

メール文における読み手配慮表現の指導について
-作文支援システム『さくらだより』の基礎データの分析から-

Teaching Expressions Which Show Consideration for the Reader of Emails:
-Using 'SAKURADAYORI' Writing Support System Basic Data Analytics-

国際戦略推進機構・金蘭美

目白大学・金庭久美子

キーワード：メール文、作文支援システム、読み手配慮、フィードバック

外国語キーワード：Email Text, Writing Support System, Reader-Oriented Consideration, Feedback

要旨

筆者らはウェブ上で独習可能な作文支援システム『さくらだより』を開発し、2023年3月に一般公開した。開発の際に収集した学習者データを分析した結果、一部の学習者に「読み手のためのことば」（「お手数をおかけしますが」などの読み手に配慮した表現）において不適切な使用が散見された。そこで、本稿では『さくらだより』で示したウェブ上のフィードバック文のうち、「読み手のためのことば」に関わるアドバイスの文の内容を分析した。その結果、「敬語の誤り」「緩和表現の不使用」「不適切なあいさつ」「場面や対象に合わない表現」「日本のマナーに合わない振る舞い」等の誤りが見られた。本稿では、これらの誤りに対し、必要かつ有効と思われる指導方法の提案を行う。

英語要旨

The self-guided writing support system 'SAKURADAYORI' was developed and publicly launched in March 2023. Analysis of data collected during its development revealed inappropriate usage of "expressions with consideration for the reader" among some learners. This paper analyzes the feedback on these expressions provided by 'SAKURADAYORI'. The results showed common errors such as incorrect usage of honorifics, absence of softening expressions, inappropriate greetings, contextually unsuitable expressions, and expressions not in line with Japanese etiquette. Necessary and effective instructional methods to address these errors are proposed.

1. はじめに

日本語教育において、学習者の「書く」活動というのは、教室環境で行われ、初級では短文の作成や短めのエッセイを書かせることが多く、中上級になると、レポートや意見文のようなタスクを扱うことが一般的である。また、初級の場合は授業で学んだ文型や文法の練習を目的に書かせることが多いが、中上級の場合は、テーマに基づいたまとまった量の文章を書く練習のために行われ、構成に関する指導が行われることになる。これらはいずれも読み手は不特定多数であり、書いた後は教員による添削やフィードバックがあることを前提として行われることが多い。しかし、実際の留学生の日常の中では、教員の手を借りることなく、特定の読み手に対し相手を意識して「書く」ことがあり、その代表的なものがメール文であると思われる。メール文のように特定の読み手がいる場合、内容だけではなく、相手との関係を考慮した書き方にも注意を向ける必要がある。そこで、筆者らは日本語学習者が独習でもメール文の書き方を学べることを目指し、『初級から学べる段階別学習型作文支援システム：さくらだより』（以下、『さくらだより』^{注1}を開発し、2023年3月に一般公開した。『さくらだより』は、メール作成支援システム『花便り』^{注2}を発展させたものである。学習者がウェブ上でメール文タスクを選び、メール文を入力すると、システムに搭載されている2つのリストと照合が行われる。1つは、誤用の有無をチェックする誤使用リストであり、もう1つは必要な語や表現の有無をチェックする必須語彙・表現リストである。その後、それぞれ誤使用に対するフィードバック（「直したほうがいい表現」）と必須語彙や表現に対するフィードバック（「使ったほうがいい表現」）が画面上に表示される仕組みとなっている。本研究では、この『さくらだより』の誤使用リストのうち、読み手配慮表現の誤りを指摘する「読み手のためのことば」という項目の分析を行うことで、日本語学習者の誤使用の傾向を把握するとともに、読み手配慮表現を身につけさせる指導方法について提案する。

2. 先行研究

従来、日本語学習者のメール文における読み手配慮に関する研究では、中上級学習者を対象とし、「依頼」を目的としたメール文を扱っているものが多い。例えば、森本・大枝（2019：588）では、学習者の依頼メール文を日本人である読み手がどのように評価しているのかを調べ、「読み手への配慮は敬語を含めて日本語が正しいかどうかだけではなく、自然な談話構成、流れ等、依頼メールの内容・構成と深くかかわっている」としてい

¹ 『さくらだより』については、金・金庭・川村（2023）および『さくらだより』のウェブサイト <https://sakuradayori.chuta.jp/>を参照されたい。

