

Eメールにおける文字種の選択

—非標準的な表記の背後に働く語用論的要素—

増地 ひとみ

【キーワード】 文字種・非標準的な表記・Eメール・語用論的要素・ポライトネス

【要旨】

本稿の目的は、文字種が選択され、使い分けられる要因の一つを、語用論の枠組みにおいて明らかにすることである。

現代日本語の文字言語においては、主に4種類の文字種を使用する。漢字・ひらがな・カタカナ・ローマ字である。文字種の選択（使い分け）に関しては「標準的」と見なされる大まかな基準が存在するが、実際には「非標準的な表記」が多数観察される。

「非標準的な表記」が生じるさまざまな要因のうち、本稿はとくに「語用論的要素」に着目した。とりわけ「場面」と「意識」である。ビジネス・シーンにおけるEメールの実例を題材に、ポライトネス理論を援用して「非標準的な表記」がなされる要因を考察した。具体的には、緩衝表現である／yoroshiku／と／sumimasen／、および受信者・送信者の名字を対象に、非標準的な表記を用いた有標表記を中心に検討した。有標表記とは、「特定の場面で暗黙のうちに使用が想定・期待されている表記を逸脱した表記」を指す。

分析・考察の結果、ビジネス・シーンにおけるEメールにおいて、「非標準的な表記」という有標表記を用いたストラテジーが使用される場面は限定されていた。すなわち、フェイス侵害度がごく小さい場面である。これらの有標表記はポジティブ・ポライトネス・ストラテジーの一種であり、FTAを軽減したり、対人的距離を調整したりする機能を備えている。場面と内容に応じたコミュニケーション主体の意識が文字種という形式と連動し、非標準的な表記が選択されていることが明らかである。

以上を踏まえ、Eメールにおける文字種の選択にあたっては「語用論的要素」とりわけ「場面」と「意識」が要因の一つとなっていることを本稿は主張する。場面に応じたポライトネスの調整のありよう（意識）が、文字種という形式に現れるのである。

1. 背景と研究の目的

現代日本語の文字言語においては、主に4種類の文字種を使用する。漢字、ひらがな、カタカナ、ローマ字である。これらの文字種の使い分けに関しては、「標準的」と見なされる大まかな基準が存在し、社会的に共有されている。しかし、日常生活においてある「語

を表記する際の文字種の選択は、基本的に表記する者（以下、「表記主体」）に委ねられている。ここに、同じ語でありながら異なる文字種で書き分けられるという、日本語特有の現象が発生する。「標準的」とされる大まかな基準を外れた、「非標準的な表記」も生じる。

4種類のいずれを用いることも可能であるにもかかわらず1種類が選択されるということは、その背後には何らかの要因が働いているはずである。特に現代においては、「通常はカタカナで書かない語」をカタカナ表記する例が多数観察される。例として「カンタン」や「メド」などが挙げられる。日本語学の分野においては、このような「非標準的なカタカナ表記」がなされる要因が、先行研究によって明らかにされてきた。しかしまだ十分とは言いがたく、考察の対象もカタカナ表記にとどまっているのが現状である。カタカナ表記のみならず、文字種全般が選択される際の要因を洗い出し、体系的に整理することで現代日本語における表記行動の現状を把握することが可能になり、ひいては今後の国語施策や日本語教育の分野に資することができると思われる。

文字種選択の背後に働く要因には、さまざまなものが想定される。とりわけ個人対個人のコミュニケーションの場においては、場面に応じた表記主体の意識が介入し、文字種を選択するにあたっての大きな要因になると考えられる。つまり、語用論的な要素も要因として考慮する必要があるのである。しかし従来の先行研究には、その視点が欠けていた。そこで本稿は、現代の言語生活において重要な役割を果たしているEメールを題材として取り上げ、文字種が選択され使い分けられる要因の一つを、語用論の枠組みにおいて明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究と本稿の位置づけ

先述のとおり、日本語学「文字・表記」の分野においては、「非標準的なカタカナ表記」がなされる要因が先行研究によって明らかにされてきた。現代日本語（1945年以降）を対象としたものは斎賀秀夫（1955）が端緒であり、その研究史は、土屋信一（1977）、野村雅昭（1981）、佐竹秀雄（1980ほか）の世代と柴田由紀子（1993）以降の世代とに大別できる。特に、2000年代に入ってから多数の研究がなされてきた。

先行研究において明らかになってきた「非標準的なカタカナ表記がなされる要因」は、「規範意識」「形式」「表現効果」「文脈」の4種類に分類できる（増地ひとみ 2012）。しかしながら、先行研究においては、個人対個人のコミュニケーションの場における文字種の使い分けには着目していない。また、表記主体が「なぜ規範を重視したのか」「なぜそのような表現効果を狙ったのか」といった語用論的な要素つまり「意識」や「意識・場面と文字種の関係」まで考察の対象とし、語用論を援用して論じた研究はない。

文字言語によるコミュニケーションに関しては、インターネット、Eメール、携帯メールの普及に伴い、これらの電子媒体によるコミュニケーションに焦点を当てた研究がなされている。雑誌『日本語学』でも「特集 ケータイ・メール」（20巻10号、2001年）「特集

間違いメールとメールマナー」(28巻1号, 2009年) などの特集が組まれてきた。語用論を援用した三宅和子(2003ほか)、李錦淑(2010)の研究もある。また、蔡胤柱(2005)は、「待遇コミュニケーション」の観点からEメールにおける「断り」を論じている。しかしながら、メール上の言語形式のうち、文字種の選択(使い分け)に着目した研究はなされていない。

