

日本の組織文化への異文化受容 —タイ人社員のインタビューから見てくるもの—

萩原 孝恵

Acculturation into Japanese Organizational Culture:
Insights from Interviews with a Thai Employee

HAGIWARA Takae

Abstract

This longitudinal study aims to investigate the acculturation process of a Thai employee in the Japanese organizational culture. Two unstructured interviews have been conducted one year apart: after the informant's first three-months on the job (August 2014) and a one-year follow-up (August 2015). Data obtained from these interviews are examined both quantitatively, through the text mining, and qualitatively, through the narrative analysis. The results of the analysis can be summarized as follows:

- 1) The usage of the vocabulary shows both the informant's assimilation and adaptation to the Japanese organizational culture, while the narrative analysis reveals the informant's uneasy feelings against the integration and differentiation.
- 2) An examination from the perspective of collocation demonstrates that a frequent use of the word *dekiru* (can), as observed in the first interview, is suggestive of the change from negative to positive in the informant's self-image.
- 3) The informant's certain speech procedures are found to have threatened rapport in the Japanese organizational culture. Experiencing such failure leads the informant, in the midst of acculturation process, to establish rapport strategies that better suit the Japanese organizational culture.

キーワード：タイ人社員、組織文化、異文化受容、同化、縦断的調査研究

keywords: Thai Employee, Organizational Culture, Acculturation, Assimilation, Longitudinal Research

1. はじめに

日本企業における ASEAN（東南アジア諸国連合）地域のグローバル人材の採用は、ASEAN 誕生を前に、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⁾という形で始まった。本研究では、その最初の ASEAN 採用として 2014 年春に来日したタイ人社員の日本の組織文化への受容の過程を縦断的インタビューにより追跡し、その変容を言語使用の側面から考察する。

本研究における「異文化受容」の定義は、以下

の説明を前提とする。なお、本研究が言語使用の側面から取り組む課題は、異文化受容のミクロレベルの事象である。

異文化を持つ人々が、継続的、直接的に接触した結果、一方あるいは双方の本来の文化の型に変化が起ること。マクロレベルでは、異文化接触により人々の生活の場である生態学的環境や生産技術、組織、その他の社会環境の変化を指すが、ミクロレベルでは、おも

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

に個人が認知、行動、情動面で異文化適応をする過程を意味する。異文化で、仕方なく現地のルールに従っている程度のものから、思考法や価値観にまで現地文化の影響を受けて、個人の文化的アイデンティティに揺らぎが生じたり、現地の人同様になって同化してしまうほどの深い受容をすることもある。
 (『異文化コミュニケーション・ハンドブック』1997:214)

本稿で使用する「組織」「組織文化」という用語についてもここで提示しておく。本稿では、この2つの用語について異文化間コミュニケーションの観点から説明している久米(1996)の記述を援用する。

「組織」とは、「一定の目的を持ちそれを遂行するために結成された構造を持つ集団」のことである(久米1996:142)。
 「組織文化」とは、組織内に存在している暗黙のルールがやがて「規範」となり、こうした規範の総体作り出す文化のことである。そして、一般的な文化と区別してこれを「組織文化」と呼ぶ(久米1996:146-147²⁾)。

また久米(1996)は、「規範」には2種類あると述べている。1つが「内容に関するルール」で、「どのような話題が適当で、避けるべき話題は何かなどのルール」、もう1つが「話し方の手続きに関するルール」で、「コミュニケーションのおこなわれるタイミングや場所、それにどの程度忌憚なく物がいえるかなどのルール」である(久米1996:146)。久米(1996:146)は「規範」というものの影響力の大きさについて、「規範からはずれた行動をすると周囲の目が光り、お互いがお互いの勝手な行動を戒めるグループ圧力が働く」と指摘している。

しかし、異文化という観点で組織文化を捉えようと、その認識には様々なすれ違いが生じる可能性がある。久米(1996)は、1970年代にアメリカに進出した日本企業で、日本の組織の中では当然

