

令和 4 年 6 月 10 日現在

機関番号：12603

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2018～2021

課題番号：18K00709

研究課題名（和文）ASEAN日系企業における異文化間コミュニケーションの研究

研究課題名（英文）A Study of Cross-Cultural Communication in Japanese Companies in ASEAN Countries

研究代表者

大津 友美（OTSU, Tomomi）

東京外国語大学・大学院国際日本学研究院・准教授

研究者番号：20437073

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,400,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、ASEAN日系企業を対象に、現地従業員と日本人社員の日本語によるコミュニケーションの特徴を談話分析により解明した。第一に、海外日系企業での現地従業員と日本人社員が日本語を用いてどのようにコミュニケーションを行なっているのか、そこで何が円滑なコミュニケーションを阻害しているのかを、特定の言語表現、言語行動、非言語行動に着目し、実際の会話場面のやりとりを分析することにより、明らかにした。そして、その分析結果に基づいて、これから日本人社員と外国人社員がともに働く職場に就職する可能性のある、日本の大学で学ぶ学生を対象とした、円滑な異文化間コミュニケーションのための研修を考案した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

日系企業の海外進出増加に伴い、日本人社員同士だけでなく、日本語非母語話者である現地従業員と日本人社員が日本語を用いてコミュニケーションを行う機会が増えてきている。しかし、そのコミュニケーションの実態については、まだ十分に明らかにされていない。そこで、本研究では、実際のビジネス場面での日本人社員同士の会話、マレーシア・タイ・ベトナムの日系企業での現地従業員と日本人社員との会話を録音・録画し、談話分析を行い、現地従業員の日本語使用、円滑なコミュニケーションを阻む要因を明らかにした。また、その分析結果に基づき、ビジネス場面における円滑な異文化間コミュニケーションのための研修を考案した。

研究成果の概要（英文）：In this study, the characteristics of communication in Japanese between local employees and Japanese employees of Japanese-affiliated companies in ASEAN were elucidated through discourse analysis. First, by analysing actual conversational exchanges between local employees and Japanese employees in Japanese-affiliated companies overseas, focusing on specific linguistic expressions, verbal and non-verbal behaviours, the study clarified how local employees and Japanese employees communicate in Japanese and what impedes smooth communication. Based on the results of the analysis, a training programme for smooth intercultural communication was devised for students at Japanese universities who are likely to be employed in workplaces where both Japanese and non-Japanese employees work together.

研究分野：日本語教育学

キーワード：ASEAN 日系企業 異文化間コミュニケーション 談話分析 日本語教員養成プログラム

1. 研究開始当初の背景

外務省「海外在留法人数調査統計平成 28 年要約版」(<http://www.mofa.go.jp/mofaj/files/000162700.pdf>)によると、2015 年 10 月 1 日現在、日系企業の総数は 71,129 で、同統計を開始した 2005 年以降最多とのことである。日系企業の海外進出増加に伴い、現地において、日本語を用いて業務を行うことのできる非母語話者従業員の需要も高まっている。その結果、日本人社員同士だけでなく、日本語非母語話者である現地従業員と日本人社員が日本語を用いてコミュニケーションを行う機会が増えてきている。

日系企業内での現地従業員の日本語使用については、主に質問紙調査やインタビュー調査によって、研究が進められてきており、現地従業員がどのような場面で日本語を使用するか、現地従業員と日本人社員のコミュニケーションにおいて双方が何を困難に感じているかなどが明らかにされている。しかし、調査紙やインタビュー調査は、あくまで現地従業員・日本人社員の認識を直接問うものであり、内省し報告された内容は、実際のコミュニケーション場面での行動とは異なる可能性がある。また、実際のコミュニケーションには、質問紙調査などでは明らかにすることのできない無意識の行動も含まれるであろう。もし、現地従業員・日本人社員の双方が、互いのコミュニケーションに困難を感じているなら、そしてその困難を乗り越えていくための方策を必要としているなら、まずは、その困難の元となるコミュニケーション行動を特定する必要があるであろう。実際のコミュニケーション場面の詳細な観察を通して初めて、ビジネス場面における異文化間コミュニケーションの特徴、円滑なコミュニケーションを阻害する要因が明らかにできるのではないだろうか。

