

國學院大學學術情報リポジトリ

ビジネス文書マニュアル本における依頼表現

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: 芽, 桂英 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.57529/00001533

ビジネス文書マニュアル本における 依頼表現

茅 桂 英

論文要旨

依頼とは誰かに何かを頼む行為であり、依頼者は依頼目的の達成のために様々な表現を用いる。また話し言葉と書き言葉では依頼表現に使用の違いがある。依頼表現の研究は数多くなされているが、ビジネス場面における依頼表現の研究は少なく、研究の余地があると考えられる。本稿では2010年前後に刊行されたビジネス文書マニュアル本を調査し、依頼表現の使用状況を分析した。社外文書、社交文書と社内文書の特徴を明らかにした上で、茅（2021）で調査したビジネスメールにおける依頼表現の使用状況と比較した。その結果、社外文書、社交文書と社内文書における依頼表現の使用に違いがある。また「くださるよう」と「いただくよう」、また「くださいますよう」と「いただきますよう」について、ビジネス文書マニュアル本における依頼表現の使用はビジネスメールにおける依頼表現の使用と異なることが明らかになった。

キーワード：いらひょうげん かきことば はなしことば びじねすぶんしょ いらいもくてき
依頼表現 書き言葉 話し言葉 ビジネス文書 依頼目的

1. はじめに

依頼とは誰かに何かを頼む行為であり、依頼者は依頼目的の達成のために様々な表現を用いる。また話し言葉と書き言葉の違いが表現に反映している可能性もある。

依頼表現の研究は数多くなされているが、ビジネス場面における依頼表現の研究は少なく、研究の余地があると考えられる。

茅（2021）ではビジネスメールを対象に、ビジネス場面における依頼表現の使用実態を調査して以下の指摘をしている。

- ①「くださいますよう」と「いただきますよう」の使用数は、先行研究の結果と同様にほぼ拮抗した状態が続いている。
- ②8つの依頼表現の中では「いただければ」の用例数が最も多く、「くださいますよう」

と「いただきますよう」を超え、最も多く使われている依頼表現である。

- ③「くださるよう」と「いただくよう」に関して、先行研究の結果と比べると「いただくよう」はまだ使われているが、「くださるよう」は現在あまり使われていない。
- ④「いただきますよう」の用例数は少なくないが、「いただけるよう」と「いただけませんか」はあまり使われていない。

工藤（1979）では否定の依頼を表す表現形式も、肯定の依頼を表す表現に対応して次々と発達してきたと指摘されているが、茅（2021）では否定の依頼を表す表現と肯定の依頼を表す表現を区別していない。

小林（2003）ではまずTVドラマの台詞を確認し、その結果を踏まえて職場の自然談話資料における依頼表現の実態を分析している。分析の結果、「～て／～ないで」、「～てください」「いただく」「願います」を含む語形が職場では男女問わず多く用いられること、その中でも「～てください」はTVドラマのやや改まった場面において、上司や同僚さらに部下といった様々な相手に対して最も多く使用される依頼形式であることを指摘している。

金澤（2007）では、自然な話し言葉の資料における「くださる」と「いただく」の両者の使われ方の実態について、調査を行い、話し言葉での「てくださる」と「ていただく」の両者が入り得る状況において、「ていただく」のほうがかなり高い割合で選択されていることは確かであると指摘している。「ていただく」のほうがかなり高い割合を占める理由としては、相手となるべく直接的なかわりを持たない形で人間関係を維持してゆきたいというミーイズム的な心理が、無意識のうちにかかわっているとされていると指摘している。

北澤（2008）では、現代の日本において、「～いただきますよう・・・」が「～くださいますよう・・・」とほぼ同等か同等以上に頻繁に使用されていると指摘している。「～いただきますよう…」が広まった背景について、「～いただく」は依頼に対する受諾と行為という二重の恩恵を受けると指摘しており、「～くださる」より高い敬意が感じられる。また、「～いただく」の方が、動作主を明示しない分だけ、間接的で婉曲な表現であると指摘している。

「くださるよう」と「いただくよう」、また「くださいますよう」と「いただきますよう」について、ビジネス文書マニュアル本における使用状況はどうなっているのか、また同じ書き言葉であるビジネス文書マニュアル本における依頼表現の使用状況はビジネスメールにおける依頼表現の使用状況と異なるかどうかを明らかにしたい。本稿では2010年前後に

刊行されたビジネス文書マニュアル本を調査し、依頼表現の使用状況を分析する。

2. 2010年前後に刊行されたビジネス文書マニュアル本における依頼表現の使用状況

工藤（1979）では鈴木（1978）『日本語文法・形態論』（むぎ書房）に従って、「読む」を例に以下のように分類している。

(A)命令表現形式 よめ、よみなさい

(B)依頼表現形式

①よんでくれ、よんでください、よんでくださいます、およみください、よんで、よんでちょうだい

②よんでほしい、よんでもらいたい、よんでいただきたい

③よんでくれないか、よんでくれませんか、よんでもらえないか、よんでいただけませんか（否定の質問形式）

④およみ願いたい（語的形式）

(C)さそいかけ表現形式 よもう、よみましょう

(D)その他

よんではいかがでしょう、よんだら

よまなければならない

よむほうがいい、よむといい

よむものだ、よむのだ、 など

本稿では（B）依頼表現形式（文末形式）を取り上げて分析を行う。分類の基準は小林（2003）を参考にしており、《依頼》と《指示》とを区別しない立場を取る。

調査資料は以下の通りである。

山崎（2007）『極意がわかるビジネス文書の書き方とマナー』高橋書店

横須賀ほか（2008）『そのまま使えるビジネス文書文例集 [ダウンロード特典付き]』

かんき出版

鈴木（2010）『すぐに使えるビジネス文書実例集』新星出版

以下、『極意がわかる』『そのまま』『すぐに使える』と略称する。

2.1 資料全体の依頼表現の出現傾向

3冊の依頼表現の用例数を表1に示す。()は各マニュアル本が載せている文書数である。

以下の表は同様である。

表1 3冊の依頼表現の使用状況

	『極意がわかる』	使用率	『そのまま』	使用率	『すぐに使える』	使用率
社外	219 (113)	1.94	162 (131)	1.24	330 (165)	2.00
社交	98 (94)	1.04	40 (49)	0.82	73 (69)	1.06
社内	85 (112)	0.76	37 (70)	0.53	80 (140)	0.57
合計	402 (319)	1.26	239 (250)	0.96	483 (374)	1.29

