

# ベトナム日系製造業における日本語面接の質的分析

服部 明子\*

Qualitative Analysis of Interviews with Vietnamese Employees in Japanese at a Japanese Manufacturing Company in Vietnam

Akiko Hattori

## 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障害が生じているか、障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。その結果、面接の会話には、役割とターンの順番が常に維持された制度的な特徴が見られた。VNS に言語的課題があれば、JNS が面接全体の調整を行い、VNS の発話を促していた。また、言語的課題がある場合にも、VNS は相手の発話や反応を敏感に察知し、文脈に合わせて相互理解を構築しながら発話を調整することが可能であることが示された。さらに、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唆された。

キーワード：ベトナム、日系企業、製造業、面接、接触場面、質的分析

## 1. はじめに

本研究では、ベトナムの日系企業で実施された日本人上司とベトナム人部下の二者による、日本語面接の質的分析を行う。研究課題として、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障害が生じているか、生じている場合それはなぜなのか、障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観察することを挙げ、それらを記述することによって、職場での日本語コミュニケーションの実態の一端を明らかにする。

## 2. 先行研究

### 2.1 ビジネス日本語教育

2000年代頃より、社会的変化による、日本企業等での外国人社員受け入れとその議論の深まりにともなって「ビジネス日本語」<sup>(1)</sup>に関する研究および実践が進展をみせている。対象者も企業等で働くビジネス関係者のみならず、2007年のアジア人財資金構想以降は、就職を視野に入れた予備教育として留学生等にも広がっている。

---

\*三重大学教育学部

日本語教育の実践では、コースデザインが重要な位置を占める。ビジネス日本語教育については、1990年代からすでに、日本語教師と専門家の連携やビジネスの実際を体験することの重要性が指摘されてきた。近藤（2018）に見られるように、近年は、企業関係者から日本語研修に対する「架空の文化圏を想定した研修が多く、企業や受講者から研修に現実味がない」といった意見等に応じて、さらに一歩進んだ、現実を反映した実践が日本語教育関係者と企業関係者の連携によって行われるようになっており（近藤2018, 森島2018, 楊・谷口・浅海2020等）、「ビジネス日本語」の理論と実践を還流する下地が整いつつあるとみられる。

本研究が取り上げる職場での日本語コミュニケーションについては、1980年代以降から現在に至るまで、摩擦や阻害が生じることが指摘され続けてきた。こうした問題に対し、阻害の要因や職場の実態についてインタビューなどの調査によって明らかになった事柄を、ビジネス場面で行われる基本的なタスク等に反映し実践や教材が開発されており（村野他2012, 近藤他2013等）、ビジネス関係者の現場からの「生の声」を基に作成された教材は、大変有用であると考えられる。

一方で、課題も残されている。堀井（2018）は、2010年からのビジネス日本語研究会の取組を概観した上で、企業等の現場と間にはまだずれがあること、「社会の中で仕事を自分事と捉え自ら考え行動する力や文化の違うものを含むともに働く人との関係を調整しながら仕事を行っていくための力」、「言語形式の習得だけでなく、社会とのつながりを持つ人材育成」「個人の人生にコミットする人間形成」についての視点の重要性を指摘している。

「ともに働く」ことに寄与するための研究の一案として、「実際のビジネスのさまざまな場面でどのようなコミュニケーションが行われているのかを明らかにする基礎研究（李2002）」が挙げられる。多様な業種・職種・場面における自然会話データの収集・分析は、現実を反映した教育方法や教材の開発、コースデザインの際にコミュニケーション上の課題解決を検討する資料への活用が期待される。しかし、職場のコミュニケーションの実態を分析した研究の必要性が指摘されて久しいが、現実的には、コミュニケーション上の課題が生じるような職場での会話は、企業独自の技術や外部に公表できない情報のやりとりと直結していることが多く、データ収集が困難であることから、未だ十分には行われていない。

## 2.2 ベトナムにおける日本語教育

2020年7月現在、国際交流基金が134か国・8地域についてまとめた最新の調査結果（2018年度）によると、ベトナムは、学習者数174,521人（169.1%）、818機関（273.5%）、教師数7,030人（291.6%）と突出して増加している（括弧内は2015年度からの増減率）。全体の学習者数の順位も、2015年度の8位から6位に上がっており、約11万人と大幅に増加している。その要因には、「日本での就労や現地の日系企業への就業、技能実習制度を利用した渡日を希望する学習者が現地の日本語学校に通うケースが大きく増加していること」、「エンジニア等の職種でベトナム人の雇用に積極的な企業も増えており、日本での就労機会や現地の日系企業への就職機会が急増している」ことが挙げられている。また、高等教育機関における日本語教育は、従来外国語系の大学が中心であったが、「日本での就労や現地の日系企業への就業を念頭に介護・看護や理工系、観光系で日本語教育を導入する学部・学科や短期大学も確認できている」と報告されている。さらに、「日越関係が良好であり、ベトナム政府が日本語教育の拡大に積極的であること」も見逃せない（国際交流基金2018:35）。

