

研究ノート

留学生がビジネスメールを書くときの問題点 ——「相手視点」という観点から——

香月 裕介

キーワード：日本語学習者、ビジネス日本語、メール、インターンシップ、相手視点

1. はじめに

日本語を学ぶ留学生は、日本語学校や大学において、Eメール（以下、「メール」と呼ぶ）の書き方を学習する機会がある。その際、メールの宛先・内容として想定されているのは、友人に送る日常的なやりとりのメールや、大学の指導教員に送るアカデミックなメールの場合もあれば、インターンシップや就職活動、あるいは就業後に同僚や取引先に送ることを想定したビジネスメールの場合もある。

上記のいずれの場合でも、これらのメールの書き方を教室内で学ぶ場合、メールを送る相手や場面、目的を設定し、それに応じた適切なメールを書いてみる、というやり方で指導が行われることが多いだろう。留学生を対象にしたメールの書き方を学ぶテキストでも、このようなやり方が採用されている（築ほか，2005；由井ほか，2012）。これらのテキストでは、頻出かつ重要な日本語表現（敬語・やりもらいなどの待遇表現やメールにおける定型表現など）およびメールの構成に主に焦点が当てられており、日本語表現の面においても構成の面においても定型が多く用いられるというメールの特徴を踏まえるならば、これらのテキストがメールを書く力の涵養に有用であることは間違いない。

しかしながら、メールの構成や定型表現を身につけていたとしても、さらに言うなら、大まかなメール文面をモデルとして示していても、留学生が書くメールには多くの問題点がある。そこには、日本語表現や構成の問題もさることながら、相手の立場に立ち相手がどう受け取るかを考える「相手視点」の欠如という問題が多分に含まれている。このような相手視点の欠如やそこから生じる内容の不適切さを、テキストだけを用いて指導し、解決することは容易なことではない。なぜなら、テキストにおいて設定されるメールを送る相手、場面、目的は、現実には存在するものではないからである。実在する相手に、自分との関係や現実の状況を踏まえてメールを書くのでない限り、その内容が真の意味で適切かどうかということや、メール文面が相手にどのような印象を与えるかといったことを具体的に留学生に示すことはできない。つまり、メールにおける適切な内容、相手視点でのメールの書き方は、現実には目的を持ったコミュニケーションとして、実在の相手にメールを書くことによってしか明らかにならないのである。

そこで、本稿では、留学生がインターンシップ先企業の指導者宛に書いた実際のメールを

事例として、ビジネスメールを書く際に生じる問題を「相手視点」という観点から分析することにした。

2. 分析対象としたメール

筆者が所属する神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学部日本語コースでは、インターンシップがカリキュラムに必修科目として組み込まれており、日本語コースの留学生（以下、「学生」と呼ぶ）は、3年次の前期に全員がインターンシップに参加する。2019年度までは、毎日の企業への通勤を原則とするインターンシップを実施していたが、コロナ禍により通勤が困難となったことから、2020年度以降は新たに「教員指導方式のインターンシップ」（栗原，2021）を行っている。学生は、毎週1回を目安にインターンシップ先となる企業の指導者から対面あるいは遠隔での面談による指導を受ける。そして、それ以外のインターンシップ期間は、企業への通勤の代わりに就業時間中は大学あるいは遠隔で教員が学生を指導する。学生は、面談の前後で、定期的に企業側の指導者とメールで面談の日程調整や進捗状況の報告などのやり取りを行う。教員は、このメール作成においても、学生の指導を担当する。

2022年度のインターンシップ⁽¹⁾では、学生はインターンシップ先の業務内容や業務で用いられる専門的な語彙を学習するための動画制作を行った。インターンシップを開始するにあたり、学生は事前に動画教材のサンプルを制作し、それを企業側の指導者に見てもらった上で第1回目の面談に臨むことになった。そのため、インターンシップ開始後すぐに、企業側の指導者宛に、第1回面談の日程調整の依頼とサンプル動画視聴の案内を含めた挨拶のメール文面を作成した。これが、インターンシップ先に送る初回のメールとなる。初回のメールで伝えるべき要件は、インターンシップ先の別に関係なく共通しているため、教員がおおよそそのモデル文面を用意して学生に示し、モデル文面を参考にしてメールを作成するように指示した（モデル文面については、稿末資料を参照）。本稿では、この初回のメール作成において学生が書いたメール文面を分析対象とする。

3. 分析

初回のメール作成で学生が書いたメール文面を見て、筆者が修正の検討を指示した箇所（以下、「要修正箇所」と呼ぶ）を、その内容に応じて整理を試みた。要修正箇所のうち、変換ミスや文法の誤り、一般的な規範からの逸脱⁽²⁾を除くと、以下の4つに整理された。

