

ビジネス・チャットのマナーと注意点

－チャット・コミュニケーションの課題と対策案－

中野 由美子

Manners and Important Points of Business Chat via Apps
－Issues of Chat Communication and Their Possible Solutions－

NAKANO, Yumiko

今日、LINEやWhatsApp、WeChatといった手軽で便利なチャットアプリは、親しい間柄で「チャット（chat＝おしゃべり・雑談）」にのみ用いられるものではない。組織内外の情報伝達やビジネス現場にまでその活用範囲を広げている。社会人としての基礎知識やビジネス・マナーを指導する立場として、手紙や報告書といった伝統的な文書の他、今日のビジネス社会で頻繁に活用されているメールの書き方にも触れてきた。今、チャットアプリの適切な使用について早急に考えなければならない状況に直面している。

今後、どのような対応をマナーとして指導していくべきか、クラス単位のチャット・グループや学生との個別チャットから見えてきたチャット・コミュニケーションの課題とその対策案について報告する。

Today, Chat Apps like LINE, WhatsApp and WeChat, which can be used easily and conveniently, are used not only among friends but also for communication inside and outside organizations as well as business occasions. As a teacher of basic knowledge of society and business manners, I have covered how to prepare traditional documents such as letters and reports, and also emails, which are frequently used in today's business world. Now, society is faced with a situation which requires it to urgently consider what the appropriate usage of Chat Apps should be.

This report presents chat communication issues, which have been observed from tertiary education class group chats and individual chats with students, and suggests possible solutions.

Key Words: [ビジネス・マナー] [チャット・コミュニケーション] [チャット・マナー] [チャット・コミュニケーション・ギャップ] [ネガティブ・ケイパビリティ]

[Business manners] [chat communication] [chat manners] [chat communication gap] [negative capability]

(Received October 24, 2023)

はじめに

筆者は英語科の学生とクラスごとにLINEの非公式チャット・グループを作って、連絡や会話をしている。このチャット・グループで繰り返される会話の中に、時々、社会人として問題となるのではないかと、或いは不適切ではないかと考える事象が見られる。今日、チャットアプリはビジネスでも使用されることが多いので、近い将来、学生が就職して職場或いは取引先の人たちとチャットアプリを使わなければならない状況に直面する可能性は十分ある。よって、彼女たちが社会に出てから困らないよう、出来るだけ早い段階で基本的なチャット・マナーを指導する必要があると考えている。

この報告書は基本的なチャット・マナーの構築に向けた準備として、これまで見てきたチャット・コミュニケーションの課題とその対策案について報告する。

[言葉遣い・挨拶]

クラスのチャット・グループでは、学生はカジュアルに会話をしながらも、まず、「こんにちは」、「こんばんは」などの挨拶から始まって、おおむね敬語を正しく使用できている。これは、クラスという組織における自分の立場をわきまえ、組織を敬う態度が適切に表れているものと言える。また、夜遅く、或いは日曜日や祝日にグループ或いは個人にメッセージを送る場合には、「夜分遅くすみません」、「お休み中に失礼いたします」といった気遣いもなされている。

しかし、敬語がうまく使いきれておらず、違和感を覚えることがままある。例えば、「本日は体調が悪いので欠席します。把握よろしくお願いたします」というメッセージの場合、科目担当へ連絡を入れる気遣いや言いたいことは十分分かるのだが、後半の「把握よろしくお願いたします」は、目上の人間に対して使うべきではない。「把握する」には「しっかり理解する」という意味が含まれる。つまり、「把握お願いたします」は、「しっかり理解してください」という、やや上から目線のニュアンスに取られかねない。

前述のケースでは、「ご理解のほどよろしくお願いたします」或いは「お含みおきください」といったフレーズが適切であったらう。しかし、あまり難しく捉えず、シンプルに「よろしくお願いたします」のフレーズに包括的意味合いを込めて締めくくることがでもよいと考えている。手軽さこそチャットの利便性の一つなので、堅苦しくなり過ぎずとも自然体の会話であれば失礼にはならないからだ。

尚、いくら丁寧さを心がけているとしても、先に挙げたような不適切な敬語になっては逆効果だ。これを回避するには、自分が聞いたこともないようなフレーズを用いる場合、不適切な言い回しになっていないかという疑問を持ち、辞書やインターネットで調べて確認する習慣を身につけて欲しいものである。また、オンライン辞書には、日々進化する言語の変化に素早く対応しているものと、そうでないものがあることを頭の片隅に入れておいて、重要な場面では複数の辞書を確認するとなおよい。

