

日本語によるビジネス・コミュニケーション をめぐる研究動向

近藤 彩

要 旨

本研究は、日本語によるビジネス・コミュニケーションをめぐるこれまでの研究を、(1)ビジネス活動の研究、(2)ビジネスのやり取りの研究、(3)日本語学習に関する研究、(4)これまでの提言・助言の4つの焦点に基づく研究として分類し概観した。この分野の発展のためには、これまでの先行研究を踏まえた研究を充実させることがまず必要である。その上で、他分野(多分野)と連携した新しい学際的な視点の研究が求められる。ビジネス関係者を対象にする日本語教育関係者は、これまでのビジネス日本語という枠に留まらず、急激に変化する社会や経済状況に迅速に対応しながら研究を進め日本人と外国人双方の支援にあたる必要があると考える。

【キーワード】ビジネス・コミュニケーション、ビジネス関係者、日本語学習、研究動向

1. 日本語によるビジネス・コミュニケーションの到来

近年、日本語によるビジネス・コミュニケーションは国内外でひろがりを見せ、研究の意義が年々深まっている。しかしながら、ビジネス・コミュニケーションの実態を明らかにした研究は依然、数少ない。日本語教育の現場やビジネスの現場に還元できるような研究を行うことが急務であるが、その前にこれまでの研究と調査を整理しておく必要がある。

2. 本研究の目的

本研究は、日本語によるビジネス・コミュニケーションをめぐるこれまでの研究を概観し、分類することを目的としている。その上で、今後の研究の可能性を提示する。なお、本発表では、研究と調査報告のみを扱う。李(2002)では、先行研究を①企業内コミュニケーション、②企業外コミュニケーション、③セールストークの3つに分類しているが、セールストークは通常企業外コミュニケーションに含まれる。また、①と②が、ビジネス日本語教育現場でより多く扱われていると述べられているが、セールス場面というのは、国内外の日本語教育現場でニーズがある。特に、観光業に力を入れているオーストラリアではさらなる研究が待たれている。加えて、①から③までの下位分類に、言語面であるか文化面

であるかということが設けられているが、両者に跨る研究も少なくない。例えば、近藤(1998)は、①の企業内コミュニケーションに分類されているが、実際には②の企業外コミュニケーションの要素も含んでいる。こられを踏まえ、本研究では新たな研究も含め分類を行った。

3. ビジネス・コミュニケーション研究の概観

3.1 ビジネス活動に関する研究

本研究では先行研究を大きく4つの焦点に基づく研究として分けた。第1はビジネス活動に焦点が置かれた研究で、主に質問紙による量的研究であり、4つの領域の中で最も早くから行われたというのが特徴である。例えば、日本のビジネス社会や、日本人ビジネス関係者に対する在日外国人ビジネス関係者の持つ印象や生活実態を捉えることを目的とした調査研究(第一勧業銀行 1986)がある。秋山(1994)は日本人ビジネス関係者の「企業活動とことば」に焦点を当て話しことばの役割と課題について調査している。海外においては、現地日系企業に勤務する日本人駐在員と現地人スタッフを対象に日本語を使用することで生じる問題点を明確にすることを目的とした調査研究(小林 1993, 1994, 木下 1994)、日本と海外の双方における企業活動で生じた摩擦や誤解の要因を明らかにすることを目的とし

た調査研究（日本貿易振興会ビジネスコミュニケーション研究委員会 1995, 1996）がこれに含まれる。Lorrain (1997) はマレーシアの松下の工場における日本人とマレーシア人のマネージャとの対人関係に関する日常の社会的実践の記述を行っている。近藤 (1998, 2002) は、質問紙調査により外国人が仕事上感じている問題点を明らかにし、それらの問題点と属性の関係を明らかにした。以上の研究はビジネス関係者の実態を浮き彫りにしたという意味で意義があるが、研究の数は少なく、更なる研究が期待される。

