

令和 4 年 6 月 18 日現在

機関番号：13101

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2018～2021

課題番号：18K00704

研究課題名(和文) 中国人日本語学習者のビジネス・コミュニケーションの困難点の解明

研究課題名(英文) An Analysis of the Difficulties in Business Communication by Chinese Learners of Japanese

研究代表者

蒙 ユン (Meng, Yun)

新潟大学・教育・学生支援機構・准教授

研究者番号：10783582

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,100,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、2018年にスタート、途中、思いや想像もつかない様々な困難や試練(2018年にビジネス日本語の調査を阻む高い壁、企業秘密保持義務という壁、2020年に異動やコロナ禍)に直面した。その中、研究分担者の方々、国内外の企業様、大学や研究機関の方々の多大なご支援とご協力のおかげで、無事に終えることができた。この場を借りて感謝を申し上げます。本研究は、雑誌論文1件と学会発表12件という研究成果を挙げた。また、本研究で開発したビジネス日本語に関する教材(試用版)が静岡大学、横浜市立大学、新潟大学と米国コーネル大学の教育現場に実際に使用され、受講生から好評されて一定の教育効果が見られた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

いまだ先行研究が少ないビジネス・コミュニケーションの分野で、現実的な場面でのオーセンティックな対話のデータを入手し、それに丹念な質的分析を行った。これに加えて、質的分析にデータの記述における体系的方法を適用し、ビジネス・コミュニケーション、会話分析、学習者の視点を中心とした日本語教育学という三つの異なる観点を導入することにより、トライアングレーションの効果が得られた。また、本研究で開発したビジネス日本語に関する教材(試用版)が静岡大学、横浜市立大学、新潟大学と米国のコーネル大学の教育現場に実際に使用され、外国人留学生だけではなく、日本人学生からも高く評価され、一定の教育効果が見られた。

研究成果の概要(英文)：This study was started in 2018. I faced a multitude of trials and hardships that I can't think of and imagine completely (e.g. obstacles that blocked my investigations due to Companies Obligation of Confidentiality in 2018, moving to Niigata University and facing the Covid-19 pandemic in 2020). However, thanks to the extensive support and cooperation from Co-investigators and many people working in domestic and overseas companies, universities and research institutes. I was able to overcome many obstacles to carry out this study. I'd like to take this opportunity to thank everyone who has helped and encouraged me. In the research, a peer-reviewed paper and twelve conference presentations were achieved. Moreover, the teaching and learning materials for Japanese business situations developed in this study were used by Shizuoka University, Yokohama City University, Niigata University and Cornell University (U. S.). They were highly appreciated by students and were pedagogically effective.

研究分野：国際教育、異文化間教育、キャリア教育

キーワード：ビジネス・コミュニケーションの困難点 中国人日本語学習者 ビジネス日本語(電子)教材

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

厚生労働省(2016)によると、日本国内の外国人労働者数は1,083,769人で、前年同期比で19.4%の増加(平成19年に届出が義務化されて以来、過去最高を更新)となっている。また、国際交流基金(2017)による調査でも、世界全体の日本語学習の目的のうち、38.7%が「将来の就職」を目指しているという。実際、企業のグローバル化の進展や高度人材の育成・獲得のために、日本企業は国内外で日本語ができる外国人の採用を増やしている。こうしたビジネス現場では、当然、外国人社員にとっても、日本語による円滑なコミュニケーション能力が重要とされている。その中で、普段、仕事上、最も遭遇しやすい、フォーマルな場面である「会議」とインフォーマルな場面である「雑談」でのコミュニケーションは、仕事の決定や遂行、問題解決、人間関係の構築や維持に直結しているため、ビジネス社会にとっては最も重要な場面だと考えられる。したがって、「会議」と「雑談」という場面は、ビジネス・コミュニケーションの基本と言っても過言ではなく、この2場面でのパフォーマンスはその他の様々なビジネス場面にも応用することができる。日系企業、特に現地採用での就職を目指す外国人にとって、この2場面におけるビジネス・コミュニケーション力は、極めて必要度の高い能力だと考えられる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、データの収集が難しく未解明な点が多いビジネス・コミュニケーションをめぐり、日本語学習者が直面している困難点を明らかにし、その成果をビジネス日本語教育の現場に還元することにある。具体的には、ビジネスの現場、特に仕事上、日本語を使うことに最も遭遇しやすく、かつ日本語の面で感じる困難点が深刻だと思われる「会議」(フォーマル)と「雑談」(インフォーマル)という2場面に焦点を当て、自然なビジネス・コミュニケーションのデータと会話参加者による会話の自己評価情報を収集し、それらを対象に質的側面を中心に分析する。その際、オーセンティックなデータの精密な記述を基盤とした会話分析と、学習者の視点を中心とした日本語教育学の観点から、日本語母語話者や学習者相互との比較を織り交ぜて分析することにより、日本語学習者が直面しているコミュニケーションの実態を明らかにし、その困難点と改善策を探究する。

