

【論文】 中国人ビジネスパーソンの日本語メールでの「断り」

宗 甜甜

日本大学大学院総合社会情報研究科修了生

“Refusal” in Japanese Emails of Chinese Businesspersons

ZONG Tiantian

Former graduate student of Graduate School of Social and Cultural Studies, Nihon University

The purpose of this study is to identify the characteristics of Chinese businesspersons' "refusal" emails for requests in business situations using Japanese. This study examines how the characteristics of "refusal" change depending on the interpersonal relationship and the urgency of the scene. The data to be analyzed are 248 "refusal" emails written by 31 Chinese businesspersons working in Japan. The collected data was analyzed using the "semantic formula", which is a functional unit that analyzes speech acts. As a result, it was found that in situations of high urgency, there is a tendency to refuse directly to both inside and outside of the company and clearly convey the intention of refusal. For general business requests that are not so urgent, they tend to refuse indirectly to outside of the company, but to inside of the company, they use "direct refusal". In situations where the degree of urgency is not high, it shows a large difference in the way of "refusal" depending on the interpersonal relationship.

1.はじめに

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。多くの外国人ビジネスパーソンが困難と感じるビジネス場面として依頼に対する「断り」をあげる(喬2015)。「断り」の言語行動は相手の意に添えない気持ちを相手に伝達し、理解してもらうため、相手との人間関係を考慮し、相手に不快な思いをさせないための配慮が必要である。特に、ビジネスをうまく遂行していく上では、いかに断る相手との関係を維持しながら「断り」を行うかが重要だと考えられる。しかし、外国人のビジネス場面での依頼に対する「断り」に特化した研究は少ない。

そこで、本研究では、ビジネス場面でもっとも多く利用されているコミュニケーション手段¹「メール」を取り上げ、日本で勤務し日本語を使用する中国人

ビジネスパーソンが、ビジネス上のメール文書でどのように断るかを検証する。中国人ビジネスパーソンが対人関係および場面によって「断り」方をどのように変えているかを明らかにすることが本研究の目的である。対人関係による「断り」方の相違点を明らかにするため、本研究では、「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に注目する。ウチソトの関係別にデータを分析し、中国人ビジネスパーソンの「断り」言語行動を検討する。

2.先行研究

「断り」に関する研究においては、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かったが、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

¹一般社団法人日本ビジネスメール協会が行った2020年の調査によると、仕事で使っている主なコミュニケーション手段の第1位は「メール」(99.1%)である。

り」研究においても、ビジネス場面での研究が徐々に増えてきた。

中国人ビジネスパーソンの「断り」を対象とした研究では、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。社内の上下関係および状況によって 8 場面からなる談話完成テストを実施している。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、日中の間の相違点について検討し分析している。分析の単位は意味公式を用いている。蒙 (2010) は意味公式を表すのに、{} を用いているが、本稿でも以下、意味公式を {} で表す。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。(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。(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で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。

対照研究以外に、ビジネス場面での比較研究において、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喬 (2015)、および、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ワラシー (2015) がある。しかし、それ以外に、中国人ビジネスパーソンの日本語での「断り」を分析対象としたものは筆者が調べた限り見当たらない。そこで、

本研究では、中国人ビジネスパーソンの日本語での「断り」に焦点をあて、依頼者とのウチソトという対人関係により、「断り」方の特徴がどのように異なるかを分析することにする。

3.調査の方法

3.1 データ収集の方法

協力者 (中国人ビジネスパーソン) に 8 つの依頼メールを読み、それぞれに対して断りメールを作成するよう依頼する。提示する依頼メールは対人関係による「断り」方の相違点を明らかにするため、「顧客 (社外) からの依頼」と「社内からの依頼」の 2 つのウチソトの対人関係を設定し、それぞれの関係において以下の 4 つの依頼場面を設定した。①「障害対応での作業の依頼」、②「製品の納期調整の依頼」、③「打ち合わせの依頼」、④「一般業務の依頼」である。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。場面設定の詳細は表 1 のとおりである。「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。

「対顧客」と「対社内」の場面ごとに、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。日本語版と中国語版の調査用紙を作成し、協力者にはわかりやすい方を選び、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、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に添付し送付し、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 場面における日本語での「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。

表1 調査用紙における場面設定の詳細

場面	依頼内容	自分	相手	相手との関係
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	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	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)

