

# 琉球大学学術リポジトリ

高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは：  
タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心

メタデータ	言語: 出版者: 琉球大学グローバル教育支援機構国際教育センター 公開日: 2018-05-16 キーワード (Ja): 半構造化インタビュー, ビジネス場面, 日系企業, 異文化摩擦 キーワード (En): Semi-structured interviews, business scenes, Japanese companies, Cross-cultural friction 作成者: 葦原, 恭子, 奥山, 貴之, 塩谷, 由美子, 島田, めぐみ メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/20.500.12000/41068">http://hdl.handle.net/20.500.12000/41068</a>

## 高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは —タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心に—

葦原恭子, 奥山貴之, 塩谷由美子, 島田めぐみ

### 要 旨

外国人留学生の日本での就職支援は、日本政府によって策定された「留学生 30 万人計画」における課題の一つとなっている。日本在住の外国人留学生に対する調査結果によると、卒業・修了後の進路については日本での就職を希望する者が最も多く、希望業種は1位が「海外業務」で、2位は「翻訳・通訳」であった。

一方、日本企業が外国人留学生を採用する目的としては、「語学力」「外国人としての感性・国際感覚」を発揮させることが上位を占めている。高度外国人材として企業に採用された外国人留学生は、その言語能力や異文化コミュニケーション能力を活かし、日本企業と取引先の仲介役となって活躍することが期待されているのである。

本研究では、異文化間で通訳をする高度外国人材に求められる異文化コミュニケーション能力を明らかにするため、仲介の中で特に「通訳」に焦点を絞り、タイで調査を実施した。その結果、高度外国人材である通訳者は、異文化コミュニケーション能力としての役割を果たしていることが明らかとなった。

**【キーワード】** 半構造化インタビュー, ビジネス場面, 日系企業, 異文化摩擦

### 1. 研究の背景

#### 1.1 高度外国人材としての留学生をめぐる状況

2008年に日本政府によって策定された「留学生 30 万人計画」は、外国人留学生の日本企業への就職支援を課題の一つとしている。

日本における 2016 年度の外国人留学生数は 239,287 人であるが、日本学生支援機構 (2016) の調査によると、外国人留学生は、卒業後の進路については、日本において就職希望と回答した者が 63.6% で最も多く、就職希望分野は「海外業務」が 37.2%、次いで「翻訳・通訳」が 33.8%、「貿易業務」が 30.4% であった。

一方、ディスコキャリアリサーチ (2016) によると、2016 年度に外国人留学生を採用した企業は全体の 38.1% であったのに対し、2017 年度に採用を見込んでいる

高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
—タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心に—  
(葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

企業は59.8%に上っており、高度外国人材の採用は一般化してきているという。中でも、2016年度の採用実績は3.6%だが、2017年度以降、採用希望企業が75.2%に上り、海外大学卒の海外人材へのニーズも75.6%と増加しているのは「東南アジア」出身者である。東南アジアに次いで、採用実績が高いのは18.2%の「韓国」で、今後の採用予定は22.1%と増加している。

そして、企業が外国人留学生を採用する目的は「優秀な人材を確保するため」「語学力が必要な業務を行うため」「外国人としての感性・国際感覚等の強みを発揮してもらうため」が上位を占めている。さらに、企業が外国人留学生に求める資質の上位は「コミュニケーション能力」「日本語力」であり、優秀であるのはもちろんのこと、外国人である強みを活かしつつ、日本語でのコミュニケーション力を発揮できる人材を求めているとしている。こうした調査からは、企業が高度外国人材に「仲介者」としての活躍を期待していることが窺える。

日本企業はグローバル人材を求めており、外国人留学生も、グローバル人材として活躍することを望んでいる。日本企業が高度外国人材に求める能力と、留学生が高度外国人材として発揮したいとしている能力を見ると、双方のニーズは合致している。高度外国人材には、ブリッジ人材とも称される「仲介者」としての活躍が期待されていることは明らかである。

このような状況下で高等教育機関のキャリア教育には外国人留学生を「高度人材」として育成することが求められている。しかし、高度外国人材に求められる外国人としての感性・国際感覚の強みを活かした「日本語能力」「コミュニケーション能力」については先行研究等によって、具体的に示されているとは言い難い。これらの能力について明らかにする必要がある。

