

Title	IT企業のブリッジ人材に必要なビジネスコミュニケーション能力：インド・スリランカの大学の日本語学科と関連企業への調査から
Author(s)	戎谷, 梓
Citation	大阪大学, 2013, 博士論文
Version Type	
URL	https://hdl.handle.net/11094/59881
rights	
Note	著者からインターネット公開の許諾が得られていないため、論文の要旨のみを公開しています。全文のご利用をご希望の場合は、 〈a href="https://www.library.osaka-u.ac.jp/thesis/#closed"〉 大阪大学の博士論文について 〈/a〉 をご参照ください。

Osaka University Knowledge Archive : OUKA

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

Osaka University

氏名	えびす や あずさ 戒 谷 梓
博士の専攻分野の名称	博 士 (言語文化学)
学位記番号	第 25752 号
学位授与年月日	平成25年3月25日
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当 言語文化研究科言語文化専攻
学位論文名	IT企業のブリッジ人材に必要なビジネスコミュニケーション能力ーインド・スリランカの大学の日本語学科と関連企業への調査からー
論文審査委員	(主査) 教授 村岡 貴子 (副査) 教授 三藤 博 准教授 山下 仁

論文内容の要旨

本研究は、インド・スリランカ人ブリッジ人材（それぞれIBR, SBR）が企業で円滑にその役割を果たすために必要なビジネスコミュニケーション能力の考察を行い、その能力の養成に資する教育方法への提言を行うことを目的とする。ブリッジ人材は、企業の日本人と外国人との間や、日本と海外企業との間のコミュニケーションの仲介を行うことにより、就業する企業や関係する企業におけるビジネスの活性化に貢献することが期待される人材である。

本論文は、1) 研究の背景、2) 先行研究の概観、3) 本研究の調査概要、4) インド・スリランカの大学での調査、5) 在日本企業での調査、6) 在スリランカ企業での調査、7) 総合的考察、8) 結論と今後の課題、の章構成で論じた。以下では、各章で明らかになった点、および得られた示唆について述べる。

まず、第1章では、日本企業のグローバル化に伴う企業の人材の出身国の多様化や、日本企業の海外進出や海外企業との提携の活発化により、企業においてブリッジ人材の需要が増していることを示した。また、第2章では、先行研究の概観を通して、本研究におけるビジネスコミュニケーション能力の枠組みを示した。コミュニケーション能力に関して詳細な議論が行われてきた第二言語習得研究においては、従来、コミュニケーション能力が、特定の言語表現などの比較的ミクロの視点から捉えられてきた（Hymes 1972, Canale and Swain 1980など）。一方で、経営学に関連した組織コミュニケーションや企業文化の先行研究（Rogers & Rogers 1976, Schein 1999）では、ビジネスコミュニケーションにおいて、参加者が情報の流れを意識し、必要な情報授受を行うことによって「ビジョン共有（野中2010）」を行うことの重要性が指摘されてきた。そのため、本研究においても、ビジネスコミュニケーション能力をマクロの視点から捉え、「ビジョン共有円滑化のためにコミュニケーションを適切に行えること」とした。

第3章では、調査の概要を示した。本研究では、2008年3月から2011年7月にかけて、1) IBR出身のN大学での調査、2) SBR出身のK大学での調査、3) 在日本IT企業における調査、4) 在スリランカIT企業における調査、の合計4つの調査を実施した。それぞれの調査における協力者数は、1) ではN大学の日本語学習者53名・日本語科目担当教員2名、2) ではK大学の日本語学習者91名・日本語科目担当教員5名、3) ではIBR6名・インド人ITエンジニア（IE）4名・日本人（JCW）3名、4) ではSBR2名・スリランカ人ITエンジニア（SE）2名、であった。調査はそれぞれ、大学の学習者にはアンケート、教員と企業関係者には半構造化インタビューで行った。インタビューはICレコーダで録音し、文字起こした。各調査で収集するデータは、いずれも個人情報の取り扱いに十分注意した上で、研究目的においてのみ使用すること協力者に説明し、書面での許可を得た。

第4章では、IBR・SBRの出身大学における調査の結果を考察した。両大学では、学習者の多くが卒業後に企業への就職を希望していた。また、教員による日本語教育の方法は、外国語教育としてのごく基本的な異文化理解、または問題意識を持った批判的な文章の読解などであった。このことから、両大学では、外国語教育の枠組みにおいて、社

