

**接触場面における香港の日本語学習者の意識  
-ビジネス接触場面において学習者が感じた問題を中心に-  
Awareness of the problematic situations at contact  
situation of Japanese learner in Hong Kong**

**粟飯原 志宣**  
**香港大学専業進修学院**  
**早稲田大学大学院博士後期**

**要旨**

本稿では、ビジネス日本語教育現場の改善を提言するために、面接調査で得られた香港のビジネス接触場面における非日本語母語話者（5名）の意識 66 件を 9 項目に分類し、詳細に考察した。その結果、非日本語母語話者は①ビジネス表現・用語／名詞修飾／要約力等の言語能力強化、②対照言語行動に関する問題解決、および③ビジネス接触場面の背景知識（日本的企業文化等）が必要であると再確認された。また、④待遇表現の面で日本人に対して不快感を抱いていることも明らかになり、異文化コミュニケーションに向う日本人に対する警鐘となろう。今回の面接調査により非日本語母語話者の問題意識は日本人同様、対照言語行動に関する内容が多く、教育内容として需要であることが示唆されている。

# 接触場面における香港の日本語学習者の意識 -ビジネス接触場面において学習者が感じた問題を中心に-

粟飯原 志宣  
香港大学專業進修学院

## 1. はじめに 本稿の背景と目的

実務で中国語や英語など母語以外でビジネスに携わると、言語形式の学習では解決できない問題があると感じる。筆者は、ビジネス接触場面の参加者が問題だと意識した内容を詳細に調査し、解決のための教育内容として提示することで、ビジネス日本語教育現場の改善を目的としている。本稿では、日本語ビジネス接触場面で香港の非日本語母語話者が問題として意識した内容についての基礎調査の経過と現時点における分析を報告したい。

## 2. 先行研究

ビジネス日本語教育は、異文化コミュニケーションの典型的な一場面であるが、紙面の関係上、ビジネス接触場面関連の先行研究についてのみ述べる。日本では、近藤（1998）の日本で働く外国人ビジネス関係者が接触場面で持つ問題を四つの因子に分けた考察や、清（1998）が行った外国人社員と日本人社員とのコミュニケーションの阻害要因を双方から調査等があげられる。本稿の調査地香港の研究では、宮副に多く、特に宮副（2003）では、多言語職場における会話で生じている理解のずれを接触場面の参加者全員の視点から詳細に述べている。粟飯原（2008）では、仕事で日本語を使う日本語学習者 62 名に対するアンケートから抽出した「問題として意識したこと」83 件を接触場面の種類別、問題の内容別、問題に対する自覚の有無という 3 つの視点から分析している。表 1 は、そのうちの問題を内容別に分類したものを筆者がまとめたものである。

表 1 学習者がビジネス接触場面で意識した問題（アンケートに見られる代表的な内容）

分類項目	割合%	件数	アンケート調査結果の内容
言語形式（文法、語彙等）	32.5	27件	狭義の敬語文法、専門用語、ビジネスに使われる表現、文法全般
聴解（語彙、話す速度）	12.0	10件	日本人は早口なので聞き取れない／聞いてもわからない言葉が多い
発音	1.2	1件	聞き取ってもらえない
産出に困難、不安を感じる	31.3	26件	日本人と話す時、緊張して覚えた日本語が出てこない／伝えたいことが相手に伝わっているかどうか不安（会話やメールで）／言いたいことがうまく言えない
対照言語行動、異文化理解	16.9	14件	断りやクレームなどをどうやって柔らかく書くか／中国人の考え方で文を書いたら違うと言われた／なにか失礼なことを言って、上司は了解したけど恥ずかしかった。／同僚にどんな日本語がいいか／女なのに上司から男言葉を学んでしまった／曖昧な表現をするので日本人の本当の気持ちは分からない
実務、ビジネススキル	6.0	5件	（以下の項目が分からない）プレゼンテーションの仕方／報告のしかた／交渉のしかた／ビジネスマナー／電話の取り次ぎ／翻訳・通訳の注意点
合計	100.0	83件	

粟飯原（2008）では、「学習者は主に話す場面（56.7%）と聞く場面（24%）で問題を意識している。その内容として、①狭義の敬語文法や基本的文法知識、ビジネスに必要な語彙や定型表現、業務に必要な専門用語といった言語能力不足。②こうした知識不足や言語能力に対する自信のなさから、会話や電話などで、聞き取りや日本語の産出に困難や不安を感じている。一方③対照言語行動、異文化理解に関する問題意識は、日本語母語話者ビジネス関係者の言語行動に関する意識73%弱に比較するとかなり少ない。④実務、ビジネススキルについては、学習者は日本語でビジネススキルを發揮して遂行するような実務はまだ任されていないため、問題意識としてあがってきていない」と指摘している。しかし、上述からは学習者像の大まかな傾向は把握できても、教材化できる学習者の視点からの具体的な内容は窺えない。粟飯原（2009）では、日本語母語話者側が問題だと意識した内容45件、粟飯原（2012）では175件の分析が行われているが、ビジネス接触場面で発生する問題を解決するには、日本語母語話者と非日本語母語話者双方からの基礎データが必要である。そこで本稿では、ビジネス日本語教育現場の改善を提言するための足がかりとして、非日本語母語話者の意識を探る基礎調査を行い、詳細な分析を試みた。

### 3. 調査協力者ならびに研究方法

2011年1月から、日本語で業務に携わる香港の非日本語母語話者ビジネス関係者（以下、FJと略す）に平均2時間の半構造化面接を行っている。協力者の選択にあたっては、アンケートでは得られなかった具体的な内容を収集するため、取引先との対外的交渉を任せられる上級レベルであり、年齢、業種、職種、性別も偏らないように配慮している。面接内容は許可の上、録音・文字化し、そこからFJが業務に関わることで感じた様々な内容を基礎データとして抽出し、KJ法<sup>1</sup>を参考に分類した。本稿では、2011年6月時点で面接済みのFJ5名の基礎データをもとに、アンケート結果の修正・精密化に向けた中間報告を行う。

表2 粟飯原（2008）のアンケート調査の対象62名の学習者のプロフィール

日本語レベル	4級	3級	2級	1級	未回答	合計
	1	5	29	20	7	62
学習期間	2年未満	2年以上	5年以上	10年以上	未回答	合計
	5	26	28	2	1	62
留学経験の有無	無	有(1年未満)	有(1年以上)	有(3年以上)	未回答	合計
	21	4	12	3	23	62
日本語で話す相手	上司	同僚	部下	取引先	未回答	合計
(複数回答)	44	30	2	36	4	116
学習動機	①	②	③	④	合計	①就職のため
開始時	10	8	45	4	67	②仕事で必要
現在	11	53	12	3	79	③文化に興味
BJ学習経験の有無	無	有	未回答	合計		④その他
	45	15	2	62		

