

ビジネス日本語担当者に求められる役割 ー求められるものはビジネス経験かー

栗飯原 志宣
香港大学專業專修学院

要 旨

「ビジネス日本語教師にはビジネス経験が必要」という趣旨の主張を耳にする機会は多い。しかし、何を「必要なビジネス経験」とするかについて言及した研究は見当たらない。教師一人の限られた分野における専門知識や経験が、学習者の多様なビジネス領域のニーズに対し充分また不可欠であるとも考えられない。本稿では、一個人のビジネス経験の何がビジネス日本語教育に付加価値をもたらすと考えられているかを調査し分析した。その結果、日本語教師個人のビジネス経験の有効性は、教育内容としてよりも、体験を通して得た企業人と共通した問題意識や、自律した学習能力・異文化調整能力の重要性を自覚し、教育に対し言語行動の対照研究という視点を持った点にあることが示唆された。このような視点から見える問題を収集し、テキスト化することにより、教師のビジネス経験の有無によらず、多様なニーズをもつ学習者に対し実効性を持ったビジネス日本語教育のスタンダード化が十分可能であると言えることができる。

1. はじめに

1.1 研究背景と目的

筆者のビジネス日本語担当歴は 11 年になる。日本語教育だけを担当するようになってから 3 年になるが、それまでの 8 年間は、香港の上場企業傘下の国際物流部門で働きながら、週に数時間、大学や他の教育機関での非常勤を務めてきた。それ以前は日本で、大手金融機関の法人営業や財務諸表分析等に携わってきた。本稿の調査地である香港は、英語・中国語を

始め様々な言語が話されている多言語社会である。筆者も国際物流の中間管理職という職業柄、常に英語・広東語・北京語そして日本語の飛び交う中で、業務を遂行してきた。その間、筆者はビジネス日本語にかかわる当事者として、1) 日本語を使う社内の現地スタッフや取引先のビジネスパーソンに接する「日本語母語話者」、2) 英語や北京語の母語話者とビジネスにおいて接触場面を持つ「学習者」、3) 香港でビジネス日本語を教える「語学教師」という立場を経験したが、この三者がそれぞれの立場で意識する問題は微妙にずれていた。問題と「ずれ」を解決へ導くためには、それらを明らかにする作業が不可欠である。しかしこの三者の立場による違いを調査した論文は筆者の管見では見当たらなかった。筆者は、企業の日本語母語話者、学習者、そしてビジネス日本語担当者がそれぞれ抱えている問題意識の相違を明らかにし、教育現場を改善するための示唆を得ることを研究目的としているが、この研究過程の一つである、教師の問題意識を中心に日本人・学習者の意識を絡めながら考察する過程において、2つの疑問を抱いた。第1に、よく耳にする「ビジネス日本語教師にはビジネス経験が必要」といった通説の根拠は何か。またその通説が、「ビジネス経験が無い」教師に不安を抱かせる要因となっているが、それは正しい帰結なのか。第2に通説に反する「個人のビジネス経験自体はさほど役に立っていない」という筆者の実感の特異な例であるのかという疑問であった。こうした疑問に対する回答を探りつつ、そこから「ビジネス日本語担当者の役割」について筆者なりの結論を述べたい。本研究は、香港在住のビジネス日本語の学習者 62 名に対するアンケートと、①主に日本語で業務に携わる日本語母語話者 10 名、②日本語が必要とされる企業に勤め、日本語で実務をするビジネス日本語学習者 11 名、③ビジネス日本語担当経験がある教師 9 名の三種のビジネス日本語関係者に詳細なインタビューを行った。本研究の方法は、量的研究と質的研究の欠点を補おうとするものであり、大量のデータを解析することによって得られる結果とは異なる

った、より具体的なビジネス接触場面における言語行動に関する問題意識を得ようとするものである。ビジネス日本語が扱う範囲は非常に広く、またその対象となる学習者も多様である。本論文は、調査時における香港のビジネス日本語という特定の地域における現状分析であり、全てのビジネス日本語に同じ結果が得られると主張するものではない。しかしながら、他の地域、他の学習者に対するビジネス日本語教育においても共通する問題点が存在するであろうと考えられる。

1.2 「ビジネス日本語」の定義

『応用言語学事典』には、ビジネス・ジャパニーズは簡潔には「ビジネス達成のための実用日本語」(pp.836-837)と書かれ、JSP (Japanese for Specific Purpose) の下位分類にあたる。JSP 教師には日本語教育の知識・指導力と、その分野における談話に精通していることが望まれるとある。職業上の目的のための日本語、JOP (Japanese for Occupation Purposes)⁽¹⁾では、更にそれぞれの業種に細分化されていく。また言語学習に対する内容以外にも、企業人が要求する言語以外の要素、例えば交渉力等の「できるビジネスマン」的要素を JOP 教育の範疇とする傾向も見られる。学習者の就職支援を課せられた教育機関や、一般的に社内研修がなく、成人教育機関などがその肩代わりをしている香港のような所ではその傾向が強い。こうした広範囲におよぶ JOP であるが、本稿では、まず、ビジネスコミュニケーションを「様々な文化・経済背景を持った人々がお互いの専門はわからなくても、その内容について照会・説明し、不明な点を理解しながら直接、間接的に商業目的を達成していく過程」(『BJT ビジネス日本語能力テスト⁽²⁾』 pp.184-185 筆者要約)と理解する。そして、その実現を補ない、助けるべく JOP 担当者があくまで語学教師として言語学的にカバーし得る範囲を「ビジネス日本語」とし、MBA (Master of

Business Administration) などで行われるビジネスそのものに関する教育は含めない。

2. 先行研究

高見澤孟 (1994) は、JOP 担当教師の要件として一般的日本語教師の要件に加え、情報源として生かすという趣旨でビジネス経験をあげている。しかし、それがどのような経験であるかについては触れていない。また、JOP にかかわる三者に関しては、宮副 (2003) が香港の多言語職場での会話にみられる問題点について述べ、板井 (1998) は香港の日系企業が求める人材について業種別に報告をしている。島田・渋川 (1999) では、アジア 5 都市の日系企業における日本語使用の実態と要望が報告され、香港での調査結果も含まれている。近藤 (1998) は外国人ビジネス関係者が日本で仕事をする際の問題点を調査し、待遇・非効率性・仕事にまつわる慣行の相違・文化習慣といった項目をあげている。清 (1995) は上級外国人ビジネスパーソンと日本人の間の支障点は「意見の述べ方」にあると述べている。