待遇コミュニケーションに関わる研究領域においては、語用論、とりわけポライトネス理論を援用した研究成果が多数存在する。『待遇コミュニケーション研究』『早稲田日本語教育学』に掲載された論文のうち、文字言語によるコミュニケーションを扱った研究としては、先述の蔡胤柱(2005)、李錦淑(2010)のほか、吉川香緒子(2007)などがある。これらの論文中で使用されている例文には、非標準的なカタカナ表記も見られる。

例: 「急がせてゴメンね」(李 2010, p.117)

「でもちょっとクドイでしょうか。」(吉川 2007, p.76) (波下線は筆者による)

また、蒲谷宏(2006)においては、待遇コミュニケーションにおける場面・意識・内容・形式の「連動」という捉え方の重要性が論じられている。

非標準的な表記は、文字種という「形式」の選択によって生じるものである。しかしながら待遇コミュニケーションに関わる研究領域においては、場面と表記主体の意識が、形式の一つである文字種と連動する点に着目した研究はなされていない。

その他、日本語教育関連の先行研究においては、学習者が非標準的なカタカナの使い方に関して困難を感じていることがうかがえる記述も見られる。しかし、そうした現状を指摘するにとどまっている。

以上を踏まえ、本稿では、個人対個人のコミュニケーションの場としてのEメールの実例を題材に、語用論を援用して分析を行う。そして、場面に応じた表記主体の意識が、文字種を選択するにあたっての要因となっているか否かを検証する。本稿は、日本語学の文字・表記研究の分野に語用論を援用することの有効性を示すとともに、待遇コミュニケーションに関わる研究に文字種という新たな視点を提供するものである。

3. 研究の対象および方法

本稿が調査対象とするのは、ビジネス・シーンにおけるEメール(以下、単に「メール」)の実例である。具体的な調査対象と方法、援用する理論は、以下のとおりである。

- ・調査対象: 東京都内の一般企業における、業務連絡に使用されたメール¹。筆者の勤務先のパソコンに保存されていた14,583通(2011年4月26日時点)のうち、送信日が2004年4月1日から2011年4月25日のもの。
- ・方法: 非標準的な表記がなされている用例を目視で抽出。次に、同一人物が送信したメールにおいて、同じ語でありながら標準的な表記がされている例を検索機能を利用して抽出し、比較を行った。抽出した用例は、前後の文字列と共にExcelに入力し、メール

送信日、宛先（同僚、上司、部下、社外などの分類項目）、メールの内容（業務連絡、業務外などの分類項目）を記録した。

・援用する理論：①ポライトネス理論 ②ディスコース・ポライトネス理論

①ポライトネス理論を援用し、「場面」と「意識」の観点から「非標準的な表記」（カタカナ表記に限定しない）がなされる要因を考察する。

「場面」は「人間関係」+「場」²（蒲谷宏 2006, p.2）に「目的」を加えたものとする。また、「意識」としては特に「ポライトネスの2側面」に注目する。「ポライトネスの2側面」とは、「社会的規範」と「個人のストラテジー」（三牧陽子 2002）である³。

②ディスコース・ポライトネス理論⁴（宇佐美まゆみ 2002a・2010ほか）における「基本状態」「有標行動」「無標行動」などの概念を援用し、以下のように術語とその意味を設定する。

「基本状態」 特定の場面・状況ごとに暗黙のうちに共有されている、守られていて当たり前、失礼でない文章全体の典型的な状態

「基本表記」 基本状態の文章において使われる表記
（＝特定の場面で暗黙のうちに使用が想定・期待されている表記）

「有標表記」 基本表記から逸脱したもの

「無標表記」 基本表記によるもの

4. 調査結果

本章では、まず第1・2節で「同一人物が使用する文字種の傾向」および「ビジネス・シーンにおけるコミュニケーションとメール」に関して確認した後、第3節以降で緩衝表現／yoroshiku／と／sumimasen／、および名字における有標表記を扱う。本章で使用する記号類は、次のとおりである。

※語形を表す時はローマ字（ヘボン式）で表記し、／／でくくる。

※【 】内は、その文字種を使用して表記されていることを示す。

※用例の非標準的な表記部分に付した下線は、筆者によるものである。

4. 1 同一人物が使用する文字種の傾向に関して

本稿が調査対象としたメールを観察すると、おおむね「同一人物は同一の語を同一の表記で書く」という恒常性が認められる。【有難う】を用いる人はたいてい【有難う】と書き、【ありがとう】を用いる人はたいてい【ありがとう】と書く。【宜しく】と【よろしく】も同様である。一方で、このような使い分けには無頓着な送信者も存在し、それらの送信者が用いる表記においては、ひらがな・漢字間のゆれが観察される。それでも、このような緩衝表現は一日に何度もくり返し使用するためパソコンの辞書の学習機能が働き、個人々の好みもあり、大体において各人が使用する表記は決まっていると言える。

4. 2 ビジネス・シーンにおけるコミュニケーションとメールに関して

ビジネス・シーンにおけるコミュニケーションでは、いかに人間関係を保ちつつ、自分の意図した結果を創出するかに重点が置かれる。「社会的規範」と「個人の戦略」を調整しながら言語行動を行う必要がある、典型的な場面である。コミュニケーションの目的は、いわゆる「ハウレンソウ」－「報告、連絡、相談」に加えて、指示、交渉、謝罪、説明、依頼、約束、警告、苦情、賞賛、お礼、招待、挨拶など多様である。近年は、これらをメールによって行うことが増えた。