粟飯原 志宣： 接触場面における香港の日本語学習者の意識

-ビジネス接触場面において学習者が感じた問題を中心に-

表 3 香港で日本語を使用して業務に携わる非日本語母語話者 (FJ) 5 名のプロフィール

	業種	職責	日本語使用年数	学習歴
	日本語使用場面			
FJ1 女性20代	外資系金融	カスタマーサービス	3年 (香港)	大学 (日本語専攻) 日本留学1年
	英和翻訳 (投資商品のパンフレット、説明文)、メールでの取引先、個人顧客とのやり取り全般			
FJ2 女性30代	日系信用会社	秘書	6年 (香港)	高校から短大まで独学
	対面の会話、電話、メールによる上司や取引先との日常業務全般と日中翻訳			
FJ3 女性20代	政府関連機関	イベント管理	2年 (シドニー) 1年半 (香港)	高校から独学、大学 (日本語専攻)
	上司や日本の本部や支部との電話、対面、メールによるやり取り全般、イベント会場来場者への対応および日英翻訳			
FJ4 男性20代	日系機械	営業	3年 (香港)	大学 (日本語専攻) 日本留学1年
	商談や技術レベルの翻訳・通訳。電話、対面、メールによる社内、社外とのやり取り全般。			
FJ5 男性40代	日系薬品	本社国際部副部長	20年 (香港)	日本留学 (大学、大学院)
	本社との連携 (報告書、会議、プレゼン等)。中国の取引先と本社間の通訳・翻訳			

## 4. 調査結果と考察

### 4.1 張の調査の観察

FJ 5 名に対する面接調査からは 66 件の具体的な問題内容 (基礎データ) が得られた。基礎データはまず、表 1 に従い分類し、そこに分類し切れなかった内容や、アンケートには見られなかった特徴ある内容には、新たに 3 項目を追加した (表 4)。4.1 では、アンケート調査結果との比較分析を、4.2 では、新たに追加した 3 項目について説明を加える。

表 4 FJ がビジネス接触場面で意識した問題の項目 (面接調査)

分類項目	アンケート		面接調査		面接調査結果の内容
	割合%	件数	割合%	件数	
言語能力 (文法、語彙等)	32.5	27件	19.7	13件	長文、専門用語、表現、敬語、母語との表現上の違い等
聴解 (語彙、話す速度)	12.0	10件	4.5	3件	専門用語
発音	1.2	1件	0.0	0件	—
産出に困難、不安を感じる	31.3	26件	0.0	0件	—
実務/ビジネススキル	6.0	5件	7.6	5件	自分の携わる業務・業界の専門知識、ビジネススキル
対照言語行動/異文化理解	16.9	14件	34.8	23件	職務範囲、評価、謝罪、価値観、定型表現、曖昧さ、マナー、待遇表現
JJに対する不快感	—	—	15.2	10件	文化の押しつけ、メール、待遇表現、接触場面への覚悟
ビジネス接触場面の背景	—	—	10.6	7件	日系企業側:FJ1-17, FJ2-4, 6, 10, FJ3-14, 香港側:FJ1-16, 19
期待する/役に立った教育的補助	—	—	7.6	5件	企業へ:FJ1-18, 25 教育機関へ:FJ-22, 23, 24
合計	100.0	83件	100.0	66件	

## 4.2 アンケート調査結果との比較分析

表4の分類項目のうち、＜言語能力＞＜聴解＞＜産出に困難、不安＞＜実務・ビジネススキル＞＜対照言語行動・異文化理解＞の5つの項目において、アンケート調査と面接調査の結果の比較分析を通し、接触場面でFJが抱える問題の具体的な内容を探る。

### 4.2.1 基礎的言語能力（19.7%）

アンケートでは「狭義の敬語、専門用語、ビジネスで使われる表現、文法全般」が問題項目としてあげられ、面接調査結果でも、概ねアンケート調査の内容を具体的に補足する形で収集された。しかし、アンケートでは32.5%であるが、面接調査では文法に関する問題意識が全く見られないために19.7%とかなり低い。FJが文法事項を問題として取り上げていないのは、実務経験から、JJが言語形式的な間違いをさほど気にしておらず、それが重大な問題にはならないことに気づいたからではないだろうか。他言語使用に不慣れな段階では、問題を意識した時、まず原因を自分の基礎的言語能力不足に求める傾向が見られる。それでアンケート調査では「文法事項」が高い割合となったが、面接調査では、具体的な内容が語られ、文法以外の項目に再分類できたため、大幅に下がったと考えられる。

以下具体的な内容として、語彙、敬語、長文、文法について、FJの言葉を引用する。

FJ1-21 本当にすぐ使える、文章。なんでした…クッションワード、それが知らなかったんで、なんか程度があって、なんか強い・弱い、全然知らなかったんです。  
FJ4-2 たまに技術の面の打ち合わせもあるので、例えばサプライヤーさんの工場に行くと製品の技術についていろいろな面の言葉、やっぱり勉強不足で詳しくないんで、専門用語。

＜基礎的言語能力＞で教育内容として重要なのは、まず専門用語、言い回し、クッションことば等の語彙・表現である。ビジネス的言い回しやクッションことばなどについてはテキストもあり、ある程度授業でもできる。しかし、多種多様な職種の専門用語を教室で学習するのは、インハウスのビジネス日本語教育でない限り難しく、教室では学習者が個別に必要な情報を得るための自律学習方法が重要な教育内容となろう。

FJ3-1 最初のときはなんか普通の日本語でしゃべったんですけど、敬語使わないと、なんかヤバイかなって思ったんですけど。あたしの部門では敬語は使ってないです。ただ、私の部門以外の人たち、例えば私の上司が所長と話したら、やっぱりもうちょっと丁寧に話すんですよ。あと、メールのやり取り見てて、みんな敬語を使っていて、私だけが敬語を使わないとなんか、まあ、私が香港人だとみんなが分かると思うんですけど、でもやっぱり使わないと良くないかなって思ったんです。

次に多いのが敬語文法に対する問題意識である。栗飯原（2008）で上級日本語学習者に行った敬語クイズの結果は、基本的敬語文法の欠如を示しており、上記に見られる敬語に対する FJ のニーズを満たすには、待遇表現や配慮表現なども丁寧さに不可欠な要素であるが、上級学習者でもまず、狭義の敬語文法から学習し直さなければならないことが窺える。

