

# 企業における英語使用についての分析

## —流通・開発業界のケース—

黒崎 紫乃

実践女子大学人間社会学部非常勤講師

### 1. はじめに

本稿の目的は、日本の一企業による海外業務に伴う英語使用の現状を把握することによって、将来国内外で就労することになる学生を育てる大学における英語教育の課題の一つを明らかにすることにある。2003年、文部科学省が「『英語が使える日本人』の育成のための行動計画」という名の政策構想において、「グローバル化の進展」への対応のために「日本人全体」として「世界平均水準の英語力を目指すことが重要である」と謳ったことにも表れているように、「グローバル化」と「英語力の向上」は対のように使用されることが多い。実社会において、この「グローバル化」の現象と最も直接的にかかわっているものの一つは企業での業務であろう。多くの学生は、大学卒業後は企業に従事して職業生活を送ることになるが、各企業で英語はどのように、またどの程度使用されているのであろうか。また、このような企業における英語使用のニーズ分析から大学における教育の課題の一部が見えてくるのではないだろうか。

本稿では、このような認識に基づいて、国内を拠点としつつ、近年急速にアジア地域での開発を進めている流通・開発業の一企業における社員を対象にアンケート調査を行った。まず、この結果について分析する。また、アンケート対象者の記述による回答を検討し、今後の大学での英語教育における課題について考える。

### 2. 仕事における英語使用についての先行調査及び研究

これまでに、企業または個人における英語使用の実態調査を行った研究は決して多くはないが、大学の卒業生に限定したものから大規模なものまでその規模は多様（清水・松原、2007；内藤他、2007）である。その中で最も大規模なものとしては、7,354名の国際業務者を対象にインターネットとアンケートを利用した『企業で求める英語力』における調査がある（小池他、2010）。この調査では、海外出張経験者数は海外出張未経験者数よりも僅かに上回っているだけで、海外駐在経験者については「経験なし」の割合が約8割と圧倒的に多かった。また、国際業務に従事している人のうち、圧倒的多数が国内において国際業務に携わっている人を対象としていた。海外駐在経験者のうちの滞

在国について圧倒的に多いのはアメリカ、次いでイギリスと英語が母国語の国が多数であり、英語が母国語として使用されている国での経験がある回答者を調査したものであった。

一方で、近年多くの日本企業はアジア地域への進出が顕著である。日本の現地法人企業数は年々増加しており、1997年度に6,000社だったアジア現地法人数が、2007年度には約10,000社に上り、その38%が中国、28%がASEANの4か国（インドネシア、フィリピン、タイ、マレーシア）と全体の多数を占めている。このように、多くの企業が英語を非母国語としているアジア地域での活動を増加させている中、その業務における英語の使用及びそれに伴う経験も、英語が母国語である国々でのそれと異なる側面があるのではないかと予想される。本稿が調査を行った企業は、アジア地域に現地法人を持ち、回答者の多くも現地スタッフと共に業務を行う機会が多い人を対象にしているため、アジア地域での経験に基づいた結果が得られるのではないかと予想される。

また、前述した調査は大規模なものであるが、本稿では小規模な人数を対象に調査を行った。大規模調査と異なり、母数は少ないが、アンケート調査の質問項目は選択式のみではなく、記述式のものも含んだため、各回答者のより具体的な経験及び意見を集めることが可能となった。同時に、筆者が調査を直接依頼したのは既に知己のあったこの企業の関係者であったため、回答者の記述内容が詳細であった点は、小規模調査ならではの利点であった。従って、本稿では主に量的調査ではなく質的調査による一企業における英語使用についての分析を行う。

### 3. 調査の概要

#### 3.1 調査対象

日本国内に本拠地のある百貨店に帰属する流通・不動産開発事業を行う開発事業会社において、海外事業に現在携わっている、または過去に携わった経験のある社員16名。

#### 3.2 調査方法

全26項目の質問をアンケート用紙形式でワードファイルとして作成し、メールに添付して回答を依頼した。回答後のアンケート用紙は、メールにて返信してもらい回収した。

#### 3.3 調査時期

2013年11月4日から12月13日の期間。

### 4. 調査結果

#### 4.1 対象者のプロフィール

対象者の多数が男性で、20代後半～30代後半の若い世代であった。英語能力テストのレベルには差があり、資格がない人、及びTOEIC400点台の低いレベルの人よりもTOEIC700点台～900点台の高いレベルの人が僅かに多かった。また、現在の勤務地は、海外がやや多く、彼らの勤

務地は当該の企業が事業展開しているシンガポールとベトナムと言った東南アジア地域であった。所属部署は、企画開発、開発部が多く、役職については、管理職以外のものが圧倒的多数であった。

(1) 性別

男性 13 名、女性 3 名。

(2) 年齢構成

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1. 26～31 歳：6 名 | 2. 32～37 歳：7 名 |
| 3. 38～43 歳：2 名 | 4. 44～49 歳：1 名 |

(3) 英語能力テストのレベル

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| 1. TOEIC 400 点台：1 名 | 2. TOEIC 700～790 点台：4 名 |
| 3. TOEIC 900 点台：2 名 | 4. 英検 2 級：1 名           |
| 5. 英検準 1 級：1 名      | 6. 英検 1 級：1 名           |
| 7. 資格なし：6 名         |                         |

(4) 現在の勤務地

- |             |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| 1. 日本国内：6 名 | 2. 日本国外：10 名<br>(シンガポール 6 名、ベトナム 4 名) |
|-------------|---------------------------------------|

(5) 所属部署

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1. 企画開発部：6 名      | 2. 開発部：5 名         |
| 3. その他(海外事業部)：2 名 | 4. 経営企画・経営管理全般：1 名 |
| 5. 代表者：1 名        | 6. 研修生：1 名         |

(6) 役職

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1. 課長：6 名       | 2. 係長(主任)：5 名 |
| 3. 次長以上の管理職：3 名 | 4. 課員：2 名     |

