論文

就労時における「日本語の問題」の一般化と実践への応用に対する批判的考察

タイ・バンコクで働く元学生へのインタビュー調査から

松井　孝浩*

概要

本稿では日本語を使って働く 3 名の元学生へのインタビューデータの質的な分析から，就労時における「日本語の問題」とは，職場での人間関係や昇進への意思，余暇とのバランスなどの仕事に対する姿勢と一体となって構成されていることを明らかにする。次に，3 回にわたるインタビュー調査の方法についての批判的考察を通して，「日本語の問題」のみを抽出し一般化した上で実践の改善に応用していくことは困難であるばかりではなく，調査行為自体が問題を作り出してしまう可能性があることについて主張する。最後に今回の調査結果から，就労時における「日本語の問題」を言語のみに還元しない実践の方向性について論じる。

キーワード

ビジネス日本語，インタビュー調査，質的分析，専門用語，敬語

1. はじめに――インタビュー調査を始めるまでの経緯

私はこれまで自分が担当してきた実践の参加者たちが，その後そこでの経験をどのように活かしているかを知りたいと常々思っている。それは教師としてあるいは一個人として人と関わってきたという自分の歩みを改めて確認することであり，それがさらによりよい実践を追求しようという振り返りにつながっていくと考えるからだ。日本語を教えるという行為を通して知り

* 国際交流基金マニラ日本文化センター（takahiromjp@yahoo.co.jp）

合った人たちとの経験は，数年ごとに住む国が変わる生活を送っている私にとって，それぞれの地で確かに生活を送り，足跡を残してきたという証しでもある。

その中でも以前タイの教育機関で担当したビジネス日本語などの実務的な科目では，卒業後に学生が遭遇すると思われる場面を可能な限り想定し，そこで使われる表現やマナーなどをできるだけ多く扱おうと心を砕いた。この科目では，接客についてのロールプレイをしたり，新製品についてのプレゼンテーションを行ったり，あるいは外部より現役ビジネスパーソンを招いて日系企業で働く際の心構えなどについてのお話を伺ったりした。

この実践で扱ったことがらは，現在，元学生たちが日本語を使って働く上でどのように役に立っているのだろうか。もし，役に立っていないとすれば，どのようなことに問題を感じ，それに対しどのような取り組みを行っているのだろうか。そこで，この時の学生が卒業して数年が経過し，一通りの実務経験を経ているであろうと思われる現在，日本語を使ってバンコクで働いているタイの元学生たちに対してインタビュー調査を実施することにした。

2. 先行研究と調査の目的

外国人ビジネス関係者[1]が日本語を使って働く際の問題点を取りあげた調査や研究は 90 年代中盤から見られるようになった。清（1995，1997）は，日本国内企業の日本人・外国人社員の双方にインタビュー調査を実施し，特に外国人社員は「意見を述べる」「偏見」「日本人の行動様式」「意見を聞く」ことに問題を感じていることを明らかにした。近藤（1998）では，外国人ビジネス関係者自身の内部の視点から見たイーミックな解釈を導き出すことをめざし，質問紙調査を実施した。そこから「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」の 4 因子を抽出した。海外技術者研修協会（2007）の調査においては，元留学生が抱える就

1　「外国人ビジネス関係者」という用語は文化庁（1994）で扱われ，以後この用語を使用した研究（島田，渋川，1998；李，2002；近藤，1998；近藤，2007；など）が数多くある。従って，本稿も先行研究を触れるにあたってはこの用語を使用する。

職後のビジネス日本語の課題として，①相手に応じて使い分けるコミュニケーション能力（敬語や丁寧語などの待遇表現）②非対面型コミュニケーション能力（電話応対，メールなど）③文書読解能力および作成能力，の 3 つを挙げている。

次に調査対象地域となるタイにおいては，島田，渋川（1999）がアジア 5 都市（ソウル，大連，クアラルンプール，香港，バンコク）で質問紙調査を行ったところ，香港とバンコク（グループ B）では企業側はそれほど日本語力を求めておらず，現地社員の日本語使用は限られているという結果が出た。しかし，原田（2004）が実施した日系企業 28 社に対する調査では，業務を遂行するにあたっては会話能力だけでなく，高い読み書き能力についても求められていることが明らかになっている。また，チンプラサートンスック（2005）が行った日本人駐在者とタイ人現地社員への質問紙調査では，「通訳能力」「意思疎通」「時間運用」の 3 要因に関しては日本人とタイ人共に問題を感じている一方で，タイ人は「上下・部下関係」「人間関係」「使用言語」についての問題を日本人より強く認識していることが明らかになっている。

