

相手の行動を促すことを意図した「お願いします」に関する理論的考察

— 「待遇コミュニケーション」の観点から —

A theoretical study for the usage of "Onegaishimasu" as Action Developer

— from the standpoint of "Taigu communication" —

伴野 崇生

慶應義塾大学総合政策学部

要旨

本稿では、「お願いします」がどのような文脈で用いられ、どのような機能を担うのか、また、どのような使用が適切であるかについて待遇コミュニケーションの観点から考察を行った。まず、「お願いします」の文脈化を行い、以下の7つを得た。

- (1) 丁寧な「指示」の「お願いします」
- (2) 「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」内容の具体化のための「お願いします」
- (3) 「申し出」「宣言」「許可求め」「誘い」に対する受諾を示す「お願いします」
- (4) 「依頼」「許可求め」の受諾を重ねて強く求める「お願いします」
- (5) 「謝罪」の受容を重ねて強く求める「お願いします」
- (6) 「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」
- (7) 相手の行動の具体的改善を「指示」する「お願いします」

このうち、〈(6)「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」〉については、「お願いします」によるあいさつが「場面」にふさわしいかどうかが問題となるが、これ以外は典型的な「行動展開表現」であるため性質が異なることを指摘し、それぞれの文脈における適切な使用について、分析・考察を行った。

キーワード:

お願いします・待遇コミュニケーション・「場面」・「当然性」・「状況に組み込まれた行動・手順」

相手の行動を促すことを意図した「お願いします」に関する理論的考察 — 「待遇コミュニケーション」の観点から —

伴野 崇生

慶應義塾大学総合政策学部

1 はじめに

日本語によるコミュニケーション場面において、「お願いします」はかなり頻繁に使われている。だが、その適切な使用は実はそれほど容易ではない。例えば、誰かに「すみません、これ、お願いします」と言われたが、何を求められているのか分からないといったことは母語場面、接触場面を問わず起こりうる。

そこで、本稿では、「お願いします」について考察を行い、それがどのような文脈で用いられ、どのような機能を担うのか、また、どのような使用が適切であるかについて、待遇コミュニケーション(蒲谷 2003 他)の観点から理論的に考察を行う。

なお、紙幅が限られているため、本稿では「お願いします」が、〈1〉相手の行動を促す「文章・談話」において、〈2〉文末で、〈3〉ます形で、〈4〉単独で用いられる場合についてのみを考察の対象とする。ただし、この4つの条件を満たしている限りにおいて、「お願い致します」「お願い申し上げます」などの待遇的なバリエーションも含むものとして考える。

上述の4つの条件を満たさないものについては、考察の対象から予め外すわけであるが、その具体例としては、以下のようなものが挙げられる。すなわち、「(部長に)お願いしました」「お願いした人」「お願いしてみたところ、(引き受けていただけた)」「お願いしません」「お願いできますか」などはすべて考察の対象外となると理解されたい。

2. 用語の規定

2.1 「理解要請表現」「行動展開表現」

「クジラは魚類ではありません。哺乳類です」など、自己の感情・認識、知識・情報などに基づく「表現内容」が相手に理解されることを「表現意図」とする「文章・談話」を「理解要請表現」と呼ぶ。また、「すみません。水を一杯ください」のように、相手あるいは自分、またはその両者が行動を起こし、その行動によって「表現内容」が実現されることを「表現意図」とする「文章・談話」を「行動展開表現」と呼ぶ(蒲谷・川口・坂本 1998)。

蒲谷・川口・坂本(1998)、蒲谷(2006a)、蒲谷・金・高木(2009)によれば、「行動展開表現」は基本的に以下の構造をもっている。なお、3つの参考文献間において記述が異なる部分は、蒲谷・金・高木(2009)の記述を優先させた。表中の「/」は「または」という意味である。

| | 行動 | 決定権 | 利益 |
|----------|-------|-----|---------------|
| 許可求め | 自分 | 相手 | 自分 |
| 依頼 | 相手 | 相手 | 自分 |
| 誘い | 自分と相手 | 相手 | 自分と相手 |
| 勧め・アドバイス | 相手 | 相手 | 相手 |
| 申し出 | 自分 | 相手 | 相手 |
| 確認 | 自分 | 相手 | 自分/相手/どちらにもない |
| 宣言 | 自分 | 自分 | 自分 |
| 指示・命令 | 相手 | 自分 | 自分/相手/どちらにもない |
| 許可与え | 相手 | 自分 | 相手 |