FJ1-6 あいう、長い文章。長い文章は苦手なんです。最近、会社のリーフレットとか翻訳しているんですよ。それが大変です。ほんとうに。いつも間違っているかどうか分かりませんので。だから時々、文章の一部、間違ってるかコピーして検索して、同じくらいの文章が出てくるなら、間違っていないかなと思ってそのまま使います。本当に自信がないです。  
FJ4-7 長い文の日本語は切り方がちょっと微妙、曖昧などところがあるんですよ。それで長い文章だと、どこで切って、一部一部を分解したほうがいいかなと思ったりして。

さて、アンケートでは見られなかった内容に、上記のような長文の産出と理解に対する苦手意識があげられる。栗飯原（2008）では、FJ は JJ から長い文を読み書きする業務をあまり期待されておらず、「書く」ことに対する問題意識も低い。しかし本稿の面接調査の協力者のように対外交渉を求められる FJ には必要な言語能力である。長文の理解・産出能力の養成には名詞修飾の熟知と要約力の強化が求められる。

FJ3-10 「途中で同僚に代わってもらったので詳しく分かりません。途中までわかんないんですよ。私最後まで分からないから。」と言ったら誤解されたんです。こういう誤解がすごく多いんですよ。

この項目の冒頭で、FJ の文法に対する問題意識が薄れていると述べたが、実は上級日本語学習者でも不安定な助詞の使い方が、JJ との間に大きな感情的距離を生む例もあり、文法事項はおろそかにできないという意味を込めてこの事例を取り上げた。この事例では「途中までしか分からない」というべきところを「しか」が抜けて「途中までわかんないんですよ。私最後まで分からないから」という意味不明の文になっている。後述 FJ3-11 にある「所長に私を呼んだんです」も同様である。

また FJ3 は同僚の話をしている流れのまま、同じテーマで自分の話に変わっているケースも見られ、聞き手（筆者）がその話の主語が変わっていることに気づいたときには、これまでの理解を瞬時に再構築しなければならず、聞き手に負担を与える。この場合は「同じケースで、私の話ですが」とか「そういえば」とか話の展開を明示するメタ言語表現が必要である。このように助詞の混乱や、言葉足らずが原因で聞き手に負担を掛けていることを、FJ3 本人は気がついておらず、逆に JJ を「こういう誤解」をする人と批判的に見るという人間関係上の問題に発展している。

#### 4.2.2 聴解「早口で聞き取れない、分からない言葉が多い」(4.5%)

この分類項目は、アンケートでは12%と比較的に高く、FJが意識する問題として項目化したが、ここでは面接調査の協力者の日本語能力は既に高いせいか、4.5%とかなり低い。

FJ3-6 時々すごい難しい日本語を使っていて分かりません。例えば、あの、講演するとき？その時、私が聞きたい分かりますけど、詳しくは分かりません。専門用語が分かりません。

FJ4-5 時に向こうの話すスピードが速くて、追いつけないので、もう質問もできないですね。

しかし、そうしたレベルでも、専門用語が分からないため、あるいは相手によっては早く聞き取れないと語っている。専門用語に関しては<言語能力>で述べたように自律的学習方法を指導することで補うが、特に海外では自然な日本語を聴く機会が限られているので、聴解練習には日本国内での学習よりも工夫が要求される。

#### 4.2.3 産出に困難、不安を感じる(0%)

アンケート調査結果では31%強もあるが、面接調査では、この項目に対応するデータは得られなかった。しかしそれは、FJの日本語能力が高いから困難や不安がなくなったことを意味するわけではない。産出に対する困難や不安には必ず原因がある。FJ自身がそれを明確に表現できない場合、この項目や原因を「文法項目」に求めたと考えられる。この項目が0%になったのは、面接調査において、不安の原因が、名詞修飾や定型表現等教育内容として分類できるまで詳しく語られ、他の項目に再分類できたためではないだろうか。

#### 4.2.4 実務、ビジネススキル(7.6%)

ここには実務能力にかかわる問題を分類した。直接的には、専門用語などの語彙力、聴解力、JJの曖昧な表現といった基礎的言語能力に起因する問題である。しかし「確認」という基本的なビジネススキルを実行していれば、起きなかった問題である。

FJ1-13 けっこう言われたのは、電話してからメールするようにと、けっこう言われた。私はあまり日本語が上手じゃないから、聞き取りが間違ったりするかもしれないので、絶対メールで確認をして。最初は1回、2回ぐらいは確認しなかったんで、結構大変なことになっちゃったんで。(何か数字の間違いとか?)じゃなくて、電話でサンプルの送りが遅れるかもしれないという電話をしましたが、でもメールがしなかったから、たぶん一日ぐらい遅れたんですね。それでお客さんがすごく怒って、「なんで遅れるの、メールもしないで」って。(電話したの?)そうです。でも、たぶん、そのときは働き始めたばかりで、自分の意思は上手に伝えていなかったんじゃないかな。今は、そういう風にしてます。中国語でも。

FJ2-2 催し物の参加者にアポイントをとるときに、上司から「予定参加者名はまだ相手側に言わないように」と言われたんだと思うんですが、それが分からなくて、言ってしまい、上司が困りました。

JJに面接調査をしているときによく「ビジネス日本語教育ではビジネススキルについて教えないのですか」と聞かれる。ビジネス日本語教育の内容と、ビジネススキルや最近よく耳にする社会人基礎力にはどんな関係があるか。ビジネス日本語教育の内容を整理するにあたり、ビジネススキルのうち何を、どのように言語教育として教えるのか明示していくことが今後必要な作業となる。

#### 4.2.5 対照言語行動「認識の違い」に起因する問題 (34.8%)

言語行動や異文化理解に関する意識は、アンケート調査結果では 16.9%とかなり低いが、面接調査の結果では 2 倍強の 34.8%となっている。筆者はここに分類された 23 件を、大きく以下 8 点の「認識の違い」に起因すると考えた。件数の多い順から、①職務範囲 (6 件)、②評価の表現方法/理解の仕方 (4 件)、③謝罪の意味 (3 件)、後はすべて同位 (2 件) の④業務上の価値観、⑤ビジネスコミュニケーション上の定型表現、⑥曖昧さの理解、⑦マナー、⑧待遇表現とした。言語行動にまつわる問題は、言語行動の相違ではなく個性・人格の問題として片付けられてしまうケースも見受けられる。こうした誤解を避けるためにも、まず FJ の言葉から何が言語行動の相違に起因する問題であるかを発見し、次に原因となる「違い」を特定するために詳細な分析が必要となる。