以上，先行研究では外国人ビジネス関係者が日本語を使って働く際に直面する問題点として「意見を述べる」などの談話展開能力，待遇表現，文化習慣の違い，待遇面や仕事の効率性，人間関係などが挙げられている。しかし，先行研究からはなぜそれが当人にとって問題なのか，その問題がどのような原因・背景で起こっているのかなどについては詳しく知ることができない。また，これらの問題に対し，当人がどのような働きかけを行い，その結果がどうであったかについても明らかにされていない。そのため，これらの問題がどのような状況の中で当人に立ちはだかっているのか，それを乗り越えていくためにはどのような行動が必要なのかを検討していくための充分な情報を提供しているとは言い難い。従って本調査では，元学生が感じた問題だけでなく，それに対する取り組みとその結果についても質問することにした。

また，インタビューは 1 回のみで終えるのではなく，実施と分析，再インタビューのサイクルを繰り返すことによって，より詳しい情報を得た上での精緻な分析を試みることとした。日本語を使って働く上での問題は当人にとってどのように捉えられているのか，それを生み出している背景は何か，

問題に対する取り組みとその結果はどうであったかを明らかにすることを通して問題の包括的な理解をめざし，解決のための示唆を得ることをめざした。また，ある程度日本語学習歴が把握できる元学生を調査対象とすることで，ビジネス日本語教育研究における指導項目の検討にも貢献することができるであろうし，ここで得られた示唆を今後の実践の改善に活かしていくことを本調査の目的とした[2]。

3. 調査の概要

これまでの元学生たちとの雑談や今回のインタビュー調査に先立つ予備的な面談でも，敬語や漢字，E メールの作成などが苦手であるという話を耳にしていた。そこで今回のインタビュー調査では，元学生たちが直面している主な問題は海外技術者研修協会（2007）が挙げる①相手に応じて使い分けるコミュニケーション能力（敬語や丁寧語などの待遇表現）②非対面型コミュニケーション能力（電話応対，メールなど）③文書読解能力および作成能力，であるという予測をしつつ，他にはどのような問題があるかについても調査することとした。

インタビューは 2010 年 6 月から 2012 年 3 月にかけて実施された。バンコクで日本語を使って働く元学生 7 名にインタビューを行ったが，本稿ではインタビューデータの分析を踏まえつつ 3 回以上継続的にインタビューを行うことができた 3 名のデータとその際に記録されたフィールドノーツをもとに考察を行う。これは，1 回のインタビューが終わるごとにデータ分析を行い，その結果から調査方法を試行錯誤しながら進めたためである。従って 1 回目，2 回目，3 回目のインタビューでは方法も目的も異なっている。この方法の変更のプロセスとそこから得られたデータが本稿の主張の核となっているため，3 回目のインタビューまで行うことができた 3 名のみが

2　このような研究上の目的の他にも，元学生たちが働く上で何か問題を抱えているとしたら元教師として，一個人として少しでも力になりたいという気持ちがあったことも書き添えておきたい。というのも，このような姿勢が本論の結論の内容を導き出した一つの要因であったのではないかと考えるからである。

分析の対象となった。なお，３名の業種，勤続年数等は以下の通りである。

表１　インタビュー対象者３名の業種，勤続年数等（第１回目インタビュー時）

仮名	年齢	性別	業種	勤続年数	インタビュー実施日
ゴン	24	男性	製造 生産管理	３カ月	2010.11.06/12.12 2011.01.20 2012.03.19
ヤー	28	女性	金融 顧客担当	延べ３年	2010.06.13/09.19 2012.03.20
ポーン	28	女性	教育 語学教師	４年３か月	2010.07.12/12.21 2012.03.21

