

国立国語研究所学術情報リポジトリ

中国人日本語学習者の依頼メールに対する日本語母語話者の評価観点の分析

| | |
|-------|--|
| メタデータ | 言語: Japanese 出版者: 国立国語研究所 公開日: 2026-01-23 キーワード (Ja): 依頼メール, 評価観点, 中国人日本語学習者, 質的研究 キーワード (En): request emails, evaluation aspects, Chinese learners of Japanese, qualitative study 作成者: 須賀, 和香子 メールアドレス: 所属: 総合研究大学院大学 博士後期課程 |
| URL | https://doi.org/10.15084/0002000602 |

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



中国人日本語学習者の依頼メールに対する 日本語母語話者の評価観点の分析

須賀和香子

総合研究大学院大学 博士後期課程 / 国立国語研究所 共同研究員

要旨

本研究は、日本語母語話者が、日本語学習者が書いた依頼のメールに対して、どのような点を重視して評価をしているのかを分析し、抽出したその観点が、読み手がメールを受信してから返信をするまでのプロセスの中で、メールというツールを使ったコミュニケーションのどのような役割や機能を評価しているのかを明らかにするものである。

中国人日本語学習者 40 名の依頼メールに対して、3 名の日本語母語話者が「依頼を引き受けるかどうか」という視点で評価し話し合いながら順位付けを行った。その会話を質的に分析した結果「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」という 4 つの観点が抽出された。

これら 4 つの観点は、読み手がメールを受信してから返信するまでの一連のプロセスの中で、メールの信頼性や内容理解といった依頼メールの目的に関わることで、人間関係構築に関わることに對して評価を行う観点であるということを考察した*。

キーワード：依頼メール、評価観点、中国人日本語学習者、質的研究

1. はじめに

人は、社会生活をおくるにあたり、コミュニケーションを通して他者とながら、人間関係を構築していく。コンピューターを介したコミュニケーション CMC (Computer-Mediated Communication) も、他者とながらするためのコミュニケーションの一つである。

杉谷 (2007: 234) は、CMC の特徴として、利用できる非言語的の手がかりが少ないということをおげている。これは、他者に対して見せたい自分のみを見せるという自己呈示の点から考えると、プラスに働くものである。しかし、伝えたいことを伝える際に、非言語的の手がかりで補うことなく文字情報のみを使って表現しなければならないというマイナスの側面も持っている。このことは日本語学習者 (以下、学習者) にとってはハードルを高くするものだとおげることができる。

* 本稿は国立国語研究所の共同研究プロジェクト「多様な言語資源に基づく日本語非母語話者の言語運用の応用的研究」のサブプロジェクト「日本語学習者の作文の縦断コーパス研究」(いずれもプロジェクトリーダー: 石黒圭) の研究成果の一部である。また、華南アカデミックライティング研究会 (2025 年 5 月 30 日開催) の発表内容をもとに執筆したものである。

本研究の遂行にあたり、調査に協力して下さった学習者のみなさま、先生方、評価者の方々に感謝申し上げる。また、執筆にあたりご指導下さった石黒圭教授、研究会での発表時に多くのご助言を下さった研究会メンバーのみなさま、そして、掲載にあたって貴重なご指摘を下さった査読委員の先生に心より御礼申し上げる。

なお、本稿はプレプリントとして Jxiv に公開されたものである (<https://doi.org/10.51094/jxiv.1480>)。

特に目上の人への依頼場面においては、伝えるべきことを伝えて目的を達成するだけでなく、相手との人間関係も考慮しなければならず、さらに難しいものと言える。

本研究では、CMCの中でもフォーマルな連絡をしたり、目上の人とのやりとりで使用したりすることが多い電子メールに着目し、学習者が書く目上の人への依頼メールを対象に、日本語母語話者（以下、母語話者）はどのような観点で評価をするのかということをはっきりさせるものである。

2. 先行研究と本研究の目的

学習者のメール文については、これまで様々な研究がなされてきた。依頼メールに限っても、学習者や母語話者が使用する表現や構造展開など、様々な観点からの研究がなされている（岡2018、東2016、大友2009など）。これらは、学習者が書いたメールと母語話者が書いたメールとを比較し、学習者のメールの問題点を明らかにする研究であり、このような研究から、学習者がメールを書く際に問題になりやすい箇所や、気を付けるべき箇所が明らかになり、日本語教育へ活かすための多くの知見を得ている。しかし、メールは送信相手（読み手）に対して書くものであるため、読み手がどのように評価をするのかという視点も重要となる。そのため、メールの読み手が学習者のメールをどのように評価するのかに関する研究もなされている。

宇佐美（2010）は、学習者が書いた謝罪の手紙文に対して順位付けを行うとともに、「どのような観点をどの程度重視したか」を問う調査を行っている。その回答を因子分析した結果、「言語形式」「全体性」「読み手への態度・配慮」「表現力」という4つの因子を抽出している。

胡（2014）では学習者が書いた「研究生になりたい」というメールを、大学教員、日本語教師、大学院留学生、日本語学校の学習者の4つのグループの人がどのように評価するのかを調査分析しており、その結果「読み手への配慮」「日本語の正確さ」「研究理解・研究能力」「書き手の背景」の因子が見出され、特に研究理解などの内容面を重視して評価していることがわかった。

また、叶（2021）は、中国人日本語学習者が書いた「推薦書を依頼するメール」について、3名の母語話者に評価をしてもらい、PAC分析を行っている。その結果、各人が個別の観点をもって評価をしているが、共通して出てきたのは「事情説明」という因子であることがわかった。

このように、先行研究を概観すると、読み手の評価観点としては、文法的な間違いや誤字・脱字などの表現に関わる観点、読み手への態度や配慮に関する観点、書き手の背景や事情説明などに関わる観点が共通するものとして言えそうである。しかし、先行研究では、これらの観点がメールというツールを使ったコミュニケーションのどのような役割や機能を見るための観点なのかということまでは言及されていない。

本研究では、学習者が書いた依頼のメール文に対して、母語話者が「依頼を引き受けるかどうか」という視点で評価をする際、どのような観点で評価をしているのかを、先行研究とは異なる分析方法で質的に分析し検証する。さらに、抽出したその観点が、読み手がメールを受信してから返信をするまでのプロセスの中で、メールというツールを使ったコミュニケーション活動のどのような役割や機能を捉えるための観点なのかを考察するものである。