本稿の調査対象となったメールにおいては、文体は上下関係等に関わりなく通常デスマスが用いられ、ダ体は特別な場合に限られる。ダ体は相手との関係、伝達内容などによって、ごくまれに出現する程度である。字体には若干のバリエーションがあるが、2～3種類程度である。文字の色も、通常使用されるのは黒・濃紺など2～3色である。ただし、他人が書いたメールを「引用して返信」する場合は、自分が書き加えた部分をあえて目立つ色にする場合も多い。概してビジネス・シーンで使用するメールの表情は無個性であり、肉筆のような上手・下手もなければ、丁寧さその他のニュアンスが字面から伝わることもない。また、メールに限らず文字言語に共通の性質であるが、書いたと同時に自分の目で客観的に表記結果を見ることができ、ふさわしくないと感じれば、より適切な表記を求めて修正することが可能である。

そのような状況下で、組織の構成員はポライトネスの2側面である「社会的規範」「個人の戦略」の調整を行いながらメールによるコミュニケーションを行っている。調整の方法には、音声言語と同様、文体による方法のほか、緩衝表現などの語の選択による方法がある。文字言語ならではの表記記号の面では、句読点を複数打ったり、長音符号を多用したり、「～」「…」「！」などの記号を使用したりする。本稿は、こうしたビジネス・シーンのメールにおける「社会的規範」「個人の戦略」の調整のあり方が、文字種に現れている例に焦点を当てるものである。なお、「ビジネス・シーン」の定義に関しては、いわゆるビジネス活動以外の活動（人間関係を良好に保つための営みなど）もビジネスの一環と見なし、本稿における「ビジネス・シーン」に含む。

4. 3 /yoroshiku/と/sumimasen/の表記における使い分けの状況

本節では、送信者A、B、C、Dのメールにおける/yoroshiku/と/sumimasen/の表記の使い分け状況を概観する。

以下、見出し部分の「送信者A」などに続く丸かっこ内の情報は、送信者の身分（「スタッフ」は役職なし、「管理職」は役職者）と送信者の基本表記である。ここでは、各個人がビジネスの場面において通常使用する表記を、各個人の基本表記と見なす。

◆送信者 A (スタッフ・個人の基本表記:【よろしく】)

【例文1】(前後の文は略) あとでお借りできますか? 申し訳ありませんがヨロシクお願いします

	【宜しく】	【よろしく】	【ヨロシク】	／yoroshiku／合計
使用件数	0	57	1	58

送信者 A は、／yoroshiku／が使用されたメール 58 件中、【よろしく】を 57 件、【ヨロシク】を例文 1 の文脈で 1 件使用していた。つまり、送信者 A にとっては【よろしく】が無標表記、【ヨロシク】が有標表記であると言える。

◆送信者 B : (スタッフ・個人の基本表記:【宜しく】)

	【宜しく】	【よろしく】	【ヨロシク】	／yoroshiku／合計
使用件数	34	8	0	42

送信者 B は、／yoroshiku／が使用されたメール 42 件中、【宜しく】を 34 件、【よろしく】を 8 件使用していた。送信者 B は【下さる様】【御願い】など基本表記として漢字を使用する傾向が認められる。送信者 B にとっては【宜しく】が無標表記、【よろしく】が有標表記であると言えるであろう。

◆送信者 C : (管理職・個人の基本表記:【すみません】)

【例文2】(前後の文は略)

ご本人の入籍明けにお渡ししたかったのですが業務に追われ現在に至っております。スミマセン。

	【すみません】	【スミマセン】	／sumimasen／合計
使用件数	31	1	32

送信者 C は、／sumimasen／が使用されたメール 32 件中、【すみません】を 31 件、【スミマセン】を例文 2 の文脈で 1 件使用していた。送信者 C が使用した 31 件の【すみません】には【すみませ〜ん】【すみません。。。】各 1 件を含む。送信者 C にとっては【すみません】が無標表記、【スミマセン】が有標表記である。

◆送信者 D : (スタッフ・個人の基本表記:【すみません】【スミマセン】)

	【すみません】	【スミマセン】	／sumimasen／合計
使用件数	5	24	29

送信者 D は、／sumimasen／が使用されたメール 29 件中、【すみません】 5 件、【スミマセン】 24 件という使用状況であった。【すみません】 5 件中 3 件には【すみません。。。】

のように句点が3~4個付加されている。また、【すみません】24件中2件に句点が3個、1件に中黒が3個付いて各々【すみません。。】【すみません…】となっている。使用件数から考えると、送信者Dにとっての無標表記は【すみません】であると言えそうであるが、場面も考慮する必要がある。今回の調査対象メール全体(14,583通)からは合計260件の／sumimasen／が抽出されたが、うち、送信者D以外が使用した【すみません】は6件のみであり、一般的にビジネス・シーンのメールにおいては【すみません】が無標表記であると想定して差し支えないと考えられるからである。送信者Dがどのような場面のメールで【すみません】を使用したのかを、別途検討する必要がある。したがって、ここでは一旦、送信者Dの基本表記として【すみません】【すみません】両者を立てておく。

先に述べたとおり、ビジネス・シーンにおけるメールの送信者はいずれも、業務遂行のために最適と思われる表現を選択してメールを作成している。そして、送信者Aの例文1、送信者Cの例文2を含むメールにおいて、有標表記は各々下線部分だけである。つまり、用件を述べる部分はすべて無標表記で一貫しており、上記の箇所においてのみ、自分自身の基本表記とは異なる有標表記を選択しているのである。日本語学の先行研究で明らかにされてきたとおり、非標準的なカタカナ表記を使用することによって、強調したり口調を再現したり、ニュアンスを付加したりすることが可能であるが、非標準的なカタカナ表記は同時に、俗で軽薄なマイナス印象を与えるという危険性も持っている。それでも基本表記を逸脱してあえて有標表記を選択する背景には、そのシフトを起こさせる何らかの要因があるはずである。

