

# メールに対する読み手の評価とその共通点に関する考察

菊池 理紗

\* 教職課程

## The Study of Reader's Evaluation of Emails and their Common Points

Risa KIKUCHI

\* Teacher Training Course, Jissen Women's University

In this study, I focus on what a reader pays attention to in emails, how the reader evaluates the emails, and the reasons behind the evaluations. I found five common points in the evaluation of emails by the reader. The first common point was that the reader's evaluations vary dependent on the different senders. The second point was that readers evaluate not only the text but the title of the email. The third point made it clear that readers make different judgments due to the purpose of the email. The fourth point was that they always evaluate greetings. Finally, in the fifth point, I found that the reader's comments were more concrete when conducting negative evaluations rather than positive ones. The results indicated that readers imagine the contents of the text based on the title of the email and when they read the text there are images that the reader "must write greetings" and to "write in a certain way". When the emails differ from these imaginations, the readers tend to think "the email is not good". Therefore, it is necessary to acknowledge the reader when researching their evaluations.

Key words : reader (読み手), evaluation (評価), email (メール), title (件名), image (イメージ)

### 1. はじめに

コミュニケーションを「ある表現行為が行われ、その表現行為の結果成立した表現を受け止め、理解するという理解行為が行われる」(蒲谷、2013) ことで成立するものと捉えると、コミュニケーションに対してより大きな影響力を持つのは、「理解行為」を行う側であると捉えることは可能だろう。なぜならば、表現をする側が伝えようとした内容を、どのように解釈し、理解するかは、理解する側の思考や感情によって大きく左右されるためである。

筆者はこの視点に立ち、ある人が自分に届いたメールを読んだとき、そのメールに対してどのような評価を行うかを調査した。これまで、社会言語学や日本語教育学の領域では、調査協力者がある人の使用する日本語をどのように評価するかといった研究はなされてきた。それらの研究は「日本語教師でない一般日本人」や「大学生」といった特定の属性を持った人物の評価の傾向を知ることが主流であった。だが、宇佐

美(2009)で指摘されているように、同じ属性を持っていても、個々人の行う評価は異なることがある。現実の社会では、異なる価値観を持った相手ともコミュニケーションを取る必要があることを考えると、属性の違いによる評価の違いだけでなく、同じ属性を持つ人の中でも起こりうる違いも視野に入れてコミュニケーションを捉えることが必要である。しかしながら、そのような研究は、管見の限り、宇佐美(2009)や森(2010)など未だ少数に留まるようである。そこで、本研究では、メールを題材に、メールの読み手は(1)メールのどこに着目するか、(2)着目した部分に対してどのような評価をするか、(3)その評価の理由はなにかの3点を研究課題とし、メールに対する個々の読み手の評価を調査した。なお、本稿では、宇佐美(2008)の「評価観」に対する「どういう言語運用を望ましく感じるか、という基本的な態度」という定義を元に、「メールの読み手が、メールから収集した情報を、自分なりに解釈してどう受け止めたか」を、

「メールに対する評価」と定義する。以下、「評価」という用語は、この意味で用いる。

## 2. 調査概要

### 2-1. 評価の対象

本調査では、メーリングリストなどによって、ある一人の人間から複数の人間に向けて同時に送られたメール（以下、「一斉送信メール」）を評価の対象となるメールとした。「一斉送信メール」を評価の対象としたのは、それが特定の共通項を持つ限られた人間に関係する内容を、一般性の高い文章で表現するという、私と公の両側面を持つコミュニケーションツールであるからである。本調査では、商業的意味を持つものは考慮に入れず、事務所や面識のない学生から、ある学科の学生と教師に向けて送られたものを対象とした。差出人をこのような想定にしたのは、読み手との関係が比較的希薄である書き手から送られたものを調査の対象とすることで、「書き手がこの人だから」という先入観がなくなり、個々の読み手に存在する、読み手その人にとっての、より汎用性の高い評価の観点を見つかることができると考えられるためである。また、メールの書き手の属性による先入観を可能な限り減らすために、調査用メールの中では、書き手の名前を明示せず、名前による日本語母語話者・非母語話者の判断ができないようにした。

