

B4、E1の問題意識は直接実務に支障があるわけでも、言語形式・語用論的観点でもない。これらはBNJ個人がこれまで日本企業でよとされてきた業務上の手順や考え方といった価値感を踏襲させたいという考えが指摘を促している。海外の日系企業において日本のビジネス文化を踏襲させることは是非については別な機会に述べるとして、BNJは、BNNが当然同じ価値感で業務に携わっている、あるいはそうあるべきだといった意識を持っていることが窺える。そうした不文律、規範、あるいはBNJがいう「常識」に対するBNNの逸脱は直接業務に係わる問題ではないが、社内における良好な協力関係に支障をもたらす可能性の高い重要な問題として指摘されている。

③原因の如何によらず良好な取引関係に支障を与える可能性を内包する問題 2件

| | |
|----|--|
| BI | 営業に同行させたとき、先方にもらった名刺に、本人の目の前でいきなり読み方とか相手情報を書き始めた。注意したが、逆に「忘れてしまいうじやないですか」と言われた。 |
| HI | サブライヤーが何度か納期に遅れた事実があったため、部下は自社のバイヤーに対する責任感から「今度はちや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私宛に「ちやんと」と言う言葉が不快であるという電話が来た。部下の気持ちも理解できるが、催促の手段としてこの手のメールを送るとはとんでもないと思うが、部下は私の注意に対し納得できないようであった。 |

③は、②同様実務に対して直接的な支障はないが、BNNのビジネスマナーや言語行動の不適当さなどさまざまな原因により、良好であるべき取引関係に支障をきたす可能性が高い問題である。BIはビジネスマナーにかかわる問題であるが、部下が取引先からもらった名刺に、その場で書き込みをするというマナー違反が、取引先に不快感を与えビジネス関係に影響を及ぼすことが危惧されている。HIは念押し・催促における学習者の言語行動がそぐわなかったために、取引先に深刻な不快感を与え、上司であるHIにクレームとして伝達された例である。このように、結果として実務上の支障に繋がる可能性が高い問題としては①と同じであるが、対外的接触場面では社内接触場面では見逃されていた言語形式や言語行動上の問題も、取引先との関係に悪い影響を与え、円滑な商業取引を阻害する心理的要因になりやすいという視点から重視されている。言いかえると、BNJは実務

①誤用が直接、社内での実務上の支障につながる可能性を内包する問題 3件

| | |
|----|--|
| DI | こちらが一生懸命話して、わかっているとは思ったが、念のために確認したら、全然わかっていた。こういうときははがっかりする。 |
| FI | 否定疑問文に対する答えが、本当に正しいのかどうか心配なので、いつも確認してしまう。 |
| GI | 分かっているのに、分かったと言わないで欲しい。確認して欲しい。分からないで仕事されると困る。 |

日本語で BNJが BNNが確認した。DIおよびGIは、日本語による業務の依頼や手順などを説明した後、BNNが確認しなかったために生じる問題と(その高い可能性)に対する苛立ちである。DIは作業手順の説明において、追加を加えた箇所が明確に理解されていなかったのに、確認作業を怠ったために無駄な作業が増えた例、GIはレスポランの予約を夜7時頃にすばいところを、屋の1時と間違った聴解力不足に起因する例である。実際に業務に支障を来たす可能性が高いものに関しては指摘がなされている。FIは、否定疑問文に対する返答で生じる誤用で、直接的には言語形式の不理解に起因する問題である。「Aさん、この納期どう？これだと次の船に間に合わないよね。」「えへ、はい。大丈夫じゃない(上昇語気) <真意: いいえ、間に合うと思います>」「じゃ、先方に早くするようにプッシュしてくれない?」「どうしてですか」といった否定疑問文に対する返答「はい」が誤解を招き、コミュニケーションに齟齬を来たしている。「このように業務に直接影響を~~支障を来たす~~」と指摘している。[このように業務に直接影響を~~支障を来たす~~]

採ばす可能性が高い問題に対しては、通常、言語形式的な誤用に寛容なBNJも指摘を行っている。

②社内における業務手順、範囲、マナー等を含んだ企業文化にかかわる問題 (異文化理解も含める)

| | |
|----|--|
| B4 | 内線だと分かっているのに、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、一向に変えない。 |
| E1 | 日本語しか分からない染色の師匠的社員からは、日本語についてはなにも聞いていないが、社内でのマナーや仕事の後の掃除・片付けについてはあれこれ言っているようだ。 |

