

留学生が外部の人へのメールを書く際の調整行動 ——ビジネス日本語教育への応用の観点から——

小竹 直子

はじめに

本稿は、ビジネス日本語教育への応用を念頭に、外国人留学生（以下、「留学生」と呼ぶ）が日本語で書いたメールを分析することで、よく知っている人にメールを送る場合と、外部の初めての人にメールを送る場合で、メール文の丁寧度をどこまで調整できるのかを把握することを目的とする。

留学生のみならず、社会経験のない日本人の大学生にとっても、会話の相手との上下関係、親疎関係、ウチ・ソトの関係によって表現を適切に使い分けることは非常に難しい。「株式会社マイナビ」による2017年3月の調査によると、内定を獲得した大学4年生339人に「敬語に自信があるか」と聞いたところ、63.4%が「自信がない」と回答している（「マイナビ学生の窓口フレッシュャーズ」2017年3月8日の記事¹⁾より）。しかし、「敬語」が難しいのは形式自体の問題ではなく、「敬語」が多用されるような場面は、高度に人間関係に配慮が必要であり、発話に際して社会的身分や立場を常に念頭に置き、述語形式などを体系的に変化させていくといった意図的操作が必要になるからだといふ・金（2004、pp.103-104）で指摘されている²⁾。

小竹（2020）では、留学生の書く依頼メールを分析し、メールの読み手との関係性や、場面・文脈に合わせた適切な挨拶ことばを選ぶことは大変難しいことであると指摘した（p.74）³⁾。丁寧すぎず、失礼にならない、場に即したちょうど良い程度の丁寧さを選ぶことは、留学生はもちろんのこと、母語

話者である日本人大学生にとっても難しいことである。しかし、彼らは就職活動において、初めてそのような丁寧度の要求されるメール文を書く必要に迫られる。市販の就職活動の指南書(金森2017、釜淵2008、山口2017、学校法人長沼スクール東京日本語学校2018、アークアカデミー2019、坂本2019a、b、平野2019、等)⁴⁾では、就職志望先へのメールの具体例を示しながら、就活生(留学生を含む)にメールのマナーを指南している。多くの就活生は、初めて外部の人、しかも就職志望先の企業という緊張を強いられる人間関係の読み手に対してのメールを書く際、その具体例をそのまま使って、何とか用を済ませることができる。しかし、留学生の場合、敬意や配慮を表現するための手段についての前提が日本人と異なっている可能性があり、そのために適切な敬語、敬意表現を選択できない場合があるのではないかと指摘されている(因・金2004、p.104)。したがって、自分なりには配慮したつもりで不適切な表現を選んでしまう恐れもある。留学生に対するビジネス日本語教育においては、そのような留学生には理解しづらい、日本の儀礼的・慣習的表現や、あるいは外部の人に対してのメールの場合には、使わない表現を留学生に理解させてやる必要がある。

そこで本稿では、留学生に同じ大学の親しい教員に宛てて書くメールと他大学の知らない教員に宛てて書くメールの2種類のメールを書いてもらい、メールの読み手である大学教員と自分との人間関係、ここではすなわち親疎関係、ウチ・ソトの関係によってどのように形式を変えるか、文章の丁寧度を調整するか、あるいは調整できていないかを分析し、留学生に対するビジネス日本語教育への一助としたい。⁵⁾

第一章 外部の人へのメールに対する評価の観点

留学生が外部の人へメールを書く機会と言えば、既に挙げた就職活動の場面以外に、「研究生になりたい」等の進路相談の場面があると考えた。胡(2014)では、大学の教員に研究生になることを希望するメールを読ませ

て、評価させる調査を行っている。本稿の関心は、他大学のよく知らない教員に初めてメールを書く時の文章調整行動を観察することにあるので、胡(2014)の調査手法は大変参考になる。ただ、本学留学生の場合、大学院への進学希望者は少ないので、「大学を入り直そうかと考えている」といった相談内容に変えることにした。そこで、同じ大学のいつも授業で顔を合わせている教員に相談する場合と他大学の初めてメールを送る教員に相談する場合との違いを比較する。比較の観点は、胡(2014, p.87)によるメール評価の因子分析⁶⁾結果によって得られた評価項目と、平松(2019, pp.24-25)で用いられているジャンル分析⁷⁾によって抽出されたムーヴとステップを参考にした。しかし、メールの内容によって、若干評価項目は変わり得るため、本稿の調査で収集したメール事例に合わせて、表1に示すような8つの展開場面にそれぞれの下位項目を設け、合計15項目によって分析することにした。

これらの評価項目において、8名の留学生が2通ずつ書いた、合計16通のメールを評価するとともに、留学生自身にも、その項目が外部の初めての人にメールを書く時には、考慮すべき点であることを、認識していたかを確認する。評価の分類に「認識していたか」という観点を取り入れるのは、因・金(2004, p.113)を参考にした。正確に表現できているかどうかに関わらず、例えば、署名欄が必要だと認識していた留学生とその必要も認識していなかった留学生では、実際の指導の際に大きく反応が異なる。本稿では、留学生が見落としやすい評価項目を突き止め、教育へ活かすことを最終目的としている。これらの3段階の評価は、筆者を含め日本語教師経験者4名⁸⁾の正用・誤用の判断と、メールの書き手である留学生へのフォローアップインタビューによって行う。具体的な調査の概要は第二で述べるとして、ここでは、それぞれの展開場面における評価項目の説明を行う。必要に応じて適切例・不適切例やその判断を示すが、今回収集したメール事例からの文例は後に報告するため引用せず、先に示したメールの書き方の指南書や先行研究の指摘を検討する。

表1:メールの展開場面とそれぞれの評価項目

展開場面 (D)		評価項目 (E)	
D1	件名	E1	簡潔でわかりやすい件名になっている
D2	宛名	E2	読み手の名前をフルネームで書いている
		E3	読み手の所属先を書いている
D3	始めの挨拶	E4	始めの挨拶が適切である
		E5	読み手のメールアドレスをどのように知ったかが書かれている
D4	名乗り	E6	書き手である自分の名前をフルネームで書いている
		E7	書き手である自分の所属先を書いている
		E8	書き手である自分の学年を書いている
D5	相談に至る事情説明	E9	書き手の今までの経歴と現在の状況が端的に書かれている
D6	質問・依頼	E10	書き手の希望が具体的に書かれている
		E11	読み手に質問したいことが具体的に書かれている
		E12	読み手に質問に答えてもらえるよう、読み手に配慮しながら依頼している
D7	終わりの挨拶	E13	終わりの挨拶が適切である
		E14	終わりの挨拶が十分に丁寧である
D8	署名欄	E15	署名欄に必要な情報が書かれている