インタビューは大部分が日本語，一部タイ語を使って行われた。1 回目，2 回目のインタビューは録音・文字化し，大谷（2008）の「4 ステップコーディングによる質的データ分析手（SCAT）」を用いて分析を行った。SCAT を用いた理由は，元学生ひとりひとりの文字化されたデータを質的に分析し，そこから浮かび上がる問題の構造を明らかにすることを今回の調査目的としたためである。

大谷（2008）の方法は言語データを精緻に分析できる方法である。これに加えて，SCAT による分析の後，そこで得られた各概念を付箋紙に書き出して，再度概念間の関係について検討を行った。これにより，各概念についての関係から構成される構造をより立体的に把握することをめざした。

4.　１回目のインタビュー

1 回目のインタビューでは，以下のような質問項目を準備し必要に応じて追加的な質問を行う半構造化インタビューを行った。

1）あなたが日本語を使って働く上での問題は何ですか。

①その問題の原因は何だと思いますか。

②その問題に対しどのような取り組みを行いましたか。

③その結果はどうでしたか

2）大学の勉強で役に立ったことは何ですか。

3）今，日本語を勉強している後輩たちにアドバイスがありますか。

1）の質問では元学生たちが自分の問題をどのように捉えているかを明らかにし，2）の質問からはかつての自分の実践の中でどのようなことが役に立っているのか，3）の質問からはビジネス日本語などの科目の指導項目の再検討のための示唆を得ることを目的とした。

1）の質問から元学生たちは，専門用語・漢字（3 名），敬語（ダー，ポーン），使いたい語彙がすぐに出てこない（ゴン，ポーン），電話（ダー），発音（ポーン），相手を怒らせない通訳（ゴン）に問題を感じていることが明らかになり，これは先行研究が挙げる問題と共通のものが数多くみられた。

しかしながら，同時にその解決法も仕事を通して身につけていることも明らかになった。3 名共に専門用語については業務の中で覚えていくしかないことを自覚しており，また一度覚えてしまえば業務の中で繰り返し使えるので問題はなく，漢字についても，辞書で調べる，上司に聞くなどの方法で対処していた。あるいは，複雑な専門用語を示す簡単なことばを便宜上自分で作って使っている例（ポーン）もあった。

ゴン　：まあ，そうですね，あとは難しいところは専門的なところですね。専門用語。（中略）いろいろあるので，それをひとつずつ覚えていくしかないです。

ヤー　：私の仕事の内容はだいたい，同じ，毎日同じことなので，もしことばが覚えたらその後は問題がないですけど，（中略）で，まあ，辞書とか調べて，それでもわからなかったら上司に聞きました。

ポーン：自分で勉強しましたけれども，覚えてないですね。覚えてるけど，使いたいときにあんまり出てこない。すぐ出てこない。だから，解決するために，自分で作ったことばを使った。

また，敬語についてはネイティブとの対比の中でその難しさを一度は語りながらも，実際の業務に支障をきたすほどの問題ではないことについても言及した。ヤーとポーンは次のように語っている。

ヤー　：（日本人の上司を）見て，ああいいねーって，そういう風にしゃべるようになりたいと思って，でも，上司もですとかますだけでいいですよとか，

ポーン：（それほど重要な問題ではないと）思いますけど，やっぱり日本語で話すと，日本人みたいに話したいんじゃないですか。

また，ゴンについては，敬語については問題として挙げなかった。幼少期の 2 年間を日本で過ごした経験のあるゴンは，自分は「どちらかと言えば日本人的な考え方をしている」と自己を評価しており，「敬語などをフルに使って」いると語った。ゴンが問題として挙げたのは専門用語と通訳をするときにお互いがぶつからないようにやわらかい言い回しで訳すことが大変だということだった。また，会社へのアピールと勉強のために金属加工の専門用語が多い作業手順書を日本語からタイ語へ翻訳しているそうである。

ゴン　：自分としてはやっぱり，けんかになっちゃったら仕事にならないじゃないですか，それでちょっと，言い回しとか，よいほうに聞こえるように，

次に 2）大学の勉強で役に立ったことについての質問については，元学生たちからさまざまな意見が出ることを期待していたが，期待を裏切る結果となった。ポーンは「ない」と答え，ヤーは大学で授業よりも日本人留学生[3]と知り合いになれたことが役に立ったと答えた。この質問についてはゴンのみが文学とビジネスマナーが役に立ったと挙げるのみであった。私がビジネス日本語の科目で扱った事柄の多くは，元学生たちにとって実感[4]としてはそれほど役に立つものではなかったようだ。