のことと思って出した指示が、アメリカでは異なる反応となって返ってきた次のようなエピソードを紹介している。

日本から二人の訪問客があった際、日本人マネージャーは事務員のアメリカ女性にお茶を出すように指示したが断られた。訪問客が帰った後その理由を問い質すと自分の職務規定(job description)にお茶汲みは入っていない、どうしてもということであればその中に追加して欲しい、とのことであった。早速そのことを規定に明記したところ、以後は頃合いをはかってにっこり笑ってお茶を入れてくれるし、長引く場合は二回出してくれるようになったとのことである。(久米1996:142)

これは、日本の組織文化における常識が、アメリカの組織文化においては常識でなかったという事例である。久米(1996)のこのエピソードは、日本社会と西欧社会を比較したものであるが、ASEANのグローバル人材として来日したタイ人にとって、このエピソードはどう受けとめられるのであろうか。本研究では、こうした日本の組織文化に存在する暗黙のルールについても、その受容過程を言語使用の側面から考察する。

2. 先行研究

西田(2003)は、日本企業で働く日系ブラジル人の行動様式を調査し、そこには日本人と異なる行動様式が見られることを明らかにしている。例えば、上司や同僚との関係、注意の仕方(部下の叱り方)、会議・議論の仕方等に関する行動様式の違いである。そして、日本で働く日系ブラジル人の場合には、日本的な行動ルールを獲得し、日本の職場環境に適応しようとしている実態を明らかにしている。しかし、その一方で明らかになったことは、日系ブラジル人が感じている異文化間コミュニケーションの摩擦の原因が、「主に日本人とのコミュニケーションや人間関係形成の側面」(西田2003:252)であるということで、西田(2003)は日本人の多くがこのことに気づいて

いない点が問題であると指摘している。また、西田（2002、2003）は、異文化間コミュニケーション摩擦の問題は、日本国内よりも海外進出日系企業で働く日本人の方が、現地従業員との間に問題を抱えている割合が高いと指摘し、こうした問題は日本人の意識や行動が国際化されていないからであるという見解を西田（2003）で示している。

概して異文化間コミュニケーションの研究は、統計的手法により問題を明らかにしているものが多い。しかし、石井（2001）は、アメリカ型の統計的手法による実証的研究方法にのみ行われることに異議を唱えている。久米（2001：123）は、異文化適応に関する研究では、「適応という現象が、突き詰めると個人差があり、アイデンティティをめぐる複雑な側面もあるため、アンケート調査や聞き取り調査の結果分析にも限界がある」と指摘している。そこで本研究では、石井（2001）および久米（2001）によるこうした見方を踏まえ、当事者の生の声をデータとして、ミクロレベルの異文化受容の現実を捉えていくこととする。

3. 研究概要

本研究データはインタビューである。今回は2回目のインタビューで、1回目のインタビューから1年が経過した2015年8月30日にインタビューを行った。

インタビューは、1回目と同様に非構造化インタビュー法を用いた。非構造化インタビューは、「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」（村岡 2002：128）とされる方法である。インタビューは、調査協力者がストレスなくスムーズに語れるように、インタビュアー自身の経験を話したり、疑問に思った場合には質問をしたりしながら、協同的に進めた。これは、「アクティブ・インタビュー」（ホルスタイン・グブリアム 2004）と呼ばれる手法である。

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。インタビューは、飲み物を飲みながらリラックスした雰囲気で行った。インタビューの時間は1時間23分14秒

で、内容は全て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31,435字で、うち22,071字が調査協力者の発話である。インタビューの発話構成比率は、インタビュアーが3割、協力者が7割である。なお、本研究が調査対象とするデータは協力者の発話部分22,071字分のテキストデータである。

分析はKH Coder（Ver.2.00c）を用いる。協力者の発話データの傾向を把握するために、抽出語リストを作成し、KWIC コンコーダンス³⁾で語の使われ方を検討する。また、抽出語と関連のある発話を取り出し、発話内容も併せて考察する。

4. 言語使用に見る異文化受容

ことばの選択には、話し手の心理的な状態や物理的な状況が反映する。特にリラックスした環境下での自然発話の場合には、瞬時にことばの選択がなされていくため、話し手の態度や意思がメッセージとなって表出しやすいと考える。そこで本節では、入社3か月目のインタビューと入社1年3か月目のインタビューの比較を通して協力者の異文化受容を考察する。

