

海外進出を果たした北海道内企業における英語使用実態の調査研究

旭川医科大学医学部英語科	助 教 授	内藤	永
天使大学	教 授	吉田	翠
北海道薬科大学	助 教 授	山田	恵
専修大学北海道短期大学	教 授	柴田	晶子
函館工業高等専門学校	助 教 授	竹村	雅史
道都大学	専任講師	坂部	俊行
北海道工業大学	専任講師	三浦	寛子

海外進出を果たした北海道内企業における英語使用実態の

調査研究¹

内藤 永、吉田 翠、三浦 寛子、坂部 俊行、柴田 晶子、

竹村 雅史、山田 恵²

I. はじめに

1. ボーダーレス社会における言語の壁

私たちを取り巻く社会の変化を表す言葉として、長年「国際化」という単語が用いられてきたが、最近では地球規模の様々な活動を捉えた「グローバル化」という単語が頻出するようになった。この変化の源流は、コロンブスの大航海に始まるヨーロッパ諸国の世界進出に見ることができる。その後、イギリスに始まる産業革命により、物を大量に生み出し、それらを輸送する技術が発達し、物資がグローバルに行き交うようになった。さらに、近年の IT 革命によって、情報が瞬時に国境を越えて、世界中を駆け巡るボーダーレス社会を迎えた。輸送技術と情報技術の発達は、企業がアウトソーシングの矛先を海外に向けることを可能とし、個人が世界規模で商取引をし、情報発信することを可能にした。物資と情報がボーダーレスに飛び交う現代において、今なお大きな壁として立ちはだかるのが、言葉である。翻訳ソフトも開発されてはいるが、実務に使うには改良の余地が多分にある。事実上の国際語である英語ができるか否かは、インドの IT 技術の興隆に見られるように、経済成長の要因となっている。

2. 平成 17 年度調査に見る北海道内における産業界の現状と問題点

グローバル化は北海道にも波及し、JETRO(日本貿易振興機構)北海道貿易情報センター

¹ 本研究の遂行に際しては、多くの方々にお世話になった。インタビューを引き受けてくださった各事業所の回答者の方々には、この場を借りて心から御礼申し上げる。情報保護の観点から、それぞれのお名前をあげてご挨拶を申し述べることはできないが、多忙な業務の中、すべての方から懇切丁寧な回答を頂戴した。各氏の協力なしに本研究の成功はなかった。本研究で実施したワークショップでは、山崎敦子氏(ものづくり大学)、今枝計之氏(ウィッツェル株式会社)からインタビュー調査の手法について適確な助言を頂戴した。事業所の選定に際しては日本貿易振興機構 北海道貿易情報センターに一方ならぬお世話を頂いた。三好暢博氏(旭川医科大学)、渡辺真美氏(北海道東海大学)には、折に触れて貴重な示唆と助言を頂戴した。各氏のご厚意に深謝申し上げます。本研究と関連した発表は、大学英語教育学会北海道・東北支部合同大会(函館)、大学英語教育学会全国大会(大阪)、ESP 北海道第 3 回公開研究会(札幌)において行われた。参加者からは有意義な意見を多数頂戴し、その意見を本研究に反映することができた。心から感謝申し上げます。

² 本報告書の著者の欄には、研究代表、研究副代表に続き、ABC 順で名前を記した。各著者の所属は以下の通りである。内藤永(旭川医科大学)、吉田翠(天使大学)、三浦寛子(北海道工業大学)、坂部俊行(道都大学)、柴田晶子(専修大学北海道短期大学)、竹村雅史(函館工業高等専門学校)、山田恵(北海道薬科大学)。

(2006)の調査が示すとおり、北海道から海外進出を果たした企業は 1970 年代の一桁台から、現在では 120 社近くにまで増加している。この北海道におけるグローバル化においても、言葉の問題は大きな障壁となっている。北海道経済産業局が発行する「北海道 IT レポート」(2002～2005)には、情報処理産業の実態を多角的に調査した結果が掲載されているが、その中で、海外連携の障害として言語の問題が第一位に挙げられている。また、本研究グループが、平成 17 年度に(財)北海道開発協会の研究助成を受けて実施した北海道内の産業界全体を対象とするアンケート調査でも、英語の使用状況に関して厳しい結果が出てきている。³ 事業を展開する上で英語を重要視するとの回答が 5 割、英語を仕事上必要とするとの回答が 3 割に対して、英語を日常的に使用するとの回答は 1 割であった。就職後に英語を学習したことがない人は 7 割を超え、事業所として英語の対策を施していないところは 8 割を超えた。2005 年に全国で 68 万人の受験者があり、英語力診断の一つとして企業で利用されることの多い TOEIC (Test of English for International Communication) の受験が求められる職場は 1 割にとどまっている。⁴ 北海道の産業界全体として、英語のニーズは決して低くはないが、事業所の取り組みとして英語の対策を取り、英語を使用しているのはまだ一部に留まるというのが調査結果であった。⁵

本研究の目的は、このような英語のニーズに対応した英語教育プログラムの開発に向けた基礎資料の作成である。実践的な教育プログラムの作成に際しては、具体的な使用状況に関する、実態とその背景を明らかにしなければならない。そこで、本研究では、2つの課題を設定した。

研究課題

1. 英語を使用している社会人の具体的な使用状況を明らかにする。
2. 英語を使用している事業所における実務・専門英語の習得状況を明らかにする。

以下では、第Ⅱ章において課題解決のための方法、第Ⅲ章において調査結果、第Ⅳ章において考察について述べ、最後の第Ⅴ章において今後の研究についてその展望に触れる。

Ⅱ. 方法

1. 背景：トライアングレーションの採用

英語教育におけるニーズ分析は、分析の対象として学習者のみならず、学習者の所属す

³ 平成 17 年度、平成 18 年度の調査の過程で、全国調査と比較した北海道の位置づけについて多数の質問を頂戴したが、残念ながら、全国はもちろんのこと、他地域における類似調査は実施されていないために回答することはできない。今後の研究課題となっている。平成 17 年度調査については、内藤他(2006)を参照されたい。

⁴ TOEIC を実施する(財)国際ビジネスコミュニケーション協会の 2005 年の調査によると、受験者総数 68 万人のうち、北海道からの受験者数は社会人が 6,800 人、学生が 6,900 人と受験率が低い。

⁵ 本面接調査の過程では、北海道内で開催されるビジネスマッチングにおいて、北海道の事業所が英語の使用についてまだまだ消極的であり、数多くのビジネスチャンスを逃しているとの指摘をいただいている。

る機関の状況、学習環境などについて多角的な調査をすることが必要となる。調査は選択肢を用意したアンケートが利用される場合が一般的に多いが、調査の手軽さの反面、その問題も大きい。一番大きな問題として、調査対象者は調査票の設計者が想定した枠内でしか回答することができないことが挙げられる。想定外の回答は最初から無視されてしまう。Long (2005)では、客室乗務員のニーズ分析を例にして、その問題点を指摘している。調査をする応用言語学者（一般の乗客）にとって客室乗務員の仕事は乗客サービスであるが、客室乗務員はその任務を乗客の安全確保と回答する。調査する側と、調査される側の想定していることが根本的なところで食い違うならば、アンケート調査を行っても、その実態はなかなか浮かび上がってこない。

このような食い違いを防止する方法として、ニーズ分析においては、トライアングレーション、あるいはマルチメソッド（多元的方法）と呼ばれるアプローチが取られる。ニーズ分析には様々な手法があるが、どの手法を採用しても単独で全体像を明らかにすることはできない。それぞれの手法には長所と短所の両方が存在するためである。そこで、複数の手法を組み合わせて採用し、一つの手法の長所を活かす一方で、短所となっている部分を補い、広い視点から全体像を明らかにすることができる。

本研究グループが実施した昨年度の調査においては、入念な予備調査を踏まえて、インターネットによる社会人を対象としたアンケート調査、また、郵送による事業所を対象としたアンケート調査を実施することで、北海道の産業界における英語のニーズを量的に測定することができた。この量的調査方法は、基礎資料が乏しい中で、全体像を把握する上で非常に有効であった。しかし、教育プログラムや教材の開発に際して重要になってくる英語使用者の具体的な状況を把握する上では不向きであった。アンケート票の設計上、細部に渡る質問項目の設定は、質問量の拡大に伴う未回答を招くことになる。そこで、本研究においては、多岐に渡ると予想される英語の使用状況を質的に調べるために、フィールドワークを採用した。

フィールドワークには、大別して、実際に参加して実態を調べる参与観察と、インタビューという二つの手法がある。対象者が分散し、時間的、コスト的な制約がある今回の調査では参与観察は実現不可能で、課題解決には不向きであるため、インタビューの手法を採用した。インタビューには、対象者の選定方法や人数、質問の形式、その組み合わせにより、多種多様な手法がある。今回は、一連の質問から構成されるインタビュー・ガイドを用意した半構造化インタビューを採用することで、多数に対するインタビューから一定のデータを採取する一方で、多種多様なニーズを汲み取ることにした。

2. 準備：インタビュー・ガイドの作成

インタビューを始める前には、十分な準備期間を取った。まず初めに、インタビュー・ガイドの作成に際しては、インタビューの目的を明確にし、調査者の目的意識を統一するために議論を重ねた。さらに、インタビューにおける質問項目を決定する第一歩として、質問をランダムに列挙し、その後、カテゴリー化して、インタビュー・ガイドの素案を作成した。次に、本研究のメンバー以外の視点を取り入れ、インタビューの方法を確立するために、講師を2名招いて、ワークショップを開催した。2名の講師のうち、1名は企業訪問による聞き取り調査の経験が豊富な応用言語学者、1名は多国籍企業で長年勤務し、

海外での勤務経験が豊富な経営コンサルタントであった。

ワークショップでは、調査の方向性、調査の内容、調査の実施方法の3つに切り分けて、インタビュー・ガイドの完成に向けた作業を進めた。調査の方向性では、調査対象となる事業所の絞込みの方法、インタビューの手法そのものなど、全体的な枠組みの確認を行った。調査の内容では、グループに分かれて作業を行い、インタビュー・ガイドの素案で設けた項目に修正、削除、加筆をした。最終的に、グループ作業をまとめることで、インタビュー・ガイドを完成させた。調査の実施方法では、企業の価値観や礼儀作法から始まり、事業所の連絡方法、インタビュー回答者への依頼方法、インタビューの際の注意事項、そして、データの分析方法を確認した。