3. 研究の方法

初年度(2018年度)は、ビジネス日本語の調査を阻む高い壁、企業秘密保持義務という壁にぶつかった。企業活動において、録音・録画により情報が漏洩してしまい、機会損失、利益逸失などの大きなリスクになる可能性が高いため、企業側が調査の協力とデータの使用・公開について躊躇していた。また、多忙な社会人にとって、長時間の調査協力がかなりの負担になるため、本来予定したデータの収集方法と分析方法をもう一度見直せざるを得なかった。そのため、2018年度は本調査のデータの収集方法と分析方法を改めて定めるため、予備調査を行い、そのデータの分析方法まで探ってみた。また、予備調査の結果を踏まえ、本来予定した「自然会話とフォローアップ・インタビュー」というデータ収集方法以外、「アンケートとフォローアップ・インタビュー」および「ロールプレイとフォローアップ・インタビュー」という方法も加えて、以下の研究方法にした。

日本語によるビジネス・コミュニケーションの困難点について：ビジネス関係者を対象にアンケートとフォローアップ・インタビューを行う。

「会議」と「雑談」の2場面の会話データの収集：ビジネス関係者の自然会話とロールプレイ会話を録音・録画する。

フォローアップ・インタビューによる評価データの収集：各会話当事者に、半構造化インタビュー形式で会話や会話の相手に関する印象や感想を聞く。

フェイスシートによる と の調査対象者の属性の把握：属性(年齢、性別、外国語学習歴・能力、滞日/海外経験、外国人との接触経験等および、対話相手との親密度、用務内容等)と対話データの関連性を分析するために、調査対象者の個人情報収集する手段としてフェイスシートを作成、使用する。

BJTビジネス日本語能力テストによる日本語能力の把握： と の学習者のビジネス日本語能力については、必要に応じてBJTビジネス日本語能力テストによりレベルを確認する。

また、2020年度は、国立国語研究所から新潟大学に異動、コロナ禍で国境が閉じられ、新天地かつニューノーマルにより思いつかない、未曾有のことが非常に多かったため、予定や通常通りの研究ができなくなってしまった。しかし、コロナ禍で「内なる国際化」やオンライン教育の拡大のため、本研究で制作・開発した電子教材は、外国人留学生と日本人学生がともに学ぶ国際共修クラス、またオンライン教育にとって、急遽必要となった。本研究は、一変した国際教育に少しでも貢献できるよう、新たな挑戦として、オンライン国際共修とCOIL(Collaborative Online International Learning)用の電子教材を開発し、教育現場での実践を試みた。

4. 研究成果

以下は上述の研究方法によるそれぞれの研究成果、また本研究で開発したビジネス日本語に関する教材（試用版）の受講生の反応・評価やその教育効果という順で、紙幅の関係上、その代表的なもののみを挙げる。