## 1.2 異文化間で「仲介」する高度外国人材

堀井(2012)は、タイ・バンコクの日系企業などへのインタビューを行い、外国人の採用・就業の実態と日本語によるコミュニケーション上の問題点について考察し、日本人社員と現地社員の間に摩擦が起きそうな時は、調査対象の日本語人材が通訳をする中で言葉を和らげるなどして調整をしていると指摘している。そして、留学生だけではなく、日系企業に従事する外国人社員を含めたビジネス日本語教育のシラバスにおいても、異文化調整能力を養うことをさらに強化する必要があるとしている。この指摘からも日本企業のグローバル化に伴い、異文化間ビジネス・コミュニケーションを円滑化するため、高度外国人材には、異文化の橋渡しのための「仲介」をすることが期待されていることがわかる。

### 1.3 CEFRによる「仲介活動」

本研究チームは、2015年から2018年現在にかけて、「高度外国人材に求められるビジネス日本語フレームワーク構築のための調査研究」に取り組んでいる。当該研究では、CEFR (Common European Framework of Reference for Languages, 欧州言語共通参照枠) を参照しつつ、高度外国人材に求められるビジネス日本語能力のうち「読む」「書く」「聞く」「話す」「やりとり」については、調査・分析し、フレームワークを構築しつつある。しかし、「仲介」スキルの分析には着手しておらず、課題として残っている。吉島他 (2008) によると、CEFR は「仲介活動」について次のように定義している。

仲介活動では、言語使用者は自分の言いたいことを表現するわけではなく、単にお互いを直接に理解できない対話者間— (常にというわけではないが) 通常は異なる言語の話し手—の仲介者として行動する。仲介活動には、話し言葉による通訳や書き言葉での翻訳のほかに、オリジナルのテキストが受け手に理解できない場合にそれを同じ言語で要約したり言い換えたりすることも含む。

そして「話し言葉での仲介」と「書き言葉での仲介」について表1のような例を挙げている。

表1 CEFRによる仲介活動の例

話し言葉での仲介		書き言葉での仲介	
同時通訳	会議, 会合, 公式演説など	正確な翻訳	契約書, 法律や科学書など
逐次通訳	歓迎のスピーチ ガイド付のツアーなど	文学の翻訳	小説, 劇, 詩, 台本など
インフォ ーマル な通訳	自国にいる外国人観光客のため 外国での母語話者のため 友人, 家族, 顧客, 外国人の賓客 など社交上, 商売上 サイン, メニュー, 掲示など	要約の翻訳	新聞や雑誌の記事など
		書き換え	非専門家への特殊な専門的 テキストなど

吉島他 (2008) を参考に作成

また、「仲介の方略」は「限られた材料を使って情報を処理し、オリジナルテキストに対応する意味を構築するという課題への対処法である」と定義しており、その過程には表2のような方略が必要となるとしている。

高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
 一タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心に-  
 (葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

表 2 CEFR による仲介の方略

過程		必要な方略
計画	使える材料を整理して最大限に利用するための準備計画	背景知識を増やすこと 支えとなるものを探すこと 用語表を用意すること
	当面の課題への対応を考える	相手の要求を推察する 通訳する際の長さ・単位を決定する
実行	二続きの翻訳単位を同時に巧みにさばく	予見
	自分の語彙を増やす	訳語の可能性や同義表現を覚える
	絶えず予見しながら不確かなところをうまく切り抜け, 仲介活動の失敗を防ぐ	隙間の補填
評価	コミュニケーションのレベルで評価する	内容の矛盾のチェック
	言語レベルで評価する	語法の一貫性のチェック
修正	関連する分野に知識のある人々や業績を参照する	辞書や同義語辞典を参照する 専門家の意見を聞く 資料を調べることによって推敲する

吉島他 (2008) を参考に作成

吉島他 (2008) では「仲介活動」について「ここでは使うことのできる例示的尺度は現階では存在しない」としており, Can-do リストは示されていない。しかし, Council of Europe (2017) は, 「Mediation (仲介)」の定義と共に Can-do リストを新たに発表している。

本研究は, 「仲介」活動の一つである「通訳」に注目する。

#### 1.4 「異文化コミュニケーター」としての通訳

通訳に関する先行研究で日本人通訳に関する研究は数多い。その中では, 一般的に, 通訳者は中立・公平な立場に立ち, 話し手の発言に説明を加えたり, 言い換えたりしてはいけないという指摘がある。

しかし, 水野 (2005) は, 通訳をコミュニケーションの架け橋を担う専門家として捉え, 会議通訳, コミュニティ通訳, 法廷通訳, 医療通訳という 4 つの分野を比較し, 通訳者の立場・役割をどう捉え明確化するのか, 通訳者の裁量をどこまで介入させるべきかについてさらに検討する必要があるとしている。

