それに対して、「当然性」が高く、そして負担の度合いが低いと思われる場面Bにおいては、依頼者が恐縮の意を持たず、例2のように依頼する場合もあり、また、「謝罪型表現」を用い例3のように頼む場合もあると思われる。例3のように「当然性」が高く、負担の度合いが低い場面において「謝罪型表現」が用いられる意図、理由を明らかにすることが調査3の目的である。

場面A：社員Aは来月3日間大阪に出張する予定。社員Bに、代わりに出張に行ってくれるように頼む。

場面B：社員Aも社員Bも明日の会議に出る予定。社員Aは社員Bに会議の資料を持って来てくれるように頼む。

例1) 勝手なお願いで申し訳ないんですが、大阪の出張、代わってもらえないでしょうか。

例2) この間の資料を明日の会議に持ってきてもらえないでしょうか。

例3) すみませんが、この間の資料を明日の会議に持ってきてもらえないでしょうか。

3.3.2 調査の内容

「当然性」が高い場面において「謝罪型表現」を使用する意図、理由を考察するために、次のように「当然性」が高く、負担の度合いが低い仕事関係の依頼場面を設定した。

場面：佐藤さんと田中さんは同じ会社の社員で、佐藤さんは田中さんより5歳ほど年上で、田中さんの先輩である。二人ともあるプロジェクトを実行するメンバーで、明日メンバーでミーティングする。田中さんは佐藤さんに明日のミーティングに必要な書類を持ってくるようにコンピュータのEメールで頼む。

調査者がこの場面に基づき、依頼のEメール(以下は「メール」と略す)を作成した。調査対象者が依頼のメールを読み、自由に意見と感想を話す。調査対象者に「謝罪型表現」

の使用・不使用、また表現の形式などの話題に注目させ、それに関する意見、感想をより多く引き出すために、「謝罪型表現」の有無、「表現形式」を操作し、次のように 4 通のメールを作成した。「謝罪型表現」が書かれていないメールが 1 通（メール 1） およびそれぞれ異なる「謝罪型表現」が書かれたメール 3 通（メール 2、メール 3、メール 4）を作成した。メール 2 は「お手数をおかけします」という相手に手数をかけることへの言及の「決まり文句」、メール 3 は「申し訳ありません」という恐縮の意を表わす「決まり文句」のみ、メール 4 は謝罪の対象を表明し、恐縮の意を表わす「決まり文句」を使用する内容であった。詳しいメールの内容は次の通りである。

メールの内容

【メール 1】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類 B を明日持ってきていただけますでしょうか。

よろしくお願いします。

田中

【メール 2】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類 B を明日持ってきていただけますでしょうか。

お手数をおかけしますが、よろしくお願いします。

田中

【メール3】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類 B を明日持ってきていただけますでしょうか。

申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。

田中

【メール4】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類 B を明日持ってきていただけますでしょうか。

お忙しいところ、急なお願いで申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。

田中

調査対象者は 20 代～40 代の日本語母語話者 10 人である。調査対象者が意見、感想を話しやすくするために、調査の方法は調査対象者 2 人を一組とし、メールの内容について意見を出し合うという形で行った。調査の手順は次の通りである。

まず、調査対象者に場面とメール 1 を提示し、その内容を読むように指示する。次に、メールの内容、使われた表現などについての意見、感想を話すように依頼し、調査対象者が話した内容について、「なぜそのように思うのか」、「それについてもう少し説明をお願いします」などのように調査対象者に理由や詳しい説明を求める場合もあった。最後に、調査対象者にそれ以上述べる意見、感想がないことを確認し、次のメール 2 の調査に進んだ。

4通のメールはメール1、メール2、メール3、メール4の順に調査を行うこととした。メール2、メール3、メール4に書かれた「謝罪型表現」に関して、調査対象者から意見、感想が出ない場合、調査者が「この表現についてどう思うか」と調査対象者に意見、感想を求める場合もあった。調査対象者が述べた意見、感想を録音し、その内容を記録した。調査対象者が述べた意見、感想の中から「謝罪型表現」に関するものを抜き出し、研究対象とした（付録3）。

調査対象者に自由に意見、感想を話させるという方法で調査を行ったため、この依頼場面において「謝罪型表現」が必要だという意見だけではなく、必要ではないという意見も予想される。「当然性」が高く、負担の度合いが低い依頼場面における「謝罪型表現」の使用意図、理由を考察するために、調査対象者の話し合いの内容から、「謝罪型表現」の必要性、「謝罪型表現」の「表現形式」に関する内容のみを抽出し、研究対象とした。

例えば、「申し訳ありませんが」という表現が書かれているメール3に対して、次の例のような感想が述べられた場合、は「謝罪型表現」が必要だという意見であるため、そのみを抽出し、研究対象とした。

例)

相手が「謝罪の言葉を期待するだろう」と思って、習慣的に「申し訳ありません」と書く。

「申しわけない」と言われたら、「えっ？どうして？」と思う。自分はそのように書かない。

調査対象者が述べた「謝罪型表現」の必要性、理由などから、「当然性」が高く、負担の度合いが低い場面において「謝罪型表現」が用いられる意図、理由を分析した。例えば、上記の例では「謝罪型表現」が必要である理由も述べられている。調査対象者が述べた理由から「相手の期待を予想し、その期待に応えたい」という意図が分析できる。

4．依頼時における「謝罪」と「感謝」

相手に自分の利益になることを依頼する際に「謝罪」と「感謝」という「表現行為」を行うか否か、「表現行為」を行う意図は何か、用いた表現の「形式」と「内容」にはどのような特徴と傾向が見られるのか、恐縮、感謝の意を表わすには「謝罪型表現」と「感謝型表現」以外にどのような工夫があるのか、について調査の結果に基づき考察を行った。4．1では依頼時における「謝罪」、4．2では依頼時における「感謝」に関する調査の結果および考察の内容を述べる。4．3では「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向を比較する。

4．1 依頼時における「謝罪」

依頼時における「謝罪」を次の点から調査の結果を考察した。

- ・「謝罪型表現」の使用・不使用について調査の結果を分析するとともに、「謝罪型表現」の使用・不使用と「場面（「人間関係」と「場）」、「依頼内容」の関連性を考察した。
- ・依頼者が恐縮の意を持たず、「謝罪型表現」を使用する場合の認識、意図を考察した。
- ・「謝罪型表現」の使用箇所を考察した。
- ・「謝罪型表現」の「表現形式」を分類し、「場面（「人間関係」と「場）」、「依頼内容」によって使用された「表現形式」の特徴と傾向を考察した。
- ・「謝罪型表現」の「表現内容」の特徴と傾向を「場面（「人間関係」と「場）」、「依頼内容」の観点から考察した。
- ・恐縮の意を表わすために「謝罪型表現」以外にどのような工夫がされたのかを考察した。

4．1．1 「謝罪型表現」の使用・不使用

Eメールで依頼する際に、「表現主体」が表情、態度、身振り手振りなどによって、気持ち、意図を伝える「表現行為」を行うことができないため、表現（「形式」と「内容」）、記号などを使用することによって、「表現行為」を行うことが考えられる。また、依頼する際に、「謝罪」という「表現行為」が行われたかどうかは、「謝罪型表現」が使用されたかど

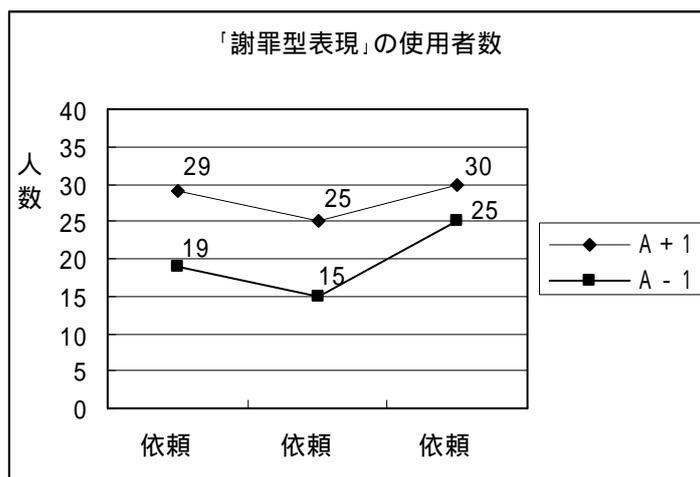
うかという点から考察することができると思われる。

各依頼場面における「謝罪型表現」の使用者数について調査 1 と調査 2 の結果は次の通りである。

4.1.1.1 「謝罪型表現」の使用者数に関する調査結果

依頼の際に「依頼内容」、「人間関係」、「場」によって「謝罪型表現」を使用するかどうかの傾向も異なると思われるが、調査において各依頼場面の「謝罪型表現」の使用者はどのくらいいたか、調査対象者 40 名に対して行った調査 1 の結果は次のグラフの通りである。調査 1 はメールのやりとりによって、 $A + 1$ の先生・上司、および $A - 1$ の親しい友人に本などの貸出（依頼）、貸与期間の延長（依頼）、一度断られ再び貸与期間の延長（依頼）を依頼するという場面である。 $A - 1$ の場面より、 $A + 1$ の場面のほうが「謝罪型表現」の使用者数が多かった。そして、 $A + 1$ と $A - 1$ の二つの場面とも、依頼における「謝罪型表現」の使用者数が最も多いという結果となった。「人間関係」や「状況」によって「謝罪型表現」の使用に関して異なる傾向が見られた。

図 1)



調査 2 は被依頼者が学校の先生に対し本の貸出(状況 1) および約束した時間の変更(状況 2) という異なる用件を依頼する場面である。調査対象者は 33 名で、各場面における「謝罪型表現」の使用者数は次の通りである。状況 1 より状況 2 のほうが「謝罪型表現」の使用者数が多く、状況 2 では調査対象者が全員「謝罪型表現」を使用していたことがわかった。

表)

表現 \ 場面	状況 1	状況 2
「謝罪型表現」	16人	33人

4.1.1.2 「謝罪型表現」の使用・不使用を左右する要素について

調査1と調査2から、「謝罪型表現」の使用者数は場面によって異なる結果となることがわかった。それに関して、「場面」と「依頼内容」の「当然性」の観点から、考察を行った。その結果、「謝罪型表現」の使用・不使用を左右する要素には「人間関係」と「依頼内容」の「当然性」だけではなく、相手に働きかけるタイミング、方法・手段、依頼成立する可能性の高低なども「謝罪型表現」の使用・不使用に影響を与えることがわかった。詳しい考察の内容は次の通りである。

まず、被依頼者との「人間関係」は「謝罪型表現」の使用・不使用に影響を与えるのかについて、調査1の結果に基づき考察した。依頼、依頼、依頼のいずれの場面においても、被依頼者がA+1の先生・上司の場合のほうが「謝罪型表現」の使用者数が多かった。「依頼内容」とコミュニケーションの「場」が同じ¹⁷である状況において、「謝罪型表現」を使用するか否かは被依頼者との「人間関係」によるものであることがわかった。

「依頼内容」、コミュニケーションの「場」などの条件が同じでも、「人間関係」によって、「依頼内容」と依頼する方法、手段の「当然性」の度合いが変わる。通常、先生や上司より友人の間では物を借用する頻度が高い、友人とは心理的距離が近い、などの理由から、同じ「物を貸してもらおう」という「依頼内容」においても、先生・上司より友人のほうが頼みやすいと思われる。そのため、先生・上司に物を貸してもらおう「当然性」は親しい友人に貸してもらおう「当然性」よりやや低いと考えられる。その結果、より頼みにくい相手(先生・上司など)に依頼する場面では、「謝罪型表現」が用いられる傾向が見られた。

また、同じ「メールのやりとり」というコミュニケーションの「場」においても、「親しい友人にメールで依頼する」という行動の「当然性」と「先生・上司にメールで依頼する」という行動の「当然性」の度合いも異なると思われる。普段でも相手とメールでやりとり

¹⁷ 先生・上司に依頼を頼む場合と親しい友人に依頼を頼む場合、「依頼内容」は同じである。そして、メールのやりとりの過程、つまりコミュニケーションの「場」も同じ条件で行われた。

を行っている場合、「メール」という手段で相手に働きかける「当然性」が比較的高くなる。しかし、普段メールのやりとりを行う頻度が低い場合、メールのやりとりによって依頼を行うこと自体、「当然性」が低いと考えられる。その場合、「メールで依頼すること」に関する「謝罪型表現」を使用することがあると思われる。例えば、調査1の結果からも被依頼者が先生・上司である場合では、「突然のメールで申し訳ありません」のように突然メールを送ったことに関する「謝罪型表現」の使用例が見られた。これらの表現は親しい友人の場面では見られなかった。

以上の点から、「人間関係」は「依頼内容」、依頼する方法、手段の「当然性」の度合いを左右し、「謝罪型表現」の使用・不使用に影響を与える要素の一つであると考えられる。

次に、「依頼内容」が「謝罪型表現」の使用・不使用に影響を与えるかどうかについて調査1の依頼、
、
、および調査2の状況1、状況2の結果に基づき考察を行った。

調査1の依頼の場面では、最初のXを貸してもらいたいという依頼より、貸与期間の延長の依頼のほうが「当然性」が低く、負担の大きい「依頼内容」となる。また、一度断られ、再び依頼を行う依頼ではさらに「当然性」が低くなる。そのため、依頼での「謝罪型表現」の使用が最も少なく、依頼では最も多いと予想できるが、実際の調査結果でも、依頼での「謝罪型表現」の使用者数が最も多かった。しかし、依頼は予想とは異なり、依頼より使用者数が多いという結果となった。「依頼内容」の「当然性」の観点から見ると、依頼は依頼より「当然性」が低いため、「謝罪型表現」の使用者数は依頼より多いと思われたが、調査の結果では依頼のほうが使用者数が多かった。その結果となった原因は相手に働きかける手段、タイミングにあると考えられる。

依頼は被依頼者に働きかける最初のメールであるため、相手に働きかける手段やタイミングが「謝罪型表現」の使用・不使用に影響を与える重要な要素になる。最初にメールを出す際に、被依頼者に突然働きかけること、突然メールで依頼することを「当然性」が低いと認識した場合は「謝罪型表現」を使用することも考えられる。実際に次のメールの例（例1と例2）のように突然の依頼、突然のメールに対して「謝罪型表現」を使用した調査対象者もいた¹⁸。そのため、「依頼内容」の「当然性」という点において、依頼より、「貸与期間の延長」の依頼のほうが「当然性」が低いが、依頼では被依頼者に働きかけるタイミング、方法に対して「謝罪型表現」が使用された場合もあるため、全体的に「謝罪型表現」の使用者数が依頼の場面より多いという結果となった。

¹⁸ 詳しい内容は4.1.5で述べる。

例 1)

場面：依頼	A - 1
データ：(1 - 社 11)	
<p>どうも、Y (依頼者の名前) です。</p> <p>さて、今日メールしたのは、ちょっとお願いがありまして…。というのも、今、「<input type="text"/>に関する論文」を書いているんだけど、ちょっと、ある資料が足りなくて…。</p> <p>で、その、ある資料っていうのが、「X」なんだけど、以前、持ってるっていったよね？</p> <p>で、申し訳ないんだけど、その資料、1日か2日、貸してもらうことできる？</p> <p>もしよければ、月曜日にでも、持って来てもらえないかなあ？</p> <p>ごめんね、突然なお願いで。</p>	

例 2)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 社 1)	
<p>先生、こんにちは。今先生の講義を受けさせて頂いています、I (依頼者の名前) です。</p> <p><u>突然のメールで大変恐縮ですが、先生がお持ちの本でXをお借りしたくてメールしました。</u></p> <p>もしよろしければ月曜日にお借りできれば幸いです、いかがでしょうか？</p>	

そして、同じ「貸与期間の延長」という「依頼内容」の依頼 と依頼 を比較した結果、依頼 のほうが「謝罪型表現」の使用者数が多いという傾向が見られた。被依頼者に1、2日 X を貸してもらうという約束をしたにもかかわらず、延長を頼む依頼 では「依頼内容」の「当然性」の度合いが低い、被依頼者が既に依頼 を引き受けたことから延長の依頼も受諾する可能性が高いと予想できる。一方、被依頼者に一度断られ、再び依頼を行う依頼 の場合では、依頼を行う「行為」、およびその「内容(依頼内容)」は被依頼者にとって迷惑であることが被依頼者の断りによって確定できている。それが依頼 とは異なる点である。その点で依頼 より、依頼の行為と内容は被依頼者にとって迷惑であると確認ができていた状況である依頼 のほうが「謝罪型表現」の使用者数が多いという結果になったのではないかと考えられる。

調査 2 では、状況 1 での「謝罪型表現」の使用者数より、「当然性」の度合いが低く、負

担の度合いが大きい状況2の使用者数のほうが多かったという結果が見られた。状況1と状況2ともに「先生」が被依頼者である場面だが、「依頼内容」のみが異なる。まず、状況1の「依頼内容」を分析すると、通常先生にとって自分が紹介した本を学生に貸してあげるといことは負担の大きいことではない。また、「先生」の「役割」と「立場」から見ると学生に授業と関係する本を貸す「当然性」も高い。一方、就職に関する相談の日にちを変更してもらうという状況2の場合では、「先生」の「役割」と「立場」から考えると学生の相談を受けることは仕事の一環ではあるが、急な時間の変更という「依頼内容」は先生にとって状況1の用件より負担が大きい。また、決まったことに対して、被依頼者自身の都合により変更を依頼することの「当然性」も状況1の「依頼内容」より低いと思われる。「依頼内容」の違いは、状況2のほうが「謝罪型表現」の使用者数が多いという結果となった要因であると考えられる。

調査1と調査2の結果から、依頼の際に「謝罪型表現」を使用するか否かは被依頼者との「人間関係」、依頼内容、依頼するタイミング、方法・手段、依頼成立する可能性の高低などによって傾向が変わると言えよう。

4.1.2 恐縮の意を持たない「謝罪型表現」の使用

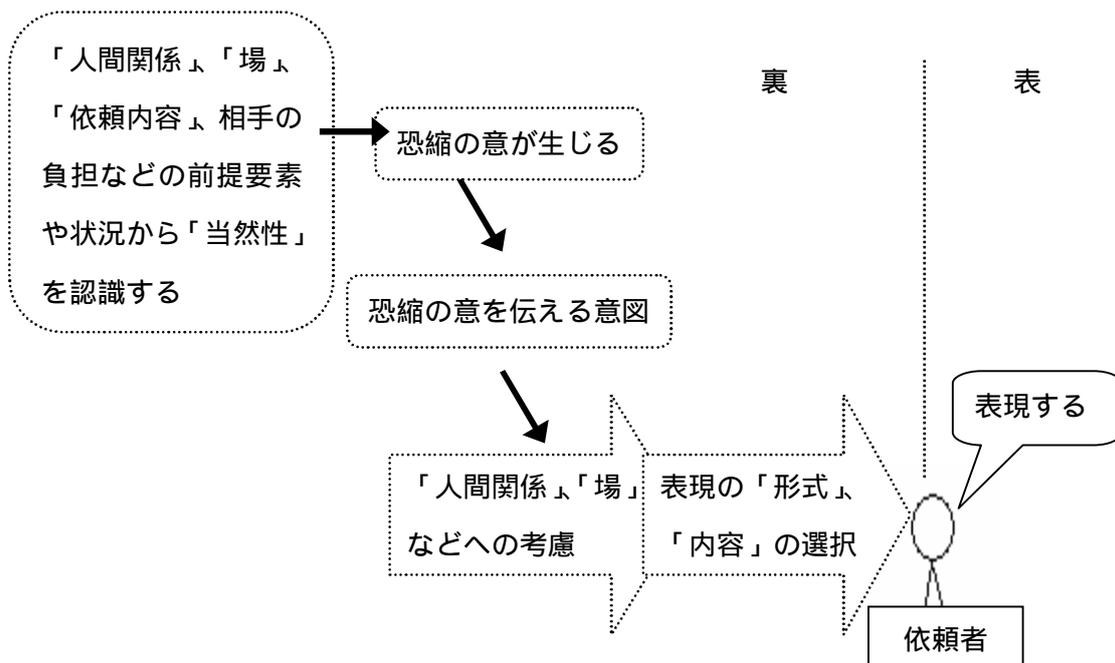
調査1のフォローアップ調査から、「謝罪型表現」を使用した調査対象者の中に恐縮の意を持つ調査対象者とその気持ちを持たない調査対象者がいることがわかった。なぜ、恐縮の意を持たず、「謝罪型表現」を使用するのかについて分析した。また、調査3の結果から、「謝罪型表現」が用いられた「意図」には「恐縮の意の表明」以外にどのようなことが考えられるのかも考察した。

依頼の際に被依頼者に対して恐縮の意が生じ、その意を「表現形式」を用い被依頼者に伝えることがある。恐縮の意が生じるかどうかは依頼の様々な前提要素、状況によるが、依頼の前提要素に基づき、被依頼者との「人間関係」、「場」、「依頼内容」の「当然性」、負担の度合いなどを判断・認識し、その認識によって恐縮の意・謝罪の意が生じることがあると思われる。依頼者がその恐縮の意を被依頼者に伝える「意図」を持った場合、「人間関係」や「場」などを考慮し、適切な「形式」、「内容」を選び、恐縮の意を被依頼者に伝えると考えられる。「謝罪型表現」は恐縮の意を表わすために選ばれる「表現形式」の一つである。依頼者が「謝罪型表現」などを用い、表現する過程を次の図1のように考えられる。

図1から見ると、依頼者が用いた表現（「謝罪型表現」など）には、裏にある依頼者の気

持ち（恐縮の意）と前提要素に対する認識や配慮などが反映されると思われる。「理解主体」である被依頼者は依頼者が用いた表現から、依頼者の認識や配慮などを推測し、理解することとなる。

図1)



しかし、実際には恐縮の意が生じていなくても「謝罪型表現」を使用する場合もあることが調査1のアンケート調査の結果からわかった。調査1のアンケート調査の結果を調査対象者が書いたメールと比較した結果、依頼の際に恐縮の意を持ち、「謝罪型表現」を使用した調査対象者もいれば、恐縮の意を持たず「謝罪型表現」を用いた調査対象者もいたことがわかった。実際には[A + 1]の場合は依頼、[A - 1]の場合では依頼、依頼、依頼のすべての場面において、恐縮の意を持たず「謝罪型表現」を使用したケースが見られた。各場面において恐縮の意を持たず「謝罪型表現」を用いた調査対象者は次の通りである。

恐縮の意を持たず、「謝罪型表現」を使用した調査対象者

A + 1の場面

依頼 : 1人(1 - 社1)

A - 1の場面

依頼 : 9人(1 - 社4、1 - 社6、1 - 学7、1 - 学9、1 - 学11、1 - 学12、1 - 学13、
1 - 学17、1 - 学20)

依頼 : 3人(1 - 社10、1 - 社16、1 - 学20)

依頼 : 2人(1 - 社16、1 - 学20)

上に挙げた調査対象者は依頼の際に被依頼者に対して恐縮の意を持っていなくても、実際は次のメールの例のように「謝罪型表現」を使用していた。

A + 1の場面

例1)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 社1)	
先生、こんにちは。今先生の講義を受けさせて頂いています、I(依頼者の名前)です。 <u>突然のメールで大変恐縮ですが</u> 、先生がお持ちの本でXをお借りしたくてメールしました。もしよろしければ月曜日にお借りできれば幸いです、いかがでしょうか？	

A - 1の場面

例2)

場面：依頼	A - 1
データ：(1 - 学12)	
<u>突然なんだけど</u> 、今度レポート書かなきゃで、X貸してもらいたいんだ(><) <u>悪いんだけど</u> 、次の月曜に会った時にでも持ってきてもらえると嬉しいっす。2日くらいで返せると思う！お願いしま す。(^ ^ ;)	

例3)

場面：依頼	A - 1
データ：(1 - 社 16)	
X どうもありがとう。読むほどにおもしろくなり1～2日の予定だったけど、1週間貸してもらえないかしら。 <u>悪いけど、よろしく。</u>	

例4)

場面：依頼	A - 1
データ：(1 - 学 20)	
返事ありがとう。 <u>困らせてすまん。</u> 分かった。返す。返します。週末までには必ず返します。だから、それまでの4、5日だけ延ばしてください。お願いします。お礼は何でもします。パシリもやります。だから、お願い、男を見せてくれ～	

調査対象者が申し訳ない気持ちを持っていないという意識のままメールを書けば、例1と例2は次の例5、例6のような「謝罪型表現」が使用されていない内容になる。

例5) - 「謝罪型表現」不使用

場面：依頼	A + 1
先生、こんにちは。今先生の講義を受けさせて頂いています、I(依頼者の名前)です。先生がお持ちの本でXをお借りしたくてメールしました。もしよろしければ月曜日にお借りできれば幸いです、いかがでしょうか？	

例6) - 「謝罪型表現」不使用

場面：依頼	A - 1
今度レポート書かなきゃで、X貸してもらいたいんだ(><) 次の月曜に会った時にでも持ってきてもらえるとうれしいっす。 2日くらいで返せると思う！お願いしま す。(^ ^ ;)	

例1、例2と例5、例6のメールを比べると、依頼者の恐縮の意の有無、「場面」、 「当然

性」の度合いに対する認識にかかわらず、例5と例6より「謝罪型表現」が使用された例1と例2のほうが「Xを貸すことは当然なことではないが、できればお願いしたい」というニュアンスが伝わると思われる。たとえ依頼者が「当然性」の度合いが高いと認識し、恐縮の意を持っていなくても、「謝罪型表現」を使用することによって依頼する「当然性」(または被依頼者が依頼内容を実行する「当然性」)が高くないというイメージが表れると思われる。

それでは、なぜ依頼者が自分の認識、気持ちとは異なり「謝罪型表現」を使用するのか、また、何を考慮し、「謝罪型表現」を使用するのかについては調査3で調査対象者が述べた意見に基づき考察を行った。

調査3では、同じチームで働いている先輩にミーティングの資料を持ってきてもらいたいという依頼のメールに対して、調査対象者が述べた意見の中には次のような内容が見られた。

それほど手数をかけることではないが、「お手数をおかけします」という表現があったほうが良い。

「申し訳ありません」、「すみません」などの表現があったほうが丁寧な印象を与える。被依頼者が謝罪の言葉を期待するだろうと思って、謝罪の表現を使う場合がある。

「申し訳ありません」、「すみません」などの表現を使ったほうが相手が当然してくれるのではなく、こちらからお願いするのだという気持ちが伝わる。何も言わないより、言ったほうが良い。

ミーティングの資料を持ってくることは負担が小さく、被依頼者の役割から見るとそれは仕事の一部であり、被依頼者が実行する「当然性」が高い。その認識からは恐縮の意が生じない可能性があり、依頼の際に「謝罪型表現」を使用しないことが考えられる。しかし、「お手数をおかけします」や「申し訳ありません」などの表現が必要であるという調査対象者も見られた。調査対象者の意見から、負担の小さく、「当然性」が高い仕事関係の依頼において「謝罪型表現」を使用する理由は以下の3点にまとめられる。

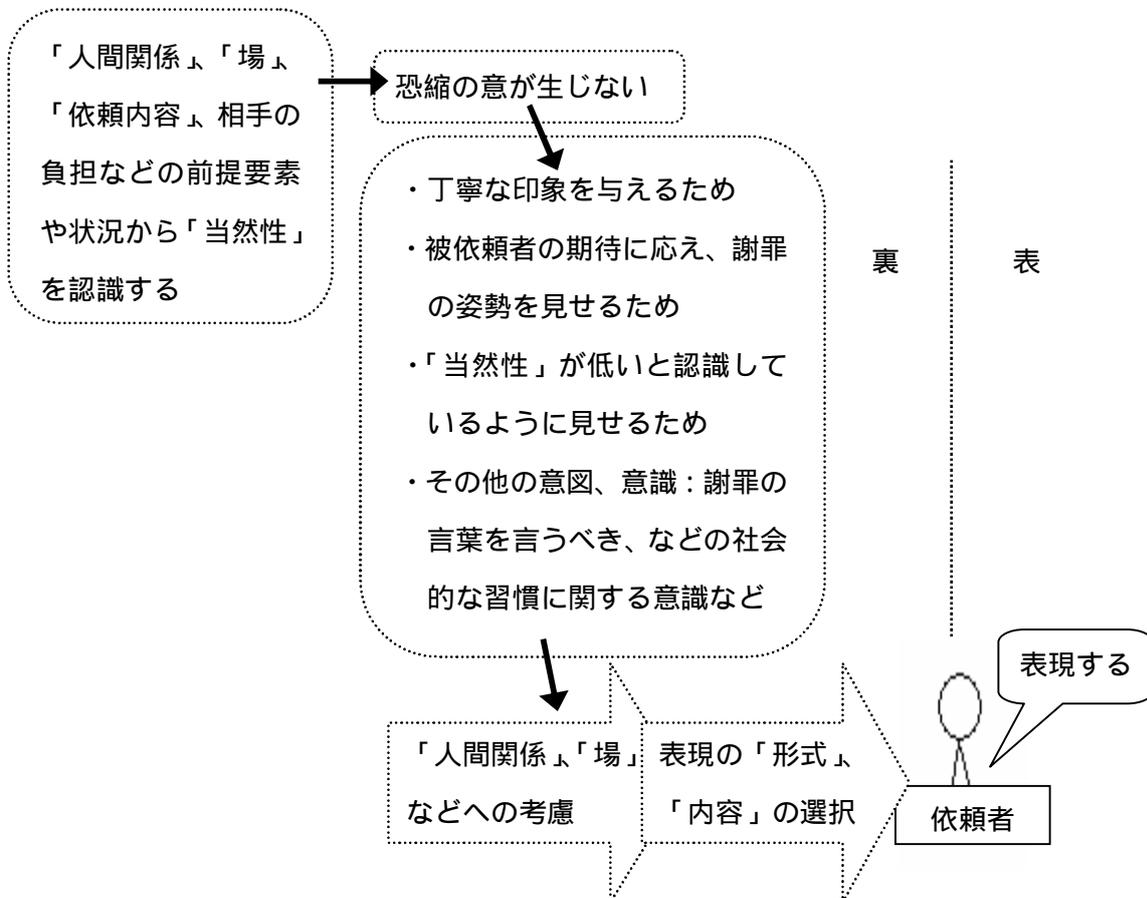
被依頼者が謝罪の言葉を期待しているため

被依頼者に丁寧な印象を与えるため

被依頼者がしてくれることは当然ではないというメッセージを伝えるため

この結果を次の図2で示した。依頼者には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と言えよう。このように「人間関係」、「場」、「依頼内容」などを総合的に考えた「当然性」の度合いと実際に使用された表現によって伝わった「当然性」の度合いには差がある可能性があるため、実際の状況に基づいた「当然性」の度合いを「実質的当然性」、表現によって表れた「当然性」の度合いを「表現上の当然性」とし、区別する必要があると思われる。

図2)



「実質的当然性」の度合いが高く、依頼者に恐縮の意を持っていなくても以上の理由が

ら「謝罪型表現」を使用することによって「表現上の当然性」を低くすることがある一方、同じ調査3の依頼場面において「お忙しいところ急なお願いで申し訳ございませんが」のような謝罪の理由も書かれた「謝罪型表現」に対して、「書類を持ってくるぐらいの依頼内容だから、このような表現は必要ではない」、「丁寧に言い過ぎると相手が重く受け止める」という意見が見られた。「実質的当然性」がより低い場合、謝罪する理由、対象などを具体的に表現することがある。しかし、この場面では具体的に謝罪の理由などを表わすことによって表れた「表現上の当然性」は「実質的当然性」との差が大きいため、「言い過ぎる」、「必要ではない」という意見が見られたのではないかと考えられる。

調査1と調査3の結果から、依頼者は「当然性」が低いと認識しているように見せるために（つまり、「表現上の当然性」を「実質的当然性」より低くするために）「謝罪型表現」を使用することがある。「実質的当然性」の度合いとは異なる印象を伝えるのは何らかの配慮、考慮のためであることがわかった。しかし、「表現上の当然性」と「実質的当然性」の差が大きくなる場合、不適切であると受け止められる可能性もあることが考えられる。

4.1.3 「謝罪型表現」の使用箇所

「申し訳ありません」、「すみません」などの表現は「申し訳ありませんが、この機械の使い方を教えていただけませんか」のように依頼の前置きとして用いられることがある。「謝罪型表現」はメールの内容の展開において、すべて依頼の用件が提示される前に現れるのかについて考察した。その結果、「謝罪型表現」は依頼用件が提示された後にも用いられる場合があることがわかった。

次の例1と例2は依頼用件を提示した後、「謝罪型表現」を用いた例である。例1は被依頼者が[A+1]の先生の場合で、例2は[A-1]の親しい友人の場合であった。「人間関係」を問わず、「謝罪型表現」は依頼用件が提示された後でも使用される場合がある。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のクッション、前置きの機能を持つ場合もあるが、依頼用件が提示された後でも使用されることがあるため、依頼時に使用された「謝罪型表現」が必ずしも依頼の前置きとは限らないことがわかった。

例1)

場面：状況2 A + 1
データ：(2 - 15 - 2)
<p>B先生</p> <p>いつもお世話になっております。</p> <p>2月8日に、先生にお時間をとっていただき、私の卒業後のことなどについて相談に乗ってくださるということでしたが、この日に急な用事ができてしまいました。</p> <p>もし、この日の他で先生に都合の良い時間や日程がありましたら、先生からのアドバイスを是非聞かせていただきたいと思います。</p> <p><u>こちらの都合で先生にご迷惑おかけし、大変申し訳ありません。</u></p> <p>それでは よろしくお願い致します。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p>

例2)

場面：依頼 A - 1
データ：(1 - 社6)
<p>この間はどうもありがとう。</p> <p>しかし、この論文、思った以上に読むのが大変で・・・。</p> <p>もし可能だったら、少し貸出期間を延長することは可能だろうか！？</p> <p>2, 3日だけでもいいので。。</p> <p><u>申し訳ない！</u></p>

4.1.4 「謝罪型表現」の「表現形式」

各場面において使用された「謝罪型表現」にはどのような形式があるのかについて、調査1と調査2で調査対象者が書いたメールを対象に分析を行った。「すみません/申し訳ありません」、「失礼します」、「ごめん」、「悪い」、「お手数ですが」、「ご迷惑をおかけします

が、「勝手なお願いで失礼とは存じますが」、「勝手な言い訳とはわかっているんだけど」など、依頼の際に依頼者の依頼行為、またはその行為によって被依頼者に迷惑をかけることへの言及、恐縮の意の表明に関する表現は「謝罪型表現」であるが、それらの表現の形式によって、「決まり文句」と「非定型表現」に分けることとした。「すみません／申し訳ありません」、「失礼します」、「ごめん」、「悪い」などのような直接恐縮・申し訳ない気持ちを表わす慣用的な表現、および「ご迷惑をおかけしますが」のような迷惑・手数をかける（またはかけた）ことを断定的に表わす慣用的な表現を「謝罪型表現」の「決まり文句」とし、それらの「決まり文句」以外の「謝罪型表現」を「非定型表現」とした。

各場面において使用された「謝罪型表現」の形式を「場面」と「依頼内容」の観点から分析したが、調査と分析の結果について次のように説明する。

4.1.4.1 調査の結果

調査の結果から、各場面において「謝罪型表現」の「決まり文句」と「非定型表現」の両方の使用例が見られた。

調査対象者が用いた「決まり文句」は大きく「申し訳ない」・「すみません」・「ごめん」・「悪い」系、「恐縮」系、「失礼」系、「手数・迷惑」系に分けることとする。それぞれの例文は次の通りである。「申し訳ない」・「すみません」・「ごめん」・「悪い」系には「申し訳ありません／申し訳ございません」、「すいません／すまない／すまん」などの表現も含む。

「申し訳ない」・「すみません」・「ごめん」・「悪い」系

- 例) ・突然のメールで申し訳ありません。(状況1 2-2-1)
- ・迷惑をかけてすまない。(依頼 A-1 1-社18)
- ・ごめんね、突然なお願いで。(依頼 A-1 1-社11)
- ・突然で悪いんだけど、(依頼 A-1 1-学1)

「恐縮」系

- 例) ・大変あつかましいお願いで恐縮ですが、(依頼 A+1 1-社18)

「失礼」系

- 例) ・お忙しいところ突然のメールで失礼いたします。(状況1 2-21-1)

- ・大変失礼を致しました。(依頼 A + 1 1 - 社 6)

「手数・迷惑」系

- 例) ・お手数ですが、(状況 2 2 - 6 - 2)

- ・ご迷惑をおかけしますが、(依頼 A + 1 1 - 学 15)

「決まり文句」は次の例文のように文の前項に現れ、前置きとして使われる場合(例1のように)とそうでない場合(例2のように)があった。特に、被依頼者から一度受諾しにくい返事を受け、再び依頼する依頼 では前置きの「申し訳ありませんが、」ではなく、「申し訳ありません。」「申し訳ありませんでした。」と相手にとって迷惑である依頼をしたことに対して謝る表現が見られた。

例 1)

- ・申し訳ございませんが、例の X を来週の月曜日にお借りできませんでしょうか？
(依頼 A + 1 1 - 学 7)
- ・甚だ恐縮ではございますが、もう 1 週間ほどお借りすることはできないでしょうか。
(依頼 A + 1 1 - 社 14)
- ・お手数をおかけいたしますが、よろしく願いいたします。
(依頼 A + 1 1 - 学 14)

例 2)

- ・本当にすみません。週末までに必ずお返しいたしますのでなんとか貸していただけないでしょうか。(依頼 A + 1 1 - 社 4)
- ・お借りしている X をもう少し読みたいので、一週間お借りしていてもよろしいでしょうか。ご迷惑をかけます。(依頼 A + 1 1 - 学 19)

また、例3のように「決まり文句」だけではなく、「勝手なお願いで」となぜ申し訳ないと思うのかその理由を加える形で表れる例もあった。

例 3)

- ・勝手なお願いで申し訳ございませんが、なにとぞよろしくお願いいたします。

(状況2 A + 1 2 - 18 - 2)

・勝手ですが、どうか再度、お時間を検討していただけますよう、お願い申し上げます。

ごめんね、突然なお願いで。(依頼 A - 1 1 - 社11)

調査1と調査2の各場面で使用された「決まり文句」は次の表の通りである。表1は調査1のA + 1の場面、表2はA - 1の場面、表3は調査2の結果である。

表1) 調査1 A + 1の場面における謝罪の「決まり文句」

場 面	「決まり文句」	
依頼	「申し訳ない」 「すみません」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ ~ (て) 申し訳ありません¹⁹。 ・ ~ (て) 申し訳ございません。 ・ ~ (て) 申し訳ないのですが、 ・ 申し訳ありませんが、 / ~ (て) 申し訳ありませんが、 ・ 申し訳ございませんが、 ・ ~ (て) すみません。 ・ すみませんが、 / ~ (て) すみませんが、
	「恐縮」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ 恐縮ですが、 / ~ (て) 恐縮ですが、 / ~ (て) 恐縮であり、 / ~ (て) 恐縮ではございますが、
	「失礼」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ ~ (て) 失礼いたします。 / ~ (て) 失礼いたしました。
	「手数・迷惑」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ お手数をおかけいたしますが、 ・ お手数をおかけして、 ・ ご迷惑をおかけしますが、
依頼	「申し訳ない」 「すみません」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ ~ (て) 申し訳ありません。 ・ 申し訳ございません。 / ~ (て) 申し訳ございません。 / ~ (て) 申し訳ございませんでした。 ・ 申し訳ないのですが、 / ~ (て) 申し訳ないのですが、 ・ 申し訳ありませんが、

¹⁹ 「本当に申し訳ありません。勝手なお願いをして。」のように「倒置」を用いた表現も含む。「~ (て) すみません。」、「~ (て) ごめん。」(表2のA - 1の場合)も同様である。

		<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございませんが、 / ~ (て) 申し訳ございませんが、 ・すみませんが、
	「恐縮」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ ~ (て) 恐縮ですが、 / 恐縮ではございますが、 / ~ (て) 恐縮で(は) ございますが、
	「失礼」系	<ul style="list-style-type: none"> ・失礼します。 / ~ (て) 失礼いたします。
	「手数・迷惑」系	<ul style="list-style-type: none"> ・お手数をおかけしますが、 ・ご迷惑をかけます。
依頼	「申し訳ない」 「すみません」系	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ありません。 / ~ (て) 申し訳ありません。 ・申し訳ございません。 / 申し訳ございませんでした。 / ~ (て) 申し訳ございません。 ・申し訳ないのですが、 ・申し訳ありませんが、 / ~ (て) 申し訳ありませんが、 ・申し訳ございませんが、 ・すみません。 / すいません。 / ~ (て) すみません。 / ~ (て) すいません。 / ~ (て) すみませんでした。 ・ ~ (て) すいませんが、
	「恐縮」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ ~ (て) 恐縮です。 / ~ (て) 恐縮なのですが、
	「失礼」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ ~ (て) 失礼いたします。 / 失礼をいたしました。
	「手数・迷惑」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をおかけしますが、 ・ご迷惑をおかけして、

表2) 調査1 A - 1の場面における謝罪の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
依頼	「申し訳ない」、 「すみません」、 「ごめん」 _レ 「悪い」 系	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ない。 ・申し訳ないんだけど、 / 申し訳ないが ・すみません。 ・すまないが、 ・ごめん。 / ~ (て) ごめん。 ・ごめん、

		・悪いんだけど / ~ (て) 悪いんだけど、
	「恐縮」系	・ ~ (て) 恐縮なのだけれど、
	「手数・迷惑」系	・ お手数をおかけしますが、
依頼	「申し訳ない」、 「すみません」、 「ごめん」、「悪い」系	・ 申し訳ない。 ・ 申し訳ないのだけれど、 ・ ごめん。 / ~ (て) ごめん。 ・ 悪いけど、 / 悪いんだけど、
	「手数・迷惑」系	・ お手数をおかけしますが、
依頼	「申し訳ない」、 「すみません」、 「ごめん」、「悪い」系	・ 申し訳ない。 / ~ (て) 申し訳ない。 ・ ~ (て) すまない。 / ~ (て) すまん。 ・ ごめん。 / ~ (て) ごめん。 / ~ (て) ごめんなさい。 ・ 本当に悪いけど、 / 本当に悪いんだけど、
	「手数・迷惑」系	・ ご迷惑かけます。 ・ 迷惑かけますが、

表3) 調査2 A + 1の場面における謝罪の「決まり文句」

場面		「決まり文句」
状況1	「申し訳ない」・ 「すみません」系	・ ~ (て) 申し訳ありません。 ・ 申し訳ありませんが、 ・ ~ (て) 申し訳ございませんが、 ・ ~ (て) すいません。
	「恐縮」系	・ ~ (て) 恐縮ですが、 / ~ (て) 恐縮ではございますが、
	「失礼」系	・ ~ (て) 失礼いたします。
	「手数・迷惑」系	・ お手数をおかけして、
状況2	「申し訳ない」・ 「すみません」系	・ 申し訳ないのですが、 / ~ (て) 申し訳ないのですが、 ・ 申し訳ありません。 / 申し訳ありませんでした。 / ~ (て) 申し訳ありません。 ・ 申し訳ありませんが、 / ~ (て) 申し訳ありませんが、 ・ 申し訳ございません。 / ~ (て) 申し訳ございません。

		・申し訳ございませんが、 / ~ (て) 申し訳ございませんが、
	「恐縮」系	・恐縮なのですが、 / ~ (て) 恐縮ですが、 / ~ (て) 恐縮ながら、 / ~ (て) 恐縮ではございますが、
	「失礼」系	・ ~ 失礼します。
	「手数・迷惑」系	・ご迷惑をおかけして、 ・お手数をおかけして、 ・お手数ですが、

A + 1とA - 1の被依頼者に対して使用された「決まり文句」にはそれぞれ異なる特徴が見られた。A + 1の場面では「申し訳ない」、「すみません」系が使用されたが、A - 1の場面ではよりバリエーションが多く、「申し訳ない」、「すみません」、「ごめん」、「悪い」系の使用が見られた。また、A + 1の場面において、それらの「決まり文句」は「申し訳ありません」、「恐縮です」、「迷惑をかけます」のように「デス・マス」の形で使用された。一方、A - 1の場面では、「すみません」、「迷惑をかけます」のように「デス・マス体」、および「申し訳ない」、「すまない」、「すまん」のように「非デス・マス体」の両方が使用された。そして、A + 1の場面では「失礼」系の使用例があったのに対して、A - 1の場面では見られなかった。

上述した「決まり文句」以外に、依頼行為は失礼であること、依頼の用件が言いにくいこと、その他の迷惑はかけないことの約束などに関する言及によって恐縮の意を表わす表現の使用も見られた。「決まり文句」以外の「謝罪型表現」を「非定型表現」としたが、各場面において使用された「非定型表現」は表4（調査1のA + 1の場面）、表5（調査1のA - 1の場面）、表6（調査2）の通りである。

表4) 調査1 A + 1の場面における謝罪の「非定型表現」

場 面	「非定型表現」
依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・突然ですが、 ・ご面倒かとは思いますが、 ・誠に勝手な要望ではございますが、 ・失礼とは存じますが、

	<ul style="list-style-type: none"> ・本来なら直接、お話をしてお願ひするべきところなのですが、木曜日からの出張が急に決まりまして、メールでのお願ひとなりました。 ・お許してください。
依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・また無理を言いますが、 ・あつかましいお願ひとは存じますが、 ・勝手ながら ・少し言いにくいのですが、ノ大変申し上げにくいことなのですが、 ・本当に申し訳なく言い難いのですが、 ・「二、三日」と申しておきながら、延長を申し出るなどと不届きも甚だしい限りですが、どうかお許してください。
依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・無理なお願ひを何度もして、ご迷惑だとは思いますが、 ・ご無理は承知しておりますが、 ・失礼とは存じますが、 ・約束を守っていないことはわかっています。 ・これ以上わがまは申しませんから、 ・無理にとは言いませんが、 ・先生のお気を煩わせてしまっていること、お許してください。

表5) 調査1 A - 1の場面における謝罪の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・突然なんだけど、 ・急なんだけど、 ・忙しいとは思うけど、 ・忙しいところ面倒だと思いますけど、
依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・君が約束を破る事が大嫌いな性格だということは重々承知の介でのお願ひです。 ・こんなわがまは、他でもない、君にだからこそ言えるのです。
依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・勝手な言い訳とはわかっているんだけど、 ・そっちの迷惑にならないようになるべく早めに返すから、

表6) 調査2 A + 1の場面における謝罪の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
状況1	<ul style="list-style-type: none"> ・お忙しいとは思いますが、 / 忙しいとは存じますが、 ・メールでこのようなお願いをするのは失礼かと存じますが、 ・不躰なお願いではございますが、 ・突然のメールお許してください。
状況2	<ul style="list-style-type: none"> ・突然ですが、 ・就職相談の件でお詫びとお願いがあります。 ・勝手とは思いますが、 / 勝手ですが、 / 自分勝手ではありますが、 ・ご迷惑かと存じますが、 ・無理を申しますが、 ・あつかましいお願いではございますが、 ・先生がお忙しいのは十分認識し、私の勝手なお願いですが、 ・B先生は授業や教務でお忙しいとは思いますが、 ・多忙な先生にこのようなことをお願いするのは恐縮の極みですが、 ・多忙中とは存じますが、 / 多忙とは思いますが、 / お忙しいとは思いますが、 / ご多忙だとは思いますが、 ・先生が多忙なことは承知しておりますが、 / B先生は非常にお忙しいと存じておりますが、 / 先生が普段の授業や教務でとても忙しいのは、分かっています。 / 先生がお忙しいことは承知の上ですが、 ・大変申し上げにくいのですが、 ・先生には大変お忙しい中、時間を作っていただいたにも関わらず、勝手なことで大変心苦しいのですが、 ・こちらからお願いをしておいたにも関わらず、こちらの都合で予定の変更をお願いするのは大変心苦しいのですが、 ・わざわざお時間を作っていただきましたのに、わたしの都合で申し出るのはいへん心苦しいのですが、 ・お約束いただいた時間に伺えず、本当に本当に残念です。 ・せっかく先生のお忙しいお時間を割いて下さっていたのに、残念でなりません、

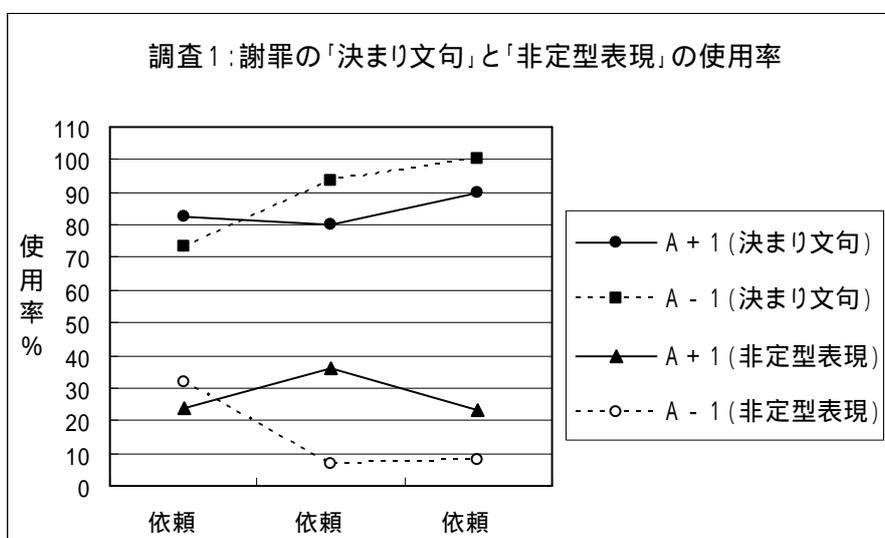
・どうぞあしからずお許しく下さいませ。

4.1.4.2 「謝罪型表現」の「表現形式」における使用傾向

依頼の際にどのような形式の「謝罪型表現」を使用するか、各場面における「決まり文句」と「非定型表現」の使用傾向を考察することとした。

まず、調査1の各場面における謝罪の「決まり文句」と「非定型表現」の使用率²⁰は次の図1の通りの結果となった。その結果から、「場面」、「依頼内容」を問わず、「謝罪型表現」を使用する場合、一度は「決まり文句」が使用される傾向が見られ、「非定型表現」より「決まり文句」のほうが多く使用される傾向があることがわかった。

図1)



謝罪の「決まり文句」と「定型表現」の使用について[A + 1]と[A - 1]の場面では異なる傾向が見られた。[A + 1]の場面では、全体を通して「謝罪型表現」を使用した調査対象者は一度は「決まり文句」を用いる傾向があった。貸与期間の延長の依頼 では「決まり文句」の使用率が依頼 よりやや下がったが、「非定型表現」の使用が増えた。それに対して、依頼 では「決まり文句」の使用率が上がり、「非定型表現」の使用は依頼 より少ないという結果となった。このことから、[A + 1]の被依頼者に「当然性」の度合いがやや低い依

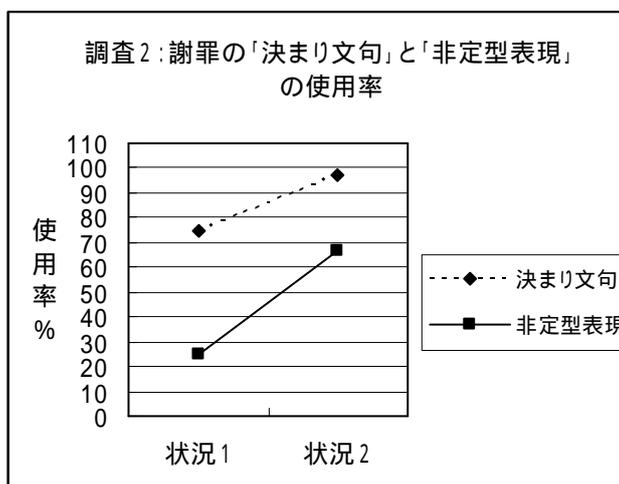
²⁰ 「謝罪型表現」を使用した調査対象者の中で「決まり文句」または「非定型表現」を一度以上使用した人数が占める割合である。

頼内容では「非定型表現」の使用が増えるが、一度断られた場合、「決まり文句」の使用が増えるという傾向が見られた。

一方、**A - 1**の場面では、依頼 で「決まり文句」の使用が増え、「非定型表現」の使用が減少した。依頼 ではさらに「決まり文句」の使用が増えた。**A + 1**の場面とは異なり、被依頼者に「当然性」の度合いがやや低い依頼内容では、「非定型表現」の使用が減り、「決まり文句」がより多く使用される傾向があることがわかった。

