

令和 6 年 6 月 17 日現在

機関番号：22701

研究種目：若手研究

研究期間：2020～2023

課題番号：20K13081

研究課題名（和文）日本企業で働く外国籍社員のビジネス日本語力に関する縦断的調査

研究課題名（英文）A Longitudinal Survey about Japanese Language Ability of Working at Companies in Japan

研究代表者

鈴木 綾乃（SUZUKI, Ayano）

横浜市立大学・グローバル都市協力研究センター・准教授

研究者番号：40812566

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,500,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、日本企業で働く外国籍社員がどのような業務を担当しており、そこで日本語が必要かどうか、必要ならどの程度できるかを、アンケートとそれに基づくインタビューによって調査した。協力が得られたIT企業・物流企業各1社で、外国籍社員と、当該外国籍社員と一緒に働く上司・同僚を対象に行った。分析の結果、担当する業務によって日本語の必要度が異なること、上司・同僚は幅広い業務を外国籍社員に任せたいと考えている一方、その業務が行える程度の日本語力がない等の理由から実際に任される業務は限られていること、その結果、外国籍社員は日本語がそれほど必要ないと考えている場合もあることが明らかになった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究は、現在の日本社会において喫緊の課題である、日本企業における外国籍社員の就労支援に資するものである。日本企業で働いている外国籍社員を対象に、実際に働く中で日本語が求められる業務と、自身のビジネス日本語能力についての認識について、詳細に分析を行った。また外国籍社員と一緒に働く上司・同僚からもデータを収集し、外国籍社員とのギャップを明らかにした。調査対象は少ないものの、今後同様の分析を重ねていくことで、外国籍社員の就労支援に繋がれると考えられる。

研究成果の概要（英文）：In this study, I surveyed foreign employees working for Japanese companies via questionnaires and interviews to determine the nature of their work; whether they require business Japanese proficiency; and if yes, the extent of their proficiency. The survey was administered to 18 foreign employees and their 22 supervisors and coworkers in an IT company and a logistics company. All surveys were conducted online. The analysis revealed that the degree of business Japanese proficiency required depends on the nature of individuals' job. Furthermore, supervisors and coworkers would like to delegate a wide range of tasks to foreign employees. However, the actual tasks delegated to them are limited due to reasons such as insufficient Japanese language proficiency to perform those tasks; as a result, foreign employees may not perceive the need to use Japanese to a substantial extent in their work.

研究分野：日本語教育

キーワード：ビジネス日本語 外国籍社員 外国人材 専門日本語教育

1. 研究開始当初の背景

少子高齢化・グローバル化が進む日本社会にとって、外国人材の活用は喫緊の課題である。出入国在留管理庁によれば、日本企業に就職した外国人留学生は増加傾向にあり、2019年には3万人を超えた。一方外国人材を採用し、活用していく際の問題点として、日本語によるコミュニケーションが挙げられている(ディスコ2019)。すなわち、外国人材が日本の企業で活躍するためには、周囲の人とコミュニケーションを取りながら業務を進める、高いビジネス日本語能力が不可欠であり、こうしたビジネス日本語能力を向上させるには外国人がどのような業務において日本語を必要としているのか、また、日本語で何がどの程度できるのかを把握し、適切な支援を行う必要がある。

外国人のビジネス日本語能力については、高度外国人材のビジネス日本語能力の評価指標「ビジネス日本語 Can-do statements」(以下、ビジネス日本語 Cds)が開発されている(葦原2014)。また日本語教育学会(2018)では、葦原らが開発したビジネス日本語 Cdsのうち24項目を用いて、ビジネス日本語テスト(以下、BJT)受験者に自己評価アンケートを実施し、BJTのレベル・得点とビジネス日本語 Cdsを使った自己評価との関係性を検証した。これにより、BJTのレベルが上がるにつれ、ビジネス日本語の使用可能場が「社内」から「社外」へと広がり、情報を「受容する」能力(読む・聞く)から「受容・産出する」能力(読む・聞く+話す・書く)へと、能力が上がっていくことが示された。しかしこれらはあくまでも外国人がどのような能力を有しているかを評価するものであり、実際の業務においてどのような日本語力が必要とされているのか、業務に必要な日本語力を有しているのかについての調査はほとんど行われていない。

2. 研究の目的

1で述べた背景をふまえ、本研究では日本企業で働く外国人がどのような業務を行い、そこでどのような日本語が、どの程度必要とされているかを明らかにすることを目的とした。また、外国人が自身のビジネス日本語能力をどのように捉えているかについても調査し、必要度と能力のずれを明らかにすることで、日本語能力向上のための支援としてどのようなことが必要なのかを考察した。

