

## 在タイ日系企業が求める日本語人材

### ——アンケート調査より——

前野文康、勝田千絵、Nida LARPSRISAWAD

#### 1. はじめに

経済産業省(2012)の報告によると、歴史的な円高や震災による電力供給の不安、労働コストの上昇などから、海外へ事業の移行を考える日本国内の企業が増えており、海外現地法人数の増加が続いている。このような状況下で、タイは日本にとって重要なビジネスパートナーであると同時に、海外での事業展開先として有望な国とされている。2011年の大洪水の影響にもかかわらず、現在までの産業蓄積、現地マーケットの今後の成長性、組み立てメーカーの供給拠点としての役割を考慮され、今後3年程度有望と考えられる製造業の事業展開先国として、中国、インド、インドネシアに続いてタイは第4位に挙げられた(国際協力銀行2012)。また非製造業を含むすべての業種の日系企業の海外事業展開、拡大先の国として、販売、生産、物流、研究開発などの機能別に見た場合、タイは中国に次いで、2位となっている(日本貿易振興機構2012)。実際、タイには約5000社の日系企業(Comm Bangkok2012)が進出しており、その業種も多岐にわたっている<sup>(1)</sup>。その中で、自動車関係の事業は重要な位置を占め、関税の引き下げや規制緩和により、タイの自動車部品メーカー約2,000社中、約700社が日系部品メーカーとなっている。また、タイ政府としても、2010年度の産業別GDPで約40%を占める自動車製造を含む製造業を国の発展の柱と位置づけ、「アジアのデトロイト」にすると宣言している(小林2012)。多くの日系企業が製造業に関わっていることを考えても、これら企業のタイでの活躍がさらに期待できるであろう。

このような動向をふまえると、今後も日系企業による日本語のスキルを身につけたタイ人の雇用が増加することが予想され、タイの日本語教育機関が担う役割の重要性も増していくであろう。一方、そのような日系企業で働くことを目的として日本語の学習を始めるタイ人も増えていくことが予想される。国際交流基金(2011)の調査では、高等教育機関において、日本語そのものへの興味やコミュニケーション能力の向上と並び、将来への就職を目的として日本語を学ぶ学生が8割近くを占めている。日本語を生かして就職しようとする人材が存在し、就職先としての日本語を使う企業(以下、日系企業<sup>(2)</sup>)への関心が高まっていると思われる。そして、大学などの高等教育機関における日本語教育は、日系企業で働くことを希望する学習者の卒業後の就職に深く影響すると言える。もちろんすべての日本語学習者が日系企業への就職を希望しているわけではないが、日本語教育機関、教育者として、日系企業の人材に対するニーズを知ることが必要なのではないだろうか。また、それを必要に応じてカリキュラムや教授法に反映させていくべきではないか。

したがって、タイの日系企業が求める日本語人材について調査をする必要性があると判断した。本調査の目的は以下の2点である。

- (1) 日系企業が求める日本語人材に関する基礎的データの公表
- (2) 日本語を教える側が意識すべきことを考察すること

## 2. 先行研究

原田（2004）が行ったタイの日系企業における日本語の人材に関する調査では、企業での日本語の使用実態に加え、企業側の求める日本語能力と学習者が必要だと考える日本語能力の違いが探られた。その結果、企業の規模や業種により、求めている日本語能力に違いがあり、日本語レベルの低い学習者ほど企業の日本語ニーズを的確に理解しておらず、レベルの高い学習者にはそのような誤解は少ないことが明らかになった。

また、タナサーンサーニー他（2005）は、ビジネス現場と日本語教育の実状について、企業、大学、卒業生の三者の現状を調査することにより、教育の場で考えてゆくべきことを考察した。ここでは、企業実習などの体験を通して知識を理解に結びつけることの重要性、異文化の価値観や見識の違いを理解し、言語的、文化的ギャップから生じる問題を解決する能力の必要性が挙げられている。

