

ビジネス日本語の授業実践による指導内容の探求
—学習者のビジネスメールの誤用を通じて—

AN EXPLORATION FOR THE CONTENTS OF INSTRUCTION THROUGH
ACTUAL TEACHING OF BUSINESS JAPANESE
—BASED ON THE ERRORS MADE BY LEARNERS IN THEIR E-MAILS

尾崎学, 開南大学
Manabu Ozaki, Kainan University

1. はじめに

経済産業省（2007）は、外国人留学生の活用に向け取り組むべき課題として「ビジネス日本語能力」（コミュニケーション能力、待遇表現、メール、ビジネス文書読解力及び作成能力など）、「ビジネス文化・知識への理解」、「グローバル人材としての能力」、「社会人としての行動能力（社会人基礎力）の養成」を挙げている。「ビジネス日本語能力」のうち、ビジネスメール（以下、本稿では「メール」と呼ぶ）において敬語表現は欠かせない。このことは、ビジネス日本語を扱った教育用テキストの内容に多くの敬語表現が用いられていることからその事実が窺える。本稿では、2014年に筆者が担当したビジネス日本語の授業での実践を基にして、メールにおいて学習者が用いた待遇表現を取り上げ、敬語表現の使い方に着目して、実例を挙げて項目別に整理し、考察する。学習者が犯した誤りの原因を探り、指導すべき学習項目とその内容を決定し提案するのが、本稿の目的であり、教師の役割でもある。

2. 先行研究

堀井（2010）は外国人留学生に対するビジネス日本語教育に求められるものとして、経済産業省（前掲）に準じて4点を挙げている。そのうち、メールは「ビジネス日本語能力」の「非対面型」コミュニケーション能力に含まれている。堀井の研究では調査を基に授業を計画し、実践を行っているが、その実践活動にはメールは含まれていない。

2. 1 ビジネス文書と敬語に関する研究

2. 1. 1 教育内容の文献

大木（2007）は、プログラムを作成し、その中でビジネス文書では頭語と結語、季節の挨拶、御社、弊社などの尊敬・謙譲表現を学習し、日付け、宛先、件名などを書く位置を説明するとある。しかし、論文の中では敬語の教え方についての言及はない。

2. 1. 2 ビジネス文書の文献

山本（2014）は日本人学生を対象にして、ビジネス文書に用いる敬語に関する練習問題の中で出現した誤用を分析した。その取り上げた敬語の例はすべて授受の敬語表現であり、何に基づいて分析・検討しているかは定かではない。

また、尊敬語、謙譲語など敬語表現には触れておらず、留学生の誤用を分析したものではない。

2. 1. 3 ビジネスメールの文献

目新しいビジネスメール研究では、平・田中他（2014）がビジネスメール文の解析を行っている。これは市販データの文例集から述語項構造の解析データを示したものであり、直接敬語表現や指導法を扱ったものではない。

上記の文献より、ビジネス文書とビジネスメールでは敬語表現が関わることが窺えるが、敬語表現についてどのような枠組みで分析したのか、またその教える内容や教え方について言及されていない。

2. 2 考察の枠組み

2. 2. 1 敬語表現の分類と「丁寧さの原理」

蒲谷（2008）は敬語が持っている敬語としての性質により敬語の形を11種に分類している。その種類をどのように示すのが適切なのかは敬語を学ぶ対象によって異なるとしており、「自分と相手との関係だけではなく話題の人物との関係などが複雑に絡んでくる場合であれば、謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱ（丁重語）を区別することが大切になる。あるいは、謙譲語ⅠとⅡの性質を併せ持つ敬語の使用が有効になってくるので、5種類で説明したほうがよい（P30）」と述べている。本稿では話題の人物を含める表現を扱うので、「尊敬」「謙譲Ⅰ」「謙譲Ⅱ丁重」「謙譲Ⅰ＋謙譲Ⅱ丁重」「美化」「丁寧」による5分類を用いる。

蒲谷・川口・坂本（1998:121）は、敬語表現に関わる原理を「丁寧さの原理」と呼び、その基本的な枠組みとして「行動」「決定権」「利益」という観点から「行動展開表現」を類型化している。後に、蒲谷（2013：231,232）では「行動展開表現」の9類型（典型的な表現形式）として次のように示されている。このうち、本稿で取り上げる敬語表現を考察する上で関わりが深い「依頼」「許可求め」「宣言」を表1に記述する。