- ①フォントの混在
- ②不適当な目標設定
- ③希望の一方的な押し付け
- ④余分な文言の挿入

以下、それぞれの要修正箇所を、実際に学生が作成したメール文面を事例として示しながら、その問題点がどこにあるのかについて、「相手視点」という観点から述べていく。なお、事例として挙げているメールの送り先である企業・法人の名前は伏せており、インターンシップ先の指導者の名前は仮名にしている。

3.1 フォントの混在

事例 1

株式会社〇〇
営業部
山田一郎様

この事例では、宛名に書いている名前に複数のフォントが混在しており（ゴシック体の中で、下の名前だけが明朝体になっている）、統一されていない。別の事例で、Cc も含めて宛名の名前が丸々明朝体になっているものもあった。このような事例の場合、まずはメールの見栄え、完成度という点で問題があるため、フォントの修正が必要となる。しかしながら、これを、ただの「フォントの誤り」として済ませるべきではない。フォントの誤りを学生に指摘し、学生が修正を完了すればそれでいいのではなく、この誤りから学生のどのような姿勢が窺えるか、相手にどのような印象を与えるかということまで説明し、学生に理解させる必要がある。

そもそも、なぜこのようなフォントの混在が発生してしまうのだろうか。この宛名を書いた学生にフォントが混在した理由を聞いてみると、「指導者様の下の名前の読み方が分からず、別の資料からコピーして貼り付けたから」ということであった。このような対処の背景となる学生の考え方には、3つの点で問題がある。1つ目は、ビジネスメールを書く際に、別の文章をコピーして貼り付けてもかまわないと考えている点である。企業での文書作成において、他者の書いた文章をコピーして貼り付けて自分の文章とすること、いわゆる「コピーペ」は、当然ながら推奨されていない。2つ目は、これからインターンシップで指導を仰ぐ企業の担当者の名前の読み方を知らないままにインターンシップに参加し、面談に臨もうと考えている点である。フォントが混在したこのメールを見た相手は、自身の名前が「コピーペ」で書かれていること、その理由が「名前の読み方が分からなかったから」であることに、すぐに気が付くだろう。3つ目は、メールを書いていて企業の指導者の下の名前が分からず入力・変換ができないと気がついた時点で、名前の読み方を知っている人（今回の場合は指導教員）に確認をしようと考えなかった点である。教員に確認すればすぐに分かることであるにもかかわらず、確認を怠る、あるいは躊躇する姿勢は、「上司への確認を怠り失敗

する社員」を想起させる。

このように、フォントが混在しているということは、学生にとっては小さな誤りに感じられるかもしれないが、相手視点に立って考えてみると、企業側の指導者は、この一つの誤りから多くの情報を読み取る可能性があるのである。このことを学生に丁寧に説明して理解させることが、インターンシップを通して学生が「相手視点」を身につけていくことの一步となる。

3.2 不適当な目標設定

事例 2

私たちは、山田様からご指導いただきながらビジネスについて学び、ご期待に沿えるようなオンデマンド教材を作成いたします。

事例 3

今後貴社に役に立つことを目標として頑張りたいと思っています。

事例 2 と事例 3 は、インターンシップにおいて目標とする成果について書いている部分である。事例 2 で書かれている「ビジネスについて学び」という文面は、非常に抽象的であり、何を学びたいのか判然としない。別の事例でも同様の抽象的な文面があり、具体的に書き直すように助言したところ、学生が書き直した文面は「貴社がお持ちのグローバル化についての独自性や柔軟性などの知識を学びながらインターンシップをしたいと思います」というものであった。文章は長くなっているものの、まったくインターンシップ先の業務内容に触れておらず、上滑りな表現に留まってしまっている。メールを受け取った企業側の指導者にとってみれば、これらの抽象的な文面は、「自社の業務内容をまったく知らないのだろう」という予測につながる。この予測は、おおむね正しい。

また、事例 3 のような文面からは、学生がどのようにインターンシップ先企業の役に立ちたいと思っているのか、具体的なことは何も分からない。一般的な言葉を組み合わせて作られた文章は、インターンシップ先がどこであっても使い回しできる汎用性はあるものの、裏を返せば、表面的で中身のないものになりやすい。事例 3 の文面もそうになってしまっているため、相手に伝わる情報が極めて少なく、「インターンシップで行う業務の見通しがまったく立っていない」という印象を与える。この印象もまた、おおむね正しいと言えるだろう。