ポーン：たぶん,,,，ない（笑）

ダー　：うーん，ない，直接的には。

ゴン　：まあ，3 年生とか 4 年生で習った文化とか，文学とかビジネスとかそういう，まあ，日本語とは直接関係ないんですけど，マナーとか，

最後に 3）後輩たちへのアドバイスについても，様々なアドバイスが出てくるものと期待したが，漠然とした答えを得たのみで，こちらも期待を裏切る結果となった。

ポーン：（私は小説を読んで勉強したので）いっぱい本を読んでください。

3　当時，この大学ではノンネイティブのためのタイ語集中コースが開講されていた。

4　実感として意識されないことがらについて役に立っていることがあるのではないかと考えられるデータも見られたが，調査の目的から判断して，本稿ではこの問題については扱わない。

ヤー　：アドバイス，大学生に･･･まじめに勉強してください。うーん，，，難しいな，アドバイス，ちょっとメールで，

ブン　：やっぱり，その言語を通して文化，考え方とかを学んで，その言語だけじゃなくて，考え方とかちゃんと，奥深くまでわかるようにすれば，

メールを送ると言ったヤーからは，その後メールはなく，1 回目のインタビュー全般について「あまり話せなくて，役に立てなくてすみません。」という内容の携帯メールが届いたのみであった。総じてこれらの質問は元学生たちにとっては答えにくいものだったようだ。確かに，机上に IC レコーダーが置かれ，元教師から発せられる質問に次々に答えていくという作業は元学生たちに緊張を強いるものであったことは想像に難くない。このような緊張の中でこちらが満足すると思われる回答を一応は準備したものの，それらはそれほど切実な問題ではなかったようである。

「日本語の問題」についての回答に難しさを示したのとは対照的に饒舌だったのは質問の間に雑談的に差し挟まれる職場での人間関係や仕事に限定されない日本語を使う生活全般や将来の夢についての話題であった。ここから「日本語の問題」とは，元学生たちの仕事に対する姿勢や，将来の夢などとの関連の中で意識されていくものであることが推察された。

5.　2 回目のインタビュー

1 回目のインタビューの結果から 2 回目のインタビューは仕事を含めた日本語を使う生活全般を見渡した広い視点から話を聞くという姿勢で実施することとした。従って，質問をあらかじめ準備することはせず，インタビューの方法も非構造化インタビューを採用した。この回は何でも自由に語れることもあって，3 名とも前回よりリラックスした雰囲気で自分のことを語ってくれた。

ゴンは職場では毎日決まった表現しか使わないので自分の日本語の力を活かしきれていないと語った。また，将来は単なる通訳ではなく日本語で仕事ができる人間として活躍していきたいという希望を力強く語った。

ゴン　：日本語ってのは仕事をする手段，手段に過ぎないので，日本語だ

けで食っていこうなんて自分は思ってないので（中略）マネージャーぐらいには出世して，プラス日本語もできる，それならいいじゃないかと，

そこでゴンは自分の日本語力を活かそうと日本の雑誌を翻訳している会社に転職しようと考えている。ファッションにはそれほど関心は持っていないようであったが，いろんな記事の翻訳ができるという仕事内容が魅力的であったようだ。

ゴン　：自分はもうちょっといろんなことを訳してみたいなと思ってるんですけど，それでさっき言った雑誌の会社，もしあれを訳したらかなり自分の語学力が必要になってくるのではないかと。

ヤーは自分の趣味と実益を兼ねて行っている雑貨の買い付けのアルバイトについて語った。1 回目のインタビューでの話の通り彼女は大学時代に日本語の練習のために学内の食堂で日本人語学留学生のグループに自分から話かけて友達を作った。このグループは日本で雑貨店を経営しており，商品の買い付けのためにタイに来ていた。ヤーはこの雑貨店の買い付けを手伝ったことが自分の日本語の上達に一番役に立ったと感じている。しかし，家族の生活の面倒を見ている彼女は収入が不安定なこの買い付けのアルバイトを本業にするつもりはなく，生活の安定のために金融機関での勤務を続けようと考えている。