² 『花便り』の詳細については、金庭・川村・橋本・小林（2019）および、『花便り』のウェブサイト <https://hanadayori.overworks.jp/>を参照されたい。

る。さらに「誰かに何かを依頼する場合、一方的に「お願いします」だけではうまくいかない。読み手への配慮も忘れず謙虚な姿勢で過不足なく情報を伝えることが大切である」ともしており、敬語以外にもさまざまな要素が読み手配慮にかかわっていることが指摘されている。また、仁科（2019：658）は、中上級学習者を対象とする授業で扱った、お願い・御礼・お詫び・断り・質問の5種類の日本語学習者のEメールについて言語形式および文化的な面に関する添削箇所を分析し、学習者は「表面的には日本語でメールは書けるものの、日本以外での経験からメールの慣習をそのまま使用した例や、一つの表現がすべてに適用できると誤解している例が見受けられ、日本語のメールの文化的な慣習まではまだ理解が及んでいない」ことを指摘している。

メール文における読み手配慮の指導について、萩原（2014：20）では、「読み手を意識した文章作成を実現させるには、明示的な指導と数多くの例に触れる機会のどちらも必要であろう」と述べられており、仁科（2019：658）でも「時折、教師の予想を超える言語行動が出現するため、指導は具体的な場面設定の下、実践的な練習から学ばせることが重要」であると指摘している。

従来の研究では、中上級学習者を対象としていることが多く、メール文の読み手や種類についても先生への依頼メールを対象としているものが多いが、実際の留学生の生活の中では日本語レベルにかかわらずメール文を書く場面があると思われ、先生への欠席の報告や大学事務員宛でのイベントの申し込みなど、さまざまな読み手にさまざまな目的でメールを書くことになる。そのため、できるだけ多様な種類のメール文を扱い、初級の学習者も視野に入れた研究が必要であると思われる。

以上のことから、本研究では、『さくらだより』の開発の際に収集した日本語母語話者と日本語学習者のデータの分析結果をもとに、日本語学習者への読み手配慮の指導方法について検討を行うこととする。

3. 『さくらだより』の基礎データ

『さくらだより』の開発に先立ち、初級用タスク8種類、中級用タスク8種類の16種類のタスクを作成した。メール文タスクの内容は、クラスの先生への欠席の報告や推薦状の依頼、事務員への大学のイベントの申し込みやキャンセル、チューターとの約束の変更などであり、留学生が日常で遭遇するメール文を書く場面や読み手を想定したものとした。

メール文を収集するために、「データ収集システム」^{注3}を開発し、前述のメールタスク

³ 筆者らは『さくらだより』の開発に先立ち、「誤使用リスト」や「必須語彙・表現リスト」の作成のため、日本語母語話者や学習者のデータを収集するための『データ収集システム』を開発し、基礎データを収集している。『データ収集システム』は『さくらだより』と連動しているため、学習者の入力データが自動で蓄積され、それを参考

を掲載し、日本語母語話者のデータ 31 名分 (496 件) と日本語学習者 34 名分のデータ (544 件) の計 1040 件のメール文を収集し、『さくらだより』の基礎データとした。データ収集の協力者は日本語母語話者、日本語学習者ともに、大学または大学院に在学している者であり、日本語学習者の日本語レベルは初級が 10 名、中級が 24 名で、国籍は韓国 (7 名)、中国 (7 名)、ドイツ (11 名) のほか、ベトナム (4 名) などである⁴。メール文の入力については、特に時間制限などは設けず、辞書類は使用可、翻訳ソフトの使用は不可と伝え、初級タスク 8 つ、中級タスク 8 つ、合わせて 16 タスクに対しメール文を作成し、すべて入力することを依頼した。収集の際に用いた『データ収集システム』から、タスク別に CSV ファイルで協力者のデータを取り出すことが可能である。本研究では、それらを分析の対象とした。

4. 調査方法と調査結果

前述のような方法で取り出したメール文データに対し、日本語教師 2 名が分析を行い、「使ったほうがいい表現」と「直したほうがいい表現」のリストを作成した。

まず、日本語母語話者のデータに対しては、タスクごとにメール文タスクのために必要な語彙や表現を抽出し、タスク別に「使ったほうがいい表現」のリストを作成した。1 名がリストを作成し、もう 1 名が確認を行う方法で一次作業を行い、その結果、意見が一致しないものに関しては削除したり追加したりする作業を行い、リストを確定させた。

