

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 23 日現在

機関番号：30108

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2014～2015

課題番号：26580111

研究課題名(和文)グローバル人材育成のための海外インターンシッププログラムのモデル開発

研究課題名(英文)Development of Overseas Internship Program to Foster Global Human Resources

研究代表者

坂部 俊行(SAKABE, TOSHIYUKI)

北海道科学大学・工学部・准教授

研究者番号：70337062

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,700,000円

研究成果の概要(和文)：グローバル人材育成を目的に、効果的な海外インターンシッププログラムのモデル開発を進めた。学生を海外商談会にボランティア通訳として参加させ、大学時代にビジネスシーンを体験させた。様々な国に派遣することで、ミスコミュニケーションが起こることが見受けられた。そのため、海外商談会において、プロの通訳として活躍されている現地の方々インタビューおよびアンケート調査を実施し、ミスコミュニケーションの事例を収集そして分析した。様々な経験談も聞くことができ、これを学生への事前研修に導入することで、海外インターンシップがより効果的になることが予想される。

研究成果の概要(英文)：With the intent to foster global human resources, we advanced the development of an effective overseas internship program. Students were sent to several exhibitions abroad as volunteer interpreters in order to experience actual business settings. While students participated exhibitions in a few different countries, we noticed that they faced problems of miscommunication. Therefore we conducted questionnaire to the students to clarify the issues. Also we conducted interview surveys to professional foreign interpreters to find out what kind of miscommunication they had experienced. We will introduce the data we collected to students at prior training. Then the internship program will be able to be more effective.

研究分野：ESP

キーワード：英語教育 ESP 海外インターンシップ ミスコミュニケーション ビジネスコミュニケーション

1. 研究開始当初の背景

日本では、経済のグローバル化と少子高齢化による市場規模縮小のため、中小企業であっても海外進出が喫緊の課題となっている。

本研究グループは、2005年に北海道の産業界を対象とした大規模アンケート調査を実施して以来、継続して企業調査を実施してきた。その中で、海外企業の会議や商談、販売の場면을録音するため、日本人大学生に参与観察させたが、海外企業の現場で使う英語に慣れるに従い、大学生の発話量が飛躍的に向上し、英語学習に対する動機づけが強く得られるという副次的な成果が得られた。その成果を活かす方法についてグループ内で検討を重ね、大学生に対する海外インターンシップの実施、という着想を得た。

2. 研究の目的

グローバル人材の育成は、大学のみならず海外進出が加速する産業界にとっても喫緊の課題である。本研究では、海外の仕事の現場に足を運び参与観察することで、実践的英語力の分析と解明、次に、大学生を対象とした ESP (English for Specific Purpose: 特定目的のための英語・専門分野の英語) 教育の実践を踏まえた実践的英語力の育成プログラムの開発、英語を公用語として海外で開催される国際見本市や商談会にボランティア通訳としてのインターンシップを実施することで、実践的英語力育成プログラムの試験運用、という以上の3段階を経て、グローバル人材育成のための海外インターンシッププログラムのモデル開発を行う。

3. 研究方法

北海道は、肥沃な土地、はっきりとした四季、山の幸海の幸の豊富さで、製造・加工された製品・食品は世界的に認知され始めてきている。特に東南アジアにおいては、北海道に訪れる観光客も多く、Made in Hokkaido は

知名度が高い。海外進出を試みる食品製造に従事する地元中小企業にとっては、海外で開催される国際見本市や商談会に出展・参加することは、第一段階としての手段となる。このような場合、英語が堪能な社員がいる中小企業は少なく、現地で通訳を雇用すると財政的負担となる。本研究では、このような企業を対象に、学生を選抜及び事前指導し、ボランティア通訳として現地でサポートをする試みをしている。

2014年度は、シンガポールの Food and Hotel Asia in Singapore、香港の Food Expo、そして米国カリフォルニア州サンフランシスコの Winter Fancy Food Show に、学生を派遣している。これら国際見本市に派遣された学生を対象にアンケートを実施し、現地での業務に関する状況を把握した。

