研究ノート

依頼メール作成タスクに見る大学生のポライトネス意識

太田　陽子

一、はじめに

コミュニケーションツールをめぐる環境は日々変化している。ＬＩＮＥなどのアプリや、ＳＮＳのメッセージ機能を通じたやりとりを中心としている大学生にとって、メールはもはや第一の手段ではなく、メルマガの受信や添付ファイルの送付といった限られた状況で使用するものになりつつある。[1] 一方、アルバイト先との連絡や、大学の教職員とのやりとりにおいては、依然としてメールの使用が主流である。ただし、その際に学生側で作成されるメールは、多くはパソコン画面ではなく、携帯端末から送られることの方が多いようだ。

このような環境変化は、メッセージのやり取りにおけるマナーを含めたコミュニケーション行動そのものに少なからず影響を与えていくと思われる。本稿では、現在、変化の渦中にあるメール・コミュニケーションの実態をとらえる試みとして、授業中[2]に行ったメール作成タスクから見えてきた学生のメール文の傾向についてポライトネス理論の観点からまとめ、記録しておくことを目的とする。

二、ポライトネス理論と今回の課題設定

ポライトネスとは、Brown&Levinson（1987）によって体系化された「円滑な人間関係を確立・維持するための言語行動」（宇佐美二〇〇二）の理論的枠組みである。人は誰しも基本的欲求として、ネガティブ・フェイス（以下ＮＦ）＝〝他者に邪魔されたくない・踏み込まれた

くない〟欲求と、ポジティブ・フェイス（以下ＰＦ）＝〝他者に受け入れられたい・よく思われたい〟欲求という二つの「フェイス」を持っており、コミュニケーションのなかでは、自他の「フェイス」に対して、それぞれを脅かすことのないよう、さまざまな言語的配慮を行っている（滝浦二〇〇八：一七）。具体的には、ＮＦに対する配慮として、むやみに相手の領域に踏み込まない「遠隔化」作用を持つ行動をとり、ＰＦに対する配慮としては、他者の受け入れを容易にする「近接化」作用を持つ行動をとっているのである。本稿でも、こうした考え方に基づき、メール文の中に見られるさまざまな「配慮」について観察していくことにする。

今回、設定した課題[3]は、以下のとおりである。

「あなたは今、就職活動中です。同じゼミの卒業生の中に、あなたの第一志望の企業に就職した先輩（山川海空さん（仮名）・三歳上。面識はない）がいることがわかり、先生から連絡先を教えてもらいました。仕事のことや就活のアドバイスなど、一度会って話を聞きたい旨、メールで依頼してください」

「依頼」という言語行動は、その行為自体が「自分の利益のために、相手の領域を侵害して、相手に負担をかけようとする（山岡ほか二〇一〇：一四五）」という点で、聞き手のＮＦ（＝邪魔されたくないという欲求）を脅かすものであり、また、「依頼を受けた側はそれを引き受けないと依頼者をがっかりさせ、嫌われてしまうのではないかと感じる（同：一四五）」という意味で、相手のＰＦをも侵害する行為である。そのため、その侵害を緩和するために、さまざまな言語的配慮が必要となる。さらに、今回のタスクでは、相手が「まだ会ったことのない人物」で、相手の反応を推測する手がかりが制限されている上、「メールでの依頼」のため、相手の反応を見ながら行動を調整することが許されない。ポライトネスの観点からは、非常に難易度の高い、すなわち、気を遣う必要のある場面であると言える。

以下に、学生の作成したメール文、計72通に見られた傾向を見ていく。まず、次章において学生が発想しにくかったと思われる要素を、「メールの構成から削ぎ落されていく傾向にあるもの」として指摘し、その後、四章で「迷惑だと思われないための配慮」、五章で「相手に会おうと思ってもらうための配慮」という観点からの特徴的な傾向について述べる。

