

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—

閻 薇

1. はじめに

技術の発展とともに、手紙・電話の他に、メールやLINEのようなソーシャルアプリケーションなどのコミュニケーションツールも多用されている。そのため、伝達媒体や用途にそって適切な書き方で書ける能力は、発信者の必須能力の一つになっている。特に親しくない目上の人へのメールは、お互いの情報が少なく、発信者の「内面」や「外見」の代わりに相手に印象を与える自己アピールでもあるので、メールの「内面」といえる内容や、「外見」といえる書式にも十分注意しなければならない。

しかし、メールでのコミュニケーションでは、対面や音声によるコミュニケーションに比べ、送り手側に伝達の過大評価が生じやすい(Krugeretal 2005、岡本・佐々木 2007)との報告があり、「適当」な書き方でメールを書くことは難しいと考える。野田(2009)は、会話やメールなど双方向的なコミュニケーションは伝達内容だけでなく、相手への伝達方法が重視されるものであると述べている。そして、これまでの日本語教育の「話す」教育と「書く」教育では、そういった伝達方法にはあまり関心が払われてこなかったと述べている。筆者は中国人日本語学習者として、日本に留学する前に、日本語母語話者の講師が開いた留学生向けの塾でメールの書き方を学習したことはあるが、学校の日本語の授業で学習したことはなかった。一方、多くの学習者は日本に来て、日本語が主な交流する手段になってから初めて、メールの難しさを実感したのではないだろうか。

以上の問題を解決するために、日本語母語話者と日本語学習者の目上の人へのメールの書き方の相違点と共通点を把握した上で、より望ましいメールの書き方を明らかにし、日本語教育にメールの書き方の指導案を提案することが必要であると考える。

2. 先行研究

本研究は、「メールの構造」「メールの書式」「形式の重要性」「メールに特有的な表現」の四つの方面から先行研究を調べた。その結果、「メールの構造」についての研究は多くあるものの、「メールの書式」についての研究は少ないことがわかった。また、「メールの書式」についての先行研究の中の上田(1997)・高本(1997)はインターネットと電子メールが普及した初期のメールのスタイルと作法を紹介したものである、やや古い。「YNU 書き言葉コーパス」を使って書式を考察した研究もあるが、「YNU 書き言葉コーパス」の評価の対象は本文のみであり、件名と宛名に関しては考慮していないことも問題である。同時に、さらに「形式の重要性」を述べた野田

(2003, 2005) では、書式についての研究や教育が不足していると指摘している。また、「メールに特有的な表現」については、金庭・金(2016, 2017) などがあり、韓国語を母語とする学習者と日本語母語話者のメール表現を対比しているが、中国語を母語とする学習者と日本語母語話者のメール表現を対比する研究はまだないので、中国語を母語とする学習者を対象とした研究も必要である。

3. 研究目的

本研究の目的は、日本語の作文教育の中でメールの書き方を指導することを提案することである。そのために、教師宛ての依頼メールを取り上げ、フォーマルなメールを書く際、日本語母語話者と学習者における目上の人へのメールの書き方の相違点と共通点を明らかにする。なお、本研究ではメールの「書式」と「表現」をメールの「書き方」と呼ぶ。

4. 意識調査

4.1 調査目的と調査方法

実際に日本語学習者が日本語でのコミュニケーションツールの使用、電子メールの使用についてどのような意識を持つか、具体的な問題点を探るため、まず意識調査を行った。調査は、「基本データ」、「コミュニケーションツールの使用状況と苦手意識」、「電子メールの使用状況と苦手意識」、「電子メールの書き方についての学習状況」、「電子メールの各項目¹についての苦手意識と評価」、「参考となるものを探す方法」、「被調査者の電子メールの書式」という7つの方面から16の選択問題を作成した。

被調査者は、フォーマルな文章を書くことに慣れてきたと思われる大学3年生以上で、日本語でのコミュニケーションツールを使った交流に慣れてきた来日1年以上の中国人留学生50名である。さらに、文章作成能力を持っていると思われる日本語能力試験N2に合格していることも条件とした。

4.2 結果と考察

まず「コミュニケーションツールの使用状況と苦手意識」の項目では、よく使うコミュニケーションツールを問う質問に電子メールとソーシャルアプリケーション

¹ 「YNU 書き言葉コーパス」の中の電子メールの作成に関わる「評価項目」（「敬語と終助詞の使用」「読み手に不快感を与えない表現」「正確な日本語表現」「メールの体裁と文体」「詳細な事情説明」）を使い、各項目の苦手意識について調査を行った。