会人に必要な非常に基礎的な能力の養成を行うための日本語教育が提供されていることが推測された。

第5章で示した在日本IT企業での調査の結果からは、プロジェクトの設計・開発フェーズにおいて、IEとJCWの間の情報授受の内容や時期に関する認識に乖離が生じているため、IBRが両者間の仲介を行う際に問題を抱えていることが分かった。IBRが問題発生時に両者のコミュニケーションの調整を行うためには、品質の向上に寄与するJCWの開発方法の長所についてIEに理解を促し、JCWが必要とする情報をIEから得られるよう積極的に働きかける必要がある。また、IBRは、分業制によるIEの能率的な業務遂行に関してJCWの理解も促進させることにより、JCWが、プロジェクトの遂行方法の相違ゆえにIEに対して否定的な見方をしないように促すことも必要である。

さらに、第6章で示したスリランカIT企業における調査の結果からは、SBRが、主に顧客の要求分析を行うフェーズにおいて、JSWとSEの間の情報授受の仲介が円滑に行えないために問題を抱えていることが分かった。これは、JSWが顧客の要望を明確にして開発のやり直しを防ぐために行うプロトタイピングについてSEが理解できていなかったため、プロトタイピング期間の業務を非能率的な作業と捉えており、JSWがSEから求める情報を、その真意を正確に理解できないまま、受け取っていたことに起因している。SBRには、異なる方法を有する二者が各自の方法を見直して互いに歩み寄り、双方の業務がより活性化するように、中立的な立場から両者の情報授受を調整する必要がある。

第7章では、第4章から第6章で得た知見を合わせて総合的な考察を行った。ここでは、大学教育では一般に養成が困難であるものの、ブリッジ人材が円滑に役割を果たすために不可欠な、異文化の調整による問題解決の能力の必要性を示した。BRが行う調整は、傾聴、理解、解釈、説明、交渉、および提案といった多様な機能のコミュニケーションを、業務上の立場の異なる人に対してそれぞれ行い、一つ一つの仲介時に、調整の目的を柔軟に設定してコミュニケーションを行い、誤解を解き、問題を解決に導く、最終的な目的達成までのプロセス全体であると言える。これは、個々のメンバーとのコミュニケーション時のミクロな目的設定と、その達成をいくつも積み上げて、マクロな最終目的を達成させるプロセスである。

換言すれば、BRによる調整は、個々のミクロな目的が達成された後に、その結果を受けて、さらに別の相手と別の目的でコミュニケーションを行い、交渉の結果、マクロな目的達成に向けて、交渉結果の後退や人間関係の悪化を生じさせることなく、コミュニケーションを継続する意思とその重要性を認識して行動し続けるプロセスであると言える。そのため、長期にわたる調整期間を必要とし、困難に直面することも多くなることが推測される。このような調整は、文法や語彙といった言語知識の多寡では測れない、相当程度に高度なコミュニケーション能力を要するものである。

ブリッジ人材が、このような調整能力を獲得するためには、まず、ブリッジ人材自身が就業環境について十分に理解しておく必要がある。このことから、本研究では、ブリッジ人材に専門日本語教育の観点から教育や学習支援を行う必要と今後の可能性を示した。ここでの専門日本語教育は、学習者に特定の就業場面における個別の文法・表現項目などを導入することに先駆けて、まず、学習者には、就業環境の背景知識やプロジェクトの全体像に関する概念知識の総体としてのスキーマの形成を促し、その上で就業環境の場面や対人関係に即して必要な言語運用能力の向上を目指す教育であると規定する。具体的には、ブリッジ人材には、就業するIT企業のソフトウェア開発モデルや、ビジョン共有などの意思決定方法についての理解にもとづくスキーマ形成を促進する必要がある。また、そのスキーマの活用により、ブリッジ人材がプロジェクトを俯瞰的に見て必要なコミュニケーションを厳選して行い、仲介する二者の意見を最適化し、コミュニケーションを調整する能力を養うという、「調整のためのコミュニケーション能力」の育成という観点で最も重要であると言える。

最後に、第8章では、今後の課題と展望を示した。本研究で得られた知見は、企業での外国人従業員に対する研修や、社会人向けのビジネス日本語コースのデザインを行う際に有用な示唆を与えるものとなることが期待される。一方で、本研究では主に、大学教育の他に必要な教育方法や学習支援を検討の対象としたが、本論文における提言は、日本国内の大学やその他の教育機関における効果的なビジネス日本語教育の導入にも示唆を与え得る。すなわち、特定の場面における待遇表現の練習やビジネスマナーの習得にとどまらず、当該場面での実際のコミュニケーションをより高度にメタ的に捉えることにより、ビジョン共有のために、プロジェクトの全体像やチーム組織内関係を見通し、そこで発生する問題解決を試みつつ行う、関係者相互の調整のためのコミュニケーション能力養成をも目指すコースデザインや教材開発に資するものと言える。