これらの先行研究は、JOP にかかわる三者、1) 業務で日本語を使う日本語母語話者、2) 業務で日本語を使う非日本語母語話者、3) ビジネス日本語を教える語学教師のうち、1) や 2) の問題について言及したものが多く、ビジネス現場に学習者を送り出す JOP 担当者について言及した研究は見当たらない。JOP の教育内容を再考するに当たり、三者の問題意識を総合的に調査・考察する必要がある。

3. 調査方法

本調査の協力者は香港在住の①主に日本語で業務に携わる日本語母語話者 10 名 (以下、日本人)、②日本語が必要とされる企業に勤め、日本語で実務をする JOP 学習者 62 名 (以下、学習者)、JOP 担当経験がある教

師 9 名（以下、担当者）である。調査方法は主に 2 時間前後の半構造化面接調査を①日本人、③担当者の全員と②学習者 11 名に対して行い、録音データから必要箇所を文字化し基礎資料とした。学習者 62 名に対してはアンケートも実施し、学習者関連の数値はこれを基にしている。⁽³⁾

4. 調査結果と考察

4.1 日本人と学習者の問題意識とそのずれ

表 1 は日本人 10 名が学習者に期待する日本語使用場面と、学習者 62 名が自己申告した日本語使用場面を示している。表の割合であるが、日本人に対しては面接調査時に表 1 にある接触場面を提示し、期待する接触場面に印を入れてもらった。10 人中 9 人が印を入れた場面には 90%と表記してある。学習者に対してはアンケートで、日本語を使用している場面にマークを入れてもらった。62 人中 31 人がマークしてある場面には 50%と表記してある。両者の割合が近いほど学習者は日本人の期待に沿った場面で日本語を使用していることを示し、離れるほど日本人の期待とずれていることを表す。接客・通訳・メモ書き（表 1 下線部）では学習者の数値が日本人の数値と比べかなり低く、大きなずれの存在を示しているが、大部分の場面で両者の数値は近く、学習者は日本人の期待に沿うように日本語を使用していることが窺える。

表 1 日本語ビジネス接触場面：日本人の期待と学習者の日本語使用状況

	日本語接触場面	日本人の期待	学習者の申告
聞く 話す	電話の取り次ぎ（社内・社外）	90%	69%
	訪問者への接客（会議室に案内する等）	90%	34%
	社内での日本人社員との業務上一般会話	90%	68%
	挨拶（社内、社外）	70%	65%
	社内での日本人社員との一般的日常会話	70%	65%
	社内での会議（理解・発言）	50%	39%
	取引先との一般的な打ち合わせ、会議	40%	47%
	取引先の接待（食事・空港への送迎・観光）	20%	15%
	取引先との商談、交渉	10%	27%

	プレゼンテーション (社内)	10%	16%
	通訳(簡単な日常会話レベル)	<u>50%</u>	<u>11%</u>
読む	Eメール (社内・社外)	90%	89%
	FAX (社内・社外)	50%	44%
	業務上の文書、書簡 (社内・社外)	30%	48%
	メモ	30%	37%
	新聞・雑誌 (業務関連情報の収集)	20%	32%
書く	Eメール (社内・社外)	90%	81%
	メモ	<u>70%</u>	<u>35%</u>
	FAX (社内・社外)	20%	31%
	業務上の文書、書簡 (社内)	20%	37%
他	翻訳	30%	40%
	担当外での日本語関連業務の有無	20%	42%

凡例：学習者 62 名中 31 名が「使用している」と回答した数値を 50% と表記

表 2 は、どのような接触場面で問題があると感じたかを問うたもので、問題を意識した接触場面（学習者 83 件と日本人 37 件）を「話す／聞く」と「読む／書く」の 2 種類に分けた割合を示す。問題は表 1 で使用度が高いことが示された「話す／聞く」場面で多発していることが窺える。期待度・使用度が低い「読む／書く」場面では、問題意識の割合も同様に低い。しかしその中でも表 1 で期待度、使用度ともに高いことが示されたメール場面では日本人の問題意識の方が、学習者の意識より高く、日本人の「読む／書く」における問題意識の割合を押し上げている。

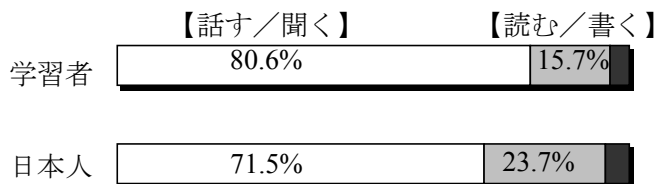


表 2 問題を意識したビジネス接触場面

表 3 は、学習者 83 件、日本人 37 件の問題意識を「言語知識／形式」、「言語行動」、「実務能力」の 3 種類に分けた割合を示す。学習者の問題意識は「言語知識/形式」81.9%「言語行動」14.5%「実務能力」3.6%であ

った。それに対し、日本人の問題意識の割合は学習者の逆となり、「言語知識／形式」10.9%「言語行動」72.9%「実務能力」16.2%となっている。

これらの調査結果は、日本人と学習者は同じ場面、すなわち日本人の期待度も学習者の使用度も高い「話す／聞く」場面で問題を意識しているが（表1、表2）、質的には両者間に大きなずれがあることを示している（表3）。