3. 調査方法

本節では、調査の方法と分析方法について述べる。

本研究における調査手順の全体像は、以下のとおりである。

【データの収集手順】

- (1) 日本語学習者 40 名に「面識のない日本人教授宛ての講演依頼のメール」を書いてもらう。
- (2) 母語話者 3 名がそれぞれ 40 通のメールに目を通し、各自で大まかな順位付けを行う。
- (3) 母語話者 3 名がオンライン上で集まり、各自で付けた順位を持ち寄って、互いの順位を比較しながら話し合い、3 名で合意した 1 つの評価順位を作成するという作業を行う。この時の会話を録画・録音し、書き起こす。

3.1 評価対象メールの収集方法

まずは、上記手順の (1) について説明する。

メールの執筆に協力してくれた学習者は、中国の大学の日本語科に所属している 3 年生の中国人日本語学習者 40 名である。日本語レベルは、SPOT90 テストを実施し、入門・初級 (29 ~ 55 点) が 3 名・中級 (56 ~ 80 点) が 35 名・上級 (81 ~ 90 点) が 1 名であった (1 名未受験)。さらに、日本語でのメール執筆経験についてアンケートを行ったところ、初めて日本語でメールを書くという学習者が 29 名、日本語でメールを書いたことがある学習者のうち、先生に対して書いたことがあるという学習者は 8 名であった。

メール執筆にあたって設定した課題は下記である。学習者には、中国語訳の指示文を見せ、パソコンを使ってメールを書き、提出してもらった¹。

日本人の教授を招いて学生のための講演会を行うことになりました。あなたはその講演会の準備の担当者です。講演者について王秀英先生 (クラス担任) に相談したところ、国立国語研究所の山田誠教授を紹介されました。山田教授にメールをして、講演会での講演を依頼してください。

講演会は、オンラインで実施します。日にちは 5 月下旬から 6 月上旬を予定しており、講演時間は 1 時間程度です。時間は昼でも夜でも可能です。講演のテーマについては、山田教授に、どのようなテーマで話ができるかを聞いてください。

* 本論文において表示する担任の先生・教授の名前は仮名である。学習者に提示した指示文では実際の担任等の名前を使用している。

¹ メール文の収集には、国立国語研究所の共同研究プロジェクト「日本語学習者のコミュニケーションの多角的解明」(2016 ~ 2022 年度) (プロジェクトリーダー: 石黒圭) において開発された、執筆の過程 (log) データも合わせて収集できる Essay Logger (Web 版バージョン 4.3.0) というシステムを使用した。

3.2 順位付け作業の方法

40名の学習者が書いたメールを収集したのち、これら40通のメールに順位付けを行う作業を実施した。順位付け作業を依頼したのは、筆者を含む40代～50代の3名の日本語母語話者（日本語教師）A・B・Cである。3名とも日ごろから大学の教授などとも付き合いがあるため、メールの設定課題の状況も想像ができ、想定するメールの読み手である教授の視点も考慮に入れて作業ができると考えた。

メール文を評価するにあたって評価者には、「各学生からのメールを受け取った場合、引き受けたいと思うかどうか」という観点でメールを読み、全体的な印象から評価・順位付けをするよう指示した。まずは、各自それぞれがメールに目を通しておおよその評価をしたあと、それを持ち寄り、Zoomを使ってオンラインで話し合いを行いながら、40通のメールに対する3名合意の順位を決定するという作業を実施した。

先行研究では、評価者が各自一人で順位付けを行い、その後のフォローアップインタビューや発話思考法などで得られたデータを分析しているものが多い。しかし、今回は3名で話し合いを行い、その会話を質的な分析法で分析するという手法をとる。話し合っただけで順位付けを行うという作業では、話し合いの中で他者に自分の意見を伝える必要があるため、会話の中に「なぜ自分がこのメールの順位を上／下だと考えるのか」ということが明示されやすい。そのため、評価観点を抽出するのに適していると考えたためである。ただし、評価者間に自身の意見を忌憚なく相手に伝えられるだけの信頼関係があることが重要となるため、評価者同士は友人関係にあり日ごろから意見を言い合える3名に依頼し作業を行った。

研究の分析には、作業時の2時間14分にわたる話し合いの録画データを書き起こした、約28,700文字からなる文字化データ、および、学習者が書いた40通のメール、そして話し合いで決定した順位などを使用する。

3.3 分析方法

3名で行った順位付け作業の書き起こしデータを使ってオープンコーディングの手法を使い質的な分析を行った。コーディングの方法については佐藤（2008）を参照し、下記の手順で進めた。なお、分析作業は筆者1名で行った。

【分析手順：見出しは佐藤（2008）による】

①意味的にまとまりのある特定部分のくくり出しと切り抜き

約28,700文字の書き起こしデータに対して、メールの評価に言及している箇所・内容ごとに346のセグメント（区分）に区切る。

②索引用コード付与による情報の検索と抽出

次に、下記2段階に分けてコードを付与する。

第1段階：分析者の主観を排除するため、346のセグメントに対して、なるべく会話の中で使用されている表現を使用して103のコードを付与（第3階層）。

第2段階：各コードの関係性を考慮しながら、内容の近いコードをグループ化し、26のコードにまとめ（第2階層）、最終的には4のコード（第1階層）を抽出。

なお、手順説明では便宜上第1段階・第2段階としたが、実際は第1段階・第2段階を何度も行き来し、コードや書き起こしデータだけではなく、学習者が書いたメールも見ながらコーディング作業を行った。下の図1は評価作業の会話を文字化し、評価に言及している箇所をセグメントに区切りコーディングしたものの抜粋である。左の数字は発話番号である。発話番号はターンを区切りとして付与している。また、会話中の7番や34番という数字は、学習者のID（CCP007, CCP034）を示し、順位については19位のように「位」をつけて示している。

実際のデータの整理にあたっては、質的データを分析する際の支援ツールである Maxqda24 を用いた。なお、本稿の本文の中で評価者同士の作業時の会話を提示する際には発話番号と評価者（A／B／C）を示す。