3.2 ビジネスのやり取りの研究

第 2 はビジネスのやり取りの研究であり、商談や会議、セールス場面を扱った研究が多く、日本人ビジネス関係者を対象とした研究、外国人ビジネス関係者を対象とした研究、日本人と外国人の双方を対象とした研究（接触場面の研究、比較対照研究）の 3 つに大別できる。日本人ビジネス関係者を対象とした研究は杉戸・沢木 (1979) が挙げられる。ただし、これはビジネス・コミュニケーションの中にはそもそも位置づけられていないが、衣服の売買、すなわちセールストークという研究対象から、この領域の先駆的なものとして位置づけられよう。現代日本語研究会 (1997) では、主に職場での文末形式の「わ」の使用、笑いなど言語や非言語についてのミクロな分析がされている。李 (2001) では、談話分析の話段という枠組みを使用した打ち合わせの会話の機能に注目する研究である。

接触場面の研究や文化ごとの対照研究は、海外で先行して進められてきた。前者は商談（セールストーク）についての Marriott・Yamada (1991) がある。近藤 (2000, 2001, 2002, 2004b) は、日本人と韓国人の商談について、言語管理理論や受け入れストラテジーなどの分析手法を用いインターアクションをミクロに分析した研究である。後者は日米比較の Tsuda (1984) や日豪比較の Marriott・Yamada (1991) と山田 (1992) があり、双方ともセールス場面を扱っている。また、社内会議の場面では、米国における日米比較の Yamada (1992, 1997) が挙げられる。日本における社外会議を扱ったのは、近藤 (2004a, 2004c) がある。また、Mullholland (1997) は、依頼、承諾、認識についてを、Miller (2000) は否定的な表現を質的に分析し文化による前提の違いがコミュニケーションの衝突に影響を与

えていることを示している。なお、外国人ビジネス関係者同士の日本語によるやり取りの研究は現在のところ行われていない。今後の研究が待たれる。

3.3 日本語学習に関する研究

第 3 の日本語学習に関する研究には、高見澤 (1987) は米国外交官対象の授業、丸山 (1991) はビジネス分野の専門家の役割、佐野 (1993, 2000) と田丸 (1994) は米国のビジネス・スクールについての報告などが含まれる。清 (1995, 1997, 1998) はビジネス・コミュニケーションの支障点について待遇表現やスピーチレベルなどの観点から探り、且つ待遇表現の実践報告をしている。池田 (1996) は話し言葉の語彙調査を、松本他 (1998) は、経済分野の授業報告を行っている。鶯生・舛見蘇・トムソン (1997) はオーストラリアの観光日本語の授業報告である。島田他 (1998, 1999) は、企業における外国人の日本語使用の実態や日系企業のニーズ調査を行っている。島田 (2002) はビジネス文書の評価についてである。香港でのさまざまな試みは上田 (1995)、宮副 (1999) 等に紹介されている。

3.4 提言・助言

第 4 の提言・助言は、西尾 (1994, 1995)、高見澤 (1994)、水谷 (1994)、木下 (1994)、近藤 (2002) などがこの範疇に入る。近藤 (2002) のみが調査研究ややり取りの研究の結果をもとに提言をしているが、それ以外のものはデータ分析に基づくものではない。しかしながら、早い段階から日本語によるビジネス・コミュニケーションの役割や課題を指摘した内容となっている。

4. まとめ

発表時間に制限があるため、今回取り上げられなかった研究と研究内容については次回に譲りたい。この分野の研究の発展のためには、これまでの先行研究を踏まえた研究を充実させることのみならず、他分野（多分野）と連携した新しい視点を持つ研究も必要と考える（近藤他 2001b）。その分野とは、異文化コミュニケーション、ビジネス・経済、社会、学校教育、学習論、組織論、言語政策、文化政策等と多岐に渡る。日本語教育関係者は、変化している社会、経済状況に迅速に対応しながら研究を進め、これまでのビジネス日本語という枠にとらわれることなく、共生日本語を目指し、日本人と外国人双方の支援にあたる必要があると考える。