ヤー　：（仕事をやめることは）思ってないですね，もし，みんなのお店は売れなかったら私の仕事もなくなる。安定じゃないので，

また，最近，金融機関の仕事のほうでは日本の本社などからの電話やメールではわからない文法や語彙がたくさんあり，自分で本を読んでもよくわからないので，語学学校で日本語能力検定試験の N1 対策コースを勉強していると語った。

ポーンは職場の上司との人間関係に触れ，それがあまり好ましいものではないことを語った。また，彼女にとっての仕事のやりがいは，自分が受け持つ生徒さんとのふれあいであることを語った。

ポーン：この人のためにとか，この学校のためにとかはなくて，でも勉強に来てくれる人と話すのは楽しいから。

しかし，働きながら大学院に通っている彼女は，時間に融通のきく現在の

職場は自分にとって都合がよいので続けていると割り切って働いている。また，収入はそれほどではなくても，教えるという仕事が好きだから続けているとも語った。

ポーン：自分の生活に合っている，仕事がね。（中略）と，この仕事が好きだから，生徒さんもみんな心配してくれるし，かわいいから。

この回のインタビューからは，仕事に対する姿勢，人間関係についての悩み，将来の夢など 1 回目では聞くことができなかった様々なことを聞くことができた。特に IC レコーダーを切ってからの仕事に対する姿勢についての話が印象的であり，この内容を分析の対象とできないことが残念であった。前回よりはリラックスして話ができたものの，やはりまだ机上に IC レコーダーが置かれていることは緊張を強いるらしい。3 名の IC レコーダーを切ってからのほっとした表情が印象的であった。

6. 3 回目のインタビュー

その後，仕事の関係でタイからフィリピンに住居を移したが，2012 年 3 月に再びタイを訪れる機会を得ることができたので，2 回目のインタビューのフォローアップと相互の近況報告も兼ねて 3 回目のインタビューを実施した。この回は 2 回目のインタビューで IC レコーダーを切ってからの話が印象深いものであったことを受けて，録音は行わず話の途中で適宜フィールドノーツをつけることだけに留め，インタビュー後にこれを頼りに会話を再構成した。インタビューの方法は，今回も非構造化インタビューを採用した。

2 回目のインタビューの直前，転職を決意したゴンはその後，雑誌を翻訳する会社ではなく，食品製造関係の仕事に就き，そこも数カ月で退職することに決めた。現在は広告会社への就職が決まっている。転職を決めた理由は新しい会社は給料がほぼ倍増すること，今の仕事は通訳だけで仕事の幅が狭くやりがいを感じられることが少ないからということであった。

ゴン　：次の仕事は，営業も企画もできると聞いたんで。あの，今の仕事で（日本語で）原価計算もちょっとだけやったんですけど，まるで外国語。でも，まあ，面白くて。それでもっといろんな経験がしたいなって，，，

上昇志向が強く，自分を高められる環境とよりよい待遇を求めて次々と仕事を変えるゴンの姿勢は1年後も変わることがなかった。「まるで外国語」[5]と表現した原価計算についての専門用語も持ち前のバイタリティで乗り越えていった様子がうかがわれた。以前自分の日本語の力が活かされていないように感じると話したゴンは以前よりも生き生きとしていた。

ゴンとは対照的に生活の安定のために金融機関勤務を続けていると語ったヤーは現在日本語能力試験N1の勉強を続けていないという。

ヤー　：今はもう，N1はいいかなって。（N1を持っていると）逆に期待されすぎて大変だから。今，問題がなければそれでいい。

以前は日本の本社からのメールなどの応対にも意欲的だったが，これは彼女の主な担当業務ではなく，時々依頼される仕事でできるに越したことはないという程度であったらしい。日本人の窓口顧客担当であるヤーは現在の日本語の力で応対は十分であると感じている。N1の勉強については日本の本社からのメールの担当部署に転属になればその時にがんばればよいと考えている。それよりも，時間に余裕があれば，雑貨の買い付けや友人と新たに立ち上げた自分のブランドの洋服のデザインなどにもっと時間を使いたいと語った。

