

L

M

C 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——

清 ル ミ

E

Foreign Staff and Japanese Staff:
Barriers in Business
Communication in Japanese

Rumi SEI

The purpose of this paper is to identify factors inhibiting communication between Japanese staff and foreign staff members with advanced Japanese language skills (FSAJLS). A survey was conducted from June to November in 1994. 142 employees, both Japanese and FSAJLS, working at 43 companies throughout Tokyo, were surveyed. The survey was intended to examine the causes for barriers in business communication between Japanese and FSAJLS and the estimation of the roles of the FSAJLS in their companies. The results are summarized as follows: Both Japanese and FSAJLS find many barriers in the Japanese language skills of the FSAJLS. The main linguistic barrier is their lack of skills in assessing situations correctly and assuming the appropriate speech register in the process of ongoing conversations. Also, the FSAJLS have great psychological difficulties in dealing with the prejudices of the Japanese. As for the roles of the FSAJLS, there is a perception gap between Japanese and FSAJLS. The analysis of the results indicates that the present situation calls for considerable improvement in Japanese companies, by setting up an environment which would accept Japanese speaking foreign staff.

キーワード：外国人社員、日本人社員、ビジネスコミュニケーション、阻害点、婉曲表現

1. はじめに

日本で働く外国人ビジネスピープルの数が年々増加している。労働省の外国人労働者雇用状況調査によると、1996年には「運搬労務作業員」数は前年比で33.5%減であるのに対し、「専門・技術・管理職」数は14.0%増となっている¹⁾。数の増加に伴い、日本人とのコミュニケーション手段に英語ではなく日本語を志向する外国人も確実に増えている。

筆者はビジネスピープル対象の日本語教育に携わる者である。上級レベルの学習者を教える中で、彼らの日本語使用に見られる説得性、論理的結束性の高さを痛感し、彼らの日本語使用から日本人の日本語使用を振り返る視点も必要ではないかと考えた。また、外国人と日本人の双方が他方の伝達方法の長所を取り入れることにより、新たな融合型コミュニケーションスタイルを創造し得るのではないかと考えた。そのための模索の第一段階としてまず現状を把握するため、在日外国人社員と日本人社員を対象に、日本語でのビジネスコミュニケーション活動を阻む要因を抽出するための実態調査を実施した。

日本人社員と外国人社員間のコミュニケーションギャップに関する先行研究としては、西田(1992)や毎日企画センター(1993)などがある。しかしながらこれらの研究対象は、①海外における日系企業である②コミュニケーション手段を日本語に限定していない③外国人社員の日本語能力がさまざま、などの点で本研究とは異なる観点で調査を行なっている。

本稿は、日本において仕事の殆どを日本語で遂行している上級レベルの外国人社員と、共に働く日本人社員を対象に面接調査を行い、主として外国人社員側からの仕事上の障害要因を言語面と心理面の両面から考察し、我々日本人の言語行動を振り返るための材料を洗い出そうとするものである。

2. 研究方法

2-1 予備調査

①本調査の前に、日本語教育機関の上級クラスに在籍している12名の外国人ビジネスピープルを対象に、ACTFLのOPIインタビュー法²⁾を

用いて口頭能力を調査した後、本調査での質問項目を決定するために仕事上困難を感じている点について質問し、自由に話させ、録音しテープ分析した。その結果、仕事の殆どを日本語で遂行するための最低基準は OPI 判定の「中級の上」であることが判明した。また、「中級の上」「上級の下」レベルのグループと、「上級の上」「超級」レベルのグループとでは交渉能力に差がみられ、言語上感じている阻害点が異なる事、阻害点に対するコメントの肯否が異なる事等がわかった。この予備調査の結果から、本調査では「中級の上」以上の能力を有する外国人を、仕事の殆どを日本語でこなし得る外国人として調査対象にすることにした。また、「中級の上」「上級の下」レベルを B グループ、「上級の上」「超級」レベルを A グループとし、2 グループ間の比較考察も行う事にした。

②予備調査①で得た回答を参考に、質問紙を作成して複数の学習機関に調査依頼し、上級レベルのビジネスピープルから多数の回答を得たが、機関によって「上級」のレベルのとらえ方が異なるため、言語能力による回答の差が把握できなかつた事、質問紙への回答にかける時間が回答者によって異なり収集した回答に信頼性が薄かつた事、阻害点に対する回答が複数回答となるため、単に統計的な処理を行うとどの阻害点が本当に切実なのか判断しにくかつた事、などの問題が浮上した。

このため、質問紙法による分析考察をやめ、限定レベルの調査対象者確保と回答にかける時間と環境の一定化を図った上で、できるだけ実態を浮き彫りにしようと考え、面接法に切り換える事にした。

