様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ２９ 年　 ６ 月 １６ 日現在

機関番号：３０１０７
研究種目：挑戦的萌芽研究
研究期間：2014～2016
課題番号：２６５８０１１０

研究課題名（和文）海外事業所で起きるミスコミュニケーションに関する解決事例のプラットフォーム構築

研究課題名（英文）Preliminary Research on Solutions to Miscommunication at Overseas Offices

研究代表者
内藤　永（NAITO, HISASHI）

北海学園大学・経営学部・教授

研究者番号：８０２８１８９８

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　　2,800,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、インタビュー調査と参与観察を通じて、アジアを中心とした海外事業所において発生するミスコミュニケーションの解決事例を収集した。ミスコミュニケーションには言語的要因、社会環境的要因、法律や政治上の要因があるが、関係者が現地の状況を踏まえて、信頼関係を構築しつつ、双方の立場を理解する人を立て、問題点を丁寧に言語化していくことで解決が図られていることが判明した。

研究成果の概要（英文）：In this research, we collected case examples of miscommunication that occurred at overseas offices mainly in Asian countries through interview surveys and participant observation. There are linguistic factors, social environmental factors, legal and political factors in the miscommunication. It turned out that based on situations and circumstances in local areas, stakeholders set up a person who understands the position of both parties while constructing a trustful relationship, and then solution was planned by careful verbalization of the problem.

研究分野：English for Specific Purposes

キーワード：ESP　miscommunication　overseas offices

１．研究開始当初の背景

経済活動の中心がアジアになることで、仕事上で使用される英語は、ネイティブの英語から BELF（Business English as a Lingua Franca）へと質的に変化をしている。実際、寺内・藤田・内藤（2015）の研究によれば、グローバル企業において行われる会議の参加者構成を平均すると、日本人ノンネイティブが 40%、外国人ノンネイティブが 35%、英語ネイティブが 25%、と BELF 使用者が圧倒的に多い状況となっている。かつては海外進出といえばその大多数が大企業であったが、海外進出する事業所の 3 分の 2 は今や中小企業であり、BELF を必要とするビジネスパーソンは急増している。

仕事で使う英語を身につけないままアジア市場に赴くビジネスパーソンであっても、商品の売買など業務に密着した英語は数ヶ月も経たないうちに習得する。海外進出する中小企業にとって、現地社員の労務管理と販路拡大は生命線であるが、現地社員との対話、微妙な駆け引きが要求される交渉は思いの外難しく、円滑に進まない。ミスコミュニケーションは海外展開する上で死活問題になる。本研究グループのこれまでの研究では、アジア各国でフィールドワークを行い、その中で、事業撤退や縮小の場面を目の当たりにすることで、本研究課題の着想を得た。

２．研究の目的

事業の現場で発生するミスコミュニケーションは、商習慣、労働に対する考え方、意見表出の方法が、日本と海外では異なることが問題の背景にあることは広く認識されている。しかし、企業によって事業内容が異なるため、また国毎に事情が異なるため、その具体的な解決方法が産業界の中で全くシェアされていないのが現状である。本研究では、ミスコミュニケーションの発生状況をタスク、ジャンルの概念を導入しつつ、整理分類すること、海外での事業経験が豊富な企業から問題の解決事例を収集することを目的とした。

３．研究の方法

本研究では、タイ、シンガポール、香港、ベトナムの事業所に赴き、ミスコミュニケーションの発生状況についてインタビューすることで調査を進めた。インタビューは、１）日本からの駐在者、２）現地雇用の日本人社員、３）現地人管理職、４）現地人従業員を対象として行った。すべての調査においてインタビューの模様は業務内容や職場の人間関係に大きく影響するため、録音することはできないという制約があった。そのため、聞き取り調査後にインタビューの内容を抽象化してまとめるという手法で進められた。また、インタビュー調査に加えて、ビジネス交渉におけるミスコミュニケーションの状況を調査するために、海外食品展示商談会における参与観察を香港、タイ、シンガポールなどで行った。サプライヤー、バイヤー、通訳者の３者が商品説明、質疑、価格交渉などを進めるテーブルに同席し、その状況をメモするという形で進められた。