次は調査2の結果であるが、調査2の状況1と状況2における「決まり文句」と「非定型表現」の使用率は次の図2の通りである。状況1と状況2は「当然性」の度合いと負担の度合いが異なる**A + 1**の依頼場面であるが、「当然性」が低く、負担の度合いが高い状況2では「決まり文句」はほぼ全員、「非定型表現」の使用は半数以上で、ともに状況1より多いという結果となった。

図2)



この結果から、依頼の「当然性」がより低い場合、「決まり文句」だけではなく、「非定型表現」も使用する傾向があることが明らかになった。「当然性」が低く、負担の度合いが高い「依頼内容」では、被依頼者に対する配慮を示す場合、申し訳ない、恐縮の意を被依頼者に伝える必要性がより高くなると思われる。その際に、決まった形式の表現の使用で相手に「形式的」な印象を与えてしまうことを避けるには、「非定型表現」を用い、恐縮の意をより具体的に述べるのが方法の一つとして考えられる。しかし、「非定型表現」の使用率が上がっても、「決まり文句」の使用率が下がることはなかった。「非定型表現」は恐

縮の意を具体的に表わす役割を持つが、謝罪の「形式」の代わりにはならない。そのため、恐縮の意を表現する際に、「非定型表現」を用い、実質性を表わす場合でも「決まり文句」の形式を用いる傾向があると思われる。

4.1.5 「謝罪型表現」の「表現内容」

依頼者が何に言及し、恐縮の意を表わすのかという内容は「謝罪型表現」の「表現内容」として考える。「謝罪型表現」の「表現内容」を分析するために、「急で申し訳ありません」のような「～て、申し訳ありません/すみません/ごめん」などの「決まり文句」、そして「勝手なお願いですが」、「突然のお願いで失礼とは思いますが」などの「非定型表現」を分析の対象とした。それらの表現を分析の対象としたのは、依頼者がなぜ「申し訳ない」と言っているのか、また何に配慮しているのかなどの内容が表現されているためである。また、次の例のように「申し訳ない」のみ書いてあり、謝罪の対象などが書かれていない場合は、何に対して申し訳ないと言っているのかが判断しにくい。そのため、例のように「申し訳ない」、「すみません」、「ごめん」だけが書かれた場合、謝罪の「表現内容」を記述する際に、「申し訳ないのみ」と記述することとした。

例) 申し訳ないんだけど、1日か2日、貸してもらうことができる？

4.1.5.1 結果の分析

調査1と調査2の結果から、各依頼場面で見られた謝罪の「表現内容」を（「申し訳ないのみ」の場合を除き）分析した。

依頼のメールに用いられた「謝罪型表現」には「場」に関する「表現内容」と「依頼行為、迷惑」に関する「表現内容」が見られた。次の例1のようにメールで依頼するという被依頼者に働きかける方法・手段、突然メールを送ること、突然依頼すること、被依頼者の忙しい時に依頼のメールを送ることなど働きかけるタイミング、被依頼者からの返事などは、「場」に関する「表現内容」である。また、例2のように被依頼者にとって手数・迷惑であること、被依頼者に手数・迷惑をかけること、そして依頼者の依頼行為に関する言及、などは「依頼行為・迷惑」に関する「表現内容」である。

例 1)

- ・メールでこのようなお願いをするのは失礼かと存じますが、(状況 1、2 - 23 - 1)
- ・突然のお願いで申し訳ございません。(依頼、A + 1、1 - 社 11)
- ・突然のメール、申し訳ありません。(依頼、A + 1、1 - 学 16)
- ・お忙しいと思いますが、(状況 1、2 - 17 - 1)
- ・お忙しいところ恐縮ですが、(状況 1、2 - 33 - 1)
- ・ご返信恐縮です。(依頼、A + 1、1 - 社 14)

例 2)

- ・お手数をお掛け致しますが、(依頼、A + 1、1 - 社 1)
- ・あつかましいお願いとは存じますが(依頼、A + 1、1 - 社 14)
- ・ごめんなさいね。無理言って。(依頼、A - 1、1 - 社 16)
- ・本当に本当に申し訳なく言い難いのですが、(依頼、A + 1、1 - 社 15)

調査 1 と調査 2 で見られた「表現内容」は次の表 1 (調査 1、A + 1)、表 2 (調査 1、A - 1)、表 3 (調査 2) の通りである。

「場」に関する「表現内容」にはメールを送る、または依頼するタイミング、働きかける手段・方法、そして、メールに用件だけを書いたこと、被依頼者が返事をしてくれたこと、などに関する内容があった。「依頼行為・迷惑」に関する「表現内容」には、被依頼者に手数・迷惑をかける(またはかけた)ことに関する内容、依頼行為に対するコメント(面倒なこと、勝手な依頼、無理な依頼など)、そして、「約束を破った」、「相手を困らせた」、「相手に許しを求める」などの内容が見られた。

表 1) 調査 1 : A + 1

場面	表現内容	具体的な内容
依頼	場	<ul style="list-style-type: none">・突然被依頼者に働きかける(メールを送る、依頼すること)・被依頼者が忙しいときに依頼すること・被依頼者に働きかける手段・方法(メールで依頼すること)・メールに用件だけを書いたこと

	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかけること ・被依頼者にとって面倒なことを依頼する行為 ・依頼の行為、内容は勝手、あつかましいこと
依頼	場	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に働きかける手段・方法（1人） （メールで依頼すること） ・メールに用件だけを書いたこと
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかける（かけた）こと ・依頼の行為、内容は勝手、不躰、あつかましいこと ・無理な依頼をすること
		<ul style="list-style-type: none"> ・延長を依頼する行為に対して被依頼者の許しを乞う ・前回の約束を破ったこと ・依頼を言い出しにくいこと
		<ul style="list-style-type: none"> ・前回依頼 を引き受けてくれたこと
依頼	場	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者が忙しいときに依頼すること ・被依頼者の返信 ・何度もメールを送り、依頼したこと ・メールに用件だけを書いたこと
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかける（かけた）こと ・被依頼者にとって大切な物を借りていること
		<ul style="list-style-type: none"> ・依頼の行為、内容は勝手、図々しいこと ・無理な依頼を繰り返すこと ・前回無理な依頼（依頼 ）をしたこと
		<ul style="list-style-type: none"> ・依頼を繰り返す行為に対して許しを乞う ・依頼 の約束を破り、依頼したこと ・被依頼者を困らせたこと

表2) 調査1: A-1

場面	表現内容	具体的な内容
----	------	--------

依 頼	場	<ul style="list-style-type: none"> ・突然被依頼者に働きかける（依頼する）こと ・被依頼者が忙しいときに依頼すること
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかけること
依 頼	場	
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数をかけること
		<ul style="list-style-type: none"> ・依頼の行為はわがままであること ・前回の約束を破ったこと
依 頼	場	
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかける（かけた）こと ・長い間本を借りていること ・それ以上迷惑をかけないこと
		<ul style="list-style-type: none"> ・無理な依頼・勝手な依頼をすること
		<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者を困らせたこと

表3) 調査2

場面	表現内容	具体的な内容
状 況 1	場	<ul style="list-style-type: none"> ・突然被依頼者に働きかける（メールを送る）こと ・被依頼者が忙しいときに依頼すること ・被依頼者に働きかける手段・方法（メールで依頼すること）
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼の行為、内容は不躰、あつかましいこと
状 況 2	場	<ul style="list-style-type: none"> ・突然被依頼者に働きかける（変更の依頼をすること） ・被依頼者が忙しいときに依頼すること
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかけること
		<ul style="list-style-type: none"> ・無理な依頼をすること ・依頼の行為、内容は勝手であること

	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者が時間を割いてくれたが、自分の都合を言うこと ・被依頼者に依頼してあるが、依頼者自らその予定の変更を依頼すること ・自分の都合で変更の依頼をし、被依頼者に迷惑をかけること ・約束していた時間に行けなくなったこと ・依頼を言い出しにくいこと
--	--

4.1.5.2 「謝罪型表現」の「表現内容」における使用傾向

「謝罪型表現」の「表現内容」にはメールを送るタイミング、依頼するタイミング、方法など「場」に関する「表現内容」、および被依頼者に手数・迷惑をかけること、依頼行為に関する言及など「依頼行為・迷惑」に関する「表現内容」があったが、調査対象者が書いた依頼のメールにはどのような「表現内容」が用いられたのかは各場面の「場」、「人間関係」、「依頼内容」の「当然性」によって異なる傾向が見られた。

まず、「場」に関する「表現内容」において、メールのやりとりの過程、つまりメールのやりとりという「場」の観点から見ると異なる傾向が見られた。これは調査1のメールのやりとり²¹の調査結果から考察ができた。調査1では次の表のように、被依頼者に働きかけるメールの依頼 では「場」に言及する調査対象者が依頼、依頼 より多い傾向が見られた。被依頼者にメールで働きかける際に「場」に関する謝罪の「表現内容」が書かれるかどうかは、被依頼者にメールを送るという行為の「当然性」、メールでの依頼の「当然性」、そして働きかけるタイミングの「当然性」などに対する依頼者の認識によると思われる。それらの「当然性」を低いと認識した場合、「場」に関する謝罪の「表現内容」を用いる場合がある。依頼 と依頼 は既に被依頼者と2回以上メールのやりとりが行われていたため、被依頼者とメールのやりとりを行う「当然性」は依頼 より高くなる。そのため、依頼 と比べ、「場」に関する謝罪の「表現内容」を用いない調査対象者が増えたと考えられる。

そして、依頼 と依頼 を比べると、A + 1の場面では依頼 のほうが「場」に関する「表現内容」を用いた調査対象者がやや多かった。A + 1の依頼 の場面では、「何回も本当に申し訳ありません(依頼 A + 1 1 - 社1)」のように何度もメールを送り、依頼を

²¹ 調査1は被依頼者とメールのやりとりを行うという場面設定である。

したことに言及した例があった。それは同じ依頼用件に関して数回にわたり相手にメールを送るという行為の「当然性」が低いという認識によって表現されたと考えられる。このような「表現内容」はやりとりの回数がまだ少ない段階にある依頼²²では見られなかった。

表1)「場」に関する「表現内容」を用いた調査対象者の人数(調査1)

人間関係 \ 依頼内容	依頼	依頼	依頼
A + 1	20人	2人	4人
A - 1	12人	0人	0人

調査2はメールのやりとりではなく、A + 1の被依頼者に働きかけるメールのみの調査である。状況1は調査1のA + 1の依頼と同じ状況だが、状況2は忙しい被依頼者に会う約束をしていた時間の変更を頼むという「当然性」が低く、被依頼者にとって時間の面で大きな負担になると思われる場面である。二つの場面における「場」に言及する調査対象者の人数は表2の通りである。

状況2は状況1より多くの調査対象者が「ご多忙中無理を言いまして誠に申し訳ございませんが(2-33-2)」のような「場」に関する謝罪の「表現内容」を用いたという結果が見られた。このような結果となった原因は、状況2が被依頼者にとって時間の面で大きな負担になる依頼であるからではないかと考えられる。そのため、より多くの調査対象者が「時間的な場」に配慮するという結果となった。

表2)「場」に関する「表現内容」を用いた調査対象者の人数(調査2)

状況1	状況2
16人	23人

「場」の他に、「依頼行為・迷惑」に関する「表現内容」の使用には被依頼者との「人間関係」によって異なる特徴が見られた。調査1のA + 1とA - 1の場面で用いられた表現を比較した結果を次の表3にまとめた。

²² 依頼は3回目で、依頼は5回目のメールである。

表3)

表現	A + 1			A - 1		
	依頼場面					
「申し訳ない」のみ	7人	7人	6人	7人	11人	13人
依頼行為、迷惑に関する「表現内容」も使用	7人	18人	23人	2人	3人	12人

A + 1の被依頼者に対して「謝罪型表現」を用いた場合、依頼 を除き、「当然性」の度合いがより低いと思われる依頼 と依頼 では単なる「申し訳ない」、「すみません」などの「表現形式」だけを用いるのではなく、依頼行為・迷惑に言及し、なぜ謝罪をしているのかという「内容」を表現する傾向が見られた。そして、被依頼者の受諾しにくい反応を示す前の依頼 と示した後の依頼 を比べると、後者のほうがより多くの調査対象者が依頼行為・迷惑に言及したことがわかった。一方、A - 1の被依頼者に対して「謝罪型表現」を用いた調査対象者は、依頼 では依頼行為・迷惑に言及する場合は依頼 、依頼 より多かったが、「申し訳ない」、「ごめん」という「表現形式」のみを使用する傾向があった。

「勝手なお願いですが」、「お手数ですが」などのように依頼行為・迷惑に言及することによって、依頼者の自分の依頼行為、被依頼者に手数・迷惑をかけることに対する認識が表れる。A + 1の被依頼者に対して「申し訳ありません」、「すみません」などの「表現形式」のみの使用より、依頼行為・迷惑への言及によってそれらの認識をより強くアピールすることができると考えられる。特に相手に対して「迷惑をかけないようにしている」、「迷惑をかけないほうがいい」という認識を持った場合、その相手に「当然性」が低く、負担の度合いが高い依頼内容を頼む際には、依頼行為は迷惑であるという認識をアピールする必要性が高くなると思われる。それはA - 1の被依頼者より、A + 1の被依頼者に対して依頼行為・迷惑に言及する調査対象者が多かったという結果に繋がったのではないかと考えられる。

謝罪の「表現内容」は「人間関係」の他に、「依頼内容」の「当然性」の度合い、負担の度合いによって異なる傾向があることは調査2によって明らかになった。調査2の二つの状況において、「申し訳ない」のみの使用者数と依頼行為、迷惑に関する「表現内容」の使用者数は表4の通りである。

より「当然性」が低く、負担の度合いが高い状況2では依頼行為、迷惑に言及する調査対象者が増えた。「当然性」が高く、負担の度合いが低い「依頼内容」より、「当然性」が

低く、負担の度合いが高い「依頼内容」のほうが、より依頼行為は迷惑であることに対する認識が表わされる傾向があることがわかった。

表 4)

表 現	依頼場面	状況 1	状況 2
「申し訳ない」のみ		1 人	6 人
依頼行為、迷惑に関する「表現内容」も使用		3 人	23 人

4 . 1 . 6 恐縮の意を表わすその他の工夫

依頼の際に恐縮の意が相手に伝わるように、「申し訳ありません」、「ごめん」などのような恐縮の意を直接表わす表現の使用をはじめ、様々な工夫が使われると考えられる。調査 2 において調査対象者に依頼のメールを書く際の恐縮の意を表わす工夫に関するフォローアップ調査を行った。その結果から、「謝罪型表現」の他に恐縮の意を表わす工夫について考察した²³。

フォローアップ調査から恐縮の意を示す工夫の質問について得られた回答を次のようにまとめた。調査 2 の状況 1 と状況 2 の二つの場面とも相手の被依頼者が先生であり、その相手に対して申し訳ない気持ちを示すには「謝罪型表現」を使用するほかに、次のような工夫が見られた。

- (1) 「謝罪型表現」を使用する
- (2) 「謝罪型表現」の使用箇所を工夫する
- (3) 恐縮の意を強調する
 - 「申し訳ない」などの「決まり文句」を繰り返す
 - 句読点をつける
- (4) 「謝罪型表現」以外の「表現形式」で恐縮の意を伝える
 - 敬語の使用
 - 遠慮の姿勢を示す表現の使用
- (5) 事情、理由を説明する

²³ 調査対象者が述べた内容は付録 2 - 2 を参照。

- (6)相手の都合を優先する、相手の都合に合わせる姿勢を示す
- (7)負担の軽減、またはそれ以上負担をかけないようにする姿勢を示す
- (8)相手が依頼を引き受けることは当然ではないという認識を示す

ここでは(1)の「謝罪型表現」の使用を除き、(2)から(8)をそれぞれ説明する。

(2)「謝罪型表現」の使用箇所を工夫する

恐縮の意を「謝罪型表現」で被依頼者に伝える際に、何かを考慮し表現の使用箇所を選ぶことがある。状況2の場合ではメールの最初やメールの前半の用件を提示する箇所で「申し訳ありません」、「申し訳ございません」などの「決まり文句」が使用された例があった。「謝罪型表現」が早い段階で出現することによって、依頼者が伝えたい謝罪の意がより強く被依頼者の印象に残ると思われる。また、被依頼者にこれから伝える用件に対する心構えをさせる働きもある。調査対象者からも次の理由でメールの最初や前半の段階で「謝罪型表現」を使用したという意見があった。「メールの最初に謝り、用件を提示するのが礼儀である」、「冒頭に表現を使うのは本当に申し訳なく思っていることを伝える」、「相手の怒りを抑えるために先に謝っておくと同時に、相手に次の内容を推測させる」などである。

(3)恐縮の意を強調する

依頼の際に恐縮の意を表わすには「謝罪型表現」を繰り返すこと、句読点をつけることによって、申し訳ない気持ちを強調する工夫がある。

まず、次のメールのように「謝罪型表現」を繰り返すことによって謝罪の意を表わす場合がある。「謝罪型表現」の繰り返しには、次の例1のように同じ「決まり文句」を繰り返す場合と、例2のように異なる表現を用いる場合がある。「申し訳ありません」、「すみません」などの「決まり文句」を使用する場合、単なる「形式的に」謝っている印象を避けるため、繰り返すことによって恐縮の意を強調し、表現の実質的な意味を強めることが考えられる。フォローアップ調査の結果からも「重ねて謝ることで、本当にすまなく思っていることを表わす」という回答も見られた。

例1)

場面：状況2 A + 1
データ：(2 - 16 - 2)
<p><u>申し訳ございません。</u></p> <p>私の就職の相談に乗って頂けるとのことでしたが、来週の木曜日に急用が入ってしまい、先生のお部屋に伺えなくなってしまいました。<u>本当に申し訳ございません。</u></p> <p>先生が多忙なことは承知しておりますが、一言ぜひ先生にご助言を頂きたいんです。短い時間で構いません。日を替えて先生にお会いすることはできませんでしょうか。</p> <p>どうか宜しくお願い致します。</p>

例2)

場面：状況1 A + 1
データ：(2 - 19 - 1)
<p><u>突然のメールで失礼します。</u></p> <p>先生の　　の授業を受けている T(依頼者の名前)と申します。</p> <p>先日、先生が授業で紹介してくださった、　　という本に大変興味を持ちました。それで、早速 図書館で探したのですが、見つけることができず、困っております。</p> <p>実は、学生の私にとって、本を買うのはちょっと大変です・・・</p> <p>もしよろしければ、先生の本をしばらくの間、お借りすることができないでしょうか。先生がお使いになる、他の学生に貸し出されているということであれば、その後でもお借りできればうれしいです。</p> <p><u>突然のずうずうしいメールで申し訳ありません。</u></p> <p>ご検討してくだされば、幸いです。</p>

また、これらはEメールの文章であるため、文章の全体のバランスに配慮され、同じ表現を何回も繰り返すことが避けられることがある。そのため、同じ「決まり文句」を繰り返す

返す回数も限られてくる。調査2のデータでは、同じ「決まり文句」を2回用いた例は5例で、3回用いた例は1例のみであった。

次に、恐縮の意を強調するために「謝罪型表現」を繰り返す以外に句読点をつけるという回答も見られた。メールというコミュニケーション手段は文字が媒材となるため、音声を媒材とする際の特徴をメールの内容に表わす際に、記号を使うのは方法の一つである。音声を媒材とする場合、声の大きさやポーズなどによって恐縮の意を強調することができるが、メールの場合では句読点がポーズと同じような働きをし、強調の方法の一つとして使われたのではないかと思われる。

(4)「謝罪型表現」以外の「表現形式」で恐縮の意を伝える

「謝罪型表現」以外の表現を用い、恐縮の意を伝えるという意見も見られた。それはフォローアップ調査から大きく二つに分けられる。一つは丁寧度の高い敬語の使用、もう一つは遠慮の姿勢を示す表現の使用である。

まず、敬語の使用については、「申し訳ない気持ちがあるから余計に丁寧な表現になっている」という丁寧な表現を使用することによって恐縮の意を表わすという意見があった。具体的には丁寧度の高い「お願い申し上げます」などの「間接尊重語²⁴」や「ございます」などの「丁重語²⁵」などの敬語が用いられた。

次に遠慮の姿勢を示す表現について、申し訳ない気持ちが相手に伝わるように「お願いしてもよろしいでしょうか」という表現を使用したという調査対象者の意見も見られた。「お願いしてもよろしいでしょうか」は依頼行為を行ってもいいかどうかという許可する「決定権²⁶」を被依頼者に委ねる「許可求め」の「表現形式」であり、「いいですか」、「よろしいですか」ではなく、「よろしいでしょうか」という問いかけ方で依頼者の遠慮の姿勢を示すと考えられる。その他、恐縮の意を表わす工夫として「貸していただけますか」、「貸していただけませんか」ではなく「貸していただけないでしょうか」を使用したという意見もあった。

²⁴ 蒲谷他(1998)「動作に関係する人物を高くする+動作・状態の主体を高くしない」という「敬語的性質」を持つ。

²⁵ 蒲谷他(1998)「動作・状態の主体を高くしない+改まり」という「敬語的性質」を持つ。

²⁶ ある「行動」をするかどうかを決める「主体」に、「行動」の「決定権」があるということになる。例えば依頼する際に、通常被依頼者が頼まれたことを実行するかどうかを決める「決定権」を持つ。

また、申し訳ない気持ちが伝わることを期待し、「どうぞよろしく願います」ではなく、「どうかよろしく願います」を選んだという意見も見られた。「どうぞよろしく願います」と「どうかよろしく願います」では、後者のほうがより負担が大きく、「当然性」の度合いが低い依頼内容の場合で用いられるため、依頼者が依頼内容に対する認識、つまり「負担が大きく、当然性が低い」という認識を伝えることから申し訳ない気持ちが表れると考えられる。

(5) 事情、理由を説明する

依頼せざるを得ない事情を説明することで恐縮の意を表わす、申し訳ない気持ちがあるから事情を説明するという意見もあった。依頼の際に被依頼者にとって負担の度合いが高い「依頼内容」のほうが、また「当然性」の度合いが低い「依頼内容」のほうがより「事情説明」をする必要があると思われる。したがって、依頼者が事情を説明することで、「依頼内容」に対する認識（負担の度合いが高い、「当然性」の度合いが低いという認識）が表れ、またそれは依頼者の申し訳ない気持ちに繋がる。

(6) 相手の都合を優先する、相手の都合に合わせる姿勢を示す

「依頼内容」を実行してもらいたい被依頼者には申し訳ないと思い、被依頼者の都合を優先するという意見が見られた。状況2の日にちの調整だけではなく、状況1の本の貸出の場面でも相手の都合を優先する姿勢を見せる工夫がされた。

(7) 負担の軽減、またはそれ以上負担をかけないようにする姿勢を示す

被依頼者の都合を優先する姿勢を見せるだけでなく、申し訳ないという気持ちから被依頼者の負担をなるべく減らすように、またそれ以上かけないようにするということを表現したという意見もあり、相手に迷惑・負担をかけるということから生じた申し訳ない気持ちをなるべくその負担を小さくしようとする姿勢で示すことによって伝えることが考えられる。

(8) 相手が依頼を引き受けることは当然ではないという認識を示す

被依頼者が「依頼内容」を引き受けることは当然だと考えていないことを示すことによって申し訳ない気持ちが伝わるという意見もあった。このように述べた調査対象者はその

認識を伝えるには「もしよろしければ」という表現を用いた。これは被依頼者に「よかったらという前提で引き受けてくれればいい」というメッセージを伝えると同時に、「迷惑をかけるから申し訳ない。無理だったら断ってもいい」という依頼者の姿勢も伝わると考えられる。他にも「おさしつかえなければ」という表現の使用も見られた。

以上のフォローアップ調査の結果から、申し訳ない・恐縮の意を表わすには「申し訳ありません」、「すみません」などの「謝罪型表現」を使用する以外にも様々な工夫が使用されることがわかった。「謝罪型表現」の繰り返し、丁寧な表現の選択、事情の説明、遠慮の姿勢、相手の都合を優先し、負担を減らす姿勢、依頼を引き受けることは当然ではない認識の表明などの工夫で、申し訳ない気持ちがより伝わるようにする。これらの工夫の中に、事情の説明は「依頼内容」の「当然性」に、相手の都合を優先し、負担を減らす姿勢の表明は依頼内容の「負担の度合い」に、そして遠慮の姿勢、依頼を引き受けることは当然ではないという認識は「丁寧さ」の原理の観点の一つである「決定権」に関係すると思われる。それについて次のように説明する。

依頼の際に恐縮の意が生じるのはそもそも被依頼者に当然すべきことではない「依頼内容」を実行してもらうにはその被依頼者に迷惑・負担をかけてしまうという認識からであると思われる。被依頼者に申し訳ない気持ちを理解してもらうため、「申し訳ありませんが、面談の時間を変えていただけないでしょうか」のように謝罪の言葉の他に、「実は急に用事ができてしまい、お約束した木曜日の午後は伺えなくなりました。それで、申し訳ありませんが、面談の時間を変えていただけないでしょうか」のように、被依頼者に事情を説明することがある。事情を説明し、被依頼者の理解を求める姿勢を示すことによって、依頼する「当然性」が低いという依頼者の認識が伝わると同時に、「申し訳ありません」という表現もより謝罪の実質的な意味が伝わる。

そして、依頼行為は被依頼者に何らかの形で迷惑・負担をかける行為であるため、依頼の際に申し訳ない気持ちが生じるとされる。そのため、「負担の度合い」の調整という依頼者の工夫は「申し訳ない」という気持ちに繋がると考えられる。例えば、「3日ほど貸していただけたら、重要箇所をコピーさせていただき、先生のお手元にお返しするつもりであります」のように短い時間で返却することを伝え、被依頼者の負担を小さくする工夫がある。「相手に迷惑・負担をかけるから申し訳ないと思うが、頼まなければならない。申し訳ないと思うから、相手にかける負担をなるべく小さくする」という意識によ

って、「負担の度合い」の調整が行われることがあると思われる。

また、被依頼者に依頼を引き受けるかどうかの「決定権」を持っていることをより明確に示すこともある。それは「被依頼者にとって迷惑・負担になることを無理に引き受けてもらうのは申し訳ないことである」という依頼者の認識、気持ちに繋がると思われる。例えば、「もしよろしければ先生がお持ちのXをお借りできればと思い・・・」、「おさしつかえなければ、拝借させていただけないでしょうか」のような表現を用い、「相手がよろしいという前提での依頼」、「無理に引き受けなくてもいい」ということを伝えることによって、依頼を引き受けるかどうかを決める「決定権」は被依頼者にあるということを示す例がある。

4.2 依頼時における「感謝」

依頼の際に被依頼者に迷惑をかけることから恐縮の意が生じる場合もあるが、その一方で、被依頼者の「依頼内容」の受諾と実行によって何らかの利益を得ることができるため、「依頼が成立したらありがたい」という感謝の意が生じ、その意を表わすこともある。依頼者がEメールで被依頼者に働きかける場合、「依頼が成立したらありがたい」という気持ちを表現するだけではない。日頃世話になっていることなどに対する感謝の意を表わす挨拶がメールの最初に書かれる場合もある。そのため、依頼における「感謝」に関する分析は次の例のように挨拶などが書かれる開始部と用件の提示、説明などが書かれる本題から結びまでの2つの部分に分けることとした。

依頼のEメールの例

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 学 12)	
A：開始部	(A) この間はXを貸して頂き、どうも有り難うございます。
B「本題」から「結び」まで	(B) 2日ほどでお返すと申したところ、申し訳ないのですが、大変興味深い内容だったので、もしよろしければ、あと1週間程お借りしたいと思い、メール致しました。ご都合の方はいかがでしょうか。検討頂ければ、有難いです。よろしくお願い致します。

そして、開始部の挨拶の部分に感謝の意を表わすために書かれる「感謝型表現」を「感謝型挨拶」とし、「本題」から結びまでの箇所に書かれる「あの辞書明日ちょっと貸してもらえるとありがたいんですが」などのように依頼の成立が依頼者にとってありがたいことを表わす表現を「感謝型依頼」とする。依頼における「感謝」に関して、「場面（「場」と「人間関係」）、「依頼内容」の「当然性」の観点から「感謝型挨拶」と「感謝型依頼」の「表現形式」、「表現内容」の特徴を分析し、より感謝の実質性を高める表現を考察することとした。

4.2.1 「感謝型挨拶」

依頼の E メールの内容では、依頼の用件を提示する前に所属、名前、挨拶などが書かれる場合がある。挨拶には「こんにちは」、「最近いかがお過ごしでしょうか」、「突然のメール、申し訳ありません」、「いつも世話になっております」、「先日はどうもありがとうございました」、そして、相手から返事もらった場合、「お返事、ありがとうございました」などのような表現がある。その中で「いつもお世話になっております」、「先日はどうもありがとうございました」、「お返事、ありがとうございました」は感謝の意を表わす「感謝型表現」であり、感謝にかかわる挨拶である。本論文ではそれらの「感謝型表現」を用いた挨拶を「感謝型挨拶」とする。

依頼の際に「感謝型挨拶」が使用されるか否か、どのような「表現形式」と「表現内容」が使用されるのかを分析し、それらと「場」、「人間関係」、「依頼内容」とはどのような関連があるのか、そして、「感謝型挨拶」の役割、感謝の実質性を高める表現は何かについて考察をすることとした。

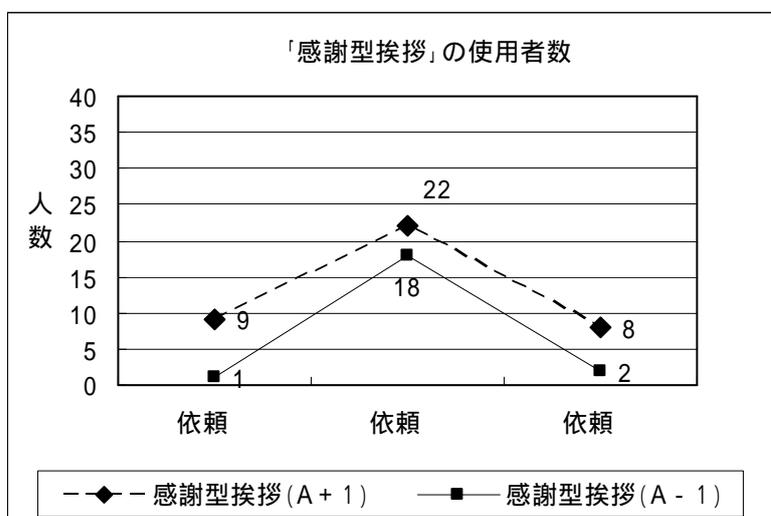
4.2.1.1 「感謝型挨拶」の使用・不使用について

依頼のメールの最初に書かれる挨拶では感謝の意を表わす表現、つまり「感謝型挨拶」が使用される場合がある。調査1と調査2で収集したメールを用い、依頼の際に「感謝型挨拶」を用いるかどうかについて分析した。調査1と調査2の結果から「感謝型挨拶」の使用、不使用は「人間関係」、依頼を行う「場」との関連性があることがわかった。

次の図は調査1の各場面において「感謝型挨拶」を使用した調査対象者の人数である。

依頼 の「感謝型挨拶」の使用者数が最も多いという結果であった。この結果を「人間関係」、「場」、「依頼内容」の観点から考察すると、いくつかの傾向が見られた。

図)



まず、「人間関係」の観点から見ると、いずれの場面においてもA - 1の場面よりA + 1の場面のほうが使用者数が多かった。被依頼者に働きかける依頼、そして、被依頼者から受諾しにくいという返事を受け、再び依頼する依頼では、A - 1の友人に対して「感謝型挨拶」を使用した調査対象者はそれぞれ1人、2人のみという結果となり、「感謝型挨拶」を使用しない傾向が見られた。

次に、やりとりの過程である「場」の観点から考察した結果であるが、メールのやりとりの過程から見た使用者数は依頼より依頼のほうが多く、依頼では減少したという結果が見られた。つまり、依頼が最も使用者数が多かったという結果となった。依頼は被依頼者から既にXを貸してもらっている状況であり、その状況において「依頼内容」を実行した被依頼者に対して「感謝型挨拶」を用いた調査対象者全員が次の例1のようにXを貸してくれたことに対する感謝の内容を用いたことがわかった。

例1)

場面：依頼 A + 1

データ：(1 - 社6)

昨日はS教授の論文をお貸し頂き誠に有難うございました。

現在、大変興味深く拝読させて頂いているところなのですが、勉強不足な私には予想以上に読解に時間が掛かってしまい、なかなか進んでいないこともございます。

もしよろしければ、あと2,3日貸出を延長させて頂く事は可能でございますでしょうか？

身勝手な申し入れにて大変恐縮ではございますが、

ご検討頂けますと幸いです。

どうぞ宜しくお願い致します。

被依頼者が依頼者に頼まれたこと（Xの貸出）を実行したということは依頼者と被依頼者のやりとりの過程の一部であり、その過程を経て依頼者が依頼に進めるということになる。そのやりとりの過程は依頼の際の「場」として考えられる。依頼で「感謝型挨拶」を用いる調査対象者が増えたのは依頼者が何らかの形で被依頼者から利益を得ることができた（ここではXを貸してもらった）というやりとりの過程を経た上での結果であろう。そのため、「被依頼者が依頼内容の実行後」というやりとりの過程は「感謝型挨拶」の使用・不使用に影響を与えているのではないかと思われる。

また、「依頼内容」の「当然性」の観点から見ると、依頼、依頼、依頼の順に「当然性」が低くなるが、「感謝型挨拶」の使用者数ではその順に増加したり、減少したりする傾向が見られなかったため、「感謝型挨拶」の使用は「依頼内容」の「当然性」とは直接的な関連性がないと言えよう。

調査2の場面における「感謝型挨拶」の使用者数は次の表のように「当然性」の度合いが高く、負担の度合いが低い状況1より「当然性」の度合いが低く、負担の度合いが高い状況2のほうが多いという結果が見られた。

表) 調査2 「感謝型挨拶」の使用者数

依頼内容 表現	状況1	状況2
感謝型挨拶	9人	14人

しかし、状況2における「感謝型挨拶」の使用者数が状況1より多い理由は「依頼内容」の「当然性」と負担の度合いにあるとは断定できない。

先生に約束の日にちの変更を依頼する状況2の場面では依頼者が変更の依頼をする前に既に被依頼者と何らかの形でやりとりが行われている。依頼者が被依頼者と約束を交わし、面談のために時間を空けてもらった上で時間変更の依頼をすることになる。そのため、メールの最初に次の例2のように「感謝型挨拶」が使用されることがある。状況2で「感謝型挨拶」を使用した14人の中の6人が例2のように被依頼者が面談の依頼を受けたことに対して感謝の意を表わした。そのため、状況1より「謝罪型挨拶」の使用者数が多いという結果となったと考えられる。

例2)

場面：状況2 A + 1
データ：(2 - 13 - 2)
B先生、 こんにちは。N（依頼者の名前）です。 <u>先日は、就職相談の件を快く受けてくださって、本当にありがとうございます。</u> ところで、その件について、来週木曜日にお時間をとっていただいたのですが、実は、急用で、その日どうしても伺うことができなくなってしまいました。大変申し訳ないのですが、約束の日にちを変更することは可能でしょうか？ 先生は非常にお忙しいかと存じますので、ご負担にならない範囲でご検討いただけますでしょうか。よろしくお願いいたします。 (署名)

4.2.1.2 「感謝型挨拶」の「表現形式」

「感謝型挨拶」の「表現形式」にはどのような形式があるかについて、調査1と調査2のEメールを対象に分析を行うとともに、調査対象者が用いた「感謝型挨拶」の「形式」

にはどのような特徴があるのかについて考察した。

「感謝型挨拶」の表現の形式によって、「決まり文句」と「非定型表現」に分け、「ありがとうございます」、「感謝しております」、「サンキュー」などの直接感謝の気持ちを表わす慣用的な表現、「いつもお世話になっております」のような普段相手に世話になっていることを表わす慣用的な表現を「決まり文句」と定義し、それらの「決まり文句」以外の「感謝型挨拶」の表現を「非定型表現」とした。

調査の結果から、各場面において「感謝型挨拶」の「決まり文句」と「非定型表現」の両方の使用例が見られた。調査対象者が用いた「決まり文句」に関しては、大きく「ありがとう」系、「サンキュー」系、「感謝」系、「お世話」系に分けられる。「ありがとう／ありがとうございます」などの「ありがとう」系の「決まり文句」が用いられた場合、次の例のように「～てくれて／～てくださりまして／～てもらって／～ていただきまして」などの「恩恵」の性質を持つ表現に「ありがとう／ありがとうございます」という感謝の「決まり文句」が続く例もあり、単なる「ありがとうございます」を使用する例もあった。

- 例) ・この間はXを持って来てくれてどうもありがとう。(依頼 A - 1 1 - 社4)
 ・昨日はXを貸していただきましてありがとうございました。
 (依頼 A + 1 1 - 学14)

調査1の依頼、依頼、依頼、そして調査2の状況1と状況2の各場面において見られた「感謝型挨拶」の「決まり文句」は次の表1、表2、表3の通りである。

表1) 調査1 A + 1の場面における「感謝型挨拶」の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
依頼	「ありがとう」系	・ありがとうございます。 ・～(て)ありがとうございます。／ありがとうございました。
	「お世話」系	・お世話になっております。
依頼	「ありがとう」系	・ありがとうございます。 ・～(て)ありがとうございました。

		・ X を (X、) ありがとうございます。
依頼	「ありがとう」系	・ ~ (て) ありがとうございます。 ・ お返事を (お返事、) など + ありがとうございます。

表 2) 調査 1 A - 1 の場面における「感謝型挨拶」の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
依頼	なし	なし
依頼	「ありがとう」系	・ ~ て、ありがとう。 ・ 「X」, 「この間は」, 「昨日は」 など + ありがとう。
	「サンキュー」系	・ サンキュー。
依頼	「ありがとう」系	・ メール、返事 + ありがとう。

表 3) 調査 2 A + 1 の場面における「感謝型挨拶」の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
状況 1	「ありがとう」系	・ ~ (て) ありがとうございます。
	「お世話」系	・ お世話になっております。
状況 2	「ありがとう」系	・ ありがとうございます。 ・ ~ (て) ありがとうございます。 / ありがとうございます。
	「感謝」系	・ ~ (て) 感謝いたしております。
	「お世話」系	・ お世話になっております。

上述した「決まり文句」以外に、「A先生の講義内容はとても興味深く、毎週楽しみにしています」、「いつも楽しく授業を受けています」、「先生のおかげで、非常に論文の参考になっております」などの表現を用い、日頃世話になっていること、被依頼者の行動が依頼者にとってよかったことに言及する例も見られた。これらの表現は「ありがとうございます」のような直接感謝の気持ちを表わす慣用的な表現ではないが、被依頼者と関係する「行動」が依頼者にとって「ありがたい」、「よかった」、「役に立つ」、依頼者に「楽しい」、「うれしい」など良い感情をもたらしたことを表わす表現であるため、「非定型表現」と定義す

ることとした。

また、「先生のおかげで、非常に論文の参考になっております」や、「おかげさまで、研究にも進展が見られ、～」などのような形の表現は「おかげで / おかげさまで」の後ろに続く表現、「非常に論文の参考になっております」、「研究にも進展が見られ」全体を「感謝型挨拶」とする。後ろの表現は形が決まった慣用的な表現ではないため、文の全体を「非定型表現」とした。

その他、「毎週の木曜日にA先生の授業を拝聴させていただいていますYです」のように「～させていただく」という「恩恵」を表わす表現も「感謝型挨拶」とした。このような表現は文の全体が決まった慣用的な表現ではないため、「感謝型挨拶」の「非定型表現」とした。

調査1と調査2の各場面において用いられた「非定型表現」は次の表4、表5、表6の通りである。調査1の[A + 1]の場面において、「感謝型挨拶」の「非定型表現」の例が見られたのは依頼のみであった。[A - 1]の場面では依頼と依頼、調査2の状況1と状況2の二つの場面とも「非定型表現」の使用があった。

表4) 調査1 [A + 1]の場面における「感謝型挨拶」の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
依頼	なし
依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・お陰様で何とかインドネシア人のお客様を接客することが出来ました。 ・先生のおかげで、非常に論文の参考になっております。 ・先日本借りいたしましたXたいへん参考になりました。 ・今、お借りしたX拝見しているところです。本当におもしろい雑誌で、内容もとてもタメになります。 ・おかげさまで、研究にも進展が見られ、昨日までの悶々とした日々が嘘のようです。
依頼	なし

表5) 調査1 [A - 1]の場面における「感謝型挨拶」の「非定型表現」

場面	「非定型表現」

依頼	・暮はお互い忙しいときだったけれど、皆で遅くまで飲んで話ができ良かったね。
依頼	・やっぱりすごくいいよ、あれ。 ・借りている X だけど役に立ってるよ！ ・おかげで、大変参考になり、もっと詳しく読んで見たいと思っています。 ・めっちゃおもしろかったよ。 ・すごい役立ってるよ。
依頼	なし

表6) 調査2 A + 1の場面における「感謝型挨拶」の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
状況1	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 先生の講義内容はとても興味深く、毎週楽しみにしています。 ・ いつも楽しく授業を受けています。 ・ 毎週 曜日に A 先生の授業を拝聴させていただいています Y と申します。 ・ 毎週 A 先生の の講義を受講している K と申します。毎週、 の講義は非常に興味深く拝聴いたしております。
状況2	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも楽しく授業を受けています。 ・ お忙しい中、私の卒業後の就職について来週の木曜日にお時間を頂きご相談いただけるということでとても心強く思ってます。

調査対象者がどのような「感謝型挨拶」の「表現形式」を用いたのかについて、各場面の「人間関係」によって異なる特徴が見られた。具体的には「デス・マス体」と「非デス・マス体」の使い分け、漢字表記と仮名表記の選択、外来語や顔文字の使用・不使用などの点において異なる特徴があった。

A + 1の場面では「ありがとうございます」、「Xは大変参考になりました」のように「デス・マス体」を使用する特徴が見られたほか、「感謝型挨拶」を用いる際に次の例のように「ありがとうございます」や「いただく」などの表現を「有難うございます」、「頂く」のように漢字で表記する例もあった。

A + 1の場面

例) ・先日は、『書名』をお貸し頂き、大変有難うございました。

(依頼 A + 1、1 - 社 18)

・この間は X を貸して頂き、どうも有り難うございます。

(依頼 A + 1、1 - 学 12)

それに対して、A - 1の場面では次の例 1 のように「デス・マス体」と「非デス・マス体」を併用した例もあった。表記については「決まり文句」の「ありがとう」を平仮名で表記する傾向があり、漢字で表記する例はなかった。その他に、次の例 3 のように「サンキュー」などの外来語と顔文字・絵文字の使用もあった。

A - 1の場面

例 1) 「デス・マス体」と「非デス・マス体」の併用

場面：依頼 A - 1
データ：(1 - 社 18)
T 君 (被依頼者の名前)。この間は「X」貸してくれて <u>ありがとう</u> 。 <u>おかげで、大変参考になり、もっと詳しく読んで見たいと思っています</u> 。 ついで、あと 1 週間ほど貸して欲しいのですが、お願いしているかな？ 返事待ってまあああす。

例 2) 平仮名で表記する

・昨日は本貸してくれてありがとう。(依頼 A - 1、1 - 社 5)

・この前はありがとうね。(依頼 A - 1、1 - 学 8)

例 3) 外来語と顔文字・絵文字の使用

・借りている X だけど役に立ってるよ！さんきゅー (依頼 A - 1、1 - 社 7)

・本ありがと 。めっちゃおもしろかったよ。(^o^) (依頼 A - 1、1 - 学 2)

「感謝型挨拶」の「表現形式」を用いる際に漢字表記、平仮名表記、顔文字・絵文字の

使用によってメール全体のイメージが変わり、被依頼者に伝わる印象も異なる。「かたい」という性質を持つ漢字を用いることによってメール全体が「かたい」という印象が伝わる。 $A + 1$ の場合では、被依頼者に感謝の意を表わす際に漢字を使用することによって、感謝の意を伝えると同時に「かたい」イメージを与える。一方、 $A - 1$ の場合ではたとえメールの用件は相手に迷惑をかける依頼であっても「かたい」イメージではなく、平仮名、外来語、顔文字・絵文字などの使用によって被依頼者との距離が近いという思いを伝えることが考えられる。

4.2.1.3 「感謝型挨拶」の「表現内容」

「感謝型挨拶」が使われた場合、依頼者が何に対して感謝をしているのか、自分にとってどのような利益が得られたのかなどに関して表現された内容は、「感謝型挨拶」の「表現内容」である。それらの「表現内容」は次の例1のように「～て、ありがとうございます」などの「決まり文句」の前項に表れるものもあり、例2のように「非定型表現」に表れるものもある。それらをすべて「表現内容」の分析対象とした。

例1) 昨日はXを貸していただきまして、ありがとうございます。

例2) ・とても参考になった。

・すごい役立ってるよ。

調査1と調査2で見られた「感謝型挨拶」の「表現内容」の特徴を説明する。まず、調査1の各場面で用いられた「感謝型挨拶」の「表現内容」には次の二つの特徴が見られた。

(1) メールのやりとりの過程(依頼する「場」)によって、用いられた「表現内容」が異なる。

(2) 「人間関係」によって使用された「表現内容」の傾向が異なる。

調査1はメールのやりとりを行う場面設定である。依頼 は被依頼者に依頼用件を切り出す場面で、依頼 は被依頼者がXを貸してくれた後、初めて被依頼者にメールを出す設定である。依頼 は被依頼者から断りの返事を受け、再び依頼するという状況である。それぞれのやりとりの段階によって、「感謝型挨拶」の「表現内容」が異なることがわかった。

被依頼者に働きかける依頼 では次の例1のように日頃被依頼者に世話になっていることに関する言及や、先日世話になったことに対する感謝の「表現内容」が書かれたメールがあった。また、例2のように被依頼者と前に会った時の楽しかった話を述べる場合も[A-1]の場面で見られた。

例1) お世話になっております。Y店のTです。先日エステ講習はお蔭様でとても楽しく受講する事が出来ました。ありがとうございます。(依頼、[A+1] 1-社2)

例2) 暮はお互い忙しいときだったけれど、皆で遅くまで飲んで話ができて良かったね。
(依頼、[A-1] 1-社17)

Xの貸与期間の延長を依頼する依頼 では、次の例3のように、「前回被依頼者がXを貸してくれたこと」に対して感謝を表わす「表現内容」が見られた。また、「被依頼者がXを貸してくれたことは依頼者にとって良かった」、例4のように「貸してくれたXがよかった」、「役に立った」などの内容もあった。依頼 は被依頼者と依頼者の間は既に物、「X」の貸借のやりとりの過程を経た上で出すメールであるため、これらの「表現内容」が用いられたと考えられる。

例3) 先日はXをお貸し頂き、ありがとうございました。お蔭様で何とかインドネシア人のお客様を接客することが出来ました。(依頼、[A+1] 1-社2)

例4) ・本ありがと。めっちゃおもしろかったよ。(^o^)(依頼、[A-1] 1-学2)
・この前はありがとうね。すごい役立ってるよ。(依頼、[A-1] 1-学8)

そして、被依頼者から依頼 の内容を受諾しにくいという返事を受け、再度依頼を行う依頼 の場合では、次の例5のように「被依頼者が返事してくれたこと」に関して言及する内容が見られた。

例5) 返信ありがとうございます。(依頼、[A+1] 1-社2)

調査1の各場面で見られた「表現内容」は次の表1([A+1]の場面)と表2([A-1]の場面)の通りである。

表 1) 調査 1 A + 1 の場面

場面	表現内容	例
依頼	日頃世話になっていること、先日世話になったこと	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもお世話になっております。(1 - 社 4) ・ 日頃は何かとお世話様になり誠に有難うございます。(1 - 社 18) ・ 先日エステ講習はお蔭様でとても楽しく受講する事が出来ました。ありがとうございます。(1 - 社 2)
依頼	X を貸してくれたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・ 先日は X をお貸し頂き、ありがとうございました。(1 - 社 2)
	被依頼者の行動や X は依頼者にとって有意義であることへの言及	<ul style="list-style-type: none"> ・ 先日お借りいたしました X たいへん参考になりました。(1 - 社 14) ・ おかげさまで、研究にも進展が見られ、昨日までの悶々とした日々が嘘のようです。(1 - 学 20)
依頼	被依頼者からの返事への感謝	<ul style="list-style-type: none"> ・ お返事ありがとうございます。(1 - 学 11)

表 2) 調査 1 A - 1 の場面

場面	表現内容	例
依頼	前に被依頼者と会って楽しかったこと	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暮はお互い忙しいときだったけれど、皆で遅くまで飲んで話ができて良かったね。(1 - 社 17)
依頼	X を貸してくれたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・ 先日の論文、どうもありがとう。(1 - 社 11) ・ 本ありがと。(1 - 学 2)
	被依頼者の行動や X は依頼者にとって有意義であることへの言及	<ul style="list-style-type: none"> ・ とっても助かってます。(1 - 社 4) ・ すごい役立ってるよ。(1 - 学 8)
	被依頼者の X に対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ やっぱりすごくいいよ、あれ。(1 - 社 5) ・ めっちゃおもしろかったよ。(1 - 学 2)

依頼	被依頼者からの返事への感謝	・返事ありがとう。(1 - 学 20)
----	---------------	---------------------

そして、次の表のように[A + 1]と[A - 1]の場面におけるそれぞれの「表現内容」を書いた調査対象者の人数から、[A - 1]の被依頼者に対して、日頃世話になっていること、世話になったことに言及しない傾向があることがわかった。また、Xを貸してくれたことや相手の返事に対して感謝を表わす「表現内容」を用いた調査対象者は18人と2人で、いずれも[A + 1]の場面より少なかった。このように「人間関係」によって使用された「表現内容」の傾向が異なることがわかった。

表) 調査 1

場面	「感謝型挨拶」の「表現内容」	[A + 1]	[A - 1]
依頼	日頃相手に世話になっていること、世話になったことに対する感謝	9人	0人
	前に被依頼者と会って楽しかったことへの言及	0人	1人
依頼	Xを貸してくれたことに対する感謝、被依頼者の行動や貸してくれたXはよかったことへの言及	22人	18人
依頼	被依頼者の返事への感謝	8人	2人

次に、調査2の二つの場面で用いられた「感謝型挨拶」の「表現内容」を説明する。調査2の状況1と状況2のどちらも働きかけるメールであるが、状況1は調査1の依頼と同じように日頃被依頼者に世話になっていることに関する言及や、先日世話になったことに対する感謝を表わす「表現内容」が見られた。それに対して、状況2で使用された「感謝型挨拶」には日頃世話になったことに関する内容だけではなく、次の例のように、被依頼者が相談に乗ってくれると承諾したことに対する感謝の内容も見られた。被依頼者とのやりとりの過程という観点からみると、状況1は初めて被依頼者に依頼用件を提示する場面であるのに対して、状況2はメールを送る前に既に被依頼者と何らかの形で面談の件について少なくとも一度はやりとりを行っていた。やりとりの過程において、依頼者がそれ

それぞれ異なるやりとりの段階で依頼を行うこととなる。それが状況1と状況2では異なる「感謝型挨拶」の「表現内容」が使用された結果となった要因ではないかと考えられる。

例)・面談の件を快く引き受けてくださりありがとうございました。(2-1-2)

・先日は、卒業後の就職について相談に乗って下さるということで、本当にありがとうございます。(2-4-2)

・大変お忙しいところ、私の進路につきまして、お話を聞いていただける時間を作ってくださいありがとうございます。(2-21-2)

・この度は私の卒業後の進路に関し、ご指導・ご助言をいただけることになり、感謝いたしております。ありがとうございます。(2-27-2)

調査2の状況1と状況2の場面で見られた「表現内容」は次の表3の通りである。

表3) 調査2

場面	表現内容	例
状況1	日頃世話になっていること、先日世話になったこと	例) <ul style="list-style-type: none"> ・ 論(授業名)の授業でお世話になっておりますAM(依頼者の名前)です。(2-21-1) ・毎週、 の講義は非常に興味深く拝聴いたします。(2-27-1) ・先日は「本」を紹介して下さってありがとうございました。(2-8-1)
状況2	日頃世話になっていること、先日相談に乗ってくると承諾したこと	例) <ul style="list-style-type: none"> ・お世話になっております。(2-5-2) ・先日は私の就職の相談を快く引き受けていただきありがとうございます。(2-3-2) ・大変お忙しいところ、私の進路につきまして、お話を聞いていただける時間を作ってくださいありがとうございます。(2-21-2)