相手視点に立つならば、インターンシップ先企業の業務内容に絡めて、具体的な見通しを持って目標を設定することが望ましい。しかし、実際には、学生はインターンシップ先企業

の業務内容を十分に理解できておらず、それゆえ具体的な見通しも立てられていないことがほとんどである。このように学生の認識が不透明な状況から脱するためには、学生がインターンシップに臨む前から、インターンシップ先の業務について、そしてインターンシップで何をするのか、何が求められているのかについて、十分に時間をかけて準備していくことが必要である。これは、インターンシップを含むカリキュラムがどのように設定されるべきか、インターンシップの事前段階において教員は何を指導するべきか、ということに関する課題でもある。

次に見る事例4と事例5では、学生は目標設定の部分で就職に言及している。

事例4

私たちは、山田様の指導をいただきながら、ご期待に応えるような教材を作成し、インターンシップで得た経験を就職活動に生かしたいです。

事例5

私たちは、貴社のインターンシップを通じて多くの経験をさせていただき、将来、ベトナムに関わる日本の会社で就職したいと考えております。

インターンシップ開始時において目標設定を「就職活動に生かしたい」「就職したい」と書くのは、望ましいとは言えない。インターンシップ先企業にとっては、学生の目がすでにインターンシップではなくその先の就職のほうに向いており、インターンシップは就職のためのステップにすぎないと言明しているように感じられるためである。「インターンシップで得た経験を就職活動に生かしたい」「将来、ベトナムに関わる日本の会社で就職したい」という文面は、インターンシップ開始時の挨拶ではなく、インターンシップ終了時の御礼として書くべきものである。

インターンシップは、就職活動の準備運動ではなく、それ自体が学びである。そして、インターンシップは就職のための経験ではなく、社会人として活躍するための経験を積む場である（少なくとも、全員がインターンシップに参加する日本語コースでは、そのような位置づけである）。こうしたインターンシップの位置づけを、学生が十分に理解できるように指導することが教員には求められるよう。

3.3 希望の一方向的押し付け

事例 6⁽³⁾

今回の教材では、貴社の事業内容だけではなく、
企業理念と同業他社との違いに関することも教材の中にお伝えしたいです。

事例 6 は、学生が作成する教材の内容について書いている箇所である。2022 年度に実施した教員指導方式のインターンシップにおいて、インターンシップ先企業は、学生の「受け入れ先」と同時に、動画を発注した「顧客企業」であった。そのため、どのような動画を作成するか、動画の内容として何を取り上げるかといったことは、顧客企業であるインターンシップ先の要望を踏まえて決めていくことになる。それにもかかわらず、まだ面談を一度も行っておらず、先方の要望がまったくわからないうちに、学生のほうから「事業内容、企業理念、同業他社との違い」という内容を提示するのは避けるべきである。もちろん、動画教材の作成を受注した学生が動画の内容について積極的に提案をすることは望ましいが、それを行うのは、顧客企業の要望を聞いてからであり、顧客企業の要望に沿った提案をすることが、動画教材を作成する側の学生に期待されることである。これはつまり、「相手視点」での仕事のやり方が求められているということである。

事例 7

今度、貴社にご訪問するとき、△△業務に関する写真を撮らせていただけませんか。

事例 7 は、学生がインターンシップ先に取材を依頼している文面である。この事例においても、面談で先方の要望を聞く前に、学生が動画教材で扱う業務を決め、その素材として写真を撮影することを決めてしまっている。インターンシップ先を撮影し素材として用いることは、プライバシーの問題や情報漏洩の懸念があるため、事前に先方の許可を得ることは不可欠である。その意味で、事例 7 のような許可求めを行うことは正しい。しかし、事例 6 と同様に、そうしたやり取りが可能になるのは、インターンシップ先と面談し、先方の要望を把握した上で、その要望を実現するために必要だという前提があってこそのことである。

事例 6 や事例 7 のような文面は、学生の積極的な姿勢、熱心さの表れとして好意的に捉えられる向きもあろうが、やはり「相手視点」に欠けた前のめりの姿勢であると感じられることも否めない。学生レベルでの仕事のやり方ではなく、社会人としての仕事のやり方、姿勢を学ぶことをインターンシップの目的とするのであれば、インターンシップでの業務を通して「相手視点」の重要性を理解することは重要であり、教員にはそれを指摘・指導することが求められよう。教員の指摘・指導を経て、学生は、業務を発注する側とそれを受注し納品

