

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年3月4日現在

機関番号：27103

研究種目：基盤研究（A）

研究期間：2009～2011

課題番号：21252006

研究課題名（和文）中国、ベトナム駐在日本人と現地従業員の間の対人コミュニケーション摩擦研究

研究課題名（英文）Communication frictions between Japanese expatriates and local employees in China and Vietnam

研究代表者

西田 ひろ子（NISHIDA HIROKO）

福岡女子大学・国際文理学部・教授

研究者番号：00218166

研究成果の概要（和文）：

本調査は、調査Ⅰと調査Ⅱから成り立っている。調査Ⅰは、中国人・ベトナム人の企業行動特質（中国人・ベトナム人の文化スキーマ）を明確にするための文献調査と質問票調査である。文献調査の結果を基に中国企業で働く中国人とベトナム企業で働くベトナム人の企業行動特質についての質問票調査を実施した。調査Ⅱでは、中国、ベトナム進出日系企業で働く中国人と駐在日本人、ベトナム人と駐在日本人を対象に異文化間コミュニケーション摩擦調査（認知摩擦と情動摩擦）を実施し、(1)日系企業で働く中国人とベトナム人の企業行動は中国企業・ベトナム企業で働く中国人とベトナム人とどのように異なっているか、(2)日本人が認知摩擦や情動摩擦を感じていた側面は中国人・ベトナム人特有の企業行動なのかを分析した。

研究成果の概要（英文）：

This study is composed of Study I and Study II. In Study I, behavioral characteristics of the Chinese and Vietnamese were investigated based on literature review and questionnaire survey. In Study II, intercultural communication friction studies were conducted between Chinese and Japanese in China and Vietnamese and Japanese in Vietnam who work for Japanese subsidiaries. The objectives of Study II are to analyze (a) whether corporate behaviors of the Chinese and Vietnamese who work for Japanese corporations differ from those who work for local companies; and (b) whether cognitive and emotional frictions felt by the Japanese expatriates are related to the corporate behaviors of the Chinese and Vietnamese found in Study I.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	15,300,000	4,590,000	19,890,000
2010年度	15,600,000	4,680,000	20,280,000
2011年度	5,500,000	1,650,000	7,150,000
年度			
年度			
総計	36,400,000	10,920,000	47,320,000

研究分野：異文化間コミュニケーション学
科研費の分科・細目：心理学・社会心理学
キーワード：異文化間コミュニケーション学、中国進出日系企業、ベトナム進出日系企業、文化スキーマ

1. 研究開始当初の背景

これまで人間のコミュニケーション行動は、F. Kluckhohn と F. Strodtbeck の価値指向、さらには G. Hofstede の多国籍企業における価値観についての調査に見られるように、多種多様な文化を「権力格差」「個人主義/集団主義」といった側面から分類するという手法がとられてきた。これは、数多くの文化の中から、上記のような側面について似たもの同士をグループごとにまとめ、比較するという手法であった。しかし、例えば、中国人と日本人が実際に同じ企業で働く場合、「中国と日本は集団主義文化に属す」という調査結果は何を意味するであろうか？「同じ集団主義文化に属すから、中国人と日本人の間には何も問題ない」とは言えない。要するに、これまでの研究手法は、エティック（全文化に共通の側面から人間行動を分析する手法）に偏りすぎていたと思われる。「文化が異なれば（たとえ、同じ集団主義文化に属していても）行動様式は異なる」ことを前提として分析を進める手法の開発が異文化間コミュニケーション研究には必要であった。そこで、平成 8 年から平成 14 年度にかけて、マレーシア、フィリピン、中国、米国進出日系企業で働く日本人(1,588 名)と現地従業員(3,835 名)との間の異文化間コミュニケーション摩擦調査を実施した（科学研究費補助金（国際学術）(H8～10)；基盤研究(A)（海外）(H11～12)；基盤研究(A)（海外）(H13～14)）。これらの調査を通して以下の点が明確になった—(1)なぜ異文化間コミュニケーション摩擦が生じるかについて、異文化間コミ

