

在台湾日系企業駐在員の 社内業務遂行上のコミュニケーション態度構造

三輪充子・徳永あかね・張 瑜瑀

1. はじめに

アジア圏に進出した日系企業では、日本人社員と外国人社員とのビジネスコミュニケーションの手段として日本語が使用されることが多い。日本語教育機関では日系企業への就職を念頭においたビジネス日本語が教えられ、日系企業は日本語能力がある者を雇用する。そのような職場では日本語でコミュニケーションができるが、しかし外国人社員と日本人社員は互いの行動様式に困難を感じる部分がある(西田 2007)。背景には文化の違いからくる価値観、行動上の相違への違和感があり、コミュニケーションを円滑に進めるには外国人社員側の日本語能力向上だけでは解決できないことが指摘されている(孫他 2008)。コミュニケーションには日本語母語話者・非母語話者双方に伝え方の技術が必要である(岡崎 2007)。これを日本語で業務を遂行しようとする企業体で考えれば、外国人社員の日本語力伸長だけではなく、日本人側にも異なる文化、言語背景を持つ社員との日本語でのコミュニケーション能力が必要だと考えられる。実際に日々業務を遂行している日系企業の社員たちは、業務遂行のためのコミュニケーションについてどのような工夫をしているのだろうか。彼らの実践から何らかの示唆が得られないだろうか。以上の問題意識から、本研究では台湾に進出した日系企業の駐在員が、業務遂行に関する価値観や行動様式が異なる現地社員との間で、どのような折り合いをつけて業務を遂行していくのか、質的な分析を試みる。そこから日本語母語話者が必要とする日本語コミュニケーション能力への示唆を得たい。

2. 先行研究

近藤(2007:190-191)は多文化共生社会で日本人ビジネス関係者と外国人ビジネス関係者の創り上げるルールやそのプロセスを論じることの重要性を指摘し、今後、日本人と外国人の間で既に生じている

問題点や問題点に対する外国人の意識、日本人の言語行動等を把握する研究が必要であると述べている。言語行動を把握する研究の一つとして西田(2007)があげられる。西田(前掲)は日中米の社員に対する質問紙および面接調査により、日本人が抱きやすい文化摩擦の共通特性とその背景として「チームワークがない」「自分の仕事の範囲のみ」「仕事に関する報告・連絡をしない」「自主的に積極的に仕事に取り組まない」「わからなくても質問しない」「情報共有が少ない」などの項目を挙げている。しかし、ある個人がこうした摩擦または困難をどのように受け止め、どのような態度で対処しているかは量的な調査だけでは見ることができない。さらに解決の道筋として、西田(前掲)は自他文化を客観的に見ること、文化スキーマの違いについての知識を持つことを示唆しているが、より踏み込んだ具体的な対処については言及していない。実際にコミュニケーションを行うのは共通特性のみならず個別性を併せ持つ個々の人間である。解決の糸口を見出すために、個人がどのように問題を抱えるのか、どのように問題の解決を図るのか、個別の態度を分析する必要があると考える。

3. 研究目的

台湾へ進出している日系企業の駐在員が業務遂行上のコミュニケーションをどのように捉えているかを調べ、さまざまな文化背景の人たちと仕事をしていくにあたって日本語母語話者が必要とするコミュニケーション能力を検討する。

4. 研究方法

本研究では、内藤(1993)の開発によるPAC分析の技法を援用し、日本人駐在員の態度構造を分析した。

データ収集

本研究は、平成19年度～22年度科学研究費補助

金研究基盤研究(B)「多文化共生社会におけるビジネス共生日本語教育の構築と教員養成に関する研究」(課題番号 19320075, 研究代表者 岡崎眸)の一部である。2008年12月23日~26日の期間に台湾進出の日系企業9社へ実施したインタビュー調査のデータの一部である。今回は2名を分析対象とする。2名は共に、メーカー勤務であり今回の台湾が初めての海外駐在であることなどの状況面で共通点が多い。しかしインタビューで語られた台湾人とのコミュニケーションについての言及には顕著な違いが見られた。そこで、この2名のコミュニケーションへの態度構造を分析することで、文化背景が異なる地において、駐在員がどのように問題を抱えどのように解決の糸口をつかむのかまでの一連の流れが示せると考え、2名を分析の対象とした。

