

大学生の依頼メールにおける配慮表現

● 高橋 圭子*・東泉 裕子**

1. はじめに

インターネットをはじめとするコミュニケーション・ツールの発展は目覚ましく、若年層によれば、日常的に用いる通信手段は主に LINE などの SNS であり、メールはほとんど使ったことがない、という。

しかし、公的なあらたまった場面やビジネス関連においては、現時点ではメールが中心である。社会に出る前に、相手に違和感や無用な誤解を与えないメールの書き方を身につけておきたい、という学生たちの希望もある。

マナー本・敬語本などと呼ばれる一般向けの実用書やウェブサイトなど（以下、「指南書」）には、メールの書き方が示されている。ただし、これらの記述の中には、類書との差異化や閲覧数の増加を図るためか、根拠を示さずそのまま正誤を一方的に決めつけているものも少なくない。

作文・レポート・論文などについては、豊富なデータとその分析に基づき、適切な書き方の指導について知見が蓄積され、すぐれた教材が多数開発されている。メールについても、同様の手順が必要であると思われる。

本稿では、そのような実証的研究の第一歩として、学生たちによるメールの文面を調査・記述し、検討すべき課題を抽出する。

2. 調査の概要

2020年6月および10月、東京都内の大学に在学する20歳前後の女性85名に依頼し、(1)に示す課題文に対するメールを作成してもらった¹。

- (1) 卒業論文の参考文献として、ある本をどうしても読まなければなりません。しかし、どこの図書館にもありません。ネット古書店では数十万円するので買えません。同じ大学のA先生の研究室に、その本があることがわかりました。A先生とは会ったことがありません。本を借りるお願いのメールを書いてください。必要な情報は適宜自由に補ってください。

提出されたメールの文章を1文1行で表計算ソフトに入力し、調査対象データとした。そして、1文ごとにその機能をラベリングした²。表1にラベルとその例を示す³。

* 跡見学園女子大学他兼任講師 ** 明治大学他兼任講師

1 調査回答者は、6月43名、10月42名で、重複はない。全員が敬語の授業の受講生である。調査に先立ち、敬語の種類と形式・依頼表現についての講義はあったが、メールの書き方・マナー・留意点などには触れられていない。メール作成にあたって参照した資料がある場合にはそれも明記するよう依頼した。参考資料を記述した11名のうち、教科書のメール・サンプルのページを挙げた回答者は1名であった。なお、課題文(1)は6月調査のものである。10月調査における変更点については、3.1節で説明する。

2 件名・宛名・署名なども便宜上「文」と呼ぶ。

表1 メールラベリング

| ラベル | 例 | |
|-----|------------|--|
| 件名 | 参考文献借用のお願い | |
| 本文 | 宛名 | A先生 |
| | 挨拶 | はじめまして。 |
| | 名乗り | 【大学名】【学部名】【学科名】【学年】の【氏名】と申します。 |
| | 詫び | 突然のメールで申し訳ありません。 |
| | 用件概要 | このたびは『△△』という本をお借りしたく、ご連絡いたしました。 |
| | 事情説明 | 現在、私は卒業論文で、配慮表現について研究しております。その参考文献として『△△』（著者名・発行年・出版社）が必要なのですが、どこの図書館にも蔵書はなく、高価なため購入も難しいという状況です。困っていたところ、A先生がその本をお持ちであると指導教官のB先生から伺いました。 |
| | 依頼 | ぜひ『△△』をお貸しいただけませんでしょうか。 |
| | 補足 | 来週の金曜までにお借りできるとありがたいです。 |
| | アポ要求 | 先生のご都合の良い日時を教えてくださいませんか。 |
| | 返信要求 | お返事お待ちしております。 |
| | 締めくくり | ご検討のほど、どうぞよろしくお願い致します。 |
| | 署名 | 【大学名】【学部名】【学科名】【学年】【学籍番号】【氏名】【メールアドレス】 |

3節では、表1のラベルの主なものについて、データの特徴を記述する。

3. 調査結果

3.1 件名

メールは、「本文」のみならず「件名」や受信者・送信者の示し方など、複数の要素から構成されている。そのことをまずおさえ、次に、それぞれの要素の適切な表現はどのようなものか、社会に出る前に身につけておく必要がある。

「件名」の有無は、LINEなど学生の日常的なコミュニケーション・ツールとあらたまったメールとの大きな違いの一つである。

6月に行った調査の課題文(1)では「件名」と明記されていなかったためか、「件名」のない回答が43名中36名にのぼった。そこで、10月の調査ではメールの「件名」および「本文」を書くよう、課題文を修正した。