3.2 調査協力者

本調査では、日本在住かつ、仕事で日本語を使用する 31 名の中国人ビジネスパーソンの協力が得られた。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 年までとばらつきがあるが、2 年から 7 年の協力者が大半を占め、8 年と 17 年という長い勤務年数を有している者はそれぞれ 1 名のみである。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 7 割を占める。

3.3 データ分析の方法

収集した「断り」メールデータの分析は「意味公

式」を用いて行う。意味公式は「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) が定義している。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、談話完成テスト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。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。

「断り」の意味公式は、Beebe et al. (1990) により、大きく「直接的な断り」「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。本研究では文 (2004、2007)、肖・陳 (2008) の意味公式の分類を参考にしつつ、収集した断りデータから 13 の意味公式が抽出でき、先行研究の分類を参考に、それらを意味役割によって 6 つに分類した。表 2 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2 意味公式の分類

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	できません、ご対応しかねます
間接断り	(2)弁明	断る理由の説明	スケジュールが空いていませんので
	(3)謝罪	断ることに対する詫び	申し訳ございません
関係維持発言	(4)代案提示	他の方法を提示	製品部に頼んでもいいですか
	(5)条件提示	自分のできる範囲の条件を提示	1週間前倒しであれば調整可能です
内容発言	(6)情報要求	相手の要件の確認、さらなる情報の提供の要求	機器情報をご提示いただけませんか
	(7)依頼	依頼内容に関連する他のことを相手に依頼	顧客とご調整をお願い致します
	(8)承諾	内容について了解した意を表明	本件承知いたしました
回答回避	(9)共感	相手の意向に沿いたい積極的な気持ちの表明	ぜひ対応させていただきますが
	(10)保留	断りの意向を直接的に伝えることを回避	確認したあと別途ご連絡致します
その他	(11)感謝	相手の連絡や好意に対して謝意を表明	ご依頼をいただきありがとうございます
	(12)遺憾	協力できないことに対して残念な意を表明	誠に残念ですが
	(13)理解の要求	相手に自分の立場への理解を要求	ご理解のほどお願いいたします

4.分析結果

4.1 顧客に対して断る場合

対顧客の4場面において、それぞれの意味公式の使用数を表3にまとめた。以下では、場面ごとに分析結果を述べる。

表3 対顧客の場面における意味公式の使用

分類	意味公式	対顧客			
		場面1	場面2	場面3	場面4
直接断り	(1)不可	19	30	7	7
間接断り	(2)弁明	21	19	31	27
	(3)謝罪	18	20	14	20
関係維持発言	(4)代案提示	18	4	19	13
	(5)条件提示	6	3	12	3
内容発言	(6)情報要求	5	1	0	1
	(7)依頼	4	6	0	0
	(8)承諾	9	7	4	1
回答回避	(9)共感	3	1	7	1
	(10)保留	6	6	0	6
その他	(11)感謝	5	8	18	16
	(12)遺憾	0	0	2	1
	(13)理解の要求	1	10	3	11

場面 A-1 障害対応で作業を依頼された場合、緊急度：高

顧客からの緊急度の高い障害対応作業を依頼された場合における意味公式の使用数を表4にまとめた。表4を見ると、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に対し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。

表4 対顧客・障害対応作業を依頼された場合での意味公式の使用

分類	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	19
間接断り	(2)弁明	21
	(3)謝罪	18
関係維持発言	(4)代案提示	18
	(5)条件提示	6
内容発言	(6)情報要求	5
	(7)依頼	4
	(8)承諾	9
回答回避	(9)共感	3
	(10)保留	6
その他	(11)感謝	5
	(12)遺憾	0
	(13)理解の要求	1

次に、この場面におけるデータ例を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。なお、「C16」は協力者の番号を示す。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。下線は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、{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、緊急事態に対応できる代案を提示し、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

顧客からの製品調達/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数を表5にまとめた。中国人ビジネスパーソンは顧客の依頼に対し、「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、「直接断り」と「間接断り」と組み合わせで{不可}を用いて、直接断る傾向が見られた。また、3分の1近くの協力者が用いた{理解の要求}の意味公式の使用が観察された。

表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	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	30
間接断り	(2)弁明	19
	(3)謝罪	20
関係維持発言	(4)代案提示	4
	(5)条件提示	3
内容発言	(6)情報要求	1
	(7)依頼	6
	(8)承諾	7
回答回避	(9)共感	1
	(10)保留	6
その他	(11)感謝	8
	(12)遺憾	0
	(13)理解の要求	10

