

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—

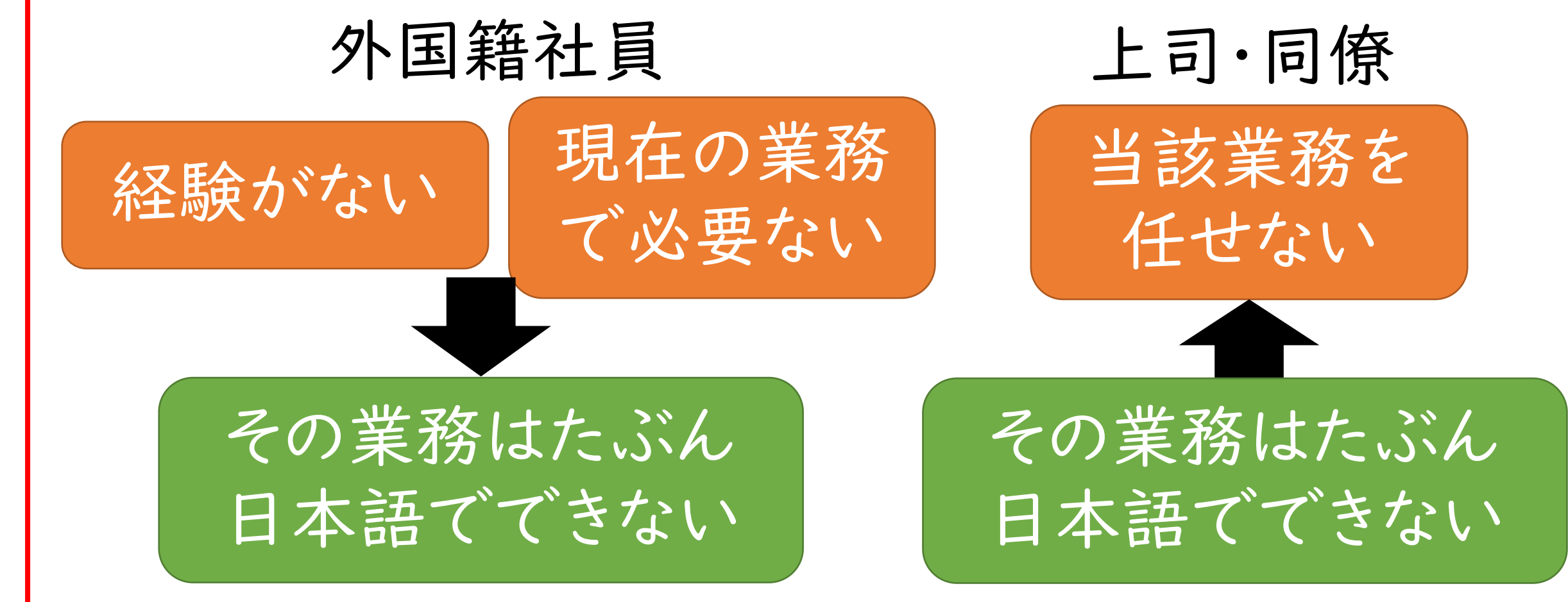
鈴木 綾乃 (横浜市立大学)・浅海 一郎 (内定ブリッジ株式会社)

調査の目的と内容

- 都内IT企業X社を対象にアンケート調査を実施

	外国籍社員 (n=7)	日本人上司・同僚 (n=6)
調査1 必要度 要求度	どのような業務で日本語が必要か	外国籍社員に対して、どのような業務を日本語であることを求めるか
調査2 能力	ビジネス日本語能力の自己評価	一緒に働いている外国籍社員のビジネス日本語能力評価

分析結果から見えてくる仮説： 経験と能力評価の関係



調査1:業務における日本語の必要度・要求度

- 分析データ収集方法
- 「業務リスト」(鈴木2023)から32項目(IT技術者に無関係の11項目を削除)+IT5項目+一般2項目→39項目
 - Google Formで実施、回答は次の5つから選択
- 日本語は全然必要ない(英語やほかの言語を使う)
 - 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
 - 日本語が必要だが、ときどき英語やほかの言語も使う
 - 日本語が必要で、英語やほかの言語は使わない
 - このことを、仕事でする機会がない

