

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 10 月 24 日現在

機関番号：17104

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2015

課題番号：24520580

研究課題名(和文)工学系留学生に必要な異文化間協働のためのストラテジーの調査研究

研究課題名(英文)An Investigation on Strategies for Intercultural Cooperation Competence Necessary for Engineering Foreign Students

研究代表者

アブドゥハン 恭子 (APDUHAN, Kyoko)

九州工業大学・大学院教養教育院・教授

研究者番号：00184630

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,500,000円

研究成果の概要(和文)：工学系の元留学生が企業で異文化間協働能力をどのように形成させていくのかを明らかにするため、国内外の日系企業で働く元留学生の事例を聞き取り調査した。各自の日本語能力に応じて入社1,2年目には独自の補償ストラテジーを活用している。その後、チームで働く仕事環境から人間関係を調整することに意識を注ぎながら日本企業の仕事の進め方を内在化させ、現地工場との交渉等において調整方法を案出していた。調査で得た具体的な事例を基に、工学系留学生が就職後の自分を考えるための読み物教材を作成した。

研究成果の概要(英文)：To discover how our former engineering foreign students acquired intercultural cooperation competence, we conducted interviews to these former students who are working in domestic and overseas Japanese companies. During their first and second year in the company, and to improve their job efficiency, they consider compensation strategies based on their individual Japanese ability. After that, while working as a team in the workplace, they poured consciousness while adjusting human relationship to internalize the ways to proceed work in Japanese companies, and they devised adjustment methods in negotiating with local factories. Based on the specific cases obtained in this investigation, we created reading teaching materials for engineering students for them to consider after they land a job.

研究分野：日本語教育

キーワード：異文化間協働能力 聞き取り調査

1. 研究開始当初の背景

高等教育におけるビジネス日本語教育はアジア人財資金構想によって大きく進展した。様々な調査研究から、日系企業が求めているのは問題発見解決能力、異文化調整能力である1)ことが明らかになった。そしてその能力の養成を目標として、キャリア形成教育を取り入れ、ピア活動を十分に取入れたタスクによる教材、ロールプレイ教材、プロジェクトベースの教材などが開発され、様々な教育が試みられている。また、学生に企業で必要な日本語能力について達成目標を具体的に何ができるか(Can-do-statement)で示して、それに向けた自律的な学習態度を養成する教育カリキュラムの構築も進んでいる。

しかしながら、製造業で働く外国人社員には、チームで働く仕事環境や、会話の面ではそれほど丁寧な表現を要求される場面が少ない一方で、議事録などを書き言葉の面では正確な日本語を要求される面が多いなど、他の業種とは異なる問題がある。また、現地企業との摩擦では納期や品質管理などをめぐって特徴的な課題も見られる。工学系のグローバル人財に共通する課題をさらに明らかにする余地がある。

2. 研究の目的

工学系の留学生が企業で「グローバル日本語人財」として働くためのコミュニケーション能力を高める教育の支援のため、企業で活躍する元留学生の事例を調査して、主に異文化間協働能力はどのように形成されるのかを明らかにし、その能力養成のための教育方法に寄与する。

3. 研究の方法

まず国内企業に勤める元留学生を対象に入社1,2年目を振り返ってと入社後5年目の課題について調査を行った。

(1)入社当時の課題に関するアンケート調査(2011年6月)。入社後3年から4年の社会人に対し「社会人基礎力」(経済産業省)に沿って、仕事上大切と考える力とその具体的な実行方法についてコメント記述を得た。そこから、仕事上重要と考える力、そのためのストラテジーを抽出した。対象としたのは、以下の、大手日本企業で働く元留学生、総合技術職(5名)、地元中小企業の元留学生、研究職(1名)である。

表1 調査対象者の属性など

	出身国	最終学歴	調査1当時の勤続年数と滞日年数
A	中国	学部	3年3ヵ月/9年3ヵ月
B	中国	学部	3年3ヵ月/10年3月
C	中国	学部	3年3ヵ月/9年3ヵ月

D	中国	博士前期	3年3ヵ月/10年8ヵ月
E	中国	博士前期	4年3ヵ月/10年3ヵ月
F	中国	博士後期	4年3ヵ月/7年3ヵ月

(2)入社5年目のインタビュー調査(2012年9月、10月)。(1)の調査の追跡調査として、同じ対象者に、企業でのコミュニケーションや企業習慣をどのように捉えているかを知るために、現在の課題は何か、大学時代の日本社会・文化への理解で不十分だった点は何かという点について、半構造化インタビューを行った。(A,B,Cはグループ・インタビューを行った)

