

台湾人日本語学習者のビジネス会話に見られる特徴  
—日本語母語話者の評価から—**Features observed in Taiwanese learners' spoken Japanese in business settings:  
An evaluation by native speakers of Japanese**

喬 曉筠

## 要旨

本研究は、台湾人日本語学習者を対象に、ビジネス会話の発話に見られる特徴を、日本語母語話者の評価を基に検討を行ったものである。まず、平均評定値から、台湾人日本語学習者の談話能力、社会言語学的能力および交渉方略的能力に対する評価は比較的高いが、文法と語彙表現に対する評価は相対的に低いことが確認された。ビジネス経験を有する学習者は一定のコミュニケーションスキルを備えているものの、言語表現面で改善の余地がある様子がうかがわれる。次に、相関係数から、言語能力と交渉方略的能力、それぞれのグループ内の項目の相関が強い一方、異なる能力グループ間においても比較的相関の強い項目が多いことがわかった。特に、言語表現面能力が、対人配慮のような社会言語学的能力、結果貢献のような交渉方略的能力に影響を及ぼし、そうした能力を制限している可能性がある。さらに、評価者の自由記述からも、こうした傾向が裏づけられ、敬語表現の適切な使用、ビジネスの常用表現の自然な使用、前向きな姿勢を示す表現の使用、あいづちの適切な使用が、交渉相手に対する好印象の形成につながる可能性が示された。

**キーワード：**ビジネスコミュニケーション、接触場面、台湾人日本語学習者、日本語母語話者の評価、依頼と断り

## 1. はじめに

日本語教育、とりわけ台湾の日本語教育では、円滑なコミュニケーション能力を持ち、日本と台湾の架け橋の役割を担う日本語話者を育成するという目標がしばしば掲げられる。不適切な言語行動は円滑なコミュニケーションを妨げ、人間関係に悪影響を与える恐れがあるため、相手のフェイスを侵害するリスクの高い場面、特に「依頼」と「断り」の場面における言語行動を調べる研究が数多くなされてきた。しかし、その多くは日本母語話者と日本語学習者の言語行動の異同を調べるものであり、その異同が第三者の目にどのように映るかという評価の観点から考察したものはほとんど見られない。そこで本研究では、日本語母語場面と接触場面のビジネス会話の発話を日本語母語話者がどのように評価するか、「依頼」と「断り」の談話を通して探りたい。

## 2. 先行研究

### 2.1 口頭運用能力の母語話者評価に関する先行研究

日本語学習者の口頭運用能力に対する母語話者評価を扱った研究は、小池（1998）、原田（1998）、石崎（2000）、渡部（2004）などがある。

小池（1998）と原田（1998）は、到達試験として行われたロールプレイの会話に対して、第三者である一般日本人がどのように評価するかを考察した。その結果、言語表現の正確さより、円滑なコミュニケーションを遂行するために必要な要素に着目することが明らかになった。また、接触場面のインタビュービデオを刺激として用いた石崎（2000）の研究では、語彙の豊かさおよび、音声の高低と意味の区切りの適切さがわかりやすさのポイントになるということがわかった。渡部（2004）でも、日本語母語話者は言語規則より、コミュニケーションの遂行と非言語表現を重視しているという説が検証された。

### 2.2 依頼と断りの会話の評価に関する先行研究

日本語学習者による依頼と断りの会話に関する評価を扱った研究は田中（2004）と岡田・杉本（2001）が挙げられる。それぞれ、ロールプレイによる収集された依頼と断りのデータを材料として、日本語母語話者がどのように評価するかを調べたものである。

田中（2004）は、日本語学習者の依頼の行動に対して、全体的な印象を5段階尺度で、下位項目に対して自由記述の形式で、10名の日本語母語話者に評定を行ってもらった結果を報告している。学習者には、「人間関係」「用件」「場」から、スピーチスタイルなどの言語面と、態度や行動などの非言語面双方における一定の「丁寧さ」と「改まり」が求められているが、認識とその認識を具体化する力が不足していると指摘している。一方、岡田・杉本（2001）の研究は、日本語学習者の会話を刺激とし、4タイプの断りを受けた場合不快に思うかどうかについて、122名の日本語母語話者に聞いたものである。その結果、「断り表明型」に対する不快度がもっとも高いことがわかった。なお、上級学習者に対する評価はより厳しく、初級学習者には比較的寛容であることも確認された。