を選んだ者が最も多い(45名)。各ツールの難しさという質問²に対しての総合得点²が最も高いツールは手紙(4.1)で、次は電話(3.6)と電子メール(3.2)である。これらの結果から、学習者の電子メールの使用頻度は高く、難易度も高いと思っていることがわかった。次に、「電子メールの使用状況と苦手意識」の項目で、被調査者の電子メールの使用頻度を問う質問に「ほぼ使わない」と選択した者は1名のみで、週3回以上使う者は34名いた。この結果から、来日1年以上の留学生は電子メールを使う機会が多いことがわかった。また、「電子メールを作成する時、難しいと思うか」という問いに、簡単だと思うと答えた者はわずか8名であった。そして、相手による難易度についての調査では、最も難しいと考える相手は目上の人であることが明らかになった。同時に、目上の人へ電子メール(300字程度)を送る時の作成時間についての回答に、10分以上を選んだ者は全体の82%を占め、特に「30分以上」選んだ者は10名であったことから、多くの学習者が電子メールを作成する際に長い時間がかかることがわかった。その理由は、作成する際、日本語表現や書式などに迷っているところが存在するからだと推測する。しかし、「電子メールの書き方についての学習状況」については、52%の者が学校で電子メールの書き方について学習したことがないと答えた。「電子メールの各項目についての苦手意識と評価」の項目では、「メールの体裁と文体」が難しいと選んだ者が全体の33%を占め、不可欠な項目での総合得点が最も低いことから、学習者は書式を重視していないことが考えられる。一方、不可欠な項目で得点が一番高いのは「詳細な事情説明」で、次は「正確な日本語表現」、「読み手に不快感を与えない表現」であることから、学習者は内容の説明や日本語表現は読みやすさと関わっていることが推測できる。続いて、「参考となるものを探す方法」について、まず電子メールを作成する際に参考となるものを探さないと答えた者は3名だけであった。また、ネットから参考となるものを探す者が最も多く、45名いた。それに対し、「教材から参考となるものを探す」を選んだ者は少なかった。その理由は教材に参考となるものが少ないからだとも推測される。また、「電子メールの書式」に、「特にこだわりのない」と答えた者が13名いたことから、学習者の中には電子メールの書式の重要性を意識していない者もかなりいると考えられる。

意識調査の結果から得られた以上の情報をまとめてみると、以下のような問題点が出てくる。まず、学習者のメールの使用頻度は高いが、メールの作成時間は長いことから、メールを作成する際に迷っている項目が存在することが推測される。また、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ことも見受けられた。しかしながら、アンケートの結果を見る限り、半日程

²総合得点: 順番つけ問題の各選択肢の総合得点の計算方法: 選択肢の総合得点 = (Σ 頻度 × 順位に
対応するポイント) / この問題の回答人数。ポイントと順位の対応は、例えば、ある問題に三つの
選択肢がある場合、一位に位置付けられた選択肢のポイントは3、二位は2、三位は1である。選
択肢Aは一位と選ばれた回数2回、二位は4回、三位は6回、この問題が12名に答えられた場
合、Aの総合得点 = (2 × 3 + 4 × 2 + 6 × 1) / 12 = 1.67

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ようである。また、メールの日本語表現に苦手意識を持つ学習者も多く、メールの日本語表現の教育が必要だと思われる。同時に、書式が簡単だと感じていて、形式の重要性を意識しない者が多いが、書式について参考となるものを探す者もいることから、メールの日本語表現以外に書式についての教育も必要だと考えられる。ここで、書き方の授業を受けた者は半分ぐらいしかおらず、参考となる教材が少ないことが問題になる。以上の考察から、メールの書き方についての教育が足りないこととそれを改善することが必要であると考えられる。

5. メール調査

5.1 調査目的と使用するデータ

メール調査では、母語話者と学習者のメールの区別を明らかにし、日本語の作文教育に具体的なメールの書き方の指導案を提案することを目的とする。

日本語母語話者と学習者のメールを書式と表現から考察するため、日本語母語話者と学習者のメール文を収集する。まず、「YNU 書き言葉コーパス」の中のメール文データである、タスク 1 の中国語を母語とする学習者 30 名、韓国語を母語とする学習者 30 名と日本語母語話者 30 名のデータを調査対象とする。ただし、「YNU 書き言葉コーパス」は手書きのデータを電子情報としてテキスト化したデータなので、手書きする時気づけなかったところがあるかもしれない。そこで、より現実的な状況で書かれたメールを考察する必要があると考え、タスク 1 の内容を使い追加調査を行い、実際の電子メールを収集する。具体的な収集方法は 5.3 で述べる。なお、以後「中国語を母語とする学習者」を「中国語母語話者」、「韓国語を母語とする学習者」を「韓国語母語話者」とする。

5.2 「YNU 書き言葉コーパス」のデータ

「YNU 書き言葉コーパス」には、できるだけ被調査者が書いた通りに再現した「オリジナルデータ」と、漢字の誤りや送り仮名を修正した「補正データ」がある。書式について、改行の位置、レイアウトなども考察するため、「オリジナルデータ」を使用する。一方、メールに特有的な表現についての調査は、データベースでの検索の利便性のため、「補正データ」を使用する。

意識調査にも見られたように、在学中の学習者は目上の人へ電子メールを送ることが最も難しいと思っていることから、学生生活で「目上の人へのメール」は「教師へのメール」の重要性が高いと考える。また、難易度の高いタスクを設定するため、「親疎関係」は「疎」と設定する。さらに、データ内容は学習者が生活で使用する可能性が高いタスク 1 のデータを選んだ。タスク 1 の内容は以下の通りである。

