

# 商業電子信函課程實踐的指導與課題 —就學習者所產生的問題來分析—

尾崎 學

開南大學應用日語學系副教授

## 摘要

本研究以商業日本語的課程實踐為基礎，提出學習者在商業 mail 中所使用的「待遇表現」並著眼於敬語表現，舉出實際的例子來分項做整理。整理時所採用的理論基礎為蒲谷宏・川口義一・坂本惠所提出的「丁寧の原理」，再交替宇都宮陽子「(さ)せていただく」與金東奎「才願イシマス」的理論來做考察。

探究學習者所犯的錯誤的原因，找出應該指導的學習項目與其內容並且來建議。這也是本研究的目的。

就結果來看學習者所犯的 6 種錯誤項目「1)主旨的寫法 2)收信人的寫法、3)對外部的人物的內部的人物的寫法、4)敬語表現的形與其使用方法、5)結語的打招呼的寫法、6)前置表現的誤用」等的事例來做為樣本提出，並透過其中誤用例來進行考察與檢討並探討其原因。最後來提出學習項目與其內容。

關鍵詞:商業 mail、待遇表現、敬語表現、誤用的原因、指導的內容

受理日期：2015.03.13

通過日期：2015.10.30

# **The Pedagogy of Business Mail Writing and Some Problems Thereof —From the Analysis of Actual Output**

Ozaki Manabu

Associate Professor, Kainan University

## **Abstract**

This study, based on actual teaching of Business Japanese, takes up attitudinal expressions used by students in their business mails, and, focusing on their use of honorific expressions, puts those examples in order as classified items. Theories employed in the classification are primarily based on the “Theory of Politeness” proposed by Kabaya Hiroshi, Kawaguchi Yoshikazu, and Sakamoto Megumi, with also the theories expressed in Utsunomiya Yoko’s “- sasete itadaku” and Kim Dongkyu’s “Onegaishimasu” being considered as useful for our discussion.

To decide and propose the exact learning items to be taught to students by probing into the causes of errors made by them is the object of this paper as indeed it is the role of us teachers as well.

As a result, after studying and examining the errors as seen in those samples with their causes identified, we have been able to come up with and propose some exact teaching items classified into the following six areas: 1) Wording of the subjects of mails, 2) Wording of addressees’ proper names, positions, and company names, 3) Proper distinguishing between out-group members as against in-group members, 4) Adequacy of honorifics in form and usage, 5) Wording of closing remarks, and 6) Incorrect use of introductory remarks.

Key words: Business mails, Attitudinal expressions, Honorific Expressions, Causes of errors, Contents of instruction

# ビジネスメールの授業実践における指導と課題 —学習者の産出結果の分析から—

尾崎 学

開南大学応用日本語学科副教授

## 要旨

本研究は、ビジネス日本語の授業での実践を基にして、ビジネスメールにおいて学習者が用いた待遇表現を取り上げ、敬語表現の使い方に着目して、実例を挙げて項目別に整理する。整理時の採用理論は、蒲谷宏氏・川口義一氏・坂本恵氏が提唱した「丁寧さの原理」を基盤にして、それに宇都宮陽子氏「(さ)せていただく」と金東奎氏「才願イシマス」の理論を交えて考察する。

学習者が犯した誤りの原因を探り、指導すべき学習項目とその内容を決定し提案するのが、本稿の目的である。

結果として、誤り箇所は6項目で「1)件名の書き方、2)宛名の書き方、3)外の人物に対しての内の人物の書き方、4)敬語表現の形とその使い方、5)結びの挨拶の書き方、6)前置き表現の書き誤り」の事例をサンプルデータとして取り上げ、その中での書き誤りを通じて考察、検討してその原因を追究することで、学習項目とその内容を提案できるに至った。

キーワード：ビジネスメール、待遇表現、敬語表現、誤用の原因、  
指導の内容

# ビジネスメールの授業実践における指導と課題 —学習者の産出結果の分析から—

尾崎 学

開南大学応用日本語学科副教授

## 1. はじめに

経済産業省（2007）は、外国人留学生の活用に向け取り組むべき課題として「ビジネス日本語能力」（コミュニケーション能力、待遇表現、メール、ビジネス文書読解力及び作成能力など）、「ビジネス文化・知識への理解」（日本企業特有の習慣、文化、特質など）、「グローバル人材としての能力」（異文化対処能力の活性化など）、「社会人としての行動能力（社会人基礎力）の養成」（チームワーク力、ビジネススキル・マナーなど）を挙げている<sup>1</sup>。「ビジネス日本語能力」のうち、ビジネスメール（以下、本稿では「メール」と呼ぶ）において敬語表現は欠かせない。このことは、ビジネス日本語を扱った教育用テキストの内容に多くの敬語表現が用いられていることからその事実が窺える。

筆者が勤務する大学では日本語学科の4年生を対象にした「企業日語」という選択科目があり、筆者がこの授業を担当している。授業のデザインは1学期目がビジネス・メールで、2学期目がビジネス文書であり、書くことを主にした技能シラバスである。

本稿では、2014年の第1学期（民国103年度上学期）に行ったビジネス日本語の授業での実践を基にして、メールにおいて学習者が用いた待遇表現を取り上げ、敬語表現の使い方に着目して、实例を挙げて項目別に整理し、蒲谷宏氏・川口義一氏・坂本恵氏・宇都宮陽子氏・金東奎氏の理論<sup>2</sup>を交えて考察する。学習者が犯した誤りの

