

修士論文（要旨）

2015年7月

ビジネス関連の中日接触場面におけるコミュニケーション問題
-ビジネス日本語教育への示唆-

指導 宮副ウォン裕子 教授

言語教育研究科

日本語教育専攻

212J3906

羅凱奕

目次

第1章	はじめに	1
1.1	研究背景.....	2
1.2	研究の目的.....	3
1.3	本論文の構成.....	3
第2章	先行研究	4
2.1	ビジネス関連の接触場面における日本語使用実態に関する研究.....	4
2.2	ビジネス関連の接触場面におけるコミュニケーション問題に関する研究.....	5
2.3	外国人スタッフに求められる能力に関する研究.....	7
第3章	調査概要、および分析の枠組みと方法	9
3.1	調査概要.....	9
3.1.1	調査協力者.....	9
3.1.2	調査方法.....	10
3.2	分析の枠組みと方法.....	11
第4章	アンケート調査の結果と分析	14
4.1	日本語スタッフのコミュニケーション問題.....	14
4.1.1	日本語学習中の困難点.....	14
4.1.2	工作中的の日本語の使用頻度.....	14
4.1.3	仕事上の困難点.....	15
4.2	日本語能力に関わる資格.....	25
4.3	学習実態と学習リソース.....	26
4.4	まとめ.....	28
第5章	インタビュー調査の結果と分析	29
5.1	直面する問題.....	29
5.1.1	「話す」問題.....	30
5.1.2	「聞く」問題.....	32
5.1.3	「書く」問題.....	34
5.1.4	「読む」問題.....	36
5.1.5	日本人への理解に関わる問題.....	37
5.1.6	まとめ.....	38
5.2	問題への対処.....	39
5.2.1	「話す」問題への対応.....	39
5.2.2	「聞く」問題への対応.....	40
5.2.3	「書く」問題への対応.....	43
5.2.4	「読む」問題への対応.....	45
5.2.5	問題の対応回避.....	46
5.2.6	まとめ.....	48
第6章	総合的考察	50
6.1	工作中に直面する問題.....	50
6.2	直面する問題への対処.....	51
6.3	ビジネス日本語教育への提言.....	52
第7章	おわりに	53

参考文献
巻末資料

要旨

国際交流基金の2012年の調査によると、中国の日本語学習者は約105万人となり、世界1位となった。その中には、仕事のために、日本語を学習する学習者も大勢いると推測される。中日経済関係が緊密化すればするほど、日本語で業務を行う中国人スタッフ（以下、日本語スタッフ）が増えていくと予測される。一方、ジェットロが2012年に実施した調査結果から、中国に進出する日系企業が日本語スタッフの能力や質を常に重視してきたことがわかった。その理由として、日本語スタッフの能力や質は仕事の遂行、または取引先会社との友好関係に大きく関わっていることが考えられる。ネウストプニー（1981）は、外国人が日本語を話すことが日本語教育の目的であるなら、外国人が実際に日本語をどのように使っているかを研究することは日本語教育の出発点や到達点であると述べている。

そこで、本研究は、(1) ビジネス関連の中日接触場面で、中国人日本語スタッフが日本語で仕事をする際、どのような問題に直面しているのか。(2) 中国人日本語スタッフがその問題に、どのように対処しているのかを研究課題とした。日本語スタッフの視点から問題点と対処法をあぶり出すことにより、この2つの研究課題を解明し、ビジネス日本語教育への示唆を得たい。

本研究は、中国での日本語スタッフを対象とし、アンケート調査とインタビューを実施した。アンケート協力者は108名であり、その中、96名の協力者のアンケートを有効と判断し、本研究に用いた。また、その96名の協力者の中、5名の日本語スタッフがインタビュー調査に協力してくれた。

アンケート調査結果は、まず、日本語スタッフが仕事上で直面する問題を「話す」問題、「聞く」問題、「書く」問題、「読む」問題および日本人への理解に関わる問題の5つの問題に分けられた。その中、敬語問題はその5つの問題に関わっていることが分かった。また、日本語スタッフの日本語能力に関わる資格、現在の学習実態と学習リソースも把握した。日本語スタッフが日本語能力試験（1級と2級）の資格を持つ率が高いとわかった一方、その認定資格は日本語スタッフや日本語スタッフを採用する企業に望ましくない影響があることがわかった。現在の学習実態や学習リソースから、大部分の日本語スタッフが積極的に日本語を学習している姿が見えてきた。

