

早稲田大学大学
博士学位申請論文

コミュニケーション行為としての
日本語ビジネスメールに関する研究

2023年2月

早稲田大学大学院日本語教育研究科

平松 友紀

目次

第1章	はじめに	5
第1節	本研究の背景と問題意識.....	8
第2節	本研究の目的と研究課題.....	13
第3節	本論文の構成.....	14
第2章	日本語教育におけるビジネスメールをめぐる教育の課題	17
第1節	メールを扱う日本語教育から捉えた全体の変遷.....	18
第2節	メールの変遷を踏まえたビジネスメールに関する日本語教育.....	28
第3節	ビジネスメールを採り上げる日本語教育教材の特徴.....	31
第4節	日本語教育教材におけるビジネスメールの扱い方の分析.....	41
第5節	まとめ_日本語教育におけるビジネスメールをめぐる課題.....	52
第3章	日本語教育におけるビジネスメールをめぐる研究の課題と方向性	59
第1節	メールを対象とした実証研究全体の変遷.....	59
第2節	メールの研究を踏まえ捉えたビジネスメールを扱う実証研究.....	71
第3節	まとめ_研究におけるビジネスメールをめぐる課題と今後の方向性.....	80
第4節	ビジネスメールの捉え方の検討.....	84
第4章	本研究の理論的枠組み—「待遇コミュニケーション論」	91
第1節	なぜ「待遇コミュニケーション論」なのか.....	91
第2節	コミュニケーション行為を捉える枠組み.....	95
第3節	待遇コミュニケーション論に基づいた研究方法の再考.....	97
第4節	用語の定義.....	102
第5章	本研究を試みるための調査視点と方法の検討	108
第1節	スキーマの研究を参考にした調査視点と方法.....	108
第2節	本研究における調査設定とその観点.....	113
第6章	研究方法	117
第1節	調査協力者.....	117
第2節	調査方法.....	118
第3節	分析、考察方法.....	122
第4節	研究倫理.....	125

第7章 研究課題1の結果	126
第1節 ビジネス従事者のビジネスメールのコミュニケーションに関する共通認識 ...	126
第2節 考察	138
第8章 研究課題2の結果	144
第1節 調査協力者 A さんの場合	144
第2節 調査協力者 B さんの場合	157
第3節 調査協力者 J さんの場合	170
第4節 調査協力者 K さんの場合	181
第5節 調査協力者 L さんの場合	192
第6節 調査協力者 M さんの場合	211
第7節 調査協力者 G さんの場合	217
第8節 調査協力者 H さんの場合	224
第9節 調査協力者 E さんの場合	231
第10節 調査協力者 F さんの場合	238
第11節 調査協力者 C さんの場合	245
第12節 調査協力者 D さんの場合	249
第13節 調査協力者 N さんの場合	257
第14節 調査協力者 O さんの場合	263
第15節 考察	268
第9章 研究課題3の結果	279
第1節 場面認識に重点が置かれたコミュニケーション行為	281
第2節 前提にある認識に重点が置かれたコミュニケーション行為	293
第3節 〈気持ち〉に重点が置かれたコミュニケーション行為	321
第4節 考察	322
第10章 研究課題4の検討	335
第1節 本研究を踏まえたビジネスメールを扱う日本語教育への示唆	336
第2節 既存の教材を一例としたビジネスメールを捉える見方の提示	339
第11章 結論	356
参考文献	362
【図一覧】	379

【表一覽】 379

第1章 はじめに

本研究は、待遇コミュニケーション論の立場から、コミュニケーション主体の認識と表現（内容・形式）の連動というコミュニケーション行為¹の特質を明らかにしようとするために、具体的なビジネスメールのやりとりの事例を対象とし、それらの分析・考察を通して、論じたものである。そして、その成果を日本語教育にどのように活かしていくのかを考察する研究である。

待遇コミュニケーション論では、コミュニケーション主体（表現主体・理解主体）が、「人間関係」や「場」の認識が融合した「場面」に基づき、「意識（きもち）」、「内容（なにかみ）」、「形式（かたち）」を連動させ、コミュニケーション行為（表現行為・理解行為）が成立するという枠組みで捉えている（蒲谷 2013 など）。「待遇」という術語で示されているように、特に「人間関係」や「場」の「認識が融合した」ものである「場面」に重点を置き、コミュニケーションを捉える立場である。要するに、コミュニケーション行為とは、「場面をどのように捉えるか」といったコミュニケーション主体の認識に基づくものだと言えらる。コミュニケーション主体の認識に着目し捉える枠組みである点が、認識と表現（内容・形式）とのつながりを検討する本研究において、待遇コミュニケーション論を理論的枠組みとして用いる理由である。

本研究では、コミュニケーション行為における認識と表現との関わりである「連動」に着目する。コミュニケーション行為として成立するには、場面認識、意識・内容・形式といったコミュニケーション行為を構成する各々の観点が重要になるのはもちろんである。しかし、例えば、一つのメール文として表現し理解していくためには、各々の観点だけでなく、それらがコミュニケーション主体自身の内で、どのように結びつけられるかという点が重要になるだろう。これが、「連動」という用語で表されていることだと言える。

そのコミュニケーションにおける人間関係や場の状況を認識すること、相手にわかりやすくしたいという意識を持つこと、何を質問されているかという内容をまとめること、丁寧な形式を知識として習得すること、など、場面認識、意識・内容・形式を、各々に自覚していく必要はあるが、それらが相互に関連することがなければ、表現主体が意図したよ

¹ コミュニケーション行為という用語は、「コミュニケーションを、コミュニケーション行為として動的に捉えようとする」（蒲谷 2013、p.24）ことに基づき、コミュニケーションの持つ行為性を明示的に表したものである。

うにはコミュニケーション行為が成立しないだろう。そのような、意識はしたが形式が伴わない、知識として得た形式がその場面にはそぐわないなどということが起こりうるためである。このような、場面認識、意識・内容・形式をどう連動させるかという観点、日本語教育で学習者のコミュニケーション行為を考えていく際にも、重要な観点となる。そこで、本研究では、場面認識、意識、内容、形式の各々の要素に区分して分析するのではなく、コミュニケーション主体が、どのような場面認識を持ち、どのように意識、内容、形式を関連させコミュニケーション行為を行っているかという連動の諸相を、ビジネスEメール（以下、ビジネスメールとする）を事例として、総合的に考察していくことを試みる。



図1 コミュニケーション行為における連動

本研究では、意識—内容—形式の連動を捉える上で、さらに、コミュニケーション行為の「前提」という点に着目した。待遇コミュニケーション論においてコミュニケーション行為を捉えるための枠組みとして、コミュニケーション行為の「前提」となる「知・情・意の集積」といった認識が関わることを、蒲谷他（2019）において新たに提示された。

「前提」とは、コミュニケーション主体が持つ、経験、やりとりの積み重ねなどにより創られる認識だと捉えられる。コミュニケーション行為を行う場面をどのように捉えるか、その際に何を意識するか、どのような日本語の形式を知っているかといったコミュニケーション主体の認識には、個々の主体のこれまでの経験、やりとりの積み重ねなどが反映されていると言える。コミュニケーション主体の個々の場面認識に加えて、その「前提」となる認識との関わりを含め、認識と表現（内容・形式）とが関わる、そうした連動の諸相を明らかにすることが本研究の中心的な課題である。

本研究においては、日本語のコミュニケーション行為の具体的な事例として、特に場面認識において様々な考慮が求められると言えるビジネスメールを採り上げる。

ビジネスメールのやりとりは、相手との人間関係においては、社内・社外などを含めた上下・親疎関係がある。初対面の場合であっても、業種、職種、世代を超えた人たちと仕事を進める場合もある。そうした仕事においては、各々が担う立場や役割、社会的責任も生じるだろう。

また、非対面媒体であるメールという場には、対面とは異なる考慮も求められる。Lipiäinen et al (2014) では、メールでは、どのような文脈の中で送られたかが把握しづらい、その場の空気感が読み取りづらい、実際の人物よりも堅く見える場合がある、送信者と受信者によってメッセージを大きく誤用して捉えることがある点を挙げている。また、由井 (2005) は、送り手として、次のような考慮が求められると述べている。

依頼に対して相手が断れる余地を同時に用意したり、自分が強引でいやな人間だと思われぬように、人間関係を良好に保つためのさまざまな配慮や工夫をしたりする必要がある。ある意味、面と向かって「話す」よりも敬意表現などに細心の注意を払わなければならないのが、メールである。(p.194)

由井 (2005) は、メールでは、「話す」場合とは異なる「配慮や工夫」など「表現などに細心の注意」が必要だと述べている。非対面媒体であるために、表現主体としても理解主体としても、その場での非言語的行為に頼ることができない。コミュニケーション主体としては、考慮すべき点をメール文としてどのように表現するかにも、留意する必要がある。メールによるコミュニケーションは、このように多くの場合に、同じ時間・空間を共有しない、時空の異なりが生じる場だからこその難しさも想定されるだろう。

ビジネスメールは、コミュニケーション主体が、やりとりを通して、こうした多くの点を個々の場面に応じて考慮する必要のあるコミュニケーション行為だと言えよう。そこで、本研究では、ビジネスメールを調査の対象とすることで、コミュニケーション主体の様々な場面認識や、他のコミュニケーション行為にも活かせるような工夫なども描き出せるのではないかと考えた訳である。

加えて、ビジネスメールをやりとりの中で展開されるコミュニケーション行為として扱うことも、連動を捉える上で重要になるだろう。CEFR (Common European Framework of

Reference for Languages) においても、「やり取り (interaction)」は、「少なくとも二人の個人」による「産出的言語活動と受容的言語活動」が「交互」に、時に「同時」に行われる点で「コミュニケーションにおける中枢的役割を果たしている」ものだと指摘されている (吉島・大橋他 2014、p.14)。メールは、書き言葉、ライティングの教材としても採り上げられているが、やりとりを伴う点で、作文を書く、SNS で発信する、報告書を書く、といった一方向の伝達とは異なる、より動的なコミュニケーション行為であるためである。

以上、本研究では、待遇コミュニケーション論を理論的枠組みとし、その理由として、コミュニケーション主体の認識、特に場面認識に重点を置いているという点を挙げた。また、ビジネスメールを事例としたのは、場面認識において、人間関係や場などに対する様々な考慮が必要である点が、理由である。

待遇コミュニケーション論の枠組みに基づけば、ビジネスメールは、次のようなコミュニケーション行為として捉えられるだろう。それは、コミュニケーション主体が、所属する組織の内・外などを含む、様々な相手との人間関係や場において、また、時間・空間を越えた非対面の媒体を用いる特徴も踏まえた場面認識に基づき、意識・内容・形式を連動させた表現行為であり、理解行為である、ということである。

本研究は、そうした認識と表現 (内容・形式) との連動が、やりとりを通してどのように展開されるかを捉えようとする試みである。

以上の点を踏まえ、次節からは、本研究の対象であるビジネスメールをめぐる背景と問題意識を述べていく。まず、日本語教育における筆者の問題意識 (第 1 節)、次に、研究の目的 (第 2 節) を述べ、最後に、論文の構成 (第 3 節) を示す。

第 1 節 本研究の背景と問題意識

第 1 節では、本研究における事例となる、ビジネスメールをめぐる背景と問題意識について述べていく。

1.1 ビジネスにおけるビジネスメールの需要と利便性

ビジネスメールは、仕事のやりとりにおける主要なコミュニケーション行為の一つである。本項では、調査対象であるビジネスメールの社会における需要と仕事における利便性を述べておく。

ビジネスメールは、需要が高く、新型コロナウイルスの感染拡大によりテレワークが促進されたことで、より用いられる機会も増えたと言える。2021年に行われた「テレワークにおけるデジタル端末の利用に関する調査」(MMD 研究所)においても、テレワークの通信手段では、メールは72.9%と、勤務先から支給されているデジタル端末で最も用いられ、私物の端末の場合においても1位であった(pp.20-21)。イギリスの「Email Statistics Report」(The Radicati Group, 2019)は、ビジネスにメールは不可欠な存在だと指摘した上で、「全世界のメール使用者数は2019年時点で39億人を突破し、2023年末には43億人超に拡大すると予想され」、「2019年では、世界人口の半数以上がメールを利用する。」との予測を示している(p.3、筆者訳)。メール媒体自体の需要の高まりの継続やテレワークといった形態の拡がりなどからも、ビジネスメールを用いる機会が高いことが窺える。

メールという媒体がもたらす、ビジネスメールの利便性もあるだろう。メール媒体は、仕事においても、遠隔地でのやりとりが図りやすい。メール作成が容易であり、相手のメールアドレスさえ知っていれば、事前の手続きなく簡単に連絡を取ることができる。国内外や、企業の一社員から経営トップまで、関係を問わず制限を越えて、仕事での多様な交流が図りやすい媒体だと言える。「電子メールは、経営トップと下層レベルの社員との直接交信も可能に」(亀田2009、p.184)するといった指摘があるように、背景の異なりを越えて直接やりとりを行える利便性がある。また、保存して後で見直すことが容易である点も利便性の一つである。Lipiäinen et al (2014)が、ビジネスメールについて、直接会って話を聞いたり、電話をかけたりするよりも、メールを送る方が簡単だと感じている社員も少なくないと述べるように、その利便性から、仕事において重要なコミュニケーション行為であることが窺える。

1.2 日本語学習者が抱えるビジネスメールをめぐる課題と難しさ

ビジネスメールのやりとりは、日本語学習者にとっても社会人として求められるコミュニケーション行為の一つである。堀井(2008)は、「企業のあげる具体的な業務上必要な日本語レベルとして」「相手との関係と場面・目的に応じて適切に使い分けるコミュニケーション能力、電話対応、メールなど『非対面型』コミュニケーション能力」(p.136)などを挙げている。社会での需要の高さからも窺えるように、ビジネスメールは、企業から日本語学習者に期待されているコミュニケーション力の一つだと言えよう。

しかしながら、実際の接触場面において、問題が生じているといった課題が報告されてい

る。栗飯原 (2009) は、ビジネス接触場面における日本語母語話者と学習者に生じる問題として、ビジネスメールは、「E メールは『書く／読む』場面において例外的に使用期待度が非常に高い場面であると同時に、学習者の使用実態でも」高い割合を示し、「期待度・使用度の高さに比例し問題も多くなっている。」と述べた (p.55)。

非対面媒体であるビジネスメールの特徴は、特に学習者にとって負担が大きい。野元 (2007) による、メールなどの「非対面型コミュニケーション能力」は、「非言語面」を駆使することが出来ず、「言語面による情報伝達に比重が高くなるため、日本語が母語ではない元留学生にとって負担が大きい」 (p.74) といった指摘からも窺われる。

やりとりにおいて誤解が生じた場合にも、直接解決するといった場が設けられない難しさもあるだろう。Lipiäinen et al (2014) においても、フィードバックが得にくい点がビジネスメールの難しさとして挙げられている。送り手と受け手に誤解が生じた場合、仕事において支障が出そうな問題の解決に努めることはあっても、やりとりの後に、ビジネスメールを振り返るといった時間が持たれる訳ではない。どのような表現により生じた誤解であったかなどをその場で調整する、振り返るといった機会が仕事では得られないため、学習者にとって何が原因であったかまでを解消できない場合もあるだろう。

こうした、非対面媒体である難しさは、本研究の調査協力者である日本語で仕事を行うビジネス従事者からも、同様の指摘があった。メールではニュアンスが伝わりにくく誤解を招く場合がある、伝えたい内容が伝わらず期待する返事が得られないなどの難しさである。

また、ビジネスメールには、やりとりが、一度の単なる伝達にとどまらず、仕事を進めるという役割が課されている。ビジネスメールの役割については、Evans (2013) が、「教科書のモデルや練習問題として登場しがちな一回限りのメモ的メッセージではなく、ビジネス活動の流れをつなぎ促進化する目的を定めたメッセージの連鎖である。」 (p.288、筆者訳) と指摘した。送り手がメールを送り、受け手がメールを受け取るといった一度の情報伝達に終わらない、仕事の流れの中でのつながりを意識して行う必要もあるだろう。Evans (2013) が他のビジネス活動を結びつける糸だと言及しているように、時に会議や電話での報告、添付された書面などを内容と結びつけて述べる、その要点を送り手なりにまとめて示すといったことが求められる。ビジネスメールのコミュニケーション行為が仕事の進捗にも関わるといった役割を担うことも難しさに関連する。

このように、需要の高さが窺える一方、特に日本語学習者にとって非対面媒体である点、仕事におけるやりとりである点がビジネスメールの課題として捉えられている。

1.3 日本語教育実践を通して捉えられた筆者の問題意識と問題の所在

ビジネス日本語教育に携わった経験のある筆者は、ビジネスメールのやりとりに関して学習者から難しさや誤解が生じたといった話を見聞きしてきた。その中で、学習者、共に働くビジネス従事者、日本語教師、各々に次のような課題があるように思われた。

学習者にとっては、誤解が生じた際に、コミュニケーション行為を捉える視点が、敬語や配慮の表現といった形式に目が向きがちになっている点が課題の一つだと思われた。ビジネスメールで誤解が生じた場合に、評価につながってしまうことへの懸念が挙げられ、どのように表現すればよいかと、教師を頼り一つの正解を求めてしまう傾向が捉えられた。連動の観点で捉えれば、ビジネスメールでの形式を重視し、場面ごとに適切な形式を場当たりの覚えている必要があると捉えていたように思われた。ここから、形式だけではなく、場面認識に基づいた、意識や内容を含めた連動へも目を向けていく日本語教育への模索が必要であると考えた。

一方、日本語学習者と、共に働くビジネス従事者である企業の担当者からの連絡の中では、「臨機応変に対応してもらえれば」といった言葉で学習のニーズが語られることがあった。ここからは、意識ができていれば、必然的に日本語での適切なコミュニケーション行為の連動が叶うと捉える認識が窺えた。日本語でのやりとりにおいて齟齬が生まれてしまう要因は、意識できていないからだという捉え方は、学習者の捉え方とも異なっているようであった。筆者にとっては、臨機応変だけを意識したからと言って、すぐに日本語による表現（内容・形式）と意識とを連動させたコミュニケーション行為が叶う訳ではないように思われた。この点も、認識に基づく、意識・内容・形式の連動という観点への着目につながったと言える。

意識という観点の中においても、臨機応変という言葉は、使い勝手の良い言葉であるが、日本語のビジネスメールによる臨機応変な対応とは、具体的にどのようなやりとりと言えるか、臨機応変だと誰が判断できるのかなどの解釈の異なりが推測され、詳細は把握し難い。ビジネスメールに関する認識においても、非言語的コミュニケーションでは、日本語学習者に限らず、誤解が生じやすいと捉えて考える必要もあるのだろう。共に働くビジネス従事者も、自身のコミュニケーション行為を含め、お互いにわかり合えるやりとりを意識しているかも重要になるためである。学習者とのやりとりにおいては、一母語話者としてのメール文の解釈が正しいと捉えがちになってしまう場合があるように、学習者だけではなく、母語話

者にとっても、コミュニケーション主体として、自身のコミュニケーション行為を捉えていく必要があるように思われた。

一教師としては、こうした漠然と抱いた問題意識を踏まえ、どのような日本語教育を展開できるかが課題であった。後述するが、ビジネスメールを扱う教材では、主にテンプレートなどの基本事項が中心として扱われていた。よく用いられる定型表現や基本事項などを覚え使えるようにするための学習が主に扱われている。依頼、断り、謝罪場面など、特定の場面でのメール文例などを扱った教材もあるが、依頼や謝罪の表現など、意図とした場面でよく用いる表現は、学習者は、既に知識を得ているように感じられた。

では、何をどのように扱っていけば、学習者の学びにつながるのか、それは、どのように検討していけばよいのかという点が、本研究の問題の所在である。

この課題は、ビジネスメールを含むビジネスコミュニケーションが、分野別日本語教育と言われ、特定の分野だと捉える見方が先行することでより複雑さを増すように思われる。教材における扱いと、分野別日本語教育といった見方には開きがあるためである。

「ビジネス日本語教育」は、「大学教育を受けるために必要な日本語教育」などとは異なる要素が求められる「特殊な目的をもった」『分野別日本語教育』と位置づけられてきた。」経緯がある（野元 2007、p.70）。ビジネスのニーズに応えるためには、ビジネスコミュニケーションとして何か異なる要素が学びに必要なのではないかという見方が、扱いにくいものにさせているように窺えたためである。専門分野として、ビジネスの専門的な知識を追究していけば、分野、業界、企業などにより異なる固有性が追究され日本語教育においてビジネスメールとしては扱いにくくなってしまうのだろう。

見方と教材の内容に開きがある現状の背後には、社会に出てからの専門性が高いビジネスでの言語運用は、学習者自身の責任に委ねるといった捉え方があるのだろう。社会に出てから実際に行うビジネスメールでの対応は、学習者自身が、個々の異なる職場で読み書きする経験を重ね身に付けていくべきものだとする捉え方である。Evans (2013) は、「英語を使うビジネス従事者の多岐に亘るニーズを満たすことは不可能であり、ビジネス従事者は、そのような英語を教室で学ぶというよりも仕事場で英語を使うことで専門的なコミュニケーション能力を身につけるのだという点に目を向けることで」教材のあり方を「正当化」していると、英語のビジネスメールを扱う教材を例に指摘した (p.282、筆者訳)。必要性が挙げられながらも、扱いきれないとして回避されてきた傾向は、日本語でのビジネスメール学習のあり方とも関連する課題だと言えよう。

実際に日本語学習者の課題の中には、コミュニケーション行為を場面の動態性に配慮しながら展開させていくという悩みが語られ、接触場面における課題も捉えられていた。日本語教育においても、社会において仕事で遭遇する様々な場面や、社外・社内を含めた人間関係や仕事における立場を担い、学習者自身がビジネスメールのコミュニケーション行為を行っていきけるような支援を模索していく必要があると言える。

こうした課題に対して、本研究では、ビジネスメールの調査を行い、ビジネスに従事する日本語話者が、コミュニケーション行為においてどのように認識と表現（内容・形式）を連動させているかという特質を捉えることからの検討を試みる。メール文の内容や形式といった一つの観点に着目するだけではなく、コミュニケーション主体である日本語話者の場面認識と、その認識に基づく待遇意識と表現の内容や形式との連動を踏まえて、ビジネスメールというコミュニケーション行為を具体的に捉えていくことで、日本語教育へ向けた示唆も得られるだろう。

第2節 本研究の目的と研究課題

本研究の目的は、日本語のコミュニケーション行為の具体的な事例としてのビジネスメールにおいて、コミュニケーション主体がどのような場面認識を持ち、どのように、意識、内容、形式を連動させ、コミュニケーションを展開させていくのか、その特質を明らかにすること、そして、その成果を日本語教育にどのように活かしていくのかを考察することである。本研究の目的を達成するために、以下の四つの研究課題を設定した。

【研究課題1】

ビジネスメールのやりとりにおいて、ビジネスに関わる日本語話者はどのような共通認識を持っているか。

【研究課題2】

ビジネスメールのやりとりにおいて、個々のコミュニケーション主体はどのような認識を持っているか。

【研究課題3】

ビジネスメールのやりとりにおけるコミュニケーション主体の認識と内容・形式との連動はどのようなものか。

【研究課題 4】

日本語教育において、ビジネスメールはどのように扱っていけばよいのか。

タスクを用いたビジネスメールのやりとりを、共通認識、個々のコミュニケーション主体による認識、コミュニケーション行為における認識と表現（内容・形式）との関わりという三つの観点から検討するものである。

研究課題 1・研究課題 2 では、認識と表現（内容・形式）との連動を検討するため、まず、インタビューデータをもとに認識を捉える試みを行う。調査協力者のコミュニケーション行為における認識は、研究課題 1 での共通性、研究課題 2 での個別性の両面からの検討を行う。蒲谷（2005）は、コミュニケーション主体において、「複数の『個』における意識」と「複数の『個』における実態」としての『個別性』と『共通性』と『一般性』があると指摘した（p.114）。本研究においても、様々な業界や業種に携わる背景の異なる調査協力者による、ビジネスメールでのコミュニケーション行為における共通する認識と、個々の主体を事例とした、やりとりを通して捉えられた認識の両面に目を向け捉える試みを行う。研究課題 3 では、研究課題 1・研究課題 2 で検討した認識と、メール作成調査で得られたビジネスメール文の形式・内容との関わりを、連動の諸相として検討していく。研究課題 4 では、研究課題 1～3 の結果を踏まえた日本語教育へ向けた示唆や扱いの方向性を考察するものである。

第 3 節 本論文の構成

本論文は、「理論編」と「調査編」から成る、以下の 11 章により構成される。

第 1 章では、本研究の背景と問題意識、本研究の目的と研究課題、本研究の論文の構成について言及した。

第 2 章、第 3 章は、先行研究章である。

まず、第 2 章では、教育面から、日本語教育におけるビジネスメールをめぐる教育を概観し、課題を検討する。

第 3 章では、研究面から、ビジネスメールを採り上げた研究の課題を論じ、研究の方向性を検討する。

第 4 章は、本研究の理論的枠組みである待遇コミュニケーション論を採り上げる。また、本研究の用語の定義を示す。

第5章では、本研究を試みるための調査視点と方法を、先行研究を踏まえて検討する。そして、本研究における調査設定とその観点を提示する。

第6章では、本研究で行ったメール作成調査と、インタビュー調査の具体的な研究方法などの研究の手続きを示す。

第7章では、本研究の一つ目の課題「ビジネスメールのやりとりにおいて、ビジネスに関わる日本語話者はどのような共通認識を持っているか」を明らかにする。ビジネスに従事する日本語話者の共通認識を捉えた結果を述べる。

第8章では、本研究の二つ目の課題「ビジネスメールのやりとりにおいて、個々のコミュニケーション主体はどのような認識を持っているか」を検討する。個々の調査協力者の結果を、調査協力者ごとにまとめ、具体的なコミュニケーション行為における認識を示していく。

第9章は、本研究の三つ目の課題「ビジネスメールのやりとりにおけるコミュニケーション主体の認識と内容・形式との連動はどのようなものか」について検討する。調査協力者の語りと作成されたメール文のデータから、コミュニケーション行為における認識と表現との連動を整理しまとめ、提示する。

第10章では、本研究の四つ目の課題「日本語教育において、ビジネスメールはどのように扱っていけばよいのか」について検討する。本研究の研究課題1～3の結果を踏まえ、既存のビジネスメールの教材での扱いを一例とし、本研究の結果を踏まえた検討を行う。

第11章では、本研究のまとめと今後の課題に言及する。

本研究の構成は、次の図2のようにまとめられる。

第1章 はじめに 本研究の背景と問題意識	
理論編	先行研究
	第2章 日本語教育におけるビジネスメールをめぐる教育の課題
	第3章 日本語教育におけるビジネスメールをめぐる研究の課題と方向性
	本研究の位置づけ
	第4章 本研究の枠組みー「待遇コミュニケーション論」
第5章 本研究における調査設定と、その観点の検討	
調査編	第6章 研究の手続き
	第7章 〈課題1〉 ビジネス従事者である日本語話者のビジネスメールのやりとりにおけるコミュニケーション行為の共通認識
	第8章 〈課題2〉 ビジネス従事者である日本語話者の個々の主体としての具体的なメールによるコミュニケーション行為における認識の様相
	第9章 〈課題3〉 ビジネスメールでのやりとりから捉えたコミュニケーション主体の認識と表現との連動
	第10章 〈課題4〉 課題1～3を踏まえた日本語教育におけるビジネスメールの扱い方への検討と考察
第11章 結論 まとめと今後の課題	

図2 本研究の構成

第2章 日本語教育におけるビジネスメールをめぐる教育の課題

本章では、日本語教育において、ビジネスメールを採り上げる際に、コミュニケーション行為の、場面—意識—内容—形式の連動に関わる要素のどの観点までが扱われてきたかを明らかにし、日本語教育におけるビジネスメールをめぐる課題と展望を示すことを試みる。

先行文献を調査した結果、教材での扱いは多いが、日本語教育学におけるビジネスメールを対象とした研究は、その数自体が少ないという現状が明らかとなった。日本語教育学でのビジネスメールに関する研究は、筆者の文献を含めて17件に留まると言える²。授業の報告などの実践への扱いが見られた研究は4件、実証的な研究は14件であった³。詳細は、表2(3章2節)で示した。

こうした現状を踏まえ、本章では、メールを扱う日本語教育に範囲を拡げて概観し、教育や研究の全体把握を試みる⁴。ビジネスメールを扱う研究の多くの調査・分析の手法が、メールを扱った研究の手法と重なる点が見られるためである。この点を踏まえ、メールを扱う実践を全体の傾向と捉え、その中でビジネスメールの位置づけを概観し検討することとした。加えて、ビジネスメールは、教育に関する文献は少ない一方、ビジネスメールを採り上げている教材は多い点から、教材での具体的な扱いを検討することで、日本語教育におけるビジネスメールの扱いを概観する。

² 文献検索では、国立国語研究所が提供する「日本語研究・日本語教育データベース」及び、国立情報科学研究所が提供する「CiNii Articles」、国立国会図書館の検索システムである「NDL-OPAC」を併用し抽出した。検索キーワードは、「日本語研究・日本語教育データベース」においては、「ビジネス or 仕事」AND「メール」で検索した。「CiNii Articles」、「NDL-OPAC」では、「ビジネス」AND「メール」AND「日本語」、また、「ビジネス場面」AND「メール」で検索を行った。キーワードでは、補完検索において、「ビジネス」を「仕事」に置き換え抽出可能な文献を検索したが、追加文献が得られなかったため、キーワードには、追加していない。

³ 抽出した文献は、以下の基準を用いて選定した。まず、学術論文(学術書に収録された論文も含む)の一次文献であることを基準とし、次の除外基準を設定した。(1)学術論文の二次、三次文献、(2)実践報告を除く研究報告、予稿集などの学会録や講演録、修士論文(3)重複論文、である。さらに、本文を精読した上で、ビジネスメールについて一部分の言及はあるが、研究目的や本文要約において、ビジネスメールとの関連が捉えられない研究、日本語教育学との関連がない研究も対象外とした。

加えて、抽出した論文に掲載された参考文献においても、以下に示した選定基準を満たす抽出可能な論文がないか検索した。複数の電子データベースを活用し、かつ、可能な限り漏れを減らすよう試みた。検索では、期間を設定せず、検索時に登録されている論文のすべてを対象とした。

⁴ メールに関する文献は、国立国語研究所の「日本語研究・日本語教育データベース」において、「メール」をキーワードとして検索した結果、55件の文献が抽出された。それに加え、「CiNii Articles」も併用し、「メール」、「日本語教育」をキーワードとして補完検索を行い追加し、86件の文献を抽出した。なお、抽出文献には、メールに関する教材も含まれていた。本項では、メールが日本語教育においてどのように扱われていたかを捉える点、また教材を用いた実践研究なども見られたため、除外していない。また、ビジネスメールで言及した文献もメールを対象とした研究に含めて改めて概観した。ビジネスメールに関する文献を検出したサイト同様に、学術論文(学術書に収録された論文も含む)の一次文献であることを基準とし、同様の除外基準で選定を行った。

第1節では、まず、メールを対象とした日本語教育を概観し、全体の変遷を捉える。

第2節では、メールを扱う日本語教育全体の変遷の中に、ビジネスメールを扱う実践を位置づけ概観する。

第3節、第4節では、ビジネスメールを扱った教材を概観する。第3節では、ビジネスメールを採り上げている教材の種類と特徴に言及する。第4節では、既存の教材での具体的なビジネスメールの扱いを述べていく。

第5節では、日本語教育におけるビジネスメールの扱いを考察するため、ビジネスメールを扱う教材とメールを扱う教材とを、教材内容の異同の点から検討する。

これらから第6節では、ビジネスメールを扱う日本語教育の課題を検討する。

第1節 メールを扱う日本語教育から捉えた全体の変遷

本節では、メールを扱う日本語教育がどのように行われていたかをまとめ、全体の変遷を捉えることを試みる⁵。

メールが言語教育で用いられるようになったのは、1980年代に入ってからと言われている (Warschauer & Kern, 2000, p.281)。日本国内においては、PCでの利用よりも、携帯電話での利用が先行し広がっていった。携帯電話に関しては、「携帯電話に簡易ブラウザを搭載し、Eメールが利用できるようになったのは1999年のこと」(川端 2001, p.12) だと言及されている。PCでのメールが、日本国内での日本語教育に導入されるようになったのは、それ以降が多いと言えるだろう。管見の限りでは、国内に先立ち、中島(1993)が、カナダの大学において、1986年に「パソコン通信を活用した日本語教育を目指して、プロジェクトを始めた」(p.22)と言及している。

日本語教育での扱いを概観すると、大きくは、次の二つに区分して捉えられるだろう。そこには、メールを道具や手段として捉える見方から、学習者によるコミュニケーション行為としての見方への転換が窺える(図3)。

メールの日本語教育実践への導入期である1990年代から2000年代初めには、日本語教育において、手段的な側面からの言及が多い。メールという手段を実践においてどのように活用していくかという模索期であったと言えよう。導入期では、情報リテラシー教育(1.1.1)、

⁵ メールを扱った実践に関する先行研究の中には、市販された特定の教材を用いたと言及された実践報告も含まれている。そのため、本節で扱うメールに関する先行研究の一部には、教材も含まれている。ビジネスメールに関しては、研究と教材を分け、本節には教材を含まず、教材は、第2節でまとめて扱うこととした。

作文授業（1.1.2）、異文化交流を採り入れた授業（1.1.3）などにメールが導入された。その後、2000年代に入り、メールは、媒体としての利用方法から、メール文自体の書き方などの規則やマナーなどにも着目されるようになっていく。道具や手段といった捉え方から、メール文でのやりとりという、メールで行うコミュニケーション行為そのものが着目されるようになってきた転換が捉えられた。「メールをコミュニケーション媒体」（p.89）だと規定した、坂本（2006）の言及からも窺われる。メール媒体の普及とともに、メール文の表現や構造など、どのような文面を書くかがより着目された。日本語教育実践では、メール文の書き方、読み方の学習（1.2）が中心的に扱われるようになっていった変遷が窺える。情報リテラシー教育（1.1.1）、作文授業（1.1.2）、異文化交流を採り入れた授業（1.1.3）などメールが導入された実践報告においても、2000年代後半辺りからは、どのようなメール文を書くかという、メール文の書き方、読み方の学習が展開された。

以下、1.1 導入期の日本語教育、1.2 メール文自体の書き方、読み方を学ぶ学習の展開に分け、具体的な日本語教育実践に言及する。

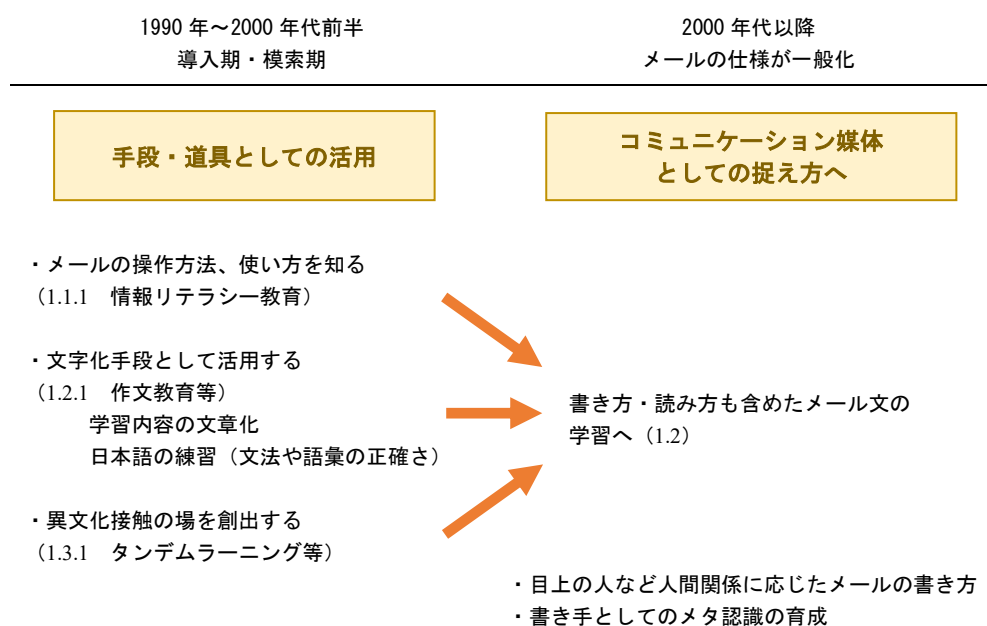


図3 メールを扱う日本語教育の変遷

1.1 導入期でのメールを介した日本語学習からの変遷

メールが導入された当初は、日本語教育の実践に限らず、メールを利用するユーザーとし

での共通認識なども定まっていなかったと言える。例えば、川端（2001）では、仕事におけるメールコミュニケーションが「遊び道具」のようであったと言及されている。

いまの我々の生活には、遊びの感覚が入り口になっている暮らしがとても多い。またパソコンの E メールもどこまでが仕事でどこまでが遊びかの境界が曖昧な面がある。遊び道具としても大いに使えるし、また仕事的手段としても使われる。コミュニケーション手段として便利な道具でもある。（p.14）

「仕事的手段」であり「コミュニケーション手段として便利な道具」だと認識されながら「遊び道具」のような「感覚」で用いられていたという。導入期においては、メールが、どのように活用できるかを試す手探りの段階であったことがわかる。

日本語教育においては、主に、次の三つの実践が扱われていたことが窺えた。(1) メールという媒体の操作方法、使い方などの学習、(2) メールを導入した作文教育、(3) メールで可能になった異文化接触を採り入れたインターアクション教育、である。こうした実践では、メールを日本語学習に採り入れていたが、メール文自体が学習項目となっていた訳ではなく、メールを介して書かれた文章の文法や語彙など日本語学習が評価対象となっていた。しかし、これらの実践報告においても、2000 年代後半辺りから扱われる内容が、メールの書き方、読み方の学習へと展開していったことも捉えられた。

以下、(1) ～ (3) のメールを扱った実践の詳細を示していく。

1.1.1 操作方法、使用を目的としたメールの学習

メールが日本語教育に導入された当初は、新しいツールとして使いこなすための活動が学習の一部であった。例えば、メールの操作方法、扱う際のマナーなどを、コンピューターの利用方法の一項目として扱う、情報リテラシーとしての学習がある（吉田 2002、内海 2007 など）。授業でメールを導入する場合においても、初めて利用する学生に、操作手順を試すところからの説明が必要であったためだと言える。

それは、新しいツールを教育に採り入れるために知識と技術が求められた日本語教師にとっても同様であった。日本語教師向けの教材では、メールを含めた IT の利用方法が「日本語を教えるという文脈の中で」（畑佐 2002、p.2）紹介されている。

情報リテラシーとしての実践も、2000 年代後半に入り、メールがより日常的に用いられ

るツールになると、授業で扱われる内容がシフトしていった。内海（2007）による「Eメールを使うときの最低限のマナー、メール文面に使用する表現技法を身につけておく必要がある」（p.33）といった言及からも窺われる。メールを用いる際の留意点や定型表現、慣用句など、メールに共通する書き方が、マナーとして扱われるようになっていったと言える。

1.1.2 メールを介して行う日本語作文に関わる学習

1990年代の日本語教育におけるメールの導入では、作文教育の中で活用された例が多かった。例えば、中島（1993）、坪根他（1997）、河内（1999）、脇田他（1999）などである。畑佐（2002）が指摘するように、日本語教師にとっても「仕事にどのように応用できるかがうまく見えてこない」（p.2）中、PC上で文字を記入できる道具として、文章を作成する作文教育に導入されていったと推測できる。キーボードの入力で文章を作成し、作成した課題をメールで教師に提出するといった道具として利用されていった。例えば、「コンピューターという道具を使って、日本語の文章で自分を表現するクラス」（河内1999、p.104）などの実践が挙げられる。

学生にとっては、漢字を手書きする必要がないといった負担軽減としての効果が報告されている（坪根他1997、河内1999、脇田他1999など）。例えば、脇田他（1999）では、「キーボード入力による日本語文書作成は、非漢字圏出身の留学生にとって、日本語学習の『漢字を正確に書く』という負担を軽くする効果がある」（p.274）と述べている。また、教師にとっても、「電子メール機能を持つ作文添削支援システム CoCoA（Communicative Correction Assisting System）」が利用され、キーボード入力による添削を行うことで、作文授業の運営が円滑に行われた（脇田他1999、p.270）。作文の授業において、学生が文章を作成し、教師が添削を行い返却するという学習過程で、メールは、紙の代わりとして用いられる便利な道具としての役割であったことが窺えた。

教室外の人との交流によりフィードバックが得られる点でも着目された。例えば、作成した文章を教室外の他者に送る、添削や感想を得るといった点でも活用されていった。才田（1997）は、「遠隔地教育」のように「文章の添削指導を受けたり、与えられた課題に答えたりする、という使い方」でメールが利用できると指摘している（p.95）。河内（1999）では、高校生の作文を読み、感想をメールで作成し送るという活動が行われた。

こうした授業では、事前の活動である日本語学習が、学習の中心だと言える。相手とのやりとりではなく、事前にした作文などのコンテンツが学習内容になっていたと言えるだ

ろう。メールに書く内容を作文として取り組む、まとめることに主眼が置かれ、その後、文章化した成果物をメールで送る活動の流れからも窺われる。学習者にとっては、送る相手がいることで、作成する文章への取り組みに積極的になる、主体的に関われるという利点が捉えられた。

その後、作文教育においても、メール文自体が、実用文として扱われ採り上げられるようになった（上田 2018、苗田 2018 など）。作文教育においても、基礎的な日本語力の向上を含め、1.2 のようなメール文の書き方を学習する内容に移ってきたことが窺えた。

1.1.3 メールによる交流を採り入れた日本語学習

メールを用いて行う交流活動に主眼を置いた実践も多く行われていた。メールが媒体として普及し使用率が上がると、手紙よりも時間差なくやりとりを行えるツールである利点が実践に活用されたと言える。

それは、メールを用いた「文通」（才田 1996・1997 など）活動だと捉えられていた。教室外の人との交流や、他の大学と連携しメールを用いて異文化交流を行うことを目的とした実践が行われた。相手がいることで、「書くことが練習ではなく、実際のコミュニケーションになる」（才田 1997、p.94）といった報告がある。「日本語との接触の機会」が多くなく「人的リソースは少ない」（松尾 2008、p.186）海外の環境において、日本語を使うリソースを提供する点が着目された。

その他、メールをやりとりする実践では、タンデムラーニングが多く報告されている（板倉他 2001、中島他 2003、松尾 2008、脇坂 2013、池田他 2015 など）。タンデムラーニング（Tandem learning）とは、日本語と英語など、母語の異なるペアで、ランゲージエクスチェンジを行いながら、相互に言語や文化、価値観などを学び合う学習である。対面でのタンデムラーニングに対し、インターネットを介して行われるタンデムラーニングは、E タンデムとも呼ばれる。脇坂（2013）は、E タンデムは、「1990 年代以降のマルチメディア技術の発展とインターネットの普及に伴い、コンピュータやインターネットを活かした外国語学習の可能性が広がったことを背景に（中略）実践されるようになった。」（p.2）と述べている。

タンデムラーニングの実践では、やりとりを通した言語学習だけでなく、異文化接触場面が創出できる点が着目された。例えば、板倉他（2001）、中島他（2003）など、学生同士の交流から、異文化理解を主な目的に挙げた実践も捉えられた。報告では、日本語学習者が「日本（文化）は、同質的ではなく、地域差があり、異質性や多様性を持った社会だと認識でき

るようになった」など、「ステレオタイプ」に気づけたと述べている（中島他 2003、p.92）。

また、交流により日本語学習への意欲の向上が見られる利点が挙げられている。例えば、才田（1996・1997）、松尾（2008）では、オーストラリアやタイの日本語学習者が日本人学生である日本語母語話者との交流を通して行った日本語学習が報告された。才田（1996）では、「メール自体が成績評価の対象になるにもかかわらず（中略）どの学習者も次第に複雑な構造の文を多用するようになっていく」（p.250）と述べられている。学習者にとっては、相手からの返信が来るというやりとりがあることが、伝えようとするモチベーションとなっていたことが窺える。

上記は、交流を目的の一つとした実践だと言えるが、評価では、日本語の文法や表記面などが注目されていた。例えば、才田（1996）では、「こんいちは」となるような「表記上の単純ミスや漢字の変換間違い、助詞や文型の間違いなど」（p.251）を挙げた。また、日本語の文法的側面にも着目した授業設計を行っている。吉田（2009a）は、「実際使用場面を促進すること、日本語の読み書き能力を向上させること、社会文化知識を得ること」（p.123）を目的に挙げ、留学生と日本人学生でのメールを書く活動を行った。こうした指摘からも、メールを取り込んだ交流による異文化理解と、文法なども重視した産出活動の二つの役割を担っていたことが窺えた。

1.2 メール文自体の書き方、読み方を学ぶ学習への転換

2000年代後半からメールの書き方が注目されるようになってきたように、学習の中心は、道具としての活用から、メール文の文章へと移ってきた変遷が捉えられた（図 3）。相手にどのようなメール文で伝えるのが着目されるようになり、メールはそれ自体がコミュニケーション行為として、現在までの日本語教育実践や教材で扱われるようになっていったと捉えられる。

学生生活で行う実際のメールのやりとりに問題点が指摘され、日本語教育においても支援が求められるようになってきた背景もあるだろう。例えば、吉村（2012）は、学生であっても「指導教官を探す」など「メールで連絡をとらなければなら」ず、「目上の日本人に日本語でメールを書く能力を高めることは、重要」だと指摘している（p.68）。しかし、実際には「日本語の能力が高いにもかかわらず、丁寧さと簡潔さに欠けるメールを書く学生が多い」（吉村 2012、p.68）といった課題が挙げられていた。文法や語彙の正確さといった日本語力にはとどまらない、コミュニケーション力に目が向けられていたことが窺える。相手にどの

ように伝えるかなど、メール文を書く、読み取るといった言語を運用するために必要な日本語力が重視されてきた。

では、メールを扱う日本語教育では、コミュニケーション行為における連動のどのような観点まで扱われてきたのだろうか。本項では、先行研究において、コミュニケーション行為を捉える、場面認識、意識、内容、形式といった観点との関連を含め、メールが日本語教育においてどのような観点まで扱われていたかを整理して述べていく。

以下、概観した結果を、メール文の書き方、読み方を学ぶ学習の内容を3つに整理し、採り上げる⁶。1.2.1では、形式を中心とした書き方の学習を採り上げる。1.2.2では、形式と場面との関わりが採り上げられている学習である。1.2.3では、書き手の意識に着目した学習である。

1.2.1 形式を中心として検討されてきた書き方の学習

形式を中心として検討されてきた学習では、失礼のない表現を身に付け、正式に使えるようにすることで、適切な伝え方ができるよう練習する学習が行われてきた。

例えば、吉村（2012）は、野田（2003）の教材を用いて実践を行い⁷、「目上の人に書く丁寧かつ簡潔なメールの書き方を指導した授業例」（p.68）を報告した。具体的には、日本の慣習に従ったマナーや、敬語の使い方、レイアウトなどを意識した、目上の人に宛てた丁寧かつ簡潔なメールの書き方である。「日本の慣習に従い円滑な人間関係を築くための気遣い」（吉村 2012、p.69）となるマナーなどを学ぶ学習だと言える。

こうした学習では、主に、敬語、メール文の構成や定型表現などの項目が扱われていた。

敬語は、メール作成を扱う教材においてもよく採り上げられる項目である。例えば、「簡潔さが大切だからと言って、敬語を使わなかったり、目上の人に使うと失礼な表現を使ったりはいけません。」（神田他 2004、p.191）といった指摘からも窺える。推薦状を依頼するメールの文例であれば、「『書いていただけませんか』のような表現を使った方がいいですね。」（神田他 2004、p.191）など、丁寧な表現が留意点として示されている。吉村（2012）においても、書き方では、謙譲語や尊敬語などの敬語を用いた書き方の指導が扱われた。

構成としても、メール文の基本の型が示されるようになっていった。例えば、上田（2018）

⁶ 本稿では、メールを扱う実践の内容を分けて示したが、実践によっては、複数の学習内容を扱っている場合もある。

⁷ 小澤（2003）でも同様に野田（2003）の教材の例文を用いた実践例が報告されているが、本項では、実践の内容に基づき分けている。

では、「前置き→本題→結び」(p.53)の三段階で書く構成が採り上げられている。

実践や教材では、こうしたメールの基本的な書き方が、テンプレートや定型表現として採り入れられ覚えて活用できるようにしていく学習が行われてきたと言える。例えば、「決められた形式が多く、面倒に思うかもしれませんが、逆にパターンを覚えてしまえば、あまり考えずに書けます」(神田他 2004、p.191)といった言及からも窺われる。吉村(2012)も「マナーは知っていることが重要であり、日本語能力の高さとは直接関係ない」(p.68)と述べている。メールでよく用いられる表現は、テンプレートや型のように書き方をパターンとして覚え活用できるようになることを目指す学習が行われていたと言えよう。

授業では、そうした書き方の練習を繰り返すことで身に付けていく実践が多く捉えられた。例えば、作文の授業でメール文が取り入れられている上田(2018)では、書かれたメール文を添削する実践が行われている。吉村(2012)では、実践では「必ず、印刷した紙を教師が添削し、実際に出せるレベルに達するまで何度もやり直させる。間違いがすべて訂正されたら保存しておき、必要な時に使えるようにする。」(p.72)作業を行った。苗田(2018)も、授業前後を比較した学習者の誤用からは、メールの内容と比べ、メール文の「文法や語句の正確さ」については、「添削をしても」「習得が難し」い課題を指摘し、「形式」の「繰り返し指導」が必要だと指摘している(pp.30-31)。

文法や語彙などの日本語学習のように、メールにおいては、丁寧で失礼のない表現を覚え練習し正確に使えるようにするという形式に重点をおいた学習が捉えられた。

1.2.2 場面との関連で形式の適切さを考える学習

形式を覚える学習に加え、人間関係や状況などを考慮し、適切なメールを学習者自身が考えていくことを目指す学習も行われている。例えば、受け手や、どのような場かといった要素を踏まえて、適切なメールを考える、書く学習をする教材や実践などである。

上田(2018)では、「メール文のような実用文」を書く際に、「読み手の立場に立って考えながら書くように指導してきた」点を報告している(p.54)。荻原(2014)は、目上の人にあてた依頼メールの書き直しを行う点から、メールの指導が考察されている。

教材においても、人間関係を考慮して適切に書く力の育成に着目されてきた。例えば、メール文を実用文だと捉えた、野田他(2003・2014)は、メニューや看板、広告など「日常的で実用的なもの」(p.7)の一つに「メール文章」を採り上げている。実用的な文章は、作文などとは異なる文章であり、よりその場の状況や相手との人間関係などを踏まえたやりと

りが求められる点に着目している。このように、その場の状況や人間関係を考慮して、適切に書く力を養うことが教材の目的に掲げられていることが窺えた。

教材では、書き手が状況を踏まえてメールを捉えられるよう、文章例では、具体的な状況設定が示されている。例えば、「英語の勉強会についてのお知らせのメール」であれば、「西村さんは、渡辺さんと同じ大学の同じ専攻の同級生ですが、それほど仲がよいわけではあり
ません。（下線は筆者）」（野田他 2003、p.13）などの詳細がメール文に添えられているなどである。下線の「同級生」では上下関係が示され、「仲がよいわけではありません」では、親疎関係が示され、人間関係を意識できる提示がなされている。

人間関係への理解に加え、読み手視点を重視して、適切さを考える学習も、採り上げられている。「メールは読み手を念頭に置いて書く必要があります、文法的に正しくても読み手配慮の点で不適切な表現があれば、人間関係に支障を来たしてしまう可能性もある。」（金庭他 2019a、p.178）とった指摘からも窺える。

教材では、野田他（2003）が、先の「お知らせメール」の詳細な状況設定に加え、メール文とともに「受け取った渡辺さんはこのメールを見てどのように思うか、考えてください。」や「どう思うかを考えて、書き直してください。」（p.13）といった問題が提示されている。書き方の文例ではなく、書き直しが必要な文例を示し、課題を提示することで、適切さを読み手視点で考える工夫がされていると言えるだろう。具体的には、お知らせをする場合には、情報の不足、明確ではない伝え方などを、メールの受け手との会話に生じていた誤解から考え、書き直しを試みるといった学習などである。野田他（2003）が「読んだ人が不快に思ったり誤解したりしない日本語が書けるようになるために『よく考える』ことが大事」（p.7）だと指摘するように、学習者に気づかせ考えさせる工夫がなされている。

プロフィシェンシーの観点から、「対人性」・「場面性」に着目したライティング教材でも、学習者が、書き手として読み手を意識した適切さを考えるための学習が採り上げられている。由井他（2012）は、「対人性」・「場面性」に目を向け、「考える練習をくり返すことによって、自分が書いた文章を自分で直すことができる力、『自己推敲能力』が高められ」と言及した（p.1）。「プロフィシェンシーというのは、実際に日本語を使う場面でどれぐらいうまく日本語が使えるかを表す言葉」を指す（由井他 2012、p.1）。実際のメールのやりとりにおいても、人間関係といった「対人性」、その場の状況といった「場面性」を意識して、練習することで、読み手に配慮したメール文を書けるようになるという捉え方である。

その他、インターネット上でのメール文などの作文支援システムにおいても、読み手への

配慮に、重点が置かれている。連絡、報告などの10のメール作成タスクを用いて開発と運用が進められてきた、日本語学習者のための「自動評価システム」である（金庭 2016、2017 など）。金庭他（2017）、金他（2019a）などでは、学習者がタスクをもとに作成したメール文を自動で評価し、問題点の指摘を行う作文支援システムの開発を目指した研究を行った。システムでは「メール文の照合を行い、タスク達成に必要な情報があるか、不適切な表現がないかという点から評価」を行い「日本語母語話者にとって違和感のないメール文の書き方を学ぶことが可能になる。」という（金庭他 2019a、P.178）。読み手への配慮などを、語用論的な観点からの指摘を試みており、具体的には、不適切な表現（形態的・統語的、語用論的）、読み手配慮（敬語の誤り・読み手への配慮不足・状況への配慮不足）、文体の誤り（常体・敬体）、メールならではの誤りなどが評価され、自己学習に活用できるシステムとなっている。

このように、メールの書き方、読み方を扱った日本語教育では、学習者が意識して、人間関係や場に合わせた適切さ、読み手への配慮などを考えられるような教材や実践へと展開されてきた。詳細な場面設定を示す、適切さを示してメールを書く、適切さが不足している文例から考えて書き直すといった学習まで広がっている。適切さを正解として示すだけではなく、考える工夫がなされている教材では、学習者自らが、適切なメールとは何か、読んだ人を不快にさせない配慮とは何かを推敲し書き直せることが目指されてきたと言えるだろう。

1.2.3 書き手としての意識に目を向けるための実践

その他、メールを作成する送り手の意識に着目し、自覚を促す活動を採用入れた実践も報告されている。小澤（2003）は、学生主導のプロジェクト型授業を行い、「技能を磨くことはもちろんだが、どのようなところが大事であるか、気をつけるべきか、学ぶべきかといった意識を育てる、つまりメタ認知を育てることを目標」（p.123）にした実践を報告している。具体的には、携帯電話とパソコンでやりとりするメールの違いを考える活動や、野田（2003）の教材の例文を読み、学生同士で問題点・疑問点など気づいたことを話し合う活動である。学生が主導になり、産出活動よりも、産出を行うためのメタ認知という自身のコミュニケーション行為を捉える活動を行った実践だと言える。メールというコミュニケーション行為を書き手として意識していくための日本語教育実践も行われていたことが窺えた。

1.3 小括__道具から適切な表現を目指す学習へと展開された変遷

メールを扱った実践の変遷全体からは、まず、メールという媒体の使い方などに重点を置いた「道具」を中心とした扱いから、コミュニケーション行為におけるメール文自体の書き方、読み方に着目されるようになった変遷が窺えた。

メールの書き方、読み方を扱った学習では、失礼のない、適切な表現でやりとりを行うことを目指す学習が捉えられた。多くは、定型表現、敬語などを覚えてメールに活用できるような基本事項を採り上げた形式を中心とした学習だと言える。それに加え、人間関係や場に合わせた適切さ、読み手への配慮を、学習者が自覚して書けるようにする学習も扱われていた。特に、読み手へ向けた適切さ、母語話者にとって違和感がない書き方などに重点が置かれている。

他に、コミュニケーション行為の上で書き手として何が大事かなどを意識するメタ認知を採り入れた活動も捉えられた。

概観から、コミュニケーション行為における連動の要素として捉えると、次のようなメールを扱う日本語教育が捉えられたと言えるだろう。形式を中心としながらも、人間関係や場といった場面認識を踏まえて適切な形式で書く、コミュニケーション行為を意識するといった学習である。

第2節 メールの変遷を踏まえたビジネスメールに関する日本語教育

では、ビジネスメールを扱う日本語教育では、コミュニケーション行為における連動で示された要素のどの観点までが扱われてきたと捉えられるだろうか。

本節では、ビジネスメールを扱った実践を、メールを扱った日本語教育の全体的な変遷を踏まえて位置づけながら概観する。実践の場で行った調査を採り上げた先行研究は、吉田(2002)、尾崎(2015・2017)、向山(2016)がある。ビジネスメールの実践は、全体の変遷に沿って二つに分け言及する。導入期では、メールの変遷と同様に、メールの使い方を導入した日本語教育が捉えられた(吉田2002)。その後のメール文自体の書き方・読み方を扱った教育は、尾崎(2015・2017)、向山(2016)である⁸。

以下、詳細とともに、ビジネスメールを扱った日本語教育では、コミュニケーション行為における連動のどのような観点までが扱われてきたかを述べていく。

⁸ なお、向山(2016)は、日本語教育実践の場で行った研究であるが、タスク教材の効果を検証する研究でもある点で、第4節の教育実践や教材、支援システム開発のための研究としても採り上げている。

2.1 社会に出てから必要になるメール操作を身に付ける実践

メールを扱う日本語教育全体の変遷で述べたように、メールが導入された当初は、新しいツールとして使いこなすための活動が学習の一部であった。吉田（2002）もその一つとして位置づけられる。吉田（2002）は、情報リテラシー教育として、専門学校ビジネスコースでの就職を控えた学習者の日本語教育にメールを導入した授業を報告している。授業では、学生が「卒業後会社で働く際に必要になるだろう」（吉田 2002、p.85）電子メールを使用する機会をつくることも目的の一つであった。例えば、「日本語入力の方法を学ぶ」、「電子メールの送受信の方法」を学ぶ（吉田 2002、p.87）など、段階的に操作方法を学ぶ学習が行われている。

実際の学習では、メールは、日本語学習で行った活動の報告などを行う手段として注目されていたと言える。「教師以外の日本人と日本語を使う機会を作る」（吉田 2002、p.93）というメールの学習を拓げる手段としての利点が活用されていた。授業では、日本人会社員へ会社・仕事・生活などについての質問を送るインタビューが行われた。メールに書く内容は、教室活動を経てまとめた、インタビューに関する内容であった。1.1にも重なるように、ビジネスメールを扱った実践においても、この時点では、メール文自体ではなく、事前に行った活動の文章化に学習の主眼が置かれ、メールはそのための道具として用いられていたと言える。

2.2 ビジネスメールで用いる基本的な知識としての形式を学ぶ実践

では、2015 年以降の書き方、読み方を学ぶ学習としてのビジネスメールを扱った実践に関する研究においては、どのような観点までが扱われていると言えるだろうか。

敬語表現、メール文の構成などの書き方を学び、失礼のない表現で書けるようになるための学習が行われてきた。尾崎（2015・2017）では、待遇表現、敬語表現、語句の使い方、書き方のマナーが、誤用なく書けるかどうかに関心が当てられている。尾崎（2015）では、ビジネス日本語の授業において、作成した日本語学習者のビジネスメールにおける学習者の書き誤りを検討した。「学習者が書き誤った箇所を取り上げて整理し、それを分析することで指導すべき学習項目と内容を定める。」（尾崎 2015、p.8）ことを目的とし、引継ぎの挨拶、依頼のメール作成を行った。その結果、例えば、敬語表現であれば、『私が担当致します。』は言い切る」「宣言表現であり、丁寧さに欠ける表現である。」（尾崎 2015、p.13）といった

指摘がなされた。言い切る表現に加え、『お願いします』などの表現を添えるような形を提示して修正を図ると良い。」(尾崎 2015、p.14) といった授業での扱いが提案されている。尾崎 (2017) は、日本語学習者の記述内容から表現上の問題点を抽出し、「日本人ビジネス関係者へのインタビュー調査」により「意見や改善点を求め」、「何を指導内容にすべきか」をまとめている (p.71)。その結果、「語句の使い方」「書き方のマナー」「敬語表現の使い方」が指導すべき内容に挙げられた (p.82)。例えば、語句であれば、「辞める」のような「マイナス要素が含まれる場合は『退職する』」などに「言葉を改める必要がある」といった示唆がなされている (尾崎 2017、p.82)。こうした実践内容の検討では、誤用なく、失礼のない表現で書けるようになる指導が検討されていたことが窺える。

タスクを機能別に分け提示し、失礼のない表現を学ぶ形式を扱う学習も捉えられた。向山 (2016) では、「ビジネス場面で起こりうる状況をストーリーとして設定」(p.97) したタスク教材を用いた実践を行っている。具体的には「連絡・通知メール、依頼メール、お礼メール」などの「機能別」でメールの書き方を採り上げている (向山 2016、p.98)。「就業経験のない学習者にとっては未知の領域である」が、タスクを用いることで「ビジネス場面での言語使用を疑似体験させることができる」といった利点が挙げられた (向山 2016、p.105)。仕事において、どのような場面が起こりうるかわからない学習者にとっては、メール作成を体験しながら、ビジネスでよく使用する表現、依頼など機能に応じた表現を学べる学習だと言える。実践では、形式の不適切さを直接指摘せず、学習者が修正する方法を採っている。一方で、タスク中心の学習での指導の難しさも挙げられていた。「文法の正確さには有意な伸びが見られ」ず (p.94)、「意味を重視した活動の中でいかに言語形式にも注意を向けさせるか」(p.107) という課題が指摘されていた。

このように、日本人ビジネス関係者からの意見を取り入れた具体的な留意点を提示することや、タスクを用いてビジネス場面を疑似体験するなどにより、ビジネスメールを作成した経験がない日本語学習者が、依頼、断りなどの場で適切で正確なメールを書けるようになるための実践が検討されてきた。ビジネスメールを扱った実践からは、扱うべき表現やタスク形式といった扱い方の特徴はあるが、形式を扱った内容が中心であることが窺えた。メールを扱った日本語教育では、場や人間関係に応じた適切さを学習者が推敲していく学習が捉えられたが、ビジネスメールを扱った日本語教育では、より基本的な書き方、機能別に失礼のないメールが書けるかが重視されてきたと言える。仕事の経験がない日本語学習者にとっては、人間関係や場が想定しにくいためでもあるだろう。まずは、定型表現などの形式を

覚えて練習し使えるようにする、といった基礎の段階を重視した学習であることが窺えた。

第3節 ビジネスメールを採り上げる日本語教育教材の特徴

ビジネスメールを扱う教材では、ビジネスメールは、どのような学習として採り上げられているだろうか。本節では、ビジネスメールを扱った研究が少ないことを鑑み、教材に検討範囲を広げ、日本語教育をめぐるビジネスメールの課題について検討する。

3.1 では、どのような日本語教育教材で採り上げられているかを見ていく。ビジネスメールを扱った教材は、研究と比較して多い。それらの教材を把握することで、ビジネスメールが日本語教育内のどのような学習領域と関わっているかも捉えられるだろう。

3.2 では、教材においては、ビジネスメールの特徴としてどのような点が挙げられているかを捉える。その上で、メールを扱う教材と比較し異同を検討する。

3.3 では、ビジネスメールの教材では、教師の経験や実践の積み重ねにより学習者に向けた検討が重ねられてきた点に言及する。

以下、具体的に述べていく。

3.1 ビジネスメールを扱う日本語教育教材が関わる学習領域

本節では、ビジネスメールが、どのような日本語教育教材において扱われているかを見ていく。ビジネスメールを扱った教材は、研究と比較して多い。それは、ビジネスメールの教材だけでなく、ビジネス文書などを含めたライティングとしての扱い、ビジネスマナー、就職活動などの幅広い教材の一部として採り上げられるためでもある。どのような教材で扱われているかを把握することで、ビジネスメールが日本語教育内のどのような学習領域と関わっているかも捉えられるだろう。

日本語教育教材は、主題材としての扱いである、3.1.1 のビジネスメール、ビジネスメールを含む文書を採り上げた教材と、3.1.2 の日本語教材の一部に扱われている場合に分けて捉えた。以下、詳細を見ていく。

3.1.1 ビジネスメール、ビジネスライティングを主題材とする読み書きの教材

ビジネスメールが主題材として扱われている教材というのは、ビジネス場面で行うライティングに着目した教材だと言える。例えば、奥村他(2007)、奥村他(2008)、村野他(2014)、松本他(2018)などである。ビジネスメールを主題材として扱う以外の、ビジネス文書など

を含めたビジネス場面で行うライティングを扱う教材では、メールも重点的に扱われていた。

段階的に学べる構成で、ビジネスメールが書けるようになることが目指されている教材も多い。主に、基本的な使い方やマナーからよく使う語句や例文を採り上げ、実践では、実際にビジネスメールを書く練習問題が提示されている。奥村他（2008）は「仕事の上で、メールを効果的に利用するために、まずメールの特徴を理解し」、「その特徴に合った使い方とマナーを守って書くことが大切」（p.12）だと述べた。ここからも、定型表現などの基本事項を覚え、活用しながら作成する実践へと学習を進め、ビジネスメールが作成できるようになることが目指されていることが窺える。

文例や練習問題などの扱いでは、ビジネス場面ごとの対応も着目されている観点である。村野他（2014）は、「ビジネス場面で書く可能性が高い」「現実場面で起こり得る問題をタスクとして教材化し」（p.5）、タスク形式でメールを書く練習ができる教材である。ビジネス場面、受注する、セミナーを開催する、新規顧客を開拓するなど、様々な場面が扱われている。ビジネス場面ごとの文例を提示した教材もある。奥村他（2007）、松本他（2018）では、書き方の基本説明のほか、依頼や謝罪などの言語機能ごとの文例が示されている。例えば、松本他（2018）では、日本語学習者がメールを書く際に参照できるよう、「変更する」、「訪問する」などの機能ごとにメール文例が提示されている。

このようにビジネスメールを中心的に扱った教材では、ビジネスメールが基本から実践へと学習する構成で行われていること、訪問や依頼など、機能ごとの文例やタスクを用いた作成練習問題などが扱われ、ビジネス場面に着目していることが窺えた。

3.1.2 ビジネスメールを採り上げる様々な日本語教育教材

ビジネスメールを扱った教材は、研究と比較して多いが、それは、ビジネスメールが、ビジネスマナー、就職活動など幅広い目的の教材の中の一部として、採り上げられることが多いためであるだろう。まとめると、ビジネスメールは、以下のような扱われ方、捉え方で教材に採り上げられていると言える。

- (1) 身に付けるべきビジネスマナーとして扱う教材（3.1.2.1）
- (2) 就職活動や社会人として必要な日本語表現だと捉えた教材（3.1.2.2）
- (3) 課題達成型学習やケース学習での課題遂行の手段として扱った教材（3.1.2.3）
- (4) 日本語能力テスト対策の問題として扱った教材（3.1.2.4）

以下、詳細とともに、教材の目的により、ビジネスメールがどのように捉えられ、採り上げられているかを検討する。

3.1.2.1 身に付けるべきビジネスマナーとして扱う教材

ビジネスメールは、仕事を行う上で身に付ける必要があるマナーの一つとしても捉えられている。ビジネスメールは、新入社員研修や、ビジネスマナー研修でも扱われるように、書式や必ず返信するといった基本的な知識をマナーと捉え、採り上げられていることが窺えた。ビジネスメールを扱ったビジネスマナーを学習する教材には、ハートアンドブレイン(2017)、岩澤他(2009)、武田他(2020)がある。

例えば、岩澤他(2009)は、「仕事を円滑に進めることができ」、「信頼も」「高め」られる「日本企業で働くための基本的なマナーを身に付け」(p.2)ることを目的とし、服装や言葉遣いといったビジネスマナーが解説されている。その一部に「メールのマナー」が採り上げられている。武田他(2020)では、異文化の観点からビジネスマナーが採り上げられ、その中にビジネスメールのスキルが採り上げられている。「マナーの違いを知らないためにお互いに誤解をしている」(p.3)といった事態がないよう、日本の商習慣とビジネスマナーが、解説され問題が提示されている。このように、ビジネスメールも、日本企業で働く際のマナーが反映された日本語表現の一つだと捉えられていることが窺える。

教材では、ビジネスメールの形式として、社内社外メールの挨拶や文体、箇条書きなどの用件の示し方などのビジネスメールのルールや注意点が説明され、メール文の問題などが扱われている。基本的な習慣・マナーとしてよく用いられる型や留意点を知ることができる点が、主に採り上げられていると言える。

3.1.2.2 就職活動や社会人として求められる日本語力を育成する教材

ビジネスメールが書けるようになることは、就職活動や社会人として求められる日本語力の一つとしても捉えられている。

就職活動のための教材の中には、仕事のための日本語力の一つとしてメールが扱われている教材もある(植木他2018、アークアカデミー2019など)。例えば、「日本で働きたいと考えている外国人のための、就活成功のための対策本」(アークアカデミー2019、p.2)などである。具体的には、植木他(2018)では、「基本的なビジネスメールが書けるようになる」ために、「ビジネスメールの基本を理解し、慣用的な表現が使える」、「承諾・依頼のメール

が書ける」(p.167)といった目的が示されている。就職活動の段階においても、依頼メールを書くなど、ビジネスメールに求められるような基本事項を理解した対応が求められるのだろう。メールの構成やよく使う表現、社内社外のメールの違いなどの基本事項の説明などが提示されている。

加えて、大学生の学習においても、社会人を見据えた日本語学習が必要とされ、その一つにメールも含まれていることが窺える。ビジネスメールとは書かれていないが、社会人として必要なコミュニケーションを大学生として学ぶ教材でもメールが扱われている(橋本他 2008、福嶋他 2009、安部他 2010、真田他 2019)。安部他(2010)では、「大学生活に必要な日本語表現」を学ぶ教材の一部に、「Eメールといった、社会人として必要な日本語表現の知識」を学ぶことを挙げている(p.1)。真田他(2019)では、「学内の事務部門や面識のない企業の人などに、失礼のないよう敬語表現を用いつつ、目的や事情を説明したり自己アピールしたりするスキル」(p.1)の育成が目的とされている。学生であっても、事務関連のメールなど、社会人と重なる知識やスキルが求められるということだろう。

教材では、学生である学習者が、社会人や組織など関わる人とのやりとりを行うなどの場面が想定されている。大学に入学し「社会人や組織と初めてコミュニケーションを取る」ための「実践的な場面を想定した」(真田他 2019、p.1)メールを含む学習が採り上げられている。例えば、学内の部署である広報課へ向けたアルバイトの問い合わせや、ゼミ旅行に関する業者へのメールや相談といった場面でのメール作成タスクなどである。

教材などで扱われている場面では、友人間とは異なる、目上の人とのやりとり、公の事柄に関わるメールであることが窺える。例えば、橋本他(2008)では、「大学生や社会人になると、友人とのコミュニケーション手段としてだけでなく、仕事や公の事柄に関する目上の人とのやりとりの手段として、メールを使用する機会が増えて」くと述べた(p.20)。身近な大学でのやりとりにおいても、安部他(2010)が、「先生等との連絡手段としてメールを使用する機会が増え」、授業欠席のメールなど「相手に失礼にならないメールの書き方」(p.31)を学ぶ必要がある点を指摘している。大学生活においても、面識はない人との公の事柄に関するやりとり、上下関係を意識したメールのやりとりなど、友人間とは異なるやりとりが求められる。ビジネスメールとは書かれていないが、公の事柄や目上の人とのやりとりなどには、ビジネスメールと重なる要素が求められていることが窺えた。

3.1.2.3 課題達成型教材やケース学習教材

ビジネスメールは、仕事の流れの中に組み込まれた伝達という活動を担う手段でもあるだろう。「課題達成能力」タスク教材やケース学習教材の中では、報告などを行う際の手段として採り入れられている（近藤他 2018、金他 2020）。

例えば、近藤他（2018）では、日本語の能力記述文「Can-do statements のリスト」の一つに「参加した会議の内容を理解して、参加していない人に明瞭で簡潔なメールを書いて報告することができる。」(p.5) が挙げられている。報告を行う媒体に、口頭またはメール作成といった指示があり、タスク遂行の媒体にビジネスメールが扱われている。

金他（2020）においても、話し合った内容を報告するタスクにおける媒体としてメールが扱われている。具体的には、職場で生じたトラブルや摩擦（コンフリクト）への解決策を考えた上で、話し合ったことを振り返り、登場した人物へメールを書くというタスクが各ケースの終わりに設けられている。例えば、「このケースで話し合ったことを振り返り、あなたから内田さんにメールを書いてください。」(p.66) などの項目である。

ビジネスメールは、一度の単なる伝達に留まらず、仕事を進めるという役割とも関連するだろう。Evans（2013）が、「ビジネス活動の流れをつなぎ促進化する目的を定めたメッセージの連鎖である。」(p.288、筆者訳) と述べていることから窺える。ビジネスメールの作成という書く作業を通して、ケース解決策への理解を深め、グループ作業や討論を進めていく役割を担っていることが窺えた。送り手と受け手の人間関係や場への認識や表現の学習とは、また異なる見方で扱われていると言えるだろう。仕事という目的を達成するために、仕事の流れの中でメールを用いて内容が伝えられるかを実践する学習だと捉えられた。

3.1.2.4 BJT ビジネス日本語能力テスト対策教材

教材では、仕事でやりとりされるメールから必要な情報が読み取れるかどうかといった読解問題においてもビジネスメールが扱われている。テスト対策を含めた学習教材の一部に、読解問題としても採り上げられていた（小野塚他 2015、田中他 2021）。

例えば、小野塚他（2015）は、「読解」「聴解」「聴読解」の問題形式で設定された「現実に近いビジネス課題」に取り組む教材である。ビジネスメールは、読解問題の一部として扱われ、書く問題も提示されている。メールは、日本語能力試験対策の読解問題としても扱われており、「文章そのものはやさしいのですが、事実関係を読み取る」難しさがある点や、「発信者と受信者の関係や実際にあった出来事が、文章の中に隠されていることが多い」と

いった指摘がある（筒井他 2020、p.28）。

書き方の練習などでは、わかりやすい書き方も示されているが、実際に学習者が受け取るメールは、一見するだけで内容が読み取れるようなメールばかりではないだろう。試験対策の問題においても、複数の内容が一文に書かれているような問題もあり、仕事において様々なメールに遭遇しても必要な情報が読み取れるようになるための学習に採り上げられている。

3.2 ビジネスメールの特徴と、メールの教材での言及との比較

本節では、ビジネスメールとメールを扱う教材での言及を比較しながら、ビジネスメールがどのようなコミュニケーション行為だと捉えられているかを検討する。ここまで、ビジネスメールを扱う日本語教育教材を題材ごとに概観し、ライティングやビジネスマナー、就職活動など様々な方向性から扱われていることを捉えた。ビジネスメールを扱った教材の中には、大学生学習者向けの教材があるなど、分野別日本語教育と捉える見方がある一方、ビジネスではない場面のメールのコミュニケーション行為と重なる点も多いことが推察される。

そこで本項では、ビジネスメールというコミュニケーション行為の捉え方を検討するため、ビジネスメールを扱った教材において、ビジネスメールの特徴が具体的に挙げられている箇所での言及と、ビジネス以外のメールを扱う教材の説明箇所において挙げられていた特徴を比較検討する。説明箇所で述べられた特徴からは、ビジネスメールにおいて重要視されている要素を把握することもできるだろう。

ビジネスメールを扱った教材では、主に、以下のような内容がビジネスメールの特徴として挙げられていた。

- (1) ルールやマナーがある
- (2) 社内・社外の主要なコミュニケーション手段である
- (3) 企業文化を考慮する必要がある
- (4) 関係性を考慮して書く必要がある
- (5) 相手に伝わるよう正確に的確に書く必要がある
- (6) 時間を気にせず送れ、急ぎの用事ではない場合に効果的である
- (7) 記録に残る

(1) ～ (7) の特徴を分類すると、表 1 のように示すことができるだろう。さらに、表 1

に示したように、ビジネスメールでの言及と、メール教材での説明箇所に挙げられている内容を比較した結果、(2) 社内・社外での手段、(3) 企業文化の考慮という、二つのビジネス場面での留意点に関する項目以外は、メールの教材においても、同様の指摘がなされていることが明らかとなった。

表1 教材におけるビジネスメールへの言及の比較

特徴の分類 (項数)	教材におけるビジネスメールに関する言及	メール教材での言及
ルールやマナーの存在 (3.2.1)	(1) ある程度固定的なルールやマナーがある	○
ビジネス場面での留意点 (3.2.2)	(2) 社内・社外の主要なコミュニケーション手段である (3) 企業文化を考慮する必要がある	—
人間関係への考慮 (3.2.3)	(4) 関係性を考慮して書く必要がある	○
わかりやすさ (3.2.4)	(5) 相手に伝わるよう正確に的確に書く必要がある	○
メール媒体の特徴 (3.2.5)	(6) 時間を気にせず送れ、急ぎの用事ではない場合に効果的である (7) 記録に残る	○

以下には、特徴の分類ごとに、ビジネスメールでの言及、メールでの言及を具体的に挙げ、言及の詳細を見ていく。具体的には、ビジネスメールを扱った教材において、ビジネスメールの特徴が具体的に挙げられている箇所での言及を述べる。その上で、ビジネス以外のメールを扱う教材の説明箇所において挙げられていた特徴との比較検討を行う。

3.2.1 ルールやマナーの存在

ある程度固定的なルールやマナーがあるといった捉え方は、ビジネスメールを扱った教材だけでなく、メールを扱った教材での言及にも重なる点がある。

ビジネスメールにおける (1) ルールやマナーがあるという言及は、奥村他 (2007)、植木他 (2018)、武田他 (2020) などがある。例えば、奥村他 (2007) は、ビジネス文書ほどの「正式なルールは決まっていますが、メールを書くための基本的なマナーはあります。」(p.81) と述べている。こうした点は、ビジネス場面に限らず、大学生が接する場面においても必要だという指摘もある。真田他 (2019) による「学校や大学の外に一步でれば、社会人の世界が待って」おり、「大人の言葉遣いやふるまいが求められます。現場で役立つマナ

一や表現を学びましょう。」(p.120) という指摘からも窺える。

ビジネスメールの教材では、「なるべく早く返信する」(武田他 2020、p.161) といったマナーが挙げられていた。メールを必ず返信するといった事柄も、事務所から大学生に送られたメールへの返信などと置き換えた場合にも、求められることが推測されるだろう。

このように、詳細に言及されている内容から、ルールやマナーは、仕事に限らない場合でも求められる要素と重なる留意点だと捉えられた。

3.2.2 ビジネス場面での留意点

ビジネス場面での留意点では、(2)、(3) のようなビジネス場面でメールを書く際の留意点の特徴として挙げられている。(2) に関しては、「ビジネスではメールが社内、社外のコミュニケーション手段として大きな位置を占めてい」る(村野他 2014、p.14) といった言及がある。村野他(2014) は、「会社関係、人間関係、企業文化などを考慮に入れ、伝えるべき内容を状況から判断して的確に書かなければなりません。」(村野他 2014、p.5) と述べている。

(2)、(3) は、社内や社外といった会社に関連する場などのビジネス場面での留意点が表示されている。教材では、(2) は、ウチ・ソトの関係を考慮した宛名や挨拶表現の違いなどが主に扱われている(奥村他 2008、村野他 2014、植木他 2018 など)。例えば、社外であれば「お世話になっております。」、社内であれば「お疲れ様です。」を用いる、宛名では、社外では「正式な社名 部署名 名前+様」を用いるが、社内では「名前+様」で示すといった内容が示されている(村野他 2014 など)。こうしたビジネスメールに関する指摘は、ビジネス場面での留意点でもあるが、形式に関する基本事項として採り上げられる内容が中心だと言える。企業文化においても、考慮すべきだといった言及は捉えられたが、詳細についてはそれほど掲載されていないと言える。企業ごとの特徴には固有性があると言え、教材では、具体的にどのように考慮するかなどの詳細までは扱いにくい現状がある。

ビジネスメールで挙げられている基本的な形式に関しても、メールを扱った教材で扱われていないわけではない。メールを扱った教材では、「会社」「企業」といった用語では語られないが、定型表現など採り上げられている内容には重なる点もある。例えば、ビジネスメールの決まり文句とされている「お世話になっております。」といった定型表現が、学生から先生に宛てたメールの文例などで用いられている場合もある(由井他 2012 など)。

確かに、会社関係、企業文化などは、ビジネス場面で考慮が求められる要素であるだろう。

しかし、ビジネスメールの教材での言及では、業界や業種、企業により専門性が分かるといった現状があるために、それほど詳細に触れられない現状がある。それゆえ、教材において扱われている定型表現などの基本事項だけにとどまるのだろう。基本的な表現だけを扱う内容であれば、ビジネス場面だけで用いられる特定の表現というよりも、他のメールを扱う教材の内容とむしろ重なる点が多くなると言えるだろう。

3.2.3 人間関係への考慮

人間関係の考慮は、ビジネス場面においても、学生生活で送るメールにおいても求められるコミュニケーション行為全般に重要な要素であるだろう。

ビジネスメールにおける考慮すべき点では、村野他（2014）でも「人間関係」が挙げられていた。例えば、「社外の人へのメールは、いっしょに仕事をして親しくなった場合でも適切な敬語を使います。」（築他 2005、p.124）といった関係構築のための助言もある。ビジネスにおいては、上下・親疎といった関係が、社内・社外といった会社などの組織ごとに存在している。そうした送る相手に合わせて、失礼がないように表現していくことで関係構築につなげていくことが求められることが窺える。

社内・社外、上下関係など、ビジネス場面では、様々な関係や仕事における自身の立場・役割など考慮すべき点が多いと言えるが、大学生活においても人間関係への考慮が求められないというわけではない。築他（2005）は、メールにおいて「適切ないねいさと構成」（p.17）が求められると言及している。例えば「失礼にならないように、相手と内容に合ったいいねいさと構成で書くように注意」する必要があるという（築他 2005、p.17）。例えば、学生から教員への推薦状の依頼メールなどにも重なる点はあるだろう。社内、社外というビジネスの場ではなくとも、上下・親疎といった関係性を考慮したメールを作成することは求められると言える。

3.2.4 わかりやすさ

相手に伝える上での正確さ、的確さも、ビジネスメールを書く上での重要点として挙げられている。築他（2005）では、「ビジネスメールは」、「用件を早く正確に相手に伝えることが一番大切」（p.124）だと述べている。村野他（2014）では、「ビジネスメールの重要なポイントは、書き手の意図を相手に誤解されないように書くこと」（p.14）だと指摘している。伝える内容を相手に伝わるように、的確に伝えられるかどうかはビジネスメールの重要なポ

イントとして挙げられていることが窺えた。

相手に伝わるよう正確に的確に書くという点は、メールにおいて意識すべき「短くわかりやすく」（築他 2005、p.17）という点とも重なるだろう。築他（2005）では「相手が速く読んで、すぐに重要性や処理方法を判断できるように、短く、わかりやすく書くよう気をつけます。」と留意点を挙げている（p.17）。読み手に誤解がなく伝わるようなメールを作成するという点も、ビジネスの場面だけに求められるとは限らないと言えるだろう。

3.2.5 メール媒体の特徴

時間を気にせずに送れる、急ぎの用事ではない場合に効果的である、記録に残るといった点も、メール媒体自体の特徴として挙げられている。ビジネスメールの教材では、他のビジネスで用いられる文書などと比較して言及されている。メール使用のタイミングに関しては、奥村他（2008）が電話と違い「メールを使用するのは、内容がそれほど急ぎの用事ではないときに効果的」（p.12）だと指摘している。武田他（2020）は、文書と比較し、「文書を送るより早く読んでもらえる、電話をかけるのとは違い時間を気にせずに送ることができる」「記録が残る」といった特徴が挙げられている（p.161）。仕事を行う上で、こうした媒体の特徴を知っておくことも重要なのだろう。

こうした内容は、メールという媒体自体の特徴でもあるため、メールの教材においても同様に採り上げられている。メールを扱った教材においても、「速く手軽に送れる」、「時間を考えなくてよい」、「たくさんの人に同時に送れる」、「相手がすぐに読むとは限らない」、「メールでいいかどうか考えて」など、メールという媒体に関する説明がある（築他 2005、pp.16-17）。例えば、「大切なお願いや、相手をとっても困らせたりしたときのおわびなど、大切な用件の場合は、直接会って伝えるか、電話をするほうが適切です。」（築他 2005、p.17）と指摘されるように、媒体への考慮も必要である点が扱われていた。

こうしたメールという媒体自体の特徴は、ビジネスメールを含めたメールでのコミュニケーション行為において留意すべき事柄だと言えるだろう。

3.3 教師の経験や実践から学習者へ向けて検討されてきたビジネスメール教材

本項では、こうしたビジネスメールを扱った日本語教育教材の多くが、日々の実践といった教師の経験がもととなり作成されてきた点を見ていく。その上で、教材などで扱われている内容が基本事項にとどまる現状を再考するためには、具体的なコミュニケーション行為

を捉える研究などからも、教材に向けた検討を行う必要がある点に言及する。

ビジネスメールを扱う教材の多くは、日本語教育実践の積み重ねをもとに、日本語学習者に向けた検討が行われてきた。例えば、ビジネスメールを主題材として扱っている村野他（2014）では、「教育実践の中でその効果を検証し」、「ストーリーの中でタスク形式の問題を提示するという形」（p.3）の教材が作成されたという。向山（2016）の研究においては、そのタスク中心指導の効果が実践現場で検証されている。植木他（2018）は、「ビジネス日本語コース」「において使用するためのテキストとして開発したものが基にな」り、「日々の授業で使用し、実践を通して効果を検証しながら、実際の学習者の日本語レベルに合わせ」（p.3）作成されたという。実践の中で検討を重ねることで、学習者のレベルに合わせ、タスク形式を取り入れるといった扱い方の工夫が行われてきたことが窺えた。

日本語教育学において、ビジネスメールに関する研究自体は多くなく、さらに日本語教育の実践への言及があった論考は少ない。それに対して、教材では、ビジネスメールが扱われている日本語教育教材は少なくない。ここからも、教材が、研究よりも教師の経験や、実践の中で蓄積されてきた知見に基づき、作成されていた点を読み取れる。英語のビジネスメールの教材に関して、Evans（2013）は、教材の作成では調査といった研究よりも、直感と内省に負うところが大きい傾向を指摘している（p.282）。

日本語教育のビジネスメールを扱う教材では、どのような方法で指導するのが効果的か、どのようなレベルに合わせて提示すべきかといった、特に日本語学習者に向けた検討がなされてきた。しかしながら、ライティング教材にとどまらず、マナーや就職活動などの学習項目で扱われながらも、ビジネスメールの特徴として挙げられた内容は、メールの教材と重なり、大きくは変わらないといった現状がある。こうした点を踏まえれば、具体的なコミュニケーション行為を捉える研究から、ビジネスメールについて、どのような内容をどのように扱っていくかを検討していくことも求められるだろう。

第4節 日本語教育教材におけるビジネスメールの扱い方の分析

ビジネスメールを扱う教材では、ビジネスメールは、具体的にどのような項目として採り上げられていると言えるだろうか。本節では、ビジネスメールを扱った教材では、コミュニケーション行為のどの要素がどのように扱われているかを具体的に見ていく。なお、ここでの検討は、研究課題4「日本語教育において、ビジネスメールはどのように扱っていけばよいのか」を扱う第10章で、具体例として用い、本研究の結果を踏まえた上で再検討を行う。

以下の四つに整理した。

ビジネスメールの基本的なマナーや表現を学ぶ学習 (4.1)、ビジネスメールを書く学習 (4.2)、ビジネスメールの内容、形式の不足を読み取る学習 (4.3)、ビジネスメールの知識を話題として話す学習 (4.4) である⁹。以下、それぞれの項目で、コミュニケーション行為の連動における意識、内容、形式といった観点がどのように扱われてきたかを具体的に見ていく。

4.1 ビジネスメールの基本的なマナーや表現を学ぶ学習

ビジネスメールの使い方や基本事項で扱われているマナーやよく用いられる表現などを提示する扱いがある。「仕事の上で、メールを効果的に利用するために、まずメールの特徴を理解し」「その特徴に合った使い方とマナーを守って書くことが大切」と指摘するように (奥村他 2008、p.12)、適切なメールを書くために必要だと捉えられていることが窺えた。

教材では、主に次の点が扱われていた。4.1.1 ビジネスメールの使い方、基本事項への説明、4.1.2 ビジネスメールでよく用いられる表現の提示である。その他、4.1.3 メール文内の文法を扱う場合もみられた。以下、具体的に示していく。

4.1.1 ビジネスメールの使い方、形式を中心とした基本事項を採り上げる

ビジネスメールの教材では、ほとんどの教材において、媒体であるメールの使い方や基本事項が採り上げられている。基本事項としては、主に次の項目が扱われていた。

- | |
|-------------------------|
| (a) 件名の書き方 |
| (b) メール文の構成 |
| (c) 文体などの基本的な書き方 |
| (d) CC、BCC や署名の機能説明・書き方 |
| (e) 添付資料の留意点 |
| (f) メール文の書く内容 |

ここからは、(f) の内容に関する項目の他は、主に形式に関わる要素が扱われていることが窺える。以下、それぞれの項目では、具体的に何が学習のポイントとして提示されているかを見ていく。

⁹ ビジネスメールの扱われ方の詳細を捉えるため、複数の項目に該当している場合には、一つの教材であっても、複数の該当部分を探り上げた。

(a) 件名の書き方

件名では、ひと目で内容がわかるような具体的な件名を書く点が指摘されている。奥村他（2008）は、「多くの人是一日にたくさんのメールを受信するので、件名によって内容の重要さや級の度合いを判断すること多いから」「件名を書くときは、何についてのメールかひと目でわかるように、具体的に書く必要があると説明している（p.14）。奥村他（2007）では、「何の会議なのか、何回目の会議なのか、会議の案内なのか、延期のお知らせなのか、など内容のキーワードになる語を入れる」、「緊急」「重要」は、「本当に緊急、重要な場合のみ使」うなどを具体的に述べた（p.84）。例えば、「〇〇の納期の件」といった修正が必要な事例が示され、読んだ相手にとって「納期がどうしたのかが不明。」であるため、「『〇〇の納期延期のお願い』などに変える。」必要があるといった指摘が提示されている（奥村他 2007、p.84）。また、「20 文字ぐらいまで」（武田他 2020、p.162）で書くなど、学習者にとっての目安が挙げられている。

(b) メール文の構成

構成は、用いられる用語は異なっているが、主に次の要素が共通して挙げられている。差出人、受信者、件名、本文、署名（奥村他 2007、奥村他 2008、植木他 2018 など）がメール全体の構成要素である。さらに、本文は、宛名、はじめの挨拶、主文／用件、結びの挨拶／結びの文が主な構成として挙げられている（奥村他 2007、植木他 2018 など）。その他、メールを書く際には、配置は左寄せ（武田他 2020、p.162）であり、改行を意識し、最大 4～5 行を目安としてスペースを入れるといったポイントが示されている。

(c) 文体など基本的な書き方

本文の基本的な書き方については、メールの用件や文体、記号などの留意点が挙げられている。文体は、「～です・ます体」で書く（武田他 2020、p.161）。挨拶では、社内では、「お疲れ様です」、社外では、「お世話になっております」といった違いが示されている。記号の使用では、誤字・変換ミスへの留意が挙げられている。例えば、奥村（2007）は、「『？』『！』の記号も使いすぎるとくだけた感じになり、印象が悪くなります。」（p.89）と指摘した。また、失礼にならないよう、相手や自分の名前が抜けないようにするといった書き忘れ、文字化けしやすい「㊦」といったマル囲み文字や「(株)」といった省略文字を使わない点が挙げられている（武田他 2020 など）。

(d) CC、BCC や署名の機能説明、書き方

メールの機能に関する説明と用いる際の留意点などへの言及である。どのような場合に

CC、BCC を用いるか、使い分けるかといった説明、署名に記入する詳細例などが扱われている。署名の社内、社外のメールの違いでは、宛名、名乗り、挨拶文、主文、文末、署名などに関する内容が解説、空欄・解説形式などで提示されている。社外の場合は、正式な社名、部署名、名前、メールアドレス、会社住所、電話/Fax 番号、URL を署名に載せ、社内の場合は、部署名、氏名、メールアドレス、内線番号などとした使い分けが提示されている（村野他 2014 など）。

(e) 添付資料の留意点、

添付資料に関しては、データ量への注意などが促されている。相手が受信できるかどうか、「ファイルの容量」（奥村 2007、p.85）を確認しておく必要があるといった操作上の留意点である。

(f) メール文の書く内容

メール文の内容に関する基本事項では、次のようなポイントなどが扱われていた。例えば、1つのメールには複数の用件を入れず、用件を1つにするといった指摘がある（村野他 2014 など）。また、奥村他（2008）は、「内容は簡潔に書くことを意識し、誰が、何を、いつ、などの5W3Hを忘れない」（p.17）を留意する必要がある点などが挙げている。内容を考えるためのポイントが示されている。

4.1.2 よく用いられる表現などの形式を提示する

ビジネスメールにおいて、よく使われる表現が提示されている教材も多い（奥村他 2008、植木他 2018、武田他 2020 など）。敬語、挨拶表現、切り出し表現や依頼などを和らげるクッション言葉など、失礼のない丁寧な表現で伝えるために重要な表現が挙げられている。

敬語は、ビジネスメールにおいてよく扱われる項目である。敬語の使用では、特に社外メールで重要視され、「社外の人へのメールは」「親しくなった場合でも適切な敬語を使」う（築他 2005、p.124）。また、社内では、社外のような丁寧さではないが、「社内メールでも相手との関係（上下、親疎）によって使われる表現が変わってきます。」（村野他 2014、p.14）といった要点が示されている。

敬語では、尊敬語、謙譲語、丁寧語などの分類とともに説明が加えられ、言う、見るなどの動詞の言い換え表現が提示されている（ハートアンドブレイン 2017 など）。ビジネス場面で用いる敬語表現としては、「～くださいますようお願いいたします」など、「依頼の際の敬語表現」を紹介している。

よく使われる表現には、挨拶表現や切り出し表現、クッション言葉などが採り上げられている。挨拶表現では、武田他（2020）にあるように、「社内メールでは、『お疲れ様です』をつかう会社が多く」「社外メールでは『お世話になっております』が一般的」（p.161）だと紹介されている。本題を切り出すための表現では、「早速ですが～／さて／このたび～」（状況説明）つきましては、（依頼内容）」（植木他 2018、p.169）などがある。「クッション言葉」（植木他 2018 など）、「クッションワード」（奥村他 2008）、クッション表現（松本他 2018）などは、依頼や断りなどのビジネス場面でよく用いられる表現として、社会人の新入社員研修やマナー本などでの言及も多い。植木他（2018）は、「依頼する時や断るときなどに相手に柔らかく伝える言葉」として、「恐れ入りますが／お手数おかけしますが／ご多忙とは存じますが／申し訳ございませんが」（p.169）などのクッション言葉を採り上げている。こうした表現は、テンプレートのようなビジネスメールでよく用いる定型表現だと捉えられている。

教材では、メールを書く際の基本的な知識が問題形式で扱われる場合もある。例えば、奥村他（2008）が、ビジネスメール文の表現を次のような問題で取り扱っている。「注文数量などの詳細は（ ）のとおりです。」「A 下に書いた」「B 後から書く」「C 下記」（奥村他 2008、p.39）のような問題もある。「下記のとおり」という、ビジネスメールで、よく用いる表現を覚えているかを問う問題である。

4.1.3 日本語表現の文法を問題形式で扱う

ビジネスメールの文を用いた文法の問題もある。例えば、村野他（2014）の「準備の都合上、10日（まで・までに）ご返信ください。」（p.30）といった問題である。問題形式を用いて、メールの基本事項や文法の正確さなどの日本語表現を学習する問題としての扱いもある。

4.2 ビジネスメールを書く学習

ビジネスメールを書く活動においては、教材の中で、内容や形式など、コミュニケーション行為のどのような点までが扱われているかを述べる。主に 4.2.1 利用できるメール文例を提示する、4.2.2 メール書き方の間違いを修正する、4.2.3 ビジネスメールを書く練習をする、といった形式で扱われていた。

以下、具体的に述べていく。

4.2.1 利用できるメール文例を提示し形式や内容のポイントを提示する

ビジネスメールを扱った教材では、ビジネスメールの文例を列挙した教材もある。また、文例を挙げ不足点や留意点などを説明している教材も多い。

例えば、松本他（2018）は、社内や社外、一般に分け、「変更する」「訪問する」「連絡する」などのテーマ別にメール文を提示した例文集である。「丁寧な文体で統一し」学習者が実際に「組み合わせて」用いるなど、例文活用しながら、メール作成を行えるよう設定されている。

文例を示した上で示された説明文には、形式上の留意点を示すだけでなく、内容に関するアドバイスも掲載されている。例えば、奥村他（2007）は、ビジネスメールを書く上での基本的事項として内容に関する解説を加えている。例えば、社内報への原稿の執筆依頼のメール例では、「引き受けるかどうかは相手が決めることですので、最初から詳細な内容を書きすぎないようにしましょう。」（奥村他 2007、p.95）といったアドバイスの提示である。

ハートアンドブレイン（2017）では、催促メールが送られてきた際の返信へのアドバイスを紹介している。「納期が遅れる状況や理由がわかるようであれば、なるべく相手側に伝える。」「やむを得ない事情で返信が遅れた場合は、きちんと冒頭に『お返事が遅くなり大変申し訳ございません。お休みをいただいております、本日から入社致しました』というように、理由を述べると誠実です。」などである（p.103）。わかりやすく理由を明示するといった指摘であることが窺える。例文の中で、ビジネスメールを書く際に、どのような内容を書き加えるとよいかアドバイスされている。

4.2.2 ビジネスメール文の形式・内容に関わる間違いを修正する、書き直す

提示されたメール文から間違いを見つけ修正する、書き直すといった学習も取り入れられている。

形式における書き直し問題では、次のような問題がある。例えば、一文の表現を扱い、「ご査収のほど、よろしくね。」（奥村他 2007、p.98）を「ご査収のほど、お願いいたします。」のように変更し書き直すといった問いである。ビジネス場面で用いるため、丁寧体への表現を扱っている。

書き直しが必要なメール文を提示し考えさせる問題もある。村野他（2014）でも「小泉さんはどのようなメールを受け取りたかったのでしょうか。メールを書き直しなさい。」（p.17）

といった考えさせて書き直す問いが提示されている。

解答例では、例えば、形式に関する『?』『!』などの記号や顔文字は使わない。」(村野他 2014、p.18)などのポイントなどが提示され改善点が示されている。

内容に関しては、上記の問題にある次の改善点が示されている。メール文の最後に添えられている「そういえば、小泉さんお酒がお好きだと話していらっしやいましたよね。この間、渋谷で雰囲気がいい居酒屋を見つけました!『六べえ』というところ(URL 中略)です。」

(村野他 2014、p.16)という部分である。解答例では、この部分が削除され、「相手にわざわざ伝える必要のない情報は書かない。」(村野他 2014、p.18)など、なぜそのメールの内容が必要ないかが解説されていた。

その他、植木他(2018)においても、「メールを、正しく書き直して自分のメールアドレスから指導者などに提出する」(p.169)といった教室活動につながる課題が提示されている。

4.2.3 ビジネスメールを書く練習をする

タスク形式で、学習者がビジネスメールを書く練習を行う教材である。依頼、謝罪、承諾、連絡など様々な設定の下、学習者が自身でメールを作成する内容である。これらの教材を概観すると主に、次の二つのタスクに分けられることが窺えた。(1) メール文で書くべき内容を適切な形式で表現するためのタスク、(2) メール文での内容は主体が考えて表現するタスクである。(1)は、内容はある程度提示され、表現に重点が置かれたタスクだと言えるだろう。(2)は、書くべきないようを考える内容にも重点を置いているタスクだと捉えられた。

以下、具体例を挙げ述べていく。

(1) メール文で書くべき内容を適切な形式で表現するタスク

ビジネスメールでは、タスクを用いた書く学習が扱われているが、具体的な扱いにおいては、適切な形式で書けるようにするための練習に主眼を置く場合が多いと言える。以下、複数の教材を概観する。

例えば、奥村他(2008)では、相手の名前、目的、自分の名前が設定され、設定を踏まえて、次のように、メールを書くタスクが提示されている。下線は筆者が加えた。

相手の名前：○○印刷 古谷様

目的：見積書をファックスしてもらったお礼を言う。急な見積もり依頼で迷惑を掛けたことをお詫びする。でもこれのおかげで明日には注文できそうだ。

自分の名前：〇〇自動車 岡野

(奥村他 2008、p.118)

上記のタスクでは、「相手」と「自分」の「名前」が提示され、目的では、「お礼を言う」「お詫びする」など、メール文の内容として、言及できる事柄が提示されている。学習者は、自動車会社に勤務する人物として、見積書へのお礼を言う場面に遭遇した場合に書くメールを練習することができる設定である。ビジネスメールの書き方を学べるよう、目的に書かれているお礼や謝罪などの順番に習って学習者がメールを作成できる設定となっている。解答例では、下線部は、「急なお願いだったにもかかわらず、早速お送りいただきありがとうございました。おかげさまで、なんとか明日中には注文を出すことができそうです。」(奥村他 2008、p.133) と提示されている。ここからは、学習者が、架空の仕事場でのメールを、目的に書かれた内容に沿って書き表していく練習ができるタスク問題であることがわかる。

なお、タスクの解答では、形式・内容へのポイントが解説されている。形式では、奥村他 (2008) などの場面では、『頂きました』は受け取ったことを丁寧に言う表現。とてもよく使われる。」(p.68)、「相手にとって面倒なことなので『お手数ですが』などの言葉を忘れないように」(p.127) など、ポイントが提示されている。

また、機能別に内容への次のような解説もある。承諾の返信において、解答では、「ほかならぬ貴社のお申し出ですので、今回については 10 日間の納期延期を了承致しました。」「ただ、次回からはこのようなことがないように、よろしく願いいたします。」(奥村 2008、p.132) という例が示され、書く際のアドバイスが掲載されている。例えば、承諾であっても、「あまりうれしくない申し出を承諾する場合は、なぜ承諾したかを書いた後に、次から早めて欲しいことを丁寧に付け加えるとよい。」(奥村 2008、p.132) など、解答例の意図が説明されている。

小野塚他 (2015) においても、タスクでは、どのような内容をメールに書けばよいかの示唆が得られる設定となっている。「あなたは企画部の社員です。予定されていた定例会議が中止になったので、部内の人にメールで伝えてください。」(小野塚他 2015、p.19) というタスクでは、次のようなメールの内容が示されている。

次回の定例企画会議を来週の月曜日 (10 日) で打診したが、出張で出席できない人が数名いるので今回は見合わせる。参加する人のスケジュールを確認して再調整する必要があるので、日程については追って連絡する。(p.19)

このタスクにおいても、「打診したが」「出席できない人」がいるため、「見合わせる」、「再調整する必要がある」ため、「追って連絡する」といった一連のメール文に示す内容が提示されている。書き手の立場は「あなた」となっており、自分が仕事を行うという仮定でのメール作成と言えるが、書く内容は、提示された設定を頼りに学習者が作成できる内容となっている。

村野他（2014）でも同様に、新入社員歓迎会のお知らせに提示する内容が、箇条書きで示され、「参加できると返事をした後で、予定が変更になり参加できなくなった人は連絡して欲しい」「会場は会社から歩いて5分の「焼き鳥 とびや」「店の場所」「TEL」「地図のURL」などが提示され、伝えるべき必要な内容が示されており、表現に重点を置いた練習となっている（p.31）。