伊佐 (2007) は, 通訳に求められる能力を, 1) 基礎知識と専門用語, 2) 文脈, 3) 文化についての知識, 4) 非言語メッセージ, と 4 分類している。3) について, 通訳は, 訳の省略や付け加えはできるだけしない方がいいが, 無用な誤解を避け, 文

化的背景や言語圏の異なる者双方のコミュニケーションを円滑に行うためには、異質さを理解しやすい形に言い換えるなどの操作が必要な場合があると指摘している。そして、通訳者には単なる「言語の仲介人」という機械的イメージがつきまといがちだが、実は通訳者は「異文化コミュニケーター」として、言語の置き換え以上の能動的な役割を担っているとしている。

一方、高度外国人材の通訳に関する先行研究として、李（2012）は、中国進出日系企業における日本人と中国人同僚間のビジネス・コミュニケーションで中国人通訳の果たす役割に注目し、通訳は異文化間ビジネス・コミュニケーションに欠かせない存在であるとしている。

こうした通訳の「異文化コミュニケーター」としての役割に注目した研究はあるが、日本人通訳に関するものであり、高度外国人材の通訳に関する研究は管見の限りない。

## 2. 本研究の目的

本研究では、「仲介」の役割を果たす高度外国人材の通訳が、異文化コミュニケーターとしてどのような能力が必要なのかに注目する。そして、異文化間で「通訳」をする高度外国人材に求められる「日本語能力」と「異文化コミュニケーション能力」を明らかにするため、調査を実施する。

## 3. 本研究の方法

本研究では、国内外で通訳として活躍している高度外国人材の中で、「東南アジア」のタイを研究対象とする。東南アジアは、先述の通り、2017年度の採用見込みが増加しており、特にタイに日系企業が多く進出している。本研究の調査では、タイ国内で通訳業務に従事している高度外国人材を対象にし、以下のことを明らかにする。

- 1) タイ人の高度外国人材は仲介者としてどのような役割を果たしているか。
- 2) タイ語母語話者が日本語で通訳する際の問題点、困難点、留意点は何か。

高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
—タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心に—  
(葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

#### 4. タイ・バンコクにおける通訳経験者に対するインタビュー調査

##### 4.1 調査の概要

本研究チームは、2017年8月上旬にバンコク・タイにおいてインタビュー調査を実施した。調査対象者(表3)は全員タイ語母語話者で、タイ国内で通訳として勤務した経験がある。その対象者に対し、2時間から3時間にわたり個別に半構造化インタビューを実施した。

主な質問事項は以下の通りである。

- 1) 経歴
- 2) 従事している仲介活動
- 3) 仲介以外の業務
- 4) 通訳しにくい表現
- 5) 異文化摩擦事例とその対処法

表3 調査協力者の内訳 (人)

性別	男性 (2) 女性 (6)
学習歴	5年 (2) 6年 (1) 7年 (1) 8年 (2) 9年 (1) 12年 (1)
日本留学歴	1年 (1) 1年半 (1) 2年 (2) 2年半 (1) 4年 (3)
日本語能力試験	N1取得 (6) N2取得 (2)
最終学歴	タイの大学卒 (4) 日本の大学院卒 (4)
業種	メーカー (3) 観光メディア・花卉販売・NPO イベント関係・地方公共団体公社 (各1)

##### 4.2 調査結果の分析方法

調査結果については次のようなプロセスで分析した。

- 1) インタビュー内容は許可を得て録音し、文字化する。
- 2) 文字化した発話を内容によって分類する。
- 3) 分類されたグループごとにコーディングする。
- 4) 分類されたグループ間の関係性を確認する。
- 5) 分析結果を図式化、叙述化する。

### 4.3 分析結果

#### 4.3.1 図式化されたカテゴリ間の関係性

前節で示したプロセスによって文字化され、抽出された発話は160例であった。それらを内容によって分類し、グループごとにコーディングし、グループ間の関係性を確認・分析した結果、図1のように図式化された。

まず、日本人とタイ人では、仕事をめぐる傾向について「仕事への姿勢」「時間の管理」など様々な点で異なっていることが指摘された。そのため、「情報を確認する」「適切な伝達方法を選ぶ」「揉め事に対処する」「情報を補足する」などの仲介活動が求められていた。そして、「仲介活動」の経験を通して、タイ人高度人材は、「心構え」「ジレンマ」といった仲介者としての認識を持っていることが明らかとなった。

