

2012 年度博士学位論文(要旨)

韓日ビジネス場面におけるインターアクション行動
—実質行動の遂行過程に関する実証的研究—

桜美林大学大学院 国際学研究科 環太平洋地域文化専攻

鄭 圭弼

目次

第1章 序論.....	1
第1節 本研究の背景.....	1
第2節 問題の所在と本研究の動機.....	3
第3節 本研究の課題.....	4
第4節 用語の定義.....	4
第5節 本論文の構成.....	7
第2章 ビジネスインターアクションの先行研究.....	9
第1節 ビジネス活動研究.....	9
第2節 ビジネス談話研究.....	13
第3節 まとめ.....	18
第3章 本研究の調査概要.....	20
第1節 2種類の実証的データ.....	20
第2節 調査協力者.....	21
2.1 インターアクション・インタビューの調査協力者.....	21
2.2 自然談話の協力会社及び調査協力者.....	22
第3節 データ収集方法.....	25
3.1 インターアクション・インタビューデータの収集方法.....	25
3.2 自然談話データの収集方法.....	26
第4節 分析方法及び理論的枠組み.....	27
4.1 分析方法.....	28
4.2 分析の理論的枠組み.....	29
第5節 用語及び理論的枠組みの相関.....	31
第6節 本研究の立場.....	33
第4章 調査結果.....	34
第1節 インターアクション・インタビューの調査結果.....	34
1.1 協力者及び属性.....	34
1.2 学習歴.....	35
1.3 職場環境.....	38
1.4 協力者にみられる実質行動.....	39
第2節 自然談話の調査結果.....	43
2.1 協力会社と参加者及び属性.....	43
2.2 学習歴.....	45
2.3 会社間の取引関係.....	46
2.4 参加者にみられる実質行動.....	46
第3節 まとめ.....	49

第 5 章 韓日ビジネス場面における KB1 のインターアクション行動	51
第 1 節 会議過程のインターアクション行動	51
1.1 分析	51
1.2 考察	52
第 2 節 文書作成過程のインターアクション行動	53
2.1 分析	53
2.2 考察	55
第 3 節 食事勧誘過程のインターアクション行動	56
3.1 分析	56
3.2 考察	57
第 4 節 まとめ	58
第 6 章 韓日ビジネス場面における KB2 のインターアクション行動	60
第 1 節 クレーム処理過程のインターアクション行動	60
1.1 分析	60
1.2 考察	61
第 2 節 会議過程のインターアクション行動	62
2.1 分析	62
2.2 考察	63
第 3 節 同僚との関係改善過程のインターアクション行動	64
3.1 分析	64
3.2 考察	65
第 4 節 まとめ	67
第 7 章 韓日ビジネス場面における KB3 のインターアクション行動	69
第 1 節 営業活動過程のインターアクション行動	69
1.1 分析	69
1.2 考察	71
第 2 節 企画会議過程のインターアクション行動	73
2.1 分析	73
2.2 考察	74
第 3 節 ベースアップ要求過程のインターアクション行動	75
3.1 分析	75
3.2 考察	76
第 4 節 まとめ	77
第 8 章 韓日ビジネス場面における KB4 のインターアクション行動	79
第 1 節 物件ファイルの修正及び伝達過程のインターアクション行動	79
1.1 分析	79
1.2 考察	80
第 2 節 会議過程のインターアクション行動	81
2.1 分析	81
2.2 考察	82

第3節 食事勧誘過程のインターアクション行動	83
3.1 分析	83
3.2 考察	84
第4節 まとめ	85
第9章 韓日商談場面におけるKB5とJB1のインターアクション行動	87
第1節 依頼過程のインターアクション行動	87
1.1 依頼にみられる会話上の交渉	87
1.2 依頼にみられる会話上の役割交渉	89
1.3 パネル評定者の評価	90
第2節 洋服の発注確認過程のインターアクション行動	92
2.1 洋服の発注確認にみられる会話上の交渉	92
2.2 洋服の発注確認にみられる会話上の役割交渉	100
2.3 パネル評定者の評価	102
第3節 まとめ	105
第10章 結論	107
第1節 総合的考察	107
1.1 研究課題(1)の解明結果	108
1.2 研究課題(2)の解明結果	114
第2節 関連学術分野への提言	116
2.1 社会言語学への提言	116
2.2 日本語教育学への提言	117
2.3 異文化コミュニケーション学への提言	121
第3節 本研究の意義と限界	123
3.1 本研究の意義	123
3.2 本研究の限界	124
第4節 今後の課題	125
参考文献	i

巻末資料

1. 「対照研究と言語教育」における口頭発表資料	ii
2. 15名のインターアクション・インタビューの協力者	iii
3. インターアクション・インタビューの誓約書	iv
4. インターアクション・インタビューの依頼者	v
5. 自然談話の収集誓約書	vi
6. 自然談話の収集依頼書	vii
7. インターアクション・インタビュー・ガイド	viii
8. インターアクション・インタビューデータの観察過程	ix
9. インターアクション・インタビューの文字化資料	x

10. 自然談話の文字化資料	xi
11. フォローアップ・インタビューの結果.....	xii
12. パネル評定者の調査結果	xiii
謝辞.....	xiv