2. 研究の目的

そこで本研究では、第一に、海外日系企業での現地従業員と日本人社員が日本語を用いてどのようにコミュニケーションを行なっているのか、そこで何が円滑なコミュニケーションを阻害しているのかを、実際の会話場面のやりとりを分析することにより、明らかにすることを目指す。そして、第二に、その分析結果に基づいて、現地従業員と日本人社員を対象とした、ビジネス場面における円滑な異文化間コミュニケーションのための教材・研修を考案したい。

日系企業での異文化間コミュニケーションと一口に言っても、その実態は国・地域によってさまざまであろう。従来の研究では、中国を対象とするものが多いが、本研究では、マレーシア、タイ、ベトナムの 3 か国を対象とし、それぞれの国に拠点を置く現地日系企業でのコミュニケーション場面を分析する。

3. 研究の方法

本研究の目的を果たすために、下記のとおり、四つの調査と、それを踏まえた教材・研修の開発を行った。四つの調査では、実際のビジネス場面での日本人社員同士の会話、マレーシア・タイ・ベトナムの日系企業での現地従業員と日本人社員との会話を録音・録画し、談話分析を行う。そして、その結果に基づき、教材・研修を考案する。

- 調査 日本国内の日本人社員同士のコミュニケーションの分析
- 調査 マレーシアでの現地従業員と日本人社員のコミュニケーションの分析
- 調査 タイでの現地従業員と日本人社員のコミュニケーションの分析
- 調査 ベトナムでの現地従業員と日本人社員のコミュニケーションの分析
- 教材・研修の開発 現地従業員・日本人社員用の教材・研修考案

調査 から 調査 では、それぞれ 5 企業程度をデータ収集先とした。事前にフィールドワークあるいは質問紙調査を行い、録画すべき場面、起こりうる問題点を検討した上で、会議場面や業務連絡場面、職場での歓迎会や休憩時間の様子をビデオカメラにより収録した。

4. 研究成果

(1) 調査 日本国内の日本人社員同士のコミュニケーションの分析：

「会議の中での課題発見と解決のプロセス-困難を示す発話「難しい」が現れたケースに焦点をあてて-」(服部、2020)

ビジネス場面における円滑なコミュニケーションのための教材を検討するため、留学生の就職活動などにも利用されている、経済産業省提唱の「社会人基礎力」のうち、「問題解決能力」に着目した。実際の職場でのコミュニケーションにおいて課題がどのように発見・認識され、それがどのように解決されているかを記述するため、日本人同士の会話(3社、7データ)、マレーシア(4社、6データ)、ベトナム(3社、3データ)のデータから「難しい」という発話に着目し、分析した。発話の位置による特徴で分類し、課題発見と解決にいたった日本人同士の会話については、ケーススタディとして質的分析を行った。

その結果、日本人同士の会話と外国人社員の会話には明らかな相違は見られなかった。一方、会議や話し合いの場での「難しい」という発話は、業務上、遂行することが困難な事柄の発見につながっている可能性があるという傾向が共通してみられた。各データで取り上げられていた

具体的な課題の内容は各社さまざまであったが、「難しい」という発話を契機として問題が明確化されることが円滑なコミュニケーションに寄与し、それが課題解決にもつながることが示された。また、こうしたコミュニケーションのやりとりと課題解決までのプロセスの一端を記述することにより、教材・研修開発に向けた示唆が得られた。

(2) 調査 マレーシアでの現地従業員と日本人社員のコミュニケーションの分析：

「会議場面における現地コミュニケーターの役割-在マレーシア日系企業の事例分析から見えるもの-」(玉木、2020)