今の職場は自分にとって都合がよいから続けていると語ったポーンは，大学院を修了した後，以前の職場を退職し現在は別の職場に移って教師を続けている。理由は，大学院を卒業して時間ができた時期に現在の職場の知人に誘われたことや，翌年の出産を控えて，産休や有休などの福利厚生が整った職場で働きたいということなどからであった。ポーンは教えるという仕事が好きなのであって，職場が変わることについては状況次第であると考えてい

5　一般的に考えればゴンにとって日本語は外国語である。しかし，自分になじみのない分野の日本語の語彙を外国語と表現する感覚は，彼の言語使用において日本語がどのように位置づけられているかを垣間見ることができて興味深い。中国南部にルーツを持つ彼の家庭内ではタイ語，閩南語の双方が用いられており，彼自身の感覚としてはどの言語が第一言語であるかということについては「わからない」ということであった。彼にとっての第一言語は，話す相手や場所によって変わるものであるらしい。このような文脈では日本語も彼にとっての第一言語の一つとして数えることができるのではないだろうか。

る。現在，仕事をする上での日本語については困っていることは特にないと語った。

ポーン：うーん，自分の日本語は完璧だとは思わないけど，実は困ってることはないです。で，また必要なことがあれば，その時必要なことをするだけ。

ゴンの仕事に対する意欲的な姿勢は 1 回目のインタビューから一貫して変わることはなかった。ヤーについては 1 回目では聞くことが出なかった仕事に対する「安定のため」という割り切った気持ちを知ることができた。また，ポーンについては初回で答えた「日本語の問題」について，実は困っていることはないという言い方で間接的に否定した。この 3 回目のインタビューを終えてやっと元学生たちが感じている率直な感覚を掴めたのではないかという実感を持つことができた。そこで，今回の調査を一区切りつけることにした。

7.「日本語の問題」の一般化と実践への応用に対する考察

分析の結果明らかになったのは，3 名の元学生から聞き出そうと試みた「日本語の問題」とは，仕事にやりがいを感じようとする，あるいは将来の夢を実現しようとする過程で意識されるものであるということである。そして，それは職場での人間関係や昇進への意思，余暇とのバランスなどの仕事に対する姿勢と一体となって構成されている。

例えば専門用語・漢字（語彙）への取り組みについては，あえて難しい作業手順書の翻訳に挑戦するゴン，安定のために働いている職場なので期待されすぎるのは嫌だと感じ学習を中断してしまったヤー，必要がある時に必要なことをすればよいと考えるポーンと，それぞれの取り組みは三者三様である。特にヤーとゴンとでは，その姿勢は正反対である。ゴンにとっての専門用語の問題は自分の将来のキャリアアップにつながる挑戦の価値がある目標であり，ヤーにとっての専門用語は余暇の時間を確保するためになるべく簡便に処理してしまいたい問題である。

ゴンはおそらく，自力でこの目標に立ち向かっていくであろうし，ヤーは必要最低限の努力以上を欲していない。そして，ポーンについては必要な時

が来れば学習に向かうのであろうが，それは彼女自身がその必要を感じた時である。従って，問題を感じていることは学習に対する強い動機になる場合もあるし，それだけでは直接学習に結びつかない場合もある。また，自分がどのような状況を求めるかによって問題への対応も異なる。

当初，私が構想していた「問題の抽出 ⇒ 一般化 ⇒ 実践への応用」という問題の捉え方（図 1）は，日本語での職務遂行から「日本語の問題」[6]のみを抽出し一般化した上で，それを実践に応用していこうとする試みであった。しかし，「日本語の問題」は個別に存在しているわけではなく，それを状況から切り離して取りだすことも不可能であることが分析の結果から明らかになった。