国際交流基金の報告と呼応するように、JETROが行った、日本企業3,563社を対象とした「2019年度日本企業の海外事業展開に関する海外事業展開に関するアンケート調査（2020年2月）」および「2019年度アジア・オセアニア進出日系企業実態調査（2019年8月～9月実施、以下2019年度実態調査）」に

においても、ベトナムへの経済活動が活発化していることがうかがえる<sup>(2)</sup>。日本企業の海外での事業拡大地域の上位3か国は中国、ベトナム、タイである。2011年からの推移を見ると、1位の中国は年々減少傾向であるのに対し、ベトナムは拡大傾向にあり、中国に迫る勢いである。今後1~2年の事業展開について「拡大」と回答した企業はASEANで最大の割合である63.9%となっている。ベトナムの国内経済を主に支えているのは製造業である。ベトナム進出日系企業は2020年6月30日の時点で1,943社である。2019年度実態調査に回答した在ベトナム日系企業858社のうち、製造業は453社と半数以上を占めている。

ベトナムと日本の製造業における高度人材育成に関連した代表的な取組には、平成15年度から長岡技術科学大学とハノイ工科大学との間のツイニング・プログラムがある。現在は、日本国内の国立大学8校とのコンソーシアム構築により「日本語・ものづくり文化が分かる技術者養成」が継続して行われている。

税所(2010)、堀井(2011)は、ベトナムに関するビジネス日本語教育および高度人材育成に関する研究や調査を行った。その結果、日本とベトナムの経済関係の発展に伴い、日本語能力を有す人材が求められており、日本語学習者数、留学生数も増加しているが、エンジニアも含む高度人材の育成が未だ課題だと述べている。山本(2017)は、1980年代以降のベトナムの経済状況および日本との経済的関係、ベトナムにおける日本語教育の制度および機関についてまとめ、日本人教員や日本語教材の不足を指摘している。

ベトナム人学習者を対象とした研究は、言語的な漢字、音韻、談話における視点の研究や異文化適応に関する研究が見られるが、会話データの研究は数えるほどである。談話に関するベトナム人学習者の特徴としては、OPIデータの分析結果から、言い直しによるノイズによる聞き手への負担があることが明らかにされている(松田2016)。また、ビジネス場面の「断り」について、ロールプレイ調査により、日越対照による相違点を示した研究(グエン2014)やIT企業の会話作成に関する報告(LE2014)もあるが、学習者が急激に増加する一方、高いニーズに応えるための日本語教育の実践に寄与する研究としては、さらに一歩進み、自然会話における相互行為を分析した研究・資料が求められると考える。

### 3. 本研究の位置づけ

日本語教育における、会話データを用いた研究の分析手法および理論は多様であるが、その共通点として「会話データの文脈をふまえ、文の単位を超えた談話レベルのより大きな枠組みから、多角的に会話の現象を記述・分析する」が挙げられるとともに、実践への応用が重要であることが示されている(大場他2014)。

また、「ともに働く」コミュニケーションを目指す上で関連する研究に、第二言語習得研究において萌芽し、日本語教育においても行われている、「社会的視点に基づく研究」(義永2009)が挙げられる。学習者の誤用や不自然な発話を即座に「転移(transfer)」と解釈することに批判的な見方を示したFirth & Wagner(1997)以降は、第二言語学習者を「第二言語に問題がある非母語話者」という属性ありきで分析するのではなく、言語使用の文脈と相互行為に焦点をあてた分析がなされるようになってきている。

本研究は、先行研究および以上の会話や相互行為に関する研究の流れを踏まえ、職場の接触場面<sup>(3)</sup>でのコミュニケーションの実態の一部を明らかにすることを目的とし、ベトナムの日本企業で行われた日本語面接の会話を質的に分析する。後述するように、分析対象のデータは面接の一部であり限定的ではあるが、データ収集の困難さおよび社内面接の実際のデータを分析した研究はこれまでにないことから、「ビジネス日本語」の実践への資料につながる研究の手がかりとして、「ともに働く」コミュニケーションの実際で、どのようなやりとりが行われているか、その一端を明らかにしたい。