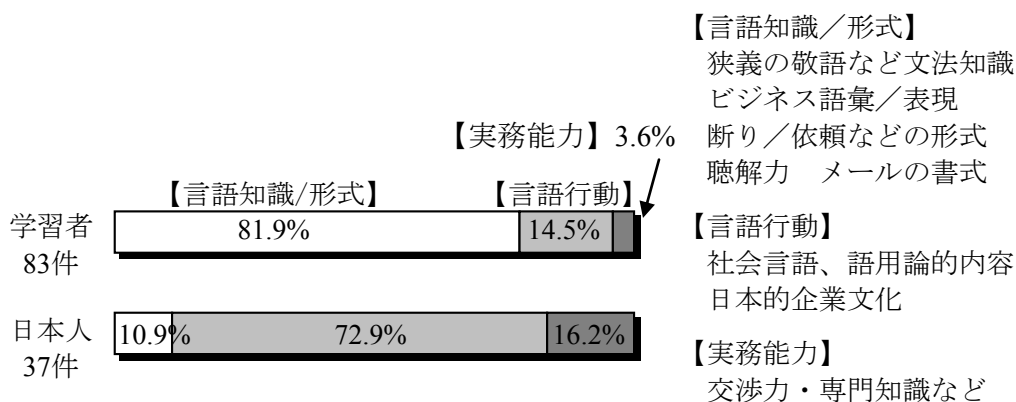


表3 意識した問題の内容（学習者と日本人）

このずれは表4にまとめた学習者の考える「問題解決のための学習対策」からも窺える。問題解決のために言語行動関連の学習をあげた割合は全体の23.4%と低く、言語行動に向かう日本人の問題意識と大きく離れている。しかし、表3で問題を言語行動にまつわるものと自覚した割合は14.5%であるのに対し、表4で問題解決策として言語行動面の学習をあげた割合は23.4%である。ここに約9%の差が見られるが、この差には大きな意味がある。なぜなら増加分9%は、「言語知識/形式と意識した問題に対し、語彙や狭義の敬語文法などの形式学習では対応できないと認識した後、改めて言語行動的学習に対策を求め始めた学習者の存在」を示唆しているからである。

表4 学習者の考える「問題解決のための必要学習項目」 全145件

1	狭義の敬語	31件	21.4%	6	文化背景	10件	6.9%
	場面による敬意表現	11件	7.6%	7	ビジネスマナー	9件	6.2%
2	ビジネス表現/語彙	21件	14.5%	8	一般的文法	8件	5.5%
3	話す関連 (3)	15件	10.3%	9	聞く	8件	5.5%
4	書く関連 (1)	13件	9.0%	10	発音	1件	0.7%
5	実務関連	14件	9.7%	11	その他	4件	2.8%

*網掛け部分及び話す関連、書く関連の括弧内数値は、形式学習だけでは不十分という学習者の意識が含まれるもので、全体の23.4%

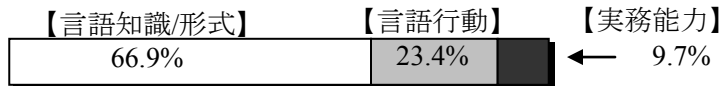


表5は、「接触場面における日本人の問題意識」37件のうち、表3で言語行動に関する問題に分類された72.9% (27件)の具体的内容である。そこには現地の人同士、或いは広東語や英語では問題にならない言語行動が、対日本人・日本語では不適切となる事例や、正しい言語形式を選択し、マナー・作法に従っていても適切な表現とならず、日本人には違反と映る語用転移が多くあげられている。表5からは「学習者の考える言語形式からの学習対策」では日本人の意識する問題は解決できないことが窺える。

表5 日本人の意識した問題 (全37件中、言語行動に関する問題27件のみ抜粋)

*接触場面で問題を感じた学習者が A: 部下の場合 B: 上司の場合 C: 取引先の場合

	内容
A1	取引先でもらった名刺に、本人の前で読み方など相手情報を書き始めた。
A2	内線だとわかっているのに、なぜいつも社名を名乗るのか?自分の名前だけをすぐ名乗れと注意したのに、一向に変わらない。
A3	日本語しかわからない師匠的な社員は、学習者の社内でのマナーや掃除の仕方、片付け方などについてあれこれ言っているようだ。
A4	サプライヤーが何度か納期に遅れたので、部下は「今度はちゃんと納品してください」という念押しメールを送ってしまった。その結果、先方から上司である自分宛に不快の意が届けられた。そんなメールを送るなんてとんでもないと思うが部下は納得していないようだ。
A5	完全に本人のミスと分かっている事を注意しても、あやまらない。

A6	ミス指摘されると言い訳から始まる。言い訳があっても先ず「すみません」と言えば注意するほうもソフトタッチになって「注意」から「教え」に変わるのに。
A7	日本語しかわからない年上の師匠的な社員に対して「ため口」をきいているので、大丈夫かなあと心配。
A8	問題ではないが、広東語を話すと下町の「お姉ちゃん」という感じだが、日本語を話すと清楚な感じの女性といった感じになる。
A9	他国あるいは世界標準のビジネスマナーがある事に気がついていない。
A10	敬語を使おうとしているのは分かる。往々に間違っているが、気持ちは分かるので、それでいいんじゃないかと思っている。注意はしない。
A11	「書いた言葉」は相手のムードで読まれるので、注意が必要。特に相手先に謝るような場面。
A12	こちらの都合・不手際による予定の変更やキャンセル、また謝罪などの内容は、本来直接対面、少なくとも肉声で通達すべきだ。それをメールで伝えると問題になりやすい。メールで済ませるのは絶対に危険なので、この手のメールは書いて欲しくない。
A13	比較的親しいならなおさら催促など書いてはいけない。書くと正式な「訴え」感が出てしまうからだ。「今回は頼みますよ」「今のところ、大丈夫ですよ」とか語調を軽く言えば相手も「いやいや、すみませんね」で済み、催促・念押し目的もうまく達成できるが、メールなどで丁寧に書けば書くほどいやみになる。その辺の言い方をわきまえないと、外部との交渉を任せるのは怖い。
A14	中国には買う人上位、工場下位といった感じがあると思う。その中で当社は同等というポリシーでやっている。日本人の工場に対する丁寧さを常に学習者の前で示しているが、中国人同士では、日本的な態度を取ることに抵抗があるようだ。こちらが深々とお辞儀をしても、学習者は少し頭を下げるだけ。
A15	中国人同士だと何でも言い合っているし、注意しあうのも大丈夫のようだが、我々日本人に注意されるのは嫌なようだ。だから注意するのが難しい。
A16	社外との接触は日本人の仕事だから、基本的に外国人にはさせません。
A17	いいわけから始まる話し方はビジネス向きではない。結果→調査→考察・意見と話せる人材が少ない。
B1	上司の代筆では上司の権威、受取人への丁寧さ、力関係に配慮した日本語を書かなければならないので、気を使う。
B2	上司の文化（香港）を忘れ、日本と同じだと考えると失敗をする。一方香港人だと考え、香港式だけでも失敗する。建前は日本人だが、本音は中国人。
B3	怒る時、わざと部下を「あんたは～」といって上下関係をひけらかす。
B4	日本式に自分が悪くなくてもまず謝っていたら、その後それに付け込んで「あんたは間違いばかりする」と言うので、私は謝らなくなった。
B5	日本人の常識からは絶対しないようなことをする。それに関わるのがいやだ。例えば、調印後の契約を平気で何回も変更する。その中継ぎをするのがとても嫌だ。自分の常識を日本人取引先から疑われるのがつらい。
B6	日本式が好きな上司だから、入退室のマナーを日本式にしていたら「うっ