また、送信者Bの場合は漢字とひらがな間での使い分けであるが、基本表記の【宜しく】が無標表記であり、これがBにとっての有標表記である【よろしく】になる背景には、やはり何らかの要因が考えられる。

井出祥子(2006)は、「あまりはっきりとした意味情報はないが、生活の潤滑油として必要なきまり文句」として『「よろしくお願ひします」』『すみません』『がんばって』など』を挙げ、これらは「意味がその場のコンテキストの諸要素の中でその瞬間に生成されるという性質のもの」ではないかと述べる(pp.200-201)。上記送信者A~Dの事例は、そうした決まり文句の上に有標表記が現れていることに注目すべきであろう。

次節では、送信者A、B、C、Dが各人にとっての有標表記を選択した要因を、場面とそれに応じた意識との関わりから考察する。有標表記が現れたメールが「どのような場面において」、つまりどのような場で、誰に、どのような目的や内容で送信されたのかを確認し、同じ語が無標表記、つまり基本表記で現れているメールとの比較を行う。

4. 4 /yoroshiku/と/sumimasen/の表記における使い分けの要因

まず、有標表記が現れたメールの送信先（人間関係）と目的や内容を、送信者ごとに確認する。

送信者 A は、／yoroshiku-onegai／から始まる緩衝表現を用いる際は【よろしくお願ひ】を基本表記としている。後接するのは【します】【致します】【申し上げます】である。／yoroshiku-onegai／から始まる 58 件中、基本表記を逸脱しているのは【ヨロシクお願ひします】【よろしくおねがいします】各 1 件である。基本表記【よろしくお願ひ】は、送信先（人間関係）と内容に関わりなく安定して使用される。

【ヨロシクお願ひします】が使用された際の場面は、「送信者 A がグループに新しく異動してきた直後」であり、メールの宛先は新しい同僚、目的は依頼、具体的な内容は「一度借りたノートを再度借りたい」というものである。そして、【よろしくおねがいします】が使用されたメールも同じ同僚宛で、内容はプライベートな事情で休暇を取ることに關するものであった。

送信者 B は、基本表記が【宜しく】である中、【よろしく】を 8 件使用している。場面を確認すると、【宜しく】【よろしく】共にすべて業務關連のメールである。【宜しく】34 件中 16 件が社外および他部署にあてて送信されているのに対し、【よろしく】は 8 件すべてグループ内に向けて送信されている。8 件の【よろしく】のうち 2 件は、業務關連ではあるが、少々くだけた内容のメールにおいて使用されている。本来の業務からは少し外れた、「歓送迎会について」などのメールにおいてである。

送信者 C は、謝罪の意を表明する際に【ごめんなさい】類（【ごめんなさい】および【ごめんなさいです】）、【失礼】類（【失礼しました】および【失礼いたしました】）、【申し訳】類（【申し訳ありません】【申し訳ございません】【申し訳ないのですが】など）、【すみません】類（【すみません】【すみませ〜ん】【スママセン】など）を使用する。【申し訳】類および【すみません】類は、依頼・指示に先行する緩衝表現として用いられることも多いが、本稿ではこれらも謝罪と見なす⁵。送信者 C が送信したメール 3,017 件中、これら「謝罪の意を表す言葉」を含むものは 114 件である。

送信者 C による「謝罪の意を表す言葉を含むメール」の送信先は、次のとおりである。

・【ごめんなさい】類 8 件

送信先：すべて社内⁶で同等か下の位にある受信者宛（他部署宛なし）。

・【失礼】類 9 件

送信先：すべて社内⁶で同等か下の位にある受信者宛（うち他部署宛 3 件）。

・【申し訳】類 65 件

送信先：社外宛 9 件、社内⁶で同等か下の位にある受信者宛 56 件（うち他部署宛 9 件、グループ内一斉送信 9 件。複数にあてたメールも含む）。

・【すみません】類 32件

送信先:社外宛1件、社内で同等か下の位にある受信者宛31件(うち他部署宛3件)。

以上を、社外および他部署宛に送信しているかどうかの観点から、内容と送信件数も考慮して、送信者Cの主観的な丁寧度が高い順に並べると、次のようになる。

【申し訳】類 > 【失礼】類 > 【ごめんなさい】類 > 【すみません】類

そして、丁寧度が最も低い【すみません】類において【すみません】が1度だけ使われた際のメール(前掲例文2)の内容と送信先は次のとおりである。

内容:グループのメンバーBの結婚祝いを送信者Cが購入する約束になっていたが、業務に追われて実現できていないことを詫げる。

送信先:グループメンバー(部下)全員(受信者はAで、グループ内のメンバーB以外全員にccの設定で送信)

また、【すみませ〜ん】が1度だけ使われたが、その際のメールの場面は、「グループのメンバー全員に、自分の都合により忘年会の日程変更を求める」というものであった。残りの【すみません】類30件の場合は、1件が「グループメンバーの送別会の件」であり、それ以外の29件はすべて業務関連の連絡事項である。