## 4. 研究方法

2017年から2018年にかけて、ベトナムで事業を展開する日系製造業1社（以下、A社）に協力を得て、日本人社員およびベトナム人社員を対象に、予備調査およびデータ収集を行った。A社では、社内研修の一環として、希望者には日本語教育を受ける機会が設けられている。企業内には独自のコースが構築されており、ヨーロッパ共通言語参照枠（Common European Framework of Reference）等を参考にした評価枠組みや日本語教材等が開発されている。

### 4.1 予備調査

予備調査では、日本人社員（以下JNS）4名とベトナム人社員（以下VNS）9名を対象に、社内での日本語使用の実態に関する、半構造化インタビューおよびグループインタビューを実施した。その結果、業務を円滑に進めるために日本語能力が必要だが、職場で使用されている日本語は限定的かつ専門的であること、ただし、限定的な日本語使用であっても、「コミュニケーション能力」が重視されていることが明らかになった。また、JNSからは、特にVNSの応答が質問に対して適当ではないことが気になるという声が聞かれた。この予備調査を踏まえ、日本語面接のデータでは、JNSの質問に対するVNSの応答が実際にどのようなものであるか、質問と応答に着目した質的分析を行うことにした。

### 4.2 データ

分析対象は、JNSとVNSの日本語面接の13組（初級6名、中級7名）のデータのうち、JNSの質問にVNSの応答が一度のターンで返されなかった8組（初級4名中級4名、以下①～⑧）である。VNSは8名であり、上司のJNSは重複しているが、組み合わせによる影響は認められなかった。使用するデータは、製品名や技術要素、個人情報等を取り除くことを条件とし、文字データの確認を経て、同意が得られたものとする。8組の学習歴には幅があるが、諸般の事情から取り上げず、社内評価基準によって判定されたレベルのみを表1に示す。

次に、日本語面接の背景について、述べておく。前述の通り、A社には、研修の一環として日本語クラスが設けられ、希望者が受講できるようになっている。調査を行った2018年時点では、3カ月1クールで年間2～3回実施されていた。日本語面接は、このVNSを対象とした社内日本語教育の各ステップにおいて、1クール修了時の評価として位置づけられている。

面接時間は約5分である。面接で質問を担当するのは、VNSの上司であるJNSである。面接内容は、仕事上のやりとりで必要とされる質問項目があらかじめ選ばれており、JNSはそれらの項目に従って質問を行う。JNSの質問はすべて、社内業務に関するものに絞られている。具体的には、名前や所属部署、担当している業務内容、製品名、製造における具体的な手順や材料について、業務において困難なこと、失敗した体験などが問われる。なお、面接で用いられる専門用語等はJNS、VNSとも相互に既知のものに絞られており、基本的に面接の場で新たに提出される用語はない。

面接を評価する観点には基準が設けられ、評価は社内でも共有される。詳細な項目を挙げることはできないが、主にJNSの質問に回答できること、また話し手が意図を伝えられ、なおかつ論理的に分かりやすく説明できること等が重視されている。

### 4.3 分析方法

分析方法および分析手順は、日本国内の理工系の留学生の発表場面におけるコミュニケーション・ブレイクダウンについて取り上げた、仁科（2014）と社会学発祥の学際的な研究分野である、会話分析

(Conversation Analysis) の「話者交替」「隣接ペア」<sup>(4)</sup>を参考に、次の通りとする。

- (1) 各組約 5 分程度の動画の質問と応答のターンの前後を漢字かな交じりで文字化する。データ利用に関連して種々の制限があるため、詳細な表記は行わない<sup>(5)</sup>。文字化されたデータは、A 社の研究協力者の確認をもって、ダブルチェックとする。
- (2) 文字化したデータについて、一人の話者の発話が次の話者の発話に移るまでを 1 ターンとし、言語形式と意味内容に着目した質的分析を行う。一度のターンで返されなかったかどうかについての判定は、①VNS の回答が滞り、JNS が VNS の発話を促すなど「助け舟」を出す場合、②VNS が回答したものの次のターンで再度 JNS が類似の質問を再度くりかえし VNS の回答が不十分であることを示唆する場合、③VNS が JNS に再度質問するよう要求する場合の 3 点から行う。ただし、JNS の質問に対し、VNS が一度のターンで応答しなかったからといってそれが即座に相互行為上の問題と判断されるものではない。なお、本稿で述べる「質問」「応答」とは、それぞれ質問形式が含まれた 1 つのターンおよび質問に対する発話を指すものとする。

