國學院大學学術情報リポジトリ

ビジネス文書における依頼表現と関わる陳述の副詞：「どうか」「どうぞ」を中心に

メタデータ	言語: Japanese
	出版者:
	公開日: 2023-02-05
	キーワード (Ja):
	キーワード (En):
	作成者: 朱, 大江
	メールアドレス:
	所属:
URL	https://doi.org/10.57529/00000865

ビジネス文書における依頼表現と関わる陳述の副詞
——「どうか」「どうぞ」を中心に——

朱大江

1. はじめに

商用文書では、ビジネスのやり取りを行うため、依頼表現がよく使われている。依頼表現を用いた文には様々な副詞があらわれる。その中で、「どうか」と「どうぞ」の類似性が高く、学習者にとって紛らわしい副詞であるため、本稿では、「どうか」「どうぞ」に着目し、ビジネス文書における使用実態を明らかにし、共起表現、使用分布、命題内容の望ましさの所属という三つの観点から両副詞の異同を考察する。

2. 調査資料について

ビジネス文書資料として、以下の 7 冊のビジネス文書マニュアル本[1]を調査対象とする。便宜上、それぞれの資料を以下 A～G と示す。ビジネス文書は、社内文書と社外文書と社交文書に分けて考察する。

(A)『そのまま使える「ダウンロード特典付き」ビジネス文書例集』
横須賀てるひさ/藤井里美(著)岡田哲/諸星美智直（監修）(2008) かんき出版

(B)『そのまま使えるビジネス文書 458 文例 in　CD-ROM』(2003)
長峰洋子/田辺麻紀(著)こう書房

(C)『最新決定版！CD-ROM 付きビジネス文書基本文例 230』
志田唯史（著）(2003)オーエス出版社

(D)『最新版会社・文書・文例全書 800 文例 CD-ROM 付 』
日本実業出版社出版(2002)

(E)『必要な文書がすぐ見つかる CD-ROM 付きビジネス文書文例集』
山瀬 弘（著）(2002)池田書店

(F)『すぐに使えるビジネス文書実例集』
ビジネス文書マナー研究会（著）(2006)ナツメ社出版

(G)『すぐに使え応用がきくビジネス文書文例事典』
鈴木 あつこ（著）(2010)新潟出版

3. 「どうか」「どうぞ」の定義と使い分け

『現代副詞用法辞典』では、「どうか」「どうぞ」について以下のような記述がなされている。

> 「どうか」は、後ろに願望や依頼の表現を伴って、丁重に依頼する様子を表す。多少の無理があるのを承知で、自分の希望が叶うように望む様子を表し、誠意の暗示がある。

[1] ビジネス文書マニュアル本は、ビジネス文書の例文集である。

「どうぞ」より要求のニュアンスが強く出る。「どうぞ」は、丁重に依頼・希望する様子を表す。依頼や希望の表現を伴う述語にかかる修飾語として用いられるが、述語部分を省略したり（「おい、風呂が沸いたぞ。」「どうぞおさきに」）、感動詞的に用いられたり（「次の方、どうぞ」）することもある。

武内（2001）と春木（2006）は、「望ましさ」という判断の基準変数を用いて「どうぞ」「どうか」の手続き的意味について、検討している。

それによると、「どうか」は、話し手にとって望ましい事象であることを聞き手に明示的に指し示す表現で、丁寧な依頼、懇願に使用される謙譲語であるという。それに対し「どうぞ」は聞き手にとって望ましいことであると指示する言語表現で、相手を立てる尊敬語であるという。また、共起関係については、依頼と勧誘と祈願文に適合するが、命令文とは適合しないこと、許可文に使えるのは「どうぞ」のみであることが述べられている。

川瀬（2015）は、歴史の変遷の視点から「どうぞ」を考察している。そこでは「近代以降、＜依頼＞を表す「どうか」が発達することで、「どうぞ」は聞き手利益の行為指示である＜勧め＞に偏っていく。ただし、あいさつや手紙など、限られた場面や文体においては、＜依頼＞も表すこともある。」と指摘されている。つまり、特定の場面における「どうぞ」は話し手にとって望ましいことであると指示する言語表現であるといえる。