第一節 件名 (D1)

「件名はなるべくシンプルに、具体的に、どういう内容のメールなのか相手にわかるように書くこと」(釜淵 2008, p.104)と大半の指南書に書かれている。中には、「なるべく20字ぐらいまでにしましょう」と具体的に文字数を指定するものもある。(アークアカデミー 2019, p.97)また、メールで履歴書を送る場合などには、件名に括弧して名前を入れることを推奨する指南書もあった(学校法人長沼スクール東京日本語学校 2018, p.49)。

第二節 宛名 (D2)

社外メールのマナーとして、「ベテラン株式会社 製造部部长 ヤマダイチロウ様」といった具合に、「会社名+部署名+役職名+氏名+敬称」を明記するとされている(金森 2017, p.196)。また、会社名は「(株) 渋谷物産様」などと略してはならないことも指南書で指摘されている(金森 2017, p.196、学校法人長沼スクール東京日本語学校 2018, p.170)。

第三節 始めの挨拶 (D3)

本稿で関心を持っている留学生が他大学の面識のない教員にメールを書く場合の適切な挨拶として、「はじめてご連絡差し上げます」「はじめてご連絡いたします」「はじめまして。突然のご連絡で失礼いたします」が山口(2017, p.199)に掲載されていた。初めて送るメールでも、会社としてすでに取引がある場合は、「いつもお世話になっております」を使うことがあると平野(2019, p.24)に指摘があった。親しい相手(身内)なら、「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」を使っても良いと山口(2017, p.199)に書かれているが、今回は他大学の面識のない教員へのメールでの挨拶としてはふさわしくないと判断した。評価者の日本語教師の中には、「日本語学習者が書いたものなら、許容できる」と判断した人もいたが、普段留学生と接し慣れている日本語教師の意見であるため、必ずしも全ての大学教員に当てはまらないと判断した。

第四節 名乗り (D4)

小竹(2020, p.73)では、「名乗り」がないメール文が読み手に低く評価されたことを報告している。メールの冒頭での「挨拶・名乗り」はメールの書き方でもあまりにも定着しているので、それに反するメールに読み手は違和感を覚え、低く評価されたと考えられる。留学生向けのメールの書き方の指南書では、「私は ABC 日本語学校に在籍しているサラ・ロッシと申します」(アークアカデミー 2019, p.96) や、一般就活生向けの指南書では、「××

大学〇〇学部△△学科の山本めぐみと申します」(坂本2019、p.262)といった名乗り方が掲載されている。留学生向けのビジネス日本語教材では、「渋谷物産営業部のトム・クラークです」(学校法人長沼スクール東京日本語学校2018、p.170)という名乗り方が社外向けメールの例として示されている。

第五節 相談に至る事情説明 (D5)

今回のメールの事例研究では、「亜細亜大学国際関係学部に入学したものの、学習内容に興味が湧かず、同郷の友達がいる三重大学で、もともと興味のある文学部に入り直そうかと考えている」という相談内容であるため、現在、亜細亜大学に在籍していること、自分の興味と合わないと感じていること、同郷の友達が三重大学を紹介してくれたこと、文学部に入学を希望していること、等」が説明されるべきである。

第六節 質問・依頼 (D6)

同じ大学の親しい教員に対しては、「先生、どう思いますか」「もし先生が私ならどうしますか」「先生のご意見をお聞きしたいです」でも十分な質問になっているが、他大学の初めてメールを送る教員には、具体的な質問を示して、回答を求めるべきだろう。

第七節 終わりの挨拶 (D7)

金庭・金(2017、p.141)では、日本人大学生と韓国人大学生のメール文の挨拶表現を比較したところ、日本人はメールの最後に何らかの依頼をした場合は「よろしくお願いします」を添えることが多く、一方、韓国人大学生は「よろしくお願いします」より「お返事お待ちしております」のように返信を要求することが多いことを指摘している。そして、日本人は「お返事お待ちしております」と言われると、返事を急かされるように感じるために、代わりに「よろしくお願いします」を用いると考察している(p.139)。金淵(2008、p.105)でも、特に文章そのものに意味はないが、「以上、どうぞよ

ろしくお願いいたします」などの結びの文を入れたほうが礼儀正しいメールになると述べている。しかし、今回メール文を評価した日本語教師の一致した意見としては、「お返事お待ちしております」という表現の丁寧度が不十分であるという問題であって、返事を待っていることを伝えること自体には問題がないと判断した。

第八節 署名欄 (D8)

就職活動用の指南書によく書かれていることに、署名の設定をしておくことがある。「メール署名は現代の名刺である。電話番号や住所はメールの署名欄で確認する人が多数派である」(平野 2019、p.30)と書かれている指南書もあり、昨今ますます署名欄の重要性は増していると考えられる。署名は、所属、氏名、住所、メールアドレス、携帯番号などの必要事項を書くものである。大学生同士のメールのやりとりでは、署名欄がなくても、メールアドレスやLINEなど様々な連絡手段を別途知っているために、必要性を感じないのだろう。同じ大学の教員に送る場合も同じで、署名欄がなくても、所属と氏名、メールアドレスは自明の場合が多いかもしれない。しかし、他大学の教員に送る場合は、誰からのメールなのかを再確認したり、後日連絡しやすくしたりするために、署名欄を付けておくのがマナーである。

以上が、メールの形式、挨拶表現、内容などを評価する観点である。これを基に、本稿で収集した留学生のメール事例を分析し、他大学の教員に初めて送るメールとしては不適切な表現、誤用、欠けていること、等を挙げていき、留学生がそれらについて認識しているか、どのような項目が留学生にとって理解しにくいか、について調べていきたい。

