

ビジネス場面における日本語の
「断り」に関する研究

日本大学大学院総合社会情報研究科
博士後期課程 総合社会情報専攻

令和2年度

指導教員 島田 めぐみ 教授

71171008 宗 甜甜

目次

目次	I
第1章 はじめに	1
1.1 研究の背景	1
1.1.1 「断り」研究の重要性	1
1.1.2 日本における外国人労働者の現状およびビジネス日本語研究の重要性	1
1.2 用語の定義	3
1.2.1 発話行為である「断り」言語行動	3
1.2.2 ビジネス日本語とビジネスコミュニケーション	3
1.3 研究の目的	5
1.4 本論文の構成	6
第2章 先行研究と本研究の位置づけ	8
2.1 「断り」に関する研究の理論的な枠組みおよび研究概観	8
2.1.1 「断り」研究の理論的枠組み	8
2.1.2 依頼に対する「断り」に関する先行研究の概観	9
2.2 「断り」に関する対照研究	10
2.2.1 一般場面での対照研究	10
2.2.2 ビジネス場面での対照研究	13
2.3 母語話者と学習者間の「断り」に関する比較研究	14
2.3.1 学生を対象とした比較研究	14
2.3.2 ビジネス場面での比較研究	17
2.4 教科書における「断り」に関する先行研究	18
2.5 まとめと本研究の位置づけ	20
第3章 研究の方法	23
3.1 問題提起および本研究のポイント	23
3.2 本研究における分析方法	24
3.2.1 分析単位——意味公式	24
3.2.1.1 意味公式とは	24
3.2.1.2 「断り」の意味公式の分類	24
3.2.2 ポライトネス理論	27
3.2.2.1 Leech (1983) のポライトネス理論	27
3.2.2.2 Brown & Levinson (1987) のポライトネス理論	28
3.3 本研究の分析の観点	30
第4章 日本語母語話者における「断り」(調査1)	31

4.1	調査の目的.....	31
4.2	調査の方法.....	31
4.2.1	データ収集の方法.....	31
4.2.2	データ分析方法.....	32
4.3	分析結果.....	32
4.3.1	「断り」メールの構成要素.....	32
4.3.2	「断り」部分の意味公式の使用.....	34
4.3.2.1	顧客に対して断る場合.....	34
4.3.2.2	社内に対して断る場合.....	38
4.3.3	「断り」表現の使用.....	41
4.3.3.1	「直接断り」の{不可}表現.....	41
4.3.3.2	「間接断り」の{弁明}表現.....	42
4.3.3.3	「関係維持発言」の{代案提示}表現.....	42
4.4	考察.....	43
4.5	本章のまとめ.....	44
第5章	中国人ビジネスパーソンにおける「断り」(調査2).....	46
5.1	調査の目的.....	46
5.2	調査の方法.....	46
5.2.1	調査概要.....	46
5.2.2	調査協力者.....	48
5.3	分析結果.....	48
5.3.1	「断り」メールの構成要素.....	48
5.3.2	「断り」部分の意味公式の使用.....	50
5.3.2.1	顧客に対して断る場合.....	50
5.3.2.2	社内に対して断る場合.....	58
5.3.3	「断り」表現の使用.....	66
5.3.3.1	「直接断り」の{不可}表現.....	66
5.3.3.2	「間接断り」の{弁明}表現.....	67
5.3.3.3	「関係維持発言」の{代案提示}表現.....	67
5.3.3.4	その他表現形式における配慮表現.....	68
5.4	考察.....	69
5.4.1	中国人ビジネスパーソンの対人関係による「断り」方の考察.....	69
5.4.2	日本人結果との比較考察.....	69
5.5	本章のまとめ.....	71
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).....	73
6.1	調査の目的.....	73
6.2	調査概要.....	73
6.3	結果.....	74

6.3.1	日本語学習歴	74
6.3.2	断りメールの書き方の知識リソース	75
6.3.3	メール作成において重視するポイント	76
6.3.4	通常の断りメール作成時に留意する点	81
6.4	本章のまとめ	82
第7章	ビジネス日本語教科書における「断り」(調査4)	84
7.1	調査の目的	84
7.2	調査の方法	84
7.2.1	データ収集の方法	84
7.2.2	データ分析方法	85
7.3	分析結果	86
7.3.1	教科書における「断り」場面	86
7.3.2	教科書における「断り」方	87
7.3.2.1	社内に対して断る場合	88
7.3.2.2	社外に対して断る場合	91
7.3.3	教科書における「断り」表現	95
7.3.3.1	「ちょっと」の使用について	95
7.3.3.2	「直接断り」の{不可}表現	95
7.3.3.3	「間接断り」の{弁明}表現	96
7.3.3.4	関係維持の表現	96
7.3.3.5	その他の表現	96
7.4	本章のまとめ	97
第8章	読み手の評価に関する調査(調査5)	99
8.1	調査の目的	99
8.2	調査概要	99
8.3	分析結果	100
8.3.1	対顧客の「断り」メールに対する評価	100
8.3.2	対社内の「断り」メールに対する評価	106
8.4	本章のまとめ	111
第9章	おわりに	114
9.1	本論文のまとめと考察	114
9.2	今後の課題	120
謝辞	121
引用文献	122
調査対象教科書	128
資料1	129

資料 2..... 143

第1章 はじめに

本章では、研究の背景、「断り」に関連する用語の定義および本研究の目的、本論文の全体的な構成について述べる。

1.1 研究の背景

1.1.1 「断り」研究の重要性

「断り」とは、相手（依頼者・要求者など）の意図に応じず、断る側の領域（「自由にいたい」のような気持ち）を守る発話行為である（権 2008）。断り行為は最も相手に不快感を与える行為で、対人関係上の障害が生じないように配慮すべきだと言われている（森山 1990）。断り表現は適切さを欠くと、両者間の人間関係は危険性をもつことにもなりかねない（文 2007）。また、肖・陳（2008）も同じように、「断り」言語行動は相手の意に添えない気持ちを相手に伝達し、理解してもらおう行動であり、ある程度相手の心情を害し、人間関係を損なう危険性があると指摘している。「断り」を果たす際には、人間関係を維持するために、相手に不快な思いをさせない配慮が必要であると言われてきた。すなわち、「断り」の仕方や表現の如何によって、相手との間に理解のずれを生じ、コミュニケーション上の摩擦を生み、本来の人間関係に影響を与え、良好な関係を保てなくなる危険性がある。

日本語での「断り」において、断る意思を明言せず、間接的に断る特徴があると多くの研究で指摘されており（生駒・志村 1993、藤森 1994 など）、日本語での「断り」は日本語非母語話者にとってわかりにくいこともあったと考えられる。日本語母語話者が断るつもりで発したにもかかわらず、非母語話者はその意図を正確に受け取ることができず、誤解が生じることもあるだろう。したがって、非母語話者にとって、日本語の「断り」表現について理解し、円滑なコミュニケーション能力を身につけ、良好な人間関係を形成するためには、日本語における「断り」方や「断り」表現の特徴などについて学ぶ必要があると思われる。日本語非母語話者の学習者は日本語における「断り」方や「断り」表現の特徴などについて学ぶことがなければ、日本語母語話者との日本語による会話において、母語話者からの「依頼」等を断る際、また母語話者からの「断り」を受け取る際に、コミュニケーション上の障害を起し、人間関係にダメージを与える可能性があると考えられる。つまり日本語の「断り」方や「断り」表現について学び、理解することはコミュニケーション上の言語レベルでの情報伝達のみならず、より良好な人間関係の形成および維持にも必要である。そのため、日本語における「断り」の特徴を明らかにし、日本語非母語話者に提示する必要があると考える。

1.1.2 日本における外国人労働者の現状およびビジネス日本語研究の重要性

ビジネスのグローバル化および日本国内の労働人口不足に伴い、日本の外国人労働者は近年増加の一途にある。厚生労働省の『「外国人雇用状況」の届出状況まとめ』（平成 30 年（2018 年）10 月末現在）によると、外国人労働者を雇用している事業所数は 216,384 か所（前年比 11.2%増）、外国人労働者数は 1,460,463 人（前年比 14.2%増）に達しており、

平成 19 年（2007 年）に届出が義務化されて以降、過去最高を更新した¹。平成 30 年（2018 年）12 月には改正入国管理法が成立し、今後外国人労働者はさらに増えていくと予想できる。在日外国人労働者の増加により、外国人が日本語を使用する機会が増え、ビジネス場面においても、日本人との日本語での交流も増加すると考えられる。外国人労働者にとって、職場において仕事の能力を最大限発揮するためには、上司や同僚、場合によって取引先も含め、さまざまな立場のビジネスパーソンと不自由なく、かつ円滑なコミュニケーションができるレベルの日本語能力が必要である。また、IT 技術の発展および職場での普及と活用により、電話や対面でのやりとりのみならず、インターネットを利用した電子メールもビジネスコミュニケーションの主要な手段になってきた。メールは文字を利用した形の情報手段であるが、一対一、一対多数のコミュニケーション手段として広く利用される。一般社団法人日本ビジネスメール協会が行った 2016 年の調査²によると、仕事上でのコミュニケーションをとる主な手段は「メール(98.22%)」「電話(91.06%)」「会う(75.97%)」と続く。電子メールでのコミュニケーションにおいては、非言語情報を通じて相手の意志を読み取ることができないため、言語情報のみで、誤解のないように意思伝達を行うことと同時に、ビジネスを遂行していく上で対人関係を考慮しながら人間関係の維持に努めることも重要である。

このようなビジネス場面での日本語使用のニーズがますます高まっている状況の中で、外国人労働者によるビジネス場面での日本語使用を対象とした研究も徐々に進んできている。外国人ビジネスパーソンが日本語母語話者との接触場面において、さまざまなコンフリクトや摩擦が生じることがある（立川 2013、眞鍋 2015）。その中で、多くの外国人ビジネスパーソンは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、「依頼」に対する「断り」に特化した場面を取り上げた研究はあまり見られないのが現状である（喬 2015）。また、筆者が調べた限り、2015 年以降も日本語母語話者や日本語を使用する外国人ビジネスパーソンを対象としたビジネス場面における日本語の「断り」研究はまだ非常に少ない。すなわち、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、また、相手と良好な関係を保ち、ビジネスを円滑に進めるために、どのような表現を用いて「断り」の意図を相手に適確に伝えることができるか、さらにいかに「断り」言語行動をより効果的に達成するかについてはまだ研究が限られており、明らかにされていないのが現状である。そのため、ビジネス場面ではどのような点に配慮して「断り」言語行動を行う必要があるのか、日本人ビジネスパーソンと外国人ビジネスパーソンの「断り」方の実態を示すことは重要な課題だと言える。このような状況を踏まえ、本研究では、多くの外国人ビジネスパーソンが難しいと思っている依頼に対する断りメールを取り上げ、日本人ビジネスパーソンと外国人ビジネスパーソンが意思伝達と同時に対人関係をどのように維持しているかを明らかにしたい。

¹ 厚生労働省のホームページより（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_03337.html）。（2019 年 6 月参照）

² 仕事でメールを使っている人を対象に行なったインターネット回答方式の調査であり、有効回答数は 3,088 件である。

1.2 用語の定義

1.2.1 発話行為である「断り」言語行動

本研究では、「断り」を発話行為として捉えるため、ここで発話行為の定義について述べる。発話によって遂行される行為を発話行為(言語行為)という。発話行為は Austin (1962) が発表した“*How to Do Things with Words*” (『言語と行為』) によって提唱されたもので、「to say something is to do something」(Austin 1962 : 12) (「何かを言うことは何かの行為をすることである」) (清水 2009 : 15) と主張されている。発話行為の遂行は、以下の (1) 発話行為 (locutionary act、伝達を目的として、文法的に正しい文を発話する行為)、(2) 発話内行為 (illocutionary act、発話に慣習的に結びついた遂行的機能/発話の力を果たす行為)、(3) 発話媒介行為 (perlocutionary act、発話を通して聞き手に効果や影響を与える行為) の 3 つのタイプに分類されている。「依頼」「誘い」や「断り」「謝罪」などは発話行為の例として挙げられる。「断り」は相手との人間関係の維持が非常に必要とされる発話行為であり、相手の意向に沿えない行為であるため、特に人間関係を保ちながら、相手が不快を感じることを避けるようなさまざまなストラテジーが必要であるとしばしば指摘されている。ラオハブラナキット (1997)、施 (2005)、文 (2007) などの先行研究では、「断り」は単に相手の要請を実行することができないことを伝えるだけではなく、どのように人間関係を保全するかという点にも焦点を当てている。

本研究では、「断り」を発話行為の一種として捉える。「断り」という発話行為には、単なる情報伝達という目的のみならず、断る相手との社会的関係の維持管理という機能が備わっていると考えられる。本研究では、ビジネス場面において、ビジネスをうまく遂行していく上ではどのように断る相手との社会的関係を維持管理しながら「断り」を行っているのかについて分析を行うことにする。

1.2.2 ビジネス日本語とビジネスコミュニケーション

仇 (2016) では、教育の立場から、中国における「ビジネス日本語」に関する教育の現状を分析している。仇 (2016) は「ビジネス日本語」を「日本語を含むビジネス職務に必要な知識と能力である」と定義し、ビジネス日本語には単なる言語知識のみならず、それ以上の能力が必要であると強調している。

社団法人国際日本語普及協会 (AJALT) が出版したビジネス日本語書籍『*Japanese For Professionals*』(1998) の「本書について」(p.1) の冒頭では、ビジネス場面で使われる日本語の表現を次のように捉えている。

「「ビジネス」とは、ある組織に属している人間が、同じ組織または外部の人間と、その組織の機能または目的を達するために、なんらかの関わりあいを持つ行為である。したがって、ビジネスの世界で用いられている日本語の表現は、組織の内外における「うち・そと」や組織内の上下関係など、対人関係により変化する日本語固有の待遇表現の要素が深く関わってくる。また、「和をもって尊しとなす」とする日本の文化的風土の中では、意思疎通にあたって断定的表現を避け間接的な表現を用いることが多い。殊にビジネスの場では、人間関係を通してビジネスの継続性を保つという観点から、断定回避表現が多用される。」

上記では、ビジネス場所におけるコミュニケーションはビジネス上の対人関係に影響されており、ビジネス上の目的を達成する前提のもとに、日本語の特徴の一つである「待遇表現」という要素がビジネス場面における人間関係の維持に重要性を発揮していると強調している。

また、藤本（1993）も、「ビジネス場面における日本語使用」について次のように述べており、ビジネス場面における人間関係に関わる表現形式であることを説明している。

「ビジネスとは一つの組織に属している人間が同じ組織あるいは、他の組織に属している人間と、その組織の機能、またはその目的を達するために何らかの関わりあいを持つ行為であり、ビジネス・ジャパニーズとはそうしたビジネスを通じて、人と人との関わり合いを持ちつつ、意思疎通を行う日本語による表現様式であると考えた。それは人間関係に関わる表現形式である（中略）、組織の中における上下関係、または外の組織に属する人との関係について言えば「内と外」に関わる表現でもあり、また、その場合にも上下の関係も入り込んでくることがある」（p.10）

ビジネスコミュニケーションについて、近藤（2007）ではビジネスコミュニケーションを「ビジネスのための言語行動と非言語行動を含むコミュニケーション活動全般」と定義しており、ビジネスコミュニケーションをビジネス場面におけるコミュニケーション全般と捉えている。また、ビジネスコミュニケーションに関する研究を概観した李（2002）では、ビジネスコミュニケーションに関する研究を企業内コミュニケーション、企業外コミュニケーション、セールストークの3つに分けている。このように、ビジネスコミュニケーションを社内に対するものか、社外に対するものかという視点から捉えることもできる。さらに、西尾（1994）はビジネスコミュニケーションを、「ビジネスがうまく運べるようにビジネス関係者がよき人間関係を作り、また保つためのコミュニケーションのスタイル」（p.9）と定義している。ビジネス場面での日本語使用およびコミュニケーションはどちらも人間関係と深く関わっていることを強調している。上記を踏まえ、ビジネス日本語はビジネス場面における人間関係を重視した表現または言語形式として捉えることができる。

「ビジネス日本語」、「ビジネスコミュニケーション」等の用語はビジネス場面での日本語使用に関する研究や、教育現場でのビジネス日本語に関する実践研究などにおいて使用されている（石原・ウォーカー・伊藤 2015、堀井 2018 など）。本研究も、ビジネス場面での日本語使用を研究対象とし、その中で、「ビジネス日本語」における「断り」場面に特化し、研究の焦点をあてる。特にビジネスコミュニケーションにおいて、「断り」を果たす際、人間関係を保つために、どのような配慮をすべきかに重点を置く。また、本研究ではビジネスメールを取り上げて分析対象とするが、「ビジネスメール」を「社内外の関係者を相手に、業務で利用する電子メール」と定義する。そして、仕事をしている人、ビジネス活動を従事する人は「ビジネスマン」、「ビジネス関係者」、「ビジネスパーソン」などの呼び方が使われてきたが、本研究では、ビジネス活動を従事しているすべての人を「ビジネスパーソン」と称す。

1.3 研究の目的

本研究では、ビジネス場面において、外国人ビジネスパーソンが困難と感じる日本語での依頼に対する「断り」に焦点をあてる。日本人ビジネスパーソンと外国人ビジネスパーソンの「断り」の言語行動を探り、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ストラテジーの特徴を明らかにし、外国人ビジネスパーソンは日本人ビジネスパーソンと円滑にコミュニケーションできるか、日本人ビジネスパーソンとさらに円滑にコミュニケーションできるようになるため、どのようなことに留意するかを検討する。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。ビジネス場面で一番多く利用されているコミュニケーション手段「メール」を取り上げ、分析を行う。具体的な研究課題は下記のとおりである。

1. 日本語を母語とする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. 日本で働いている中国人ビジネスパーソン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. 中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中国人ビジネスパーソンの断りメールが読み手の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。

1 つ目の目的を達成するために、日本人ビジネスパーソンが実際にやりとりしているメールを調査し（調査 1）、「断り」が行われているメールを取り上げて分析に用いる。その際、依頼内容により、依頼事項の緊急度の高いものから一般的な業務依頼という緊急度の低いものまでレベル分けを行う。また、ウチソトの対人関係別に、緊急度の異なる依頼場面に対する「断り」データを収集する。対人関係とは、日常生活全般において、コミュニケーション行動を含め個人が認識する他者との関係のことである（酒井 2010）が、本研究では、そのうちの「ウチソト」の関係、すなわち、「ソト」という顧客（社外）に対する関係と「ウチ」という社内に対する関係を分析の対象とする。「断り」の発話行為に際して、相手との「ウチソト」の対人関係を考慮し、どのような言語表現を用いて良好な関係を保ちつつ「断り」を行っているかに注目し、収集されたデータをもって、断る相手との対人関係によって言語行動における断りストラテジーの特徴がどのように異なるのかについて分析する。分析の結果から、ウチソトの対人関係および場面によって、日本人ビジネスパーソンの「断り」方および「断り」表現の特徴がどのように異なるかを明らかにする。

2 つ目の目的を達成するために、在日中国人ビジネスパーソンを対象に調査（調査 2）を実施する。依頼内容に対しコンピューターで「断り」のメールを書く調査を行い、収集したデータを分析し、日本人の結果と比較した上で、対人関係によって中国人ビジネスパーソンの「断り」メールの特徴がどのように異なるかを明らかにする。

3 つ目の目的を達成するために、調査 2 の協力者である中国人ビジネスパーソンを対象

に、フォローアップインタビューを実施する（調査3）。協力者の日本語学習歴、ビジネス日本語の習得歴および「断り」メールを書く際に気をつけた点、参考にした知識のリソースを明らかにすることにより、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動は職場経験、日本語学習、勉強した教科書などに影響されているかを明らかにする。

また、どのような教材が用いられ、どのような内容が教えられているかが学習者のビジネスコミュニケーションに大きな影響を与えていると言われている（寅丸・饗場・作田 2017）ため、ビジネス日本語教科書における「断り」を調査し（調査4）、教科書では依頼に対する「断り」がどのように扱われているかを明らかにする。また、教科書では対人関係や場面による「断り」方および「断り」表現を分析する。実際の日本人ビジネスパーソンの「断り」との相違点および、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動への影響について考察する。

4 つ目の目的について、メールは書き手のみならず、読み手も必ずいるため、読み手からどのような評価を受けるかを明らかにすることが重要だと考える。目的4を達成ために、読み手が日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンが書いた断りメールを読んでどのような印象を受けるかについて調査を実施する（調査5）。読み手の評価を明らかにすることにより、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンがお互いに理解できるか、支障なくコミュニケーションできるかを考察する。

1.4 本論文の構成

本節では、本研究の構成について記述する。第1章では、研究の背景、用語の定義、本研究の目的を述べた後、論文全体の構成を概観する。第2章では、日本語の依頼に対する「断り」に関する研究の概観およびビジネス場面での「断り」に関する先行研究をまとめる。これまで行われてきた主要な先行研究を概観し、その成果と課題を踏まえた上で、本稿における研究課題を提示する。第3章では、先行研究の分析から得た課題をもとに、本研究の目的と方法を具体的に述べ、研究のポイントについて記述する。第4章では、目的1「日本語を母語とする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」ことを達成するための調査1の方法および分析結果について述べる。つまり、日本語母語話者における「断り」の実態の分析に関する研究方法、分析結果及び考察について記述する。第5章は、目的2「日本で働いている中国人ビジネスパーソン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」ことを達成するための調査2の方法および分析結果について述べるものである。中国人ビジネスパーソンにおける「断り」について調査方法および分析結果を述べる。その上で、日本語母語話者の特徴と比較考察し、中国人ビジネスパーソンの「断り」の特徴を明示する。第6章では、目的3「中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」ことを達成するため、中国人ビジネスパーソンを対象としたフォローアップインタビュー調査（調査3）の結果を述べる。第7章では、目的3を明らかにするため、さらにビジネス日本語教科書における「断り」を分析対象とし調査4を行う。その分析結果について記述し、教

科書ではどのように「断り」を提示しているかを明らかにした上で日本人ビジネスパーソンの「断り」実態と比較分析し、中国人ビジネスパーソンの「断り」に与える影響を考察する。第8章では、目的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読み手の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」ことを達成するため、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンが書いた「断り」メールを読み手がどのように評価するかを取り上げる（調査5）。第9章では、結論として、本研究の結果と問題点をまとめた上で、ビジネス日本語教育における示唆および今後の課題について整理する。

本論文の全体構成は下記の図 1-1 で示す。図では、ビジネスパーソンを BP とする。

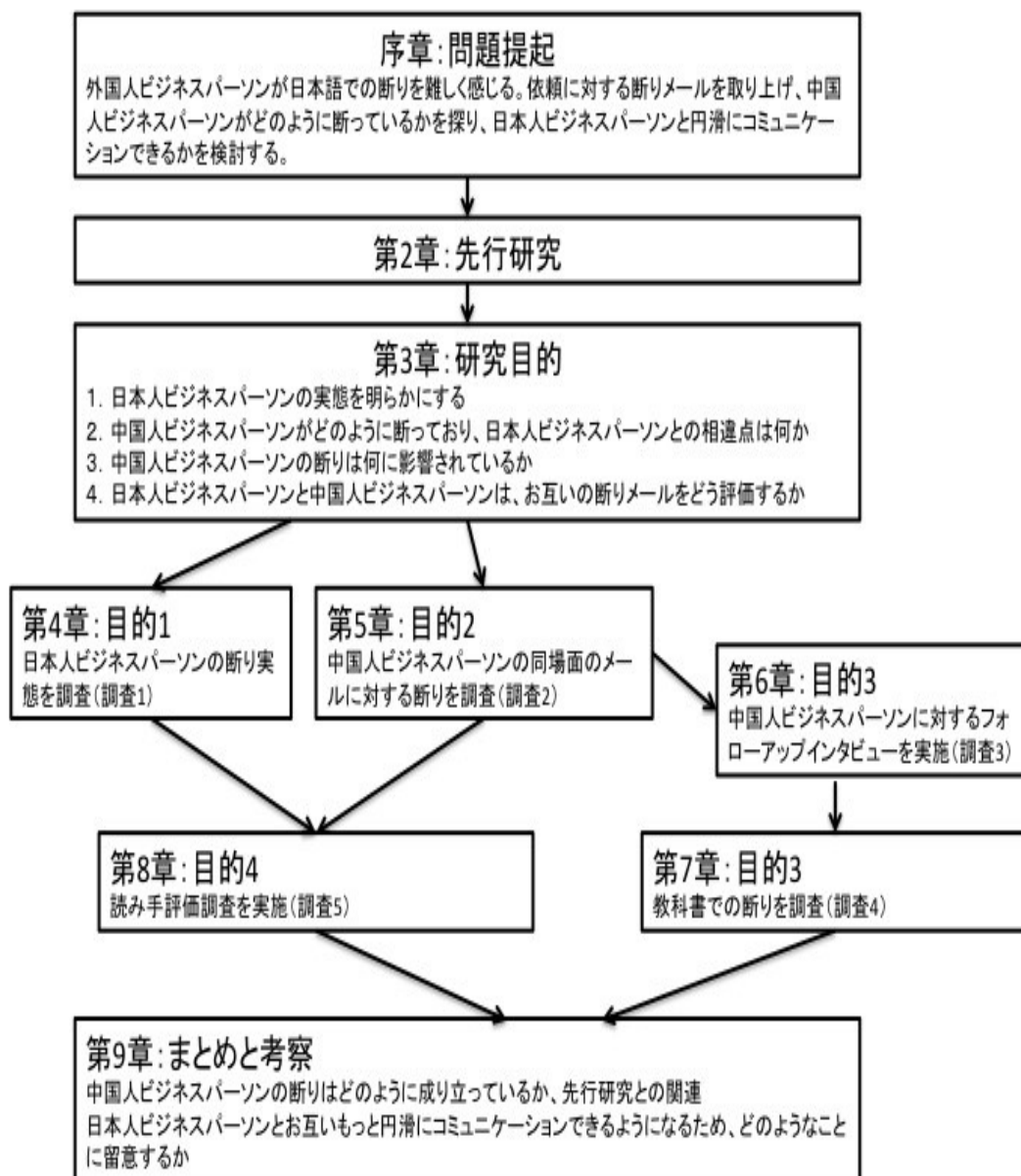


図 1-1 本論文の構成

第2章 先行研究と本研究の位置づけ

本章では、日本語の依頼に対する「断り」に関する研究の概観およびビジネス場面での「断り」に関する先行研究をまとめる。まずはこれまで行われてきた主要な先行研究を概観し、その成果と課題を踏まえた上で、本稿における研究課題を示す。

2.1 「断り」に関する研究の理論的枠組みおよび研究概観

2.1.1 「断り」研究の理論的枠組み

ここではまず、日本語の「断り」に関する研究の理論的枠組みについて述べる。日本語の「断り」に関する研究において用いられる分析手法は、大別すると次の2種類に分けられる。一つは、断る際に用いられるストラテジーの意味構造に焦点を当て言語形式面での分析を行うものである。これらの分析では、親疎、上下など相手との対人関係や依頼事項の負担度などによる違いを探る。もう一つは、断る際にどのような言語使用がみられるかについて、語用論の観点から言語表現の分析を行うものである。

言語形式面の分析では、「意味公式 (semantic formulas)」という分析単位を用いて、「断り」の意味構造、パターンを分析するという研究が多い。意味公式を「発話を社会の相互作用の中で見た場合の発話行為具現化のための最小機能単位」と藤森 (1995:89) は定義している。意味公式は、発話行為を構成する最小の機能的な意味単位だと認識され、発話行為のパターンを分析するのに適していると考えられる。Beebe et al. (1990) は、断りの言語行動を分析するための単位として意味公式を用いており、「断りの言語行動は幾つかの意味公式の繋がりとして分析することができる」(p.57) と述べ、「断り」の意味分析を「直接的な意味公式」「間接的な意味公式」に分類している。この分類に基づき、日本では、生駒・志村 (1993) が日本語訳をつけた。その後、多くの日本語の「断り」に関する研究において「意味公式」が利用されるようになり、「断り」分析に欠かせない分析法と言われている (権 2008)。

意味公式を用いて分析することにより、「断り」言語行動のパターンを明らかにする研究が多数行われてきた。具体的には、意味公式の発話順序や出現頻度の観点から談話の展開パターンを分析した研究が多い (元 2002、2005、施 2004、2005、2006、築・大木・小松 2005、林 2018 等)。意味公式を用いることにより、「断り」表現をより細かく分類し、「断り」の言語構造が分析できる長所がある一方、意味公式に分類する際、一つの表現が複数の意味公式に当てはまる場合があるという点、また、分類された意味公式の言語使用に関する説明が画一化される場合があるなどの問題点が指摘されている (権 2008)。

意味公式を用いた分析法は「断り」パターンを意味的にまとめて分析するのには適しているが、「断り」に用いられる表現そのものに関する言語使用や言語運用の分析には、「ポライトネス」(politeness) 理論という語用論の観点から分析する研究が見られる。

20世紀後半から語用論の分野でポライトネスへの注目が非常に高まり、語用論研究ではポライトネス理論を用いる研究が盛んになってきた。山岡 (2004) は、ポライトネスとは、会話において話者と相手の双方の欲求や負担に配慮したり、なるべく良好な人間関係を築けるように配慮したりして円滑なコミュニケーションを図ろうとする際の社会的言語行動を説明するための概念であると定義している。語用論の現象としてのポライトネス理論は、Leech (1983) や Brown & Levinson (1987、以下 B&L) などの研究が代表的であるとされ

る(南部 2010)。その中で、ポライトネスに関して最も有力な概念だとされる B&L (1987) は人と人との関わりにおける言語表現の機能に注目し、ポライトネスを人間関係にかかわる要素であると捉え、そのモデルを利用して多くの研究が行われてきた。

B&L (1987) はポライトネスを積極的フェイス(ポジティブ・フェイス *positive face*)と消極的フェイス(ネガティブ・フェイス *negative face*)に分けて説明している。他者に受け入れられたい、好かれたい、という欲求をポジティブ・フェイスとし、自分の領域を他者に妨害されたくないという欲求をネガティブ・フェイスとする。発話行為では、相手または自分のフェイスを脅かす行動(*face-threatening Acts*: FTA)を避けるために、何らかのストラテジーを使用する必要があると指摘し、ストラテジーの選択は、「社会的距離(*distance*)」(親疎のような相手との社会的心理的距離)、「力関係(*power*)」(目上目下のような相手との相対的力関係)、「負担度(*rank of imposition*)」(相手に与える負担の大きさ)という3つの要素によって左右されるといわれる。日本語の「断り」の研究においては、フェイスの概念を用い、依頼側との社会的距離、力関係および依頼事項の負担度という観点から言語表現の分析が多くなされている(権 2007、蒙 2008、堀田・堀江 2012 等)。

2.1.2 依頼に対する「断り」に関する先行研究の概観

依頼をどのように断るかについての研究には、分析目的の観点から見ると、言語構造を研究するものと言語使用を研究するものの2種類がある。また、調査対象者の観点から見ると、日本語母語話者を対象とした研究(野村 1992、高木 2003、伊藤 2006、権 2007、清水他 2011)、日本語母語話者とその他の言語の母語話者を対象とした対照研究(加納・梅 2002、元 2002、元 2005、文 2004、施 2006、林 2000、肖・陳 2008、李 2013)、日本語母語話者と外国人日本語学習者を対象とした比較研究(荒巻 1999、加納・梅 2002、施 2005、文 2007)がある。

また、依頼相手との対人関係による「断り」方の相違点を明らかにするため、相手との関係性を意識した依頼場面の設定を行い、「断り」データを収集し分析する研究が多数行われてきた。学習者を対象とした研究が多いため、学校や日常生活での一般場面での設定が多く行われてきたが、ビジネスパーソンを対象としたビジネス場面での研究としては荒巻(1999)が最初に行われた研究であり、近年日本国内の外国人労働者の増加により、ビジネス日本語の研究が増えたことに伴い、日本語の「断り」研究においても、ビジネス場面での研究が徐々に行われ始めた。

「断り」の分析に使用されるデータの形式については、会話(口頭データ)のほか、文章(メール等)を対象とする研究(蔡 2007、濱田他 2013、吉田 2014)もなされている。

その他、学習者の言語表現に注目し、中間語用論の観点から分析した研究(伊藤 2002、山田 2009)や日本語教科書を分析した研究(ラオハブラナキット 1995、金 2011)など、日本語教育に示唆を与えるものがある。

以下では、対照研究、比較研究および日本語教科書分析の研究に分けて、これまでの研究を概観し、日本語の「断り」の研究分野での課題を考察する。

2.2 「断り」に関する対照研究

2.2.1 一般場面での対照研究

日本語の依頼に対する「断り」パターンおよび言語表現を分析した研究では、日本語とその他の言語の間の対照研究と、日本語母語話者と外国人日本語学習者を対象とした日本語の「断り」に関する比較研究が多くなされてきた。対照研究では、日本語と中国語の対照分析を行っている加納・梅（2002）、肖・陳（2008）、宗（2015）、日本語とドイツ語の対照分析を行っている林（2000）、日本語とベトナム語の対照分析を行っているグエン（2012）、日本語とアラビア語の対照研究を行っている Abdelhameed（2016）等がある。その中で、依頼事項の負担度や、相手との親疎上下関係により、断り方および断り表現の特徴がどのように異なるか、日本語と他言語とを比較分析する研究が多数行われてきた。

日中両言語におけるコミュニケーション・ギャップという問題意識を見据え、加納・梅（2002）では、両言語における「断り」表現の相違点について調査している。中国人非日本語学習者（社会人 37 名、教師 8 名、学生 27 名）、日本語母語話者（社会人 50 名、学生 208 名）を調査対象とし、談話完成テスト（Discourse Completion Test 以下 DCT）³を用いて中国語と日本語の断り表現の差異について明らかにしている。調査方法は、課題を設定し、依頼される相手を目上、同輩、親しい人、親しくない人に設定し、それぞれどのように断るか、調査対象者が記述式で回答するものである。中国人非日本語学習者には中国語で、日本人には日本語で回答を依頼している。調査データを意味公式を用いて分析した上で、「詫び先行型」、「理由先行型」、「結論先行型」、「直接的な断り」という四つのパターンに整理し、「親しい目上に対する場合」「親しくない目上に対する場合」「親しい同輩に対する場合」「親しくない同輩に対する場合」の四つの場合に分けて分析している。その結果、中国人非日本語学習者は「詫び先行型」より、「理由先行型」のほうが用いられやすい傾向がある。また、親しい目上には「結論先行型」と「直接的な断り」は見られないが、親しくない同輩に対しては、「結論先行型」と「直接的な断り」を用いやすい傾向がある。中国人非日本語学習者は上下関係より親疎関係を重視し、特に親しい目上に気配りをしている傾向があることを示している。一方、日本人の場合では、上下、親疎に関係なく、「詫び先行型」が現れやすく、親しくない相手に対する場合、目上より同輩のほうに「詫び先行型」がやや多く見られ、目上より同輩の方に気を配る傾向があるとしている。また、「直接的な断り」を用いる回答者が半数に達したことから、日本人は断る際に、はっきり相手に自分の意向を伝える傾向があることを示している。従来、中国人はストレートに自分の意向を表すスタイルが多いと言われているが、加納・梅（2002）では、中国人が比較的礼儀を保ち、婉曲さを重視する傾向が見られたと報告している。

同様に親疎上下関係別で「断り」の日中対照研究を行った研究に文（2004）がある。文（2004）は、中国語と日本語において、依頼に対する「断り」の意味公式の発現頻度を分析している。目上の人からの依頼に対する「断り」では、両言語ともに {弁明} と {詫び} の発言頻度が高いが、中国語での「断り」においては、意味公式 {呼称}（○○先生、等）の多用が特徴の一つとしてあげられる。崔（2002）、蒙（2009）でも同様の特徴が見られた。

³ DCT とは、「ある発話場面を設定し、相手との社会的関係（親疎・地位の差・力関係・知人かどうかなど）や具体的な場面が明記してあり、回答者がそのような場面でどのように発話するかを空欄に書き込む形式の実験方法」である（藤森 1996 : 7）。

依頼の負担度や相手との上下親疎関係のほか、年齢や性別などの社会的要因に注目した研究もある。日中対照研究で肖・陳（2008）では社会的要素の一つである年齢層による「断り」方の相違点に着目している。意味公式の発現頻度の分析を用い、日中両言語における年齢層による表現の相違点を明らかにした。調査方法は、DCTを用いて具体的な場面と相手を設定し、協力者に母語による回答を依頼した。調査対象は、同じ社会的背景を持つ日本人と非日本語学習者である中国人の大学生や大学の職員であり、10代～20代、30代～40代、50代～60代の三つの異なる年齢層にそれぞれ男性15名、女性15名である。分析結果として、日本語の「断り」は{弁明}{詫び}{不可}の3つの意味公式を集中して使用しているのに対し、中国語の「断り」はそれら以外に、{遺憾}{次回約束}{共感}など多様な意味公式を使用し、これらの「意味公式」は日本語より発現頻度が高かった。また、中国語の依頼に対する「断り」表現には年齢層による差がはっきり見出された。若い年齢層、すなわち10代～20代の協力者では、意味公式{不可}の発現頻度が最も高く、それに次いで、{弁明}{代案}が多かった。30代～40代も同様の傾向が見られ、{弁明}{不可}が多く使用されているが、若い年齢層の明快さと異なり、{詫び}{遺憾}{代案}などの意味公式を併用する傾向が見られ、発話連続の長い表現を使用している特徴があった。最後の50代～60代では、{不可}と{詫び}{遺憾}などとの併用も見られるが、30代～40代より短い断り方を選んでいる。中国語母語話者と日本語母語話者を比較すると、中国語母語話者の方が年齢層による断り方の差が顕著に見られる。この研究は、日中両言語における年齢層による「断り」の差を明らかにした点に意義があると考えられる。

また、男女差を分析要素として取り入れた研究にグエン（2012）がある。グエン（2012）では日本語母語話者とベトナム語母語話者を対象とし、ロールプレイを用いて依頼に対する断りの会話データを収集し、分析を行った。依頼の負担度および、協力者の男女差という要因に注目し、両者の断り戦略を明らかにすることを目的としている。その結果、日本語母語話者は男女を問わず「謝罪戦略」をより多く使用し、ベトナム語母語話者は依頼事項の負担度により、男女では異なる戦略を使用していることが明らかになっている。一方、ベトナム語母語話者にとって、親しい人に対して謝罪を述べることは相手との距離を置くことになってしまい、人間関係にマイナスの影響を与えると述べられている。この文化の差は両国の人たちが接触する際に、誤解を招く可能性がある」と指摘している。異文化間語用論という観点から行われた施（2005）、王（2011）の研究は、断り行動における日本語母語話者による謝罪の多用を指摘した点において共通している。

相手との社会関係による「断り」方の相違点に注目している研究のほか、「断り」談話構造の展開に焦点を当てる研究もある。日本語とドイツ語の対照分析を行っている林（2000）では、「依頼」と「断り」の会話展開の構造に注目し、会話参加者相互のインタラクションに焦点を当て、日本語とドイツ語を対照し、それぞれの言語における会話展開の構造パターンと会話の展開に関わる戦略を分析している。日本語を母語とする学生34名と、ドイツ語を母語とする学生26名を対象に、ロールプレイで会話を収集し、フォローアップインタビューと合わせて分析を行っている。日本語とドイツ語の母語話者にはそれぞれ期待される会話展開パターンがあり、その展開を実現するための具体的な特徴を見出している。その結果、日本語では、相づち、いいよども、理解を示す発話などにより、応答を保留し、応答部分を相手に予測させるという準備段階を経てから、「断り」へ

と会話を展開させる傾向があるが、ドイツ語では、このような特徴は見いだせず、1 会話中の「断り」の平均発話数も日本語の 2 倍以上に上っていたと報告されている。また、ドイツ語の会話では、依頼側が提示してきた依頼理由に対し、理由の正当性を認めることは依頼を承諾する前提となるため、依頼する側は、理由を説明することで説得に努め、断る側は依頼理由を納得し依頼を承諾する傾向がある。一方、日本語では、断る側は依頼される理由に対して理解を示すことは「断り」の準備段階であり、「断り」を和らげるためのストラテジーとして用いられることが明らかにされた。さらに「依頼」が受け入れられず断られたその後の展開についても触れている。

施 (2005) は、これまでの研究と異なり、実際の会話における「断り」に焦点を当て、日本人と台湾人を対象に、上下関係別に電話会話を収集し、依頼に対する「断り」の言語行動について比較を行っている。日本人と台湾人の大学生各 52 名（依頼をする側 13 名、依頼をされる側 39 名、全員女性である）の計 104 名を調査協力者としている。また、施は「断り」を「依頼を受けたあとから、その話題が終わるまでの、断る側がとる一連の言語行動」と定義し、談話レベルで「断り」を捉え、「断り成立まで」と「断り成立後」の二段階における日台の断りストラテジーの相違点を明らかにした。分析にあたり、各段階における断りの構成要素の使用頻度について比較を行っている。その結果、「断り成立まで」の段階において、日本人の場合、「回避」をはじめ、「直接的な断り」「理由説明」「否定的な見解の表明」「条件提示」などの構成要素が使用されており、台湾人の場合も、日本人とほぼ同様の特徴が見られている。「断り成立後」の段階において、日本人、台湾人ともに「謝罪」を多く使用している。また、「代案提示」も、「断り成立後」の段階での使用が多く見られている。自然会話における「断り談話」では、日本人、台湾人ともに、断りたい意志を伝えるために、主に直接的な断りや理由の説明によって果たし、また、相手が自分の断りを了解した後に、謝罪や代案を提示することで、対人関係への配慮をとる傾向が明らかとなった。しかし、この研究では上下関係別にデータ収集を行ったが、分析結果には反映されていない。そのため自然会話分析における対人関係別の断り方という点が課題として残っている。