2.2 「当然性」

各「コミュニケーション主体」によって認識される、「行動展開表現」の妥当性の高さを「当然性」と呼ぶ。例えば、「依頼」の「当然性」は依頼内容が相手にとって実行することが義務であったり仕事であったりする場合に高くなり、義務でもなく仕事でもない場合には低くなると考えられる(蒲谷・川口・坂本 1998、蒲谷 2006a、蒲谷・金・高木 2009)。

2.3 状況に組み込まれた行動・手順

「病院に来た(急患ではない)患者が診察券を出し、順番を待ち、名前を呼ばれ、診察室に入り、医師の診察を受ける」などのように、ある状況において次に何が行われるかが既に大筋において決まっいて、行われる行動やその順序が「コミュニケーション主体」にとって状況的に予測可能な場合、本稿では、「コミュニケーション主体」によって「行動およびその手順が状況に組み込まれている」と認識されると考える。また、そのように認識される行動および行動の手順を「状況に組み込まれた行動・手順」と呼ぶこととする。

もちろん、行動および行動の手順が状況に組み込まれている場合でも、その行動がその手順通りに達成されるには限らないが、重要なのは、「コミュニケーション主体」によってそのように認識される、もしくは相手がそのように認識していると想定可能であるという点である。

2.4 文脈化

本稿では、相手の行動を促す「文章・談話」における「お願いします」について、どのような文脈で用いられるのか、どのような使用が適切であるかについて考える手がかりを得るために、そのような「お願いします」の文脈化(川口 1998 他)を行う。文脈化とは、「ある文型・文法項目・語彙などの言語形式が「だれが/だれに向かって/何のために」使われるのかを記述していくこと(川口 2005 他)」である。

3. 考察

3.1 本稿における「お願いします」の捉え方

相手の行動を促す「文章・談話」における「お願いします」は、「今日はもう帰ります」「お荷物、お持ちします」などと同様、「宣言」に典型的な表現形式が用いられている。だが、本稿では、日本語学習者に示す際の分かりやすさを優先し、「お願いします」は最も典型的には、「丁寧な指示」を表す表現形式であるとする。

相手の行動を促す「文章・談話」における「お願いします」は大別して以下の7つに文脈化することが可能である。

3.1.1 以降、それぞれについて具体的に検討していく。

- (1) 丁寧な「指示」¹の「お願いします」
- (2) 「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」内容の具体化のための「お願いします」
- (3) 「申し出」「宣言」「許可求め」「誘い」に対する受諾を示す「お願いします」
- (4) 「依頼」「許可求め」の受諾を重ねて強く求める「お願いします」
- (5) 「謝罪」の受容を重ねて強く求める「お願いします」
- (6) 「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」
- (7) 相手の行動の具体的改善を「指示」する「お願いします」

3.1.1 丁寧な「指示」の「お願いします」

[1-1: 郵便局で] A: (すでに切手がはられた郵便物を出しながら)お願いします。

B: お預かり致します。

[1-2: 喫茶店で] A: すみません、水、お願いします。

B: 少々お待ちください。(客のところへ行き、水を注ぐ)

A: ありがとうございます。

[1-3: 新しく引っ越してきた住人に大家から]

A: 乾電池や蛍光灯は他のごみと分けて、土曜日の朝にお願いします。

これらをもとに文脈化すると以下になるだろう。

<1> だれが: 相手が話題の行為を行うことを望む人が

だれに向かって: 能力、状況的に話題の行為が行えると期待される人に向かって

何のために: 相手に丁寧に指示し、行動させるために

¹ 金(2006)は、「敬語表現化」の観点から相手に行動するように働きかける「お願いします」を「指示表現」と「依頼表現」の中間的性質を持ったものと分析しているが、本稿では、「決定権」を「自分」が取っているという点を考慮し、<丁寧な「指示」>と捉えることとする。

3.1.2 「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」内容の具体化のための「お願いします」

[2-1: 郵便局で] A: すみません、50 円切手ください。

B: 1 枚でよろしいですか。

A: ええっと、じゃあ、5 枚お願いします。

[2-2: 大学の事務室で]

A: すみません、明日の 2 時から 3 時まで共同研究室を使いたいんですが。

B: 明日ですと、第一研究室と第三研究室が空いています。

A: じゃあ、第三でお願いします。

[2-3: 会社で。A は上司ではないがいつも幹事をしている]

A: 今日久しぶりにみんなで飲みに行きませんか。

B: いいですね。

C: そう言えば、最近飲んでないねえ。

A: (「場」にいる人たちがみんな乗り気であることを確認してから) ええっと、じゃあ、7 時に駅前集合でお願いします。都合が悪くなったり、遅れたりする場合には携帯にメールしてください。