#### 4.2 英語使用の頻度

英語使用の頻度は、話すよりも聞く頻度のほうが多く、書くよりも読む頻度のほうが多い傾向にあった。翻訳の頻度は、英語から日本語、日本語から英語の両方について、話す、聞く、読む、書く頻度ほど多くはない傾向が見られた。

(1) 会議・交渉などにおける話す頻度

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1. 毎日使う：2 名   | 2. 週に数回使う：2 名  |
| 3. 月に数回使う：7 名 | 4. あまり使わない：1 名 |
| 5. 全く使わない：4 名 |                |

(2) 会議・電話などにおける聞く頻度

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1. 毎日使う：3 名   | 2. 週に数回使う：7 名  |
| 3. 月に数回使う：5 名 | 4. あまり使わない：0 名 |
| 5. 全く使わない：1 名 |                |

(3) メール・文書等を書く頻度

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1. 毎日使う：5名   | 2. 週に数回使う：4名  |
| 3. 月に数回使う：4名 | 4. あまり使わない：1名 |
| 5. 全く使わない：2名 |               |

(4) メール・文書等を読む頻度

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1. 毎日使う：7名   | 2. 週に数回使う：6名  |
| 3. 月に数回使う：2名 | 4. あまり使わない：0名 |
| 5. 全く使わない：1名 |               |

(5) 翻訳する頻度（英語→日本語）

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1. 毎日使う：3名   | 2. 週に数回使う：4名  |
| 3. 月に数回使う：4名 | 4. あまり使わない：4名 |
| 5. 全く使わない：1名 |               |

(6) 翻訳する頻度（日本語→英語）

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1. 毎日使う：3名   | 2. 週に数回使う：2名  |
| 3. 月に数回使う：5名 | 4. あまり使わない：5名 |
| 5. 全く使わない：1名 |               |

#### 4.3 英語使用の相手

英語使用の相手は、英語を非母国語とする話者のほうが母国語話者よりも多いと答えた人がやや多く、東南アジア地域での活動に特有の傾向が見られた。

1. 英語母国語話者の方が英語非母国語話者より多い： 6名
2. 英語非母国語話者の方が英語母国語話者より多い： 9名
3. 両者同じ程度： 1名
4. 回答なし：1名

#### 4.4 英語使用の相手が英語非母国語話者の場合の国籍（複数回答可）

英語使用の相手が非母国語話者の場合、その国籍は数か国にわたり、アジア地域の国々がほとんどであった。

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1. ベトナム：8名  | 2. シンガポール：8名 |
| 3. マレーシア：5名 | 4. タイ：3名     |
| 5. フランス：2名  | 6. 中国：2名     |
| 7. 台湾：1名    |              |

#### 4.5 業務上必要性の高い英語力（高い順に）

この設問は、必要性の高い順に番号をつけて貰ったため、それぞれについた番号をポイントとして計算し、ポイントがより少ないものを高順位とした。その結果、以下のようになった。「話す力」と「聞

く力」が必要が高いと思われる2つの力として選ばれ、その後「読む力」、「書く力」の順に続いた。この4技能に続いては、「語彙力」が必要であると考え人が多い傾向にあり、「発音」は、最も必要度が低いものとして選択された。

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1. 話す力：29          | 2. 聞く力：31          |
| 3. 読む力：53          | 4. 書く力：73          |
| 5. 語彙力：92          | 6. 翻訳力（英語→日本語）：101 |
| 7. プレゼンテーション力：108  | 8. 文法力：129         |
| 9. 翻訳力（日本語→英語）：132 | 10. 発音：142         |

#### 4.6 英語使用の機会（複数回答可）

読むものは契約書やビジネス文書が多いのに対して、書くものは圧倒的にメールが多い傾向が見られた。また、話す、聞くに関しては会議の場と答えた人が多かった。翻訳する機会はビジネス文書について、プレゼンテーションは会議において、という回答が多数であった。

##### （1）読む

- |              |                   |
|--------------|-------------------|
| 1. 契約書：6名    | 2. メール：2名         |
| 3. ビジネス文書：6名 | 4. インターネット上の情報：2名 |
| 5. その他：0名    |                   |

##### （2）書く

- |              |                   |
|--------------|-------------------|
| 1. 契約書：2名    | 2. メール：12名        |
| 3. ビジネス文書：3名 | 4. インターネット上の情報：0名 |
| 5. その他：0名    |                   |

##### （3）話す

- |           |              |
|-----------|--------------|
| 1. 会議：9名  | 2. 電話：4名     |
| 3. 会食：0名  | 4. 非公式な会話：3名 |
| 5. その他：0名 |              |

##### （4）聞く

- |           |              |
|-----------|--------------|
| 1. 会議：14名 | 2. 電話：2名     |
| 3. 会食：0名  | 4. 非公式な会話：0名 |
| 5. その他：0名 |              |

##### （5）翻訳する（英語→日本語）

- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| 1. 契約書：2名     | 2. メール：1名         |
| 3. ビジネス文書：11名 | 4. インターネット上の情報：1名 |
| 5. その他：1名     |                   |

##### （6）翻訳する（日本語→英語）

- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| 1. 契約書：1名     | 2. メール：1名         |
| 3. ビジネス文書：12名 | 4. インターネット上の情報：0名 |

5. その他：2名

(7) プレゼンテーション

1. 会議：14名

2. その他：0名

4.7 現在困っている点

この項目では、全て記述式の回答を求めた。回答を種類ごとに分けた結果は以下の通りである。

圧倒的多数の回答が、聞く・話すことに関わる問題を指摘していた。まず、聞くことに関する問題では、アジアの英語（シングリッシュと呼ばれるシンガポール特有の英語やベトナム人の聞きなれない発音）に対して慣れないことによる理解の困難さをあげるものが目立った。非母国語話者の英語には、日本での教育においては触れた経験がないことが分かった。また、話すことに関する問題では、「交渉の際の重要度の強弱」の表し方や「細かいニュアンス」の伝え方など、基本的なレベルのやり取りは可能だが、さらに高度なレベルの伝達に必要な多様な表現の不足が読み取れた。更に、日本国内の社内での業務の仕方については、「和訳や英訳といった作業が時間的に非効率」という回答が少数ながらあり、国内における文書の翻訳作業の多さを伺い知ることができた。

