

# 日本語が必要な業務についての 外国籍社員と上司・同僚の意識調査

鈴木 綾乃 (横浜市立大学)

## 要旨

本研究では、日本企業で働く外国籍社員が、どのような業務で日本語が必要なのかを明らかにするために、日本の物流企業で働く入社 1~3 年目の外国籍社員を対象に、アンケート調査を行った。また、当該外国籍社員と一緒に働く上司・同僚にも同じアンケートを実施することで、外国籍社員の日本語の必要性に関する認識と、上司・同僚の要求についての比較を行った。分析の結果、外国籍社員よりも上司・同僚の要求が幅広く、外国籍社員が今その業務をしておらず日本語が必要ない、と考えていても、上司・同僚は任せたいと考えていることが示唆された。

【キーワード】 ビジネス日本語, 外国籍社員, ニーズ調査

## 1. 本研究の背景

株式会社ディスコが毎年行っている「外国人留学生/高度外国人材の採用に関する調査」において、高度外国人材の雇用経験や採用予定がある企業が外国人留学生に求める資質として、文系・理系ともに日本語力とコミュニケーション能力が1位・2位となっている(株式会社ディスコ 2022 : 4)。この傾向は 2022 年に限らず、毎年同じような傾向が見られる。では、企業はどのような日本語力やコミュニケーション能力を、どの程度求めているのだろうか。

この点について、同じ調査で「求める語学力」についても尋ねているが、「幅広いビジネス場面で日本語による適切なコミュニケーション能力がある」と定義される「ビジネス上級レベル以上」を求める企業は、内定時が 45%程度、入社後は 7割程度となっており、「入社後は、業務を進める上で、高い水準の日本語力を求める企業が多いことがわかる」(ディスコ 2022 : 5) と述べられている。しかし、特に入社後数年という時期に、外国籍社員がどのような業務を行っており、どのようなときに日本語が必要なのかという調査は、管見の及ぶ限りほとんど行われていないようである。そこで本研究では、関東地方にある物流企業を対象に、外国籍社員がどのようなときに日本語を必要としているのか調査を行う。

## 2. 先行研究

先行研究について、ビジネス日本語能力の測定指標である「ビジネス日本語 Can-do

statements」（ビジネス日本語 Cds）を葦原（2014）が公開しており、日本語教育学会はこの指標から 24 項目を使用して BJT のレベルと日本語でできることに関する量的・横断的調査を行っている（日本語教育学会 2018, 2020）。この調査は、「BJT のレベルおよび得点とビジネス日本語 Cds を使った自己評価との関係性を検証し、BJT 受験者の得点解釈の指標を、ビジネス日本語 Cds を用いて提示すること」を目的に行われた。2018 年の調査では「BJT のレベルが上がるにしたがって、BJT 受験者のビジネス日本語コミュニケーション能力の範囲や多様性が拡大していくことが検証」（日本語教育学会 2018：15）され、2020 年の調査でもほぼ同様の結果となっている。この結果について、「ビジネス日本語コミュニケーション能力が受容から産出へと拡大するプロセスは、BJT 受験者が新人として組織に入り、職場で経験を積みながら職務に熟達していく過程で必要となる日本語コミュニケーション能力向上のプロセスとも考えられる。」（日本語教育学会 2018：15）と述べられており、職場に必要な日本語を、経験を通して身に付けていくことが示唆されている。

しかし、葦原（2014）および日本語教育学会（2018, 2020）で用いられた項目で示されるビジネス日本語能力は非常に幅が広い。すべての外国人材が、すべての項目を必要としているわけではなく、当然濃淡があると考えられる。こうした点を受けて鈴木（2023）および鈴木・浅海（2023）では、外国籍の IT 技術者を対象に、業務における日本語のニーズと、ビジネス日本語能力の調査を行った。

鈴木（2023）は、日本の IT 企業で IT 技術者として働く入社 1～5 年目の外国籍社員 13 名（X 社 11 名、Y 社 1 名、Z 社 1 名）を対象に、葦原（2014）の 51 項目と、このビジネス日本語 Cds をもとに作成した 43 項目の業務リストを用いて、アンケート調査を行ったものである。分析の結果、上司や同僚とやり取りする場面については、調査対象者が共通して日本語を必要としており、能力の自己評価においても比較的「できる」と評価していた。一方、取引先とのやり取りや敬語については、職場でどのような役割を担い、誰と、誰を相手に、どのような場で仕事をしているかによって必要性が異なっていた。このことから、仕事で担っている役割によって必要性が異なること、自己評価は経験によって左右されることが示唆された。

また鈴木・浅海（2023）では、鈴木（2023）で対象とした IT 企業・X 社で働く外国籍社員 7 名と、当該外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚 6 名を対象にアンケート調査を行い、業務における日本語の必要度（要求度）およびビジネス日本語能力評価について分析した。アンケートは、葦原（2014）および鈴木（2023）の項目を IT 技術者用に一部改変したものを使用した。分析の結果、必要度（要求度）、能力評価共に、外国籍社員と上司・同僚の認識が一致しているものもあったが、ずれがある部分も見られた。そして、外国籍社員自身は経験していない業務について日本語能力を低く自己評価している一方、上司・同僚の場合は「ある業務について日本語で遂行することが難しいと判断し、当該業務を任せていない」（鈴木・浅海 2023：47）と推測している。

鈴木（2023）、鈴木・浅海（2023）では IT 企業の技術者を対象にしているが、他の業種についても調査することにより、どのような仕事においても必要な日本語を明らかにできると考えられる。そこで本研究では、IT 企業とは全く異なる業種として、物流企業で働く外国籍社員と、その外国籍社員の上司・同僚を対象に調査を行うことにした。

### 3. 研究方法

#### 3-1 研究設問

研究設問は、以下の2点である。

- (1) 物流企業で働く外国籍社員は、どのような業務において日本語を必要としているか。
- (2) 外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚は、外国籍社員に対して、どのような業務を日本語で行うことを求めているか。

