The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	日系企業の中国人ビジネスパーソンにおける異文化間コンフリクトへの対応 : 中国の大学における日本語のビジネスコミュニケーション教育への応用に向けて
Author(s)	立川, 真紀絵
Citation	大阪大学, 2016, 博士論文
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/59640
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

様式３

論　文　内　容　の　要　旨

氏　名　（　立川真紀絵　）	
論文題名	日系企業の中国人ビジネスパーソンにおける異文化間コンフリクトへの対応 ――中国の大学における日本語の ビジネスコミュニケーション教育への応用に向けて――

論文内容の要旨

本研究は、中国所在の日系企業（在中日系企業）に勤める日本語能力の高い中国人ビジネスパーソンに注目し、彼らがビジネスコミュニケーションの場面において「文化」をどのようにとらえているか、また、いわゆる「異文化」間に起こる様々な問題に対していかに巧みに対処しているかについて解明するものである。同時に、以降示す、本研究で得られた知見は、今後在中日系企業での就職を目指す大学生日本語学習者に対するビジネスコミュニケーション教育に応用することが可能となる。したがって、本研究では、中国の大学で実施する日本語のビジネスコミュニケーション教育に求められる新たな視点についても議論を展開する。

現在、グローバル化の影響で海外進出する日系企業は増加している。日中間のビジネス場面では文化的な背景の相違による様々な問題（コンフリクト）が報告されている。一方で、在中日系企業を支える存在として中国人が果たす役割は大きいとの指摘があるが、その具体的な対応は明らかになっていない。そこで本研究では、日本語能力が高い中国人ビジネスパーソン（ACCBP）が日本人ビジネスパーソン（JBP）とのビジネスコミュニケーションの改善に向けた努力をし、日中間のビジネス場面において重要な役割を果たしているという仮説を立て、ACCBPに着目して研究を行う。

本研究の目的は、ACCBPが抱えるビジネス場面のコンフリクトとそれへの対応（コンフリクトマネジメント）を包括的にとらえ、ACCBPに対する研究で得られた知見に基づき、中国の大学における日本語のビジネスコミュニケーション教育に対する提案をすることである。その意義は、コンフリクトマネジメントについての研究の不足、ビジネスパーソンの当事者視点に基づく研究の不足、および中国人集団内の差異に着目する研究の不足を補うことである。また、本研究における高度な日本語能力を有するACCBPが全員日本語専攻出身者であることから､ACCBPのような人材の育成において日本語専攻の教育が果たす役割は大きい可能性がある。そのことから、本研究の成果をもとに、専攻生を主な対象者として想定した日本語のビジネスコミュニケーション教育に求められる新たな視点について論じることが可能であると考えられる。

第4章で論じた「研究課題1」は、専攻生のライフキャリア形成意識における日本語の位置づけを解明することである。これは本研究において、日本語専攻におけるビジネスコミュニケーション教育に対して提案を行うために、必要な情報を得る目的で専攻生に関する背景調査として設定したものである。中国の4大学において、専攻生と日本語非専攻学習者（非専攻生）、362名に対してアンケート調査を実施し、その後、アンケートの結果に関するより詳細な情報を得るため、同じ4大学において日本語教員12名と学習者16名にインタビュー調査を実施した。非専攻生との比較の結果、専攻生のライフキャリア形成意識においては、特に卒業後のビジネス場面での日本語活用志向が強く、ビジネス関連の日本語学習への希望が見られた。また、彼らは大学で獲得した日本語能力を自らの強みと考え、それに長期的に関わる意思を持ち大きな意義を見出していた。以上から、ACCBPを専攻生における日本語使用者のライフキャリアモデルの一つとしてとらえることは可能である。そのため、専攻生に対する日本語教育の一環として、ACCBPとなり得るような人材を育成するための、日本語のビジネスコミュニケーション教育の充実を図るべく、当該教育に対する提案を行う必要性について論じた。

第5章で論じた「研究課題2」は、ACCBPの異文化間のビジネス場面における自己認識を解明することである。ACCBP8名に対してインタビュー調査を実施した。ポジショニング理論を用いた分析の結果、彼らが異なる複数のアイデンティティを有する存在であること、および日中双方への十全な理解と日本側への協調的な心的志向を有する傾向があることがわかった。ACCBPは自己の属性とは異なる視点を有し、他のCCBPとの間でコンフリクトを抱えながらも厳しい状況への対応を試みており、自

負を持って自己を他のCCBPとは異なる、中国人集団から逸出した存在として位置づけていた。また、ACCBPは他のCCBPとは異なる役割を担おうとしており、自分はそのような役割を担う人材だという自己認識が彼らのビジネスパーソンとしての存立基盤になっていると考えられる。

