

グローバル人材として働くタイ人社員の異文化葛藤 —来日3か月目のインタビューの分析—

萩原 孝恵

Cross-cultural Conflict Facing a Thai Global Employee :
An Analysis of the Interview After the Third-month Working in Japan

HAGIWARA Takae

Abstract

This study aims to investigate the working experience of a Thai employee in Japan. The interview was conducted after the interviewee's third-month working. Data are analyzed by the text mining. This paper focuses on two frequent words, *shigoto* (working) and *dekiru* (can), which have been extracted according to a part-of-speech. After presenting the collocation network of *shigoto* by the KH Coder, I point out the differences of work content values and work process values. I then examine the use distribution of *dekiru* (can) and *dekinai* (cannot). The result shows that the number of *dekiru* used in the utterances was fewer than that of *dekinai*; it reveals the presence of informant's consciousness regarding the ability possession.

キーワード：タイ人、グローバル人材、多文化環境の職場、非構造化インタビュー、テキストマイニング
key words : Thai, Global Employee, Multicultural Workplace, Unstructured Interview, Text Mining

1. はじめに

異文化で働く時に、人はどのような体験をし、どのように感じ、変わっていくのであろうか。本稿では、グローバル人材として本社採用されたタイ人の来日3か月目のインタビューの発話内容を分析し、異文化で働く上での葛藤を言語の側面から記述する。

経済産業省の『国際化指標2010』には、海外進出企業における現地大学・大学院でのオンキャンパス・リクルーティング¹⁾の実施が必要な取り組みとして挙げられている。こうした日本の動きは、2015年のASEAN（東南アジア諸国連合）誕生に向け、2013年に日本企業の本社採用募集という形でタイにも届いた。タイは、もともと日本のメーカー企業が多く進出している国ではあったが、タイの大学新卒者の就職先はこれまで、現

地の大学を卒業した場合には現地の日系企業に就職するというルートしかなかったため、この取組みはタイ人にとって、働く場所の選択肢が増えたことになる。

2014年春、タイ人新卒者が本社採用され日本にやってきた。本稿は、こうして来日したタイ人新卒者が日本企業の中でどのように成長していくのかを追う第一稿である。タイ人の目から見た日本の職場環境とその問題点を、協力者の語りを通して探っていく。

2. グローバル人材に関する研究および指摘

徳永（2009）は、日本で働く英語圏・中国語圏の外国人に、働きやすさに関するアンケート調査を行い、働きにくい理由として「仕事の進め方が違うこと」「勤務時間が長いこと」「自分の意見

山梨県立大学 国際政策学部 国際コミュニケーション学科

Department of International Studies and Communications, Faculty of Global Policy Management and Communications, Yamanashi Prefectural University

をはっきりといえないこと」「日本人の同僚と給与に差があること」が挙げられたと報告している(徳永2009、p.45)。

茂戸藤(2012)は、日本で働く5か国(中国・韓国・タイ・インドネシア・インド)の外国人に国籍別グループインタビューを行い、日本の職場に対するギャップや抵抗として、「仕事の進め方」が挙げられたと報告している。「仕事の進め方」とは、「日本人の伝え方ははっきり言わないから、現状のまま進めて良いのか、それとも変更した方が良いのか、判断しづらい」(茂戸藤2012、p.153)という点である。また、本調査対象者と同じ国籍であるタイ人グループの場合には、「仕事の進め方」「時間の概念」「文化習慣」「人間関係」に対するギャップや抵抗を感じていたと報告している。

本稿では、徳永(2009)、茂戸藤(2012)のこうした調査結果を踏まえ、本調査協力者のタイ人社員のインタビューを分析する。

3. 調査概要

本調査では非構造化インタビュー法を用いる。村岡(2002)は、非構造化インタビュー法について「対象者の意見や言葉がどのような背景をもち、どのような意味をもつかを理解するためには欠かすことの出来ない調査方法である」とし、「とくに非母語話者の異文化体験、異文化適応のプロセスを調査する場合には、対象者の経験とその意識を理解する上で有効である」(村岡2002、p.128)と述べている。また、ホルスタイン&グブリアム(2004)は、「あらゆるインタビューが、気づくか気づかないかには関係なく、現実を構築し意味

