

職場におけるメモの談話分析

八若寿美子

要 旨

職場におけるメモの談話構造及び言語表現の形態的特徴を明らかにするため、実際職場で書かれたメモを資料として、そこに繰り返し見られるパターンを、場面の制約と関連づけて、職務上の手紙（ビジネスレター）との比較の上で、考察した。

その結果、公式性が低く、送り手と受け手とが空間を共有する職場のメモにおいては、次のような特徴があることがわかった。

- (1)全体構造や用紙・筆記用具の選択には、手紙のように規範となる定型に集約される傾向はない。
- (2)省略や略語などの使用により、短く産出しようとする。
- (3)終助詞の使用、言いさし、言い直しなど話し言葉的要素を使用する。
- (4)視覚に訴える下線、囲み、記号、絵、特殊なカタカナ表記などが使用される。

【キーワード】 書き言葉のコミュニケーション、メモ、場面の制約、空間共有、公式性

1. はじめに

ファックス、パソコン通信など、文字をチャンネルとするコミュニケーション・メディアの急速な普及は、ビジネスをはじめ様々なコミュニケーションに変革をもたらしている。日本語教育においても、これらの新しいメディアの普及によって、西尾（1993）が「今までのビジネス関係の日本語教育では比較的比重の軽かった読む、書く能力が改めて求められるようになった」（pp. 12-13）と指摘しているように、コミュニケーションを目的とした書き言葉の指導の必要性が増大している。

話し言葉においては、会話分析や談話分析という形で、実際のコミュニケーションに即した調査・研究が行われ、その成果は教材の開発や実際の指導に生かされつつある。しかし、書き言葉による特定の相手とのコミュニケーションに関しては、既存の手紙やメモについてもほとんど研究がなされていないのが実情である。

本研究では、書き言葉によるコミュニケーションの実態を解明する試みとし

て、日常的によく使われる「メモ」をとりあげ、職場で実際に書かれたメモに繰り返し見られるパターンを、談話構造^{注1}及び言語表現の形態を中心に帰納的に明らかにしていきたい。さらに、話し言葉の音声的要素と同様に、書き言葉において伝達内容に付加的内容を与えると考えられる視覚的要素や、用紙・筆記用具の選択などの付帯的要素の特徴についても分析を試みる。

メモという既存の書き言葉のコミュニケーションが実際にどのように行われているかを知ることが、実際のコミュニケーションに即した書き言葉の指導を行う上でも、新しいメディアでのコミュニケーションのストラテジーを考える上でも意義深いと考える。

2. 資料

本研究では、「メモ」を、「情報の受け手が不在である場合の伝達手段として用件を書いて残しておく『書き置き』の類」とした^{注2}。分析対象は職場において頻繁に行われる、職務に関する「行為指示」^{注3}のメモにしほり、同様に職務に関する行為指示を目的とした手紙との比較を試みる。

会社・大学・日本語学校等の職場で収集したメモと手紙のうち、行為指示を目的としたメモ79と、手紙32^{注4}を資料とした。上記の条件からここでとりあげた手紙はすべてビジネスレターである。メモについては、書かれた状況等について当事者の説明をうけた。

3. 研究の方法

言語表現は常に「場面」において行われ、その場面によって制約を受けている。「場面」は言語表現を規定する重要な要素である。

新しいコミュニケーション・メディアの一つである留守番電話のメッセージの言語表現を分析した岡本（1995）では、言語表現を規定する場面の制約を「場面的特性」と呼んで、留守番電話の場面的特性と手紙・電話のそれを比較・整理し、留守番電話のメッセージが手紙・電話の双方の場面的特性を持つことを示している。

岡本はさらに、この場面的特性がどのようにメッセージの言語表現に反映されているかを見ることによって、留守番電話のメッセージには、「漢語の使用やメタ言語表現が多い、相互行為を想定したポーズが置かれる」（p.68）などの特徴があるという結果を得ている。

本研究では、「場面」を単なる場所としてとらえるのではなく「送り手と受け手を中心とした空間的・時間的体系」という畠（1983: 58）の定義に従い、まず岡本の手法をもとにメモの「場面的特性」を手紙との比較から整理し、実際に職場で書かれたメモにくりかえし見られるものを、場面的特性と関連づけて考察する。