4.2.1.4 「感謝型挨拶」の働きと感謝の実質性を表わす表現

「お世話になっております」、「お返事、ありがとうございます」などの「感謝型挨拶」は本来相手に感謝の意を理解してもらうための表現である。しかし、「感謝型挨拶」は感謝の意を表わす以外にEメールの「型」を整える効果があると思われる。

次のメールは同一調査対象者が[A + 1]の被依頼者と[A - 1]の被依頼者それぞれに書いた内容である。[A + 1]の被依頼者へのメールは前文の挨拶、用件、末文の締めの挨拶が書かれ、「開始部」、「本題」、「結び」という段階を踏んで作成されており、メールには決まった「型」が見られた。それに対し、[A - 1]の友人へのメールには前文の挨拶の段階が見られなかった。[A + 1]の被依頼者に対してメールの「開始部」で「いつもお世話になっております」という「感謝型挨拶」の「決まり文句」の使用は依頼者が被依頼者への感謝の意を表わすために用いられた可能性もあるが、メールの「型」を整えるために付け加えられた可能性も考えられる。

例1) [A + 1]の場合

場面：依頼	[A + 1]
データ：(1 - 社 13)	
いつもお世話になっております。 さて、突然ですが、今論文を書いております。それで、先生のお持ちの論文が必要になりまして、1日か2日できましたら貸していただけませんかでしょうか。 勝手なお願いで申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。 それでは、用件のみにて失礼いたします。	

例2) [A - 1]の場合

場面：依頼	[A - 1]
データ：(1 - 社 13)	
突然なんだけど、Aさんが持っている雑誌、貸してくれないかなあ。1日、2日でいいんだけど。それ、今回書くレポートで要るんだ。 じゃ、よろしくね。	

「感謝型挨拶」の「決まり文句」はメールの「型」を整えるために付け加えられることもあるため、感謝の意を表わす際にそれらの表現だけを使用した場合は形式的だと捉えられ、感謝の意が伝わらない可能性も考えられる。「決まり文句」のみの使用で感謝の意が伝わらないことを避けるには他の工夫が必要になってくるが、「表現内容」における工夫は一つの方法として考えられる。「表現内容」においてどのような工夫があるかについて次の例で説明する。

調査対象者が書いたメールの中に、次の例3と例4のような内容があったが、例3と例4はXを貸してくれたことに対して、「ありがとうございました」という感謝の「決まり文句」が使用された点で共通している。しかし、例4では被依頼者が本を貸してくれたおかげで、仕事がうまくいったことに関する内容が書かれ、被依頼者の行動によって依頼者がどのように助かったのか、何がよくなったのか、といった依頼者にとっての「ありがたさ」が具体的に示された。それによって「ありがとうございました」という「決まり文句」の実質性が表れると考えられる。

例3)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 社3)	
<p>おはようございます。<u>昨日は資料を貸して下さり、ありがとうございました。</u></p> <p>早速読み進めておりますが、私の知識・理解不足により、思いの外に時間がかかってしまいそうであることが分かりました。</p> <p>つきましては、もしご迷惑にならなければ今週いっぱいお借り致したくご連絡さし上げました。</p> <p>Sさんのご都合の許す範囲で結構ですのでよろしくお願い申し上げます。</p>	

例4)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 社2)	
<p><u>先日はXをお貸し頂き、ありがとうございました。</u></p>	

お陰様で何とかインドネシア人のお客様を接客することが出来ました。そしてお客様も満足して頂いた様で、次週にまたネイルケアの予約をされて帰られました。
今回至らなかった点や、あやふやにしてしまった事を次週インドネシア語でお伝えしたいので、もしこの X を使うご予定が無ければ、あともう一週間お借り出来ませんか。よろしく願い申し上げます。

「感謝」の意を持っているが、決まった形式の「決まり文句」を用いることによって、被依頼者に「本心のない形式的なお礼だ」と理解させてしまうことも考えられるため、「感謝」の意に繋がる内容を具体的に書くことで感謝の意がより実質的に伝わるのではないかと思われる。

4.2.2 「感謝型依頼」

「感謝型挨拶」に続き、「依頼内容」の提示、説明が書かれる「本題」から「結び」までの箇所において、依頼内容が実行されることを望み、依頼が成立したらありがたいという気持ちを表わす「感謝型表現」が使用される場合がある。具体的に次のメール例1と例2に書かれた「お会いするときにお借りできれば幸いです」、「次の月曜に会った時にでも持ってきてもらえるとうれしい」などの「感謝型表現」が挙げられるが、メールの「開始部」で挨拶として使用された「感謝型挨拶」の表現と区別するために、これらの「依頼内容」を提示すると同時に依頼の成立を望み、成立したらありがたいという気持ちを表わす「感謝型表現」を「感謝型依頼」とする。

例1)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 学14)	
(所属名)のS(依頼者の名前)と申します。 このたびはお願いがございましてメールを送らせていただきました。 現在、修士論文において「バイリンガル」について調査をしており、「X」を拝見したいと思っていますのですが、図書館では入手することが出来ませんでした。	

T先生がXをお持ちしていると伺い、もし可能でしたらばお借りさせていただきたいと思
いメールを送らせていただきました。

私の勝手に大変申し訳ないのですが、できましたらば来週の月曜日に先生にお会いする
ときにお借りすることができましたら幸いです。

突然のメールで大変恐縮であり、またお手数をおかけいたしますが、お返事をいただけ
れば幸いです。

よろしく願いいたします。

例2)

場面：依頼 A - 1

データ：(1 - 学12)

突然なんだけど、今度レポート書かなきゃで、X貸してもらいたいんだ(><)
悪いんだけど、次の月曜に会った時にでも持ってきてもらえると嬉しいっす。
2日くらいで返せると思う！お願いしま す。(^ ^ ;)

調査1と調査2で収集したEメールの内容に基づき、「感謝型依頼」の「表現形式」と「表
現内容」にはどのようなものがあるのかを分析するとともに、「場面」、「依頼内容」によっ
てそれらの表現にはどのような特徴があるのかを考察した。また、調査2のフォローアッ
プ調査の結果から、「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」とい
う「表現形式」はどのような「意図」で使用されるのか、依頼が成立したらありがたいと
いう気持ちを表わすには他にどのような工夫があるのかについても考察を行った。

4.2.2.1 「感謝型依頼」の「表現形式」

「感謝型依頼」は「ば」、「と」、「たら」などの仮定の形に「幸いです」、「ありがたい」、
「嬉しい」などの表現を加え、「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...
など」という形式となる。「感謝型依頼」の「表現形式」の使用については、「人間関係」
によって異なる特徴が見られた。A + 1の場面では漢字表記、「丁寧語」の使用が見られた
のに対して、A - 1の場面では仮名表記の使用が見られ、「丁寧語」を使用しない傾向が見
られた。そして、「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」という表現を「デス・マス」の丁寧な形で表現する傾向があることがわかった。

まず、「感謝型依頼」の「表現形式」は、次の例のように後項の表現には「嬉しい」、「ありがたい」、「うれしい」、「助かる」などがあるため、「表現形式」は「嬉しい」系、「ありがたい」系、「うれしい」系、「助かる」系に分けられる。これらの表現は「～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」のように「デス・マス体」で使用される傾向があった。

例)・先生のご都合をお聞かせいただくと幸いです。(状況 1、2 - 2 - 1)

・もう一度考えてくださるとありがたいです。(依頼、A + 1 1 - 社 5)

・来週の月曜日に学校で会うときに持ってきてくれるとうれしいです。

(依頼、A - 1 1 - 学 20)

・もう少し貸してもらえれば助かります。(依頼、A - 1 1 - 社 12)

また、次の例のように「改まり」という「敬語的性質」²⁷を持つ「存じます」の使用例も見られた。

例)・来週月曜日にお会いしました折にお借りできれば幸いに存じております。

(依頼、A + 1 1 - 社 18)

・それまでにお返事いただければ、誠に嬉しく存じます。(依頼、A + 1 1 - 社 11)

調査 1 と調査 2 の各場面で使用された「感謝型依頼」の「表現形式」は次の表 1、表 2、表 3 の通りである。

表 1) 調査 1 A + 1 の場面における「感謝型依頼」の「表現形式」

場面	「感謝型依頼」の「表現形式」	
依頼	「嬉しい」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～ば幸いです。／～ば幸いに存じております。 ・～と幸いです。

²⁷ 蒲谷宏他 (1998) 『敬語表現』を参照。

		・～たら幸いです。
	「うれしい」系	・～ばうれしく存じます。
依頼	「幸い」系	・～と幸いです。 ・～たら幸いです。
	「ありがたい」系	・～ばありがたいです。
依頼	「幸い」系	・～と幸いです。
	「ありがたい」系	・～とありがたいです。

表2) 調査1 A - 1の場面における「感謝型依頼」の「表現形式」

場面	「感謝型依頼」の「表現形式」	
依頼	「ありがたい」系	・～ばありがたいです。 ・～とありがたいです。
	「うれしい」系	・～とうれしいです。
	「助かる」系	・～ば助かります。
依頼	「助かる」系	・～ば助かります。
依頼	なし	なし

表3) 調査2 A + 1の場面における「感謝型依頼」の「表現形式」

場面	「感謝型依頼」の「表現形式」	
状況1	「幸い」系	・～ば幸いです。 ・～と幸いです。 ・～たら幸いです。
	「ありがたい」系	・～とありがたいです。
	「うれしい」系	・～ばうれしいです。
	「助かる」系	・～と助かります。
状況2	「幸い」系	・～ば幸いです。 ・～たら幸いです。

次に、調査1で収集したEメールの内容から被依頼者との「人間関係」によって使用さ

れた「感謝型依頼」の「表現形式」に異なる特徴もあり、共通している点もあることがわかった。

まず、「感謝型依頼」の「表現形式」において[A + 1]と[A - 1]の場面で共通している特徴は「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」という形式を「デス・マス体」で使用することである。[A + 1]の場面だけではなく、[A - 1]の場面においても「ありがたいです」、「うれしいです」、「助かります」のように「デス・マス体」を用い、丁寧にする傾向があった。それ以外に友人に対しては「うれしいっす」の「っす」を使用した例もあった。[A - 1]の友人に対して、「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」を用いた調査対象者が全員「デス、マス、ッス」の丁寧な形で表現した。実際に使用された表現は次の例の通りである。

[A + 1]の場面

例) ・もう一度考えてくださるとありがたいです。(依頼 [A + 1] 1 - 社 5)

[A - 1]の場面

例) ・月曜日に会ったときに持って来てくれればありがたいです。

(依頼 [A - 1] 1 - 社 18)

・来週の月曜日に持ってきてもらえるとうれしいです。

(依頼 、 [A - 1] 1 - 社 3)

・悪いんだけど、次の月曜に会った時にでも持ってきてもらえるとうれしいっす。

(依頼 、 [A - 1] 1 - 学 12)

[A + 1]の場面では「感謝型依頼」だけではなく、メール全体を通して、「デス・マス」の丁寧な形を使う傾向があるが、[A - 1]の場面では、次の例のように「デス・マス体」と「非デス・マス体」が混在しているメールにおいて、「感謝型依頼」は「デス・マス体」で表現される特徴がある。

例)

場面：依頼	A - 1
データ：(1 - 社 12)	
<p>昨日の X のこと<u>なんだけど</u>、来週の月曜日まで借りることはできないでしょうか。1, 2 日だけということで<u>借りてるのに</u>。申し訳ない<u>のだけど</u>、もう少し貸してもらえれば<u>助かります</u>。</p>	

なぜA - 1の友人に対して「感謝型依頼」の表現を「デス・マス」という丁寧な形で使用するのか、その理由については次のように考えられる。「～ば/と/たら+ありがたい/うれしい/助かる...など」という「表現形式」そのものは「ありがたい」、「うれしい」などの気持ちを表し、被依頼者に理解してもらうための表現であるが、依頼者が依頼が成立した場合のありがたい気持ちを表わすと同時に被依頼者に実行してもらいたいという「依頼内容」を伝えるために使用されることも考えられる。単なる被依頼者の理解を求めるだけではなく、更に被依頼者に行動への展開を望むため、より丁寧度の高い「デス・マス体」を使用し、被依頼者への配慮を示すと考えられる。

次に、A + 1とA - 1の場面で見られた相違点は二点ある。一つは漢字・仮名表記の違いであり、もう一つは目上の人に対して丁寧語「存じる」、「幸い」などの使用である。

A + 1の目上の被依頼者に対して、「ありがたい」、「うれしい」などの言葉を用いる際に、次の例のように「有り難い」、「嬉しい」と漢字で表記した例があった。それに対して、A - 1の友人の場面では、仮名で表記する傾向がある。

A + 1の場面

- 例) ・あと一週間貸して頂ければ大変有り難いです。(依頼 A + 1、1 - 学 21)
- ・それまでにお返事いただければ、誠に嬉しく存じます。
- (依頼 A + 1、1 - 社 11)

A - 1の場面

- 例) ・月曜日に会ったときに持って来てくれればありがたいです。
- (依頼 A - 1、1 - 社 18)
- ・来週の月曜日に持ってきてもらえるとううれしいです。(依頼 A - 1、1 - 社 3)

「ありがたい」、「うれしい」は依頼者の気持ちを述べる言葉であり、A + 1の被依頼者にその気持ちを伝えるには、仮名にはない「かたい」という性質を持つ漢字で表記することによって、「かたい」という印象を与える効果があると思われる。また、「感謝型依頼」の箇所だけではなく、文（次の例1のように）の全体、またはEメールの全体（次の例2のように）を「かたい性質」で統一させるために漢字表記が選ばれたとも考えられる。

例1)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 学21)	
<p>Xを貸していただき、ありがとうございました。今Xを使って勉強しているのですがレポートの作成に時間がかかっており、あと一週間貸して<u>頂ければ大変有り難い</u>です。勝手に言って申し訳ありません。お返事お待ちしております。</p>	

例2)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 学12)	
<p>この間はXを貸して<u>頂き</u>、<u>どうも有り難うございます</u>。 2日ほどでお返しすると申したところ、申し訳ないのですが、大変興味深い内容だったので、もしよろしければ、あと1週間程お借りしたいと思い、メール<u>致しました</u>。ご都合の方はいかがでしょうか。 検討<u>頂ければ</u>、<u>有難い</u>です。よろしく<u>お願い致します</u>。</p>	

もう一つの相違点は「丁寧語」の使用である。A + 1の場面では「丁寧語」である「存じる」と「幸い」の使用が見られたが、A - 1の場面では「丁寧語」を用いる例はなかった。A + 1の被依頼者に「ありがたい・うれしい」という気持ちを伝えるには「ありがたい+です」、「うれしい+です」を用い表現する場合もあるが、次の例のように「存じる」、「存じておる」などの「丁寧語」の使用例も見られた。また、「ありがたい」、「うれしい」という言葉の代わりに、「幸い」が使用される場合もあった。

A + 1の場面

例 1)・それまでにお返事いただければ、誠に嬉しく存じます。

(依頼 A + 1 1 - 社 11)

・宜しいと言うことであれば、来週月曜日にお会いしました折にお借りできれば
幸いに存じております。(依頼 A + 1 1 - 社 18)

例 2)・よろしかったら、来週の月曜日にお会いする時にでも持ってきていただければ
幸いです。(依頼 A + 1 1 - 学 17)

・身勝手な申し入れにて大変恐縮ではございますが、ご検討頂けますと幸いです。
(依頼 A + 1 1 - 社 6)

「存じる」、「幸い」などの「丁寧語」を用いたのはA + 1の場面のみで、A - 1の場面では使用例はなかった。目上の人に対して「ありがたい」、「うれしい」という気持ちを表わす際に、「改まり」の「敬語的性質」を持つ「存じる」、「幸い」などの「丁寧語」を用いることによって、「改まり」の度合いが下がることが避けられると思われる。A - 1の場面より、A + 1の場面のほうがより「改まり度」が下がることを避ける必要があるため、「丁寧語」が用いられたのはA + 1の場面のみという結果となったと思われる。

4 . 2 . 2 . 2 「感謝型依頼」の「表現内容」

「感謝型依頼」の「表現内容」に関しては、「～ば／と／たら＋ありがたい／うれしい／助かる...など」という「表現形式」の前項の内容を分析対象とした。例えば「お返事いただければ幸いです」の場合、「被依頼者が返事をするのはありがたいこと」が「表現内容」となる。そして調査の結果から、Eメールで依頼する場合、依頼の用件に関する内容を表現する際に、「～ば／と／たら＋ありがたい／うれしい／助かる...など」という表現を用いない傾向が見られた。また、「当然性」が低く、負担の度合いが高い「依頼内容」の場合では特に使用者数が少ないことがわかった。

各場面で見られた傾向を説明する前に、「感謝型表現」の「表現内容」にはどのようなものがあるのかについて説明する。調査1と調査2のデータから、「感謝型表現」の「表現内容」には次の例のように依頼の用件に関する内容、および被依頼者からの連絡に関する内

容が見られた。

例 1) 依頼の用件に関する「表現内容」

- ・ 次回の授業の際、お持ち頂ければ幸いです。
- ・ ご検討頂けますと幸いです。

例 2) 被依頼者からの連絡に関する「表現内容」

- ・ お返事いただけましたら幸いです。

依頼の用件に関する「表現内容」には「物の貸出」、「物の持参」、「物の貸与期間の延長」、「依頼の用件に関する検討、考慮」などの内容が、そして、被依頼者からの連絡に関する「表現内容」には「被依頼者の返事」、「被依頼者の都合の知らせ」、「被依頼者と会う場所の指定」などがあつた。各場面で見られた「表現内容」は次の表 1、表 2、表 3 の通りである。

表 1) 調査 1 A + 1 の場面

場面	表現内容	例
依頼	X の貸出	例) よろしければ月曜日にお借りできれば幸いです。 (1 - 社 1)
	X の持参	例) 来週の月曜日にお会いする時にでも持ってきていただければ幸いです。(1 - 学 17)
	依頼の件の考慮	例) ご考慮して頂ければ幸いです。(1 - 学 15)
	被依頼者の返事、連絡	例) お返事をいただければ幸いです。(1 - 学 14)
依頼	X の貸与期間の延長	例) あと一週間貸して頂ければ大変有り難いです。 (1 - 学 21)
	依頼 の件の検討	例) ご検討頂けますと幸いです。(1 - 社 6)
	被依頼者の返事	例) お返事いただけましたら幸いです。(1 - 学 14)
依頼	依頼 の件の検討、考慮	例) 今一度ご検討いただけますと幸いです。(1 - 社 3)

表 2) 調査 1 A - 1 の場面

場面	表現内容	例
依頼	X の貸出	例) できれば来週の月曜日に会うときに貸してもらえるととてもありがたいです。(1 - 学 14)
	X の持参	例) 月曜日に会ったときに持って来てくれればありがたいです。(1 - 社 18)
	待ち合わせの場所の指定	例) 時間場所を指定していただけるとうれしいです。(1 - 社 6)
依頼	X の貸与期間の延長	例) もう少し貸してもらえれば助かります。(1 - 社 12)
依頼		

表 3) 調査 2

場面	表現内容	例
状況 1	物の貸出	例) この文献を貸していただくと、とても助かります。(1 - 15 - 1)
	借りたい物の持参	例) 次回の授業の際、お持ち頂ければ幸いです。(2 - 24 - 1)
	依頼の件の検討	例) ご検討してくだされば、幸いです。(2 - 19 - 1)
	被依頼者の都合に関する知らせ	例) 先生のご都合をお聞かせいただくと幸いです。(2 - 2 - 1)
	被依頼者の返事	例) お返事いただけましたら幸いです。(2 - 30 - 1)
状況 2	被依頼者の検討	例) ご検討してくだされば、幸いです。(2 - 19 - 2)
	被依頼者の都合に関する知らせ	例) 先生の都合のよい日を何日かおっしゃっていただければ、幸いです。(2 - 9 - 2)
	被依頼者の返事	例) このアドレスにお返事いただければ幸いです。(2 - 28 - 2)

各場面で書かれた「感謝型依頼」の「表現内容」の傾向について次の表4と表5から考察を行った。以下は依頼の用件に関する「表現内容」をA、被依頼者の連絡に関する「表現内容」をBと記述した。

表4) 調査1 A：用件に関する内容： B：被依頼者の連絡に関する内容

場面	「感謝型依頼」の「表現内容」	A + 1		A - 1	
依頼	Xの貸出(A)	2人	A：5人 B：2人	1人	A：6人 B：1人
	Xの持参(A)	1人		5人	
	依頼の件の考慮(A)	1人		0人	
	Xの貸出+返事(A+B)	1人		0人	
	返事(B)	1人		0人	
	会う場所の指定(B)	0人		1人	
		計6人		計7人	
依頼	Xの貸与期間の延長(A)	1人	A：3人 B：1人	1人	A：1人
	依頼の件の検討(A)	2人		0人	
	返事(B)	1人		0人	
		計4人		計1人	
依頼	依頼の件の検討(A)	2人	A：2人	0人	
		計2人		計0人	

表5) 調査2 A：用件に関する内容： B：被依頼者の連絡に関する内容

「感謝型依頼」の「表現内容」	状況1		状況2	
依頼の件の検討(A)	0人	A：3人 B：6人	1人	A：1人 B：5人
借りたい物の持参(A)	1人			
物の貸出+依頼の件の検討(A)	1人			
物の貸出+返事(A+B)	1人			
返事(B)	4人		2人	
都合の知らせ(B)	1人		3人	
	計8人		計6人	

表4と表5の結果から、いずれの場面においても「感謝型依頼」は使用されない傾向が見られた。つまり、メールで依頼する際に依頼者が依頼の成立は自分にとってありがたいということを「感謝型依頼」で表現しない傾向が明らかになった。また、Aの「表現内容」の使用は「依頼内容」に影響されることがわかった。調査1においては依頼、依頼、依頼の順にAの「表現内容」の使用が減少し、調査2においては状況2は状況1よりAの「表現内容」の使用が少ないという結果となった。調査1、調査2ともに「依頼内容」の「当然性」の度合いが低く、負担の度合いが高くなるにつれ、依頼の用件に関する内容を表わした「感謝型依頼」の使用が減少するという傾向が見られた。被依頼者が実行する「依頼内容」の「当然性」が低いほど、または負担の度合いが高いほど、依頼者が感じる「ありがたさ」の度合いが高くなると思われるが、調査の結果から「当然性」が低く、負担の度合いが高い「依頼内容」の場合では「～ば/と/たら+ありがたい/うれしい/助かる...など」の表現を用い、依頼が成立したらありがたいということを表現しない傾向があったと言えよう。

「～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」の表現は「～てもらえませんか」などの「依頼表現」とは異なり、依頼者の気持ちの表明と同時に、被依頼者の「依頼内容」の実行に対する期待を示す働きがある。また、「～てください」という「決定権」が「自分」にあるという性質を持つ表現に比べ、「～ば/と/たら+ありがたい/うれしい/助かる...など」を用い間接的に依頼者が望んでいることを述べるほうがより遠慮の姿勢が表れることもある。しかし、より「当然性」が低く、負担の度合いが高い状況2の場面において、フォローアップ調査から自分にとってありがたいという表現をできるだけ避けた(F21)という意見が見られた。「当然性」が低く、負担が大きい、または相手が実行する可能性が低い「依頼内容」の場面では、「何らかの行動をすれば依頼者に利益がある」ということに対して被依頼者に理解を求めるのを避ける場合があると考えられる。それが調査1、調査2ともに「当然性」がより低く、負担の度合いがより高い場面のほうが依頼の用件に関する「表現内容」を表わす「感謝型依頼」の使用が少ない結果となった原因の一つではないかと思われる。

そして、Eメールという「媒体」も「感謝型依頼」の使用が少ない結果となった要因の一つであろう。「～ば/と/たら+ありがたい/うれしい/助かる...など」という表現はそもそも「表現主体」が自分の気持ち、願望を述べ、「理解主体」に理解してもらうための表

現である。「理解主体」に何らかの行動を展開してもらいたいという「意図」を持つ場合、その表現を用い、自分の気持ち・願望を述べ、「理解主体」の反応を確認しながら、「行動展開」の「意図」を伝えることが考えられる。しかし、Eメールという「媒体」では、通常「表現主体」があるまとまったメールの文章を作成する際に、相手の反応を確認しながら、作成することはできない。「～ば/と/たら+ありがたい/うれしい/助かる...など」を用い、被依頼者に依頼する場合、被依頼者の反応を確認する必要性が低い「依頼内容」の場面では使われることが考えられるが、被依頼者の反応を確認する必要性が高い場合には使用されない傾向があると言えよう。そして、被依頼者の反応を確認する必要性が低い「依頼内容」は「当然性」が高く、負担の度合いが低い「依頼内容」が考えられる。

4.2.2.3 「感謝型依頼」の使用意図

「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」という形式の表現そのものは本来被依頼者に「ありがたい・うれしい」という気持ちを理解してもらうための表現である。しかし、様々な場面によって依頼者がそれらの表現を用いる「意図」が異なることがある。

依頼者が何のためにこの「表現形式」を使用するのかについては次の3点が考えられる。

「何らかの行動をしてもらえたらありがたいなあ」という気持ちを理解してもらいたい。

「何らかの行動をしてもらえたらありがたいなあ」という気持ちを理解してもらいたいだけでなく、相手には何らかの行動を展開することも望む。

「ありがたい」という気持ちを持たず、相手に何らかの行動を展開することを望む。

依頼者が単なる「ありがたいなあ、うれしいなあ」という気持ちを理解してもらうために使う場合もあるが、その気持ちを理解してもらった上で、相手が何らかの行動を展開するということを望んで、使う場合もある。その他に「ありがたい、うれしい」という気持ちを持たないで、相手が何らかの行動を展開することだけを望むということも考えられる。例えば、次の例の場合、「今一度ご検討いただけますと幸いです」という「感謝型表現」を、表現そのものから見ると、「検討してもらえたらありがたい」という気持ちを被依頼者に伝え、その気持ちを理解してもらうための表現である。しかし、「表現主体」である依頼者が単なる被依頼者にありがたい気持ちを伝えるためにその表現を用いただけではなく、被依

頼者に対して「検討する」という行動への展開を望み、「ご検討いただけませんか」の代わりに「ご検討いただけますと幸いです」という表現を用いたことが考えられる。

例)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 社 3)	
そうでしたか。 それは失礼致しました。 ただ、大変参考になる資料ですのでもうしばらくお借りすることはできませんでしょうか。 今週末までには必ずお返しします。 <u>今一度ご検討いただけますと幸いです。</u> よろしく申し上げます。	

以下の表現も同様に考えられる。

- 例) ・あと一週間貸して頂ければ大変有り難いです。(依頼 A + 1 1 - 学 21)
・来週の月曜日に持ってきてもらえるとうれしいです。(依頼 A - 1 1 - 社 3)
・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。
(依頼 A - 1 1 - 社 12)

上述した「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」という表現を使用する意図、
、
の中には、「ありがたい、うれしい」などの気持ちを持つ場合(と) およびその気持ちを持たない場合()がある。それは調査2のフォローアップの結果からも明らかになった。

調査2で「お返事をいただければ幸いです」などの表現を使用した調査対象者にそれらの表現を使用した理由について質問し、以下のような回答が得られた。

調査2 データ：F4

お忙しい方相手なので、返事を強制するような言い方は好ましくない、しかしお返事をいただくためのメールなので角が立たないように、こちらの希望が伝わるようにと考えた。

調査2 データ：F26

メールでの返事は期待していない。「伺ったとき」には、「YES」であれ「NO」であれ返事はもらえるものと思っているので、そのときに返事くれたらありがたいと思っているわけでもない。

調査2 データ：F28

かなり形式的な表現だと思う。「返事をください」と書くとは直接的過ぎるので、このように表現した。「お返事いただければ」と、仮定表現を使ってはいるが、実際は、返事がもらえない場合は想定していない。

調査2 データ：F30

その通り相手が返事してくれたらありがたいと思って書いた。

以上の回答から「お返事をいただければ幸いです」の使用について次のようなことが考えられる。

- ・相手に返事をしてもらいたいという意図を持ち、「お返事をいただければ幸いです」という「表現形式」を使用することがある。
- ・相手に返事を依頼するという意図を伝えるには「依頼表現」、「指示表現」などの表現もあるが、強制するイメージがあるため、相手によっては「依頼表現」、「指示表現」を用いないことがある。その代わりに「お返事をいただければ幸いです」という「表現形式」を使用する。
- ・相手が返事してくれたらありがたいという気持ちを持ち、「お返事をいただければ幸いです」という「表現形式」を使用することがある。
- ・相手から返事がもらえることは想定している。相手の返事に対しては特にありがたいという気持ちを持たず、形式的に使うことがある。

その他に、次のメール(データ:2-2-2)を書いた調査対象者からメールの他の箇所で使用した表現と同じ形式を使用することを避けるために、「～ば幸いです」を用いたという回答が得られた。つまり、「依頼表現」などの表現を繰り返すことを避けるために「感謝型依頼」が用いられることがあるということである。

場面：状況2 A + 1
データ:(2-2-2)
<p>B先生</p> <p>(授業名)を受講している (所属)のA(依頼者の名前)と申します。</p> <p>先日、就職活動の件で、来週の木曜日に先生の研究室に伺うとお約束したのですが、急用ができてしまい、申し訳ないのですが日にちを変更していただきたく、メールを送らせて頂きました。</p> <p>せっかく貴重なお時間を割いてくださったのに、私事で本当に申し訳ありません。</p> <p>ですが、どうしても先生に相談に乗っていただきたいので、できれば後日伺わせていただくことはできないでしょうか。</p> <p>先生のご都合をお聞かせいただければ幸いです。</p> <p>申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。</p> <p>学科3年 AL(署名)</p>

調査対象者の回答

調査2 データ:F2
この文の前に、「後日伺わせていただくことはできないでしょうか。」という疑問文を使っていたので、「先生のご都合をお聞かせいただけないでしょうか。」という疑問文を並べるのをやめた。

4.2.2.4 感謝の実質性を表わす表現

依頼が成立したらありがたいという気持ちを直接表現することを避けるために「感謝型依頼」の「形式」を用いない場合もあり、また、ありがたい気持ちを持たず、「感謝型依頼」を形式的に使用する場合もあることがわかった。「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/う

れしい/助かる...など」という表現がありがたい気持ちを持たず、形式的に使われる場合があるため、依頼者がそれらの表現を用いては「依頼が成立したらありがたい」という気持ちを伝えようとしても伝わらない可能性が考えられる。それでは、実際にありがたい気持ちをどのように表現するのか。「感謝型依頼」の使用を形式的だと捉えられることを避けるにはどのような工夫を用い感謝の実質性を表わすのか。それらの点について調査2のフォローアップ調査の結果²⁸から考察することとした。

調査2のフォローアップ調査において、調査対象者にありがたい気持ちを表わす箇所、工夫に関して質問した。調査対象者の回答から、ありがたい気持ちを表わすには「感謝型表現」の形式だけではなく、その他の「表現形式」や「表現内容」を用いる場合もあることがわかった。調査対象者の回答から次の6点にまとめられる。(1)から(3)までは「表現形式」、(4)から(6)までは感謝の意に繋がる「表現内容」である。また調査2では被依頼者は依頼者の先生であるため、フォローアップの結果はすべて目上の人の場面に限る。

- (1)「感謝型依頼」の「形式」を用い、ありがたい気持ちを表わす
- (2)「感謝型挨拶」の「形式」を用い、ありがたい気持ちを表わす
- (3)「感謝型表現」以外の「形式」を用い、ありがたい気持ちを表わす
- (4)依頼者の希望を述べる
- (5)依頼者にとって被依頼者に関係する物事の必要性を示す
- (6)依頼者自身の力では実現しがたいことについて述べる

- (1)「感謝型依頼」の「形式」を用い、ありがたい気持ちを表わす

フォローアップ調査の回答の中に、「～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」を用い、相手が依頼を引き受けてくれればありがたいという気持ちを表現したという調査対象者が見られた。実際に状況2のメールにおいて、「先生の都合のよい日を何日かおっしゃっていただければ、幸いです」という表現が用いられた。

- (2)「感謝型挨拶」の「形式」を用い、ありがたい気持ちを表わす

²⁸ 付録2 - 2を参照。

「感謝型依頼」の他に、メールの最初の挨拶として、既に被依頼者から恩恵を受けていることに関して感謝を表わす調査対象者が見られた。つまり「感謝型挨拶」を用い、感謝の意を表現する例である。また、それらの表現を繰り返したり、「感謝いたしております」のようにより丁寧度の高い「表現形式」を用いたりし感謝の意を表わしたという回答も見られた。

(3) 「感謝型表現」以外の「形式」を用い、ありがたい気持ちを表わす

「感謝型依頼」と「感謝型挨拶」の「感謝型表現」以外の「表現形式」を用いた回答もあった。中には感謝の意を表わすために、「ていただく」、「ございます」、「よろしく願い申し上げます」などを用い、より丁寧に表現したという調査対象者が見られた²⁹。「ていただく」は被依頼者からの恩恵を表わす表現であるため、感謝の意の表明という機能があると思われる。「ございます」、「よろしく願い申し上げます」などの敬語は直接「感謝」に繋がる「表現形式」ではないが、目上の人によりありがたい気持ちを表わすために、より丁寧な「表現形式」、敬語を用い、相手に尊重の姿勢を示すということが考えられる。

(4) 依頼者の希望を述べる

「先生ともぜひお話ししたい」、「私の進路につきまして、先生のご意見やアドバイスを是非参考にさせていただきたい」などのように依頼者が望んでいることを被依頼者に伝えるという回答もあった。被依頼者に希望を伝えることによって、「依頼を引き受けてくれたら、望んでいることが叶う。被依頼者の受諾は依頼者にとってありがたいことである」というメッセージが伝わる。その結果、依頼者の感謝の意に繋がると考えられる。

(5) 依頼者にとって被依頼者に関係する物事の必要性を示す

調査2の先生に本を貸してもらいたいという状況1では、「先生が持っている本は依頼者にとって役に立つものである」、「依頼者は本の内容に興味がある」などを示すことで、依頼の成立が依頼者にとって重要であることを表わしたという調査対象者もいた。

(6) 依頼者自身の力では実現しがたいことについて述べる

また、状況1では「ぜひ読みたいと思って書店で探したのですが、残念ながらどこも品

²⁹ 付録2 - 2、F16、F27を参照。

切れで、すぐには手に入りませんでした」という表現で依頼が成立したらありがたいという気持ちを表わしたという回答もあった。それは依頼者自身の力ではなかなかできないことを被依頼者に表明することによって、被依頼者の受諾は依頼者にとってありがたいことである、ということが被依頼者に伝わると考えられる。

メールの内容の展開から見ると、「表現内容」に関わる4)から6)まではすべて依頼の「事情説明」に当たる内容であった。つまり、被依頼者が依頼を引き受けてくれたら依頼者にとってありがたいという気持ちは「感謝型依頼」の「形式」以外に、「事情説明」の内容にも表れることがある。形式的な「表現形式」を用いるのではなく、具体的に依頼者の利益に繋がる内容が表現されるため、感謝の実質性が伝わるということが考えられる。この結果に基づき、調査1のメールの内容から感謝の意に繋がる「表現内容」を考察してみた。

まず、調査1の依頼では、例1)、例2)のように、「参考にしたい」、「探したが、見つからなかった」などの依頼者の希望、依頼者自身では実現しがたいという事情が書かれている。それらの内容はその次に書かれた「会う時にでも持ってきてもらえれば助かります」、「お借りすることができましたら幸いです」という表現の実質性に繋がると考えられる。

例1)

場面：依頼	A - 1
データ：(1 - 社12)	
<p>確か隈部直光の書いた『X』っていう本を持っていたよね。 <u>今仕事でレポートを書いている、あの本を参考にしたいんだけど、2日ぐらい貸してもらえないかな。月曜日に会う時にでも持ってきてもらえれば助かります。</u></p>	

例2)

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 学14)	
<p>〇〇(所属名)のS(依頼者の名前)と申します。 このたびはお願いがございましてメールを送らせていただきました。</p>	

現在、修士論文において「バイリンガル」について調査をしており、「X」を拝見したいと思っているのですが、図書館では入手することが出来ませんでした。T先生がXをお持ちしていると伺い、もし可能でしたらばお借りさせていただきたいと思いメールを送らせていただきました。私の勝手に大変申し訳ないのですが、できましたらば来週の月曜日に先生にお会いするときにお借りすることができましたら幸いです。

突然のメールで大変恐縮であり、またお手数をおかけいたしますが、お返事をいただければ幸いです。

よろしく願いいたします。

依頼 の貸与延長の依頼において、例3)、例4)のように「予想以上に読解に時間が掛かる」、「興味を持つ」などの「事情説明」が見られ、これらの説明は「延長を許してくれたらありがたい」という感謝の意に繋がる。その他に、「もう少し読みたい」、「大変役に立つ」、「とても参考になる」、「更に吟味したい内容が出てきた」、「貴重な文献を読むのは滅多にない機会である」などの依頼者の希望、依頼者にとって被依頼者に関する物事の必要性を示す内容が書かれたメールもあった。

例3)

場面：依頼 A + 1

データ：(1 - 社6)

昨日はセン教授の論文をお貸し頂き誠に有難うございました。

現在、大変興味深く拝読させて頂いているところなのですが、勉強不足な私には予想以上に読解に時間が掛かってしまい、なかなか進んでいないことでもあります。もしよろしければ、あと2、3日貸出を延長させて頂く事は可能でございますでしょうか？

身勝手な申し入れにて大変恐縮ではございますが、

ご検討頂けますと幸いです。

どうぞ宜しくお願い致します。

例 4)

場面：依頼 A + 1
データ：(1 - 学 12)
<p>この間は X を貸して頂き、どうも有り難うございます。</p> <p>2 日ほどでお返しすると申したところ、申し訳ないのですが、<u>大変興味深い内容だったので</u>、もしよろしければ、あと 1 週間程お借りしたいと思い、メール致しました。ご都合の方はいかがでしょうか。</p> <p><u>検討頂ければ、有難いです。</u> よろしくお願い致します。</p>

そして一度断られ、再度依頼する依頼 でも例 5 の「大変参考になる資料ですので」のような依頼内容が実行されたらありがたいという感謝の意に繋がる内容の説明が挙げられる。

例 5)

場面：依頼 A + 1
データ：(1 - 社 3)
<p>そうでしたか。</p> <p>それは失礼致しました。</p> <p>ただ、<u>大変参考になる資料ですので</u>もうしばらくお借りすることはできませんでしょうか。</p> <p>今週末までには必ずお返しします。</p> <p>今一度ご検討いただけますと幸いです。</p> <p>よろしく申し上げます。</p>

依頼 は本などを貸してもらう「依頼内容」であるが、相手にとって負担が小さい用件であり、相手が依頼を受諾してくれる可能性も高いとも言える。そのため、依頼の際に、「事情説明」という段階を踏まず、依頼用件を切り出す場合もある。しかし、実際に収集したメールの内容から「参考にしたい」、「勉強したい」、「探したが、見つからなかった」、「興

味を持っている」などの「事情説明」が書かれた例が見られた。つまり、「当然性・可能性」が高い「依頼内容」であっても、「事情説明」の段階を踏み、依頼をする場合がある。「事情説明」は本来被依頼者には「当然性」が低く、負担の度合いが高い「依頼内容」を頼む際に表現される内容であるが、その内容は依頼が成立したらありがたいという依頼者の気持ちに繋がる場合もあるため、「事情説明」をするのは「当然性」が低い依頼の場面に限らないことが考えられる。

4.3 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向における比較

依頼における「謝罪」と「感謝」については考察し結果をそれぞれ4.1と4.2で説明した。依頼の際に被依頼者に恐縮の意のみ、またはありがたい気持ちのみを表わす場合と、両方の気持ちを表わす場合がある。それは依頼の際に「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらを用いるのかにかかわると思われる。依頼の際に「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらを使用するか、その傾向について調査の結果に基づき、次の2点を考察した。メールのやりとりの過程という観点から見た特徴、および「依頼の要件」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向である。

4.3.1 メールのやりとりの過程における特徴

調査1の各場面において用いられた「謝罪型表現」と「感謝型表現」から、次の例のようにメールのやりとりの過程に関わる表現の使用を取り上げ、考察を行った。

例)

依頼

- ・「場」に関する「謝罪型表現」(働きかけるタイミング、方法などに関する謝罪)
突然のメールで大変恐縮ですが、先生がお持ちの本でXをお借りしたくてメールしました。(依頼、A + 1 1 - 社1)
- ・日頃(または先日)相手に世話になっていることに関する「感謝型表現」
〇〇論を受けているKです。毎回の授業ではお世話になっております。(依頼、

A + 1 1 - 学 20)

依頼

- ・「場」に関する「謝罪型表現」(メールのやりとりに関する謝罪)

メールにて失礼致します。(依頼、A + 1 1 - 社 14)

- ・先日 X 貸してくれたことに関する「謝罪型表現」

先日はご無理を聞いて頂き、本当に申し訳ございませんでした。(依頼、A + 1 1 - 社 11)

- ・日頃の感謝、または先日 X 貸してくれたことに関する「感謝型表現」

先生、昨日は本当にありがとうございました。今、お借りした X 拝見しているところです。本当におもしろい雑誌で、内容もとてもタメになります。(依頼、A + 1 1 - 社 15)

依頼

- ・「場」に関する「謝罪型表現」(相手の返事に関する謝罪)

ご返信恐縮です。(依頼、A + 1 1 - 社 14)

- ・「場」に関する「感謝型表現」(相手の返事に関する感謝)

お返事をいただきましてありがとうございました。(依頼、A + 1 1 - 学 14)

その結果、最初の働きかけるメールでは日頃世話になっていることに関する「感謝型表現」より、被依頼者に働きかけるタイミングや方法・手段などに関する「謝罪型表現」の使用(「場」に関する「謝罪型表現」)のほうが多かった(次の表 1 を参照)。被依頼者に X を借り、貸与期間の延長を頼む依頼 では X を貸してくれたことに関する「感謝型表現」の使用、そして被依頼者から返事を受けた後再び依頼する依頼 では被依頼者の返事に関して「謝罪型表現」より「感謝型表現」の使用が多いという傾向が見られた。

また、A + 1 の場面と A - 1 の場面で比べると、A + 1 の被依頼者に対して依頼 では日頃世話になっていることに関する「感謝型表現」、依頼 と依頼 ではやりとりと過程と

いう「場」に関する「謝罪型表現」の使用が見られたが、A - 1の被依頼者に対してはそれらに関する「謝罪型表現」、「感謝型表現」を使用しない傾向が見られた。

そして、次の例のように「謝罪型表現」と「感謝型表現」を併用した場合もA + 1の場面で見られた。しかし、いずれの場面において「謝罪型表現」と「感謝型表現」を併用する例が少なく、やりとりの過程に関しては「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらかを用いる傾向が見られた。

例)

先日はご無理を聞いて頂き、本当に申し訳ございませんでした。しかしながら、先生のおかげで、非常に論文の参考になっております。ありがとうございました。

(依頼、A + 1 1 - 社 11)

表 1) 「場」、「日頃世話になっていること」、「先日のこと」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」

場 面	表 現	A + 1	A - 1
依頼	「場」に関する「謝罪型表現」	18 人	12 人
	日頃相手に世話になっていることに関する「感謝型表現」	7 人	0 人
	「場」に関する「謝罪型表現」 + 日頃相手に世話になっていることに関する「感謝型表現」	2 人	0 人
	その他：前回相手と会ったとき楽しかった話について	0 人	1 人
依頼	「場」に関する「謝罪型表現」 + 先日 X 貸してくれたこと に関する「感謝型表現」	2 人	0 人
	先日 X 貸してくれたことに関する「感謝型表現」	21 人	18 人
	先日 X 貸してくれたことに関する「謝罪型表現」 + 「感謝 型表現」	1 人	0 人
依頼	「場」(被依頼者の返事)に関する「謝罪型表現」	4 人	0 人
	「場」(被依頼者の返事)に関する「感謝型表現」	8 人	2 人

4.3.2 「依頼の用件」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向

「依頼の用件」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現³⁰」の使用（次の例のように）について、調査1と調査2のデータを用い、考察した。「依頼の用件」に関して、「感謝型表現」より「謝罪型表現」のほうが多く用いられる傾向があることがわかった。

例)

「依頼の用件」に関する「謝罪型表現」

- ・大変あつかましいお願いで恐縮ですが、2日ほどお貸し願えませんでしょうか？
（依頼 A + 1 1 - 社 18）
- ・お約束した期限を過ぎて、申し訳ございませんが、なにとぞよろしく願いいたします。（依頼 A + 1 1 - 社 13）
- ・Xの件ですが、わがまを申しまして大変申し訳ございませんでした。（依頼 A
+ 1 1 - 学 14）

「依頼の用件」に関する「感謝型表現」（感謝型依頼）

- ・できましたら来週の月曜日に先生にお会いするときにお借りすることができましたら幸いです。（依頼 A + 1 1 - 学 14）
- ・あと一週間貸して頂ければ大変有り難いです。（依頼 A + 1 1 - 学 21）
- ・もう一度考えてくださるとありがたいです。（依頼 A + 1 1 - 社 5）

「依頼の用件」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用について比較した結果を次の表2（調査1）と表3（調査2）にまとめた。いずれの場面において「感謝型表現」（「感謝型依頼」の場合）より、「謝罪型表現」の使用のほうが多かった。しかし、「感謝型依頼」の「表現形式」（「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」）が使用されていないからといって、依頼が成立したらありがたいということが表現されていないとは言えない。次の例のように「先生が持っているXは勉強に役に立つこと」に関する「事情説明」は依頼の成立が依頼者にとってありがたいということに繋がる内容だと思われる。「感謝型依頼」を用いなくても、依頼の成立が依頼者にとってありがたいということが表れていると考えられる。

³⁰ 「依頼の用件」に関する「感謝型表現」は「感謝型依頼」の表現を指す。

例)

場面：依頼 A + 1
データ：(1 - 学 21)
<p>木曜 5 限の経済論を受けている Y (依頼者の名前) といいます。</p> <p>急なお願いで申し訳ないのですが、X を貸して頂けないでしょうか？</p> <p><u>最近僕はアジアの経済を勉強しているのですが、なかなかいい文献がありません。そのこ</u> <u>とにしばらく苦心していたのですが、以前先生が授業中に紹介された X はアジアの経済の</u> <u>勉強には最適だと思い、メールした次第です。</u></p> <p>もし貸して頂けるなら、来週のご予定を教えてくださいませんか？</p>

また、「感謝型表現」を用いた調査対象者が「謝罪型表現」も使用した傾向が見られた。この結果から依頼によって被依頼者に迷惑をかけ、申し訳ない気持ちを表わす際に「謝罪型表現」の「表現形式」を用いるが、依頼が成立したらありがたい気持ちを表わすために「感謝型表現」の「表現形式」を用いない傾向があることがわかった。

表 2) 調査 1 依頼の用件に関する「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用者数³¹

場 面 表 現	依頼		依頼		依頼	
	A + 1	A - 1	A + 1	A - 1	A + 1	A - 1
「謝罪型表現」 ³²	14 人	9 人	25 人	14 人	29 人	25 人
「感謝型表現」 (「感謝型依頼」)	5 人	6 人	3 人	1 人	2 人	0 人
(「謝罪型表現」 も使用した人数)	4 人	4 人	2 人	1 人	2 人	0 人

「感謝型表現」の使用者の中、「謝罪型表現」も使用した人数である。

³¹ 依頼の用件に関する「感謝型表現」(「感謝型依頼」)の使用者数には被依頼者の返事や連絡に関する「感謝型依頼」の使用者数は含まない。

³² 「感謝型表現」(「感謝型依頼」)を用いず、依頼の用件に関する「謝罪型表現」のみの使用者数である。

表3) 調査2 依頼の用件に関する「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用者数

表 現 \ 場 面	状況 1	状況 2
		A + 1
「謝罪型表現」 ³³	4 人	29 人
「感謝型表現」(「感謝型依頼」)	3 人	1 人
(「謝罪型表現」も使用した人数)	(0 人)	(1 人)

「感謝型表現」の使用者の中、「謝罪型表現」も使用した人数である。

4.4 まとめ

Eメールにおける依頼時の「謝罪」と「感謝」に関して、調査の結果からいくつかの特徴と傾向が見られた。それについて、「人間関係」、「依頼内容」、メールやりとりの過程の「場」の観点から次のようにまとめた。また、「謝罪型表現」と「感謝型表現」を使用する意図、謝罪と感謝の実質性が表れる表現、工夫、Eメールの特殊性から考察した表現の特徴もまとめてみた。

(1) 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現形式」

「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現形式」には「決まり文句」と「非定型表現」の使用が見られた。「謝罪型表現」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」などの「決まり文句」、および「無理な願いを何度もして」のように迷惑に言及する「非定型表現」があった。

「感謝型表現」には「いつもお世話になっております」、「先日Xを貸して下さってありがとうございます」など、「感謝型挨拶」の「決まり文句」、「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」という形式の「感謝型依頼」が見られた。また、「先日お借りしたXは大変参考になりました」などのように被依頼者に関係する行為、物事が依頼者に何らかの利益をもたらしていることを表わす感謝の「非定型表現」の使用も見られた。

³³ 注32を参照。

(2) 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」

「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」にはメールのやりとりが行われるタイミング、過程など「場」に関する内容、および依頼行為、迷惑、依頼の用件に関する内容が見られた。

「謝罪型表現」には「突然のメールですみません」、「お忙しいところ、申し訳ありません」、「ご返事恐縮です」のような「場」に関する内容を表わす表現、「ご迷惑をおかけして申し訳ありません」、「無理を言ってごめんなさい」など依頼行為、迷惑に関する内容を表わす表現が見られた。

「感謝型表現」には「感謝型挨拶」と「感謝型依頼」があり、それぞれの「表現内容」にも次の例のような「場」に関する内容と「依頼の用件」に関する内容を表わす表現が用いられた。

例1) 「場」に関する内容

- ・「感謝型挨拶」: 早速のお返事、ありがとうございます。
- ・「感謝型依頼」: お返事いただければ幸いです。

例2) 「依頼の用件」に関する内容

- ・「感謝型挨拶」: 先日のX、どうもありがとう。
- ・「感謝型依頼」: 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。

(3) 「人間関係」の観点からの考察

「人間関係」の観点から考察した結果、次のような相違点(~)と共通点(、)が見られた。

「謝罪型表現」の使用・不使用について

$A - 1$ の親しい友人より、 $A + 1$ の先生・上司などの目上の方が被依頼者である場合、依頼のEメールには「謝罪型表現」が多く使用される傾向が見られた。

「場」への配慮を表わす表現の使用は $A - 1$ の場面より、 $A + 1$ の場面のほうが多い傾向がある。

被依頼者に働きかける、または被依頼者から返事を受けるメールのやりとりの「場」に関する「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用は[A - 1]の場面より、[A + 1]の場面のほうが多かった。次の例のように目上の人に対して「コミュニケーションの場」(両者がメールでやりとりを行う空間的な「場」、やりとりを行う時間的な「場」、そして両者のやりとりの過程)への配慮を「謝罪型表現」と「感謝型表現」で表明する場合は親しい友人の場面より多いことがわかった。

例1)「謝罪型表現」

場面：依頼	[A + 1]
データ：(1 - 社1)	
先生、こんにちは。今先生の講義を受けさせて頂いています、I (依頼者の名前)です。 <u>突然のメールで大変恐縮ですが</u> 、先生がお持ちの本でXをお借りしたくてメールしました。 もしよろしければ月曜日にお借りできれば幸いです、いかがでしょうか？	

例2)「謝罪型表現」

場面：依頼	[A + 1]
データ：(1 - 社6)	
Y次長 <u>ご多用中失礼致します</u> 。標記の件、2月に当班で開催いたします国際協力セミナーの資料作成に取り掛かっておりますところ、A教授の最新論文『X』を参考と致したいところ、U課長より次長がお持ちであるとの事をお聞き致しました。もし、まだお手元にお持ちでいらっしやいましたら、該当論文1～2日間ほど貸して頂くことは可能でございますでしょうか？ <u>ご多忙中につき誠に恐縮ではございますが</u> 、可能でしたら来週の月曜日、1/19にお伺いすることが叶えば幸いです。日が近付いており、 <u>重ね重ね恐縮ではございますが</u> 、どうぞご検討方、よろしく願い申し上げます。	

例3)「感謝型表現」

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 学 14)	
お返事をいただきましてありがとうございました。X の件ですが、わがままを申しまして大変申し訳ございませんでした。ご無理は承知しておりますが、週末に必ずお返ししますので、もう少し貸していただけませんか。 よろしく願いいたします。	