以上見てきたように、インタビューや日常場面の会話に対する母語話者の評価基準が明らかになりつつあるが、ビジネス場面に限定し、日本語母語話者のものと比較した評価研究は管見の限り行われていない。そこで本研究では、日本語学習者によるビジネス会話を日本語母語話者のものと比較し、平均評定値の差、評価項目間の関連性、自由記述のコメント、3つの側面から日本語母語話者がどのように評価するかを考察する。

## 3. 調査の概要

### 3.1 評価の対象

本研究は、ロールプレイにより収集された日本語のビジネス会話を評価の対象としている。

### (1) 会話収集協力者

評価対象となる会話の収集は、日本語母語話者のビジネス関係者（以下、「日本語母語話者」）と日本語学習経験を持つ台湾人ビジネス関係者（以下、「台湾人学習者」）、各 12 名、計 24 名の協力を得た。台湾人学習者の場合は、調査当時全員が旧日本語能力試験 1 級を取得していた。会話収集協力者（以下、「会話協力者」）の基本属性と構成の詳細は、次の表 1 のとおりである。

表 1 会話協力者の属性と構成

	日本語母語話者	台湾人学習者
性別	男女各 6 名	男女各 6 名
年齢	20 代 3 名、30 代 3 名、40 代 2 名、 50 代 3 名、60 代 1 名	20 代 6 名、30 代 5 名、40 代 1 名
職種	営業を含む複数 4 名、エンジニア 3 名、 事務 3 名、その他 2 名	営業、事務等を含む複数 6 名、 事務 2 名、営業 1 名、その他 3 名
職歴	2 年～5 年 1 名、5 年～10 年 4 名、 10 年～15 年 2 名、15 年以上 5 名	2 年未満 2 名、2 年～5 年 6 名、 5 年～10 年 3 名、10 年～15 年 1 名
学習歴		2～5 年 5 名、5～10 年 3 名、 10 年～15 年 4 名

### (2) ロールプレイの場面設定

会話協力者 2 人が 1 ペアとなり、依頼側の技術者役、応対側の営業役のいずれかを演じた。依頼側は、新製品開発のために部品のサンプルの追加を強く求められ、応対側に依頼済みの無償サンプル 20 個に加え、サンプルの追加を緊急に求める。それに対して、顧客の開拓に努力する応対側には、自社の工場の稼働状況に目を配り、良い関係を保ちながら無理のあるサンプル提供の要請に現実的に対応するというタスクが課された。

### (3) 会話収集手続き

会話収集は、以下の 3 つの言語場面に分けて実施した。

- ① 日本語母語場面：日本語母語話者同士による日本語での交渉 6 組（会話協力者記号 JJ）
- ② 中国語母語場面：台湾人学習者同士による中国語での交渉 6 組（会話協力者記号 TT）
- ③ 接触場面：日本語母語話者（会話協力者記号 J）と台湾人学習者（会話協力者記号 T）による日本語での交渉 12 組

日本語母語話者には① ③を 1 回ずつ、台湾人学習者には② ③を 1 回ずつ行ってもらった。各交渉会話の長さは 5 分～10 分であり、約 145 分のデータを収集した。日本語母語

話者のものと比較しながら、台湾人学習者の発話に見られる特徴を探るため、本稿では日本語による18組の会話のみを評価の対象とした。

### 3.2 評価者

評価は第三者である、ビジネス経験を有する日本語教師4名が行った。このような属性の評価者を選択したのは、会話評価の作業に慣れており、ビジネス経験に基づいた評定を行うこともできると考えたからである。4名の評価者の一般企業勤務経験はそれぞれ、3年、10年、20年、7年であり、日本語教育経験は5年、4年、6年、18年である。評価者の基本属性の詳細は下の表のとおりである。

表2 評価者の属性

	性別	年齢	業種	職種	勤務年数	教育歴
評価者A	女	30代	金融業	営業	3年	5年
評価者B	女	30代	製造業 情報通信業 サービス業	経理・財務	10年	4年
評価者C	女	40代	情報通信業 サービス業	販売促進・企画 事務	20年	6年
評価者D	女	50代	金融業 サービス業	投資相談 販売	7年	18年

