

ビジネス・コミュニケーションを中心とした 初・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—

ヤルディー ムグダ

1. はじめに

近年、インドの経済成長を背景に、日本とインドの間の取引関係が目覚しく発展している。インドへ進出して来た日系企業の合计数は、2003 年 8 月の 231 社から 2006 年 6 月現在 352 社となり、50% と劇的な増加を示している¹。また、インドが「アウトソーシング先」として注目されており、現地開発 (Offshore Development) 向けの業務委託が増加しつつある。更に、インドの IT 産業の発展とともに、日本語能力を有する優秀な技術者の日本への派遣も驚異的に増加し、技術能力とともに、日本語能力も魅力的な資格となっている。こうした動きを受け、現在、インドにおいて日本語学習がブームとなっている。インドにおける日本語能力試験受験者数の推移を考察すると、増加傾向がはっきり現れている。2001 年に 2117 人であった日本語能力試験受験者数は、2006 年に約 5500 人に達している²。

1.1 研究背景

インドにおける日本語学習者数が年々増加しているという量的な状況から見ると、日本語能力のある人材が豊富であるように見える。一方、企業側から「日本語で円滑に業務遂行ができる人材が不足している」という不安の声がよく聞かれる。すなわち、中級修了の資格を持っている人材が豊富であるが、中には実際に業務を円滑に遂行できるような能力を持つ人材が少ないと推測される。日本語の中級を修了した学習者を採用する企業は学習者に「すでに日本語を学習しているから、仕事上ですぐに対応できるようになってほしい」と期待しているが、彼らの日本語能力が業務上のコミュニケーションに適切に対応できるものになっていないのは、現状である。このような現象が生じる原因の一つは、日本語を話せる人材を育てる教育現場にあると考えられる。現行のシラバスはビジネス現場のニーズを意識したも

ることが予測される。

1.2 研究目的・研究課題

上記の問題の解決の一策として、中級までの在学中にビジネス・コミュニケーションのノウハウを育成することが急務ではないかと思われる。そこで、本研究では、中級までの学習内容にビジネス・コミュニケーションを取り入れ、ビジネス現場と学習者双方のニーズに合った初・中級シラバスの開発を目的とした³。このようなシラバスの作成のために、ビジネス現場では実際にどのような日本語が必要とされているか、を把握する必要がある。そのため、以下の研究課題を設定し、日印ビジネス現場において日本語使用実態調査を行った。

研究課題：

- (1) インド人ビジネス関係者 (以下、IB) と日本人ビジネス関係者 (以下、JB) お互いのビジネス・コミュニケーションの上で、どのような困難を感じているか。
- (2) JB が IB から、本来どのようなコミュニケーションを期待しているか。

2. 先行研究

日本国内において日本語で業務を遂行して行く上で外国人ビジネス関係者が感じている支障等を量的方法で明らかにした研究として、清 (1995)、近藤 (1998) が挙げられる。清 (1995) では、上級外国人ビジネスピープル (上ビ) は依然として「意見を述べる」ことに支障を感じていると指摘されている。近藤 (1998) では、外国人ビジネス関係者 (FB) が感じている問題点として、「不当な待遇」、「仕事の非効率」、「仕事にまつわる慣行の相違」、「文化習慣の相違」が挙げられている。

海外における日本人と外国人のビジネス・コミュニケーションの問題に関する研究として、チンプラサートスック (2005) が挙げられる。タイ人対象の

研究であり、「通訳能力」「意思疎通」「時間運用」の3つの要因に関して日本人とタイ人はほぼ同じ程度に問題を感じているという。

本節で取り上げた先行研究では、アジア系の外国人ビジネス関係者を対象にされているが、中にはインド人ビジネス関係者が占める割合が非常に少ない。また、外国人ビジネス関係者の日本語使用に関する従来の研究では、日印ビジネス現場における日本語使用については言及されていないため、日印ビジネス現場に特化した研究の必要性を感じた。

3. 調査概要

本研究の第一段階として、IB と JB 双方を対象に、以下のとおり調査を実施した。

3.1 調査実施地、業種

- ・ 実施地：インド（プネ・バンガロール・デリー）
日本（東京・名古屋・浜松）
- ・ 業種：IT 及び自動車産業

3.2 調査法

- ・ 質問紙調査（以下、アンケート）及び
半構造化インタビュー（以下、インタビュー）

3.3 対象者のプロフィール

①インド人ビジネス関係者(IB)50名

- ・ 翻訳者・通訳者・日本語能力を持つマネージャー
- ・ 経験年層：2年～5年（22名）、5年～9年（18名）、9年以上（10名）

②日本人ビジネス関係者(JB)15名

- ・ 日常の業務上インド人と1年以上の関わりのあるチームリーダー、主任、マネージャー、企業内研修担当者、課長・部長等

4. 調査の結果及び考察

IB と JB へのインタビュー及びアンケート調査の結果、両者から挙げられたビジネス・コミュニケーション上の困難・不満の中では、一致している部分が多いことが明らかになった。IB と JB に挙げられた困難・不満は、「IB の日本語能力に関する要素」と「日本語能力以外の要素」に分けられる。