送信者Dが謝罪の意を表明する際に使用する表現は、【申し訳ありません】【失礼しました】【恐れ入りますが⁵⁾】【すみません】類【すみません】類である。【ごめんなさい】は使用されない。送信者Dが送信したメール568件中、これら謝罪の意を表す言葉を含むものは64件である。送信者Cの場合と同様に、送信先と内容、送信件数を考慮して、これらの表現を送信者Dの主観的な丁寧度が高い順に並べると次のようになる。なお、送信者Dの場合は【すみません】類の使用が多いため、送信者Cの時と異なり【すみません】類と【すみません】類とを別項目としている。

【恐れ入りますが】>【申し訳ありません】>【失礼しました】>【すみません】類>【すみません】類

丁寧度が最も低い【すみません】類と【すみません】類の使い分けに関して観察すると、内容はすべてが業務に関係した連絡事項である。しかし、送信先によって大まかな使い分けの傾向が見られる。【すみません】類は、送信者Dが業務を分担している同じ立場のスタッフ宛に送信されたものが、24件中20件を占める。残りの4件も人間関係が同等の場合に使用され、一方、人間関係が同等の場合に【すみません】は使用されない。そして、【すみません】類5件のうち【。。】のつかない2件の【すみません】は、上司宛およびグループ全員への一斉送信メールにおいて使用されたものである。これらの事実から、送信者Dにとって、【すみません】は自分と同じ立場にある業務上の協力者にあてて何らかのニュアンスを付加した有標表記であると考えられ、Dの基本表記はひらがなの【すみません】であると見なすのが妥当であろう。

なお、送信者 C・D の例からは、メールを取り巻く場面が文字種のみならず表現、つまり文体や語の選択の段階から影響を及ぼしていることがわかる。本稿では文字種に対象をしばって考察を進めているが、場面の違いが表現の段階から影響を及ぼしていることには留意しておく必要がある。どのような表現、つまり語が選ばれるかという点も、文字種の選択要因を考える上では重要になってくるからである。

以上の送信者 A・B・C・D の具体例からは、意識的にせよ無意識的にせよ、本題と直接は関係のない緩衝表現において文字種を使い分けることで、文面から表出するニュアンスの微調整が行われていることがわかる。同時に、業務遂行のために必要な本題の部分においては中立的な無標表記が一貫して選択されていることから、情報の正確な伝達に主眼が置かれていることもわかる。社会的規範と個人のストラテジーのバランスを取りながら、わかまえつつ働きかけている送信者の姿が見て取れる。

そして、文字種を使い分けた調整が緩衝表現においてなされる背景には、メールの送信先（人間関係）とメールを取り巻く場、つまり場面が関わっているのである。上記の例を見る限り、／sumimasen／においては「ひらがな > カタカナ」、／yoroshiku／においては「漢字 > ひらがな > カタカナ」の順で丁寧度の高さが認識され、送信者は各々の基本表記を基準として、場面（人間関係+場）に応じて丁寧度の調整を行っている。

なお、送信者 B の【宜しく】と【よろしく】については、果たして送信者がそこまで考えて使い分けをしているのかどうか、疑問も生じる。「宜（ヨロ）しく」は常用漢字表にはない表外音訓であるとはいえ、漢字・ひらがなどちらで書くこともでき、【宜しく】を基本表記とする人にとって【よろしく】は単なる「ゆれ」の可能性もある。ひらがなの【よろしく】が、意図された有標表記とは必ずしも言い切れない。しかし今回は、送信者 B が【下さる様】【御願い】など安定して漢字を使用する傾向があることを勘案し、場面によって使い分けがなされているものと見なした。

このように、ビジネス・シーンにおけるメールには、場面、つまり人間関係と場のあらたまり度、目的、内容に応じた文字種の使い分けが見られる。

以下では、送信者 A・C・D が使用した【スママセン】【ヨロシク】に限定して、これらの語に非標準的なカタカナ表記が使われている要因を、表記主体、つまりコミュニケーション主体の意識の面から考察する。

まず、土屋信一(1977)が「(片仮名表記は) 硬苦しい文体よりも、軟かい文体のほうで使われるのだろう」(p.150) と述べているように、用件は過不足なく伝達した上で緩衝表現の部分にカタカナを使用することで、そのメールの「場」全体に「堅苦しくない柔らかさ」を付加しているものと推測できる。また、テレビのバラエティ番組で多用されるカタカナを使用することで、楽しく親しみのある空間を作り出すこともできる。

これをポライトネスの観点から考えてみると、今回抽出されたカタカナ表記の【スミマセン】はいずれも文字どおりの「謝罪」の場面で使用されていた。これは、謝罪しなければならない事態が先行したことを意味する。また、送信者 A による【ヨロシク】も、自分の不手際を一度謝罪した上で、再度依頼をする際に用いられている。この「謝罪しなければならない事態」を伝えることは、ビジネス・シーンにおいてはそのまま次の「相手の負担」、すなわち新たな依頼や、結論を保留にすることなどにつながる場合が多い。これは受け手にとって負荷の高い、受け手の領域を侵犯する度合いが大きい言語行為である。すなわち「フェイス」を侵害する行為 (FTA) であり、「《依頼》の行為は (中略) 相手のネガティブ・フェイスを侵害する。同様に、《謝罪》という行為では自分のポジティブ・フェイスが侵害される」(滝浦真人 2008, p.29) ののである。そこで、それを軽減・補償するためのポジティブ・ポライトネス・ストラテジーとして、カタカナによる有標表記を用いたと考えられる。送信者 A の場合は、【ヨロシク】を使用した「場」も大きな要因であろう。すなわち、A が新しい配属先に異動してすぐのことであり、受信者との距離を縮めたい意図があったものと推察される。

