

# 依頼メールの社会言語能力と「構成」との関わりを探る

－日本人事務職員への調査を通して－

坂本 勝信, 山下 浩一, 谷 誠司

Research on the Relationship Between Sociolinguistic Competence and  
“Structure” of Requested Emails  
-Through a Survey of Japanese Administrative Staff-

SAKAMOTO Masanobu, YAMASHITA Koichi, TANI Seiji

2020年11月6日受理

## 抄 録

本稿は、依頼メールの社会言語能力と「構成」との関わりを探る目的で行った、日本人事務職員50名へのアンケート調査結果を分析・考察し、報告するものである。具体的には、「接点のない相手に依頼メールを送る」という指示・状況提示文の後に、(A)「前置き後、状況説明をし、依頼をする」と、(B)「前置き後、依頼をした上で、状況説明をする」の二種のメール例を示し、どちらのメールが「ふさわしいか」を8段階で評価してもらった。その結果、接点のない相手に依頼をする場合には、「状況説明後に、依頼をする」のが好まれる、即ち、社会言語能力「適切さ」に関わる選択であったことが示唆された。

キーワード：依頼メール、メール課題、メールの構成、社会言語能力、  
日本人事務職員

### 1. はじめに

2010年に国際交流基金が「JF日本語教育スタンダード」を発表した。コミュニケーション言語能力は、1) 言語構造的な能力、2) 社会言語能力、3) 語用能力の三つから構成されるとし、社会言語能力を「相手との関係や場面に応じて、いろいろなルールを守って言語を適切に使用する能力」(p.8)と定義している。しかし、社会言語能力のCan-do一覧は示されているが、構成要素については、特に触れられていない。

坂本(2017)は、「中級の産出力を養成する授業において、課題を設定して、その課題を遂行するという活動を取り入れるべき」(p.94)とし、メール課題の例を紹介している。

筆者らは、過去4年間にわたり、中・上級レベルの日本語学習者を対象にメール課題を課し、産出物の添削とともに「解答例と解説」を記したプリントを用いてフィー

ドバックしてきた。そして、産出物及び、「解答例と解説」の観察を通して、社会言語能力には「構成」も重要であるとの気づきを得た<sup>1</sup>。野田編（2005:14-15）は、「書くこと」にも「社会言語能力」が重要であると指摘し、依頼メールを例にどんな「件名」をつけ、どんなことをどんな順番で書くのがよいかなどを教える必要性に触れている。

そこで、本研究では、「依頼メールの社会言語能力と「構成」との関わり」を探る目的で、日本人事務職員 50 名を対象に、構成の異なる 2 種類の依頼メールを示し、いずれが適切かを問うアンケート調査を実施した。

なお、本研究では、依頼メールの構成要素について、メールを送信した理由を明らかにする部分を「前置き」、依頼に至った理由や周辺情報を説明するものを、「状況説明」、一次的依頼内容（単独あるいは前置きに組み込まれたもの）を、「依頼」とした。

## 2. 先行研究

### 2.1. コミュニケーション言語能力論における社会言語能力

コミュニケーション言語能力は、Chomsky（1965）の言語能力の概念が、実際に発話が起こる文脈でその適切さを決定する社会文化的要素を考慮に入れていないことへの Hymes（1972）の批判から提唱されたものである。

義永（大平）（2005）は、言語形式を適切に使用する能力を社会言語能力と呼び、言語能力のみでなく、社会言語能力も含めたより広い概念として伝達能力（＝筆者注：コミュニケーション言語能力）を位置付けていると説明している。

Canale & Swain（1980）は、コミュニケーション言語能力を、1）文法的能力、2）社会言語学的能力、3）方略的能力から構成されるものとし、社会言語学的能力は、「使用の社会文化的規則」と「ディスコースの規則」から成り立つとしている。発話行為的な語用論的側面は、扱われていない。

Bachman（1990）は、テストングの観点からコミュニケーション言語能力のモデルを考案し、語用論的能力は発話内能力と社会言語学的能力からなるとした。

Bachman（1990:109）では、「社会言語学的能力は言語使用場面の特徴によって決定される言語使用の規約を統制、またはそういった規約に対する感受性もしくはそれを統制する能力である。（中略）この社会言語学的能力によって私たちはその状況に適切な方法で言語の諸機能を遂行することができる」と説明する。

以上から、社会言語学的能力は、概ね「言語使用の適切性に関わる能力」という捉え方ができるが、その構成要素については、先行研究間で揺れが見られる。

### 2.2. 日本語の依頼メールにおける構成に関連した研究

メール文の談話構成（談話展開）を扱った研究に由比（2015）、宮崎（2007）がある。由井（2015）は、「日本の豊文化に関するレポートを書くため、古い伝統的な家に住