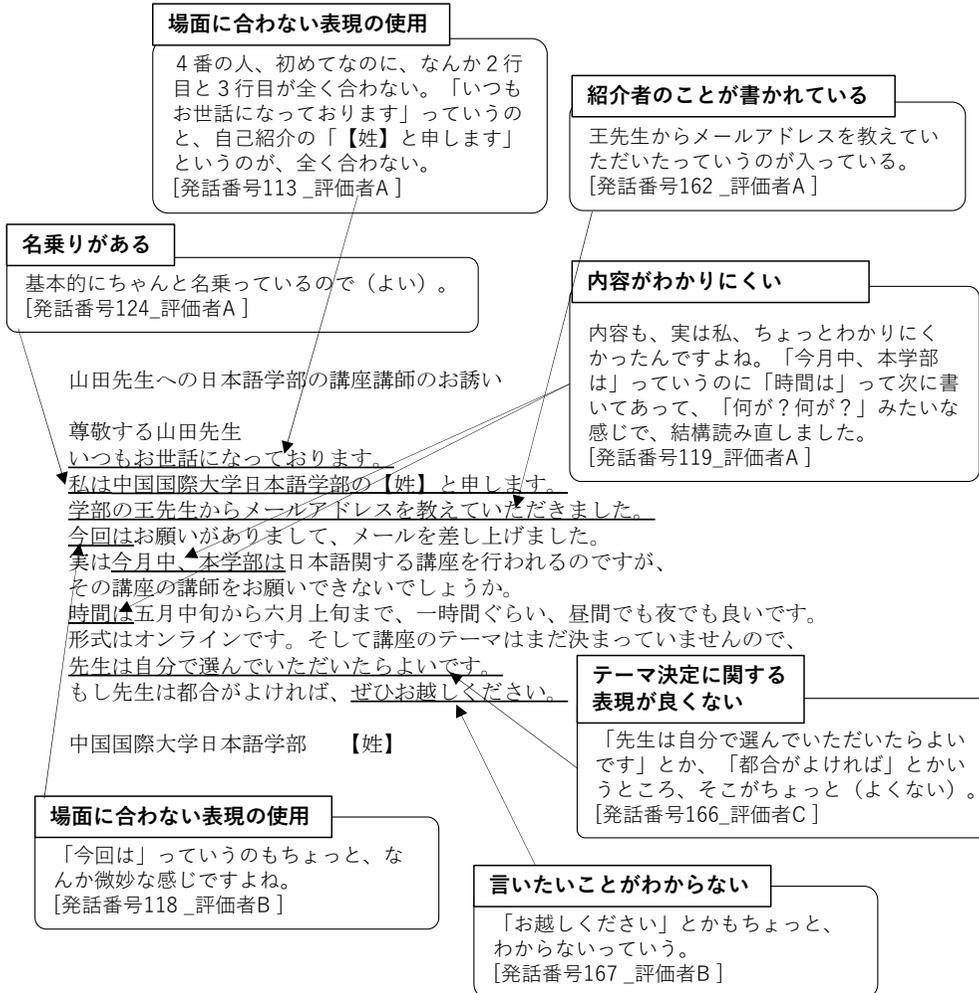
メール末尾に「ありがとうございます」と書かれた CCP034 のメールを見て、それが押しつけに感じるという話をした後の会話

| 発話番号 | 評価者 | 発話内容（下線はセグメント） | コード（第3階層） |
|------|-----|--|------------------|
| 584 | A | 7番もそうなの、 <u>「ご熟慮ありがとうございます。お返事お待ちしております」。</u> | 感謝表現が押しつけのように感じる |
| 585 | B | この辺、最後の段落、「その前に」からの3行をどう捉えるかですね。なんか、配慮として捉えるなら、「 <u>ご希望があれば</u> 」みたいなことですね、きっと。「 <u>講座の内容を手配しやすくなるようお知らせくださいませんか</u> 」とかっていうのは、たぶん、相手に寄り添ってる感じは、するなと思ったんですね。 | |
| 586 | A | <u>うんうん。</u> | 相手に寄り添う |
| 587 | B | ただ、伝わりにくいので、「 <u>どういうこと？</u> 」ってなる気も、しなくはない。 | |
| 588 | C | <u>うん、そうですね。</u> | 伝わりにくい |
| 589 | B | であれば、なんか、 <u>34番の、「最新の研究についてお話しいただけると、大変喜んでおります」の方が、ストレートで、読む方としては嬉しいかもしれないかな。</u> | |
| 590 | A | <u>はっきりわかるね。</u> | 読み手が嬉しい |
| 591 | C | <u>そうですね、34番の方がいいかな。</u> | |
| 592 | B | オッケー、じゃあ、そうしますね。34番が19位。じゃあ、7番が次になりますか？ | |
| 593 | A | そうですね、20位で。 | |

図1 評価付け作業の会話（一部抜粋）とコード付与例

下記図 2 は、CCP004 のメールを例に、1 つのメールにどのような言及がなされ、どのようなコードが付与されたのかを示したものである。

CCP004の依頼メール



※枠で囲まれた太字はコード（第3階層）を示す

図 2 CCP004 のメールについての言及と付与されたコード（第3階層）

今回分析対象とする順位付け作業の話し合い会話の中には、同じメールについての話題がさまざまな場所に複数回出てくることがある。また、同じ表現や同じ個所について何度も言及することもある。今回のコーディングでは、このような場合もコードはその都度付与した。何度も同じ内容が言及されるのは、その内容が重要な観点であるという側面もあるが、理由はそれだけとは限らず、必ずしも言及の多さが評価観点の重要度に比例しているとは言えない。第4節で述べる

分析結果には、言及された回数を各コードの横に数字で示しているが、あくまでも参考として提示するものである。言及した回数（頻度）よりも何に言及しているのかということに重点をおいて分析を行うこととする。

4. 分析結果

評価作業時の会話の中では、学習者のメールの良い点・悪い点の両方について言及されているが、今回のオープンコーディングでは、良い点と悪い点を分けずに合わせて分析した²。その結果、「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」の4つのコードが抽出された。

表1 評価観点として抽出された4つのコード（第1階層）

| コード | 言及回数 |
|------------------|------|
| 自己開示の適切さ（自己開示） | 132 |
| 依頼内容の明瞭さ（依頼内容） | 101 |
| 読み手配慮の丁寧さ（読み手配慮） | 63 |
| 言語表現の自然さ（言語表現） | 50 |

以下、4つの各コードについて、第2階層コードや評価者の作業時の会話内容、また、学習者が書いたメールの表現や内容などを加えて、具体的に説明考察し、各コードがどのようなものなのかを明らかにする。

4.1 自己開示の適切さ

作業会話の中で一番多く言及されていたのは、書き手に関する情報の有無についてである。表2は、「自己開示の適切さ」というコードの下にある第2階層コードの一覧である。

表2 「自己開示の適切さ」の第2階層のコード

| コード | 言及回数 |
|----------------------|------|
| 名乗りや名前の有無・不備 | 48 |
| メール送付の経緯説明の有無 | 39 |
| 信用できるかどうか | 31 |
| 自身の身分に関する情報の提示 | 10 |
| 名乗り、身分、経緯などの情報の推測の可否 | 4 |