(1) 聞くことに関わる問題

1. 現地特有の発音が理解できない。具体的には、非ネイティブスピーカー(ベトナム人)特有の発音、またシンガポール人のシングリッシュと呼ばれる英語は独特のため、慣れる必要がある。
2. 電話での交渉において、相手の内容を正確に聞き取ることが最も困った。
3. 日常的な会話において、日本の教育の場で教わる表現に限定されない言い回しや表現が多く、理解が難しいことがある。
4. 東南アジアでは、ほとんどが非母国語話者であり、発音の面では非常に癖がある。
5. ビジネス会議の際に相手の言っていることがほとんど分からないときに困る。聞く力のトレーニングはすぐに結果が出ない。
6. 会議やプレゼンテーションでのやりとりをしている中で、聞き取れない状況下で話が展開されていくときに困る。
7. シンガポール人の発音は、日本で学ぶ「米語」とも「英語」とも異なり、聞き取れないことがよく起こる。

(2) 話すことに関わる問題

1. 会話の中で聞き取ることができても、同じだけ話す力がない。
2. 業務の詳細を指示する際、日本語のような言い回しを伝えられない。
3. 交渉の際、重要度の強弱の表現が困難。
4. 自分の意思や考えていることが相手に伝わらない。また、微妙なニュアンスが伝わらない。
5. 会議などで、英語で話されていることを部分的に理解しても、自分が考えていることを英語で伝えることは困難。

6. 契約などの専門用語が含まれ、内容も高度な場合に、明確な意思疎通が難しいと感じる。少しでも認識にズレがあれば、致命傷にもなるため注意を要する。
7. 細かいニュアンスが重要と考えているケースで、どのように伝えるかに苦勞する（語彙や表現方法の不足、日本語とのギャップによる）。

### （3）業務の進め方に関わる問題

1. 海外勤務時に困ったのは、あらゆる書類を英語から日本語への和訳をし、本社へ報告する必要があった点。また、あらゆる書類が日本語で作成され、それを英語に訳す必要があった点。
2. ビジネスの相手は、お互い非ネイティブ・スピーカーであるケースが多いので、細かい文法や発音等をあまり気にしなくても良いので気が楽。一方で、社内など日本人相手の方が文法に詳しい分、細部まで気をを使う。また、翻訳の作業が増えるので、手間と時間がかかるのは困る。

## 4.8 必要とされる英語力

この項目についても記述式での回答を依頼した。回答を種類ごとに整理した結果は以下の通りである。

まず、前述の「職場での英語使用時に困っている点」と同様、話す力の必要性を回答した人が圧倒的に多かった。特に、ビジネス上での話す力とは、日常会話レベルにとどまらない、交渉やプレゼンテーションにおける力のことを指しているものが多くみられた。また、「アウトプット」としての話す力は、事業機会の獲得に直接つながるため、その必要性は非常に大きいと思われた。一方で、前述の項目で困っていることに聞く力をあげていたにも関わらず、聞く力を必要とされる力と回答したものは少なかった。

また、読む力は国内勤務の場合に必要なとの回答が多かった。また、書く力の必要性については話す力と共に「アウトプット」の一つとして必要であるとの回答があった。

特徴的な回答として、アジア地域で活動している回答者に特有であると思われたものは、「非英語圏話者の英語使用に対応する力」であった。現在、ビジネスの相手は非ネイティブ・スピーカーである場合が多く、彼らの英語は特に発音や文法において「正しくない」が、それを過剰に気にすることなくコミュニケーションを取り続けることについての指摘が複数見られた。同時に、英語力のみでない異文化圏の国々についての歴史的・文化的背景を知ることや想像力の重要性も指摘された。

### （1）話す力

1. 海外勤務の場合、海外駐在の経験から話す力が重要だと感じる。聞く力は、ある程度の期間を要せば養えるものの、話す力（それを補う語彙力等）は個人的な学習等が必要となる。
2. ビジネスの場において自ら思いを伝える「話す力」が必要と考える。特に、プレゼンテーション等、通訳等に任せることができない事業者自身が思いを述べる場面では、本人が話しているという事実が事業機会を勝ち取ることに影響する。
3. 今後、海外展開の余地のあるエリアは、市場がこれから成熟化していくベトナム、ミャンマーなどであるが、ノンネイティブ・スピーカーが多いため、ずば抜けた英語力も必要ないとする。



そういった国々では、聞く力というより話す力をつけたほうが良いと考える。

4. 私が赴任しているアジアで、日本人が担う業務で英語が必要なものとしては、製造、物流が大きな割合を占めるのではないと思う。そこでは、相手もネイティブ・スピーカーではないので、とにかく度胸を身につけることが一番必要なことではないと思う。それにプラスして語彙力・聞く力を養っていけば現場は何とかなるのではと考える。
5. 必要な言葉を英語で話せることは大前提であるが、うまく表現できない場合でも、自分の伝えたいことを相手に伝える会話力、プレゼン力だと思う。
6. 会議、交渉の場で通訳が必要ない程度の話す力。
7. 交渉以外で、仕事以外の話もできる程度の雑談力。
8. 交渉畑では話す力が必要。
9. 話す力のようなアウトプットの英語力がグローバル人材育成の上で欠かせないことだと思う。
10. 近代商業文化が遅れているASEAN地区において、小売りのノウハウを正確に伝える力。