インタビュー・ガイドでは、周辺情報を含めて表1に記した7つの資料を準備した。

表1 インタビュー・ガイド

番号	資料名称とその用途	内容
資料1	調査の心得： 調査者用チェックシート	守秘義務の遵守、傾聴する謙虚な姿勢、簡潔で熱意ある説明、インタビュー時間の遵守、録音や撮影の許可
資料2	回答者にお渡しする資料： 回答者への倫理的配慮	調査の目的、守秘の約束と方法、データの取り扱い方法、報告書送付の約束、調査の対象者、連絡先
資料3	回答者に確認をお願いする資料： 調査の前に下調べした内容を記入するためのシート	会社の組織、英語を使用している部門、回答者の立場と英語使用経験
資料4	回答者に記入をお願いする資料： 回答者が使用場面を想起できるように配慮した回答者用チェックシート ⁶	対話の媒体、ビジネス会話の場面、ビジネス文書の内容
資料5	回答者から教わる情報（必須編）： 回答を具体的に書き留めるための調査者用シート	使用場面での使用目的、内容、機能、そして苦勞
資料6	回答者から教わる情報（予備編）： 回答者の協力範囲で得た回答を書き留めるための調査者用シート	英語の外注状況、英語以外の使用言語、海外取引の内容と頻度
資料7	回答者から入手する資料： 言語資料提供の依頼	英語を使用する際のマニュアルや書式の提供依頼

インタビュー・ガイドの準備に続いて、調査対象者の具体的な絞込みを行った。絞込みでは、毎年北海道内の事業所にアンケート調査を実施し、海外に進出を果たした企業のデータを公表しているJETRO 北海道に協力を要請した。JETRO 北海道からは調査協力の推薦書を執筆していただき、会員の中で海外取引のある事業所を選定していただいた。最終的には、情報保護の観点から、JETRO 北海道から直接、書類一式（調査依頼書、推薦書、平成17年度調査概要、回答書、返信用封筒）を40の事業所に送付していただいた。

⁶ 使用場面の記述に際しては、市販のビジネス英語関連書籍を調査し、ビジネス会話の場面については、ディー・オー・エム・フロンティア他（2002）の場面区分を利用した。ビジネス文書の場面については、本研究で開催したワークショップでの議論を踏まえて、区分を設けた。選択肢の詳細については、以下の表3を参照。

3. 調査実施：半構造化インタビュー

(1) 調査実施期間と場所

2006年8月7日～10月4日に、調査協力の承諾を得た各事業所の応接室、あるいは会議室等において行われた。

(2) 調査回答者と属性

表2 回答者の属性

記号	産業大分類	業務内容	立場	英語 使用経験
A-1	金融・保険業	ビジネスマッチング、貿易仲介、貿易取引書類の扱い	管理	2年
A-2			使用	4年
B-1	サービス業	国際交流に関わる支援	使用	不明
B-2		国際イベント開催に関わる支援	使用	10年
C-1	サービス業	商品輸出	管理・使用	2年
C-2			使用	2年
D-1	卸売・小売業	原材料調達、機器輸入	使用	不明
D-2		情報収集、秘書業務全般	使用	不明
E-1	卸売・小売業	商品輸入	管理・使用	10年
E-2			使用	8年
F-1	製造業	原料調達、加工品輸入	管理	4年
G-1	製造業	機器輸出	使用	7年
H-1	製造業	原材料調達、技術輸出	管理	1年
I-1	製造業	市場開拓、商品・機器輸出、加工品輸入	管理・使用	10年
I-2			使用	4年
J-1	製造業	製品輸出販売に関わる事務、海外駐在所統括	管理・使用	20年
J-2			使用	6年
J-3		受注に基づく設計からレポート作成	管理・使用	15年
J-4		設計、製品化、販売における顧客対応	使用	8年
K-1	電気・ガス・熱 供給・水道業	技術交流、海外視察、情報収集	使用	4.5年
K-2			管理・使用	0.5年
K-3		原料調達	使用	1.5年
K-4			管理	4年
K-5		資材調達	使用	3年
K-6			管理・使用	6年
K-7			使用	3年
K-8		企業環境情報に関わる業務全般	管理・使用	5年
K-9			使用	9年
	企業情報に関わる業務全般			

調査の回答者は、調査協力の承諾をいただいた 11 の事業所に所属する合計 28 名であった。回答者 28 名の属性は上記に示した表 2 のとおりである。表 2 の「記号」は、アルファベットが事業所の分類、数字が回答者の分類を示している。「産業大分類」は、日本標準産業分類の大分類を記し、企業情報保護の観点から、下位分類の表記はしないこととした。「業務内容」は、回答者が所属する部署内の代表的な業務のみを記し、同一部署に所属する場合には一つにまとめた。「立場」は、英語に関わる仕事上の部署内における立場を示し、実際に英語を使用している場合には「使用」、管理・監督の職にある場合は「管理」と記した。管理職の立場にあっても、対外的に英語を実際に使用している場合は、「管理・使用」と記した。「英語使用経験」は現在の所属部署の経験だけでなく、これまで仕事において英語を使用した経験を含めたものの合計を記した。⁷

(3) 調査者

調査は 3 名の研究者が実施することを基本としたが、実際の調査においては、スケジュールの都合により研究者 2 名のみが訪問した事例が 4 件、研究者 4 名が訪問した事例が 5 件あった。3 名のうち、1 名は、調査統括の立場で、インタビューの全般的な説明や質問を行い、すべての調査に向かうことで、調査全体の均一性保持に努めた。1 名は、構造化された項目を中心に個々の質問を担当した。個々の質問は、最後の 2 つのインタビューを除いて、海外でのビジネスを 10 年経験したことのある研究者が担当することで、ビジネス特有の用語への対応を図った。そして、1 名は、記録とインタビュー・ガイドからの遺漏を点検する役割を担った。

(4) 調査の手続き

調査は、インタビュー・ガイドの資料 2 を提示し、調査の趣旨と倫理的配慮について説明することから始めた。続いて、回答者の許可を得た上で、インタビューの様子を IC レコーダーで録音した。質問は、回答者の緊張を考慮して、事業所や所属部署の概要からスタートし、業務内容、英語の使用状況を尋ねた。そして、実務・専門英語の習得の経緯、英語教育全般への意見を尋ねた。全体の流れとしては、事業所から個人、現在から過去の順番を基本として聴取した。インタビューの時間は、30 分を目安とし、回答者の意向も考慮しつつ、適宜延長した。インタビューの間は、本研究グループとの連絡、インタビュー設定を担当した人事、総務の方が同席する場合もあった。事業所 C については、回答者の希望により、二人の回答者が同席し、同時に回答する形式でインタビューが行われたが、その他のインタビューでは単独で回答していただいた。

(5) 分析の手続き

最初に、インタビュー・ガイドの設定項目に順ずる形式で、全インタビューの一覧表を作成した。次に、回答者ごとにインタビューの内容を整理した個別カードを作成した。

⁷ 回答者の年齢と最終学歴については、確認を取ることができないことが多かったため、ここでは掲載をしていない。

Ⅲ. 結果

本章では、インタビューで得られた回答内容を分類し、9つの項目に分けて表にして提示する。前半の7項目は、主に英語の使用状況を示すもので、第I章で設定した研究課題1と関連する。後半の2項目は、主に仕事で使う英語の習得状況と学習状況を示すもので、第I章で設定した研究課題2と関連する。

前半の7つの項目は、事業所が取引をしている国名、あるいは地域を示す「取引対象国」、回答者の業務全体の中で英語を使用する仕事の割合を示す「英語の利用割合」、回答者が英語を使用する仕事の具体的な内容を示す「英語を使う仕事の内容」、回答者がコミュニケーションを図る際の媒体を示す「対話の媒体」、回答者が会話を交わす場面を示す「会話の場面」、回答者が取り扱う書類の内容を示す「文書の内容」、回答者が仕事と関連した情報を集める際のツールを示す「情報収集」となっている。「対話の媒体」以下の項目については、インタビュー・ガイドの資料4に掲載した選択肢の中から、得られた回答に該当するものだけを残す形で記す。特記事項については、選択肢に続いて※印を付記して、その内容を記す。表3が、各項目のすべての選択肢を列挙したものである。

表3 英語の使用場面

項目	選択肢
対話の媒体	直接対話、テレビ電話、電話、ビジネスレター、ファックス、電子メール、その他
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、アポイントメント、挨拶・紹介、商談、接待、スモールトーク、注文、クレーム、海外出張、その他
文書の内容	問い合わせ、交渉、注文、通知、苦情・クレーム、催促、謝罪、拒否、申請と許可、礼状、挨拶、契約書、マニュアル、その他
情報収集	ホームページ、マニュアル、専門誌、論文、その他

後半の2つの項目では、回答者が仕事で使う英語をどのような経験を経て習得しているか、また英語の運用状況をどのように認識しているかを示す「習得状況と運用上の認識」と、回答者の英語の学習状況を示す「英語学習状況」を記す。

以下では、分類記号の順にインタビューの結果を示す。なお、回答結果の表中で、最終的な確認がとれなかった場合には「不明」、該当する状況がないとの回答が得られている場合には「なし」と示している。

A-1：管理者、英語使用経験2年

取引対象国	中国、ベトナム、東南アジア、北東アジア、ロシア、ドイツ、イギリス、アメリカ
英語の利用割合	5割
英語を使う仕事の内容	社内の英語の案件は一括して所属部署で扱い、他の部署で扱うことはない。部内では、海外から国内情報に関する問い合わせ、国際ニュースの読み取りが多少あり、貿易取引書類のやり取り（読む、書く）が頻繁に行われる。聞く、話すは、頻度が低いが、海外とのやり取りは、基本的に英語で行われる。書類の催促、状況確認などの電話がある。ただし、中国とは中国語、ロシアとはロシア語で行われる。
対話の媒体	電話、電子メール、その他（専用システム） ※電子メールの利用は少なく、電話のやり取りが時々ある。
会話の場面	その他（商談の仲介）

文書の内容	催促、その他（貿易取引書類の催促と確認、送金の確認）
情報収集	ホームページ、その他（現地から送付されるニュース）
習得状況と 運用上の認識	全体として、コミュニケーションは円滑に進行していて、言葉や文化の壁はない。コミュニケーションが図れないとビジネスにそもそも発展しない。中国とロシアに駐在する際には、現地語の語学学校に通うなどするが、日常会話レベルの習得を目的とし、交渉などの重要な場面では現地語の通訳がつく。行き違いを防止するために、業務を理解させるなど自社の通訳要員を鍛えることが必要である。全体的に言葉というよりも、業務、仕事内容を覚えることが主に行われている。ただし、最近では、専門性を高めるという観点から同じ部署に長くとどまる人が増え、それに伴い、ある程度の語学力、現地での対応力なども考慮に入れた人事が行われている。ビジネスマッチングの様子を見ると、道内企業の英語の対応は本州に比べて非常に遅れていて、多くのビジネスチャンスを逃している。英語を身につけることで、従来とは違うビジネス展開ができるはずである。
英語学習状況	事業所の派遣で英会話学校2校に在籍経験ある。ロシア語は、仕事をしながら週に2日通い、1年間勉強を続けた。

