

論文の内容の要旨

氏名： 宗 甜甜

博士の専攻分野の名称：博士（総合社会情報）

論文題名：ビジネス場面における日本語の「断り」に関する研究

多くの外国人ビジネスパーソンが困難だと感じる場面として、依頼に対する「断り」を挙げることが多い。しかしこれまでの「断り」研究は、学生を対象にしたものは多数あるが、ビジネス場面での研究の数は限られている。また、データ収集の手法は、談話完成テストや、ロールプレイという調査方法が主であり、現実場面でのデータの分析はない。ビジネス場面での研究においても、現実場面でのデータを扱った研究はなされておらず、「断り」の実態は明らかになっていない。

本研究は、ビジネス場面での依頼に対する「断り」に焦点をあて、外国人ビジネスパーソンがどのように「断り」言語行動を行っているかを調査する。ビジネスメールデータの分析を通して、依頼側との対人関係別の断り戦略の特徴を明らかにする。本研究では外国人ビジネスパーソンとして、中国人ビジネスパーソンを対象とする。具体的な研究課題は下記の4点である。(1)日本人ビジネスパーソンが実際の業務上で依頼に対してどのような「断り」方と「断り」表現を使用しているか、ビジネス現場における「断り」言語行動の実態を明らかにする。(2)中国人ビジネスパーソンの「断り」に関し、日本人ビジネスパーソンの「断り」と比較することにより、その特徴を明らかにする。(3)中国人ビジネスパーソンの「断り」は学習経験や職場経験に影響を受けているか、受けているのであればどのような影響を受けているかを明らかにする。(4)読み手の視点に着目し、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンの断りメールがビジネスパーソンにどのように評価されるかを明らかにする。本研究では、「断り」方を分析する際に、「意味公式」を分析単位として用い、「断り」表現の分析では「ポライトネス理論」を援用し、各意味公式に出現した表現を分析する。

第4章では、日本人ビジネスパーソンが実際に送信した「断り」メールを調査し（調査1）、ウチソトの対人関係によって「断り」がどのように異なるかを分析した。「社外からの依頼」に対する「断り」と「社内からの依頼」に対する「断り」に分けてそれぞれ以下の4つの依頼場面での「断り」メールデータを収集した。①障害対応での作業の依頼、②製品調達／納期調整の依頼、③打ち合わせの依頼、④一般業務の依頼、という4場面である。4場面を依頼側の困る程度と断る側の負担度を総合的に考慮し、内容の緊急度の度合いにより、「高」「中」「低」の3レベルに分類した。場面①を緊急度「高」、場面②、③を緊急度「中」、場面④を緊急度「低」とした。全40通のメールを、対人関係および場面による断り戦略の相違点、「断り」に使用されている表現の相違点に分けて分析を行った。その結果、「断り」方について、対顧客の場合では、緊急度の高い依頼場面に対しては、明確に断らずに保留するケースが多く見られた。一方、一般の業務依頼に対しては、直接「不可」と断っている。対社内の場合では、直接断っていない。また、「断り」に使用されている表現として、対顧客では、緊急度に関わらず、依頼側のフェイスにあまり配慮せずに明確な不可表現で断る傾向が見られたが、相手のポジティブ・フェイスに配慮する「明確な理由」と「積極的な代案」の使用が多く見られた。一方、対社内では、断る側自身のネガティブ・フェイスを守る「曖昧な理由」と「消極的な代案」が多用されていた。

第5章は、中国人ビジネスパーソンを調査対象に、日本語でどのように断るかを調査した（調査2）。①障害対応での作業の依頼、②製品調達／納期調整の依頼、③打ち合わせの依頼、④一般業務の依頼の4つの依頼場面をそれぞれ「対顧客」と「対社内」の対人関係に分け、計8場面を設定し、「断り」メールを作成させる方法をとった。中国人ビジネスパーソンの「断り」方を明らかにした上で、日本人に対する調査の結果と比較分析を行った。その結果、「断り」方について、中国人は顧客からの緊急度の高い依頼に対し直接断るが、緊急度の高くない依頼に対しては「間接断り」を使用していた。また、対社内では、緊急度にかかわらず、「不可」の使用が多かった。日本人は顧客に対しては「直接断り」を用い「断り」を明言するが、社内に対しては間接的に断っており、中国人と日本人の間で大きな相違点が観察された。「断り」に使用される表現について、中国人と日本人の共通点として、顧客に対しては、相手のポジティブ・フェイスに配慮する「明確な理由」と「積極的な代案」を多用し、社内に対しては、断る側自身のネガティブ・

