

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 5 月 29 日現在

機関番号：17102

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2012～2014

課題番号：24652102

研究課題名(和文) ビジネス上の接触場面で生じる問題意識に関する実態調査 - 中国人元留学生を対象に -

研究課題名(英文) Attitudes of New Chinese Employees Working in a Japanese Company in Workplace Contact Situations

研究代表者

山田 明子 (YAMADA, AKIKO)

九州大学・学内共同利用施設等・講師

研究者番号：30600613

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,400,000円

研究成果の概要(和文)：日本企業に就職した新卒中国人元留学生社員(技術系職種)が、職場で日本人社員とかかわりながら業務経験を積んでいく中で、どのような意識を持ち、どのような意識・能力を変化させているのか、元留学生社員の視点から質的手法を用い、その実態を明らかにした。これらの結果をもとに、大学の出口支援としてのビジネス日本語教育において、カリキュラムや授業活動を考える上で着目すべき点や育成すべき能力について考察を行った。

研究成果の概要(英文)：Research was carried out on new Chinese employees who began working in a Japanese company after graduating from engineering school. The project aimed to clarify changes in their attitude and ability as a result of their work experience. Qualitative survey and coding methods were used for the analysis. Based on the results of the survey, I suggest pedagogical approaches effective for preparing international students at Japanese universities taking business Japanese courses who may want to work someday for a Japanese company.

研究分野：日本語教育

キーワード：新卒元留学生社員 技術系職種 初期キャリア 意識調査 入社後の変化 質的分析 ビジネス日本語研究

1. 研究開始当初の背景

近年留学生を新卒で採用する日本企業が増えてきており、大学における出口支援の一環としてビジネス日本語教育が行われるようになってきた。しかし、ビジネス日本語教育のカリキュラムや授業活動を設計する際に、どのような授業内容・活動を組み込むことが就職支援および就職後のサポートにつながっていくのか、その参考となる基礎データがまだ不足している現状がある。そこで、実際に日本企業に就職した元留学生が職場でどのような問題を抱えているか、その実態を調査することにより、ビジネス日本語教育のカリキュラムおよび授業活動設計の基礎データの蓄積を目指したいと考えた。

2. 研究の目的

本研究の目的は、日本企業に新卒入社した元留学生社員が職場においてどのような問題意識を抱えているのか、元留学生社員の視点をもとに、その実態を明らかにすることである。

国内外の日本企業・日系企業における外国人社員の問題や意識を調査した研究はあるが、調査対象者の属性が幅広く、国内の日本企業に就職した新卒元留学生を対象とした先行研究は多くはない。そこで、本研究では、調査対象者の属性を「日本企業新卒採用者、入社5年未満、工学系大学院卒、技術系職種、中国国籍」と絞り、下記の研究課題に取り組むことにした。

(1)元留学生社員が日本人社員との接触場面において感じる問題意識を明らかにする。

(2)その問題意識が何をもとにして生じているのか、問題意識を抱いた背景・要因について明らかにする。

3. 研究の方法

(1)調査対象者

本学アジア人財プログラム(産業工学コース)修了者を対象に調査を行った。職種は研究開発関連・生産技術関連・情報関連である。調査対象者は業務の8割程度を日本語で行っており、部署には外国人社員がほとんどいないという状況で業務を行っている。

(2)データ収集方法

平成24・25年度の2年にわたり、同じ調査対象者に対して2度のインタビューを実施した。インタビューの前に業務内容や人間関係の相関図などを記すフェイスシートに記入してもらい、フェイスシートの情報を参考にしながら一人1時間程度の半構造化インタビューを行った。インタビューは調査対象者の許可を得た上でICレコーダーに録音し、それを逐語録としたものをデータとした。

(3)データ分析方法

調査対象者自身の視点を重視し、その実態をデータから立ち上げることを目的とした

ため、分析には質的手法を採用し、定性的コーディングを行った。定性的コーディングの手続きは、コーディングとカテゴリーの生成である。

4. 研究成果

(1)平成24年度調査結果

平成24年度は、元留学生が職場でどのような問題を抱えているかについて調査を行った。コーディングの際、「問題視していること」「困難」「悩み」に着目し、データを分析していった。コーディングとカテゴリーの結果、問題意識は「コミュニケーション行動」「業務・仕事のやり方」「キャリア形成」「心理面」の4つに分類された。以下、その分類ごとにカテゴリーを表1および表2に示す。カテゴリーは「～(こと)に問題を感じる」という観点に基づき名付けていった。

まず、「コミュニケーション行動」に関する問題を表1に示す。抽出されたカテゴリーは、大きく業務内・外とその両方という3つの場面に分けられ、カテゴリーの数が最も多かった。