A-2：使用者、英語使用経験4年

取引対象国	中国、ベトナム、東南アジア、北東アジア、ロシア、ドイツ、イギリス、アメリカ
英語の利用割合	1割
英語を使う 仕事の内容	契約書、貿易取引書類の取り扱いを行っている。ビジネスマッチングにおいて企業間で取り交わされる契約書類は、現地語が基本だが、まれに英語の場合もある。特に、欧米企業との取引がある企業では、最初から英文ということがある。この英文書類については、不明な点を大雑把に翻訳するなど、アドバイスをすることがある（英文書類の取り扱いが少ない背景には、英語は国際共通語とは言っても、第3言語という大変さがある。各企業では自前の翻訳ができず、アウトソーシングが多い。そうすると、どうしても齟齬が生じる危険性が高くなる）。
対話の媒体	ビジネスレター
会話の場面	なし
文書の内容	契約書、その他（貿易取引書類のやり取り）
情報収集	なし
習得状況と 運用上の認識	日常会話ができなければ何も始まらない。仕事は話す内容に限られているので、専門用語で事足りるが、日常会話は話題が多岐にわたるので難しい。日本語特有の曖昧な表現については難しさを感じる。曖昧表現の例としては、「そここのところよろしく」、「そこはうまくやってください」などがある。しかし、日本人として意思疎通が下手だとは思われないような対応をしたい。言葉も大切だが、相手国の文化、法律、制度を知ることが同じくらい大事である。
英語学習状況	大学までは通常の英語教育を受け、実務英語は現場の仕事を通じて覚えた。大学時代は、第二外国語としてはフランス語を選択して、ロシア語は全く学習していなかった。ロシア駐在を経験した時には、英語の数字表現さえ使うことがなく、欧米企業の人ですらロシア語を使っていた。

B-1：使用者、英語使用経験不明

取引対象国	不明
英語の利用割合	1割以下
英語を使う 仕事の内容	国際交流に関わる多岐に渡るサービスを展開。とりわけ、国際交流事業団体からの依頼や、留学生からの希望によりホームステイのマッチング、通訳業務、電話や電子メールによる問い合わせや連絡への対応を行っている。問い合わせについては、非英語圏に関しても簡易な英語で対応している。その他には、ホームページを通じて市民への情報発信を行っている。
対話の媒体	電話、ビジネスレター、電子メール
会話の場面	会議・打ち合わせ、挨拶・紹介、接待
文書の内容	問い合わせ、通知、礼状、挨拶

情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	学生の頃から培った英語の基礎力があり、前職で通訳と翻訳を経験しているので、英語が障壁となることはなく、円滑に運用している。
英語学習状況	高校時代に2ヶ月のホームステイをした。大学は外語大で英語を専攻し、カナダに約1年間留学（留学中は親との連絡以外に日本語を使用しなかった）。前職では通訳・翻訳で採用され、手紙の翻訳、役職者のアテンダント、表敬訪問、来訪者の通訳を業務とした。日頃、ペーパーバックを読み、洋画を見ることで英語の音に慣れるようにしている。

B-2：使用者、英語使用経験10年

取引対象国	韓国、台湾、香港、シンガポール等のアジア諸国、欧米諸国
英語の利用割合	不明
英語を使う仕事の内容	産業・経済活性化のための国際交流を行っている。具体的には国際会議、コンベンション、海外からのイベント誘致、支援である。誘致後は、顧客との打ち合わせ、現場支援としては、滞在先、食事などの斡旋・仲介、通訳、翻訳、Web サービスなどのエージェントの紹介を行っている。年に1度、3,000人規模の国際会議を支援している。
対話の媒体	直接対話、電話、ビジネスレター、ファックス、電子メール ※電子メールは毎日。ついで、直接対話と電話である。ビジネスレターは歓迎メッセージなど限定的。ファックスは直筆のお願いなどで、頻度は落ちる。
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、挨拶・紹介、商談、海外出張 ※プレゼンテーションは年間3-4回。英語版Webサイトをプレゼンで活用できるように考えて作成している。
文書の内容	問い合わせ、交渉、通知、礼状、挨拶
情報収集	ホームページ、専門誌
習得状況と運用上の認識	ブリティッシュアクセントやアジアの方の英語が聞きづらいことがあるという程度で、基本的に障壁はない。仕事の内容がサービスに相当し、何かの商品を売り込むわけではないので、プレゼンテーションの雰囲気はざっくりばらんで、ときには雑談が多すぎるのを心配するほどである。プレゼンテーションでは英語が話せるだけでは駄目で、その場の質問にも的確に答えられなければならない。
英語学習状況	大学時代は、3年間、ホテルのアルバイトで英語を使用した。留学生の友人が多く、大学2年の終わりに5週間、英国で春季コースを受講した。そこで大学院の授業も聴講する傍ら、国際事業のボランティアやアルバイトを経験した。就職後、場面別、使用媒体別などのプレゼンテーションテクニック、障害者を対象としたプレゼンテーションや異文化を考慮した国別のプレゼン能力に関わる書籍を参考にしている。

C-1 と C-2：管理者と使用者、英語使用経験2年

取引対象国	中国
英語の利用割合	不明
英語を使う仕事の内容	北海道の特産品の輸出を行っている。貿易取引書類はすべて英語を使用。
対話の媒体	電子メール
会話の場面	なし
文書の内容	その他（貿易取引書類）
情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	輸出関連の書類作成については、雛型があるのでさほどの苦労はない。用語については、一般の英和・和英辞典、翻訳ソフトなどを利用する。しかし、特殊な記載項目になると一般の辞書では対応できなくなり苦労が多い。中国出張中のやり取りでは、通訳が同行するが、国際共通語として英語が使うことができたなら幅広いビジネス展開が可能となると思う。
英語学習状況	会社としては、販売部門において外国人講師を招いて英会話教室を3ヶ月開催したことがあるが、会話力はなかなか身につかなかった。

D-1：使用者、英語使用経験不明

取引対象国	欧州、アフリカ、アジア
英語の利用割合	不明
英語を使う仕事の内容	サプライヤー、海外顧問とコンタクトを取り、メーカーとの交渉、商品調達、情報入手を行う。また、機器納入時、訪問者があったときの通訳を行う。
対話の媒体	直接対話、電話、ファックス、電子メール ※連絡で一番多いのは電子メール。「言う、言わない」などの行き違いを防ぐために、形に残るものが多用される。
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、商談、スモールトーク、クレーム ※商談が多い。クレームは、梱包方法、品質など多岐に渡るが、時折ある。購入するのでプレゼンテーションは受ける側。時折、現地で会食をすることもある。
文書の内容	注文、契約書
情報収集	なし
習得状況と運用上の認識	こちら側の意図を伝えること、コミュニケーションを取ることは、行き違いを防ぐための確認をすることで、問題なく行うことができる。困難な点は、考え方に違いがあるときである。機械については技術的な用語の通訳が難しい場合もあるが、技術者同士は理解するようである。
英語学習状況	英語は中高大を通じて一番嫌いな科目であった。大学時代に、就職前を前にして英語の必要性を感じ、オーストラリアでホームステイなどしながら語学学校に1年間通った。英語を覚えるにつれて、好奇心が沸き、英語が好きになった。社内では通信教育を推奨、補助する制度を通じてビジネス英語を磨いている。現在、個人的には、語学学校に通うこともある。

D-2：使用者、英語使用経験不明

取引対象国	なし
英語の利用割合	5割
英語を使う仕事の内容	業界専門雑誌（15-20誌、月刊誌）に目を通し、まず見出しの翻訳を行う。役員・企画職が選んだ記事を翻訳して、最終的には、社内回覧用の冊子にして海外情報を伝える。さらに、デザイン会社とのやり取り全般を担当している。以上の2つが大きな仕事であるが、これに加えて、訪問者の通訳を行うなど、部署を超えて臨機応変に英語業務全般を行っている。
対話の媒体	電話
会話の場面	不明
文書の内容	不明
情報収集	ホームページ、専門誌
習得状況と運用上の認識	就職前に学んだ英語と、ビジネスで使われる英語では、言葉が違い、当初は戸惑いがあった。特に、必ずしもシナリオどおりには進まなかったり、電話での対応は難しいと感じたりしたことがある。雑誌の情報集については、学校英語の文法ができていれば特に難しいということはない。
英語学習状況	高校時代にアメリカの公立高校に1年間留学していた。一時期、英会話スクールに通ったこともある。

E-1：管理者・使用者、英語使用経験10年

取引対象国	アメリカ、東南アジア、中国、ヨーロッパ、オーストラリア
英語の利用割合	2～3割
英語を使う仕事の内容	商品の輸入業務が99%である。書面でのやり取りが多く、口頭での決め事はせずに、文書で残す形をとる。現在では、中国も含めて、書面は英語でやり取りされることが多い。特に契約の部分は完全に英語である。平均すると月に1回程度、海外出張があり、買い付けや、工場視察を行っている。行き先としては、中国が多い。当初は英語で対応したが、現地に日本語の話せる人や、商社の人がいるため日本語が多くなった。9：1（日本語：英語）くらいの割合になっている。海外の展示会では、欧州でも最近は英語が使われている。
対話の媒体	電子メール ※昔はファックスを用いたが、現在ではすべて電子メール。

会話の場面	商談、スモールトーク、注文、海外出張
文書の内容	問い合わせ、交渉、注文、その他（書類や詰め合わせの方法の確認）
情報収集	ホームページ、その他（見本市、展示会への出席、工場視察）
習得状況と運用上の認識	仕事上の英語は実務をする中で学んでいく。仕事は一通り覚えるのに1年程度かかるが、その期間、英語についてはその都度、言い回しなどの細かい点を指導している。同意書・契約書は、シンプルな製品を扱い、複雑な機械や無形のもの扱わないので、大切な部分さえ押さえれば、雛型を使用することもあり、難しいことはない。交渉は難易度によるが、多少確認のためのやり取りが何度か往復する場合もあるが、全体に円滑に行われている。特に、難しいことはない。展示会では商品説明が会話のほとんどだが、取引業者とは会食もあるので色々な会話をする。仕事以外の内容なので、自分自身の深さを試される。ただし、自国や内政の話をするのはあっても、国際政治は極力話さないようにしている。仕事以外の話をするのは、日本でもそうだが仕事をする上では大事なことである。
英語学習状況	大学はアメリカの州立大学を卒業し、マーケティングを専攻した。日常的には、本は読むようにして、今使われている言葉を学ぶようにしている。部署として何かをする、英語各種試験を受験させるということではなく、自己啓発に委ねている。

