

# 日本企業で働く外国籍社員が必要とする日本語

## —物流企業で働く外国籍社員を対象に—

鈴木綾乃（横浜市立大学）

本研究では、日本の物流企業で働く外国籍社員が、どのような業務において日本語を必要としているか、次の2つの観点から明らかにする。(1) 物流企業で働く外国籍社員は、どのような業務において日本語を必要としているか。(2) 外国籍社員と一緒に働いている上司・同僚は、外国籍社員に対して、どのような業務を日本語で行うことを求めているか。

調査は、関東地方にある某物流企業の外国籍社員12名及びその外国籍社員と共に働く上司・同僚16名を対象に、業務で必要な日本語についてのアンケートを行った。アンケートは「ビジネス日本語 Can-do Statements」(葦原 2014) を元に作成した、43項目から成る「業務リスト」(鈴木 2023) を使用した。回答方法は、外国籍社員に対しては、43項目の業務リストについて「1 日本語は全然必要ない(英語やほかの言語を使う)」「2 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」「3 日本語が必要だが、ときどき英語やほかの言語も使う」「4 日本語が必要で、英語やほかの言語は使わない」「5 このことを、仕事でする機会がない」から選択する形とした。上司・同僚に対しては、同様の選択肢で、一緒に働いている外国籍社員に対して43の業務を日本語で行うことを求めるかを尋ねた。分析は、選択肢5「このことを、仕事でする機会がない」を0点と読み替え、回答の平均と標準偏差を求めた。平均が3以上の場合、その業務を行う際に使用する言語が主に日本語であると判断できる。

分析の結果、外国籍社員が「主に日本語が必要」と回答したのは43項目中15項目だったのに対し、上司・同僚は33項目で、上司・同僚の要求に対して実際に外国籍社員が日本語で任されている業務が少ないことが明らかになった。上司・同僚と外国籍社員の回答にずれがあったのは、電話に関わる項目、会議に関わる項目、社外や取引先とのやりとりであった。上司・同僚はこれらの業務を外国籍社員に任せたいと考えているが、外国籍社員側の日本語力または業務経験の不足により任せておらず、結果、外国籍社員は「必要度が低い」と判断していたと推測される。

ただし、外国籍社員が行っているのが倉庫作業であるか、事務作業かによって、回答の傾向が大きく異なっていた。具体的には、外国籍社員の回答を見ると、事務作業では日本語が必要な業務が倉庫作業よりも多く、「業務の報告書を書く」「取引先の人と話す」「社外からのメールを読む」など、社外とのやりとりや、日本語の産出が必要である傾向が見られた。鈴木(2023)で指摘しているように、業務に必要な日本語は、その外国籍社員が誰と、誰を相手に、どのような場で仕事をしているかによって異なることが示唆される。

### 参考文献

- 葦原恭子(2014)『外国人のビジネス日本語能力の評価に関する基礎研究—評価システムの構築をめざして—』平成26年科学研究費助成事業 研究成果報告書。
- 鈴木綾乃(2023)「日本企業で働く外国籍社員が必要とする日本語—IT技術者を対象としたパイロット調査から—」『BJジャーナル』6, pp. 30-40.