

國學院大學學術情報リポジトリ

ビジネス文書における副詞による配慮表現の一考察

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2023-02-07 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 呉, 雨 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.57529/00001483

ビジネス文書における副詞による配慮表現の一考察

呉 雨

論文要旨

ビジネス日本語を対象にするさまざまな研究が蓄積されてきたが、本稿では、「ビジネス文書における副詞」に焦点をあて、配慮表現の視点から、副詞の果たす配慮の機能に着目し、配慮表現として用いられる副詞の特徴を明らかにすることを目的とする。

本稿では「配慮表現」を「コミュニケーションにおいて、相手のメンツを傷つけないだけでなく、互いの関係を維持するために気を配る言語表現である」とする定義に従って考察を加えた。調査資料とした4冊のビジネス文書の文例集から収集した副詞の用例を分析し、使用高頻度上位10語の副詞を抽出した。これらを「慣用的表現としての副詞」「主文内容を記述するために使用される副詞」「主文、末文における依頼の副詞」の三つに分類し、各分類の特徴の分析を行い、ビジネス文書における配慮の働きを持つ副詞の使用が特徴的であることを明らかにした。

1. はじめに

近年、ビジネス日本語を対象にする研究が増えてきたが、「ビジネス日本語における副詞」に着目した研究は管見の限り、まだ少ないようである。しかしながら、副詞による配慮表現はビジネス活動に伴う日本語表現において企業間の関係構築や相手企業との交渉、業務の円滑な遂行など多方面で重要な役割を果たすと考えられる。そこで本稿は、配慮表現の視点で、ビジネス日本語の重要な言語行動の一つであるビジネス文書における副詞を考察し、配慮表現として使用される副詞の特徴を明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究

2.1 副詞の使用状態の研究

戸次徳久・仁科喜久子(2005)は、CD-毎日新聞データ集10年分(1993-2002年度)を資料として、副詞に関する日本語教育に有用な情報を収集し、「副詞・被修飾語の対」(副

詞と副詞に修飾される動詞、形容詞、名詞、副詞などのペア)、「副詞と共起する文末表現」を分析している。「さらに、初めて、まだ、もう、特に、今後、すでに、その暮、現在、もっと」が、使用頻度の高い順の10語として抽出されている。

十島真理 (1995) は、留学生に対する大学講義聴解指導のために、筑波大学構造工学分野の6講義における副詞の使用状態を分析して、「例えば、非常に、ちょっと、実は、一番、今、まず、つぎに、当然、さっき」が上位10語の副詞であると指摘している。

甲斐睦朗 (1983) は、三つの小学校国語教科書における副詞語彙の調査を行い、「うんと、更に、次第に、実は、十分、随分、ずっと、絶対に、そのまま、大変、とうとう、どうも、突然、なんと、普通、まず、勿論、もともと」のような昭和前期に使用されていなかった副詞は、昭和後期になるとごく普通に使用されるようになった、ということを明らかにしている。調査資料となる三つの教科書は昭和時代に出版されたものであるが、現在の副詞用語の変遷を検討する際にも示唆的である。

塚田智冬 (2017) は、作文コーパスを用いて、母語話者と上級レベル学習者の作文における副詞の使用状況の違いを考察して、塚田 (2017) では、出現頻度によると、母語話者の作文で、「まず、どう、さらに、実際 (に)、そう、特に、より、やはり、ほとんど、もちろん」が高頻度副詞上位の10語であり、学習者の作文において、「たくさん、一番、もっと、もし、なぜ、もう、まず、とても、どう、もちろん」が高頻度副詞上位の10語であると指摘している。学習者は初級レベル、話し言葉の副詞語彙の使用が多いことが指摘されている。

2.2 「配慮表現」に関する研究

配慮表現に関する研究は待遇表現をはじめ、さまざまな視点からの研究が盛んに行われている。山岡政紀 (2004) は配慮表現の研究現状を示し、今後の展望を検討した研究である。近年の研究としては、野田尚史 (2014) が、配慮表現の多様性をとらえ、その多様性を重視する必要があると述べている。

日本語の配慮表現と多言語の対照研究については、彭飛 (2004) が日本語の配慮表現を概観し、中国語との比較研究における諸問題を検討している。

2.3 「副詞」と関連する「配慮表現」の研究

また、副詞と配慮表現との関連について、山岡政紀ほか (2010) は「配慮表現としての副詞」に「ちょっと、ぜひ、わざわざ」などを挙げて考察している。

個別の副詞による配慮表現の研究も盛んにされてきた。例えば、福島泰正 (2002) によ

る「ぜひ」、牧原功（2005）による「ちょっと」、鈴木夕佳（2011）による「そこそこ」、福田伸枝（2011）による「けっこう」、川瀬卓（2015）による「どうぞ」などで、それぞれ個別の副詞を配慮表現の観点から検討した研究である。

