

SUCCESS-Osaka × 公益社団法人日本漢字能力検定協会

# 共同研究プロジェクト 2019-20 年 調査報告書

## ビジネスコミュニケーション能力調査研究

—国内における外国人材のコミュニケーション・コンピテンシーの変容過程—

2021年3月

共同研究プロジェクト 2019-20 年度 調査報告書  
ビジネスコミュニケーション能力調査研究  
ー国内における外国人材のコミュニケーション・コンピテンシーの変容過程ー

## 1. 調査目的

近年、外国人材の雇用状況は年々増加傾向にあり、それに伴い、就労前・後のビジネス日本語教育の需要も増加している。しかしながら、特に就労後に関して、外国人材は高度な日本語能力が求められることが多くの調査によって明らかにされているが、具体的に外国人材がどのような言語能力が求められ、それをどのように外国人材が認識しているか、また、高等教育機関でビジネス日本語、キャリア教育等の教育を受けた外国人材が就労後どのように能力を伸ばさせているかを調査した研究は見られない。そこで、本共同研究プロジェクトでは、大阪4大学（関西大学・大阪大学・大阪府立大学・大阪市立大学）が参画している SUCCESS-Osaka<sup>1</sup>とビジネス日本語能力テスト（以下 BJT）を所管する日本漢字能力検定協会（敬称略）が互いの強みを生かし、国内における外国人材のコミュニケーション・コンピテンシーの変容過程について明らかにする。

## 2. 調査方法

本節では、2.1 で本調査の内容、2.2 で調査期間と対象者、2.3 で調査データ取得方法、2.4 で2021年3月1日現在までに取得した調査データ取得数及び概要について述べる。

### 2.1. 調査内容

本調査では、国内における外国人材のコミュニケーション・コンピテンシーの変容過程を明らかにするため、以下の2つの調査を実施する。

・調査①：外国人材のビジネス日本語能力の変容調査

日本で就職した元外国人留学生のビジネス日本語能力がどのように向上するか（経過するか）を明らかにすることを目的とし、SUCCESS-Osaka プログラムに参加し、現在日本企業で勤務している元外国人留学生（以下元 SUCCESS フェロー）及び日本企業に就職予定の現外国人留学生（SUCCESS フェロー<sup>2</sup>）を対象に BJT を半年ごとに受験してもらい、その得点経過及び比較を統計的手法を用いて分析する。

・調査②：外国人材の企業内現場での日本語コミュニケーション能力の実態調査

企業の現場で外国人材にどのような言語能力が求められ、それをどのように外国人材が認識しているか等、企業内コミュニケーション及びその能力の実態を明らかにすることを目的とし、

---

<sup>1</sup> SUCCESS-Osaka は関西大学、大阪大学、大阪府立大学、大阪市立大学を中心に産・官・学・金・地で組んだコンソーシアム（通称 CARES コンソーシアム）が取り組む、外国人留学生の就職促進事業（文部科学省委託事業「留学生就職促進プログラム」）である。

SUCCESS-Osaka website : <https://www.kansai-u.ac.jp/Kokusai/SUCCESS-Osaka/>

<sup>2</sup> SUCCESS-Osaka プログラム参加者を「SUCCESS フェロー」と呼んでいる。

元 SUCCESS フェローとその上司・同僚にインタビュー調査を行い、分析する。

## 2.2. 調査期間及び対象者

まず、調査期間は 2019 年 6 月から 2021 年 2 月である。本調査対象者の BJT 得点がどのように伸びるのかを明らかにするためには最低 6 か月以上、受験間隔をあける必要があること、また企業インタビューには実施までに相応の時間がかかることを鑑み、約 1 年半の調査期間を設定した。

次に、本調査の対象者は、前述のように、SUCCESS-Osaka プログラムに参加し、現在日本企業で勤務している元外国人留学生（以下元 SUCCESS フェロー）及び日本企業に就職予定の現外国人留学生（SUCCESS フェロー）とし、調査①に関してはのべ 60 名程度、調査②に関しては外国人材（SUCCESS フェロー&元 SUCCESS フェロー）20 名程度、及び元 SUCCESS フェロー就労先上司・同僚 20 名程度を目標値として設定した。

## 2.3. 調査データ取得方法

本調査①及び②の調査データ取得方法は以下のとおりである。

- ・調査①：日本漢字能力検定協会から SUCCESS-Osaka に BJT 受験機会（50 名×2 回）を提供してもらい、SUCCESS-Osaka は日本で就職した元 SUCCESS フェロー及び日本で就職予定の現 SUCCESS フェローを選抜し、BJT の受験バウチャーを提供した。そして、元／現 SUCCESS フェローが BJT を受験後、結果を SUCCESS-Osaka に報告し、BJT スコア等の情報を取得した。BJT の受験は SUCCESS フェロー1 名につき 2 回とし、期間は 2021 年 2 月末までに受けることとした（1 回目と 2 回目の受験は 6 か月程度空ける）。
- ・調査②：調査①で BJT の受験許可を得た元 SUCCESS フェローが勤務する日本企業に、SUCCESS-Osaka が「研究協力依頼書」をもとに調査依頼を行い、承諾を得た日本企業にインタビューを実施した。インタビューは、まず「社会人基礎力チェックリスト」に元 SUCCESS フェローは自己評価を、元 SUCCESS フェローの上司には元 SUCCESS フェローの他者評価を行ってもらい、その後、あらかじめ設定した質問項目をもとに、半構造化インタビューを実施した。インタビューは各人約 30 分とし、会話は全て IC レコーダーで録音し、その後、録音データを全て文字化し、分析を行った。