調査協力者

A氏 製造メーカー勤務。40代前半。男性。駐在2年目 部長(Director)

B氏 製造メーカー勤務。40代前半。男性。駐在4年目 課長(Manager)

提示刺激：

「あなたが『この会社の人とコミュニケーションをすること』について、思い浮かぶものを挙げ

てください。(客先とのコミュニケーションは対象としない。コミュニケーションで使用する言語は何語でも良い)」

提示刺激から連想される言葉を入力した。その際、データ入力には PAC 分析ツール(金沢工業大学上田義朗氏作成)を用いた。その後、調査協力者自身が各項目の重要度順位を決定し、入力項目間の類似度を決定した。以上のデータを多変量解析ソフト「Let's stat!」を用いてクラスター分析し、デンドログラムを作成した。デンドログラムを見せながら調査者からクラスターのまとまりについて提案し、協力者と合意した後、デンドログラムを見ながら調査者の質問に答える形で協力者による解釈が行われた。インタビューの最後に、各項目単独でのイメージのプラス、マイナス、どちらでもない(0)を評定してもらった。

5. 結果

5.1 A氏の結果

A氏のクラスター分析の結果は図1のとおりである。左側の重要度の順を表す。18の項目は4つのまとまりにわかれた。

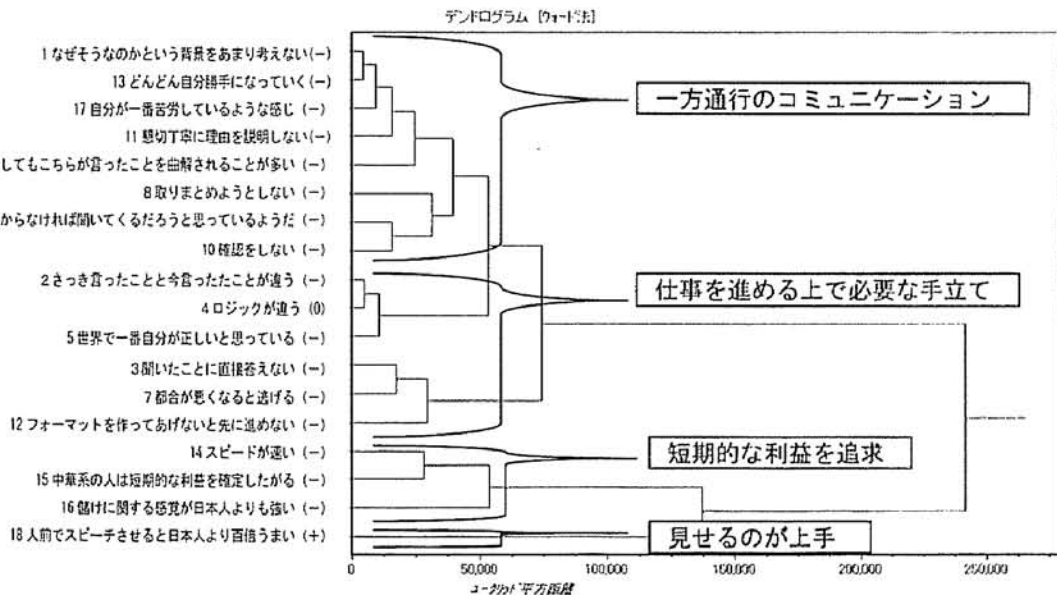


図1 A氏 デンドログラム

■クラスター1「一方通行のコミュニケーション」
台湾人社員に理解されない現状をもどかしく感

じ、台湾人社員の仕事の進め方に不満を持っている。
■クラスター2「仕事を進める上で必要な手立て」

台湾人社員は自主的に仕事を進めないで「フォーマットを作り」、与えられた指示に従えばいいようにすることで、問題に対処している。

■クラスター3「短期的利益を追求」

台湾人社員とのコミュニケーション行動の問題点のすべては「短期的な利益を確定したがる」ことに起因すると考えている。