ュニケーション学と認知科学・脳科学分野の調査・研究を基に「文化スキーマ」という概念を構築し、異文化間の摩擦を説明した。「文化スキーマ」という概念を構築することにより、さまざまな文化の違いから起こる行動上の問題を詳細に分析することが可能になった。(2)異文化間コミュニケーション摩擦には、認知摩擦（各文化の成員が獲得した認知的スキーマの相違により生じる摩擦）と情動摩擦（各文化の成員が獲得した情動スキーマの相違により生じる摩擦）に大別できることが判明した。(3)中国、米国、マレーシア、フィリピン進出日系企業における日本人と現地従業員との間の異文化間コミュニケーション摩擦は、認知摩擦と情動摩擦の観点から分析することにより、各文化における異文化間コミュニケーション摩擦の特徴を見出せることが判明した（例えば、マレーシア在住日本人の中国系マレーシア人に対する回答は、他の調査対象国在住日本人より文化の相違を感じていなかった）。しかし、中国系マレーシア人の日本人駐在員に対する回答は、マレー系マレーシア人とほぼ同じで、42 状況における日本人の行動への文化の相違の度合いは調査対象グループの中で最も高かった。このことは、同じ文化内の成員であっても、宗教や教育環境の違う人々は異なったスキーマを獲得していると言える。しかし、中国系とマレー系マレーシア人の日本人駐在員に対する情動摩擦に関しては、「困難を感じる」度合いは低かった。この傾向はフィリピン人も同様であった。つまり、マレーシア人、フィリピン人は、認知摩擦は強く

感じていたが情動摩擦はあまり感じていなかった。しかし、中国人は5民族グループ（中国系、マレー系マレーシア人、フィリピン人、米国人、中国人）の中で最も認知摩擦の度合いが低く、情動摩擦の度合いが高いという結果が得られた。認知科学的にとらえると、認知的違いを感じることなく感情が高ぶってしまう者が多いと言える。これに対し、中国駐在日本人は5駐在員グループの中で認知摩擦と情動摩擦の度合いが共に高いという結果が得られた。これは、認知的違いを感じると同時に感情も高ぶってしまうという状態に陥っていると言える。結論から言うと、調査対象となった5民族グループの中で、日本人駐在員が最も「扱いが大変」「どのように対処していいかわからない」ととらえていたのが中国人であった。このような調査結果から、中国人と日本人との間の異文化間コミュニケーション摩擦をさらに調査・分析する必要が出てきた。特に、中国企業で働く中国人の認知・情動スキーマについての調査が必要になってきた。中国人特有の企業行動スキーマを明確にした後、これらのスキーマが日系企業で変容しているのか、あるいは保持されているのかを確かめる必要がある。これにより、日本人が「どのように対処したらよいかかわからない」と感じていた中国人の行動が明確になり、対処法を考えることが可能になると思われる。

さて、本研究では中国人だけでなく、ベトナム人の企業行動についても同様の調査を実施する。これは、ベトナムが中国一極集中リスク回避の候補地として有力視され始め、2007年1月のWTOへの正式加盟によりさらに期待が高まっているからである。ベトナムは安価な労働力の確保という点で日本企業にとっては魅力的な投資先のような

だ。事実、ジェトロの「在アジア日系製造業の経営実態～ASEAN・インド編」(2006)によると、「アジア各国日系製造業の今後1～2年の事業展開の方向性」として第1位にインドが、第2位にベトナムが挙げられている。しかし、ベトナム関係の調査は、進出に向けての実態調査が大半を占め（東京大学COEものづくり経営研究センター、2006）、日本人とベトナム人の間にどのような文化的相違、行動上の摩擦があるのかといった側面からの研究は皆無に等しい。このため、ベトナム進出日系企業における日本人と現地従業員の間の異文化間コミュニケーション摩擦についてのデータを収集し、分析・考察することは、ベトナムに進出する日系企業にとって必要不可欠であろう。また中国人調査同様、ベトナム企業で働くベトナム人の企業行動についての調査を実施した上で、ベトナム進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦調査を実施する。これにより、日本人が気づかないベトナム人の行動特質が明確になると思われるからである。