<sup>1</sup> 日本語学習者の他に、日本人大学生 50 名にも同様の調査をしている。

む日本人の知り合いに、家を見せてほしいと依頼する」との状況設定でタスクを課しており、日本語母語話者（以下「JNS」）（人文学部1年生）のメール文を2例紹介している。その一つを図1に示した。

由井（2015）では、下記メール文を含めた2例は、「切り出し」→「理由説明」→「依頼」タイプの構成だったとしている。

件名：ご無沙汰しています。
こんにちは。今日はお願いがあってメールをします。 「切り出し」
以前佐野さんが古い伝統的な家に住んでいるとお聞きしました。 僕が通っている大学で、日本の畳文化について調べるとい課題が出ました。 「理由説明」
そこで佐野さんのお家をぜひ拝見させていただきたいのです。 「依頼」
よければ返事をください。 都合は佐野さんに合わせますので。 では、よろしくお願ひします。

図1 日本語母語話者によるメール文<sup>2</sup>

また、宮崎（2007）は、（大学・大学院生：平均年齢20.8歳）14名他を対象に「ある授業のレポート作成にあたり、受講経験はあるが、対面で話したことのない他の授業の年配教師にインタビュー依頼をする」との設定でメールを書かせている。その結果、主要部（依頼に関するやり取り及び返信要求）は、以下の図2と図3の2種に分かれたとのことである。そして、JNSは、図2の「事情説明」→「依頼」タイプの構成が57%、図3の「依頼予告」→「事情説明」→「依頼」タイプの構成が43%だったと報告している。


	今「日本文化論」という授業を受けており課題レポートとして「沖縄の文化」について調べております。 「事情説明」
	そこで、沖縄文化に詳しい岡本先生にインタビューをお願いしたいと思い、メールを差上げました。 「依頼予告」
	お忙しいところ大変申し訳ないのですがよろしければ協力していただけませんか。 「依頼」

図2 日本語母語話者によるメール文「事情説明」→（「依頼予告」）→「依頼」

<sup>2</sup> 由井（2015）に掲載のメール文を筆者が打ち直した。なお、下線及び、その下の小さいフォントで記した「」は、筆者による。図2・3も同様である。また、図2の最左部の矢印も筆者による。

今回、先生にぜひお願いしたいことがあり、ご連絡差し上げました。  
 「依頼予告」  
他科目の課題で、沖縄に関してのレポートを書くことになり、  
 「事情説明」  
その際、沖縄文化に詳しい先生にお話を聞けないだろうか、と考えております。休  
みの中のことで申し訳ありませんが、どうかご協力いただけないでしょうか。  
 「依頼」

図3 日本語母語話者によるメール文「依頼予告」→「事情説明」→「依頼」

上記から、両研究間で構成要素の名称と定義が異なることがわかる。そこで、「1. はじめに」で述べたが、本研究では、構成要素の名称及び、定義を次のようにした。

- ・「前置き」 : メールを送信した理由を明らかにする部分
- ・「状況説明」 : 依頼に至った理由や周辺情報を説明するもの
- ・「依頼」 : 一次的依頼内容（単独あるいは前置きに組み込まれたもの）

上記にしたがって、由井（2015）及び、宮崎（2007）の名称と構成を整理したところ、表1のようになった。たとえば、前者では、「今日はお願いがあってメールをします。」の名称を「切り出し」としていたが、本構成要素は、「メールを送信した理由を明らかにする部分」と判断し、本研究では、「前置き」とする。また、「以前佐野さんが古い伝統的な家に住んでいるとお聞きました。僕が通っている大学で、日本の畳文化について調べるとい課題が出ました。」の名称を「理由説明」としていたが、「依頼に至った理由や周辺情報を説明するもの」と捉え、「状況説明」とする。「佐野さんのお家をぜひ拝見させていただきたいのです。」の「依頼」は、本研究と同じである。

表1 本研究における構成要素名への変換（由井2015・宮崎2007）

		構成要素の組み合わせ・順番			備考
由井（2015）		前置き (切り出し)	状況説明 (理由説明)	依頼 (依頼)	
宮崎（2007）	①	状況説明 (事情説明)	前置き (依頼予告)	依頼 (依頼)	57%
	②	前置き (依頼予告)	状況説明 (事情説明)	依頼 (依頼)	43%

※「( )」は先行研究の名称。

表1のように、変換後の両研究の名称と構成は、由井（2015）が「前置き→状況説明→依頼」であり、宮崎（2007）は、「状況説明→依頼」と、「前置き→状況説明→依頼」となる。