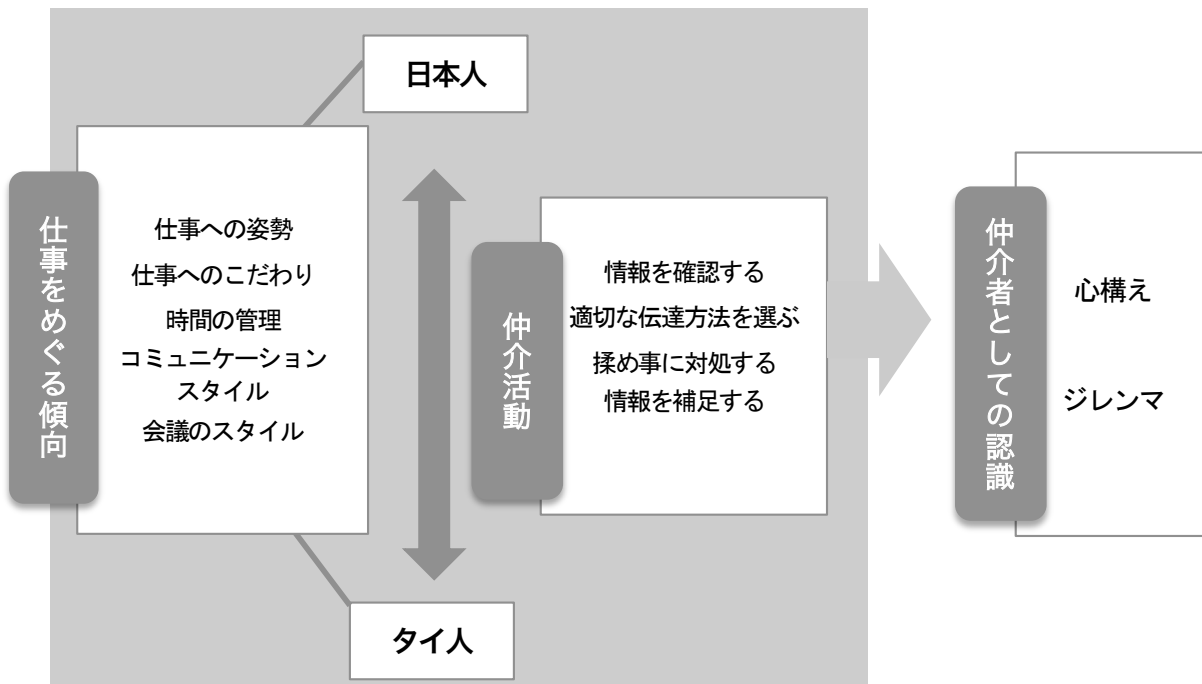


図1 タイで異文化コミュニケーターとして活躍する高度人材をめぐる状況

次項からは具体的な発話内容を示しつつ、叙述化された調査結果を見ていく。



高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
 ータイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心にー  
 (葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

#### 4.3.2 仕事をめぐる傾向

タイ人と日本人の仕事をめぐる傾向に関する発話内容を分析した結果、「仕事への姿勢」「仕事へのこだわり」「時間の管理」「コミュニケーションスタイル」「会議のスタイル」とコーディングされた。それらは、それぞれ「タイ人の傾向」「日本人の傾向」として分類された。そのカテゴリーと内容は、表4の通りである。これによると、タイ人の高度人材は客観的な目でタイ人と日本人の傾向を分析していることがわかる。そして、タイ人高度人材から見た両者の違いの一端が明らかとなった。

表4 仕事をめぐる傾向

カテゴリー	タイ人の傾向	日本人の傾向
仕事への姿勢	残業しない ながら仕事をする 問題時に責任をとらない 家族との関係をより重視する	残業をする ながら仕事をしない 周りに迷惑をかけない 自分の役割を果たす
仕事へのこだわり	問題の原因を追求しない 仕事へのこだわりは強くない	システムティックに考える 仕事に完璧を求める 仕事へのこだわりが強い
時間の管理	スケジュール管理が大雑把	スケジュール管理が細かい
コミュニケーションスタイル	話が長い 表現がストレート	お金についての情報が曖昧 指示する際のコメントが曖昧
会議のスタイル	意見が多く出される 関係ないことを質問する 一人が長く話す 会議が長引く	打ち合わせが好き 決定までのプロセスが長い メールのやりとりが多い 結論が出るのが遅い