---

<sup>1</sup> 経済産業省「外国人留学生向けの研修のあり方について」

<http://www.meti.go.jp/committee/materials/downloadfiles/g70410b01j.pdf>

<sup>2</sup> 5名の研究者により敬語表現についての理論的研究が多くなされているため、本稿でも採用した。

原因を探り、指導すべき学習項目とその内容を決定し提案するのが、本稿の目的である。

## 2. 先行研究

堀井（2010）は外国人留学生に対するビジネス日本語教育に求められるものとして、経済産業省（前掲）に準じて次の4点を挙げている。

①ビジネス日本語能力、②ビジネス文化・知識への理解、

③グローバル人材としての能力、④社会人としての行動能力

①から④までのうち、メールは①ビジネス日本語能力の「非対面型」コミュニケーション能力に含まれている。堀井の研究では調査を基に授業を計画し、実践を行っているが、その実践活動にはメールは含まれていない。

### 2. 1 ビジネス文書と敬語に関する研究

#### 2. 1. 1 教育内容の文献

大木（2007）は、プログラムを作成し、その中でビジネス文書では頭語と結語、季節の挨拶、御社、弊社などの尊敬・謙譲表現を学習し、日付け、宛先、件名などを書く位置を説明するとある。しかし、論文の中では敬語の教え方についての言及はない。

#### 2. 1. 2 ビジネス文書の文献

山本（2014）は日本人学生を対象にして、ビジネス文書に用いる敬語に関する練習問題の中で出現した誤用を分析した。その取り上げた敬語の例はすべて授受の敬語表現であり、何に基づいて分析・検討しているかは定かではない。また、尊敬語、謙譲語など敬語表現には触れておらず、留学生の誤用を分析したものではない。

#### 2. 1. 3 ビジネスメールの文献

目新しいビジネスメール研究では、平・田中他（2014）がビジネスメール文の解析を行っている。これは市販データの文例集から述語項構造の解析データを示したものであり、直接敬語表現や指導法を扱ったものではない。

上記の文献より、ビジネス文書とビジネスメールでは敬語表現が関わるのが窺えるが、敬語表現についてどのような枠組みで分析したのか、またその教える内容や教え方について言及されていない。

## 2. 2 考察の枠組み

本稿では、次の枠組みを用いて敬語表現を考察する。

### 2. 2. 1 敬語表現の分類と「丁寧さの原理」

蒲谷（2008）は敬語が持っている敬語としての性質により敬語の形を11種に分類している。その種類をどのように示すのが適切なものは敬語を学ぶ対象によって異なるとしており、「自分と相手との関係だけではなく話題の人物との関係などが複雑に絡んでくる場合であれば、謙譲語Ⅰと謙譲語Ⅱ（丁重語）を区別することが大切になる。あるいは、謙譲語ⅠとⅡの性質を併せ持つ敬語の使用が有効になってくるので、5種類で説明したほうがよい（P30）」と述べている。本稿では話題の人物を含める表現を扱うので、「尊敬」「謙譲Ⅰ」「謙譲Ⅱ丁重」「美化」「丁寧」による5分類を用いる。

蒲谷・川口・坂本（1998）は、敬語表現に関わる原理を「丁寧さの原理」と呼び、その基本的な枠組みとして「行動」「決定権」「利益」という観点から「行動展開表現」を類型化している。このうち、本稿で取り上げる敬語表現を考察する上で関わりが深い「依頼」「許可求め」「宣言」を表1に記述する。

表1 「行動展開表現」の類型化<sup>3</sup>

表現意図	行動	決定権	利益	典型的な表現
依頼	A	A	J	シテモラエマスカ クレマセンカ
許可求め	J	A	J	シテモイイデスカ
宣言	J/AJ	J	J/A/0	シマス サセテモライマス

表中の略号は次の通りである。

<sup>3</sup> 詳しくは、蒲谷・川口・坂本（1998:121）を参照されたい。

Aは相手、Jは自分、AJは両者、0はどちらでもない場合、/はまたは、を指す

蒲谷（2013：231, 232）では「依頼」「許可求め」「宣言」が次のように示されている。

表2 「行動展開表現」の9類型（典型的な表現形式）

意図名	行動	決定権	利益・恩恵	典型的な表現例
依頼	A	A	J	(アナタハ) シテクレマスカ (ワタシハ) シテモラエマスカ
許可求め	J	A	J	(ワタシガ) シテモイイデスカ
宣言	J	J	J	(ワタシガ) シマス (ワタシガ) サセテモライマス

## 2. 2. 2 「～（さ）せていただく」表現の用法

宇都宮（2004：2, 3）は「行動の許可者」の観点より「～（さ）せていただく」の用法を次の3タイプに分類している。

### タイプA 「本来の意味」の用法

（本当に）「ある行動を行う許可を得た」という意味＋「恩恵間接尊重」の意味がある場合

「先生にビデオカメラを使わせていただいた。」行動の許可者＝教師

「授業を早退させていただけますか？」行動の許可者＝教師

### タイプB 「許容範囲」の用法

「あたかも許可を得た」意味＋「恩恵間接尊重」の意味があると見立てることができる場合

「（新聞記事で）敬称は、省略させていただきます。」行動の許可者＝読者

「先日は、お邪魔させていただきありがとうございました。」行動の許可者＝相手

### タイプC 「検討を要する」用法

「あたかも許可を得た」意味＋「恩恵」の意味があるとは捉えられ

ない場合

(「間接尊重」の意味はあると思われる)

