

令和 4 年 6 月 6 日現在

機関番号：14101

研究種目：若手研究

研究期間：2018～2021

課題番号：18K12425

研究課題名（和文）在アジア日系企業内コミュニケーションにおける共同理解構築のための基礎的研究

研究課題名（英文）Fundamental research for constructing co-understanding of business communication within Japanese companies in Asia

研究代表者

服部 明子（Hattori, Akiko）

三重大学・教育学部・准教授

研究者番号：50609485

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）：本研究は、外国人ビジネス関係者および日系企業への就職を目指す留学生等を対象とした、日本語教育プログラムおよび教材開発を目指した基礎的研究である。

令和元年度は、研究から得られた成果を学会で発表した。令和2年度は、分析を学術論文にまとめた。令和3年度は、研究成果を基に日本語会話教材の開発を進めた。就業中の円滑なコミュニケーションを意識化するために、それぞれの職場の文脈を踏まえた質問-応答のやりとりを可視化する手法および教材を考案した。そして、一般の企業関係者、教育関係者、市民を対象としたワークショップにおいて、研究成果報告兼開発した教材のモニター調査を行い、その有用性を確認した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究では、在アジア日系企業（ベトナム、中国、台湾）等の就業場面におけるビジネス関係者の自然会話データを対象とし、日本語コミュニケーションにおける同理解構築の過程の一端を記述した。これは日本語教育への応用を目指した基礎的資料となりうる学術的な意義があったと考えられる。また、研究成果をもとに日本語教育プログラム及び教材開発を試み、その有用性を一般の企業関係者、教育関係者、市民と検討する場を設け、社会的意義を確認することができた。

研究成果の概要（英文）：This research project is aimed at foreign business people and international students who wish to find employment in Japanese companies. We conducted the fundamental research aiming at developing Japanese language education programs and teaching materials.

In the first year of Reiwa Era, we presented findings obtained from the research at an academic conference. In the second year of Reiwa Era, we put together an academic paper on the results of our data analyses. In the third year of Reiwa Era, we proceeded with the development of Japanese conversation teaching materials based on the research results. To raise awareness of smooth communication at work, we devised a method and teaching materials to visualize the question-answers exchange based on the context of each workplace. We reported our research results, conducted a monitoring survey using the developed teaching materials, and also confirmed its usefulness at workshops for general business people, educators, and citizens.

研究分野：日本語教育

キーワード：日本語教育 ビジネス関係者 日本語会話 質的分析

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

2000年代に入り、日本語教育の分野では、ビジネス関係者のみならず日本企業への就職を希望する学生などを対象に、就労する上で必要となる日本語能力を身につけるための「ビジネス日本語教育」が行われ、それに伴う日本語教材も開発されてきた。その一方、業務遂行にあたって協働理解の構築が円滑に進まないケースも報告されてきた。

日本語が使用されている在アジア日系企業では、日本語母語話者（以下、NS）と非母語話者（以下、NNS）がともに働く職場の日本語コミュニケーションにおける理解の共同構築は、円滑な業務に直結する重要な課題である。しかし、実際の会話データを観察し、どのような相互行為が生じ、何がコミュニケーションを阻害しているのかを明らかにする研究は少なく、研究開始当初、就業中の自然会話を記述する研究はほとんど見られなかった。そのため、どのような会話のやりとりを経て理解が構築されるのか、また、理解が構築されないのはなぜかを記述した日本語教育への応用のための基礎的資料も不足していた。

2. 研究の目的

本研究の目的は、日本語教育プログラム及び教材開発を目指した基礎的研究である。在アジア日系企業が多く進出する漢語使用国（ベトナム、中国、台湾）の就業場面におけるNSとNNSの自然会話データを対象に複合的なアプローチによって、NSとNNSの日本語コミュニケーションにおける共同理解構築の過程を明らかにすることである。

研究課題はおもに 在アジア日系企業で業務をするNSとNNSの[質問-応答]の会話連鎖に焦点をあて、共同理解がいかに構築されるのか、またされないのかを記述する。また、就業中、とくに会議の場面に着目し、参加者であるNSとNNSの共同理解構築の過程を自然会話データ及び内省報告から探ることの2点である。

3. 研究の方法

研究課題 については、就業時間内の自然会話データを調査により収集し、それを対象に、NSとNNSの[質問-応答]の会話連鎖に焦点をあてる。共同理解がいかに構築されるのか、徹底的な観察と分析の精緻化を繰り返す会話分析（Conversation Analysis）等の視点を参考に、会話の参加者間の相互行為を記述するための質的分析を行う。NSによる[質問]が、どのような文脈で・どのような行為が・どのようなレベルでなされたか、また、NSの[質問]に対して、NNSがどのような[応答]をしていたのかを記述する。