また、2015年2月にタイ・バンコクで開催された「北海道食品商談会」で採用されていた、現地タイ人のプロの通訳者を対象として、アンケートを実施した。

海外進出を計画する企業にとっては入り口ともいえるべき海外商談会での取引場面におけるミスコミュニケーションの原因を探るために、タイ人の目を通して日本人の英語使用状況を知ろうと試みた。

これら2種類のアンケート結果をまとめ、今後の学生海外インターンシッププログラムの充実を図った。

4. 研究の成果

(1) タイ人通訳者対象アンケート調査の集計結果

設問1と2は、回答者が従事した通訳業務の成否とその成否の判断理由を尋ねたものである。成否については「うまくいった」の5から「うまくいかない」の1までの5段階で選んでもらい、成否判断の理由は自由記述でお願いした。以下に集計結果を掲載する。

表1 通訳業務の成否とその理由

通訳者	成否	
	英語・タイ語から日本語への通訳	日本語から英語・タイ語への通訳
A	5	5
B	5	5
C	4	4
D	4	4
E	5	5
F	3	4
G	5	5
H	5	5
I	NA	4
J	4	4
K	4	4
L	4	4
M	4	5
N	5	5
O	5	5
P	4	4
Q	4	5
R	5	5
S	4	NA

回答の業務成否の平均値は、「日本語への通訳」が4.35、「日本語からの通訳」では4.53と若干の差は見られるものの、どちらも概ね通訳業務は成功したと判断していたと言える。 「日本語への通訳」の方がうまくいかなかったと感じた回答者が3人いるが、Fの場合などは、そもそも日本語への通訳の機会が少なかったことを、成否判断の根拠不足と捉えて低評価に至った可能性もあり、全体としてあまり大きな差はないとみるべきであろう。

成否の判断理由として、回答者のBは「サンプル」の存在に言及しているが、これは、業務で英語を使用しているビジネスパーソン対象のインタビュー調査（内藤他 2007）の際にも類する回答を得た。曰く、「メール

では、不具合箇所の写真を添付することができるので、言葉だけでは難しい説明の必要がない」。商談という外国語によるコミュニケーションの場における、サンプルという「実物」の持つ意味は大きいことを再認識させられる。

また、回答者H、L、Sが、成功の理由として共通に挙げたのが事前の説明や資料の存在である。当然のことではあるが、どれだけ自分が説明すべき事物についての知識を持っているかは、事前の語学上の準備範囲だけでなく、背景知識に裏打ちされた咄嗟の対応可能範囲の拡大も可能にすることが考えられる。

(2) 翻訳時に遭遇した難解語彙について

設問3は、商談中に遭遇した未知語の具体例を記入してもらったものであった。数は少ないが、回答者から挙げられた例は全て日本語であった。以下に回答者の記述のまま引用する。

表2 商談中に遭遇した未知の語彙

一般名詞	りにゅうしょく、かりんとう、製造
専門用語	えんしんぶんりき、過熱水蒸気、冷凍やけ、増粘多糖類
固有名詞	Top Value、ブルレーケーキ、あまおう(いちご名)、Sonie

これらの通訳業務の成功に対する阻害要因となりかねなかった語彙は、語彙そのものの難解さが原因と言うよりは、商品知識や企業に関する背景知識の不足に起因するものと考えられ、回避できるような事前準備をすることは十分可能であったろうと推測できる。ここでも前項で述べたように、事前準備としての担当企業や担当商品に対する知識の重要性が浮き彫りになった。

(3) 日本側参加者について

設問4では、この商談会に参加した日本の売り手側の話し方全般について、商談に立ち会った通訳者の立場で、発音の明瞭さ、要点の明確さ、説明の論理性、コミュニケーション力、貿易知識、タイの商法の知識、タイのビジネス文化の理解度、タイ市場の理解の計8項目に分けて、それぞれについて、「十分」5から「不足」1までの5段階で評価してもらった。集計結果は下表3の通りであった。