これらをもとに文脈化すると以下のようなになるだろう。

<2> だれが: 「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」を行った人が

だれに向かって: 「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」の具体化が必要な人に

何のために: それらの内容を具体的に示すために

3.1.3 「申し出」「宣言」「許可求め」「誘い」に対する受諾を示す「お願いします」

[3-1] A: お荷物、重そうですね。お持ちしましょうか。

B: あ、すみません。お願いします。

[3-2] A: 荷物、重いでしょう。お持ちしましょう。

B: いいんですか。じゃあ、お願いします。

[3-3] A: すみません、このごみ、片付けてしまってもよろしいですか。

B: あ、すみません、お願いします。

[3-4] 取引先: 今度、ゴルフでもいっしょにいかがですか。

会社員: ゴルフですか。いいですねえ。いつかご都合のよいときがありましたら、ぜひ、お願いします。

これらをもとに文脈化すると以下のようなになるだろう。

<3> だれが: 「申し出」「宣言」「許可求め」「誘い」などを受けた人が

だれに向かって: それらの働きかけをしてきた人に向かって

何のために: 相手からの働きかけを受諾し、相手(「誘い」では自分と相手)に行動を起こさせるために

3.1.4 「依頼」「許可求め」の受諾を重ねて強く求める「お願いします」

- [4-1] A:息子に英語を教えてやっていただけないでしょうか。
B:そう言われましても、受験生を教えたことはありませんし。
A:そこを何とか、お願いします。あと少して志望校の合格圏内に入れそうなんです。
- [4-2:大学の事務室の人とレポートの締切時刻後に提出に来た学生との会話]
A:何とか提出させていただけないでしょうか。
B:申し訳ないのですが、規則は規則ですから。
A:お願いします。就職も決まっています、どうしてもこの3月に卒業したいんです。

これらをもとに文脈化すると以下になるだろう。

- <4> だれが:「依頼」「許可求め」をしている人が
だれに向かって:それらの受諾の保留、もしくは断りを行っている人に対して
何のために:それらの受諾を重ねて強く求め、自分の「利益」を確保するために

3.1.5 「謝罪」の受容を重ねて強く求める「お願いします」

- [5] A:申し訳ございません。
B:謝られてもどうしようもないんだよ。
A:埋め合わせはさせていただきます。お願い致します。何卒ご容赦……。
B:まあ、そこまで言うんなら今回は大目に見てやってもいいが、次はないからな。
A:(深くお辞儀をして)ありがとうございます。

このような例をもとに文脈化すると以下になるだろう。

- <5> だれが:「謝罪」をしている人が
だれに向かって:その受容を保留、もしくは拒否している人に対して
何のために:その受容を重ねて強く求め、相手との「人間関係」を維持するために

3.1.6 「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」

- [6-1:自己紹介で]
今日からお世話になります、加藤と申します。どうぞよろしくお願い致します。
- [6-2:商談後、Aが訪問先の会社(Bの会社)から帰る際]
A:それでは、今後ともよろしくお願い致します。
B:こちらこそ、よろしくお願い致します。
A:それでは、失礼します。

これらをもとに文脈化すると以下になるだろう。

<6> だれが:相手との「人間関係の設定・維持・強化」を望む人が
だれに向かって:「人間関係の設定・維持・強化」をしたい人に向かって
何のために:「人間関係の設定・維持・強化」をするために

また、「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつを行うことで、「指示・命令」「依頼」「許可求め」などの「文章・談話」をまとめる働きをする「お願いします」もある。[6-2]についても、「指示・命令」「依頼」「許可求め」あるいは交渉や相談などに続くものであれば、「文章・談話」をまとめ、終了させる働きを同時に担っているものと考えられるだろう。[6-3]は、電子メールによる「依頼」を受諾した人が、依頼内容の詳細についての説明を求める「依頼」をやはり電子メールで行っている「文章・談話」例である。なお、「人間の表現の中でいかなる働きをし、いかなるコミュニケーションを行うために利用されているのかが見えにくくなってしま(川口 2003)」可能性を考慮し、「お願いします」の「文章・談話」をまとめる働きは本稿では文脈化に反映させず指摘のみにとどめ、稿を改めて再度議論することにした。

[6-3]
(相手の名前)さま、

(自分の名前)です。ご依頼の件、承知致しました。
詳細につきましてはまたご都合のよいときに改めて
お聞かせいただければと存じます。

よろしくお願ひ致します。

(署名)