こうした教材からも、ある程度、示された内容に沿って、学習者がビジネスメールを作成できる設定が多いことが窺える。ビジネス現場で働いた経験のない学習者へ配慮し、どのような内容で書くかを学習者自身が考える負担を取り除いていると言えるだろう。ビジネスメールの基本的な表現を学んだ学習者が、確実に習得して用いることができるようになるための学習が多いことがわかった。

（2）メール文での内容は主体が考えて書くタスク

学習者が、内容自体も考えてビジネスメールを作成するタスクは、次のような問題がある。例えば、「承諾」か「変更依頼」かなどの意図を選択し、書く練習を行う問題などである。植木他（2018）は、就職活動を行う学習者に起こりうる可能性のある場面でのメールを作成する学習ができる教材となっている。就職活動に向けた面接日の調整では、面接日の「承諾」または、「学校の期末テストがあるための日時の変更依頼」するメールを学習者が作成できる問題である。このタスクでは、「承諾」か「変更依頼」かという選択は示されているが、どのようなメールを書くかは、学習者に任された設定となっている。さらに、企業から届いたメールを読み取り、返信を書く練習となっているため、学習者は、受け取ったメールの内容を取り込んで返信を書くなど、どのようなメールを書くかを含めて考え、メール作成を行うこととなる。

「課題達成能力」タスクの中で、ビジネスメール作成が取り入れられた教材もある（近藤他 2018、p.39）。メールでの会議内容の報告という課題は、日本語の能力記述文「Can-do statements」の一つとして「課題達成能力」タスクのリストに挙げられている。具体的には、

「出張中の先輩社員（望月さん）に、会議の内容を簡単に伝えることになりました。（中略）メールで報告する場合は実際にメールを書いてみましょう。」（近藤他 2018、p.39）といったタスクである。CEFR「Can-do statements」に倣い、学習者が「企画を立てる」という課題を達成させるプロセスの中で、メール作成に取り組める教材である。ビジネスメールは、会議の内容を聞き取り理解する、その内容をメールまたは口頭で報告するというタスクとして扱われていた。ビジネスメールの書き方を扱っている教材ではないため、作成されたメール文の具体的な表現などを、採り上げているわけではない。ここからは、内容の自由度を高めたタスクの場合には、具体的な表現形式よりも、タスクの達成などに重点が置かれていることが窺える。

4.3 ビジネスメールの内容、形式の不足を読み取る学習

ビジネスメールの教材の中には、内容や形式の不足点などを読み取るメール文の読解学習としての扱いもある。主に、(1) メール文の用件や情報の詳細といった内容を読み取る、(2) 書いたメール文の形式の不足点を読み取る、学習が捉えられた。

(1) メール文の用件や情報の詳細といった内容の読み取り

特に、BJT ビジネス日本語能力テストの読解問題として多く扱われている。小野塚他（2015）、田中他（2021）のBJT 試験対策を含めた内容の教材においても、ビジネスメールが提示され、メール文から用件を読み取るといった問題が提示されている。例えば、「次のようなメールが届きました。定例会議はどうすると言っていますか。」といった問いが出され、「延期する。／予定通り行う。／場所を変更して行う。／メンバーを変更して行う。」（小野塚他 2015、p.17）など、ビジネス場面でのメール文の内容を読み取り、答える問題などである。

その他、就職活動向けの教材では、「志望先企業から面接日を連絡するメールが来ました。内容を確認しましょう。」（植木他 2018、p.173）など、必要な内容を読み取る読解問題が採り上げられている。メールはやりとりであるため、実際の仕事や就職活動においても、受け取ったメールから内容が読み取れるかどうか、必要な内容を取り出せるかどうかは重要になることが窺えた。

(2) 書いたメール文の形式の不足点の読み取り

書かれたメール文の形式の不足点を、読み手の立場から読み取るといった問題も採り入れられている。村野他（2014）では「小泉さんはどのようなメールを受け取りたかったでしょ

うか。メールを書き直しなさい。」(p.17) といった問題が提示されている。書き方の文例ではなく、書き直しが必要な文例を示し提示することで、読み手視点で、不足点を読み取り書き直すなどの問題の提示の仕方も見られた。

4.4 ビジネスメールの知識を話題として話す学習

学習者にメール媒体の特徴を考えさせる、これまでのメールを使用した経験を話すといった考える話題としてのビジネスメールの学習もある。

例えば、メール使用に対する学習者の意識化を促すための活動などもあるだろう。例えば、武田他(2020)では、メールを書く上での留意点を、他の媒体と比較して考える次のような問いを提示している。

あなたの国から来日したばかりの後輩に、「ビジネスメールが文書や電話に比べて便利な点・気をつけたほうがいい点」について説明しましょう。(中略) SNS に慣れている人たちが気をつけなければならない点について、考えて答えてください。(p.163)

上記ではビジネスメールが「電話」や他の「SNS」などに比べてどのような点に「気をつけた方がいい」かを考えさせている。解答では、「郵送で送る文書は届くまでに時間がかかるが、「メールならすぐ届きます」(武田他 2020、別紙 p.47) などの媒体の違いの例が示されている。媒体の特徴を考えさせる問いが提示され、学習者がメールという媒体自体にも意識を向けられる学習となっている。こうした問いかけは、教材の冒頭で、ビジネスメールを書く際のアイスブレイクのような役割として用いられている場合もあると言える。

その他、「話す」力を養うための練習に、ビジネスメールが話題の一つとして採り上げられた活動もある。近藤他(2018)は、話すタスクとしてメールの使用経験を話題に提示してうる。「あなたは普段仕事(またはアルバイト)でメールを使っていますか。使っている人は何か困った経験がありますか。」(近藤他 2018、p.39)を、話し合うタスクである。ここでは、「話す」タスクに重きが置かれているため、話すための話題としてビジネスメールが提示されている。ビジネスメールを話題に、学習者同士で相談する、困った経験などを共有していくといった活動を通して、「話す」力を養える学習となっている。

このように、ビジネスメールの特徴や使用経験を考え話すといった活動は、メールを書く前の導入、アイスブレイクや、メールを話題として、話すタスクの話題として採り入れられ

ていると言える。

4.5 小括__教材におけるビジネスメールの具体的な扱われ方

ここまで、ビジネスメールを扱った教材において、ビジネスメールが、具体的にどのようなように扱われてきたかをみてきた。概観した結果からは、基本的なマナーや表現での扱い、書く活動における扱い、読み取る活動などにおいて、基本的な形式の習得に重点が置かれていることが見えてきた。タスクを採り入れた書く活動においても、書くべき内容がある程度示されている教材が中心だと言える。この背景には、ビジネスの現場で働いたことがない学習者にとっては、どのような内容を書くべきかが想定しづらい点への配慮があるのだろう。向山(2016)が、「就業経験のない学習者に」「ビジネス場面での言語使用を疑似体験させることができる」(p.105)と述べたように、体験しながら習得した形式を用いてみる練習を行う段階が重視されていることが窺えた。

第5節 まとめ__日本語教育におけるビジネスメールをめぐる課題

ここまで、ビジネスメールを扱った教材において、どのような点が、どのように扱われてきたかを具体的にみてきた。本節では、日本語教育学におけるビジネスメールをめぐる教育の現状と課題を、今後に向けた方向性を踏まえ論じていく。

ビジネスメールを扱う教育の現状と課題として、以下、主に二点を述べていく。一つ目は、基本的な知識や、形式を中心とした学習にとどまるという課題(5.1)である。もう一つは、そうした課題が、経験主義に偏重するビジネスの捉え方と扱われ方との乖離を助長してしまう現状(5.2)に言及する。

5.1 基本的な知識や、形式を中心とした学習にとどまるという課題

本節では、ビジネスメールをめぐる日本語教育における課題を、日本語教育、ビジネスコミュニケーションを扱う日本語教育での目的や理念に照らしながら言及する。その上で、ビジネスメールを扱う日本語教育に何が必要かを検討する。

ビジネスメールをめぐる日本語教育を概観した結果からは、次の現状が見えてきた。それは、ビジネスメールを扱った実践や教材では、社会に出る前に、基本的な知識を習得しておくことが主な目的とされてきた。ビジネスメールも、その使い方やマナー、必要な定型表現を習得する教材が多い。それゆえ、必然的によく使われる表現やテンプレートなど

を覚えて、社会に出た際に活用できるよう形式を中心とした学びが教育の主流となっている現状である。社会に出る前の学習では、まだ仕事を経験したことがない学生やこれから仕事を始める人たちの「独り立ち」に向けた、必要不可欠な知識習得に重点が置かれているのだろう。「就業経験のない学習者にとっては未知の領域」である「ビジネス場面での言語使用を疑似体験させる」(p.105) という向山 (2016) の言及からも窺える。

このように、日本語教育では、学習者が、基本的なビジネスでよく用いる言語使用を、仕事でビジネスメールを扱う際に困らないよう、事前に学び体験する位置づけとして行われてきたと言える。そうした背景が、動的な状況や場面に合わせてどのように対応していくかといった内容までを扱う段階にまでは、実質的にそれほど踏み込めていない現状とも関連するのだろう。

一方で、こうした基本的な知識の教授が、マニュアルとして捉えられ、画一的な教授となってしまう点への懸念があるだろう。例えば、テンプレートの使用は、よく用いる表現や依頼の仕方などの書き方に内容を当てはめながら、ビジネスメールが作成できる便利さがある。「決められた形式が多く、面倒に思うかもしれませんが、逆にパターンを覚えてしまえば、あまり考えずに書けます」(神田他 2004、p.191) といった言及があるように、パターンを知識として得られる利点があるだろう。堀井 (2018) が「ビジネスマナーやビジネス文書の書き方は、入社後の研修やマニュアルによって身に付けることが可能である」(p.13) と指摘しているように、ビジネスメールもマニュアルにより、ある程度の書き方の習得が可能だと捉える側面がある。マナーや仕事で用いる定型表現の習得など技術・方法に偏した日本語教育が行われるといった課題も指摘されている。神吉 (2017) は「ビジネスマナーを基本とした」「お辞儀の仕方やノックの仕方など、瑣末なマナーの習得が目的とされた」「ビジネス日本語教育の『ビジネスマナー研修化』」という課題を指摘した (p.171)。入社後を見据えた社会に出る前に、基本的知識を得ておくことは重要だと言えるが、テンプレートなどの知識をマニュアルとして捉え、画一的な教授となってしまう点に課題が残る。

加えて、実際の仕事でのビジネスメールのやりとりでは、テンプレートなどのマニュアルだけでは、状況によって変容する動的な場面に対応しきれない課題が指摘されている。メールの教材の中には、人間関係や場などの場面性、対人性まで言及され、読み手への配慮や適切さなどを学習者自身で考え、主体的に推敲する学びが展開されていた (野田他 2003・2014、由井他 2012)。仕事では、ビジネスメールにおいても、仕事で遭遇する

様々な場面や、社外・社内その中での上司や顧客などとの上下関係、仕事で担う立場や役割といった、人間関係や場に学習者自身が対応していくことが求められている。ビジネスメールを扱う際には、場面認識など、形式だけではない視点も採り入れ、コミュニケーション行為を捉え考えていく必要もあると言える。

ビジネスメールを日本語教育でどのように扱うかは、ビジネスコミュニケーションを日本語教育で扱う先に、何を指すのかという、前提にある目的や理念を踏まえた検討も求められるのだろう。

日本語教育の変遷では、学習者によるコミュニケーションを重視した、形式だけにとどまらない学習が模索されてきた。「1980年代後半にオーディオリンガル法からコミュニケーション・アプローチへのパラダイムシフト」(清 2012、p.46)により、コミュニケーションを重視する日本語教育の転換がある。岡崎他(1990)が、1970年代の初頭に誕生したコミュニケーション・アプローチが、90年代に入り学習者そのものへの注目へと新たに展開されたと述べるように、学習者の言語活動に目が向けられ、その先に展開されたCEFRにおいても多様な個人の言語能力に焦点が当てられてきた。学習者主体を重視する機運も高まり、「学習者主体(learner-agency)」は、「学習者の主観に基づく認識と学習者の主体的、さらには創造的参加を前提にする教育パラダイム」(小川 2007、p.22)となった。岡崎他(1990)が、言語学習の主体を学習者だと考え「言語ではなく学習者を出発点として言語学習を考える」(p.186)という学習者主体の重要性を述べたように、日本語教育においても、形式だけにとどまらない、学習者のコミュニケーション能力へ目が向けられ教育や研究を重ねてきた背景がある。

ビジネスコミュニケーションを扱う教育においても、教育理念の変遷は、言語形式の習得から、社会人の育成、個々の学習者の人間としての成長へと展開されてきた。

ビジネス日本語教育研究の変遷をまとめた堀井(2018)は、2007年の文部科学省によるアジア人材資金構想を契機に、ビジネス日本語教育の取り組みが本格化し、従来の「ビジネス・パーソンに対する『日本語の研修』」から「『人材育成』の観点からも実施されるようになってきた。」と述べる(p.12)。外国人材の増加に伴い、ビジネス日本語教育が「仕事の遂行能力」の向上にとどまらない「自己実現の過程とも言える」「内的キャリア形成」に関わる(奥田 2012、p.30)と提言され、キャリア開発を視野にいれた人材育成へと拡がりを見せた。さらに、堀井(2018)が「言語形式の習得だけでなく、社会とのつながりを持つ人材育成、そして、個人の人生にコミットする人間形成をも担うものとなる」(p.14)と言及する

ように、学習者自身の「人間形成」へと展開している。「人間形成」という教育の理念は、ミクロ・レベルで捉えれば、「学習者自身が、BJユーザーとしての人材像、人間像、すなわち、新しいアイデンティティを自ら選択し、それに近づくためのサポート」(堀井 2018、p.13)だと奥田純子氏の報告の中に詳細が挙げられている¹⁰。このようなビジネス日本語教育で目指される理念における、社会とつながりを持つ人材育成、学習者自身の個々の人間形成では、主体としての成長が目指されていると言えるだろう。

ビジネスコミュニケーションを扱う教材では、近藤他 (2013) や武田他 (2020) など、日本における商慣習、ビジネスコミュニケーションの特徴、異文化で生じる問題などを、ケースや事例として採り上げ、学習者がディスカッションしながら考えていく教材などが学習に採り入れられてきた。

しかし、本研究で扱うビジネスメールのような具体的な日本語表現を採り上げた学習においては、定型表現といったテンプレートなどの基本的な知識の習得を目指す教材が中心だと言え、その現状には課題も残るだろう。

教育の理念や目的を追求してきた変遷を考えれば、日本語教育においてビジネスメールを扱う際にも、形式を中心とした学習に加え、コミュニケーション主体である学習者の場面認識などにも意識を向けていけるような方向性が望まれるだろう。

5.2 経験主義に偏重するビジネスの捉え方と扱われ方との乖離が助長される現状

本節では、ビジネスコミュニケーションが、分野別日本語教育の範疇だと捉える見方に言及し、その見方と、日本語教育でのビジネスメールでの扱い方には、乖離があることを指摘する。そして、形式を中心とした書き方の学習にとどまる課題が、その結果として、日本語教育の現場での教師の裁量に委ねられるといった運用面での経験主義的な課題とも関連している点を指摘する。加えて、そうした経験主義に頼る扱われ方が、専門的知識を有するという、ビジネスコミュニケーションを扱う日本語教育における固有性の追究となる循環が生じている現状を指摘する。最後に、その上で、固有性を追究するという方向で考えていくだけではなく、共通性を捉える方向からコミュニケーション行為を考えていく必要もあるのではないかと主張する。

5.1 では、ビジネスメールを扱った実践や教材では、社会に出る前の知識の教授が目的と

¹⁰ 「BJ」は、堀井 (2018) において「ビジネス日本語」のことを指す。

されてきた点、その結果として、形式を中心とした書き方が学習に扱われてきた日本語教育、日本語教育教材に関わる課題を述べた。

ビジネス日本語教育は、分野別日本語教育として、特殊な目的をもった日本語教育だと捉えられてきた経緯がある(野元 2007)。ビジネスメールも、ビジネスコミュニケーションの一つであり、ビジネス日本語教育で扱われる項目の一つである。しかし、ビジネスメールを扱った教材では、企業文化を考慮する必要性への言及が見られながらも、扱われている内容の多くは、基本的な事項に重きが置かれ、実質的には、ビジネスの固有性に踏み込めていない傾向が捉えられた。企業文化が存在するといった一般論が採り上げられるが、具体的な学習では、テンプレートや定型表現などの基本事項を扱うにとどまる現状がある。企業文化などは、個性も高いわけであり、教材などでの扱いが難しいと言える。企業文化の存在などへの言及がある他は、ビジネスメールの特徴として挙げられた内容は、メールの教材とほとんどが重なり、ビジネス場面以外のメールを扱う教材との違いもそれほど捉えられていない。要するに、分野別日本語教育といった捉え方と、ビジネスメールでの実質的な扱われ方には、差異が生じていると言えるだろう。

この差異が、日本語教育の現場での次のような課題とも関連することが推察される。

第一に、ビジネスメールの書き方などは、仕事経験の有無を問わず扱いやすく、学習では、学習者が社会に出る前に基本的な知識を習得するまでの段階を扱い、後は、学習者が社会に出てから学ぶものといった、日本語教育の捉え方を加勢する傾向が生じやすくなるだろう。先述した英語のビジネスメールについて言及した、Evans (2013) による「ビジネス従事者の多岐に亘るニーズを満たすことは不可能であり」「教室で学ぶというよりも仕事場で英語を使うことで専門的なコミュニケーション能力を身につけるのだという点に目を向け」教材のあり方を「正当化」しているという指摘とも重なる (p.282、筆者訳)。

こうした正当化は、学習者が社会で対面する動的な場面への対応などにおいても、学習者に委ね、学習者任せとなる現状に通じている点に課題が残る。メールは、非言語を駆使することができず、「言語面による情報伝達に比重が高くなるため、日本語が母語ではない元留学生にとって負担が大きい」(野元 2007、p.74) との指摘や、栗飯原 (2009) でも、実際の仕事における接触場面での問題も指摘されている。

教材のあり方を正当化しているとの指摘からも、教育の現状に対して、教材や実践の背後にある見方は、それほど疑問を持たれるものとされてこなかったことが窺われる。しかしながら、分野別日本語教育といった見方で捉えながらも、実際には、特定の項目に特化した専

専門的な知識を有するといった固有性の追究は難しいがゆえに、ビジネスメールの基本的な知識やマナーとしての伝授に偏ってしまう現状には、検討の余地があるだろう。

第二に、教育現場では、教師の裁量に任されるといった、運用面で経験主義に偏る課題もあるだろう。基本的な知識にとどまらない学習を考えていくためには、ビジネス経験のある日本語教師に頼り、授業の中で補う必要が生じる。堀井（2015）が「ビジネス日本語教育の体系的な研究と教育実践はまだ少なく、ビジネス日本語教育をどのように行うかに戸惑う日本語教員が多い。」（P.127）と指摘するように、研究や実践の不足が、教師のビジネス経験主義に偏重しがちな傾向を生じさせているとも言えるだろう。近藤（2007）も、ビジネス日本語教育において「教師側の限られたビジネス経験に頼って教室活動が行われているという事実は否めない」（p.6）と指摘している。

一方で、ビジネス経験がない日本語教師は、教師の経験に頼りがちとなる現状において、何をどのように扱ったらよいかという不安が生じていると言える。栗飯原（2013）では、『ビジネス経験が無い』、『初級にあったビジネス関連用語とは』『何を教えればいいのか』といった教師の不安に起因する内的要因」（p.13）が指摘されている。このように、仕事の経験がないために、ビジネスの専門的な知識を追究できないといった懸念から、テンプレートを教える、基本的な事項にとどまってしまう場合もあるだろう。ビジネスで良く用いられる敬語表現などの正確さや丁寧さ、母語話者にとって違和感のない適切さといった形式に重点を置きがちになる可能性も推察される。それは、栗飯原（2015）が指摘する、ビジネス経験がない日本語教師と学習者が、同様に言語形式が重要だと考える割合が高く、「日本語母語話者は言語行動に多くの問題を感じている」（p.28）といった評価観点の異なりをより生じさせてしまう傾向につながると言える。

加えて、仕事の経験を持つ教師であっても課題は残るだろう。自身の直感や経験を頼りにする場合にも、ビジネスの専門的な知識には、様々な業界や業種、企業などがあるわけであり、一コミュニケーション主体としての経験には、限りがあると捉えられるためである。

ここまで、この差異により生じる日本語教育の現場の課題を述べた。こうした現状の背景には、ビジネスコミュニケーションを、ビジネスの固有性を追究する方向で扱っていくという日本語教育としての捉え方、方向性があると捉えられる。しかしながら、教材の扱いの難しさがああり、実際には、教師の経験に頼るといった現状が生じる。もしくは、扱いの難しさから、社会に出る前の基本事項以外の実際のビジネスメールのやりとりは、学習者自身が学ぶべきものとして学習者に委ねてきた現状も捉えられた。それは、ビジネスメールの扱いが、

基本事項にとどまる教育のあり方へとさらに連関する現状を助長するとも推察される。

こうした状況を鑑みれば、ビジネスの固有性を追究する立場に立脚するのではない方向から、ビジネスメールを扱う日本語教育を検討していくことも求められるのだろう。例えば、社内や社外、そうした場での上下関係、仕事で担う役割や立場など、動的な場面へ対応していくコミュニケーション主体の認識から考えていくなどもその一つであるだろう。また、そうした場面認識は、ビジネス場面においてより複雑な状況が想定しうるが、ビジネス以外の場面においても上下関係などへの考慮など重なる点もあり、他のコミュニケーション行為との共通性から発展的な検討もできるだろう。定型表現やテンプレートなどを扱う基本事項を扱う学習だけでなく、社会に出る前後で区分せず、場面認識などのコミュニケーション行為における意識にも目を向け、学習者のコミュニケーション行為を考えるといった日本語教育のあり方も検討していけるのではないだろうか。

第3章 日本語教育におけるビジネスメールをめぐる研究の課題と方向性

本章は、日本語教育学におけるビジネスメールに関する研究を、コミュニケーション行為の場面認識、意識、内容、形式という連動に関わる要素から捉え現状を明らかにし、課題と今後の調査を用いた研究の方向性を検討することを試みる。

先に述べたように、日本語教育学におけるビジネスメールを対象とした研究は、その数自体が不足している課題がある。そこで、ビジネスメール研究が少ない現状を鑑み、メールに射程を広げた実証研究の文献から、メールが日本語教育に導入されてからの研究の把握を試みる。その上で、ビジネスメールに関する研究では、コミュニケーション行為の連動に関わる要素のどの要素が、どのような手法で検討されてきたかを概観し、課題の把握と今後進むべき方向性を論じる。採り上げる文献の検索方法は、第2章で述べたとおりである。先述した文献検索の結果、ビジネスメールに関する研究は、17件が抽出された（表2）。

第1節では、まず、日本語教育学における、メールを対象とした研究の全体を概観する。

第2節では、メールに関する研究の現状を踏まえ、ビジネスメールに関する研究を位置づける。

第3節では、先行研究における、ビジネスメール、ビジネスコミュニケーションの捉え方を検討する。

第4節では、ここまでの議論を踏まえ、ビジネスメールを扱う日本語教育学における研究での課題と、今後の方向性を検討する。

第1節 メールを対象とした実証研究全体の変遷

日本語教育学におけるメールに関する研究を概観すると、実証研究においては、タスクを用いてデータ収集を行う調査研究が非常に多いことが窺える。メールによるコミュニケーション行為のどのような点に着目し捉える研究かという観点から、次の六点に分け捉えた。

- (1) メール媒体の特徴を明らかにした研究 (1.1)
- (2) メール媒体における特定の言語使用を把握する研究 (1.2)
- (3) 日本語学習者のメール使用、学習を捉える研究 (1.3)
- (4) メールを扱う教育実践や教材、支援システムを検討する研究 (1.4)
- (5) 送り手や受け手への意識を扱った研究 (1.5)

(6) コミュニケーション媒体としてのメール文の構造、表現を明らかにする研究 (1.6)

1.1 メール媒体の特徴を明らかにした研究

メールに関する先行研究の変遷を辿ると、まず、メールという媒体そのものが着目されていたことが窺える。メールという媒体は、他の媒体に比べ、どのようなコミュニケーション媒体と言えるか、どのような表現が用いられているかといった形式の特徴が、話題の中心であった。研究によりパソコンメール、携帯電話のメール、手紙、電話などの媒体との比較によって、メール媒体でのコミュニケーション行為の特徴が明らかにされてきた。

例えば、2000年代の初めには、研究対象は、パソコンメールよりも、携帯電話が多く採り上げられている(三宅 2000、太田 2001、佐竹 2005、佐々木 2009 など)。

そうした研究では、「メール」のジャンルの特性として、会話的要素、私的要素が捉えられている。例えば、太田(2001)は、「パソコン・メール」と「ケータイ・メール」を分析し、「非同期的なことがあっても、対面や電話による会話と近い性質を持つ」と指摘した(p.47)。佐竹(2005)では、「パソコンや携帯電話のメールには、従来の書きことばとは違う、話しことば的な表現が生じ」、そうした「特徴的な表現スタイル」は『「メール文体」と呼ばれる。』と言及している(p.56)。三宅(2000)は、顔文字の使用などを採り上げ、「私語」のようだという特徴に言及した。このように、会話的要素、私的要素など、2000年代前後においては、メールという媒体に関わる表現体、スタイルの特徴、言語的特徴などが明らかにされてきたと言えるだろう。この時点で特徴的とされた要素は、メールの使用が拡がり、定型表現が形成されていくなど、使用状況に応じて、変化が生じていったと言える。

1.2 メール媒体における特定の言語使用を把握する研究

特定の表現に着目し、それがメール文において、どのように表出されているかに着目した研究もある。例えば、フォリナー・トーク(徳永 2004 他)、モダリティ(山森 2006)、スピーチスタイル(岡崎他 2014)、伝聞表現(金他 2019)、副詞(呉 2021 他)などである。こうした研究では、発話に対して、文章手段のバリエーションの一つとして、メールの実用文としての側面から検討を行っている。分析では、自然発話と同じように、表現の使用有無や回数、種類などの点からメールの使用状況が捉えられている。

例えば、徳永(2004)では、フォリナー・トークに着目し、対面での調整と、メールでの調整との比較を行った。簡略化や補足的説明など「メールにおいても相手の理解を助けると

いう同様の意図で調整が行われている」(p.6)などが明らかにされている。

山森(2006)は、メールにおいて、モダリティ表現がどのように使用されているかを日本語学習者と母語話者で比較している。岡崎他(2014)では、メールにおいて「ません」と「ないです」のスピーチスタイルに関する上級以上の日本学習者の使い分けを把握する調査を行った。その結果、「日本国内に在住の上級学習者は」「相手との社会的上下関係に応じて両形式を使い分けている」(p.223)など、日本人と近似した使用傾向に言及している。

こうした研究では、着目した特定の表現などが、メール文においてどのように使われているかを把握し指導内容への活用が示唆されている。スピーチスタイル、伝聞表現などの観点からメール文での表現使用が明らかにされ、メール学習における特定の表現の扱い方、学習者への留意点などが検討されてきた。

1.3 日本語学習者のメール使用、学習を捉える研究

日本語学習者が抱えるメール使用の問題点、学習方法やリソースなど、日本語学習者に着目した研究もある。例えば、杉本(2006)、欧(2014)、萩原(2014)、矢田(2014)、上田(2015)、尾崎(2015・2017)、閻(2018)などがある。これらの研究では、日本語学習者がメールを作成する際の、苦手意識や問題点、書き直し作業での変化、学習リソース、言語使用環境などが明らかにされてきた。

日本語学習者が丁寧度の高いメールを作成する際の懸念点を捉えた研究もある。閻(2018)では、日本語母語話者と日本語学習者により作成された、目上の人への依頼メールを扱い、日本語学習者の「具体的な問題点を」「電子メールの使用についてどのような意識を持つか」などから検討した(p.18)。結果では、「多くの学習者はメールについて苦手意識を持っていて、参考となるものを探している」「半分程の学習者しか学校でメールの書き方について学習したことがなく、参考となる教材が少ない」といった課題が捉えられた(閻2018、pp.19-20)。メールは学習項目としてはそれほど採り上げられておらず、苦手意識を抱える学習者も多い現状が窺えた。閻(2018)では、署名や件名などを詳しく具体的に書く、終わりの挨拶を使用するなど、書き方の基本事項を押さえておく必要性が挙げられている。

学習者の作業において、形式と、意識といった要素を同時に扱うことへの課題も捉えられている。萩原(2014)は、書き直し作業に着目し、日本語学習者のメール文の変化を検討した。Flower(1979)の提案に基づいた、「書き手中心から読み手中心への文章作成を目指す二段階書き作業を」取り入れることで「読み手の視点が欠けているために起こりやすい問題

を解決」することを試みている（萩原 2014、p.9）。結果では、何かを書き加えるといった学習者の文章改善が見られたなど、一定の効果が報告されている。一方で、学習者への促しにおいて、「『あなたは（項目）を考慮しましたか』という問いかけのみでは、学習者の気付きを促すのに十分でない事例」など、「どの程度『読み手への配慮』を明示すれば書き手の気付きと訂正に結びつくのか」といった課題が捉えられた（萩原 2014、p.20）。依頼のメールを書くためには、形式に加え、配慮といった意識も求められるが、形式と意識を同時に授業で扱うことの難しさが挙げられていた。

このように、メール作成における日本語学習者の問題点を把握することで、メールを扱う日本語教育実践の必要性、授業で考慮すべき点などが論じられてきた。

1.4 メールを扱う教育実践や教材、支援システムを検討する研究

メールを扱う、コーパス、教育実践や教材、支援システムなどの開発に関わる研究もある（金澤 2014、由井 2015、向山 2016、金庭 2017、金庭他 2018、金庭他 2019a など）。

金澤（2014）では、PC メールなどを含めた現実であり得るタスクから大規模なデータを収集し、コーパスを作成、検討した。学習者だけでなく母語話者も含めたデータ収集を行った。また、作成された作文は、タスクの達成、タスクの詳細さ・正確さ、体裁・文体、読み手配慮という四つの項目基準による評価などを行い、その分析が示されている。タスクを達成するための内容の詳細さや正確さ、体裁や文体といった形式、読み手配慮といった意識などの観点を評価基準とし分析している。内容、形式、意識といったそれぞれの観点からの評価を捉えている研究だと言える。

学習者が自己評価できる支援システムの開発に向けた研究もある。金庭（2017）、金庭他（2019a）などでは、日本語学習者のための「自動評価システム」の開発と運用が進めるための検討が行われている。連絡、報告などの10のメール作成タスクを用いて、必要な語句、読み手配慮の収集、不適切な単語や表現のリスト化など「自動評価システム」に向けた検討がなされている。金庭他（2019a）は、作文支援システムを次のように説明している。

このシステムは、学習者がタスクをもとに作成したメール文を自動で評価し、問題点の指摘を行う。（中略）タスクごとのメール文を収集し、各タスクで必要な語彙や読み手配慮の表現のリストを作成するとともに、読み手配慮の点で不適切な単語や表現のリストも作成した。システムでは作成されたリストと学習者のメール文の照合を行い、タ

スク達成に必要な情報があるか、不適切な表現がないかという点から評価する。これにより学習者は日本語母語話者にとって違和感のないメール文の書き方を学ぶことが可能になる。(P.178)

金庭他(2019a)は、「読み手配慮」、「タスク達成」、「日本語母語話者にとって違和感のないメール文」であるかといった点までを「評価」できるシステムだと述べている。文法的な正しさといった形式にとどまらず、読み手への配慮や日本語母語話者の視点での受け止めといった意識までを考慮に入れている。内容、形式、意識といったそれぞれの観点から自己評価できる支援システムであることが窺えた。

プロフィシェンシーの観点から、適切なメール文の作成を目指す、メールを含むライティングに関する教材の開発を念頭に入れた研究もある。由井(2015)は、メール文の談話構成、コミュニケーションの場づくりである直示、対人的役割を検討している。構成要素では、「無批判に丸暗記するよりも、構成要素がなぜ必要か、どのような機能を果たしているかについて、学習者が理解したうえで知識化したほうがいい」(由井2015、p.169)と述べた。また由井(2015)では、プロフィシェンシーの向上のために「コミュニケーション場面、特に読み手を意識しながら書くと、より生き生きしたメールになること」「メールによって与えられた役割を受け止めていることを示すような書き方をすると、相手の期待に近づくこと」などを「スキーマ構築に取り入れるような教材の提示のしかたがプロフィシェンシーを高めることにつながる」(由井2015、p.170)と指摘した。ここからは、タスク遂行というプロフィシェンシー向上のためには、コミュニケーション場面への認識に基づき、読み手を意識しながら、日本語学習者が理解し、スキーマを構築できるような教材が重要である点が指摘されている。日本語学習者に、表現や構造などの形式の丸暗記を前提として指導するのではなく、適切な表現を行うためになぜ必要かといった意識との関連から学習することの重要性が挙げられている。形式と意識とを連動させて教育を行っていくことの重要性への指摘だとも捉えられる。

由井(2015)、金庭他(2019a)などの研究からは、日本語教育において、メールによるコミュニケーション行為を捉える観点が、形式だけでなく、主に母語話者である読み手の視点といった意識からも捉えられ、検討されてきたことが窺える。メールの扱い方では、表現、構造に加え、適切なメールを書くためには、読み手への配慮、母語話者からみた適切さなどまでを考慮する必要性が挙げられていた。これらの研究に関連して、プロフィシェンシーの

観点からの教材（由井他 2012）や、学習者が利用できる支援システム（金庭他 2019 など）などが展開されている。

1.5 送り手や受け手の意識を扱った研究

送り手や読み手の意識をアンケートやインタビュー調査で扱った研究である。

送り手では、メール文への意図や困難点などの自己評価（矢田 2014）、謝罪や配慮などへの意識（黎 2015）、メール文における場面認識（平松 2018）、メールの背後にある共通認識（2021a）、メール文と認識との関わり（平松 2021b）などを扱った研究がある。受け手では、読み手の評価や受け止めに関わる吉田（2014）、胡（2014）、矢田（2014）、菊池（2016）、平松（2019）などの研究がある。送り手の研究は、ビジネスメールに関わる研究であったため、第2節で後述し、以下には、読み手の意識を扱った調査をみていく。

読み手の意識を扱った研究は、非母語話者による母語話者の評価を扱った研究も存在するが（森 2010）、ほとんどは日本語非母語話者により作成されたメールへの母語話者や教師による評価を採り上げた研究である（吉田 2014、胡 2014、上田 2018 など）。

吉田（2009a・2009b）では、日本語学習者と日本人学生のメール交換において、どのような観点が評価に関わっていたかが明らかにされている。調査から、「言語的要素、社会文化的要素に関する問題より、社会言語的要素に関する問題が対象となる」（吉田 2009a, p.140）と述べている。社会言語的要素は、例えば、やりとりを行う中で丁寧体より普通体の使用が増えた点や、「相手のメールの長さに合わせて書く」「メールが長いことがより深いコミュニケーションにつながる」（吉田 2009a, p.136）といった要素である。言語的要素以外の要素が評価に関わっていることが窺える。

胡（2014）は、大学の教員、日本語教師、留学生、日本語学習者による読み手の評価を検討している。研究生になりたいという依頼メールを採り上げ、作成調査を行った。その結果、メールが「読み手への配慮、研究への理解・研究能力、日本語の正確さ、書き手の背景」（p.81）という4因子で評価されていることを明らかにした。

上田（2018）も、「教師の視点と実際の読み手の視点は一致している」（p.54）かという観点から、「日本語教師ではない日本人」（p.55）の読み手としての視点が検討されている。上田（2018）では、日本語学習者も「上級者になると『上手で当然』と見なされ」（p.63）初級や中級の方は拙いながらも頑張っていると、より好印象となるといった結果が報告されている。メールへの評価がメール文のみにとどまらず、頑張って話そう、書こうといった「態

度」などがメール文から推測されていることが読み取れる。

評価を扱う研究では、評価者によるメールへの評価のばらつきも指摘されている。胡(2014)では、「留学生と日本語学習者は、読み手への配慮に注目している」(p.90)傾向に言及している。学習者は「日本語の学習において、敬意や誠意を伝えるために、敬語や丁寧な表現を習得しているため、」「目上の人や初対面の人に対して、謙虚な態度や敬意が伝わるように、メールを作成していると考えられる。」と理由が述べられている(p.89)。対して「大学の教員による評価では、用件が明確に書かれており、研究の内容に関することが具体的に書かれたメールを高く評価する傾向が見られた。」(p.90)。また「日本語教師は書き手の個人的な情報よりも読み手への配慮を重視しており、謙虚な態度や敬意が伝わるメールを高く評価する傾向が見られた。」(p.90)と報告している。

さらに、『日本語の正確さ』については、日本語学習者が最も重視しているのに対し、大学の教員はあまり重視していない」との違いに言及している(胡2014、p.88)。大学の教員では、「日本語の文法については、」「若干の誤りがあっても、内容理解の妨げにならない場合、否定的な評価はあまり見られなかった。」(胡2014、p.90)という。

評価のばらつきからは、日本語学習者と日本語教師がともに、配慮が伝わるかに重きを置きがちであることが窺える。一方、大学の教員による評価は、用件が明確であるかといった別の点に重点が置かれている結果が捉えられた。

こうした評価を検討した研究では、日本人学生、日本語教師、日本語教師以外の母語話者などの比較も行われ、読み手の評価が扱われてきた。そして、日本語学習者のメールを対象とし、どのような点が習得しにくいのか、問題点は何かといった検討がなされてきた。また、送り手が書いたメール文に対する受け手の評価が多く扱われている。やりとりを通した中で、意識が調査された研究は少ないと言える¹¹。

1.6 コミュニケーション媒体としてのメール文の構造、表現を明らかにする研究

日本語教育学におけるメールに関する研究を概観すると、メール文の表現、構造などの形式的要素を明らかにする研究が、数多く蓄積されてきたことがわかる。先述したように、2000年代に入り、メールはコミュニケーション媒体として認知されるようになっていった。

¹¹ メール交換を行った吉田(2009a)ではやりとりを通した日本人学生の評価が扱われているが、内容が濃くなったなど、全体の傾向を捉えており、一通ごとの具体的なメール文に対しての意識は中心的に扱っていない。

研究においても、コミュニケーション行為の一つとして、メールの文面を研究対象とする研究が増えていったと言えよう。本研究も、タスクによりデータを収集する調査研究である。

こうした実証研究では、次のような特徴があるだろう。一つ目は、特定の場面に着目し、データ収集を行う調査研究が非常に多いことである（李 2004、宮崎 2007、大友 2009、吉田 2009、WORASRI2012 他、嶋田 2013、濱田他 2013、矢田 2014、王他 2015、金庭 2016 他、など）。二つ目に、方法においては、主にタスクを課して行うメール作成調査を行う方法を用いている点である。三つ目に、分析方法では、会話や談話を分析する方法が援用されている点である。

以下、この三点から、メール文の表現、構造を明らかにする研究において、メールによるコミュニケーション行為がどのように捉えられてきたかを見ていく。1.6.1 では、タスク調査で用いられている調査者が意図とする場面という視点から場面ごとの研究を概観する。1.6.2 では、分析における会話や談話の手法からコミュニケーション行為を捉える視点に着目し検討する。1.6.3 では、タスクを用いて行うメール作成調査という視点から現状を概観する。

1.6.1 特定の場面に着目する視点

特定の場面に着目し、タスクを用いた調査からメール文の構造、表現を明らかにする研究は、非常に多い。そのほとんどが「依頼」や「断り」など、調査者が意図を定めた場面を設定し、メール作成調査を行う研究だと言える。

意図した場面で用いる言語表現や使用意図などを検討する際には、特に、日本語学習者にとって対応が難しいであろう特定の場面が採り上げられた。特に「依頼」や「断り」を意図とする場面などである。何かをお願いする、何かを断るといった場面は、摩擦が生じやすく、コミュニケーションを行う主体にとって特に困難を感じる場面であるためだろう。主な場面を採り上げ述べていく。

「依頼」を意図とする場面の研究は、李（2004）、宮崎（2005・2008）、大友（2009）、宮崎（2007）、楊（2009）、王他（2015）などがある。依頼だけでなく、依頼と断りのメールを分析している矢田（2014）もある。依頼では、負担の度合いが違う場面での对人的な配慮に関わる要素としての依頼表現（宮崎 2005）や、依頼における『お詫び・謝罪型』表現の使用（頼 2005）、依頼と断りのメールにおける配慮表現（矢田 2014）など、特に、配慮に関わる観点から、その言語形式や依頼の談話展開などが検討されている。

例えば、大友（2009）では、上下関係にある関係での依頼のメールを、日本語と中国語のメールで比較し、次のような結果が示されている。「日本語では『お詫び』など相手のネガティブ・フェイスを配慮したストラテジーが多用されているのに対して、中国語では積極的に相手に近づこうと知るポジティブ・ポライトネス・ストラテジーが使用されている」（pp.10-11）という差異である。

次に「断り」を意図とする場面についての先行研究には、蔡（2005）、稲垣（2007）、蒙（2008）、吉田（2009・2014）、WORASRI（2012）、濱田他（2013）、ワラシー（2016）などがある。日本語母語話者による断りのメールを分析した蔡（2005）では、「代案の提示」や、「用件のみではなく、前置きの話題や終える時にも気をつける」、「相手に自分の状況を理解してもらうように断る理由を丁寧に書く」（p.98）といった点に送り手が気を遣っていると述べている。

そして、「謝罪」を意図とする場面を取り扱っている研究には、三宅（2009）、黎（2015）、カムトーンティップ（2015）などがある。黎（2015）は、日本語母語話者ビジネスパーソンによるメールでは、上下・親疎関係の距離が遠くなった場合には「謝罪内容はほぼ変わらなかったが、『挨拶』、『話題の前触れ』などの対人配慮を意識した表現は増え」（p.74）、相手への「負担が大きくなった場合」には「『呼称付与』と『挨拶』」（p.75）は減り、謝罪内容は増えると指摘している。

その他、問い合わせ（金庭他 2019b）、勧誘（嶋田 2013）、などを意図とする場面での研究もある。こうした様々な意図で行われる場面を設定し、メール文の構造、内容、形式の特徴などを明らかにしていく研究が積み重ねられてきた。

様々なタスクでのメール作成調査が行われ、採り上げる意図を定めた場面を増やしていくことで、場面ごとのメールでの言語使用の特徴が明らかにされてきた。用いられる表現やメール文の構造といった特徴、配慮の示し方などを捉えることで、日本語学習で扱うべき指導内容などの検討などへと日本語教育へ還元される研究が重ねられてきた。ポライトネスなどの立場に基づく研究に重なる点も多い。それは分析手法からも読み取れると言えるが、詳しくは、1.6.2 で併せて述べていく。

1.6.2 会話、談話分析の手法を取り入れた分析と背景にある捉え方

メールの構造や表現を明らかにした研究では、その多くが、会話や談話などの発話を分析する手法などが援用されてきたと言える。本項では、多くの研究で用いられている手法の背景にも触れ、どのような視点で、メールによるコミュニケーション行為が捉えられてきたか

を見ていく。

メール文の分析方法では、「意味公式」、「構成要素」、「言語表現機能」、「展開要素」などとして「用いられた表現の意味や内容」を分類する研究が多くある。メール文を、会話的、談話的であるメール文体として捉える見方である。収録した会話、シナリオの分析などにも用いられていた会話分析、談話分析といった手法が援用されてきた。例えば、李（2004）、宮寄（2005）、宮崎（2007）、大友（2009）、鈴木（2009）、WORASRI（2012）、吉田（2009・2014）、東（2014）、王他（2015）、カムトーンティップ（2015）、金庭（2016）、平松（2016）などがある。以下には、その手法に分け、述べていく。

「機能的要素」は、「呼びかけ、説明など、相手に対する働きかけの機能を担う最小部分と考えられる単位」（熊谷他 2006、p.22）である¹²。機能的要素に着目し分類を行った研究には、吉田（2009・2014）、東（2014）などがある。熊谷他（2006）では、社会言語学調査の分析単位として用いられ、依頼場面での働きかけ方における世代差・地域差を明らかにした研究である。吉田（2009）では、相手に対する働きかけの機能を担う機能的要素で分割し、韓国人学習者と日本語母語話者の断りのメールにおける働きかけを分析した。吉田（2014）では、吉田（2009）の結果を受け、韓国人学習者には、母語である韓国語と、目標言語である日本語の規範に基づいた運用があるという仮説をネウストプニー（1995）の言語管理モデルを用いて検証し確認した。吉田（2014）では「日本語学習者と日本語母語話者が交渉場面で円滑なコミュニケーションを行うためには、日本語学習者が交渉場面でどのような働きかけ方を行っているのか」（p.44）に着目したとの指摘があるように、交渉など接触場面での学習者と母語話者の言語使用が捉えられてきた。東（2014）でも接触場面が扱われ、中国人日本語学習者のメールにおける依頼の展開構造が日本語母語話者との比較から論じられた。「近況報告」、「時候の挨拶」、「保障」などの「機能的要素が見られ、依頼の展開がやや冗長で堅い印象の文面に仕上げている」（東 2014、p.31）ことなどが明らかにされた。

その他、電話の会話を分析したザトラウスキー（1993）による談話の展開（「開始部」、「主要部」、「終了部」）をメールの分析に取り入れた宮崎（2007）でも接触場面での言語使用が明らかにされている。依頼メールの構造を談話展開の仕方として明らかにするなど、接触場面のコミュニケーション行為を行う際にどのような摩擦が生じやすくなるかを探るといった研究が行われてきた。

¹² 熊谷（2000）においては、「はたらきかけ」とされ、「質問や依頼などの発話機能を担う最小部分と考えられる単位」を指す（p.97）。

「意味公式」(semantic formula) は、Beebe 他 (1990) が、日本人英語学習者を対象に「断り」の発話を分類する際に用いた最小機能単位である。日本語教育でも、発話の分析の他、メールの分析にも援用され、藤原 (2004)、WORASRI (2012)、ワラシー (2016)、カムトーンティップ (2015) といった研究がある。

こうした研究では、中間言語語用論 (Interlanguage Pragmatics) ¹³の立場から、特定の発話行為における学習者の言語行動の特徴、語用論的転移が明らかにされてきた。堀田他 (2012) も「学習者の『依頼』や『断り』など特定の言語行動に焦点をあて、母語話者と比較することにより学習者の言語行動の特徴を明らかにする研究が数多く行われてきた。」(p.1) と述べている。1980年代に入って進展してきた中間言語語用論分野において、「主に外国語学習者が目標言語で『謝罪』『依頼』『断り』等の発話行為 (speech act) を行う際の語用論的能力 (Pragmatic Competence) に関して、発語内的な力 (illocutionary force)、ポライトネス (politeness)、適切さ (appropriateness) などの側面に焦点をあて研究が行われてきた。」(近藤 2009、p73) 流れとも関連する。リーチ (2020) は、その背景に、中間言語語用論に影響を与えた、草分け的な Cross-Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) があつたと述べる。特にポライトネスにも関係する、依頼と謝罪という発話行為を調査した CCSARP は、「理論的レベルだけでなく、発話行為データの収集と分析に関する周到で生産的な方法論においてもポライトネス研究に影響を与えてきた。」(リーチ 2020、p.53)。メールの研究においても、Brown & Levinson (1987) のポライトネス理論、それに関連する「わきまえ」という概念を挙げた井出 (2006) などの理論との関連が多く採り上げられている。依頼での言語行動を分析した談話の研究においてもこれらの理論が用いられており、メールの研究においても、会話や談話分析を用いた研究に限らない多くのメール文での意図とする場面における構造、表現を明らかにした研究の中で言及されている(宮寄 2005、蒙 2008、大友 2009、三宅 2009、王他 2015、黎 2015 など)。意図とする場面でのメール文の表現や構造がどのように使われ展開されているかに主眼を置き明らかにする中から、場や対人配慮といったコミュニケーション主体による言語使用の特徴が明らかにされてきた¹⁴。

¹³ 中間言語語用論は、第二言語習得における語用論的知識の使用と習得といった、第二言語習得と語用論という二つの学問領域に位置づけられる (Kasper1997、清水 2009)。

¹⁴ そのほか「展開要素」(大友 2009 など)、「構成要素」(金庭 2016、平松 2016 など)、「発話要素」(王他 2015 など) としてメールを分析している研究もある。

1.6.3 タスクを用いたメール作成調査の現状

ここまで、本研究でも用いるタスクを用いたメール作成調査について、メールの研究の大部分を占める、メールの構造、表現などを明らかにする研究から概観した。以下、概観した結果から、メールでのコミュニケーション行為を捉えるタスクを用いて行うメール作成調査の現状をまとめ、課題点を検討する。

1.6.3.1 意図とした場面におけるメール文を捉える一方向間にとどまる調査方法

意図とする場面に着目した研究では、依頼や断りを意図とする場面などにおいて作成されたメール文の構造や表現を捉えることが目的とされている。構造や表現を捉える研究のほとんどが、メール作成を送り手のみ行い、または、送り手から受け手の受け止めまでの一方向間での検討を行っている。メール作成調査を採り入れた研究全体を捉えても、やりとりとして扱う調査（蔡 2005・2007、頼 2005・2008、平松 2021a・2021b など）は、少ない。

こうした、タスクにおいて、調査者により意図が設定されている点を、平松（2018）では、次のように述べた。

タスクにおいて、言語行為の意図が設定されており、その意図された「場面」におけるコミュニケーション主体のメールによる表現や構造などの言語行為に主眼が置かれていると言えるだろう。しかしながら、現実的には、コミュニケーション主体は、刻々と変わる状況を捉えメールを作成する必要があり、それゆえ、例えば、依頼をするか、否かといった場面への認識までも検討していくことが求められると言えるだろう。（p.13）

「場面」が「設定され」ることで、「コミュニケーション主体」の「コミュニケーション行為」における「意図が設定され」と述べた。例えば、依頼を意図とする場面設定でのメール作成は、何を意図するかという前提が、状況設定に既に置かれている。意図を定めることで、意図とする場面において、どのような表現で伝えるかといった言語形式に関する多くの示唆が得られる一方、既に意図とする場面が定められていれば、そこには、調査協力者による主体としての判断は介在しないことになるとも捉えられる。一通のメールを作成する調査の場合には、設定された、依頼などを意図とするメールを作成した後に、やりとりが継続されるわけではないため、主体が自身で判断できる余地は少なくなる。やりとりとして扱うなどコミュニケーション行為の動態性を考慮した、意図とした場面からの展開を捉えて

いくことも求められるだろう。

1.6.3.2 インタビューやアンケート調査を併用する研究の少なさ

タスク調査においては、言語表現を捉える調査において、メール作成調査に加えて、アンケート調査やインタビュー調査を併用する研究も徐々に増えてきたと言えるが、少ない現状がある。アンケート調査（頼 2005、黎 2015）など、インタビュー調査（蔡 2005・2007）など、アンケート調査・インタビュー調査を併用した、頼（2008）、矢田（2014）などである。例えば、頼（2005）は、依頼メールを作成した際に、アンケートにより「『依頼』という行為を遂行する際に『相手に迷惑をかけた』『申し訳ない』と感じたかどうかを確認」している（p.64）。頼（2008）では、依頼のメールにおいて、謝罪や感謝の表現を使用した意図など、表現の使用・不使用、使われた表現に対する意見や感想などを捉えている。

作成されたメール文という、言語形式をデータとし分析、比較することで、メールによるコミュニケーション行為の特質が捉えられてきたが、コミュニケーション行為が、場面認識、意識、内容、形式の連動で成り立っていることを踏まえれば、コミュニケーション行為を行う、コミュニケーション主体の意識を含めた検討があまり行われていない点には、課題も残る¹⁵。

第2節 メールの研究を踏まえ捉えたビジネスメールを扱う実証研究

ここまで、メールを扱った研究全体の傾向を見てきた。以下では、ビジネスメール研究をメール研究全体に位置づけ、コミュニケーション行為の観点からどのような研究が行われてきたかを捉えていく。

先述したように、日本語教育分野におけるビジネスメールを扱った研究を検索した結果は、17件に留まり、非常に少ない。ビジネスメールを扱う研究を概観した結果、そのほとんどが、2015年前後からの研究であった。矢田（2014）が述べているように、「外国人の採用にあたってほとんどの企業は日本語能力を重視しており」、読む・書く能力として「ビジネス現場で最も使用されるのは電子メール」（p.61）だといった就職における需要の高まりとも関連しているだろう。

ビジネスメールの研究では、メールの実証的研究の全体の分類の内、次の五つに当たる研

¹⁵ 黎（2015）、矢田（2014）は、ともにビジネスメールを扱った調査であるため、詳しくは第2節で採り上げる。

究が捉えられた。(1) 特定の言語使用に着目した研究 (2.1)、(2) メールを使用する日本語学習者に着目した研究 (2.2)、(3) 教材、支援システムを検討する研究 (2.3)、(4) コミュニケーション媒体としてのメール文の構造、表現を明らかにする研究 (2.4)、(5) 送り手や読み手への意識を扱った研究 (2.5)、である。

以下、詳しく述べる。

2.1 特定の言語使用に着目した研究

ビジネスメールを対象に置き、ビジネスメールの場合における特定の言語使用に着目した研究もある。例えば、「前文」(アムリ 2015)、「敬語」(宇留野 2020)といった研究である。アムリ (2015) では、メール文の出だしの表現である「前文」に着目し、インドネシア語と日本語で書かれたビジネスメールの比較検討を行った。宇留野 (2020) では、電話応対と、社内文書としての社内メールとの比較において、敬語の使用状況を検討した。バリエーションの一つとして、ビジネスメールの使用状況から、前文、敬語といった、特定の表現がどのように用いられたかが明らかにされてきた。

2.2 メールを使用する日本語学習者に着目した研究

ビジネス場面以外でのメール事例から、ビジネス日本語教育を検討した研究も見られた。

小竹 (2021) では、日本語学習者から教員に向けたメール作成について、ビジネスにつながる日本語教育が検討されている。ビジネスの日本語教育への応用を念頭に「同じ大学の親しい教員へのメールと他大学の初めてメールを送る教員へのメール」を作成してもらい「配慮の度合いを比較」した (小竹 2021、p.158)。小竹 (2021) の研究は、社会人経験のない学習者が、社会に出てからより求められる敬語の使用など丁寧度の調整を、学校生活という馴染みのある場面での課題を用いて検討した事例研究だと言える。

結果においては、「件名に工夫がない」「宛名が省略されている」「相談に至る事情説明が十分にできていない」(小竹 2021、pp.163-165)などの問題点を挙げている。そうした結果を踏まえ、「留学生にメールの書き方を指導する際には、形式だけでなく、その意味を考えさせる教育が必要だ」(小竹 2021、p.172)と指摘した。

小竹 (2021) では、調査の対象が、ビジネスメールではなく、日本語学習者の学校生活場面で書かれたメールを採り上げ、ビジネスにつながる日本語教育を検討している。ここからは、親疎関係、ウチ・ソトの関係などを意識しながら丁寧度を調整するといった点など、ビ

ビジネスメールを書く際に求められる課題は、学生が作成する学生生活場面においても、共通して意識できうる点があることが示唆された。

2.3 教材、支援システムを検討する研究

向山（2016）は、「ビジネス日本語教育におけるタスク中心の指導の効果を検証することを目的」（p.94）とし、日本語教育実践での検証を行った研究である。「ビジネス場面で起こりうる状況をストーリーとして設定」（向山 2016、p.97）したタスク教材を用いたビジネスメール作成などの授業を留学生である大学院生 20 名を対象に行い、タスクパフォーマンスの比較を行った。その結果、「ビジネスメール作成力」に「有意な伸び」が示されるなど、「指導に効果があること」が報告された（向山 2016、p.94）。実践の場を通して、日本語学習者に向けた指導方法の検証を行った研究だと言える。

2.4 コミュニケーション媒体としてのメール文の構造、表現を明らかにする研究

メールに関する研究を概観した結果からは、実証研究において、特定の場面に着目し、メール文の構造、表現を明らかにする研究が非常に多いことが窺えたが、それは、ビジネスメールを扱った研究でも同様であった。ビジネスメールでも、依頼、断り、謝罪といった場面に着目し言語使用が明らかにされてきた。本項では、ビジネスメール研究の課題を検討するため、さらにこれらの研究を、2.4.1 実態把握を明らかにする研究か、2.4.2 実態把握から日本語教育との関わりが論じられている研究か、という二つの視点から述べていく。

2.4.1 言語使用の実態把握を明らかにする研究

ビジネス場面での日本語のメールがどのように表現されているかという点に着目し、様々な場面からその実態把握行われてきた。例えば、謝罪（黎 2015）、断り（宗 2018）、依頼（茅 2021）といった研究がある。

黎（2015）は、ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方を「謝罪」のメール課題により検討している。ビジネス場面においては「お客様、取引先とのトラブルやクレーム対応など、謝罪しなければならない状況に出くわすことが少なくない。」（p.61）。また、「謝り方を間違えれば、些細なミスが大問題に発展する可能性」もあり、「電子メディアにおける適切な謝り方や、謝罪における『対人配慮』」などを知っておく必要がある」（pp.61-62）。

黎（2015）では、50 名の日本語話者ビジネスパーソンが書く異なるタイプの場面での「謝

罪」のビジネスメールを収集し、謝罪表現とその意識までを調査分析した。結果としては、上下・親疎関係の距離が遠くなった場合には、謝罪内容はほぼ変わらないが、「挨拶」、「話題の前触れ」などの対人表現を意識した表現は増えた (p.74)。また、相手にかかる負荷が大きくなった場合には、「詫び表現」、「補償の申し出」などの謝罪内容は増えた (pp.74-75)、といった結果が得られている。

宗 (2018) は、依頼に対する「断り」がどのように行われているかという実態を実際に IT 企業の現場でやりとりされたメールを対象として検討した。その結果、断りのメールの構成要素では、「対人関係にかかわらず」、「宛名」「挨拶」といった「メールの基本的な構成が用いられている」と述べている (宗 2018、p.311)。

茅 (2021) は、メールでの依頼表現の使用状況を確認することを目的としている。調査者の勤務する企業で送受信された社外とのやりとりのメールを調査の対象とし、実態の確認を行った。その結果、先行研究との比較から、依頼表現では、「いただければ」の用例数が最も多い点、「くださるよう」の使用が少ない点などを明らかにした。

これらの研究は、謝罪での配慮の示し方 (黎 2015)、断りのメール構成 (宗 2018)、依頼表現 (茅 2021) など、メールにおける言語使用の実態の把握を試みた実証研究だと言える。実態把握に重点を置かれているため、宗 (2018)、茅 (2021) など、実際の場面でやりとりされたビジネスメール文を扱う研究が多い。

これらの実態把握を中心として行われた研究では、言語使用の詳細を明らかにしているが、得られた結果の日本語教育での扱いにまでは、言及されていない。ビジネスメールに関する研究において明らかにされてきた実態把握の成果を日本語教育の支援にどのように活かすかという更なる検討も望まれる。

2.4.2 言語使用の実態把握から日本語教育との関わりを論じる研究

矢田 (2014)、ワラシー (2016)、정 (チョン 2019) は、ビジネス場面でのメール文の機能、構造などの実態把握から、日本語教育における課題や問題点、留意点など日本語教育へ向けた言及を行っている。

矢田 (2014) では、日本語母語話者ビジネスパーソンと学習者が書く「依頼」と「断り」のメールを検討している。依頼と断りは、「学習者は日本語における配慮表現や断り表現の習得に難しさを感じている」(矢田 2014、p.61) 場面だと言える。社内独自のルールが表れない一般化された規範がある社外メールを対象とした。学習者は、メールを書くスキルの習

得において「場面（状況）設定を理解すること」「ストラテジーの適切な使用と表現の選択」（矢田 2014、p.61）などに困難があることを明らかにした。学習者が「場面（状況）設定を理解すること」は、場面をどのように捉えるかという場面認識を捉える重要性につながると言えるだろう。

また、「断り」のメールにおいてはネガティブ効果を回避するストラテジーを使う「ネガティブ配慮」が「強く意識」される（矢田 2014、p.61）。それゆえ、『『ネガティブ配慮』を意識するあまり、断りのメールをどう書いていいかわからないという状況を招いている。』（矢田 2014、p.74）と指導における留意点に言及した。配慮をすべきと認識されながらも、それが「強く意識」されすぎて、「わからないという状況」という日本語学習者の迷いや混乱を招いている課題も示唆された。

ワラシー（2016）では、断りメールにおける日本語を使用するタイ人ビジネスパーソン（以下、TJBP）の言語行動様式を、構成・意味公式・前置きの使用比較から検討した。また、日本人ビジネスパーソン（以下、JBP）、TJBP のラポールマネジメントの特徴を明らかにしている。メールの評価においては、読み手である JBP の視点から検討した。結果では、「相手側への配慮を強調した日本語教育の指導は、」「TJBP の特有の言語行動様式や TJBP の社外の人に重きを置いたラポールマネジメントの特徴に影響を与える可能性がある。」（p.159）。「JBP の書き方に合わせようとするために、日本語教育で学んだ相手側への配慮という知識を生かそうとした」（p.159）と述べた。ワラシー（2016）は、さらに「目標言語母語話者の書き方を見本にする指導を補うため、」「各文が何のために使用されているのかを学習者に意識させることを通して、主体的にメールの書き方を選択することを提案」している（p.160）。日本語母語話者の書き方を見本とした指導だけでは何のために使用されているかを見落としがちになってしまう課題が窺えた。

配慮が強く意識される（矢田 2014）、配慮などを強調した日本語教育の指導（ワラシー2016）との言及からは、次のような課題が共通して捉えられたと言えよう。それは、ビジネスメールでは、日本語母語話者を見本とした言語使用が念頭に置かれ、時にそれらを強調した日本語教育の指導が行われてしまう現状がある。その結果、日本語学習者が、必要以上に配慮を意識しすぎてしまうといった課題が生じているということである。

2.4.1、2.4.2 はともに実態把握を行う研究であると言える。先述したように、依頼や謝罪など細分化された各々の場面での言語使用は、メールを対象とした先行研究でも数多く行われてきた。ビジネスコミュニケーション研究においても、提案や依頼など、目的や参加者

の関係によって様相が異なる「細分化された場面での研究が必要」(李 2002、p.258)だと述べられているように、ビジネスメールにおいても言語使用の実態を明らかにされてきたことが窺えた。さらに、こうした場面での研究などは、「強いニーズでもある敬語的行動を考察するにあたって必要不可欠である。」(李 2002、p.258)という。仕事の場での敬語使用を捉える研究への需要の高さとの関連も窺える。ビジネスメールの研究においても、場面での敬語を含む言語使用の様相から、丁寧さや配慮が検討されてきた。

場面ごとの言語使用を検討する研究では、得られた示唆に、事例による違いが生じる場合も捉えられた。例えば、「断り」の示唆では、日本人ビジネスパーソンは「『謝罪』を多用する」ことで、「相手の社会的権利への配慮をしながら、暗示的に断りという意図」を伝えると指摘している(ワラシー2016、p.98)。宗(2018)は、ワラシー(2015)¹⁶のビジネスメールにおける断りの研究では、「明確な不可表現を用いない」とした点を提示比較し、「実際にやりとりされたメールを分析」では、「顧客に対して直接不可と回答することが多い」(p.312)と述べた。具体的には、「断りのストラテジー」では、「緊急度の高い依頼場面に対しては、断らずに保留ケースが多」いが、「一般の業務依頼や問い合わせに対しては、直接{不可}と断り、明示的に内容を伝えることを重視している。」(宗 2018、p.311)という指摘である。

こうした点を踏まえると、実態把握調査で得られた結果に生じた揺れなどの異なりがある内実を、日本語教育でどのように扱っていけばよいかという点での課題もある。研究成果を、日本語教育で活かしていくための見方に言及した研究も求められるだろう。

2.5 送り手や読み手への意識を扱った研究

本項では、コミュニケーション行為におけるどのような意識が捉えられてきたかを概観し、本研究の立場も示していく。送り手や読み手の意識を扱った研究には、矢田(2014)、黎(2015)、平松(2018・2019・2021a・2021b)などがある。以下、ビジネスメールにおいて意識を扱った研究を、送り手、受け手、コミュニケーション主体としての三つに分け具体的に述べる。2.5.1 送り手の意識を扱う研究、2.5.2 受け手の意識を扱う研究を概観し、本研究の立場でもある、2.5.3 送り手であり受け手でもあるコミュニケーション主体の意識を扱う研究を採り上げる。

¹⁶ ワラシー(2015)は、2015年度に申請された博士論文である。CiNiiに基づき、以下の本稿での記述では、ワラシー(2016)とする。

2.5.1 送り手の意識を扱う研究

ビジネスメールでのコミュニケーション行為における意識の扱いにおいては、(1) ビジネスメールの構造や表現を明らかにするための補足的な位置づけとして意識を扱う研究と、(2) コミュニケーション行為における意識そのものに焦点を当てた研究があると言える。(1) は、2.4 でのメール文の構造や表現に重点が置かれた言語使用を明らかにする研究とも重なる。ビジネスメールの研究では、矢田 (2014)、黎 (2015) が含まれる。平松 (2018・2019) は、(2) であり、本研究もコミュニケーション行為における意識そのものに焦点を当てた研究である。以下、具体的に述べていく。

謝罪場面での送り手の意識を扱った黎 (2015) は、日本語母語話者ビジネスパーソンに、メール作成とともに自己評価をアンケートで行う調査を行っている。内容は、設定された謝罪場面において「どの程度相手の気持ちに気を付けて」「メールを作成し」たか、「どのようなことに気をつけ」たか、「状況について、どの程度自分の責任を感じ」たかである (黎 2015、p.65)。送り手が感じていた負荷の程度などを捉え参考としながら、謝罪メールでの配慮の仕方を検討している。

矢田 (2014) は、ビジネスパーソンがメールを書く際に気を付けたことに関するアンケート調査、日本語学習者の書く際の困難点に関わるフォローアップインタビュー調査を行っている。アンケートの複数回答の結果、ビジネスパーソンがメールを書くときに気を付けることは、多い順から「今後の関係の維持」、「要件に関する事実関係」「相手との関係」「相手への負担」などであった (矢田 2014、p.71)。学習者のインタビューでは、2.4.2 で述べたが、断りのメールに関して、失礼にならないよう、相手を傷つけないような表現を用いるネガティブ配慮を意識しすぎてしまうことが指摘されている。

平松 (2018) では、メール文に書かれた意図に加え、作成されたメール文に至った人間関係や、場などの場面認識を捉えた。送り手の作成したメール文に対する意識を捉えているが、やりとりとしては扱っていない点で課題がある。

2.5.2 受け手の意識を扱う研究

受け手の意識を扱った研究には、平松 (2016・2019) がある。平松 (2016) は、受け止めについて語った調査協力者の語りから、メール文の状況推測表現に焦点を当てた解釈のずれを検討した。メール文の表現に焦点を当てて捉えた研究であり、日本語教育へ向けた検討

がなされていない課題がある。平松（2019）では、ビジネスメールの受け止めに見られた調査協力者のばらつきに着目し、共通性、個別性の観点から日本語教育に向けた検討を行った。平松（2016・2019）はともに、メール研究の変遷でも言及したが、一方向でのメール送信にとどまる方法である点で、コミュニケーション行為の動態性を考慮できていない課題がある。

2.5.3 送り手であり受け手であるコミュニケーション主体の意識を捉えた研究へ

送り手と受け手という、メール作成と受け止めまでの流れであれば、設定された場面に対してメール文が作成されるため言語形式が捉えやすくなる利点がある。その一方で、調査協力者による判断の余地が少ない点において、コミュニケーション行為の動態性を考慮できていない点に課題が残るだろう。

送り手や受け手のみの視点から、送り手であり、受け手でもある、コミュニケーション主体として、調査協力者の意識を含めてコミュニケーション行為を捉えていくことでその課題を乗り越えようとしたのが、やりとりの中でコミュニケーション主体の意識に着眼した研究である。待遇コミュニケーションを理論的な枠組みとし、実証的な研究において、メール文という表現（内容・形式）だけでなく、コミュニケーション行為における意識を捉え検討する本研究も、この立場に立つ。

実際のやりとりにおいては、送り手が次には受け手となり、受け手が次には送り手となりながら、コミュニケーション行為を重ねていく。こうした、やりとりとして扱うことで、受け手は、理解主体としてメール文を評価するだけにとどまらず、次には自身が表現主体となることを念頭にメールを受け止める理解行為を行うことになる。意識を捉える上でも、やりとりに参画するコミュニケーション主体としての意識を捉えていけるだろう。

平松（2021a）でも、ビジネス従事者のビジネスメールにおけるコミュニケーション行為の共通認識を捉えた。しかし、意識のみを扱っており、表現（内容・形式）との関わりに言及されていない点での課題がある。平松（2021b）は、待遇コミュニケーションの観点から、意識と表現（内容・形式）との関わりに言及しているが、日本語教育に向けた検討がなされていない。

このように、ビジネスメールのコミュニケーション行為を捉える上では、送り手であり受け手であるコミュニケーション主体としてメール作成や意識を語ってもらうこと、意識のみ、形式のみといった一観点ではなく、意識と表現（内容・形式）との関わりから捉えるこ

と、そして、明らかになったデータから、日本語教育に向けた検討も求められるだろう。

表2 ビジネスメールに関する先行研究の概要

No	著者年	目的	対象者/方法	結果/内容
1	吉田 (2002)	授業活動の報告、問題点、改善点の考察	日本語科ビジネスコースの学習者 14 名	日本人会社員との電子メールによるインタビュー活動の報告
2	矢田 (2014)	依頼と断りのメールを構成・展開・言語形式から分析	・日本語母語話者ビジネスパーソン 20 名/依頼と断りのメール作成とアンケート ・日本語学習者 6 名/依頼と断りのメール作成とインタビュー	日本語学習者の習得困難な点など (①場面設定の正確・適切な理解、②相手の負担への配慮ストラテジーの適切な使用、断りのストラテジーの適切な使用と表現の選択)
3	尾崎 (2015)	学習者がメール作成において学習者が書き誤った待遇表現を整理	ビジネス日本語の授業を受講した学生/授業中に行ったビジネスメール課題への回答	待遇表現に着目し、書き誤り箇所から指導のポイントを提案 (件名、宛名、外の人物に対しての内の人物、敬語表現、結びの挨拶、前置き表現への実例と考察から)
4	黎 (2015)	「謝罪」の言語表現とその意識の分析	日本語母語話者ビジネスパーソン 50 名/メール作成と自己評価アンケート	「対人関係」、「負荷の程度」は謝罪表現とその意識にそれぞれ違う影響を与えるなど
5	アムリ (2015)	インドネシア語・日本語のビジネスメールにおける「前文」の対照研究	調査協力者 8 名によるビジネスメール文(インドネシア人によるインドネシア語の 300 通、日本人による日本語の 300 通)	日本語の「前文」の出だし表現の種類は「名乗り」「一般的な挨拶」「感謝」「労い」「複合パターン」であるなど
6	向山 (2016)	ビジネスメールの作成を含むタスク中心の指導の効果の検証	ビジネス日本語コースに在籍する 20 名/15 回の授業と 3 回のテストの受講、自己評価・授業評価	ビジネス作成能力に有意な伸びが見られ、真生性を高めたタスク教材を用いた指導への効果が確認されたなど
7	ワラシー (2016)	断りメールにおける TJBP の言語行動様式 (構成・意味公式・前置きの使用比較)、JBP と TJBP のラポールマネジメントの特徴、JBP による評価	日本人ビジネスパーソン (JBP) 30 人 日本語を使用しているタイ人ビジネスパーソン (TJBP) 30 人、 日本語を知らないタイ人ビジネスパーソン (TBP) 30 人、メール作成、フォローアップ調査、	目標言語母語話者の書き方を見本にする指導を補うため、「情報伝達」及び「社会的関係の維持・管理」といった言葉使用の機能から何のために使用されているかを学習者に意識させることを通して主体的にメールの書き方を選択することの提案 (p.160) 他
8	尾崎 (2017)	ビジネス日本語メールの指導内容の検討	・台湾と日本で働く日本人ビジネス関係者 8 (JBK) 20 名:「敬語の必要性」「誤用例の寛容度」についての紙面調査 ・日本語学習者 5 名によるメール作成、受け手の JBK5 名へのインタビュー	JBK から指摘された 3 項目 (①語句の使い方、②書き方のマナー、③敬語表現の使い方) へに指導の必要性。学習者の記述内容と JBK の改善案との見比べなど表現の異同を学習者に気づかせる指導の在り方への言及。
9	宗 (2018)	断りの談話構造と言語表現の実態を検討	IT 通信企業で営業、営業支援、顧客対応のある SE 職の会社員による断りのメール 40 件	メールの構成は、メールの基本的構成、緊急度の高い依頼場面に対しては、保留するケースが多く、一般の問い合わせに等に対しては、直接不可と断るなどへの言及。
10	平松 (2018)	部署宛の報告会案内メールにおける送り手の場面認識を検討	日本語を用いて仕事の業務を行う日本語話者 5 名によるメール作成とインタビュー	事情の変化を受けた送り手のメール作成における場面認識を検討。事情説明の有無といった判断、説明の仕方の異なりとの関連に言及。

11	정(ジョン) (2019)	日本語のビジネスメールの談話構造と対人配慮の示し方の検討	11社32名の日本人から提供されたメール532通	「受信者—挨拶—用件—締め表現」など日本語ビジネスメールの談話構造への言及
12	平松 (2019)	メーリングリストでの報告会案内メールにおける受け手の受け止めを共通性と個別性の観点から検討	日本語を用いて仕事の業務を行う日本語話者に依頼 ・送り手5名による、メール作成とインタビュー ・受け手5名へのインタビュー	受け止めには「上司に対する配慮」や「正しい情報が共有者に伝わるか」などの共通性がある一方、最良と判断したメール文には、ばらつきがあり個別性が高い結果等に言及
13	宇留野 (2020)	作品内の電話対応と社内メールにおける敬語の比較	コールセンターを舞台とした経済小説内の電話対応9場面/日本語学校でやりとりされた社内メール全29件、全179文	電話対応、社内メールともに丁寧語の使用割合が最も高い等
14	小竹 (2021)	留学生へのビジネス日本語教育を見据え留学生が書いたメールを丁寧度の調整に着目して分析	外国人留学生8名/同じ大学の親しい教員、他大の初めてメールする教員宛てた2種類のメールを作成、アンケートによるフォローアップ調査	件名に工夫がない、宛名が省略されている、始めの挨拶が適切でない、名乗りの使い分け、事情説明が十分ではない、などの問題点、ビジネス日本語教育への示唆
15	茅 (2021)	企業で実際に送受信されたメールの依頼表現の使用状況を確認	調査者の勤務する企業で送受信された社外とのやりとりのメール(4か月間内)	依頼表現では、「いただければ」の用例数が「くださいますよう」、「いただきますよう」を超え最も高い、「くださるよう」の使用が低い等
16	平松 (2021a)	メールの作成を通して行ったインタビューから「コミュニケーション観」を検討	仕事においてメールを含む業務を日本語で行うビジネス従事者、7組14名による相互のメール作成、インタビュー	ビジネスにおける「常識」とされるような心構え、人間関係の捉え方などに言及
17	平松 (2021b)	ビジネスメールにおける主体の認識と、言語行為の結果としての表現との連動の様相を検討	仕事においてメールを含む業務を日本語で行うビジネス従事者、7組14名による相互のメール作成、インタビュー	「人間関係」、「場」、理解行為から生じた場面認識に重点が置かれた連動、(内容)に重点が置かれた言語行為等の認識と表現との関わりに言及

第3節 まとめ_研究におけるビジネスメールをめぐる課題と今後の方向性

ここまで、ビジネスメールをめぐる研究の現状をみてきた。本節では、第2章の教育での課題も念頭に入れ、第3章のビジネスメールをめぐる研究での課題と今後の方向性を述べていく。

3.1 母語話者から見た適切さという見方での追究にとどまらない視点

先行研究では、母語話者と非母語話者との比較や、日本語学習者が抱える困難点といった観点からコミュニケーション行為を捉える研究が多いことが窺えた。教材においても、母語話者にとって違和感のない表現など、母語話者のような適切なビジネスメールが目指されてきた傾向がみられた。ここからは、非母語話者・学習者にとっての目標軸が、母語話者にとっての適切さとする一つの見方が得られる。

一方で、ビジネスコミュニケーションを捉える見方においては、日本で仕事をしている

日本語母語話者と日本語学習者、日本語教師に、「仕事上で感じる問題点」を尋ねた場合のばらつきも捉えられた。「学習者は言語形式が重要であると考え割合が高いのに対し、日本語母語話者は言語行動に多くの問題を感じている」（栗飯原 2015、p.28）、日本語教師もビジネス経験がない場合には、言語形式を重視するという指摘である。母語話者にとって違和感のない表現や、母語話者にとっての適切さを重視した知識の伝授が、社会に出てからの見方ともつながり、コミュニケーション行為を捉える視点として、学習者も教師においても形式重視に固執しがちになるといった傾向が生じる可能性があるとの指摘だと言える。コミュニケーション行為を捉える見方が、形式に偏りがちになる課題があると言えるのだろう。

ビジネスメールに関する先行研究からも、配慮を強調した日本語教育の指導が日本語学習者に影響を与える、学習者が日本人ビジネスパーソンの書き方に合わせようとし過ぎる、配慮すべきだと理解しながらも、強く意識されすぎて、日本語学習者の迷いや混乱を招いているなどの課題が指摘されていた。これらの点を踏まえると、仕事でのキャリアを築いていく学習者を含む日本語話者が、コミュニケーション主体として、どのようにコミュニケーション行為を創っていくかという視点からも検討していく必要がある。

加えて、ビジネスメールの難しさには、日本語学習者だけでなく、ビジネスに従事する日本語話者も同様に、送り手と受け手間で誤解が生じるといった問題点が挙げられていた。テンプレートを利用することで簡単にメールが作成できるとされているビジネスメールによるコミュニケーション行為であっても、実際には、決まった様式にとどまらない複雑さや個々の主体によるばらつきが存在するのではないだろうか。研究においても、母語話者にとっての適切さ、母語話者にとって違和感のない表現といった見方にとどまらず、コミュニケーション主体であるビジネスに従事している日本語話者のコミュニケーション行為の特質を捉えることも求められるだろう。

先行研究の概観からは、今後の研究の方向性として、次のような点も求められると言えるだろう。日本語教育において学習者が抱える不足点や、母語話者との比較といった点から学習者のコミュニケーション行為の現状を捉えるだけでなく、ビジネスに携わる日本語話者のビジネスメールのやりとりからコミュニケーション行為の特質を把握する研究である。ビジネスメールでは、テンプレートが取り扱われている中で、ビジネスに携わる日本語話者のやりとりが、一つのテンプレートといった型にとどまっているのか、適切さや共通性を示しうるコミュニケーション行為なのか、などの特質を調査研究から具体的に捉え

ていくことも求められる。そこからは、母語話者にとっての適切さという観点にとどまらない見方が得られるのではないだろうか。こうした研究は、学習者だけでなく、共に働くビジネス従事者、日本語教師へも示唆を生むものでもあるだろう。

3.2 メールを扱う実証研究の多くが言語学的アプローチによる形式の追究であること

先行研究では、ビジネスメール、メールを扱った実証研究においては、メールの構造や形式に重点が置かれた研究が多い。そうした研究の多くを占めるタスクを用いた実証研究では、そのほとんどが言語学的アプローチにより研究されてきたと言えるだろう。また、実態把握を行った研究では、日本語教育への言及がない場合も多いと言える。ビジネスメール、メールの分析方法においても、機能要素、意味公式といった、会話分析などの言語学の分析方法がベースとなっていることから窺える。日本語教育学の研究においても言語学はその中心を担い多くの知見が得られてきた。石黒（2004）が、実践の場を「科学理論の試行の場」（p.1）だと述べたように、日本語教育では、言語学などの領域で理論が産み出され、実践でそれらが応用されるといった捉え方が背景にあり、様々な知見が生み出されてきたと言えるだろう。

一方、ビジネスコミュニケーションを扱う日本語教育においては、人間形成という、ビジネス従事者としての成長が目指されていることが窺えた。こうした理念を踏まえれば、ビジネスメールによるコミュニケーション行為の学習も、人間形成に向けた一つの学びとして位置付けられる。どのように伝えられるか、相手の書いたメール文をどのように理解するかといったコミュニケーション力を考えることは、その人らしさや、ビジネス従事者としての成長に関わるものと捉えられるためである。日本語教育としての人間形成といった理念を先に見据えてビジネスメールの調査を行うと考えれば、研究において、メール文だけでなくコミュニケーション行為における意識をデータとして採り上げていくことも重要だと言えるだろう。

ビジネスメールを扱った教育、教材の現状からは、基本事項などの形式を中心として扱われているが、学習者に生じている問題に対応するためには、課題が残ることも明らかとなった。また、こうした課題を検討するためには、日本語のビジネスメールという言語を捉える基礎的な研究においても、これまでの、形式、内容、意識といった一つの観点に着目し言語使用を捉えるにとどまらない研究も求められるだろう。一つの観点のみを捉えるのではなく、認識や表現との関わりを含め、日本語教育を念頭におきコミュニケーション

行為を捉える研究を模索していく必要があるのではないだろうか。

以下、ここまで述べた現状と課題を踏まえ、今後の研究の方向性を述べていく。

3.2.1 特定場面の意図のみを捉える研究を越えて

今後は、メール文の特定の場面における形式や意図に重点が置かれた実証研究を超えて、より動的にコミュニケーション行為として扱い、コミュニケーション行為における場面認識などを含み追究する日本語教育学としての研究方法も模索される必要があるだろう。例えば、コミュニケーション行為における認識や意識もその一つであるだろう。ビジネスメール、メールを扱った実証研究では、コミュニケーション行為における認識や意識を扱った研究は少ない。また、扱われている内実においては、依頼や断りなどの特定の場面における意図などにとどまっていると言える。

調査研究では、それほど扱われていなかったが、メールを対象とした教材や理論の中では、対人性、場面性など場面認識に関する言及が採り上げられている。例えば、由井他（2012）の教材では、「相手と自分との関係により丁寧さが変わる」ことや「書く媒体」といった状況が練習問題の前に提示されている（p.4）。送り手と受け手の立場をどのように捉えているか、時間的・空間的な場をどのように捉えているかといった認識によりどのようなコミュニケーション行為を行うかが変わる点で場面認識は、重要な観点であるだろう。第4章でその詳細を述べるが、本研究の理論的枠組みである待遇コミュニケーション論でも、「『場面』は、最重要の枠組み」（蒲谷 2013、p.35）と、その重要性に言及している。

ビジネスメールを含むメールを扱った実証研究では、コミュニケーション行為を捉える視点として意識や認識がそれほど扱われてこなかった点には課題が残るだろう。依頼表現など、言語表現を用いようとした意図だけでなく、場面認識などの認識もコミュニケーション行為を捉える視点に取り入れることで、メール文で用いた表現や構造などの言語以外の要素も含めてコミュニケーション行為を捉える研究も望まれる。

3.2.2 一方向でのコミュニケーション行為の研究を越えて

次に、ビジネスメールをやりとりとして扱うことで、より動的なコミュニケーション行為として捉えることも求められるだろう。

徳井（2012）は、「今後の日本語のコミュニケーション教育のための研究には、まず、

コミュニケーションそのものを一方向的な伝達にとらえるのではなく、双方向的で動的なものとしてとらえていく視点が必要である。」(p.173)と述べている。ビジネスメールを含めたメールに関する先行研究では、一方向のみの伝達として扱われる研究がほとんどだと言える。受け手の評価を採り上げた研究においても、受け手は、次に送り手としてメールを作成するわけではないため、評価者としてメール文の評価を行うにとどまる。ビジネスメールをやりとりとして扱えれば、送り手であり、受け手でもあるコミュニケーション主体による動的なコミュニケーション行為として、捉えることができるのだろう。

また、英語のビジネスメールを扱った教科書を分析した Evans (2013) も、ビジネスメールを扱った教科書のモデルや練習問題が、最初に送るメール文とそれに対する返信にとどまっている点に課題が残るとした。日本語のビジネスメールを扱った教材においても同様の傾向があると言え、それは、送り手が作成したメールに対する受け手の評価までの一方向でしか扱えてこなかった実証研究の現状とも重なるだろう。

今後は、現状のメール文として表出した表現形式に重点が置かれた言語アプローチを主とした実証研究を超えて、より動的なコミュニケーション行為として扱い、コミュニケーション行為における認識までを含み追究していく日本語教育学としての研究方法も模索される必要があると言える。

第4節 ビジネスメールの捉え方の検討

第3章では、ビジネスメールをめぐる研究とその方向性を論じてきた。

本章の最後に、本節では、本研究におけるビジネスメールの定義と研究の方向性との関連を明確化するため、先行研究におけるビジネスメールの定義などから、ビジネスメールの捉え方を検討しておく。

4.1 では、先行研究におけるビジネスメールの定義を見ていく。4.2 では、先行研究における職業領域といったビジネスの捉え方の中にある商業、営利を目的としたコミュニケーションを採り上げ、ビジネスが有する固有性を追究する側面があることを述べる。4.3 では、職業領域の中にも多様なコミュニケーション行為があることを採り上げる。そして、本研究においては、ビジネスメールをコミュニケーション行為としての共通性があるという前提から、ビジネスメールを捉え、研究する方向性に言及する。

4.1 先行研究でのビジネスメールの定義とその捉え方

先行研究においては、ビジネスメールはどのように定義されているのだろうか。ビジネスメールに関する研究を概観した結果からは、ビジネスメールの定義は明確に示されておらず、どこまでをビジネスメールに含むかも研究により差異があるという課題が捉えられた。

ビジネスメールの研究において扱っている場合は、日系企業（アムリ 2015）、IT 企業（宗 2018）、一企業（茅 2021）、日本語学校（宇留野 2020）など、企業から教育機関まで調査者によってまちまちに捉えられていることが窺える。また、小竹（2021）のように、学生から教員に向けたメールの検討からビジネス日本語教育に向けた検討を行う研究もある。

ビジネスメールに関わる先行研究において、定義に言及した研究は、ワラシー（2016）のみであった。「実際にビジネスの場面での扱いであるかどうか」、「ビジネスに関わる人により行われたやりとりであるか」といった点がビジネスコミュニケーションかどうかを分ける基準として、暗黙の了解で捉えられてきたと言えるだろう。例えば、「ビジネス現場における日本語使用」（ヤルディー2007、p.52）、「ビジネスで必要な日本語」（佐藤他 2015、p.65）といった位置付けで示されている論考も多い。池田（2001）では、「ビジネス日本語」を「仕事場で行われる職務に関係したコミュニケーションのための日本語」とした（p.11）。

要するに、明確な定義が示されていない場合においても、ビジネスメールの定義や捉え方の多くは「職業領域」であるかどうかという基準で区別されてきたと捉えられよう。

CEFR では、「言語使用は常に、社会生活を組織している領域（domains：関心のある分野や行為の総体）の中のどこか一つで行われる。」（吉島・大橋他訳編、p.46）と言及されている¹⁷。「領域（domains）」は、「社会的存在としての人間が行動している社会の中の活動領域」（吉島・大橋他訳編、p.10）とされ、言語学習・教育と言語使用にとって重要なカテゴリーとして、次の四つが挙げられた。

- ・私的領域（personal domain）：私的個人として生活に関わり、家族や友人との家庭生活に中心がある。楽しみのために読書をしたり、人に見せない日記をつけたり、特定の興味や趣味などを追い求めたりするような、個人が行うことに関わる場合。
- ・公的領域（public domain）：一般的な公的立場で、あるいは公的組織の一員としてさ

¹⁷ 領域に関しては重ねて、「各々の関心分野や言語活動が、個々人や教育の過程それぞれに固有の関連領域を作り出す」ため、「領域の数は不確定であり」、「多くの状況で一つ以上の領域が含まれる」と述べられている（吉島・大橋他訳編、p.46）。本稿でも、同様の捉え方に基づいている。

まざまな目的を持って行動する場合。

- ・職業領域 (occupational domain) : 職業や専門的仕事に携わる場合。
- ・教育領域 (educational domain) : 特に (必ずしもそうである必要はないが) ある教育制度の中で組織だった教育を受ける場合。(吉島・大橋他訳編、p.46)

「職業や専門的仕事に携わる」「職業領域」という捉え方は、先行研究において述べられてきた、「実際にビジネスの場を扱っているか」、「ビジネスに関わる人により行われたコミュニケーションであるか」といった定義と重なるだろう。領域という客観的な現実の場だと定義するほかは、業界や職種も様々な、ビジネスでのコミュニケーション行為を、その特質から言及することが難しいためだと考えられる。「ビジネス場面での言語使用を疑似体験させる」(向山 2016、p.105) など、教材作成の際の前提においても、職業領域で行うメール媒体の言語使用を体験するといった見方があると言えよう。

4.2 商業や営利を目的としたコミュニケーションといったビジネスの固有性の追究

先行研究における職業領域といったビジネスの捉え方の中には、商業、営利を目的としたコミュニケーションが含まれる。ビジネスコミュニケーションが特殊だと捉えられる背景には、営利を目的とした商談の場が、日本語教育において求められてきた時代背景があるだろう。

日本語教育学において、ビジネス・コミュニケーションが着目されたのは、1970年代だと言われている(西尾 1994)。戦後 50 年の日本経済の拡大により、国際経済に関わる日本人も、日本経済に関わる外国人とともに増加し、ビジネス・コミュニケーションが盛んになっていった(永尾 1994)。清(1998)が指摘するように、「日本で働く外国人ビジネスピープル」も増加し、「コミュニケーション手段に英語ではなく日本語を志向する外国人」(p.58)が増えてきた背景もあるだろう。

1990年代の文献においては、ビジネスを、営利を目的とした商談の場と捉える言及が見られる。例えば、高見澤(1994)は、「ビジネス・コミュニケーションは、狭義には商取引のための交渉、つまり『商談』の意味で使われる場合もある」(p.30)と述べた。大崎(1994)は、「ビジネスとは、物またはサービスを生産し、営利を目的とする行為ということができる。産業ないし商業が該当する。」(p.87)とした。ここでの商取引、商業といった場は、それまで、英語でのやりとりが主流であった、国際的な商談の場を指している。そうした商談

の場において、外国人ビジネスパーソンとやりとりするための英語に代わる言語として、日本語の使用が、徐々に増え、研究においても注目されるようになってきた。それは、永尾（1994）による、『商業英語』の日本語版（p.50）という言葉にも表れている。教材においても、『商談のための日本語』（米田他 2006）などのビジネス日本語のための教材がある。要するに、外国人ビジネスパーソンとの取り引きを成立させるための日本語でのやりとりが注目されていたと捉えられるだろう。他のコミュニケーション場面とは異なる、商談や営利目的に限られた、ビジネスでの特定のコミュニケーションを指す捉え方だと言える。要するに、ビジネスコミュニケーションを扱う教育や研究の中で、商業、営利を目的としたコミュニケーションを強調していく場合には、よりビジネスという固有性を追究する立場が強くなると捉えられよう。

4.3 先行研究でのビジネスメール、ビジネスコミュニケーションの捉え方を越えて

ここまで、ビジネスメールの定義が曖昧である現状、職業領域の中には、商業や営利といった特定の目的を目指すコミュニケーションというビジネスという固有性を追究した見方があることをみてきた。しかし、コミュニケーション行為において、共通性と個別性は、両者の関係が常に成り立つものであるだろう。要するに、ビジネスメールには、共通性と個別性が併存しており、ビジネスという固有性だけでなく、共通性の立場から捉えることも可能だと言える。

本項では、先行研究における一般的なコミュニケーション行為の延長とする先行研究での言及などから、コミュニケーション行為における共通性から捉える見方を提示する。

コミュニケーション行為の観点からビジネスコミュニケーションを捉えた場合には、ビジネスという領域であっても、社内・社外など、ビジネスに関わるやりとりは多岐に亘ることが見えてくる。

商談を業務として担当しているビジネス従事者であっても、社内のコミュニケーションなど、商談以外の目的でメールのやりとりを行う場合もある。例えば、打ち合わせや日程の調整、先輩・後輩との仕事分担の場など多様である。高見澤（1994）は、より広義でビジネスの場を捉えた際には、商談のほか、「社内の会話、打ち合わせ、調査、広報活動など」（p.30）、ビジネスのためのコミュニケーション全般が含まれると言及している。これらも仕事におけるコミュニケーション行為だと言え、商談といった特定の目的達成のコミュニケーション行為にとどまらない。

社内・社外のコミュニケーション行為を見た場合にも、ビジネスの場で行われるやりとりが指し示す範囲の広さが窺える。大崎（1994）は、「ビジネス・コミュニケーションの分類」として「組織内コミュニケーション」、「組織外コミュニケーション」（p.88）を挙げた¹⁸（表3）。そして、大崎（1994）は、「ビジネス・コミュニケーションといえども普遍的コミュニケーションの延長であるので、基本的には普遍的コミュニケーションの分類に基づく」（p.88）と述べている。

表3 組織内外のコミュニケーションと主たる目的

	類 型	主たる目的
組織内	内部組織内コミュニケーション	意思決定と伝達・執行・調整
	内部組織間コミュニケーション	意思決定執行の調整
組織外	組織間コミュニケーション	交渉・契約締結と履行・調整
	環境コミュニケーション	広告・企業広報・社会的貢献

（大崎 1994、p.89 をもとに作成）

上記の分類からもわかるように、例えば、ビジネス場面の打ち合わせといっても、内部組織コミュニケーションで行われる場合や、環境コミュニケーションに関わる場合などが含まれ、その場や人間関係に応じたコミュニケーション行為が求められる。

それは、学生の立場で行うコミュニケーション行為に置き換えて捉えることもできるだろう。組織間コミュニケーションであれば、学生団体の代表として、組織外の業者とイベントに関する予算の相談を行うメールとも重なる。学生が行うボランティア活動での社会貢献の場であれば、環境コミュニケーションとも重なる側面があるとも捉えられる。

また、先述した商談の場といった狭義の捉え方であっても、取り引きを成功させるかといった日本語での交渉力だけが求められているわけではない。永尾（1994）は、「ビジネスには当事者間の協力、あるいは逆に、駆け引きによって取引という関係が成り立つ側面がある。こうした『取引関係』が深まると次第に、定型化された言葉のやりとり以上の、コミュニケーションが必要とされるようになる。」（p.47）と述べた。「定型化された言葉」だけではない

¹⁸ 「組織内コミュニケーション」は、さらに「『課』や『部』のような小さな単位としての組織」である「内部組織内コミュニケーション」、「課と課、部と部というような執行組織間の水平的コミュニケーションである」「内部組織間コミュニケーション」があるという。「組織外コミュニケーション」は、「企業間コミュニケーション」である「組織間コミュニケーション」と、社会的貢献などの「組織の周辺とのコミュニケーション」である「環境コミュニケーション」があるとした。

と述べられているように人間関係の構築などにも目を向けたコミュニケーション力も求められることが窺える。

このようなコミュニケーションの観点から捉えれば、ビジネスコミュニケーションも、普遍的なコミュニケーション行為の延長だと捉えることができるだろう。これは、コミュニケーション行為における共通性の観点からビジネスコミュニケーションを考えていく立場だとも言い換えられる。例えば、ビジネスメールも、ビジネスメール以外のメールも、メールであるということの共通性はあるのだろう。ただし、もちろんビジネスメールとしての特色も持ち合わせている。それをビジネス場面という商業領域で括るのではなく、ビジネスに重点をおいたコミュニケーション行為では、より私的ではない立場役割を担ったコミュニケーション主体としての対応があると捉えていくこともできよう。仕事での多様な人間関係を考慮した私的ではない立場や役割を担う仕事では、より、コミュニケーション行為への社会的責任が生じやすいと捉えられるためである。

CEFR でも、先に述べた領域の区分において私的個人として生活に関わり、家族や家庭生活に中心がある私的領域が挙げられており、それは、家族や友人たちとのやりとりだと言える。その私的領域以外の私的ではない立場でやりとりするメールは、家族や友人たちとのやりとりとは異なる要素が求められるだろう。例えば、大学生であっても、事務所の担当者と連絡を取り合う、教師に推薦状を依頼する、企業採用者に問い合わせをするといった場合には、私的ではない立場でメールのやりとりを行うと言える。先行研究においても、教師や事務スタッフなど、丁寧体が必要である目上の人にあてたメールが多く扱われていた（萩原 2014、胡 2014、上田 2015、閻 2018、苗田 2018 など）。また、メールの実践や教材においても、大学生生活で起こりうる場面を採り上げながら、社会人生活でも通用する適切なメールを学ぶ教材もある（福嶋他 2009、真田他 2019 など）。また、学生から教員に向けたメールの検討からビジネス日本語教育に向けた検討を行っている研究もある（小竹 2021）。メールの教育で扱われている内容と、ビジネスメールの扱いに重なる点が多い要因には、私的ではないコミュニケーション行為での留意点に、重なる点があるとも捉えられよう。

私的ではない立場や役割を担うコミュニケーション行為という共通点がありながらも、それが、社会人になり、受け手も、送り手自身も、仕事に関わる役割や立場を担ったやりとりになることで、私的ではない立場や役割に求められる社会的責任が増すと言えるだろう。高見澤（1994）は、ビジネスコミュニケーションを「いずれも公的な性格を持ち、

そこで話し合われたことは『行為』として実現させる『社会的』責任が伴うことになる。その点が日常生活における家族や友人との会話とは大きな違い」(p.30) だと言及している。仕事としての立場や役割を担って行うコミュニケーション行為は、社内での上司や部下、社外での発注先や発注元など、私的ではない様々な立場や役割を担いながらやりとりを行う必要がある。仕事の中で担う多様で複雑な、私的ではない立場や役割を持ったコミュニケーション主体としてコミュニケーション行為を行う難しさがあると捉えられるのだろう。

職業領域だけでビジネスメールを定義する捉え方であれば、ビジネスコミュニケーション行為のビジネスという固有性を採り上げる視点とも重なる。しかし、ビジネスを扱う日本語教育が分野別という特定のコミュニケーション行為であるように捉えられがちな現状を乗り越えるためには、その区別をより強調する方向ではない見方で捉えることも求められよう。そこで本研究では、ビジネスメールも、普遍的なメールコミュニケーション行為の延長として捉えた上で、担う立場や役割により社会的な責任が生じる難しさがあるといった見方で捉えることとした。それは、コミュニケーション行為の共通性の中に、ビジネスメールの特色を見出していく方向性である。こうした見方で捉えれば、そして、本研究で捉えたコミュニケーション行為の様相からは、日本語教育でのビジネスメールの扱い方を模索するための示唆が得られるだけでなく、他のコミュニケーション行為にもつながる共通性を見出せると考える。

第4章 本研究の理論的枠組み—「待遇コミュニケーション論」

本章では、本研究の理論的枠組みである待遇コミュニケーション論を採り上げる。

以下、第1節では、本研究において、待遇コミュニケーション論を理論的枠組みとして用いた理由を述べる。第2節では、コミュニケーション行為を捉える待遇コミュニケーションの枠組みの詳細を採り上げる。第3節では、待遇コミュニケーション論に基づいた調査研究を概観し、その課題と、動的なコミュニケーション行為を捉えるための調査方法を再考するための展望を示す。第4節では、本研究における用語の定義を示した。

第1節 なぜ「待遇コミュニケーション論」なのか

本研究は、日本語教育学において、「〈言語＝行為〉観」に基づき、コミュニケーション主体の認識に重点を置き、コミュニケーション行為を捉える待遇コミュニケーション論を理論的枠組みとした。

待遇コミュニケーションは、「言語とはコミュニケーション主体のコミュニケーション行為そのもの」（蒲谷 2013、p.7）だと捉えた「〈言語＝行為〉観」に基づいている¹⁹。

蒲谷（2013）が「言語をコミュニケーション行為として捉える言語観において最も重要になるものは、その行為を成立させる『主体』の存在である」（p.26）と述べるように、コミュニケーションを行う当事者が、どのように状況を捉えたかにより、表出される言語が変わるという捉え方である。言語を研究において捉える上でも、コミュニケーションを行う当事者である主体がどのように捉えたか、という認識は、重要な要素の一つだと言える。

言語を人の行為だと捉える言語観は、時枝（1914・1955）において提唱された「言語過程説」での言語本質観に基づくものであるが、言語過程説を「言語の本質を、主体的な表現過程の一形式であるとする言語本質観の理論」と名付けた時枝（1941/2007）では、以下のように述べている。

言語過程説は、言語を以て音声と意味との統合であるとする構成主義的言語観或は言語を主体を離れた客体的存在とする言語実体観に対立するものであって、言語は、思想内容を音声或は文字を媒介として表現しようとする主体的な活動それ自体であるとする

¹⁹ コミュニケーション行為という用語は、「コミュニケーションを、コミュニケーションと行為として動的に捉えようとする」（蒲谷 2013、p.24）ことに基づくものである。

るのである。(p.13)。

時枝は、言語過程説における言語観は、「言語」を「主体的な活動それ自体であるとする」という見方であることを提示した。ここからも、言語を言語主体の心的という主観的な認識から捉える時枝の言語観が窺える。さらに、「言語を、専ら言語主体がその心的内容を外部に表現する過程と、その形式に於いて把握しようとするものである。」(時枝 1941/2007、p.9)。そして、「言語研究に於いて、主体的立場を前提とすることの必要」(p.47)を述べた。言語を扱う研究においても、主体の認識を捉えるといった主観的に捉えることを肯定する立場であることが窺える。

「言語行為」、「発話行為」などのように、「行為」という言葉は、言語学などの他の用語としても用いられているが、言語を捉える上で、主観的な見方を肯定的に捉える立場かどうかという点で、その立ち位置が異なるだろう。発話行為、発話内行為といった言語行為の捉え方は、Austin (1962)、その後のサール (1986) などでも論じられてきたが、言語を捉える上で主体の認識の客観性を重視して捉えようとする立場だと捉えられるだろう。それは、指示理論がフレーゲに始まり、サールが継承・発展させ「発話行為」に示された(富田 2017、pp.283-284)といった変遷や、プラグマティズムにつながるパースの記号論においても、「記号作用を人間認識の中心に据え、その構造分析に基づいて科学的探究の論理を掘りおこそうと努めた」(伊藤 1980、p.1)(下線は筆者)といった指摘からも窺われる²⁰。1970年代の間接発話行為の議論は、語用論やポライトネスに深く関与すると述べたリーチ (2020) は、「ポライトネスは言語使用と社会的行動との関係という観点から研究されるべきもの」(p.vxii)だと述べた。ここからも、言語使用との関わりを捉える見方や重視する観点が、待遇コミュニケーション論とは異なる側面が窺える。時枝 (1941/2007) は、「言語を主体を離れた客体的存在とする言語実体観に対立するもの」(p.13)と言及した。言語過程説の流れを汲む待遇コミュニケーション論においては、言語を捉える見方において、コミュニケーション行為における認識に重点を置き、個々の主体の認識といった主観的な検討を肯定的に捉える点においての見解の異なりがあるだろう。

主観性を肯定的に捉えるか否かといった言語を捉える見方は、コミュニケーション行為

²⁰ こうしたコミュニケーション行為における認識の議論に関わる言語学における展開などの変遷は、平松 (2022) で言及した。平松 (2021b) では言語行為を用いたが、本研究では、こうした議論を踏まえ蒲谷 (2013) などに基づく、コミュニケーション行為として論じていく。

を捉える調査において、意識・内容・形式の何に重点を置き分析・考察するかとも関わってくる。先述したように、待遇コミュニケーション論に基づけば、コミュニケーション行為（表現行為・理解行為）は、コミュニケーション主体（表現主体・理解主体）が「人間関係」や「場」の認識が融合した「場面」に基づく、「意識（きもち）」、「内容（なかみ）」、「形式（かたち）」との連動により成立するという枠組みで捉えられる（蒲谷 2013 など）。認識と表現（内容・形式）とのつながりを検討する本研究では、待遇コミュニケーション論に基づくことで、調査における主観的な個々のコミュニケーション行為における認識などを検討していくことも可能であるだろう。