2-2 調査期間及び調査対象者

調査期間は 1994 年 6 月から 11 月までである。調査対象企業数は 43 社、うち 34 社が日本企業であり、9 社が外資系であった。社の選択基準は、東京にあり、過去 5 年以上にわたり 10 人以上の外国人を採用し、社員も取引先も外国人社員の存在に目新しさを感じていない企業とした。業種別内訳は次頁の通りである。

対象者は、対象企業で働く、OPI 判定「中級の上」以上のレベルで仕事の殆どを日本語で遂行している外国人 77 名と、同じ職場で働き調査対

[対象企業業種別内訳]

	製造業	金融・証券	サービス	政府機関	報 道	貿 易	その他
日本企業 34	13	6	7	3	1	2	2
外資系企業 9	3	2	1	1	1	1	0
計 43	16	8	8	4	2	3	2

象外国人社員と接触の多い日本人社員 65 名である。外国人、日本人ともに全員大学卒業以上で、性別は外国人が男 87%、女 13%、日本人が男 83%、女 17% であった。外国人の平均滞日年数は 6 年(最高 15 年、最低 3 年)で、対象企業での平均勤続年数は 4.3 年(最高 9 年、最低 2.4 年)であった。日本人は全員社会経験 7 年以上で対象企業での平均勤続年数は 14 年(最高 31 年、最低 4 年)であった。外国人の国籍別人数と日本人・外国人の職階別内訳は以下の通りである。

[外国人国籍別内訳]

アメリカ	30	台 湾	7
カナダ	5	香 港	3
イギリス	11	韓 国	7
フランス	4	フィリピン	1
ポルトガル	1	スリランカ	2
オーストラリア	1	シンガポール	1
ブラジル	3	インド	1
		計	77

[外国人・日本人 / 職階別内訳]

懲 役	外国人	日本人
社 長	1	0
副 社 長	5	1
部 長	4	7
課 長	3	8
主 任	19	28
一般社員	44	17
秘 書	1	4
計	77	65

2-3 質問項目³⁾及び分析方法

質問項目は以下の通りである。

①日本語で(外国人には「日本人と」日本人には「外国人と」)仕事をする上で困難を感じるか、どんな点に困難を感じるか。(言語面では受容か産出かの区別、社外/社内の区別、相手、場面状況、事例等を詳しく追跡質問する)

外国人写真と日本人社員——日本語によるコミュニケーションを阻むもの——

②その原因はどこにあると思うか。

③会社にとって(外国人には「自分が」、日本人には「外国人が」)働く事はどんなメリットがあると思うか。

調査方法は1名30分の日本語での面接法である。電話で予約を取る段階で質問事項を伝え、当日質問事項と制限時間を再度確認し、被験者に自由に回答させた。面接は拒まれた場合(142名中2名)以外は録音し、テープは筆者と調査協力者⁴⁾以外は聞かないという事を約束した。外国人と日本人それぞれの回答内容は一切他の被験者に伝えない事を前提とした。面接場所は対象者の会社の応接室で、同席者無し、他人の出入り無しという同一の条件下で実施した。

阻害点に関する回答のコード化、グルーピングは、妥当性を高めるため調査協力者と2名で行い、表題別に細分化する事にした。さらに、外国人被験者が阻害点をあげる際、言語表出したコメントをテープ分析時にネガティブ(以下N)とポジティブ(以下P)に分類する事にした。

また、個々の外国人被験者があげる阻害点が複数であるため、全員の回答を単に数量的にデータ処理すると、質問紙法での予備調査の問題点のように、切実に感じている阻害点と数字上上位にランクされる阻害点がずれる恐れがあった。そこで、面接時、観察法を用いて被験者の心理的側面をメモして切実度をみることにした。切実度は、予備調査時に観察されたすべての反応を設定し、反応が観察された時、各反応を1ポイントとしてポイント表示した。設定した反応は以下の通りである。

①繰り返す/むし返す②他の点に比べ時間をかけて話す③英語による言い換えをする(日本語で十分意思を伝えているにもかかわらず完全な理解を求める)④ひきとめる(もっと聞いてほしいような態度をとる)⑤以前から誰かに訴えたかった様子を示す⑥何とかしたくて仕方がない様子を示す⑦ぜひ公表してほしいと頼む

予備調査から、外国人はOPI判定の「中級の上」「上級の下」のレベルをBグループ、「上級の上」「超級」レベルをAグループとし、外国人に相対する日本人社員も同様にA/Bグループに分け、2グループ間の比較考察を行うことにした。