3.1.7 相手の行動の具体的改善を「指示」する「お願いします」

[7]:禁煙の張り紙の前で喫煙している人に] すみません、たばこは外でお願いします。

[7]は、今相手が行っていることは望ましいことではないので、相手に他の行動をとるように「指示」している。このような例をもとに文脈化すると以下のようなようになるだろう。

<7> だれが:不適切な行動をとっている相手に不満や不快を感じている人が
だれに向かって:不適切な行動をとっている人に向かって
何のために:相手の不適切な行動を非難し、改善させるために

3.2 「お願いします」の適切な使用

3.2では3.1での議論を受け、「お願いします」の適切な使用について考察を行っていく。

3.2.1 丁寧な「指示」の「お願いします」の使用

〈丁寧な「指示」の「お願いします」〉については、いくつか不適切な使用のパターンが考えられる。例えば、論者は以前次のような状況を目にした。自作教科書を作成している教師間で、ある教師が「授業準備に必要なので、第二課の最新バージョンを見せて欲しい(媒体は問わない)」という意味で「第二課の最新バージョンをお願いします」という置き手紙を残した。だが、それを受け取った側は「ファイルをメールで送って欲しいということだろうか。印刷をして渡して欲しいということだろうか。それとも授業時に配るために学生の人数分コピーをして欲しいということだろうか」と悩んでしまっていたのである²。

「お願いします」を使えば、「～てください」などを用いた「指示」や「～てもらえませんか」などを用いた「依頼」などとは異なり、行動の具体的な内容を示さずに「指示」を行うことができる。そのことが「お願いします」による「指示」を間接的で丁寧なものにしている側面もあるが、それは同時に指示内容を曖昧にもしてしまう。この問題を回避するためには、「授業準備のために必要ですので、第二課の最新バージョンの印刷を一部お願いします」のように事情説明および「お願いする」内容の詳述によって指示内容を明確化することが必要になってくる。もしくは、「授業準備のために必要ですので、第二課の最新バージョンを一部印刷していただけないでしょうか」のように、「お願いします」の使用そのものを避けることもできるだろう。では、このような問題回避の方略は常に有効と言えるだろうか。

答えは否である。それは、[1-1]において「この郵便物を送りたいので」と事情説明をしたり、「この郵便物の宛先への送付をお願いします」のように願望内容を詳述したりすること、あるいは、「これを郵送してください」「郵送していただけますか」などと指示や依頼をすることが適切とは言えないことから明らかである。

このように、〈丁寧な「指示」の「お願いします」〉の適切な使用について考えると、あるときには事情説明や願望内容の詳述による指示内容の明確化が必要であるが、あるときにはそれらを行わないことが適切になる場合もあることが分かる。では、何がその適切さを規定していると考えられるだろうか。ここで、2で示した「状況に組み込まれた行動・手順」によって、〈丁寧な「指示」の「お願いします」〉の使用の適切さについて説明を試みたい。

[1-1]のように、すでに切手がはられた郵便物を郵便局の窓口で郵便局員に対して差し出す際、それが受理され、書かれた宛先へ郵送されることは、状況に組み込まれていると考えられる。このような明らかに「状況に組み込まれた行動・手順」は、各「コミュニケーション主体」にとって認識可能であり、かつ、それぞれにこととの相手によってそのように認識されていることが期待される。そのため、分かりきったことに言及する必要はなく、また逆に、その分かりきったことに言及することは不適切、不自然と見なされる。さらに、「状況に組み込まれた行動・手順」に従って相手に働きかける場合、その「行動展開表現」の「当然性」は非常に高いと考えられる。なぜならば、働きかけようとしてい

² この直後、二人の「コミュニケーション主体」がどのような認識でコミュニケーション行為をしていたかについて、それぞれ個別にインタビューを実施した。

る具体的内容はすでに状況に組み込まれたものであり、それが行われることに関して議論の余地がほとんどないからである。そのため、「状況に組み込まれた行動・手順」に従って相手に働きかける場合には、複雑な展開、段階を踏んだ「文章・談話」構成は必要ではない。このようなことから、事情説明や願望内容の詳述による指示内容の明確化は不要となるのである³。

一方、上述の「第二課の最新バージョンをお願いします」では、具体的に何をすればよいか伝わっていなかった。既に述べたように、この問題を解決するためには、「授業準備のために必要ですので、第二課の最新バージョンの印刷を一部お願いします」のように事情説明および願望内容の詳述による指示内容の明確化が必要である。すなわち、以下の(i)、(ii)、(iii)、(iv)はいずれも適切とは言えない。