E-2：使用者、英語使用経験8年

取引対象国	アメリカ、東南アジア、中国、ヨーロッパ、オーストラリア
英語の利用割合	3～4割
英語を使う仕事の内容	輸入業に関わる商品の発注から納入までの業務を扱っている。英語の使用場面は、電子メールを媒介とした書面でのやり取りがほとんどで、ときどき緊急連絡の電話、年1～2回の海外出張がある。海外出張では、展示会の出席、サプライヤーを訪問して開発・改善の依頼、商品の SHIPPING に関わる依頼などをする。
対話の媒体	直接対話、電話、ファックス、電子メール
会話の場面	商談、スモールトーク、注文、海外出張
文書の内容	問い合わせ、交渉、注文、契約書、その他（書類や詰め合わせ方法の確認）
情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	見たことがない用語が頻出し、欧州とアメリカで使用する単語が違う専門用語の対応は大変である。英訳が掲載された用語辞典やインターネットを使って調べている。電子メールでは、平易な文（簡単な単語、短い文、単純な文法）に専門用語を織り交ぜる形で文章を作る。難しく書くと、理解してもらえない、勘違いされるなどの問題が生じる。また、文章化が難しい場合には、写真などを添付して問題点を指摘することができる。話す英語もせいぜい高校の最初ぐらいまでの簡単な英語でやり取りした方がきちんと伝わる。英語を使う上で大事なことは、きちんと確認することである。聞いたことを書くなどして、また、表現を変えて、同じ意味であるかを確認する。仕事は単純な発注からスタートしたが、現在では瑕疵問題の解決など、任されていることが複雑になって、今の方が苦労している。
英語学習状況	大学時代に姉妹校に1年間交換留学、ESSに所属した経験を持つ。ESSを3年半経験してから留学したので、スムーズに現地に溶け込むことができた。ただし、リスニングは、日本人が話す英語とはスピードも違い苦労があった。大学で学んだ貿易英語はかなり実務的で、直接役立った。

F-1：管理者、英語使用経験4年

取引対象国	カナダ
英語の利用割合	4割
英語を使う仕事の内容	営業担当者が、海外支店に長期出張し、現地取引業者から原料の仕入れから出荷までの業務を行う。国内では、取引業者の訪問、海外企業からの売り込みの電子メールへの対応などがある。海外支店開設当初は、ライフラインの確保など多くの業務があったが、最近では検品技術の進歩、取引先との信頼関係の構築に伴い、現地へ派遣する数は減少している。
対話の媒体	直接対話、電話、電子メール

会話の場面	アポイントメント、挨拶・紹介、商談、スモールトーク、注文、クレーム、海外出張 ※いずれも現地での使用場面。スモールトークでは、文化の違いなど、一般的な内容が交わされる。国内での使用場面は、年数回来日する取引業者の対応である。
文書の内容	申請と許可、契約書 ※申請と許可は、通関業務なので書式は一定である。
情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	事前訓練なしの派遣であるため、基本表現を習得するまでは、聞き取りに時間がかかり、言いたいことが出てこないなど、苦労がある。特に、身振り手振りが利かない電話は大変である。英語運用上の注意点としては検品・シッピングの際の確認を念入りにすることが不可欠である。出荷単位はコンテナ一つ（10トン）なので、等級の聞き間違いは会社の利益を大きく左右する。
英語学習状況	営業担当でカナダの支店に勤務したとき、5ヶ月間、現地の語学学校に通い、毎週末に2～3時間、初級の英会話を習った。入社当初に文献、レポートの翻訳を通じて専門用語を学んだ。現在は、大学で「ビジネス英語」を学び始め1年目である。

G-1：使用者、英語使用経験7年

取引対象国	中国、韓国、ベトナム、ポーランド、スペイン
英語の利用割合	不明
英語を使う仕事の内容	精密機器を作製し、それを海外に輸出している。その際、受注から納品に至るまでの電子メールやファックスのやり取りで、読む・書くの英語を使う。電子メールの対応では、納期の確認、カタログ請求、打ち合わせ（訪問・来訪希望）など週1～2通ある。英文のカタログを作成している。契約書はすべて英語で交わされる。基本的に相手国で作ってもらうが、会社で用意する場合には、外注である。
対話の媒体	ファックス、電子メール
会話の場面	なし
文書の内容	問い合わせ、交渉、注文、契約書
情報収集	なし
習得状況と運用上の認識	電子メールのやり取りでは、中学校レベルの文法で対応できている。ただし、すぐに英文を理解できる訳ではないので、緊張はある。十分に表現できていない場合は、やり取りで修正していく。会社から出す文書作成は問題ないが、相手（ポーランド）からの文書を読むとき英語力が必要である。国によって英語の癖が異なる。通訳を介しても、専門的な内容が伝わらないこともある。その時には実際に機械を動かしてみせるなどで対応する。
英語学習状況	学校英語教育以外に特別なことはしていないが、一時期字幕なしで映画を見るようにしたこともある。今の仕事をしている上で、スキルアップする必要性は特に感じていない。

H-1：管理者、英語使用経験1年

取引対象国	中国、東南アジア、インドネシア
英語の利用割合	不明
英語を使う仕事の内容	製品の販売と、技術的な指導と交流を手がけている。英語は、東南アジア・中国からの原材料輸入手続き、インドネシアへの技術輸出のためのプレゼンテーションなどで使用している。プレゼンテーションにおいては、レジメやパワーポイントを日本語で用意し、それを現地雇用の社員が翻訳をすることで対応している。専門用語に関しては、技術に精通した社員が細かいチェックを行う。日本側では、派遣社員を確保することで、翻訳などの業務を行っている。
対話の媒体	電話、ファックス、電子メール
会話の場面	プレゼンテーション、注文
文書の内容	不明
情報収集	なし

習得状況と運用上の認識	専門に関しては技術者同士なので話が通じるが、スモールトークは苦手。派遣社員は、一般英語は分かるが、専門英語には通じていない。そのため、技術者から見れば当然のことを理解していないことが多々ある。また、漠然とした質問をされることがあり、返答に困ることがある。
英語学習状況	不明

I-1：管理者・使用者、英語使用経験 10 年

取引対象国	フランス、ノルウェー、オーストラリアなど 15 カ国（輸出）。中国、韓国（輸入）。
英語の利用割合	3割
英語を使う仕事の内容	ビジネスマッチングや新規問い合わせを通じた海外取引先、提携先の新規開拓と、商品の海外 15 カ国への輸出、製造機器のアメリカ、メキシコ、ノルウェー、チリへの輸出を行っている。現在では、海外からの新規問い合わせが増加しているので、その対応をしている。
対話の媒体	直接対話、電話、ファックス、電子メール、その他（スカイプ） ※電子メールが9割で、1日 20～30 通の行き来がある。電話が来ることが時折ある。
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、挨拶・紹介、商談、接待、スモールトーク、クレーム、海外出張 ※以上は出張時の場면을細分化したもの。年の3分の1くらいは海外出張。海外の展示会には年に5回くらい出展。3ヶ月に1度の割合で訪問者がある。
文書の内容	問い合わせ、交渉、注文、通知、苦情・クレーム、催促、謝罪、申請と許可、礼状、契約書、その他（英文ホームページ、パンフレットの作成） ※以上はメールの内容まで細分化したもの。
情報収集	ホームページ、マニュアル、専門誌、その他（インターネット経由のニュース情報の入手）
習得状況と運用上の認識	商品の説明など明確な目的がある場面では問題ないが、会話の訓練を受けた経験がないため、雑談や交渉時にもう少し話せたらと思うことはある。ただし、商社時代に書類面での仕事が多く、そこからビジネス英語に慣れたので、電子メール主体のコレポンや文書で取り交わす契約内容の確認については全く問題ない。専門技術の伝達についても、専門家に説明する限りにおいて、意思疎通が図れるため、特に問題は起きていない。
英語学習状況	通常の学校教育、受験英語のみで、特別英語を勉強した経験は全くない。大学卒業後、商社勤務にして、実務を通して海外貿易文書に必要な英語を習得している。

I-2：使用者、英語使用経験 4 年

取引対象国	フランス、ノルウェー、オーストラリアなど 15 カ国。中国、韓国
英語の利用割合	3割
英語を使う仕事の内容	オーストラリア、ヨーロッパ、中国、韓国との輸出入業務に関わる文書の作成が主な英語使用場面である。中国や韓国の合弁会社との連絡は日本語だが、ビジネス文書に関しては英語で取り交わされる。
対話の媒体	電話、電子メール ※電子メールは1日1通程度。電話は半年で2～3回。
会話の場面	注文、クレーム、海外出張 ※海外からの業者が訪問することは年に数回だけ。会話は、出張時だけ。
文書の内容	交渉、通知、苦情・クレーム、契約書
情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	初めは、用語を知らず戸惑ったが、業務に関連する英語解説書を勉強することで対応できた。クレーム処理のとき、言葉の問題というよりも、考え方が根本的に違うときがある。例えば、添加物の許可基準が異なる、許認可に必要な時間が異なるなどがあげられる。英語の使用場面としては電子メールが多いが、同業他社との取引であるため、意思疎通はうまくいっており、言葉の壁は特に感じていない。ただ、米国日系企業から作成済みの日本語契約書の英訳を求められ、本を参考に乗り切った経験から、契約書に関わる言い回しの勉強の必要を感じている。

英語学習状況	ラジオ講座、英語学習教材を勉強したことがある。大学3年終了時、オーストラリアに半年間語学留学し、英語に慣れる。また、地元に住む外国人との交流があった。前職で3.5年ほど、製品の輸入、出張時の通訳を経験したが、業務の英語についてはビジネス関連の書籍を1冊学習することで対応できた。
--------	---

J-1：管理者・使用者、英語使用経験38年

取引対象国	欧州、北米、アジア
英語の利用割合	2割
英語を使う仕事の内容	契約書の作成、確認、連絡の統括と、各海外駐在所のまとめ役をしている。現在は、海外からの電話に対応する、書類や電子メールに目を通す、海外駐在員と連絡をするが日常的に行う英語を使った仕事である。海外には平均して月に1回出向き、顧客との商談や新商品のプレゼンをする。海外からの訪問者が多く、他部署とも連携して対応するが、必ず同席する。
対話の媒体	直接対話、テレビ電話、電話、電子メール、その他 ※電子メールなど書き言葉が多いが、海外グループへの電話は毎日来る。テレビ電話などで、一人でも外国人が入ると、打ち合わせはすべて英語になる。
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、商談、接待、海外出張
文書の内容	問い合わせ、交渉、苦情・クレーム、契約書
情報収集	ホームページ、専門誌
習得状況と運用上の認識	言葉の壁と費用は非常に大きい。担当者が言うべきことを本当にきちんと伝達できているかについては、常に危惧を抱いている。交渉をするに当たって言葉(英語)は他と比べ物にならないくらい重要度が高い。通訳を雇うことも可能ではあるが、時間がかかる、専門用語の意味が分からないなどの問題が生じる。一般の通訳の人が技術の内容を知るのは並大抵ではない。自社の人が対応することで、ストレートに交渉でき、誤解が少なくなる。交渉の深さのレベルには個人差があるが、自分の経験では駐在2年間くらいでは交渉ができる程の英語力は身につかない。3年目くらいから、過去の交渉場面において自分が誤解していた、間違っていたことに気がつくようになった。海外駐在員を選ぶ際には、英語力だけを見ることはない。むしろ、適応力の有無に尽きる。それは、普段の仕事振り、人の話を聞けるか、自分の言いたいことを適切に表現できるか、など基本的なことから分かる。王道はない。仕事ができるかどうかが一番大切である。
英語学習状況	外国語学部の大学卒業後、海外勤務でアメリカに合計して20年ほど滞在。1回の駐在はだいたい4～5年程度。すべてを自分で手配することから当初は苦労があった。他のだれかに頼らないことが英語上達につながる。差し迫った状況というのが上達の要因になっている。現地ではコミュニティーカレッジで週2日夜に2時間英語の授業を受講した。

