

## 論文審査の結果の要旨

氏名：宗 甜 甜

博士の専攻分野の名称：博士（総合社会文化）

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

審査委員：(主 査) 教授 島田めぐみ ㊞

(副 査) 教授 保坂敏子 ㊞ 准教授 丸森一寛 ㊞

### 論文審査要旨

#### 1. 本論文の構成

本論文の構成は、以下の通りである。

#### 第1章 研究の背景

- 1.1 研究の背景
- 1.2 用語の定義
- 1.3 研究の目的
- 1.4 本論文の構成

#### 第2章 先行研究と本研究の位置づけ

- 2.1 「断り」に関する理論的な枠組みおよび研究概観
- 2.2 「断り」に関する対照研究
- 2.3 母語話者と学習者の「断り」に関する比較研究
- 2.4 教科書における「断り」に関する先行研究
- 2.5 まとめと本研究の位置づけ

#### 第3章 研究の方法

- 3.1 問題提起および本研究のポイント
- 3.2 本研究における分析方法
- 3.3 本研究の分析の観点

#### 第4章 日本語母語話者における「断り」(調査1)

- 4.1 調査の目的
- 4.2 調査の方法
- 4.3 分析結果
- 4.4 考察
- 4.5 本章のまとめ

#### 第5章 中国人ビジネスパーソンにおける「断り」(調査2)

- 5.1 調査の目的
- 5.2 調査の方法
- 5.3 分析結果
- 5.4 考察
- 5.5 本章のまとめ

#### 第6章 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(調査3)

- 6.1 調査の目的
- 6.2 調査概要
- 6.3 結果
- 6.4 本章のまとめ

#### 第7章 ビジネス日本語教科書における「断り」(調査4)

- 7.1 調査の目的
- 7.2 調査の方法

### 7.3 分析結果

### 7.4 本章のまとめ

## 第8章 読み手の評価に関する調査（調査5）

### 8.1 調査の目的

### 8.2 調査概要

### 8.3 分析結果

### 8.4 本章のまとめ

## 第9章 おわりに

### 9.1 本論文のまとめと考察

### 9.2 今後の課題

## 引用文献

## 調査対象教科書

## 資料1

## 資料2

## 2. 本論文の概要

本論文の目的は、メールを用いたビジネス場面において外国人ビジネスパーソンが依頼に対しどのように「断り」言語行動を行っているかを検証することにある。具体的な研究課題は、次の4点である。

- (1) 日本語を母語とするビジネスパーソン（以下、日本人ビジネスパーソンとする）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) 日本で働く日本語非母語話者のビジネスパーソン（以下、外国人ビジネスパーソンとする）がビジネス場面において対人関係によってどのように「断り」を行っているかについて、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) 外国人ビジネスパーソンの「断り」は学習経験やビジネス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外国人ビジネスパーソンが、相手の断りメールをどのように評価するかを明らかにする。

本論文で対象とする外国人ビジネスパーソンは、中国人ビジネスパーソンに限定している。

まず第1章において研究の背景、目的、論文の構成が述べられ、第2章において、日本語の「断り」に関する先行研究がレビューされた。先行研究をレビューした上で、本研究の新奇性として、1) ビジネス場面における「断り」に焦点を当てること、2) 実際のビジネス場面でやりとりされたメールデータを調査対象とすること、3) ビジネス日本語の教科書における「断り」の扱いを分析すること、4) 「断り」メールを読む「読み手」の評価を分析することをあげている。

第3章では、本研究で行われた5つの調査について、その目的と研究方法を述べている。収集された「断り」表現の機能を分析するための分析単位「意味公式」と、各意味公式に出現した表現を分析するために援用する「ポライトネス理論」に関し、詳細に解説している。

第4章では、研究課題(1)を明らかにするために日本人ビジネスパーソンが実際に送信した「断り」メール40件を分析した(調査1)。その結果、ウチソトの対人関係、緊急度によって「断り」方や使用される表現が異なることを明らかにした。

第5章では、研究課題(2)を明らかにするために、中国人ビジネスパーソンを対象に、「断り」メールを作成させる実験を行い、その結果を分析した(調査2)。その結果、社内の者に対して中国人ビジネスパーソンは「直接断り」を多く用いることが明らかになったが、これは第4章で明らかにした日本人ビジネスパーソンの特徴、すなわち、社内の者に対して「間接断り」を用いるという傾向と大きく異なっていた。また、「断り」に使用される表現についても、両者には明らかな違いが認められた。日本人は対顧客では「明確な不可表現」「明確な理由」「積極的な代案」を用い、対社内では「曖昧な理由」「消極的な代案」を用いる傾向があるが、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。