[過度の性急性]

チャットアプリは、その気軽さゆえに、やや配慮を欠いた問い合わせや質問をして受信者に負担をかけてしまう事がある。イベントや行事の日程・場所の確認などが個別に届くと、担任としては時に相当な量のメッセージを受け取ることとなる。また、相手が把握していそうもないこと、即答できそうもないこと、時間をおいて自分で確認できることなど、少し考えれば分かりそうなことであっても、この「少し考える」行動を省いて尋ねてくる傾向がよくみられる。「2号封筒の場合、切手は何円のものをお貼ればいいですか」というメッセージなど、もはや音声アシスタントに対する質問レベルである。

ただ、このような質問がなされるのは、単に相手に対する配慮が欠落しているからではないと考える。インターネットや音声アシスタントなどのAIによって欲しい情報が瞬時に得られるデジタル・ネイティブ（生まれたときからデジタルがあたりまえにある世代）にとって、思ったことを直ぐに聞いてしまうことが常態化しているのではないだろうか。そしてデジタル・ネイティブ同士であれば、聞かれた方も違和感なく回答している、或いは「知らない」と返す、もしくは放置、いわゆる既読スルーで対応しても問題ないのではないか。

ここで懸念されるのは、このようなやり取りがデジタル・ネイティブ以外の世代との間で行われてしまうと失礼になりかねないことである。とはいっても、どの位の年代からチャット・コミュニケーションに対する認識が変わってくるのか、また、その背景に何があるのか、それを踏まえてどのような点に注意すべきかということは、簡単には判断できるものではない。まずは昭和以前（もしくは自分たちの親世代以前）生まれの世代と、平成以後生まれの世代でざっくり分けて考え、若干対応を変えた方がよいと勧めるのは大雑把すぎるであろうか。いずれにしても、チャット上のジェネレーション・ギャップ、チャット・コミュニケーション・ギャップは今後の研究テーマとして取り扱っていきたい。

更に、前述のように答えを性急に求めることを繰り返すと、デジタル・ネイティブの中でネガティブ・ケイパビリティが育ちにくくなることを懸念している。ネガティブ・ケイパビリティ (negative capability=負の能力もしくは陰性能力) とは、「直ぐにはどうにも答えの出ない、どうにも対処しようのない事態に耐える能力」⁽¹⁾のことである。これはポジティブ・ケイパビリティ (positive capability=迅速かつ的確に問題を解決する能力)⁽²⁾と対極をなす。人類は、日々、このポジティブ・ケイパビリティを求めて目まぐるしい発展を遂げてきた。査定においてはポジティブ・ケイパビリティが評価されやすく、場合によっては「的確さ」が抜けた上辺だけの性急な問題解決すらよしとされる傾向はなかったか。逆にネガティブ・ケイパビリティは「反応が鈍い」、「自分の意見がない」、「思考が足りない」といった誤った評価を受けてこなかっただろうか。

一概には言えないが、ポジティブ・ケイパビリティとネガティブ・ケイパビリティのどちらが物事の本質を見抜く力を育むかといえば後者であろう。世の中は解決に直結していることばかりではないからだ。なんでも直ぐに答えを出そう、解決しようとする点に重きを置きすぎると、見切り発車で見当違いの議論になったり、帳尻だけ合わせて筋違いの結論を出してしまったりすることになりかねない。実際にそのような表面的な問題解決が往々にして起きてしまう

のは、脳が答えの出ない中途半端な状態を嫌う傾向にあることが背景にあるらしい⁽³⁾。その点、ネガティブ・ケイビリティの高い人は、「今、対処できないことは対処する時期ではないから」或いは「まだ認識されていない潜在的なリスクはないか、あればそれも併せて考慮するべきではないか」という具合に、解決を保留する能力に長け、結果、中途半端な状態に耐える能力が高い。

最近Chat GTPが現れ、文章、音声、画像、動画など、あらゆる分野の発展に拍車がかかっている。しかし、内包する問題の本質を見極めない発展の加速は危険以外の何ものでもない。世界が今、様々な問題に直面しているのは周知の事実である。学生には、送信ボタンを押す前に一度立ち止まって遠くの空を見るなりお茶を飲むなりして、作成したメッセージを読み直し、「相手が把握していそうもないこと」、「即答できそうもないこと」、「時間をおいて自分で確認できること」を性急に尋ねていないか確認してから送信ボタンを押す習慣をつけることを提案したい。少なくともチャット・コミュニケーション・ギャップがありそうな場面では、無意識に自分のこれまでの習慣で行動するリスクを考察できるよう訓練したい。