を作り出す場面になっている」(ホルスタイン&グブリアム2004、p.22)と述べ²⁾、インタビューによって得られる情報に事実や感情の存在があるとの見方を示している。本研究では、こうした見解を基に、非構造化インタビュー法を選定した。

調査協力者は、タイ国内の大学の新卒者で、2014年5月から日本企業に勤めている20代の女性である。大学では日本語を専攻し、高校時代および大学時代に各1年、計2年の日本留学経験がある。

インタビューは、都内の会議室を借り、2014年8月10日に行った。インタビュー実施前に、調査目的および守秘義務に関する説明を行い、同意を得た。インタビュー時間は1時間22分50秒で、飲み物を飲みながらリラックスした雰囲気で行った。内容はすべてICレコーダーに録音した。インタビュー後、音声データの書き起こしを行った。テキストデータの総字数は34,034字である。

データの分析は、まずKH Coder (Ver.2. Beta. 31d)³⁾によりテキストマイニング⁴⁾を行う。次に頻度の高い語に焦点をあて言語的側面から考察する。

4. 結果と考察

4. 1 上位5位までの抽出語

表1は、インタビューでどのような語が多く使用されていたかを、KH Coderにより把握した結果である。

品詞別にみていくと、名詞は「自分」66回、「仕事」38回、「最初」19回、「意味」、「会社」17回であったことから、慣れない仕事に対する自分への言及が表れた。動詞は「する」139回、「言う」

表1 品詞別抽出語リスト(上位5語)

名詞	出現回数	動詞	出現回数	い形容詞	出現回数	な形容詞	出現回数
自分	66	する	139	嬉しい	11	大丈夫	15
仕事	38	言う	69	悪い	10	失礼	9
最初	19	ある	64	早い	7	大事	9
意味	17	できる	55	多い	6	優秀	9
会社	17	思う	54	高い	5	嫌	8
				忙しい	5		

(1) 仕事の内容に関する価値観の違い

シンガポールの人、昨日昨日、おととい来て、ね一本当にやばいとか言ってて。私聞いても、私わからないけど、話聞ける。で、聞いて、彼も、「ねー私自分の国すごい優秀だよ」とか。これもできるあれもできる。でも、こっちに、自分ができることやってない。だから、適当な仕事、意味わからない仕事、だから、なんか成長もできないし、自分得意じゃないことやられると、できないわけ。だから、優秀な人なのにこれできない？や、優秀というのはすべての面で優秀じゃないから、私これ優秀とか。まっやっぱり日本はjob descriptionがないから、すべてみんななどんどんん勉強して、全部の仕事できるように。うーん、だけどまっ外国としては、自分の得意ことをやる、ですね。だから、やる気ももっとある（笑い）。まっそれを超えたら、すごい人間になると思います。たとえば今、もしこういう仕事好きじゃないなと思って、まっだいたい人は辞めちゃうから。でも、それを超えたら、あ、あれもできたとか、じゃあ今の、これから、あれも、これからも、ま、これ難しいなと思って、でも前もできたから、これも絶対できると思う。だけどそういう人は少ないです。だから日本のやり方おかしいとは、そこまで言えないんですけども、でも、どういうふうに、この人たち、その早く、その、まっ motivationがなくならないように、どういうふうに対応すればいいか考えないといけない。

(2) 仕事の進め方に関する価値観の違い

あと日本文化わかって、退職する人もいっぱいいるし。たとえば、日本の、日本企業のやり方？ processが多いすぎて、意味がない時もある。だから、たとえば、いろんな仕事があるのに、この仕事だけですごく process かけちゃう。時間かけちゃう。意味がわからない。なんでレポートこんなにたくさん書けないといけないとか、誰が読みます

かとか、なんだ、次の仕事もあるのに、もっと大事だし、なんで、この、なんか、うーん、こっちいけない（笑い）。進まないですね。でも、それがしなきゃいけないこと、はい。あと、まっ、セミナー行ったり、報告書を書かないといけない。どうして、なんか、会議だけで、みなさんこんなことありました、そっちの方がたぶん役に立つ。報告書、書いても読まないですよ。だから、まっ会議とか行って、あ、みなさん、私は昨日こういうセミナーを出ましたよ。こんな内容とか、みなさんのご意見は何ですか、みたいな。そっちの方が読まなくてみなさん一緒に聞いてわかる。だから、そういう、のも聞いてよくない（笑い）とか。