2. 研究の目的

中国及びベトナムでの調査は、調査Ⅰと調査Ⅱから成り立っている。調査Ⅰは、中国人・ベトナム人の企業行動特質（中国人・ベトナム人の文化スキーマ）を明確にするための文献調査と質問票調査である。文献調査の結果を基に中国企業で働く中国人とベトナム企業で働くベトナム人の企業行動特質についての質問票調査を実施する。調査Ⅱでは、中国、ベトナム進出日系企業で働く中国人とベトナム人、さらに駐在日本人を対象に異文化間コミュニケーション摩擦調査（認知摩擦と情動摩擦調査）を実施し、(1)日系企業で働く中国人とベトナム人

の企業行動は中国企業・ベトナム企業で働く中国人とベトナム人とどのように異なっているか、(2)日本人が認知摩擦や情動摩擦を感じていた側面は中国人・ベトナム人特有の企業行動なのかを分析する。

本研究の学術的な特色は、日本人と中国人、ベトナム人との間の対人コミュニケーション上の問題を、成長過程で獲得した知識(スキーマ)の相違によるものと捉えている点である。このため、従来の価値観に焦点を当てた研究(Hofstede, 1980)や「企業への満足度、打ち込み度」などを基盤とした研究(Lincoln & Kalleberg, 1990)と違い、本研究では人間行動を脳の機能との関連から捉え、データの収集やデータの解析・考察を人間行動のメカニズムに立脚して行う。従来の「権力格差」「不確実性回避」といった価値指標から多種多様な文化を分類するという手法では、様々な文化を各指標に基づいて序列化することはできない。しかし、日本人が実際に中国人やベトナム人とコミュニケーションする際の問題点を明確にすることはできない。さらに、「満足度」や「打ち込み度」といった側面からの調査は、日本人と中国人、ベトナム人のこれらの側面に関係する行動を比較検討することはできても、実際に日本人がこれらの外国人従業員とコミュニケーションする際の問題点についてのデータを得ることができない。本研究では、(1)日本人、中国人、ベトナム人特有の文化的特質(文化スキーマ)に基づいた行動ルールを明確にすることができるだけでなく、(2)このような行動ルールの相違からどのような状況で問題が生じているのかを量的(コミュニケーションが困難な度合い)、質的(コミュニケーションが困難な状況のタイプ)に分析することができる。

これまでに、Nishida 他(1998a)は、日

本人と米国人の間のコミュニケーション上の問題を文化スキーマ分析手法により調査し、日本人は米国人の行動を「米国人スキーマ(ステレオタイプ)」を通してとらえる傾向が強いことを発見している。また、Nishida 他(1998b)は、米国在住の日本人の文化スキーマの変化を調査し、スキーマ変化には母国で獲得した相手国の文化スキーマが影響することを発見している。また、Nishida (2005)は、異文化滞在者の異文化への適応をスキーマ理論の観点から考察し、11の axiom(公理)を提唱している。このような流れの中で、本調査は文化スキーマ分析の手法を日本人が職場で外国人(中国人、ベトナム人)とコミュニケーションする際の問題点の分析に適用し、「文化スキーマ」という観点から日本人、中国人、ベトナム人の企業行動についてのデータを収集する。これにより、企業における異文化間コミュニケーション摩擦の実態をより詳細に把握できると思われる。