ポジティブ・ポライトネス・ストラテジーは、「直接的表現と近接化的表現によって、相手との距離を縮め、相手とともに事柄に直接触れようとする、表現の共感性が特徴」(滝浦 2008, p.34) である。すなわち、緩衝表現でカタカナを使用することによって「堅苦しくない」「明るい」「親しい」空間を作り、相手との距離を縮め、同時に自分自身のポジティブ・フェイスをも守ることができるストラテジーとして、有標表記である非標準的なカタカナが使用されているのであろう。これは、何が基本状態 (基本表記) かという共通認識があって初めて、相対的に生まれてくるポライトネス効果である。

ただし、この非標準的なカタカナ表記を用いたストラテジーが、どのような相手に対しても使用されるわけではないことに注意しなければならない。例えば、社外の人に対しては使用されない。目上の人に対しても、使用されにくい。相手との距離・力関係が関わってくるのである。また、このストラテジーが使用される場にも制限がある。目的や内容、つまり相手にかかる負担の度合いによっても使用されるか否かが左右される。これを、Brown & Levinson の提示した FTA の深刻度を測定する計算式に当てはめて解釈することが可能である。

$$W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$$

(※話し手(S)と聞き手(H)の社会的距離(D)と、聞き手が話し手に及ぼす力の量(P)と、その行為(x)がその文化の中でどの程度負担と見なされるかを示す値(R_x)の総和が大きくなるほど、FTA の深刻度が大きくなる。⁶⁾

すなわち、ビジネス・シーンにおけるメールにおいては、D、P、R ともに小さい場合、つまり W_x=フェイス侵害度がごく小さい場合に限定して、非標準的なカタカナ表記という

形式を用いたストラテジーが使用されると結論づけられる。場面と内容に応じたコミュニケーション主体の意識が要因として関わり、文字種という形式と連動しているのである。

4. 5 受信者・送信者の名字における表記の選択

本節では、相手や自分の名字をひらがな・カタカナで表記する例を取り上げる。日本人の名字の場合、まず例外なく漢字表記が基本表記で無標表記であり、ひらがな・カタカナはいずれも有標表記である。ここでは本稿の調査対象から実例を抽出し、名字に有標表記が使用される要因を考察する。

送信者BとEによる、有標表記が使用されたメールとその場面とを以下に示す。いずれも筆者あて送信されたものである。内容に業務関連事項が含まれていない部分に限り、本人の了解を得た上で掲載する。B、Eの名字は仮名であり、同じ拍数の別名に置き換えたものである。空行は削除した。

◆送信者 B (4.3 の B と同一人物)

※例文3・4・5とも、送信先(筆者)との人間関係は同等。

【例文3】 増地さん、お疲れ様です。
もしご都合がつけば、今日お昼ご一緒しませんか？
わたなべ

(2005.8.5 昼食の誘い)

※同日に送信された業務連絡メールはないが、11日前(7月25日)に送信された業務連絡メールは【渡邊】で終わっている。

【例文4】 29日ですね、了解です！わたなべ

(2005.11.25 昼食を一緒に取る日程調整のメール)

※同日に送信された業務連絡メール2件は、【増地さん、】で始まり【渡邊】で終わっている。

【例文5】 マスジさん、明日は楽しみですですね。ワタナベ

(2005.12.21 業務が立て込んでいる時期に、次の日の昼食を一緒に取る約束をした後のメール)

※同日に送信された業務連絡メールはないが、6日前(12月15日)の業務連絡メールは【増地さん】で始まり【渡邊】で終わっている。

このように名字を有標表記する例は、送信者Bに限らず見受けられる。Bは先に4.3で例示したBと同一人物であるが、「基本表記が漢字」の語が多い表記主体である。また、

業務連絡のメールに限定して見れば、相手・自分の名字ともに「記載しない」か、記載する場合は例外なく漢字で表記するというのがBの名字表記の基本形である。このことから、上記例文3・4・5の例では明らかに何らかのシフトが起き、漢字と仮名の使い分けがなされていると考えられる。

◆送信者 E : (スタッフ)

【例文6】 筆者： (前の文は略)
まだランチタイムだったので遠慮しました… ますじ
E: お気遣いありがとうございます。 やまがた
(2011.2.23 筆者が送信したメールに対する返信。筆者と E は同じグループに所属。
E は昼食時間帯に席にいたが、昼休みなので筆者は業務の話をするのを控えた。
その後のやり取りである。)

送信者 E と筆者との間のメールにおいて、名字のひらがな表記は上記の例で初めて使用された。筆者自身は、例文6のメールにおいては場面（人間関係は社会的に同等）と内容から考えるに、名字の漢字表記では距離を置きすぎた印象になると感じ、ひらがなを使用した。すると、送信者 E から名字がひらがな表記で返信されてきたものである。

例文3～6の例に限らず、送信者が自分の名字をひらがなやカタカナで表記する例は多数観察される。それらのメールの場面や内容を見ると、たいていは昼食の誘いや歓送迎会関連、メンバーの誕生祝に関する件など、本来の業務からは少し外れた内容となっている。そして人間関係はほとんどの場合同等か、目上から目下へのメールの場合である。

このような名字に現れる有標表記は、4.4 で述べたポジティブ・ポライトネス・ストラテジーの一環であり、滝浦(2007)の言う「敬語や呼称のような対人的距離の表現装置」(p.32)と同じ機能を備えていると言える。共通認識としての基本状態が存在し、その基本状態を逸脱したことによってポライトネス効果が生じるのである。