J-2：使用者、英語使用経験6年

取引対象国	欧州、北米、アジア
英語の利用割合	5割
英語を使う仕事の内容	現地法人、および現地営業所の後方支援が主な仕事である。電子メールは一日30通程度。社内のやり取りが20通、外部とのやり取りが10通程度である。電話は一日2、3本。海外営業所からの場合は1回30分から1時間程度の電話ミーティング。海外出張は2、3ヶ月に1回。1回1週間程度ある。主に顧客訪問、プロジェクトに関わる特記事項のディスカッションが目的となる。ミーティングは2時間から時には4、5時間に及ぶ。パワーポイントを使ったプレゼンテーションもする。20枚程度でQ&Aを含めて1時間程度。テレビ電話での会議で多部門が集まる場合、英語ができない人もいる。その時にはコーディネータの役割も務める。
対話の媒体	直接対話、テレビ電話、電話、電子メール
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、海外出張
文書の内容	不明
情報収集	なし

<p>習得状況と運用上の認識</p>	<p>コミュニケーションはついて回ってくるもの。入社後3ヶ月に海外展示会でプレゼンテーションを行っている。その後、1年くらいで単独の出張も行くようになった。部署内の人たちも、個人差はあるものの、一通りの仕事を経験する1年でコミュニケーションはできるようになる。相手はネイティブレベルの英語を期待してはいない。言い回しで指摘されることはあるが、文法的なミスを指摘されたことはない。通じる、という意味では、学校教育で習ったことで、きちんとカバーされている。専門用語や使うフレーズは固定化されるので、入社後数ヶ月でそれを整理し、一度頭に入れてしまえば、業務上コミュニケーションで困ることはない。電話は、話した内容について要点をまとめて相手に文書で伝え、必要があれば訂正することで大きな誤解は防げる。先輩から教えてもらった中で活かしているのは、日本語を介さずに、英語で物事を考えること。その際に必ず出てくる、表現できなかった単語を学習するようにしている。もっとコミュニケーションを図りたいというメンタル面が大事。全般的には、言葉の壁は必ずあるが、乗り越えられないものでは決していない。</p>
<p>英語学習状況</p>	<p>学校教育のみで特別なことはしていない。入社一年目には、NHKのビジネス英語系の番組を視聴した。自己啓発そして英語に慣れるために、週に一度札幌の英語専門学校で2～4時間、外人講師と一対一で会話を中心に勉強している。語彙強化と文法チェック、より自然な表現などについてアドバイスをもらっている。いかなる場面でも社の意見と状況を明確に伝えること、お客様の声を確実に聴くことが重要なので、特別なプログラムではなく、慣れていくための反復作業をしている。</p>

J-3：管理者・使用者、英語使用経験 15年

<p>取引対象国</p>	<p>北米、欧州、アジア</p>
<p>英語の利用割合</p>	<p>1割</p>
<p>英語を使う仕事の内容</p>	<p>一番大きな仕事は、顧客からの英語の仕様書（要求・依頼事項など）を読み、それを元に部品の実験を行い、その結果についてレポートを作成すること（レポートは初めから英語で書く）。完成したレポートはマネージャーがチェックをする。続いて、挨拶や案内を添えてレポートを顧客に電子メールで送る。その後は、電話や出張を通じての交渉も行うが、そこからは主に他部署が担当する。</p>
<p>対話の媒体</p>	<p>直接対話、電話、電子メール</p>
<p>会話の場面</p>	<p>会議・打ち合わせ、プレゼンテーション</p>
<p>文書の内容</p>	<p>挨拶、その他（依頼された部品に関するレポート）</p>
<p>情報収集</p>	<p>なし</p>
<p>習得状況と運用上の認識</p>	<p>先方からの仕様書を読むこと、実験結果のレポートを作成することはそれほど困難ではない（ただし、英語で書くのは慣れたとしても日本語の5倍の時間が必要）。しかし、レポートを添付してメールで送るときに書く「挨拶文」や「案内文」の作成は難しい。さっと書くことはできない。新人は読むことからスタートして、1～2年の経験があれば、先輩が書いたレポートを参考にしながら、書くこともできるようになる。完成したレポートはアメリカ人社員にメールで出してもらうことがあるが、やはりレポートは作成した本人が相手に送るべき。顧客とコミュニケーションを図り、生の声を聞き、出来具合を確認する絶好の機会である。しかし、ここまでできる社員は限られる。海外顧客とのコミュニケーションという意味では4～5年の経験が必要である。杓子定規のやり取りは技術者同士の場合に簡単に理解できるが、そこを超えた本音の部分を外国人から聞き出すことは不可能に近いと感じている。杓子定規のやり取りではこちらで商品を作って提案するにとどまり、海外の顧客のために開発する新しい仕事にはつながらない。ドライな関係を越えたところで、3～4年後には商品開発をしてもらえるだろうと信頼してもらうこと、こちら側では3～4年後に開発をしたとして買ってくれるのか、その約束などが会話ではあいまいになりがち。その部分でのコミュニケーションは永遠の課題ともいえる。</p>
<p>英語学習状況</p>	<p>会社が実施している週1回2時間英会話セミナーに3回、延べ1年半参加。専門英語は技術的な論文を数多く読む中で自然と理解できるようになった。新人に対しては、レベルを考慮しつつ、必要な論文を読むようにコピーを渡すなど、自分</p>

	が辿ってきたような経験をさせるようにしている。1名は社内の英語研修に行かせている。
--	---

J-4：使用者、英語使用経験8年

取引対象国	欧州、アジア、北米
英語の利用割合	3割
英語を使う仕事の内容	北米に支社が設立されたのに伴い、欧州とアジアを中心とした海外顧客の対応で英語を使用する。顧客から届いた仕様書を読み、そこから、設計、研究、開発、レポート作成、試作品作製を経て、製品化するまでの業務を行う。その際に、顧客とのやり取りには英語を使う。電子メールでのやり取りは毎日あるが、長時間に渡る電話が週1回程度、海外の出張は月1回弱、海外からの訪問者の対応がある。
対話の媒体	直接対話、電話、電子メール
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、挨拶・紹介、海外出張
文書の内容	問い合わせ、その他（図面、レポート）
情報収集	なし
習得状況と運用上の認識	苦労はしているが、伝えたい内容はだいたい伝わる。伝わらないことはない。国により仕事のやり方の違いがあり、細かい行き違いは国内よりも多くなる。それは、言葉の問題というよりも、距離や時差があり、顔を合わせた仕事ができないことが大きな理由だろう。やり取りは、技術者同士であるので、シンプルに行われ、顧客の方も仕事以外の挨拶などは簡単に済ませている。業務を始めた当初は、辞書を使いながら読み書きをしていたが、1年と少し経過して、辞書なしで書けるようになった。電話は通じることが楽しく、些細な用事でも使用することで、会話力向上役立てた。現在は、北米とのやり取りが少なくなり、英語を使用する機会が減って、一度上達してからはそれが維持されている状態。
英語学習状況	学校教育のみで特別なことはほとんどしていない。会社の指定で英会話学校に2ヶ月通ったこともあるが、OJTで英語を覚えた。海外とのやり取りでは、些細な用事で電話をかけたり、長めに会話をするように努力した。現在では特になにもしていない。

K-1：使用者、英語使用経験4.5年

取引対象国	アジアを検討中
英語の利用割合	2割程度
英語を使う仕事の内容	2006年3月に設立された海外事業の方針を決めるための部署で、英語の使用場面としては、資料読みで、インターネットで検索してホームページを閲覧することが最も多い。グループ全体では、月数件の電子メール、ごくまれに問い合わせをするための電話がある。外資系企業からの来訪者があってプレゼンや懇親会で英語を話すこともあった。このグループに来る前は、来訪者や電話の対応、ビジネスレターの執筆を経験している。
対話の媒体	直接対話、電話、ビジネスレター、電子メール
会話の場面	プレゼンテーション、接待
文書の内容	なし
情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	仕事で使う英語は、大学院留学時代の英語とは違っている。しかし、大学院で修得した素養（日常会話力、文章作成能力）があるので、専門用語さえ抑えれば対応できると思う。ただし、伝えたいことが日本語で10あったとしても、英語で10を伝えることはできない。自分の持っているフレーズや単語で表現して伝えるが、どれほどの確に伝わっているかは一生考えていかなければならないと思う。不十分な点を補うためには、議論を重ね、言い換えなどで確認している。
英語学習状況	社会人になって語学学校に通ったことがある。また会社の派遣で国内留学を経験して、英語漬けの状態大学院を修了している。現部署を担当する前は、英語を使わないところに8年いた。耳慣らしの意味で、ビジネス英語の市販教材をオーディオプレーヤーに取り込み、通勤時に聞いている。

K-2：管理者・使用者、英語使用経験 0.5 年

取引対象国	タイ、ベトナム、マレーシア、シンガポール
英語の利用割合	忙しいときで3～4割、普段は2割程度
英語を使う仕事の内容	2006年3月新設の新しい部署で、ネットワークの基盤作りの段階なので、情報収集が多く、インターネットや雑誌を読む機会が多い。進行中の取り組みとしては、東南アジア諸国の会社との技術交流や協定締結、会社視察に向けた調整を行っている。連絡は、電子メールでのやり取りが多く、アポイントメントを取るために電話を使うこともある。英語を話す機会はあまりない。技術協定締結を控えたタイからは研修目的で技術者が2週間ほど来社したが、すべて英語で対応した。
対話の媒体	直接対話、電話、電子メール
会話の場面	接待、スモールトーク
文書の内容	問い合わせ、通知、礼状、挨拶
情報収集	ホームページ、専門誌
習得状況と運用上の認識	就職して10年経過した平成元年頃、国際会議でプレゼンをするように言われたのが、英語使用の最初の機会である。技術者同士なので、専門用語を並べることで対応できた。その後も、時折、英語を使う機会はあり、個人での学習も継続していた。タイとベトナム人の英語は、文法的に間違っていると思われることもあるが、センテンスが短く、ポイントだけ書いてあって、非常に分かりやすい。文法にこだわると返答が遅くなってしまう。部下は、留学や海外出張の経験があるので、飛び込みの電話の対応を含めて円滑にコミュニケーションを進めているし、さほど苦労していないようである。背景には、自己啓発で日ごろからコツコツと勉強していたことがあげられるだろう。
英語学習状況	国際会議出席の際には、市販のリスニング教材、海外出張向けのビデオ、週一回の英会話学校などを通じて英語学習した。スポーツと同様に日常的に英語に触れないと、力は落ちてしまう。現在は、インターネット・ラジオ（BBC、VOA）、スカイパーフェクト・テレビ（CNN）を視聴し、リスニングを鍛えている。