### 3.3 評価の手続き

評価は、音声データを聞き、5段階評価を行い、気になった点を記述するという手順で、評価者に会話協力者の個別評定を行ってもらった。印象形成に当たって、表情やしぐさなど非言語的情報も重要な手がかりであるが、外見などの影響を排除するため、映像資料ではなく音声資料を使用し、言語行動のみを評価対象としている。また、提示順によって評価に影響が出ることを防ぐため、異なる順番で会話を評価するように評価者に依頼した。

#### (1) 5段階評価

共通項目10問および、台湾人学習者Tのみを対象とする1問に対して、評価者に5段階尺度で答えてもらった。

評価項目を作成する際、Canale & Swain (1980) と Canale (1983) のコミュニケーション能力の構成要素、言語能力、談話能力、社会言語的能力、交渉方略的能力の4つを枠組みとし、庄司 (1996)、石崎 (2000)、渡部 (2003、2005) などの学習者口頭能力評価項目を参考にした。各質問において、5段階評価 (5 とてもそう思う、4 そう思う、3 どちらともいえない、2 そう思わない、1 まったくそう思わない) で評価者に回答を求めた。

評価項目の詳細を下の表 3 に示す。細かい評定基準を指定せず、評価者自身の基準で行ってもらったが、フォローアップ・インタビューでどのような基準で採点したのかを確認した。

表 3 評価項目

	上位分類	下位分類	質問
1	言語能力	文法	文法能力は高い（文法の誤りがほとんどない）と思いますか。
2		発音抑揚	発音や抑揚（アクセント、イントネーション）などは自然だと思いますか。
3		語彙表現	語彙や表現などの使用は適切だと思いますか。
4		流暢さ	全体的に流暢だと思いますか。
5	談話能力	会話展開	会話の展開は適切だと思いますか。
6	社会言語的能力	対人配慮	適切な対人配慮をしていると思いますか。
7		理解	相手の話をよく理解していると思いますか。
8	交渉方略的能力	交渉力	交渉力は高いと思いますか。
9		結果貢献	この交渉で得られた結果に貢献度が高いと思いますか。
10		有効手段	交渉の目的を達成するために効果的な方法を用いたと思いますか。
11	その他	上手さ	（Tのみ）日本語は上手だと思いますか。

## (2) 自由記述

前述の項目のほかに、全体的な交渉に対する印象、会話参加者の交渉力の有無、ビジネス場面における不適切な表現やうまい言い回しなどに加えて、なぜそう思ったのかについても記入してもらった。アンケートに挙げられた項目以外でも、気になったことがあれば自由に述べる欄も設けた。

## 4. 結果と考察

### 4.1 5段階評価から

グループ間の評価の差および、評価項目間の関連性を調べるために、表 3 に示した各質問の 5 段階評価による回答に対し、SPSS 17.0 を用いて統計処理を行った。

#### 4.1.1 平均評定値

各グループの評定値の平均 (M) と標準偏差 (SD) を整理すると次ページの表 4 のようになる。3 グループの平均評定値に差があるかを確認するために、分散分析による検定を行った。有意差を示した項目について、どのグループ間に有意差があるのかを、有意水準 5% で多重比較を行って検討した。分散分析を行ったところ、すべての評価項目において有意差が認められた (表 5)。さらに多重比較を行った結果、JJ と J の間に有意差は見ら

れなかったが、いずれも T より 5%水準で有意に高いことがわかった。以下、各グループに関する考察について述べる。

表4 各評価項目におけるグループ別の平均評定値と標準偏差 (n=4)

		JJ		J		T		合計	
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
言語能力	文法	4.65	.483	4.48	.583	3.00	.825	4.04	.981
	発音抑揚	4.71	.459	4.69	.552	3.25	1.000	4.22	.984
	語彙表現	4.58	.577	4.33	.724	3.04	.798	3.99	.975
	流暢さ	4.65	.635	4.52	.652	3.35	.911	4.17	.941
談話能力	会話展開	4.35	.911	4.00	.875	3.31	.926	3.89	.997
社会言語的能力	対人配慮	4.19	.938	4.15	.967	3.40	.962	3.91	1.017
	理解	4.46	.849	4.52	.684	3.44	1.029	4.14	.994
交渉方略的能力	交渉力	3.94	.861	3.85	1.031	3.06	1.060	3.62	1.058
	結果貢献	4.02	.668	4.00	.875	3.23	.973	3.75	.920
	有効手段	4.13	1.044	3.98	.911	3.15	.989	3.75	1.068
その他	上手さ					3.23	.905		