##### ①職務範囲の認識の相違

ここには、自分の請け負った職務範囲、責任範囲の認識が JJ と FJ では異なるために起こる問題が分類されている。「職務範囲の認識の相違」自体は一見言語とは関係がないように思われる。しかしこの認識の違いから、言語行動に大きな違いが生まれ、JJ と FJ 共に理由が分からないままに問題が進行していく過程が窺われる。

FJ3-8 一つのことをいろいろやり方があるんじゃないですか、多分結果としては同じなんですけど、やり方が違ってて結果が同じであれば、いいと思うんですね。ただ時々、同僚の上司がそのやり方がちょっと違ったら怒るんです。なんでこういう風にやったんですか。こういう風にやらないんですか。なんかあったんですか。どうしてこんなになっちゃったんですかって聞くんです。でも結果としては同じですよ。

**FJ3-8** はよく FJ から聞かれる職責についての問題である。香港では請け負った仕事は遂行方法も自由裁量を与えられ、最終段階まで自己完結させるものだと考えられているようであるが、こうした考え方のもとでは、相談や中間報告は「分からないから教を乞う＝自分に処理する能力がない＝業務遂行能力が低い」ことの露呈を意味する。そのため問題が発生しても最終的な結果がでるまで、相談や中間報告が行われないケースが多いと聞く。であるから FJ3-8 も自分の同僚の話とはいえ、任されたと考えていることに対する逐一の報告義務には、業務能力を疑われているようで納得がいかないようである。

##### ②評価の表現方法/理解の仕方

部下の成長を願って行った忠告や助言が、常にありがたく受け入れられるとは限らない。それだけではなく忠告・助言を「怒られた＝低い評価」と解釈し面子をつぶされたらと憤慨する場合もあるようだ。以下のケースがそれにあたる。職務範囲に対する責任ということと深く関連するが、**FJ3-13**にあるように、業務ができることを前提に対価としての給料が払われているという理解のもとでは、できて当たり前で、それをわざわざ褒める必要はなく、逆になにも言われないということが、肯定的な評価を意味する。

FJ3-9 正しくやっていたんですけど、でも時々、上司が自分で誤解して怒ったんです。正しくしていたんですよ。でも怒ったんです。怒ってすごく大きな声で話してて、その人の目の前で怒って、で、その後自分が悪かったって思ったら「あ、すみません。さっきはごめんなさい」でも、もう怒ったんですよ。その後にお詫びしてもしようがないと思う。怒ったんですも。

FJ3-13【期待できない人には注意しないという話題で】ちょっと考え方が違うかもしれませんね。香港人にとっては、何も言わないのが褒める事なんだと思う。あなたができるのがあたりまえだと思っているから、できても当然だと思うんですよ。（じゃ、期待以上をしても？）言わないと思います。

FJ3-12【アドバイスを受けるときに抵抗があるという話題から】香港の人の方が日本人よりプライドが高いんですよ。

こうした考えを基礎にする部下に、「共に成長しよう」と言った部下の成長を望んでの忠告や助言でも、能力が満たないと判断されて「怒られた＝低い評価」と解釈されてしまう。

また FJ のほうも忠告や助言に対して「原因を見つけて弁解する」という相手の善意を拒否する言語行動をとることになってしまう可能性もある。また、何も言われぬのが肯定的な評価だとしたら、FJ3-9 のように、上司の誤解がもとで「怒られる＝低い評価」を人前で公示されたことによる精神的ダメージは、誤解が解け、個人的に謝られたとしてもなかなか癒されないだろう。以上のような背景から FJ3-12 のように、忠告や助言、指導の受け入れ方が日本人とは異なる香港人をよく「プライドが高い」と表現するが、筆者は自尊心の高さではなく、責任範囲の解釈と評価の違いに起因していると考えている。

### ③謝罪の意味の違い

JJ から「問題が起きたなら、迷惑を受けた側に謝罪すべきなのに、現地スタッフはなかなか謝らない」という声を良く耳にする。この話を日本語が堪能な中国人にすると「自分が故意に起こした不都合ではない。いろいろな事情があって起きたことなのだから、その説明を第一にすることは当然だと思う」と言われる。双方の言い分は最もであるが、謝罪のあり方になぜこのような違いが生まれるのか、下記の事例から考えてみたい。

FJ1-4【日本語の謝罪が英語や中国語と違うことを少し説明した後】あっ、そうなんですか。知りませんでした。だから、こちらの責任じゃなくても、謝っておく…ああ。メールが来てても、一切謝っていなかった。たぶんそうだと思う。だから関係悪いですが、お客さんと。多分そうです、なんかむこうが[記入した]フォームが間違っているのに、なんでむこうが怒るのっていう感じで、謝らなかつたんです。…だから関係悪くなったんだ…。多分…これは本当に知らなかつたんです。日本人はよくごめんなさいを言うのは、知ってるんですけど、なんかこういうときも言うんですかって言う…それは初めて聞いたんです。最近、日本語と英語と日本人のお客さんとやりとりしてますので、多分英語も日本語も、謝ることはまず少ないです。書きたくないと言うより、書く自分のせいになっちゃうので、[お客さんは]もう怒っているので、謝つたらもっと怒るのじゃないのかなと思っていました。多分ね、私たちはずっと「あなたはこの間違いしているよ。間違ってる！」とずっと言っているから。英語は分かりませんが、中国語だと自分が謝ると、頭を下げた、なんとというか、(面子がなくなる?) というか、取り引きと同じで、立場は同等のはずですね、協力関係。謝ると[立ち場を]下げます。だから同じ立場じゃなくて、なにかに要求があっても絶対あわなければなりません。そういう感じがします。

日本語では責任の所在は別として、相手が被った不都合は分かったという意味で謝罪の言葉を使うことがある。それに慣れていると、香港では謝罪がないという印象を受けることが多い。面接調査では、謝罪を躊躇する理由が具体的に挙げられている。謝罪をすると「自分のせいになる／相手をもっと怒る／あなたは間違っていると言われ続ける／対等であるはずのビジネス関係が崩れる」という。他言語で業務に携わる場合は、母語との謝罪の意義の違いを知らなければ、意図せぬ「不遜な態度」という誤解を受けかねない。

