

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

服 部 明 子

**Use of Japanese language in contact situations in the workplace:
interviews with business people in Chinese-speaking settings**

Akiko HATTORI

要 旨

本稿では、中国および台湾の現地日本企業各 5 社のビジネス関係者（日本語母語話者、中国語母語話者）22 名に行った半構造化インタビューによる調査結果を報告する。外国人ビジネス関係者と日本人ビジネス関係者が職場の接触場面における日本語使用をどのように捉えているのかを質的分析によって考察する。

1. はじめに

日本経済への貢献、出身国と日本への理解・友好を促す外国人高度人材を獲得しようとする動きが広がっている。グローバル人材の養成をねらいとした、「アジア人材資金構想」（2007 年～2011 年、文部科学省・経済産業省）を契機とし、就労経験のない留学生などにもビジネス場面での運用を目指した日本語教育（以下、ビジネス日本語教育）が行われるようになった（大木 2007 など）。

2008 年には、「留学生 30 万人計画」（文部科学省、外務省、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省）が推進されている。2016 年 10 月 1 日現在でも、2020 年を目途に、留学生 30 万人の日本への受入れが目指されている。今後さらに、国内・国外において、外国人人材は重要な存在となることが予想される。

ビジネス日本語教育では、多様な場面に对应可能な課題解決能力を養うことが重要であると捉えられ（池田 2003 など）、それを踏まえた実践が行われてきた。実践を支える研究として、ビジネスに関係する企業、日本語母語話者、外国人日本語話など（以下、ビジネス関係者）を対象としてニーズや実態を明らかにする調査（島田・澁川 1998 など）、日本語母語話者と非母語話者がコミュニケーションを行う場面（以下、接触場面）の日本語使用の困難点などの要因の分析（近藤 2007 など）が行われてきた。ただ、ビジネス関係者の背景は非常に多様であるため、多角的に、さまざまな手法による研究の蓄積が必要だと考えられる。

本稿では、母語話者と非母語話者のやりとりが行われる場面を接触場面と呼ぶ（ネウストプニー 1995）。台湾の日本企業 5 社、中国の日本企業 6 社のビジネス関係者合計 24 名を対象に行った調査結果のうち、接触場面における日本語の使用について報告する。外国人ビジネス関係者と日本人ビジネス関係者が職場での日本語使用をどのように捉え、どのように業務を遂行しているのか回答してもらい、そのデータを調査対象であるビジネス関係者自身が、自分の経験をどのような概念やカテゴリーによって定義づけているのかを質的分析によって考察する。

2. 研究方法

2. 1 半構造化インタビュー

対面による半構造化インタビューによる調査と質的分析を行う。具体的な調査項目および手順は、ビジネス日本語に関する先行研究を概観した上で、清（1995）を参考とし、予備調査を経て決定した。また、調査にあたり、石黒（2012）によるライフストーリー研究を参考にした。石黒（2012）は、これまでに行われてきた、集団から個人を説明するトップダウンの研究方法では、グローバル化によって複雑になる多文化化した社会・組織における多様な人々の認識を捉えることはできないと指摘し、少数の個人に焦点を当てる対話構築主義に基づき、半構造化インタビュー調査を行ったものである。

予備調査は、2013年3月、2014年8月の計2回にわたり、台湾企業もしくは日本企業に勤務する4名（30代女性）を対象に台南市内で行った。4名全員が日常的に日本語を使用して業務を行っている台湾人である。予備調査後、インタビューの内容を決定し、以下の4点について尋ねることにした。

- (1) 上司、同僚とのコミュニケーションがうまくいかなかったことはあるか。
- (2) (1) について、それが円滑にやりとりできるようになったことはあるか。
- (3) 仕事で日本語を使うとき、心がけていることはあるか。
- (4) (1)～(3)のほか、日本語使用に関して感じていることはあるか。