「弊社は新製品を(？に)開発させていただきました。(新製品発表会で)」

「夏休みは(？に)沖縄に旅行させていただきます。(芸能人のインタビュー)」

行動の許可者＝特定することができない

## 2. 2. 3 「おねがいします」表現の用法

金(2003: 24-33)は「文話」の観点により「オ願イシマス」(原文のまま)の用法を次の4タイプに分類している。

[1]「願ウ」の「間接尊重語」としての使用。

[2]「指示表現」と「依頼表現」の中間的性質を持つ表現としての使用。

[3]「当然性」の高い場合、共通の認識の「確認」の性質を持つ表現としての使用。

[4]「あいさつ」表現としての使用。

## 3. 調査の目的と授業の概要

調査の目的：学習者が書き誤った箇所を取り上げて整理し、それを分析することで指導すべき学習項目と内容を定める。

授業の時期と背景：2014年9月～2015年1月、本学のカリキュラムには「企業日語」という日本語学科4年生の選択科目があり、今学期はビジネス・メールを学習する。

調査の対象者：当該科目を受講した4年生の学生。

データ資料：課題の記述内容を基礎資料とする。

課題の内容

データ資料1：取引先への引継ぎの挨拶

データ資料2：取引先への依頼

作業と方法：授業の中で学習者に課題を与えて記述させる。その際



教科書やサイトなどを参考にしても良いし、学習者同士で話し合っても良いとした。その後、回収する。

授業は週1回2時間で、教科書『しごとの日本語メールの書き方編』（2008）に即して以下の通りに進める。

9月15日－9月29日：3回

ビジネスメールの基本：メールの基本構成

10月6日－10月27日：4回

待遇表現：自称と他称、改まった言い方、クッションワード、敬語の形<sup>4</sup>

11月10日－11月17日：2回

メールの記述：取引先への引継ぎの挨拶、取引先への依頼

### 3. 1 誤用の特徴と説明・解説の内容

事前のデータ収集として行ったメールの記述からの注目点は以下である。学習者が用いた待遇表現に注目したところ、次の6項目が誤りの箇所として上げられる。

- 1) 件名の書き方
- 2) 宛名の書き方
- 3) 外の人物に対しての内の人物の書き方
- 4) 敬語表現の形とその使い方
- 5) 結びの挨拶の書き方
- 6) 前置き表現<sup>5</sup>の書き誤り

次に、個々の項目別に学習者の実例（通し番号を付けた）を挙げながら、整理と考察を通して説明・解説の内容を追う。

#### 3. 1. 1 件名の書き方

「件名」の書き方では、謙譲語表現を「ます」体で言い切る形が目につく。1)「担当者の件でメールをお送り致しました。」、2)「これから担当者しております」。また、自己紹介のように書く場合3)

---

<sup>4</sup>敬語の形の学習は敬語語彙を敬語表現の形に変換する作業を行った。

<sup>5</sup>前置き表現とは、申し訳ございませんが、お手数ですが、などのクッション言葉を指す。

「尾崎様、初めまして、私は台湾商事海外事業部T××と申します。」と、「目的」の記述がない場合4)「台湾商事海外事業部の新入社員について」があった。「目的」の記述については、次の点を押さえておく必要がある。次の模範例はビジネス文書の書き方であるが、メールでも参考となる。『ビジネス日本語テキスト①』(天沼香ほか2004:110)によると、「プリンターのご注文について(ご回答)」のごとく「内容と目的」の順に左から書くという解説がある。これに倣って授業では次のように示して、①は「内容」、②は「目的」であることを説明し、学習者の理解を促すと良い。なお、以下授業で説明・解説する際に提示するのは斜めに示した箇所である。

「東京商事オフィス機器展示会」について(ご案内)

[ ① ]

[ ② ]

しかし、この順番が活かされない場合があることを予想しておく必要がある。メールでの件名を書くことに全く触れたことがない学習者にとっては、「内容と目的」の順番が何を意味するのか、その根本が理解しにくいものと考えられるため、説明するだけでなく、理解を得て定着するまで幾度も記述による確認を行う必要がある。

### 3. 1. 2 宛名の書き方

個人宛てメールで「役職・肩書き」と「氏名」「敬称」を如何に書くかを知るため、次のように受信者を太字で提示した。a)からd)までは学習者が記述したものである。

受信者：株式会社日本商事 海外事業部第一営業課 尾崎裕二 役職は「課長」
--

- a) 株式会社日本商事海外事業部第一営業課の課長 尾崎裕二様
- b) 株式会社日本商事海外事業部第一営業課 課長 尾崎裕二
- c) 株式会社日本商事海外事業部第一営業課 尾崎裕二 課長 様
- d) 株式会社日本商事海外事業部第一営業課 尾崎様

「肩書き・氏名・敬称」の順に書くように導くとして、会社名<sup>6</sup>に続く書き方に注目すると、a)「肩書き・氏名・敬称」、b)「肩書き・氏名」、c)「氏名・肩書き・敬称」、d)「氏（姓のみ）・敬称」の4通りがあった。

問題点を指摘するならば、a)「会社名部署名＋の＋肩書き」の「の」が不要であること、b)敬称がないこと、c)肩書きに敬称を添えていること、d)下の名を書かないこと、である。この点を踏まえて、授業では次のように示して説明・解説する。

株式会社日本商事

海外事業部第一営業課課長 尾崎裕二 様

宛名はフルネームを用いて書くこと。

「宛名（＝受信者〔收件者〕の名前）： 苗字（姓）と、名」

また、学習者への説明で押さえておくべき点は「役職・肩書き」がある人物に対してそれを用いることでその人物を高める働きがあるということである。例えば、「尾崎裕二課長」という例を挙げ、「課長」という役職・肩書きを用いることで「尾崎裕二」という人物を高める機能があり、この場合「敬称」として用いていることになることを学習者に理解させる。