1.1 「場面」の重要性

待遇コミュニケーション論において、「場面」は、重要な観点の一つである。

蒲谷（2013）他は、コミュニケーション主体は、『人間関係』と『場』、その総称としての『場面』を常に認識しつつ、コミュニケーションを行っており、場面は、その教育の中核をなすと重要な枠組みであることを指摘している。コミュニケーション行為を、コミュニケーション主体による「場面をどのように捉えるか」といった認識に基づくと捉えた枠組みだと言える。

蒲谷（2013）は、「場面」とは『人間関係』に関する認識と『場』に関する認識が融合したものであり、「客観的に規定されるものではなく、個々のコミュニケーション主体がそれをどのようなものとして認識するかによって決まってくる」とした（p.34）。また、「場」は、「コミュニケーション行為の主体が認識する、時間的・空間的な位置づけ」だと言及されている（蒲谷 2012、p.5）。コミュニケーション主体が、「いつ・どこで・どういう状況」（蒲谷 2012、p.5）だと認識するかが「場」の捉え方と言える。

場面や状況は、コミュニケーション行為を捉える際の観点として、従来からその重要性が捉えられてきた。語用論においても、言語的実体の意味を捉える上で、話し手の存在が関わることで「発話」は、話し手や話し相手、「そして言語的かつ言語外のコンテキストを含む」「伝達状況に埋め込まれているものだと考え」る点を、意味論との違いとして指摘している（リーチ 2020）。

日本語教育においても、いつ、どこで、誰に行うのかといった状況は、言語使用においても重要になる。日本語教育におけるコミュニケーション教育に関する文献レビューを行った任他（2018）では、言語形式だけではない、社会言語能力、対人的な言語運用ストラテジ

一などを含む四技能の育成が目指されてきたことを挙げ、そうした言語運用育成において「状況」が着目されてきたことを述べた。例えば、野田（2009）は、「現実のコミュニケーションでは、状況が少し違うだけで話したり書いたりする内容や表現が大きく変わることも多」いため、「教育では、現実的な状況を細かく設定する必要がある。」（p.74）と述べる。「さまざまな状況でのコミュニケーションの方法を学習できる教材を作っていけば、さまざまな状況でのコミュニケーションに対応できる」（野田 2012、p.18）といった視点でコミュニケーション行為が検討されてきた。

小林（2021）は、具体的な状況に着目し、「具体的な状況設定の中で『ことば』の使い手である学習者の志向、気持ちから出発し、そこに『言語』を添わせるという」「方向が探られるべきだ」（p.94）と言及した。石井（2003）は、異文化コミュニケーションの観点から、「その状況を的確にとらえて判断するための観点を学習者が持てるようにすることが日本語教育の重要な役割」（p.62）だと指摘している。状況において対応していく学習者の志向、気持ち、判断など、意識に関わる側面の重要性も言及されてきた。

いつ、どこで、誰に行うのかという状況をどのように捉えるかといった視点は、形式にとどまらない言語運用能力の育成とも関連し日本語教育においても重要な視点であるだろう。

待遇コミュニケーション論では、コミュニケーション行為を、コミュニケーション主体による「場面をどのように捉えるか」といった認識に基づくと捉えた枠組みが示されている。要するに、特に場面認識に重点が置かれ、個々のコミュニケーション行為を位置づけるものとして扱われている。

確かに、誰に、どこで、何といった場面を捉える視点は、先行研究においても重要性が指摘され、共通性もあると言える。しかしながら、「『待遇』というのは、要するに、『場面』（『人間関係』＋『場』）を重視するという観点である」（蒲谷 2012、p.2）と述べられるように、待遇コミュニケーション論では、特に場面への認識に重点が置かれている。日本語でのコミュニケーション行為を、上下親疎、ウチ・ソト、立場・役割といった人間関係の認識、時間的・空間的な場への認識といった場面認識に特に重点を置き、捉えようとする理論だと言えよう。日本語のコミュニケーション行為を、ビジネスにおける社内や社外、仕事で担う立場や役割などの入り組んだ関係性を踏まえた、人間関係や場などの認識に着眼した理論を用いることで、個々人のコミュニケーション行為をより精緻に検討できるだろう。

第2節 コミュニケーション行為を捉える枠組み

以下、待遇コミュニケーション論における理論的な枠組みについて、述べていく。

2.1 場面認識

本研究では、場면을主体の認識に基づき、「場面認識」という用語で示し検討する。場面は、『人間関係』に関する認識と『場』に関する認識が融合したもの（蒲谷 2013、p.34）とあるように、ここでの「場面」は、認識が反映された結果として述べられている。そうした結果としての「場面」に至るためには、主体による、様々な状況を融合する過程があると捉えられるだろう。本研究では、蒲谷（2013）の定義を援用し、コミュニケーション行為は、主体による、その場の「人間関係」と「場」などを含めた状況をどのように捉えたかという認識を「場面認識」という用語で述べていく。

場面は、さらに「外的場面」と「内的場面」として捉えられる。須賀他（2005）は、上記の「場面」を「ある程度固定的な『外的場面』と、主体の認識に基づく「流動的な『内的場面』との別を示した（p.16）。「場面」と「場面認識」は、「外的場面」に対する、主体の「内的場面」ということになる。

こうした指摘からは、調査において、外的場面を設定した場合にも、それをどのように捉えるかといった主体の内的場面は、外的場面とはまた別に捉えることが必要であることが示唆される。例えば、タスクにおいて、ビジネス上での上司と部下という状況を設定した場合で考えれば、それは、調査において、外的場面を設定したと捉えられる。ただし、調査協力者が認識する内的場面においても、外的場面で設定された関係と同様の関係性が捉えられているとは、限らない、と言えるだろう。「〈言語＝行為〉観」に基づけば、外的場面が設定された場合にも、調査協力者の内的場面である場面認識においては、上司と部下の関係をどのように捉えているのかといった個々の主体による捉え方が存在し、それが反映されると考えられるためである。

2.2 コミュニケーション行為の【前提】にある認識

コミュニケーション主体の認識を捉える上では、コミュニケーション行為の前提となる認識にも目を向ける必要がある。蒲谷他（2019）では、コミュニケーション行為を捉える枠組の一つとして、「言語＝コミュニケーション行為」の前提となる、主体の認識としての【前提】を提唱した。【前提】は、「様々な『言材』」なども含め、「それらが無数の知識や情報・

感情・意思などとして」「脳内において、常に成立し、更新され、あるいは消滅するような」(蒲谷他 2019、p.3)、主体にとっての基盤となるものであると述べられている。また、「【前提】は、個々のコミュニケーション行為のまさに前提としてあるもので、個々のコミュニケーション行為において影響を与え、参照されるものである。」(任 2022、p.85)。コミュニケーション行為における認識を捉える上では、「『人間関係』に関する認識」「『場』に関する認識」といったその場の場面認識だけでなく、主体のコミュニケーション行為の基盤にあるとも言える【前提】といった認識にも、目を向けていくことが必要になるだろう。

コミュニケーション行為における「前提」は、確かに「常に成立し、更新され、あるいは消滅する」(蒲谷他 2019、p.3) ものだと思えるが、調査で捉えるため、本研究では、便宜上、次のように捉えた。場面認識は、その場の認識という、より短期的な視点で、「前提」は、経験などにより培われてきた認識という、より長期的な視点だとする。

2.3 コミュニケーション行為における連動の重要性

待遇コミュニケーション論では、コミュニケーション行為を、場面認識に基づく、「意識(きもち)」「内容(なかみ)」「形式(かたち)」の連動により成立するものとして捉えている(蒲谷 2006・2013 など)。「連動」という用語で、コミュニケーション行為を捉える要素が相互に関連し合い成立することを示している。また、その連動には、コミュニケーション行為の前提となる認識も関わっている。

こうした指摘を踏まえれば、コミュニケーション行為を調査で捉える際においても、コミュニケーション主体が、何を認識したか、という一つの観点だけではなく、様々な要素との関わりとしても捉えていくことができるだろう。認識された要素が、どのようなメール文での表現(内容・形式)として表れたかなどの関わりを捉えることも重要になる。

日本語をコミュニケーション行為として捉える視点は、これまでの日本語教育学においても、先に述べた待遇コミュニケーション論などの理論的な枠組みとしても提示されてきた。しかし、具体的なコミュニケーション行為のやりとりの中でどのように展開されるかを総合的に捉えた研究は少ない。本研究は、表現における形式、意識といった観点を個別に捉えるのではなく、コミュニケーション行為の連動全体を捉える試みであり、日本語教育学における、待遇コミュニケーション論をさらに進める研究だと位置づけられるものである。

第3節 待遇コミュニケーション論に基づいた研究方法の再考

待遇コミュニケーション論の理論的枠組み、言語観、コミュニケーション行為を捉える観点などを見てきたが、待遇コミュニケーション論に基づいた先行研究においては、どのような方法でコミュニケーション行為が検討されてきただろうか。本節では、調査により具体的なコミュニケーション行為を捉えた研究を概観し、その課題と、動的なコミュニケーション行為を捉えるための調査方法を再考するための展望を示す。

待遇コミュニケーション論の視点を採り上げた先行研究を概観すると、まず、映画、テレビ番組、ドラマなどから収集された文例や、シナリオなどをデータとした研究が中心であった。例えば、山本（2004）は、映画のシナリオに出てくるやりとりを例に、勧め表現を検討している。インターネット上のサイトでの質問と回答の談話構造などを分析する研究もある（田中 2010）。これらは、文例などをデータとし、表現や談話の構造などを捉えた研究だと言える。

シナリオなどのデータではなく、実際のやりとりを収集する、ロールプレイを用いた調査によりデータを収集するといった方法も採り入れられていった。実際のやりとりをデータとして収集した研究には、高木（2003a・2003b）、施（2006・2007）、福島（2007・2008）、金（2012）などがある。例えば、高木（2003a・2003b）、施（2006・2007）は、電話での会話をデータとし、福島（2007・2008）は、日本人ビジネス関係者のビジネス場面での会話をデータとした。ロールプレイを用いた調査を行った研究には、会話を検討した田中（2004）、メールを検討した、蔡（2005・2007 他）、頼（2006・2008 他）などがある。

コミュニケーション行為をデータとする方法は、次の二点で、それまでのシナリオといった文例からの研究との違いが捉えられよう。1点目は、シナリオと比較し、より実際のコミュニケーション行為を想定したデータを収集できる点である。2点目は、調査から形式だけでなく、調査協力者であるコミュニケーション主体の意識もデータとして検討できる点である。

実際の会話であれば、映画やドラマのように調査協力者が何者かを演じるわけではない点で、より自然な状況でデータが得られるだろう。高木（2003）が「自然な会話」を捉えるため「ロールプレイではなく本人同士の関係のまま、実際にその場で、一人が相手に対してできるだけ現実の文脈で『何かをお願いする』という会話をしてもらった」と言及するように（p.27）、自然なデータを収集する方法が検討されてきた。現実場面でのデータから、実際にどのようなコミュニケーション行為が行われているかという実態を捉えることに主眼

が置かれると言えよう。

データの自然さだけを見れば、実際のやりとりは、ロールプレイよりも、自然なデータと言え、実態把握を行う上でより有用になる。一方で、状況を設定したロールプレイを用いた調査を行う場合もある。実際のやりとりではない点で実態把握とは言い難いが、倫理的側面からデータの収集が難しいなど場合にも、調査の中でコミュニケーション行為を収集でき、フォローアップインタビューなどから、当事者である調査協力者の意識を収集できる利点もある。後者は、2点目の当事者の意識を考慮して検討できる利点だとも言えよう。

例えば、調査協力者であるコミュニケーション主体の意識も研究の対象として採り入れられる点は、次の語りからも窺える。金（2012）は、不同意表明における配慮を検討する際に、「『配慮』はコミュニケーション主体の意識と大きく関わっているため、何が『配慮』であるかを第三者が判断することは難しい」（p.67）点を指摘した。当事者の意図を問うことで、調査者の判断によらない検討ができる利点が挙げられている。待遇コミュニケーション論において、コミュニケーション行為は「個々のコミュニケーション主体がそれをどのようなものとして認識するかによって決まってくる」（蒲谷 2013、p.34）と述べられているように、コミュニケーション主体である調査協力者の意図を踏まえ判断していく方法が検討されてきた。

待遇コミュニケーション論におけるこうした研究では、特に、「配慮」が追究されてきた。例えば、高木（2003）では、電話でのやりとりをデータとし、依頼を行った後の展開から、「『依頼』『受諾』『断り』を待遇・配慮の点から」（p.25）考察している。施（2006）は、電話での実際の会話から「依頼側と被依頼側が、相手の働きかけをどのように理解し、そして自分の表現意図をどのような配慮に基づいてどのように表明するかについて検証してきた。」（pp.29-30）。

宇佐美（2003）では、「B&L²¹で言う『ポライトネス』の概念は、強いて言えば、『対人配慮行動』とでもいうのが最も近い」（p.118）と述べ、ポライトネス研究では、対人配慮行動が個人の方略的な言語使用という普遍理論として追究されてきたことに言及した。蒲谷（2013）では、ポライトネス理論、語用論との関連に言及しながらも、敬語表現など、日本語独自のコミュニケーションへの位置づけを明確にする方向性に言及している。普遍性を志向しつつも、まずは日本語のコミュニケーション行為を追究することを前提とした論で

²¹ Brown & Levinson（1987）のことである。

ある点での異なりが窺える。加えて、用いる手法の中に、待遇コミュニケーション論では、当事者にインタビューを行い、調査協力者の意識もデータの対象として扱いながら検討されてきた点での異なりもあるだろう。

調査協力者の意識を捉える手法に、フォローアップインタビュー調査があることを先に述べたが、待遇コミュニケーション論に基づいて研究において、インタビュー調査は、会話やメール文の意図などの意識を捉える手法として多く用いられてきた。例えば、蔡（2005・2007）、田所（2012）、金（2012・2015）、馬場（2020）などの研究がある。ロールプレイなどで行ったコミュニケーション行為に対するフォローアップインタビューである。例えば、蔡（2007）では、「依頼」と「断り」の場面を、主体（依頼する側と断る側）が、どのように捉え、どのように表現し、理解していくかを分析している。金（2015）では、「不同意コミュニケーション」において、配慮が理解主体によって認識されたか、されていないかを捉えた。田中（2004）は、依頼・許可求め場面のロールプレイ後に、丁寧さ、適切さといった全体的な印象などと、「1つ1つのやりとり・表現形式などについてどう感じたか、また特に気になったことについて述べてもらった。」(p.128)。田所（2012）は、録画した初対面会話の資料を見せ、再生刺激法（Bloom,1954）により、好悪の印象などの聞き手としての意識を引き出している。これらの調査により、送り手、受け手が意図とする特定場面におけるコミュニケーション行為において、表現形式に対する表現意図、場面認識、印象、違和感などの受け止めが明らかにされてきた。

エピソードや事例に関する意識を捉える手法を用いた研究もある。調査協力者の経験を尋ね、コミュニケーション行為の「意識」を収集している。例えば、張（2021）は、「強く印象に残った依頼の事例を振り返り」（p.21）るインタビュー調査を行った。調査協力者によるコミュニケーション行為に関わる「前提」をエピソードとして収集している。

このように、コミュニケーション行為を検討する上では、特定の場面における表現意図や何に対して配慮したかといった意識、それに対する受け手の受け止めや印象などを調査協力者から直接語ってもらうことで、表現形式だけでは捉えられない意識を踏まえた検討がなされてきた。しかしながら、コミュニケーション行為を行った際に、そうした、その場の意図や配慮、好悪の印象などが、どのような経験に基づき行われていたかといった、コミュニケーション行為における前提にある認識まで内面を深めたインタビューは、それほど行われてこなかったと言えるだろう。張（2021）のように、調査協力者にロールプレイなどのコミュニケーション行為を伴わない形で、エピソードとしてコミュニケーション行為の前

前提にある意識を捉えた研究はある。しかし、調査協力者がやりとりを行う過程では、コミュニケーション行為に関わるその場の意図や受け止めとともに、その表現行為・理解行為と結びつくエピソードや気づきなどの前提が想起されるだろう。そこで、本研究においては、ロールプレイなどのタスク調査により、コミュニケーション行為全体を捉えながら、結果として表出した表現（内容・形式）との関わりとともに、コミュニケーション行為における前提にある認識も捉える研究を行う。

そのためには、待遇コミュニケーション論に基づいた研究を踏まえ、次の観点に着目し、調査方法を再考していく。

まずは、やりとりという展開の中で、意識を捉えていく点である。本研究は、メールを事例としているが、高木（2003a・2003b）、施（2006・2007）など会話での研究では、依頼からの展開が発話のやりとりとして扱われている。メールを扱う研究では、構成要素など談話分析などを行った研究においても、蔡（2005・2007）、頼（2005・2008）などのようにやりとりを収集した研究もある。頼（2005）では、依頼→断り→再依頼という状況を設定した調査などを行った。本調査では、場面設定の中で送り手から受け手までの一方向ではなく、やりとりとして扱いながら、その過程で調査協力者による対応への判断の余地を残していくことを試みる。そうすることで、コミュニケーション主体である調査協力者のコミュニケーション行為への判断に基づいた、その場面における意図にとどまらない、前提にある認識などの内面まで捉えたインタビューから、よりコミュニケーション行為における意識の詳細を捉えていけるだろう。

もう一つは、「連動」に着目し、コミュニケーション行為を考察していくことである。理論的には、コミュニケーション行為は、場面認識も基づく、意識・内容・形式との連動であり、そこには、コミュニケーション行為の前提にある認識も関わっているといった枠組みでコミュニケーション行為が捉えられてきた。

待遇コミュニケーション論に基づいた研究からは、コミュニケーション行為における連動の重要性が述べられてきた。例えば、李（2019）での、「待遇意識は、『人間関係』『場』『意識』『内容』『形式』が連動する中で捉えるべきであり、コミュニケーション行為の全体を意識する必要がある。」（p.50）といった指摘からも窺われる。

また、待遇コミュニケーション教育としても、その重要性が指摘されてきた。平松他（2018）では、待遇コミュニケーション教育のあり方の一つとして、「学習者の場面に対する認識に重点を置いて、意識、内容、形式の的確な連動を目指した、非言語も含む表現行為・理解行

為の総合的能力の向上を目指すべきである。」(p.173) 点を、待遇コミュニケーションに関わる先行研究の概観に基づき、挙げている。

しかしながら、コミュニケーション行為を調査などで具体的に捉えた研究では、コミュニケーション行為における「連動」自体は、それほど着目されてこなかったと言えるだろう。例えば、きもちを込めて読む会話文をデータとし、学習者の伝えたい気持ちをどのような音声で表現しようとしているかという、きもちと形式(音声)との連動を検討した、篠原(2014)などの研究にとどまる。

こうした点を踏まえれば、理論や教育における言及だけでなく、さらに調査による具体的なデータで、そうしたコミュニケーション行為の総体を捉えていくことも求められるだろう。そこで、本研究においては、具体的なコミュニケーション行為の形式・意識を伴う調査データを基に捉えた考察を行う。理論的に示されてきた、主体のコミュニケーション行為を、連動に着目して追究する点で、待遇コミュニケーション論に基づいた、従来の調査をさらに進めるものとなるだろう。

待遇コミュニケーション論に基づいた調査において、意識をどのように扱うかという難しさの背景には、意識が主観的であるがゆえに複雑で扱いにくいといった点がある。しかしながら、清(2012)は、待遇コミュニケーションの観点から情緒的側面を採り上げた研究を例に、現実のコミュニケーションを知るために情緒的側面を採り上げる意義がある点を、次のように述べた。

「印象」といった情意的側面を研究に取り上げることは、ややもすると「科学的」ではなく「主観的」との批判を招きやすい。しかしながら、そもそも人間のコミュニケーションというものは主観によって成立しているという原点をわれわれは忘れてはならないと思う。このような研究がもっと奨励され得る環境が望まれる。(p.55)

清(2012)では、「情意的側面を研究に取り上げること」が「批判を招きやすい」現状に対して、「コミュニケーション」は、「主観によって成立している」という「原点」を提示し研究する意味に言及した。牛窪(2012)が、学習者主体の議論の内実において「言語行為における主体性としては、ほとんど問題にされていない」(p.1)と述べるように、コミュニケーション行為における認識は、日本語教育学の研究においても、まだ蓄積の途上だと言える。メールの先行研究の概観からも、同様の傾向が窺えた。

しかし、作成されたメール文も、主体の認識といった主観により成り立ったコミュニケーション行為の結果として表出されたものだと捉えれば、そうした主観的な認識を含めてビジネスメールというコミュニケーション行為を捉えていくことも重要になるだろう。

また、調査に関して補足すれば、コミュニケーション行為における認識は、メールという媒体であればより扱いやすい側面もある。メールは、読み書きといったやりとりを行う、非対面のコミュニケーション媒体であるが、形式や内容が文面として残り、後に自分で読み返すことができる。コミュニケーション行為における認識も自覚しやすい点で、調査において捉えることも可能だと言えるためである。

また、コミュニケーションを行う主体が、コミュニケーション行為を行う際に、どのような場面認識を持ち、意識・内容・形式を連動させながら、コミュニケーション行為を成立させていたかを具体的に捉えたデータからコミュニケーション行為を検討することで、テンプレートの提示にとどまらない、日本語教育におけるビジネスメールの扱い方への示唆も得られるだろう。

さらに、ビジネスメールのやりとりは、人間関係・場など、場面認識において様々な考慮が求められる。人間関係においては、社内・社外などを含めた上下・親疎関係があり、仕事においては、各々が担う立場や役割、社会的責任も生じるだろう。動態性の高いコミュニケーションが展開されやすいビジネスメールから、他のコミュニケーション行為を考える上での示唆も得られることが推測される。こうしたコミュニケーション行為を具体的な調査により捉えることは、待遇コミュニケーション研究としても、従来の研究、調査を前進させることになるだろう。

第4節 用語の定義

本節では、以下に本研究における用語の定義を示していく。

3.1 コミュニケーション主体の観点から捉える「ビジネスメール」

本研究では、理論的枠組みである、待遇コミュニケーション論の「〈言語＝行為〉観」に基づき、コミュニケーション主体の観点から、「ビジネスメール」を定義した。

まず、定義においては、「〈言語＝行為〉観」に基づき、自身をどのような立場・役割を担った者として位置付けるかは、コミュニケーション主体の認識により決定されるという捉え方を前提とした。

その上で、ビジネスコミュニケーション²²を広義と狭義に分け、以下のように定義する。

まず、広義のビジネスコミュニケーションの定義は、「私的ではない立場や役割を担ったコミュニケーション主体が行う、コミュニケーション行為」とした。そして、狭義は、「何らかの経済活動に関わる領域での仕事としての立場・役割を担ったコミュニケーション主体による、コミュニケーション行為」と定義した。私的ではない立場や役割を担ったコミュニケーション主体によるコミュニケーション行為という広義の定義を、「仕事」としての役割・立場に限定した捉え方である。本研究における調査は、狭義のビジネスメールを対象とするが、広義の定義を置くことで、コミュニケーション行為の広がりがある点を前提に示そうとするものである。

上記のビジネスコミュニケーションの定義に基づき、本研究における広義のビジネスメールは、「私的ではない立場や役割を担ったコミュニケーション主体が行う、メール媒体でのコミュニケーション行為」と定義する。狭義は、「何らかの経済活動に関わる領域での仕事としての立場・役割を担ったコミュニケーション主体による、メール媒体でのコミュニケーション行為」と定義する。そして、ビジネスメールにおいても同様に、自身をどのような立場・役割を担った者として位置付けているのかは、コミュニケーション主体の認識により決定されるという、定義の前提を置いておくこととする。

先述した CEFR の領域でも「職業領域」のほかに、「私的個人」として行う「私的領域」も提示されていた。橋本他（2008）の教材における「大学生や社会人になると、友人とのコミュニケーション手段としてだけでなく、仕事や公の事柄に関する目上の人とのやりとりの手段として、メールを使用する機会が増えてきます。」（p.20）といった言及もある。目上の人とのやりとりなど、私的ではないメールは、いわゆる社会人とも重なる要素が求められる大学生にも必要なコミュニケーション力だと言える。こうした捉え方を参考に、「私的」な立場かというコミュニケーション主体の観点で捉え直すことで、職業領域という客観的な指標による定義から、広義のビジネスとして他の領域のメールとの共通性する要素を範疇に入れた捉え方がより明確に示せるのではないかと考えた。

共通性から考えていく、本研究の定義に基づけば、社内・社外問わず、経済活動に関わる

²² 広義の「ビジネスコミュニケーション」、広義の「ビジネスメール」については、「広義の」と記述することで狭義との別を示す。加えて、先行研究では、「ビジネス・コミュニケーション」との記述が多いと言えるが、本研究においては、ビジネス場面でのコミュニケーションといった捉え方ではなく、コミュニケーション主体の観点から定義した捉え方に基づくため、「・」による区切りを入れず「ビジネスコミュニケーション」と表記する。

領域での仕事での立場や役割を担うメールは、ビジネスメールとなる。職種が、教師などであった場合も、仕事としての立場・役割を担って行う私的ではないやりとりであり、教師が学生に送るメールは狭義のビジネスメールだと捉えられる。学生が所属する団体の代表として、組織外の業者と事務的なメールを送る場合には、広義のビジネスメールではあるが、狭義のビジネスメールとは捉えない。ただし、経済活動の領域ではないが、組織の代表としての「仕事」の立場・役割が認識されていると捉えられるため、限りなく狭義のビジネスメールに近い認識を持ち合わせていると推測できる。一方、社内メールを用いたやりとりであっても私的なやりとりは、ビジネスメールとは捉えないということになる。例えば、学生時代からの付き合いのある同僚に、仕事終わりにご飯を食べる約束を交わした場合などである。それは、私事として関わったやりとりだと捉えていた場合には、会社のメールを用いた、仕事場で行ったやりとりであっても、ビジネスメールではないと捉えられるだろう。

本定義は、職業領域に関わる人や場という客観的な指標だけの区別ではないが、私的かどうかといった、コミュニケーション主体の立場や役割の観点から捉えることで、ビジネスでのコミュニケーションを、普遍的なコミュニケーションの延長として捉えていけるだろう。

その上で、本研究においては、狭義のビジネスメールを研究対象の中心とし検討する。狭義の定義である、経済活動の領域に関わる仕事としての立場や役割を担うビジネスメールでは、社会的な責任がより明確に伴う点での異なりがあるだろう。先述したように、高見澤（1994）では、ビジネスコミュニケーションが、「いずれも公的な性格を持ち、そこで話し合われたことは『行為』として実現させる『社会的』責任が伴う」点で「日常生活における家族や友人との会話とは大きな違い」（p.30）があると言及した。要するに、ビジネスとして行われるコミュニケーションの多くは、より社会的な責任を伴う立場や役割を担ったやりとりということになるだろう。例えば、福島（2008）が指摘するように、「ふさわしくない表現を使用し、相手に不快感を与えた場合、個人の問題にとどまらず、所属する部署や会社にまで被害を及ぼしてしまう」（p.40）ということもある。「部署」「会社」への「被害」とあるように、「個人の問題」という私的な範囲を超え、より社会的な責任を負うような立場や役割を担って行うコミュニケーション行為だと捉えられるだろう。仕事としての社会的な責任をより伴う立場や役割を担う、コミュニケーション行為の特質を捉えることで、広義のビジネスメールに求められる要素として、他のコミュニケーション行為との共通性を見ていく方向での検討もできるだろう。

3.2 「意図」の定義

本研究における「意図」の定義は、蒲谷（2002）に基づく。蒲谷（2002）では、「意図」が次のように定義されている。

(1) 「意図」とは、ある「主体」が、ある「行為」を行うことによって何かを実現しようとする、その主体の「自覚的な意識」のことである。

(2) 「表現意図」とは、「表現主体」がある「表現行為」を行うことによって何かを実現しようとする、「表現主体」の「自覚的な意識」のことである。

(3) 「理解意図」とは、「理解主体」がある「理解行為」を行うことによって何かを実現しようとする、「理解主体」の「自覚的な意識」のことである。(p.4)

蒲谷（2002）は、「意図」は、「表現意図」、「理解意図」に分けられる『行為』を行うことによって実現しようとする主体の「意識」とした。本研究もこの定義に基づき、「意図」を次のように定義する。本研究では、「意図」は、「コミュニケーション主体が、コミュニケーション行為を行うことにより、何かを実現しようとする、その主体の意識」とする。

「意図」を捉える際には、意図は表現主体、理解主体ともに生じるが、その間には、ずれなどが起こりうる点も考慮する必要があるだろう。蒲谷（2002）では、次のように指摘している。

ここで問題になるのは、たとえ「表現主体」は無自覚、無意識であっても「理解主体」がそこに何らかの「意図」を感じ取る場合や、「表現主体」の自覚している「意図」と「理解主体」が理解した「意図」とが異なる場合などである。つまり、「表現主体」の持つ「表現意図」と、「理解主体」から見た〈「理解の相手」の「表現意図」〉としての「表現意図」とは必ずしも同じだとは言えないのである。その点を考慮すると、「表現意図」には、「表現主体」の「表現意図」だけでなく、もう一つの「表現意図」を規定しておく必要がある。(p.5)

上記では、『表現主体』の自覚している『意図』や意図しない場合にも、『理解主体』が理解した『意図』が「異なる場合」があることなどが指摘されている。本研究のようなメールのやりとりにおいても、こうした「意図」が生じ、必ずしも、やりとりする相手に伝

わからない場合があることも重要な視点の一つだと言えるだろう。また、例えば、ある時点では、表現主体として、無自覚に行っていた場合も、やりとりが進む中で、相手からの返信などから、自身の意図とは異なる意図を生じさせてしまっていたことに気づく場合などもあるだろう。

3.3 「意識」の定義

本項では、以下の先行研究の定義を考慮し、「意識」の定義を示す。

蒲谷（2006）では、『意識』として捉えられるものには、様々なものがあるが、コミュニケーション行為においてその中核をなすものとしては、『意図』がある。」（p.4）と述べている。また、「意図」のほか『場面』に対する意識』として「待遇意識」も含まれるとした（蒲谷 2006、p.5）。

本研究においては、「意識」は、そうした、コミュニケーション主体により捉えた認識や、感情が自覚されたものだと定義する。そこには、意図や、待遇意識など様々なものが含まれると言えるだろう。

デカルトによる自我という自己意識など、「意識」は、哲学や心理学において主体により「自覚されたもの」として捉えられてきた経緯がある。ジェームズ（1992）は、「普遍的な意識的事実は『感じや考えが存在する』ことではなく、『私は考える』『あなたは考える』ことである。」（pp.214-215）と述べた。山鳥（2008）による、経験として残され、つながった総体は、「意識化できない」ものもあるが、「今・ここの自分を取りまく状況に合わせ、今・ここの自分に必要な心像群だけを働かせる。そうして、動員した心像群だけを自覚する。つまり意識する。」（pp.204-205）ことができるといった言及もある。これらの指摘を踏まえると、意識は、コミュニケーション主体により自覚されたものとして捉えられ、蒲谷（2006）が述べるように、コミュニケーション行為を捉える視点においては、自覚化された、意図、待遇意識、自覚された場面認識などが意識に含まれるだろう。

場面認識などの自覚化された認識や、意図、感情、考え方などが自覚され、語られることで、インタビュー調査の語りから意識を捉えることができるだろう。

本研究の調査に置き換えれば、コミュニケーション主体がコミュニケーション行為を行う際に、様々な認識が生じると言えるが、インタビューを通して語られた場合には、コミュニケーション主体により自覚された認識や、意図、感情、考え方などが含まれ、「意識」として捉えられたと言えるだろう。

3.4 「表象」の定義

表象とは、哲学や心理学などにおいて、広狭の様々な捉え方があるが、広辞苑では、「対象が意識に現れること。またその対象の像。」と述べられている。

本研究において、「表象」は、「言材」に対してコミュニケーション主体が捉えた内的なイメージとする。例えば、調査協力者 K が書いた、「Jさま」というひらがなの使用に関し、調査協力者 J は、「様をひらがなにするとか実際でもいるんですけど、やっぱり柔らかい印象が出て」と、ひらがなの使用に対するイメージを語っている。これは、Jによる言材に対する「表象」だと捉えられるだろう。

第5章 本研究を試みるための調査視点と方法の検討

本章では、本研究において、コミュニケーション行為における認識を具体的なやりとりから検討するための調査方法を検討する。先行研究の概観から、本研究では、コミュニケーション行為における連動の一要素だけではなく、認識と表現（内容・形式）との連動を捉えることを試みる。また、場面認識やコミュニケーション行為における認識を、やりとりを通して展開されるコミュニケーション行為のなかで捉える研究が必要であることを述べた。しかしながら、メール、ビジネスメールに関する先行研究や、待遇コミュニケーション論に基づく先行研究の概観からは、多くの調査方法が形式や、依頼、謝罪といった意図などの意識を捉えるにとどまることが明らかとなった。

そこで、本研究での調査方法を検討するため、スキーマに関わる研究を参考に、調査の方法や視点を検討する。スキーマに関わる研究は、主に二つの点で参考になるだろう。一つは、スキーマそのものの定義や捉え方自体が、コミュニケーション行為の前提となる認識とも重なると言える点である。もう一つは、ライティングや読解などの向上を目指す文章理解に関わる研究が多く、メール文も文字コミュニケーションである点において示唆が得られる点である。

以下、第1節では、本研究における調査・分析方法の参考とするため、スキーマを扱った研究において参考となる観点を示す。それらを踏まえ、第2節では、本研究の位置づけと、調査設定における観点を示す。

第1節 スキーマの研究を参考にした調査視点と方法

第1節では、本研究における調査・分析方法の参考とするため、スキーマを扱った研究において参考となる観点を示す。1.1では、記憶の中に蓄積される知識の総称であるスキーマが、コミュニケーション行為における認識と重なる点があることを述べる。1.2では、スキーマ自体が調査により捉えることが可能であるかを検討する。1.3では、ライティング研究においては、スキーマという視点が静的なテキストを捉える視点を脱却するものであった点を踏まえ、コミュニケーション行為における認識を扱う視点の重要性を述べる。1.4では、スキーマを捉える研究における調査を考える際に採り入れるべき観点を検討する。

1.1 構造化された知識としてのスキーマ

まず、スキーマに言及し、コミュニケーション行為の前提となる認識と重なる点について述べておく。スキーマは、Bartlett (1932/1983) により提唱され、その後、ミンスキーが提案したフレーム (frame) に基づいて、Rumelhart らが心理学的知見を取り込みスキーマ理論が提案された (川崎 2018、鈴木 2003 など)。「スキーマとは特定の概念を表現 (represent) するための構造化された知識の集合である。」(川崎 1985、p.167)。この知識の総称というスキーマについて、Rumelhart & Ortony (1977) では、次のように述べられている。

Second, while dictionaries attempt to provide records of "the meanings of words," schemata represent knowledge associated with concepts. Consequently, they are not linguistic entities, but abstract symbolic representations of knowledge which we express and describe in language, and which may be used for understanding language, but which are nevertheless not themselves linguistic. (p.111)

スキーマは、言語を表現し、理解するために用いられると考えられるが、それ自体は、言語的な実体ではないという。コミュニケーション行為に置き換えれば、主体が表現行為や理解行為を行う際の前提に、表出された言語的な実体である表現とは別に、スキーマがあるとも言い換えられるだろう。主体のコミュニケーション行為の前提となる認識は、こうしたスキーマの捉え方とも重なると考えられる。

1.2 想起により叙述できうるという視点

以下には、スキーマが想起によって、叙述できうるものと捉えられている点を探り上げる。

記憶の中にある体系化された知識であるスキーマは、記憶に関する研究における言及も多い。スキーマを提唱した Bartlett (1932/1983) や Tulving (1972) などの言語陳述など記憶に関する研究もある。「記憶の本質は想起にある。」(小谷津 2001、p.375) と指摘されるように、記憶は、想起により語る事ができうるものだと言えられるだろう。Bartlett (1932/1983) は、こうした記憶の想起において、心的材料が叙述可能である点を次のように指摘している。

本来の想起の場合には、保存されていた心的材料そのものについて叙述することがで

きる。保存されていた心理的材料は、ある反応の生起を助けるだけでなく、叙述されたものの特徴が被験者によって利用されており、それがはっきりと述べられている場合には、それらの心理的材料の体制がいわゆる、よくわかっているという形をとる。だから想起する人は、どんな部分を取りあげようと、それを他の部分との関係でとらえ、その時間的、空間的な構造について述べることができる。(pp.224-225)

このように、記憶が想起され「保存されていた心的材料そのものについて叙述することができる」という。そして、「想起する人」により「他の部分との関係でとらえ」「時間的、空間的」に述べることができるという。ここからは、コミュニケーション主体によって、心的な認識も叙述されうると言え、時間的・空間的な関わりの中では、より明確にそれを捉えることができるものだと言えるだろう。

想起するという点で考えれば、メールを作成するという行為も、自身のコミュニケーション行為に関する認識が想起される契機となることも捉えられるだろう。そして、メールを作成する過程で想起されるコミュニケーション主体にとってのこれまでの経験などと関連し意味づけられた、コミュニケーション行為に関する認識を、調査により引き出すことも可能だと捉えられる。

1.3 静的なテキストに読み手の知識を採り入れるという視点

スキーマ理論は、第二言語読解研究においても主要な役割を果たしていく(門田 2001、館岡 2005、柴田 2006 など)。メール文も、文字テキストを扱うと捉えられ、スキーマがもたらした読解研究における視点は、本研究においても、参考となるものである。

スキーマ理論に関連した実証的研究例などを整理した柴崎(2006)は、「知識について、最も研究を進めたのは、1970年代半ばに誕生したスキーマ理論であり、読み手の知識と読解について最も盛んに研究が行われたのは、スキーマ理論を土台にした1980年代における第二言語読解研究」(p.18)だと述べている。それは、スキーマ理論が「読みの教育史」に次のような視点をもたらしたためだという。

1960年代まで読みの研究対象は、「テキスト」であった。しかし、心理言語学からの知見やスキーマ理論の登場により、読み手の研究対象は「読み手」と「テキスト」になった。知識の理論であるスキーマ理論によって、読み手の知識に光が当てられ、テキ

スト内容と読み手の知識が有機的に結びついたときに読解が可能になるという考え方は、読みの教育史において画期的なことであったと言える。(柴崎 2006、P.28)

柴崎は、「スキーマ理論の登場」により、読解の研究において、書かれた「テキスト」だけではなく、「読み手の知識」に焦点が当てられるようになった点に、その重要性があることを指摘した。言い換えれば、第二言語の読解研究において、静的なテキストだけを対象とするのではない、読み手の知識（記憶にある体系的な知識）との関わりが取り入れられた点に、その重要性があると言えるだろう。メール文も文字によるテキストだと捉えれば、研究において、メール文を静的なテキストとして捉えるのではなく、読み手の知識などコミュニケーション主体の認識にも目を向け、その観点を採り入れ捉えていけるということだろう。送り手と受け手とのやりとりを伴う点において、メールは、作文や読書よりも、コミュニケーション行為としての役割は大きい。こうした読み手の知識を取り入れより動的に捉える視点は、メールというやりとりを伴うコミュニケーション行為を捉える上で重要な視点だと捉えられた。

1.4 日本語教育学におけるスキーマを捉えた研究方法

本項では、本研究の調査方法を検討するため、日本語教育学においては、スキーマがどのような手法で研究されてきたかを述べる。その上で、メール文というコミュニケーション行為の認識を扱う本研究の調査に採り入れられる観点や方法を検討する。

1.4.1 スキーマ自体を捉える研究の視点

先行研究では、概念知識であるスキーマを一つの分析の観点として導入し、スキーマを抽出し、明らかにするといった研究が多く行われている。多くは、ライティング、文章理解に関わる研究と言えるが（舘岡 1996、因他 2008、大島 2009、村岡 2014、中村 2020a など）、評価、話題、構文、語などをどのように捉えているかをデータから抽出し扱う研究もある²³。こうした研究においては、スキーマは、それ自体がどのようなものと捉えられるかが分析の観点となり検討されてきた。

その中には、日本語会話などをスキーマの観点から考察した研究もある。「言葉の使い分

²³ 「多義動詞のイメージスキーマ」(杉村 1998)、「評価スキーマ」(宇佐美 2010 など)、「話題スキーマ」、「構文スキーマ」(菅井 2002 など) など、スキーマを抽出する研究がなされている。

けスキーマ」(名倉 2004)、「話題選択スキーマ」(三牧 1999、趙 2014、王他 2018)などの研究である。研究の基盤には、コミュニケーションにおける表現(内容・形式)は、コミュニケーション主体のスキーマによって左右されるという考え方があると言えるだろう。

そうした論考の多くは、接触場面、異文化コミュニケーションの視点からコミュニケーション行為を検討した研究が多い。三牧(1999)が「文化を共有する集団には一般的あるいは典型的な知識の集合であるスキーマ(schema)が共有され」(p.49)ており、「異文化接触場面における円滑なコミュニケーションにとって、相手文化における話題選択スキーマに関する知識を有し理解することは重要」(p.58)だと述べていることから窺える。また、名倉(2004)が、「言葉の使い分けスキーマ」を「日本語表現をより適切に行うために必要なコミュニケーション手段」(pp.96-97)だと述べているように、コミュニケーションにおいて、母語話者と非母語話者の接触場面、第二言語における適切な言語使用という課題に対してのアプローチとしても重点が置かれてきたことが窺えた。

本研究は、接触場面や異文化コミュニケーションの観点から、コミュニケーション行為を捉える立場ではないが、インタビューデータなどから、コミュニケーション行為におけるスキーマに着目し明らかにした研究からは、コミュニケーション行為に共通する認識に着目し捉えていくといった研究を行うことへの示唆が得られると言えるだろう。

1.4.2 授業実践においてスキーマ形成が重要だと捉える視点

最後に、スキーマの研究から得られた二つの視点を述べておく。一つは、スキーマ自体が授業に活用できうるものとして捉えられている点、二つ目は、スキーマの形成に意識の自覚化が重要な観点として言及されている点である。

スキーマを扱う授業を検討した研究や、授業実践に導入するなどの研究もある。多くは「背景知識」²⁴として、読解の授業実践などにおいて学習者に事前に知識を享受するという方法での活用だが、スキーマ形成を目的とした実践などもある。例えば、中村(2020b)のような、日本語学習者を対象としたライティング指導においてスキーマの形成を目指し

²⁴ 「背景知識」という用語は、文章理解に関する研究においてスキーマに関連して用いられることが多いが、その定義や位置づけは、研究によって様々と言える。例えば、Carrell(1983)では、「background knowledge structures, or schemata」と述べられている。スキーマを「内容スキーマ」と「形式スキーマ」に分類されたとした研究(川崎 2018, p.160 など)や、また、読解におけるスキーマを、形式スキーマ、内容スキーマとし、その両者を背景知識として扱っている研究もある(清水 1994)。背景知識にも関わる内容に関する内容スキーマ「content schema」と、表現、構造に関わる形式スキーマ「formal schema」(Carrell 1987, p.461)とした捉え方もある。

た実践などもある。学習者がスキーマを形成していくことを目指した授業など、捉え方や見方を育てること自体が実践に採り入れられていることが窺えた。

また、そうしたスキーマ形成に関わる研究からは、意識化が重要な観点の一つであることが示唆されている。中村（2020b）は、「形式スキーマの形成に、文章構造分析タスクを通じた形式の意識化が有効であることが示唆された。」（p.71）と述べている。由井（2013）も、メールを含めたライティングのプロフィシエンシー向上のためには、「学習者の母語等の経験から構築されているスキーマと日本語の場合との異同を意識することが有効」（p.32）だと指摘した。「意識的」、「意識化」とあるように、関わる当事者が自覚的に学ぶことが、スキーマ形成にも重要であり、それは、ライティング力の向上にもつながるといった点が示唆された。

第2節 本研究における調査設定とその観点

本節では、先行研究での課題や示唆を踏まえ、本研究の調査設定を検討する。

本研究は、日本語のコミュニケーション行為の具体的な事例としてのビジネスメールにおいて、コミュニケーション主体がどのような場面認識を持ち、どのように、意識、内容、形式を連動させ、コミュニケーションを展開させていくのか、その特質を明らかにすること、そして、その成果を日本語教育にどのように活かしていくのかを考えていくことが研究課題である。

以下、重要な観点を三つ挙げ、本研究における調査の位置づけ、調査設定の方向性を述べていく。メールをやりとりとして扱うタスク（2.1）、コミュニケーション行為における認識を語る調査（2.2）、外的場面に変化を加える調査設定（2.3）である。

2.1 メールをやりとりとして扱うタスク

調査においては、タスクを用いて、メールをやりとりとして扱うことが重要な観点の一つに挙げられる。本研究においては、外的場面のみ設定を提示し、どこまでメールを継続させるかといった回数、状況設定からの展開などは、調査協力者により自由に行える設定とすることで、可能な限り主体による判断が行使できる余地を残すことを試みる。

タスクとして課された調査は、現実において送られたメール文ではないロールプレイのような位置づけになる。実際に送られたメールを調査に用いた場合には、コミュニケーション行為における認識を、一定の時間を経たのちにインタビューするしかない点や、調査協力

者によりシチュエーションが異なる点での課題がある。

それゆえ、本研究では、タスクによる調査であるため実際のメールのやりとりではなく一事例である点、メール文の実態を把握したとは言い難い点での限界はあるとは言えるが、作業を行う過程で想起された、コミュニケーション行為における様々な認識を捉えるため、その場で調査協力者に語ってもらえる、タスクを用いた手法での調査を行う。

2.2 コミュニケーション行為における認識を語るインタビュー調査

本研究の調査は、メール作成を行うだけではなく、作成する過程における語りから、調査協力者のコミュニケーション行為における認識を引き出し捉えることにも重点を置く。

インタビュー調査では、主に、メールという媒体での具体的な表現行為・理解行為を行う中で想起された、調査協力者の語りに重点を置き、コミュニケーション行為における認識を捉えていく。調査協力者も一人のコミュニケーション主体であると捉え、本研究では、主体に「自他のコミュニケーション行為」を語ってもらうことに重点を置いた。調査協力者にとっては、調査者とのインタビューは、認識を語る場であるとともに、自身のコミュニケーション行為を振り返り、内省していく過程とも捉えられるだろう。

具体的には、意図や、表出された形式や内容への意識にとどまらない、コミュニケーション行為における認識を捉える試みだと言える。コミュニケーション行為の前提となっている認識は、メールのやりとりの中で、様々な生じていくだろう。メール作成という具体的な作業を、やりとりを行う相手がいる設定で体験することで、これまでの人間関係や過去の経験などの認識が想起され、また作業やインタビューを通して自覚しやすくなる。例えば、自身が書いたメールの意図と、読み手との解釈の食い違いに気づく、どのようにメールを書くかを模索する、といった過程の中で、想起されるものもあるだろう。そうした、場面認識や、コミュニケーション行為を行う前提にある認識などを語りから引き出し捉えていくよう試みる。

加えて、2.1 で示した一方向ではなくやりとりとしてメールを扱う調査を行うことで、やりとり全体を通した、より動的なコミュニケーション行為と、その認識を捉えることも試みる。やりとりを通して、メール文への受け止めが変わるなど、解釈の変容も起こりうるだろう。そうしたやりとりを行う中でのコミュニケーション主体の認識の変容なども、コミュニケーション行為を捉え検討する上での重要なデータだと捉えている。

メールの特徴を、由井（2015）は「ある程度の長さのある談話」であり「書き手がタスク

を遂行するために、目的や相手等を含む場面を認識し、必要となる構成要素を組み立てて文章を作成する」「コミュニケーションの談話」(p.147)だと述べている。ある程度の長さのある談話を送り手として一定の推敲時間をかけて作成するメールは、推敲の過程で自覚化が促されるとも捉えられ、書かれたメール文とともに、何を認識したかを調査協力者が語ることも可能になると推察される。

インタビュー調査における語りから、場面認識にとどまらず、仕事の経験や、過去のメールのやりとりなど、これまでの主体の記憶とも関連するコミュニケーション行為の前提として、様々に想起される認識を語りから捉える試みを行う。

2.3 外的場面に変化を加える調査方法

本調査では、コミュニケーション行為における様々な主体の認識を捉えるために、タスクにおいて、あらかじめ設定した状況（外的場面）に、メールを作成する直前に追加の変更事項を加えるという設定で調査を用いる。こうした調査での設定は、先行研究での指摘から、外的場面を変容させた状況が、調査協力者にとって、予測不可能な状況となりうる可能性を鑑みたものである。Bartlett（1932/ 1983）は、心理学の実験を行う立場から、人間が再認、想起、再生するといった心的過程について、次のように述べている。

最初に知覚されたことのないものが、再認されたり、再生されたりしないことは明らかであり、それをもっと広い意味でいえば、以前に提示されたことがないもの、また、提示されないにしても、何か他の仕方でも反応したことがないものに対して、なじみのものとして反応しえないことは明らかである。(p.215)

Bartlett は、「以前に提示されたことがないもの」は、「なじみのものとして反応しえない」と述べる。コミュニケーション主体にとっては、以前に提示されたことがない状況ほど反応しえないという指摘は自明のこととも捉えられるが、メールの状況設定においても示唆が得られると言える。ビジネス上のメールのやりとりを行う調査に置き換えて考えれば、ビジネスにおける設定を、教材などで多く扱われている「依頼」、「断り」、「謝罪」というように意図を指定した場合には、ビジネスの従事者にとって、以前にメール作成を行ったことのある状況に近づいてしまうのだろう。追加の情報を伝える外的場面に変化を加えた設定であれば、コミュニケーション主体の経験によるものの、より「なじみがないもの」として、具

体的なコミュニケーション行為が捉えられる可能性があるのではないかと推察する。

こうした予測不可能や知識だけでは対処できない状況を想定する必要性は、教育活動においても指摘されている。例えば、川井（2007）は、会話教育において「情報の流れ図が不明で予測がつかない場合、あるいは」、「メタ認知ストラテジーが働きにくく、課題とした事象に対し『知識』で対処することが難しい場合」を想定することが、「教科書会話文の丸暗記では当然対処しにくい未開拓の指導領域」における能力の育成のために必要だと指摘した（p.41）。つまり、「情報の流れ図が不明で予測がつかない」、「『知識』で対処することが難しい場合」を調査において想定できれば、「丸暗記」での「対処」に終わらない調査協力者ごとのコミュニケーション行為と、それに関わる認識を捉えることが可能になると言える。正宗（1994）は、「未知のものは思考する際になかなか言語化されないし、できるだけそれまでの自分の経験と結びつけよう」と（p.156）するという。また、認知的葛藤を経験するなど、「矛盾克服の過程では、論理的思考のはたらきが介入してこざるをえない。」（滝沢 1985、p.119）など、幼児教育分野からの指摘もある。これらの指摘からも、予測不可能や、知識だけでは対処できないような状況を設定として活用できれば、個々の主体によるコミュニケーション行為への気づきや、コミュニケーション行為における想起された認識などを捉えていくことが可能になるだろう。また、徳井（2012）による「これまであまりあつかわれてこなかった予測不可能事象」（p.184）を扱った研究が必要だという指摘もある。予測不可能事象を、実証研究として扱う意味もあるだろう。

こうした先行研究での指摘も鑑み、本調査では、外的場面への変化を加える意図により、タスクにおいて、既存の状況設定に、追加の変更事項を加える設定で調査を行う。それにより、定型文だけの対応に終わらない個々の主体のコミュニケーション行為と、その認識を捉えることを試みる。

第6章 研究方法

本研究では、日本語教育におけるコミュニケーション教育に向け、具体的なコミュニケーション行為について、主体の場面認識とともに、主体の持つ前提、意識、内容、形式の連動という観点から検討するため、日本語ビジネスメールを事例とする二つの調査を実施した。

それらは、タスクに基づいた二人一組による双方向のやりとりによるメール作成調査と、作成後のインタビュー調査である。調査協力者は、7組14名の日本語話者に依頼した。本調査は、タスクを用いた調査であるが、調査協力者には、メールの作成を通して、自身のコミュニケーション行為へ意識を向けられるよう試みた。タスクでは、調査協力者が判断できる自由度を持たせたやりとりによる設定で行った。また、タスクは、外的場面に変化を加えた状況を設定した。さらに、メールの作成を依頼するとともに、インタビューでは、メール作成調査を通して、調査協力者のコミュニケーション行為に関わる認識を探索的に引き出す試みを行っている。

本章では、研究の手続きについて、その詳細を、調査協力者、調査方法、状況設定タスク、分析・考察の概要、研究倫理に分け、具体的に述べていく。

第1節 調査協力者

本研究の調査協力者は、7組14名の日本語話者（日本語母語話者10名、日本語超絶レベルの日本語非母語話者4名）である。調査協力者は、表4にまとめた。

調査協力者は、仕事において、メールを含む業務を日本語で行っているビジネス従事者、またはその経験者に依頼した。業界や業種は、金融、サービス、マスコミ、メーカーなど多岐に亘っており、業種は様々である。日本語非母語話者も含まれているが、日本語でメールを含めた全ての業務を支障なく行っている超絶レベルの日本語話者である。調査協力者14名を計7組のペアとし、調査を行った。ペアは、すべての調査協力者が初対面となるよう設定した。

調査では、各ペアに、タスクを提示し、メールのやりとりを依頼したが、同じペアに複数のタスクを依頼する場合には、調査開始時の送り手（コミュニケーション主体 a）と受け手（コミュニケーション主体 b）を交代して二回までとした。本調査においては、ペア1の調査協力者 AB の一組のみ、二つのタスクで調査を実施した。

表 4 調査協力者

ペア	調査協力者	年齢	性別	母語	調査協力者	年齢	性別	母語
1	A	30代	女性	日本語	B	20代	女性	中国語
2	C	50代	女性	日本語	D	30代	男性	ポルトガル語
3	E	40代	男性	ポルトガル語	F	30代	男性	日本語
4	G	40代	女性	日本語	H	30代	女性	日本語
5	J	30代	女性	日本語	K	30代	男性	日本語
6	L	20代	女性	中国語	M	30代	男性	日本語
7	N	60代	男性	日本語	O	30代	男性	日本語

第 2 節 調査方法

以下には、調査方法の詳細を述べていく。まず、調査開始の直前に行った、初対面の調査協力者同士での対面による情報交換の詳細を述べる。次に、メール作成調査の詳細、最後に、メール作成調査を通して実施したインタビュー調査の詳細である。

2.1 調査協力者同士での初対面による情報交換

調査では、まず、調査者が用意した「情報交換用紙」を名刺代わりに用いることを伝え、記入を依頼した。その後、メールのやりとりを行うペアとなる調査協力者同士で、用紙の交換を行った。

用紙には、氏名、会社名、業種または部署名、役職と、仕事の具体的内容を自由記述できるように設定し、直筆での記入を依頼した。「情報交換用紙」を記入する際には、調査協力者自身が実際に行っている仕事と照らし、結び付けやすい内容で記入するよう依頼した。その上で、会社名、部署名、役職、氏名などは、実名、仮名を問わず、任意で記入してもらった。また、部署名、役職などのどこまでを記入するかなども任意とした。重ねて、記入欄をどのように活用するかも、調査協力者に委ね、指定はしていない。

記入後、調査協力者同士で対面する時間を設け、名刺の代わりに「情報交換用紙」の交換

を行った。仕事での名刺交換と同様に、用紙の内容などをもとに、ペアの調査協力者同士で、簡単な挨拶などの情報交換を行った。

その後、それぞれが別の場所から、メールを介してやりとりを行ったが、「情報交換用紙」に、記入された名前や会社名などの情報は、メール作成時の宛名などにも利用してもらった。

なお、調査協力者には、事前に、「情報交換用紙」は、調査でお互いにメールをやりとりする際にのみ用いる情報であり、調査結果の公表や、論文掲載時には、仮名、仮の社名などに変更することを伝えている。

2.2 双方間のやりとりとして扱うメール作成調査

メール作成調査では、対面での情報交換を行った後、それぞれが別の場所から、PC上で、メールでのやりとりを行った。調査開始時に送り手となる調査協力者（以下、主体 a とする）に、タスクとして状況設定を提示し、メール作成を依頼した。調査開始時の受け手の調査協力者（以下、主体 b とする）は、送り手により送信されたメールとともに、状況設定タスクを提示し、返信としてのメールの作成を依頼した。その後、調査協力者の判断によりやりとりが終わるまで、メールの作成を継続した。メールを書いた際に気になった点や、気づいた点があった場合には、メモを残してもらった。

以下に、メール作成調査の手順をタスク I 「打ち合わせの日程調整」を例に、具体的な手順を示していく。

(1) 調査開始時に送り手となる調査協力者「主体 a」の調査の流れ

主体 a となる調査協力者には、まず、下記のような<状況設定 0>を提示し、メールの作成を依頼した。

<状況設定 0>

あなたは、会社員です。顧客である（ ）さんと、打ち合わせを行うため、日程を調整します。
候補日を三つ挙げ、都合を聞いてください。

次に、受け手からの返信がないという<状況設定 1-1>を提示し、主体に再度、メールの作成を依頼した。受け手となる調査協力者には、状況設定 1-1 で作成されたメールへの返信を依頼し、主体 a、主体 b 間で、やりとりが終わるまでメールの作成を継続した。

<状況設定 1-1>

顧客である（ ）さんに都合を聞いていますが、4日たっても未だ返事がありません。打ち合わせの準備や、日程を社内のメンバーに報告する必要もあります。再度メールを送ってください。

さらに、本調査では、下線部のような変更事項を追加した状況設定<状況設定 1-2>も提示し、主体 a に、メール作成を依頼し、同様にやりとりが終わるまでメールの作成を継続した。

<状況設定 1-2>

顧客である（ ）さんに都合を聞いていますが、4日たっても未だ返事がありません。打ち合わせの準備や、日程を社内のメンバーに報告する必要もあります。

再度、メールを送ろうとしていたところ、また別件の仕事により、候補日に挙げている日程内の2日間のどちらかに、半日の外せない社内会議が入ることになりました。どの日程になるかは、まだ調整中とのことです。顧客である（ ）さんに再度、メールを作成してください。

(2) 調査開始時に受け手となる調査協力者「主体 b」の調査の流れ

主体 b となる調査協力者には、まず、下記のような<状況設定 0>を提示した。

<状況設定 0>

あなたは、会社員です。仕事を発注している取引先の（ ）さんから、打ち合わせ日程調整のメールを受け取っていましたが、仕事の都合により、返事をしないまま4日が経過しました。

次に、コミュニケーション主体 a から送信されたメールとともに、<状況設定 1-1>を提示し、返信を依頼した。その後、やりとりが終わるまでメールの作成を継続した。

<状況設定 I-1>

返信をしないまま4日が経過したところ、仕事を発注している取引先の（ ）さんから再び、次のメールが届きました。 これに対する返信を書いてください。

さらに、<状況設定 1-2>においてコミュニケーション主体 a より送信されたメールにおいても同様に提示し、返信を依頼した。<状況設定 1-2>においても、やりとりが終わるまでメールの作成を継続した。

<状況設定 1-2>

返信をしないまま4日が経過したところ、仕事を発注している取引先の（ ）さんから再び、次のメールが届きました。 これに対する返信を書いてください。

コミュニケーション主体 b の調査では、<状況設定 1-1>、<状況設定 1-2>の設定の違いについては、明示しないため、コミュニケーション主体 b は受け取ったメールから状況を判断してもらい、メールを作成してもらった。

2.3 メール作成調査におけるタスク設定

本調査で設定したタスクは、ビジネスにおける（Ⅰ）「打ち合わせの日程調整」、（Ⅱ）「トレーニングの仕事分担」、（Ⅲ）「進捗状況の遅れの報告」といった三つの状況設定である。タスクは、日程調整、仕事分担、報告といった、業界や分野問わず、仕事で起こりうる内容で設定した。タスクⅠは、2.2で詳細を述べたが、以下には、Ⅱ、Ⅲの詳細を表にまとめて提示する。次の表5には、三つのタスクにおける状況設定に関わる要素をまとめた。

表5 状況設定案と設定に関わる要素

	タスク1	タスク2	タスク3
場	社外のやりとり	社内のやりとり	社内のやりとり
人間関係	取引先：主体 a 顧客（取引元）：主体 b	後輩：主体 a 先輩：主体 b	上司：主体 a 部下：主体 b
親疎	個人的な付き合いはないビジネス上の関係 今後も取引は継続予定	個人的な付き合いはないビジネス上の関係	個人的な付き合いはないビジネス上の関係
タスク内容	打ち合わせ日の日程調整	トレーニングの仕事分担	進捗状況遅れの報告
外的場面の 変化 (追加情報)	主体 a 側が、 <u>提示した候補日のどこかに会議が入ることになった。</u>	主体 a 側が、 <u>部長から他の仕事を依頼され、時間が取れなくなった。</u>	主体 b は、 <u>上司（主体 a）が締切日を誤って早めの日程で連絡していることに気付いた。</u>

場や、人間関係では、社内外の場や、上下関係などが、タスクにより異なるよう設定している。また、表5の「外的場面の変化」の下線部は、状況設定1-2において、状況設定1-1に追加した情報の詳細である。追加の情報を伝える設定は、調査協力者にコミュニケーション行為へ意識を向けてもらい、認識への自覚を促し、引き出すための設定である。なお、情報を追加することで、外的場面には変化を生じさせたが、内的場面に変化が生じたかどうか

は、個々の調査協力者の場面認識に委ねられている。そのため、下線部は、調査協力者が、その状況をどのように捉えるかという内的場面において、同様の変化が生じるかを示すものではない。

2.4 インタビュー調査で捉える語り

メールを作成後には、作成したメールに関するフォローアップインタビュー調査と、調査協力者の認識を引き出すインタビュー調査を行った。音声は、IC レコーダで録音した。半構造化インタビューの手法を用いた。

作成後の調査協力者へのインタビューは、主に次の四つの内容を捉えるために行った。

- (1) 送り手としての作成したメール文ごとの意図や工夫を捉える
- (2) 受け手としてのメールの受信ごとの受け止めを捉える
- (3) 送り手・受け手としての調査開始時点、メールを作成した時点、メールを受け取った時点など、それぞれの状況への場面認識を捉える
- (4) 調査を行う過程や振り返りで気付いた自身のコミュニケーションに対する考え、思い出された経験談、想起されたエピソードなどのコミュニケーション行為の前提となる認識を捉える

(1)、(2) は、メール文と結びつく、調査協力者の表現行為、理解行為に関わる意識である。

(3) は、調査協力者の場面認識にあたる。さらに、本研究では、メール作成調査を通して立ち現れた主体の認識を探るべく、インタビューの途中や、やりとり終了後の振り返りにおいて (4) のインタビューをした。詳細は、調査協力者に、メールを作成した際に何を意識したかを振り返ってもらい、なぜそうした点を意識したか、関わるエピソードや経験談などを語ってもらう内容である。調査を行う過程で自身のコミュニケーション行為に対する気付き、関連した経験談や、コミュニケーションに対する考え方など、タスクによるメール作成やインタビューを行う過程で想起された認識を語ってもらう。

第3節 分析、考察方法

本調査からは、調査協力者 14 名により作成された 72 通のメール文と、約 17 時間のインタビューデータが得られた。メール文とインタビューデータは、研究課題 1、2、3 におい

て、次のような分析考察を行った。

分析では、インタビューデータから、2.4 で先述した (1) ~ (4) のインタビューの流れも参照しながら、以下の四つのカテゴリに特定し分類した。(1) メール文に対する送り手の意図、(2) メール文に対する受け手の受け止め、解釈、(3) メールを作成した際の送り手・受け手の場面認識、(4) メールの作成を通して想起されたコミュニケーション行為の前提として語られた主体の認識である。まず、インタビューデータの切片化をしながら、カテゴリを特定していった。切片化は、一つの語りであっても異なる解釈ができるものは、別のカテゴリとした。

カテゴリに分類したインタビューデータを用いて、課題ごとにさらに、分析、考察を行った。以下には、研究課題 1、2、3 での具体的な分析・考察に言及する。

【研究課題 1】ビジネスメールのやりとりにおいて、ビジネスに関わる日本語話者はどのような共通認識を持っているか。

課題 1 では、共通認識を明らかにするため、主に切片化した 2.4 で述べた (4) の語りを主なデータとし、考察を行った。(4) は、メール作成とインタビューでの振り返りを通して語られた、コミュニケーションに対する考えや経験談などのコミュニケーション行為の前提として語られた認識である。

次に、切片化した語りを、KJ 法を用いて考察した。KJ 法は、既成概念や通念や希望的観測を初めからあてはめて判断せず、データをして語らしめることにより定性的データをまとめる方法である。また取材したデータを元ラベルとし、「大量ラベル」を考察することも可能である (川喜田 1986)。本研究では、インタビューデータから、そこに立ち現れるビジネスに関わる日本語話者の共通認識を「コミュニケーション観」として本質的に描き出すことを目的とするため、語りそのものをデータとして扱い、KJ 法を用いて考察した。狭義の KJ 法の手順は、(1) ラベルづくり、(2) グループ編成、(3) 図式化、(4) 叙述化の、4 ステップとなる (川喜田 1986、p.123)。

(1) の基礎データとなる元ラベルは、14 名の調査協力者による語りから抽出した、計 335 の元ラベルとなった。(2) グループ編成では、「ラベル広げ→ラベル集め→表札づくり」という作業を繰り返した。最終的に、14 段階まで繰り返し、九つの島 (データ群) としてまとまった。(3) データ群をもとに図式化し、図解を作成した。(4) の叙述化は本論文における記述のことである。

【研究課題 2】ビジネスメールのやりとりにおいて、個々のコミュニケーション主体はど

のような認識を持っているか。

課題2では、2.4の(1)送り手の意図、(2)受け手の受け止め、(3)場面認識、(4)コミュニケーション行為の前提となった認識などの個々の主体の認識を調査協力者ごとにまとめ、捉える試みを行った。そのため、まず、語りから、一通一通のメール文での表現(内容や形式)に結びつく(1)送り手の意図、(2)受け手の受け止め、その表現に至った、個々の調査協力者の(3)場面認識や(4)コミュニケーション行為の前提となった認識を、切片化した。

課題2でも、課題1と同様に、インタビューデータは、異なる解釈ができるものは別のカテゴリとして分類したが、調査協力者ごとに認識を捉えるため、より結果としての理解行為に結びついた認識に着目し分類した。例えば、調査協力者Nの次のような語りにおいては、波線より下線が、Nの解釈の中心となる。「会社の中の慣習とか習慣があるところが多いと思うんで。例えば、「さん」付けて呼ばれた時に、どう感じるかっていうのは、多分それぞれだと思いますね。(中略)私は過去の経験から、割と自由な社風の会社にいたので(中略)こういうふうに書かれることは全く違和感ないんですけども」(調査協力者N)。このように、結果としての表現やメール文と関連するかといった点から、個々の調査協力者にとってのコミュニケーション行為における認識をデータとして整理した。

次に、(1)～(4)の語りを調査協力者ごとに、コミュニケーション行為における主体の認識が、どのようなものだったかという観点から、KJ法を用いて整理した上で考察を行った。

【研究課題3】ビジネスメールのやりとりにおけるコミュニケーション主体の認識と内容・形式との連動はどのようなものか。

課題3では、作成されたメール文と、メール文の形式・内容に関わる語りと、その表現に関連した場面認識、コミュニケーション行為の前提となっていた認識が捉えられた箇所を挙げ、それらがどのような連動となっているかという考察を行った。課題3では、課題2で言及した2.4の、(1)、(2)、(3)、(4)の語りとメール文などの表現行為、理解行為との関連が捉えられた調査協力者ごとの箇所をデータとして扱った。表現行為においては、配慮のために書かなかったなどの書き表さないコミュニケーション行為も、主体の一つのコミュニケーション行為として扱った。全調査協力者のデータを用いて、コミュニケーション行為における連動という観点から、KJ法により整理構造化した上で考察を行った。

第4節 研究倫理

本研究は、主体の認識を通して具体的なコミュニケーション行為を捉えることを試みるため、調査協力者の語りや作成されたメール文には、個々人の考え方、経験などが含まれている。収集したデータから、個人が特定されないよう、十分に留意する必要がある。また、個々の調査協力者が調査に協力したことで不利益が生じないような配慮が必要である。本研究では、調査実施準備段階から終了まで、次の手続きを踏むことにより、研究倫理に配慮した。

まず、メール作成調査、インタビュー調査に関しては、早稲田大学大学院日本語教育研究科にて研究調査倫理審査を申請し、研究調査承認番号【1288】にて承認受理された後に行った。

調査開始前には、書面と口頭で、調査者から調査協力者に、「調査についての説明文書」・「個人情報保護に関する誓約書」に基づき、調査趣旨、個人情報の保護について説明を行った。調査協力者が調査趣旨を理解し、同意が得られた場合のみ調査を行った。

調査では、ペアでのメールのやりとりを行うが、調査を行う調査協力者同士でのプライバシー・個人情報の保護にも留意するため、調査開始前に、「情報交換用紙」への記入を依頼し、調査協力者が仮名や仮会社名などを任意で設定できるようにした。

また、得られたデータを公表する際には、調査協力者の氏名や、勤務先の名称などは、すべて仮名または記号に変え、調査協力者が特定されないよう配慮した。

第7章 研究課題1の結果

本章では、研究課題1「ビジネスメールのやりとりにおいて、ビジネスに関わる日本語話者はどのような共通認識を持っているか」の結果を述べる。個々の事例を論じる前に、調査協力者全員の語りから、ビジネスメールでのコミュニケーション行為における共通認識を明らかにする。共通認識を、コミュニケーション主体であるビジネス従事者のビジネスメールにおける「コミュニケーション観」の様相としてまとめた。

本研究における「コミュニケーション観」²⁵とは、ビジネスに従事する日本語話者である調査協力者による語りをもとに、ビジネスメールで行うコミュニケーション行為への認識や捉え方の共通認識を考察しまとめたものである。調査において、ビジネスメールの作成という具体的な作業や調査者とのインタビューを通して気づき想起された、これまでの経験や出来事などを主なデータとしKJ法により考察し、まとめた。調査協力者の語りは、例えば、会社の中の慣習とか習慣から違和感を持つ人も多いが、私は、自由な社風の会社にいたので違和感がないといった語りがある場合には、二つのデータとして扱っている。業界や業種に携わる背景の異なる調査協力者が重視した点だけではなく、その背景にあると認識していた意識までを拾うことで、ビジネス従事者によるビジネスメールでのコミュニケーション行為における共通性を見出せるだろう。

以下、本研究で捉えられた結果を述べていく。第1節では、共通認識の概要とその詳細を述べ、第2節で、共通認識の中にある、ビジネスの捉え方、他のコミュニケーション行為に通じる捉え方といった観点から考察した。

第1節 ビジネス従事者のビジネスメールのコミュニケーションに関する共通認識

ビジネスメールによるコミュニケーション行為において、何を重視しているかといった日本語により仕事を行うビジネス従事者のビジネスメールに関わる共通認識を明らかにするため、「コミュニケーション観」として、KJ法により考察した。その結果、次の九つにまとめられた。KJ法による結果は、図4に図解として示した。

²⁵ 「コミュニケーション観」という用語に関しては、先行研究では、ケータイ、新聞などのコミュニケーション媒体への捉え方やその役割などを示す用語として扱う研究が多い。本稿では、メール媒体そのものに向けた捉え方ではなく、ビジネスメールで行うコミュニケーション行為そのものへの認識、捉え方として用いた。

- (1) 伝える目的を明確にし、メールという媒体の特質を踏まえ選択をする
- (2) ビジネスにおける「常識」とされるような心構えを念頭に置く
- (3) 経験から得たビジネスにおける実践知を拠り所とする
- (4) マニュアルは存在しないため、自覚を持ち、対応力を付ける
- (5) 相手の視点に立ったわかりやすさを重視する
- (6) 人間関係の捉え方に基つきつつ、その場に応じて自身のスタイルを調整する
- (7) 仕事での人間関係においても「平等」であることを前提としている
- (8) 仕事においても、自分らしい「価値観」を重視する
- (9) メールそのものが「人となり」に結び付く

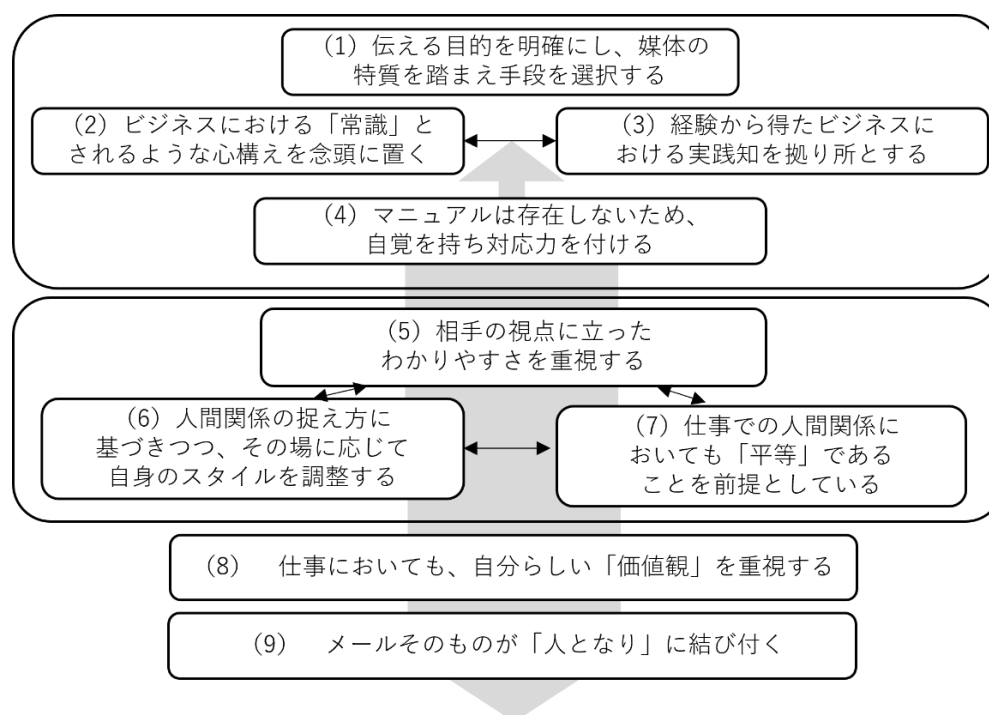


図4 ビジネスメールに関わるビジネス従事者のコミュニケーション観の図解

九つの島に関しては、本節以降で詳しく論じていくが、次のように、九つのデータ群の関連をまとめた。(1)、(2)、(3)、(4)は、仕事やメール媒体での対応に関わる視点、(5)、(6)、(7)は、仕事に関わる人間関係に関わる視点、(8)、(9)は、ビジネスメールにおける自他のコミュニケーション行為との関連というまとまりである。詳しくは、第2節の考察で述べていく。

以下には、調査協力者の語りから考察したビジネス従事者の「コミュニケーション観」を、データ群を構成した元ラベルの語りとともに述べていく。なお、() に示した数字は、表札、または考察の元データとなった調査協力者の語りによる元ラベルの番号を示している。

1.1 伝える目的を明確にし、媒体の特質を踏まえ手段を選択していく

(1) のデータ群 (10002) は、次のような「コミュニケーション観」としてまとめられた。何を伝えるかという目的を明確にし、どのような手段で伝えるかという手段を自覚的に選択することである。コミュニケーションは、まず、どのような媒体を用いるかといった手段の選択から始まるという。例えば、メールという手段であれば、複数人へ同時配信できる、記録として残しておくなどの特質があり、事務的なやりとりなどに便利なツールである。それゆえ、自分が何を伝えようとしているのか、そのメッセージは、「即効性」が必要なのか、「重要度」はどうか、それらを考え明確にし、媒体を選択していく必要がある。

例えば、調査協力者 F は、媒体ごとの特質を踏まえた手段の選択が重要であると、次のように語っていた。

コミュニケーションの手段のメール、もしくは電話、そのチャットみたいなものもあるかもしれないですけど。やっぱそれぞれの分量っていうか、その適した内容とボリュームと回数とがある。(中略) メールにすごい書かれる人は、それは電話で話すべきことじゃないとか。逆に短文でやることはチャットでやることじゃないとか。(中略) 機能がその違うというか、その使い分けは意識するし、そうして欲しいなどは思ってます(311)。(中略) 重要度とか。自分が何を、別に媒体はどうでもよくて。何を伝えるか、そのメッセージとして重要なのか、即効性が必要なのかとか。(313)

このように、各々の媒体には、「適した」メッセージ「内容」や、やりとりの「回数」などがあるため、媒体の特質を理解し、メッセージに応じて、「使い分け」するという意識が必要であるという認識が窺えた。また、そのためには、「メッセージ」として「何を伝えるか」という目的を明確にする必要があると捉えていた。

また手段の選択においては、その場、その場で、適宜、手段を変える、併用する、追加するなど、補完させることもできる。例えば、調査協力者 D では、「電話をして、本当はこういうことを知りたいんだなっていうことで、それをメールに加える」といった工夫が語られ

ていた (203)。それを「メールでも」「先ほど口頭でも話させていただいた件なんですけど」
みたいに」(203) 手段を組み合わせで対応する場合もあるという。

また、調査協力者 F のように、メールの特質を念頭に、あえて「逆にメールの方が、イン
パクトがある」、「実はこれはメールでもいい」といった選択をあえて行う場合もあるという
(313)。調査協力者 M が「怒ってそうであれば、すぐ行く」(72) と語ったように、直接対
応する必要がある場合もあるだろう。この点は、受け手にとっても、同様にメッセージを受
け止める際の参考になっていた。例えば、調査協力者 B の「本当にすごい大事で、すごいこ
れすぐに返事ももらわないといけないものだったら」「電話してくるんじゃないですかね。」
(28) といった語りからも窺える。選択された手段から、手段の選択を行った送り手の状況
が推測できると言え、手段の選択自体が、受け止めにも関わる参考情報だと受け取られてい
た。

1.2 ビジネスにおける「常識」とされるような心構えを念頭に置く

(2) のデータ群 (12001) からは、『ビジネスの常識』という表現があるように、日本で
の仕事に対する際の理想的な心構えとも言える考え方や行いが存在し、それらを念頭に置
くという「コミュニケーション観」が窺えた。

そうした理想的であり「常識」とされる考え方は、仕事の進め方、メールでの対応などの
あり方や、メールの書き方など多岐に亘ると言え、コミュニケーション行為を考える上での
参考となっていた。

具体的には、例えば、調査協力者 N は、「上司には、報告、連絡、相談しておいた方がい
い」と、仕事を進める際には「報連相」を小まめに行うことが重要だと指摘した (237)。T
調査協力者 O の「1 週間前には」「たたき台くらいのものは完成しておいたほうがいい」(242)
といった語りに窺えるように、提出物は余裕をもって作成すべきといった期日への意識も
その一つであるだろう。

メールでの対応に関しても、調査協力者 B の「常識のあるメールを書けばいい」(38) と
いう語りがあるように、同様に理想的な心構えのような考え方が念頭に置かれていた。例え
ば、調査協力者 B・L などからは、メールは、「その日のうちに」「送り返す」など、できる
限り早く返信する (49 他)、上司や先輩、顧客など、「目上の人」に対しては、「丁寧」なメ
ールを作成するなどの点が挙げられている (62 他)。

これらの考え方を念頭に置き、例えば、返信の遅れについて、建前上であっても言及する、

謝罪するといったコミュニケーション行為への判断につながる事例も見られた。調査協力者 K の語りでは、「ビジネスの常識として謝る」(92) というように、謝罪表現を用いた意図としても語られていた。「常識がある人だなと思われたい」と語るように、ビジネスの常識を持ち合わせた対応を示す点も意識されていた。

メールの書き方においても、調査協力者 E が「パターン」があると述べたように、ある程度の広く実践されている「パターン」(292) や型が存在し、それらを参考に書くことができる。また、そうした書き方を習得すれば、「書き方決まっているから」、「ビジネスメールもそんなに難しいわけ」ではないと調査協力者 B は語っていた (42)。例えば、メールを書く際には、名乗りが必要 (256)、箇条書きを用いて書く (266)、上下に挨拶を付ける (245) といった点などが挙げられた。

こうした一般的だと思われるような考え方や書き方を参考にした場合にも、個々人が、どこまでどのように重視し、適用するかには、個々の認識の異なりが生じる。丁寧に書く、余計なことは書かないなど、例えば、「失礼のない程度の表現」、「失礼のないメール」とはどの程度か、どのような点を意識したメール文かといった認識には異なりが捉えられた。

1.3 経験から得たビジネスにおける実践知を拠り所とする

(3) のデータ群 (13002) からは、書き方に明確なルールがあるわけではないが、日々の仕事での習慣や慣習などから、書き方、返信をするか否か、メールの使用頻度などが形作られ、それらが主体の実践知となっているという「コミュニケーション観」が明らかになった。

ビジネスメールでの対応をどのように習得したかに関しては、経験によるところが大きいという。具体的には、周りの指摘による気づきや、転職、異動、部下を持つといった立場の変化から見えてきた学びである。例えば、調査協力者 E は、「転職」や「部下を持つことにより」などにより、気づかされることも多かったと語っていた (272)。

ビジネスメールの書き方も、明確なルールがあるというわけではないが、日々の仕事での習慣などから、自分なりの書き方が形成されていったという。例えば、調査協力者 B は、「毎日何十通も見ると、だんだんこう書けばいいですねということが分かってくる」(41) とその形成過程を語っている。このように、やりとりを繰り返し、周りの対応を目にする中で、理解が深まり、書き方や対応を習得していったという。

また、そうした経験の多くには、企業や社内、部内などの文化が関わっており、周りのやりように習い「踏襲」しながら、学んでいくという。調査協力者 H は、「部署によって全然

違ったりするからね。周りの人のメールを踏襲するのがいいね」と述べている (139)。例えば、返信の有無 (29)、使用頻度 (135) などとも周りの影響を受けながら形作られていった。H は、「「これ返信していいのかな？」とか。まだ文化が分かんないうちは、ちょっと分かんなくなってきたらよね。」 (129) と社外から来たメールに対する返信の有無などが、社内分化が分かんないうちは、判断が難しかった点を語っている。調査協力者 C は、異なる仕事先で求められたメールでの対応が異なっていたことを指摘した。「慇懃無礼ってよく言われるけど、あんまり丁寧すぎるのはかえってなんかちょっとな、っていうところがあって、なるべく敬語表現なんかは簡潔に書いてきたのね」とこれまでの対応を振り返り、転職の際に求められた対応との差異があると述べている。それは、「「していただけませんか」って書いてちゃ駄目？「していただけませんかでしょうか」みたいに書かないと駄目？」といった丁寧な書き方が日常的に求められるといった書き方の丁寧さの異なりであった。

このような積み重ねは、自身の書き方だけではなく、仕事やメールのやりとりにおいて、現実によく起こりうる状況を想定できる、メールから意図が読み取りやすくなることなども関連していた。調査協力者 D が「やっぱり何回か見て、人の癖もあるんですけど、こういう人だったら、こういうこと聞いているんだったら、こういうことでしょうねとか」「言い回しも経験で」理解しやすくなったと語っている (191)。それは、書かれていない相手のメール内容までを推測し汲み取る、起こりうる事態を回避するために事前に対応するなどにも役立つ、実践的な知識だとも捉えられた。

1.4 マニュアルは存在しないため、行為への自覚を持ち、対応力を付ける

1.2 では、メールの書き方においても、ビジネスの常識として参考にできる「パターン」があることに言及したが、(4) のデータ群 (13001) からは、メールの書き方は、「マニュアル」だけでは対応できないという、ビジネス従事者の「コミュニケーション観」が捉えられた。

調査協力者 E は、「メールの伝える方法」に「マニュアルがない」と語っている (287)。例えば、実際に、送り手にとっては、簡潔さと丁寧さを重視した場合には、「複雑」にしすぎないが、「シンプル」にもなりすぎないという程度を意識しているが、その程度が難しいという (調査協力者 E : 293)。また、受け手の解釈には、ずれが生じるため、一つの正解を提示することも難しいと言える。さらに、よく使われる文面や内容に対しても、実際に、誰が、誰に言うか、いつ言うかなどにより違和感を覚えることがある。また何気なく用いた一

表現が、意図せず解釈されてしまうという経験も多く語られていた。そうした場合には、受け手の読み取りが、受け止めのすべてとなってしまう難しさがあるという。例えば、調査協力者 K は、「別の〇〇（具体的な仕事内容）が入ってしまい、申し訳ないんですけど、日程の調整をお願いできませんでしょうか」（下線は筆者）というような内容を伝え、相手を怒らせてしまった経験を語っていた。「体が一つしかないので」上司からの指示に従うしかない場合も、相手にとっては「関係ない」事情であるため、「どこに怒るか分からない」難しさを感じたという（105）。調査協力者 A も、相手に意図しない解釈が生じてしまった自身の経験から「相手が受けたことが全部になってしまう」と、メールの難しさを語っていた（4）。さらに、問題への対処やクレーム、厳しい指摘など、事務的なやりとりにとどまらない使用場面や、メールを用いてしか対応できない相手とのやりとりが必要な場合もある。

こうした場合に、よりメールでの対応力が問われるということになるのだろう。調査協力者 F は、「やりとりで、色々厳しいことを言われてどう返すかとか、そのためには時間とか考えなきゃいけないとか、色々試行錯誤あって、返信する慣れとか、返ってきた文章に対応する能力を付け」と語っていた（318）。そうした力を身に付けるためには、自分のコミュニケーション行為を、他者にも説明できるよう自覚する、意識を持つことが重要であるという。

メールの書き方には、マニュアルや正解がないという前提に立ち、自他のコミュニケーション行為へ自覚的意識を持ちながら、対応力を付けていくことが重要だという認識が窺えた。

1.5 相手の視点に立ったわかりやすさを重視する

（5）のデータ群（14001）からは、ビジネスメールを書く上では、『相手視点にたったわかりやすさ』を考えることが必要だという「コミュニケーション観」が捉えられた。自分がどうしたいかよりも、相手がどう思うかという相手視点で考え、相手にわかりやすいように書き示すことが重要になるという。

また、わかりやすいメールを書くためには、簡潔さ、明確さ、視覚的な見やすさなどを意識することも重要になると捉えていた。

簡潔さは、伝えるべき内容を整理し、メール文の冒頭にまとめて示す、箇条書きで示すなどである。調査協力者 F は、「読む気もなくすしすぐ返信にもつながらない」ことを防ぐためにも「目で入ってきてすぐわかる量」にメールを収めることが重要だと語っていた（312）。

明確さは、数値で示す、事実のみに言及する、具体的な表現を用いる、具体的な行為を指定するといったことが挙げられる。例えば、調査協力者 K は、連絡が欲しいなど、相手が何をすべきかがわかるよう、明確に「具体的に行為を指定する」必要があると語っていた (91)。調査協力者 N は、「カウントできるものがあれば」、「ビジネス、仕事に数字は付き物ですから。曖昧な表現を使わずに、数字ではっきり示す」ことが重要だと指摘している (248)。

見やすさといった視覚的要素は、話題ごとに改行し行間を入れる、縦横の長さをスクロールの必要がない程度に収めるなどである。例えば、調査協力者 G は、「最低限の長さだけと具体的な言葉で」、「スクロールさせない長さ」で書くことが重要であり、相手に「スクロールさせちゃ駄目」だと語っている (153)。

こうした簡潔さ、明確さ、視覚的な見やすさといった観点から、相手にとってわかりやすいメールとなるように書くためには、送り手自身が伝える内容を把握し、整理しておく必要がある。そして、受け手視点から『相手視点にたったわかりやすさ』、要するに、何をどう答えれば、相手にとってわかりやすく書き表していけるかを考える必要があると言えよう。

さらに、単にわかりやすいだけではなく、相手の要望などを推測、把握し、相手のメールで言及されていた内容の「一歩先」の行動や「アピール」にもなるような対応も心掛けているという。例えば、調査協力者 D は、「社長に見せるためのものを作」という意識で、自分が「困らない、かつ自分のちょっとアピールになる」ようなメールを作成するよう心掛けていると語った (210)。また、調査協力者 L は、顧客からの返信の遅れに備え、社内の人と CC で共有しているメールにおいて、顧客に「締め切り」を提示するなどの対応を行い、遅れが生じた場合の「責任」を明示することで、自社の共有者にも「手を尽くし」たと「理解して」もらえるようにすると述べている (66)。

加えて、簡潔な文面の中でも、相手が仕事を進める上で、先がイメージできる情報は、提供するように意識しているという。そのためには、送り手として、仕事全体の流れや「段取り」などを把握し、仕事の全体像を意識した上で、相手がどの程度知っているのか、共通の認識があるのかなどの「理解度」に応じ、伝える事柄を調整していく必要性が挙げられていた。例えば、調査協力者 L は、受け手が、仕事を進める「段取りのイメージが湧く」よう意識しているという (63)。調査協力者 D は、「みんな大体知っている人だったら、そんな前の説明はあまりいらぬ」など、相手の「立場を考えて、どこまでこの人がわかっているのか」という「理解度」に合わせて書くと語っている (194)。また、相手がいつ、どのように

受け取るかを推測し、送るタイミングを意識する場合もある。

ビジネス従事者は、メールのコミュニケーション行為において、相手視点に立ち、様々な観点からわかりやすいメールを意識していた。加えて、そうしたメールを作成できているかを客観的に見直し修正するための工夫も語られていた。例えば、調査協力者 F は、「あえてプリントアウトしてもう一回見る」という工夫を行っていると述べている (324)。

以上のようなビジネスメールを書く上で意識していた『相手視点にたったわかりやすさ』は、決して、相手だけに重点が置かれた工夫ではなく、送り手自身にとっても重要になるという。主に次の二点の理由が挙げられるだろう。

一点目は、相手にとって理解がしやすく返信がしやすいメールを書くことで、相手からの確実な返信や最小限での意思疎通が可能になるなど、結果的に、仕事として効率的なやりとりに結び付けられる点である。例えば、調査協力者 N は、「1 日 100 通近くメールが来るような場合もある」ため、相手が返信しやすいよう「この中に収まるような書き方をする、っていうのはやはり、サラリーマンとしては重要なスキルの一つ」だと述べている (249 他)。

次に、二点目の理由としては、送り手の「質問」に、返信での「答え」がかみ合い意思疎通が図れたと感じられた場合には、送り手・受け手の双方にとって、相手への良い印象へと結びつくためである。例えば、調査協力者 O は、「クエスチョンとアンサーがしっかりこう波打ってる」メールは、コミュニケーションが「うまくいった」ように捉えられ、その後も仕事が滞りなく進むように感じるという (230)。

このように、『相手視点にたったわかりやすさ』に重点を置き様々なメールを行っている点が明らかになった。それは、最小限での意思疎通を可能にする、相手との関係が構築されていくなど、受け手のみならず、送り手自身にとっても有益だと捉えていることも読み取れた。その点も踏まえ、相手視点は、送り手自身にとっても重要だと認識し、コミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。

1.6 人間関係の捉え方に基づきつつ、場に応じて自身のスタイルを調整する

(6) のデータ群 (11001) からは、主体それぞれが、ビジネス上に実質的に生じている相手との関係、人数などに応じて個々の認識に基づき、多少なりともメールでの対応を変えているという「コミュニケーション観」が明らかになった。

具体的には、社内、社外、顧客か取引先か、上司、部下、先輩、後輩などの上下や親疎の関係などをどのように捉えるかといった認識である (118、136、164 他)。加えて、そうした

人間関係の捉え方に基つきつつも、やりとりを行う際には、多少なりとも、その場の相手に合わせる、歩み寄るような調整を行っていることが明らかになった。

人間関係の捉え方に関しては、調査協力者 D の「同僚から来たのか、上司から来ているのか、後輩から来ているのか、まず、そこで同じ質問でも全然変わります」(182) という語りからも窺える。また、上下関係だけでなく、受け手の人数などへの考慮も語られていた。具体的な対応では、先輩や上司を立てるといった対応だけでなく、例えば、調査協力者 A であれば、ビジネス場面においては、「年齢は気にしていない」、「後輩」であっても「呼び捨てでとかならない」、敬語を用いるという対応が語られていた(8他)。他方、後輩であれば敬語を用いないといった認識もあり、こうした人間関係の捉え方には、個々の主体の考え方により異なりが見られる。

一方では、双方が、多少なりとも、その場の相手のメール文に合わせたやりとりを行っている。それは、相手の認識をメール文から把握し、互いに『歩み寄る』姿勢とも言えよう。例えば、調査協力者 F は、相手と同じ「認識を追う」、「すり合わせてやっていく」点を重視していると語っている(325)。それは、例えば、スピーチレベルや、挨拶言葉などを合わせる、相手の言葉を繰り返すなどもその一つである。また、長文で記述する相手には、説明を付け足す、簡潔に書くか相手には、箇条書きを用いるなど、相手がわかりやすいだろう方法を選択することでもある。

こうした対応は、メールを受け止める相手の安心感にもつながっているという。例えば、調査協力者 G は、相手の表現を「そのまま使」うことで、相手が「安心するのかなと思いました」と語っていた(158)。調査協力者 F は、「結局、多分メールの場合に難しいのは会話もないし表情も分かんないから、何で意志疎通をっていうと同じ言葉でしかない」ため、「強調とか、何回もおんなじ言葉を使う」などの工夫が、メールでの意思疎通につながると語っている(322)。

しかしながら、その場に応じて、自身のスタイルを調整していく場合も、どこまで相手に合わせるかは、個々の認識により異なる。そのため、送り手の示した『歩み寄る』姿勢が、メール文を通して、受け手に必ずしも伝わりとは限らないと言える。

1.7 仕事での人間関係においても「平等」であることを前提としている

(7) のデータ群(11008)からは、自分と相手の間には、立場の違いなど様々な関係が生じるが、基本的には「平等」だと捉える認識が明らかになった。実際には、肩書の異なりな

どが存在するが、そうした関係も変容すると捉え、相手との円滑な人間関係を築いていくことが重要だと捉える認識が窺えた。

例えば、調査協力者 B は、謝罪をするか否かといった判断において、自分が「お客さん」である点は関係なく、「基本的にそういうところは平等じゃないですか」と語っている (25)。こうした語りからも、肩書などが実際には存在する仕事での関係においても、前提には、人として「平等」であるという認識が置かれていると言えよう。加えて、社内外ともに存在する肩書などに対しても、仕事の上で、「一方的に」自分だけが、「永遠にお願いされて、その人に対してお願いしないわけがない」と述べている (調査協力者 B : 24)。こうした語りからも、仕事で生じる肩書や上下関係などの立場の違いも固定的に捉えず、「永遠に同じ立場」が続くわけではないと、関係性が変容していくことを前提とする認識が窺えた。

そして、やりとりにおいても、相互尊重の姿勢を持ち、人と人との良好な関係を築いていくことが重要だと捉えていた。仕事を発注する顧客側の立場であっても、自分が何かをお願いする必要があるということを前提とした関係作りを意識しておく必要がある。また、謝罪をするか、否かといった場合に、上下や社内・社外は関係がなく、相手の気持ちを考え謝罪をするといった姿勢も必要になるということだろう。今後の関係作りに関しては、調査協力者 K が、客の立場であった場合も、「円滑にこれからのあった時のことを考えてきっちり謝るところは謝」る必要があると語っていた (93)。また、上司から部下への感謝、上司にあたる者から部下へ気を配る、相手を認めて伝えるなどの対応もある。例えば、調査協力者 E は、部下が仕事を「気持ちよく毎回やってくれるように」、「ちゃんと態度とか」「感謝」を行うよう意識していると語っていた (277)。調査協力者 M は、部下などへの気遣いに関して、「向こうは元々、気を遣っているわけだから」、「基本的には」「上が気を遣うもの」だと意識していると語った (79)。

このように、実際には肩書などの立場が異なるビジネスの関係においても、「平等」であることを前提とし、円滑な関係を築き、維持していくことが重要であると捉えていたことが窺えた。

1.8 仕事においても、自分らしい「価値観」を重視する

(8) のデータ群 (12002) からは、コミュニケーションを行う上での自分の価値観においては、相手に合わせられる部分と、ここは、「譲れない」といった部分が存在するという共通認識が窺えた。

「ポリシー」という表現を用いた調査協力者 N は、次のように述べている。

こういう環境は受け入れられるか、受け入れられないかっていうのがやっぱりあって。自分の中で、「これは相手に譲ることが別に苦でない場合」と、ちょっと悪い言い方になっちゃうと「どうでもいい場合」と、そうじゃなくて、「ここは譲れないポリシーです」みたいな場合はやっぱりあるので (227)。

このように、コミュニケーション行為を行う上で、「自分がしたいかどうか」、「譲れ」るか否かといった「ポリシー」のようなものがあり、それを自覚しながらコミュニケーション行為を行っていることが窺えた。そうした「ポリシー」は主体により異なる。例えば、調査協力者 M は、ビジネスにおいても「個人相手」であると捉え、肩書などに関わらない個人的な関係性を築いていくことを重視している (71)。仕事であっても、気持ちや感情を込めたやりとりを重視している人がいる一方、組織と組織のやりとりを行っている捉え、情緒的表現は用いない点を重視する語りもあると言える。

受け手としては、自身の「価値観」とは、異なるコミュニケーション行為が好印象に結びつく場合もあるという。例えば、調査協力者 A は、日頃、丁寧な書き方を意識しているが、相手の「フランク」さや感情の籠った表現に親近感を覚えると語っていた (16)。

1.9 メールそのものが「人となり」に結び付く

(9) のデータ群 (12004) からは、「人」と「人」のコミュニケーションの一つであるメールにおいても、送り手の書きぶりがその人の「人となり」へと結び付くと捉える「コミュニケーション観」が明らかになった。よく用いるメールの型や、その型をその場、その場に合わせて、どの程度、どのように用いるかといった調整方法にも個々のスタイルが存在する。要するに、そうした書きぶりが、主体の印象そのものを創っていくということだろう。受け手は、送り手の書きぶりから相手自体を推測できるためでもある。

調査協力者 D は、「こういう人だったらこういうこと」というような「人の癖もある」(191) と述べている。例えば、受信数が多く、短時間でメールを処理する必要がある上司からのメールは、いつも簡潔であり、了承の場合には特に返信はないものだといった理解へと結びついている場合などである。

そうした印象は、その人の「人となり」に結び付き、この「人となり」が相手とのやりと

りにも活かされると言える。例えば、調査協力者 O は、語りの中で、「普段の上司の言動なり、行動パターンとか、考え方とか、せっかちだとか少しのんびりしてるだとか、そういうことを踏まえて関係の中でね、やはりやりとりが行われる」と指摘した (243)。それは、送り手自身も、どう書くかにより自分に対する「印象」が変わるだろうことへの意識に結び付いている。例えば、調査協力者 L は「この人だったらしっかりしてるんだとか」、「相手が自分に対する印象も変わってくるかなと思って」と語り、メールの印象が送り手としての人となり結び付く点を意識していた (52)。

このようにメールによるコミュニケーション行為の積み重ねにより、相手の普段の言動や行動パターン、考え方や性格、仕事の進め方など、その人自身がどういう人かといった印象が形作られていくといった「コミュニケーション観」が捉えられた。またそれらは、送られてきたメールから、相手が何を聞きたいかなどを、受け手として推測する際の手助けともなっているとと言えるだろう。

第 2 節 考察

本研究では、調査協力者の語りからビジネスメールでのコミュニケーション行為における共通認識を捉えた。その結果として示された九つのデータ群全体の関連を見ると、共通認識の中に、ビジネスに関わる捉え方と、他のコミュニケーション行為とも関連する捉え方があったと言えるだろう。

例えば、1.2 ビジネスの常識や 1.3 ビジネス経験から得た実践知は、仕事に関わる点である。調査協力者 N による「報連相」を小まめに行うといった指摘 (237) や調査協力者 H による「部署」の文化の「踏襲」(139) が挙げられた。ビジネスメールでのコミュニケーション行為の前提には、そうした仕事での対応に関する共通性が窺えた。

その一方で、1.5 相手視点に立ったわかりやすさや、1.8 自分らしい「価値観」など、何をわかりやすさと捉えるか、どのようなコミュニケーション行為を行いたいかといった認識は、他のコミュニケーション行為における前提とも関わる認識であろう。

ビジネスメールでのコミュニケーション行為における共通認識は、全体のまとまりは、ビジネスメールだけではない、汎用性の高い認識だとも捉えられよう。ただ、その内実を見ていけば、ビジネスメールの中でどのように表現するか、ビジネスでのやりとりとして何が求められるかといった、ビジネスを意識した上での具体的な工夫や考慮が含まれていた。こうした、共通認識のなかにある、ビジネスに関する捉え方、他のコミュニケーション行為とも

通じる捉え方といった視点を踏まえ、以下、次の点から考察していく。

まず、2.1 では、一番多くの語りが得られた、1.5 相手視点に立ったわかりやすさを採り上げ、ビジネスメールとして、どのように実現しようとしていたかを考察する。

次に、2.2 では、2.1 で挙げたようなコミュニケーション行為を実現していくために、ビジネスメール文を書く前に、思考を整理する段階があったことに言及する。

2.3 では、文から伝わる「人となり」の読み取りの点からは、ビジネスメールの文面が、コミュニケーション主体自身の仕事ぶりに関連していたことを述べる。

最後に、2.4 では、ビジネスの場における「平等」の解釈を挙げ、共通性の観点から捉えているが、ビジネス上の固有性を考慮した上での認識であることへの留意を示しておく。

以下、それぞれについて述べていく。

2.1 相手視点に立ったわかりやすさを仕事において実現するという事

1.5 で採り上げた相手視点に立ったわかりやすさを重視するという認識は、調査協力者からの語りが一番多く得られた点であった。

本項では、多くの語りが得られた相手視点に立ったわかりやすさに着目し、次の二点から考察する。まずは、共通認識の中に、様々な考慮が含まれている点である。次に、相手視点のわかりやすさを実現しようとした際に、調査協力者は、相手への認識だけに引きずられず、それを自分事として認識していた点である。

本研究の結果からは、「わかりやすさ」一つであっても、何をわかりやすさと捉えるか、それをビジネスメールにおいてどのように示すかには、様々な見方や工夫があることが見えてきた。1.5 からは、相手の視点に立ったわかりやすさについて、ビジネスメールを書く際の様々な工夫や考慮が捉えられている。

例えば、箇条書きで示すといったわかりやすさもあるだろう。ビジネスメールでは、箇条書きを用いることで、わかりやすく示せるといった教材でもよく採り上げられる基本事項の一つであるだろう。1.2 でも示された一般的に重視されている「常識」だといった認識でも捉えられていた。

しかしながら、本研究からは、形式として、ただ箇条書きを用いれば、必ず、相手にとってのわかりやすさになるとは、言い難い側面も明らかとなった。例えば、調査協力者 D が、長文で書く人には、相手のそのスタイルに合わせた方が、相手が理解しやすくなるといった語りもある。また、調査協力者 C のように、「上から目線」にならないよう、箇条書きは用

いず、「文章」で記すことを意識したコミュニケーション行為もあるだろう。メール文面のわかりやすさが、相手のスタイルといった点からも考慮されていた。このように、共通認識において「わかりやすさ」が重視された場合にも、コミュニケーション行為としては、個々の主体による様々な工夫や考慮が含まれている。その他にも、相手にわかりやすく伝えるためには、書き方にとどまらず、状況を把握すること、自分の考えを整理すること、仕事における道筋を推測すること、仕事の全体像を踏まえて書くなど、多岐に渡って考慮されていた。

では、これらの考慮や工夫は、受け手の相手ばかりを優先していた結果だと言えるだろうか。語りからは、調査協力者が、相手への認識だけに引きずられず、それを自分事として捉えている認識が窺えた。例えば、調査協力者Lの「2通くらいのメールで決めれば1番効率良く、自分の仕事も少なくなるんじゃないかなと思って」（59）という語りからもわかる。相手を考慮した対応を行うことが、自身の仕事の効率を高めることにもつながるといった認識も窺えた。相手にとってのわかりやすさを実現することで、自身の仕事も進められると捉え、様々な工夫や考慮を行っていたことが窺えた。

このように、相手に立ったわかりやすさでは、相手に偏重した、気遣いや配慮から語られていたわけではなく、相手にとってのわかりやすさが、やるべき仕事を明確化していく、整理していく過程にもつながっており、仕事を進める自分にも役立つものだと捉えられていた。矢田（2014）、ワラシー（2016）による、配慮が強く意識されるといった指摘からは、意識しながらもどうすべきかに迷いが生じる日本語学習者の課題が示唆された。相手へのわかりやすさも慮り行う行為だとも捉えられるが、ビジネスに従事していた日本語話者の語りからは、相手視点に立ったわかりやすさを追究する場合において、それを、仕事を進める過程の中で、より自分事として自覚的に捉えることができていることが窺えた。