表1.「コミュニケーション行動」に関する問題

業務内	自分の言いたいことを論理的に伝える 業務に関する知識不足 臨機応変な対応 電話対応 日本語力不足 意見調整
業務外	人付き合い 雑談
業務内外	日本人の考えを理解する 言葉の使い分け 日本人の話す日本語の理解

次に、「業務・仕事のやり方」「キャリア形成」「心理面」に関するカテゴリーを表2にまとめる。

表2.「業務・仕事のやり方」「キャリア形成」「心理面」に関する問題

業務・仕事のやり方	指示の仕方 残業 年功序列 効率が悪い 仕事が細かい
キャリア形成	今後のキャリア
心理面	日本人と同様に仕事をこなす 中国人としての存在意義

以上の結果から、元留学生は日本企業のやり方や制度よりも自分自身の力不足に問題を感じていること、そして、文化差をあまり感じていないことが分かった。また、これらの結果から、日本企業で働く上でどのような力が必要であるか、なぜ異文化性を感じていないのか、について考察を行った。

- 日本企業で働く上で必要な力
- ・論理的コミュニケーション能力：
相手を意識して話の内容を論理的に組み立て、分かりやすく説得性を持たせて伝える力が求められている。
 - ・自分で状況判断し、行動する力：
言語面だけでなく、行動の面も含め、職場では状況や場の雰囲気を観察し、自分で判断していける力が求められている。

学生から社会人へのトランジションが及ぼす影響

- ・就業経験がない外国人が新卒者として企業に入った場合、会社という組織の新規参入者という立場の方をより意識するため、日本企業や日本人社員側に対する不満をあまり感じず、文化習慣の違いを感じにくいと考えられる。

以上が当該年度の調査結果であり、当初の計画では、次年度にその問題意識が生じた背景・要因を明らかにする予定であった。これにより、最終的には日本人社員と外国人社員の接触場面におけるコンフリクトの抽出を目指していた。しかし、インタビューを行う中で問題意識よりも自己成長についての語りが見られたこと、また、学生から社会人へのトランジションが意識に影響を及ぼしていることから、入社後の成長や変化のプロセスを調査することにより、ビジネス日本語教育に寄与するデータ収集ができるのではないかと考え、研究計画を変更した。

(2)平成 25 年度調査結果

平成 25 年度は、主に日本企業に新卒採用された元留学生が職場でどのような経験を通してどのような能力を獲得・向上させているかを明らかにすることを目指した。

分析では、まず、入社後に「できるようになった」「能力が上がった」「伸びた」という発言内容に着目し、能力変化をコーディングしていった。その後、抽出された能力変化のコードごとに、能力の獲得・向上を感じる理由やきっかけとなった経験について語っている部分に着目し、コーディングを行った。表 3 に、入社後に獲得・向上した能力のカテゴリーと、その変化が起きる要因となった経験のカテゴリーを対応させたものを示す。

表 3 . 入社後に獲得・向上した能力と能力変化に影響を与えた経験

入社後の能力変化	経験
社会人としての基礎的なスキルが身についた	業務経験の蓄積 指導 人とのかかわり
業務に関連する基礎的なスキルが身についた	業務経験の蓄積 指導 役割の変化 人とのかかわり

専門性が高まった	業務経験の蓄積 業務内容の変化 異動 成功
広い視野を持って仕事ができるようになった	業務経験の蓄積 役割の変化 人とのかかわり
交渉や調整ができるようになった	業務経験の蓄積 役割の変化 人とのかかわり
うまくコミュニケーションを取りながら、業務を円滑に進められる	人とのかかわり 役割の変化 異動
リーダーシップが取れる	役割の変化
自己管理ができる	ストレス 業務内容の変化
言葉に慣れた	業務経験の蓄積 役割の変化

コード化した能力変化の項目には個人差が見られたが、これらの結果から、以下のことが明らかになった。

入社後に獲得・向上した能力

- ・キャリア初期の段階では、業務を行っていく上での基礎的な能力が身についたことを実感しやすい。
- ・業務を遂行するために他者とかかわっていく必要があり、そのために工夫をしながら対人スキルを獲得・向上させている。

能力変化に影響を与えた経験

- ・業務経験を積み重ねることで着実に業務遂行に必要な能力を獲得・向上させている。
- ・業務内容や立場、環境などの「変化」という経験を通して、能力を獲得・向上させている。
- ・職場における「他者とのかかわり」が能力獲得・向上に影響を与えている。

また、入社年数と能力変化・経験を対応させたところ、入社 2 年目までは業務を行う中での基礎的なスキル、個人的なスキルを獲得しているが、入社年数を重ねるに従い、業務での他者とのかかわりの中で、対人スキルを向上させていることが分かった。

