

平成 26 年 5 月 20 日現在

機関番号：32675

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2011～2013

課題番号：23520708

研究課題名(和文) ヨーロッパ共通参照枠上位者のコミュニケーション・ストラテジー調査と検証法の確立

研究課題名(英文) Investigating Communication Strategy Usage of Higher Levels of CEFR

研究代表者

中谷 安男 (NAKATANI, Yasuo)

法政大学・経済学部・教授

研究者番号：90290626

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,800,000円、(間接経費) 1,140,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、実際に業務で英語を活用するヨーロッパ共通参照枠(CEFR)の上位Cレベルと考えられるビジネスパーソンに対してビジネス・コミュニケーションストラテジーの実証分析を行った。先行研究やインタビュー調査で示唆された項目を中心に有効なストラテジーの候補を挙げた。次に、200名の被験者に対して質的及び量的な2段階の質問紙によるストラテジーの抽出を行い、結果を因子分析で検証した。英語による国際ビジネスで必要とされるストラテジーとして、交渉を積極的に行ったり、対話を意図的に維持発展させたりする共通の因子が抽出された。

研究成果の概要(英文)：This paper explores communication strategy(CS)usage for international business. It has been argued that the use of specific CS is essential to negotiate with business counterparts from different cultural backgrounds. This paper focuses on how valid information about perception of higher-levels in the Common European Framework of Reference for Languages(CEFR)for strategy use during business communication can be gathered systematically. The study attempted to develop a questionnaire for statistical analysis, named the Business Communication Strategy Inventory(BCSI). The research project consisted of three stages, intensive interviews with business experts, an open-ended questionnaire study to identify their general perception of strategy for negotiation and a final factor analysis to obtain a stable self-reported instrument. The BCSI includes eight categories of business communication.

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：言語学・外国語教育

キーワード：教育評価・測定 第二言語習得 CEFR 国際ビジネスコミュニケーション

1. 研究開始当初の背景

CEFR は言語の学習・教育・能力評価の基本的枠組みであり、EU 加盟各国共通の外国語習熟度の尺度として広く認知されている。しかし CEFR は、学習の前提となるフレームワークの提示が目的であり、どのレベルの学習者が、どの場面で、いかなる CS を使用するのかに関する詳細な記述は少なく、CS の理論的なアプローチもほとんど見られなかった。

この問題に対処するため Nakatani (2006)では、学習者の CS 使用の認識や、実際に対話における活用を的確に把握するために、因子分析を用い調査用紙を作成した。Oral Communication Strategy Inventory (OCSI)という調査用紙を完成し、その成果をインパクトファクター付き学術誌 *The Modern Language Learning* に発表した。しかし、これらはあくまで教室環境で使用される CS の調査であり、ビジネスのコンテキストでの調査は十分行われていない。この問題に対処する試みとして、中谷(2010)では、小規模ながら国際ビジネスで活躍する被験者 5 名に CS の活用についてインタビュー調査をした。この中には、商社やメーカー勤務、国際弁護士、コンサルタントが含まれていた。結果として、各自が高度な CS 使用を心がけ、問題に対処し、積極的にインタラクションを行うことが明らかになった。だがサンプルの数が少なく、それぞれの業務が多岐に渡るため、使用される CS が多様であり、正確に分類するのが困難であった。このため、C1, C2 レベルのビジネスパーソンが現実の英語使用場面で CS をいかに導入し、どれほど効果があるのか信頼性・妥当性のある規模の大きな調査を実施していく必要があった。

2. 研究の目的

本研究の目的は、日本の国際ビジネスパーソンに必要な英語のコミュニケーション・ストラテジー (Communication Strategy: CS) の実証的調査及び検証法の確立である。外国語学習共通フレームワークであるヨーロッパ共通参照枠 CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) の上位レベル C1, C2 (C: Proficient User) に該当するのは、日本では英語を活用し商取引を行うビジネスパーソンである。このレベルは、交渉において CS を駆使する能力も持つと定義されている。しかし、CEFR では実際の交渉場面で、いかに CS を導入し問題を解決するのかに関する具体的な報告はなく、その正確な調査方法も確立されていない。本研究では、これまで明らかにされていない日本人ビジネスパーソンの英語の CS