④業務上の価値観

FJ4-4 この前、一軒のメーカー工場に行って、そこは安全部品を作っていますね、で、うちの出張者が、やっぱり、これから安全部品を、これから日系のお客さんにPRするつもりなんで、で、打ち合わせ中に、何回も安全部品だという認識を、たぶん強調するために、何回も何回も言うんですけど、で、メーカーのほうは、中国のメーカーなんで、ちょっとなんていうか、そんなに言わなくて分かるだろうって（JJ：爆笑）感じがするかなと、自分は感じています。（また訳するのかわかるわけですか。）まあ、訳するのは問題ないんですが、聞くほうが嫌かなと。うちの会社を信じてくれないのって言う、たぶん感じが出るかなとは、まあ、という心配がたまにありますね。（JJ：うへん、んへん。）（どうして感じ方が違うんでしょうね。）ま、考え方が違うんでしょうね。やっぱり、今、まあ自分の感じですけど、ま、やっぱり、日本人が仕事とか、これからやることに対して、やっぱり正確性を、品質とか一番求めるんですけど、中国は、ま、もちろん正確性も重要なのに、スピードを一番大切にしているかなと思っています。（JJ：くすくす）（スピードですか…、納期とかねえ、結構大変ですよ。）（JJ：そうですね。ハイ。）

FJ4-4 は、価値観の違いが直接、言語行動に現れた事例である。ここでは日本側と中国側の間にいったグローバル人材として FJ は通訳の際に悩んでいる。日本側は「安全性」について何度も言及することで、そこに重点があることを強調し、理解のうえで生産に取りかかってもらいたいと願っている。しかし中国側にとって繰り返しは時間の浪費行為であり、そうした考え方を知る FJ4 は、同じ内容を何度も繰り返される中国側が「うちの技術を疑っているのか」という信頼性に対する否定的な解釈になることを懸念している。

⑤ビジネスコミュニケーション上の定型表現の違い

ビジネス日本語では「クッションことば」という語に代表される一群の常套句を用いて、会話における精神的衝撃を軽減できるように配慮している。クッションことばを使用することで、後に続くのが依頼なのか、助言なのか、断りなのか、ある程度意図が見え、会話を円滑に進める役目を果たしている。

FJ1-9 流れの部分でも多分勉強したことなかったんです。（どうやってうまくいったの？）でも流れは自分で思っていることを書きます。その言葉はちょっとチェックしながらコピーします。でも多分、日本語だけでなく、中国語でも英語でも同じぐらい流れがあると思います。ま、「謝る」は別として、謝らなくても事件の原因とか解決策とか全部書きますから、多分。（中国語みたいに必要なことだけ書けばいいというようになれば楽ですね。）でも、逆に形式があって、それを使って送るのは簡単です。英語とか中国語とかは特別な形式がないので、だから自分で考えますね、何が必要か。こう書くと、向こうがどう考えるか、自分で了承しますね。（それは、大変？）大変というか、向こうがなにか返事する、反応するのが怖いです。（自分の言葉によって反応するから、相手の反応は全部自分責任だから？）そうです。でももちろん、メールはやりとりが多いほど慣れるから、すぐ早く返事しますが、仕事も多いので。時々思いますね、何か特定の形式があってそのまま送ればいいのって簡単でいいなと。はい、これだけ書いたら問題ないよって。

FJ1-9 は、こうした定型表現（常套句）を活用することで日本語では配慮の省エネ化を行っていることを指摘する。FJ1 は、顧客からのクレームに対する返信を書くときに事実関係の他に、自分で考えた配慮のことばが相手にどのように解釈されるのかが心配だったが、ビジネス日本語の定型表現の存在を知ってから、これまでの不安が軽減されたと語る。

FJ4-1 一番感じるのは、日本の本社から出張してきた上司さんがいまして、たまにいっしょに中国のお客さんのところに行くんですね。で、当時私が通訳するとき、逆に日本人の表現は遠回りすぎるかなと、で、挨拶の言葉がたまに、まあ、長いんですね。まあ、自分は日本で日本語を勉強したから、それ、理解できるんですけど、お客さん、ほんとうにローカルの中国人ですから、日本人が長い挨拶をして、変だなあって思っていると思います。たまに、日本語の挨拶長いじゃないですか。中国で通訳するときに短くできる言葉もあるんですね。(JJ:ん)そういう場合は、お客さんの方が逆に「ええ？」って感じで、さっき日本語でそんなに長くしゃべったのにと(笑い)。こんなに短い挨拶のことばなのって(笑い)、感じちゃうかなって、自分は思ってます。

FJ4-1 では、中国語にも挨拶における定型表現があり、省エネ化が進んでいるが、日本語にはそれにあたる定型表現がなく、中国の定型表現に比べると比較的長い表現になるという。FJ4 は日本からの出張者のかしこまった長い挨拶を中国語に翻訳するときに、あまり意味のない内容は直訳せずに、中国人のスピード感覚を満たす定型表現を当てはめるので、日本語の挨拶よりかなり短くなる。しかし日本語の分からない中国人は、その場で聞いたばかりの日本語の長さを覚えているので、何か訳し忘れていたのではないかといぶかしがる可能性もあり、FJ4 はこれを懸念している。逆に中国語の定型表現を日本語に訳するときには長くなる。定型表現はとても便利であるが、使用に際しては、接触場面の参加者の母語の定型表現の違いや有無などを考慮すべきであることをこの事例は語っている。

#### ⑥ 曖昧さの理解

学習者から日本語は曖昧だとよく耳にする。FJ はどのような場面で、どのような日本語表現に曖昧性を意識し、言語行動にどのような影響を与えるのであろうか。

FJ1-12 【納期を守れない工場の逆切れを日本人取引先に説明した後の日本の反応について】説明しますが、普通は日本人はビジネスするときは、けっこう、なんと言う？なんかテストの感じでやってるからそのまま、なんか文句もあまり言わなくてそのまま納期も遅れても「分かりました」といいますが、あとはビジネスもしないから、もうないから。だから上司が[から]けっこう言われました、「なんで、そのお客様はオーダー来ないの？」って。工場が遅れるからしょうがないですけどって感じですけど。

上記の FJ1-12 は、納期通りに出荷できなかった工場が、「もともと日本の納期設定が早すぎる」と逆切れした時に、それを如何に日本の取引先に説明したのかを尋ねた時の内容である。FJ1 には、根本的には納期が遅れたのは工場のせいという考えがある。仮に謝罪をしたとしてもなぜ遅れたのかを正当化するための言い訳を説明の中心にしたと思われる。それに対して日本側は一言「わかりました」といったそう。日本側が文句を言わないので、FJ1 もその場では納期延期が簡単に了承されて良かったぐらいにしか思わなかったそう。工場側としても遅れたとはいえ納品を済ませ、文句もないのでこの件はこれで片付いたと判断し、次の注文を待つことになる。しかしこの顧客から再び注文がくることはなかった。FJ1 の内省によれば、当時は「わかりました」の意味は「納期延期を快諾した」と理解していたが、実は「この工場や FJ1 の勤める代理店は、初回の取引でも遅延、言い訳をするので、使えないと分かった」という意味だったのだらうと述べた。「香港の取引先は