「断り」の言語表現を分析した研究として元 (2005)、金 (2013)、吉井 (2009) が挙げられる。元 (2005) は、ポライトネスの観点から、言語表現レベル、談話レベルにおける「断り」の言語行動に焦点を当て、日本語と韓国語の「断り」の共通点と相違点を比較分析している。言語表現レベルでは、日本語の「ノダ」文、韓国語の「Geos gata」文を、「行ケナイ」文および「行カナイ」文と比較し、文末表現とポライトネスとの関係について分析している。また、「中途終了文」と「行ケナイ」文および「行カナイ」文を比較し、「中途終了文」とポライトネスとの関係についても分析している。談話レベルでは、意味公式の使用個数および発現順序によって示される「断り」の構造を分析している。調査方法として、DCT で質問紙調査を用いて、親しい目上と親しくない目上、親しい同輩と親しくない同輩からの依頼を断るという 4 つの場面を設定し、「断り」データを収集している。その他、任 (2012) でも、日本語と韓国語における「断り」の不可表現について分析している。元 (2005) と異なり、より自然会話を収集できるロールプレイというデータ収集方法を使用している。

日中韓3言語の「断り」の過程における「断り」の言語表現に注目した金(2013)では、日中韓の大学生を対象に、アンケート調査票の質問項目に自由記述式で回答してもらう調査方法を用いてデータを収集し、日中韓3言語でどのような類似点と相違点があるかを分析している。分析の結果、謝罪の定型表現を日本と韓国の大学生は約1回使っているのに対し、中国の大学生の3割近くが謝罪の定型表現を全く使用していない。さらに、断りの理由として、日本は「用事・約束」、中国は「テスト・授業」、韓国は「能力がない」がそれぞれ高い使用率となった。また、断った後の代案の種類をみると、日本は「次回」、中国は「紹介」がそれぞれ大きな割合を占め、日中で大きな違いを見せていた。

2.2.2 ビジネス場面での対照研究

学校などの一般場面以外に、ビジネス場面での研究には、アメリカ人との対照分析をしている荒巻(1999)がある。荒巻(1999)では「アメリカ人は日本人より直接的である」というステレオタイプは「断り」の発話行為において正しいのかを検証するため、日本人とアメリカ人に2回にわたり、調査を行った。英語での「断り」を研究している Beebe & Takahashi (1989) では、会社員の日本人とアメリカ人に対し、英語による「断り」の DCT 調査を実施している。この調査方法に対し、荒巻(1999)では、日本人調査者が英語をもって設問に答えることは、英語のレベルや、従来の英語教育や一般的な知識に影響を受けるおそれがあるとの問題点を指摘し、新たに調査を行った。Beebe & Takahashi (1989) の設問をベースにさらにシチュエーションを追加し、会社員の英語母語話者(アメリカ人)には英語で、日本語母語話者には日本語で DCT を行った。設問の状況設定は、「提案」「要請」「招待」の場合において、上司および部下それぞれに対して断るといものである。その結果、会社内での同僚同士の関係において、プライベートな事柄ではアメリカ人は日本人より直接的であることが明らかにされた。会社内での上司と部下等の上下関係においては、仕事、プライベートを問わず、アメリカ人は必ずしも日本人より直接的にものをいうわけではないという結果になっている。すなわち、一般的にアメリカ人に対して抱く「アメリカ人は日本人より直接的にものを言う」というステレオタイプは必ずしも真実でないことが明らかにされた。

その他、ビジネス場面での対照研究には、日本語と中国語の対照分析を行っている蒙(2010)がある。蒙(2010)では、日本人と中国人の会社員を対象とした会社における依頼に対する「断り」の対照研究を行っている。事務職の日本人会社員と事務職の中国人会社員を対象に、社内の上下関係および状況によって8場面からなる DCT を実施している。収集されたデータを、ポライトネスストラテジーの言語表現を質的に分析した上で、学習者に見られた特徴との相違点について検討し分析している。分析の結果は次のとおりである。(1) 日本人は力関係、中国人は社会的距離で{詫び}の表現を使い分ける。中国人は親しい相手に比べ、それほど親しくない相手に対しては{詫び}をより多く使用している。(2) 中国人は親疎に関わらずより具体的な{理由}を使用しているのに対し、日本人は疎遠な人には「自分の具体的な事情説明」より「忙しい」などのぼかし表現だけを用いている。長々と説明していると、かえって言い訳のように感じられるおそれがあると蒙は述べている。(3) 日本人は「他を当たってみてくれない」のように相手に依頼の主導権を委ねる{代案}が多いのに対し、中国人は「あなたがもし急ぎなら、私は他の友達を紹介してあげる

よ」のように、相手の依頼を認めて第三者への依頼を自分からすることにより、積極的に相手のポジティブ・フェイスに訴えかける {代案} が多い。(4) 日本人は力関係、社会的距離に関わらず {呼称} を一切使用していないが、中国人は相手に対する呼び方が力関係より社会的距離を表す傾向がある。上記のような差異により、日本人会社員と中国人会社員の間で生じ得るコミュニケーション・ギャップを考察している。課題として、一発話行為レベルではなく、より長いスパンによる相手とのやり取りを含めた談話レベルでの考察が欠けていると述べられている。

ビジネス場面での対照研究には上記のような社内の上下関係別での研究は行われているが、社内と社外のウチソト関係に注目した対照研究は見当たらなかった。

2.3 母語話者と学習者間の「断り」に関する比較研究

日本語母語話者と外国人日本語学習者間の日本語における「断り」に関する差異を取り上げた研究を概観する。「断り」研究は、アメリカ人などの英語圏出身の学習者を調査した研究は早期にあったが、その後中国人日本語学習者、韓国人日本語学習者を対象とした研究が中心になり、大半を占める。その他、近年日本への留学者数が増加しているタイ人、ベトナム人などを調査対象者として取り上げる研究が現れてきている。学習者と日本語母語話者によるデータの比較により、学習者が母語から受ける影響、語用論的転移 (pragmatic transfer) が生じることを示唆している。

2.3.1 学生を対象とした比較研究

早期の「断り」研究には Beebe et al. (1990) がある。Beebe et al. (1990) では、日本語学習者を対象とはせず、日本語母語話者 (非英語学習者)、アメリカ人英語母語話者、日本人英語学習者を対象に日本語母語話者には日本語で、アメリカ人英語母語話者と日本人英語学習者には英語で「断り」について調査を行い、語用論的転移を検討している。その結果、日本人英語学習者には具体的でない理由を用いて「断り」をするという母語における特徴が見られ、学習言語の英語に転移していると述べられている。前節で紹介した加納・梅 (2002) では、日中両言語における断り表現の相違点だけではなく、中国人日本語学習者と日本語母語話者を対象に日本語での「断り」を調査し、日本語での「断り」表現の差異についても分析を行っている。調査結果として、中国人日本語学習者は、「詫び先行型」の使用が日本人とそれほど差がなく、中国人の「理由先行型」の思考様式の影響が少ないという。しかし、「結論先行型」と「直接的な断り」の使用は日本人よりやや少ない。中国人日本語学習者の日本語での「断り」では、母語および学習言語両方に影響されていると考えられる。しかし、この研究では学習者と社会人が混在しており、対象者の属性にばらつきがあるため、日本語のレベル、日本文化の理解度の差異が結果に影響している可能性があると考えられる。

「意味公式」を日本語に訳し、「断り」の分析に用いている生駒・志村 (1993) では、アメリカ人日本語学習者の日本語による「断り」発話行為の中に、英語から日本語への語用論的転移があるかを分析している。調査方法は DCT を用いて日本語母語話者、英語母語話者、アメリカ人日本語学習者を対象に「要請」「招待」「申し出」「提案」という4つの場面での「断り」データを収集している。また、相手との人間関係によって、自分より低い

か、同等か、あるいは高い地位にあるかによって場面分けして「断り」データを意味公式の単位を用いて分析し、各場面での意味公式の出現順序、出現回数、内容を分析し「断り」の特徴を明らかにしている。その上で、英語圏社会における社会的、文化的規範が学習者の日本語使用へいくつかの語用論的転移が見られると指摘している。具体的に、「有害な転移」として指摘されているのは、(1) 地位が自分と比べて同等か高い相手からの要請に対する「断り」において、英語母語話者とアメリカ人日本語学習者は日本語母語話者に比べ、{代案提示}を使用していないこと、(2) 友達に勧められた食べ物を断る際に、アメリカ人日本語学習者は理由などの説明が少なく、「けっこうです」の一言のみを多用すること、(3) アメリカ人日本語学習者は相手との上下関係に関係なく「直接断り」を多用しているが、日本語母語話者は相手が目上の場合では自分の意志を明確に表明せず、特に中途終了文を用いる傾向があること、などが挙げられている。この研究では、協力者の日本語母語話者、英語母語話者、アメリカ人日本語学習者はそれぞれ 10 名と非常に限られており、さらなる検証が必要だと述べられている。

藤森 (1994) も、上下関係と親疎関係を考慮し、中国人日本語学習者に見られる語用論的転移について分析している。日本語母語話者、中国語母語話者、中国人日本語学習者を対象に DCT を用いて調査を行い、結果として、以下 2 点において母語からの語用論的転移が見られたという。(1) {詫び} の使用について、日本語母語話者は親疎関係を問わず、目上に対して先に {詫び} をする。中国人日本語学習者は親しくない相手に対し、日本語母語話者と同様に、{詫び} 先行型を用いるが、親しい相手に対しては {詫び} を使用せず、親近度の高い相手に対し断る場面では語用論的転移が確認された。(2) {代案提示} の使用について、日本語母語話者にはあまり用いられていなかったが、中国人日本語学習者は {代案提示} の使用頻度が高く、母語からの語用論的転移であると示唆している。また藤森 (1995) では、「断り」発話を構成する意味公式のうち、最も使用頻度の高い {弁明} の節末および文末表現形式の使用状況を調べている。日本語母語話者、韓国人日本語学習者、中国人日本語学習者を対象とし、「目上」、「親しい同輩」と「あまり親しくない同輩」、「目下」という対人関係における誘いと依頼に対する「断り」場面に設定しデータ収集を行っている。

{弁明} の意味公式の節末、文末形式を「ノダ型」、「カラ型」、「ノデ型」、「テ形型」、「命題直接提示型」(命題内容 (例: 用事がある) をそのまま提示し、マーカーの形式を付加しないもの)、「シ型」(理由をあげる際、「~し」と例示する場合) の 6 つに分類し、その使用頻度を比較している。分析の結果、中国人日本語学習者と韓国人日本語学習者は、親疎と上下関係によって「カラ」「ノデ」の 2 つの文末を使い分けている。また、中国人日本語学習者は親しい相手に「命題直接提示型」を使用する傾向があるが、日本語母語話者は親しい相手にもマーカーの形式を使用していることが明らかにされている。

その他、中国人日本語学習者を対象とした研究では、{言いさし}{呼称}を「断り」の意味公式としてあげているものがある (蒙 2009)。母語からの語用論的転移でこれらの表現がよく使用される傾向があると分析されている。蒙 (2009) は、断りの切り出し部分と終結部分に焦点を当て、上下関係と依頼事項の負担度により場面を設定し、中国人日本語上級者 (JSL)、日本語母語話者 (JJ) と非日本語学習者の中国語母語話者 (CC) に対して DCT によってデータを収集している。JSL、JJ、CC それぞれの「断り」パターンの使用頻度を比較し、JSL の語用論的特徴を明らかにしている。まず断りの切り出しでは、JJ、JSL、

CC ともに最も多く使用されている上位 3 位のパターンである詫び先行型、理由先行型、ためらい・相づち先行型の使用頻度を比較している。分析の結果、親しい人間関係において、JSL は上に対して詫び先行型またはためらい・相づち先行型を JJ より少なく、CC より多く使用し、同輩に対しては JJ より過剰に使用しているが、理由先行型を JJ より過少に使用する傾向があることが明らかになっている。次に断りの終結部では、同輩からの場面では、JSL は代案終結型を JJ より過少に使用しているが、上からの依頼場面では、JSL は JJ より多く、CC より少なく使用しており、理由終結型を JJ より過剰に使用する。また結論終結型を JJ より過少に使用する傾向があることが述べられている。上級学習者は日本語と中国語における相違を認識しながら、できる限り中国語のパターンを避け、日本語のパターンを使用しようとする意識が見られたという。DCT を使用し、データを大量に収集した上で、統計手法を用い、日本語学習者の「断り」の特徴を明らかにしている。

中国人日本語学習者以外を対象にした研究にラオハブナキット (1997) がある。ラオハブナキット (1997) では依頼と誘いに対する「断り」を、親しい同輩と親しくない同輩、親しい目上と親しくない目下に分けて分析している。調査対象者は日本語母語話者とタイ人日本語学習者、ミャンマー人日本語学習者、フィリピン人日本語学習者、バーレーン人日本語学習者である。電話会話を収集し、「断り」の特徴を日本語母語話者と比較し日本語学習者の言語使用の問題点を明らかにしている。結果として、「断り」の理由に後接する「ので」を比較的正しく用いているが、「断り」の直接表明である「不可」を使用する際に相手に対する配慮を示す終助詞の使用に問題があると述べられている。しかし、この研究は「理由」と「不可」の部分のみに焦点を当て、「断り」ストラテジー全体の考察とはなっていないとの指摘がある (李 2013)。

また、認知の観点から日本語母語話者と中国人日本語学習者の言語行動を分析している研究がある。王 (2013) では、親しい日本人女性同士の依頼会話のビデオを中国人日本語学習者と日本語母語話者に視聴させ、両者が依頼者の行動をどのように予測するか、何を手がかりに予測するかを認知の観点から比較考察している。その結果、中国人日本語学習者より母語話者の方が断られることをより早く予測することが明らかにされている。中国人日本語学習者は、一度断られると予測したら、その後引き受ける可能性があるかと予測を立てる者は少ない。また、予測の手がかりについて、中国人日本語学習者は母語話者より断る側からの依頼内容に関する「情報要求」を受諾の兆候だと認識する者が多く、母語話者は学習者より「依頼内容の負担度への言及」「責任感の表明」を「断り」の前兆だと認識する傾向があり、日中の間で大きく異なることを明らかにしている。この研究は中国人日本語学習者と日本語母語話者が日本人の断り方をどのように解釈しているのかを比較考察することにより、中国人日本語学習者と日本語母語話者間の発話意図への認識の差を明らかにしている。しかしながら、認識の差をきたす要因、日中両言語における「断り」の特徴の相違点には言及していない。

その他、文章形式において、Eメールのデータを扱った研究には蔡 (2007) などがある。蔡 (2007) では日本語母語話者と韓国人日本語学習者による、まだ親密な関係が形成されていない相手に対する「断り」と、日本語母語話者による、親しい関係の相手に対する「断り」をもとに、Eメールにおける「断り」の展開と構成要素について分析し、日本語母語話者と韓国人日本語学習者それぞれの傾向を考察している。調査方法は、課題を与えて断

りメールを書かせるというものである。その結果、「事情説明」―「断り」―「詫び」というメール構成が多い点で共通している。また、調査協力者への調査後のインタビューより、断る側が相手との人間関係を考慮し断りを行っていることが確認できている。課題としては、韓国人日本語学習者の母語の特徴との比較分析および、教育現場で分析結果の検証を図ることが必要だと述べられている。

2.3.2 ビジネス場面での比較研究

これまでの「断り」に関する先行研究は学校場面での設定を行って分析したものが多かったが、ビジネス場面を取り上げた「断り」に関する研究は、喬（2014、2015）などがある。喬（2015）では、日本人と台湾人のビジネスパーソンの依頼と断り会話を分析している。日本語母語話者のビジネスパーソンと日本語学習経験を持つ台湾人ビジネスパーソンそれぞれ12名を対象とし、話者間の社会的距離、力関係、および事柄の負担度によって場面設定し、日本語によるロールプレイでデータを収集している。調査で得られた会話データを、複数の「談話」に分類し、依頼と断りの言語表現と談話構造、敬意表現の使用を分析している。その結果、日本人ビジネスパーソンと台湾人ビジネスパーソンは、「直接的な断り」や謝罪することがほとんど見られない点で共通している。日本人ビジネスパーソンと台湾人ビジネスパーソンの接触場面では、日本人は、相手の理解状況に合わせて事情説明を行い、代案提示や保留を効果的に用いているのに対し、台湾人ビジネスパーソンは日本人に比べ、会話の進行につれて交渉表現が単調になる傾向が観察されている。また、敬意表現の使用においては、台湾人ビジネスパーソンには狭義の敬語の習得が確認できるが、定型表現にとどまっておらず、表現のバリエーションに欠けることが明らかにされた。

また、ビジネスメールを分析対象とした研究も見られる。ワラシー（2015）はビジネスメールにおける断りに着目し、日本人とタイ人のビジネスパーソンによる日本語の断りメールにおける言語行動様式を比較している。日本人ビジネスパーソン（JBP）、日系企業に勤務するタイ人ビジネスパーソン（TJBP）と日本語がわからないタイ人ビジネスパーソン（TBP）の3グループに課題を与え、JBPとTJBPには日本語で、TBPにはタイ語で「断り」メールを書いてもらう調査を行っている。3グループが書いたメールを比較し、中間言語語用論の観点から、また人間関係を維持、管理するラポールマネジメントの観点から分析している。分析の結果、TJBPはTBPと同様に状況的に困難だという表現を使用することが少ないため、母語のタイ語から影響を受ける「語用論的転移」が確認できたと報告されている。また、TJBPの断り方には、母語データのJBPともTBPとも異なる「特有の言語行動様式」も見られている。フォローアップインタビューの結果によると、TJBPは既習の知識やビジネスメールを書いた経験を踏まえて、意識的・能動的に断りメールの書き方を選択していることが明らかにされた。さらにこの研究では、断りメールの調査に加え、読み手であるJBPを対象としたインタビューを実施し、読み手であるJBPはどのようにJBPとTJBPのラポールマネジメントの特徴、および、メールの全体を評価するかを検討している。具体的に、評価者のJBP（5人）に、JBPとTJBPの特徴的なラポールマネジメントの典型例を読んでもらい、その内容や表現についての印象を尋ねている。また、評価や印象を説明しているキーワードを中心として、評価の分析を行っている。社会的な関係の維持・管理における「相手側への配慮」「自己側への配慮」、情報伝達における「簡潔性」「メ

ールの目的の明確さ」、言葉遣いにおける「表現の適切さ」「誤字脱字」という側面よりメールの全体の印象が評価されている。この研究ではJBPの評価を検討しているものの、TJBPからメールを読んだ場合の評価は検討されておらず、「断り」メールでのコミュニケーションにおけるお互いの印象を探ることが実施されていない。またこの研究の課題として、現実場面でのデータではないため、データ収集方法に検討の余地があると述べられている。

2.4 教科書における「断り」に関する先行研究

学習者の発話行為は教科書に影響されていると考えられるため、日本語教科書における「断り」の扱いを考察し、外国人日本語学習者の学習に示唆する研究もなされてきた。ビジネス日本語以外の日本語教科書における「断り」に関する先行研究としては、ラオハブラナキット（1995）をはじめ、金（2011）、吉田（2010）、宗（2015）があげられる。

ラオハブラナキット（1995）では「断り」について教科書での扱いと電話録音データとの比較を行っている。10種類の教科書（文型中心5、コミュニケーション中心5）を対象に教科書での扱いをまとめ、それと電話での会話録音データを、「不可」の表明と断る「理由」の表明の組み合わせで作られる「断りの構造」、断る者と「相手の関係」、依頼、誘いに応じる「時間的・能力的可能性」、断った場合の影響を考える「状況の必要性」という四つの観点で比較分析している。その結果、(1) 実際の会話では相手との関係が断りの構造に影響してくるが、教科書では「断り」会話の状況が十分に設定されていないこと、(2) 実際の会話でははっきりした理由がなくても断るケースがあるが、教科書ではほとんど扱われていないこと、(3) 実際の会話では少しずつ否定的な態度を表わす「断り」のストラテジーがあるが、教科書では扱われていないことが明らかにされている。このように、日本語母語話者が実際に用いる状況による断り発話のバリエーションが日本語教材では見られないことが教材の限界の一つとして考えられる。この研究で取り上げられている「断り」に関わる四つの要素は日本語教科書の開発にも十分役立てられるものだと考えられる。しかしながら、実際の電話録音調査においては教科書で扱われている断り事例とは異なる設定になっており、比較するにあたって妥当性が欠けていると考えられる。

金（2011）では日本語教科書を分析した上で、日本語母語話者と韓国語母語話者の「断り」への「察し」のタイミングを比較するためのアンケート調査を実施した。まず13冊の教科書の中の「依頼」に対する「断り」を抜き出し、その種類や組み合わせをまとめている。教科書によっては、まったく「依頼」に対しての「断り」が扱われていないものがあると述べられている。また、コミュニケーションを重視した教科書では非常に多くの「断り」の種類や組み合わせを指導しているものもあったということが報告されている。次に、「断り」への「察し」に関するアンケート調査の結果、日本語母語話者の協力者も韓国語母語話者の協力者も早い段階で「断り」と察することができ、「断り」を「察する」点において日本語母語話者と韓国語母語話者はそれほど差がなかったが、日本人には理解できるが韓国人には理解し難い間接的な「断り」（例えば、「レポートが終わってからなら時間があるんだけど）があることが明らかになった。この調査は教科書分析に現れた依頼に対する「断り」へのアンケートを通し、学習者の情報を読み取る「察し」の能力を明らかにしている。この結果は今後の教科書開発にとって参考になると言える。

教科書と実際の会話の比較以外に、教科書の分析を活用し、断り指導の実践を行った研究がある。吉田（2010）では、初級学習者を対象として行った、言い訳を使用した断り指導の実践を報告している。まず、『みんなの日本語 I』『新文化初級日本語 I』の2冊の教科書およびそれぞれの教師用指導手引書から、初級における断り指導の方法をまとめており、「誘いを断る場合はどう言うか」という質問には、「すみません、ちょっと…」が紹介され、「土曜日は友達に会います」などの理由を加えても良いとあると述べられている。つまり断り際には、あいまい表現と理由の使用を促す指導をするように示されており、直接的な不可表現の使用については記されていないことが指摘されている。初級の日本語教育現場において、謝罪やあいまいな表現を使用したり、言い訳を述べて断る練習をさせたりすることが多いということが明らかにされている。吉田の実践では、日本語の「断り」のコミュニケーションにおいて、言い訳が重要な役割を担っているということを理解し、日本語の「断り」におけるあいまい性を、言い訳使用という側面から気づくという目標を設定した。授業方法については肯定的な評価が得られ、実践の授業デザインが、「断り」における言い訳使用について気づきを得るのに有効であることが示唆されている。しかしながら、「日本人は言い訳で断る」という気づきは、あくまで「断り」のコミュニケーションの一側面にすぎない。また、この研究は勧誘に対する断りに着目したものであり、依頼に対する断りは扱われていない。

教科書における「断り」を対象とした研究においては、教科書での扱いと実際の会話との比較が行われている（ラオハブナキット 1995）が、実際の会話収集では教科書と同様の場面を取り上げていなかった点が課題と言える。また、断り方のパターンを中心に比較しているが、断り表現、すなわちどのような表現が使用されているかの分析は行われておらず、教科書で取り上げられている断り会話例も取り上げられていない。今後は、同じ場面での実際の会話と教科書の扱われ方を比較し、現実場面の特徴が教科書に反映されているか、あるいはどのように異なるのかを分析する必要があるだろう。

ビジネス日本語教科書に関する先行研究は教育の観点に着目したもの（寅丸・饗場・作田 2017）や教材開発に関わるもの（向山・村野・山辺 2011）などがある。場面分析の観点での研究は、待遇表現を取り上げた松嶋（2003）、敬語の使用を分析した樋口（2008）、就職面接場面を取り上げた古川（2004）がある。また、対照分析の観点では、日韓ビジネス日本語教科書を比較した小野寺（2005）があげられる。「断り」場面に注目したものは管見の限り見当たらない。

松嶋（2003）では、ビジネス日本語教育の中で、「待遇表現」の習得は大変重要な学習項目だと考え、海外で「待遇表現」を学習する際の困難点は、学習者は実際に日本社会を体験することができず、教科書に頼らざるを得ないという点を示し、「待遇表現」の扱われ方に焦点をあて、中国のビジネス日本語教科書を分析している。蒲谷・川口・坂本（1998）の「待遇表現」研究の考え方をもとに、教科書分析時の留意点として、待遇表現を考えていく上で表現主体・相手・話題の人物、それらの人物の人間関係・場（改まり度）・状況設定などの情報は重要だと強調し、具体的には（1）対象教科書の冒頭、または各課の冒頭部にそれぞれ記述しているかどうか、（2）上記の記述がある場合、具体的にどの程度あるのか、（3）非会話部分に、学習目的の設定があるのか、（4）待遇表現に配慮した記述や説明があるのかの4点が挙げられている（松嶋 2003:60）。これに基づいて教科書を分析した結

果、(1) 教科書の冒頭部、または会話文の前に待遇表現を考えていく上で必要な情報が記述してある教科書は1冊もない、(2) その他の情報を記載している教科書も全くない、(3) 課ごとの学習目的を設定している教科書はない、(4) 非会話部分の記述や説明に待遇表現に関する記述がある教科書は調査対象の中に1冊だけであったことが明らかになっている。その他、練習問題がある教科書は5冊あり、そのうち、待遇表現や日本人とのビジネスにおける文化を意識した設問が見られる教科書は3冊あることが明らかになった。

2.5 まとめと本研究の位置づけ

日本語の「断り」に関する研究について言語間の対照分析、母語話者と学習者との比較分析および教科書での「断り」の扱いに関する分析研究を概観した。これまでの研究では、依頼事項の負担度や、相手との親疎上下関係などが断り方および断り表現に影響する諸要因とされ、それらによる断りストラテジーの特徴が明らかになっている(加納・梅 2002、文 2004 等)。また、「断り」談話構造の展開パターンおよびその展開を実現するための具体的なストラテジーについても検討されている(林 2000、施 2005 等)。さらに、中間語用論の観点から学習者の言語表現の特徴、母語および学習目標言語が与える影響について明らかにされている(蒙 2009、金 2013、ワラシー 2015 等)。このように「断り」については多方面から研究されている。以下では、今までの研究を踏まえた上で、日本語の「断り」に関する研究の課題と本研究の新奇性について述べる。

これまでの日本語の「断り」に関する研究の課題について、以下の3点を挙げる。

1) 学生を対象にし、学校や日常生活の一般場面での設定をした調査が多いが、ビジネス場面に特化して調査を行った「断り」研究は少ない。

これまでの研究では、調査対象を大学生にした理由としては、大学生が他の社会層に比べ、異文化に接触する機会が多いことと、大量データの収集が容易であるという二つの点があげられる(金 2013)とのことで今まで学生を対象とした研究が大半を占めている。会社員を対象にし、ビジネス場面を設定した調査研究は、今のところは多くはないと言える。

しかし近年では、ビジネスのグローバル化に伴い、外国人ビジネスパーソンが日本語を使用する機会が増えてきている。「断り」場面は、適切な敬語表現、待遇表現、婉曲表現を駆使する面において、外国人ビジネスパーソンにとって困難と感じる場面としてしばしばあげられるが、喬 (2015) で述べているように、依頼と断りに特化した場面を取り上げた研究は現在に至ってもあまり見られないのが現状である。ビジネス場面ではどのような点に配慮して断り言語行動を行う必要があるのか、日本人ビジネスパーソンの「断り」の談話構造と断り方の実態および、外国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動の特徴を明らかにする研究が必要であろう。また、日本語母語話者と非母語話者ビジネスパーソンの接触場面において、コミュニケーションのギャップが生じるか、どのような摩擦があるかを分析する必要がある。

2) 調査方法について、DCT およびロールプレイというデータ収集方法が多用されているが、自然会話、実際のビジネス現場でやりとりされているデータを分析したものはない。

これまでの研究では量的分析が重視され、一度に大量のデータを得るのに適切な筆記形式のアンケート調査方式の DCT による質問紙調査が多く使用されていた。池田 (2007) は、DCT について、社会的要因をある程度統制することができるが、実際の会話において

そのとおりに話すかどうかはわからないと指摘している。近年では、ロールプレイという調査方法も多用され、会話における言語表現の分析研究に用いられている。しかし、学校場面においてもビジネス場面においても現実場面でのデータを扱った研究は極めて少ない。また、メールを扱う研究においても、メールのデータ収集は、課題を与えてメールを書いてもらうという方法は見られるが、実際のビジネス現場でやりとりされているメールデータを分析する研究は日本語母語話者を対象とした本研究（4章）以外、見当たらない。以上から、ビジネス場面における日本語での「断り」が実際どのように行われているのかは明らかにされていないと言えるだろう。日本人ビジネスパーソンのより自然なデータを収集し、今までの結果の検証を行う必要があると考えられる。

3) 教科書における「断り」の扱いに関する研究は少なく、特にビジネス日本語教科書における「断り」が明らかにされていない。

先行研究（ラオハブナキット 1995）では一般教科書での「断り」と実際の会話との比較が行われているが、実際の会話収集では教科書と同様の場面を取り上げていなかった。また、断り方の組み合わせを中心に比較しているが、断り表現、具体的な内容についての比較分析は見当たらなかった。さらに、ビジネス教科書を対象としたものはないため、外国人ビジネスパーソンの「断り」方に影響があるかどうか、どのような影響があるかについての分析も行われていなかった。

上記先行研究の課題を踏まえて、これまでの先行研究に見られなかった本研究の新奇性として以下の4点を挙げる。

1) ビジネス場面における「断り」に焦点をあてる

本研究では、ビジネス場面に特化し、仕事をする上で、日本人および外国人のビジネスパーソンが日本語をもって、対人関係と場面によってどのように「断り」言語行動を行っているのか、その「断り」方及び「断り」表現を明らかにする。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。

2) 先行研究で扱われていない現実場面のメールデータを調査対象とする

実際のビジネス場面において、日本人ビジネスパーソンの「依頼」に対する「断り」メールに着目する。業務上でやりとりされているメールデータを収集し、日本人の「断り」ストラテジーおよび言語表現の特徴を明らかにする。

3) ビジネス日本語教科書における「断り」に特化して教科書の分析を行う

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」を明らかにした上で、ビジネス日本語教科書における「断り」を調査し、教科書では「断り」がどのように扱われているか、どのように指導されているかについて分析し、実際の日本人ビジネスパーソンの「断り」との相違点および、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動への影響について比較考察する。

4) 読み手の評価を調査する

メールでの「断り」にはその場で即座に反応をもらえない側面があるゆえ、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンがお互いの「断り」に関してどのように感じるか、コミュニケーションに支障をもたらす点はあるかを明らかにするため、読み手から「断り」メールに対する評価も明らかにする必要がある。ビジネス日本語における「断り」の先行研究（ワラシー2015）では、日本人ビジネスパーソンの視点から日本人ビジネスパーソン

と日本語学習者のタイ人ビジネスパーソンが書いた「断り」メールを評価する調査を行っているが、タイ人ビジネスパーソンが読み手の場合の評価は検討されておらず、「断り」メールでのコミュニケーションにおけるお互いの印象を探ることが実施されていない。本研究では、読み手の視点を取り入れ、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンの読み手が日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンが書いた「断り」メールをどのように評価するかを考察する。

上記4つのポイントの検討を通し、ビジネス場面での「断り」の実態を明らかにし、中国人ビジネスパーソンが職場で日本人ビジネスパーソンとのコミュニケーションをより円滑に行うことに貢献できると期待される。

(第2章は、2019年2月に『日本大学大学院総合社会情報研究科紀要』No.19に掲載された論文「日本語の「断り」に関する研究の動向—依頼に対する場合—」を改編したものです。)

第3章 研究の方法

本章では、本研究における分析手法、および分析の観点を詳しく述べる。研究目的を達成するために、具体的にどのような研究方法を用い、どのようなことを明らかにするかについて述べる。本研究では、日本人ビジネスパーソンの日本語での「断り」メールの実態についての調査（調査1）、中国人ビジネスパーソンの日本語での「断り」メールの書き方についての調査（調査2）、中国人ビジネスパーソンの書き方についてのフォローアップインタビュー（調査3）、ビジネス日本語教科書における「断り」の調査（調査4）、および読み手の評価に関する調査（調査5）、という5つの調査を行った。ここでは、各調査の目的および研究方法を具体的に述べる。

3.1 問題提起および本研究のポイント

前章では、これまでの「断り」に関する先行研究を概観した。これまでの「断り」研究は、学生を対象にした学校や日常生活の場面の設定での調査に基づい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、データ収集の手法として、学生を対象にした学校や日常生活の一般場面においては、主に DCT や、ロールプレイという調査方法を用いてデータを収集しており、現実場面でのデータを扱ったものがない。ビジネス場面での研究においても、ビジネス関係者を対象とした現実のビジネス場面でのデータを扱った研究はなされていない。ビジネスメールを扱う研究においても、実際のビジネス現場でやりとりされているメールデータを分析する研究は行われていない。すなわち、ビジネス場面における「断り」の実態は明らかにされていないと言える。また、日本語教科書における「断り」に関する研究においても、ビジネス教科書を取り上げた研究はまだなされておらず、そのため、中国人ビジネスパーソンの「断り」方に教科書の影響があるかどうか、あるのであればどのような影響があるかについての分析も行われていなかった。

本研究は、ビジネス場面における日本語の「断り」に焦点を当て、日本人ビジネスパーソンが依頼に対し、どのように断っているかという「断り」の実態を明らかにした上で、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動を探り、日本人ビジネスパーソンと円滑にコミュニケーションできるかを検討することを目的に置く。具体的に、以下の4点を明らかにする。(1) 実際のビジネス場面における「依頼」に対する「断り」メールに着目し、日本語を母語とするビジネスパーソンの「断り」戦略および言語表現の特徴を明らかにする。(2) 日本で働いている中国人ビジネスパーソンがビジネス場面において、どのような「断り」方を行っているかを明らかにする。中国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンが対人関係によってそれぞれどのように「断り」をするのかを探り、その共通点と相違点を比較した上で、中国人ビジネスパーソンの「断り」メール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」はどのような学習経験やビジネス経験に影響されているかをフォローアップインタビューおよびビジネス日本語教科書における「断り」の調査より明らかにする。(4) メールを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を一般のビジネスパーソンがどのように評価するかを明らかにする。日本人ビジネスパーソンと支障なくコミュニケーションできるかを考察することによって、中国人ビジネスパーソンの今後の学習および職場でのコミュニケーションに貢献したい。

3.2 本研究における分析方法

本節では、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンの協力者から収集された「断り」データを分析する際に用いる方法論について述べる。本研究では、「断り」発話はそれぞれどのような機能を果たすか、「意味公式」の分析単位を用い、「断り」方を明確にした上で、「ポライトネス理論」を援用し、各意味公式に出現した表現の詳細を分析する。以下に「意味公式」と「ポライトネス理論」について説明する。

3.2.1 分析単位——意味公式

3.2.1.1 意味公式とは

本研究では収集されたデータを「意味公式」を用いて分析する。前章の 2.1.1 の節でも紹介したが、意味公式は、発話の分析に使用する意味的なまとまりの単位であり、「発話を社会の相互作用の中で見た場合の発話行為具現化のための最小機能単位」と定義される(藤森 1995 : 89)。Cohen & Olshtain (1981) が謝罪の言語行動を分析するために用いた単位であり、発話の機能に基づいて分類されている。最初に意味公式を使用して断りの言語行動を分析したのは Beebe et al. (1990) である。Beebe et al. (1990) では、DCT を用いて収集された英語母語話者、日本人英語学習者、日本語母語話者の「断り」の言語表現を比較分析している。「断りの言語行動はいくつかの意味公式のつながりとして分析することができる。」(p.57) とし、「断り」の言語表現を分析するための単位として意味公式を用いている。その後、生駒・志村 (1993) が日本語に翻訳し、日本語母語話者、アメリカ人日本語学習者、英語母語話者の「断り」の言語表現の比較分析に用いており、日本語習得に関する研究での「断り」表現の分析にも意味公式が使用されるようになってきた。日本語の表現の特徴に応じてその後の研究(藤森 1995、文 2004 など)では修正を加えてきた。意味公式は、発話行為を構成する最小の機能的な意味単位だと認識されており、異文化間の発話行為のパターンを比較するのに適していると考えられる。本研究では先行研究に倣い、「意味公式」を分析単位として用い、それらの発現頻度の観点から談話の展開パターンを分析する。

3.2.1.2 「断り」の意味公式の分類

生駒・志村 (1993) は「断り」に関する意味公式を、「謝罪」「言い訳」「代案」等、人がものを断るときに使う表現を、その意味内容によって分類したものと定義している。「断り」の「意味公式」に関する分類は諸説あるが、代表的なのは Takahashi & Beebe (1987) および Beebe et al. (1990) の「断り」のプラグマティック・トランスファー(語用論的転移)の研究で用いられたものである。その分類および例文は次の通りである⁴。

I. Direct (直接的断り)

A. Performative (遂行的陳述)

例：“I refuse.”「断る。」

⁴ Beebe et al. (1990) の「断り」の分類に関する論述は、Yamagashira (2001)、Hashemian (2012)、Tavakoli & Hirinbakhsh (2014) を参考にし、日本語訳は生駒・志村 (1993)、藤森 (1994)、権 (2004)、李 (2013) を参考にした。

B. Nonperformative statement (非遂行的陳述)

1. “No.” (否定のみ) 「いいえ。」

2. Negative Willingness/Ability (やる気や能力の否定)

例: “I can't.” “I won't.” “I don't think so.” 「できない。」 「したくない。」 「そう思わない。」

II. Indirect (間接的な断り)

A. Statement of regret (謝罪・残念な気持ち)

例: “I'm sorry...” “I feel terrible...” 「すまない。」 「悪い。」

B. Wish (願望・共感)

例: “I wish I could help you...” 「手伝ってあげたいんだけど。」

C. Excuse, reason, explanation (弁明、理由、説明)

例: “My children will be home that night.” “I have a headache.” 「息子はその夜に家にいる。」
「私は頭痛がする。」

D. Statement of alternative (代案提示)

1. I can do X instead of Y (Yの代わりに、Xができる)

例: “I'd rather...” “I'd prefer...” 「私ならこうする。」 「私はこっちの方が好きだ。」

2. Why don't you do X instead of Y (Yの代わりに、Xをしたら?)

例: “Why don't you ask someone else?” 「他の人に聞いてみたら？」

E. Set condition for future or past acceptance (将来や過去になら引き受けたという条件提示)

例: “If you had asked me earlier, I would have...” 「もし、もっと早く頼んでくれたら、～がしたのに。」

F. Promise of future acceptance (次回の約束)

例: “I'll do it next time” “I promise I'll...” or “Next time I'll...” 「今度はする。」 「～すると約束する。」 「今度～する。」

G. Statement of principle (主義・信念の陳述)

例: “I never do business with friends.” 「私は友達と取引は絶対しないんだ。」

H. Statement of philosophy (決まり文句)

例: “One can't be too careful.” 「人間はいくら用心しても、しすぎることはない。」

I. Attempt to dissuade interlocutor (相手を思い止まらせようという試み)

1. Threat or Statement of Negative Consequences to the Requester (脅し・依頼者にとって否定的な結果の陳述)

例: “I won't be any fun tonight” to refuse an invitation. 「招待への「断り」として、「今夜私がいっても面白くないだろう。」

2. Guilt Trip (依頼者に罪の意識を持たせる)

例: waitress to customers who want to sit a while “I can't make a living off people who just order coffee.” ゆっくりとするお客に対してウエイトレスが「コーヒーだけ注文するお客様だけでは、私は生活ができません。」

3. Criticize the Request/ Requester, etc. (Statement of Negative Feeling or Opinion) ; Insult/Attack (依頼/依頼者への批判 (否定的な感情や意見の陳述)、侮辱/攻撃)

例: “Who do you think you are?” “That's a terrible idea!” 「自分を何さまだと思っているのか。」

「なんてひどい考えなんだ！」

4. Request for Help, Empathy, and Assistance by Dropping (依頼を辞めさせたり控えさせたりすることにより、助け、共感、援助を訴える)

例：“I hope you understand my difficult situation.”「私の困難な状況を理解してほしい。」

5. Let Interlocutor off the Hook (話し手の負担を軽減する)

例：“Don't worry about it.” “That's okay.” “You don't have to.”「心配しないで。」「大丈夫だ。」
「しなくてもいい。」

6. Self-Defense (自己防衛)

例：“I'm trying my best.” “I'm doing all I can do.” “I no do nutting wrong.”「私は頑張っているんだ。」「できるだけことはやっているんだ。」「私は間違ったことはやっていない。」

J. Acceptance that functions as a refusal (「断り」の働きをする承諾)

1. Unspecific or Indefinite Reply (明確でなく、不確定な返事)

例：“I don't know when I can give them to you.”「いつあげることができるかわからない。」

2. Lack of Enthusiasm (熱意の欠如)

例：“I'm not interested in ...”「～に興味ない」

K. Avoidance (回避)

1. Nonverbal (非言語的)

a. Silence (沈黙) b. Hesitation (躊躇) c. Do nothing (何もしない) d. Physical Departure (その場を離れる)

2. Verbal (言語的)

a. Topic Switch (話題転換) b. Joke (冗談) c. Repetition of part of Request, etc. (依頼の一部を繰り返す) d. Postponement (延期) e. Hedging (ヘッジ)

Others: Adjuncts to Refusals (その他：断りへの付随表現)