#### 3-2 調査対象

調査は、物流企業 A 社で働く外国籍社員 12 名と、その外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚 14 名を対象に行った。A 社は関東地方に本社を持ち、物流業務の請負、コンサルティング、精密機械や重量物の梱包、梱包材の加工等を行う中小企業である。本社以外に複数の事業所を持ち、取引先の倉庫等で業務を行っている。採用は、外国籍かどうかにかかわらず、基本的に管理職候補として採用している。入社から3か月～半年程度は現場での業務を行い、徐々に事務管理の業務へと移行するというのが、新入社員の流れとなっている。

調査協力の依頼は、A 社の人事担当である X 氏を通じて行った。まず、調査の目的や手順、個人情報保護について説明した文書を、X 氏を通じて配布した。文書は、外国籍社員向けはふりがなつきのやさしい日本語で記述し、調査協力の有無が会社での評価等に関わらないことを明記した。そして、X 氏を通じて協力の同意が得られた外国籍社員および上司・同僚に対して、オンラインのアンケートフォームを用いてデータ収集を行った。なおアンケートフォームは、1 ページ目に研究協力の同意の有無を確認する質問を設け、「同意する」にチェックした場合のみ、アンケートの質問に進む形とした。データ収集はすべて、A 社の業務時間中に行った。

外国籍社員については、入社 1～3 年目<sup>注1</sup>の 12 名に依頼した。調査協力者の仕事は、大きく 2 つに分けられる。まず、物流の現場で実際にモノを動かしたり、整備したりする仕事（以下、現場系）である。もう 1 つは、事務所で、現場の作業管理をするなどの事務管理の仕事（以下、事務系）である。それぞれ 6 名ずつから協力を得たが、このうち現場系の 1 名は回答に不備があったため、分析対象外とした。分析対象とした 11 名の詳細を、表 1 に示す。

表 1 分析対象者（外国籍社員）

No	出身	来日	JLPT	SPOT	A 社への入社時期	担当
a	ネパール	2014 年 6 月	—	63	2020 年 4 月	現場系
b	インド	2017 年 4 月	N3	75	2021 年 4 月	現場系
c	インド	2017 年 1 月	N3	78	2022 年 4 月	現場系
d	ネパール	2018 年 4 月	N2	65	2022 年 4 月	現場系
e	モンゴル	2022 年 3 月	—	44	2022 年 4 月	現場系
f	ベトナム	2016 年 5 月	N2	73	2020 年 4 月	事務系
g	ベトナム	2017 年 4 月	N2	74	2021 年 4 月	事務系
h	中国	2015 年 10 月	—	69	2021 年 4 月	事務系
i	ベトナム	2017 年 3 月	N1	89	2022 年 4 月	事務系
j	ロシア	2018 年 7 月	N1	81	2022 年 4 月	事務系
k	中国	2018 年 12 月	N1	71	2022 年 4 月	事務系

上司・同僚については、前述の 12 名の外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚 16 名に依

頼したが、16名のうち2名は、回答の不備により分析対象外としたため、14名の回答を分析する。一緒に働いている外国籍社員は1名とは限らず、2名以上の外国籍社員と一緒に働いている場合もある。現場系の外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚が4名、事務系の外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚が4名、現場系の外国籍社員とも、事務系の外国籍社員とも働いている上司・同僚が6名である。

### 3-3 データ収集と分析

本研究では、鈴木（2023）で調査したIT企業とも比較を行うため、鈴木（2023）で作成された43項目から成る「業務リスト」（資料1）と同じ項目を用いてアンケート調査を行う。項目は日本語と英語を併記し、外国籍社員と上司・同僚で同じものを使用した。回答方法は鈴木（2023）同様、43項目の業務リストについて「1.日本語は全然必要ない（英語やほかの言語を使う）」「2.ときどき日本語が必要だが、英語やほかの言語を使うことが多い」「3.日本語が必要だが、ときどき英語やほかの言語も使う」「4.日本語が必要で、英語やほかの言語は使わない」「5.このことを、仕事でする機会がない」から選択する形とした。

外国籍社員に対するアンケートは、「あなたは仕事で、(1)～(43)のことをしますか。そのとき、日本語が必要ですか。」と尋ね、43項目について5つの選択肢から1つ選んで回答してもらった。そして、アンケート回答後、30分程度のフォローアップインタビューをオンラインで行った。インタビューは録画し、すべて文字起こしした<sup>注2</sup>。そして、個人や会社が特定される情報を匿名化・削除したうえで、分析データとした。また、日本語のレベルを把握するために、筑波日本語テスト集（TTBJ）からSPOT90の受験をお願いした。

上司・同僚に対するアンケートでは、「あなたは、一緒に働いている外国籍社員に対して、次の(1)～(43)の業務を日本語で行うことを求めますか。（業務を遂行する上で、最低限必要なレベルをお答えください。）」と尋ね、外国籍社員と同様の5つの選択肢から1つ選んでもらった。

分析は、選択肢5「このことを、仕事でする機会がない」を0点に読み替え、平均値を求めた。平均値が3以上の場合、主に日本語が必要な業務だと言える。この平均値を見ることによって、どのような業務で日本語が必要かを明らかにする。また、考察にあたって、適宜外国籍社員のインタビューデータを参照する。

## 4. 結果

### 4-1 外国籍社員が必要と考えている業務

まず、外国籍社員が「必要」とした業務について見ていく。全43項目のうち、外国籍社員の回答平均が3以上だったのは、現場系では11項目、事務系では29項目、外国籍全体では15項目となった。事務系のほうが、日本語が必要な業務が多いことがわかる。

表2に、外国籍社員全員の平均が3以上だった業務を示す。細かく見ていくと、業務の場面や相手は「社内」や「上司」（業務1, 3, 4, 5, 7, 9, 10）、「同僚」（業務2, 4, 6, 8）がほとんどで、「会議・打ち合わせ」も2項目見られる（業務14, 15）。内容は、受容面については「聞く」が5項目（業務1, 2, 8, 9, 14）と多く、「読む」は業務13の1項目のみである。産出面では「質問する」が3項目（業務8, 9, 15）、「報告」（業務4, 7）、「質問に答える」

(業務 6, 7), 「依頼」(業務 3, 4) がそれぞれ 2 項目である。つまり, 社内で, 上司・同僚の話を聞いたり, 上司・同僚に報告・質問・依頼したりするのに, 日本語が必要だと言える。