あなたが借りたいと思っている『環境学入門』という本が図書館にはなく、面識のない田中先生の研究室にあることがわかりました。レポートを書くためにはどうしてもその本が必要です。田中先生にそのことをメールでお願いしてください。

5.3 追加調査データ

5.3.1 調査対象

被調査者は、日本に滞在1年以上でN2レベル以上の中国語母語話者20名と、大学3年生以上の日本語母語話者20名とする。今回設定したタスクはある程度の日本語の文章能力が求められるため、中国語母語話者の日本語能力試験N2レベルとそれ以上に限定する。さらに、日本に1年以上滞在し日本語でのコミュニケーションツールを使った交流に慣れてきた学習者に限定する。日本語母語話者はフォーマルな文章を書くことに慣れた大学3年生以上の日本語母語話者に限定する。またビジネスメールに慣れた者を回避するため、今回の調査はビジネス経験を持たない在校生を対象とする。

5.3.2 調査手順

まず、被調査者に「YNU 書き言葉コーパス」のタスク1を配布する。次に、仮想の田中先生という人物のメールアドレスを作成し、被調査者にこのメールアドレスにメールを送るよう指示する。この際、ネットや教科書などから参考となるものを採してはいけなと伝える。

5.3.3 データの使用方法和処理方法

追加調査のデータは電子メールを用いて収集したので、学習者と母語話者のメールを分析するため、データの処理が必要である。収集した実際の電子メールを電子情報としてテキスト化、画像化し、一つのメールに「テキストデータ(txt)」と「画像データ(jpg)」の二つの電子情報を添付した。表現を抽出しやすい「テキストデータ」は、「YNU書き言葉コーパス」の「補正データ」と合わせて表現の考察で使用し、実際のメール画面から作成した「画像データ」はYNUコーパスの「オリジナルデータ」と対比しながら書式を考察する。

「テキストデータ」は、実際に収集した電子メールの件名と本文をそのままテキストにコピーしたデータである。図1は「テキストデータ」の例である。被調査者のプライバシーを保護するために、被調査者の名前は研究データから取り除き、図1の【CN04】のように被調査者番号に置き換えた。被調査者番号の中のC・Jはそれぞれ中国語母語話者と日本語母語話者を表す。NはYNU書き言葉データの被調査者番号と区別するためにつけた。「画像データ」は、ダミーのメールアドレスに届いた実際のメール画面を使って作成したものである。「テキストデータ」と同じく被調査者の名前や個人情報を取り除いて、PNGファイルの形式で保存した。図2は「画像

データ」の例である。

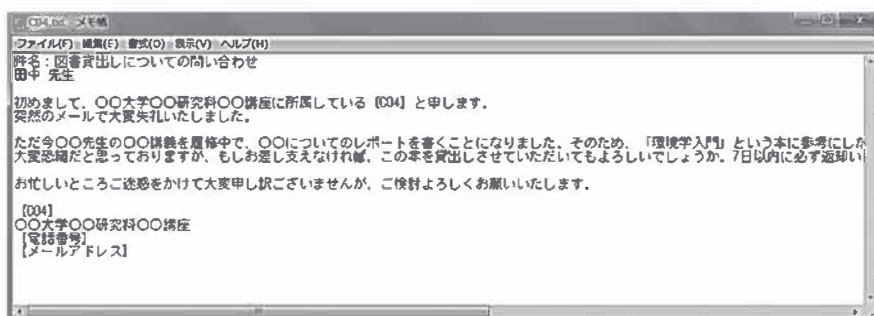


図1 「テキストデータ」の例 C04

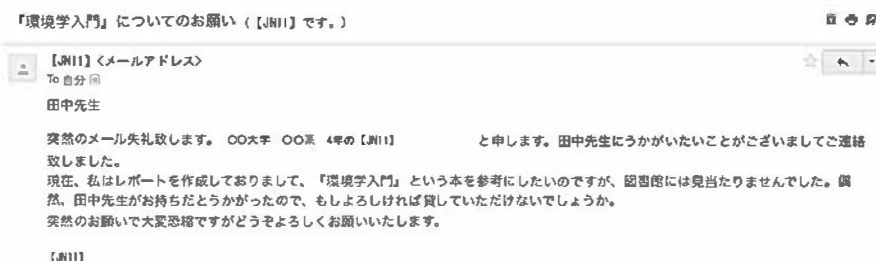


図2 「画像データ」の例 JN11

5.3.4 追加調査データの独創性

追加調査は「YNU 書き言葉コーパス」のデータと対比しやすくするため、タスク 1 の内容を使用し、被調査者となる中国語母語話者、日本語母語者のレベルもほぼ同じ設定にした。しかし、追加調査データは「YNU 書き言葉コーパス」と異なる二つの特徴がある。まず、追加調査は被調査者にコンピュータを使い、実際のメールアドレスにメールを送るよう指示したので、伝達媒体を使用したよりリアルなメールが収集できる点である。また、実際のメールアドレスに届いたメールの画像データがあり、書式、漢字の使用など形式の分析に使用しやすい点が挙げられる。