表一覧

[表 1-1]用語の定義.....	7
[表 2-1]ビジネス活動研究.....	13
[表 2-2]ビジネス談話研究.....	18
[表 2-3]先行研究の考察結果.....	19
[表 3-1]本研究の課題と 2 種類の実証的データの相関.....	21
[表 3-2]デゾン社の業種と従業員.....	23
[表 3-3]ジュモナ社の業種と従業員及び協力者.....	24
[表 3-4]サンミ社の業種と従業員.....	25
[表 3-5]インターアクション・インタビューの調査内容.....	26
[表 3-6]パネル評定者.....	29
[表 3-7]3 タイプの会話上の交渉.....	31
[表 4-1]4 名の協力者の属性.....	35
[表 4-2]4 名の協力者の学習歴.....	38
[表 4-3]4 名の協力者の職場環境.....	39
[表 4-4]4 名の協力者にみられる実質行動.....	43
[表 4-5]KB5 と JB1 の属性.....	45
[表 4-6]KB5 の学習歴.....	45
[表 4-7]会社間の取引関係.....	46
[表 4-8]洋服の発注確認の文脈.....	48
[表 4-9]洋服の発注確認の 5 つの段階.....	49
[表 4-10]本研究における実質行動.....	50
[表 5-1]会議過程のインターアクション行動の考察結果.....	53
[表 5-2]文書作成過程のインターアクション行動の考察結果.....	56
[表 5-3]食事勧誘過程のインターアクション行動の考察結果.....	58
[表 6-1]クレーム処理過程のインターアクション行動の考察結果.....	62
[表 6-2]会議過程のインターアクション行動の考察結果.....	64
[表 6-3]同僚との関係改善過程のインターアクション行動の考察結果.....	67
[表 7-1]営業活動過程のインターアクション行動の考察結果.....	73
[表 7-2]企画会議過程のインターアクション行動の考察結果.....	74
[表 7-3]ベースアップ要求過程のインターアクション行動の考察結果.....	77
[表 8-1]物件ファイルの修正及び伝達過程のインターアクション行動の考察結果.....	81
[表 8-2]会議過程のインターアクション行動の考察結果.....	83
[表 8-3]食事勧誘過程のインターアクション行動の考察結果.....	85
[表 9-1]依頼過程のインターアクション行動の考察結果.....	90
[表 9-2]発注確認過程のインターアクション行動の考察結果.....	102

図一覧

[図 3-1]用語及び理論的枠組みの相関.....	32
---------------------------	----

要 旨

1. 本研究の背景

2008 年韓国と日本は、経済的な相互交流をより活性化するため、「部品、素材開発に関する積極的な相互投資と人材開発の拡大」に加え、「両国間のワーキングビザの拡大」(日本経済新聞 2008.4.21.)という協力関係を結んだ。これに伴い、多くの韓国人ビジネス関係者(以下、KB)が日本へ移動し実際のビジネス場面で日本人ビジネス関係者(以下、JB)とともに、「実質行動」(ネウストプニー 2002)としての様々な仕事を日本語で遂行している(任 2009 ; 鄭 2008a 等)。この遂行過程において、KB が直面している問題は、センテンス(文章)や発音などを正しく産出するための「文法能力」(ネウストプニー 2002)に関わるもののみに限らない。実質行動が行われている場所、参加者、ビジネス上の役割(社員、課長、買い手、売り手等)と彼らが担っている力(power)、話し合う内容などおびただしい数の文脈を迅速かつ適切に操作・運用する必要がある。同時に、適切な言語化のためには、「文法外コミュニケーション能力」(前掲書)も密接に関わっており、これを用い、ことばの明示的な意味に加え、文脈上の意味を伝え合うことや、実質行動を遂行するためのストラテジーの工夫及び使用(ザトラウスキー 1994 ; 鄭 2010a)も行わなければならない。さらに、実質行動に関する知識や情報、経験などを活用するための「社会文化能力」(ネウストプニー 2002 ; 鄭 2012)も個人により多岐にわたっている。このように、3 つのインターアクション能力の多様性により、KB が JB とともに実質行動を円滑に遂行できない場合も発生しうる。そこで、多様性に関する共有化を図るための「会話上の交渉 (conversational negotiation)」(Gumperz 1982 ; 宮副ウォン 2003)が重要な役割を果たすと考えられる。その際、両者は自社利益と取引関係の維持などを考慮し行動すると考えられる。このため、ビジネス上の役割が担っている力(power)関係が不均衡に変容する可能性があり、その時、固定的なビジネス上の役割から暫定的な「会話上の役割交渉」(宮副ウォン 2005 ; 鄭 2008b)が表れ、これが実質行動の遂行に正の影響を与えていると考えられる。

2. 本研究の課題

上述の背景により、本研究は日本で会社に勤務している KB が、JB とともに日本語で行う実質行動の遂行過程を分析考察の対象とする。その過程において、KB が多様なインターアクション能力をどのように使用しつつ JB と会話上の交渉を行っており、その際、どのような会話上の役割を担うのかを解明することを目的とする。その解明のために、次の 2 点の研究課題を設定した。

研究課題(1) 韓日ビジネス場面において、韓国人ビジネス関係者は日本人ビジネス関係者とともに、どのような日本語のインターアクション行動をするのか。

研究課題(2) 韓国人ビジネス関係者は韓日商談場面のなかで、取引先の日本人ビジネス関係者と日本語で会話上の交渉を行う際、どのような会話上の役割を担うのか。

3. 用語の定義

上述の研究課題の解明にかかわる重要な用語の定義を簡潔に[表 1]に示す。

[表 1]用語の定義

用語	定義
「実質行動」(ネウストプニー 1995a)	ビジネスを行うための「実質的な意味を持っている行動」。
韓日ビジネス場面	ある会社に属している韓国人が同じ会社、あるいは、他の会社に属している日本人とともに実質行動を行っている状況。
韓国人ビジネス関係者(KB)、日本人ビジネス関係者(JB)	KB:日本にある会社に勤務し日本人とともに実質行動を遂行している韓国人。 JB:KBとともに実質行動を遂行している日本人。
「インターアクション能力」(ネウストプニー 2002)	「文法能力」や「文法外コミュニケーション能力」と「社会文化能力」を使用し、実質行動を行うための手段。
「会話上の交渉」及び「会話上の役割交渉」(宮副ウォン 2003、2005 ; 鄭 2008b)	会話上の交渉:二人以上の会話参加者が協働で、ある実質行動を円滑に遂行するために用いる会話における調整。 会話上の役割交渉:会話上の交渉の際、インターアクション能力にかかわる知識や経験などの多様性によって、ビジネス上の固定的な役割から会話上の暫定的な役割が構築される過程。