第6章で論じた「研究課題3」は、日本所在の日本企業に勤務する中国人ビジネスパーソン（JCBP）が用いるマネジメントスタイル、それに伴う働きかけ、およびその有効性を解明することである。JCBP4名に対して、インタビュー調査を実施し、彼らの用いるマネジメントスタイルを「強制」「妥協・強調」「回避・順応」の3つに分類したところ「回避・順応」の多様化が見られた。JCBPが、職場環境が原因で相手の要求を受け入れている様子がうかがえた一方で、彼らの用いる「回避・順応」の多くは発想の転換という戦略的方法の使用や、相手や企業内のルールに関する豊富な経験的知識に基づく理解を伴うものであり、自分自身に働きかけるという主体的な対応であった。それらは無抵抗なマネジメントスタイルとは言えず、コンフリクトの一時的解消や軽減に対して有効性があると考えられる。

第7章で論じた「研究課題4」は、ACCBPの勤務環境に見られるコンフリクト、およびコンフリクトマネジメントの様相を分析し、コンフリクト場面における彼らの立場を解明することである。ACCBP8名およびJBP2名にインタビュー調査を実施した。分析の結果、日系企業やJBPの打ち出す方針と中国の実情の間に見られる乖離や、日系企業におけるJBPとCCBPの権力的な関係性に起因する、在中日系企業に特徴的なコンフリクトが見られた。またACCBPは、JBPの意図がわかり、それに賛成するものの、行動としてはJBPに反対せざるを得ないというコンフリクトに対する認識とマネジメントスタイルの間の矛盾を抱えていた。そのような矛盾は、ACCBPが他者同士のコンフリクトに介入する際に生じており、彼らが、困難を抱えながらも率先してそれに関わり、取りもつ立場に立っていることがわかった。

以上の考察をもとに、総合的考察である第8章では、ACCBPのコンフリクトマネジメントの総括と日本語のビジネスコミュニケーション教育に対する提案について論じた。

まず、ACCBPのコンフリクトマネジメントの総合的考察である。ACCBPのコンフリクトマネジメントでは、①「日本寄りの人材としての意識」、②「中国に精通している中国人スタッフとしての意識」、および③「対立する二者の仲介者としての意識」という3つの役割意識が見られ、それが自分は「他のCCBPとは異なる」という自負を高めていると考えられる。他者とは異なる役割を果たすべき人材であるという自己認識が、在中日系企業における、高度な日本語能力を有する中国人としての存立基盤になっており、彼らは他のCCBPとは異なる人材であると言える。ACCBPは多くの異文化間コンフリクトに直面しながらもそれを軽減し、ビジネスコミュニケーションの改善に努める人材であると結論付けられる。

次に、中国の大学における主に専攻生を対象とした日本語のビジネスコミュニケーション教育について提案した。その目的は、高度な日本語能力を有することに加え、将来的に日中間のビジネス場面において円滑なビジネスコミュニケーションが行える人材になる基盤を育成することとし、目標としてACCBPを設定するものである。教育の理念は、相手の意図の理解に努め、異文化間における自身の複数の役割意識を有する姿勢を醸成することである。授業は「①コンフリクトのとらえ方について考える」、「②コンフリクトへの対処方法について考える」、および「③言語表現・理解について確認する」の三段階で展開する。コンフリクト例は、複数の関係者がいる場面や他者同士のコンフリクトにACCBPが第三者として関わる場面を中心に選定して、その関係者を整理する。それを、本研究におけるポジショニングやマネジメントスタイル等の分析の観点を利用してタスク活動としてデザインすることの有用性を論じた。

学習者にACCBPのコンフリクトマネジメント、およびそれに伴う困難点を理解させ、日中間のビジネスコミュニケーションに対する洞察力を涵養することにより、将来的に日中間のビジネス場面で円滑なビジネスコミュニケーションが行える人材になる基盤の育成が可能になると期待される。また、当該教育のモデルであるACCBPは、多様なレベルの他者同士のコンフリクトの仲介を担っており、日中間にとどまらない異文化間のコンフリクトにも対応できる人材であると考えられる。そのことをふまえれば、本研究をもとに開発するタスク活動やその基本的なコンセプトは幅広く日本語のビジネスコミュニケーション教育への応用が可能である。専攻生に限らず、非専攻生を含め、中国以外の大学においても汎用性があると期待できる。