2013年7月号の『Works』(No.118)⁸⁾に、(1)、(2)の発言を裏付ける調査がある。それは、アジア諸国の転職状況に関する調査で、アジア諸国の人たちは初職から3年以内に転職する割合が日本に比べて高いという結果である。マレーシアは53.9%、インドネシアは53.6%、タイは52.3%で、2人に1人が3年以内に会社を辞めるという。これに対し、日本は初職から3年以内の転職率は36%と低い。また、転職回数では、インドネシアが1.64回、マレーシアが1.59回、タイが1.54回、日本が0.87回で、転職率においても日本の2倍である。しかし、見方を変えるといずれも1回前後ということになり、大差がないともいえる⁹⁾。『Works』では、転職回数が1回前後であるという結果を重要視し、アジア諸国の人たちの雇用では「3年以内の転職をどう引き留めるかがカギ」(p.8)であると指摘している。本協力者の語りも、『Works』の当該結果を裏付けている。

4. 3 キーワード「できる」

次に「できる」に着目する。本協力者の「できる」の使用は、4.1で述べたように韓国語母語話者の使用状況に比べて多かった(表1)。言葉の選択には、話し手の心理的な状態や物理的な状況が反映する。それゆえ、今回、協力者が「できる」

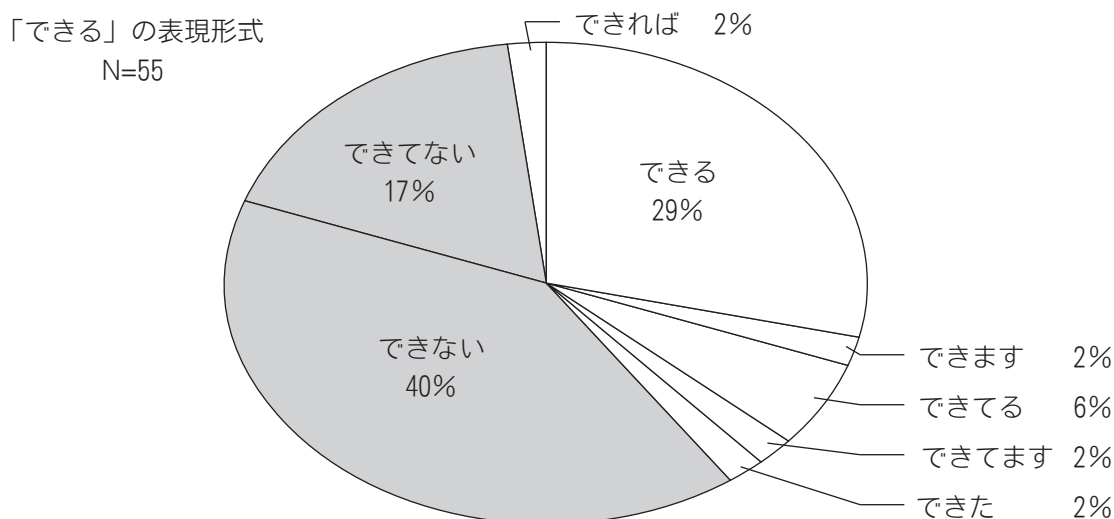


図2 「できる」の使用と「できない」の使用

を多用したことには意味があると考えられる。

「できる」の意味は「能力所有」である。すなわち、「その主体はあることを行う能力や資格を持っている」ということを意味する（森田1989、p.765）。では、本協力者の「できる」の使用は、「能力所有」という意識の反映なのであろうか。本節では、「できる」の使用が多かった理由を明らかにするために、表現形式（肯定形か否定形か）に着目する。また、肯定形での使用の場合には、それが自分に対する使用なのか、自分以外に対する使用なのかについても検討する。

