

令和 6 年 6 月 14 日現在

機関番号：32689

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2020～2023

課題番号：20K22252

研究課題名（和文）ビジネス日本語教育のための主体の認識に着目したフレームワークの構築

研究課題名（英文）Developing a Framework for Subject Recognition in Business Japanese Language Education

研究代表者

平松 友紀（Hiramatsu, Yuki）

早稲田大学・グローバルエデュケーションセンター・助教

研究者番号：60880333

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 1,200,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、ビジネス日本語教育における授業活動での活用を視野に、コミュニケーション主体として、自身のコミュニケーション行為、それに関わる経験などを内省し振り返るためのフレームワークを開発することを目的とした。既に取得したインタビューデータからフレームワークのもととなる要素を抽出し検討を進め、仮のフレームワークを作成した。その上でアンケートによる調査を実施し、その結果を踏まえたフレームワークの作成に取り組んだ。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究では、ビジネス日本語教育での授業活用を目指したフレームワークの作成を試みた。授業での活用などが進めば、先行研究では、形式の学習が中心であったビジネスメールを扱うビジネス文書教育への貢献がある。加えて、ビジネスメールなどのテキストを扱った研究から理念的な提示にとどまらず、具体的な実践への提案へと進展させられた点に学術的な貢献がある。

研究成果の概要（英文）：This study aimed to construct a framework for reflecting on one's communicative acts and related experiences as a communicative subject, with the goal of utilizing this framework in classroom activities for business Japanese language education. Initially, basic elements for the framework were extracted from previously obtained interview data, leading to the creation of a tentative framework. Subsequently, a questionnaire survey was conducted, aiming to further develop the framework based on the survey results.

研究分野：日本語教育

キーワード：意識 言語行為 コミュニケーション主体 前提 自己内省 場面認識 ビジネス日本語 メール

## 様式 C-19、F-19-1 (共通)

### 1. 研究開始当初の背景

ビジネスメールは、場面認識において様々な考慮が求められる。例えば、社内・社外などを含めた上下・親疎関係が存在する。業種、職種、世代を超えた人たちと仕事を進めるなかでの相手との人間関係の考慮なども求められるコミュニケーション行為だろう。

日本語教育におけるビジネスメールを扱う教育では、主に基本的な知識や形式を扱う実践や教材が学習の中心にある。ビジネスメールでよく用いられる定型表現などの基本事項を覚え、活用しながらメール文を作成していくことに重点が置かれてきた。定型表現などの基本事項を知識として得ておく必要がある一方、先行研究では、日本語学習者が敬語や配慮の表現といった形式ばかりに目をとられてしまうといった課題も指摘されている。意識はしたが形式が伴わない、知識として得た形式がその場面にはそぐわないなどということが起こり得る点からも、ビジネスメールでのコミュニケーション行為を考える際には、形式、意識、場面認識といった様々な要素を考慮していく必要がある。

そこで、本研究では、ビジネスメールでのコミュニケーション行為を考える際に、場面認識、意識・内容・形式をどう連動させるかといった観点に着目し、コミュニケーション主体が自身のコミュニケーション行為を内省し見直すための授業活動で活用できるフレームワークの開発を目指した。

本研究における、「場面」「意識」「内容」「形式」とその「連動」は、待遇コミュニケーション論の定義に基づく。待遇コミュニケーションは、コミュニケーション主体(表現主体・理解主体)が、「人間関係」や「場」の認識が融合した「場面」に基づき、「意識(きもち)」、「内容(なかみ)」、「形式(かたち)」を連動させ、コミュニケーション行為(表現行為・理解行為)が成立するという枠組みで捉えている(蒲谷 2013 など)。

### 2. 研究の目的

本研究の目的は、ビジネス日本語教育における授業活動での活用を視野に、コミュニケーションを行う当事者として、コミュニケーション行為を振り返り、内省していくためのビジネスメールを事例としたフレームワークを構築することである。

フレームワークを作成する過程では、次の三点を検討した。

(1) ビジネスメールでの表現行為、理解行為でビジネス従事者が重要視していた共通認識からフレームワークのもととなる要素を検討する。

(2) ビジネス従事者が共通して重要視している要素を、送り手の意図、受け手の受け止めと結果としての表現との関わりから検討する。

(3) 研究課題 1、研究課題 2 の結果を踏まえて作成したフレームワークを構成する要素を再検討し抽出する。要素から質問項目を作成し、それらをもとに、ビジネス従事者による自身のコミュニケーション行為への振り返りが可能かを検証する。

### 3. 研究の方法

本研究の目的を達成するため、以下の方法で行った。

(1) ビジネス従事者の語りをもとにしたフレームワークを構成する要素の検討

ビジネスメールの作成とともに収集していたインタビューの語りから、ビジネス従事者のビジネスコミュニケーションに関する共通認識は「コミュニケーション観」として既にデータ