第二章 本稿で行ったメール事例研究の概要

ここでは、本稿で行ったメールの事例研究、加えて、普段のメール使用等

に関するアンケート調査、日本語教師による表現の適切性判断、メールを書いてもらった留学生に対するフォローアップ調査について、それぞれ報告する。

本調査は、小竹(2020)で留学生の書く依頼メールの問題点について考察する過程で得られた気づきをさらに確認するための追加調査である。具体的には留学生にとって特にメール文の丁寧度の調整行動が難しいという点に焦点をあてて、その内実を知ることが目的とする。留学生にとって、友達と話すときの普通体と教員や目上の人と話すときの丁寧体の区別を日本語教育の早い段階で習う。留学生にとっては、友達と話すときのことばと教員と話すときのことばの区別ができればひとまずは教室でのコミュニケーションはこなせた。しかし、日本で就職して日本社会に深く根差していこうとするときに、二項対立的な使い分けでは間に合わないことを学ぶ。場をわきまえた言葉遣いが求められ、丁寧さの中にもグラデーションがあることを知っていかなければならない。「《名前》です」なのか、「《名前》と申します」なのか、「《名前》でございます」なのか、日本語の習得が進むに応じて、相手との人間関係や場の改まり度によって表現を使い分けなければならないことを知る。留学生に対するビジネス日本語教育には、留学生が社会に出てから直面するこれらの問題を留学生に気づかせ、認識させる義務がある。このような問題意識から、本稿では、8名の留学生に協力を得て、同じ大学の親しい教員へのメールと他大学の初めてメールを送る教員へのメールの2種類を書いてもらい、メール文の丁寧度の調整行動、あるいは相手への配慮の度合いを比較する事例研究を行った。協力者の留学生には、授業時間以外の自分の時間の中で各自自宅からアンケートに答えたり、メールを送ってもらったりした。調査の期間は、2020年6月1日から8月30日までの間で、全員亜細亜大学の国際関係学部の留学生に協力してもらった。今回、多くの協力者が得られず、データ数が限られているため、これをもって留学生一般の傾向として結論付けることはもちろんできないが、彼らの書いたメールを質的に分析し、また、フォローアップ調査によって、外部の人へのメールの書き方のマ

ナーをどのくらい認識していたかを併せて調査することを通して、何を知らないから適切な丁寧度でメールを書くことができないのか、どのような認識が欠けているから外部の人へのメールとして適切性に欠けるのかを、丁寧に分析していきたい。

事例研究の方法は以下の通りである。協力者には、まず google フォーム⁹⁾を使った WEB アンケートに回答してもらう。その中で、個人情報の取り扱い方針についての同意をとったうえで、以下の表 2 に示す項目について質問した。

このアンケート調査の結果については、第四章で協力者の留学生へのフォローアップ調査の結果と併せて、報告したい。

本調査の内容は、協力者にメールで次の表 3 に示す指示書を添付し、現在の所属と学年、亜細亜大学の国際関係学部の授業に興味を持たず、同じ高校から日本に留学した友達がいる三重大学に入り直そうかと考えていること、日本文学を勉強したいとっていて、三重大学の文学部には日本文学研究で有名な先生がいることを知っていること、その先生のメールアドレスを三重大学のホームページで見つけたため、メールを書いてみようと思ったといった事情説明をしたうえで、この問題について、留学生別科から日本語を教してもらっていてとても親しいという設定の亜細亜大学の〇〇先生と、三重大学の日本文学専門の××先生の 2 人の先生に「三重大学に入学し直すことについて相談したい」という内容のメールをそれぞれに出してもらうことにした。相談の内容の例を示したうえで、メールアドレスは本物のアドレスに送ってもらうこととした。三重大学の先生には、メールが届いた都度、転送してもらった¹⁰⁾。そうして得られた協力者 1 人につき 2 通のメールを対象として、第一章で述べた評価の観点から評価を行った。メールにおける表現の適切・不適切、正用・誤用については、主に筆者が判断し、3 名の日本語教師に google フォームによるアンケート、及びメール等を使って確認した。また、同時に、初めてメールを送る教員に対するメール文としてこのような表現が不適切であることについて知っていたか、あるいはこのように書くべ

きことを知っていたかについて協力者の留学生にやはり google フォームのアンケートを使って確認した。

表2：協力者の留学生に対する WEB アンケート 質問事項

	質問内容
1	お名前を書いてください。
2	学籍番号を書いてください。
3	現在何歳ですか。
4	あなたのお国はどちらですか。
5	母語は何語ですか。
6	最初に日本語を勉強し始めてから、今までどのくらいの期間、日本語を勉強していますか。 ・1年未満 ・1年から2年以内 ・2年から3年以内 ・4年以上
7	日本滞在期間はどのくらいですか。 ・1か月未満 ・1か月から6か月以内 ・6か月から1年以内 ・1年以上2年以内 ・2年から3年以内 ・4年以上
8	日本語能力試験 N1 に合格していますか。 ・はい ・いいえ ・N1 は受験したことはありません
9	日本語能力試験 N2 に合格していますか。 ・はい ・いいえ ・N2 は受験したことはありません
10	あなたの日本語能力を証明する資格は何ですか。(一番最近に合格した資格を書いてください。たとえば、日本語能力試験 N3 など)

11	<p>あなたは大学の先生にEメールを送ったことがありますか。何回ぐらいありますか。(ここでEメールはパソコンで送るメールに限定します)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今までに5回未満 ・5回から10回ぐらい ・10回から20回ぐらい ・数えきれないくらいたくさん
12	<p>あなたは大学の先生に連絡するとき、LINEを使ったことがありますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・はい ・いいえ
13	<p>大学の先生や事務職員さんに連絡するとき、EメールとLINEではどちらが使いやすいですか。(ここでEメールはパソコンで送るメールに限定します)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Eメール ・LINE ・どちらも同じ ・その他
14	<p>日本語で先生にEメールを書くとき、どんなところが難しいですか。(ここでEメールはパソコンで送るメールに限定します)(複数選択可)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬語などの適切なことば遣いを選ぶこと ・文章の構成を考えること ・メールのマナーを守ること ・正しい文法で書くこと ・正しい漢字を書くこと ・その他
15	<p>日本語でのメールの書き方を勉強したことがありますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・はい、授業で習いました ・はい、自分で勉強しました ・いいえ、勉強したことはありません ・その他