表1 「行動展開表現」の9類型（典型的な表現形式）

| 意図名 | 行動 | 決定権 | 利益・恩恵 | 典型的な表現例 |
|------|----|-----|-------|-----------------------------------|
| 依頼 | A | A | J | (アナタハ) シテクレマスカ (ワタシハ) シテモラエマスカ |
| 許可求め | J | A | J | (ワタシガ) シテモイイデスカ |
| 宣言 | J | J | J | (ワタシガ) シマス (ワタシガ) サセテモライマス |

2. 2. 2 「～（さ）せていただく」表現の用法

宇都宮（2004：2,3）は「行動の許可者」の観点より「～（さ）せていただく」の用法を次の3タイプに分類している。タイプA「本来の意味」の用法は、（本

当に)「ある行動を行う許可を得た」という意味+「恩恵間接尊重」の意味がある場合。タイプB「許容範囲」の用法は、「あたかも許可を得た」意味+「恩恵間接尊重」の意味があると見立てることができる場合。タイプC「検討を要する」用法は、「あたかも許可を得た」意味+「恩恵」の意味があるとは捉えられない場合(「間接尊重」の意味はあると思われる)。

2. 2. 3 「おねがいします」表現の用法

金(2003:24-33)は「文話」の観点により「才願イシマス」(原文のまま)の用法を次の4タイプに分類している。[1]「願ウ」の「間接尊重語」としての使用。[2]「指示表現」と「依頼表現」の中間的性質を持つ表現としての使用。[3]「当然性」の高い場合、共通の認識の「確認」の性質を持つ表現としての使用。[4]「あいさつ」表現としての使用。

3. 調査の目的と授業の概要

調査の目的: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。

授業の時期と背景:2014年9月~2015年1月、ビジネス・メールを学習する。

調査の対象者:当該科目を受講した日本語学科の学生。

データ資料:課題の記述内容を基礎資料とする。

作業と方法:授業の中で学習者に課題を与えて記述させる。その際教科書やサイトなどを参考にし、また学習者同士で話し合っても良いとした。

3. 1 誤用の特徴と説明・解説の内容

学習者が用いた待遇表現に注目したところ、次の6項目が誤りの箇所として上げられる。1)件名の書き方、2)宛名の書き方、3)外の人物に対しての内の人物の書き方、4)敬語表現の形とその使い方、5)結びの挨拶の書き方、6)前置き表現の書き誤り。次に、個々の項目別に実例を挙げながら、整理と考察を通して説明・解説の内容を追う。なお、本稿では4)に重きを置き、それ以外の当該授業で実際に説明・解説する際に提示した箇所の詳細は別稿に譲る。

3. 1. 1 件名の書き方

「件名」の書き方では、謙譲語表現を「ます」体で言い切る形が目につく。

「担当者の件でメールをお送り致しました。」「これから担当者しております」。また、自己紹介のように書く場合「尾崎様、初めまして、私は台湾商事海外事業部T××と申します。」と、「目的」の記述がない場合「台湾商事海外事業部の新入社員について」があった。

3. 1. 2 宛名の書き方

「肩書き・氏名・敬称」の順に書くように導くとして、学習者が記述した中で会社名に続く書き方に注目すると、a)「肩書き・氏名・敬称」、b)「肩書き・氏名」、c)「氏名・肩書き・敬称」、d)「氏(姓のみ)・敬称」の4通りがあった。

問題点を指摘するならば、a)「会社名部署名+の+肩書き」の「の」が不要であること、b)敬称がないこと、c)肩書きに敬称を添えていること、d)下の名を書かないこと、である。

3. 1. 3 外の人物に対しての内の人物の書き方

外の人物に対して内の人物をどのように書くかは、組織での内外意識による呼び方の慣習があることを把握していないと、1)「こちらの先輩の王さまは今年の3月に会社を辞めたため、これからの職位は尾崎裕二様に任せただけたいんですが、よろしかったら、お返信してくださいませ。」のようになる。これは内の人物「王」に「さま」付けがされており、敬称として呼んでいることになるために誤りとなる。