(1)本研究は、東京証券取引所第一部の上場企業10社（業種は化学、医薬品、電気機器、輸送用機器、情報・通信業）在籍の元留学生の中国人ビジネス関係者10名を対象に、アンケートとフォローアップ・インタビュー調査を行った。その結果、フォーマルな場（「会議」）とインフォーマルな場（「雑談」）において、実際、日系企業で働いている中国人ビジネス関係者は、以下の困難に直面していることが明らかになった。

【社内会議や打ち合わせの時】

自分の専門や担当業務以外の話

（例：営業マンにとっての技術の話、技術者にとっての営業の話）

辞書やネットでも調べられない専門用語、会社の造語・略語

間接的な言い方の理解・使用（例：日本人の先輩は「ああ、やらなくてもいいけど」と言ったのに、実は、外国人の後輩にすぐやってほしいと期待している場合もある。その時、外国人の後輩にとって、今、やりかけの仕事をひとまずおいて、日本人の先輩に言われた仕事を先にやるべきか、後回しにするかがよく分からないこともある）

最終決定の前の関係者への頭出し、伺い

議論、各自で意見や見解を述べる時、他人の沈黙への対応

「出しゃばる」と「抜きん出る」における日本と母国の文化の差

「常識がない」「社会人として失格」という日本人上司のネガティブ評価への対応

【交渉や商談の時】

技術専門用語の通訳

業界をまたぐ製品・技術の説明

敬語などのような、人間関係や場合に対する話し手の気遣いによる表現・言葉の使い分け

遠回しな言い方の理解・使用

緊張した雰囲気や和らげる言い方（例：日本語で冗談を言う）

提案をしたり、結論づけたりする時、その程度を表す言葉（例：担当している営業案件の進捗を報告する際、自分の思った程度や案件の成功率をどのように日本語で適切に表すことができるのかは、中国人社員にとって、かなり難しく感じることもある。例えば、案件の成功率が60%ある時、「この案件、ほとんど問題はない」と言っているか、また来月の売上に入れるべきかどうかは問題になることが多い）

相手に依頼する時の言葉遣い

【雑談の時】

雑談の話題がかなり広いと、自分のよく知らない、または興味がないことの時；初めて聞いた単語や知らない言葉が多い時。

「上下関係を重視するか」と「距離を縮めるか」の日本文化と母国の文化の差

同年代の先輩への言葉遣い（「外」と「内」に関する認識の違い）

プライベートなことについて、どのタイミング（初対面など）で、何をどこまで話していいのかは、日本文化と母国の文化に差がある時（例：給料、結婚、出産など）

他人の悪口や会社に関する不満という話になった時

(2)本研究は、中国人社員役2名（仮名：張・雷、男性）が個別に日本人上司役1名（仮名：高木、男性）に、表1の三つの場面で許可求めを行うロールプレイ会話（6本）を収録した。各会話参加者には、表1の場面設定だけ伝え、即興で演技をしてもらった。なお、許可求めのトピック

クが休暇や退部のように就労者に選択や決定の権利があるものを題材にしたのは、まず、文化や場面により、その選択や決定の権利が必ずしも就労者側にあるとは限らないと考えたからである。また、このような場合、学習者は母国の社会文化的規範に基づき判断・行動しやすいと考えられるためである。

表1 ロールプレイ会話の場面設定

場面	内容	理由
	休暇を1日取る	両親が来日してその案内をするため
	休暇を5日取る	兄弟姉妹やいとこが結婚してその結婚式に参加し、一時帰国するため
	会社のバンド部を退部する	出産したばかりで体調がまだ回復していない妻と幼い子供の世話をするため

上記の職場の許可求めのロールプレイ会話を対象に、日本人上司役(高木)のフォローアップ・インタビューと中国人社員役(張・雷)のフォローアップ・インタビューをもとに、中国人社員役(張・雷)のインターアクション能力(言語能力・社会言語能力・社会文化能力)の問題点について、会話の開始部、展開部、終結部別に分析した。そのうえで、2名の相違点と共通点がどこにあるのか、その原因は何かを探ってみた。分析の結果と考察をまとめると、下記のことが明らかになった。