1. Statement of positive opinion/feeling or agreement (好意的な反応の表明)

例：“That's a good idea...” “I'd love to...”「それはいい考えだけど。」「私も～がやりたいんだけど。」

2. Statement of empathy (同情)

例：“I realize you are in a difficult situation.”「あなたが大変な状況にいるのは分かるんだけど。」

3. Pause fillers (言いよどみ)

4. Gratitude/appreciation (感謝/謝意)

「意味公式」は上記のように、Beebe et al. (1990) により、大きく「直接的断り」と「間接的な断り」に分類され、「間接的な断り」の中でも言葉の意味機能によって細かく分類されている。日本語を対象とした研究において、修正を加え、分析に用いている。意味公式を分析単位として用いた研究では、意味公式の出現順序、出現頻度、内容などが分析されている。本研究では肖・陳 (2008) の意味公式の分類を参考にしつつ、実際の調査で収集した断りデータに基づいて修正を行い、意味公式をそれぞれの意味役割によって6つに分類した。表 3-1 に各意味公式の意味役割と実際に収集したデータ例を提示する。

表 3-1 意味公式の内容

分類	意味公式	意味役割	例
直接 断り	(1)不可	断りの意向を直接的に表現	参加が困難です ご提示することができません
間接 断り	(2)弁明	断る理由の説明	別の打ち合わせがあるので 出張のため
	(3)謝罪	断ることに対して詫げる	申し訳ありません すみません
関係 維持 発言	(4)代案提示	他の方法を提示	主管部門に相談願います 部門の他の人に聞いてみます
	(5)条件提示	自分のできる範囲の条件を提示	3時以降はいかがですか 来週でしたら訪問できますが
	(6)次回の約束	次回を希望する積極的な気持ちを表す	また今度の機会にお願いします
内容 発言	(7)情報要求	相手の要件を確認する、さらなる状況の提供を要求する	まずは以下の情報をご提示いただけませんか
	(8)依頼	依頼内容に関連する他のことを相手に依頼する	ネットワークのご確認をお願い致します
	(9)承諾	内容について了解した意を表す	承知いたしました
回答 回避	(10)共感	相手の意向に沿いたい積極的な気持ちを表す	ご期待の内容は理解しておりますが ぜひ紹介させていただきたいんですが
	(11)言いよどみ	断り表現を和らげる	えーと ちょっと…
	(12)保留	断りの意向を直接的に伝えることを避ける	確認し別途連絡します
その他	(13)感謝	相手の連絡や好意に謝意を表す	お問い合わせありがとうございます
	(14)理解の要求	相手に自分の立場への理解を求める	ご理解のほどよろしく願いいたします
	(15)遺憾	協力できないことに対して残念な意を伝える	誠に残念ですが

3.2.2 ポライトネス理論

本研究では、「意味公式」を用いて「断り」方を明確にした上で、「ポライトネス理論」を援用し、各意味公式に出現した表現の詳細を分析する。以下では「ポライトネス理論」について説明する。

3.2.2.1 Leech (1983) のポライトネス理論

初期のポライトネス理論の代表的なものとして Leech (1983) が挙げられる。Leech (1983)

は情報の伝達に焦点を当て、ポライトネスの原理 (Politeness Principle) として下記の6つ
の下位原則を立てている⁵。

- (1) 気配りの原則 (Tact Maxim)
 - (a) 他者に対する負担を最小限にせよ
 - (b) 他者に対する利益を最大限にせよ
- (2) 寛大性の原則 (Generosity Maxim)
 - (a) 自己に対する利益を最小限にせよ
 - (b) 自己に対する負担を最大限にせよ
- (3) 是認の原則 (Approbation Maxim)
 - (a) 他者の非難を最小限にせよ
 - (b) 他者の称賛を最大限にせよ
- (4) 謙遜の原則 (Modesty Maxim)
 - (a) 自己の称賛を最小限にせよ
 - (b) 自己の非難を最大限にせよ
- (5) 同意の原則 (Agreement Maxim)
 - (a) 自己と他者との意見の相違を最小限にせよ
 - (b) 自己と他者との合意を最大限にせよ
- (6) 共感の原則 (Sympathy Maxim)
 - (a) 自己と他者との反感を最小限にせよ
 - (b) 自己と他者との共感を最大限にせよ

3.2.2.2 Brown & Levinson (1987) のポライトネス理論⁶

これまでのポライトネス研究に最も影響力を持っているのは Brown & Levinson (1987) のポライトネス理論だと言われている (宇佐美 2001)。Brown & Levinson (1987) では、ポライトネスは「円滑な人間関係を確立・維持するための言語的ストラテジー」と定義され、「フェイス」の概念がポライトネスの核とされている。人は普遍的な2種類の欲求、すなわち、他者に認められたい、受け入れられたい欲求 (“the want of every member that his wants be desirable to at least some others”) というポジティブ・フェイス (positive face) と、自分の領域や自由を他者から侵害されたくない、邪魔されたくない欲求 (“the want of every ‘competent adult member’ that his actions be unimpeded by others”) というネガティブ・フェイス (negative face) を持つとし、対人行動において相手のフェイスを配慮するポライトネスについての理論を提唱した。

発話行為においては、相手や自分のフェイスを侵害してしまうこともあり、お互いに自分と相手のフェイスを尊重しながら会話のやりとりを行うのが一番理想的であるが、実際のコミュニケーションにおいては、ほとんどすべての発話が潜在的に相手や自分のフェイスを侵害する可能性がある (清水 2009) と考えられ、それぞれのフェイスを脅かす行為を

⁵ Leech (1983) の「ポライトネスの原理」に関する論述は、Leech (1983)、宇佐美 (2001)、清水 (2009)、山岡・牧原・小野(2010)、李 (2013)、熊谷 (2013)、ワラシー (2015) 等を参考にした。

⁶ B&L の「ポライトネス理論」に関する論述は、B&L (1987)、齊藤他 (2011)、宇佐美(2001)、宇佐美 (2002)、滝浦(2008)、清水(2009)、山岡・牧原・小野(2010)、大塚 (2013)、熊谷 (2013)、李 (2013)、ワラシー (2015) 等を参考にした。

FTA (Face-Threatening Act) とされている。Brown & Levinson は、どの社会にもあると想定される「社会的距離 (Distance)」、「力関係 (Power)」、「負担度 (Rank of imposition)」という3つの要素がポライトネス・ストラテジーの選択を左右し、FTAの侵害度に影響していると提唱している。FTAの侵害度を軽減したり、FTAを回避したりするための手段として、(1) フェイス・リスクが低く、相手に配慮する必要性がない場合には、フェイス侵害の軽減をしない「直言」(あきらかさまに言う) (without redressive action, bald on record)、(2) 相手のポジティブ・フェイスに配慮するストラテジー「ポジティブ・ポライトネス」(positive politeness)、(3) 相手のネガティブ・フェイスに配慮するストラテジー「ネガティブ・ポライトネス」(negative politeness)、(4) 意図伝達を非明示的に行う「ほのめかし」(off record)、(5) フェイス・リスクがあまりにも高い場合には、意図伝達行為自体を放棄する「行為回避」(don't do the face threatening act)の5つのポライトネス・ストラテジーを選択することになる。Brown & Levinsonのポライトネス理論は、この5つの「ポライトネス・ストラテジー」の使用によって、ポライトネスが実現され、円滑なコミュニケーションの実現および、良好な人間関係の保持ができるとの考えである。本研究の研究テーマである「断り」はFTAが生じる発話行為であるため、断る意思を相手に伝えるのみならず、相手との人間関係を保つことも考慮しなければならない。「断り」メールを書く際に、メールに使用される「断り」表現や言葉遣いがどのようにFTAを回避し、どのように対人関係を維持、管理しているかを検討する必要がある。

1980年代頃から言語行動の対照研究が増え始め、第二言語教育研究や対照語用論、社会言語学の分野で盛んに行われてきた(熊谷 2013)。日本語教育研究の領域においても、日本語とさまざまな言語との間で各種の言語行動の対照研究がなされており、ポライトネス・ストラテジーの観点からの考察を行うようになってきた。ポライトネス理論を用いてさまざまな言語と日本語との間の言語行動(「断り」言語行動を含む)に関する対照研究が行われた結果、日本語の言語行動における配慮には、ネガティブ・フェイスに手当てするネガティブ・ポライトネスへの指向性があると多くの研究で指摘されている。日本語コミュニケーションの主要な特徴として、他者に認められ、受け入れられたいという相手のフェイスを満たす方向よりは、自由や領域を侵害されたくないという欲求を尊重する方向のものが多いとの傾向が見られている(ザトラウスキー1993、任 2004、施 2006等)。すなわち、相手に近づいていくポジティブ・ポライトネスを使わないわけではないが、全体的には距離をとるネガティブ・ポライトネス中心だとされている(熊谷 2013)。遠慮や恐縮によって相手の領域を尊重し、敬語を用いて距離をおく日本語での配慮の特徴がある(滝浦 2008)。

ポライトネス理論が発表されて以来、「ポジティブ・ポライトネスとネガティブ・ポライトネスを具体化するストラテジーが、文化や言語によって違う」、「日本や中国などアジアの社会における社会的な立場(Social Identity)の視点が欠如している」(Matsumoto 1988)、「ポライトネス・ストラテジーは相手のフェイスに配慮を行い、自己のフェイスを守るような行動をとっていない」(大塚 2013)といった指摘がありながらも、人々がコミュニケーションを行う際に、互いにフェイスに配慮したり、守ったりすることを認識していること自体は社会的に必要性があるため、フェイスは「枠組みとしての普遍性」があると評価され、異文化間語用論(Cross-cultural Pragmatics)や中間言語語用論(Interlanguage Pragmatics)

などの研究分野に理論枠組として援用されている。本研究では、「断り」言語行動に発現した「意味公式」に用いられている具体的な言葉遣いと表現を Brown & Levinson のポライトネス理論を用いて分析する。個々の「断り」表現をポライトネス・ストラテジーに対応させることにより、断る側が具体的にどのように相手との対人関係に配慮し、「断り」表現を選択しているかを明らかにすることができると思う。

3.3 本研究の分析の観点

本研究では、ビジネス場面における依頼に対する日本語での「断り」メールがどのように行われているのかに着目し、日本人ビジネスパーソンの「断り」実態および中国人ビジネスパーソンの「断り」ストラテジー及び言語表現の特徴を明らかにしたい。また、中国人ビジネスパーソンの「断り」がどのように日本人ビジネスパーソンの「断り」特徴と異なるかを明らかにし、中国人ビジネスパーソンが日本人ビジネスパーソンと円滑にコミュニケーションできるかを検討する。「断り」を分析するにあたって、具体的な分析手順としては、3.2 節で述べた分析手法を用い、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」メールの構成、意味公式の使用、表現に現れるポライトネス・ストラテジーを分析し、以下のことを明らかにする。

(1) 日本人と中国人ビジネスパーソンの「断り」メールの構成の特徴の共通点と相違点は何か。

本研究では、まず収集された日本人と中国人の「断り」メールの基本構成を比較する。先行研究に倣い、メールの基本構成を「開始部」「主要部」「終了部」に分類し、この3つの枠をもってメールデータを分析する。

(2) 日本人と中国人ビジネスパーソンの「断り」メールにおいて、対人関係による「断り」方の共通点と相違点は何か。

依頼者の社会的な立場により、社内の人か社外（顧客）の人かという社会的な要素に注目する。顧客および社内からの依頼メールに対し、日本人と中国人ビジネスパーソンの日本語での「断り」メールの基本構成を比較した上で、「断り」部分に焦点をあてる。「断り」主要部では、どのような意味公式を使用し「断り」言語行動を行っているか、それぞれ使用している意味公式の種類を量的に比較分析する。ビジネス場面において、対人関係および場面別に応じた「断り」方の特徴を分析し、日本人と中国人ビジネスパーソンとの比較考察を行う。

(3) 日本人と中国人ビジネスパーソンの「断り」に使用される表現の特徴の共通点と相違点は何か。

「断り」に用いられる主要な「意味公式」に、どのような表現と内容が選択されているかに注目する。その中のポライトネス・ストラテジーおよび待遇表現の特徴を分析する。

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

本章では1.3節で述べた本研究の目的1について検討する。目的1は、「日本語を母語とする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」ことである。前章までに述べてきた従来の依頼に対する「断り」に関する研究の課題を踏まえ、まずはビジネス場面において、実際のビジネス現場ではどのような「断り」をしているかを明らかにするため、日本人ビジネスパーソンの日本語使用に焦点を当て、日本語のビジネスメールにおける「断り」の実態を調査する。現実場面のメールデータを調査対象とし、実際のビジネス場面における依頼に対する「断り」がどのように行われているのかに着目し、「断り」戦略および「断り」に使用される表現の特徴を明らかにしたい。また、本研究では、ビジネスメールにおける「断り」方に大きな影響を与えると予想される、メールの受け手が社内の人か社外の人かという社会的な要素に注目する。この章では、具体的には以下の点を明らかにする。

- 1) 「断り」メールは、メール文としてどのような構成になっているのか。
- 2) 対人関係および場面によってビジネス日本語における「断り」戦略はどのような共通点と相違点があるか。
- 3) 対人関係および場面によって「断り」に使用されている表現がどのように違うか。

4.2 調査の方法

4.2.1 データ収集の方法

本研究では、実際のビジネス現場でやりとりされているメールデータを分析対象とする。本研究で扱う「ビジネスメール」は、1.2.2で述べたとおり、社内外の関係者を相手に、業務で利用する電子メールを指す。

データ収集については、某IT通信企業の協力を得、営業、営業支援および顧客対応のあるSE職の会社員(日本語を母語とし、実務経験は少なくとも3年以上を有する)を調査対象とし、2016年12月から2017年5月までに送信されたメールから断りメールを収集した⁷。対人関係による「断り」方の相違点を見るため、「顧客からの依頼」に対する「断り」メールと「社内からの依頼」に対する「断り」メールに分けて分析した。依頼内容を検討したところ、次の4つの場面に大別できた。

- 場面1 障害対応での作業の依頼
- 場面2 製品調達/納期調整の依頼
- 場面3 打ち合わせの依頼
- 場面4 一般業務の依頼

「対顧客」と「対社内」ごとに、上記4場面のデータを5件ずつ収集できた。すなわち、「顧客からの依頼」に対する「断り」データ20件、「社内からの依頼」に対する「断り」データ20件、総計40件の断りメールデータを収集し、分析対象とした。また、4種類の

⁷ データ収集は組織管理者から同意を得た上で、断りメールの送信者全員より、該当メールの使用について個別に許可を得た。

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の障害対応での作業の依頼を緊急度「高」とし、場面2、3を緊急度「中」とし、場面4を緊急度「低」とする。収集した日本人ビジネスパーソンの「断り」メールデータを表4-1のようにまとめた。「A」は「対顧客」、「B」は「対社内」という対人関係を示し、「1」から「4」の数字は上記の4つの依頼場面を示す。

表 4-1 日本人ビジネスパーソンの「断り」メールデータ

対人関係	場面	内容	緊急度	件数
A 対顧客	A-1	障害対応での作業の依頼に対する断り	高	5
	A-2	製品調達／納期調整の依頼に対する断り	中	5
	A-3	打ち合わせの依頼に対する断り	中	5
	A-4	一般業務の依頼に対する断り	低	5
B 対社内	B-1	顧客への障害対応での作業の依頼に対する断り	高	5
	B-2	製品調達／納期調整の依頼に対する断り	中	5
	B-3	打ち合わせの依頼に対する断り	中	5
	B-4	一般業務の依頼に対する断り	低	5

4.2.2 データ分析方法

本研究ではビジネスメールにおける依頼に対する「断り」を分析する際に、まず「断り」メールの構成要素を見て、メール全体がどのような構成になっているかを明らかにする。次に対人関係および場面ごとに「断り」部分の意味公式の使用について分析する。最後に、主要「意味公式」に使用されている表現をポライトネス・ストラテジーの観点から具体的に分析する。

4.3 分析結果

4.3.1 「断り」メールの構成要素

本研究では、ワラシー（2015）でのメールにおける「断り」の展開と構成を参考に、収集したデータをもとに、メールの構成を「開始部」「主要部」「終了部」に分ける。断り以前の部分を「開始部」とし、相手の所属や名前を表す「宛先」、挨拶の言葉を表す「挨拶」、自己の所属や名前を表す「自己情報」以外に、相手との関係性について言及する「関係維持の言葉」や、話題の開始を表す「話題導入」に分けた。次に、「断り」を構成する部分は「主要部」とする。最後の「終了部」は終了挨拶の言葉を表す「終了時の挨拶」と、送信者の所属や連絡先を表す「署名」に分けた。「宛先」「挨拶」「自己情報」「終了時の挨拶」「署名」の5つをメールの基本構成とする。具体的な構成およびメール例を以下に提示するが、個人情報にかかわる名前を〇〇とし、所属の社名を△△とする。

【構成】

開始部

- ①「宛先」：〇〇様／〇〇さん
- ②「挨拶」：いつも大変お世話になっております
- ③「自己情報」：△△社の〇〇です
- ④「関係維持の言葉」：先日はありがとうございました
- ⑤「話題導入」：掲題の件について大変ご迷惑をおかけしました

主要部

- ⑥「断り」：(断る意思を伝える部分)

終了部

- ⑦「終了時の挨拶」：どうぞ宜しくお願ひ致します
- ⑧「署名」：△△社△△部〇〇／連絡先

【例】 場面 A-1 顧客から障害対応で作業を依頼された場合のメールデータより

△△社 〇〇様 (①「宛先」)

いつもお世話になっております。(②「挨拶」)

△△社△△サービス部 〇〇です。(③「自己情報」)

この度はご迷惑をおかけして申し訳ありません。(⑤「話題導入」)

ご依頼いただいた件、暫定対応として機器の交換をさせて頂きたく、
よろしいでしょうか。(⑥「断り」)

(中略)

引き続き宜しくお願ひ致します。(⑦「終了時の挨拶」)

=====

△△社

△△サービス部 〇〇 (名前) (⑧「署名」)

例では、メール「開始部」に、宛先を表す先方の社名と名前、次に、「いつもお世話になっております」と挨拶の言葉があり、「自己情報」を提示している。その次に、相手が依頼した障害の件について「この度はご迷惑をおかけして申し訳ありません」と言及し、話題について開始している。この例では「関係維持の言葉」は述べられていない。主要部は「断り」の具体的な話になる。最後に、「終了時の挨拶」を述べ、「署名」を添えている。それぞれの場面においてどの構成要素をどの程度使用しているか、各構成要素の使用件数を表 4-2 にまとめた。

表 4-2 日本人の各場面における「断り」メール構成要素の使用件数

対人関係	場面	開始部					⑥断り	終了部	
		①宛先	②挨拶	③自己情報	④関係維持の言葉	⑤話題導入		⑦終了時の挨拶	⑧署名
A 対顧客	A-1	5	5	5	2	3		5	5
	A-2	5	5	5	1	2		5	5
	A-3	5	5	5	3	0		5	5
	A-4	5	5	5	0	1		5	5
	計	20	20	20	6	6		20	20
B 対社内	B-1	5	5	5	0	0		5	5
	B-2	5	4	5	2	1		5	5
	B-3	4	5	4	3	0		4	5
	B-4	4	4	5	0	1		5	5
	計	18	18	19	5	2		19	20

対顧客の4場面では、開始部の基本部分「宛先」「挨拶」「自己情報」は20例全例に使用されている。「関係維持の言葉」と「話題導入」はそれぞれ6例あった。また、終了部ではメール基本構成とみなされている「終了時の挨拶」と「署名」についても全例に見られた。対顧客の「断り」メールではメールの基本構成が整っていると言える。

対社内の場合では、要件を優先的に伝えることを重視し、挨拶などを省略する例が見られたが、基本構成の「宛先」「挨拶」「自己情報」「終了時の挨拶」「署名」が9割以上で使用されている。対人関係にかかわらず、対顧客、対社内ともに、「宛先」「挨拶」「自己情報」「終了時の挨拶」「署名」というメールの基本的な構成が用いられていることがわかる。

4.3.2 「断り」部分の意味公式の使用

この節では、メールの主要部である「断り」の部分における「意味公式」の使用の分析を用い、「対顧客」と「対社内」の各場面において、それぞれどのように断っているかを明らかにする。

4.3.2.1 顧客に対して断る場合

場面 A-1 障害対応で作業を依頼された場合、緊急度：高

対顧客の緊急度の高い場面、障害対応で作業を依頼された場合において、どの意味公式を使用しているかを表4-3にまとめた。収集した各メールを「A-1-①」のように表示する。「A」は「対社外」であること、「1」は「場面1」であること、「①」は「A-1」の中の通し番号であることを示す。表では使用している意味公式に○をつけて表している。

表 4-3 対顧客・障害対応で作業を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接 断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その 他	
		弁 明	謝 罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依 頼	承 諾	共 感	保 留		
意味 公式	不可											感謝
A-1-①										○		○
A-1-②										○		○
A-1-③		○					○					
A-1-④			○				○					
A-1-⑤				○								
合計	0	1	1	1	0	0	2	0	0	2		2

表 4-3 を見ると、「直接断り」は用いられておらず、「間接断り」の使用も少ないことがわかる。{代案提示}{依頼}{保留}{感謝}の異なる意味公式を使用し、明確な回答をしていない。顧客からの緊急度の高い依頼に対し、明確な回答の前に、代案や依頼内容についての言及、問い合わせへの感謝などを伝えることにより、困っている顧客へ何らかの形で一旦連絡し、回答を保留している。カスタマーサティスファクション（Customer Satisfaction、以下 CS）向上の側面から、取り急ぎメール受信の連絡を優先させていることが考えられる。実際、これらのメールは全例 24 時間以内の返信となっている。

次に、この場合のメールを 1 つ取り上げ、意味公式の使用を具体的に見る。ここでは、{保留}と{感謝}を併用したデータ例 A-1-①を取り上げる。メールの開始部と終了部を省略し、主要部の「断り」部分のみを提示する。意味公式に当たる部分を下線で示す。

A-1-①

お問い合わせ頂き、ありがとうございます。{感謝}

取り急ぎ、お問い合わせ頂いております障害内容について、現在確認を行っております。

誠に恐れ入りますが、回答まで今しばらくお待ちいただけますようお願い致します。{保留}

上記の例では、相手の問い合わせに対して {感謝} の気持ちを述べた上で、現在の状況を伝達し、回答を {保留} している。このような緊急度が高い依頼に対し、明確な回答が出る前に困っている先方に一報を入れることがビジネス場面でのコミュニケーションにおいて重要であると考えられる。

場面 A-2 製品調達／納期調整を依頼された場合、緊急度：中

対顧客の製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用を表 4-4 にまとめた。表 4-4 を見ると、5 件の「断り」のうち 4 件が「直接断り」の {不可} の意味公式を使用している。また、{不可} の他、「間接断り」や {代案提示} の意味公式を組み合わせで使用していることがわかる。顧客からのそれほど緊急度の高くない依頼事項に対し、「間接断り」や {代案提示} と組み合わせ {不可} を用いて、直接断る傾向があると言える。

表 4-4 対顧客・製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接 断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その 他
		不可	弁 明	謝 罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依 頼	承 諾	共 感	
意味 公式	不可	弁 明	謝 罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依 頼	承 諾	共 感	保 留	感謝
A-2-①	○	○		○							
A-2-②		○	○								
A-2-③	○	○	○	○							
A-2-④	○			○							
A-2-⑤	○		○								○
合計	4	3	3	3	0	0	0	0	0	0	1

「直接断り」と「間接断り」を併用している A-2-①を見ると、顧客からの製品見積依頼に対し、見積もることができない理由を述べ（{弁明}）、直接「ご用意することができません」と明確に断っている（{不可}）。その上で、顧客との関係維持のため、代案を提示して顧客への対応を別の方法で考えて協力していることがわかる。

A-2-①

すでに出荷停止となっておりますため、{弁明}

ご用意することができません。{不可}

つきまして、後継機種をご案内させていただいてもよろしいでしょうか。{代案提示}

場面 A-3 打ち合わせを依頼された場合、緊急度：中

対顧客の打ち合わせを依頼された場合における意味公式の使用を表 4-5 に示す。5 例のうち、4 例が {弁明} の意味公式を使用している。さらに {弁明} を使用している 4 例のうち、2 例は「関係維持発言」の {代案提示}、2 例は {条件提示} の意味公式と併用していることがわかる。顧客から打ち合わせの依頼をされた場合において、断るとしても、積極的に代案や条件を提示することにより、関係を維持し、打ち合わせに応じる傾向があると言える。

表 4-5 対顧客・打ち合わせを依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接 断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その 他
		不可	弁 明	謝 罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依 頼	承 諾	共 感	
意味 公式	不可	弁 明	謝 罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依 頼	承 諾	共 感	保 留	感謝
A-3-①		○	○	○							
A-3-②		○	○	○							
A-3-③								○		○	○
A-3-④	○	○			○						○
A-3-⑤	○	○	○		○						
合計	2	4	3	2	2	0	0	1	0	1	2

「直接断り」と「間接断り」ならびに、「関係維持発言」を組み合わせ用いている A-3-⑤を取り上げ、「断り」部分の意味公式の使用を具体的にみる。具体的な日付の情報を○とする。下記 A-3-⑤を見ると、顧客からの打ち合わせ依頼に対し、{謝罪} と {弁明} で理由を述べ、直接断った上で ({不可})、顧客と関係維持のため、できる範囲の条件を提示して ({条件提示}) 顧客の依頼に対応している姿勢が窺える。

A-3-⑤

すみません、大変恐縮ですが、{謝罪}

期初いろいろ教育や会議を入れられておりまして、{弁明}

貴社お伺いが難しいかもしれないので、{不可}

○日か○日で個別にお時間を頂ければ幸いです。{条件提示}

場面 A-4 一般業務を依頼された場合、緊急度：低

顧客から緊急度の低い一般業務を依頼された場合では、どの意味公式が使用されているかを表 4-6 に示す。表 4-6 を見ると、「直接断り」の {不可} と「間接断り」の {弁明} と {謝罪} の意味公式がそれぞれ 3 例あった。場面 2 と同様、顧客からのそれほど緊急度の高くない依頼事項に対し、「間接断り」を用いながら、{不可} を用いて直接断る傾向が見られるが、緊急度の低い依頼場面 4 では、できる方法や条件の提示は少なかった。

表 4-6 対顧客・一般業務を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接断り	間接断り		関係維持発言		内容発言			回答回避		その他
	不可	弁明	謝罪	代案提示	条件提示	情報要求	依頼	承諾	共感	保留	
A-4-①			○			○					
A-4-②		○			○						
A-4-③	○	○									
A-4-④	○	○	○								○
A-4-⑤	○		○								○
合計	3	3	3	0	1	1	0	0	0	0	2

「直接断り」と「間接断り」を併用している A-4-⑤を挙げる。メールに実際記述した企業の製品情報を○○とする。A-4-⑤では、相手の問い合わせに対して感謝の気持ちを述べた上で、直接断っている。最後に {謝罪} を入れ、できないことについて顧客へのお詫びの気持ちを表している。緊急度が低い依頼に対し、明確に断る意志を伝達することが重視されている。

A-4-⑤

お問い合わせありがとうございます。{感謝}

〇〇に関する他社事例のご提示は難しいです。{不可}

大変申し訳ありませんでした。{謝罪}

4.3.2.2 社内に対して断る場合

次に、「対社外」の場合と同様に、「対社内」について場面ごとに分析を行う。

場面 B-1 顧客への障害対応として作業を依頼された場合、緊急度：高

対社内の緊急度の高い「顧客への障害対応で社内より作業を依頼された」場合において、どの意味公式を使用しているかを表 4-7 にまとめた。使用されている意味公式が多岐にわたり、分散しているが、{代案提示} の意味公式が 3 例、{条件提示} の意味公式が 2 例あり、「関係維持発言」は全例に見られたことが大きな特徴と言える。その他、{弁明}{依頼} の意味公式がそれぞれ 2 例あった。社内からの緊急度の高い依頼に対し、「関係維持発言」の {代案提示} と {条件提示} や「内容発言」の {依頼} を用い、問題解決に協力的な姿勢を積極的に見せていると言える。

表 4-7 対社内・障害対応で作業を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接断り		間接断り		関係維持発言		内容発言			回答回避		その他
	不可		弁明	謝罪	代案提示	条件提示	情報要求	依頼	承諾	共感	保留	
B-1-①			○		○					○		
B-1-②						○						○
B-1-③			○		○			○				
B-1-④					○			○				
B-1-⑤				○		○			○			
合計	0		2	1	3	2	0	2	1	1	0	1

「間接断り」と {代案提示} を使用している B-1-①を挙げる。メールに実際記述した商品情報および部門名を〇〇とする。B-1-①では、社内の人から作業を依頼され、相手の依頼内容に対して共感の気持ちを述べた上で、理由を述べて間接的に断っているが、問題解決のために、別の方法を積極的に提示している。

B-1-①

ご期待の内容は理解しておりますが、{共感}

〇〇商品の情報は持ち合わせておりません。{弁明}

〇〇部門へお問い合わせ願います。アドレスは以下になります。{代案提示}

場面 B-2 製品調達/納期調整を依頼された場合、緊急度：中

対社内の製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用を表 4-8 にまとめた。5 例のうち 4 例が「間接断り」の {弁明} の意味公式を使用している。また、同じく「間接断り」の {謝罪} の意味公式も併用されていることがわかる。社内からのそれほど緊急度の高くない依頼事項に対し、{弁明} と {謝罪} の組み合わせで間接的に断っていることが窺える。

表 4-8 対社内・製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接断り		間接断り		関係維持発言		内容発言			回答回避		その他
	不可	弁明	謝罪	代案提示	条件提示	情報要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	
B-2-①		○	○		○							
B-2-②	○	○	○									
B-2-③		○								○		
B-2-④										○		
B-2-⑤	○	○	○									
合計	2	4	3	0	1	0	0	0	0	2	0	

下記 B-2-①では、社内からの製品調達の依頼に対し、できない理由を具体的に述べることによって間接的に断っている。また、できる条件を提示した上で、断っていることに対し、謝罪を入れている。

B-2-①

今月は大口案件ありまして、部材の需給が逼迫しております。{弁明}

来月前半なら出荷できそうです。{条件提示}

大変申し訳ありません。{謝罪}

場面 B-3 打ち合わせを依頼された場合、緊急度：中

対社内の打ち合わせを依頼された場合(表 4-9)を見ると、5 例のうち 4 例が「間接断り」の {弁明} を使用している。その他に「関係維持発言」の {代案提示} あるいは {条件提示} を併用している。社内からの打ち合わせの依頼に対して断る際に、関係を維持するために、積極的に代案や条件を提示して打ち合わせに応じる傾向があると言える。この場面では、対顧客の場合と同様の傾向が見られた。

表 4-9 対社内・打ち合わせを依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接 断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その 他
		弁 明	謝 罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依 頼	承 諾	共 感	保 留	
意味 公式	不可										感謝
B-3-①		○		○				○			
B-3-②				○							
B-3-③		○			○						
B-3-④		○			○			○			○
B-3-⑤		○			○						
合計	0	4	0	2	3	0	0	2	0	0	1

下記 B-3-①を見ると、社内からの打ち合わせ依頼に対し、最初は相手の依頼内容に対して了承したと伝え、相手からの要求に応じられない理由を説明した上で、対応できる方法を提示している。相手の依頼そのまま応じることができないとしても、対応している姿勢を見せている。

B-3-①

本件、承知いたしました。{承諾}

○日は別件があり、関係者との調整が困難ですので、{弁明}

別の日程候補をいただけたら、調整させていただきます。{代案提示}

場面 B-4 一般業務を依頼された場合、緊急度：低

社内から緊急度の低い一般業務を依頼された場合（表 4-10）を見ると、「間接断り」の{謝罪}の意味公式が5例中4例で用いられており、「直接断り」の{不可}は1例しか用いられておらず、社内の緊急度の低い依頼には間接的に断っていることがわかる。一方、顧客からの一般業務依頼に対しては、先述の通り「間接断り」の意味公式と併用して{不可}の意味公式を用いて直接断る傾向があり、両者には大きく差異が見られる。

表 4-10 対社内・一般業務を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接 断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その 他
		弁 明	謝 罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依 頼	承 諾	共 感	保 留	
意味 公式	不可										感謝
B-4-①		○	○	○							
B-4-②			○			○					
B-4-③				○							
B-4-④			○								
B-4-⑤	○		○				○				
合計	1	1	4	2	0	1	1	0	0	0	0

{謝罪}を用いているB-4-①は、社内の人から資料の送付を依頼され、それに対して返信したものである。メールに実際記述した製品名および部門名を〇〇とする。相手の依頼に対して謝罪と理由をもって間接的に断る意思を伝えている。また、別の対応方法の提示もなされている。

B-4-①

申し訳ございませんが、{謝罪}

〇〇について当方では把握しておりません。{弁明}

なお、〇〇の場合は以下の部署を問い合わせいただきますようお願い致します。

{代案提示}

4.3.3 「断り」表現の使用

ここまでは対人関係別に各場面での意味公式の使用を分析し、日本人ビジネスパーソンの対人関係および場面別の「断り」方の特徴を見てきた。本節では、ポライトネス理論を用い、各意味公式にはどのような内容と表現を使用しているかを具体的に分析していく。出現頻度の高い「直接断り」の{不可}、「間接断り」の{弁明}と{謝罪}、「関係維持発言」の{代案提示}{条件提示}、およびその他の検討依頼や理解の要求等に現れた表現形式を順番に見ていく。

4.3.3.1 「直接断り」の{不可}表現

まず、日本人ビジネスパーソンが対顧客の場面2と場面4で多用している「直接断り」の{不可}の意味公式にはどのような内容と言語表現があるかを明らかにする。{不可}と判断した表現は、大きく、①「～できません」のような「明確な不可表現」、②「参加が難しいです/難しいかもしれません」のような、「直接断り」を避け、相手のポジティブ・フェイスに配慮した「緩和した不可表現」の2種類に分けることができる。具体的な例を以下に示す。

「明確な不可表現」

例 A-2-①

ご用意することができません。(対顧客一場面2)

例 A-2-②

見積もることができません。(対顧客一場面2)

例 A-2-④

出荷できません。(対顧客一場面2)

「緩和した不可表現」

例 A-4-⑤

ご提示は難しいです。(対顧客一場面4)

対顧客に用いられた不可表現を分析してみると、多くは「明確な不可表現」であった。日本人は顧客に対して{不可}を用いて直接断る際に、依頼側のフェイスを配慮すること

はあまりせずに「できないこと」を明確な不可表現を用いて伝える傾向が見られた。

4.3.3.2 「間接断り」の{弁明}表現

4.3.2 では、ウチソトの社会的な関係に関わらず、日本人は「間接断り」を多く用いていた。ここでは{弁明}の意味公式に焦点をあて、断る理由としてどのような内容と表現が使用されているかをポライトネスの観点から分析する。{弁明}表現は、大きく2種類に分けることができる。まず、次にあげるような、「明確な理由」である。

「明確な理由」

例 A-2-①

すでに出荷停止となっておりますため、(対顧客一場面2)

例 A-2-②

お問い合わせの製品型番は昨年度末に生産停止となったため、(対顧客一場面2)

例 A-3-①

デモ機の機材繰りの関係で弊社製品部門と調整するのに約一週間はかかると考えております(対顧客一場面3)

例 A-3-⑤

期初いろいろ教育や会議を入れられておりまして、(対顧客一場面3)

もう一つは、「曖昧な理由」である。下記「別件があり」(例B-3-②)、「忙しい」(例B-3-③)のように、明確な理由を避ける表現がある。

「曖昧な理由」

例 B-3-①

〇日は別件があり、(対社内一場面3)

例 B-3-③

明日の午前は予定があって動けません。(対社内一場面3)

日本人ビジネスパーソンは、顧客に対して理由の詳細を明確に述べ、自分の状況を相手に理解してもらうことに努め、相手および自分のポジティブ・フェイスを守ろうとする「明確な理由」の使用が多く見られた。一方、社内に対しては「別件があり」や、「忙しい」のような「曖昧な理由」が多用されており、不明確な理由を使用し、断る側自身のネガティブ・フェイスを侵害されたくない気持ちが表れていると言える。

4.3.3.3 「関係維持発言」の{代案提示}表現

次に、「関係維持発言」の{代案提示}の表現を見る。「断り」が人間関係にもたらす影響を緩和する効果を期待できる{代案提示}の内容と表現を見ると、下記のように分類することができる。

(1)「積極的な代案」：相手との関係を維持したい旨の積極的な働きかけ、相手のポジティブ・フェイスに配慮する表現

例 A-1-①：このようにしましょうか(対顧客一場面1)

例 A-3-①：他の担当者にお願いしてみます(対顧客一場面3)

(2)「消極的な代案」：自分から働きかけることを回避し、断る側のネガティブ・フェイスを守る表現

例 B-4-③：他の人にあたってみて（対社内一場面 4）

日本人ビジネスパーソンは顧客に対し、「積極的な代案」を提示し、顧客のポジティブ・フェイスを配慮するような表現を多用している。社内に対しても、緊急度の高い場面においては積極的に解決方法を社内の同僚に提示し、一緒に考えている姿勢が窺えるが、緊急度の低い一般業務依頼では、「他の部署に問い合わせください」のような断る側のネガティブ・フェイスを守る「消極的な代案」を用いていることがわかった。

4.4 考察

前述の 4.3.2 節では、対人関係と場面ごとに意味公式の使用および内容を見てきた。ここでは、対人関係による断り方を「直接断り」か「間接断り」か、その他にどのような「断り」の意味公式を使用しているのか、緊急度の視点から断り方の相違点及び特徴を見ていく。表 4-11 は結果をまとめたものである。

表 4-11 「断り」方の比較

緊急度	場面	対顧客		対社内	
		直接/間接	その他	直接/間接	その他
高	1 障害対応での作業の依頼	—	依頼 保留 感謝	間接	代案 条件 依頼
中	2 製品調達/納期調整の依頼	直接+間接	代案	間接	保留
中	3 打ち合わせの依頼	間接	代案 条件 感謝	間接	代案 条件 承諾
低	4 一般業務の依頼	直接+間接	感謝	間接	代案

表 4-11 の「直接/間接」は、それぞれの場面について 5 例のうち 3 例以上に「直接断り」あるいは「間接断り」が見られた場合に、「直接」か「間接」かの断り方を記載した。たとえば、対顧客の場面 1 では「直接断り」は 1 例もなく、「間接断り」が 2 例のみであったため、いずれも記載していない。「その他」は、「関係維持発言」「内容発言」「回答回避」に含まれる意味公式が 2 例以上で見られた場合にその意味公式を記載した。たとえば、対顧客の場面 1 では {依頼} {保留} {感謝} がそれぞれ 2 例だったため、それらを記載した。

最も緊急度の高い場面では、対顧客は直接的にも、間接的にも断っていないことがわかる。{保留} や {感謝} などを用い、明確な回答を提示できなくても、メールを受領したこと、また現在の状況を顧客に早急に返信することを第一にしていると考えられるが、対社内では「間接断り」を用いて断りながら、{代案提示} などを使用し、協力姿勢を示している。

緊急度中レベルの製品調達/納期調整を依頼された場合では、対顧客は「直接断り」の {不可} と「間接断り」の {弁明} や {謝罪} の表現を併用しているが、社内に対しては直接

{不可} を伝える例は少ない。一番緊急度の低い一般業務を依頼された場合 4 でも同様の現象が見られた。

打ち合わせを依頼された場合 3 において、対顧客の場合においても対社内の場合においても、「間接断り」の { 弁明 } の意味公式を用いて理由を述べた後、{ 代案提示 } や { 条件提示 } で依頼に対応する姿勢を見せている。

緊急度が中レベルの製品調達/納期調整の依頼場面と低レベルの一般業務依頼の場面では、対顧客の場合は、「直接断り」が使用されるのに対し、対社内の場合は直接断るより、間接的に断っていることが明らかになった。

顧客に対する断り方と社内に対する断り方の間で最も大きな相違点は、緊急度のそれほど高くない依頼事項に対して、顧客に対して直接 { 不可 } と明言するが、社内に対しては直接断らないことだと言える。ただし、「打ち合わせ依頼」に対して断る場面 3 では、顧客に対しても、間接的に断っている。

4.5 本章のまとめ

4 章では、日本人ビジネスパーソンは、ビジネス場面において依頼に対する「断り」をどのように行っているのかに着目し、ビジネスメールについて調査を行った。「断り」メールの構成要素を見て、メール全体がどういった構成になっているかを明らかにした上で、対人関係及び場面による断り方と断り表現の特徴を分析した。具体的に以下の点が明らかになった。

1) 「断り」メールは、メール文としてどのような構成になっているのか。

「断り」メールの構成要素を分析した結果、対人関係にかかわらず、対顧客、対社内ともに、「宛先」「挨拶」「自己情報」「終了時の挨拶」「署名」というメールの基本的な構成が用いられていることがわかった。

2) 対人関係および場面によってビジネス日本語における断り戦略はどのような共通点と相違点があるか。

対顧客の場合では、緊急度の高い依頼場面においては、明確に断ることを回避し、メールを受領した旨を伝えた上で、一旦答えを保留したケースが多く見られた。CS 向上のため、できる限り早く返信することを心がけていることが窺える。一方、一般の業務依頼や問い合わせに対しては、直接 { 不可 } と断り、明示的に内容を伝えることを重視していると考えられる。

対社内の場合では、緊急度の高い依頼場面に対しては、{ 代案 } や { 依頼 } の意味公式を用い、問題解決に協力的な姿勢を積極的を見せている。一般の業務依頼や問い合わせに対しては、主に { 謝罪 } の意味公式を用いて断りの意志を表明している。

共通点として、「打ち合わせの依頼」に対する「断り」の場面では、社内外にかかわらず、{ 代案提示 } { 条件提示 } の意味公式を用い、打ち合わせに応じようとする姿勢が見られる。一方相違点としては、緊急度のそれほど高くない依頼事項に対して、顧客に対して直接 { 不可 } と明言するが、社内に対しては直接断らないことが明らかになった。

3) 対人関係および場面によって「断り」に使用されている表現がどのように違うか。

{ 不可 } 表現の使用においては、顧客に対して { 不可 } を用いて直接断る際に、依頼側のフェイスに配慮することはあまりせずに「できないこと」を明確な不可表現で断る傾向