## (2) 聞く力

1. 会議、交渉の場で通訳が必要ない程度の聞く力。
2. 市場の顧客が小売りに対してどのように感じているかを聞く力。

## (3) 読む力

1. 国内勤務の場合、海外の開発部隊と違い、直接の対話を必要とする機会は多くないため、契約書条件など英語でのビジネス文書を読み解く力が最も必要となる。
2. 契約書の内容を理解できる読む力が必要。
3. 事務畑では、読む力が必要。

## (4) 書く力

1. アウトプットとしての書く力が、グローバル人材には欠かせない。

## (5) 総合力

1. 海外子会社に対し権限移譲を進め、現地完結型の経営体制を構築してはいるものの、報告のための会議等は継続して行われるため、業務の効率化という観点からみれば均一な語学力が望ましい。
2. コミュニケーションツールとして、自分を「表現」し、相手を「理解」するための英語力が必要と考える。
3. 社内の情報共有のための和訳・英訳の作業が時間的に非効率と感じているので、海外関連部署全体の英語力の底上げが必要。
4. 最新情報をキャッチできる英語力が必要。



(6) 非英語圏話者の英語使用に対応できる力

1. 非ネイティブ・スピーカー同士で成立するビジネス英語の力。今後、流通業も他業界同様、海外進出・海外事業拡大の流れがますます強まると思われ、特に成長が見込まれるアジア諸国等の非英語圏がその多くを占めるであろう。その中で、英語を使用する相手は、必ずしもネイティブ・スピーカーではないのが一つのポイントと感じる。私自身ベトナムで仕事をしており、日常的に英語を使うが、「正しくない」英語でも気にならない（特に発音・文法の誤り）。最も重要なのは、使う語彙が適切なこと、その国・取引相手特有の英語の使われ方を理解する（慣れる）ことだと実感している。
2. 流通業界が進出を目指すアジアエリアでは、殆どの方は非母国語話者である。それぞれの母国語を背景とした英語を使う方が多く、そうしたアジア英語に対応できる英語力が必要と思われる。

(7) その他

1. 語学力はTOEIC 600点もあれば十分。「帰国子女、話せるだけ、TOEICの点数が高い」という条件に合う人が、英語を使った業務に適性があるわけではない。多少、英語力が満たなくても、それを駆使して業務を推進したり、コミュニケーションを積極的に図り、英語話者や異文化圏の人間と対等にわたり合える、知識、常識、人間力を有する人間が必要。

#### 4.9 国内勤務時と海外勤務時で必要とされる英語力の違い

この質問に対する回答は、国内勤務時と海外勤務時で必要となる英語力は当然のことながら「比較にならないほど海外勤務時が圧倒的に多い」というものが多数であった。より具体的には、国内では主に読み・書きが必要だったが、海外ではそれに話す・聞くという力が加わったという回答が多く見られた。

1. 予想以上の英語力（語彙等）。
2. 海外勤務時は、ローカルスタッフを先導し業務を進めなければいけないため、より綿密な指示が国内以上に必要とされる。
3. 話すことは、国内外を問わず必要。
4. 国内勤務時は、英語のメールの和訳、もしくはその返事の英訳程度。海外勤務時は全ての業務を英語で行ったので、それとは比較にならない。
5. 国内では、ほとんど英語を使用する必要はなく、あっても読み書きの力であった。現在勤務しているベトナムを含む英語を非母国語とする国では、共通語は英語が用いられるため、上記に加え特に聞く・話す力が日常的に必要とされる。
6. 国内では、読み書きの力さえあれば業務をこなせたが、海外勤務時はそれよりも聞く力と話す力が必要とされるようになった。

#### 4.10 日本の英語教育（特に大学）に期待する点

圧倒的に話す力、聞く力についての学習機会を増やすことを期待する回答が多い傾向にあった。この項目は、「現在困っている英語使用」の回答とも大きく関連していると思われるため、現在職場で不足していると感じられることを教育に期待する回答が多くなったものと考えられる。また、話す力と書く力を「アウトプット」力として一つのグループと考えた回答が複数あり、書く力の教育についての指摘も見られた。

また、「本を大量に読むこと」や「一般常識を学ぶべき」など、「インプット」についての回答も見られた。

1. 語彙力だけでなく、対話を学ぶべき。
2. まず話すこと、聞くことを優先し、英語でのコミュニケーションができることを優先すべきではないか。
3. とにかく聞いて話す力を評価するシステムを導入すべき。
4. 政治、経済、宗教などの一般常識と呼ばれるものの知識が土台としてあって、最低限の英語力がツールとしてあるのが理想。土台がしっかりしていないまま、話せる、書ける、単語を沢山覚えている、では通用しない。
5. ネイティブ・非ネイティブ問わず、イングリッシュ・スピーカーとの直接対話を積むようなカリキュラムがあれば、実践力が養われると思う。
6. 文章を読む・書くということは、語彙力と文法の理解において必要な項目であることを否定するものではないが、より実用的な英語能力として、聞く・話すという能力も必要だと思う。中学・高校で一定の英語教育を受けてきた大学では、その土台を活かしながら、聞く、話す能力の向上を図るべきだと思う。特に、今後日系企業の進出先としては、アジアを含む英語を非母国語とする国々が多数を占められると思われるため、発音を気にするよりも、より生きた英語を聞く・話す機会を設けることが大事になると思う。
7. 学生の間は、本を大量に読む能力を鍛えたほうが後のためになると思う。
8. 日本人は基礎英語力があり、聞く、読む（インプット）はなんとなく出来るが、話す、書く（アウトプット）が苦手。大学教育では、この苦手分野を克服していく教育が必要かと思う。
9. いかに相手の表現を理解し、自分の言葉で伝えられるかがとても重要であると思う。
10. 英語を自分で作る（話す、書く）力を育むことが必要だと感じる。