表2は、10月の調査における「件名」の分類をまとめたものである。

面識のない目上の相手には、「件名」により不審なメールではないことを伝える必要がある。そのためには、「A用件+D名乗り型」が最も望ましいと思われる。「Bテーマ型」は、「書籍について」「お願い」といった漠然としたものが多く、「件名なし」のものと同様、迷惑メールに自動的に振り分けられるおそれがある。

3 本稿で提示する例は、データそのままではなく、適宜改変を加えたものである。また、固有名詞は匿名化して【 】に括弧する。

表2 「件名」のタイプ別分類（10月調査）

| タイプ | 例 | 回答数 |
|--------|---------------|-----|
| A 用件型 | 書籍拝借のお願い | 9 |
| B テーマ型 | 書籍について | 8 |
| C 挨拶型 | はじめまして | 0 |
| D 名乗り型 | 【大学名】【学年】【氏名】 | 3 |
| A+D 型 | (略) | 13 |
| B+D 型 | (略) | 4 |
| C+D 型 | (略) | 1 |
| 件名なし | | 4 |
| 合計 | | 42 |

3.2 宛名・名乗り・署名

メール本文冒頭の「宛名」「名乗り」、末尾の「署名」は、メールの受信者と送信者を明確に示すためのものであり、これも LINE などの相違点の一つである。

アドレスの誤入力などの原因により、メールは、意図した相手以外に送信されてしまうことがある。誤送信の場合のトラブルを最小限に抑えるために、メール本文には「宛名」を頭書する必要がある。初めてメールを出す相手であれば、なおさらである。しかし、今回の調査では、85名中44名が「宛名なし」であった。

「名乗り」は、全員が行っている。ただし、所属がない・氏のみでの記載でフルネームがない、といった不十分な者が6名いた。また、「名乗り」の文の述部が「と申します」ではなく「です」となっている者も9名いた。

「署名」は、31名が記していた。ただし、氏のみ、メールアドレスのみ、といった不十分なものもあった。

3.3 挨拶・詫び

表3は、「挨拶」のタイプごとの分類をまとめたものである。

課題文(1)の状況では、「Aはじめまして型」「C詫び型」が適切な「挨拶」と思われる。「Bこんにちは型」は、親しさを示す配慮表現(村田2005)と考えられるかもしれない。また、「おはようございます」「夜分失礼します」といった送信の時間帯に言及する挨拶は、着信が瞬時に受け手に伝わるLINEなどからの影響かもしれない。

「詫び」については、「挨拶」のほか、「依頼」の前置きや「締めくくり」として述べるものもあった。ただし、15名のメールには「詫び」がなかった。

3.4 用件概要・事情説明

本題に入る前に、「用件概要」、すなわちメールの趣旨・概要を簡潔に示した回答は、85名中42名であった。文章全体とのバランスも考慮に入れる必要があり、「用件概要」のないメールが一概に不適切であるとは言えないものの、何の前触れもなくいきなり「事情説明」が長々と展開されると、良い印象を与えないおそれがある。

表3 「挨拶」のタイプ別分類（6月・10月調査）

| タイプ | 例 | 回答数 |
|-----------|-------------------------------------|-----|
| A はじめまして型 | はじめまして。 初めてメールいたします。 | 52 |
| B こんにちは型 | こんにちは。 おはようございます。 夜分申し訳ありません。 | 8 |
| C 詫び型 | 突然のメール失礼いたします。 | 17 |
| D その他 | お世話になっております。 | 1 |
| 挨拶なし | | 7 |
| 合計 | | 85 |

「事情説明」は、詳細過ぎると言い訳がましいと受け取られかねない。一方、簡略過ぎると切実さが十分には伝わらない。適切な記述について、データを積み重ね研究していく必要がある。

なお、「事情説明」の部分では、(2)のような文面が見受けられた。

- (2) 現在、卒業論文の a 制作 をしております。その参考文献で b 使用 したい本が A 先生の研究室に c ある とお聞きしました。

下線部は、違和感を持たれるリスクの高い表現である。こうした表現を用いた回答者は、(2a)「制作」4名、(2b)「使用する」8名・「使う」4名、(2c)「ある」31名・「置いてある」1名である。(2a)・(2b)はコロケーション（共起表現）、(2c)は丁寧度の問題であり、(2c)については課題文(1)の「ある」という表現をそのまま用いたとも考えられる。