タイ人と日本人との間で生じるビジネス・コミュニケーションに関する調査としては、チンプラサートスック（2005）がある。日本人駐在員とタイ人社員との間でなされるビジネス・コミュニケーションの現場からデータをとり、日本人とタイ人が仕事上で感じている問題を構成する要因を明らかにし、それらの問題の受け止め方の差異に注目している。そして、今後のビジネス日本語教育の課題として、日系企業と教育機関の協力によるより効果的な学習カリキュラムへの改善、人間関係やビジネス文化の違いを意識させるような教育の必要性、業務内容を通して日本語が学べるようなプログラムの開発などが挙げられている。

しかし、上記のいずれも調査対象の企業が20社に満たない小規模のものであり、ほぼ製造業である。在タイ日系企業の約5000社という会社数、製造業以外の多様な業種、さらには、製造業にも多くの業種が存在していることを反映しているとは言えない調査対象である。したがって、さらに多様な業種の企業からより多くの意見や考えを聞き出すことが必要だと思われる。

一方、盤谷日本人商工会議所の所報には、日系企業のマネジメント側とタイ人社員の間で起こる問題などについて議論されている。例えば、タイ人社員は日本人マネジメント側が権限を委譲しないことに対して不満を感じているのに対し、マネジメント側は、タイ人社員の他力本願で自主性や責任感がない部分に不満を感じており、権限を与えたくても与えられるような人材がいないと述べている（遠藤 2007）。また、国民性や文化的価値観の違うタイ人に対し、日本の企業文化をそのまま適用することは困難であるようだ。タイ人社員の中には、研修などを通して仕事を

教えても、数年も経たぬうちに仕事を変えてしまう社員が多く、また、日本の企業では重要視される「報・連・相」やチームワークなどができていないなどの意見もあった (JCC 事務局 2010)。企業側の意見を鵜呑みにすればいいということではないが、このような不満やコミュニケーション不足から生じる誤解を解き、マネジメント側と社員側がお互いの考えやニーズを理解し合うためにも、教育機関において企業側のニーズについて知り、それを学習者にまず伝えることが、学習者にとっても就職する上で役に立つことだと思われる。

### 3. 調査の概要

#### 3.1 調査の目的

本調査は、タイにおける日系企業がどのような日本語人材を求めているか調べることが目的としており、その調査結果を日本語教育機関の今後のシラバス編成や教授法、教室活動の改善に役立てたいと考え行われた。

#### 3.2 調査対象とした企業

Comm Bangkok (2012) に掲載されている日系企業の全業種から均等に企業数を確保する点と2011年の大洪水の影響が少ないと思われる場所に限定する点に配慮し、無作為に500社を選択した。

#### 3.3 調査方法

本調査ではアンケートを郵送する方法をとった。アンケート内容<sup>(3)</sup>は、企業の概要 (業種や規模、コミュニケーション言語、給与など) と日本語能力を強みとして採用されたタイ人従業員に求めること (性格、資質、能力や入社時の日本語能力、英語能力、パソコンスキル) である。また日本語教育機関に対して求めることを最後に自由に記入してもらった。アンケート項目は、責任感や意欲など就職時に一般的に求められている項目に加え、タイのビジネス現場の状況を把握するため、盤谷日本人商工会議所の所報の人材に関する記事や批評を参考に構成された。アンケートは2012年7月に返信用切手を同封した上で送付され、その後返送されてきたものを分析の対象とした。

### 4. 調査結果

500社に送ったアンケートのうち、最終的に有効であったものは63通であった。これらの企業の規模 (タイ国内の従業員数) は様々であり、小規模なものは2名から、最も大きい企業は約7000名であった。平均従業員数を見てみると499名であった。続いて、回答した企業の業種を表1に示す。

表1 企業の業種

業種	企業数	業種	企業数	業種	企業数
製造業（自動車関係）	15	商業・貿易	5	旅行代理店	2
製造業（電気・機械）	9	情報通信業	4	広告・出版・書籍	1
製造業（金属）	4	航空・運輸業	1	駐在員事務所	3
製造業（化学・窯業）	4	ホテル・宿泊業	1	コンサルタント	1
製造業（その他）	6	百貨店・小売業	2	その他	5