次に、学習者の誤りに対しフィードバックを行うために、タスク別に「直したほうがいい表現」のリストを作成した。「直したほうがいい表現」のリスト作成の際は、以下の手順で行った。

- (I) 各タスクの日本語学習者の誤用例を抽出し、タスク別にリストにする。
- (II) 各タスクの日本語母語話者の不適切な例を同リストに追加する。
- (III) 他のタスクに見られる誤用が該当タスクにも出現する可能性がある場合はそれを追加する。(例：タスク 1 に見られる誤用がタスク 2 に出現する可能性のあるもの)
- (IV) ウェブ上でどんな誤りであるかを指摘するため、誤りの種類に応じてタグ付けを行う。

このようにしてできたリストは、(I) の学習者の誤用例だけでなく、(II) の作業で日本語母語話者のデータに見られた不適切な表現も登録している。例えば、「欠席させていた

に「誤使用リスト」や「必須語彙・表現リスト」の更新ができる仕組みとなっている。

⁴ 学習者の日本語レベルについては SPOT (Simple Performance-Oriented Test) 90 の結果を参考にしている。

できます」のような「報告」の際の緩和表現を伴わない言い切りの表現や、「ご検討ください」「ご確認ください」のような場面や対象に合わないビジネスメールのような表現などである。さらに、『さくらだより』の必須語彙・表現および誤使用の抽出については、基礎データから得られたものだけでなく、想定される誤りがあれば(Ⅲ)の作業でリストに追加している。これは、システム上で学習者が入力したメール文をこれらのリストと照合し、フィードバックを示す際にできるだけ指摘できるようにするためである。

本研究では、タスク別の「直したほうが良い表現」のリストのうち、特に、読み手配慮表現の誤用を見ていくことにする。「直したほうが良い表現」のリストについては、(Ⅳ)の作業で誤使用例のすべてに誤りの種類を示すためのタグ付けを行っている。本研究で付けたタグは、①「不適切な表現」(語彙や文法の誤り)、②「読み手のためのことば」(目上の人への敬語の不使用や、目上の人に対する表現の語用論的誤りなどの読み手配慮表現の誤り)、③「文体」(です・ます体の使用の有無)、④「メールならではの誤り」(宛名や署名、あいさつの誤り)の4種類である。

本稿は、そのうち、②「読み手のためのことば」とタグ付けした読み手配慮表現の誤りに焦点を当てその傾向をみることにする。

②「読み手のためのことば」としてタグ付けした表現の分析を行った結果、5つの誤用のタイプに分類することができた。それは、「A 敬語の誤り」、「B 緩和表現の不使用」、「C 不適切なあいさつ」、「D 場面や対象に合わない表現」、「E 日本のマナーに合わない振る舞い」である。

表1は「読み手のためのことば」の誤用の分類とその例である。メール文のタスクの内容によっては、新たな分類が出てくる可能性も否定できないが、メール文で想定できる読み手配慮の誤りの種類としてはA～Eのようなものがあると言える。

表1 日本語学習者のデータにおける「読み手のためのことば」の誤用のタイプとその例

誤用のタイプ	例
A 敬語の誤り	・先生への敬語の不使用や誤り (すいません／ご迷惑をかけて)
B 緩和表現の不使用	・先生への一方的な通知 (授業に出席しません、行きません、休ませていただきます／お知らせします) ・先生への直接的な言い方 (無理です)
C 不適切なあいさつ	・疎の関係の相手への親密すぎるあいさつ (良い一日を！／こんにちは) ・親の関係の相手への丁寧すぎるあいさつ (ご無沙汰しております)
D 場面や対象に合わない表現	・先生への大げさな表現 (授業を休むことをお許してください) ・先生へのビジネスメールのような表現 (ご多忙のことと存じます) ・チューターへの丁寧すぎる表現 (教えていただけますでしょうか)
E 日本のマナーに合わない振る舞い	・先生に対し自分の都合を前面に出す (お早めにお知らせください) ・先生が決めるべきことに言及する (別の日にまた試験を受けられますか／救済装置を取っていただけませんか) ・立場に合わない表現 (いいですよ) ・不安をおおる表現 (ちょっと問題があります／困ります)