今回、学習者に書いてもらったメールの設定課題は、面識のない日本の教授に講演の依頼をするというものであった。面識のない相手にメールを送る際には、自身の情報を適切に述べる必要がある。そうすることで、相手からの信用を得ることができ、信頼感を与えることができる。初対面の相手に対するメールにおいて、信頼を得られるかどうかは、依頼遂行の可否を決定するの

² 良い点と悪い点を分けた分析も行ったが、抽出されたコードはほぼ同じ内容となったため、良い点・悪い点、両方のコードを合わせて分析することとした。

に重要な要因となるであろう。自己開示が不適切で、不信感を与えるようなメールでは、依頼遂行が難しくなるのは想像するに難くない。

では、どのような情報が必要であり、どのようなメールが不信感を与えるものとなるのだろうか。第2階層コードからは「名乗り」「身分に関する情報」「経緯説明」が重要であることがわかる。これらの自己開示が不適切な場合は、信用できないメールだとみなされる可能性がある。話し合いの中でも「やっぱり名前が無いと、ちょっと、信用できないですね。[発話番号 320_評価者 B]」と話されていた。そして、より信頼を得るためには、ただ名前を書くというだけではなく、大学名や学部名、また学生であるという情報、そして、どうしてメールを送るに至ったのか、つまり、山田先生と付き合いのある王先生の紹介で連絡をしたというような、より深い情報を伝えることが有効である。そうすることで、読み手の書き手に対する信頼度が増すと考えられる³。

自己開示については榎本(1983: 154)が「社会規範を考慮し、時と場合をわきまえた自己開示行動が好意的に評価され、規範から逸脱したものは否定的に評価される」と述べており、面識のない相手に依頼をするという状況では、相手に自分を知ってもらうためにある程度の自己開示が必要となる。そのため、自己開示されていないメールを読んだときには、評価が下がってしまう。

ただし、評価者は本文の中にそれらの情報がはっきりと明示されていない場合でも、何らかの方法で書き手に関する情報を読み取れないかと手掛かりを探している。例えば、次の会話1や会話2に見られるように、「経緯説明がなくても、担任の先生の名前が書かれていることで、どういう経緯で依頼が来たのかを問い合わせることが可能である(会話1)」「名前がなくても大学名があることで、教授は自分とつながりのある先生を思い浮かべ、問い合わせることが可能なのではないか(会話2)」といったことを話している。しかし、これは読み手に負担をかけることになるため、そのようなメールに対する評価は高くないと言える。

会話1 CCP033のメールについて言及している箇所

| 発話番号 | 評価者 | |
|------|-----|--|
| 104 | A | 33番の方はあと、媒介者、王先生の紹介でっていうのが書いてない。 |
| 105 | B | 確かにそうですね。だから、びっくりしますよね、貰ったほうとしては。 |
| 106 | A | そう、どうやってメールアドレス知ったのとか、なんで私に、どうやってみたいなので、すごく不安になる。 |
| 107 | B | なりますよね、不信感というか、怪しいんじゃないみたいなの(笑)。なんか知ってる先生の名前が出てくると、あああの先生から聞いたんだとか、後であの先生に問い合わせしてみようみたいなの、なんかこう、つながりが感じられる安心感というのは、やっぱり、大事だろうなと思うんですね。突然の依頼なので、知らない先生に対して。 |

³ 実際にこのような依頼をする場合には、突然の学生からの連絡だけで行うこと自体が山田先生に対して失礼なものになる可能性がある。本来であれば学生ではなく王先生から山田先生に依頼をする、または、学生からの連絡の前に、事前に王先生から山田先生に別途連絡しておくなどの対応が必要であろう。しかし、今回の調査ではこの点については考慮に入れないこととする。

会話2 CCP027 のメールについて言及している箇所

| 発話番号 | 評価者 | |
|------|-----|---|
| 204 | A | あと、何を願ひされているかはわかる。ただ、王先生のことが書いてないから、不審には多少は思うだろうけど、大学の名前が書いてあるから、たぶんこの先生の学生だろうなっていうような推測はできるから。 |
| 205 | B | 確かにできますよね。 |

4.2 依頼内容の明瞭さ

次に言及が多かったのは「依頼内容の明瞭さ」についてである。下位にあたる第2階層コードとしては下記のようなものが見られた。

表3 「依頼内容の明瞭さ」の第2階層のコード

| コード | 言及回数 |
|--------------------|------|
| 言いたいことは伝わる | 32 |
| 伝わりにくい／伝わらない | 30 |
| 内容がわかる／理解できる | 20 |
| 正しくない情報を与えたり、誤解を生む | 12 |
| 内容の推測が可能 | 3 |
| 戸惑う | 2 |
| 確認をすればよい内容 | 1 |
| 説明が少なくシンプルすぎる | 1 |

依頼メールを送付する目的は、依頼を遂行することである。そのためには内容が伝わるということが重要である。順位付け作業時には、特に低い順位をつける際に、どのぐらい内容が理解できるかということを基準にして順位を相談する会話がなされている。

会話3 最下位38位～40位の順位付けをしているところの会話

| 発話番号 | 評価者 | |
|------|-----|-----------------------------|
| 881 | B | 22番は何がしたいかわかるんですね。 |
| 882 | A | うん、そうか。 |
| 883 | B | 何がしたいかわからないのが、その方が問題じゃないかと。 |
| 884 | C | うん、確かにそうですね。 |

内容理解に関する第2階層コードには、表3で示した通り、「内容がわかる／理解できる」というレベルから、「言いたいことは伝わる」「伝わりにくい／伝わらない」というように作業中の会話に出てくる表現に段階があることがわかる。さらに、内容が曖昧であるなど「正しくない情報を与え、誤解を生む」というようなことについても話されており、この誤情報や誤解は、依頼を引き受けたあとに大きな問題になる可能性もある。

また、4.1の「自己開示」のコードの時と同様に、順位付け作業では、評価者は、たとえ内容がわかりづらい場合でも、内容理解のための小さな手がかりを探し、それについて言及している。

それを示しているのが「内容の推測が可能」というコードである。これは、依頼内容を理解するのに、小さな手がかりから推測するしかないメールについて話している箇所に付与したコードである。例えば、講演会があるということが本文に明記されていなくても、「件名でわかるよ。件名で、「山田誠教授講座ご希望」で何となくね。[発話番号 965_評価者 A]」というようなことである。また、「22番は「スピーチについて」ってあるから、山田先生の立場で、「スピーチについて」って書かれたら、(自分が)話すんだらうなって思うと思う。百歩譲って。[発話番号 935_評価者 B]」というような発言も見られた。