## 5. 分析および考察

### 5.1 面接場面における特徴

4-2 で述べたように、JNS から「質問」が出された以降のやりとりにおいて、JNS の質問とそれに対する VNS の応答がそれぞれ 1 ターンで完結しなかったケースは 8 組であった。

また、役割とターンテイキングは、発話を開始する質問者が JNS、回答者は VNS というように、常に固定・維持されており、VNS から JNS への逆質問は見られなかった。ビジネス場面では、たとえばフォーマルな会議等において議長が発話を割り当てることで、会議が進行するといった制度的会話の特徴がみられることがある (Kasper & Wagner 2014)。本データの面接場面でも、ターン割り当ての制度的会話の特徴が強く現れていたといえる。

VNS が 1 ターンで回答できなかった JNS の質問発話は表 1 の通りである。なお、表内の「日本語能力」とは A 社内で独自の評価基準 (4-2 参照) によって判定されたものである。

表 1 データ概要

データ番号	VNS の日本語能力	JNS の発話	JNS の質問意図
①	初級	(図面を作るのは) どういうところが難しいですか。	困難点を問う
②	初級	3D モデルを作る時に一番難しいことはどういうことですか。	困難点を問う
③	初級	ではその***センサーについて詳しく教えてください。	詳細な説明要求
④	初級	その***の資料の作成で難しいところはなんですか。	困難点を問う
⑤	中級	今までの仕事で難しいことは何ですか。	困難点を問う
⑥	中級	新しい仕事は何が難しそうですか。	近い将来、予想される困難点を問う
⑦	中級	解析はどういうところが難しいですか。	困難点を問う
⑧	中級	じゃ、これからどういうふうにしたいんですかね。	今後の展望を問う

各 JNS の質問を見ると、8 件のうち 6 件 (①②③④⑤⑦) は、「どういうところが難しいですか」、「詳しく教えてください」など現在の業務について何らかの説明を求めるタスク、2 件 (⑥⑧) は「新しい仕事は何が難しそうですか」「これからどういうふうにしたいんですか」といった近い将来の予測・予想や希望を述べることを求められるタスクであると捉えられる。

5-2 以下では、表 1 から、特徴的な 3 件のデータ (①⑥⑦) を取り出し、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、生じている場合それはなぜなのか、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観察し、記述する。

## 5.2 VNSの言語的困難による障害が生じた場合の相互行為

JNSの応答に言語的困難が生じた場合、それをどのように「解決」させていったのかを観察するため、典型的な例として【データ①】を以下に挙げる。

### 【データ①：困難点を問う】

- 01 JNS \*\*\* ((製品名))の図面を作るのは、難しいですか？
- 02 VNS はい、難しいです。
- 03 JNS どういうところが難しいですか？
- 04 VNS あの一あー (0.6) ((沈黙の間、両手を机の上で組んで左手で右手の甲をポンポンと叩く)) 2D図面が一  
(めい、ために) (.) かしき、あー (.) するから (すかせき) です。あー一ー、解析を (.) あー (0.6)
- 05 JNS 解析が難しい？あ、解析はどういうところが難しいですか？
- 06 VNS 解析するとき、解析する、ああ、解析、は (.) 少しやりますので、ああ、難しいです
- 07 JNS 解析は難しいです。解析を少しやる、少し少してどうということやってるんですか？全部やります  
モデルを作ってから、メッシュを切って、えーと条件与えて、解析をします
- 08 VNS はい
- 09 JNS それを最初から、最後まで担当していますか？
- 10 VNS ああー (0.2) んー条件 (が) 設定します。あー (0.3) メッシュは、メッシュ切りー (0.4) 難しい (ね)
- 11 JNS 難しい ((上下二回頷き)) 分かりました ((次の質問に移る))

01行目のJNSの質問は「はい」か「いいえ」を述べる極性質問である。JNSの「\*\*\* (製品名)の図面を作るのは、難しいですか？」という問いに、02行目でVNSは間をおかず「はい、難しいです」と即座に応答している。