また、共通認識としてまとめられながらも、その内実は、多様な見方が含まれている。共通認識としては捉えきれない、個々の工夫や考慮がメールのやりとりの中でも展開されているだろう。そうした、個々の主体としての認識と、コミュニケーション行為における工夫や考慮は、個々の事例を捉えることで検討できるだろう。

2.2 メール文を書く前に行う仕事として思考を整理する段階

では、2.1のような相手にとっても自分にとっても仕事を進める対応を行っていくために、調査協力者は、どのような工夫を行っていただろうか。「コミュニケーション観」の結果からは、その語りの多くで、メールを書く前の段階から自身のコミュニケーション行為を見直

し考えるという過程が窺えた。それは、伝えようとしている内容を整理する過程や、それに合わせて、コミュニケーション手段の選択をする過程、受け手である相手の状況を推測する過程などである。その上で、どのような構成で、どのような表現で書くかが検討されていた。

そうした書く前の段階の過程を経て、メールを書くというコミュニケーション行為を行っているとするならば、コミュニケーション主体として、どのように思考を整理するのかなど、メールを書く前段階の過程も重視していく必要もあるだろう。

また、このような書く作業の前の自他のコミュニケーション行為へ意識を向け考える過程は、調査協力者にとって、仕事そのものを円滑に進めるためにも重要だとも捉えていることも読み取れた。例えば、事前に考えて整理してから相手にメールを送ることが、結果として、自分の仕事を効率的に進めるといった語りもある。Evans (2013) が、ビジネスメールも、打ち合わせなどのビジネス活動のように、問題解決を促進化する過程において、密接に関連し合うものだと述べたように (p.288)、ビジネスメールの書き方により、どのくらい仕事が進むかも変わるということだろう。

それが、仕事の効率性にも関わる点において、ビジネスメールでのコミュニケーション行為は、行っている仕事の状況や内容を把握する、仕事の進め方を事前に検討しておくなど、どのようなメールを書くかを自覚する、相手を想定するといった過程を含めて考えていく必要にある。そうした事前の思考の整理といった過程も、ビジネスメールで行うコミュニケーション行為を行う上で重要であることが窺えた。

2.3 ビジネスメールでも個々の「人となり」を表現し読み取っている

ビジネス従事者の「コミュニケーション観」に関する語りからは、『文は人なり』という言葉があるように、メール文から主体の人となりが伝わるといった側面を垣間見ることができた (9)。要するに、ビジネスメールでの対応が、仕事におけるその人のスタンスや、人となりにも関わっていると言い換えられる。

私的なメールのやりとりでも『文は人なり』の側面はあると言えるが、本研究からは、定型表現でのやりとりが振興しているビジネスメールにおいても、人となりが読み取れるものだと認識されていることがわかった。ビジネスメールも、定型表現などにより成り立っているだけではない、他のコミュニケーションにも通じる主体の行為だと認識されていたと言える。例えば、D は、そこから「人の癖」を読み取っていた。L は、「しっかり」しているといった印象を語った。O は、「せっかち」、「少しのんびりしてる」といった性格を語り、

それらから「普段の上司の言動なり、行動パターン」が推測できると述べた。

こうした「人となり」の背景には、1.8 で述べたように、コミュニケーション主体の価値観やポリシーが前提にあることとも関連するだろう。ポリシーといった個々のコミュニケーション主体のコミュニケーション行為におけるこだわりが、ビジネスメールであっても、垣間見えるのだろう。調査協力者 N が語った「ポリシー」との言葉からは、ビジネスメールに限らず、他のコミュニケーション行為とも通じる、価値観も窺えたと言える。例えば、調査協力者 M は、他のコミュニケーション行為と同様に、ビジネスにおいても「個人相手」で個人的な関係性を築いていくことを重視していた。こうした、その人のこだわりといった「ポリシー」がビジネスメール文であっても、表出しており、それらが、送り手・受け手双方が抱いた「人となり」にもつながってくると捉えられた。

これらを踏まえれば、日本語学習者にとっても、ビジネスメールを個々のコミュニケーション行為だと自覚し捉えていくことが求められよう。先行研究では、日本語母語話者の書き方を見本とした指導などから、必要以上に、配慮が強く意識される（矢田 2014）といった課題が捉えられていた。しかし、本研究の結果からは、ビジネスメールであっても、個々の主体が「ポリシー」を持ちながら、コミュニケーション行為を行い、それが「人となり」としても表出するものだと認識されていることが窺えた。ビジネスメールから「主体の人となりが伝わる」という行為者としての視点に目を向けられれば、学習者にとっても、配慮だけを意識しすぎてしまうのではなく、より自身のコミュニケーション行為として考えていけるだろう。

2.4 ビジネスの固有性という前提を踏まえたビジネスメールの共通認識への留意点

最後に、ビジネスの場における「平等」の解釈を挙げ、共通性の観点から捉えているが、ビジネス上の固有性を考慮した上での認識であることへの留意を示しておく。

本事例ではビジネス場面を採り上げたが、ビジネスメールでのコミュニケーション行為であっても、他のコミュニケーションの延長であり基本的には変わらないとの認識も窺えた。仕事での人間関係においても「平等」だとの捉え方をどのように解釈するかへの留意点を述べる。

1.7 には、「人として平等」といった語りがあったように、その関係は、平等であり、その関係自体も変容するものであるといった前提が明らかとなった。しかし、一方で、ビジネスの場では、実質的には、役職や会社の立場という違いが、コミュニケーション行為の前提と

して存在する。要するに、ここでの「平等」とは、ただ全くお互いが、そのままの立場で、ありのままの表現で対応をするわけではなく、そうした、ビジネス上の実質的な関係を考慮に入れた上での「平等」を考えていくという姿勢でもあるのだろう。

例えば、調査協力者の語りからは、やりとりを行う際に、上司や顧客の立場から、相手が自分と同じ目線に立てるように工夫するといった語りがあった。調査協力者 B は、謝罪などは「平等」に行う必要があり、自分が顧客であるという立場は、本来は関係ないことだと言及した。調査協力者 M や G は、上の者こそ、下を気遣う必要がある点を指摘し、M は、協力会社は、客先に「もともと気を遣って」いる前提に言及した。

要するに、仕事では、実質的には肩書などの立場の異なりが存在するが、それを超えて、相手との人間関係を築くための気遣いや考慮などが包含された「平等」への言及であることが窺えた。

第 8 章 研究課題 2 の結果

研究課題 1 では、ビジネス従事者の共通認識を見てきた。では、調査協力者は、個々のコミュニケーション主体として、どのような認識に基づき、ビジネスメールでのコミュニケーション行為を行っていたと言えるだろうか。

本章では、研究課題 2 「ビジネスメールのやりとりにおいて、個々のコミュニケーション主体はどのような認識を持っているか」を、14 名の個々の事例から論じていく。

メール作成調査では、72 通のメール文が作成された。これらは、個々の調査協力者がコミュニケーション行為を行った結果として表れたメール文だと言い換えられる。インタビュー調査では、場面認識や表現意図、受け止め、そうした意識の前提にあった経験や出来事などまで掘り下げ語ってもらった。また、やりとりを通しての気づきなど、内省や振り返りも捉えるコミュニケーション主体としての内面を深化させていくインタビュー調査を行っている。

以下、第 1 節から第 14 節まで、調査協力者ごとに結果を示していく。個々の事例では、まず、タスクによって設定された状況設定（外的場面）への認識であり、調査協力者の内的場面である調査開始時における場面認識を述べた。その上で、相手とのメールのやりとりが進んでいく中で捉えられた、調査協力者の意識をまとめた。それらの結果を踏まえ、第 15 節で、考察を述べていく。

第 1 節 調査協力者 A さんの場合

本節では、調査協力者の A が、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識に着目して捉えていく。語りからは、特に、人間関係の構築や維持を重視したコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。また、そうしたコミュニケーション行為の前提に、仕事における人間関係の捉え方や、実際の仕事でのビジネスメールでの経験などがあったと言える。また、やりとりを通して、B との関係性が変容していく過程も捉えられた。

以下、1.1 では、調査事例から、調査開始時の場面認識をタスク 1、タスク 2 に分け、言及する。1.2 では、やりとりを通して捉えられた認識を中心に、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを述べていく。1.3 では、本節で述べた A のコミュニケーション行為の関連をまとめた。

1.1 調査開始時の A さんの場面認識

まず、A の語りからタスク 1、タスク 2 における調査開始時の場面認識を述べる。

1.1.1 タスク 1 の場面認識

本項では、A のタスク 1 の調査開始時における場面認識を述べておく。タスク 1 は、社外の相手との日程調整であり、A が打ち合わせを、顧客である B に依頼しているという設定であった。仕事において著者と関わることの多い A は、調査開始時において、打ち合わせを、著者である相手との大事な場として認識していた。

なんかこう、トラブルがあって、急がなきゃ、急いで解決しなきゃいけない案件という考え方じゃなく、普段の仕事に合わせて考えてしまったんだけど、本を作るのにあたって、著者の人との打ち合わせなので、そんなに何ていうんでしょうね、本の中身についての打ち合わせなので、えー、差し迫って今すぐやらなければいけないというよりは、会うことの方が大事というか、顔を見る方が大事という形の打ち合わせでした。

A は、「本を作る」ための「中身」の打ち合わせという仕事の場を想定していた。それは、A にとって、よくある仕事のシチュエーションであり、実際の仕事と同様に、相手との「大事」な関係づくりや、関係を維持していくために重要な場として認識されていた。メール文のスピーチレベルも、「ちょっと最上級」に近いと語っている。

次に、日程調整のメールを送り、4 日経っても相手からの返信が来ない状況を「相手がメールを見ていない（笑）、ということの方が普段は多いですね。」と語っている。相手がメールを見ておらず返信が来ないと推測し、それは、実際の仕事においても起こりうる場面だと認識していることが窺えた。さらに、一方で、仕事として、「社内的にもその打ち合わせの日を早く決めな」ければならない状況だと捉えていた。

1.1.2 タスク 2 の場面認識

A のタスク 2 の調査開始時における場面認識を述べていく。タスク 2 は、社内の後輩である B とのトレーニングで行う仕事の分担に関わるやりとりである。部署に異動してきたばかりの先輩 A が、分担に関して「完全な分担は難しい」と伝えているという設定であった。

A は、この状況を次のように語っていた。

完全な分担は難しい、自分が、背景は、まあ異動してきたばかりだから慣れなくて、他にもおそらく色々やらなきゃいけないことがあるから、これだけに主眼を置けませんってことかなってということかな

A は、「慣れない」なか、「色々やらなきゃいけないことがあ」り、トレーニングだけに、「主眼を置け」ないと認識していた。その上で「けっこう私が無理を向こうに言っている」と捉えていた。

後輩である B が、トレーニングのリーダーを務める点においては、「後輩なのになんでき気になるところはない」と次のように語っている。

変わらないですね。後輩であろうと、自分の方が異動してきていて、Bの方がこの部署での経験が長いつてなったら、やはり向こうの方がわかっていることが多いと思うから、頼らせてもらうことになると思う、実際の仕事上も。

このように、「部署での経験が長い」かにより、仕事が任される状況は、自身の職場においても生じうることであり、「気にな」らないと認識していた。

1.2 やりとりから捉えた A さんの認識

本項では、やりとり全体を通した、場目認識、A の認識に焦点を当て、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを捉えていく。

1.2.1 相手との関係に重点を置いたコミュニケーション行為

タスク 1、タスク 2 における調査開始時の場面認識については前述したが、A は、やりとり全体を通して、相手との人間関係に重点をおき、丁寧なコミュニケーション行為を意識していたと言える。以下、タスク 1、タスク 2 それぞれのメール文に基づき、人間関係に重点を置いた丁寧なコミュニケーション行為を語りとともに述べていく。

タスク 1 は、A が打ち合わせを、顧客である B に依頼しているという設定であった。A は、前述したように、「最上級」とも言える相手との「会うことの方が大事」な打ち合わせ

の場を想定していた。その場面認識には、A が実際の仕事においても、著者との関係維持に努めているという前提とも関わっているだろう。

タスク 1 では、まず、相手の都合を推測し、候補日時を設定するといった工夫からも、関係性への考慮が窺えた。状況設定 0・A (1) は、A は、候補日を三週間に分け、一週間に一日程で設定した。「一週間のうちにその三回が入らないように」、「二週間から三週間に分け」、「一週間に一回」の日程になるよう意識していた。その意図を、著者である「相手の方が忙しいというふうに考えて選びやすいように、ばらけさせています」と語っている。同様に、状況設定 1-2・A (6) においても、1 カ月の中の事前に提示した日程より、さらに後半の日程で、候補日を提示していた。また、その際には、より相手が決めやすいよう、確定していない日程を外し新たな候補日を加える、時間を指定しないなど、相手の都合を最優先して提案した。

次に、マイナス事項への直接的言及を避けながら、受け手に自身の置かれている状況を汲み取ってもらえるようにした工夫にも表れていたと言える。マイナス事項の回避では、「最上級」の相手として、相手からの「返信がなくても、それを言わない」という表現行為を行った。一方で、相手との関係の構築に留意しながらも、仕事として、「社内的に」、「打ち合わせの日を早く決め」る必要がある状況であった。そこで、A は、「こちらの状況も少し説明」し、「先方に改めて問い合わせを入れ」る表現行為を行った。「ご都合のよい日程を伺えますと幸いです」という日程伺いの前に、「人員の調整等ございますので」という理由を付け加えている (1-1・A (2))。詳しい状況説明を加えた理由を、A は、「多少の焦りがある」という「ニュアンス」を相手に伝えるためだと語っている。

詳しく書いた方が、やっぱり自分の立場としてちょっと下から言っているというか。そうですね、「こんな状況なのでちょっと許してもらえませんか」、だから、ちょっと既に言い訳を書いてあるみたいな雰囲気かもしれない。

ここからは、「こんな状況なので」という状況説明を述べることで、「日程を伺う」ことへの理解を得たい意図が読み取れた。つまり、A 自身の焦る気持ちを直接的に伝えるのではなく、置かれている状況を説明することにより、「多少の焦りがある」という「ニュアンス」を伝えようとした表現行為であったと言える。相手の立場を気遣い、マイナス事項の直接的言及を避けつつ、受け手に状況が汲み取ってもらえるように工夫していたと言えよう。

なお、メールを受け取った B の理解行為については後述するが、B は、A の状況設定 1-1・A (2) のメールについて、以下のように語っていた。

自分が今、ちょっと早めに返事が欲しいなという気持ちはわかるんですけども、でも、全然言い方すごい柔らかくて、なんか催促されている感じは特には、悪い、嫌な感じはしないです。(下線は筆者)

B は、A が、相手との関係を重視し「催促」というマイナス事項に、言及していない気遣いに触れつつも、「返事が欲しい」という「気持ち」を読み取っていた。「ニュアンス」で伝えようとしたメールが、受け手である B にも伝わっていたことが窺えた。

タスク 2 では、A は、社内の部署に異動してきたばかりであり、相手に「無理」を言い、負荷をかけていると捉えていた。こうした場面認識に基づき、プロジェクトのリーダーを務める後輩との人間関係を重視した丁寧な表現行為を行っていた。丁寧な表現を用いていた、状況設定 1-1 のメール全般から読み取れるが、ここでは一例を見ていく。状況設定 1-1・A (11) では、「拝受いたしました。」「ご配慮いただき恐縮です。」「ご指導いただけますとご幸甚です。」などの丁寧な表現が用いられていた。こうした表現について、A は、「やっぱりなんか新人としての自分の立場」によるものだと、次のように述べた。

うん、だから、特にこの新人と変わらないぐらいの雰囲気を書いたような。だから自分は指導してもらおう立場にも関わらず、こちらがそんなにたくさんできませんという無理を投げてしまっているんで、それに対して調整してくれたリーダーに対して感謝と申し訳ない気持ち、が、含まれているからちょっと丁寧なのかなと思います。(中略)
たぶん 1 通目の方 (状況設定 1-1) は、B との人間関係の方を重んじていると思う。

A には、相手に「無理」をいった「感謝と申し訳ない気持ち」があり、その気持ちが、「新人と変わらないぐらいの雰囲気を書いた」表現行為へと結びついていたと言えよう。それは、丁寧なスピーチレベルでの表現行為だと言える。B との「人間関係」を重んじた A が語るように、関係性を重視した丁寧な表現行為を行っていたことが窺えた。

1.2.2 コミュニケーション行為の前提となった人間関係に関する認識

ここまで A が、B との関係性に重点を置きメールをやりとりしていた点に言及した。本項では、そうしたコミュニケーション行為の前提にあった社内、社外それぞれの人間関係への認識を採り上げる。本調査だけで、A のコミュニケーション行為の様相のすべてを捉えられるわけではないが、タスク 1 の社外、タスク 2 の社内とでは、人間関係に向けた認識は、異なっていた。また、A が理解主体など状況により、よりよいコミュニケーション行為への印象は変わるという。

(1) 優先すべきことに応じた社外での使い分け

まず、社外における人間関係の捉え方である。タスク 1 は、社外の対顧客とのやりとりの事例であったが、社外の人間関係であった場合、A は、次のような「使い分け」を意識しているという。

著者の場合はニュアンスの方を大事にして、印刷会社とかデザイナーさんとか、ちょっとほんと締め切りを優先して考えて欲しい人に対しては、周辺情報は抜きにして「締め切りいついつですけど、どうなってますか」とか、ちょっと、相手によって変えているところがあります。

このように、A は、社外のビジネス上の関係性では、関わる相手との仕事の内容に応じて、仕事として何を「優先」すべきかが異なってくると捉えていた。

(2) 関係によらず同じ姿勢で接する社内

次に、社内での関係でのメールにおいては、「基本は同じ対応」を意識しており、「組織の中となると、変えてない」という前提があった。社内のやりとりにおいては「使い分け」をしない理由を、A は次のように語っていた。「同じ場で見られているのに、そこで使い分けしていたら、ちょっと八方美人な雰囲気があるから、全員に対して同じ姿勢で接している。」「同じ姿勢」とは、「後輩でも敬語」を用いる、「呼び捨てとかにならない」といったコミュニケーション行為だという。また、実際の仕事においても、「後輩であろうと、自分の方が異動してきていて、B さんの方がこの部署での経験が長」く、「向こうの方がわかっていることが多い」という状況はあり得ると捉えていた。こうした前提が、タスク 2 の後輩である B に対して、敬語を用いた丁寧なコミュニケーション行為を行っていたことへと結びついていた。

(3) 受け止めでは「フランク」さも嬉しい

A が理解主体である場合には、「フランク」な相手のメールが嬉しい場合があるという。例えば、著者の場合であれば、「なんとなくこう信頼してもらえてるんじゃないか」といった「嬉しい方向に変わる」という場合もある。このように自身の表現行為のスタイルと、理解行為では、また認識が異なることが窺えた。

1.2.3 メールは伝わりにくいという前提に基づくコミュニケーション行為

A の語りからは、メールは、「ニュアンスが伝わりにく」く、「相手が受けたことが全部」となってしまう難しさがあるという前提も窺えた。それは、入社一年目の仕事での出来事がきっかけであったという。それは、A がメールで何気なく用いた「まずは」という表現で、相手を怒らせてしまったという経験であった。

原稿が来た後に、こちらはそんなつもりがなかったけど、まあ原稿が1回書き終わったから、「まずはお疲れさまでした」というふうに、これから編集作業が始まるけど「まずはお疲れさまでした」というふうに書いたら、その、「まずは」に怒った、相手が。そんなにたいしたことのない原稿だけど、じゃあ、まずは預かるみたいな意味に捉えられてしまったことが、ほんとに1年目の時にあったので。

この出来事を経て A は、メールでは「ニュアンスが伝わりにくい」点を自覚したという。また伝わりにくいだけでなく、「相手が受けたことが全部になっちゃう」ため、「こっちはそういうつもりで書いてないって言ってもそれが通用しない」難しさを語っていた。相手がどう受け取るかがわからないため、メールでは、より意識を向けた言葉選びが必要だと言いう。メールを用いる際には、「向こうの状況が分からないなか、話をすすめなきゃいけない」という前提に立ち、「自分の都合」を「相手に押し付けないよう」意識したコミュニケーション行為を行っていた。

その他、A は、仕事では、電話や口頭による伝達が多いことを述べていた。電話は、「ほんとに思っていることとか、背景まで伝える時」に便利だという。部署は、同じフロアに社員が揃っている職場環境のため、話したほうが早く「よっぽど人に聞かれちゃいけないこと」を伝える場合に、メールを用いるといった使い方が語られていた。

1.2.4 相手にプレッシャーをかけないコミュニケーション行為

仕事の進め方として、相手に、プレッシャーをかけない方がよいという点を意識していたコミュニケーション行為も見られた。「気持ち良く仕事を進めるために」、仕事の相手とは、「緊張感のある関係にしない方がいい」という。

その後の付き合いをしづらくなってくるので、緊張感のある中でだからこそ仕事が入りまく進めることができる人もいると思うけれど、自分は割と緩いというか、気持ち良く仕事を進めるためには、あまり緊張感のある関係にしない方がいいなというふうに思っ、プレッシャーをかけるようなメールは作らないようにしてます。

こうした前提は、謝罪の前置きに加えた「一方的なお願いとなり」、「こちらの都合で」などにも表れていた。「押し付けるのも申し訳ない」と、「高圧的」にならないようにする、「催促めいた雰囲気には、ならないよう」にする、といった意図で加えた表現である。1.2.6 の相手が何かしら返信で言及できるよう「返信しやすいポイントを盛り込む」点とも関連していた。

1.2.5 ニュアンスを取り違えないよう表現を工夫するコミュニケーション行為

メールでは、「ニュアンスが伝わりにくい」という A 自身の経験を前述した。そうした認識は、メール媒体において、相手がニュアンスを取り違えないよう、表現をできる限り工夫するというコミュニケーション行為へと結びついていた。

例えば、「一方的なお願いとなり」(1-1・A (2)) という表現にも表れていた。状況設定 1-1・A (2) のメールの最後の二行で、謝罪の前置きとして加えた部分である。これは、日程伺いに関する文に、「こちらの都合ばかりを押し付けるのも申し訳ない」と、「高圧的」にならないようにする意図で加えた表現であった。

状況設定 1-1 の状況としては、相手からの返信が 4 日経っても届いていないという設定のため、問い合わせをする当然性は高いとも考えられるが、A は、「向こうの状況が分からない」中でのメールのやりとりであることを踏まえたという。そして、誤解を防ぐためにも、自分が「一方的なお願い」をしていたと、自分側に非があるように伝える表現を用いていた。こうした点は、1.2.4 の相手へプレッシャーを与えないコミュニケーション行為との関連が窺えた。A は、文章全体を通して、プレッシャーを与えないよう意識していたが、そうした前

提を表現する上で、その意図を誤解なく伝えるための留意点であったとも言えるだろう。

1.2.6 返信しやすいポイントを盛り込むコミュニケーション行為

相手が返信しやすいポイントをメールに盛り込むコミュニケーション行為も意識していた。それは、「ご確認いただけましたでしょうか？」(1-1・A (2)) という表現からも読み取れる。A は、次の点を伝えようとしたと述べている。「見てないのかも知れないな、という、向こうが見過ごしているだけじゃないんだろうなというところを加えております。」と語っていた。つまり、A の前提には、相手が「メールを見たのに返していない」ではなく、「メールを見てないの」だろうという想定を念頭に置き、相手に尋ねる表現であったと言える。A は、「その方が、まあ、返信しやすくなるかなと、『見てませんでした、すみません』と言いやすくなるかな」と語っている。要するに、A にとっての「ご確認いただけましたでしょうか？」は、有無の確認のみを意図するわけではなく、そう書くことで、相手が「見ていない」と表明しやすくなるだろうという工夫でもあることが窺えた。

それは、実際の仕事において、A が著者への催促のメールを送る際などにも、意識していることだという。「催促のことだけを書く」と、締め切りに間に合っておらず、「書いてなければ、返信できなくなってしまうから、他の情報を入れて」書くように心がけているという。例えば、「よく顔を合わせてる」著者であれば、「どこに住んでる」かなどから、地域に合わせた「その季節の挨拶」などを関係の中で情報を集めながら、入れるようにしているという。しかし、本調査のように初対面の相手であれば、相手に関する情報はほとんどなく、別の話題を本文には入れることができない。そこで、そうした中でも相手が返信できるよう、「ご確認いただけましたでしょうか？」という一言を加えるコミュニケーション行為を行っていた。

1.2.7 仕事として物事を進める点を重視したコミュニケーション行為

A は、相手との関係性だけでなく、仕事として物事を進める点も合わせて重点を置いていたと言える。

タスク 1 では、仕事が早く進むよう意識し進めた、最終的な日時の決定に表れていた。タスク 1 では、人間関係に重点を置き、丁寧な表現行為を行っていた点に言及したが、一方で、仕事としては、日程も早く決め仕事が進められるよう意識していた。A が想定した打ち合わせの場は、著者との「本を作る」ための打ち合わせであった。それは、A にとっては、

「最上級」の相手との「大事」な関係維持にもつながる場面であるが、一方では、仕事としては、「社内的にもその打ち合わせの日を早く決めなければならぬ状況だと捉えていた。

そこで、B が、候補日について「日程のどれでも大丈夫」(1-1・B (3)) と述べた返答に対して、A は、相手が可能な日程の中では、一番近日の日程を選択し返信した(1-1・A (4))。その理由を A は、次のように語っていた。

どの日でもいいってことだったので、できれば、一番こちらから候補を挙げた中では、早いほうを挙げた方が仕事が早く進むので、一番直近の7日の日程をこちらで選んで、先方に投げた、投げました。

このように、相手からの「日程のどれでも大丈夫」という返信を受け、A は、一番「仕事が早く進む」日程を選択していた。やりとりが進み、相手からの同意が得られた場においては、仕事を進められるようなコミュニケーション行為が重視されていた。

タスク 2 では、リーダーの役割を意識した、B との仕事の分担に関する対応に表れている。A は、相手への気遣いで調整のための先輩への連絡を申し出たが、仕事として、トレーニングリーダーを担当する相手が「成長していくために」、「調整とかの役割をお任せした方がよかった」と捉えた点である。

具体的には、「日程調整できればと思いますので、新人2人にも都合を聞いておきます。」と書いた状況設定 1-2・A (14) への返信を読んだ振り返りで述べていた。B は、申し出に対して、お礼とともに「日程調整は私がやっておきますので、気にしないでください。」(1-2・B (15)) と返信している。B の意図は、先輩に日程調整を任せるのが申し訳ないためであったが、このメールの受け止めにおいて、A は次のように語っていた。

トレーニングリーダーが、B さんなんだよね。として成長していくためにも、4人全体の調整役とか、そのプロジェクトの推進役とかをつとめてもらうためには、B さんに色々調整とかの役割をお任せした方がよかったんだなっていうことに今気づいた。(中略) そうですね。それは任せてよかったんだなど。

A は、B からの「私がやっておきます」という返信を受け、日程調整を行うことは、「プロジェクトリーダー」としての仕事の一つであり、任せる必要があったと語っていた。こう

した理解行為も、仕事として進めていく点を重視したコミュニケーション行為であったと言えるだろう。

1.2.8 変容した認識とコミュニケーション行為との関連

本項では、A のメールのやりとりの全体を通して捉えられた、認識の変容を見ていく。認識の変容に合わせたメール文の変化も明らかとなった。

タスク 2 で、A は、状況設定 1-1・A (11) と、状況設定 1-2・A (14) の二通のメールを作成した。メール文を受け取った B は、振り返りで、状況設定 1-2 のメールでは「すごい積極的になった」と、二通のメール文の変化を驚き、次のような印象を語っていた。

これなんか 2 人、全然違う人みたいですけど。同じ人は全然、この二つの文章、書くと思うんですけど。ただ違う人に対してだと思えますよ。でも同じ人に対して、全然違うこの文章を書いてくるのは、ちょっとなんか同じ人のように見えないんですけど

この語りからは、受け手としても、「違う人」と思うほど、メールから伝わる印象が異なっていたことがわかる。A にとっては、事情が変化し、より相手に「言いやすい」場になったという、場面認識の変容があったと言える。

以下、具体的に状況設定 1-1、状況設定 1-2 での認識とコミュニケーション行為を採り上げ変容を見ていく。

(1) 状況設定 1-1

前述したが、メールを受け取る前の A の場面認識は、リーダーである B に対して、自分が負荷をかけてしまったという認識があった。その状況下で、B から届いた状況設定 1-1・B (10) の受け止めに、A は次のように語っていた。

けっこう私が無理を向こうに言っているんで、それに対して受け入れられないっていう方向で返信が来ると思ってたけどそうではなくて、分担を 4 人でしませんかっていう新しい提案をくれてるので返信しやすいと思いました。(中略) 新しい解決策を提案してくれているので、単なる 2 人の間だけの調整ではなくて別の方向に道筋を作ってくれているのですごく助かるなど。

この書いている順番、1 回自分で多分考えて新人の 2 人も入れて 4 人で分担したほうが

いいって自分事として考えてくれて、さらに分担の方法もリーダーとして考えておいてくれて（中略）用意してくれた提案をそのまま下に流すだけじゃなくて、それについて1回相談を、こちらに投げかけてきてくれているっていう順番が、それに答えたいなと思わせる感じがします。（中略）最後に「力を貸していただけませんか」って書いてくれているので、それに対してこちらも力を貸そうという、上から言っているような感じになるけど、自分のできる範囲で協力しなきゃなとも思うし、してあげたいという風にも思いました。

1回打ち合わせをしてから分担について方法を考えましょうという雰囲気のあるメールを送っているのが、リーダーっぽいというか、頼れるリーダーな感じがします。（中略）恐らく調整型のリーダーな感じがするので、私や新人2人のできる範囲とか力量も調整しつつ、全員の分担を割り振ってくれるのではないかな（下線は筆者）

語りからは、「私が無理を向こうに言っている」という状況に対し、Bが新しい提案を立て「別の方向に筋道を作り」、「相談」してくれたと受け止めていたことが読み取れる。また、「自分事として考えてくれ」る「調整型」の「頼れるリーダー」との印象も得ていた。Aは、状況設定1-1・A（11）のメールを作成し、次のように語っている。

うん、だから、特にこの新人と変わらないぐらいの雰囲気を書いたような。うん、だから自分は指導してもらって立場にも関わらず、こちらがそんなにたくさんできませんという無理を投げちゃっているんで、それに対して調整してくれたリーダーに対して感謝と申し訳ない気持ち？が、含まれているからちょっと丁寧なのかなと思います（中略）Bさんと1対1、向き合っている感じで、Bさんに対してお礼とごめんなさいの気持ちを書いているって感じ。

Aは、「リーダー」として調整してくれたBに対し、「感謝」と「申し訳ない気持ち」、「ごめんなさい」という気持ちがあり、「新人」のような丁寧なコミュニケーション行為に至っていた。

(2) 状況設定1-2

一方、状況設定1-2では、Bから「さっき〇部長からXXプロジェクトの手伝いに招集された」（1-2・B（13））というメールを受けとった。その受け止めに、Aは次のように語って

いた。

1 通目と違ってこの B さんの方にも、プロジェクトの手伝いをしなきゃいけないとあるので、向こうにも負荷がかかっていることが分かったから。なんだ、こちらも、じゃあ調整を 4 人でしていかなきゃいけませんねというのが、こちらだけが無理を押しつけているわけじゃなくなったので 1 通目と違って。むしろ返信しやすくなった感じがあります。（中略）言いやすくなったってことかと思うんですよね、2 通目の方が。向こうの事情が、一つ条件として加わったので、そんなにへりくだりすぎるのもおかしいかなと思って。なんとなく 2 通目はちょっと立場としては同じような視線で、新人 2 人を含めての打ち合わせっていうのを強調しているかな。自分の立場とか、自分の事情、申し訳ないのは入れてない。（中略）だから、2 通目はわりと同じ立場で、この B さんと。この 2 人に対して資料作成は分担を割り振っていきましょうっていう雰囲気
の返信に（下線は筆者）

ここからは、相手に事情が生じたことにより、「こちらだけが無理を押しつけているわけ」ではないと場面認識が変化したことが窺える。「立場としても言いやすく」なり、自分も「主導して」仕事を進める必要があると判断していた。それゆえ、相手と「同じボーダーに立ってプロジェクトを見ている」メンバーの一員としての表現行為となったという。

以上のように、状況設定 1-1、状況設定 1-2 のそれぞれの場面認識と、それらが二通のメールに表出していたかを述べてきた。

コミュニケーション行為に対する振り返りで、A は、次のように語り、相手との関係性を捉える視点の変化を自覚していたことが窺えた。

A：言いやすくなったってことかと思うんですよね、2 通目の方が。向こうの事情が、一つ条件として加わったので、そんなにへりくだりすぎるのもおかしいかなと思って。なんとなく 2 通目はちょっと立場としては同じような視線で、新人 2 人を含めての打ち合わせっていうのを強調しているかな。自分の立場とか、自分の事情、申し訳ないのは入れてない。

I：焦点が当たるところが違うことになってる。

A：そうですね、そうですね。本腰で参加できない状況は B さんも自分も一緒だから、

であればその先の方向性として 4 人で仕事を分担するところに、焦点が当たっているのだと思う。(中略) B さんと同じボーダーに立ってプロジェクトを見ているという感じで。(中略) 1 通目の方は、B さんとの人間関係の方を重んじていると思う。

状況設定 1-1 では、「B さんとの人間関係の方を重んじている」、状況設定 1-2 では、「B さんと同じボーダーに立ってプロジェクトを見ている」と語っていた。A の語りからは、状況の変化により、二人の関係性に向けた視点が変わり、コミュニケーション行為において意識した点も異なっていることが明らかとなった。

1.3 A によるコミュニケーション行為の小括

A は、特に、人間関係の構築や維持を重視したコミュニケーション行為を行っていたと言える。それは、実際の仕事での対応と重なる点であることが窺えた。また、これまでの仕事経験から、メールではニュアンスが伝わりにくいため、誤解を生まないような工夫が必要と捉えていた点も、丁寧なコミュニケーション行為へとつながっていたと言える。一方で、社外の取引先であれば、仕事を優先する場合があるなど、人間関係を重視しつつも、その場の相手を考えた場合に優先される認識があることが窺えた。

さらに、場面認識が変容する様相も捉えられた。それは、相手の事情が変化したことで、A の認識する内的場面が変化し、関係性を捉える視点の変化があったことだと言える。その変化によりコミュニケーション行為において意識していた点に変容していた様相が捉えられた。

第 2 節 調査協力者 B さんの場合

本節では、調査協力者 B が、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識に重点を置き述べていく。事例は、先述した A とのやりとりを行ったタスク 1、タスク 2 の調査である。

語りからは、ビジネスメールでは、ビジネスの常識に基づき、失礼のない表現を重視する、的確な内容を伝えるといった点を重視していることが窺えた。こうしたやりとりは、個人ではなく、組織同士のやりとりだといった認識も見えた。一方で、人間関係に関する語りは多岐に亘り、上下関係に加え、自他の仕事での役割への認識、相手と円滑な人間関係を構築していくためにどうすべきかといった点が、様々な観点から語られた。また、理解主体として、

相手のAが書いたメールの印象から、その人柄を読み取り対応していく様相も捉えられた。

以下、2.1では、調査事例から、調査開始時の場面認識をタスク1、タスク2に分け、言及する。2.2では、やりとりを通して捉えられた認識を中心に、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを述べていく。2.3では、本節で述べたBのコミュニケーション行為の関連をまとめた。

2.1 調査開始時のBさんの場面認識

まずは、メール作成調査のメール作成開始時点のBの認識を述べておく。

2.1.1 タスク1での場面認識

本項では、タスク1の調査開始時点である状況設定0におけるBの場面認識を見ていく。

まず、Aとの打ち合わせの場に関しては、状況設定0・A(1)のメールの受け止めから、「相手が、打ち合わせをしたい」と望んでいる場だと想定していた。Bは、これまでも「やりとりはしていたと思うんですけど、『打ち合わせをさせていただければと思います』というところは、私は打ち合わせしたいです、みたいな感じじゃないですか。」と述べている。Bは、「打ち合わせをさせていただければと思います」というAの表現から、相手が希望した打ち合わせの場であると認識していた。

それに加え、その打ち合わせは、Aが主導している場であるとも捉えていたことが窺えた。具体的には、「日程とかも、その並べて、都合を聞いてくれているので、全然向こうが主導してやっている感じがしました。」と語っている。具体的な候補日を挙げた上で都合伺いをするメールから、手配などは、Aが主導している場だと読み取っていたことが窺えた。

次に、未返信のまま4日が過ぎたという設定に関しては、「全然見ていない」または、「見逃しちゃった」のではないかと推測した上で、それほど「慌て」る場面ではないと認識していた。

内容全然見ていないというか、たくさんたまっていて見ていなかったかなということだと思うんですけど、そしたら、見ていなかったメールにふと気付いて、これ見ていなかったということで、これ返信しなきゃということですよ。(中略)返事がちょっと遅れたんですけども、そんなに何と言うかな？それでパニックったりとか、慌てたりとかはしないです。ちょっと失敗しちゃったな。

4 日未返信だった状況は、受信メールが多くメールを「見逃し」たためだと捉えていた。またそれは、Bにとっては、「慌て」るわけではないが、「ちょっと失敗しちゃった」という認識であった。

状況設定 1-2 の場合では、A 側に状況の変化はあったが、B は、1-1 と同様の場面認識だと語っていた。「私が返事していないですし、向こうも他のことが起きて、日程の調整もし直す必要があるということですよ。うーん、特に、普通によくあることだと思います。」と語っていた。

2.1.2 タスク 2 での場面認識

タスク 2 は、トレーニングの企画分担に関する状況設定であった。B は、状況設定を受け、A に対し、トレーニングへ「全然やる気のない人」かもしれないという認識を持っていた。その理由は、状況設定に書かれていた「完全な分担は難しい」という表現を、曖昧にごまかしながら断る表現だと解釈したためである。語りでは、「完全な分担は難しいというのは、私にはちょっと何が難しいか内容が分からない」が、あえて「曖昧な」表現で「ごまかすじゃないんですけど、なんか断っている」、「先輩は大変、でも異動されてきて大変だから」、「もしかしたら、全然やりたくない人かもしれない」、「積極的な感じじゃない」と語っていた。

2.2 やりとりから捉えた B さんの認識

本項では、やりとり全体を通して行った、具体的なコミュニケーション行為における B の認識に焦点を当て、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを捉えていく。

2.2.1 ビジネスの常識に基づいたコミュニケーション行為

B は、ビジネスの「常識」や心構えとされる考え方と、これまでの仕事経験とをコミュニケーション行為の前提に置き、コミュニケーション行為を行っていたと言える。それらは、ビジネスメールの書き方、メールを返すタイミング、謝罪表現への意識にも表れていた。

ビジネスメールの書き方では、文章の長さ、構成、表現などの書き方がある程度決まっており、それに基づいた常識のあるメールを書けばよいという前提が窺えた。実際に、状況設定 1-1、状況設定 1-2 のメール文は、ともに「いつもお世話になっております。」の後、謝罪

の後に、「本題」に入り、「よろしくお願いします」といった締めの挨拶表現を書くという構成となっている共通点があった。そうした構成を意識する書き方は、B自身の仕事でのメールの「通常のやりとり」におけるスタイルでもあるという。

いつも私そんな感じです。最初のところは、色々、「ありがとう」とか、「申し訳ない」とか、そういうのは言って、人間関係用のものを言って、次に、本題について、こうこうなんですけど、みたいな感じで、言いたいこと終わったら、「よろしくお願いします」と送っちゃう。あっさり。言いたいこと終わったら、よろしくお願いしますって送っちゃいます。

このようにBは、メールの構成を捉え、意識しながら自身のスタイルとしても活用し作成していることが窺えた。「みんなこのくらいの長さのメールしか送られてこないから」、「すぐにどういう構成で、どういう言葉使っているか、すごい分かりやすい」という。具体的には、挨拶言葉、「回答」や「連絡内容」、「よろしくお願いします」といった構成に、「内容を当てはめ」ていく流れであった。活用することで「簡単に分かりやすく書」くことができるという。Bは、メールの書き方を、仕事のやりとりを見ながら、多くの人が用いている書き方を習慣的に学んでいったと語った。

会社に入って、いろんなメールを見るじゃないですか。まず、他の人からメールが来て、この人がこういうふうに書いていたとか、大体みんな同じようなメールを書いているから、見ているうちにこう書けばいいんですよという、見て分かるんです。(中略) 毎日何十通も見ると、だんだんこう書けばいいですねということが分かってくるので

語りのように、仕事での経験の積み重ねにより、「みんな同じようなメールを書いている」点がわかり、常識的なよくある書き方を活用することで、ビジネスメールのスタイルを習得していったことが窺えた。加えて、こうしたよくあるビジネスメールの書き方は、日本語が母語ではないBにとって簡潔でわかりやすく、受け手としても、次に返す際の「プレッシャー」が少ないと語っていた。

メールは早く返すべきといった返信のタイミングについても、仕事で得た認識が前提にあることが窺えた。その前提は、状況設定1-1・B(3)での謝罪にも結びついていた。Bは、

状況設定 1-1 での返信の遅れは、「大したこと」ではなく「よくある」「ちょっと失敗」という程度で捉えていたが、メールでは、「返事が遅くなり大変申し訳ございませんでした。」という謝罪表現を用いている。以下、具体的にみていく。

状況設定 1-1 では、メールに対して返信が来ず、再送する状況は、仕事の経験上、「普通によくある」場面だと認識していた。

よくあるんですね。こういうメールを送って返事が来ない、そして、再送するというのは、(中略) 普通にやっていることだから、自分もそんなに再送するたびにすごい不満を感じているわけでもないですし、向こうもちょっと不満あるかもしれないですけど、大したことないと思っちゃったんですね。

B は、これまでの仕事の経験と照らし合わせ、返信の遅れも、それほど、深刻な事態ではない「よくある」状況だと捉えていた。一方、メールでは、謝罪表現が必要であると判断した理由を B は、以下のように語っている。

それは絶対使います。それは使わないと駄目じゃないですか。(中略) そういう日程調整とか、そういう依頼とか、対応が必要なメールは、それは絶対早めに対応した方がいいものなので、なので、その1日とか次の日とかだったら、でも、次の日のときも入れちゃうかもしれないです。返事が遅くなって、大変申し訳ございませんとかは、次の日でも多分入れていたと思います。その日のうちに返したときは多分入れないと思うんです。

ここからは、仕事における「日程調整」のメールは「絶対早めに対応した方がいい」といった前提が窺える。こうしたビジネスの「常識」・心構えから、実際には、返信が遅れる、返事が来ないといったことは仕事でも起こりうる、深刻な事態だとは捉えない場合にも、謝罪表現は、「絶対」に必要なだという考えに至っていた。

さらに、仕事における謝罪をどのように捉えるか自体にも、ビジネスの「常識」とも言える考え方やこれまでの仕事経験が前提にあったことが窺えた。B は、多少の非でも謝罪表現を用いるようにしていると次のように語っている。

別にメールでよく謝ったりとかもしますし、(中略)いつでも、なんかちょっとだけ、自分に非があったら、絶対謝ります。だって、謝っても本当は損がないですし、謝ったらいいいことしかないんですよ。謝ったら向こうが、そうですね、この人謝ったから許すかみたいな感じになって、1回消されるじゃないですか。

ここからは、「損がない」、むしろ「いいことしかない」などの謝罪表現に対する B の認識が窺えた。言い換えると、「大変申し訳ございませんでした。」は、「大変」といった表現が加えられた謝罪表現であるが、それは、申し訳ないといった気持ちを伝える表現というよりも、ビジネスの常識としての謝罪であると言える。実情においては、ビジネスの場面ではよく用いられる言葉であり、それほど、深刻ではない状況でも謝罪表現を用いるという B のビジネスの常識に基づいたコミュニケーション行為が読み取れた。

2.2.2 失礼のない表現で的確な内容を伝えるコミュニケーション行為

形式や内容に向けられた語りからは、コミュニケーション行為の前提に、次の二つの点があることが明らかとなった。一つは、伝える上での形式では、失礼のない程度の表現を用いる必要がある点、もう一つは、的確な内容を伝える点である。

失礼のない形式について、B は、「基本的に失礼のない程度の表現は絶対身に付ける必要がある」と語っている。その丁寧さの程度を B は、「私はそんなにすごい硬い丁寧な文章はできないから、そういう気持ちがあったとしても、そういう硬い丁寧な文章に仕上げられないかもしれない」と語っていた。

作成されたメールにおいても、タスク 1 の社外のやりとりでは、状況設定 1-1・1-2 ともに、「いつもお世話になっております。」や「何卒よろしく願いいたします。」などの冒頭や文章の終わりの挨拶言葉をすべてのメールで書いていた。タスク 2 は、社内のメールであるが、状況設定 1-1、状況設定 1-2 ともに、「ご返信ありがとうございました。」「よろしく願いいたします。」という言葉で、冒頭や文章の終わりの挨拶言葉が述べられている。これらは、ビジネスの規範としてのメールの書き方とも関連すると言えよう。

次に、内容では、的確に伝える点が意識されていた。「その回答とか、色々するんですけども、ちゃんと正しい正確に回答しているかどうか、分かりやすく回答しているか」が重要だという。形式面は、最低限必要だが、実際には、何を伝えるかという内容がより重要だと捉えていた。

語りからは、最低限の失礼のない表現を意識した上で、適切な内容をわかりやすく回答しているかを重視する B の認識が窺えた。

2.2.3 上下関係を意識した会社のやりとりとしてのコミュニケーション行為

ビジネス上の人間関係としては、個人対個人でのやりとりではなく、会社という組織同士でのやりとりだという認識が前提となっていた。社外での人間関係に関して、B は、次のように指摘していた。

基本的にそんなにあれなんですよ。そんなに毎日会う人でもないですし、他の会社の人だと思うから、第一、嫌われなければいいと思うんですよ。別にそんなに仲良くなりたいたとか、そういうわけじゃないでしょ。だから、この人と話したくないとか、この人が苦手ですねというのは思われなければいい感じなので、みんな別に個人個人でやりとりしているわけじゃないですから。(下線は筆者)

こうした「個人」対「個人」ではなく、会社という組織同士でやりとりを行っているという前提は、B のビジネスメールでは「普通に常識のあるメールを書けばいい」という認識とも関連していると言えるだろう。

さらに、個々の人間関係においては、先輩・後輩といった上下関係を意識していた。社内での人間関係においては、「先輩ですから、丁寧に言わないといけない」と語っている。例えば、先輩である A からの打ち合わせの日程調整を担うといった申し出に対して、B は、「日程調整は私がやっておきますので、気にしないでください。」(1-2・B (15)) と返信していた。先輩に任せず、後輩である B 自身が日程調整を行うという、組織内の上下関係を意識して行った配慮の意図があるという。このように、B は、会社同士の関わりと個々の上下関係を意識したコミュニケーション行為を行っていた。

2.2.4 円滑な人間関係の構築を意識したコミュニケーション行為

2.2.3 では、組織同士のやりとりだと捉えた B の認識を採り上げたが、それとともに、円滑なコミュニケーションのために、相手との人間関係を構築していく点にも意識が向けられていた。

例えば、タスク 2 の仕事分担では、メールですべてを解決しようとせず、打ち合わせの場

を提案するコミュニケーション行為を行った。場面認識に関しては前述したが、Bは、相手のAが「全然やる気のない人」かもしれないと認識していた。「完全な分担は難しい」という表現をあえて「曖昧な」表現で「ごまか」しながら断る表現だと解釈したためである。そこでBは、「顔を見てや」ることにより、「向こうも協力してくれる可能性が高い」だろうと考え、打ち合わせを提案したという。また、「母語」ではないため、「顔を見れないし、声も聞こえないし、文字だけで」強く「伝わってしまう」メールを避け、誤解を防ごうとしていた。「センシティブ」な内容は、「メールでは言わない」方がいいと述べている。作成されたメールでは、状況設定 1-1・B (10)、状況設定 1-2・B (13) とともに、「もう一度打ち合わせをしたい」旨を伝えている。また、部長から他のプロジェクトを依頼されたという自身の事情の変化も、Aに打ち合わせを呼びかける際の理由として活用していた。

また、メール文において、一旦、相手への共感や理解を示す表現行為にも結び付いていた。「先輩は大変、でも異動されてきて大変だから」、「先輩の事情があるので、それは大変ですって理解を示す必要がある」と述べている。相手の理解も得られ参加してもらえるように、共感や理解を示す表現行為を行っていた。メール文では、「Aさんが異動されてきたばかりで負担が大きくなってしまうので」(1-1・B (10))と述べ、Aに「理解しています」ということを示そうとしていた。

2.2.5 肩書に関係なく相手を尊重するコミュニケーション行為

人間関係に関わる語りは多岐に亘り、肩書などの立場が存在するビジネスの場においても、他の場面と同様に、相手の気持ちを考えた対応が必要だという、Bの認識も窺えた。Bは、ビジネスにおける肩書などの立場は、変容するものである点を挙げている。

仕事はお客さんだから、色々あるんですけど、でも、関わっている人は永遠に同じ立場に、同じ関係性なわけがないじゃないですか。だから、私もこの人は、分からないですけど、来月、私のお客さんになっちゃうかもしれないですし、だから、全然、今は自分がお客さんだとしても、永遠にお客さんというわけじゃないですし、お客さんだとしても、基本的にそういうところは平等じゃないですか。(中略) 仕事で関わる人って、私がお願いしたり、私がお願いされたりとか、いつもそんな感じじゃないですか。一方的に、私、永遠にお願いされて、その人に対してお願いしないわけがないじゃないですか。だから、そういういつか自分がお願ひする立場に絶対なるから、そういう良好な人

間関係を、そうですね、持った方がいいんじゃないかなと思うんですね。

Bは、ビジネス上の立場も「永遠に同じ立場に、同じ関係性」ではなく、自分が「お願いされ」る立場から、「その人に対してお願い」する立場になることもあると語っている。だからこそ、顧客の立場であっても、肩書などにとらわれすぎず「平等」と捉え、相手との「良好な人間関係」を築けるような対応を行うことを念頭に入れるべきだという認識が窺えた。

また、そうした関係は、学生時代など、これまでのコミュニケーションのあり方の延長である点を「謝罪」を例に以下のように語っていた。

社会人じゃなくても、そうじゃないですか。大学とかにいるときに、先輩とか後輩とか、先生とかメールでするときにも、そういうことはやっぱりするんですよ。返事が遅れたら、ちょっと遅くなって申し訳ないです、みたいなのは言います。

このように、返信が遅れた場面では、「社会人」に限らず、学生であっても謝罪を行うと述べている。語りからは、ビジネス場面も、他のコミュニケーション場面の延長として捉えるBの認識が窺えた。

こうした語りは、Bからの今回の事例での謝罪やお礼などの表現行為に表れていた。メールでは、「いつもお世話になっております。」(1-1・B(3))という冒頭の挨拶言葉の直後に、謝罪表現が書かれていた。これに対して、Bは、「謝った方がいいということですけど、で、ちょっとそうですね。返事が遅れて大変申し訳ございませんというのを先に言った方がいいと思います。」と語っていた。状況設定1-2も、相手には候補日の変更が生じたが、4日遅れたという事実が変わるわけではないため、謝罪が必要だと認識していた。ここからも、Bがメールに対して返信していないという、非があった場合には、「相手の気持ちを考えて謝ったほうがいい」、そういった謝罪などは、「平等」に行う必要があり、自分が顧客であるという立場は関係ないとの認識が窺えた。

2.2.6 相手との関係、仕事の役割も考えたコミュニケーション行為

仕事としての役割を考慮したコミュニケーション行為も捉えられた。具体的には、タスク2の仕事の分担において、先輩のAに配慮だけではなく、個々の仕事を担うメンバーとしての役割を考え行ったコミュニケーション行為である。Bは、「その人の負担」を考慮する一

方、仕事として「その人の責任」もあるため、「そんなにお願いですっていう感じでも良くないと思う」と語っている。こうした語りからは、「完全な分担が難しい」と申し出ている先輩に対して配慮しつつも、互いに仕事としての責任があるため、その点も考慮する必要があると捉える認識が窺えた。メール文では、「いかがですか」という表現を、相手には参加する義務があることを念頭に、断らないという推測に基づき用いたが、「どうしても」、「本当になんとかなんとか」などの「言葉は絶対使わ」ないよう意識しメール文を書いていた。

2.2.7 理解行為から推測した印象とその積み重なりによる人柄の推測

Bの受け止めでは、メールから読み取った事柄を踏まえ、Aの印象が語られていた。さらに、そうした印象がAの人柄へと結びついていたと言える。また、推測した人柄に基づき、Aからの返信で書かれるだろう文面が想定されていた。これらのメール文の受け止めから得た、場や相手の人柄などの推測は、B自身のコミュニケーション行為にも反映されていた。以下、やりとりを通して語られた、Bの語りから具体的に見ていく。

タスク1では、メールの受け止めから、Aが丁寧に謙虚な人だと語っている。

例えば、状況設定0・A(1)のメールでは、書かれていた表現に着目し、次のように語っていた。

すごい分かりやすいですし、簡潔ですし、仕事のメールとして、よくこういうメールが来るんだなと思ったんですけど、そうですね。ここも「お忙しいところ恐縮ですが」とかは、うーん、そうですね、丁寧な人だなと思いました。

ここでは「分かりやす」く「簡潔」にまとめられたよくあるビジネスメールだという印象と、「お忙しいところ恐縮ですが」という前置き表現から受けた印象をもとに「丁寧な人」という推測が語られている。丁寧な人といった認識は、Aの他のメールにおいた印象としても多く語られていた。状況設定1-1の再送を促すAのメールに対しても、Bは、「丁寧」である点を同様に指摘している。

B: それもすごい丁寧に、ここなんか調整とかがありますので、「伺えますと幸いです」とかは、自分が今、ちょっと早めに返事が欲しいなという気持ちは分かるんですけども、でも、全然言い方すごい柔らかくて、なんか催促されている感じは特に

は、悪い、嫌な感じはしないです。ここもすごい謙虚で、すごいこっち側は放置していたのに、ちょっと悪いなと思っちゃいますよね。(中略)

I: 一方的なお願いじゃないということですか？

B: そうですね。自分が悪いのにという感じはしました。(中略) すごい丁寧だから、ちょっと早めに返そうという感じにはなるんですね。(言い換えを示した下線は筆者)

Aの「伺えますと幸いです」や「一方的なお願い」といった表現を受け、「言い方」が「すごい柔らかく」、「すごい丁寧」「謙虚」だと受け止めが語られていた。また、それを受け、B自身が返信をしていなかった事態に対して、「放置していたのに、ちょっと悪いな」と自分に非があるという認識が生じていた。

状況設定 1-2 では、丁寧さ、謙虚さに加えて、そうした場面認識から、Aが「いい人」だといった人柄が推測されていた。

すごい「申し訳ございません」とか、「ご容赦いただけますと幸いです」とか、丁寧に謙虚で、私全然返事していないのに、だから、別にいいと思うんですけど、普通に向こうの日程が変わったとしても、私は返事していなかったから、私には何か影響があるわけでもないですから、それなのにすごい丁寧な口調で、自分が悪いです、申し訳ないみたいな感じのメールを書ってくれたので、いい人だなと思うんですね。

「自分が悪いです、申し訳ない」と述べていることから、Aが「いい人だ」といった人柄へと結びついていた。要するに、メール文の「丁寧に謙虚」といった理解行為が重なり、Aは、「いい人」だという人となりの推測へと結びつく一端が窺えたと言えよう。

「いい人」といった人柄の推測から、やりとりの後半で、Bは、返信が届く前に、Aからのメールの文面までを予測していた。

予想だと、絶対にありがとう、「返事いただいてありがとうございます」というメールは来ると思います。4日は経ったんですけど、でも、ありがとうは来ると思います。

「日程に教えていただいてありがとうございました。では、この日にしたいと思います」みたいな連絡が来るんじゃないですかね。

実際に A からは、「ありがとうございます」(1-1・A (4))とお礼が述べられ、B がメール文から予測したメール文に近い返信が送られてきていた。

さらに、受け止めから生じた人柄は、B 自身のコミュニケーション行為へも影響を与えていたことが窺えた。例えば、1-1 の状況では、「いつもお世話になっております。」という冒頭の挨拶言葉の直後に、謝罪表現が書かれていた。また、それは、状況設定 1-2 の場合にも同様に窺えた。タスク 1 の作成開始時の場面認識では、A 側の状況の変化はあったが、状況設定 1-2 の状況を B は、「普通によくあること」だと受け止めていたが、仕事として失礼な状況が生じたといった認識は持っていなかったことが窺えた。その上で、A のメール (1-2・A (6)) を受け、以下のように語っていた。

これも、そうですね。まずは、自分が返事していなかったことは、この人は何も言っていないじゃないですか。このメールの中に。でも、私は返事していなかったから、向こうは言い出せないんですけど、自分からは言います。(中略)私は返事しなかったということを自分から言って、謝ります。だから、先日メールありがとうございました。そして、私の返事が遅くなって、本当に申し訳ありません。で、本題に入ります。打ち合わせの日程は、私はこの日がいいんですけど、というのを言って(下線は筆者)

下線のように、B は、メール文には書かれていなかったが、相手は催促を「言い出せない」状況であったことを推測していた。それも A の丁寧で謙虚という人柄に結びつく受け止めであり、そうした認識が、相手は言い出せないが、「自分からは」「謝ります」という B 自身の表現行為へとつながるものであったことが窺えた。

タスク 2 でも、メールから読み取った事柄を踏まえ、A の印象が語られていたが、状況設定 1-1・1-2 では、推測した人柄に異なる印象が語られていた。先輩の A がトレーニングに積極的ではなく、「やる気がない」のではないかといった当初の推測から、そうした自身の前提が間違っていたかもしれないと認識が変容していく様相も捉えられた。例えば、「新人 2 人も含めて、資料作成についての分担を考えましょう。」(1-2・A (14))と書かれていたメールを受け、B は、次のように語っている。

私もちょっと負担が増えるっていうことをしてて、じゃあ自分もちょっと頑張らなくちゃっていうことで。いい人だからかなあ〈笑〉。(中略) それとも、もともとそんなにやる気はないわけでもない、私の誤解かもしれないんですよね。もともと、もうほんとはやる気があったんです。でも2人は難しいです。で、4人になるとじゃあ色々やりましようっていうことなのかな〈笑〉。

Bは、Aが「いい人」だから「自分も」で「頑張らなくちゃ」と語り、「やる気」がないと捉えた認識は「誤解」だったのではないかと述べた。こうした、受け止めから得た相手への推測が、お礼などのBの表現行為へとつながっていった(1-2・B(15))。

また、タスク2の状況設定1-1、状況設定1-2のAのメールに対する理解行為では、推測される人柄が「丁寧」で「きっちりした先輩」(1-1・A(11))から、「すごい積極的」「やってくれる感じ」「なんか自分がやってくれる感じ」(1-2・A(14))と、受け取ったメールから伝わる人柄が異なっている点を語り、B自身も驚いていた。

このようにBは、Aのメール文を、その場、その場の場面認識とともに「丁寧さ」、「謙虚さ」「きっちり」さといった印象を含め受け止めていた。その印象が「いい人」「積極的」というような書いた人の人柄としても構築されていく一端が窺えた。また、そうした理解行為の印象は、Aの返信には、お礼表現が書かれているだろうといったように、相手のメール文面の想定へとつながっていた。それとともに、Bのコミュニケーション行為にも表れていたことも捉えた。

2.3 Bによるコミュニケーション行為の小括

語りからは、Bが、メールの構成や表現など、ビジネスの常識として失礼のないメールを書くために、形式や内容を含めて意識していることが窺えた。また、その際には、個人的な気持ちとしては、挨拶なども入れたいなどの気持ちが生じながらも、ビジネスのメールであることを重視し、書かない選択を行っているという。ビジネス上の人間関係では、相手が先輩だという関係を重視し、丁寧さを意識していた。その一方で、仕事の役割を考えた対応もする必要があると認識していた。人間関係への認識は多岐に亘り、ビジネスであっても、謝罪などの言語行動には、肩書に関係なく相手を尊重する必要があると捉えていた。相手との人間関係においては、メールの受け止めから、Aの人となりを受け取っていた。謙虚、丁寧な人ではないかと人柄を推測し、そうした認識は、Aに感謝を伝えるといった表現行為にも

表れていた。

第3節 調査協力者Jさんの場合

本節では、タスク1において、Kとのやりとりを行った調査協力者Jの事例を検討する。Jは、顧客である相手との関係づくりに重点を置き、相手に合わせていくコミュニケーション行為を特に意識していたと言える。その中で、相手が書いたメール文への解釈から、相手をどのように配慮するかという点での認識の変容が生じていた。また、人間関係を重視するだけでなく、仕事としての対応への認識、形式を意識的に用いる認識など様々な認識が語られていた。

以下、3.1では、調査開始時の場面認識を述べる。3.2では、やりとりにおいて、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかをJの認識を中心に示す。3.3では、本節で述べたJのコミュニケーション行為の様相を概括する。

3.1 調査開始時のJさんの場面認識

本項では、Jの場面認識について述べていく。語りからは、(1)既にやりとりを行っているが自身の優先度が低いという人間関係への認識と、(2)企画を提案するための打ち合わせの場という、二つの場面認識が窺えた。

(1)既にやりとりは行っているが、自分の優先度は低いという人間関係

まず、タスク1打ち合わせの日程調整における状況設定0では、Jは、顧客である相手のKについて「既に一度取引がある顧客」だと認識していた。

もし全く初めてだったらもっと丁寧な言い回しとか、なんで打ち合わせさせて欲しいっていうのを説明すると思うんですけど、もう顧客っていう取引あるっていう前提でやったのですごくシンプルに書いてます。

Jにとって、Kは、既にやりとりを行ったことがあるため、日程を調整する点だけを意識したやりとりができると認識していた。さらに、相手からの返信が4日ない状況から、相手にとってのJの立場を次のように述べている。

結構顧客の方もいろんな案件を回してたりとか、向こうも忙しいっていう状況を前

提にあるので、向こうにとってこっちが、優先度が低かったり、立て込んでらっしゃるのかなって印象ですね。(中略) 前提が、1 回くらい過去取引あるんだとしても、こっちが強いつてわけじゃないって感じですね。

相手は「立て込んで」いて「忙し」く、「こっちが優先度」「低い」といった認識だという。過去に取引があったとしても、立場は弱いと捉えていたことが窺える。

(2) 企画を提案するための打ち合わせ

打ち合わせに関しては、「プレゼン」をするための打ち合わせの場だと想定していた。この想定には、J の実際の仕事が反映されているという。

打ち合わせだと〇〇さん(中略)とかそういうところが案件持ってきてくれるんだけど、(中略) ウェブサイトやってる会社いっぱいあるから、そこでやっぱ気に入られて、見てもらわなきゃいけないっていうか、こっちが下の立場だと思っているから、面白い提案を持って行って、向こうの代理店さんが、ハッて、思ってくれたらいいなっていうのが前提ですね。

J の認識においては、実際の仕事のように、案件を採用してもらえよう、企画をプレゼンする、提案するといった打ち合わせの場であることが窺えた。この点は、(1) 優先度が低いという関係性とも関連していると言える。

3.2 やりとりから捉えた J さんの認識

本項では、やりとりの全体から捉えられた、J の認識を中心にコミュニケーション行為を述べていく。

3.2.1 関係づくりを重視し相手の状況を優先するコミュニケーション行為

語りからは、やりとり全体を通して、顧客である相手との関係づくりに重点を置き、相手に合わせるコミュニケーション行為が意識されていたと言える。メール文の理解行為、送受信ごとの状況への場面認識から相手の意図を読み取り、相手の状況に合わせた対応を模索していた。相手の考えや意図、状況などを「深読み」すると語った言葉からも窺える。メール文の受け止めや推測が、複数の選択肢から相手に合わせたメール文を作成する際の参考

となっていた。

例えば、関係づくりを重視する点は、仕事への熱意を伝えていくといった表現行為からも読み取れた。「強気に出るっていうよりは、これちょっともうアクションしなくちゃいけないみたいな感じ」と語っている。また、実際の仕事のように、「面白い提案を持っていく」、「とってても熱意があって、いい提案したいと思っている」ことを伝える必要があるという。そのため、メール文では、熱意を示そうと「弊社内でも企画を練ってお打ち合わせさせていただきたいので是非」(1-1・J (17)) という表現を加えていた。

関係性づくりの重視は、「担当者名」を入れるなど、形式での工夫にも表れていた(0・J (16))。

担当者のお名前とかと、前言われたことあるんですけど電話とかでも担当者名をちゃんとと言うっていう。メールでも入れるようにしてますね。(中略) 1回だけ取引があったというイメージなんで、もっとここから継続したいと思ってるからそういう風に担当者名入れるとか、感じですかね。

相手との人間関係を、今後も「継続」できるよう、名前をメール文に示す工夫も見られた。

次に、日程調整において相手の都合を優先していく点にも表れていたと言える。相手のKは顧客であり、自身は「向こうにとって」「優先度が低い」立場だと認識し、日程調整では、相手の都合を尋ねていく表現行為を行っている。例えば、「20日は終日都合がつきそうです」(1-1・K (18))と、都合がつくという返信があった場合も同様であった。Jは、「14:00～または、15:00～ではご都合いかがでしょうか？」(1-1・J (19))と、再度、時間伺いを行っている。Jは、「20日で決めたいんですけど」、「2択にして、向こうに選んでいただくような雰囲気にと語っている。相手との関係づくりにおいて、相手に決定権を委ねるコミュニケーション行為を行っていた。

また、電話という手段を用いるという工夫にも表れていたと言える。Jは、その意図を次のように語っている。

相手に、次の候補日出すと、相手がちょっと意味分らないと思うかもしれないから、社内会議が入って(中略)電話で相手の反応をすぐ確認しながら、しゃべった方が、行き違いないと思って電話しますっていうことですね。(中略)で、も

し全然優先順位低そうなのもそのとき分かるかなみたいな。順位が低いのか、それとも本当に話が、打ち合わせの日程とれるのかが分かるかなっていう感じですね。低かったらもうどんどん詰めてもしょうがないかもしれないし、またちょっと作戦考えるからっていう感じですかね。

このように、相手にとってわかりやすい点、また、電話を用いることで、相手にとっての「優先順位」も読み取れる点から、電話を用いるという表現行為を行っていた。こうした点からも、関係性を重視し相手を優先するJの認識が窺えた。

3.2.2 状況の推測により生じたコミュニケーション行為における認識の変容

ここまで、3.2.1 相手との関係づくりに重点を置き、相手の状況を優先し対応していくというJの認識を見てきた。やりとり全体を見ると多くの場合に、Jは相手に決定権を委ねていたが、メールに対する受け止めにより、何を重視するかの判断が変容した事例もあった。

前述したように、Jは、相手のKは、顧客であり、「向こうにとって」「優先度が低い」と認識していた。それゆえ、相手のKから、「20日は終日都合がつきそうです」(1-1・K(18))というメールに対しても、「14:00～または、15:00～ではご都合いかがでしょうか？」(1-1・J(19))と、再度、時間伺いを行っていた。相手へ決定権を渡す配慮がなされていたことが窺える。しかしながら、状況設定1-2では、Kの「外出して本日は戻らないので、メールでやりとりさせていただければ」(1-2・K(25))というメールを読み、「ピンポイントで大変恐縮ですが、20日の14:00～ではいかがでしょうか？」(1-2・J(26))と日時を特定させた返信を行った。その理由をJは、「この人本当に忙しそうだ」という認識が生じたためだと語った。忙しい相手との日程調整では、「メールで確定どんどんさせていこう」、「この人忙しそうだから、もうピンポイントで決めちゃ」おうと考えたという。

この変化をJは、「忙しいと思ったら早く。気難しそうだったら、やっぱり全部選んでもらうように2択とかにして、こっちでピンポイントは悪いかな、みたいな感じにする」と振り返っていた。

このように、相手の状況などをメール文から推測するやりとりの過程で、コミュニケーション行為の前提としていた認識が変容する様相が捉えられた。

3.2.3 実際に仕事が進むかを重視したコミュニケーション行為

相手の状況を優先するコミュニケーション行為を採り上げたが、Jは、相手との関係性ばかりを重視していたわけではないと言える。ビジネスメールのやりとりとして、仕事が進んでいくかどうかにも重点が置かれていたと言える。

例えば、日程調整を行う表現行為では、仕事を進みやすくするために、相手には対応できる新しい日を加え、始めと同じ数の候補日を提示していた (1-2・J (24))。その意図を「ここだけだと、え？じゃあ残りの候補日、1日しかなくなっちゃう」ため、「追加の日を新しい案を入れて向こうが判断しやすいようにしてる」と語っている。この点は、他の調査協力者の多くが語っていたが、Jはその前提に「全体的にメールの回数少なく終わった方が、きっと忙しいビジネスだからいいと思う」という認識を語っている。

また、後から、J自身が送ったメール文に対して、提示する内容が不足していた点を反省していた。具体的には、既に出した状況設定 1-1・J (19) で打ち合わせの時間に言及したが、「場所」に関する情報が不足し、もう一度、やりとりを重ねることになってしまったなどである。

さらに、仕事が進むのであれば、相手に送ったメールの意図が理解されたかは、それほど問題がないといった認識も窺えた。例えば、相手が正しく候補日を読み取れていないと推測した、1-2・J (24) のメールについての語りである。

自分が送ったメールが。両日、3日提示したと思ってるんで、こっちは。追加の候補日2個にしちゃったから。ああ、やっぱあの書き方、駄目だったな、みたいな。19は生きてるはずだったんですね。(中略) 追加の候補日2日、で追加だけ見てるんですね。

(中略) あ、自分の書き方がしまった、みたいな。よく分かんない書き方しちゃったなと。でもまあ両方空いてる。(下線は筆者)

このように、候補日を相手が正しく読み取れていない点を反省しながらも、相手が他の日程の「両方空いてい」れば、日程調整ができ仕事が進むため問題ないと考えていた。なお、実際には、このJのメールに対して、Kは、実際には、すべての候補日を読み取れていた。メール文からの推測を重視したとしても、受け止めでは、形式から読み取れない場合や食い違った意図を捉えた場合もあると言える。

3.2.4 自他の行動を伴う事実、情報を伝えるコミュニケーション行為

Jは、仕事においては、自分や相手の行動に変化が生じるかを情報から読み取り、伝えることが重要だと認識していた。例えば、依頼を快諾したか、仕事の実行に支障が出るかなどである。語りでは、「ビジネスなんて客観的な事実の情報を拾いたっていい感じですね。」と述べていた。客観的な情報を拾うことで、何か情報が加えられていた場合には、その内容に言及した返信を行うなど、実際の行動を起こす必要あるという。

本事例では、Kから届いたメールに対して、返信を行うかの判断においても、自分の行動を伴う事実が加えられているかが関わっていた。メールに「受付に行ったらどうするかの情報」（メール文では「着きましたら受付で、私との約束がある旨、お伝えください。」1-1・K(22)）などをKが加えていたため、返信は必要だと考えたという。その他のメールにおいても、相手が時間を取ってくれるか否かといった行動などの客観的な事実情報を読み取っていた。

次に、送り手としても、相手の行動の変化が伴う情報は、早くわかりやすく伝える点が重視されていた。例えば、1-2の設定で、状況が変わった場合には、それを早く伝えることが重要だという認識から、事情を伝えている（1-2・J(24)）。

これはですね、状況が変わったんで、単純に早く状況が変わったことを知らせようみたいな感じで。（中略）そうですね、別の候補日連絡しますって返したんですけど、追加候補日を入れて、（中略）社内で会議が入ることになるっていう、自分の会社の状況ですよ。（中略）なんか状況ってよく変わるから、あんまりプラスもマイナスもなくて、その事実が変わったっていう事実を早く伝えることが1番プラスみたいな。

Jは、自身に会議が入りそうという、変化を伴う「事実を早く伝える」必要があると語っている。その認識は、件名で事情が変わった点が伝わるよう言及するなどの工夫や冒頭で本題が述べられているといった点にも表れていた（1-2・J(24)）。

3.2.5 わかりやすく視覚的にも見やすいコミュニケーション行為

メールは、誰に対しても、わかりやすく視覚的にも見やすく書く必要があるといった認識も窺えた。以下、メールの長さ、敬語の使用の二つを挙げる。

一つ目は、短いメールを送るよう意識していた点である。例えば、メールの長さもその一

つである。語りでも、書いたメールの「全体的にあんまり長くならないようにメールはしてました」と述べている。その意図を読み手の視点で次のように語っていた。

長文疲れちゃって。やっぱり1件しか、1個のやりとりしかしてなんだったらじっくり読めると思うんですけど、すごい量をバーって、見てたりするので、あんまり目が疲れないというか、あんまり情報が多くても入らない。

読み手が「疲れない」ためにも、視覚的に見やすい「長くならない」ように書く必要があるというJの認識が窺えた。「内容の割には、伝えたいことは多いけど」、「シンプルな」メールが理想的だという。忙しい読み手にも、負担がかからないよう、短時間でも把握できる短いメールを書く点を重視する認識が窺えた。

二つ目は、短いメールを書くためには、敬語の重複を避け、多用しないよう意識して用いる必要もあるという。

日本語だと結構長いじゃないですか、何ていうんだらう、間合いの言葉とかいらない、「いつもお世話になっております」もいらないかもしれないっていうくらいの、前提の言葉とかそういう情報じゃない言葉が多いんで、そういう言葉は極力減らした方がいいのかな、っていう。

Jは、「情報じゃない」「極力減らした方がよい」と語っている。例えば、「添付にてご確認ください、ご確認いただけますと幸いです」(下線は筆者)のように、丁寧さを重視するあまり、情報が重複した長い表現などのことだと語っていた。このように、敬語を多用しすぎないよう使う点も重視していた。

これらの書き方は、仕事において、Jが実際に新入社員の頃、指摘を受けた経験とも関わっているという。

文章が長いって言われて注意されたことがあったんで、過去に。長すぎないようにしている、不要な言葉を減らした方がいいのかな。(中略)文章自体が長い傾向があつて、同じこと何回も書いちゃう癖があるというか、という気がしたので、気がした、言われたことがあるので、報告書みたいなやつで。

J自身も「先輩」からの指摘などを受け改善してきた点だという。今は、Jが先輩の立場であり、「例えば、1、2年目の人とかのメールを見ると」「よく分からない敬語を、めっちゃ使ってる」が、「それでも気持ち分かるというか、丁寧にしようしようと思って重ねてしまう」と語っていた。新入社員の頃に自身が受けた指摘を意識的に振り返り、実践を経て、今は、他者のメールにおいても改善点などに気がつけるようになったという。その過程があることで、メールの作成に慣れるまでは、つい長文になりがちになってしまう後輩の気持ちも理解できるということだろう。今回の調査においても、相手の返信を受け、自身のメールを振り返り、伝わらなかった点を反省する場面も見られた。

3.2.6 形式を意識的に用いるコミュニケーション行為

Jの語りからは、メール文の形式そのものに向けられた認識も明らかとなった。それは、言材に対する表象と言え、結果としての表現から伝わる、相手が受け取るだろう印象などが重視されていた。

例えば、ひらがなか、漢字を用いるかといった文字から伝わる印象を重視し、選び取るといったコミュニケーション行為である。Kのメールで用いられていた「Jさま」(I-1・K(25)他)というひらがなの使用に関し、Jは、次のように語っていた。

J: でもこういう風にひらがなとかやる、様をひらがなにするとか実際でもいるんですけど、やっぱり柔らかい印象が出ていいなとは思んですけど、私はあんまりやんないかな。でも上手だなと思いますけどね。

I: 自分はやらないのには何か理由があるんですか？

J: 砕けすぎてしまうような気がする。男性だったらやってもいいかもしれないですけど、女性でひらがなとかやってるとちょっと親しみが出すぎるじゃないですけど。

Jは、J自身がひらがなを用いた場合には、相手にとって「砕けすぎてしまう」「親しみが出すぎる」と語っていた。Jのひらがなを用いた表現に対する印象が窺える。ひらがな、漢字といった形式が、コミュニケーション主体としての態度や印象とも結びつく点が意識されていた。

また、表現に示された文字通りの意味だけではなく、それが仕事において、どの程度用い

られるかからも、J自身の形式に対する認識が捉えられていた。例えば、「大変申し訳ございません。」という謝罪が、どの程度の謝罪の態度を示しているかという推測からも読み取れる。Jは、4日返信を行っていなかったためにKが用いた謝罪に対して、次のような印象を語っていた。

そんな「大変申し訳ございません」とかって結構使っちゃうんで、すぐに「誠に申し訳ございませんでした」って言っちゃうんで、4日くらいありだよな、みたいな。本当に悪いと思ってたら、ものすごい謝罪すると思うんで、理由、書いたりとか。これだと、やっぱ4日はあるよね、みたいな。そういう印象でした。

上記の語りからは、「大変申し訳ございません」といった謝罪に対して、Jが、「結構」用いる表現でもあり、「本当に悪い」と思うほどの気持ちがこもっているわけではないと捉えていることがわかる。受け止めでも相手の謝罪表現を受け、相手にとっては返信の遅れが「よくあることなのかなっていう印象」だと語っていた。「申し訳ございません」に「大変」という強調が加えられている謝罪表現だと言えるが、Jにとっては、「ものすごい謝罪」ではないと受け止めていた。これまでの経験による表象があり、それが、受け止めや相手の状況の推測をする際の参考となっていたことが窺えた。

コミュニケーション主体として、どこまでの形式を用いることができるかという認識も考慮されていた。例えば、Jは、普段の仕事のメールは、「砕けている」ために、今回作成したメールの敬語表現が「精一杯」の丁寧なメールだと語っていた。意識して書く場合にも、自分がよく用いている形式かどうかなど、形式と結びつけて書けるかどうかに関わっていた。

その他、文字通りの意味以外の意味合いを込めて、用いた形式もあったと言える。それは、「どうも」という同調や反応を伝えるために用いた表現であった。具体的には、4日返信できていなかった、相手の気持ちに対しての呼応として、お礼表現に「どうも」を加えていたメール(1-1・J(19))である。「どうも」はそれ自体に、同調といった意味は持たないが、付け足すことで、気持ちを示そうとしたという。

「どうも」とか、プラスアルファで付けたんですけど、やっぱり向こうが忙しかったから、4日連絡できないとかってありだよな、みたいな、あるあるある、みたいな意味

でここに入ってます。別にいいよと。(中略) 忙しかったんですね、ありますあります、みたいな。

語りからは、4日返信できていなかった、相手の気持ちに対して「あるあるある」と同調するために用いていたことが窺えた。

このように、形式を意識的に用いたコミュニケーション行為が捉えられた。

3.2.7 ビジネスの常識が前提にあることを示すコミュニケーション行為

Jは、相手であるKに合わせた対応を重視していた点を前述した。本項では、Jが、相手に合わせつつも、ビジネスの常識とも言える考えを前提に持ち合わせていることが伝わるよう意識したコミュニケーション行為を行っていることが明らかとなった。

3.2.2で示したように、Jは、相手が顧客であるという認識を重視していた。しかしながら、Kが「忙しい」だろう場面認識を優先した対応を行った。その一つが、「打ち合わせ場所は弊社でしょうか、もしご迷惑でなければこちらからお伺いします」(1-1・K(25))という返信を受け、顧客であるKに来社してもらうことを承諾した表現行為である。立場上は、取引元に対して、J自身が来社すべきところを、顧客である相手が来社するという内容に従うメール文を作成した(1-1・J(26))。その際に、次のような「深読み」もあったと語っている。

本来は自分がお伺いするはずなのに、都合が悪くなければ向こうが来ますよって書いてあったので、これは何か意図があるんじゃないかと、なんか取引してるときって相手の会社の雰囲気とか、やっぱ会社に行っちゃってちょっとその状況を、なんかやばそうな、倒産しそうじゃないとか、そういうのを見たいっていうこともあるのかもしれないので。(中略) 超深読みですね。なんかわざわざ来るって言うんだったら、一旦それはそのまま来てもらおうみたいな。これで「うちがいきますよ」とか言ったら、また長くなっちゃうし。(中略) なんかちょっと自分が行ったほうがいいのか、相手が来たいのか、ちょっと分かりかねるところがあるんですけど、「もしご迷惑でなければ」とか付いてると、なんかやっぱ意図があって、むしろ来たいのかなって思っちゃうんで。

上記の語りからは、Jが、相手が「忙しい」だろうという場面認識と、「伺い」たい理由や

「意図が」他に「あるんじゃないか」と推測しながら、迷いが生じていたことが窺える。その上で、「じゃあ来てもらうことにする」表現行為を行っていた。しかしながら、一方では、相手が顧客であり、丁寧な対応を行う必要があるというビジネスの常識とも言える認識も持ち合わせていた。そこで、Jは、自分が来社すべきだという、ビジネスの常識とも言える前提を持っていることを相手に示すために、お礼表現に「誠に」(1-1・J (26)) を追加したという。語りでは、次のように述べている。

意図があるかもしれないから、じゃあ来てもらうことにしようみたいな。でも本来だと、うちが行ったほうがいいかなと思うから、「誠にありがとうございます」とか付けとくか、みたいな。(中略) 来てもらうことに受け入れるから、ちょっとお礼の言葉 1 個増える、みたいな。そうですね。こっちが指定するって申し訳ないけど、なんか向こう忙しそうだし、それのほうがいいんだろ、みたいな。相手の意図を汲んでると思って、こんなことしてるんだけど、あえてなんですよ、みたいな。本当は分かっていますよ、みたいな感じですかね。(下線は筆者)

このように、Jは、相手の来社を「あえて」「受け入れ」たことが伝わるよう意識し表現行為を行っていた。「誠に」という一表現であったが、ビジネスの常識とも言える認識を前提として持ち合わせていることを示すための工夫であったと言える。

3.3 Jによるコミュニケーション行為の小括

Jは、顧客である相手との関係づくりに重点を置き、相手に合わせていくコミュニケーション行為を行っていた。それは、Jが実際の仕事において、お客様である相手にプレゼンを行う打ち合わせを重ねてきた経験とも関連していた。相手を書いたメールの返信から、相手の状況を推測し表現行為に汲み入れていた。相手に合わせる中で、人間関係に重点を置いた丁寧な対応を継続するか、仕事として早く進むような対応をするかといった二つの認識が生じ、コミュニケーション行為を変容させていたことが明らかとなった。また、対応を切り替えながらも、ビジネスとしての常識は持ち合わせている点を、メールに丁寧な表現を加えることで伝えようとする認識も窺えた。その他、形式に関する認識なども語られた。

第4節 調査協力者 K さんの場合

本節では、コミュニケーション行為における調査協力者 K の認識を捉えていく。

K の語りからは、設定した外的場面に対する場面認識が、コミュニケーション行為を行う際に重要な観点となっていたことが窺えた。また、ビジネスの常識を重視するコミュニケーション行為が意識され、謝罪をするか否かといった点にも表れていた。関連して、失礼のない対応なども重視していたが、一方で、本来は、合理的にやりとりを進めたいという相反するような認識も持ち合わせていた。余計な言及をしないといった認識も語られ、それは K がビジネスメールでの難しさを実感した出来事との関連があることが窺えた。

以下、4.1 では、調査開始時の場面認識を述べる。4.2 では、やりとりにおいて、K がどのようなコミュニケーション行為を行っていたかを、認識を中心に語りとともに示す。4.3 では、K のコミュニケーション行為の概括を示す。

4.1 調査開始時における K さんの場面認識

本項では、K の場面認識について述べていく。K は、タスク 1 「打ち合わせの日程調整」という状況設定において、顧客の立場で、J とのやりとりを行った。

まず、タスク 1 の打ち合わせの日程調整における、メールに 4 日返信していなかった設定は、次のような状況だと捉えていた。

バタバタして返そうと思って後回しにしてて、また違うメールがどんどん入ってきて、下の方にこうメールが埋もれていって、忘れていたのかなという感じですね。(中略) だからまだちょっと余裕がある段階で、このメールが送られているんじゃないかと思ったんで。だから 3 日生きてるわけだから、14、18、19 と。なんでそんな急いではないのかなと。(中略) 悪いとは思うんですけど、まあそんなにひどいことにはなっていない感じ。僕が受注元なわけですね。だからちょっとその分、気は楽ではある。頼んでる側だから。頼まれてる側だと、やっぱり頼まれてる側が 4 日放置すると、こう仕事としてかなり大きな問題が起こる気はするかな (下線は筆者)

語りからは、「返そうと思」いながらも、メールが多く、返し「忘れていた」状況だと窺えた。そうした状況は、K にとって「悪い」と思いながらも、仕事を「頼んでいる」顧客側である点からも「ひどいことにはなっていない」という認識であった。

また、K が、J にとっては、それほど急ぎの案件ではないだろうと状況を推測していたことが窺えた。その理由は、J のメールを次のように受け止めたためであるという。

相手がね。本当に急いでたら多分翌日に来るんじゃないかなと、催促のメールが。(中略) 15、16 は多分土日で、17 入れてないから、多分そんな急いでないかなとは思う。

急いでたら、多分こういう提示の仕方はしないんじゃないかなと思う。まずもうこれだけ打つと。7月14日いかがですか。で、急いでおりますって。ていうことを書くとするんだけど、書いていないので。余裕のある仕事なのかなという感覚は受けますね。

(中略) ご多忙の中、大変申し訳ないんですか、弊社でもちょっと日程が詰まっております、ご調整いただければと、早急にお返事いただければ幸いです、みたいなこと多分言うと思うんですけど、そういうのが一切ないので。

語りからは、4日待っての再度のメール連絡である点、土日を除いた候補日の設定や、「早急にお返事を」といった表現が用いられていない点が、状況推測に関わっていたことが読み取れた。そうした点から、打ち合わせまでは「余裕がある」と認識していた。それは、「あんまり怒ってなさそうだな」という、相手の印象にも結び付いていた。

4.2 やりとりから捉えた K さんの認識

本節では、やりとりの全体から捉えられた、K のコミュニケーション行為における認識を述べていく。

4.2.1 場面認識に基づいたコミュニケーション行為

語りからは、特に、K が、人間関係や、返信が遅くなってしまった状況、相手が急いでいるか否かといった、様々な状況への場面認識を重視してコミュニケーション行為を行っていることが読み取れた。

(1) 返信が遅れ「負い目がある」という認識に基づく

まず、前述した未返信のまま4日が経過してしまい相手に「負い目もある」という場面認識に基づいた K の表現行為を見ていく。全体のやりとりを通して、K のメールの様々な内容、その形式が、場面認識に基づき、「譲歩する」などの「姿勢」を示す表現行為となって

いた。例えば、次のようなコミュニケーション行為にも現れていたと言えるだろう。

例えば、(i) 自分で判断をせず、普段よりも長い丁寧なメール文を書くといった点にも表れていた。語りでは、「向こうに判断を任せるということは、やっぱ1回やりとりが増えるということだから」「こっちが決めて、提示してっていうやり方のほうが」「効率はいい気はする」が、相手の丁寧なメールを受け、文が「長くなってる」という。

また、(ii) 相手の要望を了承した、相手に時間指定や都合を委ねるといった点にも表れていると言えよう。状況設定 1-2・K (25) での次のような語りからも窺えた。

K: そうですね。だからこっちが4日遅れてるので、この日のこの時間まで指定するのはちょっとわがままかなっていう。(中略) これ4日遅れてなかったら、20日2時はいいかがでしょうかとか言うかもしれない。(中略) 合わせろよというふうにするかもしれない。

I: それは (K が) お客さんだからという...

K: そうですね。

I: それが今回は、その日は、全部空けているっていうことですよ。

K: そうですね。だから優先しますよと。Jさんの都合に合わせて他の都合を調整しますよということですかね、見せたかった姿勢は。(下線は筆者)

こうした語りからは、Kが人間関係においては、「発注元」であり顧客であるという認識を持っていたが、4日メールを返信しないままにってしまったという「負い目」から、相手を「優先」するという「姿勢」を「見せ」るような表現行為を行っていたことが窺えた。

その他、(iii) 要望ではないが、自分から会社に赴くことを申し出たという表現行為からも窺えた。語りでは、「やっぱ相手の日程に合わせてますよ、という姿勢を見せたりとか、本来は多分来てもらえるんだけど、「僕が行きましようか」とか言ってみたりとか」が、4日の遅れとも関連していると述べていた (1-2・K (25))。また、4日の遅れがなかった場合には、「「こうしてください」「ああしてください」っていうかもしれないですね。発注も。だから、「では2時に弊社にお越しくください」っていうのも伝えるかもしれない、最初のメールで。」と比較し述べていた点からも (ii)、(iii) につながる認識が窺えたと言えよう。

Jは、Kのメールをうけ、Kの来社を承諾した。それに対しては、意図通りでなくても、嫌なことを申し出たわけではないため、その行動を行うことになっても気にならないと語

っていた。

(2) 推測した相手の状況を確認する

Kの場面認識においては、先述した返信が遅れてしまったという認識に加えて、相手は急いでいないだろうという認識も持っていた。しかしながら、一方では、あくまでもそうした認識が、自分の推測に過ぎず、思い違いの可能性もある。そのため、自分が相手のメール文から推測した相手の状況や気持ちを念のために確認する表現行為も行った。Kの語りからは、状況設定 1-1・K (18) のメールにおける「遅すぎますでしょうか」という言葉にも表れていた。

急いでないんだったら、僕もそんなに急いでないから空いているところにしてほしい。ただ向こうのスケジュールもあるでしょうから、4日待たせたという負い目もあるので、一応確認していると。

このように、相手が急いでいないだろうと推測しつつも、認識を確認する表現行為を行っていたと言える。また、この確認を行う表現行為自体も、「4日待たせた」という認識によることも窺えた。

(3) 状況の変化による場面認識における負荷の変容

Kの語りからは、状況設定 1-1 と 1-2 による状況変化により、Kの場面認識が変容していたこと、その認識が表現行為にも表れていた点が捉えられた。タスク 1 では、状況設定 1-1 と 1-2 において、打ち合わせの候補日を挙げた J 自身に打ち合わせが入ってしまうという事情の変化が生じていた。その点を J は、メールにおいて、「誠に勝手ながら弊社で社内会議が入ってしまう可能性がでたため」と K に伝えている。K は、4.2.2 のビジネスの常識を考えれば謝罪が必要と考えていたが、状況設定 1-1・K (18) と、状況設定 1-2・K (25) では、場面認識が異なっていることが窺えた。4.2.1 では「負い目がある」と語っていたが、それが状況設定 1-2 においては、次のような変化が見られた。

多分、向こうが、向こうも予定を変更してきたから、確かに4日遅れたけれど、まあおまえも予定変わってんじゃないっていう(中略)まあ、お互いさまだよね、みたいな気持ちがあるので。一応謝りはするけど、そこまでへりくだらなくていいかなど。

このように、返信が遅れていた自分の事情もあるが、J自身の「予定」に「変更」が生じたことで「お互いさま」だという認識に変化していたと言える。要するに、一方的に負い目を感じていた認識が緩和されたと捉えられるだろう。それは、状況設定 1-1・K (18)、状況設定 1-2・K (25) では、ともに謝罪を行っているが、謝罪を行う数が減ったという表現行為にも表れていた。

4.2.2 ビジネスの常識を遵守したコミュニケーション行為

Kは、表現行為の上では、ビジネスの「常識がある」と相手に思ってもらうことが重要だと認識していた。そのため、「プラス」の評価につながらずとも、最低限、「マイナス」の印象を与える事態は避けるよう意識したコミュニケーション行為を行っていたと言える。例えば、次の三つの表現行為などからもKの認識が窺えた。

一つ目は、儀礼的、形式的であっても「ある程度スタンダード」だと考える「丁寧」な表現を用いていたことである。例えば、調査協力者Kは、メールを書く上では、ビジネスの「常識がある」と相手に思ってもらうことを重視していた。具体的には、「敬語・謙譲語」を使う、「『ご足労をおかけいたしますが』」などの「相手を気遣うような」表現を付け足す、などの表現行為である(1-1・K (22) 他)。語りでは、最低限、「マイナス評価」を受ける事態は避けるよう、ビジネスの常識として失礼のない「できるだけ丁寧な」表現を意識し、「そういう言葉を使っておけば、そんなに気分を害さないと思っている。ある意味記号的に使っている。」と語っていた。

二つ目は、謝罪の気持ちはそれほどない場合にも、ビジネスの常識として謝罪する表現行為を行っていたことである。Kは、タスク1でのメールを「4日放置」してしまった事態について、「僕が受注元なわけですね。だからちょっとその分、気は楽ではある。頼んでる側だから。」と場面認識を語っていた。しかしながら、1-1・K (18)、1-2・K (25) のメール文では、「大変申し訳ございませんでした。」と謝罪し、1-1・K (18) では、「お詫び申し上げます。」と、さらに謝罪を重ねている。この表現行為に対して、Kは、「発注先であれ、受ける側であれ悪いので、ビジネスの常識として謝る」と語っていた。

怒ってはないと思うんですけど。これから仕事を打ち合わせとかしていくわけですから、やっぱりできるだけ悪い人じゃないなっていう、そういう、こんなにへりくだってくるのか、常識がある人だなと思われたい。円滑にこれからの会ったときのことを考

えて、きっちり謝るところは謝ろうと。ということですね。

このように、仕事において、ビジネスの「常識がある人」だと受け止めてもらえるような表現行為を意識していることが窺えた。

三つ目は、ビジネスメールでは、相手の「トーン」に合わせて、表現行為を行っていた点である。今回のメールでは、Jの「丁寧」さに合わせて書いたと、次のように語っていた。

K: Jさんのメールも丁寧なので、同じようなトーンで返そうという。だからJさんのメールがもっと砕けていれば、あ、そういう方なのかなと思ってこちらもね、相手のトーンを無視してはやっぱりメールは返信できないから、それはそうだね。

I: 相手が丁寧だから、こうするというのがある…。

K: 意識はどうしてもするし、それに合わせるのがマナーかなと思う。

Kが「マナー」だと語ったように、「丁寧」さなど、相手のメールの「トーン」に合わせた表現行為も、ビジネスメールを書く上で重要だと捉えていることが窺えた。

こうした、ビジネスの常識を遵守した表現行為は、受け手として、相手の人となりや推測する手掛かりとなっていた。Kは、相手がビジネスの定型表現とも言える「お世話になっております。」といった挨拶言葉を用いているかどうか、受け手としては「気になる」と語っている。

ところが気になるよね、多分ね。おそらく知ってる、結構何度も何度も会ってる人とかだったらもちろん気にならないと思うし、やりとりをやってる人だったら。ただ1回名刺交換したようなだけの人は、ちょっと無駄だし儀礼的でしかないんだけど、ないと「大丈夫かな、この人」っていうのはあるかもしれない。

こうした語りからも、4.2.3で後述する合理的なメールが理想としつつも、ビジネスの常識が順守されているかどうか、Kにとって重要になる点が窺えた。今回の事例では、丁寧な表現が用いられているJのメールからは、「形式的」で「儀礼的」な点を重んじていると受け止め、「何も始まってないけど。多分」「ちゃんとした会社のちゃんとした」社会人だと読み取っていた。

4.2.3 合理的なやりとりを目指すコミュニケーション行為

4.2.1 では、相手との関係や返信が遅れた状況を意識する、4.2.2 では、ビジネスの常識を遵守するといった意識が当てられた一方、Kからは、本来は合理的なやりとりを目指したいという、やや表現行為とは相反するような認識も語られていた。それは、仕事のメールでは、立場に関係なく、効率的に仕事が進むようなやりとりを行いたい、余計なやりとりを増やさず「要件」だけでやりとりしたいといった認識である。本来であれば、「合理的」なコミュニケーション行為が理想だと語っていた。

例えば、やりとりが少なくなるようにメール文を書こうと意識していた点からも読み取れた。Jのメールへの受け止めでも、検討事項が早めに言及されているか、相手に任せず判断した上で用件が提示されているか、などが重視されている。具体的には、状況設定 1-1・J (19) のメールにおいて、一通のメールで打ち合わせに関する日時の提示とともに、場所が示されていない点や、時間を相手に確認したメールでは、「場所に触れなかったので、ちょっとやりとり 1 回伸びた」と受け止めていた。他方、前述した「ピンポイントで大変恐縮ですが、20 日の 14:00～ではいかがでしょうか?」、「弊社へお越しいただけるとのこと誠にありがとうございます。」(1-2・J (26)) と日時を特定させた返信に対しては、やりとりが少なく、場所時間も決定できた「合理的でいい」メールの「理想の形」だと語っていた。こうした合理的で効率の良いメールを重視している点は、次のような語りからも窺えた。

やっぱね。向こうに判断を任せるということは、やっぱ 1 回やりとりが増えるということだから、結局はね。こっちが決めて、提示して、っていうやり方のほうが、日程調整のメールとしては、効率は、いい気はするんですね。

このように、メールのやりとりが少なくなるような「判断」をしながら、合理的なメールを目指す認識が窺えた。

また、表現行為においては、合理的なやりとりを行うために必要な工夫も意識されていた。具体的には、「丁寧」な表現を用いながら、確認や謝罪を示した後に、候補日にはない別日での打ち合わせを提示するという自身の要望を伝えていた工夫である。今回の事例では、例えば、「遅すぎますでしょうか」、「ご返信が遅くなりまして、大変申し訳ございませんでした。」といった表現に表れていた (1-1・K (18))。語りでは、その意図を次のように語って

いた。

K: 謝ったので、僕の予定をちゃんと書こうと。謝ったからいいだろうと。だから候補日が全部埋まっていると。三ついただいたんですけど、ちょっと出張があり、行けないんだと。ということで、こちらの空いているものを提示、逆に提示すると。で、向こうが本当に急いでないのかちょっと分からないので、急いでないとは思っているんだけど確信がないので、一応遅すぎますでしょうかという1文を加えて。 (中略)

I: ここからは、またちょっと切り替わっている感じですか。

K: 謝って。とはいえ、仕事の日程を無理にいきなり合わせるんじゃないくて、自分の都合を優先したいっていう。 (中略) 既にもうアポが入っているところは動かしたくはない、本当は。しかしそれを直接言わず、来週ならここは空いていて遅すぎますでしょうかという言葉を加えることで、一応譲歩する姿勢は見せたつもり。(下線は筆者)

Kは、相手は「急いでいない」だろうという場面認識を受け止めから得ていたが、それは、自分の推測や解釈でしかない可能性もある。そこで、「遅すぎますでしょうか」という一文を書き、念のために確認する表現行為を行っていた。また、その前段に、「ご返信が遅くなりまして、大変申し訳ございませんでした。」と謝罪を行うことで、それ以後には、自身の伝えたい予定を「優先」し述べることができると考えていた。Kの認識においては、合理的な表現行為を行うために、確認や謝罪の表現がその切り替えの役割も担っていることが窺えた。

また、できれば挨拶表現は省略したいなど、合理的なメールは、Kにとって、理想だと考えていたが、現実的には難しい場合もあるという。例えば、挨拶言葉については、以下のよう

日本のメールだと絶対入るけど、「お世話になっております」、これから入らなきゃいけないじゃないですか。こんなの別にもういらぬわけですよ。でも人とのやりとりで、ビジネス以外だとこの「お世話になっております」なんて絶対書かないし、毎回毎回メールで書くでしょ。だからもう要件から入りたいんですね、本当は。

このように、Kにとっては、「要件」から入るメールが合理的であり、理想的だと認識し

ていることがこの語りからも窺えた。しかしながら、先述したように、挨拶言葉であれ、それがあるかが、ビジネスの常識を持ち合わせているか、といった受け止めにつながってしまうとも認識していた。例えば、「20日14時了解しました」もうそれぐらいでいい。ただ、ビジネスでのやりとりということで、敬語・謙譲語を使ってみたりとか、「ご足労をおかけいたしますが」とか、相手を気遣うようなものを入れなきゃいけない」と、状況設定 1-1・K (22) のメールを振り返っていた。ここからも「マナー」や「礼儀」を示すためだけの「省略してもいい」「無駄」なやりとりが存在する、気持ちとしては、それらを省略した「端的」なやりとりをしたいという、認識が窺えた。一方で、そうした認識を持ちながらも、4.2.2 で述べたように、相手が合理的な対応を行った場合には、心配が生じると語られていた。「ところが気になるよね」「無駄だし儀礼的ではないんだけど、ないと「大丈夫かな、この人」っていうのはあるかもしれない。」と矛盾するような認識が語られていた。相手が使っていなかった場合には心配が生じる可能性もあり、それゆえ、自分が用いず用件のみのメールを書くということも現実的には難しいということだろう。

このように、合理的なコミュニケーション行為を目指す認識が窺えたが、実際にメールを書く際には、敬語、挨拶表現なども用いた表現行為を行うなど、合理的なコミュニケーション行為だけを達成させることが難しい場合もあることが明らかとなった。

4.2.4 感情は出さず余計なことに言及しないコミュニケーション行為

メール文への意図などへの語りからは、K のメールでのやりとりでは、感情を表現する必要はない、余計なことには言及しないようにするという認識が窺えた。感情が文面からは、読み取りづらく、「怒り」を「我慢して丁寧に書」くといったように、予想がつかないこともあるためだという。それは、J の状況設定 1-2・J (24) への理解行為、K の状況設定 1-2・K (25) での表現行為にも表れていた。その理由を K は、次のように語り、K 自身の経験とも紐づいていたことが窺えた。

K: ビジネスだと、相手が何に怒るかっていうのはすごく難しいので。特にメールだと、やっぱりちょっと相手の、そのすごい怒りながら我慢して丁寧に書いている可能性もあるから分からないじゃないですか。だから極力余計なことを書かない。(中略)

K: そうね。例えばこういうこと言ったことがあるんですよ。別の〇〇(具体的な仕事内容)が入ってしまい、申し訳ないんですけど、日程の調整をお願いできませんでし

ようかというようなことを、その人はある××さんだったんですけど、だったらもういいと。もう行けないと。

I: 別の〇〇（具体的な仕事の内容）というのが気になったということですか。

K: そう。だから急に、こっちのアポが先立ったのになんでだっていう。で、それは締め切りの関係でそっちを先に入れないといけなくなったとか。〇〇（具体的な仕事の都合）の問題で、やっぱりこっちを優先しなきゃいけなくなったとか。体が一つしかないものでこれで行けて言われたとかはあるんだけど、関係ないから、それは相手にとっては。だからもっと、そういう時は、ねつ造するかもしれないね、だからもしかしたら。

語りからは、K が、無意識に使った一言で、相手を怒らせてしまった経験があり、それが、気遣いはメールに表現するが、感情は特に表現する必要はないという認識とも関連していた。それゆえ、状況設定 1-2・J (24) など、メールのやりとりにおいて「気になった」ことがあった場合も、それについてメールでは言及しない表現行為を行い、むしろ謝罪の表現行為を行っていた。

一方で、状況設定 1-2・J (24) への理解行為としては、どのような事情も、相手には、「関係な」と捉えた受け止めを行っていた。依頼など、相手に何かしらの行動を伴わせる際の理由や自分の都合などを述べる際には、「だれが聞いてもそれは仕方ないねっていう理由」を書くなど、納得してもらえるよう慎重に理由を付ける必要があるという認識が窺えた。

4.2.5 形式により相手の理解に支障をきたしたと捉えたコミュニケーション行為

K の語りからは、やりとりが進む中で、後から、自らが意図せず、曖昧な表記を用いていたことを振り返る場面も見られた。具体的には、メール文に曖昧な表現を書いていたために、相手に意味が伝わりづらく誤解させたと推測していた認識である。語りでは、次のように、相手からの返信を受け、書いたメールのわかりづらさを振り返っていた。

意識してないな、多分。省略でも、さっきの「両日」もそうだけど、結局、誤解を生む可能性が確かにあるなど、今読み返して思うね。「両日」っていつだよ、っていう。

19・21 なのか、20・21 なのかとか。

K は、メール文に「両日」という表現を用いていたため、日程調整のどの候補日を指

しているか、誤解を生んでしまった点を反省していた。表記に引きずられ、自分で書いたメールに対しても、結果的に読み間違いが生じることもあった。このように、意識せず、具体的に明記していなかったが、相手には日程が伝わりづらい表現行為だったと後で振り返っていた。