3. 1. 4 敬語表現の形とその使い方

データ資料1：状況は取引先への引継ぎの挨拶である。「担当する」の箇所に注目すると、謙譲語の使い方に誤りが多いことがわかる。

3. 1. 4. 1 謙譲語Ⅰの形

2)「今後私がご担当します。」は、謙譲語Ⅰ「お/ご～する」の形で表現した例である。「担当する」という動詞は「わたくしが〔取引先の人物のために〕担当する」のように直接「自分の動作に関係する人物を高める」（上例の場合「取引先の人物」を指す）という意味合いが低いため、「お/ご～する」の形が馴染まないのだと考えられる。

3. 1. 4. 2 謙譲語Ⅱの形

3)「これから、私が担当しております。」、4)「今後とも、私が担当しております。」、5)「今度から、私は王小龍さんの仕事を担当しております。」3)から5)の場合「今現在Vている」の意であるため、「わたくしが担当していく」という表現意図であれば「これより、わたくしが担当してまいります」とすべきであるが、そうでなければ、次の例6)「今後、先輩—王小龍の仕事は私に担当致します。」の下線のようにする。なお、文法的に言えば「私に」は誤りであり「私が」である。

3. 1. 4. 3 使役の形と授受の謙譲語Ⅰの形

7)「今後私が担当させていただきます。」という表現について、使役「させる」と謙譲語Ⅱ「いたす」を用いても、相手を高める言い方にはならないため、次のように使役の形と授受の謙譲語Ⅰの形（「(さ)せていただく」の形）への言い換えを促し、相手を高める言い方へと導く。この表現は、宇都宮（2004：3）の分類に倣えば、タイプBに当て嵌まる。つまり、「取引先の人〔担当者〕」を行動の許可者に想定して「わたくしが（〔担当者様〕に）担当させていただきます」と言い表すことができ、授業ではこの点を示して説明・解説する。

3. 1. 4. 4 言い切る表現の回避

前述した「私が担当致します。」については「丁寧さの原理」を以てすれば、次のように言い切る表現の回避の解説ができる。「私が担当致します。」は言い切る表現である。この記述は宣言表現であり、丁寧さに欠ける表現である。上記を総括すると、学習者が用いた敬語表現の形の多くが言い切る表現、言い換えれば「宣言する」表現である。この場合、「丁寧さの原理」に基づけば、敬語表現的ではないことになるため、言い切る表現の後述に何らかの表現、例えば「お願いします」などの表現を添えるような形を提示して訂正を図ると良い。

3. 1. 5 結びの挨拶の書き方

8) 「では、よろしくお願い致します。」を「それでは」、9) 「今後もよろしくお願い致します。」を「今後とも」に改め、これに続く「あいさつ」表現(2. 2. 3の金氏の〔4〕の用法)として「よろしくお願ひいたします。」を添える。

3. 1. 6 前置き表現の書き誤り

1 0) 「お恐れいりますが」と1 1) 「お恐れいりませんか」といった共通の書き誤りがあった。これは「お」の過剰添加であるが、敬語を使おうとする意識が過剰に働くと、添加すべきではないところにも添加するのだと考えられる。

3. 2 授受の敬語表現の形とその使い方

データ資料2：状況は取引先への依頼である。「行動展開表現」の枠組みでは、依頼をする場合は「Vしてもらえますか/ Vしてくれませんか」が典型的な表現とされる。この点を押さえた上で、学習者が犯した書き誤りをパターン別にまとめると、次の通りである。3. 2. 1 敬語の形の変化の誤りとして、3. 2. 1. 1 動詞の連用形による形、3. 2. 1. 2 許可を求める言い方で依頼をする形、3. 2. 1. 3 授受の形と「てください」との併用、3. 2. 1. 4 授受表現の言い切る形、3. 2. 1. 5 授受表現の敬意度の不一致、3. 2. 1. 6 語の形、3. 2. 1. 7 授受の形「ていただく」と使役・授受の形「させていただく」の混用、3. 2. 1. 8 指示表現と依頼表現の代用「お願ひいたします」に分けられた。以下、本稿で取り上げた3. 2. 1. 3 と3. 2. 1. 4の個々を掘り下げて概観する。

3. 2. 1. 3 授受の形と「てください」との併用

- 2 0) 「申し訳ありませんが、新製品「F T-1 2」の詳しい資料を送ってほしいですから、資料はファイルを添してください。」
- 2 1) 「申し訳ございません、新製品「F T-1 2」について、二週後発表しますから、詳しい資料を送っていただけませんか。それから、ファイルを添付してください。」
- 2 2) 「さて、お願ひがありますが、新製品「F T-1 2」の詳しいお資料を送っていただけませんか。資料はファイルを添付していただいてください。」