先行研究に書かれている丁重さと共起できる表現と「望ましさ」の所属については、以下の表１のようにまとめることができる。

表１　「どうか」「どうぞ」の比較

	共起表現					「望ましさ」の所属	敬語類
	命令	依頼	許可	勧誘	祈願		
どうか	✖	●	✖	●	●	話し手にある	謙譲語
どうぞ	✖	●	●	●	●	聞き手・話し手にある	尊敬語

このように、「どうか」「どうぞ」という二つの副詞の使い分けについての研究は少なくない。

しかし、これらの副詞について、ビジネス文書では、どのような使用状況になっているか、どのような特徴や使い分けがあるかに関する先行研究は見られない。そこで本稿では、「どうか」「どうぞ」についてビジネス日本語文書における振る舞いを考察する。

4. ビジネス日本語文書における「どうか」「どうぞ」の使用実態

「どうか」「どうぞ」について 7 冊のビジネス文書マニュアル本における使用実態を調査した結果、

「どうか」の用例数は 75 語、その中で社内文書での使用は 2 例、社外文書での使用は 33 例、社交文書での使用は 40 例であった。

「どうぞ」の用例数は 42 語、その中で社内文書での使用は 0 例、社外文書での使用は 15 例、社交文書での使用は 27 例であった。「どうぞ」は「どうか」と比べて、用例が少ない。

両副詞の共通点として、社外文書と社交文書で多用され、社内文書での使用が少ないことがあげられる。また、両副詞が表わす意味合いは異なるが、共起表現も類似している。両副詞にはほかの共通点も見られるが、本研究では共起表現に着目する。共起表現の分類にあたっては、工藤（1982）を参考にし、「～ください」と「V」[2]と「V+よう」と「V+たい」と「その他」に分けて検討する。

4.1「どうか」の使用状況

「どうか」と共起する表現を以下の表２にまとめる。

表２　「どうか」の共起状況

どうか	共起語と出現回数		合計
V	いただく	1	18
	願う	14	
	祈る	3	
V+よう	いただく	6	38
	くださる	11	
	される	3	
	なく	1	
	なる	1	
	果たす	1	
	賜る	15	
V+たい	願う	1	2
	する	1	
くただい/てください	安心・申し付ける	4	15
	寛恕	3	
	理解	1	
	休心	1	
	納める	1	
	許す	1	
その他[3]	疑問文	1	2
	省略文	1	
合計		75	75

「どうか」と最も多く共起する表現は「V+よう」で、Vは「賜る」と「くださる」となる用例が多い。工藤（1982）によると「V+よう」と「V（する）」は

[2] 「V」は動詞のことを表わす。

[3] 後ろに共起語ではなく、ある特定の表現形式が出現するもの。

「勧誘・意志」の意味を表すと述べられているが、例文１、２のように、「どうか」と共起すると、文書全体に懇願の気持ちが非常に強く現れる。

1. 「データ管理には重々注意させ、さらに研究にまい進させますので、**どうか**今回に限り寛大なご処置を賜りますようお願い申し上げます。

（Ｆ本　社内文書）

2. 今後は、このような不手際のないよう、十分注意いたしますので今回の件につきましては、**どうか**ご容赦くださいますようお願い申しあげます。

（Ｅ本　社外文書）

また、例文１、２より懇願の気持ちが弱く、挨拶のように使われる文も見られる。

3. **どうか**、今後ともご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。まずは取り急ぎ、書中をもってご挨拶申し上げます。

（Ｇ本　社外文書）

例文３は、懇願の気持ちは弱いが、「どうか」が謙譲語として作用し、書き手が腰の低い姿勢であることを強調している。挨拶と同時に、自分の願いを入れるのは「どうか」の特徴であると考えられる。例文１、２、３は、命題内容の「望ましさ」は話し手[4]にあるが、これは先行研究にある「どうか」が話し手志向であるという特徴と一致する。しかし、祈願文の４、５では、話し手志向の特徴は薄いと考えられる。

