

商务场景下请求行为研究——以自然电子邮件和 AI 电子邮件的比较为例

戴丽雅 陈思宏

西安外国语大学，陕西西安，710128；

摘要：本文使用 DP 理论，以跨国日企商务往来中收集的和机器收集的 23 封和 26 封电子邮件为数据，并对两组的请求行为进行了考察，发现自然请求电子邮件和机器电子邮件各自请求行为的“基本态”存在差异，自然电子邮件请求基本态为“电子邮件主题-称呼-寒暄-关怀语-开场白-引言-情况说明-请求-请求具体内容-陈谢话语-再次请求-感谢话语-结束话题”13 个表述过程，而机器电子邮件中只有“电子邮件主题-称呼-寒暄-开场白-请求-请求具体内容-陈谢话语-再次请求-说明追加-结束话题”10 个表述过程。

关键词：请求行为；机器电子邮件；自然电子邮件；话语礼貌理论

DOI:10.69979/3029-2735.25.4.062

日语请求行为是日语“待遇表现”的重要组成部分，而电子邮件已经成为商务往来中不可或缺的基本工具，电子邮件中的请求行为并不少见。电子邮件缺少即时的沟通和非语言行为的辅助，比起面对面的交流，容易产生理解的偏差。本研究是探究商业场景下，自然和机器电子邮件的请求行为的表述连锁链，明确其请求行为表述连锁链的异同，并确定各自的请求行为的基本态，为改善人机对话中电子邮件智能书写提供助力。

1 话语礼貌理论及其对请求行为的分析

1.1 DP 理论的定义

基于 B&L 貌策略理论的 DP 理论一字佐美（2002：102）中提到对请求概念的解释，比如像“～していただけですか”等这样的本身就明确表示请求含义且表达敬意的语句，除此之外，被算在请求范畴内的还包括，适当地问候语，开场白，请求理由说明等话语。母育新（2011：3）中认为基于 DP 理论，请求行为可以界定为，由实施请求的一方产生的一连串的话语连锁连构成的谈话行为。

1.2 基本态

DP 理论将构成“无标记性礼貌（unmarked politeness）”的典型场景、状态称为“基本态（Default）”，对于基本态的认定，宇佐美まゆみ（2001：33-34）指出，如图 1 所示，根据研究目的不同，既可以将会话开始部到会话结束部（即 A ~ E）作为一个整体，考察其话语整体典型的展开模式，也可以将会话分割为若干小的话语单位考察各个部分的典

型状态。

2 文献综述

迄今为止，诸多学者针对日语请求行为展开了研究。基于 DP 理论对请求行为进行的过往研究主要有謝オン（2001）、謝韞（2007）、母育新和鄧永玮（2010）、母育新（2011a，2019）等。而且，对请求行为的研究多集中在对话场景，而针对电子邮件中请求行为的研究则较少。如李佳盈（2004）、大友沙树（2009）以中日大学生为调查对象，以“请求协助研究”为设定让调查对象写一封电子邮件，对电子邮件中请求行为进行了中日对比研究，明确了其礼貌策略使用方面的差异。由此可见，1. 目前使用 DP 理论对电子邮件中的请求行为进行分析的研究尚不多见。2. 在商业场景中利用电子邮件表达请求行为的研究数据难取得，研究案例少。3. 研究人机和人际之间对比研究少。

3 语料与文本的研究假设

3.1 语料基本信息

本研究的会话语料，由人际语料和人机语料两部分组成。本研究的人际语料来自苏州某跨国公司（本文略称为 N 公司）对日业务 Q 部门员工共工作收到的 23 封邮件。该部门的主要业务为商务贸易供给（本文简称供给流程），调查对象属性为：人际语料部分，请求方为同一家公司，男性，日本，职员，25-40 岁，负责对接同样业务内容的同事；被请求方为同一家公司，男性，中国，26-45 岁。人机语料部分，用角色扮演的方式，通过给机器下达指令和对话，让机器产出语料。其中涉

及企业机密的内容已被删除。给机器的具体指示内容如下：1. 请给你同公司负责同业务部门的人写一封业务相关请求邮件。2. 请使用自然的日语。3. 该名同事和你均是同部门，男性，年纪相仿。