４．研究成果

インタビュー調査と参与観察を進める中で明らかになったのは、ミスコミュニケーションの要因としては、(1) 言語学的要因、(2) 社会環境的要因、(3)法律的・政治的要因の３つに大別されることである。

(1)言語学的要因

母語に影響された発音の訛り、そして、語彙力の相違、基本的な英語力の差異などがあげられる。

調査研究が行われたアジアでは、グローバル化の影響によって事業所や商談会において多種多様な人種が混在する場面が多々見られた。インド訛り、中国訛り、ミャンマー訛りなど日本人にとっては英語であるかさえ判別できないことがある。ただし、訛りの問題に関しては、「慣れ」で解決が図られている様子も観察された。コミュニケーション開始当初は相当の戸惑いがあったとしても数か月後は慣れてしまうこともあり、深刻な問題に発展することは比較的少ない。

語彙力の相違については、たとえ通訳者であったとしても社会生活に根差した語彙ほど伝わっていないという場面が散見された。例えば、「うまおう（あまおうの誤解）」、「トップバリュー」などのブランド名は日本ではよく知られているが、「美味しい」、「富裕層対象」などのように微妙にズレた意味として捉えられていた。また、「かりんとう」、「離乳食」など日常生活に根差した語彙が文脈から離れた会話や例えなどで出てくると伝わらなかった。「遠心分離機」、「冷凍やけ」などの専門用語に関しては、日本人であれば漢字の意味や語の部分的な意味から全体の意味を想像できても、全く伝わらないことが起きていた。

基本的な英語力の差異がある場合に観察された事例としては、やはり、話が一方的に進められてしまうということである。片方が聞き手に回ることが多く、相手に伝えたい情報を伝えられないままに時が流れてしまう、英語力のある方からの質問攻めにあって話のポイントがずれてしまう、など、非常に効率の悪い状況が発生する。言語的に明示された内容を把握して行くというよりも、推測能力で断片的な情報を繋ぎ合わせて内容を把握して行くことになってしまう。

言語学的な要因については、時間をかけて、

また、視覚情報などの補助的なものを駆使することで解決が図られていることが多く、実際には、深刻なミスコミュニケーションには至らないことがほとんどであった。しかし、議論を効率よく進める、深いところまで相互理解するという観点からは大きな問題となっていて、場合によっては、ビジネスチャンスを逃すという問題も起きてしまっていた。

(2)社会環境的要因

職場環境、社会インフラ、生活習慣など複雑な要素が相互に重なりあっている様子が分かった。

職場環境としては、採用区分の違いから来る給与体系の違いなどコミュニケーションする以前の前提条件の違いが想像以上に高い壁となっていることが分かった。日本の給与体系を維持する日本から来た駐在者、現地で採用された日本人、現地人で管理職の立場になっている人、現地で雇用された一般職者、ではそもそも立ち位置が異なるため、率直な意思疎通が図られていないことが多々あり、無用なトラブルを避けるためコミュニケーション上一定の距離を保ち、決して本音を語らないことが起きていた。気軽な「声掛け」が行われていないために、一般職者の仕事の進行状況が不明で、今何をしているか分からない、交渉がどこまで進んでいるのかが分からない、仕事が完了したかが分からないなどが、日本人管理者のフラストレーションとなっていた。プロセスを管理したい側と、結果を出せば問題はない、給与以上の仕事はしない、という考え方の違いも大きな要因となっていた。

社会インフラの要因との関連では、交通渋滞と病欠を巡るコミュニケーション上の行き違いが多々発生している。アジアの交通大渋滞が起きる都市部では、渋滞が遅刻の理由になる。渋滞を避けるための迂回路や時間をずらしての出勤という発想がない。また、体調不良時は決して無理をしないという考え方が一般的であり、病気休暇制度があるため、遅刻や欠席の理由として病気がかなり頻繁に使われてしまう。仕事が滞る、士気が下がるなど上司として看過できない状況が続くなか、事情を知ろうとする日本人管理職者がコミュニケーションを図るが、渋滞と病気ということで片付けられてしまい、真相が全く分からずに終わってしまう。対策が一向に進まないためにイライラが募る様子が伝わってくることが何度もあった。