これはまた、「こういう表記を使っていい相手なのだと、あなたを見えていますよ」という発信者、すなわちコミュニケーション主体の意識の表明でもある。「使っていい相手」とは、「互いの人間関係の距離から考えて適正である」という意味であるほか、「自分と同様の言語的感覚（センス）を持っているか、言語ストラテジーを備えている相手である」ということも意味する。滝浦(2008)の表現を引用するならば、「何らかの点で逸脱があれば、相手は敏感にそこに込められた“含み”を感じ取る。さらに、そのようにして表され・伝達される距離感は、相手との現実の人間関係に対するチューニングだけでなく、ありたいと話し手が思う関係へのシフトを促しもする」(p.4) ののである。例えば例文3と5とでは、

送信先の名字の表記が漢字の【増地】からカタカナの【マスジ】に変化している点が注目される。例文3と5は同じく昼食に関するメールであるが、これら2件のメールの間には約4か月半の隔りがある。4か月半を経て、送信先との人間関係の距離感に対する送信者Bの意識が変容した様子が、送信先の名字に使用された文字種から読み取れるのである。

以上に加えて、送信者Bの例（例文3～5）における有標表記は、送信者Bが「場をわかまえて」言語行動を行える人物であることをも表明する効果を発揮している。これは、業務に関係する内容かどうかという「メールの場」を考慮した上で、送信者や受信者の名字に有標表記が用いられていることによって生じる効果である。

また、送信者Eの例（例文6）では、相手が有標表記を使用してきたことに呼応して、自分自身も有標表記を使用している。言わば、相手の「働きかけ」に乗った形で、人間関係の距離感の調整を行っているのである。ポライトネス理論の枠組みに当てはめるなら、同じ有標表記を使用することで仲間意識を高め、業務上の協力者であることを示すポジティブ・ポライトネス・ストラテジーであると説明することができる。例文6において、筆者の名字のひらがな表記に対して、例えば漢字表記で返信をしたならば、距離を置こうとしているように受け取られかねない。相手に呼応させたひらがな表記を選択することで同じ距離感を作り出すとともに、送信者Eの場合も、自身が場面を選んだ上で有標表記の選択ができる人間であること、つまり「場をわかまえて」言語行動を行える人間であることをも表明することが可能になっているのである。

このようにして、「社会的規範」「個人のストラテジー」というポライトネスの2側面が調整されている。名字の表記に非標準的なひらがな・カタカナが使用される背景にもまた、場面と内容に応じたコミュニケーション主体の意識が要因として関わり、文字種という形式と連動しているのである。

5. まとめと今後の課題

本稿では、ビジネス・シーンで使用されるEメールの実例を題材として取り上げ、文字種が選択され、使い分けられる要因の一つを語用論の枠組みにおいて考察してきた。

場面に応じたポライトネスの2側面の調整のありようが、Eメール上の文字種という形式に現れるというのが本稿が提示する結論である。そこには確かに、「場面」「意識」「形式」が連動する様相を見て取ることができるのである。以上を踏まえ、本稿は、現代日本語における文字種の選択にあたっては「語用論的要素」とりわけ「場面」と「意識」が要因の一つとなっていることを主張するものである。

本稿の課題として、用例が少ない点、分析方法の検討が必要である点が挙げられる。用例が少ないのは、本稿が実例主義の立場を取ったことに起因する。今後はアンケート調査等も行い、表記主体の意識や場面との関連から、文字種選択の要因をさらに考察していきたい。また、本稿は送信者側の観点から分析・考察を行ったが、受信者側の受け取り方や、

送信者と受信者の認識のずれなどの解明も必要である。受信者は送信者でもあるため、受信者側の意識にも焦点を当てることで、文字種の選択要因をより現状に即して捉えることが可能になる。

【謝辞】

本稿は、2012年4月28日の待遇コミュニケーション学会における口頭発表に基づいたものです。発表や査読に際して、多くの貴重なご意見を賜りました。心より御礼申し上げます。

【注】

- (1) 当該企業の業種は製造業である。筆者の所属部署（所属人数は8人前後。組織変更等で随時上下）および関連部署内での送受信が中心であるが、全社一斉送信など、メールの特性を利用した業務連絡も行われる。調査対象としたメールは、研究目的で主に統計的に利用し、用例は業務内容に関係のない部分を最小限例示することで使用許可を得た。職場におけるメールであっても、個人的な内容のやり取りも行われる。それらに関しては、送信者本人の許可が得られたものを提示する。
- (2) 「場」は、蒲谷宏（2006, p.3）において〈「コミュニケーション主体」が認識している、「自分」の置かれている「時間的位置・文脈」、「空間的位置・状況」〉とされている。
- (3) 三牧のほか、井出祥子、宇佐美まゆみもポライトネスの2側面に注目すべきであるという同様の立場から論を展開しており、井出（2006）は「わきまえ」と「働きかけ」という術語を用いている。本稿では、三牧にならい「社会的規範」と「個人のストラテジー」の術語を用いるが、「社会的規範」に対応する語として「わきまえ」を、「個人のストラテジー」に対応する語として「働きかけ」も随時用いる。
- (4) ディスコース・ポライトネス理論は、談話レベルの言語行動および談話の諸要素に「基本状態」があることを想定し、「ポライトネス効果」はその「基本状態」を基にして相対的に生まれてくるものであると捉える（宇佐美まゆみ 2002b）。談話レベルすなわち場面との関連で捉える点、基本状態を基にしてポライトネス効果を捉える点において、ディスコース・ポライトネス理論は文字種の選択要因を考察する際に有益である。
- (5) 本稿の調査対象となったメールにおいて、緩衝表現としての【申し訳】類、【すみません】類、および【恐れ入りますが】は、いずれも依頼・指示によって受信者に負担が発生するのを前もって謝っておく目的のもと使用されていた。したがって、本稿では広義の謝罪と見なす。また、一般的に【すみません】類は感謝の意味で用いられる場合もあるが、本稿の調査対象においては、感謝の意味で用いられた【すみません】類は無かった。
- (6) ここに挙げたFTAの深刻度を測定する公式およびその説明は、ブラウン、ペネロピ・レヴィンソン、スティーヴンC.（2011, p.98）から要約・引用したものである。