調査に使用したメールは、筆者が実際に受信したメールと、メールの書き方の指南書に載っているモデルメールを参考に作成した。また、実際に送られるメールでは、返信の必要のないものと返信を求めるものの2種類があることを踏まえ、返信の必要のないメールとして「学会開催のお知らせ」のメール（メールⅠ・Ⅱ）を、返信を期待するメールとして「アンケート/調査への協力の依頼」のメール（メールⅢ・Ⅳ）を想定し、それぞれに事務局が差出人であるものを1通、面識のない学生が差出人であるものを1通作成し、計4通のメールを用意した。

### 2-2. 調査協力者

調査協力者は、日常的に日本語の「一斉送信メール」を読んだり送ったりしている日本語話者（日本語母語話者・非母語話者の双方を含む）とする。ただし、非母語話者に関しては、協力者が「一斉送信メー

ル」の書き手になりうる可能性を持っている必要があることと、調査を全て日本語で行うことから、上級・超級学習者に限定した。また、個々の評価の違いを見るため、同じメールを受信する可能性のある人物、具体的には、大学の同じ研究科に所属している人間の中から協力者を募った。実際の7名の調査協力者の属性は以下の表の通りである。

表1 調査協力者一覧

	性別	年代	母語
協力者A	女	20代	日本語
協力者B	女	20代	中国語
協力者C	男	20代	日本語
協力者D	男	20代	中国語
協力者E	女	30代	日本語
協力者F	女	30代	韓国語
協力者G	男	30代	日本語

調査は2014年7月に行った。まず、評価対象となるメールと評価に関する質問事項を掲載したA3の用紙の「評価シート」を作成し、調査協力者に記入してもらった。質問の内容は、メールの件名・メールの本文それぞれに対する(1)「好ましい」～「好ましくない」の四段階評価、(2) そのように評価した理由、(3) そのメールを直すとすればどこを直すかの3点である。四段階評価は、次の(2)の問いに対する回答を書きやすくするための問いであり、その結果を数値化することはしない。また、(3)の質問項目は、上記の(1)(2)では語られなかった評価を引き出すために設定した。

次に、「評価シート」の記述に関して尋ねる半構造化インタビューを行った。インタビューは、調査協力者の通う大学構内で一人ずつ行われ、時間は、60分から90分程度であった。インタビュー内容は、調査協力者の許可を得て録音した。

### 2-3. 分析方法

分析は、主に録音を文字化した逐語録に対して行った。まず、協力者の発言を以下の三種類に分類した。一つ目は「～たら」「～とき」「～場合」という語句を用いた発話を、協力者が評価をする際に前提としていたものとして捉え、「評価の要因」とした。二つ目は、

文末が「～と(って)思う」「(形容詞/形容動詞)です」「～ほしい」などとなっている発話を、協力者の行った評価そのものと捉え、「評価の内容」とした。三つ目は、メール内で使用されている具体的な語句、書かれている文章、「誰」などの疑問詞を、評価を付けた対象と捉え、「評価の対象」とした。

次に、「評価の内容」と判断された部分に対してコーディングを行った。コーディングは、筆者が一人でを行った。コードは、「評価の内容」と判断された発話を句点毎に区切り、それぞれの部分に対して付与した。その際、付与するコードは、主に、メールの性質を表わす語句(「良い」、「～という印象を持った」など)や書き手に求める行動(「～してほしい」など)

を表わす語句を用いた文形式にするようにした。その後、協力者毎に「評価の対象」「評価の内容」「評価の要因」をまとめた分析用の表を作成した。なお、本稿では、個々の協力者の分析結果を詳細に取り挙げることは行わないため、「評価の内容」を「肯定的な評価」「否定的な評価」「その他の評価」の三種類に区分し、どのような「評価の要因」のときにどのような評価となるかを「評価の特徴」としてまとめている(表2・表3)。ただし、「その他の評価」と判断したものに関しては「気にならなかった」「～すべきだ/すべきでない」「～でなくともよい」など、コードとして付与した言葉をそのまま使用した。