4. ビジネスインターアクションの先行研究

本研究課題の解明にあたって、ビジネス場面における日本語の使用に関する先行研究を「ビジネス活動研究」と「ビジネス談話研究」に分類し、それぞれの目的、調査概要、分析結果について調査し考察を行った。その結果、データ収集方法と協力者の観点から、次の5点が明らかになった。第1に、アンケート方法(島田・澁川 1998、2000 ; 大崎 2006等)が最も多く、「あなたなら、この場合どうするか」という仮定的な質問を発し、その回答をデータとして使用している。第2に、様々な国や地域からの協力者を外国人ビジネス関係者、あるいは、アジア圏などにひと括りにしたデータを分析考察している研究が多数を占めている(清 1997 ; 島田・澁川 1998 ; 近藤 2007等)。第3に、自然談話をデータとして用い、KBのインターアクション能力の動的なプロセスに関して分析した研究は、1件(鄭 2008b)のみである。第4に、先行研究における協力者の日本語母語話者と日本語非母語話者のビジネス上の役割を概観すると、上・下(上司・部下)か同僚同士による同一社内におけるインターアクションが圧倒的であり、上司としての外国人ビジネス関係者の表現や行動を分析考察した結果の蓄積は非常に乏しい。第5に、「会話上の交渉」及び「会話上の役割交渉」の実証的研究(宮副ウォン 2003、2005)は、中日ビジネス場面における同一社内の同僚同士の日本語談話を分析考察しており、韓日ビジネス場面における研究は現在のところ、鄭(2008b)のみである。

5. 本研究の調査概要

5.1 2種類の実証的データ

上述の先行研究の考察結果から、本研究で緊急課題として取り上げるべき3点が指摘できる。①実際のビジネス場面のなかでKBが用いるインターアクション能力の個別性や多様性が観察できるデータを収集し分析考察すべきである。さらに、②そのインターアクション能力がJBとの話し合いのなかで、実際にどのように用いられているのかが観察できるデータも収集し、その過程を分析考察すべきである。③①と②に関わる協力者(KB)は、部下や同僚としての役割のみならず、上司としての役割も担い、かつ、同一社内と他社に勤務しているJBとのインターアクション行動も包含しなければならない。上述の3点により、研究課題(1)を解明するために、「インターアクション・インタビュー」(ネウストプニー 1994)を使用し、研究課題(2)の解明には、韓日商談場面における自然

談話データを使用する。社内・外での韓日ビジネス場面の中で、KB が用いるインターアクション能力の個別性や多様性に関する実証的データはインターアクション・インタビューによってのみ収集可能であり(前掲書)、このデータから会話上の交渉及び会話上の役割交渉についても考察を行う。研究課題(2)における会話上の交渉には、プロソディックな韻律的及び非言語的な要素の一つひとつが動的に絡み合っており、これらの微視的要素がインターアクション能力の工夫や使用に影響を与えると考えられる。微視的要素の動きによる会話上の交渉や役割交渉は自然談話データによってのみ観察が可能である。本研究では、上述の2種類のデータを使い、研究課題(1)と(2)の解明に取り組む。

5.2 調査協力者

インターアクション・インタビューの協力者は、ホン(2005)と稿者のネットワークにより選出して交渉した結果、合計15社の15名から許諾が得られた。15名にa.属性、b.学習歴、c.職場環境、d.ビジネスインターアクションの4点に関するインターアクション・インタビューを行った。次に、自然談話の協力会社及び参加者は、上述の15名のうち、1名の協力(紹介)によって得られた「サンミ社」と、稿者のネットワークによって得られた「デソン社」という2社から収集することができた。さらに、「デソン社」の協力によって、「デソン社」が取引している「ジュモナ社」との商談場面における自然談話も収集することができた¹。なお、すべてのデータは、ICレコーダによって録音収集し文字化した。

5.3 分析方法及び理論的枠組み

研究課題(1)と(2)の解明には、2種類の実証的データの中から、実質行動を分類する。そのためエスノグラフィーの手法における「繰り返し出現する事象」(箕浦1999; 鄭2010a, 2012)を見出すという方法を用いた。具体的には、鄭(2012:157)の「実質行動の4段階の分類手順」によって行われ、これには分類の妥当性や信頼性を高めるための、次の調査が含まれている。インターアクション・インタビューデータに対しては、分類後のデータを音声データとともに協力者に直接再確認してもらった。自然談話データに対しては、フォローアップ・インタビュー(Follow-up Interview)と、パネル評定者(韓国語母語話者と日本語母語話者の5名ずつ)による評価の機会を設け、談話参加者の意図や解釈等に関する調査を行った。これらの調査結果を分析や考察に付け加える。上述の手順による実質行動は、「解釈的アプローチ」(箕浦1999; 鄭2010a, 2012)の手法により分析を行った。さらに、「インターアクションの社会言語学」(Gumperz 1982; Tannen 1992; ザトラウスキー1994)における4つの概念—「メタメッセージ」「場面の手がかり」「フレーム」「ストラテジー」と、「3タイプの会話上の交渉」—「言語上の意味にかかわる会話上の交渉(CN-PM)」「専門的知識にかかわる会話上の交渉(CN-EX)」「インターアクションの意味にかかわる会話上の交渉(CN-IM)」—及び「会話上の役割交渉」(宮副ウォン2003, 2005; 鄭2008b)を枠組みにし、データ分析の考察を行った。

6. 調査結果

2種類の実証的データに対し、「実質行動の4段階の分類手順」を行いつつ、本研究における

¹ 各社名は仮名である。

KB の定義と先行研究の考察結果による発展すべき 3 点を考慮する必要があった。その結果、15 名のインターアクション・インタビューデータのうち、4 名からのデータを分析考察の対象とした。自然談話は、取引関係にある「デゾン社」と「ジュモナ社」の協力によって収集したデータを分析考察の対象とした。[表 2]に、本研究で対象とする実質行動を簡潔に示す。