4. 職場におけるメモの場面的特性

表1は、岡本が「場面的特性」を整理した項目を参考に、職場のメモと手紙の場面的特性を整理したものである。

表1 職場におけるメモと手紙の場面的特性

	場面的特性	手紙	メモ
1	空間共有	非共有	共有
2	チャンネル	文字	文字
3	情報の流れ	一方方向	一方方向
4	記録性	永久性	永久性（手紙ほど期待されない）
5	準備時間	長い	手紙ほど長くない
6	状況依存性	小さい	小さい（共有する空間に依存できる）
7	公式性	高い	低い

メモと手紙の場面的特性で異なるのは、空間を共有するか否か（表1-1）である。手紙の場合、受け手は送り手が送った場所とは別の場所で受け取るため送り手と受け手は同じ空間を共有することはない。これに対して、メモでは、送り手が置いた場所で受け手がメモを受け取る。したがって、受け手と送り手は、時間は共有しないが、同じ空間を共有する。

メモと手紙の場面的特性は、多くの共通点を持つ。両者ともにチャンネルが文字（表1-2）で、直接のやりとりのない一方方向の情報伝達（表1-3）である。このため、ともに産出時の状況に依存できない。しかし、メモでは空間を共有することから、置かれた空間的状况に依存できる（表1-6）。さらに、職場という条件が加わった場合、同じ職場ということによる共通の知識にも依存できる。

記録性（表1-4）という点でも、メモ・手紙はともに永久に保存することは可能である。しかし、受け手の不在のため、対面で口頭によって行われる伝達の代替手段として書かれるメモでは、手紙ほど記録・保存されることは期待されていないと考えられる。本研究の資料においても、手紙は一年以上保存させていたものが半数以上を占めたが、メモはすべて用件終了後に捨てられるものであった。

畠（1987）は言語伝達の時間的過程を「発話意図の形成→発話内容の決定→言語化→送信→受信」の5つの過程にわけて示し、「書きことばの場合には発話意図から受信までの時間が長く」（p.27）、特に言語化と送信とが時間的に分離しているため一度言語化したものを送信前に訂正できるとしている。つまり、準備時間（表1-5）という点でも、メモ・手紙ともに書き直しが可能で、その推敲過程も受け手の目には入らない。しかし、受け手の不在という事態によって「書く」ことになるメモでは、発話意図の形成から送信までの時間は手紙ほど長くないと考えられる。本研究で行ったインタビューでも「急いでいた」「時間がなかった」等の準備時間の短さに言及した発言がみられた。

最後に、「公式性」つまり「社会的に権威のあるものとして認められるか」という点では、職場という条件のもとでは、メモ・手紙ともに公的な性格をもつものの、外に向けて組織の文書として書かれる手紙はメモより公式性の高さが要求される。

メモ・手紙の間で基本的には共通するが差があると考えられる場面的特性を整理すると、メモは手紙に比べて短い時間で書かれる、記録性および公式性の低い文書であるということになる。

次章からは、メモの談話構造と言語表現の形態について、実際のメモに繰り返しみられるパターンを、ここで示した場面的特性から考察していく。

5. 分析結果

5-1. 全体構造

表2は、規範となる定型を持つビジネスレターの構成を枠組みとして、資料としたメモと手紙での構成要素の出現率を示したものである。

表2 メモと手紙の構成要素の出現率

	手紙 (%)	メモ (%)
日付	97	47
受け手名	100	81
送り手名	100	76
件名	69	28
前文 (頭語・時候の挨拶など)	91	10
主文 (用件内容)	100	100
末文 (挨拶・結語など)	*56	23
別記	81	0

*…注5

手紙において、ほぼ全資料において見られたのは、日付・受け手名・送り手名・主文で、これらが手紙では不可欠な要素といえる。これに前文 (91%) が続き、用件内容が複雑なものなどには別記 (81%) や件名 (69%) が添えられる。出現順序は受け手名・送り手名が最後にくるものが1例あったのを除けば、定型である表2の順序であった。手紙において、定型に従うことは、「一種の礼儀であり、相手に礼をつくす心構えを伝えることである」と奥山 (1990: 23) が述べているように、定型の使用は相手に対する敬意の表明であると考えられる。外に向けた文書である手紙では、受け手が誰であっても失礼のないように、定型に従うことで相手への配慮が示される傾向があるといえる。