(3)インドネシア日系企業での調査

2013年8月

調査対象者

G: 学部卒 3社を経て20年目

工作機械の営業マネジャー

H: 学部・博士前期修了 勤続11年目

完成品の輸出入手続き、出荷管理を担当

I: 学部・博士前期修了 勤続14年目

設計部門と教育部門の部長

個別に業務内容と課題、日本人上司と現地社員、そして本人とのコミュニケーション上の困難点などについて半構造化インタビューを行った。

(4)ベトナム日系企業での調査 2014年8月

調査対象者

J: 日本の学部卒 総務1年半

K: 日本で研修3ヵ月 総務5年勤務

L: 日本の学部卒 日本で別の企業に5年勤務、勤続1年半。

日本人上司と現地社員、そして本人とコミュニケーション上の困難点、業務上の課題などについて45分間のグループインタビューを行った。

(5)その他国内企業勤務者への聞き取り調査

O: 中国出身 博士前期修了 入社1年目

P: バングラデシュ出身博士前期

入社1年目

Q: 中国出身 博士前期修了 入社3年目

R: ラオス出身 高専学部博士前期修了

入社1年目

業務内容と課題について40分から1時間程度の半構造化インタビューを行った。

4. 研究成果

(1)(2)の縦断的調査については、2013年に学会報告を行った。

入社1年目に仕事上大切と考える力とその具体的な方法についての記述を見ると、人

間関係 26、情報伝達 7、日本語能力の不足 3、外国人待遇 2、同化圧力 2、その他 2、と、人間関係に対する戦略が具体的に記述されており、チームでの仕事のため、特に人間関係をよくすることが仕事の遂行に重要であるという認識がうかがえる。

人間関係 に現れた戦略

- ・自分から話をかけること。まず挨拶すること。(C)
- ・周りの人の性格と立場を総合的に考慮し、言葉遣いを選択する(A)
- ・よく聞く、他の人のペースに合わせる必要がある(F)
- ・相手の気持ちや要望に耳を傾けること自体が、人間関係がよくなるポイント。(A)
- ・直接言わない、硬い言葉を使わない。気持ちを正直に話して、しかし傷つけない(F)
- ・先輩の言葉が少し間違っていると思ってまずその通りにする、そしてうまくいかなかったらその時に「やってみただけどううまくいかない、こうしたらどうでしょう」と提案する。こちらが思い違いや理解が足りないこともあるので比率的にもそうしたほうがいい。(F)

入社5年目の文化の差異への意識調査においては、チームで働く職場環境において、対人関係における状況判断や意見のすり合わせの必要性を認め、積極的に適応している。

- ・チームで作業するので人間関係が大事だということに慣れてしまう。(B)
- ・例えば頼まれることもあるが、頼みに行くことも多い。こちらが合わせないと、頼んでも応じてくれないから、向こうの意見をちゃんと聞こう。(A)

このように、元留学生は企業での人間関係の構築方法に積極的に適応しているが、日本人・日本文化に根差した特有のものと意識し続けている。

- ・日本の社会人と中国の社会人が違う。自分の両親を見て社会人のイメージを持っているが、それはあくまで中国人の社会人。(E)
- ・研究室では、後輩がやらなくても先輩が困ることはない。だからきつく言わない。しかし、会社ではチームだから後輩がやらないと先輩が全部やらないといけなからきつく言う。(E)

しかしながら、入社5年目においてはこのようなチームでの意思決定、業務方針、業務過程、外部との対応など、日本の企業文化を次第に内在化させ、現地工場との交渉にあたって、現地の商習慣や現地工場との意思疎通において、仲介者としての難しさを体験している。

- ・工業の歴史は、日本はすごい歴史を持っている。中国はこれからだからそのギャップがあるのに、日本のやり方でやりなさいというのは無理がある。だから僕らは真ん中ぐらいに調整する。(C)

以上のような意識から考察すると、チームで働く仕事環境は、学生文化と企業文化の差異の部分もあるので、在学生には想像しがたい面があり、事例を元に在学生に日本の企業文化を考える手がかりを与えることが有効だろうと考える。

インドネシアやベトナムでの現地企業での調査では、品質管理、営業、総務の業務の違いと共に、日本人上司や現地社員との適応の方法において異文化の状況を調整する方法が案出されており、その具体的な事例も部分的に教材として活用化することとした。

このような考察の基に、研究成果として工学系留学生が就職後の自分を考えるための読み物教材の作成を行った。

聞き取り調査などから、元留学生は日本企業のチームで働く企業文化を内在化させ、現地の企業との問題解決に当たっていることがわかる。就職前の留学生、特に内定を受けた後の留学生にとって、入社後にぶつかる課題とその対応例などを具体的な業務と共に知ることが、入社後の業務遂行への心構えを作る一助となるのではないかと考えた。