### 3. 1. 3 外の人物に対しての内の人物の書き方

外の人物に対して内の人物をどのように書くかは、組織での内外意識による呼び方の慣習があることを把握していないと、専ら次のようになる。

5)「王小龍先輩の代りにこれより私が担当して参りますので、  
（略）。」

尊敬語に準じた呼び名である「先輩」<sup>7</sup>の形で内の人物を呼ぶということは、外の人物を相対的に低く位置付けることに繋がる。

<sup>6</sup> 4名ともに、会社名と部署名を一段落分けて書く学習者はいなかった。

<sup>7</sup> 奥山（1999：182）より。

6)「先輩の王小龍が3月いっぱいまで会社を辞めたため、これからあなたが担当します。」

「課長の王」という例を取り上げた場合『「役職名」の「名」』の形を以って「課長」を「役職名」として用いており、これは敬称ではない。「先輩の王」という形も同様に置き換えられるが、この場合「先輩」は「役職名」ではないため、「先輩」は省略するほうが良い。これを踏まえて、授業では次のように示して敬称ではないことを説明・解説する。

役職名「課長」＋自分側の人物の苗字「王」：○「課長の王」  
「先輩」は役職名ではないため省略する：×「先輩の王」

今後~~先輩の~~王にかわり、私が担当致します。

7)「こちらの先輩の王さまは今年の3月に会社を辞めたため、これからの職位は尾崎裕二様に任せただけたいんですが、よろしかったら、お返信してくださいませ。」

7)は内の人物「王」に「さま」付けがされており、敬称として呼んでいることになるために誤りとなる。

### 3. 1. 4 敬語表現の形とその使い方

本節では、学習者が用いた敬語表現を整理し、考察する。

データ資料1：状況は取引先への引継ぎの挨拶である。

「担当する」の箇所をどのように敬語の形で書くかに注目すると、使い方に誤りが多いことがわかる。まず、謙譲語の誤りを取り上げる。

#### 3. 1. 4. 1 謙譲語 I の形

謙譲語 I 「お/ご～する」の形で表現した例である。

8)「今後私がご担当します。」

「担当する」という動詞は「わたくしが〔取引先の人物のために〕担当する」のように直接「自分の動作に関係する人物を高める」(上例の場合「取引先の人物」を指す)という意味合いが低いため、「お

「ご～する」の形が馴染まないのだと考えられる。

### 3. 1. 4. 2 謙譲語Ⅱの形

「これから」「今後とも」「今度から」に続く表現として「担当しております」が用いられた。

9) 「これから、私が担当しております。」

10) 「今後とも、私が担当しております。」

11) 「今度から、私は王小龍さんの仕事を担当しております。」

9) から 11) の場合「今現在Vている」の意であるため、「わたくしが担当していく」という表現意図であれば「これより、わたくしが担当してまいります」とすべきであるが、そうでなければ、次の例 12) の下線のように「わたくしが担当いたします。」にする。

12) 「今後、先輩—王小龍の仕事は私に担当致します。」<sup>8</sup>

### 3. 1. 4. 3 使役の形と授受の謙譲語Ⅰの形

13) 「今後私が担当させていただきます。」という表現について、使役「させる」と謙譲語Ⅱ「いたす」を用いても、相手を高める言い方にはならないため、次のように使役の形と授受の謙譲語Ⅰの形（「(さ)せていただく」の形）への言い換えを促し、相手を高める言い方へと導く。この表現は、宇都宮（2004：3）の分類に倣えば、タイプB（「あたかも許可を得た」意味＋「恩恵間接尊重」の意味があると見立てることができる場合）に当て嵌まる。つまり、「取引先の人〔担当者〕」を行動の許可者に想定して「わたくしが（〔担当者様〕に）担当させていただきます」と言い表すことができ、授業ではこの点を示して説明・解説する。

### 3. 1. 4. 4 言い切る表現の回避

前述した「私が担当致します。」については「丁寧さの原理」を以てすれば、次のように言い切る表現の回避の解説ができる。

「私が担当致します。」は言い切る表現である。この記述は宣言表現であり、丁寧さに欠ける表現である。

---

<sup>8</sup> 文法的に言えば「私に」は誤りであり「私が」とする。

上記を総括すると、学習者が用いた敬語表現の形の多くが言い切る表現、言い換えれば「宣言する」表現である。この場合、「丁寧さの原理」に基づけば、敬語表現的ではないことになるため、言い切る表現の後述に何らかの表現、例えば「お願いします」<sup>9</sup>などの表現を添えるような形を提示して訂正を図ると良い。

### 3. 1. 5 結びの挨拶の書き方

1 4) 「では、よろしくお願い致します。」

1 5) 「今後もよろしくお願い致します。」

「では」を「それでは」、「今後も」を「今後とも」に改め、これに続く「あいさつ」表現(2. 2. 3の金氏の〔4〕の用法)として「よろしくお願いいたします。」を添える。

### 3. 1. 6 前置き表現の書き誤り

前置き表現で、1 6) 「お恐れいりますが」と1 7) 「お恐れいりませんか」といった共通の書き誤りがあった。これは「お」の過剰添加であるが、敬語を使おうとする意識が過剰に働くと、添加すべきではないところにも添加するのだと考えられる。

## 3. 2 授受の敬語表現の形とその使い方

データ資料2：状況は取引先への依頼である。

「行動展開表現」の枠組みでは、依頼をする場合は「Vしてもらえますか/Vしてくれませんか」が典型的な表現とされる。この点を押さえた上で、学習者が犯した書き誤りをパターン別にまとめて個々を掘り下げて概観していきたい。

### 3. 2. 1 敬語の形の変化の誤り

#### 3. 2. 1. 1 動詞の連用形による形

1 8) 「よろしければ、資料はファイルを添付してもらいませんか。」

1 9) 「すみません、私はA B電器の山本です。資料はファイルを添

---

<sup>9</sup> (「人間関係」の)「あいさつ」として使われる「お願いシマス」は「ヨロシク」や「ドウゾヨロシク」などと一緒に使われる場合が多い。詳しくは、金(2003: 33)を参照のこと。

