

ビジネス上の接触場面の研究

—アンケート調査から—

近藤 彩

(1997. 12. 6. 発表)

1. はじめに

日本語学習者の増加と共に、実際に日本語を使用して仕事を行う外国人が増えてきた。しかしながら、「ビジネス現場で日本語はどのように使用されているのか。これに関する資料は殆どない」(田丸 1994 : 57)というのが現状である。また、これまでは研究者の視点のみで観察され、ビジネスに従事する外国人が抱えている問題を外国人がどのように認識しているのかといった、外国人自身の視点を持った研究はない。本研究では、アンケート調査を基に、日本人と外国人の接触場面で何が問題となっているのか明らかにする。

2. 目的

- (1) ビジネス上の接触場面において、外国人がどのようなことを問題点として感じているのかを、外国人の観点に立って明らかにすることである。
- (2) その上で、そうした問題点は外国人の出身地や、年齢、その他の属性によって異なっているのか、それとも共通しているものなのかを明確にする。

3. 調査

(1) 予備調査

アンケート作成の準備段階として、インタビューを行った。対象は 8 ヶ国、55 歳までのさまざまな仕事に就いている外国人ビジネス関係者 18 名で、日本での仕事上の体験や意見を語ってもらった。

(2) 質問紙の作成

インタビューでの回答から、最終的に 43 の質問項目を抽出した。さらに個人情報を得るためにフェースシートを作成した。被調査者の母語を考慮して、英語、韓国語、中国語の 3 カ国語の翻訳を依頼した。質問に対し、「強く賛成する」から「強く反対する」の 5 点尺度で回答を依頼し、質問内容について経験がない場合のために「わからない」という欄を設けた。

(3) 被調査者

関東近辺で仕事をしている外国人会社員 100 名である。

4. 結果

(1) 問題を構成する因子

収集した100の調査回答をもとに因子分析(主因子法、バリマックス回転)を行った結果、43の質問項目のうち、質問項目の間に共通する特性—因子—が4つに集約された(表1)。因子のまとまりと解釈のしやすさという点で因子を命名した。第一因子は「不当な待遇」、第二因子は「仕事の非効率」、第三因子は「仕事にまつわる慣行の相違」、第四因子は「文化習慣の相違」である。

(2) 属性の因子に及ぼす影響

次に上記の問題点が、外国人ビジネス関係者の出身地や年齢、その他の属性によって、異なっているのか、それともそうした属性の違いには無関係であり、外国人として—くくり—にできるものであろうか明確にした(目的(2))。

本研究では、①会社(日本企業か外資系か)、②出身圏(欧米系かアジア系か)、③滞在期間(5年以上か5年未満か)、④日本語能力(日本語能力試験1級取得者か未取得者か)、⑤性別、⑥年齢(35歳以上か未満か)の六つの属性に注目した。そして、四つの因子ごとに属性の影響を見るために、それぞれの得点の平均値と標準偏差を出し、T検定を行った(5%水準で両側検定)。

<表2> 得点の平均値

		f1 不当な待遇		f2 仕事の非効率		f3 仕事にまつわる慣		f4 文化習慣の相違	
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
会社	日本	2.77	0.74	3.05	0.76	2.51	0.76	3.17	0.89
	外資	2.38	0.85	3.05	0.82	2.4	0.8	2.75	0.93
出身圏	欧米	2.6	0.85	3.26	0.84	2.41	0.83	2.87	0.95
	アジア	2.72	0.72	2.83	0.64	2.55	0.71	3.23	0.86
滞在期間	5年未満	2.62	0.747	3.02	0.805	2.47	0.826	2.84	0.882
	5年以上	2.71	0.829	3.08	0.747	2.49	0.723	3.26	0.915
日本語能力	1級取得者	2.58	0.79	3.03	0.82	2.53	0.83	2.99	0.98
	未取得者	2.76	0.78	3.08	0.72	2.43	0.7	3.12	0.85
性別	男性	2.6	0.81	3.03	0.77	2.49	0.78	3.04	0.89
	女性	2.83	0.71	2.91	0.68	2.45	0.75	3.09	1.02
年齢	35歳未満	2.73	0.77	3.1	0.77	2.43	0.72	3.14	0.85
	35歳以上	2.47	0.81	2.93	0.8	2.61	0.91	2.81	1.07