表2 情報提供のメールに対する評価

	評価の対象	件名	本文
Aさん	評価の対象	・収集した情報：学会名 ・【 】という表記	・収集した情報：日時、会場等 ・挨拶 ・読点の位置
	評価の特徴	・興味のある学会に対しては、情報の詳細さに注意が向く。興味がなければ、詳しく読むことはしない。 ・挨拶があることに対しては肯定的な評価をし、ないと判断した場合は否定的な評価をする。	
Bさん	評価の対象	件名	本文
	評価の特徴	・使用語句：お知らせ	・収集した情報：日時、会場 ・挨拶
Cさん	評価の対象	・興味のある学会からのメールであるという前提で読んだ。 ・情報を得ようと思って読んでいるときであれば、挨拶の有無は気にならない。 ・頻繁に行く学会からのメールであれば、挨拶があるほうが「親しみ」を感じて肯定的な評価になる。	
	評価の特徴	・興味のある学会ほど、詳細な情報を求める。 ・挨拶は必須ではないが、小規模な学会やなじみのある学会からのメールであるという前提ならば、あるほうが良い。 ・学会の役員という立場でメールを送るならば、個人名を書くべきではない。	・収集した情報：日時、会場等 ・挨拶 ・署名 ・使用語句：お問い合わせ
Dさん	評価の対象	件名	本文
	評価の特徴	・使用語句：お知らせ	・収集した情報：日時、会場等 ・使用語句：学内の掲示などで既にご存知だと思いますが ・挨拶 ・冒頭での書き手の名乗り
Eさん	評価の対象	・できるだけ、詳細な情報がほしい。ただし、個人が差出人の場合は、知っている情報に限度があると思うので、詳細でなくともよい。 ・メールには挨拶があるのが普通であり、無い場合は否定的な評価になる。	
	評価の特徴	・自分が参加している学会であるという前提で読んだ。 ・情報は詳細なほうが肯定的な評価をつける。 ・差出人の個人名があると、後日、問い合わせに便利である。	・収集した情報：日時、会場 ・差出人の名前表記
Fさん	評価の対象	件名	本文
	評価の特徴	・収集した情報：学会名 ・使用語句：春季大会開催について ・【 】という表記	・収集した情報：日時、会場等 ・挨拶 ・差出人の名前
Gさん	評価の対象	・興味のある学会に対しては詳細な情報を求めるが、興味が無い学会であれば、詳細でなくともよい。 ・挨拶がないと判断された場合には、否定的な評価をする。あると感じられたときは肯定的な評価をする。 ・学会長の名前を差出人として送られるべきである。	
	評価の特徴	・調査用のメールとしていて読んでいたため、本文の情報量は気にならなかった。 ・挨拶はあるべきであり、ないと判断した場合には、否定的な評価をする。 ・学会に関するメールは個人名で送るべきではない。	・挨拶 ・差出人の名前表記