5.4 分析項目

メール調査では電子メールを分析において、メールの構造によって「件名」「宛名」「本文」「署名」に分けて調査を行う。図3はメール調査の考察項目である。書式については、「件名」「宛名」「署名（氏名・所属・連絡先・日付・罫線）」を分析する。さらに、読みやすさの観点から、「改行（一行の文字数・改行位置）」「レイアウト」についても調査を行う。また、メールの「本文」を、始めの挨拶・お詫び表現・

終わりの挨拶に分け、各項目に使用された特徴的な表現を選択し、日本語母語話者と学習者の使用を比較する。

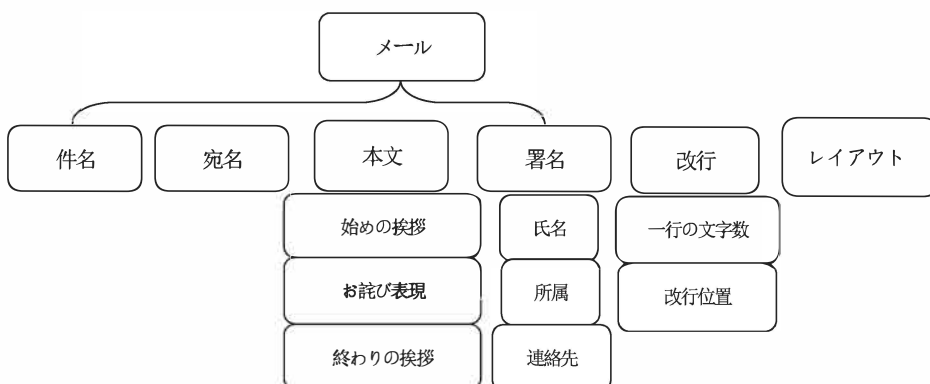


図3 メール調査の考察項目

5.5 書式についての調査

5.5.1 件名・宛名・署名(氏名・所属・連絡先)の有無

まず、件名について、「YNU 書き言葉コーパス」では件名を忘れたメールが母語を問わず見られ、母語による違いは見られなかった。また、追加調査のデータでは中国語母語話者も日本語母語話者も全員件名を記入した。次に宛名と氏名(署名)を記入したものは、「YNU 書き言葉コーパス」では韓国語母語話者のデータには約半数(53%)見られたが、中国語母語話者と日本語母語話者と比べてかなり少ない。追加調査では韓国語母語話者のデータはないが、「YNU 書き言葉コーパス」から、韓国語母語話者は宛名と署名を書く意識が低いのではないかと推測する。署名の所属については、「YNU 書き言葉コーパス」には日本語母語話者は半分以上の者が書いており、学習者と比べると圧倒的に多く、追加調査でも所属の記入率が高い。連絡先は、「YNU 書き言葉コーパス」では全体的に使用が少ないが、連絡先は学習者にはほぼない。追加調査では中国語母語話者の連絡先の記入数は日本語母語話者より少ないが、半分以上に見られた。また「YNU 書き言葉コーパス」には見られなかった署名の野線が見られた。特に日本語母語話者の30%は野線で囲んだ署名があり、日本語母語話者の署名は学習者より詳細だと思われる。さらに、「YNU 書き言葉コーパス」と追加調査の「件名」「署名」の有無に差が見られた。その理由として、実際コンピュータでメールを送る時は手書きでメールを書く時よりメールの書式への意識が高いからと考える。

5.5.2 件名の書き方

まず、韓国語母語話者の件名には「宛名+へ」と「名前」の形が多い。それに対して、中国語母語話者のデータには「用件」だけを書いた件名が多い。野田(2005)は、

件名に具体的な要件を書かないと、見落とされる危険性があると述べた。そこで、各母語話者のデータに用件を入れた件名の数に差異があるか調査した。その結果から見ると、中国語母語話者では件名に用件を入れた例が最も多い。「YNU 書き言葉コーパス」では、日本語母語話者が「用件」を入れた例は半分しかないが、追加調査ではその比率が高く、85%であった。また、韓国語母語話者は用件を入れた件名数が比較的低い。「件名」の書き方では、韓国語母語話者に日本語のメールでは不適切な書き方や、用件を書かない例が多く見られたため、韓国語母語話者への明示的な指導が必要だと思われる。また、「件名」に要件を書かない日本語母語話者の例が「YNU 書き言葉コーパス」に多く見られたので、日本語母語話者にもメール文の書き方を理解していない者がいると考えられる。

5.5.3 改行意識・レイアウト

今回使用する「YNU 書き言葉コーパス」は被調査者の手書きのデータをテキスト化したデータなので、無意識に改行した可能性も考えられる。そこで、一行文字数・最長文字数・最短文字数と改行位置を使って、調査基準を作り、改行意識の有無を推測した。分析しやすくするため、「YNU 書き言葉コーパス」の「オリジナルデータ」のテキストデータをそのままにワークシートに貼り付けて考察を行なった。図4図5図6は処理したメール文の例である。