インタビュアーとインタビューーは一（名）対一（名）、もしくは一（名）対二（名）とする。所要時間は、基本的に1人につき約30分である。調査への協力が対象者の負担にならないよう可能な限り努めるが、必要に応じては、調査対象者の都合を確認した上で、調査時間の延長または追加調査を依頼する。

2. 2 調査手順

調査開始前の準備として、研究の趣旨と概要を示した依頼資料を、企業関係者を通じて関係者に電子メールで送付してもらい、データの厳密な管理・保護を条件に協力を募る。依頼資料は、日本語版と中国語版を作成する。

調査地は、中国（上海市内）および台湾（高雄市内およびその周辺）とする。これは、「ビジネス日本語」のニーズが高い地域という視点から、日本の外国人留学生数（日本学生支援機構）、日本企業への就職率（法務省）、海外在留邦人数（外務省）により選出した。調査場所は、調査対象者に意向を尋ね、指定された場所へ直接訪問する。

調査時には、研究目的と調査内容を伝え、ICレコーダーを用いて録音することを確認する。調査終了後に、録音データの取り扱いについて再び説明を行い、同意書へのサインを得る。

詳細なデータを収集するため、開放性のあるインタビューを目指す。落ち着いた雰囲気話せるよう、調査対象者には話しやすい言語（日本語もしくは中国語）を選択してもらおう。はじめは日常的な話題から導入し、調査項目（2.1参照）について尋ねていく。

2. 3 調査対象

調査日程および対象者は、次の通りである。

- (1) 台湾調査：2014年8月10日～8月15日 協力企業：5社
各社日本人1～2名（以下、TBJ）、台湾人（以下、TBT）1名 合計11名

表1 調査対象者（台湾）

A社（運輸）	TBT 01 (M)	TBJ 01 (M)
B社（商社）	TBT 02 (F)	TBJ 02 (M)
C社（金融）	TBT 03 (M)	TBJ 03 (M)
D社（製造）	TBT 04 (F)	TBJ 04 (M)
E社（製造）	TBT 05 (M)	TBJ 05 (M), TBJ 06 (M)

- (2) 中国調査：2014年11月17日～21日 協力企業：6社
 各社日本人1名（除く1社）（以下、CBJ）、中国人1～2名（以下CBC）合計13名

表2 調査対象者（中国）

F社（製造）	CBC 01 (F)	CBJ 01 (M)
G社（物流）	CBC 02 (M)	CBJ 02 (M)
H社（アパレル）	CBC 03 (F)	CBJ 03 (M)
I社（製造）	CBC 04 (F)	CBJ 04 (M), CBJ 05 (M)
J社（製造）	CBC 05 (F), CBC 06 (M)	—
K社（販売）	CBC 07 (M)	CBJ 06 (M)

2. 4 分析方法

録音したインタビューは、基本的な漢字仮名交じり文を用いて書き起こす。文字化したものをデータとし、次の手順で質的分析を行う。第一に、それぞれのインタビューから日本語使用に関する部分を抽出する。抽出する際は、インタビュー項目（2.1参照）の（3）（4）の回答が中心になることが予想されるが、（1）（2）を含めたデータ全体を対象とする。第二に、インタビューの発話を要約する形で示し、ラベルを付与する。調査対象者のそのままの発話は鍵括弧、筆者による補足は丸括弧で示す。第三に、ラベルの類似性からカテゴリーを生成する。

本稿の研究目的により、中国および台湾で働く日本語母語話者と非母語話者のビジネス関係者がどのように日本語使用を捉えているかを列挙する。個人および企業の特定を避けるため、属性は示さない。また、中国と台湾で調査を実施したが、明らかな差異は観察されなかったため、3節以降、中国と台湾における調査結果は区別せず示す。