次に、この場面の例の「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て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

顧客から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の意味公式の使用を表6に示す。

表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	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	7
間接断り	(2)弁明	31
	(3)謝罪	14
関係維持発言	(4)代案提示	19
	(5)条件提示	12
内容発言	(6)情報要求	0
	(7)依頼	0
	(8)承諾	4
回答回避	(9)共感	7
	(10)保留	0
その他	(11)感謝	18
	(12)遺憾	2
	(13)理解の要求	3

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 {弁明} 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見られた。

「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

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}

例 A-3-C14 を見ると、顧客からの打ち合わせ依頼に対し、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。

場面 A-4 一般業務を依頼された場合、緊急度：低

顧客から日常業務を依頼された場合における中国人ビジネスパーソンの意味公式の使用を表7に示す。顧客からの日常業務上の依頼に対し、中国人ビジネスパーソンは「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。

表7 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	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	7
間接断り	(2)弁明	27
	(3)謝罪	20
関係維持発言	(4)代案提示	13
	(5)条件提示	3
内容発言	(6)情報要求	1
	(7)依頼	0
	(8)承諾	1
回答回避	(9)共感	1
	(10)保留	6
その他	(11)感謝	16
	(12)遺憾	1
	(13)理解の要求	11

「間接断り」を使用し断っているメール例 A-4-C18 を取り上げて意味公式の使用を具体的にみる。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。{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}

4.2 社内に対して断る場合

次に、対社内の4場面における意味公式の使用数を表8にまとめた。以下では、場面ごとに中国人ビジネスパーソンの特徴を分析する。

表8 対社内の場面における意味公式の使用

分類	意味公式	対社内			
		場面1	場面2	場面3	場面4
直接断り	(1)不可	25	28	16	24
間接断り	(2)弁明	28	21	26	25
	(3)謝罪	17	14	16	13
関係維持発言	(4)代案提示	10	2	15	11
	(5)条件提示	10	7	10	6
内容発言	(6)情報要求	1	0	0	3
	(7)依頼	5	6	3	1
	(8)承諾	9	4	0	3
回答回避	(9)共感	3	0	0	0
	(10)保留	4	3	1	5
その他	(11)感謝	10	6	8	6
	(12)遺憾	0	0	2	0
	(13)理解の要求	1	4	2	3

場面 B-1 障害対応として作業を依頼された場合、緊急度：高

社内からの緊急度の高い障害対応で作業を依頼された場合における中国人ビジネスパーソンの意味公式の使用数を表9にまとめた。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、断ったあと、別の方法の提示などにより、対応に応えようとしている。対顧客の緊急度の高い場面においても、断ったあと、「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おり、両者には同様の傾向が見られた。

表9 対社内・障害対応作業を依頼された場合での意味公式の使用

分類	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	25
間接断り	(2)弁明	28
	(3)謝罪	17
関係維持発言	(4)代案提示	10
	(5)条件提示	10
内容発言	(6)情報要求	1
	(7)依頼	5
	(8)承諾	9
回答回避	(9)共感	3
	(10)保留	4
その他	(11)感謝	10
	(12)遺憾	0
	(13)理解の要求	1

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。下記例B-1-C13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、相手を安心させている。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、再度謝罪の言葉を使っている。「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。

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}

場面 B-2 製品調達/納期調整を依頼された場合、緊急度：中

社内からの製品調達/納期調整を依頼された場合での意味公式の使用を表10にまとめた。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。

表10 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	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	28
間接断り	(2)弁明	21
	(3)謝罪	14
関係維持発言	(4)代案提示	2
	(5)条件提示	7
内容発言	(6)情報要求	0
	(7)依頼	6
	(8)承諾	4
回答回避	(9)共感	0
	(10)保留	3
その他	(11)感謝	6
	(12)遺憾	0
	(13)理解の要求	4

「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}

場面 B-3 打ち合わせを依頼された場合、緊急度：中

社内から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 11 にまとめた。社内からの打ち合わせを依頼された場合では、「間接断り」の {弁明} が最も多く使用されている。その他、「直接断り」の {不可} あるいは「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} や {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。緊急度の高くない場合では、社内に対して「直接断り」と「間接断り」を併用して断っていることがわかる。