3. 調査結果及び考察

3-1 言語面を中心とした考察

3-1-1: 外国人側からみた困難点

Aグループに分類された外国人は25名でBグループは52名であった。外国人の回答は14の表題に大別し、それらをさらに89の回答コードに細分化した。

表1はA/Bそれぞれのグループの障害点を表題別に集計したもののうち数の多かった順に上位10をランキングしたものである。これをみると、表題別ランキングではA, B両グループとも上位4位まで一致している。言語面にポイントを置いて考察すると、両グループともに「意見を述べる」ことがもっとも難しく、次いで「意見を聞く」事が困難である事がわかる。その他、上位10のうち言語面のものはAが7、Bが8占めており、外国人側の、日本語能力に対する意識の高さが窺える。

図1は、表1のうちAB共通表題に関して障害点に伴って言語表出した情意コメントのPとNの度合いを、グループ別に%表示したものである。AとBを比較してみると、Aの方は、いずれも肯定派が多いのに対し、Bはいずれも否定派が多いことがわかる。Bは、「談笑する」「リーディング」など他の言語面で肯定的コメントが多いのに対し、「意見を述べる」「意見を聞く」に関しては否定的コメントが圧倒的である。「プレゼン

表1 表題別障害点上位ランキング

◆印はA・B各グループにしかないもの

A			B		
1	意見をのべる	68	1	意見をのべる	177
2	偏見	46	2	偏見	68
3	日本人の行動様式	24	3	日本人の行動様式	58
4	意見をきく	19	4	意見をきく	56
5	ライティング	18	5	◆報告, 伝達をする	44
[5	語彙(産出)	18	6	談笑する	26
7	◆日本人並み要求	10	7	語彙(産出)	19
8	談笑する	8	8	プレゼンテーション(産出)	18
[8	プレゼンテーション(産出)	8	9	ライティング	17
10	リーディング	6	[9	リーディング	17

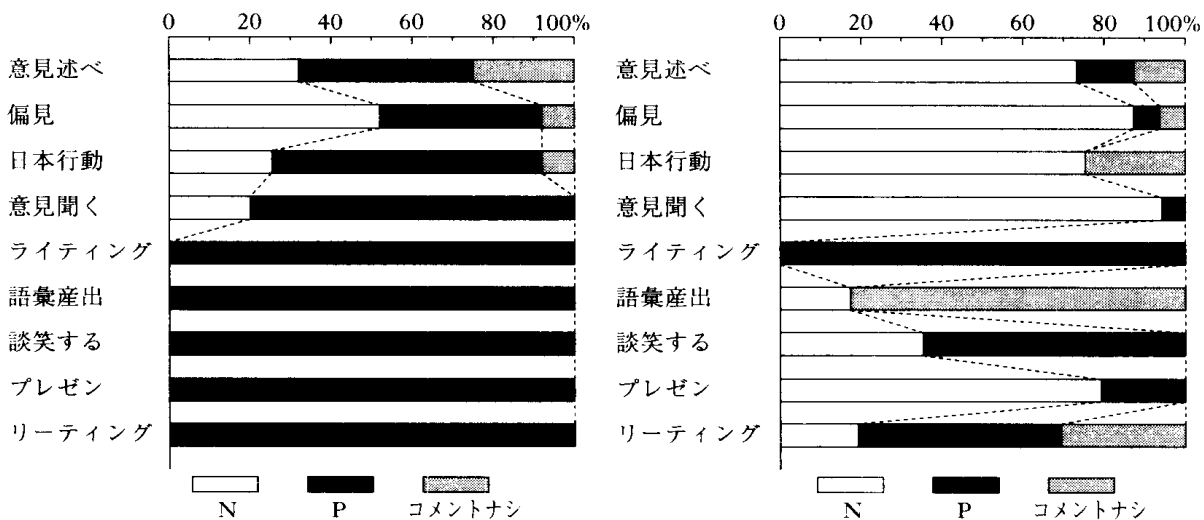
外国人写真と日本人社員——日本語によるコミュニケーションを阻むもの——

ーション」においても同様に否定的である。否定的意見の例として「意見を述べる」「意見を聞く」の2表題に共通して「疲れる」「いらいら」「はっきり言え」等の苛立ちが目立つ。障害点を自ら克服しようというより、日本人の伝達方法に問題点を見出しているように受け取れる。

一方、Aは、表1の他の言語面で100%肯定意見が占めている事を鑑みれば、「意見を述べる」「意見を聞く」の表題で否定意見も少なからずあるのは、B同様、日本人の伝達方法に困難さを示すものであると解釈できる。しかし比率的にみれば「大切」「必要」といった肯定意見が多く、自ら克服しようという姿勢がみてとれる。AグループはBに比べて交渉能力が高いため、複雑な商談等の頻度も高いと推察する。そのため日本人の伝達方法に困難を感じつつも、それを習得しない限り仕事に支障をきたすことを痛感するのではないだろうか。