これらの結果から、大学における出口支援としてのビジネス日本語教育に求められるものについて、下記の提言を行った。

各自が置かれている状況において、そこにかかわる人や環境などとの相互作用を通じ、学びながら成長していけるような素地を養う必要がある。

自分から積極的に人とかかわっていく力や、相手や状況を的確に把握・分析しながら自分の考えを伝えたり調整したりする力といった、「行動」も含めたコミュニケーション能力を育成する必要がある。

入社後の職業人としてのキャリアプロセスを見据えた上で、入社後のキャリア形成につながっていくような基礎力を育成するという視点から、カリキュラムや授業活動を捉える必要がある。

また、当該年度において、学会発表・論文として公表してはいないが、下記の2つの調査も行った。

入社後の意識の変化

能力変化のインタビューの際に、入社後にどのような意識を持つようになったか、またどのような意識が強くなったかについても質問した。コーディングの結果、下記の項目が抽出された。

<入社後に変化、強まった意識>

- ・日本語力が足りない
- ・自分の意見を通すために根拠を示す
- ・必要に応じて情報を聞き出す
- ・業務を広い視点から見る
- ・仕事に対して責任感をしっかり持つ
- ・自ら主体的に考えて仕事に取り組む
- ・職場の人とコミュニケーションを取る
(仕事を進めるため、孤立しないように)
- ・学生から社会人への変化
- ・自分を会社のやり方に合わせる
- ・外国人として日本で働くということ

これらの結果は他の調査結果と重なる部分もあったが、【自分を会社のやり方に合わせる】から、職場環境に適應しようとする意識を持っている一方で、日本に合わせすぎるのはよくないのではないかと葛藤を抱えていることが分かった。

日本人社員へのインタビュー

1名だけであったが、日本人社員(新卒採用者、入社2年目、工学系大学院卒、技術系職種)に調査に協力してもらうことができた。インタビューは、平成24・25年度に元留学生に対して実施した項目から、日本人との違いが出そうなものを選び、半構造化インタビューを行った。

インタビューの結果、元留学生社員への調査では出てこなかった意識として、以下のものが挙げられた。

【元留学生の意識との違いが見られたもの】

- ・自分が使う表現や敬語に問題は感じていない(ただし、メールの時は後に残るため、特に社外へのメールの表現には気を遣っている)
- ・雑談について、特に意識したことはない(コミュニケーションという面で困ったことはない)
- ・専門知識や専門用語が分からず話についていけないことがあっても、後で調べればよく、そこまで深刻な問題だとは考えていない

- ・自分から積極的に動いて、自分がやりたい仕事やポジションを取りに行こうとは思わない(仕事やポジションは、自分に実力がついて、周りの人に認められた上で与えてもらえればそれでいい)

今回の調査対象者は1名だけであるため、一般化は難しいが、この調査結果をこれまでの研究結果と合わせると、以下のことが言える。

- ・日本人社員は、自分の発話や人間関係づくりのためのコミュニケーションについて特に意識はしていない
- ・元留学生社員の場合、仕事や雑談などで分からないことがあると、それを日本語不足の問題として捉えやすく自分自身を責める傾向があり、その結果周りの日本人に助けを求めにくいと感じている可能性がある
- ・元留学生社員の方が、初期キャリアの段階から自分のキャリア設計について意識的、積極的に考えている

これらのことから、元留学生社員の初期キャリアでは、日本語力不足や日本に関する知識不足だけが業務やコミュニケーションをうまく進められない原因ではないという意識を持たせ、周りの日本人社員に助けを求めやすい環境を作ること、また、具体的なキャリアパスを提示していくことが組織社会化をスムーズにし、定着率を高めることにつながるのではないかと考えられる。

(3)平成26年度調査結果

最終年度は、前年度までの調査結果に関するフォローアップ調査を行った。調査対象者は、入社1年目~5年目までの12名(新卒採用者、中国国籍、工学系大学院卒、技術系職種)である。調査では、「入社後の悩み、キャリア、外国人社員としての意識、企業が求める人材」について、まずアンケートに記入をしてもらい、その後アンケートの回答に沿った形で半構造化インタビューを行った。インタビューは3名程度の集団面接と個別面接の2つの形式を用いた。調査結果の概要を表4に示す。

表4. フォローアップ調査結果概要

質問項目	結果のまとめ
入社後の悩み	人間関係 業務に関する悩み (業務内容に対する不安、能力不足) プライベートも含めた悩み (人生設計、プライベートの充実)
キャリア	【今の企業で働き続ける理由】 企業の持つ技術力の高さ 自己成長・やりがい 待遇 【今後の目標】 業務内容でチャレンジしたい 海外関連業務に携わりたい