2.4 「副詞」と関連する「ビジネス日本語」の研究

さらに、副詞とビジネス日本語との関連について、諸星美智直（2014）が、企業ウェブサイトと内容証明郵便を対象として、ビジネス文書における副詞「あらかじめ」の用法を考察している。

2.5 配慮表現のデータベース化に関連した研究

山岡政紀（2017）「日本語配慮表現データベース構築に向けての現状と展望：科研費研究課題の報告として」によると、発話機能を中心とする日本語配慮表現のデータベースの構築が行われている。なお、未完成であるため、このデータベースを利用して配慮表現としての副詞を研究することはまだ不可能であると考えられる。

かように先行研究においては、ビジネス日本語における副詞による配慮表現に着目した研究がまだされておらず、なお検討の余地があるようである。

3. 配慮表現の定義

「配慮表現」という用語の出現を遡ると、初めて「配慮表現」を提出したのが生田少子（1997）である。

すでに述べてきたように、ポライトネスは、当事者同士の互いの面子の保持、人間関係の維持を慮って円滑なコミュニケーションを図ろうとする社会的言語行動を指す。その意味では、ことばのポライトネスは「配慮表現」、言語的「配慮行動」などと呼ぶ方が適切かも知れない。ここで「配慮」と呼ぶのは、対人配慮、つまり相手に対する配慮だけではない。話者自身の面子保持、さらに両者の関係維持に対する総合的な配慮が含まれている。（p.68）

生田（1997）以降は、「配慮表現」に関する研究が増えてきた。彭（2004）は、「配慮表現」の定義について、以下のように述べている。

「配慮表現」とは、人間が言語でコミュニケーション活動をなす場合に、「緩和表現」「受益表現」「プラス価値付加表現」「心地よい気分表現」（気分をよくさせる

表現)などの表現を用いて、相手の心が傷つかないように、また自分が相手に好ましい印象を与えるように配慮する対人関係の表現を指すものである。(p.3)

先行研究にはほぼ共通するところは、「配慮表現」はコミュニケーションにおいて、相手のメンツを傷つけないだけでなく、互いの関係を維持するために気を配る言語表現である。

配慮表現を定義する際に使う「相手」というのは、聞き手だけでなく、読み手にもなる。したがって、配慮表現は口語にも文語にも出現すると考えられる。

4. 調査資料について

ビジネス文書の実物は日々の経済活動に伴って大量に作成と廃棄が繰り返され、最近では文書からメールへという媒体の変化も生じているが、なによりも企業秘密と個人情報に満ちているため研究資料とすることは容易ではない。そこで本稿ではビジネス文書の言語状況を分析する最も可能な方法として近代以降編集・出版が盛行している文例集のうち、下記の資料を調査対象とすることにする。

- A. 神谷洋平 (2015)『社会人として知っておきたい文書&メール基本の「き」』つちや書店
- B. 東條文千代 (2013)『キッチンとわかる！ネット時代のビジネス文書とメールの書き方・送り方』TAC 出版
- C. ビジネスマナー研究会 (2013)『伝わる！女性のビジネス文書』自由国民社
- D. 奥村真希・安河内貴子 (2007)『日本語ビジネス文書マニュアル：外国人のための書き方講座』株式会社アスク出版

A、B、Cはビジネス日本語文例集であり、Dは日本語学習者に向けたビジネス文書作成の基礎をまとめたビジネス日本語教材である。これらは近年、日本で出版されたビジネス日本語関連の書籍である。

5. ビジネス文書文例集と教材における副詞の使用状況

上記の調査資料における副詞の使用状況を示したのが表1である。

表1 調査資料における副詞の使用状況

番号	用例数	見出し語
1	125	ますます（益々）
2	84	誠に（まことに）
3	71	取り急ぎ
4	54	まずは
5	47	何卒（何とぞ・なにとぞ）
6	37	大変
7	24	至急
8	17	どうぞ、心より
9	13	いつも、重ねて、早速（さっそく）、ぜひ（是非）
10	12	どうか
11	9	すでに、ぜひとも（是非とも）
12	8	改めて
13	7	一度、いよいよ、二度と
14	6	未だ（いまだ）、さらに、特に、甚だ、毎々
15	5	いつでも、必ず、予て（かねて・予ねて）、直ちに、重々、本当に
16	4	悪しからず（あしからず）、急ぎ、何とか（なんとか）、より
17	3	未だに（いまだに）、一層、心から、再度、十分（じゅうぶん）、ただ、直接、引き続き、よく
18	2	あらかじめ（予め）、いつもながら、急遽、実は、少し、早々、そのまま、何なり（なんなり）、ひとえに、まったく、万一
19	1	あえて、あまり、いかに、いかんとも、いずれ、いろいろ、概ね、折り返し、かえって、必ずや、かなり、きちんと、くれぐれも、けして、このまま、再三、幸い、さしあたり、さぞ、さほど、爾後、時節柄、じっくり、すべて、精一杯、早々に、即刻、ただただ、断固、丁度、常々、つい、できるだけ、突然、とても、ともども、とりあえず、なかなか、何なりと、ひととおり、再び、ますます、まだまだ、むしろ、もちろん、最も、もとより、やむをえず、ようやく、わざわざ