回答の平均値を見ていくと、説明の論理性とコミュニケーション力については4.9、発音の明瞭さと要点の明確さについても4.7と高く評価されていることがわかる。また、貿易知識についても4.6となり、これもほぼ満足できる評価に思われる。しかしながら、これらの5項目の回答結果に比して、商談の相手国であるタイと関連が出てくる項目群では、タイの商法の知識、タイのビジネス文化への理解、そして、タイ市場の理解度のそれぞれについて、順に3.5、3.8、3.7と全て4.0を下回り、明らかな差があると感じたようだ。

商談会に臨む際に、売り込み先に関する情報収集が不足している可能性が指摘された形になるが、これは確かに言語的側面とは直接的な関連はない。しかし、コミュニケーションという視点からすると問題が誘発されやすいところであることは想像に難しくなく、さらに、言語面での必要な事前準備にも大きな影響を与える可能性もありそうである。

(4) ボランティア通訳学生対象アンケート調査の集計結果

自費で参加する意欲やアルバイト経験があること以外には、特に英語力による選考基準などは設けていない。事前準備として、これまでの参与観察で得られた知見などに基

づいて選定した課題等に授業時間外に取り組んだ後、シンガポール、香港、サンフランシスコの各地で行われた商談会にボランティア通訳として参加した。全参加者9名のうち、3回すべてに参加した学生が4名、シンガポールのみ参加が3名、香港のみとサンフランシスコのみ参加がそれぞれ1名であった。これら9名のうち6名は、商談会参加に先立って、シンガポールでのESP北海道が企画しサポートしたインターンシップも経験していた。

商談会参加前の事前準備段階では、具体的に、貿易やビジネス英語に関する数冊の書籍の要約、ビジネスや英語教員とのワークショップで課題図書の要約の精緻化、商談会で担当する会社の訪問、教員や企業関係者等を売り手とした模擬商談会、You Tubeなどを利用した様々な英語に触れる自学自習などの課題に取り組んだ。実際の商談会に際しては、数日前から現地に入り、ポスターの飾りつけ、商品確認や展示方法、サンプル提供や商品説明の確認などを含めて謂わば企業スタッフの一員のように担当企業の展示ブースの準備にも参加し、開催日当日は販売や通訳業務に従事した。

(5) アンケート結果

シンガポール、香港、サンフランシスコと3回の海外商談会の後、参加学生と受け入れ協力企業を対象に、この学生ボランティア通訳の試みについてアンケート調査を行っているが、その中から注目すべきアンケート結果を引用する。

まずは学生対象のアンケート調査から通訳業務の成否に関する設問を取り上げる。商談会での通訳業務において、相手の英語の聞き取りと自分の英語の伝わり具合に関して、「十分聞き取れた・通じた」から「聞き取れなかった・通じなかった」までを、それぞれ5段階で評価してもらった。結果は以下の通

りであった。

表3 商談会における英語でのコミュニケーション

	学生 商談会	A	B	C	D	E	F	G	H	平均
		聞	シンガポール	2	3	4	5	3	4	×
	香港	×	3	3	5	×	2	4	×	3.4
く	サンフランシスコ	×	3	4	4	×	4	×	4	3.8
話	シンガポール	3	4	4	5	4	4	×	×	4.0
	香港	×	3	4	5	×	2	4	×	3.6
す	サンフランシスコ	×	3	4	4	×	5	×	4	4.0

「相手の言うことが聞き取れたか」についての平均値は、シンガポールが 3.5、香港が 3.4、サンフランシスコが 3.8 であった。想像に難くないが、3 回の商談会では全く違った種類の英語への対応を迫られ、来訪者の聞き取りはその時々で別の困難を感じたようだ。香港の評価には広東語しか話せない一般客が多かったことも影響していると思われる。「自分の英語が通じたか」については、シンガポールが 4.0、香港が 3.6、サンフランシスコが 4.0 となった。