- | | |
|-------|---------------------------------------|
| (i) | ?? ⁴ 第二課の最新バージョンをお願いします。 |
| (ii) | ?? 授業準備のために必要ですので、お願いします。 |
| (iii) | ?? 授業準備のために必要ですので、第二課の最新バージョンをお願いします。 |
| (iv) | ? 第二課の最新バージョンの印刷を一部お願いします。 |

(i)については既に議論した通りである。(ii)、(iii)についてもやはり望まれている行動が何であるのかよく分からない。(iv)は印刷をすればよいということまでは分かるが、印刷後どうすればよいか曖昧である。では、行動・手順が状況に組み込まれている場合以外には、常に「授業準備のために必要ですので、第二課の最新バージョンの印刷を一部お願いします」のように言わなければならないのだろうか。

これもまた答えは否である。そのことは、[1-2]の「すみません、水、お願いします」を見れば明らかである。「(すみません、)お願いします」だけで水を入れてくれるように「指示」することは難しく、だからと言って、「のどが渴きましたので」「飲みたいので」などと事情説明を行うことも適切とは言えない。コロケーションの問題で「注水/水の注入/水を入れるをお願いします」などとは言えないことを考えると、「お願いします」を用いるのであれば、「(すみません、)水、お願いします」がやはり過不足がなく適切だと言えそうである。

実は、このことも「状況に組み込まれた行動・手順」によって説明が可能である。喫茶店で客が店員に水を入れるように言い、店員が水を入れるという行動を起こすことも、喫茶店に客と店員がいる「状況に組み込まれた行動・手順」だと言えるが、その組み込まれている度合は郵便局の窓口で郵便物を出す場合やコンビニのレジに商品を置く場合などに比べれば相対的に低い。喫茶店に客と店員がいる状況においては、客が店員を呼ぶ際、店員が次に行くべきことは水を入れること以外にも考えられるからである。そのため、単に「お願いします」というだけでは何を「意図」しているかよく分からなくなってしまう。だが、「水」とさえ言えば店員にどの可能性を選択すればよいか明確に示すことが可能となる。すなわち、それが水に関わることだと示すことで、店員が客のグラスに水を入れるという次に行わ

³ ただし、「相手」の郵便局員が、切手の金額から考えて普通郵便だろうと思いつつも念のため、「普通郵便でよろしいですか」などと聞いてくるかもしれないことを先取りして、「普通郵便をお願いします」と言うことは可能である。また、実質的に指示内容の明確化に関与しない「すみません」「これ」などの要素であれば、使用の適切さには影響しない。すなわち、「すみません、これ、お願いします」などは適切な使用となる。

⁴ 「??」は不自然/不適切と思われる発話であることを示す。「?」は「??」との相対的な比較で不自然さ/不適切さが軽いことを示したいときにのみ用いる。

れるべき「行動・手順」が何であるか伝えることが可能となるのである。水という話題を示すことで、それが「状況に組み込まれた行動・手順」であることを相手に思い出させ、意識させることができるとも考えられる。

要するに、指示内容が「状況に組み込まれた行動・手順」ではあるがその組み込まれ度が低く、他の「行動・手順」の可能性も考えられる場合には、指示内容が実は状況に組み込まれたものであることを相手に思い出させ、意識させるのに必要十分な情報だけ加えればよいと考えられるわけである。

ところで、郵便局の窓口で郵便物を出す際に「速達をお願いします」「書留をお願いします」と言うことから分かるように、「お願いします」で丁寧に「指示」する際には、「どのように行動するか」を指定することがよくある。行動の方法や様式が状況に組み込まれていないがそれを含めて「指示」したい場合には、「[方法/手段]で」「[人]と」などを明示する必要がある。また、比較的丁寧に「指示」する立場にはないため、事情説明や願望内容の詳述による指示内容の具体化を行うかどうか以前に、「お願いします」によって働きかけを行うことはできないと考えるべきだろう。ただし、ほとんど完全に「状況に組み込まれた行動・手順」である場合には、例えば、学生が期日どおりにいつもの机の上に宿題を提出する際に、「(先生、これ、)お願いします」とだけ言うことは可能であるし、不適切であるとは見なされないであろう。

なお、本稿で扱う「お願いします」は、すべてこの〈丁寧に「指示」の「お願いします」〉のバリエーションであると考えられることにも、節の最後に触れておく。

3.2.2 「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」内容の具体化のための「お願いします」の使用

〈「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」内容の具体化のための「お願いします」〉については、相手が内容の具体化を求めてきた時点で既にその「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」を受諾しているかどうかが問題となる。判断を保留している相手に「～お願いします」と内容の具体化を行えば、相手の「決定権」を奪うことになり、押しつけがましいという印象を与えてしまいかねない。3.1.2の[2-3]と以下の[2-3’]、[2-3’']を比較されたい。