第6章では、研究課題(3)を明らかにするために、調査2の協力者である中国人ビジネスパーソンの一部を対象にフォローアップインタビュー調査を実施し、「断り」メールの内容が、職場経験のほか日本語学

習や日本語の教科書からの影響を受けていることを明らかにした（調査3）。このうち、教科書の影響を確認することを目的に、第7章では、ビジネス日本語教科書における「断り」の扱いを分析している（調査4）。14冊のビジネス日本語教科書を分析した結果、中国人ビジネスパーソンだけが用いる表現（「ご理解のほどよろしく申し上げます」「～かねます」等）が取り上げられていることが明らかにされ、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、研究課題（4）にかかわり、調査1と調査2で収集した「断り」メールを執筆者以外の日本人ビジネスパーソン（日本人評価者）と中国人ビジネスパーソン（中国人評価者）が読んで、どのように評価するか実験を行っている（調査5）。分析の結果、日本人評価者は、中国人の顧客への「婉曲的な不可表現」に対し、また、中国人評価者は日本人の顧客への「明確な不可表現」に対し、否定的な印象を述べているなど、両者は「断り」表現の受け取り方にも違いがあることを明らかにした。

これらの調査の結果を受け、9章で考察を行っている。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」言語行動における最も大きな差異は、ウチソトの対人関係による「断り」方、相手への配慮の仕方にあることを明らかにした。その一方で、中国人ビジネスパーソンが日本人の思考様式に合わせようとしていることも認められた。今後は中国人ビジネスパーソンが日本人のスタイルに合わせるのではなく、日本人ビジネスパーソンの配慮の考え方を認識し、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と結んでいる。

### 3. 本論文の成果と問題点

本論文での成果は以下のように集約される。

- (1) 日本人ビジネスパーソンが実際に送信したビジネスメールを分析し、ビジネス場面における「断り」の実態の一端を明らかにしたこと。
- (2) 外国人ビジネスパーソンを対象に実験を行い、ビジネスメールでの断り方と断り表現の特徴を明らかにし、さらに日本人ビジネスパーソンとの相違点を明らかにしたこと。
- (3) 外国人ビジネスパーソンによる「断り」メールに及ぼす影響を探るために、フォローアップインタビューと教科書分析を行い、教科書による影響の存在を明らかにしたこと。
- (4) 日本人ビジネスパーソンと外国人ビジネスパーソンが「断り」メールをどう評価するかを探ることにより、読み手の視点という観点からも両者の意識が異なることを明らかにしたこと。
- (5) これらは、ビジネス日本語の教育に対して示唆を与える内容である。また、高度外国人材の活躍が期待される現在、日本人と外国人の円滑なコミュニケーション実現のために、本研究の意義は大きい。

一方で、本論文にはいくつかの問題点が認められる。

日本人ビジネスパーソンのメールデータは実際に送信されたものであるが、中国人ビジネスパーソンのデータは実験により収集されたものであった。実際のメールデータと実験によるデータで差異がなかったか疑問が残る。

分析の観点として、依頼側と断る者との間のウチソト関係を取り上げているが、上下関係は取り上げられていなかった。ビジネス場面において上下関係は重要な要素になる可能性は大きい。さらに、中国人ビジネスパーソンの日本での勤務年数は考察されなかったが、分析を行うことにより有益な情報が得られたのではないだろうか。

中国人ビジネスパーソンの「断り」に影響を与えた要素としてビジネス日本語の教科書のみを分析しているが、一般の日本語の教科書の影響の有無の可能性も検討する必要があったのではないだろうか。

また、中国人ビジネスパーソンのみが対象とされたが、外国人ビジネスパーソンの言語行動を明らかにするためには、ほかの言語文化圏出身のビジネスパーソンの検討も必要ではなかったか。

上述のように本論文には不十分な点がいくつか挙げられる。しかし、それらは本論文の学術的成果の価値を損なうものではない。

以上のことから、ここに審査員一同は、本論文が当該分野の研究に寄与するに十分な成果を挙げたものと判断する。よって、本論文は博士（総合社会文化）の学位を授与されるに値するものと認められる。

以 上

令和3年 1月 21日