

論文の内容の要旨

論文題目

国際ビジネスにおける実効的コミュニケーションを 成立させる能力モデルの構築

-効果的で適切な英文ビジネス E メールライティングに注目して-

氏名

戸田 博之

本研究の目的

本研究の目的は、国際ビジネスの現場で行われるコミュニケーションの必要不可欠な手段としての地位を占めるに至った E メールと、そこで使われる共通語である英語の接点にある英文ビジネス Eメールの優れた書き手を育成するためのヒントを得ることである。そのためには、優れた英文ビジネス Eメールとは何かを見極め、その構成要素の把握と要素間の関係の明確化が必要で、これを主たる目的とした。さらに、この過程で得た知見を、英文ビジネス Eメールライティング教育の実践に役立てるため、「効果的で適切な英文ビジネス Eメールを書くための能力モデル」の構築を最終的な目的とした。

本研究の背景

本研究の背景には、1989年のベルリンの壁崩壊以降ビジネス界で起こった世界的規模での変化がある。東西分断されていた世界は一つの経済圏を形成するに至り、「グローバル化」という言葉が定着した。その大きな潮流の一つが、インターネット等 IT 技術の著しい進展である。新技術がビジネス界に浸透する過程で、低コストで高速度のコミュニケーションを可能にする Eメールが、ビジネスコミュニケーションの最重要手段として必須の存在となった。いまひとつの大きな潮流が世界共通語としての英語の優位的地位の確立である。これら 2つの大潮流が相まって、グローバル規模でのビジネスを展開する主体が熾烈な競争を生き抜いていくためには、実務で使える英語能力、中でも英文ビジネス Eメールライティング能力を磨くことが強く求められることとなった。しかしその重要性にも関わらず、その育成の

努力は専ら個々人の努力に委ねられている。育成のための社員教育への企業の関心は極めて薄い。一方、大学では、大学でこれを教える意義や必要性について懐疑的な見方もあり、その指導は十分ではない。社会人となった学生たちが、不慣れな英文Eメールでの業務上のやり取りを、入社早々急に求められ困惑する姿が想像される。誰かがどこかでこの種の教育提供の必要性を認識し、その方法を模索する必要がある。これが本研究の背景である。

先行研究

こうした問題意識から、言語学分野とビジネス分野について先行研究を精査した。言語学ではジャンル研究、コミュニケーション能力研究および世界共通語としての英語に関わる研究の各分野を、またビジネス分野については、ビジネス界に浸透しているマクレランド系譜のビジネス・コンピテンシー分野に特に注目した。

その結果、以下のことが明らかになった。まずジャンル研究分野では、英文ビジネスEメールテキスト構造がどのような特徴を有するかを観察してはいるが、どんな能力が実効的なコミュニケーションを成立させるかという判断は行っていない。またコミュニケーション能力分野ならびに世界共通語としての英語研究分野においては、優れた英文ビジネスEメールを書く能力に含まれると推定される「言語能力以外の能力」について、概括的な記述はあるが、具体的かつ詳細な記述はない。さらにビジネス・コンピテンシー分野では、職種別や役職別に望ましいとされる能力記述がその中心的成果であり、英文ビジネスEメールライティング能力といった優秀なビジネスパーソンに共通に求められる能力は特定していない。先行研究のこのような状況を踏まえて、3つのリサーチ・クエスチョンを立てた。

リサーチクエスチョン

RQ1: 効果的で適切な英文ビジネスEメールを書ける非英語母語話者には、どのような能力が求められるか？

RQ2: それら能力は、相互にどのように関わり合っているか？

RQ3: 国際ビジネスに携わる非英語母語話者に求められる英文ビジネスEメール・ライティング能力の概念モデルはどのようなものか？

研究手法とデータ収集

研究手法については、先行研究では、優れた英文ビジネスEメールについて、その能力の特定や関係が十分に明らかにされていないことを踏まえ、本研究において「新たに仮説を立てて検証する」ことを目的としているので、実際のデータから能力や関係を抽出していく