#### 5. 異なるグループ間における結果比較と分析

上記の結果をもとに、2つの観点から比較及び分析を行う。一つ目は、現在国内勤務をしている人と海外勤務中の人の回答について、英語使用の頻度と英語使用の機会を比較する。国内と海外での英語使用頻度及び使用機会はどのような差異があるかを分析するためである。二つ目は、英語能力テストの得点別に、現在困っている点と必要とされる英語力について比較する。回答者の得点差によって、どのような差異があるかを分析するためである。

## 5.1 国内勤務者と海外勤務者についての結果比較

### (1) 英語使用の頻度

表 5-1-1. 会議・交渉などで話す頻度

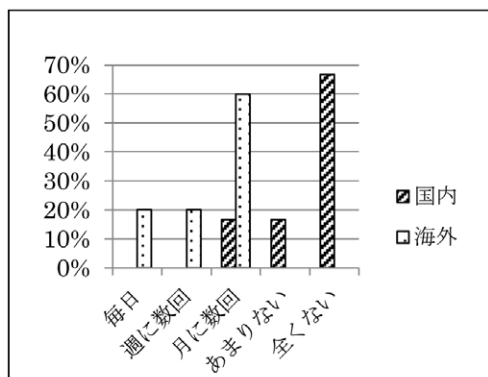
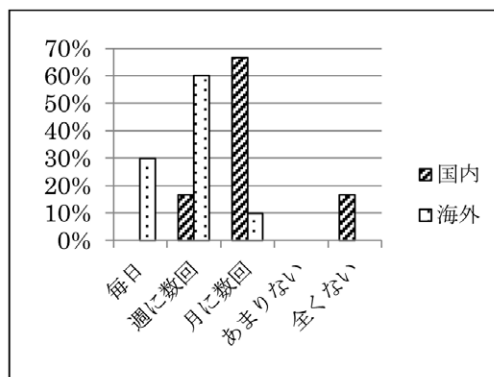


表 5-1-2. 会議・電話などで聞く頻度



まず、話す頻度について、国内勤務者は低頻度の人が多い傾向にあった。これは、海外勤務者と大きく異なる点であった。ただ、海外勤務者においても、毎日、あるいは週に数回の高頻度で使用するよりも、月に数回程度の頻度で使用する人が多い傾向にあった。現在の業務で困っている点に、海外勤務者は話すことと回答した人が目立ったが、月に数回程度という低頻度の使用のために、慣れておらず困難を感じると認識されやすいのではないと思われる。

次に、聞く機会については、国内勤務者は月に数回程度ではあるが話す機会よりもやや多い傾向にあった。国内勤務者が回答した現在困っている点には、「聞き取りができない」という回答が目立ったが、これは低頻度であっても聞くことには触れているため、技能不足が認識されやすいためではないかと考える。これに対して、海外勤務者は話す頻度より聞く頻度が多いと回答している人が目立った。別項目で、聞くことに困っているという回答は海外勤務者にはほとんど見られなかったが、これは聞くことに高頻度で触れているためではないかと考える。

表 5-1-3. メール・文書を書く頻度

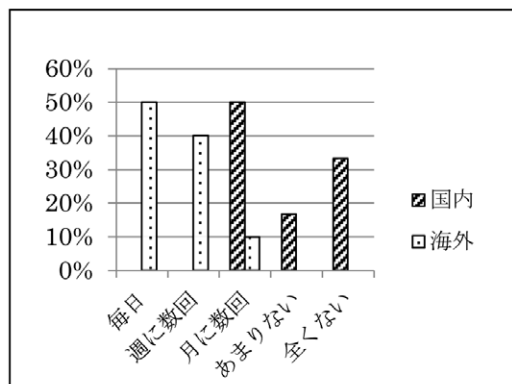
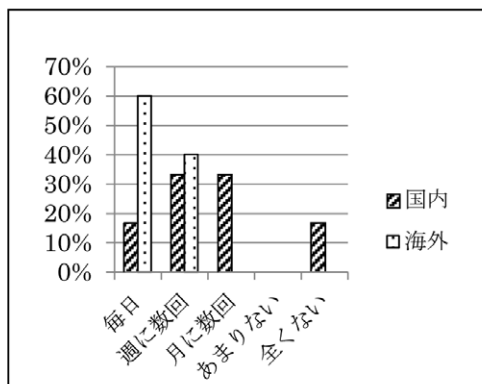


表 5-1-4. メール・文書等を読む頻度



読む頻度、書く頻度についても、国内勤務者より海外勤務者のほうが多い傾向にあった。国内勤務者においては、読むほうが書くよりも高頻度で行われている回答が見られた。一方で、海外勤務者においては、上記の話す頻度よりも読む・書く頻度が多い傾向にあった。別項目の現在困っている点において、海外勤務者は読む・書くことに言及した回答は目立たなかったため、業務上、海外勤務者の読む頻度、書く頻度が高い中でも問題点は少ないと考えられる。

表 5-1-5. 翻訳する頻度（英語→日本語）

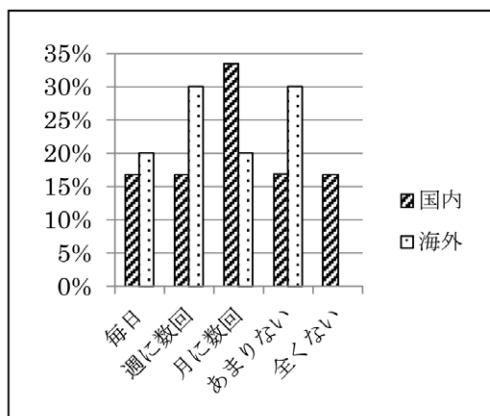
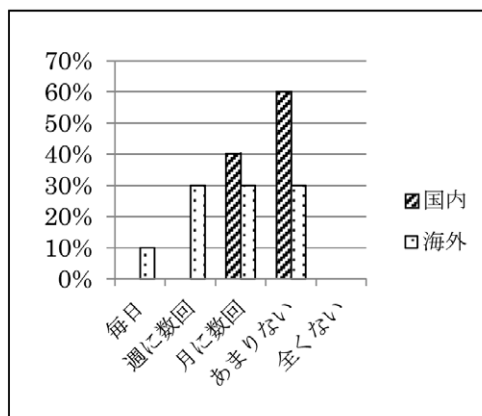