資料A、B、C、Dに出現する副詞の異なり語数は105である。ビジネス文書の場面によって、同じ副詞でも、果たしている配慮の機能が異なるので、各副詞の配慮の機能を場面ごとに分析することにする。

収集したデータを、資料別に集計し、上位10語の副詞をリストアップした結果を表2で示す。紙幅の制限により、以下、上位10語の副詞を考察し、その他は巻末資料に掲げる。

表2 資料別用例数

見出し語 \ 資料別用例数	A.	B.	C.	D.	合計
ますます (益々)	28	57	34	6	125
誠に (まことに)	28	25	23	8	84
取り急ぎ	17	45	0	9	71
まずは	14	32	4	4	54
何卒 (何とぞ・なにとぞ)	14	18	11	4	47
大変	10	11	5	11	37
至急	1	11	10	2	24
心より	0	11	6	0	17
どうぞ	1	5	5	6	17
ぜひ (是非)	2	2	7	2	13

6. ビジネス文書と他の資料における副詞の比較

ビジネス文書に使用される副詞の特徴を明らかにするために、ビジネス文書以外の資料における副詞との比較の試みが、すでにビジネス文書以外の分野においては、戸次・仁科(2005)、十島(1995)、甲斐(1983)、塚田(2017)などによって、新聞、講義、教科書、作文における副詞の使用状況について調査がなされているので、表3にはビジネス文書とそれらの調査結果と対比させて、各分野においてそれぞれ使用されている高頻度の上位10語をまとめて示す。

表3 分野別副詞の使用高頻度上位10語

分野 番号	ビジネス文書	新聞	講義	教科書	作文	
					母語話者	学習者
1	ますます (益々)	さらに	例えば	もう	まず	たくさん
2	誠に (まことに)	初めて	非常に	どう	どう	一番
3	取り急ぎ	まだ	ちょっと	そう	さらに	もっと
4	まずは	もう	実は	また	実際 (に)	もし
5	何卒 (何とぞ・なにとぞ)	特に	一番	すぐ	そう	なぜ
6	大変	今後	今	たくさん	特に	もう
7	至急	すでに	まず	こう・よく	より	まず
8	心より	その碁	つぎに	とても	やはり	とても
9	どうぞ	現在	当然	少し	ほとんど	どう
10	ぜひ (是非)	もっと	さっき	いろいろ	もちろん	もちろん

表3によると、小学校教科書、作文などにおける日常では汎用性の高い口語的な副詞は、ビジネス文書には現れにくいということが指摘できる。これは、ビジネス文書の性格上、文語以来の表現が使用される可能性が高いためと考えられる。

また、配慮の視点から分析すると、ビジネス場面においては、取引先ないし同僚、上司に対する気配りが必要とされるに対して、新聞、講義、教科書、作文いずれの場面も、ビジネス場面に特有の配慮が問われない。ビジネス文書における配慮の働きを持つ副詞の使用は特徴的である。

以上により、ビジネス文書に使用される副詞について検討を加える必要があると考えられる。

7. ビジネス文書における副詞の分類

ビジネス文書における副詞の高頻度上位10語「ますます（益々）」「誠に（まことに）」「取り急ぎ」「まずは」「何卒（何とぞ・なにとぞ）」「大変」「至急」「心より」「どうぞ」「ぜひ（是非）」の、ビジネス文書に出現する位置を大きく三つに分類することができる。

まず、ビジネス文書における位置により、「ますます（益々）」「取り急ぎ」「まずは」は前文、末文における挨拶文など慣用的表現として使用される副詞である。

また、「誠に（まことに）」「大変」「至急」「心より」は、「本当に」「とても」「急ぎ」「心から」など、くだけた副詞と置き換えの可能な副詞であり、改まり表現として多く使用されている。これらは主文において事案の内容を記述する際に、自らまたは相手の行為などについて程度、時間などを連用修飾する副詞である。

さらに、「何卒（何とぞ・なにとぞ）」「どうぞ」「ぜひ（是非）」は前文にはあまり現れないが、主文、末文における依頼表現として特徴的に用いられる副詞である。

以上の基準により、高頻度上位10語の副詞を「慣用的表現としての副詞」「主文内容を記述するために使用される副詞」「主文、末文における依頼の副詞」の三つに分類し、この三種類の副詞の特徴を配慮表現の視点から考察を加える。