様式７

論文審査の結果の要旨及び担当者

氏　名　（　立川　真紀絵　）		
論文審査担当者	（職）	氏　名
	主 査　教　授	村岡 貴子
	副 査　教　授	森　祐司
	副 査　准教授	秦 かおり

論文審査の結果の要旨

本論文は、日系企業で働く高度な日本語能力を持つ中国人ビジネスパーソンが経験してきたビジネス場面における異文化間のコンフリクトマネジメントを中心的なテーマとし、ポジショニング理論等を援用して、インタビューデータの分析を丹念に行ったものであり、さらに、そこで得た知見を、本論最後の章において、中国の大学におけるビジネスコミュニケーション教育への提案に結実させた意欲的な力作である。論文本体は全９章から構成される。

まず第１章では、本研究を取り巻く日本と中国の社会的背景や経済的関係について、多くの先行研究や官公庁による資料を引用してまとめ、本論の記述の背景となる日中間の状況を詳細に記述している。その上で、本研究においては、仮説として、高度な日本語能力を有する中国人ビジネスパーソン（以下、ACCBP）が、日本人ビジネスパーソン（以下、JBP）とのコミュニケーションの際に異文化同士が衝突する種々の場面における問題の解決や克服のために努力を続け、当該場面での重要な役割を果たしていると考えられている。本研究の目的は、そのようなACCBPによるビジネス場面のコンフリクトの実態とコンフリクトマネジメントの状況を多くの具体的事例をもとに包括的に捉え、質的な手法によりACCBPの言動や振る舞いを記述的に描き出して考察を行い、その成果をもとに、中国の大学における日本語のビジネスコミュニケーション教育に対する提案を行うことであるとされる。

続く第２章では、理論的背景や種々の方法論・手法、関連テーマについての先行研究の概観を行った上で、本研究の意義として、従来の研究では明らかにされていなかったビジネスパーソンの内省による当事者視点に基づくコンフリクトマネジメントを扱うこと、および、中国人ビジネスパーソンの集団の中で、特に異文化間コンフリクトをより抱えているとされる高度な日本語能力を有するACCBPに着目した独自性が挙げられている。また、本研究におけるACCBPは全員が中国の大学の日本語専攻出身であることから、人材育成の観点から、日本語専攻教育が果たす役割は少なくなく、本研究の知見を同教育に還元することの意義にも言及されている。

以上の背景や意義をふまえ、本論文では、４つの研究課題が立てられ、第３章では、実施したすべての調査ごとの概要が要領よくまとめられ、第４章以降において、それらの調査の結果の分析と考察が示されている。各研究課題は、1) 日本語専攻生（以下、専攻生）のライフキャリア形成意識における日本語の位置づけの解明、2) ACCBPの異文化間ビジネス場面における自己認識の解明、3) 日本所在の日本企業に勤める中国人ビジネスパーソン（以下、JCBP）が用いるマネジメントスタイル、それに伴う働きかけ、およびその有効性の解明、4) ACCBPの勤務環境に見られるコンフリクトおよびコンフリクトマネジメントの様相の分析による、コンフリクト場面での彼らの立場の解明、の４点である。以下、これらの４点を扱った章ごとに内容をまとめて評価する。

研究課題１を扱った第４章では、合計362名の学生に対するアンケート調査により、非専攻生との比較を行った結果、専攻生は、特に卒業後のビジネス場面での日本語活用志向が強く、また、大学で獲得した日本語能力を自身の強みであると捉え、日本語能力を将来的に長期にわたって活用したいという意思を持ち大きな意義を見出していたことを明らかにした。その結果は、13名の日本語教員、16名の学生に対するインタビュー調査の結果からも支持されている。上記の結果分析から、ACCBPは専攻生における日本語使用者としてのライフキャリアモデルの一つとし、専攻生への日本語教育の一環とするビジネスコミュニケーション教育を充実させる必要性と有用性について論じた。

研究課題２を扱った第５章では、ポジショニングから見た８名のACCBPの自己認識について扱った分析の結果、異文化間、経験の多寡、社会的地位と言った複数のカテゴリーの多様なポジショニングが見られ、それらがダイナミッ

クに変化する様相が認められたことを示している。つまり、ACCBPは複数のアイデンティティを持ち、また、日中双方の考え方や行動パターンを理解し、かつ日本側への協調的な心的志向を持つ傾向のあることがわかり、他の中国人ビジネスパーソン（以下、CCBP）との間でコンフリクトを抱えながらも、ビジネスに関わる困難な状況に対して種々対応を試み、自身を他の中国人集団から逸出した存在として位置づけていることが明らかにされた。