【参考文献】

- 井出祥子 (2006) 『わきまえの語用論』 大修館書店
- 宇佐美まゆみ (2002a) 「ポライトネス理論の展開(7) 21世紀の対人コミュニケーション研究の展望ーディスコース・ポライトネス理論構想(1)』 『言語』 31(8) pp.102-107
- 宇佐美まゆみ (2002b) 「ポライトネス理論の展開(8) ディスコース・ポライトネス理論構想(2) 発話行為レベルの絶対的ポライトネスから談話レベルの相対的ポライトネスへ」 『言語』 31(9) pp.100-105
- 宇佐美まゆみ (2010) 「人間関係とポライトネス」 『日本語学会 2010 年度春季大会予稿集』 pp.21-28
- 蒲谷宏 (2006) 「「待遇コミュニケーション」における「場面」「意識」「内容」「形式」の連動について」 『早稲田大学日本語教育研究センター紀要』 19 pp.1-12
- 斎賀秀夫 (1955) 「総合雑誌の片かな語」 『言語生活』 46 pp.37-45
- 佐竹秀雄 (1980) 「若者雑誌のこぼれ言・言文一致体」 『言語生活』 343 pp.46-52
- 柴田由紀子 (1993) 「文体形成から見たカタカナの役割」 『花園大学国語論究』 21 pp.22-34
- 滝浦真人 (2007) 「呼称のポライトネスー"人を呼ぶこと"の語用論」 『言語』 36(12) pp.32-39
- 滝浦真人 (2008) 『ポライトネス入門』 研究社
- 蔡胤柱 (2005) 「日本語母語話者のEメールにおける「断り」ー「待遇コミュニケーション」の観点からー」 『早稲田大学日本語教育研究』 7 pp.95-108
- 土屋信一 (1977) 「現代新聞の片仮名表記」 国立国語研究所報告 59 『電子計算機による国語研究Ⅷ』 pp.140-159
- 野村雅昭 (1981) 「週刊誌のカタカナ表記語」 『馬淵和夫博士退官記念 国語学論集』 pp.847-865
馬淵和夫博士退官記念国語学論集刊行会編／大修館書店
- ブラウン, ペネロピ・レヴィンソン, スティーヴン C. (2011) 『ポライトネスー言語使用における、ある普遍現象ー』 (田中典子監訳、斎藤早智子ほか訳) 研究社
- 増地ひとみ (2012) 『現代日本語における文字種の選択』 2011 年度修士論文 早稲田大学文学研究科
- 三牧陽子 (2002) 「待遇レベル管理からみた日本語母語話者間のポライトネス表示ー初対面会話における「社会的規範」と「個人のストラテジー」を中心に」 『社会言語科学』 5(1) pp.56-74
- 三宅和子 (2003) 「対人配慮と言語表現ー若者の携帯電話のメッセージ分析」 『文学論藻』 77 pp.207-176
- 吉川香緒子 (2007) 「メールによる話し合いにおける「異見表明」の方法に関する考察」 『早稲田大学日本語教育研究』 10 pp.71-82
- 李錦淑 (2010) 「「誘い」とそれに対する「断り」の言語行動についてー日本語母語話者同士による携帯メール会話の分析から」 『待遇コミュニケーション研究』 7 pp.113-128

(マスジ ヒトミ・早稲田大学大学院文学研究科 博士後期課程 1年)

The Selection of Kanji, Hiragana and Katakana in E-mail: Pragmatic Factors Determining Notational Variance in Japanese

MASUJI Hitomi

Abstract

The aim of this paper is to reveal one of the salient factors in determining notational variance in Japanese within a pragmatic framework. In modern Japanese, four types of characters are mainly used in writing: kanji, hiragana, katakana and romaji. Although each has a unique expected role in writing, notational variance (i.e. notations that use unexpected character types) are observed. This study focuses on kanji, hiragana and katakana in business-related e-mails to analyze how *situation* and *intention* work on the selection of characters. As a result of this analysis, the following three points became clear:

1. Writers only employ the strategy of using unexpected characters in a *situation* for which the risk of face threatening acts (FTA) is low.
2. The above-mentioned strategy is a kind of positive politeness strategies used by writers to minimize FTA and/or to indicate preferred social distance between the writers themselves and e-mail recipients.
3. The *intention* of the communicator, as it relates to the *situation* and *content*, has intimate relevance to linguistic *form*, which includes the types of characters chosen.

It is concluded, therefore, that pragmatic factors such as *situation* and *intention* affect the selection of characters. These selections of *form* express *intention* based on politeness strategies employed by writers and are based upon the specific *situation*.

【Keywords】 Kanji/Hiragana/Katakana, Notational variance, E-mail, Pragmatic factors, Politeness

(Graduate School of Letters, Arts and Sciences, Waseda University)