8. 慣用的表現としての副詞

8.1 「ますます（益々）」

上記の表2から、「ますます」は、一番多く使われる副詞であることがうかがわれる。「ますます」を用いる125の用例から、（1）～（5）を挙げる。

- (1) 謹啓 紅葉の候、貴社におかれましてはますますご隆盛のこととお慶び申し上げます。

(A. 社外・役員就任祝いへの返礼)

- (2) 拝啓 春寒の候、貴社ますますご繁栄のこととお喜び申し上げます。

(B. 社外・資料送付の依頼)

- (3) 拝啓 時下ますますご健勝のことと、お喜び申し上げます。

(C. 社外・返却の督促状)

- (4) 拝啓 時下ますますご清祥の段、お喜び申し上げます。

(D. 社外・送金の通知)

- (5) 拝啓 OB 会会員各位におかれましては、時下ますますご清栄の段、心よりお慶び申し上げます。

(A. 社内・OB 会総会案内状)

(1) から (5) まではすべて同じ用法であり、この用法は、以下の特徴を有している。

①ビジネス文書の前文で、頭語（例えば、「拝啓」「謹啓」など）、時候の挨拶（例えば、「春寒の候」「紅葉の候」「時下」など）、相手の繁栄や無事を祝福する挨拶（例えば、「ご隆盛のこととお慶び申し上げます」「ますますご清祥の段、お喜び申し上げます」）のようなパターンが多く見られる。

②ほとんどが社外に対する場合である。ただし、(5) のような「OB 会会員」への「総会案内」は例外である。

ビジネス文書の前文における「ますます」は、社外の企業あるいは個人に対する繁栄や安否などを喜ぶ慶賀の挨拶の慣用表現として用いられる。相手の状況を配慮し、祝賀の意を表す表現である。

8.2 「取り急ぎ」

まず、「取り急ぎ」の用例 (6) ～ (9) を列挙する。

- (6) 本来であればご尊顔を拝し正しく御礼申し上げるべきところ、略儀ながら、書中をもって取り急ぎ御礼申し上げる次第でございます。

(A. 社外・役員就任祝いへの返礼)

- (7) 取り急ぎ、用件のみ申し上げます。

(B. 社外・注文取り消しへの抗議)

(8) 取り急ぎ、お願いまで。

(D. 社外・商品代金の再請求メール)

(9) まずは、取り急ぎ、ご回答申し上げます。

(D. 社外・取引条件の交渉)

「取り急ぎ」の用例を検討した結果、すべてビジネス文書の末文で用いられている。ビジネス文書の末文は、主文で述べたことを要約し、結論を示す部分である。「取り急ぎ」は末文で、述べた要件をまとめ、諸々の儀礼などを省略し、最後に十分に意を尽くしていないという相手に対する謝罪の配慮を果たしている。主文で述べた要件の内容の返礼、抗議、交渉など、いずれも末文の部分に「取り急ぎ」で相手に気を配る。主文の内容との関係が薄く、どの種類のビジネス文書でも末文で相手に配慮することが、「取り急ぎ」が多く使用されている理由でもあったと考えられる。

8.3「まずは」

先行研究の彭（2004）では、「まずはお礼まで」の「まずは」は「肯定文の前につける添加語」であり、緩和表現の一種であると見られ、相手への配慮の気持ちが働いていると述べている。本稿の調査資料から収集した「まずは」の用例（10）～（15）を以下のように挙げる。

(10) まずは略儀ながら書中をもちましてご挨拶申し上げます。

(A. 社外・役員就任挨拶状)

(11) まずは、取り急ぎ書面にてお祝いを申し上げます。

(A. 社外・新営業所開設の祝賀状)

(12) まずは、書中をもちましてお誘い申し上げます。

(B. 社外・イベント出展の勧誘)

(13) まずはお詫びかたがた、入会取り消しをお願いいたします。

(B. 社外・入会の取り消し)

(14) まずは書面にてご回答申し上げます。

(C. 社外・在庫照会への回答状)

(15) まずは、ご通知まで。

(D. 社外・送金の通知メール)

「まずは」の全例は、末文で儀礼的な時候の挨拶などを省き、結びの挨拶の言葉として

用い、相手へ謝罪の配慮をする用法であり、上述の「取り急ぎ」と関連する用法になる。末文で「まずは」と添えることで、相手への配慮の気持ちが伝わるのみならず、ビジネス文書として段落の区切りが読みやすく、明瞭な構成になる。

ここで、ビジネス文書の末文の部分をまとめてみると、「まずは、取り急ぎお願いまで。」のような「まずは」と「取り急ぎ」と両方用いるパターン（28例）と、「取り急ぎ、ご返事申し上げます。」（43例）あるいは「まずは、ご通知まで。」（26例）というどちらかを省略するパターンとがある。