する側との関係性、そして両者間での業務の進め方の段取りといった「相手視点」での仕事のやり方の基本を学んでいくことになる。

3.4 余分な文言の挿入

事例 8

インターンシップでは、山田様のオンデマンド教材を作成することを通じて、社会人としての勉強をさせていただきたいと思っております。

事例 8 は、3.2 で挙げた事例と同じくインターンシップにおける目標を書いている箇所であるが、「山田様の」という表現が不要である。インターンシップで作成するオンデマンド教材は、山田様のものではないし、山田様個人のために作成するものでもないからである。そのため、インターンシップ先の指導者にとっては、違和感を覚える文言であろう。学生がこのような文章を書いたのは、このメールを書いた学生のインターンシップ先が企業ではなく公益財団法人であったことが理由ではないかと考えられる。学生に提示したモデル文面では、この部分は「貴社で利用できるオンデマンド教材を作成することを通じて」と示していた。インターンシップ先が企業であれば、モデル文面をそのまま使うことができるのだが、企業ではなかったため、「貴社」という表現を使うことは適切ではない。公益財団法人の場合、「貴法人」という表現が適しているものの、学生はそれを知らなかったため、別の表現を検討した結果「山田様のオンデマンド教材」と書いたのだろう。教員の指導としては、学生本人は熟慮して書いたことを理解した上で、本人が意図しないところで違和感を与えてしまうことを説明し、代替となる適切な表現を示すことが必要となる。

事例 9

もし 7 月 14 日にご都合が合わないようでしたら、別の日程を教えていただければ、こちらは山田様のスケジュールに合わせるように調整いたします。

事例 9 は、面談の日程調整を依頼している箇所である。ここでは、「こちらは山田様のスケジュールに合わせるように」という文言が不要である。先方の都合に合わせて面談の日程を調整する、という用件の意図を考えれば、学生が書いている内容は間違っていない。しかし、「別の日程を教えていただければ調整いたします」と書くだけで、その意図は十分に伝わるため、「こちらは山田様のスケジュールに合わせるように」と書く必要がないのである。このメールを受け取る相手の視点では、書く必要がないことが取って書かれているということに、押し付けがましさのようなニュアンスが感じられてしまう。

事例8や事例9のような「余分な文言を入れることで書いた側が意図しない違和感やニュアンスを与えてしまう」ことを学生が理解するのは難しい。そして、学生が理解できたとしても、それを意識して防ぐことができるようになるには、実際にメールのやり取りを繰り返す中で経験的に身につけていく必要がある。これは、留学生に限らず、日本人であっても同じことである。

4. おわりに

本稿では、留学生がインターンシップ先の指導者宛に書いた挨拶と面談依頼のメールを事例として、日本語表現や構成以外の面で生じる問題を取り上げ、「相手視点」という観点から論じた。本稿で指摘した問題となる文面やそれに対する相手の印象は、一般化されて他の状況に広く当てはまるというものではない。それは、先にも述べた通り、このような問題点は、現実の相手、場面、目的があるメールにおいて初めて顕在化する、きわめて個別的な性質のものだからである。

しかしながら、個別的であるがゆえにテキストで扱ったり指導したりすることが難しい問題を、本稿で事例として示したことには意味がある。このような個別的な事例を蓄積していくことで、「相手視点」で考えたときに生じる問題を、一定程度は類型化できる可能性もあるだろう。

問題点の類型化に加えてもう一つ求められることは、これらの問題点をどのように指導すればよいか、という点である。

たとえば、今回示した問題点のうち、「不適当な目標設定」の場合は、目標設定の再検討とそれを踏まえての文面修正が必要になる。「なぜ不適当なのか」を言葉で説明し理解させることももちろんであるが、実際に学生が文面を修正していくプロセス自体が、インターンシップの目的と位置付けを理解する機会になると考えられる。

一方、「フォントの混在」の場合は、ともすると、教員が「フォントを修正してください」と指示し、学生がそれに従うだけで修正が完了してしまう。同様に、「余分な文言の挿入」の場合（事例9）でも、教員が「『こちらは山田様のスケジュールに合わせるように』を消してください」と指示し、学生がその通りにすれば適切な文面となる。しかし、こうした指示は、学生が問題の根本を理解できていないという意味で、「指導」にはなりえない。単なる修正の指示に留まらず、学生が「相手視点」を身につけられるような、そしてそれを踏まえてメールの作成・修正ができるような指導方法を検討し、提示することが求められる。

こうした適切な指導方法もまた、問題となる事例の蓄積によって見えてくると考えられる。たとえば、事例7のような、学生本人の積極性・熱意と企業側の視点・社会的なルールとの齟齬が背景にあるものは、「相手視点」を学ぶための好例と言え、この事例を題材にディスカッションを行うなど、指導への活用が期待できる。これらの指導方法の検討については、今後の課題としたい。