以上の研究は、JNS が産出した依頼メールの「構成」の実際を示しているが、事例研究、小規模調査であり、「構成の違いが依頼メール文の適切さに関わるかどうか」は、量的に明らかになっていない。

### 2.3. 日本語クラスにおけるメール指導の実践

「1. はじめに」で述べた本研究のメール課題は、経営学部の留学生を対象とした科目「日本事情Ⅰ・Ⅱ」における授業の一環として実施している。学習者の日本語レベルは、主に、日本語能力試験 N2・N1 取得済みの中・上級日本語学習者である。メール課題による指導は、次のような流れで進めている。

第1週：教師が、指示・状況提示文が記されたメール課題のプリント（1）を配布し、指示・状況提示文の内容をクラス全体で確認する。学生は自宅で課題に取り組み、メールを作成する（2）。

第2週：教師が、（1）の解答例及び、解説を記した用紙を配布する（本稿末の「資料1及び、2」<sup>3</sup>参照）。学習者は、教師の説明を（2）と比較しながら聞き、わからないことは、質問する。授業後、（2）を提出する。教師は第3週までに添削をする（3）。

第3週：教師は、（3）を返却し、多くの学習者に共通の間違いについて、フィードバックする。そして、次のメール課題のプリント（4）を配布する。その後は、第1週から第3週までの繰り返しとなる。

課題は、真正性に配慮したフォーマルな場面を設定し、「そこでどのような表現を使い、どんな構成で課題を達成すればよいか」との内容である。具体的な課題のテーマは、表2に記したが、メールの他にメモ、履歴書、はがき、SNSメッセージなどもある。また、添削の都合上、メール課題のプリントに書かせる形式をとっている。

学習者の産出物の添削に際しては、敬語の間違いや「ていただく」「てくださる」などの授受補助動詞の未使用、不躰感のある個所などは、「適切さ」に関わり、人間関係を壊しかねないものとして、10点（満点）からその深刻度に応じて0.5点単位で減じた。一方、文法や語彙の間違いについては、訂正はするが、減点の対象としなかった。なお、この採点の基準は、折に触れて、学習者に説明した。また、「解答例と解説」を記したプリントを用い、フィードバックする際には、「なぜそのような構成にすべ

<sup>3</sup> 資料1の解答例と資料2の「解説」は、本稿掲載の便宜上、2ページに分けたが、授業では、Wordのコメント機能を用いて、A4 1枚で両方記している。

きか／すべきでないか」「その一文があるまたは、ないことでどんな正／負の影響があるのか」等を授業内で説明している。

表2 メール課題のテーマ<sup>4</sup>

回	課題の内容	媒体
第1回	宿題をドアに貼り付けて提出する事情を記したメモを書く	メモ
第2回	アルバイト応募のための履歴書を書く	履歴書
第3回	他大学の先生に大学院進学に係る事前面談のお願いをする	メール
第4回	アルバイトの詳細を教えてください	メール
第5回	お世話になった先生に暑中見舞いを書く	はがき
第6回	インターンシップの詳細を教えてください	メール
第7回	面談時間忘れのお詫びと状況説明をする	SNS メッセージ
第8回	レポート期限延長のお願いをする	メール
第9回	図書返却忘れの状況説明とお詫びをする	メール
第10回	お世話になった先生方を食事会に誘う	メール
第11回	スピーチコンテスト出場依頼を断る	メール
第12回	面談日の二度目の変更をお願いする	メール
第13回	隣の部屋の人に騒音苦情のメモを書く	メモ

#### 2.4. 学習者の産出物の例

表2内の、第4回「アルバイトの詳細を教えてください」の指示・状況設定文（図4<sup>5</sup>を参照）及び、学習者の産出メール例（図5を参照）を紹介する。

このメールには、「前置き（メールを送信した理由を明らかにする部分）」がないため、読み手は、書かれた内容の予測がつかないまま、読み進めることになる。また、「私はアルバイトを探していますから、友達からこの状況を聞きました。そのために、社長は時間がございましたら、バйдについての期間、勤務時間、仕事内容などが教えていただけますか」には、「状況説明」（\_\_\_部）があるものの、その情報量が極端に少ない。加えて、「私的な事情」の状況説明であり、それを理由に、「依頼」（\_\_\_部）をしているためか、不遜な印象を生じさせているようにも思われる。