表3 依頼のメールに対する評価

		件名	本文
A さん	評価の対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：調査の内容</li> <li>使用語句：重要</li> <li>差出人</li> </ul>	<差出人が事務局> <ul style="list-style-type: none"> <li>収集した情報：調査の内容、対象者</li> <li>簡条書きか文章書きか</li> <li>挨拶</li> </ul> <差出人が個人> <ul style="list-style-type: none"> <li>収集した情報：差出人に関する情報、調査の内容、協力者の条件</li> <li>簡条書きか文章書きか</li> <li>使用語句：注意事項、今/現在</li> </ul>
	評価の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>件名に差出人の名前・調査の内容がないことに対して否定的な評価をしていた。</li> <li>差出人によって注目する箇所が変わる。</li> <li>挨拶があることに対しては肯定的な評価をし、ないと判断した場合には、否定的な評価をする。</li> <li>簡条書きには肯定的な評価を、文章で書かれた説明には、否定的な評価をする。</li> </ul>	
B さん	評価の対象	件名 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：調査の内容、差出人</li> <li>使用語句：重要</li> </ul>	本文 <ul style="list-style-type: none"> <li>収集した情報：差出人、調査の内容</li> <li>簡条書きか文章書きか</li> </ul>
	評価の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>件名から差出人・調査の内容がわからないことに対して否定的な評価をしていた。</li> <li>事務所からのメールであれば、文章形式で書かれていることに対して否定的な評価をする。ただし、簡条書きが必須というわけではない。</li> <li>他方、個人のメールでは、簡条書きに対して否定的な評価をする。</li> </ul>	
C さん	評価の対象	件名 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：調査の内容、差出人</li> <li>使用語句：重要</li> </ul>	本文 <ul style="list-style-type: none"> <li>収集した情報：調査の内容</li> <li>文面全体</li> <li>使用語句：各十名、来月、末尾</li> </ul>
	評価の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>件名から差出人・調査の内容がわからないことに対して否定的な評価をしていた。</li> <li>件名から内容がわからないため、本文を読む気が起きなかった。</li> <li>内容が簡条書きであると否定的な評価になる。特に、差出人が個人である場合は、より否定的な評価になる。</li> </ul>	
D さん	評価の対象	件名 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：本文の内容</li> <li>【 】という表記</li> </ul>	本文 <ul style="list-style-type: none"> <li>簡条書きか文章書きか</li> <li>挨拶</li> <li>冒頭での書き手の名乗り</li> </ul>
	評価の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>文章で書かれていると文字の配列のずれが気になり、否定的な評価になる。他方、簡条書きであれば肯定的な評価になる。</li> <li>挨拶があると判断した場合に、肯定的な評価になる。</li> </ul>	
E さん	評価の対象	件名 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：調査の内容、差出人</li> <li>使用語句：重要</li> </ul>	<差出人が事務局> <ul style="list-style-type: none"> <li>収集した情報：調査の内容</li> <li>添付ファイル</li> <li>差出人の個人名が書かれているか</li> </ul> <差出人が個人> <ul style="list-style-type: none"> <li>収集した情報：期日</li> <li>添付ファイル</li> <li>宛名の書き方</li> <li>簡条書きか文章書きか</li> </ul>
	評価の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>差出人によって注目する箇所が変わる。</li> <li>件名から差出人・調査の内容がわからないことに対して否定的な評価をしていた。</li> <li>教師の立場で読んだときと、学生の立場で読んだときの二通りの視点での評価を行っていた。学生として読んだ場合にはきにならなかったことが、教師の立場で読んだときは否定的な評価になる。</li> <li>例：「〔研究科名〕研究科の先生、学生の皆様」</li> <li>教師の視点で読んだとき、簡条書きで書かれていると否定的な評価になる。</li> </ul>	
F さん	評価の対象	件名 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：調査の内容、差出人</li> <li>使用語句：重要</li> </ul>	本文 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：調査の内容、条件、個人情報の扱い、どのように自分のアドレスを知ったのか</li> </ul>
	評価の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>件名から差出人・調査の内容がわからないことに対して否定的な評価をしていた。</li> <li>本文に書かれた情報に対し、不足があると否定的な評価をしていた。</li> <li>情報に不足があったため、協力したくないと感じた。</li> </ul>	
G さん	評価の対象	件名 <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集できるか：調査の内容、差出人</li> <li>使用語句：調査協力をお願い</li> </ul>	本文 <ul style="list-style-type: none"> <li>冒頭の書き手の名乗り</li> <li>簡条書きか文章書きか</li> <li>挨拶</li> </ul>
	評価の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>件名から差出人・調査の内容がわからないことに対して否定的な評価をしていた。</li> <li>差出人が個人である場合のみ、本文の一行目で名乗らないと否定的な評価になる。</li> <li>文章で書かれたものは、差出人に関わらず肯定的な評価になる。一方、簡条書きに対しては、個人が差出人の場合は、否定的な評価をしていた。</li> </ul>	

### 3. 分析結果

7名の調査協力者の発話を分析した結果を並べて示したのが、先の二つの表(表2・表3)である。これらの表からわかるように、それぞれの着目箇所は多様であり、また、そのメールに関する前提条件の違い(たとえば、差出人である学会に対する興味の有無など)によって、同じ評価者の中でも評価が変動している。しかし、このように個別性、流動性の高いものである一方、7名の協力者の評価には、五つの事柄が共通点として見出せた。一つは、差出人が誰であるかによって評価が変わること。二つ目は、メールの本文を評価するときには、件名が参照され、件名を評価するときには、本文の内容が影響すること。三つ目は、メールの目的が情報提供であるか、依頼であるかによって、メールの本文中で着目される部分が変わること。四つ目は、メールの目的に拘わらず、挨拶が重要視されること。五つ目は、読み手が不足や不満を覚えた場合のほうが、肯定的な評価をしているときよりも、具体的な文章が指摘されたり、改善案が提示されたりすることである。

このうち、一つ目の差出人によって評価が変わることと、五つ目の具体的な指摘に関しては、先行研究でも類似した結果が既に示されている。たとえば、差出人によって評価が変わることを示した論文としては、加藤由樹他(2006)や加藤尚吾他(2007)が挙げられる。これらでは、差出人の立場(教師か、友人か)や性別によって、メールで重要視する要素(誠実さか、親しみか)が変化する、あるいは、感じる快さが違うことが指摘されている。加えて、宇佐美(2013)では、評価プロセスに見られる「一定の順序性」の一部として「書き手」と「書き手と読み手との関係性」が挙げられている<sup>注1</sup>。つまり、そのメールの差出人の態度や状況、また、読み手の中にある、差出人との今までの関係に対する解釈や今後の関係に対する期待が、評価に反映されるということである。本研究での差出人の違いとしては、(1) 事務所名か、個人名義かという違いと、(2) 情報提供のメールにおいて見られた学会に対する興味の程度の違いの二種類が存在した。だが、どちらにおいても、その違いによってメールに対する評価が変わることは共通していた。