活用について、いかに課題を予測し、相手と意味交渉し目的を達成しているのか検証する。まず研究の質的な調査として CS 使用に関して詳細なインタビュー調査を行う。さらに自由記述による調査を行い、研究の妥当性を高める。これらの結果を基に、統計的手法で信頼性の高い調査用紙 Business Communication Strategy Inventory (BCSI) を構築し、C1, C2 レベルに必要な CS について、より具体的に正確に把握することを目指すものである。

3. 研究の方法

(1) 予備調査

ビジネスコミュニケーションにおける CS の先行研究を検証し、どのようなストラテジーが重要と考えられているかをまとめる。また、既存の評価方法の問題点を確認する。これらを基に研究代表者と分担者で予備調査で質問すべき項目を絞る。続いて、10 名の国際ビジネスパーソンにインタビューを行う。まずは日本語で行い、次に英語で発話してもらう。この結果をスクリプトに直し、日本語・英語を比較しながら、どのような CS を導入しているか調査する。同時に、正確に CS 使用の認識が収集できているか確認し、研究手法の改善を行う。予備調査の結果から、インタビュー手法や、記録方法、分析法などの完成を目指す。さらに研究代表者と分担者でインタビュー協力者のリストを作成し、本格的なインタビューの準備を行う。

(2) インタビュー調査

40 名の国際ビジネスパーソンに、CS について英語・日本語で約 1 時間のインタビューを行う。インタビューでは、特に以下の項目を中心にデータを収集する。

業務において英語で交渉を行う前にどのように準備し、何に気をつけているか
コミュニケーションの問題に遭遇した時、どのように対処しているか

英語での交渉で有効だと思われるストラテジーとは、どのようなものか

これらの結果をスクリプト化したコーパスデータから CS を抽出する。業種によって異なるもの、共通なものを選択し、量的分析の質問項目を選定する。

(3) 自由記述によるビジネス CS 調査

インタビュー調査の結果を、より妥当性を高め客観的にするために、自由記述の調査を行う。被験者は 200 名の英語を日常の業務として使用する日本在住のビジネスパーソンである。以下のような質問項目に記述をしてもらう。

仕事上で英語を使う時気を付けている点

英語で相手に通じていない時どうするか
英語で相手の言っていることが分りにくい時どうするか
英語で相手と交渉する時うまく方法は

(4) 因子分析によるビジネス CS の確定と BCSI の構築

(2)、(3)の結果を基に、予備調査としてリカートタイプの質問紙を作成し100名の被験者に実施する。データを因子分析し因子負荷量の低い質問項目を除外し、変数間の相関関係を高め、調査用紙の信頼性を改善する。

出来上がった調査用紙を英語でビジネスを行う被験者に実施し、再度因子分析にかけ、日本の C1、C2 レベルに属する国際ビジネスパーソンが使用するストラテジーを確定する。また、この結果から BCSI を完成させる。

4. 研究成果

(1) インタビュー調査結果

40名の国際ビジネスパーソンへのCS使用に関するインタビュー調査を実施した。結果として、業種や職種で、「国際ビジネスに必要な英語力」の定義は様々であり、多用な概念が抽出された。これは、統一したフレームワーク構築の困難さを示している。しかし、共通点として、各自が独自のCSを確立しており、それらを有効に活用し、交渉をしていることが示された。また、これらの結果と先行研究の報告を参照にして調査の質問項目を精選した。