上記のように、学習者の産出文から、「前置き」の有無及び、「状況説明」と「依頼」の出現順序などの「構成」もメール文の適切さに関わるのではないかとの気づきを得た。

<sup>4</sup> 網掛けの部分（第3・4・6・8・12回）は、「依頼」に関する課題である。

<sup>5</sup> 野田・森口（2003）『日本語を書くトレーニング』内の課題を一部変更して使用。

課題：8月から夏休みになります。あなたは、今アルバイトをしておらず、探しているところでした。そんな時友達から、その友達のお父さんの知り合いの花屋さんがアルバイトの学生を探していることを聞きました。正式な求人案内を出していないようで、期間、勤務時間、時給、仕事内容などがわかりません。その花屋さんに、必要なことを問い合わせるメールを書いてください。その花屋さんの店名は「さくら」です。件名も書くこと。

図4 第4回「アルバイトの詳細を教えてください」指示・状況設定文

件名：お願い（貴店にバイトしたいことについて）  
さくら花屋御中  
突然メールをお送りする失礼をお許してください。  
〇〇大学経営学部1年の△△と申します。  
私はアルバイトを探していますから、友達からこの状況を聞きました。  
そのために、社長は時間がございましたら、バイト<sup>6</sup>についての期間、  
勤務時間、仕事内容などが教えていただきませんか。  
ご多忙の中勝手なお願いで恐縮ですが、ご返信いただけますと幸いに  
存じます。  
〇〇大学経営学部1年 △△

図5 学習者の産出メール例

### 3. 仮説

表2の13種のメール課題テーマの内、「依頼」に関わる5題（第3・4・6・8・12回）に焦点を当て、「解答例と解説」を分析したところ、「構成」が重要なポイントであり、5題全てに「本日はお願い／ご依頼があって、ご連絡させていただきました」等の、「前置き」が観察された。また、それ以降の構成には二種あることが明らかになった。「結論から申します」等を最初に据え、1) まず、「依頼」をした後に、「状況説明」をする場合と、2) 「状況説明」後、「依頼」をする場合、である。以上から、この二種は、「相手との関係や場面などに応じて適切に選択される」という仮説を立てた。

### 4. 調査方法

本研究では、仮説検証のため、表2内「インターンシップの詳細を教えてください」を取り上げ、2017年4月～5月に、50名の日本人事務職員（大学・専門学校事務／一般企業営業職／一般企業総務課）を対象に指示・状況提示文（図6参照）を示し、

<sup>6</sup> 「バイト」は「バイト」のことだが、学習者の記述のまま記した。

アンケート調査<sup>7,8</sup>を実施した。

指示：次の状況でメールを書くとき、その内容はAとBのどちらがふさわしいと思いますか。下の設問1～2にご回答ください。

状況：あなたは夏休みを来月に控えた大学生です。あなたは将来自動車販売に関係のある仕事に就きたく、夏休みを利用して会社見学等ができたかと思っていました。そんなとき、友達の野呂瀬君から、彼のお父さんの知り合いに自動車販売業を自営し、今年からインターンシップの受け入れを決めた人がいると聞きました。正確な情報はまだどこにも出していないようで、受け入れ期間、勤務時間、仕事内容などがわかりません。あなたはその会社にメールで必要なことを問い合わせることにしました。会社名は「株式会社 都田オート」、その方の名前は、「近藤進」さんで、あなたと近藤さんとの間に面識は一切ありません。

図6 本調査用指示・状況提示文

まず、図6の「接点のない相手に依頼メールを送る」という指示・状況を提示した後で、(A)「前置き後、状況説明をし、依頼をする」と、(B)「前置き後、『結論から申します』を頭に据え、依頼をした上で、状況説明をする」の二種のメール例を示した。その上で、「どちらのメールが「ふさわしいか」を8段階で評価してもらい（設問1）、「そう回答した理由」を、4択と「その他（自由記述）」から選択してもらった（設問2）。

なお、(A) (B) 間に内容及び、表現（「結論から申します」「つきましては」以外）に違いはなく、「状況説明」と「依頼」の位置を入れ替えただけである。

## 5. 結果と考察

まず、設問1の結果についてであるが、(図7参照)、8段階の選択肢は、下記の通りである。程度の違いはあるが、1～4はAが、5～8はBがより適切なことを意味する内容である。

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 圧倒的にAのほうがふさわしい     | 2. かなりAのほうがふさわしい      |
| 3. どちらかと言えばAのほうがふさわしい | 4. 強いて言えばAのほうがふさわしい   |
| 5. 強いて言えばBのほうがふさわしい   | 6. どちらかと言えばBのほうがふさわしい |
| 7. かなりBのほうがふさわしい      | 8. 圧倒的にBのほうがふさわしい     |