これに対して、メモでは、100%書かれていたのは用件内容を記した主文のみである。次いで多く出現したのは、受け手名 (81%) ・送り手名 (76%) である。メモにおいては、用件の他の要素が書かれるか否かはかなり自由である。対面のやりとりではないメモでは、受け手名や送り手名は手紙と同様明示されるべき重要な要素であると考えられるが、用件内容や添付物によって明らかにわかる場合は省略される。

前文・末文の出現率が低いのは、主として職場内でやりとりされるメモにおいては、他の社内文書と同様に^{註5} 儀礼的な挨拶は必要とされないためであろう。

また、出現順序・組み合わせとしては「受け手名→主文→送り手名」が基本であると考えられるが、本研究の資料では一定ではなかった。これらの構成要

素が省略されたり、他の要素が加えられたり、順序が入れ変わったりし、手紙の定型に近いものから主文1文だけのものまで、バラエティに富んでいた。

このように、手紙では規範となる定型に従う傾向が見られたが、メモの全体構造はバラエティに富み、手紙のように規範となる定型に集約される傾向は見られなかった。

5-2. 言語表現の特徴

①短い産出

産出量は、基本的にはメモ・手紙ともに制限されない。いくらでも長く書けるのである。しかし、本研究の資料では、手紙1枚の平均面積が615cm²、1枚あたりの平均文字数が454字であるのに対して、メモは平均面積129cm²、平均文字数115字で、メモのほうが圧倒的に短かった。

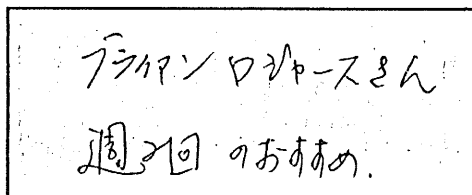
全体構造でも述べたように、メモにおいては、前文・末文のような定型化された挨拶がなされないこと、受け手名・送り手名のような基本的要素でも理解に支障がなければ書かれない傾向が見られた。

この他に、メモにおいては、手紙ではほとんど見られない短く産出しようとする傾向が様々な形で見られた。

まず、日付はすべて「6/14」「96.3.11.」のように、年月日をスラッシュやピリオドで表わしたものであった。受け手名・送り手名も姓のみで記されるものが大半をしめ、フルネームでかかれたものは3例のみであった。これは姓のみで、受け手・送りが特定できるためである。さらに短く (国) (さ) のような記号化されたものも見られた。

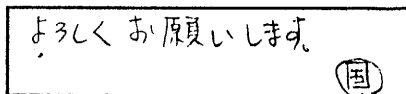
用件を伝える主文でも、様々な省略が見られた。次に示すのは、その例である。

例1



フランクマン ロバースさん
週2回のおおめ。

例2



よろしくお願ひします (国)

例1では、「誰に」「何を」勧めるのかが省略されている。これは日本語学校の教師間でやりとりされたメモであるが、学習者に週2回「授業を受ける」ことを勧めることは受け手・送り手両者の了解事項である。同じ職場であるた

め持つ共有の知識を基盤とした省略である。

例2はその最たるもので、「何をどうする」が示されていない。インタビューによると、これは伝票に添付されたメモで「伝票の金額の支払をお願いします」という依頼である。これだけの情報で行為が遂行されるという共通の認識が送り手・受け手の双方にあるため可能な省略である。

さらに、短い産出に貢献するものとしては、共通の基盤がないとわからない略語や記号の使用があげられる。

例3 AP済み。 (ここでは AP=Application)

例4 キムさん (P) 4/25より開始。 (ここでは (P)= 投函した)

のような略語は、その知識を持たない人には何を表わしているかわからないが、当事者には十分理解でき、メモを短くすることに貢献している。

この他、AM、PM、1F、P.S.など一般的な略語の使用や、例5のような助詞の省略、体言のまま文を終わる「体言止め(18例)」も見られた。

例5 ダイアンさん レッスンFee 再計算 (=ダイアンさんのレッスンFeeは再計算しました。)