	とうしいのでやめてくれ」といわれた。でも日本からの訪問客にはそれを求める。よく分からない。
C1	採用面接の時、足を組んで、大きく構えて偉そうに座る 30 代の男性がいた。
C2	べらべら話すが、ポイントがわからないことがある。難しい単語を知っているとかではなく、易しい言葉できちんと分からせる会話をして欲しい。(何語でも)
C3	自分がバイヤーだから、上位からものを言おうとする日本駐在の中国人担当者。彼の周りには日本人に対して「自分は中国のサプライヤーに厳しくやっている」と示したい彼の事情は分かるが非常に不快だ。
C4	改まった会議なのに「だから」とか「それでね」と口に出してしまう取引先の通訳。自社の者だったら絶対に注意するが、他社だから関係ないが気になる。
C5	取引先の香港人が、当方の依頼を遂行しなかった。理由を聞くと当方の言ったことを理解していなかったようだ。その時の弁明「私はあなたのおっしゃったことが承知いたしませんでしたので。」の真意がわからない。日系ではなく、現地の会社で日本語が話せるスタッフの日本語にこれが多くて困る。
C6	明日のミーティングの確認に過ぎないと思うが、「明日の約束をお忘れないようにお願いいたしたいですが」というメールがきた。私は約束を忘れたことなどないので、多少気になる表現だ。
C7	取引相手の学習者が交渉時に「結論は出せないで、本社に戻ってから、お返事申し上げます」と言ったので、「そんなこと言って、もう結論出てるんでしょ～」と切り返したら、彼は返事に困ってしまった。

4.2 ビジネス日本語担当者の意識-ビジネス経験の有無との関係

4.1 では日本人と学習者の意識について述べた。4.2 では、担当者の意識について述べる。担当者のビジネス経験の有無により、JOP に対する意識に相違があるかを調査するため、ビジネス経験が無い担当者 3 名 (A～C) と、ビジネス経験が有る担当者 6 名 (D～I) に対して面接調査を行った。

表6 JOP 担当者のプロフィール

	教育機関	担当時期 ⁽¹⁾	レベル	クラス規模	実務経験	期間 ⁽²⁾
A	民間	×04年以前	中上	30人前後	無	N/A
B	民間	×04年以前	初中	30～40人	無	N/A
C	民間	×98年以前	初	15～20人	無	N/A
D	民間	○90年代以降	全	30人前後	有	短
E	民間	×04年以前	初中	個人	有	短
F	大学/民間	○98年以降	全	15～20人	有	長
G	大学/民間	○07年以降	初	25人前後	有	長
H	大学/民間	○90年代以降	全	25人前後	有	長
I	大学	○95年以降	初中	15～20人	有	短

1. 現在もJOPを担当している者には○、していないものには×を記した。
2. ビジネス経験2年未満を短期、10年以上を長期とした。

4.2.1 ビジネス経験が無い担当者と学習者の問題意識の相違

ビジネス経験が無い担当者3名は、現在JOPを担当しておらず、過去のJOP担当期間も短い。表7にまとめた3名の問題意識(14件)は①敬語、②ビジネスマナー、③語彙や言語形式に集中している。①敬語については、学習者の基本的文法知識と運用能力の低さをあげ、具体的な教育的補助として狭義の敬語文法の復習をあげている。しかし、これでは運用能力の向上に至らず、時間があれば場面の提示による運用練習が必要であったと述べている。②マナーについては、学習内容として名刺交換・上座下座・お辞儀等、教科書の会話やコラムに取り上げられた作法的なもの、学習方法として、教室でのロールプレイをあげていた。③語彙に関しては、学習者の語彙不足をあげながらも、担当者自身のビジネス語彙に対する不馴れからビジネス語彙・表現の多い教科書の使用は苦手といった所感を述べる担当者もいた。

表7 ビジネス経験が無い担当者の意識

敬語関連 (6/14 件)	
A1	敬語ができないので、基本文型の再学習が必要。
A2	とにかく丁寧体を崩さないで話させる。
B1	敬語の基礎文法を復習したが、運用ができない。どうしたらいいのか
C1	敬語ができない。場面に応じた表現を教えるしかないが、時間がない
C2	丁寧体が使えれば、敬語は話せなくても聞けるだけでいい。
C3	敬語は問題だが、他の事(単語やマナー等)に時間を使うほうがいい
マナー (3/14 件) A4/B5/C4	
	ビジネスマナー(名刺交換・席次とか主にテキストにあるもの)形式重視
語彙関連 (2/14 件)	
B2	指定の初級用テキストにビジネス関連語彙が多く使いにくかった。
B3	学生はビジネスに必要な語彙が不足している。しかしテキストにある以外の語彙は自分もわからない。
言語形式 (2/14 件)	
B4	依頼・意見など各機能を果たす一般的表現形式が定着していない。
B6	テキストはビジネス場面だが、教えていることは一般的な文法と同じだったので、特にビジネス日本語を教えている意識はなかった。
その他 (1/14)	
A3	具体的には言えないが、教えにくい日本人感覚が有る(ものの言い方)。