[表 2]本研究における実質行動

	協力者	KB1(社員)	KB2(係長)	KB3(課長)	KB4(社員)
インターアクション・インタビュー	実質行動	会議／文書作成 ／食事勧誘	クレーム処理／ 会議／同僚との 関係改善	営業活動／企画 会議／ベース アップ要求	物件ファイルの 修正及び伝達／ 会議／食事勧誘
自然談話	参加者	「KB5(デゾン社の社長・売り手)」と「JB1(ジュモナ社の社員・買い手)」			
	実質行動	依頼／洋服の発注確認			

7. 研究課題の解明結果

7.1 研究課題(1)の解明結果

KB1 のデータから、「会議」「文書作成」「食事勧誘」という実質行動を行う際、情報要求と確認要求に関わる戦略および勧誘に関わる調整行動(ファン 2006)を行っていることが明らかになった。特に、「会議」で上司による案件説明の理解をめぐって、KB1 は自分のインターアクション能力に対する上司からの「マイナス評価の未然防止」(鄭 2010a:122)を意識していた。これにより、その説明のうち、自身の担当職務に最も関係の深い一部を優先的に選択し、そこから上司とのやりとりをさらに進めるという確認方略を実行していることが観察された。実行の際、KB1 は、「3タイプの会話上の交渉」を通して、ことばの字義通りの意味に加え、語用上や文脈上の意味も伝え合いつつ、上司の説明と自分の担当業務の関係を理解していることが示唆された。さらに、KB1 にとって「文書作成」の業務量が過重であったことから、この分担をめぐって、上司とのやりとりや行動遂行の困難さから引き起こされた「ストレス」(鄭 2010a:121)も浮き彫りになった。このストレスの軽減方法として、自身が持っている高いパソコン操作能力による「CN-EX」を行い、新たな「会話上の役割」が構築できれば、「文書作成」に関わる業務分担ができると同時に、ストレスが軽減するという可能性が示唆された。

KB2 のデータから、「クレーム処理」「会議」「同僚との関係改善」を行う際、指示と提案、確認要求に加え、部下の多量な業務に対する配慮要求、上司の独断的な指示行動に対する禁止、謝罪に関わる表現や行動の実行が明らかになった。特に、「同僚との関係改善」時に上司との摩擦が生じ、「日常的な上下関係のフレーム」から「対立に基づく上下関係のフレーム」への移行が観察された。その際、KB2 からの「CN-IM」により「警告」というメタメッセージを伝え合った可能性があり、同時に、部下に対する「代弁者(KB2)」と「酷使者(上司)」という「会話上の役割」が交渉・構築されたことが示唆された。その後、KB2 の謝罪に関わる「CN-PM」により、上司や同僚との関係改善に至った。さらに、「クレーム処理」をめぐって、KB2 にとって上司の指示時のことば遣いが不明な際、処理内容が適切に理解できないという問題を抱えていた。これを自律的に解決するために、自身が部下に実行している直接的な指示行動を上司が受用するように働きかけるための提案戦略を工夫し使用していることが明らかになった。使用の際、上司との力(power)関係などを考慮しつつ、ことばの指示的意味に加え、相互作用上の意味も伝え合うための会話上の交渉(CN-PM、CN-IM)を行っていることが示唆された。その結果、上司の指示の出し方が KB2 にとって理解可

能なものへと変化した。この変化から、会話上の交渉の際、KB2 による受容の意図をめぐって、上司との間に「同意のフレーム」の形成が示された。

KB3 のデータから、「営業活動」「企画会議」「ベースアップ要求」を行うために、メディアをリソースとして使い、自律的に自分自身のインターアクション能力を高めていることが明らかになった。特に、「営業活動」時に、この能力を使い、話題展開に関わる戦略を言語化し、ダイナミックに変化するインターアクション上の多様な話題の意味を読み取りつつ、「3 タイプの会話上の交渉」を行っていることが浮き彫りになった。その際、先方と韻律的及び非言語的な要素を場面の手がかりにし、ことばの語用上や文脈上の意味を理解しつつ、相互の利益になる「新しい取引関係のフレーム」の形成過程が解明された。さらに、「ベースアップ要求」を叶えるために、KB3 は社長に、自分の韓国 人部下による同様の経験とメディア(ドラマ)をリソースとしたインターアクション能力を用いていることが観察された。この能力を使い、個人事情や職務上の責任感をアピールしつつ間接要求戦略を言語化し、「言語上の意味」や「インターアクションの意味」にかかわる会話上の交渉 (CN-PM、CN-IM)を行っており、その際、「懇願」のメタメッセージを伝え合っていることが示唆された。同時に、「許諾のフレーム」が形成され、「懇願者(KB3)」と「許諾者(社長)」という新たな「会話上の役割交渉」が示された。この過程のなかで、KB3 は社長からベースアップを示す言葉を引き出すことで、この要求を勝ち取っていることが明らかになった。KB3 は、メディア・リテラシーを身につけたことで、上述の戦略の質と量を高めており、これが自身のインターアクション行動から表れる「外来性」(ネウストプニー 1982:15)の軽減と、実質行動の円滑な遂行に密接に関わっていることが浮き彫りになった。

KB4 のデータから、「物件ファイルの修正及び伝達」「会議」「食事勧誘」を行う過程の中で、インターアクション能力の適切な使用の困難が観察された。これにより、その過程に必要な意思表示と確認要求、勧誘にかかわる表現や行動の実行が困難であることが明らかになった。その結果、自分自身と同僚に対する反省と申し訳なさに加え、「ストレス」(鄭 2010a:121)も溜まっており、これらが実質行動の適切な遂行を妨げる要因として作用していることが浮き彫りになった。この要因の軽減方法として、KB4 にとって、インターアクション能力の体系的な向上を図りつつ、自分自身が置かれているビジネス上の文脈を操作・運用し言語化する必要性が見出された。さらに、言語化の際、「3 タイプの会話上の交渉」に進み、意思表示や確認要求などを適切に行えば、上述の問題が低減されると同時に、自信を持って実質行動が遂行できる可能性が示唆された。