表 5-1-6. 翻訳する頻度（日本語→英語）



最後に翻訳する頻度については、海外勤務者のほうが国内勤務者より、英語から日本語への翻訳をする頻度がやや高い傾向にあったが、あまり大きな差異とは言えず、双方ともに英語から日本語への翻訳をする頻度は少なくないと思われた。日本語から英語への翻訳の頻度は、海外勤務者の方が高い傾向が見られた。

## (2) 英語を使用する機会

表 5-1-7. 読む

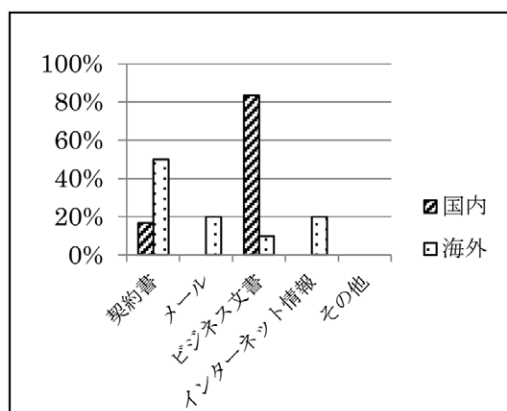
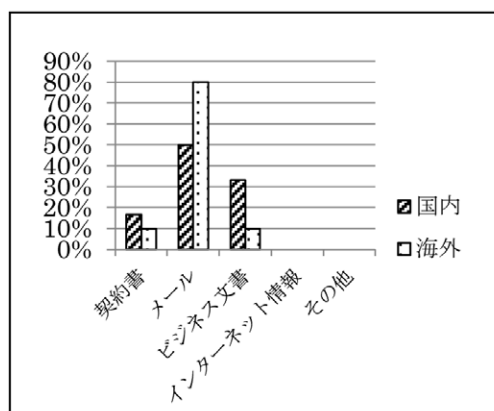


表 5-1-8. 書く



読む機会について、国内勤務者はビジネス文書に触れる機会が目立つのに対して、海外勤務者の使用機会は契約書やメール等に分かれて見られた。また、書く機会については、双方共メールが最も多い傾向にあったが、やはりこちらでも国内勤務者のビジネス文書における機会は海外勤務者より目立つ傾向があった。つまり、国内勤務者は、読む・書く機会はビジネス文書において多い特徴があり、海外勤務者は、読みは契約書やメール等に分かれるが、書く機会は専らメールに多いことが分かった。

表 5-1-9. 話す

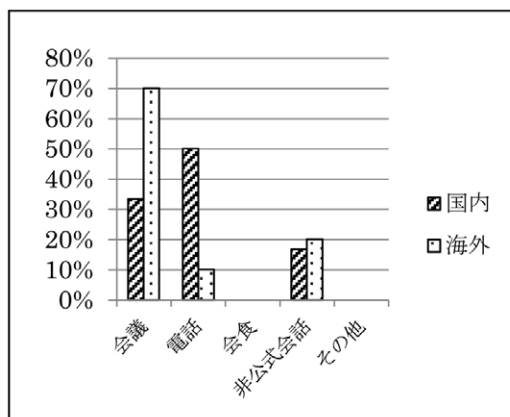
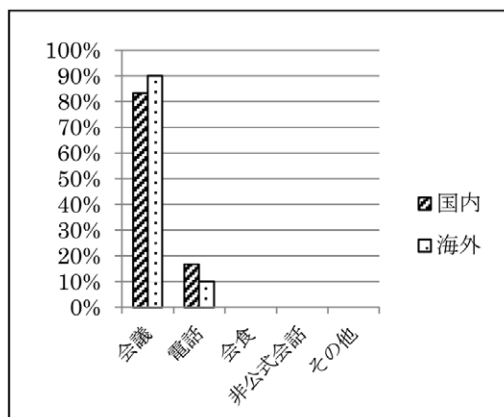


表 5-1-10. 聞く



話す機会については、海外勤務者は圧倒的に会議において多く、国内勤務者は電話に次いで会議において多い傾向にあった。また、聞く機会、両者とも会議がほとんどの回答として見られ、話す、聞くことは専ら会議における機会が圧倒的であることが分かった。

表 5-1-11. 翻訳する（英→日）

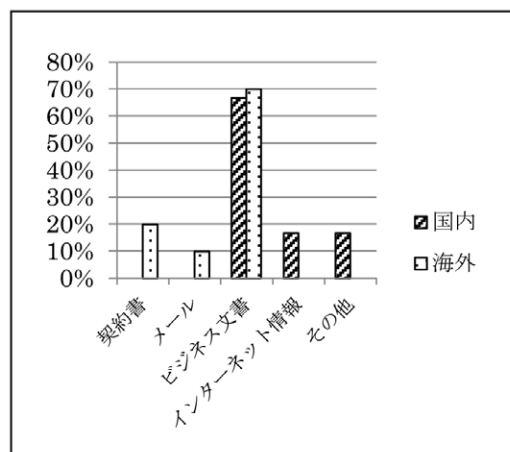
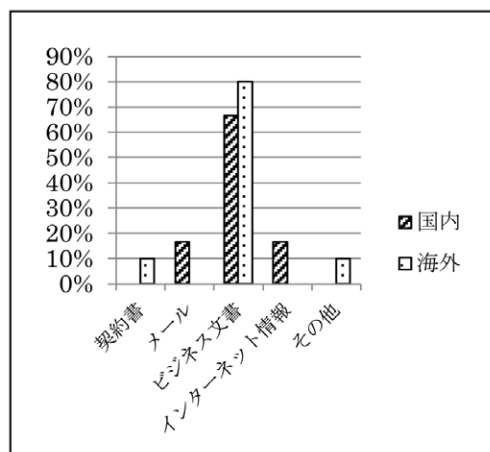