上に述べた「ますます（益々）」「取り急ぎ」「まずは」は、ビジネス文書に欠かせない前文と末文で用いられ、相手に配慮する機能を果たしているため、一つのまとまりとして分類することにする。また、ビジネス文書の構成に必要とされるからこそ、「ますます（益々）」「取り急ぎ」「まずは」の用例が他の副詞より多いのであると考えられる。

9. 主文内容を記述するために使用される副詞

9.1 「誠に（まことに）」

「誠に（まことに）」は感謝、謝罪、慰め、祝賀など、多くの場面で用いられている。

感謝を表す「誠に（まことに）」は、ビジネス文書に出現する位置によって、果たしている機能が異なる。前文に出現する挨拶における感謝表現と、主文に現れる相手の注文や相手から贈り物をもらった具体的な行動に対する感謝表現と、二つに分けられると考えられる。

まず、前文に出現する挨拶における感謝表現には、以下の感謝の挨拶が使われている。

(16) 日頃は格別のお引き立てにあずかり、誠にありがとうございます。

(A. 社外・ゴルフコンペの招待状)

(17) いつもひとかたならぬ力添えにあずかり、誠にありがとうございます。

(B. 社外・入会の取り消し)

調査資料B. 東條文千代（2013）『キッチンとわかる！ネット時代のビジネス文書とメールの書き方・送り方』では、ビジネス文書前文における感謝の挨拶は、以下の慣用表現があると述べている。

日頃は 平素は 多年 この度は	格別な 何かと ひとかたならぬ	お引き立てにあずかり ご厚情を賜り（いただき） ご高配を賜り（いただき） ご支援を賜り（いただき） ご愛顧を賜り（いただき） ご指導を賜り（いただき）	誠にありがとうございます 厚く御礼申し上げます 深く感謝いたしております
--------------------------	-----------------------	--	--

(p.218)

本稿は、「誠に（まことに）」を用いるビジネス文書前文の挨拶にある定型表現を表4で示す。

表4 「誠に」を用いる感謝の挨拶

日頃は / 平素は / この 度 / …は、	格別の	お引き立てに預かり、	<u>誠に</u> ありがとうございます。 ます。
	ひとかたならぬ		
	並々ならぬ		

また、相手の具体的な行動に対する普通の感謝表現における「誠に（まことに）」の用例が以下のように挙げられる。

(18) この度は大変結構なお品をご恵送賜りまして誠に有難うございました。

(A. 社外・贈り物を受け取ったときのお礼状)

(19) この度はご注文を賜り、誠にありがとうございます。

(C. 社外・注文への承諾)

これらの「誠に（まことに）」は、相手から注文、贈り物をもらったなど、具体的な行動に対する感謝の配慮を示している。この用法は、ビジネス文書前文で現れる日頃の感謝の挨拶の用法と区別できると考えられる。

感謝以外にも、「誠に（まことに）」は謝罪、慰め、祝賀などの場面で配慮の機能を果たしている。以下の用例が挙げられる。

(20) 年度末にこのような事態となり、誠に申し訳ございませんが、事情をお汲み取りいただき、ご高配を賜りますようお願い申し上げます。

(C. 社外・支払日延期の交渉状)

- (21) 契約先が火災に見舞われ、注連飾りの製作ができなくなったというご事情、御社におかれましては誠に大変な事態であることと拝察申し上げます。

(C. 社外・在庫照会への回答状)

- (22) さて、このたびは貴社〇〇工場が新築落成の由、誠におめでとうございます。

(A. 社外・新工場落成の祝賀状)

同じ程度副詞の「本当に」が、「本当に有難うございました。」のような感謝の意を表す配慮表現として使用されている。しかしながら、本稿で集計したデータから見ると、「誠に（まことに）」の84例は、「本当に」の5例より圧倒的に多いことが明らかである。その原因を追究すると、ビジネス文書において、「誠に（まことに）」がより改まった表現のため、「本当に」より多く使われるのであると考えられる。

9.2「大変」

「大変」は感謝、謝罪などの場面以外に、相手に依頼する際に恐縮する気持ちを表す場面などにも多く使われている。以下のような用例が見られる。

- (23) 日頃は大変お世話になっており、ありがたく御礼申し上げます。

(B. 社外・インタビューの依頼)

- (24) しかし結論から申し上げますと、今回は大変申し訳ございませんが、見送りとさせていただきます。

(社外・新規取引の断り状)

(C. ビジネスマナー研究会 (2013)『伝わる！女性のビジネス文書』自由国民社)

- (25) ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが、別紙アンケート用紙にお差し支えのない限りでご記入の上、同封の返信用封筒にてご返送賜りたくお願い申し上げます。

(D. 社外・依頼状・アンケート協力の依頼)

