

電子メールにおける依頼行動

—依頼行動の展開と依頼ストラテジーの台日対照研究—

李 佳盈

要 旨

電子メールを通して様々な言語行動が行われている。そこで、本研究は文字だけで行われているコミュニケーションの実態を明らかにする第一歩として、人間関係を損ないやすいとされる「依頼行動」を取り上げ、台湾と日本それぞれの母語による友人間のメールを対象に分析を行った。その結果、①電子メールは即時性が欠けていて相互行為が行われなため、1人で依頼行動を完結していく展開が観察された。②台日対照の観点から、依頼の丁寧度に関わる展開の仕組みとストラテジーの使用に関して、台湾人は直接的に頼むのが好まれ、日本人はより丁寧に展開する傾向がみられた。また、対面場面では日本人の方がネガティブプライトネスストラテジーを多用するとされるが、電子メールでは台日ともポジティブプライトネスストラテジーを使用して依頼することが分かった。電子メールにおける依頼行動を分析した結果、電子メールの積極的な性格を窺え、電子メールにおけるコミュニケーションの解明に新たな示唆を得たと考えられる。

【キーワード】電子メール、コミュニケーション、依頼行動、台日対照

1. 動機と背景

1.1 電子メールに関して

電子メールを通して日常生活の様々な言語行動が行われているが、即時的な反応と非言語な行動が欠けているため、対面場面より問題が起りやすく、理解のすれ違いが多い。メールに関する研究から電子メールが以下の特徴を持っている。①簡便性・再加工性・保存性②潜在的な同期性・即時性③話しているような、くだけた会話④話し言葉の要素（終助詞の多用、俗語・方言、間投詞など）⑤記号、顔文字（佐竹 1995、太田 2001、劉 2003 など）

しかし、特徴や書式については多く研究されているが、そこで行われているコミュニケーションはまだ直視されていない。

1.2 対面場面の依頼行動について

「依頼」は「多くの場合は話し手がその益をうけ、聞き手は損をする」（北尾 1988 : 53）とされており、より丁寧な態度と多くのストラテジーが要求される言語行動である。また、社会・文化と言語体系の相違によって、依頼に対する許容度や、依頼ストラテジーが違う（岡田・安藤 2001、猪崎 2000b）。

そこで丁寧度に影響をもたらすと考えられる要因としては、展開のパターンと使用するストラテジーが取り上げられている（柏崎 1992、中道・土井

1995、北尾 1988）。

2. 研究目的と研究課題

本研究は対面場面でも様々な問題に直面する依頼行動において、文字だけの電子メールで、人間関係を維持しようとしながら、どのように展開し、どのようなストラテジーを使用して、依頼の目的を遂行していくのかを明らかにしたい。そして、異文化間の相違を検討することにより、電子メールの特徴をより明らかにしたい。

課題 1. 日本語による電子メールの依頼は対面場面の依頼と比べ、どのような展開をしているか。

課題 2. 台湾と日本の電子メールにおける依頼行動は、展開という観点から、異同がみられるか。

課題 3. 台湾と日本の依頼の電子メールでは、どのような依頼ストラテジーが使われているか。

3. 研究の概要

馬場・盧（1992）は、場面、親疎関係、上下関係、性別差、年齢差などの要因によって、コミュニケーションスタイルが異なると述べている。電子メールにおいてもこれらの要因が影響すると予想されるため、年齢層を 20 代に限定し、やりとりを行う相手は同性の友人であることを指示するなどして、

できるだけ変数が少なくなるように設定し、調査を行った。

3.1 対象者

20代の同性友人同士・台日各々30組（男女半々）、計60組を対象として、それぞれの母語による電子メールを分析対象にした。

3.2 実験の手順

研究者から研究内容についての教示を対象者に送る。対象者が最初に友人に送る電子メールの内容は、「研究の協力を依頼するメールを書く」と設定し、実際にやりとりをしてもらい、友人とのやりとりにおけるすべての電子メールを収集した。

3.3 分析の手順

1) 先行研究から明らかになっている対面場面の依頼の展開段階（①依頼前の行動→②予告→③先行依頼→④依頼）と照らした。

2) それらの結果を援用して、台湾と日本の依頼の電子メールを対照しながら、台日展開の特徴を比較した。

3) 依頼戦略の分類カテゴリーを作って分析を行った。依頼する際、依頼の目的を遂行するためや相手への配慮のために様々な戦略が使われていると考えられるため、今までの先行研究（B&L1978, 北尾1988, 浜田1995, 熊谷1995）を参考にして、メールで使われている依頼戦略を抽出した。さらに、それらをポジティブポライトネス戦略（以下 PPS）とネガティブポライトネス戦略（以下 NPS）に分け、さらに下位カテゴリーの分類を行った（稿末資料1参照）。そして、依頼の展開にそって、各段階でどの戦略が使われているのか、台日で比較しながら、分析を行った（分析例は稿末資料2参照）。