表5 各評価項目における平均評定値の分散分析の結果

(グループ間の自由度 2、グループ内の自由度 141)

	文法	発音抑揚	語彙表現	流暢さ	会話展開	対人配慮	理解	交渉力	結果貢献	有効手段
F 値	94.216	66.410	65.956	44.073	16.468	10.433	23.685	11.471	13.579	13.867
有意確率	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

(1) JJ の場合

JJ に対する平均評定値は 4 を超えた項目がほとんどであり (9/10 項目)、もっとも低い「交渉力」も 4 に近い評価を得ている (M=3.94)。この結果から、JJ は全体的に高い評価を得たと言える。また、言語能力に関する項目の平均評定値は 4.5 を超えており、標準偏差もほかの項目より小さく、ばらつきが小さいことがわかった。母語話者には十分な言語能力があることの反映であると思われる。

(2) J の場合

J は JJ と同じく、平均評定値が 4 を超えた項目が多く (8/10 項目)、高い評価を得ている。多重比較を行った結果、両者の間に有意差は見られなかったが、「理解」を除き、J の平均評定値は JJ よりやや低かった。この結果は、非母語話者を相手にした時の振る舞いの違いに由来することであると推察される。例えば、簡単な文や語彙を用いたり (「文法」

「語彙表現」)、相手に自分の意図が通じない場合、シンプルな進み方に変えたりする(「会話展開」)現象が見られた。これは、コミュニケーションを円滑に成立させるための調整であると思われるが、4.2 の自由記述でも触れるように、配慮が不足しているという印象を与えてしまう場合がある。また、交渉を進めるには相手の述べたことに対する「理解」が不可欠であり、特に相手の日本語力が十分でない場合、相手の意向をよく汲み取って対応する必要がある。このような理由から、JJ に比べ、J のほうが「理解」の得点が高いが、ほかの項目はやや低い結果となっていると考えられる。

### (3) T の場合

T に対する平均評定値は、JJ と J よりも低く、3 点台前半の評定が多い。全評価項目において、T と JJ、T と J の間に有意差が見られた ( $p < .001$ )。

大まかな傾向をまとめると、社会言語的能力、談話能力、交渉方略的能力の評価が比較的高いが、言語能力は相対的に低かった。具体的に、社会言語的能力の「理解」( $M = 3.44$ )と「対人配慮」( $M = 3.40$ )に対する評価がもっとも高く、続いて言語能力の「流暢さ」( $M = 3.35$ )、談話能力の「会話展開」( $M = 3.31$ )の順となっている。JJ と J の場合は、交渉方略的能力の項目に対する評価が比較的低いのに対し、T の場合は、言語能力の「語彙表現」( $M = 3.04$ )と「文法」( $M = 3.00$ )に対する平均評定値がもっとも低かった。このことから、ビジネス経験を有する T は一定のコミュニケーションスキルを心得ているが、言語表現の面ではまだ改善の余地があることがうかがわれる。

なお、総合的な日本語力を評定する「上手さ」については、4 か 5 の評価を受けた人数は全体の 4 割を占めているため、評価は必ずしも低いとは言えないと思われる。

#### 4.1.2 項目間の相関係数

評価項目間の関連性を明らかにするために、相関分析を行って検討した。関連性の強さは相関係数( $r$ )の値で判断し、本稿では、.00～±.20 をほとんど相関がない(.00 は無相関)、±.20～±.40 を弱い相関がある、±.40～±.70 を比較的強い相関がある、±.70～±1.00 を強い相関がある(+1.00 は完全な正の相関、-1.00 は完全な負の相関)と解釈する(渡部 2012)。以下では、各グループにおける評価項目間の関係を詳細に述べる。

##### (1) JJ の場合

次ページの表 6 からわかるように、JJ では、「対人配慮」と「発音抑揚」「流暢さ」を除き、すべての項目間に有意な相関が見られた(43/45 組の組合せ)。そのうち、86%の項目間で比較的強い相関があり( $r \geq .40$ : 37/43 組の組合せ)、言語能力と交渉方略的能力、それぞれのグループ内の項目の相関係数が比較的高い数値を示している。一方、「結果貢献」は項目の半数との相関が弱いことが目立つ。有意な相関が見られない項目と合わせて、「対

人配慮」および「結果貢献」と他項目との関連の希薄さがわかる。つまり、評価者は「対人配慮」と「結果貢献」をほかの項目と区別して JJ の発話を評価していると推察される。