メモでは、メモが置かれた場所の状況や同じ職場であることによる共通の知識に依存でき、手紙ほど完結性の高さを要求されないため可能な省略や略語の使用である。

②話し言葉的表现

『日本語教育事典』(1982: 308-309)の「話し言葉・書き言葉」の項では、話し言葉の特徴として、文の順序が正常でない場合がある、言いさしで文が終わることがある、文の成分の一部を省略することがある、「行くよ」の「よ」などの終助詞が使われるなどがあげられている。また、永野(1947: 42-44)は、音声言語では、熟考の余地がないため、文法的誤用が起り、言い直した場合それが聞き手の耳に入ってしまうと指摘している。

このような話し言葉の特徴は本資料の手紙では見られなかったが、メモでは、言いさし、文の順序が正常でない場合、誤りの訂正が残る場合が見られた。

言いさしの例は、次のようなものである。

例6 お時間ありましたら、チェックしていただくとありがたいのですが。

例7 一言ずつお願いしたいのですが。

文がいったん終わってからの語の補足や情報の補充も見られた。これは思い

つくまま、線条的に産出する話し言葉に通ずるものである。

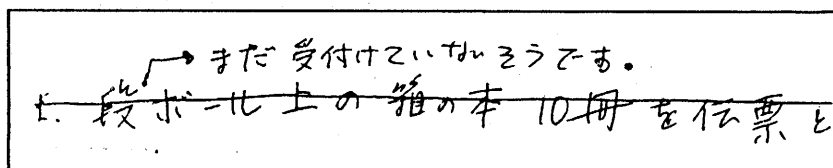
例8 先日トライアルのナディアさん 来週から参加します。(木)のみ。

例9 今後の(これからまた来るGCのために)それをプリントアウトしてください。

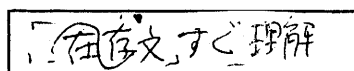
(ノートにでもはさんで)

清書されず間違いを訂正した跡がそのままにされている例も見られた。Vを入れて語や文を付け足したものが12例、例10のように消し線を入れて消したものが6例、間違いを塗りつぶしたものが6例、文字の入れ替え(例11)が1例、計25例の訂正箇所が残されていた。

例10



例11



これは、十分遂行してから最終的産出をすることができ、その推敲過程が受け手の目にふれない書き言葉の特徴からはずれるものである。誤りの訂正が残された理由として、インタビューでは「清書する時間がない」「情報が伝わればいいので清書の必要がない」などがあげられた。メモにおいて、訂正箇所が残されるのは、準備時間の短さや公式性の低さを反映するものと考えられる。

この他、「いやならいいですよん」「がんばってね」などの話し言葉特有の終助詞もみられた。

佐竹(1995)は、「仲間に向かってまるで話しかけるように書く」文体は「仲間同士であれば、わかりあっていることが多くピツリくるが、そうでない人とのコミュニケーションには向かない」(p.58)としている。メモに見られる話し言葉的傾向は、職場内のやりとりであるため使用可能であり、仲間意識を表わす効果を担うものと考えられる。

5-3. 視覚的要素の特徴

①箇条書・下線・囲みの使用

箇条書は要点を整理し、視覚的にわかりやすく見せるという効果を担い、下線や囲みは重要な点を明確にしたり、強調したりする方法である。

表3 簡条書・下線・囲みの使用件数

	簡条書	下線		囲み	
手紙 (全32)	26 (別記)		4		0
メモ (全79)	21	下線	8	丸囲み	9
		二重下線	2	四角囲み	8
		波線	5	色を変える	1
		色を変える	4		
		計	19	計	18

手紙では、別記で簡条書を用いるという定型化された方法によって視覚的なわかりやすさをはかろうとする傾向が見られた。これに対して、メモでは様々な形の下線や囲みが用いられ、簡条書も手紙のような定型にそった「別記」という形では使用されていなかった。