改行して、かきしるの支障とつなげ

赦免または集団で連帯責任を取る方法が取られる。また謝罪後の成長の方が望ましい責任の取り方であると考えられ、謝罪は次へのステップともなりえる。このように例えば「謝罪」といった一つの言語行動に対する社会的な理解が異なる場合に問題が生じる可能性は高く、直接実務に支障をもたらず問題ではないが、社内における良好な協力関係の構築と言う面からは軽視できない点である。

| | |
|----|--|
| E4 | 日本語しか分からない年上の師匠格社員に、「ため口」を聞いているので、大丈夫なのかあと傍から見て心配。師匠は普気質で弟子に伝授という形で、気取らない人なので親しげに話すが、日本人だったそれにつられないで敬語を使っているところだが。 |
| J1 | 問題ではないが、清楚なお嬢さんという印象で取引先に人気のある日本語を話す女性社員は、一旦中国語で話し始めるとその辺の下町の「姉ちゃん」という感じになる。私は中国語は分かりませんが、いつも日本語を使っている欲しいですね。 |
| F2 | 中国人同士だと何でもいい合っているようだし、注意しあうのも大丈夫そうだが、我々日本人に注意されるのは嫌なようだ。だから注意しなければならぬときは、他のスタッフに信頼のある中国人スタッフに頼んで、注意してもらっている。直接の注意は難しい。 |

良好な協力関係の構築という点で、BNJが言語運用面で強く意識しているのが、スピーチレベルである。例えばE4は、実務はきちんとしてこなしているBNNの「ため口」が、自分に対するものではないにもかかわらず気づくなり、マイナス評価となっているケースであるし、J1は逆に丁寧体を崩さず話す女性BNNに對するプラス評価である。言語形式に対する意識、例えば「敬語はだめだけど使おうとしているのでいいんじゃないか」といった意識があるにもかかわらず、スピーチレベルの適合性に対する意識はかなり高いと言えよう。F2からは現地スタッフとの良好な関係維持のために直接注意ができないBNJの苛立ちが窺える。

- 3) 原因の如何によらず対外的場面で良好な取引関係・実務に支障を与える可能性が高い問題
 指摘されたもの (B1、H1) 前述参照 6.1の2) ③
 指摘されなかったもの (センサー別、また社内BNNと取引先BNNに分けて表示) 19件

3) の対外接触場面において取引先との関係に悪い影響を与える可能性が高い

七の 考えられる問題

と判断されるに分類された問題は全体の約46%で、BNJが問題を感知するときの一番敏感なセンサーと言えよう。対外的場面で問題を感ずるセンサーを分類すると、以下、言語行動、異文化理解、コミュニケーション能力、言語知識の4つに分けることができる。

言語行動<念押し・催促>C1、C2、H2、H3、I2

少なくとも (内、I2は取引先BNNに対する意識)

| | |
|----------|---|
| C1 | こちらの都合・不手際で予定の変更や取消また謝罪しなければならぬ場合は、本来対面、すくなくとも肉声で行われなければならない。メールで済ませるのは危険なので、この手のメールは絶対に書いて欲しくない。 |
| C2 H2 | 親しい取引先になると、つい簡単に催促・念押しをしてしまいがちになるが、親しいからこそ催促・念押しを省いてはいけない。書くとき正式な「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、大丈夫ですね」といった言葉も、対面・電話などで語調を軽く言うことで済ませれば、相手も「いやいや、すみませぬね。今回は大丈夫です」で済みます。催促・念押しの目的も関係に影響なく済ませることができ、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「もの言ひ方」をわきまづえられなければ、外部との交渉を任せるのは怖い。 |
| H3 | 「書いた言葉」は読む側のムードで読まれるので、注意が必要。特に相手先に謝らなければならぬような場面で注意が必要。現地スタッフは自分が悪くないと取られがちで言い訳や事情ばかりを並べ立てることが多く、取引先を余計怒らせるのが落ち。だから問題が起きた場合は自分で解決しようせずに、まず必ず報告するように指示している。しかし、この指示もなかなか守ってられないが。 |
| I2 | 取引先からメールが来たんですよ。「明日の約束をお忘れないようにお願いしたいのですが」って。先方からの依頼でわざわざ明日にセッティングしたミーティングの確認に過ぎないと思うんですが、私は約束を忘れたことなどないので、ちょっと気になる表現ですね。 |