表 6 JJ における項目間の相関係数 (n=48)

	文法	発音抑揚	語彙表現	流暢さ	会話展開	対人配慮	理解	交渉力	結果貢献	有効手段
文法	1									
発音抑揚	<b>.675**</b>	1								
語彙表現	<b>.680**</b>	<b>.655**</b>	1							
流暢さ	<b>.691**</b>	<b>.805**</b>	<b>.633**</b>	1						
会話展開	<b>.533**</b>	<b>.659**</b>	<b>.772**</b>	<b>.663**</b>	1					
対人配慮	.337*	.278	<b>.698**</b>	.221	<b>.544**</b>	1				
理解	<b>.559**</b>	<b>.568**</b>	<b>.571**</b>	<b>.622**</b>	<b>.583**</b>	<b>.504**</b>	1			
交渉力	<b>.406**</b>	<b>.491**</b>	<b>.589**</b>	<b>.503**</b>	<b>.762**</b>	<b>.516**</b>	<b>.593**</b>	1		
結果貢献	.287*	.367*	<b>.409**</b>	<b>.419**</b>	.337*	.299*	.395**	<b>.668**</b>	1	
有効手段	<b>.511**</b>	<b>.610**</b>	<b>.688**</b>	<b>.613**</b>	<b>.892**</b>	<b>.519**</b>	<b>.486**</b>	<b>.814**</b>	<b>.454**</b>	1

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  相関係数が.40以上の項目を太字で示す

## (2) J の場合

次ページの表 7 で示されるように、J では、89%の項目間に有意な相関が見られた(40/45組の組合せ)。有意な相関が見られなかった項目は JJ よりやや多く、「発音抑揚」と「交渉力」「有効手段」、「結果貢献」と「文法」「語彙表現」「理解」となっている。

有意な相関が見られた項目のうち、73%の項目間で比較的強い相関があり ( $r \geq .400$  : 29/40組の組合せ)、JJ より少ないが、JJ と同様に、言語能力と交渉方略的能力、それぞれのグループ内の項目の相関係数が比較的高い数値を示している。また、有意な相関が見られない項目と弱い相関が認められたものを合わせて見ると、JJ と同じく、「対人配慮」および「結果貢献」は他項目との関連が薄いことが確認され、「文法」「発音抑揚」「理解」「交渉力」「有効手段」にも同じ傾向が見られた。言語能力と交渉方略的能力、それぞれのグループ内の項目の相関が比較的強いことと、「対人配慮」および「結果貢献」が他項目との関連が薄いことといった共通した結果から、評価者が日本語母語話者の会話を評価する際に、おおむねに同じ基準を用いることがうかがえる。一方、J の場合は JJ より関連の薄い項目が増えているため、評価者が J の会話を評価する際に、より多くの項目を区別して評価していると思われる。



表 7 Jにおける項目間の相関係数 (n=48)

	文法	発音抑揚	語彙表現	流暢さ	会話展開	対人配慮	理解	交渉力	結果貢献	有効手段
文法	1									
発音抑揚	<b>.608**</b>	1								
語彙表現	<b>.722**</b>	<b>.532**</b>	1							
流暢さ	<b>.617**</b>	<b>.580**</b>	<b>.616**</b>	1						
会話展開	<b>.584**</b>	<b>.396**</b>	<b>.671**</b>	<b>.522**</b>	1					
対人配慮	<b>.326*</b>	<b>.326*</b>	<b>.415**</b>	<b>.316*</b>	<b>.653**</b>	1				
理解	<b>.428**</b>	<b>.610**</b>	<b>.415**</b>	<b>.428**</b>	<b>.391**</b>	<b>.430**</b>	1			
交渉力	<b>.366*</b>	<b>.255</b>	<b>.408**</b>	<b>.527**</b>	<b>.637**</b>	<b>.491**</b>	<b>.351*</b>	1		
結果貢献	<b>.167</b>	<b>.308*</b>	<b>.201</b>	<b>.373**</b>	<b>.472**</b>	<b>.503**</b>	<b>.249</b>	<b>.754**</b>	1	
有効手段	<b>.340*</b>	<b>.283</b>	<b>.462**</b>	<b>.520**</b>	<b>.694**</b>	<b>.583**</b>	<b>.325*</b>	<b>.767**</b>	<b>.667**</b>	1