雷(日本留学経験2年4ヶ月間が比較的短く、日本企業での勤務経験が全くなく、日本語やビジネス日本語のレベルが中級程度である者)は、張(日本留学経験4年7ヶ月間が比較的長く、日本企業での勤務経験があり、日本語やビジネス日本語のレベルが上級程度である者)に比べて、言語能力・社会言語能力・社会文化能力ともに問題点が多く見られた。しかし、母国である中国の社会文化的規範の影響が両者とも観察された。また、相手の雑談への受け答えについて、両者とも困難を感じていたことが分かった。

日本人上司の歩み寄りが円滑なインターアクションを促す不可欠な要素であることも示唆された。

(3)本研究は、日本の女性衣料品メーカーの直営店で働く中国人社員1名(仮名:劉、女性)と日本人上司1名(仮名:佐々木、女性)による、開店前の「会議」(18分程度)と「雑談」(20分程度)の自然会話を録音・録画した。次に、会話収集後、「会議」と「雑談」のそれぞれにおいて、会話や会話の相手に関する印象、会話への理解度、会話に対する互いの期待と反応、会話で互いに理解できなかったか誤解したこと、会話の良かった点と難しかった点などについて、各会話当事者に当事者の母語でフォローアップ・インタビューを20分程度行った。また、中国人社員(劉)と日本人上司(佐々木)による自然会話を対象に、会話当事者がフォローアップ・インタビューで語った会話や会話の相手に関する印象や感想、および、会話時の意識をもとに、会話や会話の相手に対する互いの評価、「会議」と「雑談」の2場面におけるコミュニケーションの困難点とその原因を分析した。その上で、職場のコミュニケーションにおける外国人材の育成方法を探った。その結果、以下のことが分かった。

外国人社員にとって難しいと思われる「ハウレンソウ(報告・連絡・相談)」は、外国人社員自身の反省、試行錯誤やトレーニング、および、その相手となる日本人上司の明確な指示や十分なフォローにより、身に付けられることが分かった。

日本人上司の言葉や言い方の調整、業務に関する外国人社員の理解度の確認とその理解度に合わせた適切な指示が円滑なコミュニケーションを促す不可欠な要素であることが示唆された。

文化の違いによる認識の違いは、互いの発話の意図を理解できない原因となることが見られた。

職場での「雑談」は、仕事の時と異なり、上司が部下から話を聴くという役割を果たしていることも明らかになった。

(4)本研究は、日本の女性衣料品メーカーの直営店で働く中国人社員1名(仮名:羅、女性)と日本人上司1名(仮名:松本、女性)による、半期目標設定の進捗状況に関する「面談」(16分程度)と昼休憩時の「雑談」(15分程度)の自然会話を録音した。次に、会話収集後、実際の会話における会話参加者の内面の意識等も探るために、日本人上司に日本語、中国人社員に中国語でフォローアップ・インタビューを30分程度行った。また、中国人社員(羅)と日本人上司(松本)による自然会話を対象に、会話の中には相互理解ができていない所がないか、もしある場合、それがどこかをリストアップし、その相互理解の過程を分析した。また、なぜ相互理解ができていないかを、会話参加者がフォローアップ・インタビューで語った内面の意識などと照らし合わせ、その原因を探った。分析の結果、下記のことが分かった。

相互理解の過程：「面談」と「雑談」とも、相互理解ができていない所が見られた。それは、文化や習慣、現場での経験などの違いが原因であることが分かった。
理解や認識がずれた時：会話相手の反応を窺いながら、お互いに確認・配慮・調整することが重要である。

「面談」と「雑談」における言語・非言語行動の違い：「面談」に比べて「雑談」のほうは、トーンの上昇、オーバーラップ、笑いがより多く観察された。

日本語教育、企業や社会への応用：今回の会話例を成功例として、会話の中で生じた理解や認識のずれとその修復過程などをキャリア形成・就職支援の日本語教育の現場に取り上げる。具体的に、学習者が相互行為に参加する際、限られた言語・非言語リソースをどのように効果的に利用できるのかについて、羅を一人のロールモデルとして提示する。また、「面談」と「雑談」の違いから、雑談力を身に付けさせる。松本の歩み寄り方を日本人（社員）の異文化理解教育に活用することができる。