## 2.4. 調査データ取得数

まず、調査①に関して、以下の表 1 が 2021 年 3 月 1 日までに本調査で取得したデータ数である。2019 年 10 月の調査開始より順調にデータを取得していたが、2020 年 1 月に発生した新型コロナウイルス感染症の影響により、BJT 受験予定の元／現 SUCCESS フェローが受験できない、あるいは本国に帰国するなどして、BJT 受験バウチャーを配付したものの、未受験のまま結果を回収できないという状況に陥った。世界的なパンデミックにより、2020 年 2 月より実質的

に何も対処できない状況にあったため、以下のように低い実施率となっている。今後、現在の新型コロナウイルスの状況が沈静化し、BJT 受験の環境及びテスト受験者の受験に対する精神的負荷が落ち着いた段階で、引き続き、受験を促し、データ取得を改めて全面的に再開していきたいと考えている。

次に調査②に関して、2019年9月から2020年12月までに実施したインタビュー調査対象者の概要は以下の表1及び2に示すとおりである。合計8社、14名にインタビュー調査を行った。会社業種は合計7業種で、元 SUCCESS フェローと日本人社員の関係性は、日本人社員が元 SUCCESS フェローの現在の上司であり、元 SUCCESS フェローはその上司と同じ部署で勤務する直属の部下であった。そして、その上司と部下の関係性の期間は概ね6ヶ月から8ヶ月であり、元 SUCCESS フェローの勤続期間は6ヶ月から1年6ヶ月であった。調査②に関しても当初の計画では20社を目標としていたが、上述のとおり、新型コロナウイルスの影響により、当初予定していた企業でのインタビューが相次ぎ中止となり、また、その影響は現在も続いており、調査の実施が停滞している状況にある。そのため、上記と同様に、今後、現在の新型コロナウイルスの状況が沈静化し、企業状況が落ち着いた段階で、引き続き、インタビュー調査を継続したいと考えている。

表1 調査データ取得数

調査①		調査②	
目標受験者数	100	目標社数	20
BJT バウチャー発行数	105	インタビュー実施企業数	8
BJT バウチャー配付数	75	日本人社員数	7
BJT 受験者数	46	元 SUCCESS フェロー数	7
BJT 受験率	61.3%	インタビュー実施率	35.0%

表2 調査②インタビュー調査対象者の概要

No.	会社業種	インタビュー	BJT レベル	部署	身分	関係 性	関係期間	実施日
							勤続期間	
1	卸売業	日本人社員 A	／	販売課	グループ長	上司	6ヶ月	2019.9.9
		外国人社員 A	J1		新入社員	部下	6ヶ月	
2	サービス業 (宿泊業)	日本人社員 B	／	業務管理部	リーダー	上司	6ヶ月	2019.9.26
		外国人社員 B	J1+		社員	部下	1年6ヶ月	
3	電気機器	日本人社員 C	／	人財統括部	責任者	上司	8ヶ月	2019.11.21
		外国人社員 C	J1		新入社員	部下	8ヶ月	
4	法律事務所	日本人社員 D	／	／	責任者	上司	7ヶ月	2019.10.4
		外国人社員 D	J2		新入社員	部下	7ヶ月	
5	陸運業	日本人社員 E	／	経営管理部	リーダー	上司	6ヶ月	2019.9.22
		外国人社員 E	J1+		新入社員	部下	1年6ヶ月	
6	製造業	日本人社員 F	／	協創推進部	グループ長	上司	11ヶ月	2020.2.11
		外国人社員 F	J1+		新入社員	部下	11ヶ月	

7	精密機器	日本人社員 G	/	経営戦略室	グループ長	上司	9ヶ月	2019.12.5
8	電気機器	外国人社員 G	J1	生産・技術 開発部	新入社員	部下	9ヶ月	2020.12.5

### 3. 調査結果と考察

#### 3.1. 調査①の調査結果

本項では、3.1.1 で調査①の BJT 得点の概要、3.1.2 で調査①の部門別ランクの概要、3.1.3 で調査①の学習者別 BJT 得点経過に分けて報告する。

##### 3.1.1. 調査①の BJT 得点の概要

BJT を受験した元/現 SUCCESS フェローを、就職前、就職後半年から 1 年、就職後 1 年以上の 3 つの段階に分け、それぞれの BJT 得点の記述統計を行った結果が以下の表 3 である。

まず全体では最小値 419、最大値 712 であり、平均値は 550.1 であった。そして、就職前段階では最小値 419、最大値 705、平均値 553.5、就職後半年から 1 年の段階では最小値 425、最大値 712、平均値 547.9、就職後 1 年以上の段階では最小値 489、最大値 602、平均値 542.8 であった。平均値を見ると、段階が進むごとに平均値が下がる結果となっているが、受験者数の少なさによる偏りが大きく影響していると考えられ、その証左として標準偏差、分散値を見ると、就職後 1 年以上に比べ、就職前、就職後半年から 1 年の段階の値は高く、J1+、J1 取得者の点数が平均値を大きく上げていることがわかる。

また、就職前後の各段階間において、BJT の得点に統計的な差があるか、1 要因の分散分析を行った結果、有意差は確認できなかった ( $F(2,45) = 0.097, n.s.$ )。

表 3 段階別 BJT 得点の概要

	度数	レベル内訳				平均	標準偏差	分散	最小	最大
		J1+	J1	J2	J3					
就職前	26	7	8	4	1	<b>553.5</b>	69.9	4883.8	419	705
就職後半年～1年	10	1	7	2	0	<b>547.9</b>	72.8	5306.3	425	712
就職後 1 年以上	9	1	4	4	0	<b>542.8</b>	35.9	1290.2	489	602
全体	45	9	19	16	1	<b>550.1</b>	64.1	4113.8	419	712