はっきりと文句を言うので、対処方法を考えられる。でも日本の取引先は「わかりました」だけだったので、本当に考えていることは分からなかった」と語っている。はっきりことばで語ることが意思表示である文化背景をもつ者と、文脈から相手に気づいてもらう方法で意思を表示する者との異文化間交渉では、誤解が生じる可能性がとて高い。

#### ⑦ マナーにおける行動規範のちがいを

日本のマナーにおける言語行動規範の変遷を調査した増田（2008）では、マナーにおける言語行動規範には「聞き手に対する影響」と「話し手の評価」があると述べている。香港の一般的な行動規範から見た場合、日本のマナーをどのように見えるのであろうか。また学習者から「ビジネスマナーはありません」とよく聞かれることは事実なのであろうか。

FJ2-8 日本のマナーは常に他人のことを考えなければならぬので疲れます。例えばバッグを持っているだけでも、周りの人のことを考えなければならぬから。

FJ5-2 香港人同士でも、結構礼儀正しくしないと、無視されますね。

FJ5-2 では、マナーはないといわれる香港でも、聞き手を価値ある者として認めている言語行動をとらなければ、聞き手から交流相手として認められず無視されると語っている。聞き手の面子に関わる「聞き手に対する影響」が言語行動規範となっている典型的な例で、話し手中心のように考えられがちな香港にも聞き手の感情に考慮するマナーが存在すること、また交流相手として認めもらうために言語行動を選択するという「話し手への評価」も規範にあることが窺える。FJ2-8 では、日本では常に他人を意識して配慮しなければならないので疲れると言っている。日本ではバックを持った時点でぶつからないようにと見えない相手に配慮し始め、香港の人はぶつかった時点で、対処すればいいと考えているのではないかと語る。これらの事例から、日本も香港も「聞き手への影響」と「話し手の評価」がマナーにおける言語行動規範になっているという点で共通するが、「見えない不特定多数の相手（公衆）に対する事前の配慮」の有無という点では大きく異なる。

#### ⑧ 待遇表現

ここでは、ある音声や言語行動に対する解釈が異なるため、JJ と FJ の間に意図せぬ距離感や誤解、引いては相手の性格や品位を疑うといった可能性を生む例が挙げられている。

下記 FJ4-1 では、自称の選択を巡って議論が交わされている。FJ4 の勤める業界ではもともと硬い表現が好まれているということであるが、30 代の日系ブラジル人である FJ4 の上司は、日常会話

では使われない「小職」「小生」という謙称を好み、社内メールでも使用しているという。この謙称は元来改まった表現であり、ある業界あるいは比較的年齢の高い層ではまだ好まれているようだが、筆者はこれを謙称を用いた一種の「仲間意識」の形成なのではないかと考えている。したがって、FJ4 やその先輩 JJ のように、社内における謙称の使用に、「仲間意識」を見いだせない場合は距離感、違和感を感じることになる。

FJ4-10【携わっている業界では、取引先、本社に対してメールで固い表現を好むという話題から】本当にたまに、小生とか小職とか書いてます。メールに。だから、たまにその件は私にも関係あるから、例えば上司のKさんが小生とか小職とか使ってメール返事して、で、本社からなんとか返事して、で、私途中で回答する必要があるとき、ちょっと悩んでしまう時が、私も小生とか使うべきかなど。この場合は特にKさんがいないときに、私が代わりに回答するときに、まあ、初めに「横からすみません」と、「Kが出張中なので、小職がかわりに返答します。」（「わたくしFが」のほうがいいかな）その避け方の方がいいですね。（JJ：そうです、距離感。感じますよね。同じ会社なのに使わなくていいじゃないとか）（まだ私たち親しくないのねという感じ）（爆笑）

### 4.3 アンケート調査から得られなかった内容

ここでは、アンケートにはなかったが、面接調査に見られた<JJ に対する不快感><ビジネス接触場面の背景><教育的補助への期待>という3つの項目について考察する。

#### 4.3.1 JJ に対する不快感（15.2%）

面接調査では、ある程度の運用能力を付けた FJ がビジネス接触場面において不快と感ずる JJ の言動について述べている。これらは、日本語母語話者が非日本語母語話者と日本語で話す時に配慮しなければならない項目として有効な情報となろう。ここに分類された 10 件は大まかに①日本的企業文化の押しつけ、②待遇表現関連、③「日本人に代わって」は不快、という3つに分け、内容別に FJ の不快感の原因を探る。なお、ここに分類された内容、特に②には JJ の言い方に対し不快感を感じたというように言語行動の待遇表現に分類できる内容も多い。しかしアンケートでは得られなかった「FJ が JJ に対して不快感を感じる」という点に着目し、この項目を設定し敢えて独立させた。

##### ① 日本的企業文化の押しつけ

FJ2-9 前の上司は忙しい人だったが、小さいことは言わなかったんですが、今の上司は細かい。例えば「9時着席、朝食は其の前に終わらせること」というメモが回りました。みんな嫌がっています。

海外進出における現地化の必要性や日系企業における問題は飯田（2007）に詳しい。本研究 FJ2-9 にも、海外駐在経験の長い凄腕駐在員が香港の一般的な働き方に対する配慮なしに、日本的な就業規則を強制し、オフィス全体からひんしゆくを買っている事例がある。現地スタッフに効率よく働いてもらい実利をあげるために働く環境をどのように整えるかは重要な点である。一般的にこれ

まで日系企業は駐在員制度を導入し、現地化よりも現地法人の日本化を選んできたように見えた。現地生産においては日本的なやり方を導入することで品質や効率をある程度確保でき、日本の本社が現地の働き方を理解する負担を減らすことができたからである。しかしそのような一方的なやり方は、この事例のように明らかに社員全体の士気をさげ、最終的には現地法人全体の収益性を下げる。人材派遣の話によると最近では現地化を進める日系企業も増えているそうである。賃金体系、就業規則、人事制度などの現地化はわかりやすい。しかし 4.1.5 対照言語行動で述べたような「働き方」を左右する考え方、価値観などを理解した上での現地化でなければ意味がない。