(2) 自由記述によるビジネスCS調査

英語をビジネスで使用する200名に対して自由記述をしてもらった。これらを(1)のインタビュー調査により抽出されたCSと比較を行った。両者で異なるものや、整合性のないものを省き、妥当性の高いと思われるビジネスコミュニケーションにおけるCSを選定した。この結果170項目のストラテジーが抽出された。この中でも、上位者は様々なCS使用を心がけ問題に対処していた。特に、シグナルを送るメタディスコースや緩衝表現である法助動詞をCSの一部として巧みに活用することが示唆された。この成果をNakatani (2013)で発表した。この170項目の予備的CSをNakatani (2006, 2010)などの先行研究を参照にし、類似の項目や性質の似ている物をまとめていった。この結果62項目のCSを選定した。各質問項目に対する1-5段階のリカート・タイプ予備調査用紙を作成した。

(3) 因子分析によるビジネスCSとBCSI

被験者は、英語によるビジネスケーススタディーでディスカッションを行える能

力を保持した人たちである。62項目の予備調査用紙に無記名で回答してもらった。同時にTOEICなどの英語能力試験の点数や資格を記入してもらった。

被験者の回答結果をExcel統計で因子分析(直行バリマックス法)を行い、ビジネスのCSを認識しているのか構成概念の調査を行うための質問紙作成を行った。それぞれの項目の因子負荷量を調べ、他の項目と相関関係の低いもの及び負荷量の低い項目を削除し、最終的に28項目を精選し、ビジネスコミュニケーションに関する調査用紙を作成した。

これらの項目を基に180名のデータに対し因子分析を行い、結果として固有値1以上の8つのストラテジー因子を抽出することができた。各因子の項目の負荷量は0.4以上である。また、尺度の信頼性に関するCronbachの係数は0.85であり、高い信頼性が認められた。この8つの因子により説明された分散は全体の44.4%となった。

英語ビジネスで使うCレベルと考えられる180名の被験者への28項目に質問紙への回答を因子分析で行った結果、以下の8つのCSストラテジーが抽出された。これらは日本のビジネスパーソンが、英語によるコミュニケーションにおいて使用しているストラテジーと考えられる。これらのうち幾つかは、先行研究でも概念的に報告されていた。しかし、今回の検証は統計的手法を用いて抽出されたものなので、より明確で信頼性があると言える。

第1因子 発話内容の明確化ストラテジー
第2因子 意図推測・柔軟対応ストラテジー

第3因子 用意周到ストラテジー
第4因子 対話者配慮ストラテジー
第5因子 意図伝達ストラテジー
第6因子 異文化受容ストラテジー
第7因子 直接主張ストラテジー
第8因子 秩序重視ストラテジー

日本語と異なり、英語でビジネスを行う際は、誤解が起こらないように、対話内容に注意している。特に、積極的に相手の意図を確認したり、自分の伝えたいことを明示する努力をしている。時には柔軟に対応しながらも、主張すべきところはしっかりと行い、対話の目的を達成するように心がけている。また、慎重に準備を怠らず、会社の秩序を意識しながらコミュニケーションを実施している。さらに、日常的に異文化を持つ相手と交渉するため、対話者の文化的な背景にも配慮しながら円滑な対話を心がけていると言える。