	A	B	C	D
1	日中先生	4	宛名	
2		0	空欄	
3	はじめまして。教育人間科学部〇年の【J002】と申します。	29	.	句読点
4	突然のメールで失礼いたします。	15	.	句読点
5	日中先生の研究室にある本のご連絡させていただきました。	30	.	句読点
6		0	空欄	
7	レポートを書くために必要な本を検索したところ、	23	.	句読点
8	図書館で見つからず、日中先生の研究室にあると知りました。	28	.	句読点
9	『環境学入門』という本なのですが、	17	.	句読点
10	お貸しいただけませんか？	12	?	句読点
11		0	空欄	
12	お忙しいところ、申し訳ありません。	17	.	句読点
13	よろしくお願いします。	11	.	句読点
14		0	空欄	
15	【J002】	6	氏名	
16	教育人間科学部〇年	9	所属	

図4 改行位置を意識した例 task_01_J002

	A	B	C	D
1	日中先生	4	宛名	
2		0	空欄	
3	私は教育人間科学部【K003】と申します。	21	.	句読点
4	かつてなメールをありがとうございました。	20	.	句読点
5	私が先生にメールを送った理由は、先生にかりたい本があるため	29	ため(です)	名詞(助動詞)
6	です。書名は『環境学入門』という本です。	20	.	句読点
7	図書館か他のところでもかりようとしたのですが、どこにもなくて、	30	.	句読点
8	先生の研究室しかありませんでした。	17	.	句読点
9	しつれいだと思いますが、もしよろしかったら、先生の本を	27	を(かりたい)	格助詞(動詞)
10	かりたいと申し上げます。	10	.	句読点
11	では、ごへんじをまっておりますので	17	ので	接續助詞
12	どうぞよろしくおねがいいたします。	17	.	句読点
13		0	空欄	
14	【K040】より	8	氏名より	

図5 改行位置をある程度意識した例 task_01_K040

	A	B	C	D
1	田中先生、はじめまして、私、【C042】と申します。教育人間科学部	33	学部(の)	名詞(格助詞)
2	の○年生です。いきなりですが、今年のレポートを書	25	得(く)	動詞途中
3	くときに、どうしても使いたい本があります。書名は「環境	27	「環境(学)	名詞途中
4	学入門」です。図書館でさがしていましたが、その本	27	本(を)	名詞(格助詞)
5	をみつかることができませんでした。先生の研究室にはそ	26	そ(の)	名詞(格助詞)
6	の本があることが存知しています。もししつかえなければ、	27		句読点
7	私に貸して頂いてもよろしいでしょうか。本当に必要を本なの	28	な(の)	接続助詞途中
8	で、貸して頂けると助かります。どうぞ、よろしく願ひし	28	お願いし(ます)	動詞(助動詞)
9	ます。	3。		句読点

図6 改行位置を意識しなかった例 task_01_C038

改行意識の有無の判断の基準は筆者が中国で受けた日本語メールの書き方の塾での授業(北京科技大学 井田正道氏 2013年8月)で挙げられた改行の方法をもとに設定した。まず、授業で挙げられた改行の位置についての内容は、「メールの文章が終わっていないくても適当な位置で改行して、相手が見やすいようにする」、「内容が変わる場合は一行空けて、読みやすくすると良い」の二点である。ここで、図4のように句読点で改行が多く、適当な長さで改行したデータを「改行位置を意識した」と判断する。図6のように一行文字数平均値・最長文字数・最短文字数がほぼ同じで、語の途中での改行が多く、一行の中に読点が入るデータを、「改行位置を意識しなかった」と判断する。図5のように、句読点で改行することも多いが、時に語の途中で改行したり、長い行が入ったりなど、少し違和感があるデータを「改行位置をある程度意識した」と判断する。

また、追加調査のデータでも改行位置から改行意識の有無を判断した。判断基準は、自動的に改行された行がないデータを「改行位置を意識した」と判断し、自動的に改行された行が一行しかないデータを「改行位置をある程度意識した」と判断する。さらに、データに自動的に改行された行が2行以上あるデータを「改行位置を意識しなかった」と判断する。図7、図8、図2はそれぞれ「改行位置を意識した」「改行位置をある程度意識した」「改行位置を意識しなかった」と判断された例である。