他に、第2階層コードには「確認をすればよい内容」というコードもある。これは、送信者が十分に自己開示を行い講演会の企画自体には不審な点がない場合は、依頼内容の詳細が曖昧であったとしても、メールの返信時に詳細について問い合わせたり、確認をしたりすればよいということ述べている箇所である。依頼は1回のメールのやりとりで決定するのではなく、数回のやりとりを踏まえて決定することもあり、それに対する言及がこのコードに現れている。

しかし、メールの小さな手がかりをもとに推測しながら内容理解をすることや、送信者への確認を要するというのは、読み手には余計な負担をかけることである。そのため、読み手によっては手掛かりを探すことなく、また、返信して確認することもせずに、依頼を引き受けないという判断をすることもあると思われる。面識のない相手であればなおさらである。そのため、どのような情報をどのように提示してメールを書くのかということは、依頼遂行のためには重要な観点であると言える。

4.3 読み手配慮の丁寧さ

3つ目は、配慮に関わる部分である。評価者がどのようなところに配慮がある／ないとみているのかが分析から見えた。

表4 「読み手配慮の丁寧さ」の第2階層のコード

| コード | 言及回数 |
|------------------|------|
| 丁寧／失礼に関わる部分 | 36 |
| 読み手を急かす表現の使用 | 6 |
| 決定権の有無 | 6 |
| 誰かと比べられている | 5 |
| 相手を評価している | 5 |
| 感謝表現が押しつけみたいに感じる | 2 |
| 自身の気持ちを表現している | 2 |
| 配慮している感じが伝わる | 1 |

まず、配慮としてあげられているのは、「丁寧／失礼に関わる部分」についてである。メールに使用される表現が「オッケーです (CCP011)」のようなカジュアルなものであったり、「行ってもいいです (CCP006)」のような許可を与える意味を持つ表現が使われていたりする場合、失礼な印象を与えているとして評価が下がっている。また、「相手の名前を間違えている」「教授に

対して「あなた」を使用している」「敬称がない」メールについては、面識のない相手へ依頼をするという内容のメールを送るにあたり、致命的な間違いであるということが話されている。

会話 4 CCP017・CCP003 のメールについて言及している箇所

| 発話番号 | 評価者 | |
|------|-----|--|
| 602 | C | 17番は、「山田誠を話すことができますか」って書いてある。 |
| 603 | B | そうそう（笑）。 |
| 604 | C | これがちょっとショックでした（笑）。 |
| 605 | B | 確かに（笑）。 |
| 606 | C | 前の方では「山田誠教授」って書いてあるのに。「教授」って書くの忘れちゃったんでしょね。「先生」とかね。 |
| 607 | B | でしょうね。 |
| 608 | A | びっくりしますよね。 |
| 609 | B | ほんとに、なんか、相手のことを間違えるのは、致命的ですね。 |
| 610 | A | そうそう、名前間違えはもう駄目。 |
| 611 | B | 名前と「あなた」と、本当に一言で。 |
| 612 | A | そうそう、3番さんとか、【中略】「山田誠」の「誠」の字も違うし。あと、「山田」が「川田」とかになっちゃっている人もいましたよね。 |
| 613 | C | いましたいました、うん（笑）。 |
| 614 | B | 「山先生」っていうのも、いましたよね。 |
| 615 | C | そう「山先生」も（笑）。 |
| 616 | A | 「山先生」も駄目。名前間違ったら、本当にもう、やばい。 |

他にも、「配慮」に関わるコードとしては、読み手の立場や状況を考えていないものについて、失礼だとしている。例えば、メールの中には、返事をお願いする際に、「確認したらすぐに教えてください（CCP001）」や「適切な主題を早くご確認いただけますでしょうか（CCP024）」というような書き方をしているものがあつた。これらについて言及している箇所には、「読み手を急かす表現の使用」というコードを付与した。今回の課題は、講演依頼日と講演予定日との期間があまり長くない設定にしたため、返事を急いでほしいという気持ちがここに含まれているのかもしれない。しかし、それを直接的に「すぐに」や「早く」という一言で表現してしまったことで、読み手の置かれた状況についての配慮が足りないととられ、失礼だと感じるものになってしまっている。責任をもって引き受けるには、検討の時間も必要でありその気持ちをそぐものと言えるだろう。

他にも「相手を評価している」「誰かと比べられているように感じる」というようなメールに対して、「失礼である」「配慮がない」ということが話されている。学習者はおそらく悪い意味で書いたのではないと思われるが、表現を間違えることで大きく印象を下げてしまうと言える。

会話 5 CCP037 のメールについて言及している箇所

| 発話番号 | 評価者 | |
|------|-----|--|
| 694 | A | これ、37はどうですかね、なんか、「山田先生の方がこの講座をもっと相応しい」って、誰かと比べられてるとか。「え〜っ」って（笑）。 |
| 695 | C | ああそうか（笑）。確かに気になりますね、ここのところね。 |
| 696 | B | 「この講座をもっと相応しい」、確かに。あとは良いのに、まだ。そんなに悪くないのに。 |
| 697 | C | 王先生と話し合って、色々と比べたってということですかね（笑）。 |
| 698 | B | 「最も」って言いたかったのかなあ。 |
| 699 | A | たぶん、最上級と比較級を、なんか、間違っちゃったのかなと。 |
| 700 | C | ああ、そうですね。ちょっとこれは失礼かな。 |
| 701 | A | これ、ちょっと、「はあ？」って（笑）。 |
| 702 | B | 確かにそうですね。 |

その他、「感謝表現が押しつけみたいに感じる」というコードを付与した感謝表現の不自然な使用があげられる。下記、CCP025のメールに示したようなものである。これは先行研究（大友2009、村上2014など）でも取り上げられている事象であり、中国人日本語学習者に共通したものであると考えると、配慮に対する文化的な違いが背景にあるのではないかと推測できる。母文化と目標言語の文化の違いによるこのような間違いは、失礼さにも関わるので、注意すべき点である。

メール文) CCP025 のメール

我々は先生のご出席をお願い致しており、心から感謝申し上げます。
それでは、先生のご健勝をお祈りして、ありがとうございます。

これらに対して、評価者がプラスの評価をしているものとしては、前置き表現を使用し「配慮している感じが伝わる」ものや、「自身の気持ちを表現している」メールがある。下は、CCP013が書いたメールの自分の気持ちを表現している部分と、その部分についての評価者の会話である（会話6）。