3. 結果および考察

3. 1 日本語使用の困難点（TBT、CBC）

TBTおよびCBCへのインタビューからは、仕事を行う上で困難なこととして、以下が報告された。

- ・電話会話（TBT 01, CBC 02）
- ・敬語（TBT 01, TBT 03, TBT 05, CBC 05, CBC 07, CBC 04）
- ・受身と使役（CBC 04）
- ・「は」と「が」など助詞の区別（TBT 05）
- ・「ざっくばらん」などの表現（CBC 07）
- ・外来語（TBT 04）
- ・男ことばと女ことばの区別（TBT 04, CBC 03）

- ・日本語母語話者の年齢と使用される日本語（年配の方の日本語が分からない）（CBC 07）
- ・専門用語（専門用語は本で調べても出てこないことがある）（TBT 03, TBT 05, CBC 05, CBC 02, CBC 04）
- ・早口（で話されること）（TBT 01, CBC 07）
- ・方言（で話されること）（TBT 01, TBT 03, CBC 03, CBC 07）

ただ、以上のように困難なことは挙げられたが、日本語でのコミュニケーションで伝えたいことが伝わらなかった経験は述べられなかった。調査対象者が自分の経験をナラティブとして語ったケースは、(1) 敬語の使用、(2) 書きことば（メール、報告書）への認識、(3) 男ことば・女ことばの使用であった。

(1) 敬語の使用

TBT および CBC は、敬語を困難であると述べた。そのなかには、謙譲語や尊敬語を誤って使用した場合、日本語能力への疑問を生じさせるおそれがあると考え、敬語使用を回避するという報告があった。CBC は、学校で学んだ敬語より、職場で「多少シンプル」な敬語を使用すると述べ、心的距離がより近いと感じている上司には、人間関係を構築するため、敬語はあまり使わないほうがよいと判断していると述べた。

(2) 書きことば（メール、報告書）への認識

日本語教育では、仕事を遂行する上で必要な日本語の一つにメールの書き方が挙げられる（(財)海外技術者研修協会 2007 など）。本調査でも、これを裏付けるように、TBT、CBC からメールについての言及がみられた。

- ・メールでは、（口頭でのやりとりに比べ）敬語を使用する必要がある。（CBC 05）
- ・学校機関で学ぶ日本語と仕事で使用する日本語の文章スタイルが異なる。（CBC 07）
- ・日本人受けする書式フォーム、表現、文構造があるので、それを使用する。（CBC 04）
- ・仕事で書くものは、報告書が主である。報告書は、あらかじめ雛形をつくっておくことが必要である。報告書では、結論－原因－結論の順に書くようにしている。（CBC 07）
- ・（メールを書くことは）文章を鍛えることにもつながる。（TBT 04）

以上からは、メールを書くということは、敬語などの文法項目も含め、より広い日本語の談話構造を知っておく必要性があることが分かった。

(3) 男ことば・女ことばの使用

CBC からは、不適切な表現を使ったことがあるという経験が語られた。CBC は女性であり、日本語母語話者である上司から、「男ことばである」ことを指摘された経験があった。具体例としては、以下が挙げられた。

- ・「小職」ということばを使ったら、（日本人）男性同僚から使わないほうがよいと指摘を受けた。（TBT 04）
- ・「メシ食べますか」といったら、（日本人の）同僚から「男用（のことば）」だと指摘された。（CBC 03）

誤りを指摘された CBC 03 は、日本語母語話者による指摘を「(CBC に対する) 好意によるもの」と捉えており、「ありがたい」ことであると述べた。

海外の日本企業では男性の比率が高いと考えられる。日本語を母語としないビジネス関係者が職場に

適した日本語使用を身につける際、その言語モデルは、身近にいる日本語母語話者であることが多いと予想される。日本語教育において、性差によることばの使い分けも提示されてはいるが、むしろ言語行為に比重が置かれる傾向があるように思われる。3.1 で示した「早口」や「方言」なども、話者ひとりひとりの個人差が言語使用にも関わっている。先行研究（茂住 2004 など）では、コミュニケーションに問題を感じた際のストラテジー能力が重要であるとされてきた。本調査結果もこれを支持するものとなった。なお、ストラテジー能力については、3.3 節でも触れる。