図2は、「できる」の使用と「できない」の使用を表現ごとにまとめた結果である。条件形の「できれば」の2%を除き、表現形式として比較してみると、肯定形「できる」の使用が41%で、否定形「できない」の使用が57%であった。働き始めて3か月の新入社員である本協力者の語りは、「できない」という否定形の使用が多い結果となった。

図2の結果から、協力者の「能力所有」に対する意識の現れ、特に自分に対する否定的な意識の現れが確認できる。まず、「できる」の使用例を(3)、(4)に示す。肯定形の使用はこの2例のみであった。これ以外の「できる」の使用は、(5)のように、一発話内で、自分に対しては「私ができない」と言い、自分以外は「みんなできてる」と何度も繰り返す語りであった。

- (3) なぜかっという、外国人なのでそっちのほうが仕事できるんじゃないかなと期待されるかなと思ってます（笑い）。
- (4) やっぱり人と話すことなどを興味持っているので、そのことは自分はよくできるんじゃないかなと思いました。
- (5) だからみんなできてるわけ。私ができないと、じゃ、あなたの問題。今までみんなできてるから、こういう同じ量の仕事。でも言えないですよ（笑い）。

しかし、「できない」と繰り返し、諦めてしまっているわけではないことが(6)の発言にみられる。

- (6) まずは、自分がやっていることを、意味をわかる。自分がやっていることは役に立ってると思えることとか、周りの人、周りの社会、力になっているという。それ言われたら嬉しい。だから何でも、何の仕事でも、別に私、あれなりたいあれやりたくないじゃなくて、先生になっても嬉しいし、何でも周りの人に役に立ってるんだったら嬉しいです。でも今やっていることは、なんか（笑い）。ま、これから役に立てるかもしれないですけど。今はもう勉強中ですので、いろんなミスとかいろんな迷惑かけてるわけですから、すごく、嫌な気持ち。やっぱり。

でも、これが超えたら、これから自分が強くなるし、あと今までの問題どういう問題があるか、外国人を採用するにはどうすればいいなのか、自分ちゃんとしたい。

(6)には、「い形容詞」1位の「嬉しい」が何度も出現している。布留川勝氏は、2012年SPRING号の『SCOPE NET』(VOL.62)のインタビューの中で、グローバル人材に求められる要素のひとつとして「セルフ・エンパワーメント」を挙げています。これは、「自分とは何者かを問い続け、あらゆる場面で成長の機会と捉えて自己を高める」ということで¹⁰⁾、本協力者の語りには、インタビューのあちこちに、この「セルフ・エンパワーメント」がみられた。

4. 4 日本文化VS. 自国文化だけではない異文化認識

経済産業省(2011)の『国際化指標2010』に、「日本人中心・男性中心という同質性に依存した従来の組織文化を見直し」(p.21)という記述がある。このような記述が国際化指標の1項目として挙げられているということは、逆にいうと、今も画一的な環境が存在していることを示している。しかし、アジア諸国からのグローバル人材を採用し始めた企業の職場は、日本人社員vs. 外国人社員、あるいは日本文化vs. 自国文化といった1対1の対応では収まらない異文化間能力が求められる状況にある。例えば、本協力者の場合、直属の上司は日本人ではなく外国人である。しかし、その外国人上司は、タイ人社員およびタイ文化への理解が欠けていることが、次の(7)で語られている。(7)では、協力者の多文化環境の職場に適応するための葛藤と、葛藤のすえ辿り着いた、「言わないほうがいい」という閉鎖的な自己解決が語られている。

(7) その、私の先輩は〇〇人。彼はもうすぐ、帰らないといけない。だからすべて彼の仕事、私にもらうわけ。だから、たとえば、優秀な人ですので、1回言って、こっちが理解、できると思っちゃった。だから私理解できない

ときもある。理解できるときもある。だから、仕事やって、はいこれどうですかとか。

(中略)

これ何でそんな。あなたがそう言ってるから。何で理解できないのー、ってこんな感じで。私、今までこういう態度をされたことない。何で理解できないのーとか、みんな聞こえるわけですね。恥ずかしい。

