

修士論文(要旨)

2010年1月

中国四川省現地社員のビジネス・コミュニケーション活動  
—Eメールを中心とした日本語使用実態調査から—

指導 宮副ウオン裕子 教授

国際学研究科

言語教育専攻

208J4020

羅 黎

## 目 次

### はじめに

#### 第1章 ビジネス・コミュニケーション活動

- 1.1 先行研究の概観 ..... 3
- 1.2 四川省におけるビジネス日本語のニーズ ..... 8

#### 第2章 中国における日本語教育

- 2.1 中国の高等教育における日本語教育の概観 ..... 10
- 2.2 四川省の大学における日本語教育 ..... 11
- 2.3 学習者の日本語能力に対する評価 ..... 13
- 2.4 日本語学習者の就職問題 ..... 15

#### 第3章 現地社員へのインタビュー調査

- 3.1 調査概要 ..... 17
- 3.2 分析方法と理論的枠組み ..... 21

#### 第4章 インタビュー調査への考察

- 4.1 企業形態別による日本語使用のニーズ ..... 23
- 4.2 Eメールによるビジネス・コミュニケーション活動 ..... 27

#### 第5章 現地企業の人事担当者・管理職へのインタビュー調査

- 5.1 調査概要 ..... 38
- 5.2 分析・考察 ..... 38

#### 第6章 総合的考察

- 6.1 考察①－研究課題 1 ..... 42
- 6.2 考察②－研究課題 2 ..... 43
- 6.3 考察③－研究課題 3 ..... 44
- 6.4 考察④－研究課題 4 ..... 45

### おわりに

謝辞

参考文献一覧

## 要旨

キーワード: ビジネス・コミュニケーション、Eメール、日本語使用のニーズ、社会言語能力、社会文化能力、仕事能力

本研究は、日本語によるEメールでのやり取りを切り口とし、四川省ビジネス現場における現地社員の日本語によるビジネス・コミュニケーション、日本語使用の実態を論じるものである。本研究では、ビジネス・コミュニケーションを「職場における言語を用いたさまざまな活動」と定義し、主に言語的側面に焦点をあて、研究の主な対象は言語によるコミュニケーション活動とする。

Eメールによるコミュニケーション活動に着目する本研究の目的は4点ある。第一に、四川省のビジネス現場では、どのようなコミュニケーション活動がなされているのかを把握する。第二に、四川省現地社員の総合的な能力の中で日本語能力はどのように位置づけられているのかを探る。第三に、四川省の現地社員はEメールを利用するときどのような問題に直面し、またそれをどのように解決しているのかを考察する。第四に、企業は現地社員にどのような能力を期待しているのかを考察する。本論では、現地社員が書いたEメールの分析ではなく、ビジネス現場におけるEメールの使用状況も含む言語活動の特徴、さらに現地のビジネス関係者が困難に直面したときの解決方法に注目し、分析・考察を行う。

本研究は全6章からなる。研究背景と研究目的をはじめ、第1章では先行研究を概観し、ビジネス・コミュニケーションの定義を行った。第2章では中国における日本語教育の現状を紹介し、大学での日本語学習者が遭遇する問題を分析した。第3章では調査概要と分析方法を述べた。第4章では四川省の現地社員へのインタビューの結果を記述し、分析・考察した。第5章では現地企業の人事担当者・管理職への聞き取り調査の結果を記述し、分析・考察した。第6章では第4章、第5章の分析結果に基づく総合的考察を行い、最後に本研究の結論と今後の課題を述べた。

調査は、14名の四川省現地のビジネス関係者と3名の企業側の代表者に依頼した。現地社員には質問紙調査と半構造化インタビュー(村岡, 2002)の両方を行い、Eメールの使用状況について語ってもらった。インタビューから得られたデータを文字化し、分析の対象とした。分析方法には、データから理論を構築する中心のプロセス「理論的コード化」(フリック, 2002)を援用した。現地社員の過去の行動・行為についての記録を分析・考察する際、データ解釈が有効かつ妥当性の高い分析方法だと考えたため、この理論による分析を試みた。フリック(前掲書)の言う分析技法は、分析から理論を形成するものなので、前提となる理論的枠組みは不要である。また、企業側の代表者には、半構造化インタビュー(村岡, 前掲書)のみを行い、その中の1名の許可を得て録音し、その内容を文字化しデータとした。ほかの2名にインタビューする際には、メモを取った。そして、話の中で繰り返し出てくるキーワードをメモとして記録し、分析データとした。

データの考察からは、研究目的に応じる以下4つの結論が得られた。

- 1) 現地社員の日本語使用場面、使用頻度、コミュニケーションの方法や手段の選択などは、非常にバラエティに富み、同じ業種、同じグループの中でも日本語使用のニーズは必ずしも一致するとは限らない。現地社員は、電話、Eメール、会議など、さまざまな場面で日本語を使用し、それぞれの場面で求められる日本語の技能は異なる。
- 2) 四川省現地社員の総合的な能力の中で日本語能力の位置づけは、入社後、「多面的なタスク」から構成される日常の仕事を実際に遂行するにつれ、彼ら自身が持っていた日本語能力の位置づけが次第に変化していった。現地社員にとって日本語の運用能力の必要性は、