付していただきますか。」

20) 「近藤さん、申し訳ございませんが、新製品「F T - 1 2」の詳しい資料を送っていただきませんか。」

21) 「ファイルを送付していただきませんか。」

18) から21) のように、「もらう」「いただく」の連用形に「ます」「ませ」を添える形での使い方が目に付く。「私が相手からもらえる/いただける」のように授受を可能の形に変換しない学習者が少なくない<sup>10</sup>。

### 3. 2. 1. 2 許可を求める言い方で依頼をする形

22) 「さて、新製品「F T - 1 2」の詳しい資料を送ってもらいましてよろしいでございますか。ところで、資料はファイルを添付してもらいましてよろしいでございますか。」

22) は「もらいます」をて形で繋ぎ「よろしいです」の「です」を「でございます」に変換しているため、「もらう」と「ござる」のレベルのほか、「ます」と「でございます」との間に不釣合いがおきている。

23) 「新製品「F T - 1 2」の詳しい資料を送っていただいてよろしいでしょうか。そして、その資料はファイルを添付していただませんか。」

23) は「添付して送っていただいてよろしいでしょうか」のように一文にすればよいところを2文に分けている。

### 3. 2. 1. 3 授受の形と「てください」との併用

24) 「申し訳ありませんが、新製品「F T - 1 2」の詳しい資料を送ってもらいたいですから、資料はファイルを添してください。」

25) 「申し訳ございません、新製品「F T - 1 2」について、二週後発表しますから、詳しい資料を送っていただけませんか。それから、ファイルを添付してください。」

---

<sup>10</sup> 松浦 (2003) はテスト結果から「～もらいませんか」を用いることは「～もらえませんか」の練習が不足していると考えている。

26)「さて、お願いがありますが、新製品「F T - 1 2」の詳しいお資料を送っていただけませんか。資料はファイルを添付していただいてください。」

24) から 26) のように、授受語彙「もらう」「いただく」が用いられる場合、指示・命令を表現意図とする「～してください」とも併用する。また 26) のように「ていただく」と「てください」を一文で併用している。

取引先の人物への依頼としては、書き手が指示・命令する立場でもなく、その行為を取る当然性も認められないことから考えると、「～してください」は避けたほうがよく、この場合「添付して送ってもらいたい」、「添付して送っていただけませんか」として「あたかも依頼表現」<sup>11</sup>に置き換えられる。また、金氏の分類〔2〕に倣って「おねがいします」に置き換えることができる。

#### 3. 2. 1. 4 授受表現の言い切る形

27)「新製品「F T - 1 2」の資料はファイルを添付してもらいます。」

28)「この度は、新製品「F T - 1 2」の詳しい資料を送っていただきますが。資料はファイルを添付していただきます。ありがとうございます。」

27) と 28) のように言い切るのは、接続助詞の使用に不慣れである場合に言い切る表現を選定することにある。この言い切る表現は「宣言表現」に位置付けられ、あまり「敬語表現」的ではないと感じられる。

#### 3. 2. 1. 5 授受表現の敬意度の不一致

29)「最近、新製品「F T - 1 2」の詳しい資料を送っていただけませんか。資料はファイルを添付してもらいました。」

29)「ていただく」と「てもらう」のように授受表現の敬意度の不一致を招くのは、高める表現を用いるか用いないかによる高め方

---

<sup>11</sup>「あたかも依頼表現」にする場合、「シナサイ・シテクダサイ」を「シテモラエマスカ」にする。詳しくは蒲谷・川口・坂本（1998：129）を参照されたい。



の意味合いの理解が欠けているのが要因と考えられるほか、「Vていただけませんか」と「Vてもらいました」のように一塊の形で覚えることも一つの要因ではなかろうか。後者である場合に、時制としての誤りにも発展している。

次に、授受語彙の表出位置について「もらう」と「いただく」、「いただく」と「もらう」、「くれる」と「いただく」といった併用があった。

30) 「資料はファイルを添付してもうえいただけます。」

31) 「資料を送ってもらっていただきたいんです。」

32) 「ファイル添付の型で送っていただいてももらえますか？」

33) 「資料を送ってくれていただけませんか」

30) から33) のように「もらう」を「いただく」の形に言い換えることにより生じる意味合い自体を理解していないと、単なる形の記憶が先行して併用する。とりわけ33) の「くれる」と「いただける」は主格がAとJという点で異なる。

### 3. 2. 1. 6 語の形

次の例は、謙譲語 I 「ご～する」と尊敬語「くださる」を用いた誤りである。

34) 「メールでファイルをご添付してくださいませ。」

35) 「資料はファイルをご添付してくださいませか。」

34) と35) の誤りの原因は、相手を高めたいからその相手の動作「添付する」というサ変動詞に「ご」を添えると、「ご〔添付〕する」となり、この敬語の形では高め方（自分側を低めることで相手を高める）の誤りを招く。それに「～てくださる」を付けて、あたかも尊敬語のように「(私に) ご添付してくださいませ」「(私に) ご添付してくださいませ」を用いると、相手を低めることになる。

次の例は謙譲語 I 「ご～する」と謙譲語 I 「いただく」を用いた誤りである。

36) 「ご資料はファイルをご添付していただたけますでしょうか。」

37) 「私にご添付して送ってもらいませんか。」

36) は共に謙譲語 I 「ご～する」と「いただく」を用いている点では一致しているのだが、主語が異なる。37) は謙譲語 I 「ご～する」と授受「もらう」を用いている点で敬意度が一致していない。

