

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 29 年 6 月 2 日現在

機関番号：14101

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2013～2016

課題番号：25770189

研究課題名(和文) 接触場面の職場におけるコミュニケーションの阻害に関する研究

研究課題名(英文) Study on barriers to communication of contact situations in the workplace

研究代表者

服部 明子 (HATTORI, Akiko)

三重大学・教育学部・講師

研究者番号：50609485

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,100,000円

研究成果の概要(和文)：ビジネス日本語教育への応用を目的とし、多文化環境の職場で日本語を用いて働く日本語母語話者と非母語話者のビジネス関係者を対象に(1)半構造化インタビュー調査を国内外13の企業等で実施し、職場内の日本語使用の実態をまとめた。(2)就業時間内に録音した実際の会話の相互行為の全体構造を明らかにした。また、職務を遂行するやりとりを進める過程で見られた言語コミュニケーション上の阻害とその要因を質的分析によって示した。

研究成果の概要(英文)：This study aimed to clarify the structure of the interaction between Japanese native speakers and non-native business people working in a multicultural environment, and identify barriers to the lingual communication process and their related factors. Semi-structured interviews were conducted in 13 settings, including domestic and overseas Japanese companies, to investigate the actual work-site conditions of Japanese language use. Conversations of actual business scenes in the offices were also audio-recorded and qualitatively analyzed to examine the structure of interaction in the contact situations. Possible factors impeding the communication identified from the data analysis could be applied to the field of Business Japanese Language Education.

研究分野：日本語教育

キーワード：ビジネス日本語 接触場面 半構造化インタビュー 会話 質的分析

## 1. 研究開始当初の背景

本研究では多文化環境の職場で日本語を用いてやりとりが行われる際、母語話者と非母語話者の場面（以下、接触場面の会話）で生じるコミュニケーション上の問題とその要因を明らかにすることを旨とし、(1)半構造化インタビューおよび(2)会話のデータを対象とした質的分析を行った。

研究開始当初の背景は、以下の通りである。雇用情勢の変化や企業・人の移動に伴い、ビジネス日本語教育の対象者は、就業経験のある外国人ビジネス関係者だけでなく、就労経験のない留学生にも広がっている。日本企業は日本国内に限らず国外でも、日本語能力を重視した人材採用を行う傾向にある。

こうした状況を受け、ビジネス日本語教育への具体的な提言、教育現場への応用を目指した研究が進められてきた。PBL(Project Based Learning)に代表されるような、現実のビジネス場面に近い環境を教室内外に作りだし、さまざまな場面に対応可能な日本語能力を養うための試みなどが見られる。

一方で、バイリンガルに近い日本語能力を有する外国人ビジネス関係者でさえ、言語面での阻害を感じるという報告もある。職場の接触場面で日本語を用いて会話が行われる際には阻害が生じることも指摘されてきた。

実際のビジネス場面においてどのようなコミュニケーションが行われ、どのような言語行為がやりとりを阻害する要因となっているかを明らかにするためには、実際にどのようなやりとりが行われ、何が阻害要因になっているのかを質的に研究する必要がある。しかし、そうした研究は少なく、特に、日本語を使用して働く機会の多いアジア圏出身者と日本語母語話者の職場での実際の会話のやりとりを取り上げた質的研究にいたっては、ごくわずかであった。ビジネス日本語教育の実践のためには、実証的研究を通じて得られた資料が欠かせないと思われたことから、本研究を実施するにいたった。

## 2. 研究の目的

本研究は、ビジネス日本語教育への応用を目的とし、以下2つの研究を行った。

**研究1** 職場で日本語を使用して母語話者と非日本語母語話者がコミュニケーションを行う際の阻害要因とは何かを分析する。

**研究2** 研究1を踏まえ、職場における接触場面の実際の会話データを対象に、コミュニケーションの阻害が生じたケースを抽出し、そのやりとりの過程で何が起きている

るのかを明らかにする。

## 3. 研究の方法

**研究1** 平成26年度から27年度にかけて、協力を募り、半構造化インタビュー調査を国内外13の企業等で実施した。日本語を用いて働くアジア圏出身のビジネス関係者（日本語非母語話者）と日本語母語話者を対象とし、台湾・高雄市およびその周辺地域の企業5社（11名）、中国・上海市およびその周辺地域の企業6社（13名）、日本国内の企業等2社（5名）に調査を行った。