本研究では、在マレーシア日系企業における「現地コミュニケーター(通訳)」の役割とは何かを明らかにすることを目的に、現地日系企業において、日本人社員とマレーシア人現地社員が参加する「会議場面」での会話を分析した。データとしたのは日本人社員1名、マレーシア人社員5名が参加する約55分間の会議で、マレーシア人社員のうち1名がコミュニケーターとして日本語と英語を操り、日本人社員と現地従業員の間の仲介を行っていた。分析の結果、「現地コミュニケーター」は「通訳者」として言語を変換して伝えるだけでなく、現場の状況を把握し、必要に応じて日本人社員と現地従業員のどちらかが持たない情報を捕捉するなどして会話を円滑に進めていることがわかった。コミュニケーターは、日本人社員とマレーシア人現地社員のコミュニケーションの調整役であるが、具体的にどういった行動によりその役割を果たしているかを明らかにすることができた。

(3) 調査 タイでの現地従業員と日本人社員のコミュニケーションの分析

「大学と企業の日本語教育の関連を考える-タイ人日本語人材のインタビューから分かること-」(ピンズイー、2020)

本調査は在タイ日系企業で働くタイ人社員に注目し、タイにおける異文化間コミュニケーションの特徴や問題点を検討する。タイ人社員のコミュニケーションの障害はどんなものか分析し、カリキュラムや教科書に改善すべき点を考察する。半構造化インタビュー採用し、ICレコーダーで録音する。インタビューの前に協力者にアンケートとコミュニケーション上問題の例をEメールで送った。インタビューからのデータを分類しまとめる。さらに、補足としてアンケート調査を行った。

インタビュー調査を依頼した在タイ日系企業で働くタイ人は9人である。2019年9月から10月までタイ語でのインタビュー調査を行った。調査によると1)タイ人と日本人の仕事上でのコンフリクト 2)タイ人にとって難しい日本語 3)日本語の勉強と仕事の関連点 4)卒業へのアドバイスという4つの点で情報をまとめた。それから考察し、日本語学習者へ「大学で勉強しておくこと」・大学へ「企業が新卒の学びの成果が分かるためにE-portfolioなどシステムを設定しておけばよいこと」・企業へ「職員の生涯学習サポートすること」と提案した。

「タイ人日本語通訳者の使用から見られた『トン』の機能について」(ピンズイー、2021)

タイ人初級日本語学習者は、タイ語の影響で適当ではない場合に「なければならない」を使う傾向が見られる。先行研究においてタイ語の「トン」は「なければならない」より意味が広く、理論的な推論だけではなく感情的な推論にも使用される。日本語からタイ語に訳する際に「トン」はどの機能で使われているかを明らかにする。

タイにあるA社のスタッフ研修から収録されたデータから文字化資料を作成し、それをタイ人通訳者がどのように「トン」を使うかに注目し分析する。その結果、タイ人通訳者は「トン」を全部で55回使用していた。日本人が「義務を表す言葉」「必要」を使うと、タイ人通訳者が「トン」を使う傾向が高いと見られる。「～てください」の文をタイ人通訳者が「トン」を使って通訳した事例もある。一方、日本人が義務や必要など表す言葉を使っていないにもかかわらず、タイ人通訳者の解釈により「トン」が使われることが多く、45%ほどであった。以上の結果から、タイ語に通訳する際において「トン」を使うのは、日本語の義務・必要性を表す言葉がある場合のみならず、通訳の解釈から使用される場合もあることがわかった。

(4) 調査 ベトナムでの現地従業員と日本人社員のコミュニケーションの分析

「業務を円滑に進める上で必要な『確認』とはどのようなものか-会議場面における『確認します』に着目して-」(工藤、2020)

本研究では、会議場面において、現地社員が上司の質問(情報提供要求)にその場で回答できないときに用いる「確認します」という発話に着目し、1)そこでの「確認」が指し示す具体的な行為、2)「確認します」に対する上司の教育的指導内容という観点から談話分析を行った。分析の対象としたデータは、ベトナムのIT企業の採用人事会議場面で、現地会社と日本の本社とのオンライン会議(約110分)である。「確認します」およびそのバリエーションの出現回数は7例であったが、いずれも相手が期待する情報提供ができない、いわば「情報不足である」という点において共通している。

