

研究結果報告書

マレーシアの日系企業における現地人の日本語話者と駐在員とのコミュニケーション実態調査

所属：マレーシア科学大学 言語・リテラシー・翻訳学部

役職：日本語専任講師

氏名：ヨー・リースー(他2名)

今回行った「マレーシアの日系企業における現地人の日本語話者と駐在員のコミュニケーション実態調査」のデータを分析した結果、以下の3点が明らかになった。

一点目は、日本人が常識と考えているビジネス文化がマレーシア人社員の常識ではないということであった。具体的には、「時間感覚」、「ホウ・レン・ソウ」や「チームワーク」などのような仕事の仕方、はっきりとした指示や命令がなくても、その場の空気を読み気遣いを働かせることなどであった。これらの点は、日本人とマレーシア人が協働で仕事を進める上で、ビジネス・コミュニケーションの食い違いの原因になっていることがわかった。

二点目は、日本人駐在員に対する調査の結果、日系企業は、仕事をする上で一般のマレーシア人社員と、係長や課長のような役職付きのマレーシア人社員で、期待される日本語能力に大きな違いがあることがわかりました。以下、(1) 一般のマレーシア人社員と、(2) 役職付きのマレーシア人社員に分けて、期待される日本語能力を整理します。

(1) 一般のマレーシア人社員

- ・ 社内の上司や同僚への日常的な挨拶や基本的な日常会話
- ・ 客や取引先、初めて会う人に対する丁寧なあいさつや適切な自己紹介

(2) 役職付きのマレーシア人社員

- ・ 会議（社内・社外）で意見を述べたり、日本語でプレゼンテーションをしたり、日本人社員と仕事の相談をしたりすることができる日本語能力が期待されています。ただし、敬語の正確な運用は求められていません。
- ・ 日本人とマレーシア人の橋渡し役（ブリッジ）として、日本人上司や同僚の話を正しく理解して、日本語があまりできないマレーシア人社員に正しく伝えられる能力が期待されています。

三点目は、マレーシアでは新しく採用される現地社員のための新人研修はほとんどないため、新入社員は、企業の方針や目標、就業規則、仕事の進め方、仕事に対する考え方や価値観、ビジネス上のマナーや礼儀などを実質的に学ぶ機会がなく、仕事をする中で日本語の使い方や仕事の進め方などについてさまざまな問題に直面していることが確認された。現地の日系企業での仕事にうまく慣れていくためには、就職前の事前学習、すなわち高等教育機関でのビジネス日本語学習が重要であることが確認された。

今回の研究調査結果を踏まえて、市販されているビジネス日本語の教科書の分析も行ったが、その結果、初中級から中級レベルの海外学習に適切な教科書はあまりないことがわかった。日本企業が積極的に海外に進出している今、マレーシアだけではなく、様々な国や地域の実情に合わせたビジネス日本語の教科書や教材の作成がますます必要になっていると思われる。

研究成果の公表について(予定も含む)

口頭発表 (題名・発表者名・会議名・日時・場所等)

題目 : A Study of Communication between Malaysia Japanese Speaking Employees and Japanese Expatriates Employers.

発表者名 : Lee Su Yeoh, Manjet Kaur Mehar Singh

会議名 : 6th International Conference on Arts, Education and Social Sciences (ICAESS 2020)

日時 : 20-22 March 2020 (新型コロナウイルスの影響で、国際会議は延期されました。日時は未定です)

場所 : Melbourne, Australia

論文 (題名・発表者名・論文掲載誌・掲載時期等)

1)

題名 : The Use of Japanese Language in Intercultural Context among Malaysian Japanese Speaking Employees in Japanese Companies

発表者名: Lee Su Yeoh, Manjet Kaur Mehar Singh

論文掲載誌: Journal of Intercultural Communication Research

掲載時期: 3月18日2020

DOI: 10.1080/17475759.2020.1736602

2)

題名 : Intercultural Competence of Malaysian Employees in Japanese Companies: The Perspective of Japanese Employers

発表者名: Lee Su Yeoh, Manjet Kaur Mehar Singh

論文掲載誌: International Journal of Business Communication

掲載時期 : 提出準備中

書籍 (題名・著者名・出版社・発行時期等)