##### 3.1.2. 調査①の部門別ランクの概要

次に、BJT を受験した元/現 SUCCESS フェローを、就職前、就職後半年から 1 年、就職後 1 年以上の 3 つの段階に分け、それぞれの BJT 部門別ランクの記述統計を行った結果が以下の表 4 である。

まず聴解の全体では最小値 3、最大値 7 であり、平均値は 5.11 であった。そして、就職前段階では最小値 3、最大値 7、平均値 5.38、就職後半年から 1 年の段階では最小値 3、最大値 7、平均値 4.60、就職後 1 年以上の段階では最小値 4、最大値 6、平均値 4.89 であった。次に、聴読解の全体では最小値 4、最大値 7 であり、平均値は 5.84 であった。そして、就職前段階では最小値 4、最大値 7、平均値 5.77、就職後半年から 1 年の段階では最小値 4、最大値 7、平均値 6.10、就

職後1年以上の段階では最小値5、最大値7、平均値5.78であった。さらに、読解の全体では最小値3、最大値7であり、平均値は5.69であった。そして、就職前段階では最小値3、最大値7、平均値5.65、就職後半年から1年の段階では最小値3、最大値7、平均値5.70、就職後1年以上の段階では最小値4、最大値7、平均値5.78であった。

平均値を見ると、段階が進むにつれて平均値が上がっている項目は読解のみであり、聴解、聴読解に関しては、平均値が最も高いのは、聴解は就職前、聴読解は就職後半年から1年が最も高かった。この点に関しても上記で述べたとおり、受験者数の少なさによる偏りが大きく影響していると考えられる。また、各BJT部門別ランクにおいて、就職前後の各段階間に差があるか、1要因の分散分析を行った結果、有意差は確認できなかった。

一方、BJT部門別ランク間で差が見られるか、1要因の分散分析を行った結果、有意差が確認された( $F(2,134) = 4.768, p < .05$ )。そして、TukeyのHSD法(5%水準)による多重比較を行ったところ、聴解と聴読解、聴解と読解のランク得点には有意差が確認されたものの、聴読解と読解の間には有意差がないことがわかった。つまり、聴解 < 聴読解・読解という結果となり、BJT受験者にとって、聴解が最も得点が難しい項目であることがわかった。

表4 段階別BJT部門別ランクの概要

		度数	平均	標準偏差	分散	最小	最大
聴解	就職前	26	5.38	1.203	1.446	3	7
	就職後(半年~1年)	10	4.60	1.506	2.267	3	7
	就職後(1年以上)	9	4.89	0.601	0.361	4	6
	全体	45	5.11	1.210	1.465	3	7
聴読解	就職前	26	5.77	1.032	1.065	4	7
	就職後(半年~1年)	10	6.10	0.994	0.989	4	7
	就職後(1年以上)	9	5.78	0.833	0.694	5	7
	全体	45	5.84	0.976	0.953	4	7
読解	就職前	26	5.65	1.355	1.835	3	7
	就職後(半年~1年)	10	5.70	1.636	2.678	3	7
	就職後(1年以上)	9	5.78	1.093	1.194	4	7
	全体	45	5.69	1.345	1.810	3	7