仕事をめぐる傾向に関する発話の中で語られたものには次のようなものがあった。

T は、タイ人高度人材の発言である。また ( ) の記述は内容を補足するために追加したものである。

**タイ人の傾向：「タイ人は残業をしない」「タイ人はながら仕事をする」**

T1：タイ人のことですね。働かない。すぐさぼる。さぼるっていうか、ちらっと YouTube 見ながら仕事して。携帯を（使って）LINE もするし。はい、仕事の中に遊んだりするんですよね。それも日本人、よく言って。ほとんど、こっち、タイ来る日本人がもう日本から（来る時に）社長から教育もらって、タイ人はこういう風になんですよ、タイはこういう働き方なんですよ、とか、で、わかってからタイに来て。あんまりですね。あんまり怒らないんですよ。こっち来る日本人。

T2：（タイの職場では）仕事量もあんまり、多くなくて。ざ、残業もないし。（仕事中に）翻訳っていうか本（を訳しています）。アルバイトとして。きよ、許可もらいました。オッケー、仕事、あの、なんか、仕事の時、別の仕事もオッケー。何か、へん。何か逆にへんです。はい。音楽聞いたりとか、ネットしたり YouTube 見たりとかオッケーです。（私は）バイトじゃなくて正社員（なのに）。暇、暇があったら、いいですよー。仕事がある時にちゃんと仕事をやればそれでオッケー。勤務時間中に副業も大丈夫。

**タイ人の傾向：「タイ人は問題の原因を追求しない」**

T3：えーと、まあ、だいたい人の問題ですね。例えば、タイ人は問題を起こしたときに、でも、日本人は、まあ、でも、タイ人、（は原因をはっきりさせないで）あまり自分の問題じゃないと言うと、なんか、だから、まあ、日本人は本当の問題の原因は何か知りたくて、はい、なんか、なんというんですか。時々怒ります。（タイ人は）自分の責任と言いません。

**日本人の傾向：「日本人はシステムティックに考える」**

T3：日本人はシステム的に、なんか考えはですね、今日のミーティングはなんのためにミーティングするか、えーと、いろいろね、ちょっとわかりやすい、はい、なんか知りたいこととか、やってることとかわかりやすくて、もう、タイ人の意見を出す方法はめちゃくちゃです。

高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
—タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心に—  
(葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

**日本人の傾向: 日本人は決定までのプロセスが長い」「日本人は結論が出るのが遅い」**

T1: 日本人ってこんな…ビジネスだったら、メールがたくさん、返事したり、送ったり、もう、決めないんですよ。あの、何回もメールするんですよ。(決めるのが) 遅い。(タイ人は) 電話一本でいいじゃん (と思う)。

**コミュニケーションスタイル:**

**「日本人はお金についての情報や指示する際のコメントが曖昧」**

**「タイ人はストレート」**

T1: 安くしてくださいとか。タイ人はストレートに言うからね。だから、たぶん絶対来るから、いつ来るとか、情報はあげて、タイ人はこうですよっていうのを事前にお伝えするんです。

T1: たとえば、値段とか、そのまますぐ聞くんですよ、タイ人は。一回会って、一回帰って、メールとかじゃなくて、その場で聞くんですよ、タイ人。(日本人は) びっくりするんですよ。えー、出せない、わかんないとか。いいいますから。(でも、タイ人は値段を) 知りたいんですよ。話が進めたいから。

T1: イラストのとき、やったときは (日本人は) コメントが曖昧ですよ。こういう、もうちょっと、とか、どれくらいですかね? 目をもうちょっと開いてください。どれくらいですか。書いてもらえますか、とか (日本人に言います)。

#### 4.3.3 仲介活動

次に、通訳としてどのように仲介活動をしているのかに言及した発話内容を分類したところ、「情報を確認する」「適切な伝達方法を選ぶ」「揉め事に対処する」「情報を補足する」とコーディングされた。その具体的な事例は、表5の通りである。

これを見ると、タイ人通訳は、情報を単に直訳して伝えるだけでなく、状況や場合に合わせて、様々な工夫や配慮をしつつ、通訳していることがわかった。このことにより、異文化コミュニケーターとしての役割を果たすために必要なスキルの一端が明らかとなった。