7.2 研究課題(2)の解明結果

KB5 は JB1 と商談場面のなかで、「依頼」と「洋服の発注確認」という目的が異なる2つの実質行動を行っていることが観察された。「依頼」において、JB1 の笑いが依頼の進み具合を理解するのに重要な場面の手がかりとなり、KB5 はこの笑いに対する「CN-IM」を行い、「依頼成功」というメタメッセージを読み取っていることが浮き彫りになった。その後、KB5 の畳み掛ける戦略(鄭 2008b)による「CN-PM」のなかで、「公的な取引のフレーム」から「私的で親しいフレーム」に移行すると同時に、「社長・売り手(KB5)」と「社員・買い手(JB1)」のビジネス上の役割から、「依頼者(KB5)」と「被依頼者(JB1)」という新たな「会話上の役割」が交渉・形成され、これが「依頼」の円滑な遂行に有効な役割を果たしたことが明らかになった。

「洋服の発注確認」過程で、KB5 と JB1 は伝票や書類上の情報をもとに、それぞれ確認要求と

繰り返しによる「CN-PM」や「CN-EX」を行い、発注の有無を確かめ合っており、その際、期待のズレ「有(JB1)」「無(KB5)」が浮き彫りになった。このため、JB1 は発注の有無が確認できる業界(発注)ルールに関する質問をし、これに対するKB5との「CN-EX」によって、その質問がJB1 側による発注ルール違反を示す場面の手がかりとなる。このため KB5 は、スピーチレベルを敬体から常体にシフトし、終助詞(ぞ)による「CN-IM」を行い、「苦情」や「力の誇示」などのメタメッセージを表明し、これを JB1 が読み取ることによって、「信頼に基づく協力のフレーム」から「発注の是非を問うもやもやしたフレーム」に移行する。その際、KB5 と JB1 のビジネス上の役割が担っている力(power)関係が不均衡(宮副ウオン 2003:171)に変容すると同時に、「売り手(KB5)」が「買い手(JB1)」より上位にたつ新たな「会話上の役割」が交渉・構築され、これがこの実質行動の迅速かつ的確な遂行に正の影響を与えていることが明らかになった。

8. 関連分野への提言

上述の研究課題(1)と(2)の解明結果をもとに、**a. 社会言語学**、**b. 日本語教育学**、**c. 異文化コミュニケーション学**について提言を行った。**a. 社会言語学**の領域では、「インターアクションの社会言語学」の観点から、①インターアクション・インタビューの使用の必要性和、②その結果に対する分析考察の際、ビジネス上の役割や対人関係の要素を導入し、これらの要素からインターアクション上の行動のありようを捉えるという 2 点の提案を行った。**b. 日本語教育学**の理論と実践については、次の 5 点の提言を行った。①学習者からニーズとして挙げられる実質行動をシラバスの中心課題として位置付け、その実質行動について、教室内で討議・討論を行う(鄭 2012)。その際、②「3 タイプの会話上の交渉」や③「会話上の役割交渉」に関わる戦略を実質行動の遂行手段として位置づけ、各交渉過程や戦略の有用性を教室内活動に取り入れる。④ビジネスインターアクションに関わるメディアのリソースを教室内活動に導入する。⑤CEFR(Council of Europe 2001、2004)および JF 日本語教育スタンダード(国際交流基金 2010)「日本語で何がどのようにできるか(CDS: Can-do-statements)」の発展すべき点、応用可能性、およびその限界を示す。**c. 異文化コミュニケーション研究の領域**においては、協力者が感じるストレスや反省などの心理面の軽減の観点から、KB と JB に対し、次の 2 点の提言を行った。①実質行動の遂行過程と表現の個別性を認識することの必要性、および、②相手が用いる表現や行動の多様性を互いに認め合うことの重要性である。

9. 本研究の意義と今後の課題

本研究では、個人の KB を対象に、部下や同僚としての役割に加え、上司としての役割も担い、さらに、同一社内と他社の JB とのインターアクション行動を 2 種類の実証的データを通して分析考察を行った。その結果、KB のインターアクション行動の個別性や多様性、および、これらが実際に表出される可変的かつ動的なプロセスからビジネスインターアクション上の新たな特徴をあぶり出した。これは貴重な本研究の意義であると考えられる。今後の課題として、本研究における用語の定義との相違などにより、研究対象から外さざるを得なかった協力者のデータについて分析と考察を行う予定である。日本語でビジネス活動を行っている韓国人ビジネス関係者のインターアクション行動をより円滑にするために、今後もビジネス現場に関する調査活動を継続し、韓日ビジネス場面におけるインターアクション研究を積み重ねていきたい。