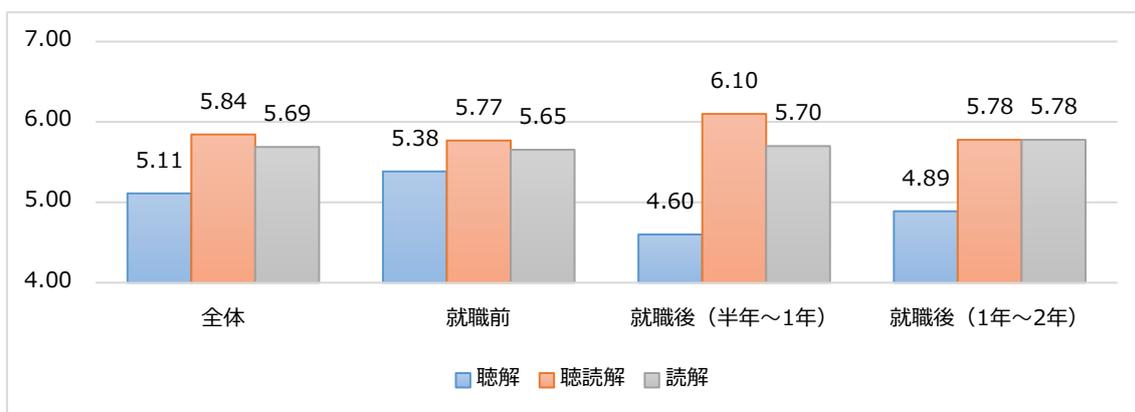


図1 段階別BJT部門別ランクの平均値

### 3.1.3. 調査①の学習者別 BJT 得点経過

今回の調査で BJT を 2 回受験した被験者は合計 5 名であった。表 5 は BJT を 2 回受験した被験者のそれぞれの得点をまとめたものである。

表 5 を見ると、全ての被験者は 1 回目よりも 2 回目のほうが高い得点を取得していることがわかる。そして、第 1 回と第 2 回の BJT の得点、分野別ランクの聴解、聴読解、読解それぞれの数値の差が統計的に有意かを確かめるために、有意水準 5% で両側検定の  $t$  検定を行ったところ、BJT 得点、読解において有意差が確認されたが (BJT 得点:  $t(4)=3.726, p<.05$ 、読解:  $t(4)=3.500, p<.05$ )、聴解、聴読解においては有意差は確認されなかった (聴解:  $t(4)=0.535, n.s.$ 、聴読解:  $t(4)=0.250, n.s.$ )。この結果から、BJT 得点と読解においては、2 回目のほうが数値が高いということがわかり、半年間でビジネス日本語の全体的な能力と主に読解能力が伸びていることが示唆された。特に「読解能力」に関しては、新入社員として入社し、まず行われるであろう新入社員研修において企業説明・各種マニュアル、配属先でのお知らせ等の社内文書や法定文書等、膨大な量のビジネス文書に触れることになるため、読解能力の伸びが見られたのではないかと思われる。

ただ、被験者が 5 名では一般化は難しく、今後引き続き調査をし、サンプル数を増やすことによって、聴解、聴読解含め、BJT 受験者の全体及び各能力がどのように伸びていくのかを確認する必要があると思われる。

表 5 BJT2 回受験者の得点経過

学習者		A	B	C	D	E
1 回目受験		就職前	就職前	就職後 (半年)	就職後 (半年)	就職後 (半年)
2 回目受験		就職後 (半年)	就職後 (半年)	就職後 (1 年)	就職後 (1 年)	就職後 (1 年)
1 回目	<b>BJT 得点</b>	<b>493</b>	<b>523</b>	<b>534</b>	<b>539</b>	<b>489</b>
	レベル	J2	J2	J1	J1	J2
	聴解	6	7	3	5	4
	聴読解	4	4	6	7	6
	読解	5	5	7	5	4
2 回目	<b>BJT 得点</b>	<b>543</b>	<b>534</b>	<b>577</b>	<b>553</b>	<b>515</b>
	レベル	J1	J1	J1	J1	J2
	聴解	4	5	5	5	4
	聴読解	6	6	6	5	5
	読解	7	7	7	7	5

\*聴解、聴読解、読解の数値は「分野別ランク」を示す

### 3.2. 調査②の調査結果

調査②のインタビューの分析では、インタビュー調査で得られたデータを SCAT 法によって分析した。SCAT 法は大谷 (2008, 2011) によって開発された 4 ステップコーディングによる質的データ分析手法であり、「比較的小規模の質的データの分析にも有効である (大谷 2008: 155)」

ことから、本分析に採用した。分析手順としては、まず、<1>データの中の着目すべき語句、<2>それを言いかえるためのデータ外の語句、<3>それを説明するための語句、<4>そこから浮き上がるテーマ・構成概念という順でコーディングを行い、その後、主に<4>を基にストーリーラインを記述し、理論記述、さらに追及すべき点・課題の記述を行った。

そして、合計 14 名の日本企業に勤める日本人社員（上司）と元 SUCCESS フェロー（部下）インタビュー逐語録を SCAT 法によって分析した結果、企業の現場で外国人材に求められる言語能力及び企業内コミュニケーションの実態に関して共通する構成概念として「外国人材の自己評価と上司の他者評価とのギャップ」「職場で求められるコミュニケーションの課題」「誤り回避の戦略」「今後求められる社会人基礎力」の 5 つが抽出された。以下それら構成概念の解説とともに、ストーリーラインの記述を行う。

### 3.2.1. SCAT 分析で抽出した構成概念

本節では、企業の現場で外国人材に求められる言語能力及び企業内コミュニケーションの実態に関して共通する構成概念として抽出した、「外国人材の自己評価と上司の他者評価とのギャップ」「職場で求められるコミュニケーションの課題」「企業文化・異文化適応への戸惑い」「誤り回避の戦略」「今後求められる社会人基礎力」の 5 つの概念について報告する<sup>3</sup>。

#### ① 外国人材の自己評価と上司の他者評価とのギャップ

構成概念として抽出した「外国人材の自己評価と上司の他者評価とのギャップ」に関する発話例を以下の表 6 に示した。表 6 に示すとおり、日本人社員は外国人社員の日本語能力を「日本人と比べても遜色はない」「仕事を一緒に進める中では、支障ない」等、高い評価をしている一方で、外国人社員は自身の日本語能力について「日本語力とかコミュニケーション能力としては、十分とは思わない」「自分の考え方を明確に相手に伝えるというところ、実は、非常に難しい」と過小評価していることがわかる。これらの傾向は全てのインタビュー対象者に確認され、部下である外国人社員の日本語能力を直属の上司である日本人社員は高く評価しており、外国人社員の自己評価と大きく乖離していることがわかった。

表 6 構成概念：外国人材の自己評価と上司の他者評価とのギャップの例

話者	テキスト <sup>4</sup>	テーマ・構成概念
日本人社員 C	特に、普通の <b>日本人と比べても遜色はない</b> のかなと。知らない言葉とか、そういうのはあるみたいですけど、そこまで、説明すれば分かるレベルなので、 <b>大丈夫かな</b> と思っています。	上司の他者評価： 外国人材の自己評価と 上司の他者評価との ギャップ
外国人社員 C	今は、同期と先輩たち、日本語しゃべるとき、通じないことはないんですが、でも、正直、お客さまと正式にしゃべる機会がなかったので、 <b>自分の</b>	外国人材の自己評価： 外国人材の自己評価と