4. **どうか**無事のお知らせがいただけますよう、心からお祈り申し上げております。

（Ｄ本　社外文書）

5. さぞお力をお落としのことと存じますが、**どうか**お心を強くお持ちになり、一致団結して復旧にお努めになりますようお祈り申し上げます。

（Ｂ本　社交文書）

例文４は、取引先の会社の近くの路上で事件があって、社員に怪我がなかったかを尋ねる見舞状の一文で、神様に要求するような祈り文である。勿論、社員に怪我がないことが、両社にとって望ましいことである。

例文５は取引先の会社が火災事件で半焼したと知り、送った見舞状の一文である。火災からの復旧がうまくできなければ、この会社とビジネス関係を持つ会社にも影響するため、火災からの復旧は話し手にとっても聞き手にとっても望ましいことである。例文４と異なるのは、神様に要求するような祈り文ではく、向こうの会社員に「困難なことはわかっているが、そこをどうにか」[5]頑張ってくださいという要求である。

例文４、５の「どうか」は「どうぞ」に入れ替えることができるが、例文４は、「どうぞ」に入れ替えると、春木（2006）が指摘しているように「話し手のかかわり度合いからすると一歩引いた解釈が出てくる」ことになり、若干冷

---

[4] ビジネス文書は全部メールと手紙で、書き手と読み手になるが。先学の指摘に従って話し手と聞き手に統一する。

[5] 『使い方の分かる類語例解辞典』による。

たい感じがする。また、例文５は、「どうぞ」に入れ替えると、火災からの復旧の艱難さを理解しているという丁寧さが薄くなる。

このように、ビジネス文書の祈願文では、「どうか」は、話し手と聞き手両方にとって望ましい事象であることを聞き手に明示的に指し示す表現であるといえる。

「どうか」と次に多く共起する表現は「Ｖ」で、現れるのはほぼ「願う」の用例で、「懇願」の意味を表す。

6. **どうか**これにこりず、他の当社製品のお引立てを切にお願い申し上げます。

（Ｄ本　社外文書）

7. **どうか**今回にかぎりご容赦いただきまして、今後とも変わらぬご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

（Ｇ本　社外文書）

例文 6、7 は例文 1、2 とほぼ同じ意味になっている。また、以下の例文 8、9、10 のように例文３のような挨拶文もみられる。

8. つきましては、**どうか**今後も末長いご指導ご鞭撻を**お願い**致します。

（Ｆ本　社交文書）

9. 天候不順の折から、**どうか**くれぐれもご養生のほど心からお祈り申し上げております。

（Ｄ本　社外文書）

10. **どうか**ご自愛のうえ、一刻も早いご復旧をお祈り申し上げます。

（Ｆ本　社外文書）

「どうか」が使用されている祈願文は合計 10 例である。例文 9、10 は「どうか」+「Ｖ」の祈願文である。例文 9、10 から読み取れる状況においては、聞き手が健康回復できなければ、話し手に迷惑をかけるかもしれない。「望ましさ」は書き手と聞き手両方にあるが、度合いの大きさは少し聞き手に傾く。

「どうか」が「～ください」と共起する用例では、「安心」「申し付ける」「寛恕」との共起例が多い。15 例の中で、「くださいませ」の用例は 2 例見られた。「くださいませ」は「ください」より表現を柔らかくする効果があるが、ビジネス文書での使用率は低い。

11. つきましては、担当者が交替いたしますが、ご不便をおかけしないよう引き継ぎには万全を期しますので、**どうか**ご安心ください。

（Ｂ本　社交文書）

12. 今後はこのような間違いがないよう、十分に注意をはらってまいりますので**どうか**お許しください。

（Ｃ本　社外文書）

13. 当日は多数のご来賓があり、親しくご挨拶ができなかった失礼の段、**どうか**ご寛恕ください。

（Ｃ本　社交文書）

14. 何かお役に立てることがあれば、**どうか**ご遠慮なくお申しつけください。

（Ｆ本　社交文書）

「どうか」が「～ください」と共起する用例を意味から分析すると、大きく二つパターンに分けることができる。パターン１は、多少相手に迷惑をかけているとき、無理があるのを承知で相手の理解と寛恕を求めるパターンである（例文 11、12）。パターン２は、挨拶文で出現し、たまに寛恕などの語と共起するが、相手に本当の迷惑はかけておらず、文書の丁寧さを上げるために使用され（例文 13）、あるいは自分の低い姿勢を示し、相手が依頼しやすいイメージを作って、話し手の誠意を表す（例文 13）パターンである。「どうか」が「～ください」と共起する文は、用例数としては最も多いわけではないが、「どうか」の意味を説明できる典型例ばかりであるため、日本語教育現場で使いやすい例文だと考えられる。