表2、表3はそれぞれAグループ、Bグループの外国人回答をコード別にしたもの的一部である。表2の冒頭を例にとると[ア]「意見アイデアを述べる」という表題中、コードa1を回答した者の数が18名いて、最も多い事を示す。社内/外の欄が「内外」というのは社内外にかかわらずの意であり、相手が「any」とはいかなる相手とでもこの意、場面/状況が「断わり」とあるのは断る状況において困難である事を示す。原因の欄の「談

図1 情意面ポジティブ・ネガティブ比較 Aグループ 情意面ポジティブ・ネガティブ比較 Bグループ



話」はどう言えばいいかわからないの意、「politeness」は敬語以外で丁寧さを表すもの(婉曲表現、言いよどみ表現、間のとり方、トーンなど)がわからないの意で、コード b1 の原因欄の「SL 選定困難」はスピーチレベル(敬語表現)の設定が困難であるの意である。情意コメントは阻害点を挙げた際、言語表出されたコメントを P (ポジティブ) N (ネガティブ) に分け、最後の欄は P と N の数と%を記した。

表2をみると、Aグループにおいては、意見の産出も受容も相手を問わず「断わり」の状況で最も困難を感じている。産出時の困難の原因をみると、「談話」や「politeness」といった、相手の気持ちを察しながら述べなければならない間接的な言い方に戸惑いを感じている事が読み取れ、受容時も「判断不能」を原因に挙げ、話し手の間接表現から真意を探る事に困難を感じている事がわかる。

表3をみると、Bグループでも受容時「断わり」の状況でA同様「判断不能」の理由で困難として2位にランクされている。仕事遂行上、外国

表2 外国人阻害点回答コード別表 Aグループ(上/上, 超)25名

[ア] 意見 アイディア > をのべる [産出]

全体	60
N	15 (25.5%)
P	33 (55.5%)
なし	12 (20.0%)

順	コード	数	社内/外	相手	場面/状況	原因	情意面コメント代表例	N・P数, %
1	a1	18	内外	any	断わり	・談話 ・Politeness	N・無駄 P・学びたい, 大切なので	N・ 6 (33.3) P・ 10 (55.5) なし 2 (11.1)
2	a2	9	内外	any	any	・SL 設定困難	P・大切	P・ 8 (88.8) なし 1 (11.1)
2	a3	9	内外	1対複	any	・SL 設定困難	N・ルール覚えても困難	N・ 2 (22.2) なし 7 (77.8)
4	a4	7	内外	年齢差ある 目上	any	・SL 設定困難	N・困難 P・必要	N・ 1 (14.3) P・ 6 (85.7)

[ア] 意見 アイディア > をきく [受容]

全体	19
N	3 (15.8%)
P	16 (84.2%)

1	a10	9	内外	any	断わり	・判断不能	P・わかるようになりたい	P・ 9 (100)
2	a11	7	内外	any	any	・談話 ・Politeness	N・慣れたが時間の無駄 P・重要・必要	N・ 2 (28.5) P・ 5 (71.5)
3	a12	2	外	any	電話	・談話 ・Politeness	N・難しい P・まあそんなものだろう	N・ 1 (50.0) P・ 1 (50.0)
4	a13	1	内外	any	地方	・関西と関東で違う	P・理解必要	P・ 1 (100)

外国人写真と日本人社員——日本語によるコミュニケーションを阻むもの——

表 3 外国人阻害点回答コード別表 B グループ(中 / 上, 上/下) 25 名

[ア] 意見 アイディア をのべる [産出]

全体	177
N	129 (72.9%)
P	27 (15.3%)
なし	21 (11.9%)

順	コード	数	社内/外	相手	場面/状況	原因	情意面コメント代表例	N・P 数, %
1	b1	30	内外	any	any	・SL 設定困難 ・談話 ・Politeness	N・ストレートに言っでは だめ且つ疲れる P・やれるようになったら	N・25 (83.3) P・5 (16.7)
2	b2	26	内外	any	any	・状況判断不能 (どこまで正直に言っ ていいか)	N・初回到正直に言っ て不快な顔をされ、以後挫折 P・判断したい	N・24 (92.3) P・2 (7.7)
3	b3	21	内外	any	説得	・SL 設定困難 ・談話 ・Politeness	N・エネルギー消耗 P・うまくやれたらいいな	N・14 (66.7) P・5 (23.8) なし 2 (9.5)
4	b4	19	内	上司	any	・SL 設定困難	N・もうあきらめた	N・15 (78.9)
					Q&A	・Politeness		
	b12	4	その他					なし 4 (100)

[ア] 意見 アイディア をきく [受容]

全体	56
N	53 (94.6%)
P	3 (5.4%)