まず、前後の発話や文脈から個々の「確認」行為の4W1H(いつ・だれが・どこで・何を・どうする)の特定を試みた結果、熟達度の高い社員は、上司の発話に4W1H全てが言語化されていなくても自分がなすべきことを即座に理解し上司に伝えているのに対し、熟達度があまり高くない社員は、上司の指示を受けてはじめて、自分がなすべき「確認」が何か理解していることがうかがえた。次に、「確認します」という発話に対する上司の教育的指導の内容から、部署を超えてチームでプロジェクトを行う上での基本姿勢、すなわち、全体と部分、ゴールとプロセスの関係性の大切さについて、指導がなされる傾向が見られた。これらの結果から、業務を円滑に進めるためには、1)上司の質問や指示から「自分が何をすべきか」即座に判断し上司に伝えること、2)業務全体を見据えて、課題達成のために「何をしておくべきか」「どのような情報が必要か」を見極め情報収集することが重要だということがわかった。

本研究で取り上げた企業の事例のような、日頃の業務実践の中での教育的指導、特に言語化して伝えることは、異文化間コミュニケーションという観点から見ても、効果的かつ効率的であると言える。一方で、OJT以外のビジネス研修場面においては、「全体と部分」「ゴールとプロセス」への理解、他者との連携が必要な現実場面に近いタスクやプロジェクトを組み込んだ研修が有効なのではないかと考えられる。

「指示の受け方に見られる外国人従業員のコミュニケーション上の課題」(大津、2020)

上司からの指示を受けた従業員は、上司の指示内容を理解した上で、その要求への了解または拒絶を示す必要がある。ビジネスマナー、ビジネス日本語の教科書などでは、上司の指示を最後まで聞き、必要なら上司に質問してポイントを把握し、指示内容を復唱して最終確認をするというやり方が示されている。これを踏まえ、外国人従業員の指示受けのし方を観察するために、実際の会話場面を分析した。あるベトナムのIT企業でのプロジェクトリーダー会議36分を録画・録音し、上司からの指示に対する、ベトナム人従業員の指示受け29回を観察した。

その結果、指示受け全体の約半数が、指示を了解し任務に向かうのか、指示を拒絶するのかということ以前に、上司の指示内容を本当に理解できているのかがはっきり示されていないことがわかった。分析の結果、そのような場合には、頷く、微笑む、「はい」とだけ言うといったし方で指示受けをしていることが明らかになった。一方、データの中には、メモを取っていることを上司に見せる、質問や反論をするといったリソースを使うことによって、指示内容を理解できていることをうまく示している場合もあった。それらの成功例から、「安心感のある会議」を作るために外国人従業員と日本出身上司のそれぞれになにができるかを考えるヒントを得ることができた。

「職場の雑談における話題の選択」(服部、2021)

通常の業務で意思疎通を図るためには、職場での良好な人間関係の構築が必要となる。先行研究において、職場のインフォーマルなコミュニケーションは、組織内における知識の継承や情報共有を促すこと、また、第二言語話者が働く際には、職場に溶け込むためのスモールトークへの熟達が必要だと指摘されている。これらを踏まえ、日本人とベトナム人がともに働くIT企業3社の就業時間外の場面(休憩時間、業務に関する非公式の打ち合わせ、送別会)の「雑談」の会話の分析を行い、カテゴリーと話題例を分類した。

その結果、既存の雑談研究にはない特徴として、1)仕事に関する共通のトラブルなどが話題になることが示された。また、2)ある程度既知である相手にプライベートな質問(経歴、年齢、出身地、居住地)を投げかけるやりとりが見られた。これらの結果から、就業場面以外の雑談も、周辺的なコミュニケーションではなく、相互理解を図り、円滑な人間関係構築につながることを、先行研究同様、円滑な業務遂行への効果が期待されることが示唆された。

(5) 教材・研修の開発 現地従業員・日本人社員用の教材・研修考案：

「多様なフィールドへの理解を促す日本語教員養成の試み-企業を想定した日本語研修を考える-」(大津・工藤、2022)