4 语料考察

根据程焱毋育新（2022）中对于发话项目的划分共分为13部分，分别是预告请求（邮件主题）、寒暄、开场白、情况说明、请求、请求的具体内容、道歉、再次请求、追加说明、结束话题。据此，本研究根据收集到的人际间的电子邮件语料和机器CHATgpt产出的语料为研究对象，剥离出以上14个发话项目。其中，“称谓”、“寒暄”、“道歉（陈谢）话语”、“引言”、“感谢话语”这五个部分和程焱毋育新（2022）中的不同，并添加这六个新的语部项目进行研究。

表1 邮件请求行为的表达连锁链

番号	内容	表述连锁链条
1	マスタ整備依頼の件	邮件主题
2	〇〇さん	称呼
3	いつもお世話になっております。	寒暄
	貿易管理課 井上雅博 です。	
4	当件ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。	陈情话语
5	前日試着品一部分が確定しましたのでご連絡します。	开场白
6	実は、標記の件にて	引言
7	14+A2:B16	情况说明
8	GIMSの定期メンテナンスを行いたく、お願いします	请求
9	1. 「Mandatory」の項目に対して情報が判明している場合は、「Mandatory」の表記を消去いただき、その情報を入力してください。	请求的具体内容
10	お忙しいところ申し訳ございませんが、	陈情话语
11	過去、2回定期メンテナンスを実施しましたが、明確な情報を得られていないと弊社で判断をしたマスタについても繰り返し問い合わせをさせていただいておりますこと、また、GIMSの項目とは別に、添付資料BC列～BQ列に製品の詳細に関する項目につきましても、お手数をおかけいたしますが、情報入力をお願いいたします。	再次请求
12	感謝の気持ちをもって、ご容赦願います。	感谢话语
13	<確認したい情報> 1. 包装箱(化粧箱、段ボール箱)の重量 2. 同梱物の重量 3. サプライヤ名(買入品のみ) 4. 同梱物 【データ抽出条件】 2022年2月9日～2022年5月20日に登録したGIMSデータで、海外法人各所より依頼を受けた完成品のGIMSデータが対象です。 【納期】6月20日(月)	追加说明
	14	よろしく願いいたします。以上。

5 结果和分析

5.1 自然电子邮件和机器电子邮件

本文对23封人际邮件和26封人机邮件的句子中出现的表达连锁链的两者出现的频数进行了统计。在统计过程中同一话步出现多次均按一次计算。通过使用SPSS（22）等统计工具，t检验值。频数比较结果如下图表2所示。

表2 话语项目频数比较结果

发话项目	自然电子邮件频数	机器电子邮件频数	调整后显著性
电子邮件主题	23 (100%)	26 (100%)	有显著差异 (t = -5.328, p = 0.000)
称呼	23 (100%)	16 (69.5%)	有显著差异 (t = -2.943, p = 0.005)
寒暄	23 (100%)	26 (100%)	有显著差异 (t = -2.645, p = 0.011)
关怀	22 (95.6%)	8 (30.7%)	有显著差异 (t = -4.001, p = 0.000)
前话题插入	16 (69.5%)	4 (15.3%)	有显著差异 (t = -5.026, p = 0.000)
引言	20 (86.9%)	20 (76.9%)	无差异 (t = 0.000, p = 1.000)
事情说明	14 (60.8%)	0 (0%)	有显著差异 (t = -6.000, p = 0.000)
请求	23 (100%)	26 (100%)	无差异 (t = -1.000, p = 0.327)
请求的具体内容	23 (100%)	26 (100%)	无差异 (t = -1.000, p = 0.327)
陈谢发话	18 (78.2%)	20 (76.9%)	无差异 (t = -0.725, p = 0.472)
再次请求	22 (95.6%)	19 (73.0%)	无差异 (t = 1.275, p = 0.214)
感谢话语	19 (82.6%)	2 (8.6%)	有显著差异 (t = -7.000, p = 0.000)
追加说明	6 (26.0%)	26 (100%)	有显著差异 (t = -9.000, p = 0.000)
话题終了	20 (86.9%)	26 (100%)	有显著差异 (t = -4.000, p = 0.000)