研究課題 については、会議において、タブレット端末を用いた調査を実施する。会議参加者のNSとNNSに学習用無料アプリがインストールされたタブレット端末を配付し、会議中、理解ができなかった発話があれば、その場で即時的に内省報告してもらう。参加者全員のデータを対象とし、参加者一人一人の内省を時系列にしたがって質的分析を行った後、全員の結果もあわせて分析する。そして、会議の相互行為において、どのようなことが理解され、またどのようなことが理解されなかったか、構築の過程について分析結果を示す。

以上の複合的なアプローチにより、共同理解構築の相互行為の一端を解明し、最後に、2つの課題から得た研究成果をもとに、日本語教育への応用について考察する。

4. 研究成果

1) 研究課題 について

平成30年度にベトナム・ハノイ市で現地調査を実施し、日本人とベトナム人の就業中の自然会話の録音・録画データを収集した。このデータをすでに研究開始前に収集済みであった中国、台湾におけるデータとあわせ、それぞれの相違点を比較・検討した。

<引用> 服部明子(2021)「ベトナム日系製造業における日本語面接の質的分析 Qualitative Analysis of Interviews with Vietnamese Employees in Japanese at a Japanese Manufacturing Company in Vietnam」『三重大学教育学部研究紀要』72 85-95. 要旨

ベトナムの日系企業で実施された日本人上司(JNS)とベトナム人部下(VNS)の二者による、日本語面接の質的分析を行い、面接の会話にどのような特徴がみられるか、言語的な面で何らかの阻害が生じているか、阻害が生じた際にどのように会話が進められているのかを記述した。面接の目的は日本語の評価であったが、これに加え、業務に必要な用語や言語表現を学習する機会の提供となっていること、職場全体の文脈において業務内容を整理する場となっていることが示された。

2) 研究課題 について

平成 30 年度、発話思考法によるタブレット端末でのパイロット調査を行った結果、タブレット端末による調査方法が適さないことが分かり、新たな調査方法として半構造化インタビュー調査に変更した。しかし、調査開始前に新型コロナウイルス感染拡大により、協力企業における実施が困難になったことから、本研究課題開始前に調査・収集済みであった、会議場面の自然データ及び半構造化インタビューデータを用いた質的分析のみを行った。

<引用> 服部明子(2018)「日台ビジネス関係者間の日本語会話における文化的情報差を埋める言語行為」日本語教育国際研究大会(International Conference on Japanese Language Education)(2018/8/4)口頭発表要旨

アジア地域の日系企業内の日本語会話において、相互理解が構築される過程を実際のデータから示す。「ビジネス日本語教育」の会話教材開発及び実践への寄与を目指し、日本人社員と現地社員が参加する定例会議で文化的情報差が生じたやりとりに焦点を当てた。

データは、日本人上司(以下、上司)が「鬼月」という現地の風習を知らず、台湾現地社員(以下、社員)がそれに答える<質問-応答>の3人の会話断片である。2015年8月に調査を行い、10名前後が参加する定例会議2回分をビデオカメラとICレコーダー各2台を用いて記録し、調査同意書への署名により、データ使用の許可を受けた。

会話分析(Conversation Analysis)の手法による質的分析の結果、会話構造は3つの部分から成ることが示された。第一は、社員から「鬼月」コーナーが企業内に設置されることが報告され、上司が「ごめん」と謝罪の表現に「ちょっと知らない」という自らを知識のない者と位置づける発話によって質問を開始する部分である。第二は、複数社員が共同で説明を行い、上司も類似する文化的習慣を挙げたり、正確に理解するための追加質問を行う、相互理解構築部である。旧暦7月を指す「鬼月」には霊界の門が開き、先祖のみならず悪霊も人間社会に入ってくると考えられ、外出や消費が控えられるため、社会的経済活動にも影響することが示される。第三は、相互理解が構築されたことで連鎖が閉じられ、次の議題に移る終結部である。