選択肢5を0点と読み替え、
外国籍社員と上司・同僚の平均点を比較

結果①外国籍と上司・同僚で一致

- 日本語が必要な業務:概ね外国籍と上司・同僚で一致(平均3以上:外国籍19項目、上司・同僚20項目)
- IT業務5項目のうち4項目は3以上で一致

【表1 調査1で外国籍の回答平均が「4」の項目】

業務	外国籍		上司・同僚	
	M	SD	M	SD
(11) 社内で出された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。	4.00	0.00	3.83	0.41
(14) 仕様書を書く。	4.00	0.00	3.83	0.41
(13) 仕様書を読む。	4.00	0.00	3.67	0.52
(19) 休みや残業、交通費などを申請する。	4.00	0.00	3.67	0.52
(21) 会議や打ち合わせに出て、報告や議論を聞く。	4.00	0.00	3.67	0.52
(22) 会議や打ち合わせで、自分の意見や疑問点を言う。	4.00	0.00	3.33	0.52

結果②外国籍と上司・同僚でずれ

- 外国籍社員の必要度<上司・同僚の要求度
- 外国籍社員「今必要ない(今その業務をしていない)」
上司・同僚「本当はやらせたいがらせていない」

【表2 調査1で外国籍「3」以下、上司・同僚「3以上」の項目】

業務	外国籍		上司・同僚		差分
	M	SD	M	SD	
(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。	0.13	0.35	3.67	0.52	3.54
(30) 取引先の人や、社外の人と話す。	1.50	2.07	3.00	1.55	1.50
(20) 経費精算書(仕事で使ったお金を会社に伝える書類)を書く	2.50	2.07	3.67	0.52	1.17
(35) 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	2.63	1.77	3.17	0.75	0.54

調査2:ビジネス日本語能力評価

- 分析データ収集方法
- 葦原(2014)から39項目(IT技術者に関わりのない12項目を削除)+IT5項目+一般2項目→全46項目
 - 外国籍社員:全46項目について5段階で自己評価
 - 上司・同僚:一緒に働いている外国籍社員の平均について、5段階で評価
 - 調査1と同時に、Google Formを用いて実施
 - 外国籍社員と、上司同僚の平均点を比較

全項目で外国籍社員の自己評価>上司・同僚による評価
調査協力者の外国籍社員の日本語能力比較的高い
⇔上司・同僚の回答:一緒に働いている全外国籍社員の平均

結果①外国籍と上司・同僚で一致

- 評価が高い項目:「聴く」「読む」といった受容→比較的早くできるようになる項目
- 評価が低い項目:複合能力が必要、待遇関係→自己評価と他者評価がずれにくい

【表3 調査2で外国籍と上司・同僚の認識が一致していた項目】

能力記述文	外国籍		上司・同僚	
	M	SD	M	SD
聴く1:上司から出された自分の担当業務に関する指示が理解できる。	4.67	0.52	3.60	0.89
読む12:自分の仕事に必要な情報をインターネットで検索することができる。	4.83	0.41	4.60	0.55
聴いて書く36:会議に出席して、会議の記録をとり、あとで正式な報告書を書くことができる。	3.83	0.41	2.00	1.73
読んで書く37:苦情や問い合わせのメールや文書が来たときに、相手の気持ちを考えながら、丁寧な返事を書くことができる。	3.50	0.55	1.80	1.30

結果②外国籍と上司・同僚でずれ

- 外国籍と上司・同僚の差が1以上:20項目
- IT関連5項目のうち「書く」に関わる3項目が含まれる→自己評価と他者評価がずれやすい? できるようになるのに時間がかかる?

【表4 調査2で外国籍と上司・同僚の差が大きい項目の例】

能力記述文	外国籍		上司・同僚		差分
	M	SD	M	SD	
聴いて書く36:会議に出席して、会議の記録をとり、あとで正式な報告書を書くことができる。	3.83	0.41	2.00	1.73	1.83
聴いて話す33b:取引先の人と話しているときに、よく理解できないことがあれば、理解できない部分を的確に相手に伝えることができる。	4.33	0.52	2.80	1.64	1.53
IT:仕様書が書ける。	4.17	0.75	2.80	1.30	1.37
IT:システムテストのチェックリストが書ける。	4.33	0.82	3.00	1.22	1.33
IT:顧客への確認事項をまとめた文書が書ける。	3.83	0.41	2.60	1.52	1.23