怒らせる

相手の心象を最も悪くしている言語行動が、メールによる「念押し・催促」である。C1、C2、H2、H3、I2がそれにあたる。「念押し・催促」とともに基本的には発話側が自分の不利益を最小にするための相手への働きかけなので、パラ言語の補助が得られない書き言葉では、読み手は押し付けがましさを感じやすくなる。香港のビジネスメールによく見られる“Mild reminder”といった催促・念押し表現に相手への非難が含まれない言語であるなら問題は起きないだろう。しかし日本語のように直接的な「念押し・催促」に「あなたは忘れるかもしれない人だから、もう一度言います」といった合意がある言語では、か

削除

なり気を使わなければ、仮に催促されるほうに非がある場合でも、あとあと感情的な問題を残す可能性が高くなる。また既存のビジネス日本語テキストで「念押し・催促」を取り扱っているものは少なく、あったとしても例文や説明が十分ではないためそのまま使っては、BNJが懸念する結果をもたらし兼ねない表現が紹介されている⁸⁾。

異文化理解 A1、A5、B9、C5 (内、B9とC5は取引先BNNIに対する意識)

| | |
|----|--|
| A1 | 日本語が堪能な上司の代筆：権威を表した上司が望む書き方だと、受取人である日本人には失礼と受け取られることあるので、双方の力関係に配慮しながら代筆をするのに気を使う。 |
| A5 | たとえば、契約書にサイン後、何度も変更を求めるなど、日本人の常識では絶対にしてはいけないことをする。その中継ぎをする私は、取引先日本人から私自身の常識も疑われるようであらう。 |
| B9 | 採用登壇面接の時、足を組んで大きく構えてえらそうに座る30代の男性がいた。あんな態度ではいくら英語や日本語がぺらぺらでも、学歴が良くても、日系企業では採用されたいでしょう。自分を高く評価して欲しいのだと思うが、違ふことで表現して欲しいですね。 |
| C5 | 自分がバイヤーだから、上座からものを言おうとする取引先の日本駐在中国人。電話などで、おそらく彼の周りには言っている「自分は中国のサブライヤーになめられないように言っている」と言うのを示したいという彼の事情は分かるが、こちらも日本人なので非常に不愉快ですね。 |

BNJ、BNNともに母国の考え方をよしとする傾向があり、他方を十分理解していないため、相手の言語行動に対し問題を感じるケースである。異文化理解は本章2) 社内の問題で「謝罪」(B3、B5)を具体例として説明をしたように、対外的場面でも軽視できない点である。A1は、上司が取引先である日本人に ← 前除、対し中国のビジネスマナーに沿って書かれた日本語書簡を送らせようとするが、そのままでは相手に不快感を与える可能性が高いので気苦労しているケースである。A5はC3、E2の逆のケースである。C3、E4では日本の行動様式を学習者に追従させようとし、学習者のIDへの抵触を懸念されていたが、A5では中国 ← 前除、大上司の代わり日本人取引先との交渉の場において中国式を強要され、BNJ自身のIDがダメージを受けている。B9では「大きく構えて足を組む」というノンバーバルコミュニケーションが意図する意味の違いを学習者が理解していないので、この男性は対外接触場面では危険であると判断している。 ← 前除

C5でBNJは、メールにしても電話にしても取引先のBNNIが常にか上からもの言うスタイルでコミュニケーションを取ろうとすることに強い不快感を示している。まずこのBNNIはCの会社の「バイヤーとサブライヤーは共に成長していく同等なパートナー」というポリシーに反し、バイヤーである自分側が上であるという中国的な価値感でCに接している。このBNNIの会社は日本の会社であるが、中国的な価値感をもった会社なのかもしれない。しかしE2、E3、E4の会社と同じようなポリシーを持っているところから、会社がこのBNNIのこうした態度を求めているのかどうかは定かではない。また、このBNNIは取引先との関係よりも、社内営業（自分が上司にどう思われるか）のほうを優先させており、こうしたことが接触場面において相手に察知されると、いくら形式的に正しい敬意表現を駆使しても、対人関係に考慮したことにならず、逆に距離を増すばかりである。