[2-3’:会社で。Aは上司ではないがいつも幹事をしている]

A:今日久しぶりにみんなで飲みに行きませんか。

B:場所はどこですか。

A:7時に駅前集合でお願いします。

[2-3’’:会社で。Aは上司ではないがいつも幹事をしている]

A:今日久しぶりにみんなで飲みに行きませんか。

B:今日ですか。

A:7時に駅前集合でお願いします。

3.2.3 「申し出」「宣言」「許可求め」「誘い」に対する受諾を示す「お願いします」の使用

〈「申し出」「宣言」「許可求め」「誘い」に対する受諾を示す「お願いします」〉については、まず、「申し出」「宣言」については、受諾する側の「利益」になることを「申し出主体」「宣言主体」が行動するという構造になることを考慮し、ただ「お願いします」と言うだけでなく、「すみません」「ありがとうございます」など相手にかかる負担への配慮を表すことが必要となってくる。

また、「許可求め」や「誘い」に対する受諾の場合には、「お願いします」を用いると不自然あるいは不適切に感じられる場合もあるので注意が必要である。例えば、[3-5]、[3-6]のような例がそれにあたる。

[3-5: 大学の事務室の人に学生が教室の使用許可を求める文脈]

学生: すみません、サークルの話し合いのために場所が必要なのですが、あいている教室を使わせていただけないでしょうか。

事務: ?? はい、お願いします。

[3-6: 普段からよく飲みに行っている上下関係のない同僚から飲み誘われた文脈]

A: 今からみんなで飲みに行こうって言うてるんですけど、鈴木さんどうですか。

B: ? ええ。ぜひ、お願いします。

[3-5]、[3-6]が不自然もしくは不適切に感じられるのはなぜか。それは、「お願いします」は本来的に表現主体の願望の表明であるため、「利益」は自分にあるとの認識に立って表現していると考えられるためである。例えば、[3-5]の場合、事務室の人にとって学生が教室を使うことが「利益」であるとは考えられないため、このような文脈での使用は不自然となる⁵。[3-6]では、新入社員が先輩から誘われたような場合には、「誘い」の内容である「いっしょに飲みに行くこと」が自分にとっての「利益」であると表現することもできるだろうが、普段からいっしょに飲みに行っている上下関係のない同僚に対してこのように自分の「利益」であることを示すことは、相手にとっては不自然に感じられるだろう。自分と相手の共通の「利益」だとの認識で誘っている相手に対して、それが自分だけの「利益」であると示すのは不自然であると同時に、場合によっては相手に疎外感を与えてしまいかねない。

| | 行動 | 決定権 | 利益 |
|-----------------|----|-----|---------------|
| 指示の基本的構造 | 相手 | 自分 | 自分/相手/どちらでもない |
| 「お願いします」による働きかけ | 相手 | 自分 | 自分 |

⁵ ここから分かるように、[3-3]は実は「行動」=「自分」、「決定権」=「相手」、「利益」=「自分」の典型的な「許可求め」とは言えない。「ごみを片付けること」が、少なくとも「許可求め」主体だけの「利益」ではないと考えられることから、[3-3]の「許可求め」は、あたかも許可求めのように表現することで「相手」への配慮を表した「あたかも表現」であると考えられる。逆に言えば、典型的な「許可求め」に対する受諾には「お願いします」は使えないということでもある。「あたかも表現」については、蒲谷(1998)、蒲谷・川口・坂本(1998)を参照されたい。

3.2.4 「依頼」「許可求め」の受諾を重ねて強く求める「お願いします」の使用

〈「依頼」「許可求め」の受諾を重ねて強く求める「お願いします」〉については、「相手」は「依頼」「許可求め」の受諾の保留や断りを行っているのだということに注意する必要がある。

3.2.3 で指摘したように、「お願いします」による働きかけは、基本的に、「行動」=「相手」、「決定権」=「自分」、「利益」=「自分」という構造を持っている。そのため、形式的に「謙譲語 I」(文化庁 2007)であるとはいえ、「相手」の行動を「自分」が決めることで、「相手」の自由や権利を奪うことにつながりかねない。「決定権」を「自分」がとることで、積極的に受諾を促していることは伝わるが、それでも「相手」が受諾をしない場合、その後のやりとりをどう続けるかが問題となる。