これらの8つのストラテジーにはそれぞれ下位項目のストラテジーがあり、これらをまとめて最終的な信頼性の高い調査用紙を完成させた。

Business Communication Strategy Inventory (BCSI) Ver.1		© Nakatani, Y.	
5 : とてもよくあてはまる, 4 : よくあてはまる, 3 : いくらかあてはまる			
2 : 通常あてはまらない 1 : 全くあてはまらない			
		数字を記入	
A	1	話し手の言うことが分かりにくい時は、簡単な単語を使って説明してもらおう。	
	2	話し手の言ったことが分かりにくい時は、ゆっくりと話してもらおう。	
	3	話し手の言ったことが分かりにくい時は、その内容を明確にってもらおう。	
	4	話し手が言ったことが分からない時は、繰り返して言ってもらおう。	
	5	自分が理解できていない時は、話し手にそのことを明確にする。	
B	6	話し手の言ったことが分からない時は、具体例を示してもらおう。	
	7	状況を考えて、話し手が何を言おうとするのか予測する	
	8	話し手の意図を、それまでの発言などから予測しておく。	
	9	コミュニケーションを続けるためには、場面に応じて言い方を変える。	
	10	他の人の考えていることに注意を向ける。	
C	11	注意深く考え、分析をした上で行動を起す。	
	12	会議の前にその準備や実施のために時間をかける。	
	13	最終報告書を書く前に何度も書き直しをする。	
	14	決断をする前に多くの他の選択肢も考慮する。	
D	15	対話者の要求をくみ取り、満足しているか見ている。	
	16	対話者の必要としていることや、その態度、行動を理解しようとしている。	
	17	他の人の考えていることに注意を向ける。	
	18	聞き手に伝わるまで繰り返して言う。	
E	19	自分の言いたいことを聞き手が理解しているか確認を行う。	
	20	相手に伝わるように、はっきりと大きな声で話す。	
	21	話をしている時は、自分の発言に対する聞き手の反応に注意している。	
	22	対話相手の文化に基づいた時間管理の習慣に気を付けている。	
F	23	対話者の文化的な背景に配慮する。	
	24	会議では友好的な雰囲気を作るように心がけている。	
	25	自分の思っていることを単純に直接伝える。	
	26	討議では単刀直入に話すことを好む。	
G	27	自分の感じていることを明らかにするようにしている。	
	28	自分の会社の方針に合わせて行動をとることを好む。	
	29	整理されていない状況を選び、秩序だったやり方で物事を行うことを好む。	
A: 発話内容の明確化ストラテジー B: 意図推測・柔軟対応ストラテジー			
C: 用意周到ストラテジー D: 対話者配慮ストラテジー			
E: 意図伝達ストラテジー F: 異文化受容ストラテジー			
G: 直接主張ストラテジー H: 秩序重視ストラテジー			

これを Business Communication 発表論文等 Strategy Inventory (BCSI) Ver.1 とした。

BCSI の構築には、前述のように、質的調査として、インタビュー調査、及び 200 名への自由記述による調査を行った。さらに、最終的には統計的手法で量的精査を行った。このような精密な検証プロセスを経て、妥当性と信頼性の高い質問紙が完成した。BCSI を活用すれば、これまでのビジネス・コミュニケーションに関する恣意的な調査を改善することができる。また大学や職場においてコミュニケーションストラテジーの学習などに広く活用することが可能である。

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 12 件)

中谷安男、ラグジュアリー・ブランドのマーケティング・ミックス - シャネル社の香水化粧品事業のケーススタディ、同志社商学、査読有、65-5、2014、pp. 80-94

Nakatani, Y., Motivating EFL Students: Focus on Oral and Written Communication Strategies, *JACET Summer Seminar Proceedings*, 査読有, 12, 2014, pp.11-15

中谷安男、スイス系企業の日本市場におけるコミュニケーション戦略、国際ビジネスコミュニケーション学会研究年報、査読有、72、2013、pp.11-19

Nakatani, Y., Investigating Criterial Features of EFL Textbooks Based on the CEFR, *Journal of International Scientific Publication: Educational Alternatives*, 査読有, 11-2, 2013, pp.183-189

寺内一、企業が求める英語力とは何か ESP と ELF の観点から、社団法人大学英語教育学会関東支部学会誌、査読有、9、2013、pp.22-24

Nakatani, Y., Exploring Business Communication Strategy of CEFR, *International Institute of Social and Economic Sciences, 6th International Academic Conference Proceedings*, 査読有, 1, 2013, P.351

Hijikata, Y., Nakatani, Y. & Shimizu, M. Japanese EFL Students' Reading Processes for Academic Papers in English. *Journal of Education and Learning*, 査読有, 2, 2013, pp.70-83

中谷安男、外資系企業と日本企業における労働契約終了の過程と成果の考察、国際ビジネスコミュニケーション学会研究年報、査読有、71、2012、pp. 3-10

Nakatani, Y., Makki, M., & Bradley, J., 'Free' to Choose: Communication Strategy Use in EFL Classrooms in Iran, *Iranian Journal of Applied Linguistics*, 査読有, 15- 2, 2012, pp.61-84

中谷安男、アカデミック・ライティングにおける研究者のスタンス、英語コーパス研究、査読有、2012、19、pp.15-29

Ernesto, M., Nakatani, Y., Hayashi, Y., & Khabbzbashi, N., Exploring the Value of Bilingual Language Assistants with Japanese English as a Foreign Language Learners, *The Language Learning Journal*, 査読有, 20, 2012, pp.1-14.