表3：相談のメール指示文

しじしょ
指示書

- ・あなたは亜細亜大学の1年生です。
- ・あなたは2020年4月に亜細亜大学の国際関係学部に入りましたが、授業の内容に興味が持てません。
- ・本当は、日本文学に興味があるので、文学部に入りたかったのですが、先輩に勧められて、亜細亜大学の国際関係学部に入りました。
- ・しかし、入ってみてやはり自分の興味に合わないことがよくわかりました。
- ・そこで、亜細亜大学をやめて、他の大学に入り直そうと思うようになりました。
- ・といっても、日本の大学のことをよく知らないで、迷っていました。
- ・そんな時、同じ高校から日本に留学した友達が三重大学の文学部を勧めてくれました。その友達は三重大学の生物資源学部の1年生です。
- ・三重大学のことはよく知りませんが、日本文学の研究で有名な先生がいるということだけは知っています。
- ・あなたは二人の先生に進路変更のことを相談することにしました。

【相談のEメール①】

・留学生別科のときからお世話になっている〇〇先生に相談のメールを書く。三重大学に入り直そうと思っているんだけど、どう思うか、もし先生が私ならどうするか、率直に意見が聞きたいと相談する。

【相談のEメール②】

・三重大学のホームページで見つけた日本文学専門の××先生のメールアドレスに初めて相談のメールを書く。三重大学の文学部ではどのような授業があるか、入学試験は難しいか、など聞きたいことを聞く。



辞書やメールの書き方のサイトは絶対に見ないでください。

第三章 留学生が外部の人に宛てて書いたメールの問題点

それでは、第二章に述べた方法で行った留学生の書いたメールの事例研究の結果から見えてきた、他大学の初めてメールを出す教員に対するメールとしては不適切な表現や配慮が欠ける部分を挙げていきたい。

第一節 件名に工夫がない

8名中すべての留学生が件名に自分の所属と名前を入れていなかった。件名に名前を入れることは必須ではないとしても、多くの件名が三重大学に関する相談メール「進路変更についての相談」あるいは単に「相談メール」とされていて、他大学の学生から突然メールをもらう教員の立場からすれば、用件がわかりにくいと言える。その中でも「三重大学の文学部に関する質問」という件名は比較的わかりやすいが、日本語教師の意見としては、何のための質問かが伝わらないため、受け手にとってわかりやすいとは言えないと判断した。ちなみに、この件名を書いた留学生は、学内の親しい教員に対するメールにおいては、「進路変更に関する質問」と件名を変えており、相手との関係によって調整行動を行ったことがわかる。

第二節 宛名が省略されている

今回の8名の中で、宛名を「三重大学文学部 松岡知津子先生」のように「所属+フルネーム+敬称」の形で完璧に書けた人は誰もいなかった。一番多かった宛名の書き方は「松岡先生」で、学内の教員との違いは見られなかった。相手の名前をフルネームで書くことについては、ビジネスメールなどでは、同じ会社と同じ苗字の人がいる可能性があるため、区別できるようにという配慮があると思われる。今回留学生に書かせたメールも他大学の教員に突然メールを送るという場面で、果たして自分に宛てて書かれたメールなのか疑念を抱かせる可能性は排除しなければならない。したがって、所属とフルネームを書くことは、相手に対する必要な配慮だと思われる。

第三節 始めの挨拶が適切でない

8名のメールの中で、他大学の教員に対する挨拶として次のような挨拶文が見られた。「こんにちは。いかがお過ごしですか。」「先生、こんにちは」「××先生、おはようございます」第一章第三節で述べたように、これは初めての人に出すメールの挨拶文としてはふさわしくない。既に述べたが、今回適切性を判断してもらった日本語教師の中には、「留学生が書いたと思えば許容できる」という意見の人もいたが、留学生からのメールに慣れていない相手であった場合も考慮すると、「こんにちは」「おはようございます」は避けるのが無難だろう。一方、8名中4名は学内の教員に対して、「いつもお世話になっております」や「いつもお世話になってどうもありがとうございます」という挨拶文を使用していた。これはメールの儀礼的な挨拶というより普段の指導に心からの感謝を申し述べたかったために使われた挨拶文であると思われる。また、他大学の教員に対しては、「突然、××先生に連絡させていただき、誠に申し訳ありません」と詫び、学内の教員に対しても「お忙しいところ、大変申し訳ございません」と詫びるという人も1名見られた。これも読み手への配慮であって、適切なあいさつ文であると言える。冒頭の挨拶ではないが、「お忙しいところ申し訳ございませんが」「先生にご迷惑をかけて、申し訳ございませんが」「すみませんが」等、依頼の前に詫びのことは加えた人は3名見られた。ただ、この3名全員が学内の教員にも全く同様の詫びのことは述べていたことから、調整行動とは言えない。

第四節 学内の教員と学外の教員で名乗りが使い分けられていない

書き手である自分の名前をフルネームで書いていない人が8人中2名、自分の所属先を書いていない人が1名、自分の学年を書いていない人が4名と、他の項目に比べて、比較的良好にできているように見える。しかし、自分の所属先を書いている7名のうち、学内の教員にも同様に所属先を書いていた人が3名、所属先はないが、「〇〇と申します」という表現を使っていた人が

1名いた。このことから必ずしも外部の人へのメールであることを意識して調整行動を行った人ばかりではないことがわかる。

第五節 相談に至る事情説明が十分にできていない

今回の課題である「亜細亜大学に入学して半年経ったが、三重大学の文学部に入り直したい」という相談を初めてメールをもらう三重大学の教員が理解できるように、今までの経緯と現状をうまく説明する必要があるが、今までの経緯に言及した人は8名中5名であった。課題の内容からして、経緯と現状の説明が欠かせない要素であることから、残り3名のメールは外部の人へのメールとして配慮が不十分であったと言える。また、説明を行った人もこの調査の「指示書」に書かれていたことをほぼそのまま書くような形で、読み手を意識したわかりやすさの工夫はほとんど見られなかった。その中で、1名の留学生の書いたメールでは、挨拶・名乗りの直後に「三重大学の文学部についてお聞きしたいことがあって、貴学のホームページで先生のメールを見つけたので、メールにて失礼いたします。」と書かれていて、他大学の教員である読み手を意識して、なぜ突然メールを書いたのか真っ先に伝える工夫をしているように思われる。ただ、「メールにて失礼いたします」はこの文脈では誤りで、「突然のメール、失礼いたします」とすれば、適切な表現になる。