他方、協力者が否定的な評価をした場合のほうが具体的な指摘がなされたり、改善点が提示されたりする

ことに関しては、小林(2004)で類似の結果が述べられている。小林(2004)は、日本語の学習者の使用する日本語を日本語母語話者が評価するという内容であるが、マイナスの評価を付けたときほど、具体的な発話が指摘されやすかったという結果が出ている。言い換えれば、肯定的な評価をしている場合や問題がないと感じた場合には、具体的な表現が指摘されることは少なく、ただ漠然と「なんとなくよい」といった評価になるということである。

しかしながら、メールの本文と件名の関係や、目的の違いによって評価に違いが出ること、挨拶が必ず重要視されることは、これまでの先行研究では見られなかった結果である。次節では、今回の調査で新たに見られたこの3点の共通点について考察する。

### 4. 考察

#### 4-1. メールの件名と本文の関係

先述したようなこれまでのメールの研究、評価の研究の中では、評価の対象となる文章は、メモ書き、あるいは、メールの本文のみであり、件名と本文の両方を同時に評価させることはなかった。本研究では、事前に行った2回の予備調査から、読み手は、メールを読む際には、必ず件名にも着目し、評価を行うということが明らかになっていたため、件名に関する評価も調査、分析の対象としている。その結果、先に述べたように、件名への評価と本文に対する評価は、互いに影響し合っているということが明らかになった。

今回、最も指摘が多かったのは依頼のメールの「【重要】アンケート協力をお願い」という件名である。これに対して、たとえば、Eさんは「アンケートのお願いだけだと、なんのアンケートからちょっとわからないから」と「ちょっと(本文の)内容をばっと見てから」件名にアンケートの内容を付け足すように修正したと述べていた(斜体字の言葉は協力者の発言の引用である。以下同様)。他の協力者も、表現は違っていたが、Eさんと同様に、本文を読んでから、件名に「～と書いたほうがよい」という評価したと語っていた人がほとんどであった。また、件名に対する評価が本文に対する評価に影響した例としては、情報提供のメールに対するAさんの発言が挙げられる。これはメールに関する前提条件とも関係する評価であり、情報提供のメールとして示した学会開催を知らせ

るメールに「[学会名] 学会春季大会」と書かれていたことに対し、Aさんは「(件名に) 中身、が書いてあるので、私はわかりやすいなと思って」と語っていた。そして、件名で把握した学会に対する熱意の違いによって、その後の本文に対する興味が変わり、結果としてメールに対する評価も変わると述べていた。

調査用メールの作成時に参考にした4冊のメールの書き方の指南書のうち3冊に、「件名は簡潔で、しかも内容を端的に伝え、他のメールと区別できるようなものが望まれます」(大嶋・茶谷、2010)などの記載があったことから、件名はメールの中で重要な要素の一つであることが窺える。では、なぜ、メールの内容がわかる件名が好ましいとされ、抽象度の高い件名であると否定的な評価が付けられるのであろうか。

人間は、文章を読む際、単語や文から内容を理解するだけでなく、「読み手がすでにもっている知識を使って文章の内容を推論することで理解を得るような、上位から下位レベルへと向かう処理」(海保・柏崎、2002)も行っているという。当然のことながら、それはメールを読むときも同様である。ここから、メールの件名は、読み手の既有知識を引き出すキーワードの役割を果たしているのではないかと考えられる。たとえば、メールの件名にある学会の名前が書かれていた場合、その学会の規模やこれまでの開催時期などの情報、読み手自身の学会への関心の強さ、学会から送られてくるメールに書かれている情報としてどのようなものがあるかといった既有知識が無意識のうちに脳裏から引き出されるのである。そして、読み手はその既有知識を持った状態で本文を読み進め、本文の内容と、自分の既有知識、その知識から造り上げた推論を照らし合わせていく。ここで、キーワードである件名が抽象的なものであった場合、読み手は文章の内容を推論することができず、その結果、件名に対し、「不十分」という評価をつけると予想される。