## ②待遇表現関連

ここでは、日本人の待遇表現に対する FJ の不快感や失笑について語られている。

FJ3-4 やっぱり本部が偉い、おなじ会社なんだけど私たちは香港センターで、日本の本部が東京にあるのね、なんか本部の人が自分のほうが偉いと思うんですよ。(どういう時に感じるの?) やり取りしているときに。たとえば、私の上司が(東京本部の人と話す時、その人は)香港の人と同じポジションなのに、話す時になんか指示みたいに話すんですよ。(同じポジションでも、本部の方が偉いことが多いからね)でも、あちらから香港に頼んでいるんです。もうちょっと柔らかい言い方してもいいんじゃないかなって思うんです。(どういふしゃべり方なんだろうね) いや、しゃべり方じゃなくて、メールで、すごく強い言葉が使うとか。例えばお願いじゃなく「これとこれとこれを、してください」なんか依頼じゃないメール。だから読むだけで、私でも分かっている。依頼じゃない。(なにになにしていただけませんかとか使っていないの?) それがあっても次には指示みたいな言葉があるんですよ。

FJ3-4 では、日本本部の日本人からの依頼文が他の支部の日本人の書く文章に比べて指示調(後日談では、「一するよ様に」が使用されていたとのこと)であることに不快感を抱いている。他にも、JJ としては重要事項を誤解されずに理解してもらおうと、はっきりわかりやすい日本語で書いたつもりだが、ある程度待遇表現を身につけている FJ には、急にスピーチレベルが変化することで JJ が怒っているのではないかと FJ に不安を与える例も見られた。FJ の待遇表現の不適正さについて触れる JJ は多いが、JJ も FJ に対する待遇表現には十分配慮しなければ、双方の人間関係に距離感を生みかねないことがわかる。

## ③「日本人に代わって」は不快

海外旅行等で、その国の言葉や、相手の話す日本語が分からず目的が達成できない時に「自分の母語で話したい」と思った経験があるだろう。これは旅行好きな香港の学習者は十分に理解していると思われる。しかし業務においてはどうか。FJ1-5 は FJ 自身が担当者であるにも関わらず、日本人から「日本人に代わって」と言われ、それを容認できずに、不快感を示している事例である。

FJ1-5 (日本人のカスタマーサービスはたいへんですか) 前の会社はもっと大変なお客さんだったので、今はもっといいと思います。前は日系の商社だったので大変でした。私はマーチャンダイザーだったんですが、お客さんは40代の男性で、香港の女の子、というか女の子は仕事ができないかと思っていたんですよ。私もそのときは新卒だし、私の言ってることはあまり信じてくれないので大変だったんですよ。なにも信じてくれなかったので、直接上司に言って「代わっての意」って言われたんです。たぶん上司も同じことを言ってるんですけど、そのお客さんは「はい。分かりました」って…。

仕事では誤解は許されないので、旅行以上に確認が必要になる。非日本語母語話者と話している日本人は、念のためにも日本語母語話者との確認を要求する。特に FJ の日本語能力がまだ安定していない新卒時や助詞に問題がある場合は、確認が入っても当然であろう。しかし事例では業務上の確認行動を容認する代わりに不快感が全面にでるのは、会社の上司や同僚に代わられているからではないだろうか。日本人の「母語話者に確認を取りたい」という気持ちへの理解より先に、FJ には自分の日本語能力の低さ、あるいは信頼性への明らかな低い評価と映り、それが上司や同僚に報告されたという気持ちが働いていることが不快感の原因であろうと推測される。

#### 4.3.2 ビジネス接触場面の背景 (10.6%)

ビジネス接触場面の背景である①職場と②社会について触れている事例を見て行く。

##### ① 職場 (日系企業) について

FJ3-14 私のレベルの人は、偉くなれないから2~3年で、辞めないといけないみたいです。シドニーの時も同じですよ。他の国際的に大きな企業だとトップは外国人でもいいじゃないですか。私もそろそろ変えないと行けないかなって。このままのレベルじゃお給料代わらないし。次長も所長も香港の人が1~2年で代わっていくこの状況知っているんだけど、本部がだめってなるからしょうがないんです。日系企業じゃなかったら辞めて欲しくなかったら給料もポジションもあげてくれると思うんですよ。シドニーも同じ理由で辞めました。ずっと、大学卒業してしたかった事は、日系企業で働く事ことだったんですよ。じつは大学に入る前から日本と関係がある仕事をしたかったんですね。で、ずっと日本の企業で働いて、で、最近思ったんですけど、なんか、でもこの次の仕事は日系企業じゃないんじゃないかなと。

ここからは、日系企業の雇用方針の影響を部分的に窺うことができる。日本語ができると初めは就職しやすく、比較的給料も高いが、昇級・昇給に制限があるので上昇志向の強い者は日系企業から逃げ出すという。これがすべての日系企業に当てはまるとは限らないが、一般的にそのような印象があるとすれば、優秀な海外の人材を採用し、長く有効活用することは難しい。こうした雇用方針の影響は、他にも「出世は期待できないが、現在の職責、報酬に満足できるなら、あまり仕事をしなくても首にならず、香港の企業より福利厚生が整い安定しているので楽」という意識や、「すぐ替わるトップに慣れるまでに時間がかかり非効率」や、現地化を望む現地スタッフの声などにも窺える。

日系企業について FJ が意識する内容に関して、我々日本語教師が直接働きかけることは難しいかもしれない。しかし、学生を企業に送り出す側として、知っておくべき事項であり、ビジネス日本語教育における日本事情や日本文化としてしっかり伝えるべきだろう。

-ビジネス接触場面において学習者が感じた問題を中心に-

② 香港社会について（就職について）

FJ1-16 香港は英語。中国語だけでは仕事できませんから。普通でも英語を使いますから、私は英語より日本語のほうがいいと思っていますので、だからいいんじゃないのって感じ。だから、香港は中国語だけだと仕事が見つけません。香港は英語の上手な人がたくさんいますから。英語では負けるな・・・。いま自分の残っているのは日本語だけかなと思いますから。

FJ1-19 【香港の若者は嫌ならすぐ転職するという話題】キャリアとして捨ててもいいぐらいの経験だから、嫌だったら転職する。たとえばアパレルで10年ぐらい働いていたら、転職は難しいと思う。でも半年、1年ぐらいなら転職してもいんじゃないからと思う。

次に就職に関する香港社会における一般的な考え方について述べている2件を紹介する。英語が公用語の一つである香港においては、建前上、英語能力はあって当然なので、労働力市場で競争力を示すにはもう一つ言語能力があれば有利である。FJ1-16では、自分の英語能力は標準に達しているが、売りにはならないので日本語を売り物にしているという。FJ1-19では、よく転職する香港の若者の言い分が語られている。香港では一般的に社内研修などがなく、経験のない大学生などは低い給料で雇われるので、初めの数年は自分にあった仕事を見つけるまで何度も転職するのは当たり前だという。