3. 2 日本語母語話者による報告

日本語母語話者（TBJ、CBJ）の回答を 3.1 に挙げた非母語話者の回答（TBT、CBC）と照らし合わせ、(1) 敬語および専門用語の使用、(2) 聞き返しの不適切さ、(3) 日本語母語話者が感じる「伝わらなさ」の 3 点からまとめた。

(1) 敬語および専門用語の使用

非母語話者が敬語を困難としていると述べた（3.1 参照）のに対し、日本語母語話者（TBJ、CBJ）は、場面や相手に合わせ、適切な敬語を使用することが望ましいが、「日本語は難しい」ため、「丁寧語や謙譲語を学ぶよりも専門的なことばのレベルを上げていったほうが良い」という声が聞かれた。また、専門用語については、次の報告がみられた。

- ・専門的なことについては、言葉だけではなく、背景や筋道を理解していることが必要であり、それが理解できていないと伝わらない。専門用語はわざわざ分かりやすい言葉には変えない。聞き返されたら話すようにしている。（CBJ 06）

専門用語は専門知識と不可分に結びついていることが伺える。易しく言い換えてしまうことで、意味が変わってしまうような場合は、専門用語をそのまま理解するしかないだろう。理解の過程においては、ビジネスにおけるさまざまな経験が欠かせないと考えられる。専門用語の習得を質的に分析した大平（2015）は、多様な文脈に触れることで意味あることばになり、コミュニティへの参加のあり方の変化が専門用語の位置づけに変化を与えると述べている。ビジネス関係者の日本語使用についても同様であることが予想される。接触場面におけるビジネス関係者のやりとりを質的に分析する必要があるだろう。

(2) 聞き返しの不適切さ

非母語話者の用いる日本語について述べた日本語母語話者は、次の 1 件を除き、みられなかった。唯一 CBJ によって「不適切な日本語」として挙げられたのは、次の 1 点であった。

- ・中国人は「ああ？」と聞き返す。「え？ どういう意味ですか」と言ってほしい（CBJ 06）

こう述べた CBJ 06 は、「敬語の不使用」は許容すると報告している。聞き返しの表現や方法は、言語によって異なる。「ああ？」のような例は、明らかな文法の誤りではないため、相手によくない印象を与えるおそれがあることには気づきにくい。日本語学習の初級段階から、こうした発話の要素を指導する必要があると考えられる（尾崎他 2010）。

(3) 日本語母語話者が感じる「伝わらなさ」

日本語母語話者に共通してみられたのは、業務において「伝わらないこと」があるという語りであった。非母語話者である TBT、CBC が困難なことを挙げながら、日本語でのコミュニケーションで伝えたいことが伝わらなかった経験がないと述べたのとは対照的である。

- ・ある事項が正確に伝わっていないことがあった。（TBJ 01, TBJ 05, TBJ 06）

- ・金銭に関すること（査定、給与、待遇、見積もり）で誤解が生じやすかった。（TBJ 04）
- ・「できるかできないか」のみを質問していても、その回答がはっきりしない。日本語は流暢ではあるが、「何を言っているのか」分からない。（TBJ 05, TBJ 06）

「伝わらない」要因がどのように捉えられているのかという点からは、①共有可能なリソースの少なさ、②言語による談話構造の相違、③日本語の運用能力の3つに分類された。

①共有可能な資源（リソース）の少なさ

- ・ストーリーが共有できていたら、「〇年前の〇〇案をアレンジしたい」と指示することができるが、共有可能なストーリーがない。（CBJ 03）

②言語による談話構造の相違

- ・話の進め方が違う、中国人は先に相手にしゃべらせてそこから問題点を出す。
- ・指示したことに対する結果を聞きたいが、中国人は先に結論を言うのではなく、そこに至るまでの説明を言う。（CBJ 05）