表 2 外国籍回答平均 3 以上の業務 (15 項目)

No 業務	現場系 (n=5)		事務系 (n=6)		全体 (n=11)	
	M	SD	M	SD	M	SD
2 社内で同僚同士が話している会話を聞く。	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
6 同僚に, 専門的で複雑な内容について用件をまとめて話したり, 相手の質問に答えたりする。	4.00	0.00	3.83	0.37	3.91	0.30
8 同僚の話を聞いて, 疑問点や問題点があればそれを伝える。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
5 自分の担当分野に関して, 上司や先輩からアドバイスやコメントをもらう。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
7 上司に, 専門的で複雑な内容について報告したり, 相手の質問に答えたりする。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
3 上司や先輩に口頭で依頼をする。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
9 上司の話を聞いて, 疑問点や問題点があればそれを伝える。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
1 自分の担当業務について, 上司から指示を受ける。	3.60	0.55	3.67	0.47	3.64	0.50
11 社内で出されたお知らせや回覧されている文書, 仕事の指示を書いたメモを読む。	3.20	1.79	3.67	0.47	3.45	1.21
4 同僚や上司に, チャットやメールで短く依頼したり報告したりする。	3.00	1.73	3.83	0.37	3.45	1.21
10 上司や先輩に, 業務の報告書を書く。	2.40	2.19	4.00	0.00	3.27	1.62
14 会議や打ち合わせに出て, 報告や議論を聞く。	2.20	2.05	4.00	0.00	3.18	1.60
15 会議や打ち合わせで, 自分の意見や疑問点を言う。	2.20	2.05	4.00	0.00	3.18	1.60
20 プレゼンテーションをするために, 自分で要点をまとめて資料を作る。	3.00	1.73	3.00	1.41	3.00	1.55
13 専門用語を使用した契約文書を細部まで読む。	2.80	1.64	3.17	1.46	3.00	1.55

次に, 現場系の回答平均 3 以上を表 3 に示す。

表 3 外国籍現場系の回答平均 3 以上の業務 (11 項目)

No 業務	現場系 (n=5)		事務系 (n=6)		全体 (n=11)	
	M	SD	M	SD	M	SD
2 社内で同僚同士が話している会話を聞く。	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
6 同僚に, 専門的で複雑な内容について用件をまとめて話したり, 相手の質問に答えたりする。	4.00	0.00	3.83	0.37	3.91	0.30
8 同僚の話を聞いて, 疑問点や問題点があればそれを伝える。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
5 自分の担当分野に関して, 上司や先輩からアドバイスやコメントをもらう。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
7 上司に, 専門的で複雑な内容について報告したり, 相手の質問に答えたりする。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
3 上司や先輩に口頭で依頼をする。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
9 上司の話を聞いて, 疑問点や問題点があればそれを伝える。	3.80	0.45	4.00	0.00	3.91	0.30
1 自分の担当業務について, 上司から指示を受ける。	3.60	0.55	3.67	0.47	3.64	0.50
11 社内で出されたお知らせや回覧されている文書, 仕事の指示を書いたメモを読む。	3.20	1.79	3.67	0.47	3.45	1.21
4 同僚や上司に, チャットやメールで短く依頼したり報告したりする。	3.00	1.73	3.83	0.37	3.45	1.21
20 プレゼンテーションをするために, 自分で要点をまとめて資料を作る。	3.00	1.73	3.00	1.41	3.00	1.55

これらの業務は表 2 にすべて含まれ, また, 現場系の回答平均が 3 以上の項目は, 事務系の回答平均も 3 以上であった。つまり表 3 の業務は, 外国籍の調査協力者全員が共通して日本語

が必要だと捉えている業務であると言える。これらは、相手がすべて社内の上司・同僚であり、読む・書く（業務 4, 11, 20）よりも聞く・話す（業務 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9）が多く、口頭中心の日本語運用である。

表 4 に、表 2 の 15 項目のうち、現場系の回答平均が 3 未満だった 4 項目を示す。場面は会議・打ち合わせ（業務 14, 15）、技能は読む（業務 13）・書く（業務 10）が入っている。このことから、現場系と事務系で共通して必要としているのは、上司・同僚と、会議や打ち合わせではない場面で、直接話したり聞いたりすることだと言える。

表 4 表 2 のうち、現場系回答平均 3 未満の業務（4 項目）

No 業務	現場系 (n=5)		事務系 (n=6)		全体 (n=11)	
	M	SD	M	SD	M	SD
10 上司や先輩に、業務の報告書を書く。	2.40	2.19	4.00	0.00	3.27	1.62
14 会議や打ち合わせに出て、報告や議論を聞く。	2.20	2.05	4.00	0.00	3.18	1.60
15 会議や打ち合わせで、自分の意見や疑問点を言う。	2.20	2.05	4.00	0.00	3.18	1.60
13 専門用語を使用した契約文書を細部まで読む。	2.80	1.64	3.17	1.46	3.00	1.55

具体的にどのような業務か、現場系の例として e さん（入社 1 年目）のインタビューを図 1 に示す。e さんは、「ボックスを組み立てて梱包する」仕事をしていて、以前は人に教えてもらっていたが、今はほとんど 1 人でやっている、と述べている。指示をするのは「現場の人たち」、つまりその場にいる人たちである。現場で指示を受けて作業をし、わからないことはその場にいる人に質問する、という形の業務だと言える。