4.1 入社3か月目と1年3か月目の使用語彙の比較

1回目のインタビューから1年が経過した2回目のインタビューで、簡単な挨拶の後に協力者が最初に語り始めたのが、「変わりました。いろいろな面で、はい。まず、えーと、仕事に関する考え方です」であった。そこで、協力者が「変わった」と語っている点が言語使用にどのように現れているのかを把握するために、1回目のインタビュー時（入社3か月目）の使用語彙と、今回のインタビュー時（入社1年3か月目）の使用語彙を比較・検討した。

表1は、インタビューの中でどのような語が多く使用されていたのかを、KH Coderで把握した結果である。a. 名詞、b. 動詞で、左が入社3か月目、右が入社1年3か月目の抽出語である。

萩原（2015）は、入社3か月目時点の抽出語の

表1 品詞別上位5語：入社3か月目と入社1年3か月目の抽出語の比較

a. 名詞

3か月目	出現回数	1年3か月目	出現回数
自分	66	自分	89
仕事	38	仕事	70
最初	19	日本人	41
意味	17	会社	36
会社	17	話	33

b. 動詞

3か月目	出現回数	1年3か月目	出現回数
する	139	する	147
言う	69	思う	67
ある	64	できる	57
できる	55	言う	51
思う	54	なる	49

特徴として、「名詞」では慣れない仕事に対する自分への言及が多く、「動詞」では「能力所有」の意味を表す発言「周りではできるが自分ではできない」が多かったことを挙げた。本稿では、表1に示した抽出語のうち、前回の3か月目と今回の1年3か月目とで、異なる結果が現れているものに着目し、変化していない点と変化した点を検討する。

「名詞」に関しては、1位・2位の順位に変化は見られなかった。変化した点は、2位の「仕事」という語の出現回数が2倍近くに増えたことである。具体的にどのように使用されているのかを、(1)～(3)に示す。

(1)では1年前の仕事について振り返り、(2)(3)では仕事に対する考え方に変化があったことが語られている⁴⁾。該当する抽出語には下線を引いている（以降同様）。

- (1) 去年はだいたい、決まってることをフォローするだけです。従う仕事みたいですけども、今年は自分が考える人で、考えてやっていく人です。
- (2) 今ちょっと変わったのは、最初辛くても、ちょっと自分が好きな仕事ではなくても、ちょっとやってみれば、何かできるようになるときはすごく嬉しいとか、自分の価値が少し見えてくるのも、うーん、そこもすごいいいのではないかなとちょっと思ってきました。
- (3) 自分がそこにいて、えーと、周りのために役に立つっていうのはすごく大事なので、だから、まあ、楽しい仕事はみんな、仕事自体だけじゃなくて、知り合いとか人間関係も含めてるので、だから、最初は仕事自

体だけ見ていたんですけども、1年経って、ちょっと仕事の面も、周りの人も、まあ人間関係もいろいろ、将来のイメージも見て、じゃあとりあえず頑張ろうかなというのをちょっと考えてきました（笑）。

また、もう1つ変化した点として、3か月目のインタビューでは上位5位以内に入っていなかった「日本人」という名詞が、今回のインタビューでは3位（出現回数41回）となった点である。これは、入社して1年が経過し、「自分」という個人レベルの問題から、「日本人」という民族レベルの問題へと、異文化に対する意識が生まれ、その視点が変化してきた結果と考えられる。

(4)では日本人がタイの現地企業で働く場合について、(5)(6)では日本人とタイ人の組織文化の違いについて、(7)では自分自身が日本人化していることに対する不安について語られている。

- (4) 日本人の上司たちがタイの現地に勤めたら、すごい嫌われる人が多いです。日本、なんか日本人のやり方ばかりで、すごい柔軟の、フレキシビリティがない。すごい、ルールはルール、ストレートはストレート、ブラックはブラック、グレーはない。そういうやり方、タイ人がすごい苦手です。タイ人適当だから。
- (5) 日本人だと、上司の噂とか、上司の前で変な話とかできないけど、タイ人は関係ない。上司は上司。私は私。あなたは上司。ただ、ただ経験ある、ただお金もらってるだけ。
- (6) 好かれる上司になるためには、まず、柔軟ですね、フレキシブルじゃないと無理です。フレキシブルと、あと、うーん、まずタイ

