

早稲田大学大学院日本語教育研究科

2023年2月

博士学位申請論文審査報告書

論文題目：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

申請者氏名：平松 友紀

主査 小林 ミナ

(大学院日本語教育研究科教授/日本語教育学)

副査 福島 青史

(大学院日本語教育研究科教授/日本語教育学)

副査 舘岡 洋子

(大学院日本語教育研究科教授/日本語教育学)

<本論文の概要>

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の特質を明らかにするために、具体的なビジネスメールを分析・考察し、コミュニケーション行為の特質を明らかにしたものである。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している。

本研究では、そのための事例として、場面認識において様々な考慮が求められるビジネスメールを採り上げている。その理由は、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外における上下・親疎関係があり、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など、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となるためである。

本論文は、全 11 章（本冊 361 ページ、資料 24 ページ）で構成されている。序論である第 1 章に続き、前半（第 2 章～第 5 章）が「理論編」、後半（第 6 章～第 10 章）が「調査編」となっており、最後の第 11 章で結論がまとめられる。

第 1 章（pp. 5-16）では、本研究の背景、問題意識、目的および次の 4 つの研究課題が示される。

- 【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。
- 【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。

第 2 章（pp. 17-58）では、「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」として、調査対象であるビジネスメールについて、日本語教育における実践、教材が

紹介される。そして、「学習・教材の内実が主に基本的な知識や、形式を中心とした学習にとどまっている」「経験主義に偏重するビジネスの捉え方と、日本語教育でのビジネスメールの扱われ方が乖離している」という2点が指摘される。さらに、社会に出たからの言語運用が学習者自身の責任に委ねられている日本語教育のあり方が課題であるとし、具体的なコミュニケーション行為を捉え、扱いを検討していく研究が必要であることが述べられる。

第3章 (pp. 59-90) では、調査対象であるビジネスメールに関する先行研究が概観される。先行研究においては、表現（内容・形式）の言語使用を捉えた調査研究が中心であり、日本語教育への言及がなされない研究が多い点、コミュニケーション行為における意識を扱った研究が少ない点、やりとりとして扱われずコミュニケーション行為の動態性が考慮されていない点、母語話者から捉えた非母語話者、学習者の問題点を対象とした研究が中心である点などが指摘される。そして、ビジネスメールをめぐる研究の課題と今後の方向性として、次の2点が述べられる。

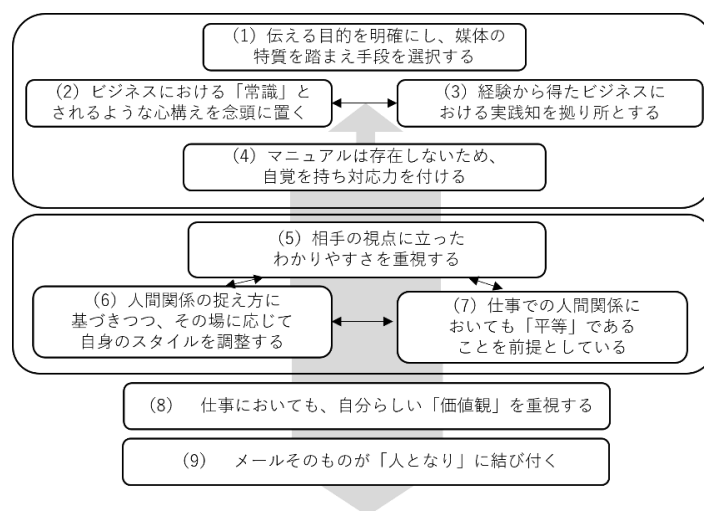
- ・母語話者の立場からの「非母語話者・日本語学習者の不適切なメール」という見方にとどまっている。
- ・先行研究は言語的アプローチによる形式の追究にとどまっている。

第4章 (pp. 91-107) では、本研究が理論的枠組みとして用いる「待遇コミュニケーション論」の概要が紹介される。待遇コミュニケーション論に基づいて調査を行ったことにより、コミュニケーションの動態性や各要素の「連動」に注目することができたことが述べられる。

第5章 (pp. 108-116) では、本研究で用いる調査について、その視点と方法が検討される。本研究における調査と分析はスキーマ研究を背景としている。また、本研究では「メールを書く」というタスクでデータ収集を行ったが、その際、場面設定に想定外の変化を加えるという手順をとった。このような方法で実施された「タスク調査」、および、「タスク調査」に基づく「インタビュー調査」によってコミュニケーション行為における認識を捉えられるようになることが述べられる。

