

研究種目： 基盤研究 (B)  
研究期間： 2007 ~ 2010  
課題番号： 19320075  
研究課題名 (和文)  
多文化共生社会におけるビジネス共生日本語教育の構築と教員養成に関する研究  
研究課題名 (英文)  
Studies of constructing symbiotic Japanese education and teacher development for business purposes  
研究代表者 岡崎 眸 (OKAZAKI HITOMI)  
お茶の水女子大学・大学院人間文化創成科学研究科・教授  
研究者番号： 80223999

研究代表者の専門分野：日本語教育

科研費の分科・細目：言語学・日本語教育

キーワード：社内コミュニケーション、ビジネス日本語、質問紙調査、インタビュー調査、PAC分析、合意形成、問題認識、国際研究者交流

### 1. 研究計画の概要

本研究では、外国人と日本人が働く職場の、言語・文化背景の違いに起因すると考えられる問題を取り上げ、問題とその解決・先送り・悪化のプロセスに焦点を当てる。具体的な手順は以下のとおりである。

(1)質問紙調査に加え、現場に出向いて行う面接調査や参与観察など様々のフィールド調査の手法を用いて、より全体性を保持した形でデータを収集する。

(2)多くの職場で共通して見られる問題とその解決・先送り・悪化のプロセスのパターンを抽出する。

(3)パターン毎に、談話分析・協働学習・成人学習・拡張学習の四つの観点から、国内外、外国人の背景別、業種別、規模別、職務別などに注目して分析し、企業内日本語コミュニケーション能力を総合的に考察する。

### 2. 研究の進捗状況

(1)在中国日系企業の職場における日本人管理職と中国人従業員の相互認識

中国沿岸部にある日系企業を対象に行った、従業員の考え方・業務遂行の方法に対する認識についてのインタビュー調査の結果を分析した。調査結果から、日本人管理職が現地のやり方と調整しながら、中国人従業員の育成にどう取り組むかが、中国人従業員の日本人管理職に対する認識や業務遂行に対する満足度に影響を与えていることが明らかになった。

(2)日本人と中国人のビジネス・コミュニケーション及び習慣に関する質問紙調査

計71個の質問項目から成る質問紙を作成し、上海及びその周辺の日系企業で働く日本人144名、中国人263名から回答を得た。この調査結果から、①中国人従業員は日本語能力が向上しても、「相手の意に反することが言えない」という問題が依然として存在する、②ビジネス文書の理解やその重要性の判断には日本語能力だけでなく経験的に身につけた能力も関係する、③待遇や意思決定過程に対する問題認識は中国人従業員のほうが高い、④言語や相手文化に関する研修の必要性は日本人従業員のほうが強く感じている、⑤仕事による充実感や社会貢献の実感については日本人従業員のほうが、自己成長については中国人従業員のほうが強く感じていることが明らかになった。

(3)在台湾日系企業社員の社内コミュニケーションの問題に対する認識

在台湾日系企業9社を対象にインタビュー調査を行い、その中から4社を対象に、日本人駐在員と現地社員がどのようにコミュニケーション上の問題を捉え、対処しているかを分析した。日本人社員による問題の捉え方は、中国圏に対するステレオタイプ的な表現で語られた。一方、台湾人社員は日台双方の業務遂行について問題認識を持っていた。また、社内コミュニケーションの問題に対し、台湾人社員が日本人社員のやり方に近づこうとする歩み寄りの戦略を示す一方、日本人社員は分離の戦略を示す傾向があった。

### 3. 現在までの達成度

#### ②おおむね順調に進展している。

(理由) 海外調査は、当初計画していた中国とタイでの調査に加え、台湾と韓国でもインタビュー調査を実施することができた。これは当初の計画以上に進展していると言える。しかしながら、国内の調査協力企業探しが難航しており、海外調査の達成度と相殺すると、調査規模はほぼ計画どおりとなっているため。

### 4. 今後の研究の推進方策

平成 19・20 年度にタイ・中国・台湾・韓国で収集したデータの分析の続きと成果発表を行う。具体的には、以下の作業を予定している。

(1) タイの日系企業を対象に行ったアンケート調査から、社内コミュニケーションや職場環境に対するタイ人従業員と日本人従業員の認識の差を統計的に分析し、記述項目の分析と合わせて、その要因を探る。

(2) 中国の日系企業の従業員に対するアンケート調査の統計的な分析と、記述項目の分析と合わせて、社内コミュニケーションや職場環境に関する中国人従業員と日本人従業員の認識の差の要因を探る。

(3) 韓国および台湾の日系企業で働く人々へのインタビュー・データから、言語文化背景の違いに起因すると考えられる問題を特定し、その問題の〔解決・先送り・悪化〕の過程のパターンや要因を抽出する。

(4) 上記の結果を学会発表や報告書等で公開する。

### 5. 代表的な研究成果

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計 1 件)

① 徳永あかね・張瑜珊・三輪充子・岡崎眸「在

台湾日系企業社員は社内コミュニケーションの問題をどう捉えているか」2009 年日語教学国際会議 大会論文稿 (台湾) 141-154. 2009. 査読無

〔学会発表〕(計 5 件)

① 野々口ちとせ・唐澤麻里・尹松・岡崎眸・近藤彩・杉原由美・孫愛維・張翌琳・張瑜珊・馮芳・方英愛「在中国日系企業の職場における日本人管理職と中国人従業員の相互認識」日本語教育学世界大会 2008. 平成 20 年 7 月 12 日. 釜山外国語大学校 (韓国 釜山).

② 孫愛維・劉娜・野々口ちとせ・徳永あかね・矢高美智子・近藤彩・尹松・張瑜珊「日本人と中国人のビジネス・コミュニケーション及び習慣に関する意識調査－在中日系企業を対象に－」第 37 回お茶の水女子大学日本語文化学研究会. 平成 20 年 11 月 29 日. お茶の水女子大学

③ 三輪充子・徳永あかね・張瑜珊「在台湾日系企業の日本人駐在員は業務遂行上においてどのようなコミュニケーション・ストラテジーが必要だと認識しているか」第 38 回お茶の水女子大学日本語文化学研究会. 平成 21 年 7 月 11 日. お茶の水女子大学

④ 野々口ちとせ・陳明涓・孫愛維・唐澤麻里・河先俊子・岡崎眸「在台湾日系企業社員の社内コミュニケーションに対する認識」第 38 回お茶の水女子大学日本語文化学研究会. 平成 21 年 7 月 11 日. お茶の水女子大学

⑤ 野々口ちとせ・陳明涓・孫愛維・唐澤麻里・河先俊子・岡崎眸「在台湾日系企業社員の社内コミュニケーションに対するイメージ」2009 年度「台湾日語教育研究」国際学術シンポジウム. 平成 21 年 12 月 6 日. 靜宜大学 (台湾 台中)