メール文) CCP013 のメール

前も先生の講座を聞いたことがありますので、分かりやすくとても素晴らしいと思います。
だから、今度もうちの学生たちに先生の講座を伺ってみたいです。

会話 6 CCP013 のメールについて言及している箇所

| 発話番号 | 評価者 | |
|------|-----|---|
| 231 | B | 「前に聞いたことがあります」って、「わかりやすくて」っていう、「素晴らしいと思います」はちょっと、評価ですけど、でも、なんかこう、なんで自分を選んでくれたのかっていうところの、肯定的な感想が入っているのが、私は貰った場合、気分がいいなと思って。ああ聞いてくれてよかったなっていう、好印象をもらう、それでまた頼まれたんだなみたいなのが、いいなと思ったんですよ。 |
| 232 | A | そうですね。 |

このように、読み手に対して失礼ではないということと、相手が嬉しいと思うことを自分の言葉で述べるような、読み手のことを肯定的に考えていることが積極的に伝わるものについては、評価者は良い評価をしているということがわかる。

4.4 言語表現の自然さ

最後は、使用されている表現のうち内容理解や配慮には関わらないが、印象に関わるものに対して言及されている箇所に付与したコードである。

表5 「言語表現の自然さ」の第2階層のコード

| コード | 言及回数 |
|---------------------------|------|
| 感じの良い表現 | 13 |
| 許容される表現 | 13 |
| 違和感のある表現の使用 | 11 |
| 場面に合わない表現の使用 | 11 |
| 全体としては感じが悪くないが一部気になる表現がある | 2 |

まず、「昼でも夜でも構いません」や「お引き受けいただきたいです」のように、文章を理解する際に推測や解釈などをせずに読めるものについては、好印象の評価がなされている。また、全体として表現に間違いが少ないことや、改行や空行の効果的な使用など可読性に関わる工夫がされているものは、読みやすいということで良い評価である。他にも、単なる書き間違いレベルのもの（例「スピーチ」を「すぴーり」と表記（CCP036）から、漢字の間違い（「勧める」を「進める」と表記（CCP001））、表現を知らないがゆえの表記（「お昼もお夜も」（CCP037））など、間違っているけれども大きな問題にならないものは「許容される表現」とした。

それに対して、メールであるのに「拝啓・敬具」が使われていたり（CCP 033）、メール文の最後に「仕事は順調です！（CCP007）」や「山田誠先生のご健康とご多幸をお祈りいたします（CCP010）」、「先生の回復を期待してお願い致します。（CCP032）」などの不自然な表現が使われているものについては、評価者は、違和感があると述べている。また、「場面に合わない表現の使用」としては、挨拶を述べる冒頭の部分で、面識のない教授に対して「お世話になっております」や「お元気でいらっしゃいますか」、「お変わりありませんか」などの表現が使われていることについての戸惑いも述べている。これらは、日本語でのメールのルールや挨拶のルールなど、文化的なことも含めた知識が必要になる部分である。たとえば、メールの冒頭や末尾に挨拶

の表現を書く必要があるということを知っていたとしても、場面と合わせて適切な挨拶を使えなければ、印象が下がるということを示しているものである。

5. 抽出された観点で評価しているもの

第4節では、オープンコーディングによって抽出された4つのコード「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」について、評価作業時の具体的な会話を示しながら、コードの中身について説明した。では、これらの評価観点は、メールでのコミュニケーションの中のどのような役割や機能を見る観点なのだろうか。

本研究において、書き手がメールを送付する目的は「依頼の受諾を得る」ことである。しかし、メールの読み手が依頼を受諾するかどうかは、メールの内容や文面の良し悪しだけで決まるものではなく、実際は読み手の都合や事情、その時の状況なども含めて判断するものである。そのように考えると、メール送付の目的は「受諾を得ること」ではあるが、現実的には「返信をもらうこと」とも言える。第5節では、読み手がメールを受信してからメールの返信をするまでのプロセスの中で、先の分析で抽出した4つの観点がどのように関係しているのかについて、読み手の立場から考察する。

5.1 「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」の評価観点の役割

まずは、「自己開示の適切さ」と「依頼内容の明瞭さ」という観点についてである。下の図3は、メールの読み手の立場から見たメール受信からメールを返信するまでのプロセスと、「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」の2つの観点との関係を示したものである。

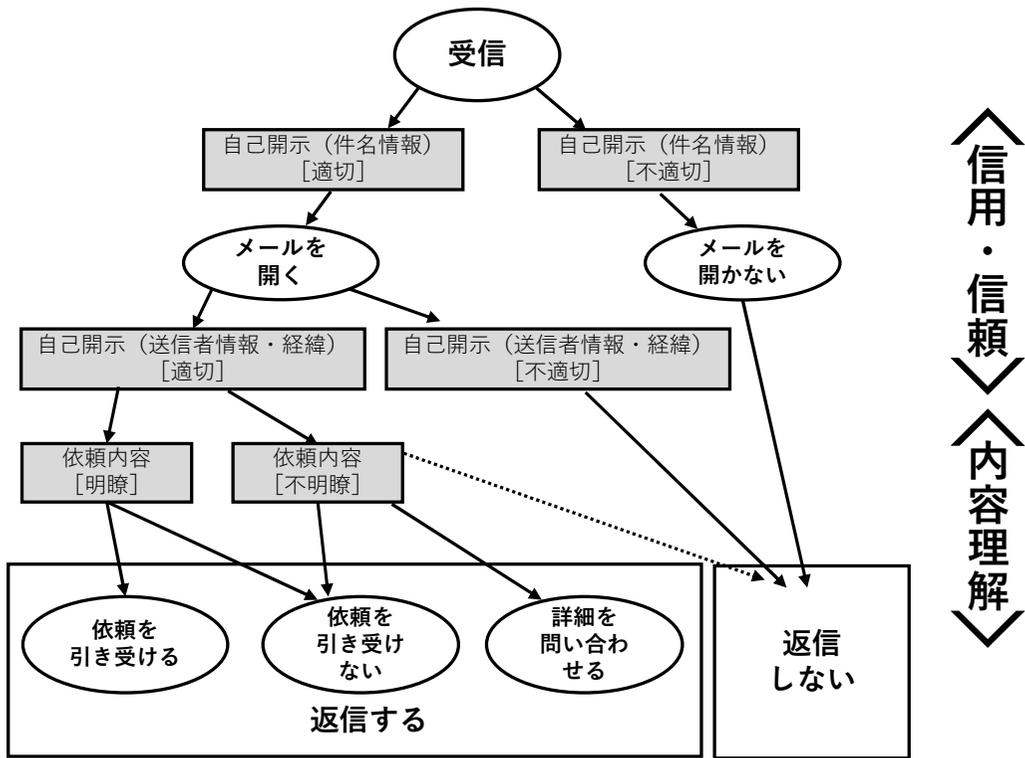


図3 メール受信から返信に至るプロセスと「自己開示」「依頼内容」評価観点の関係

まず、読み手はメールを受信し、送信者のメールアドレスや件名を見るところから始まる。今回の場合、面識のない相手へのメールという課題であるため、読み手は見知らぬメールアドレスからのメールであることを読み取り、件名を見てメールを開くかどうかを判断する。つまり、受信したメールに最初に触れる情報が件名であり、件名がきちんと示せていないと、読み手はメールを開かないという選択をすることになり、書き手の依頼は遂行されないという結果に至る。詐欺のような不審なメールも多く受信する昨今において、件名が信用できない＝メールを開かないという選択をすることは容易にありうることであり、件名の情報は重要なものとなっている。今回の話し合いの中でも、下記のような会話がなされている。