また、3 回の商談会全てに参加した学生たち 4 名は、回を追うごとに何を準備しておくべきかについて明確なイメージを持てるようになり、十分事前準備をして臨めたと考えていた。具体的に商品を説明する際には、事前準備段階で担当企業を訪問し商品の製造工程なども見学していたことで、英語に訳出して準備してあった原材料名だけにとどまらず、背景知識がある程度持てたことが影響したものと考えられる。

3 回の海外商談会で協力をいただいた合計 10 社の企業側のアンケートでも「相手の質問を理解していたか」については 5 段階評価で 4.2、「きちんと商品説明などができていたか」については 4.4 とさらに高い評価であった。また「企業の意図を理解して相手に伝え

ていたか」の評価についても 4.1 であったが、これもやはり会社訪問までした事前準備によるところが大きいのではないだろうか。「工場まで来て頂いて...当社の伝えたい商品特長や概要をよく理解していただいた。」「試食し...店舗でも購入し...ロールプレイまでして頂き感謝しています。」と、周到的な事前準備に感謝する記述からも、そのことが伺える。

< 引用文献 >

内藤永、吉田翠、飯田深雪、三浦寛子、坂部俊行、柴田晶子、竹村雅史、山田恵、北海道の産業界における英語のニーズ、平成 17 年度~平成 18 年度 財団法人北海道開発協会 助成研究、2007

内藤永、他、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、平成 26 年度札幌市大学提案型共同研究事業 研究報告書、2015

Toshiyuki SAKABE、Hiroko MIURA、Issues Based on ESP Perspective of Volunteer Student Interpreters at International Trade Shows、SPELT Journal Volume 5、2015、3-13

柴田晶子、ビジネスパーソンが抱く英語の基礎力像：アンケート調査の単純集計から、ESP Hokkaido Journal Volume 1、2011、1-13

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 2 件)

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、pp.1-7、<http://www.esp-hokkaido.org/>

Toshiyuki SAKABE、Hiroko MIURA、Issues Based on ESP Perspective of Volunteer

Student Interpreters at International Trade Shows、実用英語教育学会、査読有、Vol. 5、2015、pp.3-13、<http://spelt.main.jp/>

〔学会発表〕(計7件)

坂部俊行、内藤永、三浦寛子、海外インターンシップによる英語教育：商談会における学生通訳、第62回日本工学教育研究講演会、2014

坂部俊行、柴田晶子、竹村雅史、三浦寛子、The Point at Issue Using English during an Internship Abroad: Analysis Based on Speech Data、The JACET 53rd International Convention、2014

Toshiyuki SAKABE、Hisashi NAITO、Overseas Expansion Using Volunteer Students Interpreters: A case study of an international food trade show in Singapore、Association for Business Communication 79th Annual International Convention、2014
Toshiyuki SAKABE、Hisashi NAITO、Issues Based on ESP Perspective of Volunteer Student Interpreters at International Trade Show、The 7th Annual Tricontinental Conference on Global Advances in Business Communication、2015

Toshiyuki SAKABE、Hiroko MIURA、Akiko SHIBATA、Masashi TAKEMURA、Volunteer Student Interpreters at International Trade Shows: From the Viewpoint of ESP Education、The JACET 54th International Convention、2015

坂部俊行、三浦寛子、内藤永、海外見本市へのボランティア学生派遣による英語教育：海外見本市における学生通訳ボランティアの試み、第63回日本工学教育研究講演会、2015

Toshiyuki SAKABE、Hisashi NAITO、Business Meetings Using an Interpreter:

Analyzing Questionnaire and On-site Investigation、Association for Business Communication 80th Annual International Conference、2015

6. 研究組織

(1)研究分代表

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

(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・教授
研究者番号：60353215

(3)研究協力者

内藤 永 (NAITO, Hisashi)