「依頼内容」の「当然性」が低い場面において、A + 1の目上の人に対して「謝罪型表現」を使用する場合、依頼行為・迷惑に言及し、謝罪する理由も述べる傾向がある。

「依頼内容」の「当然性」が低く、負担の度合いが高い場合で「謝罪型表現」を使用する際は目上の人に対して「申し訳ありません」などの「決まり文句」だけではなく、「1日、2日お貸しいただくとのお約束したにもかかわらずこのようなお願いをしてしまい、誠に申し訳ございません」、「勝手に言って誠に申し訳ありません」のようになぜ申し訳なく思っているのか、何に対して謝罪しているのかに言及する傾向があった。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、何に対して謝罪しているのかに関して言及する例が増えたが、次の例のように「ごめん」、「悪いんだけど」などの「決まり文句」のみの使用のほうが多いという傾向が見られた。

例)

場面：依頼	A - 1
データ：(1 - 学 17)	
あのさ、 <u>悪いんだけど</u> 、論文あと一週間ほど借りれないかなあ。	

「謝罪型表現」の「決まり文句」の使用率は「非定型表現」の使用率より高い。被依頼者がA + 1の場面においても、A - 1の場面においても「謝罪型表現」を用いた場合、「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。

「～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。

A + 1の場面だけではなく、A - 1の場面においても「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」という表現が使用された場合、「この文献をかしていただくと、とても助かります」、「来週の月曜日に学校で会うときに持ってきてくれるとうれしいです」のように文末は「デス・マス」の丁寧な形式で用いられる傾向が見られた。

(4)「依頼内容」の観点からの考察

「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用・不使用について

「依頼内容」の「当然性」が低いほど、「申し訳ありません」、「迷惑をかけてしまって、すみません」など依頼行為・迷惑に関する「謝罪型表現」の使用率が上がるが、その一方、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」の使用率が下がる傾向があることがわかった。

負担が小さく、「当然性」が高い場面より、負担が大きく、「当然性」が低い場面のほうがより相手の反応を確認し、依頼を申し出る必要があると思われる。「～ば/と/たら+ありがたい/うれしい/助かる...など」という表現を用い、被依頼者に対して「何らかの行動をすれば依頼者に利益がある」ということへの理解を求めるのは押し付けがましさは伝わる可能性がある。そのため、「当然性」が低く、負担の度合いが高い場面において「感謝型依頼」を用い、依頼が成立したらありがたい、助かるということを表現しないことがあると考えられる。

「依頼内容」の「当然性」が低い場合、「謝罪型表現」の「非定型表現」の使用率が上がるが、「決まり文句」の使用率は下がる傾向が見られた。

「依頼内容」の「当然性」が高い場面より、「当然性」が低い場面において、次の例のように「先生には大変お忙しい中、時間を作っていただいたにも関わらず、勝手なことで大変心苦しいのですが」、「勝手なお願いばかりで」と被依頼者にとって迷惑になる行為に具体的に言及し、恐縮の意を「非定型表現」を用い、より実質的に表現する機会が増えた。しかし、それらの場面において「非定型表現」を使用したからと言って、「決まり文句」を用いなくなることはなく、「決まり文句」の使用率は依然高い傾向が見られた。「非定型表

現」は謝罪のシンボルとなる「決まり文句」の代用にはならないと言えよう。

例)

場面：状況2 A + 1
データ：(2 - 21 - 2)
K先生 いつもお世話になっております。A（依頼者の名前）です。来週の木曜ですが、大変お忙しいところ、私の進路につきまして、お話を聞いていただける時間を作っていただきありがとうございます。その日程についてですが、 <u>大変申し訳ありませんが</u> 、変更していただきたくご連絡させていただきました。 <u>先生には大変お忙しい中、時間を作っていたいただいても関わらず、勝手なことで大変心苦しいのですが</u> 、急な用事でどうしても都合がつかない状況です。私の進路につきまして、先生のご意見やアドバイスを是非参考にさせていただきたいと強く願っておりますので、何とか別の日程でご相談させていただく機会を作っていただけませんか。 <u>勝手なお願いばかりで恐縮ではございますが</u> 、どうかよろしくお願い申し上げます。 (所属) (署名)

(5) 被依頼者とのやりとりの過程において、「謝罪型表現」と「感謝型表現」を用い、やりとりの各段階の「場」への配慮を示すことがある。

最初の働きかけるメールでは、日頃世話になっていること、先日世話になったことに関する「感謝型表現」、被依頼者に働きかけるタイミングや方法・手段などに関する「謝罪型表現」の使用が見られた。

被依頼者から返事もらった場合では、「ご返信恐縮です」、「早速のお返事、ありがとうございます」などのように、被依頼者の「返事」または「返事の時間、タイミング」に関する「謝罪型表現」、「感謝型表現」が用いられることがある。

被依頼者が既に依頼内容を実行した場合、「先日はご無理を聞いて頂き、本当に申し訳ございませんでした」、「昨日はXを貸していただき、ありがとうございました」のように被

依頼者が依頼内容を実行したことに言及し、「謝罪型表現」、「感謝型表現」を用いる例が見られた。

(6) 依頼の際に、恐縮、ありがたいという気持ちを持っていなくても、「表現主体」の何らかの意図によって「謝罪型表現」、「感謝型表現」が用いられることがある。

「気持ち」と表現の使用との関連について、恐縮、ありがたいという気持ちを持ち「謝罪型表現」、「感謝型表現」を使用する場合もあれば、それらの気持ちを持たず「謝罪型表現」、「感謝型表現」を使用する場合もあることがわかった。

依頼者が依頼の「当然性」の度合いが高いと認識し、恐縮の意を持っていなくても、「謝罪型表現」を使用することによって依頼者が依頼の「当然性」が低いと認識しているようなイメージが表れると思われる。依頼者は「人間関係」、「場」、「被依頼者の期待」への配慮、申し訳ないという認識を持つ姿勢を示し、丁寧な印象を与えるために、恐縮の気持ちがなくとも「謝罪型表現」を使用する場合がある。

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。

(7) 依頼の「前置き」以外の「謝罪型表現」の使用箇所

依頼時に用いられた「謝罪型表現」は次の例のように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。依頼時に使用された「謝罪型表現」はすべて依頼の前置きとは限らないことがわかった。

例) 依頼の用件の提示前

場面：依頼	A + 1
データ(1 - 社18)	
T先生。日頃は何かとお世話様になり誠に有難うございます。 さて、先生がお持ちの「X」を、私も何とか入手しようと思い、さまざまな書店を探しましたが見つかりません。 つきましては、大変あつかましいお願いで恐縮ですが、2日ほどお貸し願えませんか	

うか？もし、宜しいと言うことであれば、来週月曜日にお会いしました折にお借りできれば幸いに存じております。

何卒よろしくお願い申し上げます。

例) 依頼の用件の提示後

場面：依頼	A + 1
データ：(1 - 社 4)	
いつもお世話になっております。私の生徒がこの度書道関係の大学を受けることになりました。先生がXを持っていらっしゃると以前お聞きしたのですが... 出来ましたら、来週の月曜日、お会いする時に、持ってきていただけないでしょうか？ 急なお願いで申し訳ございません。 よろしく願いいたします。お借りした物は、2 , 3 日中にはお返しいたします。	

(8) 「謝罪型表現」、「感謝型表現」以外により謝罪と感謝の実質性が表れる表現が用いられることがある。

依頼の際に被依頼者に対して恐縮の意を示すには「謝罪型表現」を使用するほかに、「謝罪型表現」の使用箇所を工夫し、「謝罪型表現」を繰り返すことによって恐縮の意を強調する、敬語などより丁寧度の高い「表現形式」を使用する、事情説明をする、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を示す、相手が依頼を引き受けることは当然ではないという認識を示す、遠慮の姿勢を示す、などの工夫がある。

また、ありがたい気持ちを表わす工夫には、「感謝型挨拶」、「感謝型依頼」の他に、「いただく」など恩恵を表わす表現、そして敬語など丁寧度の高い表現の使用もある。さらに、「ぜひ～たい」のように希望を伝えたり、依頼の成立の重要性、必要性、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を説明したりすることによって、被依頼者の受諾は依頼者にとってありがたいことを表わす場合もある。

(9) Eメールの特殊性の観点からの考察

漢字表記と平仮名表記の選択、および絵文字・顔文字の使用

「表現形式」の表記において、目上の人に対して「頂く」、「有り難う」、「有り難い」な

どのように漢字を使用する例が見られた。それに対し、親しい友人に対してそれらの表現を「ありがとう」、「ありがたい」のように平仮名表記で表現する傾向があった。また、親しい友人に対して「この前のXめちゃくちゃ助かりました！！(^o^)」のように絵文字・顔文字の使用が特徴的であった。目上の人に対しては漢字表記を用い、相手に依頼を行う場のレベルが高いという認識を表わし、友人に対しては絵文字・顔文字を使用し、互いの距離が近いというメッセージを伝えることが考えられる。

通常対面会話では「ありがたい」気持ちを伝える際に、「ありがとう」などの言葉の表現だけではなく、表情、声、身振り手振りなどを通して表現する場合がある。しかし、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、言葉の表現以外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。漢字表記、平仮名表記の選択や、顔文字・絵文字の使用はその一つであると考えられる。表記や記号の使用によって「表現主体」の気持ちを伝えるのはEメールのやりとりで依頼を行う際の特徴であると言えよう。

バランスへの考慮

依頼の際に「申し訳ありません」、「すみません」などの「決まり文句」を繰り返し、申し訳ない気持ちを強調するのは恐縮の意を表わす方法の一つである。「決まり文句」を繰り返すことによって「決まり文句」の実質的な意味が高まる効果があると考えられる。しかし、「決まり文句」を繰り返す回数が限られている。調査2のデータでは同じ「決まり文句」の使用回数は2回が最も多かった。恐縮の意を強調するために同じ「決まり文句」を繰り返すことがあるが、依頼会話とは異なり、「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のはEメールにおける依頼の「文章」の特徴の一つであろう。

例1)

場面：状況2 A + 1
データ：(2 - 25 - 2)
いつも楽しく授業を受けております。 実は上記の件について、お願いがあります。 来週の木曜日の就職相談なのですが、急な用事が入ってしまい、

どうしてもいけなくなっていました。

こちらからお願いしていましたが、大変申し訳ありません。

つきましては、日にちの変更をお願いしたく、メールしました。

B先生のご都合のいい日にちをお聞かせください。

申し訳ありませんでした。

よろしく願いいたします。

(署名)

5 . 依頼成立時における「謝罪」と「感謝」

被依頼者が依頼を引き受けた際に、依頼者が依頼の成立を認識すると同時に、自分の利益になることが実行されれば、実行する被依頼者に何らかの形で負担をかけることになるということも認識する。依頼者には、自分の利益になることが実行されることに対する認識から感謝の意が、被依頼者に何らかの形で負担をかけることに対する認識から恐縮の意が生じることが考えられる。依頼者がそれらの恐縮の意や感謝の意を被依頼者に伝える「意図」を持ち、「人間関係」や「場」に配慮し、適切な「表現形式」、「表現内容」を選び、気持ちを表現することがある。

依頼が成立した場合、依頼者が恐縮の意と感謝の意を伝えるかどうか、どのような表現を用い伝えるのか、「場面」、「依頼内容」によって用いられた表現にはどのような特徴があるのかについて調査1（返信 と返信 の場面）の結果に基づき、考察することとした。また、依頼が成立した際に依頼者が「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらを使用するのかについても考察の対象とした。考察した結果を5 . 1の依頼成立時における「謝罪」、5 . 2の依頼成立時における「感謝」、5 . 3の「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向における比較、にまとめた。

5 . 1 依頼成立時における「謝罪」

依頼が成立した際に、恐縮の意を依頼者が「謝罪型表現」で表わす場合とその他の工夫を用い、負担や迷惑をかけることに対して被依頼者への配慮を示すことがある。調査1の返信 と返信 の場面において、用いられた「謝罪型表現」の「形式」と「内容」をまとめ、異なる場面における特徴を説明する。また、負担・迷惑をかけることに対して、被依頼者に配慮を示すその他の工夫についても考察した結果を述べる。

5 . 1 . 1 「謝罪型表現」の「表現形式」と「表現内容」

依頼が成立した際に使用された「謝罪型表現」では、まず、どのような「表現形式」が用いられたのかについて分析した結果を説明する。

依頼が成立した場面は依頼時の場面と同じように、恐縮の意を表わす「謝罪型表現」の

「決まり文句」と「非定型表現」が使用された。次の例 1～例 3 は「決まり文句」、例 4 は「非定型表現」が用いられたメールである。

例 1) 決まり文句

場面：返信	A + 1
データ (1 - 学 15)	
<p>T 大学 N ゼミの K です。</p> <p><u>ご迷惑をお掛けしてしまって本当に申し訳ありません。</u></p> <p>また、延長を許してくださってありがとうございます。</p> <p>週末までには必ず返します。</p>	

例 2) 決まり文句

場面：返信	A - 1
データ (1 - 社 11)	
<p>T さん</p> <p>どうも、Y です。</p> <p>早速のお返事、感謝です。ありがとう。</p> <p>> 論文が借りたいんだって。いいよ。1 日か 2 日だったら、全然 OK。</p> <p><u>すいませんねー、ホント。でも感謝しております。ありがとう。</u></p> <p>> じゃ、来週の月曜日に持って行くよ。</p> <p>了解です。じゃ、よろしくねー。</p> <p>んで、何時頃大学に来るの？ 僕はお昼頃に行く予定なんだけど。</p> <p>ま、それからはずっと大学にいるつもりだから、たぶん、会えるだろうね。</p> <p>というわけで、<u>申し訳ないけど</u>、よろしくね。</p>	

例 3) 決まり文句

場面：返信	A - 1
データ (1 - 社 18)	
<p><u>迷惑かけてごめんね。間違いなく金曜日に学校へ持っていきます。</u></p>	

ランチおごるから、それで何とか勘弁してくれええ。

例4) 非定型表現

場面：返信	A + 1
データ(1 - 社4)	
<p>どうもありがとうございます。大変助かります。</p> <p>お荷物になってしまいますが、よろしく願いいたします。</p>	

依頼成立時に用いられた「決まり文句」には、「申し訳ない」、「すみません」、「ごめん」、「悪い」系、「恐縮」系、「失礼」系、「手数・迷惑」系の使用が見られた。それらの「決まり文句」が用いられる場合、「～(て)申し訳ございません」、「～(て)恐縮です」の形で謝罪する理由を述べる例もあった。そして、用いられた「決まり文句」はA + 1の場面とA - 1の場面では異なる特徴が見られた。A + 1の場面では「恐縮」系、「失礼」系の「決まり文句」の使用が見られたが、A - 1の場面では使用例はなかった。「手数・迷惑」系の「決まり文句」はA + 1に対する返信と返信の場面とも使用されたが、A - 1の被依頼者に対しては返信の場面でのみ使用例が見られた。A - 1の被依頼者に対して「謝罪型表現」を使用する場合、「申し訳ない」、「ごめん」、「悪い」系を使用する傾向がある。それぞれの場面で使用された「謝罪型表現」の「決まり文句」は次の表1と表2の通りである。

表1) 調査1 A + 1の場面における謝罪の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
返信	「申し訳ない」、「すみません」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～(て)申し訳ございません。 ・申し訳ありませんが、 ・～(て)すみません。 ・～(て)すいませんが、
	「恐縮」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～(て)恐縮です。
	「失礼」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～(て)失礼いたします。
	「手数・迷惑」系	<ul style="list-style-type: none"> ・お手数をおかけします。

		<ul style="list-style-type: none"> ・お手数をおかけしますが、 ・お手数ですが、 ・～（て）ご迷惑をおかけします。 ・迷惑をおかけして、
返信	「申し訳ない」、 「すみません」系	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ありませんでした。 / ～（て）申し訳ありません。 ・～（て）申し訳ございません。 / ～（て）申し訳ございませんでした。 ・申し訳ありませんが、 ・すみません。 / すいません。 / ～（て）すみません。 / ～（て）すいません。 / ～（て）すみませんでした。
	「恐縮」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～（て）恐縮ですが、
	「失礼」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～（て）失礼いたします。 ・失礼いたしました。
	「手数・迷惑」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をおかけします。 ・ご迷惑をおかけしますが、 ・ご迷惑をおかけして、

表2) 調査1 A - 1の場面における謝罪の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
返信	「申し訳ない」、 「悪い」系	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ないけど、 ・悪い。 ・悪いけど、
返信	「申し訳ない」、 「ごめん」、「悪い」、系	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ない。 ・申し訳ないけど、 / ～（て）申し訳ないけれど、 ・ごめん。 / ごめんなさい。 / ～（て）ごめん。 ・悪いけど、
	「手数・迷惑」系	<ul style="list-style-type: none"> ・迷惑かけて、

次は依頼成立時に用いられた「謝罪型表現」の「非定型表現」である。「決まり文句」を

用いず、表3と表4のように迷惑をかけること、申し訳ないと思うことを表わす「非定型表現」を使用する場合もあった。

表3) 調査1 A + 1の場面における謝罪の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
返信	・お荷物になってしまいますが、
返信	・次長にご迷惑をおかけしていることを自覚し、 ・ご無理な願いをいたしまして、大変申し訳なく存じます。

表4) 調査1 A - 1の場面における謝罪の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
返信	・荷物になってしまうけど、
返信	・無理を言ったから。 ・何とか勘弁してくれええ。

そして、「謝罪型表現」の「決まり文句」と「非定型表現」の使用者数を比較した結果、次の表のように「非定型表現」より「決まり文句」の使用者数が多く、依頼成立時に「謝罪型表現」が使用される場合、「決まり文句」が用いられる傾向が見られた。

表)

表 現 \ 場 面	返信		返信	
	A + 1	A - 1	A + 1	A - 1
「決まり文句」	10人	4人	18人	13人
「非定型表現」	1人	1人	0人	1人
「決まり文句」 + 「非定型表現」	0人	0人	1人	1人
合計（「謝罪型表現」の使用者数）	11人	5人	19人	15人

次は被依頼者が依頼を引き受けた際に、依頼者が何に言及し、恐縮の意を表わすのか、「謝罪型表現」の「表現内容」を考察した結果である。依頼時の場面と同様に被依頼者の返事、

忙しいときに働きかけるという依頼のタイミングなど、「場」に関する「表現内容」、そして、無理な依頼をしたことや、手数・迷惑をかけることなど「依頼行為、迷惑」に関する「表現内容」が見られた。具体的に次の例のような「表現内容」が見られた。

例1) 「場」に関する「表現内容」

- ・早速のメールで恐縮です。(返信 A + 1 1 - 社 13)
- ・お忙しいところご迷惑をおかけします。(返信 A + 1 1 - 社 14)

例2) 「依頼行為、迷惑」に関する「表現内容」

- ・わがままを申し上げて申し訳ありません。(返信 A + 1 1 - 社 9)
- ・迷惑かけてごめんね。(返信 A - 1 1 - 学 11)

調査1の各場面で見られた「表現内容」は次の表5と表6の通りである。「場」に関する「表現内容」の使用はA + 1の場面のみであった。A - 1の被依頼者に対して「場」に関する「表現内容」を用いない傾向が見られた。A - 1の場面では、「ごめんね、気を使わせみたい(返信 A - 1 1 - 社 11)」、「何とか勘弁してくれ(返信 A - 1 1 - 社 18)」など、被依頼者に気を使わせたことへの言及と被依頼者に許しを求める「表現内容」も見られた。

表5) 調査1 A + 1の場面

場面	表現内容	具体的な内容
返信	場	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者がすぐ返事をしてくれたこと ・被依頼者が忙しいときに迷惑をかけること ・メールに用件だけを書いたこと
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかけること ・無理な依頼をしたこと
返信	場	<ul style="list-style-type: none"> ・メールに用件だけを書いたこと
	依頼行為、迷惑	<ul style="list-style-type: none"> ・被依頼者に手数・迷惑をかける(かけた)こと ・勝手、無理な依頼をしたこと

表6) 調査1 A - 1の場面

場面	表現内容	具体的な内容
返信	場	
	依頼行為、迷惑	・被依頼者に迷惑をかけること
返信	場	
	依頼行為、迷惑	・被依頼者に手数・迷惑をかけたこと ・無理な依頼をしたこと
	その他	・被依頼者に気を使わせたこと ・被依頼者の許しを求める

5.1.2 被依頼者への配慮を示すその他の工夫

依頼が成立した際に、「謝罪型表現」以外に、負担や迷惑をかけることに対して被依頼者への配慮を示す工夫の使用も返信 と返信 から見られた。恐縮の意の代わりに、なるべく被依頼者に迷惑をかけない、被依頼者が貸してくれたXを大切に使う、Xを返却する日時を示すなどの内容を表わす例があった。Xを返却する時間の延長という依頼が成立した際に(返信 において) A + 1の場面では35人、A - 1の場面では27人の調査対象者が「謝罪型表現」だけではなく、次の例3のようにXを返却する日時をかたく約束することに言及した。

例)

(1) なるべく被依頼者に迷惑をかけない努力

・君の勉強に支障がでるようなことはしないよ。(返信 A - 1 1 - 学20)

(2) Xを大切に使うことの表明

・Xをお借りします。ありがとうございます。大切に使用させていただきます。

(返信 A + 1 1 - 社2)

(3) Xを返却する日時の明示

- ・ご迷惑をおかけしてしまい恐縮ですが、週末までには必ずお返し致します。

(返信 A + 1 1 - 社3)

5.2 依頼成立時における「感謝」

依頼が成立した際に、依頼者が被依頼者に対する感謝の気持ちを「感謝型表現」で表わす場合がある。また、その気持ちを伝える際に単なる「ありがとう」などの表現だけではなく、より感謝の実質性を表わす工夫も使用されることがある。5.2では引き続き調査1の返信と返信の場面を取り上げ、各場面で用いられた「感謝型表現」の「形式」と「内容」を分析し、異なる場面における表現の特徴を説明する。そして、感謝の実質性を表わす表現に関する考察の結果も述べる。

5.2.1 「感謝型表現」の「表現形式」と「表現内容」

依頼が成立した際に「場面」、「依頼内容」を問わず「感謝型表現」が使用される傾向があり、調査1のいずれの場面において「感謝型表現」の使用率は90%以上であった。依頼の成立というのは被依頼者が依頼を受諾し、依頼者の利益になることを実行するということである。そのため、「依頼内容」の「当然性」の高低、被依頼者にとっての負担の度合いに関わらず依頼者は何らかの形で利益を受けることになる。人間関係や依頼内容を問わず、依頼が成立した際に依頼者が利益を受けることになるため、いずれの場面においても「感謝型表現」の使用率が高いという結果になったと考えられる。

返信と返信で使用された「感謝型表現」の形式には感謝の「決まり文句」と「非定型表現」がある。「決まり文句」には「ありがとうございます」などの「ありがとう」系、「感謝しています」の「感謝」系、「助かります」の「助かる」系、「サンキュー」、「まずはお礼まで」、「恩に着る」などの表現が見られた。

「ありがとう」系と「感謝」系は、単なる「ありがとうございます」、「感謝しております」が使用された場合もあり、次の例の何に対して感謝しているのかに言及する例も見られた。

- 例) ・『X』を貸していただけるとの事、本当にありがとうございます。
 (返信 A + 1 1 - 学 20)
- ・ご再考賜り、大変有難うございます。(返信 A + 1 1 - 社 6)
 - ・Xの件、どうもありがとう！(返信 A - 1 1 - 学 14)
 - ・あと2、3日貸してくれるって。ありがとう。(返信 A - 1 1 - 社 13)
 - ・ご厚意に感謝いたします。(返信 A + 1 1 - 社 14)

A + 1とA - 1の被依頼者に対して返信 と返信 の場面で使用された感謝の「決まり文句」は次の表1と表2の通りである。

表1) 調査1 A + 1の返信の場面における「感謝型表現」の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
返信	「ありがとう」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。 ・～(て)ありがとうございます。/ありがとうございますました。 ・「Xの件」、「お返事」、「～とのこと」など+ありがとうございます。/ありがとうございますました。 ・～とのこと、ありがたく存じます。
	「感謝」系	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝しています。/感謝しております。 ・感謝申し上げます。
	「助かる」系	<ul style="list-style-type: none"> ・助かります
返信	「ありがとう」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとうございます。/ありがとうございますました。 ・～(て)ありがとうございます。 ・「お返事」、「～とのこと」など+ありがとうございます。/ありがとうございますました。
	「感謝」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～に感謝いたします。
	「助かる」系	<ul style="list-style-type: none"> ・助かります。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・まずはお礼まで。

表2) 調査1 A - 1の返信の場面における「感謝型表現」の「決まり文句」

場面	「決まり文句」	
返信	「ありがとう」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとう。 ・「メール」, 「Xの件」など+ありがとう。 ・～んだって。ありがとう。
	「サンキュー」系	<ul style="list-style-type: none"> ・サンキュー（さんきゅー、サンキュウ）
	「感謝」系	<ul style="list-style-type: none"> ・～、感謝です。（「お返事」, 「～とのこと」、感謝です） ・感謝しております。
	「助かる」系	<ul style="list-style-type: none"> ・助かります。 / 助かりました。 ・助かる。 / 助かった。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 恩に着ます。
返信	「ありがとう」系	<ul style="list-style-type: none"> ・ありがとう。 ・「メール」, など+ありがとう。 ・～て、ありがとう。
	「サンキュー」系	<ul style="list-style-type: none"> ・サンキュー。 ・さんきゅーです。
	「感謝」系	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝です。 ・感謝、感謝。
	「助かる」系	<ul style="list-style-type: none"> ・助かります。 / 助かりました。 ・助かる。 / 助かった。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・恩に着る。 ・まずはお礼まで。

そして、調査の結果から、被依頼者から依頼の受諾を受けた際に、被依頼者との「人間関係」を問わず、「ありがとうございます / ありがとう」などの「決まり文句」が必ず一度使用される傾向があることがわかった。次の表3の通りに、返信の場面では39人がA + 1とA - 1の被依頼者に、返信の場面では37人がA + 1の被依頼者に、35人がA - 1の被依頼者に感謝の「決まり文句」を使用したことがわかった。返信のA - 1の場面では「ランチおごるから（1 - 社 18）」という表現を用い、「決まり文句」を使用しなかった調

査対象者が1人見られた。

表3) 「決まり文句」の使用者数

表 現 \ 場 面	返信		返信	
	A + 1	A - 1	A + 1	A - 1
「決まり文句」の使用	39人	39人	37人	35人

「決まり文句」以外に、「非定型表現（上述した「決まり文句」以外の決まった形式を持たない表現）」を用い、被依頼者から恩恵を受けたこと、被依頼者に礼をすることを表わす例もあった。それぞれの場面では次の表4、表5のような感謝の「非定型表現」が見られた。

表4) 調査1 A + 1の返信の場面における「感謝型表現」の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
返信	なし
返信	・おかげでいい論文が書けそうです。

表5) 調査1 A - 1の返信の場面における「感謝型表現」の「非定型表現」

場面	「非定型表現」
返信	<ul style="list-style-type: none"> ・このお礼はいつか必ずするからね。 ・私にもできることがあったら言ってね。 ・おかげで勉強がはかどりそうです。
返信	<ul style="list-style-type: none"> ・このお礼はいつか必ず。 / 今度、お礼するからね。 ・今度めしでもゴチるよ。 / ランチごちそうするね。 / かわりにめしおごります。 ・私にできることがあったら何でも言ってね。

「感謝型表現」の「表現内容」について、返信 では「Xの件、ありがとうございます」、「早速のお返事、感謝です」などのように被依頼者の返事、受諾に対する感謝の内容、「助かる・助かった」、「おかげで勉強がはかどりそうです」、「恩に着る」などのように依頼者

自身にとって助かること、被依頼者から恩恵を受けたこと、恩を感じることに言及が見られた。また「ご馳走するよ」「私にもできることがあったら」など何らかの形で礼をしたいと申し出る場合もあった。返信 1 では返信 2 で見られた「表現内容」以外に被依頼者の特別な配慮、心遣いに対する感謝の内容を書いた例もあった。

「感謝型表現」の「表現内容」には、被依頼者の受諾、被依頼者からの恩恵に関する内容以外に、次の例のように被依頼者が返事することや返事するタイミングなど、「場」に言及する内容も見られた。

- 例) ・お返事、ありがとうございました。(返信 A + 1 1 - 学 20)
 ・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した。
 (返信 A + 1 1 - 学 14)

各場面で見られた「表現内容」は次の表 6 と表 7 の通りである。

表 6) 調査 1 A + 1 の場面

場面	表現内容	例
返信	被依頼者の返事への感謝	例) ご返事ありがとうございました。(1 - 社 5)
	被依頼者の早い返事への感謝	例) 早速の御返事有り難うございます。早速の御返事有り難うございます。(1 - 社 17)
	被依頼者が忙しいときの返事への感謝	例) 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した。(1 - 学 14)
	依頼内容の受諾への感謝	例) ・ X の件、ありがとうございます。(1 - 社 7) ・ 先生がお持ちの論文を貸して下さるとのこと。ありがとうございます。(1 - 社 13)
	助かることへの言及	例) 大変助かります。(1 - 社 4)
返信	被依頼者の返事への感謝	例) お返事ありがとうございます。(1 - 学 20)
	被依頼者の早い返事への感謝	例) 早速のお返事、ありがとうございます。(1 - 社 11)

依頼内容の受諾への感謝	例)・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。 うございます。(1 - 社 13) ・延長を許してくださってありがとうございます。 (1 - 学 15)
被依頼者の厚意、配慮、心遣いへの感謝	例)・お心づかい、ありがとうございます。(1 - 社 11) ・ご厚意に感謝いたします。(1 - 社 14)
助かること、恩恵を受けたことへの言及	例)・大変助かります。(1 - 学 21) ・おかげでいい論文が書けそうです。(1 - 社 13)

表 7) 調査 1 A - 1 の場面

場面	表現内容	例
返信	被依頼者の返事への感謝	例) メール、ありがとう。(1 - 社 13)
	被依頼者の早い返事への感謝	例) 早速のお返事、感謝です。(1 - 社 11)
	被依頼者の受諾への感謝	例) X の件、どうもありがとう！(1 - 学 14)
	礼をすることへの言及	例) このお礼はいつか必ずするからね。(1 - 学 2)
	助かる、恩恵を受けた、恩を感じたことへの言及	例)・助かるよ。(1 - 社 8) ・おかげで勉強がはかどりそうです。 (1 - 学 20) ・恩に着ます。(1 - 社 14)
返信	被依頼者の返事への感謝	例) お返事、ありがとう。(1 - 社 11)
	被依頼者の受諾への感謝	例) あと 2、3 日貸してくれるって。ありがとう。 (1 - 社 13)
	礼をすることへの言及	例) ランチおごるから。(1 - 社 18)
	助かった、恩を感じたことへの言及	例)・めっちゃ助かります。(1 - 社 14) ・恩に着るよ。(1 - 社 13)

5 . 2 . 2 感謝の実質性を表わす表現に関する考察

被依頼者の受諾に対して感謝の意を表わすには「ありがとうございます」、「感謝しています」、「助かります」などの「決まり文句」がある。しかし、それらの「決まり文句」だけではなく、感謝に繋がる内容を述べることによって、「ありがとうございます」などの「決まり文句」の実質性が伝わる場合もある。返信 と返信 の感謝の「表現形式」と「表現内容」を考察した結果、次のような感謝の実質性を表わす表現や工夫が見られた。

- (1) 恩恵、お礼への言及
- (2) 状況改善への言及
- (3) 喜びの表明
- (4) 被依頼者へのほめ、好感の表明
- (5) 努力する意志の表明
- (6) 依頼者自分の依頼行為がよかったことへの言及
- (7) 「本当に」、「大変」などの副詞の使用
- (8) 「決まり文句」の繰り返し
- (9) 顔文字・絵文字、記号などの使用

- (1) 恩恵やお礼への言及

恩恵、お礼への言及について、「おかげでいい論文がかけそう」、「お礼をするよ」など恩恵を受けたことや礼をすることに関する内容を表わす例があった。恩恵への言及、また、被依頼者の受諾に対して単なる礼の言葉ではなく、礼をするという行動で感謝の意を表わしたいと表明することも感謝の実質性に繋がると考えられる。

例 1) 被依頼者から恩恵を受けたことへの言及

- ・おかげでいい論文がかけそう。(返信 A + 1 1 - 社 13)
- ・おかげで勉強がはかどりそうです。(返信 A - 1 1 - 学 20)

例 2) 礼をすることへの言及

- ・私にもできることがあったら言ってね。(返信 A - 1 1 - 学 14)
- ・ランチおごるから。(返信 A - 1 1 - 社 18)

- (2) 状況改善への言及

次の例のように、被依頼者が依頼を引き受けたことによって、依頼者が置かれた状況が改善されたことに言及する場合も見られた。

例) これで、来週までにレポートができる。(返信 A - 1 1 - 社 13)

(3) 喜びの表明

被依頼者の受諾に対して、依頼者が喜びを伝える場合もあった。また、喜びを伝えるにはそのまま「うれしい」という表現を使用する例も見られたが、「わあ」などの表現で喜びの声を表わす例もあった。

例1) 喜びの表現

- ・本当に読みたいと思っていたので、とても嬉しいです。

(返信 A + 1 1 - 学 11)

- ・めっちゃうれしいiiii (返信 A - 1 1 - 学 4)

例2) 喜びの声

- ・わあ、ありがとう。(返信 A - 1 1 - 社 15)

(4) 被依頼者へのほめ、好感の表明

被依頼者の受諾の行為に対して「やさしいね」とほめたり、「大好き」と好感を持っていることを伝えたりする例も見られたが、これは主にA - 1の場面で使用された。「ありがとう」などの「感謝型表現」は依頼者が利益を得たという視点から使用される表現であるが、被依頼者へのほめ・好感の表明は被依頼者のことに焦点を当てることになる。「被依頼者はやさしい人」、「被依頼者のことが好き」と伝えることによって、被依頼者は依頼者にとって大切だということが伝わり、それが受諾をもらった感謝の気持ちにも繋がると考えられる。

例1) 被依頼者へのほめ

- ・やっぱ太郎だ。やさしいね。(返信 A - 1 1 - 社 15)

例2) 被依頼者への好感の表明

・もう M (被依頼者の名前) 大好きぢゃ。(返信 A - 1 1 - 学 5)

(5) 努力する意志の表明

A + 1の場面では被依頼者が依頼を引き受けてくれた恩恵を心に残し、努力する意志を表明する内容が見られた。被依頼者への感謝の意は感謝の言葉だけではなく、被依頼者の好意に報いるために努力するという実際の行動によって表わす。言葉だけではなく、実際に何らかの行動を行うという意志の表明も感謝の実質性に繋がると考えられる。

例) ・より良いセミナー資料を作成するよう、引き続き努力致します。

(返信 A + 1 1 - 社 6)

・先生の格別のご配慮であることを肝に銘じて精一杯研究に励む所存です。

(返信 A + 1 1 - 学 20)

(6) 依頼者自分の依頼行為がよかったことへの言及

また、「メールしたのがよかった」のように被依頼者の受諾の行為ではなく、依頼者自身の依頼行為によって良い結果となったことを伝える例も見られた。「よかった」というのは被依頼者への配慮を表わすための表現ではなく、依頼者が自分の行動に対して内省した結果の事実である。つまり、この表現は被依頼者のための「社交辞令」ではなく、「依頼者自身のやったことがよかった」という結果の「事実」を伝えるための表現となる。依頼者自身の依頼行為が良い結果となったことを伝えることによって、「被依頼者の受諾は依頼者にとってありがたいことである」という感謝の意が伝わると考えられる。

例) やっぱりメールしたのがよかったよ~。(返信 A - 1 1 - 社 10)

「感謝」の実質的な意味を表わすには、(1) ~ (6) のような表現の「内容」における工夫が見られた。一方、次の(7) ~ (9) のように表現の「形式」における工夫によって感謝の実質性に繋がる場合もあった。具体的には「本当にありがとうございました」のように「決まり文句」の前に「本当に」、「大変」などの副詞の使用、「決まり文句」の繰り返し、「顔文字・絵文字」、「記号」の使用があった。

(7) 「本当に」、「大変」などの副詞の使用

副詞の使用について、「ありがとうございます/ありがとう」、「感謝しております」などの「決まり文句」の前に「本当に」、「大変」、A - 1の被依頼者には「マジ」などの副詞を使用し、感謝の意を強調する例が見られた。「ありがとうございます」より、「本当にありがとうございます」のほうが文字通りより感謝の意の実質性が伝わるとされる。

- 例) ・ 本当にありがとうございます。(返信 A + 1 1 - 学 19)
- ・ 大変感謝しております。(返信 A + 1 1 - 社 16)
- ・ ほんとに感謝です。(返信 A - 1 1 - 社 6)
- ・ マジありがとう。(返信 A - 1 1 - 学 3)

(8) 「決まり文句」の繰り返し

「決まり文句」の繰り返しについては、次の例のように被依頼者が依頼を引き受けたことに対して感謝の「決まり文句」が用いられたが、メールの最後に再度「ご厚意に感謝いたします」、「ありがとうございました」が使用され、「決まり文句」が繰り返された例が見られた。

例)

場面：返信 A + 1
データ (1 - 社 14)
メール拝見致しました。 <u>本当にありがとうございます。</u> 必ず、週末までにはお渡しいたします。 <u>ご厚意に感謝いたします。</u> ありがとうございました。

(9) 顔文字・絵文字、記号などの使用

顔文字・絵文字や特殊な記号の使用はメールをコミュニケーションの手段とした場合の特徴とも言える。次の例のように表情、気持ちなどを表わす「(> <)」、「」の「顔文字、絵文字」の使用、そして、「ありがとう」を「ありがとぉ」と、「うれしい」を「う

れしいい」と、「助かる」を「助かる—————」と書き、語尾を長くする「音」のイメージを表わす例が見られた。依頼者が被依頼者に感謝と喜びの意を伝える際に、言葉の表現だけではなく、表情や音声によって伝えることも考えられる。しかし、メールというのは文字を媒体としたコミュニケーションの手段であり、「表現主体」が表現する際に、表情、音声を直接「理解主体」に伝えることはできない。そのため、「表現主体」である依頼者が顔文字・絵文字や特殊な記号を用い、感謝、喜びの気持ち、表情、音声を表わすことによって、感謝の意の実質性が表れることが考えられる。

例 1)

場面：返信	A - 1
データ (1 - 学 5)	
まち!? ありがとお (> <)	
ホンマ助かった	
ぢゃまた月曜になぁ (@ ^ ^ @)	

例 2)

場面：返信	A - 1
データ (1 - 学 4)	
サンキュー! めっちゃうれしいしいい	
んぢゃぁ、月曜日楽しみにしとくなぁあ	

例 3)

場面：返信	A - 1
データ (1 - 社 6)	
助かる—————!!!!!!! 本当にどうも有り難う。	
この御礼は・・・いつか必ず! 週末、いつ返却がご都合よいかな?	
また連絡させていただきます。	

感謝の意を表わすには、「感謝型表現」や感謝の実質性を表わす工夫などの使用が考えら

れるが、その中で依頼者のうれしい気持ちや状況を述べ、間接的に感謝の意を表わす場合（例1）と、「礼を言う・礼をする」に関する表現（例2）を用い、直接感謝の意を表わす場合がある。

例1)

- ・うれしい。
- ・助かる。
- ・これで来週までにレポートができる。

例2)

- ・Xを貸していただけるとのこと、本当にありがとうございます。
- ・今度お礼するからね。

直接感謝の意を表わす表現を用いた調査対象者の中には、単なる「ありがとうございます」、「感謝しています」を用いた調査対象者、および次の例のように「ありがとうございます」などの表現に何らかの形で工夫を加えた調査対象者が見られた。このような工夫を用いた調査対象者の人数は表1の通りである。表1から、いずれの場面においても工夫を用いない調査対象者より、工夫を用いた調査対象者のほうが多いことがわかった。

例)

- ・Xの件、ありがとうございます。(返信 A + 1 1 - 社7)
- ・本当にありがとうございます。(返信 A + 1 1 - 社12)
- ・ありがとお (> <) _____ (返信 A - 1 1 - 学5)
- ・ありがと _____ このお礼はいつか必ずするからね。(返信 A - 1 1 - 学2)

表1)

表 現	場 面	返 信		返 信	
		A + 1	A - 1	A + 1	A - 1
工夫の使用		23人	30人	20人	26人
工夫の不使用		16人	9人	17人	9人

直接感謝の意を表わす調査対象者が用いた工夫には、「Xの件」、「Xを貸していただける

とのこと、ありがとうございます」のように何に対して感謝しているのかへの言及、「本当に

ありがとうございます」のような「本当に」や「大変」などの副詞の使用、「ありがとう！」、

「ありがとう〜」、「ありがとう！（^ ^）」などの「顔文字、絵文字、記号」の使用、「精

一杯研究に励む所存です」、「このお礼はいつか必ずするから」のように「努力する」、「礼

をする」の表明などがあったが、次の例1のように一つの工夫の使用と例2のように複数の

工夫の使用が見られた。各種類の工夫の使用人数は表2の通りである。

例1) ありがとう_____vvv (返信 A - 1 1 - 学11)

「顔文字、絵文字、記号」の使用のみ

例2) ホンマにありがとうおおお (_____) (返信 A - 1 1 - 学4)

副詞の使用 + 「顔文字、絵文字、記号」の使用

表2)

工夫の内容	返信		返信	
	A + 1	A - 1	A + 1	A - 1
何に対して感謝するのかへの言及	17人	4人	10人	5人
「大変」、「本当に」などの副詞の使用 ³⁴	13人	5人	15人	7人
顔文字・絵文字、記号の使用	1人	26人	3人	21人
努力、礼をすることなどへの言及	1人	7人	2人	9人

表1と表2の結果から、A + 1の場面とA - 1の場面では異なる傾向が見られた。A + 1の返信の場面では、「ご返事ありがとうございました(1 - 社5)」、「月曜日にお持ち頂けるとのこと、大変有り難く存じます(1 - 社6)」の「ご返事」、「月曜日にお持ち頂けるとのこと」のような被依頼者の返事、Xを持って来てくれるという受諾など、感謝する対象への言及は17例で最も多かった。その次は「本当にありがとうございます(1 - 学11)」、「大変感謝しております(1 - 社16)」のように「本当に」、「大変」などの副詞を用いた例は13

³⁴ A + 1の場面で使用された副詞：大変、本当に、誠に、非常に、とても、すごく。
A - 1の場面で使用された副詞：本当に / ほんとに、マジ、とても、めっちゃ、ほんま。

あった。しかし、工夫を用いない例が 16 例あったため、強調を表わす副詞の使用より、工夫を用いない例が多いという結果となった。それに対して、A - 1の返信 の場面では半数以上の調査対象者が「ありがとぉ (> <) _____ (1 - 学 5)」、「どうもありがとう! (1 - 社 4)」のように顔文字・絵文字、記号の使用が見られた。A + 1の場面と比べ、感謝する対象への言及、強調を表わす副詞の使用人数が少ないことがわかった。返信 のA + 1とA - 1の場面において、工夫の使用、不使用、および各種類の工夫の使用人数を多い順にまとめたのが次の表 3 である。

表 3)

返信	
A + 1	A - 1
何に対して感謝するのかへの言及 (17 人)	顔文字・絵文字、記号の使用 (26 人)
工夫の不使用 (16 人)	工夫の不使用 (9 人)
「大変」、「本当に」などの副詞の使用 (13 人)	努力、礼をすることなどへの言及 (7 人)
顔文字・絵文字、記号の使用 (1 人)	「大変」、「本当に」などの副詞の使用 (5 人)
努力、礼をすることなどへの言及 (1 人)	何に対して感謝するのかへの言及 (4 人)

返信 の場面では、A + 1の被依頼者に対して、工夫の不使用が最も多く、その次は感謝する対象への言及、強調を表わす副詞の使用であった。返信 と比べ工夫の不使用と強調を表わす副詞の使用が増え、感謝する対象への言及が減ったという結果が見られた。A - 1の場合では、返信 と同じく半数以上の調査対象者が顔文字・絵文字、記号を使用した。その次に多かったのは工夫の不使用、努力、礼をすることへの言及であった。また、努力、礼をすることへの言及、強調を表わす副詞の使用、感謝する対象への言及は返信 と比べやや増えた。返信 のA + 1とA - 1の場面において、工夫の使用、不使用、および各種類の工夫の使用人数を多い順にまとめたのが次の表 4 である。

表 4)

返信	
A + 1	A - 1
工夫の不使用 (17人)	顔文字・絵文字、記号の使用 (21人)
「大変」、「本当に」などの副詞の使用 (15人)	工夫の不使用 (9人)
何に対して感謝するのかへの言及 (10人)	努力、礼をすることなどへの言及 (9人)
顔文字・絵文字、記号の使用 (3人)	「大変」、「本当に」などの副詞の使用 (7人)
努力、礼をすることなどへの言及 (2人)	何に対して感謝するのかへの言及 (5人)

以上の結果から、被依頼者との「人間関係」によって、感謝の意の表わし方が異なることがわかった。A + 1の目上の人に対しては、「ありがとうございます / 感謝しています / 助かります」、「感謝する対象 + ありがとうございます...など」、「強調を表わす副詞 + ありがとうございます...など」という「形式」を用いた。一方、A - 1の親しい友人に対しては、顔文字・絵文字、記号をつける傾向がある。これは感謝の意を表わす際に親しい友人には言葉、表現だけではなく、笑顔やうれしい声などの表情、音声を用い、気持ちを伝えようとする意識、または親しい友人がそれに対する期待への予想から顔文字・絵文字、記号を使用したのではないかと考えられる。目上の人には対しては、被依頼者と対面し、コミュニケーションが行われる場合は表情、音声なども大切であるが、メールの場合ではそもそも「文字」を媒材とし、表情、音声で表現をする「場」ではないため、感謝の気持ちを如何に適切な感謝の言葉、表現の形式を用い、目上の人に伝えるのかが考慮されたのではないかと考えられる。

5.3 「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向における比較

依頼が成立した際に被依頼者に対して恐縮を表わす「謝罪型表現」を使用する場合と感謝を表わす「感謝型表現」を使用する場合があるが、返信 と返信 の場面において、調査対象者が「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらを使用したかについて考察してみた。その結果、「謝罪型表現」のみの使用、「感謝型表現」のみの使用、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用が見られた。

まず、依頼が成立した際に、依頼者が返信 と返信 のメールに「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらを使用したかについて調べ、次の表1のような結果が見られた。返信

において、 $A + 1$ の場面でも $A - 1$ の場面でも「感謝型表現」を用いる傾向が見られた。「謝罪型表現」の使用も見られたが、「謝罪型表現」を用いた場合は「感謝型表現」も使用する傾向があることがわかった。そして、返信 においても、「感謝型表現」を使用する傾向があるが、返信 より多くの調査対象者が「謝罪型表現」を用い、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の両方を使用する調査対象者が増えた。つまり、より負担が大きく、「当然性」の低い依頼が成立した場合、恐縮の意の表明が増える傾向があることがわかった。

表 1)

表 現 \ 場 面	返 信		返 信	
	$A + 1$	$A - 1$	$A + 1$	$A - 1$
「謝罪型表現」	1人	1人	1人	2人
「感謝型表現」	29人	35人	19人	23人
「謝罪型表現」 + 「感謝型表現」	10人	4人	18人	13人
どちらの表現も使用しない	0人	0人	2人	2人

次に、用いられた「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」を比較した結果については、「表現内容」には被依頼者の返事、返事する時間、依頼のタイミングなど「場」に関する表現、および依頼行為・迷惑、被依頼者の受諾などに関する表現があるが、「場」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用者数は次の表 2 の通りである。 $A + 1$ の場面と $A - 1$ の場面ともに、「場」に関する「謝罪型表現」より「感謝型表現」が多く使用される傾向が見られた。

表 2) 「場」に関する表現の使用者数

表 現 \ 場 面	返 信		返 信	
	$A + 1$	$A - 1$	$A + 1$	$A - 1$
「場」に関する「謝罪型表現」	2人	0人	1人	0人
「場に」に関する「感謝型表現」	12人	3人	5人	4人

次の表 3 は依頼行為・迷惑、被依頼者の受諾などに関する「謝罪型表現」と「感謝型表

現」の使用であり、「謝罪型表現」のみ、または「感謝型表現」のみの使用もあったが、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の両方とも用いる調査対象者も見られた。また、「場」に関する表現の使用と同様に、「謝罪型表現」より、「感謝型表現」の使用が多かった。そして、被依頼者がより「当然性」が低く、負担の度合いが高い「依頼内容」を受諾した際に、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の両方を使用する調査対象者が増えることがわかった。

表3) 依頼行為・迷惑、被依頼者の受諾に関する表現の使用者数

場 面 表 現	返信		返信	
	A + 1	A - 1	A + 1	A - 1
「謝罪型表現」	1人	1人	2人	3人
「感謝型表現」	27人	36人	20人	23人
「謝罪型表現」 + 「感謝型表現」	9人	3人	15人	12人

5.4 まとめ

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を次のようにまとめた。

(1) 依頼が成立した場面では、「謝罪型表現」と「感謝型表現」のどちらかをを用いる場合、および両方用いる場合がある。

Eメールにおける依頼が成立した場面において、「誠に申し訳ありませんが、よろしくお願いたします」のように「謝罪型表現」が用いられる場合もあり、また、「お持ちの論文を貸して下さるとのこと、ありがとうございます」のように「感謝型表現」が用いられる場合もある。そして、次の例のように併用する場合もあることがわかった。

例)

場面：返信	A + 1
データ(1 - 社6)	
ご再考賜り、大変有難うございます。	

重ねてご迷惑をお掛け致し、大変申し訳ございません。

次長にご迷惑をお掛けしていることを自覚し、

より良いセミナー資料を作成するよう、引き続き努力致します。

週末までに、必ず返却に上がらせて頂きます。

引き続き、宜しくお願い致します。

(2)「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。

依頼成立時に用いられた「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現形式」には、「申し訳ない、悪い、ごめん」、「ありがとう、サンキュー」などの「決まり文句」、「お荷物になってしまいますが」など迷惑に言及する謝罪の「非定型表現」、「私にできることがあったら何でも言ってね」、「かわりにめしおごります」など感謝の「非定型表現」があった。

「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。

「感謝型表現」の使用は「依頼内容」、「人間関係」を問わず、いずれの場面において「ありがとう」、「ありがとうございます」、「サンキュー」などの「決まり文句」が一度は使用される傾向があった。

(3)「表現内容」において、「場」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」、および依頼行為、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。

依頼成立時における「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「表現内容」には「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表現の使用が見られた。

(4)「依頼内容」の「当然性」の観点からの考察

「依頼内容」の「当然性」を問わず、「感謝型表現」が用いられる傾向がある。

「依頼内容」の「当然性」の高低を問わず、依頼が成立した場合、何らかの形式の「感謝型表現」が使用される傾向があることがわかった。

「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。

より「当然性」が低く、負担の度合いが高い「依頼内容」が受諾された場合、「謝罪型表現」の使用が増える傾向がある。また、そのような場面において「謝罪型表現」を用いた場合、「感謝型表現」も併用する傾向があるため、より頼みにくい「依頼内容」が成立した際に、「感謝型表現」と「謝罪型表現」の併用が増えるという結果が見られた。

(5) 「人間関係」の観点からの考察

「謝罪型表現」、「感謝型表現」を用いた「場」に対する配慮の表明は被依頼者との「人間関係」によって異なる結果が見られた。

「早速のお返事、恐縮です」、「早速のお返事、ありがとうございます」のような、Eメールのやりとりが行われる時間的・空間的な「場」に関する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用は、A - 1の場面より、A + 1の場面のほうが多く見られた。A - 1の場面では「場」に関する「謝罪型表現」の使用は見られなかった。

感謝の「決まり文句」が用いられた場合、様々な工夫が使用されることがある。それらの工夫の使用は被依頼者との「人間関係」によって異なる傾向が見られた。

「ありがとう」、「ありがとうございます」、「感謝します」などの表現を用い、直接感謝の意が表現された場合、A + 1の被依頼者に対して、次の二つの工夫が多く見られた。一つは「Xの件、ありがとうございます」、「ご再考賜り、大変ありがとうございます」、「ご厚意に感謝いたします」などのように、何に対して感謝の意を表わしているのか、つまり感謝する対象となる事柄の表明で、もう一つは「大変ありがとうございます」、「本当に感謝しております」、「誠にありがとうございます」のように強調を表わす副詞の使用である。それに対して、A - 1の場面では、「ありがとう！ (^ ^)」、「ありがとぉ ! ! !」のような顔文字、絵文字、記号の使用が多かった。