(23) に現れる「大変お世話になります」のような慣用句がビジネス文書の挨拶文で多用され、取引先への日頃からの感謝を表す機能を果たしている。(24) では、相手の要求を断るとともに、相手との関係に傷がつかないように、「大変申し訳ございません」を用いることで、相手の許しを請い、謝罪の配慮を表している。また、(25) のような相手に依頼する際には、相手にかかる負担を最小限するために、「大変恐縮に存じますが」で、相手への恐縮の気持ちを表明する。

「大変」に対比される程度副詞「とても」の用例は以下の1例しか見られない。

- (26) 田中さんのご指示はいつもの的確で、とても仕事がやりやすく、ありがたく思っております。

(C. 社外・異動の挨拶メール)

用例(26)の出典となる『伝わる！女性のビジネス文書』は、女性向けのビジネスマニュアル本であり、(26)はより心理的関係の近い取引先の方への親しみを持ったメールの用例であるため、口語として使用される傾向の多い「とても」が使用されている。ビジネス文書において、「とても」の丁寧さ、相手への配慮には制限があり、使用が極めて少ないと考えられる。

9.3「至急」

「至急」は、主に相手に催促する場面で使われているが、相手の要求に急いで対応する場面でも見られる。

- (27) お手数ですが、至急ご返却をお願いいたします。

(C. 社外・返却の督促状)

- (28) 至急お調べのうえ、即刻のご返信をくださいますようお願い申し上げます。

(B. 社外・商品未納への抗議)

- (29) 営業用携帯電話につき、下記のとおり至急「貸与」願いたいதாக申請いたします。

(A. 社内・携帯電話貸与願)

- (30) 至急手続きをいたしまして5月11日にお振込をいたします。

(C. 社外・未入金問い合わせへの回答状)

(27)(28)は社外の取引先の返却、返信を督促する用例であり、(29)は社内に対する貸与を催促する用例である。(30)は相手の要求に対して当方が素早く対応したということを表している。

「至急」は、相手に催促する場面で、「なるべく早く」という要件の重要度をより丁重に、明確に伝達する機能を果たしていると考えられるが、催促すること自体が相手に強く働きかけることなので、配慮の欠ける印象を与える可能性もある。したがって、「至急」が「願います／お願い申し上げます」のような敬語表現と共に起る用例が多く見られる。

「急ぎ」と比べると、「至急」の方が改まった表現であり、要件の緊急性の高いことが伝わりやすいため、多く使用されていると考えられる。

9.4「心より」

「心より」は、感謝、謝罪、祝福などの場面で使用されている。以下の用例が挙げられる。

(31) 平素よりお世話になり、心より厚く御礼申し上げます。

(B. 社外・請求書)

(32) また、貴社よりの度々のメールにもご無礼を重ねましたこと、心よりお詫び申し上げます。

(B. 社外・支払い遅延のお詫び)

(33) 展示会のご成功を、心より祈念しております。

(C. 社外・出展の依頼を断る)

「心より」は、感謝、謝罪、祝福の場面において、いずれも相手に対する真心を込めた誠意のある配慮表現である。

「心より」と関連する用法を持つ「心から」は、丁寧さが足りないので、より改まった表現「心より」の方が多く用いられると考えられる。

ここで、改まり表現という共通性のある視点から、使用頻度の高い「誠に（まことに）」「大変」「至急」「心より」を一つに分類することにする。副詞「誠に（まことに）」「大変」「至急」「心より」は、ビジネス文書において丁寧さのある改まった配慮表現として使用されている。

10. 主文、末文における依頼の副詞

以下の用例から見ると、「何卒（何とぞ・なにとぞ）」「どうぞ」「ぜひ（是非）」が、相手に指導、意見、容赦、来場、参加などを依頼する際に、共通の用法として用いられている。

(34) 何卒今後とも一層のお引き立てとご指導を賜りますようお願い申し上げます。

(A. 社外・社名変更のお知らせ)

(35) ご多用中誠に恐縮ではございますが、なにとぞご来臨の栄を賜りますようお願い申し上げます。

(C. 社外・祝賀パーティーの招待状)

(36) 何卒ご容赦のほどお願い申し上げます。

(D. 社外・不良品混入の詫び状)

(37) どうぞ今後も変わらず、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

(D. 社外・退職の挨拶メール)

(38) ご多忙中のところ恐縮ではございますが、どうぞ来場くださいますようお願い申し上げます。

(D. 社外・新製品発表展示会の案内)

(39) ぜひご高覧を賜り、忌憚のないご意見をお聞かせいただければ幸いです。

(D. 社外・新製品発表展示会の案内)

(40) 季節柄ご多忙とは存じますが、是非ご参加くださいますようご案内申し上げます。

(B. 社外・研究会開催の案内)