図7 改行位置を意識した例 CN12

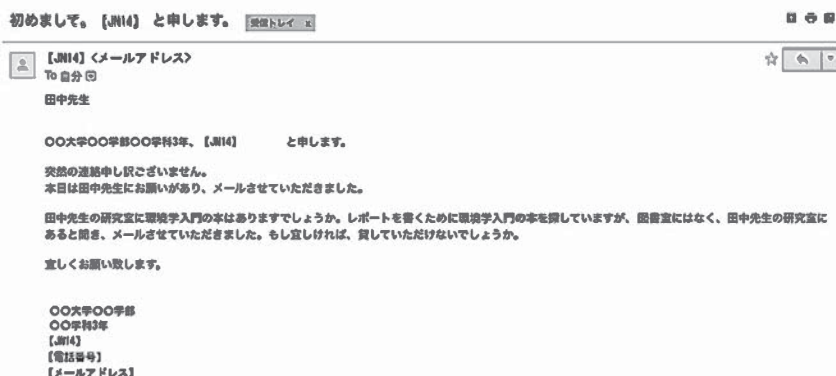


図8 改行位置をある程度意識した例 JN14

「YNU 書き言葉コーパス」オリジナルデータと追加調査の画像データの改行意識を全て判断し、表1のように母語別にまとめた。○は「意識した」、△は「ある程度意識した」、×は「意識しなかった」ことを表す。後ろの括弧は「改行位置を意識しなかった」者の比率である。「YNU 書き言葉コーパス」から見ると、中国語母語話者に改行位置を意識しなかったと判断されたデータが圧倒的に多かった(9割)。それに対して、韓国語母語話者と日本語母語話者では、改行位置を意識しなかったと判断されたデータは三分の一ぐらいしかなかった。改行位置を意識したと判断したデータは日本語母語話者に最も多く、8件ある。この結果から、中国語母語話者は改行について、韓国語母語話者と日本語母語話者より意識が欠けていることが考えられる。また、追加調査の結果から見ると、中国語母語話者は日本語母語話者より改行を意識しなかったと判断されたデータが多い。しかし、中国語母語話者の追加調査データでは、改行を意識しなかった者の比率は「YNU 書き言葉コーパス」の比率より大きく減少した。日本語母語話者のデータにも意識しなかった者の比率は少なくなった。

表1 母語別・調査別の改行意識の有無

	YNU			追加調査		
	○	△	×	○	△	×
C	1	2	27(90%)	7	7	6(30%)
J	8	10	12(40%)	12	4	4(20%)
K	5	14	10(33%)			

改行意識と同じ傾向が見られるのは、左寄せにしたメールのレイアウトの母語別、データ別の結果である。井田(2013)でメールの文章では段落の最初を空けずに左にそろえると述べているのを参考にし、左寄せにしたメールの数をまとめた。「YNU

書き言葉コーパス」では、中国語母語話者のメール文の左寄せ率は日本語母語話者と韓国語母語話者よりかなり低い。しかし、追加調査では中国語母語話者のメール文の左寄せ率は日本語母語話者に及ばないものの、「YNU 書き言葉コーパス」の比率をはるかに超えている。

以上二つの考察で見られた傾向は、データの収集方法と関係があると考えられる。「YNU 書き言葉コーパス」は手書きのメールを電子化したデータで、タスクシートの大きさ、字の大きさなどに影響し改行しやすく、メールという体裁を意識しながら書くことは難しいと考える。それに対し、追加調査はコンピュータを使い、実際のメールアドレスにメールを送るよう指示して収集したデータである。このことから、手書きに比べメールの書式を意識しながら書いたと考えられる。野田(2009)は、会話やメールなど双方向的なコミュニケーションは、伝達内容だけでなく、相手への伝達方法が重視されるものであると述べている。電子メールの教育では、「伝達方法」にも重視し、実際の伝達媒体を使って教えるほうがよいのではないかと考えられる。

5.5.4 書式についての提案

書式についての日本語学習者と母語話者の相違点と、「YNU 書き言葉コーパス」データと追加調査データの差異から、「目上の人へのメール」についての作文教育に、以下の提案を行いたい。

- (ア) 韓国語母語話者に、宛名と署名を記入することを教える。
- (イ) 学習者に、丁寧度の高いメールを送る時、署名を詳しく記入することを教える。
- (ウ) 日本語母語話者にも学習者(特に韓国語母語話者)にも、メールが見落とされないように件名に具体的な要件を書くことを教える。
- (エ) 中国語母語話者にメール文の改行と左寄せを教える。
- (オ) 電子メールの書き方の際には、コンピュータを使って練習することを提案する。

5.6 表現についての調査

5.6.1 データの検索方法

テキストファイルを編集するためのソフト「秀丸エディタ」を使い、文字列検索を行った。データは、「YNU 書き言葉コーパス」の補正データと追加調査のテキストデータを使用する。

5.6.2 結果と考察

5.6.2.1 不適切な始めの挨拶

メールでの始めの挨拶に「こんにちは」「おはようございます」「お世話」「こんにちは」の使用が見られた。今回の目上の人を相手とするタスクでは、日本語母語話者においては開始部での「こんにちは」の使用は3例しか見られなかった。その原因は、日本語では「こんにちは」は親しい相手にはよく用いるが、面識のない相手やあまり親しくない目上の人には用いず、使用範囲が限られている(金庭・金