『極意がわかる』では319の文書の中に依頼表現の用例が402例あり、『そのまま』では250の文書の中に依頼表現の用例が239例ある。『すぐに使える』は用例数も文書数も3冊の中で最も多く、374の文書の中に依頼表現の用例数が483例ある。3冊のビジネス文書マニュアル本では依頼表現は高い頻度で使われていると言える。

また1つの文書の中には同一の依頼表現のタイプが出現する場合がある。『極意がわかる』では17文書（使用率0.05）、『そのまま』では8文書（使用率0.03）、『すぐに使える』では15文書（使用率0.04）の中に同一の依頼表現のタイプが出現した。出現した同一の依頼表現には「お／ご～ください」「のほどお願い申し上げます」などが多く見られる。社内文書の回答書や報告書などでは依頼表現があまり使われないため、表1に示した通り社内文書より社交文書と社外文書の方が依頼表現は多く使われている^(注1)。

2.1.1 「～ので」+依頼表現

「～ので」+依頼表現の使用状況を表2に示す。

表2 「～ので」+依頼表現の使用状況

	『極意がわかる』	使用率	『そのまま』	使用率	『すぐに使える』	使用率
社外	47 (113)	0.42	48 (131)	0.37	60 (165)	0.36
社交	21 (94)	0.22	14 (49)	0.29	24 (69)	0.35
社内	16 (112)	0.14	14 (70)	0.2	17 (140)	0.12
合計	84 (319)	0.26	76 (250)	0.3	101 (374)	0.27

以下に例文を示す。

- (1) 同時に電話番号も変更となりますので、誠にお手数ですが、お手元の名簿等を変更していただきたくお願い申し上げます。(社外文書)

(山崎, 2007, p.65)

- (2) 業績は伸びていますので、引き続き業務に精励するよう、お願いいたします。(社内文書)

(横須賀ほか, 2008, p.227)

(3) 不躰な申し出で恐縮ですが、支払い条件については貴社の規定に従いますので、なにとぞご賢察の上、ご承諾くださいますようお願い申し上げます。(社外文書)

(鈴木, 2010, p.71)

表2で示した通り、『極意がわかる』の319文書の中に「～ので+依頼表現」の用例は84例である。『そのまま』は250文書の中に「～ので+依頼表現」の用例は76例であり、『すぐに使える』は374文書の中に「～ので+依頼表現」の用例は101例である。話し手が相手に何かを依頼する前に、まず理由を述べるという傾向が見られる。それは「～ので」と理由を付けて、だから頼むというのは引き受けやすい言い方になるからであろう。

しかし、安本(2009)は日本語では依頼内容を述べた後節に、依頼理由を付け足して説明すると指摘しているが、今回調査したビジネス文書における依頼表現はまず理由を述べてから依頼する傾向が見られる。安本(2009)で指摘した内容との違いについて、安本(2009)の調査した資料は話し言葉資料であり、話し言葉と書き言葉による違いではないかと考えられる。

2.1.2 「～が」+依頼表現

依頼する前に理由を表す「ので」の他に、「お手数ですが」「恐縮ですが」などのような「～が」の使用も多く見られる^(注2)。3冊における依頼表現の前の「～が」の使用状況を表3に示す。

表3 「～が」+依頼表現

	『極意がわかる』	使用率	『そのまま』	使用率	『すぐに使える』	使用率
社外	60 (113)	0.53	32 (131)	0.24	78 (165)	0.47
社交	24 (94)	0.26	10 (49)	0.2	14 (69)	0.20
社内	2 (112)	0.02	3 (70)	0.04	6 (140)	0.04
合計	86 (319)	0.27	45 (250)	0.18	98 (374)	0.26

『極意がわかる』では、依頼表現の前の「～が」の使用例は86例であり、『そのまま』と『すぐに使える』はそれぞれ45例、98例である。3冊の社内文書では、依頼表現の前の「～が」は全体の傾向として用例数は多くないが、社外文書、次いで社交文書では多く使われている。以下に例文を示す。

(4) つきましては、お手数ですが、同封のアンケート用紙の回答欄にご記入の上、3月28日(木)までにご返送願いたく存じます。(社外文書)

(山崎, 2007, p.82)

(58)

(5) つきましては、ご多忙中誠に恐れ入りますが、同封の回答用紙にご記入のうえ、ご返送いただきたくお願い申し上げます。(社外文書)

(横須賀ほか, 2008, p.123)

(6) お手数をおかけしますが、ご高覧の上、なにぶんにもご高配賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。 (社外文書)

(鈴木, 2010, p.35)

例文(4)(5)(6)は相手に依頼をすることを予め知らせるもので、広い意味での前置きを提示する表現と言えるのではないだろうか。例文(4)はアンケートの協力を得るために依頼する前に「お手数ですが」が使われている。例文(5)は回答要旨の記入と返送に関する依頼である。「恐れ入りますが」を使うことで、「申し訳ない」という気持ちを表してから依頼する。「お手数ですが」「恐れ入りますが」「お手数をおかけしますが」といった前置き表現は要件内容が相手に与える負担の程度によって異なっている。相手への負担に配慮する言い回しになっており、それが、後の要件内容へとスムーズに導いているのではなかろうか^(注3)。

上掲の例文(1)と例文(3)のように、依頼する前に、「～ので」と「～が」の両方が使われる場合がある。例文(1)はまず理由を述べ、それから和らげる効果のある「～が」の続きに依頼をする。例文(3)は例文(1)と異なり、和らげる効果のある「～が」の後に、理由を述べ、最後に依頼する。