今回の調査は、認知過程まで調べたものではないため、この推論が正しいものであるか断定はできない。だが、今後、メールに対する評価を調査するには、件名は無視できない存在であるといえるだろう。

#### 4-2. メール目的と評価対象の関係

本調査で初めて分かったことの二点目として、メールの目的によってメールの中での評価の対象が変化する

ことを挙げた。これまでの研究では、評価を付ける文章として謝罪を目的としたメモ、依頼を目的としたメールなど、様々な目的を持ったものが使われてきた。しかし、目的の違う複数のメールを同時に評価させた調査は、管見の限り、見当たらなかった。

今回の調査では、たとえば、情報提供のメールの件名では、使われている「お知らせ」といった語句や件名の冒頭にある「【 】」に対しての言及がされていた。協力者Bさんの「なんか(お知らせと)書かなくても、タイトル、読めばそれだけで、開催について、って、だけでも、ま、お知らせってことがわかるんですね」などがその例である。一方で、依頼のメールの件名では、依頼の内容はどのようなものか、誰が差出人なのかといった情報が、どのくらい提示されているかについて言及が見られた。これに関しては、前項で示したEさんの発言がその例に当たる。

本文では、件名への評価とは対照的に、情報提供のメールでは、提示された情報(学会の開催日時、場所等)が注目され、依頼のメールでは、情報の提示の仕方が評価の対象となっていた。たとえば、情報提供のメールでは、会場となる大学名の後ろに、所在地である都道府県を書くかどうか、都道府県だけでなく市町村まで書くかといったところに注目が集まった。一方で、依頼のメールでは、依頼内容であるアンケート調査に関する説明事項が箇条書きで書いてあるかどうかに着目した人が多かった。例としては、Dさんの「ちょっと箇条書きにして、こう、もうちょっと読みやすいんじゃないかなと思うんですね。」や、Gさんの「箇条書きにすることで、少し機械的になりますよね。(中略)文で書くことで、ま、変な話ですけど、誠意というか、誠意とか、敬意みたいなものを、相手に対して表わすことができてるっていうふうに思います。」といった発言が挙げられる。これらは、評価の内容としては正反対であるが、どちらも箇条書きであるか、文章で書いてあるかに着目しているところは共通している。

このような違いが生まれた理由として、二つのことが考えられる。一つは、読み手の関心の違い、もう一つは、依頼という行為の特殊性である。

前項で述べたように、読み手は既有知識と照らし合わせながら、本文の文章の理解を進める。この過程で、情報提供に関する既有知識と、依頼に関する既有

知識も呼び出されると考えられる。たとえば、情報提供のメールでは、情報を理解することが求められ、依頼のメールでは、その依頼への協力、あるいは、協力できるかどうかの返答が求められるという知識である。このように既有知識が呼び起こされると、読み手は、情報提供ならば、何がいつどこで行われるかといった実質的な情報に関心が向き、依頼ならば、協力するのに値する人間か、その人とのこれからの関係はどうかなど、情報の内容以外のことにも関心が向くと推察される。つまり、目的に関する既有知識によって、読み方が変わるため、必然的に評価をする対象も変わったのである。

加えて、依頼は「その依頼内容を実現させるための、様々な工夫や配慮が求められることになる」（蒲谷、2013）行為である。依頼のメールに関していえば、このような依頼という行為の既有知識が引き出された結果、読み手の中に「工夫や配慮」に対する期待が生まれ、情報を箇条書きで提示するか、文章で提示するかといった部分に注意が向けられたともいうことができるだろう。

#### 4-3. 挨拶とメールに対するイメージの関係

三番目の発見は、挨拶が必ず評価の対象として重要視されることである。これもまた、読み手の持つ既有知識と本文との照らし合わせが理由であると考えられる。ただし、この場合の既有知識は、メールの文章に対するイメージとも言い換えることができるだろう。なぜならば、メールの文章の書き方に一つのルールとして確立しているものはないからである。

調査協力者の中には、自分の中に「メールの文章とはこのようにあるべきだ」という明確なイメージがあることを自覚している人もいた。たとえば、Dさんは「メールの形」という言葉を頻繁に用いており、その模範的な形は「最初は、ま、挨拶とか、で、そこで、ま、用件を言う。（中略）最後は、ま、挨拶と同じで何かを書かれて、ま、そこで最後事務所、というのが、僕、頭の中に強いですね。」だとはっきりと述べている。また、挨拶に関する発言ではないが、Cさんは「団体からのものは団体として送るべきっていう、なんか、ピリッぽのようなものがあるようなので」と自分の中に「こうあるべきだ」というイメージがあることを自覚した発言をしていた。更に、彼らは、その