53	I: なるほど。じゃあ今は仕事ではどんなことをしていますか？
54	e: 今はボックスを組み立てて梱包するとかやっています。
55	I: じゃあ実際にそのボックスを作って梱包する、っていう作業してるんですか？
56	e: はい、作業で、あのなんか組み立て、このボックスはなんかこういうのありますけど、これあの回してボックスになって、それで梱包して送ります。こんな感じです。
57	I: なるほど。仕事のときには誰と一緒に仕事をしていますか？
58	e: <u>最近</u> は 1 人でやっていますが、 <u>前は</u> 仕事の人たちと一緒にやっていました。
59	I: 今は 1 人でやってるんですか？
60	e: はい、今は 1 人でやっています。
61	I: 前は同じ会社の A 社の社員の人が一緒にやって教えてくれた？
62	e: はい。
63	I: うん、なるほど。で仕事を「こういうふうにやってください」とか「これをやってください」とかそういう指示をしたりする人は誰ですか？
64	e: <u>みんな</u> です。みんな私「e さんこれやって大丈夫です」と思ってみんな「すみません e さん、これお願いします」ってみんないろいろなものをお願いしています。
65	I: あーなるほど。じゃあそれは A 社の社員の人が、それとも取引先の人？
66	e: <u>現場の人たち</u> です。一緒に働いて。
67	I: 現場の人たち。
68	e: はい。
69	I: なるほど。じゃあそういう一緒に働いている現場の人とときどき話をしながら基本的には 1 人で仕事をしている。
70	e: はい。わからないもの出るとき私相談して「どうしますか？」って言ってそれで助けています。
71	I: うん、相談する相手はその現場の人ですか？
72	e: はい、現場の人たちです。事務所の人たちも来るときあります。
73	I: うんうん、なるほど。その人たちはみんな日本人ですか？
74	e: はい、みんな、あ、g さんはベトナム人ですけど、ほかの人たちは日本人です。

図 1 現場系の業務例（入社 1 年目 e さん）<sup>注 3</sup>

次に、事務系の回答平均が3以上で、現場系が3未満の業務を見ていく。こうした業務は18項目あった(表5)。現場系同様、上司や先輩を相手に行う業務(業務10)も見られるが、会議や打ち合わせ(業務14, 15)、電話(業務23)、社外や取引先の人(業務24, 25, 26)、初めて話す相手(業務32)など、日本語が必要な場面や相手が広がっていることがわかる。また技能も、話す・聞く(業務14, 15, 23, 24, 25, 32)もあるものの、読む・書く(業務10, 12, 13, 19, 26, 29, 35, 37, 38)が加わっている。特に業務10, 14, 15, 23, 25, 26は、事務系の6名全員が「4」をつけており、現場系と事務系で必要度に大きく差がある項目だと言える。

表5 外国籍事務系回答平均3以上・現場系回答平均3未満(18項目)

No 業務	現場系 (n=5)		事務系 (n=6)		全体 (n=11)	
	M	SD	M	SD	M	SD
10 上司や先輩に、業務の報告書を書く。	2.40	2.19	4.00	0.00	3.27	1.62
14 会議や打ち合わせに出て、報告や議論を聞く。	2.20	2.05	4.00	0.00	3.18	1.60
15 会議や打ち合わせで、自分の意見や疑問点を言う。	2.20	2.05	4.00	0.00	3.18	1.60
13 専門用語を使用した契約文書を細部まで読む。	2.80	1.64	3.17	1.46	3.00	1.55
24 取引先の人ではない、社外の人と話す。	2.00	2.00	3.67	0.75	2.91	1.64
36 自分の仕事に必要な情報をインターネットで検索する。	2.20	1.48	3.33	0.47	2.82	1.17
19 プレゼンテーションをするために、上司の指示に従って資料を作る。	2.00	1.87	3.33	1.49	2.73	1.79
16 会議やプレゼンテーションを聞いて、要点をまとめたメモを作る。	2.40	1.52	3.00	1.41	2.73	1.49
12 社内で提案された新しい企画についての稟議書を読む。	2.00	1.87	3.17	1.46	2.64	1.75
18 自分の担当分野についてのプレゼンテーションを、資料を読みながら聴く。	2.00	1.87	3.17	1.46	2.64	1.75
23 電話で話した内容の要点をまとめて、内容を相手に確認する。	0.80	1.79	4.00	0.00	2.55	2.02
25 取引先の人と話す。	0.80	1.79	4.00	0.00	2.55	2.02
35 広告、パンフレット、カタログなどを、必要な情報を見つけるために読む。	2.00	1.87	3.00	1.41	2.55	1.69
37 自分の担当分野に関する記事やニュースを読む。	1.00	1.41	3.67	0.47	2.45	1.69
26 社外の人から来たビジネス文書やメールを読む。	0.00	0.00	4.00	0.00	2.18	2.09
29 苦情や問い合わせのメールなどに、ていねいな返事を書く。	0.60	1.34	3.33	1.49	2.09	2.02
32 初めて話す相手に、専門的で複雑な内容について報告したり、相手の質問に答えたりする。	0.60	1.34	3.33	1.49	2.09	2.02
38 自分の担当業務に関するさまざまなビジネス文書を読んで、比較する。	0.60	1.34	3.17	1.46	2.00	1.95

事務系の具体的な例を、2名示す。図2は、gさん(入社2年目)のインタビューである。gさんは図1の現場系eさんと同じ仕事に1年ほど従事したあと、今は事務所で設計や見積りの仕事をしている。「新任だから取引の企業さんまで対応することはない」ものの、電話対応や、得意先のお客さんへの対応がときどきあるという。gさんの場合は電話での対応であるが、別の事務系のiさんの場合、取引先等のやり取りにはSkypeのチャットを使っているという。つまり必要に応じて、電話やチャットなどを使って顧客対応をするのが事務系だと言える。

45	I: 今の仕事はどうですか? 楽しいですか?
46	g: 楽しいです。意外は、最初は物流のことをやりたかったけど、 <u>今私の***事業所で製造の仕事を やりますんで、意外楽しかったです。もともと製造もちょっと気にしますんで。</u>
47	I: あー製造? 作るっていうこと?
48	g: そうです。梱包箱など製造しております。私半年、1年ぐらいしばらく製造することやって、 <u>今事務所で設計とか見積もりとかやっています。</u>
49	I: あーなるほど。アンケートでボックスの営業を選んでたと思うんですけど、お仕事で
50	g: そうですね。
51	I: それは設計したりとか
52	g: はい、そうですね。それは箱梱包とか製造、制作していますので、その制作するために設計とか必要ですので先に、今主にやっているのは設計のことです。
53	I: じゃあどういう梱包をして、とかそういうことを設計しているお仕事っていうことですね?
54	g: <u>そうです、はい。</u>
55	I: なるほど。その仕事はいつからしているんですか?
56	g: んー、半年ぐらいですね。設計と言ったら今まで半年ぐらいです。その前にいろんなことを勉強して習いました。製造などいろんなことをしました。
57	I: うんうん、なるほど。じゃあその設計をするときに、物流ですから物があるわけですよね? 取引先の人と話をすることってのはあるんですか?
58	g: <u>今まだあの新任だから取引の企業さんまで対応することまでないんですけど、電話対応ぐらいしたり、あと得意先のお客さんなんかあったら少しぐらい対応しています。</u>
59	I: あーなるほど。アンケートで「電話がすごく難しい」って書いてたんですけど
60	g: はい。なんか最初は電話中に緊張して出られなかったんですけど、最近はやっと慣れましたけどやっぱり名前とか社名とかすぐ聞き取れないんです。