研究課題３を扱った第６章では、ACCBPとの比較のために、４名のJCBPが用いるコンフリクトのマネジメントスタイルについて分析した。先行研究で示された「強制」「妥協」「協調」「回避」「順応」の５つを援用しつつも、本研究ではさらに、コンフリクトの際に相手への要求に従うか否か、何らかの働きかけを行ったか否か等の条件によりさらに分類して分析した結果、「回避・順応」のマネジメントスタイルが多様化していること、および、JCBPが、職場の環境により相手の要求を受け入れている様子が推察されている。それらのスタイルの多くは、コンフリクトに対して種々解釈を施し、相手ではなく自分自身に対して、何らかの働きかけを行う対応であり、コンフリクトの一時的解消や軽減への有効性が指摘された。

研究課題４を扱った第７章では、ACCBPの職場におけるコンフリクトとコンフリクトマネジメントの様相を分析した結果、日系企業やJBP側の方針と、中国の社会や職場との間に見られる乖離、あるいは、日系企業のJBPとCCBPとの間に見られた権力関係に起因する、在中日系企業に特徴的なコンフリクトが認められたことを明らかにしている。また、ACCBPは、JBPの意図を理解して賛同しつつも、実際の行動としてはJBPに反対せざるを得ないという、コンフリクトへの認識とマネジメントスタイルとの間の矛盾を抱えていた。そのような矛盾は、ACCBPが、他者が経験したコンフリクトへ積極的に介入する場合にも生じており、自ら日中間の仲介役的な立場に立っていることを描き出した。

第８章においては、前章までの分析・考察を総括した上で、中国の大学における日本語専攻向けビジネスコミュニケーション教育に対する知見と示唆の提供が行われた。まず、ACCBPのコンフリクトマネジメントでは、①「日本寄りの人材としての意識」、②「中国に精通している中国人スタッフとしての意識」、および③「対立する二者の仲介者としての意識」という3つの役割意識があり、「他のCCBPとは異なる」自負こそが彼らの存立基盤になっていたとして、上記の役割意識のバランスについて詳細に図式化してまとめられている。次に、中国の大学の専攻生を対象とした日本語のビジネスコミュニケーション教育について、その目的は、高度な日本語能力を獲得することに加え、ACCBPを目標として定め、将来的に日中間のビジネス場面において円滑なビジネスコミュニケーションが行える人材となる基盤を育成することであるとされている。その教育理念は、コミュニケーションの相手の意図を理解するよう尽力し、異文化間における、場面に応じた複数の役割意識を有する姿勢の醸成であるとされる。授業等で扱い得るコンフリクト例は、複数の者が関与する場面や他者同士のコンフリクトに対し、ACCBPが第三者として関わる場面を中心に選定し、それをポジショニングやマネジメントスタイル等の分析観点を活用したタスク活動としてデザインすることの有用性を論じた。また、学習者が若い学部生であることへの配慮や、ACCBPの対応を最適なものとして学習者に強制することは望ましくない点も、教育上の留意点として言及されている。

第９章では本論文全体の結論と今後の課題がまとめられている。

以上の通り、本論文は、日本と中国の両方に各々存在する企業において高度な日本語能力を日々駆使しながら異文化間コンフリクトの中で業務を遂行しているビジネスパーソンを協力者としてインタビューを行い、また、多数の中国人日本語学習者や日本語教育に従事する教員からも協力を得て、幅広く各々意義あるデータを扱った点で、まず高く評価できる。また、今日の、また、今後も多様化が進むと推測されるビジネス場面における異文化間の衝突や対立への様々な対応について、協力者一人一人が苦悩し、経験を蓄積しながら困難を克服していく過程や個々の状況を丁寧に記述し、ACCBPの行動や意識、流動する役割意識のバランスの保ち方等について、根気強く多くの紙面を割いて着実に描き出したことも評価に値する。さらに、中国の大学の日本語専攻教育についても批判的に論じ、新たな視点の導入や方法の開発を積極的に提案している点も新規性やオリジナリティあるものであり、本論文で示されたデータは貴重な教育リソースとして提示できるものと評価できる。

本論文は、一方で、ポジションニング理論を援用しつつ、ACCBP等とのインタビューデータを構成しているものの、インタビューを行った筆者自身が対話を構築するという観点からは、対話者としての存在がやや弱いところが見られた。また、教育上の議論を、関連の先行研究以上にさらに説得力を持って展開できれば一層高い評価が得られると推測された。しかし、それらは、本論文の価値と意義を損なうものでは決してなく、今後の課題としての取り組みを期待するものである。以上のことから、博士（言語文化学）の学位論文として価値のあるものと認める。

なお、チェックツール“iThenticate”を使用し、剽窃、引用漏れ、二重投稿等のチェックを終えていることを申し添えます。