4.2.6 調査過程で気づき、変容した理解行為

Kの語りからは、やりとりを振り返る中で、Jとの場面認識のずれに、気づく場面も捉えられた。具体的には、理解行為の際に、自分と相手が前提としていた場面認識などのずれに気づいた点である。受け取ったメールの理解行為においては、相手の表現行為の意図が読めない、把握できない場合も生じていた。しかし、そのやりとりの渦中ではわからなかった場合も、その先のどこかのタイミングで、自分と相手とで、前提にしていた認識が違ったことに気付くといったこともあるだろう。

Kは、やりとりが終了した後の語りの中で、意図が読めなかったJのメールについて、相手と自分の立場が、関係していたかもしれないと振り返っていた。例えば、「お電話もさせていただければと思います。」(1-2・J(24))という、電話も用いてやりとりを進める内容を書いたJのメールの受け止めの際には、Kは、その意図が掴めないと語っていた。Kのにとっては、日程調整といった事務的な連絡はメールで行うほうがわかりやすいと認識していたためでもあった。語りでは、「全然想像がつかない。電話して話すことなんてあるかって、この日程調整で」と述べている。一方で、やりとりを進め、それらを振り返る中では、Jのメールが丁寧である点を、「丁寧すぎるなっていう。これはやっぱり僕が発注先だからなのかな」と振り返っていた。振り返りの中で、Jにとって、K自身が顧客の立場だという認識が、Jの丁寧な表現行為に表れているのではないかと、推察できていた。

4.3 Kによるコミュニケーション行為の小括

Kは、謝罪を、謝罪の気持ちではなく、ビジネスの常識に基づき行っていた。自身の経験からも、ビジネスの常識として、失礼のない対応が重要だと認識していた。また、受け手としては、合理的にやりとりを進めたいという認識も語られていたが、実際には、挨拶表現などの慣習が、失礼か否かの印象に関わるため、用いる必要があると認識していた。今回のやりとりでは、K自身がJとの関係を対等な立場という前提で捉えていたため、Jが、電話でも連絡をすると申し出た理由が掴めないと捉えていた。しかし、やりとりが進む中で「僕が

発注先だからなのかな」と、K自身の顧客という立場が、相手のメール文に影響しているかもしれないと気が付く場面が捉えられた。

第5節 調査協力者Lさんの場合

本節では、調査協力者Lの語りから捉えた認識に焦点を当てコミュニケーション行為を述べていく。L、Mとのやりとりをタスク1の打ち合わせの日程調整の事例で行った。

最も意識していた点は、仕事を効率的に進めるコミュニケーション行為であったと言える。ビジネスメール上での様々な工夫が語られ、その中には、効率的なやりとりを行うためには、配慮も必要だと捉える認識もあった。加えて、人間関係への認識や母語話者ではないことからより対応に留意するといった語りもみられた。特にLからは、幅広い視点からコミュニケーション行為における認識が語られ、主体として、どのような表現行為を行いたいのか、などを俯瞰的な視点で捉える認識も窺えた。また、理解主体として、相手のMが書いたメールの印象から、その人柄を創造していくかの過程も読み取れた。

以下、5.1では、調査開始時の場面認識を述べる。次に、5.2では、Lのやりとりを通じた認識から、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを述べる。最後に5.3では、Lのコミュニケーション行為を概括する。

5.1 調査開始時のLさんの場面認識

Lのメール作成開始時点の認識を述べていく。タスク1は、日程調整を行う状況設定であったタスク1を、Lは、工事の仕様に関しての打ち合わせの場と想定していた。それは、サービス業として、施設などの工事を請け負う、Lの仕事内容が反映されていた。

内容としては向こうさんの事務所のエアコン工事でもいいし、なんとか工事の具体的な壊れて工事の、うちのほうに依頼してきて、で、うちがこれから仕様、向こうさんと確認しながら決めていて、それを仕様で、今度実際この仕様で、5月中はこの工事を進んでいるイメージで作ったんですね。(中略) 大型の工事だとしたら、9月中旬、もし完了して欲しいという話でしたら1週間程度で、10日から15日ぐらい、みたいな感じで、で、大型の工事だとちゃんと仕様確認し合いながらやっていると、実際完了して、お客さまから「うちはこういうつもりはなかった」とか、そういうのを言ってくるんで、それでそういう打ち合わせを、今の仕事でも結構そういうの、あったりしま

す。

Lは、「今の仕事でも結構」あるという「工事の具体的な」「仕様」の「確認」などを行う打ち合わせの場だと想定した。相手にとっては、それほど優先度の高い打ち合わせではないという。それは、相手であるMが課長という肩書からも想定できたという。

課長さんで、実際の場合は管理する範囲が幅広くあるんで、色んなところから絶対メール来るはず。で、それを優先度に対してそちらのほうは、そこまでまだ、この用件だったら、ちょっと後ろにしても別に大きな支障はないんじゃないかっていうことかな、とは想定したんですね。

課長という役職であるMは、仕事において「管理する範囲が幅広く」、多くの「メール」を受信する忙しい人だという認識であった。ここから、修理のための仕様確認という用件であれば、「後ろにしても別に大きな支障はない」わけであり自身が送信したメールは、「優先度」が低いと捉えられた。このような場面認識から、相手から返信が来なかったという、状況設定1-1・1-2のような状況も想定範囲内にあると認識していた。

5.2 やりとりから捉えたLさんの認識

本項では、具体的なメールのやりとり全体を通して捉えた、Lの認識に焦点を当てて述べていく。

5.2.1 仕事として効率的なやりとりとするためのコミュニケーション行為

語りからはLが、メールのやりとりを効率的にするために何をすべきかに重点を置いたコミュニケーション行為を行っていたことが明らかとなった。特に多くの語りが得られていたが、例えば、次のような語りがある。

できればもう2通くらいのメールで決めれば1番効率良く、自分の仕事も少なくなるんじゃないかなと思って。一応日頃はそういうのも結構気になってますね。やっぱり早くやりとりを少なく、効率良くやりとりしたいっていう前提というか、考え方なんです。

Lの語りからは、ターン回数を減らし、効率的にメールのやりとりが行えるかがコミュニケーション行為の前提となっていることが読み取れた。そうした認識は、以下のような工夫に表れていた。(1)柔軟に対応できる日程を提示する、(2)段取りを踏まえ連絡する、(3)締め切り日を記載する、(4)表現では、数字を交え伝える、箇条書きを用いる、(5)謝罪しやりとりを進める、である。

例えば、(1)柔軟に対応できる日程を提示するでは、その理由を、以下のように語っている。

時間帯は、現実、今仕事の場合もよくあるんですけども、やっぱり細かく指定しちゃうと、駄目って言うてくるパターンが多くて、こちらの都合でまたこの日1日の中、ほぼいける日付のほうを先に出してしまうんですね。もしその日付のその時間が、大体難しくなるパターンが多くて、それで何回もやりとりしなきゃいけないので、大体はうちのこちらの幅広く対応できる日付を先に出すんですね。私の場合は。それで時間帯は合わせるっていう感じで。

Lは、「時間」までの詳細を提示すれば日程調整が「難しくなるパターン」が多いという仕事の経験が前提にあるという。こうした認識から「何回もやりとり」することを避けるため、一日中合わせられる柔軟に対応できる日程を提示していたことが窺えた。それは、状況設定1-2での予定が入る可能性のある日程を候補日から外し、予定が合わなかった場合には、相手から候補日を提示してもらおうというメール文にも表れていた。こうした工夫が効率的なやりとりにやりとりにつながると語っている。

どっちかになったらまた教えます、また連絡しますって話しちゃうと、またやりとりが長くなる可能性が高いんで、それだったら二つは全部外して、一つだけにして、(中略)あとはお客さまに確認して、2番はOKかどうか。駄目だったらお客さまに日付教えてもらって、でこちらの方、他の重要度が低いものをちょっと調整するっていうつもりで書いたんですね。

このように「やりとりが長くなる可能性」をできるだけ避けられるような日程の選択や提示を行っていた。それは、仕事を効率的に進めたいというLの前提につながるものであっ

た。

(2) 段取りを踏まえ連絡する点にも、効率的なメールを重視する認識が表れていたと言える。

大体1通のメールで要点を漏れなく、少なくやりとりを、メールのやりとりは少なく済むってような方向で、(中略)何の打ち合わせをしたいのかと、あとその仕様、早く決めなきゃいけないっていう理由、完了はそれの指定あったから、その前までには仕様詳細を確認したいっていう、ただ打ち合わせしたいってじゃなくて、そういう段取りがあって、なので「この日付までに詳細を打ち合わせしたい」っていうのを伝えたほうが、向こうも協力してくれるんじゃないかな、(中略)段取りのイメージが湧いてくれるんじゃないかなと思ったんですね。

「1通のメールで要点を漏れなく」伝える「段取りのイメージ」が湧くよう意識していた。別の語りにおいても、「メールをする前にちょっと想像するんですね。その全体像というか。」「それ伝えたら全部決まる？っていうかどうかを」と述べている。段取りを踏まえるなど工夫したメール文を始めから作成しておけば、相手から返信が来た際に、どう返したらよいかを自身が迷うような状況が生じにくいという。例えば、始めに詳細を提示しない場合には、「お客さまが「8月15日お願いします」って言ってきたら、「あ、すみません。仕事の段取りがあるので、15日だとちょっと遅くなるよ」って言いづらくなる」といった状況を招く場合もあるためだという。先に伝えておくことで、自身の「手間」を減らすことにつながると捉えていた。

具体的なメール文には、状況設定0・L(29)に、いつまでに決める必要があるか、打ち合わせの所要時間が書かれている。「9月中旬完了のご指定だったため、工事手配を進めさせていただくには、8月10日までに詳細の仕様を打ち合わせの上決めていただければと思っております。」「一時間程度で終わると思います。」などである。

そうしたメールを作成するためには、事前に仕事を整理しておくことが必要になると語っていた。仕事の「全体像」を捉えておき「何を伝えたいのか」、「いつまでにやってもらいたいのか」をまとめておくという。見直し作業では、書き終わった後にも「もう1回見て、相手はこれを見たらほぼほぼ返信できそうかどうか、自分だったらあとは何を聞きたいのか、それをちょっと想像」する工夫を行っているという。

(3) 締め切りを記載する点は、特に状況設定 1-1・1-2 ともに変わらず重要視されていた。状況設定 1-2 では、自身に事情が生じた設定であったが、その場合にも「30 日までに教えていただければうれしく思います」(1-2・L (35)) と、相手に返信の締め切り日を付け加えている。L は、このメールの振り返りで、以下のように語っている。

このメールは、正直な話、実際の自分だったら多分、他の部門、他の自分の社内の関連部門に影響してくる話なんで、自分のところで話止まってしまったらあれなんで。1 番意識したのは、日付いつまでをお願いしたいっていうのを、そうですね。やっぱり、やっぱりね、いつまでっていうのはとても大事な、ビジネス場面で、日付とか期限を決めたほうが、実際はそこまで重要じゃなくっても、少なくともお客さまにアピール、アピールっていうかお客さまも日付を見て対応してくれるとは思ってたんですね。私も多分他の人の、いつまでって書いてないと、じゃあいつまででもいいって感じになっちゃうから、日付と期限を決めたほうが、進むの早いと思うんですね。

L は、自分側に打ち合わせが入る可能性があるなど、自分の置かれている状況に限らず、「ビジネス」においては、締め切りを記述しておくことは重要だと語った。それは自社への影響や相手にとっても「期限を決めたほうが」対応が早くなると認識していたためであった。

(4) 表現では、数字を交え伝える、箇条書きを用いる、といった曖昧な表現を用いないという表現行為にも、効率的なやりとりを目指す認識が表れていた。「効率良く」メールをやりとりしていくために、「曖昧さをなく」し、「日付とか数字」を用いるよう意識することも重要だという。「曖昧」なままやりとりを行った場合、相手に伝わらず、「こうしたい、あれこうしたい、じゃあどうすればいいとか、曖昧さ残ったまま何通もメールやりとり」することになると語っていた。また、曖昧な表現は、「言葉のミスで仕事の進捗に影響は及ぼす」という。さらに、要点を伝える上も「やっぱりはっきり日付とか数字あったほうが」と述べている。事前に、曖昧さをなくすよう日付や数字を用いて明確に伝えることも、後々のやりとりを効率的に進めることにつながっていると認識していた。

(5) 謝罪しやりとりを進める、という表現行為にも、効率的なやりとりを目指す認識が関連していた。候補日に追加された「明日となってしまう、申し訳ありません。」

(1-1・L (30)) という謝罪部分である。これは、状況設定 1-2 のメールとも共通してい

た。

L: 27日ちょっと近すぎるじゃないですか。26日の、26日送信するつもりだから。で、お客さま「何それ、もう明日じゃん」ってみたいない感じだから、一言「すみません。明日になってしまい、申し訳ありません」って一言書いたほうがいいかなと思ったんですね。

I: 自分の返信が遅れてるわけじゃないですが、こういうことって書いたりしますか？

L: そうですね。そういうどっちのせいにするのも、もう別にどうでもいい。重要なのはどうやってお客さま早く決めてもらうのは、優先して考えたんですよ。こっちは別にちょっと近すぎるたから、(中略) こっちのせいにするのはちょっとあれなんだけど、確かに近すぎた話、結構近い話なんで、一言入れたほうが、お客さまもちょっと気持ちいいっていうか、こっちがそういう配慮あるから、伝えられたらいいかなと思ったんですね。

上記の語りからは、Lは、日程が「近すぎる」ため「配慮」を意図として、謝罪を加えていたことが読み取れた。さらに、そうした表現行為を行うに至った背後には、「どう」すれば、「お客様」に「早く決めて」もらえるかという認識があることが読み取れた。謝罪を付け加えることにより、相手が日程を早く決めてくれるだろうと推察し、仕事を効率よく進めることを優先した結果だとも言えるだろう。ただし、Lが「書き方というかタイトルは自分が悪かったかっていうものあったかもしれない」と語っているように、自分では気づかず認識できていなかった点や、状況が把握しきれていない点もあるかもしれないという可能性も鑑みていた。相手の立場を考慮し仕事が進むよう謝罪を加える表現行為が捉えられた。

語りからは、(1)～(5)のように、Lが仕事として効率的なやりとりになるための工夫が語られ、特に重要な観点だと捉えていたことが窺えた。語りからは、そうした効率的なメールのやりとりが、仕事としても重要だと捉えていることが窺えた。

日付だけ言うのは誰でもできるっていうか、やれる話なんで。でもメールだけのことじゃなくて、実際の仕事にどれくらい影響してくるかっていうのを、行ったり来たり、結構それが手間もかかっちゃうんで。できればメールに費やす時間は少なくしたいっていうのは、私の仕事のスタイルっていうか

Lは、効率的なメールのやりとりも「仕事のスタイル」の一つだと語っていた。日程調整を行うメールにおいても「ただ、日付」を伝えるのではなく仕事への「影響」を考えながらやりとりを行うなど、仕事の流れを滞らせず進めていく点を意識したメールにおける工夫があった。

5.2.2 母語話者ではない主体として、受け手の印象を考慮したコミュニケーション行為

効率的に進めたいという前提は先述したが、一方で、Lは、メールが相手に与える印象も重視したコミュニケーション行為を行っていた。例えば、「相手が自分に対する印象も変わってくるかなと思ってですね」「しっかりしてるイメージのほうがいいかなと思って」いると語っている。それは、L自身が、母語話者ではないという自分に対する相手からの印象を意識するという前提とも関わっていた。

あとやっぱり向こうは日本人で目上の人だから、失礼ない程度の内容じゃないと、うちの会社に対するイメージも、担当として外国人って大丈夫か、かなって思わせないようには、程度の話にはやっぱり持っていきたいですね。(中略) 多分、効率の話もそうだし、文章も気をつけなきゃいけないっていうのもあるんですね。

効率だけ考えて強くしたら、また「ああ、生意気な外国人だ」っていうものちょっとね。それはちょっと意識してますね

Lは、「外国人」である自分への「印象」を意識して、「効率」的なやりとりや「失礼のない」「文章」などの丁寧さにも「気をつけ」ていると語っていた。要するに、日本語が母語ではないということが、相手からのマイナスの印象に結び付かないよう、自身のメールがどのような印象として伝わるかを考えた上で、効率的で失礼のない表現を心掛けているということだろう。ここからは、Lが自身のコミュニケーション行為をメタ的に捉え、「多分、中国だとそこまで書かないと思う」など、時折、母語との比較をしながら、その場のメール文を考えていたことが窺えた。

語りからは、相手にそれほど伝えたい気持ちがなく、それほど重要視をしていない事柄で

あっても、Lが、相手からの印象を意識し、その点を優先した表現行為を行っていたことが窺えた。例えば、Mの理解行為を推測し、それを念頭に、謝罪表現などを用いるといったことである(1-2・L(35))。Lは、それほど非がないと捉えながらも、相手の印象を考慮し謝罪や丁寧な表現を用いていた。ただし、それは、必ずしもLが意に反して無理に行った謝罪ではない点も追記しておく。Lは、「実際の場合は、書き方というかタイトルは自分が悪かったかっていうものあったかもしれない」、「それでお客さま見てなかったっていうのもあるかもしれない」との様々な推察を語っていた。相手の印象を考える上では、既に送信したメールや行動において、認識できていなかった点、状況が把握しきれていない点などの可能性を、相手の立場から考慮していた。

5.2.2.1 配慮しながら伝えるコミュニケーション行為

5.2.2 で述べたような相手からの印象を考慮する認識は、Lの効率的なメールを重視したやりとりを望みながら、相手へ配慮するコミュニケーション行為を行っていた点からも読み取れた。直接的に指摘や促しをしないといった配慮は、効率的なやりとりを行う上でも、重要になるという。例えば、催促や再確認など、目上の立場の相手に言及しづらい場合には、別の内容を伝えるような形式をあえて用いる。予定が合わなかった場合には、相手に候補日の提示を呼びかけることで、自分が譲歩する姿勢を示すなどである。

例えば、4日間、返信が来ておらず時間的に、日程調整が厳しくなってきた状況で、Lは、メールの返信を、「お客様」である相手に促す際に「メールの調子が悪くて、無事に届いたか気になった」(1-1・L(30))という表現で伝えている。この部分について、Lは、次のように述べていた。

L: まずは直接お客様、目を通してもらってないってことは言えないから、(中略)自分がなんで協力会社にそこまで催促され、とかそう思わせないように、ちょっとこちらの言い方というか、ちょっと丸く一言入れたんですね。

I: 実際には、メールの受信が悪いわけじゃないってことですか?

L: 完全そういうものがなくて、調子とかそういうものもなくて、ただちょっと届いてるか届いてないか気になったから、もう1回連絡したから、それがちょっと理由を作った。で、そこに一言書いたんですね。(下線は筆者)

このように、Lは、メールの「調子」が悪く受信できていない可能性があるという体で、相手に「目を通してもらって」いるかの確認を行おうとしていた。相手が「お客様」であり、自分が「協力会社」という立場であるが、日程を決める期日が差し迫ってきた中で、伝える必要のある事柄を配慮して伝えていたと言える。

他にも、間接的に日程の確認を行っていた。「8月5日（土）打ち合わせ、問題がございません。」(1-1・L(32))と返信に書いている。この表現では、相手の提示した日程に対しての了承した部分とも捉えられるが、Lは、その意図を以下のように語った。

一番気にしたのはやっぱり土曜日、5日土曜日、本当に大丈夫かっていうのを、その言葉の面っていうよりは、仕事進むにはこっちは言えないんですけど、本当にその日いいんですよね、間違えなくその日いいですよっていうのを、ちょっと念入りに確認したって気持ちはあるんですけど、直接確認できないから。（下線は筆者）

ここからは、日付や曜日を明記し、問題ないと表現したメール部分が、Lにとっては、「5日」は、平日ではなく「土曜日」で「本当にそれでいいんですよ」という「確認」を「念入りに」行う意図であったことが読み取れる。それは、Lの仕事の経験からよく起こりうる事態が前提となり、それを避けるための対応でもあるという。

よく実際の仕事であったんですけど、日付が曜日を間違えて言ってくるパターンって、後でまた「すいません、ちょっと日付間違えた」とかそういうのがあるんで（中略）向こうが急に気付いて急に駄目って言ってこないというか、そういうケースはさすがにないように、こっちのほうで先に「5日土曜日、本当にそれでいいんですよ」みたいな感じで、メールにちょっと書いたんですね。

Lは、「このパターンじゃなくて、「じゃあ8月5日、何曜日、何時から、どこでお願いします」と」と、他の表現方法も挙げていた。どちらからも、日時だけでなく曜日も書き加えた文とすることで間接的に確認したいという意図が窺えた。状況設定0の時点で述べていたMは、平日勤務だろうという認識も前提となっていた。

こうした表現行為の背後には、前述したような曖昧さをなくし効率的なメールのやりとりを行いたいというLの認識との関わりが読み取れた。「言葉のミスで仕事の進捗に影響は

及ぼさないほうがいい」と述べているように、効率的なやりとりへ結びつけたいという前提がある。しかし、効率性だけでは相手に失礼なメールになってしまう懸念もある。この点が、5.2.2 で示した「外国人」である自分への「印象」とも関連しているだろう。配慮しながら伝えようとする認識は、効率性を重視して伝える中での工夫でもあったと捉えられた。

5.2.2.2 相手からのメールに合わせて調整するコミュニケーション行為

L は、メールから読み取れる相手の気持ちを想像し、相手のメールのコミュニケーション行為の「テンポ」に合わせて、自身の表現行為を調整する点も意識していた。例えば、「よろしく」、「ありがとう」といった表現により調整できるという。受け手の場合も、相手が自身の表現行為に、合わせて答えてくれたことが窺え、それが、よい印象へと結びついていた。以下には、L のメールを採り上げ、具体的に述べていく。

まずは、季節の挨拶などを加えた表現行為にも表れていたと言える。調査開始時における L の場面認識は、「急に自分の都合が悪く」なった状況に対して、「言いづらい話」であり、「お詫びしなきゃいけない」という認識であった。そうした認識を持ち L は、メール文の中に「猛暑が続いており」、「これからの 1 週間もお暑いようで、お身体お気をつけてくださいませ。」と、季節の挨拶を加えている (1-2・L (35))。

ちょっと前置き、まず雰囲気をよく整えて書いたほうが、お客さま怒るかもしれないけど、少なくとも「この人だったらそんなに悪気がなくて、どうしても都合悪くなったから」っていうのを、そういう期待が自分があったから (中略) ちょっと雰囲気を柔らかくしたほうが、お客さまの理解も得やすいじゃないかなとは思って書いたつもり。
(中略) こっちの都合で駄目になったから。

このように、相手の「理解」を得るためにも、「雰囲気を柔らかく」という意図により書かれていることが読み取れる。それは、他のビジネスメールでも行っているという。

よく交渉の時とかそういう時は、「いつもお世話になります」だけじゃなくて、下のほうに「おはようございます」とか、そういうあいさつの言葉とかちょっと書いたほうが、柔らかくなるっていう、なるのかなとは、自分は思って、書いたつもりですね。

上記からは、交渉や依頼などの本題に入る前に、季節の挨拶などの前置きを行うことが多い、Lの経験が前提となっていることが窺えた。それは、相手からの印象を考えるとという前提にも関わると言えるだろう。5.2.2 ここにも、先述した母語話者ではない自身の印象が考慮されていることが窺えた。「外国人って大丈夫か」などを思わせないよう、相手からの印象も意識し「失礼ない程度の内容」となるよう意識している点とも関連する。それが、季節の挨拶などにも表れていると言えるだろう。

その理由には、前述した前提においては、Lは、これまでの経験から、利害関係や仕事の重要度が関わるビジネスでの人間関係への認識が語られていたが、Lには、それに加え、相手の「性格」や「仕事のスタイル」に応じた対応も行うことを前提としていたことも関わっているだろう。

なんか結構、冗談好きな人とか、人に対してめっちゃ丁寧にしたら、なんか向こうからすればつまらない人間とか思われるかもしれないから、その人だったらそこまで丁寧にしないと、そういうのは多分調整してると思うんですよ、自分の中では。(中略)で、向こうはすごくなんか、色々気を遣ってくれてる人だったら、こっちもちょっと向こうの話も色々触れるっていうか。気をつけてあげたほうが、何ていうんですか、なんか同じくテンションで維持したいっていうか。(下線は筆者)

ここからも、メールから伝わる「テンション」を「維持したい」という認識が窺える。それは、どこまで丁寧にするか、気遣いの言葉を加えるかといった点において、相手に合わせて「調整」ということでもあるという。それゆえ、個人の感情を表現した気遣いのあるメールに対して、Lも、「本当に思ったこと」を表現した文章を加えたということだろう。それは、「余計な文章」を書かない人の場合には、「そんなに余計なことも言わない」といった対応で同じように意識するという。要するに、Lにとっては、やりとりの際に相手の「性格」や「仕事のスタイル」が表れた「文章」の特徴に合わせて、メール文を作成することを重視していたと言える。

5.2.2.3 メールを見る可能性がある他者の印象を重視したコミュニケーション行為

相手からの印象については、先述したが、それは、Mからという、直接のやりとりの相手からの印象を重視したコミュニケーション行為であった。本項ではそれに加え、Lが、メー

ルを見る可能性のある第三者の印象も考慮しメールを作成していた点を述べていく。メール文は、直接の受け手だけではなく、自社の上司などへの「アピール」にもつながるといふ。例えば、締め切り日を記入したメールを送っておくということ自体も仕事に対応している自分の姿勢を示す上で重要になるという。

例えば、Lは、日程調整の「日付も厳しくなってきた」という認識を持っていた。その際にメールには、「30日までの連絡していただければ助かります。」と述べ、締め切り日の指定も行っている（I-2・L（35））。この表現行為に関しては、Lは、「いつまでにはお願いしたい」、「連絡の返信をお願いしたい」というのを書いたと述べていた。その意図を、次のように述べている。

お客さまにも、他のコピペの内容書く前に、お客さまに一応26日、30日前までにはあと4日間あるから、ちょっと急ぎっていうか、日付あまりない用件なんで、早く見て欲しいっていうのを伝えたいっていう気持ちもあったんですね。

ここからは、締め切り日の指定は、上記のように「いつまでに」「返信をお願いしたい」と書くことにより、「早く見て欲しい」というメッセージを相手に伝えようとしていたことが読み取れる。しかも、この一文は、「早く見て欲しい」ということを伝えるだけではない、別の意味合いもあるという。それは、Lにとっては、社内へ向けたアピールを意図とする表現行為だと、次のように語っている。

社内的にも、例えば本当の場合は、あとで本当にお客さま返信がとても遅くなって、影響してくる話でしたら、社内のほうも理解してくれるじゃないですか。こっちが手を尽くしたんだけど、お客さまのほうは都合難しいとか、忙しいとか話になっちゃう。でもこれが書いてないと、あとでこっちは何も日付とか締め切りも決めてないのに、急ぎの話も（中略）曖昧になっちゃうんですね、責任部分っていうか。

多分入れるときは「Cc」自分の上司とか入れるんで。（中略）上司には、こっちは努力して、お客さまにこの日付までって説明して、日付までには設定したんですけども、あとはお客さまの都合の話になっちゃうっていうのも、ちょっとアピールっていうか、上司には一応自分が考えた、他の部門との調整のことも意識してるっていうのを。

ここからは、メールを、M だけでなく、上司にも提示できる証拠となることを前提として、メールを書いていることが窺える。そのため、「締め切り」を「決め」ておくことが、返信が来なかった場合でも、L 自身が仕事において「手を尽くした」ということを示す根拠となると捉えていた。「責任部分」を明確にする上でも「日付」や「締め切り」の明記は重要ということだろう。

このように、語りからは、L がメールを見る可能性がある第三者の印象までを考慮し、メールを作成していたことが読み取れた。

5.2.3 気持ちが伝わるよう意識したコミュニケーション行為

L の語りからは、感謝といった気持ちが伝わる点を重視したコミュニケーション行為も窺えた。それは、具体的には、状況設定 1-2・L (37) のお礼の表現において、「困らせたらどうしようかと思ってしまいました。」「本当に助かりました。」「本当にありがとうございます。」と述べられていた部分である。このメールの振り返りを L は、以下のように語っている。

助かりましたっていうのは正直な気持ちだし、まず感謝、お礼を伝えるのと、あとちょっと「自分も心配してましたよ」っていうので、「あなたの率直な2番にしてくれて助かりましたよ、自分も心配したのに、あなたの言ってくれたからほっとしました。助かりました」っていう、伝えたい気持ちはあったんですね、仕事とかは関係なくて。正直本当にあなたを困らせたらどうしようかなと、本当に思ったから、「あなたのそういう一言で助かりました」っていうのを、本当に伝えたかったので書いたんですね。(下線は筆者)

振り返りでは、先述した表現において、L が「仕事とかは関係なくて」「本当に思った」「気持ち」を表現したと語っている。こうした、「気持ち」「感情」などは、ビジネスのメールにおいては出さないようにするといった、他の調査協力者からの語りにもあるように、必ずしも表現されるとは限らないと言える。しかしながら、状況設定 1-2・L (37) においては、L が「本当に思った」という感情が示すためのコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。

5.2.4 俯瞰的に捉えたコミュニケーション行為

Lの語りからは、その場のメールでのやりとりから、自身が言語主体として、どのような表現行為を行いたいのか、それを実現させるため、どのような点に留意しているかといった自身のコミュニケーション行為を俯瞰的に捉えていることが窺えた。

例えば、会社や個々人の仕事への捉え方、仕事のスタイル、相手の性格などを踏まえたやりとりを行っている点を意識していた。「実際マニュアルっていうか標準、目上に対してこう言うべきだとか、そうかもしれないですけど、実際はその人の性格っていうか、仕事のスタイルによっちゃう」と「一言でまとめることはできないと思います」と述べている。メールを作成する過程では、次のような語りもあった。メールでの対応は、相手に応じて行われるため、「相手」が「どういう気持ちで書いてたか」を「想像」することが重要だと語っている。「余計な文章」を書かないという簡略化された文章を書く人であれば、相手も「余計な文章」を「多分見たくない」だろうと、相手の状況を推測できるという。「お客さまそれで短くしたいならば、それはそれで仕事うまくいけばそれはそれでいいと思うんですよね」と語っているように、仕事を進めるためにも、相手のメールから、相手の気持ちかを想像し、相手に応じた対応を意識していることが窺えた。

さらに、メールの「印象」が「人柄」へも結びつくものとの認識も窺えた。日々の仕事において、メールから受けた印象から、相手を想像しているという。

だいたいこの人は厳しい、優しい、どういうことを多分結構、こういう性格だろうと思って、そういう人だったら自分もっと丁寧な方がいい。そういう人じゃなかったら、多分もっとちょっとフランクでいってもいいっていうのは、考えますね。(中略)全然伝わってきますね。人によって字の大きさとか、例えばこういうかたちで、こういう感じでスタートして、こういう感じで終わるっていう、なんか結構バリエーションあるんですよ。(中略)あいさつからスタート、あいさつで終わるっていう人もいるし、もう一言、さっき言ったように一言、それで済ませようとして、それで済むっていう人いるし。結構見たらすぐだいたいこの人は、こういう人だろうって分かるんですよ。

Lは、メールによるコミュニケーション行為から、「厳しい」や「優しい」といった相手の「性格」までもが「伝わって」くると語っている。そして、理解行為において、想定できた相手の人柄に合わせて、書くメールは「丁寧な方がいい」など調整していることが窺えた。

結果としてのビジネスメール文のどのような点から、人柄が伝わってくるかに関しては、「字の大きさ」や挨拶表現の有無、メール全体の構成などだという。「バリエーションがある」と語っているように、L自身もメールを繰り返し実践していく中で、結果としての表現には、主体の人柄や性格などの個々の主体による特徴が組み込まれ、表れていると捉えていた。そうした前提のもと、読み取った印象から、相手の「性格」や「仕事のスタイル」を理解し合わせていくという、表現行為を行っていったと言える。

最後に、Lのコミュニケーション行為について次の二点を追記しておく。

まず、どのような順序で、相手に合わせたメールを書き進めているかである。Lは、調整する部分は、メールの前後に加えるという。語りでは、「このメールの目的だから、そこは変わらない。多分その部分、言い方もそこまで変わらないと思うんですね。だから前後の文章の工夫とかは、その仕事以外のちょっとしたプラス言う話は変わるかもしれないですね。」という。このように、メールの修正の方法は、伝える目的は定めた上で、本題に関わる以外の部分において、内容を加える、表現を変える工夫により、相手に合わせていくという。本事例では、メールの要件の前後書かれていた季節の挨拶などである。

次に、相手に合わせた場合にも、L自身で定めている対応の仕方がある点である。それは例えば、状況設定 1-2・L (39) の場合にも意識されていた。

多分私は、ここまでは上と一緒に、あと「それではこの7月31日16時訪問させていただきます」みたいな感じだけする。最後はやっぱり、目上の人に対して自分のところで止まりたい、このやりとりが。一言でもいいんで。例えば今仕事でも、「課長さま、発注書お願いします。添付の発注書サインをお願いします」、で、課長さんから「Lさん、発注書送付いたします」、実際それに対しても、必ずお礼一言「ありがとうございます」とか、要件伝えてきたら、必ずここで「承知いたしました」とか。目上の人に対しては自分のところで止まりたいですね。メールの最後のやりとりは、自分のところで止まったほうがいいかなと思うんですね。目上の人に対しては、それはちょっと気を付けてはいるんですね。(下線は筆者)

Lは、要件を伝え終わったと感じられた場合においても、「最後のやりとり」は「自分」からメール返すことを意識していた。ここからは、肩書による上下関係といったビジネス上の関係を意識した対応は行うように心がけていることが読み取れる。要するに、相手の

「テンション」に合わせた場合にも、失礼のないように、ビジネス上の関係において、必要だと L が考える対応は欠かさず行うよう心掛けているということだろう。そこには、他の調査協力者も語っていたビジネスの常識とも捉えられる前提が窺えた。そうした様々な複数の前提を、L がその場の場面認識ともつなげながら、自身の中で調節しながらコミュニケーションを行っていたことが窺えた。

5.2.5 理解行為とこれまでの経験から推測された相手の印象

L は、返信で書かれたメール文の内容や文面から M の印象を語っていた。また、印象から M の人柄を推測していたと言える。また、そうした人柄の推測において、これまで仕事で受け取ってきたビジネスメールの相手の内容や文面を反芻させながら捉え、印象の違いが語られていた。その前提との異なりが、M の気遣いがあるといった印象、人となりへ結びついていたと言える。以下、まず、メールの受け止めから、M の印象がどのように語られ、人柄の推測につながっていたかを述べる (5.2.5.1)。次に、M の人柄の推測には、L の実際の仕事でのビジネスメールのやりとりの経験が関わっていた点を述べる (5.2.5.2)。

5.2.5.1 理解行為における L さんの認識と相手の印象

L は、やりとりの中で、メールの受け止めから課長である M の印象を語っていた。また、そうした印象は、M の人柄の推測へとつながっていったと言える。以下、その様相を、状況設定 1-1・1-2 のメールの受け止めとともに述べていく。

まず、状況設定 1-1・M (31) のメールからは、「丁寧」で「ちゃんとした社会人」との印象が語られていた。「大変申し訳ございません」と謝罪した部分では、L は、「謙遜」されている「結構丁寧な方っていう印象」だと述べている。さらに、それに続く「ご返信するのを忘れておりました。」と述べた部分を挙げ、次のように語っていた。

向こうが、素直に自分が見忘れたっていうのを伝えてくるのも、結構しっかりしてる、ちゃんとしてる課長さん、っていうかそういう印象、配慮してくれるっていうか、そのまま素直に言ってくれるのはうれしいっていうか、結構ちゃんとした社会人っていうか

L は、「課長」である M が、謝罪し「忘れたっていうのを素直に書いてくれ」非を認めている点から「結構いい課長」「ちゃんとした社会人」であるだろうと推測していた。

さらに、上司である課長の立場からの気遣いがある点を挙げ、全体を気にかけてくれる優しい人柄を推測していた。メール文では、例えば、「工事部門さんのスケジュールもあるかと思えます。当日で問題がないようでしたら（略）」(1-1・M (31)) を挙げ、次のように語っている。

自分が指定してたから、それ向こうさん大丈夫かっていうのを意識して、心配してくれてるっていう部分が、結構腕のある人だなって思うんですね。一方的にこうしたいっていうよりは、こうしたいんだけど他の部門の調整、問題ないかっていう全面的に見てくれるっていう感じはする。

M は、「工事部門」の予定も踏まえ、確認を依頼している表現から、自分の仕事だけではなく、他者や他部門までも「全面的」に把握してくれているという印象を語っている。

状況設定 1-1・M (33) のメールでは、「調整ありがとうございます。外出帰り直ぐじゃなくて構いませんので、14 時過ぎくらいからお待ちしております。」と書かれた部分への受け止めでは、次のように述べた。L は、「外出帰り直ぐじゃなくて構いませんので、14 時過ぎくらいからお待ちしております。」を「バタバタしなくていいよ」という「気遣い」のメッセージだと受け取ったという。その受け止めから「すごく優しい課長さん」だろうと人柄を推測していた。

状況設定 1-2・M (36) のメールの印象に関しては、二つの表現に着目し印象が語られていた。それは、「他がうまっていたので、都合があってよかったです。」と、「暑い時期にご足労させてしまってすみません...」と書かれた部分であった。L は、メールでスケジュールが確定した安堵とともに、『31 日で問題ございません』って、普通の人はこちらで止まっちゃうかもしれないですね。これで用は済んでるんですから。」と語り、「なんか一言気にしてくれる」と語っている。

最後に、状況設定 1-2・M (38) では、L は、役職についている人の多くが用件のみのメールを送る傾向があるという前提と比較した上で、M のメールから気遣いを受け取っていた。『日が落ちる 16 時ころからにしましょうか。』『工事の方にもよろしくお伝えください。』と書かれた部分を取り上げ、次のように、述べている。

L：普段の人ではないかな。普段だったら「それでは 31 日 16 時、お願いいたします」

とか多分そういう感じがするんだよな。この方だったら、ちょっと一言書いてくれるから、印象分かりやすく伝えてくるんですよね。人間性って言うか、こういう感じの人ってというのは伝えて、やっぱり少ないですよね、実際の。

I: 実際のビジネスでは少ないですか？

L: とても少ないと思います。「少し日が落ちる」とか、そこまで書かないとは思うんですよ。(中略) 暑いから気を遣ってくれてるかなと思うんですよね。多分実際の方は、本当はそう思っても文章にしないかもしれないですけど、この方はコミュニケーション能力が高い感じがする。ちゃんと自分の気持ち伝えて。そうですね。用件は結構ポイントよく言ってくれて。

ここからは、Lの経験や記憶などを振り返った際にも、実際の仕事においては、起こり得ないと思えるほど「気を遣って」くれているという印象が読み取れる。また、それを「分かりやすく伝え」られる点で「コミュニケーション能力が高い」と、Mの人柄を語っていた。他のメールの受け止めでも、気遣いが多く語られていたが、やりとりを通して、それがMの人柄として認識されていったことが窺えた。「やっぱりこっちのシミュレーションしてくれてるっていうのは、やっぱり人間力が高い」「人間性、人間味」があるなどの語りにも表れていたと言える。

ここまで、Mのメールの受け止めから、人柄が推測されていった様相を見てきた。その他、人柄の推測と関連して、捉えられたLの認識を追記しておく。

Lにとっては、相手にとって優先度が低いと認識する中で、「仕事以外の一言」が加えられている表現行為は、気遣いの意味にとどまらず、取引先との関係性が可視化できる点でも「嬉しい」と受け取っていた。「ちゃんとメール見てくれる」「向こうとの関係が全然悪くないな、っていうのを分かる」と述べている。

また、人柄への推測は、Lの表現行為にも還元されていたと言える。例えば、状況設定1-1・M(31)の受け止めから、L自身も、気遣いに対して「それに対して自分も一言触れたい」と語り、メール文に、工事部門へのお礼が加えられていた点にも表れていた(1-1・L(32))。

そして、語りの多くは、気遣いに関する受け止めであったが、先述したように、L自身は、ビジネスメールでは、効率的に進めたいという認識が前提にあったと言える。この点に関しては、Lは、Mのメールを「用件は結構ポイントよく言ってくれて」と捉えていた。要するに、気遣いがあるとの受け止め、効率的なやりとりが行えていると捉えた上での印象である

ことが窺えた。

5.2.5.2 印象を判断する際の前提にあった「上の者のメールはシンプル」という認識

5.2.5.1 で述べたようなメールが好印象へと結びついた背後には、L が仕事で受け取ってきたビジネスメールの印象との関連があったと言える。L は、役職についている人の多くが用件のみメールを送る傾向があるという、経験に基づいた認識を語っていた。

人によるんだけど、今の仕事の知ってる部長さんとか、課長さんとか、なんかあっても本当に余計なこと一言も言わない。(中略) こっちはすごく丁寧に、ああこういうこと、ああいうこと、よろしくお願いします、なんか標準日本語を使おうとして色々丁寧な言い方するにもかかわらず、向こうから、はい、お願いします、はい、発注書送ります。L さん、送ります、L さん、ランチよろしく。

もし、今現実に、このタイプのお客さまがいたら、すごく丁寧な方ですよ。すごく丁寧な方だと思うんですよ。(中略) 対応してるし。そういう場合は結構気持ちよくコミュニケーションできるんですね。実際の今のお客さまだったら、多分もっと少なく「じゃあこの日お願いします」。多分もっとはっきり、決めて、これとこれパッパッと決めて、そこまでは文章なくて、送ってくるっていうパターン多いかなと思うんですね。

「部長」、「課長」といった立場の人とのビジネスメールのやりとりでは、「余計なこと一言も言わない」、短く、簡潔な文章が多かったという。「丁寧な言い方」をした場合にも、「よろしく」といった簡略化された返事であり、「仕事の中で」「そこまで重要じゃない話だったら、そこまで丁寧にしないと思う」と経験を語っていた。ビジネスメールでは、用件のみ、要するに決定された事項のみを伝えることが多いと捉えていた、L の前提が窺えた。

こうした経験がコミュニケーション行為の前提にあり、反芻させながら、M からのメールには、気遣いがあるといった受け止めや人柄の推測が語られていたと捉えられた。

5.3 L によるコミュニケーション行為の小括

L は、コミュニケーション行為における認識においては、仕事を効率的に進めることを重視し、様々な工夫が行われていたことが窺えた。わかりやすいメールにおいても L が意識していた点は多岐に亘る。しかしながら一方で、人間関係への認識においても、相手との関

係、そのメールを書く上で、受信者にはなっていないが想定される第三者との関係などを重視する認識も窺えた。それは、これまでのメールの経験から、母語話者ではない自身のメールがどのように受け止められるかを推測し行っていた工夫でもあった。自身がコミュニケーション主体として、どのような表現行為を行いたい、行っていくとよいかを、俯瞰的な視点で捉えていた様相が読み取れた。

第6節 調査協力者 M さんの場合

本項では、M が、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識を中心に述べていく。M は、L と、タスク 1 を事例にメールのやりとりを行った。

語りからは、ビジネス上であっても、「個人」対「個人」の関係をどのように築いていくかに重点が置かれていたことが窺えた。相手との関係構築や関係維持のために行う工夫が多く語られ、それらは、ビジネス上で、どのように相手と関係を築いていくかという点と関連していた。

以下、6.1 では、調査開始時の場面認識を述べる。6.2 では、やりとりを通して捉えたコミュニケーション行為における認識を中心に述べる。6.3 は、M によるコミュニケーション行為の概括である。

6.1 調査開始時の M さんの場面認識

本項では、M の場面認識を述べる。M は、タスク 1 「打ち合わせの日程調整」という状況設定では、顧客の立場で、L とのやりとりを行った。

まず、打ち合わせの日程調整をする状況に関しては、「発注元の対応で、発注先の担当者から連絡が来た」という、打ち合わせを決める「普通の日程調整の連絡」だと「認識」したという。その上で、L とは、「付き合いはそこそこ長い」関係であると想定した。「事務所の工事という発注元なので、長くある程度やってるのかな、というふうに捉えたので、ある程度初回じゃなくて、何回かやりとりした中での打ち合わせかなと思った」と語っていた。

次に、4 日未返信である状況は、「よくあるなど」語り、M にとっては、それほど深刻な状況ではないと捉えていた。日程調整の重要度は「低いかな」「気持ちとしては「あ、やっちゃった」みたいな、そんな感じかな」と語っている。遅れの状況には、「例えばこれ施工日だったりとかすると、大変なことになっちゃう」と語り、日程が「過ぎている場合と過ぎ

ていない場合によってかなり大きく変わる」と捉えていた。今回の事例は、候補日より前であり、それほど大変な状況ではないと捉えていたことが読み取れた。

6.2 やりとりから捉えた M さんの認識

本項では、やりとりの全体から捉えられた、M のコミュニケーション行為における認識を述べていく。

6.2.1 個人と個人の間を重視したコミュニケーション行為

語りからは、M が、ビジネスの場のやりとりであっても、「個人」対「個人」の対応をより重視したコミュニケーション行為を行っていることが明らかとなった。仕事であっても、相手と「個人」として、どのような関係が築けるかが重要だという。その前提には、社内外の上下関係の肩書によらない、個々の関係を築き、「壁を作」らず「仲間意識」をもって関わりたいという認識が窺えた。

メール文では、例えば、「砕けた」表現を行いつつ、相手と「打ち解け」た関係を作る点を意識していた。メールでは、「よかったです」や「すみません・・・」(1-2・M (36))、「日が落ちる 16 時ことからにしましょうか」(1-2・M (38)) など、M 自身が「砕けた」表現を用いていた点にも表れていた。

また、ビジネスの書き方も「個人相手、送り先の相手によって、かなり変えるかな」と語っている。今回のメールでは、謝罪をするかが、相手のメールや普段の対応によって異なっていた可能性があるといった語りからも窺えた。メールが未返信だったことへの「大変申し訳ございません。」(1-1・M (31)) という謝罪も、L の場合には、対応が丁寧であったため書いたという。状況設定 1-1・L (30) では、「最近、メールの調子が悪くて、無事届いたか気になった」と書いており、「まだメールが届いていないかもしれないので」と、「気を遣って」くれていたと受け止めていた。そのため、M 自身が「こちらが何も言わないんだっから」「失礼」だと、「形式だけかもしれないけど謝っ」たと述べている。一方、もし相手に、なぜ返信してくれないのかと追及された場合などは、相手に応じて対応を変える可能性があるという。例えば、状況設定 1-1・L (30) の転送部分には、届いた日時が明記されていなかったため、「逆に (メールは)『来てません』って言う」可能性もあると語った。もしくは、相手からのメールが「本当に来ていなくても」、仕事において「普段対応をちゃんとしてくれてれば『申し訳ございません』って言うかな」と述べている。ここからも、相手の対応や

人柄など「個人相手」を意識してる点が窺われる。

また、受け止めにおいても、「柔らかい」書き方、個人へ向けられた季節の挨拶等などが書かれている場合には、「社交辞令」であっても「親近感を持つ」と語っていた。例えば、Lが加えた「最近、猛暑が連続で続いており、体の方はお気をつけてくださいませ。」(1-2・L (35)) という一文である。受け止めでは、「担当者ベース」が感じられると、会社ではなく、個人に向けた内容が書かれていると認識したという。それは、Mが、相手との関係を考慮し、全体的にメール文を「砕けさせ」てもよいとの判断に関わっていた。

6.2.2 相手にプラスに受けられるよう意識した表現行為

短いメールの文面の中で、いかに相手に、プラスの印象を持ってもらえる表現行為を行えるかが重要だという認識が明らかとなった。言い方を変えることで、相手に伝わる印象も変わるため、「気持ちよく仕事ができるような形」を意識しているという。

例えば、今回のメールでは、状況設定 1-2・M (36) の「都合があってよかったです」という部分であった。相手のLが、状況設定 1-1・L (35) のメールで候補日の日付選定についての謝罪をしていたため、M自身も謝罪という「マイナス」にとれる表現行為を行えば、お互いに「マイナス」の表現行為を行うことになる」と語っている。それよりも、「都合があってよかったです」という、相手に「プラス」の印象が与えられる表現を伝えた方がよいと考えて行っていた。また、「よかったです」と伝えることで、相手に安心してもらい、相手にも「よかったです」とプラスに思ってもらうほうが、互いに気持ちよく仕事が進められると捉えていたためでもある。語りでは、「二人で謝っててもしどうしようもない」、「許す、許さない」だけでは、物事は進まず「ゼロ」にしかならないと語っていた。

さらに、「あえて」「そうやって言っている」表現を用いて、自分が希望していたというように、出来事や事実とは、かけ離れない程度で、言い方を変える表現行為を行っていた。状況設定 1-2・M (36) のメールでは、相手が申し訳ないと思っていることを読み取り、気を遣わせないように、都合がつく場合であれば、事実とは異なったとしても、承諾ではなく「こっちもそれを希望してました」という方向性での表現を用いたという。メール文では、「31日で問題御座いません。他が埋まっていたので、都合があってよかったです。」と述べている。

こうした表現行為からは、相手の理解行為を考えることで、相手との人間関係を築きやすくなり、仕事においてもお互いに「気持ちよく」進めていけるだろうと考えたMの認識が

窺えた。

6.2.3 立場が上の者から気遣いを示すコミュニケーション行為

Mの語りからは、社内外のビジネスにおける立場を肩書などで考えた際には、上の者が、率先して気遣いを表現し、文面を砕けさせていくことが必要だという認識が窺えた。

その理由は、ビジネスでの人間関係を社内外の立場から考えた際には、部下は上司に、協力会社は客先に「もともと気を遣って」いるためだという。協力会社や部下の立場であれば、どの時点でスピーチレベルを下げるかといった見極めも難しいという前提を語っていた。

今回のLからのメールでも、顧客へのメールとしての気遣いが含まれている点は、「誰でも」読み取れるほど明らかだと語っている。例えば、Mからの遅れに言及しない、都合が悪かった場合の代替え対応を提示するといったLの表現行為などから読み取れるという。状況設定 1-1・L (30) では、「メールの調子が悪くて、無事に届いたか気になったので」と書かれていた。Mは、受け止めで、届いているはずだが、気遣いでお客さんに対して「強くも言」わない選択をしたらろうと語っていた。それゆえ、Mは、関係作りや関係の維持のためには、「上の人の方が」、率先して気遣いを表現する必要があると語っていた。

今回のメールにおいては、次のようなコミュニケーション行為に表れていた。

一つ目は、深刻な状況だとは捉えていなかったが、「形式だけ」でも、相手に失礼な印象などを与えないよう意識し謝罪を行っていた (1-1・M (31))。

二つ目は、相手が言及した内容を繰り返すような、相手と呼応していることを示す表現行為である。具体的には、状況設定 1-2・L (35) において、相手の暑さに関するメール文に合わせて返信を行った。文面に合わせて、「暑さでとりあえず返す」ようにしたという。実際に、状況設定 1-2・M (36) のメールでは、「暑い時期にご足労させてしまってすみません・・・」、「ゆっくり涼みながら大丈夫ですので」といった文面が書かれていた。

三つ目は、直接的ではないが、結果として書かれた表現の一部に、自分や相手の状況を表現することで、自分の気持ちや気遣いを示そうとした表現行為である。例えば、「工事部門さんのスケジュールもあるかと思えます。」 (1-1・M (31)) といった表現である。Mの意図においては、相手のスケジュールもあるため、「都合がいい時でいいです」という内容を伝えるために用いていた。また、「日程の都合がつかず、調整している間に」 (1-1・M (31)) も気遣いで加えたという。表現主体としては「言い訳」であるが、Mは他に「ほったらかしにしてませんよ」という意図で書いていた。

加えて、こうした気遣いは、特にメールであれば、「一方的」に連絡するという手段のため、電話では言葉に示さない場合もメールでは、あえて表現し、文面に残すような気遣いも求められるという。例えば、今回のやりとりも、電話であれば、涼しくなる時間を設定したとしても、「涼みながら」(1-2・M (36)) といった言葉をあえて伝えることはないかもしれないと述べていた。

このように、関係作りや関係維持のために、上の立場の者が、率先して気遣いを表現していく点を重視したメールによるコミュニケーション行為を行っていた。なお、受け手であったLも、Mの気遣いを読み取っていたと言える。「一言仕事以外のことを言ってきたら、仕事だけじゃなくて」「普通の友達みたいな感じで会話してるような雰囲気、個人的、お互い仕事関係なく、個人的な話とか、一言二言でもなんかちょっと全体の印象は変わってくるんですよね。」と語っていた。Lにとっては、Mは顧客であり優先度が低いと捉えていたが、メール文の気遣から関係性が「悪くない」と捉えられたという。

6.2.4 他の場面とも共通する関係作りを意識したコミュニケーション行為

ここまでMの語りから、コミュニケーション行為における認識を述べてきたが、こうした認識の前提には、Mは、仕事に限らず、仕事以外のコミュニケーション場面において、「自分がやられて嬉しいこと」は「相手にもしてあげ」たいという認識も関係しているだろう。仕事における個々人としての関係づくりなどが語られていたが、そうした点とも関連しているだろう。相手にとって「嬉しい」というような気遣いを積み重ねるといふ、コミュニケーション行為を、他のコミュニケーション場面と同様に、ビジネスにおいても重視していたと言える。

6.2.5 相手には期待しないという前提によるコミュニケーション行為

ここまでM自身が、相手との関係づくりなどを意識しながら気遣いを重ねるコミュニケーション行為を行っていたことに言及したが、M自身の理解行為においては、また別の認識もあったと言える。それは、相手のコミュニケーション行為には、期待しないという前提である。例えば、自分が表現した気遣いを相手が受け取ってくれるかどうかはわからない、もし伝わらなくても気にならないという。

例えば、語りでは、気遣いを表現したいと考えているが、それは、「わかってもらっても、わかってもらえなくてもどちらでも構わない」と述べていた。また、相手からのメールにお

いては、「じゃあ当日よろしくお願いします」といった簡単なメールで差支えがないという。今回の事例では「気遣いありがとうございます」(1-1・L (34)) という返信があり、L には、「伝わった」と受け止めていたが、自身の送ったメールに関する相手の理解行為やその後の相手からの表現行為に対しては、何かを期待するということは少ないという。送り手として重視する点であっても、受け手の立場などでは、前提に異なる認識が窺えた。

6.2.6 わかりやすく相手を困らせないコミュニケーション行為

一方、相手との関係維持のための配慮以外にも、仕事のメールのやりとりとして重視する観点もあった。それは、「何を伝えたいのか」をまとめ、相手を困らせないようなメールを作成する点である。他の調査協力者からも、同様に重要だと語りが多かった点である。M も、相手を困らせない、相手が納得できるように伝えることが求められると捉えていた。その上で、L のメールは、「内容もしっかりしていて分かりやすい」と受け止められていた。例えば、相手にすべてを委ねるメールであれば、相手の負担が増えてしまうが、状況設定 0・L (29) など、L が要点をまとめて書いていることが窺えたという。

こうした相手に何を伝えるかがわかり、相手を困らせないようにまとめられているかは、表現よりも重要だと認識されていた。例えば、状況設定 1-1・L (30) のメールでは、「M 課長様」と、役職名に「様」が重ねられていたが、M は、宛名の表記の仕方などは、相手への印象として、特に気にならないと語っていた。「特に問題ないかなと。(中略)というよりは、内容もしっかりしていて分かりやすかった」と受け止めていた。

また、個人と個人の関係重視や気遣いを示すための多くの工夫が語られていたが、やりとりの段階によっては、同じ相手であっても、必要最低限の内容のみに言及する方がより良い場合があるとの認識もあった。例えば、やりとりには、状況設定 1-1・M (33)、状況設定 1-2・M (38) は、「単にこれはもう、最終的にいろいろやりとりした上での最終的なスケジュールの調整」の段階のメールだと語っていた。そうした場合には、必要最低限の言及で終わらす場合も多いと認識していた。

6.3 M によるコミュニケーション行為の小括

語りからは、ビジネス上の関係であっても、「個人」対「個人」の関係をどのように築くかに重点が置かれていた M の認識が窺えた。相手との関係の構築や維持に関する多くの認識が語られていた。例えば、受け手がプラスの印象となるよう意識していた。上下関係のあ

の間柄では、「上の人の方が」気遣う必要があるとの語りもあった。その一方で、6.2.6のような仕事として要点をまとめるといった点も意識されていた。今回のLのメールが「内容もしっかりしていて分かりやすい」と判断したことから、相手との関係づくりへの語りが多かったとも捉えられた。わかりやすいメールでやりとりが行えているとの認識が前提となり、その上で、相手との関係をどのように創るかという点に重点が置かれていたと言えよう。ここからは、メールのやりとりにおいては、毎回、認識した観点のすべてに重点を置きながらコミュニケーション行為を行っているわけではないことが窺えた。

第7節 調査協力者Gさんの場合

本節では、Gが、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識に重点を置き述べていく。Gは、Hとのやりとりを、タスク2の社内の仕事分担の事例で行った。

Gは、仕事が的確に、相手と齟齬なく進む点に重点を置いたコミュニケーション行為を行っていた。その認識は、具体的な語句で簡潔に表現するなどのビジネスメールへの工夫としても語られていた。人間関係では、立場などを問わず、「フラット」に物事を伝えるコミュニケーション行為が意識され、それは、Gのこれまでの経験とも関連していた。形式として文字通りに伝えるコミュニケーション行為が意識されていた。

7.1では、調査開始時のGの場面認識を言及しておく。7.2では、認識を中心に、やりとりを通して捉えられたコミュニケーション行為を見ていく。7.3では、Gによるコミュニケーション行為の概括を述べる。

7.1 調査開始時のGさんの場面認識

本項では、Gのタスク2の調査開始時における場面認識を述べておく。タスク2は、社内の後輩であるHとのトレーニングで行う仕事の分担に関わるやりとりである。

Hとの人間関係に関する認識では、「多分同じ部署なので、この会社の規模にもよると思うんですけど、仕事を今までやったことなくても、多分顔が見える人たちだなあ」と捉えていた。ここからは、これまで部署は異なっていて「仕事を今までやったことがない」としても「顔が見える人」間柄だと語っている。

トレーニングに関しては、「社内でプレゼンテーションがあって、グループで作らなきゃいけない」というトレーニングであり、「仕事の合間の時間をぬって、2週間以内に作らなきゃいけない」現状を「面倒くさいな」と捉えている。

また、部署を異動してきたばかりの先輩である G は、分担に関して「完全な分担は難しい」と相手に伝えているという設定であった。G は、調査開始時において、この状況設定を次のように語っていた。

それに対する多分、自分たちが用意するプレゼンテーション内容って、この所属する部署ならではの内容とかになると思うんですね。そうすると自分はそこでの経験は短いから、あんまりそれに適した提案とか、資料作れないんじゃないかなってということで、完全な分担は難しいって伝えてるのかな、と思いました。

このように、トレーニングの内容が「所属する部署ならではの」であることが、難しさの要因となっていると認識していた。

7.2 やりとりから捉えた G さんの認識

本項では、やりとり全体を通して行った、コミュニケーション行為を、G の認識に焦点を当て捉えていく。

7.2.1 仕事を的確に進め齟齬が生じないためのコミュニケーション行為

社会人経験においても、的確な答えが求められる場面が多かった G は、仕事上のやりとりにおいても、お互いが正しく理解し合えるコミュニケーション行為を心掛けていた。語りにおいても、「仕事上のコミュニケーションだから、自分の理解が不十分なところは、そこは確認しますね。で、それが打ち合わせで確認できるなら打ち合わせで確認するし、メールで先に確認しといた方がよさそうであればメールで確認する」と述べている。

また、的確に進めるためには、「何を」「いつまでに」どうして欲しいかが伝わるかが重要だと語っていた。例えば、H からのメール (1-1・H (40)) では、スケジュールが述べられていたが、仕事を進めるためには、確認が必要であると語っていた。「トレーニングの目的と、議案って何が対象になるのかっていうのは聞くといいと思います。あとは同じ社内の異動だから問題ないかもしれないけど、あらかじめ聞いておきたいこととして、資料の収集って、どこで収集できるのかっていうのは聞くといいと思います」。こうした背景には、G が実際に行ってきた、次のような仕事の経験が関わっていることが窺えた。

私とその働いていた時って、周りが外資コンサルファームの出身の人ばかりだったんですね。で、その人たちから研修ですごく言われたのが、コミュニケーションの要諦ってというのは、自分が相手にこうして欲しいっていうものを伝えられるか。だから、結局逆にメールもらったらそれがこう伝わってるかどうかをこう返すので。何かっていうと、まず相手を書いてきたメールの文章を内容理解したか、理解してないか。理解できてないならどこが理解できないのか。で、相手から「こうして欲しい」って依頼がきてるならば、その依頼が分かった、分からないなのか。で、その依頼に対して自分は動くのか、動かないか。なので、これが最低限伝わるように徹しています。

ここからは G が、「コミュニケーション」において、「自分が相手にこうして欲しいっていうものを伝えられるか」が重要と捉え、「理解したか、理解していないか」、それに対して「動くか、動かないか」が伝わるよう意識する前提が窺えた。

今回のメールのやりとりにおいても、理解できなかった場合には、不明点を相手に伝えるよう意識していた。H は、「議案は、あまり部署の固有の問題とせずに、進めたい」(1-2・H (44)) と議案について触れていたが、詳細は書かれていなかった。そこで、G は、議案に関わる「トレーニングの目的」、議案として「何が対象になるのか」が理解できなかった点を「予め聞いておきたい」と語っていた。メール文では、「打ち合わせで、詳細をまた確認させてください。」など、確認したい旨を返信で伝えている (1-1・G (41)、1-2・G (45))。打ち合わせで確認できればよいと思っていた場合にも、あえて返信で気になる点を残しておくことで、「すべて分かりました」ということではなく「気になっている」点があることを表明する意味があると語っていた。

その他、メールでは、相手の前倒ししたい意向を読み取り、「基本は提示のスケジュール」(1-2・G (47)) という相手からの返事を受けつつも、動いてもよいという自分の考えを示した提案も行っていた。「だけど、もし前倒しした方が望ましいならば、今日の打ち合わせでみんなとスケジュール検討しましょうって提案しました」と語っている。

このように、仕事を的確に進め齟齬が生じないよう意識した、G のコミュニケーション行為が捉えられた。

7.2.2 具体的な語句で簡潔に示すよう意識したコミュニケーション行為

相手に伝わるメールにおいては、具体的で明確な言葉で書くことで、相手との解釈の違い

や齟齬は少なくなり、相手も確認が容易になるという G の認識が窺えた。

特にメールでのコミュニケーション行為においては、具体的な言葉を選択し明確に伝える、「無駄なことは書かない」と述べ、簡潔な表現行為を重視しているという。語りでは、これまでの仕事経験から「曖昧になっちゃうと、受け手が都合のいいように解釈しちゃって、そのままどんどんどんどんずれて、仕事が進むのって一番怖いので」、「無駄なことは書かないことを意識し」と述べている。特に、メールのような記録に残る媒体の場合は、「第三者に転送され」る場合もあるため、転送されても誤解や問題が起こらないように書くことも重要になるという。

また「文字ってすごい解釈が割れちゃうので、余計な文字は書かないって決めてる」、「最低限の長さだけと具体的な言葉で」書くようにしているという。また、「具体的な単語を選んどけば、どんどん短くなる」ため、「相手にスクロール」させない分量で書くという。語りにおいても「スクロールさせちゃ駄目、相手に」と語っていた。作成された状況設定 1-1・G (41)、状況設定 1-2・G (45) などにおいても、簡潔なメールが作成されていた。また、「各作業とスケジュールについてご案内くださいますて」など、何についての案内かを言い換え、明示していた。

調査では、相手のメール文を理解するための工夫として、メモを書いて一度整理してから、返信を送っていた。自分からメールを送る際なども、よくこうしたメモを活用して送っているという。さらに、これまでの経験から、敢えて「自分の言葉」に置き換え表現し、自分が何をどう理解したかを示すよう心掛けていたという。

これまでの仕事においても、「こっちがちゃんと理解できてるっていうのを示さないと、「こいつばかなの？」って言ってきそうな人に対しては、自分の言葉で言い換えして返すっていう。なんかそんな感じの職場にいたんですよ。(中略)「ほんとに理解してるか？単にオウム返ししてるだけなんじゃないの？」って突っ込まれちゃうので。

「オウム返し」ではなく、具体的な言葉に置き換えることで、「理解できている」ことを示してきたという。その背後には、「オウム返し」だけでは、相手に理解できているかを疑われる場合もあるという、経験があることが窺えた。

こうした語りからも、G が、具体的な言葉を選択し明確に簡潔に伝えるよう意識したコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。

7.2.3 情報が多く含まれているかを重視したコミュニケーション行為

語りからは、仕事に関するやりとりにおいては、情報が多く含まれているコミュニケーション行為が重要だという認識が窺えた。例えば、今回の事例では、状況設定 1-2・H (44) の H からのメールでは、プロジェクトに関わる懸念事項が出てきたと受け止めていたが、一方でそれは、重要な情報だと受け止めていた。文章が長くなり、やりとりに時間がとられた場合にも、後になって、懸念事項が問題化するよりは、メールに書かれていた方が、気遣いがあるという。また、状況設定 1-1・H (42)、状況設定 1-2・H (46) のメールにおいて、「時間と場所」について「ご連絡します」など情報が付け足されていた。この点に対して G は、文が長くなるが、何をしたいかを具体的に丁寧に書いてあるという点で、相手の気遣いと語っていた。

理解行為においても、メールで、スケジュールが明確に書かれている時点で、相手には「構想」があるだろうといった、推測に結び付いていた。状況設定 1-1・H (40)、状況設定 1-2・H (44) の詳しいスケジュールの情報が示されたメールである。語りでは、「こういうメールの文章が届くってこと自体、もうこの H の中にはある程度構想があるはずで、だからこそこういうこと書いてるはず」と述べていた。また、「議案」についても触れていたため、構想があるとすれば、「目的」や「対象」などより踏み込んだ内容を知りたいという受け止めに結び付いていた。

7.2.4 書かれた内容そのものを重視した理解行為

G は、普段の理解行為では、メール文の書かれた内容を文字通り読み取ることが多く、相手が何を考えて用いたのかなどまでを推測することは少ないという。「あんまりそういうのは普段考えないんですけど〈笑〉」、「あんまそこまで深く考えない」と語っていた。メール文の表現から送り手の気持ちや考えを受け手が推測することが少ないことが窺えた。そして、そうした推測よりも、文字通りに解釈を進めわからない点は確認する、送り手としては、受け手に意図が伝わるように明確に表現していくことが重要だと捉えていたと言える。

例えば、H からの状況設定 1-2・H (44) のメールは、「スケジュール」を伝えるためのメッセージだと読み取っていた。相手は「スケジュール」に関して「わかっておいてね」というメッセージを送ろうとしていたと判断したという。

また、状況設定 1-2・H (44) のメールは、受け手が「おもんばかって」行動して欲しいと

望んでいるように思われたが、どのような点かは、明示されておらず、掴めないと言っていた。

具体的にどうして欲しいっていうお願いは全く書いてないので、この辺はなんか自分がこういう風に考えてるのを、それをおもんばかってこっちに色々して欲しいって思ってるのかな、っていう印象なので（中略）適当に曖昧に委ねたい、っていう印象は受けました。

「ご指導お願いできたら」って、結局自分の役割が何を求められてるのかさっぱり分かんないので、これもやっぱり、会って確認しないと分からないって思いました。

Hは、「具体的にどうして欲しいかは」「分かんない」ため、「確認しないと」と述べている。状況設定 1-2・H (44) のメールでは、「早め早めに進められたら」や「ご指導お願いできたら」などが書かれていたが、結果的にスケジュールにどのくらい変更が生じるのか、どのような役割を求められているのかなどが掴めなかったと捉えていたことが窺えた。実際に、その点に関しては、「早め早めに進められたらと思っています。とのことですが、提示してくださったスケジュールを前出ししたいとお考えでしょうか？」(1-2・G (45)) と確認をするメールを作成していた。

このように G は、メール文から推測するのではなく、書かれた文字通りの内容に重点を置いていることが窺えた。またそれが、7.2.2 のような送り手として、わかるように具体的に書くといった意識とも関連していた。

7.2.5 どの相手に対してもビジネスライクなコミュニケーション行為

ビジネス上の人間関係では、G は、上下関係を問わず、どのような相手にも「フラット」に「ビジネスライク」に対応する点を重視していたと言える。上下関係などは考慮せず、お客さんであっても、「フラット」に、伝えるべき内容を明確に伝えるメールを書いているという。語りでは、これまでの会社の社風では「組織がフラットだった」影響もあり、「先輩、後輩っていうのは全く考慮しない」、また「それが社長だろうが担当部長だろうが全然関係ないです」と述べている。「上司も、「〇〇さん、こんにちは」などのような書き方だと語っていた。さらに、メールの書き方だけではなく、伝えるべき内容は、立場に関係なく伝えるコミュニケーション行為を行っているという。状況設定 1-1・G (43) のメールでも、「か

しこまりました。どうぞよろしくお願ひいたします。」という短いメール文が作成されていた。このように「ビジネスライク」な対応を重視し「余計な」「枕詞的な」表現などを用いない表現行為も見られた。

さらに、そうした「ビジネスライク」であるコミュニケーション行為は、自分には合っているという。相手との立場が社内外に問わず「フラット」であったこれまでの社会人経験も踏まえ、自分発信の際には、「最低限」の内容でメールを送っている。「冷たい印象」を与える可能性もあるだろうことも自覚しているが、様々な会社の経験を経て、それが自分にとって「ナチュラル」であり、よりよい表現行為だと捉えていた。

なお、Hのメールへの受け止めでは、ビジネス上の必要なことだけが盛り込まれている、仕事上「普通」にあるメールだと捉えていた。自分と類似した書き方であるかは、受け止めにおいて、特に相手の印象と結びつくものではなかったと言える。

また、プライベートでは、「絵文字つけたり」など気を遣う場合や自分発信の際には「最低限」の内容で送っていたが、相手に合わせる場合もあるという(7.2.6を参照)。また、上下関係は気にしない、ビジネスライクなやりとりであるが、「気を遣うとすれば下の者」と述べており、この点は調査協力者Mの語りとも重なっていた。

Gの場合は、本文は変わらないが、気遣いの言葉を付ける、相手が反省する、謝罪するなどの場合では「感情のフォローが必要」だと語り、柔らかい表現などの一言を追加すると語っていた。

このように、状況に応じた対応はあるが、基本的には、どのような相手にも「ビジネスライク」な対応を重視するコミュニケーション行為が窺えた。

7.2.6 相手に合わせる気遣いを意識したコミュニケーション行為

「ビジネスライク」でどのような相手にも「フラット」に対応するというGも、普段は意識をしていないが、実際には、相手に合わせ気遣いを意識する場合があることも明らかになった。

例えば、お客様などの相手から丁寧なメールが来た際には、挨拶言葉などの定型表現の部分を付け足すなど、多少は相手に合わせる場合があるという。今回の事例でも1-1・G(41)などの「どうぞよろしくお願ひいたします。」といった挨拶言葉は、相手に合わせ用いた表現であった。「そうやっぱ、その『お疲れ様です』とか、『お世話になっております』あと、最後のやつ『どうぞよろしくお願ひします』、それは相手に合わせ」ていたと語っていた。

もし、発信を自分から行っていたとすれば、「すごい、もう簡略」な挨拶言葉を付けないメールを作成したと語っていた。相手に合わせて挨拶表現を付け加えている時点で、Gにとっては、「かなり」丁寧なメールだと認識していた。

また、気を遣ってくれた相手が「不安」に思わないよう、相手に合わせて、同じ表現を繰り返して用いていた。状況設定 1-2・G (47) のメールでは、「基本は」という言葉の反復を意識して行っていた。同じ表現を用いたほうが、気を遣っている相手を「不安にさせない」、「余計な心配させな」と考え、H が用いた表現を繰り返したと語っていた。それは、自分が書いた内容に対して、相手が合わせて反応してくれたという気遣いを読み取っていた点とも関連していた。今回の事例では、打ち合わせの場所と時間の前に、送ったメールに対して、状況設定 1-2・H (48) の返信を書いてくれたこと自体、相手が「気を遣ってくれてる」と受け取っていた。相手からの気遣いを受け、挨拶言葉などの定型表現の部分を付け足す、相手が「不安」に思わないよう、相手に合わせた同じ表現を繰り返すなどの気遣いを意識したコミュニケーション行為を行っていた。

7.3 G によるコミュニケーション行為の小括

G のメールでは、仕事が的確に、相手と齟齬なく進む点に重点を置いていた。その認識は、具体的な語句で簡潔に表現する、明確に確認するなどの工夫へと結びついていた。人間関係においても、立場などを問わず、「フラット」に物事を伝えるコミュニケーション行為が意識され、それは、G のこれまでの仕事で行ってきたやりとりの経験とも関連していた。G は、わかりやすく書くことに重点を置いていたが、理解主体としても、書かれた内容からの推測を行うことは少なく、文字通りに読み取る習慣があると語っていた。その一方、「ビジネスライク」なコミュニケーション行為を重視する認識が語られながらも、やりとりの中で、「余計な心配をさせない」配慮から、言葉の反復などを行う表現行為も捉えられた。

第 8 節 調査協力者 H さんの場合

本節では、タスク 2 において、G とのやりとりを行った調査協力者 H の事例を検討する。

H は、ビジネスメールであっても、社内でのやりとりであれば、「感情」なども入れたコミュニケーション行為を前提としていた。また、実際の仕事における、会社や職場の慣習があり、メールを返信するか否かなども、周りのやり方を踏襲している経験が語られた。相手の人柄などをメール文から推測しながら、メールを作成しており、これらの点で、相手の G

との前提の異なりが生じていたと言える。

以下、8.1 では、調査開始時の H の場面認識を述べる。8.2 では、G とのやりとりにおいて、H がどのような点を意識したコミュニケーション行為を行っていたかを述べていく。

8.3 は、H によるコミュニケーション行為の概括を示す。

8.1 調査開始時の H さんの場面認識

トレーニングの企画分担を行う状況設定について、H は、2 週間という準備期間を「結構短い。2 週間で資料 20 枚は多い」と認識していた。

また、状況設定に書かれていた、G が「完全な分担は難しい」と伝えていた点に関しては、G に対し、「結構、仕事に対して前向きじゃないなっていう印象」を持っていた。

ああ結構、仕事に対して前向きじゃないなっていう印象ですね、これは。こういうことを先輩なのに言う、ちょっと。で、まあその人がでも、ものすごいもしかしたら仕事を抱えてるかもしれないんで。(中略) すっごい仕事がやっぱり先輩なんで、異動してきて優秀だったりするとすごい量は多いかもしれないけど。でも、やっぱ口で「難しい」っていうって言う人、あんまりいないんですね、先輩で。うまーくこう逸らしていく人はいるんですが。なんで、その時点でちょっと、もしかしたらあんまりやっぱ能力に自信なかったりする人なのかなって思うんで。

「先輩」という立場で、「口で「難しい」と伝えた理由は、「自信なかったりする」可能性がある、もしくは「優秀だったりすると」多くの仕事を抱えているかもしれないと、様々な理由が推測されていた。準備をするには、時間的に厳しいトレーニングであり、先輩である相手は、理由は明確ではないが「前向き」には捉えていないという、H の場面認識が窺えた。

8.2 やりとりから捉えた H さんの認識

本項では、やりとり全体を通した、コミュニケーション行為を、H の認識に焦点を当て、見ていく。

8.2.1 職場での前提に基づいたコミュニケーション行為

語りからは、H が自身の職場での経験に基づきコミュニケーション行為を行っていることが窺えた。今回の事例では、トレーニングに関する次のような前提が語られている。

まず議案決めるからさ。そこからだからさ。それはもうトレーニングの一環として部内で行われるから。全部私が決めるわけじゃないし、(中略) みんながそれぞれトレーニングされなきゃいけないわけなんで。だからそれはもう、プレゼンテーションだし、結構みんなが求められてるわけじゃない。プロジェクトじゃなくて自分がみんな持つて、仕事以外にプラスアルファで人材育成の一環みたいな感じでやるのかな？ってイメージがあるから、それに対して役職はあんま関係ないかなって。だけど、自分がリーダーでやる以上は、そういうことは仕切るけど、少しは。でもやっぱりみんな積極的にやらなくちゃいけない

語りでは、「トレーニング」である以上、全員が「積極的」に関わる必要があると述べている。トレーニングは、仕事ではなく「人材育成」のため、役職は関係なく、各自の「積極性」が求められる。異動してきた人もともに行うトレーニングである時点で、テーマや課題も自由だと捉えていた。進め方は、全体の方針、役割分担、進め方も、話し合いのもとで決めていく流動的なものだという認識が窺えた。そのため、今回は、後輩二人にも任せる部分が大きくなるため「質」が「落ちちゃう」かもしれないが、それもやむを得ないと捉えていた。それよりも、こうしたトレーニングは、リーダーであるH自身が、指示する形ではなく「こうしていくんだ」と、全体の方針や役割分担、進め方なども「話し合いで基本的に進める」ことが重要になるという。そうした全員参加の雰囲気で行うことが必要だという前提が窺えた。

それゆえ、状況設定 1-2・H (44) のメールでは、打ち合わせを行い、メンバーで決定したいと考え、漠然とした内容のみ記し「議案決めましょう」と提案した。リーダーの指示で動く進め方は望ましくないと考えたが、時間もないため、スケジュールのみの提案を行った。

8.2.2 社内の同僚に対しては感情も示して表現するコミュニケーション行為

H の語りからは、社内のメールのやりとりのため、お互いの人間関係の維持を重視し「自分の性格」や気持ちなどの感情面を表現した表現行為を行っていたことが明らかとなった。

メールであれば、文字のため、「冷たく映」ってしまうためでもある。それゆえ、「部内だと顔も見えてるし」、お互いの人間関係維持のために、社内であるからこそその気遣いが必要な場合も多いという。

例えば、メールでは、「！」を用いて自身の返信でも雰囲気「軽くしたい」と考えた（1-2・H（48））。また「思ってます」などの表現も用いている。また、社外とは異なり、相談しながらトレーニングを行うという仕事の進め方も関係している。社外の仕事先であれば、送る内容を決めてから送るが、社内であれば、相談しながら進める場合があると捉えていた。そこで、「いかがでしょうか」という表現も、社内と取引先では用いる意味が異なるが、相手に尋ねて進めてもよいと考えたという。

社内の関係性を重視し、返信する気遣いもあった。状況設定 1-1・G（41）のメールでは、Hが「詳細をまた確認させてください」と書いた点に関して、「無視したらかわいそう」と考え返信を行った。「これは一応ここで終わってもいいくらいだったけど、一応無視しても失礼かなって。そこに座ってる人だし。（中略）お互いの人間関係のために返すっていう感じかな。」と述べていた。

しかしながら、自分が用いた「感情」的な表現に対する、相手からの反応が掴み取れず、「一人で盛り上がっている感じになっちゃう」と語っていた。メールのやりとりから、社内の同僚に対して感情を示すHと、相手のGとの認識にはずれがあることを受け止めていたと言える。

8.2.3 会社や職場の慣習を踏襲するコミュニケーション行為

Hは、社内・部署内の環境や文化によって違いがあることを、転職、異動などの経験から実感し、表現行為では、そうした周りのやり方を「踏襲」していく必要があると認識していた。部署ごとに、メールの書き方、相手のメールにどこまで返信をするかが、異なる場合があるという。また、職場環境によっては、自席が近い場合に、メールの送信後、話しかけることも想定できるためである。語りでは、「部署によって全然違ったりするからね。周りの人のメールを踏襲するのがいいね」と述べている。H自身の経験では、例えば、取引先の相手に返信するか否かも、周りに確認を取っていたこともあったという。

それゆえ、今回の事例においては、部長からのプロジェクトの依頼という仕事により時間が取れなくなるという事態をGに、伝える際にも、部長に確認を取らなければ連絡できないと捉えていた。

このように H にとっては、自身の職場に照らし、内容によっては、細かい点に気を配る必要や周りのやり方を踏襲したコミュニケーション行為が必要だと捉える認識が窺えた。

8.2.4 先輩である相手に配慮したコミュニケーション行為

語りからは、H が場面認識に基づき、先輩である相手の負担を考慮し「ストレス」を与えないよう配慮した表現行為を行っていたことが明らかとなった。

一つ目は、相手を立てる表現行為である。丁寧な表現や相手に確認や伺いを立ててから物事を進めるといった点に表れていた。状況設定 1-2・H (44) のメールでは、相手が先輩のため、できるなら分担をお願いしたい気持ちもあったが、「ご指導お願いできたら」と相手を立てる表現を用いていた。また、状況設定 1-2・H (46) においても、相手が先輩だったため、打ち合わせの場所と時間についても伺いを立ててから伝えていた。後輩であれば、「この時間にセッティングした」と指定して伝えるという。状況設定 1-1・H (40)、状況設定 1-2・H (44) でも「いかがでしょうか」という表現で、自分の思っていることを確認すると同時に、伺うメールを作成していた。

二つ目は、明言を避け、相手が事情を汲み取るだろうと推測し行った、言葉を濁した表現行為である。タスク 2 で、部長から依頼された業務が「バッティング」し、トレーニングにさらに時間が取れなくなってしまう事態を次のように説明していた。「実は、新規プロジェクトの業務と時期がバッティングしてしまい、もしかするとあまり時間を割くことができなくなってしまうことも考えられるので、早め早めに進められたらと思っています。 (1-2・H (44)、下線は筆者)。下線では、「もしかすると」、「できなくなってしまうことも考えられる」など、断定を避けた表現が用いられている。また、「あまり」、「早め早め」など、あえて、どの程度かを明確に述べない表現を用いていた。これらは、相手の G との人間関係を重視し、忙しくなるという事情を相手に直接明示しないよう行った表現行為であった。語りでは、「急なことで、自分がほんとに手伝えなくなっちゃう (中略) かもしれないんだけど、あんまり、そこ書いちゃうと、すごいストレスにな」るため、「『時間割けなくなるかもしれないんで』みたいな書き方に」と述べていた。要するに、H 自身が、トレーニングに「どこかの時点で参加できなくな」る可能性を伝えようとした意図があったという。H の現時点での事情を説明すれば、相手の G も、「自分たちが埋めなくちゃ」ならない状況を推測できるだろうと考えた。

三つ目は、自分の役割を示し、相手に負担をかけないことを示す表現行為であった。状況

設定 1-2・H (44) では、後輩を「フォローしておきます」と、自分の役割を示し、相手に負担をかけないことを示す表現行為であった。

その他、受け手としても、「前倒ししたいとお考えでしょうか？」(1-2・G (45)) という G のメールへの受け、「やっぱりストレスあるのかな？」といった推測などにも結び付いていた。

8.2.5 メール文から推測される主体を考慮したコミュニケーション行為

H は、メール文から相手の気持ちや考えなどを把握し、そこから読み取れた主体の人となりや考慮したコミュニケーション行為を行っていた。相手の人となりは、メール文の前後関係、「質問のカラー」、「レベル感」などから推測できる場合が多いという。

しかし、今回の事例では、G が「どのパターンも考えられ」、推測された複数のパターンで迷いが生じ掴みきれなかったと語った。具体的には、「前倒ししたいとお考えでしょうか？」(1-2・G (45)) や、「理解が漠然としています」(1-2・G (47)) といった、メール文の受け止めで語られていた。その理由は、相手が「嫌なのか、良いですよという了承なのか、単純な質問なのか」、「ストレスがあるのか」が分らなかったためだという。

相手の人柄が掴めていない関係性では、より難しいと捉えていた。例えば、「理解が漠然としています」の捉え方は、相手がどのくらい仕事ができる人かにより受け取り方が異なるという。できる人であれば、こののちに、「確認」した上で、「こういうふうにやりましょう」と言ってくれる場合もあるだろう。または、「理解が漠然としています」と主張する背後には、「すごい不安」か、「はっきりさせたい」といった気持ちがあるとも推測できるという。また、「理解が漠然としています」と書くこと自体に、「前向き」さや「協力的な感じ」が受け取れず、事前の設定も踏まえると、不安があるため「受動的な姿勢」だとも推測された。

このように、どのような人かを様々に推測していたが、今回は「どのパターンも考えられる感じ」がしたと迷いが生じていたことがわかった。こうした迷いも、今後、相手の人柄、仕事の出来具合などが掴めていけば解消されていくという。このような語りからも、H がメール文から推測される主体の人柄を考慮したコミュニケーション行為を行っていることが窺えた。

8.2.6 前提の違いが表出することを回避するコミュニケーション行為

メール文から推測される相手の人柄を考慮したように、H は、相手との認識のずれを自覚

し、これ以上、やり取りの中でずれが表出することを回避する表現行為を行っていた。今回のメールでは、口頭でのやりとりに切り替える、口頭で話せる機会までメール文では話題を掘り下げないなどの表現行為である。

こうした表現行為に至った理由は、H自身が理解行為において、トレーニングの打ち合わせの捉え方、メールの書き方、仕事の進め方などにずれがあると認識したためであった。相手のGからは、今回の事例では、リーダーであるHがある程度「仕切り」、質問へ「的確なメール」を送るよう求められているように受け取ったという。

メール文では、Gが書いた「理解が漠然としています」(1-2・G (47))という返信への受け止めで、Hもメール文の内容が漠然としている点に「それはそうだ」と納得していた。しかし、Hは、トレーニングは、メンバー全員で行う必要があるため、具体的な内容は打ち合わせで決めたいと考えていた。こうした、トレーニング、打ち合わせへなどの前提にある認識に異なりを読み取り、これ以上、メールでのやりとりで解消するのは難しいと考えた。

また、Gのメールでは、「丁寧」に「細か」く疑問点が繰り返されており、社内のメールでは感情的な表現を用いて書くという自身のメールとは、書き方での違いも読み取れたという。相手は仕事ができそうだという印象も持ったが細かい点の指摘があるため、実際に社内で行っているメールでのやりとりよりも「的確」に詳細を送る必要があり、「プレッシャーを感じ」と語っていた。

そして、そうしたずれは、メールにおいて一通一通、取り上げても、解消は難しく、悪化する事態も推測できた。一つ一つの齟齬を取り上げれば、「永遠」に時間が割かれるだろうと思ったという。そうした点から、「そうですね」(1-2・H (48))と相槌、同調する返信をしながらも、メールでは説明せず、口頭でのやりとりに切り替えるコミュニケーション行為を行っていた。

8.3 Hによるコミュニケーション行為の小括

Hは、メールのやりとりにおいて、相手の人柄などを推測しながら、メールを作成していた。社内であれば「感情」なども入れたコミュニケーション行為を行うという前提が語られていた。また、会社で行うトレーニングに関しては、全員で相談し進めるものだった認識があったと言える。Hは、やりとりが進む中で、そうした自身の認識が、相手のGとは、異なっているのではないかと推測していた。Gからのメールの受け止めから、認識のずれが推察されたという。それは、理解行為から得た認識に基づき、メールで詳細を説明するので

はなく、直接会って話し合いで決めることに切り替える、Hのコミュニケーション行為にも表れていた。

第9節 調査協力者Eさんの場合

本節では、Eが、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識に重点を置き述べていく。ここでは、Fとのやりとりを行ったタスク3の事例を検討する。タスク3は、進捗状況の遅れを報告するという状況設定であった。

中小企業や大企業での仕事など、異なる会社、業界に身を置いてきたEは、部下を持つなどの経験を踏まえ、コミュニケーション行為を行っていた。それは、相手が返信しやすいように示す、仕事が滞りなく進むよう、相手にとって指南書になるような内容を盛り込むといった、メールを工夫する意識と結びついていた。本事例では、進捗の遅れを受け取る上司の立場であったが、場面の変容により、部下に対する、上司としての役割が変容する様相が窺えた。

以下、9.1では、調査開始時のEの場面認識を述べる。9.2では、Fとのやりとりを通して捉えられた、Eの認識を中心に、コミュニケーション行為を検討する。9.3は、Eによるコミュニケーション行為の概括を示す。

9.1 調査開始時のEさんの場面認識

タスク3の進捗状況の遅れの報告を行う状況設定におけるEの場面認識を述べていく。仕事で部下に進捗状況を確認することは、よくある「普通の内容」だと認識していた。語りでは、「スケジュールが迫ってきているので、その関係で確認しないといけないところがあります。でも、普通の内容だと思うんです。（中略）私の仕事ではよくあります。」と語っている。また、本事例の仕事は、「大きなプロジェクト」だと捉えていた。部下との人間関係については、「大体1年ぐらい、そんなに多分長くはない感じに思いました。1年以内とか」ほど一緒に働いているという関係性だと語っていた。

9.2 やりとりから捉えたEさんの認識

やりとり全体を通じた、場面認識、メール文に至ったEの認識に焦点を当て、コミュニケーション行為を見ていく。以下、語りとともに述べる。

9.2.1 確実な返信をもらえる返信しやすいコミュニケーション行為

語りからは、相手が返信しやすく、確実に返信に結びつくコミュニケーション行為が意識されていることが明らかになった。それは、中小企業や大企業などを含めた様々な業界への転職経験があり、部下やチームを束ねるなどの立場を担った経験とも関連していた。ただ情報を羅列するだけでなく、相手が返信しやすく、確実に返信をもらえるような工夫が重要だと考えているという。Eは、次のように、相手が返信しやすいメールを書く重要性を語っていた。

こういうパターンが多いと思うんですね、たくさんの項目があるときは、あと複雑なときは、長い文章だけで、忘れるパターンとか、そこは返事しないとか、相手によって無視、というかパスしてしまうことがあるんで。だからポイントでやらなきゃいけないこととか、まとめて出すパターンが多い。(中略) 読まない人がいるんです。長い文章で書くと、読まないで、別のものを返信したり、(中略) 色々聞いてますけど、一言だけで。でも実際はもっと細かく知りたい。

このように、長文で綴った書き方の場合には、相手からの返信において、書いている内容とは「別の」内容への答えや、「読まず」に簡単な「一言」で済まされてしまう場合も多かったという。

こうした経験から、Eは、相手が返信しやすく、確実な返信に結びつくメールを意識し実践してきたという。例えば、「問題点と聞きたいところを明らかに」明示したメールを書くことは重要だという。具体的には、件名の明示や、要点をまとめ箇条書きで示すなどであった。本文であれば、問題点、聞きたい点などの要点ごとに箇条書きで示すなどである。「質問を箇条書きにする」ことで、例えば、「①はスケジュールをいつまで、②は人数は何人、③予算はどのくらい、全部箇条書きみたいで、全部、回答はその下にするように」書くなどの工夫ができると語っている。相手も返信の際に、箇条書きに回答を加えていくなど、負担なく返信を書くことができるという。今回のメールでもEは、箇条書きを用いて、「ピンポイントでスケジュールが7月11日、3日後に提出しないといけないので、だからそれによって、今のこの間お願いしたプロジェクトの状況をいかがですか、ということを開くメールを作成していた(0・E(56))。

9.2.2 指南書のようにまとめた、仕事が進むコミュニケーション行為

Eは、メール文自体が、相手が活用でき、仕事が進む便利な指南書となるよう意識しているという。例えば、会社の記録、外部委託者にとっては、一通で、仕事において何をするか分かるようにまとめたメールなどである。

仕事現場で働く人に指示を出しまとめる役割を担っているという、Eの仕事との関連もあるだろう。上司の立場としては、「まとめ役としては全部細かく確認してから、実際現場で動く人に指示を出す」役割があるため、的確なメールを出すことが重要だという前提が窺えた。語りでは、「部下にも色んな人がいるので、そこで指示ちゃんと出さないと、気付いたんですね。向こうもいつもどうすればいいとか、色々聞かれるんですね。」と述べ、的確な指示を出さない場合には、送信後に、個別に多くの質問が来てしまうと語っていた。多くの質問が出てしまった場合には、その都度、追加で返信が求められ手間がかかってしまい効率的なやりとりにはならなかったという。

相手にとっても、指南書のようなメールであれば、仕事内容を的確に把握できる。具体的に、メールを書く際に意識している点を、Eは、次のように語っている。

書くときは全体的に流れを考えながら書くんですね。例えばプロジェクト進めるために人・機会・時間、ものによっては承認とか、色んなことを取らないといけない。それを全部考えて、全部まとめますね。スケジュール・ニーズ・会議室の予約、そこで設営する時にノートパソコンの準備必要かどうか、カタログの配布必要かどうかとか、それを全部色々考えてまとめて作りますね。(中略)一応、今の会社でも履歴のために全部残ってます。残すために、そういうパターンで作ってます。あと外部委託してるので業者がこれを見て、やることは全部分かります。そうしないと業者のほうも何すればいいか、これはどうすればいいとか、分からなくなるので、だからまとめ役としては全部細かく確認してから、実際現場で動く人に指示を出します。

このように、Eは、「人・機会・時間・もの」などの詳細を示した、「全体的」な「流れ」がわかるメールを意識しているという。指示の「履歴」を残す記録としての役割も意識していた。さらに、そうしたメールを書くために、「全部細かく確認して」要点を「まとめ」るという事前の作業を行っていたことが窺えた。

このように、指南書のようにまとめた、仕事を進めるコミュニケーション行為が意識され

ていることが明らかとなった。

9.2.3 堅くはないが丁寧な表現行為

Eは、自身の表現行為において、堅くはないが、丁寧な表現を用いていると自覚していた。具体的には、「ですます形」は用いるが、複雑な敬語を用いることは少ない表現行為だという。語りでは、「そんなに堅くはない」、「でもあまりカジュアルしないですね。大体丁寧にしていますね」、「丁寧語みたいというか、こういう感じです」と語っている。

その前提には、Eは、外資系企業に務めており、相手もやりとりをする際に「外国人とは慣れている」という前提があるためだという。それゆえ、「部門によって、すごく丁寧に書く」、「フォーマル」なメールを書く人もいるが、日本語が母語ではないEは、「そんなに堅くはない」程度の「丁寧」なメールでやりとりだという。

また、文体での丁寧さは意識している一方で、「さん」か「様」という表記と、文章全体の「丁寧」さは、また別であると捉えていた。呼称に関しては、相手に合わせた対応を行っていると言っていた。社内で「さん」を用いる場合もあれば、「様」を用いる場合もあり、返信によって、相手のメールに合わせて調整をしていく表現行為を行っていた。

9.2.4 部下を持つ上司の役割を重視したコミュニケーション行為

Eは、「転職」や「部下を持つ」などの経験から気づかされることも多かったと言っていたが、上司としてどのように対応するかという点も重視していた。語りからは、Eが、部下を育成する上司という役割を踏まえたコミュニケーション行為を行っていた。具体的には、上司という立場から、相手を尊重し部下に仕事を任せる、働き方を観察する、育成につながる支援を行うといった行動が重要だという認識が窺えた。

例えば、1-1・E(58)のメール文では、「色々調整していただいてありがとうございます。企画の提出に何かあればまたご連絡ください。」という文を付け加えた。Eは、部下に「ある程度は任せ」つつ、準備したことをすべて実行したか、それを「報告」してくれるかなど「部下の働き方を確認」、「観察する」意味で、「何かあればご連絡ください」としたと言っている。また「頼んだことを気持ちよく毎回やってくれるよう」「感謝」を伝えていた。

この表現行為の背景には、メールからFが遅れに対して「準備」していることがわかり「大丈夫そう」という印象を受け取ったためでもあった。「つきましては、早急に関係各所ならびに発注先に確認をとり、3日後の概要提出に向けて何がボトルネックになっているの

が明確にした上で、対処していきたいと思っております。」(ママ) というメール文 (1-1・F (57)) を受け、対処できていると判断したという。そのため、F に任せても「大丈夫そう」との判断から、「企画の提出に何かあればまたご連絡ください。」(1-1・E (58)) と、ある程度任せる表現行為を行っていた。

また、部下に伝える際の表現においても、どうすれば部下の育成につなげられるかを意識していることが窺えた。例えば、メールのやり方自体を細かく部下に指導することはないが、誰を CC に加えるかといった規則に近い内容は共有する。自分のメールを事例として見せ、「なぜこういう形にした」といった説明をするなど、相手が何を求めている、それにどう答えるかの「トレーニング」を日々の仕事の中でも行っているという。

このように E の語りからは、部下を持つ上司の役割を重視したコミュニケーション行為を重視していることが窺えた。

9.2.5 プロジェクトをまとめる上司の役割を重視したコミュニケーション行為

プロジェクトをまとめる上司の役割から、仕事を進めるための対応も意識していた。

今回の事例においては、締め切りに間に合うかが心配な状況だと認識が変容したため、プロジェクトをまとめる立場として、仕事に遅れが生じないかを優先して対処するメールを作成していた。状況設定 1-2・F (60) 「企画の提出」が「3 日後」「とありますが、」「4 日後ではなかったでしょうか？」というメールから、日程を相手が勘違いしていたとしたら、期日に間に合わない可能性があるかと捉えたためである。

E は、実際の仕事でもプロジェクトの進行状況などを束ねる役割を担っているという。そうした経験から、状況の背後に、「マネージャーとして」「私しか分からないことがあるかもしれない」など、上司しか行き渡らない詳細があるだろうと推測していた。そのため、締め切り遵守は、大変重要だと捉えている。また、締め切りに間に合わない事態が起こった場合には、マネージャー同士で直接話すなどの対応、「措置」が求められると語っていた。さらに、間に合いそうな印象を受けた場合にも、最終的な締め切りまでは、上司として必要な準備が必要だと考えていた。調整している段階では「大丈夫そう」と思っている、現段階で「間違えず」対応しているという意味合いであり、状況が「全部確定」するまでは「心配」があるため、進捗の再確認は必要だと述べている。

さらに、E は、「ずっと待てない」という自身の性格も自覚しており、定期的に、部下に連絡するようにしているという。それらの前提は、次のような E の言動に現れていた。プロ

ジェクトを上司として、状況設定 1-2・E (61) では、「これ以上遅れそうなところがありましたらご連絡ください。」「今日の夕方また進捗状況を教えてください。」という、「夕方」と報告の目安に言及している。さらに、マネージャー間の調整など、非常時にも対応するような準備が必要だと考え、メール文に言及はしなかったが、再度、自分から連絡する予定を立てていた。

9.2.6 気持ちよく仕事ができるよう相手を尊重したコミュニケーション行為

語りからは、E が、肩書や立場に関係なく相手を尊重したコミュニケーション行為を意識している点が読み取れた。そうすることで、コミュニケーションも闊達になり、お互いに「気持ちよく」仕事を主体的に進められるようになっていくと考えているためである。

例えば、相手の気持ちを考え、「お互いに満足できるような」やりとりになるよう、「前向きに考え」、ポジティブな方向で伝える。なるべく早い返信を行う。相手が進めている仕事は信頼し任せてみるなどである。

相手を尊重したメール文を作成するために、E は、社内・社外問わず、受け手を「お客様」と想定する工夫を行っていた。「サービス業」で「カスタムもするセンターになっていて、お客さまの対応が多い」仕事に携わった経験から「私、お客さんだったらこの返事が欲しいというか、このサービスレベルを欲しいとか、そのような対応がして欲しい」という点を想像するという。そして、言葉遣いではなく、返信の速さや具体的に伝えるなど、社内であっても、同様の「サービスレベル」で対応すると語っていた。

こうした E の認識は、今回のメールでは、上司や部下の立場に関係なく、感謝やほめを伝えるというコミュニケーション行為にも表れていた。状況設定 1-1・E (58) のメールにおいて、「色々調整していただいてありがとうございます。」、状況設定 1-2・E (63) 「ご対応をありがとうございます。」と述べている。また要件情報の伝達が終了したと認識した場合も、自分から返信を送りやりとりを終了させていた点にも表れていた (1-2・E (63))。E は次のように語っていた。

その部下も、何ていいですか、色々頼んだことを気持ちよく毎回やってくれるように、向こうにも感謝伝えて。それで次回も多分、もっと色々ちゃんとやってくれるとか、もっと事前に考えるようにとか。あと、あまりレベル関係なくて、一応私も部下も色々ちゃんと態度とか尊敬して、尊敬っていうか感謝みたいにしていて、向こうも色々その

同じ感じをとって欲しいんですね。(中略) だからチームとしてはコミュニケーションのところも、とか部下がお願いしたことをいつも、いつもね、見てるとか、ちゃんとやっていると褒めてくれるとか、という立場としては、いつもありがとうございますとか、色々部下にこれちょっとやったことで、ありがとうございますとかいうことで、書くことが多いかもしれないです。

「レベル関係なく」という表現にあるように、立場には関係なく、「チームとして」、お互いに「気持ちよく」仕事が進むよう、相手を尊重したコミュニケーション行為を行っている点が読み取れた。やりとりの相手であるFは、受け止めで「「本日中に連絡させていただきます」って言って。別にこっちでこれで終わっても全然問題ないと思うんですけど。逆にEさんの優しさじゃないですかね。」と語っている。理解行為においても、配慮があることが伝わっていたことが窺えた。

9.2.7 よりよいやりとりを目指し更新するコミュニケーション行為

コミュニケーション行為への振り返りでは、常によりよいコミュニケーション行為を目指し更新させたいと考える姿勢が窺えた。

相手が「どのようなタイプ」、立場か、「シチュエーションと相手によって考え方はたくさんあり、メールの伝え方には、「マニュアルはない」と語っている。例えば、一通のメールで、どの内容までを入れ込むか、別のメールで書くかといった判断も必要になる。仕事のメールは、短い時間の中での「メールの処理」が求められ、限られた時間内で様々なことを考え対応していく必要があるという。今回のメールでも、必要な最低限の情報は必ず入れ、箇条書きを用いた場合にも、「シンプル」なままではなく「複雑にもならない」というバランスの調整が難しかったと語った(0・E(56)他)。「パターン」があると述べたように、ある程度の広く実践されている「パターン」や型が存在し、それらを参考にメールを書くことができるかと捉えていたが、その場合にも、「コピペした」後に、個々の状況に合わせて調整する必要があると認識していた。

そのためには、メールを書く上での工夫も必要になる。例えば、「1回ドラフトを作って、それでちょっと別のことをやってもう一回読みます。それで、ここはちょっと別、ちょっと固すぎるとか、後は、言い過ぎとかは、よく考えます。」と語っている。返信の難しいメールは、書いてから、時間を空けて見直すなどの工夫も行うという。

また、どうしたらよりよいかを E は、「常に考え」、「次回に」いかせるよう、コミュニケーション行為を更新させていきたいと語っていた。今回の語りの中でも、読み返した際に、書き「間違えた」、「複雑に書いてしまった」といった振り返りを行い、「次回に」いかそうと考えているという。また、「勉強しなければならない」と自分を振り返る視点を持っていた。「常に復習と書き方を変えないといけない」など、よりよいやりとりを目指し更新するコミュニケーション行為が窺えた。

9.3 E によるコミュニケーション行為の小括

E は、転職や部下を持つなどの立場が変化した、これまでの経験を踏まえ、コミュニケーション行為を行っていた。それは、どうすれば、相手が返信しやすく滞りなく仕事が進められるか、相手が主体的に仕事を進められるかなどを意識した結果だという。また、母語話者ではない E は、自身のビジネスメールを、固くはないが丁寧な表現を用いていると捉える形式に向けた認識も語られた。さらに、上司という役割が意識されていたが、状況設定 1-1、状況設定 1-2 の状況の変化を受け、部下の育成から、締め切りの遵守など、上司として重視する認識が変容する様相が捉えられた。

第 10 節 調査協力者 F さんの場合

本節では、タスク 3 において、E とのやりとりを行った調査協力者 F の事例を検討する。

F の語りからは、特に、メールという手段に着目したコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。メール以外の媒体を含め、伝えたい内容に応じた手段の選択が求められるという。また、ビジネスメールという媒体を用いた場合に、どのように書けば相手との関係性が築けるかといった具体的な表現上の工夫を意識的に行っていた。

以下、10.1 では、調査開始時の F の場面認識を述べる。10.2 では、E とのやりとり全体を通して捉えられた、F の認識を中心にコミュニケーション行為を検討する。10.3 は、F によるコミュニケーション行為の概括である。

10.1 調査開始時の F さんの場面認識

まずは、調査開始時点の F の場面認識を見ていく。タスク 3 の進捗状況が遅れている状況を、F は、次のように語っていた。

若干の遅れとかについては、要は自分の範囲内でできるところ。自分の範囲外を越えるともう若干の遅れとかじゃなくて、これはもうご相談させてくださいみたいな、もう状況報告ではなくて、もうじゃすぐミーティングしましょうかみたいな感じになりますね。(中略) あくまで自分の中で対処できる範囲であれば、全部「若干の遅れ」。