が見られたが、{弁明}と{代案}を述べる表現には、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」が多く使用された。一方、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「曖昧な理由」と「消極的な代案」が多用されている。

ワラシー（2015）では、課題に基づいて書いてもらったメールを分析した結果、日本人ビジネスパーソンは社内社外にかかわらず、相手の依頼に対し、依頼に対応できない状況があるという表現を用いて間接的に断り、明確な不可表現「できない」を用いることが少ないとの調査結果が報告されている。しかし、実際のデータを分析した本研究では、顧客に対して直接不可と回答することが多いことが明らかになった。このことから、本調査のような実際にやりとりされたメールを分析することの必要性が確認できた。

また、{保留}という意味公式について、ビジネスメール文章に関する先行研究（ワラシー2015）には見られていないが、本研究では、緊急度の高い場面において、顧客に対して{保留}を使用していることが特徴として見られた。

（第4章は、2018年3月に刊行の『東アジア日本語教育・日本文化研究』第21輯に掲載された論文「ビジネス場面における日本語の「断り」について：電子メールの分析を通して」を改編したものです。）

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

本章では1.3節で述べた本研究の目的2の「日本で働いている中国人ビジネスパーソン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」ことを検討する。

前章では、日本語母語話者の日本人ビジネスパーソンから収集したビジネスメールアドレスを分析し、対人関係によって日本語での「断り」方がどのように異なるかを明らかにした。本章では、非母語話者である中国人ビジネスパーソンが依頼メールに対してどのように断るかを明らかにする。4章で分析した日本人から収集したビジネスメールアドレスを参考に調査用紙を作成し、調査に用いる。設定した依頼メールに対し、中国人ビジネスパーソンに「断り」メールを作成してもらい、中国人ビジネスパーソンによる日本語での「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する。具体的に下記を分析することにより、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動および日本人ビジネスパーソンの「断り」の相違を検討する。

- 1) 「断り」メールの構成について、中国人ビジネスパーソンは日本人ビジネスパーソンとどのような相違点があるか。
- 2) 中国人ビジネスパーソンは、対人関係および場面によって断り戦略をどのように変えているか、また、日本人ビジネスパーソンとどのような相違点があるか。
- 3) 中国人ビジネスパーソンは、対人関係および場面によって「断り」に使用する表現をどのように使い分けているか、また、日本人ビジネスパーソンとどのような共通点と相違点があるか。

5.2 調査の方法

5.2.1 調査概要

4章の日本人ビジネスパーソンを対象とした調査では、日系企業に勤めている日本人に協力してもらい、仕事上で実際に発信された「断り」メールを収集した。対人関係による「断り」方の相違点を明らかにするため、収集されたデータを大きく「顧客からの依頼」に対する「断り」と「社内からの依頼」に対する「断り」に分けて分析に用いた。依頼場面は次の4場面であった。4場面をそれぞれ「対顧客」と「対社内」の対人関係に分け、計8場面を設定した。

- 場面1 障害対応での作業の依頼
- 場面2 製品調達／納期調整の依頼
- 場面3 打ち合わせの依頼
- 場面4 一般業務の依頼

また、4種類の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、場面1の障害対応での作業の依頼を緊急度「高」とし、場面2、3を緊急度「中」とし、場面4を緊急度「低」とした。

本章では、設定した依頼メールに対して中国人協力者に断りメールを書いてもらう調査

を実施した。本来ならば、日本人データの収集方法と同様に、実際に業務中にやりとりされた「断り」メールを収集することが望ましいが、必ずしも日本人データと同様の場面のデータを収集できるとは限らない。そこで、本調査では調査用紙形式を用い、日本人の調査から得られたデータの場面とそろえ、上記8場面の内容で依頼場面を設定した。実際のメール作成場面に合わせ、コンピューターを利用し、日本語での「断り」メールの作成を依頼した⁸。

調査の詳細は以下のとおりである。

(1) 調査対象者

在日の日系企業あるいは日本語が使われる企業に勤務する中国人ビジネスパーソン31名

(2) 調査内容

1) 基本情報：職歴、所属する会社の業種、職種、勤務年数、役職、年齢、業務上の使用言語

2) 日本語での依頼に対する「断り」メールの作成

「対顧客」と「対社内」の計8場面の依頼内容を踏まえた上で、状況説明と依頼メールの情報を作成した。場面設定などの情報をもとに、「依頼メールに対して断ってください」と協力者に依頼した。調査用紙（資料1）を日本語と中国語両言語で日本語版と中国語版を作成し、協力者にわかりやすい方を選んでもらい、質問内容に回答するように依頼した。調査の実施にあたって、日本在住かつ、仕事で日本語を使用する中国人ビジネスパーソンを選定し、個別に研究目的を説明し、協力依頼を行った。同意を得た協力者に対し、依頼状と調査用紙を電子メールの添付で送付し、調査の目的、依頼事項をメール本文にて再度説明した。依頼事項をよく理解した上で、8場面での日本語での「断り」メールをパソコンで作成し、返送するように依頼した。

調査用紙における場面設定は表5-1のとおりである。

表5-1 調査用紙における場面設定

場面	依頼内容	自分	相手	相手との社会関係
A-1	障害対応	A 社営業部スタッフ	B 社情報システム部スタッフ	相手は取引先（対顧客）
A-2	納期調整	A 社営業部スタッフ	B 社情報システム部スタッフ	相手は取引先（対顧客）
A-3	打ち合せ	A 社営業部スタッフ	B 社情報システム部スタッフ	相手は取引先（対顧客）
A-4	一般業務 (資料送付)	A 社営業部スタッフ	B 社情報システム部スタッフ	相手は取引先（対顧客）
B-1	障害対応	A 社製品部スタッフ	同じ会社の営業部スタッフ	相手は社内の同僚（対社内）
B-2	納期調整	A 社製品部スタッフ	同じ会社の営業部スタッフ	相手は社内の同僚（対社内）
B-3	打ち合せ	A 社製品部スタッフ	同じ会社の営業部スタッフ	相手は社内の同僚（対社内）
B-4	一般業務 (資料送付)	A 社製品部スタッフ	同じ会社の営業部スタッフ	相手は社内の同僚（対社内）

⁸ データ収集はGSSCの倫理審査（承認番号HP18S010）を受け、協力者全員より個別に許可を得た。

5.2.2 調査協力者

本調査は、5.2.1 で述べたとおり、31名の中国人ビジネスパーソンからの協力が得られた。調査協力者の概要を表5-2で示す。「NA」になっている箇所は、無回答であった。

表 5-2 中国人ビジネスパーソン調査協力者の概要

年齢		勤務年数		業種		職種		役職	
分類	人数	分類	人数	分類	人数	分類	人数	分類	人数
20代	11	2-4	18	日系 IT	16	営業	12	担当	14
30代	15	5-7	11	日系 IT +他	12	SE	7	主任	8
40代	1	8	1	外資系 IT	2	開発 研究	6	その他	6
NA	4	17	1	外資系 その他	1	その他	6	NA	3

(注1) 役職は企業により、タイトルの名称が異なるので、ここでは、協力者が記入した回答そのものを記載している。

(注2) 「SE」は、システムエンジニアのことを意味する。

表5-2からわかるように、協力者の年齢は20代から40代で、企業での勤務年数は2年から17年までばらつきがあるが、2年から7年の協力者が大半で、8年と17年の勤務年数を有している者はそれぞれ1名である。勤務会社の業種は多岐にわたるが、日系のIT会社勤務の者が9割を占める。協力者の年齢などの要因を考慮した分析を行わず、中国人ビジネスパーソン協力者全体としての「断り」の特徴を分析することを目指す。

5.3 分析結果

5.3.1 「断り」メールの構成要素

まずは、中国人ビジネスパーソンから収集したデータをもとに、メールの構成を分析する。それぞれの場面においてどの構成要素をどの程度使用しているかを表5-3にまとめた。本調査では、「依頼メールに対して断ってください」という設問としたため、メールの開始部と終了部を省略した回答もあった。31名の協力者が書いた「断り」メールのうち、開始部と終了部を省略せず回答した者は25名であった。ここでは、25名の回答者による合計200件のデータを分析対象とする。

表 5-3 各場面における「断り」メール構成要素の使用件数

対人関係	場面	開始部					⑥断り	終了部	
		①宛先	②挨拶	③自己情報	④関係維持の言葉	⑤話題導入		⑦終了時の挨拶	⑧署名
A 対顧客 n=100	A-1	24	24	20	0	10		19	13
	A-2	23	23	19	1	1		16	11
	A-3	24	23	20	1	0		26	11
	A-4	24	22	20	2	0		16	11
	計	95	92	79	4	11		77	46
B 対社内 n=100	B-1	23	22	16	0	1		16	13
	B-2	24	23	16	0	0		15	11
	B-3	24	23	17	0	0		18	13
	B-4	24	23	15	1	0		18	13
	計	95	91	64	1	1		67	50

対顧客の4場面では、開始部の基本部分「宛先」「挨拶」は9割以上のメールデータで使用されている。「自己情報」はやや少なく、8割近くの使用が見られた。「関係維持の言葉」と「話題導入」はそれぞれ4例と11例のみで、非常に少ないと言えるだろう。また、終了部ではメール基本構成とみなされている「終了時の挨拶」は7割以上の使用、「署名」については半数近くの使用が見られた。対顧客の「断り」メールではメールの基本構成が整っているが、最後の「署名」を省略する例が半数あったという結果が見られた。

対社内の場合では、上記対顧客の場合の結果とそれほど差が観察されておらず、基本構成の「宛先」「挨拶」が9割以上で使用されており、「自己情報」と「終了時の挨拶」と「署名」は5割以上の使用率が見られた。

中国人ビジネスパーソンは日本人と同様に、対人関係にかかわらず、対顧客、対社内ともに、「宛先」「挨拶」はメール文の冒頭でつけるが、日本人ビジネスパーソンは「自己情報」「終了時の挨拶」「署名」が9割以上で使用されているのに対し、中国人ビジネスパーソンは日本人より「自己情報」「終了時の挨拶」および「署名」の使用率がやや低い結果となった。中国人ビジネスパーソンは日本人ほど、自分の名前や所属を最初に言う傾向がないことが分かった。ワラシー（2015）では自分の名前や所属を最初に書くことによって、メールを送った人の名前や所属がすぐに確認でき、メールの話題を想像しやすいという効果を与えることができると指摘している。また、中国人ビジネスパーソンの「終了時の挨拶」の使用は、メールの最後に礼儀正しさや今後の関係維持を表す「どうぞよろしくお願いたします」などの終了時の挨拶が用いられておらず、「ご理解のほどをお願いいたします」「ご検討のほどよろしくお願いたします」のように「理解の要求」などの意味公式に置き換えて使用している場合が多かった。その他、④の「関係維持の言葉」と⑤の「話題導入」の使用が非常に少ない結果となり、中国人ビジネスパーソンは要件を優先的に伝えることを重視し、「関係維持の言葉」や「話題導入」などの表現を省略する傾向があると言えるだろう。

5.3.2 「断り」部分の意味公式の使用

この節では、「対顧客」と「対社内」の各場面において、それぞれどのように断っているかをメールの主要部「断り」における「意味公式」の使用の分析を用いて明らかにする。

5.3.2.1 顧客に対して断る場合

場面 A-1 障害対応で作業を依頼された場合、緊急度：高

対顧客の緊急度の高い障害対応で作業を依頼された場合において、中国人ビジネスパーソンの協力者がどの意味公式を使用しているかを表 5-4 にまとめた。表 5-4 では使用されている意味公式に○をつけて表している。

表 5-4 を見ると、中国人ビジネスパーソンは顧客からの障害対応という緊急度の高い依頼に対し、「直接断り」の {不可} と「間接断り」の {弁明} か {謝罪} を併用して顧客の依頼を明確に断るケースが大半である。その上で、顧客との関係維持のために、代案を提示して顧客への対応を別の方法で考えて緊急依頼に応えようとする姿勢が窺える。

日本人ビジネスパーソンの場合では、「直接断り」がまったく用いられておらず、「間接断り」の使用もあまり見られなかった。{代案提示} {依頼} {保留} {感謝} などの意味公式を使用し、明確な回答は出されていない。

中国人ビジネスパーソンと日本人を比べると、顧客からの緊急度の高い依頼に対し、日本人ビジネスパーソンは明確な回答の前に、回答を保留するのに対し、中国人ビジネスパーソンは明確な断りの意志を表す傾向があると考えられる。また、中国人ビジネスパーソンでは {承諾} の意味公式を三分の一近くの協力者が使用しているのに対し、日本人では {承諾} の使用は見られなかったことも大きな相違点である。中国人ビジネスパーソンは顧客からの緊急度の高い依頼に対し、提示された条件をそのまま引き受けることができるかに関わらず、一旦断らずに依頼された作業を承諾し、誠意を見せ、顧客を安心させることを重視にしていることが窺える。

表 5-4 対顧客・障害対応で作業を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接断り		間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他	
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1		○	○		○						○		
C2	○	○		○				○			○		
C3				○			○						
C4	○	○		○						○	○		
C5				○			○						
C6		○		○									
C7	○	○	○					○		○			
C8		○	○							○			
C9	○		○	○									
C10	○	○				○							
C11	○	○	○	○			○	○					
C12	○			○									
C13		○	○	○									
C14			○		○						○		
C15						○	○	○		○			
C16	○	○	○	○				○	○				
C17	○	○		○					○				
C18		○		○	○								
C19	○	○											
C20	○		○	○									
C21	○	○	○			○				○	○		
C22	○		○		○								
C23	○	○	○					○		○			
C24	○			○									
C25	○	○	○		○			○					
C26	○	○	○	○	○								
C27	○	○		○		○		○					
C28	○		○			○							
C29		○	○						○			○	
C30		○	○	○									
C31		○	○	○				○					
合計	19	21	18	18	6	5	4	9	3	6	5	1	0

次に、この場面におけるデータ例の「断り」部分を1つ取り上げ、意味公式の使用を具体的に見る。ここでは、「直接断り」と「間接断り」を併用したデータ例 A-1-C16 を取り

上げる。メールの開始部と終了部を省略し、主要部の「断り」部分のみを提示する。下線で意味公式に当たる部分を示す。

例 A-1-C16

本来明日エンジニアを派遣し、対応させて頂くべきですが、{共感}

生憎スケジュールが埋まっております、{弁明}

明日にはエンジニアの派遣はご対応致しかねます。{不可}

大変お手数ですが、下記の項目を調査させて頂き、できる範囲の対応をさせて頂いてもよろしいでしょうか。{代案提示}

(中略)

なおいつエンジニア派遣できるかについても確認し、作業の手配を対応致します。{承諾}

ご迷惑をお掛けしまして、申し訳ございません。{謝罪}

上記の例では顧客からの障害対応の依頼に対し、「対応すべき」と相手に共感を示した後に、理由を述べ、顧客の「明日回復作業しに来てくれ」という依頼に対応できないと明確に「断り」を述べている。その上で、緊急事態にはすぐにでも対応できるように、できるだけの代案を提示し、顧客の依頼への対応の意志を表している。最後に謝罪を加え、できないことについて顧客へお詫びの気持ちを表している。

場面 A-2 製品調達／納期調整を依頼された場合、緊急度：中

対顧客の製品調達/納期調整を依頼された場合での中国人ビジネスパーソンの意味公式の使用をまとめたものが表 5-5 である。

表 5-5 を見ると、製品の納期調整依頼をされた場合、中国人ビジネスパーソンは顧客に対し、「直接断り」の {不可} をほぼ全員使用して直接断っている。また、{不可} の他、「間接断り」の {弁明} か {謝罪} の意味公式を組み合わせて使用していることがわかる。顧客からのそれほど緊急度の高くない依頼事項に対し、{弁明} や {謝罪} と組み合わせて {不可} を用いて、直接断る点では、日本人ビジネスパーソンと同様の傾向が見られた。なお、日本人ビジネスパーソンに見られなかった {理解の要求} の意味公式の使用が中国人ビジネスパーソンの特徴として観察された。

表 5-5 対顧客・製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接断り		間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他	
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1	○	○					○	○		○	○	○	
C2	○	○		○							○		
C3	○		○										
C4	○	○	○							○	○	○	
C5	○		○		○		○						
C6	○	○											
C7	○		○					○					
C8	○						○			○			
C9	○	○	○									○	
C10	○							○		○			
C11	○	○					○						
C12	○	○	○						○				
C13	○	○	○					○				○	
C14		○										○	
C15	○	○						○				○	
C16	○			○						○			
C17	○	○	○					○					
C18	○	○	○	○								○	
C19	○		○									○	
C20	○	○	○									○	
C21	○	○	○								○		
C22	○		○		○								
C23	○		○										
C24	○		○				○				○		
C25	○	○		○		○					○		
C26	○	○											
C27	○	○	○									○	
C28	○		○		○						○		
C29	○	○	○										
C30	○		○					○		○			
C31	○	○	○				○				○		
合計	30	19	20	4	3	1	6	7	1	6	8	10	0

次に、この場合の例の「断り」部分を 1 つ取り上げ、意味公式の使用を具体的に見る。「直接断り」と「間接断り」を併用している下記例 A-2-C20 を見ると、「断り」の前置き

として、まずは {謝罪} の意味公式を使用している。明確に対応できないと断った上で、理由説明を加え、顧客の理解を求めている。

例 A-2-C20

大変ご迷惑をおかけしております申し訳ございませんが {謝罪}、

納入の前倒しは対応致しかねます。{不可}

現在大変混み合っておりますので、サーバの生産にお時間をいただいております。{弁明}

ご理解のほどお願いいたします。{理解の要求}

場面 A-3 打ち合わせを依頼された場合、緊急度：中

対顧客の打ち合わせを依頼された場合において、中国人ビジネスパーソンがどのように意味公式を使用し断っているかを表 5-6 に示す。

表 5-6 からわかるように、顧客からの打ち合わせの依頼に対し、「直接断り」をあまり使用せず、協力者全員 {弁明} の意味公式を用いている。さらに、「関係維持発言」の {代案提示} または {条件提示} を理由と併用していることがわかる。顧客から打ち合わせの依頼を受け、応じられない理由があるとしても、積極的に代案や条件を提示することにより、関係を維持し、打ち合わせに応じる傾向がある点では、日本人ビジネスパーソンと共通している。

「間接断り」および「関係維持発言」を併用している例 A-3-C14 を取り上げ、「断り」部分の意味公式の使用を具体的に見る。例 A-3-C14 を見ると、顧客からの打ち合わせ依頼に対してまずは {感謝} の気持ちを述べている。理由とお詫びをもって間接的に断った後に、代案を提示し、顧客の依頼に対応しようと努力していることがわかる。

例 A-3-C14

製品について、早速製品のご説明のご依頼を頂き、誠にありがとうございます。{感謝}

水木は、あいにく、製品担当の都合がつかず、{弁明}

大変申し訳ございませんが、{謝罪}

4/5 以降のご都合は、いかがでしょうか {代案提示}

表 5-6 対顧客・打ち合わせを依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接断り		間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他	
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1	○	○		○				○			○		
C2		○		○				○			○		
C3		○		○									
C4		○	○		○						○		
C5		○	○	○							○		
C6		○		○									
C7	○	○		○					○		○		
C8		○	○	○							○		
C9	○	○	○	○									
C10		○		○									
C11		○	○	○					○		○		
C12		○	○		○								
C13		○	○	○	○			○					
C14		○	○	○							○		
C15		○		○							○		
C16		○			○				○		○		
C17	○	○	○								○	○	○
C18		○	○		○				○		○		
C19		○			○							○	
C20		○			○								
C21		○	○		○			○			○		
C22		○		○							○		
C23	○	○	○	○					○				
C24		○			○						○		
C25	○	○		○	○						○		
C26		○											
C27	○	○			○				○		○		
C28		○		○					○		○		
C29		○	○	○								○	
C30		○		○									
C31		○	○		○								○
合計	7	31	14	19	12	0	0	4	7	0	18	3	2

場面 A-4 一般業務を依頼された場合、緊急度：低

顧客から日常業務で依頼された場合では、中国人ビジネスパーソンがどの意味公式を使用しているかを表 5-7 に示す。

表 5-7 を見ると、この場面では中国人ビジネスパーソンが顧客からの日常業務上の依頼に対し、「間接断り」の { 弁明 } を最も多く使用している。{ 謝罪 }、相手への { 感謝 } および相手と関係維持する { 代案提示 } を組み合わせて使用している。顧客からの一般業務依頼に対し、直接断らず、間接的に断る傾向があると言える。日本人ビジネスパーソンを調査した結果では、「直接断り」と「間接断り」の意味公式の併用が見られた。顧客からのそれほど緊急度の高くない日常業務での依頼事項に対し、{ 弁明 } や { 謝罪 } を用いながら、{ 不可 } を用いて直接断っているが、中国人ビジネスパーソンは直接断る者は少なく、日本人との相違点が見られた。

「間接断り」を使って断っている中国人ビジネスパーソンのメール例 A-4-C18 を取り上げて意味公式の使用を具体的に見る。例 A-4-C18 では、顧客の依頼に対し、まずは「断りの前置き」として { 謝罪 } を使用した上で、理由を述べ、理解を求めている。最後に、代案を提示し、顧客との関係維持の配慮が窺える。

例 A-4-C18

大変申し訳ございませんが、{ 謝罪 }

弊社の情報安全規定によりまして、導入事例の紹介資料等をメールにて送付することは禁止されております。{ 弁明 }

ご理解をいただければ助かります。{ 理解の要求 }

よろしければ、ぜひ時間をとらせていただき、対面で説明させていただきたいと存じます。{ 代案提示 }

表 5-7 対顧客・日常業務で依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他		
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1		○	○	○							○		
C2	○	○		○							○		
C3		○	○										
C4	○	○	○								○		○
C5		○						○		○			
C6		○								○			
C7	○	○	○										
C8		○								○	○		
C9		○	○	○									
C10		○		○									
C11		○	○		○				○		○		
C12		○	○	○								○	
C13		○	○									○	
C14			○							○	○		
C15		○	○							○			
C16				○		○					○		
C17	○	○									○	○	
C18		○	○	○								○	
C19	○	○											
C20		○	○									○	
C21		○	○								○	○	
C22		○			○								
C23		○	○	○							○	○	
C24		○	○	○							○		
C25		○	○	○							○	○	
C26	○	○											
C27		○			○					○	○	○	
C28		○	○	○							○		
C29		○	○								○	○	
C30		○	○	○									
C31	○	○	○	○							○	○	
合計	7	27	20	13	3	1	0	1	1	6	16	11	1

5.3.2.2 社内に対して断る場合

次に、「対顧客」の場合と同様に、「対社内」の場合について場面ごとに中国人ビジネスパーソンの特徴を分析する。

場面 B-1 顧客への障害対応として作業を依頼された場合、緊急度：高

対社内の緊急度の高い障害対応で作業を依頼された場合において、中国人ビジネスパーソンがどの意味公式を使用しているかを表 5-8 にまとめた。

社内に対し、緊急度の高い顧客への障害対応の依頼をされた場合では、中国人ビジネスパーソンは { 弁明 } と { 不可 } を多用していることがわかる。また、{ 弁明 } あるいは { 不可 } を用いている者のうち、20 人が関係維持発言の { 代案提示 } あるいは { 条件提示 } も用いている。緊急度の高い依頼に対し、断った上で、別の方法の提示などにより、対応に応えようとしている点は、対顧客の場合と同様の傾向が見られた。日本人ビジネスパーソンの場合では、「直接断り」の { 不可 } を用いておらず、中国人ビジネスパーソンと異なり、間接的に断っている。しかし、「関係維持発言」の { 代案提示 } と { 条件提示 } を用い、問題解決に協力的な姿勢を積極的に見せている点では、中国人ビジネスパーソンは日本人と共通している。

次に、この場面のデータ例の「断り」部分を 1 つ取り上げ、意味公式の使用を具体的に見る。「直接断り」と「間接断り」を併用し、「関係維持発言」で補足している下記例 B-1-C12 を見ると、社内からの緊急度の高い依頼に対し、まずは承諾し、対応の意志を相手に伝え、仕事仲間を安心させている。その上で、{ 謝罪 } と { 弁明 } を述べ、相手の依頼事項に対してそのまま「同行できません」と明確に断っている。断りの補足として、代案を付け加え、相手に解決方法を提示している。最後に、断っていることに対し、再度謝罪の言葉を入れている。

例 B-1-C13

B 社様サーバー機器故障の回復作業の件は承知しました。{ 承諾 }

すみませんが、{ 謝罪 }

私は明日までのスケジュールは空いていません。{ 弁明 }

どうしても同行できません。{ 不可 }

製品部のほかの誰かに頼んでもよろしいでしょうか？ { 代案 }

お役に立てず、申し訳ございません。{ 謝罪 }

表 5-8 対社内・顧客の障害対応で作業を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他		
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1	○	○					○				○		
C2	○	○						○		○			
C3		○	○	○									
C4	○	○							○	○	○		
C5	○	○	○		○		○				○		
C6		○		○									
C7	○	○			○			○					
C8	○		○	○				○					
C9	○	○			○								
C10	○	○		○									
C11	○	○	○	○									
C12	○	○	○	○									
C13	○	○	○	○				○					
C14		○	○		○						○		
C15		○			○		○						
C16		○	○				○	○	○		○		
C17	○	○		○				○			○		
C18		○	○		○		○						
C19	○	○											
C20	○	○									○		
C21	○	○	○					○					
C22	○	○			○						○		
C23	○	○	○		○			○					
C24	○	○			○						○		
C25	○		○							○			
C26	○	○											
C27	○	○	○	○						○			
C28	○	○	○			○		○					
C29	○	○	○						○				
C30	○		○	○								○	
C31	○	○	○		○						○		
合計	25	28	17	10	10	1	5	9	3	4	10	1	0

場面 B-2 製品調達/納期調整を依頼された場合、緊急度：中

対社内の製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用を表 5-9 にまとめた。表 5-9 を見ると、中国人ビジネスパーソンは社内からのそれほど緊急度の高くない依頼に対し、「直接断り」の {不可} と「間接断り」の {弁明} を多数使用している。その他、{謝罪} の意味公式も半数近くの人が用いている。この場面では、「直接断り」と「間接断り」を併用し、社内の人からの依頼を断っていることがわかる。一方、日本人ビジネスパーソンはこの場面では、「直接断り」より、「間接断り」の {弁明} と {謝罪} を多数使用しており、間接的に断っていた。

「直接断り」と「間接断り」を併用している例 B-2-C20 を取り上げ、「断り」の部分の具体的な意味公式の使用を見る。まずは「断り」の前置きとして {謝罪} を使用し、「生産能力」という理由を述べ、「調整は難しい」と {不可} を使用し、できないことを明確に伝えている。

例 B-2-C20

申し訳ございませんが、{謝罪}

今サーバの生産能力により、{弁明}

納期の調整は難しいと思います。{不可}

表 5-9 対社内・製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他		
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1	○	○	○				○	○			○		
C2	○	○		○									
C3	○												
C4	○										○		
C5		○			○		○				○		
C6	○	○											
C7	○	○											
C8	○		○				○			○			
C9	○	○	○										
C10	○							○					
C11	○	○					○						
C12	○	○	○									○	
C13	○	○										○	
C14					○							○	
C15	○	○			○								
C16	○				○								
C17	○	○					○						
C18		○		○									
C19	○		○									○	
C20	○	○	○										
C21	○	○	○					○					
C22	○	○			○						○		
C23	○	○	○					○					
C24	○	○	○								○		
C25	○				○					○			
C26	○	○											
C27	○	○	○										
C28	○		○		○								
C29	○	○	○										
C30	○		○							○			
C31	○	○	○				○				○		
合計	28	21	14	2	7	0	6	4	0	3	6	4	0

場面 B-3 打ち合わせを依頼された場合、緊急度：中

対社内の打ち合わせを依頼された場合での意味公式の使用を表 5-10 にまとめる。社内からの打ち合わせの依頼に対して断る際に、「間接断り」の { 弁明 } が最も多く中国人ビジネスパーソンに使用されている。その他、「直接断り」の { 不可 } と「間接断り」の { 謝罪 } を併用し、相手の依頼に明確に断っていることがわかる。その上で、「関係維持発言」の { 代案提示 } と { 条件提示 } を用い、断ったことに対し、対応できる方法を積極的に提示し関係維持に努めている。日本人ビジネスパーソンの場合では「間接断り」の { 弁明 } が多用され、また、積極的に代案や条件を提示して打ち合わせに応じる傾向が見られた点は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共通点である。一方、中国人ビジネスパーソンは半数以上直接断っているが、「直接断り」の使用がなかった日本人との相違点が明らかになった。

「直接断り」と「間接断り」を組み合わせて断っている例 B-3-C25 を挙げる。メール中の「〇〇」は名前を表す。例 B-3-C25 を見ると、相手からの要求に応じられない理由を説明した上で、明確に「できません」と断っている。その上で、対応できる方法を提示し別の代案をもって関係維持しようとしていることがわかる。

例 B-3-C25

来週出張するので、 { 弁明 }

4/3 に話し合うことはできません。 { 不可 }

同チームの〇〇さんもこの案件を担当するので、

〇〇に同席してもらおうことがどうでしょうか？ { 代案提示 }

表 5-10 対社内・打ち合わせを依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他		
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1	○	○	○	○							○		
C2		○		○									
C3		○	○	○									
C4	○	○	○								○		
C5		○	○	○									
C6	○			○									
C7	○	○	○	○									
C8	○	○		○							○		
C9	○	○		○									
C10		○		○									
C11		○	○	○									
C12		○	○		○								
C13		○	○									○	
C14		○	○	○							○		
C15		○		○									
C16		○	○		○		○						
C17		○					○			○			○
C18		○	○		○								○
C19	○	○										○	
C20	○		○	○							○		
C21	○	○			○						○		
C22	○	○			○						○		
C23	○	○	○		○								
C24	○				○						○		
C25	○	○		○									
C26		○											
C27	○				○								
C28		○	○				○						
C29	○	○	○		○								
C30	○		○	○									
C31		○			○								
合計	16	26	16	15	10	0	3	0	0	1	8	2	2

場面 B-4 一般業務を依頼された場合、緊急度：低

社内から日常業務を依頼された場合における意味公式の使用（表 5-11）を見ると、「直接断り」の {不可} と「間接断り」の {弁明} が多用されている。その他、{謝罪} や {代案提示} などを使用している。「直接断り」を使用せず、「間接断り」の {謝罪} のみで断っている日本人ビジネスパーソンと大きな差異が見られた。

例 B-4-C14 を見ると、社内からの問い合わせに対し、まず感謝の気持ちを述べている。断る際に、理由を説明し、明確に断った上で、謝罪の言葉を添え、代案を提示し関係維持に努めようとしている姿勢が窺える。

例 B-4-C14

ご連絡ありがとうございます。{感謝}

職員管理システムについて、対応経験がないため、{弁明}

導入事例の紹介資料を提示しかねます。{不可}

申し訳ございませんが、{謝罪}

他部門へご確認お願いいたします。{代案提示}

表 5-11 対社内・一般業務を依頼された場合での意味公式の使用

分類	直接 断り	間接断り		関係維持 発言		内容発言			回答回避		その他		
	不可	弁明	謝罪	代案 提示	条件 提示	情報 要求	依頼	承諾	共感	保留	感謝	理解 の要 求	遺憾
C1	○	○		○			○				○		
C2	○	○		○								○	
C3								○					
C4	○	○	○								○		
C5	○									○			
C6	○	○			○								
C7	○	○	○									○	
C8	○	○								○			
C9	○	○	○	○									
C10		○			○								
C11				○									
C12	○	○	○	○									
C13		○								○			
C14	○	○	○	○							○		
C15	○	○				○				○			
C16		○				○		○					
C17	○	○			○								
C18	○	○			○						○		
C19	○	○											
C20	○	○	○										
C21	○	○	○					○					
C22	○	○			○						○		
C23	○		○										
C24	○		○	○							○		
C25		○		○									
C26	○	○		○									
C27	○	○	○		○	○							
C28	○		○										
C29	○	○								○			
C30		○	○	○									
C31	○	○	○	○								○	
合計	24	25	13	11	6	3	1	3	0	5	6	3	0

5.3.3 「断り」表現の使用

これまでは対人関係および場面別に中国人ビジネスパーソンの「断り」方を分析してきた。次に、使用率が高かった意味公式において、具体的にどのような表現を用いているかを分析する。「直接断り」の{不可}、「間接断り」の{弁明}、「関係維持発言」の{代案提示}、およびその他の検討依頼や理解の要求等に現れた表現形式を順番に見ていく。

5.3.3.1 「直接断り」の{不可}表現

まずは中国人ビジネスパーソンに数多くの使用が見られた{不可}の意味公式にどのような内容と表現があるかを見る。

表 5-12 {不可}における表現の使用回数

不可表現	対顧客				対社内			
	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
明確な不可表現	2	6	0	0	15	12	10	16
明確な不可表現＋ 婉曲表現	0	2	1	0	0	0	0	0
緩和した不可表現	12	21	4	3	10	16	6	8
その他（～かねます）	5	1	2	4	0	0	0	0

中国人ビジネスパーソンでは、「明確な不可表現」には「お断りします」、「できません」、「行けません」が見られた。また、「明確な不可表現」を婉曲に表現する「行けなさそう」、「おそらくできない」、「できないとお考えください」のような「できない」にその他の婉曲表現を追加する言い方も、顧客に対して断る場合に3例のみ見られた。また、「できない」という表現を避けた「緩和した不可表現」には「～厳しいです/難しいです/難しい状況です/厳しいと思います/困難です/困難だと思います」などが使用された。

5.3.2 節で明らかにしたとおり、中国人ビジネスパーソンは対顧客の場面 1 と 2 および対社内の全場面に「直接断り」の使用が数多く見られた。表 5-12 を見ると、対顧客では、4 場面において「緩和した不可表現」の使用が多く、対社内では、場面 1、3、4 の 3 場面において「明確な不可表現」の使用回数が「緩和した不可表現」を上回っていることがわかった。顧客に対し、主に明確な表現の使用を避け、顧客のポジティブ・フェイスに配慮する戦略を用いているのに対し、社内に対しては場面 2 以外、配慮のない「明確な不可表現」を使用する傾向が窺えた。

また、日本人ビジネスパーソンを対象とした調査では見られなかった表現「ご対応いたしかねます/お受けいたしかねます」は、中国人ビジネスパーソンの対顧客の場合において使用が見られた。「～かねます」は婉曲的で丁寧に「できない」ことを表現する言葉だと考え、仕事上で力関係が強い相手の顧客に対して使用するのに適切だと思ったのではないかと考えられる。

5.3.3.2 「間接断り」の{弁明}表現

次に、「断り」に最も使用されている{弁明}の意味公式に焦点を当てる。理由の詳細を明確に述べられる「明確な理由」とそうではない「曖昧な理由」の使用を場面ごとに合計し、結果を表5-13にまとめた。「曖昧な理由」の例として以下のような表現が見られた。

「曖昧な理由」

スケジュールは空いていません。 (C10/場面 B-1)

別件対応の為 (C8/場面 B-1)

あいにく、都合があわず (C4/場面 B-3)

あいにく、別の予定が入っている (C1/場面 B-3)

表 5-13 {弁明}表現の使用回数

理由表現	対顧客				対社内			
	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
明確な理由	14	16	11	21	13	17	10	22
曖昧な理由	7	3	20	6	15	4	16	3

中国人ビジネスパーソンは顧客に対し、場面3の打ち合わせの依頼に対して断る場合以外、「曖昧な理由」より「明確な理由」のほうを多く用いている。顧客に対し、「明確な理由」を述べることにより、自分が断らざるを得ない状況を相手に伝達し、自分の状況を納得させる努力をしようとする姿勢が窺える。よって、詳しい理由は、依頼側と断る側の両方のフェイスに配慮し、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーとみなすことができる。

社内に対しては、場面によって「明確な理由」と「曖昧な理由」の使用が分かれており、場面1と場面3はどちらも同程度使用され、それほど差が見られなかったが、場面2と場面4は「明確な理由」が多かった。緊急度のそれほど高くない場面2と緊急度の低い場面4では、相手と自分両方のポジティブ・フェイスを配慮する「明確な理由」の表現が多く用いられている。中国人ビジネスパーソンはウチソトの社会的な要素に関わらず、「明確な理由」の表現を用いてフェイスマネジメントに重きを置いていると言えるだろう。ただし、場面3の打ち合わせの依頼に対しては、対社外か対社内か関わらず、明確的に具体的な理由を述べるより、「予定がある」や「別件がある」だけを述べて断ることが多かった。

5.3.3.3 「関係維持発言」の{代案提示}表現

次に、中国人ビジネスパーソンが多用した「関係維持発言」の{代案提示}に使用されている表現を見る。各場面における「積極的な代案」と「消極的な代案」の使用回数は表5-14にまとめた。なお、中国人ビジネスパーソンに見られた「積極的な代案」と「消極的な代案」の例は以下のような表現が挙げられる。

「積極的な代案」：相手との関係を維持したい旨の積極的な働きかけ、相手のポジティブ・フェイスに配慮する表現

本件、明日午前中に弊社から障害原因を調査させて頂いた上で、最速な解決策を提案す

ることはいかがでしょうか。(C2/場面 A-1)

ご相談ですが、明後日に SE と伺わせていただいてもよろしいでしょうか。(C5/場面 A-1)

恐れ入りますが、下記対策 1 と 2 を優先的に実行させていただけますでしょうか。(C11/場面 A-1)

「消極的な代案」：自分から働きかけることを回避し、断る側のネガティブ・フェイスを守る表現

他の人のアサインをお願いします。(C10/場面 B-1)

本件、xxx さんも詳しく状況把握していますので、xx に依頼してみたらいかがでしょうか。(C11/場面 B-1)

製品部のほかの誰かに頼んでもよろしいでしょうか？(C13/場面 B-1)

表 5-14 {代案提示} の表現の使用回数

代案表現	対顧客				対社内			
	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
積極的な代案	10	3	14	12	0	1	5	4
消極的な代案	8	1	5	1	10	1	10	7

表 5-14 でわかるように、中国人ビジネスパーソンは {代案提示} に使用される表現は対顧客と対社内では違いがある。顧客に対しては、顧客の利益になるような方法を積極的に考え、依頼側のポジティブ・フェイスに配慮していると言える。一方、社内に対しては、消極的な代案を使用し、自分が働きかけることを回避し、断る側のネガティブ・フェイスを守ろうとしていると言える。

5.3.3.4 その他表現形式における配慮表現

中国人は「断り」の補足に日本人ビジネスパーソンに見られなかった {理解の要求} の意味公式の使用が見られた (対顧客 25 例、対社内 10 例)。具体例として以下のような表現が挙げられる。下記の中、特に「ご理解のほどお願いいたします」という表現が中国人に多用されている。

すでにご存知かと思いますが。(C2/場面 B-2)

ご了承くださいませ。(C9/場面 A-2、C13/場面 A-2)

ご理解のほどお願いいたします。(C7/場面 B-4)

ご理解してくださいませ。(C13/場面 A-4)

ご承知のほどよろしくお願いいたします。(C12/場面 B-2)

ご理解頂きますよう、お願いいたします。(C14/場面 A-2、B-2)

ご理解のほどお願い申し上げます。(C17/場面 A-2、B-2)

どうかご理解くださり、ご容赦いただければ幸いです。(C29/場面 A-1)

また、日本人ビジネスパーソンを対象とした調査では見られなかった意味公式 {遺憾}

も、少ないながらも中国人ビジネスパーソンによる使用があった（対顧客 3 例、対社内 2 例）。「誠に遺憾ではございますが（C19／場面 A-3）」のように、「断り」の前置きとして使用されている。

5.4 考察

この節では、中国人ビジネスパーソンにおける「断り」方は対人関係によってどのように異なるかについて検討した上で、中国人ビジネスパーソンの結果と日本人ビジネスパーソンの結果と比較考察し、対人関係によって、「断り」に使用される「断り」方および「断り」表現はどのような共通点と相違点があるかを明らかにする。

5.4.1 中国人ビジネスパーソンの対人関係による「断り」方の考察

ここまで、相手との対人関係に分け、場面ごとに中国人ビジネスパーソンの「断り」方を見てきたが、ここでは、中国人ビジネスパーソンは対人関係により「断り」方を変えているかどうかをさらに検証する。中国人ビジネスパーソンは { 弁明 } または { 謝罪 } の「間接断り」の使用は全場面においてほぼ全員が使用していた。しかし、「直接断り」の使用は、対人関係による差があると思われる。そこで、対顧客と対社内での「直接断り」の { 不可 } の使用数に差があるか検討する。

表 5-15 を見ると、場面 1 と 2 では、対顧客においても対社内においても半数以上が { 不可 } を用いていることがわかる。一方、場面 3 と 4 すなわち緊急度のそれほど高くない場面では、対顧客においては { 不可 } はあまり用いられていないが、対社内においては多く使用されており、対人関係により使い分けがなされていた。比較的緊急度の高い依頼場面 1、2 に対し、社内外にかかわらず、中国人ビジネスパーソンは明確に「できない」意思を伝えることを重要視していることが窺えた。

また、対社内では、緊急度にかかわらず、いずれの場面においても { 不可 } が多く用いられると言うことができる。これは日本人ビジネスパーソンを対象に調査して明らかにした「社内に対しては直接できないと伝えず、間接的に断る」という結果と対照的である。日本人ビジネスパーソンは、社内からの依頼に対し、緊急度にかかわらず、間接的に断っていた。

表 5-15 { 不可 } の使用数

{ 不可 }	対顧客				対社内			
	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
使用	19	30	7	7	25	28	16	24
不使用	12	1	24	24	6	3	15	7