生活習慣として、アジアでは家族を大切にすることが非常に重要であることが分かった。優先順位として仕事よりも家族を大切にし、そのためにかなり重要な案件となっている仕事も中断して帰宅するということが起きる。日本人の感覚からすると何か重大なことが起きたかと心配するが、実際には、それが誕生日のパーティーだった、会食が予定されていたなど、拍子抜けするほどの理由であることがある。そして、中断した仕事のフォローを日本人駐在者や管理者が延々と続けて、長時間労働に及ぶということが起きている。

これらの社会的環境要因から生じるミスコミュニケーションは、職場の中で深刻な対立を生み、離職者が増加するなど問題としては大きい。その解決方法を一言でまとめるならば、信頼関係の構築、ということになる。その中身は比較的単純なものである。現地の人たちと上手くやっている人たちは、やるべき仕事を明確に伝える、挨拶や簡単なコミュニケーションについては英語ではなく現地語を使用する、病気、家族、渋滞などの事情を前提として相手の状況を思いやる言葉がけを行う、などの手法をとっている。不満やイライラをぶつけるのではなく、相手の状況に必要な言葉を顕在化させ、丁寧かつこまめに伝えて行く。広い意味でのコミュニケーションをとることをしている。決して、難しい議論や説得をしている訳ではない。その丁寧かつ小まめなやり取りが信頼関係の構築に繋がっている。

(3)法律的・政治的要因

仕事が進まない裏には、政治的な思惑が働いている、日本にはない金銭的なやり取りがあるなどが挙げられる。

法律や政治の動向をどのように理解し、その枠組みの中でどのようにビジネスを継続して行くかは、細かな点では、現地の人に任せるしかないということが起きる。地域に根差したレストランを円滑に運営する、越境した商品取引を進めて行く、その際に、行政とどのような距離感を保つかは、新規参入したばかりの日本人に理解をすることは難しい。その場合には、日本や先進諸国の状況を理解し、なおかつ、地元の状況を深く知る現地の仲介者を立てて行くことが重要になる。そのような人物を見つけ出し、信頼関係を構築していくプロセスはやはり時間を要する。いわゆる、深い付き合いが必要される。会食を重ね、時には、家族のように付き合い、仕事以外の時間をともにして交流を深めて行く、ということが求められる。また、その国の人たちが大切にしている尊厳を理解して、尊重して行くという姿勢が大切になる。インタビュー対象者の中で、このレベルでのコミュニケーションを成立させている人たちは、共通して現地に根差したビジネスをするという覚悟を決めていたというのも興味深い点であった。

以上、本研究では、事業所におけるインタビュー調査、国際展示商談会における参与観察を通じて、ミスコミュニケーションの解決事例を収集した。分析の結果、ミスコミュニケーションの発生要因として、(1)言語学的要因、(2)社会環境的要因、(3)法律的・政治

的要因の３つが挙げられる。その解決には、要する時間（経験）の長さ、相手と図るコミュニケーションの深さが関係していることが判明した。本研究が対象とした事業所は、中小零細企業がほとんどである。このような規模でビジネスを繰り広げる場合、ビジネスパートナーとの信頼関係の構築が不可欠となるが、その要となるのは高度な英語力というよりも、気さくに声掛けをし、思いを丁寧に言語化して行く、その意思が大切となる。

英語教育上の示唆としては、行き違いを防ぐための確認する表現を覚える、思いを伝え、状況を知るための短いフレーズを駆使したテンポの良い会話、コミュニケーションをとる方法を訓練することが挙げられるだろう。

この３つの要因に関しては、(1)の言語学的要因は、新入社員、駐在間もない若手日本人社員、(2)の社会環境的要因は、管理者、(3)の法律的・政治的要因は、経営者が、それぞれ主に遭遇する問題でもある。それぞれの職位、立場に応じたコミュニケーションスタイルを確立する必要性については今後の研究課題となる。

５．主な発表論文等

〔雑誌論文〕（計　2 件）

1. Toshiyuki SAKABE、Difficulties in Using English during an Internship Abroad - An Analysis Based on Speech Data -、ESP HOkkaido Journal、査読有、 Vol 3、2015 年、1-7