三、メールの構成から削ぎ落されていく傾向にあるもの

作成されたメール文を観察したところ、従来のメール文書の書き方などの指導において取り上げられる項目のうち、①件名、②冒頭の送り先名、③終わりの挨拶文、④署名・送り主の名前の四項目について、意識が向けられる割合が低いという傾向が見受けられた。[4]

三―一、件名

メール本文を開く前、メールの受け手が最初に目にする項目として、件名には配慮が求められよう。具体的には、内容が簡潔にわかることと、怪しい送信者による「迷惑メールではない」ことを相手に伝え、自分を受け入れてもらいやすくすると同時に、相手のＮＦへの侵害を最小限にするための配慮である。

今回のタスク（計72通）においても、件名として、「内容（ＯＧ訪問の依頼など）について記すもの」が11例（15・3％）、「相模女子大学三年○○です」などと自分の名前や同じ大学の後輩であることなどを示すものが25例（34・7％）、その双方を載せるものが7例（9・7％）であり、六割近くの学生にこうした配慮が見受けられた。一方、件名がなかったものが18例（25％）、「はじめまして」「こんにちは」などの挨拶表現のみで送信者やメール内容についての情報がないものも10例（13・9％）見受けられた。面識のない相手から、このようなメールが届いた場合は、警戒され、開かれない可能性も高いだろう。もちろん、今回のメール文はあくまで架空のタスクで、本文にしか気が回らなかったという可能性はある。しかし、実は日頃から、ゼミ生などから筆者が受け取るメールにも件名がないものや、挨拶表現を件名とするものがしばしば見受けられ、気になっていた傾向であった。対象の学生に理由を尋ねると「気にしてなかった」という回答が多く、件名を考えるという行為に不慣れなことが一因としてあると考えられる。

三―二、冒頭の送り先名

同様に、メール文の中に見られにくかったものが、本文冒頭に記載されることの多い、「○○○○様」といった受取人の名前である。相手の名前に言及することは、相手との距離を縮める配慮行動である。今回のタスクでは、記載のあったものが30例（41・7％　うちフルネームが

20例（27・8％）、苗字のみ（山川様など）が10例（13・9％）、記載のなかったものが42例（58・3％）である。受取人の名前を冒頭に書かないことが多数派となっていることがわかる。

三―三、終わりの挨拶文

もう一つ、特徴的な傾向が読み取れるのが、最後の一文である。一般に、メールの最後には、「敬具」等の手紙の結語は使用されず、代わりに「よろしくお願いいたします」といった結びのことばがつけられる。[5] 今回のタスクでも、「よろしくお願いします」系が30例（41・7％）、「失礼します」系が13例（18・1％）、その他（「ありがとうございました」「お返事お待ちしています」など）15例（20・8％）と八割近くの学生がなんらかの結びの言葉を用いている。「よろしくお願いします」系は相手との関係維持を志向するＰＦに対する配慮、「失礼します」は相手のＮＦへの侵害行為を詫びる配慮であると言える。

ところが、こうした言葉がまったくないものも16例（22・2％）ある。例えば、以下のように問いかけで本文が終わるものである。

〔1〕大変お忙しいなか恐縮なのですが、少しの時間お時間いただけないでしょうか。

（本文はこれで終了。以下、一行空けて署名）

ここには、ＬＩＮＥのような双方向のやり取りを前提に、問いを投げかけ、相手の反応を待つスタイルが意識されていると考えられる。

三―四、署名・送り主の名前

メール文の末尾に記載される書き手の名前、または、基本情報をあらかじめ登録した署名もまた、今回のタスクで記載されない傾向が見られた項目である。署名は一種の自己開示行動であり、相手との距離の近接化をはかるＰＦに対する配慮である。今回のタスクでは、自分の名前、もしくは、署名が書かれていたメールは41例（56・9％）と過半数ではあるが、署名のないものは31例（43・1％）と決して少ない数字ではない。もちろん、これについても、架空の設定のタスクであるがゆえに、普段は自動的に署名が付くため自分ではあえて書かなかったなどの原因も考えられる。しかし、筆者の経験では、日頃受け取るメールの本文に差出人の名前がなく、メールの差出人欄にも未登録のアドレスのみが表示され、送り主の特定ができないことはしばしば起こっており、一

