

機関番号：12611

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

研究成果の概要（和文）：本研究は、日系企業（タイ・中国・台湾・韓国）で働く社員に、社内コミュニケーションに関するアンケートとインタビュー調査を実施し、日本人と現地社員の認識の差を明らかにした。結果、文化上の差異についての知識は、コミュニケーションが破綻した際の相手への責任転嫁の理由づけとして利用され易いことが観察された。組織が多様な対話の場を職場に確保する重要性と、日本語教育が自分なりの形で差異を取り込むための対話力を育成する必要性が示された。

研究成果の概要（英文）： This study examined the differences in the perceptions regarding business communication between Japanese and foreigners working for Japanese companies in China, Korea, Taiwan, and Thailand. Surveys and interviews were given to reveal how they perceive intra-office communication.

The results show that both Japanese and foreigners tend to ascribe communication breaks to each of them, who are believed to lack knowledge about cultural differences. This implies that the companies should provide multicultural people with opportunities for various dialogs, and that Japanese language education should focus on developing dialogic competence with which workers could integrate their differences into themselves on their own terms.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2007年度	5,100,000	1,530,000	6,630,000
2008年度	1,500,000	450,000	1,950,000
2009年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2010年度	2,300,000	690,000	2,990,000
総計	10,100,000	3,030,000	13,130,000

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：言語学・日本語教育

キーワード：ビジネス・コミュニケーション、ビジネス日本語、企業内コミュニケーション、共生、相互認識、海外日系企業、日本語教育

## 1. 研究開始当初の背景

グローバル化の進行に伴って近年就労目的で来日する人々が増え、業種や規模の如何を問わず職場には外国人が急増している。ま

た、日本国内はもちろん中国やタイ・ベトナムなどでも日本語を企業内コミュニケーション言語とする企業が増えている。そうした中で、職場において各自の職務をスムーズに

遂行し仕事上の実績を挙げるためには、言語文化背景を異にする者との企業内日本語コミュニケーション能力が外国人社員だけでなく日本人社員においても、不可欠となってきた。

## 2. 研究の目的

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。企業内日本語コミュニケーション能力とは、そうした職場の諸問題の発生を未然に防ぎ、あるいは発生した場合にはその適切な修正を図るといった一連の言語行動として表出する問題解決能力であると考えからである。

## 3. 研究の方法

海外の日系企業を対象として、言語文化背景の違いに起因すると考えられる職場の問題とその〔解決・先送り・悪化〕の過程のパターンを抽出するための実態調査を実施した。具体的な方法は以下のとおりである。

### (1) アンケート調査

海外の日系企業で働く社員の認識構造を明らかにするために、タイと中国でアンケート調査を行った。質問紙は、先行研究（小林1994、近藤2007、木下1994、嶋田・澁川1999、パーチャリー2005等）を参考にして作成した。具体的には、「ビジネス・コミュニケーション」、「勤務時間とビジネス文書にまつわる問題」、「社内風土・待遇」、「研修」、「自己成長・社会貢献」の5つのカテゴリーを抽出して、質問項目を作成し、5. 強く思うから1. 全くそう思わないまでの5段階評価を記入する形式とした。また、調査対象の属性を知るため、性別、年齢、自己評価による言語能力、職位、職歴、海外滞在年数などについてのフェイスシートも作成した。タイ・中国それぞれにおける調査の概要は次のとおりである。

#### ①在タイ日系企業のタイ人社員への調査

質問紙は、2007年10月から2007年12月の間、国際交流基金バンコクセンターに依頼し、当センターの主催する日本語講座の受講生（日系企業で働くタイ人社員）に配布、回収してもらった。最終的に120名から質問紙を回収し、回収率は約60%であった。回答者の業種は、製造・販売、貿易、金融、その他サービス業であった。

#### ②在中日系企業の社員を対象とした調査

上海及びその周辺の日系企業に調査を依頼し、従業員407名（日本人144名、中国人263名）から回答を得た。対象者の業種は主に製造、金融、商社である。質問紙は研究協力者が直接調査対象者まで持参したものや

郵送したもの、メールで送付したものがある。実施期間は2008年3月上旬から4月下旬までである。

### (2) インタビュー調査

中国・台湾・韓国の日系企業において、日本人管理職がもつ現地の人々や現地への関心、現地の人々の考え方・業務遂行の方法に対する認識と現地従業員との関わり方、さらに、現地従業員の日本人管理職に対する認識及び業務遂行に対する満足度、社内コミュニケーションに関する問題と対処について、インタビュー調査を行った。インタビューはすべて、日本人社員には日本人インタビュアーが日本語で、現地社員には現地人インタビュアーが現地語で行った。各国における調査の概要は以下のとおりである。