<sup>7</sup> 状況は、「メール送信者と受信者の接点がなく、負担度の高い依頼をする」との設定である。また、試作のアンケートにより、5名ほどの事務職員を対象にプレ調査を行い、問題点を改善した上で、本調査で使用するアンケートを完成した。

<sup>8</sup> アンケートの実物は、資料3として掲載したので、参照されたい。



8段階の回答は1から8までの整数値で表現した。回答は(A)を強く支持する回答ほど小さな値となり、(B)を強く支持する回答ほど大きな値となる。この時、回答の平均は3.04であり、全体の傾向として(A)を支持する結果が得られた。1標本のt検定によって、中央値4.5との差を検定したところ、 $t = -6.712$ 、 $p < 10^{-7}$ であり、回答の平均値は中央値から有意に異なる結果が得られた。また、シャピロ・ウィルク検定によって、正規分布との差を検定したところ、 $W = 0.883$ 、 $p < 10^{-3}$ であり、回答値の分布は正規分布とは有意に異なる結果が得られた。以上から、接点のない相手に負担の重い依頼をする場合には、「状況説明後に、依頼をする」のが好まれる即ち、社会言語能力「適切さ」に関わる選択であったことが示唆された。

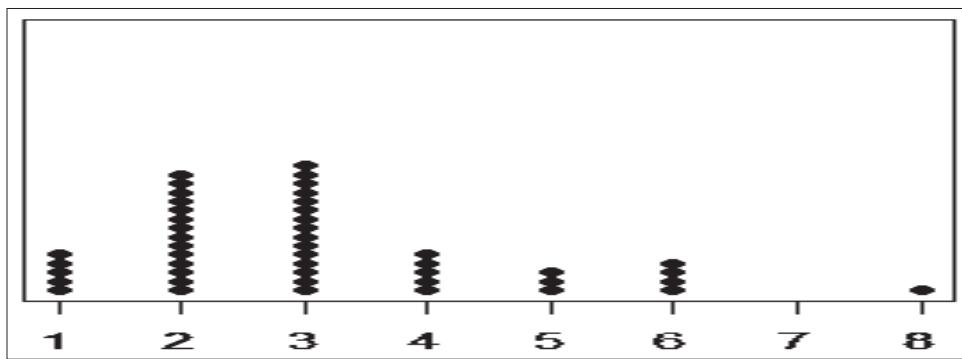


図7 構成の適切さに関する調査結果(8段階)

次に、設問2の結果である(表3)。4つの選択肢は、以下の通りである。「用件の核心部分」とは、本研究の「依頼」を指しており、2及び、3の「事情」とは、「状況説明」のことである。

1. 読み手の負担を軽くするには、用件の核心部分を最初に述べた方がいいから
2. 面識のない相手に初めてメールする場合には、事情を述べた上で用件の核心部分を述べた方がいいから
3. メールの件名で内容がある程度分かるため、事情を述べる前に用件の核心部分を述べた方がいいから
4. いきなり用件の核心部分を述べるのは失礼だから

表3 (A)(B)のいずれかを選択した理由 (人)

	(A)(B)の 選択数	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	選択肢 4	その他
(A) 前置き→状況 説明→依頼	39	1	36	0	11	5
(B) 前置き→依頼 →状況説明	8	4	2	2	0	1

表3を見ると、(A)の「前置き→状況説明→依頼」を選択した人のほとんど(36人/39人)が、選択肢2の「面識のない相手に初めてメールする場合には、事情を述べた上で用件の核心部分を述べた方がいいから」を、4分の1強の人(11人/39人)が、選択肢4の「いきなり用件の核心部分を述べるのは失礼だから」を選択している。

2.2で取り上げた2つの先行研究及び、本研究では、「前置き」以外の構成は、いずれも「状況説明後に、依頼をする」であった。携帯メールと異なり、パソコンメールでの依頼は、フォーマル度が高い。この場合、一般的に状況説明が依頼に先行するのが自然だと考えられる。だが、ビジネスメールにおいては、藤田(2010:31)の「まず結論から先に述べるのが重要」で、「状況や理由から書くと、要点が早く正確に伝わらない」とされることも多い。仕事に関わる伝達には、迅速性が求められ、読みの効率まで配慮する必要があるためであろう。

先行研究と本研究については、由比(2015)は、近しい知り合いへの依頼、宮崎(2007)は、初対面に近い年齢差のある教師への依頼、本研究は、面識のない人への依頼である。非親密度及び、要求されるフォーマル度は、由比(2015) < 宮崎(2007) < 本研究、となる。2つの先行研究は、親疎やフォーマル度に差はあるものの、日常的なメールと思われるが、本研究は、高度な配慮が要求されるビジネスメールと同等である。