つの傾向として着目に値すると考える。

以上、三―二から三―四については、いずれもメール本文に「手紙」としての要素がある程度残され、メール文の始まりから終わりまでがひとまとまりの文書としての構成を持つことを前提とした項目であると言えよう。しかし、三―一も含め、ここに挙げた四つの項目は、いずれもＬＩＮＥでのやりとりでは必要とされないものである。こうした現象は、メールでのコミュニケーションが、書きことば（手紙に準ずるもの）から話しことば（会話に準ずるもの）へと、一層近づいている傾向としてまとめられるのではないかと考える。

四、迷惑だと思われないための配慮

「依頼」が「自分の利益のために、相手の領域を侵害して、相手に負担をかけようとする（前掲）」行為である以上、できるだけ相手に迷惑だと思われる度合いを減らすための工夫が必要となる。そうした配慮はメール文の随所にみられる。

例えば、「突然のメール、失礼いたします」というように、書き出しの部分で「メールを送ったこと自体について謝罪・ことわりを述べる」表現が72通中、54例（75％）、また、「お忙しいところ申し訳ありません」というように、「相手の多忙さに配慮する」表現が50例（69・4％）において見られた。いずれも相手のＮＦへの侵害を詫びる表現である。

また、依頼の表現自体にも工夫がある。山岡ほか（二〇一〇：一四七―一六〇）では、依頼表現を五つの系に分類し、そこに見られる配慮が述べられている。〔2〕はその分類に従い、本タスクで見られた表現の数値を加えたものである。[6]

〔2〕Ⅰ.〈遂行〉系依頼表現
「～を頼みます」など ――――――――― なし
Ⅱ.〈命令〉系依頼表現
「～て」「～てください」など ――――― なし
Ⅲ.〈要求〉系依頼表現（問いかけ文）
①意志要求
「～てくれませんか」など ――3例（3・8％）
②可能要求
「～ていただけませんか」など ―27例（33・8％）

③許可要求

「～てもいいでしょうか」など――4例（5％）

Ⅳ.〈願望表出〉系依頼表現

「～たいと思います」など――32例（40％）

Ⅴ.〈情意表出〉系依頼表現

「～ていただければ幸いです」など―14例（17.5％）

相手に対する配慮を言語的に特に含まないとされるⅠやⅡの表現は用いられず、「一度会って、お話を伺わせていただけませんでしょうか」というように受諾の決定権を相手にゆだねるⅢや、「ぜひお話を伺いたいと思っております」「お話しできれば大変ありがたいです」といった、直接的に依頼はせず、自身の願望や感情を述べることで依頼の意図を汲んでもらおうとするⅣやⅤの表現が使用されている。いずれも話し手の意図をできるだけ押し付けないための配慮である。特に、Ⅳの形式が多く用いられる傾向にあった。

さらに、この依頼に対する返事をいかに受け取るか、ということについて、興味深い傾向が見られた。「ご連絡いただければ幸いです」「お返事をお待ちしています」など返事を期待することに直接的に言及しているものが31例（43％）と最多ではあるが、依頼内容を伝え、「よろしくお願いします」「ご検討のほどよろしくお願いいたします」とのみ述べるものが14例（19・4％）、三―三で述べたように依頼のみで唐突に終わるものが16例（22・2％）と、両者を合わせて30例（41・7％）が返事を明示的に要求していない(7)。相手の領域に踏み込むことを避け、その後の展開の決定権を相手に委ねているのである。

〔3〕ご都合のよい日に一度お会いしたいと思っています。どうぞよろしくお願いします。

これらは、相手の行動を制限しない、または、相手への負担を明示的に課すことをできるだけ避けるというNFへの配慮と受け取れるが、このあとの行動に言及がないままメールが終わってしまうと、依頼を受けた側に「それで、これから何をどうすればいいのか」と思わせてしまい、以後の関係にうまくつながらないリスクがある(8)。