今回の調査では、自動車関係の製造業を営む企業が 15 社と最も多かった。製造業全体は、63 社中 38 社を占めた。一方で、回答した企業の約 4 割（25 社）は製造業以外の業種であり、これまでの調査と比べると、多様な業種の企業の考えが反映できると思われる。

次に、日本人・タイ人社員間の日常会話や業務での使用言語について尋ねた（図1）。

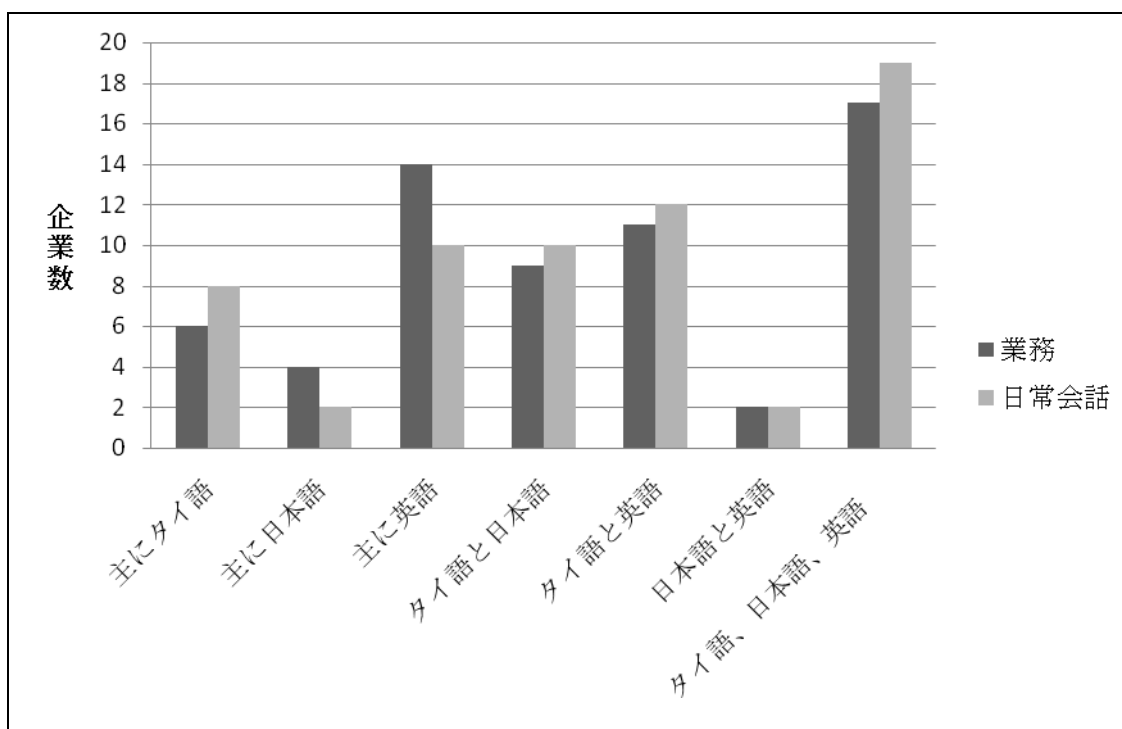


図1 日本人・タイ人社員間のコミュニケーション言語

日常会話、業務ともにタイ語・日本語・英語の3言語を使うという回答が最多だった。相手や状況に合わせて、言語を使い分けしていることを示していると言える。また、業務で使用する言語として英語が2番目に多かった。仕事という誤解の許されない場面であるにもかかわらず、日本人、タイ人双方にとり母語でも公用語でもない英語がよく使用されているようだ。その次にタイ

語と英語、あるいはタイ語と日本語を組み合わせているとの回答があった。日本語のみを使用しているとする回答はわずかであった。

次に日本語能力を強みとして採用される場合のタイ人従業員の初任給を尋ねた(表2)。無回答は5社であった。

表2 日本語能力を強みとして採用されるタイ人の初任給

月給	企業数	月給	企業数
15,000 バーツ以下	2	30,001～35,000 バーツ	6
15,001～20,000 バーツ	6	35,001～40,000 バーツ	5
20,001～25,000 バーツ	17	40,001 バーツ以上	2
25,001～30,000 バーツ	9	不明、公開できない	11