[鈍いレスポンス]

自分から質問するときは素早く送ってくるのだが、こちらからの質問がなかなか既読にならない、或いはレスポンスが来ないことがある。お知らせなどは送信した瞬間から、あっという間に既読になるのだから、デジタル・ネイティブは着信があれば比較的早い段階で気づいている。既読にならないのは返信が面倒くさいのでまだ読んでいないふりをしている可能性が高いというか、ほぼそれで間違いないだろう。これは大人のマナーとしていかがなものかと思うところがある。ただ、一度チャットアプリでつながると、1日24時間、世界中どこでもつながっているようなものなので、「早く返事しなければならぬ」という強迫観念のようなものが負担となり、ゆえに見ていないふりをしているのではないか。「既読にたくないとき」、責任ある大人としてどのように対応すべきか、これは興味深いテーマなので、今後、学生と共に議論したい。

尚、筆者（iPhone利用者）は、LINEのトークルームから、届いたメッセージの一部（短ければ全文）を読む以外、既読にならずにメッセージを読む方法を知らない。他にも色々な方法があるらしいので、デジタル・ネイティブがどのような理由でどのように使い分けているのか今後調査してみたい。

[チャットのハウレンソウ]

インターンシップ研修期間中、朝には「これから研修に向かいます」、夕方には「今日の研修、終了しました」と、日々、連絡・報告してくる学生が複数いた。確かに研修中のハウレンソウについては厳しく指導したが、まさか毎日、研修開始と終了を連絡・報告してくるとは想定していなかった。本人たちにとっては特定期間に行う特別なインターンシップなのだが、複数の学生から毎朝・毎夕メッセージが届くと、担当としてはやや受信量が増える。その中に埋もれ

た重要なメッセージを見落としてしまっは大変なので、一つ一つ丁寧に目を通し、更に返信を打つ。毎朝・毎夕だ。

数カ月に亘る認定留学の場合は定期的な連絡・報告を求めているものの、インターンシップのような短期研修の場合、通常連絡・報告は研修初日の開始と最終日の終了くらいが妥当ではないか。そもそも、特別なことや突発的なことが起こった時の緊急連絡先の一つとしてチャットアプリのアカウントを知らせていたのだ。しかし、研修生とはインターンシップの前から繋がっていたため、通常会話の感覚で毎日大量のメッセージが届く結果を招いたようである。チャットアプリを用いた適度な連絡・報告をどのように判断・指導すべきか、今後のよい課題を示してもらった。

尚、質問と同じように相談も多いのだが、相談しておいて結果報告のないケースが珍しくない。アドバイスに対してはその場で直ぐにお礼があるが、その後、アドバイスに基づいて行動できたのか、問題は解決したのかと言った報告がなく、相談された身としてはずっと気になっている状態が続く。社会に出てから同じようなことをしては困るので、結果報告してこない学生には「先日の件、あれからどうなりましたか」と報告を促し、結果報告が抜けていたこと、また、なぜそれが問題かを気づかせている。

[不適切なツール使用]

チャットアプリはアンケートを作成してグループの意見をまとめたり、アルバムを作って写真を共有したり、利便性が非常に高い。しかし、何でもチャットアプリで対応されると、支障をきたすことがある。エントリーシートや履歴書、自己PRなどの添削依頼がその筆頭だ。

筆者のようなアナログ志向が強い人間にとって添削とは紙に書かれた、或いは印刷された文章を、赤えんぴつで修正していく作業である。画像で送られてきた文書を一部ずつ拡大しながら読み進めてもすんなり頭に入ってくるものではない。更に修正の箇所を書き留めながら、修正内容と説明を挙げていくのは手間暇のかかる作業となる。極力、添削依頼の文書はハードコピーで届けるか、ソフトコピーをメールに添付して送るよう指示しているものの、緊急と泣きついてチャットで送られてくるのは往々にして手書き文書の画像である。修正を打ち込むことすらできない。便利なツールを不便に使わせるような緊急状況を避けるべく、時間に余裕を持って作業を仕上げたい。

[意図の見えないメッセージ]