6. 依頼場面における「謝罪」と「感謝」

6.1 依頼場面における「謝罪型表現」と「感謝型表現」の特徴

本研究の調査結果から、依頼場面において依頼者が「謝罪型表現」、「感謝型表現」を使用する「意図」、「気持ち」、そして「人間関係」、「場」、「依頼内容」の「当然性」などによって、それらの表現の使用傾向、用いられた「形式」と「内容」に異なる特徴が見られた。

まず、「謝罪型表現」と「感謝型表現」が用いられる「意図」、「気持ち」は恐縮、感謝の意を表わすため以外にもあることが明らかになった。「謝罪型表現」と「感謝型表現」は本来依頼者が恐縮、感謝の気持ちを伝えるために使用する表現であるが、恐縮、感謝の気持ちを持たず、それらの表現を用いることもあることがわかった。

恐縮の意を持たず、「謝罪型表現」を使用した場合は、丁寧な印象を与える、被依頼者の「謝罪の言葉に対する期待」に応える、恐縮、謝罪の姿勢を見せる、依頼する「当然性」が低いと認識しているように見せる、などの意図、あるいは「謝罪の言葉を言うべき」などの社会的な習慣に関する意識によって用いられることがある。また、「～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」は依頼者に依頼が成立したらありがたいという気持ちを持ち、使用される場合もあり、それらの気持ちを持たず、単なる「依頼」または「指示」の「意図」を相手に伝えるために使用される場合もある。依頼場面において用いられた「謝罪型表現」と「感謝型表現」は「謝罪」、「感謝」という表現そのものの意味だけではなく、「表現主体」である依頼者が「謝罪」、「感謝」の表明以外の「意図」を持ち、表現することもあることがわかった。

次に、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用傾向であるが、「謝罪型表現」、「感謝型表現」には「決まり文句」、「非定型表現」がある。そして、恐縮、感謝の気持ちを表わすには「謝罪型表現」と「感謝型表現」以外にも様々な工夫が使用されている。しかし、依頼場面において恐縮、感謝の気持ちを表わす際に、「非定型表現」や様々な工夫が用いられていても、「申し訳ありません」、「すみません」、「ありがとうございます」などの「決まり文句」が省かれる傾向は見られなかった。「決まり文句」は「謝罪」と「感謝」のシンボルである役割は他の表現にはないと言えよう。一方、「決まり文句」の使用は「形式的」というイメージを与えるのを避けるために、実質性を高める表現や工夫も必要になる場面があると思われる。

また、「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用は「人間関係」、「場」、「依頼内容」の「当然性」によって異なる傾向があり、用いられた表現の「形式」と「内容」にも異なる特徴が見られた。この結果から、依頼者が「人間関係」、「場」、「依頼内容」の「当然性」を考慮し、どのような表現を用いるのかを決定する、ということが考えられる。

目上の人に依頼する際に、「謝罪型表現」の使用は被依頼者が親しい友人の場面より多く、より「当然性」が低く、負担の大きい用件を依頼する際に、「申し訳ありませんが」だけではなく、「急なお願いで申し訳ありませんが」のように謝罪をしている理由、自分の依頼行為や相手に迷惑をかけることに言及する傾向が見られた。被依頼者が依頼を受諾する可能性が高い依頼の場面（「当然性」が高く、負担が小さい用件の場合など）では、被依頼者に迷惑をかけることがほぼ決まっているため、「すみませんが、～てもらえませんか」のように、これから依頼者に迷惑をかけることに対して謝罪を先行することがある。しかし、「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、迷惑をかけることが既に決まっている、つまり被依頼者に押し付ける印象を与える可能性がある。そのため、目上の人に、「当然性」が低く、負担の度合いが高い場面では、「申し訳ありませんが、面談は再来週にしていただけませんか」のように「申し訳ありませんが」のみ使用するより、「勝手なお願いで申し訳ありません」などのように、謝罪する理由を述べ、依頼行為自体が迷惑であることに対して恐縮の意を表わすことがあると考えられる。「謝罪型表現」だけではなく、依頼成立時に「感謝型表現」を用いる場合でも感謝の理由を表明する例は親しい友人の場面より目上の人の方の場面の方が多かった。

やりとりの過程において、「突然のメールで申し訳ありません」、「お忙しいところ申し訳ありません」、「早速のお返事、ありがとうございます」などそれぞれの「場」への配慮を「謝罪型表現」、「感謝型表現」で示すことも目上の人の方が多い傾向がある。このような傾向が見られたのは、被依頼者との「人間関係」によってやりとりの「場」の「当然性」に対する認識が異なることが原因ではないかと思われる。メールでやりとりをすること、またやりとりが行われる時間、タイミングの「当然性」が低いと認識する場合、「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」のように、「謝罪型表現」、「感謝型表現」を用い、配慮を示すことがあると思われる。

それに対して、親しい友人に依頼する際に、「謝罪型表現」を用いる場合では「申し訳ない」、「ごめん」、「悪い」などの「決まり文句」の使用が多く、「謝罪型表現」、「感謝型表現」

を用い、それぞれの「場」への配慮を示さない傾向がある。依頼を受諾した友人に対して、「ありがとう」、「サンキュー」などの感謝の「決まり文句」を使用し、その他の工夫として感謝の理由を述べず、顔文字、絵文字、記号を使用するという特徴があった。

また「依頼内容」の観点において、より「当然性」が低く、負担の大きい用件を頼む際に、依頼行為・迷惑に関する「謝罪型表現」の使用は増えるが、それに対して、依頼の用件に関する「感謝型表現（「感謝型依頼」の場合）」の使用は減少するという傾向が見られた。依頼成立時においては「感謝型表現」が使用される傾向があるが、より「当然性」が低く、負担の大きい用件の依頼が成立した場合、「謝罪型表現」の使用が増える傾向がある。

6.2 依頼者の「謝罪」と「感謝」の「表現行為」の過程

調査の結果から依頼場面において依頼者が「謝罪」という「表現行為」を行うプロセスを 158 ページの図1に示した。そのプロセスは大きく2段階に分けられる。第一段階は「表現するかどうか」を決めるプロセスである。そして第一段階で「表現する」と決めた場合は第二段階の「どのように表現をするのか」のプロセスを経て、「表現行為」を行う。

第一段階では、依頼者は誰に依頼するのか、その被依頼者とはどのような関係か、いつ、どこで、どのように働きかけるのか、頼みたいことは被依頼者にとってどのくらい負担がかかるのか、被依頼者が依頼内容を実行する義務や可能性があるかどうか、被依頼者が依頼を引き受けたら依頼者自身にとってどのくらい利益が得られるのかなどの前提要素や状況を判断し、それに基づき依頼する「当然性」、被依頼者が依頼を引き受ける「当然性」の度合いを認識する。あまり親しくない相手に依頼する、被依頼者が忙しい時に頼む、「依頼内容」は被依頼者にとって負担がかかる、依頼者の役割・立場では「依頼内容」を実行する義務がない、などの前提、状況で被依頼者に依頼することになった場合、依頼の「当然性」が低いと認識する。その認識から恐縮の意が生じ、恐縮の意を被依頼者に伝える意図を持ち、（その他の意図・意識も持つ場合もある）、その気持ちを表現することに決める。恐縮の意が生じていても、その気持ちを伝える意図を持たない場合、表現しないことも考えられる³⁵。

それとは反対に、被依頼者にあまり負担のかからない依頼の場合、被依頼者の役割・立

³⁵ 「表現しない」ことも「表現行為」の一つとして考えるが、本研究の研究内容は「表現する」、「どのように表現する」を中心とした。

場ではそもそも依頼内容を実行する義務があり、依頼を引き受ける可能性が高い場合、被依頼者とは親しい関係である場合などの前提や状況から依頼の「当然性」が高いと認識する。その認識から恐縮の意が生じない場合がある。それらの気持ちが生じない場合、気持ちの通りに表現をしないこともある。一方、恐縮の意が生じていなくても、丁寧な印象を与える、被依頼者の期待に応える、謝罪の姿勢を見せる、依頼の「当然性」が低いと認識しているように見せる、などの意図から、または謝罪の言葉を言うべきなどの社会的な習慣に関する意識から表現をする場合もある。恐縮の気持ちを持っていないが、丁寧な印象を与えるため、被依頼者の期待に応えるため、謝罪の姿勢を見せるためなどの意図と意識は依頼者が被依頼者とはより良いコミュニケーションを行い、より良い人間関係を作りたいという意識によるものだと考えられる。

第一段階で表現すると決めた場合は、次にどう表現するかを決める第二段階に入る。依頼者が「表現する」という行為を行うまでは、どのような相手（被依頼者）に、いつ、どこで、どのような状況で、どのように被依頼者に働きかけるのか、どのようなことを依頼するのかなど、被依頼者との「人間関係」、「場」、そして「依頼内容」を考慮し、表現の「形式」と「内容」を選ぶ、という第二段階の過程を経る。第二段階で行われる「人間関係」、「場」、「依頼内容」などの考慮、そして表現の「形式」と「内容」の選択はより良いコミュニケーションを行い、より良い人間関係を作るためにはどうしたらいいのかということに関わると思われる。

「表現主体」である依頼者がこの二つの段階を経た上で表現をするため、使用された表現の「形式」と「内容」に依頼者の認識、気持ち、意図、配慮、考慮などが反映される。そして、「理解主体」である被依頼者は依頼者が使用した「形式」と「内容」から依頼者の認識、気持ち、意図、配慮、考慮などを理解する。

「感謝型表現」に関しては、依頼の際に依頼が成立したらありがたいという気持ちを「～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「感謝型依頼」の「表現形式」が用いられる場合がある。しかし、ありがたいという気持ちを持たず、依頼の意図を伝えるためにその「形式」が使用されることもある。依頼者が「感謝型依頼」の「形式」を使用するまでのプロセスは [159 ページ](#)の図2のように考えられる。依頼者にありがたいという気持ちが生じ、その気持ちを伝える「意図」を持つ場合と持たない場合がある。そして、その気持ちを伝える「意図」と同時に依頼の「意図」も持つという場合も考えられる。また、特にありがたいという気持ちを持たず、依頼の「意図」のみ

持つ場合もある。

いずれのプロセスにおいても、依頼者が実際に認識した「当然性」の度合いから恐縮、感謝の意を持っていない場合でも、「謝罪型表現」や「感謝型表現」の形式を用い、実際に認識した「当然性」の度合いや依頼者の気持ちとは異なる内容で表現する場合がある。依頼者の認識、気持ちは、用いられた表現によって、表われた（または被依頼者に伝わった）認識、気持ちとはずれがあることが考えられる。

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)

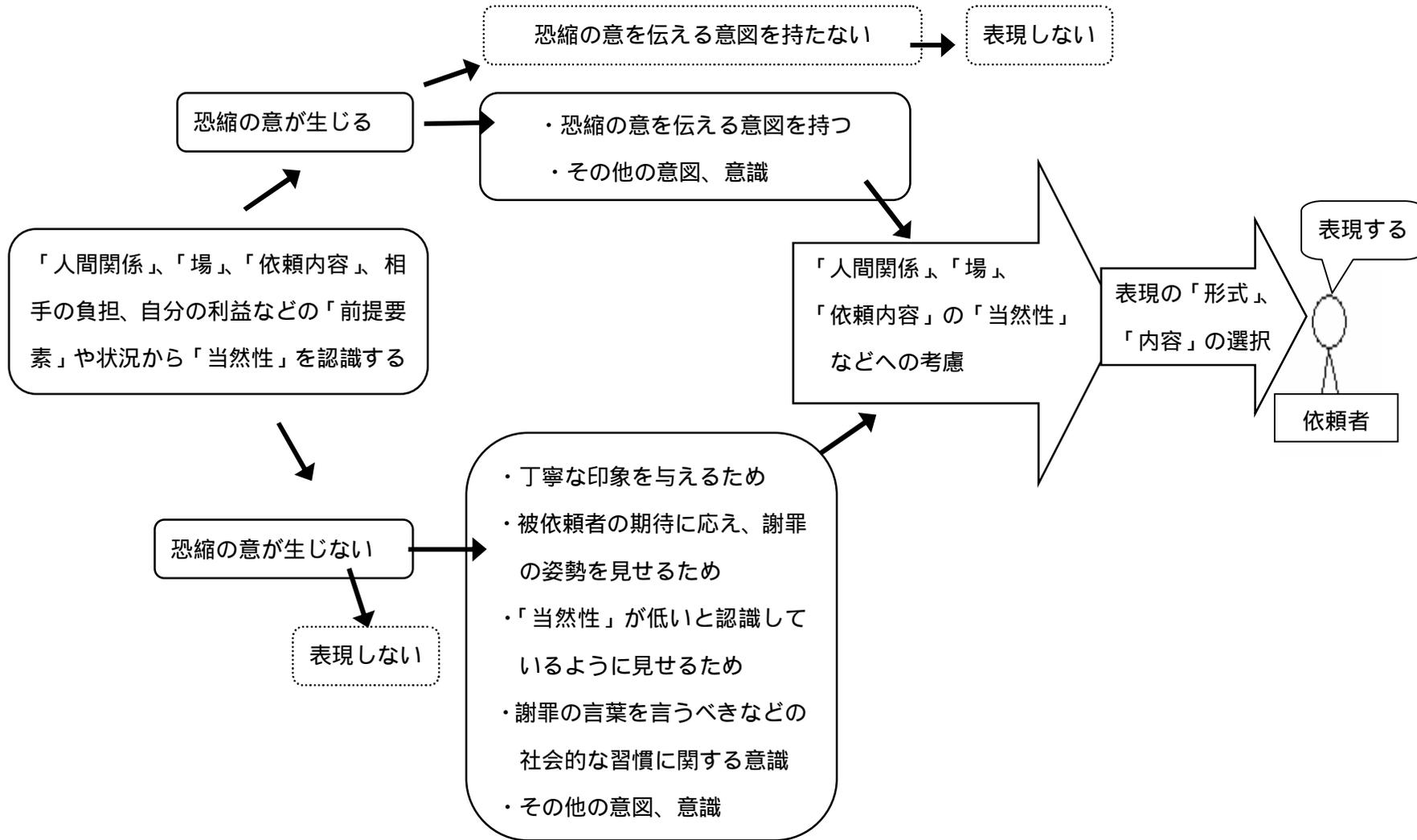
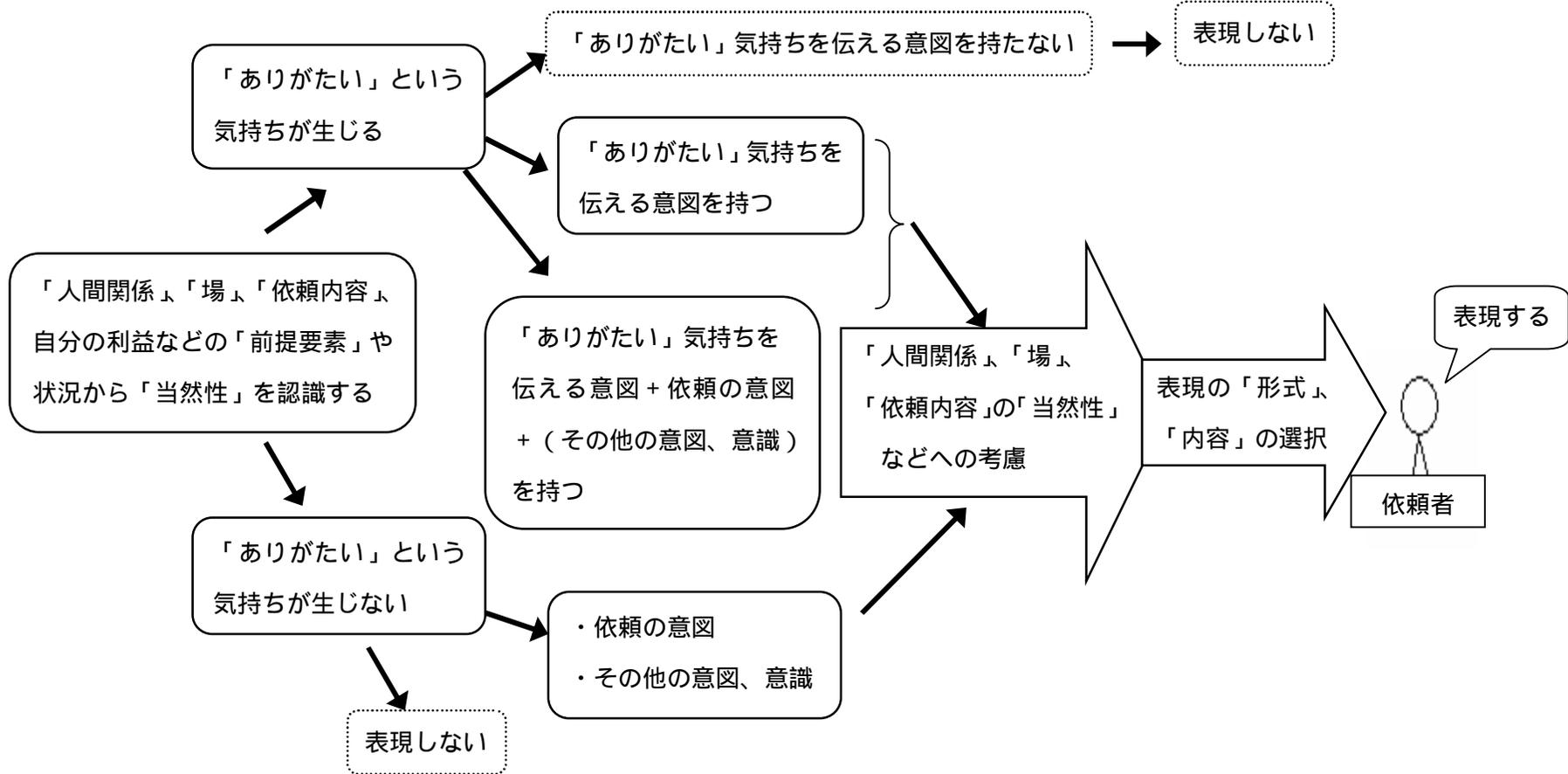


図2) 依頼における「感謝」の「表現行為」の過程 (: 本研究で扱っている部分、 : 本研究では扱っていない部分)



7. 日本語教育への示唆と提案

7.1 日本語教育への示唆

「待遇コミュニケーション教育」の観点から学習者のコミュニケーション能力を高めることが重要である。依頼場面における「謝罪」と「感謝」に関する研究の結果に基づき、学習者を指導する際の留意点を考えてみた。

「コミュニケーション主体」となった学習者は「表現主体」にも「理解主体」にもなる場合があるため、依頼の際に「謝罪」と「感謝」を「表現するかどうか」、「どのように表現するか」、相手の「表現行為」を「どう理解するか」という点から考えなければならない。

まず、「謝罪型表現」に関しては、日本語の教科書³⁶における「依頼表現」の文型や依頼の会話文は依頼の前置きとして「すみません」などの「謝罪型表現」を添える形で次の例のように提示された場合がある。しかし、実際の依頼場面において「謝罪型表現」が用いられる場合と用いられない場合があるため、どのような場面において「謝罪型表現」を使用するのかという判断が重要になってくる。

例)

(1) 『語学留学生のための日本語』 pp.54

B 文型練習

1. 例) これを社長に渡します。

申し訳ありませんが、これを社長さんに渡してくださいませんか。

(2) 『みんなの日本語初級 本冊』 pp.129

会話 (会話文の一部)

ミラー : 実はきょうの夕方デパートから荷物が届く予定なんです、出かなくてはならない用事ができてしまったんです。

³⁶ 日本語の教科書において、依頼時に用いられる「謝罪型表現」は主に「依頼表現」の文型の提示、または依頼の会話文の提示の際に扱われているため、ここでは文型や会話文の形式で「謝罪型表現」を提示した教科書の例を挙げることにした。メールの表現を扱った教科書は現時点で(2007年11月)調べたところ、数が限られているため、本論文ではそれらの教科書の分析を扱わないことにした。

小林幸子：はあ。

ミラー：それで申し訳ありませんが、預かっておいていただけませんか。

小林幸子：ええ、いいですよ。

(3) 『SITUATIONAL FUNCTIONAL JAPANESE VOLUME THREE:DRILLS』 pp.151

Conversation Drills

1.Making a request 頼む

a. B：先生

A：あの、論文のアウトラインを書いたんですが。

B：ええ。

A：すみませんが、ちょっと見ていただけないでしょうか。

(4) 『TOTAL JAPANESE Conversation 2』 pp.156

談話練習

3

A：中山さん、きょう何時ごろ向こうに着きますか。

中山：9時ごろになると思いますけど。

A：悪いんですけど、向こうに着いたら、電話(を)いただけませんか。

中山：はい、わかりました。

(5) 『ニューアプローチ 中級日本語[基礎編]』改訂版 pp.84

文型・表現

(6) レベルにあった前置きの表現

1. 恐れ入りますが、・・・

申し訳ありませんが、・・・

2. すみませんが、・・・

3. 悪いけど、・・・

本研究の結果によると「謝罪型表現」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。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「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」の使用・不使用が自分の「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。実際には教師が複数の「依頼内容」を提示、それぞれの「依頼内容」を複数の相手（実生活で学習者と何らかの関わりのある相手を想定させる）に頼むという状況、場面を学習者に想像させる。それぞれの場面において学習者が依頼の行為、依頼するタイミング、依頼する場、相手との人間関係、相手にかかる負担などに対する認識、恐縮の意の有無、気持ちを表明する意図（またはその他の意図）を確認し、「謝罪型表現」の使用・不使用の選択に繋げていくという過程が必要ではないかと思われる。

依頼者となる学習者が「謝罪型表現」を使用すると決めた場合、「どう表現するか」は次の課題となる。「どう表現するか」という問題も「人間関係」、「場」（依頼する手段、時間、やりとりの過程など）と「依頼内容」による。

「人間関係」の観点から「どう表現するか」を考える際に、単なる「申し訳ありません」、「すみません」、「悪い」、「ごめん」といった「表現形式」の選択だけでは十分とは言えない。本研究から「相手レベル」がより高い被依頼者に対して、やりとりの「場」（依頼する手段・方法、時間など）依頼の行為、迷惑などに言及することによって依頼者の「認識」を示すことがあるが、友人などの相手に対しては「ごめん」、「悪い」などの「決まり文句」の使用が多いという結果が見られた。「表現形式」以外に、「表現内容」の選択も「人間関係」によって異なる。

また、日本語の教科書に提示された「申し訳ありませんが／すみませんが、～てくださいませんか／ていただけませんか」という表現の「形式」そのものは丁寧度の高い表現であるが、「依頼内容」の「当然性」の度合いによって、それらの「形式」以外の「表現内容」が用いられることがある。本研究の考察では「申し訳ありませんが／すみませんが、～てくださいませんか／ていただけませんか」のように被依頼者が依頼内容を実行する前に謝罪を先行する表現は特に「当然性」の度合いが比較的に高く、負担の度合いが低い場面、そして被依頼者が依頼を受諾する可能性が高く、被依頼者に迷惑をかけることはほぼ決まっている場合で用いられることがあるという結果となり、「当然性」が低い場面においては「申し訳ありませんが／すみませんが、～てくださいませんか／ていただけませんか」のみの使用は「これから被依頼者に迷惑をかけること」、「被依頼者が依頼を引き受けること」

がほぼ決まっており、押し付けがましい印象を与える可能性がある。また、これらの「決まり文句」は「形式的」に使用される場合もあるため、すべての場面においてこれらの「決まり文句」を使用するだけでは適切に依頼者の気持ち、意図が伝えられるとは言えない。より「当然性」が低く、負担の度合いが高い「依頼内容」の場合では「依頼者自身の依頼行為（過去の行為、または行っている行為）そのものが迷惑であること」に対して恐縮の意を表わす傾向があり、依頼場面における「謝罪」はすべてこれから被依頼者に迷惑をかけることに対し先に謝っておくというものではない。そのため、依頼の際に依頼者として申し訳ない気持ちを伝えたいという学習者には、単なる「当然性」が低く、負担の大きい「依頼内容」であるため、謝罪の言葉が必要であると説明するのではなく、学習者が「場面」、「依頼内容」をどのように認識しているのか、なぜ申し訳ないと思っているのか、何に対して謝罪するのか、より謝罪の実質性を伝えるにはどのような工夫が必要なのかということを考えさせる必要があるのではないかと思われる。

次に感謝の意を表わす「感謝型表現」に関しては、まず依頼の際に依頼が成立したらありがたいという気持ちを表わす表現には「～ば／と／たら＋幸い／ありがたい／うれしい／助かる...など」という形式があり、「ありがたい」という気持ちを伝えるために用いられる場合以外に、「依頼表現」の代わりに用いられることもある。日本語の教科書には次のように「～ば／と／たら＋幸い／ありがたい／うれしい／助かる...など」という表現は、「～てもらえませんか／くれませんか」、「～ていただけませんか／くださいませんか」より丁寧な依頼の表現として扱う教科書があった。

『ニューアプローチ 中級日本語[基礎編]』改訂版 pp.84

文型・表現

(3) 丁寧な依頼の文型 (2 よりもさらに丁寧になる)

A) ~てもらえると有り難いんですが / けど

B) ~ていただけると有り難いんですが / けど

(「有り難い」の代わりに「うれしい」「助かる」なども使われる)

しかし、本研究の結果から「当然性」がより低い依頼場面において「～ば／と／たら＋幸い／ありがたい／うれしい／助かる...など」という形式の表現の使用が減るという傾向があることがわかった。より丁寧度の高い表現を選択したいという学習者を指導する際に、

「～ば/と/たら+幸い/ありがたい/うれしい/助かる...など」という表現を使用するかどうかの判断には「依頼内容」などへの考慮が必要であることを提示する必要があると思われる。

また、依頼が成立し、被依頼者に感謝の意を伝える際に「人間関係」_レ、「場」_レ、「依頼内容」_レなどが考慮され、表現の「形式」_レ、「内容」_レが選ばれると思われる。感謝の実質性がより伝わるように「ありがとう」などの感謝の「決まり文句」以外に様々な工夫がある。工夫の選択も「人間関係」_レ、「場」_レ、「依頼内容」_レに関わるため、適切な工夫をするには「場面」_レ、「依頼内容」_レなどへの考慮が重要であろう。

「待遇コミュニケーション教育」の観点から、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。本研究では日本語母語話者が恐縮の意を持っていなくても、「場面」_レ、「依頼内容」_レに対する認識から「丁寧な印象を与える」_レ、「被依頼者に謝罪の姿勢を見せる」_レ、「被依頼者の期待に応える」_レなどが必要であると思い、「謝罪型表現」を使用する場合があります。「謝罪型表現」の使用・不使用は単なる恐縮の有無だけではなく、依頼者の「認識」や何らかの「意図」によって使用するかどうかが決められる。したがって、「謝罪型表現」の使用は単なる言葉通りの「恐縮の意」の表明のみではなく、依頼者の「認識」やその他の「意図」が伝わることもあると考えられる。そのため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」_レ、「場」_レ、「依頼内容」_レなどを考慮することが依頼者の「意図」_レ、「気持ち」_レ、そして、「人間関係」_レ、「場」_レ、「依頼内容」_レに対する「認識」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。

7.2 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」_レ、「場」_レ、「意識（気持ち、意図など）」_レ、「内容」_レ、「形式」_レ、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メールを作る。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案の目的である。具体的には学習者の「意識化」
「実践」、「振り返り」が指導案の中心となる。

学習者の「意識化」、「実践」、「振り返り」の方法について、Eメールの依頼におけるコ
ミュニケーション場面から、次のように考えた。

意識化

「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意図など）」、「内容」、「形式」の連動、それらが依
頼場面における「依頼内容」の「当然性」、負担の度合いとの関連を意識化するために、学
習者に依頼のEメールの内容を提示し、それぞれの「表現形式」と「表現内容」が用いら
れた理由を、場面（「人間関係」、「場」）、状況、「依頼内容」などの面から考えさせ、そし
て「表現主体」の配慮と伝えたいこと（気持ち、意図など）などを推測させる。それぞれの
「表現形式」、「表現内容」が用いられる理由を「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意
図など）」、「依頼内容」の面から問いかけることによって、学習者が「表現形式」のみにこ
だわらず、「表現主体」がある状況において、自分の「意図」、「気持ち」などを伝えるため
に、「場」、「人間関係」、「依頼内容」に配慮し、表現を選択するという「表現行為」の過程
に気づくことが考えられる。

実践

学習者が「意識化」によって、依頼者の「表現行為」の過程、「依頼内容」の「当然性」、
そして、「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意図など）」、「内容」、「形式」が常に連動し
ていることを意識してきた上で、「表現主体」として「表現行為」を実践する。実践する前
に、まず学習者に依頼者として日常で遭遇し得る依頼場面を考えさせる。学習者が考えた
場面にに基づき、依頼のEメールを作成し、依頼者として「表現行為」を行う。

振り返り

振り返りは二段階に分け行う。第一段階では学習者が行った「表現行為」（Eメールで依
頼の意図を伝える「表現行為」）を振り返る。第二段階では用いた「表現形式」、「表現内容」
（Eメールの内容）が自分の「意図」、「気持ち」、「配慮」などを適切に伝えることができた
かを内省する。

学習者に自分の「表現行為」を内省させるために、「実践」の段階で設定した場面、そし

て作成したEメールについて説明させる。学習者は依頼者としてどのような「意図」、「気持ち」を伝えようと思っていたのか、どのようなことに配慮したのか、また、それらの「意図」、「気持ち」、配慮などをどのような形で表現したのか、について説明する。

二段階の振り返りでは、まず、作成したメールの内容を協力者（学習者の先生、友人、ボランティアなど）に読んでもらい、感想を聞く。そして、作成したEメール、用いた「表現形式」、「表現内容」が配慮していること、表現したい「意図」、「気持ち」などを適切に伝えることができたかどうかを振り返る。

この三つ指導方法に基づき、教材案（170 ページ～179 ページ）を作成した。「意識化」、「実践」、「振り返り」の活動を行うために以下のような活動項目を設け、教材の構成を考えた。（1）「ディスカッション」は「意識化」のための活動で、（2）はEメールの作成、（3）と（4）はそれぞれ第一段階と第二段階の振り返りである。そして（5）では振り返りの結果を参考に（2）で作成したメールを修正する。

- （1）ディスカッション
- （2）実践 - (A)
- （3）振り返り 1
- （4）振り返り 2
- （5）実践 - (B)

また、依頼者と被依頼者の「人間関係」を「友人同士」()、「学生と先生」()という二通りの場面を設定した。 と の状況において、それぞれ（1）から（5）の活動を行う。

は「人間関係」が友達同士であり、同じ用件をそれぞれ 4 人の友達にEメールで依頼する設定である。4 通のEメールは次の例のように「謝罪型表現」使用、不使用、「謝罪型表現」の「形式」と「内容」、そして内容の展開などを操作し、作成した。学習者がそれぞれのEメールに用いられた表現の「形式」と「内容」から、状況、「場面（依頼者と被依頼者の「人間関係」と「場）」、「依頼者の「意図」、「気持ち」、配慮、「依頼内容」の「当然性」に対する依頼者の認識を判断し、ディスカッションを行う。その活動によって、「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意図など）」、「内容」、「形式」の連動、「依頼内容」の「当然性」

を意識するようにする。また、同じ友達の関係であっても、それぞれの友達との関係、「場」、状況などによって配慮することが異なり、用いる表現の「形式」、「内容」も変わることによって気づくことが目的である。

例)

Subject : スピーチの原稿のチェック

恵さん

エレナです。ちょっとお願いがあるんだけど…。
実は同僚の結婚式でスピーチすることになったの。
それで、日本語でスピーチをしてみようと思って、原稿を書いてみたんだけど、
自信がなくて…。
で、書いた原稿、一度恵さんにチェックしてもらいたいんだけど、
お願いしてもいいかなあ？ (b) 突然でごめんね。

返事、待ってま～す。

エレナ

は「人間関係」が先生と学生であり、異なる学生から先生に進学の相談を依頼する場面、および本の貸出を依頼する場面の設定である。「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用、不使用、表現の「形式」と「内容」、そして内容の展開などを操作し、メールを3通作成した。目的は「 」の設定と同様である。

また、詳しい場面、状況の設定を学習者に説明せず、学習者がメールの内容を読み、それぞれの場面、状況などが推測できるようにする。

次に、(1)～(5)の各項目の内容について説明する。

(1) ディスカッション

ディスカッションは1と2に分け、「ディスカッション1」では各メールの内容を読み、それぞれの内容に基づき、「場面(「人間関係」と「場」)、状況、依頼者の「意図」、「気持

ち」配慮などについてディスカッションを行う。ディスカッションの話題を提供するために、次のような質問項目を提示する。 と は「場面」、状況、 、 、 は依頼者の「意図」、「気持ち」、「依頼内容」に対する認識、 は配慮と「謝罪型表現」に関する質問である。

【質問】

エレナさんと恵さんとはどのような関係だと思えますか。理由も考えてください。

エレナさんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思えますか。

エレナさんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思えますか。

エレナさんは恵さんがこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思えますか。なぜそのように思えますか。

エレナさんはどのようなこと、またどのような気持ちを恵さんに伝えたいと思えますか。どの表現からそのように思ったのですか。

エレナさんはなぜ(b)「突然でごめんね。」と書いたのか、エレナさんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのかについて考えてください。

「ディスカッション2」では、それぞれのメールに使われた表現と内容と推測された各場面の状況、「人間関係」、「場」、依頼者の「意図」、「気持ち」、配慮などを比較する。これは次の点を学習者に意識させるためである。

- ・同じ「友達同士」、または「学生と先生」という「人間関係」においても、そして同じ用件を依頼する場面においても様々な状況があり、依頼者がそれぞれの状況に対する認識も違って来る。
- ・異なる状況と依頼者の認識によって、被依頼者への配慮、伝えたい「意図」、「気持ち」も異なってくるため、「謝罪型表現」、「感謝型表現」を含み、使用される表現の「形式」と「内容」も違う。

学習者の日本語能力に配慮し、より充実したディスカッションができるように、**可能な場合学習者同士が母語でディスカッションを行うことも考えられる。**

また、日本語母語話者のボランティアの参加も考えられ、なるべく多くの視点からディスカッションができる環境を作ることが重要である。

ディスカッションの最後に、教師は「表現行為」、「当然性」、そして、「人間関係」、「場」、「意図」、「気持ち」、表現の「形式」、「内容」（「謝罪型表現」、感謝型表現を含む）が連動していることを示し、それらに対する学習者の意識を高めることも考えられる。

（２）実践 - (A)

学習者が「表現主体」として、「依頼」の「表現行為」をEメールの作成によって行う。学習者がまず実生活においてEメールで依頼することが可能な場面を考える。依頼者は学習者自身で、被依頼者は学習者の実生活での知人であると想定する。次に、その知人に送る依頼のEメールを作成する。

（３）振り返り 1

依頼のEメールの作成後、学習者が自分の「表現行為」を振り返り、内省する。次の～は振り返りのための質問項目である。それを教師は学習者に提示し、学習者が想定した場面、状況、そして、依頼内容の「当然性」などに対する認識、「人間関係」、「場」などへの考慮、学生自身が使った表現の「形式」、「内容」との連動を説明させる。

作成するときに、どのような状況を想定しましたか。

あなたが依頼したことは友だちにとって大変なことですか。その友だちはあなたの依頼を引き受けてくれると思いますか。

その友だちにどのようなこと、どのような気持ちを伝えたいですか、なぜそれを伝えたいですか。

何に配慮し、メールを作成しましたか。

あなたはメールを作成するときに、 と の気持ちや配慮を示しましたか。どのような形で示しましたか。

（４）振り返り 2

学習者が作成したEメールを複数の協力者（学習者の先生、友人、ボランティアなど指導案の趣旨を理解している人）に読んでもらい、感想を聞く。そして、作成したEメール（用いた「表現形式」、「表現内容」などを含み）は、自分の示したい配慮、表わしたい「意図」、「気持ち」を適切に伝えることができたかどうかを振り返る。

(5) 実践 - (B)

振り返りと内省の結果を参考にし、作成したメールの内容をさらに整える。(1)で行ったディスカッションによる意識化を、(2)の「表現行為」の実践に繋げ、さらに振り返りと内省によって、「表現行為」の質を高めることが目的である。

上述した五つの段階を踏まえ、作成した教材案は次の通りである。

教材案

・エレナさんはメールA、B、C、Dをそれぞれ違う相手に送りました。

(1) ディスカッション

〔ディスカッション1〕

* 次のメールを読み、質問についてディスカッションしてください。

【メールA】

同僚の結婚式でスピーチすることになったエレナさんが田中知子さんに次の依頼のメールを送りました。

Subject : スピーチの原稿のチェック

知子さん

エレナです。ちょっとお願いがあるんだけど…。

(a) 実は同僚の結婚式でスピーチすることになったの。

それで、日本語でスピーチをしてみようと思って、原稿を書いてみたんだけど、自信がなくて…。

で、書いた原稿、知子さんに一度チェックしてもらいたいんだけど、お願いしてもいいかなあ？

返事、待ってま～す。

エレナ

【質問】

エレナさんと知子さんとはどのような関係だと思えますか。理由も考えてください。

エレナさんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思えますか。

エレナさんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思えますか。

エレナさんは知さんがこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思えますか。なぜそのように思えますか。

エレナさんはどのようなこと、またどのような気持ちを知さんに伝えたいと思えますか。どの表現からそのように思ったのですか。

「知子さん、日本語で書いたスピーチの原稿をチェックしてもらえませんか」のような内容だけ書けば、知さんにしてもらいたいことが伝わると思いますが、なぜエレナさんは(a)の部分の内容も書いたのか考えてください。

【メールB】

同僚の結婚式でスピーチすることになったエレナさんが鈴木恵さんに次の依頼のメールを送りました。

Subject : スピーチの原稿のチェック

恵さん

エレナです。ちょっとお願いがあるんだけど…。

実は同僚の結婚式でスピーチすることになったの。

それで、日本語でスピーチをしてみようと思って、原稿を書いてみたんだけど、自信がなくて…。

で、書いた原稿、一度恵さんにチェックしてもらいたいんだけど、お願いしてもいいかなあ？(b) 突然でごめんね。

返事、待ってま～す。

エレナ

【質問】

エレナさんと恵さんとはどのような関係だと思えますか。理由も考えてください。
エレナさんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思えますか。
エレナさんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思えますか。
エレナさんは恵さんがこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思えますか。なぜそのように思えますか。
エレナさんはどのようなこと、またどのような気持ちを恵さんに伝えたいと思えますか。どの表現からそのように思ったのですか。
エレナさんはなぜ(b)「突然でごめんね。」と書いたのか、エレナさんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのかについて考えてください。

【メールC】

同僚の結婚式でスピーチすることになったエレナさんが佐藤和美さんに次の依頼のメールを送りました。

Subject : スピーチの原稿のチェック

和美さん

エレナです。昨日話したスピーチの原稿、添付ファイルで送るね。
(c) いつでもかまわないから、よろしくお願いま〜す。

(d) ごめんね。忙しいとき、頼んじゃって...

エレナ

【質問】

エレナさんと和美さんとはどのような関係だと思えますか。理由も考えてください。
エレナさんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思えますか。

エレナさんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思いますか。

エレナさんは和美さんがこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思いますか。なぜそのように思いますか。

エレナさんはどのようなこと、またどのような気持ちを和美さんに伝えたいと思いますか。どの表現からそのように思ったのですか。

エレナさんはなぜ(c)「いつでもかまわないから」と書いたのか、エレナさんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

エレナさんはなぜ(d)「ごめんね。忙しいとき、頼んじゃって」と書いたのか、エレナさんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

【メールD】

同僚の結婚式でスピーチすることになったエレナさんが山田恵理子さんに次の依頼のメールを送りました。

Subject : スピーチの原稿のチェック

恵理子さん

エレナです。昨日話したスピーチの原稿、添付ファイルで送るね。

(e) 悪いんだけど、よろしくお願いま～す。

エレナ

【質問】

エレナさんと恵理子さんとはどのような関係だと思いますか。理由も考えてください。

エレナさんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思いますか。

エレナさんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思いますか。

エレナさんは恵理子さんがこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思いますか。なぜそのように思いますか。

エレナさんはどのようなこと、またどのような気持ちを恵理子さんに伝えたいと思いま

すか。どの表現からそのように思ったのですか。

エレナさんはなぜ(e)「悪いんだけど」と書いたのか、エレナさんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

〔ディスカッション2〕

*メールA、B、C、Dの内容を比較し、それぞれの状況、人間関係、エレナさんの相手に伝えたいこと、気持ち、示したい配慮、などの違いについて考えてください。

(2) 実践 - (A)

*自分の友だちに何か頼みたいことがあり、その友だちに依頼のメールを送ると想定し、メールを作ってください。

(3) 振り返り1

*作成したメールを振り返り、次の ~ について説明してください。

作成するときに、どのような状況を想定しましたか。

あなたが依頼したことは友だちにとって大変なことですか。その友だちはあなたの依頼を引き受けてくれると思いますか。

その友だちにどのようなこと、どのような気持ちを伝えたいですか、なぜそれを伝えたいですか。

何に配慮し、メールを作成しましたか。

あなたはメールを作成するときに、 と の気持ちや配慮を示しましたか。どのような形で示しましたか。

(4) 振り返り2

*友だち(二人以上)に作成したメールを読んでもらい、感想を書いてもらってください。

*友だちが書いた感想を参考にし、あなたが伝えたいことが伝わったかを確認してください。

(5) 実践 - (B)

* (3) と (4) の振り返りと確認した結果を参考にし、作成したメールを書き直してください。

. 次の三人が山口先生にメールを送りました。

(1) ディスカッション

[ディスカッション 1]

* 次のメールを読み、質問についてディスカッションしてください。

【メール A】

高橋さんは山口先生に次の依頼のメールを送った。

Subject : ご相談

山口先生

先学期国際関係を受講させていただきました高橋和弘です。

(a) 突然のメールで失礼致します。

実は、先生の授業を受講させていただき、日本とアジア諸国の関係について興味を持つようになりました。卒業後、戦後日本と東南アジアの関係史について研究をしたいと思い、大学院に進学しようと考えております。現在、どの学校を受けるかを悩んでいるところです。できましたら、山口先生のご意見をお聞かせいただきたいと思い、メールを送らせていただきました。

もし、先生のご意見を伺うことができるようでしたら、先生のご都合のよろしい時に研究室に伺えればと思っております。

(a) 勝手なお願いで大変申し訳ありませんが、
何卒よろしくお願い致します。

社会学科 3 年

高橋 和弘

Takahashik@abc.ne.jp

【質問】

高橋さんと山口先生とはどのような関係だと思えますか。理由も考えてください。

高橋さんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思えますか。

高橋さんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思えますか。

高橋さんは山口先生がこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思えますか。なぜそのように思えますか。

高橋さんはどのようなこと、またどのような気持ちを山口先生に伝えたいと思えますか。どの表現からそのように思ったのですか。

高橋さんはなぜ (a)「突然のメールで失礼致します」と書いたのか、高橋さんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

高橋さんはなぜ (b)「勝手なお願いで大変申し訳ありませんが、」と書いたのか、高橋さんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

【メール B】

田中さんは山口先生に次の依頼のメールを送った。

Subject : ご相談

山口先生

田中健介です。

進学のことについて山口先生のご意見を伺いたいと思い、メールをいたしました。

この間先生のお話を伺い、日本とアジア諸国の関係について興味を持つようになりました。卒業後、東アジアにおける日本企業の影響力

について研究をしたいと思い、大学院に進学しようと考えております。
現在、どの学校を受けるかを悩んでいるところですが、
(c) 先生のご意見をお聞きできれば幸いです。

(d) お忙しいところ、大変申し訳ありませんが、
何卒よろしくお願い致します。

社会人文学科 3年
田中 健介
Tanakaken@abc.ne.jp

【質問】

田中さんと山口先生とはどのような関係だと思えますか。理由も考えてください。

田中さんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思えますか。

田中さんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思えますか。

田中さんは山口先生がこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思えますか。なぜそのように思えますか。

田中さんはどのようなこと、またどのような気持ちを山口先生に伝えたいと思えますか。どの表現からそのように思ったのですか。

田中さんはなぜ(c)「先生のご意見をお聞きできれば幸いです」と書いたのか、田中さんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

田中さんはなぜ(d)「お忙しいところ、大変申し訳ありませんが」と書いたのか、田中さんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

【メールC】

小林さんは山口先生に次の依頼のメールを送った。

Subject: お願い

山口先生

「アジア経済」を受講している小林奈々子です。

前回の授業でご紹介くださった『アジアの展望』という本ですが、

先生からお話を聞き、非常に興味を持ち、是非読んでみたいと思いました。

先週本屋や図書館などで探したのですが、見つけることができませんでした。

(e) もしご迷惑でなければお貸しいただきたいのですが、よろしいでしょうか。

お借りできるようでしたら、先生のご都合のよろしいときに取りに伺います。

よろしく願いいたします。

国際関係学科 1 年

小林奈々子

kobayashi_nnk@abc.ne.jp

【質問】

小林さんと山口先生とはどのような関係だと思えますか。理由も考えてください。

小林さんはどのような状況でこのようなメールを書いたと思えますか。

小林さんはどのような気持ちを持ち、依頼をしたと思えますか。

小林さんは山口先生がこの依頼を引き受けてくれると思ってメールを書いたと思えますか。なぜそのように思えますか。

小林さんはどのようなこと、またどのような気持ちを山口先生に伝えたいと思えますか。どの表現からそのように思ったのですか。

小林さんはなぜ(e)「もしご迷惑でなければ」と書いたのか、小林さんは何に配慮し、どのような気持ちを伝えたいのか、について考えてください。

〔ディスカッション2〕

* メールA、B、Cの内容を比較し、それぞれの状況、人間関係、相手に伝えたいことや気持ち、示したい配慮、などの違いについて考えてください。

(2) 実践 - (A)

* 自分の先生に何か頼みたいことがあり、依頼のメールを送ると想定し、メールを作ってください。

(3) 振り返り 1

* 作成したメールを振り返り、次の ~ について説明してください。

作成するときに、どのような状況を想定しましたか。

あなたが依頼したことは先生にとって大変なことですか。先生はあなたの依頼を引き受けてくれると思いますか。

先生にどのようなこと、どのような気持ちを伝えたいですか、なぜそれを伝えたいですか。

何に配慮し、メールを作成しましたか。

あなたはメールを作成するときに、 と の気持ちや配慮を示しましたか。どのような形で示しましたか。

(4) 振り返り 2

* 先生に作成したメールを読んでもらい、感想を書いてもらってください。

* 先生が書いた感想を参考にし、あなたが伝えたいことが伝わったかを確認してください。

(5) 実践 - (B)

* (3) と (4) の振り返りと確認した結果を参考にし、作成したメールを書き直してください。

上述した指導案と教材案は中級以上の学習者を対象としたが、初級レベルの学習者に対する指導においても「意識化」、「実践」、「振り返り」という三つの段階が重要である。「意識化」の段階において、学習者が自分の母語で依頼のメールを作成した経験とその過程などを内省することによって、「表現主体」である自分が「意識（気持ち、意図など）」などを伝えるために、「場」、「人間関係」、「依頼内容」に考慮し、表現を選択するという「表現行為」の過程に気づくことが考えられる。初級の学習者は母語におけるコミュニケーションの経験から、「依頼内容」の「当然性」、そして、「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意

図など)、「内容」、「形式」が常に連動していることを意識することが可能である。

また、学習者の日本語能力、状況などに配慮し、学習者が日常で遭遇する可能性のある場面を設定し、「実践(メールの作成など)」と「振り返り」を行う。「意識化」や「振り返り」の段階では学習者が母語、または学習者同士の共通の使用言語でディスカッションを行う可能性も考えられる。

8. 今後の課題

「コミュニケーション」という行為を行う「コミュニケーション主体」には「表現主体」と「理解主体」があり、それぞれがコミュニケーションにおいて「表現行為」、「理解行為」を行う。本研究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」、「表現行為」の観点から考察を行い、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。

そこで、被依頼者の「理解行為」に関する研究を今後の課題の一つとしたい。被依頼者は依頼者が用いた「謝罪型表現」、「感謝型表現」の「形式」と「内容」を何らかの「意図」、「意識」を持ち、「人間関係」、「場」、「依頼内容」などを考慮し、理解するという「理解行為」を行うと思われるが、依頼者と被依頼者がよりよい関係を築くためにコミュニケーションを行うという点から見ると、以下の点を明らかにすることも重要な課題の一つであると思われる。

- (1) 依頼者によって用いられた「謝罪型表現」と「感謝型表現」に対する被依頼者の「理解」は、依頼者が伝えたい「意図」、「気持ち」と一致するのか。
- (2) 各依頼場面において、被依頼者が「謝罪型表現」と「感謝型表現」の使用を期待するのか、期待するか否かに影響する要素は何か。
- (3) 「人間関係」、「場」、「依頼内容」の「当然性」などによって「謝罪型表現」、「感謝型表現」の使用への期待に変化が見られるのか。
- (4) 場面によって被依頼者が期待する「謝罪型表現」と「感謝型表現」の「形式」と「内容」が異なるのか、どのような「形式」と「内容」が期待されるのか。

また、本研究は依頼における「謝罪」と「感謝」の「表現行為」に関して、「表現する場合の「意図」、「気持ち」、そして表現の「形式」と「内容」などを中心に考察してきた。しかし、依頼者が恐縮と感謝の意を持たず、表現しない場合と、恐縮と感謝の意はあるが、何らかの意識、意図を持ち（または何かに配慮し）、それらの気持ちを表現しない場合も考えられる。「表現しない」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、

依頼場面における「謝罪」と「感謝」を「表現しない」という「表現行為」の観点からの研究も今後進めていきたい。

さらに、本研究では日本語教育の視点から研究の結果を基に、依頼場面における「謝罪」と「感謝」に関する指導案の作成を試みたが、日本語教育の現場において、この指導案で実践することも今後の課題としたい。実践を通して、学習者の「コミュニケーション行為」、および「人間関係」、「場」、「意識（気持ち、意図）」、「内容」、「形式」の連動、「依頼内容」の「当然性」に関する「意識化」と「内省」の過程を観察するとともに、学習者のニーズ、学習リソースなどに合わせ、指導案を修正していきたい。

参考文献

- 赤堀由紀子 (1995) 「日本語母語話者の感謝表現 ストラテジーの種類とその使い分けを中心に」 『待兼山論叢 日本学篇』 29, 大阪大学文学部
- 新井芳子 (2003) 「映像教材における謝罪表現 学習者の『気づき』の観点からの一考察」 『日本語教育研究』 45, (財) 言語文化研究所
- 池田理恵子 (1993) 「謝罪の対照研究 日米対照研究 face という視点からの一考察」 『日本語学』 12-12, 明治書院
- 猪崎保子 (2000) 「『依頼』会話にみられる『優先体系』の文化的相違と期待のずれ 日本人とフランス人日本語学習者の接触場面の研究」 『日本語教育』 104, 日本語教育学会
- 井出祥子 (1998) 「文化とコミュニケーション行動 日本語はいかに日本文化とかかわるか」 『日本語学』 17-9 臨時増刊号, 明治書院
- 伊藤有加 (2003) 「中国人留学生と日本人学生との接触場面における依頼会話の切り出しについての考察」 『日本語教育と異文化理解』 2, 愛知教育大学国際教育学会
- 伊藤恵美子 (2001) 「ポライトネス理論の実証的考察 心理的負担の度合を中心に意味公式の数値の観点から」 『日本語教育論集』 17, 国立国語研究所日本語教育センター
- 乾敏郎・安西祐一郎編 (2001) 『認知科学の新展開第2巻 コミュニケーションと思考』, 岩波書店
- 今井芳昭 (2005) 「依頼・要請時に用いられる影響手段の種類と規定因」 『心理学評論』 48 -1, 心理学評論刊行会
- 上原麻子 (2001) 「コミュニケーション現象の解明に向けて コード・モデルから Goffman へ」 『異文化コミュニケーション研究』 13, 異文化コミュニケーション研究所
- 宇野義方 (1983) 「電話と手紙の差 挨拶をめぐる」 『講座日本語の表現 3 話し言葉の表現』 水谷修編, 筑摩書房
- 馬瀬良雄・岡野ひさの・伊藤洋子 (1989) 「外国人の言語行動に対する日本人の意識」 『日本語教育』 67, 日本語教育学会
- 王志英 (2005) 『命令・依頼の表現 : 日本語・中国語の対照研究』, 勉誠出版
- 王先哲 (2003) 「中級日本語教科書における依頼表現」 『日本語教育論集』 12, 姫路獨協大学大学院
- 岡本真一郎 (1993) 「感謝表現の使い分けに關与する要因 (2) 『ありがとうタイプ』と