フェイスを守る表現の「消極的な代案」を多用していた。一方、{不可} 表現において、日本人は対顧客では明確な不可表現で断る傾向があったが、中国人は、対顧客では「婉曲的な不可表現」を用い、対社内では配慮のない「明確な不可表現」の使用が多かった。また、日本人のデータに現れなかった{理解の要求} や {不可} に使用される「～しかねます」の表現が中国人ビジネスパーソンに見られた。

第6章は、調査2に協力した中国人ビジネスパーソンを対象に、フォローアップインタビューを実施した(調査3)。その結果、断りメールの作成時に職場経験をもっとも参考にしていた。その他、教科書で学んだ表現を参考にしたことも確認できた。メールを書いた際のポイントとして、緊急度にかかわらず、対顧客では相手との関係、対社内では、明確に断る意思を伝えることが挙げられた。また、相手に納得させるため、明確に理由を提示することを重視している。

第7章は、ビジネス日本語教科書を調査した(調査4)。調査対象の教科書14冊のうち、12冊がビジネス会話の教科書で、2冊がビジネスメールの教科書であった。分析した結果、会話中心の教科書で扱われている「断り」については、対社内でも対社外でも間接的な「断り」が使用され、ウチソトによる「断り」方の違いがなかった。また、メールでの「断り」は全例において直接断っており、日本人ビジネスパーソンの実態調査の結果と同様の「断り」方であった。しかし、社内に対するメールでの「断り」を扱う教科書はなかった。また、「断り」に使用されている文型や表現には、中国人ビジネスパーソンのみが使用した{遺憾} や {理解の要求}、 「～のほど」の表現、「～かねる」などの表現が取り上げられており、教科書の内容が中国人ビジネスパーソンの「断り」表現の選択に影響を与えていることが裏付けられた。

第8章は、これまで収集した両者が書いたメールを日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンが読んでどのように評価するか調査を行った(調査5)。その結果、日本人評価者は、中国人の顧客への「緩和した不可表現」に対し、「できないと言った方がよい」「明確な不可表現のほうがよい」と意見を述べている。これは、日本人ビジネスパーソンの「断り」の特徴とも一致している。また、中国人の社内に対する「直接不可」表現に対し「内部のメールであればよい」と特に失礼にならない印象を持ち、コミュニケーションに支障や対人関係にネガティブな影響を与えることはないと考えられる。一方、中国人評価者は日本人が使用した「明確な不可表現」の「できません」に対し、「日本人ビジネスメールとして硬い」との印象を述べており、円滑なコミュニケーションに支障をきたす可能性がある。これは、中国人ビジネスパーソンは「力関係の強い相手に対し、婉曲的な表現が望ましい」と思っている側面があることが一因であると考えられる。また、日本人ビジネスパーソンが社内に対して「間接断り」を使用しているのに対し、中国人評価者が、書き方が効率的ではないとコメントし、読み手の視点においても、{不可} 表現の使用の受け取り方に違いが再確認できた。

上記調査の結果から、中国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンとのもっとも大きな違いは、ウチソトの対人関係による「断り」方の傾向が異なることである。また、読み手の評価に関する調査の結果から、中国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンの考え方の違いが明らかになり、「断り」言語行動における配慮の仕方と考え方が異なることを明らかにしたことは本研究の成果の一つである。一方、両者の「断り」の共通点も多く確認できた。中国人ビジネスパーソンへのフォローアップインタビューの結果から、中国人ビジネスパーソンの「断り」は、職場経験、母語の影響、教科書の影響を受けていることが確認できた。中国人ビジネスパーソンは「断り」方を日本人ビジネスパーソンの思考様式や言語様式に合わせているが、日本人ビジネスパーソンの特徴とは異なっていた。外国人ビジネスパーソンも日本人ビジネスパーソンも、接触や交流を重ねていくうちに、思考様式や言語行動様式が少しずつ変わっていくことが考えられるが、今後は外国人ビジネスパーソンは日本人のスタイルに合わせてというのではなく、日本人ビジネスパーソンの配慮の考え方を理解し、お互いの相違点に考慮しつつ、柔軟性をもってコミュニケーションを図るべきだろう。

本研究は外国人ビジネスパーソンの「断り」メールに焦点をあてた研究があまり見られない中、中国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンの「断り」言語行動における共通点と相違点を分析し、さらに読み手の評価を通じて両者の考えを明らかにした。この研究が、中国人ビジネスパーソンが日本人ビジネスパーソンとの日本語を使用する接触場面において、円滑なビジネスコミュニケーションの一助となることを願う。