本研究は、多様なフィールドでの日本語教育への理解を深めることを目的とした学部生対象の日本語教員養成の授業の中で、「企業」というフィールドを取り上げた際の授業実践の報告である。筆者らが企業関係者に従業員の日本語研修に関する聞き取りを行った際、外国人社員が業務の合間に日本語クラスに参加するのは時間的に難しく、また、実際の業務を通して「仕事を覚える」のと同時に「仕事の日本語を覚える」ほうが効率的・効果的だという声が聞かれた。このような現場の声を踏まえ、筆者らは、日本語教師を目指す学部生に、社員が職場で実践可能な日本語研修について考えさせることにした。受講生に与えたタスクは、先輩社員が外国出身の新人社員に対して通常業務の中で行える日本語研修として、「オンライン忘年会を企画する」という研修プランを考案するというものであった。

ある学生グループが実際に考案した「忘年会企画を通して学ぶ仕事と日本語」という研修プラン

ンを事例として取り上げ、職場での1)仕事の熟練、2)日本語の習得、3)実現可能性、という3つの観点から、この研修プランについて分析・考察した。この事例の場合、外国人社員が仕事に熟達していくプロセスを見据えて研修プランの目標設定がなされている点、効果的・効率的にビジネスメールのマナーと日本語が身につく実用性の高い研修内容である点、日頃の業務の合間に、さほど負担なく実践できるような実現可能性の高い研修プランである点が特徴的であった。一方で、グループによっては、日常業務を行いながら実施するには指導者側の負担が大きい研修プランであったり、具体的な指導方法が検討できていなかったりした。今後は、就労経験のない学生にも職場の様子などがイメージしやすくなるよう、タスクの条件やワークの手順等を工夫していく必要がある。

5. 得られた成果の国内外における位置付けとインパクト、今後の展望など

本研究課題では、海外日系企業での現地従業員と日本人社員が日本語を用いてどのようにコミュニケーションを行なっているのか、そこで何が円滑なコミュニケーションを阻害しているのかに注目して、実際の職場場面のやりとりを分析した。職場で実際に行われた会議、打ち合わせ、申し送り、休憩時間の雑談など、多様な場面での会話を録画・録音し観察することにより、従来の質問紙やインタビューによる調査では十分に明らかにされてこなかった現地従業員の日本語使用状況やコミュニケーション問題の実際を示すことができたのではないだろうか。また、従来、中国を対象とした研究が多いのに対し、本研究課題では、ASEAN3カ国(タイ、ベトナム、マレーシア)の日系企業をフィールドとした。そうすることによって、今後、中国を含め、複数の国の状況を比較する際の、基礎資料としても資することができるであろう。コロナ禍で渡航できなかったため、現地従業員・日本人社員用の教材・研修は考案・実施することができなかったが、代わりに日本で学ぶ大学生を対象としたタスク型の研修を考案し、実践することができた。これから日本の企業で働く可能性のある大学生に、業務の合間にできる日本語教育について考えさせるという新しい形の研修を提案することができた。

以上の成果を踏まえ、今後は以下の2点を目指していく。まず、一口に現地従業員といっても、コミュニケーター、プロジェクトリーダーなど様々な役割が含まれる。特定の役割に絞って、さらなる分析を行うことにより、それぞれの会話の特徴や問題点を明らかにしていきたい。また、大学生への教育にその結果を応用することができれば、より良い職場内異文化間コミュニケーションに寄与できるのではないかと考える。そのための教育方法を検討していきたい。