### 3. 2. 1. 7 授受の形「ていただく」と使役・授受の形「させていただく」の混用

下記の「行動展開表現」を基本として考察すると、次のようになる。

私が	相手に	Vていただく	行動 A	決定権 A	利益 J
私が	相手に	Vさせていただく	行動 J	決定権 J	利益 J

38) 「詳しい資料を送っていただきたいんですが、資料はファイルを添付させていただけませんか。」

前者授受の形「ていただく」の行動者は (A) であり、後者使役と授受の形「させていただく」の行動者は (J) であるため、行動者での拮抗が生じる。

39) 「詳しい資料をお送りさせていただけませんか、お手数ですが、ファイルをご添付させていただきます。」

使役と授受の形を用いると、話し手 (J) が「送る・添付する」行動を共に行うことになり、課題であるデータ資料 2 の内容とは逆の行動者になる。

「丁寧さの原理」を以ってすれば、38) と 39) では依頼をすれば良いわけであり、その場合行動者を相手とし、話し手が行動者となる使役「させる」を用いてはならない。

### 3. 2. 1. 8 指示表現と依頼表現の代用「お願いいたします」

40) 「資料はファイルを添付していただいて、また返信してお願いいたします。」

41) 「恐れいりませんが、新製品「F T - 1 2」の詳しい資料を送って、ファイルを添付してもらってお願いいたします。」

40) は「添付していただいて」のように授受表現が用いられていることからして、同じように「返信していただいて」と続ける考

えが学習者にある場合、これは「返信していただけますか」を用いた依頼表現をしたいのだとして捉えると、依頼表現の代わりに「お願いいたします」を用いたものだと考えられる。4 1) も「添付してもらて」とあるように授受表現としての使用と考えられる。

4 2)「詳しい資料がメールでファイルを添付してお願い致します。」

4 3)「資料を送ってお願いします。それから資料はファイルを添付してお願いします。」

4 2) と 4 3) の「お願い〔致〕します」も代用としての表現であり、この使い方は金氏の分類〔2〕である指示表現「添付してください」もしくは依頼表現「添付していただけますか」に当て嵌まる。

上記で述べたように、敬語の形の変化の誤りとして、授受の形と「てください」との併用、授受表現の言い切る形、授受の形と使役・授受の形の混用、といった種々の表現の使い方の誤りが目立つため、如何に指導するかを考える必要がある<sup>12</sup>。

#### 4. 訂正の仕方と指導案の提示

本節では、3 節で取り上げたように学習者が犯した表現上の書き誤りを踏まえて、特に 3. 1. 4 の敬語表現の形とその使い方に着目して、下記 2 項を軸にして如何に指導するかについての案を述べたい。4. 1 は如何に授業で訂正するかを取り上げたものであり、4. 2 は「丁寧さ」を加えた表現の変換を如何に行うかを示したものである。

##### 4. 1 敬語表現の形の指導

先述の 8)「今後私がご担当します。」のように、「担当する」に「ご～する」形は不適切である。この場合「今後、わたくしが担当させていただきます。」に改めること。

×今後私がご担当します。

・・「担当する」に「ご～する」形は不適切

---

<sup>12</sup> 尾崎 (2013) は敬語の形への変換に注目して、誘導ツールとして「符号」を用いた授受の敬語表現の指導について述べている。

→今後、わたくしが担当させていただきます。

9)「これから、私が担当しております。」と11)「今度から、私は王小龍さんの仕事を担当しております。」は「今現在Vている」の意であるため、これから「続いてVていく」の意に置き換えて「これより、わたくしが担当してまいります。」に改めること。

×これから、私が担当しております。

×今度から、私は王小龍さんの仕事を担当しております。

・・「今Vている」の意

「続いてVていく」の意に置き換えて

→これより、わたくしが担当してまいります。

13)「今後私が担当させていただきます。」という表現については、「今後王にかわり」に続いて、担当交代の事実を伝える意味で「私が担当致します。」に改めるか、「私が担当させていただきます。」もしくは「私が担当させていただくことになりました。」にする。

→今後王にかわり、私が担当致します。<sup>13</sup>

→今後王にかわり、私が担当させていただきます。

私が担当させていただくことになりました。

#### 4.2 丁寧さの指導

〈提示例1〉

今後、私が担当致します。

この記述は宣言表現であり、丁寧さに欠ける表現である。

〔報告的宣言〕此記述是宣言表現,缺乏禮貌的表現.

今後、私が担当致しますので、よろしくお願い致します。

<sup>13</sup> 「私は担当します」と書いた学習者がいたことから、色を付すなどして「が」に注目させても良い。また、「私が担当致すことになりました。」はここでは取り上げない。

〈提示例 1〉のように「致します」のあとに枠内の表現を添える形を提示した後、変換を行うことで言い切る表現を回避する。また、下線のように、学習者が枠内と同様の表現を記述する箇所を設ける。  
私が担当致します ので、よろしくお願い致します。  
私が担当致します \_\_\_\_\_。

私が担当させていただきます ので、よろしくお願い致します。  
私が担当させていただきます \_\_\_\_\_。

私が担当させていただくことになりました ので、よろしくお願い致します。  
私が担当させていただくことになりました \_\_\_\_\_。

〈提示例 2〉

「～してください」の類は〔指示・命令〕を表すため、「お願いします」もしくは「お問い合わせですか」の形に置き換える（将「してください」置換成「お願いします」或者是「お問い合わせですか」）。

添付してください →

添付を<sup>14</sup>〔お願いします / お問い合わせ〕

学習者の表現を活かしつつ、「～してください」を「お願いします」と「お問い合わせですか」に置き換えた形で例文を示した後に、学習者に下線の箇所を見せずに変換記述させる。