続いて、日本語能力を強みとして採用されるタイ人従業員に対して企業が求める性格、能力、資質などを調べた。まず、以下18項目から、最も重要だと思われるもの上位3つを選んでもらった。有効なもの45社であり、1位に選ばれたものから順に3ポイント、2ポイント、1ポイントを入れて集計し、上位に挙げられた項目から順に並べた(図2)。

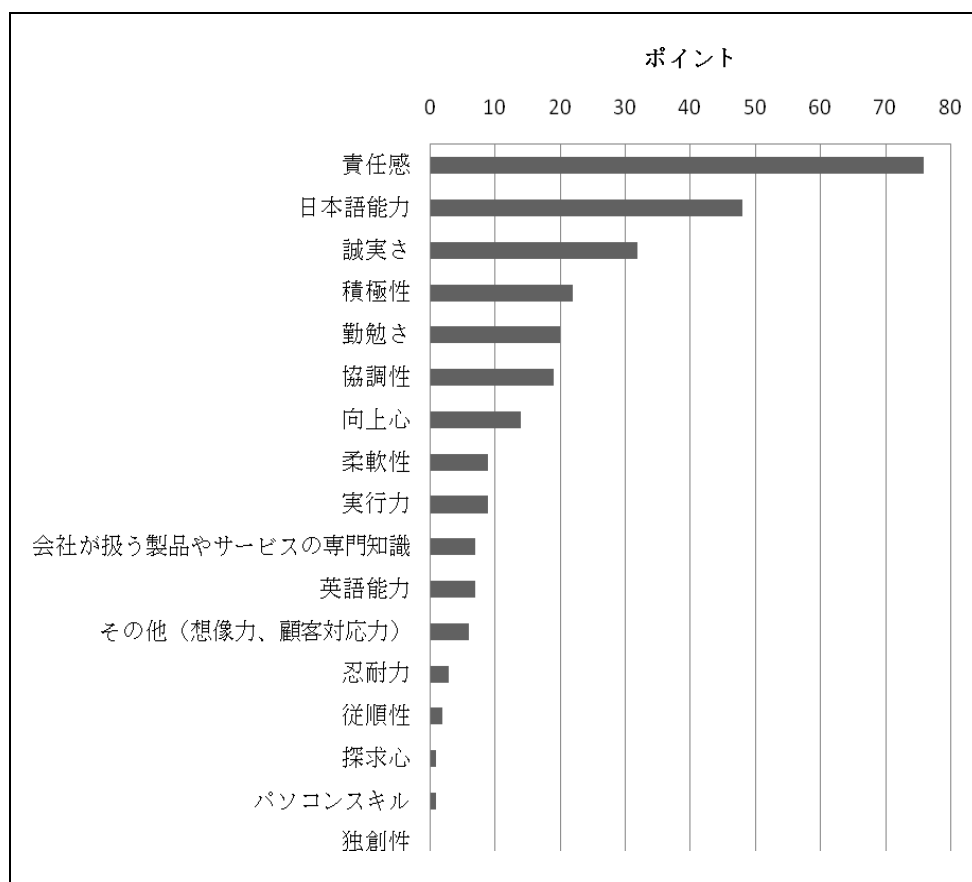


図2 企業が求める性格、資質、能力として重視されるもの (有効回答45社)

当然のことかもしれないが、責任感が強く、誠実で日本語能力が高い人材は、多くの企業で求められていると言える。先行研究（遠藤 2007 ; JCC 事務局 2010）にはタイ人社員の自主性、責任感、チームワークのなさなどに対する不満が述べられていた。今回の調査結果で責任感、積極性、協調性、向上心などの項目が上位にあることを考えても、このような性質は企業で働く上で重要視されていると考えられる。

その後、さらに詳しく性格、能力、資質についての 37 項目について調べた。各項目への回答は「1 考慮しない」、「2 あまり重視しない」、「3 重視する」、「4 必須である」の 4 件法で評定してもらい、各項目の 4 段階平均値を求めた。37 項目のうち、平均値の高かった 10 項目を以下に示す（表 3）。