表 5-1-12. 翻訳する（日→英）



翻訳する機会については、英語から日本語、日本語から英語の双方において、国内勤務者も海外勤務者もビジネス文書が圧倒的に多い傾向が見られた。別項目の現在困っている点における記述とし

て、社内の文書における翻訳作業に時間がかかるとの回答が複数あったことから、社内向けの文書作成の機会であることが分かった。

## 5.2 英語能力テスト得点別の結果比較

ここでは、16名のアンケート回答者を英語能力テスト得点別に3つのグループに区分した。3つのグループは以下の通りである。

- (1) グループ1：資格なし及びTOEIC 400点台（7名）
- (2) グループ2：TOEIC 700～790点台または英検2級（5名）
- (3) グループ3：TOEIC 900点台または英検準1級以上（4名）

比較・分析は、グループごとに2つの観点において行った。第1点目は現在の業務において困っている点について、第2点目は必要とされる英語力についてである。現在の英語習熟度のレベルによって、それぞれの点についてどのような差異があるかを明らかにするためである。当該の項目は、記述式の回答を求めたため、回答者ごとの記述を以下の通り表に示した。

表5-2-1. グループ1

No.	現在困っている点	必要とされる英語力
1	部分的に聞けても伝えるのは難しい	現地従業員とコミュニケーションが図れるような英語力。
2	電話や交渉で正確に聞き取ること	伝えたいことが伝わるような会話力・プレゼンテーション力。
3	自分の考えを伝えること、微妙なニュアンス。	話す・書くというアウトプットの力。
4	聞く力の不足	話す度胸・聞く力。
5	聞き取れない中、話が展開される	話す力。
6	無回答	特にプレゼンテーションなどにおける話す力。
7	細かいニュアンスの伝え方、英米語と違う発音の聞き取り	自分を表現し、相手を理解する力。

このグループは、困っている点に聞くこと、そして話すことをあげている回答者が多く、また、話す点については「微妙なニュアンス」と回答している点が特徴である。簡単な内容については伝えられるが、より具体的な表現の不足が指摘されていると考えられる。この答えに呼応するように、必要とされる英語力はほとんどが話す・聞く力という回答であった。



表 5-2-2. グループ 2

No.	現在困っている点	必要とされる英語力
8	シンガポール人・ベトナム人など非ネイティブに特有の発音が聞き取れない。	海外では非ネイティブの英語に対応できる力。
9	専門用語が含まれ、高度な内容の場合の意思疎通が難しい。	交渉畑では話す力、事務畑では読み書きの力。
10	特になし	国内では読む力や均一な語学力、海外では話す力。
11	業務な詳細な指示の際の言い方が難しい。	聞く力、正確に伝える力。
12	特になし	最新情報を把握する力。

表 5-2-3. グループ 3

No.	現在困っている点	必要とされる英語力
13	話す際の適切な語彙の使用。聞く際の非ネイティブ特有の発音。	非ネイティブ同士で成立する英語力。語彙の適切な使用。
14	あらゆる書類の翻訳	基礎的な英語力(例:TOEIC 600 位)と一般常識・人間力。
15	社内での翻訳作業	契約書理解のための読む力、会議や交渉の場での話す・聞く力。
16	聞くのと同じ程度は話せない。	会社全体の英語力の底上げ。

グループ 2、3において、困っている点がある人は、「専門用語」や「非ネイティブ特有の発音」、「指示の際の表現」、「適切な語彙の使用」など、よりグループ 1 の回答よりも具体的であるのが特徴であった。必要とされる英語力についても、国内、海外または交渉分野、事務分野と所属によって異なるものが求められる、という回答が目立った。

## 6. 考察

### 6. 1 国内勤務者と海外勤務者の比較

以上のように、現在アジア地域における海外展開を行っている只中にある、流通・開発業界の一企業における英語使用についての調査、比較分析を行った。まず、回答者の多くが 20 代後半～30 代後半の若い世代を中心とした、非管理職の社員が多い傾向にあり、英語習得レベル範囲は多様であった。国内勤務者と海外勤務者の比較において、英語の使用頻度は、読む・書く・話す・聞くという 4 技能について、全般的には海外勤務者のほうが高頻度で使用している傾向が見られた。同時に、海外勤務者のほうが話す・聞く頻度と同程度又はそれより高頻度で読む・書く技能も高頻度で使用されている点も明らかになった。また、話す・聞く場としては会議が専らで、読むものではビジネス文書、書くものではメールが多い傾向にあることが分かった。



Cummins (1983) によると、第2言語の習熟度に関しては2つのタイプがある。一つは basic interpersonal communication skills (BICS) で、口頭での流暢さや社会言語学的な適切さを含むスキルで、日本語では「伝達言語能力」と呼ばれている。もう一つは、cognitive/academic language proficiency (CALP) で、これは言語的知識や文字の技能を含む学術的な仕事に必要とされるもので、日本語では「学力言語能力」と名付けられている。上記の結果によると、使用頻度が高い英語のタイプは、会議やビジネス文書及びメールといったビジネス上のコミュニケーションで使用される領域の英語であったことから、「伝達言語能力」(BICS) が一部で、多くは「学力言語能力」(CALP) のタイプではないかと考えられる。ビジネスにおいては、より正確で適切な伝達や報告を求められるため、「学力言語能力」(CALP) が必要とされていると思われる。

## 6.2 英語習得レベル別の比較

また、英語習得レベル別の比較によると、低得点者層の回答は、話す・聞くことに全般的に困難を感じているが、高得点者層の回答では、適切な語彙の使用や業務指示の際の表現の仕方など、より具体的な点に困難を感じていることが明らかになった。それに伴って、必要とされる英語力についても、低得点者層は一般的な話す・聞く力と回答する傾向にあったのに対して、高得点者層は分野別に必要とされる能力が異なる点を指摘していた。