外国人社員としての意識	<p>【外国人社員としての強み】 中国関連の業務ができる お客さんとの話題が作りやすい 分からないことを教えてもらえる</p> <p>【外国人社員の不利な点】 日本人社会に入っていくことが難しい 外国語である日本語で業務を行わなければならない</p>
日本企業で求められる人材	<p>組織意識を持って行動できる人 コミュニケーション能力がある人 自己成長できる人 熱心さ・責任感を持って仕事ができる人</p>

平成 24 年度からの調査では、日本人社員と比べての意識に関する語りはあまり抽出されなかったが、本年度の調査から、元留学生社員が、職場で外国人社員であるということをもっとも悪くも意識しながら業務を行っているということが改めて分かった。人間関係を仕事の悩みに挙げているのも、新卒者であること以外に、外国人として日本社会という組織に参入していくことに難しさを感じているからではないかと考えられる。

技術系の職種は日本人社員と同じ業務を行っているケースが多いことから、外国人としての強みではなく、日本人と比べて外国人である自分の不利な点を実感しやすいのではないかと考える。元留学生社員の場合、初期キャリアの段階では、何でも新しく感じ、知識や技術面での学びや自己成長が強く実感できるためにやりがいを感じているようであるが、その後キャリアを積み上げていく上では、やはり外国人社員としての強みを意識できる環境がないと、仕事へのモチベーションが下がる可能性があると考えられる。

(4)本研究の意義と研究成果の公表

新卒入社した元留学生社員の入社後の実態を調査した研究、特に元留学生の視点にもとづく質的手法を用いた実態調査はまだ少ない。本研究では初期キャリアにおける新卒元留学生社員の実態を意識の面から明らかにしたが、この成果は入社前の大学における就職支援だけでなく、入社後の受け入れ企業側でも活用できるものであると考える。

そこで、国内外の日本語教育関連の学会において研究成果の発表を行うとともに、企業関係者に向けても本学アジア人財プログラムのホームページを利用した研究成果の発表を行った。さらに、最終年度には、実際に留学生の就職支援に携わっている大学関係者（教職員）に研究成果を活用してもらうため、「日本企業・日系企業で働く外国人社員の意識から留学生の就職支援を考える」というテーマでセミナーを実施した。研究会には本学だけでなく他大学からも参加者を募り、留学生の就職支援の取組みと今後の課題について情報共有及びディスカッションを行った。

現在日本企業への就職を目指す留学生の

就職支援が大学や人材派遣会社によって実施されるようになってきており、その一方で企業側は留学生採用基準や入社後の対応に問題を抱えている現状がある。したがって、本研究成果は、日本語教育においてだけでなく、広く日本社会に還元できるものであると考える。

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 2 件)

山田明子、日本企業に新卒入社した元留学生社員の入社後の能力変化 - 工学系中国人元留学生を対象とした実態調査 -、九州大学留学生センター紀要、第 23 号、2015、pp.33-52

山田明子、日本企業で働く中国人元留学生が抱える問題意識に関する実態調査、東アジア日本語教育・日本文化研究、第十七輯、2014、pp.173-187

〔学会発表〕(計 2 件)

山田明子、日本企業に新卒入社した元留学生社員の入社後の能力変化 - 工学系中国人元留学生を対象とした実態調査 -、日本語教育学会秋季大会、2014 年 10 月 11 日～12 日、富山国際会議場(富山県・富山市)

山田明子、日本企業で働く中国人元留学生が抱える問題意識に関する実態調査、東アジア日本語教育・日本文化研究学会国際学術大会、2013 年 8 月 24 日～25 日、新羅大学国際館(釜山市(韓国))

〔その他〕

ホームページ
九州大学 アジア人財プログラム(産業工学コース)
<http://www.aq-program.kyushu-u.ac.jp/documents.html>

【調査報告書掲載】

山田明子、アジア人財プログラム修了生に対するインタビュー調査結果報告 - 新卒外国人社員として日本企業で働くということ - (2015 年 1 月実施分調査の結果報告, 2015 年 2 月作成)

セミナー開催及び発表

山田明子・朱藝、〔発表題目〕日本企業に新卒入社した元留学生社員が抱えている意識にもとづく実態調査 - 問題意識及び意識・能力の変化に着目して -、〔セミナー題目〕日本企業・日系企業で働く外国人社員の意識から留学生の就職支援を考える、2015 年 2 月 22 日、九州大学国際ホール(福岡県・福岡市)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

山田明子 (YAMADA, Akiko)

九州大学・留学生センター・講師

研究者番号：30600613

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

なし