表 3 企業が求める性格、能力、資質

項目	平均値	
1 規則やルールを守る。	3.76	ここでの結果も当然と言えるのかもしれないが、規則や時間を守り、しっかりと仕事ができる健康的な人材が求められていると言える。また、先行研究（JCC 事務局 2010）にもあったように、いわゆる「報・連・相」のような日系企業文化を理解していることや、ジョブホッピングを気にしていると取れる日系企業側の考えが窺える。
2 時間を守る。	3.57	
3 勤勉で、真面目に仕事をする。	3.54	
4 健康である。	3.38	
5 会社の一員としての責任感を持っている。	3.37	
6 報告、連絡、相談をまめにする。	3.33	
7 最後まで仕事をやり遂げる忍耐力がある。	3.29	
7 仕事をすぐにやめない。	3.29	
8 公私の区別がある。	3.24	
9 チームワークがとれる。	3.22	

次に、入社時の日本語と英語に関する能力について、「1 必要ない」、「2 あまり重視しない」、「3 重視するが必須ではない」、「4 必須である」の 4 件法で評定してもらい、各項目の 4 段階平均値を求めた。平均値の高かった順に以下に示す（表 4、5）。

表 4 入社時の日本語に関する能力について

日本語に関する能力	平均値
1 日本語で日常会話ができる。	2.90
2 日本語で業務上の一般的な会話（報告、連絡、相談など）ができる。	2.87
3 日本語で基礎的な読み書き（仕事で補助的に使える程度）ができる。	2.61
4 日本語、タイ語で通訳として業務ができる。	2.58
4 日本語で Eメールのやり取りができる。	2.58

4	日本語、タイ語で仕事に関する書類の翻訳ができる。	2.58
5	日本語で仕事に関する書類などが読める。	2.56
6	日本語で電話対応ができる。	2.52
7	日本語で仕事に関する書類などが書ける (パソコンでも作成できる)。	2.50
8	日本語で適切な敬語が使える。	2.31
9	仕事に関する専門用語を日本語で知っている。	2.23

1番多いものでも、3を超えるものはないが、日本語での日常会話や業務上の会話ができることを入社時に重視していることがわかる。そして、基礎的な読み書き、日タイ通訳、Eメール、日タイ翻訳と続く。敬語や仕事で使う専門用語は比較的に重視されていないことが読み取れる。

表5 入社時の英語に関する能力について

英語に関する能力		平均値
1	英語で基礎的な読み書き (仕事で補助的に使える程度) ができる。	3.08
2	英語でEメールのやり取りができる。	3.06
3	英語で日常会話ができる。	3.05
4	英語で仕事に関する書類などが読める。	2.97
5	英語で業務上の一般的な会話 (報告、連絡、相談など) ができる。	2.95
6	英語で仕事に関する書類などが書ける (パソコンでも作成できる)。	2.89
7	英語で電話対応ができる。	2.86
8	仕事に関する専門用語を英語で知っている。	2.59
9	英語、タイ語で仕事に関する書類の翻訳ができる。	2.57
10	英語、タイ語で通訳として業務ができる。	2.41

英語に関しては平均値が3を超えるものもある。順位回答 (図2) では、日本語能力が重要視されていたが、ここでは英語能力が日本語能力より全体的に高い平均値を得ている。また、日本語能力との違いとしては、基礎的な読み書きやEメールでのやり取り、英文書類が読めるかどうかなど、日本語よりも読み書き能力が求められていることがわかる。

さらに、パソコンスキルに関する7項目に対し、同じように4件法で評定してもらった。平均値の高かった項目順に次ページに示す (表6)。

平均値が3を超えているものは、Eメールのやり取り、文書作成や表計算ソフトが使えること、インターネットでの情報収集である。日本語教育機関では、学習者にプレゼンテーションソフトを使って発表させる例が多く見られるが、基本的な文書作成や表計算ができるかどうかも確認する必要があるのではないかと。また、項目以外のパソコンスキルで重視されるものとしては、それ