結論及び先行研究の違いを以下に述べる。本データでは、上司は立場上、当然ながら、現地に関する情報は得て業務を行っている。しかし、いわゆるゲスト的立場であり、ローカルな情報すべてを把握しているわけではない。こうした上司と部下の関係性が、発話の組み立て方及び会話連鎖に現れており、相互理解の構築が円滑な業務遂行に直接関わっていることが実際のビジネスの現場で行われていることに注目したい。管見の限り、現在のビジネス日本語教材は、日本人上司が現地社員に情報提供を求める会話はない。しかし、実際には、さらに多様な相互行為が行われていると予想される。就労時間内の接触場面における自然会話を分析した研究はごくわずかである。多様なビジネスの接触場面で自然会話を収集し、質的分析により可視化、記述を蓄積することは、ビジネス日本語教材開発及び実践に寄与すると考える。

3) 日本語教育への応用について

課題 については、新型コロナウイルスの影響で調査が中断したことによるデータの不足から、研究論文として成果を発表できるまでの十分な分析には至らなかった。しかし、分析の過程において、特に日本人ビジネス関係者に対し、会話の文脈や個別の職場での相互行為への気づきを促す働きかけが重要であることが示唆されていたことから、最終年度の令和3年度は、研究成果を基に日本語会話教材の開発を進めた。研究成果の社会への還元という点から、所属機関内に日本語教育に関する研究会(「地域社会の多様性を促進する日本語教育研究会」)を立ち上げ、一般の企業関係者、教育関係者、市民を対象とした計2回の研究会及びワークショップを企画・実施し、日本語教育への具体的な提言を行った(第1回 2021年10月29日、第2回 2021年12月16日)の於三重大学北勢サテライト、ユマニテクプラザ)。このうち第1回のワークショップでは、「企業内コミュニケーションと日本語教育」と題し、開発中の教材を用いてモニター調査兼研究成果報告を行った。この教材は、職場での日本人向け研修を想定し、参加者自らが個別の職場に合わせて[質問 応答]のやりとりを含むモデル会話を作成するものであったが、参加者からは、会話の文脈や個別の職場での相互行為への気づきを促すといった、作成の意図に合致する反応が得られた。

また、他研究者とともに留学生及び日本人大学生向けの国際共修用ビジネス日本語教育のプログラムを開発・実践し、口頭発表を行った。

蒙 韃、服部明子(2022)「オンライン国際共修におけるビジネス日本語の電子教材を用いた異文化理解の試行 - 地方国立二大学の連携から分かったこと -」『第5回 日本語・日本文化国際学術大会』予稿集 69-74。(2022年3月5日)於新潟大学(オンライン)

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

本研究では、在アジア日系企業が進出する漢語使用国（ベトナム、中国、台湾）の就業場面における NS と NNS の自然会話データを対象に複合的なアプローチによって、NS と NNS の日本語コミュニケーションにおける共同理解構築の過程の一端を記述する基礎的研究を行った。また、日本語教育プログラム及び教材開発を行った。研究開始当初、実際の就業時間の自然会話データを対象に分析した研究は少なかったが、2022 年 5 月末現在においても就業場面での相互行為については、未だ研究の蓄積が必要である。本研究では、業務遂行にあたってもっとも基本的な [質問] [応答] のやりとりを分析したが、これは日本語教育への応用を目指した基礎的資料となりうるものであったと考えられる。また、新型コロナウイルスの影響により、当初の予定が十分に遂行できなかったものの、分析過程において得られた示唆や知見から教材開発を試み、その有用性を口頭発表のみならず、一般の企業関係者、教育関係者、市民とともに検討する場を設けることができた。

今後、本研究で開発したプログラム及び教材をさらに多くの対象者に行う予定である。また、これまでに得られたデータの質的分析を継続するとともに研究当初予定していた調査再開を目指す。本研究課題では、[質問] [応答] 会議場面を取り上げたが、この他にもコミュニケーション上の阻害が起こりうるものが予想される。就業時には、さまざまな相互行為が行われており、その場面や文脈も多様である。多様なデータを対象に、本研究と同様の手法を用いて、基礎的資料となりうる就業中の NS と NNS の自然会話の記述を蓄積し、それを基に教材及びプログラムの開発を行いたい。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 0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 服部明子	4. 巻 72
2. 論文標題 ベトナム日系製造業における日本語面接の質的分析	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 三重大学教育学部研究紀要	6. 最初と最後の頁 -
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 無
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0件

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

蒙韞、服部明子（2022）「オンライン国際共修におけるビジネス日本語の電子教材を用いた異文化理解の試行 - 地方国立二大学の連携から分かったこと -」『第5回 日本語・日本文化国際学術大会』（2022年3月5日）於新潟大学（オンライン）予稿集69-74.
--

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
---------------------------	-----------------------	----

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
---------	---------