1	b13	26	内外	any	any	・判断不能 (言っていることと考 えていること同じか)	N・はっきり言え P・必要	N・25 (96.2) P・1 (3.8)
2	b14	10	内外	any	断わり	・談話 ・Politeness	N・先に結論言うべき P・マスター必要	N・9 (90.0) P・1 (10.0)
2	b15	10	内外	any	any	・談話 ・Politeness	N・ポイント言え	N・10 (100)
4	b16	8	内外	丁寧に言え	any	・待遇表現 理解不能	N・疲れる P・マスター必要	N・7 (87.5) P・1 (12.5)
5	b17	2	内外	any	怒り	・談話	N・いらいら	N・2 (100)

人にとって、とりわけ A のようなバイリンガルに近い日本語能力を有する者にとってでさえ、日本人の断わり方というものが難関であるという事が読み取れる。

また、意見の産出においても受容においても、紙面の都合上全コードを掲載できないが、A, B 両グループのほぼ全コードに、困難の理由として相手や社内外を問わず「SL 設定困難」や「politeness」が挙げられている。日本語の待遇表現がいかに外国人を悩ますものかが見てとれる。

表 1 の上位 5 位には、A では「ライティング」がランクされた。その内訳をみると表 2-2 のようにビジネスレターや翻訳(英→日)の際、「形式的な表現」や「固い表現」に困難を感じていることがわかる。

異文化コミュニケーション 第10号(1997年)

表 2-2

[カ] Writing		[産出]		1	a19	10	内外	any	ビジネスレター	・形式・語彙不十分	P・書けるようになりたい	P・10 (100)
全体	18	P18	(100)	2	a20	8	内	any	翻訳 E→J	・かたい表現不十分	P・書けるようになりたい	P・8 (100)

表 3-2

[イ] 報告, 伝達する		[産出]		1	b18	19	内	上司	any	・SL 設定困難 ・談話 ・Politeness	N・もっとフランクに P・できたら認められる	N・17 (89.3) P・2 (10.5)
全体	44			2	b19	13	内	any	第三者の意見を踏まえての 込み入った状況	・SL 設定困難 ・談話 ・Politeness	N・疲れる P・必要	N・10 (76.9) P・2 (23.1)
N	31 (70.5%)			3	b20	12	外	any	第三者の意見を踏まえての 込み入った状況	・SL 設定困難 ・談話 ・Politeness	N・疲れる P・できないと不利	N・4 (33.3) P・5 (41.2) なし 3 (25.0)
P	10 (22.7%)											
なし	3 (6.8%)											

また、Bの5位は「報告、伝達する」だが、その内訳をみると、表3-2のように「第三者の意見を踏まえての込み入った状況下」で「談話」「SL設定困難」「politeness」が困難とあり、いずれのグループも、日本語独特の形式表現に苦労している事が読み取れる。

3-1-2: 日本人側からみた困難点

日本人は、外国人のAグループと共に働く者が22名、Bグループと共に

表 4 外国人と働く日本人インタビュー結果 項目別阻害点ランキング Aグループ

順	計	項目	支障点(コメント)
1	9	全般	・より洗練された日本語望む、それが好印象につながる
2	5	全般	・日本社会の複雑な上下関係ふまえてのSL設定が不適切でトラブルまねく
3	4	ライティング	・英語から日本語への翻訳をきちんとできるようにしてほしい
3	4	意見/報告	・突発的状況下で述べ、急にレベル劣る
3	4	プレゼンテーション	・プレゼンテーションの日本語劣る
6	3	ライティング	・正式文書をきちんと書けるように
6	3	意見/報告	・人間関係が込み入った状況下、急にレベル劣る
8	2	意見	・ストレートに意見を言う
9	1	行動様式	・社の都合をきまえず、自分の要求を押し通す

外国人写真と日本人社員——日本語によるコミュニケーションを阻むもの——

表 5 外国人と働く日本人インタビュー結果 項目別阻害点ランキング B グループ

順	計	項目	支障点(コメント)
1	25	全般	・日本のビジネス習慣をもっと学び、その中での日本語表現法を学べ
2	19	意見	・自分の意見を言わない。何考えてるか分からない。もっと意見を言え
3	15	全般	・手書きが読めないと困る
4	14	ライティング	・社内外を問わず過剰敬語が不自然
5	12	リーディング	・ワープロ使わずに書くもの、書けない
6	11	意見	・意見が長くなると、文のつながりがおかしくなり言ってる事分からない
7	10	全般	・日本人の言ってる事聞き取れない様子、何度も聞き返す
7	10	行動様式	・彼らのビジネスのやり方を持ち込む
9	8	報告/伝達	・接続や段落の作り方が悪く、報告がわかりにくい
10	6	意見	・意見をストレートに言いすぎる
10	6	報告/伝達	・丁寧に言い過ぎて、ポイントがわかりにくい
10	6	行動様式	・日本人なら状況見て判断することをいちいちたずねる
13	5	全般	・全般的に日本語力のアップをのぞむ
13	5	意見	・込み入った状況下での意見の述べ、急にレベル劣る
13	5	意見	・会議での述べ、へた
13	5	プレゼンテーション	・プレゼンテーションへた
17	4	談笑	・社内でのジョーク言ってるようだが、そう伝わらない
18	3	報告/伝達	・社の回答を社外に伝えるとき、もっと失礼のならぬ様に
19	2	報告/伝達	・社外への謝罪へた、相手を怒らせる
20	1	語彙	・専門用語をもっと学べ