- 『すみませんタイプ』はどのように使い分けられるか」『愛知学院大学文学部紀要』22，
愛知学院大学文学部
- 小川治子（1995）「感謝と詫びの定式表現 母語話者の使用実態の調査からの分析」『日本
本語教育』85，日本語教育学会
- 沖裕子（1993）「方言談話にみる謝罪的感謝表現の選択」『日本語学』12-12，明治書院
- 尾崎喜光（2005a）「依頼行動と感謝行動の 関係 に関する日韓対照」『社会言語科学』8-1，
社会言語科学会
- （2005b）「依頼行動と感謝行動から見た日韓の異同」『日本語学』24-8，明治書院
- 巖庭美（2004）「日本語と朝鮮語における依頼の仕方の対照研究 発話機能の観点から」
『言語と文化』7，関西学院大学言語教育研究センター
- 甲斐睦朗（1994）「企業小説にみる感謝表現」『日本語学』13-8，明治書院
- 柏崎秀子（1992a）「依頼表現の丁寧度に対する談話展開パターンの影響」『日本教育心理学
会総会発表論文集』34，日本教育心理学会
- （1992b）「話しかけ行動の談話分析 依頼・要求表現の実際を中心に」『日本語
教育』79，日本語教育学会
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵（1993）「依頼表現方略の分析と記述 - 待遇表現教育への応用に
向けて -」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』5，早稲田大学日本語研究教育セ
ンター
- （1994）「待遇表現研究の構想」『早稲田大学日本語研究教育セ
ンター紀要』6，早稲田大学日本語研究教育センター
- （1998）『敬語表現』，大修館書店
- 蒲谷宏（1995）「『言語 = 行為 観』に基づく - 『言語教育』について」『早稲田大学日本
語研究教育センター紀要』7，早稲田大学日本語研究教育センター
- （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
- 川浦康至（1996）「CMCにおけるコミュニケーション行動」『日本語学』15-12，明治書院

- 川成美香 (1993) 「依頼表現」『日本語学』12-6, 明治書院
- 川村よし子 (1991) 「日本人の言語行動の特性」『日本語学』10-5, 明治書院
- 秦秀美 (2002) 「日・韓における感謝の言語表現ストラテジーの考察」『日本語教育』114, 日本語教育学会
- キィ, ティダー (2004) 「依頼しにくい場合の『依頼表現』」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』17, 早稲田大学日本語研究教育センター
- 金英美 (1995) 「韓国人留学生の 感謝 と 詫び のあいさつ表現に関する一考察 日本人若年層と比較して」『国語学研究』, 東北大学文学部国語学研究刊行会
- 木村秀樹 (1987) 「依頼表現の日中対照」『日本語学』6-10, 明治書院
- 金田一秀穂 (1987) 「お礼とお詫びのことば」『言語』16-4, 大修館書店
- 國廣哲彌 (1977) 「日本人の言語行動と非言語行動」『岩波講座日本語 2 言語生活』, 岩波書店
- 熊谷智子 (1993) 「研究対象としての謝罪 いくつかの切り口について」『日本語学』12-12, 明治書院
- (1995) 「依頼の仕方 国研岡崎調査のデータから」『日本語学』14-11, 明治書院
- (2000) 「言語行動分析の観点 『行動の仕方』を形づくる諸要素について」『日本語科学』7 国立国語研究所編, 国書刊行会
- (2002) 「『対照研究』と『言語教育』をつなぐために」『対照研究と日本語教育』国立国語研究所編, 国立国語研究所
- (2003) 「日米の依頼行動における『詫び』と『説明』のストラテジー 在米日本人と在日米国人に対する言語行動意識調査から」『松田徳一朗教授追悼論文集』国松昭ほか編, 研究社
- (2006) 「言語行動をめぐる勘違い」『日本語学』25-4, 明治書院
- 熊谷智子・篠崎晃一 (2006) 「依頼場面での働きかけ方における世代差・地域差」『言語行動における「配慮」の諸相』国立国語研究所著, くろしお出版
- 熊取谷哲夫 (1990) 「日本語の『感謝』における表現交替現象とその社会言語学的モデル」『表現研究』52, 表現学会
- (1991) 「日本語における『感謝』の談話構造と表記配列 『すみません』と『ありがとう』の場合」『広島大学日本語教育学科紀要』, 広島大学教育学部日本語教育学

科

(1992)「発話行為対照分析の課題(1) 日英語の『詫び』の対照を例に」
『広島大学日本語教育学科紀要』2, 広島大学教育学部日本語教育学科

(1993)「発話行為対照研究のための統合的アプローチ 日英語の『詫び』を例に」
『日本語教育』79, 日本語教育学会

(1994)「発話行為としての感謝 適切性条件、表現ストラテジー、談話機能」
『日本語学』13-8, 明治書院

(1995)「発話行為理論から見た依頼表現 発話行為から談話行動へ」
『日本語学』14-11, 明治書院

倉八順子(1999)『こころとことばとコミュニケーション』, 明石書店

顧明耀・趙剛・于琰(1998)「会話分析による日中対照研究 依頼ストラテジーの考察」
『広島女子大学国際文化学部紀要』6, 広島女子大学

佐久間勝彦(1983)「感謝と詫び」『話し言葉の表現』水谷修編, 筑摩書房

佐久間まゆみ・杉戸清樹・半沢幹一(1997)『文章・談話のしくみ』, おうふう

笹川洋子(1994)「異文化間に見られる『丁寧さのルール』の比較」『異文化間教育』8, 異文化間教育学会

鮫島重喜(1998)「コミュニケーションタスクにおける日本語学習者の定型表現・文末表現の習得過程 中国語話者の『依頼』『断り』『謝罪』の場合」『日本語教育』98, 日本語教育学会

柴田武(1977)「日本人の言語生活」『岩波講座日本語2 言語生活』, 岩波書店

白倉宏美(2003)「Eメールによる印象形成 男女による差はあるのか」『日本大学大学院総合社会情報研究科紀要』4, 日本大学大学院総合社会情報研究科

住田幾子(1990)「感謝のあいさつことば 『ありがとう』と『すみません』について」
『日本文学研究』, 梅光女学院大学日本文学会

高木美嘉(2005)「待遇コミュニケーションにおける『会話表現』の考え方 会話教育の基礎理論の考察(2)」『待遇コミュニケーション研究』3, 待遇コミュニケーション研究会

田中妙子(2004)「初級教科書における依頼の会話 『初級日本語』を例として」『日本語と日本語教育』32, 慶応義塾大学日本語・日本語文化教育センター

田中ゆかり(2001)「携帯電話と電子メールの表現」『現代日本語講座第2巻 表現』飛田良文・佐藤武義編, 明治書院

- 張拓秀 (1993) 「依頼表現の日中対照研究」『講座日本語教育』28, 早稲田大学日本語研究
教育センター
- 槌田和美 (2003) 「日本人学生と韓国人留学生における依頼の談話ストラテジー使い分け分
析 語用論的ポライトネスの側面から」『小出記念日本語教育研究会 論文集』11, 小
出記念日本語教育研究会
- 東山安子 (1998) 「コミュニケーション行動の調査」『日本語学』17-10, 明治書院
- 永瀬治朗 (1998) 「コミュニケーション研究とデータ収集」『日本語学』17-11, 明治書院
- 中田智子 (1989) 「発話行為としての陳謝と感謝 日英比較」『日本語教育』68, 日本語
教育学会
- ナカミズ, エレン (1992) 「日本語学習者における依頼表現 ストラテジーの使い分けを中
心として」『待兼山論叢 日本学篇』26, 大阪大学文学部
- 中道真木男・土井真美 (1993) 「日本語教育における謝罪の扱い」『日本語学』12-12, 明治
書院
- (1995) 「日本語教育における依頼の扱い」『日本語学』14-11, 明治
書院
- 西原鈴子 (1994) 「感謝に関する一考察」『日本語学』13-8, 明治書院
- (1998) 「コミュニケーションのための日本語教育」『日本語学』17-11, 明治書院
- ネウストブニー, J.V. (1989) 「日本人のコミュニケーション行動と日本語教育」『日本語
教育』67, 日本語教育学会
- 根津真知子 (1995) 「待遇表現の観点からみた授受表現の『依頼』と『申し出』」『日本語
教育の課題: ICU 日本語教育四十周年記念論集』国際基督教大学日本語教育研究センタ
ー編, 東京堂
- 野田尚史 (2005) 『コミュニケーションのための日本語教育文法』, くろしお出版
- 羽井佐昭彦 (1999) 「感謝表現の対照研究 依頼目的の電話会話終結部を分析して」『東
北工業大学紀要』2 人文社会科学編, 東北工業大学
- 橋元良明・異文化コミュニケーション研究会 (1992) 「婉曲的コミュニケーション方略の異
文化間比較 9 言語比較調査」『東京大学社会情報研究所調査研究紀要』1, 東京大学
社会情報研究所
- 橋元良明 (2003) 「電子メディア社会の言語行動」『朝倉日本語講座 9 言語行動』荻野綱
男編, 朝倉書店

- 浜田麻里 (1995) 「依頼表現の対照研究 中国語における命令依頼の方略」 『日本語学』 14-11, 明治書院
- 林明子 (2000) 「会話展開の構造と修復のストラテジー 日独語対照の視点からみた『依頼』と『断り』におけるインタラクション」 『東京学芸大学紀要第2部門 人文科学』 51, 東京学芸大学
- 飛田良文編 (2001) 『日本語教育学シリーズ第2巻 日本語行動論』, おうふう
- ピッツィコーニ, バルバラ (1997) 『待遇表現から見た日本語教科書 初級教科書五種の分析と批判』, くろしお出版
- 日向茂男・杉戸清樹 (1980) 『「場面について」分析資料』, 国立国語研究所日本語教育センター
- 姫野伴子 (1991) 「依頼と勧誘受益者表現の日英対照を中心に」 『世界の日本語教育 日本語教育論集』 1, 国際交流基金日本語国際センター
- 深田博己編 (1999) 『コミュニケーション心理学 心理学的コミュニケーション論への招待』, 北大路書房
- 堀江薫 (1998) 「コミュニケーションにおける言語的・文化的要因 日韓対照言語学の観点から」 『日本語学』 17-11, 明治書院
- 本名信行 (1990) 「日本語と日本文化 非言語伝達行動を中心として」 『異文化間教育』 4, 異文化間教育学会
- 彭飛 (1990) 『外国人を悩ませる日本人の言語習慣に関する研究』, 和泉書院
- (2003) 「中国語の謝罪発話行為の研究 『道歉』のプロトタイプ」 『語用論研究』 5, 日本語語用論学会
- (2005) 『日本語の「配慮表現」に関する研究 中国語との比較研究における諸問題』, 和泉書院
- 松田陽子 (1990) 「海外における日本語教育 異文化間コミュニケーション能力の観点から」 『異文化間教育』 4, 異文化間教育学会
- 三宅和子 (1994a) 「『詫び』以外で使われる詫び表現 その多用化の実態とウチ・ソト・ヨソの関係」 『日本語教育』 82, 日本語教育学会
- (1994b) 「感謝の対照研究 日英対照研究 文化・社会を反映する言語行動」 『日本語学』 13-8, 明治書院
- 宮寄由美 (2005) 「対人配慮からみた携帯メールにおける依頼表現」 『専修国文』 76, 専修

大学日本語日本文学会

宮地裕 (1995) 「依頼表現の位置」『日本語学』14-10, 明治書院

村中淑子 (2001) 「一連の会話における『意思告知』『断り』『依頼』の表現 東大阪市における会話作成調査より」『姫路獨協大学外国語学部紀要』14, 姫路獨協大学外国語学部

目黒真実・勝間祐美子・濱川祐紀代・栗原毅 (2001) 『コミュニケーションに強くなる日本語会話』, アルク

森山卓郎 (1995) 「『丁寧な依頼』のストラテジーと運用能力 依頼の手紙の書き方を例に」『日本語学』14-11, 明治書院

山口和代 (1997a) 「コミュニケーション・スタイルと社会文化的要因 中国人及び台湾人留学生を対象として」『日本語教育』93, 日本語教育学会

(1997b) 「留学生の発話行為と文化的要因に関する一考察 中国人及び台湾人留学生を対象として」『異文化間教育』11, 異文化間教育学会

(2001) 「日本語習得における人間関係の認知と文化的要因に関する考察 中国人および台湾人留学生を対象として」, 名古屋大学大学院国際開発研究科博士論文

山口由美子 (2003) 「依頼表現についての一考察 教室場面に関するアンケート」『日本語教育論集』12, 姫路獨協大学大学院

山下みゆき (2002) 「日本語母語話者と学習者による前置き表現の印象の相違」『日本語教育論集』18, 国立国語研究所日本語教育センター

頼美麗 (2004) 「依頼における『お詫び・謝罪型』と『感謝型』の表現に関する考察 日本語母語話者と台湾人日本語学習者を中心に」, 早稲田大学大学院日本語教育研究科修士論文

(2005) 「依頼における『お詫び・謝罪型』表現に関する考察 日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に」『早稲田大学日本語教育研究』6, 早稲田大学大学院日本語教育研究科

(2006) 「依頼における『当然性』と『謝罪型表現』の使用について」『待遇コミュニケーション研究』4, 待遇コミュニケーション研究会

李善子 (2002) 「中国語と日本語における談話の構造分析 依頼を中心に」『比較社会文化研究』12, 九州大学大学院比較社会文化研究科

von Raffler-Engel, Walburga (ed) (1980) Aspects of Nonverbal Communication.

Lisse:Swets. [本名信行・井出祥子・谷林真理子編訳 (1981) 『ノンバーバル・コミュニケーション：ことばによらない伝達』, 大修館書店]

辞典

梅棹忠夫・金田一春彦・阪倉篤義・野原重明監修 (1995) 『講談社カラー版日本語大辞典』
第二版, 講談社

日本国語大辞典第二版編集委員会・小学館国語辞典編集部編 (2000~2002) 『日本国語大辞典』第二版, 小学館

教科書、教材

岡野喜美子・長谷川ユリ・大塚純子・塩崎紀子・スチュワートアン松本著 (1994) 『TOTAL JAPANESE Conversation 2』早稲田大学国際教育センター編, 凡人社

岡本輝彦・木川和子・辻本澄子・松井充子著 (2002) 『初級 語学留学生のための日本語』
凡人社教科書委員会監修, 凡人社

小柳昇著 (2003) 『ニューアプローチ 中級日本語 基礎編』改訂版, 日本語研究社

スリーエーネットワーク編 (1998) 『みんなの日本語初級 本冊』, スリーエーネットワーク

筑波ランケージグループ著 (2002) 『SITUATIONAL FUNCTIONAL JAPANESE VOLUME THREE:DRILLS』第二版, 凡人社

築晶子・大木理恵・小松由佳著 (2005) 『日本語Eメールの書き方』, The Japan Times

付録1 調査1のEメールの資料

【 依頼 、人間関係：A + 1 】

依頼 、A + 1

1 社1	先生、こんにちは。今先生の講義を受けさせて頂いています、I(依頼者の名前)です。突然のメールで大変恐縮ですが、先生がお持ちの本でXをお借りしたくてメールしました。もしよろしければ月曜日にお借りできれば幸いですが、いかがでしょうか？
------	---

1 社2	お世話になっております。Y店のT(依頼者の名前)です。先日エステ講習はお蔭様でとても楽しく受講する事が出来ました。ありがとうございます。 K(被依頼者の名前)さんがインドネシアに興味がおありだとは知りませんでした。実は来週インドネシア人のお客様が来店される予定なのですが、先方は全く日本語が話せない様なのです。多少なりともコミュニケーションが取れる様に事前に言葉の勉強をしておきたいのですが、Kさんがお持ちのXを一週間ほどお借りできませんか？もし可能であれば、次週の月曜日・エステ講習でお会いする際に頂きたいのですが、ご都合の程はいかがでしょうか。よろしく願い申し上げます。
------	--

1 社3	平素よりお世話になっております。 寒い日が続いておりますがお元気でいらっしゃいますでしょうか。 さて、先日S(被依頼者の名前)さんよりご紹介いただいた「X」ですがこれを機に私も勉強しようと考えており、ご迷惑でなければ2-3日お借りしたいと思います。 月曜日に取りに伺いますので、ご希望の時間等ございましたらご連絡頂けますと幸いです。 よろしく願い申し上げます。
------	--

依頼、A + 1

1 社 4	<p>いつもお世話になっております。私の生徒がこの度書道関係の大学を受けることになりました。先生がXを持っていらっしゃるというのを以前お聞きしたのですが...</p> <p>出来ましたら、来週の月曜日、お会いする時に、持ってきていただけないでしょうか？急なお願いで申し訳ございません。</p> <p>よろしくお願いいたします。お借りした物は、2, 3日中にはお返しいたします。</p>
-------	--

1 社 5	<p>こんにちは。今日は先生にお願いがあって、メールを送りました。</p> <p>今レポートを書いているのですが、先生が授業で紹介してくださったXを参考にしたいと思っています。申し訳ありませんが、1日か2日貸していただけませんか。来週の月曜日にお会いしたとき貸していただければと思います。</p> <p>それでは、ご返事をお待ちしています。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
-------	--

1 社 6	<p>Y次長</p> <p>ご多用中失礼致します。標記の件、2月に当班で開催いたします国際協力セミナーの資料作成に取り掛かっておりますところ、A教授の最新論文『X』を参考と致したいところ、U課長より次長がお持ちであるとの事をお聞き致しました。もし、まだお手元にお持ちでいらっしゃいましたら、該当論文1～2日間ほど貸して頂くことは可能でございますでしょうか？ご多忙中につき誠に恐縮ではございますが、可能でしたら来週の月曜日、1/19にお伺いすることが叶えば幸いです。日が近付いており、重ね重ね恐縮ではございますが、どうぞご検討方、よろしくお願い申し上げます。</p>
-------	--

1 社 7	<p>こんにちは。仕事の関係でXを使うことになりました。</p> <p>そこで先生にお借りしたいのですが来週の月曜日にお会いするときに持ってきてもらえませんか？お願いいたします。</p>
-------	---

依頼、A + 1

1 社 8	突然すみません。仕事の関係でXを貸して頂きたいのですが、来週の月曜日 はご都合はいかがでしょうか？
-------	--

1 社 9	お世話になっております。I（依頼者の名前）です。 実は先生がお持ちのXを二日ほど貸していただけないでしょうか。 現在、作成中のレポートで必要なものなのです。 よろしく願いいたします。
-------	--

1 社 10	こんにちは。すみませんが、仕事の関係でXを貸して欲しいのですが、来週 月曜日、時間の都合はどうですか？
--------	--

1 社 11	研究科のY（依頼者の名前）です。 まずは、突然のメール、お許し下さい。 先生にメール致したのは、申し訳ございませんが、先生にお願いがあります。 今、「 に関する論文」を書いているのですが、どうしても見たい資料が ございます。その資料である「X」を、先生がお持ちの事とお聞きしました。 そこで、申し訳ございませんが、一日もしくは二日、お借りすることはでき ないでしょうか。 先生は来週の月曜日に大学へいらっしゃるかと存じます。 それまでにお返事いただければ、誠に嬉しく存じます。 もしくは、その日に、私が研究室へ参りますので、その際でも、お返事いた だければ幸いです。 再度ながら、突然のお願いで申し訳ございません。 しかしながら、何卒、宜しく願い申し上げます。
--------	--

依頼、A + 1

1 社 12	<p>実はお願いしたいことがあって、メールを出させていただきました。</p> <p>以前、S先生がお持ちだとおっしゃっていた隈部直光氏の著書『X』のことなのですが、よろしかったら二日ほどお借りできませんか。今書いているレポートの参考にしたいと考えております。よろしければ、来週の月曜日にお会いした時にでも、お貸しいただければと思います。</p>
--------	--

1 社 13	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>さて、突然ですが、今論文を書いております。それで、先生のお持ちの論文が必要になりまして、1日か2日できましたら貸していただけませんかでしょうか。勝手なお願いで申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。</p> <p>それでは、用件のみにて失礼いたします。</p>
--------	--

1 社 14	<p>メールにて失礼致します。</p> <p>月曜日に部長がお持ちになっているXをお借りしたいのですがいかがでしょうか。</p> <p>できれば水曜日までお借りしたいと存じます。</p> <p>本来なら直接、お話をしてお願いするべきところなのですが、木曜日からの出張が急に決まりまして、メールでのお願いとなりました。</p> <p>恐縮ですが、よろしく願い申し上げます。</p>
--------	---

1 社 15	<p>先生お元気ですか。最近はお仕事の方、いかがですか</p> <p>私は次の月曜日、先生にお会いできることを楽しみにしております。</p> <p>つきましては、ちょっとしたお願いがあるのですが、</p> <p>聞いていただけますか。</p> <p>月曜日お会いする時、先生がお持ちのXを持ってきていただけませんか。そして、よろしければ2、3日ほど貸していただきたいのですが、お手数をおかけしてすみませんが、どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>では失礼いたします。</p>
--------	---

依頼、A + 1

1 社 16	<p>お元気でいらっしゃるかと存じます。私は文学部三年のY(依頼者の名前)と申しますが、覚えておられますか。一年前に先生の授業を受けた者です。実は先生が授業中に紹介して下さったXを1、2日お貸しいただけないかと思ひまして、大切になさっているとは知りつつ、メールでは失礼とは存じますが、お返事お待ちいたしております。</p> <p>よろしくお願ひいたします。</p>
--------	--

1 社 17	<p>先日はボランティア活動に関する資料の写しをいただきまして、ありがとうございました。</p> <p>さて、私事ですが、日本の『X』は私も多少所有しておりますが、先生の御専門の欧米語圏でそれに当たる書籍をお持ちでしたら、拝借したいと存じます。いかがなものでしょうか。</p>
--------	--

1 社 18	<p>T先生。日頃は何かとお世話様になり誠に有難うございます。</p> <p>さて、先生がお持ちの「X」を、私も何とか入手しようと思ひ、さまざまな書店を探しましたが見つかりません。</p> <p>つきましては、大変あつかましいお願ひで恐縮ですが、2日ほどお貸し願ひませんか？もし、宜しいと言うことであれば、来週月曜日にお会いしました折にお借りできれば幸いに存じております。</p> <p>何卒よろしくお願ひ申し上げます。</p>
--------	--

1 社 19	<p>こんにちは。すみませんが、Xを貸していただけませんか。</p>
--------	------------------------------------

1 学 1	<p>突然で申し訳ないのですが、来週の月曜日にXを貸していただけませんか。</p>
-------	---

1 学 2	<p>課題をやりたいので、先日先生が授業で紹介していただいたXをお借りしたいのですが・・・。</p>
-------	--

依頼、A + 1

1 学 3	勉強したいんですけど、X をもっていないので、 2 - 3 日貸してもらえますか？
-------	--

1 学 4	突然ですみません。先生が持っておられる X を 2 日ほど貸していただきたいのですが、よろしいでしょうか。
-------	---

1 学 5	先生こんにちは。突然なんですけど、英検を受けるので X を貸して頂きたいのですが、よろしいでしょうか？
-------	---

1 学 6	こんにちは。突然ですが、先生の持っている X を貸してもらえませんか？勉強の参考にしたいと思っているので、よろしくお願いします。
-------	--

1 学 7	申し訳ございませんが、例の X を来週の月曜日 (2 / 1 6) にお借りできませんでしょうか？
-------	---

1 学 8	先生、こんにちは。 先生が前持っていた X を勉強で少し参考にしたいのですが、 もしよければ貸していただけませんか？ 1 日か 2 日で返せると思います。
-------	--

1 学 9	こんにちは。 急ですが、勉強の参考に X を 1 日 ~ 2 日借りたいのですが・・・。
-------	---

1 学 10	T 先生 X を 1 日もしくは 2 日間貸してほしいのですが、 貸していただけませんか？
--------	---

依頼、A + 1

1 学 11	<p>こんにちは。</p> <p>今日はとても晴れていたのので、また山に散策にでもお出かけしていたのでしょうか。</p> <p>ところで、前先生がおっしゃっていたXをぜひお借りしたいです。</p> <p>私も今とても外国の雑誌に興味を持っているので、参考にさせてください。</p> <p>お返事お待ちしております。</p>
--------	---

1 学 12	<p>突然すみません。</p> <p>今回、ある授業でレポートを書くことになったのですが、その関係で先生がお持ちのXを貸して頂きたく思い、連絡させて頂いた次第です。もしよろしければ2日程お借りすることはできませんでしょうか。お貸し頂けるようであれば、来週の月曜日にお会いした時にでも貸して頂きたいと思います。</p> <p>メールで失礼致しました。よろしくお願い致します。</p>
--------	--

1 学 13	<p>お忙しい中、申し訳ありませんが、来週月曜日にXをお貸し頂けますでしょうか。お返事の方、宜しくお願い致します。</p>
--------	---

1 学 14	<p>〇〇(所属名)のS(依頼者の名前)と申します。</p> <p>このたびはお願いがございましてメールを送らせていただきました。</p> <p>現在、修士論文において「バイリンガル」について調査をしており、「X」を拝見したいと思っているのですが、図書館では入手することが出来ませんでした。T先生がXをお持ちしていると伺い、もし可能でしたらばお借りさせて頂きたいと思いメールを送らせていただきました。</p> <p>私の勝手に大変申し訳ないのですが、できましたらば来週の月曜日に先生にお会いするときにお借りすることができましたら幸いです。</p> <p>突然のメールで大変恐縮であり、またお手数をおかけいたしますが、お返事をいただければ幸いです。</p> <p>よろしくお願いいたします。</p>
--------	--

依頼、A + 1

1 学 15	<p>先日図書館にて、『X』という本を借りようとしたところ、一冊も無く、図書館の方に問い合わせましたらM先生がお持ちになっているという事をききましたので、メールをさせて頂きました。</p> <p>私は今、“というか”という言葉について卒業論文を書く為に研究をしております、その論文を進めるにあたり、『X』という本を参考にしたいと考えています。</p> <p>突然の事で恐縮ですが、T出版社から出版されている『X』という本をお貸し頂けないでしょうか。もし、貸して頂けるようでしたら、月曜3限の国語学演習の時にお持ち頂ければと思います。先生がご使用になられていて、貸す事が難しい場合も、出来たらこの授業の後などに少しでも、この本を見せて頂けると助かります。</p> <p>急な事ですし、ご迷惑をおかけしますが、ご考慮して頂ければ幸いです。それでは、よろしくお願い致します。</p>
--------	--

1 学 16	<p>突然のメール、申し訳ありません。</p> <p>私は〇〇の授業を受講しているS(依頼者の名前)です。</p> <p>今回学年末のレポート執筆にあたりXを1、2日お借りしたいのですが、よろしいでしょうか？</p> <p>先生のご都合がよろしければでかまいません。</p> <p>返事お待ちしております。</p>
--------	---

1 学 17	<p>いきなりのメールに申し訳ありません。私は先生の授業を受けているS(依頼者の名前)と申します。今度のレポートを書くために参考文献として論文を2日間ほど貸していただきたいのですが、よろしかったでしたら、来週の月曜日にお会いする時にでも持ってきていただければ幸いです。</p>
--------	--

依頼、A + 1

1 学 18	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>今度先生が持っていらっしゃるXをお借りしたいのですが、 できますでしょうか？</p> <p>研究上どうしても必要になってしまいました。</p> <p>ご面倒かとは思いますが、よろしくお願いします。</p>
--------	--

1 学 19	<p>申し訳ありませんが、来週の月曜日にXをお借りしたいのですが、 持ってきていただけますか。</p>
--------	---

1 学 20	<p>〇〇論を受けているKです。毎回の授業ではお世話になっております。</p> <p>実は私事なのですが、現在勉強の参考にする為に『X』を必要としております。</p> <p>図書館や書店などに問い合わせましたが、只今入手が困難な状況なようです。</p> <p>そこで、誠に勝手な要望ではございますが、先生が御所有のXを二、三日の間御拝借したいのですが、いかがでしょうか。～または、もし御面倒でなければ、月曜日お会いする際にお持ちいただけると幸いです。以上の件、甚だ御迷惑とは存じますが、御考慮の事、よろしくお願い申し上げます。</p>
--------	---

1 学 21	<p>木曜5限の経済論を受けているY(依頼者の名前)といたします。</p> <p>急なお願いで申し訳ないのですが、Xを貸して頂けないでしょうか？</p> <p>最近僕はアジアの経済を勉強しているのですが、なかなかいい文献がありません。そのことにしばらく苦心していたのですが、以前先生が授業中に紹介されたXはアジアの経済の勉強には最適だと思い、メールした次第です。</p> <p>もし貸して頂けるなら、来週のご予定を教えてくださいませんか？</p>
--------	---

【 依頼 、人間関係：A + 1 】

依頼 、 A + 1

1 社 1	先生、こんにちは。先日、お借りした「X」ですが、もしもご迷惑でなければあと1日でもお借りしたいのですが、いかがでしょうか？お手数をお掛け致しますが、先生のご無理のないようにお願いいたします。
-------	---

1 社 2	<p>先日はXをお貸し頂き、ありがとうございました。</p> <p>お陰様で何とかインドネシア人のお客様を接客することが出来ました。そしてお客様も満足して頂いた様で、次週にまたネイルケアの予約をされて帰られました。</p> <p>今回至らなかった点や、あやふやにしてしまった事を次週インドネシア語でお伝えしたいので、もしこのXを使うご予定が無ければ、あともう一週間お借り出来ませんかでしょうか。</p> <p>よろしくお願い申し上げます。</p>
-------	---

1 社 3	<p>おはようございます。</p> <p>昨日は資料を貸して下さい、ありがとうございました。</p> <p>早速読み進めておりますが、私の知識・理解不足により、思いの外に時間がかかってしまいそうであることが分かりました。</p> <p>つきましては、もしご迷惑にならなければ今週いっぱいお借り致したくご連絡さし上げました。</p> <p>S(被依頼者の苗字)さんのご都合の許す範囲で結構ですのでよろしくお願い申し上げます。</p>
-------	---

1 社 4	先日は資料を持ってきて下さいましてどうもありがとうございました。とても参考になっております。2、3日でお返ししようと思っていたのですが、もう少しじっくり見せていただきたくなりました。勝手に申し訳ございませんが、あと1週間ほどお借りできないでしょうか？お返事よろしくお願いいたします。
-------	---

依頼、A + 1

1 社 5	<p>昨日貸して下さったX、とても参考になります。どうもありがとうございます。</p> <p>少し言いにくいのですが、もう少し長くこのXをお借りしてはいけなでしょうか。</p> <p>1日か2日という約束でしたが、もう少し読みたいので、できれば、1週間ほど貸していただきたいのですが、先生のご都合はいかがでしょうか。</p> <p>ご返事をお持ちしています。</p>
-------	---

1 社 6	<p>昨日はS教授の論文をお貸し頂き誠に有難うございました。</p> <p>現在、大変興味深く拝読させて頂いているところなのですが、勉強不足な私には予想以上に読解に時間が掛かってしまい、なかなか進んでいないこともございます。</p> <p>もしよろしければ、あと2,3日貸出を延長させて頂く事は可能でございませうでしょうか？</p> <p>身勝手な申し入れにて大変恐縮ではございますが、ご検討頂けますと幸いです。</p> <p>どうぞ宜しくお願い致します。</p>
-------	--

1 社 7	<p>こんばんは。2日ほどの約束で借りたXですがどうしてもまだ理解せずにいるのでもう少し先生さえ良ければ延長して貸してくれませんか？5日ほどで大丈夫です。</p>
-------	---

1 社 8	<p>Xとても助かりました。申し訳ございませんが、Xをもう一週間貸していただけないでしょうか？</p>
-------	---

依頼、A + 1

1 社 9	<p>昨日はXを貸していただきありがとうございました。</p> <p>実は新しい問題が発見されたので、あと一週間ほどお借りしたいのですが、よろしいでしょうか。</p>
-------	---

1 社 10	<p>こんにちは。</p> <p>また無理を言いますが、Xを今週いっぱい借りてもいいですか？（一週間なんですけど？）</p> <p>仕事の関係でまだ調べたいのですが。</p>
--------	---

1 社 11	<p>研究科のY（依頼者の名前）です。</p> <p>先日はご無理を聞いて頂き、本当に申し訳ございませんでした。</p> <p>しかしながら、先生のおかげで、非常に論文の参考になっております。ありがとうございました。</p> <p>さて、本日メール致したのは、誠に申し訳ないのですが、再度お願いが会ったことです。</p> <p>実は先生にお借りした論文なのですが、読み進めているうちに大変興味を持ち、もっとじっくり読んでみたいと思いました。また私の読解力のなさゆえに、なかなか読み進んでないこともございます。</p> <p>そこで申し訳ないのですが、お借りした論文を先生にお返しするのを、もう1週間ぐらい延して頂くことはできないでしょうか。</p> <p>ただ、もし先生にご迷惑がかかるようならば、その際はご遠慮なくおしゃって下さい。</p> <p>不躰なことばかり申し上げて、誠に申し訳ございません。</p> <p>しかしながら、よろしくお願い致します。</p>
--------	--

依頼、A + 1

1 社 12	<p>お借りした『X』なのですが、水曜日にお返すという うことでお借りしましたが、あと数日お借りして来週の月曜日にお返しさせ ていただけないでしょうか。</p> <p>もともと一、二日だけということでお貸しいただいているものを、このよう にお願いするのは恐縮なのですが、もし先生がお読みでなければお願いいた します。</p>
--------	--

1 社 13	<p>A先生、いつもお世話になっております。月曜日に論文をお貸しいただき、 ありがとうございました。この論文、自分が知りたいことが書いてあって、 大変役になっております。</p> <p>そこで、大変申し上げにくいことなのですが、この論文、あと一週間お貸し いただけませんかでしょうか。お約束した期限を過ぎて、申し訳ございません が、なにとぞよろしくお願いいたします。</p> <p>それでは、用件のみにて失礼いたします。</p>
--------	--

1 社 14	<p>メールにて失礼致します。</p> <p>先日お借りいたしましたXたいへん参考になりました。</p> <p>誠にありがとうございました。</p> <p>来週の出張先での営業に大いに生かしてまいりたいと思っております。</p> <p>そこで、甚だ恐縮ではございますが、 もう1週間ほどお借りすることはできないでしょうか。</p> <p>あつかましいお願いとは存じますが、何とぞよろしくお願い申し上げます。</p> <p>必ず営業に生かして会社にご貢献できるようにいたします。</p> <p>重ね重ね何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
--------	--

依頼、A + 1

1 社 15	<p>先生、昨日は本当にありがとうございました。</p> <p>今、お借りしたX拝見しているところです。</p> <p>本当におもしろい雑誌で、内容もとてもタメになります。</p> <p>で、先生・・・本当に本当に申し訳なく言い難いのですが、雑誌を一週間ぐらい期間を延ばしてお借りできませんでしょうか。もっとゆっくり細かいところまでよく拝見したいと思っているのですが、いかがですか？</p> <p>御返事、お待ちしております。</p>
--------	---

1 社 16	<p>Xをどうもありがとうございました。1日か2日お借りすればと思っておりましたが、読めば読むほどおもしろくなり、一週間程お貸しくださいませんか。勝手な事を申し恐縮ですが、お願いいたします。</p>
--------	---

1 社 17	<p>今『英語X』を拾い読みしております。</p> <p>二、三の点で出典不明の植物があり、私の方で少々調査してみたいところがあります。</p> <p>大変勝手なお願いで申し訳ないのですが、一週間程さらに拝借できませんでしょうか？</p>
--------	---

1 社 18	<p>先日は、『書名』をお貸し頂き、大変有難うございました。</p> <p>実は、内容を見ていく内に、今回のレポートに大変役立つことが分かり、もう少しじっくり読んで見たいと考えております。</p> <p>つきましては、出来ましたらもう1週間ほどお貸し願えないかと考えております。</p> <p>ご迷惑でなければ是非お願いしたいのですが、如何でしょうか？</p> <p>ご返信、お待ち申し上げます。</p>
--------	--

依頼、A + 1

1 社 19	申し訳ありませんが、Xをあと1週間程度お借りしたいんですが、いかがでしょうか。
--------	---

1 学 1	すごく申し訳ないのですが、Xでもう少し勉強したいので、あと1週間ほど貸していただけませんか？本当に申し訳ございません。
-------	---

1 学 2	Xをありがとうございました。1、2日と言う約束でしたが、大変おもしろく何度も読み返して読みたいのですが、もう1週間ほどお借りできませんか？
-------	---

1 学 3	Xありがとうございます。まだかしてもらっておきたいんですけど、もう少しのあいだかしてもらえませんか？
-------	--

1 学 4	一日か二日という約束で借りたものだったのですが、もう少し、読ませていただけませんかでしょうか。できれば一週間ほど貸していただきたいのですが、お願いします。
-------	---

1 学 5	こんにちは。I（依頼者の名前）です。 先日借りたXもう少しお借りしたいのですが、だめでしょうか？
-------	---

依頼、A + 1

1 学 6	先日お借りしたXなのですが、もう少し読みたいので、1週間くらいにのばしていただけませんか？
-------	---

1 学 7	Xありがとうございます。そのXなのですが、もう一週間程お借りできないでしょうか？
-------	--

1 学 8	昨日はXを貸していただき、ありがとうございました。 とても参考になります。 前1日か2日で返せると言いましたが、 もう少し使わせていただきたいので、 あと1週間ほど借りておいてもよろしいですか？
-------	---

1 学 9	すみませんが、先日1日、2日ほど貸していただく予定であったXの事なのですが、もう少し読みたいので、1週間ほど延ばしていただいてもよろしいでしょうか？
-------	--

1 学 10	T先生 この前貸していただいたXなんですけど、 もう一週間貸していただけないでしょうか？
--------	--

1 学 11	こんにちは。Xを貸していただいて、本当にありがとうございます。それで、今読んでいる最中なのですが、少し英語の単語が難しいので、読むのに少し時間がかかっていて、まだすべてを読めていないので、あと1週間ほど貸していただけないでしょうか。本当にすみませんが、ご検討をお願いします。
--------	---

依頼、A + 1

1 学 12	<p>この間はXを貸して頂き、どうも有り難うございます。</p> <p>2日ほどでお返しすると申したところ、申し訳ないのですが、大変興味深い内容だったので、もしよろしければ、あと1週間程お借りしたいと思い、メール致しました。ご都合の方はいかがでしょうか。</p> <p>検討頂ければ、有難いです。よろしくお願い致します。</p>
--------	--

1 学 13	<p>Xについてですが、勝手ながら、もう少し詳しくよみたいので、もう1週間、お借りできますでしょうか。申し訳ありませんが、ご返信の方宜しくお願い致します。</p>
--------	---

1 学 14	<p>S(依頼者の名前)です。昨日はXを貸していただきましてありがとうございます。</p> <p>早速、拝見させていただいておりますが、研究を進める上で参考にさせていただきたい部分が多くあります。コピーをさせていただこうと考えておりましたが、論文が予想以上に長く、できればあと1週間ほどお借りさせていただけないでしょうか。私のわがままで大変恐縮でございますが、お返事をいただけたら幸いです。お手数をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。</p>
--------	--

1 学 15	<p>T大学NゼミのK(依頼者の名前)です。</p> <p>先日は、Xを貸して下さいどうもありがとうございます。</p> <p>実は、この本の中で更に吟味したい内容が出てきてしまい、出来るならば、もう数日御貸し願えないかと思い、メールをしました。</p> <p>1・2日ならと言う事でしたので、本当に出来たらで良いのですが貸して頂けませんでしょうか。(期間は先生が大丈夫な位で良いので。) お願いします。</p> <p>無理を言って申し訳ありません。返事をお待ちしています。</p>
--------	---

依頼、A + 1

1 学 16	<p>お借りしたXについてなのですが、あと一週間ほど貸していただけないでしょうか？</p> <p>もう少し深く読みたいと思ったもので、ご都合が悪ければ、明後日予定通りお返しします。</p>
--------	--

1 学 17	<p>大変申し訳ないのですが、昨日貸してくださった論文をもう少し読みたいので、あと一週間ほど貸していただけないでしょうか？</p>
--------	---

1 学 18	<p>先日はXをお貸しいただきありがとうございました。</p> <p>実はまだ研究が終らずXの返却を1週間ほど延ばしていただきたいのですが、できますでしょうか。</p> <p>よろしくお願いします。</p>
--------	---

1 学 19	<p>誠に申し訳ありませんが、お借りしているXをもう少し読みたいので、一週間お借りしていてもよろしいでしょうか。ご迷惑をかけます。</p>
--------	---

1 学 20	<p>先日は『X』を貸していただきありがとうございます。</p> <p>おかげさまで、研究にも進展が見られ、昨日までの悶々とした日々が嘘のようです。</p> <p>ただ、誠に勝手ながら、一つお願いの議がございます。~そもそも私から「二、三日」と申しておきながら、延長を申し出るなどと不届きも甚だしい限りですが、どうかお許してください。このような貴重な文献に眼を通すことは滅多にない機会なので、もう少しじっくりと読ませていただきたいのです。もし、先生御不便をおかけするようであれば、本来のお約束通り、早急にお返しいたします。</p> <p>よろしく願いいたします。</p>
--------	---

依頼、A + 1

1 学 21	<p>Xを貸していただき、ありがとうございました。今Xを使って勉強しているのですがレポートの作成に時間がかかっており、あと一週間貸して頂ければ大変有り難いです。勝手に言って申し訳ありません。お返事お待ちしております。</p>
--------	--

【 依頼 、 人間関係： A + 1 】

依頼 、 A + 1

1 社 1	わかりました。明後日の朝一番に返しに伺いますので、あと1日だけお借りできますでしょうか？何回も本当に申し訳ありません。ご迷惑をお掛けしますが、何卒よろしく願いいたします。
-------	---

1 社 2	返信ありがとうございます。 K（被依頼者の名前）さんが御入り用な日までにはお返し致しますので、それまでの間お借りできませんでしょうか。 勝手に言って申し訳ありませんが、よろしくお願い申し上げます。
-------	--

1 社 3	そうでしたか。 それは失礼致しました。 ただ、大変参考になる資料ですのでもうしばらくお借りすることはできませんでしょうか。 今週末までには必ずお返しします。 今一度ご検討いただけますと幸いです。 よろしくお願い致します。
-------	---

1 社 4	本当にすみません。週末までに必ずお返しいたしますのでなんとか貸していただけないでしょうか。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 お返事よろしく願いいたします。
-------	---

1 社 5	無理を言って本当にすみません。 それでは、週末までには必ずお返ししますので、あと2日貸していただけないでしょうか。 無理なお願いを何度もして、ご迷惑だとは思いますが、もう一度考えてくださるとありがたいです。 どうぞよろしくお願い致します。
-------	--

依頼、A + 1

1 社 6	大変失礼を致しました。 週末までに必ずお返しに伺いますので、もう少し貸していただくことは可能でございますでしょうか。 ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんが、何卒よろしくお願い致します。
-------	---

1 社 7	こんばんは。ご返答ありがとうございます。 やはり5日間は無理ですか。しかし、そこをなんとかお願いできませんか？ 週末までには必ずご返却します。もちろん早く読み次第、即返却しようと思っておりますので考えてください。
-------	--

1 社 8	本当にすみません。なるべく早くお返ししますので、もう少しお借りします。
-------	-------------------------------------

1 社 9	ご連絡ありがとうございました。 先生が週末にお使いになるとのころ、了解いたしました。 それでは、週末までには必ずお返しいたしますので、 4～5日お貸してください。
-------	--

1 社 10	そうですか……。でも早めに返しますので……。どうしても必要なんで、今週まで借りてもいいですか？お願いします。
--------	--

依頼、A + 1

1 社 11	<p>研究科のY(依頼者の名前)です。</p> <p>まずは早速のお返事、ありがとうございます。</p> <p>さて、お借りした論文についてですが、</p> <p>> さて、この間は1、2日ということだったので、貸すことにしましたが、1週間はちょっと・・・。</p> <p>再度お願いを申し上げた不躰をお許してください。</p> <p>ご無理は承知しておりますが、金曜日に必ずお返し致しますので、もう少し貸していただけませんかでしょうか。</p> <p>図々しいお願いとは存じますが、なにとぞよろしくお願い申し上げます。</p>
--------	---

1 社 12	<p>本当に申し訳ありませんが、金曜日までには必ずお返ししますので、もう少しお貸しいただけませんか。</p>
--------	--

1 社 13	<p>A先生、メール、拝読しました。</p> <p>1日、2日お貸しいただくとのお約束したにもかかわらずこのようなお願いをしてしまい、誠に申し訳ございません。実は、先生にお借りした論文が自分の研究と重複する部分が多く引用できる箇所も散見されるところから、あとしばらく是非ともお願いできませんでしょうか。ご無理は承知しておりますが、なにとぞよろしく願いいたします。</p> <p>それでは、用件のみにて失礼いたします。</p>
--------	--

1 社 14	<p>ご返信恐縮です。</p> <p>勝手に言って誠に申し訳ありません。</p> <p>部長がお使いになる週末までお借りするわけにはまいりませんかでしょうか。</p> <p>失礼とは存じますが</p> <p>何とぞよろしくお願い申し上げます。</p>
--------	---

依頼、A + 1

1 社 15	<p>先生、本当にご迷惑をおかけしてすみません。</p> <p>そちらの状況、よくわかりました。</p> <p>先生にこれ以上わがままは申しませんから、</p> <p>それでは、週末までの4、5日ほどお借りしていてもいいですか。</p> <p>週末までにはきっとお返しいたします。</p> <p>どうぞ、その条件でよろしくお願い致します。</p>
1 社 16	<p>どうも申し訳ありません。一週間が無理でしたら、5日以内で必ずお返しできるようにしますので、どうぞよろしくお願い致します。</p>
1 社 17	<p>お借りしました『X』ですが、四、五日以内に御返しいたしますので、なにとぞご容赦の程お願い申し上げます。</p>
1 社 18	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p> <p>それでは、何とか週末までに読み上げて、金曜日には研究室のほうにお持ちしたいと考えておりますが如何でしょうか？</p> <p>何卒、よろしくお願い申し上げます。</p>
1 社 19	<p>わがまま言ってすみませんでした。 週</p> <p>末までに必ずお返ししますので、もう少しお借りしたいんですが、よろしいでしょうか。</p>
1 学 1	<p>それでは、4日以内だったら、貸していただけませんか？</p> <p>約束を守っていないことはわかっています。本当に申し訳ございません。</p>

依頼、A + 1

1 学 2	無理を言ってすみませんでした。 それまでに必ずお返しますのでよろしくお願いします。
-------	--

1 学 3	そうですか。でも、どうしても使いたいの、 もう3日ほど貸してもらえませんか。
-------	---

1 学 4	あの、それでは、あともう2、3日貸していただけないでしょうか。 週末までにはお返しいたしますので。
-------	--

1 学 5	そうですか。あの無理にとは言いませんが、せめてあと2、3日貸して頂きたいんですけど、それでもだめでしょうか??
-------	---

1 学 6	そうですか……。週末に使うということなら、もう4日間貸してもらえませんか? どうしても先生のXが使いたいのです。週末までには必ずお返しますので、ダメでしょうか……?
-------	---

1 学 7	本当に申し訳ありませんが、週末にはお返ししますので、もう4日程借りられませんか?
-------	--

1 学 8	先生も使われるんですか!? すいません。 でも、どうしてももう少し借りておきたいんです。 3日以内に絶対返しますので!!
-------	--

1 学 9	無理を言ってすみませんでした。 では3日以内に貸すので、それまでは借りていていいですか?
-------	---

1 学 10	あと2日だけお願いできませんか。
--------	------------------

依頼、A + 1

1 学 11	お返事ありがとうございます。先生もあのXをお使いになるんですね。大事なものをお借りしている身ですいませんが、ギリギリまで待ってもらうことはできませんか。私もがんばって最後まで読みたいです。 よろしくをお願いします。
--------	--

1 学 12	メール、拝見致しました。 先生のお忙しいところ大変恐縮なのですが、土曜日に必ずお返ししますので、金曜日までお借りすることはできないでしょうか。
--------	--

1 学 13	お返事、ありがとうございます。 それでは、あと2～3日お借りできますでしょうか。 週末までには必ずお返しします。
--------	--

1 学 14	お返事をいただきましてありがとうございました。Xの件ですが、わがママを申しまして大変申し訳ございませんでした。ご無理は承知しておりますが、週末に必ずお返ししますので、もう少し貸していただけませんか。 よろしく願いいたします。
--------	---

1 学 15	T大学NゼミのKです。 無理を言って申し訳ありません。 この週末までには必ず返しますので貸しては頂けないでしょうか。 もし、学校にいらっしゃらない等で渡せないのなら、ご自宅の近くまで返しに行きますので。申し訳ないですが、考えてみて頂けたらと思います。
--------	--

1 学 16	図々しいことを言ってしまい、申し訳ありません。 では、土曜日にお返しするということによろしいでしょうか？ お返事お待ちしております。
--------	--

依頼、A + 1

1 学 17	わかりました。でも、どうしてもまだ読みたいので、あと4～5日ほどだけでも貸していただけませんか？
--------	--

1 学 18	了解いたしました。申し訳ありませんでした。 では、土曜日までに返却してもよろしいでしょうか。 よろしく申し上げます。
--------	--

1 学 19	無理を言ってすみません。御迷惑を承知であと4～5日貸してください。4～5日以内に必ずお返しいたしますので、誠に申し訳ありません。
--------	--

1 学 20	お返事ありがとうございます。先生のお気を煩わせてしまっていること、お許してください。では、週末までの4、5日だけお許しいただけませんか。 それ以降は、必ず遅れずにお返しいたしますので。
--------	---

1 学 21	申し訳ありません！ そうですか、、、。週末にお使いになりますか、、、。 金曜日に必ずお返ししますでそれまで待っていただけませんか？ 金曜日に学校にいらっしゃる予定が無ければ木曜日にお返ししたいと思っておりますが、いかがでしょうか？ 勝手を言ってすみません！
--------	--

【 依頼 、 人間関係： A - 1 】

依頼 、 A - 1

1 社 1	こんにちは 「X」を貸してもらいたくてメールしたんだけど月曜日に貸してもらえるかな？ よろしくね！！
-------	---

1 社 2	X持ってたよね？ 来週インドネシア人のお客様が来るから、少し言葉を勉強しておきたいんだけど．．．1週間ほど貸して頂けないかしら？ もし大丈夫だったら、月曜日に会う時に持ってきてほしいです。
-------	---

1 社 3	こんにちは。お元気ですか？ さっそくだけど、Mさん（被依頼者の名前）がもっている「X」を私も勉強したいのでよかったら2-3日貸してもらえるかしら。 来週の月曜日に持ってきてもらえるとうれしいです。 では月曜日に会えるのを楽しみにしています。
-------	---

1 社 4	こんにちは。元気？ 私の教え子が書道関係の大学を受けることになったんだけど、私、詳しい資料持ってないから、X貸して下さい！できれば、今度の月曜日、持って来てほしいの。急なお願いでごめんね。2、3日中には返すよ。よろしく願いします。
-------	--

1 社 5	こんにちは！ちょっとお願いがあるんだけど、00の本を貸してくれない？ 今レポートを書いてて、ちょっと参考にしたいと思って。もしよかったら、来週月曜に貸してもらってもいい??返事待ってます。
-------	---

依頼、A - 1

1 社 6	<p>その後元気になっていますか？</p> <p>H(被依頼者の名前)もお忙しいところまっことに恐縮なのだけれど、アマルティア・セン教授の最新論文『X』をお持ちだったりする？</p> <p>ずずから持っていると聞いたのだけれど、もし持っていたら1~2日間お借りすることは可能だろうか。申し訳ない。</p> <p>ちょっと仕事の関係で使わなければいけなくて。。</p> <p>もし可能であれば今度の月曜日(1/19)に、こちらから取りに伺いたく、時間場所を指定していただけると嬉しいです。</p> <p>もちろん郵送でもいいのだけれど、その方が面倒だと思うので。。</p> <p>本当にごめんね！</p> <p>どうぞ宜しくお願いします。</p>
-------	--

1 社 7	<p>おいっす！仕事でXを使うことになったんだけどたしか持っていたよね？月曜に会うときに持ってきてよ！</p> <p>よろしくっす。</p>
-------	--

1 社 8	<p>元気？お願いがあるんだけど、X持ってたよね？</p> <p>月曜日会った時そのX貸してくれる？</p>
-------	--

1 社 9	<p>I(依頼者の名前)です。</p> <p>実は急にXが必要になったんだけど、貸してもらえないかな。</p>
-------	---

1 社 10	<p>まいど！元気してるかな？</p> <p>突然なんやけど、仕事の関係でなっ。</p> <p>持っているXを借りたいんだけど、いいかな？</p> <p>期間は1日~2日だけど、来週月曜日に会うとき持って来てくれない？</p>
--------	---