図2: 事務系の業務例 (入社2年目 gさん)

次に、入社3年目のfさんの例を示す。

48	I: 今は具体的にはどんな仕事をしているんですか?
49	f: えーと、具体的、 <u>んーどこから言ったほうがいいかな。全体の仕事としてと言え、グループ内の1日の作業の管理業務、スケジュールとか実際の作業がなにかトラブルとかこうなるときはメンバーと一緒に解決する。メンバーの役割を分けるとか、それぐらいです。</u>
50	I: うん、なるほど。じゃあ全体のその作業を管理する仕事っていうことですね?
51	f: はい、それです。
52	I: なるほど。普段一緒に仕事をする人は何人ぐらいいますか?
53	f: うーん、現場今は12人です、はい。
54	I: うんうん。じゃあその10人のその現場の人たちの作業の管理をする仕事っていうことですか?
55	f: はい、12人です。
56	I: うんうん。管理をするのは1人ですか?
57	f: えっと、 <u>実は私に直接管理する、私の上はもう、なんかえー1人直接の上司は上も1人いるし、また所長も直接報連相する。私の上がまた2人います。</u>
58	I: なるほど。じゃあその上の人いろいろな報連相、報告したりすることもよくあるんですか?
59	f: はい、 <u>毎日あります。</u>
60	I: うんうん、毎日。その仕事をしているときに大変なことはなんですか?
61	f: えーと、大変なことはときどき、自分は入社まだ3年目だから、ベテランのメンバーとなんかコミュニケーションするときとか、仕事の中なんか私は経験まだ浅いから、 <u>ベテランのメンバーの指導するのはちょっと、なにか、とは思いますから</u>
62	I: あーなるほど。
63	f: 難しい面もあります。あとたまに仕事の中なんか説明のために言葉出ないのときもあるし、なんかそのときが <u>body language</u> とかで表現する。それも難しい点もあります。あと <u>上司と連絡するとき、敬語とかメールのビジネス文章作るときもちょっと難しい。</u>
64	I: うんうんうんうん。敬語はよく使いますか?
65	f: <u>まあ社内だからみんな気にしなかったけど、なんかちょっと頑張って使います。</u>

図3: 事務系の業務例 (入社3年目 fさん)

fさんは、現場の作業を管理する仕事をしている。上司は2人おり、毎日報告するとのことである。また、現場の作業管理をする上で、メンバーに指導をすることもあり、まだ3年目にもかかわらずベテランのメンバーに指導するのは難しいこともある、と述べている。つまりfさ

んの場合、上司に毎日報告する、ベテランメンバーを指導する、といった業務を行っており、これらは、図1のeさん・図2のgさんにはない業務である。

以上の分析は、次のようにまとめられる。まず現場系の場合、その場にいる人と、口頭でコミュニケーションを取っており、その内容は、指示を受けたり、確認・質問したりといったものだった。一方事務系の場合、現場系で必要とされる口頭でのコミュニケーションに加え、上司や取引先に対して、電話やメール、チャットなども使っていた。その内容は、報告や、指示をすることも含まれていた。今回のA社の場合、3-2で述べたように、新入社員の多くは最初は現場を経験し、その後徐々に事務系の業務に移行するといった流れになっている。つまり、仕事の経験を積むにつれ、日本語が必要な業務の幅も広がっていくと言える。

#### 4-2 外国籍社員と上司・同僚の比較

次に、外国籍社員が「日本語が必要かどうか」回答した項目と、上司・同僚が「外国籍社員に日本語で行うことを求めるかどうか」回答した項目を比較する。表6に、外国籍社員と上司・同僚の回答平均が3以上だった項目の数を比較して示す。

表6 回答平均「3」以上の項目数比較

	外国籍社員	上司・同僚
現場系	11項目 (n=5)	26項目 (n=4)
事務系	29項目 (n=6)	35項目 (n=4)
全体	15項目 (n=11)	33項目 (n=14)

外国籍社員の場合、現場系・事務系全体の平均を見ると、43項目中15項目が平均3以上だったが、上司・同僚の場合、3以上だったのは33項目と、外国籍社員の倍以上だった。現場系、事務系それぞれの回答を見ても、上司・同僚が3以上をつけた項目の数は、現場系で26項目、事務系で35項目と、外国籍社員を上回っている。また、現場系・事務系両方の外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚は14名中6名いたが、この6名も平均3以上の項目は35項目と、外国籍社員よりも多かった。つまり、外国籍社員は「今、必要ない」と考えていても、上司・同僚は「外国籍社員に対して求めたい」と考えている傾向があると言える。上司・同僚に関しては、現場系・事務系の単独の人数が少なく比較が困難であるため、14名全員の回答を外国籍社員の回答と比較する。

まず、外国籍社員も、上司・同僚も平均が3以上だった項目を表7に示す。全部で15項目あり、これらは表2、外国籍社員全員の回答平均が3以上だった15項目と完全に一致する。社内で、上司・同僚を相手に、話を聞いたり、報告・依頼・質問をしたりする、といった業務で、これら15項目は、外国籍社員と上司・同僚の認識が一致している項目だと言える。

表7 外国籍も上司・同僚も回答平均3以上 (15項目)