しかし、03行目JNSの質問「どういうところが難しいですか」という説明を求める質問については、04行目でVNSはすぐに話し始めることができず、「あー」を連発したり、沈黙している。それでも、非流暢な発話で「2D図面」「解析」といった関連し「使えそうな語」を引き出しながら説明を試みている。04行目のVNSの発話からは、質問そのものは理解できており、意味的には「ずれ」のない応答をしようとしていることが分かる。ただ、適切な語彙や表現を用いて相互行為を構築することまではできないため、質問に答えられないことが示されている。

それを受け、05行目でJNSは、04行目のVNSの発話内容から聞き返しの形で質問を焦点化している。また、07行目ではJNSが06行目のVNSの発話を言い換え整理し（「解析は難しいです。解析を少しやる」）、その上で質問（「少し少してどうということやってるんですか？」）を加え、関連する言語表現（「全部やります。モデルを作ってから、メッシュを切って、えーと条件与えて、解析をします」）を行う。

この事例のように、①②③④のデータでは、VNSの日本語能力に関わらず、基本的にはJNSの質問意図は理解できるが、沈黙の長さや語レベルでの発話、困難を訴える発話などによって語彙や表現の不足が顕在化し、質問に対する適当な返答ができないことが共通して見られた。なお、①②③④以外のケースについても、JNSによる再度の問い直しが見られたが、これはVNSが説明要求に対し、単文で簡単に返答したりするなどしたため、JNSが追加で質問意図を補足するなどによるものであった。

以上の【データ①】のように、言語能力によるコミュニケーション・ブレイクダウンが起こっていたり・起こりそうなケースでは、JNSが再度質問を別の形式で問い直す、関連する語彙や表現を提示する、

語を補うなどして面接全体の調整を行い、VNS の発話を促していた。JNS が発話を促しても VNS から質問への十分な回答が得られなければ、JNS が主導的に次の質問に進めていた。JNS がこのように関与することによって、面接は、業務に必要な用語や言語表現を学習する機会の提供にもなっていると考えられる。

### 5.3 相互理解構築とその過程

5-2 では、VNS の言語的困難による阻害が生じたケースを取り上げたが、言語的困難や言語的リソースが不足していても、相互理解を構築することは可能である。以下に挙げる【データ⑦】の 04 行目と 06 行目の VNS の発話に注目したい。

#### 【データ⑦：困難点を問う】

- 01 JNS 一番難しいのは、どれですか？  
 02 VNS えその中で一番難しいのは解析です  
 03 JNS 解析？  
 04 VNS 解析. だと思います.  
 05 JNS 解析はどういうところが難しいですか？  
 06 VNS んあ、解析業務について、んーんー、対応したら、結果をまとめて、結果に、結果を出して、正しいかどうか (0.2) (評価のほうは) あんー (0.1) 経験:によって、経験によって、評価は違います. (.) 私は経験がまだ (出てか) ないから (0.2) (評価かどうか) はありません. (.) まだ低いです.  
 07 JNS 結果の評価 (.) をするのが難しい？  
 08 VNS はい.

まず先に、VNS の言語的課題についてみておきたい。05 行目に JNS から説明を求める質問が出されると、VNS は 06 行目では沈黙を挟みながら説明を試みるが、流暢には説明できない。07 行目では、JNS によって、06 行目 VNS が行った説明が、簡潔に要約される形で言い換えられている。07 行目の JNS が行った要約に対し、08 行目で VNS は「はい」と即座に反応する。こうしたことから、【データ①】と同じように、VNS には言語的課題があることが示されている。

ただし、【データ⑦】で注目すべきは、04 行目である。01 行目の JNS の質問に対し、02 行目で VNS は適切な文法形式および意味内容で応答している。しかし、これに対する JNS は、03 行目で「解析？」と上昇音調で VNS の発話を繰り返しており、何らかの理由で VNS の発話を確認する必要が生じたことが分かる。この JNS の「確認」について、04 行目で VNS は「解析だと思います」と 02 行目にモダリティ表現を加えて確かさの度合いを弱めた形式で再び答える。03 行目と 04 行目のやりとりをコミュニケーション上の阻害と捉えるならば、これは母語話者間のコミュニケーションでも十分に起こりうるものである。【データ⑦】のやりとりには、VNS に言語的課題があっても、04 行目のように、相手の発話や反応を敏感に察知し、文脈に合わせて相互理解を構築しながら発話を調整することが可能であるということの一端が示されていると考えられる。

### 5.4 面接における JNS の役割

5-1 および 5-2 では、JNS が VNS とのコミュニケーションにおいて、ターンの割り当てを行っていたこと、VNS が質問に答えられない場合は調整を行っていたと述べた。繰り返しになるが、これは JNS が面接場面における質問者という役割であることが関連している。この役割に加え、本節では、JNS は質