Fにとっては、「自分の中で対処できる」「若干の遅れ」だと捉えていたことが窺える。状況設定 1-2・F (60) のメールでも「若干の遅れ」という表現が用いられていたが、それに関しては、10.2.5 との関連も窺えた。

また、状況設定 1-2 の E のメールでの締め切りの日が異なっていた状況に関しては、それが「タイプミス」なのか、相手との「認識の違い」や「勘違い」なのかは、その部分だけでは判断ができないと捉えていた。

10.2 やりとりから捉えた F さんの認識

やりとり全体を通した、メール文に至った、場面認識、コミュニケーション行為における認識を中心に、語りとともに、F のコミュニケーション行為を述べていく。

10.2.1 伝える内容・目的を自覚し手段を選択するコミュニケーション行為

語りからは、ビジネスメールを書く際には、何を言おうとしているか、それをどのように表現するかに対する自覚を持つことが重要だと捉える認識が窺えた。そして、媒体によって、伝達に適した分量や回数などがあるため、手段の選択から意識を向ける必要があるという。例えば、F は、媒体ごとの特質を踏まえた手段の選択が重要性を、次のように語っている。

コミュニケーションの手段のメール、もしくは電話、そのチャットみたいなものもあるかもしれないですけど。やっぱそれぞれの分量っていうか、その適した内容とボリュームと回数とがある。(中略) メールにすごい書かれる人は、それは電話で話すべきことじゃないとか。逆に短文でやることはチャットでやることじゃないとか。(中略) 機能がその違うというか、その使い分けは意識するし、そうして欲しいなどは思ってます。(中略) 重要度とか。自分が何を、別に媒体はどうでもよくて。何を伝えるか、そのメッセージとして重要なのか、即効性が必要なのかとか。

各々の媒体には、「適した」メッセージ「内容」、やりとりの「回数」などがあるため、媒体の特質を理解し、メッセージに応じて「使い分け」という意識が必要であるという。メール媒体を用いる際は、チャットのようなやりとりを重ねる使い方は避けるべきだという認識も窺えた。やりとりは、手段ありきではないという。「このメッセージってなんだ」「すごい重要なんだっけ?」「即効性が必要なんだっけ?」など目的を考え、自分で「確認」する必要があると語っていた。

今回のメール文では、「メッセージ」として「何を伝えるか」という目的を明確にした上で書き、後から見直しも可能なやりとりとなるよう努めたという。

また、そうしたメールの使い方を念頭に置くことで、時には、常識とされる表記や手段の使い方とは異なるインパクトを残す使い方もできる点を指摘した。状況設定 1-2・F (60) に書いた「?」も意識的に「あえて使っ」たという。「あまり日本のメールって」、「クエスチョンマークを使わない」、「対お客さんだったら基本は使わないというのがたぶんあると思いますけど、でもある程度、たまに使う時があります。あえて目を引くために、質問とします、みたいな」と述べている。さらに、メールであれば、相手の受け取る場、時間を想定し、送る時間やタイミングまで意識を向けられると語っていた。

こうした語りからは、メッセージの目的と、それをどのように表現するかを自覚し、手段の選択から意識したコミュニケーション行為を行う必要があるという認識が窺えた。

10.2.2 読み手の立場から視覚的要素を意識したコミュニケーション行為

メール媒体に関連し、読み手を考え、メール文の視覚的要素も意識した表現行為を行っていることが明らかになった。Fは、メールは、幅や分量などの「フォーマット」が決まっていると語っていた。そのため、メールであれば、相手が疲れて「集中力が消え」てしまわないよう、「パッと見た時」に見える範囲で情報が把握できる簡潔なメールを書く必要があるという。

こうした視覚的要素を意識して簡潔に書くためには、自分の伝えたいメッセージを、読み手を意識して書く必要がある。伝えたい内容をすべて書き込めば、相手を読む気をなくす、短文であれば、回数が増えてしまうため、必要な情報を絞る必要があるためだという。

具体的には、(1) 伝えたい内容、返信での回答など重要な点を冒頭に持ってくる、(2) まとめた要点ごとに、行間を空けるなどの工夫も行っていった。状況設定 1-2・F (60) でも、質

間に答えた大事な部分はメールの冒頭に書き、行間を用いることにより、言いたいことを一つ、一つまとめて、相手に理解してもらうよう工夫していた。

10.2.3 相手との会話が成立するよう意識したコミュニケーション行為

語りからは、メールにおいて、相手との「会話が成立」するよう意識したコミュニケーション行為を行っていたことが明らかになった。以下、二つの事例を挙げる。

一つ目は、お互いに「問いと答え」を呼応させながら、やりとりを行うよう意識していた点である。仕事のメールでは、送られてきた質問にただ言及するだけではなく、返信で、何を伝えるべきかを吟味し判断する必要があるという。また、送信だけでなく、返ってきた文章にどう対応するか、相手からの反応にどう答えるかという対応力が問われると捉えていた。

二つ目は、文字だけの伝達であるメールの中で、相手との認識をすり合わせるコミュニケーション行為が意識されていた。同じ表現を用いることで、「共通認識」を得たことを示すことだという。細かな表現を揃えることで、勘違いや誤解を防ぐようにしていた。Fは、相手と同じ「認識を追う」、「すり合わせてやっていく」点を重視していると、次のように語っていた。

一応、極力は同じ言葉を使うように。お客さんとかだったり、上司も含めて。「相手に対しては同じ言葉で返す」っていうふうにはしてます。(中略) もうこっちの質問に対してすごい新しい言葉っていうか、自分なりにこうなんか考えている言葉にしちゃうと、結局もう1回読まなきゃいけないみたいな。で、結局、言いたいことは伝わったのか伝わってないのか分からないなみたいな。(中略) 相手が言った言葉に対して自分の言葉があるから、お互い違う意味で言ってる可能性があるのと。(中略) 読み手が同じ言葉だと、ずっと同じ言葉で話してるからすぐ理解できる。

こうした語りからも、Fが、相手との「会話が成立」することを重視し、同じ表現を繰り返し用いるコミュニケーション行為を行っていたことが読み取れた。また、「繰り返してあげる」と「読み手が楽になる、言ってきた言葉で返すと、っていう意味で同じ言葉を使う」と述べている。今回のメールにおいても、1-2・E (61) で「『今日の夕方』っていつ」ているため、「ただ単なる『連絡します』じゃなくて」、「じゃあ『夕方連絡します』みたいな、あえて」繰り返す表現を用いていた (1-2・F (62))。

10.2.4 相手への気遣いを意識した表現行為

語りからは、Fが、上司に余計な心配をさせないよう気遣いを意識した表現行為を行っていた点も読み取れた。

例えば、Fは、進捗の遅れを「若干の」という表現を加えて書いていた(1-2・F(60))。

10.2.5とも関連するが、実際に「若干」程度遅れている場合もあれば、「すごい遅れている」場合もあるなど認識の多少の異なりもあるが、同じ表現を用いた理由には、気遣いもあったという。

さらに、Fは、「夕方に」連絡すると言及することで、一時的な「安心材料」となるよう意識していた。「夕方に」「ご連絡させていただきます」と言及したメールである(1-2・F(60))。締め切りまでに終わるかの確定はしていないため、上司は疑問が残ったままだろうが、夕方までの「安心材料ではある」と捉えていた。相手のメールから、「詳しくちょっと状況を知りたそう」だという気持ちを読み取り、「また連絡します」という言葉も追加することとした。「相手を心配させたくない」といった意識から表現を工夫したコミュニケーション行為が捉えられた。

10.2.5 その場の状況を考慮し行ったコミュニケーション行為

語りからは、その場の状況を重視して行ったという、コミュニケーション行為が明らかになった。中には、それほど伝えたいメッセージとは認識していなかったが、言及した表現行為もあった。

例えば、Fは、調査報告時の状況を、遅れはあっても、対応が「自分の範囲内で行える」と捉えていた。「自分の仕事の領域を超えて」終わらないと判断した場合には、別の表現と語っていた。対応できるが、報告が必要であるため、「若干の遅れ」と表現したという。

それほど伝えたいメッセージではない場合でも、その場の状況から行っていた表現行為もあった。

また、普段は、メールを必ず返すわけではないが、返信した表現行為も見られた。Fは、上司であっても、メールは必ず返信が必要なわけではないと捉えていた。既読を示す機能がメールにはないため、返信はできるが、上司であっても「どこで終わっていいかわかんなくなる」ためだという。しかし、今回は、「部下」である自分の立場と、進捗の遅れのある状況を踏まえ、相手への返信を行った(1-1・F(59))。「大丈夫です」ということを伝える意

図で社交辞令だとしても返信をしたと語っていた。

さらに、仕事では、締め切り日は重要であり、一日のずれで余裕が生じるとは考えていなかったが、日程の確認を行った表現行為も行っていった。状況設定 0・E (56) のメールでは、一日ずれた日付が書かれていたが、相手の状況がどうであったかまでは読み取れなかった。「タイプミス」や「勘違い」、相手との「認識の違い」とも考えられた。語りでは、「別にそれが4日だろうが3日だろうが結局やらなきゃいけないんで、あまり「残念だな」とか「本当もう1日ないと絶対終わんないよ」とかあんまりそんなことは考えないですね。」と語っている。しかしながら、メールに記載する必要がないとも認識していた。しかしながら、今回は、状況がわからない点も踏まえ、確認する表現行為を行った。メール文では、最後に付け加え、相手から特に言及がなくてもよい「とりあえず」の位置づけとして確認に言及した。一日ずれていても早い分にはいいと捉えながら、「柔らかく」「確認したい」意図があったという。締め切りがより前の日程であれば、提出できない「デメリット」があるため、より強く「プッシュ」して尋ねたが、今回は、「確認して何かをして欲しい」とまでは書かず、断定しない書き方で、文章の最後に付け加えていた (1-2・F (60))。

10.2.6 理解行為から見える相手の解釈を受けて行ったコミュニケーション行為

語りからは、メールに対して相手に生じた解釈を重視したコミュニケーション行為を行っていたことが読み取れた。それは、メールでの行き違いがあった場合にも、その違いを解消するために、「議論をしてもしょうがない」、相手の解釈の中で確定された事実に基づき行動していくことが重要だと考える F の認識からも窺えた。

今回のメールでは、理解行為から、自身の表現行為が、相手に自分の意図とは、別の心配を生じさせたことを読み取っていた。それは、状況設定 1-2・F (60) のメールにおいて、「3日じゃなくて、4日後じゃないですか」という日程の確認を行った表現行為に対する相手の受け止めである。10.2.5 で述べたように、F にとっては、その場の状況から、おまけの位置づけで確認を行った部分であったが、相手はその部分を重要な情報だと捉えたことが推測されたためである。「4日のスケジュール汲んでやってたら困るな」と、F の対応を相手は心配しているのではないかと、心境を推測していた。それは、「これ以上遅れそうなところがありませんら・・・」(1-2・E (61)) というメッセージを受け、その背後に、「4日後じゃなくて3日後だから」と指摘する意図が推測されたためである。要するに、F が捉えた理解行為では、「これ以上遅れそうな」という E の表現は、F 自身が用いた言葉を繰り返し、「強調」

「念押し」するものであり、日程の認識が違っていただけから心配が生じたのだろうと読み取っていた。そうした相手が抱いたであろう推測の中での解釈を重視し、表現行為を行っていた。「再度、関係各所ならびに発注先にも連絡を取り、3 日後に向けて対応してまいりますので…」(1-2・F (62)) と伝えている。

10.2.7 メール印象から相手の人となりを想像していくコミュニケーション行為

F は、メールから得た印象を積み重ねながら、相手の人となりを想像し、それを踏まえたコミュニケーション行為を行っていた。メールの理解行為を重ねながら、やりとりを通して、E の人となりが作られていったとも捉えられた。

例えば、語りでは、上司である E から返事が来るとは思っていなかったが、返信 (1-2・E (63)) が届いたことを、E の「性格と優しさ」によるものだと語っている。返信は、相手からの「見てました」というメッセージでもあり、相手は、「ちゃんとメールを読む」人だという人物像が語られていた。

また、状況設定 1-2・E (61) のメール文からは、次の三つを挙げている。まず、「当初 12 日の 4 日後の案もありましたが、現時点では…」と、日程に関しての詳しい説明が加えられていた点である。次に、F が書いた要点の二つともに言及した回答があった点、そして、F 自身が用いた表現が繰り返し用いられていた点である。こうした書き方から、気遣いや丁寧さがある優しい性格であり、メールをよく見てくれるようなきっちりさがあると推測していた。

そうしたメール文の印象が、相手の性格や人柄への想像に結びつくとともに、F は、「コミュニケーション的にうまくいく」だろうと語っていた。相手の人となりへの推測から、今後の仕事での関係性も良好だという好印象にもつながっていた。

10.3 F によるコミュニケーション行為の小括

F の語りからは、特に、メールという手段に着目した語りが得られた。コミュニケーション手段への選択と、伝える目的への意識化が重要だという。それは、仕事の中で、後輩をサポートする立場である F が、日々感じている、これまでの経験とも結びつく認識であった。また、語られた認識は、どのように書けば、相手との人間関係を築いていけるかなど、ビジネスメール上の具体的な工夫として意識されていた。

第 11 節 調査協力者 C さんの場合

本節では、C が、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識に重点を置き述べていく。ここでは、進捗の遅れを報告するタスク 3 での D とのやりとりを検討する。

語りからは、やりとりの中で相手との問いと答えを意識する点、事実が伝わるようなメールを書く点などの認識が捉えられた。それは、第二言語である英語で仕事のやりとりを行ってきた C 自身の経験とも関連するという。また、丁寧さを意識しメール文を作成していた C が、D のより簡易な書き方に合わせた方がよいと捉える認識の変容も語られていた。

以下、11.1 では、調査開始時の C の場面認識を述べる。11.2 では、やりとりを通して捉えた、C の認識を中心にコミュニケーション行為を論じる。11.3 では、C によるコミュニケーション行為を概括する。

11.1 調査開始時の C さんの場面認識

まずは、調査開始時点の場面認識を述べておく。C は、D との関係性を、次のように語っていた。

他の部の公益法人営業部ということのを頭の中で設定しました。私の顧客である〇〇法人から依頼があって、新たな商品をとということで、その新規のプロジェクトをマーケティンググループさんの D さんをお願いしていて、D さんからご提案をいただくという、そのような場面設定を頭の中に（中略）距離のある部下というか、社内で会ったことあるけど、あまり仕事いつも一緒じゃないよという関係であれば、やりとりも多分同じ部署ではある、会社ではあるけれども、ちょっと距離があるような感じになるかなと思います。

C は、社内とはいえ、他部署という「あまりよく知らない」相手だと述べている。この場面認識は、11.2.5 で述べるメール文（0・C（49））の丁寧さを重視した表現行為にもつながっていた。

11.2 やりとりから捉えた C さんの認識

やりとり全体を通じた、場面認識、メール文に至った C の認識を中心に、コミュニケーション行為を見ていく。

11.2.1 やりとりにおける問いと答えを意識したコミュニケーション行為

Cは、やりとりを通して、問いと答えといった伝達すべきことを明示するよう意識していたと言える。メールのやりとりでは、「伝達すべきことが」「書けているかどうか」、「適切に理解して返信して」できるかどうかを重要だと語っている。

例えば、メール文では、ただ報告の日時の連絡をするだけでなく、相手が返信すべき「ポイント」にも言及したという。状況報告の時間調整だけでは、相手も何を伝えたらいいかわからないだろうと考え、「現在の進捗状況と、Dさんが力を入れられた点をお聞かせいただきたく」(0・C (49))と尋ねたい内容を示したメールを作成している。相手が返信すべき内容は、Cにとっても、その答えをお客様に伝えられたらよいのではないかと考えていた。

また、返信の際には、相手に納得してもらえよう「なぜ」という理由を加えた表現行為を行っていた。状況設定 1-2・D (53)において、Dが「締め切り日」に「一日猶予がある」ことを「わざわざ伝えてくれ」たが、それは、仕事を進める上で急ぎ具合を知りたいためだと捉えていた。それゆえ、その答えとなる、詳しい理由の説明、事情を加えたほうがよいと状況設定 1-2・C (54)を作成していた。

また、理解行為では、Dが、「進捗状況・力を入れた点を一度会って御報告させていただきます。」(1-1・D (50))という一文を書いており、「もう一度繰り返して確認的に書いて」いる点から、相手に「理解」されていると認識していた。「何を説明して欲しいかももう一回繰り返して確認的に書いてるんですよ。これって仕事のメールではとても大事なことだと思うんで、分かってるけれども一応、ああ、了解してくれてるんだな。」と受け止めていた。

このように、やりとり全体を通して、問いと答えが示されるような「伝達すべきこと」が伝わるコミュニケーション行為を意識していたことが窺えた。

11.2.2 形式よりも事実を客観的に述べるよう意識した表現行為

また、Cが、言葉遣いよりも、「事実」を的確に述べることを重視したコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。

それは母語ではない言語によるメールでのやりとりを経験し、何を答えたらいいかわからない「メール程困るものがない」と実感したためであるという。「言葉の表現で誤解」が生じないように、「思い」を伝えるよりも「客観的な文章」となるよう「端的に」事実を述べ

る必要があると気づいたと語っていた。

状況設定 0・C (49) では、進捗状況の確認を行いたい理由、状況説明などの事実を中心に言及している。事実が伝わるならば、形式の違和感にはさほど重要ではないと捉えていた。例えば、D が「広域法人営業部の C 様」(1-2・D (53)) と示した宛名に対し、C は、「の」を用いた書き方には少し違和感があると捉えていた。しかし、それよりも D のメールは、要点が伝わるように書かれており、それこそが重要だと受け止めていた。形式よりも事実を述べることで「何にちゃんと答えないといけないのか」が明確に伝わる点が意識されていたと言える。

11.2.3 メールのリマインド効果を意識したコミュニケーション行為

語りからは、メールが持つリマインド効果が得られるよう意識したコミュニケーション行為を行っていることも明らかになった。語りにおいても、メールは、「思い違いでもメモを取ったりする」ことがなく、「そのまま残る」ため、リマインドとして「すごく便利」だと思うと語っている。

こうした C の認識は、返信を書く際に、時間を繰り返し記載しておくといったメール文に表れていた (1-1・C (51)、1-2・C (54))。日時だけでなく、依頼内容、その原因、進捗の遅れの報告、日程の修正という事実のすべてが残っている点でもリマインドとして有効だという。

このように、リマインドとして役立つよう意識し工夫していることが窺えた。

11.2.4 相手に快く動いてもらうコミュニケーション行為

その他、相手に心地よく動いてもらうために、気持ちを推測し丁寧さや配慮を示すコミュニケーション行為も意識されていた。社内社外や上下関係など、相手の立場により度合いは異なるが、「相手に礼儀を尽くさないといけない」という気持ちがあるという。丁寧さや配慮は相手のために行うが、「最終的に」その要望や依頼を相手が行ってくれることにつながり、自分が「困」らないためにも重要だと捉えていた。

このような認識は、例えば、場所や時間を指定せず相手に決めてもらう、相手の状況を推測し謝罪表現を加える、報告を依頼した理由など、相手が状況を把握できる、納得できる説明を提供するなどの表現行為にも表れていた。

例えば、状況設定 1-2・C (54) であれば、「私は明後日に A 財団の担当者様と打ち合わせ

の予定があり…」と、報告を依頼した理由や進捗が遅れている理由、前倒しで報告依頼をする理由などの記述を加えている。Dが「締め切り日」に「一日猶予がある」ことを「わざわざ伝えてくれ」たが、それは、状況を知りたいとともに、「見落としている状況」を加えてくれたと読み取っていた。それゆえ、相手にも納得してもらえるよう、詳しい理由の説明、事情を加えたほうが良いと考えたという。そこには、上司の立場であるCから、「アドバイス」もできるのではという気遣いが窺えた。

このように、相手に心地よく動いてもらうために、気持ちを推測し配慮した表現行為を行っていた。

11.2.5 伝え方を相手に合わせ調整するコミュニケーション行為

Cは、メールのやりとりを通して、相手に合わせて言葉を調整しながら選び伝えていくコミュニケーション行為を意識していたことも窺えた。「伝達すべきことがきちんと書けていれば、その内容を表現する方法は、「個々の場合」によって相手に合わせて変えていくという。日本語であれば、「クッション言葉」や「敬語表現」など文を柔らかくするなど「調整」ができる。また、相手の書き方を見ていれば、望んでいる書き方が推測できると語っていた。こうした認識は、例えば、変容からもわかる。

調査の開始時は、場面認識に基づき、相手との関係性を重視した表現行為を行っていた。社内とはいえ、他部署という「あまりよく知らない」相手であったため、丁寧さを重視したという。例えば、それは、「一度当部までお越しいただきませんか。」という表現、時間指定をせず「相手を選ぶ自由」を残した点、「上から目線」にならないよう箇条書きを用いず、「文章」で記した点などに表れていた（0・C（49））。

それに対して、初めに送ったメール文は長文で綴っていたが、次の返信では、相手からのメールの書き方に合わせ簡潔に書くよう努めていた。Dからのメール（(1-1・D（50）））は、時間の提示において箇条書きが用いられていたことから、箇条書きのようなスタイルに合わせたほうが、お互いに理解しやすいと判断していた。相手の書き方を見ていれば、望んでいるだろう書き方を推測でき、合わせた方が「早く目的が達成できる」と語っている。使い方を相手に合わせた表現行為を行っていた。

11.2.6 わかりやすさと丁寧さとの両立をする難しさ

Cからは多くの認識が語られたが、それらを念頭に、わかりやすさと丁寧さを両立させる

難しさにも言及していた。例えば、「簡潔」な「短い」メールや箇条書きを用いるようなわかりやすい表現行為を C 自身も行いたいと思うが、文章を省略すると丁寧さが欠けるとも感じられ難しさが生じるという。

語りでは、「ビジネス」においても、「個人的なプライベートなメール」においても、「すごく簡潔に短いメールを返してくる人がいる」。自分も「そうありたいな」と思ったが、「ついつい書きすぎちゃう」と語っていた。地域によっても異なると感じた経験もあり、丁寧さをあえて回避したメール文を送っていた際に「不遜な態度」ではなかったかと思いついた出来事もあったという。そうした経験を踏まえ、C が働いていた会社は、「あんまり丁寧すぎるのはかえってなんかちょっとな」と対応していたが、地域によっては、「不遜な態度だと思われることがあったかもしれない」と語っていた。こうした点は、状況設定 0・C (49) のメールなど、つい長文となってしまったと語った C の振り返りにも表れていた。

11.3 C によるコミュニケーション行為の小括

C は、やりとり全体を通して相手との問いと答えが示されているか、事実が伝わるかを意識したコミュニケーション行為を行っていた。それは、第二言語である英語で仕事のやりとりを行ってきた経験からの工夫でもあった。また、メールがリマインドになるという媒体の効果を意識したメールが作成されていた。メール全体のやりとりからは、丁寧さを意識した文で書くメールから、相手に合わせていく様相も明らかとなった。相手の気持ちを推測し、箇条書きがわかりやすいだろうと推測しつつも、相手への文体の丁寧さも重視しており、どのように両立させていくかという難しさが語られていた。

第 12 節 調査協力者 D さんの場合

本節では、タスク 3 において、C とのやりとりを行った調査協力者 D さんの事例を検討する。

D の語りからは、現在の職場の慣習や、仕事経験が、コミュニケーション行為の前提として意識されていたことが見えてきた。仕事の責任範囲、書く内容などとも関連するという。そうした経験の中で、相手の要点を外さず、アピールになるようなコミュニケーション行為が模索されてきたことも窺えた。

以下、12.1 では、調査開始時の D の場面認識を述べる。12.2 では、やりとりを通して捉えられた、D の認識を中心に、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを述べて

いく。12.3 は、D によるコミュニケーション行為の概括である。

12.1 調査開始時の D さんの場面認識

メール作成開始時点の D の認識を述べていく。D は、タスク 3 で設定された、進捗状況が遅れている状況を「ちょっと遅れていますというのをまず伝えないといけない」状況だと捉えていた。ただし、伝えないとならない状況ではあるが、「負荷」の少ない状況だという。自身の職場と比較して D は、次のように語っている。

同じ会社だったら、大体の誰かに責められて、詰められて、回答しないとイケないと想像はできるんですけど、大体これ、この法人財団から質問が来て、これを見て、疑問に色々思うから、報告してねという

「報告してね」と連絡を受けた状況は、自身の職場ではよく起こりうる「責められる」といった状況とは異なると捉えていた。このように、今回の状況設定は、実際に D が行っている仕事でのやりとりと照らして考えた場合にも、負荷が少ない状況だという場面認識が語られていた。

12.2 やりとりから捉えた D さんの認識

本項では、やりとり全体を通して行った、D の認識に焦点を当て、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを見ていく。

12.2.1 場面認識に関わる前提に基づいたコミュニケーション行為

先述した場面認識には、D が働いている職場の文化や慣習、これまでの仕事経験が前提にあったと言える。そうした認識が、コミュニケーション行為にも表れていた。以下に、事例を挙げながら、具体的に述べていく。

例えば、D は、実際の職場では、社内メールでは、「さん」付けを用いているという。

D : 同じ会社で、かつ、私の方が下というか部下なので、様は見慣れない感じですね。普通は、せめて、さん、さんが、今の会社だと普通になっちゃうんですね。(中略) 丁寧な印象はありますね。それで様で来たから、様で返そうというのはあります。

I: もし、「様」で来ていなかったら、上司でも「さん」で返しますか？

D: 社内だったら、「さん」で、いきます。うちの会社も、「さん」で来る人もいれば、肩書の略、主任だったら S、部長だったら B、〇〇 (D の名前) S で来たら、何とか B と返す。

D は、実際の職場においては「社内」であれば、「さん」付けや「S」「B」といった略称が用いられており、上司から部下へのメールで「様」が用いられていた「印象」を「見慣れ」ず「丁寧」だと語っていた。このようにこれまでの職場での経験則から、上司の C に対する丁寧だという認識につながっていた。

この C が丁寧だという場面認識には、C からメールの返信がある点に対しても言及されていた。D の語りでは、普段は、上司からの返信は、「返ってこない」ことも多いという。また、「返ってくるときは、びびりますね」「宿題が来るっていう」という語りもあり、部長の立場である C からメールの返信がある点も丁寧だという認識につながっていた。

また、この「様」を付けるよう、D の返信でも合わせた表現行為を行っていたが (1-1・D (50) 他)、それは、丁寧さに合わせた以外の意味もあるという。D は、語りの中で、「ある程度、距離感を持ちたいんじゃないかという」「あえて構えるという、余計」「何かやっちゃったんじゃないかというのがあります。」と述べている。ここからは、D が、C が「様」を用いている理由を、「距離感」を保つための可能性もあり、その理由には、自分が「何かやっちゃった」可能性があるとも推測していた。「様」という表現に対して、これまでの経験などから推測し、自身の状況といった場面認識も推測されていたことが窺える。その理由は、職場で、あまり「様」を用いないという理由だけではなく、D の仕事において、進捗の遅れを報告する状況において、上司から責任を問われる場面も多いためでもあるだろう。D は、語りにおいて、調査開始時においても、「同じ会社だったら、大体の誰かに責められて、詰められて、回答しないといけないとは想像はできる」と語っている。そうしたこれまでの慣習に基づく推測は、状況設定 1-2・D (55) の打ち合わせに資料を持っていくよう心掛けているといった、行動にもつながっていた。そうした語りから窺えた前提を踏まえ、今回の状況設定は、負荷少ない状況だという場面認識となっていたと言えるだろう。それと連動するように、C の印象も丁寧だと捉えていた。

12.2.2 仕事における役割や立場を重視したコミュニケーション行為

D は、相手と自分の「立場」、やりとりに関わる人数などの場面認識を重視したコミュニケーション行為を行っていた。D の表現行為は、誰に伝えるかという相手と自分の「立場」、そのやりとりに関わる人数により、伝える内容、形式、媒体などを大きく変えている。また理解行為においても、同じメールの文面であっても、仕事の立場に求められる役割によってその意味合いが異なってくるという。語りでは、相手の立場、受信する人数によって、内容も書き方も大きく変わる。確認をするなど、「非常に」「気を付けて」いるという。

今回のような二人のやりとりにおいて上司の間違いに言及する表現行為にもその点が意識されていた。相手が上司であり、自分が部下という関係を考え、「8 じゃなくて 9 日ですけど、打ち合わせは明日でいいんですか？」と、相手を配慮した「直球」ではない伝え方をしたという。メールでは、「…7 月 8 日ではなく 7 月 9 日ですが、上記打ち合わせは明日午後そのままよろしいでしょうか。」(1-2・D (53)) と書いていた。

メールで何か間違いを指摘する際には、誰が指摘をするのか、それを誰が受け取るかが重要になるという。D は、これまでの経験を踏まえ、役割や立場により何を重視するかが変わる点を語っていた。例えば、指摘を受けるのが、上司であれば、ML であれば、「大勢」の前で「言われたくない」だろうと推測し、直接、できれば口頭で上司に伝えるだろう。一方、訂正する側が上司の立場であれば、「一人のミス全員に共有し」「伝えたい」という意味合いで、「ミス」を「みんなにリプライ」する場合もある。D 自身の経験からも、実際に上司から「ここが違うから、ここと、こことここを気を付けてね」と、ML で指摘を受けた経験がある。相手は上司という立場であり、「同じミスを違う人もやらないよう」指摘する意味があったと捉えていた。

このように、D は、相手と自分の「立場」、やりとりに関わる人数などの場面認識を重視したコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。

12.2.3 相手を気遣うコミュニケーション行為

D の語りからは、相手を気遣う表現行為も意識されていたことが明らかとなった。

例えば、相手に時間を提示する際に選択式で尋ねるといった表現行為に表れていた(1-1・D (50)、1-2・D (53))。この点は、他の調査協力者からも同様の語りが得られた。

また、気遣いから、言いにくいことをあえて伝えるという表現行為も行っていた。タスク 2 の状況設定 1-2 において、調査協力者 D は、部長からのメール文で書かれていた締め切り

日が、間違えて一日前倒しされていたことを、次の状況設定 1-2・D (53) の返信で言及した。この状況を D は、自分にはとっては「差はない」事実であり、間違いを伝えることの難しさを語っていたが、「7月8日ではなく、7月9日ですが、上記打合わせは明日午後のままでよろしいでしょうか」(1-2・D (53)) という表現で言及する表現行為を行った。D は、語りで締め切り自体は、「私の経験上ですけど、前日くらいに出来上がらないと、遅れている感覚」のため、後ろ倒しになっても自分にとっては「1日だけだから意味ないかな」と述べていた。しかし、上司のことを考え、「一応、何て言うんですか？打ち間違えかもしれないし、分からないけど、一応違っていることだけ伝えればいいかな」「うちが遅れているから、1日だろうが、あまり変わらないんじゃないかなというのがあって、一応念のため、明日午後のままでよろしいですか？」と、相手に知らせる配慮から、日程の間違いについて言及した。打合わせについての確認として間接的に書いている点は、上司である立場の相手への気遣いや配慮を重視したコミュニケーション行為とも関連していた。

12.2.4 表現形式・構成を意識したコミュニケーション行為

語りからは、D が、表現形式や構成に留意したコミュニケーション行為を行っていることも明らかとなった。

表現形式では、日本語が母語ではないこともあり、宛名や会社名などの正しい表記を行う表現行為を意識しているという。語りでは、宛名に関して、「全部1回コピーをして貼り付けるんですよ。1個ずつ打っちゃうと間違えちゃう可能性はあるので、まず、この宛先の名前に非常に気を遣います。」(下線は筆者)と述べている。また、接頭語などの丁寧な表現も意識して用いていた。「ご都合」、「様」などだと語り、丁寧な語尾表現などはメールを書き始めたころに「ややこしく」理解が大変だった経験があったと語っていた。また、理解行為では、書かれた内容自体の把握が正確にできるよう気を付けているという。今回の場合には、状況設定 0・C (49) のメールでは、締め切り日の「7月8日」などの数字が用いられた日程の記述と、D との打合わせの「明日」といった記述があり、理解に少し時間がかかったと語っていた。

構成では、特に上司宛のメールでは、相手は忙しいため、要点を「必ず上の3行に全部説明」するよう心掛けているという。まず、メール文の冒頭の3行で説明をする。次に、事情の説明、参考情報を書き具体的に述べるといった構成が意識されていた。

このように、誤字のない表記など、結果としての表現がどのように書かれているかを意識

したコミュニケーション行為が行われていることが窺えた。

12.2.5 責任を持てると判断したことだけを伝える表現行為

メールでは、Dは、余計なことには言及せず、責任を持てる、責任を果たす必要があると判断したことだけを伝える表現行為を行っていた。語りでは、メールは、「短くて、余計な情報は入れない」ということを「心がけてやってい」という。

例えば、次の点に示されていた。メールは証拠としても残るため、一つ一つの表現を慎重に用いる、なるべく数字や事実で言及するようにする。謝罪や承知など責任が生じる内容はその範囲を明確にする。相手の説明や質問に対しては、やりとりを通して、それぞれに明確に言及し回答するよう気を付けていたなどである。

今回のメールであれば、例えば、「メールは証拠になるんで」「気安く」「書けない」という。作成されたメールでも、「時間は、承知いたしました。」1-1・D(52)、「時間・場所は承知いたしました」1-2・D(55)など、謝罪や承知など責任が生じる範囲を明示したメール文を作成していた。語りからは「承知したことによって、発生する業務の量」などが変わるため、相手によって解釈が異ならないよう、「何を分かってるのか」を「明確にして」書く必要があるという認識が窺えた。

そうしたコミュニケーション行為の前提には、Dの職場の文化や慣習、経験も関わっている。Dは語りで、仕事では、多くの場合に、「誰かに責められて、詰められて」回答しないといけない場合も多いため、「気安く」謝罪の言葉なども書けないという。その場合には、「上司」に「間違いを認めているじゃないか」と仕事で責任を問われる場合もあると語っていた。また、メールは、相手によって解釈が異なり、ニュアンスも伝わりにくいため、問題を生じさせない、後から問題が生じた際にも巻き込まれないように予防線を張っておく意味合いもあるという。

Dさん自身も、メールにおいて、自分が余計な言及を避け、最低限の内容を送るような表現行為をしていることを自覚していた。その上で、「もう少し積極的になってもいいかな」と思うことがあると振り返っていた。

このようにDの語りからは、余計なことには言及せず、仕事においては、責任を持てると判断した、責任を果たせることだけを伝えた方がよいという認識が窺えた。

12.2.6 要点を外さず自分のアピールにもつながるコミュニケーション行為

Dは、仕事においては、相手にとってわかりやすく、自分をアピールできるような表現行為を意識しているという。語りでは、「メールがやっぱ、証拠を残すアピールをするっていう、ことがメインかなってやってるんですよね」と語っていた。

具体的には、「書いていることだけ」ではなく、その「一歩先」になるよう「プラスアルファ」を加えたいという。それは、仕事においては、普段話せない上司への「ちゃんとやっている」姿勢を示す意味合いもあるという。

そのためには、相手が何を知りたいかを把握することが重要になるという。まず、メールを書く前に、相手が何を求めているかなどを「ブレイクダウン」した後に、自分で書く内容をまとめる作業を行うと述べている。それは、仕事として、自分にとってもわかりやすく理解できる利点となるという。

こうした前提は、直接は会って話せないような社長への報告として、メールを作成する仕事を、上司から依頼されるなどの仕事に携わってきた経験ともつながっていた。直接「会って話せない」ような役員などへの連絡では、特に何をどのように伝えるかが重要になるという。社長へ見せるための報告では、知りたい点を想像しながら、どこまで、どのように答えるかが求められる。社内でも、役員に報告する仕事のため、短いメールを一日かけて何度も書き直しをする場合もある。複数人や上司の確認も経てメールを送るという。言いたいことを短くまとめて書くためには、相手が「どこまで情報を知っているのかを把握」することが重要になる。立場などによっても把握している内容が違うため、どの説明を追加する、省略するかなど、要点とアピールを意識したコミュニケーション行為を行っていた。

なお、今回のメールは、初対面の相手とのやりとりであった。そのため、Dは、相手の人となりも読めないと考え、状況設定 1-2・D (55) など、必要最低限の情報を伝えるメール文となったと語っていた。

12.2.7 相手の理解行為に重点を置いたコミュニケーション行為

前述した点にもつながるが、Dは、理解行為においても、メール文で書かれた意味を、文面のままの意図を理解するのではなく、その先の意図や考えを推測するコミュニケーション行為を行っていた。

具体的には、まず、相手のメール文から「何を聞かれているか」を理解する段階、次に、要するに相手は「本当は何をして欲しいか」を読み取る段階である。できれば、相手の喜怒

哀楽まで、相手を書いたことの「裏」にある、文字通り以外の事態の把握を行いたいという。表現されたメール文は、単なる情報の伝達だけではなく、それを用いた相手からの暗に示されたメッセージなど様々な意味があると捉え、「構えてしまう」と語った。相手の丁寧な表現や締めや挨拶などもそれを用いた相手からの暗に示されたメッセージなどを想定する場合もあるという。例えば、状況設定 1-2・C (54) のメールにある「申し訳ない」という謝罪から、その前に自分が送ったというメールの意図通りではなく、異なった心配を生んだのではないかと推測していた。具体的には、「間違っていることを触れたいだけ」の理由で締め切り日の確認を行った D の表現行為を、相手は、打ち合わせは、「わざわざ明日じゃなくて明後日でもいいよね」という意味として受け取ったのではないかと推測していた。そのため、D は「遅れて」いて「もしかしたら準備はできないかもしれない」という状況を読み取り書いた返信ではないかと予測していた。

実際の仕事では、メール文だけに頼らず、相手の意図や考えを読み取り、状況の把握を行うために、周りに確認する、電話で聞くなどの工夫を行うと述べている。

電話をして本当はこういうことを知りたいんだなっていうことで、それをメールに加える。だから別に向こうは勘違いしないわけですから、そこは心がけてやっていますね。
(中略) メールでも「先ほど口頭でも話させていただいた件なんですけど」みたいに。それで回答は書きます。(中略) チャットは電話でやって、あ、こういうことだったんだねって、それで整理して

語りからは、相手が「本当は」何を「知りたい」かを意識してコミュニケーション行為を行っている点を読み取れた。今回のメールにおいても、「まず遅れてることを、どれだけに向こうが影響があるっていうのは知りたい」と語っていた。また、その際に、「向こうが怒ってれば、『遅れて申し訳ございませんが』、『報告ぎりぎりになってすみません』とかなんか一言入れますね。」と述べていた。しかしながら、電話での連絡を行っておらず、D としては、相手の真意も掴めなかったため、状況設定 1-2・D (53) では謝罪を入れず、最低限の内容で書いたという。

12.2.8 経験則による相手への解釈とその不安

D が、理解行為に重点を置き、相手の考えや受け止め、喜怒哀楽などを推測しながらコミ

コミュニケーション行為を行っている点に言及した。本項では、こうした理解行為における読み取りは経験則によるという点、また一方では、経験則に基づきながらも、解釈できているかへの不安がある点を採り上げる。

D は、語りで、個々の相手によく用いられる「言い回し」があり、そこから相手の意図や要望を推測できるようになったという。「自分で調べ、やっぱり何回か見て、人の癖もあるんですけど、こういう人だったら、こういうこと聞いているんだったら、こういうことでしょうね」と「経験」から「言い回し」を見て伝えたい内容が把握できるようになったと語っている。

一方で、それは経験則に基づいた推測である点への不安もあり、「立場を考慮して、どこまでこの人が分かっているのか」を推測することは、相手が見えない中で、「難しい」という。電話などで状況は聞けない場合もあり、相手が見えない中での状況把握には限界もある。

また、12.2.4 で前述したような短いメールで書く指示があったとしても、実際には、相手に冒頭の「その3行で伝えられるのか」が「不安」で長文になってしまう人の気持ちもわかると語っていた。「皆同じ情報量を持つてるわけじゃない」ため、相手に「その3行で伝えられるのかって皆不安だから」つい、情報を付け足してしまうと述べている。忙しい相手へ要点を3行で説明するという構成での心掛けが語られていたが、その一方で、つい長めのメール文になってしまう気持ちへの共感が語られていた。

12.3 Dによるコミュニケーション行為の小括

語りからは、D が、現在の職場の慣習や、仕事経験から、メールのやりとりにおけるコミュニケーション行為、C との人間関係などの場面認識へと結びついていたことが窺えた。例えば、メール文に書いた内容が仕事の責任範囲にもなるなど、何をどこまで書くか、謝罪するか否かなども、これまでの職場の経験則に基づきメールを作成していた。仕事では、上司に報告するメールを思案するなどの業務も行った経験から、電話などを活用し、相手の要点を外さず、アピールになるような表現行為を行う点も重要だと捉えていた。しかしながら、本事例においては、電話などを用いて、相手の真意を聞くことが難しいため、最低限の内容で責任の範囲を明確にする点を重視しメールを作成していた。

第13節 調査協力者Nさんの場合

本節では、N が、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識に重点を置き

述べていく。Nは、Oとタスク3の事例でのやりとりを行った。

仕事で「1日100通近く」のメールを受け取ってきたNは、ビジネスメールでは、返信がもらえるような書き方が重要だと認識していた。語りでは、そのための工夫が挙げられていた。また、相手の人柄がメールを受け止める際の参考となる点などが語られていた。

以下、13.1では、調査開始時のNの場面認識を言及しておく。13.2では、Nの認識を中心に、やりとりを通して捉えられた、コミュニケーション行為を見ていく。13.3では、Nによるコミュニケーション行為の概括を述べる。

13.1 調査開始時のNさんの場面認識

本項では、Nの場面認識について述べていく。タスク3の状況設定について、Nは、仕事においても、進捗状況を部下に確認することは、「日常的によくある」と語っていた。仕事には「もちろん締め切りがあるっていうのは当然ですから、まずは聞いてみる」という「今どうなってるのかということの」「進捗確認」を行う状況として捉えたという。「先週打ち合わせをして以来（Oからの）報告はないという」状況だが、進捗具合は、「締め切りが3日後ということなので、だいぶほぼできていなければいけない状況かな」と語り、ある程度進んでいるだろうと推測していた。N自身の状況では、Oから報告がない状況で「その間に忙しくて出張の急な予定も入っちゃったりして」、予定を前倒す必要が生じたという状況が想定されていた。

13.2 やりとりから捉えたNさんの認識

やりとり全体を通じた、場面認識、メール文に至った、Nの認識を中心に、コミュニケーション行為を見ていく。

13.2.1 相手が返信しやすいよう配慮するコミュニケーション行為

語りからは、相手が理解しやすく、返信しやすいよう、配慮してメールを作成する必要があるという認識が窺えた。それは、N自身が上司の立場で仕事をしていた際の次のような経験とも関連しているという。

だいたい毎朝、自分のPCを空けると、たくさんメールがこう時差の関係なんかも考えたりしますと、ワッとたくさん来ているわけですけど。その中で何を優先して返事を

するのかっていうのは、これは午前中にやらなきゃいけないとか、これは午後とかでもいいのかっていうときはまず、誰から来ているかですよね。それがあの上司から来てるのか、社長から来てるのか。そういうことで優先順位が決まりますし。それから面倒くさそうなメールの人は後回しになりがちですから。(中略) ある程度、何回かやりとりをして、またなんか言ってくるなみたいのがあれば、ちょっと置いておこうってなりますし。緊急性と重要性で、その多分、判断していると思いますね。緊急だけれど重要じゃないとか、重要だけれど緊急、重要じゃないけど緊急だとか、日々やりとりの中でやってると思いますけど (下線は筆者)

Nは、「特に忙しい」場合には「1日100通近くメールが来る場合もある」ため、相手との関係性、「緊急性と重要性」で優先順位を振り分ける必要があったと述べている。こうした経験を踏まえ、Nは、読みやすいメールは重要だと認識していた。例えば、視覚的には、スクロールの必要ない一定の範囲に収まるぐらいのコンパクトさで書く、行間、文字数、メール文の幅も調節して書く、色を変えて示すなどの工夫を挙げている。その他、タイトルをわかりやすくする、箇条書きにより要点をまとめる、具体的に述べる、盛り込みすぎない、客観的な数字で示すことも重要だという。このような工夫は「レスポンスが早くなるような仕掛け」だと語っていた。

こうした点は、Oの受け止めにおいても、重要な観点となっていた。例えば、客観的な数字で示されていた状況設定 1-1・O (67) のメールは、数字や具体的な部署名を出して述べられていた点からも「安心感」が得られていた。「カウントできるもの」は数字で書いた方がよいという。Oのメールが曖昧であれば、「もっと詳しく報告」するよう伝えたかもしれないが、数字で示され、「客観」的に問題が「大きいか小さいか」を判断できると捉えていた。さらに、進捗状況では、「いついつ現在」、「時間」なども重要だという。「8月25日現在」、「9割」など数字で示すことも有効だと語っていた。

そして、Nは、メールでの「仕掛け」は、配慮であると同時に、ビジネスにおける重要な「スキル」だと、次のように語っていた。

N: タイトルを分かりやすくするとか。だいたい1枚に収めるとか、行を空けるとか。あんまり横いっぱい書かないとか。そういった、何ていうんでしょうか、相手に対しての配慮でしょうかね。相手に対しての配慮をすれば、自分にもリターンがあるという

ようなことだと思えますけど。

I: その配慮っていうのは、どういう配慮なんですか。

N: やはりレスポンスしようかっていう、その気にさせるということでしょうかね。(中略) やはり自分の求めているものが早めに回答が来るなり、リターンが来るというのがやはり大事ですよ。

語りからは、早い返信が欲しいと思えば、相手に「配慮」した「仕掛け」が重要になるが、それは、自分への「リターンが来る」という点で、「重要なスキル」だと捉える N の認識が窺えた。

13.2.2 ビジネスの常識・実践知に基づいたコミュニケーション行為

N のコミュニケーション行為の前提には、これまでの社会人経験による実践知があることが窺えた。

例えば、書き方に関して、N は、O からのメールを「丁寧に上下関係を踏まえて書かれている」と受け止めていた。「文章自体は非常にオーソドックス」「スタンダード」な丁寧さのある書き方がされていたという。また、メールは定型のパターンがあるのでそれを活用できるなどの認識も捉えられた。呼称では、O が、上司へ「さん」付けを用いていることへも経験があり違和感はないと語った。一方、また、朝の挨拶表現としては、「お疲れ様です」という表現には見慣れず、違和感があると語っていた。こうした日々受け取っていたメールと比較した語りも捉えられた。

また、仕事で得た実践知に基づき、言語行動への受け止めが語られていた。例えば、状況設定のような進捗状況の報告では、「ほう・れん・そう」、ビジネスにおいては、「できるだけまめな報告・連絡・相談をしとくってこと」が重要だという認識も窺えた。しかし、仕事の締め切りに対しては、進捗状況の遅れに関して、実際の「プロジェクトじゃ、遅れることはあっても早まることはない」と語っている。また、O は、状況設定 1-2 において、メール文の日程の間違いを指摘しないという判断を行った。しかし、N は、上司にとっては、もしそうした状況があるのなら、「それによって取るべき行動も変わってくる可能性」があるため共有した方がよいと捉えていた。

以上のような実践知に基づいた、判断や受け止めを行っていたことが窺えた。

13.2.3 やりとりを通して問いと答えが呼応するコミュニケーション行為

やりとり全体を通しては、問いと答えが示され、仕事が前進していく点を重視したコミュニケーション行為を行っていた。Oのメールの受け止めでは、「回答すべきポイントは全部入って」おり、目的が達せられたメールのやりとりであったと語っている。さらに、よりメール数が少ないやりとりで目的が達せられるのが理想だという。

そうした質問と答えが相手からの反応を見て付け加えられていく様相も窺えた。例えば、「よろしいでしょうか？」(1-1・O(65))との質問を受け、それに答えるために、Nは、「さらに気になってた」ポイントを追加した返信を送っている(1-1・N(66))。具体的には、「前回の打ち合わせで」の「変更点」「3点」への報告を求める点を情報として追加していた。質問を受けることで、自身の表現行為がわかりづらかったことに気づいたなど、新たに問いと答えが展開していったと言える。

やりとりの中でメールを呼応させていくことを意識したコミュニケーション行為が明らかとなった。

13.2.4 相手の人柄を踏まえて行うコミュニケーション行為

Nは、同じメール文であっても、相手の人柄により受け止めが異なる点を語っている。今回の状況も、普段からどの程度、報告・連絡・相談を行っているかにより受け止めが変化するという。例えば、報連相を「まめにやっている」人なのか「打ち合わせをしてその後、彼からは連絡がない」のか、などによって印象が異なると語っていた。そうした相手の人柄を知っていれば、それに合わせた対応が可能だろう。語りでは、「普段の上司の言動なり、行動パターンとか、考え方とか、せっかちだとか少しのんびりしているだとか、そういうことを踏まえて関係の中でね、やはりやりとりが行われる」と述べている。

そうした相手の人柄は、メールの書き方、スケジュールの押さえ方、時間の取り方などから読み取り、相手の「性格」、社内の慣習などを推測していた。社内の慣習とは、例えば「秘書の方とか、スタッフの方とかコントロールして朝一番の時間帯は入れないようにしようなどのルール」があるなどである。例えば、Oは、打ち合わせの日程を「29日(火)午前9時～10時で打ち合わせの予定を入れさせていただきました。」(1-1・O(71))と報告していた。Nは、Oがスケジュールの確認を行っていたことなどを踏まえ、「彼は、慎重な感じのタイプだったんじゃないでしょうかね」と推測していた。

13.2.5 簡略な中に部下への配慮を意識したコミュニケーション行為

Nのメールは、長さも短く簡略な書き方であった。しかしながら、そのメール文は、部下への配慮や気遣いを意識して行われていたことも明らかとなった。

実際の仕事においても、Nは、比較的シンプルなメールのやりとりを行っているという。「了解です。N」(1-1・N (72))などの短いメールが作成されていた。挨拶表現もつけない場合も多く、名乗りもやりとりをしている途中では省略され、「了解」、「分かりました」のみの返事であった。

一方で、上司からの返信を気にしているだろうスタッフの「心理的な面」を考え、メールを作成していたことも窺えた。そうした認識から、メール文において、何か一言を付け足すという表現行為を行っていたと言える。例えば、状況設定1-1・0 (70)では「何かあれば出張先へメールください」は書かなくもよいと考えたが、「私が動いてる間でも連絡してくれて全然構わない」「スタッフに気を使わなくていいよ」という意図で書いたという。また、「一言であっても。逆に私、逆の立場であればなにも言わないよりは一言あった方がはっきりするとか、安心する」と考え、短いメールでも返信を行った(1-1・N (72))。

また、相手のOからは、進捗の遅れの報告に関する「返事がしっかり」来ており、「よくやってくれてる」といった気持ちを込めて、「よろしく。」という挨拶表現を加えていた(1-1・O (68))。

このように、短く簡略されたメール文を書いているが、Nにとっては気遣いを付け足した表現行為であったことが読み取れた。

13.2.6 言材を自身の表象に基づき使ったコミュニケーション行為

特定の表現を文字通りとは異なる表象に基づき行っていたコミュニケーション行為もあった。例えば、メール文での名乗りである。「もうこれでいいよね」という「ピリオドってというようなメッセージ」を暗に「名前」を書くことで示していた。「実際に私自身が知りたいと思っていたことはこれでわかったので、あとはわかったよっていうメールを返事だけでいいかなというふうに思って書きました」と語っている。「この件は終わりだ」ということを示すために、名乗りを「最後に入れた」という。今回の事例では、メールの流れから、知りたいと思っていたことは解決され、どの段階で終えてもよいと捉えた段階で、返信に用いられていた(1-1・N (68) 他)。つまり、名乗りという言材に対して、N自身は、終わりを示すという表象があり、そうした認識に基づいたコミュニケーション行為が捉えられた。

13.3 Nによるコミュニケーション行為の小括

Nからは、仕事でのメールのやりとりに基づいた受け止めが語られていた。数多くのメールを受け取ってきた経験から、返信をもらうために、相手にわかりやすく書く点、問いと答えを呼応させて書く点が重要だという認識も窺えた。さらに、相手の人柄が、メールの受け止めにおいて参考になる点が語られていた。実際の仕事での締め切り、報告などの経験と比較した語りもあった。Nが作成した社内メールは簡潔であったが、簡潔な中に送り手としての気遣いや配慮などの認識があることも窺えた。

第14節 調査協力者Oさんの場合

本節では、Oが、どのようなコミュニケーション行為を行っていたか、認識に重点を置き捉えていく。Nとのやりとりを行ったタスク3の事例を検討する。

Oは、タスク3の調査において、状況設定1-2の状況においても、状況設定1-1と同じメールを作成すると判断し、新たなメールは作られなかった。Oは、仕事において的確で十分な情報を示す点を意識しメールを作成しており、状況設定1-1・N(65)で作成したメールに、既に必要な情報が含まれ、状況設定1-2においても対応ができると判断していたと言える。その他、Oからは、形式に対しての認識が多く語られていた。場面に合わせ、どの形式を用いるかといった点が自覚的に捉えられていた。

以下、14.1では、調査開始時のOの場面認識を述べる。14.2では、やりとりを通して捉えられた、Oの認識を中心に、どのようなコミュニケーション行為を行っていたかを述べていく。14.3では、Oによるコミュニケーション行為の概括を述べる。

14.1 調査開始時のOさんの場面認識

タスク3の設定を、Oは、Nの出張により、締め切り前に急遽、進捗の確認が必要になった状況だと捉えていた。「急な出張が入ったため」(O・N(64))という表現を受け、出張では「出張の業務が優先にな」という事情が生じ、「今日の時点」での進捗確認が求められたと語っている。

3日後という日程に関しては、「営業日」の3日後であり、当日が、金曜であるため、来週の「月・火・水」は確保されていると捉えていた。発注先の都合による印刷物の完成は、来週という状況であるが、パンフレットの印刷の内容としても、それほど深刻ではないとい

う。「やっちゃったっていう感じでもなく、「仕事として誠実に対応すればいい」と語っていた。N との関係性については、仕事での付き合いしかない上司という認識が語られていた。

14.2 やりとりから捉えた O さんの認識

やりとり全体を通した、O の場面認識、メール文に至った O の認識に焦点を当て、コミュニケーション行為を捉えていく。

14.2.1 場面認識に応じた形式となるよう意識したコミュニケーション行為

O からは、形式に対しての認識が多く語られていた。表現により伝わる印象が異なるため、メールの表現形式には、「気を付け」「こだわり」ながら、用いているという。振り返りの中でも、宛名、名乗り、挨拶、所属などをどのように示すかにも「自分の中のルール」があるといった、「形式に対するこだわり」に気付いたという。例えば、O は、社内か社外かの区別では、社内の上下関係はそれほど重視していないと語り、「さん」を用いていた。上司の N が「さん」付けを用いていたため、「様」に変更することはせず、信頼関係がある相手であれば、名乗りや宛名を省略することも可能だと語っている。他にも、他部署宛てであるため、宛名などが簡略化した場合も、「経理部」と姓名を一貫して意識的にメールに書いていた。

こうした形式は、その場に応じ折り合いをつけながら、合わせる場合と、譲れない場合があると、次のように語っていた。

社風など「こういう環境は受け入れられるか、受け入れられないか」というのがやっぱりあって、自分の中で、「これは相手に譲ることが別に苦でない場合」と、ちょっと悪い言い方になっちゃうと「どうでもいい場合」と、そうじゃなくて、「ここは譲れないポリシーです」みたいな場合はやっぱりある。

O 自身が「受け入れられるか、受け入れられないか」といった「ポリシー」があると語っているように、形式を用いる際にも、こだわりながらメールが作成されていることが窺えた。

14.2.2 丁寧度を「フルバージョン」から調整するコミュニケーション行為

形式に向けられた意識は、メールの書き方にも向けられ、意識されていた。メールを書く際には、自分の中の丁寧さの「フルバージョン」、「フルコース」から、段階を調整しているという。敬語のレベルは、設定した上で、全体構成は、本文を上下の挨拶表現で挟む構成で書く。書きたいことを書いてから、後から修正や調整をしていく書き方をしているという。その過程を「日本語表現も気を遣わないでポンと書いて。それに対して、ちょっと修正をしていくって感じで。むしろ修正をしている時間の方が長いんじゃないかぐらいの感じがします。」と語っている。「敬語のレベル」は修正も大変なので、文章スピーチレベルは、始めから設定して書いていると述べた。

こうした点からもメールの書き方、書く順序なども O の中で体系化されていることが窺えた。場面認識や相手のメールを見ながら、どのくらい崩していいかを判断し調整するという。今回は、「最大限丁寧」なメールであった。また、書き表す際の視覚的要素も意識し、縦横の幅、改行、行間、色を変えるなどの工夫も捉えられた。

14.2.3 上司である相手との関係性に配慮したコミュニケーション行為

O は、上司である相手との関係性に配慮したコミュニケーション行為を行っていた。場面認識では、仕事での付き合いしかない上司という、関係性が語られ、その認識に基づき、丁寧で気遣うメール文が、全体を通して意識されていた。例えば、挨拶表現や敬語、お礼表現などを用いるなどである。「ご迷惑おかけして大変恐縮ですが」(1-1・O (65))、「お手数おかけして恐縮ですが」(1-1・O (69))、「ご返信ありがとうございます」(1-1・O (67))などの丁寧な表現が用いられている。

また、上司に対して、メールが「送られたままで」やりとりを終えるのは失礼だという認識も窺えた。しかしながら、今回のメールでは、相手から一言という簡略化された返信があったため、「長い内容のメールは逆に失礼」、「悪いかな」と思い、書かなかったという。返信しないという表現行為も、相手を書いたメールを参考にしながら、相手との関係性に配慮し、行っていたことがわかった。

14.2.4 問いと答えが呼応するよう意識したコミュニケーション行為

O は、メールのやりとりにおいて、Q&A が呼応するよう意識していた。

例えば、「結局メールを見て、要求されているタスクはなにかっていうのを、やっぱり把

握するっていうこと」が必要で、それに対して、「1、2、3 っていうような感じで、自分は返してる」と述べている。例えば、相手が述べた「進捗状況を教えてください」(O・N (64)) に対して、「事情」を述べ、「次は、私なので概要書送りますと」(1-1・O (65)) 答えたという。その他、金額と部門への負荷という「2 点が気になります。」(1-1・N (66)) と書かれていたため、1-1・O (67) では概要書を送り、その 2 点に言及していた。

そうした、Q&A が呼応するようなやりとりのためには、相手のメール文から、何が要求されているか、相手は何が気になっているかを把握する必要があるという。本事例では、冒頭の「ほぼできあがっていると思いますが」という文面から、相手が情報を欲しいと思っている時点で、自分の報告が遅れていたことなどを推測していた。「早く対応してればこうはならなかった」と述べ、謝罪を追加したという。

この観点は、相手であった N の語りでも同様に捉えられていた点である。O は、N とのやりとりを振り返り、「クエスチョンとアンサーがしっかりこう波打って」伝え合うことができたと感じられ、コミュニケーションが円滑に進んだと捉えていた。このように、「問い」と「答え」が呼応するよう、意識したコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。

14.2.5 的確で十分な情報を示すよう意識したコミュニケーション行為

その他、相手がメールの中で重点を置いている要件に対して答える際には、的確で十分な情報を示す点も重視していた。相手の質問や疑問への答えを示し、懸念や不安を解消することにもつながるという。今回は、進捗の遅れに対しての結論と遅れによる影響や負荷などその詳細を示すよう意識していた。状況設定 1-1・O (67) のメールなど、「書きすぎか」と思っても、資料のどこに書かれているまでの情報を提供するようにしたという。

一方で、事情説明を付け加えるか否かでは、相手も説明があったほうが理解し納得してくれるとように思いつつ追加するが、「言い訳がましく」受け取られる可能性があることも自覚していると述べた。例えば、状況設定 1-1・O (65) では、謝罪とともに「こういう事情があったんです」という説明を入れたが、「エクスキューズ」や「言い訳」は「つい」「出ちゃう」と述べている。どの程度示すかの難しさを自覚しながらも、十分な情報を示すことが重要と考える O の認識が読み取れた。

N は、事情が変化した状況設定 1-2 においても、状況設定 1-1 で作成したメールで、既に伝えるべき情報が十分に書かれており、同じメールで対応できると捉えていた。そのメール文が書かれた背後にも、このような的確で十分な情報を示す点を重視する N の認識が窺え

た。

14.2.6 認識が合っているかを特定させるコミュニケーション行為

相手との認識が合っているかを特定し、確認するコミュニケーション行為も行ってた。

仕事においては、後で問題が生じないよう、意味がよくわからない点をそのままにせず確認することは、必要になるという。例えば、Oは、用件を話し終えた後だと認識しながらも、打ち合わせを、相手の意に沿わない時間には設定できないと、確認を行った。メール文に「何か問題がございましたら、ご連絡いただければ幸いに存じます。」(1-1・O (71)) と、一言添えたという。

また、出張先でPDFが受け取れるかどうかを状況設定1-1・O (67)のメールで、念のため尋ねている。出張先での「Wi-Fiとか環境があるのか」、また、添付資料として「PDFは重いんじゃないか」と気を遣い、「お送りしても特に問題はございませんでしょうか？」(1-1・O (67))と念のため尋ねていた。

その他、間接的に行った確認もあるという。相手のメールでは、「火曜日」(1-1・N (70))と書かれていたが、念のため、間違いが起こらないよう確認の意味も込め、具体的に、日付と曜日を記入した(1-1・O (71))。「29日(火)午前9時~10」(1-1・O (71))と、「曜日」に「日付」を加えた詳細を記述することにより、暗に相手への確認を行うこともできるという。「何回も何回も言って間違っていないのであれば、「間違ってます」って言ってこないのであれば間違っていないだろうっていう判断で」きるという。時間を伝える上では、「「早い」だとか「空いてる」だと曖昧なので、何時なのかははっきりさせる必要がある」という認識もあった。「曖昧」であれば、「解釈」が割れてしまうため「困る」という。

このように、相手との認識が合っているか、齟齬がないか、解釈が割れないかなどを特定していくコミュニケーション行為を行っていた。

14.2.7 行動が変わるかにより伝えるかを判断したコミュニケーション行為

自分の行動に変化が出るかどうか、メールを書く際に重視する観点であるという。Oは、先述したように、状況設定1-2では、相手が3日を4日だと勘違いしているのか、3日を締め切りとして設定していたのか、が読めなかったが、指摘をしなかった。

14.2.6では、状況設定1-1と同じメールでも伝えたい内容が語られているという理由を挙げたが、その他に、自身の行動は変わらないとの認識があったという。締め切りが早まる分

には、印刷会社の出来上りを待つ状態である自分の行動は変わらず、仕事に差し支えもないとの認識が判断に関わっていた。自分の行動が「変わらなければ別にいいかなって」と語っている。また、もし状況が、一日遅い日程であれば、また状況が異なっていると述べ、いつの日程かという場面認識も重要であったことが読み取れた。今回は、早まった日程で間違えていたため、「Nさんが間違えてることによって、損しちゃう」「支障がでる」可能性は、相手にはないと考えたという。その上で、仕事における自分の行動が変わらないため、伝えないという選択を行っていた。

14.3 Oによるコミュニケーション行為の小括

語りからは、Oが、仕事での自分の行動への変化があるか、仕事において的確で十分な情報を示しているか、などを意識し、メールを作成していたことが読み取れた。こうした認識は、状況設定 1-1・O (65) で作成されたメールが、状況設定 1-2 でも変わらず対応ができるとした判断にも関わっていたと言える。

その他、形式に対しての認識が多く語られ、相手への丁寧度を「フルバージョン」から調整するなど、呼称や肩書への書き方も意識的に工夫していた。場面認識に応じ、何を伝えるのかが、変容すると捉えるOの認識が窺えたが、その一方、「ポリシー」があると語り一貫した表現を用いるコミュニケーション行為も行っていた。

第15節 考察

本章では、ここまでビジネスメールのやりとりから捉えた個々の調査協力者のコミュニケーション行為における認識の様相を述べてきた。本節では、それらの結果を踏まえた考察を行う。

以下には、調査協力者のコミュニケーション行為における認識に関して、具体的な個々の語りから共通して捉えられた点、やりとり全体を通して捉えられた点に着目して考察する。

15.1 では、職場や職種の異なる調査協力者により語られた、個別具体的な仕事での出来事や経験からの共通点を見ていく。コミュニケーション行為を内省するきっかけがあった点、慣習からコミュニケーション行為が形成されていた点である。

15.2 では、やりとりの全体を通じた調査協力者による認識の変容を見ていく。相手との関係ややりとりの段階などにより、コミュニケーション行為における認識が変容していた。

15.3 では、第8章での調査協力者の認識を捉えた様相から、コミュニケーション主体の内

であっても、その認識に動態性が生じていたことに着目する。ここから、やりとりの過程で、調査協力者は、どの認識に重点を置くかを、主体として判断しながら、コミュニケーション行為を行っていたことが推察された点に言及する。

15.1 内省する機会となった仕事での出来事や経験

調査協力者からは、ビジネスメールのやりとりから想起された、仕事での経験が語られていた。それは、職場や職種の異なる様々な出来事であったが、語りからは、次の二つの共通点が捉えられた。一つ目は、コミュニケーション行為を内省するきっかけとなった出来事が語られていた点である(15.1.1)。二つ目は、コミュニケーション行為が慣習により形成されていた点である(15.1.2)。

15.1.1 コミュニケーション行為を捉えるきっかけ

調査協力者の様々な語りからは、過去のコミュニケーション行為における齟齬や行き違いなどが語られ、それがコミュニケーション行為を内省する重要な経験となっていたことが窺えた。

例えば、周りからの指摘や助言を受けた、意図が伝わらず相手に誤解を生じさせてしまったなどの経験である。調査協力者 A や K は、メールにより、相手に自分の意図が伝わらなかった経験を想起し、メールへの留意点を挙げた。A が語ったように、メールは「ニュアンスが伝わりにくく」「相手が受けたことが全部」となってしまう難しさがある。A は、その難しさを踏まえ、相手が「ニュアンス」を取り違えないよう、相手を気遣う表現を工夫する点が意識されていた。K は、無意識に用いた表現から、相手を怒らせてしまった経験を語り、メールには、「余計なことは書かない」よう、意識していた。

O であれば、実際に自身が出張先に送ったファイルが「Wi-Fi とか環境」により開けなかった事態が生じたことから、メールにおいても、その点を踏まえ、確認をとる表現行為などに結び付いていた(1-1・O(67))。

L は、打ち合わせなどの日程調整で「何回もやりとり」することが多かった経験から、やりとりの数が少なくなるよう工夫した表現行為を意識していた。例えば、時間までの詳細を相手に提示した場合には、日程調整が「難しくなるパターン」が多いため、予定が入る可能性のある日程を候補日から外し、相手の予定が合わなかった場合には、候補日を提示してもらうというメール文を書いた(0・L(29))。

Nであれば、上司の立場で仕事をしていた経験から、「1日100通近くメールが来る場合もある」ため、相手、「緊急性と重要性」で優先順位を振り分ける必要があると捉えていた。そうした経験が、客観的な数字で示すなど曖昧ではない表現が重要といったメール文の受け止めに結びついていた。

第二言語でのメールのやりとりの経験から語られた場合もあった。Cは、母語ではない言語によるメールでの仕事のやりとりの経験から、何を答えたらいいかわからない「メール程困るものがない」と考え、「言葉の表現で誤解」が生じないように「端的に」事実を述べる点を意識していた。それは、打ち合わせの日程や顧客の要望などを説明する、要点を示すCの表現行為とも結びついていた(1-2・C(54))。

こうした出来事は、具体的な状況の中での個々の調査協力者が有する経験である。しかし、調査協力者の語りでは、自他のコミュニケーション行為に対する気づきを得て、コミュニケーション行為を工夫していくきっかけとなった出来事として語られていた。

仕事では、他の業務もある中で、ある程度の時間内でメールを処理していく時間的な制限も求められる。直接会う機会を設定しない相手や、メールでしかやりとりを行う手段の叶わない相手もいる。仕事で、ただ、やりとりを重ねるだけではなく、その経験から、気づきを得て、自身のコミュニケーション行為への工夫を重ねながら仕事を進めてきた様相が窺えた。工藤(2007)が、接触場面において「仕事をする際に、どのような問題がなぜ発生しているかを理解させること、その上で自分たちはどのように行動すべきかを考えさせることが重要である。」(p.81)と述べるように、ビジネスメールなどの具体的なやりとりにおいても、経験を重ねるだけでなく、その経験から、なぜ発生したのか、どうすればよいのかを、日本語学習者自身が気づき内省できるようにしていくことが求められるのだろう。

15.1.2 慣習により形成されていったコミュニケーション行為

もう一つの共通点は、職場の文化や慣習などの積み重ねにより、メールの書き方、送る頻度などの習慣に関わる認識が形成されていた点である。

やりとりの繰り返しから、メールの形式や構成などの書き方についての留意点も語られていた。調査協力者Bは、メールの形式や構成などの書き方について、仕事で「よくある」場面の「通常のやりとり」としてのメールの形式があるという。作成されたメールも、状況設定1-1、1-2ともに「いつもお世話になっております。」の後、謝罪の後に、「本題」に入り、「よろしく願います」といった締めめの挨拶表現が来るという構成となっているとい

う共通点があった (1-1・B (3) 他)。

Fからは、慣習化されている経験則を踏まえ、そうした認識を逆手にとった表現行為が語られていた。「あまり日本のメールって」、「クエスチョンマークを使わない」、「でもある程度、たまに使う時があります。あえて目を引くために、質問としてます、みたいな」と述べた (1-2・F (60))。

また、職場の文化が、メールでの対応とも関連していた。調査協力者 D は、多くの場合に職場では、「誰かに責められて、詰められて」回答しないといけない場合も多いと語り、メールでは、余計なことには言及せず、責任を持てると判断したことだけを伝える表現行為を行っていた。そうした認識は、一つ一つの表現を慎重に用いる、なるべく数字や事実で言及するようにする、謝罪や承知など責任が生じる内容はその範囲を明確にする、「気安く」謝罪の言葉なども書かないといった表現行為に結びついていた。

Gは、これまでの「組織がフラットだった」仕事経験の影響から、上下関係などは考慮せず、お客さんであっても、必要なことは、明確に伝える表現行為を行っていた。作成されたメールでも要件のみを伝えた短いメールが作成されていた。

一方で、Hは、社内・部署内の環境や文化によって違いがあることを、転職、異動などの経験から実感し、周りのやり方を「踏襲」していく必要があると認識していた。メールでは状況設定にあった部長からのプロジェクトの依頼という仕事により時間が取れなくなるという事態、伝える際にも、部長に確認を取らなければ連絡できないと捉えていた。

Jは、実際の仕事の経験から、打ち合わせの場を、Jが企画を通すための「プレゼン」をする場だと想定していた。そうした前提を踏まえた場面認識が語られ、「強気に出るっていうよりは」、「アクションしなくちゃいけない」と捉えていた。そうした認識が、1-1・J (17) のメールにおいて、「弊社内でも企画を練ってお打ち合わせさせていただきたいので是非」という表現を加えるなどの表現行為に結びついていた。

転職や異動などの経験からの認識も見られた。Eは、中小企業や大企業などを含めた様々な業界への転職経験があり、部下やチームを束ねるなどの経験から、相手が返信しやすい、確実に返信をもらえるようなコミュニケーション行為が重要だと考えるようになったという。例えば、箇条書きや、人・機会・時間・ものによって、何が必要で、承認を取る必要があるかなどを全部事前に確認を取り、まとめて示すといった工夫を行うという。

このように、メールの書き方の習慣や、特定の職場の慣習や習慣など、個々の経験により積み上げてきた知識があり、コミュニケーション行為の助けになっていることが窺えた。

一方で、時に、その前提がやりとりにおいて、相手のコミュニケーション行為を捉える際のずれとも関わっており、理解行為の上でのフィルターになってしまう場合も捉えられた。慣習によりフィルターが形成されてしまえば、コミュニケーション上の問題が生じた場合に、その原因が、相手の書き方の不足に起因すると考えてしまう場合もあるだろう。仕事のコミュニケーションであれば、業界や業種、立場の異なる様々なやりとりが生じると言え、自身のこれまで積み上げてきたコミュニケーション行為を見直し、振り返る機会は、日本語学習者に限らず、共に働くビジネス従事者、日本語母語話者を含めた日本語で仕事をする日本語話者にとっても重要になるだろう。

15.2 やりとり全体を通して捉えられた認識

本節では、個々の事例で見てきた、やりとりの開始から終了までの展開という全体の流れを追うことで捉えられた認識を複数の観点から論じていく。

15.2.1 では、やり取りを通して、場面認識が変容するなど、「人となり」につながる一端が垣間見れた点を述べる。

15.2.2 では、コミュニケーション行為に対する認識は様々に生じていたが、やりとりで展開されるメールの段階により、どこまでを表現するかが調整されていた点を述べる。

15.2.3 では、相手との関係の中で生じたコミュニケーション行為を調整する認識を採り上げる。

15.2.4 では、コミュニケーション行為における認識が、文字通りの形式からでは解釈できないような表現行為として表されている場合や、認識よりも文字通りの形式に重点を置き捉える場合もあることを採り上げておく。

15.2.1 場面認識の積み重ねにより創られる主体の人となり

本稿では、その場の相手との関係から生じる場面認識の積み重ねから、共通認識でも述べた「人となり」につながる一端が垣間見れた点を述べる。

例えば、タスク 1 の J は、状況設定 1-2 において、調査開始当初には相手が、顧客だという場面認識であった。それが、やりとりを重ねる中で、顧客は、忙しそうな相手だという、別の場面認識も生じたという。

相手が顧客であると捉えていた場面認識に基づいたメール文では、「14:00～または、15:00～ではご都合いかがでしょうか？」状況設定 1-1・J (19) と、日程調整において、再度、時

間伺いを行った。相手に決定権を委ねたメールだと言える。一方で、相手の K による「外出して本日は戻らないので、メールでやりとりさせていただければ」(1-2・K (25)) といった返信を受け、「この人本当に忙し」という相手への推測が生じた。そこから、日程調整を相手に委ねず「メールで確定どんどんさせてい」くメール文を書いていた。相手への推測から、コミュニケーション行為も変容していたと言える。

このような、やりとりしている相手との間で生じる場面認識から、相手の人となりや創られていることも明らかとなった。例えば、B は、メール文の理解行為とともに A の人柄を次のように語った。「お忙しいところ恐縮ですが」といった表現や、未返信であったにも関わらず、再度メールを送り謝罪している点などから、A は「丁寧で謙虚」「いい人」といった人柄が推測されていた。それとともに、調査開始当初に、相手にはやる気がないと捉えた自分の場面認識が間違っていたかもしれないと認識の変容を語っている。タスク 2 においても同様に、A のメールに対する理解行為では、推測される人柄が「丁寧」で「きっちりした先輩」(状況設定 1-1) から「すごい積極的」「やってくれる」人物(状況設定 1-2) へと、認識が変容していった。

このような、相手の人柄は、相手に伝える上でも、メールを受け止める上でも重要な要素となっていることもわかった。L が、「冗談好きな人」には、「丁寧」に話し過ぎないなどと述べているように、相手の「性格」や「仕事のスタイル」を読み取りながら、コミュニケーション行為を行っていることが窺えた。

15.2.2 メール段階により、どこまでを表現として示すかが変わる様相

調査協力者の語りからは、様々な認識が生じた場合にも、メールの段階により、どこまでを表現するか、示すかが変わることが明らかとなった。コミュニケーション行為の結果としての表現であるメール文としてどこまでを表現するかに対しても意識的に捉え、コミュニケーション主体の内でも段階が生じていたと言える。

それは、調査協力者 O が「フルバージョン」からメールを調整しながら作成していると語っていた点からも窺える。敬語をどのくらい用いるかといった丁寧度の調整や書く順序なども O の中で体系化されていることが窺えた。O は、今回の事例においては、「最大限丁寧」なメールを作成したと述べた。このように、どこまで形式に結びつけるかという点も、主体の判断に沿うわけであり、その認識と表現との連動においては、段階的な結びつきがあることが推測された。

それは、やりとりの段階とも関わっているという。例えば、調査協力者 K は、「一応だから礼儀として、返してらっしゃるんじゃないか」と受け止めたが、「省略してもいいですよ、っていうやり取りかなと思いますね」と述べている。やりとりを構成するメールには、個々の目的があり、その段階によっては必要最低限の内容のみに言及する方が良い場合、いつも重点を置いている認識以外の観点が気になる場合もあることが窺えた。

要するに、やりとり全体の展開では、コミュニケーション主体にとって、主要なメールだと捉えた段階と、その後続くやりとりの段階によって、どの認識に重点を置くかも異なっていたと言える。同じ相手との同じ関係性の状況設定であっても、全体の展開における位置づけなどにより、どこを重視し表現・理解するかの様相が変容すると言える。認識をどの程度、メール文に明示的に表していくかにも段階的な結びつきがあることが明らかとなったが、こうした点を、コミュニケーション主体としても自覚しておくことで、調整することへも意識的になれるだろう。

15.2.3 相手との関係の中でどのように調整するかという取捨選択

表出したメール文において、相手のスタイルにどこまでを合わせてメールを作成したかといった程度が、メール全体の展開によっても、主体によっても異なっていたこともわかった。

例えば、相手のメール文から様々な認識を推測し、それらを取り入れたコミュニケーション行為を行う主体もいる。それに対して、あくまでも形式を重視し、形式から伝わる内容に重点を置く主体もいた。以下、調査協力者 G と H のメールのやりとりを例に述べていく。

二人のやりとりでは、まず、どこまで相手に合わせた表現行為を行うか、自身の書き方を重視するかといった点に、異なりが見られた。

H は、やりとりにおいて、自他の認識の違いを読み取った上で、相手に合わせることに重きを置いていた。H は「周りの人のメールを踏襲するのがいいね」と語り、職場においても相手や周りに合わせる点を重視していた。また、社内のメールでは、メールは文字のため、「冷たく映」ってしまう点を考慮し、お互いの人間関係維持のために、社内であるからこそその気遣いが必要だと捉えていた。

一方、G は、相手の認識を読み取った場合にも、通常と変わらない自身の表現スタイルを遂行することに重きを置いていた。G は、「何を」、「いつまでに」どうして欲しいかが伝わるコミュニケーション行為が重要だと捉えていた。また、「冷たい印象」を与える可能性も

あるだろうことも自覚しているが、どのような相手にも「フラット」に伝える点を重視していた。

こうしたコミュニケーション行為を行う前提にある認識と重視する点には、ずれがあると言えるが、GとHは、そのずれに、やりとりの過程で気づき、メール文を工夫する対応を行っていた。例えば、Hは、どのような打ち合わせの場を想定しているかへの意識には、相手と異なる前提がある点に気づき、メールのやりとりではなく、直接打ち合わせの場で詳細を伝えるよう、調整した。

このような調整は、G・Hともに捉えられたが、同じように認識が語られていた場合も、結果としてのメール文にどこまでそれが表れているかには、相違が見られた。例えば、先述したように、Hは、相手に合わせる点を重視していた。そうした認識は、Gにおいても同様に捉えられた。Gは、普段は「ビジネスライク」でどのような相手にも「フラット」に対応するが、例えば、挨拶言葉などの定型表現を付け足すなどの相手に合わせたコミュニケーション行為は行っていると語った。今回の事例においても、「よろしくお願いします。」という挨拶言葉を用いたこと自体が、Gにとっては、相手への配慮であり、相手との調整を行ったコミュニケーション行為の結果として表出したものであった。ここからは、相手に合わせていく認識、そうした配慮を表現した場合にも、それがどの程度、表現行為に表れるかには、コミュニケーション主体による相違がある。そのため、相手に合わせていた場合も、それが、相手の認識とは合致していない場合や伝わりにくい場合も生じる。こうした自己と他者の認識の違いは、具体的なコミュニケーション行為の結果としての表現からだけではなかなか捉えられない場合も多いのだろう。また、他者の認識に触れて初めて、自分の認識が表現行為にどのように結びついていたかを自覚できる場合もあるだろう。

15.2.4 個々の認識に基づく言材使用と形式からどこまでを読み取るかという認識

本項は、本章の調査協力者による語りから捉えられた認識の補足として、作成されたメール文の形式からでは解釈しきれないだろう、個々の主体の認識に基づく言材使用があった点を採り上げておく。

例えば、相手に合わせることを意識しながらも、常識とされるような認識を持ち合わせていることを伝えるために意識的に行った表現行為もあった。Jは、顧客であるKがJの会社に来社することを申し出たコミュニケーション行為に対して、「伺い」たい理由や「意図が」他に「あるんじゃないか」と推測し、「来てもらうことにする」表現行為を行っていた。メ

ールでも、立場上では、取引元に対して、自分が来社すべきところを、顧客である相手が来社するという内容に従うメール文を作成している（1-1・J（26））。しかし、一方では、相手が顧客であり、丁寧な対応を行う必要があるというビジネスにおける常識とも言える認識も持ち合わせていることを示す必要性が語られていた。それは、「誠に」という表現により間接的に相手に表現されていたと言える。要するに、「誠に」という形式は、この場では相手の認識に沿うような選択をするが、自分自身は、また別の観点から状況を捉えてメールを書いているということを踏まえ、そうした認識を持ち合わせていることを相手に伝えるための表現であったと言える。

一方で、メール文から、相手の意識を推測するか、否かに関しても、異なる様相が垣間見られた。上記のメール文から、相手の認識を推測する、汲み取るといったコミュニケーション行為を重視するJのように、相手の人となりや、メール文から推測される相手の意識を多くの調査協力者が語っていた。その一方で、書かれたメール文を重視して理解する調査協力者もいたと言える。例えば、Gは、相手が用いた表現への推測などを「あんまそこまで深く考えない」と語った。メール文の表現から送り手の気持ちや考えを受け手が推測するよりも、文字通りに解釈を進め、わからない点は確認する、送り手としては、受け手に意図が伝わるように明確に表現していくことが重要だと捉えていた。

このように、形式からのみでは、わからないコミュニケーション行為の様相に言及した。一方で、形式の文字通りに解釈するコミュニケーション主体もいるということも踏まえておく必要もあるだろう。

15.3 主体内で生じた認識の動態性とコミュニケーション行為としての選択

本節では、第8章の結果を踏まえ、主体の中で生じた認識の動態性という観点からの考察を行う。

調査協力者の語りからは、メールのやりとりを行う中で、個々のコミュニケーション主体としての様々な認識が語られ、コミュニケーション行為における複数の認識が捉えられた。要するに、主体の内で生じた複数の認識が関連し合う「主体の認識自体の動態性」が捉えられたと言えよう。

しかし、結果としての表現であるメール文として表す際には、様々な認識が語られていたが、それら全ての認識が重視されているわけではなかったと言える。多くの調査協力者の語りからは、主体の内で、重点が置かれている認識があることが推察されたためである。要す

るに、関連する複数の認識が主体の内では生じながらも、一つの結果としての表現であるメール文として表すためには、コミュニケーション主体として、どこに重点を置くかという判断が求められていたということだろう。

例えば、最も多くの認識が捉えられた調査協力者Lは、「やっぱり早くやりとりを少なく、効率良くやりとりしたいっていう前提というか、考え方」だと語り、効率性を重視したやりとりを行っていた。その一方で、「効率だけ考えて強くしたら、また「ああ、生意気な外国人だ」っていうものちょっとね。」と語り、失礼のない表現や相手への配慮も伝えられるよう意識していた。効率性を重視しながら、そのために配慮が伝わるような伝え方も意識していたと言える。重点を置く認識の階層性も窺えた。

他にも、事情の変化により、優先した認識が異なっていた事例も捉えられた。例えば、調査協力者Jは、相手の状況を推測しながらコミュニケーション行為を行っていたが、その相手の状況に対しても、忙しい相手に合わせるか、顧客であるという相手への丁寧さを重視するかといった様々な認識が生じていた。「自分が行ったほうがいいのか、相手が来たいのか、ちょっと分かりかねる」と語ったように、複数の認識が生じながら、どちらに重点をおいたメール文を書くかという葛藤も見られた。自分が行く場合には、相手へ来社を申し出るメールを作成する選択もでき、相手が来る場合には、承諾の返信を送ることになるだろう。そこには、複数生じた認識をメール文として表していくための判断が求められていた。

蒲谷（2003）は、「基本的には、『主体』は、何らかの『意図』を持ち、その意図することを叶えるためにコミュニケーションをするのだと考えられる。」と述べた（p.7）。例えば、待遇コミュニケーション論に基づいた会話表現について、高木（2005）が、会話は「会話主体の『意図・動機』から始まって、そこからその会話の環境に応じて表現が選択されていく、という方向性がある。」（p.33）と述べていることから窺える。語用論やポライトネス研究では、リーチ（2020）が述べるように、話し手による「S²⁶が～と言ったとしたら、それによってSは何を意味した（つまり、伝えようと意図した）のか」（p.81）といった問題解決的視点に言及されている。「行為者（agent）はある意図を持っている」「行為者はその意図を達成しようとする」点がゴールへ向かう開始地点に提示されている（リーチ 2020、p.81）。先行研究でのメールを扱う研究においても、依頼場面、断り場面など、そうした表現意図を叶えるために、どのような表現を用いるとよいか、どのような配慮を行っているかといった研

²⁶ S は、Speaker (or writer) のことであり、話し手（または書き手）を示している。

究が重ねられてきた。教材においても、依頼の表現、謝罪の表現など、機能別によく用いられる表現が提示され扱われている。こうした場面と意図との関連を見ていくと、意図とする場面は、日本語教育においてコミュニケーション行為を扱う上での前提にあり、コミュニケーション主体としては、基本的には、一つの叶えたい意図が明確にある状態が想定されてきたとも言えるのだろう。

具体的なやりとりにおける認識を捉えた、本研究の結果からは、申し出をするのか、承諾をするのかといった判断に至る前に、主体の内においても複数の認識が生じていたことを捉えた。そして、一つのメール文として表現するためには、どの認識を優先するのか、重点を置くのかといった主体としての判断が求められる難しさがあることも明らかとなった。

Jは、承諾のメールを書いたが、その際には、「相手の意図を汲んで」行った「あえて」の選択であり「本当は分かっていますよ」と伝えたいと語った。もし、J自身が来社することを申し出たメールを書いた場合にも、申し出を行いながら、忙しい相手であるKの状況への配慮を示したいといった意図が生じる可能性もあるだろう。Jのこの場合においては、叶えたい意図は、その場の承諾という意図の達成が目的となるよりも、メールのやりとりを通して、相手との関係づくりにつなげたいという認識に基づいた意図に重点が置かれていたと推察できるためである。

このように、主体の内にも複数の認識から生じる点にも目を向けると、どの認識に重点が置かれるかにより、より叶えたい意図も変わると考えられよう。依頼場面という状況であっても、仕事の効率性を重視したい場合と、相手との関係を継続したい場合とでは、一人の主体の中であっても、何に重点を置いて、どのような内容で、どのような形式を用いて伝えるかが変わるだろう。それは、メールのやりとりが展開される中において、同じ設定された関係性の中であっても変わるものであった。また、調査協力者は、時に葛藤する認識を、一つのメール文としまとめ、どのように表していくかを判断していく必要性が生じていたことが推察された。

こうした動的で多様な認識を、どのような表現（内容・形式）で表そうとしていたかを考えていくためには、認識と表現との具体的な関わり、表し方を明らかにする必要がある。具体的なコミュニケーション行為における認識と表現との連動を捉えることが重要になるう。

第9章 研究課題3の結果

本章では、研究課題3に基づき、本事例での調査協力者のコミュニケーション行為の様相を、主体の認識と、コミュニケーション行為の結果として表現（内容・形式）がどのように結びついていたかという観点から考察した。研究課題3は、「ビジネスメールのやりとりにおけるコミュニケーション主体の認識と内容・形式との連動はどのようなものか」であった。

コミュニケーション行為を行う際には、主体は、個々の認識に基づき、その認識を、どのような内容で、どのような形式で、メール文として表すかという、結果としてのメール文へと、認識を連動させていくが必要になる。第8章の調査結果からは、コミュニケーション行為に関する様々な認識が語られ、コミュニケーション主体として、何を重視してコミュニケーション行為を行うかという判断が求められることが明らかとなった。

その詳細では、メールのやりとりにおいて、語られた観点のすべてに重点を置きながら、一通、一通のビジネスメールが作成されたわけではないと言える。相手との関係をどのように創るかといった点に重点を置いていた調査協力者Mも、やりとりのすべてのメール文に対して、人間関係の構築に重点が置かれていたわけではない。メールによって、その場の目的があり、作成されたメールによっては、必要最低限の内容のみに言及する方が、よりよいコミュニケーション行為だと捉えていたメール文もあった。

これらを踏まえ、コミュニケーション行為において、どのような連動が見られたかを考察した結果、メール文として書き表す際に、その認識と表現との関わりの様相においても、主体の内で、結果としての表現に結び付く際に、特にどこに重点を置いていたかが異なっている様相が明らかとなった。

場面認識、コミュニケーション行為の前提となった認識と、メール文の表現（内容、形式）との連動が捉えられた箇所において、結果としての表現にどのように結びついていたかを明らかにした結果は、次のようにまとめられた。

- | |
|--|
| <p>(1) 場面認識に重点が置かれたコミュニケーション行為</p> <ul style="list-style-type: none">・「人間関係」に重点が置かれた場合・「場」に重点が置かれた場合・理解行為から生じた場面認識に重点が置かれた場合 |
|--|

(2) 行為の前提となった認識に重点が置かれたコミュニケーション行為

- ・「想起記憶」に重点が置かれた場合
- ・〈内容〉に重点が置かれた場合
- ・〈形式〉に重点が置かれた場合
- ・〈ライティング調整〉に重点が置かれた場合

(3) 〈気持ち〉に重点が置かれたコミュニケーション行為

(1) 場面認識に重点が置かれたコミュニケーション行為では、「人間関係」や、「場」など、より重点が置かれた認識があること、その認識と表現との関わりが捉えられた。加えて、理解行為から生じた場面認識に重点が置かれたコミュニケーション行為も捉えられた。

(2) 行為の前提となった認識に重点が置かれたコミュニケーション行為では、コミュニケーション行為の前提となった認識と、表現との関わりが捉えられた。まず、主体のこれまでの経験や慣習などの「想起記憶²⁷」に重点が置かれた連動が捉えられた。また、やりとりの始めから終わりという全体を通して重視されていた〈内容〉に重点が置かれた連動、〈形式〉に重点が置かれた連動、そして、やりとりの相手と自分との〈ライティング調整〉に重点が置かれた連動も捉えられた²⁸。

最後に、ビジネスメールでのコミュニケーション行為では、少なかったが、(3) 〈気持ち〉に重点が置かれたコミュニケーション行為も捉えられた。

コミュニケーション行為では、重点が置かれた場合として示したが、メール文として表す際に、重点が置かれていた一つの認識のみが連動していたというわけではない。調査協力者の語りからは、様々な認識が語られたが、その中で、より場面認識に重点が置かれていたか、より「想起記憶」に基づいたコミュニケーション行為であったかなど、それぞれの認識が関連しながらも、結果としての表現に表す際に、より重点が置かれ意識されていた箇所が捉えられたということである。

²⁷ コミュニケーション行為の前提には、様々な認識が語られたが、本事例においては、「〈内容〉、〈形式〉、〈ライティング調整〉に関わる認識ではない、調査により、コミュニケーション主体により想起され、語られた、コミュニケーション行為の前提となった認識」を「想起記憶」とまとめ、提示した。

²⁸ メール文の表現として書かれた内容や、形式との別を示すため、コミュニケーション行為の前提となった認識の一つとして捉えられた、〈内容〉、〈形式〉、〈ライティング調整〉といった認識は、〈 〉を用いてその別を示した。

以下には、それぞれの認識などに重点が置かれたコミュニケーション行為からは、どのような認識と、表現（内容・形式）との連動が捉えられたかを、事例の一部を挙げながら、述べていく。

第1節 場面認識に重点が置かれたコミュニケーション行為

まずは、コミュニケーション行為において、「今、ここ」のその場の場面認識に重点が置かれた連動である。メール作成時点における「人間関係」や「場」などの時間的、空間的な認識を重視した連動が捉えられた。

本事例においては、立場、役割、人数などの自分との人間関係、当然性や優先度、負荷の有無、行動に変化が生じるかといった自分と相手の事情などの場が捉えられた。そうした認識に基づき、手段の選択や、内容・表現などのコミュニケーション行為の結果としての表現であるメール文に結びつく連動が窺えた。

場面認識は、想定された外的場面への主体の認識として関連し合っていると見えるが、以下には、「人間関係」に基づく場合と、「場」に基づく場合として挙げた。また、理解行為から生じた場面認識に重点が置かれた場合の連動も窺えた。

場面認識との連動では、場面認識は動的であるため、やりとりが進むとともに、主体の場面認識が変容していった際には、主体の内で、よりよいコミュニケーション行為が大きく変容する場合が生じていた。また、「人間関係」への認識と「場」に関わる認識が連動する場合や、相反する場合には、どちらかに重点が置かれる場合などが見られた。

さらに、「想起記憶」など他の認識との関わりにより、主体の内でどのようなコミュニケーション行為を行うか、何を重視するかを判断しながら、コミュニケーション行為を行う様相も見られた。

1.1 「人間関係」に関する場面認識に重点が置かれた場合

「人間関係」に関する場面認識に重点が置かれた場合では、コミュニケーション行為を行う際に、自他の立場や役割、やりとりに関わる人数、どのような受信者がいるか、などに重点が置かれていた。上司や部下といった上下関係、社内や社外といったウチ・ソトの関係、親疎関係などは既存設定で定められていた外的場面と言えるが、調査協力者からは、より詳細な主体の内的な場面認識として語られていた。

以下には、具体的に連動が見られた事例の一部を取りあげ、「人間関係」に関する場面認

識に重点が置かれた場合に、それをどのようにメールで示そうとしていたかという、コミュニケーション行為における連動を見ていく。

(1) 表現を丁寧にする、挨拶やお礼を付け足す

まずは、敬語を用いる、挨拶やお礼の言葉を加えるといった表現行為として表れていた。例えば、上司や顧客などとの関係を重視し、「大変ご迷惑」「大変恐縮ですが」、「ご返信」、「ありがとうございます」などの敬語やお礼表現、挨拶表現などが用いられていた。Eは、お互いに「気持ちよく」仕事が進むよう意識して、「色々調整していただいてありがとうございます。」(1-1・E (58))、「ご対応をありがとうございます。」(1-2・E (63))などのお礼表現を付け足していた。一方で、人間関係を重視したことで意識された丁寧な表現には、簡略な書き方の中に表れた挨拶表現なども含まれていた。例えば、調査協力者のOにとっては、「よろしく」の一言であっても、気遣いとして付け足した表現であったなどの例である。このように人間関係に関する場面認識を重視した表現を丁寧にする、付け足すというコミュニケーション行為の連動が捉えられた。

(2) 長文で書く

メール文の字数が多く全体の長さが長文である、または、一文が長いなどの表現行為として表出していた。例えば、調査協力者Kの作成したメールでは、本事例の自分が返信を遅れていたという場面認識に基づき調査協力者Kが普段作成するよりも全体の文章が長めに作成されていた。

(3) 返信をすぐ返す、自分からの返信でやりとりを終える

相手のメールへの返信を早急に返す、自分からの返信でやりとりを終わらせる、といった表現行為が語られていた。Eは、相手の気持ちを考え、なるべく早い返信を行う点を語っていた。Dは、相手が心配にならないよう、返信を返して、自分側から相手とのやりとりを終える点を意識していた(1-2・D (53) 他)。Lも、目上の人に対して、「一言でもいいんで」「メールの最後のやりとりは、自分のところで止まったほうがいいかなと思うんですね。」と同様の点を挙げている。

(4) 間接的な内容で表現する

相手との人間関係に重点を置き、相手にとってマイナスの事項となる内容への直接的言及を避け、間接的に汲み取ってもらえるような表現行為を行っていた。例えば、タスク 1 で、社外の顧客である B に打ち合わせを依頼するという設定での調査協力者 A のメールを挙げる。A は、B を「最上級」とも言える「会うことの方が大事」な相手であると想定していた。そこで、相手から 4 日返信が来ず、そのために必要な社内調整が行えない状況にある中でも、「返信がなくても、それを言わない」という表現行為を行った。その代わりに、状況設定 1-1・A (2) においては、日程伺いの前に、「人員の調整等ございますので」という状況説明を「ご都合のよい日程を伺えますと幸いです」の前に加えていた。「こんな状況なのでちょっと許してもらえませんか」と「こちらの状況も少し説明」し、「多少の焦りがある」という「ニュアンス」を相手に伝えるためだと語っていた。

このように、相手の人間関係を重視し、マイナス事項の直接的言及を避け、その代わりに、間接的に自分の置かれている状況説明などからニュアンスを汲み取ってもらえるようなコミュニケーション行為が捉えられた。

(5) 表現を曖昧に用いる

相手に負荷のかかる内容を、言葉を濁して伝える、または伝えないという表現行為である。例えば、調査協力者 H は、タスク 2 で、部長から依頼された業務が「バッティング」し、トレーニングにさらに時間が取れなくなってしまう事態を次のように説明していた。「実は、新規プロジェクトの業務と時期がバッティングしてしまい、もしかするとあまり時間を割くことができなくなってしまうことも考えられるので、早め早めに進められたらと思っています。」(1-2・H (44)、下線は筆者)。下線では、「もしかすると」、「できなくなってしまうことも考えられる」など、断定を避けた表現が用いられている。また「あまり」、「早め早め」など、あえて、どの程度かを、明確に述べない表現を用いていた。これらは、相手の G との人間関係を重視し、忙しくなるという事情を相手に直接明示しないよう行った表現行為であった。語りでは、「急なことで、自分がほんとに手伝えなくなっちゃう (中略) かもしれないんだけど、あんまり、そこ書いちゃうと、すごいストレスになるため、『時間割けなくなるかもしれないんで』みたいな書き方に」と述べていた。

同様に調査協力者 F も、進捗状況の遅れを上司に報告する際に、「若干の遅れ」と説明していた。これは、相手に配慮し、「相手を心配させたくない」と考えていたためであった。

(6) 架空の理由を挙げ当然性を高める

事実ではない架空の理由を挙げ、相手に催促するなどの当然性を高めたコミュニケーション行為も見られた。調査協力者 L は、相手からの返信が来ていない 1-1 の状況において、「お客様」である相手に対し、メールが届いていないという事実を「メールの調子が悪くて、無事に届いたか気になった」という表現で相手に伝えていた。実際には、メールの調子が悪いという状況は生じていなかったが、そうした理由を付けることで、相手に催促する当然性を高めたメールを作成していた。

(7) 相手側の責任を追及せず、自分側の責任として表現する

次に、人間関係を重視し、相手側の責任を追及せず、むしろ、自分側に非があったような表現を用いたコミュニケーション行為である。(1) と同様のタスク 1 の事例で、調査協力者 A は、さらに相手からメールの返信が 4 日来ていない状況下においても、「催促めいた雰囲気には、ならないように気を付け」と、人間関係を重視し、次のようなメールを作成した。1-1・A (2) では、謝罪の前置きとして「一方的なお願いとなり」という表現が加えられている。これは、日程伺いに関する文に、「こちらの都合ばかりを押し付けるのも申し訳ない」と、「高圧的」にならないようにする意図で加えられていた。同様に、1-2・A (6)、1-2・A (8) においても、相手の返信の遅れという非には、触れず、「こちらの都合で」という表現を、謝罪表現とともに用いている。本来であれば、相手が返信を行っていない状況であったが、「一方的なお願い」、「こちらの都合で」と責任の所在が自分側にあるよう明示していた。このように、相手の人間関係に重点を置き、自分側が依頼しているような表現をあえて用いるなど、相手の責任を回避したコミュニケーション行為が見られた。

(8) 言いづらい内容をあえて知らせる

一方、人間関係に重点を置いた結果、あえて、相手のことを考え、伝えにくい、または伝えたくないと考えていた情報を伝えるといった表現行為も見られた。例えば、タスク 2 の状況設定 1-2 において、調査協力者 D は、部長からのメール文で書かれていた締め切り日が、間違えて一日前倒しされていたことを、次の返信で言及した。この状況を D は、自分にとっては「差はない」事実であり、間違いを伝えることの難しさを語っていたが、1-2・D (53) では、「7月8日ではなく、7月9日ですが、上記打ち合わせは明日午後のままでよろしいで

しょうか」という表現で言及する表現行為を行った。Dは、語りで「私の経験上ですけど、前日くらいに出来上がらないと、遅れている感覚」のため、後ろ倒しになっても自分にとっては「1日だけだから意味ないかな」と述べていた。しかし、上司のことを考え、「一応、何て言うんですか？打ち間違えかもしれないし、分からないけど、一応違っていることだけ伝えればいいかな」「うちが遅れているから、1日だろうが、あまり変わらないんじゃないかな」というのがあって、一応念のため」と、相手に念のためにでも知らせる配慮から、日程の間違いについて言及した。メールでは、「打ち合わせは明日でいいんですか」と、打ち合わせについての確認としての書き方で知らせていた。この点は、間接的に伝えている点で(3)の項目とも重なる点があるだろう。

(9) 相手に決定権を委ねる、確認する

人間関係に関わる、その場の場面認識に重点が置かれた連動が、相手に「決定権」²⁹を委ねるといふコミュニケーション行為として表出していた。例えば、調査協力者Hの事例においては、プロジェクトをリーダーとして実施する自身の立場と、相手が先輩である、という関係に加え、仕事の負担を抱えているという相手の事情を考慮し「ストレス」を与えないよう配慮する必要があると判断していた。それゆえ、「資料作成の分担」を示した後、「いかがでしょうか？」(1-1・H(40)、1-2・H(44))と相手に、確認し、伺いを立ててから物事を進める表現行為を行った。

また、調査協力者Kにおいても、都合伺いに対して、自分の都合のよい日程を伝えた上で、相手に再度確認し、時間や都合を委ねるといった表現行為を行っていた(1-2・K(25))。

例えば、調査協力者D他では、相手からの翌日の打ち合わせへの都合伺いに対して、「空いている時間」複数の時間を提示し、選択式で尋ねていた。自身の都合を提示しつつも、最終的には、相手が時間を決定するような表現行為を行っていたと言える(1-1・D(50)、1-2・D(53))。

(10) 相手の負担を減らすよう行動する

相手に実質的な負担がかからないような内容を示す表現行為である。例えば、調査協力者Hは、トレーニングの仕事分担において、自分の役割を明示し、相手には、実質的な作業負

²⁹ 蒲谷(2013)では、「行動展開と言う意図や行為そのものに内在する丁寧さ」として、『決定権』は、自分が取ってしまうのではなく、相手に持たせるほうが丁寧だ」と指摘している(pp.233-234)。

担がかからないことが伝わるように意識していた。状況設定 1-2・H (44) の先輩へのメールで語りでは、「後輩二人には、議案や、資料集めなどの活躍をしてもらえるようにフォローしておきます。」と述べ、相手の担当する分担の負荷がかからないよう対応する点を加えている。相手との関係を重視し、自分が行動し、相手に負担のかからないよう動くことを明示した表現行為であった。

(11) 自分が実質的な行動を担う

自分が実質的な行動を担うことを示す表現行為としても表出していた。

例えば、調査協力者 K は、本来であれば、顧客の立場であるが、返信が遅れたという場面認識に基づき、自分から相手の会社に赴くことを申し出たという表現行為を行った(1-2・K (25))。語りでは、「やっば相手の日程に合わせますよ、という姿勢を見せたりとか、本来は多分来てもらえるんだけど、「僕が行きましようか」とか言ってみたりとか」と述べていた。返信が遅れたという自身の場面認識に基づき、実質的な相手の会社に訪れるという行動を示す連動が見られた。

調査協力者 L は、遅れた場合に相手を待たせることを避けるために、到着後に、「受付の人に連絡してもらおう」と事前に、来社する L 自身が対応する旨を連絡していた(1-1・L (34))。