参考文献

【日本語文献】

- 石井敏(編)(1997)『異文化コミュニケーション・ハンドブック』有斐閣選書
- 李志暎(2003)「ビジネス場面における〈依頼・許可求め〉の言語行動—社会的役割によってどう違うのか—」『言語文化と日本語教育』25, pp.26-38 お茶の水女子大学日本言語文化学会
- 池田伸子(1996)「日本人ビジネスマンの話し言葉における語彙調査—ビジネスマン用日本語教育システム開発の基礎として—」『日本語教育』88号, pp.117-127
- 池田伸子(2001)『ビジネス日本語教育の研究』東京堂出版
- 池田伸子(2003)「ビジネス会話における「聞き返し」ストラテジーの使用傾向—ビジネス日本語教育用教材開発の基礎として—」『広島大学留学生センター紀要』13, pp.37-45
- 井上逸兵(1999)『伝わるしくみと異文化間コミュニケーション』南曇堂
- 井上逸兵(2003)「コンテクスト化の資源としての呼称—言語とコミュニケーションの生態学への試論—」『社会言語科学』6, 1, pp.19-28
- 任栄哲(1993)『在日・在米韓国人および韓国人の言語生活の実態』くろしお出版
- 任栄哲・井出里咲子(2004)『箸とチョッカラー—ことばと文化の日韓比較』大修館書店
- 宇佐美まゆみ(1995)「談話レベルからみた敬語使用—スピーチレベルシフト生起の条件と機能」『昭和女子大学近代文化研究所』662, 2, pp.27-42
- 宇佐美まゆみ(2007)「改訂版:基本的な文字化の原則(Basic Transcription System for Japanese:BTSJ)2007年3月31日改訂版」『談話研究と日本語教育の有機的統合のための基礎的研究とマルチメディア教材の試作』平成15-18年度 科学研究費補助金 基盤研究B(2)(研究代表者 宇佐美まゆみ)研究成果報告書(<http://www.tufs.ac.jp/ts/personal/usamiken/btsj.htm> 検索日:2009.5.14.)
- 小野寺志津・李 徳奉・金久保紀子(2004)「ビジネス日本語教育のあり方—新入社員教育マニュアルから見えるもの—」『東京家政学院筑波女子大学起要』第8集, pp.127-137
- 大西康雄(他)(2011)「中国・インドの台頭と東アジアの変容(政策提言研究)」日本貿易振興機構アジア経済研究所(<http://www.ide.go.jp/Japanese/Research/Project/2011/502.html>、検索日:2012/06/05)
- 大崎正瑠(1994)「ビジネス・コミュニケーションを考える」『広島大学日本語教育学科紀要—文系』26, pp.87-132
- 大崎正瑠(2006)「日韓異文化コミュニケーションの一研究—在韩国日系企業のアンケート調査より—」『東京経済大学コミュニケーション学会』No24, pp.215-228
- 尾崎明人(1993)「接触場面の訂正ストラテジー—「聞き返し」の発話交換をめぐる—」『日本語教育』81号, pp.19-30
- 嘉数勝美(2010)『JF 日本語教育スタンダード』がめざす日本語能力とは何か』『早稲田日本語教育学』9号, pp.107-113

- 金淑美(1995)「韓・日敬語用法の対照研究—話題の人物の待遇を中心に—」『日本語教育』3号, pp.66-79
- 桑原和子(1998)「会議の提案の談話における「話段」の展開とストラテジー」『国文自白』37, pp.33-34 日本女子大学国語国文学会編
- 現代日本語研究会編(1997)『女性のことば・職場編』ひつじ書房
- 現代日本語研究会編(2002)『男性のことば・職場編』ひつじ書房
- 木下康仁(1999)『グラウンデッド・セオリー・アプローチ—質的実証研究の再生』弘文堂
- 木下是雄(1997)(ジェトロ・ビジネス・コミュニケーション研究委員会)「世界に通じるビジネス・コミュニケーション—提言—」日本貿易振興会(ジェトロ)
- 国際交流基金(2010)『JF 日本語教育スタンダード 2010 利用者ガイドブック』(<http://jfstandard.jp/top/ja/render.do;jsessionid=6819893BAA2D733D829B2666E3DF86A3> 検索日:2012.6.13.)
- 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
- 定延利之・田窪行則(1995)「談話における心的操作モニター機構—心的操作標識『ええと』と『あの(一)』—」『言語研究』108, pp.74-93
- 齊藤仁志(2009)「文法外コミュニケーション能力の指導」『現代社会学部紀要』7巻1号, pp.35-38 長崎ウエスレヤン大学
- サウスケン・ファン(2006)「接触場面のダイポロジーと接触場面研究の課題」『日本語教育の新たな文脈—学習環境、接触場面、コミュニケーションの多様性—』アルク pp.120-141
- サウスケン・ファン(2010)「異文化接触—接触場面と言語」中島平三[監修]西原鈴子[編集]『シリーズ朝倉<言語の可能性>8言語と社会・教育』pp.75-99
- サウスケン・ファン(2011)「第三者言語接触場面と日本語教育の可能性」『日本語教育』12, pp.42-55
- 佐々木倫子・鈴木理子(2010)「自立した言語使用者が育つ地域日本語教育—就労を目指す日系人を例に—」『桜美林言語教育論叢』第6号, pp.1-16
- ザトラウスキー・ポリー(1993)『日本語の談話の構造分析:勧誘のストラテジーの考察』くろしお出版
- ザトラウスキー・ポリー(1994)「インターアクションの社会言語学」『日本語学』13, 10, pp.40-51
- 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, pp.121-140
- 島田めぐみ・澁川晶(2000)「アジア5都市の日系企業におけるビジネス日本語のニーズ」『日本語教育』103号, pp.109-118
- ジェトロセンサー(1997)「特集日本企業のコミュニケーション競争力をどう高めるか」『日本貿易振興機構』6号, pp.10-32
- 鈴木有香(2004)『交渉とメディアーション協調的問題解決のためのコミュニケーション』三修社
- 杉戸青樹(1998)「社会を立ち現われさせることば」『言語』6, pp.58-65
- 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』第87号, pp.139-152