No	業務	外国籍 (n=11)		上司同僚 (n=14)		差分
		M	SD	M	SD	
2	社内で同僚同士が話している会話を聞く。	4.00	0.00	3.50	0.65	-0.50
5	自分の担当分野に関して、上司や先輩からアドバイスやコメントをもらう。	3.91	0.30	3.86	0.36	-0.05
7	上司に、専門的で複雑な内容について報告したり、相手の質問に答えたりする。	3.91	0.30	3.86	0.36	-0.05
3	上司や先輩に口頭で依頼をする。	3.91	0.30	3.79	0.43	-0.12
6	同僚に、専門的で複雑な内容について用件をまとめて話したり、相手の質問に答えたりする。	3.91	0.30	3.79	0.43	-0.12
8	同僚の話を聞いて、疑問点や問題点があればそれを伝える。	3.91	0.30	3.79	0.43	-0.12
9	上司の話を聞いて、疑問点や問題点があればそれを伝える。	3.91	0.30	3.64	0.50	-0.27
1	自分の担当業務について、上司から指示を受ける。	3.64	0.50	3.79	0.43	0.15
11	社内でお知らせやお知らせや閲覧されている文書、仕事の指示を書いたメモを読む。	3.45	1.21	3.93	0.27	0.47
4	同僚や上司に、チャットやメールで短く依頼したり報告したりする。	3.45	1.21	3.64	1.08	0.19
10	上司や先輩に、業務の報告書を書く。	3.27	1.62	3.71	1.07	0.44
14	会議や打ち合わせに出て、報告や議論を聞く。	3.18	1.60	3.93	0.27	0.75
15	会議や打ち合わせで、自分の意見や疑問点を言う。	3.18	1.60	3.86	0.36	0.68
20	プレゼンテーションをするために、自分で要点をまとめて資料を作る。	3.00	1.55	3.29	1.44	0.29
13	専門用語を使用した契約文書を細部まで読む。	3.00	1.55	3.07	1.69	0.07

表8 外国籍3未満, 上司同僚3以上 (18項目)

No	業務	外国籍 (n=11)		上司・同僚 (n=14)		差分
		M	SD	M	SD	
22	留守番電話のメッセージを聞く。	1.00	1.73	3.14	1.70	2.14
34	ビジネスに関する研修や講演を、資料を読みながら聴く。	1.73	2.00	3.71	0.47	1.99
27	社外の人からの苦情や要求を聞く。	1.45	2.02	3.36	1.45	1.90
28	社外からの依頼や苦情を理解して、対応する。	1.45	2.02	3.36	1.45	1.90
30	社外から依頼の文書が来たとき、ていねいな断りのメールを書く。	1.73	2.00	3.29	1.44	1.56
26	社外の人から来たビジネス文書やメールを読む。	2.18	2.09	3.57	1.09	1.39
23	電話で話した内容の要点をまとめて、内容を相手に確認する。	2.55	2.02	3.93	0.27	1.38
25	取引先の人と話す。	2.55	2.02	3.93	0.27	1.38
31	よく知っている取引先の人に、専門的で複雑な内容について報告したり、相手の質問に答えたりする。	1.73	2.00	3.07	1.69	1.34
29	苦情や問い合わせのメールなどに、ていねいな返事を書く。	2.09	2.02	3.36	1.45	1.27
17	会議を聞きながら記録をとって、あとで正式な報告書を書く。	2.27	1.85	3.36	1.45	1.08
12	社内で提案された新しい企画についての稟議書を読む。	2.64	1.75	3.71	1.07	1.08
32	初めて話す相手に、専門的で複雑な内容について報告したり、相手の質問に答えたりする。	2.09	2.02	3.00	1.66	0.91
16	会議やプレゼンテーションを聞いて、要点をまとめたメモを作る。	2.73	1.49	3.36	1.28	0.63
18	自分の担当分野についてのプレゼンテーションを、資料を読みながら聴く。	2.64	1.75	3.21	1.42	0.58
35	広告、パンフレット、カタログなどを、必要な情報を見つけるために読む。	2.55	1.69	3.07	1.38	0.53
24	取引先の人ではない、社外の人と話す。	2.91	1.64	3.29	1.27	0.38
19	プレゼンテーションをするために、上司の指示に従って資料を作る。	2.73	1.79	3.00	1.66	0.27

次に、外国籍社員の平均が3未満で、上司・同僚が3以上だった項目を表8に示す。これは全部で18項目あり、表8では外国籍と上司・同僚の差分が大きい順に並べた。表8を見ると、相手は社外（業務24, 27, 28, 30, 26）や取引先（業務25, 31）、初めて話す相手（業務

32) というように、同じ社内ではないものが多い。そして内容は、外国籍社員が必要だと認識していた項目に比べ、複雑な内容を読んだり、書いたりするものが多い。特に差が2前後の、業務22「留守番電話のメッセージを聞く」、業務34「ビジネスに関する研修や講演を、資料を読みながら聴く」、業務27「社外の人からの苦情や要求を聞く」、業務28「社外からの依頼や苦情を理解して、対応する」は、上司・同僚の認識と、外国籍社員が今必要だと考えている認識の差が大きく、上司・同僚は任せたいと考えているが、外国籍社員は「今やっておらず必要ない」と考えている可能性がある。

以上をまとめると、次のようになる。まず、上司・同僚も、外国籍社員も日本語が必要だと考えていたのは、社内で、上司・同僚を相手に、話を聞いたり、報告・依頼・質問をしたりするといった項目である。一方、上司・同僚は外国籍社員に対して日本語で行ってほしいと考えている一方で、外国籍社員はその業務をする機会がない、日本語が必要ではないと考えている業務もあった。それは、社外・取引先・初めて話す相手に対して、電話や、複雑な内容について読んだり書いたりするといった項目である。

## 5. 総合的考察

以上2つの分析から、外国籍社員が必要とする日本語について、総合的考察を行う。

外国籍社員が「日本語が必要」と考える業務は、上司・同僚も日本語でやってほしいと考えていた。一方、上司・同僚が日本語でやってほしいと考えている業務のいくつかは、外国籍社員は業務をする機会がない、日本語が必要ないと考えていた。これを図4に示す。