<表3> T検定結果

*p<.05 **p<.01

	会社	出身圏	滞在期間	日本語能力	性別	年齢
f1 待遇への不満	0.024*	0.452	0.57	0.243	0.219	0.151
f2 仕事の非効率	0.971	0.005**	0.681	0.747	0.302	0.328
f3 慣行への疑問	0.501	0.362	0.864	0.517	0.817	0.327
f4 文化習慣の相違	0.041*	0.048*	0.021*	0.487	0.803	0.12

<表1>因子構造

項目/因子		I	II	III	IV	共通性	
第1因子	16	わたしは、会社がわたしを有効に活用しないことに問題を感じる。	0.77385	0.12913	0.03806	0.11357	0.62986
	12	わたしは、会社からわたしに与えられた権限と責任が軽いことに問題を感じる。	0.77221	0.02241	0.04614	0.24329	0.65813
	11	わたしは、外国人という理由で会社で差別されていることに問題を感じる。	0.63514	0.18166	0.03473	0.31931	0.53956
	13	わたしは、外国人という理由で与えられる仕事に日本人の同僚と差があることに問題を感じる。	0.56164	0.2462	0.11435	0.14293	0.40956
	17	わたしは、外国人という理由で、昇進に不利だということに問題を感じる。	0.53787	-0.08722	0.04537	0.28598	0.38076
	9	わたしは、外国人という理由でわたしに多くのことを期待していない会社に問題を感じる。	0.53287	0.23516	-0.11783	0.26695	0.4244
	19	わたしは、わたしの仕事を自分一人で進めることができないことに問題を感じる。	0.52491	0.30037	-0.06494	0.11562	0.38334
	6	わたしは、会社で言いたいことをはっきり言わないわたし自身に問題を感じる。	0.46195	0.13026	0.19949	-0.14929	0.29245
	5	わたしは、自分自身が思っていることをはっきり言えない会社の雰囲気の問題を感じる。	0.42819	0.22466	0.343	-0.03881	0.35297
第2因子	24	わたしは、必要以上に時間のかかる会議に問題を感じる。	-0.03359	0.7563	0.08139	0.14279	0.60013
	25	わたしは、結論のない会議、または会議のやり方に問題を感じる。	0.04939	0.75492	0.20694	-0.00256	0.61517
	23	わたしは、会議の数の多さに問題を感じる。	-0.01643	0.6664	0.05127	0.23043	0.50009
	7	わたしは、会社で言いたいことをわたしにはっきり言わない周りの日本人に問題を感じる。	0.19322	0.54195	0.12744	0.12887	0.3639
	20	わたしは、会社の中や取引先と、ひとつのことが決まるまで、時間がかかりすぎることに問題を感じる。	0.12012	0.50836	-0.00552	0.18163	0.30588
	22	わたしは、周りの日本人の仕事の効率の悪さに問題を感じる。	0.17732	0.49125	0.10719	0.07422	0.28977
	4	わたしは、自分がかまをすらなければならない雰囲気に問題を感じる。	0.30987	0.48904	0.0535	0.04166	0.33978
	3	わたしは、周りの日本人がかまをすることに問題を感じる。	0.21855	0.48683	-0.02318	0.19871	0.32479
	2	わたしは、会社の複雑な人間関係に問題を感じる。	0.29228	0.40189	0.12073	-0.00753	0.26158
第3因子	32	わたしは、仕事の後でわたしが接待されるのに抵抗を感じる。	-0.00198	0.07317	0.79882	0.0567	0.64668
	30	わたしは、仕事の後で会社の人と飲みに行くことに問題を感じる。	0.0613	0.09139	0.77057	0.17756	0.63741
	31	わたしは、仕事の後でお客さんを接待するのに抵抗を感じる。	-0.01852	0.04582	0.76387	0.15562	0.61016
	26	わたしは、ひとつのことを決定する前の、根回しに問題を感じる。	0.22262	0.28838	0.53677	0.06011	0.42446
	40	わたしは、わたしが深くお辞儀をするのに問題を感じる。	0.09865	0.10519	0.4986	0.25371	0.33377
第4因子	38	わたしは、周りの日本人がわたしに日本人のようにふるまうことを期待していることに問題を感じる。	0.29125	0.15117	0.18685	0.60423	0.50769
	29	わたしは、その日のわたしの仕事が終わっても、先に帰りにくい会社の雰囲気に問題を感じる。	0.22118	0.12454	0.17971	0.54836	0.39742
	37	わたしは、周りの日本人がわたしの国の習慣や文化を理解しようとしていないことに問題を感じる。	0.06764	0.05127	0.0331	0.54038	0.30031
	28	わたしは、その日の仕事が終わっても会社に残る日本人に問題を感じる。	0.05915	0.21232	0.13375	0.52699	0.34419
	36	わたしは、周りの日本人が会社に遅くまでいることに問題を感じる。	0.02265	0.12462	0.08699	0.52094	0.29499
	34	わたしは、わたしが仕事で家族を犠牲にすることに問題を感じる。	-0.04517	0.23746	0.23045	0.42792	0.29465
	18	わたしは、外国人という理由で、給与体系に差があるということに問題を感じる。	0.26641	0.0952	0.06457	0.40315	0.24674