「至急、お電話ください」、「今、お時間ありますか」といったメッセージが届くと少しドキッとしてしまう。何かあったのではないかと心配してしまうのだ。このようなメッセージが届き、実際、緊急事態が発生していたケースもあった。しかし、連絡を求めたり、こちらの都合を聞いたりしながら、その殆どは緊急性ゼロの事態であった。何かを提出したいとか、持参するものを確認したいとか。そういう時は相手に心配を掛けないう、一言添える心遣いがあるべきだ。「〇〇をお持ちしたいのですが、今、お時間はありますか」とか、「△△についてお聞きし

たいのですが、お電話してもよいでしょうか」といった具合に。そうすれば、受け取る側としても自分の都合と緊急性を考慮しながら対応できる。

とはいいつつ、これは自分でもついやってしまった経験がある。ちょっと確認したいことがあって、某学生に「今日の午後、研究室に来るお時間はありますか」と送信してしまった。受け取った学生にとっては担任から呼び出しが掛かったことになる。何事かと思ったのだろう。即行、「ご用件は何でしょうか」と返ってきた。「すみません、インターンシップの日程を確認しておきたいので、ご都合よい時にお寄りください」といった具合にこちらの意図を伝えた。

「会いたい」、「話したい」と伝えるときはその理由を簡単に添えて、相手が調整しやすいよう心掛けたい。

「対応困難なケース」

「ただ単に誰かに話を聞いて欲しい」と率直に言える人は幸いである。往々にして、「話を聞いて欲しい」という願望或いは承認要求に本人が気づいていないのではないかと危惧することがある。或いはそのような願望や要求があっても満たされない状況が継続しているのではと疑うケースもある。連絡してくる趣旨が読めないのだ。

対面や電話であればノン・バーバル・コミュニケーション (non-verbal communication = 非言語コミュニケーション) からくみ取れるものがあったとしても、チャットの文字ではこれが相当難しい。このようなコミュニケーションは経験がない上に、心理学やカウンセリングの専門家ではないので、正直何が正しいのか分からない。しかし、看過したり、先延ばしにしたりしてはいけないことだと感じている。なぜ連絡してきたのか分からない時は、無理に相手の意図を探ったり、誘導したりしないよう努める。極力相手のペースに合わせ、手探り状態ではあるが、まずは寄り添い反応を待つようにしている。

ただ、こちらが気に掛けるほどのことではない可能性もある。実際、「先生、こんにちは」とチャットしてきた学生に、「はい、こんにちは」と返信した後、何の反応もなく会話が途絶えてしまったことがあった。気になりながらも半日ほど待って、「何かご用でしたか?」と尋ねると、「せっかくLINEでつながったので、ご挨拶させていただきました」とのこと。毎日学園で会っていたのに、チャット・グループで繋がったとたん、個別に挨拶してくれた訳だ。「わざわざご丁寧ありがとうございます」と返しながら、本当にこれでよいのだろうかと多少疑問が残った。

また、クラスの委員会など組織の案件を、権限なく個人で打診してくるケースがある。組織の意思決定を個々の構成員が思いつきで行っていたのでは集団として収集がつかなくなる。だから企業には機関としての株主総会や取締役会が設置され、法律や規則に則った手続きを踏んで有効な意思決定を形成していくのである。よって、思いついたように組織の依頼や交渉を持ちかけられた場合には、立場をわきまえ、正式な手続きを通して出直すよう指導している。「思いつき」で正当な手順を踏んでいると勘違いされてはお互い、「言った、言わない」の不毛な言い争いに陥りかねない。むしろ、チャットにおいては、「言った」の記録は残るが、これが正式且つ効力を有するものか、単なるチャット (雑談) なのか、議論の余地が残る。尚、学園

においては、重要な連絡をする場合には記録が残るメールを使用するように指導している。そのためにも全員にメール・アドレスが付されていると理解しているからだ。

[利用時間]

一般に就寝時間帯とされる時間とその前後最低1時間は電話を掛けないようにしている。当然、相手の安眠を妨害しないためであり、忙しい就床前や起床後の邪魔になってはいけなからだ。特に固定電話の場合は、相手の家族にまで影響が及ぶことが考えられる。

これに対し、メールはあまり利用時間や送信時間を気にしていない。相手が都合のよい時間に開いて読んでくれればいいからだ。メールが届いた時間によって先方に迷惑が掛かることは想定しにくい。更にグローバル化・ボーダレス化が進む中、メールの送信時間をいちいち考慮しては効率が悪い。