(12) 相手が返信しやすい内容を入れ込む

調査協力者 A は、「催促めいた雰囲気には、ならないように気を付け」、相手が何かしら返信で言及できるよう「返信しやすいポイントを盛り込む」ことを意識していた。

それは、メールでは、状況設定 1-1・A (2) の「ご確認いただけましたでしょうか？」という表現に表れている。A は「ご確認いただけましたでしょうか？」という表現を用いた。これは、「メールを見てないのかもしれない」という想定を相手に示唆する表現を用いることで、相手が「その方が、まあ、返信しやすくなるかなと、『見てませんでした、すみません』と言いやすくなるかな」と語っている。要するに、「ご確認いただけましたでしょうか？」と書くことで、相手は、返信において、メールを見ていなかったという事実と言及しやすくなる、相手が返信しやすくなる表現だとして用いていたことが窺えた。本事例の場合は、初対面の相手とのメールであったが、A が語っていたように、「よく顔を合わせてる」相手であれば、「どこに住んでる」かなどから、その地域に合わせた「季節の挨拶」など、関係の中で情報を集めながら、相手が返信しやすいポイントをつくることができるのだろう。

(13) 自身の希望として伝える。

自分が希望していたというように、出来事や事実とは、かけ離れない程度で、言い方を変える表現行為も捉えられた。Mは、事実とは異なっていたとしても「こっちもそれを希望しました」という表現を用いると語っていた。メール文では、「31日で問題御座いません。他が埋まっていたので、都合があつてよかったです。」(1-2・M(36))と書き、相手に「プラス」に受け取ってもらえるよう意識していた。

(14) 相手の名前を本文に明記する

メールの本文に「担当者名」を入れるなどの工夫にも表れていたと言える。例えば、Jは、「担当者名をちゃんと言うっていう。メールでも入れるようにしてますね。」と語っている。相手との人間関係を、今後も「継続」できるよう、名前をメール文に示す表現行為を行っていた(0・J(16))。

1.2 「場」に関する場面認識に重点が置かれた場合

「場」に関する場面認識に重点が置かれた場合では、コミュニケーション行為の際に、当然性や、優先度、負荷の有無、行動に変化が生じるかといった自分と相手の事情などを含む、時間的、空間的な「場」への認識に、より重点が置かれていた。返信の遅れ、トレーニングやプロジェクトまでの締め切り時間などは、既存設定で定められていた外的場面と言えるが、その場の場面認識においては、自他の事情などが絡み合い、主体による、より詳細な内的な場面認識が語られていた。こうした「場」に関する認識から、メールの内容にもそれが反映されていた連動が捉えられた。「場」に関する場面認識に関しては、相手との「人間関係」とも関連して語られた事例も多く見られた。例えば、4日返信が遅くなっている状況で、待っている相手との関係を考えて、早く返信するといった場合である。こうした場合には、場への認識と、それを踏まえた相手との人間関係に応じたコミュニケーション行為がなされていると言える。そのため、以下には、状況設定 1-1、状況設定 1-2 という「場」に関する要素、既存設定が変更された事情が追加された中で、場面認識が変容したコミュニケーション行為に着目し、「場」に関する場面認識に重点が置かれた場合の表現との連動を挙げていく。

(1) 仕事上のどの立場、役割を重視するか

「場」への認識により、仕事における自分の立場や役割において重視する点が変わった場合も見られた。例えば、調査協力者 E は、タスク 3 では、E は上司であり、部下への進捗状況の遅れの報告を状況設定 1-1、状況設定 1-2 のメールで受け取っていたが、その認識の異なりから、上司として、優先した対応が異なっていた。

まず、状況設定 1-1 では、部下からの進捗状況の遅れのメールを受け、部下を育成する上司という役割を踏まえた表現行為を行っていた。場面認識としては、遅れに対して「準備」していることがわかり、対応できており「大丈夫そう」な状況だと認識し、上司という自分の立場においては、部下を尊重し、仕事を任せる表現行為を行った。状況設定 1-1・E (58) のメール文では、「色々調整していただいております。」「企画の提出に何かあればまたご連絡ください。」とした。部下に「ある程度は任せ」つつ、準備したことをすべて実行したか、それを「報告」してくれるかなど「部下の働き方を確認」、「観察する」意味で、「何かあればご連絡ください」とした。また「頼んだことを気持ちよく毎回やってくれるよう」「感謝」を伝えていた。

一方、状況設定 1-2 では、プロジェクトの進行状況などの把握を行っている上司として、仕事に遅れが生じないかを優先した表現行為となっていた。それは、F からのメールにおいて、「企画の提出」が「3 日後」「とありますが、」「4 日後ではなかったでしょうか？」(1-2・F (60)) というメールから、日程を相手が勘違いしていたとしたら、期日に間に合わない可能性がある状況だと捉えていたためである。そうした場面認識に基づき、返信では、プロジェクトを上司として進めるために、必要な対応としての表現行為を行っていた。状況設定 1-2・E (61) では、「これ以上遅れそうなところがありましたらご連絡ください。」「今日の夕方また進捗状況を教えてください。」というメール文を作成した。E は「絶対遅れちゃいけない」ため、「全体的にどの状況になっているか確認したい」と語っていた。また、これまでの経験から「マネージャーとして」「私しか分からないことがあるかもしれない」など、上司しか行き渡らない詳細があるため締め切りは大変重要だという「想起記憶」との関連も窺えた。そのため、マネージャー間の調整など、非常時にも対応するような準備が必要だと考え、その準備自体はメール文に書かないが、「夕方」と報告の目安を書き、再度、自分から連絡する表現行為へと結びついていた。

このように、「場」に関する認識から、仕事における自分の立場、役割において重視する点が変わった連動が見られた。

(2) 謝罪などの行動をどの程度行うか

「場」への認識が変容したことで、謝罪を行う程度への変化が出た連動も見られた。調査協力者 K は、状況設定 1-1 と 1-2 による状況変化により、場面認識が変容していた。タスク 1 では、状況設定 1-1 では、返信を返していなかった「負い目」を感じていた状況から、状況設定 1-2 において、打ち合わせの候補日を挙げた J 自身に打ち合わせが入ってしまうという事情の変化が生じていた。K は、ビジネスの常識に関する「想起記憶」に基づき、謝罪が必要だと考えていたが、状況設定 1-1・K (18) と、状況設定 1-2・K (25) では、場への認識が異なり、それは、謝罪の回数に表れていた。K は、1-2 において、「向こうも予定を変更してきたから、確かに 4 日遅れたけれど、(中略) まあお互いさまだよね、みたいな気持ちがあるので。一応謝りはするけど、そこまでへりくだらなくていいかな」と語っていた。状況設定 1-1・K (18) では、「ご返信が遅くなりまして、大変申し訳ございませんでした。お詫び申し上げます。」と謝罪を二回重ねていた。一方、状況設定 1-2・K (25) では、「ご返信が遅くなりまして、大変申し訳ございませんでした。」のみが書かれていた。このように、「場」への認識により、謝罪を行う数が減ったという表現行為の連動が捉えられた。

(3) 相手にどう働きかけるか

調査協力者の語りからは、その「場」の認識により、どのような立場、役割を優先したメールを書くべきかが変容した連動に関する語りが見られた。

例えば、調査協力者 A は、タスク 2 において、気遣いにより、調整のための連絡を申し出たが、相手がやっておくという返信を受け取った。それに対して調査協力者 A は、リーダーである B が「推進役」を行うことも、仕事における相手の成長につながるため、任せておく必要があったと読み取った理解行為にも表れていた。

また、A は、状況設定 1-2 では、相手のメールから、B の状況が忙しくなり負荷が高くなったという場面認識から、A 自身も自ら仕事を担い進めることを重視したコミュニケーション行為を行った。この変容を A は、タスク 2 状況設定 1-2 では、「課せられた課題をちゃんと前に進める」ことに焦点が当たっており、状況設定 1-1 とは、仕事に関わるスタンスが異なっていたと語っていた。状況設定 1-1 での相手に「負荷」をかけてしまっているという場の認識から、状況設定 1-2 で、相手の B に事情が生じたことにより、「こちらだけが無理を押しつけているわけ」ではないと認識が変化したという。事情の変化から、状況設定 1-2

では、「立場としても言いやすく」なり、自分も「主導して」仕事を進める必要があると判断していた。相手と「同じボーダーに立ってプロジェクトを見ている」表現行為になったという。メール文にも、認識の異なりが、内容や丁寧な表現に表れていた。状況設定 1-1・A (11) では、「新人 2 人を含めての分担をお考えいただけたとのこと」「内容を伺わせていただけますと幸いです。」「ご配慮いただき恐縮です。」など、リーダーへの丁寧な表現を用いていた。一方、状況設定 1-2・A (14) では、「それでは、新人 2 人も含めて」「分担を考えましょう。」と書かれており、「いただく」「恐縮」などの表現も用いられていなかった。

このように「場」への認識の変容から、メール文の内容や、丁寧な表現を用いる程度などが異なる連動の様相が捉えられた。

1.3 理解行為から生じた場面認識に重点が置かれた場合

理解行為から生じた場面認識に重点が置かれた場合の連動も見られた。場面認識では、「人間関係」に基づく認識と、「場」に基づく認識を挙げた。それに加え、本項では、相手から送られてきたメール文への理解行為から創られていた、場面認識について述べていく。

理解行為から生じた場面認識とは、書かれた相手の文面から、相手が何をしたいか、相手がどういう人かといった推測をし、その推測に基づき認識された場面認識である。要するに、メール文という結果としての表現への受け止めから、主体の推測としての人間関係や場といった場面認識が生じていたと言える。その場、その場での推測もあるが、やりとりが進む中で、既に送信済みの自身のコミュニケーション行為に対する相手の反応などから、場面認識が変容する、更新する場合が見られた。また、それに合わせ主体がよりよいと思うコミュニケーション行為も、変容していった。理解行為に重点を置いたコミュニケーション行為は、個々の主体の文面から生じた認識に基づくため、多岐に渡り、相手に合わせた工夫などが行われていた。

本事例からは、次のような連動が見られた。(1) 理解行為から推測された相手の状況、(2) 理解行為から推測された相手が捉えた自分の状況、(3) 理解行為から推測された相手の人柄である。また、相手にも同様にそうした理解行為から推測された場面認識があることを念頭においた連動として (4) 相手の理解行為から推測されるだろう認識に重点が置かれた連動も見られた。以下に、重点が置かれた連動を一例とともに述べていく。

(1) 理解行為から推測された、相手の状況を重視した場合

理解行為から推測された相手の状況に関しては、調査協力者 J の例を挙げ、述べていく。タスク 1 の打ち合わせの日程調整において、J は、相手の K に対して、顧客であり、「向こうにとってこっちが優先度が、低」という場面認識を持っていた。それゆえ状況設定 1-1 では、「2 択にして、向こうに選んでいただくような雰囲気」と語っており、1.1 での「人間関係」に関する認識に重点が置かれた、しかしながら、状況設定 1-2 では、「外出して本日は戻らないので、メールでやりとりさせていただければ」(1-2・K (25)) という部分を読み、「この人は忙しいんだ」という場面認識が生じたという。これに対して、J は、「この人忙しそうだから、もうピンポイントで決めちゃ」という表現行為を行った。状況設定 1-2・J (26) のメール文では、「ピンポイントで大変恐縮ですが、20 日の 14:00～ではいかがでしょうか？」(1-2・J (26)) と日時を特定させた返信を行った。このように、理解行為から推測された相手の状況という場面認識に重点をおいた連動が捉えられた。

(2) 理解行為から推測された相手が捉えた自分の状況を重視した場合

理解行為から推測された、送り手である相手が捉えている、受け手である自身の状況という認識を重視した場合の連動も捉えられた。例えば、今回の事例では、調査協力者 O が、N からのメール状況設定 0・N (64) で「ほぼできあがっていると思いますが」と書かれていた文面から、相手が情報を欲しいと思っている時点で、自分は、自身の報告が遅れている状況にあると推測していた。O は、「早く対応してればこうはならなかった」と推測し、謝罪も追加するといった対応を行った。理解行為から推測された、相手が捉えた自分の状況を重視した表現行為の連動が捉えられた。

(3) 理解行為から推測された、相手の人柄を重視した場合

相手のメール文の理解行為から推測された、相手の人柄に重点が置かれた連動である。

例えば、調査協力者 O は、上司からのメールが「送られたままで」やりとりを終えるのが失礼だと考えていた。しかしながら、相手からの返信が、状況設定 1-1・N (72) で「了解です。N」という一言の簡略化された返信であったことから、相手の人柄を推測していた。簡潔なやりとりが望ましいと考えている相手であれば、返信で「長い内容のメールは逆に失礼」、「悪いかな」と思い書かないことにしていたという。

調査協力者 B は、やりとりの相手の A のメール文の理解行為から、相手がどのような人

かといった人柄も推測し、それを踏まえたコミュニケーション行為を行っていた。タスク 1 では、「主導権」を持ち、「打ち合わせをしたい」と望んでいる場だという場面認識が語られた。「お忙しいところ恐縮ですが」といった表現や、B が返信していないにも関わらず、謝罪しているなどの点からは、「丁寧で謙虚」「いい人」といった相手の人柄を推測し、相手はやる気がないと捉えていた自身の前提が間違っていたかもしれないと認識も変容していった。その理解行為が、謝罪やお礼などをメール文に追加する B の表現行為へとつながっていった。また、状況設定 1-1・1-2 の理解行為では、推測される人柄が「丁寧」で「きっちりした先輩」から、「すごい積極的」「やってくれる感じ」と、送られたメールにより、伝わる人柄が異なっている点を B 自身も驚いていた。

(4) その後の相手の理解行為において推測されるだろう認識を重視した場合

最後に、相手にも同様に、そうした理解行為から推測された場面認識が生じるだろうことを念頭においた連動である。(4) では、そうした理解行為に重点を置くことで、自身の表現行為として、例えば、次のような工夫が見られた。

(i) 受け手にとっての印象を優先する

調査協力者 L は、それほど伝えたい気持ちがない、それほど自分にとっては重視をしていない認識であった場合にも、相手が抱くだろう印象を優先した表現行為を行っていた。相手の理解行為を推測し、それを念頭に、相手が抱くだろう印象を考え、謝罪表現などを用いたなどである (1-2・L (35))。その際には、相手の理解行為を推測する過程において、無自覚に表現行為を行っていたが、不備もあったかもしれないという観点を持ち推測を行っていた。

調査協力者 M は、短いメールの文面の中で、いかに受け手である相手に、プラスの印象を持ってもらえる表現行為を行えるかを重視していた。そのため、出来事や事実とは、かけ離れない程度で「あえて」自分が希望していたというように、言い方を変える表現行為を行っていた (1-2・M (36))。そうした表現行為が、相手の肯定的な理解行為に結び付けば、相手との人間関係を築きやすく、お互いに「気持ちよく」仕事も進めていけると語っていた。

このように、受け手にとっての印象を優先した連動が見られた。

(ii) 第三者である他者へのアピールになるか

調査協力者 L の事例から見ていく。L は、状況設定 1-2・L (35) などのメール文で、「30 日までの連絡していただければ助かります。」と述べ、締め切り日の指定も行っていた。こ

の表現行為に関しては、Lは、メールを、Mだけでなく、上司にも提示できる証拠となることを前提として、メールを書いていたと語っていた。「締め切り」を「決め」ておくことが、返信が来なかった場合でも、L自身が仕事において「手を尽くした」ということを示す根拠となる表現行為でもあるためである。こうした「アピール」となるようなコミュニケーション行為に関しては、調査協力者Dが語っていた点とも重なる。

このように、語りからは、Lが、それはあくまで可能性だけだとしても、メールを見る可能性がある第三者の印象を推測し、書かれていた連動が捉えられた。

第2節 前提にある認識に重点が置かれたコミュニケーション行為

2.1 コミュニケーション行為の前提となる「想起記憶」に重点が置かれた場合

コミュニケーション行為の前提となった認識の一つとして、常識や規範などの知識、経験からの実践知などの「想起記憶」に重点が置かれていたコミュニケーション行為が捉えられた。ビジネスメールを扱う、本事例においては、仕事に関わる経験や、メール媒体への考え方などが捉えられた。

具体的には、コミュニケーションを通じた、仕事での関係作り、仕事の進め方、メールという媒体や、メールの書き方など、それぞれにコミュニケーション行為の前提とされた「想起記憶」があった。また、形式に関する「想起記憶」もある。言材や非言語的要素などの形式に対して、どのような表象を持っているか、第二言語の使いやすさなども含まれていた。形式を自覚的に使い分けるといった語りからも捉えられた。

本項では、ビジネスの常識や知識に関する「想起記憶」、ビジネスの実践知に関する「想起記憶」、仕事での人間関係の構築に関する「想起記憶」などに重点が置かれていたコミュニケーション行為を取りあげる。

重点が置かれていたコミュニケーション行為においては、必ずしも、一つの「想起記憶」が語られていたわけではなく、主体内で、複数の「想起記憶」が語られていた場合や、それらが「相反」するような場合も見られた。以下には、結果としての表現に結び付いた、それぞれの「想起記憶」の中でより重点が置かれた場合に分け、本事例の一部を挙げながら、コミュニケーション行為においてどのような連動が見られたかを述べていく。

2.1.1 ビジネス常識に関する「想起記憶」

ビジネスの常識や常識とされる心構えなど、ビジネスの常識がある対応といった「想起記憶」に重点が置かれたコミュニケーション行為である。ビジネスメールとしての常識的な表現、構成、ビジネスの常識としての行動などの観点から語られていた。以下には、その連動を事例とともに見ていく。

(1) 失礼のない書き方をする

ビジネスの常識的な対応においては、失礼のない書き方をするという連動が見られた。

例えば、調査協力者 K は、メールを書く上では、ビジネスの「常識がある」と相手に思ってもらうことを重視した表現行為を行っていた。「敬語・謙譲語」を使う、『ご足労をおかけいたしますが』など、「相手を気遣うような」表現を用いるなどである(1-1・K (22) 他)。語りにおいても、「プラス」の評価につながらずとも、最低限、「マイナス評価」を受ける事態は避けるよう、ビジネスの常識として失礼のない「できるだけ丁寧な」表現を意識していると語っている。例えば、儀礼的、形式的であっても「ある程度スタンダード」だと考える「丁寧」な表現を用いていると語っている。また、そのため、こうした表現を「ある意味、記号的に使っている」と述べていた。調査協力者 B も、「常識」として、形式面では、ビジネスの規範ともつながるが、「失礼のない程度の表現」は、重要であると語っていた。その最低限の表現を意識して、メールを書いたという。

(2) 構成、表現において、ビジネスメールで良く用いる書き方に従う

また、常識的なメールには、ビジネスメールの構成としても表出していた。メールの書き方に関しても、文章の長さ、構成、表現などの書き方がある程度決まっており、それに基づいた常識のあるメールを書けばよいという前提に基づいた連動とも言える。

例えば、調査協力者 B は、ある程度「決まっている」ビジネスメールの書き方に基づき、「常識」のあるメールを書くことを重視していた。「決まっている」書き方に沿って「いつもお世話になっております。」などの挨拶表現の後、「本題」に入り、「よろしく申し上げます」といった締めの挨拶表現が来るという構成で作成されていた(1-1・B (5) 他)。B は、「最初のところは、色々、『ありがとう』とか、『申し訳ない』とか」「人間関係用のものと言って、次に、本題」、「言いたいこと終わったら、『よろしく申し上げます』って」「パパッ」と送っており、よくある「通常のやりとり」に基づけば、「ビジネスメールもそんなに難し

いわけじゃない」という。同様に調査協力者 L も、「ご返信」「ありがとうございます。」などのお礼表現を「決まった文句、言葉みたいな感じ」で用いていると述べた (1-1・L (32))。このようにメールの構成など、ビジネスメールの常識に重点が置かれ、構成などの書き方と連動させたコミュニケーション行為が捉えられた。

(3) ビジネスの常識に沿って行動する

ビジネスの「常識」・心構えとされる考え方に重点を置いたコミュニケーション行為には、ビジネスの常識とされる行動に沿ったコミュニケーション行為も行われていた。

例えば、メールは、早く返すべきだ (調査協力者 B 他) といったメールの返信のタイミングなどもその一つである。

謝罪を行うか否かにも、ビジネスの常識としての行動への認識が関わっていた。例えば、調査協力者 K は、ビジネスの常識に重点を置くことが、謝罪表現へと結びついていた。K は、タスク 1 でのメールを「4 日放置」してしまった事態について、「気は楽ではある。頼んでる側だから。」と場面認識を語っていた。しかしながら、状況設定 1-1・K (18)、状況設定 1-2・K (25) のメール文では、「大変申し訳ございませんでした。」と謝罪し、状況設定 1-1・K (18) では、「お詫び申し上げます。」と、さらに謝罪を重ねている。この表現行為に対して、K は、「発注先であれ、受ける側であれ悪いので、ビジネスの常識として謝る」と語っていた。このように「ビジネスの常識」としての認識に、より重点が置かれた表現行為の連動が捉えられた。

2.1.2 ビジネスの実践知に関する「想起記憶」

これまでの仕事の経験の積み重ねから得た実践知とも言える「想起記憶」に重点が置かれた場合のコミュニケーション行為の連動である。すべての調査協力者が、ビジネス業務に関する経験や、どのようにすれば効率的に仕事が進むかなどに関わる「想起記憶」を語っており、メールでのコミュニケーション行為においても様々な工夫が行われていた。例えば、どのようにすれば効率的に仕事が進むか、いかに確実に返信が得られるか、メールのやりとりがどのように続いていくかといった流れの推測などである。

特に業務をどのように効率的に進めていくかに関する「想起記憶」については、調査協力者から多くの語りとメールをどのように書くかという工夫が得られた。

また、メールの書き方への工夫に関しては、相手とのメールのやりとりを効率的にするこ

とに重点が置かれている「想起記憶」が窺えた。例えば、調査協力者 L は、一旦、時間をかけて自身の表現行為を、内容面、表現面から工夫することで、その後に展開されるメールのやりとりに費やす時間の短縮を試みていると語っていた。

また、そうした「想起記憶」は、その先のメールのやりとり全体の流れの想定にも関わっていた。例えば、日程調整のメールであれば、日程を決め、場所を決めるなどのメールのやりとり全体の流れの想定などもその一つと言える。例えば、調査協力者 K が、「僕がこの日のこの時間で結構です、どうぞよろしくお願いします。で終わりかな」など、その後のメールの流れを想定したように、他の調査協力者も予測を立てながらやりとりを行っていた。

また、やりとりの途中から、効率的なやりとりを行う点を重視する事例も見られた。例えば、調査協力 A は、顧客とのメールのやりとりメールにおいて都合伺いをしている時点では、人間関係に重点を置き、丁寧な表現行為を行っていた。その後、相手からの返信を得た上で、書いたメールでは、仕事として、日程を確定させ、業務を進めていく点を重視していたなどである。

では、そうしたビジネスの実践知に関する「想起記憶」に重点が置かれた場合の連動を、以下に事例を挙げながら述べていく。

(1) 仕事の段取りや全体像がわかるよう伝える

例えば、調査協力者 L は、「メールのやりとりって結構時間かかる」ため、「効率よくやりとりしたいっていう前提」だと述べていた。そのため、「大体 1 通のメールで要点を漏れなく」「やりとりは少なく済む」メールを意識した表現行為を行っていた。その連動においては、例えば、0・L (29) のメールにおいて、日程調整の候補日のみならず、「何の打ち合わせをしたいのか、あとその仕様、早く決めなきゃいけないっていう理由」、打ち合わせの所要時間などを伝えるメールが作成されていた点にも表れている。相手も「こっちの段取りのイメージが湧いてくれ」、「お互いに効率よく決められる」という経験も語られていた。なぜ、いつまでに、どうするのかといった「段取り」がわかる情報をメールに盛り込む効率的なやりとりに重点を置いたコミュニケーション行為の連動が捉えられた。

(2) 締め切り日の日程などの数字を明確に示す

次に、締め切り日などの日程に関する数字を明確にすることで、効率的なやりとりを行うという連動である。調査協力者 L は、ビジネスにおいて「いつまでっていうのはとても大

事」であり、「お客様」であっても、「日付と期限を決めたほうが、進むの早い」と語っていた。そうした認識に基づき、状況設定 1-1・L (30) など、メールには「30 日までに教えていただければ」と、返信の締め切り日が書かれていた。また、この締め切り日を明示するという表現行為は、状況設定 1-2 において、L 自身が挙げた候補日に、予定が入ってしまったという状況においても、変わらず行っていた表現行為であった (1-2・L (35))。L 自身も、相手が「お客様」であるという認識とは関係なく、効率的なやりとりとなることを重視したという。このように、日付や数字、締め切りなどを明記するコミュニケーション行為の連動が捉えられた。

また、今回の事例では、語りの中でしか捉えられていないが、件名に「早急」「重要」などを書き入れることで、緊急性や重要度を示すなどの工夫もある。「件名に入れちゃうんです。早く返事して欲しいときは、1 番最初に「早急」か「重要」とかキーワードを入れちゃうんですよ。」といった L の語りからも窺える。

(3) メール文は、簡潔に具体的に伝える

メール文は、簡潔に具体的に伝える点を重視したコミュニケーション行為の連動も見られた。例えば、調査協力者 G は、具体的な言葉を選択し明確に簡潔に伝えるコミュニケーション行為が重要だという。これまでの仕事経験から「曖昧になっちゃうと、受け手が都合のいいように解釈しちゃって、そのままどんどんどんどんずれて、仕事が進むのって一番怖い」と語っている。そのため、メールでは、「無駄なことは書かないことを意識し」という。その連動は、作成された状況設定 1-1・G (41)、状況設定 1-2・G (45) などの簡潔なメールにも表れていた。メールは「必要最低限の長さで」書く、「具体的な単語を選んどけば、どんどん短くなる」ため、「相手にスクロール」させない分量で書くという。また、状況設定 1-1・G (41)、状況設定 1-2・G (45) では、「各作業とスケジュールについてご案内くださいまして」など、何についての案内かを言い換え、明示するという表現行為にも表れていた。

(4) 責任が持てることしか言及しない

仕事においては、責任を持てることと判断した、責任を果たせることだけを伝えた方がよいという認識に基づいた連動も捉えられた。例えば、調査協力者 D は、メールでは、余計なことには言及しない点を重視しているという。その理由は、「承知したことによって、発生す

る業務の量」などが変わるため、相手によって解釈が異ならないよう、「何を分かっているのか」を「明確にして」書く必要があるためだという。そのため、仕事においては、特に、「メールは証拠になるんで」「気安く」「書けない」という。

その連動においては、作成されたメールで「時間は、承知いたしました。」(1-1・D (52))、「時間・場所は承知いたしました」(1-2・D (55)) など、謝罪や承知など責任が生じる範囲を明示したメール文として表れていた。

特にメールであれば「証拠」になるという語りは、以下のメールに関する「想起記憶」とも関わっていると言えるが、このように、Dの事例からは、仕事において、責任を持てる範囲を明確にして言及するという連動が捉えられた。

(5) 自他の行動を伝える・読み取る

仕事のメールにおいては、「何を」、「いつまでに」、「どうして欲しいか」が伝わり、自分や相手の行動に変化の出る情報が読み取れるコミュニケーション行為が重要だという認識に基づいた連動も見られた。

例えば、Gは、「自分が相手にこうして欲しいっていうものを伝えられるか」だと捉え、「理解したか、理解していないか」、それに対して「動くか、動かないか」が伝わるように意識していると語っていた。例えば、Gは、状況設定 1-2・H (44) のメールで、「議案はあまり部署の固有の問題」と議案について触れていたが、書かれている議案に関わる、「トレーニングの目的」、議案に「何が対象になるのか」が理解できない点は、「予め聞いておきたい」と状況設定 1-1・G (41)、状況設定 1-2・G (45) では、「打ち合わせ」で「詳細をまた確認させてください」との返信を行っている。語りにおいても、スケジュールは述べられているが、「トレーニングの目的と、議案って何が対象になるのかっていうのは聞くと聞きます。」などを語っていた。仕事が進めるために、必要な要素を確認するという連動として表れていた。

調査協力者 J は、メール文を読んだ際に、客観的な情報を拾う、相手から情報が加えられていた場合には、返信を行うなどの表現行為を行っていた。

表現行為においては、相手の行動の変化に伴う情報をわかりやすく早く伝える点も重視されていた。例えば、J のメール文の状況設定 1-2・J (24) は、状況が変わった場合には、それを早く伝えることが重要だという認識から、事情を伝えた表現行為であった。

理解行為においても、J は、仕事においては、実際に自分の行動に伴う事実や情報をメー

ル文から読み取っていくことが重要だという認識が窺えた。語りでは、「ビジネスなんで客観的な事実の情報を拾いたいっていう感じですね。」と述べていた。本事例では、K から届いた状況設定 1-1・K (22) のメールに対して、返信を行うか否かの判断においても、自分の行動を伴う事実が加えられているか否かが関わっていた。J は、相手からのメール文が短く、書かれている内容に新たな情報がない場合には、それに対する返信は必要ないと考えていた。しかしながら、状況設定 1-1・K (22) のメールでは、「受付に行ったらどうするかの情報」(メール文では「着きましたら受付で、私との約束がある旨、お伝えください。))などを K が加えてくれていたため、返信を行うという連動として表れていた。

また、調査協力者 O においては、自分の行動に変化が出るかどうか、相手に事実を伝えるかの判断に表れていた。状況設定 1-2 では、相手が 3 日を 4 日だと勘違いしているか、3 日を締め切りとして設定していたかが読めなかったが、自分の行動に変化はないため、指摘をしないという表現行為を行っていた。

(6) 決められる事項を早めに確定させ進める

メールにおいて、仕事の内容で決める必要のある事項を確定させ進めていくという前提も窺えた。この点は、特に日程調整のタスク 1 において、多くの調査協力者が語っていた点でもある。例えば、調査協力者 A は、状況設定 1-1・B (3) において、B が、候補日について「日程のどれでも大丈夫」と述べた返答に対して、A は、状況設定 1-1・A (4) で、相手が可能な日程の中では、一番近日の日程を選択し返信している。このように、日程の中では一番近い日程で仕事を前倒しして進めていくべきだという調査協力者の前提が窺えた。

(7) 仕事に関わる情報は多い方がよい

仕事に関する情報が多く含まれているメール文が、仕事上、重要だという認識に基づいた「想起記憶」に基づく連動である。

例えば、調査協力者 G の事例においては、プロジェクトに関わる懸念事項であれば、文章が長くなり、メールを読み取るために時間がとられるとしても、書かれていた方が、後になって問題が生じることを防げるという点でよいと捉えていた。今回の事例では、状況設定 1-2・H (44) の H からのメールでは、プロジェクトに関わる懸念事項が出てきたと受け止めていたが、一方でそれは、重要な情報だと受け止めていた。

調査協力者 E は、メール文の一通を仕事の指南書のように書く点を重視して作成してい

た。その前提には、E が、仕事で、現場で働く人に指示を出すまとめる役割を担っており、メールは、仕事を行う相手が活用できる便利な内容となるように意識しているためでもあった。本事例では、進捗状況を尋ねる上司の立場であったが、状況設定 1-2・E (61) のメールのように、何を行う必要があるか、その理由なども、まとめて示すメールが作成されていた。

(8) 返信しやすい、確実に返信をもらえるように書く

仕事を効率的に進めるためには、送ったメールに対して、相手から確実に返信を得ることも重要であるという「想起記憶」に基づいた連動も見られた。

調査協力者 E は、相手が返信しやすく、確実に返信をもらえるようなメール文を作成する必要があると捉えていた。その前提には、中小企業や大企業など、転職を重ね、様々な業界で働いた経験や部下を持った経験があるという。例えば、状況設定 0・E (56) などのメールでも、問題点、聞きたい点などの要点ごとに箇条書きで示すなどの工夫を行っていた。相手は、箇条書きに回答を加えた返信を書くこともでき、負担なく返信を書くことができるよう工夫したコミュニケーション行為を行っていた。

同様の認識は、M や N など、他の調査協力者からも語られていた。例えば、M は、相手から返信を得るためには、「何を伝えたいのか」をまとめ、相手を困らせないようなメールを作成する点は重要だと捉えていた。例えば、状況設定 0・L (29) では、候補日なども提示されていたが、相手にすべてを委ねるメールであれば、相手の負担が増えてしまうと捉えていた。このように、状況設定 0・L (29) など、L は要点をまとめて書いているという理解行為にもその連動が表れていた。

調査協力者 N であれば、1 日 100 通近くメールが来る場合もあり、N 自身も、相手との関係性、「緊急性と重要性」で優先順位を振り分けていた前提があった。そのため、相手が読んで理解しやすく、返信しやすいよう、「配慮」した「仕掛け」を行うコミュニケーション行為を意識している。また、そうした工夫は、仕事における「スキル」の一つだと捉えていた。例えば、「タイトルを分かりやすくする」「だいたい 1 枚に収める」「行を空ける」、「あんまり横いっぱいを書かない」といった点が工夫されたコミュニケーション行為に表れていた。

(9) やりとりの数自体が少なくなるように書く

返信のしやすさとも関連するが、効率よくやりとりを進めるためには、やりとり全体を通して、メールを送り合う回数自体を減らすことも重要だという認識も窺えた。

例えば、調査協力者Kの語りからは、仕事のメールは、立場に関係なく、効率的で仕事が進むようなやりとりを行いたいという認識が窺えた。例えば、検討事項には早めに言及する、相手に任せず自分側で判断し提示する、要望は相手の行為を挙げ提示する連動として表れていた。具体的には、状況設定 1-1・J (19) のメールにおいて、一通のメールで打ち合わせに関する日時の提示とともに、場所が示されていない点や、時間を相手に確認したメールでは、「場所に触れなかったので、ちょっとやりとり 1 回伸びた」と受け止めていた。他方、前述した「ピンポイントで大変恐縮ですが、20 日の 14:00～ではいかがでしょうか?」、「弊社へお越しいただけるとのこと誠にありがとうございます。」(1-2・J (26)) と日時を特定させた返信に対しては、やりとりが少なく場所時間も決定できた「合理的でいい」メールの「理想の形」だと語っていた。このように、やりとり全体を通してメール数が少なくなるように書く点を認識した連動も見られた。

(10) 疑問点は確認する

仕事のメールにおいては、相手に疑問点を確認する、不明な点を特定しながら進めていくことに重点が置かれた連動も見られた。

例えば、調査協力者 N は、相手との認識が合っているかを特定させる、確認する表現行為を行っていた。仕事においては、後で問題が生じないよう、意味がよくわからない点をそのままにせず確認することが必要になる。

直接確認できる場合は、クッション言葉などを用いて確認する連動も見られた。例えば、状況設定 1-1・N (71) のメールでは用件を話し終えた後だと、O も認識していたが、意に沿わない時間に打ち合わせを設定するわけにもいかないと考え確認するメールを作成している。また、出張先で PDF が受け取れるかどうかを状況設定 1-1・N (67) のメールで、念のため尋ねている。実際に自分自身の経験から出張先での「Wi-Fi とか環境があるのか」を推測し、添付資料として、「PDF は重いんじゃないか」と気を遣い、「お送りしてもいいですか?」と念のための確認を行った。

また、暗に相手への確認を行う連動も見られた。相手の状況設定 1-1・N (71) のメールでは、「火曜日」と書かれていたが、念のため、間違いが起こらないよう確認の意味も込め、

具体的に、日付と曜日を記入した。語りでは、「何回も何回も言って間違っていないのであれば、『間違ってます』って言ってこないのであれば間違っていないだろうっていう判断できると語っていた。要するに、明示的ではなくとも、「曜日」を、「日付・曜日」として具体的に詳細を記述することにより、暗に相手への確認を行っていた。このように、相手との認識が合っているか、齟齬がないかがわからない場合には、曖昧にせず、解釈が割れないよう意思疎通ができていないかを特定するような連動も見られた。

2.1.3 業務の内容や仕事での対応に関わる「想起記憶」

業務内容や、仕事での対応の積み重ねによる経験などの「想起記憶」に重点が置かれた場合のコミュニケーション行為の連動を見ていく。コミュニケーション行為における連動では、主に、メール文の内容に関わっていたと言える。業務の内容や仕事での対応に関わる「想起記憶」は、次の三つにまとめられた。こうした「想起記憶」は、メールにおける意図や、謝罪の有無、了承の程度、再連絡求めなどの言語行動などとして表れていた。

以下に、その詳細を、内容との関わりにも言及しながら述べていく。

2.1.3.1 業務内容に関わる知識や経験などの実践知

業務の内容に関する知識は、背景知識にも重なる「想起記憶」だろう。背景の異なる調査協力者が関わる業界や業種、企業などの文化習慣による揺れも見られていた。

例えば、調査協力 H は、タスク 2 の状況設定における仕事で実施される「トレーニング」を行った経験から、トレーニングに関する実践知を踏まえたメールを作成していた。具体的には、トレーニングは、仕事ではない人材育成のため、役職は関係なく各自の「積極」性が求められる。課題も自由であることが多い。全体の方針、役割分担、進め方も、話し合いのもとで決めていく流動的なものだろうと捉えていた。それゆえ、今回の事例では、「質」が落ちてもやむを得ないが、リーダーとして、全員参加の雰囲気で行うことが重要だと考え、スケジュールのみを提案する分担依頼メールを送っていた（1-1・H（40）他）。

その他、タスク 3 の進捗状況の報告では、プロジェクトや人材育成に関わる上司の役割に関する実践知が語られていた。例えば、調査協力者 E が、「場」に応じて、仕事のどの立場を重視して対応するかが異なっていた点を 1.2 で述べたが、その前提には、自身の仕事においても、部下の指導やプロジェクトの進行状況などの把握などに関わっていた実践知があると言える。そのため、状況設定 1-1 では、「何かあればまたご連絡ください。」と相手に任

せ、部下を持つ上司として、人材育成を行うために何が必要かに重きが置かれていた(1-1・E(58))。

一方で、これまでの経験から、プロジェクトなどを行った際には、上司しか行き渡らない詳細や事情があり、それゆえ、提示された締め切りは大変重要だという前提もあった。そのため、状況設定 1-2 では、相手である F が、日程を間違えていたかもしれないという場面認識が生じた後には、これまでの経験から、プロジェクトを進める上司としての様々な実践知が語られていた。間に合わない事態が起こった場合には、マネージャー同士で直接話すなどの対応が求められる可能性や、間に合いそうな印象を受けた場合にも、最終的な締め切りまでは、上司として準備が必要だ、などである。それらを踏まえ、「夕方」という期日を提示して再度、進捗状況を求めるメールを作成していた。

このように、業務内容に関わる実践知に基づき、依頼する際の分担内容や、締め切り後の対応方法などの内容に関わる言語行動との連動が見られた。

2.1.3.2 業務でよくある事例に関わる実践知

締め切り日に関する実践知など、これまでの経験などにおいては、調査協力者 N、調査協力者 F など多くの調査協力者から語られていた。

例えば、調査協力者 O は、状況設定 1-1 で、進捗の遅れを、発注先の都合により印刷物の完成が来週となっている状況、発注先には、パンフレットの印刷のみを依頼している状況が書かれていたが、これらをこれまでの経験を踏まえ、それほど深刻ではないと捉えていた。そのため、N へのメールを作成した状況設定 1-1・O(65)においても、相手に対して「誠実に対応」し説明すれば理解してくれるだろうと推測していた。

O が状況設定 1-2 では、状況設定 1-1 と同じメールを作成していたが、調査協力者 N は、振り返りの中で、締め切り日時の違いによって、実は、上司も部下も、お互いに、「それによって取るべき行動も変わってくる可能性」を指摘していた。そのため、後から、締め切りが別日であることがわかるよりは、共有してもらえた方が有難いと語っていた。その他、締め切りに関する実践知として、N は、「締め切り」は、「遅れることはあっても早まることはない」といった実践知も語られていた。

2.1.3.3 仕事としての立場・役割に関する実践知

仕事で担う役割に関する実践知の連動では、その責任範囲から、依頼での表現の丁寧さと

いった点との連動が見られた。

Bは、仕事は「その人の」担う「責任」があると、責任範囲を考える必要性を述べている。先輩には配慮し「その人の負担」を考慮しつつも、同じメンバーとしての「その人の責任」もあると捉えていた。それは、仕事として、「そんなにお願いですっていう感じでも良くないと思う」と、依頼メールでの表現の程度に言及した。「どうしても」、「本当になんとかなんとか」などの「言葉は絶対使わ」ないよう意識し、「いかがですか」という表現を用いるといった連動として表れていた。

2.1.3.4 謝罪などを行うという対応に関する実践知

ビジネスの実践知の中には、用いられる表現の程度などを意識した連動も見られた。例えば、実際の仕事においては、相手の返信が遅れる、返事が来ないといったことは仕事でもよくあるという実態を踏まえ、そうした場合に謝罪を用いることはよくある、仕事でのやりとりには、あまり用いられない表現などに関わる実践知である。

例えば、調査協力者Bは、謝罪表現は、「損になら」ないと語っていた。それゆえ、多少の非でも謝罪表現を用いるようにしているといった仕事経験に基づいた認識も語られていた。よく謝罪を行うために、損にはならないという認識は、謝罪の表現そのものがよく用いられ、目にするという認識にもつながるため、この点は、表現から伝わる印象といった「想起記憶」とも関連するだろう（2.1.5）。

2.1.4 メールという媒体に関する「想起記憶」

メールという媒体に関する「想起記憶」では、メールという媒体に関する知識や使い方などの「想起記憶」が語られていた。以下、本事例で見られたメールという媒体に関わる「想起記憶」を示していく。

2.1.4.1 メール媒体を用いたコミュニケーション行為はニュアンスが伝わりにくい

メールは、「ニュアンスが伝わりにく」く、「相手が受けたことが全部」となってしまう難しさがあるという前提に基づいた連動が見られた。

例えば、自分の非である点を明示する表現をあえて用いる連動を行った。調査協力者Aは、入社一年目の仕事での出来事を語っていた。それはAがメールで何気なく用いた「まずは」という表現で、相手を怒らせてしまったという経験である。それゆえ、Aは、「一方

的なお願い」、「こちらの都合で」などの自分側に非があるように伝える表現を用いることで、相手がニュアンスを取り違えてしまわないような工夫を行っていた。

一方、K では、余計なことは書かないといった連動として表れている。調査協力者 K からも、無意識に使った一言で、相手を怒らせてしまった経験が語られ、ニュアンスが伝わりにくい点が指摘された。感情を文面からは、読み取りづらく、「怒り」を「我慢して丁寧に書」くといったように、予想がつかないこともある。表現主体としては、どのような事情も、相手には、「関係な」ということに留意する必要があるという前提が窺えた。その前提に基づき、今回の事例では、J からの状況設定 1-2・J (24)「誠に勝手ながら弊社で社内会議が入ってしまう可能性がでたため」という再日程調整のメールに対して、その理由には納得していなかったが、「余計なことは書かない」点を意識して、状況設定 1-2・K (25) のメールにおいても、その点が明記されていなかった。

その他、M は、メールが「一方的」に連絡するという手段のため、電話では言葉に表さない場合にも、メールでは、あえて表現し、文面に残すような気遣いも求められると捉えていた。「ゆっくり涼みながら大丈夫ですので」(1-2・M (36)) といった気遣いも、電話であれば、涼しくなる時間を設定したとしてもあえて伝えることはないかもしれないと語っている。伝わりにくいメールの特徴を踏まえた気遣いであることが窺えた。

2.1.4.2 メール文はリマインド、エビデンスとなる利点がある

メールのリマインドや証拠になる点を意識した連動が見られた。メールは、「思い違ってもメモを取ったりする」ことがなく、「そのまま残る」ため、リマインドとして「すごく便利」などといった「想起記憶」に基づいた連動である。

例えば、リマインドになるよう繰り返し示すといった連動も見られた。例えば、調査協力者 C は、リマインドとして用いるために、状況設定 1-2・C (54) では、メール文の中で、打ち合わせなどを実施する日程や時間を、再度、繰り返して書き残しておくなどを工夫したメールを作成していた。

一方、責任が生じないよう謝罪や承知などの自身の行動を明示しないといった連動としても表れていた。調査協力者 D は、証拠になるがゆえの書きづらさについて、「メールは証拠になるんで」「気安く」「書けない」と語った。作成されたメールでも、「時間は、承知いたしました。」(1-1・D (52))、「時間・場所は承知いたしました」(1-2・D (55)) など、範囲を限定した上での言及を意識したという。承知など責任が生じる範囲を明示したメール

文を作成していた。

2.1.4.3 メール媒体に合う伝達内容や回数を考える

メール媒体を用いた伝達には、伝達に適した分量や回数などがあるという前提に基づいたコミュニケーション行為も窺えた。調査協力者 F は、伝達媒体が持つ、適した分量や回数などを前提とし、伝えたい内容、目的を自覚し、それに合わせた手段を選択しながらコミュニケーション行為を行っていく点を語っている。

例えば、メールでは、チャットのようなやりとりを重ねる使い方は避けるべきだという認識も窺えた。また、メールでは「説明が難しくなる」場合には、「電話」へ切り替えるという選択もできるという。F が述べるように「このメッセージってなんだ」、「すごい重要なんだっけ?」、「即効性が必要なんだっけ?」などといった目的を考え、自分で「確認」する必要があるという。

今回のメール文との連動では、メールを用いた「メッセージ」として「何を伝えるか」という目的を明確にし、空行で分け、要件のまとまりを示すなど、後から見直しも可能なメールとなるように意識して書かれた連動が見られた (1-2・F (60))。

また、媒体に応じた使い方を念頭に置いておくことで、常識とされる表記や手段の使い方とは異なるインパクトを残す使い方を行うという連動もある。メールでのメッセージに、「?」を意識的に「あえて使っ」た事例もあった (1-2・F (60))。「あまり日本のメールって」、「クエスチョンマークを使わない」、「対お客さんだったら基本は使わないというのがたぶんあると思いますけど、でもある程度、たまに使う時があります。あえて目を引くために、質問としてます」といった F の語りからも窺えた。

2.1.4.4 メール媒体では視覚的要素が重要である

メールの視覚的な要素を意識する必要があるといった「想起記憶」は多くの調査協力者から語られていた。例えば、1日100通近くメールが来ていたという調査協力者 N は、相手が理解しやすく、返信しやすいよう、配慮した見た目上の「仕掛け」も行う必要があると述べていた。それゆえ、読んで見やすいメールは重要であり、それは仕事に関わる人の「スキル」の一つだと語っている。

以下には、メール媒体を用いる際の視覚的要素を言語面である (1) 表記面への工夫、(2) 見ためなど非言語に関する工夫、(3) その他の伝え方に関する工夫に分けて述べていく。

(1) 読み取りやすさなどの表記面への工夫

メール媒体について語られた「想起記憶」においては、表記面において、表記が正確に書かれているかといった点を重視した連動が捉えられた。

例えば、調査協力者 D は、日本語が母語ではないこともあり、メールを書く際や読み取る際に、表現形式には留意して作成しているという。本事例での連動では、理解行為において、表記から、書かれた内容が正確に把握できるよう気を付けていた。状況設定 0・C (49) のメールでは、締め切り日の「7月8日」などの数字が用いられた日程の記述と、D との打ち合わせの「明日」といった記述があり、理解に少し時間がかかったという。

このような、記面において、表記が正確に書かれているかといった点を重視した連動が捉えられた。

(2) 見た目など非言語に関する工夫

次に、メール媒体について語られた「想起記憶」においては、視覚的にわかりやすく示すなどの非言語面の工夫する連動も捉えられた。

例えば、見やすさといった視覚的要素は、話題ごとに改行し行間を入れる、縦横の長さをスクロールの必要がない程度に収めるなどである。

調査協力者 G は、「最低限の長さだけと具体的な言葉で」、「スクロールさせない長さ」で書くことが重要であり、相手に「スクロールさせちゃ駄目」だと語っていた。

調査協力者 J は、読み手が「疲れない」、わかりやすく視覚的に見やすい「長くならない」表現行為が必要だと語っていた。「内容の割には、伝えたいことは多いけど」、「シンプルな」メールが理想的だという。忙しい読み手にも、負担がかからないよう、短時間でも把握できる短いメールを書く点を重視する認識が窺えた。作成されたメール (0・J (16) 他) でも、箇条書きを用いる、改行を行う、行間を空けるといった工夫との連動が窺えた。

調査協力者 O も、メールの視覚的要素も意識し、縦横の幅、改行、行間、色を変えるなどの工夫を行っていた。状況設定 1-1・O (71) のメールでは、赤字で協調を行う工夫も行う連動が見られた。やりとりを行った N は、「あえて色も変えて赤字で見やすく目立つように書いてますから、このあたりはいいポイント」だと語っており、読み取りの際には、「実質の内容ここだけなので、あとの前後は」「ざっとななめ読みするでしょうかね」と語っており、そうした見た目の工夫により、読み手としても重要な箇所だけを捉えるという理解行

為の連動に結びついていた点が窺えた。他の調査協力者からも多くの語りが得られた。

(3) その他の伝え方に関する工夫

メール媒体であることで語られた「想起記憶」から、その他の伝え方に関わる工夫の連動を見ていく。

例えば、調査協力者 D は、経験を重ねる中で、伝える順序といった構成を意識するようになったと語っていた。具体的には、メール文の構成を意識し、冒頭の 3 行で説明をする。次に、事情の説明、参考情報と言うように具体的に述べていくといった構成である。作成されたメールにおいても、状況設定 1-2・D (53) では、挨拶表現の後に「進捗に遅れが出ております。」と明示している。また、日程の確認は、相手への気遣いを含め、メール文の最後に加えた情報として構成されていた。このように、伝えたい内容を冒頭で説明するという連動が見られた。

調査協力者 G は、メールのコミュニケーション行為においては、「具体的な言葉」を選択し明確に伝える、「無駄なことは書かない」簡潔な表現行為として連動させていた。「具体的な単語を選んどけば、どんどん短くなる」という。余計な文字は増やさず、最低限の必要な内容のみを明確に伝える。具体的な言葉を用いて、解釈が割れないようにするなどといった連動が見られた。この点は、視覚的非言語に関する工夫とも結びついていた。

2.1.5 表現することに関する「想起記憶」

「想起記憶」に重点が置かれた連動においては、形式から何を読み取っているか、形式をどのように用いているかといった、表現することに対する主体の「想起記憶」も語られていた。以下に、書かれたメール文との連動を踏まえながら、どのような「想起記憶」だったかを述べていく。

(1) 表現で伝える、表現から伝わる印象を重視する

これまでの経験から、表現を用いることで伝えられる、伝わる印象に重点を置いた場合の連動も捉えられた。主体自身がどのような形式を用いるかが、どのような自身の態度や印象と結びつくかを意識していたコミュニケーション行為だと言える。

例えば、ひらがなか、漢字を用いるかといった選択を伝わる印象とともに選び取ることもある。調査協力者 J は、K の状況設定 1-1・K (25) 他のメールで用いられていた「Jさま」

というひらがなの使用に関し、「様をひらがなにするとか実際でもいるんですけど、やっぱり柔らかい印象が出ていいなと思うんですけど、私はあんまりやんないかな。でも上手だなと思います」と理解行為を語っていた。また、自身が用いない理由としては、「女性でひらがなとかやっているとちょっと親しみ出すぎるじゃないですけど。」「砕けすぎてしまうような気がする」と語っていた。そうした印象を踏まえ、実際に作成された J のメールでは「様」という漢字表記が用いられているという連動が見られた。

また、用いられる表現の程度や頻度に応じた印象による連動も見られた。表現に示された文字通りの意味だけではなく、それが仕事において、どの程度用いられるかによって、受け手としての印象や意図の読み取りが異なってくる。例えば、理解行為において、「大変申し訳ございません。」という謝罪表現が、どの程度の謝罪の態度を示しているかといった印象との連動が見られた。調査協力者 J は、謝罪表現に関して、「大変申し訳ございません」とかって結構使っちゃうんで「本当に悪いと思ってたら、ものすごい謝罪すると思うんで」「これだと、やっぱ4日はあるよね、みたいな。そういう印象でした」と語っていた。上記の語りからは、「大変申し訳ございません」といった謝罪に対して、J が、「結構」用いる表現でもあるという「想起記憶」から「本当に悪い」と思うほどの気持ちがこもっているわけではないという理解行為に結びついていた連動が窺えた。文字通りの表現としては、「申し訳ございません」に、「大変」という強調まで加えられている謝罪表現だと言えるが、これまでの経験に基づき、読み取る連動が捉えられた。なお、謝罪という対応がビジネスでどの程度行われているかといった点は、2.1.3 で述べたが、そうした「想起記憶」とも関連していると言えるだろう。

(2) 丁寧度をどの程度、表現するか

丁寧度をどの程度の表現で示すかという点に重点を置いた場合の連動も見られた。

例えば、調査協力者 E は、自身が用いている表現を、堅くはないが、ある程度丁寧な書き方をしていると捉えていた。具体的には、「ですます形」は用いるが、複雑な敬語を用いることは少ないという表現に表れていると語っている。作成されたメールからもわかるように、文体での丁寧さは意識しているが、呼名に関しては、相手に合わせた対応を行っている。これまでの経験においても、社内で「さん」を用いる場合もあれば、「様」を用いる場合もあった。

調査協力者の O は、丁寧度に関して、「フルバージョン」からメールを調整しながら作成

しているという。また、「敬語のレベル」は修正も大変なので、始めから設定して書いていると述べていた。今回のメールでは、「最大限丁寧」なメールだと述べ、状況設定 1-1・O (65) 他で「大変恐縮ですが」、「よろしく願い申し上げます」などの表現を用いた連動として表れていた。

(3) 表現で気遣いを示す

気持ちを示す際に、どのような形式を用いるかに関しても、文字通りの言葉だけではない、これまでの経験から、用いられているコミュニケーション行為の連動も捉えられた。

例えば、調査協力者 N は、簡略な書き方の中に部下への配慮や気遣いを意識した表現行為を行っていたが、それは「よろしく」という表現に表れていた連動であった。N は、「心理的な面」を考え、「スタッフに気を使わなくていいよ」という意図で、メールにおいて、何か一言を付け足すという表現行為に結びついていた。相手の O が、進捗の遅れの報告において「返事がしっかり」来ており、「よくやってくれてる」と受け止めたため、そうした気持ちを込めて、状況設定 1-1・N (68) を作成していた。メールでは、「よろしく。」という一言を付けることで、そうした気持ちを表した連動が見られていた。このように、これまでの経験から、文字通りの意味ではなく用いた「よろしく」という言葉を付け足すことで気持ちを示そうとした連動も見られた。

(4) 自己の表象に基づき表現する

最後に、言材を、言葉通りではなく、自身の表象に基づき、意図して使っていた場合の連動を見ていく。

例えば、J は、ひらがな表記がもたらす印象を語っている。K が用いた「J さま」という表現に対して、「やっぱり柔らかい印象が出ていいなと思うんですけど、」「ちょっと親しみが出すぎる」「砕けすぎてしまうような気がする」と語り、J 自身は、宛名にひらがな表記を用いないという表現行為の連動が見られた。

調査協力者 N は、文章の終わりに、名乗りを示すことで、必要なやりとりが終わったというメッセージを暗に伝えるメールを作成していた。「この件は終わりだ」と、「名前」を書くことで示した「ピリオドってというようなメッセージ」の使い方だという。語りでは、N は、「実際に私自身が知りたいと思っていたことはこれでわかったの、あとはわかったよってメールを返事だけでいいかなというふうに思って書きました」と述べていた。今回の

メールでは、それまでの四つ目のメールの流れから、知りたいと思っていたことは解決され、どの段階で終えてもよいと捉えた状況設定 1-1・N (68) の返信から、「N」という名乗りを行っていた。この表現行為により、これ以上返信は、来ない方がよいという考えを示していると言っていた。今回の事例では、その後もやりとりが続いたが、状況設定 1-1・N (70)、状況設定 1-1・N (72) においても、N 自身は、その返信でメールが終わると考え、それを暗に示すように「N」という名乗りを行っていた。つまり、名乗りという言材に対して、N 自身には、やりとりが終わったことを示すという表象があり、そうした認識に基づき行われていた表現行為の連動が捉えられた。

2.1.6 仕事での人間関係の構築に関する「想起記憶」

人間関係の築き方に関する「想起記憶」では、ビジネスの場で、他者とどのように関係を築いていくか、その際に何を重視しているかなどの「想起記憶」が語られていた。調査協力者によって、仕事における人間関係では、社内、社外の関係をどのように捉えるか、社内、社外、それぞれにおける肩書などの個々人の立場をどのように捉えるかといった捉え方がある。多くの調査協力者からは、仕事という場の人間関係では、「会社対会社」といった関係であり、社内社外の上下関係に合わせた対応をするといった捉え方が多く見られた。しかしながら、一方では、他の調査協力者から、仕事においても「個人」との関わりを重視するといった捉え方もあったと言える。

以下、そうした認識が、どのようなメール文の表現（内容・形式）として、表れていたかを本研究の事例の中で言及する。

2.1.6.1 社外の相手によって対応を変えている

まずは、社内でのやりとりと社外でのやりとりでは対応を変えている人間関係に関する「想起記憶」を重視した連動である。本事例では、社内または社外でのタスクのやりとりであったが、多くの調査協力者が社内と社外ではメールを書く際に重点を置く観点が異なると語っていた。

それは、用いる表現の選択やメール全体の丁寧度とも連動することが窺えた。

例えば、A は、対社外においては、顧客と下請けの会社への表現行為が異なるというビジネス上の人間関係の捉え方を語っていた。本タスクにおいては顧客を気遣うメールが作成されていたが、関わる相手との仕事の内容により、何を「優先」すべきかということが異な

ってくるため、それが「使い分け」にもつながってくるという。作成されたメールでは、社外の顧客に対して、丁寧な表現行為を意識していた連動が捉えられた。タスク1における状況設定0・A(1)では、候補日を三週間に分け、一週間に一日程で設定した相手に合わせる表現行為を行っていた。一方で、下請けの会社等であれば、「締め切りを優先して考えて欲しい人に対しては、周辺情報は抜きにして「締め切りいついつですけど、どうなってますか」とか、ちょっと、相手によって変えている」と語っていた。

2.1.6.2 社内の上司、先輩に対して配慮する

社内の上司や先輩・後輩といった上下関係においても、先輩を配慮する必要があるという「想起記憶」を多くの調査協力者が語っていた。

例えば、Hのメールにおいて、先輩に対して、丁寧な表現や相手に確認や伺いを立ててから物事を進めるといった連動が捉えられた。状況設定1-2・H(44)のメールでは、相手が先輩のため、できるなら分担をお願いしたい気持ちもあったが、「ご指導お願いできたら」と相手を立てる表現を用いていた。また、状況設定1-2・H(46)においても、相手が先輩だったため、打ち合わせの場所と時間についても伺いを立ててから伝えていた。後輩であれば、「この時間にセッティングした」と指定して伝えるだろう。最初のメールでは、状況設定1-1・H(40)、状況設定1-2・H(44)でも「いかがでしょうか」と自分の思っていることを確認する、伺うメールを作成している。

Bであれば、社内での人間関係においては、「先輩ですから、丁寧に言わないといけない」といった、組織内の上下関係を意識している語りが多く見られた。メールでは、先輩であるAからの「日程を調整できればと思いますので、新人2人にも都合を聞いておきます。」(1-2・A(14))という申し出に対し、状況設定1-2・B(15)では、「私がやっておきますので、気にしないでください。」と自らが調整する旨を伝えている。「先輩なので」連絡を任せないよう気遣う連動が見られた。

2.1.6.3 社内においても気を遣う

社内のメールだからこそ、お互いの人間関係の維持するために、気を遣うという「想起記憶」も語られた。

調査協力者Hであれば、「部内だと顔も見えてるし」、お互いの人間関係維持のために、社内であるからこそその気遣いが必要な場合も多いという認識が語られていた。文字で伝達

するメールでは、「冷たく映」ってしまうため、社内であるからこそその気遣いが必要であり、「自分の性格」も気持ちも伝えるよう意識しているという。作成されたメールでは、状況設定 1-2・H (44) など、「決めたいと思います。」「まとめたいと思ってます。」「お願いできたらと思っています。」と自分の気持ちをそのまま伝える表現を用いるという連動が見られた。また、例えば、自分の返信でも雰囲気や「軽くしたい」と「!」を用いるといった連動も見られた。

一方、A のメールからは、社内の関係においては「基本は同じ対応」を行うという連動が見られた。社内の「組織の中となると、変えてない」と A は、語り、それはタスク 2 において、「後輩でも敬語」を用いており「呼び捨て」などはせず「丁寧」なメールを作成するという連動として表れていた。

2.1.6.4 社外では「会社」対「会社」を重視する

多くの調査協力者が、ビジネスでの社外やりとりでは、「会社」という組織同士のやりとりである点を重視していると語っていた。

例えば、調査協力者 B は、「みんな別に個人個人でやりとりしているわけじゃないですから」と語っていた。それゆえ、「第一、嫌われなければいい」「別にそんなに仲良くなりたいとか、そういうわけじゃない」「この人と話したくないとか、この人が苦手ですねというのは思われなければいい」という認識に基づきメールを作成していた。作成したメールにおいては、「普通に常識のあるメールを書けばいい」「過剰な気持ちを表すこともないし、でも、失礼のないようにはしたい」と語っている。この点は、2.2.1 のビジネスの常識に沿う点を重視する点とも関連していた。例えば、B であれば、「いつもお世話になっております。」といった挨拶表現の後に「本題」に入り、「よろしくお願いします」といった締めの挨拶表現が来るという構成などと連動していた。

2.1.6.5 社外でも「個人」対「個人」の関係を重視する

一方で、社外のやりとりであっても、仕事の「会社」対「会社」といった会社の立場や上下関係の肩書によらない、個々の関係を築き「仲間意識」をもって関わりたいという認識に基づいた連動も見られた。

例えば、調査協力者 M にとっては相手と「個人」対「個人」として、どのような関係が築けるかが、コミュニケーション行為を捉える重要な要素だと語っていた。仕事の「会社」

対「会社」といった会社の立場や上下関係の肩書によらず、「仲間意識」をもって関わりたいという表れでもあるという。語りにおいても、「個人相手、送り先の相手によって、かなり変えるかな」と述べている。その前提には、社外の上下関係の肩書によらない、個々の関係を築き「仲間意識」をもって関わりたいという認識が窺えた。

例えば、作成されたメールでは、「砕けた」表現を行い、相手と「打ち解け」た関係を作ることを意識していた。メールでは、「よかったです」や「すみません・・・」(1-2・M (36))、「日が落ちる 16 時ころからにしましょうか」(1-2・M (38)) など、客先である自分が「砕けた」表現が用いられていた。また、状況設定 1-1・M (31) でのメールが未返信だったことへの「大変申し訳ございません。」という謝罪も、L の場合は、対応が丁寧であったため書いたという。状況設定 1-1・L (30) では、「最近、メールの調子が悪くて、無事届いたか気になった」と書いており、『「まだメールが届いていないかもしれないので」』と「気を遣って」くれていたため、「こちらが何も言わないんだったら」「失礼」だと「形式だけかもしれないけど謝っ」ていた。語りでは、もし相手に、なぜ返信してくれないのかと追及された場合などは、状況設定 1-1・L (30) での転送部分には、届いた日時が明記されていなかったため、「逆に (メールは)『来てません』って言う」可能性や、もし相手からのメールが「本当に来ていなくても」、仕事において「普段対応をちゃんとしてくれてれば『申し訳ございません』って言うかな」と語り、相手の対応や人柄など「個人相手」を重視したコミュニケーション行為を行っていた。

また、理解行為においても、例えば、1-2・L (35) のメールにおいて、L が用いた「最近、猛暑が連続で続いており、体の方はお気をつけてくださいませ」といった表現に対して、「担当者ベース」が感じられたと語っていた。「社交辞令」であっても個人へ向けられた表現行為に「親近感」を持つといった理解行為における連動も捉えられた。

2.1.6.6 どのような相手にも「ビジネスライク」に対応する

一方で、上下関係を問わず、どのような相手にも「フラット」に「ビジネスライク」に対応する点を重視した連動も見られた。

例えば、調査協力者 G は、上下関係などは考慮せず、お客さんであっても、必要なことは、「フラット」に明確に伝える表現行為を行っていた。状況設定 1-1・G (43) のメールでも、「かしこまりました。どうぞよろしく願いいたします。」という短いメール文が作成されていた。このように「ビジネスライク」な対応を重視し「余計な」「枕詞的な」表現など

を用いない表現行為にその連動が表れていた。語りでは、これまでの会社の社風では「組織がフラットだった」影響もあり、「先輩、後輩っていうのは全く考慮しない」、また「それが社長だろうが担当部長だろうが全然関係ないです」と述べている。

2.1.6.7 どのような相手でも「お客様」と想定する

社内・社外問わず、受け手を「お客様」と想定するといった認識に基づく連動も見られた。E は、「お客さまの対応が多」かった経験から、受け手を「お客さんだったら」と想像した対応を行っていた。返信の速さや具体的に伝えるなどを意識していた。メールでは、部下に対しても、「ご対応をありがとうございます。」などの丁寧な表現で感謝を伝えていた（1-2・E（63））。社内であっても、同様の「サービスレベル」で対応すると語っていた。

2.1.6.8 立場が「上の者」が率先して気を配る

仕事での人間関係の構築のためには、立場が「上の者」が率先して気を配る必要があるという点を重視した連動も見られた。

それは、気遣う言葉を添える、表現をやや砕けさせるといった点に表出していた。調査協力者 M の事例からは、社内外のビジネスにおける立場を肩書などで考えた際には、上の者が、率先して気遣いを表現することが重要だという。その理由は、ビジネス上の肩書が示す関係の前提として、部下は上司に、協力会社は客先に「もともと気を遣って」いるだろうことが推測できるためだという。その方法の一つには、前述した文面を砕けさせていくという点も含まれており、先述した点とも重なるが、M 自身は、状況設定 1-2・M（36）などの「すみません・・・」や「良かったです」、「日が落ちる 16 時ことからにしましょうか」など、客先である自分があえて、「砕けた」表現を用いることで、自ら、「打ち解け」た関係を築くことを意識していた連動が見られた。

その他、肯定的な言葉を投げかけるといった連動もあるという。本事例では、先輩の立場でメールを作成していたため、連動は見られなかったが、調査協力者 G も同様に、「気を遣うとすれば下の者」だと述べていた。G の場合は、本文は変わらないが、気遣いの言葉を付ける、相手が反省している、恐縮している、謝罪しているなどの場合において「感情のフォローが必要」だと語り、「頑張っているね」といった一言を追加するなどを行うと語っていた。

2.1.6.9 ビジネスも、他のコミュニケーションと変わらない

仕事のコミュニケーションであっても、ビジネスの場に限らない他の場面にもつながるコミュニケーションのあり方の延長であるという「想起記憶」に重点が置かれた連動も見られた。

それは、謝罪の有無といった点にも表出していた。例えば、Bは、顧客の立場であっても、肩書などにとらわれすぎず、相手との「良好な人間関係」を築けるような対応を行うことを念頭に入れるべきだと語っていた。ビジネスの場の立場や関わりも、「永遠に同じ立場に、同じ関係性」ではなく、自分が「お願いされ」る立場から、「その人に対してお願い」する立場になることもあるという。また、そうした関係は、「社会人じゃなくても、そうじゃないですか」と、学生時代など、これまでのコミュニケーションのあり方の延長である点を語っていた。そうした認識に基づき、本事例では、「相手の気持ちを考えて謝ったほうがいい」と、自分が顧客であるという立場は関係なく謝罪を行うという点にもその連動が表れていた。状況設定 1-1・B (3) では、「いつもお世話になっております。」という冒頭の挨拶言葉の直後に、謝罪表現が書かれていた。これに対して、Bは、「返事が遅れて大変申し訳ございませんというのを先に言った方がいい」と述べ、客の立場といった上下関係とはまた別に、ビジネスの場面でなくとも必要な対応を行うという連動が窺えた。

Mの場合であれば、他のコミュニケーション行為と変わらないような気遣いを行うかどうかの選択としても表れていた。Mは、仕事に限らず、仕事以外のコミュニケーション場面において、「自分がやられて嬉しいこと」は「相手にもしてあげ」たいという認識を語っていた。それは、相手にとって「嬉しい」というような気遣いを積み重ねることだという。本事例では、例えば、忘れていたと捉えていたがメールには、「日程の都合が付かず、調整してる間に」とあえて伝えることで、「後回しにしてませんよ」というメッセージを伝えるといった連動にも表れていた (1-1・M (31))。

2.2 〈内容〉に重点が置かれた場合

コミュニケーション行為の前提にある認識の一つに、〈内容〉も捉えられた。メールのやりとり全体を通して、コミュニケーション行為の結果として表現として、どのような内容を示していくとよいかといった認識である。〈内容〉では、メールのやりとりの全体を通して、双方間で伝えたかった目的がやりとりを通して達成されているかが、コミュニケーション

行為の前提として捉えられていた³⁰。

〈内容〉に重点が置かれた場合のコミュニケーション行為に関しては、多くの調査協力者からの語りがあった。以下、その連動を、2.2.1 やりとりにおける問いと答えの呼応、2.2.2 表現で示す共通認識に分けて述べていく。

2.2.1 やりとりにおける問いと答えの呼応

やりとりにおける問いと答えの呼応は、メールの全体のやりとりを通して、送り手が示した「問い」に対して、返信において「答え」が提示されるように書いているか、それらが呼応した伝え合いになっているかが重視されていた連動である。メールのやりとり全体を通して達成していく目的に関わる要素だと言えるだろう。

例えば、タスク3において、調査協力者Oは、語りで、Q&Aが呼応するよう答えることを意識していた。「結局メールを見て、要求されているタスクはなにかっていうのを、やっぱり把握するっていうこと」「が必要で、それに対して、1、2、3っていうような感じで、自分は返してる」と述べていた。具体的には、状況設定0・N(64)で相手が述べた「進捗状況を教えてください」に対して、状況設定1-1・O(65)で「事情」を述べ、「次は、私なので概要書送りますと」書いた。金額と部門への付加という「2点が気になります。」状況設定1-1・N(67)を受け、状況設定1-1・O(66)では、概要書を送り二点に言及したという。作成されたメールでは「クエスチョンとアンサーがしっかりこう波打ってる」ため、今回のやりとりは、「うまく言った」と、内容面で、「問い」と「答え」が呼応した伝え合いとなっていたかを重視したコミュニケーション行為を行っていたことが窺えた。

調査協力者Cの例を挙げれば、メールのやりとりでは、「伝達すべきことが」「書いているかどうか」、「適切に理解して返信して」できるかどうかを重視しているということだろう。調査協力者Cは、母語以外でのメールのやりとりを行った経験から、「何にちゃんと答えないといけないのか」が明確に伝わるよう工夫したコミュニケーション行為を意識している。例えば、状況設定0・C(49)に対する返信において、ただ報告の日時の連絡をするだけでなく、状況設定0・C(49)で言及されていた「現在の進捗状況」と「力を入れられた点」というポイントの二つに、答えていることを明示した表現行為などである(1-1・D

³⁰ 〈内容〉は、コミュニケーション行為の前提となっていた認識の一つとして述べている。コミュニケーション主体としては、認識としての〈内容〉を重視した場合にも、その認識を書かれたメール文でどのように書き表すかという実際の表現(内容・形式)との連動は、他の認識と同様に必要になると言える。

(50)、1-2・D (53))。理解行為においても、状況設定 1-2・D (53) のメールを受け取った、C は、「もう一度繰り返して確認的に書いて」いる点から、受け答えとして、相手が「理解」してくれたことを読み取っていた。

2.2.2 やりとりの中かで表現を合わせて示す共通認識

やりとりを行う主体同士で「共通認識」を得ていくことに重点が置かれた連動である。メール文の中で、同じ表現をあえて繰り返し用いるなどにより、問いと答えを示し目的を達成していきなかでの共通認識を確認し合うといったコミュニケーション行為として表れていた。

例えば、調査協力者 F も相手との「会話が成立」することを重視し、同じ表現を繰り返し用いるコミュニケーション行為を行っていた。問いと答えが呼応するためには、相手との会話で認識をすり合わせるため、「共通認識」を示すよう意識し、同じ表現を用いる必要があるという。その理由をこれまでの経験から「読み手が楽になる、言ってきた言葉で返すと、っていう意味で同じ言葉を使う」「繰り返してあげる」と述べている。今回のメールにおいても、状況設定 1-2・E (61) で「『今日の夕方』っていつ」ているため、「ただ単なる『連絡します』じゃなくて」、状況設定 1-2・F (62) で「じゃあ『夕方連絡します』みたいな、あえて」繰り返すように書いていたという。

また、G であれば、気を遣ってくれた相手が「不安」に思わないよう、相手に合わせて、同じ表現を繰り返して用いていた。状況設定 1-2・G (47) のメールでは、「基本は」という言葉の反復を意識して行っていた。語りでは、口頭で確認すればよく、相手も気を遣っていると考え、同じ表現を用いたほうが相手を「不安にさせない」と考えた「余計な心配させない」と考え、繰り返したと述べている。

このように、やりとり全体を通して、問いと答えが呼応し、仕事が前進していく点を重視したコミュニケーション行為を行っていた。また事例からは、問いと答えがかみ合う内容や、それが少ないメール数で終わられた場合などには、お互いに円滑にやりとりが進んだと、相手への好印象につながっていた点も窺えた。問いと答えが呼応し、同じ表現を用いることが、お互いの共通の認識につながり、安心感も得られるため、さらに仕事が効率的に進むために重視されていることが窺えた。

2.3 〈形式〉に重点が置かれた場合

コミュニケーション行為の前提には、〈形式〉に関わる認識も捉えられた。コミュニケーション行為の結果としての表現として、どのような形式を用いるべきか、相手に伝達できるかといった認識である。具体的には、誤った形式を用いたことで意味が伝わらず、誤解が生じたなど、やりとりの障壁にならないようにする、意味上での誤解が生じず伝わる形式にしていくといった連動として捉えられた。以下、その連動を述べていく。

(1) 誤字をしない

例えば、相手の名前の表記を間違えず書くといった〈形式〉に重点が置かれた連動が見られた。調査協力者 D の語りでは、宛名に関して、「全部 1 回コピーをして貼り付けるんですよ。1 個ずつ打ちやうと間違えちゃう可能性はあるので、まず、この宛先の名前に非常に気を遣います。」と述べている。このように、誤字のない表記など、結果としての〈形式〉がどのように書かれているかを重視した連動が見られた。

(2) 呼称や名乗り、敬語への意識

その他、表現により伝わる印象が異なるため、様々な点に「気を付け」「こだわり」形式がもたらす印象を意識したコミュニケーション行為も行われていた。

例えば、調査協力者 N は、宛名、名乗り、挨拶、所属などの何をどのように用いるかにも「自分の中のルール」があると語っていた。例えば、メールにおいて他部署宛てであったため「経理部」を一貫して付けたといった連動が見られた。やりとりでは相手が、メールで名乗りを行っておらず、後述する 2.4 の〈ライティング調整〉を合わせる必要もあると捉えていたが、N は、作成したすべてのメールで部署名に姓名を付けた丁寧な名乗りを続けていた。また、D は、接頭語などの丁寧な表現を意識して用いているという連動が見られた。例えば、「ご連絡」、「ご都合」といった表現である (1-1・D (50))。

(3) 理解行為において、文字通りの表現を重視する

結果としての表現を重視する点を重視した連動とは、相手の気持ちの推測に重点は置かず、書かれた内容を重視して行われた理解行為での連動である。

例えば、G は、普段の理解行為では、メール文の書かれた内容を読み取ることが多く、その表現から相手が何を考えて用いたのかなどまでを推測することは少ない。メール文の表

現から送り手の気持ちや考えを受け手が推測するよりも、受け手に意図が伝わるように送り手が明確に表現していくことが重要だろう。例えば、今回の H の状況設定 1-2・H (44) のメールは、「スケジュール」を伝えるためのメッセージだと読み取っていた。メール文から読み取れば、相手は「スケジュール」に関して「わかっておいてね」というメッセージを送ろうとしていたと判断した。

また、H の状況設定 1-2・H (44) のメールは、受け手が「おもんばかって」行動して欲しいと望んでいるように受け取っていたが、どのような点かは、明示されておらず、掴めないという理解行為にも表れていた。

2.4 〈ライティング調整〉に重点が置かれた場合

コミュニケーション行為の前提にある認識の一つに、〈ライティング調整〉も捉えられた。〈ライティング調整〉は、コミュニケーション行為の結果としての表現を、相手との間どのように調整していくかといった認識だと言える。〈ライティング調整〉に重点が置かれた場合には、相手に合わせた丁寧度、敬語や挨拶表現の程度などのスピーチレベルを調整する、メール文が箇条書きか長文かなどのスタイルを調整するといったコミュニケーション行為における連動も捉えられていた。「伝達すべきこと」は変わらないが、その内容を表現する方法やスタイルに関しては、個々の相手に合わせ言葉や構成などの書きぶりを選びながら伝えていく点に重点が置かれた、コミュニケーション行為だと捉えられる。

一つは、名乗り、宛名、敬語レベルを相手に合わせることである。例えば、調査協力者 D は、相手が「様で来ていたから」と、「様」などの敬語を用いることを、相手のスピーチレベルに合わせていたことが窺えた。

もう一つは、メール文から伝わる相手の書き方のスタイルに合わせた表現行為である。調査協力者の語りからは、相手の書き方を見ていれば、望んでいるだろう書き方を推測できると考えていることが明らかとなった。表現形式レベルでは、日本語であれば、「クッション言葉」や「敬語表現」など文を柔らかくするなどの「調整」ができる。構成に関わる箇条書きか、文章で示すかなども、相手に合わせたほうが、お互いに理解しやすくなり「早く目的が達成できる」だろう。

例えば、メール文の長さや書き方のスタイルを合わせるといった点にも表れていた。調査協力者 C のメールからは、伝わる相手の書き方に合わせた連動が見られた。C は、相手の書き方を見ていれば、相手が望んでいるだろう書き方を推測できるという。今回のメールで

は、相手からのメールの書き方に合わせ、初めに送ったメール文は長かったが、次の返信は、簡潔に書かれていた。D からの状況設定 1-1・D (50) のメールでは、時間の提示において箇条書きが用いられていたことから、構成に関わる箇条書きか、文章で示すかなども、相手に合わせたほうが、お互いに理解しやすいと判断していた。D に合わせることで「早く目的が達成できる」と語っている。

挨拶表現を付け加えるかを調整する表現行為も見られた。例えば、普段は「ビジネスライク」でどのような相手にも「フラット」に対応するという調査協力者 G であっても、実際には、お客様などの相手から丁寧なメールが来た際には、挨拶言葉などの定型表現の部分を付け足すなど、多少は相手に合わせる場合があるという。今回の事例においても、「よろしくお願ひします。」という挨拶言葉は、ライティング調整として用いた表現であった。「そうやっぱ、その『お疲れ様です』とか、『お世話になっております。』あと、最後のやつ『どうぞよろしくお願ひします』、それは相手に合わせ」ていたと語っていた。状況設定 1-1・G (41) など作成したメールでも「どうぞよろしくお願ひいたします。」が用いられていた連動が見られた。G は、その連動を、相手に合わせたためであり、もし、発信を自分から行っていたとすれば、挨拶言葉を付けない「すごい、もう簡略」なメールを作成しただろうと語った。

第3節 〈気持ち〉に重点が置かれたコミュニケーション行為

〈気持ち〉に重点が置かれたコミュニケーション行為とは、コミュニケーション主体が抱いた感情、気持ちに重点が置かれたコミュニケーション行為である。ビジネスメールを扱った本調査においては、作成されたメール文と、インタビューの語りから、〈気持ち〉との連動が見られた事例は、調査協力者 L のメール事例のみであった。以下には、調査協力者 L の語りから、メール文と「気持ち」との連動がどのように表れていたかを述べていく。

L は、謝罪や感謝などの自分の気持ちや事情を伝えたい、相手にわかってもらいたいと考え、前置き、季節の挨拶などの冒頭の段階からメールの全体を通して伝わるよう工夫したメールを作成していた。具体的には、状況設定 1-2・L (37) のメールである。謝罪や感謝などの気持ちを伝える部分の表現では、「本当」や「助かりました」など、自分の気持ちがより伝わるような表現を用いて伝える連動が見られた。語りにおいては、以下のように語っていた。

助かりましたっていうのは正直な気持ちだし、まず感謝、お礼を伝えるのと、あとち

よっと「自分も心配してましたよ」っていうので、「あなたの率直な2番にしてくれて助かりましたよ、自分も心配したのに、あなたの言ってくれたからほっとしました。助かりました」っていう、伝えたい気持ちはあったんですね、仕事とかは関係なくて。正直本当にあなたを困らせたらどうしようかなと、本当に思ったから、「あなたのそういう一言で助かりました」っていうのを、本当に伝えたかったので書いたんですね。

Lは、「助かりました」という気持ちを「本当に思った」から「伝えたかった」と語っている。状況設定1-2・L(37)のメールにおいても、「本当に助かりました。」と、その素直な気持ちを伝える連動が見られていた。

一方で、他の調査協力者からは、ビジネス場面でのメールでは、「気持ち」との連動した表現行為をあえて、避けているといった指摘も見られた。例えば、調査協力者B、G、D、Kなどの語りである。例えば、Bは、「学生時代は多分もっと内容とか、もっと気持ちとか、そういうことを重視して書くんですけど、ビジネスとかは」「そんな自分の気持ちとか、そういうのはそんなに重要ではない」と語っていた。

今回は、ビジネスの事例であったため、感情といった気持ちを表現する連動は、あまり見られず、コミュニケーション主体としても、重視されなかったが、それでも、調査協力者Lのように、相手への感謝に意図も含めて、素直な気持ちを表現したい場合には、それを明示できるよう「本当」など、強調する表現を付け加えるなどの工夫により、その連動が示されていたことが窺えた。

第4節 考察

ここまで、メールによる具体的なコミュニケーション行為における、コミュニケーション主体の認識と表現（内容・形式）との連動を、重点が置かれた認識の観点からまとめ述べてきた。結果では、場面認識、コミュニケーション行為の前提となった認識と、表現（内容・形式）との関わりが捉えられた箇所において、主体の内で、特にどこに重点を置いていたかにより、表現との関わりが異なるという連動の様相を明らかにした。第1節、第2節で採り上げた、個々にコミュニケーション行為の連動は、やりとりの展開の中で、主体の内で何を重視するかをその都度、主体が判断していた結果として捉えられた各々の連動だと言える。

要するに、設定された一つの間関係や場におけるやりとりであっても、認識の変容があり、どのようにビジネスメール文を書くかを考える際の重点の置き方が変わる、それ

が、結果としてのメール文としての表現の変容としても表出していたと言える。

コミュニケーション主体が重点を置いた認識が同じ場合にも、表現との関わりにおいては、結果としての表現に異なりが生じる場合も捉えられた。例えば、人間関係に重点が置かれていた場合に、曖昧に間接的に示すという表現との連動もあれば、言いづらい内容をあえて知らせるといった連動もあった。

結果としての表現から見た場合に、同じ表現であっても、送り手により、異なる認識に重点が置かれていた場合もあった。例えば、「申し訳ございません」という言葉を用いていた場合に、その認識は、謝罪の意図によるものとは限らず、ビジネスの常識としての対応を重視した結果としての意図である場合も捉えられた。

確かに、コミュニケーションが動的であるといった指摘は、従来の理論でも言及されてきた観点である。しかし、認識と表現（形式・内容）との関わり観点から、それが具体的なやりとりの中でどのような様相として展開されているかは、それほど明らかにされていなかった。本研究では、ビジネスメールを事例とした調査により、ビジネスメール文を書く際に重視する点が主体の認識により変容し、それにより表現との関わりも変容していたという、コミュニケーション行為の動態性の具体的な様相を明らかにすることができたと言える。

以下、三つの点から考察を述べる。

4.1 では、第 8 章で述べた主体の内に生じた認識の動態性を、本章の結果を踏まえ、表現との関わりから再考する。意識の段階と、表現の段階の二つの視点から、連動における難しさに言及する。

4.2 では、やりとり全体を通して、認識と表現（内容・形式）との連動が変容する場合を採り上げる。4.3 では、そうした変容に対して、調査協力者が行ったビジネスメール上の工夫に言及する。

4.1 認識を表現（内容・形式）として表す際に生じる難しさの諸相

本章の主体によるコミュニケーション行為の連動の結果では、特に何に重点が置かれていたかに着目し、重点の置き方による、表現（内容・形式）との関わり方の様相をみてきた。第 8 章でも述べたように、重点が置かれた認識がある点を言い換えれば、主体の内に生じた認識のすべてに主体が重点を置きながらコミュニケーション行為を行っていたわけではないだろう。例えば、より「人間関係」に関する認識に重点が置かれていた場合や、よりビジ

ネスの常識に関する「想起記憶」に基づいていた場合など、優先される認識があった様相だと捉えられた。そして、そうした主体の中で複数に生じた認識が、時に「相反」する、「矛盾」する際の難しさも捉えられた。

以下では、本章における連動として示した分類に照らし、この主体の内に生じていた認識の動態性をより精緻に捉えていく。そして、そうした認識を一つのコミュニケーション行為の結果としての表現に連動させる際に、主体の中で「相反」、「矛盾」する認識に折り合いをつけていく、表現として表す際の難しさがある点に言及する。

まず、主体の中でも複数の認識が生じる点を挙げたが、本章で挙げた認識と表現との連動の分類に当てはめていくと、次のように、より精緻に捉えることができる。

例えば、K は、場面認識か、ビジネスの常識としての「想起記憶」が、謝罪するか否かという言語行動の選択にも関わっていた。K は、自分が客側であるため、4 日の遅れに対して「僕が受注元なわけですね。だからちょっとその分、気は楽ではある。」「ひどいことにはなっていない」という認識を持っていた。一方で、ビジネスの常識を重視し謝罪を行う必要があるといった「想起記憶」が語られた。状況設定 1-1・K (18)、状況設定 1-2・K (25) のメール文では、「大変申し訳ございませんでした。」と謝罪し、状況設定 1-1・K (18) では、「お詫び申し上げます。」と、さらに謝罪を重ねている。K の場面認識においてはそれほど深刻だと捉えていなかったと言えるが、この謝罪は、ビジネスの「常識がある人」だと受け止めてもらえるような表現行為が重要だという認識を重視した結果だと捉えられた。

B では、同じように、分担を依頼するが、その伝え方において、場面認識、「想起記憶」といった複数の認識が生じていたことが窺えた。B は、トレーニングの仕事分担を先輩に連絡する際に、人間関係に関わる場面認識では、先輩に配慮する必要性が語られていた。一方では、仕事での対応に関わる「想起記憶」も語られ、先輩の仕事としての役割も考え、「そんなにお願いですっていう感じでも良くないと思う」と語った。「その人の負担」を考慮するが、仕事としての「その人の責任」も考慮する必要があると語った。表現との連動では、その結果として、先輩である A に分担について「いかがですか」と尋ねる表現が用いられていた。それは、仕事での役割もあるため「どうしても」、「本当になんとかなんとか」などの「言葉は絶対使わ」ない方がよいが、相手の A に決定権を委ねる表現を用いている点で配慮があると言える。こうした様相からも、主体の中で相手との関係を考える際に、場面認識や「想起記憶」といった複数の認識が生じながら、それをどのような表現として示すかという折り合いが捉えられた。

その他、G は、仕事における人間関係の構築に関する認識と、相手とのメールにおける〈ライティング調整〉に関する認識が生じていた。「ビジネスライク」で「フラット」な関係を重視していた調査協力者 G は、挨拶言葉を付けない「すごい、もう簡略」なメールを作成しており、それが自分にとっても合うスタイルだと認識していた。しかし、実際には、お客様などの相手から丁寧なメールが来た際には、挨拶言葉などの定型表現の部分を付け足すなど、多少は相手に合わせる場合もある。本調査の事例においても、相手に〈ライティング調整〉を合わせる場合もあることに気づいていた。

O は、〈形式〉に関する認識と〈ライティング調整〉での迷いが語られた。簡略化された N からの名乗りのないメールに、O は、〈ライティング調整〉を合わせる必要もあるのではないかと捉えた。しかし、O は、〈形式〉に重点を置き、すべてのメールで、部署名に姓名を付けた丁寧な名乗りを続けていた。

こうした主体の内での生じた認識は関連しながらも、時に、相反、矛盾する場合が生じていた。複数の相反や矛盾するような認識が生じた場合には、コミュニケーション主体は、そうした迷いから、よりよいメール文としての表現（内容・形式）を考え、結果としての表現として示す必要がある。

そこには、意識の段階と、表現の段階において、それぞれの難しさがあると言えるだろう。

意識の段階では、相反や矛盾する複数の認識に対する迷いが主体の内での生じた場合にも、どのようなコミュニケーション行為を行うか、何を重視するかをコミュニケーション主体自身が判断する必要があったと言える。

表現の段階においては、形式や内容として、葛藤があった認識に折り合いを付け、コミュニケーション主体の認識が、どのような表現であれば、できる限り認識と表現とを連動させた伝え方ができるかが模索されていた。

K の事例で考えれば、意識の段階では、まず、謝罪をするか、否かを決める段階がある。ビジネスの常識を重んじて謝罪を行うか、それほど深刻ではない場面認識を重視して謝罪は行わないかという言語行動に関わる段階である。次に、表現の段階では、それをどのように表現していくかが検討された。K の場合であれば、謝罪を行ったが、謝罪表現をどの程度、一通のメールの中で重ねるかの程度が異なっていた。

B の場合であれば、意識の段階では、人間関係に関わる場面認識では、先輩に配慮する必要性、各々が担う仕事としての役割意識が語られ、そのどちらかを選択したわけではなかった。表現の段階で、その両方を考慮できる伝え方を模索し「いかがですか」という結果とし

ての表現に結びついていた。

要するに、相反や矛盾する複数の認識に対する迷いが主体の中で生じた場合に、その複雑なコミュニケーション行為における認識の総体を、主体が、どのような表現であれば、できる限り表せるかを、表現（内容・形式）との連動の中で折り合いを付ける難しさがあると推察される。定型表現やよく用いる表現などがあるビジネスメールであっても、調査からは、そのやりとりにおいて、場面認識やこれまでの「想起記憶」など、固定的ではない認識を、どのような表現であれば、できる限り、連動させられるかを、主体が自身の中で判断し折り合いをつけながら表出させていくコミュニケーション行為における様相が捉えられた。

4.2 送り手のやりとりを通じた認識と表現（内容・形式）の連動とその変容

外的場面を設定したやりとりの中で、どのような場合に、主体の中での認識と表現と連動における変容が捉えられたかを述べる。

4.2.1 では、場面認識が変容することで、コミュニケーション行為における連動が変容する様相が捉えられた。4.2.2 では、コミュニケーション行為を行う際に重点を置くべき、仕事における立場や役割に関する認識に伴う連動の変容を見ていく。4.2.3 は、理解行為において、これまでの前提にあった認識がコミュニケーション行為の受け止めにおける参考となっていた点を述べる。

4.2.1 送り手としての場面認識の変容とメール文との関連

場面認識を重視した場合であっても、場面認識が変容することで、コミュニケーション行為における連動が変容する様相が捉えられた。もちろん、場面は、動的であり、主体の場面認識が変容するということも自明だとも言える。しかし、調査から得られた結果からは、上司や部下といった外的場面の設定があった場合に、主体の中で、設定された同じ相手であった場合にも、その場の場面認識に応じて重視する認識が変容し、コミュニケーション行為における連動が大きく変容する場合が生じていた様相が明らかになった。

一つには、例えば、やりとりが進む中で、見えてきた相手の人柄や相手の状況などの場面認識が変容し、その認識に合わせた対応を行ったためでもあるだろう。

例えば、調査協力者 O は、上司である相手に対しては、メールが「送られたままで」返信をせずに、やりとりを終えるのは失礼だと考えていた。連動の観点で捉えれば、O にとっては、上司である相手を気遣うという場面認識に基づいたコミュニケーション行為であっ

たと言える。しかしながら、やりとりが進み、状況設定 1-1・N (72) での相手からの返信が、「了解です。N」という簡略化された一言の返信を受け取ったことで、O は、返事を書かないことにした。それは、一言の短い返信を行う相手であれば、返信で「長い内容のメールは逆に失礼」、「悪いかな」と思ったと語っている。短い返信を書く N の人柄を想像すれば、相手は、返信を求めているだろうと推測したことによる O のコミュニケーション行為だと言えるだろう。要するに、上司である相手を気遣うという場面認識に基づくコミュニケーション行為ではなく、メールの受け止めから N の人柄を推測した理解行為からの場面認識に基づいた連動へとコミュニケーション行為が変容したと言えるだろう。

調査協力者 B も、やりとりの相手の A のメール文の理解行為から、相手がどのような人かといった人柄も推測し、それを踏まえたコミュニケーション行為を行っていた。タスク 2 では、先輩である A がトレーニングに積極的ではない、「やる気」がないのではないかという場面認識を持っていた。しかしながら、メールのやりとりを通して、「もともとそんなにやる気はないわけでもない、私の誤解かもしれないですよ。もともと、もうほんとはやる気があった」という認識の変化を語っていた。それは、例えば、状況設定 1-2・A (14) の「新人 2 人も含めて、資料作成についての分担を考えましょう。」といったメールの理解行為から生じた認識とも関わっていたと言える。

調査協力者 J も、相手からのメールを受け、場面認識が変容し、それに合わせコミュニケーション行為における連動も変容していた。J は、相手である K が客先であり、企画を見てもらう相手であるため、丁寧に伺いを立てるという対応を重視してメールを書いていた。そうした場面認識は、例えば、状況設定 0・J (16) でも、「お打ち合わせの機会をいただきたく調整をお願いいたします。」といった丁寧な表現などに表れている。また、状況設定 1-1・J (19) において、候補日の時間を複数提案し、相手に決めてもらうなどのコミュニケーション行為にも表れていた。しかしながら、状況設定 1-2・K (25) のメールを受けたことで、状況設定 1-2 でも同様に相手に時間を伺おうと考えていたコミュニケーション行為を変え、状況設定 1-2・J (26) のメールを作成した。それは、状況設定 1-2・K (25) のメールで、「これから外出して、本日は戻りませんので」という部分から、相手は「忙しい」人だという認識が生じたためであった。そのため、そうした場面認識に基づき、忙しいと想定される相手に合わせるために「ピンポイントで大変恐縮ですが、20 日の 14:00～ではいかがでしょうか？」と、日時を指定する対応を行っていた (1-2・J (26))。

他にも、状況が変化したことで、場面認識が変容し、コミュニケーション主体として、相

手に伝えやすくなるなどの変化が生じた場合も見られた。

例えば、相手に負荷を与えてしまっているという場面認識から、相手の状況が変化したことにより、その場面認識が変容した場合も見られていた。調査協力者 A は、相手に無理を言ってしまう、負荷をかけてしまっているという場面認識から、丁寧なコミュニケーション行為を行っていた。状況設定 1-1・A (11) のメールでは、「新人と変わらないぐらいの雰囲気」と語り、丁寧さを意識したメールを作成していた。一方、状況設定 1-2 においては、相手に事情が生じたことにより、「こちらだけが無理を押しつけているわけ」ではないと場面認識が変化した。「立場としても言いやすく」なり、自分も「主導して」仕事を進める必要があると判断していたことが読み取れる。それゆえ、状況設定 1-2・A (14) では、相手と「同じボーダーに立ってプロジェクトを見ている」、メンバーの一員としての表現行為となったという。

このように、やりとりの過程で、場面認識が変容し、その場面認識に合わせて、想定していた対応や、そこまで続いていたコミュニケーション行為も変容させて対応していく様相が捉えられていた。これらは、理解行為において、これまでの前提としていた場面認識が変容したためであるが、そこには、メール文から相手の意図を読み取り、相手に合わせた表現行為を行っていかこうとするコミュニケーション主体の対応が表れていたと言える。そうしたコミュニケーション主体として、よりよいコミュニケーション行為と何かを考えた結果が、別の認識が生じた際に、それまでとは異なる表現や対応に行き着いていたと言える。一様に対応するのではない、相手に合わせて考えた、よりよいコミュニケーション行為に向けた判断がなされていた。

4.2.2 送り手としての立場・役割の変容とメール文との関連

やりとりを通して、場面認識の変容に伴い、コミュニケーション行為を行う際に重点を置くべき、仕事における立場や役割に関する認識が変わっていた様相も捉えられた。

例えば、場面認識の変容とともに、仕事としてどのように対応すべきかという「想起記憶」において、重視することが変わるといった場合もあった。タスク 3 の調査協力者 E の事例では、E が、場面認識の変容とともに、部下を持つ上司としての役割と、プロジェクトをまとめる上司としての役割のそれぞれを重視したコミュニケーション行為が捉えられた。E は上司であり、部下への進捗状況の遅れの報告を状況設定 1-1、状況設定 1-2 のメールで受け取っていたが、返信メールでは、「場」に関する認識を重視した結果、その認識の異なりか

ら、上司として、優先した対応が異なっていたことが明らかとなった。

まず、部下を持つ上司としての役割に関しては、状況設定 1-1 では、部下からの進捗状況の遅れのメールを受け、部下を育成する上司という役割を踏まえた表現行為を行っていた。場面認識としては、遅れに対して「準備」していることがわかり、対応できており「大丈夫そう」な状況だと認識し、上司という自分の立場においては、部下を尊重し、仕事を任せる表現行為を行った。1-1・E (58) のメール文では、「色々調整していただいております。」「企画の提出に何かあればまたご連絡ください。」とした。部下に「ある程度は任せ」つつ「部下の働き方を確認」する意味で、「何かあればご連絡ください」とした。また「頼んだことを気持ちよく毎回やってくれるよう」「感謝」を伝えていた。

一方、プロジェクトをまとめる上司としての役割に関しては、状況設定 1-2 では、プロジェクトの進行状況などの把握を行っている上司として、仕事に遅れが生じないかを優先した表現行為となっていた。それは、F からのメールにおいて、1-2・F (60)「企画の提出」が「3日後」「とありますが、」「4日後ではなかったでしょうか？」というメールから、日程を相手が勘違いしていたとしたら、期日に間に合わない可能性がある状況だと捉えていたためである。そうした場面認識に基づき、返信では、プロジェクトを上司として進めるために、必要な対応としての表現行為を行っていた。1-2・E (61) では、「これ以上遅れそうなどころがありましたらご連絡ください。」「今日の夕方また進捗状況を教えてください。」というメール文を作成した。E は「絶対遅れちゃいけない」ため、「全体的にどの状況になっているか確認したい」と語っていた。また、これまでの経験から「マネージャーとして」「私しか分からないことがあるかもしれない」など、上司しか行き渡らない詳細があるため締め切りは大変重要だという「想起記憶」との関連も窺えた。そのため、マネージャー間の調整など、非常時にも対応するような準備が必要だと考え、その準備自体はメール文に書かないが、「夕方」と報告の目安を書き、再度、自分から連絡する表現行為へと結びつけていた。

このように、仕事における上司の役割といっても一様ではなく、その場に応じて何を重視すべきかが変容する様相が窺えた。こうした様相からは、場面認識を起点にその場にあった対応を行う際に、これまでの経験などの「想起記憶」も踏まえ、コミュニケーション主体としてよりよいコミュニケーション行為に結びつけていた様相だと言えるだろう。

4.2.3 相手の印象や人柄などの場面認識を送り手が判断する際の助け

コミュニケーション行為における場面認識と、コミュニケーション行為の前提にある認

識である「想起記憶」との関わりにおいては、これまでの経験などを導入しながら、場面や今行うコミュニケーション行為への判断を行っている様相が捉えられた。

例えば、メール文の理解行為においても、「想起記憶」が関わっていた。例えば、相手を推測するには、これまで積み重ねてきた経験が語られ、それらと比較しながら、相手の印象や人柄が語られる様子が窺えた。

調査協力者 L であれば、これまでの仕事で接してきた上司とのやりとりを思い出し、上司という人物に抱いている印象から、今、やりとりを行っていた M の人柄について語っている。例えば、仕事においては、短く簡略化されたメールを受け取ることが多いが、M は、状況設定 1-2・M (36) の「他がうまっていたので、都合があってよかったです。」「暑い時期にご足労させてしまってすみません…」とメールに書かれていた。L は、「31 日で問題ございません」って、普通の人はこちらで止まっちゃうかもしれないですね。これで用は済んでるんですから」「本当短く済む人多い中で、向こうさんも天気の答えとかも触れてきてる」と語った。これまで受け取ってきたメールを反芻させ、こうしたメールのやりとりを行う M は、「優しい」「人間力」があると述べた。「想起記憶」から予測、想定していた返信されるだろうメール文と、受け取ったメールを反芻させ、M が親切だといった印象に結びつけていた。

メール文の受け止めにおいては、これまでの経験といった「想起記憶」が導入され理解行為に結びついていた。また、そうした理解行為が、コミュニケーション主体にとっての場面認識とも関わり、相手の人柄や印象などに結びつくなどの関わりが捉えられた。

4.3 他者の視点を汲み入れるためのコミュニケーション行為における工夫

やりとりを通して、場面認識が変容するなど、送り手として、どのようにコミュニケーション行為を行っていくかという認識と表現との関わりが変容していたことを採り上げた。本項では、そうした場合に、調査協力者が、コミュニケーション主体として、ビジネスメール上でどのような工夫を行っていたかから考察する。

4.1 では、重点が置かれていたコミュニケーション行為においては、必ずしも、一つの認識が語られていたわけではなく、主体の内で、複数の認識が語られていた場合や、その認識が変容する場合に言及した。そうした認識の変容によって、コミュニケーション主体としては、自分と相手との認識がずれている可能性や、解釈の異なりを推測する場合もある。そうした場合に、ビジネスメールのやりとりにおいて、相手の理解行為を推測する中で、よりよ

いコミュニケーション行為で関わっていけるよう、送り手として調査協力者が工夫していた点に着目した。

以下、相手である他者の視点を意識しながら工夫を行っていた、コミュニケーション行為におけるメール文との連動を考察していく。

4.3.1 送り手側で想定している場面認識を確認する

調査協力者の語りからは、コミュニケーション主体の中で生じた認識が、合っているかを特定させる、確認する工夫も見られたと言える。そうした工夫において、自分の想定と、相手の認識が異なっていないかを、明示的に確認する場合と、暗に示して確認を取るなど、様々なコミュニケーション行為として表れていたと言える。

例えば、調査協力者 K は、明示的に相手に確認を行う表現行為を行っていた。K は、返信が遅れてしまったという状況において、相手は、それほど、急いでいないだろうという認識を持っていた。しかしながら、一方では、あくまでもそうした認識が、自分の推測に過ぎず、思い違いの可能性もある点に言及していた。そのため、K の語りからは、状況設定 1-1・K (18) のメールにおける「遅すぎますでしょうか」と、自分が相手のメール文から推測した相手の状況や気持ちを念のために確認する表現行為を行っていた。このように、相手が急いでいないだろうと推測しつつも、認識を確認する表現行為を行っていたことが窺えた。

例えば、調査協力者 L の場合には、そうした確認を暗に行っていた表現行為が見られたと言える。L は、打ち合わせの日程を調整する中で、相手の M は、平日勤務なのではないかという推測をしていた。その推測は、L のこれまでの仕事経験と関連していた。L は、「8月5日で見たら土曜日なんで。よく実際の仕事であったんですけど、日付が曜日を間違っ言ってくるパターンって、あとでまた「すいません、ちょっと日付間違えた」とかそういうのがある」と語っている。それゆえ、L は、状況設定 1-1・L (32) で、「8月5日(土)打ち合わせ、問題がございません。」と、曜日を明記したメール文を作成していた。L は、その意図を、「こっちは言えないんですけど、本当にその日いいんですよね、間違えなくその日いいですよっていうのを、ちょっと念入りに確認したい」と語っている。このように、日時を明確に繰り返すというメール文により、自分が想定していた認識を、暗に相手に確認したコミュニケーション行為だと捉えられるだろう。

このように、コミュニケーション主体としては、様々な認識を、明示的に、暗にと様々な工夫しながら、相手に確認し、特定させるコミュニケーション行為を行っていたと言える。