表5 仲介活動

仲介活動	
活動	事例
情報を確認する	双方が曖昧な時は間に立って確認する タイ人にとって曖昧だと判断したら訳す前に確認する
適切な伝達方法を選ぶ	意見を整理して伝える ポイントだけ伝える 意味を重視して伝える 尊敬語, 謙譲語は省略して丁寧語だけ使用する 柔らかい言い方に訳して伝える
揉め事に対処する	日本人が怒っているときは丁寧に直して伝える 怒って汚い言葉を使った時は訳さない 原因を言えば揉め事が収まるとアドバイスする 揉め事を悪化させるような情報は伝えない
情報を補足する	冗談を言っていることを伝える 日本の文化, タイの文化について情報を補足する 日本人の考え方やスタイルを説明する 前置きが長い時は前置きであることを説明する

仲介活動に関する発話の中で語られたものには次のようなものがあった。

**仲介活動：「情報を確認する」**

T1: 僕, 日本人に聞くんですよ。聞いちゃうです。どういう意味ですかって聞いちゃうんですよ。たとえば, お祭りの, いつやりますか, とか, よくわからないとか(言われたら)あとでメールしてくださいとか僕が指示しちゃうんですよ。

T1: イラストのとき, やったときは(日本人の)コメントが曖昧ですよ。こういう, もうちょっと, とか, どれくらいですかね? 目をもうちょっと開いてください。どれくらいですか。書いてもらえますか, とか(日本人に言います)。すぐストップして, どのくらいですかって(私は)タイ人の気持ちがわかるから, (タイ人は) 聞くだろうと。

高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
—タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心に—  
(葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

#### 仲介活動：「適切な伝達方法を選ぶ」

T3：タイ人の意見を出す方法はめちゃくちゃです。はい。なんか、まあ、タイ語の特徴だと思いますけど、まあ、みんな、なんか、えー、いっぱい、いっぱい意見を出して、その意見は通訳として、1回整理して、はい、本当に、これは通訳の大事な仕事です。

T3：まあ、例えば、この日本人はこの質問だけ知りたい、答えてほしい。でも、タイ人はいっぱい関係ない関係ない答えも言って。あー、えーと、実は、本当の質問を言っても、まあ、いろいろな問題が出て、あまりポイントじゃない。だから、1回私の頭の中で整理して、ポイントだけ言って、はい。

T1：(日本語の尊敬語や謙譲語は) 訳さないです。そのままのタイ語。敬語じゃないタイ語。敬語ありますけどね、タイ語に。カーとかクラブとか。尊敬語、謙譲語を使っているのを、です、ますをつけるだけ。時間があって、みんなしゃべってるから、すぐ出さなくちゃいけないから、考えてたら、もう、みんな待ってるから、こっちも困るから。問題がないです。最後みんなハッピーです。どんどん訳す。一人だけで話さないの。

#### 仲介活動：「揉め事に対処する」

T2：日本人は、限界、怒ってる。怒ってる、でも、タイ人は、まあ、どうしてそんなに怒っているか、わからない。でも、まあ、怒っているレベルと同じように通訳すればいいとか、なんか、直接その言葉は悪い言葉ばかりです。日本人が言った、なんかあまり、しかり、あー、そのまあ、あまりよくない言葉で喋って、まあ、訳しにくい。(そのままタイ人に訳してしまうと) 私、問題になる。

T2：ただ、タイ語でタイ人にまあ、まあ、まあ、まあ、その問題、その問題、直接その問題の原因をすぐ、あー、言ってもらう、なんか、終わる、早く終わらせたいので、はい、なんか早く言ったほうがいいよ、なんか、いい加減なこととか、なんかいろいろ関係ないことを、まあ、ちょっとやめて、タイ語で、今は

ちょっとやめて、なんか、大事なことで早く言って終わらせましょうとかみたいなの。はいはい。アドバイスみたい。なんか直接言ったら、まあ、なかなか終わらないんで。

T2: はい、でも、まあ、声は優しくしましたけど、でも、まあ、日本人が知りたいこと、はっきり言いました。なんか、内容ははっきりしている。でも、まあ、今、この人はすごく怒ってて、あまりよくない言葉言ってますよ、とタイ人には言わなかった。

#### 仲介活動：「情報を補足する」

T1: ミーティングに入る前に、日本人の方々に、タイ人はこういう（こと）聞きますよ（と）準備（のために）情報あげます。だから、たぶん絶対来るから、いつ来るとか、情報はあげて、タイ人はこうですよっていうのを事前にお伝えするんです。

T4: (タイ人が) タイ人にしかわからない冗談を言った時は、冗談を言っていますよと日本人に言います。で、なんの冗談ですかと言われてたら、訳します。

T5: 日本人は前置きが長いです。「タイは暑いですね」とか、「お元気ですか」とか。それで、今、前置きですよ、長くてすみませんと言うともあります。話がうまく進むといいなと思って気を使っているんです。