③日本語の運用能力

- ・（相手が）うまく伝えられないのは「今の段階ではこうです、これから調査します」ということばが抜けているからだ。（TBJ 05）
- ・接続詞「が」の使い方が不適切であるため、否定しているのか、ことばをつなぐための発話なのか不明である。（TBJ 05）

以上の結果は、一見すると、日本語母語話者が非母語話者に対する日本語のみを問題としているように捉えられるおそれがあるが、実際には、日本語母語話者自身も非母語話者と同様に意識的に日本語を使用していることが報告された。これについて、以下、3.3 節で述べる。

3. 3 日本語母語話者と非母語話者のストラテジー

円滑にコミュニケーションを行い、課題発生の際にそれを処理するためのストラテジーとして、日本語母語話者、非母語話者の両者から以下の点が報告された。

表3 日本語使用におけるストラテジー（TBJ、CBJ）

1	文構造	二重否定は使わない。（TBJ 01）
2		複文は使わない。（TBJ 04）
3	言語表現	曖昧な表現はしない。（例：「あとで詳細を説明します」「あと」ではなく、「今日の午後」など具体的に述べる。／「アイロンピシっとした感じであててください」ではなく、何ミリぐらいの厚みなのか、具体的に述べる。／「その辺はうまくまかせます」「臨機応変に判断してください」という表現は使用しない）（TBJ 01, TBJ 04, CBJ 03）
4		簡単なことばで説明する。（TBJ 05, TBJ 03）
5	話し方	ゆっくり話す。（TBJ 01, TBJ 03, TBJ 04, CBJ 06）
6		標準語で話す。（TBJ 01）
7		くりかえし説明する。（TBJ 06, CBJ 06）
8		一度説明したことを、別のことばで言い換える。（CBJ 03）
9	資料の活用	実物や写真を見せて説明する。（CBJ 03）
10		会議などの前には、事前に書いたものを渡しておく。（TBJ 05）
11	確認要求	大事な話をするときは、相手に復唱させる。（TBJ 04）
12		指示・要求事項は、メールなどで箇条書きにして伝える。（TBJ 04, TBJ 05）
13	使用言語・	話す内容によって、中国語と日本語を使い分ける。（給料や待遇については中国語を使用する）（TBJ 04）
14	言語調整	話す相手の日本語能力によって、話し方を変える。（TBJ 04, CBJ 03）

表4 日本語使用におけるストラテジー (TBT、CBC)

1	確認要求	分からないときは、「もう一度お願いします」などという。(TBT 01, CBC 05, CBC 07)
2	複数の確認方法を選択	口頭での確認の後、メールをして、誤解を招かないようにする。(TBT 04, TBT 05)
3	不使用	理解できていないことばは使わない。(TBT 04)
4	対面・非対面	非対面会話(電話)では、すぐに返答するのではなく、まず確認する。(TBT 04)

本調査では、表3、表4からも分かるように、日本語母語話者の言語調整行動への言及は、非母語話者より多かった。接触場面において円滑なコミュニケーションを構築するためには、日本語非母語話者のみが責任を負うのではなく、日本語母語話者も言語調整行動を行う必要がある。ビジネスを行う上では、言語調整行動のひとつとして日本語使用におけるストラテジーが重要となることが示唆された。

4. 今後の課題

本稿では、ビジネス関係者が職場での日本語使用をどう捉えているかに焦点を当てたが、日本と現地の文化的知識や背景への理解と受容を重要と捉える調査対象者の語りも見られた。今後は、少数の個人に焦点を当てる対話構築主義という枠組みから、文脈と語りに焦点を置いて質的に分析することで、厚い記述を目指し、研究を深めたい。