- 清ルミ(1997)「外国人社員と日本人社員－日本語によるコミュニケーションを阻むもの」『異文化コミュニケーション』第10号, pp.57-73
- 田中望・斎藤里美(著)(1993)『日本語教育の理論と実際－学習支援システムの開発－』大修館書店
- 高見澤孟(1994)「ビジネス・コミュニケーションと日本語の問題－外国人とのコミュニケーションを考える」『日本語学』13(12), pp.30-37 明治書院
- 津田葵(2001)「第二章 日本の訪問セールスから見たコミュニケーション」津田葵(著)『コミュニケーションの日米比較』大阪大学出版会 pp.25-33
- 鄭圭弼(2006)「職場での職務遂行におけるインターアクション分析－韓国人日本語話者の自然談話から－」『韓国日本語教育学会』第44回国際学術発表大会要旨文 pp.68-74
- 鄭圭弼(2007)『タスク遂行における交渉のストラテジー－韓国人日本語話者と日本語母語話者の談話から－』明海大学大学院応用言語学研究科修士論文
- 鄭圭弼(2008a)「職場での日本語の依頼意識に関する一考察－韓国人社員と日本人社員の質問紙調査より－」桜美林大学大学院『対照研究と言語教育』研究ゼミ口頭発表(2008.7.14.)
- 鄭圭弼(2008b)「日韓ビジネス上の打ち合わせ場面における会話参加者間の役割交渉」2008年度日本語教育学会秋大会(山形大学, 2008.10.12.)『予稿集』pp.152-157
- 鄭圭弼(2009)「異文化間職務遂行におけるインターアクション上の特徴－韓国人ビジネス関係者との「半構造化インタビュー」より」韓国日本語教育学会第50回国際学術発表大会『Proceedings』pp.205-213
- 鄭圭弼(2010a)「異文化間職務遂行におけるインターアクション－韓国人ビジネス関係者を対象としたインタビューから－」『日本語教育』第51輯韓国日本語教育学会 pp.113-126
- 鄭圭弼(2010b)「職場での職務遂行における社会文化規範の管理意識－韓国人ビジネス関係者を対象としたインタビューより－」2010年度日本語教育学会春大会(早稲田大学 2010.5.23.)『予稿集』pp.312-317
- 鄭圭弼(2012)「職場での実質行動遂行時におけるインターアクション－韓国人ビジネス関係者の社会文化規範の管理意識－」『日本語教育』第60輯韓国日本語教育学会 pp.151-167
- 椿由紀子(2010)「コミュニケーション・ストラテジーとしての「聞き返し」教育－実際場面で使用できる「聞き返し」をめざして－」『日本語教育 147』pp.97-111
- 西尾桂子(1994)「ビジネス・コミュニケーションと日本語教育」『日本語学』13(12), pp.9-13 明治書院
- 西尾桂子(1995)「ビジネス関係者への日本語教育－現状と展望」『日本語教育別冊』86, pp.108-118 日本語教育学会
- ネウストプニー, J.V.(1982)『外国人とのコミュニケーション』岩波書店
- ネウストプニー, J.V.(1994)「日本研究の方法論－データ収集の段階」『待兼山論叢』日本学篇大阪大学文学部 pp.1-24
- ネウストプニー, J.V.(1995a)『新しい日本語教育のために』大修館

- ネウストプニー, J.V. (1995b)「日本語教育と言語管理」『阪大日本語研究』7, pp.67-82
- ネウストプニー, J.V. (2000)『今日と明日の日本語教育—21世紀のあけぼのに』アルク
- ネウストプニー, J.V. (2001)「敬語・待遇表現・ポライトネスと社会関係」中村明(編)『現代日本語必携』pp.67-71
- ネウストプニー, J.V. (2002)「インターアクションと日本語教育—今何が求められているか—」『日本語教育』112, pp.1-14
- 林揚哲 (2010)「世界市場の構造変化と日本企業に求められる『人材のグローバル化』」『日本貿易会月報』4, pp.16-18
- 藤本明 (1993)「スタンフォード大学夏季講座“Japanese for Business”」『AJALT』16, pp.10-15 国際日本語普及協会
- フェアブラザー, リサ (2000)「言語管理モデルからインターアクション管理モデルへ」『接触場面の言語管理研究』1, pp.55-65
- 堀口純子 (1997)『日本語教育と会話分析』くろしお出版
- 本田明子 (1998)「職場・会社のなかの呼称—自然談話データにみる事例—」『日本語学』8号, pp.77-82
- ホンギファ (2005)『海外進出韓国企業ディレクトリー(上)』KOTRA
- 洪珉杓 (2006)「日韓両国人の言語行動の違い②—初対面の言語行動の日韓比較—」『日本語学』6号, pp.82-89
- 洪珉杓 (2006)「日韓両国人の言語行動の違い③—職場における呼びかけの日韓比較—」『日本語学』6号, pp.82-89
- 洪珉杓 (2006)「日韓両国人の言語行動の違い⑤—非言語行動の日韓比較—」『日本語学』9号, pp.78-90
- 洪珉杓 (2007)『日韓の言語文化の理解』風間書房
- 箕浦康子(編著) (1999)『フィールドワークの技法と実際マイクロ・エスノグラフィー入門』ミネルウェア書房
- 宮副ウォン裕子 (2003)「多言語職場の同僚たちは何を伝え合ったか—仕事関連外話題における会話上の交渉—」宮崎里司/ヘレン・マリOTT(編)『接触場面と日本語教育:ネウストプニーのインパクト』明治書院 pp.165-184
- 宮副ウォン裕子 (2004)「教室内と教室外の活動をどう結ぶか—香港の経験から—」日本語教育学会国際大会『予稿集』pp.10-15
- 宮副ウォン裕子 (2005)「多言語職場の会話上の役割交渉」日本語教育学会春季大会(横浜国立大学 2005.5.22.)『予稿集』pp.195-200
- 宮副ウォン裕子、吉村弓子 (2005)「ヴァーチャル教室の『日本の社会・文化』にかかわる意見の調整—二日港大学間の電子メール交換活動の実践から—」高橋リタ他(編) (2005)『日本研究と日本語教育におけるグローバルネットワーク』香港日本語教育学会・香港城誌大学語大学部 pp.281-292

- 村上京子(2010)「日本語教育における実証的研究—研究方法と個人差について—」『日本語教育』146, pp.90-102
- 村岡英裕(2002)「2-8 質問調査:インタビューとアンケート」ネウストプニー・宮崎(編)『言語研究の方法』くろしお出版 pp.125-142
- 村岡英裕(2003)「社会文化能力はどのように習得されるか—社会文化規範の管理プロセスからシラバスの構築へ—」国立国語研究所(編)『日本語総合シラバスの構築と教材開発指針の作成』論文集第3巻日本語教育の社会文化能力』pp.458-495
- メイナード・K・泉子(2001)「日本語文法と感情の接点—テレビドラマの会話分析を応用して—」『日本語文法』1号, pp.90-110
- 渡辺京子(2005)「多国籍企業社内会議に見るフレームの文化差—ドイツ人と日本人の談話データから—」『多文化関係学』2, pp.1-14
- 山田伸子(1992)「買い物場面のインターアクション—店員の販売行動を中心に—」『日本語教育』77号, pp.116-128
- 八代京子他(2002)「企業文化移転のための企業内コミュニケーション:アンケート調査から」『麗澤学際ジャーナル』9, pp.13-33
- 山根智恵(2002)『日本語の談話におけるフィラー』くろしお出版
- 横須賀柳子(2002)「専門的職業に従事する外国人による言語管理」『接触場面における言語管理プロセスについて(II)』第38集, pp.87-98
- 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』12,1, pp.15-31