コロケーションについて、NLB (NINJAL-LWP for BCCWJ) を用いて確認した⁴。その結果をまとめたものが表4である。ただし、用例数の欄は、誤解析など考察対象外のものは除いてある。また、NLBからの用例を(3)・(4)に挙げる。

- (3) a. 論文を作る のにお勧めなソフトウェアは何でしょうか？（特定目的・知恵袋、『Yahoo! 知恵袋』、2005年、OC02_07645)⁵
- b. 今の世の中は何かこれから成さんとするときには、まず論文を作って、それを日刊新聞に出して世間に問うて見て、それからやっていくのが一番よい。（図書館・書籍、鶴見祐輔著；一海知義校訂『正伝・後藤新平』、2004年、LBs 2_00030）
- c. 共同著作物の例としては、数人の研究者が共同で論文を作成した場合、対談や座談会などの記録、共同製作の壁画などが挙げられる。（吉田大輔著『著作権が明解になる10章』、2005年、LBt 0_00017）

4 「コロケーション（共起表現）」とは、「かさをさす」「辞書をひく」などのように慣習的に結びついた2語以上の表現をいう。NLBは、1億語規模の「現代書き言葉均衡コーパス(BCCWJ)」に基づく、コロケーションのオンライン検索システムである。なお、用例の下線は筆者による。

5 BCCWJの用例には、(サブコーパス名、出典、発行年、ファイルID)を記す。

表4 NLBによる「論文」「本」のコロケーション

| | 見出し語 | 全用例数 | コロケーション | 用例数 | 例 |
|-------|------|-------|---------|-----|----------------------------|
| (2 a) | 論文 | 2790 | 論文を制作する | 0 | |
| | | | 論文を作る | 2 | (3 a), (3 b) |
| | | | 論文を作成する | 1 | (3 c) |
| (2 b) | 本 | 44226 | 本を使用する | 0 | |
| | | | 本を使う | 9 | (4 a), (4 b), (4 c), (4 d) |
| | | | 本を利用する | 8 | (4 e) |

- (4) a. まず、単行本を使った時間測定読書が考えられる。(図書館・書籍、佐藤泰正著『速読の科学』、1988年、LBc 0_00003)
- b. 最初にこの本を教科書代わりに使って、「理論」を固めておくといい。(出版・書籍、和田秀樹著『公立小中高から東大に入る本』、2004年、PB 43_00743)
- c. もちろん、この本を使って女性の心理を理解し、妻や恋人を操縦することも可能だろう。(出版・雑誌、『週刊現代』、2001年、PM 11_00468)
- d. 約四十年経過したこれらの本を使って針金綴と無線綴の強度を比較してみると、針金綴は、ほとんど発売当時の形を保っていて壊れないが、無線綴は真ん中辺りを開くと、バリッという音を立てて製本が崩れてしまうことが多い。(図書館・書籍、大貫伸樹著『製本探索』、2005年、LBt 0_00001)
- e. そこでここから先は、名付けの本を利用することになるのだが、これがまた実にやっかいで面白い作業だった。(出版・図書、まついねね著『天職浪人』、2001年、PB 10_00045)

表4から、(2 a)「論文を制作する」・(2 b)「本を使用する」は不自然なコロケーションであることが確認できる。前者は「卒業制作」もしくは「論文を作成する」との混同、後者は、「本を利用する」との混同かもしれない。(3 c)「論文を作成する」、(4 e)「本を利用する」は、NLBの用例数は少ないが、問題のないコロケーションである。「本を使う」のNLBにおける用例は、(4 a)～(4 d)に見るように、本を何らかの道具・手段として用いるという意味で、「本を利用する」に近い。こうした表現は、狭義の敬語には属さないが、相手に不快感を与えるおそれがあるため、注意が必要である。

3.5 依頼

依頼表現そのものについては、多くの先行研究がある。例えば、高橋・東泉(2019)は、若年層に用いられる依頼表現を「従来型」「許可求め型」「可能型」に分類し、受けとめ方の世代間調査を行った結果、「許可求め型」「可能型」の新しいタイプの表現の評価は若年層より中高年層のほうが有意に低いと報告している⁶。「従来型」とは、「Vて {もらえ/いただけ} {ます/ません}

6 「許可求め型」は、砂川(2005, p.89)や野口(2009, pp.128-135)においても否定的に評価されている。「可能型」についての調査は、管見では高橋・東泉(2019)のみである。