ところが、以下の用例において、「どうぞ」「ぜひ（是非）」が依頼以外の用法も持っている。

(41) また、この秋から体にフィットして動きやすいジャージー素材シリーズも発売しております。こちらでも、可愛い花柄をお楽しみにいただけます。どうぞ、ご利用くださいませ。

(C. 社外・通販商品のクレームへの回答メール)

(42) 年末のセールで貴社商品をぜひ取り扱わせていただきたく、さしあたり下記商品をご注文申し上げる次第です。

(A. 社外・新規の注文書)

(41) では、「どうぞ」は相手に商品を勧めるときに使われている。(42)において、「ぜひ」は当方が相手の会社の商品を取り扱う願望を相手に伝える際に使われている。いずれも「依頼」と異なる配慮の用法である。

11. おわりに

以上、ビジネス日本語における副詞を配慮表現の視点で考察してきた。調査資料から収集したビジネス日本語における配慮表現として使用される副詞の高頻度上位10語を「慣用的表現としての副詞」「主文内容を記述するために使用される副詞」「主文、末文における依頼の副詞」の三つに分類し、各分類の特徴を以下のようにまとめる。

まず、「ますます（益々）」「取り急ぎ」「まずは」のような「慣用的表現としての副詞」は、ビジネス文書の構成には欠かせない前文、末文において、挨拶文などの慣用的表現として

多く使用されている。

また、「誠に（まことに）」「大変」「至急」「心より」は、「本当に」「とても」「急ぎ」「心から」のようなくだけた副詞と置き換え可能であるが、ビジネス文書の文体上の特徴によって、相手に配慮するより丁寧な表現として多く使用されている。これらは主文において事案の内容を記述する際に、自らまたは相手の行為などについて程度、時間などを連用修飾する副詞であり、「主文内容を記述するために使用される副詞」と名付ける。

さらに、「何卒（何とぞ・なにとぞ）」「どうぞ」「ぜひ（是非）」などの副詞は主文、末文を中心に、依頼など相手に働きかける場面で出現し、共通の用法を持っている。

今回の配慮表現として用いられる副詞の分類基準はまだ改善する余地があり、「悪しからず」などビジネス文書における特徴的な副詞が頻度が少ないため対象外となったが、今後の課題として検討したいと考える。

調査資料

奥村真希・安河内貴子（2007）『日本語ビジネス文書マニュアル：外国人のための書き方講座』株式会社アスク出版

神谷洋平（2015）『社会人として知っておきたい文書&メール基本の「き」』つちや書店

東條文千代（2013）『キチンとわかる！ネット時代のビジネス文書とメールの書き方・送り方』TAC出版

ビジネスマナー研究会（2013）『伝わる！女性のビジネス文書』自由国民社

参考文献

生田少子（1997）「ポライトネスの理論」特集「ポライトネスの言語学：敬語行動の今を探る」『言語』26.6大修館書店

甲斐睦朗（1983）「小学校国語教科書の副詞語彙の調査」渡辺実 編『副用語の研究』明治書院

川瀬卓（2015）「副詞「どうぞ」の史的変遷－副詞からみた配慮表現の歴史、行為指示表現の歴史－」『日本語の研究』11-02 日本語学会 武蔵野書院

鈴木夕佳（2011）「配慮の機能を持つ副詞についての一考察：「そこそこ」を中心に」『日本語コミュニケーション研究論集』1 日本語コミュニケーション研究会

塚田智冬（2017）「日本語学習者の作文における副詞の使用状況に関する一考察：上級学習者と母語話者の論述文作文の比較」 日本語・日本文化研究23 京都外国語大学留学生別科

- 十島真理 (1995)「大学講義における日本語の特徴:副詞を中心として」 日本語教育方法研究会誌 2 (1)
日本語教育方法研究会
- 戸次徳久・仁科喜久子 (2005)「コーパスを利用した副詞の分析:作文支援システムのための調査」日本
語教育方法研究会誌12 (1) 日本語教育方法研究会
- 野田尚史 (2014)「配慮表現の多様性をとらえる意義と方法」野田尚史・高山善行・小林隆編『日本語の
配慮表現の多様性:歴史的変化と地理的・社会的変異』くろしお出版
- 福島泰正 (2002)「「ぜひ」の機能と使用条件について:聞き手に何かさせることを意図した場合」『日本
語教育』113 日本語教育学会
- 福田伸枝 (2011)「談話における副詞「けっこう」の機能について——配慮表現としての機能を中心に——」
『日本語コミュニケーション研究論集』1 日本語コミュニケーション研究会
- 彭飛 (2004)『日本語の「配慮表現」に関する研究—中国語との比較研究における諸問題—』和泉書院
- 牧原功 (2005)「談話における「ちょっと」の機能」群馬大学留学生センター論集 群馬大学留学生センター
論集編集委員会
- 諸星美智直 (2014)「ビジネス文書における副詞「あらかじめ」の用法:企業ウェブサイトと内容証明郵便
便を中心に」『国学院大学日本語教育研究』5 国学院大学日本語教育研究会
- 山岡政紀 (2004)「日本語における配慮表現研究の現状」『日本語日本文学』14 創価大学日本語日本文学
会
- 山岡政紀・牧原功・小野正樹 (2010)『コミュニケーションと配慮表現:日本語語用論入門』明治書院
- 山岡政紀 (2017)「日本語配慮表現データベース構築に向けての現状と展望:科研費研究課題の報告とし
て」『日本語コミュニケーション研究論集』6 日本語コミュニケーション研究会