問者である他に職場全体の文脈において上司という役割を同時に果たしていることを次の【データ⑥】から示す。

【データ⑥：近い将来、予想される困難点を問う】

- 01 JNS これからやっていくのにええと、今から何をしなければならないと思いますか？
- 02 VNS ええと、もうすぐ出張に行きますが、それ、出張する前に、ええと、解析の知識を取得できるように、解析の知識を勉強しています。後は、製品知識もアップできるようにじょうび（準備）しておきます。  
はい
- 03 JNS （（評価シートに書きながら））えっと、ん新しい仕事は何が難しそうですか？
- 04 VNS えっと、新しい業務、知識はまだないですね:
- 05 JNS どういう知識.
- 06 VNS えと、くみ-あ（.）構造とか、えと-一作動とか、えと-一性能原理などが、ず-（.）何も知らない
- 07 JNS hhh（.）じゃあそれはどうやって勉強しますか
- 08 VNS hhh えと-、グループの一製品の一えと-一資料を（（.JNS 領く））まあよく、えと見て（（JNS 領く））の  
で、あとは:（かんたん）理解して、不明点があったら経験な人に教えてもらいます。それ-まあ、だん  
だん、アップできる、と思います。はい.
- 09 JNS （（「評価シートを見ながら））分かりました。（（次の質問に移る））

01 行目の JNS の質問に対し、02 行目で VNS は適切な文法と語彙を用いて応答する。03 行目での JNS の質問「新しい仕事は何が難しそうですか？」に対し、04 行目で「新しい業務、知識はまだない」と、そもそもまだ業務に携わっていないため予測される困難点すら不明であることを明確に述べた後、06 行目で自らさらに説明を広げ、自分がどの範囲のどの業務について知らないかを詳しく述べている。VNS の答えに対し、JNS は発話形式を変えて質問しなおしたり、繰り返し質問を伝えたりすることはない。06 行目の VNS の説明に対しても、07 行目で「じゃあ」と会話を先に進める談話標識を用いて「それはどうやって勉強しますか」と面接を進め、08 行目で VNS の回答は、新たな業務への関わり方が述べられたことから、09 行目で「分かりました」と理解を表明している。【データ⑥】は、【データ①】と比べて日本語能力によるコミュニケーションの障害がないこと、また、1 ターンで完結しないからといって、それらすべてがコミュニケーションの問題であるのではないことが示されている。

さらに注目したいのは、業務への心構えや姿勢を確認する問いが上司である JNS から直接なされるという点である。この面接は、日本語能力の評価が主な目的に掲げられているが、上司が出張前の段階で予測される困難点を問うということが、職場全体の文脈において二重構造的に機能し、業務内容を整理する場にもなっていることが示唆されている。また、【データ①】【データ⑦】を比べると、【データ⑦】の VNS のように、自ら説明を詳細化することができれば、面接における日本語能力測定の度合いが薄れ、面接内容はより実際の業務に近づいた現実的な会話になっていくことが予想される。

## 6. まとめと今後の課題

本研究では、A 社の日本語面接のデータを分析した。その結果、JNS が「質問」で発話を開始し、それに対し VNS が「応答」するという、役割とターンの順番が常に維持された制度的会話の特徴が現れた。VNS は、JNS の質問を理解できていたが、語彙や表現、談話構成については日本語能力の限界も見られた。そうした場合は、JNS が再度質問を別の形式で問い直したりする、質問に答えられるよう語を補うなどして面接全体の調整を行い、VNS の発話を促していたことから、面接は評価の場でありながら、



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と考察した。また、VNS に言語的課題があっても、相手の発話や反応を敏感に察知し、文脈に合わせて相互理解を構築しながら発話を調整することが可能であることの一端を示した。さらに、上司が質問者になることが、日本語能力の評価といった目的の達成に加え、職場全体の文脈において業務内容を整理する役割を担っていることを指摘した。