インタビューでは、日本語使用およびコミュニケーションの困難点を尋ねた。インタビューによって得られたデータはコード化およびカテゴリー化による質的分析を行った。その際、ソフトウェア(NVivo)を一部用い、分析の精緻化を図った。

おもに、日本語使用への認識とコミュニケーションの阻害について述べられた箇所に焦点を当て、コミュニケーションの阻害要因を示した。また、台湾および上海調査対象者のうち、非母語話者2名を取りあげ、その習得過程に焦点を当てた分析を行った。さらに、社会文化的背景の相違が、中国・台湾・日本における調査結果に影響しているのか、データを比較した。

**研究2** 平成27年度から平成28年度にかけて、就業時間内に録画・録音した実際の会話データを対象とした質的分析を行った。録画・録音した会話はすべて文字化し、質的分析には、会話分析(Conversation Analysis)の手法を援用した。

まず、研究1の結果を踏まえ、職務を遂行する過程で見られた言語コミュニケーション上の阻害が生じたデータを抽出した。データの抽出方法は、研究1の結果を参考にした。研究1では、日本語母語話者が、コミュニケーション上の阻害が生じたと認識する際、非母語話者に対して「日本語で日本語を説明する」ことが行われていることが少なくないことが示された。これを踏まえ、研究2では、何らかのコミュニケーション上の問題が生じ、会話が滞ったデータのうち、母語話者が非母語話者に日本語で言葉の意味を説明するやりとりが見られたデータの断片を取り出した。さらに、最も特徴的なやりとりが見られたデータを分析した。データは、中国・上海市内の中国系企業内で録音した、日本人上司と中国人部下の二者による対面会話（約1時間6分）である。分析を通し、会話における全体構造と共同構築される相互行為を詳細に記述した。そして、コミュニケーション上の阻害がなぜ生じるのか、またそれを解決するためにはどうしたらよいかを日本語教育への応用という点から考察した。

なお、研究開始当初は、研究者自身がすでに収集していた会話データ（約47時間）を

1 ビジネスの場面で使用される日本語、その日本語の教育、就業している人たちを「ビジネス日本語」「ビジネス日本語教育」「ビジネス関係者」とする。

用いる予定であったが、研究途中で、会話の撮影・録音に不備があり、分析が困難なデータが多いことが判明した。そこで、平成 27 年度には、データを補うため、企業 1 社の協力を得て、追加調査を 2 日間実施した。

#### 4. 研究成果

##### 研究 1

(1) 台湾・高雄市およびその周辺地域の企業 5 社(11 名)、中国・上海市およびその周辺地域の企業 6 社(13 名)のデータにおいて挙げられた、日本語使用の困難点をまとめた。

日本語非母語話者からは、「敬語の使用」「書き言葉」「男ことば・女ことば」が困難であるという報告があった。一方、日本語母語話者からは、「敬語および専門用語の使用」「聞き返しの不適切さ」「正確に物事が伝わらない」ことが挙げられた。

以上のうち、日本語母語話者が挙げた「正確に物事が伝わらない」はコミュニケーションの障害であると考えられる。コミュニケーション障害の要因を母語話者は、共有可能なリソースがないこと、言語による談話構造が違うこと、日本語の運用能力によるものであることと捉えていることが示された。また、日本語母語話者は日本語非母語話者に比べて言語調整行動への言及が多く、円滑なコミュニケーションのために、日本語母語話者も意識的に日本語を使用していることが分かった。