コミュニケーション能力 B10、F5、C6 (取引先BNNIのみ)

| | |
|-----------|---|
| B10 F5 | べらべら話すのが、ポイントが分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て、平易な言い方で相手にきちんとわからせて欲しい。これができる人は何語でも同じだと思う。 |
| C6 | ちよつといじめちゃったんですけどね、香港で商談中「結論はここでは出せないで、本社に戻ってからお返事申し上げます」と紋切り型で言うもんだから「そんなこと言っつて、ほんとはもう結論でてるんでしょ〜」と切り替えたら、彼はしどろもどろで返事に困っていましたよ。親しいんだから、正直に言うて欲しいですよね。なんだからしらげちやうんですよ。そこからまた、発展だつてありえるわけですよ。紋切り型じゃ、交渉できないですよ。 |

B10、F5は、日本語知識や文法運用能力といった言語そのものに関する問題ではなく、プレゼンや経過報告などで、分かりやすい会話を構築できるかどうかに視点を置いた問題である。コミュニケーション能力は実務に不可欠なもの一つとしてBNJから求められている能力である。C6は実務上の問題解決を目指す会議をした際、腹を割った話をしようと思わず、紋切り型の返事「本社に戻ってからお返事申し上げます」で話を切り上げようとするBNNIに対し、これまで築き上げてきた親しい関係にひびが入ったように感じたと言う。

言語形式・知識 F6、I1 (取引先BNNIのみ)

BNJは社内のBNNIの言語形式的な誤用に対しては寛容であるが、取引先のBN

BNJは中国人上司の代理として

Nに対しては非常に厳しいことが分かる。F6は取引先のBNNIが場面にふさわしい歌った言葉を選択できなかったことをあげている。「ですから」と言うべきところを「だから」という、実務には何も支障がない程度の誤用であるが、ソトの学習者に対しては許されない部類の誤用と捉えられている。IIはBNNIが「承知いたしました」を「分かりました／理解しました」と同義であると誤解していたために起きた問題である。BNNIは「なぜBNNIの依頼をしなかったのか」というクレームに対し、「依頼を受けた時にそのような内容だったとは分かりませんでした」というつもりで「承知いたしました」の否定形「承知いたしませんでした」という言葉を使ったそうである。このように定型表現に対する不十分な知識から問題が起きることもあり、対外的接触をもつ学習者は言語形式の面でも高い運用能力が期待されていることが窺える。

| | |
|----|---|
| F6 | あらたまった会議なのに、取引先の通訳は「だから」とか「それでね」って言うんですよ。自社の者だったら絶対に注意しますけど、他社だから関係ないですが…。 |
| II | 取引先が当社の依頼をしなかったことがあるんです。理由を聞くと、どうやらこちらの要望をちゃんと理解していなかったと言ったことらしいんですが、その弁明が「私はあの時、あなたのおっしゃったことが承知いたしましたので」なんです。はじめ何を言っているのかわかりませんでした。現地法人で日本語が話せるスタッフが一人、日本人がいないと言った会社にこういうのが多くて困りますよ。 |

以上、対外的に日系企業の名の下に活動する際には、現地法人であろうが、中国人であろうがBNNIは非常に高度な言語知識、運用力、マナーを始めに意思決定の手順などの日本的価値感への理解、実務能力が求められていることが窺える。BNNIは取引先の日本人もソトの学習者に対する厳しい判断基準を持っていると知っている。そのために、下記D2、E5、F3、G2、G4に見られるように、日本語の不適當さによる関係悪化を避けるために、日本語母語話者以外には取引先の日本人と接触させないといった方針にいたるのではないだろうか。

| | |
|----|--|
| D2 | 基本的に、社外の日本人との折衝ことは日本人の仕事なので、現地社員にはさせません。社内的な実務は彼らの日本語でも問題ありませんが、対外的な実務をこなせるだけの日本語ではないんですね。なにか聞き間違いや、相手を不快にさせることがあっては困りますので、社内でも問題ありませんが、私ども社外の人の日本語に「あれ？」と思うことありますからね。 |
| E5 | |
| F3 | |
| G2 | |

| | |
|----|--|
| C4 | 私の香港人上司は私に相談もなく「3級保持者」を日本語要員として雇ってしまった。部下の日本語能力を測ることに罪悪感を感じるが、同僚宛の連絡メールを書かせてみたので使えないと分かった。日本の本社は日本語要員が入社したと期待していたので、「お客様には彼女とコンタクトさせないよう」に」と指示した。私自身もこのとき初めて3級と言うのが使えないものだと分かった。 |
|----|--|