では、チャットアプリには利用を避けるべき時間などがあるだろうか。個人的にスマートフォンは常に音が鳴らないように設定しているので、いつメッセージが届いても気にならない。しかし、社会に出たらチャットアプリの利用時間には気を付けることを勧めたい。メッセージの着信を音で知らせるよう設定している人もいるのだから、時間帯によっては相手に迷惑を掛ける可能性がある。

この辺りは一般的なマナーがどうというより、まずは会社のカルチャーやビジネス相手のスタイルに沿うのが望ましいと考えている。上司や先輩、取引先が土日祝にも頻繁にメッセージを送ってくるようであれば、土日祝でも早めに対応すると好感を持たれるであろう。しかし、土日祝は全くメッセージに対応しない人は、オン・オフをきっちり分けるスタンスなのだろう。そのような人には緊急性のないメッセージを土日祝に送信するのは控えたい。

尚、チャットアプリには音声或いはビデオ電話の機能が備わっている。この電話の機能については、固定電話やスマートフォンの常識をあてはめることでよいと考える。つまり、一般的な就寝時間とその前後は避けたい。いくら音が鳴らないように設定しているとはいえ振動で目が覚めてしまったことがあった。

[共有物の内容と量]

チャット・グループで大量の画像や動画を共有する場合はアルバムを作るとよいというのは学生に教えてもらった。もともと、チャット・グループには友人へ送るような画像や動画は控えていたが、便利な機能を教えてもらって助かった。尚、アルバム内で共有された多くの画像は個人情報が含まれるので、取り扱いに注意が必要となる。この辺りはメディアリテラシーの授業から学んでいるものと理解している。尚、動画の容量が大きすぎると相手の使用可能容量次第では受け取りにくくなるのではないだろうか。データ容量が無制限の人ばかりではない。筆者のように月額最低料金のパッケージを利用している人もいれば、一番安いWi-Fiをレンタルして海外へ行く人もいる。

グループ内或いは個別の相手と「共有するにふさわしいと思うもの」、「思わないもの」、「そ

の理由と課題」については、今後、是非、デジタル・ネイティブの意見を仰ぎながら議論していきたい。

[反応とスタンプ、絵文字]

届いたメッセージを長押しすると、メッセージに対する絵文字、いわゆる反応が選べることは最近覚えた。学生たちが使用しているのを見て学習したのだ。文章を打つ必要がなく、どのメッセージに反応しているのか分かりやすく便利な機能だ。このような機能に依存し過ぎて他のコミュニケーション・ツールでも同じようなことをされては困るのだが、今のところそのような兆候はなく問題を感じたことはない。

スタンプについては、学生は挨拶や会話の締めくくりに使用していて、この程度であれば、目上の人に対して使っても問題ないと考える。

筆者がまだ海外に住んでいた頃、メッセージ毎に日本の芸人の、筆者には何が面白いのか理解できないスタンプで反応を繰り返す人がいた。これは正直うっとうしかった。遠慮なくものが言える間柄だったので、「知性を疑われることはやめた方がいい」と指摘したところ他愛のない会話が途絶えた。こちらにとっては、苦痛な会話を継続しなくて済むようになったので結果的には助かったのだが、これがビジネスであったら我慢して会話を続けるしかなかっただろう。せめて相手にそのような苦痛を与えないよう気を配れる人でありたい。

絵文字も相手次第ではあるが、適量であればビジネスに使用してもよいだろう。むしろ、文字だけではそっけなくなりがちな会話が、絵文字を使うことによってアクセントがつき、自然な会話に近づいているととらえている。その点、学生たちはセンス良く絵文字を使いこなしていると感じている。グループ・チャットなので遠慮があるのかも知れないが、筆者世代のチャットアプリ・ユーザーより絵文字の使用回数は少ない。

以前、知人から送られてきたメッセージにたくさんの絵文字がちりばめられていて、引いてしまったことがあった。一文毎に複数の絵文字が並べられており、更に文中にも絵文字がたくさん付いていた。もはや文字の中に絵文字があるのか、絵文字の中に文字があるのか分からないレベルであった。節度が重要なのだ。職場や取引先との会話では絵文字が多くなり過ぎないように気を付けたい。また、学生たちは、将来、絵文字を大量に使う上司や取引先に出くわすことがあるかもしれない。その場合、デジタル・ネイティブはコミュニケーション・ギャップに過敏にならず、大人の態度でやさしく非デジタル・ネイティブを見守るゆとりを持って欲しい。単にセンスが異なるだけで悪気はないのだ。決して「知性を疑われることはやめた方がいい」などと余計な指摘をしてはいけない。