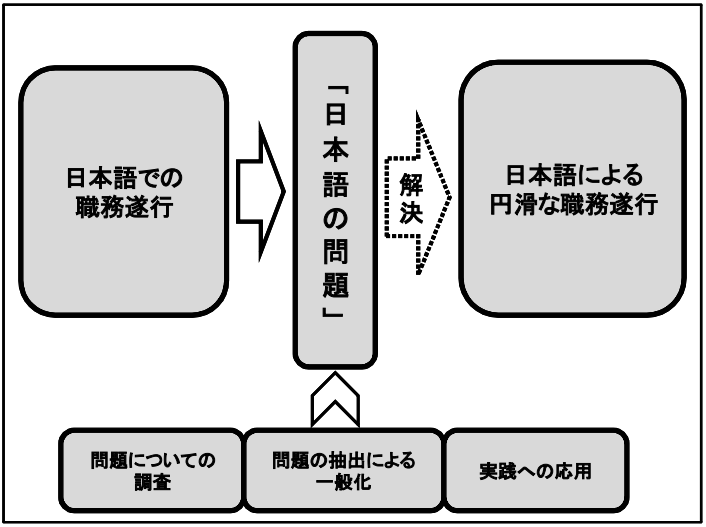

図１　インタビュー調査前の「日本語の問題」についての捉え方

6　同時に「ビジネス習慣」や「日本人の考え方」といった文化に関わる問題が挙げられた。この問題についてもやはり個人の置かれている状況や仕事に対する姿勢によってそれに対する取り組みは異なってくる。例えば，苦手な上司への対応などの話があったが，もちろんこれも一般化して対応を考えられるものではないだろう。

加えて，注意を払うべきなのは，「日本語の問題は何か」と問うこと自体が問題を作りだしている可能性である。元学生たちは専門用語や敬語についての問題を挙げたものの，実際には業務に支障をきたすほどの問題ではなかった。1 回目のインタビューの終了時点頃から質問自体が問題を作りだしてしまう点に思い至り，調査方法の変更を余儀なくされた。これは，データ分析の結果もさることながら，インタビュー対象者が付き合いの長い元学生であったことにも関係があるだろう。1 回目のインタビューでの普段とは異なるどこかぎこちない様子などから，そこで話された内容は建前的なものであることが感じられた。初めて会うインタビュー対象者であったならばこのようなことは感じなかったかもしれない。

このような解釈に立てば，これまでの先行研究においても，個人を取り巻く状況や仕事に対する姿勢を捨象し，問題点のみを抽出しようとする調査方法については今回の調査と同様の問題点を孕んでいる可能性があるのではないだろうか。私自身，先行研究から無意識的にこの「問題の抽出⇒一般化⇒実践への応用」という考え方を調査に当てはめてしまったことが，3 回のインタビューにおける調査方法の変遷の要因であったのだろうと，調査を終えた今にして思う。

以上，当初私が想定した「日本語の問題」を調査し，一般化し，それを実践に応用するという試みは，問題の一般化が困難であること，問いかけ自体が問題を構成してしまうという 2 つの点で実現不可能なものであったと言える。

8. おわりに――問題を日本語のみに還元しない実践へ向けて

調査の結果，就労時における「日本語の問題」は，職場での人間関係や昇進への意思，余暇とのバランスなどの仕事に対する姿勢と一体となって構成されていることが明らかになった。そして，「日本語の問題」のみを抽出し一般化した上で実践の改善に応用していくことは不可能であるばかりではなく，問題は何かと問う行為自体が問題を作りだしている可能性について指摘した。

では，このような調査結果から私たちはどのような実践をめざしていけば

よいのだろうか。ここまで見てきたように就労時における「日本語の問題」は仕事に対する姿勢や将来の夢の中に埋め込まれる形で存在する。さらに言えば，一つの問題のどこからどこまでが「日本語の問題」であるかという明確な境界はなく，ある問題を純粋な「日本語の問題」として取り出すことはできない。そして，問題に対する働きかけについても仕事に対する姿勢との関連で決定され，行動の結果は次の行動へのプロセスとなる。

従って，就労時における「日本語の問題」を理解するためには，図 1 で示したようなモデルではなく，様々な状況の中で当人にとって問題がどのように意識されているかを明らかにしていくことができるモデルを手がかりに調査をしていく必要がある。そして，そのような調査によって問題に対する認識を深めた上で，参加者自身が問題を持ち寄り，それに対しての取り組みの方法を他の参加者の助けを借りながら考えていけるような場の構築をめざしていかなければならない（図 2）。