それぞれの業種に特化したソフトウェアや専門のオペレーションシステムなどが挙げられた。

表6 パソコンスキルについて

パソコンスキル	平均値
1 Eメールのやりとりができる。	3.57
2 文書作成ソフト（ワード）を使って文書が作成できる。	3.46
2 表計算ソフト（エクセルなど）の操作ができる。	3.46
3 インターネットで情報収集ができる。	3.24
4 プレゼンテーションソフト（パワーポイントなど）の操作ができる。	2.95
5 ネットワークのトラブルに対処できる。	1.92
6 ホームページの作成や公開ができる。	1.90

## 5. 考察と今後の課題

最後に本調査の2点目の目的である、日本語を教える側が意識すべきことを考察する。今回の調査結果を全体的に見ると、性格や資質についてのキーワードは責任感や誠実さ、協調性であると思われる。これらは、どのような社会においても仕事上で求められる性質であると言える。したがって、日本語教育機関においても、これらの性質の重要性を学習者が実感できるよう取り組むべきではないか。例えば、授業に遅刻しないこと等、自分に求められることを確実に実行できるかを評価する。また、自己評価を導入し、自ら立てた目標の達成に向け、日本語学習に取り組んでいるかを見る。さらに、ピア・ラーニング等を取り入れれば、仲間との学びを通して、誠実さや責任感を育成できるのではないか。

そして、自由記述の回答では、通訳時には不明な点を確認することが大切であること、社交性やコミュニケーション能力がある人材を求めている等の意見があった。同様に自由記述の回答で多く見られたのは、「日本企業文化」や「日本人の働き方」を理解してほしいという意見である。国民性や文化が違うタイ人に対して、日本の企業文化のすべてをそのまま理解してもらおうという過度な期待をかけるべきではないが、学習者が異文化を持つ企業で働く場合うまく対応ができるよう、企業文化の紹介は必要であると思う。例えば、すでに日系企業に就職している卒業生の経験談を聞ける場を設け、実際に現場で起こったトラブル等をテーマにしたディスカッションを行うことなどにより、対応方法を考える機会を作ることができる。また、通訳等で雇われる場合、日本人のマネジメント側と他のタイ人社員のコミュニケーションの架け橋となることが予想される。このような両方の文化の理解と柔軟で臨機応変な対応能力が要求される場合にそなえ、企業研修等を積極的に行い、実感を持って異文化を理解してもらうことが重要である。



言語能力に関してはタイ語・英語・日本語を使い分けているという回答が最多であり、日系企業だからといって、必ずしも日本語のみに統一しているわけではないことがわかった。相手に合わせて、言語も臨機応変に使い分けられているのではないだろうか。しかしその一方で、自由記述の回答では、日本語の文法の正確さ、日本語能力試験 N2 以上への合格や専門用語の知識等、より高度で専門的な日本語能力を求める声も多かった。以上を踏まえると、より正確で専門的な日本語能力と合わせて、自分の意図を相手に伝える力を育てる必要があるのではないか。言語を使用することは、相手に伝わらなければ意味がない。伝えるために何が必要かを考え、言語を使用することができれば、実際の仕事にうまく対応できるようになるのではないだろうか。あわせて、調査結果を見ると、職場での英語力の重要性を無視できない。特に通訳等を目指す場合は、日本語能力だけでなく英語能力も求められるであろう。

ただ、今回の調査結果の公表は日系企業に就職することを絶対目標にすることを勧めるものではない。あくまでも、日本語学習者が自ら納得し、日系企業への就職を希望しない限り、上記の実践は、単なる無理強いになってしまうことを断っておきたい。最後に、本調査は以前の日系企業を対象とした調査に比べ、調査規模を比較的広げることができたが、アンケートの回収率はわずか 13%程度であった。タイには約 5000 社の日系企業が存在することを考えると、企業全体の意見や考えを反映させたものとは言えない。今後さらに調査対象を広げ、より効率的な研究手法を用い、分析方法も改善していくことが必要である。