なお、社会文化的背景の相違は本調査結果には示されなかった。

(2) 中国・台湾・日本の調査において、教育期間などで日本語を学んでいない、いわゆる自然習得者がいた(中国 1 名、台湾 2 名、日本 2 名)。習得過程に焦点を当てた分析を行い、台湾 2 名については分析結果をまとめ、発表(2014 年)を行った。学習過程を推進する動機づけには、道具的動機づけのみならず、統合的動機づけもあること、業務では複数のコミュニケーション・チャンネルが使用されていること、それぞれの職場で誰が・どのような業務を行い、自らがどのような役割をしなければならないかが明確に認識されており、それが日本語使用にもつながっていることが分かった。

(3) 中国人ビジネス関係者 6 名について分析を行った。その結果、業務上困難であると感じることはあるが、その困難さが何によるものなのか、自分なりの解決方法や活用可能なリソースが何であるかを分析し、明確に把握していること、仕事上の「失敗」に対し、日本人上司からの指摘や叱責の経験が学習を促進する要因になること、社内だけでなく、雑談や社外の活などを含んだ、さまざまな場面での日本人とのやりとりが日本に関する知識を増加させたり、日本語習得に関わったりしていることが示唆された。

##### 研究 2

日本語非母語話者だけではなく、日本語母語話者をも対象としたビジネス日本語教育への示唆として、以下 3 点を挙げる事ができた。

職場の接触場面においては、日本語表現に注意を向ける必要がある。具体的には、メタ言語的表現を用いる、使用する語に一貫性を持たせることが挙げられる。

同じ業務に従事する社員の間では、何が問題や課題になっているかを共有する会話のやりとりが重要であり、そのためには会話の参加者が「何を行うとしている会話なのか」を意識する必要がある。

上下関係のある二者間の会話においても、業務上の課題の達成は、両者の相互行為によってなされたということが明確に示されるコミュニケーションが望ましい。段階的に相手の意向や認識を確認したり、相手への理解を示す発話を用いたりするとよい。

なお、は、これまでに行われてきた日本語教育の内容や方法とも共通するものであり、新たに示されたものではなかった。にもかかわらず、これらの示唆が非常に重要だと考えられるのは、これらが直観や経験からではなく、詳細な質的分析の結果によるものだという点である。多様化する日本語教育のニーズに応える教材の開発や指導を行っていく上で、実際の多様な場面の会話データの分析を積み重ねていく基礎的研究は、教育への応用には欠かせないものと思われる。

実際の職場で就業時間内の会話を録画することは困難である。本研究においても、データ使用への制約があった。このように、使用可能なデータは限られるが、今後も多角的にデータの詳細な分析を進め、相互理解の過程の詳細な記述を行うとともに、ビジネス日本語教育への応用についても検証していきたい。

#### 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 2 件)

服部 明子(2017)「職場の接触場面における日本語使用-中国・台湾のビジネス関係者へのインタビュー調査から-」三重大学教育学部紀要 68 巻,pp.39-46. (査読無)

服部 明子(2016)「職場の接触場面における相互行為の質的分析-中国の企業内での日本人上司と中国人部下の会話を対象に-」シンガポールビジネス日本語教育国際研究大会論文集 pp.49-60. (査読有)

〔学会発表〕(計 3 件)

服部 明子「接触場面の職場における指導のやりとり-日本人上司と中国人部下の相互

理解の過程に着目して-」シンガポールビジネス日本語教育国際研究大会 2015 年 11 月 21-22 日, 於シンガポール日本人会館(シンガポール)

服部 明子「接触場面の職場における中国人ビジネス関係者の日本語使用に関する認識-インタビューの質的分析を通して-」日本語教育学会 2015 年 10 月 10-11 日, 於沖縄国際大学(沖縄県・宜野湾市)

服部 明子「接触場面の職場における台湾人ビジネス関係者の日本語習得とその過程-インタビューの質的分析から-」日本語教育学会 2014 年 12 月 20 日, 於岡山大学(岡山県・岡山市)

〔その他〕

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

服部 明子 (HATTORI Akiko)  
三重大学教育学部・講師  
研究者番号: 50609485

### (2) 研究分担者

なし

### (3) 連携研究者

なし

### (4) 研究協力者

なし