■クラスター4「見せるのが上手」

コミュニケーション上の問題が多いのにも関わらず、人前で何かをする時は力を発揮する。

■A氏総合解釈

A氏は、台湾人社員とのコミュニケーションが十

分に成立していないと認識している。理解を求める努力をしているが「言葉は通じていても意味が通じていない」壁を感じている。伝えたいことが一方通行になっている状態の中で台湾人社員に仕事をさせるために、A氏は「フォーマットを作る」という方策をとっている。これらのコミュニケーション不成立は、台湾人が日先の利益しか考えないからであると原因を相手に求めている。

5.2 B氏の結果

B氏のクラスター分析の結果は図2のとおりである。左側の重要度の順を表す。23の項目は大きく5つのまとまりにわかれた。

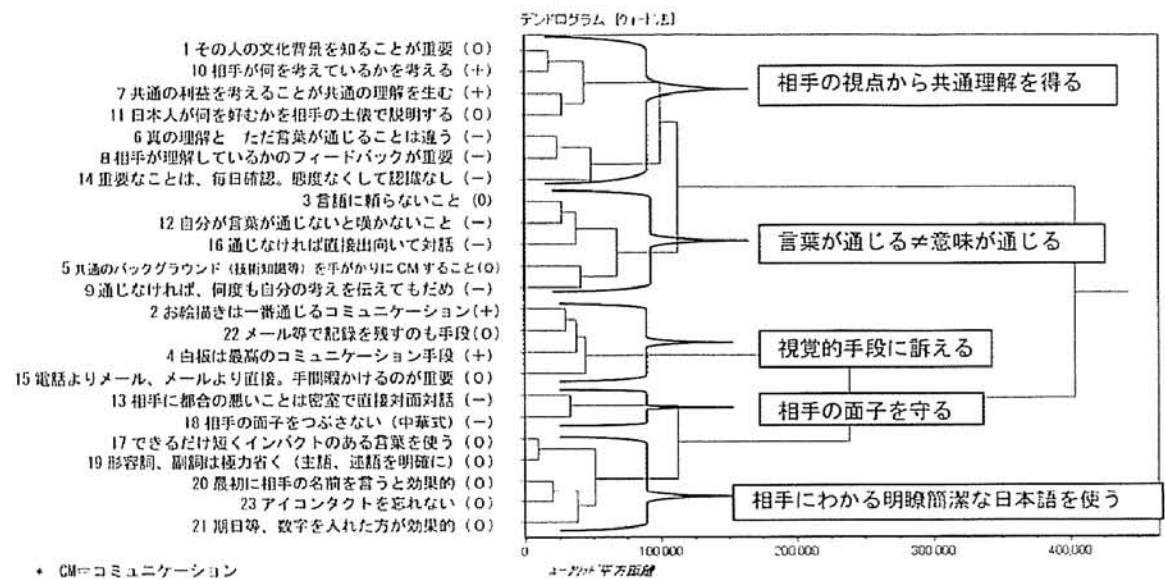


図2 B氏 デンドログラム

■クラスター1「相手の視点から共通理解を得る」

B氏は「共通のバックグラウンドを手がかりにコミュニケーションすること」が自分の役割だと認識している。

■クラスター2「言葉が通じる≠意味が通じる」

言葉が通じることは必ずしも意味が通じることではないと認識している。

■クラスター3「視覚的手段に訴える」

意味を通じさせるためには「手間暇をかける必要がある」と視覚に訴える工夫が述べられている。

■クラスター4「相手の面子を守る」

相手に伝えるために必要な配慮について述べている。

■クラスター5「相手にわかる明瞭簡潔な日本語を使う」

言葉で伝えるときの言葉遣いに工夫をし、非言語コミュニケーションの必要も述べている。

■B氏総合解釈

B氏は業務遂行上のコミュニケーションを「共通のことばを作り出す」ことだと考えている。仕事をしていくためには国籍が何であれ、通じる共通の言葉を作り上げる必要があることに気づいている。コミュニケーションには相手の視点に立ち、言葉だけに頼るのではなく視覚に訴えるなどの手間暇をかける工夫を行っている。