<sup>3</sup> 全ての分析結果を掲載すべきであると考えているが、紙面の都合上、本文では「テキスト」及び「テーマ・構成概念」のみを掲載する。

<sup>4</sup> テキスト中の着目すべき語句については、「ゴシック体」及び「斜体」にしている。

	<b>ビジネス日本語能力は低い</b> だとは思いますが。(中略) <b>自分の考え方を明確に相手に伝えるというところ、実は、非常に難しい</b> と思います。国民性が違うので、多分、私しやべったことは、日本人から聞くと、他の意味になるかもしれないので、柔軟性とか、文化も理解しながら、文法だけではなくて文化の理解も大切だなと思う。	上司の他者評価とのギャップ
日本人社員 D	正直、 <b>仕事を一緒に進める中では、支障ない</b> のかなと思います。もちろん、業務の特殊性というところで法律用語とかがありますので、そこで少し分からないところはあるのかなと思うんですけど、自分で調べたりしてますので。本当に分からないときに聞いてくるという形ですかね。 (中略) <b>日本語能力は全然、問題なくできて</b> ると思いますね。	上司の他者評価： 外国人材の自己評価と 上司の他者評価との ギャップ
外国人社員 D	なんかもっと、日本語能力はもっと上手になりたいかなと思うんです。この仕事をやっていく上での能力として、 <b>日本語力とかコミュニケーション能力としては、十分とは思わない</b> 。(中略) 例えば、みんなの専門知識は日本語で専門知識とか法律の関係は、一回、自分で分からないですから、 <b>日本語は全然、理解できなかったんです</b> 。だから、自分で勉強しないといけないかなと思いました。	外国人材の自己評価： 外国人材の自己評価と 上司の他者評価とのギャップ

## ② 職場で求められるコミュニケーションの課題

以下の表7は構成概念として抽出された「職場で求められるコミュニケーションの課題」の例である。上記①では、日本人社員は外国人社員の日本語能力を高く評価しているものの、表7にあるように、「相手・場面によって言葉の使い方を変える」「正確に伝える」「雰囲気をつかんで連絡をして伝える」「関係構築のための雑談をする」という点においては不十分であると感じていることがわかる。「正確に伝える」に関しては、何をどこまで詳細に伝えるかはその状況によって大きく異なり、また、「相手・場面によって言葉の使い方を変える」「雰囲気を読む」「雑談をする」に関しては、相手との関係性、場の雰囲気を考慮に入れた発話及びやり取りが必要となり、それらのスキルは、いわゆる言語知識と運用に関する言語能力<sup>5</sup>ではなく、外国人社員にとっては異文化コミュニケーション能力も内包する、非常に高度なコミュニケーション能力を求めていることがわかる。

表7 構成概念：職場で求められるコミュニケーション能力の例

話者	テキスト	テーマ・構成概念
日本人社員 B	最初からそんなに実は違和感がなくて、そこに関してはあんまり問題視をしていないというか。ただやっぱり <b>多少、乱暴な部分は最初の頃あった</b> ような気がします。 <b>言葉の使い方とかが、言葉足らずだったりとかというのはあった</b> と思うんですけど、今は全然だいたいぶ気を使っているんだと思います。ちょっとずつ上の人も増えてきたし、周りも増えてきたので、そこは気を使っているんだなというのを感じています。	言葉の使い方： 職場で求められる コミュニケーションの課題
日本人社員 C	どっちかという社内での部外でのコミュニケーションのほうが多いので、 <b>いかに的確に正確に情報を他部署に伝えられるか</b> という部分はちょっとスキルとしては欲しいなっていう感じがあります。同時に、同じように事業所にもその連絡をするので、雰囲気とか仕事の内容とかも分かっていると思うの	伝達の正確性： 職場で求められる コミュニケーションの課題

<sup>5</sup> 「言語能力」に関しては様々な定義がされているが、ここでは Bachman (1990) のいう、文法、構文、語彙、音韻などの言語知識及びそれらの運用能力を指す「言語能力 (Language Competence)」のことを指す。なお、Bachman (1990) はコミュニケーション言語能力を①言語能力、②方略的能力、③心理・生理的機能、④知識構造：人間社会に関する知識の4つから構成されるとしている。

	で、その雰囲気をつか・・・日本人のあんまりいいとこじゃないですけど、 <b>雰囲気をつかんで連絡をして伝えるとかという部分はちょっと大事にしてほしい</b> なっている部分。	
日本人社員 D	報告っていうところで考えると、多分、自分なりになんか考えてることはあるんだろうなっていうのは分かるんですけど、それを <b>正確に伝えきれてない</b> というか、っていうところはあるのかなど。多分、「それってどういう意味？」みたいな聞かれるところがあるので。本人としても歯がゆい思いはあると思うんですけど。	伝達の正確性： 職場で求められる コミュニケーション の課題
日本人社員 G	お客さまのニーズを聞くための会話ですね。先に言われた、僕はよく、心を開くまで <b>いらん話をしなさいよ</b> っていう話をするんですけど、そういうことができるのかどうか。そこは（外国人社員名）さんだからというよりも、他の従業員、みんなそうなんですけどね。いきなり、こんにちわって名刺出ししました。ここまでは誰でもできます。 <b>そこから続かない</b> んですよ。特に、（所属会社名）が入ってる所であれば、行きやすいでしょうけど、完全アウェーな所も当然、ありましようし、行った瞬間に、いやあ、うーんって、分かるように嫌な態度をされるケースもありますから。そこでめげられてもいけませんし。 <b>そこからどう話が続けられるのか。</b>	雑談力： 職場で求められる コミュニケーション の課題