(でしょう)か」「Vて {くれ/ください} {ます/ません} (でしょう)か」、「許可求め型」とは「Vて {もらっ/いただい} て (も) {いい/よろしい} {です/でしょう} か」、「可能型」とは、「Vて {もらう/いただく} ことは可能 {です/でしょう} か」「Vて {もらう/いただく} ことは {できる/できます} でしょうか」といった型の依頼表現である⁷。

今回の調査においては「許可求め型」は少なく、多用されていたのが、「お借りしたいです」といった願望を示す型である。本稿ではこれを「願望型」と呼ぶ。

「依頼表現」はそもそも、「行動」＝「相手」、「決定権」＝「相手」、「利益・恩恵」＝「自分」という構造を持つ表現である(蒲谷他1998、蒲谷2007など)。「許可求め型」は、「決定権」＝「相手」を明示化することで、「従来型」より丁寧度を高めようとした表現である(文化庁2007、蒲谷2007、山岡他2010、尾崎2015、滝島・山下2017など)。「可能型」は、「従来型」の「Vて {もらえ/いただけ} ますか」における可能の意味を、「可能」「できる」という語で明示化することで、「従来型」より丁寧度を高めようとした表現であると考えられる(高橋・東泉2019)⁸。

「従来型」「許可求め型」「可能型」はいずれも、相手に対する問いかけの形をとっている。これに対して「願望型」は、あくまでも自分の内心を述べるという形をとり、間接性・婉曲性を増し、さらに丁寧度を高める効果をねらった表現であるとも考えられる。ただし、そのねらいが果たされているかは、今後の調査が必要である。

また、今回の調査においては、「貸していただければ幸いです」「お借りできないかと思い、メールしております」「お借りしたいと思います」のように、従属節中に「従来型」などが埋め込まれている表現も観察される。各型が主文で用いられている場合をA、従属節で用いられている場合をBとして、データの「依頼」を分類すると、表5のようになる。各型のBはAより間接性・婉曲性を増そうとしたものと考えられる。

さらには、(5)のように、依頼を明示せず、ほのめかしているだけのものもある。

(5) 初めまして。

【学部名】【学科名】【学年】【学籍番号】【氏名】と申します。

大変恐縮ではございますが、本日はA先生にお願いがありメールをお送りしています。

卒業論文の参考文献として〇〇〇(←本の名前)を読みたいのですが、どこの図書館にもなく、ネット古書店では数十万円するのでとても購入できる金額ではありません。

そこで、A先生が〇〇〇をお持ちとお聞きしましたのでご連絡いたしました。

どうぞよろしくお願い致します。

【氏名】

配慮表現は時とともに定型化して効果が薄れ、新しい表現が出現する(井上1999など)。新しい表現にこめられた配慮の理解・受容には個人差・世代差がある。今後も調査の継続が必要である。

7 記号の意味は次のとおりである。V:動詞、|a/b| :aまたはb、() :任意。なお、「従来型」には「Vて {もらえ/いただけ} ないでしょうか」「Vて {くれ/くださら} ないでしょうか」も含まれる。また、本稿での「可能型」は、「可能」「できる」という表現が用いられているもののみを指し、「V- {eる/られる}」「Vて {もらえる/いただける}」のように本動詞・補助動詞に可能形の使用されている表現は含まない。

8 「Vて {もらえ/いただけ} ますか」という「従来型」も、可能性を問うことで依頼という間接発話行為を遂行する婉曲表現である。

表5 「依頼」のタイプ別分類（6月・10月調査）

| タイプ | 例 | 回答数 |
|---------|---|-----|
| 従来型 A | 貸していただけないでしょうか。 | 21 |
| 許可求め型 A | お借りしてもよろしいでしょうか | 5 |
| 可能型 A | お借りすることは可能でしょうか。 お借りできないでしょうか。 | 19 |
| 願望型 A | お借りしたいです。 | 2 |
| 従来型 B | お貸しいただければ幸いです。 | 6 |
| 可能型 B | お借りできないかと思い、メールしております。 | 3 |
| 願望型 B | お借りしたいと思っております。 お借りしたいと思い、ご連絡致しました。 お貸しいただきたく、メール致しました。 | 28 |
| 明示的依頼なし | (5) | 1 |

3.6 アポ要求・返信要求

「依頼」のあと、(6)のように借りる日時のアポをとろうとする表現は、85名中20名の回答に見られた。このうち、(6b)のように日時を自分から提案するものは2名であった。また、(6c)のように、ヘッジや仮定の表現を伴うことなく、依頼が応諾されることを当然の前提とするかのような文面は9名に見られた。