その際、「しつこい」という印象を与えることになっても、さらに受諾を重ねて求めることもできるだろうし、ある段階で切り上げることもできる。本稿の議論の中心事項ではないが、何としてでも「依頼」や「許可求め」を受け入れてほしい場合に、どのような方略が有効かは検討する必要があるだろう。これについては、稿を改めて再度議論したい。

3.2.5 「謝罪」の受容を重ねて強く求める「お願いします」の使用

〈「謝罪」の受容を重ねて強く求める「お願いします」の使用〉については、相手が本当に「謝罪」の受容を保留したり、拒否したりしているかどうかの問題となる。〈「謝罪」の受容を重ねて強く求める「お願いします」〉の場合、相手にとって欲しいと願っている行動の具体的な内容は、「謝罪の受け入れ」であるが、相手がすでに許そうと思いつくときに、「決定権」を自分がとるかたちで強く相手に謝罪の受け入れを求めてしまうと、「人のことを許さない人間だと思っているのか」とか「謝罪も受け入れないような小さい人間だと思われたようだ」といった印象を持たせてしまいかねない。

「お願いします」に限らず、「指示・命令」や「依頼」のように相手に行動するように働きかける場合には、働きかけなければその行動が実現されない可能性があるとの認識が相手に伝わってしまうことに留意する必要がある。すなわち、相手に「言われなくてもそうするところだった(のに、余計な働きかけをされた)」という印象を与えてしまう可能性に留意する必要があると言える。

3.2.6 「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」の使用

〈「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」〉については、実質的な行動内容がない。例えば、「今後とも、よろしくお願ひ致します」などと言った場合に、今後ともよろしい「人間関係の維持」を行っていくことは求められているが、では、具体的に何をするかについては示されていないし、特に意図されてもいない。そのため、自分が「決定権」を取り、相手に具体的な行動をさせる他の文脈での使用に比べ、不適切な使用となる可能性は低いと言える。ただし、家族に対して「こんにちは」と言えるかどうか、上司に向かって「バイバイ」と言うべきかどうかなどと同様に、〈「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」〉に関しても、適切な「場面」での使用が問題となってくる。

適切な「場面」の具体例としては、自己紹介、あるいはメールや電話の「文章・談話」の最後、別れ際のあいさつ⁶、年賀状などにおける季節のあいさつなどが挙げられる。

3.2.7 相手の行動の具体的改善を「指示」する「お願いします」の使用

〈相手の行動の具体的改善を「指示」する「お願いします」〉については、相手に行動の改善を「指示」している時点で、相手が現在行っている／行おうとしている／過去に行ったことが適切でないと判断し、その指摘を行っているということであり、これもやはり相手を非難しているに等しいことに留意する必要がある。

もちろん、相手を非難してはならないということではないが、例えば、[7]のように禁煙の張り紙の前で喫煙している人に向かって「すみません、たばこは外でお願いします」と言う場合であっても、喫茶店の店員である自分が客に対して言えるかどうかといったことは考えなければならない。自分が相手に「指示」できる立場にない場合には、「大変申し訳ないのですが、こちらは禁煙となっております」のように「理解要請表現」として相手に伝えるといった工夫が必要になってくる。

4. まとめと今後の課題

本稿では、「お願いします」がどのような文脈で用いられ、どのような機能を担うのか、また、どのような使用が適切であるかについて待遇コミュニケーションの観点から考察を行ってきた。まず、本稿では、「お願いします」の文脈化を行い、以下の7つを得た。

- (1) 丁寧な「指示」の「お願いします」
- (2) 「指示・命令」「依頼」「許可求め」「誘い」内容の具体化のための「お願いします」
- (3) 「申し出」「宣言」「許可求め」「誘い」に対する受諾を示す「お願いします」
- (4) 「依頼」「許可求め」の受諾を重ねて強く求める「お願いします」
- (5) 「謝罪」の受容を重ねて強く求める「お願いします」
- (6) 「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」
- (7) 相手の行動の具体的改善を「指示」する「お願いします」

このうち、〈(6)「人間関係の設定・維持・強化」のためのあいさつとしての「お願いします」〉については、「お願いします」によるあいさつが「場面」にふさわしいかどうかが問題となるが、これ以外は典型的な「行動展開表現」であるため性質が異なる。

「行動展開表現」としての「お願いします」に関しては、まず、「行動」=相手、「決定権」=自分の「指示」の構造であることに注意が必要である。「～てください」などを用いた直接的な「指示」ではなく、また形式的にも「謙譲語1」であ

⁶ 別れ際であっても「では、先ほどの件、何卒よろしく願いいたします。失礼いたします」のように、実質的な行動内容があると感じられる場合には、〈丁寧な「指示」の「お願いします」〉であると考えられる。