#### ①在中日系企業への訪問調査

上海周辺部に進出した日系企業8社で働く日本人管理職12名、中国人従業員17名を対象に、2008年3月にインタビューを実施した。対象企業の業種は、製造・販売業と貿易業であった。

#### ②在台日系企業への訪問調査

2008年12月に、台北周辺にある日系企業9社、27名（日本人13名、台湾人14名）を対象に、インタビュー調査を実施した。対象企業の業種は、製造・貿易・IT関係である。

#### ③在韓日系企業への訪問調査

2008年12月に、ソウル近郊にある日系企業6社で働く社員13名（日本人2名、韓国人9名、在日コリアン2名）にインタビュー調査を実施した。対象企業の業種は製造、販売、金融、貿易、サービス業である。

## 4. 研究成果

ここでは、まず、調査結果を国別にまとめ、次に総合的な考察を経て各国調査から得られた示唆を述べる。

### (1) タイ調査の結果

まず、因子分析の結果から、タイ人社員は、日系企業で働くことに対して違和感・不満を感じる傾向があるが、特に勤務時間に関する日系企業的慣行に対する抵抗が強く、タイ式のやり方が受け入れられないことを問題視していることが分かった。

次に、各因子と職位、日本語使用頻度、研修の有無との関係を分析した結果、①タイ人管理職の方が日本人とのコミュニケーションについて難しさを感じる傾向があること、②日本語使用頻度が低いタイ人社員の方が日本語能力に問題を感じる傾向があること、③日本社会について理解を深める研修が少ない場合、日系企業の労働慣行に対する違和感を持つ傾向が強いことが明らかになった。

また、各因子と仕事に対する意欲の関係に

について分析した結果、日本式労働慣行に対する違和感や、仕事に対する充実感や意欲の喪失とが関係があること、日本語能力の問題、コミュニケーションに難しさを感じる場合、会社の中で自分の能力が開発されないと感じる傾向があることが分かった。

さらに、自由記述における以下のような記述から、タイ人社員の日系企業における活躍に対して、正当な評価を受けていないことが問題として認識され、それが労働意欲に負の影響を及ぼしていることが窺われた。

## (2) 中国調査の結果

在中日系企業で働く日本人・中国人社員に実施したアンケート調査では、職場環境や社内コミュニケーションについて日本人と中国人の認識の差を明らかにし、その要因を探った。結果、中国人社員のほうが日本人社員より、コミュニケーションと職務遂行に問題を感じ、職場に不満を持っていた。具体的には、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挙げられる。

ある製造業の日系企業における日本人管理職と中国人従業員へのインタビュー調査の結果からは、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。

別の製造業の日系企業での管理職に対するインタビュー調査では、「日本人と中国人がともに働くこと」に対する認識を抽出し質的に分析した。結果、この企業では、管理職間は互いを認め合って業務を遂行し、良好な関係を構築していた。しかし、部長レベルの管理職に対する信頼とは異なり、日本人管理職は中国人ワーカーに対して「自分さえよければ」「仕事に対する主体性がない」といった厳しい認識を示していた。このような場合、日本人管理職と対等に話せ両文化を知る中国人社員が、日本人と中国人従業員、特に立場の弱いワーカーとの間をつなぐことが期待される。

## (3) 台湾調査の結果

在台湾日系企業で実施したインタビュー

調査では、社内コミュニケーションに「問題がない」と語られたA社と「問題がある」と語られたB社を取り上げ、社員が社内コミュニケーションに対してどのような認識を持っているかを明らかにした。分析の結果、A社は「報・連・相」をはじめとする全社的な取り組みで、意思疎通を図るさまざまな機会や方法を設けており、社員がお互いを尊重、信頼しあっている様子が伺えた。A社では、社員が互いの差異を承認した上で、共通認識をつくるための場を積極的に持っており、協働の原理が働いていると推測される。一方、B社の社員の語りからは社員が孤立しやすい環境が窺えた。B社の日本人社員が台湾人社員に対して否定的な感情を持つのは、社内で共通認識や合意形成の場を持ちにくいことと関係があると考えられる。

また、通信機器メーカー4社を対象としたインタビュー調査では、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の特徴として見られるのは、「中華思想的なロジックで話を進める」「短期的な利益を確定したがる」などのように、中国圏に対するステレオタイプの表現で語られている点である。一方、台湾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において認識された問題に対し、台湾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ストラテジー (conversion) を示す一方、日本人社員は分離のストラテジー (diversion) を示す傾向があった。