今後は、調整のためのコミュニケーション場面の事例をより多く収集し、ブリッジ人材の出身地域や就業企業の職種などの差異による必要なコミュニケーション能力の違いの有無、および、多様な就業場面で普遍的に求められる能力について分析を深める予定である。また、ブリッジ人材に対する専門日本語教育の実践を目指し、それに資する教材や教育方法の開発の具体化を試みる。

参考文献

- Canale, M and Swain, M. (1980) Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics*, 1, pp.1-47
- Hymes, D. H. (1972) On Communicative Competence. In J. B. Pride & J. Homes (Eds.), *Sociolinguistics*, pp. 269-293. Harmondsworth: Penguin.
- Rogers, E. M. & Rogers, R. A. (1976) *Communication in Organization*. Free Press, US:NY
- Schein, E. H. (1999) *The Corporate Culture Survival Guide*. Jossey-Bass Inc.
- 野中郁次郎 (2010) 『日本の持続的成長企業-優良+長寿の企業研究』東洋経済新報社

論文審査の結果の要旨

本論文は、昨今のグローバル化による人の移動を背景に、盛んになりつつあるビジネス日本語教育関連の研究として、特にIT企業に勤めるインド・スリランカのブリッジ人材に焦点を当てた新規性のあるテーマを扱っている。本論文の目的は、調査対象であるインド・スリランカ人ブリッジ人材が企業で円滑にその役割を果たすために必要な、日本語によるビジネスコミュニケーション能力の分析と考察を、経営学の知見を援用して行い、その能力養成に資する教育方法への提言を行うことである。ブリッジ人材とは、企業の日本人と外国人との間で、また、日本企業と海外企業との間のコミュニケーションの仲介を行う人材であり、通訳や翻訳の業務に加え、当該企業や関係企業におけるビジネスの活性化に貢献することが期待される人材である。

本論文のデータは、インド、スリランカ、および東京で行った実態調査によるものである。まず、ブリッジ人材の背景を知る目的で、ブリッジ人材が日本語や日本文学を専攻した各々母国の名門大学において、日本語教育担当教員7名への半構造化インタビュー、および144名の学部生に対するキャリアや日本語学習への意識を問うアンケート調査を行った。また、インド、スリランカ、および日本において、ブリッジ人材、エンジニア、日本人上司の合計17名に対する半構造化インタビューを行い、多様な背景のビジネスパーソンに関する膨大な量のデータを収集した。これらは従来には見られない貴重なもので、本論文の評価を十分に高めるものである。

本論文では、プロジェクト遂行に関わる問題発生時に、日本人ビジネスパーソンとインド人・スリランカ人のエンジニアとの間でブリッジ人材が行う「調整」の状況を丁寧に記述し、マクロな観点から捉えた組織コミュニケーションの枠組みに照らして分析と考察を行った。プロジェクトの遂行方法は、日本式のビジョン共有を重視するプロトタイピングモデルであり、ソフトウェア開発におけるコンセプト創造からテストに至る各フェーズにおける断続的な情報共有や、ソフトウェアモデルの頻繁な改訂作業が行われることが判明した。これらはトップダウン方式を好むインド・スリランカのエンジニアには理解が得にくいと、日本人側とのコミュニケーション上の問題が生じやすく、ブリッジ人材が調整に苦慮している実状を明らかにしている。一方で、ブリッジ人材が、ビジネスアナリストの配置や文書フォーマットの改善等、調整に成功した例の記述も一部含めている。

以上の種々の場面の分析から、ブリッジ人材が円滑に役割を果たすために不可欠な「調整」とは、傾聴、理解、解釈、説明、交渉、および提案等の多様な機能のコミュニケーションを、業務上の立場の異なる人に対して各々行うもので、調整の目的を柔軟に設定し、双方の誤解を解き、問題を解決に導く、最終的な目的達成までのプロセス全体であると結論している。つまり、この調整に必要なコミュニケーション能力は、文法や語彙といった言語知識の多寡では測れず、プロジェクトのプロセス全体を俯瞰的に見る視点が必要な相当程度に高度なものであると指摘し、このような「調整」能力を養成するための、専門日本語教育の観点の重要性について論じている。

本論文は、先行研究の概観における記述がやや散漫で、考察部分において重要なデータ分析から深化させた教育への提言を、さらに詳細に論じる必要がある等の弱点を含むが、それらは、本論文の価値を損なうほどのものではない。本論文は、上述の通り、テーマの新規性、データの有用性、学際的なアプローチと分析等の点から、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。