群化していた。そのデータ群をフレームワーク作成の観点からデータ群ごとの関係性などを再分析した。そのうえで、フレームワークを構成する要素を抽出した。

#### (2) 送り手・受け手のコミュニケーション行為の連動に着目したフレームワークを構成する要素の検討

インタビューデータと作成されたビジネスメール文を、送り手の意図とメール文として書き表した表現、受け手の受け止めと、受け止めに関連していたメール文の表現との関連から検討した。これら送り手・受け手のコミュニケーション行為の連動の観点を踏まえ、データ群から抽出した要素を再検討し、フレームワーク作成の方向性を練った。

#### (3) フレームワークを構成する要素の検証

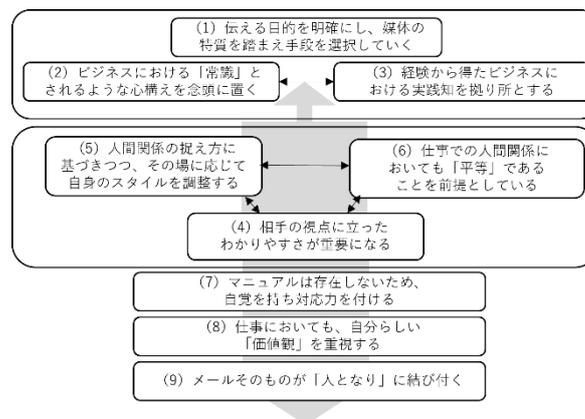
フレームワークを構成する要素をもとにした質問票を作成し、オンラインアンケート調査を実施した。アンケート調査では、調査協力者が実際に作成したビジネスメールを手元において記入するよう依頼した。対象者は、日本語で仕事を行い、仕事でメールを使用している 20 代～59 歳の 100 名である。調査は、2024 年 3 月に実施した。

### 4. 研究成果

#### (1) ビジネス従事者の語りをもとにしたフレームワークを構成する要素

ビジネスメールを事例としたビジネス従事者の語りから得られた共通認識を平松(2021)では、ビジネス従事者のコミュニケーション観の様相としてまとめた。これらのデータ群からは、フレームワークを構成する要素には、送り手・受け手といった人間関係だけでなく、これまでのビジネス経験などを振り返るといった要素も重要になることが示唆された。加えて、「ビジネスにおける『常識』」といった知識だけでなく、コミュニケーション主体としての「ポリシー」など、個々のコミュニケーション主体としての表現行為、理解行為を内省していく必要があることも示唆された。さらに、主体の認識が、ビジネスメール文の表現（内容・形式）と連動していたかを検討し、フレームワークにおいても、具体的な表現との関連からコミュニケーション行為を見直す重要性などが示唆された。

図1 ビジネス従事者の「コミュニケーション観」(平松 2021 から一部修正)



#### (2) 送り手・受け手のコミュニケーション行為の連動に着目したフレームワークを構成する要素の検討

送り手・受け手のコミュニケーション行為の連動の観点からの分析では、意図と表現、受け止めと表現との関わりをフレームワークで考慮する必要がある点への示唆を得た。送り手では、例

えば人間関係に考慮した場合であれば、表現を丁寧にする、長文で書く、表現を曖昧に用いる、相手に決定権を委ねる、相手の負担を減らす行動をするなど、表現のレベル、言語行動のレベルでの工夫を行っていた。一方で、相手の印象を挙げた部分に着目し、その語りと関連するビジネスメール文での表現との分析からは、表現から「人となり」の推察までを言及していた。送り手が考慮した表現のレベル、言語行為のレベルをどのように示すか、受け手が語った人となりまでをどのように組み込むかといった、観点同士の関連、フレームワークに取り入れる範囲への示唆が得られた。

### (3) フレームワークを構成する要素の検証

アンケート結果からは、ビジネスメールの事例調査から得られたデータから抽出した要素が、調査協力者が実際に遭遇した個々の場面においてもコミュニケーション行為を振り返る際に共通する着目点になりうる可能性への示唆が得られた。一方で、回答への個人差も窺え、実践で活用するには、コミュニケーション主体としての内省をどのように深めていくか、フレームワークをどのようにデザインし可視化するかといった検討が求められる点も示唆された。

### 参考文献

蒲谷宏 (2013) 『待遇コミュニケーション論』大修館書店.

平松友紀 (2021) 「ビジネス従事者のコミュニケーション観の様相—メール作成を通じた意識調査から—」『BJ ジャーナル』4、pp.16-29.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 平松友紀	4. 巻 4
2. 論文標題 ビジネス従事者のコミュニケーション観の様相：メール作成を通じた意識調査から	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 BJジャーナル	6. 最初と最後の頁 16-29
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 1件）

1. 発表者名 平松友紀
2. 発表標題 コミュニケーション行為への主体の意識化について考える
3. 学会等名 第9回待遇コミュニケーション学会研究会
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 Yuki Hiramatsu
2. 発表標題 ビジネスメールにおける日本語話者の認識と表現との連動 送り手による工夫と受け手が得た印象に着目して
3. 学会等名 JSAA-1CNTJ2023（豪州日本研究学会研究大会 / 国際繫生語大会）（国際学会）
4. 発表年 2023年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 （ローマ字氏名） （研究者番号）	所属研究機関・部局・職 （機関番号）	備考
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8 . 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------