「どうか」が「～たい」と共起する用例は 2 例、「その他」との共起は 2 例である。「その他」としては、省略の用例（例文 17）、疑問句との共起（例文 18）がみられた。

15. **どうか**今後とも、現実の顧客戦略について忌憚のないご助言を頂戴し、共存共栄を目指したいと存じます。

（Ｄ本　社外文書）

16. まことに心苦しいのですが、 このような事情ですので、今回のご融資は**どうか**ご勘弁願いたいと存じます。

（Ｆ本　社外文書）

17. 何かと大変なこととはお察しいたしますが、皆様**どうか**お体お大切に。

（Ｆ本　社交文書）

18. **どうか**加工レート７％か、加工時間 10％増を認めていただけないかと再度お願い申し上げます。

（Ｄ本　社外文書）

「～たい」との共起、或いは例文 17 のような省略表現は、日常会話文ではよく見られる依頼表現であるが、ビジネス文書での使用は非常に少ない。例文 18 は否定疑問文と共起することで、話し手の要望の強さを強調している。

4.2「どうぞ」の使用状況

「どうぞ」と共起する表現を以下の表３にまとめる。

表３　「どうぞ」の共起状況

どうぞ	共起語と出現回数		合計
V	願う	8	9
	祈る	1	
V+よう	される	2	21
	くださる	12	
	ない	2	
	なさる	2	
	賜る	3	
V+たい		0	0
ください/てください	許す２/来店１/笑納１/など[6]	12	12
その他		0	0
合計		42	42

「どうぞ」は「どうか」と同様に「V+よう」との共起回数が最も多く、その中でも「くださる+よう」の出現回数が突出している。

19. **どうぞ**前向きにご検討くださいますよう、謹んでお願い申し上げます。

（Ｆ本　社外文書）

20. ご多用中誠に恐縮ながら、**どうぞ**ご引見のうえ、よろしくご高配くださいますよう、お願い申しあげます。

（Ｅ本　社交文書）

例文 19、20 は、依頼の意味合いで用いられており、「どうか」と比べて、相手の意志を尊重するイメージを聞き手に与える。

21. **どうぞ**この機会をお見逃しなく皆さまお誘い合わせのうえ、お出かけくださいますようご案内申しあげます。

（Ｅ本　社交文書）

22. **どうぞ**お気軽にご来店くださいますよう、社員一同心からお待ちしております。

（Ｄ本　社交文書）

例文 21、22 のようなビジネス文書では、相手にメリットをもたらす文において「どうぞ」が「くださる+よう」と共起することで、勧誘・勧めの意を表す例がよく見られる。例文 21、22 の前文は、「このたび私どもブティックシャギーではセーターの**謝恩大セール**を来る 10 月 7 日（月）から 11 日（金）までの 5 日間開催することにいたしました。」と「つきましては、６日～12 日の７日間、**開店謝恩セール**を実施させていただきます。」と書かれている。謝恩セ

[6] 「許す」との共起例は２例であり、それ以外の共起語は１例しか現れない。傾向性が見られないため、省略する。

ールを実施することは、安い値段で商品を購入できるという聞き手のメリットにつながる。この「どうぞ」は、「ぜひ」と似た意味合いをもつため、「ぜひ」と入れ替えられると考える。しかし、「どうか」を「どうぞ」と入れ替えると、間違い文とは言えないが、若干違和感が出てくる。このような「勧め」の文では、「望ましさ」は聞き手にある。