## (4) 韓国調査の結果

在韓日系企業4社で働く韓国社員と日本人社員11名を対象としたインタビュー調査では、両者が社内コミュニケーション上の問題をどう捉え対処しているかを明らかにした。語られた問題は[言語][仕事][文化・価値観]の3種に分類できた。[言語]の問題として、韓日ともに話し方の違いが挙げられ、[仕事]上の問題では、韓国社員から仕事の取り組み方や上下関係について多く言及された。[文化・価値観]の問題では、韓日ともに、相手の持つ偏見について語られ、感情の出し方やプライバシーへの言及があった。このような問題に対し、韓国社員からは何らかの対処をしていることが語られた。

## (5) 各国調査結果からの示唆

各国共通する結論として以下の知見が導き出された。今回主な調査対象としたタイ、韓国、台湾、中国に進出した日系企業における社内コミュニケーションに限定しても、文化的な差異で説明できることはむしろ少な

いことが示唆された。たとえば、日本と相手国の文化上の差異についての知識は、コミュニケーションが破綻した際の相手への責任転嫁の理由づけとして利用され易いことが観察された。他方、日本語が社内に張り巡らされた（飲み会や社員旅行なども含めて）多様なルートで使用され社員間の問題解決に貢献しているところでは、文化的相違点が互いに好意的に理解・解釈されていた。したがって、彼我の文化上の違いを知るとしても、断片化された固定的な情報として提供されるより、システムとして整備された多様な社内コミュニケーションの場での真正な言語使用を通して、それぞれが自分に合った形で取り込まれることの重要性が示唆されたといえる。この対話の場を構成するのは、外国人だけではなく日本語母語話者も含む。

ビジネス日本語教育は、社員間で考えを述べ合っって自分と他者の見方を知り、よい社会的関係を築くために言語を使う力を育成する教育として捉え直す必要がある。

#### 5. 主な発表論文等

（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5件）

- ① 徳永あかね・張瑜珊・三輪充子・岡崎眸、在台湾日系企業社内コミュニケーションの問題をどう捉えているのか、二〇〇九年日語教学国際会議論文集、査読有、2009、141-154
- ② 池田広子、日本人・外国人ビジネスパーソンを対象とした授業の省察—大学院ビジネスコースにおける学習者ニーズと評価をめぐる—、生涯学習実践研究、査読無、第8号、2010、59-65
- ③ 唐澤麻理・野々口ちとせ・陳明涓・孫愛維・河先俊子・岡崎眸、在台湾日系企業の社内コミュニケーションに対する駐在員の認識、人文科学研究第7巻、査読有、2011、125-138
- ④ 三輪充子・野々口ちとせ・劉娜・張瑜珊、中国人従業員と日本人従業員は「在中日系企業で働くこと」についてどう考えているか—製造業におけるインタビュー調査から—、第6回中日韓文化教育研究フォーラム論文集、査読有、（印刷中）
- ⑤ 劉娜・孫愛維・近藤彩・徳永あかね・矢高美智子・尹松・穆紅、在中日系企業における日本人と中国人社員の意識調査—職場環境に対する現状認識を中心に—、第6回中日韓文化教育研究フォーラム論文集、査読有、（印刷中）