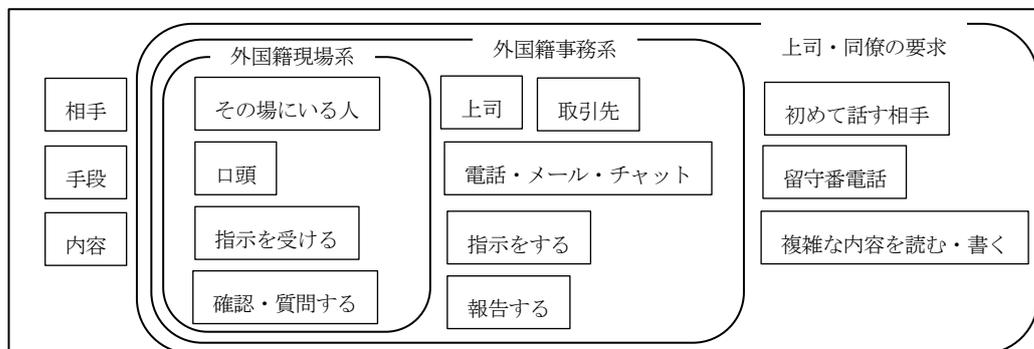


図4：外国籍社員が日本語を必要とする業務

外国籍社員の認識では、現場系よりも、事務系のほうが日本語が必要な業務が多くあった。そして、上司・同僚の認識は、事務系の外国籍社員よりも日本語が必要な業務がさらに広く、初めて話す相手、留守番電話、複雑な内容を読む・書くといったものも含まれる。つまり、上司・同僚は任せたいと考えていても、日本語能力や業務経験の不足により、任せていない業務があると考えられる<sup>注4</sup>。

以上を、本調査と同じ調査項目を用いた鈴木（2023）によるIT企業での調査結果と比較する。IT企業で技術者として働く外国籍社員の場合、「共通して、上司から指示を受け、やりとりをしながら業務を行い、それを報告する場面で日本語を必要」としていたという（鈴木2023：38）。物流企業A社の場合、事務系の外国籍社員が、上司や取引先とのやりとり、指示

を受ける、報告する、といった業務で日本語を必要としており、IT技術者と共通点がある。

一方現場系の外国籍社員の場合、IT技術者・事務系と大きく異なっていたのは報告の業務である。表2の通り、業務4「同僚や上司に、チャットやメールで短く依頼したり報告したりする。」は、現場系・事務系共に回答平均が3以上であり、IT技術者の場合も必要度が高かった。しかし同じ報告という業務でも、業務10「上司や先輩に、業務の報告書を書く。」の場合、現場系の回答平均が2.40であるのに対し、事務系の回答平均は4.00と、大きく差がある。IT技術者の場合、業務10は本調査の事務系と同様必要度が高く、この点においても、物流企業A社における事務系と、IT技術者には共通点があると言える。現場系の外国籍社員は、主に倉庫で作業をしており、パソコンを使う業務はほとんど行っていないようである。こうした形態が、報告という1つの業務であっても異なる傾向につながっていると考えられる。

ただし本研究も鈴木(2023)も、調査対象の人数・企業は少数で、それぞれの業界全体を代表するものではない。同様の調査を他社や他の業界でも積み重ね、検証していく必要がある。

## 6. 結論と今後の課題

以上の分析結果から、物流企業A社で働く外国籍社員は、その場にいる人から指示を受ける、質問する、事務系ではさらに、上司に報告する、取引先とやり取りをする、といった業務で日本語を必要としていた。これらは、上司・同僚も必要だと考えていた。一方、上司・同僚は、取引先や初めて話す相手と複雑な内容もやりとりすること、複雑な内容についても読んだり書いたりすることを外国籍社員に求めており、外国籍社員の自己認識と、上司・同僚が求めたいことの間でずれが見られた。今回分析対象とした外国籍社員は入社1~3年目であるため、日本語能力および業務経験の不足から、彼らが担う業務の範囲が狭くなっていると推測され、このことが、外国籍社員と上司・同僚の認識のずれにつながっている可能性もある。

新入社員の段階で任せられる業務が限られていることは、外国籍社員に限ったことではない。しかし、仮に外国籍社員の日本語能力が上司・同僚の要求や期待よりも低い状態が続き、業務を任せられない状況が続いた場合、外国籍社員はどのように業務で使う日本語を身につけ、日本語で仕事ができるようになっていくのであろうか。

日本語能力と業務経験の関係について鈴木・浅海(2023)では、IT企業で働く外国籍社員とその上司・同僚を対象に、ニーズとビジネス日本語能力の調査を行っている。そして、外国籍社員が業務経験の不足から自身のビジネス日本語能力を低く評価しているのに対し、上司・同僚は外国籍社員のビジネス日本語能力が低いために業務を任せていないのではないかと指摘した。本研究の調査対象者にも、同じ傾向がある可能性がある。経験がなければ必要な日本語も身につかない、とは限らないが、経験と能力は切り離せないため、どこかの段階で、周囲がサポートしながら業務経験を積み、その中で日本語も身につけていく必要があるだろう。

今回の分析では、日本語が必要な業務を明らかにすることを目的としたため、平均値3以下の項目について詳細な分析は行なわなかった。外国籍社員と上司・同僚の認識のずれをさらに分析するには、日本語と他の言語の使用頻度(選択肢2と3)や、日本語を使わない業務(選択肢1)と行う機会がない業務(選択肢5)の比較等も行う必要がある。今後の課題とした。また、前述の通り、業務経験とその中で使う日本語の能力の関係は重要である。今後は業務の経験と日本語能力に対する自己評価の関係や、自己評価と上司・同僚からの能力評価の関

係も明らかにしていきたい。さらに、業務に必要な日本語をどのように身につけていくのか、という点についても、明らかにする必要がある。これらを明らかにすることにより、外国籍社員が日本企業で、自身の能力を発揮して働くことができるような支援につなげていきたい。