5.4.2 日本人結果との比較考察

日本人ビジネスパーソンから収集したデータと中国人ビジネスパーソンのデータの性質が異なるが、同じ場面での断り方の特徴を比較分析してみる。ここまで、対人関係と場面ごとに中国人ビジネスパーソンの意味公式の使用および日本人との比較を行ってきた。ここでは、対人関係による断り方を「直接断り」か「間接断り」か、その他にどのような

「断り」の意味公式を使用しているのかに分け、緊急度の観点から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方の相違点及び特徴を見ていく。表 5-16 は、結果をまとめたものである。

表 5-16 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方の比較

緊急度	場面	対人関係	日本人ビジネスパーソン		中国人ビジネスパーソン	
			直接/間接	その他	直接/間接	その他
高	1 障害対応での作業の依頼	対顧客	—	依頼、保留 感謝	直接+間接	代案、承諾
		対社内	間接	代案、条件 依頼	直接+間接	代案、条件 感謝
中	2 製品調達/納期調整の依頼	対顧客	直接+間接	代案	直接+間接	感謝、理解
		対社内	間接	保留	直接+間接	条件
中	3 打ち合わせの依頼	対顧客	間接	代案、条件 感謝	間接	代案、条件 感謝
		対社内	間接	代案、条件 承諾	直接+間接	代案、条件
低	4 一般業務の依頼	対顧客	直接+間接	感謝	間接	代案 感謝
		対社内	間接	代案	直接+間接	代案

表 5-16 を見ると、最も緊急度の高い場面 1 において、日本人ビジネスパーソンは、対顧客の場面では直接的にも、間接的にも断っておらず、{依頼} や {保留} などを用い、明確な回答を提示できなくても、まずはメールを受領したことおよび現在の状況について顧客に早急に返信することを第一にしているが、対社内では「間接断り」を用いて断りながら、{代案提示} などを使用し、協力的な姿勢を示している。一方、中国人ビジネスパーソンは顧客に対しても社内に対しても「直接断り」と「間接断り」両方を用いて断っている。

緊急度中レベルの製品調達/納期調整を依頼された場合（場面 2）では、日本人ビジネスパーソンは、対顧客は「直接断り」の {不可} と「間接断り」の {弁明} や {謝罪} の表現を併用しているが、社内に対しては直接 {不可} を伝える例は少ない。最も緊急度の低い一般業務を依頼された場面 4 でも同様の現象が見られた。中国人ビジネスパーソンは、製品調達/納期調整を依頼された場面 2 において、顧客に対しては日本人ビジネスパーソンと同様の「断り」方が見られたが、社内に対しては「直接断り」と「間接断り」を併用している。また、緊急度が低い場面 4 の一般業務上の依頼に対しては、顧客に対しては間接的に断っているが、社内に対しては直接不可と間接断りを用いている。顧客には「直接断り」を使用し、社内には「間接断り」を使用している日本人ビジネスパーソンと相反する傾向が見られた。

打ち合わせを依頼された場面 3 において、日本人ビジネスパーソンは対顧客の場合においても対社内の場合においても、「間接断り」の {弁明} の意味公式を用いて理由を述べた

後、{代案提示} や {条件提示} で依頼に対応する姿勢を見せている。中国人ビジネスパーソンは、顧客に対しては日本人と同様の「断り」方を用いているが、社内に対しては「直接断り」も併用している。

まとめると、顧客からの緊急度の高い依頼に対し、中国人ビジネスパーソンは直接断るが、緊急度の高くない、または一般業務での顧客からの依頼に対しては、直接 {不可} を用いることを避け、間接的に断っている。また、社内からの依頼に対し、緊急度にかかわらず、直接断る傾向が明らかにされた。社外に対しては「直接断り」を用い「断り」を明言し、社内に対しては間接的に断っている日本人ビジネスパーソンとは大きな相違点が観察された。

次に、「断り」表現について、中国人ビジネスパーソンと日本人を比較分析する。

(1) {不可} 表現の使用について、4章で明らかにしたとおり、日本人ビジネスパーソンは顧客に対して依頼側のフェイスを配慮することはあまりせずに「できないこと」を明確な不可表現で断る傾向が見られたが、中国人ビジネスパーソンは日本人と異なる結果が見られた。対顧客では「婉曲的な不可表現」を用い、顧客のポジティブ・フェイスに配慮する戦略を用いているのに対し、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。

(2) {弁明} 表現の使用においては、中国人ビジネスパーソンはウチソトの社会的な要素に関わらず、「明確な理由」の表現を多用している。日本人ビジネスパーソンも対顧客では、相手と自分のポジティブ・フェイスを配慮する「明確な理由」の使用が多く見られた。

(3) {代案提示} 表現の使用では、中国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンとは共通点が見られた。両者とも、顧客に対しては、積極的な代案の表現を多用し、社内に対しては、消極的な代案を使用している。

5.5 本章のまとめ

5章では、中国人ビジネスパーソンの「断り」に着目し、ビジネスメールの書き方について調査を行った。「断り」メールの構成要素を見て、メール全体がどういった構成になっているかを明らかにした上で、対人関係による断り方と断り表現の特徴を分析した。また、日本人ビジネスパーソンとの比較考察を行った。ここでは本章の結果をまとめる。

1) 「断り」メールの構成について、中国人ビジネスパーソンは日本人ビジネスパーソンとどのような相違点があるか。

メールの構成について、中国人ビジネスパーソンは日本人と同様に、対人関係にかかわらず、対顧客、対社内ともに、「宛先」「挨拶」をメール文の冒頭に書くが、中国人ビジネスパーソンは日本人より「自己情報」「終了時の挨拶」および「署名」の使用率がやや低いことが明らかになった。また、「関係維持の言葉」と「話題導入」の使用は日本人より非常に少ないという特徴も見られた。

2) 中国人ビジネスパーソンは、対人関係および場面によって断り戦略をどのように変えているか、また、日本人ビジネスパーソンとどのような相違点があるか。

「断り」方について、中国人ビジネスパーソン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、または一般業務での顧客からの依頼に対しては「間接断り」

を使用している。また、社内からの依頼に対し、緊急度にかかわらず、「直接断り」の使用が多いことが明らかにされた。日本人ビジネスパーソンは顧客に対しては「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、中国人と日本人との間に大きな相違点が観察された。

3) 中国人ビジネスパーソンは、対人関係および場面によって「断り」に使用されている表現がどのように違うか、また、日本人ビジネスパーソンとどのような共通点と相違点があるか。

「断り」に使用される表現について、中国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンの共通点として、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」を多用していることが観察された。一方、相違点は、{不可}表現の使用に見られた。日本人ビジネスパーソンは対顧客では「明確な不可表現」で断る傾向があったが、中国人ビジネスパーソンはそれとは反対に、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が、{理解の要求}や{不可}に使用される「～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 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

本章では1.3節で述べた本研究の目的3「中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」ということを明らかにする。5章では日本語非母語話者である中国人ビジネスパーソンを対象にメールでの「断り」方と「断り」表現の使用の特徴を明らかにした。本章では、協力者にフォローアップインタビューを実施する。協力者の日本語学習歴、ビジネス日本語の学習有無および、「断り」メールを書く際に気をつけた点、参考にした知識のリソースを確認することにより、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動は職場経験、日本語学習、使用した教科書などに影響されているかを検討したい。調査により、具体的に以下のことを分析する。

- (1) 中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、どのような知識のリソースを参考にしたか。
- (2) 中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、場面をどのように捉え、どのようなことを重視しているか。
- (3) その他、通常の断りメールを書く際に気をつけたこと、特に工夫している点はどのようなことか。

6.2 調査概要

調査2に協力した中国人ビジネスパーソン31名から、無作為抽出した⁹8名（表6-1）の協力者を対象に半構造化インタビューを行った。依頼事項の了承を得た上で、協力者とインタビューの日時を約束した。インタビューはインターネットを利用し、中国のビデオチャットのソフトウェア（WeChat）を用いてビデオ電話で行った。

表 6-1 フォローアップインタビュー調査協力者

表示	年齢	業種	職種	役職	業務上の使用言語 ¹	勤務年数
C2	NA	IT（日系）	営業	担当	日本語	2
C5	NA	IT（日系）	営業	NA	日本語	2
C9	20代	IT（外資系）	技術	担当	日本語	4
C13	20代	アパレル（日系）	企画	社員	日本語	2
C17	20代	IT（日系）	営業	担当	日本語	2
C21	20代	IT／金融（日系）	事務	なし	日本語	2
C25	30代	IT（日系）	研究	担当	日本語（英語）	4
C29	NA	IT（外資系）	事務	なし	日本語	2

（注1）業務上の使用言語は業務上で使用する主要言語を指す。カッコには主要言語以外に、使用する言語がある場合のみ記載している。

インタビューを実施する前に、協力者に調査2（中国人ビジネスパーソンを対象とした

⁹ 調査2の協力者31名に1～31の番号を振り、4番おきの人を抽出しインタビューの依頼を行った。断られた場合はその次の番号を抽出した。

「断り」メール調査) で書いた断りメールを手元に用意するように依頼した。インタビューの手順として、まず協力者の日本語学習歴(教育機関での学習、会社での研修、個人での学習など)とビジネスメールの書き方の学習歴について質問した。次に、8場面において、それぞれが書いた断りメールを読んで、下記選択肢を参考にしながら以下の2つの質問に回答するように場面一つずつ依頼した。なお、インタビューは中国語で実施し、分析する際に日本語に訳し、文字化した。

(1) 8場面の断りメールを書く際にそれぞれ利用した知識のリソース

- ・ 職場経験
- ・ 日常生活の経験
- ・ ビジネス日本語教科書
- ・ 書き方例のある本(参考書)
- ・ 授業
- ・ その他(インターネット参照など)

(2) 8場面の断りメールを書く際にそれぞれ何を意識し書いていたか、気をつけた点

- ・ 断る意志を明確に伝える
- ・ 相手との関係を重視する
- ・ 簡潔に伝える
- ・ 丁寧な書き方を(敬語表現など)
- ・ その他(自由回答)

6.3 結果

6.3.1 日本語学習歴

まずは、8名のインタビュー協力者の日本語学習歴を表6-2にまとめた。

表 6-2 日本語学習歴

協力者	学校での学習	個人での学習	ビジネス日本語の学習歴
C2	中国の大学で専攻、日本の大学院	入社以降個人で学習	あり(大学一年間)
C5	日本の日本語学校	なし	なし
C9	日本の日本語学校	なし	なし
C13	中国と日本の日本語学校	独学してN1に合格	なし
C17	中国の大学の第二外国語、日本の日本語学校	独学および塾の勉強でN1に合格	あり(日本語学校半年間)
C21	中国の大学で専攻、日本の日本語学校	なし	あり(大学一年間)
C25	日本の大学で勉強	独学してN2、N1に合格	あり(個人で本を購入し勉強)
C29	中国の大学で専攻、日本の日本語学校	入社以降個人で学習	あり(大学一年間と個人で勉強)

データを見ると、協力者全員が大学あるいは日本語学校で日本語を勉強し、さらに5名が学校などの教育機関またはビジネス日本語の本でビジネス日本語を勉強したことがある。

ビジネス日本語の学習内容に関しては、敬語や、ビジネス場面での会話表現（顧客との挨拶、顧客訪問、社内会議など）、ビジネスメールの書き方などがある。また使用されていたビジネス日本語教科書として、『新装版商談のための日本語』（スリーエーネットワーク 2008）、『日语 商业信函』（大連理工大学出版社 2008）、『商务口语 随口说』（北京航空航天大学出版社 2010）が挙げられた。上記からこの5名の協力者はある程度ビジネス日本語の知識を有していると言えるだろう。

6.3.2 断りメールの書き方の知識リソース

本調査の目的（1）中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、どのような知識のリソースを参考にしているかを明らかにするため、8場面において、どのような知識を参照しながらメールを書いたか、メールを書く際に利用した知識はどこから得たかについて場面一つずつ尋ねた。協力者が書いた断りメールを読んだ後、メールを書いた際は主にどのような知識や経験を参考にしたかを質問し、以下の選択肢から選んで答えるように依頼した。複数選択することも可能と説明した。結果は表 6-3 のとおりである。

- ・ 職場経験
- ・ 日常生活の経験
- ・ ビジネス日本語教科書
- ・ 書き方例のある本（参考書）
- ・ 授業
- ・ その他（インターネット参照など）

表 6-3 知識のリソース

No.	対社外				対社内			
	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
C2	職場、教科書	職場	職場	職場	職場、教科書	職場、教科書	職場、教科書	職場
C5	職場、日常経験	職場	職場	職場	職場、日常	職場	職場	職場
C9	職場	職場	職場	職場	職場	職場	職場	職場
C13	職場	職場	日常経験	職場、教科書	職場	職場	職場	職場、日常経験
C17	職場、ネット	職場、教科書、ネット	職場、教科書、	職場、教科書	職場、教科書、参考書	職場、教科書、	職場	職場、教科書
C21	日常経験	職場、教科書	職場、教科書、	教科書、ネット、職場	教科書、職場	職場、日常経験、教科書	職場	職場、教科書
C25	職場、ネット	職場	職場	職場	職場、参考書、ネット	職場、ネット	職場、参考書	職場
C29	職場、教科書 ネット	職場、教科書	職場、教科書	教科書	職場	職場、教科書	職場、教科書	教科書、ネット

表 6-3 を見ると、対社外、対社内を問わず、いずれの場面においても「職場経験」が参考になっていたことがわかる。職場での似たような場面に対応した経験や、顧客および社

内の同僚にメールした経験を参考にしていると答えている。

さらに職場ではどのようにメールの書き方を身につけたのかを質問し、以下のようなことがわかった。普段の業務においては、メール作成時に「職場の先輩や上司のメールの書き方を真似ている」や、「上司に添削してもらうことがある」といった工夫をしており、会社では日本語の研修を受けたことがないものの、会社の先輩から指導を受けたり、先輩が発信したメールを見て参考になりそうなことばや表現をメモしたりしている協力者もいる。「上司に添削してもらうことがある」と答えた協力者にさらに「どのようなことを添削してもらえたか」という質問をしたところ、上司に添削してもらうポイントとしては文章のロジックや構成、敬語、単語のチェック以外に、内容上のアドバイスなどのものがあることがわかった。例えば、断る理由を述べる際に、どこまで具体的に言う必要があるか、内部事情を社外に言う必要があるかなどの具体的なアドバイスがあると答えた者もいた。ビジネス日本語の学習歴を持っていない C5、C9、C13 の協力者は特に、ビジネス日本語の知識は職場の経験で蓄積されてきたとコメントしている。

「職場経験」以外では、教科書やビジネス日本語の書き方の例がある参考書、およびネットを参照した者も多い。特に、敬語表現や文型などのことば自体は学校での勉強や教科書から学んだ表現を使用していると述べている (C2、C17、C21、C25、C29)。また、職場でメールをする相手が限られている人は、大半のことばや書き方は教科書から学んだとの答えもあった (C29)。教科書や参考書から学んだ表現として、次の例が挙げられた。

例：

ご理解くださいませ (C13、対顧客/場面 4)

恐れ入りますが、ご理解の程よろしくお願いたします (C17、対顧客場面 4)

提示しかねる (C17、対社内場面 4)

あいにく (C29、対社内場面 3)

また、「その他 (インターネット参照など)」を選択した協力者が、ことばや表現を勉強したことがあっても、ことばの使い方に自信が持てない場合は、インターネットでことばの使用例を検索することもよくあると述べている (例：「希望に添えず」C17、対顧客/場面 2 など)。インターネットでの検索は便利なツールとして、ビジネスメールを書く際に参照することが考えられる。普段の業務においても、特に対顧客の場面では、相手に失礼にならないように、またさらに職場の人に確認してもらうか、他人のメールを参照し、ことばの使い方に問題ないかを再確認する場合もあるという (C21、C25、C29)。

全体的に見ると、中国人ビジネスパーソンは「断り」メールの作成時に職場経験を利用したことが最も多い。加えて、教科書やインターネットのリソースを活用し、ことばや表現の選択に使っている。中国人ビジネスパーソンはそれぞれが属する職場でのスタイルに合わせていくことがあるものの、教科書で学んだ表現もメールの作成に一定の影響を持っていることが確認できた。

6.3.3 メール作成において重視するポイント

ここでは、中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、場面をどのように捉え、

どのようなことを重視しているかを明らかにする。「この場面でこれ(具体的な文章を指す)を書いている際に何を意識して書いているか、重視するポイントや気をつけた点はなにか」と質問した。協力者に、「断る意志を明確に伝える、相手との関係を重視、簡潔に伝える、丁寧な書き方をする(敬語表現など)、その他(自由回答)」といった選択肢を参考に提示し、回答を求めた。

まずは場面1の「顧客からの障害対応依頼」という緊急な依頼場面において、対社外と対社内それぞれどのようなことを重視しているかを表6-4に示す。

表 6-4 場面1のメール作成で重視したポイント

No.	場面1	
	対社外	対社内
C2	丁寧な書き方	簡潔に明確に。相手との関係も考慮
C5	相手との関係を重視、積極的に動く	明確に理由を伝える
C9	相手との関係を重視し、代案を提示することで協力的な姿勢を示す	あまり丁寧ではなくてもいい、理由を明確に伝える
C13	相手との関係を考慮し、丁寧な言い方。緊急であったため、代案を提示	丁寧さより明確さと簡潔さを重視
C17	明確に断る意志を表明。丁寧に書く。代案で相手と関係維持	理由をはっきり述べる。社内と協力することで仕事を進める
C21	相手との関係を重視	明確に相手に伝える。
C25	相手との関係を重視し、丁寧な書き方を心がけている。適切な理由をつける。	丁寧さより、簡潔に明確に伝えることを重視
C29	相手との関係を重視。対応すべきことを断るにはなるべく丁寧に	明確に断る

対社外(顧客)では、協力者は主に相手との関係を重視し、適切な理由を述べ、丁寧な書き方、婉曲的な表現を使用することを心がけている人が多い。また、緊急な依頼であるため、顧客が困っていることを解決できるように代案を提示することも考慮されている(C9、C13、C17)。顧客のポジティブフェイスに配慮していることがわかる。協力者からのコメントは下記のとおりである。

例 6-1「謝罪だけではなく、不可能を可能にする方法を提示する。また、失礼にならないように、直球で言わない。緊急であるため、理由は言い訳に聞こえるため、理由をあんまり述べすぎずにその代わりに積極的に代案を提示」(C5)

例 6-2「顧客の緊急な依頼はできるだけ対応するが、できないときは迅速に相手に連絡し、明確に状況を伝えた上で、対策を相談する」(C2)

例 6-3「理由をはっきり説明する。できないことははっきりできないと言う。相手との関係を維持し、解決のため代案提示」(C21)

上記例 6-1 から例 6-3 より、顧客への配慮を示すため、婉曲的な表現を選択することおよび、緊急依頼に対し理由の代わりに問題解決に役立つ代案の提示を心掛けて断りメールを作成したことがわかる。相手との関係の維持を重視していることが確認できた。

一方、対社内では、次の C25 のコメント例 6-4、C21 のコメント例 6-5 のように、相手との関係より、簡潔に且つ明確に状況を伝えることを重視している。社内からの緊急な依頼に対し、効率よく対応することおよび正確性を持つことが中国人ビジネスパーソンに最も重視されていることが窺える。

例 6-4 「ことばや表現の取捨選択より早く返事してあげることが重視」(C25)

例 6-5 「断る意志を明確に伝え、それで相手がすぐに状況を認識し、諦めて他の対策に方向転換することができると思った」(C21)

また依頼事項が緊急であるため、業務を推進することに注目し、できないことを明確に伝え、できることがあれば代案を提示するというコメントもあったが、その代案は顧客に対するものほど積極的ではなかった。その理由として、「他の〇〇にお願いしたらいかがですか」のように、社内の他の人に仕事を押し付けるようなことになるのは良くないという回答があった。一方で、対社外の場合は、どの部署の誰に、どのような対策を依頼したらいいか明確に伝える必要があると考えている。

次に、場面 2 の「納期調整」の依頼場面では、対社外と対社内それぞれどのようなことを重視しているかを表 6-5 に示す。

表 6-5 場面 2 のメール作成で重視したポイント

No.	場面 2	
	対社外	対社内
C2	顧客の事情をよく理解する	客観的にその状況を伝える
C5	相手との関係を傷つけずに丁寧な書き方を心掛ける	理由を十分に伝える。また、ことば自体は社内に対してはもっと直接的に言う
C9	相手との関係を重視し、丁寧な言い方を心掛ける	明確に状況を伝える。関係が近い人なら、あまり丁寧ではなくてもいい
C13	理由を明確にした上ではっきり断る	明確に事情を説明する
C17	顧客に配慮し、曖昧（婉曲）な日本語を使う	事情を明確に説明。社内でははっきりと伝える
C21	顧客との関係を重視 丁寧に理由の説明と謝罪をする	顧客に対しては遠回しに言うを使うが、社内に対しては明確に伝える
C25	相手との関係を重視。緊急度が高いので、早く返信することとできる範囲を提案	明確に簡潔に伝える。理由をつける。また、担当者をはっきりさせる
C29	相手との関係を重視	明確に断る、簡潔に

場面 2 では、顧客からの納期調整依頼に対し、できないことを明確に伝えることと同時に、相手が顧客であることから、関係維持のため、婉曲的な言い方を選択するように心掛

けているという回答が多い（C5、C9、C17）。さらに、C13、C21は理由の説明や謝罪を加えると回答した。場面1と異なり、代案を提示するという回答はなかった。それは、次の回答例6-6、6-7からわかるように、できない状況が明確になっており且つ調整が難しい場合、謝罪と理由を丁寧に述べることで相手との関係に配慮していると中国人ビジネスパーソンは考えている。

例 6-6 「納期調整ができないことが明確にわかっているなら、明確に断ったほうがあとあとの面倒がない」（C13）

例 6-7 「納期というのは他部門が関わって、決まった納期を調整するのが難しいため、代案より謝罪と理由を重視」（C21）

また、対社内では、「目上の人に対しては敬語を使うこともある」（C17）という回答もあるが、関係維持などはあまり考慮せず、理由を簡潔に説明し、できないことを明確に伝えることを重視している回答が多い。次のC2、C21、C25の回答のように、社内の責任担当が明確になっていることを前提として社員同士で業務を推進しているので、自分の責任範囲内のことを明確に把握した上で相手に伝えることが重要であるとの意見が多かった。

例 6-8 「社内のことは自分が把握しているので、」（C2）

例 6-9 「責任を明確にするのは社内関係維持上重要」（C21）

例 6-10 「自分のできることをするのは当たり前だから」（C25）

この場面では、納期調整できるか、出荷時期がいつになるかについては担当者である自分が一番把握していることであるため、社内の相手が次にどのような行動を取るべきかを判断できるような情報を客観的に相手に伝えることが重要視されている。自分と相手両方のフェイスを配慮している言動行動だと考える。

次に、場面3の「打ち合わせ依頼」の場面における調査結果を表6-6に示す。

表 6-6 場面 3 のメール作成で重視したポイント

No.	場面 3	
	対社外	対社内
C2	積極性、前向きな態度を示す	客観的に事情を説明する。
C5	代案を提示することで相手の依頼を断る。あまり緊急ではないため、理由をしっかり述べる	簡潔に。社内に対してはあまり気にせずには本筋の理由を言う。(個人的な理由でも)
C9	相手との関係を重視し、できなくても顧客には協力的な姿勢を見せる	明確で簡潔に
C13	丁寧な書き方をする。相手の関係を重視し、やる前提で方法を探る	簡潔に断る。社内関係を重視し、条件提示
C17	相手に申し訳ない気持ちを表明する	現時点でできない理由を伝える。
C21	理由を説明し、できる条件を提示。相手との関係重視と、婉曲的な表現を心掛ける	明確に伝える。
C25	相手との関係を重視	社内関係の維持、仕事を進めることを重視
C29	相手との関係を重視し、次回約束をすること、且つ丁寧な書き方をする	簡潔に明確に。条件提示で業務を進める

対顧客では、依頼事項がそこまで緊急ではなく調整余地もあるため、協力者は相手との関係を重視し、相手の依頼には基本応じる姿勢で望んでおり、顧客の依頼そのままに対応できないとしても、代案や、可能な日程の条件、次回約束などを提案し、関係維持に努めることを重視している。その理由として、「顧客と関係維持するのはビジネスのチャネルを確保することにはとても重要である」とのコメントがあった。

対社内では、場面 1、2 と同様に、明確に簡潔に伝えることを重視している。また、次の C17、C25 の回答のように、社内との関係の維持を考慮し、婉曲的な表現を選択しており、また仕事を一緒に進めていく姿勢を示し、できる条件を提示することで業務を進めることを心がけている。

例 6-11 「将来案件が発展する可能性を考え、曖昧な表現にした」(C17)

例 6-12 「自分の仕事上の責任だから、できないことに申し訳ない気持ちがあるので、断る際には婉曲的に言う。また仕事を進める意欲を示す」(C25)

また、この場面において、顧客に対しては積極的な代案を提示しているが、社内に対しては調整権利を相手に委ねる消極的な代案を提示している。提示された代案は顧客に対する場合ほど積極的ではないことに関し、次の C2、C21 のコメントのように、場面 2 と同様の考え方で、社内の役割分担を考慮し、相手からの依頼を相手に主導してほしい、自分から仕切らなくてもいいと判断したとの考えである。

例 6-13 「社内では役割分担がはっきりしているため、案件に対しての状況や優先度がまだ不明な場合は、必要以上に積極性、温度感を出さない」(C2)

例 6-14 「代案はそんなにポジティブではない。相手が調整役のため、相手に日程を提示してほしい」(C21)

最後に、場面4の「一般業務依頼」に対して断る際の重視ポイントを調査した結果を表6-7に示す。

表 6-7 場面4のメール作成で重視したポイント

No.	場面4	
	対社外	対社内
C2	相手との関係を重視	状況を明確に説明し、業務推進も重視
C5	相手との関係を重視し、積極的に顧客とコミュニケーションする	社内に対してはできない意志を事前に少し開示しながら、やってみる姿勢を見せる
C9	あまり必須ではなければ、代案は提示しなくていい。言葉は丁寧に	簡潔に
C13	相談する余地がない場合は、明確に理由を説明して断る	明確に伝える、責任を明確にする
C17	理由をきちんと述べる	できないことを明確に直接伝える。社内関係を考慮し、できることを提示
C21	相手との関係重視、且つ明確に伝える	断ることができる理由を明確にする、客観的に事情を説明し、相手との関係を維持
C25	顧客関係を重視。できなくても代案提示	できることの提示、業務推進を重視
C29	理由だけで断ることばを使わない、丁寧に婉曲的に	明確に説明

緊急度の低い場面4において、対顧客では、相手との関係を重視し、丁寧なことばを使用するように心がけていることがわかる。断る理由を明確に述べ、断る表現に関しては、直接「できない」と言わずに緩和した不可表現を用いることが重要だと考えている。また、次のC5の回答のように、相手に代案などを提示することで、積極的な姿勢を見せることにも努めている。

例 6-15 「できないことをできないとだけ言うのは失礼なので、まずは努力する姿勢を見せる。相手との関係を維持し、積極的に顧客とコミュニケーションする。いつ回答するか約束する。」(C5)

対社内では、一般業務の依頼に対し、できない場合は、明確に伝えることが最も重視されている。また、次のC2がコメントしているように、社内同士で業務を進めるにあたって、なるべく代案を提示しようとしている。

例 6-16 「社内の一般の依頼に対し、社内関係の維持より、ビジネスをいかにによりよく進めることができるかを一番に考え、できることを提示する」(C2)

6.3.4 通常の断りメール作成時に留意する点

前節では場面ごとに協力者がどのようなことを重視し断りメールを書いたのかを詳しく

見てきた。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を最も重視していることがわかった。

インタビューの最後に、その他、普段の業務において、断りメールを書く際に気をつけること、特に工夫している点はどのようなことかを協力者に尋ねた。協力者からの回答は、「社内と社外のことばの使い分け」「社内と社外の断り方の使い分け」「受け取ったメールの参照」「断る際のメール構成」「代案の提示」「その他」に分けることができる。

「社内と社外のことばの使い分け」については、顧客には、「敬語の使用を重視」、「ことばをより丁寧に」などの意見があった（C9、C17）。また「対社外と対社内のことば遣いの違いに関して指導を受けたことがある」もあった（C13）。

「社内と社外の断り方の使い分け」については、「対顧客では、直接断らず、代案を提示することで協力的な姿勢を示す。対社内では情報をより開示し、理由をはっきり述べることで相手を説得させる」（C5）、「顧客に対しては、失礼にならないようにできるだけ婉曲的に表現することを心がける。社内に対しては直接伝えるが、業務を推進することを考慮し、完全に断るのではなく、自分から提案していくか、相手が何か提案してくる」と述べられている。またその理由として、「経験した顧客の会社文化もそうだった」とのことで、顧客の会社文化に合わせるメールの書き方を意識することもある。その他、断る際の原因に関して、「顧客に対しては言っていることとやってはいけないことがあるが、社内に対してはできるだけ事情を詳しく説明することで理解や協力を得やすくするようにする」（C2）という意見が挙げられている。

「受け取ったメールの参照」については、「参考にできるメールを自分でメモにまとめる。そして時間があるとき参照する」（C17）との回答があった。他の協力者からも返信に困った際には、他の日本人のメールを参照することもあるという回答があった（C17）。

「断る際のメール構成」については、「断る際には、結論からはっきり伝える。その後理由も述べる」（C17）、「最初に「承知しました」と承諾することは職場経験で、最初に事情を受けたことを伝えた上で、理由や対応方法を述べる」（C21）と普段メールを書く際のプロセスも述べられている。

「代案の提示」について、「代案は曖昧でもいい」（C17）、「断るのは、効率性、正確さを重視するので、依頼が緊急で重要なことであれば、断るときはなるべく代案を示す。相手の問題にフォーカスし、問題解決に協力的な姿勢を見せる。そうでなければ、代案は提示しない」（C29）、「緊急でない場合、代案で何回もやり取りするのは効率が悪い」（C9）と中国人ビジネスパーソンが効率性を重視することが再確認できた。

その他、「普段では、日本語の正確さに一番気をつけている」（C17、29）と、中国人ビジネスパーソン協力者が普段から職場でのメールやりとりの中において、周りのメールの書き方に留意し、日本語の正確さにも気をつけながら業務のメールをこなしていることが窺えた。

6.4 本章のまとめ

本章では、第5章の調査2で協力した中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、どのようなことに影響を受けていたかおよびメール作成時に意識した点を確認することができた。具体的には、以下の点が明らかになった。

(1) 中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、どのような知識のリソースを参考にしたか。

中国人ビジネスパーソンは断りメールの作成時に職場経験を最も参考にしていた。企業の習慣や日本人ビジネスパーソンの考え方を受け入れ、仕事上でやり取りしているメールの経験を活かし、断りメールを書いたといえる。加えて、教科書や参考書、インターネットなどのリソースを活用し、ことばや表現の選択に使っていた。中国人ビジネスパーソンはそれぞれが属する職場でのスタイルに合わせていくことがあるものの、教科書で学んだ表現はメールの作成に参考にされていることが確認できた。

(2) 中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、場面をどのように捉え、どのようなことを重視しているか

中国人ビジネスパーソンは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を最も重視している。緊急度の高い場面においては、顧客に対しては断ると同時に関係維持のため、解決に近づけようと努力をするように心がけている。社内に対しては効率性と正確性を重視している。緊急度がそれほど高くない場面においては、顧客に対しては理由と謝罪を述べることによって断りの意思を伝えるように工夫している。対社内では、明確で簡潔に状況を伝えると同時に、いかに仕事を推進するかということを重視し、社内関係者の責任分担を考えた上での代案提示を心がけている。また、相手に納得させるため、明確に理由を提示するようにしている。中国語母語話者のビジネスパーソンを対象に調査した蒙（2010）において、中国語母語話者が相手との社会的距離を問わず相手を説得するため、自分の事情などを細部まで詳しく説明することが親切であると述べている。また、崔（2002）でも、日本人は中国人に比べ、理由を使用する際に、理由の内容が曖昧であり、中国人が用いる理由は具体的で種類が多いという特徴を見出している。このことから、中国人ビジネスパーソンが明確な理由の説明を重視している点は、母語からの影響を受けていると考えられる。その一方で、例 6-1 のように、緊急な場合、理由が言い訳に聞こえる危険性があるため、顧客に対しては理由の代わりに積極的に代案を提示したほうが良いというコメントもあり、職場経験から影響されているケースもあった。

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

本章ではビジネス日本語教科書における「断り」を調査し分析する。6章の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では、中国人ビジネスパーソンは断りメールの作成時に仕事上でメールのやりとりしている経験を活かし、断りメールを書いたことがわかったが、教科書やビジネス日本語の参考書より学んだことばや表現を活用し、メールの作成時に取り入れたことも明らかにされた。中国人ビジネスパーソンはそれぞれが属する職場でのスタイルに合わせていくことがあるものの、教科書で学んだ表現を使用する者もいたことが確認できた。例えば、「ご理解くださいませ」「提示しかねる」などが挙げられた。これらは日本人ビジネスパーソンの「断り」メールでは使用されていなかった。つまり、これらの表現はビジネスメールのやりとりから学んだのではなく、ビジネス日本語教科書の影響である可能性がある。そこで、ビジネス日本語の教科書における「断り」表現が現実場面と差異があるかを確認する。本章では、ビジネス日本語教科書を調査対象に、教科書における「断り」の扱いおよび断り方と断り表現を分析する。

2章で述べたとおり、これまでの先行研究(吉田 2010、宗 2015 など)においては、一般の日本語教科書における「断り」の分析や、実際に日本人から収集したデータとの比較分析を行い、教科書における「断り」の扱い方を明らかにしているが、ビジネス教科書に特化した研究は見当たらなかった。本章では、ビジネス日本語教科書で扱われている「断り」を分析し、依頼に対する「断り」がどのように説明されているかを明らかにし、また教科書における対人関係や場面による「断り」方および「断り」表現の特徴について分析する。実際の日本人ビジネスパーソンの「断り」との相違点および、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動への影響について考察する。教科書の分析においては具体的には以下の点を明らかにする。

- 1) 教科書では、どのような「断り」の場面が扱われているか。
- 2) 教科書では、対人関係および場面によって、断り戦略がどのような相違点を示しているか。
- 3) 「断り」にどのような表現や文型が使用されているのか。

7.2 調査の方法

7.2.1 データ収集の方法

本調査では、ビジネス教科書における依頼に対する「断り」の扱いについて分析する。『日本語教材リスト No.46』(凡人社 2017)を参照し、2000年以降に日本国内外で使用されているビジネスパーソン・就職希望の留学生向けのビジネス日本語教科書(全76冊)を対象に調査した結果、14冊の教科書で依頼に対する「断り」が扱われていた(表7-1)。14冊のうち、12冊は会話中心の教科書であり、機能・場面別に職場で使用される用語や、紹介・打ち合わせ・会議などを含む様々なビジネス上の具体的な場面で使用される日本語の表現や文型などが提示されている。2冊はビジネスメールという非対面型コミュニケーションを扱っている教科書である。これらのビジネス日本語教科書は日本企業に就職を希望する留学生や既に働いている外国人ビジネスパーソンを対象としたもので、日本語のレベ

ルは初級から中級レベルが想定されている。なお、対象となる学習者のレベルについて、具体的に記載されていない教科書もある。

表 7-1 依頼に対する「断り」を扱うビジネス日本語教科書

No.	教科書名	発行機関	対象者 /日本語レベル	発行年
1	1日10分のシャドーイング 就活・仕事のにほんご会話	アスク	就職活動中の留学生・新入社員	2015
2	初級が終わったら始めよう 新にほんご敬語トレーニング	アスク	初級終了	2014
3	Getting Closer to Japan すぐに話せる日本語——日本人と働く	アスク	日本人と仕事をする 初・中級者	2002
4	NIHONGO EXPRESS Practical Conversation in Japanese ビジネス日本語会話 Basic 2	アスク	初級	2015
5	日本企業への就職 —ビジネス会話トレーニング—	アスク	日本企業で働く外国 の方/初級	2006
6	ビジネス日本語会話 商談・取引編	心弦社	ビジネスパーソン (中級～)	2006
7	ジェトロビジネス日本語能力テスト 入門 わかるビジネス日本語	アスク	ビジネスパーソン初 級後半～	2001
8	にほんごで働く！ビジネス日本語 30 時間	スリーエー ネットワーク	初級終了	2009
9	人を動かす！実践ビジネス日本語会 話中級1	スリーエー ネットワーク	初中級	2008
10	標準商務基礎日語 第三冊	外語教学与研 究出版社	中級	2016
11	新装版 ビジネスのための日本語 初中級	スリーエー ネットワーク	初中級	2006
12	新装版 実用ビジネス日本語 Practical Business Japanese	アルク	中級	2006
13	しごとの日本語 メールの書き方編	アルク	ビジネスパーソンや 就職希望者	2008
14	タスクで学ぶ日本語 ビジネスメール・ビジネス文書	スリーエー ネットワーク	日本企業に就職を希 望する留学生	2014

7.2.2 データ分析方法

分析する際には、まずは教科書においてどのように「断り」を扱っているかを見て、どのような「断り」の場面が取り上げられているかをまとめる。次に意味公式を用いて対人関係および場面ごとの「断り」方について分析する。最後に「断り」にどのような文型や表現が使用されているかを分析する。

7.3 分析結果

7.3.1 教科書における「断り」場面

ここでは、調査対象となる 14 冊のビジネス日本語教科書ではどのような依頼に対する「断り」の場面があるかを見る。まず教科書に見られた「断り」をウチソトの対人関係の観点から、社内に対して断る場面と社外に対して断る場面に分けて教科書に見られた「断り」場面を整理した。会話中心の教科書とメールの教科書別に「断り」場面を以下のとおりまとめた。出現教科書は表 7-1 で示している No. で表す。

会話中心の教科書：

社内に対する場面

① 上司からの仕事依頼（会議出席/手伝い/書類確認）

（出現教科書：教科書 2 第 5 課、教科書 7 「断る」、教科書 8 第 5 課）

② 部下からの仕事依頼（書類確認/客先同行）

（出現教科書：教科書 8 第 5 課、教科書 8 第 7 課）

③（翻訳）仕事の納期変更依頼

（出現教科書：教科書 4 Lesson24）

④ 企画の検討依頼

（出現教科書：教科書 5 第 4 課）

⑤ 手伝い依頼、書類確認依頼

（出現教科書：教科書 4 Lesson24、教科書 5 第 5 課、教科書 7 「依頼する」、教科書 11 第 4 課、教科書 12 第 3 章）

（出現教科書：教科書 4 Lesson24、教科書 5 第 5 課、教科書 7 「依頼する」、教科書 11 第 4 課、教科書 12 第 3 章）

⑥ 値引き交渉依頼

（出現教科書：教科書 5 第 4 課）

社外に対する場面

⑦ アポイントメント（変更）依頼

（出現教科書：教科書 1 第 9 課、教科書 5 第 5 課、教科書 6 第 1 課、教科書 9 第 7 課）

⑧ 注文/納期調整依頼

（出現教科書：教科書 1 第 10 課、教科書 3 第 11 課）

⑨（電話で）取引先に仕事の検討依頼

（出現教科書：教科書 5 第 4 課、教科書 10 第 1 課、教科書 11 第 4 課）

⑩ 値引き交渉依頼

（出現教科書：教科書 8 第 5 課）

メールを取り上げている教科書：

社内に対する場面

なし

社外に対する場面

⑪仕事/取引/値引き交渉の依頼

(出現教科書：教科書 13 カテゴリー11-2、教科書 14 第 9 課)

⑫注文/納期調整依頼

(出現教科書：教科書 13 カテゴリー11-1、教科書 14 第 5 課)

ビジネス日本語教科書における依頼に対する「断り」の扱い方について、表 7-2 のとおりまとめた。

表 7-2 ビジネス教科書における「断り」の扱い

教科書 No.	「断り」が出現した課	ウチソト関係による説明	上下関係による「断り」の説明
1	9 課 アポイントをとる 10 課 取引先からの要求に対応する	なし	なし
2	5 課 断る	なし	あり
3	11 課 調整する	なし	なし
4	24 課 仕事を頼まれる	なし	なし
5	4 課 依頼・受ける・断る	あり	なし
6	1 課 アポイント	なし	なし
7	依頼する 断る	なし	あり
8	5 課 頼む・断る	あり	あり
9	7 課 人材紹介会社の人と会う約束をする	なし	なし
10	1 課 依頼	なし	なし
11	4 課 依頼	あり	なし
12	依頼	なし	なし
13	11 断り	なし	なし
14	9 課 依頼	なし	なし

表 7-2 からわかるように、「断り」が単独の課として取り上げられるものは 3 冊のみであり、「依頼」をメインに取り上げて、「断り」をその中に含めて説明するような教材が大半であった。また、「社内」「社外」のウチソトという対人関係によって場面を分けて「断り」を明確に説明しているのは 3 冊にしか見られず、上下関係を明確に取り上げている教科書も 3 冊のみであり、その他の教科書ではウチソト、上下という「相手との関係」に関して説明がなく、「相手との関係」によってどのような断り方を取るのかについての情報は得られない。

7.3.2 教科書における「断り」方

次に、対社内および対社外の場面において、それぞれどのような「断り」方をしている

かを明らかにするため、意味公式の使用を見る。

7.3.2.1 社内に対して断る場合

ビジネス日本語教科書に現れた「断り」はどのような断り方をしているかを見るため、意味公式を用いて分析する。まず、会話中心のビジネス日本語教科書において、社内に対して断る場合では、どの意味公式を使用しているかを表 7-3 にまとめた。社内に対して断る場合は全 14 件の「断り」会話例が見られた。表 7-3 の一列目の数字は表 7-1 で示した教科書の番号である。2 列目は依頼者を示すが、依頼者との上下関係が明確な場合は、断る側から見た関係、すなわち「上司」あるいは「部下」と記載した。上下関係が明確に示されていない場面は、「/」と記す。また、依頼内容については簡潔に記載した。上司からの依頼には、会議の出席依頼、仕事の手伝い依頼、書類の確認依頼があった。部下からは、書類の確認依頼と客先同行依頼が取り上げられている。その他上下関係が明記されない場面には、納期の調整依頼、仕事の手伝い依頼、仕事の検討依頼や値引き交渉依頼があった。4 列目以降は、それぞれのデータ例において使用されている意味公式に○をつけて表している。