中谷安男、中小企業のベトナム進出戦略の展開における現地ビジネスコミュニケーションの考察、国際ビジネスコミュニケーション学会研究年報、査読有、70、2011、pp. 25-32

〔学会発表〕(計11件)

中谷安男、CEFRの上位者のビジネス・コミュニケーションストラテジーの検証：英語活用社員の調査、第73回国際ビジネスコミュニケーション学会、2013年10月5日、明治大学

Terauchi, H., English Language Skills that Companies Need: Responses from Large-Scale and Limited-Scale Surveys, ALAK 2013 International Conference, 2013年10月5日, Busan University of Foreign Language Studies

Nakatani, Y., Investigating Critical Features of EFL Textbooks Based on the CEFR, The Fourth International Conference, Education, Research & Development, 2013年9月6日, Hotel Royal Castle, Sunny Beach

Nakatani, Y., Motivating EFL Students: Focus on Oral and Written Communication Strategies, JACET Summer Seminar 2013, 2013年8月22日, 草津セミナーハウス

Nakatani, Y., Exploring Business Communication Strategy of CEFR, 6th International Academic Conference, 2013年6月24日, Radisson Blu Hotel, Bergen Norway

Nakatani, Y., The Origin of the "Intel Inside" Brand Communication Strategy, ABC 77th Annual Convention, 2012年10月25日, Waikiki Beach Marriott, Hawaii

寺内一、あらためて問う英語と企業のグローバル化、第38回産研フォーラム、2012年10月19日、早稲田大学

Nakatani, Y., Setting Goals for Academic EFL Writing Courses Based on CEFR-J: Implications from Learners' Corpus Data, 2012 International Academic Conference in Lisbon, 2012年9月9日, Hotel Novotel Lisboa

中谷安男、大学レベルでのCEFR-Jの活用とその課題、第38回全国英語教育学会愛知研究大会シンポジウム、2012年8月5日、愛知学院大学

Nakatani, Y., The Application of CEFR for Japanese International Business Contexts, International Journal of Arts & Science 2012 Prague, 2012年6月29日, Anglo-American University, Prague

Nakatani, Y., Exploring the Implementation of the CEFR in Asian Contexts: Focus on Communication Strategies, 4th World Conference on Educational Sciences, 2012年2月3日, The University of Barcelona

〔図書〕(計3件)

投野由紀夫、小池生夫、中谷安男、(他15名、14番目)Q14 CEFR準拠教材にはどのようなものがあるか?、Q41 WritingのCAN-DOと実際のスキルの関連性は?、『CAN-DOリスト作成・活用 英語到達度指標CEFR-Jガイドブック』、大修館書店、2013、pp.322 (pp.77-81、pp.265-272)

寺内正典・中谷安男、『英語教育学の実証的研究法入門』、研究社、2012、pp.1-237

中谷安男、5章4節コミュニケーションストラテジー、『JACET英語教育学大系第5巻第二言語習得 SLA 研究と外国語教育』、大修館書店、2011、pp.302 (pp.165-176)

〔産業財産権〕
出願状況(計0件)

〔その他〕
なし

6. 研究組織

(1)研究代表者

中谷 安男 (NAKATANI Yasuo)
法政大学・経済学部・教授
研究者番号：90290626

(2)研究分担者

寺内 一 (TERAUCHI Hajime)
高千穂大学・商学部・教授
研究者番号：50307146