このように、相手に断られず、快く引き受けてもらうために理由を表す「～ので」とやわらげる効果のある「～が」が用いられる。例文(1)と例文(3)のような文は依頼の定型的な文として使われているのではないかと考えられる。

2.2 依頼表現の種類

『極意がわかる』『そのまま』『すぐに使える』の3冊における依頼表現の使用状況を検討する。本稿ではデータを集計する時に、「くださいますようお願い申し上げます」と「くださいますよう、お願い申し上げます」のような「、」の区別をしなかった。

調査結果を表4で示す。表4で示した通り、3冊のビジネス文書マニュアル本では「お／ご～ください」「くださいますようお願い申し上げます」「賜りますようお願い申し上げます」「のほどお願い申し上げます」が多く使われていることが明らかになった。

「てください」より「お／ご～ください」のほうが好まれている。特に社外文書と社交文書では「てください」の用例は少なく、それぞれ2例、0例である。以下に例文を示す。

(7) 防火の点からも、喫煙者は指定の喫煙所だけで喫煙するよう、改めて周知徹底して

ください。(社内文書)

(山崎, 2007, p.255)

(8) 詳細につきましては、同封のご注文請書をご確認ください。(社外文書)

(山崎, 2007, p.107)

例文(7)に比べると、例文(8)は丁寧表現「つきましては」と敬語の「ご注文請書」の「ご」が使われるため、依頼表現は敬意の高い「ご確認ください」が使われている。

日本語教科書^(注4)で「お/ご~ください」は敬語表現として紹介されている。「てください」より「お/ご~ください」は敬意が高いため、社交文書と社外文書の場合、「お/ご~ください」が多く選ばれていると言える。

表4 依頼表現の種類

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
てください	14	7	23	44
お/ご ください	65	53	60	178
ないよう お/ご ください	1	0	0	1
ないよう てください	0	0	1	1
合計	80	60	84	224
いただきますよう	12	29	13	54
いただきますようお願い申し上げます	10	20	10	40
いただきますようお願いいたします	1	9	3	13
いただきますようご案内申し上げます	1	0	0	1
賜りますよう	44	27	48	119
賜りますようお願い申し上げます	38	21	46	105
賜りますようお願いいたします	3	5	0	8
賜りますようご懇願申し上げます	1	0	0	1
賜りますようご案内申し上げます	1	0	1	2
賜りますようお願い申し上げます次第でございます	0	1	1	2
賜りますようご案内いたします	1	0	0	1
いただけますよう	6	1	3	10
いただけますようお願い申し上げます	4	0	3	7
いただけますようお願いいたします	0	1	0	1
いただけますようお願いしております	1	0	0	1
いただけますようご案内申し上げます	1	0	0	1
くださいますよう	51	21	67	139
くださいますようお願い申し上げます	44	15	55	114
くださいますようお願いいたします	6	6	10	22

(60)

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
くださいますようお願いします	0	0	1	1
くださいますようご案内いたします	1	0	0	1
くださいますようご案内申し上げます	0	0	1	1
くださるよう	2	4	3	9
くださるようお願い申し上げます	0	3	2	5
くださるようお願いいたします	2	1	1	4
くださるようお願いします	0	0	0	0
くださるようお願いします	0	0	0	0
するよう	1	1	1	3
するようお願いいたします	0	1	0	1
するようお願いします	1	0	0	1
するようお願いします	0	0	1	1
されますようお願い申し上げます	0	0	1	1
ておくようお願いいたします	1	0	0	1
られるようお願いいたします	1	0	0	1
お願いできますようお願いいたします	0	2	0	2
合計	120	85	136	341
名詞（を）（お）願い	29	22	34	85
名詞（を）お願い申し上げます	7	1	18	26
名詞（を）お願いいたします	6	15	9	30
名詞（を）お願いします	8	3	4	15
名詞（を）願います	8	3	3	14
のほどお願い	47	14	72	133
のほどお願い申し上げます	40	7	60	107
のほどお願いいたします	7	7	12	26
（お）願い	32	11	35	78
お願い申し上げます	23	6	18	47
お願いいたします	5	5	9	19
お願いします	3	0	7	10
願います	1	0	0	1
願います	0	0	1	1
合計	108	47	141	296
なき / ないようお願い	1	0	3	4
なき / ないようお願いいたします	0	0	1	1
なき / ないようお願いします	1	0	2	3
ないようをお願いいたします	0	0	1	1
なきよう のほどお願い申し上げます	1	0	0	1
合計	2	0	4	6

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
てほしい	1	0	0	1
てもらう	1	0	0	1
もらいたいと考えます	0	0	1	1
いただきたいと	4	3	3	10
いただきたいと思います	2	2	2	6
いただきたいと考えます	2	1	1	4
いただきたく	26	7	25	58
いただきたくご通知申し上げます	0	0	1	1
いただきたくお便り申し上げた次第です	0	0	1	1
いただきたくお手紙差し上げた次第です	0	0	1	1
いただきたく本状をしたためました次第です	0	0	1	1
いただきたくお申し入れいたします	0	0	1	1
いただきたく懇願申し上げる次第です	1	0	0	1
いただきたくお願い申し上げます	1	0	0	1
いただきたく強くお誘い申し上げます	1	0	0	1
いただきたくご案内申し上げます	2	1	0	3
いただきたく（お願い申し上げます）	15	4	15	34
いただきたく（お願いいたします）	0	1	1	2
いただきたく存じます	6	1	4	11
させていただきます	6	9	13	28
させていただきます存じます	3	4	5	12
させていただきます本状をしたためました次第です	0	0	1	1
させていただきますご協力を要請いたします	0	1	0	1
させていただきますご連絡申し上げます	0	0	1	1
させていただきますご連絡を差し上げました	1	1	0	2
させていただきますお願い申し上げます	1	0	1	2
させていただきますご相談申し上げます	0	0	1	1
させていただきますご案内申し上げます	0	1	0	1
させていただきます（お願い申し上げます）	1	0	4	5
させていただきます申請いたします	0	1	0	1
させていただきますお願い申し上げます	0	1	0	1
させていただきます	4	3	3	10
させていただきますと考えています	1	0	1	2
させていただきますと思います	1	1	0	2
させていただきますと存じます	2	2	2	6
賜りたく	8	3	5	16
賜りたく（お願い申し上げます）	4	0	3	7