また、相手に決定権をゆだねることは一種の配慮でもあるが、場合によっては、それがかえって相手任せの印象を与え、逆効果となることもある。

〔4〕もしお会いいただけるのであれば、日にちの指定をお願いいたします。

〔4〕の回答をした学生の意図は、「もし～と、嫌なら会わないという選択肢を作り、会ってくれる場合も日時

は相手に合わせるようにした」[9]ということだが、筆者はこのメールを読んで、なぜ依頼された側が日時等のお膳立てまでしなければならないのかという印象を受けた。NFへの配慮のつもりが、結果的に相手の負担が増してしまい、適切に次の展開へとつなげていくことが難しくなるリスクがある。

今回のタスクでは、日時の指定につながる展開のあるものは16例（22・2％）で、残りの八割近くは会ってもらえるか否かだけを問うものであった。まずは会いたい旨を伝え、承諾を得てから、日時の相談へと移るというように、徐々に話題を進展させていくことについて、授業中の話し合いでは六グループ中四グループが適切性が高いと評価していた。これも三章で指摘した、一つの文章で内容を完結させるのではなく、相互の複数回のやり取りを前提としている傾向の表れかもしれない。それに関連して、多数ではないが、いろいろな要素を盛り込むことで「本文が長くなってしまう」ことを警戒する意見が5例（6・9％）見られた。確かに「長い文章」は相手への負担となりうるが、その「長い」と感じる分量が今後は従来よりも短くなっていく可能性もある。

五、相手に会おうと思ってもらうための配慮

以上のように、相手にかける負担を考え、さまざまな形でNFへの配慮を言語化する現象が見られるものの、ともすると、実際に会うための段取りへとつなげていく上での工夫には課題も見られることが観察された。「依頼」という言語行動は、相手に踏み込まず「遠隔化」しているだけでは目的が達成されない。相手が多少の負担を引き受け、気持ちよく依頼内容に応じてもらうためには、相手との関係を「近接化」する工夫もまた重要となってくる。

こうした「近接化」につながる配慮としては、以下のようなものがある。

まず、69例（95・8％）と高い割合で出現するのが「先生の紹介」で、かつ、「同じゼミの後輩」ということへの言及である。連絡先をなぜ知っているのかということを明らかにするのは、見知らぬ他者から自己の領域に踏み込まれることを避けたいと感じるNFへの配慮でもあるが、同時に、自己紹介とともにお互いの共通点について言及することは、親近感を生み出すための重要なストラテジーである。

また、相手の勤め先を自分が「第一志望」としていることを積極的に伝えることも、相手の環境を高く評価し、また、相手に強い関心を抱いていることの表明であり、PFへの配慮となる。今回は57例（79・2％）にこうした表現が見られた。(10)

意見が分かれたものとしては、文中における相手の呼称がある。今回のタスクで見られた相手の呼び方は7パターンで、多い順（重複あり）に「山川さん32例、山川様17例、山川先輩13例、先輩8例、相手について直接言及しない3例、山川海空さん1例、海空先輩1例」となっている。また、そのうち三名の書き手が「山川先輩→先輩」（二名）「山川海空さん→山川先輩」（一名）と、文中で呼称を変えている。前者は「名前を連呼するとくどくなることを避けるため」であり、後者は「初めは確認の意味を込めてフルネーム、以後は先輩―後輩の関係を意識してもらうため山川先輩」との意識だった。

日本語では、相手に直接言及しなくても、人物関係を特定し、会話を成り立たせることが可能である。

〔5〕 a. 現在、お勤めになっていらっしゃる会社は…

b. 現在、山川先輩がお勤めになっていらっしゃる会社は…

〔6〕 a. 一度、お目にかかってお話を伺いたいと思っております。

b. 一度、山川様にお目にかかってお話を伺いたいと思っております。

一般的には、直接の聞き手／読み手本人についてb.のように言語化することは余剰である。むやみに名前を呼ぶことは、NFへの侵害行為であり、敬意を示す上ではむしろ好ましくないという考え方もある。しかし、今回のタスクにおいては、以下のコメントに代表されるように、名前を呼ぶことに対して、PFへの働きかけとして積極的な姿勢が見られた。