第六節 質問したいことが具体的でない

今回のメールの内容では、三重大学の文学部の教員に何らかの返答やアドバイスをもらえなければ、目的を達したことになる。そういう意味で聞きたいことを具体的に述べ、読み手である三重大学の教員が返事をしやすいように工夫する必要がある。そのような観点から、質問を箇条書きにして示した2名はその工夫をしたと言える。ちなみに、学内の教員への質問は、「先生のご意見をお聞きしたい」といった漠然としたもので、他大学の教員に対しての調整行動であったと言える。ただ、質問の内容の具体性に関して

は、「入学試験は難しいですか」「どんな授業がありますか」といった質問がほとんどで、日本文学の専門の教員に聞く質問としての十分な専門性・具体性は見られなかった。しかし、今回の協力者8名中7名が1年生で、1名だけ3年生であり、日本文学に対する専門知識が欠けているため、仕方がなかったかと思われる。

第七節 終わりの文が簡素である

結びの文の定型文である「よろしく願います」は8名中5名のメール文で見られ、その他2名は「願います」「願います」という挨拶文を用いていたため、日本語のメールの終わりの挨拶は今回の協力者の留学生においては定着していたと言える。金庭・金(2017, p.141)で指摘があった「お返事お待ちしております」は相手を急かすように感じられるため日本人は避ける傾向があるという点であるが、今回適切性の判断をしてもらった日本語教師3名の意見では、丁寧度が足りないという問題であって、返事を待っていることを伝えること自体は問題がないという意見で一致した。実際に、今回の事例でも1名が「返信をお待ちしております」と書いていたが、突然メールした外部の人に返事を書いてもらうことを依頼するには、少々へりくだり度が低いように思われる。「お返事をいただければ、幸いに存じます」といった表現なら、自然に感じられる。「返信お待ちしております」と書いた留学生は、その直前に「お答えいただくと幸いです」という依頼文を述べている。残念ながら「いただく」の部分は誤用で「お答えいただくと、幸いです」が正しいのであるが、読み手に配慮しようとする調整行動であると考えられる。

第八節 署名欄がない

今回の協力者の8名中5名が署名欄を付けていなかった。署名欄を付けていた留学生は、学内の教員にも学外の教員にも署名欄を付けていたので、メールのアプリケーションで設定していたのかもしれないが、署名欄の必要

性を認識していた点で外部の人へのメールの書き方を心得ていたものと言える。第一章でも述べたが、就職活動では必須の項目である。就職活動に臨む留学生には署名欄の必要性を認識してもらいたい。

第四章 外部の人へ出すメールの書き方についての留学生の認識

ここでは、第三章で述べたメールの書き方の問題点について、今回の協力者である留学生がどのくらい認識していたのか、フォローアップ調査¹¹⁾と最初に行ったアンケート調査の結果を踏まえ、留学生は外部の人にメールを書く際、どのような点に注意を払って書くのか、また反対にどのような点には十分に注意することができないのかについて考察を行いたい。特に、外部の人へ出すメールでは使ってはいけない表現や、丁寧さや配慮の不足をどこまで認識しているかを考察し、日本語教育でのメールの書き方指導への示唆を得たい。

第一節 メール件名の書き方の工夫への認識度は低い

今回、様々なメールの件名が使われたが、日本語教師の判断としては、ほぼ全てについてメールの相手の教員にとってわかりやすいとは言えないという判断だった。「三重大学の文学部に関する質問」という件名だけは1名、簡潔でわかりやすいという判断を下している。この件名のわかりやすさに関しては、メールを受け取る側の大学教員の立場でなければなかなか判断しにくいと考えて、あえて留学生のフォローアップ調査からは外したが、近年、教員とのやり取りにもコミュニケーションアプリ「LINE」が使われるようになり、LINEでは件名を書く必要がないので、件名の書き方の工夫に熟達する機会は昨今ますます失われていると言える。今回の協力者の留学生8名のうち、教員に連絡するときLINEを使ったことがあると答えた人は7名で、また、「大学の先生や事務職員さんに連絡するとき、EメールとLINEではどちらが使いやすいですか」という質問にLINEと答えた人は6名であった。

今回扱った8名のメールの件名の中には、調査の「指示書」に「相談メール①」「相談メール②」と書かれていたため、そのままそれを件名とした人が2名、「指示書」の設定を無視して「研究の手伝いについて」という件名を付けた人が1名と、件名にあまり意識が払われていないことは明らかであった。どのように件名をつければ、用件がわかりやすいかといった工夫をすることは、LINE世代の留学生には難しい課題であると思われる。

第二節 宛名の書き方についての認知度

第三章で報告したように、メールの宛名が「相手の所属先+相手の名前フルネーム+敬称」というように完璧に書けていた人は一人もいなかった。協力者の留学生へのフォローアップ調査でも、相手の名前をフルネームで書くべきだということを知らなかった人は71.4%、相手の所属先を書くべきだということを知らなかった人は85.7%に上る。第三章で述べたように、同じ大学に同じ苗字の教員が他にいる可能性を考慮するところまで気が回らなかったかもしれないが、所属先を書くというマナーは、ビジネス日本語におけるビジネスメールの指導において強調されて教えられなければならない。

第三節 始めの挨拶についての認知度

第三章で報告したように、今回扱った8名のメールでは、「こんにちは。いかがお過ごしですか。」「おはようございます」といった挨拶言葉が使われていた。これに対して、協力者の留学生へのフォローアップ調査では、「こんにちは」「おはようございます」という挨拶を使ってはいけないことを知らなかった人は71.4%、「いかがお過ごしですか。」といった表現を使ってはいけないことを知らなかった人42.9%であった。「こんにちは」や「おはようございます」などの挨拶言葉は、日本語教育のごく初期に学習する。しかし、「こんにちは」は家族には言わないなど、相手によって使用・不使用が異なることをごく初級の学習者には説明しないのが普通である。その後、中級程度になってから挨拶言葉の社会言語学的情報について指導するべきで

あるが、中級で扱う指導項目の多さから多くの時間を割いて説明することはまれであろうし、学習者の印象に残りにくいのだと考えられる。しかし、ビジネスメールの指導においては、初めてメールを送る相手に、「こんにちは」「おはようございます」といった挨拶言葉や、あるいはいきなり「いかがお過ごしですか」といった質問が投げかけられるのはかなりの違和感を伴うため、強調して教えられるべきである。