働く者が43名であった。表4、5はそれぞれA/Bグループの相対日本人の回答結果を項目別にし数の多い順に配列したものである。日本人の回答は、外国人の回答のように細分化し得るものではなかった。項目の分け方は外国人の表題に準拠するようにしたが複数の表題にまたがる回答も多かった。注目すべき点は、日本人が阻害点やその原因を日本人側に見出したものが1つもなく、すべて外国人側への要求になっている事である。これは、「郷に入れば郷に従え」の論理を押しつけ、外国人に日本人化を要求しているかのようにも受け取れる。また、日本人A、B両グループとも外国人のSL設定の不適切、Bグループに対しては受容能力の不足などを挙

げており、この点では外国人が阻害要因としてあげた点と概ね一致している。

外国人と日本人の間で微妙なズレがみられるのは、表5でBの外国人に対し「自分の意見を言わない。もっと意見を」と、意見を言わない事を日本人側はメッセージとして受け取っているのに対し、表3にみられるように外国人Bグループは、言語能力の不足から沈黙せざるを得ない状況にいるという点である。

3-2 心理面を中心とした考察

3-2-1: 外国人側からみた困難点

言語面以外では、A, B 両グループとも表1の表題ランキングで2位に「偏見」、3位に「日本人の行動様式」が上位にランクされている。

コード別表からA, B 共通の阻害点を拾ってみると、「偏見」の方では、「永遠に外人扱い」「取引先や客に日本人を窓口にと言われる」「相手が英語を使いたがる」「閉鎖性」などがあげられる。先に考察した様に、外国人社員は自分の日本語能力に対する意識が高く、向上を強く求め日々努力をしている。それゆえ、いつまでも外国人扱いで一人前の社員として扱われない事や英語の練習台代わりにされる事は、著しく向上意欲を削がれるものである。一方、「日本人の行動様式」の方は、コード別表から両グループの共通点を挙げると、「わかったふりをして聞き返さない」事と「会議が無意味である」事がある。これらは、一般的によく指摘される点であるが実際、仕事遂行上の阻害点としてここにも浮上している。

表1と図1を照らし合わせてみると、「偏見」も「日本人の行動様式」もBでは否定コメントが圧倒的である。Aにおいても、3-1で考察したように言語面で肯定コメントが多かったのに比べると、否定コメントの多さが目立つ。言語面のように努力して阻害点に取り組めるものは肯定的に捉えられても、「偏見」や「日本人の行動様式」は日本人側の意識が変わらない限り努力しようのないものゆえ、否定コメントがより強く出るのはないだろうか。

表6-1はAグループの、全コード中数の多い順にランキングしたものである。これで見ると「偏見」や「日本人の行動様式」は下位に集中し、

外国人写真と日本人社員——日本語によるコミュニケーションを阻むもの——

言語面の阻害点が上位を占めている。しかし、観察法で切実度を測りランキングした表6-2をみると、逆に「偏見」や「日本人の行動様式」が上位を占め、外国人が言語面以上に非常に切実な問題として重要視している事がわかる。この傾向はBグループでも同様であった。

表7はBグループの切実度ランキングである。これをみると「日本人に見えるため日本人並みを要求される」ことがトップにあがっている。これをあげた14名はアジア系と日系である。これと対照比較できるものとしては、表3-3のようにコードb41「外人を喜ぶ」、コードb45「別の興味持たれ本題に入れない」などがある。これらをあげた12名は、いわゆる青い目金髪といった外国人らしい容貌である。日本人にとって外見の類似したアジア人は外国人ではなく、より厳しく日本人化を要求し、いわゆる