依頼、A - 1

1 社 11	<p>どうも、Y（依頼者の名前）です。</p> <p>さて、今日メールしたのは、ちょっとお願いがありまして…。というのも、今、「 に関する論文」を書いているんだけど、ちょっと、ある資料が足りなくて…。</p> <p>で、その、ある資料っていうのが、「X」なんだけど、以前、持ってるっていったよね？</p> <p>で、申し訳ないんだけど、その資料、1日か2日、貸してもらうことができる？</p> <p>もしよければ、月曜日にでも、持って来てもらえないかなあ？</p> <p>ごめんね、突然なお願いで。</p>
--------	---

1 社 12	<p>確か隈部直光の書いた『X』っていう本を持っていたよね。</p> <p>今仕事でレポートを書いている、あの本を参考にしたいんだけど、2日ぐらい貸してもらえないかな。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。</p>
--------	--

1 社 13	<p>突然なんだけど、Aさん（被依頼者の名前）が持っている雑誌、貸してくれないかなあ。1日、2日でいいんだけど。それ、今回書くレポートで要るんだ。</p> <p>じゃ、よろしくね。</p>
--------	--

1 社 14	<p>ごめんね。メールで来週の月曜日にXかしてくれる？</p> <p>できれば水曜日までかりたいんだけど・・・</p> <p>申し訳ない。</p> <p>よろしくね(^o^)</p>
--------	---

依頼、A - 1

1 社 15	<p>こんにちは。元気にはしていますか。</p> <p>もうすぐ会えるね。月曜日とても楽しみにしています。</p> <p>ついては、ちょっとその時お願いがあるんだけど...</p> <p>君が持ってる雑誌、ちょっと2、3日貸してくれないかなあ。お願い。ぜったい会う時持って来てね。</p> <p>じゃあ月曜日、待ってるからね。</p> <p>よろしく。</p>
--------	--

1 社 16	<p>あなたが持っているX貸してもらいたいんだけど、</p> <p>いいかしら。1～2日程でお返しするから。</p>
--------	--

1 社 17	<p>暮はお互い忙しいときだったけれど、皆で遅くまで飲んで話ができて良かったね。</p> <p>ところで、君は『X』持ってなかったけ？</p> <p>あったら、貸して頂戴な！！</p>
--------	--

1 社 18	<p>こんにちは。お願いがあります。T君（被依頼者の名前）所有の「X」を2日ほど貸してもらえますか？</p> <p>レポート作成上是非とも必要で、近くの書店を探したのですが、絶版らしく見つかりません。</p> <p>よければ、月曜日に会ったときに持って来てくれればありがたいです。</p> <p>ぜひ、よろしくお願いします。</p>
--------	--

1 社 19	<p>こんにちは。すまないが、Xを貸してくれ。</p>
--------	-----------------------------

1 学 1	<p>突然で悪いんだけど・・・月曜日にX貸してくれん??</p>
-------	----------------------------------

依頼、A - 1

1 学 2	課題、終わった？私は全然 (> <) この前一緒に買いに行ったX、私にも貸して～
-------	--

1 学 3	勉強に使うけん、X 2～3日かしてちょんまげ (> <) !
-------	--------------------------------

1 学 4	M (被依頼者の名前) 持ってたX貸してくれない? (> <) すんごい読んでみたかったヤツなんよお できれば2日ぐらい貸してもらいたいんぢゃけど (^ ^)
-------	---

1 学 5	なあ うち英検受けるんぢゃけど X 買ってないんよ - (> <;) で、Mはもう受かるとるかあ?? もう使わんのんぢゃったら貸して欲しいんぢゃけど (^ ^)
-------	--

1 学 6	こんばんは 急なんだけど、T (被依頼者の名前) の持っているX貸してくれない? 学校の授業の参考にしたいんだあ。お願い～m () m
-------	---

1 学 7	ごめん、月曜にX貸して。
-------	--------------

1 学 8	この前持ってたX勉強で参考にしたいから、 もしよかったら1日か2日貸してください。
-------	--

1 学 9	いきなりゴメン! X貸してほしいんだけど・・・いつ持ってこられそう! ?
-------	--------------------------------------

1 学 10	あんなあ、X持とったよな? ちょっとだけ貸してくれん?
--------	-----------------------------

依頼、A - 1

1 学 11	どーもーでーす。元気やっとる??もしかして今日は彼氏とデートですか? すいません。お邪魔しますよ。昨日言ったX貸してくださいなv vあの話の続きが読みたいよお。
--------	---

1 学 12	突然なんだけど、今度レポート書かなきゃで、X貸してもらいたいんだ(><) 悪いんだけど、次の月曜に会った時にでも持ってきてもらえるとうれしいっす。 2日くらいで返せると思う!お願いしま す。(^ ^ ;)
--------	--

1 学 13	悪いけど、来週月曜日にXを貸してくれん?よろしくねー
--------	----------------------------

1 学 14	実はXを読みたいのだけど、貸してもらえるかしら。 すぐにコピーして返します。できれば来週の月曜日に会うときに貸してもらえるととてもありがたいです。 お手数をおかけいたしますが、よろしく願いいたします。
--------	--

1 学 15	頼みたい事があるんだけどさ、三年の時使ってた『X』の教科書まだ持ってたら貸してくれませんか?卒論で使いたいんだけど、無くしたっぽいんだよね・・・(ToT) お願いしますー(>_<;)
--------	--

1 学 16	こんにちは。 あのさ、今度レポートでXを読まなくちゃいけなくなったんだけど、Aちゃん確か持ってるって言ってたよね?もしよければ、貸してもらえない? お礼はするよ!連絡待ってるね
--------	--

1 学 17	ちょっと悪いんだけど、今度、レポート書くから、Xを2日ほど貸してほしいんだけど。
--------	--

依頼、A - 1

1 学 18	Xが持っているXを少し貸してもらいたいんだけど。お願いできる？ 忙しいとは思うけど、お願いします。
--------	--

1 学 19	申し訳ないが、Xを借りたいので、来週の月曜日持ってきて。
--------	------------------------------

1 学 20	先日の傷の具合は如何でしょうか。治ったら、また一緒に鬼退治しましょう。 実は、現在勉強の参考に必要としている『X』(X)が、どうしても手に入らなくて困っています。 確かK君(被依頼者の名前)持っていましたよね。二、三日の間だけで良いので私に貸してもらえないでしょうか。決して汚したりしないと、(サイババに誓って約束するから。)もしよろしければ、来週の月曜日に学校で会うときに持ってきてくれるとうれしいです。いろいろ忙しいところ面倒だと思いますけど、そこを何とお願いします。
--------	--

1 学 21	ういす。Y(依頼者の名前)です。 X持ってたら貸してくれない？ 来週の月曜学校来る？
--------	--

【 依頼 、人間関係：A - 1 】

依頼 、 A - 1

1 社 1	「X」ありがとうね。それで、もしも使う予定がないならあと、1～2日貸してもらえるかな？ お返事まってまあ す！
-------	--

1 社 2	お借りしているX、もう1週間位借りてても良い？ もう少し調べてみたい事があって。
-------	---

1 社 3	おはよー。昨日はどうもありがとう。 「X」、早速読んでいます。 ただ、結構むずかしくて明日までにはとてもじゃないけど読みきれそうにないことが判明したの。なのでもしよければ今週いっぱいお借りできるかしら?? よろしくお願いします。
-------	---

1 社 4	この間はXを持って来てくれてどうもありがとう。とっても助かってます。 お願いなんだけど、あと1週間、貸していてくれないかなあ？もうちょっとじっくり見たいんだ。ごめんね。ぜひぜひよろしくおねがいします。お返事待ってます。
-------	--

1 社 5	昨日は本貸してくれてありがとう。やっぱりすごくいいよ、あれ。 ところで、また1つお願いがあるんだけど、あの本1週間ぐらい借りてもいい??もう少し読みたいんだけど、だめかな？
-------	---

1 社 6	この間はどうもありがとう。 しかし、この論文、思った以上に読むのが大変で・・・。 もし可能だったら、少し貸出期間を延長することは可能だろうか!? 2, 3日だけでもいいので。。 申し訳ない!
-------	---

依頼、A - 1

1 社 7	うっす。借りているXだけど役に立ってるよ！さんきゅー そうそう、それでこのXなんだけどもうちょっと僕に貸しておいてくれないかなあ？一週間ぐらいで大丈夫だと思うので。。(切実)
-------	--

1 社 8	Xもう少し読みたいので、一週間借りてもいい？
-------	------------------------

1 社 9	Xなんだけど、もう少し貸してもらえないかな。 できれば、1週間ぐらい、いいかなあ。 よろしく。
-------	---

1 社 10	本当に悪いんだけど、まだ調べていたんだけど、まだまだかかりそうなんだけど、もうちょっと借りててもいいかなあ？
--------	--

1 社 11	どうも、Y(依頼者の名前)です。 先日の論文、どうもありがとう。おかげで助かりました。 とはいうものの、読んでいるうちに、もうちょっとじっくり読みたいな、と思って...。 で...、もうちょっと借りること、できないかな？ できれば、1週間ぐらい、延してもらいたんだけど...。でも、もしムリな時は、いつでも遠慮なく。 それじゃ、返事待ってます。
--------	--

1 社 12	昨日のXのことなんだけど、来週の月曜日まで借りることはできないでしょうか。1,2日だけということで借りてるのに。申し訳ないのだけど、もう少し貸してもらえれば助かります。
--------	--

依頼、A - 1

1 社 13	Aさん（被依頼者の名前）、例の雑誌、ありがとう。今、レポート書いているんだけど、いろいろ引用できる場所があって重宝しているよ。そこで、ちょっとお願いがあるんだけど、あと一週間ほど貸してくれない？頼むよ。それじゃ。
--------	--

1 社 14	ごめんね。この前のXめちゃくちゃ助かりました！！(^0^) それでさー。もうしわけついでにあと1週間貸してちょんまげm(__)m お願いしまっす・・・・・・・・ 埋め合わせすからさ！ねっ！よろしく！！
--------	---

1 社 15	昨日はどうもありがとう。雑誌もありがとうね。今いっしょうけんめい読んでるところ。 で、さあ、相談なんだけど、これもうちょっと借りられないかなあ。 ・・・一週間ぐらい。ね、いい？お願い。きっと返すから。 ちょっと考えてみてください。 じゃあ、もしOKだったら、メールください。
--------	---

1 社 16	X どうもありがとう。読むほどにおもしろくなり1～2日の予定だったけど、1週間貸してもらえないかしら。悪いけど、よろしく。
--------	---

1 社 17	『X』読んでいて、幾つか気になる場所が出てきたんだけど、モウチョイ借りていいかなあ？ おねがいシマスダm(- -)m
--------	---

1 社 18	T君（被依頼者の名前）。この間は「X」貸してくれてありがとう。 おかげで、大変参考になり、もっと詳しく読んで見たいと思っています。 ついては、あと1週間ほど貸して欲しいのですが、お願いしているかな？ 返事待ってまあああす。
--------	--

依頼、A - 1

1 社 19	ごめん。あと1週間程Xを借りたいんだけど・・・。
--------	--------------------------

1 学 1	めっちゃ悪いんだけど、Xもう1週間貸してくれん?? ほんまごめんなあ(; ;)
-------	--

1 学 2	本ありがと。めっちゃおもしろかったよ。(^o^) んで、もう1週間ぐらい借りたいんだけど、ダメ?
-------	---

1 学 3	Xまだかりときたいんぢゃケド、かしてってくれん(濃霧 ?
-------	-------------------------------

1 学 4	あんなあ、前借りたXなんぢゃケドもうチョイ 読みたいんよお(o^o^o)あと一週間貸して くれない?(> <)
-------	---

1 学 5	やっほ あんなあ前借りたX もうちょっと貸してほしんぢゃけど ダメかなあ??
-------	--

1 学 6	前借りたXなんだけど、もうちょっと貸してもらえないカナ? 1週間ぐらい借りたいんだけど・・・?
-------	--

1 学 7	Xおもしろい~もう一週間借りとっちゃいけん?
-------	------------------------

1 学 8	この前はありがとうね。すごい役立ってるよ。 んで、もう少し参考にしたいから、 よければあと1週間ぐらい貸してください。
-------	---

依頼、A - 1

1 学 9	この間借りたXまだもうちょい読みたいから、あと1週間くらい貸して！！
-------	------------------------------------

1 学 10	この前借りたX、あと一週間くらい貸してくれん？
--------	-------------------------

1 学 11	ごめんっ。あの雑誌なんだけど。思いのほか単語が難しくて手間取っているの、悪いんだけどあと1週間くらい貸してくれない??本とゴメンネっ！！
--------	--

1 学 12	この間のXなんだけど、実はできればあと一週間くらい借りたいんだけど・・・。 2日程で返すって言ったのにごめん (><) 都合悪いかな？
--------	---

1 学 13	本はもう1週間借りていい?ごめんね。
--------	--------------------

1 学 14	K(依頼者の名前)です。X、ありがとう! 早速読ませてもらってます。 そこで、お願いがあるのだけど、1週間くらい貸してもらえるかしら。コピーをしようと思ったんだけど、予想以上に論文が長くて...。 お手数をおかけしますが、お返事まっています。よろしく願いいたします。
--------	--

1 学 15。実は、この前借りた本で気になる所が出てきちゃって、出来たらもう少し借りたいのですが.....。 無理だったらいいんだけど、どうでしょう？
--------	---

依頼、A - 1

1 学 16	<p>こないだはXはどうもありがとう。</p> <p>あの本なんだけどあと1週間かりちゃだめ??</p> <p>もう少し読みたいんだよね・・・・・・・・</p> <p>無理なら明後日返すんで。</p>
--------	--

1 学 17	<p>あのさ、悪いんだけど、論文あと一週間ほど借りれないかなあ。</p>
--------	--------------------------------------

1 学 18	<p>先日はXを貸してくれてありがとう。</p> <p>で、そのXを返すの一週間ほど待ってもらえない?</p> <p>少し読むのに時間がかかってしまって・・・。</p>
--------	--

1 学 19	<p>ごめん。借りてるXもうちょっと読みたいから、もう少し貸して。すみません。</p>
--------	---

1 学 20	<p>こんにちは 先日は『X』を貸してくれてどうもありがとう。</p> <p>勉強に大いに活用させてもらっています。</p> <p>君が持っていたとは少々意外だったが、感謝しています。by the way お願いがあります。</p> <p>確か借りられる期間は二、三日という約束でしたが、それを一週間に延長させてもらえないだろうか。君が約束を破る事が大嫌いな性格だということは重々承知の介でのお願いです。君が貸してくれた『X』のおかげで、新たな境地が開けそうなのです。そう、あと少しなのです。どうか、君の友情で僕をまだ見ぬ崇高な世界へ導いて下さい。</p> <p>こんなわがままは、他でもない、君にだからこそ言えるのです。君が憐れな僕を見捨てたりしないと信じています。</p>
--------	--

依頼、A - 1

1 学 21	お願い！ あと一週間貸してもらえないかな？ 結構時間かかってさ。無理かな？
--------	---

【 依頼 、人間関係：A - 1 】

依頼 、 A - 1

1 社 1	それでわ、明後日の朝一番で返しに行きます。それでもだめかな？本当にごめんね。
-------	--

1 社 2	ごめんね。木曜日までには返すから、それまで借りてても良い？
-------	-------------------------------

1 社 3	そっかー。 でもしっかり読みたいので、もう少し借りられないかしら。 今週末までには必ずお返しするので。。 どうかな。
-------	---

1 社 4	ほんと、ごめん。週末までには必ず返すから、貸してもらえないかなあ？無理を言ってごめんね。お返事待ってます。
-------	---

1 社 5	そうか - 。ごめんね。でもあと2日だけでもだめ？いつまでに返したらいいか教えてくれたら、ちゃんと返すから、もう少し貸してくれない？本当に悪いけど、お願いします！
-------	---

1 社 6	ほんっと-----に、申し訳ない！どう考えても難しいとのことであれば、もちろんすぐに返しに伺います。・・・いかがでしょうか！？！？
-------	---

1 社 7	うっす！げっ！？まじでこの本使うわけ？タイミング悪すぎでしょ！ なんとか週末までには返すから貸してくれないかなあ？頼むよお。 このX持っているの君しかいないんだよね。 返すときはちゃんと自宅まで届けるからさ、お願い！！
-------	--

1 社 8	ごめんね。なるべく早く返すから、もう少し借りてもいい？
-------	-----------------------------

依頼、A - 1

1 社 9	<p>メール、ありがとう。</p> <p>じゃ、週末までの4～5日なら、いいかなあ。</p> <p>週末までには必ず返すから。</p>
-------	---

1 社 10	<p>ごめんなあ～。これがないと困るんだけど、</p> <p>約束だったから、勝手な言い訳とはわかっているんだけど、もうちょっとだけ無理かなあ？できたらあと3日ぐらいなんだけど？だめ？</p>
--------	--

1 社 11	<p>どうも、Y（依頼者の名前）です。</p> <p>メール、読みました。</p> <p>> 1週間はちょっと……。実は今週の週末に私もそれを読みたいんだ。</p> <p>ああ、そうだったんだ。ごめんね、無理して貸してもらっちゃって...</p> <p>週末までに必ず返すから、もうちょっとだめかなあ？</p>
--------	--

1 社 12	<p>申し訳ないけど、金曜日には必ず返すので、もう少し貸してもらえないかな。</p>
--------	--

1 社 13	<p>Aさん（依頼者の名前）、メール、読みました。Aさんも必要なんだってね。</p> <p>じゃ、2、3日でいいから、貸してくれないかなあ。今レポート書いていて、例の雑誌、とっても必要なんだ。頼むよ。</p> <p>お願い！</p>
--------	--

1 社 14	<p>ごめんね。なんとか週末まで貸してくれない？絶対絶対返すから！！！！</p>
--------	--

1 社 15	<p>ああ、そうなんだ。一週間ぐらい、借りてゆっくりみたいと思ってたけど。</p> <p>それじゃあ、しかたないね。うん、そっちの迷惑にならないようになるべく早めに返すから、4、5日だけ借りててもいい？？わがまま言って、ごめんね。</p>
--------	---

依頼、A - 1

1 社 16	ごめんなさいね。無理言って。では5日以内で必ずお返しするから、それまで貸してね。
--------	--

1 社 17	オーっと！そちらでも使う予定ありとのこと。了解！必ず返すから、4～5日待ってクダサレ！
--------	---

1 社 18	T君（被依頼者の名前）。了解しました。迷惑をかけてすまない。それでは、週末までに読んで、金曜日学校に持参してお返するというところでどうでしょうか？よろしくお願いします。
--------	--

1 社 19	勝手なこと言ってすまん。週末までに必ず返すから、もうちょっと貸してくれる？
--------	---------------------------------------

1 学 1	まじ??ごめんねえ(><。) 4日以内だったら大丈夫??もし大丈夫だったら貸してくれん??
-------	--

1 学 2	ほんとごめんね。週末はな絶対返すから！！
-------	----------------------

1 学 3	マジで!??でも、もう少しかりてんちゃって!! もう3日でええけん。かしてくれん?
-------	--

1 学 4	ごめん～(><) ちゃあ、あと、日貸して くれないかな??お願いいm()m
-------	---

1 学 5	まちかぁ。。。(><;) どうしてもダメ?? せめてあと、日程貸してほしいんちゃけど(^o^;) それじゃダメかなあ(o)??
-------	---

依頼、A - 1

1 学6	そっか～。週末使うんなら、週末までには絶対返すから、もう4日ぐらい貸してくれないかなあ？
------	--

1 学7	マジ！？(><) じゃあ、4、5日借りてちゃダメ？ 週末にはかえす！！
------	---

1 学8	そうなん？？ごめんね。でももうちょっと借りたいんよ！！絶対3日以内には返せるから！！
------	--

1 学9	まじでっ！！じゃあ3日以内に貸します！ それでOK??
------	--------------------------------

1 学10	んじゃあと2日だけ！お願い！
-------	----------------

1 学11	マジでっっ！！ そうかあ。私もこの雑誌最後まで読みたいんだよねえ。 それってギリギリまで待ってくれない?? てゆーか、お願いします。(> <)
-------	--

1 学12	そうかあ・・・金曜日までとかでも借りれないかなあ？本当悪いんだけど・・・ お願いしますっ m () m
-------	---

1 学13	だったら、あと2～3日だけ貸してくれない？ 週末までには絶対、返すから！！
-------	--

依頼、A - 1

1 学 14	<p>K (依頼者の名前) です。</p> <p>X の件、わがママを言ってしまうってごめんね。</p> <p>週末までに必ず返します。もうちょっと貸してもらえないかしら。</p> <p>よろしくお願いします！</p> <p>それでは、また。</p>
--------	---

1 学 15	<p>ごめんー。週末までには返すから、貸してもらえないかな・・・？</p> <p>迷惑かけますが。</p>
--------	---

1 学 16	<p>そっか。ごめんね。じゃあ土曜日までに返すってことでいい？</p> <p>長い間借りてて申し訳ない・・・</p>
--------	--

1 学 17	<p>じゃ、週末までは返すから、あと4～5日ほど貸して。</p>
--------	----------------------------------

1 学 18	<p>わかったよ。じゃあ、土曜日までに返します。ごめんね。</p>
--------	-----------------------------------

1 学 19	<p>ごめん。あとほんのちょっと。4～5でいいから。4～5日で絶対返すから。</p> <p>御迷惑かけます。</p>
--------	--

1 学 20	<p>返事ありがとう。困らせてすまん。分かった。返す。返します。週末までには必ず返します。だから、それまでの4、5日だけ延ばしてください。お願いします。お礼は何でもします。パシリもやります。だから、お願い、男を見せてくれ～</p>
--------	---

1 学 21	<p>そうか、。金曜に必ず返すからそれまで待ってられないかな？</p>
--------	-------------------------------------

【 返信 、人間関係：A + 1 】

返信 、 A + 1

1 社 1	ありがとうございます。それでは、月曜日、先生のお部屋まで取りに伺います。お手数お掛け致しますが、どうぞよろしくお願い致します。
-------	---

1 社 2	早速の返信ありがとうございます。 X、お借り致します！ありがとうございます。大切にさせていただきます。 では、月曜日にお会いする事を楽しみにしています。またインドネシアの色々なお話をお聞かせ下さい。
-------	---

1 社 3	早速のご連絡ありがとうございます。 では、月曜日の午後に取りに伺います。 水曜日の午前中にはお返しできると思います。 もしご都合が悪くなるようなことがございましたら、メールにてご連絡頂ければと存じます。 よろしく申し上げます。
-------	---

1 社 4	どうもありがとうございます。大変助かります。 お荷物になってしまいますが、よろしくお願いいたします。
-------	---

1 社 5	ご返事ありがとうございました。本を貸してくださること本当にありがとうございます。 それでは、来週の月曜日、お願いします。
-------	---

1 社 6	早速のお返事、どうも有難うございます。 月曜日にお持ち頂けるとのこと、大変有り難く存じます。 では、月曜、お席に伺わせて頂きますので、どうぞ何卒宜しくお願い致します。 (伺わせて頂く前にご一報させていただきます)
-------	---

返信、A + 1

1 社 7	こんばんは。Xの件、ありがとうございます。1日、2日で十分ですのでよろしく申し上げます。
-------	--

1 社 8	ありがとうございます。 それではよろしくお願い致します。
-------	---------------------------------

1 社 9	ご連絡ありがとうございました。 来週の月曜日、研究室にうかがいます。 それでは、よろしくお願いいたします。
-------	---

1 社 10	ありがとうございます。 無理を言ってすみませんが、お願いします。
--------	-------------------------------------

1 社 11	前略 研究科のYです。 早速のお返事、ありがとうございます。 > メール、拝見しました。 > 論文が借りたいとのこと。1日か2日でしたら、貸すことはできます。 無理を申し上げて、本当に申し訳ございません。 しかしながら、本当に感謝しております。ありがとうございます。 > それでは、来週の月曜日に研究室に取りに来てください。 了解致しました。 それでは月曜日に研究室に伺います。時間はお昼頃を予定しております。 しかし、その時に先生がいらっしゃらなくとも、何度か研究室へ参ろうと考えております。 それでは、誠に申し訳ございませんが、宜しくお願い致します。 また、再度ながら、本当にありがとうございます。 敬具 Y
--------	--

返信、A + 1

1 社 12	『X』の件、ありがとうございます。水曜日にはお返しいたしますので、お手数ですが月曜日にお持ちください。
--------	---

1 社 13	A先生、メール拝受いたしました。早速のメールで恐縮です。 さて、先生がお持ちの論文を貸して下さるとのこと。ありがとうございます。 来週の月曜日に先生の研究室まで取りに参りますので、よろしく願いいたします。 それでは、用件のみにて失礼いたします。
--------	---

1 社 14	早々のご返信誠に恐縮です。 お忙しいところご迷惑をおかけします。 よろしくお願い申し上げます。
--------	---

1 社 15	先生、本当ですか。 どうもありがとうございます。 拝見次第すぐにお返ししますので、よろしくお願い申し上げます。 面倒をおかけして、本当にすみません。 では、月曜日お待ちしております。 さようなら。ありがとうございます。
--------	--

1 社 16	快いお返事をどうもありがとうございました。 大変感謝しております。来週の月曜日のお昼休みに研究室へ伺わせていただきます。 よろしくお願い申し上げます。
--------	---

返信、A + 1

1 社 17	早速の御返事有り難うございます。 月曜日に研究所に参上いたします。 必要箇所をコピーさせて頂きましたら、 水曜日までにお返しいたしますので、 よろしくお願いいたします。
--------	--

1 社 18	本当に有難うございました。大変感謝申し上げます。 それでは、月曜日に先生の研究室に伺わせて頂きます。 よろしくお願い申し上げます。
--------	---

1 社 19	ありがとうございます。こちらから取りに伺いますので、ご都合のよい時間 をお知らせください。
--------	--

1 学 1	ありがとうございます。月曜日の朝、職員室に行きます。
-------	----------------------------

1 学 2	ありがとうございます。それでは月曜日に。
-------	----------------------

1 学 3	ありがとうございます。助かります。
-------	-------------------

1 学 4	ありがとうございます。 それでは、月曜日をお願いいたします。
-------	-----------------------------------

1 学 5	本当ですか??ありがとうございます!! それではまた月曜日に伺わせて頂きます。 失礼します。
-------	--

1 学 6	ありがとうございます。本当に助かります。 では、月曜日によろしく願いします。
-------	---

返信、A + 1

1 学 7	ありがとうございます。 では、月曜日によろしくお願い致します。
-------	------------------------------------

1 学 8	ありがとうございます。 では、月曜日はよろしくお願ひします。
-------	-----------------------------------

1 学 9	来週の月曜日ですね！わかりました。 どうもありがとうございました。
-------	--------------------------------------

1 学 10	ありがとうございます。 お手数かけます。 では失礼します。
--------	-------------------------------------

1 学 11	お返事、ありがとうございます。 本当に読みたいと思っていたので、とても嬉しいです。 今は特に忙しいことはないので、きちんと1日か2日で返すことができると 思っています。 本当にありがとうございます。 では、来週の月曜日を楽しみにしています。
--------	---

1 学 12	どうもありがとうございます。 出来るだけ早めにお返し致します。 有り難うございました。
--------	---

1 学 13	お返事、ありがとうございます。 来週の月曜日の放課後、取りに参りますので、 宜しくお願ひ致します。
--------	---

返信、A + 1

1 学 14	<p>Sです。</p> <p>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した。</p> <p>Xを借りさせていただけるとのこと、誠にありがとうございます。</p> <p>また、論文は直ぐにコピーさせていただき、返却させていただきたいと思 います。</p> <p>お手数をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。</p>
1 学 15	<p>T大学NゼミのKです。</p> <p>『X』貸して下さいありがとうございます。助かります。</p> <p>それでは、2日間お貸し頂ければと思います。</p> <p>月曜日、お手数をおかけしますが、よろしくお願いいたします。</p>
1 学 16	<p>Xを貸してくださると知り、大変感謝しています。</p> <p>月曜日に研究室に伺いますので、よろしくお願いいたします。</p>
1 学 17	<p>どうもありがとうございます。とても助かります。</p> <p>では月曜日にお会いしましょう。</p>
1 学 18	<p>ありがとうございます。</p> <p>それでは1月2月研究室の方にかがわさせていただきます。</p> <p>よろしくお願いいたします。</p>
1 学 19	<p>本当にありがとうございます。</p> <p>それではよろしくお願いいたします。</p>
1 学 20	<p>『X』を貸していただけるとのこと、本当にありがとうございます。</p> <p>お手数おかけしますがよろしくお願いいたします。</p>

返信、A + 1

1 学 21	ありがとうございます。非常に助かります。 月曜日何時頃がご都合がよろしいでしょうか？
--------	---

【 返信 、人間関係：A + 1 】

返信 、 A + 1

1 社 1	<p>ありがとうございます。</p> <p>必ず、明後日返しに伺いますので何卒よろしくお願ひ 致します。</p>
-------	--

1 社 2	<p>ありがとうございます！</p> <p>無理を言い、申し訳ありません。木曜日までには必ず、事務所にお届け致します。</p> <p>それまで大切に使用させていただきます。</p>
-------	--

1 社 3	<p>ご連絡ありがとうございます。</p> <p>ご迷惑をおかけしてしまい恐縮ですが、週末までには必ずお返し致します。</p> <p>よろしくお願ひ致します。</p>
-------	---

1 社 4	<p>どうもありがとうございます。必ず週末までにお返しいたします。</p> <p>本当にありがとうございます。</p>
-------	---

1 社 5	<p>ご返事ありがとうございました。</p> <p>はい。週末までには必ずお返しします。</p> <p>本当にどうもありがとうございました。</p>
-------	--

1 社 6	<p>ご再考賜り、大変有難うございます。</p> <p>重ねてご迷惑をお掛け致し、大変申し訳ございません。</p> <p>次長にご迷惑をお掛けしていることを自覚し、</p> <p>より良いセミナー資料を作成するよう、引き続き努力致します。</p> <p>週末までに、必ず返却に上がらせて頂きます。</p> <p>引き続き、宜しくお願ひ致します。</p>
-------	--

返信、A + 1

1 社 7	ありがとうございます。必ず週末までには返却させていただきます。 こちらの勝手ながら申し訳ありませんでした。
-------	--

1 社 8	わかりました。また御連絡させていただきます。
-------	------------------------

1 社 9	わがまを申し上げて申し訳ありません。 週末までには必ずお返しに伺います。 ありがとうございました。
-------	---

1 社 10	はい。わかりました。極力早めに返しますので、また連絡します。ありがとうございます。すごく助かります。
--------	--

1 社 11	前略 研究科のYです。 早速のお返事、ありがとうございます。メール、拝読致しました。 > もう少し読みたいのなら、明日じゃなくても、 > 週末までに返してくれればいいですよ。 お心づかい、ありがとうございます。 では、お言葉に甘えて、週末までお借りしたいと思います。 しかし、先生にご迷惑をお掛けしないように、週末には必ず、お返ししたいと思います。 それでは、申し訳ございませんが、週末までお借り致します。 敬具
--------	---

1 社 12	本当にありがとうございます。できるだけ早く読み終わるようにし、金曜日には必ずお返しに伺います。
--------	---

返信、A + 1

1 社 13	<p>A先生、メール、拝読しました。</p> <p>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。週末までには必ずお返しします。ご無理なお願いをいたしまして、大変申し訳なく存じます。おかげで、いい論文が書けそうです。</p> <p>それでは、用件のみにて失礼いたします。</p>
--------	--

1 社 14	<p>メール拝見致しました。</p> <p>本当にありがとうございます。</p> <p>必ず、週末までにはお渡しいたします。</p> <p>ご厚意に感謝いたします。</p> <p>ありがとうございました。</p>
--------	--

1 社 15	<p>先生、本当によろしいですか？</p> <p>ありがとうございます。それでは、お言葉に甘えて、4、5日お借りいたします。</p> <p>ご心配なく、週末の期限には必ずお返しいたしますから。約束します。</p> <p>今回は先生に本当に御迷惑おかけしますが、それでは、その条件で、どうぞよろしく願いいたします。</p>
--------	--

1 社 16	<p>どうもすみません。勝手なお願いを申しまして、必ず週末までにお返し致しますので、ありがとうございました。</p>
--------	--

1 社 17	<p>わかりました。週末までに必ずお返しいたします。</p> <p>今後ともよろしく願い申し上げます。</p>
--------	---

1 社 18	<p>ご迷惑をおかけして誠に申し訳ありません。</p> <p>それでは、金曜日に間違いなく研究室のほうにお返しにあがります。</p> <p>本当に、有難うございました。</p>
--------	--

返信、A + 1

1 社 19	ありがとうございます。必ず週末までにお返しします。
--------	---------------------------

1 学 1	ありがとうございます。 こんどはきちんと返しますので。 ありがとうございました。
-------	--

1 学 2	ありがとうございます。 週末までには必ずお返しします。
-------	--------------------------------

1 学 3	わかりました。本当にありがとうございます。
-------	-----------------------

1 学 4	ありがとうございます。 必ず、週末までにはお返しいたします。 ありがとうございました。
-------	---

1 学 5	ありがとうございます！！ 本当に無理言ってすみませんでした。 約束は必ず守ります。 本当にありがとうございました！！
-------	---

1 学 6	ありがとうございます。必ず週末までにはお返ししますので、無理を言ってすみません。
-------	--

1 学 7	ありがとうございます。 では必ず週末までにはお返しいたします。
-------	------------------------------------

1 学 8	すいません。ありがとうございます！！ できるだけ、はやく返します・・・。
-------	---

返信、A + 1

1 学 9	はい。週末までには必ず返します。 本当にありがとうございました。 では。
-------	--

1 学 10	本当にありがとうございます。 週末までには必ず返しますので、 ご迷惑おかけします。
--------	---

1 学 11	大変御迷惑かけてもうしわけありません。 そして本当にありがとうございます。週末にはかならず返します。 私もがんばって読みます。 本当にありがとうございました。
--------	--

1 学 12	寛大な御配慮、本当に有り難うございます。 必ず土曜日の午前中にお返しします。 ありがとうございます。失礼致しました。
--------	--

1 学 13	ありがとうございます。 必ず週末までにお返しします。
--------	-------------------------------

1 学 14	Sです。 お返事をいただきましてありがとうございました。 Xの件ですが、週末に返却させていただきたいと思います。 ありがとうございました。
--------	--

1 学 15	T大学NゼミのKです。 ご迷惑をお掛けしてしまって本当に申し訳ありません。 また、延長を許して下さってありがとうございます。 週末までには必ず返します。
--------	---

返信、A + 1

1 学 16	ありがとうございます。 土曜日には必ずお返しします。
--------	-------------------------------

1 学 17	どうもありがとうございます。 週末までにはちゃんと返します。
--------	-----------------------------------

1 学 18	はい。どうも申し訳ありませんでした。 必ず土曜日までに先生の方にかがいます。 よろしく願い申し上げます。
--------	--

1 学 19	ありがとうございます。必ず週末までにお返しいたしますので、本当にすみません。
--------	--

1 学 20	お返事ありがとうございます。 必ず、週末までにお返しいたします。 この度の一件は、先生の格別のご配慮であることを 肝に銘じて、精一杯研究に励む所存です。 ありがとうございます。 まずはお礼まで。
--------	---

1 学 21	ありがとうございます。大変助かります。 では、週末に必ずお返しします。
--------	--

【 返信 、 人間関係 : A - 1 】

返信 、 A - 1

1 社 1	わかった！ありがとう。助かります よろしくね
-------	------------------------

1 社 2	ありがと～。助かります。大事に使うね。 では、月曜日に！
-------	---------------------------------

1 社 3	どうもありがとう！ では月曜日にもってきてくれるかしら。 水曜日には返せると思うわ。 ではではよろしくね。
-------	--

1 社 4	どうもありがとう！よかったー！荷物になってしまうけど、よろしくね。
-------	-----------------------------------

1 社 5	ありがとう～！！じゃ、来週の月曜、お願いしまーす。
-------	---------------------------

1 社 6	早速のお返事どうもありがとう！ 貸していただけたとの事、ほんとに感謝です！ では来週の月曜、待ち合わせの時間と場所を教えてね。 少し時間があれば話せると嬉しいな。 ではお返事待ってます。
-------	---

1 社 7	うっす！参考書を月曜に頼むよ！1日、2日で十分だよ。 さんきゅー！！^^/ (切実)
-------	---

1 社 8	ありがとう。助かるよ。
-------	-------------

返信、A - 1

1 社 9	ありがとう。助かったよ。 じゃ、来週の月曜日、よろしく。
-------	---------------------------------

1 社 10	ありがとう。 んじゃ、悪いけど、頼みます。
--------	--------------------------

1 社 11	Tさん どうも、Yです。 早速のお返事、感謝です。ありがとう。 > 論文が借りたいんだって。いいよ。1日か2日だったら、全然OK。 すいませんねー、ホント。でも感謝しております。ありがとう。 > じゃ、来週の月曜日に持って行くよ。 了解です。じゃ、よろしくねー。 んで、何時頃大学に来るの？ 僕はお昼頃に行く予定なんだけど。 ま、それからはずっと大学にいるつもりだから、たぶん、会えるだろうね。 というわけで、申し訳ないけど、よろしくね。
--------	--

1 社 12	『X』の件、申し訳ないけど、水曜日まで借ります。 では、月曜日に。
--------	--------------------------------------

1 社 13	Aさん、メール、ありがとう。例の論文、貸してくれるんだって。 ありがとう。 それじゃ、来週の月曜日だね。よろしく。
--------	---

1 社 14	ありがとう！！恩に着ます！！ じゃ月曜日よろしくね！！
--------	--------------------------------

返信、A - 1

1 社 15	わあ、本当にいい？ 助かるよ。見たらすぐ返すからね。 ありがとう。 じゃ、月曜日よろしくお願いします。 待ってるね。じゃね。
--------	--

1 社 16	どうもありがとう。助かったわ。では来週月曜日よろしく。
--------	-----------------------------

1 社 17	持ってるって！サンキュ！！ 月曜のよる、 あいうえお に居るから、よろしくタノム！
--------	--

1 社 18	サンキュウです。それでは、月曜日に食堂でお会いしたときによろしく。
--------	-----------------------------------

1 社 19	ありがとう。私を取りに行くので空いている時間を教えて。
--------	-----------------------------

1 学 1	ありがとう 悪いねえ(= =)んじゃあ、月曜日、1時間目始まる前にいくね
-------	--

1 学 2	ありがと このお礼はいつか必ずするからね。 じゃあ月曜日に学校で！
-------	--------------------------------------

1 学 3	ありがとう！(^ ^) ほんま助かる。
-------	---------------------

1 学 4	サンキュー！めっちゃうれしいiiii んじゃあ、月曜日楽しみにしとくなああ
-------	--

返信、A - 1

1 学 5	まち!?ありがとう (> <) ホンマ助かった じゃまた月曜になあ (@ ^ ^ @) ばい きーん
-------	---

1 学 6	ありがとう!!ホント助かるわあ!来週の月曜日、とりに行くから よろしくね
-------	---

1 学 7	ありがと ^ ^ じゃあ、月曜にな~
-------	-----------------------

1 学 8	まじで!?ありがと 。 じゃあ月曜日よろしくね。
-------	-----------------------------

1 学 9	どーもありがとう!助かりました。 じゃ月曜よろしく 。バイバイ
-------	------------------------------------

1 学 10	ありがとう!よろしくな。
--------	--------------

1 学 11	マジでっ!! ありがと vv 大感謝 (* *) んじゃ、月曜日楽しみに待ってるね ん
--------	---

1 学 12	ありがと !!!感謝 (>v<) じゃよろしくお願ひしまっす。
--------	------------------------------------

1 学 13	ありがと ! よろしくね
--------	-----------------

返信、A - 1

1 学 14	Kです。 Xの件、どうもありがとう！ 直ぐにコピーして返すね。 よろしくお願いします。 私にもできることがあったら言ってね。 それでは、月曜日に。
--------	--

1 学 15	ありがとう！！かなり助かるよ。 じゃー、月曜日よろしくお願いします
--------	--------------------------------------

1 学 16	ありがとー！！助かります（^ ^） んじゃ、月曜学校にいるんで、来たら TEL してね。 じゃ、またね～（* ^ - ） /
--------	--

1 学 17	ありがとう。では月曜日に
--------	--------------

1 学 18	ありがとう。助かります。 では月曜日に。ではでは。
--------	------------------------------

1 学 19	ありがとう。すまんね。
--------	-------------

1 学 20	どうもありがとう、助かります。 おかげで勉強がはかどりそうです。 では、月曜日、お願いします。
--------	---

1 学 21	ありがとう。助かるよ！ 何時頃どこに行けば良い？ 合わせます。
--------	------------------------------------

【 返信 、人間関係：A - 1 】

返信 、 A - 1

1 社 1	ありがとうございます。必ず、明後日返します。よろしく申し上げます。
-------	-----------------------------------

1 社 2	ありがとうございます！木曜日までには必ず返します。
-------	---------------------------

1 社 3	ありがとうー。 ご迷惑をかけて申し訳ないけれど 今週末までには必ずお返しするのでよろしくね。
-------	--

1 社 4	ありがとうございます！絶対に週末までに返すよ。
-------	-------------------------

1 社 5	ありがとう～！！2日以内にちゃんと返します。待っててね。 じゃ、私もレポートがんばります。
-------	--

1 社 6	助かる-----！！！！！！！！！！ 本当にどうもありがとう。 このお礼は・・・いつか必ず！ 週末、いつ返却がご都合よいか？ また連絡させていただきます。
-------	---

1 社 7	おおっ～～！サンキュー。やったね (^ ^)v 週末までには必ずや返すからご安心あれ。 今度。めしでもゴチるよ。
-------	--

1 社 8	読み終わったら、すぐ連絡するね。
-------	------------------

返信、A - 1

1 社 9	ありがとう。 週末までには必ず返すよ。
-------	------------------------

1 社 10	ありがとうね。やっぱりメールしたのがよかったよ～ 約束します。あと3日貸してという事で！ 今度、お礼するからね。ほんの気持ちだし、無理言ったから。 んじゃ、またメールするね。
--------	--

1 社 11	どうも、Yです。 まずは、お返事ありがとう。 ごめんね、気を使わせたみたいで。 じゃ、申し訳ないけど、週末まで借りるね。 でも、迷惑がかからないように、週末には必ず返すからね。 じゃ、悪いけど、週末まで借りとくね。
--------	--

1 社 12	ありがとう。では、お言葉に甘えて、もう少し読まさせてもらい、金曜日には必ず返しに行きます。
--------	---

1 社 13	Aさん、メール、ありがとう。あと2、3日貸してくれるって。ありがとう。 助かるよ。 これで、来週までにレポートができる。恩にきるよ。また何かお礼するからね。
--------	--

返信、A - 1

1 社 14	<p>ありがとう ほんとうごめんね。 めっちゃ助かります。 必ず返すから安心してね！！ ランチごちそうするね！！</p>
--------	--

1 社 15	<p>わあ、ありがとう。 やっぱ太郎だ。やさしいね。 大丈夫、俺を信用して心配しないでください。 それじゃ、そのまま金曜日まで借りるね。 ほんとありがとう。感謝、感謝。</p>
--------	--

1 社 16	<p>ごめんなさい。助かるわ。必ず5日以内で返すから。 ありがとう。</p>
--------	--

1 社 17	<p>OK。週末には必ず返すから。夜露死苦！</p>
--------	----------------------------

1 社 18	<p>迷惑かけてごめんね。間違いなく金曜日に学校へ持っていきます。 ランチおごるから、それで何とか勘弁してくれええ。</p>
--------	--

1 社 19	<p>すまん。土曜日までに返すので、よろしく。</p>
--------	-----------------------------

1 学 1	<p>ありがちょ～感謝 です 4日までには絶対！！返すからねえ～ ありがとさん</p>
-------	---

1 学 2	<p>ありがと</p>
-------	-------------

1 学 3	<p>OK !ぼくじょ！！マジありがと(^ ^) 無理言っでごめんなあ</p>
-------	---

返信、A - 1

1 学 4	ホンマにありがとおおお () すんごいこのあいだに見まくって 週末マデには絶対につ！！ 返すからなァ ((><))
-------	---

1 学 5	ありがとおおお ()もう (相手の名前)大好きぢゃ(^o^) うん、絶対それまでには返すけんっ！！ ホンマありがとなあ(^ ^) ぢゃばい きーん
-------	---

1 学 6	ありがとう！うん！絶対週末までには返すからね
-------	------------------------

1 学 7	ほんまゴメンな。こんかいは必ず返すけん！ 4、5日後には、マジで返すから～
-------	--

1 学 8	ありがとう。本当にごめんね。できるだけはやく返すから！
-------	-----------------------------

1 学 9	わかった！どーもありがとう。3日以内には必ずっ！！じゃ。
-------	------------------------------

1 学 10	ありがとう！週末までには絶対返すから。
--------	---------------------

1 学 11	本当っ！？ ありがとう vv 迷惑かけてごめんね。 土曜日までにはかならず返すよっ！ では、これからがんばって続きを読むよ～ん
--------	---

返信、A - 1

1 学 12	<p>ありがとお !!! (; ;)</p> <p>本当に悪いね！ゼッタイ土曜日の朝には返すので！！</p> <p>さんきゅ です</p>
--------	---

1 学 13	<p>ありがと !!</p> <p>2 ~ 3 日以内で絶対に返すね！！</p>
--------	--

1 学 14	<p>K です。</p> <p>メールありがとう。</p> <p>それでは、週末に返させてもらいます。</p> <p>本当にありがとう。とても助かりました。</p> <p>私にできることがあったら何でも言ってね。</p> <p>それでは、また！</p>
--------	--

1 学 15	<p>本当ごめんね。</p> <p>返すのは学校でいいかな？！来てるよね？</p> <p>マジ、貸してくれてありがとう！！！！</p>
--------	---

1 学 16	<p>ありがとう。土曜には必ず返すね。</p>
--------	-------------------------

1 学 17	<p>ありがとう。</p>
--------	---------------

1 学 18	<p>必ず。ありがとう。</p>
--------	------------------

1 学 19	<p>ありがとう。絶対返すから。ほんとごめんね。</p>
--------	------------------------------

返信、A - 1

1 学 20	<p>返事ありがとう。</p> <p>申し訳ない。必ず週末には返します。</p> <p>君の勉強に支障がでるようなことはしないよ。</p> <p>どうもありがとう。</p> <p>あと、このお礼のことだけど・・・その、なんと言うか、ぱしりの件は考えさせてくれるよね。かわりに飯おごります。</p>
--------	--

1 学 21	<p>ありがとう！たすかったよ。</p> <p>じゃあ、週末に。</p>
--------	--------------------------------------

付録 2

2 - 1 調査 2 の E メール の 資料

【 状況 1 】

状況 1

2 1 1	<p>A 先生</p> <p>授業の名前を受講している W (依頼者の名前) です。</p> <p>先生の講義はいつも興味深く、楽しみにしているのですが、先生が前回の講義で紹介してくださった本をぜひ、読みたいと思うのですが、貸していただくことは可能でしょうか。</p> <p>先生もおっしゃっていたように、あの本は私の授業の名前への理解をより深めるのに役立つと思うのでよろしくお願いします。</p> <p>(署名)</p>
-------	---

2 2 1	<p>A 先生</p> <p>突然のメールで申し訳ありません。 (授業名) を受講している (所属) の A (依頼者の名前) と申します。</p> <p>先週の授業の際に、先生が紹介された本をお借りしたいと思い、メールを送らせて頂きました。</p> <p>もしお借りできるようでしたら、後日、先生の研究室に伺ってもよろしいでしょうか。</p> <p>先生のご都合をお聞かせいただくと幸いです。</p> <p>よろしく願いいたします。</p> <p>(所属) (署名)</p>
-------	--

状況 1

2 3 1	<p>A 先生</p> <p>こんにちは。先日の授業で先生が紹介してくださった という本ですが、とても興味を引かれて、一度読みたいと思っています。ぜひ貸していただけないでしょうか。</p> <p>もし差支えがなければ今度の授業の時に貸してください。</p> <p>よろしく申し上げます。</p> <p>(署名)</p> <p>(メールアドレス)</p>
-------	--

2 4 1	<p>A 先生、こんにちは。先生の授業を受講しております T (依頼者の名前) と申します。突然のメール失礼いたします。</p> <p>本日は、先週の授業で先生が私たちにすすめて下さったご本の件で、お願いがありメールを送らせていただきました。先生のお話をうかがって関心を抱き、もしよろしければそのご本を貸していただけたらと思っております。お手数をおかけして大変申し訳ございませんが、ご返信をいただけたら幸いです。</p> <p>それでは、今後の授業でもお世話になりますが、どうぞよろしくお願いいたします。</p> <p>(署名)</p>
-------	--

状況 1

2 5 1	<p>こんにちは。</p> <p>私は A 先生の〇〇授業を受けさせてもらっている H (依頼者の名前) です。</p> <p>先週の授業で紹介していただいた本なのですが、大変興味があるのでぜひ貸していただけないでしょうか。お願いいたします。</p>
-------	---

2 6 1	<p>S (依頼者の名前) です。</p> <p>先生が先日授業で紹介されていた本を貸していただきたいのですが、もしよろしかったら次回の授業に声をかけますので貸してください。</p>
-------	---

2 7 1	<p>いつもお世話になります。</p> <p>先週の授業で本を紹介していただいたのですが、その本を貸していただけないでしょうか？</p> <p>よろしくお願い致します。</p>
-------	--

2 8 1	<p>A 先生</p> <p>先日は「本」を紹介してくださってありがとうございました。</p> <p>先生からお話を聞き、非常に興味を持ちました。</p> <p>貸していただいてもよろしいでしょうか。</p> <p>お忙しいとは思いますが、返信よろしくお願いいたします。</p>
-------	---

2 9 1	<p>A 先生の授業を取っている K (依頼者の名前) です。</p> <p>先週、先生が紹介してくださった本を読みたいと思いました。</p> <p>もし、よろしければ貸してもらえないでしょうか？</p> <p>お願いします。</p> <p>(署名)</p>
-------	---

状況 1

2 10 1	<p>A先生の〇〇の授業を受けている〇〇学部〇〇学科のK(依頼者の名前)と申します。先週の授業で紹介して下さった本に興味があり、ぜひ貸していただきたいと思い連絡させていただきました。先生の都合がよい時間があれば研究室に伺いたいと思いますので、よろしくお願いします。</p>
--------	--

2 11 1	<p>(授業名)を受けているA(依頼者の名前)と申します。先週の授業で先生が紹介されていた本に興味を持ち、ぜひ読みたいと思いました。よろしければ貸していただけませんか。</p>
--------	--

2 12 1	<p>こんにちは。突然のメールすいません。先日A先生が授業で紹介して下さった本についてなのですが、ぜひお借りしていただきたいと思い、メールいたしました。よろしくお願いします。</p>
--------	---

2 13 1	<p>A先生、</p> <p>こんにちは。曜日、時間目の「論」を受講しているN(依頼者の名前)です。</p> <p>先週の講義で、先生がご紹介して下さった参考文献の件でお願いがあります。</p> <p>非常に興味があるので、一度読んで参考にしたいと考えています。図書館に問い合わせたのですが、置いていないとのことですので、もし、よろしければ、貸していただけないでしょうか？</p> <p>ご連絡お待ちしております。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

状況 1

2 14 1	<p>A 先生</p> <p>こんにちは。「(授業名)」を受講しております、(所属)のY(依頼者の名前)と申します。</p> <p>先週の授業で先生が紹介して下さった本をぜひお借りしたいのですが、可能でしょうか。</p> <p>お忙しいところ申し訳ございませんが、下記メールアドレスにご連絡くださいますよう、よろしくお願いいたします。</p> <p>(メールアドレス)</p> <p>(署名)</p>
--------	--

2 15 1	<p>Y 先生</p> <p>先週、先生が授業で紹介して下さった、『ことばと文化を結ぶ日本語教育』という文献に非常に興味をもちました。</p> <p>もし、この文献を貸していただけると、とても助かります。</p> <p>急いではいませので、後日お返事頂けるとありがたいです。</p> <p>よろしくお願いいたします。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p>
--------	--