人と日本人の仕事の感覚が違うので、そこも理解しないと。日本人は、飲み会でも仕事の話。タイ人は、仕事終わったら一切仕事の話はしなです。

- (7) やっぱ外国人まだ・・・少ないので、(会社名) は。うーん、3%8%しかないの。で、これを変えようとかそれを変えようと言っても、8%の人のために全体のシステムを変えるの？っていうのを結構言ってくるので、自分が結局わがままな人に見られる。だから、そういう見られたくないし、だけど、少し変わらないと、結局何も変わらないので。だから、少しでも変わってほしいけど、どこから変わるのか、そこがまだ、考えがまだ出てこないし。あと出ても、いいのか？とか、自分の中でも喧嘩してるので。だから、自分の考え方最初から、その外国人の自分が、外国人さが少しなくなってる？日本人の考え方も入ってるので(笑)。その、混乱してる自分がどうなっ、将来どうなってるの、ちょっと心配(笑)。

(4)～(6)では、日本の組織文化は「タイ人」(破線)には受け入れられないであろう、という「日本人」(下線)の自文化を前提とした振る舞いと、現地で雇用されているタイ人社員の同化の難しさが語られている。久米(2001:113)は、異文化に接触する時、「さまざまな受容、拒否、反発、葛藤、対立、軋轢、摩擦などが起きる」と述べている。(4)の「日本人の上司は嫌われる人が多い」という協力者の見解は、タイの組織文化と日本の組織文化の差異を指摘するものである。

(7)では、自分が徐々に日本人化しているように感じられることに対する戸惑いが、「混乱」「心配」という表現で語られている。(7)以外にも、「自分はもう日本化されてるから」や「グローバル化より、日本化」と笑いながら話しているところがあり、協力者が日本社会の異文化を受容しつつも戸惑っている様子が表れている。

古田(1996)は日本を「異質馴化社会」と呼び、

日本社会は異質なものを馴化して内に取り込んでいく社会であると説明している。

その慣習、言語、行動様式、思考方法にいたるまで次第に馴れ、同化していく。特別に規則を覚えさせられるのではない。見て、飲み込み、同じように振る舞いはじめ、言葉も語彙も身内で了解するものに限られ、考え方も笑い方さえも無意識のうちに馴化されてしまう。そうしないと、「出る杭は打たれる」からである。(古田1996:9)

一方、古田(1996)は西欧社会を「馴質異化社会」と呼び、次のように説明している。

馴質異化社会では、異化できない者は食われてしまう。つねに外へと新たに独立していく。他にないものを持ってこそ社会に貢献できるのである。個という核が保存されつつ共通目的に向かうので、内的思考の外的表現としての言語が個と個との関係において橋の役目を果たす。そこでは、人間の成長、成熟、独立、社会的地位と言語操作能力は比例的関係にある。(古田1996:10)

タイの組織文化が日本社会に近いのか西欧社会に近いのかは今後の課題とするが、古田(1996)のいう「馴質異化社会」が自国文化に近い場合には、「異質馴化社会」である日本の組織文化を受容することは、他の何らかの動機づけがない限り難しいことが想定される。

最後に、「動詞」の抽出語について検討する。3か月目と1年3か月目で変化が見られなかった動詞は、1位の「する」であった。順位が変化した動詞は、「言う」と「思う」、「ある」の代わりに「なる」の出現回数が増えたことである。そこで、「なる」の前の表現形式に着目してみたところ、「V+ ようになる」「いAdj.+ くなる」「N/なAdj.+ になる」といった変化を表す表現での使用が多いことがわかった。特に「ようになる」は、49例中9例(18.3%)の使用が観察された。なお、「できる」

については4.2で詳しく取り上げる。

以上、3か月目と1年3か月目の言語使用に着目し考察した。入社3か月目の時には、できないことやわからないことが多く、精神的にも辛い状態であった。しかし、1年3か月が経った現在は、職場の人間関係や仕事に徐々に慣れ、自分で考えてできる仕事が増えたことや役に立っていると実感できるようになってきたという前向きな姿勢が、その言語使用に見られるようになった。また、協力者の異文化受容の過程は、馴化・同化が進んでいることが示された。しかし、馴化・同化の一方で、タイ人としてのアイデンティティに揺らぎが生じている自分に不安を抱いている協力者の現状も同時に浮かび上がってきた。