2017)からであると考え。それに対し、開始部において日本語母語話者より韓国語母語話者は「こんにちは」の使用が多かった。また、中国語母語話者の「こんにちは」の使用数は、韓国語母語話者に及ばないものの、日本語母語話者と比べて多いことがわかった。特に「YNU 書き言葉コーパス」の中位・下位群は上位群³より多く観察された。次に、「おはようございます」「こんばんは」に注目したい。メールというコミュニケーションツールの重要な特徴として、発信者と受け手のコミュニケーションに時間差があることがある。相手が朝や夜に読むとは限らず、「おはようございます」「こんばんは」はメール、特に目上の人へのメールでは適当ではないと考える。今回の抽出の結果から見ると、「おはようございます」「こんばんは」の使用は各母語話者にも見られたが、全体の使用頻度は少ない。

5.6.2.2 お詫び表現

ここでは、抽出したお詫び文の具体的な表現を集計し、表2のように分類した。表の各欄の上に総数、後ろの括弧に「YNU 書き言葉コーパス」データ数+追加調査データ数、最後の括弧に総数の比率を示した。分類基準は以下の通りである。「突然なメール」「急なご連絡」など依頼の方法へのお詫びを「連絡方法」に分類した。「お忙しいところ」「多忙なところ」は「お忙しいところ」へのお詫び表現に分類した。メール文の最後の挨拶の「失礼します」も見られたが、これは「最後の挨拶 失礼」に分類した。「お願い」に言及するお詫び表現を「依頼内容」にまとめた。「ご迷惑」「お手数」をかけることへの謝りを「ご迷惑 お手数」にまとめた。また、連絡手段へお詫び表現を「連絡手段」にまとめた。

表2 お詫び表現の内容

	CY+CN	JY+JN	KY
急な連絡	29 (16+13) (58%)	35 (20+15) (70%)	9 (30%)
お忙しいところ	18 (9+9) (36%)	13 (8+5) (28%)	4 (13.3%)
最後の挨拶 失礼	0	1 (1+0) (2%)	4 (13.3%)
依頼内容	20 (13+7) (38%)	9 (2+7) (18%)	5 (16.7%)
ご迷惑 お手数	4 (1+3) (8%)	1 (1+0) (2%)	0
連絡手段	0	2 (0+2) (4%)	0
その他	0	3 (2+1) (6%)	0
計	69 (37+32) (138%)	64 (34+30) (128%)	21 (70%)

³ 「YNU 書き言葉コーパス」の被調査者となる学習者は一般的に上級と称されるレベルである。そして実際の調査で収集した作文の評価結果をもとに、学習者を三つのグループを分け、各グループに各母語の学習者10名を選んだ(金澤2014, p11)。

まず総数から見ると、韓国語母語話者のお詫び表現が中国語母語話者と日本語母語話者より少ないことがわかった。ここで中国語母語話者と日本語母語話者の使用数の比率が 100%を超えた理由は、この比率が各グループの総使用数を総人数で割って計算したものからである。例えば、中国語母語話者のお詫び表現の使用数は 69 で、中国語母語話者総人数 50 で割った比率は 138%である。韓国語母語話者のお詫び表現の使用数の比率は 70%で、お詫び表現を使用しなかった人がいることが考える。一方、中国語母語話者と日本語母語話者は 100%を超え、1 人 1 回以上使ったことが考えられる。また、中国語母語話者と日本語母語話者の追加調査の使用数は「YNU 書き言葉コーパス」より多く、伝達媒体による差異も見られた。そして、韓国語母語話者では最後の挨拶として「失礼」の使用が比較的多く、これは定型表現として産出されたからだろうと考える。

ここで、中国語母語話者と日本語母語話者の使用数の差が少ないが、お詫び内容には相違点が見られる。頼(2005)は、最初に依頼用件を申し出る際に、日本語母語話者は目上の人に対して、「メールにて失礼します」「突然ですが」など、「依頼の方法」や「突然の依頼」に言及し、「お詫び・謝罪型表現」を使用する傾向があり、それらの表現によって、突然依頼を申し出された被依頼者への配慮を示していると述べた。今回の分類項目において、「急な連絡」「連絡手段」は「連絡方法」(頼(2005)では「依頼の方法」)に関するお詫び、「依頼内容」はそのまま「依頼内容」(頼(2005)では「突然の依頼」)に関するお詫びにまとめた。中国語母語話者は「依頼内容」へのお詫びが多いのに対し、日本語母語話者は「連絡方法」へのお詫びが多いことが見られた。韓国語母語話者は両方とも少ない。この結果は文化間の違いに影響を受けている可能性があるが、指導上の留意点の一つとして考えられる。

5.6.2.3 終わりの挨拶

まず、「返信を求める表現」の全体の使用数から見ると、韓国語母語話者の使用数が多いことがわかった。金庭・金(2017)は日本語の「返信を待つ」には「急いでいる」という意味が含まれるので、相手を急かさないように「待つ」という表現を避ける傾向にある一方、韓国語では「返事を待つ」にはそのような意味合いはなく、返事がほしければ定型句として使用している可能性があると述べた。では、「返事」「返信」の後ろには「待つ」以外に、どのような表現が出たのだろうか。表 3 は「返事」「返信」の後接表現のまとめである。抽出した結果から、「返信を待つ」表現の使用は、韓国語母語話者だけでなく中国語母語話者も日本語母語話者より多いことがわかった。また、韓国語母語話者には「返信をお願いします」という表現が多く見られた。そして、日本語母語話者は仮定表現を使って相手への配慮を表し、円滑に返信の依頼を始めるのに対して、学習者の場合、仮定表現の使用は中国語母語話者の 3 例しか見られなかった。