24) ' 申し訳ありませんが、新製品「FT-12」の詳しい資料を送っていただきたいので、

資料はファイルにて添付を お願いします/お問い合わせか。

25) ' 申し訳ございません、新製品「FT-12」について、二

---

<sup>14</sup>「添付してお願いします」のように書く学生があることから「を」に注目させる。

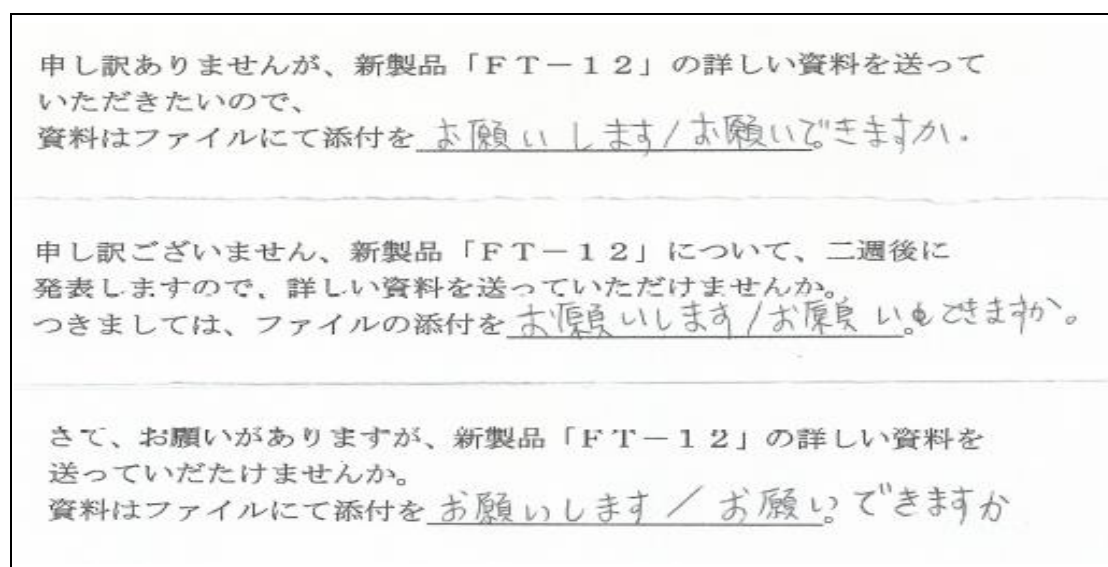
週後に発表しますので、詳しい資料を送っていただけませんか。つきましては、

ファイルの添付を お願いします/お願いできますか。

26) ' さて、お願いがありますが、新製品「FT-12」の詳しい資料を送っていただけませんか。

資料はファイルにて添付を お願いします/お願いできますか。

〈学習者の変換記述例〉 上から 24) ' 25) ' 26) ' の順である。



#### 4. 2. 1 サンプルング実践の手順と結果

後日、前掲 4. 2 の丁寧さの指導〈提示例 2〉の案を 3 名の学習者に行った。手順の概要は、次の通りである。

- (1) 学習者自身が書いた内容を互いに見せ合い、3 名が同じ書き方「授受」と「てください」の併用をしていることに気づかせる。
- (2) ワードで〈提示例 2〉の案を提示して変換記述を行う。
- (3) 3 節の課題の内容（データ資料 2）<sup>15</sup>を再度与えて、〈提示例 2〉を見せずに記述させる。
- (4) 学習者の記述内容 (3) を取り上げる。

(4) の結果は、以下の通りである。上が授業での記述であり、下が (3) での記述である。

<sup>15</sup> 授業とサンプルング実践とは受信者名と送信者名を変えた。

2 4) の学習者の記述内容

件名 = 「FT00-12」の資料について  
本文 = 近藤さん、  
申し訳ありませんが、新製品「FT00-12」の詳しい資料を  
送っていただきたいですから、資料はファイルを添してください。

AB00電器 山本

---

件名 = 新製品「FT-12」の資料 <sup>送付</sup> ~~送付~~ のお願い  
日商商事海外事業部第一営業課 藤田太郎 様

いつもお世話になっております。  
申し訳ございませんか  
貴社の新製品「FT-12」の詳しい資料を送っていただきたいので、  
お手数ですが、ファイルにて添付をお願いいたします。/お願いできますか。  
どうぞよろしくお願いいたします。

2 5) の学習者の記述内容

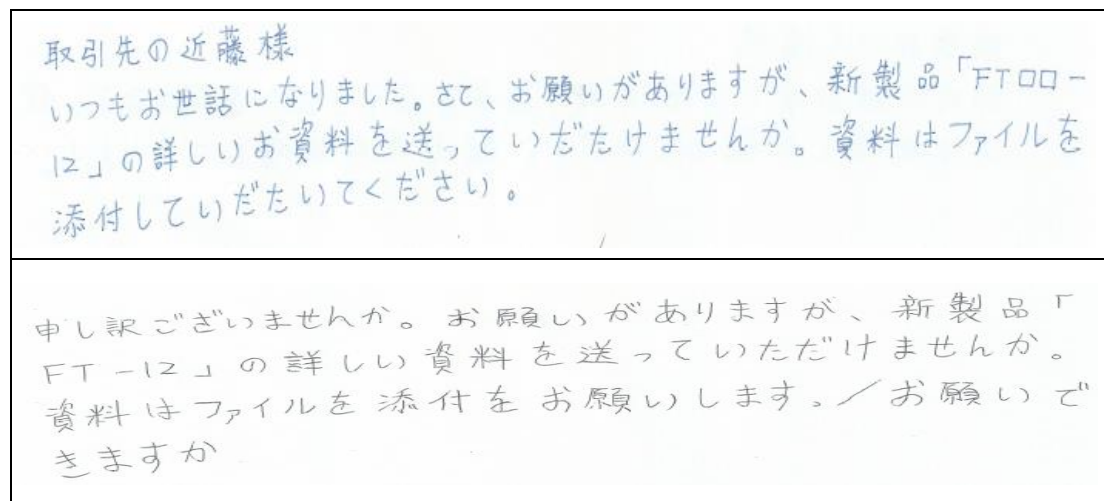
件名 = 資料を送っていたた"けまあ。"  
近藤さんへ。  
申し訳ございません、新製品「FT00-12」について、  
二週後発表しますから、詳しい資料を送っていたた"けませんか。  
それから、ファイルを添付してください。よろしくお願ひします。