表 7-3 対社内の「断り」で使用される意味公式

教科書 No	依頼者	依頼内容	直接断り	間接断り		関係維持発言			内容発言		回答回避		その他		
			不可	弁明	謝罪	代案提示	条件提示	次回約束	情報要求	承諾	共感	言いよどみ	保留	遺憾	感謝
2	上司	会議 ¹		○	○							○			
7	上司	書類 ²		○	○		○		○						
8	上司	手伝 ³		○	○	○									
8	上司	書類		○				○				○			
4	/	納期 ⁴							○	○					
4	/	手伝		○	○										
5	/	手伝		○	○										
7	/	手伝		○					○	○					
11	/	手伝		○	○										
12	/	手伝		○	○						○			○	
8	部下	書類		○	○	○			○	○					
8	部下	同行 ⁵		○	○		○								
5	/	検討 ⁶										○		○	
5	/	値引 ⁷			○							○			
	合計		0	11	10	2	2	1	4	3	1	5	0	2	0

(注) 1、「会議」は、会議の出席依頼を意味する。2、「書類」は、書類の確認依頼を意味する。3、「手伝」は、仕事の手伝い依頼を意味する。4、「納期」は、納期の調整依頼を意味する。5、「同行」は、客先訪問の同行依頼を意味する。6、「検討」は、仕事の検討依頼を意味する。7、「値引」は、値引きの依頼を意味する。

表 7-3 を見ると、会話中心の教科書では、社内の人から依頼された場合、相手が上司か

部下かにかかわらず、「直接断り」は用いられておらず、「間接断り」の使用が多いことがわかる。その他、{言いよどみ} や {情報要求} などの異なる意味公式を組み合わせて使用し、明確な回答をしていない。

次に、対社内の場合の例を取り上げ、意味公式の使用を具体的に見る。以下では、上司からの依頼、部下からの依頼、および上下関係を明確にされていない相手からの依頼に対する「断り」会話をそれぞれ取り上げて質的に分析する。「断り」に使用される意味公式に当たる部分を下線で示す。

【上司からの依頼に対する「断り」】

教科書2『初級が終わったら始めよう 新にほんご敬語トレーニング』

第5課 「依頼」 -上司からの依頼を断る- (p.61)

金子部長 : 来週の火曜日の4時から臨時の会議になったんだ。

時間、あけておいてくれる？

アレックス : あ、火曜日ですか。その時間はちょっと..... {言いよどみ}

金子部長 : あ、だめ？

アレックス : ええ。アジア映画の山田さんにお目にかかることになっておりまして。

来月の新作映画のプロモーションの打ち合わせなんですが、
やっと予約が取れたんです。 {弁明}

金子部長 : あ、そうか。

今度の会議の議題は、アレックスくんにも関係があるから、
スケジュールを調整しよう。

アレックス : 申し訳ありません。 {謝罪}

よろしくお願いします。

上記の例では、上司の打ち合わせの出席依頼に対して {言いよどみ} を用いて回答することを避けたが、明確な理由を伝達し、最後に {謝罪} している。上司からの依頼に対し、直接断らずに、{弁明} の意味公式を用いて理由の提示により、断りの意を表している。また、相手の依頼に答えられずに断ったことに対し、お詫びを添えている。

教科書7『ジェトロビジネス日本語能力テスト入門 わかるビジネス日本語』

断る 会話25 -実は- (p.76)

上司 : さっきアメリカからファックスが届いたんで、ちょっと内容を確認してほしいんだけど。

ヤン : 今からですか。 {情報要求}

上司 : 何かある？

ヤン : 実は、人と会うことになっていまして {弁明}

6時半ごろまでなら大丈夫ですが。 {条件提示}

上司 : そうか。じゃあ、それまで、ということ。

ヤン : はい。すみません。 {謝罪}

上記の例では、上司からの仕事の依頼に対し、まずは「いつやるか」という情報を確認している。その上で { 弁明 } を用いて間接的に断っているが、自分ができる範囲の条件を提示し、上司からの依頼への協力姿勢が窺える。最後に { 謝罪 } を添え、ある条件の下でしか引き受けることができないことに対し、お詫びをしている。

【部下からの依頼に対する「断り」】

教科書 8『にほんごで働く！ビジネス日本語 30 時間』

5 課 「頼む・断る」 会話 35 上司に急な依頼をする (p.76)

オリガ：部長、ちょっとよろしいでしょうか。

部長：何ですか。

オリガ：東京商事へ出す企画書なんです、目を通していただけませんか。

部長：いいですよ。{ 承諾 }

いつまで？{ 情報要求 }

オリガ：実は今日のお昼までにお願いしたいんです。

部長：ずいぶん急だね。

オリガ：申し訳ありません。先方に急に言われまして…。

部長：そうか。実は今から出かけるところなんだよ。{ 弁明 }

悪いけど、{ 謝罪 }

代わりに田中課長に見てもらってくれる？{ 代案提示 }

オリガ：わかりました。そうします。

上記のような部下からの急な依頼に対し、上司はまず承諾しているが、さらなる情報を確認後、直接断らずに、できない理由を述べた上で謝罪し、ならびに他の案を提示しており、部下からの急な依頼に理解を示し、協力しようとしている。

教科書 8『にほんごで働く！ビジネス日本語 30 時間』

7 課 「アポイントメント」 部下からの都合を聞かれる (p.106)

ブラウン：来週の木曜日にさくら貿易とアポがとれましたので同行していただきたいんですが。

部長：あっ、ごめん。{ 謝罪 }

木曜日は急に予定が入ってしまって。{ 弁明 }

金曜日なら時間がとれるんだけど。{ 条件提示 }

上記の部下の依頼に対する場合においても、「直接断り」を使用せず、{ 謝罪 } と { 弁明 } を用いて「間接断り」ならびに、{ 条件提示 } という「関係維持発言」を組み合わせ用いている。部下からの取引先への訪問に同行してほしいと依頼された際に、謝罪と理由を述べ、間接的に断った上で、依頼に答えられる条件を提示し部下からの依頼に対応しようとする姿勢が窺える。

【社内（上下関係不明）からの依頼に対する「断り」】

教科書 11『新装版 ビジネスのための日本語 初中級』

第4課 「依頼」 -社内- (p.50)

A ちょっとこれをアジア銀行へ届けてもらえませんか。

B すみません。{謝罪}

この仕事、急ぎなんです。{弁明}

上記の例のように、特に上下関係を明確に示されていない会話例において、「間接断り」の{謝罪}と{弁明}の組み合わせで断っている例が提示されている。また、教科書ではこの会話の説明文に「依頼を断るときにはできない理由だけを述べる。「できません」とははっきり言わないようにする」(p.50)と述べられており、間接的な「断り」方を指導している。

教科書 12『新装版 実用ビジネス日本語』PBJ

第3章 「依頼」 -依頼を断る- (p.92)

杉森：幸田さん、悪いんだけど、もう3枚やってもらえないかなあ？

幸田：えっ、あのう……、{言いよどみ}

手伝いたいのは山々なんですけど、{共感}

このあと、得意先を回らなきゃなんないし、{弁明}

ほんと申し訳ないけど {謝罪}

杉森：わかりました。

上記の例では、社内の人からの仕事依頼に対し、{言いよどみ}と{共感}の意味公式を用いて相手への配慮を示した上で、「間接断り」の{弁明}と{謝罪}で「断り」の意を伝えている。

上記では会話中心の教科書を見てきたが、メールを取り上げているビジネス日本語教科書においては、社内に対する場面は取り上げられていなかった。

7.3.2.2 社外に対して断る場合

次に、教科書において社外の人からの依頼に対する「断り」ではどのような意味公式が用いられているか分析を行う。まずは会話中心のビジネス日本語教科書を見る。表 7-4 では会話中心の教科書から見られた社外からの依頼 13 件に対し、どのように断っているか、使用されている意味公式をまとめた。社外からの依頼場面には、アポイントメントの依頼が 5 件、注文調整依頼が 2 件、仕事検討依頼が 5 件、値引き依頼（値引）が 1 件であった。

表 7-4 対社外の「断り」で使用される意味公式

教科書 No.	依頼内容	直接断り	間接断り		関係維持発言			内容発言		回答回避			その他	
		不可	弁明	謝罪	代案提示	条件提示	次回約束	情報要求	承諾	共感	言いよどみ	保留	遺憾	感謝
1	アポ ¹				○									
5	アポ		○								○			
6	アポ				○						○			
6	アポ		○											
9	アポ										○	○		
1	注調 ²	○				○								
3	注調	○										○		
5	検討 ³			○							○			
10	検討		○			○			○					
10	検討		○	○							○			
11	検討			○							○			
11	検討			○							○			
8	値引 ⁴			○							○			
	合計	2	4	5	2	2	0	0	1	0	8	2	0	0

(注) 1、「アポ」は、アポイントメントの依頼を意味する。2、「注調」は、注文調整依頼を意味する。3、「検討」は、仕事の検討依頼を意味する。4、「値引」は、値引きの依頼を意味する。

会話中心の教科書では、社外から依頼された場合において、使用されている意味公式は多岐にわたっている。また、{言いよどみ}の意味公式が8例に見られたことが大きな特徴と言える。その他、{弁明}{謝罪}の意味公式が比較的多く使用されている。社外からの依頼に対し、断ることを避けるような断り方が教科書に多数見られた。下記では社外に対する「断り」の具体例を取り上げる。

教科書 10『標準商務基礎日語 第三冊』

第1課 依頼 広告関係の業者からの依頼を断る (p.14)

業者：御社の広告を掲載していただけないでしょうか。

王：うちはちょっと.....。{言いよどみ}

業者：今キャンペーン中で、広告料が10%お安くなりますが、ご検討いただけないでしょうか。

王：すみませんが、広告は間に合っていますから。{謝罪} + {弁明}

業者：そうですか。わかりました。失礼します。

上記会話において、社外の人から依頼され、それに対して最初は{言いよどみ}により直接断ることを避けている。相手から再度依頼され、詫びることと理由を述べることで間接的に断っている。下記会話例においても、社外からの依頼に対し、最初は「今回はちょっと.....」と明確に断らず{言いよどみ}を使用している。

教科書 5『日本企業への就職 -ビジネス会話トレーニング-』

第4課 依頼 (p.47)

A：一度そちらへお伺いして、見積もりだけでもさせていただきませんか。

B：申し訳ありませんが、今回はちょっと.....。{謝罪} + {言いよどみ}

A：では、また次の機会によろしくお願いいたします。失礼します。

B：申し訳ありません。{謝罪}

失礼します。

次に、2冊のビジネスメールの教科書においては、社外に対する場合での「断り」が見られた。それぞれどのような場面と断り方があるかを表 7-5 にまとめる。

表 7-5 ビジネスメール教科書における「断り」

教科書	対人関係	依頼内容	意味公式
しごとの日本語 メールの書き方編	対社外	キャンペーン 申し込み依頼	{感謝} + {弁明} + {遺憾} + {不可} + {理解の要求}
		追加注文依頼	{弁明} + {不可} + {謝罪} + {次回約束}
		返品依頼	{弁明} + {不可}
		新規取引依頼	{感謝} + {不可} + {弁明} + {理解の要求}
		見積り依頼	{弁明} + {不可} + {謝罪}
		値引き依頼	{不可} + {弁明} + {理解の要求}
タスクで学ぶ日本語 ビジネスメール・ビジネス文書	対社外	講演開催依頼	{感謝} + {弁明} + {遺憾} + {不可} + {謝罪} + {次回約束}

表 7-5 からわかるように、社外からの依頼に対し、メールでの「断り」として {弁明} と {不可} の意味公式が使用されている。理由を述べることおよび直接断りの両方で「断り」を果たしている。また社外との関係性に配慮し、{次回約束} や {遺憾}、{理解の要求} などの意味公式も併用されている。下記では具体例を見る。

教科書 13『しごとの日本語 メールの書き方編』

カテゴリー11 断り 11-1 追加注文の断り (p.84)

(前略)

ご注文いただいた商品につきましては、あいにく在庫切れの状態となっております。{弁明}

急ピッチで生産しておりますが、貴社の納期・数量にはお応えできかねます。{不可}

弊社の事情によりご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。{謝罪}

今後とも何とぞよろしくお願ひ申し上げます。{次回約束}

上記の例では、追加注文の依頼に対応ができない場面においては、まずは「在庫切れ」と理由を述べた後、対応が無理だということを直接表現している。また、対応できないこ

とを謝罪し、取引先との今後の関係維持に努めようとしている。

教科書 14『タスクで学ぶ日本語ビジネスメール・ビジネス文書』

講演開催依頼に対する断りメール（解説部分 p.28）

（メール本文）

河本 直美様

PSS 経営研究所の矢上 啓太です。

この度はセミナー講師のお話をいただき、ありがとうございます。{感謝}

誠に光栄に存じます。

しかしながら、9月はいくつかのセミナーを引き受けているため忙しく、ご依頼の9月8日もすでに予定が入っております。{弁明}

そのため、大変残念ですが、{遺憾}

ご依頼をお受けすることができません。{不可}

お役に立てず、申し訳ありません。{謝罪}

また別の機会にお声掛けいただければ嬉しく存じます。{次回約束}

今後ともどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

上記メール例では、相手からの仕事依頼に対し、まずは感謝のことばを述べている。{弁明}と{不可}で、「間接断り」と「直接断り」両方を用いて断りの意志を表している。また、相手の依頼に応えられないことに謝罪をし、人間関係とビジネス上将来の関係性を保つため、残念な気持ちを表す{遺憾}や今後のビジネス関係性の継続を願う{次回約束}を併用し、相手との関係性を重視する一面が見られる。

ここまで、ビジネス日本語教科書における「断り」を対人関係別で意味公式を用いて分析してきた。会話中心のビジネス日本語教科書を分析した結果、社内からの依頼に対しても社外からの依頼に対しても、直接断る表現を使用していないことがわかった。社内では{弁明}が多く使用され、社外に対しては「断り」を和らげる表現が多いという特徴はあるが、どちらの場合でも、間接的に断るという共通点が見られた。また、メール中心の教科書では、社外に対する場面のみ取り上げられ、「直接断り」と「間接断り」両方を使用していることがわかった。

日本人会社員のメールを分析した結果（第4章）によると、対顧客は「直接断り」と「間接断り」両方で断り、対社内ではすべての場面で「間接断り」を用いて断っている。顧客に対する断り方と社内に対する断り方の間で最も大きな相違点は、顧客に対しては、直接{不可}と明言するが、社内に対しては直接断らないということである。本研究はメールを対象としたものであるが、口頭においても対社内と対社外とでは異なる「断り」方をする可能性は大きい。しかし、教科書では、社内と社外での違いを説明する教科書は3冊のみであった。ウチソトでの使い分けに関する情報を提供する必要があると考えられる。

7.3.3 教科書における「断り」表現

次に、「断り」に具体的にはどのような表現が使用されているのかを見る。

7.3.3.1 「ちょっと」の使用について

「ちょっと」という表現は、ビジネス日本語教科書では「断り」表現の一つとして説明されていることが多い。教科書『初級が終わったら始めよう 新にほんご敬語トレーニング』では、「～はちょっと……」は「まず、やわらかく、相手に断りの様子を見せて、無理そうなことを伝えます」(p.59)と説明されている。また『日本企業への就職—ビジネス会話トレーニング—』では、許可しない、求めに応じない表現の文型に「それはちょっと……」(p.67)が挙げられている。中国で使用されている教科書『標準商務基礎日語 第三冊』では、依頼を断る文型として、「すみません／申し訳ありませんが、ちょっと……」、「ごめん、ちょっと……」という謝罪＋「ちょっと……」の表現パターンが解説に挙げられている (p.17)。吉田 (2010) では、『みんなの日本語 I』『新文化初級日本語 I』の 2冊の教科書および教師用指導手引書から、初級における断り指導の方法として「すみません、ちょっと…」という文型が紹介され、その後ろに「理由を加えるといい」という教科書の説明があると述べている。断り際には、言いよどみ表現と理由の使用を促し、直接的な不可表現の使用については指導されていないことを問題点として指摘している。ビジネス日本語の教科書でも上記のとおり「ちょっと」の使用が多く見られた。このことから、「ちょっと」が「断り」の典型表現だと考える学習者は多いだろう。吉田 (2010) が指摘しているように、ビジネス日本語の教科書においても、その他の不可表現の指導が必要だと考えられる。

7.3.3.2 「直接断り」の {不可} 表現

{不可} 表現について、教科書では、「～できません」のような「明確な不可表現」より、「～が難しいです／難しいかもしれません」のような、直接的断りを避け、相手のポジティブ・フェイスに配慮した「緩和した不可表現」のほうが多く用いられている。教科書『1日10分のシャドーイング 就活・仕事のにほんご会話』では、取引先からの納期調整の依頼に対応する場面では、「増量分について、来週木曜日の入荷は難しいようです」という「断り」の例において用いた「断り」表現について、「難しいようです」は、「できない」と断定せず婉曲的に言う表現」との説明文が述べられている (p.186)。また、ビジネスメールの教科書においても、「難しい」という表現を取り上げている。『しごとの日本語 メール の書き方編』では、「難しい」と書くときは、引き受けられる可能性はないという意味合いがあると説明されている (p.87)。その他に、「～するのは難しい／困難だ」という表現も挙げている。中国人ビジネスパーソンを対象にした調査においても、対顧客と対社内とともに、「難しい」のような「緩和した不可表現」が多く用いられており、明確な表現の使用を避け、相手のポジティブ・フェイスに配慮する戦略を用いている結果が見られた。

ビジネスメールの教科書『しごとの日本語 メール の書き方編』では、「受付できません」などの直接的な表現をすると相手に失礼になると説明し、動詞の「ます形」＋「かねる」という言い方で、「相手の希望をかなえたいのだが、事情があってできない」という意

味になり、柔らかい表現になると指導しており、顧客の申込を断る場面で、メール文章で「受け付けできかねます」と書かれている(『しごとの日本語 メールの書き方編』、p.84)。また同教科書では、「～かねる」という表現も取り上げ、「対応が無理だということ」と説明している。前章で明らかにしたとおり、日本人ビジネスパーソンには使用がなかったが、中国人ビジネスパーソンには「ご対応いたしかねます／お受けいたしかねます」のような表現を用いて対顧客の場合で使用している箇所が見られた。「～かねます」は婉曲的で丁寧に「できない」ことを表現する言葉だと学び、仕事上で力関係が強い相手の顧客に対して使用するのに適切だと思ったのではないかと考えられる。しかし、日本人のデータには見られなかった。

その他、「できない」意図を表現するには「～そうにありません」という「緩和した不可表現」も紹介されている。『タスクで学ぶ日本語 ビジネスメール・ビジネス文書』では、「間に合いそうにありません」「来週は伺えそうにありません」などの例文が取り上げられている(解説部分 p.30)。

7.3.3.3 「間接断り」の{弁明}表現

教科書において、社内に対しても社外に対しても「間接断り」の{弁明}が多用されている。その表現として、『NIHONGO EXPRESS Practical Conversation in Japanese ビジネス日本語会話 Basic 2』では、相手の依頼に対し、「今から～なので、～しなければならないんです」との文型を導入している。また、『日本企業への就職—ビジネス会話トレーニング—』においても、断る文型として、「この書類を～時までには作らなければならないんです」が挙げられている(p.46)。この表現を用いて別の仕事があると「明確な理由」を提示し、自分が断らざるを得ない状況にあり、自分の状況を相手に理解してもらうことに努め、相手および自分のポジティブ・フェイスを守ろうとしている。その他、『にほんごで働く！ビジネス日本語 30 時間』では、断る理由を述べる表現として「～ところなんです」「もので」「～んですが、」を挙げている。

7.3.3.4 関係維持の表現

教科書において、社内に対しても社外に対しても「関係維持発言」の発現頻度は低いが、教科書では良好な関係を続ける意思があることを伝えるような表現についての説明もある。『初級が終わったら始めよう 新にほんご敬語トレーニング』では、誘われたとき、「今回は伺えないんですが、また今度(次回/次の機会に)お誘いください。/ご一緒させてください」との相手のポジティブ・フェイスを配慮するような例文が見られた(p.59)。

7.3.3.5 その他の表現

上記の他に、教科書では、依頼や誘いを断る際に、最後まではっきり言わずに途中終了文の使用で説明している箇所も見られた。教科書『初級が終わったら始めよう 新にほんご敬語トレーニング』では、コピーの手伝いを依頼されたとき、「今、ロビーでお客様が待っていてらっしゃるので…」の例文が取り上げられ、断るときは、話し言葉では、最後まではっきり言わない場合もあると説明されている。また、文末に断定する表現を避け、「～ます」を「～まして」、「～です」を「～でして」の形を用い、断る例文として取り上げられ

ている (p.59)。

また、中国人ビジネスパーソンの「断り」において、「ご理解のほどよろしく願います」という {理解の要求} の意味公式の使用が見られた。この表現も教科書で取り上げられている。メールの書き方を指導するビジネス日本語教科書の『タスクで学ぶ日本語ビジネスメール・ビジネス文書』では、第5課の「断り」メールの指導において、役立つ表現として、「～ほどよろしく願います (いた) します」と提示され、例文には、「ご理解のほど何とぞよろしく願います。」と書き添えている。また、練習問題に「ほど」を使って文を完成させる問題も出されている。ビジネスメールにおける「断り」について、「～ほど」の表現が教科書にて教えられていることが窺える。

その他に、日本人ビジネスパーソンの使用になかった {遺憾} の意味公式の表現について、ビジネス日本語教科書『わかるビジネス日本語』では、同僚からのお誘いに口頭で断る際に「残念ですが…」の前置きを例として提示されている。また、メール教科書の『しごとの日本語 メールの書き方編』では、顧客の申込を断る際に、断り表現として「残念ながら…」が提示されている。中国人ビジネスパーソンは「遺憾/残念ですが…」という表現を用いているが、これは相手のポジティブ・フェイスに配慮しているポライトネス・ストラテジーの一種とも言えるだろう。

7.4 本章のまとめ

本章では、ビジネス日本語教科書における依頼に対する「断り」がどのように行われているのかに着目し調査分析を行った。具体的に以下の点が明らかになった。

1) 教科書では、どのような「断り」の場面が扱われているか。

「断り」を単独の課として取り上げているものは3冊のみで、「依頼」をメインに取り上げ、「断り」をその中に含めて説明する教科書は11冊であった。「断り」を取り上げている教科書14冊を分析したところ、「社内」「社外」の場面に分けて説明している教科書は3冊のみで、それ以外では説明がなされていない。また、上下関係を明確に取り上げているものも3冊のみであり、ウチソト、上下の関係分け両方を取り上げているものは1冊のみであった。「相手との関係」によってどのように断り方が変わるかという観点からの記述は十分とは言えない。

2) 教科書では、対人関係および場面によって、断りストラテジーはどのような相違点を示しているか。

会話中心の教科書で扱われている「断り」を、意味公式を用いて分析したところ、社内に対しても社外に対して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「直接断り」が用いられており、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、社内の人物に対するメールでの「断り」を扱う教科書はなかった。日本人ビジネスパーソンの「断り」メール調査では、対社外と対社内とでは「断り」方に差異があることが明らかになっており、その点からも、対社内の「断り」を取り上げる必要があると考えられる。ラオハブナキット (1995) では一般の教科書と実際に取ったデータを比較分析した結果、実際の会話では相手との関係が断りの構造に影響してくるが、教科書では対人関係を含め、「断り」会話の状況が十分に設定されていないことが明らかにされている。本調査でのビジネ

ス教科書の分析からも、相手との関係設定が十分にされておらず、先行研究と同様の結果が見られた。

3) 「断り」にどのような表現や文型が使用されているのか。

ビジネス教科書における「断り」に使用されている文型や表現には、以下の特徴が見られた。(1) 「ちょっと」という表現を「断り」の文型として説明されていることが多い。(2) {不可} 表現として、「明確な不可表現」より、直接的断りを避け、相手のポジティブ・フェイスに配慮した「緩和した不可表現」のほうが用いられている。(3) {弁明} 表現では、「～んです」を多用し、「明確な理由」を提示している。(4) その他、相手との関係維持や相手への配慮を表す関係維持の表現や途中終了文の文型が提示されている。

4章の日本人ビジネスパーソンの実態調査では、ウチソトの対人関係により、「断り」方を変えていたことがわかった。今後ビジネス日本語教科書における「断り」の指導について、ウチソトでの使い分けに関する情報の提供が必要になる。また、5章と6章では、中国人ビジネスパーソンが日本人ビジネスパーソンに見られない{遺憾}や{理解の要求}、「～のほど」の表現および、{不可} 表現に用いられた「～かねる」などの使用が見られ、これらの表現は教科書や参考書での学習経験を参照にしていたことが確認できた。教科書においても、これらの表現が「断り」表現として説明さ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7章は、2019年2月に刊行の『東アジア日本語教育・日本文化研究』第22輯に掲載された論文「ビジネス日本語教科書における「断り」について」を改編したものです。)

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

本章では1.3節で述べた本研究の目的4「読み手の視点から、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読み手の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。メールのやりとりでは、書き手だけではなく、読み手の存在もあり、読み手がどのような印象を受けるのかという視点での考察も重要である。4章の調査1と5章の調査2において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」メールの特徴には相違点があることが明らかになったが、このことから、お互いのメールに対し異なる印象を持つ可能性がある。そこで、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンがお互いの「断り」メールに対しどのような印象を受けるかを明らかにするために、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンが今まで収集した日本人と中国人が書いたメールを読んでどのように評価するか調査を行うことにした。

8.2 調査概要

読み手側がどのように断りメールを評価するかを明らかにするため、読み手である日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンの評価者（以下「日本人評価者」と「中国人評価者」とする）それぞれ5名（表8-1を参照）を対象に、調査用紙（資料2）を用いて調査を実施した。

表8-1 読み手協力者の詳細

表示 ¹	年齢	業種	職種	役職	業務上の使用言語 ²	勤務年数
中1	30代	メーカー（日系）	総合職	課長	日本語（中国語）	7
中2	30代	ITメーカー（日系）	営業	主任	日本語（英語）	6
中3	30代	ITメーカー（日系）	SE	社員	日本語	8
中4	30代	アパレル（日系）	企画	社員	日本語（中国語）	3
中5	30代	IT（日系）	SE	担当	日本語（英語）	6
日1	30代	ITサービス（日系）	財務	NA	日本語（英語）	7
日2	30代	IT（日系）	営業	社員	日本語	6
日3	40代	IT（日系）	企画	部長	日本語	18
日4	20代	広告（日系）	総合職	社員	日本語	4
日5	30代	IT（日系）	SE	主任	日本語	10

（注1）表示の「中」は「中国人評価者」、「日」は「日本人評価者」を指す。

（注2）業務上の使用言語は業務上で使用する主要言語を指す。カッコには主要言語以外に、使用する言語がある場合のみ記載している。

メールの評価者は全員日本で勤務しているビジネスパーソンである。年齢は30代が最も多く、業種はITやメーカーの者が多い。仕事上使用する主要言語（対面やメールでの使用）は全員日本語であり、その他にも使用言語がある場合は括弧内に表している。勤務年数は最短3年で、最長18年である。

次に調査手順について述べる。まず評価対象の断りメールは、調査1で収集した日本人ビジネスパーソンの断りメールおよび調査2で収集した中国人ビジネスパーソンの断りメールそれぞれから、各場面で「断り」方が代表的なメールを1例ずつ抽出する。すなわち、8場面における日本人ビジネスパーソンによるメール8通、8場面における中国人ビジネスパーソンによるメール8通、合計16通を評価の対象とする。調査用紙では、各場面において、日本人ビジネスパーソンによるメール、中国人ビジネスパーソンによるメールの順番に提示する。ただし、評価者にメール執筆者の母語等の情報に関しては一切伝えていない。各協力者に16通のメールを1通ずつにどのような印象を受けたかについて質問し、以下の項目を選択肢として挙げた。回答は複数回答可とした。合計160通の評価結果を収集した。

- ・丁寧
- ・失礼
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への考慮が足りない
- ・その他及びその理由（できるだけ詳しく書いてください）

敬語を含む言葉遣い、書き手の断る理由や、断り表現、代案などに対する印象を明らかにするため、上記のような選択肢にした。

8.3 分析結果

読み手が「断り」メールを読み、どのような印象を受けるか、どのように解釈するか分析する。

8.3.1 対顧客の「断り」メールに対する評価

まずは対顧客の場面において、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンが書いた「断り」メールに対し、評価者の印象を表8-2にまとめた。「評価者」の「中」は「中国人評価者」、「日」は「日本人評価者」を指す。また、3人以上が選択した場合に、数字に下線を施した。

表 8-2 対顧客の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

印象	評価者 ¹	日本人ビジネスパーソンが書いたメールに対して				中国人ビジネスパーソンが書いたメールに対して			
		場面1	場面2	場面3	場面4	場面1	場面2	場面3	場面4
丁寧だ	中 n=5	2	2	1	0	<u>3</u>	2	<u>4</u>	<u>5</u>
	日 n=5	2	<u>4</u>	1	1	2	0	<u>3</u>	<u>3</u>
失礼だ	中 n=5	0	1	2	0	0	0	0	0
	日 n=5	0	0	0	0	0	1	0	0
丁寧でも失礼でもない	中 n=5	2	2	1	<u>4</u>	0	2	1	0
	日 n=5	2	0	2	2	0	1	1	0
しかたない	中 n=5	2	0	0	2	1	2	1	0
	日 n=5	1	0	1	<u>3</u>	2	1	2	0
納得できる	中 n=5	0	2	2	0	<u>3</u>	2	2	2
	日 n=5	2	<u>4</u>	1	0	2	0	2	2
相手への配慮がある	中 n=5	0	2	0	0	<u>3</u>	1	2	<u>4</u>
	日 n=5	0	2	1	0	<u>4</u>	0	1	<u>3</u>
相手への配慮が足りない	中 n=5	<u>3</u>	0	2	2	0	1	0	0
	日 n=5	1	0	1	1	0	<u>3</u>	0	0

評価者の印象を、敬語を含む言葉遣い、書き手の断る理由や、断り表現、状況を考慮した代案などに分けて場面ごとに分析する。

[場面 A-1]

対顧客の緊急度の高い依頼場面でのメールに対する評価を表 8-3 で示す。

表 8-3 対顧客場面 1 の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンの メール ({保留})	中国人ビジネスパーソンの メール (「直接断り」+「間接断り」 + {代案})
印象	評価者	場面 1	場面 1
丁寧だ	中 n=5	2	<u>3</u>
	日 n=5	2	2
失礼だ	中 n=5	0	0
	日 n=5	0	0
丁寧でも失礼 でもない	中 n=5	2	0
	日 n=5	2	0
しかたない	中 n=5	2	1
	日 n=5	1	2
納得できる	中 n=5	0	<u>3</u>
	日 n=5	2	2
相手への配慮 がある	中 n=5	0	<u>3</u>
	日 n=5	0	<u>4</u>
相手への配慮 が足りない	中 n=5	<u>3</u>	0
	日 n=5	1	0

場面 1 の緊急度の最も高い依頼場面において、日本人ビジネスパーソンによるメールでは顧客の依頼に対応できるかの答えを避け、{保留}を用いている。中国人評価者の過半数は「相手への配慮が足りない」という印象を述べている。顧客から緊急の回復作業の依頼をもらい、取引先を安心させるため、確認するだけではなく、どれくらい時間が必要かをはっきり伝え、曖昧な「しばらくお待ちください」、「またご連絡いたします」という言い方は避けたほうが良いとの意見が挙げられている。また、「ことば自体が丁寧な表現を使用している、答えが保留されると、相手が自分のリクエストが無視されたという気持ちになる可能性がある」、「緊急な依頼に曖昧な言い方で返信するのは配慮が足りない」というコメントが述べられている。さらに、「緊急依頼の場合、問題をすぐ解決できなくても、対応案と対応時期およびすぐに対応できることを可能な限り説明しないと、依頼側に理解してもらえない」と、緊急依頼に対し、顧客へは協力的な対応姿勢を示すべきだという考えも示されている。メールの言葉遣い自体に対して「丁寧だ」と感じている評価者は 2 名いたが、回答が保留されていることに中国人評価者がネガティブな印象を受けていることがわかった。

その他、中国人評価者から、「しかたない」との評価もある。「はっきりと依頼を断っていないが、障害を確認していると書かれているので、こちらとしては待つしかない」という見方が示されている。

日本人評価者からは「緊急度が高い依頼と推測できる。それに対して、確認中で答えを保留の旨を返信する際には、具体的に「何時までに回答する」という記載をした方がより丁寧だ」との意見もあるが、「文章も丁寧だし、クイックに返信しているようであるし」、また「すぐに対応できなさそうだが、なんとかしようとして回答を少し待ってもらうように連

絡しているように、依頼を承ったことを迅速に一報している」ことを評価している。{保留}の対応に対し、中国人評価者と日本人評価者の間で異なる評価をしていることが確認できた。

次に、中国人ビジネスパーソンが書いたメールに対する評価を見ていく。「直接断り」と「間接断り」を併用し、その他代案も提示している中国人ビジネスパーソンが書いた「断り」メールに対し、中国人評価者は「丁寧だ」「納得できる」「相手への配慮がある」と評価しており、日本人評価者も「相手への配慮がある」と評価している。

具体的に、メール文章全体として敬語を多く使用していることに対し「丁寧だ」との印象を受けた評価者が多い。また、「明確な理由」の提示は「納得できる」というイメージにつながった。中国人評価者からは「妥当な理由が提示されており、断られることは客観的な理由があることには納得できる」と評価している。「相手への配慮がある」については、積極的な代案を提示することで依頼事項を解決する意志と協力的な姿勢があることが根拠となっている。

一方、その他に、日本人評価者は「言いにくいとは思いますが、難しいではなくできないと言った方がよいのでは」とコメントしており、顧客への{不可}表現は「婉曲的な不可表現」より、「明確な不可表現」のほうがよいという意見もあった。これは4章で明らかになった、日本人ビジネスパーソンが顧客に対して依頼側のフェイスを配慮することはあまりせずに「できないこと」を明確な不可表現で断る傾向と一致している。

[場面 A-2]

対顧客の緊急度中レベルの場面2でのメールに対する評価を表8-4で示す。

表 8-4 対顧客場面2の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンの メール (「直接断り」+「間接断り」 + {代案})	中国人ビジネスパーソンの メール (「直接断り」+「間接断り」 + {理解の要求})
印象	評価者	場面2	場面2
丁寧だ	中 n=5	2	2
	日 n=5	4	0
失礼だ	中 n=5	1	0
	日 n=5	0	1
丁寧でも失礼 でもない	中 n=5	2	2
	日 n=5	0	1
しかたない	中 n=5	0	2
	日 n=5	0	1
納得できる	中 n=5	2	2
	日 n=5	4	0
相手への配慮 がある	中 n=5	2	1
	日 n=5	2	0
相手への配慮 が足りない	中 n=5	0	1
	日 n=5	0	3

緊急度が中レベルの場面2の納期調整という依頼場面において、日本人ビジネスパーソンは「直接断り」と「間接断り」を併用して断っており、その他 {代案提示} もしている。それに対し、日本人評価者は「丁寧だ」「納得できる」と4人が評価している。「依頼に対して対応できない理由が納得できる。また、相手の状況を鑑みての調整を図っているため」という評価の理由を述べており、顧客の希望に沿う姿勢が好印象につながった。一方、中国人評価者は「失礼」と1人が評価し、「丁寧でも失礼でもない」と2人が評価している。

{不可} 表現に使用されている「できません」という表現に対し、「はっきりとお客様の要求に対応できないと書いてあるが、日本式のビジネス文章として硬い」との印象を述べている。中国人評価者は「日本式のビジネス文章」では婉曲的な表現を「より柔らかい」という印象を持っていることが窺える。

次に、中国人ビジネスパーソンが書いた場面2での断りメールの評価を見る。場面2において、日本人ビジネスパーソンと同様に「直接断り」と「間接断り」の併用で相手の依頼を断っている。その上で相手の理解を求める {理解の要求} を使用している。それに対し、日本人評価者は、「断った上で理解を求める文言が入っているので言い方は丁寧だが冷たい印象を受ける」との印象を持った。また、解決のための代案を提示していないことに対し、日本人評価者から、「顧客の納期調整のリクエストに対して、何らかのアクションをしてきたかがはっきりしない」とのコメントがあり、「相手への配慮が足りない」と3人に印象づけられている。一方中国人評価者は、「最初に丁寧に謝罪し、次に依頼に対応できないことを婉曲に伝えることはよくある普通の断りのメールだ」と評価している。顧客に対し、「謝罪+婉曲に断る」ことが一種の「断り」のパターンと認識しているかと思われる。6章のフォローアップインタビューで明らかになったように、中国人ビジネスパーソンは相手の依頼に応じることができない、且つ代案も難しい場合は、謝罪と理由を丁寧に述べ、最後に理解の要求を添え、相手との関係に配慮しようとしている。しかし日本人評価者にはそのような印象を与えていないことがわかった。

[場面 A-3]

対顧客の緊急度中レベルの場面3でのメールに対する評価を表8-5で示す。

表 8-5 対顧客場面 3 の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンの メール (「間接断り」+ {代案})	中国人ビジネスパーソンの メール (「間接断り」+ {代案})
印象	評価者	場面 3	場面 3
丁寧だ	中 n=5	1	4
	日 n=5	1	3
失礼だ	中 n=5	2	0
	日 n=5	0	0
丁寧でも失礼 でもない	中 n=5	1	1
	日 n=5	2	1
しかたない	中 n=5	0	1
	日 n=5	1	2
納得できる	中 n=5	2	2
	日 n=5	1	2
相手への配慮 がある	中 n=5	0	2
	日 n=5	1	1
相手への配慮 が足りない	中 n=5	2	0
	日 n=5	1	0

場面 3 の打ち合わせ依頼に対し、日本人ビジネスパーソン、中国人ビジネスパーソンともに間接的に断り、代案やできる日程を相手に提示し相手の依頼に対応している。相手が指定した日程には打ち合わせできないが、別の可能な日程を候補として挙げている。日本人ビジネスパーソンは「〇月〇日」という具体的な日程を提案しているのに対し、中国人ビジネスパーソンは、「〇日以降」との候補を挙げている。これに対し、中国人評価者と日本人評価者の間で異なる意見があった。中国人評価者からは、日本人ビジネスパーソンが提案した「〇日か〇日で」という具体的な日程の指定は顧客の都合を配慮していない印象を受けると述べられており、面会時間は顧客の都合を考えずに、自分から具体的な時間帯を提案するのは失礼だとコメントされている。一方で日本人の評価者からは、中国人ビジネスパーソンの提案のように「〇日以降」とすると、再度予定がある日程を顧客から提示される恐れがあるため、「〇月〇日」というように具体的な日時を提案した方がよいとのコメントが述べられている。顧客に明確な代案を提示することで効率的に日程が決められるように対応するのが好ましいという考えを持っていると考えられる。

[場面 A-4]

対顧客の緊急度最も低いレベルの場面 4 でのメールに対する評価を表 8-6 で示す。

表 8-6 対顧客場面 4 の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンのメ ール (「直接断り」+「間接断り」)	中国人ビジネスパーソンのメ ール (「間接断り」+ {代案})
印象	評価者	場面 4	場面 4
丁寧だ	中 n=5	0	5
	日 n=5	1	3
失礼だ	中 n=5	0	0
	日 n=5	0	0
丁寧でも失礼 でもない	中 n=5	4	0
	日 n=5	2	0
しかたない	中 n=5	2	0
	日 n=5	3	0
納得できる	中 n=5	0	2
	日 n=5	0	2
相手への配慮 がある	中 n=5	0	4
	日 n=5	0	3
相手への配慮 が足りない	中 n=5	2	0
	日 n=5	1	0

場面 4 の一般業務依頼において、日本人ビジネスパーソンは理由を述べ、相手の依頼に対して直接 {不可} を用いて断っている。対応できないが、謝罪して理由を書いているので、「しかたがない」と評価している者が多い。一方、代替案を示せばより丁寧であるとの意見も多かった。中国人ビジネスパーソンはこの場面において、{弁明} を用いて間接的に断った上で代案も提示している。中国人評価者も日本人評価者も {代案提示} に対し、「丁寧だ」、「相手への配慮がある」という印象を持った。緊急ではない依頼に対しても対応できない理由が書いてあり、他の代替案も出しているため、配慮があるメールだと評価の理由を述べている。

8.3.2 対社内の「断り」メールに対する評価

次は対社内の場面において、評価者の印象を表 8-7 にまとめた。以下では、評価者の印象を場面ごとに見ていく。

表 8-7 対社内の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

印象	評価者	日本人ビジネスパーソンが書いたメールに対して				中国人ビジネスパーソンが書いたメールに対して			
		場面 1	場面 2	場面 3	場面 4	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
丁寧だ	評価者	1	1	1	1	1	0	2	2
	中 n=5	0	1	0	1	2	1	1	0
失礼だ	日 n=5	0	0	1	1	1	1	0	1
	中 n=5	0	0	0	0	0	0	1	0
丁寧でも失礼でもない	日 n=5	2	2	<u>3</u>	<u>3</u>	1	1	1	1
	中 n=5	2	2	<u>3</u>	<u>4</u>	0	<u>3</u>	1	<u>3</u>
しかたない	日 n=5	<u>3</u>	1	2	1	0	0	0	2
	中 n=5	1	1	<u>3</u>	0	0	1	1	<u>3</u>
納得できる	日 n=5	1	1	0	1	2	<u>4</u>	<u>4</u>	0
	中 n=5	1	<u>3</u>	0	2	2	2	1	0
相手への配慮がある	日 n=5	1	1	1	2	1	0	0	0
	中 n=5	2	2	0	2	1	0	0	0
相手への配慮が足りない	日 n=5	1	1	0	0	0	1	1	2
	中 n=5	0	0	0	0	2	<u>3</u>	1	2

