

The Significance of Learning Japanese Honorific Expressions for Business

**Yukiko Muramatsu, Chikako Ishikawa,
and Yuko Suzuki**

Abstract

In 2011, the Center for International Relations at Toyohashi University of Technology conducted a trial business Japanese course as an extra-curricular course. In this paper, we report the efficacy of this course and examine the significance of learning respectful, humble, and polite Japanese expressions as part of a business Japanese course. Questionnaires were administered to international engineering students to investigate their ability to use Japanese honorific expressions. Our findings show that the students have not had sufficient practice and do not use the expressions appropriately. They also lack sufficient knowledge of not only special business words but also common words that are used in business.

「ビジネス日本語」としての敬語学習の意義

－工学系留学生の場合－

村 松 由起子
石 川 智嘉子
鈴 木 裕 子

1. はじめに

経済産業省と文部科学省が平成 19 年度より実施してきたアジア人財資金構想プロジェクトにより、この構想に参加する大学では留学生を対象としたビジネス日本語教育が実施されてきた。豊橋技術科学大学（以下本学）ではこのプロジェクトによるビジネス日本語教育は実施していないが、近年、留学生から就職活動のための日本語能力に関する相談が増加していることから、平成 23 年度に日本語課外補講として試行的に「ビジネス日本語講座」を開講した。本稿はこの「ビジネス日本語講座」の実践並びに受講者に対して行った敬語能力に関する調査報告である。

2. 「ビジネス日本語」とは

アジア人財資金構想は「優秀な留学生の日本への招聘、日系企業での活躍の機会を拡大するため、産業界と大学が一体となり、留学生の募集・選抜から専門教育・日本語教育、就職活動支援までの人材育成プログラムを一貫」¹⁾して行うプロジェクトであり、本構想により作成された「教育機関のための外国人留学生ビジネス日本語教育ガイド」では、大学におけるビジネス日本語教育を「就職活動から就職後までを視野に入れ、高度な日本語力の習得やビジネスの背景にある文化や考え方の理解とともに、社会人として生きていくための包括的な能力を育成するもの」と定義し、「ビジネス日本語力」「ビジネス文化知識」「社会人基礎力」をバランスよく身につけることが必要だとしている。そして、養成すべきビジネス日本語能力としては、「相手や場面に応じて使い分けるコミュニケーション能力」、「電話やメールなどの「非対面型」のコミュニケーション能力」、「目的や場面に応じた文書や資料の作成・理解」を想定している。

一方、実際に就職先である企業への調査を行い、企業が大学に求める日本語指導を調査した川口・古本（2010）では、企業が求める日本語能力としては「一般的な日本語会話」、「一般的な文章を書く」、「一般的な文章を読む」、「敬語使用」が上位となり、「ビジネス文書を読む」、「ビジネスシーンでの会話」、「ビジネス文書を書く」を必要とする企業が少ないことを明らかにしている。この調査は「自動車産業スーパーエンジニア養成プログラム」に参加している企業のうち、外国人社員を採用したことがある10社を対象に行われているので、限られた分野の企業データではあるが、本学のような工学系の大学にとっては参考となる調査である。

そこで、今回、ビジネス日本語講座を開講するに当たっては、まず一般的な日本語能力を高めるのが適切であると考え、ビジネス日本語として企業のニーズがあり、且つ留学生も苦手意識を持ちやすい敬語について扱うことにした。

3. 「ビジネス日本語講座」について

上述のように、今回の講座は日本語課外補講の一講座として試行的に開講した。就職活動を控えた学生は、卒業論文、修士論文の準備など研究面でも忙しい時期であるため、予め参加希望の学生に開講時間の希望を聞き、比較的受講しやすい以下①②を合わせた全4回の講座として設定した。

① 7/6（水）、7/13（水） 12:00 - 13:00 講師 鈴木

② 7/8（金）、7/15（金） 14:45 - 15:45 講師 石川

教材は吉川香緒子著『さすが！と言われるビジネス敬語のルールとマナー』を用いることにし、①の2回で文法確認と基本練習、②の2回で運用練習を行った。申込み者は13名であり、内訳は学部3、4年が各1名、修士1年4名、修士2年3名、博士3年1名、研究生1名、特別聴講生2名であったが、このうち実際の受講者は10名であった。今回は開講案内の学内への周知が行き届かなかった可能性があること、時間が合わないために受講できなかった者もいることなどから、参加しなかった留学生の需要までは確認できていないが、少なくとも修士課程留学生の関心の高さが窺えた。

また、今回の講座では、本学のビジネス日本語として敬語を扱うのが果たして適切かどうかを調査するため、受講者に対して受講に関するアンケートと敬語能力に関する調査も同時に実施した。