3. 研究の方法

本研究は、これまでの調査・研究をさらに発展させたものである。これまでの研究では、まず、Nishida(1999)の論文の中で、人間行動のメカニズムはスキーマという概念から説明づけられることが議論され、Nishida, Hammer & Wiseman (1998)の論文で、日本人と米国人の文化スキーマの違いについてデータを収集し、比較考察した。これを受けて実施した、フィリピン、マレーシア進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦調査(海外学術研究、H8~10)及び中国、米国進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦調査(基盤研究(A)(海外)(H11~12)、基盤研究(A)(海外)(H13~14))

では、質問票の作成、データの分析を文化スキーマ理論に基づいて行った。また、文化スキーマ理論の異文化間コミュニケーション研究への適用については、『マレーシア、フィリピン進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦』（西田、2002）、「Cultural schema theory」（Nishida, 2005）、『米国・中国進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦』（西田、2007）、『グローバル社会における異文化間コミュニケーション』（西田、2008）にまとめた。本研究は、以上のようなこれまでの研究を通して構築されてきた理論的枠組みと調査方法に基づき、日本人と中国人、ベトナム人との間のコミュニケーション摩擦（認知摩擦と情動摩擦）を明確にすることを目的としている。しかし、本研究の目的はこれまでの調査方法と以下の点で異なっている一異文化間コミュニケーション摩擦の実態を明確に把握できるよう、中国では中国企業で働く中国人の行動特質（中国人の文化スキーマ）を、またベトナムではベトナム企業で働くベトナム人の行動特質（ベトナム人の文化スキーマ）を明確にするためにデータを収集する（調査I）。調査Iでは、母国の企業で働く中国人とベトナム人の行動についての質問票調査を、また調査IIでは、調査Iで明確になった中国人・ベトナム人特有の行動様式は、日系企業のどのような状況で見ることができるか、その種の行動は日本人との間の異文化間コミュニケーション摩擦の要因になっているかについて調査する。一言で言えば、これまでの調査（平成8～14年）は、日本人の観点から異文化間コミュニケーション摩擦の要因をとらえようとしたのに対し、本調査は、現地従業員（中国人とベトナム人）の観点から摩擦要因をとらえることを目的

としている。平成8～14年の調査と本調査結果を総体的に捉えることにより、異文化間コミュニケーション摩擦の全体像が見えてくるものと思われる。

4. 研究成果

本研究における協力企業総数は152社、回答者総数2,298名であった。これらの中で調査I（中国とベトナムの現地企業対象の質問票調査）への協力企業は、53社（中国36社、ベトナム17社）、現地企業で働く現地従業員回答者は802名（中国人531名、ベトナム人271名）であった。また、調査IIの認知摩擦調査（中国、ベトナム進出日系企業質問票調査）への協力日系企業は53社、日本人回答者は321名（中国駐在日本人194名、ベトナム駐在日本人127名）、中国人回答者は407名、ベトナム人回答者は270名であった。また、調査IIの情動摩擦調査（中国、ベトナム進出日系企業インタビュー調査）への協力日系企業は46社、日本人回答者は151名（中国駐在日本人82名、ベトナム駐在日本人69名）、中国人回答者は194名、ベトナム人回答者は153名であった。調査Iと調査IIのデータは、先ず、妥当性検定を実施した。これは、中国では広州と上海、さらにベトナムではハノイとホーチミンの地域差、全協力企業の業種間の差等を順位相関係数を用いて検討した。相関が得られなかった企業（中国では2社、ベトナムでは1社）は分析から除いた。こうしてまとめられた調査IとIIの「中国」と「ベトナム」データを基に分析を行った。

調査Iの分析結果から、中国人・ベトナム人回答者は、文献調査を通して抽出された中国的・ベトナム的とされた行動ルールだけでなく、日本的とされた行動ルールを

「よく見かける」、「適切と感じる」度合いが高い傾向が示された（「よく見かける」度合いは「見かけることは絶対にない=1」～「よく見かける=5」の5段階尺度による、また「適切と感じる」は「全く適切でない=1」～「非常に適切=5」の5段階尺度による）。