メール文) CCP003 の件名

件名：オンライン口座にご招待します

会話 7 CCP003 のメールについて言及している箇所

| 発話番号 | 評価者 | |
|------|-----|--|
| 930 | A | 私が思ったのは、もう、この件名だったら絶対開けないで、そのまま削除。 |
| 931 | B | 「口座」, 「オンライン口座」 ? |
| 932 | A | 「オンライン口座にご招待します」。絶対に読まないし、そのまま消すと思ったから私は凄く（順位を）下にした。 |

しかし、件名がわかりやすく信用できると感じられると、読み手はメールを開いて、メール本文に目を通すこととなる。その際に読み取る情報は、誰からのメールなのか、そして、どのような経緯でメールを送ってきたのかという「(書き手の) 自己開示」にあたる部分となるであろう。この自己開示が適切に行われていない場合、送信者のことや、どうして見知らぬ人が自分のアドレスを知ったのかなどの経緯がわからず、不信感を与えるものとなる。不信感を持つメールには返信をしないということも多いため、依頼が遂行できないという結果を招いてしまうことになる。

「自己開示」が適切になされており、信頼のおけるメールだと認識されると、「依頼内容」について読み取るプロセスに移行する。依頼を引き受けてもらうことが主題のメールであるため、この「依頼内容」の部分が正確に伝わることが、目的を達成するための重要な鍵となる。依頼の内容がわかりやすく明瞭に示されている場合、そのメールを読んで、依頼を引き受けるかどうかを具体的に判断することができる。しかし、メールの要件が依頼であることが伝わらない場合は、読み手はどのように返事をすればよいかわからなくなる。また、依頼であることが伝わったとしても、依頼の内容が曖昧であったり、十分な内容が示されていないかたりする場合は、引き受けるかどうかの判断をする前に、依頼内容の詳細を確認するというやりとりの必要性が出てくる。

図3に示したとおり、「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」のコードは、依頼を引き受けるかどうか、また、返信をするかどうかということと密接な関係があり、これら2つがきちんと示されていないと、信用できないメール、内容のわからないメールとして、返信すらされない可能性が出てくる。今回、学習者に書いてもらった40件のメールの中には、自己開示が適切になされていないかたり、依頼内容が明瞭に示されておらず、誤解を生じたりするものも多くみられ、順位付け作業の中で、「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」の観点は、最初の基準として語られていることが多かった。

信用されるメールに必要な適切な自己開示の内容や、依頼をするにあたって必要な内容というのはある程度決まっており、メールの読み手の違いによって大きく変わるものではない。そのため、学習者へのメール文指導においては、信頼されるメールがどのようなものなのか、また、依頼をする上で必要な情報はどのようなものかを整理し、ポイントを押さえて書き方を練習することで、問題なく書けるようになる部分であると考えられる。

5.2 「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」の評価観点の役割

次に、残りの2つの観点「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」がメールの返信までの

プロセスにどのように関わるのかという点について考える。

「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」の観点は、5.1で述べた「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」があったうえで、メールに返信をするかどうかを判断するまでの間に作用するものではないかと考える。図4は、5.1で示した図3の下の部分、「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」での判断のあと、返信するかどうかまでの部分を拡大し、「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」の観点を追加したものである。

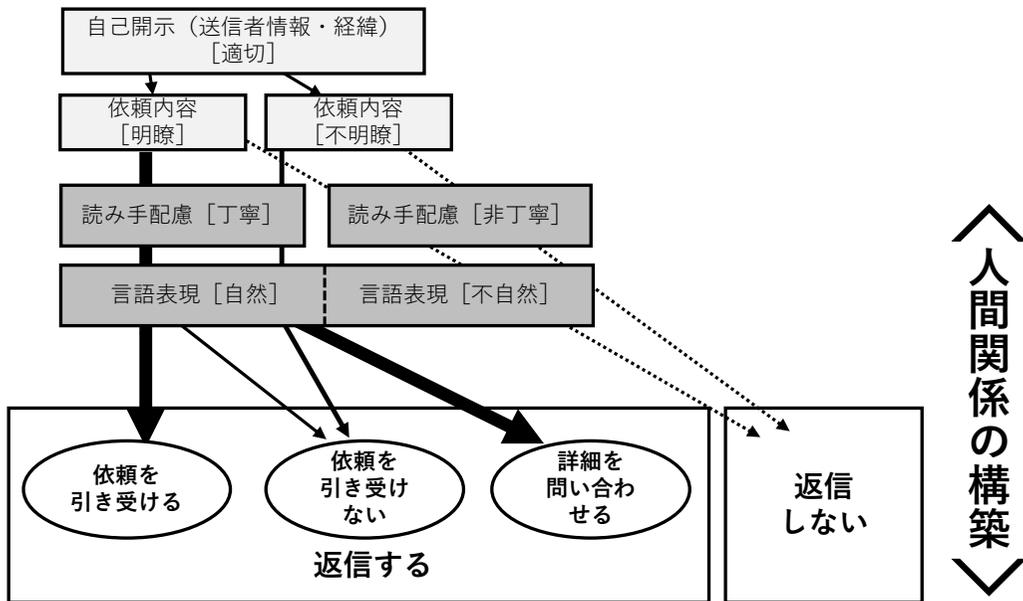


図4 メール受信から返信に至るプロセスと「読み手配慮」「言語表現」という評価観点の関係

「読み手への配慮」をメール文の中で十分に示すことができれば、読み手のメールに対する印象が良くなり、さらには書き手に対する印象も良くなる可能性がある。「自己開示」が適切で信用できるメールであり、「依頼内容」が明瞭に理解可能なものであれば、読み手が返信をする可能性が高くなるが、さらに「読み手への配慮」があり「言語表現」に不自然さが無いメールであれば、依頼受諾の返信をする可能性は、より大きくなるであろう。また、たとえ、内容理解が不十分であったとしても無下にはせず、問い合わせるという選択をする可能性も高くなると思われる。また、読み手側の事情から依頼を断らなければならない場合であっても、次の機会には引き受けるということがあるかもしれない。それに対して、「読み手配慮」が不十分である、つまり、失礼だと感じるメールであれば、「自己開示」や「依頼内容」が十分であっても、返信をしないという選択肢を読み手に与えるかもしれない。