4.2 「できる」の使用を通して見る協力者の変化

「できる」については、前回のインタビューでもその使用が特徴的であった。入社3か月目の協力者の発言では、周りではできるが自分はできない

という、自分の能力に対する否定的な使用が多かった。そこで、入社3か月目の「できる」と、入社1年3か月目の「できる」の使用に着目し、協力者がいま置かれている状況を考察する。

まず出現回数を検討する。表1に示したように、「できる」の出現回数は、入社3か月目が55回、入社1年3か月目が57回で、ほとんど変わらない。そこで、「できる」の使用について、前回と今回で使用の差異があるのか否かを、KH CoderのKWIC コンコーダンスで検討する。

図1は前回のインタビューで使用されていた入社3か月目の「できる」のコロケーション統計、図2は今回のインタビューで使用されていた入社1年3か月目の「できる」のコロケーション統計である。

図1で入社3か月目の「できる」の使用を見てみると、出現度の高い1位の「理解」という語は、「できる」の直前（左1）に8回、(8)のような形で出現していた。また、2位の「仕事」という

Node Word

抽出語: できる 品詞: 活用形: ヒット数:55

Result

N	抽出語	品詞	合計	左合計	右合計	左5	左4	左3	左2	左1	右1	右2	右3	右4	右5	スコア
1	理解	サ変名詞	9	9	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	0	8.500
2	仕事	サ変名詞	6	6	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	5.500
3	自分	名詞	12	8	4	2	1	2	2	1	0	0	0	1	3	4.167
4	送信	サ変名詞	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2.000
5	対応	サ変名詞	3	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2.000
6	思う	動詞	4	1	3	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1.533
7	日本語	名詞	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1.200

図1 入社3か月目のインタビュー:「できる」のコロケーション統計⁵⁾

Node Word

抽出語: できる

品詞:

活用形:

ヒット数:57

Result

N	抽出語	品詞	合計	左合計	右合計	左5	左4	左3	左2	左1	右1	右2	右3	右4	右5	スコア
1	成長	サ変名詞	6	5	1	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	5.500
2	自分	名詞	9	7	2	0	0	4	3	0	1	0	0	0	1	4.033
3	仕事	サ変名詞	7	4	3	0	0	1	2	1	0	0	1	1	1	3.117
4	理解	サ変名詞	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3.000
5	辛い	形容詞	4	4	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2.083
6	対応	サ変名詞	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1.250
7	思う	動詞	3	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1.200

図2 入社1年3か月目のインタビュー:「できる」のコロケーション統計

語も、「できる」の直前（左1）に5回、(9)のような形で出現していた。

これに対し、図2で入社1年3か月目の「できる」の使用を見てみると、出現度が1位であった語が「成長」で、「できる」の直前に5回、(10)のような形で出現していた。また、2位の「自分」という語は、「できる」の3つ前（左3）が4回、2つ前（左2）が3回で、(11)のような形で出現していた。

- (8) 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。
- (9) 日本はjob descriptionがないから、すべてみんなどんどんどん勉強して、全部の仕事できるように。だけど外国としては、自分の得意ことをやる。だから、やる気ももっとある（笑）。
- (10) とどまった理由は、自分の成長が少し見えていくので。去年と今の自分の成長が、見えてきて嬉しい。できないことができるようになったとか、うん。あとは、まあ、タイに戻っても新しい環境に入ったら、いろいろできて成長に、成長できると思うんですけども、やっぱり、うーん、私的には、日本人が好き（笑）。まあ日本人の、その、なんていうか、良い人が多い。なんかあまり、なんていう、うーん、なんか、おもてなし心（笑）。そこがすごく、厳しいですけど、裏の気持ちはないっていうか、すごく、ピュアなピュアな考え方とか、そこはすごい、すごい好き。で、あとは、自分も成長できる環境にいるので、すごく嬉しいです。うん。
- (11) まあ言葉で褒めなくても、でも自分ができたところに見て、あ、すごい顔、なんて言う、なんか、すごい、ありがたいの顔をしてくれたのも、それも自分にとって褒めてるっていう。