\* $p < .05$  \*\*  $p < .01$  相関係数が.40以上の項目を太字で示す

### (3) Tの場合

次ページの表 8 で明らかなように、評価項目間において、TのほうがJJとJよりも相関が強い。まず、すべての項目において有意な相関が確認された(55/55組の組合せ)。「文法」と「結果貢献」の結果を除き、全項目間に比較的強い相関が見られた( $r \geq .40$ : 54/55組の組合せ)。3グループに共通した項目のうち、相関係数が.70以上の組合せが15組であり、JJ(5組)とJ(3組)よりも多い。また、表3で示したコミュニケーション能力の上位分類別に見ると、TではJJとJと同様に、言語能力と交渉方略的能力、それぞれのグループ内の項目の相関係数が比較的高い数値を示しており、他能力間との相関もかなり強く、JJとJの値より高い傾向を見せている。以上のことから、Tに対する評価では、各項目の評価対象となる能力は独立したものではなく、相互に関連したものであることがわかる。

全体としてどの項目も互いに比較的強い相関が見られるため、JJとJで低い項目と比較し、それとの差で考えると、JJとJでは他項目との関連が薄い「対人配慮」と「結果貢献」が、Tでは他項目と比較的強い相関が認められた。つまり、商交渉を目的としたビジネス場面でとりわけ重要であると考えられる「対人配慮」と「結果貢献」が、Tの場合、他項目の影響を強く受けているわけである。特に、この2項目が、JJとJでは相関が弱かった「文法」「発音抑揚」「語彙表現」「流暢さ」といった言語能力との相関が高いことから、言語能力の底上げが「対人配慮」や「結果貢献」の改善につながる可能性が指摘できよう。

表8 Tにおける項目間の相関係数 (n=48)

	文法	発音抑揚	語彙表現	流暢さ	会話展開	対人配慮	理解	交渉力	結果貢献	有効手段	上手さ
文法	1										
発音抑揚	<b>.541**</b>	1									
語彙表現	<b>.679**</b>	<b>.653**</b>	1								
流暢さ	<b>.651**</b>	<b>.859**</b>	<b>.682**</b>	1							
会話展開	<b>.668**</b>	<b>.557**</b>	<b>.673**</b>	<b>.673**</b>	1						
対人配慮	<b>.456**</b>	<b>.514**</b>	<b>.560**</b>	<b>.638**</b>	<b>.742**</b>	1					
理解	<b>.651**</b>	<b>.636**</b>	<b>.677**</b>	<b>.739**</b>	<b>.835**</b>	<b>.702**</b>	1				
交渉力	<b>.511**</b>	<b>.567**</b>	<b>.651**</b>	<b>.682**</b>	<b>.825**</b>	<b>.810**</b>	<b>.793**</b>	1			
結果貢献	.318*	<b>.662**</b>	<b>.481**</b>	<b>.723**</b>	<b>.627**</b>	<b>.674**</b>	<b>.663**</b>	<b>.770**</b>	1		
有効手段	<b>.495**</b>	<b>.629**</b>	<b>.612**</b>	<b>.650**</b>	<b>.762**</b>	<b>.810**</b>	<b>.751**</b>	<b>.823**</b>	<b>.761**</b>	1	
上手さ	<b>.769**</b>	<b>.594**</b>	<b>.576**</b>	<b>.751**</b>	<b>.700**</b>	<b>.554**</b>	<b>.781**</b>	<b>.672**</b>	<b>.495**</b>	<b>.532**</b>	1

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  相関係数が.40以上の項目を太字で示す

#### 4.2 自由記述から

以下、自由記述から得られた各グループに対するコメントについて述べる。

##### (1) JJの場合

JJは、わかりやすく確実に事情を説明し、相手に配慮しつつ交渉の成立に協力する姿勢を示している。交渉内容を適宜確認しながら代替案を提示し、今後の方策や検討事項について明確で建設的な交渉を行った。また、ビジネスで頻繁に使用することばを用いることにより、交渉にこなれている印象が与えられ、安心感と信頼感につながる。不適切な表現はほとんどない。

##### (2) Jの場合

Jでは、非母語話者であるTを相手にしているため、JJと異なる振る舞いが確認された。例えば、進み方がシンプルになったり、言い方がやさしくなったりフランクになったりする。相手の話を推測しながら整理し、交渉展開の主導権を握ることも多い。しかし、場合によっては配慮が不足しているという印象を与えてしまうこともある。