AB00電器 山本

---

申し訳ございません、新製品「FT00-12」について、  
二週後発表しますから、詳しい資料を送っていたた"けませんか。  
それから、ファイルの添付をお願いいたします。よろしくお願ひします  
お願ひできますか

## 26) の学習者の記述内容



丁寧さの指導〈提示例2〉の案により「～してください」を用いない書き方を身に付けることができる。

## 5. まとめ

本稿では6項目の事例をサンプルデータとして取り上げ、その中の学習者の書き誤りを通じて考察、検討してその原因を追究することで、学習項目とその内容を提案できるに至った。以下に指導のポイントとなる提案事項を箇条書きにしてまとめておきたい。

### 1) 件名の書き方

謙譲語表現を「ます」体で言い切る形以外にも、「内容」に続いて「目的」の順にする書き方もある。

### 2) 宛名の書き方

「役職・肩書き」を用いることでその人物を高める機能があり、この場合「敬称」として用いていることになるため、「役職・肩書き」に「敬称」を添えてはいけない。

### 3) 外の人物に対しての内の人物の書き方

「先輩の姓＋さま」の形は、「先輩」は役職名ではなく、さらに「さ



ま」を用いて「敬称」として呼んでいることになるために誤りとなる。

#### 4) 敬語表現の形とその使い方

学習者が用いた敬語表現の形の多くが言い切る表現であるため、敬語表現的にするならば、後述に「お願いします」などの表現を添えるような形を用いると良い。また、敬語の形の変化の誤りとして、授受の形と「てください」との併用、授受表現の言い切る形、授受の形と使役・授受の形の混用、といった種々の表現の使い方の誤りが目立つ。

#### 5) 結びの挨拶の書き方

「では」と「今後も」のように省略せずに書き、続けて「あいさつ」表現を添える。

#### 6) 前置き表現の書き誤り

「お」の過剰添加に注意する。

### 6. 今後の課題

学習者が書き誤りを犯す原因を究明することで、それを補うための学習項目と学習内容が決まり、そこから何をどのように指導すれば良いのかといった具合に、次に繋げるための方向が定まった。今後はこの指導内容を実践し、どのように指導を行うことで成果があるのかを模索したいと考える。この点については今後の課題としたい。

#### < 付記 >

本稿は、科技部の出席国際会議（計画編號：104-2914-I-424-004-A1）の助成を受けているものであり、2015年8月に（CAJLE Annual Conference 2015 in Vancouver）で口頭発表した内容を加筆・修正を施したものである。

#### 参考文献

宇都宮陽子（2004）『～（さ）せていただく』の『定型表現』に関

- する考察—『待遇表現』の観点から—」『待遇コミュニケーション研究2号』早稲田大学待遇コミュニケーション研究会
- 大木理恵（2007）「『ビジネス日本語』授業報告—全学日本語プログラム800（超級）レベルにおいて—」『留学生日本語教育センター論集33』東京外国語大学
- 奥山益朗（1999）『状況分類別敬語用法辞典』東京堂出版
- 尾崎学（2013）『符号理論による敬語表現過程の指導法の研究』致良出版社
- 尾崎喜光（2009）『しくみで学ぶ正しい敬語』ぎょうせい
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵（1998）『敬語表現』大修館書店
- 蒲谷宏（2013）『待遇コミュニケーション論』大修館書店
- （2008）「なぜ敬語は3分類では不十分なのか」『文学11、12月号』岩波書店
- 金東奎（2003）「『オ願イシマス』に関する一考察」『待遇コミュニケーション研究創刊号』早稲田大学待遇コミュニケーション研究会
- 経済産業省（2007）「外国人留学生向けの研修のあり方について」  
<http://www.meti.go.jp/committee/materials/downloadfiles/g70410b01j.pdf>
- 平博順・田中貴秋・藤田早苗・永田昌明（2014）「ビジネスメール文に対する日本語述語項構造解析の検討」『言語処理学会第20回年次大会発表論文集』NTTコミュニケーション科学基礎研究所
- 堀井恵子（2010）「プロジェクト型ビジネス日本語教育の意義と課題」『武蔵野大学文学部紀要第11号』武蔵野大学文学部
- 松浦とも子（2003）「『使役型てもらう』構文の日中対照研究—中国語母語話者の授受表現における母語の影響—」『早稲田大学日本語教育研究3号』早稲田大学大学院日本語教育研究科
- 山本幸子（2014）「日本語ビジネス文書ライティングに見られる日本人大学生の誤用分析」『共栄大学研究論集第12号』共栄大学

## 参考テキスト

天沼香ほか（2004）『オフィスで使える！マナーも身につく！ビジネス日本語テキスト①内定者編』凡人社

奥村真希・安河内貴子（2007）『日本語ビジネス文書マニュアル』アスク

奥村真希・釜淵優子（2008）『しごとの日本語メールの書き方編』アルク