[場面 B-1]

対社内の緊急度の高い依頼場面でのメールに対する評価を表 8-8 で示す。

表 8-8 対社内場面 1 の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンの メール (「間接断り」 + {条件})	中国人ビジネスパーソンの メール (「直接断り」 + 「間接断り」 + {代案})
印象	評価者	場面 1	場面 1
丁寧だ	中 n=5	1	1
	日 n=5	0	2
失礼だ	中 n=5	0	1
	日 n=5	0	0
丁寧でも失礼でもない	中 n=5	2	1
	日 n=5	2	0
しかたない	中 n=5	<u>3</u>	0
	日 n=5	1	0
納得できる	中 n=5	1	2
	日 n=5	1	2
相手への配慮がある	中 n=5	1	1
	日 n=5	2	1
相手への配慮が足りない	中 n=5	1	0
	日 n=5	0	2

社内に対し、場面 1 の緊急度の高い場面において、日本人ビジネスパーソンは間接的に

断っており、対応できる条件も提示されている。社内に対し、曖昧な理由を使用していることに対し、日本人評価者は「丁寧でも失礼でもない」と評価しているのに対し、中国人評価者は「依頼に対して断る理由を明らかにしてない」とコメントし、「しかたない」「相手への配慮が足りない」と評価している。

中国人ビジネスパーソンは社内からの緊急依頼に対し「直接断り」と「間接断り」を併用し、明確に断った上で消極的な代案を提示している。それに対し、中国人評価者は、「作業ができないこととその理由をはっきり書いてあるので、わかりやすい」「納得できる」と評価しているが、日本人評価者は、「相手の依頼に対する解決に近づいていないから、代案をより明示したほうがいい」「相手への配慮が足りない」との意見を述べている。また日本人ビジネスパーソンが対社内を使用しなかった「直接断り」の「不可」表現に対し、日本人評価者は「内部のメールであればよい」とコメントし、直接断るに対し、特に失礼にならない印象を述べている。

[場面 B-2]

対社内の緊急度中レベルの依頼場面 2 でのメールに対する評価を表 8-9 で示す。

表 8-9 対社内場面 2 の「断り」メールに対する読み手の評価（人数）

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンの メール (「間接断り」+ {条件})	中国人ビジネスパーソンの メール (「直接断り」+「間接断り」)
印象	評価者	場面 2	場面 2
丁寧だ	中 n=5	1	0
	日 n=5	1	1
失礼だ	中 n=5	0	1
	日 n=5	0	0
丁寧でも失礼 でもない	中 n=5	2	1
	日 n=5	2	3
しかたない	中 n=5	1	0
	日 n=5	1	1
納得できる	中 n=5	1	4
	日 n=5	3	2
相手への配慮 がある	中 n=5	1	0
	日 n=5	2	0
相手への配慮 が足りない	中 n=5	1	1
	日 n=5	0	3

場面 2 の納期調整依頼に対し、日本人ビジネスパーソンは断る理由の提示によって間接的に断っており、また対応できる範囲の条件も添えている。日本人評価者からは、理由と最善を尽くした条件の提示があつて「納得できる」と評価されている。またそのように評価した理由として、「明確な条件があると、社内の同僚もそれを目安に顧客と調整することができる」と述べ、相手への配慮があると評価している。一方、中国人評価者から、依頼に対してできるかどうか明言していないため、回答がすぐにわからず、「相手への配慮

が足りない」「曖昧なイメージ」を受けるとの意見もあった。

中国人ビジネスパーソンは社内に対し、最初に直接不可と伝え、その上明確な断る理由を述べている。それに対し、中国人評価者は、「対応が難しいことを最初に伝え、その理由も加えたことによって納得できた」との印象を述べている。最初に結論を示すことでメールを読む人にとって効率的な書き方だと評価をしている。日本人評価者からも、合理的な理由を説明しているため納得できるとの意見もあった。一方、「謝りの言葉がなく、一方的にできないことを伝えているイメージ」、「断る理由を提示してくれているところは良い。ただし、緊急度の高い依頼のようで、多少の前倒しはできないのか、その条件の交渉がなされたのが伝わらない」との意見もあり、日本人評価者3人が「相手への配慮が足りない」と評価している。日本人評価者は対応できる範囲の条件の提示で協力的な対応姿勢を示すことを強調している。

[場面 B-3]

対社内の緊急度中レベルの依頼場面3でのメールに対する評価を表8-10で示す。

表8-10 対社内場面3の「断り」メールに対する読み手の評価(人数)

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンの メール (「間接断り」+ {代案})	中国人ビジネスパーソンの メール (「直接断り」+「間接断り」 + {代案})
印象	評価者	場面3	場面3
丁寧だ	中 n=5	1	2
	日 n=5	0	1
失礼だ	中 n=5	1	0
	日 n=5	0	1
丁寧でも失礼 でもない	中 n=5	<u>3</u>	1
	日 n=5	<u>3</u>	1
しかたない	中 n=5	2	0
	日 n=5	<u>3</u>	1
納得できる	中 n=5	0	<u>4</u>
	日 n=5	0	1
相手への配慮 がある	中 n=5	1	0
	日 n=5	0	0
相手への配慮 が足りない	中 n=5	0	1
	日 n=5	0	1

場面3の社内からの打ち合わせ依頼に対し、日本人ビジネスパーソンは理由を述べて相手の依頼を断った上で消極的な代案を提示している。中国人評価者からは「打合せできないとその理由を述べたので、普通の社内メールだ」と評価されている。このことから、中国人評価者は社内に対し、{不可} + {弁明} が一種の断りパターンだと考えていることが窺える。また、代案は消極的とはいえ、ほかの時間なら調整したい気持ちを伝えたため、配慮があるとの意見があった。しかし、「別件があり」という曖昧な理由が使われているこ

とに対して、「別件とはどれくらい重要なのか不明」とのことでやや「失礼」な印象を受けている中国人評価者もいる。一方日本人評価者は「別件があるなら、しかたなく受け入れられない」と述べ、曖昧な理由に対して「しかたない」と評価する人が多い。

中国人ビジネスパーソンはこの場面において、明確な理由を述べた上でできないことを明言している。その後に消極的な代案を提示している。中国人評価者は、明確な不可と理由が書かれており、意味がはっきりとしたメールだと評価している。明確な理由の提示に対し、「納得できる」と4人が印象づけている。「曖昧な理由より、明確な理由が提示され説得力がある。また情報開示され、正直で、誠実な印象を持った」と述べている。6章のフォローアップインタビューでも、中国人ビジネスパーソンが「明確な理由」をもって相手のポジティブ・フェイスに配慮する考えが明らかになったが、中国人評価者からもそれに対し「納得できる」との印象を受けることが確認できた。

[場面 B-4]

対社内の緊急度最も低い依頼場面4でのメールに対する評価を表8-11で示す。

表 8-11 対社内場面4の「断り」メールに対する読み手の評価 (人数)

「断りメール」使用した意味 公式		日本人ビジネスパーソンの メール (「間接断り」+ {代案})	中国人ビジネスパーソンの メール (「直接断り」+「間接断り」 + {代案})
印象	評価者	場面4	場面4
丁寧だ	中 n=5	1	2
	日 n=5	1	0
失礼だ	中 n=5	1	1
	日 n=5	0	0
丁寧でも失礼 でもない	中 n=5	<u>3</u>	1
	日 n=5	<u>4</u>	<u>3</u>
しかたない	中 n=5	1	2
	日 n=5	0	<u>3</u>
納得できる	中 n=5	1	0
	日 n=5	2	0
相手への配慮 がある	中 n=5	2	0
	日 n=5	2	0
相手への配慮 が足りない	中 n=5	0	2
	日 n=5	0	1

場面4の対社内の緊急度が低い一般業務依頼に対し、日本人ビジネスパーソンが書いたメールでは理由と代案を併用している。日本人評価者から、事実を端的に述べた上で、対応できる部署という必要な情報を提供しているため、「ビジネスライクで簡潔に、且つ相手への配慮がある」との印象が述べられている。一方で「あまり関わりたくないという消極的姿勢」を代案から感じた中国人評価者もいた。

中国人ビジネスパーソンはこの場面では理由と不可で断った上で、「他部門へのご確認」

という消極的な代案を提示している。それに対し、消極的な代案に配慮がないとの意見が多かったが、日本人評価者は、「しかたない」と3人が印象づけており、「緊急度の低い社内からの依頼に対してはそれでいい」と評価している。

8.4 本章のまとめ

本章では、読み手の観点から、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」メールを検討した。結果は以下の5点にまとめることができる。

(1) {不可} の表現について

顧客に対する場面で、日本人評価者は、「言いにくいとは思いますが、難しいではなくできないと言った方がよいのでは」と述べているように、顧客への{不可}表現は「婉曲的な不可表現」より、「明確な不可表現」のほうがよいとの意見があった。それは4章で明らかになった、日本人ビジネスパーソンが顧客に対して依頼側のフェイスを配慮することはあまりせずに「できないこと」を明確な不可表現で断る傾向と一致している。一方で中国人評価者は日本人ビジネスパーソンが使用した{不可}表現の「できません」に対し、「はっきりとお客様の要求に対応できないと書いてあるが、日本式のビジネス文章として硬い」との印象を述べており、婉曲的な表現を好む傾向が窺えた。

社内に対する場面では、日本人ビジネスパーソンが「間接断り」を使用しているのに対し、中国人評価者から、依頼に応じるのかどうかの判断ができないとネガティブな意見が挙げられている。また、対応が難しいことを最初に伝えたほうがメールの読み手にとっても効率的であるとコメントしている。これも、6章の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における「顧客には婉曲的に丁寧に断るが、社内には明確に伝えることを重視する」という結果と一致している。一方、日本人評価者は中国人ビジネスパーソンの「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述べており、中国人ビジネスパーソンが使用している社内への「直接不可」はコミュニケーションにコンフリクトにはならないと考えられる。

(2) {弁明} の表現について

対顧客も対社内も、中国人評価者は中国人ビジネスパーソンが用いた「明確な理由」の提示について、「納得できる」や「丁寧だ」、「相手への配慮がある」という印象を持った。6章のフォローアップインタビューでも、中国人ビジネスパーソンが「明確な理由」をもって相手を納得させる考えが明らかになったが、中国人評価者からも同様のコメントを確認できた。

(3) {代案提示} の表現について

日本人評価者も中国人評価者も、顧客への積極的な代案を提示することで依頼事項を解決する決意と協力的な姿勢を示すことができるとコメントし、「相手への配慮がある」と評価している。

日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソン両者とも、顧客に対する場合には、「積極的な代案」を提示している。社内に対する場合には、日本人ビジネスパーソンは緊急度の高い依頼に対し、積極的な代案を示しており、緊急度の低い一般業務依頼では、「他の部署に問い合わせください」のような断る側のネガティブ・フェイスを守る「消極的な代案」表現を用いているが、中国人ビジネスパーソンは緊急度にかかわらず、消極的な代

案を提示している。それに対し、日本人評価者からは、緊急場面では、相手が解決できるように明確な代案を提示したほうがよく、消極的な代案は相手への配慮が足りないという意見があった。

(4) 中国人ビジネスパーソンが使用する {理解の要求} の表現について

中国人ビジネスパーソンが丁寧だと考えて使用した {理解の要求} の表現は日本人評価者から、「冷たい印象を受ける」との意見があった。日本人評価者は相手の依頼に対し、断った後に代案もなく、ただ相手の理解を要求しているのみだと解釈している。中国人ビジネスパーソンは相手の依頼に応じることができない、且つ代案も難しい場合は、謝罪と理由を丁寧に述べ、最後に理解の要求を添え、相手との関係に配慮しようとしている。しかし日本人評価者は、「理解の要求」の表現について、相手に一方的に押し付けているようなネガティブな印象を持ったことが確認できた。

(5) 日本人ビジネスパーソンが使用する {保留} の表現について

日本人ビジネスパーソンが場面1の緊急度の高い依頼に対し、{保留}を使用しているのに対し、中国人評価者は「相手への配慮が足りない」との印象を述べているが、日本人評価者は「文章も丁寧だし、クイックに返信しているようであるし」、また「すぐに対応できなそうだが、なんとかしようとして回答を少し待ってもらうように連絡しているように、依頼を承ったことを迅速に一報している」とCSを配慮した点を評価している。中国人評価者と日本人評価者の間で異なる評価をしていることが確認できた。

5章では、中国人ビジネスパーソンの「断り」と日本人ビジネスパーソンの「断り」の一番大きな違いは {不可} の使用であることが明らかにされた。中国人ビジネスパーソン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、または一般業務での顧客からの依頼に対しては「間接断り」を使用している。社内からの依頼に対し、緊急度にかかわらず、「直接断り」の使用が多い。日本人ビジネスパーソンは顧客に対しては緊急度の高くない場面において「直接断り」を用い「断り」を明言するが、社内に対しては緊急度にかかわらず間接的に断っている。また、{不可}に使用する表現にも違いが見られた。日本人ビジネスパーソンは対顧客の緊急度の高くない場面においては「明確な不可表現」で断る傾向があったが、中国人ビジネスパーソンは、それとは反対に、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。このような相違点がお互いの理解やコミュニケーションに支障をきたすかを本調査の結果を踏まえて考察する。

日本人評価者は、中国人ビジネスパーソンの顧客への「緩和した不可表現」に対し、「明確な不可表現」のほうがよいと考えている。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、日本人評価者は、中国人ビジネスパーソンの社内に対する「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、このことから、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ビジネスパーソンが使用した「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。それは、「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。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、中国人評価者は、書き方が効率的ではないとネガティブなコメントを述べている。調査1、2では、中国人ビジネスパーソンの「断り」と日本人ビジネスパーソンの「断り」の一番大きな違いは{不可}の使用であることが明らかにされたが、本調査で明らかにした読み手の視点においても、調査1、2同様に、対社外と対社内における{不可}表現の使用に対する考えの違いが再確認できた。

第9章 おわりに

本章では、本研究の結論として、これまでの分析と考察をまとめ、今後の課題を検討する。

9.1 本論文のまとめと考察

本研究では、ビジネス場面における日本語での依頼に対する「断り」に焦点をあてた。それぞれの研究結果に対して得られた結果を目的ごとに記す。

研究目的1(4章) 「日本語を母語とする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。」

研究目的1を明らかにするために、日系企業に勤務する日本人ビジネスパーソンが実際の業務上でやりとりしている「断り」メールを調査し(調査1)、対人関係および依頼内容によって「断り」がどのように異なるかを分析した。その結果は以下のとおりである。

1) 「断り」メールは、メール文としてどのような構成になっているのか。

「断り」メールの構成要素を分析した結果、対人関係にかかわらず、対顧客、対社内とともに、「宛先」「挨拶」「自己情報」「終了時の挨拶」「署名」というメールの基本的な構成が用いられていることがわかった。

2) 対人関係および場面によってビジネス日本語における断り戦略はどのような共通点と相違点があるか。

対顧客の場合では、緊急度の高い依頼場面においては、明確に断ることを回避し、メールを受領した旨を伝えた上で、一旦答えを保留したケースが多く見られた。CS向上のため、できる限り早く返信することを心がけていることが窺える。一方、一般の業務依頼や問い合わせに対しては、直接「不可」と断り、明示的に内容を伝えることを重視していると考えられる。

対社内の場合では、緊急度の高い依頼場面に対しては、「{代案}」や「{依頼}」の意味公式を用い、問題解決に協力的な姿勢を積極的に見せている。一般の業務依頼や問い合わせに対しては、主に「{謝罪}」の意味公式を用いて断りの意志を表明している。

共通点として、「打ち合わせの依頼」に対する「断り」の場面では、社内外にかかわらず、「{代案提示}」「{条件提示}」の意味公式を用い、打ち合わせに応じようとする姿勢が見られる。一方相違点としては、緊急度のそれほど高くない依頼事項に対して、顧客に対して直接「不可」と明言するが、社内に対しては直接断らないことが明らかになった。

3) 対人関係および場面によって「断り」に使用されている表現がどのように違うか。

「不可」表現の使用においては、顧客に対して「不可」を用いて直接断る際に、依頼側のフェイスに配慮することはあまりせずに「できないこと」を明確な不可表現で断る傾向が見られたが、「{弁明}」と「{代案}」を述べる表現には、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」が多く使用された。一方、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「曖昧な理由」と「消極的な代案」が多用されている。

研究目的 2 (5 章) 「日本で働いている中国人ビジネスパーソン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。」

研究目的 2 を明らかにするために、在日中国人ビジネスパーソンを対象とし、依頼内容に対しコンピューターで「断り」のメールを回答するように調査 (調査 2) を行い、日本人の特徴と比較分析した。その結果は以下のとおりである。

1) メール構成について、中国人ビジネスパーソンは日本人と同様に、対人関係にかかわらず、対顧客、対社内ともに、「宛先」「挨拶」をメール文の冒頭に書くが、中国人ビジネスパーソンは日本人より「自己情報」「終了時の挨拶」および「署名」の使用率がやや低いことが明らかになった。また、「関係維持の言葉」と「話題導入」の使用は日本人より非常に少ないという特徴も見られた。

2) 「断り」方について、中国人ビジネスパーソン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、または一般業務での顧客からの依頼に対しては「間接断り」を使用している。また、社内からの依頼に対し、緊急度にかかわらず、「直接断り」の使用が多いことが明らかにされた。日本人ビジネスパーソンは顧客に対しては「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、中国人と日本人との間に大きな相違点が観察された。

3) 「断り」に使用される表現について、中国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンの共通点として、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」を多用していることが観察された。一方、相違点は、{不可} 表現の使用に見られた。日本人ビジネスパーソンは対顧客では「明確な不可表現」で断る傾向があったが、中国人ビジネスパーソンはそれとは反対に、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が、{理解の要求} や {不可} に使用される「～かねます」の表現が中国人ビジネスパーソンに見られた。

研究目的 3 (6 章 7 章) 「中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。」

研究目的 3 を明らかにするために、まずは、「断り」メールの調査を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)。協力者の日本語学習履歴、ビジネス日本語の習得歴および「断り」メールを書く際に気をつけた点、参考した知識のリソースを明らかにすることにより、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動は職場経験、日本語学習、勉強した教科書などからどのような影響を受けているかを明らかにした。その結果は以下のとおりである。

1) 中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、どのような知識のリソースを参考にしたか

中国人ビジネスパーソンは断りメールの作成時に職場経験を最も参考にしている。企業の習慣や日本人ビジネスパーソンの考え方を受け入れ、仕事上でやり取りしているメール

の経験を活かし、断りメールを書いたといえる。加えて、教科書や参考書、インターネットのリソースを活用し、ことばや表現の選択に使っていた。中国人ビジネスパーソンはそれぞれが属する職場でのスタイルに合わせているが、教科書で学んだ表現もメールの作成に使用していることが確認できた。

2) 中国人ビジネスパーソンが断りメールを書く際に、場面をどのように捉え、どのようなことを重視しているか

中国人ビジネスパーソンは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を最も重視している。緊急度の高い場面においては、顧客に対しては断ると同時に関係維持のため、解決に近づけようと努力をするように心がけている。社内に対しては効率性と正確性を重視している。緊急度がそれほど高くない場面においては、顧客に対しては理由と謝罪を述べることによって断りの意思を伝えるように工夫している。対社内では、明確で簡潔に状況を伝えると同時に、いかに仕事を推進するかということを重視し、社内関係者の責任分担を考えた上での代案提示を心がけている。また、相手に納得させるため、明確に理由を提示するようにしている。中国語母語話者のビジネスパーソンを対象に調査した蒙(2010)において、中国語母語話者が相手との社会的距離を問わず相手を説得するため、自分の事情などを細部まで詳しく説明することが親切であると述べている。また、崔(2002)でも、日本人は中国人に比べ、理由を使用する際に、理由の内容が曖昧であり、中国人が用いる理由は具体的で種類が多いという特徴を見出している。このことから、中国人ビジネスパーソンが明確な理由の説明を重視している点は、母語からの影響を受けていると考えられる。

次にビジネス日本語教科書における「断り」について調査を行った(調査4)。教科書と実際の日本人ビジネスパーソンの「断り」との相違点および、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動への影響について分析するため、ビジネス日本語教科書における「断り」がどのように扱われているか、対人関係や場面による「断り」方および「断り」表現の特徴を詳しく分析した。その結果は以下のとおりである。

1) 教科書における「断り」の扱い

「断り」を単独の課として取り上げているものは3冊のみで、「依頼」をメインに取り上げ、「断り」をその中に含めて説明する教科書は11冊であった。「断り」を取り上げている教科書14冊を分析したところ、「社内」「社外」の場面に分けて説明している教科書は3冊のみで、それ以外では説明がなされていない。また、「断り」会話では、上下関係を明確に取り上げているものも3冊のみであり、ウチソト、上下の関係分け両方を取り上げているものは1冊のみであった。「相手との関係」によってどのように断り方が変わるかという観点からの記述は十分とは言えない。

2) 教科書での「断り」方は対人関係によってどう異なるか

会話中心の教科書で扱われている「断り」を、意味公式を用いて分析したところ、社内に対しても社外に対しても間接的な断りが使用され、ウチソトによる「断り」方の違いはなかった。また、メールでの「断り」は全例において「直接断り」が用いられており、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、社内的人物に対するメールでの「断り」を扱う教科書はなかった。日本人ビジネスパーソンの「断り」メール調査では、対社外と対社内とでは「断り」方に差異があることが明らかになっ

ており、その点からも、対社内の「断り」を取り上げる必要があると考えられる。

3) 教科書における「断り」にどのような表現や文型が使用されているか

ビジネス教科書における「断り」に使用されている文型や表現には、以下の特徴が見られた。(1)「ちょっと」を「断り」の表現として説明されていることが多い。(2){不可}表現として、直接的な「断り」を避け、相手のポジティブ・フェイスに配慮した「緩和した不可表現」のほうがか用いられている。(3){弁明}表現では、「～んです」を多用し、「明確な理由」を提示している。(4)その他、相手との関係維持や相手への配慮を表す関係維持の表現や途中終了文の文型が提示されている。

4章の日本人ビジネスパーソンの実態調査では、ウチソトの対人関係により、「断り」方を変えていたことがわかった。今後ビジネス日本語教科書における「断り」の指導について、ウチソトでの使い分けに関する情報の提供が必要になる。また、5章と6章では、中国人ビジネスパーソンが日本人ビジネスパーソンに見られない{遺憾}や{理解の要求}、「～のほど」の表現および、{不可}表現に用いられた「～かねる」などの使用が見られ、これらの表現は教科書や参考書での学習経験を参照にしていたことが確認できた。教科書においても、これらの表現が「断り」表現として説明さ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。

研究目的4(8章) 読み手の視点から、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読み手の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。

目的4を明らかにするために、日本人と中国人の読み手が日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンが書いた断りメールを読んでどのような印象を受けるか調査を実施した(調査5)。読み手の評価を明らかにすることにより、日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソンがお互いに理解できるか、円滑にコミュニケーションできるかを考察した。その結果は以下のとおりである。

(1){不可}の表現について

顧客に対する場面で、日本人評価者は、「言いにくいとは思いますが、難しいではなくできないと言った方がよいのでは」と顧客への{不可}表現は「婉曲的な不可表現」より、「明確な不可表現」のほうが良いとの意見があった。それは4章で明らかになった、日本人ビジネスパーソンが顧客に対して依頼側のフェイスを配慮することはあまりせずに「できないこと」を明確な不可表現で断る傾向と一致している。一方で中国人評価者は日本人ビジネスパーソンが使用した{不可}表現の「できません」に対し、「はっきりとお客様の要求に対応できないと書いてあるが、日本式のビジネス文章として硬い」との印象を述べており、婉曲的な表現を好む傾向が窺えた。

社内に対する場面では、日本人ビジネスパーソンが「間接断り」を使用しているのに対し、中国人評価者から、依頼に応じるのかどうかの判断ができないとネガティブな意見が挙げられている。また、対応が難しいことを最初に伝えたほうがメールの読み手にとっても効率的であるとコメントしている。これも、6章の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における「顧客には婉曲的に丁寧に断るが、社内には明確に伝えることを重視する」という結果と一致している。一方、日本人評価者は中国人ビジネスパー

ソンの「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述べており、中国人ビジネスパーソンが使用している社内への「直接不可」はコミュニケーションにコンフリクトにはならないと考えられる。

(2) {弁明} の表現について

対顧客も対社内も、中国人評価者は中国人ビジネスパーソンが用いた「明確な理由」の提示について、「納得できる」や「丁寧だ」、「相手への配慮がある」という印象を持った。6章のフォローアップインタビューでも、中国人ビジネスパーソンが「明確な理由」をもって相手を納得させる考えが明らかになったが、中国人評価者からも同様のコメントを確認できた。

(3) {代案提示} の表現について

日本人評価者も中国人評価者も、顧客への積極的な代案を提示することで依頼事項を解決する決意と協力的な姿勢を示すことができるとコメントし、「相手への配慮がある」と評価している。

日本人ビジネスパーソンと中国人ビジネスパーソン両者とも、顧客に対する場合には、「積極的な代案」を提示している。社内に対する場合には、日本人ビジネスパーソンは緊急度の高い依頼に対し、積極的な代案を示しており、緊急度の低い一般業務依頼では、「他の部署に問い合わせください」のような断る側のネガティブ・フェイスを守る「消極的な代案」表現を用いているが、中国人ビジネスパーソンは緊急度にかかわらず、消極的な代案を提示している。それに対し、日本人評価者からは、緊急場面では、相手が解決できるように明確な代案を提示したほうがよく、消極的な代案は相手への配慮が足りないという意見があった。

(4) 中国人ビジネスパーソンが使用する {理解の要求} の表現について

中国人ビジネスパーソンが丁寧だと考えて使用した {理解の要求} の表現は日本人評価者から、「冷たい印象を受ける」との意見があった。日本人評価者は相手の依頼に対し、断った後に代案もなく、ただ相手の理解を要求しているのみだと解釈している。中国人ビジネスパーソンは相手の依頼に応じることができない、且つ代案も難しい場合は、謝罪と理由を丁寧に述べ、最後に理解の要求を添え、相手との関係に配慮しようとしている。しかし日本人評価者は、「理解の要求」の表現について、相手に一方的に押し付けているようなネガティブな印象を持ったことが確認できた。

(5) 日本人ビジネスパーソンが使用する {保留} の表現について

日本人ビジネスパーソンが場面1の緊急度の高い依頼に対し、{保留}を使用しているのに対し、中国人評価者は「相手への配慮が足りない」との印象を述べているが、日本人評価者は「文章も丁寧だし、クイックに返信しているようであるし」、また「すぐに対応できなそうだが、なんとかしようとして回答を少し待ってもらうように連絡しているように、依頼を承ったことを迅速に一報している」とCSを配慮した点を評価している。中国人評価者と日本人評価者の間で異なる評価をしていることが確認できた。

上記の結果から、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間の最も大きな違いは、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ことが明らかになった。中国人は社内の人に対して直接断るが、日本人は間接的に断っている。また、日

本人ビジネスパーソンは社外の人に対し、婉曲的な言い方をせず、明確に断っていた。一方で、中国人は社外の人、特に力関係が上である顧客に直接断らず、配慮を示すことを重視していると言える。このような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」言語行動における配慮の仕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。

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わかった。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」と考え、社外には間接的に断り、「社内へは正確性と効率性を重視」し、社内にははっきり断っていた。一方、日本人ビジネスパーソンは「ビジネス場面において、相手、特に社外の人を相手にした発信は、意思伝達を誤解のないよう明確にすること、相手を誤解させないようにすることが重要だ」と、「明確な不可表現」を示すことが社外の人に対する一種の配慮だと考え、社外の人に対し、「明確な不可表現」で断っていた。ビジネス場面でのコミュニケーションでは、このような考え方の違いを意識することはビジネスを進めていく上でとても重要である。

一方、中国人ビジネスパーソンの「断り」は日本人ビジネスパーソンと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およびビジネス日本語教科書分析の結果から、中国人ビジネスパーソンの「断り」は、職場経験、教科書の影響、および母語の影響を受けていることが確認できた。職場経験を参考にし、企業の習慣や日本人ビジネスパーソンの考え方を受け入れ、それに合わせるように断りメールを書いていた。社外には丁寧に書き、間接的な断り方を選択し、社内には直接断る。このような「断り」方は、日本人は顧客にははっきりと断らず、婉曲な表現が好むという思い込みが影響していると考えられる。また、「明確な理由」の使用には母語の影響が見られた。「断り」表現については、「～かねる」「ほど」および「理解の要求」に用いられる「ご理解の程お願いいたします」などの表現が見られたが、これらは日本人ビジネスパーソンは使用していない表現である。しかし教科書で取り上げられており、このことから、教科書からの影響だと考えられる。

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ようとしているが、調査1で明らかにした日本人ビジネスパーソンの特徴とは異なっていた。中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。今後中国人ビジネスパーソンは日本人のスタイルに合わせるというのではなく、日本人ビジネスパーソンの配慮の仕方を理解し、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。

ビジネスを遂行していく上で対人関係に考慮しながら人間関係の維持に努めることが重要である。外国人ビジネスパーソンの「断り」メールに特化した研究があまり見られない中、本研究は中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動を明らかにした上で、日本人ビジネスパーソンとの共通点と相違点を調査し、さらに読み手の評価を通じてお互いの考えを明らかにした。この研究が、外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。

最後に、ビジネス日本語の教科書においては、今後改善の余地があることが明らかになった。実際のビジネスコミュニケーションに配慮し、対人関係の違いに基づいた「断り」表現を取り上げる必要があるだろう。

9.2 今後の課題

本研究では、現在日本企業での外国人材の雇用および外国人労働者の受け入れ拡大に伴い、日本人と外国人の接触がますます増える中、外国人ビジネスパーソンが困難と感じるビジネス場面での日本語の「断り」言語行動に注目した。ビジネス現場では、「断り」といった場面をはじめ、どのようにコミュニケーションを円滑に実現させるのか、今後さらなる研究が必要である。ここでは、今後の課題について以下3点を述べる。

(1) 調査方法

実際のメールを対象とした「断り」研究は他に例がなく、日本人ビジネスパーソンを対象とした調査1では貴重なデータが収集できたと言えるが、実際に収集したデータ数は限られている。今後はさらにデータ数を増やし、本研究で得た結果を検証する必要があると考える。また、中国人ビジネスパーソンへの調査（調査2）は、調査用紙を用いる方法を採用したが、今後は日本人と同様の調査方法を使用し、現実のビジネス現場で行われたデータを収集し、分析に用いる必要がある。調査対象者においても、今後は中国人ビジネスパーソンの中国語での「断り」を調査し、中国人ビジネスパーソンの日本語での「断り」が母語とどのような関連があるか分析していく必要がある。また、今回は中国人ビジネスパーソンに焦点を当てたが、今後異なる文化背景の外国人ビジネスパーソンにも同様の調査を実施し、その特徴と日本語母語話者との相違点を分析する必要がある。

(2) 場面の考慮

今回は先行研究および教科書にも扱いが少なかったウチソトという社会的な要素に応じた異なる対人関係に焦点をあて研究を行ったが、断り言語行動をさらに細かく分析するためには、ビジネス現場で特に重要だと指摘されている組織内の上下関係をはじめ、親疎関係や役職による断りの相違点を今後の研究視点に取り入れたい。また、ビジネス現場でのコミュニケーションにおいては、対人関係の他、会社関係、企業文化などを考慮に入れ、伝えるべき内容を状況から判断して的確に伝える必要があるため、今後は、これらの状況も含めて研究を行いたい。

(3) 教科書分析

ビジネス日本語教科書における「断り」について分析し、どのような「断り」方が提示されているかについて考察を試みたが、今後の課題として教科書と同様の場面の現実場面でのデータを収集して分析し、対人関係による「断り」方の現実場面と教科書との相違点をさらに分析することが必要である。

謝辞

本論文の作成にあたり、多くの方々のご支援ご協力をいただきました。指導教官である日本大学大学院教授の島田めぐみ先生が、終始丁寧なご指導および貴重なご助言を賜ってください、心より感謝を申し上げます。研究方法、分析方法、および論文の結束性、わかりやすさなどについて丁寧にご指導およびアドバイスをいただきました。特にご自身の研究でお忙しい時期にもかかわらず、貴重なお時間を割いてくださり、論文指導に当たってください、誠に感謝いたします。博士前期課程から島田先生に出会って以来、学術面で多大なご指導をいただいております。これまでのご厚情に深く感謝し、ここに謹んでお礼申し上げます。今後とも研究および教育面でご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

副指導教官の保坂敏子先生には言語文化教育のご専門の立場から、いつも鋭いご質問とご意見をいただきました。ときには難しくて悩んだりもしましたが、どれもとても興味深くご意見を伺うことができ、論文に反映させていただきました。そして、目にかかるたびに、笑顔で親切に励ましの言葉をかけてくださり、私の頑張れる力にもなりました。深く感謝の意を表します。誠にありがとうございます。また、副指導教官の丸森一寛先生には中間発表、予備試験の際に丁寧にご指摘いただき、貴重なご意見をいただきました。私が気づいてなかった観点や分析の着眼点を与えていただき、より深い分析をすることができました。丸森先生のご指導に深く感謝いたします。

島田ゼミおよび保坂ゼミの修了生、在学生にもゼミや合宿を通じてアドバイスや励ましの言葉をいただきました。大変感謝しております。

そして、調査の実施にご協力してくださった皆様には、深くお礼申し上げます。本当にありがとうございました。

最後に、本論文の作成に、応援およびご助言をくださった家族および友人の方々に心から感謝いたします。ありがとうございました。

2020年10月23日

宗 甜甜

引用文献

- AJALT (1998) 『Japanese For Professionals』 講談社インターナショナル
- Abdelhameed Ibrahim Ali Lina (2016) 「日本語とアラビア語の断り発話を正当化するメカニズムについて—異文化間語用論と配慮表現の観点から—」 (博士論文)、筑波大学
- 荒巻朋子 (1999) 「アメリカ人と日本人の断わり表現の比較」『長崎大学留学生センター紀要』7、pp.105-137 長崎大学留学生センター
- 池田優子 (2007) 「中級の口頭表現能力を伸ばす指導を考える—アメリカ人日本語学習者の「誘い」に対する断りの表現をめぐって—」『日本語と日本語教育』35、pp.127-154 慶應義塾大学日本語・日本文化教育センター
- 生駒知子・志村明彦 (1993) 「英語から日本語へのプラグマティック・トランスファー: 「断り」という発話行為について」『日本語教育』79、pp.41-52 日本語教育学会
- 石原えつこ・ウォーカー泉・伊藤晶子 (2015) 「ビジネス日本語能力育成につながる初級レベルの日本語教育—シンガポール人ビジネス関係者への調査結果に基づく考察—」『シンガポールビジネス日本語教育国際研究大会論文集』web版、pp.13-24
- 伊藤恵美子 (2002) 「マレー語母語話者の語用的能力と滞日期間の関係について—勧誘に対する「断り」行動に見られる工学系のブミプトラのポライトネス—」『日本語教育』115、pp.61-70 日本語教育学会
- 伊藤恵美子 (2006) 「日本人は断り表現において丁寧さをどう判断しているか—長さと適切性からの分析—」『異文化コミュニケーション研究』18、pp.145-160 神田外語大学
- 任炫樹 (2004) 「日韓断り談話におけるポジティブ・ポライトネス・ストラテジー」『社会言語科学』6 (2)、pp.27-43 社会言語科学会
- 任炫樹 (2012) 「日韓断り談話における不可表現マーカー—対人関係調節の観点から—」『帝塚山学院大学研究論集 リベラルアーツ学部』47、pp.33-51 帝塚山学院大学
- 元智恩 (2002) 「日本語と韓国語の断り表現の構造: 指導教官の依頼を断る場面を中心に」『言語学論叢』21、pp.21-37 筑波大学一般応用言語学研究室
- 元智恩 (2005) 「日韓の断わりの言語行動の対照研究」 (博士論文)、筑波大学
- 宇佐美まゆみ (2001) 「21世紀の社会と日本語—ポライトネスのゆくえを中心に—」『言語』第30巻第1号 (1月号特集「21世紀の日本語」)、pp.20-28 大修館書店
- 宇佐美まゆみ (2002) 「ポライトネス理論の展開1「ポライトネス」という概念」『言語』31 (1) pp.100-105 大修館書店
- 王源 (2011) 「「詫び」と「理由説明」から見た断り行動」『日本語教育研究』57、pp.83-92 長沼スクール
- 王先哲 (2013) 「日本語母語場面における被依頼者の断り行動に対する予測とその手がかり—中国人日本語学習者と日本語母語話者の認知の比較—」『日本語教育』155、pp.142-157 日本語教育学会
- 大塚生子 (2013) 「ポライトネス理論におけるフェイスに関する一考察」『近畿大学教養・外国語教育センター紀要外国語編』4 (1)、pp.55-77 近畿大学教養・外国語教育センター

- 小野寺志津 (2005) 「ビジネス日本語教科書の日韓対照分析」『東京家政学院筑波女子大学紀要』9、pp.67-71 東京家政学院筑波女子大学
- 加納陸人・梅曉蓮 (2002) 「日中両国語におけるコミュニケーション・ギャップについての考察—断り表現を中心に」『言語と文化』15、pp.19-41 文教大学大学院言語文化研究科付属言語文化研究所
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1998) 『敬語表現』 大修館書店
- 仇文俊 (2016) 「中国におけるビジネス日本語教育に関する基礎的研究：教育の体系性と実用性を中心として」(博士論文)、九州大学
- 喬曉筠 (2014) 「ビジネス場面に見る敬意表現の使用傾向：日本語母語話者と台湾人日本語学習者の比較」『日本語/日本語教育研究』5、pp.175-190 ココ出版
- 喬曉筠 (2015) 「ビジネス・コミュニケーションにおける依頼と断り：日本語母語話者と台湾人日本語学習者との比較から」(博士論文)、一橋大学
- 金楨憲 (2011) 「断り表現」における「察し」：韓国語母語話者を中心に」『日本近代学研究』32、pp.7-27 韓国日本近代学会
- 金順任 (2013) 「日中韓の大学生の断り談話に関する一考察」『明海日本語』18、pp.239-250 明海大学日本語学会
- 熊谷智子 (2013) 「日本語の「謝罪」をめぐるフェイスワーク：言語行動の対照研究から」『東京女子大学比較文化研究所紀要』74、pp.21-36 東京女子大学比較文化研究所
- グエン イェンティハイ (2012) 「依頼に対する断り談話—日本語母語話者とベトナム語母語話者との比較—」『言語地域文化研究』18、pp.181-192 東京外国語大学大学院
- 近藤彩 (2007) 『日本人と外国人のビジネス・コミュニケーションに関する実証研究』9 ひつじ書房
- 権英秀 (2007) 「「ものの買い出し」に対する日本人の「断り」表現—大学生と高校生を対象に—」『現代社会文化研究』40、pp.343-357 新潟大学大学院現代社会文化研究科
- 権英秀 (2008) 「断り」表現の分析方法—フェイス複合現象の紹介—」『現代社会文化研究』43、pp.225-242 新潟大学大学院現代社会文化研究科
- 崔平 (2002) 「中国人と日本人の「断り表現」の相違について—依頼される場面をめぐって—」『日本語教育と異文化理解』1、pp.10-18 愛知教育大学国際教育学会
- 蔡胤柱 (2007) 「Eメールによる「依頼」に対する「断り」の研究：待遇コミュニケーション教育への応用に向けて」(博士論文)、早稲田大学
- 齊藤早智子・津留崎毅・鶴田庸子・日野壽憲・山下早代子訳 (2011) 『ポライトネス：言語使用における、ある普遍現象』 研究社
- 酒井美子 (2010) 「コミュニケーションが苦手な看護学生の対人関係の特性から教育的支援を考える」『群馬県立県民健康科学大学紀要』5、pp.103-114 群馬県立県民健康科学大学
- ザトラウスキー、ポリー (1993) 『日本語の談話の構造分析—勧誘のストラテジーの考察—』くろしお出版
- 施信余 (2004) 「談話レベルからみた依頼に対する「断り」の言語行動について—日本人大学生同士と台湾人大学生同士との比較」(修士論文)、東京外国語大学
- 施信余 (2005) 「依頼に対する「断り」の言語行動について—日本人と台湾人の大学生の比