##### (3) Tの場合

Tに対して、日本語力は低くはないが、ビジネス場面で頻繁に使用することばやフォーマルな言い方を積極的に用いたほうが良いという指摘があった。つまり、上級学習者に対する評価は比較的厳しいため(岡田・杉本 2001)、ビジネス交渉である以上、より高いレ

ベルの日本語運用力が期待されるわけである。例えば、適切な敬語やビジネス場面の常用表現の使用、しっかりとしたあいづちなどが高い評価につながり、信頼できるビジネスパートナーという印象が生まれる。また、評価者は円滑なコミュニケーションを遂行する要素を重視し（小池 1998、原田 1998）、意思疎通に問題がないことを前提として、熱意や相手への配慮が伝われば、時折細かい間違いや不適切さがあっても許容されるという指摘が自由記述を通じて見られた。

#### 4.3 日本語教育への示唆

ビジネス日本語の指導項目のヒントを探るため、4.2 の結果と考察を踏まえながら、T に対するコメントを詳細に述べる。

##### (1) 敬語表現の適切な使用

評価者の間で適切な敬語の使用がよい印象につながるという共通理解が見られた。特に、取引につなげる会話の開始と全体を仕上げる終結は比較的強い印象を残すため、その第一声と締めくくりのことばの敬語の適切な使用が肝心であるという。例えば、ウチ・ソトを意識し、尊敬語と謙譲語を正しく使い分け、感謝の意を表す場合も、「～てくれる」を「～てくださる」に変えたほうがいいという指摘があった。こうしたコメントは、「対人配慮」という社会言語学的能力と「文法」「語彙表現」という言語能力との関連性を反映している。

##### (2) ビジネスの常用表現の自然な使用

敬語以外のビジネス用語や言い回し・決まり文句の使用も評価に影響を及ぼす。業界によって常用表現が異なるが、今回の調査で、例えば、原価を占める割合を「コストレート」、分割出荷を「五月雨」と表現したり、「ということ／形でよろしいでしょうか」と言い確認を要請したりすることも、ビジネス経験を感じさせる効果があるというコメントを得られた。これらの例から、「交渉力」という交渉方略的能力と「文法」「語彙表現」という言語能力との関連性がうかがえる。

##### (3) 前向きな姿勢を示す表現の使用

ビジネス場面では、商談を前進させる積極的な姿勢を示すことが望ましいという評価者の指摘があった。学習者に対して、意思疎通に問題がないことを前提として、熱意や相手への配慮が伝わる場合、細かい日本語のミスも気にならなくなる効果があるという。例えば、「話し合う」「交渉する」という意を伝えるのに、「掛け合う」を用いることにより、特別に待遇しているゆえに精一杯努力しているというニュアンスが伝わる。また、依頼に応えるために自社の努力を伝える場合に、「できれば」「なんとか」より、「できる限り」「できるだけ」などを用いて最大限の努力を示すほうがよい印象を与えられる。この指摘から

も、「対人配慮」のような社会言語学的能力や「結果貢献」のような交渉方略的能力と、「文法」「語彙表現」のような言語能力との関連が推察できる。

#### (4) あいづちの適切な使用

あいづちは会話の進展に寄与しないが、相手の発話を聞いている、または理解していることを表すサインである。評価者のコメントから、あいづちを発するタイミングが適切な場合、よい印象を持たせ、ターン交替の役に立つほか、効果的な交渉にもつながることがわかった。単に多用する場合、かえって相手の話をしっかり受け止めていない、よく理解していないという逆効果になる。こうしたコメントからも、社会言語学的能力や交渉方略的能力、さらには談話能力と、言語能力との関連がうかがえる。

また、形式について、母語である中国語のあいづち「嗯」の影響か、「うん」というあいづちが比較的多く、「はいはいはい」のようなあいづちも現れる。田中(2004)で指摘されたように、「うん」というあいづちはマイナスに評価され、本研究の評価者からも、この類のあいづちや返答はビジネス場面に不適切であり、悪印象を与えてしまうというコメントが寄せられた。つまり、実質的な発話と関係ないが、あいづちの形式と発するタイミングも学習者に指導する必要があるだろう。

## 5. おわりに

### 5.1 まとめ

日本語母語話者と台湾人学習者による依頼と断りのビジネス会話の談話を通して、ビジネス経験を有する母語話者である日本語教師の評価を見てきた。まず、5段階評価の結果から以下の2点にまとめられる。