次に、タスク別の「直したほうが良い表現」のリストの分析を行い、初級タスク、中級タスクに対し、「読み手のためのことば」の誤用としてリストに登録した数を調べた。このリストには、敬語の不使用や緩和表現の不使用など「非用」による誤用も含まれている。表2は初級タスクおよび中級タスクのリストに登録した数を示したものである。リストに登録した表現のうち20%以上のものに対し、網掛けで記している。

初級タスクでは142件をリストに登録したが、「A 敬語のあやまり」「D 場面や対象に合わない表現」に対するものが多かった。中級タスクでは212件をリストに登録したが、「A 敬語のあやまり」「D 対象や場面に合わない表現」だけでなく「E 日本のマナーに合わない振る舞い」に対するものも多かった。つまり、タスクの難易度の違いによって「読み手のためのことば」に対する誤用の傾向が異なっており、初級では「D 場面や対象に合わない表現」に、中級では「E 日本のマナーに合わない振る舞い」により手当が必要であることがうかがえた。

表2 タスクのレベル別の「読み手のためのことば」として登録した数（単位：件）

誤用のタイプ \ タスクのレベル	初級	割合	中級	割合
A 敬語の誤り	33	23%	44	21%
B 緩和表現の不使用	5	4%	3	1%
C 不適切なあいさつ	24	17%	32	15%
D 場面や対象に合わない表現	54	38%	53	25%
E 日本のマナーに合わない振る舞い	26	18%	80	38%
直したほうが良い表現の合計	142	100%	212	100%

5. 考察

前節で、読み手配慮表現の誤りとしてはA～Eの5つの誤用のタイプに分類でき、さらに、「A 敬語の誤り」や「D 場面や対象に合わない表現」のように初級タスクと中級タスクに共通して誤りがみられたものがある一方で、「E 日本のマナーに合わない振る舞い」のようにタスクのレベルによって、より手当が必要なものもあることがわかった。

このような誤りが生じる理由として、「A 敬語の誤り」の場合は、初級・中級の両方で文法的な知識を必要とする敬語の定着が十分ではないことが考えられる。安田（2010：189）では、5種類の初級日本語教科書を分析したうえで、指導の際に「適切な場と人間関係を設定した敬語形式を使いながら自然な文脈を中心とした会話文を選択し、初級の適当な時期に系統立てて敬語を使用するときのメカニズムを習得していくように慎重に働きかけていくこと」を注意すべき点として挙げている（下線は本稿の筆者らによる）。安田（2010）は、会話文を用いることを前提としているが、書き言葉においても敬語形式を

使いながら、系統立てて指導する必要がある。メール文を用いれば、初級の段階から実際に近い場面や人間関係を設定し、自然な文脈の中で練習が可能になるのではないかと考える。

また、「D 場面や対象に合わない表現」はビジネスメールで用いられている定型表現をそのまま使用しているケースがみられた。例 (1) は、中級タスク 01 の「体調不良が続き、先週に続き今週のクラスにも欠席することを伝え、さらに今週実施予定のテストをどうすればいいか、先生に尋ねる」もので日本語母語話者が用いた例である。

(1) お忙しいところ恐縮ではありますが、テストの日程を変えていただくことは可能でしょうか。
ご確認お願い致します。 (中級 task01_J004)

依頼しているのに下線部のように確認してほしいというのは場面に合わない。さらに、先生という目上・疎の関係の対象を意識し、敬語を使用しているが、ビジネスメールで用いられる表現のため、対象にも合わない表現であるといえる。このように日本語母語話者であっても、定型表現を無意識に使う例は見られ、日本語学習者にとって状況を判断することはさらに難しいと考えられる。野田 (2012 : 135) では、「「お待たせしました」や「よろしければ」のような配慮を表す定型表現の運用が不適切だと、相手により印象を与えない可能性がある」と指摘している。定型表現は便利ではあるが、特に場面や対象に気を付ける必要があり、いつ、だれに対して、どのようなときに用いるのかについてフィードバックする必要がある。