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
賜りたく（存じます）	4	0	1	5
お願いする次第でございます	0	1	0	1
賜りたくご依頼申し上げる次第でございます	0	1	0	1
賜りたく（お願い申し上げる次第でございます）	0	1	1	2
合計	50	25	50	125
お願いしたいと／願いたいと	2	5	3	10
お願いしたいと考えます	0	3	1	4
願いたいと存じます	0	0	1	1
願いたいと存じます	0	0	1	1
お願いしたいと思いついた次第です	1	0	0	1
お願いしたいと思います	1	2	0	3
願いたく／お願いしたく	7	2	4	13
お願いしたく存じます	1	0	1	2
願いたく存じます	6	2	1	9
お願いしたく本状をしたための次第です	0	0	1	1
願いたくお願い申し上げます	0	0	1	1
したく	6	1	8	15
したくお願い申し上げます	5	0	8	13
したくお願いいたします	0	1	0	1
したく存じます	1	0	0	1
合計	15	6	15	36
お願いできないものでしょうか	0	0	2	2
お願いできないでしょうか	1	0	0	1
お願いできませんでしょうか	0	1	0	1
（お）願えないでしょうか	1	1	0	2
いただけないでしょうか	1	3	1	5
いただけないものでしょうか	0	0	1	1
いただけませんでしょうか	0	1	1	2
いただくわけにはまいりませんでしょうか	0	0	2	2
合計	3	6	7	16
いただければ（幸い）	9	1	17	27
いただければ幸いと存じます	0	0	1	1
いただければ幸いに存じます	0	0	2	2
いただければ幸いです	9	1	13	23
いただければ幸いです	0	0	1	1
いただければ（幸甚）	2	2	2	6
いただければ幸甚でございます	1	0	0	1

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
いただければ幸甚に存じます	1	2	2	5
いただければ(と)存じます	1	0	2	3
いただければと思います	0	1	0	1
いただければと考えています	0	0	1	1
いただければありがたく存じます	0	0	1	1
いただければとお願いします	0	0	1	1
いただけますれば幸甚です	0	0	2	2
いただけますれば幸甚に存じます	0	0	2	2
させていただければと存じます	0	1	1	2
させていただけるとすれば幸いです	0	0	1	1
いただけましたら幸いです	2	1	0	3
いただけましたら幸いです	0	1	0	1
いただけましたら幸いに存じます	0	1	0	1
いただけましたら幸甚です	1	0	0	1
いただけると大変ありがたく存じます	1	0	0	1
いただけると幸甚です	1	0	0	1
合計	17	8	30	55
くだされば幸いです	2	0	0	2
くだされば幸甚です	2	1	1	4
くだされば幸甚に存じます	0	0	1	1
くださればと存じます	0	0	1	1
くださいますれば幸いです	0	0	1	1
くださいますれば、これに勝る喜びはございません。	0	0	1	1
合計	4	1	5	10
願えれば幸いです。	1	0	1	2
願えればと存じます	0	0	1	1
賜りますれば幸いに存じます	1	0	1	2
賜りますれば幸いです	1	0	0	1
賜りますれば幸せです	0	0	1	1
賜りますれば幸甚です	0	0	1	1
賜れれば幸いです	0	1	0	1
伺えば幸いに存じます	1	0	0	1
賜りますればありがたく存じます	1	0	0	1
賜りますればとお願い申し上げます	0	0	2	2
願いますれば幸いです	0	0	1	1
お願いできればと考えています	0	0	1	1
になれば幸いです	0	0	1	1

依頼表現	極意がわかる	そのまま	すぐに使える	合計
であれば幸いです	0	0	1	1
合計	5	1	11	17
総合計	402	239	483	1124

「お願い」を含む語形について、「お願いします」「お願いいたします」より、敬意の高い「お願い申し上げます」が多く使われている。『極意がわかる』と『すぐに使える』の2冊では「くださいますようお願い申し上げます」の用例数が「いただきますようお願い申し上げます」より遥かに多い。しかし、『そのまま』では『極意がわかる』『すぐに使える』と異なり、「いただきますようお願い申し上げます」と「くださいますようお願い申し上げます」の使用の差が小さい。「くださいますよう」と「いただきますよう」について、北澤（2008）では、現代の日本において、「～いただきますよう・・・」が「～くださいますよう・・・」とほぼ同等か同等以上に頻繁に使用されていると指摘しているが、今回の調査ではビジネス文書マニュアル本による大きな差が見られる。その理由について、3冊のビジネス文書マニュアル本とも2010年前後に刊行されたため、時代差ではなく、筆者の個人差などによるものと考えられる。一方、「くださるよう」と「いただくよう」について、「くださるよう」は9例あり、「いただくよう」は0例である。このように、「いただきますよう」「くださいますよう」という丁寧形の方が好まれている。

工藤（1979）では否定の依頼を表す表現形式も、肯定の依頼を表す表現に対応して次々と発達してきたと指摘しているが、今回調査した3冊のマニュアル本では否定の依頼を表す表現形式は合計8例しか見られない。その違いについて、工藤（1979）の調査では文学作品の会話部分から用例を集めており、親しい関係の場合があるため、否定の依頼を表す表現形式が多く見られたのであろう。

以下にビジネス文書マニュアル本における否定依頼の用例を示す。

(9) 社員各位は事故に注意するとともに、工事の妨げにならないよう留意してください。

(社内文書)

(鈴木, 2010, p.176)

(10) また、移転日前後は荷物の発送に支障のないようご注意ください。 (社内文書)