参考文献

- 秋山和平 (1994) 「ビジネス・コミュニケーションにおける『話ことば』の役割と課題」, 『日本語学』, 13-12, 明治書院, pp.38-45.
- 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」, 『日本語教育』, 88 号, 日本語教育学会, pp.117-127.
- 李志暎(2001) 「ビジネス場面における『確認要求』発話の効果—受け手の応答に対する後続発話の展開を中心に—」, 『学芸日本語教育』, 第 3 号, 東京学芸大学, pp.17-31.
- 李志暎(2002) 「ビジネス日本語教育を考える」, 『言語文化と日本語教育』2002 年 5 月特集号, pp.245-260, 日本言語文化学会.
- 上田和子 (1995) 「『テープ通信』を用いた日本語コースの試み—香港でのビジネス・ジャパニーズの場合—」, 『世界の日本語教育』, 5 pp.45-60, 国際交流基金日本語国際センター.
- 篤生ふさ子・外見蘇弘美・トムソン木下千尋 (1997) 「オーストラリアにおける観光業用の日本語コースのデザインと実践」, 『JALT Journal』Vol.19, No.2, 全国語学教育学会.
- 木下是雄 (1994) 「これからのビジネス・コミュニケーション」, 『日本語学』, 13-12, 明治書院, pp.4-8.
- 現代日本語研究会編 (1997) 『女性のことば・職場編』, ひつじ書房.
- 小林和夫 (1993) 「ビジネス・コミュニケーションの実態を調べる」, 『AJALT』, 16 号, 社団法人国際日本語普及協会, pp.22-26.
- 小林和夫 (1994) 「ビジネス・コミュニケーションの阻害要因と言語投資状況の実態調査」, 『日本語学』, 13-12, 明治書院 pp.21-29.
- 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, pp.97-108.
- 近藤彩 (2000) 「国際見本市におけるインターアクション—日本人ビジネス関係者は何をどのように評価するのか—」, 『言語文化と日本語教育』, 19 号, お茶の水女子大学日本語文化学会, pp.75-88.
- 近藤彩 (2001) 「商談におけるインターアクション—参加者全員の視点から—」, 『アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター紀要』24, pp.35-60.
- 近藤彩(2002) 「日本人と外国人のビジネス上の問題点に関する実証研究—新しい『日本語によるビジネス・コミュニケーション』の構築に向けて—」お茶の水女子大学博士論文.
- 近藤彩 (2004a) 「会議におけるトピック展開についての研究—非母語話者に『非効率』と思わせる要因—」 『日本語教育国際研究大会予稿集 2』, 社団法人日本語教育学会, pp.267-272.
- 近藤彩(2004b) 「日韓接触場面の商談における受け入れストラテジーについての研究—同化ストラテジーか多文化ストラテジーか—」国際行動学会第一回大会.p.38.
- 近藤彩 (2004c) 「会議におけるコミュニケーションスタイルに関する事例研究」『アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター紀要』27, pp.24-40.
- 近藤彩, 品田潤子, 保坂敏子, 島田めぐみ (2001b) 「営業担当者のタスクの特徴—打ち合わせの事例から—」, 『日本語教育学会春季大会予稿集』, 社団法人日本語教育学会, pp.103-108.
- 佐野ひろみ (1993) 「CIBER グループ夏期日本語コース報告」, 『ICU 夏期日本語教育論文十』, pp.83-87.
- 佐野ひろみ (2000) 「経営大学院のための日本語集中コース実践報告—経営大学院生のための体験学習クラス—」, 『アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター紀要』23, pp.70-91.
- 島田めぐみ(2002) 「日本語ビジネス文書の評価—会社員と日本語教師への調査から—」『多摩留学生センター教育研究論集』第 3 号.pp.23-32.
- 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 (1999a) 「企業における外国人社員の採用に関わる諸要素—日本語のニーズ分析を中心に—」, 『二十一世紀における日本研究』, pp.529-539, 香港日本語教育研究会
- 島田めぐみ・澁川晶 (1999b) 「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, 日本語教育学会.
- 杉戸清樹・沢木幹栄(1979) 「言語行動の記述—買い物行動における話しことばの諸側面—」, 南不二男編, 『講座言語第 3 巻, 言語と行動』, 大修館書店, pp.271-317.
- 清ルミ(1995) 「上級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』, 87 号, 日本語教育学会, 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研究』, 10 号, 神田外語大学異文化コミュニケーション研究会, pp.57-73.
- 清ルミ (1998) 「ビジネス会話ワークショップにおける待遇表現学習の試み」, 『講座日本語教育』第 33 分冊, 早稲田大学日本語研究センター.
- 第一勧業銀行 (1986) 『在日外国人のみた日本のビジネス』, 第一勧業銀行.
- 高見澤孟(1987) 「Job-oriented Training—米国国務省日本語研修所における日本語教育—」, 『日本語教育』, 61 号, 日本語教育学会, pp.63-75.
- 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, pp.30-37.
- 田島弘治 (1994) 「『外国人ビジネス関係者のための日本語教育 Q&A』を紹介する」, 『日本語学』, 13-12, 明治書院, pp.85-90.

