

書き手の取得情報によるメールにおける言語表現への影響

菊池理紗(法政大学大学院)

キーワード: 文章産出, メール, 言語表現

問題の所在と目的

読み手との関係が今後も続くだろうと考えられる場合、書き手は読み手により配慮した文章を書く(大浦・安永, 2007)。また、ビジネスメールマナーを取り扱った書籍やウェブサイトは多く、書くときに必要な事項を示すことは、より良いメールを書かせるためには有効であると考えられる。

よって、本研究では、大学生が大学事務職員に宛てて公的なメールを書く場面において、関係の継続性の予期やメールを書く際の注意事項の提示を要因とし、提示された情報と産出されたメールに出現する表現の関係を検討する。

方法

実験計画 関係継続の予期の提示(なし・あり)×注意事項の提示(なし・あり)×測定時期(1回目・2回目)の3要因混合計画。関係継続の予期の提示と注意事項の提示は参加者間要因、測定時期は参加者内要因である。

参加者 大学生65名(男性19名, 女性46名, 18歳4ヵ月~24歳1ヵ月)。なお、参加者は菊池(印刷中)と同一である。また、本実験は事前に法政大学文学部心理学科・心理学専攻倫理委員会の了承を得た(承認番号: 19-0014)。

メール作成課題 大浦・安永(2007)を参考に、大学事務職員に対して(1)授業の追加登録の方法、(2)奨学金の申請の方法のどちらかを問い合わせるメールを書かせた。

質問紙 書き手の好ましき探求尺度(菊池, 2019a)を用いた。また、フェイスシートと読み手との関係継続の意思を尋ねる質問項目2項目(6件法)に回答させた。

装置 メール作成には、実験者が用意したメールソフト(Gmail)が使用できるPCを用いた。また、教示の提示はSuper Lab 4.5を用いて行った。

手続き 実験は個別で実施し、練習セッションを行わせた後に実験セッションに移行した。

実験セッションでは、メール作成課題を読ませ、産出する文章を考えさせた後、メールを作成させた。メール作成時は、教示を紙面で提示し、随時参照できる状態にした。参加者がメールを送信後、書き手の好ましき探求尺度(菊池, 2019)に回答を求めた。続いて、読み手との関係継続の予期の有無やメ書く際に気をつけるべき事項(6項目)の有無を操作した教示を改めて提示し、メールを書かせた。なお、読み手の性別は参加者と同性とした。その他の手順は、1回目と同様である。

各条件において、メール作成課題の種類ごとに参加者が同数になるように統制した。加えて、練習試行の後から2回目の質問紙の回答が終わるまで、参加者の手元をビデオで録画・録音した。

結果と考察

読み手の名前を教示と異なるものにした参加者1名を除いた64名を分析した。参加者の読み手との関係継続の意思は、読み手との関係継続の予期を提示された場合に有意に高いことが確認された($F(1, 60)=7.81, p<.01$)。よって、関係継続の予期について適切に操作できたと判断した。

分析には、KH-Corder 3を用いた。なお、「宜しく」と「初めまして」、「I」のみ、「よろしく」と「はじめまして」、「1」に表記を統一した。「よろしくお願いします」「お忙しい(ところ/中)」「申し訳ない・すみません」「お手数をかける」という四種類の表現が出現したメールの数について対数線形モデルを適用して検討した結果、「お忙しい」のみ2回目の産出時の数が1%水準で多かったこと(表1)。すべての条件において増加がみられたことから、書き手の好ましき探求尺度の「相手への配慮を表す言葉を書く」という項目が影響した可能性が考えられる。一方で、関係継続の予期を提示した条件では、「お忙しい」とほとんどの参加者が書いており、この傾向の普遍性については参加者を増やして検討したい。

Table1 各表現の出現通数

	「よろしくお願いします」		「お忙しいところ」		「申し訳ない・すみません」		「お手数をかける」	
	プレ	ポスト	プレ	ポスト	プレ	ポスト	プレ	ポスト
関係継続の予期なし・注意事項なし (n=16)	8 (50.0)	12 (75.0)	5 (31.3)	9 (56.3)	5 (31.3)	4 (25.0)	6 (37.5)	6 (37.5)
関係継続の予期なし・注意事項あり (n=17)	13 (76.5)	14 (82.4)	6 (35.3)	8 (47.1)	7 (41.2)	7 (41.2)	8 (47.1)	7 (41.2)
関係継続の予期あり・注意事項なし (n=15)	9 (60.0)	14 (93.3)	2 (13.3)	13 (86.7)	2 (13.3)	8 (53.3)	4 (26.7)	3 (20.2)
関係継続の予期あり・注意事項あり (n=16)	9 (56.3)	14 (87.5)	3 (18.8)	11 (68.8)	3 (18.8)	5 (31.3)	6 (37.5)	5 (31.3)

注) () 内は割合を示す。