入社してから次第に遞減し、それよりむしろ「社会文化能力」(ネウストプニー, 1995)や「社会人としての行動能力」(海外技術研修協会, 2007:14; 野元, 2007:74)が期待される。

- 3) Eメールにおける日本語でのやり取りには、日本語能力だけでは対応できず、ビジネスのマナー・規範・規則などの知識も不可欠なことがわかった。さらに現地社員は場面、相手に応じて書面による切り替える能力を備えていることもわかった。多言語能力のある現地社員は、働きながら日本語を習得し続けており、その習得過程で起きる問題に対しては、「メタ認知ストラテジー」、「社会ストラテジー」(Oxford, 1990)を併用して問題解決するなど、円滑にコミュニケーションを運ぶために、周囲のリソースをも有効に利用している。実務実践の過程の中で、現地社員の「言語の社会化」(宮副2009:62)が促されていることがわかった。
- 4) 総合能力のうち、日本語能力は現地社員に一番求められる能力ではない、ということが現地社員および企業側の代表者の共通認識となっている。現地社員、企業側の代表者双方が重視し、評価基準になるのは「総合的なインターアクション能力」である。考察の結果に基づき、「多言語・多文化職場で必要とされる総合的インターアクション能力」という理論的枠組みを提案した。

研究当初は、Eメールを中心とした日本語の使用実態を明らかにするには、現地社員が書いたメールを入手し分析することが必要だと考えたが、企業の情報管理の関係から、実際のメールデータの入手は困難であった。そこで、Eメールでのやり取りを中心とする日本語使用の実態について、彼らの内省を得て分析を行った。しかし、実際のメールの文字データが分析でき、総合的に彼らの日本語能力を研究できれば、そのほうがより客観性が高いことは否めない。また調査の段階で、企業側の代表者とラポールを構築することに苦労したので、今後同様の作業をする際には、より工夫するべきだと思われる。ビジネス現場での実際のEメールデータ、およびほかの書きことばのデータ(ビジネス文書)の収集は、ビジネス日本語教育を充実させるための緊急課題の1つであり、そのデータを収集し、分析・考察する努力は継続する必要があると考える。同時に、ビジネスの最前線など、常に変化しつつある社会の新たなニーズ(宮副, 2009)に対応するためには、大学内の日本語プログラム、日本語教師、学習者の役割をも見直すべきである。

## 主要参考文献

- 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－実態と企業からの展望」『世界の日本語教育・日本語教育論集』8, 独立行政法人国際交流基金, 121-140
- 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), 明治書院, 30-37
- 趙 新甘 (2008)「要旨 中国における日系企業の人材現地化:蘇州工業園区にある日系企業について」『龍谷ビジネスレビュー :龍谷大学大学院経営学研究科紀要』第 9 号, 67-68
- 譚晶華 (2004)「中国大学日本語専攻のシラバスと四、八級試験要綱について」『世界の日本語教育<日本語教育事情報告編> 7』国際交流基金日本語国際センター, 47-58
- 西尾珪子 (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), 明治書院, 9-13
- ネウストプニー, J. V. (1982)『外国人とのコミュニケーション』岩波新書
- 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
- 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」実態」『ポリグロシア』, 立命館アジア太平洋研究センター, 69-81
- 林さと子 (他) (2006)『第二言語学習と個性:ことばを学ぶ一人ひとりを理解する』春風社
- 原田明子 (2004)「バンコクの日系企業の求める日本語ニーズに関する分析－ビジネスパーソンによる日本語学習動機との比較から－」『早稲田大学日本語教育研究』第 5 号, 169-181
- 平井一樹 (2005)「ビジネス日本語の課題と新たな領域」『愛知産業大学日本語教育研究所 紀要』第 2 号, 46-59
- 福原英子・平田有史郎・雲野加代子 (2006)『ビジネス・コミュニケーションを学ぶ』春風社
- 宮崎里司 (2001)「外国人力士の日本語習得と学習ストラテジー:社会的ストラテジーを中心として」『講座日本語教育』37, 早稲田大学日本語研究教育センター, 1-13
- 宮副ウオン裕子 (1998)「香港人日本語話者に期待される「ビジネス・社交場面」での書く能力」『二十一世紀における日本研究』香港日本語教育研究会, 387-398
- ムグダ, ヤルディー (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－日印ビジネス現場における日本語使用実態調査をもとに－」『日本言語文化研究会論集』3, 日本言語文化研究会, 197-223
- 劉瑛 (2003)「焦点 日系企業で働く中国人スタッフの本音--在大連日系企業に勤務する中国人スタッフへのインタビュー」『中国経済』449, 日本貿易振興会, 8-17
- Oxford, Rebecca 宍戸道庸・伴紀子訳 (1994)『言語学習ストラテジー』凡人社
- 国際交流基金: <http://www.jpf.go.jp/j/db/index.html> (2010年2月1日)
- MyCOS(麦可思)のホームページ:  
[http://www.mycos.com.cn/Misc/index.action?request\\_locale=zh\\_CN](http://www.mycos.com.cn/Misc/index.action?request_locale=zh_CN) (2010年2月1日)
- 中国国家教育部: <http://www.moe.edu.cn/> (2010年2月1日)