このような「アポ要求」に対する評価には指南書により相違がある。相手に何回もやりとりさせる煩わしさを回避するため、できるだけ1度に用件を記すのがマナーである、とするものもある。一方、依頼に対する応諾の返事を得る前に「アポ要求」を行うのは失礼である、とするものもある。

また、(7a)・(7b)のような「返信要求」は36名に見られた。「返信要求」を「締めくくり」としている例もあった。このような「返信要求」に対する評価にも差がある。返信を明示的に求めるのは失礼である、とする指南書がある一方、「よろしくお願いします」だけでは推測の負担を相手にかけるので失礼である、とする指南書もある。

- (6) a. もしよろしければA先生の研究室にお伺いしたいのですが、ご都合のよろしい日時をお教えいただけませんか。
- b. もし、お借りできるようでしたら、明日の昼休みに先生の研究室に伺ってもよろしいでしょうか。
- c. 先生のご都合の良い日をお知らせ頂ければ伺います。
- (7) a. お返事お待ちしております。
- b. ご連絡くださいますようお願いいたします。

4. おわりに

本稿では、20歳前後の女子大学生85名による依頼のメールをデータとして、その特徴を記述した。データには、距離をとった敬避的な表現や親しさを示す表現など、さまざまな配慮がこめられていることが観察された。

小規模な調査ではあるが、今回の結果から、改まり度の高いメールに必要と考えられる要素をまとめると(8)のようになる。また、評価に相違のある要素をまとめると(9)のようになる。

- (8) a. 「本文」だけでなく、「件名」なども含んだメール全体の構成の把握
b. 不審感を持たれない適切な「件名」のつけ方
c. 本題だけでなく、「宛名」「挨拶」「名乗り」「署名」といった送受信者の明記
d. 「用件概要」による読みやすさへの配慮
- (9) a. 「依頼表現」の型の選択
b. 「事情説明」の詳細さの度合い
c. 「アポ要求」の有無
d. 「返信要求」の有無

コミュニケーションにおける配慮のしかたは個人差・世代差が大きく、規範を示すことは容易でない。学生のみならず幅広い年齢層によるメールのデータの収集と分析、さまざまな配慮表現の受けとめ方の多様性の調査などが、今後の課題としてあげられる。

謝辞

調査にご協力くださった皆様に感謝申し上げます。なお、本研究は、JPSS 科研費 JP20K00650の助成を受けています。

参考文献・URL

- 井上史雄 (1999) 『敬語はこわくない』講談社現代新書。
- 尾崎喜光 (2015) 『「～でもらっていい?」の普及に関する研究』『清心語文』17, pp.1-24. <<http://id.nii.ac.jp/1560/00000191/>> 2021年1月17日確認
- 蒲谷宏 (2007) 『『丁寧さ』の原理に基づく「許可求め型表現」に関する考察』『国語学研究と資料』30, pp.37-46. <<http://hdl.handle.net/2065/29459>> 2021年1月17日確認
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1998) 『敬語表現』大修館書店。
- 砂川有里子 (2005) 「ご住所書いてもらっていいですか」、北原保雄 (編著) 『続弾! 問題な日本語』大修館書店, pp.84-89。
- 高橋圭子・東泉裕子 (2019) 「配慮を理解していただくことは可能ですかー新しい依頼表現と世代差ー」『アカデミック・ジャパニーズ・ジャーナル』11, pp.37-45. <http://academicjapanese.jp/dl/ajj/ajj_11_37-45.pdf> 2021年1月17日確認
- 滝島雅子・山下洋子 (2017) 「報告させていただいてもよろしいですか?ー2016年『日本語のゆれに関する調査』から①ー」『放送研究と調査』7月号, pp.86-105. <https://www.nhk.or.jp/bunken/research/kotoba/pdf/20170701_6.pdf> 2021年1月17日確認
- 野口恵子 (2009) 『バカ丁寧化する日本語』光文社新書。

文化庁 (2007) 『敬語の指針』文化審議会答申. <http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/sokai/sokai_6/pdf/keigo_tousin.pdf> 2021年1月17日確認

村田和代 (2005) 「ポライトネスから見る若者ことばの機能—龍谷大学キャンパス語の分析を通して—」『龍谷大学国際センター研究年報』14, pp. 25-37. <https://opac.ryukoku.ac.jp/webopac/TD_00308013> 2021年1月20日確認

山岡政紀・牧野功・小野正樹 (2010) 『コミュニケーションと配慮表現—日本語語用論入門—』明治書院.

NINJAL-LWP for BCCWJ (NLB) <<https://nlb.ninjal.ac.jp/>> 2021年1月17日確認