また、本稿では、中国と台湾における相違は認められなかったが、中国と台湾での駐在経験がある1名(TBJ)のみ、中国と台湾でのビジネス上のコミュニケーションの相違について明確に言及した。同じ中国語を母語としながら社会的背景が異なる場合、また、日本国内で調査を行った場合、ビジネス場面の日本語使用や言語調整行動が異なる可能性もある。今後は、インタビューによる調査に加え、言語上の相互行為がどのように構築されているのか、実際の会話を分析することでそれらを明らかにしたい。

注

- 「非母語話者」や「第二言語学習者」という語は、その言語の不十分な使い手として捉えているという批判から、「第二言語使用者(L2 user)(Cook 2002)」という語を用いることもあるが、本稿では、単に区別するために母語話者、非母語話者という語を用いる。なお、接触場面であっても、母語話者・非母語話者を問わず、やりとりに参加する全員が円滑なコミュニケーションの構築に関わっていると捉える。
- TBT 02、TBJ 02、CBC 01、CBJ 01は、社内の使用言語が中国語や英語だったため分析対象から除外した。
- 近藤(2007)がビジネス上の問題点を把握するため、外国人ビジネス関係者に行った調査では、日本語能力、年齢、性別、年齢の相違は、問題の感じ方に影響を与えなかったと報告されており、この結果も参考にした。また、近藤(2007)の調査では、外資系企業と欧米系企業による相違、欧米系出身者とアジア系出身者の相違がみられた。本稿は、全員が日本企業に勤務する中国語を母語としたアジア系出身者であったことから、相違が見られなかったと考えられる。

謝辞

本発表は、科学研究費助成事業若手研究(B)(課題番号25770189)による研究成果の一部である。調査にあたり、多くの方より多大なご支援をいただいた。名前を挙げることはできないが、ここに記し、深く感謝申し上げる。

参考文献

- 池田伸子 (2003) 「ビジネス会話における『聞き返し』戦略の使用傾向 — ビジネス日本語教育要教材開発の基礎として —」『広島大学留学生センター紀要』13, 37-45.
- 石黒武人 (2012) 『多文化組織の日本人リーダー像 ライフストーリー・インタビューからのアプローチ』春風社
- 大木理恵 (2007) 「『ビジネス日本語』授業報告 — 全学日本語プログラム 800 (超級) レベルにおいて —」『東京外国語大学 留学生日本語教育センター論集』33, 169-177.
- 大平幸 (2015) 「専門用語が生活において意味のあることばになっていく過程 — ジャンルの獲得という視点からの分析 —」『日本語教育』160号, 79-93.
- 尾崎明人・椿由紀子・中井陽子 (2010) 『会話教材を作る』スリーエーネットワーク
- 近藤彩 (2007) 『日本人と外国人のビジネス・コミュニケーションに関する実証研究』ひつじ書房
- 茂住和世 (2004) 「異文化環境に適応する人材に求められるもの — 日中合弁企業における社員研修の事例から —」『東京情報大学研究論集』7, 2, 93-104.
- 島田めぐみ・澁川晶 (1998) 「外国人ビジネス関係者の日本語使用 — 実態と企業からの要望 —」『世界の日本語教育』8, 121-140.
- 清ルミ (1995) 「上級日本語ビジネススピールのビジネスコミュニケーション上の支障点 — インタビュー調査から教授内容を探る —」『日本語教育』87号, 139-152.
- 戎谷梓 (2012) 「日本の IT 企業のブリッジ人材に求められるビジネスコミュニケーション能力 — ソフトウェア開発中に発生するコミュニケーション上の問題分析から —」『日本語教育』152号, 14-29.
- 堀井恵子 (2011) 「留学生に対するビジネス日本語教育のシラバス構築のための調査研究 — 中国の日本企業へのインタビューからの考察」『武蔵野大学文学部紀要』第 10号, 90 (77)-78 (89).
- ネウストブニー, J.V. (1995) 『新しい日本語教育のために』大修館書店
- Cook, V. (Ed.). (2002). *Portraits of the L2 user*. Clevedon: Multilingual Matters.