表 6-1 コード別阻害点上位ランキング A グループ 表 6-2 コード別切実度上位ランキング A グループ

順	数	項目	社内/外	相手	場面/状況	原因
1	18	意見述べ	内外	any	断り	・談話 ・Politeness
2	10	ライティング	内外	any	ビジネスレター	・形式、ごい不十分
2	10	語彙	内外	any	any	・流行語、擬音、地名
2	10	全般	内外	any	any	・日本人並み要求される
5	9	意見述べ	内外	any	any	・SL設定困難
5	9	意見述べ	内外	1対多数	any	・SL設定困難
5	9	偏見	内外	any	any	・閉鎖性 forever 外人
5	9	意見聞く	内外	any	断り	・判断不能
9	8	プレゼン	内外	any	any	・談話、語彙マンネリ
9	8	ライティング	内	any	翻訳(E→J)	・かたい表現不十分
9	8	語彙	内外	any	any	・語彙に限られる
9	8	偏見	外	any	any	・不信心(日本人を窓口にとわれる)
9	8	偏見	外	any	any	・英語を使いたがる
9	8	偏見	内外	any	any	・閉鎖性(散々話した後「漢字わかるか」)

順	数	平均	項目	社内/外	相手	場面/状況	原因
1	8	3.8	偏見	外	any	any	日本人を窓口
2	7	3.6	偏見	外	any	any	英語使いたがる
3	7	3.5	意見述べ	内外	any	断り	談話 politeness
4	6	3.4	意見述べ	内外	any	any	SL設定困難
5	6	3.3	意見聞く	内外	any	断り	判断不能
6	6	3.2	談笑	内	部下	any	SL設定困難
6	1	3.2	ライティング	内	any	E→J	固い表現不十分
8	5	3.1	意見聞く	内外	any	any	談話 politeness

表7 コード別切実度上位ランキング Bグループ

順	数	平均	項目	社内/外	相手	場面/状況	原因
1	14	4.3	偏見	内外	any	any	日本人に見えるため日本人並み要求
2	14	4.2	日本人行動様式	内	any	any	評価を本人に言わず他人に言う
3	13	4.1	偏見	外	any	any	日本人を窓口
4	12	4.0	偏見	内外	any	any	英語使いたがる
5	12	3.9	談笑	内	同僚	any	口語できない
6	11	3.8	偏見	内外	any	any	SL設定困難 談話 politeness
6	11	3.8	意見聞く	内	any	any	状況判断不能
1	10	1.6	意見聞く	内外	any	断り	談話 politeness

る「外人」にはコンプレックスを持ちおもねるという伝統的な日本人の差別意識が仕事の遂行を阻むものである事を浮き彫りにしている。

また、表7の2位に「評価を本人に言わず他人に言う」がランクされ、これを阻害点にあげた者が14名いる。日本人の行動様式に起因する問題が外国人の勤労意欲を左右していることが推察できる。

次の表8は、会社における外国人社員の役割に関する回答結果である。Aグループに置いては外国人と日本人の回答に大きな差はみられないが、Bの方は両者にギャップがみられる。日本人の方は肯定的な回答が98%もあるのに対し、外国人回答は「国際化のPR」「判らない」「特にメリット無し」の悲観的な回答3つをあわせると49%にもなる。このギャップは、3-2-1で考察したようにBの場合、アジア系、日系が多く、日本人の偏見を受けている事や「評価を本人でなく他人に言う」という指摘とも密

表3-3 [ケ] 偏見ゆえ

4	b41	9	外	any	接待	・外人喜ぶ	N・客寄せパンダ	N・8 (88.9)
7	b45	3	外	any	any	・別の興味をもたれ、本題に入れず		N・3 (100)

外国人写真と日本人社員——日本語によるコミュニケーションを阻むもの——

接に関係があると思われる。また、3-1-2 で考察したように、言語面での阻害点の解釈が微妙にずれる事なども絡むものだと言えよう。

表 8

[外国人Aグ] [ループ回答]		[日本人Aグ] [ループ回答]		[外国人Bグ] [ループ回答]		[日本人Bグ] [ループ回答]	
外国との 仕事上必要	78%	外国との 仕事上必要	90%	外国との 仕事上必要	31%	外国との 仕事上必要	73%
語学面	14%	語学面	8%	国際化のPR 語学面	25%	語学面	18%
国際化のPR	8%	仕事のやり方 吸収できる	2%	判らない	18%	仕事のやり方 吸収できる	7%
				特にメリット 無し	6%	国際化のPR	2%

3-2-2: 日本人側からの困難点

日本人があげた言語面以外の阻害点は、A では「社の都合をわきまえず自分の要求を押し通す」を1名があげているのみである。B では「彼らのビジネスのやり方を持ち込む」を10名が、「日本人なら状況みて判断する事をいちいち尋ねる」を6名が挙げているが、いずれもランキングの中央以下である。「～尋ねる」は、言語面で考察したように判断不能からくるものであると推察できる。A の1名とB の「やり方を持ち込む」は、言語面を主にあげた日本人回答の中にあっては少数派である。この阻害点は日本人と外国人のビジネススタイルの相違点に言及する場合、必ず筆頭に挙げられる要素である。その意味では本調査の中ではむしろ通説として言われているほどには目立たないとも言えるのではないか。