### ③ 企業文化・異文化適応への戸惑い

構成概念の「企業文化・異文化適応への戸惑い」の例を表 8 に示す。外国人社員は上記①で前述したように、自身の日本語能力に関して不十分であると認識しながら、また一方で日本の企業文化、異文化対応にも苦慮している様子が窺える。例えば、「上司によって報告の仕方が異なること」「謝罪の際の対処方法」「上司への報連相をどこまで行うか」といった点に関する言及が確認できた。就労経験は日本企業が初めてであり、自文化圏の企業での就労経験はないため、比較は難しいと思われるが、少なくとも日本の企業文化・習慣に関して、「どうすればいいか」、「納得できない／おかしい」という戸惑いを一部感じながら勤務していることがわかった。

表 8 構成概念：企業文化・異文化適応への戸惑いの例

話者	テキスト	テーマ・構成概念
外国人社員 B	一番最初入社した頃の上長が、 <b>報告する際は結果から知りたい人だったので</b> 、そのときは全然そこまで問題なかったんですけど、異動になって、そのときの上長はまだ結果というか、 <b>まずはお客さまの名前から報告してというふうに言われて</b> て、そのときは結構悩んでました。結構悩んで、そのときちょうど研修会あって、 <b>上司によって報告の仕方が違うという研修がありました</b> て、それを聞いて、今もまだ難しいかもしれないんですけど、でも少しずつは良くなっているんじゃないかなというふうには自分は思っています。	上司への報告： 企業文化・異文化 適応への戸惑い
日本人社員 B	今 3 期生ですけど、1 期生が来た最初の頃にやっぱりくじけた子がいて、帰っちゃったんですけど、途中で。その子はわりと日本語が堪能だったんですよ。台湾の文化としてなのか分かんないんですけど、遅刻でも何でもいいんですけど、来たら <b>まず自分がミスをしたとしても、まずは言い訳をしますって言う</b> んですね。謝るのはその後ですっていうことだったらいいんですけど、 <b>日本人にしてみると、まずは謝りましょう</b> ですね。そのことがきっかけで <b>ずれ違い、日本人とのコミュニケーションがずれ違っていったっていう事例がいくつかあった</b> りとかして、そういうのがあるとやっぱちょっと、日本側もやっぱちょっと違くてっていうこととかもあって。行き違いがいくつかあったりとか。 <b>あんまり謝る文化ではない</b> とか。そこ国柄なのかもなんですけど。日本人はまず謝ると。その辺の違いがあるよって話をしていたので、やっぱ	謝罪の方法： 企業文化・異文化 適応への戸惑い

	りそういうのもちよっとって。	
外国人社員 F	例えば、打ち合わせが終わって席に戻るときに、中国で私働いたことないんですけど、多分終わったら直接もう何も言わずに、この場に座ってるみたいな感じで、 <b>日本ですと、もう上司に終わりましたみたいなこと言わないと、なんかちょっとおかしいかな</b> って言うふうになんか今思ってますね。今、打ち合わせ終わりました、みたいな。中国はあんまり言わないですね、自分のことなんで、終わりましたみたいな感じで言うことは、 <b>中国だったら、終わったらもうそのまま自分がぱっと帰って自分の席でもう作業をしても、全然問題ない。</b>	上司への報告： 企業文化・異文化 適応への戸惑い
外国人社員 F	取引先に行ったときに、 <b>今タクシーで到着しましたって報告</b> するんですよね。もう会えたら別にいいじゃんと思うんですけど。他にも、休むときも休むところも <b>休んだ理由と帰ってきたときに報告</b> しなきゃいけないのかとか言っていて、パカンスの報告をする必要が私はあるんでしょうか、とか言っていて。上司が出てるときも、メールで結構細かく書いてくださって。どこどこ着きました、なにになにやりましたみたいな、 <b>共有される</b> んですよ。	報連相： 企業文化・異文化 適応への戸惑い

#### ④ 誤り回避のストラテジー

以下の表9は構成概念として抽出された「誤り回避のストラテジー」の例である。外国人社員は上記①で述べたように日々自身の日本語能力不足を感じているが、その中でも業務に支障をきたさないよう、様々なストラテジーを用いて誤り回避行動を行っている。例えば、「分からないは自分で決められずに担当者にこれは確認して」「自分の日本語をチェックしてもらう人もいます」と述べているように、書類作成等でミスを犯さないよう自身の利用できるリソース（担当者・日本語チェックをしてくれる人・同僚）を活用し、常に確認行動を行っている。また、外国人社員 F は電話応対の際に相手の会社名、名前を聞き取るのが苦手であったため、常に聞き取った内容を書き、メモを続けることによって、会社名、名前の聞き取りという自身の課題を解決していている。その他にも上司への報告が失敗しないよう事前準備を行う、わからないことがあった場合、誰に聞けばいいかをまとめたリストを作成するなどの例も確認され、上記②や③で挙げたように、外国人社員は、高度な日本語コミュニケーション能力を要求され、日本企業文化や異文化適応に難しさを感じながらも、確認・準備・課題解決等のストラテジーを駆使し、自身による誤りを回避するための行動をしていることがわかった。