	【言語知識/形式】	【言語行動】	
経験の無い 担当14件	71.5%	28.5%	【言語行動】28.5%詳細 表7(4件) 網掛け部分

このようにビジネス経験が無い担当者の問題意識は、狭義の敬語知識や語彙、マナーに向けられており、表4の学習者の考える「問題解決のための必要学習項目」の上位項目と一致している。経験が無い担当者は JOP に対する学習者のニーズのうち、学習者に顕在する部分については、把握・対処しているといえる。一方、日本人と学習者間のずれを解消するための鍵である言語行動に対する意識については、学習者では 23.4% (表4) と低いとはいえ、言語行動を鍵と認識する学生の存在を示す無視できない数値である。ビジネス経験が無い担当者の言語行動に対する意識は 14 件中 4 件 (A3/A4/B5/C4)、全体の 28.5% であり、学習者の 23.4% に近

い。しかしマナー以外の言語行動に対しては、さほど意識を払っていないという点において、文化背景などに意識を払う学習者との間にずれが生じていると言えるだろう。

4.2.2 ビジネス経験が有る担当者と日本人の問題意識の相違

4.2.1 ではビジネス経験が無い担当者と学習者の問題意識の相違について述べた。4.2.2 では ビジネス経験が有る担当者 6 名の問題意識（表 8、46 件）と日本人の問題意識の相違について述べる。

ビジネス経験が有る担当者は、ビジネス経験・担当歴の長短で更に 2 つに大別される。まず両者に共通する意識として、①敬語を含む待遇表現、②日本的行動様式・言語様式面の理解があげられる。①「敬語」は、ビジネス経験が無い担当者や学習者にも最も意識されていた項目で、経験が無い担当者は丁寧さにまつわる問題の解決を狭義の敬語文法に求めていたが、経験が有る担当者はスピーチレベルや場面に適した日本語的言い回し等の広義の敬語の問題として捉えている。また②日本的行動様式・言語様式面の理解に関しては、経験が無い担当者は教科書にある「名刺交換、上座下座、お辞儀」等のマナー形式を文化項目として取り上げたのに対し、経験が有る担当者はマナーを含んだ日本的ビジネス文化を異文化間における習慣の相違の一つと位置づけ、問題を言語行動の対照研究的側面から解決しようとしている。例えば一見、媒介語奨励的な内容の D3・E11 の趣旨は、言語行動を教育現場で詳細に補助するための媒介語奨励である。また F15 の教育方法も学習者に意識されにくい語用転移やその影響をロールプレイにより意識化させる教育的補助となっている。

次に、国際的ビジネス経験や JOP 担当歴が長い担当者に共通する意識として、①自立した学習能力の重視、②異文化調整能力の重視があげられる。①自立した学習能力について、ビジネス現場における問題の多様性と、教育現場での補助の限界に触れ、学習者が将来直面する問題に対する教育

的補助として最も大切なのは自分で解決するための方法を教えることだと述べている（表 8、E9/F13/H6）。また、②異文化間調整能力については、語用転移を意識した教育方法があげられている F15 の他に、H8 では自国において外資系企業に勤める場合は、外資系企業の母国文化を知る必要があると述べられている。H からは、学習者は日本的言語行動や企業文化に迎合したほうがいいといった傾向が見られたが、F は「外資系企業も学習者に自国（日系企業なら日本）の習慣を強制するのではなく、現地と母国の文化的差異の理解に努め、双方の歩み寄りで新しい企業文化ができれば理想的だ」という意見であった。異文化衝突に遭遇した時、相手側だけを一方的に問題の原因とみなしたり、自己の ID を否定せざるを得ないようなこと（表 5、A14）があつては、当座の問題解決にはなっても、理想的で長期的なビジネス関係の構築は望めない。こうしたことから、経験が有る担当者は異文化調整能力を JOP 教育で重視すべき点であると考えているのであろう。

以上、ビジネス経験が有る担当者は学習者の顕在化されたニーズである言語形式の他に、日本人が最も多く意識する問題（表 3、表 5）が言語行動に関するものであることにも目を向け、その解決法として自律学習や異文化調整能力を重視していることが窺える。

表 8 ビジネス経験が有る担当者の問題意識

言語行動／異文化調整能力（13/46件）

D3	文法も、特に文化的なことは、媒介語を使って教えないと分からない。
E2	教科書になると文化的内容はステレオタイプに陥りやすい。
E11	効率と理解度を考慮し、文化的なことは媒介語で説明してかまわない。文化的な背景など繊細な内容の導入は重要だ。しかし直説法を妄信し、内容・表現などを単純化すると、誤解やステレオ化を招く恐れがある。それよりは学習者の母語でしっかりと理解させ、それに違反した言語行動が及ぼす影響などを事例研究やロールプレイで実感させた方がいい。
F3	日本的会話の流れを知らない。相槌やフィラーの不足、言い回し。
F4	香港社会ではどこがビジネスマナー教育に責任を持つのか明確ではない。