で、恥ずかしいし。日本人は恥ずかしくないかもしれない。みんな、なんか大きい声怒られて。申し訳ないですとか、私できない。だから、自分悪くないのにできないです。だからその時、でも、xxさんがこう言ってるんじゃないんですか。いや、xxさん、理解できてないよね。何で理解できてないのとか。私言いたいのは、あなたの説明が悪いじゃないですか。言えないですね、みんな座ってる。だから、その、自分の気持ちが伝えないのがつらい。

なんか、言われて、自分が、ちゃんと自分の理由あるのに言えないのが、相手が正しいとみんな思っちゃうから。だから、その自分が嫌い。

だけど、日本企業としては、そっちの方が、言わないほうがいい。

タイ人と働いた経験がある者であれば、人前で、しかも大きな声で怒るといった態度はとらない。避けるべき態度であることを知っているからである。ホームズ&タントンタウィー(2000)は、外国人のこうした行為について次のように記述している。

外国人が感情を表に出すのは、仕事を完璧にやりとげようとする熱意のあらわれだと考えていても、タイ人はそれをいかにも非礼で、やる気を失わせるやり方だと捉えるかもしれない。

(ホームズ&タントンタウィー 2000、p.38)

協力者は、この一件以降、自分は暗くなってし

まったと語っている。しかし、(7)の一件については(8)のような意見を述べている。

- (8) 上司聞いて、私帰った後にちゃんと彼に言わないといけないと思う。こういう教え方は、教育にならない。これは嫌いになるわけ。だから、そういう言い方はやめたほうがいい、私思ってる。だから、xxxさんが悪いじゃなくて、ちゃんと育てていない。何が大事、異文化communicationをちゃんとできるかどうか。どんどんどんどん外国人採用して、まあ最初からちゃんとうまくいかないですけども、その、たとえば、この人を、採用。たとえば私、タイ人を採用して、この人の問題とか、日本人と違う、異なった点とか、そういう、学んでいけば、異文化も勉強になるし、こんなケースがあったらどういう対応をすればいいなのか、やっぱり体験しないといけないですね。心広げるといっても、実際にどういうことかわからない。だから、体験して、この点、日本人と違うなとか。だからその時、勝手におかしいと思わないで、じゃあ話しましょう。どうしてそういう行動したの、どうしてそういう発言したのとか、一緒に話したほうがいいですね。
- まだ新入社員ですので、なんかちょっとあれおかしいとか言えないわけですから、やっぱり、年上の方が、毎週水曜、毎週金曜日などとか、その座談会とか行ったほうがいいですね。じゃあ、今週どういうstressがあったとか。お互いに話して、話し合う必要があると思います。指導員、まずは自分が忙しくないようにしないとイケない(笑)。

ここに、グローバル化における協働と受容へのヒントがある。日本のグローバル化の問題は、日本人が外国人に対して理解をする、あるいは外国人が日本人に対して理解をするという画一的な認識だけでは解決できないものになっている。本協力者のインタビューは、多様な背景や価値観を持つ人たちが、互いの違いを認めた上でそれを受容

し、協働できる環境整備が今後ますます必要となっていくことを指摘している。多様な文化背景・価値観を持つグローバル人材を雇用し始めた今、日本人vs.外国人という画一的な視点ではなく、多文化環境に対応できる異文化間能力の養成が必要となる時代がきているといえる。

5. まとめと今後の課題

本稿では、グローバル人材として本社採用されたタイ人の来日3か月目のインタビューの発話内容を分析し、異文化で働く上での葛藤を言語の側面から考察した。まず、データの特徴と傾向を把握するために、テキストマイニングを行い、使用頻度の高い語とその共起関係をみた。次に、新入社員の異文化葛藤を分析するために、「仕事」と「できる」を取り上げ検討した。「仕事」では、「辞める」との共起を検討し、『Works』の調査結果を裏付ける結果を示した。「できる」では、否定形「できない」の使用が多く、特にその使用が自分に向けられたものであることを明らかにした。また、多文化環境の職場における協力者の異文化葛藤を提示した。そして、発話内容の分析から、多様性の受容と協働ができる職場環境の整備と、多文化環境に対応できる異文化間能力の養成の必要性を指摘した。