4.1 日本語能力に関する要素

IB の日本語能力の不足に関して IB と JB に挙げられた困難・不満の中で、両者の意見が一多く致している部分として、「婉曲な表現」と「待遇表現」が挙げられる。その他、IB への調査では、「翻訳や通訳」の業務において IB が困難を遭遇していることがわかった。なお、JB への調査では、JB は IB とのコミュニケーション上「あいづちの打ち方」について不満を感じていることがあきらかになった。

上記に関して IB と JB への調査で得られた具体的な意見・回答は、以下表1でまとめたとおりである。なお、その調査結果から得られたシラパスの内容への示唆についても、表1で言及する。

表1 IB と JB がコミュニケーション上感じる困難（日本語能力に関する要素）

カテゴリー	調査で得られた意見	シラパスへの反映
婉曲な表現	ネガティブなフィードバック等は、はっきり言わない日本人が多いですね。だから、場の雰囲気を読んで、間違った行動をしないように注意するのは、大事です。（JB 主任）	①「要約する」、「確認する」「聞き返す」などの機能が入った練習をシラパスに多く取り入れる。 ②日本人の話によく出てくる「検討してみます」等のような表現のニュアンスに気づかせるような事例をシラパスに取り入れる。
	日本人の顧客先から指示を受ける時には、注意する必要があります。すべての指示を口で明確にしていない場合もよくありますから、指示を受けてから自分が理解した内容を日本人相手に確認して、相互理解を一致させる必要があります。（IB マネージャー）	
待遇表現	相手によって言葉を変える能力が不足している人が多いと思います。（JB 課長）	①敬語の練習の中で、上下関係のバリエーションを取り入れる必要がある。 ②プレゼンテーションなど改まった場面に使う表現の練習を多く取り入れる。
	敬語が難しく、ミーティングやプレゼンテーションの時は、困ります。自分が使っている敬語の表現が正しいかどうか、と心配しながら話すと、プレゼンテーションがうまくできないんですね。（IB マネージャー）	

表1(続き) IBとJBがコミュニケーション上感じる困難(日本語能力に関する要素)

カテゴリー	調査で得られた意見	シラバスへの反映
翻訳・通訳	(日本語の中級を終了し、入社したばかりの社員の日→英翻訳の質に関するコメント。複数意見あり) 部下の翻訳をチェックしていると、言葉を逐一翻訳する傾向が見られ、文をまとめた単位として認識していないような気がする。また同じ言葉の意味でもニュアンスが違う場合があることを認識していないと思う。例えば、「～による」は「According to」としてよく翻訳されているが、技術的な文書の中では、「using」のほうがもっと適切である場合もある。(IB マネージャー)	①辞書を引き、意味のニュアンスを調べる訓練をシラバスの中に取り入れる。 ②インターネットでのバイリンガルホームページを使い、同じ言葉の違うニュアンスに気づかせる。
あいづち	特に電話での話しの中で、まったくあいづちを打たない人が多い。(JB 部長) インドの言葉に近いからか、「そうですか」とか「そうですね」を使いすぎる人が多いと思います。また、「ハ、ハ」と言っていてあいづちを打つ人もよくいます。日本人が違和感を感じないようなあいづちの打ち方を身につけてほしいですね。(JB マネージャー)	①あいづちの練習・誤用例などをシラバスの中に多く取り入れる。 ②あいづちをうつつ適切なタイミングを意識させるような訓練を取り入れる。

4.2 日本語能力以外の要素

JB へのアンケート及びインタビュー調査では、JB は IB に強く期待しているのは、高い日本語能力ではなく、日本のビジネス慣行に対する知識であることが指摘された。次のような意見が複数得られた。

日本語が話せる・話せないにかかわらず、優秀なインド人の方でも、日本の文化や日本式ビジネスの考え方の違いを意識できないと、日本人に採用されるといったビジネス・チャンスすら失う場合があると思います。(JB 部長)