F5	日本語らしい表現を知らないため、メールがかなり失礼になっている。
F6	留学経験の有無で、会話の日本語らしさに差が出ている。(海外教育で欠ける点)
F11	短い発話の意図(賛成・反対・保留・意見・提案等のニュアンス)を汲む練習(発話・聴解)。表現の背景に有る文化を汲むことも必要。
F14	メールの書き方(書簡でも会話でもないメールは、実は扱いが難しい)。
F15	問題は言語自体ではなく「各ビジネスパーソンがこれまで日本の企業でよしとされてきた手順や様式を含めた価値観」に対する違反なのだ。学習者がその価値観に盲従する必要はないが、不要な衝突を避けるために少なくとも自分の価値観との違いを知るべきだろう。そのため、反論・催促等の場面でまず学習者の母語でロールプレイをさせ、その後、それを日本語に直訳するとどんな支障がでるか意識させ、日本語ではどう言うかを学習する。(負の語用転移)
G4	ウチ・ソトの概念をしっかりと教える。(待遇表現の基礎)
H4	日本のビジネス文化・形式。(書類を渡すときは相手が読めるようにとか)
H8	外資系企業に勤める者は、職場が自国にあらうとも異文化の価値観と折り合いをつけることが実務遂行に不可欠であることを自覚しなければならない。香港にあらうとも日系企業の日本人駐在員は往々に日本の企業文化を第一と考えているので、それに違反すると問題が生じる。だから常に異文化接触を意識する必要がある。

待遇表現関連 (13/46件)

D1	敬語の必要性を教育するため、ビデオを見せて感じよさを実感させる。
E3	はっきり言わないのが待遇表現では大事なのに、一般的語学教育でははっきり言うことを強制するように教えている。
E4	念押し・催促場面で、相手を不快にさせない表現を教えるのは難しい。
E5	意見述べや依頼等での日本語的言い回し。学習者の表現は直接的過ぎる。
E8	待遇表現を意識して教えた事はないが、場面/相手により、敬語も変わるという方法で教えていた。
E10	挨拶は協働・親しさの確認という点で重要なのに、教えてもできない。
F7	普通体が、適さない場面に出てしまう。会話力のある学生に多い誤用。
F8	敬語(基本文法の定着とよく使用される敬意表現を具体的に学習)
F9	スピーチレベルの大切さに注目させる。
F12	日本人が失礼だと感じる日本語(話す・書くの両方で)。
G1	あまり敬語を教えたことがないので学生の理解度に不安。(文法形式)
G3	授業で敬語が出てきていなくても、受身が入った時点で「れる・られる」の尊敬語は導入している。語彙レベルの敬語は導入する
I1	文法は簡単だが、学生は場面に応じた敬語を選べない。

産出ができない・自立した学習能力 (7/46件)

E9	優秀な学生の「周りの日本人に聞いて上達した」と言う言葉から、自ら必要な情報を引き出せる言語能力が重要だと思った。学習者の学習ニーズは多様で、個別なものを授業でカバーすることは不可能である。
----	--

F13	自分の実務経験から、自律的な学習能力を身につけることはビジネス日本語の要であると思う。社会に出れば、学習者は一般的日本語教育で学習しきれなかった言語行動的な問題や、ビジネス日本語教育でも網羅しきれない専門分野の問題に直面する。教師が身近にいれば、具体的な質問ができるが、その分野における経験・知識がある担当者は別として、普通は回答に困難を感じる場合が多い。基本的に学習者は未知なる問題に一人で対峙していかなければならない。専門知識にしても、言語行動にしても使用言語で解決できるための情報を自分で得なければならない。これが自立した学習能力であり、この能力を養うための補助もビジネス日本語教育の目指すものだ。
F17	自分の発話を録音し、聞き、書いて確認。(化石化防止・自立学習への門)
H1	ロールプレイができないので、初級の早い時期から始めて欲しい。
H2	覚えるのは得意だが、自分で考えてすることが苦手。(自立学習ができない)
H5	初級でもロールプレイは重要。(既習項目の自立的な応用練習の補助)
H6	上級でのディスコースの利用：実際のビジネス会話では何が問題となるかその場に立たなければわからない。それに対処できるように、問題点を見つけるポイントや対策のコツを教える。学習者はこの種の練習をしたことがないので、戸惑うし、実務経験のない学習者には重要性がわからないようだが、業種に関係なく現役国際ビジネスマンには受けが良かった。

文法関連 (5/46件)

D1	文法が定着してない。日本語の説明では分からないので広東語を使用。
D2	確かな文法力は必要。
F2	会話が稚拙。(基本的な文法を使う運用能力がない。会話練習の不足)
G2	挨拶、断り方、頼み方、電話応対などをテキストに沿って教える。
I2	テキストにある場面に応じた多数の表現からどれか一つを覚えさせる。

ビジネス日本語の多様性 (3/46件)

E1	JOPと一言で言っても、会社・上司によって必要な日本語は違う。
E6	待遇表現・文化にまったく興味がないエグゼクティブ学習者。
E7	エグゼクティブに必要な日本語教育とはなにか。

具体的な教授法について (3/46件)

G5	初級者なので、場面は社内に限って教えている。
G6	文化・マナーはテキストのコラムを利用。
H3	教師自身が「文法積み上げ」に捕われずに教えられる能力。

聴解力 (2/46件)

F1	聞いて反応できないと仕事では役に立たないのに、聞けない学生が多い。
F10	漢字語彙が聞いて分かるようになるために努力させる。(語彙・聴解)