K-3：使用者、英語使用経験 1.5 年

取引対象国	オーストラリア、インドネシア、ロシア、中国、カナダ
英語の利用割合	2割弱
英語を使う仕事の内容	一番英語を使うのは原料供給元に関する情報の収集である。情報源は、ホームページ、メールを利用したものも含めた専門誌である。次いで、契約書の取り扱い、原料のトレーダーと電子メールを使った原料情報のやり取りがある。電話は数ヶ月に1本くらいで、情報誌を発行している会社や電子商取引をする会社から来る。その他には、直接売り込みをしてくる業者への対応がある。貿易取引は商社を介すが、書類はすべて英語である。基本的には先方に書類を作ってもらい、商社が参考和訳を添付している。業者と直接交渉することはない。問題が発生したときは、英文クレームレターを書いて、商社を介して対応する。業者が来訪することも1～2週に1回の頻度であるが、商社の人が行き通訳してくれる。その際に、スモールトーク（天気、スポーツ、札幌での経験などが話題）で英語を話すことがある。
対話の媒体	直接対話、電話、ビジネスレター、ファックス、電子メール
会話の場面	商談、スモールトーク、注文、クレーム
文書の内容	通知、苦情・クレーム、契約書、マニュアル
情報収集	ホームページ、専門誌、その他（電子メール）
習得状況と運用上の認識	電話での会話には今でも苦手意識がある。電話では、訛りが強くメールを送ってもらって乗り切ったこともあった。電子メールの英文を作成するのも簡単ではなく、ビジネス文例集や先方からのメールを参考にしたり、完成した文を英語が堪能な同僚にチェックしてもらっている。
英語学習状況	学校教育の英語では、授業自体は好きだったが、実生活に活かすレベルでは重要視していなかった。大学時代に塾で中学生に英語を教えたことがある。就職後、TOEIC受験などで英語を勉強した。一時期英語のない仕事が続き、モチベーションが下がったが、現在の職場への移動を契機に英語を勉強する気持ちになった。社内研修後はさらに勉強する意識は上昇した。今春より英会話学校に通っている。

K-4：管理者、英語使用経験4年

取引対象国	オーストラリア、インドネシア、ロシア、中国、カナダ
英語の利用割合	あまり使わない（部署統括の立場）
英語を使う仕事の内容	商社を仲介して原料の調達を行っているが、価格交渉や契約締結の場面で英語を使用している。
対話の媒体	直接対話、電子メール
会話の場面	商談、スモールトーク
文書の内容	交渉、注文、契約書
情報収集	なし
習得状況と運用上の認識	これまで商社を介していたのを自社の直接交渉と対応を切り替えている途上にある。英語能力というのは業務遂行能力があって初めて活かされる。仕事ができる人材を集めて、その上で英語能力を伸ばすという方針で、体制を整えつつある。ただし、調達情勢が厳しい中、業務と平行して、長期研修で語学を集中的に伸ばすといった人事ローテーションを組めるほどの余裕はない。研修や海外出張への積極的参加、来訪者の対応ではビジネス以外での積極的対話を促しているが、日常的な英語力向上については、個人の努力に委ねるだけでなく、会社としての取り組みの方向で検討しなければと考えている。現在の状況としては、英語が堪能な部下1名は、電話対応、来訪者の対応のどちらもよどみなく行っている。次に英語が上手な部下1名は、TOEICの点数は高いが、部署の経験が浅いこともあり、複雑な対応が求められる部分については修行中である。若い部下1名を、オーストラリアに情報収集と英語力向上などを目的として3年ほど出向させている。英語のスキルアップのためには、若い頃の経験と慣れによって築く基礎が大切。英語に最も堪能な部下も、大学院大学での英語漬けを経て、英語を使用する業務にずっと就くことでスキルアップしている。
英語学習状況	日本（半年）と豪州（2週間）で研修を受けた経験があるが、現在は特にしていない。

K-5：使用者、英語使用経験3年

取引対象国	タイ、韓国、アメリカ、カナダ
英語の利用割合	1割弱
英語を使う仕事の内容	ここ数年は、商社を介しての資材調達から、メーカーからの直接購買へと切り替えている関係で、共通語としての英語の使用場面は増えている。実際に調達する前には、1年くらいかけて信用調査をする。グループでは、メーカーの現地工場を視察する際のサポート、契約に向けた事務手続きと交渉などを行っている。契約書は社独自の雛形を使用して作成している。調達までは電子メールを通じてのやり取りが多くあるが、それ以降は納期の確認などだけで連絡の頻度は少なくなる。その他の使用場面としては、海外メーカーから売り込みのメールが週数件来るが、対応が必要なのは月に1件程度。現地買い付けは、これまでに2回、タイに行っている。
対話の媒体	直接対話、電子メール
会話の場面	注文、海外出張
文書の内容	問い合わせ、交渉、注文、契約書
情報収集	なし
習得状況と運用上の認識	仕事で英語を使うようになったのは、ここ数年のこと。英語は忘れていた、という感覚である。電話は自分の伝えたいことが全く言えなかったところからスタートしている。落ち着いて内容が確認できる電子メールが安心して使うことができ、使用機会も多い。自分としては苦勞しながら英語を使っている。内容はビジネス用語が多いため、辞書を使いながらの対応となる。翻訳ソフトや文例集なども活用している。意思疎通は相手の反応を確かめながらのやり取りをしている。分からない場合は、上司の助言も得ている。契約書も含めて、専門用語は、仕事をしながら覚えている。
英語学習状況	学校での教育経験は通常のもの。渡航経験もない。就職後は、定期的にTOEICを受験しているので、その対策のための学習を行っている。社内研修プログラムは、TOEICが基準を満たしたら参加したいと考えている。

K-6：管理者・使用者、英語使用経験6年

取引対象国	タイ、韓国、アメリカ
英語の利用割合	2割
英語を使う仕事の内容	英語を使用するのは、メーカーを見つけることから始まり、事前審査の書類のやり取り、工場視察調査、契約に向けた調整、契約時、デリバリーで発生した問題のクレーム、来訪者の対応と接待の場面である。メーカーを探すことはホームページが主であるが、各国の関係機関を通して探すこともある。業者とのやり取りでは、電子メールと電話を使う。工場視察で通訳は同行しない。タイでもインド系の会社が工場を持つなど、英語で対応できる。
対話の媒体	直接対話、電話、ビジネスレター、電子メール
会話の場面	会議・打ち合わせ、挨拶・紹介、商談、接待、スモールトーク、注文、クレーム、海外出張
文書の内容	問い合わせ、交渉、注文、苦情・クレーム、催促、申請と許可、礼状、挨拶、契約書
情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	大学院を修了して、現部署に配属になったときは多少のギャップは感じたが、スムーズに仕事に入ることができた。大学院では常時英語を使っていたため、日常会話は全く問題ない。そこで学んだ英語と、仕事で実際に使用する英語は異なっていて、戸惑うこともあった。購入する資材ごとに、契約書の文面が変わり、その対応は難しい。契約書と記録については、文法に基づいた正確な記述が必要になってくる。そこはかなり細部に気を使う。以前雇用していた国際弁護士やコンサルタントと1年半くらい一緒に仕事をする中で覚えた。その際、海外からの契約書をファイル化して、それを片端から読むようにした。会話もテクニカルタームがあり難しさを感じている。むしろ、接待での世間話の方が楽である。部下は、仕事を任せられ、静観されることで、英語が通じた経験を重ねながらスキルアップしている。文法的な間違いがあったとしても、そこにこだわりすぎると萎縮してしまうので、どんどん使わせることが大事である。
英語学習状況	学生の頃は英語については特に何もしていない。就職後に職場の派遣で行った大学院はすべて英語であったが、行く前に試験があり、準備をしたので問題はなかった。現在も大学院時代の友人と交流を続けている。

K-7：使用者、英語使用経験3年

取引対象国	カナダ、アメリカ、ヨーロッパ
英語の利用割合	3割程度
英語を使う仕事の内容	国際的な基金からの連絡についてやり取りを行う。電子メールは、数行のものから4～5ページの長文のものが、毎日2～3件来る。ファックスは時折で、電話は時差の関係もあり年に数回程度。その他の業務としては、Sustainability Report（年1回発行、翻訳は外注）の英文チェックをしている。外注当初は、専門用語や固有名詞がきちんと翻訳されていないことがあった。海外向けには、Webで公開しているが、その内容について年に1～2回の問い合わせがある。また、海外からはアンケート回答の依頼が時々ある。
対話の媒体	電話、ファックス、電子メール
会話の場面	その他（問い合わせ対応）
文書の内容	問い合わせ、契約書、その他（企業情報）
情報収集	ホームページ、マニュアル、その他（ガイドライン、メールマガジン）
習得状況と運用上の認識	専門用語の習得は大変であったが、自分でWebサイトを調べて覚えるなど、仕事を通じてスキルアップした。電子メールのやり取りは、ごくごく簡単なものなので、特に大変だということはない。ただし、意思疎通がうまくいかないこともあり、そのときには、やり取りを往復する、別な表現で同じことを聞く、別ルートでアプローチしてみるなど、あの手この手で対処している。
英語学習状況	大学卒業時点で英検準1級を取得していた。在職中に機会を得た半年ほどのアメリカ留学では、MBAの内容を噛み砕いたプログラムで、文化の違いやプレゼン、様々な表現を学べるなど役立つものであった。期間中にあった1か月ほどのインターンシップも有益であった。普段は、仕事と直接的には結びつかないが、取り

	上げている話題が面白いことから、ラジオのビジネス英語を聴いている。
--	-----------------------------------

K-8：管理者・使用者、英語使用経験5年

取引対象国	カナダ、アメリカ、ヨーロッパ
英語の利用割合	1～2%程度
英語を使う仕事の内容	国際的な基金とのやり取り、契約書の締結、決済に至るまでの一連の業務を統括している。特に、部下が和訳した契約書について、法律面について内容を確認し、意味が通じるように手直しをする。海外とのやり取りでは、北米、欧州からの連絡が電子メールで来る。電話は月に1度程度である。IR情報と関連する環境情報は、英文にしてホームページで公開している。情報収集としてはWebを使っている。自社の業務に関わる情報は翻訳して関係部署に回している。業務の中で、仕事の取り掛かりとして、Web翻訳ソフトも活用している。
対話の媒体	電話、電子メール
会話の場面	会議・打ち合わせ、挨拶・紹介、スモールトーク、海外出張
文書の内容	問い合わせ、通知、契約書、その他（企業情報）
情報収集	ホームページ、その他（メールマガジン）
習得状況と運用上の認識	仕事の一環なので、特に抵抗感もなく、英語の業務を行っている。ただし、会議の進め方など、ビジネスルールの違いに戸惑う。
英語学習状況	英語に関して特別なバックグラウンドはない。言葉に関心があるために、個人的に勉強をしてきた。就職後、公共施設に設置されたLL教室に週2回程度通い、英語力が伸びたと実感した。最近では、NHKの番組を視聴している。その他に、大学時代のリーダーのテキストの音読をしている。