4.3.2 送り手として、他の認識を持ち合わせていることを示す

次に、コミュニケーション主体として、他の認識も持ち合わせていることを示すコミュニケーション行為の工夫も行われていたと言えるだろう。

例えば、選択した対応とは別に、ビジネスの常識的行動を行うという認識も持ち合わせていることを暗に示すといったコミュニケーション行為である。Jは、場面認識において、相手が顧客であるという認識を重視していた。しかし、Kが「忙しい」だろう場面認識を優先した対応を行った。その一つに、Kが状況設定 1-1・K (25) において「打ち合わせ場所は弊社でしょうか、もしご迷惑でなければこちらからお伺いします」という表現を受け、顧客であるKに来社してもらうこととした表現行為があった。その一方で、調査協力者Jは、立場上の自分が来社すべきという認識も持っていたため、ビジネスにおける常識とも言える「想起記憶」を、持っていることを相手に示す表現行為の工夫を行っていた。それは、お礼表現に「誠に」を追加した点である(1-1・J (26))。語りでは、「意図があるかもしれないから、じゃあ来てもらうことにしようみたいな。でも本来だと、うちが行ったほうがいいかなと思うから、「誠にありがとうございます」とか付けとくと述べている。

このように「あえて」相手の来社を「受け入れ」たことが伝わるよう、ビジネスの常識とも言える、相手が顧客だという認識を持ち合わせていることを示すために工夫したコミュニケーション行為が捉えられた。

4.3.3 相手との認識の違いが表出することを回避する

相手と自分の認識のずれを自覚し、その違いが表出することを回避するコミュニケーション行為も行われていた。

例えば、相手との認識のずれをメール文から読み取り、メールのやりとりではなく、口頭でのやりとりに切り替える、口頭で話せるまでメール文では話題を掘り下げないなどにより、違いが表出することを回避する表現行為である。

調査協力者Hは、メールのやりとりを行っている中で、そもそものコミュニケーション行為の前提である打ち合わせの捉え方、メールの書き方、仕事の進め方などの認識自体に、相手とのずれがあると推測していた。

Hは、Hが用いた「早め早めに進められたら」状況設定 1-2・H (44) というメールに対し、状況設定 1-2・G (45) で「スケジュールを前倒ししたいとお考えでしょうか？」とい

う質問が寄せられていた点や、状況設定 1-2・G (47) で「理解が漠然としていますので」「確認させてください」と書かれていた点から、これらの内容に「的確に」答えて欲しいという G の要望を読みとっていた。状況設定 1-2・G (47) の G が書いた「理解が漠然としています」という返信への受け止めとしては、H も自身の表現行為が漠然としていることに、「それはそうだ」と納得していた。しかし、相手からは、質問へ「的確なメール」を送ることが求められていたが、H 自身は、そのトレーニングの方向性や進め方などを含めて、メンバー全員で考えるべき事柄だと捉えていたと言える。また、質問が、「丁寧」に「細か」く、疑問点を明示されていた点も、H 自身の社内のメールであるため、「思っています」のような「感情」も入れたメールを作成しているという認識とのずれがあるように読み取っていた。

そして、そうしたずれは、メールにおいて一通一通取り上げても、解消は難しく、事態が悪化する可能性もあり、また、一つ一つの齟齬を取り上げれば、「永遠」に時間が割かれるだろうと判断した。そして、状況設定 1-2・H (48) では、「そうですね、まずは、一旦打ち合わせさせていただければと思います！」と、「そうですね」と相槌、同調しながらも、メールのやりとりを続けることを回避し、口頭で話すことで対応するメール文を送っていた。

このように、他者と自分の認識との関わりの中で、メールのやりとりから、相手と自分の認識のずれを自覚し、その違いが表出することを回避するような工夫も行いながら、他者とも認識をすり合わせて、コミュニケーション行為が行われていたと言えるだろう。

4.3.4 受け手など他者からの認識を推測しておく

他者との関わりの中には、コミュニケーション行為を行う際に、相手の認識を推測して、自分の認識とは異なる受け止めがされるのではないかという推測も捉えられた。

例えば、調査協力者 O は、進捗の遅れに対しての結論と影響や負荷などその詳細を「書きすぎか」と思っても、相手にとって的確で十分な情報を示すことが重要との認識を持っていた。そのため、状況設定 1-1・O (67) のメールなど、資料のどこに、言及した情報が書かれているまでを提示したメールを作成している。しかしながら、一方で、O が、そうした説明の追加に対して、相手も説明があったほうが理解し納得してくれると認識しながらも、相手には、「言い訳がましく」受け取られる可能性があることも自覚していた。状況設定 1-1・O (65) のメールにおいても、謝罪とともに「こういう事情があったんです」という説明を入れていたが、「エクスキューズ」や「言い訳」は「つい」「出ちゃう」と述べていた。

このように、自身のコミュニケーション行為として、重点を置いた認識についても、受け

手になるだろう他者には、別の受け止めが生じるだろうことを自覚しながら、コミュニケーション行為を行っていることも窺えた。他者の受け止めなどの認識を推測することで、よりよいコミュニケーション行為を考えていたコミュニケーション主体としての工夫だとも捉えられるだろう。

4.3.5 文字通りの意味で伝達するように書く

伝えたい内容が伝わるよう、曖昧な表記により、相手に、伝えたい意味が伝わりづらく誤解されるといったメールを書かないよう意識する連動も見られた。調査協力者の語りからは、表現主体として、相手からの返信を受け、自身が、誤解を招く、わかりづらい表現を用いて書いていたことを反省していた。また、理解主体として、その場で理解できたつもりであっても、表記に引きずられ、メールを作成中に結果的に間違いが生じることもあった。

例えば、調査協力者 K は、「両日」と書いた表現行為が、誤解を招く可能性があったことを語っていた。「さっきの「両日」もそうだけど、結局誤解を生む可能性が確かにあるなど、今読み返して思うね。」「19・21なのか、20・21なのかとか」と語っている。文字通り、相手に誤解されないように書くためには、明確に日付を書いて伝える表現が必要だと捉えていることが窺えた。

また、調査協力者 C は、客観的に伝わる形式を重視して書く点に重点を置いていた。語りでは、母語ではない言語でのメールのやりとりの経験から、「言葉の表現で誤解」が生じないよう、「思い」よりも「客観的な文章」となるよう「端的に」「事実」を述べる必要があると語っていた。今回のメールでは、進捗状況の確認を行いたい理由、状況説明などの事実
に言及した (1-2・C (54))。

第10章 研究課題4の検討

本章では、研究課題4「日本語教育において、ビジネスメールはどのように扱ってあげればよいのか」を検討し、本研究の研究課題1～3の結果を踏まえた日本語教育へ向けた示唆や扱いの方向性を考察する。

本研究は、待遇コミュニケーション論の立場から、ビジネスメールによるコミュニケーション行為における認識と表現（内容・形式）との連動を見てきた。連動の諸相においては、その場で主体が特に重点が置いていた認識により、第9章に示した分類のような認識と表現との関わり方が異なることが明らかとなった。同じ送り手と受け手という関係性や、一つの用件の中で展開されたやりとりであっても、主体の内でも複数に生じる認識が捉えられたと言える。また、そうした場面認識やコミュニケーション行為の前提にある認識のなかで、コミュニケーション主体としての判断が求められることを捉えた。例えば、顧客とのやりとりであっても、上下関係を意識した丁寧なコミュニケーション行為が常に優先されていたわけではなかった。顧客との関係性に重点を置いた場合においても、場面認識やコミュニケーション行為の前提として捉えられた認識のなかで、丁寧さよりも忙しい人への対応を優先した方がよい、やはりビジネスの常識として丁寧な対応を継続する、などを判断し、ビジネスメールを書く際の重点の置き方を変えていたと言える。

本研究で得られた結果からは、コミュニケーション主体が、上下関係、ウチ・ソトの関係などの外的場面を理解し捉えることは、コミュニケーション行為における場面認識の一部だと捉えられた。その場や相手との外的場面を理解できているかだけではなく、他にも様々な認識が生じる中、今この場のビジネスメールのやりとりで、どのようなコミュニケーション行為を行っていくかをコミュニケーション主体自身が、思考し判断できるようにしていくことが重要だと言えるのだろう。

こうした結果を踏まえれば、本研究の問題意識で述べた、日本語学習者が課題としていた、場面の動態性に配慮しながらビジネスメールを書くという難しさは、次のようにも解釈しうるのだろう。コミュニケーション行為における連動には、多様な様相があるにも関わらず、顧客や上司であれば、丁寧な表現を用いるべきだといった形式を中心とした一つの見方でしか捉えられていなかったことが、課題の一要因だと考えられる。

これらから、本研究での結果を踏まえると、日本語教育において、コミュニケーション行為を行う場を捉え判断していくための助けとなる見方、コミュニケーション行為におけ

る連動を考えるための観点を知ることにも重要になるのだろう。そこで、ビジネスメールを事例とした本研究の結果から、教材での言及を用いて、研究課題4「日本語教育において、ビジネスメールはどのように扱っていけばよいのか」を検討していく。

以下、第1節では、本研究の結果から、ビジネスメールを扱う日本語教育を例に、コミュニケーション行為を捉え扱う際に何を踏まえておく必要があるかを述べる。

第2節では、コミュニケーション行為への見方を示すため、一例として、先行研究で述べた既存の教材におけるビジネスメールの扱いを採り上げる。本研究の結果を踏まえると、どのような観点でコミュニケーション行為を捉えていけるかを具体的に示すことを試みる。

第1節 本研究を踏まえたビジネスメールを扱う日本語教育への示唆

コミュニケーション行為への判断を助ける見方を育てることを踏まえ、本研究の事例であるビジネスメールの日本語教育での扱いを考えていくためには、主に次の三点を踏まえておく必要があるだろう。

- (1) コミュニケーション行為への見方を知る意識の段階や過程と、表現していく段階や過程を意識する
- (2) いわゆる「社会」に出る前と後を区分せず、共通性と個別性という見方で考えていく
- (3) コミュニケーション行為への見方は、具体的なメール文に基づいて扱う必要がある
以下、本研究の結果を踏まえて言及していく。

1.1 見方を知る段階や過程と表現していくことの段階や過程を意識する

まず、表現していく過程だけでなく、コミュニケーション行為への見方を知る意識の過程へも自覚を向けることの必要性を述べる。

コミュニケーション行為における認識の何に重点を置くかによって、言語行動やビジネスメールでの表現の仕方が変わっていたことを捉えた。その結果からは、まず、言語行動などへの判断を行う過程と、その後、それをどのように、表現していくかを考えていく過程があることが窺えた。

ビジネスメールの教材などにおいては、定型表現やよく使われる表現などの形式が扱われているが、それは、主に、どのように表現していくかに関わる過程だと言える。第9章

では、〈形式〉に重点が置かれていた認識との連動も捉えられたが、誤字をしない、敬語への意識といった観点は、他の多くの要素の一つだと捉えられた。

そして、表現する過程とともに、状況をどのように捉え、どのようなコミュニケーション行為を行っていくかを、コミュニケーション主体として判断していく意識の過程がある。調査協力者Eのように、状況によって、上司として重視する立場や役割が変わると判断し、それに応じたメール文での異なった対応が見られた例もある。そうした、コミュニケーション行為をどのように行っていくかを考える助けとなる見方に目を向けていくことで、状況の変化に応じた、表現との連動も考えていけるのだろう。

先行研究においてタスク中心の指導では、「意味を重視した活動の中で」、「言語形式により多くの注意を向けさせる指導」（向山 2016、p.94）をいかに行うかという課題が指摘されていた。意味を重視した活動は、コミュニケーション行為をどのように行うかを判断・思考する段階だと捉えれば、その過程と、それをビジネスメールの文面として、どのように伝えるかという、形式を中心として考える過程に分けて捉え扱うこともできるのだろう。

また、ビジネスメールの扱いでは、学習者が、読み手の配慮を強く意識してしまうといった傾向や課題が捉えられていたが、読み手への配慮も、様々あるコミュニケーション行為を捉える一つの観点だと言える。読み手の配慮を強調しすぎてしまうといった日本語教育で捉えられた課題は、コミュニケーション行為を捉える見方が、読み手の配慮という一つの観点のみであるような伝え方や理解の仕方になってしまった場合に起こりうるとも言えよう。コミュニケーション行為を捉える観点は、種々あるが、その一つに読み手の配慮もあるという前提を踏まえておくことで、一つの見方だけではないものとして扱っていけるだろう。

1.2 「社会」に出る前と後とを切り分けずコミュニケーション行為を考える

いわゆる「社会」に出る前と後とを区分せずにコミュニケーション行為を考えると、社会人が行うビジネス領域でのメール、学生が大学生活の中で行うメールといった外的な場で切り分けずに考えていく視点である。

本研究では、ビジネスメールに、私的ではない立場や役割を担ったコミュニケーション主体が行うという広義の定義を置き、領域で区別しない、共通性の観点からも捉えられる点に言及した。こうした共通性の観点からもコミュニケーション行為を考えていけるが、

もちろん、ビジネスにおける固有性も、ビジネスメールには当然関わってくるという見方を前提とするということである。

学生か社会人かの違いだけで見てしまえば、仕事にも従事する学生や、社会人でも学生として学業に関わっている場合もあり、メールを送る領域によって自らのコミュニケーション行為を分けられない場合もあるのだろう。Super (1980) が、「キャリアとは、生涯の過程を通して、一人の人によって演じられる役割の組み合わせと連続」(p.282、筆者訳)だと述べたように、自身のコミュニケーション行為も、学生、社会人などで過ごす過程の中で、私的ではない立場や役割を意識しながら生涯を通して学んでいくものであるのだろう。こうした視点で捉えれば、コミュニケーション行為への見方も、学校から社会へ移行したわけではなく、日々のコミュニケーション行為の中で展開される共通性と個別性の観点から考えていけるものとなる。

ビジネスで求められる固有性の高いコミュニケーション能力は、社会で身に付けるべきものとの見方が、ビジネスメールを扱う日本語教育の背景にあったことを先に述べた。日本語教育では、定型表現、よく使われる表現などのビジネスメールの基本的な形式の習得が中心であり、その知識を踏まえ、その後、社会に出てから、学習者自身が仕事の中で実践を重ね、コミュニケーション能力を身に付けていくべきものとされてきたと言える。

しかし、本研究の結果を踏まえれば、ビジネスメールで行われていた様々なコミュニケーション行為への工夫には、社会人に限らない主体の経験が反映されたと言えよう。ビジネス従事者のビジネスメールによるコミュニケーション行為の共通認識には、大学生活を含めた経験が導入された語りが多く捉えられた。調査協力者 B が「社会人じゃなくても、(中略) 大学とかにいるときに、先輩とか後輩とか、先生とかメールですするときにも、そういうことはやっぱりするんですよ」と述べているように、ビジネスで行うコミュニケーション行為も大学生活からの延長だと捉える認識も窺えた。「生涯の過程を通して」

(Super1980, p.282) と述べられているように、コミュニケーション行為への見方を考えていく学びは、学生も、社会人であっても考えていく必要があるのだろう。

1.3 コミュニケーション行為への見方は具体的なメール文との関連の中で考える

そして、コミュニケーション行為への見方を扱う場合には、具体的なメール文に基づいて扱う必要があるのだろう。

調査協力者の語りを共通認識の観点から考察しまとめた様相からは、共通認識としてま

とめられながらも、その内実は、多様な見方が含まれていることが窺えた。例えば、ビジネスメールはわかりやすさが大事だとの見解には多くの人が共通の認識を抱いているだろう。しかしながら、何をわかりやすさと捉えるか、それをビジネスメールにおいてどのように示すかという具体的な点との関連で捉えると、「わかりやすさ」に対して様々な考えや表し方、工夫があることが明らかとなった。箇条書きで示すといったやり方で表すといった考えや、相手が長文を綴る人である場合には、相手のスタイルに合わせ文章で示した方がわかりやすいと捉えた場合もあった。それゆえ、わかりやすく書くべきだと伝えるだけでは、抽象的な概念として認識できた場合も、ビジネスメール文としてどのように示すかという、具体的なメール文との関連として理解することが難しい。荻原（2014）が「どの程度『読み手への配慮』を明示すれば書き手の気づきと訂正に結びつくのか」という課題に対して「考慮しましたか」「という問いかけのみでは、学習者の気づきを促すのに十分ではない事例」が捉えられたと指摘した点とも関連するだろう（p.20）。つまり、意識のみを扱っているだけでは、どのように表現していくかとの関連でコミュニケーション行為を捉えられないことが推察される。読み手の配慮とは、どのような意識なのかを理解した上で、そうした意識に基づいた場合に、どのような表現として示すのかという認識と表現との関わりを考えていく必要があるのだろう。このように、コミュニケーション行為を捉える観点を考えていく際には、具体的なメール文としてどのように示すかを含めて検討していくことも重要になるだろう。

第2節 既存の教材を一例としたビジネスメールを捉える見方の提示

ここまで、ビジネスメールを扱う上では、表現するために必要な形式に目を向けるだけでなく、コミュニケーション行為をどのように行っていくかを、考える助けとなる見方にも目を向けていく必要性を挙げた。また、日本語教育で捉えられた課題との関連において、コミュニケーション行為を捉える見方が、読み手の配慮などの一つの観点のみであるような伝え方や理解の仕方になってしまわないように、多様なコミュニケーション行為を捉える観点、見方を踏まえておく必要性にも言及した。

そこで、ここで一例ではあるが、本研究の結果を踏まえると、既存の教材で採り上げられたビジネスメールへの扱いに対して、それ以外に、どのような視点や見方を踏まえておくことができるかを具体的に示していく。

第2章、第4節において、ビジネスメールを扱う教材を、内容ごとに以下の四つに分け言

及した。ビジネスメールの基本的なマナーや表現における扱い方、メールを書く活動における扱い方、メールを読み取る活動における扱い方、話す話題としてのメールの活動、である。

以下、この四つに分けた既存の教材での言及に対して、本章では、認識と表現との連動の観点から、どのような見方ができるか、どのような視点を踏まえておけるかを再考する。内容で何を扱うべきか、形式で何を扱うべきかという教材を批判的に捉えた視点ではなく、本研究の調査の結果を踏まえ、待遇コミュニケーション論に基づいた認識と表現との連動の観点から、教材で扱われているコミュニケーション行為をどのような点に留意して考えていけるかを、事例を挙げながら検討する。教育の場に関わる日本語教師を含めた従事者にとっての見方の一助になることを目指し試みるものである。

2.1 ビジネスメールのマナーや表現などの考え方を扱う場合を例に

ビジネスメールの教材では、メールの使い方やマナー、よく用いられる表現や文例などのテンプレートなどが提示されるといった書く上での基本的な知識が扱われている。例文などのテンプレートは、初めてメールを作成する学習者にとって利点が多いが、その扱い方には、課題もあることを指摘した。神吉 (2017) が「ビジネス日本語教育の『ビジネスマナー研修化』」(p.171) と指摘したように、社会人として守るべき、マニュアルや規則として捉えられがちになってしまうことである。

こうした課題に対して、本研究の結果を踏まえると、次の点が重要になるだろう。ビジネスメールの基本的な知識は、共通認識を知る段階において重要だと言えるが、その扱いにおいては、規則やマニュアルのような理解とならないよう、考える助けとなる見方の一つだという前提を置いておくことである。

本研究の第7章の結果においても、基本的な知識への理解は、ビジネスにおける「常識」とされるような心構えを念頭に置くという共通認識として捉えられた。一方、調査協力者の語りでは、「マニュアルが存在しない」との指摘がある。また、共通認識においても、例えば、「失礼のない程度の表現」を身に付け、「失礼のないメール」を送る必要があるという共通認識が捉えられながらも、どの程度が、「失礼のない程度」かといった認識には調査協力者による異なりが生じていた。こうした点も踏まえれば、扱う前提に、ビジネスの心構えや常識とされている事項は、規則ではなく、ビジネスメールのコミュニケーション行為を行う際の助けとなる“考えるための知識”だと捉えておくことが重要になるのだろう。

以下、一例ではあるが、先行研究で採り上げた教材の言及を例に、ビジネスメールのマナーや表現などの扱い方において、どのような視点を踏まえられるかを見ていく。

例① どこまでを伝えて依頼するか

例えば、奥村他（2007）は、依頼をする際に、相手に伝えるべき内容への次のようなアドバイスを行っている。ビジネスメールを書く上での基本的事項において、原稿を相手に依頼する場面での一例として、「引き受けるかどうかは、相手が決めることですので、最初から詳細な内容を書きすぎないようにしましょう。」（奥村他 2007、p.95）というアドバイスである。これは、相手の意思を考慮した気遣いを示したコミュニケーション行為だと考えられるが、本研究においては、例えば、次のような語りもみられていた。例えば、調査協力者 L は、忙しい相手に「1 通のメールで要点を漏れなく」伝え、「段取りのイメージ」を湧いてもらえるようなメールを意識していた。調査協力者 E は、仕事の「全体的」な「流れ」がわかる会社の「履歴」としての記録の役割、外部委託者にとっては、メール一通で、仕事において何をすることがわかる仕事の指南書にもなるようなコミュニケーション行為を意識していた。「書きすぎない」よう心掛けた場合にも、相手が仕事を決定するための必要な情報や全体像が掴める情報が書かれているほうが、判断がしやすいとも捉えられるだろう。

例② 理由は述べた方がよいのか

ハートアンドブレイン（2017）では、催促メールが送られてきた際の対応へのアドバイスを例文とともに紹介し、「納期が遅れる状況や理由がわかるようであれば、なるべく相手側に伝える。」点を指摘した。教材では、「やむを得ない事情で返信が遅れた場合は、きちんと冒頭に『お返事が遅くなり大変申し訳ございません。お休みをいただいております、本日から出社致しました』というように、理由を述べると誠実です。」と述べている（ハートアンドブレイン 2017、p.103）。これは、待たせている相手に、状況や理由を説明することが丁寧なコミュニケーション行為につながる点からの指摘であるだろう。一方、調査協力者 K は、無意識に使った一言で、相手を怒らせてしまった経験を語り、どのような事情も、相手には、「関係な」いため、「だれが聞いてもそれは仕方ないねっていう理由」しか書かないなど、理由は、納得してもらえるかを慎重に考える必要があると語った。こうした見方を踏まえれば、本研究の見方においては、必ず「理由を述べると誠実」になるかは、相手の理由や内容にもよると捉えられるだろう。

例③ わかりやすさか、曖昧さか

他にも、件名をわかりやすく書く必要性について、奥村（2007）では、件名の悪い例として、「〇〇の納期の件」が提示されている。読んだ相手にとって「納期がどうしたのかが不明。」である点を指摘し、『〇〇の納期延期のお願い』などに変える。」必要があると述べた（奥村 2007、p.84）。これは、「件名はメールの内容が分かるように書く。」（奥村 2007、p.135）という原則に基づいた見方だと言えよう。一方で、相手にとって、納期延期というお願いを件名でどこまで明示するかという点には、別の捉え方もあるだろう。調査協力者 A、H による、相手にとってストレスになることへの明言を避ける、という語りがあったように、相手にとってマイナスの事項を件名でどの程度まで明確に示すかという観点で捉えれば、明示しない選択もあるのだろう。どの程度、わかりやすさを重視して伝えるか、件名においては、相手との関係を鑑み明言は避けるのかなどコミュニケーション主体の認識によって、コミュニケーション行為も変わると捉えられる。

例④ 記号を用いてよいかどうか

例えば、記号の使い方について、『？』『！』などの記号や顔文字は使わない。（村野他 2014、p.18）、『？』『！』の記号も使いすぎるとくだけた感じになり、印象が悪くなります」（奥野 2007、p.89）といった言及は多くの教材で採り上げられている。ビジネスメールにおいては、あまり使われることがないことを踏まえておくための提示と言える。こうした記号の使い方に関しても、調査協力者 F は、共通認識を持った上で、あえて用いることがあると言及していた。語りでは、「あまり日本のメールって」、「クエスチョンマークを使わない」、「対お客さんだったら基本は使わないというのがたぶんあると思いますけど、でもある程度、たまに使う時があります。あえて目を引くために、質問としてます、みたいな」と述べている。このように、例えば、「クエスチョンマーク」は「対お客さんだったら基本は使わない」といった知識を念頭に置きながらも、知った上で用いない、あえて用いる、というような自身のコミュニケーション行為を自覚した上での判断もあるのだろう。

本研究での結果を踏まえ、ビジネスメールのマナーや基本事項とされている内容も一つの見方であり、ビジネスメールのコミュニケーション行為への見方は、一つの観点だけにとどまらないことの一例を挙げた。

こうした点を踏まえれば、日本語教育において、教材などでビジネスメールに関わる基本的な知識を扱う際に、例えば、次のような点を意識することなどにつながると考えられる。日本語教師にとっては、基本事項は、考えるための一つの見方であるが、揺れがあるものだと知っておける。一つの正解のように採り上げ、扱わないように意識し、学習者がどうしたいかの判断していく意識が持てるよう決めつけない。教材などではわかりやすさを重視し言い切りでの提示の仕方もなされているが、場合によっては、教師が補足する、などである。

コミュニケーション行為への見方を知っておくことは、直接的な教え方の方略につながるわけではないが、多様なコミュニケーション行為があることを日本語教師が念頭に置いておくことで、ビジネスメールの基本事項を授業で扱う際に、一律に使ってはいけない、必ず守るべきルールや規則として強調しすぎないことにもつながると言えるだろう。

2.2 ビジネスメールを書く活動における扱い方を例に

ビジネスメールを書く活動では、利用できるメール文例の提示、メールの書き方の間違いの修正、ビジネスメールを書く練習をする課題などの形式でビジネスメールが扱われている。

以下、主に二つの点から検討する。まず、解説やアドバイスなどの解答例に示されている内容を例に、どのような捉え方や視点を加えられるかを示していく(2.2.1)。次に、本研究の結果を踏まえ、タスクを用いた学習方法で焦点を当てているコミュニケーション行為の観点を捉え、他の観点を含めた検討を行う(2.2.2)。

2.2.1 解説や解答例での扱い方の一例

例① 書く内容の選択

以下では、用件を意識した情報の選択がアドバイスされている。例えば、村野他(2014)では、修正が必要なメールとして、「そういえば、小泉さんお酒がお好きだと話していらっしやいましたよね。この間、渋谷で雰囲気がいい居酒屋を見つけました!『六べえ』というところ(URL 中略)です。」(p.16)という内容がメール文の最後に添えられた例文を提示し、適切なメールに書き直すためには、上記の部分を削除する必要があると指摘している。解答例では、この部分が削除され「相手にわざわざ伝える必要のない情報は書かない。」(村野他

2014、p.18) とアドバイスが添えられていた。用件とは異なる情報を提示しているという点から、ビジネスメールでは、必要ないとの解説が行われていると捉えられる。

一方、本研究の結果を踏まえれば、何のために書くかは、場や相手との関係性によって変わり、また別の捉え方もできると言えるだろう。例えば、調査協力者 A は、相手にプレッシャーを与えないよう、メール文に、相手が一言でも返信しやすいだろうポイントを盛り込むということを意識していた。仕事においても、締め切りに間に合っておらず、「書けてなければ、返信できなくなってしまうから、他の情報を入れて」書くように心がけているという。例えば、「よく顔を合わせてる」相手であれば、「どこに住んでる」かなどから、地域に合わせた「その季節の挨拶」などを関係の中で情報を集めながら、入れる工夫を行っていた。要するに、用件を的確に伝えていくことをコミュニケーション主体が重視したメール文においては、必要がない情報と言えるが、コミュニケーション主体が相手との関係づくりに焦点をおいたコミュニケーション行為の場合には、情報を提示することも一つの選択だと言える。上記の例であれば、お酒が好きな相手に居酒屋という情報を提供する内容を盛り込むことも工夫の一つになり得るのだろう。

例② 「うれしくない申し出」への対応

奥村(2008)の教材では、承諾のメールとして「取引先からの納期延期の依頼を承諾する。(中略)社内で話し合った結果、10日間の延期を認めることになった。でも次からはこういうことがないようにしてもらおうよう頼む。」(p.117)といった設定が提示されている。解答例では、承諾のメールを書く際のアドバイスが掲載されている。例えば、承諾であっても、「あまりうれしくない申し出を承諾する場合は、なぜ承諾したかを書いた後に、次から早めて欲しいことを丁寧に付け加えるとよい。」(奥村 2008、p.132)など、メール文の意図を説明したアドバイスである。解答例では、「ほかならぬ貴社のお申し出ですので、今回については10日間の納期延期を了承致しました。」「ただ、次回からはこのようなことがないように、よろしく願いいたします。」(奥村 2008、p.132)と提示されている。

この例においては、例えば、次の二つの点を踏まえておくことができる。

一つ目は、うれしくない申し出に対してどのような表現行為を行うかという点である。もう一つは、うれしくないといった感情とコミュニケーション行為との関連である。

(1) うれしくない申し出への対応を考える視点

解答例を示した送り手の意図は明示されていないが、送り手にとっては、嬉しくない申し出であり、仕事の遅れなどが再び生じないよう相手に促したコミュニケーション行為だと捉えられる。一方で、本研究の結果からは、自他の立場や状況によって、「次回からは早めて欲しい」と、どこまでを明示して伝えるかは、コミュニケーション主体の認識によって異なる様相が捉えられた。本研究の調査協力者らは、相手に非があることを明示せず、「一方的なお願いとなり」と、自分に非があるような表現を用いた調査協力者もいた。また、理解主体となった調査協力者も、遅れてしまった非が自分にあることを認識しながらも、直接明示せずメールが書かれていたことに、配慮を感じる調査協力者もいた。こうした点を踏まえれば、表現に至る前に、まず、「次からはこのようなことがないように」頼むかどうかの選択が、まず、送り手にあることが窺える。また、伝える場合には、その仕事の内容の重要性の程度や、相手との関係性、どのような関係を創っていきたいとコミュニケーション主体が考えるのかによって、書く内容や用いる表現も変わっていくと捉えられるだろう。

タスクなどを行う際には、こうした問題を扱う教師が、どのような場面認識として捉えて書くかを、別途、設定などで付け足し、学習者に提示するといった工夫も行えるだろう。例えば、上記の「ただ、次回からはこのようなことがないように、よろしく願いいたします。」(奥村 2008、p.132) という解答例などを示す場合には、この内容をメールに明示して書こうと考えた送り手は、どのような状況かなど、その認識を学習者へ問うことで、認識と表現との連動を含めたコミュニケーション行為へ目を向けられるだろう。

(2) うれしくないといった感情をどのように捉え扱うか

さらに、「うれしくない申し出」(奥村 2008) など、教材では、送り手や受け手の気持ちが示され扱われているものも見られた。一方、本研究の結果からは、〈気持ち〉に重点が置かれたコミュニケーション行為は、一例のみであった。また、調査協力者からは、ビジネスメールは、組織と組織のやりとりを行っていることと捉え、情緒的表現は用いない点を重視するといった語りも見られた。また、「感情が文面からは、読み取りづら」いため、感情は表現する必要はなく、余計なことには言及しないようにするという認識も捉えられた。

嬉しくない申し出や、感謝の気持ちは、コミュニケーション主体の感情だと言えるが、私的ではない立場や役割で行うメールにおいては、感情などの〈気持ち〉を重視して、コミュニケーション行為に表していくことが少ないと捉えられる。このような結果を踏まえた場

合には、嬉しいか、嬉しくないか、といった〈気持ち〉からコミュニケーション行為を考えるのではなく、そうした感情に至った状況に目を向け、なぜ嬉しくないのかを考えてみることもできるのだろう。自分の仕事が遅れてしまうや、自分の仕事が遅れることで、社内のメンバーに迷惑を掛けるなど、嬉しくない感情が生じた理由によっても、どのようなメール文として書き表すかは、異なってくると捉えられる。嬉しくないといった〈気持ち〉が生じた状況によって、メール文において、次は、遅れが生じないよう、相手に伝えるかどうか、明示しないようにしたいかなど、表現したい内容の異なる方向が定まってくることも捉えられるためである。

謝罪の言語行動における結果からも、謝罪表現が必ずしも謝罪したいという感情や認識と結びついているとは言えない様相が捉えられた。「大変申し訳ございません。」という表現は、文字通りでは、申し訳ないという気持ちを示す謝罪表現だと言える。しかし、本研究の結果からは、コミュニケーション行為に、どのような認識が、結果としての謝罪表現に連動していたかについては、謝罪の気持ちを意図とした認識よりも、例えば、ビジネスの常識といった認識から謝罪が行われていた事例が多く見られた。例えば、調査協力者 K のように、常識的な対応への認識が、返信の遅れについて、建前上であっても言及する、謝罪するといったコミュニケーション行為への判断につながっていた事例もある。また、調査協力者 L のように、調整している日程を滞りなく決定できるよう、やりとりを進めるため謝罪を行うといった語りもあった。受け止めにおいても、調査協力者 J は、「そんな「大変申し訳ございません」とかって結構使っちゃうんで、すぐに「誠に申し訳ございませんでした」って言っちゃう」と語っているように、複数の調査協力者が、ビジネスの実践知として、「大変申し訳ございませんでした。」という表現を見ても「本当に悪いと思って」用いている謝罪ではないと捉えていた。

日本語表現を学ぶ際には、文字通りの意味を学習することは多い。例えば、メールを扱う教材やビジネスマナーの教材などにおいても、マナーとして、「丁寧な謝罪は必要だ」「感謝の気持ちを表現する」といった心構えとして扱われる場合もあると言える。一方で、ビジネスにおける謝罪などの言語行動を、申し訳ないという気持ちを伝える際に用いる表現だと、日本語学習者が受け止め、理解していた場合には、コミュニケーション主体として、謝罪表現を用いる際や、受け取った際に違和感が生じる場合もあるだろう。その場で、謝罪を行うかどうかは、コミュニケーション主体の判断が必要になるが、そうした判断を行う上で、コミュニケーション行為における謝罪表現に結びつく多様な認識との連

動を知っておくことは、自身のコミュニケーション行為を考えていく上での参考となるだろう。

例③ 感謝の気持ちを書く

最後に、お礼や感謝の扱いにも言及しておく。教材の中には、「お礼のメール」で「本文も、あまり難しく考えずシンプルに感謝の気持ちを書くこと」（奥村他 2008、p.133）といったアドバイスも見られた。上記の「シンプルに感謝の気持ちを書く」とは、例えば、どのような表現が考えられるだろうか。本研究では、〈気持ち〉との連動が捉えられた例は一例のみであったが、感謝の気持ちを伝えたいといった内容であった。調査協力者 L は、相手への感謝の意図を含めて、素直な気持ちを表現しようと、「本当」など強調する表現を付け加えていた。L のみの言及であったが、「シンプルに感謝の気持ちを書くこと」の一例として捉えられるだろう。

2.2.2 タスクを用いた書く練習の目的と設定

学習者がビジネスメールを書く練習を行う教材では、依頼、謝罪、承諾、連絡など様々な設定の下、学習者が自身でメールを作成する内容がタスク形式で扱われている。本項では、本研究の結果を踏まえた一例として、タスクでは、コミュニケーション行為のどのような観点に着目できそうか、目的によってタスクのどのような点を工夫していけるかなどを、教材にあるタスクを例に検討を試みる。

本研究を踏まえて考えた場合には、次のような目的別の視点でタスクを行うこともできるのだろう。

- (1) メール文で書くべき内容を適切な日本語で表現する
- (2) メール文での内容は主体が考えて書く
- (3) 設定場面をどのように捉えるか場面認識を踏まえて書く、書き直す
- (4) 場面の動態性を取り入れた設定で書く

先行研究からは、ビジネスメールを扱った教材は、(1) の形式を重視したタスク課題を設定した教材が多かった（奥村他 2008 など）が、(2) の内容の自由度が課されたタスクもあったと言える（植木他 2018 など）。また、メールを扱う教材では、(3) のような外的に設定した場面に意識を向けメールを作成する課題が提示されていた（由井他 2012 など）。さらに、本研究の結果を踏まえれば、(4) のように場面に動態性を採り入れ、より場面認識に自覚的

になることに重点を置いたタスクも考えられるだろう。

2.2.2.1 タスクにおいて焦点を当てる箇所を変える工夫

(1) のタスクを例に、コミュニケーション行為において焦点を当てる箇所を変えていく一例を示す。小野塚他 (2015) では、予定されていた定例会議が中止の連絡に関する次のようなタスクが示されている。

あなたは企画部の社員です。予定されていた定例会議が中止になったので、部内の人にメールで伝えてください。

次回の定例企画会議を来週の月曜日（10日）で打診したが、出張で出席できない人が数名いるので今回は見合わせる。参加する人のスケジュールを確認して再調整する必要があるので、日程については追って連絡する。

（小野塚他 2015、p.19）

解答例では、「次回の定例企画会議を来週の月曜日（10日）で打診いたしましたが、出張で出席できない方が数名いらっしゃいますので今回は見合わせます。参加される方のスケジュールを確認して再調整する必要がありますので、日程については、追ってご連絡致します。（下線は筆者）」（小野塚他 2015、別冊 p.26）と示されている。ここからは、上記のタスクは、学習者が、ビジネスメールを示された内容に沿って作成し、ですます調や、敬語表現などを含め適切な表現で書く練習をするための問題として設定されていることがわかる。

このような (1) のタスクも、例えば、冒頭部分の「あなたは企画部の社員です。予定されていた定例会議が中止になったので、部内の人にメールで伝えてください。」のみの提示であれば、(2) のタスクとして用いることができるだろう。

また、(3) のタスクとして用いる場合には、由井他 (2012) が、「岡田先生には週に1回、日本語のクラスで会います。」「岡田先生には1年間日本語を教えてもらっています。」(p.89) などの関係性の詳細がわかるような記述を追加していたように、場面認識に関わる詳細を加えることもできるだろう。例えば、部内の定例会議は、毎週か、毎月なのか、部内の人とは、普段から顔を合わせる間柄なのかといった詳細によって書きぶりも変化することが推測される。

本研究においても、設定された外的場面から、例えば、日程調整タスクでは、著者との打ち合わせ、請け負った工事に関する打ち合わせ、顧客へのプレゼンの場としての打ち合わせ

など、個々の主体による多様な捉え方が示されていた。また、先行研究では、架空の人物になりきりメールを書くタスクもあるが、場面認識へ意識を向け、メールを書く練習を行う場合には、メールを作成する送り手の名前は、架空の人物ではなく、課題に取り組む学習者自身が送り手となりメールを書く必要があると言えるだろう。

2.2.2.2 場面の動態性を取り入れた設定

既存の教材を例に (1) ～ (3) を見てきたが、それに加え、本研究の結果をもとに、(4) 場面の動態性を取り入れた設定で行う書く活動も考えられるだろう。それは、人間関係や場などの外的場面の設定を変更させるような状況設定を取り入れたタスクなどである。

例えば、人間関係を場合分けで示すこともできるのだろう。由井他 (2012) の依頼場面においても、岡本先生との関係を「週に1回」会うという設定が示されていたが、例えば、「入学して1度しか会ったことがない」といった状況など、設定を場合分けで書く練習を行うこともできるだろう。

本研究においても、調査協力者 J のように、日程調整のメールにおいて、「この人本当に忙しそうだ」という認識が生じた際には、丁寧に確認するメールから、日程を「ピンポイントで決め」る「確定」させるメールが作成されていた。同様の人間関係において、相手が忙しそうか否か、といった設定に分けて書くといった練習も行える。作成したメールを見比べて、気づいた点や工夫点を共有するといった活動も行えるだろう。こうした人間関係に関する変化などを設定に取り入れることで、コミュニケーション行為への自覚を促す書く活動なども行えるのだろう。

また、場に関する変化であれば、メールを作成する前に追加で事情の変化を知らせるといった、本研究の調査タスクで用いた状況設定なども、その一つとして活用できるだろう。

本研究の結果からは、状況設定 1-1 と状況設定 1-2 において、コミュニケーション主体としての場面認識が変容した様相が捉えられた。例えば、調査協力者 E は、事情の変化が追加されたことで、部下を育成する上司の立場から、プロジェクトを管理する上司としての立場を重視するなど、主体が考えたよりよいコミュニケーション行為も異なっていたと言える。そうした変容を受け、何を重視して、どのようなメールを書くかを考えるタスクとしての活用もあるのだろう。

2.3 メールを読み取る活動における扱い方を例に

先行研究では、(1)、(2)のメールを読み取る活動が教材で扱われていたことを述べた。本項では、(1)、(2)だけでなく、本研究の結果から、(3)の人間関係や人となりという、コミュニケーション行為を捉える視点を踏まえた、メールを読み取る活動を提示する。

- (1) メール文の用件や情報の詳細を読み取る活動
- (2) 書いたメール文の不足点を読み取る活動
- (3) 送り手との人間関係や送り手の人となりなどを読み取る活動

先行研究では、(1) BJT ビジネス日本語能力テスト対策や、日本語能力試験対策などにおける、読解としての活動に取り入れられていることを述べた(筒井他 2010、小野塚他 2015、田中他 2021 他)。また、(2)のように、メールを書く活動の前に、メールを読み取る活動として扱われている場合もあった(村野他 2014)。

それに加え、本研究の結果からは、理解行為から生じた場面認識が捉えられ、その場面認識が、送り手の人となりにもつながっている様相が明らかとなった。例えば、メールをやりとりする中で、相手の人物像などを調査協力者が推測し、それに応じて、ビジネスメールの文面を工夫していた様相も捉えられた。また、理解行為の印象から相手の人柄が作られていく様相なども捉えられた。

それらの点を踏まえ、以下、(3)人間関係や相手の人となりを読み取るコミュニケーション行為を捉える観点を読み取る活動を一例に示していく。

例① メール文から関係性などを読み取る一例

一つ目は、メール文から送り手との人間関係などの場面認識を読み取る活動である。本研究の調査からは、理解行為から生じた場面認識に重点が置かれたコミュニケーション行為の連動が捉えられていた。例えば、送られてきたメール文から推測される相手との関係性が、受け取った文面への理解行為から生じていたと言える。文面から、相手が何をして欲しいか、相手がどういう人かといった推測をし、その推測が、送り手にとっての場面認識に重要な役割を果たしていた。そうした点を踏まえれば、状況設定タスクに基づいた、メールの作成を行うのではなく、様相の異なるメールの受け止めを読み取る活動などを採り入れることもできるのだろう。

例えば、【1】【2】は、同じ設定において作成された調査協力者 C と O のメールである。本事例で作成された、進捗状況の遅れを報告する場合であっても、次の【1】【2】のメール

では、受け手として生じる場面認識が異なり、作成される返信メールが異なることが推測される。【1】のCのメールでは、期日を提示した上で、締め切り前に、「力を入れられた点をお聞きした」い点が明記されている。一方、【2】のOのメールであれば、「提出まであと3日」の状況に対して、Oが「ほぼ出来上がってきているかとは思いますが」と明記されていた。こうした点から、Oの場合は、進捗の遅れなどはなく、出来上がりが近いと思っ

【1】Cさんのメール

件名:新規プロジェクト締切について(締切前のヒアリングのお願い)

マーケティンググループ
D主任様

公益法人営業部のCです。
先般ご提案のあった新規プロジェクトの企画書ですが、現在どのような状況でしょうか。
本日、照会をいただいております公益財団法人A財団様より同プロジェクトの概要を7月20日あたりに説明してほしい旨、連絡がありました。
本プロジェクトの企画書提出期日は7月8日となっておりますが、もし可能でしたら、現在の進捗状況と、Dさんが力を入れられた点をお聞きたく、一度当部までお越しいただけませんでしょうか。
大変お忙しいところ申し訳ありませんが、明日の午後30分ほどお時間をいただけないでしょうか。
ご都合をご連絡ください。よろしく願いたします。

公益法人営業部
C

【2】Oさんのメール

件名:ITプロジェクト進捗状況の確認

Nさん

Oです。

先週打ち合わせをしたプロジェクトについてですが、経営企画部への提出まであと3日です。ほぼ出来上がってきているかとは思いますが、現時点での進捗状況を教えてください。

急な出張が入ったため少し前倒しで資料をもらえればと思います。

よろしく。

このような事例を用いて、送られてきた【1】【2】のメールを作成した送り手の印象や送り手と受け手である自分との関係性などを話し合うこともできるだろう。メールを受け取った受け手の立場から相手との関係性を推測するなど、場面認識の読み取る活動もできるだろう。どの表現をどのように読解し受け止め、どのような場面認識が生じたかといった点までを共有しながら、日本語によるコミュニケーション行為を考えていくこともできるだろう。

また、そうした場面認識を踏まえて、返信となるメールを作成するという、「受け手→送り手」と、受け手の理解行為である返信からメール作成へとつなげる活動なども行える。受け止めから、どのようなメールを作成するかを考えることは、コミュニケーション主体としての認識を自覚しながら、どのようなコミュニケーション行為を行っていくかを考えることにつながると推測できる。

冒頭に書かれた進捗伺いに関しては、同じ内容であっても、やりとりの履歴から読み取る相手の人柄といった場面認識は異なることが推測できる。【3】のメールは、お礼や敬語表現なども用いられており、【4】よりも一文が長い。【4】は、より簡略化されたメールだと言える。調査協力者Lは、語りの中で、やりとりの際に相手の「性格」や「仕事のスタイル」が表れた「文章」の特徴に合わせて、メール文を作成すると述べた。メール文の受け止めから生じた認識により、返信での重点を置く箇所が変わったという、本研究の結果を踏まえると、これまでの経過を参考にできるような活動もできるだろう。

それぞれのメールに返信を書く場合に、どのような場面認識が生じたか、生じた認識をどのような返信として表したのかを話し合うことなどの活動も考えられる。そうした場面認識が、相手である**さん自身への印象となっている点や、そうした積み重ねが人となりへとつながっていることに気づける活動だとも捉えられる。コミュニケーション行為においては、どのような相手でも、返信の内容は変えないといった選択もできるだろう。そうした結果を問うものではなく、メール文から、相手の人となりを読み取るという、コミュニケーション行為を捉える観点を意識する活動として採り入れることも可能である。

2.4 話す話題としてのメールの活動を例に

ビジネスメールを扱った教材では、学習者にメール媒体の特徴を考えさせる、メールを使用した経験を共有するといった話す話題としての学習でもビジネスメールが扱われていた。先行研究からは、(1) 基本事項の確認する、メールを書く前のアイスブレイクといった位置づけで行う話す活動、(2) 「話す」力を養うための練習に、ビジネスメールが話題の一つとして採り上げられた活動、などが捉えられたと言える。

本研究の結果からは、(1)、(2)に加え、さらに(3) 書いたメール文をもとに、自身のコミュニケーション行為への自覚を促すための「話す」活動としてのビジネスメールの扱いも考えられるだろう。以下、述べていく。

2.4.1 コミュニケーション行為の前提となる認識を意識する目的

本研究の結果からは、調査協力者が、自身のコミュニケーション行為を捉えるきっかけとなった出来事があることが明らかとなった。また、そうした出来事などが、メールによるコミュニケーション行為を習得する過程において、重要な内省を促す機会となっていた

ことが窺えた。例えば、周りからの指摘や助言を受けた、意図が伝わらず相手に誤解を生じさせてしまったなどの経験である。こうした出来事が、自身のやりとりを振り返り、言語化へとつなげていくための実践知を得る機会ともなっていた。他者の認識と照らし合わせ、自身のコミュニケーション行為に対する気づきを得る、自身のコミュニケーション行為をメタ的に振り返る機会であったとも捉えられる。

これらを踏まえれば、こうした他者の認識を知り、自身のコミュニケーション行為を振り返る気づきの場となるよう、ビジネスメールによるコミュニケーション行為自体を「話す」という、活動を行うことも可能であるだろう。

例① ビジネスメールでのコミュニケーション行為を内省するための活動

例えば、コミュニケーション行為の前提にある、ビジネスメールに関する「想起記憶」の共有を行うなどの話す話題としての活動も考えられるだろう。

本研究の結果からは、これまでの経験や職場の慣習などから生じた様々な語りがみられた。例えば、メールは、「ニュアンスが伝わりにく」く、「相手が受けたことが全部」となってしまうといった実際に起こったエピソードや、母語ではないメールでのやりとりの難しさなども語られていた。日本語学習で、コミュニケーション行為を扱う際には、そうした母語やその他の言語を含む言語経験を含めて語り合い、自身のコミュニケーション行為を内省し、考えていく活動もできる。そうした複数の言語経験なども共有しながら、日本語でのビジネスメールというコミュニケーション行為を考えていくこともできるだろう。

例② 「謝罪」「断り」などに関わるコミュニケーション行為への見方を考える活動

その他、ビジネスメールにおける謝罪などの言語行動などをテーマに「話す」活動を行うなどもできるだろう。「大変申し訳ございません。」という表現は、複数の調査協力者が用いていたが、用いていた認識には違いがあった。用いていたメールの事例とともに、その認識も共有することで、申し訳ない気持ちを伝えるだけでなく、認識と表現との関わりに目を向けることもできる。また、そうした連動が、メール文のどの位置に謝罪表現を用いていたがなどとの関わりによっても、伝えたい程度が異なっているなど、話した話題を、メール文という具体的なコミュニケーション行為につなげた話し合いも行えると考えられる。

2.4.2 作成後、メール文との関連でコミュニケーション行為への見方を捉える目的

先行研究では、メールを書く前に、アイスブレイクとして話す活動が取り入れられていたが、メールを書いた後に、話す活動を行うこともできるだろう。実際に書いたメールを持参する、始めにメールを書くといった活動を行った後で話すことで、より自身の具体的なコミュニケーション行為と認識との関わりへも意識が向けられると言えるだろう。本研究で得られた調査協力者の様々な認識も、メールを書く作業を通して、以前の経験や出来事などを含めた様々な認識が想起され、語りを捉えることができたとも言えるためである。

例えば、案内メールであれば、一斉に連絡するためにメールを用いる、その際には、一度にわかるように情報をまとめる必要も出てくるだろう。面接に遅れるといった事態であれば、電話番号を調べて、直接電話を入れた方がよい場合もある。「授業に関して先生に連絡する」場合であれば、受け取った相手が、メールの情報をもとに、状況確認できるよう、送り手である学生は、授業名や、名前、学籍番号といった情報を書くといった点まで意識する必要も出てくる。そういった工夫を、メールを書いた後に話し合うことで、何をどのように伝えるかを、具体的なコミュニケーション行為とその認識へ意識を向けながら話し合うこともできるだろう。

第 11 章 結論

本章では、本研究における考察に基づく結論、および、今後の課題について述べる。

本研究の目的は、日本語のコミュニケーション行為の具体的な事例としてのビジネスメールにおいて、コミュニケーション主体がどのような場面認識を持ち、どのように、意識、内容、形式を連動させ、コミュニケーションを展開させていくのか、その特質を明らかにすること、そして、その成果を日本語教育にどのように活かしていくのかを考察することであった。

【研究課題 1】は、ビジネスメールのやりとりにおいて、ビジネスに関わる日本語話者はどのような共通認識を持っているか、であった。

ビジネスに関わる日本語話者がビジネスメールでのコミュニケーション行為に持っていた共通認識は、本事例において、九つの共通認識が明らかとなった。共通認識からは、ビジネスの常識やビジネス経験から得た実践知など、ビジネスに関わる捉え方と、ビジネスメールであっても自分らしい価値観を重視する、メール文が人となりとも関連する、といった、他のコミュニケーション行為とも通じる捉え方を包含するものであった。相手のわかりやすさを考慮する場合にも、調査協力者は、自身のコミュニケーション行為として自覚的に捉え、様々な考慮や工夫を行っていた。相手へのわかりやすさの追究が、仕事を進めることとも関連するという自分事として捉える認識、メールを書く以前に、何を伝えるかなど思考を整理する段階もあった。共通認識としてまとめられたが、その内実には、基本事項を含みつつ、多様な考慮や工夫が含まれていた。

【研究課題 2】は、ビジネスメールのやりとりにおいて、個々のコミュニケーション主体はどのような認識を持っているか、であった。

結果からは、表現された形式から読み取るだけでは掴めない個々の認識や、やりとりを通して認識が変容する様相が捉えられた。やりとりを通じた、個々の調査協力者の語りからは、業界や職種の異なる個別具体的な経験が語られていたが、コミュニケーション行為を内省するきっかけがあった点などの共通性が捉えられた。また、やりとり全体を通じた様相では、相手との関係や、やりとりの段階などにより、コミュニケーション行為における認識が変容していた点を捉えた。さらに、コミュニケーション主体の内であっても、その認識に動態性が生じていたことを捉えた。そして、一つのメール文として表現するためには、どの認識を優先するのか、重点を置くのかといった主体としての判断が求められる難しさがあること

が明らかとなったと言える。

【研究課題3】は、ビジネスメールのやりとりにおけるコミュニケーション主体の認識と内容・形式との連動はどのようなものか、であった。

コミュニケーション行為における認識と、表現（内容・形式）との連動では、場面認識やコミュニケーション行為における前提にある認識、〈気持ち〉と、特に重点が置かれていた観点に分け、分類を示した。考察では、第8章で述べた主体の内に生じた認識の動態性を、本章の結果を踏まえ、表現との関わりから再考し、意識の段階と、表現の段階の二つの視点から、連動における難しさに言及した。意識の段階では、相反や矛盾する複数の認識に対する迷いが主体の内で生じた場合にも、どのようなコミュニケーション行為を行うか、何を重視するかをコミュニケーション主体自身が判断する必要があったことを述べた。表現の段階においては、形式や内容として、葛藤があった認識に折り合いを付け、コミュニケーション主体の認識が、どのような表現であれば、できる限り認識と表現とを連動させた伝え方ができるかが模索されていた。また、やりとり全体を通して、認識と表現（内容・形式）との連動が変容する場合を採り上げ論じた。最後に、そうした変容に対して、調査協力者が行ったビジネスメール上の工夫を述べた。

【研究課題4】は、日本語教育において、ビジネスメールはどのように扱っていけばよいのか、であった。

研究課題4「日本語教育において、ビジネスメールはどのように扱っていけばよいのか」に対して、本章では、ビジネスメール文をどのように表現するだけでなく、コミュニケーション行為を行う場を認識し判断し表現していくための助けとなる見方、コミュニケーション行為における連動の観点に知っておく必要があるとの見解を示した。その上で、既存の教材を用いて、待遇コミュニケーション論に基づいた本研究の結果から、具体的なデータを踏まえると、教材に提示されているコミュニケーション行為を、どのような見方で解釈していけるかの一例を挙げた。

本研究では、具体的なコミュニケーション行為におけるコミュニケーション主体による場面認識、意識、内容、形式の連動がどのように表れ、展開されるかを明らかにした。これらの研究課題を踏まえると、仕事という、私的ではない立場・役割を担うビジネスメールのやりとりには、同じ相手との間柄であっても、主体の内では、場面に応じて重視すべき役割やその関係が変容するなど、動的に変容する種々の認識があること、その複数生じた認識のどこに重点を置くかへの判断が求められていたこと、そして、そうした固定的ではない認

識を、どのような表現であれば、できる限り表し得るかという認識と表現との連動があったことを論じてきた。コミュニケーション主体としては、そうした認識と表現との連動を判断し折り合いをつけ、一つのコミュニケーション行為として表出させていく諸相を具体的な調査データから描き出せたと言える。

これまでの日本語教育学においても、待遇コミュニケーション論の理論的枠組みにとどまらず、日本語をコミュニケーションとして捉えた教育・研究が伸展されてきた。しかし、ビジネスメールという一事例ではあるが、本研究では、表現における形式、意識といった一観点を捉えるのではなく、コミュニケーション行為の連動全体を、具体的なコミュニケーション行為のやりとりの展開の中で総合的に捉える試みを行い、明らかにできた。この点は、従来の研究をさらに進めるものだと位置づけられる。

また、本研究では、ビジネスメールをコミュニケーション行為として扱うことで、コミュニケーション主体の、表現主体、理解主体としての、より動的な場面認識や、それぞれの意識、内容、形式の連動の具体的なあり方などを捉え、明らかにすることができた。ビジネスメールの研究としても、形式に重点を置きがちなビジネスメールに関する捉え方を超えられたと言える。

最後に、本研究で論じてきたコミュニケーション行為を、認識と表現との連動の観点から捉える見方を知ることが、日本語教育において、なぜ重要だと言えるのかを、本研究の問題意識、先行研究で捉えた課題に立ち戻り、学習者、学習者と共に働く日本語話者、日本語教師の視点から述べる。

(1) 学習者の立場から

学習者にとっては、コミュニケーション行為を捉える視点が、敬語や配慮の表現といった形式に目が向きがちになっている点が課題の一つだと指摘されてきた。本研究の結果を踏まえれば、第9章の分類で示したように、認識と表現との連動において、重点が置かれていた認識には、様々な要素が捉えられたが、そのうちの、形式のみが、コミュニケーション行為の連動を支える要素だと捉えてしまったとも言え換えられる。形式だけをビジネスメールでのコミュニケーション行為における重要な要素だと認識していれば、どのような形式を用いるのが正解かについて、日本語を教えている日本語教師へ一つの答えを求めたくなるだろう。コミュニケーション行為を判断していくための助けとなる見方、観点にも目を向けることは、そうした見方からの脱却につながるものとなるだろう。

加えて、ビジネスに従事する日本語話者であっても、コミュニケーション主体として迷

う場合が生じていた本研究の結果は、日本語学習者にとって、心的な安心感にもつながるだろう。例えば、調査協力者のOは、上司へメールが「送られたままで」やりとりを終えるのが失礼だと考えていたが、相手から一言という簡略化された返信であったため、返信で「長い内容のメールは逆に失礼」で「悪い」のではないかと迷いが生じたと言った。こうした迷いが日本語話者にも生じることを知っておくことは、日本語学習者にとっても、第二言語に特有ではない、母語であった場合にも同様に生じうる、コミュニケーション行為を通して、相手との関係をどのように築くかという迷いだと言えよう。

(2) 学習者と共に働くビジネス従事者を含めた日本語話者の立場から

本研究の成果は、日本語学習者と共に働く、ビジネス従事者を含めた日本語話者にとっても、重要になるだろう。本研究からは、ある特定の慣習や習慣といった中で積み上げてきたビジネスでの実践的な知識は、コミュニケーション行為の助けになると同時に、時に、相手のコミュニケーション行為を解釈する際のフィルターになってしまう点に留意が必要であることが明らかになった。自他のコミュニケーション行為を、見直し振り返る機会を、日本語学習者だけではなく、共に働くビジネス従事者を含めた日本語話者にも望まれるだろう。

コミュニケーション上の齟齬が生じた際に、母語話者として、自身のメール文の解釈が正しいと考えてしまう場合があるとすれば、相手により高度な日本語力を求めるなど、原因や解決を日本語学習者に求めてしまうことになるだろう。コミュニケーション行為への多様な見方を知ることで、仕事でのコミュニケーション問題は、日本語学習者の日本語力の不足に起因すると見る前提から考えるのではなく、どのように伝え合えば、互いにわかり合えるかも模索できるだろう。そうした姿勢は、今後、より多様化する社会の中でも求められよう。職場以外に日本語教育の場を持たない、仕事に従事する元日本語学習者も多い中、日本語教育の非専門家が担う役割も大きい。その意味でも、コミュニケーション主体として、互いにわかり合えるコミュニケーション行為を目指し、自身のコミュニケーション行為を内省する姿勢は、日本語学習者の支えとなるだけでなく、母語話者、非母語話者を含めた、共に働くビジネス従事者としての相互の関係構築へとつながるものだろう。

(3) 日本語教師の立場から

日本語教師にとっては、コミュニケーション行為を捉える見方を知ることが、一人一人の教師が持つ、一コミュニケーション主体の認識もまた、多様な認識の一つだと気づき、念頭に置いておくことへつながるだろう。それは、次の二点において重要になる。

一つ目は、学習者と同様に、形式だけにとどまらないコミュニケーション行為に目を向けていくことが必要だと言えるためである。栗飯原（2015）が、母語話者との比較から、ビジネス経験がない日本語教師は、学習者と同様に言語形式が重要だと考える割合が高いと指摘しているように、日本語教師も形式に目が向きがちになっている傾向が捉えられていた。

表現することの過程も重要であり、形式は重要な要素の一つであるが、形式に目が向きがちになることで、どのような表現で伝えるとよいかという一例を、一つの正解のように提示してしまう可能性もあると考えられるためである。

本研究の結果からは、テンプレートがある程度定まっているビジネスメールでのやりとりであった場合にも、形式だけでなく、内容への認識、常識とされる仕事への認識、仕事での人間関係の構築に関する認識など、多様な語りが捉えられた。そして、コミュニケーション主体の内においても、コミュニケーション行為における認識自体の動態性が捉えられている。どのように表現するかを考える際に、自身のコミュニケーション行為として、どのような選択を行うかといった迷いが生じることもあるだろう。

こうした点を踏まえれば、日本語学習の場でも、同様に、コミュニケーション行為としてどのような選択を行うかといった点に学習者に迷いが生じることがあると推測できる。教師は、ビジネスメールにおいて母語話者に違和感のない表現を目指すといった一つの学習目標を意識しすぎてしまった場合には、答えのわからない学習者へは、どのような表現で伝えるとよいかへの一つの正解を与えてしまう可能性もある。しかし、教師が多様な見方で捉えられれば、そうしたコミュニケーション行為を考える中で生じた、学習者が抱いた、矛盾した認識や葛藤は、コミュニケーション行為を判断していくための重要な過程だとも捉えられるだろう。教師が多様な見方でコミュニケーション行為を捉えていけば、学習者に生じていた難しさ、迷いや葛藤に対して、肯定的に捉えた支援を行うことにもつながるものだと考えられる。

もう一つは、日本語教師にとっても、自身の持つ認識は、多様な認識の一つに過ぎないと捉えておくことにつながる。例えば、ビジネスに携わる日本語話者においても、謝罪をするか、それをどのような表現を用いて行うか、それはどのような意図に基づくか、といった認識が異なっていた。また、日本語学習者も、その背景に、様々な蓄積を持つコミュニケーション主体であると言え、教師の知識や経験に基づいた認識だけが、模範や正解にはなるわけでないと考えられるためである。

教師が多様な見方で捉えられれば、それは、学習者自身が広い意味での社会におけるコミ

コミュニケーション行為を捉える見方を育成していくことへとつながり、母語話者にとって違和感のない表現や、形式重視に固執しがちになる現状の課題を乗り越えていくことにもつながるだろう。

様々な関係性や、場、仕事に関わる私的ではない立場を担いながら対応していくことが求められるビジネスメールのやりとりを、コミュニケーション主体として、どのように考えていくかは、仕事でのやりとりを通して、他者とどのように人間関係を構築していくかにもつながっていく。引いては、そうした人と人とのつながりは、社会形成を担っていくものでもあるだろう。コミュニケーション行為への多様な見方と、認識と表現との具体的な関わりは、学習者だけでなく、日本語教師、共に働く日本語話者も含め、どのような表現行為・理解行為を行いながら、他者と関係性を築いていくかを、日本語教育において考えていく一助となるだろう。

本研究は、ビジネスメールを事例とした研究であるが、本研究の結果は、コミュニケーション行為を、認識と表現との連動の観点から捉えた研究として、日本語学習者を中心とした、今後のコミュニケーション教育を考える上でも役立つだろう。この点において、本研究の成果は、ビジネスメール研究にとどまらず、意味を持つものだと言えよう。

今後の課題は、本研究で得られた結果を、コミュニケーション行為を考える日本語教育の実践に向け、発展させていくことである。本事例で用いたビジネスメールにおいては、コミュニケーション行為としてのビジネスメールに関する教育・学習の実践案を検討することである。日本語教育の授業実践において、コミュニケーション行為の連動に関わるどのような要素に着目した活動を行っているか、どのように学習者がコミュニケーション行為へ意識を向けていけるかなど、具体的な実践に向けた検討が必要である。また、ビジネスメールにとどまらない、ビジネスコミュニケーションとしての他の事例を含めた検討も望まれる。日本語教育におけるコミュニケーション教育の発展を目指し、コミュニケーション主体としてコミュニケーション行為への気づきが得られるような、実践における工夫などの検討も今後の課題としたい。

参考文献

- 栗飯原志宣 (2009) 「ビジネス接触場面における日本語母語話者と学習者に生じる問題—海外で日本語を使用する日本語母語話者の視点を探る—」『間谷論集』3、pp.49-77.
- 栗飯原志宣 (2012) 「ビジネス接触場面における日本語母語話者の問題意識—使用言語の違いから見る問題意識の共通点と相違点—」『早稲田日本語教育学』11、pp.109-133.
- 栗飯原志宣 (2013) 「初級からのビジネス日本語教育—香港の大学生を対象としたコースを事例に—」『専門日本語教育研究』15、pp.13-18. DOI : <https://doi.org/10.11448/jtje.15.13>
- 栗飯原志宣 (2015) 「ビジネス日本語クラス担当者にビジネス経験は必要か」前田直子編著『ビジネス日本語教育の展開と課題—世界の日本語研究と日本語教育—』(pp.28-29)、ココ出版.
- アムリ, ミフタクル (2015) 「インドネシア語・日本語のビジネスメールの対照研究—「前文」を中心に—」『愛知学院大学大学院文学研究科文研会紀要』26、pp.46-27.
- 池田伸子 (2001) 『ビジネス日本語教育の研究』東京堂出版.
- 池田朋子・シュロスブリー, マーク (2015) 「日・加 E メール交換プロジェクト—初級前半レベルにおけるタンデム学習の可能性—」『東海大学大学院 日本語教育学論集』1 巻2号、pp.53-70.
- 石井恵理子 (2003) 「コミュニケーションを目指した日本語教育の視点」『日本研究』18、pp.53-64.
- 石黒広昭 (2004) 「フィールドの学としての日本語教育実践研究」『日本語教育』120、pp.1-12.
- 李志暎 (2002) 「ビジネス日本語教育を考える」『言語文化と日本語教育』増刊特集号 第二言語習得・教育の研究最前線、pp.245-260.
- 板倉ひろこ・中島祥子 (2001) 「IT 時代における日本語教育—香港・鹿児島間の電子メール双方向型プロジェクトワークの試み—」『世界の日本語教育. 日本語教育事情報告編』6、pp.227-240.
- 井出祥子 (2006) 『わきまへの語用論』大修館書.
- 伊藤邦武 (1980) 「パースの記号論的認識論」『哲学論叢』7、pp.1-12.
- 稲垣桂 (2007) 「ロールプレイ対話およびメールにおける断り表現—大学生の理由の述べ方を中心に—」『学習院大学大学院日本語日本文学』3、pp.84-62.

- 任ジェヒ・平松友紀・蒲谷宏 (2018) 「日本語教育におけるコミュニケーション教育の現状と目指すべきもの」『早稲田日本語教育学』25、pp.1-20.
- 任ジェヒ (2022) 「コミュニケーション行為の成立を可能にする【前提】とは何か」『待遇コミュニケーション研究』19、pp.83-88.
- 上田早苗 (2015) 「香港の上級日本語学習者が書いたメール文の問題点—何ができて、何ができないのか—」前田直子編著『ビジネス日本語教育の展開と課題—世界の日本語研究と日本語教育—』(pp. 59-77)、ココ出版.
- 上田早苗 (2018) 「香港の上級日本語学習者が書いた「依頼」のメールの評価—日本語教師ではない読み手の視点—」『日本学刊』21、pp.53-66.
- 宇佐美まゆみ (2003) 「異文化接触とポライトネス—ディスコース・ポライトネス理論の観点から—」『国語学』第54巻3号、pp.117-132.
- 宇佐美洋 (2010) 「文章の評価観点に基づく評価者グルーピングの試み—学習者が書いた日本語手紙文を対象として—」『日本語教育』147、pp.112-119.
- 牛窪隆太 (2012) 「日本語教育実践において「主体的」が意味してきたこと」『リテラシーズ』10、pp.1-10.
- 内海陽子 (2007) 「杏林大生に必要な情報リテラシー—「情報日本語」クラスにおける試み—」『杏林大学日本語教育研究』2、pp.29-37.
- 宇留野健太 (2020) 「経済小説および社内文書における敬語の使用について—電話対応場面と社内メールを中心に—」『札幌国際大学紀要』51、pp.65-76.
- MMD 研究所 (2021) 「テレワークにおけるデジタル端末の利用に関する調査」https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2008.html
- 閻薇 (2018) 「学生から教師へのメールの書式と表現に関する考察—日本語母語話者と学習者の比較を中心に—」『日本語研究』38、pp.17-31.
- 欧麗賢 (2014) 「目標言語話者とのEメールのやりとりを通じた教室外の日本語学習」『阪大日本語研究』26、pp.113-137.
- 王玉明・聞芸 (2015) 「電子メールによる依頼行動に関する日中対照研究—ディスコース・ポライトネス理論の観点から—」『東アジアへの視点』12月号、pp.53-59. <http://shiten.n.agi.or.jp/shitenlist/y2015/>
- 王一迪・奥村圭子 (2018) 「大学生初対面会話における話題選択スキーマとストラテジー—日中対照研究の立場からの一考察—」『高等教育と国際化: 山梨大学教育国際化推進機

- 構紀要年報』4、pp.29-36. DOI : <https://doi/10.34429/00004908>
- 大崎正瑠 (1994) 「ビジネス・コミュニケーションを考える」『大妻女子大学紀要』26、pp.87-132.
- 大島弥生 (2009) 「学部留学生に対する論文読解の支援の試み—論文スキーマの育成をめざして—」『アカデミック・ジャパニーズ・ジャーナル』1、pp.48-56. <http://academicjapanese.jp/dl/ajj/48-56-oshima.pdf>
- 太田一郎 (2001) 「パソコン・メールとケータイ・メール—「メールの型」からの分析—」『日本語学』20 卷 10 号、pp.44-53.
- 大友沙樹 (2009) 「電子メールにおける依頼のストラテジー—日中対照の観点から—」『国際文化研究』15、pp.61-72.
- 岡崎敏雄・岡崎眸 (1990) 『日本語教育におけるコミュニカティブ・アプローチ』日本語教育学会編、凡人社.
- 岡崎渉・稲吉真子・蘇振軍・谷口愛保・永田良太 (2014) 「メールにおける日本語学習者のスピーチスタイル—「ません」と「ないです」の使い分け—」『広島大学大学院教育学研究科紀要』63、pp.219-224.
- 小川貴士 (2007) 「主体的なコミュニケーションをどうクラスで実現させるか—文芸批評論のコミュニケーション論との関連から—」小川貴士編著『日本語教育のフロンティア—学習者主体と協働—』(pp.21-36)、くろしお出版.
- 奥田純子 (2012) 「日本語教育界の動向 ビジネス関係者のための日本語教育から、キャリア開発のための日本語教育へ」『AJALT』35、pp.26-30.
- 尾崎学 (2015) 「ビジネスメールの授業実践における指導と課題—学習者の産出結果の分析から—」『台湾日語教育學報』25、pp.1-27.
- 尾崎学 (2017) 「学習者の産出記述からの問題点の抽出と指導内容の探究—ビジネス日本語メールを基にして—」『日本語教育研究』63、pp.71-91. DOI : https://doi.org/10.20724/naganuma.63.0_71
- 小澤伊久美 (2003) 「「上級 2 書き方 プレゼンテーション」コース報告」『ICU 日本語教育研究センター紀要』13、pp.121-135.
- 門田修平・野呂忠司編著 (2001) 『英語リーディングの認知メカニズム—How the Mind Works in EFL Reading—』くろしお出版.
- 金澤裕之編著 (2014) 『日本語教育のためのタスク別書き言葉コーパス』ひつじ書房.

- 金庭久美子 (2016) 「メール文の web 自動採点システムの開発—タスク内容の検討—」『日本語教育方法研究会誌』22 巻 3 号、pp.86-87.
- 金庭久美子 (2017) 「メール文の自動評価に向けて—メール作成タスクの検討—」『日本語・日本語教育』1、pp.37-53. DOI : <http://doi.org/10.14992/00016494>
- 金庭久美子・金玄珠 (2017) 「メール文における挨拶表現—韓国における日本語学習者のメール文調査から—」『横浜国大言語研究』35、pp.150-138.
- 金庭久美子・川村よし子・橋本直幸 (2018) 「メール作成支援システム『花便り』の開発と運用実験」『日本語教育方法研究会誌』24 巻 2 号、pp.42-43. DOI : https://doi.org/10.19022/jlem.24.2_42
- 金庭久美子・川村よし子・橋本直幸・小林秀和 (2019a) 「メール作成タスクを用いた作文支援システム」李在鎬編『ICT×日本語教育—情報通信技術を利用した日本語教育の理論と実践—』(pp.178-191)、ひつじ書房.
- 金庭久美子・村田裕美子 (2019b) 「「問い合わせ」のメール文におけるドイツ語母語話者の使用状況」『日本語プロフィシエンシー研究』7、pp.50-71.
- 蒲谷宏 (2002) 「「意図」とは何か—「意図」をどのように捉えるか—」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』15、pp.1-14.
- 蒲谷宏 (2003) 「「待遇コミュニケーション教育」の構想」『講座日本語教育』39、pp.1-28.
- 蒲谷宏 (2005) 「「敬語表現」における「個別性」と「一般性」」中村明・野村雅昭・佐久間まゆみ・小宮千鶴子編『表現と文体』(pp.108-116)、明治書院.
- 蒲谷宏 (2006) 「「待遇コミュニケーション」における「場面」「意識」「内容」「形式」の連動について」『早稲田大学日本語教育研究センター紀要』19、pp.1-12.
- 蒲谷宏 (2012) 「待遇コミュニケーション教育の構想 (II)」『早稲田日本語教育学』11、pp.1-19.
- 蒲谷宏 (2013) 『待遇コミュニケーション論』大修館書店.
- 蒲谷宏・任ジェヒ・曹旻永・唐曉詩・平松友紀・溝井真人・柳東汶 (2019) 「「〈言語=行為〉観」再考—「前提」・「背景」の提唱—」『日本語学 研究と資料』42、pp.1-17.
- 神吉宇一 (2017) 「留学生・高度人材に対する政策の変遷とビジネス日本語教育」田尻英三編『外国人労働者受け入れと日本語教育』(pp.157-182)、ひつじ書房.
- カムトーンティップ, タワット (2015) 「日本語での約束をキャンセルするメールの談話構造」『日本語・日本語文化研究』25、pp.54-65.

- 亀田尚己 (2009) 『国際ビジネスコミュニケーション再考』 文眞堂.
- 川井章弘 (2007) 「会話教育における「臨機応変能力」の開発について」『東アジア 日本語教育・日本文化研究』 10、pp.39-53.
- 河内千春 (1999) 「文章表現クラスの新しい試み—インターネットの活用—」『講座日本語教育』 35、pp.93-105.
- 川喜田二郎 (1986) 『KJ 法—渾沌をして語らしめる—』 中央公論社.
- 川崎恵里子 (1985) 「第 6 章 記憶におけるスキーマ理論」小谷津孝明 (編)『認知心理学講座 第 2 巻 記憶と知識』 (pp.167-196)、東京大学出版会.
- 川崎恵里子 (2018) 「文章理解の理論」中島義明編『現代心理学「理論」事典』新装版 (pp.308-328)、朝倉書店.
- 川端淑子 (2001) 「コミュニケーション手段としての E メール—ビジネスと教育の視点から—」『山陽学園短期大学紀要』 32、pp.11-27.
- 菊池理紗 (2016) 「日本語の E メールに対する読み手の『評価』—『一斉送信メール』を対象としたケーススタディー」 13、pp.35-51.
- 金桂英 (2012) 「話し合いにおける「不同意コミュニケーション」に関する考察—日本語母語話者同士の談話資料を基にして—」『待遇コミュニケーション研究』 9、pp.65-79.
- 金桂英 (2015) 「話し合いでの「不同意コミュニケーション」における「配慮」の様相—接場面での物事を決める話し合いの分析から—」『待遇コミュニケーション研究』 12、pp.35-51.
- 金蘭美・金庭久美子・金玄珠 (2019) 「日本語メール文に見られる伝聞表現—相手からの情報を前提情報とする場合—」『日語日文學』 84、pp.23-38.
- 工藤節子 (2007) 「経済活動の接触場面から日本語教育を考える—台湾の日系企業の調査より—」『中国 21』 27、pp.65-86.
- 熊谷智子 (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、pp.95-113. 國書刊行会.
- 熊谷智子・篠崎晃一 (2006) 「第 3 章 依頼場面での働きかけ方における世代差・地域差」国立国語研究所編『言語行動における「配慮」の諸相』 (pp.19-54)、くろしお出版.
- 胡芸群 (2014) 「メールに対する読み手の評価—読み手の属性による評価の観点の違い—」『一橋大学国際教育センター紀要』 5、pp.81-91.
- 呉雨 (2021) 「中国人日本語学習者による依頼場面における副詞の使用—依頼メールを調査

- 資料に―』『国学院大学日本語教育研究』12、pp.40-55.
- 小竹直子 (2021) 「留学生が外部の人へのメールを書く際の調整行動―ビジネス日本語教育への応用の観点から―」『亜細亜大学国際関係紀要』30 卷 1・2 合併号、pp. 151-178.
- 小林ミナ (2021) 『『タ形』の意味をめぐる議論を日本語教育から考える』『時間と言語―文法研究の新たな可能性を求めて―』定延利之・高山善行・井上優編 (pp.77-96.)、ひつじ書房.
- 近藤佐智子 (2009) 「中間言語語用論と英語教育」『Sophia Junior College Faculty Journal』29、pp.73-89.
- 近藤彩 (2007) 『日本人と外国人のビジネス・コミュニケーションに関する実証研究』ひつじ書房.
- サル、ジョン (Searle, J.) (1986) 『言語行為―言語哲学への試論―』(坂本百大、土屋俊訳) 勁草書房 (原著は 1969) .
- 才田いずみ (1996) 「ネットワーク通信の日本語教育への導入」『東北大学文学部研究年報』46、pp.256-243.
- 才田いずみ (1997) 「電子メールを利用した日本語教育」『日本語学』16、94-100.
- 坂本真理 (2006) 「日本語学習者の電子メールに見られる文字コミュニケーション」『千葉大学日本文化論叢』7、pp.91-73.
- 佐々木美加 (2009) 「メールの相互作用における感情伝達―言語と顔文字が感情解読に与える影響―」『明治大学教養論集』447、pp.95-118.
- 佐竹秀雄 (2005) 「メール文体とそれを支えるもの」『講座社会言語科学 2 メディア』橋元良明編、ひつじ書房.
- 佐藤恵美・福富七重 (2015) 「Introduction to Business Japanese」『国際教育センター紀要』15、pp.65-70.
- ザトラウスキー、ポリ (1993) 『日本語の談話の構造分析―勧誘のストラテジーの考察―』くろしお出版.
- ジェームズ、ウィリアム (James, W.) (1992) 『心理学 (上)』(今田寛訳) 岩波書店 (原著は 1892) .
- 篠原亜紀 (2014) 「日本語学習者の「丁寧さ」の音声と聞き手による評価―伝えたい「きもち」と伝わる「かたち」―」『待遇コミュニケーション研究』11、pp.52-68.
- 柴崎秀子 (2006) 『第二言語テキスト理解と読み手の知識』風間書房.

- 嶋田みのり (2013) 「日本語の「誘い」場面における E メール の 談話構造と表現形式—母語話者と中国人学習者の分析を通じて—」『創価大学大学院紀要』 35、pp.217-242.
- 清水研明 (1994) 「スキーマ理論と英語教育」『川崎医療福祉学会誌』 4 (2)、pp.15-20.
- 清水崇文 (2009) 『中間言語語用論概論—第二言語学習者の語用論的能力の使用・習得・教育—』 スリーエーネットワーク.
- 須賀和香子・金東奎・高木美嘉・田中奈央・田中美樹・蒲谷宏 (2005) 「「待遇コミュニケーション教育」としての「コミュニケーション活動型授業」に関する考察—早稲田大学日本語研究教育センター「日本語 5β・6β」クラスの実践から—」『待遇コミュニケーション研究』 3、pp.15-30.
- 菅井三実 (2002) 「構文スキーマによる格助詞「が」の分析と基本文型の放射状範疇化」『世界の日本語教育』 12、pp.175-191.
- 杉本明子 (2006) 「電子メールによる意見交換を導入した外国語教育実践—日本語学習者のメール文の変化と相互作用過程の分析—」『日本教育工学会論文誌』 30 巻 2 号、pp.79-92.
- 杉村和枝・赤堀侃司・楠見孝 (1998) 「多義動詞のイメージスキーマ—日本語・英語間におけるイメージスキーマの共通性の分析—」『日本語教育』 99、pp.48-59.
- 鈴木香子 (2009) 『機能文型に基づく相談の談話の構造分析』 早稲田大学出版部.
- 清ルミ (1998) 「外国人社員と日本人社員—日本語によるコミュニケーションを阻むもの—」『異文化コミュニケーション研究』 10、pp.57-73.
- 清ルミ (2012) 「日本語教師には見えない母語話者の日本語コミュニケーション」『日本語教育のためのコミュニケーション研究』 くろしお出版、pp.43-62.
- 宗甜甜 (2018) 「ビジネス場面における日本語の「断り」について—電子メールの分析を通して—」『東アジア日本語教育・日本文化研究』 21、pp.293-316.
- 高木美嘉 (2003a) 「話における被依頼者の「調整」の方法」『国語学 研究と資料』 26、pp.24-36.
- 高木美嘉 (2003b) 「依頼における「説得」の待遇戦略—情報のやりとりと待遇との関係を中心に—」『待遇コミュニケーション研究』 1、pp.37-52.
- 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、pp.31-46.

- 高見澤孟 (1994) 「ビジネス・コミュニケーションと日本語の問題—外国人とのコミュニケーションを考える—」『日本語学』13、pp.30-37.
- 滝沢武久 (1985) 『子どもの思考と認知発達』大日本図書.
- 館岡洋子 (1996) 「文章構造の違いが読解に及ぼす影響—英語母語話者による日本語評論文の読解—」『日本語教育』88、pp.74-90.
- 館岡洋子 (2005) 『ひとりで読むことからピア・リーディングへ—日本語学習者の読解過程と対話的協働学習—』東海大学出版会.
- 田中奈央 (2004) 「就学生における「待遇コミュニケーション」の実態と問題点を探る—依頼・許可求め場面のロールプレイによる考察—」『早稲田大学日本語教育研究』5、pp.125-140.
- 田中弥生 (2010) 「質問サイトにおける情報要求モデルと待遇コミュニケーション—「アットコスメ美容事典」の談話機能・談話構造の分析から—」『待遇コミュニケーション研究』7、pp.33-48.
- 田所希佳子 (2012) 「初対面二者間会話におけるスピーチレベル教育に関する考察—言語面と意識面に注目して—」『待遇コミュニケーション研究』9、pp.81-96.
- 蔡胤柱 (2005) 「日本語母語話者の E メールにおける「断り」—「待遇コミュニケーション」の観点から—」『早稲田大学日本語教育研究』7、pp.95-108.
- 蔡胤柱 (2007) 「E メールによる「依頼」に対する「断り」の研究—待遇コミュニケーション教育への応用に向けて—」早稲田大学博士論文 甲第 2369 号.
- 因京子・村岡貴子・仁科喜久子・NISHINA, KIKUKO・米田由喜代 (2008) 「日本語テキスト分析タスクの論文構造スキーマ形成誘導効果」『専門日本語教育研究』10、pp.29-34.
- 張智超 (2021) 「依頼コミュニケーションの「前提」についてのコミュニケーション主体の意識に関する考察」『待遇コミュニケーション研究』18、pp.18-34.
- 趙凌梅 (2014) 「話題選択スキーマとストラテジーの日中対照研究—初対面会話データを用いて—」『国際文化研究』20、pp.145-157.
- 坪根由香里・鈴木庸子 (1997) 「中級の作文教育—意識調査、ワープロ・電子メール利用と作文の分析を通して考える—」『ICU 日本語教育研究センター紀要』6、pp.43-59.
- 東会娟 (2014) 「中国人日本語学習者のメールにおける依頼の展開構造について—日本語母語話者との比較を通じて—」『名古屋大学日本語・日本文化論集』22、pp.31-52.
- 時枝誠記 (1941/2007) 『国語学原論』(上) 岩波文庫.

- 徳井厚子 (2012) 「日本語のコミュニケーション教育を阻む要因」野田尚史編『日本語教育のためのコミュニケーション研究』(pp.167-185)、くろしお出版.
- 徳永あかね (2004) 「コミュニケーション形態がフォリナー・トークに及ぼす影響」『言語文化と日本語教育』28、pp.1-7.
- 富田恭彦 (2017) 『ロック入門講義—イギリス経験論の原点—』筑摩書房.
- 永尾正章 (1994) 「国際ビジネス・コミュニケーション」『日本語学』13、pp.46-53.
- 中村かおり (2020a) 「日本語学習者が持つ母語と日本語の形式スキーマに関する考察—中国人学習者とベトナム人学習者による物語の描写を一例に—」『東アジア日本語教育・日本文化研究』23、pp.75-90.
- 中村かおり (2020b) 「日本語学習者の形式スキーマ形成を目指したライティング指導—文章構造分析タスクを用いた授業実践から—」『拓殖大学日本語教育研究』5、pp.71-95.
- 名倉康司 (2004) 「コミュニケーションと言葉の使い分けスキーマ」『愛知産業大学日本語教育研究所紀要』1、pp.87-99.
- 中島和子 (1993) 「パソコン通信を活用した日本語教育—「書く力」を中心に—」12、22-30.
- 中島祥子・板倉ひろこ (2003) 「日本語学習者と母語話者の異文化理解の形成—電子メールプロジェクトワークを通して—」『異文化間教育』17、pp.87-95.
- 西尾珪子 (1994) 「ビジネス・コミュニケーションと日本語教育」『日本語学』13 (12)、pp.9-13.
- ネウストプニー, J.V. (1995) 『新しい日本語教育のために』大修館書店.
- 苗田敏美 (2018) 「中級日本語学習者のメール文に見られる誤用—丁寧体で書く PC メールを中心に—」『日本語教育論集』27、pp.23-31.
- 野田尚史 (2009) 「言語の教育からコミュニケーションの教育へ—非母語話者に対する日本語教育を例にして—」『社会言語科学』12 (1)、pp.67-79.
- 野田尚史編著 (2012) 「日本語教育に必要なコミュニケーション研究」『日本語教育のためのコミュニケーション研究』(pp.1-20)、くろしお出版.
- 野元千寿子 (2007) 「日系企業が現地社員に求める「ビジネス日本語」の実態」『ポリグロシア』13、pp.69-81. DOI : doi/10.34382/00011663
- 萩原章子 (2014) 「日本語学習者による E メール作成—書き手中心から読み手中心へ—」『早稲田日本語教育実践研究』2、pp.9-24.

- 施信余 (2006) 「「依頼・断り」のコミュニケーションについて—日本人同士と台湾人同士による電話会話の分析から—」『待遇コミュニケーション研究』4、pp.17-32.
- 施信余 (2007) 「「待遇コミュニケーション」における「依頼」に対する「断り」の研究—日台の言語行動の比較を中心に—」早稲田大学博士論文 甲第 2494 号.
- 畑佐一味 (2002) 『日本語教師のための IT リテラシー入門』くろしお出版.
- 濱田美和・古本裕子・桑原陽子・深澤のぞみ (2013) 「中国人留学生と日本人大学生の断りの E メールと比較」『富山大学人間発達科学部紀要』8 卷 1 号、pp.221-233.
- 馬場美穂子 (2020) 「コミュニケーションにおける違和感とその背景—「前提」の違いから派生した「ずれ」の事例から—」『待遇コミュニケーション研究』17、pp.68-84.
- 平松友紀 (2016) 「日本語のビジネスメールでの状況推測表現に対する受け手の解釈」『電子情報通信学会技術研究報告』116 (368)、pp.31-36.
- 平松友紀 (2018) 「メールにおける送り手の場面認識に関する一考察—ビジネス上の案内メール事例から—」『日本語学 研究と資料』41、pp.11-27.
- 平松友紀・任ジェヒ・蒲谷 宏 (2018) 「待遇コミュニケーション教育のあり方 (I) —待遇コミュニケーション教育はどのように捉えられてきたのか—」『待遇コミュニケーション研究』15、pp.170-185.
- 平松友紀 (2019) 「メールにおけるコミュニケーション行為の共通性と個別性—ビジネスメールの事例から日本語教育における扱いを探る—」『待遇コミュニケーション研究』16、pp.19-35.
- 平松友紀 (2021a) 「ビジネス従事者のコミュニケーション観の様相—メール作成を通じた意識調査から—」『BJ ジャーナル』4、pp.16-29. <http://business-japanese.net/journal/BJ04/3_thesis2.pdf>
- 平松友紀 (2021b) 「コミュニケーション主体の認識から捉える言語行為の連動—ビジネスメールの作成調査から—」『待遇コミュニケーション研究』18、pp.35-51.
- 平松友紀 (2022) 「コミュニケーション行為における主体の認識に関する一考察」『日本語学 研究と資料』45、pp.1-14.
- 福島恵美子 (2007) 「デスマス形と非デスマス形との「混合体」に関する考察—日本人ビジネス関係者の待遇コミュニケーションから—」『早稲田日本語教育学』1、pp.39-51.

- 福島恵美子 (2008) 「日本人ビジネス関係者の職種別待遇コミュニケーション—デスマス形と非デスマス形の「混合体」を中心に—」『社会言語科学会第 22 回大会発表論文集』、pp.40-43.
- 藤原智栄美 (2004) 「日本人とインドネシア人の「断り」行動比較—談話完成テストにおける言語データに関する分析より—」『大阪大学言語文化学』 13、pp.21-33.
- 堀田智子・堀江薫 (2012) 「日本語学習者の『断り』行動におけるヘッジの考察：中間言語語用論分析を通じて」『語用論研究』 14、pp.1-19.
- 堀井恵子 (2008) 「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育に求められるものは何か」『武蔵野大学文学部紀要』 9、pp.140-132.
- 堀井恵子 (2015) 「第 7 章 論考: ビジネス日本語教育の課題再考—コース・デザインと PBL、シニアサポーター活用—」前田直子編『ビジネス日本語教育の展開と課題—世界の日本語研究と日本語教育—』 (pp.125-142.)、ココ出版.
- 堀井恵子 (2018) 「「ビジネス日本語教育研究の目指すもの」再考—ビジネス日本語研究会の歩みとこれから—」『BJ ジャーナル』創刊号、pp.3-15. URL < http://business-japanese.net/archive/BJ_Journal/BJ001/001_03_Horii.pdf >
- 茅桂英 (2021) 「ビジネス場面における依頼表現について—企業で実際に用いられているメールを調査対象として—」『國學院大學大学院文学研究科論集』 48、pp.76-57.
- 正宗鈴香 (1994) 「言語習得過程における「文化」の役割—カテゴリーライゼーションの視点から—」『ICU 夏期日本語教育論集』 10、pp.155-169.
- 松尾憲暁 (2008) 「コミュニケーションとしての作文教育—「読み手」を意識するための学習環境のデザインを目指した取り組み—」『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』 5、pp.185-193.
- 三牧陽子 (1999) 「初対面会話における話題選択スキーマとストラテジー—大学生会話の分析—」『日本語教育』 103、pp.49-58.
- 三宅和子 (2000) 「ケータイと言語行動・非言語行動」『日本語学』 19 卷 12 (229)、pp.6-17.
- 三宅和子 (2009) 「謝罪メールをめぐる対人関係調整行動—「了解です☆」の真意を探る—」三宅和子・佐竹秀雄・竹野谷みゆき (編) 『メディアとことば 4』ひつじ書房、pp.158-188.
- 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、pp.1-14.

- 宮寄由美 (2008) 「親しい友人間での「丁寧さ」に関する考察—メールの長さに着目して—」
『専修国文』 82、pp.15-26.
- 宮崎玲子 (2007) 「電子メールにおける依頼の展開構造—日本語母語話者とタイ人日本語学
習者の対象研究—」 『日本語・日本文化研究』 17、pp.175-184.
- 向山陽子 (2016) 「真正性を高めたタスク教材を用いた指導の効果—ビジネスメール・ビジ
ネス文書作成に焦点を当てて—」 『日本語教育』 164、pp.94-109.
- 村岡貴子 (2014) 『専門日本語ライティング教育—論文スキーマ形成に着目して—』 大阪大
学出版会.
- 蒙韞 (2008) 「中国人日本語上級学習者の語用論的転移の一考察—依頼に対する断り表現の
ポライトネスの表し方から—」 『国際開発研究フォーラム』 36、pp.241-254. DOI :
<https://doi.org/10.18999/forids.36.241>
- 森篤嗣 (2010) 「「母語話者が書いた日本語メール文」に対する非母語話者の評価—中国系
非母語話者 3 名の質的手法によるケーススタディ—」 『待遇コミュニケーション研究』
7、pp.81-96.
- 矢田まり子 (2014) 「ビジネスメールに表れる配慮表現の考察」 『言語と文化』 8、pp.61-7
- 山鳥重 (2008) 『知・情・意の神経心理学』 青灯社.
- 山本千津子 (2004) 「待遇コミュニケーション」における「勧め」表現に関する一考察
- 山森理恵 (2006) 「認識のモダリティの使用について—日本語学習者と日本語母語話者の使
用の比較を通して—」 『東海大学紀要 留学生教育センター』 26、pp.73-85.
- ヤルディー, ムグダ (2007) 「ビジネス・コミュニケーションを中心とした初・中級向けの
シラバス開発—日印ビジネスの現場における日本語使用実態調査をもとに—」 『言語
文化と日本語教育』 34、pp.51-54.
- 由井紀久子 (2005) 「書くための日本語教育文法」 野田尚史編 『コミュニケーションのため
の日本語教育文法』 (pp.187-206.)、くろしお出版.
- 由井紀久子 (2013) 「ライティングのプロフィシエンシー向上を目指した日本語教育教材」
『日本語プロフィシエンシー研究』 創刊号、pp.20-35.
- 由井紀久子 (2015) 「ライティングにおける談話とプロフィシエンシーE メール教材化の
ために—」 鎌田修・嶋田和子・堤良一編著 『談話とプロフィシエンシー—その真の姿
の探求と教育実践をめざして—』 (pp.146-172.)、凡人社.

- 楊雪丹 (2009) 「パソコンメールにみられる依頼の中日対照」 『桜美林言語教育論叢』 5、pp.103-116.
- 吉島茂・大橋理枝訳編 (2014) 『外国語教育〈Ⅱ〉外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠』 朝日出版社 (Council of Europe (2001). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Cambridge: Cambridge University Press.)
- 吉田さち (2009) 「韓国人日本語学習者のメール文における「断り」—日本語母語話者との比較を通じて—」 『日本語学習者による言語運用とその評価をめぐる調査研究: 「日本語能力の評価基準・項目の開発」 成果報告書』 国立国語研究所.
- 吉田さち (2014) 「断りのメール文において韓国人日本語学習者が日本語母語話者と異なる働きかけ方をするのはなぜか—言語管理理論の枠組みを用いた事例研究を通じて—」 『コミュニケーション文化』 8、pp.44-55.
- 吉田千春 (2009a) 「メール交換による継続的な異文化接触場面—日本人参加者の評価を中心に—」 『異文化コミュニケーション研究』 21、pp.121-141.
- 吉田千春 (2009b) 「メール交換による継続的な異文化接触場面—留学生の評価を中心に—」 『神田外語大学紀要』 21、pp.131-155.
- 吉田真宏 (2002) 「授業でコンピューターを利用する—日本語科ビジネスコースの例—」 『文化外国語専門学校日本語課程紀要』 15、pp.83-96.
- 吉村淳代 (2012) 「丁寧かつ簡潔なメールを書くために—『日本語を書くトレーニング』を使って—」 『日本語教育センター紀要』 8、pp.68-76.
- 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』 6、pp.63-77.
- 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、pp.64-78.
- 頼美麗 (2008) 「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—」 早稲田大学大学院日本語教育研究科博士論文 甲第 2564 号.
- リーチ, ジェフリー (Leech, G.) (2020) 『ポライトネスの語用論』 (田中典子監訳、熊野真理・斉藤早智子・鈴木卓・津留崎毅訳) 研究社 (原著は 2014) .

- 黎秋虹 (2015) 「ビジネスメールにおける日本語の対人配慮の示し方—謝罪表現とその意識を中心にして—」 『昭和女子大学大学院 言語教育・コミュニケーション研究』 10、pp.61-76.
- 李佳盈 (2004) 「電子メールにおける依頼行動—依頼行動の展開と依頼ストラテジーの台日対象研究—」 『言語文化と日本語教育』 28、pp.99-102.
- 李婷 (2019) 「「人間関係」「場」「意識」「内容」「形式」に言及するメタ言語表現から読み取れる表現主体の待遇意識」 『待遇コミュニケーション研究』 16、pp.37-53.
- 脇坂真彩子 (2013) 「E タンデムにおいてドイツ人日本語学習者の動機を変化させた要因」 『阪大日本語研究』 25、pp.105-135.
- 脇田里子・緒方広明・矢野米雄 (1999) 「日本語作文教育のためのネットワーク型添削支援システム CoCoA の実践と評価」 『教育システム情報学会誌』 15 巻 4 号、270-275.
- WORASRI, Kulrumpa (2012) 「留学経験がないタイ人日本語学習者の語用論的能力の分析—断りメールの構成から—」 『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』 9、pp.39-49.
- ワラシー, クンランパー (2016) 「タイ人ビジネスパーソンによる日本語の断りメールにおける言語行動様式とラポールマネジメント—日本人ビジネスパーソンとの比較を通じて—」 大阪大学博士論文 甲第 18589 号.
- 정영미 (2019) 「일본어 비즈니스 이메일의 담화구조와 대인배려표현에 관한 고찰」 『日本語学研究』 59、pp.195-207.
- Austin, J. L. (1962) *How to Do Things with Words*. Oxford. (オースティン, J. L. (1978) 『言語と行為』 坂本百大 (訳) 大修館書店)
- Bartlett, F. C. (1932). *Remembering: A study in experimental and social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press. (バートレット, F. C. (1983) 『想起の心理学』 宇津木保・辻正三 (訳) 誠信書房)
- Beebe, L.M., & Takahashi, T. and Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic Transfer in ESL Refusals In R.C. Scarcella, E. Anderson and S.D. Krashen (Eds.), *Developing Communicative Competence in a Second Language* (pp.55-73). New York : Newbury.
- Bloom, B.S. (1954). The thought processes of students in discussion. In S. J. French (Ed.), *Accent on teaching: Experiments in general education*. New York: Harper Brothers.

- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Carrell, P.L. (1987) Content and Formal Schemata in ESL Reading *TESOL Quarterly Vol. 21*(3), 461-481.
- Flower, L.S. (1979). Writer-Based Prose: A Cognitive Basis for Problems in Writing. *College English*, 41, 19-37.
- Evans, S (2013) Designing tasks for the Business English classroom. *ELT Journal* 67(3), 281-293.
- Lipiäinen, H., Karjaluoto, H., & Nevalainen, M. (2014). Digital channels in the internal communication of a multinational corporation. *Corporate Communications: An International Journal*, 19(3), 275-286.
- Rumelhart, D.E., & Ortony, A. (1977). The representation of knowledge in memory. In R.C. Anderson, R.J. Spiro & W.E. Montague (Eds.), *Schooling and the acquisition of knowledge* (pp.99-135). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Super, D. E. (1980). A Life-Span, Life-Space Approach to Career Development. *Journal of Vocational Behavior*, 16, 282-298. doi: [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(80\)90056-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(80)90056-1)
- The Radicati Group, Inc. (2019). Email statistics report, 2019-2023.
- Tulving, E. (1972). Episodic and semantic memory. In E. Tulving & W. Donaldson (Eds.), *Organization of memory* (pp. 381-403). New York: Academic Press.
- Warschauer, M., & Kern, R. (2000). *Network-Based Language Teaching: Concepts and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

事典

- 小谷津孝明 (2001) 「認知心理学から見た言語と記憶」辻幸夫編『ことばの認知科学事典』(pp.375-395.)、大修館書店.
- 鈴木宏昭 (2003) 「スキーマ」の項、土屋俊・中島秀之・中川裕志・橋田浩一・松原仁・大澤幸生・高間康史編『AI 事典』(pp.252-253)、共立出版.
- 「表象」の項 (2018) 新村出編『広辞苑 第七版』岩波書店、電子版.

教材

- アークアカデミー (2019) 『外国人留学生のための就職活動テキスト』高橋隆志編、インプ

レス.

- 安部朋世・福嶋健伸・橋本修編著 (2010) 『大学生のための日本語表現トレーニング ドリル編』三省堂.
- 岩澤みどり・海老原恭子 (2009) 『日本企業への就職—ビジネスマナーと基本のことば—』改訂新版、アスク出版.
- 植木香・木下由紀子・藤井美音子 (2018) 『伸ばす！ 就活能力・ビジネス日本語力 日本で働くための「4つの能力」養成ワークブック』学校法人長沼スクール 東京日本語学校編、国書刊行会.
- 奥村真希・安河内貴子 (2007) 『日本語ビジネス文書マニュアル』アスク出版.
- 奥村真希・釜淵優子 (2008) 『しごとの日本語 メールの書き方編』アルク.
- 小野塚若菜・篠崎佳子・島恭子・吉沢由香里 (2015) 『ビジネス日本語 オール・イン・ワン 問題集 聴く・読む・話す・書く』ジャパントイムズ出版.
- 神田靖子・山根智恵 (2004) 『日本語を書く楽しみ』西日本法規出版.
- 金孝卿・近藤彩・池田玲子 (2020) 『日本人も外国人もケース学習で学ぼう ビジネスコミュニケーション—"異文化"トラブル解決のヒント！—』日経 HR.
- 近藤彩・金孝卿・ヤルディー、ムグダ・福永由佳 (2013) 『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習—職場のダイバーシティで学び合う—【教材編】』ココ出版.
- 近藤彩・品田潤子・金孝卿・内海美也子 (2018) 『課題達成のプロセスで学ぶビジネスコミュニケーション 改訂新版』ココ出版.
- 真田治子・野原佳代子 (2019) 『大学生のための実用日本語表現ドリル』三省堂.
- 武田聡子・長崎清美 (2020) 『留学生・日本で働く人のためのビジネスマナーとルール』特定非営利活動法人日本語教育研究所 (編) 日本能率協会マネジメントセンター.
- 田中祐輔・牛窪隆太・陳秀茵・アントン、アンドレエフ (2021) 『実践ビジネス日本語問題集 [語彙・文法・読解]』国際教育フォーラム, 2021.
- 筒井由美子・大村礼子・喜多民子編著 (2010) 『日本語能力試験 N1・N2 試験に出る読解』ブレンダン・デラハンティ.
- 野田尚史・森口稔 (2003) 『日本語を書くトレーニング』ひつじ書房.
- 野田尚史・森口稔 (2014) 『日本語を書くトレーニング』第2版、ひつじ書房.

- ハートアンドブレイン (2017) 『BJT ビジネス日本語能力テスト問題準拠 ビジネス日本語
マスターテキストービジネスシーンでの日本語コミュニケーション能力を身に付け
るー』IBC パブリッシング..
- 橋本修・安部朋世・福嶋健伸編著 (2008) 『大学生のための日本語表現トレーニング スキ
ルアップ編』三省堂.
- 福嶋健伸・橋本修・安部朋世編著 (2009) 『大学生のための日本語表現トレーニング 実践
編』三省堂.
- 松本節子・佐久間良子・長友恵美子・難波房枝・松倉有紀・浜畑祐子 (2018) 『日本語でビ
ジネスメール 書き方の基本と実用例文』ジャパントイムズ.
- 村野節子・向山陽子・山辺真理子 (2014) 『ロールプレイで学ぶ日本語ビジネスメール・ビ
ジネス文書ー適切にメッセージを伝える力の養成をめざしてー』スリーエーネットワ
ーク.
- 築晶子・大木理恵・小松由佳 (2005) 『日本語 E メール の書き方=Writing E-mails in Japanese』
The Japan Times.
- 由井紀久子・大谷つかさ・荻田朋子・北川幸子 (2012) 『中級からの日本語プロフィシエン
シー ライティング』凡人社.
- 米田隆介・藤井和子・重野美枝・池田広子 (2006) 『商談のための日本語 中級』スリーエ
ーネットワーク.

【図一覧】

図1 コミュニケーション行為における連動

図2 本研究の構成

図3 メールを扱う日本語教育の変遷

図4 ビジネスメールに関わるビジネス従事者のコミュニケーション観の図解

【表一覧】

表1 教材におけるビジネスメールへの言及の比較

表2 ビジネスメールに関する先行研究の概要

表3 組織内外のコミュニケーションと主たる目的

表4 調査協力者

表5 状況設定案と設定に関わる要素