4) 社内の学習者の各種実務能力の有無について 4件

調査で日本語人材の採用基準について質問したところ、基準としては日本語能力よりも実務能力の方を重視しているとの回答が得られた。BNNIが「実務能力」とする項目のうち言語教育にかかわるものとしてはマナーを含んだ日本ビジネス文化理解、プレゼン能力などがあり、MBA教育などで行われるような範囲である。ろう交渉術や企業業務自体の専門知識なども含まれている。

| | |
|----|---|
| B8 | 日本語がうまくてもビジネス向きの話し方ができない人が多いです。報告させると、何が結果で何が意見で何が結論なのか分からない。まず結論を言ってから、事実、調べたこと、意見そしてもう一度結論といった順序で話せる人材が少なくてすね。うちは人材派遣会社なので、そうしたことができるかどうかを面接で見ますが、なかなか。そういう教育はコストがかかるので、うちではしません。語学教育ではないのですか。 |
| C4 | 現在、30代半ば以降の日本語人材には、大学は出てなくても、日本企業がたくさん進出してきたとき、大手企業に採用されて、いろいろ教育された中堅どころがたくさんいます。自分で留学したという人材も多くいます。このような人材は多少くせのある日本語を話しますけど、日本的な仕事の仕方を知っている、日本語が上手な若い大学出よりはるかに使いやすいです。ですから、採用では日本の実務能力のほうを重視します。 |
| E6 | 語学能力よりも実務能力のほうが重要。当社には中国北部から採用した日本語べらべら社員が24名いますが、採用時にはいづれも実務能力の高さが決められました。中国北部には日本語が話せる人はたくさんいますし、そんなに堪能でなくても、実務ができれば日本語は後からついてきます。しかし日本語ができるという触(か)込みの人は、通訳にはいいかもしれませんが、商売ができることは限らないですね。実務能力が一番です。 |
| F4 | 話し方が下手ですね。何が言いたいのか分からない。こちらが想像をして組み立て(な)おして確認していかないと主旨がつかめない。日本語が(た)言うんじやないんです。例外とか言い訳とか外堀を埋めるような話し方をするとすね。で、いつ本丸にたどり着くのか分からなくなっていくらいらしながら待つわけです。話し方は交渉能力に通じますから、日本語能力だけでは実務がこなせるコミュニケーションはできませんよ。 |

「水」削除
直

対照語用研究1 <念押し・催促>

以下の情況で、学生が下記のようなメールを書いてきました。取引先に送る前にアドバイスをしてあげてください。

- 1) 佐藤課長の会社 A は、中国に工場があります。TK の会社 B はバイヤーで、いつも A 社から部品を仕入れています。しかし、最近よく納品日に遅れます。B 社のお客様も困っています。そこで TK は、下のメールを書きました。

From: TK. Li [mailto:XXXXX@spp..hk]
Sent: Monday, February xx, 2007 3:27 PM
To: 佐藤 隆様
Subject: 明日のミーティングの件

佐藤課長

いつもお世話になっております。

早速ですが、先日発注した商品番号 E345 ですが、

今度はちゃんと納品してくださいませんか。

よろしく願い申し上げます。

TK

- 2) Ann さんの会社 A の依頼により、近藤さんの会社 B で会議をすることになりました。Ann さんは依頼を承諾してくれた B 社に感謝しています。会議の予定は明日なので、Ann さんは一応、お礼と “mild reminder” を書きました。

From: Ann [mailto:XXXXX@spp..hk]
Sent: Monday, February xx, 2008 8:00 PM
To: 近藤様
Subject: ご依頼の件

お忙しいところ、当方のお願いを受け入れてくれました。

ありがとうございます。その日は明日です。

約束をお忘れないようお願いいたしたいですが。

よろしく願いいたします。

Ann

あまり考えないで、教えてください。

1、ビジネス日本語というと、どのようなイメージを思い浮かべますか。
あるいは、どのような感情を覚えますか。

①

②

③

2、ビジネス日本語に必要な学習としてどのようなことを思い浮かべますか。

①

②

③