(5)本研究は、日本や日系企業での就職を目指す外国人留学生を対象に新しい教材・教育方法を試行した。その結果、受講生の理解、反応と評価から、本研究で開発した新しい教材・教育方法がビジネス・コミュニケーション能力と異文化理解力の養成において一定の効果があることを確認することができた。紙幅の関係上、ここでは、2020年1月23日に横浜市立大学「留学生のキャリアデザインB」の授業で実施した教育実践を一例として、受講生の反応・評価とその教育効果を挙げる。まず授業全体、および「懇親会の企画」という動画に対する評価は、「非常に良かった」または「良かった」であった(図1)。今回の実践は、受講生に高く評価されたとと言える。

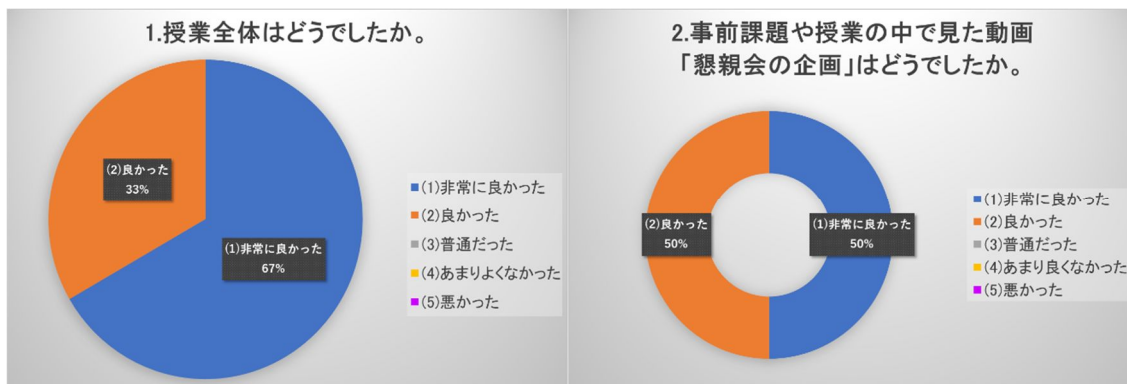


図1 授業と動画に関する受講生の評価

授業全体が「非常に良かった」か「良かった」と評価した理由として、「敬語とコミュニケーションを学んだ。初めに、敬語だけを学ぶと思った」「本当にいい練習だと思う」などが挙げられた。一方、「内容が多かった。それは授業の時間が一時間半ぐらいだけだから。もし時間がもっと長いなら、ディスカッションも十分にしてもっと面白くなると思う」という意見も見られた。さらに、「懇親会の企画」という動画の良い点については、「第三者の立場で外国人と日本人の対話を見て良かった」「とても現実的な会話だから、勉強になった。事前課題にも会話の中で重要なことに対しての問題があった」との回答があった。このことから、敬語という言語の形式だけでなく、実際のコミュニケーション場面を用いてディスカッション・練習をしたことが、受講生に評価されたと考えられる。

授業の中で良かったと思うところについて、形式(「難しかったが、ケースの練習が面白かった」「いつもとは違って新しい感じの授業で面白く参加できた」「事例がいっぱい出て、皆と一緒にセリフを作るのは面白かった」、内容(「社会的なことと言葉的なことの違いについて分かった」)、企業文化理解(「母国の会社文化にぴったりした説明をした」「日本の企業文化が分かった」)という3点が挙げられた。今回のように動画と事例を通して学ぶことは、受講生にとって有意義であったと推測できる。

引用文献

- (1) 厚生労働省 (2016) 『外国人雇用状況』の届出状況まとめ(平成28年10月末現在)
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000148933.html>
- (2) 国際交流基金 (2017) 『海外の日本語教育の現状 2015年度日本語教育機関調査より』
<https://www.jpff.go.jp/j/project/japanese/survey/result/survey15.html>