(山崎, 2007, p.248)

例文（9）は社員に工事を知らせる時に使われる依頼表現である。工事の妨げにならないよう注意している。例文（10）は、荷物の発送に支障のないよう注意している。このように、否定の依頼は相手に対して高圧的態度であると受け取られることがあるから、ビジ

ネス文書マニュアル本ではあまり使われていないのではないかと考えられる。

「くだされば幸いです」「くださいますれば幸いです」のような仮定形依頼表現は動詞の語形変化があり、また「いただければ幸いです」「いただければ幸甚です」のように気持ちを表す様々な表現が使えるため、仮定形依頼表現は豊富なバリエーションがある。『極意がわかる』と『すぐに使える』の2冊では仮定形依頼表現の中で「いただければ幸いです」が最も多く、仮定形依頼表現の定型文として使われていると言える。

以下では文書の種類ごとに出現した依頼表現について社外文書、社交文書、社内文書の順に取り上げて分析する。

2.2.1 社外文書の依頼表現

3冊における依頼表現の使用状況を示した表4から社外文書、社交文書、社内文書別に依頼表現を抽出したのが表5、表6と表7である。表5で示した通り、社外文書では「お／ご～ください」「くださいますようお願い申し上げます」「のほどお願い申し上げます」が主な依頼表現として使われている。社外文書では敬意の高い依頼表現が使われていると言える。また114種類の依頼表現があり、バリエーションが豊富である。その理由について、取引先や顧客などに対し、状況により様々な依頼表現形式が使われているからではないかと考えられる。

表5 社外文書における依頼表現

依頼表現	極意がわかる	そのまま	すぐに使える	合計
てください	1	1	0	2
お／ご ください	27	37	24	88
合計	28	38	24	90
いただきますよう	8	28	11	47
いただきますようお願い申し上げます	7	19	8	34
いただきますようお願いいたします	1	9	3	13
賜りますよう	19	8	24	51
賜りますようお願い申し上げます	16	8	24	48
賜りますようお願いいたします	1	0	0	1
賜りますようご懇願申し上げます	1	0	0	1
賜りますようご案内申し上げます	1	0	0	1
いただけますよう	4	1	1	6
いただけますようお願い申し上げます	3	0	1	4
いただけますようお願いいたします	0	1	0	1

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
いただけますようお願いしております	1	0	0	1
くださいますよう	37	16	59	112
くださいますようお願い申し上げます	33	11	49	93
くださいますようお願いいたします	3	5	9	17
くださいますようお願いします	0	0	1	1
くださいますようご案内いたします	1	0	0	1
くださるよう	0	2	1	3
くださるようお願い申し上げます	0	2	0	2
くださるようお願いいたします	0	0	1	1
お願いできますよう	0	2	0	2
お願いできますようお願いいたします	0	2	0	2
合計	68	57	96	221
名詞（を）（お）願い	9	10	22	41
名詞（を）お願い申し上げます	4	0	16	20
名詞（を）お願いいたします	2	10	6	18
名詞（を）お願いします	2	0	0	2
名詞（を）願います	1	0	0	1
のほど	18	10	59	87
のほどお願い申し上げます	15	5	48	68
のほどお願いいたします	3	5	11	19
（お）お願い	24	11	28	63
お願い申し上げます	20	6	16	42
お願いいたします	4	5	9	18
お願いします	0	0	2	2
願います	0	0	1	1
合計	51	31	109	191
ないようお願いいたします	0	0	1	1
なきよりのほどお願い申し上げます	1	0	0	1
合計	1	0	1	2
いただきたいと	4	2	0	6
いただきたいと思います	2	1	0	3
いただきたいと考えます	2	1	0	3
いただきたく	25	3	23	51
いただきたくご通知申し上げます	0	0	1	1
いただきたくお便り申し上げた次第です	0	0	1	1
いただきたくお手紙差し上げた次第です	0	0	1	1
いただきたく本状をしたためました次第です	0	0	1	1

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
いただきたくお申し入れいたします	0	0	1	1
いただきたく懇願申し上げる次第です	1	0	0	1
いただきたくお願い申し上げる次第で	1	0	0	1
いただきたく強くお誘い申し上げる次第です	1	0	0	1
いただきたくご案内申し上げます	2	0	0	2
いただきたくお願い申し上げます	14	1	13	28
いただきたくお願いいたします	0	1	1	2
いただきたく存じます	6	1	4	11
させていただきたく	5	6	13	24
させていただきたく存じます	3	4	5	12
させていただきたく本状をしたためました次第です	0	0	1	1
させていただきたくご協力を要請いたします	0	1	0	1
させていただきたくご連絡申し上げます	0	0	1	1
させていただきたくご連絡を差し上げました	1	1	0	2
させていただきたくお願い申し上げる次第です	1	0	1	2
させていただきたくご相談申し上げます	0	0	1	1
させていただきたくお願い申し上げます	0	0	4	4
させていただきたい	4	3	3	10
させていただきたいと考えています	1	0	1	2
させていただきたいと思います	1	1	0	2
させていただきたいと存じます	2	2	2	6
賜りたく	7	3	5	15
賜りたくお願い申し上げます	3	0	3	6
賜りたく存じます	4	0	1	5
賜りたくお願いする次第でございます	0	1	0	1
賜りたくご依頼申し上げる次第でございます	0	1	0	1
賜りたくお願い申し上げる次第でございます	0	1	1	2
合計	45	17	44	106
お願いしたいと／願いたいと	2	5	3	10
お願いしたいと考えます	0	3	1	4
願いたいと存じます	0	0	1	1
願いたいと存じます	0	0	1	1
お願いしたいと思いついた次第です	1	0	0	1
お願いしたいと思います	1	2	0	3
願いたく／お願いしたく	7	2	3	12
願いたく存じます	1	0	1	2
願いたく存じます	6	2	0	8