第四節 名乗り方についての認知度

一方で、外部の人へのメールで自分の名前を名乗る際に、フルネームを書くこと、所属先を書くことについては、非常に高い割合で認知されていた。フルネームで書くべきことについては85.7%、自分の所属を書くことについては100%の認知度であった。しかし、実際にはフルネームが書かれていなかった人が2名、所属先が書かれていなかった人が1名と、知ってはいても実際に書く時には忘れてしまうこともあり得るようだ。表2に示したアンケート調査において、複数回答ではあったが、全員が、「先生にEメールを書くとき難しい項目」として「メールのマナーを守ること」を選んでいった。その他の項目としては、「敬語などの適切な言葉遣いを選ぶこと」「文章の構成を考えること」「正しい文法で書くこと」「正しい漢字を書くこと」「その他」という選択肢があった。「日本語でのメールの書き方を勉強したことがありますか」という質問には、自分で勉強したという人も含め、今回の協力者では3名しかメールの書き方を勉強したことがないという回答であったが、メールの書き方にはマナーがあり、メールを書く際にはメールのマナーに反しないように書くのが難しいという認識は共通して持っていたようである。

第五節 内容に関する今回の調査の限界

今回分析対象としているメールは、本当に「大学を入り直すこと」を悩んでいる人が書いたメールではなく、あくまで協力者による設定の解釈によ

て内容が書かれたものである。したがって、第三章で指摘したように、書き手の今までの経緯と現在の状況の説明や、読み手に対して質問したいことの専門性や具体性については、実際の場面では非常に重要になる評価項目ではあるが、調査の手法の限界があり、今回の8名のメールの内容をもって留学生のメールの作成能力について何らかの判断を下すことはできない。胡(2014)での調査のように「研究生になりたい」というメールの内容の場合には、メールの評価で最も比重が置かれるのは「研究理解・研究能力」であった(p.88)。したがって、メールの内容が実際には最も重要なことは確かであるが、これについては、日本語教育におけるメールの書き方指導の範疇を超えた問題と言えるように思われる。それ以前に、自分の所属先を書くなど、読み手が必要とする情報は何かを読み手の立場で考えられるようになることが、第一に優先して指導されるべきことだろう。

第六節 終わりの挨拶を含め、全体に丁寧度が低い

今回扱ったメール文では、「よろしく願います」あるいは「お願い致します」「願います」が多く用いられていたと第三章で報告したとおりだが、初めてメールを出す大学の教員に、お願いする立場が書く挨拶言葉としては少々簡素であるように思われる。また、日本語力の問題でもあるが、定型文では「教えていただけませんか」などの敬語が使われているが、「よくわからないので」「まだまだ迷っているので」など、「ので」の前に普通体が使われているなど、丁寧度が低い表現が散見される。「よくわかりませんので」「まだ迷っておりますので」等、丁寧体を使う他、「聞きたいことがあります」ではなく、「ぜひ先生に伺いたいことがございます」等、丁寧度を全体に高める必要があるように感じた。また、面識のない教員に突然質問に答えてほしいと依頼するのであるから、「勝手なお願いではございますが、上記についてお答えいただければ幸いに存じます」や「恐れ入りますが、何卒よろしく願い申し上げます」など、通常、会話では使わないようなレベルの丁寧度が求められるのではないだろうか。普段大学の教員や事務職員と

の会話では、使われなような敬語表現であるので、自然に習得されることは望めず、ビジネス日本語教育に期待されるところが大きい。

第七節 署名欄の必要性を認識していない

既に報告したように、多くの人がメールの最後に署名欄を付けていなかった。これについて。協力者の留学生に尋ねたところ、署名欄を書くべきだということを知らなかったという人が28.6%、知っていたが、忘れていたという人が42.9%であった。中には、「なぜ初めての人にメールを出す場合、自分の住所や電話番号、メールアドレスなどの情報をメールの本文の後に「署名欄」として書かなければならないのですか。自分の住所と電話番号は個人情報なので、知らない人に伝えるべきではないと思うのですが」という質問を返してくれた留学生もいた。メールを書く目的がメールを送った自分に何らかの返事を返してほしいというものであれば、相手が電話で返事をするかもしれないし、たとえば三重大大学の大学案内を郵送してくれるかもしれない、そう考えて、相手にあらかじめ自分の住所や電話番号を知らせる必要があることに気づいていない質問である。協力者はただ指示書に従ってメールを書いただけであるから、実際の状況がイメージできなかったかもしれないが、メールのマナーは単に儀礼的に従うべき規範であるだけでなく、相手が何を必要としているかを先回りして配慮することであることを理解させたいものである。

第五章 ビジネス日本語教育への応用の観点から

以上、本稿は留学生が学内の親しい教員に対して書くメールと他大学の初めてメールを出す教員に対して書くメールでどこまで調整行動ができるのか、また、調整行動の規範となるメールのマナーをどれだけ認識しているのかを述べてきた。もちろん少ないデータ数の中で得られた気づきであって、日本語教育への応用を議論するには、慎重であるべきだが、それでもここで

得られた知見は、少なくとも事例研究として一定の可能性を投げかけるものである。ここでは、筆者自身がビジネス日本語教育を担当する者としての反省を含め、本稿から得られた示唆をまとめてみたい。

第一節 形式を示すだけでなく、意味を考えさせる

社会経験のない大学卒業前の留学生に就職活動という社会の入り口に立たせるためには多くの指導すべき内容がある。ビジネスメールの書き方の指導は重要ではあるが、現状多くの時間を割いて指導することは少なくとも筆者の授業ではできていない。会社説明会参加の申し込みの際や、履歴書をメールで送る際などに実際メールを書くことが多いので、就職活動の指南書には、それらの文例が掲載されており、気を付けるべきポイントが列挙されている。確かにそれを真似すれば、一応その場の目的は達成できる。しかし、実際にはその文例にはあまりにも多くの指導項目が含まれており、今後、企業や外部の人へメールを書く際に、応用できるようになるには、相当の訓練が必要である。本稿で見たように、初めての人に「こんにちは」「おはようございます」と書いてはいけないことを認識していない留学生が意外に多かった。留学生が自分の文化規範で相手配慮を行えば、「〇〇様、こんにちは」というメールを書くことも考えられるのである。そこで、留学生にメールの書き方を指導する際には、形式だけではなく、その意味を考えさせる教育が必要だと考えられる。「初めてご連絡いたします」と書くのは、たくさんのメールを処理する企業の人事担当の人の負担を軽減する意味がある等の説明があって、初めて定型文を覚える意義が理解される。相手の所属先+フルネーム+敬称」を書くと考えさせる際には、敬意を払う意味だけでなく、同じ苗字の人がいる可能性があるため、確実に担当者にメールが読まれるための工夫であることを知らせるべきだろう。また、署名欄が重要であるのは、相手にとって必要となるかもしれない情報だからであることを理解させるべきである。ビジネスメールのマナーの一つ一つには目的があり、読み手へ配慮する工夫であることを理解すれば、忘れにくいという効果も期待でき