固有値	8.11562	2.63751	2.20001	1.57796
寄与率	21.9	7.1	5.9	4.3
累積寄与率	21.9	29.1	35	39.3

- (1) 日本企業に勤めている人は外資系の人より、待遇に不満を抱き、文化習慣の相違に戸惑っている。(t(98)=2.30, p<.05 t(98)=2.07, p<.05)
- (2) 欧米系の人の方がアジア系の人より、日本人の仕事の効率の悪さに不満を持っている。(t(98)=2.89, p<.01)
- (3) アジア系の人の方が欧米系の人より文化習慣の相違に問題を感じている。(t(98)=2.00, p<.05)。
- (4) 滞在期間が5年以上の人の方が5年未満の人より文化習慣の相違に問題を感じている(t(98)=2.35, p<.05)。

5. 考察

- (1) 日本企業では、外国人にとっては、会社そのものが異文化であり、待遇や文化習慣の相違についての問題が深刻である。これは日本企業と外資系企業では外国人に対する会社の意識や規範も、そこで働く日本人の意識や規範も異なっているからである。
- (2) 欧米系のビジネス関係者は文化習慣について問題意識が少なく、欧米系の人々の不満は仕事に直結している。これは、比較的自分自身の文化的規範を保守できるためと考えられる。
- (3) 一方、アジア系ビジネス関係者は文化習慣の相違に問題を感じている。これはアジア系のビジネス関係者に同化してほしいとする日本人側の期待が強く、結果としてアジア系のビジネス関係者は自分自身の文化的規範が保守しにくいと思われる。外国人の出身圏で、周りの日本人の態度が異なっていることが、外国人としての問題の感じ方に反映されたと言える。
- (4) 滞在期間が5年以上を超えると、国籍、性別などにかかわらず、日本と自国の文化習慣の相違に対して、意識的に疑問をもつようになる。

6. おわりに

外国人の観点に立つことで、これまでの通念と異なることが浮き彫りにされた。また、一般的に言われている異文化間問題が、ビジネスの世界でも存在することが明らかになった。ビジネスの場面でコミュニケーションを円滑にしていくためには社会的要因も考慮しなければならないという基礎的資料が提出できたように思う。

<引用文献>田丸淑子(1994)「ビジネス・スクールの日本語教育」『日本語学』13-12 pp.54-61 明治書店

(お茶の水女子大学人文科学研究科日本言語文化専攻2年)