状況 1

2 16 1	<p>A 先生</p> <p>(所属)のO(依頼者の名前)です。</p> <p>先週【授業名】の授業の中で、先生が紹介して下さった【本 title】という本にとっても関心があります。</p> <p>お借りすることができるでしょうか。</p> <p>先生の研究室へ伺いたいと思いますが、ご都合のよろしい日を教えてくださいませんか。</p> <p>どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>(署名)</p> <p>(連絡先)</p>
--------	--

2 17 1	<p>A 先生へ</p> <p>こんにちは。〇〇クラスのA(依頼者の名前)です。</p> <p>先日、授業で先生が紹介して下さった本『〇〇』をぜひ一度読んでみたいと思いました。もしよろしければお貸ししていただけないでしょうか。</p> <p>お忙しいと思いますが、ご返答よろしくお願い致します。</p>
--------	---

2 18 1	<p>A 先生</p> <p>こんにちは。 を受講している(所属)のH(依頼者の名前)です。</p> <p>先週先生が紹介して下さった『 』という本ですが、図書館にはないようでした。ご迷惑でなければ先生がお持ちのものをお貸しいただきたいのですが。</p> <p>可能であれば先生のご都合がよろしいときに取りに伺います。よろしくお願いいたします。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p>
--------	--

状況 1

<p>2 19 1</p>	<p>突然のメールで失礼します。</p> <p>先生の の授業を受けている T(依頼者の名前)と申します。</p> <p>先日、先生が授業で紹介して下さった、 という本に大変興味を持ちました。</p> <p>それで、早速 図書館で探したのですが、見つけることができず、困っております。</p> <p>実は、学生の私にとって、本を買うのはちょっと大変です・・・</p> <p>もしよろしければ、先生の本をしばらくの間、お借りすることができないでしょうか。</p> <p>先生がお使いになる、他の学生に貸し出されているということであれば、その後でもお借りできればうれしいです。</p> <p>突然のずうずうしいメールで申し訳ありません。</p> <p>ご検討していただければ、幸いです。</p>
---------------	---

<p>2 20 1</p>	<p>A 先生</p> <p>実はお願いがあってメールを差し上げました。</p> <p>先日、先生が紹介して下さった本に強く興味を持ちました。</p> <p>図書館などで見つけることができなかったのですが、もしよろしければ、貸していただけませんかでしょうか。</p> <p>どうかよろしく願いいたします。</p> <p>名前</p>
---------------	--

状況 1

<p>2 21 1</p>	<p>お忙しいところ突然のメールで失礼いたします。 論(授業名)の授業でお世話になっております A(依頼者の名前)です。</p> <p>早速ですが、先日の授業で先生ご紹介された書籍の件でご連絡させていただきました。内容に大変興味があり、もし可能でしたらお借りすることはできますでしょうか。 3日ほど貸していただけるようでしたら、重要箇所をコピーさせていただき、先生のお手元にお返しするつもりであります。</p> <p>大変厚かましいお願いで恐縮ではございますが、何卒よろしくお願い申し上げます。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p>
---------------	---

<p>2 22 1</p>	<p>A先生、</p> <p>こんにちは、私は毎週 曜日 限目の「～～」講義を受講しているO(依頼者の名前)と申します。A先生の講義内容はとても興味深く、毎週楽しみにしています。</p> <p>さて、先生が先週の講義内で紹介されました「～～」という本ですが、とても興味を持ち是非読んでみたいと思いました。そこで、もし現在先生がその本をご入用でなければ、少しの間貸していただけないかと思いメールさせて頂いた次第です。</p> <p>お忙しい折大変恐縮ですが、お返事お待ちしております。</p> <p>(署名)</p> <p>追伸</p> <p>もし御無理なようでしたらそれはそれで全く構いませんので、その旨ご遠慮なくご連絡ください。</p>
---------------	---

状況 1

2 23 1	<p>A 先生</p> <p>「（授業名）」を受講している T (依頼者の名前) です。 実は先生にお願いがあり、ご連絡させていただいています。</p> <p>先週、授業で先生が紹介して下さった「（本の名前）」ですが、先生のお話から、とても興味を持ちました。</p> <p>メールでこのようなお願いをするのは失礼かと存じますが、もし、先生がその本をお持ちでしたら、お借りすることは可能でしょうか。</p> <p>お忙しいとは存じますが、 ご連絡お待ちしております。 よろしく願いいたします。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

2 24 1	<p>A 先生</p> <p>いつもお世話になっております。</p> <p>標記の件、先週の授業の中でご紹介頂いた本「**」 について、大変興味を持ちました。ぜひ読んでみたいと思いましたので、もし宜しければ貸して頂けますでしょうか？ 次回の授業の際、お持ち頂ければ幸いです。</p> <p>どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

状況 1

2 25 1	<p>いつも楽しく授業を受けています。</p> <p>実は上記の件について、お願いがあります。</p> <p>先日先生が授業中にご紹介していらっしゃった「 」という本についてですが、とても興味があり、ぜひ読みたいと思っています。</p> <p>つきましては、その本を貸していただけませんかでしょうか。</p> <p>もしよろしければ、講師室まで取りに伺います。</p> <p>よろしくお願いいたします。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

2 26 1	<p>こんにちは。突然のメールで失礼致します。私は毎週 曜日にA先生の授業を拝聴させていただいています Y(依頼者の名前)と申します。</p> <p>実は、先生が先週ご紹介くださった という本に大変興味を持ちました。新宿の本屋を何件か歩きましたが、すぐに手に入れられるものがありませんでした。もし、先生のご都合さえ宜しければ、本を貸していただけないかと思ひ、メールを送っています。明日、学校に行く予定がありますので、先生のところへ伺います。そのときにお返事いただければ幸いです。よろしくお願ひします。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

状況 1

2 27 1	<p>A 先生</p> <p>初めてメールを送付させていただきます。私は、毎週 A 先生の の講義を受講している K(依頼者の名前)と申します。毎週、 の講義は非常に興味深く拝聴いたしております。</p> <p>本日は先週の の講義で先生ご紹介された××(書名)につきお願いがあり、メールをさせていただきました。</p> <p>A 先生が先週の講義の中でご紹介されました××ですが、私も非常に興味があり実際に読んでみようと思いました。購入のため書店に行ったのですが、すでに絶版となっており、購入できませんでした。また図書館でも探したのですが、所蔵されておりませんでした。</p> <p>このため、もしよろしければ先生がお持ちの××をお借りできればと思い、連絡をさせていただきました。</p> <p>もしよろしければ、××を A 先生のご都合のよろしい時期に 1 週間ほどお借りしたいと考えております。改めてお電話をさせていただきたいと考えております。</p> <p>どうぞよろしくお願い申し上げます。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

状況 1

2 28 1	<p>田中 一郎 先生</p> <p>先生の「国際関係学」を受講している(所属)のK(依頼者の名前)と申します。</p> <p>先生が先週の授業で紹介してくださった『 』をぜひ読みたいと思って書店で探したのですが、</p> <p>残念ながらどこも品切れで、すぐには手に入りませんでした。</p> <p>また、大学や市の図書館ではたくさんの方が順番待ちをしています。</p> <p>それで、インターネットの書店で申し込んだのですが、配達されるまで1週間以上かかるということです。</p> <p>手に入ることにはなりましたが、できればなるべく早く読んで、先生の来週の御講義に臨みたいと思っています。</p> <p>おさしつかえなければ、先生がお持ちの『 』を一時お貸しいただけませんでしょうか。</p> <p>お許しいただければ、先生のご都合がよろしいときに研究室に伺います。</p> <p>お忙しいところ、たいへん恐縮ですが、このアドレスにお返事いただければ幸いです。</p> <p>どうぞ、よろしく願いいたします。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p>
--------	---

状況 1

2 29 1	<p>A 先生。</p> <p>先週の授業で、先生から紹介された本を方々探しましたが見当たらず、大変申し訳ありませんが、その本を私に貸し出しをしていただけないでしょうか？</p> <p>1 週間以内に返却させていただきますので、よろしくお願いいいたします。</p>
--------	--

2 30 1	<p>A 先生へ</p> <p>私、木曜日に先生の授業を受けております学生で、T (依頼者の名前) と申します。突然のメールお許してください。</p> <p>実は、先週、先生からご紹介して頂いた「 」という本にとっても興味引かれ、是非読んでみたいと思いました。しかしながら、私にとっては高価な書物であり自分で買うことができませんので、お借りできるかどうか伺いたく、メールいたした次第です。</p> <p>不躰なお願いではございますが、お返事いただけましたら幸いです。</p> <p>何卒よろしくお取り計らいくださいますようお願いいたします。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

2 31 1	<p>A 先生</p> <p>〇〇大学で〇曜日に先生の「講座名」を受講している S(依頼者の名前) です。突然のメールで失礼致します。</p> <p>先週の授業で先生がご紹介くださった「〇〇〇」の本是非一度読んでみたいと思いました。</p> <p>でもすでに絶版で書店でも見つからず、図書館にもありませんでした。</p> <p>もしよろしかったら、貸して頂けませんでしょうか。</p> <p>次の授業の時また直接お願いいいたしますが、まずはメールにてお願いまで。</p> <p>どうぞよろしくお願いい致します。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

状況 1

2 32 1	<p>A 先生</p> <p>いつもお世話になっています。XクラスのA(依頼者の名前)です。</p> <p>本日は、お願いがありまして、メールしております。</p> <p>先週、授業中に先生が紹介して下さいました「YY」の本のことですが、あの時、とても興味を持って聞きました。それで、ぜひ読みたいと思いました。もし、お差し支えなければ、拝借させていただけないでしょうか。</p> <p>もしお借りできるようでしたら、よろしく願いいたします。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

2 33 1	<p>A 先生、</p> <p>〇〇クラスを受講しているN(依頼者の名前)と申します。</p> <p>先週、先生が講義中に紹介された書籍についてお伺いしたく連絡しております。</p> <p>ぜひともその本を読みたいのですが、先生からお借りすることは可能でしょうか？</p> <p>ご無理であれば、自身で入手しようと思っておりますので、金額など詳細を教えてください。</p> <p>PCで検索してみたのですが、該当書籍を見つけることができず、もう少し絞込みしなければいけません。</p> <p>お忙しいところ恐縮ですが、上記の件ご返信お願いいたします。</p> <p>(署名)</p> <p>(メールアドレス)</p>
--------	--

【 状況 2 】

状況 2

2 1 2	<p>B 先生</p> <p>先日、面談のお願いをしたW(依頼者の名前)です。面談の件を快く引き受けてくださりありがとうございました。</p> <p>ですが、本当に申し訳ないのですが、木曜日にどうしてもいけなければならない急用ができてしまい、先生との面談ができなくなってしまいました。</p> <p>B 先生は授業や教務でお忙しいとは思いますが、私は、就職に関してぜひ、先生の意見、アドバイスを聞きたいと思っています、勝手とは思いますが、日程の変更をお願いしてもよろしいでしょうか。 よろしく申し上げます。</p> <p>(署名)</p>
-------	---

2 2 2	<p>B 先生</p> <p>(授業名)を受講している (所属)のA(依頼者の名前)と申します。</p> <p>先日、就職活動の件で、来週の木曜日に先生の研究室に伺うとお約束したのですが、急用ができてしまい、申し訳ないのですが日にちを変更していただきたく、メールを送らせて頂きました。</p> <p>せっかく貴重なお時間を割いてくださったのに、私事で本当に申し訳ありません。</p> <p>ですが、どうしても先生に相談に乗っていただきたいので、できれば後日伺わせていただくことはできないでしょうか。</p> <p>先生のご都合をお聞かせいただければ幸いです。</p> <p>申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p>
-------	---

状況 2

2 3 2	<p>B 先生</p> <p>お忙しいところを失礼します。先日は私の就職の相談を快く引き受けていただきありがとうございます。</p> <p>誠に申し訳ありませんが、先生に指定いただいた来週木曜日の時間では(私がそれを欠席すると他の方にも迷惑をかけてしまうため)どうしても空けることができなくなりました。</p> <p>つきましては多忙中とは存じますが、他の時間帯に相談させていただけないでしょうか。 曜日の 時から 時---以下、都合の悪い時間を述べる 以外で先生のご都合のよい時間をご指定下さい。</p> <p>多忙な先生にこのようなことをお願いするのは恐縮の極みですが、よろしくご高察のほどを願います。</p> <p>(署名)</p> <p>(メールアドレス)</p>
-------	---

2 4 2	<p>B 先生、こんにちは。いつもお世話になっております、 T (依頼者の名前) です。</p> <p>先日は、卒業後の就職について相談に乗って下さるということで、本当にありがとうございます。その件で、お願いがありメールさせていただきました。</p> <p>実は、お約束の来週の木曜日に急用が入ってしまい、誠に恐縮なのですが、日時を変更していただけないかと思っております。お忙しい中、時間を割いて下さるとのことでしたのに、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、是非先生のご意見・アドバイスをうかがいたいと思っております。こちらの勝手な都合で恐縮ですが、火曜日が水曜日がよいのですが、お時間をいただくことはできませんでしょうか。</p> <p>改めて、お手数をおかけして申し訳ございません。ご返信いただけたら幸いです。</p> <p>(署名)</p>
-------	---

状況 2

2 5 2	<p>こんにちは。お世話になっております。</p> <p>B 先生が就職のご相談に乗って下さるお日にちなのですが、急な用事ができ、どうしても行けなくなってしまいました。B 先生は非常にお忙しいと存じておりますが、是非 B 先生のご意見伺いたいと思います。本当に申し訳ないのですが、お時間の方、変更して頂けないでしょうか。お返事お待ちしております。</p>
-------	---

2 6 2	<p>先日、木曜日に就職について相談に乗っていただくようお願いしていたのですが、急な予定が入りその日は都合がつかなくなってしまいました。</p> <p>お忙しい中時間をとっていただいたのに申し訳ございません。ご無理を言うようで大変恐縮なのですが、他の日で都合のつく日がありましたら、時間を変更してはいただけないでしょうか。</p> <p>お手数ですが、このアドレスへお返事を下さい。</p>
-------	---

2 7 2	<p>いつもお世話になります。就職の件なのですが、木曜日は家の用事で行けなくなりました。大変申し訳ないのですが時間を変更してもらえないでしょうか？ご迷惑かと存じますが、よろしくお願い致します。</p>
-------	--

2 8 2	<p>B 先生</p> <p>今日は就職の相談の件で連絡しました。</p> <p>来週の木曜日に相談にのっていただくということだったのですが、木曜日は急遽行けなくなってしまいました。大変申し訳ありません。</p> <p>お忙しいとは思いますが、先生のことを誰より信頼しており、先生の意見を聞いて今後の自分の人生の参考にしたいのです。</p> <p>日程を変更していただいてもよろしいですか？</p>
-------	---

状況 2

2 9 2	<p>来週の木曜日に B 先生と会う約束をしましたが、急用でその日に会うことができなくなりました。なので、日にちを変更してもらえないでしょうか？</p> <p>今回は就職のことについての相談をしたかったんですが、その就職活動の予定が来週の木曜日に入ってしまった。希望の業種の会社の訪問なんで、どうしても参加したいのです。</p> <p>先生が普段の授業や教務でとても忙しいのは、分かっています。けれども、先生とぜひ話したいので、先生の都合のよい日を何日かおっしゃっていただければ、幸いです。</p> <p>お願いします。</p> <p>(署名)</p>
-------	--

2 10 2	<p>〇〇(所属)の K (依頼者の名前)です。</p> <p>来週の木曜日、就職相談に乗っていただけるとのことでしたが、急な用事のため伺うことができなくなってしまいました。大変申し訳ありません。しかし、ぜひ先生のアドバイスをいただきたいので、自分勝手ではありますが、時間の変更をお願いできないでしょうか。</p> <p>よろしくお願い致します。</p>
--------	---

2 11 2	<p>授業名を受けている A (依頼者の名前)と申します。</p> <p>来週の木曜日に就職のことについての相談をして頂く予定でしたが、急用が入ってしまい、行くことが出来なくなりました。</p> <p>大変申し訳ありませんが、日にちを変更して頂けませんでしょうか。</p> <p>多忙とは思いますが、よろしくお願いします。</p>
--------	---

状況 2

2 12 2	<p>来週の木曜日にお時間を空けてもらっていたのですが、私事の急な用事でその日はどうしても行くことができなくなりました。申し訳ありません。先生もご多忙だとは思いますが、ぜひ相談に乗っていただきたいので、日にちの変更よろしいでしょうか？ぜひお願いいたします。</p>
--------	--

2 13 2	<p>B先生、</p> <p>こんにちは。N（依頼者の名前）です。</p> <p>先日は、就職相談の件を快く受けてくださって、本当にありがとうございます。</p> <p>ところで、その件について、来週木曜日にお時間をとっていただいたのですが、実は、急用で、その日どうしても伺うことができなくなってしまいました。大変申し訳ないのですが、約束の日にちを変更することは可能でしょうか？</p> <p>先生は非常にお忙しいかと存じますので、ご負担にならない範囲でご検討いただけますでしょうか。よろしくお願いいたします。</p> <p>（署名）</p>
--------	---

2 14 2	<p>B先生</p> <p>こんにちは。〇〇（所属）のY（依頼者の名前）です。</p> <p>今週木曜日の件ですが、急用で行けなくなってしまいました。</p> <p>お忙しいところ大変申し訳ございませんが、時間を変更していただいてもよろしいでしょうか。</p> <p>下記メールアドレスにご連絡くださいますよう よろしくお願いいたします。</p> <p>（ メールアドレス ）</p> <p>（署名）</p>
--------	--

状況 2

<p>2 15 2</p>	<p>B 先生</p> <p>いつもお世話になっております。</p> <p>2月8日に、先生にお時間をとっていただき、私の卒業後のことなどについて相談に乗ってくださるということでしたが、この日に急な用事ができてしまいました。</p> <p>もし、この日の他で先生に都合の良い時間や日程がありましたら、先生からのアドバイスを是非聞かせていただきたいと思いますっております。</p> <p>こちらの都合で先生にご迷惑おかけし、大変申し訳ありません。</p> <p>それでは よろしくお願い致します。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p>
---------------	---

<p>2 16 2</p>	<p>申し訳ございません。</p> <p>私の就職の相談に乗って頂けるとのことでしたが、来週の木曜日に急用が入ってしまい、先生のお部屋に伺えなくなってしまいました。</p> <p>本当に申し訳ございません。</p> <p>先生が多忙なことは承知しておりますが、一言ぜひ先生にご助言を頂きたいんです。</p> <p>短い時間で構いません。</p> <p>日を替えて先生にお会いすることはできませんでしょうか。</p> <p>どうか宜しくお願い致します。</p> <p>(所属)</p> <p>(署名)</p> <p>(連絡先)</p>
---------------	--

状況 2

2 17 2	<p>B 先生へ</p> <p>こんにちは。</p> <p>先日はご無理を言い、私の就職の事についての相談のための時間をお約束させていただきましたが、急用のため都合が悪くなってしまいました。先生、大変申し訳ございませんが、曜日の変更をお願いしたいので、都合のよい日を教えていただけないでしょうか？</p> <p>よろしく申し上げます。</p>
--------	---

2 18 2	<p>B 先生</p> <p>こんにちは。〇〇（所属）のH（依頼者の名前）です。先日お願いいたしました</p> <p>就職相談の件でお詫びとお願いがあります。</p> <p>来週の木曜日にお時間をいただけるとのことでしたが、急に 退っ引きならない用事ができてしまいました。先生がお忙しい ことは承知の上ですが、何とか他の日に変更していただくわけには いかないでしょうか。</p> <p>勝手なお願いで申し訳ございませんが、なにとぞよろしく お願いいたします。</p> <p>（所属） （署名）</p>
--------	--

状況 2

2 19 2	<p>B 先生</p> <p>来週の木曜日に先生にお時間をいただいたのですが、実はどうしてもはずす事ができない、大切な用事が入ってしまいました。せっかくお時間をいただいたのに、このようなことになってしまい、本当に申し訳ありません。</p> <p>先生がご多忙だとは十分に承知しているのですが、可能であれば、違う日にお時間を改めていただくことはできませんでしょうか。私は金曜日の午前、月曜日と火曜日の午後なら、いつでも構いません。ご検討していただければ、幸いです。</p>
--------	---

2 20 2	<p>B 先生</p> <p>木曜日の件で、実は先生にお願いがあります。</p> <p>大変申し上げにくいのですが、木曜日は急用ができてしまい、伺えなくなっていました。</p> <p>もし先生のご都合がよろしければ、日にちを変更していただけないでしょうか。</p> <p>お忙しい先生に私の都合で勝手なお願いをして、本当に申し訳ございません。</p> <p>どうかよろしく願いいたします。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

状況 2

2 21 2	<p>K 先生</p> <p>いつもお世話になっております。A（依頼者の名前）です。来週の木曜ですが、大変お忙しいところ、私の進路につきまして、お話を聞いていただける時間を作ってくださいありがとうございます。その日程についてですが、大変申し訳ありませんが、変更していただきたくご連絡させていただきました。</p> <p>先生には大変お忙しい中、時間を作っていただいたにも関わらず、勝手なことで大変心苦しいのですが、急な用事でどうしても都合がつかない状況です。私の進路につきまして、先生のご意見やアドバイスを是非参考にさせていただきたいと強く願っておりますので、何とか別の日程でご相談させていただく機会を作っていただけないでしょうか。</p> <p>勝手なお願いばかりで恐縮ではございますが、どうかよろしくお願い申し上げます。</p> <p>（所属）</p> <p>（署名）</p>
--------	--

状況 2

2 22 2	<p>B 先生、</p> <p>いつもお世話になっています。毎週 曜日の 限目に「～」の講義を受講している〇（依頼者の名前）です。</p> <p>先日、来週木曜（ 月 日）に当方の就職相談にのって頂くとご快諾頂き誠にありがとうございます。先生には是非色々とおアドバイスを頂ければと思っておりましたので大変嬉しく思っています。</p> <p>ただ、実は急な用事が出来てしまい 日（木曜）はどうしてもお会いすることが出来なくなってしまいました。こちらからお願いをしておいたにも関わらず、こちらの都合で予定の変更をお願いするのは大変心苦しいのですが、どうしても日程の変更が出来ない事柄の為やむを得ず先生に予定の変更をお願いしている次第です。</p> <p>先生がご多忙である事は重々承知しておりますが、私としては是非先生にご助言頂きたいと常々から思っておりましたので、 日（木曜）以外では是非お時間を頂けないかと考えております。</p> <p>当方は来週であれば木曜日以外、再来週であればいつでも予定は空いておりますので、先生のご都合の宜しい日を是非ご連絡ください。</p> <p>勝手ばかり申しまして大変申し訳ありませんが、どうぞ宜しくお願い致します。</p> <p>（署名）</p>
--------	--

状況 2

2 23 2	<p>B 先生</p> <p>「（授業名）」を受講している T（依頼者の名前）です。</p> <p>実は、急用ができてしまい、 お約束した木曜日におうかがいすることができなくなってしまいました。</p> <p>お忙しい中、お時間を作っていただいたにもかかわらず、 このようなことになってしまい、大変申し訳ございません。</p> <p>こちらの勝手ばかり申し上げて、大変恐縮ですが、 もし先生のご都合がよろしければ、 別の日にお話させていただけないでしょうか。</p> <p>申し訳ありません。 ご連絡お待ちしております。</p> <p>（署名）</p>
--------	--

2 24 2	<p>B 先生</p> <p>いつもお世話になっております。</p> <p>標記の件、来週の木曜日に就職についてご相談に 乗って頂けるということでお時間を頂戴しておりましたが、 急な用事が出来、どうしてもその日はお伺いすることが 出来なくなってしまいました。</p> <p>つきましてはお忙しいところ大変申し訳ないのですが、 日程の変更をお願い致したくご連絡申し上げます。先生のご 都合の宜しい日をお聞かせ下さい。</p> <p>よろしくお願い致します。</p> <p>（署名）</p>
--------	---

状況 2

2 25 2	<p>いつも楽しく授業を受けております。</p> <p>実は上記の件について、お願いがあります。</p> <p>来週の木曜日の就職相談なのですが、急な用事が入ってしまい、どうしてもいけなくなってしまいました。</p> <p>こちらからお願いしていましたが、大変申し訳ありません。</p> <p>つきましては、日にちの変更をお願いしたく、メールしました。</p> <p>B先生のご都合のいい日にちをお聞かせください。</p> <p>申し訳ありませんでした。</p> <p>よろしく願いいたします。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

2 26 2	<p>B先生、先日は私のご相談に乗っていただけるとのお返事をいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>来週木曜日にお約束をいただきましたが、実は、大変困ったことになりました。急に授業の補講が入ってしまい、どうしてもその授業を受けなくてはなりません。B先生にはお忙しい中、スケジュールを組んでいただき、本当に申し訳ないのですが、どうしても木曜日のその時間にお伺いすることができなくなってしまいました。</p> <p>先生がお忙しいことは重々承知しておりますが、何とか時間を変更していただくことはできませんでしょうか。就職に関して、B先生のお話を伺えることを楽しみにしておりました。お約束いただいた時間に伺えず、本当に本当に残念です。勝手ですが、どうか再度、お時間を検討していただけますよう、お願い申し上げます。</p> <p>急な変更、お願いで申し訳ありません。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

状況 2

2 27 2	<p>B 先生</p> <p>この度は私の卒業後の進路に関し、ご指導・ご助言をいただけることになり、感謝いたしております。ありがとうございます。</p> <p>ただ、当初お時間を頂戴することになっておりました木曜日ですが、その後、別の用事が入り、それが B 先生にいただく時間と重複してしまっております。本来ならばそちらの用事を変更すべきと考え、先方関係者と色々日程調整を試みましたが、なかなか先方の都合もありうまく調整ができない状況でございます。</p> <p>B 先生におかれましては、授業や他の教務等で非常にご多忙と認識しておりますが、是非とも B 先生のご指導・ご助言をいただきたいと思っておりますところ、もし可能でしたら来週木曜日の予定を別の日に変更させていただきたいと思っております。</p> <p>誠に申し訳ございませんが、B 先生のご意見をいただければと存じます。もしご承諾いただける場合は、併せて、先生のご都合のよろしい日をご連絡いただければ幸いです。</p> <p>無理を申しますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

状況 2

2 28 2	<p>S 先生</p> <p>来週の木曜日（2月1日）に就職のことでお話を伺う約束をしていただいた国際関係学科3年のK（依頼者の名前）です。</p> <p>突然でたいへん申し訳ありませんが、 面談の日にちをずらしていただけないでしょうか。</p> <p>その日に、わたしが就職を希望している企業のOB懇談会が開かれることになり、連絡が先ほど届いたのです。</p> <p>このような機会は貴重ですので、ぜひ参加したいと思います。</p> <p>わざわざお時間を作っていただきましたのに、わたしの都合で申し出るのはたいへん心苦しいのですが、面談の日にちを再来週の木曜日（2月8日）に変更していただけないでしょうか。あるいは、先生がご都合のいい日にちをご指定いただけたらと思います。</p> <p>お忙しいところ、たいへん恐縮ですが、 このアドレスにお返事いただければ幸いです。</p> <p>どうぞ、よろしく願いいたします。</p> <p>（所属） （署名）</p>
--------	---

状況 2

2 29 2	<p>B 先生。</p> <p>先日は、お忙しい中、私の卒業後の就職について来週の木曜日にお時間を頂きご相談いただけるということでとても心強く思ってます。</p> <p>ところが、どうしても当日は、急用が出来まして、いろいろと調整をしてみました。都合がつかず、大変申し訳ありませんが、日にちの変更をお願い申し上げます。</p> <p>先生がお忙しいのは十分認識し、私の勝手なお願いですが、どうしても先生の意見・アドバイスをお聞きいたしたく、よろしくお願い申し上げます。</p>
--------	--

2 30 2	<p>B 先生へ</p> <p>突然ですが、先日お目にかかりました折、来週の木曜日に先生にご相談するとお約束申し上げましたが、急にのっぴきならぬ用件ができ、どうしてもお伺いできかねることになりました。日々ご多忙の中、私のためにわざわざお時間を割いていただいたにも拘らず、かたくお約束しておきながら、まことに申し訳ございません。どうぞあしからずお許しく下さいませ。しかしながら、どうしても、先生のご意見やアドバイスをお聞きしたいと存じます。厚かましいお願いではございますが、日にちを変更して改めてご相談に乗っていただけませんか。先生が、非常にお忙しく時間の調整が難しい事を重々承知の上で、突然の勝手なお願いで誠に恐縮ながら、なにとぞよろしく願いあげます。</p> <p>折り返し、お返事を得ますよう重ねてお願い申し上げます。</p> <p>(署名)</p>
--------	---

状況 2

2 31 2	<p>B 先生</p> <p>いつも御世話になりありがとうございます。</p> <p>実は、来週木曜日先生にお時間を頂くようお約束しておりましたが、急な用事が出来どうしても伺えなくなりました。</p> <p>お忙しいところ大変申し訳ございませんが、日時を変更して頂けませんでしょうか。</p> <p>木曜日以外でしたら、日時は先生のご都合に合わせます。</p> <p>先日少しお話した就職については是非とも先生のアドバイスを頂きたいのです。</p> <p>なにとぞよろしくお願い致します。</p> <p>御連絡をお待ちしております。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

2 32 2	<p>B 先生</p> <p>いつもお世話になっています。</p> <p>来週木曜日のことですが、この日、思いがけずやんどころない用件が入り、どうしてもそちらに出向かなければならなくなりました。せっかく先生のお忙しいお時間を割いて下さっていたのに、残念でなりません、どうしてもお約束の時間が無理になりました。</p> <p>しかしながら、先生にぜひともご相談し、アドバイスをいただきたく存じます。</p> <p>それであらためて、先生のご都合をお伺いいたしたくメールいたしました。</p> <p>本当に申し訳ありません。また私からお電話いたします。</p> <p>よろしくお願い申し上げます。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

状況 2

2 33 2	<p>B 先生、</p> <p>来週木曜日のお約束ですが、急に外せない用件ができてしまい、日程の変更をしていただけないかと思いメールしております。</p> <p>ご多忙中無理を言いまして誠に申し訳ございませんが、</p> <p>先生の次のお時間取れる日をお教えいただきたくお願い申し上げます。</p> <p>(署名)</p>
--------	--

付録 2

2 - 2 調査 2 のフォローアップ調査の資料

フォローアップ調査

F 1	状況 1 : ” あの本は私の授業の名前への理解をより深めるのに役立つ “ という表現に「ありがたい」と思っていると伝わるようにした。
	状況 2 : “ 勝手とはおもいますが ” “ お願いしてもよろしいでしょうか ” に申し訳ないと思っているように相手に伝わるようにした。

F 2	<p>「先生のご都合をお聞かせいただければ幸いです。」と書いたのは、聞かせてもらえれば嬉しいという思いからというのがありますが、状況 2 の場合では、この文の前に、「後日伺わせていただくことはできないでしょうか。」という疑問文を使っていたので、「先生のご都合をお聞かせいただけないでしょうか。」という疑問文を並べるのをやめたという理由もあったと思います。</p> <p>ただ、状況 1 の場合には、はっきりとした理由がないので、私の文章を書く上での癖なのかもしれないと思いました。</p>
-----	--

F 4	「ご返信いただけたら幸いです」という表現を使った理由：お忙しい方相手なので、返事を強制するような言い方は好ましくない、しかしお返事をいただくためのメールなので角が立たないように、こちらの希望が伝わるようにと考えました。
-----	---

F 9	状況 1 : 「お願いします」という表現に相手が依頼を引き受けてくれればありがたいと思い表現しました。
	状況 2 : 「来週の木曜日に B 先生と会う約束をしましたが、急用でその日に会うことができなくなりました。なので、日にちを変更してもらえないでしょうか？」急用という理由を先に述べてから、変更してもらえないでしょうか、と文をつなげて、申し訳ないという気持ちを書きました。

フォローアップ調査

F 9	<p>「今回は就職のことについての相談をしたかったんですが、その就職活動の予定が来週の木曜日に入ってしまいました。希望の業種の会社の訪問なんで、どうしても参加したいのです先生が普段の授業や教務でとても忙しいのは、分かっています。けれども、先生とぜひお話ししたいので、先生の都合のよい日を何日かおっしゃっていただければ、幸いです。お願いします。」先生とぜひお話ししたいと自分の気持ちを伝え、先生の都合のよい日を何日かおっしゃっていただければ、幸いです。お願いします。と文章を続けて、相手が依頼を引き受けてくれれば、ありがたいという気持ちを表現しました。</p>
-----	---

F 13	<p>状況 1 :</p> <p>もし、よろしければ</p> <p>「先生に借りるのは当然」と考えているのではないということ表現するため。</p> <p>ないでしょうか？</p> <p>「ますか？」「ませんか？」よりも、もっと遠慮している雰囲気を出すため。</p> <hr/> <p>状況 2 :</p> <p>就職相談の件を快く受けてくださって、本当にありがとうございます。</p> <p>まずは、就職相談に乗ってくれるという事実が、ありがたいということを素直に伝えることで、相談の時間自体はなくしたくないことを伝えるため。それから、そのあとの変更のお願いを言い出しやすくするため。</p> <p>どうしても・てしまいました</p> <p>自分の気分や用事ではなく、しかたがないことだと表現するため。</p> <p>たいへん申し訳ないのですが</p> <p>申し訳ない、と思っていることを素直に表現するため。</p> <p>非常にお忙しいかと存じますので、ご負担にならない範囲で 断っても大丈夫、先生の都合にあわせる、という気持ちを伝え、相手の負担にならないようにするため。</p>
------	--

フォローアップ調査

<p>F 1 6</p>	<p>状況 1 :</p> <p>これを書いているとき、ありがたい・申し訳ない という気持ちはありませんでした。ただ、横柄な態度に見られないようにどう書いたらいいか悩みました。こちらから日時を指定するのは自分勝手な印象を与えますし、「先生の都合に合わせてあげます」という意味の文でも失礼です。それで、『先生の研究室へ伺いたいと思いますが、ご都合のよろしい日を教えて頂けませんか。』と書きました。</p>
	<p>状況 2 :</p> <p>これは相当時間をかけて書きました。実際このようなシチュエーションの時はいつも時間がかかります。</p> <p><u>申し訳ございません</u> 先に謝っておくことで、怒りをある程度抑止。以下の文の内容を推測させ、悪い話に対する心構えをさせる効果</p> <p><u>私の就職の相談に乗って頂けるとのことでしたが</u> 何に関する用件かを明記。</p> <p>「～て頂ける」という表現を使い、感謝を示す</p> <p><u>来週の木曜日に急用が入ってしまい</u> 一応理由を伝える。長々説明すると、返って怒りを買う恐れがあるので、短く「急用」と言っておく。「何か本当に大切なことなのだろう」と解釈してくれることを期待。</p> <p><u>先生のお部屋に伺えなくなりました。本当に申し訳ございません。</u> 冒頭に重ねて謝ることで、本当にすまなく思っていることを表す。</p> <p><u>先生が多忙なことは承知しておりますが、一言ぜひ先生にご助言を頂きたいんです。</u> 「私が助言を頼めるのは、先生だけで、他の人ではダメなんです！」という気持ちを見せたい。先生を持ち上げて、機嫌を取る。</p> <p><u>短い時間で構いません。日を替えて先生にお会いすることはできませんでしょうか。</u> 一度約束を破棄した以上、会えなくても仕方がないと謙虚に考えていること、次はどんな日時でも先生との予定を最優先して必ず行くつもりだということ伝える</p>

フォローアップ調査

F 1 8	<p>状況 1 :</p> <p>確かに「ありがたい」とは思っていますが、それほど強く期待してのメールではないです。断られても他に方法がありますから。先生にしても大きな負担になるようなことではないと判断しました。</p> <hr/> <p>状況 2 : 「申し訳ない」</p> <p>「お詫びとお願いがあります。」 用件は「お詫び」、そして「お願い」であることを伝えるため</p> <p>「先生がお忙しいことは承知の上ですが、なんとか他の日に変更していただくわけにはいかないでしょうか。」 相手の状況（相手に迷惑がかかること）を知った上、それでもお願いしなければならない状況にあることを伝えたいから</p> <p>「勝手なお願いで申し訳ございませんが、」 素直な自分の気持ちだから</p>
-------	--

F 2 1	<p>状況 1 :</p> <p>「ありがたい」</p> <p>内容に大変興味があり、もし可能でしたらお借りすることはできますでしょうか。 理由：「内容に大変興味があり」という言葉で貸していただければ、私にとって有益である、ということを示している。「～ますでしょうか」は依頼の表現。自分にとってありがたい、という自分主体の直接的な表現をできるだけ避けて、相手主体（自分は受身）の表現を選んだ。</p> <p>「申し訳ない」</p> <p>3 日ほど貸していただけるようでしたら、重要箇所をコピーさせていただき、先生のお手元にお返しするつもりであります。大変厚かましいお願いで恐縮ではございますが</p> <p>理由：返す期日をあらかじめ伝えたいと思った。また、貸していただく貴重な本をじっくり読むことを伝えたいため、できるだけ短い期間で返却し、コピーをとって熟読することを表現したかった。</p>
-------	--

フォローアップ調査

F 2 1	<p>状況 2 :</p> <p>「ありがたい」</p> <p>大変お忙しいところ、私の進路につきまして、お話を聞いていただける時間を作 っていただきありがとうございます。</p> <p>私の進路につきまして、先生のご意見やアドバイスを是非参考にさせていただき たいと強く願っておりますので、何とか別の日程でご相談させていただく機会を 作っていただけないでしょうか。</p> <p>理由：まず、感謝の気持ちを伝える。ビジネス文章の流れ「時候の挨拶 感謝 本題」に似た形で感謝の表現を前に出現させた。「是非」「強く願っており」「何 とか別の日程で」という言葉は、他の先生に変えがたい気持ちを伝える言葉を選 んでいる。この先生に相談できるありがたさ、に結びつくと考えられる。</p> <p>「申し訳ない」</p> <p>その日程についてですが、大変申し訳ありませんが、変更していただきたくご連 絡させていただきました。にも関わらず、勝手なことで大変心苦しいのですが、 急な用事でどうしても都合がつかない状況です。勝手なお願いばかりで恐縮では ございますが、どうかよろしくお願い申し上げます。</p> <p>理由：言いにくい内容であるが、メールでは本題をできるだけ文章の前の方に簡 略に示すことも一種の礼儀と考える。「大変申し訳ない」「大変心苦しい」「ど うしても」「勝手な」「恐縮」という言葉は、申し訳ない気持ちを伝える表現と して選んでいる。「どうぞよろしく」ではなく「どうかよろしく」の方が申し訳 ない気持ちが伝わることを期待している。「勝手なお願いばかり」は都合が悪く なって木曜の予定をキャンセルするの願いと、キャンセルではなく日程変更の形 で再度予定を調整していただきたい、という両者を指しているが、うまく伝わる かは疑問が残る。</p>
-------	--

フォローアップ調査

F 2 4	<p>状況 1 :</p> <p>「次回の授業の際、お持ち頂ければ幸いです。」</p> <p>次の機会に、ついでに、と言った感じで義務感を持たせないようにしました。</p> <hr/> <p>状況 2 :</p> <p>「先生のご都合の宜しい日をお聞かせ下さい。」</p> <p>先生の都合第一ということを伝えました。先生の都合の良い日にちを何日かあげてもらって、そこから選ぶようにしようという気持ちがありました</p>
F 2 5	<p>状況 1 : もちろん、「ありがたい」と思いました（読みたい本ですから）。できるだけ先生の手をわずらわせないと思ったので、『講師室まで取りに伺う』という言葉をつけました。</p> <hr/> <p>状況 2 : まず『申し訳ない』と思いました。なので『申し訳ない』という言葉が 2 回でてきています。せっかく都合をつけてくれた先生との約束を、こちらの都合で変えてもらわなければならない、ということは、100%こちらが悪いことになります。なので、次の約束は先生の都合を 100%優先させ、必ず行く、という気持ちを表すために『先生の都合のいい日にちを知らせてください』という言葉を入れました。</p>
F 2 6	<p>状況 1 も状況 2 もどちらも私は「申し訳ない」という気持ちが強かったように思います。私としては、どちらもメールで頼むことではないような気持ちがしています。やっぱりお願いごとやお詫びは、直接会って話すか、最低でも電話で直接話すべきなのではないかと思っています。これは年齢的なものかもしれません。。。。</p> <p>「申し訳ない」気持ちを表している部分は：</p> <p>状況 1 「突然のメールで失礼致します。」</p> <p>状況 2 「本当に申し訳ないのですが、」「急な変更、お願いで申し訳ありません。」</p>

フォローアップ調査

F 2 6	<p>「お返事いただければ幸いです」についてですが、これは難しい質問ですね。メールでの返事は期待していません。「伺ったとき」には、「YES」であれ「NO」であれ返事はもらえるものと思っているので、「そのときに返事くれたらありがたい」と思っているわけでもありません。何というか、「メールで大変申し訳ない。ちゃんと明日は先生のところまで伺うので、このメールは取り急ぎのものです」というのを理解してください。という感じですね。</p>
F 2 7	<p>状況 1 :</p> <p>「もしよろしければ」 自分なりに、遠慮の要素を含んでおり、それはやはり先方に手間・負担をかけることに対する遠慮があり、それに応えてくれば「ありがたい」という気持ちと、手間をかけることに対して、「申し訳ない」という心情が表れています。</p> <p>「改めてお電話をさせていただきたいと思っております」 ここは、やはりこちらからお願いをする立場であり、しかも目上で、全然親しくない方に一方的にお願いをするので、先方に負担をかけないように、わざわざ自分から電話を掛けるように書いています。</p> <p>「よろしく願い申し上げます」 ここで最後に、「よろしく願い申し上げます」と書いているのも、くどいかも知れませんが、「ありがたい」「申し訳ない」という気持ちから、最後に改めて、お願いの言葉で結んでいます。</p> <p>状況 2 :</p> <p>「ありがとうございます」 ここで、改めて「ありがとうございます」と、繰り返し感謝の言葉を書いています。が、「ありがとうございます」という平易なことばを用いることにより、形式的な感謝の気持ちではなく、純粋に感謝していることを伝えようとしています。</p> <p>「ありうまく調整ができない状況でございます」 こども「にあります」ではなく、「ございます」と丁寧に書いたのは、やはり「ありがたい」「申し訳ない」という気持ちがあるから、余計に丁寧な表現になっています。</p> <p>「無理を申しませんが」 こども「申し訳ない」という気持ちが表れています。</p>

フォローアップ調査

F 2 7	<p>「先生のご都合のよろしい日をご連絡いただければ幸いです」 特に理由はありませんが、本音では「連絡をください」なのですが、先方が目上であり、こちらが無理を言っている立場なので、謙って「幸いです」と書きました。</p>
F 2 8	<p>状況 1：該当する本をぜひ読みたいという意欲を、具体的にさまざまな努力をしたが、自分では実現しがたいという具体例を書くことによって表現した。それが、相手が依頼を引き受けてくれればありがたいという気持ちに通じるという判断である。また、「おさしつかえなければ」「一時お貸し...」「先生のご都合がよろしいときに...」と表現を重ねることによって、申し訳ないという気持ちを表した。</p> <p>状況 2：申し訳ないという気持ちを何度か表し、そのことによって、同時に、依頼を引き受けてもらえたらありがたいという気持ちも伝わるように考えた。</p> <p>状況 1：「お返事いただければ幸いです」 これは、かなり形式的な表現だと思います。「返事をください」と書くと直接的過ぎるので、このように表現しました。「お返事いただければ」「ご返信いただけたら」と、仮定表現を使ってはいますが、実際は、返事がもらえない場合は想定していない、というのが本音です。</p> <p>状況 2：「お忙しいところ、たいへん恐縮ですが、このアドレスに お返事いただければ幸いです」 これも、かなり形式的な表現ではないでしょうか。暇だとわかっている人に対しても、このように書くのではないかと思います。わたくしの場合、相手が忙しいから申し訳ない、というより、わざわざ自分に対して返事をしてもらおうのが申し訳ない、という気持ちのほうが強いように思います。</p>
F 3 0	<p>状況 1、2：「ありがたい」「申し訳ない」という感情を伝えたいとおもいました。こちらからの勝手なお願いですので、遜った依頼の語彙表現を使いました。また依頼をする理由も相手を納得させるために必要ですので、書きました。</p>

フォローアップ調査

F 3 0	「お返事いただけましたら幸いです」 その通り相手が返事してくれたらありがたいと思って書きました。
-------	--

F 3 1	状況 1 : 特になし
	状況 2 : お忙しいところ・・・ごさいません。 先生がお忙しい事を知っているので申し訳ない
	日時は・・・合わせます。 木曜日は自分のどうしてもやむ終えない事情があつてたいへん申し訳ない、それ以外はお忙しい先生に全面的に合わせることで、どうしてもお会いしたいという気持ちをあらわした。
	なにとぞよろしく・・・ 勝手な無理な願いをして、本当に申し訳ないという気持ち

付録3 調査3の資料

【メール1】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類Bを
明日持ってきていただけますでしょうか。

よろしくお願いします。

田中

調査対象者の感想

1. 急に頼まなければならない理由が必要。
2. 親しさより、年の差から考えると、「よろしくお願いします」だけでは物足りない。
3. 後輩から先輩に頼むわけだから、もう一言欲しい。丁寧ではないことではないが、「よろしくお願いします」の前に「お手数ですが」のような一言を入れたほうが良い。
4. 突発的な依頼だから、このぐらいの表現は物足りない。
5. 「～いただけますでしょうか」というところから多少「申し訳ない」気持ちが伝わってくる。
6. あまり大変な依頼ではないから、このぐらいでも大丈夫。

【メール2】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類Bを

明日持ってきていただけますでしょうか。

お手数をおかけしますが、よろしくお願いします。

田中

調査対象者の感想

1. 理由が書いて欲しい。理由述べが少なすぎる。「お手数をおかけします」と書いてあるが物足りない。
2. 前にも相手に一度この依頼用件を伝えたのであれば、「よろしくお願いします」だけでも違和感がない。初めてこの用件を言い出すのであれば、「よろしくお願いします」だけでは物足りない。
3. 書類を持ってくるだけではそれほど手数をかけないから、「手数をかける」と書くのは形式的で、実質的な意味がない。
4. 相手にとって負担かかるかもしれないと思うから、依頼の時「お手数をおかけします」などを書く。
5. それほど手数をかけるような依頼内容ではないが、「手数をかけます」という表現は書くかもしれない。
6. 「お手数をおかけします」は決まり文句で、相手がそれほど手数をかけないと思って書いたほうが良い。書いても失礼にならない。
7. 「お手数をおかけします」を書かないことで失礼になるよりは書いたほうが良い。
8. 自分でもこのように物を持ってくることに対する手数を一言言うと思う。
9. 本当に物を持ってくるという手数をかけることだから、実質的な意味がある。
10. 相手が「やってくれそう」、あるいは「やってくれる」という前提だったら、「手数をかけます」と書くのは不自然ではない。
11. 「お手数をおかけしますが」というところから、「申し訳ない」気持ちが感じる。

【メール3】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類Bを明日持ってきていただけますでしょうか。

申し訳ありませんが、よろしくお願いいたします。

田中

調査対象者の感想

1. 「申しわけない」と言われたら、「えっ？ どうして？」と思う。でも他の人からのメールにそのように書かれたら、それほど違和感はない。でも、自分はそのように書かない。
2. 「すみません」「申し訳ありません」だけは何に対して謝るのか分からない。形式的に謝るより、謝る理由が欲しい。
3. 親しい場合はこのように書いても大丈夫だが、親しくない場合は「すみませんが」はもちろん、「申し訳ありませんが」だけでも丁寧さに欠ける。それは依頼内容とは関係ない。「上下」という人間関係、そしてメールでということから考えるとこのような表現では物足りない。
4. メールではなく、会話だったら「申し訳ありませんが」を形式的に言う場合があるかもしれない。
5. 「申し訳ございません」はビジネスの形式的な意味と謝罪の実質的な意味両方あると思う。書いたほうが落ち着くという効果がある。
6. 相手が「謝罪の言葉を期待するだろう」と思って、習慣的に書く。
7. 事前に依頼内容を相手と話し合っ、メールで確認する場合、「形式的」「習慣的」に書く場合がある。この場合は書かなくてもいいと相手もそのように認識しているだろうが、書いたほうが丁寧。
8. この間の書類をたまたま佐藤さんが持って帰っただけで、今度それを持ってくるように頼むわけだから、手数だとは思うけど、「申し訳ありません」とは思わない。

- 9 . 「申し訳ない」だと悪いことをしてしまった感じがするから、「お手数をおかけしますが」くらいで気持ちが伝わる。
- 10 . 相手とは親しい場合、「申し訳ありません」と謝るのが唐突で、「お手数をおかけします」のほうがよい。
- 11 . 「すみません」はちょっと軽い感じなので、このくらいの用件内容だったら、「すみません」でもかまわない。「申し訳ない」と言わなくてもいい。
- 12 . そんなに大変な依頼ではないから、「申し訳ございませんが」の場合は違和感がある。言いすぎ。「すみませんが」のほうがよい。「すみません」は「軽いすまない」という気持ちで使う。
- 13 . 親しい関係だったら、「申し訳ございませんが」より「すみませんが」のほうが良い。
- 14 . 親しくない場合は「申し訳ありません」と謝るのがあり得る。
- 15 . 何も言わないより「すみません」、「申し訳ありません」と一言あったほうが良い。
- 16 . 「よろしく願います」だけだったら「当然持って来るでしょう」という感じがする。「すみません」、「申し訳ありません」と書いたほうが「こっちが願いますのだ」という気持ちが伝わる。

【メール4】

佐藤さん

田中です。

明日の件ですが、この間整理していただいた書類Bを明日持ってきていただけますでしょうか。

お忙しいところ、急なお願いで申し訳ありませんが、よろしくお願いいたします。

田中

調査対象者の感想

1. ただ書類を持ってきてくれるだけだから、「お忙しいところ…」とっていないのに、むりやりそのように言う必要はない。
2. 「忙しいとき」と「急なお願い」とは関係ない依頼内容だし、書類も既にできていて、ただ持ってくるだけだから、少し違和感がある。書かなくてもいい。
3. 「お忙しいところ、申し訳ありませんが」と書く場合もあるかもしれないが、それは本当にそのように思っていない、礼儀上でそのように書くのかもしれない。
4. 急に何かしてもらおうことに対して、「急なお願いで申し訳ない」のところから申し訳ない気持ちが伝わるが、書類を持ってくるぐらいの依頼だったら、丁寧に言いすぎると、相手が重く受け止めてしまう。
5. 親しい関係だったら、「申し訳ありませんが」より「すみませんが」のほうが良い。
6. 「お忙しいところ、申し訳ございませんが」のように謝罪の対象、理由が入ったほうがよい。
7. 明日持ってきてほしいということは簡単なことだが、今日メールして頼んだわけだから、急なお願いだと思う。「急なお願いで、申し訳ありません」は実質的な意味がある。

早稲田大学 博士（日本語教育学） 学位申請 研究業績書

[学位論文・学術論文・著書・その他（学会発表等）の順に記入してください]

氏 名 頼 美 麗 印

（ 2007年12月18日現在 ）

学位論文

1. 依頼における「お詫び・謝罪型」と「感謝型」の表現に関する考察 日本語母語話者と台湾人日本語学習者を中心に 2004 早稲田大学大学院日本語教育研究科修士論文

学術論文

1. 頼美麗 : 2005 依頼における「お詫び・謝罪型」表現に関する考察 日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に . 早稲田大学日本語教育研究, 第6号, 63~77頁
2. 頼美麗 : 2006 電子メールのやりとりにおける依頼側の「謝罪型」表現に関する考察 日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に . 2006年「日本学と台湾学」国際シンポジウム会議論文集(台湾、静宜大学), D4-1~D4-17頁
3. 頼美麗 : 2006 依頼における「当然性」と「謝罪型表現」の使用について . 待遇コミュニケーション研究, 4号, 64~78頁

その他

《学会発表》

1. 頼美麗 : 2005 依頼における対人配慮ストラテジー 日本語母語話者と台湾人日本語学習者のEメールから . 早稲田大学日本語教育学会 2005年春季大会第5回研究発表会, 24~27頁
2. 頼美麗 : 2006 依頼場面における依頼者の「謝罪型」表現に関する考察 . 待遇コミュニケーション研究会第4回研究発表会
3. 頼美麗 : 2006 電子メールのやりとりにおける依頼側の「謝罪型」表現に関する考察 日本語母語話者と台湾人日本語学習者を対象に . 2006年「日本学と台湾学」国際シンポジウム(台湾、静宜大学)
4. 頼美麗 : 2007 依頼側の「感謝型表現」に関する考察 . 早稲田大学日本語教育学会 2007年春季大会研究発表会資料集, 29~32頁