「相手視点」という考え方は、メールを書くという作業に限らず、社会人として働き、周囲の人々との関係の中で仕事を進めていくにあたって不可欠なものであると考える。そして、その重要性を理解し、身につけていくために、インターンシップにおいて企業の指導者と実際に仕事を行う経験は、大きな役割を果たしている。メールのやり取りや面談等を通して懇切丁寧に学生をご指導くださったインターンシップ受け入れ先の皆様に心より御礼申し上げて、本稿の議論を終える。

〔注〕

- (1) 2022 年度のインターンシップの実施概要は、次のとおりである。
 - ・学生：学部 3 年次在籍学生（全員）：26 名
 - ・国籍：中国 14 名、ベトナム 6 名、インドネシア 3 名、台湾 1 名、香港 1 名、コートジボワール 1 名
 - ・期間：2022 年 6 月 28 日～8 月 8 日の内、18 日間
 - ・単位：4 単位（1 単位：15 コマ＝90 分×15＝1,350 分＝22.5 時間）
 - ・実施形態：テレワークと対面の併用（テレワーク：教員指導、対面：週 1 回程度の企業での面談（面談回数 4～5 回））
 - ・インターンシップ先：9 箇所（学生 2 名のチーム：1 箇所、学生 3 名のチーム：8 箇所）
 - ・インターンシップ先の業種：不動産、卸売（機械部品）、教育交流、教育、板金加工、設備、人材派遣、製造（毛髪美容）、広告
- (2) 学生が書いたメール文面には、たとえば「ご期待に添える（正しくは「ご期待に沿える」）」といった漢字の変換ミスや「ダウンロードしてお願いいたします（正しくは「ダウンロードをお願いいたします」）」のような文法の誤りがあった。また、一般的な規範からの逸脱としては、宛名に「様」を付け忘れていたり（特に Cc の宛名において顕著であった）、職位と名前を改行して分けて書いていたり、といったことがあった。
- (3) 学生が書いた事例 6 の文面は、正確には「今回の教材では、貴社の事業内容だけではなく、企業理念と同業他社との違いに関すること教材の中にお伝えしていただきたいです。」というものであり、活用の誤りとやりもらいの誤りが含まれていたが、本稿における分析の観点、主旨とは異なるものであること、誤りをそのままにしておくとも内容理解に困難が生じることから、正しい表現に修正した上で示している。

〔参考文献〕

- 栗原由加（2021）「教員指導方式のインターンシップの試み－オンラインを活用したインターンシップ実践報告」『神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学会紀要』第 6 号 神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学会 pp.57-67.
- 築晶子・大木理恵・小松由佳（2005）『日本語 E メールの書き方』The Japan Times.
- 由井紀久子・大谷つかさ・荻田朋子・北川幸子（2012）『中級からの日本語プロフィシエンシーライティング』凡人社.

件名：ごあいさつと面談のお願い（神戸学院大学、〇〇）

〇〇株式会社
〇〇部
〇〇様

神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学部３年の〇〇でございます。
このたびは、インターンシップでご指導いただけることになり、
誠にありがとうございます。

今回のインターンシップで貴社にご指導いただくメンバーは、以下の〇名です。

- ・名前（国籍、性別）
- ・名前（国籍、性別）
- ・名前（国籍、性別）

インターンシップでは、貴社で使用できるオンデマンド教材を作成することを通じて、
社会人としての勉強をさせていただきたいと思っております。

私は、 (自分たちがどのような努力をしたいか) 、
 (目標とする成果は何か) 。
一生懸命取り組みますので、 。

1. 面談のお願い

さて、教材作成や、今後のご相談のために、面談のご依頼をさせていただきます。
日時の候補日は以下のとおりですが、ご都合はいかがでしょうか。

- ・候補日：７月１４日（木）
- ・時間：３０分から１時間程度

(もしこの日でよい場合は、時間の希望をお知らせください、と書く。あるいは、この日程でなく、別の日程でもよいので、別の日がよければご希望をお知らせください、と書く。)
(面談の際に、どのような資料を持っていくのか、何を相談したいのかを書く。)

2. 教材のサンプル動画

(昨年度のインターンシップで先輩方が作成した教材をもとに、貴社用の今年の動画教材サンプルを作ったので、データ便で送ることを伝える。また、サンプル動画は、以下の URL からダウンロードしていただくようにお願いします。)

www. //+++++++

(このサンプル動画を見ていただいた上で、どのような教材を希望されるか、今後相談したいということを書く。)

お忙しい中大変恐縮ですが、どうぞよろしくお願いいたします。

〇〇

(署名)