K-9：使用者、英語使用経験9年

取引対象国	北米・ヨーロッパ・アジア諸国
英語の利用割合	0.5割（四半期ごとのIR情報作成時には毎日）
英語を使う仕事の内容	国際交流担当のときは、アメリカ、ドイツ、中国、ロシア、タイの企業訪問の受け入れ、各国の調査を行った。共通言語として英語を使っているが、訪問者が英語を話さない場合は現地語の通訳がついた。また、技術的な部分は技術者の話を通訳する形で行われた。晩餐会で役員の通訳をすることもあった。現在のIR担当では、海外向けのIR情報作成（文書、Webページ、プレゼンテーション用パワーポイント）、Annual Reportの英文チェック、海外（主に欧州）からのコーポレート・ガバナンス（CG）や社会的責任投資（SRI）に関するアンケートの回答をしている。海外からの直接の問い合わせは少ない（電子メール、電話の問い合わせは年5～6件程度。訪問者は2002年から数えて過去2件のみ）。海外に出向いてのプレゼンはない。しかし、海外とのやり取りは増えてきている。
対話の媒体	直接対話、電話、ビジネスレター、ファックス、電子メール
会話の場面	会議・打ち合わせ、プレゼンテーション、アポイントメント、挨拶・紹介、接待、海外出張
文書の内容	問い合わせ、通知、その他（IR情報、Annual Report、アンケート回答）
情報収集	ホームページ
習得状況と運用上の認識	IR情報で使う英語は、部署に入ってから新たに覚えている。他社のホームページ、辞書（IR英和辞典、バロンズ金融用語辞典）、Web検索を利用したり、外部の人に質問することで対応している。
英語学習状況	大学ではESS所属してディベートの大会に参加した経験がある。大学院の前後での英語のレベルは全く異なる。大学院のコースはすべて英語で行われた。特に、アジア、欧州から来た人もいて、多様な英語に触れることができた。また、修了に際して欧州のフィールドワークをして、エッセイを執筆したこと、思考の組み立て方、論理的な表現の仕方を覚えたこと、学生自治会の活動を通じて異文化交流の中で運営の経験ができたことは非常に役立った。国際交流担当の頃は、通訳業務準備のために英会話学校に短期間通学し、職場の英会話サークルに参加していた。現在では、特に英語学習はしていない。

IV. 考察

第IV章では、前章で示したインタビュー結果を前半の英語使用状況と、後半の英語運用状況、学習状況とに分けて、その実態についてそれぞれ考察をする。

1. 回答者の英語使用状況

取引対象国は、グローバル化の時代を反映して、全体としては南米と中東を除く、ほぼすべての地域との間で行われている。商取引の際の書面、特に、貿易取引書類と契約書は国際語としての英語が使用されていることが多い。書面以外のやりとりにおいてどの言語が使われるかについては、やり取りの重要度、事業所の規模など、様々な要因で変化する。見本市や展示会、視察のような、契約が取り交わされる前段階の場面では、国際共通語としての英語が使用されることが多い。非欧米圏であっても、英語による直接対話はビジネスチャンスを広げるとのコメントが何度となく出されている。具体的な商談においては、通訳を介する場合、日本語のできる現地スタッフが入る場合、現地語を母語とする外国人社員が対応する場合など、事業所の事情によって大きく変化する。商取引全体では、現地語、あるいは日本語で対応できるスタッフがいる場合には、その言語が使用され、それ以外の場合には英語が使用されている。通訳や翻訳を外注することは、商取引量が少ない一部の事例を除き、あまり行われていない。

業務における英語の使用割合は、2～3割が平均的で、5割を超える事例はなかった。英語に関わる業務を専門的に行ういわゆる英語屋は皆無であり、業務の一環としてごく自然に英語を使用していることが分かった。それは「英語ができて仕事ができなければ」、「仕事をしているのであって英語を使用しているという意識はない」などのコメントが頻繁に出てきたことから裏付けられる。

英語を使う仕事の内容については、国内で行う場合と、現地法人や海外事業所において行う場合があり、製品や精密機器の輸出、原材料や資材、商品の輸入、ビジネスマッチングを初めとした国際交流、業界情報の収集、事業所の情報発信などがあつた。具体的な仕事内容は多種多様ではあるが、どの事業所でも仕事はルーチン化されている場合が多かつた。

対話の媒体として使われるのは、電子メールが圧倒的に多く、ほとんどの事業所において、ほぼ毎日利用されていた。頻度が高い背景には、時差に関係なく送信できる、添付ファイルの機能により図面を使ってやり取りができる、音声言語と異なり自分のペースで返答ができるなどの利便性はもちろんのこと、電話や直接対話などで取り交わした内容を文字で残したり、あいまいな部分を確認めたりなど、確認作業での優位性がその理由としてあげられていた。電子メールに続いて多いのは、電話であつた。文書の内容を確認めたり、文書や図面の内容を長時間議論するなど、電話を使用する人は、毎日数件の頻度で利用していた。海外出張のある仕事の場合も、月に1回弱の頻度であつた。

会話の場面は、業務内容によって多岐にわたり、一定の傾向はなかったが、スモールトークの位置づけが特徴的であつた。商取引の規模が大きくなればなるほど、現地の人との直接交流や対話の必要性を説く傾向が強まった。さりげない会話のやり取りを通じて、契約の判断情報を得られるだけでなく、信頼関係が構築できるとの意見が出された。逆に、対話

の際の場面が、ビジネスマッチングなどに限定される場合などは、スモールトークを重要だとする意見は聞かれなかった。

文書の内容についても、業務内容によって多岐にわたり、国際協定で書類の言語が英語に指定されている貿易取引を除けば、一定の傾向はなかった。ただし、電子メールと同様に、確認と関係した文面が取り交わされる、と付け加える回答者が多かった。ホームページ作成などの一部の業務を除けば、翻訳などを外注する事業所はほとんどなく、契約書のような最重要書類に関しても、法律面でのチェックを外注する場合があったとしても、言語面では事業所内で解決していた。

情報収集のツールとしては、ホームページが圧倒的に多かったが、ホームページは情報の収集だけでなく、情報の発信のツールとしてもかなり利用されていることが分かった。専門誌、論文、マニュアルを利用するとの声は、情報収集を専門とする部署の担当者を除けば、あまり聞かれなかった。

本研究においては、研究課題1として「英語を使用している社会人の具体的な使用状況を明らかにする」ことを掲げたが、多岐にわたる業務の一部として英語が使用されていることが分かった。「聞く」、「話す」のオーラル面が多用される業務もあれば、「読む」、「書く」技能に特化された業務もあったが、全体としては、4つの技能がまんべんなく使われていた。全体として唯一の共通項として浮かび上がったのは、電子メールの利用である。海外取引において、電子メールは必須のツールと言える。

インタビュー調査を通じて、新たに判明した点は、仕事内容の確認作業を強調する回答が非常に目立ったことである。商品の等級の間違いが何千万円の規模での損失につながる、会議終了後に審議事項の確認を日本語で行う、電話での内容を電子メールで送ってもらう、具体的な指示は文字だけでなく写真を添付して視認してもらうなど、確認に関するエピソードは多数聞くことができた。確認作業は、英語を介しての仕事に関してはとりわけ重要になることが分かった。インタビュー・ガイドにおいて、確認に関連する項目は設定していないことから分かつたおりに、研究者の側には欠落していた視点である。

インタビュー調査全体を通じて印象に残るのは、英語を使用する部署の人数が極めて少ない点である。公益性の高い業務を行う事業所 A、B、Hを除けば、数名で事業所全体の海外取引を担当している事例が目立った。確認作業の重要性を強調する背景には、海外事業の命運が一部の英語を使用する担当者に委ねられていることが挙げられる。英語の上手い、下手を話題にする回答者は皆無で、英語はできる、できないの問題ではなく、英語ができなければ仕事にならない、というコメントが多数出たのも、うなづくことができる。

2. 回答者の英語運用上の認識と習得過程

全般的に取引の際には、多少の困難を感じつつも、円滑にコミュニケーションが進行している様子が伺えた。円滑に進行している背景には、言葉の面で困難を感じる部分についてそれぞれが独自の確認方法を持っていることがあげられる。話し言葉については、書面で確認し、文書として記録を残す、書き言葉については、やり取りを何度も往復させる、言葉だけに頼らずに、図・写真を活用するか、現物を例示するなどの工夫をしている。仕事には明確な目的があり、やり取りが同業他社との間で行われるため、専門用語を駆使することで通じるようである。基本的には、英語ができなければ、そもそも仕事にならない

との回答が多く、仕事の一部としての認識が強くある。

困難を感じている点は、言葉の面と、それ以外の面に分けることができる。言葉以前に、商習慣の違い、法律の違い、物事の考え方の違い、文化の違いなど、根本的な相違点への戸惑いを指摘する声があった。言葉の面では、発音の癖、文章表現の癖などに当初戸惑うようである。専門用語については、過去の資料や雛形、関連する英語の文章、市販書籍などを参考にしながら、辞書やインターネットの利用や、上司との相談による確認を通じて、仕事の都度、比較的短期間に習得している。初めて専門用語を見聞きするときに、あるいは国によって呼称が違うことに戸惑うことがあったとしても、その戸惑いは最初の取り掛かりに限定されている。

興味深いことに、言葉の面で困難について多く語るのは、着任間もない使用者を除けば、業務経験が長い管理者である。海外取引の経験が長くなり、英語を使用する立場から管理・監督する立場に変わるにつれて、市場開拓、値決め、瑕疵問題など、複雑かつ責任が重い業務を担当するようになる。これらの業務では、信頼関係の構築、相手の意向を汲み取る力、周辺情報の収集など、抽象度の高いコミュニケーションが多くなる。商品の説明や文書のやり取りで使われる専門用語も減り、日常会話的な色彩が強くなる。また、技術的な側面でのやり取りを超えたところで、現地に溶け込み、対話を深める必要が生じるようになる。このように業務内容が複雑多岐に渡るようになると、「日常会話の方がかえって難しい」などのように、言葉の壁を意識する発言が出てくる。そして、これまで自分が担当した取引を振り返り、その問題点を認識するようになる。

以上のような回答者の実感しているところと、仕事内容の対応関係をまとめると、表4のような傾向がうかがえる。

表4 英語運用上の認識と仕事内容の相違点

		やり取りは円滑		言葉の壁を強く意識
仕事内容		具体的	⇒	抽象的
		現物・指示物あり		言葉のみ
		概略		詳細
		説明		議論・交渉・提案
		語		文
		翻訳		対人コミュニケーション
		パターン化		思考
		ルーチン化		開発的・創造的
		固定的		流動的
		状況予測可能		状況予測不可能