第6章 (pp. 117-125) では、調査の概要が紹介される。まず「タスク調査」では、ビジネスに関わる日本語話者（日本語母語話者、日本語超絶レベルの非母語話者）14名が2人ひと組になり、(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、職種を問わず日々の仕事の業務で行いうる状況を設定し、「メールを書く」というタスクを実施するとともに、得られたメール文についてインタビューを行った（「インタビュー調査」）ことが紹介される。

第7章 (pp. 126-143) 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」が考察される。「インタビュー調査」の結果を切片化し、KJ法で分析することにより、調査協力者14名全員に共通するコミュニケーション観が抽出され、次のような構造が示される。



第8章 (pp. 144-278) 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」が考察される。調査協力者1人ひとりの「インタビュー調査」の結果を分析することにより、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。さらに、その全体を考察することにより、「コミュニケーション行為を内省するきっかけがあった」「慣習からコミュニケーション行為が形成されていた」という2つの共通点が明らかにされた。また、やりとりの全体を概観することより、相手との関係や、やりとりの段階によって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ることができた。

第9章 (pp. 279-334) では、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」が考察される。「インタビュー調査」の結果を分析することにより、「場面認識」「想起記憶」「内容に関する認識」「形式に関する認識」のどこに認識の重点を置いていたかにより、表現との関わりが異なる様相が明らかとなった。そして、それらを意識する段階、および、それらを踏まえて表現を選択する段階の2つの観点から、連動における難しさが指摘された。

第10章 (pp. 335-355) 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いけばよいのか」が考察される。課題1-3の結果もあわせて考察することにより、ビジネスメールのコミュニケーション行為における認識は、その場と相手との関係を捉えるだけでなく、今ここで、どのようなコミュニケーション行為をビジネスメールにより行っていくかを思考し判断することに大きく関わっていることが明らかにされた。その上で、日本語教育でビジネスメールを扱う際には、次の3点が重要であることが述べられる。

- (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こと
- (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こと
- (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こと

第11章 (pp. 356-361) では、本研究の結論と今後の課題が述べられる。これまでの日本語教育学においても、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が、本研究では、待遇コミュニケーションの理論に基づいてコミュニケーション行為の連動全体を見ることにより、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と同時に、ビジネスメール研究においても、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ることが

できたという。そして最後に、日本語教育における本研究の意義が「学習者」「学習者と共に働く日本語話者」「日本語教師」という3つの視点から述べられる。今後の課題としては「本研究の結果を、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」「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」の2点があげられている。

<本論文の評価>

本論文の評価すべき点としては、次の5点があげられる。

- ・第2章と第3章において、ビジネスメールに関する実践、教材、先行研究などが、丁寧に紹介されている。
- ・調査協力者14名から得られたデータについて、一人ひとりの認識と表現を詳細に追っている。
- ・待遇コミュニケーションにおいて今まで理念として語られてきた「連動」の諸相を、データに基づいて実証的に記述するとともに、コミュニケーションの動態性を、多くの具体例に基づいて示している。これにより、これまで形式の学習が中心であったビジネス文書教育にも一石を投じることができた。
- ・ビジネスメールの書き手による、場面の認識から表現（内容・形式）の選択までの一連の流れを記述したことにより、ビジネスメールにおいて使用される言語形式およびその選択について厚みをもって記述することができた。
- ・ビジネスメールを事例としつつも、コミュニケーション一般にも通じる知見が導き出された。

一方で、次のような課題が残されている。

- ・論文全体を通して主張したい点が必ずしも明確に記述されているとはいえない。例えば、第1章の冒頭(p.5):「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。」(下線は審査者)と書かれているが、論じる対象が明示されていないため一読してわか

りにくい。

- 方法論についての説明が十分ではない。とくに、第7章、第8章について、データから結論に至った手続きが十分に書かれていないため、結論そのものが恣意的に映る可能性がある。
- 論文の構成が不均衡である。4つの研究課題に対応する各章のうち、研究課題2に対応する第8章のページ数が突出して多い。14名の調査協力者の個別性を明らかにするために一人ひとりのデータに言及したためという理由もあるが、それを踏まえても、各章のページ数には非常に大きな差がある。このことから、4つの研究課題自体の立て方自体が適切であったかが疑われる。
- 日本語教育への貢献が、理念的な提案にとどまっている。今後さらに具体的な提案、実践を期待したい。
- 口頭試問において「コミュニケーション」と「コミュニケーション行為」という用語は同じ概念を指している」と述べるなど、学術研究における基本的な留意事項を十分に理解していない可能性がうかがえた。

<本論文の判定>

以上のような課題はあるものの、本論文はコミュニケーションを論じた学術研究として評価することができる。よって、本論文をもって日本語教育学の博士学位論文に値するものと判断する。