〔7〕できるだけ名前を呼ぶことで距離を縮める。また、「先輩」と呼ぶことで（中略）「同じゼミの先輩後輩である」という仲間意識を出す。（二〇一三年度四年生）

「さん」「様」「先輩」の選択については、いずれも賛否が分かれる。もっとも多く使用された「さん」については、「親しみを込める」という意見がある一方、「面識のない相手には馴れ馴れしいのではないか」という考えもあった。「様」の使用は、「一定の距離を保つ」ことができるが、「よそよそしく、距離を感じる」として敬遠する

学生もいた。「先輩」は「さん」よりもさらにお互いの関係に踏み込んでいるため、〔7〕で述べられているように仲間意識を感じさせる効果もあるが、「一方的に先輩と呼ぶことを不愉快に感じる人もいるのではないか」との意見もあった。どの意見ももっともであり一つに決めることはできないが、少なくとも呼称の選択がポライトネス上の重要なストラテジーとなることは確かである。ただし、このように意見が分かれることからもわかるように、書き手の意図と読み手の受け取り方が一致しない危険性もまた無視できない問題である。

その他、相手に会おうと思ってもらうために効果的だと思われる表現には、依頼者の熱意を伝える副詞の「ぜひ」などがある。今回のタスクでは41例（56・9％）のメールで使用が確認された。もう少し高い割合で使用されているのではないかとも予想されたが、やはりNFに対する侵害を避け、相手の領域に踏み込み過ぎない・負担をかけないという心理が使用を控えさせもするのであろう。「遠隔化」と「近接化」の間で適切な距離感を探る心理がこうしたところにもうかがえる。

六、おわりに

以上、依頼メールを作成するタスクから見られた主な特徴について記述した。その一つひとつを適切か否かと評価することは本稿の目的ではない。ポライトネスの理念は、マナーとしてルール化したり、こういう場合はこうすべきだとマニュアル化したりするためのものではなく、個々のコミュニケーション行動に見られる言語的配慮の有り様を観察するための枠組みである。

ここで挙げたいくつかの特徴は、改まったメールを書くことに不慣れなために現れただけで、今後、就職活動や社会人としての経験を積むうちになくなるものもあるかもしれない。しかし、これらは確かに、少なくとも現在、一人ひとりが選択し、判断した表現の特徴なのである。

コミュニケーションは、その都度異なる状況下における話し手の「選択」の連鎖である。その選択肢は一つではなく、「正解」というものがあるわけではない。当然ながら、このタスクにおいて作成されたメールにも、一つとして全く同じ文章はない。学生たちは、自分のメールを他の学生のメールと比べてみることで、表現方法も、

その根底にある配慮のあり方も、さまざまであることに驚くようである。自分の考えた「適切さ」を、相手が同じように受け止めるとは限らないのである。

しかも、冒頭に述べたように、コミュニケーションをめぐる環境はめまぐるしく変化している。ＰＣメール世代とＬＩＮＥ世代では、コミュニケーションの常識も感覚も違ってくるであろう。そのときに互いに相手を「非常識だ」「失礼だ」「伝わりにくい」などと誤解し合うのではなく、相手の受け止め方を想像して配慮する表現力と、相手の意図を想像して受け止める理解力をお互いが持つために、こうした観察を重ねていきたい。