以上で述べたように、ビジネスメールでは、(A)「状況説明→依頼」と(B)「依頼→状況説明」の両方が成立可能であり、その場合、いずれも同じぐらい支持されることが期待される。にもかかわらず、本研究の結果では、(A)に有意に偏った。その背景の一つには、相手との「接点の有無」が挙げられる。ビジネスメールであっても、負担度が高いメールを面識のない人を書く際には、「状況説明をした上で、依頼をする」のが適切な可能性が示された。

## 6. 日本語教育への応用と今後の課題

本研究では、依頼メールの社会言語能力に「構成」が関わるかを、日本人事務職員50名へのアンケート調査を通して探った。その結果、接点のない相手に対して、重い負担がかかり、フォーマル度が高い依頼メールを書く場合には、「状況説明後に、依頼をする」のが好まれることが示唆された。以下、教育現場への応用と今後の課題を述べる。

2.3で紹介したように、筆者らは、中・上級の日本語学習者に対して、以下のようなメール課題の授業を繰り返し行ってきた。まず、真正性に配慮したフォーマルな場面を設定し、「そこでどのような表現を使い、どんな構成で課題を達成すればよいか」を問うて、学習者に自宅にてメール文作成に取り組ませる(1週目)。次に、解答例と解説記載の資料(資料1参照)を用いて、説明を行う。学習者は、自身が作成したメールを手元に置き、教師の話聞く(第2週)。最後に、教師添削のメール文を返却した上で、複数の学習者に観察される誤用に関してフィードバックを行う(第3週)。本実践では、敬称の未使用や、敬語、恩恵に係る表現の誤りをはじめとした、主に社

会言語能力における「適切さ」に関わるだろう点に焦点を当てた指導と言える。しかしながら、構成の在り方については、経験的主観的な判断によるものとなってしまっていた。今回の調査により、「接点のない相手に対する、負担が大きくフォーマル度が高い依頼をする」において、多くの社会人に好まれる構成が明らかになった。今後は、同様の状況設定にてメール課題に取り組ませる際に、「前置き→状況説明→依頼」という構成が適切であることを教示していきたい。加えて、本調査で実施したアンケートのように、構成の異なる2種の依頼メールを提示し、いずれが適切かを問い、解説をする作業も組み込むとよいのではないかと考える。

由井(2005)は、学習者作成の依頼メール産出文を例に、文法的・語彙的に不適切な表現は、言いたいこともわかるので、それほど問題にならないが、「待遇」に関わる「カチン」と来る誤用に関しては、「学習者がコミュニケーションにおいて不利をこうむらないために、非常に重要な要素となる」(p.200)と述べている。文法的な誤りなどより読み手をいかに丁寧に扱うかに係る「適切性欠如」のほうが深刻ということであろう。依頼メールにおける社会言語能力に「構成」が関わるとすれば、構成の指導の取り入れを検討すべきである。

本研究の課題として、3点挙げる。

一点目は、調査に使用するアンケートについてである。本アンケートは、接点とフォーマル度、負担度を考慮して作成したが、適切性には、上下関係や突然度、社会的関係性、文化などの要素も関わると思われる。今後は、ポライトネス理論に基づいて状況設定をし、アンケートの作成に取り組みたい。

二点目は、学習者の母語におけるメール作成習慣が、日本語で依頼メール文を書く際にどんな影響を与えるかを探る必要がある。萩原(2014)は、「無意識の内に読み手自身の第一言語文化において最も適切な文体や構成を期待して読むので、書き手自身の「適切な」文体が、読み手にとっては不適切に映る可能性がある」(p.9)としている。母語の適切さに関する習慣に関して、正の転移や負の転移の有無を明らかにし、内実を探ることは、指導プログラムの考案に寄与すると考える。

最後に、社会言語能力は、第二言語習得における「適切さ」に関わる能力であるが、メールにおける適切性については、大学生と事務職員間には大きな能力差があると推測される。その熟達度向上には、経験が欠かせないのは当然だが、仕事上、メール作成が日常である事務職員とは違って、大学生はその機会が極端に乏しい。したがって、メールを書くための指導が必要となるはずである。今後は、大学生を対象に依頼メールを産出してもらい、メール作成指導に資する、適切性に係る実態調査を検討したい。

なお、筆者らは、既に「接点はわずかにあるが、負担度が大きい依頼メール」との設定で日本人大学生を対象としたアンケート調査を実施し、ある程度分析を済ませているので、今後はさらなる分析と考察を進める予定である。