3. 研究の方法

本研究ではまず2020年度にパイロット調査として、日本のIT企業で技術者として働く外国籍社員を対象に、ビジネス日本語 Cdsを用いたビジネス日本語能力の自己評価アンケートと、それについてのフォローアップインタビューを行った。インタビューでは、ビジネス日本語 Cdsの各項目への回答について、その業務を行う機会があるかどうかも含め詳細に尋ねた。その結果、ビジネス日本語 Cdsの項目の中には業務上行うことがないものが複数あること、ITに関わる専門用語の習得に困難を感じていることが明らかになった。そこで新たに、ビジネス日本語 Cdsを元に43項目から成る「業務リスト」を作成し、ビジネス日本語 Cdsおよび業務リストを用いたアンケート調査を行った。調査は、パイロット調査を行ったのと同じIT技術者と共に、彼らと共に働く上司・同僚にも行い、外国籍社員と上司・同僚の認識についての比較も行うことにした。2つの調査票と、その調査票によって明らかにすることを表1に示す。

表1: 本研究で明らかにしようとする事

調査票	明らかにすること	
	対 外国籍社員	対 上司・同僚
ビジネス日本語 Cds = ビジネス日本語能力	自身のビジネス日本語能力をどのように評価するか	一緒に働いている外国籍社員のビジネス日本語能力をどのように評価するか
業務リスト = 業務における日本語の必要度	どのような業務で日本語が必要か	一緒に働いている外国籍社員に対して、どのような業務を日本語であることを求めるか

2つの調査票について、外国籍社員および上司・同僚の回答を収集し、外国籍社員と上司・同僚の回答を比較した。また、同じ調査票を用い、同じ方法で、IT企業とは全く異なる業種として、関東地方にある物流企業においても調査を行った。

4. 研究成果

本研究で明らかになったことを、(1)IT企業対象に行った調査、(2)物流企業を対象に行った調査、という2つに分けて述べる。

まず(1)について、調査は、外国籍社員7名と、当該外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚6名を対象に行ったアンケート調査で、業務における日本語の必要度及びビジネス日本語能力評価について、外国籍社員と上司・同僚の両者の回答を比較した。分析の結果、外国籍社員

と上司・同僚共に「日本語が必要」とされた業務は「会議や打ち合わせに出て、報告や議論を聞く」などがあった。一方、必要度の評価にずれがあった項目はすべて、外国籍社員が評価する必要度が低い一方、上司・同僚は日本語で行うことを求めている。特に「取引先の人や、社外の人と話す」など4項目は、上司・同僚が「日本語が必要」と評価していたが、外国籍社員は「業務をする機会がない」「日本語が必要ない」と回答しており、外国籍社員の現状認識と、上司・同僚の認識のずれが大きいと言える。

能力評価については、外国籍社員の自己評価と、上司・同僚の評価が一致していた項目と、大きく差があった項目があった。まず一致していた項目について、外国籍社員の自己評価も、上司・同僚の評価も高かったのは「聴く」「読む」といった受容に関わる項目であった。また自己評価・他者評価共に低かったのは、「聴いて書く36：会議に出席して、会議の記録をとり、あとで正式な報告書を書くことができる。」のような複合能力が必要な項目や、能力記述文に「敬語」が含まれる項目であった。これらの項目は上司・同僚からの能力評価も低く、自己評価と他者評価がずれにくいと考えられる。一方、上司・同僚からの評価が低い一方で、外国籍社員の自己評価が高い項目もあった。以上の分析から、業務経験や必要度と能力評価の関係について、外国籍社員は「経験がない」「現在必要ない」という理由で「その業務を日本語で行うことができない」と評価していると考えられる。一方上司・同僚の場合、ある業務について日本語で遂行することが難しいと判断し、当該業務を任せていないことが推測される。

次に(2)について、対象は関東地方にある某物流企業の外国籍社員11名と、当該外国籍社員と一緒に働く上司・同僚16名である。調査協力者全員に同じ調査票を用いて、業務に必要な日本語と、ビジネス日本語能力についてどのように捉えているか、アンケート調査を行い、外国籍社員と上司・同僚の回答を比較した。