以上の結果には、JNS と VNS が同じ職場で同じ業務に関わって「ともに働き」知識や文脈を広く共有していることが深くかかわっていると考えられる。また、接触場面の職場において日本語によるコミュニケーションの必要がある場合は、A 社のように、社内全体の文脈を巻き込み日本語習得が進められるような仕組みづくりが重要であることが改めて確認されたといえる。そのため、日本語教育関係者が企業と連携して「ビジネス日本語教育」を進める際は、企業のニーズ、業務上のタスクや言語形式だけではなく、社内全体の組織におけるコミュニケーションがどのように形成されているか、また何が重視されているかを客観的に捉える必要があると考えられる。社内の会話等、実際のデータを収集し分析することは困難を伴うが、コース設計時に、日本語教育関係者側が円滑なコミュニケーションの可視化・意識化を促進するような調査項目を立てることは比較的達成可能だろう。また、こうした視点からの資料の蓄積によって、汎用性のある教材やカリキュラム開発がより充実するものと思われる。

最後に今後の課題を述べる。本研究で用いたデータは貴重ではあるものの、面接のごく一部であり、面接全体の構造や会話の特徴を網羅的かつ詳細に記述することには限界があった。企業内のデータ収集とその利用については、機密保持の観点から困難が多く、本研究も例外ではない。調査協力が得られても、データに関する制限はおそらく避けられないと思われるが、多様な業種・職種、場面におけるデータをわずかずつでも収集し、その結果を蓄積するとともに、複数の研究結果と照らし合わせたり、既存のコーパスを活用するなど、研究手法についても検討していきたい。

面接場面以外のデータを分析する際には、以下についても留意したい。今回、A 社の調査協力者から「面接場面は職場の逼迫した環境を反映させたものではないため、どのようなコミュニケーションでも許容されるゆとりがあるが、明確かつ論理的に説明のタスクが達成できなければ、職場では業務の円滑さを阻害する要因となる」「既存のテキストやカリキュラムにはそうした点が欠けている」と指摘があった。今後、データによっては時間的制約という点からも分析を行う。

また、理工系留学生等を対象とした専門日本語に関する先行研究は数多く行われている。本研究のデータとの関連は見いだせなかったが、製造業のビジネス関係者と関連させた研究ができれば、さらに実践の発展が期待できるものと思われる。

## 謝辞

調査にご協力いただき、貴重なデータを頂戴しました A 社の企業の方々の暖かいご支援に厚く御礼申し上げます。本論文に関しましても貴重なご意見を賜りました。心より感謝と御礼を申し上げます。

## 付記

本研究は、科学研究費助成事業若手研究（課題番号 18K12425 「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」）の助成による成果の一部である。

## 注

- (1) 本研究における「ビジネス日本語」の定義は「企業での業務活動いわゆるビジネスを始め、さまざまな仕事の現場で必要とされる日本語力（ビジネス日本語研究会規約第1条）」に従う。
- (2) 「日本企業」「日系企業」という二つの用語が区別して用いられる。また、在ベトナム日本国大使館に挙げられた定義で、ベトナムにおける「日系企業」は「現地法人化されていない日系企業（本邦企業）」と「現地法人化されている日系企業」に大別される。
- (3) 日本語教育の分野において、日本語母語話者と第二言語話者のやりとりが行われる場面には「接触場面（ネウストプニー1995）」という用語が定着しているため、本研究もこれに倣う。
- (4) 自然会話では、ある話し手から次の話し手にターン（順番、発話権）が移行する「話者交替」が連続して起こり、ターンの交替は会話の基本単位とされる。ターンの終わりは、文、単語、韻律等によって認知される地点で起こる。また、会話は、ある会話の参与者と別の参与者の間に「隣接ペア」とよばれる、文、節、句、語等によって対になった発話が連続しているものと捉えられる（Schegloff 2007）。
- (5) 会話データは研究の枠組みおよび理論的立場によって文字化を適切に行うのが原則だが、データ利用に関する制約があったことから、本研究では使用する記号は最小限に留め、談話分析および会話分析を参考に、以下の通りとした。