表 11 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	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	16
間接断り	(2)弁明	26
	(3)謝罪	16
関係維持発言	(4)代案提示	15
	(5)条件提示	10
内容発言	(6)情報要求	0
	(7)依頼	3
	(8)承諾	0
回答回避	(9)共感	0
	(10)保留	1
その他	(11)感謝	8
	(12)遺憾	2
	(13)理解の要求	2

「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。メールの中の「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を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うことがどうでしょうか？

{代案提示}

場面 B-4 一般業務を依頼された場合、緊急度：低

社内から日常業務を依頼された場合においての意味公式の使用（表 12）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。

表 12 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	意味公式	使用合計
直接断り	(1)不可	24
間接断り	(2)弁明	25
	(3)謝罪	13
関係維持発言	(4)代案提示	11
	(5)条件提示	6
内容発言	(6)情報要求	3
	(7)依頼	1
	(8)承諾	3
回答回避	(9)共感	0
	(10)保留	5
その他	(11)感謝	6
	(12)遺憾	0
	(13)理解の要求	3

下記例 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}

5. 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「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るが、「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「直接断り」の{不可}の使用数に差があるか検討する。

表13は、場面ごとに、「不可」の使用状況をまとめたものである。表13を見ると、対顧客においても対社内においても、場面1(A-1、B-1)と場面2(A-2、B-2)では、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(A-3、A-4)、対社内においては多く使用されており(B-3、B-4)、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た宗(2018)の「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。宗(2018)では、社内からの依頼に対し、日本人ビジネスパーソンは緊急度にかかわらず、間接的に断っていることが報告されている。ウチソトの対人関係により、中国人ビジネスパーソン「断り」方と日本人ビジネスパーソン「断り」方に相違点が見られた。

表13 {不可}の使用数

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

6. まとめと今後の課題

本調査では、まず対人関係別に、緊急度の異なる場面における中国人ビジネスパーソン「断り」方を明らかにした。対顧客では、緊急度の高い依頼に対しては直接断るが、緊急度の高くない依頼に対しては、直接{不可}を用いることを避け、間接的に断っている。一方、対社内では、緊急度にかかわらず、「直接断り」と「間接断り」をもって断る傾向が明らかにされた。さらに、「直接断り」の{不可}の使用に対人関係による差があるかを分析した結果、緊急度のそれほど高くない場面3、4において、顧客よりも社内に対して「直接断り」が多く使用されていた。

本研究は、外国人ビジネスパーソン「断り」メールに特化した研究があまり見られない中、中国人ビジネスパーソンを対象に調査を行い、「ウチソト」の対人関係によって、「断り」方がどのように異なるかを明らかにした。今後は、日本人ビジネスパーソン、また他の言語話者のビジネスパーソンに対する同様の調査を行い、それぞれの特徴を明らかにしたい。このことは、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と考えられる。

最後に、今後の課題について以下の3点をあげる。
1) 対人関係のウチとソトで断り方の相違点について考察したが、ビジネス場面で特に重要だと指摘されている組織内の上下関係および親疎関係、また業界、職種、役職による断りの相違点を今後の研究視点に

取り入れる必要があると考える。2) 外国人ビジネスパーソンと日本人ビジネスパーソンとの相違点を明らかにするため、対照分析および接触場面での断り言語行動を比較する必要がある。3) 分析方法について、今回の調査では意味公式を中心に分析を行ったが、断る際に具体的にどのような表現が使用されるかについて、質的に分析を行う必要がある。

参考文献

- 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
- 喬曉筠 (2015) 「ビジネス場面における依頼の方法—日本語母語話者と台湾人日本語学習者の共通点と相違点—」『待遇コミュニケーション研究』12、pp.18-34 待遇コミュニケーション学会
- 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 (2018) 「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—」『東アジア日本語教育・日本文化研究』21、pp.293-316 東アジア日本語教育・日本文化研究学会
- 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.79-89 日本語教育学会
- 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「魅力ある大学院教育」イニシアティブ人社系事務局
- 蒙韞 (2010) 「日中断りにおけるポライトネスストラテジーの—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
- ワラシー・クンランパー (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」(大阪大学大学院言語文化研究科博士論文)
- Beebe, L. M., Takahashi, T, and Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. Scarcella, E. Andersen, and S. D. Krashen (Eds.), *On the Development of Communicative Competence in a Second Language* (pp.55-73). New York: Newbury House.

(Received: June 18, 2021)

(Issued in internet Edition: July 1, 2021)