巻末資料

調査資料における副詞の出現数

副詞	A	B	C	D	合計
あえて	0	0	1	0	1
悪しからず (あしからず)	2	2	0	0	4
あらかじめ (予め)	2	0	0	0	2
あまり	0	0	0	1	1
改めて	0	5	3	0	8
いかに	0	0	1	0	1

いかんとも	0	0	1	0	1
未だ（いまだ）	0	4	2	0	6
未だに（いまだに）	0	3	0	0	3
いずれ	1	0	0	0	1
急ぎ	0	2	2	0	4
一度	1	2	4	0	7
一層	2	0	1	0	3
いつでも	0	1	4	0	5
いつも	2	3	1	7	13
いつもながら	2	0	0	0	2
いよいよ	1	2	1	3	7
いろいろ	1	0	0	0	1
概ね	0	0	1	0	1
折り返し	0	1	0	0	1
かえって	1	0	0	0	1
重ねて	7	6	0	0	13
必ず	2	1	2	0	5
必ずや	1	0	0	0	1
かなり	1	0	0	0	1
予て（かねて・予ねて）	4	2	0	0	6
きちんと	0	0	1	0	1
急遽	0	2	0	0	2
くれぐれも	1	0	0	0	1
けして	0	0	1	0	1
心から	0	0	3	0	3
心より	0	11	6	0	17
このまま	0	0	1	0	1
再度	0	0	3	0	3
再三	0	0	1	0	1
幸い	0	0	1	0	1
さしあたり	1	0	0	0	1
さぞ	1	0	0	0	1
早速（さっそく）	6	3	1	3	13
さほど	1	0	0	0	1
さらに	1	1	4	0	6
実は	0	2	0	0	2
至急	1	11	10	2	24
爾後	1	0	0	0	1
時節柄	1	0	0	0	1

じっくり	1	0	0	0	1
十分（じゅうぶん）	1	0	2	0	3
重々	0	5	0	0	5
少し	1	0	1	0	2
すでに	0	4	5	0	9
すべて	1	0	0	0	1
ぜひ（是非）	2	2	7	2	13
ぜひとも（是非とも）	1	6	2	0	9
精一杯	1	0	0	0	1
早々	1	1	0	0	2
早々に	0	0	0	1	1
即刻	0	1	0	0	1
そのまま	0	0	0	2	2
大変	10	11	5	11	37
ただ	0	0	3	0	3
ただただ	1	0	0	0	1
直ちに	4	1	0	0	5
断固	0	0	1	0	1
直接	2	1	0	0	3
丁度	1	0	0	0	1
常々	1	0	0	0	1
つい	0	0	0	1	1
できるだけ	0	0	1	0	1
どうか	2	3	5	2	12
どうぞ	1	5	5	6	17
特に	1	0	5	0	6
突然	0	1	0	0	1
とても	0	0	1	0	1
ともども	1	0	0	0	1
とりあえず	1	0	0	0	1
取り急ぎ	17	45	0	9	71
なかなか	1	0	0	0	1
何卒（何とぞ・なにとぞ）	14	18	11	4	47
何なり（なんなり）	2	0	0	0	2
何なりと	0	0	1	0	1
何とか（なんとか）	0	2	2	0	4
二度と	1	1	3	2	7
甚だ	0	6	0	0	6
引き続き	2	0	1	0	3

ひとえに	0	1	1	0	2
ひととおり	0	0	1	0	1
再び	0	1	0	0	1
本当に	4	0	1	0	5
毎々	3	3	0	0	6
誠に（まことに）	28	25	23	8	84
まずは	14	32	4	4	54
ますます（益々）	28	57	34	6	125
まずまず	1	0	0	0	1
まだまだ	1	0	0	0	1
まったく	0	0	2	0	2
万一	1	1	0	0	2
むしろ	0	0	1	0	1
もちろん	1	0	0	0	1
最も	0	0	1	0	1
もとより	1	0	0	0	1
やむをえず	0	1	0	0	1
ようやく	0	1	0	0	1
よく	0	0	1	2	3
より	2	0	2	0	4
わざわざ	0	0	1	0	1
各本の合計	199	301	189	76	765