- 較」『早稲田大学日本語教育研究』6、pp.45-61 早稲田大学
- 施信余 (2006)「依頼に対する断りの行動展開パターンに関する日台対照研究—女性友人同士の電話会話データの分析から」『国語学 研究と資料』29、pp.43-54 国語学研究与資料の会
- 清水勇吉・石田基広・岸江信介 (2011)「依頼に対する断り表現について」『言語文化研究』19、pp.147-161 徳島大学
- 清水崇文 (2009)『中間言語語用論概論—第二言語学習者の語用論能力の使用・習得・教育』スリーエーネットワーク
- 肖志・陳月吾 (2008)「依頼に対する断り表現についての中日対照研究」『福井工業大学研究紀要』38、pp.133-140 福井工業大学
- 宗甜甜 (2015)「日本語による「断り」に関する研究—日中対照分析および日本語教科書との比較調査」(修士論文)、東京学芸大学
- 高木美嘉 (2003)「依頼に対する「受諾」と「断り」の方法」『早稲田大学日本語教育研究』2、pp.137-149 早稲田大学大学院日本語教育研究科
- 滝浦真人 (2008)『ポライトネス入門』 研究社
- 立川真紀絵 (2013)「ビジネスコミュニケーションにおける異文化間コンフリクトへの対応—中国人ビジネスパーソンの対立管理方式から」『日本語教育』155、pp.189-197 日本語教育学会
- 寅丸真澄・饗場淳子・作田奈苗 (2017)「ビジネス日本語教材にみるビジネス日本語教育観の変遷—教材のパイロットスタディの調査結果から—」『東京外国語大学留学生日本語教育センター論集』43、pp.109-120 東京外国語大学留学生日本語教育センター
- 南部みゆき (2010)「ポライトネス研究における概念と理論的背景のまとめ」『熊本大学社会文化研究』8、pp.205-229 熊本大学
- 西尾珪子 (1994)「ビジネス・コミュニケーションと日本語教育」『日本語学』13(12)、pp.46-53 明治書院
- 野村美穂子 (1992)「断りの表現—コミュニケーションと含意—」『言語学論業』10、pp.93-112 国際交流基金
- 濱田美和・古本裕子・桑原陽子・深澤のぞみ (2013)「中国人留学生と日本人大学生の断りの E メールと比較」『富山大学人間発達科学部紀要』8(1)、pp.221-233 富山大学人間発達科学部
- 林明子 (2000)「会話展開の構造と修復のストラテジー: 日独語対照の視点からみた「依頼」と「断り」におけるインタラクション」『東京学芸大学紀要第 2 部門人文科学』51、pp.81-94 東京学芸大学
- 林千賀 (2018)「接遇ビジネスにおける「客の要望に添えない場合のスタッフの断り談話とその応対」—意味公式の観点から—」『城西国際大学紀要』27(2)、pp.1-28 城西国際大学
- 樋口裕子 (2008)「留学生に対するビジネス場面を意識した敬語教育の重要性」『大阪大谷国文』38、pp.47-60 大阪大谷大学日本語日本文学会
- 藤本明 (1993)「スタンフォード大学夏期講座“Japanese for Business”」『AJALT』16、pp.10-15 国際日本語普及協会

- 藤森弘子 (1994) 「日本語学習者にみられるプラグマティック・トランスファー—「断り」行為の場合—」『名古屋学院大学日本語学・日本語教育論集』1、pp.1-19 名古屋学院大学
- 藤森弘子 (1995) 「日本語学習者にみられる「弁明」意味公式の形式と使用—中国人・韓国人学習者の場合—」『日本語教育』87、pp.79-90、日本語教育学会
- 藤森弘子 (1996) 「関係修復の観点から見た「断り」の意味内容—日本語母語話者と中国人日本語学習者の比較—」『大阪大学言語文化学』5、pp.5-17 大阪大学
- 古川雅子 (2004) 「就職面接場面を取り上げた日本語教材の現状分析」『昭和女子大学大学院日本語教育研究紀要』2、pp.118-127 昭和女子大学
- 文鐘蓮 (2004) 「断り表現における中日両言語の対照研究」『人間文化論叢』7、pp.123-133 お茶の水女子大学
- 文鐘蓮 (2007) 「中国人日本語学習者における「断り」表現の問題点」『「対話と深化」の次世代女性リーダーの育成：「魅力ある大学院教育」イニシアティブ Vol. 平成18年度活動報告書：海外研修事業編』pp.34-38 お茶の水女子大学
- 堀井恵子 (2018) 「「ビジネス日本語教育研究の目指すもの」再考—ビジネス日本語研究会の歩みとこれから—」『BJ ジャーナル』創刊号、pp.3-15 ビジネス日本語研究会
- 堀田智子・堀江薫 (2012) 「日本語学習者の「断り」行動におけるヘッジの考察—中間言語用論分析を通じて—」『語用論研究』14、pp.1-19 日本語用論学会
- 松嶋緑 (2003) 「中国のビジネス日本語教材における待遇表現の扱われ方—教科書の分類と教科書中の「待遇表現の扱われ方—」『別科日本語教育』5、pp.55-66 大東文化大学
- 眞鍋雅子 (2015) 「異文化間コンフリクトに対する日本語学習者の反応: ビジネスコミュニケーションのケース活動を用いて」『言語科学研究: 神田外語大学大学院紀要』21、pp.65-87 神田大学大学院
- 向山陽子・村野節子・山辺真理子 (2011) 「留学生のためのロールプレイで学ぶビジネス日本語教材の開発」『日本語教育実践研究フォーラム報告』(WEB版) 日本語教育学会 http://www.nkg.or.jp/pdf/jissenhokoku/2011_P18_murano.pdf (2020年10月20日閲覧)
- 蒙韞 (2008) 「中国人日本語上級学習者の語用論の転移の一考察—依頼に対する断り表現のポライトネスの表し方から—」『国際開発研究フォーラム』36、pp.241-254 名古屋大学大学院国際開発研究科
- 蒙韞 (2009) 「中国人日本語上級学習者の語用論の特徴の一考察—依頼に対する断りパターンから—」『小出記念日本語教育研究会論文集』17、pp.53-68 小出記念日本語教育研究会
- 蒙韞 (2010) 「日中断りにおけるポライトネスストラテジーの一考察：日本人会社員と中国人会社員の比較を通して」『異文化コミュニケーション研究』22、pp.1-28 異文化コミュニケーション研究会
- 森山卓郎 (1990) 「「断り」の方略—対人関係調整とコミュニケーション—」『言語』19(8)、pp.59-66 大修館書店
- 山岡政紀 (2004) 「日本語における配慮表現研究の現状」『日本語日本文学』14、pp.17-39 創価大学日本語日本文学会
- 山岡政紀・牧原功・小野正樹 (2010) 『コミュニケーションと配慮表現 日本語語用論入門』

明治書院

- 山田恵美子 (2009) 「断るという行為の認識の仕方が断り表現の選択に与える影響」『NEAR conference proceedings working papers』 pp.1-13 北東アジア言語教育学会
- 吉井千明 (2009) 「断り表現—親しさの度合いに着目して—」『東京女子大学言語文化研究』 18、pp.70-86 東京女子大学
- 吉田さち (2014) 「断りのメール文において韓国人日本語学習者が日本語母語話者と異なる働きかけ方をするのはなぜか：言語管理理論の枠組みを用いた事例研究を通じて」『コミュニケーション文化』 8、pp.44-55 跡見学園女子大学
- 吉田好美 (2010) 「言い訳を使用した断り指導の実践報告」『日本語教育実践研究フォーラム報告』 (WEB版) 日本語教育学会
- http://www.nkg.or.jp/pdf/jissenhokoku/2010P3_yoshida.pdf (2020年10月20日閲覧)
- ラオハブナキット, カノックワン (1995) 「断りにおける断り—日本語教科書と実際の会話との比較」『日本語教育』 87、pp.25-39 日本語教育学会
- ラオハブナキット, カノックワン (1997) 「日本語学習者にみられる「断り」の表現—日本語母語話者と比べて—」『世界の日本語教育』 7、pp.97-112 国際交流基金
- 築晶子・大木理恵・小松由佳 (2005) 「ジェンダーの視点から見た断りのEメール」『日本語とジェンダー学会誌』 5、pp.94-106 日本語ジェンダー学会
- 李海燕 (2013) 「「断り」表現の日中対照研究」(博士論文)、東北大学
- 李志暎 (2002) 「ビジネス日本語教育を考える」『言語文化と日本語教育 増刊特集号 第二言語習得・教育の研究最前線』、pp.245-260 日本言語文化学会
- ワラシー, クランパー (2015) 「タイ人ビジネスパーソンによる日本語の断りメールにおける言語行動様式とラポールマネジメント：日本人ビジネスパーソンとの比較を通じて」(博士論文)、早稲田大学
- Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press. 坂本百大訳 (1978) 『言語と行為』 大修館書店
- Beebe, L. M., & Takahashi, T. (1989). Sociolinguistic Variation in Face-Threatening Speech Acts. In Eisenstein, M. R. (Eds.), *The Dynamic Language*, pp.199-218. New York: Plenum Press.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. Scarcella, E. Andersen, S. D. Krashen (Eds.), *Developing of Communicative Competence in a Second Language*, pp.55-73. New York: Newbury House.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press. 斉藤早智子・津留崎毅・鶴田庸子・日野壽憲・山下早代子訳 (2011) 『ポライトネス：言語使用における、ある普遍現象』、研究社
- Cohen, A. D., & Olshtain, E. (1981). Developing a Measure of Sociocultural Competence: The Case of Apology. *Language Learning*, 31(1), 113-134.
- Hashemian, M. (2012). Cross-Cultural Differences and Pragmatic Transfer in English and Persian Refusals. *The Journal of Teaching Language Skills*, 4(3), 23-46
- Leech, G.N.(1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman Linguistics Library. 池上嘉彦・河上誓作訳 (1987) 『語用論』、紀伊国屋書店
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in

- Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12(4), 403-426
- Takahashi, T. & Beebe, L. M. (1987). The Development of Pragmatic Competence by Japanese Learners of English. *JALT Journal*, 8(2), 131-155
- Tavakoli, M. & Hirinbakhsh, S. S. (2014). Backward Pragmatic Transfer: The Case of Refusals in Persian. *International Journal of Society, Culture & Language*, 2(1), 1-24
- Yamagashira, H. (2001). Pragmatic Transfer in Japanese ESL Refusals. 『鹿児島純心女子短期大学研究紀要』 31、 pp.259-275 鹿児島純心女子短期大学

調査対象教科書

- AJALT (2015) 『1日10分のシャドーイング 就活・仕事のにほんご会話』 アスク
- 岩澤みどり・寺田則子 (2006) 『日本企業への就職 ビジネス会話トレーニング』 アスク
- 奥村真希・釜淵優子 (2008) 『しごとの日本語 メール書き方編』 アルク
- 金子広幸 (2014) 『初級が終わったら始めよう 新にほんご敬語トレーニング』 アスク
- 品田潤子・坂野貞夫・平古場志郎 (2002) 『Getting Closer to Japan すぐに話せる日本語—
—日本人と働く』 アスク
- 島田めぐみ・澁川晶・小川茂夫 (2001) 『ジェトロビジネス日本語能力テスト入門 わかる
ビジネス日本語』 アスク
- 高野岳人・矢島美加子・原啓二・富澤宏光・古市輝子 (2006) 『新装版 実用ビジネス日本
語 Practical Business Japanese』 アルク
- 田中則明 (2006) 『ビジネス日本語会話 商談・取引編』 心弦社
- 日米会話学院日本語研修所 (2015) 『NIHONGO EXPRESS Practical Conversation in Japanese
ビジネス日本語会話 Basic 2』 アスク
- 宮崎道子 (監修)・瀬川由美・紙谷幸子・北村貞幸 (2008) 『人を動かす！実践ビジネス日
本語会話中級1』 スリーエーネットワーク
- 宮崎道子・郷司幸子 (2009) 『にほんごで働く！ビジネス日本語 30時間』 スリーエーネッ
トワーク
- 村野節子・向山陽子・山辺真理子 (2014) 『タスクで学ぶ日本語 ビジネスメール・ビジネ
ス文書：適切にメッセージを伝える力の養成をめざして』 スリーエーネットワーク
- 吉岡正義・高見澤孟 (2016) 『標準商務基礎日本語 第三冊』 外語教学与研究出版社
- 米田隆介・藤井和子・重野美枝・池田広子 (2006) 『新装版 ビジネスのための日本語 初
中級』 スリーエーネットワーク

資料 1：ビジネス場面における日本語の「断り」メールに関する調査用紙（日本語）

1. 次の項目について教えてください。

年齢：20代 30代 40代 50代

経歴：

時期	企業の業種	職種	業務上の使用言語

*必要に応じて、行を増やしてください。

現在の会社における勤務年数：() 年

会社名：

会社の業種：IT メーカー 商社 金融 サービス その他 ()

会社の形態：日系企業 外資系企業 その他：()

役職：主任 マネージャー その他 ()

職種：営業 SE その他 ()

業務上のメールで使用する言語：日本語 英語 中国語 その他 ()

メールでもっとも多く使用する言語（もっとも多く使用する言語を一つだけ選んでください）：日本語 英語 中国語 その他 ()

2. 次の 8 つの場面の状況設定をよく読んで、返信メールの文章を書いてください。

1) 障害対応で作業を依頼された場面

①対顧客のケース

■状況説明

あなた：IT 会社 A 社営業部スタッフ 李明

B 会社（自動車部品メーカー）に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

相手：B 社情報システム部スタッフ 鈴木一郎

相手との社会的関係：相手は取引先（顧客）です。

連絡の頻度：プロジェクト期間中は、週 3 回ほどメールでのやりとりを行います。普段はシステムメンテ期となり、週 1~2 回メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■タスク：鈴木さんから下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、メールで断ってください。

■依頼メール

件名：【作業依頼】サーバ障害が発生

A 社 李様

平素より大変お世話になっております。

B 社情報システム部鈴木です。

昨年度導入いただいたサーバー機器の件、昨日よりディスクのバックアップがうまく取れず、停止状態になっています。

お手数ですが、明日までにエンジニアの方に来ていただき、回復作業をしていただくことは可能でしょうか。

宜しく願いいたします。

B 社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信：

②対社内のケース

■状況説明

あなた：IT 会社 A 社製品部スタッフ 張華

営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当

相手：あなたと同じ会社の営業部スタッフ 山田次郎

相手との社会的関係：相手は社内の同僚です。

連絡の頻度：月に 1~2 回程度メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■タスク：山田さんから下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、**メールで断ってください。**

■依頼メール

件名：【B 社様】サーバ障害が発生

張さん

お疲れ様です。

掲題の件、昨年度導入にご支援いただいた B 社様サーバー機器について、昨日よりディスクのバックアップがうまく取れず、停止状態になっている連絡をお客様からいただきました。

まずは一次切り分け作業が必要のため、明日までに客先訪問に同行いただくことは可能でしょうか。

急な依頼となり、申し訳ありませんが、ご検討宜しく願いいたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信：

2) 製品調達／納期調整を依頼された場面

① 対顧客のケース

■ 状況説明

あなた：IT 会社 A 社営業部スタッフ 李明

B 会社（自動車部品メーカー）に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

相手：B 社情報システム部スタッフ 鈴木一郎

相手との社会的関係：相手は取引先（顧客）です。

連絡の頻度：提案期間中は、週 2～3 回メールでのやりとりを行います。普段は関係維持のため、月 2～3 回メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■ タスク：先月、B 社より、サーバ機器を受注し、調達手配を現在行っている最中です。お客さんから下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、メールで断ってください。

■ 依頼メール

件名：納期調整依頼

A 社 李様

平素より大変お世話になっています。

B 社情報システム部鈴木です。

先月御社に発注したサーバ機器一式について、サービス開始時期が前倒しになる予定となってしまう、誠に申し訳ありませんが、機器の納入を 2 週間前倒しいただくことは可能でしょうか。

ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、ご確認ご調整お願いできますか。

返信お待ちしております。宜しく願いいたします。

B 社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信：

② 対社内のケース

■ 状況説明

あなた：IT 会社 A 社製品部スタッフ 張華

営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当

相手：あなたと同じ会社の営業部スタッフ 山田次郎

相手との社会的関係：相手は社内の同僚です。

連絡の頻度：月に 1～2 回程度メールでのやりとりを行います。

■タスク：先月、取引先の B 社より、あなたが担当するサーバ機器を受注し、調達手配を現在行っている最中です。営業部の同僚山田さんから下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、メールで断ってください。

■依頼メール

件名：【納期調整依頼】 B 社様注文について

張さん

お世話になっています。

先月 B 社様から受注したサーバ機器一式について、先方より納期の調整依頼を頂いており、機器の納入を 2 週間前倒しいただくことは可能でしょうか。

ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、ご調整お願いできますか。

宜しくお願いいたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信：

3) 打ち合わせの依頼をされた場面

①対顧客のケース

■状況説明

あなた：IT 会社 A 社営業部スタッフ 李明

B 会社（自動車部品メーカー）に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

相手：B 社情報システム部スタッフ 鈴木一郎

相手との社会的関係：相手は取引先（顧客）です。

連絡の頻度：提案期間中は、週 2 回メールでのやりとりを行います。普段は関係維持のため、月 2~3 回メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■タスク：鈴木さんから下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、メールで断ってください。

■依頼メール

件名：【打ち合わせ依頼】御社製品ご紹介いただけますか

A社 李様

いつも大変お世話になっております。

B社情報システム部鈴木です。

先日口頭でお話ししていただいた△△製品について、ぜひとも詳しいお話を伺わせていただきたく、来週水木あたりで弊社にて貴社製品の詳細をご紹介しますでしょうか。

ご検討よろしく願いいたします。

B社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信：

②対社内のケース

■状況説明

あなた：IT会社A社製品部スタッフ 張華

営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当

相手：あなたと同じ会社の営業部スタッフ 山田次郎

相手との社会的関係：相手は社内の同僚です。

連絡の頻度：月に1～2回程度メールでのやりとりを行います。

■タスク：山田さんから下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、**メールで断ってください。**

■依頼メール

件名：【依頼】客先訪問に向けての内部打ち合わせ

張さん

お疲れ様です。

来月の客先訪問について社内で事前に整合しておきたく、
3月26日にお話を聞きたいのですが、ご都合はいかがでしょうか。

お忙しい中すみませんが、ご検討よろしく願いいたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信：

4) 一般日常業務を依頼された場面

①対顧客のケース

■状況説明

あなた：IT 会社 A 社営業部スタッフ 李明

B 会社（自動車部品メーカー）に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

相手：B 社情報システム部スタッフ 鈴木一郎

相手との社会的関係：相手は取引先（顧客）です。

連絡の頻度：提案期間中は、週 2 回メールでのやりとりを行います。普段は関係維持のため、月 2～3 回メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■タスク：B 社から職員管理システムの更新の件について相談がありました。お客さんから、下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、メールで断ってください。

■依頼メール

件名：職員管理システム 事例紹介資料

李様

いつも大変お世話になっております。

B 社情報システム部鈴木です。

先日ご紹介いただいた御社職員管理システムにつき、

社内検討のため、可能であれば、導入事例の紹介資料をご提示いただけますか。

宜しく願いいたします。

B 社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信：

②対社内のケース

■状況説明

あなた：IT 会社 A 社製品部スタッフ 張華

営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当

相手：あなたと同じ会社の営業部スタッフ 山田次郎

相手との社会的関係：相手は社内の同僚です。

連絡の頻度：月に 1～2 回程度メールでのやりとりを行います。

■タスク：山田さんからあなたが担当する職員管理システムという製品について下記依頼メールを受領しました。できない状況なので、メールで断ってください。

■依頼メール

件名：【送付依頼】職員管理システム 事例紹介資料

張さん

お世話になっております。

B 社様より、職員管理システムの提案依頼を頂いており、現在弊社にて対応しております。

そこで可能なら、導入事例などの紹介資料を送付いただけたら幸いです。

宜しくお願いいたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信：

ご協力、ありがとうございました。

2019年3月29日
日本大学大学院総合社会情報学研究科
博士後期課程
宗 甜甜

ビジネス場面における日本語の「断り」メールに関する調査用紙（中国語）

关于商务场合下的日语“拒绝”邮件的调查

1.请填写您的基本信息。（回答可用日语）

年龄：20-29岁 30-39岁 40-49岁 50-59岁

职业经历：

任期	公司类型	职业种类	工作语言

请根据需要，自行添加行数。

您现在所在公司的工作年数：（ ）年

公司名：

公司的行业类别：IT 制造业 贸易 金融 服务 其他（ ）

公司的形态：日企 外资企业 其他（ ）

您的岗位：主任 经理 其他（ ）

您的职业种类：销售 技术工程师 其他（ ）

您工作邮件中使用的语言：日语 英语 中文 其他（ ）

工作邮件中使用最多的一个语言是：日语 英语 中文 其他（ ）

2.请阅读以下8个场景设定内容，根据任务要求，用日语写下您的电子邮件的回信。

1) 场景一：机器出现故障时被要求处理

①面对客户的情况下

■场景说明

你的角色：IT公司A公司销售部员工 李明

主要负责针对B公司（汽车零部件制造公司）的产品提案，销售，售后等业务

对方的角色：B公司信息系统部门员工 铃木一郎

你与对方的社会关系：对方是你的客户

联系频率：有项目在进行的时候，会有一周3次的邮件往来。平时处于系统保修期，一周会有1-2次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■任务：你从铃木先生那里收到了以下一封请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■请求邮件

件名：【作業依頼】サーバ障害が発生

A 社 李様

平素より大変お世話になっております。

B 社情報システム部鈴木です。

昨年度導入いただいたサーバー機器の件、昨日よりディスクのバックアップがうまく取れず、停止状態になっています。

お手数ですが、明日までにエンジニアの方に来ていただき、回復作業をしていただくことは可能でしょうか。

宜しく願いいたします。

B 社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

② 面对公司内部的情况下

■ 场景说明

你的角色：IT 公司 A 公司产品部员工 张华

主要是与销售一起负责你们部门的产品提案支援，扩大销售，以及售后等业务

对方的角色：与你同一公司的销售部员工 山田次郎

你与对方的社会关系：对方是你的公司同事

联系频率：一个月 1-2 次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■ 任务：你从同事山田先生那里收到了以下一封请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■ 请求邮件

件名：【B 社様】サーバ障害が発生

張さん

お疲れ様です。

掲題の件、昨年度導入にご支援いただいた B 社様サーバー機器について、昨日よりディスクのバックアップがうまく取れず、停止状態になっている連絡をお客様からいただきました。

まずは調査が必要だと考え、明日までに客先訪問に同行いただくことは可能でしょうか。

急な依頼となり、申し訳ありませんが、ご検討宜しくお願いいたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

2) 场景二：被要求调整交货时间

①面对客户的情况下

■场景说明

你的角色：IT 公司 A 公司销售部员工 李明

主要负责针对 B 公司（汽车零部件制造公司）的产品提案，销售，售后等业务

对方的角色：B 公司信息系统部门员工 铃木一郎

你与对方的社会关系：对方是你的客户

联系频率：有项目在进行的时候，会有一周 2-3 次的邮件往来。平时处于系统保修期，一个月会有 2-3 次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■任务：上个月你从客户 B 公司拿到一个服务器的订单，现在正在进行交货的安排工作。你从铃木先生那里收到了以下一封请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■请求邮件

件名：納期調整依頼

A 社 李様

平素より大変お世話になってます。

B 社情報システム部鈴木です。

先月御社に発注したサーバ機器一式について、サービス開始時期が前倒しになる予定となってしまう、誠に申し訳ありませんが、機器の納入を 2 週間前倒しいただくことは可能でしょうか。

ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、ご確認ご調整お願いできますか。

返信お待ちしております。宜しくお願いいたします。

B 社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

②面对公司内部的情况下

■场景说明

你的角色：IT 公司 A 公司产品部员工 张华

主要是与销售一起负责你们部门的产品提案支援，扩大销售，以及售后等业务

对方的角色：与你同一公司的销售部员工 山田次郎

你与对方的社会关系：对方是你的公司同事

联系频率：一个月 1-2 次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■任务：上个月你从客户 B 公司拿到一个你们部门负责的产品（服务器）的订单，现在正在进行交货的安排工作。你从同事山田先生那里收到了以下一封请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■ 请求邮件

件名：【納期調整依頼】 B 社様注文について

張さん

お世話になっています。

先月 B 社様から受注したサーバ機器一式について、先方より納期の調整依頼を頂いており、機器の納入を 2 週間前倒しいただくことは可能でしょうか。

ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、ご調整お願いできますか。

宜しく願いいたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

3) 场景三：被要求召开会议

① 面对客户的情况下

■ 场景说明

你的角色：IT 公司 A 公司销售部员工 李明

主要负责针对 B 公司（汽车零部件制造公司）的产品提案，销售，售后等业务

对方的角色：B 公司信息系统部门员工 铃木一郎

你与对方的社会关系：对方是你的客户

联系频率：提案期间会有一周 2 次的邮件往来。平时为了保持联络，一个月会有 2-3 次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■ 任务：你从铃木先生那里收到了以下一封请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■ 请求邮件

件名：【打ち合わせ依頼】 御社製品ご紹介いただけますか

A社 李様

いつも大変お世話になっております。

B社情報システム部鈴木です。

先日口頭でお話ししていただいた△△製品について、ぜひとも詳しいお話を伺わせていただきたく、来週水木あたりで弊社にて打ち合わせできますでしょうか。

ご検討よろしくお願いたします。

B社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

② 面对公司内部的情况下

■ 场景说明

你的角色：IT 公司 A 公司产品部员工 张华

主要是与销售一起负责你们部门的产品提案支援，扩大销售，以及售后等业务

对方的角色：与你同一公司的销售部员工 山田次郎

你与对方的社会关系：对方是你的公司同事

联系频率：一个月 1-2 次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■ 任务：你从同事山田先生那里收到了以下一封请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■ 请求邮件

件名：【依頼】 客先訪問に向けての内部打ち合わせ

張さん

お疲れ様です。

来月の客先訪問について社内で事前に整合しておきたく、

4月3日にお話を聞きたいのですが、ご都合はいかがでしょうか。

お忙しい中すみませんが、ご検討よろしくお願いたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

4) 场景四：被要求一般日常业务

①面对客户的情况下

■场景说明

你的角色：IT 公司 A 公司销售部员工 李明

主要负责针对 B 公司（汽车零部件制造公司）的产品提案，销售，售后等业务

对方的角色：B 公司信息系统部门员工 铃木一郎

你与对方的社会关系：对方是你的客户

联系频率：提案期间会有一周 2 次的邮件往来。平时为了保持联络，一个月会有 2-3 次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■任务：B 公司就更新员工管理系统的问题向你进行了咨询。你从铃木先生那里收到了以下一封请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■请求邮件

件名：職員管理システム 事例紹介資料

李様

いつも大変お世話になっております。

B 社情報システム部鈴木です。

先日ご紹介いただいた御社職員管理システムにつき、
社内検討のため、可能であれば、導入事例の紹介資料をご提示いただけますか。
宜しくお願いいたします。

B 社情報システム部 鈴木一郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

②面对公司内部的情况下

■场景说明

你的角色：IT 公司 A 公司产品部员工 张华

主要是与销售一起负责你们部门的产品提案支援，扩大销售，以及售后等业务

对方的角色：与你同一公司的销售部员工 山田次郎

你与对方的社会关系：对方是你的公司同事

联系频率：一个月 1-2 次邮件往来。有时会召开会议或通话。

■任务：你从同事山田先生那里收到了一封关于你们部门负责的产品“员工管理系统”的以下请求邮件，由于现在办不到，请通过电子邮件回信拒绝他。

■请求邮件

件名：【送付依頼】職員管理システム 事例紹介資料

張さん

お世話になっております。

B 社様より、職員管理システムの提案依頼を頂いており、現在弊社にて対応しております。

そこで可能なら、導入事例などの紹介資料を送付いただけたら幸いです。

宜しくお願いいたします。

営業部 山田次郎

あなたの返信を日本語で書いてください：

调查到此结束。谢谢您的配合。

2019年3月29日
日本大学大学院総合社会情報学研究科
博士後期課程
宗 甜甜

資料 2 「断り」メールに対する読み手の印象に関する調査用紙

本調査は、ビジネス場面において、依頼に対する断りメールに対し、どのように思うか、どのような印象を持つか調査するものです。回答は、匿名で行い、個人が特定されることはありません。またすべての回答は、研究目的のみに使用し、回答が他に漏れることはありません。

本調査にご協力いただける場合、次の1と2についてご回答ください。その後、調査者（宗甜甜：tiantianzong@hotmail.com）までご返送いただけますようお願いいたします。どうぞよろしく願いいたします。

日本大学大学院総合社会情報科学研究科
博士後期課程総合社会情報専攻 宗甜甜
2020年4月29日

1. 次の項目について教えてください。

年齢：20代 30代 40代 50代 60代

勤務年数：（ ）年

会社の業種：IT メーカー 商社 金融 サービス その他（ ）

会社の形態：日系企業 外資系企業 その他（ ）

役職：主任 課長 マネージャー 部長 その他（ ）

職種：営業 システムエンジニア 企画 事務 総合職 その他（ ）

業務上のメールで使用する言語をすべて選んでください：日本語 英語 中国語 その他（ ）

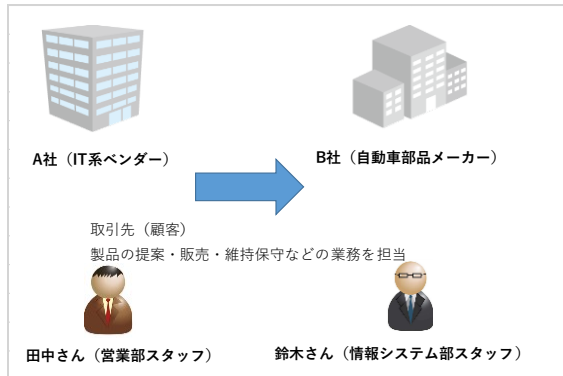
業務上のメールでもっとも多く使用する言語（もっとも多く使用する言語を一つだけ選んでください）：日本語 英語 中国語 その他（ ）

2. 以下に、8つの場面それぞれにおけるメールでの依頼内容が記載されています。そして、各場面の依頼に対し、2通の返信メールが提示されています。これらを読んで、質問に答えてください。

場面 1 障害対応で作業を依頼された場面 一対顧客のケース

■状況説明

メールのやり取りをする両者の情報：



・田中さん IT会社A社営業部スタッフ

自動車部品メーカーのB社に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

・鈴木さん B社情報システム部スタッフ

両者の社会的関係：鈴木さんは田中さんの取引先（顧客）です。

連絡の頻度：週3回ほどメールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■顧客の鈴木さんからのメールでの依頼事項

昨年度A社から導入したサーバ機器に障害が発生したことを伝え、**明日までに回復作業してほしい**と依頼

■依頼メール

(前略)

昨年度導入いただいたサーバ機器の件、昨日より下記障害が発生し、停止状態になっています。

(中略)

お手数ですが、**明日までにエンジニアの方に来ていただき、回復作業をしていただくことは可能でしょうか。**

宜しくお願いいたします。

B社情報システム部 鈴木

田中さんの返信メール1

お問い合わせ頂き、ありがとうございます。(文1)

取り急ぎ、お問い合わせ頂いております障害内容について、**現在確認を行っております。**(文2)

誠に恐れ入りますが、**回答まで今しばらくお待ちいただけますようお願い致します。**(文3)

注：(文1)等の番号は質問に答えていただくために便宜上記載したもので、Aさんの返信に書いてあるものではありません。以下同様。

上記の状況説明および返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

田中さんの返信メール 2：

ご連絡いただきまして、誠にありがとうございます。(文1)

障害を排除するよう、迅速にご対応いたします。(文2)

あいにく弊社のエンジニアが別予定で社内にて不在のため、(文3)

回復作業は難しい状況となっております。(文4)

つきましては、まずは弊社から障害原因を調査させて頂いた上で、

最速な解決策を提案することはいかがでしょうか。(文5)

お手数ですが、ご検討いただけますと幸いです。(文6)

以上、よろしくお願いたします。(文7)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ

- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

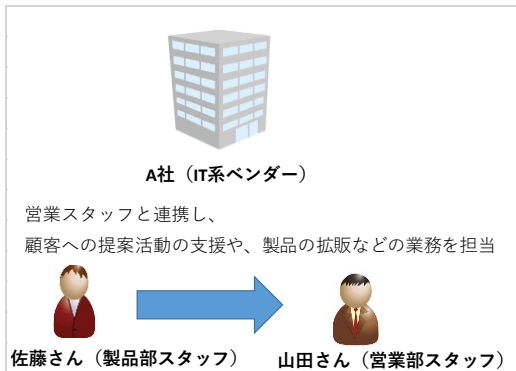
②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

場面2 障害対応で作業を依頼された場面 一対社内のケース

■状況説明

メールやり取りをする両者の情報：



- ・佐藤さん IT会社A社製品部スタッフ

営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当

- ・山田さん 同じA社の営業部スタッフ 顧客窓口対応

両者の社会的関係：社内の同僚です。

連絡の頻度：月に1～2回程度メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■山田さんからのメールでの依頼事項

昨年度顧客に導入したサーバ機器に障害が発生し、**明日までの回復作業の協力を依頼。**

■依頼メール

佐藤さん

お疲れ様です。

昨年度 B 社様に導入したサーバー機器について、昨日下午記障害が発生し、停止状態になっている連絡をお客様からいただきました。

(中略)

調査のため、明日までに客先訪問に同行いただくことは可能でしょうか。

急な依頼となり、申し訳ありませんが、ご検討宜しく願いいたします。

営業部 山田

佐藤さんの返信メール 1 :

遅くなり申し訳ありません。(文1)

依頼がありました障害対応について調整していますが、最速で対応可能予定が週末になっています。(文2)

それ以降でお客様と調整をお願いできますか。(文3)

よくしくお願いします。(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

佐藤さんの返信メール 2 :

サーバ機器故障の回復作業の件は承知しました。(文1)
すみませんが、(文2)
私は明日までのスケジュールは空いていません。(文3)
どうしても作業できません。(文4)
製品部のほかの誰かに頼んでもよろしいでしょうか？(文5)
お役に立てず、申し訳ございません。(文6)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

場面 3 製品調達／納期調整を依頼された場面 一対顧客のケース

■状況説明

メールやり取りをする両者の情報：

- ・田中さん IT会社A社営業部スタッフ

B会社（自動車部品メーカー）に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

・鈴木さん B社情報システム部スタッフ

両者の社会的関係：鈴木さんは田中さんの取引先（顧客）です。

連絡の頻度：週3回ほどメールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■鈴木さんからのメールでの依頼事項

先月 A社に発注したサーバ機器の納期を2週間前倒しできないかという調整依頼

■依頼メール

(前略)

先月御社に発注したサーバ機器一式について、誠に申し訳ありませんが、機器の納入を2週間前倒しいただくことは可能でしょうか。

ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、ご確認ご調整お願いできますか。

返信お待ちしております。宜しくお願いいたします。

B社情報システム部 鈴木

田中さんの返信メール1：

大変申し訳ございません。(文1)

ご発注いただいた機器の在庫状況を確認したところ、現在は在庫が品薄状態となっているため、(文2)

ご依頼の2週間前倒しの出荷ができません。(文3)

つきまして、最短でいつ納品できそうか分かり次第、またご連絡、ご相談させていただいてもよろしいでしょうか。(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

田中さんの返信メール 2：

大変ご迷惑をおかけしておりますまして申し訳ございませんが、^(文1)

納入の前倒しは対応致しかねます。^(文2)

現在大変混み合っておりますので、サーバの生産にお時間をいただいております。^(文3)

ご理解のほどお願いいたします。^(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

場面 4 製品調達／納期調整を依頼された場面 一対社内のケース

■状況説明

メールやり取りをする両者の情報：

- ・佐藤さん IT 会社 A 社製品部スタッフ
営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当
- ・山田さん 同じ会社の営業部スタッフ 顧客窓口対応

両者の社会的関係：社内の同僚です。

連絡の頻度：月に 1～2 回程度メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■山田さんからのメールでの依頼

先月顧客から受注したサーバ**機器の納期を 2 週間前倒しできないか**という調整依頼

■依頼メール

佐藤さん（前略）
先月 B 社様から受注したサーバ**機器一式**について、先方より納期の調整依頼を頂いており、**機器の納入を 2 週間前倒し**いただくことは可能でしょうか。
ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、ご調整お願いできますか。
宜しくお願いたします。

営業部 山田

佐藤さんの返信メール 1：

今月は大口案件ありまして、部材の需給が逼迫しております。^(文1)
来月前半なら出荷できそうです。^(文2)
大変申し訳ありません。^(文3)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

佐藤さんの返信メール 2 :

B 社様への納品を 2 週間前倒しすることが難しいです。 (文1)

生産部門と確認しましたが、今工場がフル稼働しておりますので、(文2)

スピードを上げて作業するのが品質上の確保ができないということです。(文3)

以上です。よろしくお願ひします。

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

場面 5 打ち合わせの依頼をされた場面 一対顧客のケース

■状況説明

メールやり取りをする両者の情報：

- ・田中さん IT会社A社営業部スタッフ

B会社（自動車部品メーカー）に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

- ・鈴木さん B社情報システム部スタッフ

両者の社会的関係：鈴木さんは田中さんの取引先（顧客）です。

連絡の頻度：週3回ほどメールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■鈴木さんからのメールでの依頼事項

製品の内容確認に**打ち合わせを依頼**

■依頼メール

(前略)

御社△△製品について、詳しいお話を伺わせていただきたく、**来週水木あたりで弊社にて打ち合わせできますでしょうか。**

ご検討よろしくお願いたします。

B社情報システム部 鈴木

田中さんの返信メール1：

すみません、大変恐縮ですが、^(文1)

期初いろいろ教育や会議を入れられておまして、^(文2)

貴社お伺いが難しいかもしれないので、^(文3)

○日か○日で個別にお時間を頂ければ幸いです。^(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

田中さんの返信メール 2：

弊社製品のご確認誠にありがとうございます。(文1)
水木は、あいにく、製品担当の都合がつかず、(文2)
大変申し訳ございませんが、(文3)
○日以降のご都合は、いかがでしょうか(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

場面 6 打ち合わせの依頼をされた場面 ー対社内のケース

■状況説明

メールやり取りをする両者の情報：

- ・佐藤さん IT会社 A社製品部スタッフ
営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当
- ・山田さん 同じ会社の営業部スタッフ 顧客窓口対応

両者の社会的関係：社内の同僚です。

連絡の頻度：月に 1~2 回程度メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■山田さんからのメールでの依頼事項

客先訪問に向けての**内部打ち合わせの依頼**

■依頼メール

佐藤さん

お疲れ様です。

来月の客先訪問について社内で事前に整合しておきたく、

4月28日にお話を聞きたいのですが、ご都合はいかがでしょうか。

お忙しい中すみませんが、ご検討よろしく願いいたします。

営業部 山田

佐藤さんの返信メール 1：

本件、承知いたしました。(文1)

28日は別件があり、(文2)

調整が困難ですので、(文3)

別の日程候補をいただけたら、調整させていただきます。(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない

- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

佐藤さんの返信メール 2：

4/28は外出作業で不在のため、^(文1)
 打ち合わせができません。^(文2)
 別日程で再度調整いただけますでしょうか。^(文3)
 お手数をおかけし申し訳ありません。^(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

場面 7 一般日常業務を依頼された場面 一対顧客のケース

■状況説明

メールやり取りをする両者の情報：

・田中さん IT会社A社営業部スタッフ

B会社（自動車部品メーカー）に対して製品の提案、販売、保守維持などの業務を担当

・鈴木さん B社情報システム部スタッフ

両者の社会的関係：鈴木さんは田中さんの取引先（顧客）です。

連絡の頻度：週3回ほどメールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■鈴木さんからのメールでの依頼事項

可能なら、製品の事例紹介資料の提示の依頼

■依頼メール

（前略）

御社職員管理システムにつき、

社内検討で参照する可能性があるため、**可能であれば、導入事例の紹介資料をご提示いただけますか。**

宜しく願いいたします。

B社情報システム部 鈴木

田中さんの返信メール1：

製品のお問い合わせありがとうございます。(文1)

大変申し訳ありませんが、(文2)

製品に関する他社事例はまだ公開できないため、(文3)

ご提示することは難しいです。(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ

- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

田中さんの返信メール 2：

大変申し訳ございませんが、^(文1)

弊社の情報安全規定によりますと、導入事例の紹介資料等をメールにて送付することは禁止されております。^(文2)

ご理解をいただければ助かります。^(文3)

よろしければ、ぜひ時間をとらせていただき、対面で説明させていただきたいと存じます。^(文4)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうですか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

場面 8 一般日常業務を依頼された場面 ー対社内のケース

■状況説明

メールやり取りをする両者の情報：

- ・佐藤さん IT会社A社製品部スタッフ

営業スタッフと連携し、顧客への提案活動の支援や、製品の拡販などの業務を担当

- ・山田さん 同じ会社の営業部スタッフ

両者の社会的関係：社内の同僚です。

連絡の頻度：月に1～2回程度メールでのやりとりを行います。打ち合わせのために、会ったり、電話したりすることもあります。

■山田さんからのメールでの依頼事項

可能なら、製品の事例紹介資料の提示依頼

■依頼メール

佐藤さん

お世話になっております。

貴部でご担当の職員管理システムにつき、導入事例の資料はありますか。

顧客から問い合わせがあったため、もし可能なら、導入事例などの紹介資料を送付いただけますか。

営業部 山田

佐藤さんの返信メール 1：

申し訳ございませんが、^(文1)

職員管理システムについて当方では把握しておりません。^(文2)

なお、△△の場合は以下の部署を問い合わせいただきますようお願い致します^(文3)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない
- ・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

佐藤さんの返信メール 2：

ご連絡ありがとうございます。(文1)

職員管理システムについて、対応経験がないため、(文2)

導入事例の紹介資料を提示しかねます。(文3)

申し訳ございませんが、(文4)

他部門へご確認お願いいたします。(文5)

上記返信メールをよく読んで、以下の質問に答えてください。

①返信メール全体の印象はどうか（依頼状況、相手との関係などから総合的に判断してください。複数選択可）

- ・丁寧だ
- ・失礼だ
- ・丁寧でも失礼でもない
- ・しかたない
- ・納得できる
- ・相手への配慮がある
- ・相手への配慮が足りない

・その他

どのような印象を受けているかできるだけ詳しく書いてください：

②上記①のご回答についてお聞きします。メールのどの箇所からそのように思いましたか。文番号、必要な場合は表現を書いてください。

③上記①で回答した印象についてお聞きします。なぜそのように思ったか、できるだけ詳しく書いてください（ヒント：依頼事項の状況、依頼側との関係から考えるなど）

調査は以上となります。ご協力、ありがとうございました。