20) から22) のように、授受語彙「もらう」「いただく」が用いられる場合、指示・命令を表現意図とする「～してください」とも併用する。また22) のように「ていただく」と「てください」を一文で併用している。取引先の人物への依頼としては、書き手が指示・命令する立場でもなく、その行為を取る当然性も認められないことから考えると、「～してください」は避けたほうがよく、この場合「添付して送ってもらいたい」、「添付して送っていただけませんか」に置き換えられる。また、金氏の分類 [2] に倣って「おねがいします」に置き換えることができる。

3. 2. 1. 4 授受表現の言い切る形

23) 「新製品「FT-12」の資料はファイルを添付してもらいます。」のように言い切るのは、接続助詞の使用に不慣れである場合に言い切る表現を選定することにある。この言い切る表現は「宣言表現」に位置付けられ、あまり「敬語表現」的ではないと感じられる。

4. 訂正の仕方と指導案の提示

本節では、特に3. 1. 4の敬語表現の形とその使い方に着目して、下記2項を軸にして如何に指導するかについての案を述べたい。4. 1は如何に授業で訂正するかを取り上げたものであり、4. 2は「丁寧さ」を加えた表現の変換を如何に行うかを示したものである。

4. 1 敬語表現の形の指導

「今後私がお担当します。」のように、「担当する」に「ご～する」形は不適切である。この場合「今後、わたくしが担当させていただきます。」に改めること。

×今後私がお担当します。 ・ ・ 「担当する」に「ご～する」形は不適切
→今後、わたくしが担当させていただきます。

「これから、私が担当しております。」と「今度から、私は王小龍さんの仕事を担当しております。」は「今Vている」の意であるため、これから「続いてVていく」の意に置き換えて「これより、わたくしが担当してまいります。」に改めること。

×今度から、私は王小龍さんの仕事を担当しております。
・ ・ 「今Vている」の意 →これより、わたくしが担当してまいります。

「今後私が担当させていただきます。」という表現については、「今後王にかわり」に続いて、担当交代の事実を伝える意味で「私が担当致します。」に改めるか、「私が担当させていただきます。」もしくは「私が担当させていただくことになりました。」にする。色を付すなどして「が」に注目させても良い。

→今後王にかわり、私^が担当致します。 / 私^が担当させていただきます。

4. 2 丁寧さの指導

〈提示例1〉は、「今後、私が担当致します。」この記述は宣言表現であり、丁寧さに欠ける表現である。そこで、「今後、私が担当致しますので、よろしくお願い致します。」とする。〈提示例1〉のように「致します」のあとに枠内の表現を添える形を提示した後、変換を行うことで言い切る表現を回避する。また、下線のように、学習者が枠内と同様の表現を記述する箇所を設ける。

私が担当致しますので、よろしくお願い致します。
私が担当致します_____。

〈提示例2〉は、「～してください」の類は〔指示・命令〕を表すため、「お願いします」もしくは「お願いしますか」の形に置き換える。

添付してください → 添付を〔お願いします / お願いしますか〕

学習者の表現を活かしつつ、「～してください」を「お願いします」と「お願いしますか」に置き換えた形で例文を示した後に、学習者に下線の箇所を見せずに変換記述させる。学習者の変換記述は〔付録1〕を参照されたい。

4. 2. 1 サンプル実践の手順と結果

後日、前掲4. 2の丁寧さの指導〈提示例2〉の案を3名の学習者に行った。手順の概要は、次の通りである。(1)学習者自身が書いた内容を互いに見せ合い、3名が同じ書き方「授受」と「てください」の併用をしていることに気づかせる。(2)ワードで〈提示例2〉の案を提示して変換記述を行う。(3)3節の課題の内容(データ資料2)を再度与えて、〈提示例2〉を見せずに記述させる。(4)学習者の記述内容(3)を取り上げる。(4)の結果は〔付録2〕の通りである。上が授業での記述であり、下が(3)での記述である。丁寧さの指導〈提示例2〉の案により「～してください」を用いない書き方を身に付けることができる。