4.3.3 教育的補助への期待（7.6%）

FJ1-18【日系金融機関のある日本人は、部下の日本語メールは取引先に出す前にチェックする、特に定型表現が抜けるからという話題から】私も見ていただければいいなあと思います。この前の日本人上司は、あんまりチェックしてくれなかった。たぶんアパレルだからお客様も慣れているから、なんか変な日本語出てくるのが慣れてると思いますね。

FJ1-25 でも、いいお客様もいて、ちょっとここがとか言ってくれる人もいる。提案してくださるお客様もいるので、日本語も仕事も。（日本語のことはどんなこと？）ほんとうに細かいこと。「です」とか「でございますとか」。翻訳のときこんな専門用語がいいよって。英語を日本語に翻訳するとき、カタカナになったり、漢字になったり、こういうときはカタカナ、こういうときは漢字でって。

最後に、現在日本語を使用しているFJが、ビジネス日本語教育に対し、どのような期待や感想があるのかが窺える事例を紹介する。上掲のFJ1-18、FJ1-25では、専門知識の欠如を補うためには、言語的なOJTを必要としていることが示されている。また、これまでにビジネス現場に役に立った学習として、まず就職活動における自己紹介、次に日常的なオフィスワークに関する項目（定型的な電話の受け答え方等）をあげている。しかし、現在一番求められているメールの書き方では、これまで実務使用に耐えられる教育内容は少なかったと言う。文脈化されていない「問い合わせ」の模範例や定型表現（クッションことば等）の勉強だけでは応用できない。FJは、日本人がどのような場面でどのような意図を伝えるためにどのような定型表現を入れ込むのか、具体的な説明を求めている。

## 5. まとめと今後の課題

本稿では、ビジネス日本語教育現場の改善を提言するために、面接調査により得られた香港のビジネス接触場面における非母語話者5名の意識66件を、栗飯原（2008）のアンケート調査の分類を参考に9項目に分類し、詳細に考察した（紙面の制限上掲載できた分析は66件のうち30件）。その結果、学習者は基礎的言語能力の強化と言語行動に関する問題解決を必要としていることが窺われた。また、待遇表現の面でFJはJJに対して不快感を抱いていることも明らかになり、今後FJと向き合うJJに必要な警鐘となろう。また、栗飯原（2009）に見られたJJとFJの言語行動に関する問題意識の「ずれ」は、面接調査の結果を加えて考察し直すことで、FJの数値がJJに近づいた。これは、アンケートでは具体的に表出されなかったFJが意識した問題の内容が面接で明確になり、その原因の多くが言語行動に関わるものと分かったからだ。言い換えれば、双方の言語行動に対する「気づき」が起これば、問題意識の「ずれ」は解消に向うことが示唆されているのではないかと。

ビジネス日本語教育現場の改善を進めるためには、JJとFJの問題意識を擦り合わせ、「ずれ」の具体的内容を場面毎に明確にし、JJとFJ双方に対する言語行動を選択する能力を養成するための教材作成と、教育実践を重ねることが今後の大きな課題である。

## 6. 終わりに

接触場面において我々は、無意識に、母語を話す社会での常識を判断基準にしがちではないだろうか。同様に学習者が意識する問題も、その母語文化における価値基準がもとで起きているのではないだろうか。こうした社会的な価値観の相違に起因した問題は、JJとFJの心理的距離を増大させる要因となり、人間関係という仕事をする上で最も大切な基盤を脆弱にする。これを解決するには、双方がどのような価値観のもとに、どのような事柄に対し、どのような言語行動を取るのかという実証研究が必要である。本稿の調査と考察は、少しでも相互理解が進むように、まずFJの立ち場で考えてみようという努力であった。

学習者が職場で感じている問題を言語教育の面から解決の糸口を見つけないという思いのうちに、各事例を分析する筆者の解釈には、ややするとすべてを言語に結びつけようとする意図が感じられるかもしれない。実は、単に個人的な性格が原因で起きた事例やたまたまFJが精神的に落ち込んでいて、すべてを悪く解釈してしまっただけのことかもしれない。筆者は試みた解釈が必ずしも正しいと思っているわけではない。また、5人だけの資料で香港のFJの問題意識を一般化しようと目論んでいるわけでもない。筆者の願いは、この拙論が「学習者やFJの言語行動を捉えるときのヒント」あるいは「学習者やFJは日本語母語話者の言語行動をこんな風に解釈しているかもしれない」と考えるきっかけとなり、更に深い研究のたたき台になればと思うところにある。

## 注

本稿においては表4に示したような分類項目が始めからあったわけではなく、66件の基礎データを似た内容や何に対する意識なのかで取りまとめ、それから名称を付けるという手法をとった。具体的には、基礎データをカードに書き込み、机の上で似た内容を集めて、グルーピングした。この概念を更に大きなカードにして問題の対照を考えると、6つのカテゴリーができ、概念名をつけた。こうした実際の分類過程の作業はKJ法に近く、6つの項目に概念名をつける過程は修正グラウンデッド・セオリーを参照している。

\*\*\*\*\*

## 参考文献

- 粟飯原志宣（2008）「ビジネス接触場面における日本語母語話者と学習者に生じる問題—ビジネス日本語教育現場の改善のために」大阪大学大学院言語社会研究科修士論文
- \_\_\_\_\_（2009）「ビジネス接触場面における日本語母語話者と学習者に生じる問題—海外で日本語を使用する日本語母語話者の視点を探る—」『間谷論(3)』pp.49-77.
- \_\_\_\_\_（2012）「ビジネス接触場面における日本語母語話者の問題意識—使用言語の違いから見る問題意識の共通点と相違点—」『早稲田日本語教育学』第11号
- 飯田謙一（2007）「海外日系現地企業の経営管理と現地人従業員の働くことや企業に対する意識—現地における調査結果をもとにして—」『専修商学論集』第84号 pp.1-55
- 木下康仁（2003）「グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践」弘文堂
- 近藤彩（1998）「ビジネス上の接触場面における問題点の関する研究—外国人ビジネス関係者を対象にして—」『日本語学習』第98号、pp.97-108. 日本語教育学会
- 清ルミ（1998）「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』Vol.10、pp.57-73. 神田外語大学
- 増田祥子（2008）「ことば遣いに関するマナー本に見る言語行動規範の変化」第23回メディアとことば研究会（2008年12月13日）発表資料
- 宮副裕子（2003）「多言語職場の同僚たちは何を伝え合ったか—仕事関連外話における会話上の交渉—」『接触場面と日本語教育—ネウストプニーのインパクト—』宮崎里司・ヘレンマリオット編 pp165-184 明治書院