4. 結果と考察

4.1 対面場面の依頼と電子メールにおける依頼の展開

依頼電子メールの展開が①予告（件名）→②依頼前の行動→③予告（本文）→④先行依頼→⑤依頼→⑥依頼後の行動の6段階から、成り立つことが明らかになった。

①〈予告（件名）〉が付加された理由として以下の2点を考えられる：A.電子メールの既存の書式で、「件名」が自動的に付加されている。B.「件名でメール内容を予告する」ことが、使用者の中で意識さ

れてきている。

⑥〈依頼後の行動〉が付加された理由として、A.電子メールは対面のように即時的やりとりではないという媒体特性から生じた特徴。B.1人で「まとまり」のある談話を完成しなければならないという「義務」がある。

4.2 台湾と日本の電子メールにおける依頼行動の比較

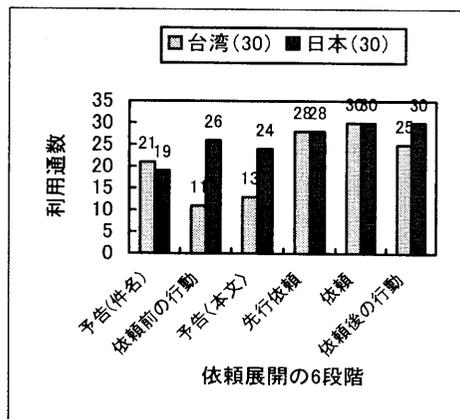


図1 台湾と日本の電子メールの展開の比較

台湾：〈依頼前の行動〉と〈予告（本文）〉の使用が半数を超えていなかった。そこから、台湾人には前置きを丁寧に置くより、直接的な依頼行動を行うことが好まれていると思われる。

4.3 台湾と日本の電子メールにおける依頼戦略

全体的 PPS と NPS の使用について、結果を表1にまとめた。

	PPS	NPS	計
台湾	177 (59.4%)	121 (40.6%)	298
日本	233 (60.2%)	154 (39.8%)	387
計	393	292	658

日本の方が依頼戦略の使用数が台湾を上回っており、戦略の多用によって、丁寧に依頼している。

使用率をみると、台湾と日本はほぼ同じ PPS60% と NPS40% になっている。

日本に PPS が多用された理由と考えられるのは：①表情や音声が付いている分、ポジティブにお互い共通の方言や記号を使う。②相互行為が即時的に行われないため、間接的な表現より、明示的な表

現を選ぶ。③返信や行動してもらうためには、積極的に行動してもらえ工夫をする必要がある。④今回の対象者が友人関係なので、距離感をより感じるNPSの使用が避けられた可能性もある。

5. 今後の課題

PPSが多用される理由は電子メールであるか、友人関係であるかを明らかにするために、相手との関係(上下や親疎など)から生じる書き方の差異も明らかにする必要がある。

また、電子メールにおけるコミュニケーションを明らかにするためには依頼だけでなく、勧誘や、問い合わせといった他の言語行動なども検討する必要がある。

6. 日本語教育への示唆

本研究では様々な言語行動の中から、「依頼」を取上げ、電子メールにおけるコミュニケーションの解明を試みた結果、台湾と日本のそれぞれの依頼の展開や好んで使用されるストラテジーが明らかになった。それらの結果から、「電子メールをどう書いたらいいですか。」という質問に答えるためにも、コミュニケーション・トラブルを避けるためにも、ヒントをえられ、日本語教育現場への応用も期待できると考えられる。

参考文献

- Brown, P. & Levinson, S. (1978) *Politeness: Some universals in Language usage*, Cambridge: Cambridge University Press
朝尾幸次郎 (1996) 「パソコンの文体論」『言語』25-9,66-71.
猪崎保子 (2000a) 「『依頼』会話にみられる『優先体系』の文化的相違と期待のずれ—日本人とフランス人日本語学習者の接触場面の研究」『日本語教育』104,79-88.
猪崎保子 (2000b) 「接触場面における『依頼』ストラテ