「V+よう」との共起文では、祈願文の用例もみられる。

23. 社屋へのご損害は誠に残念で、皆様も心身ともにお疲れのことと存じますが、**どうぞ**お力落としのないよう心からお見舞い申し上げます。

（B本　社交文書）

24. **どうぞ**くれぐれもご自愛のうえ、ご健闘くださいますようお祈り申し上げます。

（A本　社交文書）

文脈から見ると、例文 23 は「どうか」の例文５と非常に似通っている。例文 5 を見ると、文書を受け取った会社が回復しないと取引会社に迷惑をかける連想をするが、例文 23 ではこのような連想はしにくいと感じられる。23 と 24 の「望ましさ」は聞き手にある。

次に多い用例は、「～ください」との共起である。「～ください」の共起例では、「許す」との共起も 2 例あるが、「どうか」の例文とは異なる文脈で用いられる。

25. なお本状と行き違いにご返送済みの場合は、**どうぞ**悪しからずお許しください。

（E本　社外文書）

26. 本来ならば、ごあいさつにうかがわねばならないところでございますが、略儀のところは**どうぞ**お許しください。

（F本　社交文書）

例文 25 は、督促状の例文で、例文 26 は、挨拶状の例文である。礼儀を保つための表現で、本当に謝罪の意図を含めているわけでも容赦を求めているわけでもない。これは「どうか」のパターン２の用法と似ている。ほかの 10 例の例文も同じく、パターン２のような例文であり、パターン１のような例文は見当たらない。「どうぞ」は、相手に迷惑をかけて相手の理解と寛恕を求める文との相性が良くないと考えられる。

「どうぞ」と「V」の共起状況は、「どうか」と似ている。7 例の例文中、6 例は「願う」との共起で、1 例は祈願文であった。

27. なお、○月○日までにいただければ、通常期日のお支払いが可能ですので、**どうぞ**よろしくお願いいたします。

（A本　社外文書）

28. 何かとお取り込みでご苦労もさぞかしと存じますが、**どうぞ**ご自愛のほどお祈りしております。

（D本　社外文書）

例文 27 の「どうぞよろしくお願いいたします」は、定型文として最もよく用いられる依頼表現で、ビジネス文書以外での使用も多いと考えられる。「どうぞ」は尊敬語として文の丁寧さを上げて依頼の気持ちを伝える。「懇願」の

意味は含まないので、依頼の強さは「どうか」より弱い。祈願文の例文 28 は例文 4、５と同じように「どうか」に入れ替え可能である。「どうぞ」を使用する祈願文は合計９例、「どうか」を使用する祈願文は合計 10 例で、ほぼ同じ用例数になっている。

「どうぞ」は、返答語として、会話文での省略用法がよく見られるが、書き言葉のビジネス文書での使用は見られなかった。工藤（1982）によると、「どうぞ」は「してくださいませんか」「していただきたい」などの疑問形或いは「～たい」と共起できると述べられているが、ビジネス文書ではこのような用例は見当たらなかった。

4.3「どうか」と「どうぞ」の使用分布

前述のように、「どうか」と「どうぞ」は、社外文書と社交文書に多用されていることを明らかにした。

社外文書は、業務上の取引内容により、案内状、依頼状、督促状、断り状などの種類に分かれる。社交文書は、挨拶状、祝い状、見舞状などが中心になる文書である。細かい分類については、各ビジネスマニュアル本によって異なる。例えば、挨拶状を個人のあいさつと四季のあいさつに分けるなどがその例である。また、同じスタイルの文書であっても、それぞれの本によって異なった呼び方で示されている。例えば、悔み状と弔慰状がその例である。

両副詞の使用分布をみるため、小分類を大分類に合併したり、同じスタイルの文書に統一の名前を付けたりして、分類を行い検討する。例えば、個人のあいさつと四季のあいさつを挨拶状としてまとめ、悔み状と弔慰状を見舞状としてまとめて分類する。

社交文書と社外文書をさらに、あいさつ類文書、謝罪類文書、感謝類文書、依頼類文書に分けて、75 例の「どうか」と 42 例の「どうぞ」を分類した結果を以下の表４に示す。