2. 柴田晶子、商談会通訳者へのアンケート結果から探る大学英語教育への示唆、ESP HOkkaido Journal、査読有、 Vol 3、2015 年、8-20

〔学会発表〕（計　12 件）

1. Hisashi Naito、Challenges in Global Human Resource Development in Tertiary English Education in Japan、Thai TESOL、2017 年 1 月 19 日、Bangkok（THAILAND）

2. Toshiyuki Sakabe and Hisashi Naito、Program for Cultivating Students as Global Human Resources －Cooperation involving industry, government and university－、Association of Business Communication、2016 年 10 月 19 日、Albuquerque（USA）

3. Toshiyuki Sakabe, Hiroko Miura, Akiko Shibata and Masashi Takemura and Hisashi Naito、Linguistic and Business Needs in an International Trade Show ‐ Preliminary results of an on-site questionnaire survey among business students ‐、The Japan Association of College English Teachers、2016 年 9 月 1 日、北星学園大学（札幌市）

4. Toshiyuki Sakabe and Hisashi Naito、Issues on Business Communication at Business Meetings Using an Interpreter、Association of Business Communication、2015 年 10 月 8 日、Seattle（USA）

5. Hisashi Naito、Challenges in Global Human Resource Development in Japanese University English Education、The Applied Linguistics Association of Korea、2015 年 9 月 19 日、Seoul（KOREA）

6. Toshiyuki Sakabe, Hiroko Miura, Akiko Shibata and Masashi Takemura、Volunteer Student Interpreters at International Trade Shows －From the Viewpoint of ESP Education 、 The Japan Association of College English Teachers、2015 年 8 月 29 日、鹿児島大学（鹿児島市）

7. Toshiyuki Sakabe and Hisashi Naito、Issues Based on ESP Perspective of Volunteer Student Interpreters at International Trade Show 2015 、Global Advances in Business Communication、2015 年 5 月 28 日、Detroit（USA）

8. 内藤永、中小企業の海外展開を担うグローバルビジネス人材の育成モデル構築-北海学園大学経営学部と札幌市経済局の取り組み、グローバル人材育成教育学会、2014 年 11 月 15 日、国際教養大学（秋田市）

9. Toshiyuki Sakabe and Hisashi Naito、University students bridge communication gaps at international business conventions 、 Association of Business Communication 、 2014 年 10 月 23 日、Philadelphia（USA）

10. Toshiyuki Sakabe, Hiroko Miura, Akiko Shibata, Masashi Takemura、The Point at Issue Using English during an Internship Abroad-Analysis Based on Speech Data、The Japan Association of College English Teachers、2014 年 8 月 29 日、広島県立大学（広島市）

11. 坂部俊行、三浦寛子、内藤永、海外インターンシップによる英語教育、日本工学教育協会、2014 年 8 月 28 日、広島大学（広島市）

12. 内藤永、中小企業の海外展開を担うグローバルビジネス人材育成－シンガポール商談会への学生通訳派遣、グローバル人材育成教育学会、2014 年 8 月 2 日、北海道情報大学（札幌市）

〔図書〕（計　1 件）

内藤　永、研究社、『言語学の現在を知る 26 考』収録　グローバル人材育成のための英語教育の取り組み－海外商談会への学生通訳の派遣－、2016 年、138-149

６．研究組織
(1)研究代表者
内藤　永（NAITO, HISASHI）
北海学園大学・経営学部・教授
研究者番号：80281898

(2)研究分担者
柴田 晶子（SHIBATA, AKIKO）
札幌大谷大学・社会学部・教授
研究者番号：40289690

三浦 寛子（MIURA, HIROKO）
北海道科学大学・保健医療学部・ 准教授
研究者番号：60347755

竹村 雅史（TAKEMURA, MASASHI）
北星学園大学短期大学部・教授
研究者番号：60353215

坂部 俊行（SAKABE, TOSHIYUKI）
北海道科学大学・工学部・教授
研究者番号：70337062

(3)研究協力者
石井 晴子（ISHI, HARUKO）
北海学園大学・ 経営学部・教授
研究者番号：50202940