ようなイメージができた理由もはっきりと語っていた。日本語の学習者であるDさんは、以前に日本語の勉強の一環でメールの書き方を学んだことがあり、そのときに勉強した「メールの形」が、彼にとっての模範的なメールになっているそうである。他方、日本語の母語話者であるCさんは、大学院に通う前に勤めていた職場でのルールや経験を自分の規範としてしていると語っていた。

その一方で、Fさんのように「今まで、送られてきた、学会のメールだと、なんか、必ずなんか、季節の挨拶とかあったので、（中略）書いてなかったことが、たぶん気になったんじゃないかな、と思います。」と、これまで自覚はしていなかったが、自分の評価の過程を振り返ってみて、イメージと照らし合わせていることに気付いた協力者もいた。この場合でも、そのイメージの元になっているのは、協力者自身の読み手としての経験である。残りの協力者たちの発言からも、自身の読み手としての経験から、「普通のメール」をイメージし、評価を行うメールがそのイメージに合うかどうかを照らし合わせている様子が窺えた。これらの発言から、挨拶に限って言えば、今回の協力者が読み手として触れてきたメールや学んできたメールの書き方では、メール文の最初と最後に挨拶を書くことが「普通」であったといえる。

だが、メールの読み手としての経験も一通りではない。協力者の中でも、教師として働いていた経験のあるEさんは、先生の立場で読んだ場合と学生の立場で読んだ場合では評価が違ふと言ひ、それぞれの視点での評価を述べていた。加えて、自分がそのメールに返事を出すつもりで読んだ場合の評価も述べ、書き手になる可能性を含んだ読み手という視点もあることが示唆された。更に、協力者Gさんは、彼が評価の対象として触れたところは、自分がメールを書くときに気にしているところだと言っており、書き手としての経験もメールのイメージを構築する要素の一つになるということもできるだろう。

これらのことから、読み手として、あるいは、書き手としての経験、勉強として学んだときの経験など、メールに関係するあらゆる経験が、メールの文章に対するイメージを作り上げていることが明らかになった。その中で、挨拶は、「書かれていることが普通」という共通のイメージが読み手の中に定着しているも

表4 まとめ

	見出された共通点	関連のある先行研究	共通点が生まれた理由として考えられること
共通点1	差出人（事務所か個人か、あるいは、興味があるかないか）によって評価が代わる	加藤由樹他(2006) 加藤尚吾他(2007)	
共通点2	メールの本文を評価するときには、件名が参照され、件名を評価するときには、本文の内容が影響する	なし	件名は、読み手の既有知識を引き出すキーワードになる。読み手は件名から引き出された既有知識を持った状態で本文を読み進め、本文の内容と、既有知識、知識から造り上げた推論を照らし合わせていく。ゆえに、本文の内容が推察できない抽象的な件名には「不十分」という否定的な評価がされる。
共通点3	メールの目的によって、本文中で着目される部分が変わる	なし	(1) 目的に対する既有知識の違いによって、読み手の関心の向く事柄が変わる。例：「情報提供のメール」では、「理解することが求められる」という既有知識があるため、実質的な情報に注目が集まる。 (2) 依頼をするときは、相手に対して工夫や配慮を行うことが普通という既有知識があるため、メールに対しても工夫や配慮があることを期待している。
共通点4	メールの目的に関わらず、挨拶は重要視される	なし	挨拶は、「書かれていることが普通」という共通のイメージが読み手の中に定着している。イメージは、読み手・書き手としての経験や勉強で得た知識から作られている。
共通点5	読み手が不足や不満を覚えた場合のほうで、具体的な指摘や改善案が述べられる	小林(2004)	

のであると考えられる。だからこそ、挨拶だと見做せる言葉が文章中になかった場合は、「ない」という事実  
に注意が向き、反対に「ある」場合は、使われている言葉などに着目するのである。

## 5. まとめ

今回の調査によって、読み手の評価には五つの共通点があることがわかった。そして、本稿では、その共通点の中でも三つの事柄について考察を行った。その結果をまとめたものが、表4である。考察から、読み手は、メールの件名から本文の内容を推察し、自身の持つ既有知識や、経験から作られたメールの文章に対するイメージと照らし合わせて、内容を理解していくことが示唆された。これは、無意識のうちに行われることが多く、協力者の中でもはっきりと自覚していたのはCさん、Dさん、Eさん、Gさんの四人であった。だが、今回の調査に協力することで、自覚した協力者もいた。そのような協力者であるBさんの発言をここで引用したい。