6. 総合考察

A 氏と B 氏の業務遂行上のコミュニケーションに対する態度構造を比較検討することで、国際ビジネス場面における日本語コミュニケーション能力について考察を行う。

A 氏と B 氏ともに現地社員とのコミュニケーションについて「言葉は通じてても意味が通じない」という経験をしているが、それをめぐる両者の態度構造は異なる。A 氏は「意味が通じない」ことの原因を台湾人社員側に見出している。それらは西田（前掲）で明らかになった日本人が中国人社員に対して感じる困難点と共通しており、文化言語背景が異なる場で働くときに、多くが経験するコミュニケーションのブレイクダウンであると考えられる。A 氏の態度構造からは「努力しても伝わらない」理由を「相手のロジックでしか理解しようとしなない台湾人に問題がある」と捉え、さらに日々の業務のやりとりからその認識を強めていくという循環が見出される。ここから他者との円満なコミュニケーションへの道筋を見出すことは容易ではない。一方、B 氏は同じ「意味が通じない」という経験を「意思疎通の失敗」、つまり双方の失敗として捉えている。「言葉が通じることと意味が通じることが違う」ことを前提としてコミュニケーションを認識している。日本人の考え方・台湾人の考え方を分けるのでもなく、どちらか一方が正しいと批判するのでもなく、両者が理解しあえる共通の言葉を探り当てることが自分の役割だと認識し工夫をしている。岡崎（前掲：295）では、多様な言語・文化背景を持つ者同士がコミュニケーションを進めるために機能しうる日本語を共生日本語と定義している。B 氏の態度構造からは、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で創造する共生日本語への指向が見出された。外国人と日本人が日本語で業務を遂行する国際ビジネスの場において必要な日本語コミュニケーション能力は、異なる立場の者同士の理解を生み出そうとする共生日本語能力であることが示唆さ

れる。

7. 結論

現地の社員とのコミュニケーションにおいて「意味が通じない」という共通の経験を持ちながら、異なる態度構造を持つ二人を比較検討した。その結果、相手の無理解に非を見出す態度がコミュニケーションの不成立を導き、無理解であることを前提に共通理解を探る態度がコミュニケーションの成立を促していることが窺われた。業務遂行のために必要な日本語コミュニケーション能力は「共生日本語」の習熟であることが示唆されたが、それを涵養するためには日本人側が日本語を学ぶ姿勢が必要であろう。

8. 今後の課題

B 氏の態度構造から共生日本語の指向を見いだしたが、コミュニケーションの実態がその指向に合致しているかは明確ではない。それを明らかにするためには、一方の当事者である台湾人社員が持つコミュニケーションに対する認識と比較検討する必要があると考える。また、台湾人社員が持つ認識を検討することにより、台湾において必要とされる日本語コミュニケーション能力について検討することを今後の課題としたい。

参考文献

- 岡崎 暁 (2007) 「共生日本語教育とはどんな日本語教育か」『共生日本語教育学』雄松堂
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
孫愛維・他 (2008) 「日本人と中国人のビジネス・コミュニケーション及び習慣に関する意識調査 - 在中日系企業を対象に -」『言語文化と日本語教育第 37 回研究集会予稿集』
西田ひろ子 (2007) 『米中、中国進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦』風間書房

みわ みつこ／東京医科歯科大学 国際交流センター
miwamitsuko@yahoo.co.jp
とくなが あかね／神田外語大学 留学生別科
akane@kanda.kuis.ac.jp
ちょう ゆさん／お茶の水女子大学大学院
yusan52@gmail.com