この結果から言えることは、中国企業で働く中国人、ベトナム企業で働くベトナム人は、文献調査では「日本的企業行動」とされたものを自分たちの行動ルールとして捉えていたということである。例えば、中国・ベトナム企業調査では、「時間には正確である。仕事の始業時間や会議が始まる前には、必ず到着する（文献によると日本的行動ルール）」に対し、（中国人・ベトナム人との）見かける度合いの平均値（ M ）と標準偏差（ SD ）は、中国人 3.61(1.11)、ベトナム人 3.37(1.18)。この行動に対する M と SD は、中国人 4.11(.94)、ベトナム人は 3.74(.92)であった。これに対し、「仕事の始業時間や会議は遅れて始まることが多い（文献によると中国的・ベトナム的行動ルール）」に対しての見かける度合い（ M と SD ）は、中国人 2.67(.98)、ベトナム人 2.78(.97)。適切度（ M と SD ）は、中国人 2.33(1.14)ベトナム人は 2.59(1.12)であった。自分たちは「時間には正確であり、仕事の始業時間や会議が始まる前には、必ず到着する」と捉えていたことが伺える。もしも、彼らの行動がこのようなものであれば、日系企業で働く中国人・ベトナム人は日本人のこの種の行動に文化の相違をあまり感じることなく働いていたと思われる。しかしながら、日系企業における調査 II の結果から、この時間行動に対して中国人と日本人、さらに、ベトナム人と日本人は互いに文化の相違を強く感じていた（前者は $\chi^2=36.18$ 、 $df=4$ 、 $p<.000$ 、後者は χ

$^2=28.17$ 、 $df=4$ 、 $p<.000$ ）。

この結果は、以下のような人間の文化スキーマの機能が関係していたと考えられる。日系企業で働くことになった中国人・ベトナム人は、日々日本人とコミュニケーションをとるうちに行動様式が自分たちと異なることを理解するようになる（例えば、自分たちは「時間には正確である」と捉えていても、日本人ははるかに時間に厳しかった）。これは、異文化の人々との交流機会が増すことにより、それまであいまいだった自文化と異文化の違いを認識できるようになるからである。これは、脳内に自文化スキーマと異文化スキーマが明確に構築されることによるからだと考えられる。要するに、調査 I では、中国人とベトナム人の文化スキーマについてのデータを得ることができたが、彼らの自文化スキーマには、文献調査から抽出された日本的行動も含まれていることが判明した。しかし、彼らが日系企業で日本人と共に働くことにより、彼らの行動は日本人にはそのままでは通用せず、「日本的文化スキーマ」を獲得する必要があった。この結果、日系企業で働く中国人とベトナム人は日本人の行動に強く文化の相違を感じていたのである。

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 0 件）

〔学会発表〕（計 0 件）

〔図書〕（計 0 件）

〔産業財産権〕

○出願状況（計 0 件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：

番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況（計0件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕
ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

西田 ひろ子 (NISHIDA HIROKO)
福岡女子大学・国際文理学部・教授
研究者番号：00218166

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

根橋 玲子 (NEBASI REIKO)
明治大学・情報コミュニケーション学部・
准教授
研究者番号：70298074
小川 直人 (OGAWA NAOTO)
福岡国際大学・国際コミュニケーション学
部・准教授
研究者番号：20532435

香川 奈緒美 (KAGAWA NAOMI)
島根大学・教育学部・講師
研究者番号：806223999

佐々木 由美 (SASAKI YUMI)
慶應大学・経済学部・准教授
研究者番号：60298073

土居 繭子 (DOI MAYUKO)
静岡産業大学・情報学部・講師
研究者番号：70622033

(3) 海外共同研究者

グエン・ティ・ビック・ハー (NGUYEN THI
BICH HA)
ハノイ貿易大学・日本語学部・教授

(4) 研究協力者

趙 亭 (ZHAO TING)
福岡女子大学西田ひろ子研究室研究員
叶尤奇 (YE YOUQI)
明治大学・情報コミュニケーション研究
科・博士後期課程