今後の課題は、抽出された形容詞の使用分析である。「できる」に、新入社員である協力者の現在の状況が表出したように、形容詞の使用にも話者心理や態度が表出していると考えられるため、次の課題としたい。また、縦断的調査により、協力者の「仕事」に対する受容と異文化適応へのプロセスについても追跡していきたい。

参考文献

- 金庭久美子(2003)「韓国語母語話者の動詞の使用状況」『横浜国立大学留学生センター紀要』10号、53-66、横浜国立大学留学生センター。
- 徳永英子(2009)「日本人就業者と外国人就業者とのギャップは何か―仕事上での“抵抗感”から探る―」『Works Review』Vol.4、34-47、リクルートワークス研究所。
- 樋口耕一(2014)『社会調査のための計量テキスト分析』ナカニシヤ出版。

- 細川英雄 (1993) 「形容詞の主観性について」『早稲田日本語研究』1巻、78-65、早稲田大学国語学会。
- ホームズ・ヘンリー&タントンタウィー・スチャダー (2000) 『タイ人と働く—ヒエラルキーの社会と気配りの世界—』めこん。
- ホルスタイン・ジェイムズ&グブリアム・ジェイバー (2004) 『アクティブ・インタビュー—相互行為としての社会調査—』せりか書房。
- 益岡隆志、田窪行則 (1992) 『基礎日本語文法—改訂版—』くろしお出版。
- 村岡英裕 (2002) 「第2章2-8質問調査」ネウストプニー・J.V.、宮崎里司編『言語研究の方法—言語学・日本語学・日本語教育学に携わる人のために—』125-142、くろしお出版。
- 茂戸藤恵 (2012) 「外国人が職場で感じるギャップや抵抗—アジア5か国を対象としたグループインタビューから—」『Works Review』Vol.7、150-153、リクルートワークス研究所。

参考資料

- グローバル人材育成委員会 (2010) 『報告書—産学官でグローバル人材の育成を—』[http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/san_gaku_ps/2010globalhoukokusho.pdf, 2014/08/09検索]
- 経済産業省 (2011) 『日本企業の人材マネジメントの国際化度合いを測る指標 (国際化指標2010)』[http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/sangakujinnzai_ps/pdf/shiryo_2010.pdf, 2014/08/06検索]
- 財団法人港湾空港建設技術サービスセンター (2012) 『SCOPE NET』布留川勝×平林憲行 TOP INTERVIEW 「グローバルで戦い協働できる組織と人材を創出するために」 SPRING VOL.62、8-11、[https://www.scopenet.or.jp/main/scope_net/pdf/vol.62.pdf, 2014/08/02検索]
- リクルートワークス研究所 (2013) 『Works』No.118 [http://www.works-i.com/pdf/w_118.pdf, 2014/08/08検索]

注

- 1) キャンパス内で企業説明会や面接などを行うこと。
- 2) ホルスタイン&グブリアム (2004) は、これを「アクティブ・インタビュー」と呼んでいる。
- 3) KH Coderは、自然言語処理を取り入れたフリー・ソフトウェアである (樋口2014)。
- 4) テキストマイニングとは、「構造化されていないテキストから目的に応じて情報や知識を掘り出す方法と技

術の総称」(金2012, p.2) である。

- 5) 本稿で使用している「～レベル」とは、ACTFL (The American Council on the Teaching of Foreign Languages: 全米外国語教育協会) OPI (Oral Proficiency Interview: 日本語口頭能力インタビュー) の言語運用能力基準による判定のことである。なお、協力者のOPIによる判定は上級レベルである。
- 6) N (node) は描写されている語の数、E (edge) は線として描写されている共起関係の数、D (density) は社会ネットワーク分析という密度である (樋口2014、p.156参照)。
- 7) 各例は非母語話者の話しことばを忠実に再現したものである。以降の例も同様。
- 8) 『Works』は人材マネジメントの機関紙である。「アジアで新卒採用」という特集記事が組まれた2013年は、現地トップ大学の4年生に対する日本の一流企業の本社採用説明会が開始された年である。
- 9) 調査結果は、『Works』(No.118、p.8) 図4および図5からの援用である。
- 10) 2012年SPRING号『SCOPE NET』(VOL.62、p.11) より、文末表現を一部変更の上、引用。