伴野 崇生：相手の行動を促すことを意図した「お願いします」に関する理論的考察
－ 「待遇コミュニケーション」の観点から －

るとはいえ、自分が「決定権」を持って相手に行動するよう「指示」する構造であることに変わりはない。そのため、「状況に組み込まれた行動・手順」に沿って丁寧な「指示」を行う場合以外には、自分が「指示」できる立場にあるかどうかを考える必要がある。また、相手のミスや落ち度を間接的に非難する「お願いします」>および相手の行動の具体的改善を「指示」する「お願いします」については、自分が相手を非難したり、相手に改善を「指示」したりできる立場にあるかどうかについても注意する必要がある。

さらに、丁寧な「指示」の「お願いします」に関しては、まず、ほとんど完全に「状況に組み込まれた行動・手順」である場合には、事情説明や願望内容の詳述による指示内容の具体化は必要ではなく、逆に「状況に組み込まれた行動・手順」と言えない場合にはそれらが必要となる。次に、「状況に組み込まれた行動・手順」ではあるが、組み込まれている度合いが低い場合には、それが「状況に組み込まれた行動・手順」であることを相手に思い出させる、もしくは意識させるのに必要な情報を加える必要がある。さらに、「状況に組み込まれた行動・手順」の「行動・手順」に行動の具体的な方法や様式が含まれていないがそれを指定したい場合には、それを明示する必要がある。

相手の行動を促す「お願いします」は典型的には「指示」であるが、「利益」=自分という構造になっていることにも注意が必要である。そのため、「許可求め」「誘い」に対する受諾を「お願いします」で行くと、不自然あるいは不適切になることがあるので注意が必要である。「許可求め」は典型的には「利益」=自分=「許可求め主体」、「誘い」は典型的には「利益」=「自分と相手」であるため、受諾側が「利益」=自分=「受諾主体」と表明すると、この間で矛盾が生じる。会社の後輩が先輩に初めて誘われた際などのように、「誘い」を受けたことが自分の「利益」であるかのように言うことは可能であるが、「許可求め」「誘い」を受諾することが「受諾主体」としての「利益」とは考えられない場合には、「お願いします」の使用は避けた方がよい。

今後の課題としては、「お願いします」を日本語教育の現場でどのように扱っていくべきかについてのより具体的な考察および教育現場での実践である。これらについては別稿で再度論じることにはしたいが、まず、問題となるのは、「お願いします」以外の表現形式を用いた「指示・命令」および「依頼」との違いだろう。「状況に組み込まれた行動・手順」に沿って「指示」する場合には「お願いします」を効果的に用いることができるが、「状況に組み込まれた行動・手順」ではない場合に「お願いします」を用いるべきかについては疑問が残る。

本稿で論じてきたように、指示内容が状況に組み込まれていない場合には、事情説明や願望内容の詳述による指示内容の明確化が必要になるわけであるが、そうであるならば、「～てください」や「～していただけませんか」などといった「指示」や「依頼」の典型的な表現形式を用いて行動内容を明示した方が適切と言えるかもしれない。このような問題を含め、今後も引き続き「お願いします」について考察を行い、日本語教育の現場に生かしていきたい。

参考文献

- 蒲谷宏(1998)「「あたかも表現」:「表現意図」と文章・談話との「ずれ」」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』11, pp.19-33
- 蒲谷宏(2003)「「待遇コミュニケーション」の研究と教育」『待遇コミュニケーション研究』1, 待遇コミュニケーション研究会, pp.1-6
- 蒲谷宏(2006a)「敬語表現」と「敬語表現教育」『敬語表現教育の方法』蒲谷宏・川口義一・坂本恵・清ルミ・内海美也子, 大修館書店
- 蒲谷宏(2006b)「「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
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵(1998)『敬語表現』大修館書店
- 川口義一(1998)「意味記述の教材化—『基礎日本語』のナラの記述を例として—」『早稲田大学日本語教育研究センター紀要』11, pp.35-57
- 川口義一(2003)「表現類型論から見た機能の概念—「働きかける表現」の提唱—」『講座日本語教育』39, pp.29-41
- 川口義一(2005)「日本語教科書における「会話」とは何か——ある「本文会話」批判」『早稲田大学日本語教育研究』6 pp.1-13
- 金東奎(2006)『待遇コミュニケーション』における「敬語表現化」の考察:待遇表現教育の観点から』早稲田大学大学院日本語教育研究科博士論文(<http://hdl.handle.net/2065/5429>)
- 文化庁(2007)『敬語の指針』文化審議会答申