「E 日本のマナーに合わない振り舞い」については、自分の都合を前面に出してしまう表現の使用がみられた。

例 (2) は、中級タスク 04 「奨学金申請のため、先生に推薦状を依頼する。その際に、書類提出の締め切りを伝える」でみられた日本語学習者の例である。

(2) 奨学金の書類の締め切りは 15 日です。15 日までに推薦状を書けませんか。お早めにお知らせください。 (中級 task04_G006)

まず、例 (2) の下線部がどうして読み手配慮の誤りであるかを考えてみたい。下線部の「お早めにお知らせください」は、「お知らせください」を「お知らせいただけませんか」のように丁寧な表現にし「お早めにお知らせいただけませんか」に変更しても依然として、読み手配慮に欠けた表現のままであると思われる。その理由は、「推薦状を書いてほしい」というのは相手には何のメリットのない依頼であるにもかかわらず、「お早めに」を使用することで急がせている印象を与えてしまうからであろう。奨

学金の締め切りも 15 日と伝えているため、「お早めに」を使用する必要はなく、余計な一言になってしまっている。一般的なビジネスメールの書き方の参考書でも、相手に明確なメリットがない依頼をする際には、自分の都合を押しつけず、ソフトにお願いすることが勧められており、そうすることで相手の協力も得やすく、失礼にもならないとされる（平野 2017）。

通常ビジネス場面での「お早めにお知らせください」という表現は、顧客にとって早いことが有利である場合、用いるのだろう。このような場合は顧客に配慮していると言える。しかし、例（2）では、「早め」と言った理由は推薦状が早くほしいという自分の都合であり、先生の都合については配慮していない。もしどうしても早く返信がほしいのであれば、日本人なら「早め」と言う言葉は使わずに「お忙しいところ申し訳ありませんが、お返事いただければ幸いです」と言うかもしれない。「返事がほしい」といえば急いでいることがわかるからである。

このような「E 日本のマナーに合わない振る舞い」の場合、「螺旋（らせん）的」だと言われる日本人のコミュニケーションスタイルと関わりがあるように思われる。八代（1998：82）では「螺旋的コミュニケーションとは、自分の主張や意見を明確に言語化しないで、相手にいろいろと状況を説明し、気持ちを伝えながら、相手が結論を推察してくれることを期待する表現方法であり最後まで結論を言わないスタイルである」としている。つまり、自分の都合を前面に出さず、読み手に状況を推察してもらうことは日本人のコミュニケーションの一つの方法とも言える。特に、メール文のように特定の読み手が存在する場合は文法的に正しい文で書かれていたとしても、このように自分の都合を前面に出すと失礼に当たる恐れがあることからより注意を促す必要がある。

以上の考察をもとに、次節ではどのようなフィードバックをすればよいかについて述べる。

6. 『さくらだより』における誤用に対するフィードバックの例

では、日本語学習者に適切な読み手配慮表現を身につけさせるにはどのようなフィードバックを行ったらよいのだろうか。ここでは、『さくらだより』で示したフィードバックを例に、どのように読み手配慮表現を指導するとよいかについて考える。

まず、A～E のカテゴリー別に誤りに対するフィードバックの仕方について見ていく。「A 敬語の誤り」の場合、正確な敬語が定着していないか、あるいは不注意による単純なミスで起きることが多いため、正しい形を指導すれば解決できると思われる。例（3）と（4）は、中級タスク 01 の実際の学習者のデータの一部とそれに対する『さくらだより』で示したフィードバックの例である。誤使用の箇所は下線で示し、『さくらだより』で表示されるフィードバックは矢印の➡以降にイタリック体で示した。なお、紙幅の都合上す

すべての例について、『さくらだより』の実際のフィードバックの画面を提示することはしないが、例(3)と(4)については、フィードバック画面の一部を図1と図2に示しておく。

中級タスク01は、「体調不良が続き、先週に続き今週のクラスにも欠席することを伝え、さらに今週実施予定のテストをどうすればいいか、先生に尋ねる」というものである。例(3)の場合は、敬語を使用するという意識はあるものの正しい形が使えていない。また、例(4)の場合は、先生への依頼であるにもかかわらず、「～てください」を使用しており不適切である。このような敬語の不適切な使用や不使用に対しては、正しい形とともに、どうして不適切であるかについてもフィードバックを与えるとよいだろう。

(3) ご迷惑をかけて申し訳ありません。(中級 task01_G007)