- 田丸淑子(1994)「ビジネス・スクールの日本語教育—コース・デザインの問題—」,『日本語学』, 13-12, 明治書院, pp.54-61.
- 第一勧業銀行 (1986)『在日外国人のみた日本のビジネス』.
- トムソン木下千尋 (1996)「オーストラリアの日本語話者のニーズと問題点: シドニービジネス・コミュニケーションの場合」, Discussion papers in Asian Business and Language Studies, Vol.1, No.4, The University of New South Wales.
- 永尾正章(1994)「国際ビジネス・コミュニケーション」, 『日本語学』, 13-12, 明治書院, pp.46-53.
- 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, pp.9-13.
- 西尾珪子 (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号, 日本語教育学会, pp.108-118.
- 日本貿易振興会 (1996)「平成七年度ビジネス・コミュニケーションに関する補助事業実施報告書」.
- 日本貿易振興会ビジネスコミュニケーション研究委員会 (1995)『ビジネスコミュニケーションに関するアンケート (中間)』.
- 松本隆・山口麻子・高野昌弘 (1998)「経済分野の専門的日本語教育—語学教師と専門家の連携を目指して」, 『アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター紀要』 21, pp.1-40.
- 丸山敬介 (1991)「日本語教育上級段階における専門教育の一モデル—営業職にあるビジネスマンを対象に—」, 『日本語・日本文学』, 第3号, 同志社女子大学, pp.34-53.
- 水谷 修(1994)「ビジネス日本語を考える—公的話ことばを求めて—」, 『日本語学』, 13-12, 明治書院, pp.14-20.
- 宮副ウオン裕子(1999)「香港人日本語話者に期待される「韓国人日本語母話話者に期待される『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』, pp.387-398, 香港日本語教育研究会.
- 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, 日本語教育学会, pp.116-128.
- Lorrain, Marie Josee (1997) "Organizational communication in multiethnic Japanese company: Matsushita in Malaysia." Ph.D. dissertation. Universite du Quebec A Montreal.
- Marriott, Helen and Yamada, Nobuko(1991) "Japanese Discourse in Tourism Shopping Situations." In Japan and the World, Vol.3: pp.155-168. Proceedings of the Seventh Biennial Conference of the Japanese Studies Association of Australia.
- Miller, L. "Negative Assessments in Japanese-American workplace interaction." In Spencer-Oatey, H(Eds.) *Cultural speaking*. CONTINUUM, pp.240-254
- Mulholland, Joan (1997) "The Asian connection: Business requests and acknowledgements." *The Languages of Business*, Edinburgh university.
- Tsuda, Aoi (1984) *Sales talk in Japan and the United States*. Georgetown University Press.
- Yamada, Haru (1992) *American and Japanese business discourse: A comparison of interactional styles*. Ablex Publishing Corporation.
- Yamada, Haru (1997) "Organization in American and Japanese meetings: Task versus relationship." *The Languages of Business*. Edinburgh university.

こんどう あや/政策研究大学院大学

akondoh@grips.ac.jp