## 注

- (1) 盤谷日本人商工会議所の会員業種は、商業・貿易 (241 社、17.6%)、製造業 (663 社、48.4%)、土木・建設 (71 社、5.2%)、金融・保険証券 (49 社、3.6%)、航空・運輸 (76 社 5.5%)、旅行代理店 (14 社、1.0%)、ホテル・レストラン (51 社、3.7%)、広告・出版・書籍 (26 社、1.9%)、百貨店・小売・コンサルタント (43 社、3.1%)、政府関係機関 (8 社、0.6%)、団体 (2 社、0.1%)、その他 (127 社、9.3%) となっている。また、一口に製造業といっても、現地製造、金属、自動車及び関連、電気・機械、繊維、化学・窯業、食品などが登録されている (盤谷日本人商工会議所会員業種構成 2012 年度)
- (2) 日本語を使用する企業は日系企業だけではないが、日本語との関わりが深いという理由で、「日系企業」に限定する。
- (3) 本調査で使用したアンケート用紙は以下の URL で閲覧可能である。

<<https://skydrive.live.com/?lc=1041#cid=E0D490F207BD66F7&id=E0D490F207BD66F7%21148>>

## 参考文献

- 遠藤俊海 (2007) 「タイ人社員から見た日系企業の魅力と課題③—タイ人社員に対する日本人トップマネジメントの反応—」『盤谷日本人商工会議所所報』8月号、盤谷日本人商工会議所、pp52-61
- 経済産業省 (2012) 『平成24年版通商白書』、第3章
- 国際協力銀行 (2012) 『わが国製造業企業の海外事業展開に関する調査報告』株式会社国際協力銀行業務企画室調査課
- 国際交流基金「日本語教育国別情報 2011年度 タイ」『国際交流基金』  
<<http://www.jpfc.go.jp/japanese/survey/country/2011/thailand.html>>2013年3月22日
- 小林 守 (2012) 「インドネシアとタイの政治・政策の変動と企業の動向」『専修ビジネス・レビュー』第7巻、第1号、専修大学商学研究所、pp1-16
- タナサーンセーニー美香・高坂千夏子・當山純・中井雅也・深澤伸子 (2005) 「ビジネスで使う日本語を考える—企業と教育現場の視点から—」『国際交流基金バンコク日本文化センター日本語教育紀要』第2号、国際交流基金バンコク日本文化センター、pp207-222
- チンプラサートスック・パチャリー (2005) 「タイ人と日本人との間のビジネス・コミュニケーションの問題に関する研究」『共生時代を生きる日本語教育：言語学博士上野田鶴子先生古稀記念論集』お茶の水女子大学日本言語文化学会『共生時代を生きる日本語教育-言語学博士上野田鶴子先生古稀記念論集-』編集委員会、pp349-376
- 日本貿易振興機構 (2012) 『平成23年度日本企業の海外事業展開に関するアンケート調査概要～ジェトロ海外ビジネス調査～』日本貿易振興機構
- 原田朋子 (2004) 「バンコクの日系企業の求める日本語ニーズに関する分析—ビジネスパーソンによる日本語学習動機との比較から—」『早稲田大学日本語教育研究』第5号、早稲田大学大学院日本語教育研究科、pp169-181
- Comm Bangkok Co., Ltd. [編] (2012) 『ハロータイランド：生活・ビジネス情報電話帳』Comm Bangkok
- JCC 事務局 (2010) 「タイ人部下を育成する教育制度と社内コミュニケーション—日タイ経営者の視点から—」『盤谷日本人商工会議所所報』3月号、盤谷日本人商工会議所、pp52-61

## 付記

本調査はモンクット王ラカバン工科大学研究費補助金「เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา 1.โครงการนำเสนอผลการปฏิบัติงานในรายวิชาสหกิจศึกษา 2.โครงการสัมมนาวิชาการเรื่องความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถานประกอบการกับคณะครูคณาจารย์คณาจารย์ สจล。」(仏暦2556年度)による助成を得て行われた。

## 謝辞

本調査を実施するにあたり、アンケート調査にご協力いただいた在タイ日系企業の方々に深く感謝いたします。