反応やスタンプ、絵文字の適切な使用に関しては、感性に起因するところが大きいので、非デジタル・ネイティブの感覚でマナーを押し付けるより、世代を超えて話し合うことによってよい案が出てくるのではないだろうか。これも是非、近いうちに課題として取り上げて学生と議論したい。

[メールのチャット化]

ここで、チャットアプリではないが、メールの課題についてもいくつか取り上げたい。メールがチャット化してきているのである。

一般に、ビジネスで使われるメールには、「件名」があり、「宛名」が記され、ビジネス挨拶の枕詞、「いつもお世話になっております」と続く。「件名」の重要性は授業の中で何度も取り上げている。ここにメールの内容が凝縮され、大人のセンスが光るのだ。短く、簡素に、されど大まかな内容が読み取れる「件名」がついていると、読む方もある程度準備ができるので効率が良い。

昔、名刺交換しただけの人物から「助けてください！」という件名が付いたメールが届いて驚愕したことがある。開けてみると売上が伸び悩んでいるので云々といった内容で、そのセンスと配慮のなさに憤慨した。せめて、「ご協力をお願い」といった件名を付けようとは思わなかったのだろうか。また、以前、某所でコラムを連載していた時、新しく筆者の担当に就いた人物から「リマインド」という件名のメールが届いた時も驚いた。リマインドでは、「忘れないよう、しっかり念押ししているところです」或いは「忘れないでくださいよ」というニュアンスに取られても仕方がない。こちらも「〇月〇日掲載のコラムについて」くらいの件名であって欲しかった。

授業の中でこのような体験談を話しながら、件名は手を抜かないよう教えているものの、今でも時々「件名」自体がないメールが届くことがある。今、架空のメールをいくつか提示し、それにどのような件名を付けるのがふさわしいか議論させる練習を考案中である。特に英語科の学生には、日本語のみならず英語でもふさわしい「件名」を付けられるように指導していきたい。

更にメールで驚くのは、一文、或いは一言の返信が珍しくないことである。こちらからは受信者の氏名、「おはようございます」、「こんにちは」といった挨拶にはじまって、「〇〇の件ですが」と用件を書いてメールする。これに対し、「メールありがとうございます」、「お手数をお掛けして申し訳ありません」などの挨拶や枕詞は一切なく、「やります」、「行きます」、「まだです」、「分かりました」、「大丈夫です」といった一言で返してくるケースが多い。はじめはその異様さに違和感を覚えたものの、やがてこれはチャット感覚で返信していることに気づいた。チャットであれば、一言で返してきても違和感はない。しかし、これがメールになると、無愛想でぶっきらぼう、更に不作法に見えてしまう。メールを作成するときはメールのマナーに則り、チャットとは異なることを認識できるよう指導していきたい。

結び

友達とのおしゃべりに普段使っていたチャットアプリを突然、短大の教員或いは担任と共用することになり、はじめは戸惑っていた学生がいた。しかし、我々、非デジタル・ネイティブが長話しに使っていた電話を、マナーを習得しながらビジネスでも使いこなせるようになったように、学生もチャットアプリをビジネスで適切に使いこなしていけることを期待している。

そのために、何が適切で何が不適切なのか、可能な限り議論を重ねて意見を出し合っていきたい。

チャットアプリがビジネスの現場でも広く活用されるようになってからそれほど時間が経っておらず、確立・支持されたマナーは限定的である。学生には、手紙や電話、メールといった既存のマナーも参考にしながら、対話する相手を敬い、その時その時、その場その場で自分が取るに最もふさわしい行動を取れるよう知識を深めて欲しい。

参考文献

- (1) 帚木蓬生 (2017). ネガティブ・ケイパビリティ 答えの出ない事態に耐える力 朝日出版社. 3頁
- (2) 帚木蓬生 (2017). ネガティブ・ケイパビリティ 答えの出ない事態に耐える力 朝日出版社. 9頁
- (3) 帚木蓬生 (2017). ネガティブ・ケイパビリティ 答えの出ない事態に耐える力 朝日出版社. 63頁

謝辞

チャット・コミュニケーションに潜む多くの課題に気づかせてくれた鹿児島純心女子短期大学英語科の学生並びに卒業生に感謝申し上げます。また、ワイズ研究会の研究員、深町恭子氏に多大なるご協力を頂きました。厚く感謝して、ここにお礼申し上げます。