T6: 社長は、なんか、まあ、前工場で働いたことあるんですけど、その日本人は、何を言い出す時、なんで、なん、例えば、なにになについて、ですけど、とか、なんか、話題、話題みたいなことを言って。で、この会社（の日本人の社長の話）は全然意味わかんなくて、突然、うん、何が言いたいかわからない。はい。解決としては、ちょっと、全部聞いてから、社長に聞いて、ああー、何の話しですかって。（何の話か分かったら、タイ人に何の話か伝える）

高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
 ータイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心にー  
 (葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

#### 4.3.4 仲介者としての認識

「タイ人の傾向」「日本人の傾向」を踏まえた上で「仲介活動」をするタイ人通訳者が持つ「仲介者としての認識」については表6のようにまとめられた。これを見ると、仲介活動を行うタイ人通訳の認識としては、仲介者としての「心構え」と「ジレンマ」があることがわかった。この分析により、異文化コミュニケーターとしての通訳が置かれている立場が浮き彫りとなった。

表6 仲介者としての認識

心構え	ジレンマ
日本人の気持ちもタイ人の気持ちもわかる間に立って調整する必要がある 大切なことを相手にあった方法で伝える 揉め事を回避する スムーズにコミュニケーションが進むよう工夫する 会社の利益を考えながら通訳する ただの通訳ではなく社員として業務に当たる 相手の口調や性格を分析しながら訳す	タイ人の気持ちがわからないことがある タイ人から日本人側に立つのかと言われる 時間をかけて経験しないとうまく通訳できない シンプルに話した方が無難だ 揉め事で躊躇したらタイ語がわからないのかと言われる 問題がある発言を直訳すると苦情が出る

仲介者としての認識に関する発話の中で語られたものには次のようなものがあった。

#### 仲介者としての認識：「心構え」「ジレンマ」

T6: ちょっと悪いですけど、(自分は) 監督みたいな感じ、真ん中、監督みたいな感じ。なんか、なんだっけ、通訳の仕事の、ま、の、あの、なんか、認められないかもしれないですけど、これじゃないと、ちょっと、コミュニケーション、うまくいかないんじゃないかと思います。直接話してるの、じゃなくて、まとめて、そう。正しくないのかなって思うけど、そのほうがコミュニケーションがうまくいく。

T2: まあ、真ん中の人だから、タイ人と日本人の、なんか、のコミュニケーション、はいはい、はい、コミュニケーションをよく取れるように、あと仕事の内容もいろいろ、はい、大変でした。

T4: ちょっと, ちょっと最近, 最近というか気づいたのは, まあ, ま, 通訳としてじゃなくて, 会社の一員として, 会社の人としても, 会社の利益を利益, 守る, として, 適切な言動をするように。

T2: タイ人の気持ちは仕事となんか, えーと, プライベートの生活は混乱, いつもえーと, 混ぜて, 職場で喧嘩をした時に仕事終わってから終わらない。友達, 職場の友達と文句, あー, 悪口とか言っ, でもまあ, 日本人はちょっと違う。仕事も仕事。終わってから終わる。

## 5. まとめ

本研究では, タイのビジネス場面において, 通訳経験がある高度外国人材8名に調査を実施した。インタビューで得られた発話内容を分析した結果, 次のようなことが明らかとなった。

- 1) タイ人高度人材は, タイ人と日本人の仕事への取り組み方の傾向の違いを認識していた。それらは, 「仕事への姿勢」「仕事へのこだわり」「時間の管理」「コミュニケーションスタイル」「会議のスタイル」に分類された。
- 2) タイ人高度人材は, 1)のような違いを認識した上で様々な方略を用いて仲介活動を行っていた。その方略は「情報を確認する」「適切な伝達方法を選ぶ」「揉め事に対処する」「情報を補足する」に分類された。
- 3) タイ人高度人材は, 仲介者としての心構えを持った上で, 異文化コミュニケーターとして業務を遂行していたが, 一方で様々なジレンマを抱えてもいた。