更に、シンガポールやベトナムといった東南アジア地域で使用される英語についての指摘は複数の回答に見られ、この地域特有の英語の発音や使用のされ方に頻繁に直面し、困難も感じていることが分かった。

## 7. むすび

今日、英語は世界193か国のうち、実質的に公用語にしている国は50か国あると言われている。これに英語を通用語としている20か国を加えると、英語は70か国もの国々で大きな役割を果たしている。更に、その他の国々で英語を「国際言語」として使用している人の数は膨大となり、現在英語の話し手はネイティブよりもノンネイティブのほうが多く、非母国語話者同士の英語コミュニケーションが増えていると言われている。このことは同時に、その国々独特の多様な英語が使用されていることも意味している。例えば、本稿の調査でシンガポール勤務の回答者が「シングリッシュ」に特有な発音について指摘していたが、シンガポールでは建国以来、中国語、マレー語、タミル語に加えて、英語を第一公用語として使用しており、行政や学校など多民族間での交流で長く使われた結果、「シングリッシュ」という変種の英語が発生したと言われている。他にも、マレーシアなど他のアジア地域、特に大陸にあり民族同士の往来が激しい国ではそれぞれの変種の英語があると言われる。本調査の回答者は、このようなアジア英語の実態に触れ、苦労している側面もあることが分かった。

本稿では、小規模ではあるが一流通・開発業に関わる企業において、アジア地域における開発に携わっている社員の方を対象にアンケート調査し、比較・分析を行った。日本の学校教育では出会う機会のなかったアジアでの英語に直面し、また日常的な会話能力のみでなく、ビジネス上の正確な受



3. メール・文書等を書く力：
1. 毎日使う                      2. 週に数回使う                      3. ひと月に数回使う  
4. あまり使わない                      5. 全く使わない
4. メール・文書等を読む力：
1. 毎日使う                      2. 週に数回使う                      3. ひと月に数回使う  
4. あまり使わない                      5. 全く使わない
5. 翻訳する力（英→和）：
1. 毎日使う                      2. 週に数回使う                      3. ひと月に数回使う  
4. あまり使わない                      5. 全く使わない
6. 翻訳する力（和→英）：
1. 毎日使う                      2. 週に数回使う                      3. ひと月に数回使う  
4. あまり使わない                      5. 全く使わない
- 5) 現在の業務内で英語を使用される際、ビジネスの相手先は、母国語話者（ネイティブ・スピーカー）ですか、非母国語話者（ノンネイティブ・スピーカー）ですか。割合を答えて下さい。
- [ 例： ネイティブ・スピーカー（80%） ・ノンネイティブ・スピーカー（20%） ]
- ネイティブ・スピーカー（                      %） ・ノンネイティブ・スピーカー（                      %）
- 6) ビジネスの相手先が非母語話者の場合、その方はどちらの国の方ですか。
1. アジア：国名（                      ） 2. アフリカ：国名（                      ）  
3. ヨーロッパ：（                      ） 4. その他：（                      ）
- 7) どのような英語力が業務上必要とお感じですか。必要性が高いものを1として10まで順位を付けてください。
1. 読む力（                      ） 2. 書く力（                      ） 3. 話す力（                      ）  
4. 聴く力（                      ） 5. 文法力（                      ） 6. 語彙力（                      ）  
7. 発音（                      ） 8. 翻訳力（英→和）（                      ） 9. 翻訳力（和→英）（                      ）  
10. プレゼンテーション力（                      ）
- 8) 7) の英語力を使用されるのは、どのような機会ですか。各分野において最もあてはまるものの番号に○をしてください。
1. 読む力：
- ①契約書 ②メール ③ビジネス文書 ④インターネット上の情報  
⑤その他：（                      ）
2. 書く力
- ①契約書 ②メール ③ビジネス文書 ④インターネット上の情報  
⑤その他：（                      ）
3. 話す力
- ①会議 ②電話 ③会食 ④非公式な会話  
⑤その他：（                      ）

4. 聴く力

- ①会議 ②電話 ③会食 ④非公式な会話  
⑤その他：( )

5. 翻訳力（英→和）

- ①契約書 ②メール ③ビジネス文書 ④インターネット上の情報  
⑤その他：( )

6. 翻訳力（和→英）

- ①契約書 ②メール ③ビジネス文書 ④インターネット上の情報  
⑤その他：( )  
②その他：( )

- 9) 現在、業務上英語を使用される際に、どのような場面、またはどのような点で困ることがありますか。  
できるだけ具体的にお書き下さい。

- 10) 今後流通業界において必要とされる英語の力とはどのようなものだと思いますか

- 11) 海外勤務の方にお尋ねします。

- ①日本国内に勤務時と、海外に勤務後とで、必要とされる英語力は変わりましたか。変わったと思われる場合は、具体的にどのような点が変わりましたか。

- ②日本の英語教育に期待する点として、どのようなものがありますか。特に、大学における英語の学習について、どのようなことを期待されますか。

ご協力、どうもありがとうございました。

## 引用・参考文献

---

Cummins, J. (1979). "Cognitive/academic language proficiency, linguistic interdependence, the optimum age question and some other matters". *Working Papers on Bilingualism*, No. 19, 121-129.

経済産業省（2010）『通商白書2010』.

小池生夫・寺内一他（編・著）. (2010). 『企業が求める英語力』. 朝日出版社.

清水裕子・松原豊彦. (2007). 「経済学部卒業生の英語使用に関するニーズ分析」『立命館経済学』56(3), 485-497.

内藤永・吉田翠他. (2007). 「北海道の産業界における英語のニーズ」. 大学英語教育学会ESP北海道.

文部科学省. (2003). 「『英語が使える日本人』の育成のための行動計画」.

[http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/286794/www.mext.go.jp/b\\_menu/houdou/15/03/03033102.pdf](http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/286794/www.mext.go.jp/b_menu/houdou/15/03/03033102.pdf)