前者のアンケートについては6名から次の回答が得られた。（）内の数字は回答者数である。まず就職活動については、「現在している」0%（0）、「今後予定がある」日本で50%（3）、母国で16.7%（1）、予定はない33.3%（2）であり、受講の目的については、就職活動のため16.7%（1）、日本語検定試験対策50%（3）、敬語が苦手66.7%（4）、日本語能力を高めたい66.7%（4）であったことから、必ずしも就職活動のために本講座を受講したのではなく、日本語検定試験対策や日本語能力向上のために受講した者が多いことがわかった。

次にレベルについては、やさしい 16.7% (1)、ちょうどよかった 33.3% (2)、少し難しかった 33.3% (2)、難しかったがなんとか理解できた 16.7% (1)、難しすぎて理解できなかった 0% (0) であり、設定レベルは妥当であったと考える。今回テキストとして使用した教材は留学生用に執筆されたものではなく、日本人向けの内容であったが、難しすぎるということにはなかったようである。

また、「特に役に立った、よかったと思う内容」と「その他希望等」についての自由記述欄には留学生の敬語学習意欲が記述されており、特に敬語の種類確認や運用練習の必要性について触れている意見が目立った。以下は自由記述欄に記載されていた内容である。なお、アンケートは授業後に限られた時間で記入してもらったため文法等の誤用も目立つが、ここでは訂正せずに掲載しておく。

「特に役に立った、よかったと思う内容」

- ・ これまでは尊敬語しか知らなかったが、敬語の種類がいくつかあることが分かりました。
- ・ 電話をかけて話す場合使うビジネス日本語が一番よかったと思います。
- ・ 普段の生活には様々な場面に困ったことを質問して、解決してもらいました。自分は敬語が苦手ですので。ようやく尊敬語、謙譲語をどういうふうにする方法を見つかった。
- ・ 敬語をならえてよかったと思います。

「その他、希望等があれば自由に書いてください」

- ・ 四回はちょっと短いと思いました。可能なら 10 回ぐらいで文法と会話を 4 対 6 にし、直接口から出す練習のほうが多いといいなと思います。
- ・ 時間的にもっと長く、内容的にもっと詳しく説明してほしいです。
- ・ とても役に立ちましたが、本当に時間が短かったと思いました。もうちょっと勉強したいので、よろしくお願いします。
- ・ しゅうしょくのためのりれきしょや自己 PR、自己分析などが教えてもらいたい。

以上のアンケート結果により、本学でもビジネス日本語や敬語に関する講座に対して需要があり、また、より継続的な敬語学習を望む意見が多々あることが確認できた。

4. 受講者の敬語に関する調査

前述のように、本学のビジネス日本語として敬語を扱う妥当性を検証するために受講者の敬語能力に関する調査も実施した。

調査は教材の巻末に掲載されている「敬語力チェックテスト」、「教材内容に準じて作成した敬語問題による調査」、「ビジネス日本語に関する語彙知識調査」の 3 つの形式で行ったが、講座の

時間が限られていることを考慮し、各調査は5分程度で行える内容にした。なお、各調査の問題解答者数は9名であった。

まず、教材巻末の「敬語力チェックテスト」についてであるが、これは該当箇所を学習した日に、受講者の理解度を確認するために実施した。巻末には問題1から5までの設問が掲載されているが、今回は「問題2」の3つの選択肢から適切でないものを選ぶ形式の設問を使用した。設問は「a、b、cのなかで、敬語が適切でないもの一つ選びましょう」であり、全部で6問あった。以下にこの6問について、選択肢中の適切でない文すなわち正解の文、正答率、正答者数を順に記す。²⁾

1. 「すべりやすいので、足元にご注意してください。」 55.6% (5)
2. 「この本、もうお読みになれましたか」 44.4% (4)
3. 「この会議室は、どなたでもお使いできます」 44.4% (4)
4. 「当日は、こちらの資料を持参ください」 55.6% (5)
5. 「早急にお届けしていただけますか」 33.3% (3)
6. 「来月の研修、ご参加されますか」 33.3% (3)

9名のうち、全問正解は2名のみであり、他7名の正解は3問以下であった。アンケートに敬語の種類や使い分けが理解できたという記述があったように、この結果からもどのように使い分けるかについて、運用面での練習が必要だと考える。一方、「教材内容に準じて作成した敬語問題による調査」については、正しさを○×で判定する形式で行ったところ、こちらは比較的正答が多かった。以下、問題文、解答、正答率、正答者数の順に記す。

- ①明日は加藤様が参ります。(×) 44.4% (4)
- ②(社員が部長に対して)部長は何を召し上がりますか。(○) 66.7% (6)
- ④(社員が会議出席者に資料を配って)どうぞ見てください。(×) 100% (9)
- ⑤(社員が会議出席者にコーヒーを配って)どうぞいただいてください。(×) 77.8% (7)
- ⑥では、明日、改めていらっしゃいます。(×) 66.7% (6)