表9 構成概念：誤り回避のストラテジーの例

話者	テキスト	テーマ・ 構成概念
外国人社員 D	最初から自分で書類作成するときが一番、最初から一般的に全部を作成して、あとで、 <b>分からないときにもう一回戻ってやり直しました。だから、ミスしないように何回やり直して、または、分からないは自分で決められずに担当者にこれは確認して、</b> またはフィーリングとかそういうことが正しいかどうか、そういうことやりました。(中略) または、 <b>自分の日本語をチェックしてもらう人もいます。</b> それ以外にも、正しいかどうか確認もらえませんかとか、 <b>内容を同僚に確認してもらいました。</b>	自身のリソースの 利用： 誤り回避のストラ テジー
外国人社員 E	経営管理部のグループミーティングみたいな感じのがあって、そこでは、今自分がやってる案件を上司に報告するみたいな感じですが、1人1人が。(中略) 自分がやってる案件の中で、困ってるところとか、あと今どこまで進んでいるのかみたいな、今どのような考えを持っているのかみたいなのも、結構上	事前準備： 誤り回避のストラ テジー

	司に聞かれたりするるので、 <b>その場では答えられない</b> ので、一応ミーティングの時間は、月1回決まってるのでその <b>スケジュール逆算して、それを作ってその場で報告します</b> 。	
外国人社員 F	自分がまず電話1個取って、人の会社名と名前 <b>まず書きます</b> 、それを <b>だんだんメモして聞き取れるようになりました</b> ね。自分で調べる。多分日本人に聞いても、共感されないところとかあると思いますので、そこは自分で解決しました。(中略)最初に入るときも、お世話になっておりますみたいなのが、手順があるように感じて、それすら知らなかったの <b>で、その周りの方を観察して、メモして、あ、こういうふうになってる</b> 。正直、最初折り返しの言い方も分かんなかったですね。	メモ書き： 誤り回避のストラテジー
外国人社員 F	1人の主任がいて、上司が多分大まかな内容しか言わないので、具体的にどこからデータを取って、どういうふうにしていくのかは、今 <b>先輩の1人の主任に頼ってます</b> ね。あと、 <b>この部分はこの人に聞けるとか、一応リストは作ってます</b> 。性格とかも、そうですね、一応考えて。一応どういうふうにしていくみたいなのが、それ考えないと多分・・・。	お助けリストの作成： 誤り回避のストラテジー

### ⑤ 今後求められる社会人基礎力

以下の表10は構成概念として抽出された「今後求められる社会人基礎力」の例である。日本人社員は外国人社員の日本語能力を高く評価し、現時点での仕事ぶりに満足しつつも、以下のように今後の課題について述べている。例えば、日本人社員Dは「自分から発信してほしい。自分から物事を考えて、こうじゃないでしょうかという提案をしてほしい」、日本人社員Bは「考えてから相談するとか、自分で調べて、こういうふうに調べたんですけどどうですかとかっていうふうなご相談の仕方をする」、また日本人社員Gは「ニーズをいかに引き出せるか/メリットをいかに伝えるか」と述べており、社会人基礎力で言うところの「主体性」「発信力」「傾聴力」に関する言及をしている。この「主体性」「発信力」「傾聴力」に関しては他の多くの日本人社員が同様の言及をしており、受身的な現在の新人という立場からの脱却を期待していることが窺えた。

表10 構成概念：今後求められる社会人基礎力の例

話者	テキスト	テーマ・構成概念
日本人社員 B	やっぱり <b>一つ考えてから相談するとか、自分で調べて、こういうふうに調べたんですけどどうですかとかっていうふうなご相談の仕方をする</b> とか。という部分はもうちょっと伸ばしたほうがいいかなっていうには感じてます。あと自分の意見はこう思うんですけど、どうですかとかっていうような <b>意思表示の仕方</b> というか。 <b>聞く前に考えてとかっていう部分</b> はもうちょっと、経験がないと難しい仕事なんですけれど、そこはちょっとこれから覚えていくというか、体感していくところだと思うんですけど、は欲しいなと思ってますけどね。	発信力・傾聴力： 今後求められる社会人基礎力
日本人社員 D	やはり今ちょっと求めているのは、 <b>自分から発信してほしい。自分から物事を考えて、こうじゃないでしょうかという提案をしてほしい</b> っていうところですかね。行く行くはやっぱりお客さんの前に立ってほしいと思ってますんで、それは私とか抜きで立ってほしいっていうふうと考えてますんで、そのときに、横には誰もいないですよっていう覚悟を持って、自ら知識を得てやってほしいので、それをするためには、もちろん知識も必要ですし、いろんな人と一緒に同席をして、 <b>どういうしゃべり方してるのかとか、どういう提案してるのかっていうのは、学んでほしい</b> なと思いますね。	主体性・発信力： 今後求められる社会人基礎力

日本人社員 G	お客さまの <b>ニーズをいかに引き出せるか</b> 、そこなんですよね。それと、先ほど言いました、メリットですね。そこのところをえてして、これは日本人、中国人、全然関係なしで、みんなに言ってるのは、あくまで営業マンっていうのは、売りたくなると、製品のメリットしかしゃべらないじゃなくて、(顧客名)側のメリット、(顧客名)さんのメリットっていうのを、 <b>いかに伝えるか</b> 。これを伝えるのが、営業というのは一番難しいですよ。ベテランだって難しいです。	発信力・傾聴力： 今後求められる社会人基礎力
---------	--	---------------------------

### 3.2.2. インタビューデータを統合したストーリーラインと理論記述

以下の表 11 は、13 名の日本語学習者のインタビュー調査で抽出された構成概念を基に作成したストーリーライン、理論記述、さらに追及すべき点・課題<sup>6</sup>である。