ビジネスマナーなど日本語能力以外の要素に関して JB への調査で得られた具体的な意見及びシラバスの内容への示唆は、表2に示したとおりである。

さらに、ビジネス上のマナー等の知識だけではなく、日本人とうまく接するために必要な日本事情

の知識も IB に求められていることがわかった。次のような意見が、複数得られた。

彼ら(IB)は日本語ができるというから、コミュニケーションが日本式になってしまう場合がある。つまり、日本での会話の中で、前提となる社会的・文化的背景があって、特に日本ではその点は共通認識として省く場合がある。ですから、日本語ができるというなら、日本人の生活習慣、文化、考え方などを理解しておく必要があるのではないのでしょうか。(JB マネージャー)

上記から得られた示唆を受け、シラバスに日本事情に関する内容も多く取り入れることにした。

表2 JBがIBとのコミュニケーション上感じる困難(日本語能力に関する要素)

カテゴリー	調査で得られた意見	シラバスへの反映
謝罪	自分のミスがあってもなくても、とにかく一言で誤るのは、日本文化ですね。日本人は、電車が遅れて遅刻しても誤りません。でも、(IBの中では)「すみません」と一言も言えず、言い訳を先に言ってしまう人が多いようです。(JB マネージャー)	シラバスの中では、間違いを起こした時の対応について意識させるようなケース・スタディ等を取り入れる。
時間厳守	作業量と所要時間を考慮せずに、安請負している場合がある。時計が5分とか10分進んでいる人(IB)がよくいるけど、中に時間を守る人が少ない。(JB マネージャー)	日本文化における「時間」と「挨拶」の重要性を語る読解文書・会話の事例などをシラバスに取り入れる。
挨拶	日本語での挨拶を知識として学んでいる人(IB)が多いけど、実際に挨拶をあまりしない人がよくいる。(JB 主任)	

表2(続き) JBがIBとのコミュニケーション上感じる困難(日本語能力に関する要素)

カテゴリー	調査で得られた意見	シラバスへの反映
打ち合わせ	日本人も打ち合わせが下手だけど、インド人も違う意味で下手だと思います。日本には打ち合わせの回数が多いけど、打ち合わせの前に事前に根回しがあって、打ち合わせがそれをオフィシャルに確認する場だけです。でも、インド人の場合は、何か話すテーマがあって、それは一から話し合う場として打ち合わせしている場合が多いようです。アジェンダがはっきりしていなかったり、事前に資料を作っていなかったりする場合があります。また、話の途中で、何か新しいテーマが出てきたら、みんなそっちにいっちゃうんですね。しばらくして、「今日って何だったっけ」とだれか言い出したら、また話が戻って始めます。わ~と言って、みんな話すんですけど、じゃ、今日は何が決まったのかな、という、何も決まっていなかったりする場合がありますね。(JB マネージャー)	模擬打ち合わせの練習を取り入れ、打ち合わせのマナーを認識させる。打ち合わせの中のお互いの行動について、学習者同士で話し合える場を提供する。

5. シラバスの概要

上記 4. で取り上げた調査結果からの示唆をもとに、ビジネス・コミュニケーションを取り入れた初・中級向けのシラバスの一部をした。本シラバスは、「文型学習」「ビジネス・コミュニケーション」「日本事情」「語彙学習」という 4 部分から成る。シラバスの総合時間に関しては、初級(180 時間)と中級(360 時間)と想定し、日本語能力試験 2 級を到達目標として設定した。原田(2004)の指摘を受け、ビジネス・コミュニケーションに特化しながらも、総合的な日本語力を育成できるようなシラバスの開発を目指した。

6. 今後の課題

これまで実施した調査の被験者数が少ないため、今後、引き続き調査を実施する必要があると考えている。その後、調査結果全体をさらに詳しく分析し、それをシラバスに反映させ、シラバスを完成させていきたい。

注

1. <http://www.in.emb-japan.go.jp/Japan-India-Relations/>
(外務省のホームページ)
2. 国際交流基金ニューデリー事務所からのデータによる。
3. 初級シラバスは開発済み。

参考文献

- 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号、97-108
- 近藤彩(2004)「日本語教育のためのビジネス・コミュニケーション研究」言語文化と日本語教育 2004年11月増刊特集号、202-221.
- 清ルミ(1995)「上級ビジネスピープルのビジネス・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』87、139-152
- 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巻12号30-37.
- チンプラサートスック・パチャリー(2005)「タイ人と日本人とのビジネス・コミュニケーションの問題点に関する研究」『共生時代を生きる日本語教育』凡人者、349-375.
- 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巻12号、9-13.
- 原田明子(2004)「海外ビジネス現場における日本語シラバスの開発—タイの日系企業における日本語使用の実態調査から—」『日本語教育学会秋季大会予稿集』2004年10月10日、105-110.

やるでいー むぐだ/政策研究大学院大学
muguda18@yahoo.co.jp