〔学会発表〕（計13件）

- ① 河先俊子・劉娜・穆紅・矢高美智子・チンプラサートスック・パチャリー・岡崎眸、在タイ日系企業のタイ社員の働くことに関する認識構造、2010年12月11日ポスター発表、お茶の水女子大学日本言語文化学会、日本・お茶の水女子大学
- ② 野々口ちとせ・唐澤麻理・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、2008年7月12日分科会発表、第7回日本語教育国際研究大会、韓国・釜山外国語大学
- ③ 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—、2008年11月29日ポスター発表、お茶の水女子大学日本言語文化学会、日本・お茶の水女子大学
- ④ 劉娜・孫愛維・近藤彩・徳永あかね・矢高美智子・尹松・穆紅、在中日系企業における日本人と中国人社員の意識調査—職場環境に対する現状認識を中心に—、2010年9月26日分科会発表、中国日本語教学研究会2010年度年会第6回中日韓文化教育研究フォーラム、中国・大連外語大学
- ⑤ 三輪充子・野々口ちとせ・劉娜・張瑜珊、中国社員と日本社員は「在中国日系企業で働くこと」についてどう考えているか—製造業におけるインタビュー調査から—、2010年9月26日分科会発表、中国日本語教学研究会2010年度年会第6回中日韓文化教育研究フォーラム、中国・大連外語大学
- ⑥ 金志宣・曹英南・朱晧淑・尹喜貞、在韩国日系企業社員の社内コミュニケーションに対する捉え方—韓日両社員の問題認識と対処を中心に—、2010年韓国日本学会傘下学会連合学術大会、2010年9月11日分科会発表、韓国・翰林大学校
- ⑦ 三輪充子・徳永あかね・張瑜珊、在台湾日系企業の駐在員の社内業務遂行上のコミュニケーション態度構造、2009年7月11日分科会発表、お茶の水女子大学日本言語文化学会、日本・お茶の水女子大学
- ⑧ 野々口ちとせ・陳明涓・孫愛維・唐澤麻理・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、2009年7月11日ポスター発表、お茶の水女子大学日本言語文化学会、日本・お茶の水女子大学
- ⑨ 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12月6日口頭発表、2009年度「台湾日本語教育研究」国際学術シンポジウム、台湾・静宜大学

- ⑩ 原みずほ・三輪充子、企業における双方向性日本語教育プログラム、2008年7月19日ポスター発表、お茶の水女子大学日本語文化学会、日本・お茶の水女子大学
- ⑪ 堀川有美・三輪充子、外国人社員の日本語使用に関する外国人社員・日本人社員の現状認識-双方向性日本語教育プログラム開発に向けて-、2008年7月19日ポスター発表、お茶の水女子大学日本語文化学会、日本・お茶の水女子大学
- ⑫ 三輪充子・一林久美子・矢高美智子、外国人社員が働く職場の日本人に対する協力依頼の実践-双方向性日本語教育プログラム開発に向けて-、2008年7月19日ポスター発表、お茶の水女子大学日本語文化学会、日本・お茶の水女子大学
- ⑬ 原みずほ・三輪充子、日本企業の日本人社員を対象とした日本語教育研修の試み-双方向性日本語教育プログラム開発へ向け-、2008年7月12日発表、第7回日本語教育国際研究大会、韓国・釜山外国語大学校

## 6. 研究組織

### (1) 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

### (2) 研究分担者

なし

### (3) 連携研究者

池田 玲子 (IKEDA REIKO)  
東京海洋大学・海洋科学部・教授  
研究者番号：70313393

近藤 彩 (KONDOH AYA)  
政策研究大学院大学・政策研究科・准教授  
研究者番号：90377135

徳永 あかね (TOKUNAGA AKANE)  
神田外語大学・留学生別科・准教授

研究者番号：10360091

古市 由美子 (FURUICHI YUMIKO)  
東京大学・大学院工学系研究科国際交流室・特任講師  
研究者番号：60422341

原 瑞穂 (HARA MIZUHO)  
上越教育大学・大学院学校教育研究科・准教授  
研究者番号：90452036

金 孝卿 (KIM HYOGYUNG)  
政策研究大学院大学・政策研究科・准教授  
研究者番号：30467063

池田 広子 (IKEDA HIROKO)  
立教大学・ランゲージ・センター・日本語担当教育講師  
研究者番号：80452035

野々口 ちとせ (NONOGUCHI CHITOSE)  
東京国際大学・言語コミュニケーション学部・非常勤講師  
研究者番号：30361819

### (4) 研究協力者

Pacharee Chingprasertsuk (前泰日経済技術振興協会附属語学学校)

Suneerat Neancharoensuk (タマサート大学)

河先 俊子 (お茶の水女子大学大学院)

劉 娜 (お茶の水女子大学大学院)

矢高 美智子 (茨城大学)

穆 紅 (大連理工大学)

尹 松 (華東師範大学)

馮 芳 (浙江財経学院東方学院)

易 曉莉 (四川師範大学外国語学院)

方 英愛 (上海海洋大学)

朱 桂榮 (北京日本学研究センター)

張 翌琳 (東レ)

三輪 充子 (東京医科歯科大学)

孫 愛維 (開南大学)

張 瑜珊 (お茶の水女子大学大学院)

唐澤 麻里 (お茶の水女子大学)

杉原 由美 (桜美林大学)

楊 晶 (成蹊大学)

金 志宣 (梨花女子大学校)

曹 英南 (高麗大学校)

朱 暉淑 (光云大学校)

尹 喜貞 (慶熙サイバー大学校)

陳 明涓 (大同大学)