<引用文献>

- 大津友美、「指示の受け方に見られる外国人従業員のコミュニケーション上の課題」, 国際シンポジウム「より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて-職場をフィールドとするコミュニケーション研究-」, 2020
- 大津友美、工藤嘉名子、「多様なフィールドへの理解を促す日本語教員養成の試み-企業を想定した日本語研修を考える-」, 『日本語教育方法研究会誌』, 28(2)、2022、110-111
- 工藤嘉名子、「業務を円滑に進める上で必要な『確認』とはどのようなものか-会議場面における『確認します』に着目して-」, 国際シンポジウム「より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて-職場をフィールドとするコミュニケーション研究-」, 2020
- 玉木麻里恵、「会議場面における現地コミュニケーターの役割-在マレーシア日系企業の事例分析から見えるもの-」, 国際シンポジウム「より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて-職場をフィールドとするコミュニケーション研究-」, 2020
- 服部明子、「会議の中での課題発見と解決のプロセス -困難を示す発話『難しい』が現れたケースに焦点をあてて-」, 国際シンポジウム「より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて-職場をフィールドとするコミュニケーション研究-」, 2020
- 服部明子、「職場の雑談における話題の選択」, 『日本語教育方法研究会誌』, 28(1)、2022、32-33
- ピンシー・スパンサー、「大学と企業の日本語教育の連関を考える-タイ人日本語人材のインタビューから分かること-」, 国際シンポジウム「より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて-職場をフィールドとするコミュニケーション研究-」, 2020
- ピンシー・スパンサー、「タイ人日本語通訳者の使用から見られた『トン』の機能について」, 『日本語教育方法研究会誌』 28(1)、2021、36-37

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計8件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 5件）

1. 発表者名 大津友美
2. 発表標題 指示の受け方に見られる外国人従業員のコミュニケーション上の課題
3. 学会等名 国際シンポジウム より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて 職場をフィールドとするコミュニケーション研究（国際学会）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 工藤嘉名子
2. 発表標題 業務を円滑に進める上で必要な「確認」とはどのようなものか 会議場面における「確認します」に着目して
3. 学会等名 国際シンポジウム より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて 職場をフィールドとするコミュニケーション研究（国際学会）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 ピンスィー・スパンサー
2. 発表標題 大学と企業の日本語教育の連関を考える - タイ人日本語人材のインタビューから分かること -
3. 学会等名 国際シンポジウム より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて 職場をフィールドとするコミュニケーション研究（国際学会）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 玉木麻里恵
2. 発表標題 会議場面における現地コミュニケーターの役割 - 在マレーシア日系企業の事例分析から見えるもの -
3. 学会等名 国際シンポジウム より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて 職場をフィールドとするコミュニケーション研究（国際学会）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 服部明子
2. 発表標題 会議の中での課題発見と解決のプロセス - 困難を示す発話「難しい」が現れたケースに焦点をあてて -
3. 学会等名 国際シンポジウム より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて 職場をフィールドとするコミュニケーション研究 (国際学会)
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 服部明子
2. 発表標題 職場の雑談における話題の選択
3. 学会等名 第57回日本語教育方法研究会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 ピンスイー・スパンサー
2. 発表標題 タイ人日本語通訳者の使用からみられた「トン」の機能について
3. 学会等名 第57回日本語教育方法研究会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 大津友美・工藤嘉名子
2. 発表標題 多様なフィールドへの理解を促す日本語教員養成の試みー企業を想定した日本語研究を考えるー
3. 学会等名 第58回日本語教育方法研究会
4. 発表年 2022年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

職場での異文化間コミュニケーションをテーマとしたシンポジウムを開催
http://www.tufs.ac.jp/NEWS/research/210506_2.html

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	工藤 嘉名子 (Kudo Kanako) (80376813)	東京外国語大学・大学院国際日本学研究院・教授 (12603)	
研究分担者	服部 明子 (Hattori Akiko) (50609485)	三重大学・教育学部・准教授 (14101)	

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究協力者	ピンスィー スパンサー (Pinsri Supansa)		
研究協力者	玉木 麻里恵 (Tamaki Marie)		

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計2件

国際研究集会 国際シンポジウム「より良い企業内異文化間コミュニケーションの実現に向けて 職場をフィールドとするコミュニケーション研究」	開催年 2020年～2020年
国際研究集会 外国人が知っておくべき日本企業とグローバル企業との違い	開催年 2018年～2018年

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------