【英語文献】

- Asaoka, T. (1987) *Communication Problems between Japanese and Australians at a Dinner Party* Working Papers of the Japanese Studies Centre No.3 Melbourne: Monash University [日本語書籍: 浅岡(2002)「ディナーパーティーにおける日本人とオーストラリア人とのコミュニケーション: インターアクション・インタビューの使用」ネウストプニー, J.V.・宮崎里司(2002)『言語研究の方法: 言語学・日本語学・日本語教育学に携わる人のために』くろしお出版 pp.242-248
- Bateson, G. 1972. *Steps to an ecology of mind*. New York: Chandler Publishing, Company. [日本語訳: 佐藤良明訳(1990)『精神の生態学』思軒社]
- Council of Europe(2001) *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, Assessment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Council of Europe(2004) *Relating Language Examinations to the Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR): A Manual*. Council of Europe Language Policy Division.

- Gumperz, J. 1982. Discourse strategies. Cambridge : Cambridge University Press [日本語訳:井上逸兵、出原健一、花崎美紀、荒木端夫、多々良直弘(訳)(2004)『認知と相互行為の社会言語学 ディスコース・ストラテジー』松柏社]
- Gumperz, J. 1992. Interviewing in intercultural situations. In P. Drew and J. Heritage (eds.) Talk at Work, Cambridge. Cambridge University Press, 302-327.
- Hymes, D. (1972) "On communicative competence". In Pride, J. B. and Holmes, J. (eds.) Sociolinguistics. Penguin Books [日本語訳:唐須教光(訳)(1979)『ことばの民族誌:社会言語学の基礎』紀伊国屋書店]
- Miyazoe-Wong, Y. 2002. Conversational negotiation in Chinese-Japanese interaction : An analysis of workplace communication. Ph. D.thesis. Monash University
- Polly, Sztatrowski. 2004. Hidden and Open Conflict in Japanese Conversational Interaction : kurosio syuttpan [日本語訳:ザトラウスキー・ポリー(編)(2004)『日本語の会話の相互作用における隠れたコンフリクトと明白なコンフリクト』くろしお出版]
- Tannen, D. 1987. That's Not What I Meant. Ballantine Books [日本語訳:デボラ・ダネン(著)、田丸美寿々(訳)(1995)『愛があるから…だけでは伝わらないーわかりあえるための話し方 10章』講談社]
- Tannen, D. 1992. Interactional sociolinguistics International encyclopedia of linguistics : 3.9-12. Oxford : Oxford University Press

[韓国語文献]

- 남재우(2004)『한·중 통상무역 커뮤니케이션 연구』승실대학교 국제통상대학원 국제지역경제학과 석사논문 [ナム ゼウ(2004)『韓・中通商貿易コミュニケーション研究』スンシル대학교 國際通商大学院 國際地域經濟學科 修士論文]
- 박희석(서울시정개발연구원 부연구위원)(2005)「경제포커스 서울시 청년실업문제에 관한 소고」『서울경제』4 [박 히석(ソウル市政開発研究院 副研究委員)(2005)「經濟フォーカスソウル市青年失業問題に関する小稿」『ソウル經濟』4]
- 박지원(2007)「비즈니스 한국어 교육을 위한 프리젠테이션 담화분석」『외국어로서의 한국어교육』Vol.32, pp.105-140 연세대학교 한국어학당 [박 지운(2007)「ビジネス韓国語教育のためのプレゼンテーション談話分析」『外国語としての韓国語教育』Vol.32, pp.105-140 ヨン세대학교 韓国語學堂]
- 임영철(2009)「한국에 있어서의 일본어의 위상 -중국어와의 비교를 중심으로-」『한국일본어교육학회』제 50 회 국제학술발표대회 Proceedings pp.3-16 [任榮哲(2009)「韓国における日本語の位相-中国語との比較を中心に」『韓国日本語教育学会』第 50 回 國際學術發表大會 Proceedings pp.3-16]

동아일보(2009.9.20.)「대졸자 정규직 취업률 사상 최악」[東亜日報「大卒者正規職就職率
史上最悪」](<http://www.donga.com/fbin/output?n=200909200017> 検索日:2010.6.4.)

統計資料

【韓国資料】

한국교육개발원『고등교육기관졸업자취업통계연보』(<https://www.kedi.re.kr> 2009, 2011
취업통계)[韓国教育開発院『高等教育機関卒業生就職統計年報』2009、2011 統計資料]
송창용,성양경(2009)「해외인력진출 활성화를 통한 일자리 창출」『한국 직업능력 개발원』
10[ソン チャンヨン、スン ヤンギョン「海外人力進出活性化による就職先の創出」『韓国職業
能力開発院』10(<http://www.krivet.re.kr/> 検索日:2010.6.4.)

【日本資料】

国際交流基金(2009)『海外の日本語教育の現状－日本語教育機関調査-2009－(概要)』
(<http://www.jpf.go.jp/j/japanese/survey/result/index.html>、検索:20011.12.15.)
厚生労働省(2011)「外国人雇用状況の届出状況(平成23年10月現在)」
(<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000020ns6-att/2r98520000020ntw.pdf> 検 察
日:2012/03/23)
法務諸(2011)「平成22年における留学生等の日本企業等への就職状況」
(<http://www.moj.go.jp/content/000077277.pdf> 検索日:2012/03/23)