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
お願いしたく本状をしたためた次第です	0	0	1	1
願いたくお願い申し上げます	0	0	1	1
したく	3	0	3	6
したくお願い申し上げます	2	0	3	5
したく存じます	1	0	0	1
合計	12	5	9	26
お願いできないのでしょうか	0	0	2	2
お願いできませんでしょうか	0	1	0	1
(お) 願えないでしょうか	1	1	0	2
いただけないでしょうか	1	3	1	5
いただけないのでしょうか	0	0	1	1
いただけませんか	0	1	1	2
いただくわけにはまいりませんか	0	0	2	2
合計	2	6	7	15
いただければ幸い	5	1	14	20
いただければ幸いです	5	1	11	17
いただければ幸いに存じます	0	0	2	2
いただければ幸いです	0	0	1	1
いただければ(と)存じます	0	0	2	2
いただければ存じます	0	0	1	1
いただければと存じます	0	0	1	1
いただければ幸甚でございます	1	0	0	1
いただければと思います	0	1	0	1
いただければと考えています	0	0	1	1
いただければありがたく存じます	0	0	1	1
いただければとお願いします	0	0	1	1
いただけますれば幸甚です	0	2	4	6
いただけますれば幸甚です	0	0	2	2
いただけますれば幸甚に存じます	0	2	2	4
させていただければと存じます	0	1	1	2
させていただけるとすれば幸いです	0	0	1	1
いただけましたら幸いです	1	1	0	2
いただけましたら幸いです		1	0	1
いただけると大変ありがたく存じます	1	0	0	1
合計	8	7	25	40
くだされば幸甚に存じます	0	0	1	1
くださればと存じます	0	0	1	1

依頼表現	極意がわかる	そのまま	すぐに使える	合計
くださいますれば幸いです	0	0	1	1
くださいますれば、これに勝る喜びはございません。	0	0	1	1
合計	0	0	4	4
願えれば幸いです。	1	0	1	2
願えればと存じます	0	0	1	1
賜りますれば幸いに存じます	1	0	1	2
賜りますれば幸せに存じます	0	0	1	1
賜りますれば幸甚に存じます	0	0	1	1
賜れれば幸いです	0	1	0	1
伺えば幸いに存じます	1	0	0	1
賜りますればありがたく存じます	1	0	0	1
賜りますればとお願い申し上げます	0	0	2	2
願いますれば幸いです	0	0	1	1
お願いできればと考えています	0	0	1	1
になれば幸いです	0	0	1	1
であれば幸いです	0	0	1	1
合計	4	1	11	16
総合計 (114種類)	219	162	330	711

以下に例文を示す。

(11) 恐れ入りますが、お振込み手数料は御社でご負担ください。(社外文書)

(山崎, 2007, p.153)

(12) カタログを同封いたしますので、どうかご検討くださいますようお願い申し上げます。

(社外文書)

(山崎, 2007, p.95)

(13) なお、本状と行き違いに既にお振込みいただきました節は、何卒ご容赦のほどお願い申し上げます。(社外文書)

(山崎, 2007, p.143)

社外文書では理由を述べる「～ので」、和らげる効果のある「～が」が多く使われている。また「お願いします」「お願いいたします」より「お願い申し上げます」が多く使われている。

社外文書では「お／ご～ください」は3冊の中で合計88例あるが、「てください」は2例しか使われていない。

「いただきたく」について、『極意がわかる』と『すぐに使える』の2冊の社外文書では

(70)

「いただきたく」が多く使われているが、『そのまま』では3例しか見られなく、ビジネスマニュアル本による違いが見られた。

2.2.2 社交文書の依頼表現

3冊における社交文書の依頼表現の使用状況を表6で示す。社交文書では「お/ご~ください」が34例、「賜りますようお願い申し上げます」が55例、「のほどお願い申し上げます」が32例、「くださいますようお願い申し上げます」が20例あり、多く使われている。社外文書では「くださいますようお願い申し上げます」が最も多く使われているが、社交文書は社外文書と異なり、「賜りますようお願い申し上げます」が最も多く使われている。以下に「賜りますよう」の例文を示す。

(14) もとより微力でございますが、全力を尽くして社業に精励いたす所存でございますので、なにとぞ前任者同様ご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。 (社交文書)

(山崎, 2007, p.168)

(15) ご多用中、誠に恐縮でございますが、なにとぞ万障お繰合わせいただきまして、ご来臨の栄を賜りますようお願い申し上げます。 (社交文書)

(山崎, 2007, p.184)

(16) まだまだ未熟者ですので、今後とも一層のご支援、ご指導を賜りますよう、お願い申し上げます。 (社交文書)

(山崎, 2007, p.171)

例文 (14) (15) (16) のように、厳かな雰囲気の場合や公的な場面などで、「賜りますよう」を使うとより誠意が伝わりやすく、印象も良くなるため、社交文書では「賜りますようお願い申し上げます」が好まれているのではないかと考えられる。

依頼表現の種類について、社外文書には114種類の依頼表現があるが、社交文書の依頼表現の種類は少なく、37種類である。社交の場合、お祝い、お見舞いなどの限られた場面であるため、依頼表現形式は社外文書ほど豊富ではない。3冊の社交文書では「お/ご~ください」の用例はあるが、「てください」の用例は見られない。その理由について、「てください」は敬意の低い依頼表現であるため、社交の改まった場面では使われないと考えられる。また否定を表す依頼表現と否定形式の表現について、3冊のビジネス文書マニュアル本の社交文書では使用されていない。社交の場合、敬意の低い依頼表現があまり使われないと言える。