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 蒙ユン・中井陽子	4. 巻 19
2. 論文標題 中国人社員と日本人上司による許可求めのロールプレイ会話の分析：会話参加者の行動と意識から探る外国人材育成のヒント	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 国立国語研究所論集	6. 最初と最後の頁 109 - 126
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計12件（うち招待講演 3件/うち国際学会 3件）

1. 発表者名 Yun Meng, Eriko Akamatsu
2. 発表標題 Two COIL Projects in Business Situations: Joint Efforts by Niigata University and Cornell University
3. 学会等名 関西大学IIGE国際フォーラム2021（国際学会）
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 蒙ユン
2. 発表標題 新潟大学での日研究生に対する連携教育とキャリア形成：日本人学生との共修や他大学・地域・企業等との連携を通して
3. 学会等名 日本語・日本文化研修留学生問題に関する検討会議
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 蒙ユン
2. 発表標題 中国人社員と日本人上司の「面談」と「雑談」における相互理解の分析：外国人材へのキャリア教育のために
3. 学会等名 国立国語研究所国際シンポジウムICPLJ11（オンライン開催）（国際学会）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 蒙 ユン・鈴木綾乃
2. 発表標題 日本での就職を目指す外国人留学生へのビジネス日本語教育：コミュニケーション能力向上を目指した教育方法の試行
3. 学会等名 人材育成学会第18回年次大会（オンライン開催）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 蒙 ユン
2. 発表標題 外国人社員と日本人社員の日本語によるビジネス・コミュニケーション研究
3. 学会等名 人材育成学会（於 青山学院大学）（招待講演）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 蒙 ユン・中井 陽子・寅丸 真澄
2. 発表標題 中国人社員と日本人社員の話し合いにおける会話参加者の配慮・調整：フォローアップ・インタビューから探る外国人材育成のヒント
3. 学会等名 2019年度日本語教育学会秋季大会（於 くにびきメッセ）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 蒙 ユン
2. 発表標題 職場におけるコミュニケーションのオープン化から見えた外国人材の育成方法：中国人社員と日本人上司による「会議」と「雑談」の分析を中心に
3. 学会等名 人材育成学会第17回年次大会（於 早稲田大学）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 堀井 恵子・高橋 桂子
2. 発表標題 元留学生社員の日本企業就職継続の要因：インタビュー調査より
3. 学会等名 2019年度日本語教育学会秋季大会（於 く にびきメッセ）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 蒙 ユン
2. 発表標題 円滑なビジネス・コミュニケーションとは？－留学生の後輩達と共に考える－
3. 学会等名 静岡大学 ビジネス日本語講義（2019年12月5日）（招待講演）
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 蒙 ユン
2. 発表標題 ビジネス・コミュニケーションにおける会話参加者の配慮・調整
3. 学会等名 横浜市立大学 キャリア教育講義（2020年1月23日）（招待講演）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 蒙 ユン
2. 発表標題 ビジネス上の接触場面におけるコミュニケーション困難点の解明：日本企業の中国人ビジネス関係者を中心に
3. 学会等名 日本語教育国際研究大会（Venezia ICJLE 2018）（国際学会）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 蒙 ユン・中井 陽子
2. 発表標題 中国人社員と日本人上司による許可求めのロールプレイ会話の分析：フォローアップ・インタビューから探る外国人材育成のヒント
3. 学会等名 第26回ビジネス日本語研究会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

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	石黒 圭 (ISHIGURO Kei) (40313449)	大学共同利用機関法人人間文化研究機構国立国語研究所・日本語教育研究領域・教授 (62618)	
研究分担者	近藤 彩 (KONDO Aya) (90377135)	麗澤大学・国際学部・教授 (32506)	
研究分担者	中井 陽子 (NAKAI Yoko) (60398930)	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	堀井 恵子 (HORII Keiko) (70279769)	武蔵野大学・グローバル学部・教授 (32680)	

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0件

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		
米国	Cornell University	the SUNY COIL Global Network	