4.2.3 「ビジネス経験の有効性」に対する担当者の意識

表9は、ビジネス経験の有効性に対する担当者の意識を探るため「実務経験は授業で役に立つか」という質問をし、回答をまとめたものである。

表9 ビジネス経験の効用に対する担当者の意識-経験は役に立つか-

A	無	経験はやはりあった方がいい。私はテキストの会話が現実的なのかどうか分からないので、教えていて不安だった。
B	無	具体的にはよくわからないが、あった方がないよりはいい。でもビジネス場面で文法を教えるだけなら経験は必要ないと思う。
C	無	ビジネス経験は役に立つはず。実際の場合でどのようなことが起きているかを知っていれば、本の知識だけを教えるのとは違う。経験者のほうがビジネス場面で話し手の意図を肌で感じることができ、コミュニケーションスキルが身についていると思う。
E	有	学習者は外国人重役だったので、私のビジネス経験などまるで役立たなかったが、秘書とうまくやるための英語風冗談を学びたいという要望に対しては、女性の立場からアドバイスはできた。ビジネス経験の無い先生はビジネス日本語を敬遠しがちなので、この手の仕事が私に回ってくるため、収入源確保という点ではとても役に立った。特に他には効用は思い浮かばないので、実は経験がなくてもいいのではないかとも思う。
F	有	国際ビジネスという異文化接触で発生する具体的・個別的な問題体験を話す機会には、ビジネス体験は役に立つが、その他の場面では経験が学習者全体に役に立ったとはあまり感じない。個人的な失敗談は面白がられるが、同様なことが学習者に起こる可能性は低いだろう。個人の体験が学習者の教訓になればいいが、異文化に対するステレオ化や誤解となる恐れもあるので、教育内容としての是非は実は不明。
G	有	とても役に立っている。自分のビジネス経験から社会常識や語彙、例えばB/LやP/L、損益分岐点などの専門用語を知っているので、それらを説明する時に、役に立つことが多い。大学生は何も知らないの、自分の限られた経験でも感心して聞いてくれる。
H	有	ビジネス経験が役に立つのは、例えば一般的に取引先には丁寧に教えるが、くだけた場で特に親しい取引先とは、多少崩した話し方が、親近感・信頼感が確認できるといった実際のビジネス場面でのマナー加減(人との距離感の調整方法)を知っていることだと思う。やはりビジネス経験は必要だと思う。
I	有	ないよりはいいが、事務員経験2年だけでは、役に立っているのかどうか分からない。

質問に対し、ビジネス経験が無い担当者は総じて「実際のビジネス場面を知っているという点で、何かと役に立つはずだ」と語っている。言い換えれば、自分には役に立つべき経験が欠如しているという意識が JOP 教育に対する不安の一要因となっていることが窺える。その一方、「現実、基礎文法力のない学習者にビジネス場面を使用して必要な文法を教えるだけならビジネス経験は不要」（表 9 の B）という意見も聞かれた。

ビジネス経験が有る担当者からは、「各自のビジネス経験は JOP 教育の限られた範囲では有効性を発揮するが、全部を網羅できるわけではない」との意識が窺える。限られた範囲とは、担当者の実務体験に応じた「専門語彙：金融業関連用語の説明／G 外資金融」、「マナーの加減：実際の距離感の調整方法を知っている／H 貿易営業」、「体験談：異文化衝突による個人的な失敗談等／F 国際物流」などで、それぞれは JOP 教育の一部に過ぎない。例えば、G の金融業界専門用語の知識は確かにその種の語彙を必要とする学習者には有益だが、他の業界に就職している学習者には役に立たない。語彙レベルの知識は各業界の用語辞典などが自立学習の補助と成り得る。また H は、ビジネス経験者は様々な場面に適した対人的距離感を言語や行動でコントロールする訓練が出来ていると述べている。複雑な力関係が存在するビジネス場面は、確かに個人を対人コミュニケーションに晒し、コミュニケーションスキル（親疎、利害関係の有無、立場といった様々な条件下における社会的な対人関係をこなすスキル）を磨く場を提供する。しかしビジネス経験は、訓練の場には成り得ても能力そのものではない。例えば、対外的交渉の少ない業務でのビジネス経験では営業に比べるとこの能力を磨く機会は少ないし、性格といった個人差も介入する。同様に、表 5 にあげた日本人の意識する問題や F が言う体験談などは学生にとって面白い話であろうが、伝えるだけでは個別の事柄のステレオ化や、誤解を招く可能性もある。事例は確かな分析に基づいた教育的補助があってはじめて価値が生まれるのではないだろうか。

こうした JOP 教育の一部に対する有効性を持って「ビジネス経験は JOP 担当者の要件」と実感する者は 2 名 (G、H)、有効性は認めるがそれだけで要件とは考えにくいとする者は 2 名 (E、F)、要件について具体的な言及はないが、どちらかといえばあった方がいいとする者は 2 名 (D、I) であった。ビジネス経験を JOP 担当としての要件とみなすかは、ビジネス経験が有る担当者においては、意見は一致していない。

5. 結論

5.1 JOP にかかわる三者の問題意識と通説の根拠

これまでの日本人、学習者、担当者の意識調査の結果を総合的にまとめる。

- 1) 学習者と日本人は同じ接触場面で問題を意識しているが、学習者は言語形式、日本人は言語行動を問題の要と捉える視点に大きなずれがある。
- 2) ビジネス経験が無い担当者の意識は、学習者の言語形式に対する学習ニーズはよく把握し、対応している点で学習者に近いが、学習者が日本人との問題解決策としてあげた言語行動に対するニーズ (表 4 の 23.4%) には十分な意識が向いておらず、学習者及び日本人とも大きなずれがある。
- 3) ビジネス経験が有る担当者は、問題を言語行動の対照研究的側面から解決しようとしており、特に国際ビジネスの経験が長い担当者は JOP 学習に①自立した学習能力と②異文化調整能力の必要性を強調している。こうした視点は言語行動を問題の要とする日本人の意識を捉えるのに重要な役割を果たし、ビジネス経験の有る担当者は言語行動に対する学習者の潜在的な学習ニーズにも対応している。
- 4) 個々のビジネス経験自体は JOP 教育の限られた範囲、限られた学習者に対しては有益であると考えられている。しかしその有限性からビジ

ネス経験が有る担当者は経験自体を JOP 担当者の要件として強く実感していない。こうした調査結果から、日本人と学習者間の問題意識のずれを修正しようとする場合、ビジネス経験が有る担当者の方が JOP 学習者に適した教育的補助ができると判断されやすく、それがこれまでの通説、「ビジネス経験は JOP 担当教師の要件である」の根拠として考えられてきたのであろう。