➡「かける」ではなく「おかけする」です。「ご迷惑をおかけし申し訳ありません」と言いましょう。

(4) 今週も休むつもりですけどテストをどうすればいいのかを教えてください。(中級 task01_K004)

➡先生に願する時「てください」は使いません。「教えていただけませんか」「教えていただけないでしょうか」のように言うと丁寧に伝えることができます。

<input type="checkbox"/>	読み手のためのことば	ご迷惑をかけて申し訳	→「かける」ではなく「おかけする」です。「ご迷惑をおかけし申し訳ありません」と言いましょう。	川上先生 メール、ありがとうございました。ご迷惑をかけて申し訳ありません。残念ながら、風邪はまだ治っていませんので、今週もクラスを休ませてください。すみません。それに関して、テストはどうされますか？ よろしく願います。G007
<input type="checkbox"/>	読み手のためのことば	残念ながら	→自分の気持ちなので、言わなくてもいいです。	
<input type="checkbox"/>	読み手のためのことば	休ませてください	→「休ませていただこうと思います」「休みたいと思います」を使うと丁寧に伝えることができます。	
<input type="checkbox"/>	読み手のためのことば	すみません	→先生へのメールなので「申し訳ありません」を使いましょう。	

図1 例(3)の実際の『さくらだより』のフィードバック画面

<input type="checkbox"/>	文体	ですけど	→「～ですけど」は話しことばです。「～ですが」を使いましょう。	川上先生 お忙しいところにすみません。私の体がまだよくなりません。そして、今週も休むつもりですけどテストをどうすればいいのかを教えてください。K004
<input type="checkbox"/>	話し言葉	けど	です・ます体なら「ですが/ですけども」、だ・である体なら「だが/だけれども」にしましょう	
<input type="checkbox"/>	読み手のためのことば	教えてください	→先生に願する時「てください」は使いません。「教えていただけませんか」「教えていただけないでしょうか」のように言うと丁寧に伝えることができます。	

図2 例(4)の実際の『さくらだより』のフィードバック画面

次に、「B 緩和表現の不使用」の場合を見てみたい。例(5)は、初級タスク01で、「風邪を引き熱も高いため、明日のクラスを欠席することを先生に伝える」というものである。例(5)のように、欠席することを先生に伝える際に、言い切りで報告すると、一方的な通知になってしまい読み手の心象を悪くする可能性がある。

(5) 風邪を引いたので、高熱が出ています。明日の授業は欠席します。(初級 task01_V004)

➡「出席できないと思います」「行けそうにありません」を使うとソフトに伝えることができます。

日本語非母語話者の配慮したつもりがあまりいい印象を与えない言語表現や言語行動について、野田 (2012 : 131) は、「文法や語彙の不自然さと違い、人格の問題だと思われる可能性があるため、文法や語彙の問題以上に重視する必要がある」と指摘している。例えば「A 敬語の誤り」の場合は、日本語が未熟であると思われることがあっても人格的に問題があるとはあまり思われにくい。それに対して、「B 緩和表現の不使用」の場合は、読み手への配慮に対する意識がなく、無意識に使っているように思われる。例えば、例 (5) を見ると、一方的な通知となっており、書き手の人格的な問題として捉えられる恐れがある。したがって、読み手のことを考えて一方的な通知や要求は避けるべきであり、そうならないように「と思います」「～そうにありません」のような緩和表現を使うように指導するとよいだろう。「B 緩和表現の不使用」は、今回の調査では数としてはあまり多くなかったが、読み手の心象にかかわる可能性が高いことから、決して軽く扱ってはならない項目であると思われる。

次は、「C 不適切なあいさつ」の場合である。このカテゴリーは、例 (6) のように、学習者の母語のあいさつに“Have a nice day!”のような表現があり、それを転用して「よい一日を！」を用いたり、読み手がクラスの先生や大学の事務員のような「疎」の関係の場合はあまり使用しない「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」を使用したりする場合である。

(6) 来週にプレゼンテーションはしてもいいですか。よい一日を! (初級 task02_G013)