## 参考文献

- 国際交流基金 (2017)「JF 日本語教育スタンダード [新版] 利用者のためのガイドブック」<[https://jfstandard.jp/pdf/web\\_whole.pdf](https://jfstandard.jp/pdf/web_whole.pdf)> (2017年9月29日)
- 坂本正・川崎直子・石澤徹 (監修) (2017)『日本語教育への道しるべ 第3巻 ことばの教え方を知る』凡人社
- 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 (編) (2005)『コミュニケーションのための日本語教育文法』くろしお出版
- 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』第2号、pp.9-24.
- 藤田英時 (2010)『メール文章力の基本』日本実業出版社
- 宮崎玲子 (2007)「電子メールにおける依頼の展開構造—日本人母語話者とタイ人日本語学習者の対照研究—」『日本語・日本文化研究』第17号、大阪外国語大学日本語講座、pp.175-184.
- 柳瀬陽介 (2006)『第二言語コミュニケーション力に関する理論的考察—英語教育内容への指針』溪水社
- 由井紀久子 (2015)「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』くろしお出版、pp.167-206.
- 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メールの教材化のために—」鎌田修・嶋田和子・堤良一 (編)『プロフィシエンシーを育てる3 談話とプロフィシエンシー—その真の姿の探究と教育実践をめざして—』凡人社、pp.147-238.
- 義永 (大平) 美央子 (2005)「伝達能力を見直す」西口光一 (編)『文化と歴史の中の学習と学習者』凡人社
- Bachman, L. F. (1990). *Fundamental Considerations Language Testing*. Oxford: OxfordUniversity Press. (池田央、大友賢二 (監修) 1997『言語テスト法の基礎』C. S. L. 学習評価研究所)
- Canale, M. and M. Swain. (1980). *Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing*. *Applied Linguistics*,1/1:1-47.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Hymes, D. H. (1972). On communicative competence. J. B. Pride & J. Holmes (eds.) *Sociolinguistics*. Harmondsworth : Penguin.

資料1  
解答例

解答例 第12回（面談日の二度目の変更をお願いする）

課題：あなたは、明日の13日の月曜日の昼休みに、担任の先生と面談の約束をしていました。実は、本当は、先週の金曜日（10日）が面談日だったのですが、あなたの都合で先生に無理を言って、変更してもらったのです。しかし、明日も変更してほしい状況になりました。先生の研究室の電話番号は知っているのですが、今日は日曜日で、大学は休みです。ですから、メールで面談日の変更をお願いしてください。その際、できるだけ嘘をつかないようにしてください（件名も書くこと）。

件名：①お願い（面談日の再度の変更について）

②〇〇先生

③メールで失礼します。

④今日は、標記の件でお願いがあり、ご連絡させていただきました。

⑤用件から申します。

⑥大変申し上げにくいのですが、明日の面談日ですが、別に日に変えていただくわけにはいきませんでしょうか。

⑦⑧実は、家庭の事情でどうしても外せない用事が入ってしまいました。

⑨今回で二度目の変更のお願いとなり、大変なご迷惑をおかけして、申し訳ありません。

⑩先生のご都合のよろしい曜日と時間帯をお知らせいただいてもよろしいでしょうか。

勝手ばかり申して、恐縮ですが、⑪なにとぞ⑫よろしく願いいたします。

⑬〇〇 〇〇

## 解説文

### 解説文 第12回（面談日の二度目の変更をお願いする）

- ①できるだけ名詞で「お願い」「ご依頼」などと書く。（ ）には「～について／～の件で」など、「お願い」の内容を書き添えておく。
- ②メールの受け手が先生の場合は、必ず「〇〇先生」と書く
- ③本来は、直接会うまたは、電話で話すのが礼儀なのに、そうできなかったのもので、このような挨拶が必要。
- ④なぜメールをしたのかその理由を書く。「今日は標記の件で（お願い／ご依頼）があり、ご連絡させていただきます」という形。標記は、件名とほぼ同じ意味。
- ⑤担任なので、よく知っているし、一度面談の変更をしてもらったので、状況説明より「依頼」を先に書きたい。そうすることで、伝えたい内容を早く先生に知らせることができる。その際、「用件から申します」と最初に書いておく。
- ⑥頭に「大変申し上げにくいのですが、」を添えることで、これから負担の大きい依頼がされるマーカーとなり、相手に心の準備をさせることができる。同時にメール送信者自身が、本依頼内容を申し訳なく思っていることを示すことができる。「～ていただくわけにはいきませんか」は、最上級の「お願い・依頼」の表現。相当無理なお願いをする場合に、使われる。
- ⑦依頼の後に、状況を説明するが、頭に「実は」と書いて、始める。
- ⑧依頼内容。「どうしても外せない用事」と書くと、なんとか問題を解決しようと努力したことが伝わる。文末を「てしまいました」とすると、自分もこのような事情になって残念に思っている、との気持ちが相手に伝わる。
- ⑨丁寧に謝る。
- ⑩「返事をもらいたい」などの2つ目の依頼。「お知らせいただくとありがたいです」などの表現でもよい。また、自分の勝手に、もう一度変更をお願いするのだから、先生が対応できる日時に合わせるのがよい。
- ⑪「自分勝手なことばかり言って、すみませんが」の丁寧な言い方。
- ⑫「どうか」のより丁寧な表現
- ⑬最後に名前を書く。