るだろう。

第二節 丁寧度の調整は留学生にとってかなりハードルが高い

内部の人へのメールと外部の人へのメールで、宛名の書き方、挨拶の仕方、名乗り方、署名欄を付けるかどうか、といった形式上の調整が必要であることでさえ、今回の協力者の留学生には完璧に区別することができなかった。また、調整の必要があることを知らなかった項目もあった。そのうえ、メールの内容や相手との関係によって、メール文の丁寧度を調整するといったことは、形式上のマナーとは一段上のレベルの話である。それができるためには、たとえば依頼であれば、依頼文の種類膨大な蓄積が必要であり、その膨大な種類の中から丁寧度によって表現を選ぶ知識が必要である。日本人の社会人でさえ新入社員の頃からそのレベルに至っている人はごくわずかではないだろうか。就職して、メールの書き方の本を参考にしながら、何度も外部の人にメールを書く経験を積むことで、やっと身につけられるのが実際のところだろう。

大学における留学生に対するビジネス日本語教育においては、まずは、メール文の丁寧度のバリエーションが彼らの想像以上に豊富にあることに気づかせることが必要なのではないかと考える。今回の協力者の留学生は、4名が日本語能力試験N2合格者、4名がN3合格者であった。そのレベルの学習者には、丁寧度の異なる表現を見せ、どちらがより丁寧であるかを判断させる訓練が精いっぱいではないかと推察する。たとえば、相手に大変な負担をかける依頼をする場合、「よろしくお願いします」だけでは簡素に思われ、「大変お手数をおかけしますが、何卒よろしくお願い申し上げます」と書いて、相手に負担をかけることへの申し訳なさを込めていることを留学生に理解させる指導が効果的だと思われる。今回の調査で書かせたメールにおいても、他大学の教員は、突然相談のメールを送ってきた他大学の学生に、本来返事を書いてやる義理はないはずであるから、「お返事お待ちしております」だけでは不十分で、「お返事をいただけますと、幸いに存じます」と

書いて、返事をもらえなくても仕方がないのだが、もしお返事をいただければ大変うれしく思うとへりくだって見せる「演出」を行うことが効果的であることは、彼らにも理解できるだろう。そのような状況とそれに合わせた丁寧度の調整は、上記のような事例を通して気づかせ、認識させるところまでが大学における教育の到達目的ではないかと本稿を通して考えるに至った。その後、メールの書き方において適切な調整行動がとれるようになるかどうかは、彼ら自身が主体的に練習を積んで身につけることを期待するしかない。今回扱ったメール事例の分析から、メールの形式の調整とメール文の丁寧度の調整の間にはかなりの難易度の差があることが示唆された。

第六章 今後の課題

本稿で得られた知見は、あくまで限られたデータの中で見られたことであり、且つ、留学生が外部の人にメールを書く際に気を付けるべき問題を列挙するに留まっている。ビジネス日本語教育への応用のためには、どのような問題がより留学生が認識しにくい問題点なのか、より多くのデータを分析することで確かめる必要がある。また、今回の調査は、大学教員へのメールの書き方を見たわけだが、ビジネス場面におけるメールの書き方とは、異なる点も多い。ビジネス場面では、社内メールか、社外メールかで宛名、挨拶等が変わってくるし、社外メールの場合、個人として初めてのメールであっても、会社との付き合いのある相手であるかどうかとも考慮に入れる必要が出てくる。さらには、就職活動の場面におけるメールの書き方の場合では、選考のどの段階にあるか、お礼メールか、お断りメールか、様々な要素がかかわってくる。したがって、実際にビジネス日本語教育に応用するには、まだまだ多くの課題が残されていると言える。しかし、今回扱ったデータにおいて、メールの相手との関係性によってメールの書き方の様々な部分で調整行動が必要となり、日本語学習者にとって判断が困難であることが示唆されたという点で、基礎的なデータが得られたことは間違いない。ただし、さらに

もう一つ確認すべきことは、日本人学生にとっても、ビジネス場面におけるメールの書き方は困難であることが予想され、どこまでが留学生特有の問題であるかを明らかにしなければならないという点である。もしかすると、就職活動におけるメールの書き方指導などは、多くの部分で日本人大学生と共通の指導でカバーできるかもしれない。しかし、少なくとも「こんにちは」「こんばんは」といった基本的な挨拶をどの範囲の人間関係に使うかについては、明らかに母語話者である日本人学生と留学生では判断が異なるだろう。したがって、本稿の立場としては、日本人学生に対するビジネス日本語教育と留学生に対するビジネス日本語教育は、まったく共通で良いとは考えない。相手との関係性の判断自体に、日本文化独特の関係認識の慣習が前提となっており、留学生にはその前提から説明する必要があると考えるからである。以上で述べた議論も本稿で得られたデータだけでは、結論付けられないため、今後は、日本人学生と留学生にそれぞれメールを書いてもらって比較・分析する観点も必要になる。またさらに言えば、本稿で問題にしたような調整行動のスキルを日本語能力の向上に応じてどのように獲得していくかを見る必要がある。すなわち、自然に獲得できるスキルなのか、文化的背景の違いからなかなか獲得に至らない点は何か、といったことも、ビジネスメールの教材開発にあたっては重要な情報となる。

今後、日本では外国人労働者が確実に増えていくと予想されている。外国人労働者が日本人と同等の日本語を使いこなし、営業活動やビジネス交渉を行うといった状況が今既に現実のものとなってきている。今後、日本での就職を希望する留学生のためにその準備教育が大学に求められることになる。全てが大学のビジネス日本語教育の範疇に収まらないことは既に述べたとおりであるが、効果的な準備教育の構築のために、基礎研究を積み重ねていきたい。