表3 返事を求める表現（後接）

	CY+CN	JY+JN	KY
待つ	18 (9+9) (36%)	4 (2+2) (8%)	8 (27%)
お願い	2 (1+1) (4%)	3 (3+0) (6%)	7 (23%)
仮定	3 (0+3) (6%)	12 (8+4) (24%)	0
その他	0	1 (0+1) (2%)	1 (3%)
計	23 (10+13) (46%)	20 (13+7) (40%)	16 (53%)

次に、「返信を求める表現」の前置き表現の使用状況を考察した。金澤 (2014) は、日本語母語話者は、依頼の表現の前に「もしよろしければ」などの前置き表現を使用し、相手配慮を表すと述べた。結果を見ると、日本語母語話者の前置き表現の使用比率が最も高く、50%である。それに対して、中国語母語話者の使用比率が最も低いことが見られた。

そして、終わりの挨拶で使用した「よろしくお願いします」の抽出結果から、多くの中国語母語話者と日本語母語話者が終わりの挨拶に「よろしくお願いします」を使用することが推測できる。それに対し、韓国語母語話者の使用数は 47%しかない。その原因の一つとして、韓国語母語話者は「失礼しました」という定型表現でメールを終えることが考えられる。

5.6.3 表現についての提案

今回観察された日本語学習者と母語話者の相違点から、「目上の人へのメール」という場面の「書く」活動を指導する時、明示的に学習者に伝えることで、学習者はより速く目標に到達できるのではないだろうかと考え、以下の点を挙げる。

- (ア) 韓国語母語話者に始めの挨拶で「こんにちは」の使用は不適切だと明示する。
- (イ) 「こんにちは」のような表現は、親疎関係が疎の人や、教師へのメールに相応しくないと明示する。また、「おはようございます」「こんばんは」のような時間の挨拶は不適切であることも明示する。
- (ウ) 読み手への配慮を示すため、「依頼内容」や「連絡方法」へのお詫びが重要である。中国語母語話者には「連絡方法」へのお詫びの重要性を、韓国語母語話者にはお詫び表現の重要性を明示する。
- (エ) 返事を求める表現を多く使用しないように提示する。使用する場合は、前置き表現と仮定的条件の使用を提示すれば相手に円滑に伝わると明示する。
- (オ) 終わりの挨拶では「よろしくお願いいたします」の使用が重要だと明示する。

6. まとめ及び今後の課題

以上、日本語学習者と母語話者のメールを対比し、学習者へのメール作成の指導案を提案した。具体的には、まず、意識調査で学習者のメールへの苦手意識が確認

できた。また、メール調査では教師宛ての依頼メールのデータである「YNU 書き言葉コーパス」データと追加調査データを使い、日本語母語話者と学習者における目上の人へのフォーマルなメールの書式と表現の相違点と共通点を明らかにし、日本語教育にメールの書き方の指導方法を提案した。

本稿では、メール調査で中国語母語話者と日本語母語話者を対象に追加調査を行い、実際のメールを収集した。韓国語母語話者のデータも追加調査で増やして調査したいと考えていたが、残念ながらメール調査できなかった。また、日本国内外の教材についての調査や、日本語母語話者の読み手への調査をし、メール調査の結果を補足する必要があると考える。そして、本研究で提案したメールの書き方の指導案を充実させることや、実現可能性と効果の検証も今後の課題としたい。

参考文献

- 井田正道(2013)『留学生用日本語作文テキスト』北京科技大学日本語学科, pp. 11-20
- 上田純美礼(1997)「電子メールの文章作法 (〈特集〉電子メール)」『情報の科学と技術』47 巻 6 号, pp. 309-313
- 金澤裕之編(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, pp. 55-70
- 金庭久美子・金玄珠(2016)「韓国における日本語学習者のメール文の特徴—メール文の開始部と終了部の表現に注目して—」『日本語学研究』50, pp. 1-19, 韓国日本語學會
- 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. 138-150, 横浜国立大学国語・日本語教育学会
- 高本条治(1997)「E メール——新しい書き言葉のスタイル」『日本語学』16 巻 7 号, pp. 19-27
- 野田尚史(2003)『日本語を書くトレーニング』ひつじ書房, pp. 14-17, pp. 24-43, pp. 88-95
- 野田尚史(2005)『なぜ伝わらない、その日本語』岩波書店, pp. 2-10, pp. 52-58, pp. 132-138, pp. 152-158
- 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 巻, 1 号, pp. 67-79
- 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, 早稲田大学

(えん び・首都大学東京大学院博士前期課程)