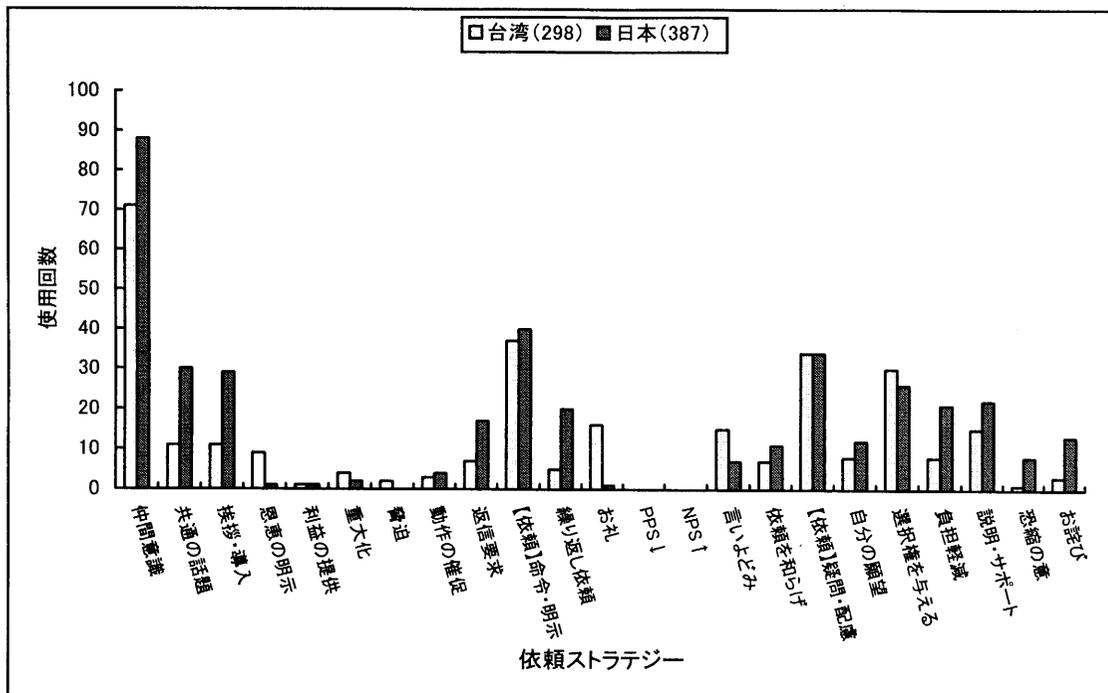
ジー—日本人とフランス人日本語学習者の場合」『世界の日本語教育』10,129-145.

- 太田一郎 (2001) 「パソコン・メールとケータイ・メール」『日本語学』241,44-53.
岡田安代・安藤美保 (2001) 「中国人と日本人の依頼の許容範囲」『愛知教育大学教育実践総合センター紀要』4,113-119.
柏崎秀子 (1992) 「談話の展開の仕方が丁寧度に与える影響」『日本教育心理学会第34回総会発表論文集』,307.
柏崎秀子 (1993) 「話しかけ行動の談話分析—依頼・要求表現の実際を中心に」『日本語教育』79,53-63.
北尾健治・北尾・S・キャスリーン (1988) 「ポライトネス—人間関係を維持するコミュニケーション手段」『日本語学』7-3,52-63.
木村秀樹・森山卓郎 (1992) 「聞き手情報配慮と文末形式」『日本語と中国語の対照研究論文集(下)』くろしお出版
小林正幸 (2001) 『なぜメールは人を感情的にするのか』、ダイヤモンド社
佐竹秀雄(1995) 「新たな文体を模索する」『言語』24-1,52-59.
杉本明子・柏崎秀子(2002) 「電子メールによる議論の発話構造と機能—日本語学習者のグループ・コミュニケーションの分析—」『電子情報通信学会技術研究報告』2002-3,13-18.
得丸智子(2001) 「作文交換活動のインターネット利用の試み」『言語文化と日本語教育』22,64-77
中島和子(1993) 「パソコン通信を活用した日本語教育—『書く力』を中心に—」『日本語学』12-13,22-30.
中道真木男・土井真美 (1995) 「日本語教育における依頼の扱い」『日本語学』10,84-93.
橋本良明 (1996) 「インターネットとパソコン通信はどう使われているか—電子メール利用を中心に—」『日本語学』20-9,91-98.
浜田麻里 (1995) 「依頼表現の対照研究—中国語における命令依頼の方略」『日本語学』10,69-75.
馬場俊臣・盧春蓮 (1992) 「日中依頼表現の比較対照」『北海道教育大学紀要(第一部A)』43-1,57-67.
李善子 (2002) 「中国語と日本語における談話の構造分析—依頼を中心に」『比較社会文化研究』12,101-107

り かえい／お茶の水女子大学大学院 国際日本語学

ninie_ocha@yahoo.co.jp

稿末資料1 台湾と日本のPPSとNPSの下位カテゴリーと使用率



稿末資料2 日本人の依頼の電子メールで使われた戦略分析の例

電子メールの内容	段階	戦略
From: ##@fd5.so-net.ne.jp To: ***@*****.ne.jp Date: Tue, 28 Oct 2003 23:30:13 +0900 (JST)		
Subject: ちとお願いが・・_ _ ○	予告〈件名〉	仲間意識, 言いよどみ, 命令・明示, 依頼の和らげ
おいっす。 ##です。	依頼前の行動	仲間意識, 挨拶・導入
突然だけお願いがあるっす。	予告(本文)	仲間意識, 命令・明示
知り合いが院でメールの研究をするらしくそのデータが必要らしい。 とりあえず今までに* *ぼんが書いたことのあるメールが2通ほどいるんだけど	先行依頼	状況説明
よかったら協力してもらえんかのう・・・?w	依頼	仲間意識, 言いよどみ, 疑問・配慮
お返事お待ちしております_ _ ○	依頼後の行動	仲間意識, 返事要求
Σ(□_ _ !!! ##@fd5.so-net.ne.jp	署名	