4. おわりに

調査結果及び考察で明らかになった事は、日本語上級レベル在日外国人社員と日本人社員の日本語でのビジネスコミュニケーションの阻害要因は言語面、心理面の両面に存在しているという事である。

皮相的に数量のみを集計したデータを見る限り、外国人社員は阻害要因を主に言語面に見出していると言える。日本人側も主に外国人の言語面に関して阻害点をあげ外国人の回答とほぼ一致していた。外国人社員にと

り、意見の産出・受容において適切な敬語表現、待遇表現、婉曲表現を駆使する事が最も困難であり、特に「断り」の状況においてそれが顕著である事が明らかになった。また、ビジネス文書や翻訳などにおける日本語特有の形式表現にも困難を感じていた。日本語能力の高いAグループにはそれらの困難を乗り越えようと積極的に取り組んでいる様子が伺えたが、Bグループの方は否定的に捉えていた。

日本人側は、言語面の阻害要因を全面的に外国人側に見出し、外国人に日本的な言語行動を暗に要求していた。しかし、国際化が叫ばれ日本人のコミュニケーション能力の低さが取り沙汰される現在、日本人が自らの日本語使用を客観的に見つめ、日本語の特性や日本語での伝達方法を外側から見直す必要もあるのではないだろうか。外国人社員の挙げる言語面での阻害点は、日本人にとって己を映す良き鏡になり得る。

さらに、数量的データに加えて、情意コメントの分析や観察法による心理的側面の考察を行なった結果、言語面の阻害点の下に潜むさまざまな問題点が浮かび上がった。外国人社員に対する偏見や日本人の行動様式が外国人社員にとって実は切実な阻害要因であり、仕事の遂行を妨げている。特にBグループに関して、社での存在意義を懐疑的にさせており、日本社会の中でしのぎを削る意欲を失わせている。そのような心理的圧迫を外国人側に与えながら、表8のように、日本人側は外国人社員の存在を肯定的にとらえている。この矛盾から、日本人側が、偏見に対して全く無自覚であることが読み取れる。

初瀬とそのグループ⁵⁾は、1985年に「内なる国際化」の必要性を説いたが、ビジネスの世界において外から異質なものを受け入れるための環境は未だ表面的な段階に停まっている。日本語を話す外国人と仕事をする事に慣れるための環境をつくる事が急がれる。そのためにも、外国人社員の率直な声が日本人側に届くようなシステムを会社の中で作り出す事が必要ではないだろうか。また、自分自身を客観視し、自らの中に潜む偏見を意識化するような能力を具体的にどう養っていくかが、日本人にとっての大きな課題である。

注

- 1) 労働省職業安定局外国人雇用対策課『平成8年外国人雇用状況報告の結果について』(労働省、1996年)、6頁。
- 2) The American Council on the Teaching of Foreign Languages の Oral Proficiency Interview。認定により資格を受けたテストが被験者に30分程度のインタビューを行い、口頭能力を、初級3レベル、中級3レベル(各上、中、下)と上級2レベル(上、下)、超級の計9レベルに判定する。
- 3) ここに挙げたもの以外に、1分間で現在の日本語学習状況について質問したが、本論の考察には不要のため割愛。
- 4) 産能短期大学教授、壺岐節子。
- 5) 初瀬龍平編、『内なる国際化』(三嶺書房、1988年)

参考文献

- 久米昭元 「日本企業と異文化コミュニケーション」『外国学研究』神戸市外国語大学紀要第27号、(1993年)、23-45頁
- 国立国語研究所 国立国語研究所研究報告73『企業の中の敬語』(1982年)
- 国立国語研究所 国立国語研究所研究報告41『待遇表現の実態』(1971年続有恒・他編『心理学研究法10観察』(東京大学出版会、1974年)
- 続有恒・他編『心理学研究法11面接』(東京大学出版会、1975年)
- 西田ひろ子『在米ニッポン企業にみる誤解の構造』(ダイヤモンド社、1992年)
- 西原鈴子・他 平成5年度科学研究費助成金研究成果報告書『在日外国人と日本人の言語行動的接触における相互「誤解」のメカニズム』(1994年)
- 橋本満弘・石井敏編『日本人のコミュニケーション』(桐原書店、1993年毎日企画センター『ビジネスコミュニケーションの阻害要因と日本語の需要実態』(地球産業文化研究所、1993年)
- ペンフェイ『外国人を悩ませる日本人の言語慣習に関する研究』(和泉書院、1990年)
- Bochner S.(ed). (1982). *Culture in Contact*. Oxford: Pergamon Press12
- Klopf, D. W. & Ishii, Satoshi. (1989). *Communicating person-to-person*. Tokyo: Kiri-hara Shoten.