表6 社交文書の依頼表現

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
お／ご ください	10	5	19	34
合計	10	5	19	34
いただきますよう	4	1	2	7
いただきますようお願い申し上げます	3	1	2	6
いただきますようご案内申し上げます	1	0	0	1
賜りますよう	25	18	22	65
賜りますようお願い申し上げます	22	13	20	55
賜りますようお願いいたします	2	4	0	6
賜りますようご案内申し上げます	0	0	1	1
賜りますようお願い申し上げる次第でございます	0	1	1	2
賜りますようご案内いたします	1	0	0	1
いただけますよう	2	0	0	2
いただけますようお願い申し上げます	1	0	0	1
いただけますようご案内申し上げます	1	0	0	1
くださいますよう	12	5	7	24
くださいますようお願い申し上げます	11	4	5	20
くださいますようお願いいたします	1	1	1	3
くださいますようご案内申し上げます	0	0	1	1
くださるよう	2	1	1	4
くださるよう（ようお願い申し上げます）	0	1	1	2
くださるよう（ようお願いいたします）	2	0	0	2
されますよう	0	0	1	1
されますようお願い申し上げます	0	0	1	1
合計	45	25	33	103
名詞（を）	1	2	3	6
名詞（を）ようお願い申し上げます	1	1	1	3
名詞（を）お願いいたします	0	1	2	3
のほど	24	3	10	37
のほどお願い申し上げます	21	2	9	32
のほどお願いいたします	3	1	1	5
（お）お願い	4	0	2	6
お願い申し上げます	3	0	2	5
お願いいたします	1	0	0	1
合計	29	5	15	49
いただきたく	0	2	0	2
いただきたくお願い申し上げます	0	1	0	1

依頼表現	極意がわかる	そのまま	すぐに使える	合計
いただきたくご案内を申し上げる次第です	0	1	0	1
させていただきたく	1	1	0	2
させていただきたくご案内申し上げます	0	1	0	1
させていただきたくお願い申し上げます	1	0	0	1
合計	1	3	0	4
いただければ幸い	4	0	3	7
いただければ幸いです	4	0	2	6
いただければ幸いと存じます	0	0	1	1
いただければ存じます	1	0	0	1
いただければ幸甚に存じます	1	0	2	3
いただけましたら幸いです	1	0	0	1
いただけましたら幸いに存じます	0	1	0	1
いただけましたら幸甚です	1	0	0	1
いただけると幸甚です	1	0	0	1
合計	9	1	5	15
くだされば幸いです	1	0	0	1
くだされば幸甚です	2	1	1	4
合計	3	1	1	5
賜りますれば幸いです	1	0	0	1
合計	1	0	0	1
総合計（37種類）	98	40	73	211

2.2.3 社内文書の依頼表現

表7 社内文書の依頼表現

依頼表現	極意がわかる	そのまま	すぐに使える	合計
てください	13	6	23	42
お/ご ください	28	11	17	56
ないよう お/ご ください	1	0	0	1
ないよう てください	0	0	1	1
合計	42	17	41	100
賜りますよう	0	1	2	3
賜りますようお願い申し上げます	0	0	2	2
賜りますようお願いいたします	0	1	0	1
いただけますよう	0	0	2	2
いただけますようお願い申し上げます	0	0	2	2

依頼表現	極意が わかる	そのまま	すぐに 使える	合計
くださいますよう	2	0	1	3
くださいますようお願い申し上げます	0	0	1	1
くださいますようお願いいたします	2	0	0	2
くださるよう	0	1	1	2
くださるようお願い申し上げます	0	0	1	1
くださるようお願いいたします	0	1	0	1
するよう	1	1	1	3
するようお願いいたします	0	1	0	1
するようお願いします	1	0	0	1
するようお願いします	0	0	1	1
ておくよう	1	0	0	1
ておくようお願いいたします	1	0	0	1
られるよう	1	0	0	1
られるようお願いします	1	0	0	1
合計	5	3	7	15
名詞（を）お（願い）	19	10	9	38
名詞（を）お願い申し上げます	2		1	3
名詞（を）お願いいたします	4	4	1	9
名詞（を）お願いします	6	3	4	13
名詞（を）願います	7	3	3	13
のほど	5	1	3	9
のほどお願い申し上げます	4	0	3	7
のほどお願いいたします	1	1	0	2
（お）お願い	4	0	5	9
お願いします	3	0	5	8
願います	1	0	0	1
合計	28	11	17	56
なき / ないよう	1	0	3	4
なき / ないようお願いいたします	0	0	1	1
なき / ないようお願いします	1	0	2	3
ないように	0	0	1	1
ないようにお願いします	0	0	1	1
合計	1	0	3	4
てほしい	1	0	0	1
てもらう	1	0	0	1
もらいたいと考えます	0	0	1	1
いただきたいと	0	1	3	4

依頼表現	極意がわかる	そのまま	すぐに使える	合計
いただきたいと思います	0	1	2	3
いただきたいと考えます	0	0	1	1
いただきたく	1	2	2	5
いただきたくお願い申し上げます	1	2	2	5
させていただきたく	0	2	0	2
させていただきたく申請いたします	0	1	0	1
させていただきたくお願い申し上げます	0	1	0	1
賜りたく	1	0	0	1
賜りたく（お願い申し上げます）	1	0	0	1
合計	4	5	6	15
願いたく	0	0	1	1
願いたく存じます	0	0	1	1
したく（お）願い	3	1	5	9
したくお願い申し上げます	3	0	5	8
したくお願いいたします	0	1	0	1
合計	3	1	6	10
お願いできないでしょうか	1	0	0	1
合計	1	0	0	1
くだされば幸いです	1	0	0	1
合計	1	0	0	1
総合計（41種類）	85	37	80	202

社内文書における依頼表現の使用状況を表7で示す。社内文書では「お／ご～ください」が最も多く56例あり、次いで多く使われている「てください」が42例ある。「てください」について、3冊合計で社交文書では0例、社外文書では2例しか使われていないが、社内文書では「てください」の用例数は42例ある。以下に「てください」の例文を示す。

(17) 必要枚数に○を付けてください。(社内文書)

(山崎, 2007, p.275)

(18) セミナー終了後、午後5時30分までに備品庫へ戻してください。(社内文書)

(山崎, 2007, p.277)

(19) 当日は着脱しやすく、金具のない服装で入社してください。(社内文書)

(山崎, 2007, p.235)