②カタカナの使用

表記面では、メモにおいては次の例の下線部のように、通常カタカナ表記をしないものにカタカナを使ったものが33例見られた。

例12 学校のtelを再生できなくて(ナサケナイ)確認できないまま帰ります。

例13 6:30 Telするが、ズーと話中。

例14 教ムホサ机上 右ヨコのタナの上の段に鉛筆削りのヨコに郵便物がたまっていると思います。

このような特殊なカタカナの使用は、下線などと同様に視覚的にその部分を浮かび上がらせる強調の効果があると考えられる。これに加えて、佐竹(1989)は、感情・評価を表わす表現や話し言葉ふうの表現などにカタカナが用いられ、このようなカタカナの使用によって書き手にとって特別の感覚的な表現であることを表わしたり、その表現が一般の語とは違う特別な語であることを示す効果があると述べている。例12・13は、標準的な表記法では表現しきれないニュアンスを表わす例である。

また、例14のような画数の多い漢字などをカタカナ表記したものも見られた。カタカナ使用についてのインタビューからは「強調・特別のニュアンス」の他に「漢字が思い出せなかった」「画数が多いのでまどろっこしい」「急いでい

たから」という声が聞かれ、これにも準備時間の短さが影響していると考えられる。

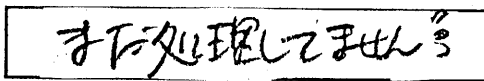
③記号や絵の使用

5-2で述べた略語の他に、標準的な表記法では表わせない感情やニュアンスを表わす記号（例15、16）や注意を喚起する◎や*などの使用も見られた。

また、「おYimさん」「両方共×場合、不可ですので」のひや×など、短く表現するための記号や例17のような絵を組み入れたものも見られた。

例15 表作成の仕方がわかってとても楽しいバイトでした!!!

例16



例17



これらは、その場の雰囲気をやわらげたり共感や仲間意識を表わす効果を持つと考えられるが、同じ職場の仲間同士であることが使用を可能にしている。

以上に示した、下線、囲み、特殊なカタカナ表記、記号、絵は、その視覚的な明晰さやインパクトの強さによって簡潔かつ正確に情報を伝えることに貢献していると考えられるが、手紙ではほとんど使用されていない。これらの視覚的要素が自由に使用できるのは、メモが手紙ほど定型にすることも完結性も求められない、公式性の低い文書であるためであると考えられる。

5-4. 用紙・筆記用具の選択

手紙はすべて白のB5かA4の用紙に印字されていたが、メモはすべて手書きで、用紙・筆記用具ともに表4、5に示すように多様であった。メモにおいては、手紙とは異なり、用紙や筆記用具の選択は自由であるといえよう。また、メモでは半数近く鉛筆を使用しているが、これはメモの記録・保存性の低さを反映するものと考えられる。

表4 メモで使われた用紙

付せん紙			裏紙		メモ用紙	
大きさ (cm)	色	数	大きさ・色	数	大きさ・色	数
1.4×5.2	鶯	1	B5 1/4 白	4	B5 1/2 白	6
1.3×7.5	白	1	B5 1/2 白	19	Micky mouse 黄	1
2.5×7.5	鶯	3	B5 白	1	計	7
5×7.5	鶯、黄、灰色、ピンク	9	A4 1/4 白	5		
7.5×7.5	鶯、黄、紫、ピンク、水色、白	28	A4 白	1		
	計	42	計	30	合計	79

表5 メモで使われた筆記用具

筆記用具	件数
ボールペン (黒43、赤3、青2、緑1)	49
鉛筆	28
マジック (黒)	1
蛍光ペン	1
合計	79

6. まとめ

手紙との比較から分析した、職場のメモの談話構造・言語表現の形態及び視覚的要素の特徴は、次のようにまとめられる。

- (1)全体構造や用紙・筆記用具の選択は、手紙のように規範となる定型に集約される傾向はない。
- (2)省略や略語などの使用により短く産出しようとする。
- (3)終助詞の使用、言いさし、言い直しなど話し言葉的要素を使用する。
- (4)視覚に訴える下線・囲み・記号・絵・特殊なカタカナ表記などが使用される。

メモにおいては、チャンネルが文字であることから、視覚に訴える記号や絵

などの使用が可能である。空間を共有することによって、空間的状况や共有の知識に依存できるため、手紙ほどその産出に完結性は求められない。また、公式性という面でも、手紙のように定型にそった形を使うことによって相手に対する配慮を示すことを求められていない。このため、省略や略語、記号の使用などができ、短い産出が可能になる。さらに、準備時間が十分にとれない状況で書かれることが産出の短さに影響を与えている。また、職場という空間を共有する、「職場内」でのやりとりであるため、仲間意識を示すマーカーとして働く記号、絵、話し言葉的表現も使用される。