➡先生にお願いのメールを書くとき、終わりのあいさつは「よろしくお願いします」を使いましょう。

大学の事務員で普段よくやり取りしており、親しい間柄である場合や、チューターのような「親」の関係の相手である場合は、使用しても問題ないが、「疎」の関係の相手に対しては、親密すぎるあいさつは避けたほうがよいと思われる。クラスの先生や大学の事務員に対しては、はじめのあいさつであれば「お世話になっております」を、依頼の場合の終わりのあいさつとしては「よろしくお願いします」を使用するように指導することが無難である。メール文では、メール文ならではの最初と最後の適切なあいさつがあることについて指摘し、日本語には相手に応じたあいさつがあることを指導するのがよいだろう。

「D 場面や対象に合わない表現」のような誤使用が多数見られたのは、ビジネスメール

のような定型表現の影響であると思われる。例(7)は、「奨学金申請のため、先生に推薦状を依頼する。その際に、書類提出の締め切りを伝える」という中級タスク 04 で見られた例であるが、下線部の表現は大げさな印象を与える。学習者は日常生活の中でこのような表現を目にすることがあり、フォーマルな言い方だと勘違いして、そのまま使っている可能性がある。

(7) 奨学金の書類の締め切りが 15 日です。ご多忙のところ、大変恐縮ではございます。よろしくお願いいたします。(中級 task04_C006)

⇒大げさに聞こえます。「お忙しいところ申し訳ありません」と言きましょう。

次に、例(8)は、「チューターに明日一緒に勉強したいことを伝える」という初級タスク 06 の例であるが、丁寧すぎる表現が使われ、かえって読み手にあまりいい印象を与えない可能性がある。例(8)では、下線部のみについて修正の提案を示しているが、文末の「幸いです」や、終わりのあいさつの「どうぞよろしくお願いいたします」に対しても指摘が必要である^{注5}。このように、学習者がよく目にする機会がある定型表現は便利ではあるが、どのような場面でどのような人を対象に用いるのかについて指導する必要がある。

(8) 教えていただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。(初級 task06_N007)

⇒親しい相手(チューター)なので、丁寧すぎます。「教えてもらえると」を使いましょう。

最後に「E 日本のマナーに合わない振る舞い」は「B 緩和表現の不使用」と同様、特に注意が必要であるカテゴリである。例(9)は、「試験日に会社の面接が入り、試験の時間に間に合わない可能性があることを先生に伝え、相談する」という中級タスク 02 でみられた例である。

(9) 明日は大切な面接がありますから、授業に遅れるかもしれません。期末試験についてどうしますか。授業に遅れても試験は書けますか。試験は書けたら、同じくらいの時間がありますか。

(中級 task02_G011) ※試験が書ける→試験を受ける

⇒テストをどうするかは先生が決めることなので、あなたから言わないほうがいいです。「テストはどうすればよろしいでしょうか」のように言きましょう。

⁵ 実際に『さくらだより』では、「幸いです」や「どうぞよろしくお願いいたします」に対しても指摘している。

試験をどうするかは先生が決めるべきことであるため、試験について相談するには「期末試験はどうすればよろしいでしょうか」と先生に尋ね、返信を待つのが望ましいが、日本語学習者には例(9)以外にも、自分の都合を全面に出したり、代替措置を求めたりするものがみられた。

例(9)は、波線部で「試験の時間に遅れても試験を受けることができるか」「受けることができる場合、試験の時間は他と人と同じ時間になるかどうか」と、次から次へと畳みかけるように質問しており、自分の都合を前面に出しているため、相手にあまりいい印象を与えない。日本社会は、「タテ社会」と言われ、年齢や肩書などによる社会序列が常に存在し、「上のものに従え」という権威主義的価値観(岡本 2008: 104)による上下の人間関係がまだ残っている。そのため、多くの場合は上の立場にある人に決定権があることから、その意向を尋ねるとするのが日本のマナーになっている。さらに、上下関係に限らず、自分の都合を前面に出すようなことはあまりせず(平野 2017)、相手に選択の余地を与えたり、決定をゆだねたりする言い方のほうが好まれる傾向にある。日本人の心情にあった言い方をすれば心象を悪くすることはないことを伝え、フィードバックを通して日本の文化を知ってもらおうとよいのではないだろうか。「E 日本のマナーに合わない振る舞い」については、学習者が中級ぐらいのレベルになり、文法的な間違いが減り、ある程度まとまった量の文章を書けるようになった際により問題になる可能性があることから、さらに注意を促す必要があると思われる。