やり取りが円滑と認識される事例では、コミュニケーションを図る際に具体的に指示できる対象物が存在することが多い。やり取りは、日本語と英語を語のレベルで1対1の対応により翻訳し、その概略を説明する。仕事内容は、輸出入のいずれにおいてもパターン化、ルーチン化され、書面のやり取りも固定化されていて、その状況は予測が可能である。その一方で、言葉の壁を強く意識する事例では、言葉のみでやり取りが行われる抽象的な内容が多くなる。やり取りは、議論、交渉、提案など詳細さが求められるようになり、文

レベルで微妙なニュアンスを伝え合う、対人コミュニケーション能力が求められるようになる。その際に、開発や創造に関わる思考が必要となり、さらには、場面に即した対応が求められ、その都度、流動的で予測が難しい状況下でやり取りが進む。

英語に対する認識は立場や状況によって大きく異なるが、回答者が共通して答えているのが基礎力の重要さである。ただし、基礎力と言ったときのその具体的な内容は回答者によって大きく異なる。英語の語順に従って基本的な文を組み立てる力、という意味での文法の重要性を挙げる人は多くいた。そして、その習得は中学時代や大学受験を含めた高校時代に行われたとの指摘が多い。しかし、このような学校教育で習う事柄が苦手と表現していた回答者たちからは、留学をすることで学習のきっかけをつかんだとのエピソードが得られた。これらの回答者は英語を実際に使う環境に身を置き、実践を重ねる中で基礎力を構築している。

回答者たちは、これらの基礎力を踏まえて、英語を使う業務にあたっているが、業務に必要な英語の習得は OJT (on-the-job training) による事例がほとんどである。事業所 J と K のように組織的に英語研修を課して、英語力向上に努めている事例はむしろまれで、これらの事業所においても、個々の業務遂行にあたっては、上司からの指導を初めとした OJT が活用されている。OJT による習得も、業務固有のマニュアルや資料が置かれている事例は非常に少なく、文字通り、実際の仕事を行う中で試行錯誤し、問題解決の経験を積み重ねていくことで習得している。回答の中には、多岐にわたる業務内容、業務固有の用語などに対応するには、学校英語教育ではもちろんのこと、業種レベルに分けた英語学習でさえも不十分との意見があった。実際、事業所 J や K においても、英語研修はその制度を外部委託から、事業所内研修に移行する措置がとられている。外部委託の場合、どうしても業務上のニーズに見合わない学習内容になってしまうようである。

業務を離れた個人レベルの英語学習については、回答者によって対応が大きく異なっていた。半数を少し超える回答者は、業務以外に英語学習の機会を特に設けていない。個人的に努力している回答者も、その方法は、読書、音読、映画鑑賞、英語講座、英会話スクールやサークルへの参加、大学でビジネス英語を受講など、多種多様で一定の傾向は見られなかった。

V. 調査から得られる英語教育への示唆と展望

本調査を通じて強く印象に残るのは、回答者のほとんどがバイタリティにあふれ、インタビューに対して謙虚に、そして誠意ある態度で、端的に回答していた点である。英語を仕事の一環と捉えて、自然に向き合い、わずかな人数で事業所内において大きな責任を果たしている様子がひしひしと伝わってきた。英語ができるだけでは駄目である、という意見が折に触れて出たことから分かるように、仕事の中で英語を運用するには、環境に臨機応変に適応する能力、相手の意向を傾聴する聞き取り能力、自らの意向を論理的に組み立て端的に表現する力、問題解決のために積極的に情報収集する姿勢、異質な文化習慣を受容する寛容さなど、業務遂行の上で不可欠な能力が密接にリンクしていることが分かった。ニーズに見合う英語学習教材や英語学習プログラムが市販されていないとの指摘が多数寄せられたが、その背景には教材やプログラムが語学に特化して、業務遂行能力や人材

開発とは切り離されているという問題点があると推測される。

また、英語を使用する上で確認作業が重要であるとの指摘が多く、多くの回答者によってなされたが、本調査のインタビュー・ガイドでその視点が全く欠如していたことに象徴されるように、英語教育の研究者の側には、タスク単位での分析が欠けている。業務経験のない研究者がタスクの詳細を理解するためには、仕事の現場に足を運び、作業現場をつぶさに観察することが不可欠である。その実現のためには、産学の連携が必要になってくる。ただし、事業所には本来の業務があり、秘密保持の観点からも、作業現場の参与観察を実現することは困難である。事業所が研究成果からダイレクトに益を受けられるなど、事業所と研究者の双方が益を受ける形での調査方法を創意工夫していくことが求められる。

本報告書の冒頭でも述べたように、また、業務経験の長い回答者から寄せられたコメントにもあるように、言葉の壁はまだまだ解決されておらず、その壁は北海道のみならず、日本の経済損益とも密接に関わってくる。しかし、前章で触れたように、個々の業務に直結する教育プログラムを提供することは、多くの場合困難と考えられる。社会への準備教育の意味を持つ大学の英語教育において、あるいは事業所における英語研修において、実用性の高い教育を実践するためには、納期を設定した仕事の流れをシミュレーションする、テーマを設けて問題解決について議論するなど、より幅広い仕事に対応できる、汎用性の高い教育プログラムの開発が必要となってくる。必要性が特に高いのは、言葉の壁を強く意識する仕事内容であろう。この部分を克服するための英語の教育と研修が今後大いに必要となってくると考えられる。

プログラム開発の際には、言語資料を収集した上での分析が不可欠となるが、回答者からは示唆に富むコメントが得られた。やり取りが円滑とする回答者からは単語を並べることで通じてしまうとの意見が複数寄せられた。その一方で、言葉の壁を強く意識する回答者からは、助動詞の使い方が難しい、案件そのものよりも、それに伴う議論や交渉における臨機応変な文表現が難しいなどの意見が寄せられた。文構造の長さや複雑さ、心的態度を表現するための語法などが、難しさの感じ方に関連していると考えられる。言語資料に照らし合わせた検証が必要であるが、大切なことは、調査結果を文脈設定のない文法項目として学習することではなく、人材育成とリンクさせること、また、書き言葉、話し言葉のいずれにおいても、情報受信のためのニュアンスを理解する力と、情報発信のための表現する力を養成することであろう。

平成 17 年度のアンケート調査と本年度のインタビュー調査を通じて、北海道の産業界においては、英語が多用されている仕事の現場がある一方で、必要は感じつつも英語を使うことができない状況が明らかにされた。基礎力の重要性は今回のインタビューの回答者からも聴くことができたが、その基礎力が何を指すものであるのかを見極めることが必要であり、そしてそのために、産学がますます連携することが重要であると言えよう。

VI. 参考文献

邦文文献

秋田喜代美、恒吉僚子、佐藤学（2005）『教育研究のメソドロジー』東京大学出版会。

- ウヴェ・フリック (小田博志ほか訳) (2002) 『質的研究入門』 春秋社.
- 小池和男、洞口治夫 (2006) 『経営学のフィールド・リサーチ』 日本経済新聞社.
- 佐藤郁哉 (2002) 『フィールドワークの技法』 新曜社.
- ディー・オー・エム・フロンティア、味園真紀、ペラルタ葉子 (2006) 『場面別会社で使う英会話』 ベル出版.
- 内藤永、吉田翠、飯田深雪、三浦寛子、坂部俊之、柴田晶子、竹村雅史、山田恵 (2006) 「北海道の企業及び産業界における英語の使用実態とニーズに関する調査研究」、『平成 17 年度助成研究論文集』 財団法人北海道開発協会開発調査総合研究所.
- 北海道経済産業局 (2002-2005) 『北海道 IT レポート』 経済産業省北海道経済産業局.
- 北海道貿易情報センター (2006) 「道内企業の海外進出動向実態調査」、『JETRO 北海道調査レポート』 日本貿易振興機構 (JETRO) ジェトロ北海道.
- 日向清人 (2005) 『基礎からわかる会社で使う英語』 桐原書店.
- 味園真紀 (2002) 『会社の英語 すぐに使える表現集』 ベル出版

英文文献

- Bell, J. (1987) *Doing Your Research Project*, Milton Keynes: Open University Press.
- Brindley, G. (1989) "The role of needs analysis in adult ESL program design," in Johnson, R. K. (Ed.). *The Second Language Curriculum*: Cambridge University Press.
- Cohen, L. and Mannion, L. (1980) *Research Methods in Education*: Croom Helm.
- Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. (Eds.). (2005) *Handbook of Qualitative Research (3rd edition)*: Sage.
- Dudley-Evans, T. and St John, M. J. (1998) *Developments in English for Specific Purposes*: Cambridge University Press.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I., Shaw, L. L. (1995) *Writing Ethnographic Fieldnotes*: University of Chicago Press.
- Guba, G., and Lincoln, Y. S. (1994) "Competing paradigms in qualitative research," in Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. (Eds.). *Handbook of qualitative research*: Sage.
- Holliday, A. (1995) "Assessing language needs within an institutional context: an ethnographic approach," *English for Specific Purposes*, 14, 115-126.
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1987) *English for Specific Purposes*: Cambridge University Press.
- Jasso-Aguilar, R. (1999) "Sources, methods and triangulation in needs analysis: A critical perspective in a case study of Waikiki hotel maids," *English Specific Purposes*, 18, 27-46.
- Lincoln, Y. S. and Guba, E. G. (Eds.). (1985) *Naturalistic Inquiry*: Sage.
- Long, M. (2005) *Second Language Needs Analysis*: Cambridge University Press.
- Merriam, S. B. (Ed.). (2002) *Qualitative Research in Practice: Examples for Discussion and Analysis*: Jossey-Bass.
- Munby, J. (1978) *Communicative Syllabus Design*: Cambridge University Press.
- Richerich, R. and Chancerel, J. L. (1980) *Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language*: Pergamon.

- Roberts, C. (1982) "Needs analysis for ESP programmes," *Language Learning and Communication*, 1, 105-119.
- Strauss, A. and Corbin, J. M. (1972) *Basics of qualitative research: Grounded theory, procedures and techniques*: Sage.
- Swales, J. M. (1990) *Genre analysis*: Cambridge University Press.
- Tarone, E. and Yule, G. (1989) *Focus on the Language Learner*: Oxford University Press.
- van Hest, E. and Oud-de Glas, M. (1991) *A Survey of the Techniques Used in the Diagnosis and Analysis of Foreign Language Needs in Trade and Industry*: Lingua, Luxembourg.
- Vuorela, T. (2005) "How does a sales team reach goals in intercultural business negotiations? A Case Study," *English for Specific Purposes*, 24, 65-92.
- West, R. (1994) "Needs analysis in teaching," *Language Teaching*, 27, 1-19.