(.)短い間合い (数字)沈黙の秒数 ?上昇音調 hh 吸気

\*聞き取り不明語とその拍数 (( )) 聞き取り不確かな発話、またその他補足的情報

## 参考文献・資料

- (1) 李志暎 (2002) 「ビジネス日本語教育を考える」『言語文化と日本語教育 増刊特集号, 第二言語習得・教育の研究最前線』第4章, 245-260.
- (2) 石崎幸三・瀬村江里子・三上喜貴 (2005) 「今後の国際連携教育についてーヴェトナム・ハノイ工科大学とのツィニングプログラムー」『工学・工業教育講演会講演論文集』2005 (0) ,646-647.
- (3) 大場美和子・中井陽子・寅丸真澄 (2014) 「会話データ分析を行う研究論文の年代別動向の調査」『日本語教育』150, 46-60.
- (4) グエン・イエン・ティ・ハイ (2012) 「依頼に対する断り談話：日本語母語話者とベトナム語母語話者との比較」『言語・地域文化研究』18, 181-192.
- (5) 国際交流基金「2018年度 海外日本語教育機関調査報告書」  
<https://www.jpff.go.jp/j/project/japanese/survey/result/survey18.html> (2020年7月10日参照)
- (6) 近藤彩 (2018) 「日本語教育関係者と企業関係者における異業種の協働ー企業研修を行う講師育成プログラムの開発ー」『BJ ジャーナル』創刊号, 16-28.
- (7) 近藤彩・金孝卿・ムグダヤルディー・福永由佳・池田玲子 (2013) 『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習 職場のダイバーシティで学びあう【教材編】』ココ出版
- (8) 在ベトナム日本国大使館「日系企業の定義」  
<https://www.vn.emb-japan.go.jp/files/000419391.pdf> (2020年7月10日参照)
- (9) 税所哲郎 (2010) 「ベトナムにおける日本語教育と日系ビジネスの人材育成に関する考察」『関東学院大学経済経営研究所年報』32, 12-32.
- (10) 仁科浩美 (2014) 「理工系留学生の発表場面における質疑応答の課題：コミュニケーション・ブレイクダウンの観点から」『専門日本語教育研究』16(0), 37-44.
- (11) 日本語教育学会 Dao Thi Nga My 「ベトナムにおける日本語教育の事情ー現状と今後の期待ー (2018年

- 10月) <http://www.nkg.or.jp/wp/wp-content/uploads/2018/10/sekai-vietnam1011.pdf> (2020年7月10日参照)
- (12) ネウストプニー, J.V. (1995) 『新しい日本語教育のために』 大修館書店
- (13) 堀井恵子 (2011) 「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育のシラバス構築のための調査研究—ベトナムハノイの日系企業などへのインタビューからの考察」 『武蔵野大学文学部紀要』 12, 74-61.
- (14) 堀井恵子 (2018) 「『ビジネス日本語教育の目指すもの』 再考—ビジネス日本語研究会の歩みとこれから—」 『BJ ジャーナル』 創刊号, 3-15.
- (15) 松田真希子 (2016) 『ベトナム人学習者のための日本語教育育：ベトナム人の日本語学習における困難点改善のための提案』 春風社
- (16) 村野節子・山辺真理子・向山陽子 (2012) 『ロールプレイで学ぶビジネス日本語 グローバル企業でのキャリア構築をめざして』 スリーエーネットワーク
- (17) 森島聡 (2018) 「企業の技術職場に適した実践的日本語教育とは—コミュニケーション言語能力評価基準の導入—」 『BJ ジャーナル』 創刊号, 46-57.
- (18) 山本公平 (2017) 「ベトナムにおける日本語学校の経営存続に関する一考察—ドンズー日本語学校を中心に—」 『広島経済大学経済研究論集』 40(2, 3), 29-40.
- (19) 義永美央子 (2009) 「第二言語習得研究における社会的視点—認知的視点との比較と今後の展望—」 『社会言語科学』 第12巻第1号, 15-31.
- (20) 楊凡誼・谷口尚子・浅海一郎 (2020) 「外国人社員とのコミュニケーションにおける日本人社員の日本語運用能力改善意識の向上策」 『BJ ジャーナル』 第3号, 2-15.
- (21) JETRO 「2019年度日本企業の海外事業展開に関するアンケート調査 (2020年2月)」 <https://www.jetro.go.jp/world/reports/2020/01/1057c5cfeec3a1ee.html> (2020年7月10日参照)
- (22) JETRO 「2019年度アジア・オセアニア進出日系企業実態調査」 <https://www.jetro.go.jp/world/reports/2019/01/962bd5486c455256.html> (2020年7月10日参照)
- (23) LE THITHANH HUYEN (2014) 「ベトナム IT 企業における接触場面を基にした日本語の会話教材作成」 『南山言語科学』 9, 213-226.
- (24) Firth, A. & Wagner, J. (1997) One discourse, communication, and (some) concepts in SLA research. *Modern Language Journal*, 81(3), 285-300.
- (25) Kasper, G. & Wagner, J. (2014) Conversation analysis in applied linguistics. *Annual Review of Applied Linguistics*, 34, 171-212.
- (26) Schegloff, E. A. (2007) *Sequence Organization in Interaction: Volume 1: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.