以上のことから, タイ人高度人材は, 単に言語を訳すだけでなく, 日本人とタイ人を繋ぐ異文化コミュニケーターとして仲介活動を行なっていることが明らかとなった。

## 6. 今後の展望

本研究チームが取り組んできた「高度外国人材に求められるビジネス日本語フレームワーク」の構築であるが, 既に「読む」「書く」「聞く」「話す」「やりとり」については, 調査・分析を進めているところである。しかし, 「仲介」スキルについては未着手の状態である。本研究がフレームワークの構築にあたり, 参照してきたCEFR (欧州言語共通参照枠) が発表した「mediation (仲介)」スキルのCan-doの情報も踏まえつつ, さらなる調査を継続し, 高度外国人材に求められる「仲介」スキルを明らかにし, ビジネスフレームワークに集約することを今後の課題とする。



高度外国人材に求められる「仲介」スキルとは  
—タイで活躍する高度外国人材に対する実態調査を中心に—  
(葦原, 奥山, 塩谷, 島田)

### 参考文献

- 1) 伊佐雅子監修 (2007) 『多文化社会と異文化コミュニケーション』三修社
- 2) ディスコキャリアタスリサーチ (2016) 「外国人留学生/高度外国人材に関する企業調査」 <http://www.disc.co.jp/uploads/2016/12/2016kigyou-gaikoku-report.pdf>  
(2018年3月29日閲覧)
- 3) 独立行政法人日本学生支援機構 (2017) 「平成28年度外国人留学生在籍状況調査等について—留学生受け入れの概況—」  
[http://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl\\_student/\\_icsFiles/afieldfile/2017/03/29/data16\\_brief.pdf](http://www.jasso.go.jp/about/statistics/intl_student/_icsFiles/afieldfile/2017/03/29/data16_brief.pdf)  
(2018年3月29日閲覧)
- 4) 独立行政法人日本学生支援機構 (2016) 「平成27年度 私費外国人留学生生活実態調査」 [http://www.jasso.go.jp/about/statistics/ryuj\\_chosa/h27.html](http://www.jasso.go.jp/about/statistics/ryuj_chosa/h27.html)  
(2018年3月29日閲覧)
- 5) 堀井恵子 (2012) 「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育シラバス構築のための調査研究 (3) タイ・バンコクの日系企業などへのインタビューからの考察」『Global communication』1号. 武蔵野大学グローバル教育研究センター pp. 74-61
- 6) 水野真木子 (2013) 「医療通訳者の異文化仲介者としての役割について」『金城学院大学論集・社会科学編』10 (1) 金城学院大学 pp. 1-15
- 7) 吉島茂・大橋理枝 (2008) 『外国語教育Ⅱ—外国語の学習, 教授, 評価のためのヨーロッパ参照枠—』朝日出版社
- 8) 李娜 (2012) 「中国進出日系企業における日本人と中国人同僚間のビジネス・コミュニケーション—中国人通訳の果たす『業務の遂行促進』役割に注目して—」『大阪大学言語文化学』Vol.21 大阪大学言語文化学会 pp. 29-41

※ 本稿は, 科学研究補助金 基盤研究 (c) 「高度外国人材に求められるビジネス日本語フレームワーク構築のための調査研究」課題番号 15K02644 (研究代表者・葦原恭子, 研究分担者・奥山貴之, 塩谷由美子, 島田めぐみ) の研究成果の一部である。

(葦原-琉球大学, 奥山-沖縄国際大学, 塩谷-東京富士大学, 島田-日本大学)

## What kinds of Mediation Skills are needed to be a High-skilled Foreign Personnel?

Focusing on Business people playing active roles in Thailand

ASHIHARA Kyoko, OKUYAMA Takayuki, SHIOTANI Yumiko, SHIMADA Megumi

Keywords: Semi-structured interviews, business scenes, Japanese companies,  
Cross-cultural friction

### Abstract

The cabinet approved “A Plan for 300,000 Exchange Students” put forward by the Japanese government in 2008. The employment support for foreign students is one of the tasks. According to a survey for foreign students living in Japan, those who wish to find employment in Japan after graduating is a majority. The most desirable type of jobs is international affairs, and the second is translator & interpreter. On the other hand, the common purposes for Japanese companies to hire foreign personnel are their language ability, their sensibility, and their international way of thinking. The foreign students hired as high-skilled personnel are expected to play active parts as mediators between Japanese companies and their customers by utilizing their language abilities and cross-cultural communication skills. We conducted a survey in Thailand to find out what kinds of mediation skills were needed to be high-skilled personnel focusing on interpreters working in Thailand. According to our survey, it is proved that the high-skilled interpreters are playing active roles as cross-cultural communicators.

(ASHIHARA: University of the Ryukyus, OKUYAMA: Okinawa International University,  
SHIOTANI: Tokyo Fuji University, SHIMADA: Nihon University)