つまり、「読み手配慮」「言語表現」コードの項目は、読み手の依頼を引き受けようと思う気持ちや、人間関係を構築しようとする気持ちを後押しするものであると言えるのではないだろうか。

今回の評価者は、「読み手配慮」「言語表現」という観点でメールを評価しながら、学習者が書いたメールにこのような要素があるのかどうかを見ていたと言えるであろう。

6. 分析考察のまとめと今後の課題

本研究では、学習者が書いた40通の依頼メールに対して、母語話者3名が「依頼を引き受けるかどうか」という視点で順位付け作業をし、その際の話し合い会話を分析することで、評価観点を抽出するとともに、抽出した観点が、読み手がメールを受信してから返信するまでのプロセスにおいて、どのようなコミュニケーションの機能を評価しているのかを考察した。本研究からわかったことを整理すると以下ようになる。

まず、本研究の分析から学習者の書いたメールを評価する際の観点として「自己開示の適切さ」「依頼内容の明瞭さ」「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」の4つが抽出された。これは、先行研究の概観から見えた3つの観点（書き手の背景や事情説明、読み手への態度や配慮を表す観点、文法的な間違いや誤字・脱字などの表現に関わる観点）と共通する部分があると思われる。また、本研究で示した「依頼内容」についても、胡（2014）では、重視される観点であることが述べられており、今回の分析から抽出された4つの観点は、先行研究の分析結果を支持するものと言える。

次に、本研究のもう一つの目的である、抽出した4つの観点がメールというツールを使ったコミュニケーションのどのような役割や機能を評価しているのかということについての考察では、次のことが言える。「自己開示の適切さ」は信頼性に関わる観点であり、「依頼内容の明瞭さ」はメールの主題となる依頼内容の理解につながる観点として、依頼を遂行する上で重要な鍵となる観点だと言える。この2つが十分に書かれていれば、読み手は「返信する」という選択をする可能性が高くなる。また、「読み手配慮の丁寧さ」「言語表現の自然さ」という観点については、メールを使ったコミュニケーションでの人間関係構築に関わる部分を評価するための観点であると言え、これがうまくできていると依頼受諾への後押しになると考える。

ただし、後者のうち特に「読み手配慮」については、正解があるものではなく、状況の捉え方や表現の仕方が個人によって異なり、書き手の意図通りに読み手に伝わるとは限らない（平松2019）。書き手は配慮を示したつもりであっても、読み手は配慮だと感じないこともありうる。また、同じ表現方法であっても、読み手との関係や状況によっては丁寧にも失礼にもなるものであり、はっきりとしたルールがない。そのため、配慮については、言語形式の知識だけではなく、状況や相手との関係と合わせて考える必要があり、実生活での経験から学ぶだけではなく、他者のコミュニケーションを見て学ぶということも必要となる。これは学習者のみならず、母語話者にも言えることだと筆者は考えている。

今回は、3名の評価付け作業の会話を分析した。3名が話し合いそれぞれ納得の上で評価をしたものであり、今回抽出した4つの評価観点は3名の共通した評価観点であると言えることができるだろう。しかし、宇佐美他（2009）では、「人によって評価のあり方が異なる」とも述べられており、今後は個々の評価者の評価観点という視点も加えて深く分析する必要があると考えている。

参考文献

- 宇佐美洋 (2010) 「文章の評価観点に基づく評価者グルーピングの試み—学習者が書いた日本語手紙文を対象として—」『日本語教育』 147: 112-119.
- 宇佐美洋・森篤嗣・吉田さち (2009) 「『外国人が書いた日本語手紙文』に対する日本人の評価態度の多様性：質的手法によるケーススタディ」『社会言語科学』 12(1): 122-134.
- 榎本博明 (1983) 「対人関係を規定する要因としての自己開示研究」『心理学評論』 26(2): 148-164.
- 閻薇 (2018) 「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—」『日本語研究』 38: 17-31.
- 大友沙樹 (2009) 「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: 61-72.
- 胡芸群 (2014) 「メールに対する読み手の評価：読み手の属性による評価の観点の違い」『一橋大学国際教育センター紀要』 5: 81-91.
- 佐藤郁哉 (2008) 『実践 質的データ分析入門：QDA ソフトを活用する』東京：新曜社.
- 杉谷陽子 (2007) 「メールはなぜ「話しやすい」のか？：CMC (Computer-Mediated Communication) における自己呈示効力感の上昇」『社会心理学研究』 22(3): 234-244.
- 東会娟 (2016) 「韓国人日本語学習者のメールにおける依頼のストラテジー—日本語母話者と比較して—」『情報処理センター年報』 18: 89-103.
- 平松友紀 (2019) 「メールにおけるコミュニケーション行為の共通性と個別性—ビジネスメールの事例から日本語教育における扱いを探る—」『待遇コミュニケーション研究』 16: 19-35.
- 村上京子 (2014) 「外国人が書いた日本語電子メール文の特徴と評価」『ヨーロッパ日本語教育』 19: 301-302.
- 叶国青 (2021) 「依頼メールにおける中国人日本語学習者と日本人評価者の重点差異—PAC 分析の手法を通して—」『言語習得と日本語教育』 1: 133-149.

Native Japanese Speakers' Perspectives on Request Emails by Chinese Learners of Japanese

SUGA Wakako

Graduate Student, The Graduate University for Advanced Studies,
SOKENDAI / Project Collaborator, NINJAL

Abstract

This study aims to clarify two key aspects: (1) what aspects native Japanese speakers focus on when evaluating request emails written by learners of Japanese, particularly in relation to their willingness to accept the request, and (2) the communicative roles these aspects play in the email interaction process—from the moment the recipient reads the message to the point at which they respond.

Three native Japanese speakers evaluated forty request emails composed by Chinese learners of Japanese and ranked them according to the likelihood of accepting each request, as determined through group discussion. A qualitative analysis of the discussions revealed four key evaluation aspects: Appropriateness of self-disclosure, clarity of requested content, politeness toward the reader, and naturalness of language expressions.

The results indicated that the evaluators used these aspects to assess (1) elements related to the communicative purpose of the email, such as the reliability of the message and the clarity of its content, and (2) elements related to interpersonal relationship-building.

Keywords: request emails, evaluation aspects, Chinese learners of Japanese, qualitative study