資料 3

本調査に使用したアンケート用紙

次の状況でメールを書くとき、その内容はAとBのどちらがふさわしいと思いますか。下の設問1～2にご回答ください。

**状況**

あなたは夏休みを来月に控えた大学生です。あなたは将来自動車販売に関係のある仕事に就きたく、夏休みを利用して会社見学等ができたかと思っております。そんなとき、友達野呂瀬君から、彼のお父さんの知り合いに自動車販売業を営み、今年からインターンシップの受け入れを決めた人がいると聞きました。正確な情報はまだどこにも出ていないようで、受け入れ期間、勤務時間、仕事内容などが分かりません。あなたはその会社にメールで必要なことを問い合わせることにしました。会社名は「株式会社 都田オート」、その方の名前は「近藤進」さんで、あなたと近藤さんとの間に面識は一切ありません。

(周囲と相談せずにご回答をお願いします)

**A**

件名: お願い (御社でのインターンシップについて)

株式会社 都田オート  
近藤 進様

突然メールをお送りする失礼をお許しく下さい。  
常葉大学経営学部2年の〇〇と申します。

本日は御社でのインターンシップのことをお聞きしたく、ご連絡させていただきました。

野呂瀬さんをご存知でしょうか。私は野呂瀬さんの子供さんの友人なのですが、8月から夏休みを利用して、インターンシップに参加したいと思っております。私はかねてより自動車販売業に関心を持っていたのですが、そんなとき友人から御社がインターンシップの受け入れを検討しているのを知り、興味を持って、メールを差上げた次第です。

つきましては、インターンシップの受け入れ期間、勤務時間、仕事内容など、お知らせいただきわけにはいきませんが、ご返事いただければ幸いです。

不躰な質問で恐縮ですが、ご返事いただけますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

常葉大学経営学部2年  
〇〇

**B**

件名: お願い (御社でのインターンシップについて)

株式会社 都田オート  
近藤 進様

突然メールをお送りする失礼をお許しく下さい。  
常葉大学経営学部2年の〇〇と申します。

本日は御社でのインターンシップのことをお聞きしたく、ご連絡させていただきました。

結論から申し上げます。  
インターンシップの受け入れ期間、勤務時間、仕事内容など、お知らせいただくわけにはいきませんが、ご返事いただければ幸いです。

野呂瀬さんをご存知でしょうか。私は野呂瀬さんの子供さんの友人なのですが、8月から夏休みを利用して、インターンシップに参加したいと思っております。私はかねてより自動車販売業に関心を持っていたのですが、そんなとき友人から御社がインターンシップの受け入れを検討しているのを知り、興味を持って、メールを差上げた次第です。

不躰な質問で恐縮ですが、ご返事いただければ幸いですよう何卒よろしくお願い申し上げます。

常葉大学経営学部2年  
〇〇

**設問1.** もっともよくあてはまるものを下の1～8から一つだけ選んでください。

1. 圧倒的にAの方がふさわしい
2. かなりAの方がふさわしい
3. どちらかと言えばAの方がふさわしい
4. 強いて言えばAの方がふさわしい
5. 強いて言えばBの方がふさわしい
6. どちらかと言えばBの方がふさわしい
7. かなりBの方がふさわしい
8. 圧倒的にBの方がふさわしい

**設問2.** 設問1のように回答した理由のうち、あてはまるものを下の1～5から選んでください。  
(複数選択可)

1. 読み手の負担を軽くするには、用件の核心部分を最初に述べた方がいいから
2. 意識のない相手に初めてメールする場合は、事情を述べた上で用件の核心部分を述べた方がいいから
3. メールの内容で内容がある程度分かるため、事情を述べる前に用件の核心部分を述べた方がいいから
4. いきなり用件の核心部分を述べるのは失礼だから
5. その他