5.2 JOP におけるビジネス経験の有効性とは

5.1 では JOP 担当としての「ビジネス経験が有る担当者の優位性」が示されているが、その優位性が「個別のビジネス経験自体（実務知識や手順）」と同一であるとは言えない。なぜなら表 9 にあげられた個々のビジネス経験の有効性は専門語彙 (G)、人間関係調整能力 (H)、経験談 (F) 等のように担当者の経験により有限性が高く、このような有効範囲の限られたビジネス経験自体を要件とは呼び難いからである。つまり JOP 担当者に必要であるといわれてきた「ビジネス経験」は、各担当者が経験してきた個々の仕事の手順自体ではないということである。ビジネス経験が JOP 担当者に優位性をもたらす要素は、ビジネス経験を通し、言語教育に対し言語行動の対照研究という視点を与えた点であろう。言語行動の対照研究という視点は、これまで学習者に意識されにくかった日本人の問題意識を解決に導く鍵である。

5.3 JOP 教育における担当者の役割とは

JOP 担当者の役割はその経験を限られた範囲で役立たせることだけではない。BJT ビジネス日本語能力テストは、ある専門用語がわからなくても問いの主旨が理解でき、次に取るべき行動を選択できる能力を測定することも試験の目的である。だとすれば語彙がわからなくても談話レベルで日本語が理解できる能力を養うのが担当者の役割だろう。また、失敗談等の

体験談に現れるビジネス接触場面で必要とされる対人関係調節能力とは、相手の言語行動の意味を汲み取り、双方の利害を調節するために自分の言語行動を適宜調節できる力のことである。そしてある社会の人間がなぜある言語行動を選択するのか、それに違反するとどのような問題が起こるのかということは、社会言語学や対照語用論など言語学の範疇である。こうした能力の習得を教育内容とするためには、専門的な知識が必要であり、これは JOP 担当者の重要な役割の一つであろう。

ビジネス接触場面上の問題における学習者と日本人の意識のずれは、教師にビジネス経験があれば解決できる問題ではない。これまで JOP 教育では、ビジネス表現・語彙学習のほかに、発話行為における言語行動を依頼や断りといったビジネス場面に当てはめる方法で、「ものの言い方」を教える努力をしてきた。しかし、まだ十分ではない。例えば、表 5 の A4 や C6 に見られる「対外的接触場面における念押し・催促」などの言語行動は筆者の管見ではまだ研究が進められていない部分である。JOP 担当者に求められている役割は、学習者の不安定な言語形式を補強するほかに、彼らが漠然と感じている言語行動にまつわる問題の顕在化・意識化を図り、そこに必要な教育的補助を与えていくことである。

6. 今後の課題ービジネス日本語教育への提言ー

JOP に携わる教師の総数やビジネス経験が有る担当者の数は定かではない。JOP への需要が増し、ニーズも多様化している現在において、JOP 担当者の要件を語るとき、安易に「ビジネス経験」という言葉で済まされる時代ではなくなっている。筆者は本稿冒頭で提議した 2 つの疑問、①ビジネス日本語教師にはビジネス経験が必要という通説の根拠は何か、②個人のビジネス経験自体は JOP 教育に有効であるのかに対し、「5. 考察」で回答を試みた。日本人と学習者の意識の「ずれ」及びビジネス経験がある担当者と無い担当者の意識の違いを観察し、そこからビジネス経験は

「ずれ」を解消する鍵である言語行動の対照研究的視点を担当者に与えるが、ビジネス経験そのものは JOP 教育に対し有限性が高いことから、JOP 担当の要件とは言いがたいと結論付けた。本稿は、従来の通説を否定するものではない。これまでの「ビジネス経験」≡「要件」という通説の曖昧な理解から、「ビジネス経験」≡「言語行動の対照研究的視点を持たせる触媒」という理解へ、通説とそれに対する疑問を止揚し、すべての教師に JOP 教育への扉を開こうとするものである。

JOP 担当者は確かな日本語教育能力と、現場の問題を直視した研究に基づいた教育的補助教材を携えて教壇に臨まなければならない。この実現には、JOP 研究者が各業界のビジネス接触場面における学習者と日本人の具体的な問題意識を収集し、その言語学的分析から見出せる方策を教育現場に提供する必要がある。それにより、担当者のビジネス経験の有無にかかわらず、多様なニーズをもつ学習者に対し実効性を持ち、三者間のずれを修正しうる JOP 教育のスタンダード化が十分可能であろう。JOP 研究者が急務として取り組むべき今後の課題は、こうした研究と教材の作成である。

注

1. 本稿では一般的に「ビジネス日本語」と呼ばれる分野を便宜上「職業上の目的のための日本語」、JOP (Japanese for Occupational Purposes) とした。これは術語として定着している名称ではないが、英語教育における ESP (English for Specific Purposes) の下位分類である EOP (English for Occupational Purposes: 日本語訳「職業上の目的のための英語」) を借用し、採用した。
2. 日本貿易振興機構 (Jetro) が 1996 年から実施・開発したビジネス日本語能力試験。通称 BJT と呼ばれ、2008 年 7 月期生から在留資格認定証明書交付申請審査の対象として活用されている。2009 年より Jetro から漢字検定協会に移管された。
3. 本稿は筆者大阪大学大学院言語社会研究科地域言語社会専攻修士論文の基礎資料を基に加筆修正したものである。(調査 2006 年 12 月～2008 年 6 月) 基礎資料には各調査対象に行われたアンケートや半構造化面接の質問事項及び調査結果があるが、紙面の関係上、日本人と担当者の基礎資料のみ掲載している。

参考文献

- 栗飯原志宣 (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地域言語社会専攻修士論文
- 板井美佐 (1998) 「香港における日系企業にとっての理想的人材について—インタビューをもとにした考察—」『日本学刊』2, 96-101 香港日本語教育研究会
- 加藤清方 (2006) 『BJT ビジネス日本語能力テスト』JETRO
- 小池生夫編集主幹 (2006) 『応用言語学事典』研究社
- 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 日本語教育学会
- 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 日本語教育学会
- 清ルミ (1995) 「上級日本語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 日本語教育学会
- 高見澤孟 (1994) 『ビジネス日本語の教え方』アルク
- 宮副裕子 (2003) 「多言語職場の同僚たちは何を伝え合ったか—仕事関連外話題における会話上の交渉—」宮崎里司・ヘレンマリオット (編) 『接触場面と日本語教育—ネウストプニーのインパクト—』165-184 明治書院