インタビュー調査を通し、アンケート調査結果を基にまとめた問題に加えてさらに具体的な例を得ることができた。5名の日本語スタッフが仕事上で直面する問題の原因を分析・考察した。その後、問題への対処法を、日本語スタッフの回答から抽出し、提示した。日本語スタッフが仕事上で直面する問題に対応する時と対応を回避する時があることがわかった。社内業務トレーニングを受けていなかった日本語スタッフが最も多くストラテジーを使用し、仕事上で直面する問題に対応していることがわかった。社内業務トレーニングは日本語スタッフが仕事上で直面する問題の減少に役立つことが窺えた。また、対応回避の問題については、「話す」問題、「聞く」問題や日本人への理解に関わる問題が目立った。対応回避の理由としては、対応できないことと対応する必要がないことの2つの理由に分けられた。一方、インタビューの結果、日本語スタッフは非即時性である「書く」、「読む」問題にはより頻繁に対応していることがわかった。日本語スタッフは第1言語の漢語彙の既存知識を活用し、産出・受容に関わる問題をたやすく乗り越えていることが明らかになった。しかし、日本語でのメール書式などの問題は仕事の遂行と緊密に関わってい

るために、問題を解決し、事態を改善することが喫緊の課題と言える。

本研究は調査結果の分析・考察に基づき、ビジネス日本語教育への提言をした。提言した内容は、中国のみならず、全世界のビジネス日本語教育にも応用できると考えられる。加えて、日本語スタッフを目指している日本語学習者にとっても、本研究で明らかにした仕事現場で日本語スタッフが直面する様々な問題およびその対処法は、就職・就業の参考となると考える。

今後、勤務期間が長い日本語スタッフを調査対象とし、多様な仕事上で直面する問題やその問題への対処法を分析したい。また、日本語スタッフの自律学習が仕事上で直面する問題にどのような作用をしているのかについても調査したい。

参考文献

- 栗飯原志宣 (2009) 「ビジネス接触場面における日本語母語話者と学習者に生じる問題-海外で日本語を使用する日本語母語話者の視点を探る-」『間谷論』3, 49-77
- 大谷尚 (2007) 「4ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案-着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き-」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要』54 (2), 27-44
- 王玉珊 (2013) 「中国におけるビジネス日本語教育について」『中央学院大学社会システム研究所紀要』13(2), 123-131
- 関口和代 (2011) 「アウトソーシング・ビジネスの現状と課題-ビジネス・プロセス・アウトソーシング (BPO) を中心に」『東京経大会誌・経営学』270, 143-157
- 近藤彩 (1998) 「ビジネス上の接触場面における問題点に関する研究-外国人ビジネス関係者を対象にして-」『日本語教育』98, 97-108
- 仇文俊 (2012) 「中国の大学におけるビジネス日本語教育の現状と問題点について」『比較社会文化研究』32, 1-6
- 国際交流基金 (2013) 『海外日本語教育の現状 -2012年度 日本語教育機関調査より』
- 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
- 島田めぐみ・澁川晶 (1999) 「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, 109-118
- 清ルミ (1997) 「上級日本語ビジネス・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, 139-152
- 孫守峰 (2013) 「中国で働く中国人社員が求めるビジネス日本語」『日本語・日本文化研究』23, 94-105
- 張世襲 (2011) 「中国大連における情報サービス従事者の自律学習 : リソースに関する実態調査をもとに」『言語教育研究』2, 75-86
- ネウストプニー, J. V. (1981) 「外国人場面の研究と日本語教育」『日本語教育』45, 30-40
- ネウストプニー, J. V. (1987) 「日本人と外国人とのコミュニケーション」『ことばシリーズ』26, 68-80
- 野元千寿子 (2007) 「日系企業が現地社員に求める「ビジネス日本語」の実態」『ポリグロシア』13, 69-81
- プリヤンティ, エミ・インダー (2012) 「接触場面における問題処理のコミュニケーション・ストラテジーに関する-考察-インドネシア人日本語学習者の場合-」『第9回 国際日本語教育・日本研究シンポジウム大会論文集』607-617
- 宮副ウォン裕子 (2006) 「日本語能力試験の波及効果-香港の調査から-」『世界の言語テスト』227-250
- 村岡英裕 (2006) 「接触場面における問題の類型」『千葉大学大学院社会文化科学研究科研究プロジェクト報告集』129, 103-116
- ヤルディー・ムグダ (2007) 「ビジネス・コミュニケーションを中心とした中級向けのシラバス開発-日印ビジネスの現場における日本語使用実態調査をもとに-」『日本語言語文化研究会論集』3, 194-223