7. まとめと今後の課題

本稿では、段階別学習型作文支援システム『さくらだより』の基礎データから得られた誤使用リストにおける読み手配慮表現の誤使用および、それらに対するフィードバックについて内容の分析を行った。そこから、読み手配慮表現の誤使用の傾向を把握し、カテゴリ別の誤用に対し、フィードバックの例を挙げながら指導のポイントについて述べた。また、タスクのレベル別誤用数の比較から、「A 敬語の誤り」のように初級・中級両方で注意が必要なものがある一方で、初級では「D 場面や対象に合わない表現」に注意が必要であり、中級ではそれらに加え、「E 日本のマナーに合わない振る舞い」で手当が必要なことを明らかにした。

学習者は『さくらだより』を用いて、親・疎関係の読み手への多様なタスクを簡単なものから、難しいものへと段階別に練習していくことで、読み手配慮表現について意識を向けるようになることを考える。また、繰り返し練習することで、正確で適切な表現を身につけていくことも期待できる。

教室環境であれば、『さくらだより』と同じタスクを学習者に与え、教員がフィードバックをすることも可能であるが、さらにその後で学習者は復習で『さくらだより』を用い

で練習することも可能である。独習の場合でも、フィードバックから特に「読み手配慮」に焦点を当てる形で、練習を行い、読み手別、タスク別の配慮の仕方の違いについて学んでいく、ということも可能であると思われる。

今回の分析は、メール文における読み手配慮表現が対象であったが、読み手配慮の考え方というのは日本語や日本文化に反映しているものであるため、日本語学習者が日本の文化を理解する一つのヒントにもなりうるのではないかと考える。

今後は、さらにデータを増やし、必須語彙・表現リストの見直しや充実化を図りながら、フィードバックの方法の見直しを進めていく予定である。また、本研究では、文化を理解する能力は学習者の日本語運用力の向上に必要であり、かつ役に立つという考えから読み手配慮表現の誤使用とフィードバックの仕方を検討しており、決して同化を求めたり、主張したりすることが目的ではないことを記しておく。

付記

本稿は第 60 回日本語教育方法研究会の会誌原稿を修正加筆し、論文形式に書き改めたものである。

謝辞

システム開発にあたっては小林秀和さんにご協力いただいた。また、サーバーの保守管理には元東京国際大学教授川村よし子さんにご協力いただいている。ここに感謝の意を表す。

参考文献

- 岡本佐智子 (2008) 『日本語教育能力検定試験に合格するための社会言語学 10』アルク
- 金庭久美子・川村よし子・橋本直幸・小林秀和 (2019) 「メール作成タスクを用いた作文支援システム」 當作晴彦 (監)・李在鎬 (編) 『ICT×日本語教育-情報通信技術を利用した日本語教育の理論と実践』 pp.178-191, ひつじ書房
- 金蘭美・金庭久美子・川村よし子 (2023) 「作文支援システム「さくら」の開発—フィードバック方法の改善—」 『日本語教育方法研究会誌』 29 (2), pp.92-93
- 仁科浩美 (2019) 「中・上級レベル学習者にとっての敬語が含まれる Eメール作成における困難点」 『第 23 回 AJE ヨーロッパ日本語教育シンポジウム報告・発表論文集』 pp.657-659
- 野田尚史 (2012) 「配慮したつもりなのによい印象を与えない日本語非母語話者の言語表現言語行動」 三宅和子・野田尚史・生越直樹編 『シリーズ 1 社会言語科学 配慮はどのように示されるか』 pp.131-151, ひつじ書房
- 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』 2, pp.9-24
- 平野友朗 (2017) 『イラっとされないビジネスメール 正解 不正解』 サンクチュアリ出版

- 森本一樹・大枝由佳（2019）「中上級日本語学習者からの依頼メールの分析—読み手への配慮の観点から—」『第23回AJEヨーロッパ日本語教育シンポジウム報告・発表論文集』pp.581-591
- 八代京子（1998）「ことばによるコミュニケーション」『異文化トレーニング—ボーダレス社会を生きる』pp.70-120, 三修社
- 安田矩子（2010）「日本語教育における敬語 その捉え方と教材分析による敬語教育の考察—初級日本語教科書から」『言語コミュニケーション文化』8（1）, pp.169-189