例文(17)(18)(19)から社内連絡では敬意の低い依頼表現「てください」が好まれていることが言える。これらの例は依頼と区別して指示とすることもできるが、本稿では小

林（2003）、工藤（1979）の指摘に従って依頼に分類することにする。

「お／ご～ください」と「てください」のほかに、「名詞（を）お願いします」と「名詞（を）願います」も多く使われている。

一方で、社外文書と社交文書では多く使われている「～ようお願い申し上げます」は社内文書ではあまり使われず、また「いただければ幸いです」のような仮定形依頼表現も社内文書ではあまり使われない。

日本人はウチとソトという関係を意識し、社内をウチと認識しているため、敬意の低い依頼表現が多く使われているのであろう。

3. おわりに

本稿では2010年前後に刊行されたビジネス文書マニュアル本における依頼表現の使用状況を調査して以下の5つのことを明らかにした。

①社外文書、社交文書、社内文書における依頼表現の使用に違いがある。取引先や顧客などに対し、状況により様々な依頼表現形式が使われているため、社外文書における依頼表現のバリエーションが豊富である。社交の場合、お祝い、お見舞いなどの限られた場面であるため、依頼表現形式は社外文書ほど豊富ではない。一方で社交文書では「賜りますようお願い申し上げます」が最も多く使われるが、その理由について、厳かな雰囲気の場合や公的な場面などで、「賜りますよう」を使うとより誠意が伝わりやすく、印象も良くなるからではないかと考えられる。社内文書について、日本人はウチとソトという関係を意識し、社内をウチと認識しているため、社内文書では敬意の低い依頼表現が使われていると言える。

②今回調査した3冊のビジネス文書マニュアル本では否定を表す依頼表現はあまり使われないという結果である。否定表現の場合、相手に対して高圧的な態度であると受け取られることがあるから、ビジネス文書マニュアル本ではあまり使われていないのではないかと考えられる。

③相手に断られず、快く引き受けてもらうために依頼する前に理由を表す「～ので」とやわらげる効果のある「～が」が用いられる。安本（2009）では日本語において依頼内容を述べた後節に、依頼理由を付け足して説明すると指摘しているが、今回調査したビジネス文書マニュアル本における依頼表現ではまず理由を述べてから依頼するという傾向が見られ、相違している。安本（2009）の調査した資料は話し言葉の資料であり、話し言葉と書き言葉の相違によるのではないかと考えられる。

④茅（2021）によると、ビジネスメールでは「いただければ」が最も多く使われているという結果であったが、今回調査したビジネス文書マニュアル本における「いただければ」の用例数は多くなかった。理由については、ビジネスメールと比べると、ビジネス文書マニュアル本では婉曲的な言い方より「のほどお願い申し上げます」「くださいますようお願い申し上げます」のような直接的な依頼表現が好まれているからではないかと考えられる。

⑤「くださいますよう」と「いただきますよう」について、今回の調査結果は茅（2021）と北澤尚（2008）の調査結果と異なる結果が見られる。北澤（2008）では、現代の日本において、「～いただきますよう・・・」が「～くださいますよう・・・」とほぼ同等か同等以上に頻繁に使用されていると指摘している。今回調査した3冊では、『そのまま』における「いただきますよう」と「くださいますよう」の使用の差が小さく、『極意がわかる』と『すぐに使える』の2冊では「くださいますよう」の用例数が「いただきますよう」より遥かに多かった。そのため、2010年前後に出版されたビジネス文書マニュアル本では「いただきますよう」より「くださいますよう」が依然として多く使われていると言える。

現在市販のビジネス文書マニュアル本の刊行が少なくなり、先行研究で指摘された通り、近年になって「いただきますよう」が「くださいますよう」とほぼ同等か同等以上に頻繁に使用されているかどうかについて確認することが難しくなっており、疑問として残されている。

注

注1：社外文書、社交文書と社内文書についての説明は横須賀ほか（2008）では社外文書は、注文や請求など取引業務を円滑にするための書類です。社交文書は、社外文書と同じように会社のお客様や取引先に向けて出しますが、業務関連ではなくお祝いやお悔しみの気持ちを伝える文書のことです。社内文書は各種の連絡や報告、遅刻や早退などの届出など社内での伝達を円滑にする文書のことですと定義している。

注2：接続助詞「が」の意味機能・用法は、主に「逆接」や「対比」関係を表すほかに、「談話主題の提示」「前置き」「注釈」などに用いられるとされる（森田 1980）。

注3：柏崎秀子（1992）では前置き表現は要件内容が相手に与える負担の程度によって異なっていた。また話し始めの言い方も、「すみませんが」「失礼ですが」など、相手への負担に配慮する言い回しになっており、それが、後の要件内容へとスムーズに導いているのではなかろうかと指摘している。

注4：『みんなの日本語』

注5：「よろしく願い申し上げます」「何とぞよろしく願い申し上げます」などは「お願い申し上げます」に統一した。

参考文献

柏崎秀子（1992）「話しかけ行動の談話分析－依頼・要求表現の実際を中心に」『日本語教育』79号，日本語教育学会

金澤裕之（2007）「「てくださいる」と「ていただく」について」『日本語の研究』3巻2号，日本語学会

北澤尚（2008）「「～いただきますようお願い申し上げます」と「お～くださいますようお願い申し上げます」」『近代語研究』14集，武蔵野書院

工藤真由美（1979）「依頼表現の発達」『国語と国文学』56巻1号，明治書院

小林美恵子（2003）「職場における命令・依頼表現－ジェンダー的視点から見る」『ことば：研究誌』24号，現代日本語研究会

茅桂英（2021）「ビジネス場面における依頼表現について－企業で実際に用いられているメールを調査対象として」『國學院大學大学院文学研究科論集』48号，國學院大學大学院文学研究科学生会

森田良行（1980）『基礎日本語 2 意味と使い方』，角川書店

安本真弓（2009）「依頼表現スタイルの日中対照研究－映画・テレビ・現代劇のシナリオから」『野州國文學』82号，國學院大學栃木短期大學國文學會