先のチェックテストにある二重敬語の問題が後者の調査には含まれていないなど、提示した文の難易度を調整していないため、この2つの調査結果を比較するのは難しいが、チェックテストの正答率が低かったのは、3つの選択肢から正しくない文を1つだけ選ぶという設問形式が影響していた可能性がある。この点は敬語の難しさでもあるが、正しい言い方が1つとは限らないため、自分で使いやすい表現については判定できても、普段使用していない表現については判定が難しくなることは推測できる。実際の場面では尊敬語、謙譲語、丁寧語の使い分けが重要であり、相手が自分では使用しない表現を用いる可能性もあることから、基本的な知識だけでなく、使い分ける運用能力が必要となる。この2つの調査結果から、本学のビジネス日本語講座の内容として、敬語の運用能力を養うことには意義があると言えよう。

最後に「ビジネス日本語に関する語彙知識調査」について述べる。この調査は今回の受講者がビジネスに関する語彙知識をどの程度持っているかを確認するために行った。日本人であれば常

識として知っている程度の語彙 12 語を選び、「知っている」「聞いたことがあるがよくわからない」「知らない」の 3 択で回答してもらった。〈図 1〉はその結果であり、上から順に「知らない」との回答が多かった語彙になっている。

「1. 捺印」はビジネス以外でも荷物の受け取りなど日常的によく使用されるので、日本人であれば身近な語彙であるが、調査では 9 名中 8 名が知らないと回答した。「2. 拝借」も日常的に使用される語彙であるが「知っている」と回答した者は 2 名のみであった。一方、「1. 捺印」「2. 拝借」よりもビジネス性が高い「弊社」「御社」「貴社」については「知っている」と回答した者が順に 7 名、7 名、8 名で

あり、知っている者が多いことがわかった。

この結果を見ると、必ずしもビジネス性が高い語彙が難しいというのではなく、日常で使われる語彙の中にも留学生にとっては難しい語彙があることが確認できた。「弊社」「御社」「貴社」などのビジネス語彙は、日本人でも就職活動の際に学ぶ語彙だと考えられるが、「捺印」や「拝借」などの日常性の高い語彙は日本人は知っているも留学生には馴染みがないため、留学生を対象としたビジネス日本語特有の教育語彙として扱う必要がある。

	知っている	聞いたことがあるがよくわからない	知らない
1. 捺印	1	0	8
2. 拝借	2	1	6
3. 見積り書	4	1	4
4. 人事異動	4	2	3
5. 弊社	7	0	2
6. 納期	5	3	1
7. 恐縮	6	2	1
8. 御社	7	1	1
9. 辞退する	6	3	0
10. 残業	8	1	0
11. 貴社	8	1	0
12. 領収書	9	0	0

〈図 1〉

5. まとめ

本稿では本学における試行的な「ビジネス日本語講座」を通じて、工学系留学生のビジネス日本語としての敬語学習の妥当性を検証した。その結果、ビジネス日本語としてだけでなく、より高度な日本語能力を身につけたいという意欲からも敬語学習に対するニーズがあり、また、調査からは、敬語を使い分けるための運用能力が実際に不足していることも示唆された。さらに、留学生にとってはビジネス特有の語彙だけでなく、日常使われる語彙の中にも、ビジネス語彙として学ばなければならない語彙があることも明らかになった。

今後、留学生へのビジネス日本語教育を検討する際には、今回の実践並びに調査を踏まえ、留学生と日本人学生のビジネス日本語に関する基礎知識の差も考慮する必要があると考える。

注

- 1) アジア人財資金構想 <http://www.ajinzai-sc.jp/index.html/> 2011 年 6 月 20 日 参照
- 2) 設問の詳細は吉川 (2011) p.148 参照

参考文献

- (1) アジア人財資金構想プロジェクトサポートセンター編 (2011) 『教育機関のための外国人留学生ビジネス日本語教育ガイド』 経済産業省 (<http://www.ajinzai-sc.jp/data.html> より 2011 年 10 月 7 日にダウンロード)
- (2) 海外技術者研修協会 (2011) 「平成 22 年度アジア人財資金構想共通カリキュラムマネジメントセンター事業報告書」 (http://www.aots.or.jp/asia/r_info/index.html より 2011 年 10 月 3 日にダウンロード)
- (3) 海外技術者研修協会 (2010) 「日本ビジネス・ビジネス日本語研修 事例集」 (http://www.aots.or.jp/asia/r_info/index.html より 2011 年 10 月 3 日にダウンロード)
- (4) 川口直巳、古本裕子 (2010) 「日本企業への就職を目指す工学系留学生への「ビジネス日本語」クラスを考える－アジア人財コンソーシアム企業に対するインタビュー調査より－」 『言語文化論集』 第 XXXII 巻 第 1 号 名古屋大学 pp.71-79
- (5) 吉川香緒子 (2011) 『さすが！と言われるビジネス敬語のルールとマナー』 高橋書店