注

- 1) 次の URL を参照のこと。 <https://gakumado.mynavi.jp/freshers/articles/47918> (2020/9/20 最終アクセス)
- 2) 因・金(2004)では、韓国人日本語学習者には母語にも日本語と類似した体系的な敬語形式が存在するため、他の母語を持つ学習者よりも日本語の敬意表現の習得は優位にあると述べている (p.104) が、本稿の関心は、日本語によるメールの書き方における丁寧度の調整行動であり、必ずしも韓国人学習者にとって有利かどうかは確かめられていない。日本語のビジネスメールのマナーがどれだけ言語汎用性のあるものであるかという問題も興味深い問題である。今後の課題として取り組んでみたい。
- 3) 小竹(2020)では、留学生在が日本語で書いた依頼メールを日本語教師に評価させ、評価の高いメール文と評価の低いメール文を比較することによって、何が評価を下げる原因になっているかを考察した。その過程で、あまりに丁寧すぎる挨拶文が書かれたメールが低く評価されていることから、丁寧であればあるほどよいのではなく、メールの読み手との関係性によってちょうど良い丁寧度を選ぶ必要があり、そのことが留学生にとって大変困難なことであることがわかった。また、会話場面でも、特定の会話場面がどの程度の丁寧度を必要としているかを適切に知ることは、日本語学習者にとって非常に難しい問題であり、且つ個々の会話場面で客観的にどの程度の丁寧度が求められているのかを測定することは非常に難しいと峯・梁(2016)で指摘されている。
- 4) 日本人大学生の就職活動用指図書、外国人留学生的のためのビジネスマナーのテキスト、一般社会人向けのビジネスメールの書き方の啓蒙書などが含まれている。
- 5) 本稿の主な目的は、ビジネスメールの形式やメールの受け手との人間関係による丁寧度の調整行動の違反にあるため、単なる日本語の誤用についてはほとんど指摘しない。第一章で述べる評価の観点にも日本語の文法や表記の問題は含まれていない。それは、ビジネス日本語教育以前の問題であると捉えているからである。
- 6) 胡(2014)で用いられている「因子分析」とは、評価者がメールに順位をつけ、順位付けの作業の際にどのような観点をどの程度重視したかを5段階で評価してもらい、その回答の共通因子を取り出す分析手法である。
- 7) 「ジャンル分析」とは、特定のディスコースの目的や展開を捉える分析手法で、平松(2019)では、どのような意図でメールを作成したかという送り手のインタビューデータも参考にしつつ、「ムーブ」と呼ばれる特定の特徴を持ったかたまりと、その下位分類である「ステップ」を抽出する。「ジャンル

分析」は論文や文学作品などのライティング分野に多く用いられてきたが、近年、ビジネス文書などの分析にも用いられ、それぞれの表現行為には特定の言語使用が存在することを明らかにするのに有効な手段である (p.24)。

- 8) 評価者の日本語教師は、全員 15 年以上の日本語教授経験を持ち、現在大学の教員として勤務している。今回扱う内容のメールを受け取る側になり得る人たちであることから、評価者にふさわしいと判断した。査読者から、日本語教師と一般の社会人では、誤用の判断で違いが出るのではないかという指摘をいただいたが、その問題は、小竹 (2020) の (注 1) でも議論したが、「評価」は極めて個人的な営為であるはずで、「教師」かそうでないかといった属性で括られる人々について「教師の評価は～という傾向がある」というような一般化は危険であるとも指摘されている (宇佐美・森・吉田 2009、p.123)。今回の評価に、筆者自身も含め、日本語教師が評価することがどこまで結果に影響しているのか、現時点で回答できないが、本稿の立場としては、小竹 (2020) 同様、日本語教師の判断として一般化するつもりはない。筆者を含めた、今回の評価協力者の一般常識的判断と、メールの書き方の指南書に書かれている規範とを照らし合わせた評価であるからである。もちろん、日本語教師の評価と一般社会人の評価がどう異なるかという点も興味深い問題であるので、今後の課題として追究していきたい。
- 9) Google が提供している無料アンケート作成ツールのこと。 (https://www.google.com/intl/ja_jp/forms/about/2020/9/21 最終アクセス)
- 10) 今回の調査は、三重大学国際交流センター准教授松岡知津子先生の多大なるご協力のおかげで実施することができた。ここに記して、謝意を表したい。なお、松岡知津子先生は実際には文学部の所属ではないのでご注意ください。
- 11) Google フォームによるフォローアップアンケートの回答率は 87.5% で、残念ながら 1 名から回答がなかった。

参考文献

- アークアカデミー (2019) 『外国人留学生のための就職活動テキスト』 インプレス。
- 因 京子・金 瑞賢 (2004) 「韓国学習者の敬意表現に関する認識について」 『韓日言語文化研究』 第 5 巻、pp.103-134。
- 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』 に対する日本人評価態度の多様性」 『社会言語科学』 第 12 巻 1 号、pp.122-134。
- 学校法人長沼スクール東京日本語学校 (編) 小島美智子 (監) 植木香・木下由紀子・藤井美音子 (2018) 『伸ばす! 就活能力・ビジネス日本語力 日本で働くための「4つの能力」養成ワークブック』 国書刊行会。

- 金庭久美子・金 玄珠 (2017)「メール文における挨拶表現—韓国における日本語学習者のメール文調査から—」『横浜国大言語研究』第35号、pp.138-150.
- 金森たかこ (2017)『入社1年目 ビジネスマナーの教科書』プレジデント社.
- 釜淵優子 (2008)『しごとの日本語 ビジネスマナー編』アルク.
- 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』第5号、pp.81-91.
- 小竹直子 (2020)「外国人留学生の書く依頼メールの問題点—読み手の評価の観点から—」『国際関係紀要』第29巻・第2号、pp.53-83.
- 坂本直文 (2019a)『内定者はこう話した！面接・自己PR・志望動機【完全版】』高橋書店.
- 坂本直文 (2019b)『内定者はこう書いた！エントリーシート履歴書・志望動機・自己PR【完全版】』高橋書店.
- 平野友朗 (2019)『伝わるメール術 だれも教えてくれなかったビジネスメールの正しい書き方』加藤文明社.
- 平松友紀 (2019)「メールにおけるコミュニケーション行動の共通性と個別性—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』第16号、pp.19-35.
- 峯 正志・梁 雨馨 (2016)「会話場面の丁寧度の測定の試み—談話要素に焦点をあてて—」『金沢大学留学生センター紀要』第19巻、pp.79-88.
- 山口拓朗 (2017)『伝わるメールが「正しく」「速く」書ける92の法則』明日香出版社.