インタビューの話聞いて、質問とか、受けたことによって、あ、そういえばあそこに違いがあるな、とか、(中略)無意識的に普段いつもやっているから、うん、そこを、は、ま、私の方は、そういえば、内容

で、とか、どんな風に判断しているな、とか、振り返り、はできましたね。

ある文章に対する理解と評価は、読み手の頭の中で行われることであるため、それを読んで自分自身ですら、何を行っているのか自覚をしていないこともある。しかし、口に出して誰かに話すことで、自分の評価を客観視し、自分が何をしているのかを自覚することができる。あるいは、他の人の評価を聞くことで、自分の評価を振り返ることもある。筆者も、今回の調査を通して、自分のメールの読み方について、新しく気付いたことが数多くあった。

その一方で、評価を行う過程やそのような評価をする理由を分析、研究、考察していく際には、文章の理解の過程、既有知識の存在など、文章の認知に対する知識が必要であることも判明した。これまでの評価研究では、あまり焦点を当てられることがなかったが、今後の課題としてぜひ取り入れていきたい観点である。

## 謝辞

本稿の執筆に当たり、柏崎秀子先生に貴重なご助言を賜りました。心よりお礼申し上げます。また、調査協力者である7名の皆様にも感謝申し上げます。



## 注

- 1) 宇佐美 (2013) では、読み手の評価プロセスには以下に挙げる「一定の順序性」を見出せるとしている。

評価プロセスの基本的順序: 「情報収集」 → 「解釈」 → 「価値判断」

「解釈」の際、着目される対象の推移: 「文面そのもの」 → 「書き手」 → 「書き手と読み手の関係性」

森篤嗣 (2010): 「母語話者が書いた日本語メール文」に対する非母語話者の評価—中国系非母語話者 3 名の質的手法によるケーススタディー、待遇コミュニケーション研究 (7)、81-96

築晶子、大木理恵、小松由佳 (2005): 日本語 E メール の 書 き 方 writing E-mails in Japanese、The Japan Times

## 参考文献

- 宇佐美洋 (2008): 学習者の日本語運用に対する、日常生活での評価—個人の「評価観」の問い直しのために必要なこと—、日本語文化研究会論集 (4)、19-30
- 宇佐美洋・森篤嗣・吉田さち (2009): 「外国人が書いた日本語手紙文」に対する日本人の評価態度の多様性—質的手法によるケーススタディー、社会言語科学 12 (1)、122-134
- 宇佐美洋 (2010): 文章の評価観点に基づく評価者のグループピングの試み—学習者が書いた日本語手紙文を対象として—、日本語教育 147、112-119
- 宇佐美洋 (2013): 言語運用プロセスの多様性と普遍性をとらえる、国語研プロジェクトレビュー 3 (3)、125-132
- 大嶋利佳、茶谷武志 (2010): The Business Mail メール力、産業能率大学出版部
- 海保博之・柏崎秀子 (2002): 日本語教育のための心理学、新曜社
- 柏崎秀子 (2010): 教職ベーシック 発達・学習の心理学、北樹出版
- 加藤由樹・加藤尚吾・赤堀侃司 (2006): 携帯メールコミュニケーションの感情面に関する分析—教師あるいは友人がやりとりの相手の場合の検討—、教育情報研究 21 (3)、3-12
- 加藤尚吾・加藤由樹・赤堀侃司 (2007): 電子メールコミュニケーションにおける書き手の性別が読み手の感情面に及ぼす影響—大学生を対象とした実験による検討—、日本社会情報学会 19 (2)、17-33
- 蒲谷宏 (2013): 待遇コミュニケーション論、大修館書店
- 小林ミナ (2004): 「プラス評価」と「マイナス評価」の質的相違からみた教育現場への還元可能性、日本人は何に注目して外国人の日本語運用を評価するか—平成 12 年度～平成 15 年度科学研究費補助金 基盤研究 (B) (2) 研究成果報告書 (課題番号 12480058)、275-285
- シーズ (2005): 相手に合わせた文章が選べる ビジネスメールものの言い方 [文例] 辞典、技術評論社
- 西出ひろ子 (2013): 仕事の基本—正しいビジネスメールの書き方、日本能率協会マネジメントセンター