つまり、職務上の行為指示という公的なものであっても、メモは記録する必要性が低く、公式性の低い仲間同士の間で文書であるため、用紙や筆記用具の選択や全体構造も規範的な定型に従う必要がなく、仲間意識を示すマーカーとして働く記号や絵などの使用や話し言葉的表現が許されるということである。

以上のように、本研究では、職場のメモの、主として言語表現の形態的特徴を場面の制約と関連づけて概括的に示したが、今後、「どのような要素がどのような優先順位で省略されるか」など個々の傾向についてさらに細かい分析をしていく必要がある。また、メモに書かれた内容に踏み込んで、発話の目的を達成するために使用される言語的なストラテジーなども検討する必要があると考える。例えば、本研究でとりあげた「行為指示」は相手に負担をかける発話行為であるため、その目的達成のためには様々な対人的配慮のストラテジーが言語的にも駆使されると考えられる。短く産出しようとするメモにおいて、どのように対人的配慮が示されるかは興味深い課題である。

また、言語表現を規定する要因は場面の制約のみではなく、受け手との人間関係（上下・親疎）、用件内容の負担度・送り手の属性もまたその要因である。メモで使用される言語表現の形態やコミュニケーションのストラテジーと、送り手と受け手の人間関係・用件内容・送り手の属性との関係も明らかにしていきたい。

【注】

1. 本研究の資料は文字言語であるが、「談話」を音声言語のみのものとせず、「言語使用つまり伝達行為の結果として産み出される実例」（「ロングマン応用言語学辞典」1988: 108 discourse）としてとらえる。
2. 郵送という手段で送り手に届けられるものは、ここでは「メモ」とはみなしていない。

ない。また、郵送という手段をとらなくても封筒に入れられたものも「メモ」とはみなしていない。

3. ここでは、「行為指示」を「受け手による行為が受け手の負担になる、送り手の受け手に対する行為要求」と定義した。
4. メモの送り手は収集機関内の送り手であった。手紙の送り手の属する機関は、大学、専門学校、自治体、法人、病院、会社であった。
5. 「敬具」などの結語を含む末文は、自治体・法人を送り手とするいわゆる「公文書」にはみられず、約半数の出現であった。
6. 原田繁男（1992: 83）『ビジネス文書がスラスラ書ける本』（日本経済通信社）には、社内文書では、「挨拶などの前文をまず省き、ついで頭語、末文、さらに結語も省きます」と述べられている。

【参考文献】

1. 岡本能里子（1995）「日本語の留守番電話の談話分析」『言語文化と日本語教育』第9号（pp. 60-70）お茶の水女子大学日本言語文化学会研究会
2. 奥山益朗（1990）「手紙の敬語」『日本語学』第9巻8号（pp. 20-26）明治書院
3. 佐竹秀雄（1995）「新たな文体を模索する」『言語』Vol. 24 No. 1（pp. 52-59）大修館書店
4. _____（1989）「若者の文章とカタカナ効果」『日本語学』第8巻1号（pp. 60-67）明治書院
5. 永野賢（1947）「音聲表現と文字表現 一言語に於ける場面の制約と主體の表現技術一」 東京大学国語国文学会編 『国語と国文学』（pp. 39-59）至文堂
6. 西尾瑋子（1994）「ビジネス・コミュニケーションと日本語教育」『日本語学』第13巻12号（pp. 9-13）明治書院
7. 日本語教育学会（1982）『日本語教育事典』 大修館書店
8. 畠弘巳（1983）「場面とことば」『国語学』133集（pp. 55-68）国語学会
9. _____（1987）「話しことばの特徴—冗長性をめぐって—」『国文学と鑑賞』第52巻7号（pp. 22-34）
10. Dingwall, S. (1992) "Leaving telephone answering machine messages: Who's afraid of speaking to machine?" In Van Dijk, T. (ed.) *Text*, Vol. 12-1. pp. 81-101, Mouton de Gruyter.

（お茶の水女子大学大学院人間文化研究科比較文化学専攻1年）