表 11 本調査におけるストーリーライン、理論記述、さらに追及すべき点・課題

ストーリーライン	日本の大学を卒業し、日本企業に就職した外国人社員は、自身の日本語能力についての <b>評価は非常に厳しく、企業文化・異文化適応への戸惑い</b> を感じるなど、職場で多くの困難に直面しながらも、 <b>誤り回避のストラテジー</b> 等を用いて、徐々に日本企業での職務に適応していつている。一方、直属の上司は外国人社員の日本語を <b>高く評価</b> をしつつも、 <b>職場でのコミュニケーションの課題</b> を感じており、「主体性」「発信力」「傾聴力」等、 <b>今後求められる社会人基礎力</b> の習得を含め、部下の外国人社員の成長を期待している。
理論記述	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人社員の自己評価と直属の日本人社員（上司）の他者評価は必ずしも一致しておらず、評価・認識にギャップが生じている。</li> <li>・外国人社員は入社後半年の間に様々な困難（企業文化・異文化適応に関する事項も含む）に直面するが、その課題を解決するため、様々な誤り回避のストラテジーを用いて自身で対処しようとする。</li> <li>・高度外国人材として入社している外国人社員は、日本人社員と同等に扱われており、相手との関係性、場の雰囲気等を考慮に入れた発話及びやり取り等、異文化コミュニケーション能力も内包する、高度なコミュニケーション能力を求められている。</li> <li>・総じて日本人社員（上司）は、部下の外国人社員の（日本語）能力を高く評価しており、「主体性」「発信力」「傾聴力」などいわゆる「社会人基礎力」を身につけ、独り立ちするなど、今後の成長に期待している。</li> </ul>
さらに追及すべき点・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場で求められる高度なコミュニケーション能力、社会人基礎力の構成要素とはどのようなものがあるか</li> <li>・「場の雰囲気」「空気を読む」という抽象的な現象の具体化</li> <li>・高等教育機関で教育すべき／事前研修等ですべきビジネス日本語及び社会人基礎力等の内容</li> </ul>

上記のように、外国人社員及びその直属の上司である日本人社員の個々の回答から抽出した共

<sup>6</sup> 大谷（2011:159）では、ストーリーラインを「データに記述されている出来事に潜在する意味や意義を、主に<4>(テーマ・構成概念)に記述したテーマを紡ぎ合わせて書き表したもの」、理論記述を「ストーリーラインを断片化すること／普遍的で一般的に通用する原理のようなものではなく、『このデータから言えること』、そして、さらに追及すべき点・課題を「ストーリーラインや理論記述を書いていて感じた疑問や課題など」と説明している。

通する 5 つの構成概念を再文脈化し、ストーリーラインを作成することで、14 名に共通する、日本企業の現場で外国人材に求められる言語能力及び企業内コミュニケーションの実態についての説明ができる。

全体として、日本企業に就職した外国人社員は、職場で働く中で自身の日本語能力不足を痛感し、また一方で日本企業文化・異文化理解に戸惑いながらも、それまでに築いてきた様々なリソースを用いて職場に適応しているという過程を窺うことができた。また、理論記述を行った結果、今回のインタビューデータから、日本企業の現場で外国人材に求められる言語能力及び企業内コミュニケーションという点において、以上の 4 点が挙げられた。しかしながら、表 5 の「さらに追及すべき点・課題」で示したとおり、上記 3 点については今回のインタビューからは窺えず、今後の課題として残った。特に「場の雰囲気」「空気を読む」という抽象的な現象については先行研究含め、様々なところで言及されているが、その実態は明らかになっていない。この実態を具体化し、明らかにすること、そして、高等教育機関で教育すべき、事前研修等ですべきビジネス日本語及び社会人基礎力等の内容を明確にすることが急務であると考えられる。

#### 4. まとめ

本調査では、日本企業の職場で外国人材がどのような言語能力が求められ、それをどのように外国人材が認識しているか、また、高等教育機関でビジネス日本語、キャリア教育等の教育を受けた外国人材が就労後どのように能力を伸ばさせているか、国内企業における外国人材のコミュニケーション・コンピテンシーの変容過程について、量的・質的両面から分析を行った。

その結果、量的分析（調査①）においては、就職前、就職後半年から 1 年、1 年以上の各段階において BJT の点数に統計的差は見られなかったが、BJT 部門別ランク間においては差が見られ、「聴解<聴読解・読解」という結果となり、BJT 受験者にとって、聴解が最も得点が難しい項目であることがわかった。次に質的分析（調査②）では、SCAT による分析を行った結果、「外国人材の自己評価と上司の他者評価とのギャップ」「職場で求められるコミュニケーションの課題」「企業文化・異文化適応への戸惑い」「誤り回避の戦略」「今後求められる社会人基礎力」の 5 つの構成概念が抽出された。外国人社員に対して多くのサポートが日本人社員（上司）を中心としてされていると思われるが、外国人社員は外国人材特有の様々な悩みを持ち、また壁にぶつかっており、日本企業及び日本への定着を考えた時に特に高度なコミュニケーション能力、異文化コミュニケーション能力、社会人基礎力といった点でさらなる支援が必要であることが示唆された（一方で、日本人社員（上司）はその壁を自身で乗り越えることこそ必要であると述べていたが）。

最後に、今後の課題としては、前述したとおり、新型コロナウイルスの影響によるデータ不足を補うことに尽きる。当初予定していたデータ収集目標数には及ばず、本調査で行った分析は不十分であると考えられる。今後引き続き調査を行い、データ数を増やすことによって、本調査結果の増強、裏付けを行っていききたい。

<引用文献>

- 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科紀要』 54(2), pp.27-44.
- 大谷尚（2011）「SCAT: Steps for Coding and Theorization：明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的分析手法」『感性工学』 10(3), pp.155-160.
- Bachman, L. F. (1990) *Fundamental Considerations Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.