#### 謝辞

本研究にご協力いただいた調査協力者の皆様、A社の関係者の皆様に感謝申し上げます。

#### 付記

本稿は 2020 年度～2022 年度科学研究費助成金若手研究（課題番号 2020K13081 研究代表者：鈴木綾乃）の助成を受けている。

#### 注

- (1) 鈴木（2023）の調査対象は IT 企業で働く入社 1～5 年目の外国籍社員だが、今回協力を得た A 社の場合、入社 4～5 年目の外国籍社員がいなかったため、入社 1～3 年目を対象とした。
- (2) 文字起こしは、インタビューと外国籍社員の発話をできるだけ忠実に文字化したが、「あー」「えー」などのフィラー、言いよどみや発話の重なりなどは本研究の分析内容に関わらないため、文字化資料には反映させなかった。
- (3) 図 1 の数字は発話番号を、「I」はインタビューを表す。
- (4) A 社人事担当の X 氏に確認したところ、A 社の新入社員は現場系を 3 か月～半年経験し、徐々に管理系に移行していくが、いつ、どの程度から管理系の仕事を任せられるかは直属の上司の判断であり、その上司の評価で管理系の仕事がまだ任せられないと判断されれば、現場での経験が長くなることもあるとのことであった。

#### 参考文献

- (1) 葦原恭子（2014）『外国人のビジネス日本語能力の評価に関する基礎研究—評価システムの構築をめざして—』平成 26 年科学研究費助成事業 研究成果報告書。
- (2) 鈴木綾乃（2023）「日本企業で働く外国籍社員が必要とする日本語—I T 技術者を対象としたパイロット調査から—」『BJ ジャーナル』6, 30-40.
- (3) 鈴木綾乃・浅海一郎（2023）「仕事に必要な日本語とビジネス日本語能力の評価—外国籍社員と日本人社員の比較—」『日本語教育方法研究会誌』29(2), 46-47.
- (4) 株式会社ディスコ（2022）「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する調査(2022 年 12 月調査)」[https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2023/01/2022\\_kigyou-global-report.pdf](https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2023/01/2022_kigyou-global-report.pdf)（2023 年 7 月 7 日閲覧）。
- (5) 日本語教育学会（2018）『BJT ビジネス日本語能力テストに関する Can-do statements 調査研究事業報告書』[https://www.kanken.or.jp/bjt/survey\\_reports/data/survey\\_reports\\_2018.pdf](https://www.kanken.or.jp/bjt/survey_reports/data/survey_reports_2018.pdf)（2023 年 7 月 7 日閲覧）。
- (6) 日本語教育学会（2020）『BJT ビジネス日本語能力テストに関する Can-do statements 調査研究事業報告書（2019 年度）』[https://www.kanken.or.jp/bjt/survey\\_reports/data/survey\\_reports\\_2019.pdf](https://www.kanken.or.jp/bjt/survey_reports/data/survey_reports_2019.pdf)（2023 年 7 月 7 日閲覧）。

## 資料1 業務リスト（鈴木 2023：40）

No	業務	BJ-Cds の No
1	自分の担当業務について、上司から指示を受ける。	1
2	社内で同僚同士が話している会話を聞く。	2
3	上司や先輩に口頭で依頼をする。	22
4	同僚や上司に、チャットやメールで短く依頼したり報告したりする。	25
5	自分の担当分野に関して、上司や先輩からアドバイスやコメントをもらう。	4
6	同僚に、専門的で複雑な内容について用件をまとめて話したり、相手の質問に答えたりする。	23a
7	上司に、専門的で複雑な内容について報告したり、相手の質問に答えたりする。	23b
8	同僚の話聞いて、疑問点や問題点があればそれを伝える。	31a
9	上司の話聞いて、疑問点や問題点があればそれを伝える。	31b
10	上司や先輩に、業務の報告書を書く。	26
11	社内で出されたお知らせや回覧されている文書、仕事の指示を書いたメモを読む。	14
12	社内で提案された新しい企画についての稟議書を読む。	16
13	専門用語を使用した契約文書を細部まで読む。	20
14	会議や打ち合わせに出て、報告や議論を聞く。	3, 5
15	会議や打ち合わせで、自分の意見や疑問点を言う。	30
16	会議やプレゼンテーションを聞いて、要点をまとめたメモを作る。	35
17	会議を聞きながら記録をとって、あとで正式な報告書を書く。	36
18	自分の担当分野についてのプレゼンテーションを、資料を読みながら聴く。	8
19	プレゼンテーションをするために、上司の指示に従って資料を作る。	28a
20	プレゼンテーションをするために、自分で要点をまとめて資料を作る。	28b
21	ある商品や企画について、そのセールスポイントや特徴を調べてリストを作り、それを使ってプレゼンテーションする。	24a, 24b
22	留守番電話のメッセージを聞く。	6
23	電話で話した内容の要点をまとめて、内容を相手に確認する。	32
24	取引先の人ではない、社外の人と話す。	21
25	取引先の人と話す。	31c, 33a, 33b, 33c
26	社外の人から来たビジネス文書やメールを読む。	15, 17, 19
27	社外の人からの苦情や要求を聞く。	7
28	社外からの依頼や苦情を理解して、対応する。	34
29	苦情や問い合わせのメールなどに、ていねいな返事を書く。	37
30	社外から依頼の文書が来たとき、ていねいな断りのメールを書く。	40
31	よく知っている取引先の人に、専門的で複雑な内容について報告したり、相手の質問に答えたりする。	23c
32	初めて話す相手に、専門的で複雑な内容について報告したり、相手の質問に答えたりする。	23d
33	テレビの経済やビジネスに関するニュースを見たり聞いたりする。	9
34	ビジネスに関する研修や講演を、資料を読みながら聴く。	10
35	広告、パンフレット、カタログなどを、必要な情報を見つけるために読む。	11
36	自分の仕事に必要な情報をインターネットで検索する。	12
37	自分の担当分野に関する記事やニュースを読む。	13
38	自分の担当業務に関するさまざまなビジネス文書を読んで、比較する。	18
39	新聞、インターネットなどから情報を集めて、報告書を書く。	38
40	自社の競争相手の競合他社に関する情報を集めて、自社と比較した報告書を書く。	39
41	ある商品や企画について、セールスポイントや特徴を調べて、リストを作る。	27a
42	ある商品や企画について、セールスポイントや特徴を調べて、宣伝のための文書を書く。	27b, 27c
43	営業などの業務で社外の会社を訪問したときや、社外の会議で集めた情報をまとめて、社内の人に報告する。	29