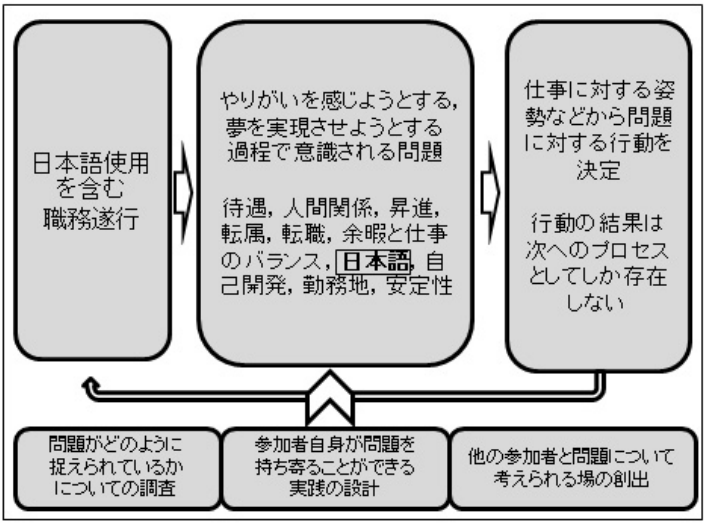

図２　問題を日本語のみに還元しない実践へ向けて

今回のインタビュー調査では，元学生たちが抱える問題について聞くことが目的であった。そのため，聞いた話についての私の意見や，問題に対する

アドバイスなどは極力控え，このような話はインタビューとは日時を改めてするようにしていた。あらかじめインタビュー調査で職場の状況や仕事に対する姿勢がわかっていたため，より相手の立場にたった意見やアドバイスができたのではないかと思う。また，それだけではなく今は社会人となった 3 名とは私自身の仕事についての問題についても同じ職業人同士の立場で意見を交換することができ，充実した時間を持つことができた。このよう経験から，今回の元学生 3 名と私の 4 名でそれぞれがお互いの問題について，異なる立場から話し合う場を持つことができればと強く思ったが，今回は実現させることができなかった。また，インタビュー調査においては機会があれば日本人側からの問題の捉え方についての話も聞いてみたいと思う。

今後，私は以上のような方向での実践を模索していきたい。日本語を使って働く上での問題を言語のみに還元するのではなく，参加者それぞれが仕事に対する姿勢や将来の夢を語りながら問題に対する取り組みを考え，行動しその結果を振り返ることを通して就労を通したよりよい自己実現について語りあえる場を創っていきたい。このような実践を通して，私は一個人として人と関わってきたことをより豊かに感じられるようになるのではないかと思う。

文献

大谷尚（2008）．4 ステップコーディングによる質的データ分析手法 SCAT の提案――着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き『名古屋大学大学院教育発達科学研究紀要（教育科学）』54(2)，27-44.

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』98，97-108.

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.

海外技術者研修協会（2007）．構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究――日系企業における外国人留学生の雇用促進に関する調査研究（平成 18 年度経済産業省委託事業）.

島田めぐみ，渋川晶（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』8，121-140.

島田めぐみ，渋川晶（1999）．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』103，109-118.

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.

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』10，57-73.

チンプラサートンスック，パチャリー（2005）．タイ人と日本人との間のビジネス・コミュニケーションの問題に関する研究『共生時代を生きる日本語教育――言語博士上野田鶴子先生古希記念論集』（pp. 349-376）凡人社.

原田明子（2004）．海外のビジネス場面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『2004 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』105-110.

文化庁（1994）．『外国人ビジネス関係者のための日本語教育 Q&A』財務省印刷局.

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』5 月特集号，245-260.

編集委員（50 音順）
牛窪隆太（特集号編集代表），佐藤貴仁，田中里奈，張珍華，古屋憲章，山本晋也

査読協力者（50 音順）
市嶋典子，牛窪隆太，佐藤貴仁，塩谷奈緒子，牲川波都季，田中里奈，張珍華，鄭京姫，古屋憲章，三代純平，山本冴里，山本晋也

言語文化教育研究　第 11 巻
特集号「言語文化教育の思想」

発　行　日　2013 年 3 月 26 日
編集責任者　細川英雄
発行・編集　早稲田大学日本語教育研究センター　言語文化教育研究会
〒169-8050 東京都新宿区西早稲田 1-7-14-705
http://gbkk.jpn.org/
D　T　P　ケイ商店

© 2013 本書の一部または全部について，著作者から承諾を得ずに複写・複製・転載することは，著作権法上での例外を除き，禁じられています。