#### (1) JJとJよりTに対する評価が有意に低い

全ての評価項目において、JJとJの平均評定値はTより高く、有意差が認められた。その中、言語能力に関わる項目の差はほかの項目より大きい。ビジネス経験を有する学習者は一定のコミュニケーションスキルを心得ていると言えるが、「文法」と「語彙表現」の平均評定値が比較的低いことから、これらの言語能力の面で改善の余地があると思われる。

#### (2) JJとJよりTに対する評価のほうが相関のある項目が多い

全体的に、言語能力や交渉方略的能力といった、それぞれのグループ内の項目は相関が比較的強い。しかし、JJとJに比べ、Tに対する評価では、関連性のある項目が増え、異なる能力グループ間の項目にも強い相関が認められた。特に、言語能力と、「対人配慮」のような社会言語学的能力、「結果貢献」のような交渉方略的能力の間の相関がJJとJより強いことから、言語能力が他のコミュニケーション能力を制限している可能性がある。

次に、評価者の自由記述から、よい印象につながる表現に関する示唆が得られた。(1)や(2)のような傾向が裏づけられ、具体的に、敬語表現の適切な使用、ビジネスの常用表現の自然な使用、前向きな姿勢を示す表現の使用、あいづちの適切な使用が、交渉相手に対する好印象の形成につながる可能性が示された。言語能力を基底とする適切な表現選択能力が向上すれば、交渉相手との信頼関係の醸成や、良い交渉結果を生むきっかけになることが期待でき、ビジネス日本語を指導する際のヒントになると考えられる。

## 5.2 今後の課題

以上、ビジネス場面における依頼と断りの交渉談話を、ビジネス経験を有する日本語教師がどのように評価するのか、その一端を垣間見ることができた。しかしながら、サンプル数は限定されている。本研究の分析をより安定したものにするために、日本語教師の経験のない一般の日本語母語話者と日本語学習者も評価者とし、評価者数を増やして多様性を確保することが重要であろう。また、第三者の評価のほか、当事者の感想や自己評価を交えて分析することも必要である。さらには、異文化間コミュニケーションの観点から、中国語データも考察の対象に加え、評価の共通点と相違点を見ることも必要になろう。いずれも今後の課題としたい。

## 参考文献

- 石崎晶子(2000)「学習者の言語行動に対する母語話者の評価—主観的評価と客観的評価の関係」『第二言語としての日本語の習得研究』(3)、pp.19-35
- 岡田安代・杉本和子(2001)「外国人の断り行動と日本人の評価」『愛知教育大学研究報告 教育科学編』(50)、pp.153-160
- 小池真理(1998)「学習者の会話能力に対する評価に見られる日本語教師と一般日本人のずれ—初級学習者の到達度試験のロールプレイに対する評価—」『北海道大学留学生センター紀要』(2)、pp.138-156
- 庄司恵雄(1996)「日本語研修コースのための口頭能力修了試験」『日本語教育』(91)、pp.108-119
- 田中奈央(2004)「就学生における「待遇コミュニケーション」の実態と問題点を探る—依頼・許可求め場面のロールプレイによる考察—」『早稲田大学日本語教育研究』(5)、pp.125-140
- 原田明子(1998)「一般の日本人は外国人の日本語をどのように評価するか」『北海道大学留学生センター紀要』(2)、pp.157-168
- 渡部倫子(2003)「日本語学習者の発話に対する日本語母語話者の評価—評価尺度開発の試み—」『広島大学大学院教育学研究科紀要 第二部』(52)、pp.175-183
- 渡部倫子(2004)「日本語口頭運用能力の評価基準に対する日本語母語話者の意識調査—学習者との接触機会による相違—」『広島大学日本語教育研究』(14)、pp.81-87

渡部倫子 (2005) 「日本語学習者の発話に対する日本語母語話者の評価—共分散構造分析による評価基準の解明—」『日本語教育』(125)、pp.67-75

渡部倫子 (2012) 「日本語プレースメントテストにおける聴解テスト項目の分析」『留学生教育』(17)、pp.125-131

Canale M. (1983) From communicative competence to communicative language pedagogy. In J. C. Richards & R. W. Schmidt (eds.) *Language and Communication*. London: Longman, pp. 2-27.

Canale, M. & Swain, M. (1980) Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, (1), pp.1-47.

(きょう ぎょういん 言語社会研究科博士課程)