「依頼」については、対照行動研究としてもさまざまな考察がある。例えば、日本人は依頼に至る前から「詫びる」など、相手のＮＦに対する配慮が多く見られるのに対し、中国人は積極的に相手に近づこうとするＰＦへの働きかけが多いという（大友二〇〇九）。今回のタスクを上級レベルの日本語力を持つ留学生と比較することで、見えてくることもあるのではないか。グローバル時代を迎え、多様な背景を持つ人々が共存する社会におけるコミュニケーションについて考える上でも、こうした言語行動の丁寧な観察は必要となるだろう。

本研究は、人数も対象者の属性も限られている。紙幅の都合上、取り上げられなかった個別の現象も残っている。また、架空の設定におけるメール作成タスクであり、実際の依頼行動ではないという根本的な問題もある。[11] こうした課題を解決したうえで、依頼におけるポライトネス意識の表れの多様性について、さらには、依頼以外の言語行動におけるポライトネス意識について、今後とも考察を続けていきたい。

（1）二〇一四年度「日本語研究Ⅳ」の受講生に対する任意のアンケートによると、回答者24名中、普段もっとも多く使用する手段は「ＬＩＮＥ 21名、携帯メール2名、電話1名」であった。メールをよく使うかという問いについては、「はい6名、いいえ6名、どちらともいえない12名」。また、メールを使う場面について自由回答で尋ねたところ、「ＬＩＮＥを使ってない友人・家族との連絡13名、教員や大学職員との連絡7名、添付ファイルを送るとき7名、バイト関係の連絡5名、メルマガや特定のサイトのため5名、誕生日や新年のグリーティングメールを送るとき2名」であった。

（2）二〇一三年度「日本語研究Ⅳ」（語用論についての講義科目）、二〇一四年度「日本語研究Ⅳ」（待遇表現についての講義科目）。

（3）二〇一三年度は「語用論」に関する講義の学期末レポートとして、この設定でメールを作成したうえで、そこに見られる配慮行動を自己分析することを課題とした。二〇一四年度は「待遇表現」の講義において、授業内の課題としてこの設定でメールを作成し、グループ内で相互に批評し合ったうえで、改めて書き直すというタスクを行った。二〇一四年度については本稿では一回目（書き直し前）のメール文を使用する。

（4）例えば北尾ほか（二〇〇五：八六）では、ここに挙げた四点のいずれもが電子メールの「基本的なマナー」として取り上げられている。

（5）「よろしくお願い〔します・いたします・申し上げます〕」や「どうぞ」の有無といったバリエーションを含め、「よろしく」という言葉があるものを「よろしくお願いします」系、同様に「失礼〔します・いたします・しました〕」など「失礼」という言葉を含むものすべてを「失礼します」系として数えた。

（6）「お話を伺いたいと思っています。よろしいでしょうか。」というように二文にわたる場合はそれぞれをカウントしているため、合計は72例ではなく、80例となっている。

（7）その他、「またご連絡させていただきます」と自分から働きかけるものが3例、後述のように日時の指定を要求するものが16例ある。（複数にまたがる例あり）。

（8）〔3〕〔4〕はいずれもこの文がメール本文の最後の文である。

（9）期末レポートにおける自己分析による（二〇一三年度　三年生）。

（10）逆に言えば、二割近くにはこうしたストラテジーがとられなかった。

（11）そもそも面識のない相手にこのように会いにはいかないという考えの受講生もいたはずであり、それは文面にも影響を及ぼしていると考えられる。

【参考文献】

宇佐美まゆみ（二〇〇二）「「ポライトネス」という概念」『月刊 言語』31 - 1 大修館書店

大友沙樹（二〇〇九）「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 東北大学

北尾謙治・実松克義・石川有香・早坂慶子・西納春雄・朝尾幸次郎・石川慎一郎・島谷浩・野澤和典・北尾S.キャスリーン（二〇〇五）『広げる知の世界　大学でのまなびのレッスン』ひつじ書房

滝浦真人（二〇〇八）『ポライトネス入門』研究社

山岡政紀・牧原功・小野正樹（二〇一〇）『コミュニケーションと配慮表現』明治書院

Brown,P. & Levinson,S.（1987）Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge University Press.

（本学准教授）