5. まとめ

以下に指導のポイントとなる提案事項をまとめておきたい。1)件名の書き方：謙譲語表現を「ます」体で言い切る形以外にも、「内容」に続いて「目的」の順にする書き方もある。2)宛名の書き方：「役職・肩書き」を用いることでその人物を高める機能があり、この場合「敬称」として用いていることになるため、「役職・肩書き」に「敬称」を添えてはいけない。3)外の人物に対しての内の人物の書き方：「先輩の姓+さま」の形は、「先輩」は役職名ではなく、さらに「さま」を用いて「敬称」として呼んでいることになるために誤りとなる。4)敬語表現の形とその使い方：学習者が用いた敬語表現の形の多くが言い切る表現であるため、敬語表現的にするならば、後述に「お願いします」などの表現を添えるような形を用いると良い。また、敬語の形の変化の誤りとして、授受の形と「てください」との併用、授受表現の言い切る形、授受の形と使役・授受の形の混用、といった種々の表現の使い方の誤りが目立つ。5)結びの挨拶の書き方：

「では」と「今後も」のように省略せずに書き、続けて「あいさつ」表現を添える。6)前置き表現の書き誤り：「お」の過剰添加に注意する。

6. 今後の課題

学習者が書き誤りを犯す原因を究明することで、それを補うための学習項目と学習内容が決まり、そこから何をどのように指導すれば良いのかといった具合に、次に繋げるための方向が定まった。今後はこの指導内容を実践し、どのように指導を行うことで成果があるのかを模索したいと考える。この点については今後の課題としたい。

参考文献

- 宇都宮陽子 (2004) 「『～(さ)せていただく』の『定型表現』に関する考察—『待遇表現』の観点から—」『待遇コミュニケーション研究号』2号; 2,3; 早稲田大学待遇コミュニケーション研究会
- 大木理恵 (2007) 「『ビジネス日本語』授業報告—全学日本語プログラム800(超級)レベルにおいて—」『留学生日本語教育センター論集』33; 172,173; 東京外国語大学
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1998) 『敬語表現』大修館書店
- 蒲谷宏 (2013) 『待遇コミュニケーション論』231,232 大修館書店
- 金東奎 (2003) 「『お願いシマス』に関する一考察」『待遇コミュニケーション研究』創刊号; 24-33; 早稲田大学待遇コミュニケーション研究会
- 平博順・田中貴秋・藤田早苗・永田昌明 (2014) 「ビジネスメール文に対する日本語述語項構造解析の検討」『言語処理学会第20回年次大会発表論文集』1019-1022; NTTコミュニケーション科学基礎研究所
- 堀井恵子 (2010) 「プロジェクト型ビジネス日本語教育の意義と課題」『武蔵野大学文学部紀要』第11号; 93-96; 武蔵野大学文学部
- 山本幸子 (2014) 「日本語ビジネス文書ライティングに見られる日本人大学生の誤用分析」『共栄大学研究論集』第12号; 87-95; 共栄大学

〔付録1〕 〈学習者の変換記述例〉

| | |
|-----|--|
| 20) | 申し訳ありませんが、新製品「FT-12」の詳しい資料を送っていただきたいので、 資料はファイルにて添付を <u>お願いします/お願いできますか。</u> |
| 21) | 申し訳ございません、新製品「FT-12」について、二週後に発表しますので、詳しい資料を送っていただけませんか。 つきましては、ファイルの添付を <u>お厚良いします/お厚良いできますか。</u> |
| 22) | さて、お願いがありますが、新製品「FT-12」の詳しい資料を送っていただけませんか。 資料はファイルにて添付を <u>お願いします/お願いできますか</u> |

[付録2] 20) の学習者の記述内容

| |
|--|
| <p>件名 = 「FT-12」の資料について</p> <p>本文 = 近藤さん、 申し訳ありませんが、新製品「FT-12」の詳しい資料を 送ってほしいので、資料はファイルを追加してください。</p> <p style="text-align: right;">A B O O 電器 山本</p> |
| <p>件名 = 新製品「FT-12」の資料 ^{送付} 送付 のお願い</p> <p>日商海外事業部第一営業課 藤田太郎 様</p> <p>いつもお世話になっております。 申し訳ありませんが、 貴社の新製品「FT-12」の詳しい資料を送っていただきたく、 お手数ですが、ファイルにて添付をお願いいたします。お願いできますか。 どうぞよろしくお願いいたします。</p> |