以上(8)～(11)の語りを通して、入社3か月目の(8)(9)と、入社1年3か月目の(10)(11)の内容について検討してみると、(8)(9)からはネガティブな発話態度が、(10)(11)からはポジティブな発話態度が表出しているといえる。

4.3 ラポールマネジメントの失敗

本稿「はじめに」で提示したように、久米(1996)は規範には2種類あると述べている。ここでは、そのうちの1つの「話し方の手続きに関するルール」に関して、ラポールマネジメントの観点から協力者の発言を検討する。

スペンサー＝オーティ（2004：11）は、「すべての言語使用には、情報伝達と社会的関係の維持・管理という2つの機能が備わっている」と述べ、この「言語使用の持つ社会的関係の維持・管理という機能」を「ラポールマネジメント」と呼んでいる。「ラポール」とは、「調和的關係」のことである（スペンサー＝オーティ 2004：17）。このラポールを脅かす発言について語られているのが(12)である。

- (12) 「何のためですか？」とか言っちゃって。「何のためですか？」で、なんか、その言い方？「何のためですか？」って言ったときに、ただ、な、何で？私が「何のためですか？」なんか、ま、周りがなんか、うーん、あんまり、ちょっとストレートすぎたかもしれない。「何のためですか？」みたいな。だから、まずはあっちが言ってることとか考えていることをまず、あ、それ、「そういうやり方は、まあ、よ、良いと思いますけど、私はとか。でも私突然「何のためですか？」みたいな（笑）。だからみんな、なんか、ん？なんか、ん？完全に反対みたいな。だからすごい、シーン。ただ、「え、何のためですか？」知らないから知りたいです。タイ語だと、普通に私…。

協力者は、会議の席で説明を終えた直後に「何のためですか？」と尋ねた。その瞬間、周りが変

な空気になり、シーンとしてしまったという。協力者としては単にタイの思考で、「知らないから知りたい」と思い聞いたことであったが、この発言により、協力者がその意見に対し完全に反対している、とそこにいた全員に誤解されてしまったと、その時のことを振り返っている。これをラポールマネジメントの枠組みで考察すると、協力者の「何のためですか？」という言語使用は、会議の席で説明した人の「立場のフェイス」⁶⁾を脅かしてしまったといえる。そこには日本の組織文化における暗黙の話し方の手続きのルールが存在していることが示唆される。そして、この暗黙のルールは、会議の席が一瞬にして変な空気になり、シーンとしてしまった、という協力者の語りが示している。

協力者はこの失敗から、日本の組織文化に合うラポール・ストラテジーを見出そうとしている。協力者が試行的に行っているストラテジーが(13)(14)で語られている。

(13) 反応が遅くなってます。前は、思ったことをすぐ。今は、思ったら、うーん、ああそうですか、で、ちょっと判断して言う。今そういうステップしてます（笑）。

(14) はい。んーんーって。で、ちょっと席戻って、日本人みたいに席戻って、はん、判断して、あとで「あ、すみません、ちょ、ちょっといいですか？」とか、って言う、はい。ちょっと戻って、あとで話す。うーん、そうですね。あと自分がそのとき思ったことを理解、ちゃんと理解していないかもしれないので、日本語の壁で。だからちょっと戻って、自分はこう理解したけど、もう1回、理解は正しいのかなーとか、もう1回戻って話し、考えて、うん正しい、じゃあ言う、みたいな（笑）。

(13)(14)からは、協力者が日本の組織文化に馴化しようとしている姿勢が見てとれる。入社3か月目では、「まだいろいろなことがわからないから辛い」「仕事ができず役に立っていないから悲

しい」と語っていた。しかし、1年が経過した今回のインタビューでは、「少しずつ何かができるようになって成長していることが嬉しい」「少しずつ周りの役に立って自分の価値が見えてきたことが嬉しい」と語っている。

来日して1年3か月が経過した今回のインタビューからは、協力者が日本の組織文化における規範を受け入れ、適応しようとしている様子が言語使用の分析を通して認められる。

5. まとめと今後の課題

本稿では、タイ人社員が日本の組織文化をどのように受容していくのかについて、入社3か月目と1年3か月目の2回のインタビューを通して、言語使用の側面から考察した。以下に分析と結果をまとめる。