根据宇佐美(2001, 2002, 2008)得出, 发话项目频数超过50%的, 可以判定为基本状态。如表2所示话语项目中的数据可知, 自然电子邮件的项目中“电子邮件主题”(100%)、“称呼”、“寒暄”、“关怀”、“前话题插入”、“引言”、“事情说明”、“请求”、“请求的具体内容”、“陈谢话语”、“再次请求”、“感谢话语”、“话题终了”。所有的项目中, “电子邮件主题”、“称呼”、“请求”、“请求的具体内容”这四个项目最高频数是100%。与之相对“追加说明”这一项使用频数比较低为26.0%。关于机器电子邮件的基本态相关情况, 基本态的认定包含以下10个项目。分别是“电子邮件主题”、“称呼”、“寒暄”、“前话题插入”、“请求”、“请求的具体内容”、“陈谢话语”、“再次请求”、“追加说明”、“话题终了”这10个项目。

接着, 比较了自然电子邮件的请求话语和机器电子邮件的请求话语的“基本状态”中包含的话语项目, 只出现自然电子邮件的话语项目的是“关怀”、“开场白”、“感谢话语”这3个项目。与此相对, 只出现在机器电子邮件中的是“追加说明”。也就是说, 明确了机器电子邮件的基本态是“电子邮件主题”、“称呼”、“寒暄”、“插入前话题”、“情况说明”、“委托”、“委托的具体内容”、“道歉发言”、“再委托”、“话题结束”这10个项目。

同时, 在统计软件SPSS(22.0)中使用Fisher的正确检定, 研究了自然与机器各项目的使用数之间是否存在关联性。如表2所示, “电子邮件主题”, “称呼”, “寒暄”, “关怀”“前插入话题”前话题插入的P值小于0.005, 有显著差异, “电子邮件主题”和“称呼”两项频数接近100%, 几近相似, 显示为有显著差异。“关怀”和“前话题插入”, “事情说明”P值为0.000, 小于0.005, 显示为有显著差异, 此两项自然电子邮件和机器电子邮件的基本态存在差异, 机器电子邮件中不被认定为基本态。“感谢话语”, “追加说明”, “话题终了”该三项P值为0.000, 小于0.005, 显示为有显著差异。“感谢话语”, “追加说明”两者间的显著差异, 因为“感谢话语”只出现在自然电子邮件的项目中, 而“追加说明”只出现在机器电子邮件的项目中。

因此两项的差异显著。

6 结语

本文使用DP理论, 以基本态为切入点, 以跨国公司 and 机器产出的真实语料为数据, 对电子邮件中的两组不同自然和机器的请求行为进行了动态考察, 得出以下结论: 在请求行为的“表达连锁链”和“基本态”上, 自然电子请求邮件和机器电子请求邮件存在差异。自然电子邮件基本态“电子邮件主题-称呼-寒暄-关怀语-开场白-引言-情况说明-请求-请求具体内容-陈谢话语-再次请求-感谢话语-结束话题”13个表述过程, 而机器电子邮件中只有“电子邮件主题-称呼-寒暄-开场白-请求-请求具体内容-陈谢话语-再次请求-说明追加-结束话题”10个表述过程。望今后课题对影响自然电子邮件和机器电子邮件的因素和对自然电子邮件和机器电子邮件的礼貌策略使用的进行探究。

参考文献

- [1] 宇佐美まゆみ. 2019. 21世纪礼貌现象研究的可能性——话语礼貌理论的新发展[J]. 日语学习与研究, (5):23-34.
- [2] 毛文伟, 谢冬, 郎寒晓. ChatGPT 赋能新时代日语教学: 场景、问题与对策[J]. 外语学刊, 2023, (06):25-33.
- [3] 謝韞. 2007. 依頼行動の対照研究からみた日中の対人コミュニケーションの特徴—ディスコース・ポライトネス理論の観点—[D]. 東京: 東京外国語大学.
- [4] 李佳盈. 2004. 電子メールにおける依頼行動——依頼行動の展開と依頼ストラテジーの台日対照研究[J]. 言語文化と日本語教育, (28):99-102.
- [5] 毋育新 鄧永玮. 2010. 基于话语礼貌理论的日语请求行为研究[J]. 外语教学, (4):39-43.

作者简介: 戴丽雅(1996—), 女, 汉族, 江苏高邮人, 文学硕士, 研究方向: 日语语言文学日语教育方向

基金项目: 扬州市职业大学2024年度高等教育科学研究课题, 项目名称: 语言智能赋能高职院校外语专业建设提升路径研究。项目编号: 2024GJ24。