なお、調査協力者である外国籍社員が従事する仕事は、物流の現場で実際にモノを動かしたり、整備したりする仕事(以下、現場系)と、事務所で、現場の作業管理をするなどの事務管理の仕事(以下、事務系)という、大きく2つに分けられる。分析では、この2つのグループの回答の比較も行い、従事する仕事による違いについても考察した。

まず業務に必要な日本語について、分析の結果を図1に示す。

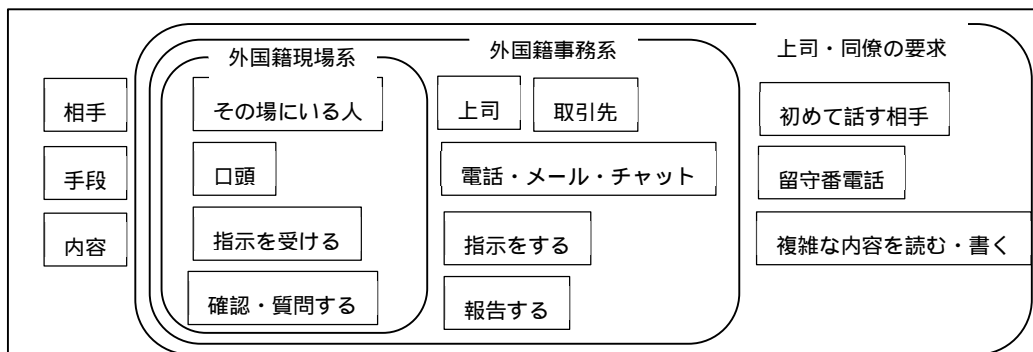


図1：外国籍社員が日本語を必要とする業務（鈴木2024：56）

図1の通り、外国籍社員の認識では、現場系よりも、事務系のほうが日本語が必要な業務が多く、上司・同僚の認識は、事務系の外国籍社員よりも日本語が必要な業務がさらに広い。つまり、外国籍社員よりも上司・同僚のほうが日本語が必要な業務を幅広く捉えており、外国籍社員が今その業務をしておらず日本語が必要ない、と考えていても、上司・同僚は任せたいと考えていることが示唆された。

次に、ビジネス日本語能力の自己評価・他者評価について述べる。まず外国籍社員の自己評価について、上司や先輩からの指示やアドバイスを理解して実行することについては、比較的「できる」と評価されていた。上司・同僚からの他者評価は、外国籍社員が現場系か、事務系かによって異なっていた。現場系の場合、外国籍社員の自己評価に対して上司・同僚からの評価は低く、外国籍社員が「できる」と思っているにもかかわらず上司・同僚はそう捉えていないことが伺われた。一方事務系の場合、外国籍社員が「できる」と自己評価していた項目については上司・同僚も「できる」と評価し、一致していた。しかし外国籍社員が苦手意識を持つ待遇表現・敬語に関わる項目については、上司・同僚による他者評価が外国籍社員の自己評価を上回っていた。上司・同僚から見ると問題なく業務を行えているように見えていても、外国籍社員自身は自信を持って行えていない可能性が指摘できる。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 2件）

1. 著者名 鈴木綾乃	4. 巻 6
2. 論文標題 日本企業で働く外国籍社員が必要とする日本語 IT 技術者を対象としたパイロット調査から	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 BJジャーナル	6. 最初と最後の頁 30-40
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 オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 鈴木綾乃	4. 巻 7
2. 論文標題 日本語が必要な業務についての外国籍社員と上司・同僚の意識調査	5. 発行年 2024年
3. 雑誌名 BJジャーナル	6. 最初と最後の頁 46-59
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 オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計4件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 鈴木綾乃
2. 発表標題 日本企業で働く外国籍社員が必要とする日本語 物流企業で働く外国籍社員を対象に
3. 学会等名 ビジネス日本語研究会第34回研究会
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 鈴木綾乃, 浅海一郎
2. 発表標題 仕事に必要な日本語とビジネス日本語能力の評価 外国籍社員と日本人社員の比較
3. 学会等名 第 60 回 日本語教育方法研究会
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 鈴木綾乃
2. 発表標題 日本企業で働く外国籍社員が必要とする日本語 IT 技術者を対象としたパイロット調査から
3. 学会等名 2021年度日本語教育学会秋季大会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 鈴木綾乃
2. 発表標題 日本企業で働く外国籍社員のビジネス日本語 能力の評価 -自己評価および上司・同僚からの他者評価の比較-
3. 学会等名 人材育成学会 第 21 回年次大会
4. 発表年 2024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
---------------------------	-----------------------	----

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