表４　「どうか」「どうぞ」の使用分布

	あいさつ類		謝罪類		感謝類		依頼類			
どうか	挨拶状	11	詫び状	10	礼状	10	督促状	2	抗議状	1
	見舞状	18	進退伺い	1	祝い状	3	断り状	7	通知状	1
			始末書	1	感謝状	2	回答状	2	依頼状	1
							交渉状	2	照会状	1
									注文状	1
どうぞ	挨拶状	11			礼状	3	案内状	5	紹介状	1
	見舞状	6			祝い状	4	督促状	2	申込状	1
							断り状	2	通知状	1
							回答状	2	依頼状	1
							請求状	1	照会状	2

「どうか」と「どうぞ」は、共にあいさつ類の挨拶状や感謝類の礼状、依頼類の業務連絡書に使われている。同一の分類に含まれる両副詞は、意味的に共通する部分が多く、お互いに入れ替えられるが、前節で説明しているように文のニュアンスが若干変わる。謝罪類のお詫び状などでは、「どうか」しか使われていない。例えば、例文 29 の「どうか」を「どうぞ」に入れ替えても、非文にはならないが、文脈上から見ると不適切な表現になる。つまり、「どうぞ」は、「どうか」のパターン１のような例文では、使用できない。

29. 今後はこのような事態を二度と起こさぬように注意することお誓い申し上げます。**どうか**これに懲りず、引き続きお引き立てのほど、よろしくお願い申し上げます。

（Ｇ本　社外文書）

5. まとめ

本稿では、ビジネス文書における「どうか」「どうぞ」の共起状況と使用分布、命題内容の望ましさの所属を明らかにした。

まず、ビジネス文書での共起形式から、「どうか」と最も多く共起する表現は「V+よう」で、次は「V」であること、「どうぞ」と最も多く共起する表現は「V+よう」で、次は「～ください」であることを明らかにした。その他にも「どうか」は、疑問句と希望希求表現「～たい」との共起、また省略用法の用例が見られる。「どうぞ」は、例文 15～18 のような「～たい」と共起する用例や「その他」に分類される表現と共起する用例は見られなかった。以上のことから、「どうぞ」より「どうか」の共起表現の方が多様であることがわかる。

次に、用例数と分布状況から、「どうか」と「どうぞ」は、共に社外文書と社交文書で多用され、社内文書での使用は少ないことを明らかにした。使用回数は、「どうか」の方が多く、使用範疇も「どうか」の方が「どうぞ」より広い。挨拶状、祝い状、依頼状では、両副詞が共に使われているのに対し、詫び状、進退伺い状など謝罪類の文書では、「どうか」との相性がよい。つまり、本当に相手に迷惑をかけているとき、「どうか」しか使えないといえる。この差異があらわれる原因は、「どうか」は「懇願」の意味を持つのに対して、「どうぞ」は「勧め」の意味を持つためであると考えられる。

最後に、両副詞を使用する文の「望ましさ」が話し手と聞き手のどちらにあるについて、「どうか」を使用する文は、望ましさはほとんど話し手にある。ただし、祈願文では、望ましさは話し手と聞き手の両方にある。それに対し、「どうぞ」は、「勧め」の意味を持つ文と祈願文では、望ましさは聞き手にある。それ以外の文では望ましさは話し手にある。

6. おわりに

本稿では、七冊のビジネスマニュアル本を資料として、「どうか」「どうぞ」の使用状況を明らかにし、両副詞のビジネス文書における振る舞いを考察した。「どうか」「どうぞ」と類似する副詞について、また「なにとぞ」のような

ビジネス日本語で多用される副詞の調査分析については今後の課題としたい。

7. 参考文献

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』第 11 巻２

春木　茂宏（2006）「「どうぞ」・「どうか」・「ぜひ」の意味に関する一考察」『渾沌』3 号

工藤　浩（1982）「叙法副詞の意味と機能－その記述方法をもとめて－」『国立国語研究所報告 71 研究報告集３』

武内　道子（2001）「「どうぞ」と「どうか」：命令発話への制約」『神奈川大学言語研究』24 号

8. 参考資料

飛田　良文・浅田　秀子（2018）『現代副詞用法辞典　新装版』東京堂出版

小学館辞典編集部（2003）『使い方の分かる 類語例解辞典〔新装版〕』小学館

―国学院大学大学院博士課程後期―