- 1) 抽出された使用語彙の分析から、協力者は日本の組織文化に馴化・同化しつつある。その一方で、日本人化することへの不安な気持ちも浮かび上がってきている。
- 2) 「できる」のコロケーション分析により、「周りにはできるが自分はできない」といった自己否定的な使用から、「できないことができるようになり、成長できている」といった自己肯定的な使用への変化が見られる。
- 3) ラポールマネジメントの観点から、協力者は日本の組織文化にはラポールを脅かす話し方の手続きがあることを理解し、会議の際の発言によるラポールの失敗をきっかけに、日本の組織文化に合うラポール・ストラテジーを見い出そうと試行している異文化受容の過程にある。

今後の課題として、日本とタイの組織文化の違いに関する調査が挙げられる。また、協力者がタイの組織文化との違いに言及していたことから、タイ国内の日系企業の組織文化と日本国内の組織文化の違いについても調査していく必要がある。

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) 当該頁より筆者要約引用。

- 3) KWIC (Key Words in Context) コンコーダンスとは、KH Coder におけるデータ検索機能画面のことである。
- 4) 各例は、協力者の発話を忠実に再現したものである。
- 5) KH Coder で KWIC コンコーダンス画面の集計ボタンを押すと、このようなコロケーション統計が表示される。「スコア」とは、次式の $f(w)$ によって算出されるものである。ただし特定の語 w が nord word の直前に出現した回数を ℓ_1 、2つ目に出現した回数を ℓ_2 、直後に出現した回数を r_1 、2つ後に出現した回数を r_2 とする。 $f(w) = \sum_{i=1}^5 \frac{(\ell_i + r_i)}{i}$ (樋口 2014: 144-145)
- 6) 立場のフェイス (identity face): 私たちは、自分の社会的立場もしくは役割、例えば、グループの指導者であること、お得意様であること、親友であることなどを、人々に認め、また支持してもらいたいという基本的な欲求を持っている。(スペンサー = オーティー 2004: 14)。

古田暁[監]、石井敏、岡部朗一、久米昭元『異文化コミュニケーション 新・国際人への条件 [改訂版]』1-13、有斐閣。

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。

村岡英裕 (2002)「第2章 2-8 質問調査」ネウストブニー・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。

参考文献

- 石井敏 (2001)「第2章 研究の方法と視点」石井敏、久米昭元、遠山淳 [編]『異文化コミュニケーションの理論—新しいパラダイムを求めて—』19-27、有斐閣。
- 石井敏・久米昭元・遠山淳・平井一弘・松本茂・御堂岡潔 [編] (1997)『異文化コミュニケーション・ハンドブック』有斐閣。
- 久米昭元 (1996)「第7章 組織における異文化コミュニケーション」古田暁 [監]、石井敏、岡部朗一、久米昭元『異文化コミュニケーション 新・国際人への条件 (改訂版)』141-162、有斐閣。
- 久米昭元 (2001)「第8章 異文化接触中心の理論」石井敏、久米昭元、遠山淳 [編]『異文化コミュニケーションの理論—新しいパラダイムを求めて—』第1節: 111-114、第3節: 120-123、有斐閣。
- スペンサー = オーティー・ヘレン (2004)「第2章 ラポールマネジメント分析のための枠組み」浅羽亮一 [監]、スペンサー = オーティー・ヘレン [編著]『異文化理解の語用論』10-56、研究社。
- 西田ひろ子 [編] (2002)『マレーシア、フィリピン進出日系企業における異文化間コミュニケーション摩擦』多賀出版。
- 西田ひろ子 [編] (2003)『日本企業で働く日系ブラジル人と日本人の間の異文化間コミュニケーション摩擦』創元社。
- 萩原孝恵 (2015)「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—」『山梨国際研究 山梨県立大学国際政策学部紀要』10: 77-84。
- 樋口耗一 (2014)『社会調査のための計量テキスト分析』ナカニシヤ出版。
- 古田暁 (1996)「プロローグ 異文化ということについて」