(2)～(5)での聞き取り調査で録音した内容を書き起こし、課題を分析して、具体的な業務の中で特徴的な課題が表れている部分を基に教材を構成した。

主なテーマは次の2つである。

まず、入社1,2年目にかけて、自己の日本語能力に応じた問題解決が必要となる。口頭によるコミュニケーションにそれほど支障のない者も議事録や報告書等、正確さを必要とする書記能力には不足を感じ、周囲からのサポート方法を活用している。日本語上級者においても、情報伝達上で思わぬ齟齬が起きる可能性を体験し、自分なりに情報を複数面から確認する方法を案出している。

また、母国の企業文化への対応については、現地企業との交渉、現地企業での任務において、日本企業の文化を内在化し、調整方略を案出している。

- ・工場側がいろいろな意見を出しても、納期を早めに設定して、次の手段を考えておく(第5話)

- ・意思決定過程の違いを調整する(第6話)

- ・母国の人間関係構築方法を活用する(第6話)

- ・上司の指示を言葉通りでなく、その意図を推察して、その実現を図る(第9話)

- ・中間の報告をせずに、80%で終わったと報告されることも多いので、細かく確認する(第9話)

・伝わってもできるわけないと考えて自分の思う通りにする社員もいる。できたら昇給させる、見回りするなど、習慣づけを行う。(第10話)

教材は、日本国内の企業と現地日系企業での例に分けられる。それぞれ、一人称話者による体験談の形と、インタビューや対話などの談話の形の両方を採用した。取り上げた課題と、対象者の簡単な属性は以下の通りである。各読み物に設問を設け、学習者自身とのギャップや登場人物に身を置いてどのように行動するかを考えさせるきっかけとした。

- 第1話 入社1年目のプレッシャー
(国内の自動車製造会社勤務。入社1年目)
主な課題：業務文書の習熟、書き言葉の洗練、助言・サポートの受け方、同期・同国人ネットワークの活用
- 第2話 英語環境の職場での日本語
(国内のプラント会社勤務。入社1年目。)
主な課題：日本語の役割理解
- 第3話 日本語の難しさ、仕事の面白さ
(国内の電子機器メーカー勤務。3年目。)
主な課題：面接での研究紹介、電話応対、業務文書の習熟、問題解決への心構え
- 第4話 外国人ではない？
(国内の建設会社勤務。入社1年後。)
主な課題：正確な情報の確認方法の案出、業務文書の習熟、書き言葉の洗練、助言・サポートの受け方
- 第5話 リーダーとして
(国内の電機メーカー勤務。入社5年目)
主な課題：企業文化への適応、チームリーダーの職責、納期の管理、業務以外の交流の活用
- 第6話 現地工場との間で
(三人の会話 国内の製造業3社。入社4年半。)
主な課題：日本側の要求の伝え方、意思決定過程の相違の克服
- 第7話 企業文化への適応
(三人の会話 国内の製造業3社。入社4年半。)
主な課題：助言・サポートの受け方、主張のストラテジー、妥協の経験、外国人意識の低減、
- 第8話 海外日系企業でのキャリア
(海外の日系部品メーカー勤務。勤続14年)
主な課題：(品質管理教育部門でのキャリアに必要な力を考える)
- 第9話 日本人上司との関係づくり
(海外の日系機械メーカー勤務。3社を経て20年目。)
主な課題：指示の意図の理解、報告や相談の時期と濃さ、自己裁量範囲の確保、現地社員のフォロー
- 第10話 現地社員との間で
(海外の日系機械部品メーカー勤務。日本

で別の会社に5年勤務後、勤続1年半。)
主な課題：母国人気質への対応、品質管理方法の案出

試作した教材をビジネス日本語教育において試用し、その回答やコメントを分析して、設問に改良を加えている。できれば被調査者の了承を得て公開し、フィードバックを得て改良していきたい。

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 0件)

[学会発表](計 2件)

アブドゥハン恭子、上野まり子、工学系留学生が就職後の自分を考えるための読み物教材の開発、日本語教育学会2015年春季大会、2015年05月22日、目白大学(東京)

アブドゥハン恭子、日本企業で理系元留学生が抱える問題意識についての縦断的調査、日本語教育学会2013年春季大会、2013年05月、立教大学(東京)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

アブドゥハン 恭子 (APDUHAN, Kyoko)
九州工業大学・大学院教養教育院・教授
研究者番号：00184630

(2) 研究協力者

上野まり子 (UENO, Mariko)