「仮説生成型の質的分析」を行うこととし、「KJ法」の手法をとる。その具体的な分析については、KJ法の原理に則りその手順を明確に説明している「うえの式質的分析法」に従う。

データ収集のため、ビジネス現場をイメージしたシナリオを設定し、それに基づき実際にビジネス従事者15名が書いた英文ビジネスEメールを、国際ビジネス経験豊富な15名の評価者が評価する実験を行った。評価の根拠について、半構造化インタビューで研究者が各評価者に質問し、その1204分間の録音コメントを全て書き起こした。

分析

このデータから、質的分析法の手順に沿って、まず2269個の情報ユニットを抽出し、それらをカテゴリー毎にまとめて、上位の概念で括っていくという手順を繰り返して、RQ1（どのような能力が求められるか）を解明し、これら相互の論理的関係から「要因関連図」を作成することでRQ2（どのような関係か）を解明し、この図を基にしてRQ3（どのような能力モデルか）の解明を行なった。

考察

その結果、効果的で適切な英文ビジネスEメールを書くために必要な能力は、価値観的コンピテンシー3種、方略コンピテンシー3種（具体的には10種）および言語コンピテンシー3種であることが明らかにされた。

価値観的コンピテンシーとは、ビジネスに関わる者が共有する価値観であり、その内容は、「利益最大化完遂がビジネスの目的」、「ビジネスはプロ同士の対等の取引」および「信用関係の構築維持がビジネスのカギ」であった。価値観的コンピテンシーは、Eメールライティングというコミュニケーションのあらゆる局面での考え方の基礎である。さらに、これら価値観的コンピテンシーが、メールの作成から送信までのプロセスの各局面で、具体的な行動を取る指針となる方略コンピテンシーを動かしていることも明らかになった。

方略コンピテンシーは、「行動設計能力」、「目的達成能力」および「信頼関係構築維持能力」に大別されるが、実際には、これらの「司令塔」の下に10種類の方略コンピテンシーが具体的なかたちで運用されていた。

言語コンピテンシーについては、使用する言語に関わらず「読みやすいEメールを書く言語能力」と「情報の適切性を確保する能力」があるが、使用する言語を運用するために必要な能力は言語毎に存在しており、英文Eメールの場合は「英語力」である。

これら3つのコンピテンシーの関係を見ると、まず、価値観的コンピテンシーが方略コンピテンシーを動かしており、方略コンピテンシーが必要な言語コンピテンシーを呼び込み巻き込んで、成果（Eメール）へと至っている。この流れをモデルとして図1に示す。

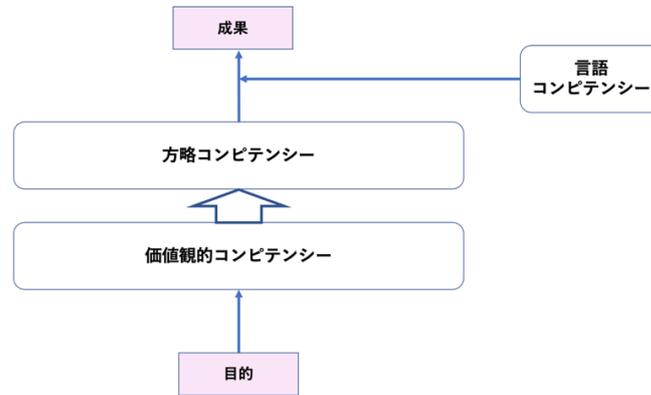


図1: 効果的で適切な英文ビジネスEメールライティングの能力モデル

最後に、モデル構築に関与していないデータを使用して改めてモデルの説明能力を検証し、さらに市販されている英文ビジネスEメール指南書の分析を行いその課題を整理した。

本研究の意義と課題

本研究の意義を、研究的意義と教育的意義に分けて以下に述べる。

まず研究的意義については、効果的で適切なビジネス英文Eメールを書く能力について、どの先行研究よりも広範にその内容を特定したことと、言語研究とビジネス研究の橋渡しをなし得たことが挙げられる。

次に、教育的意義は、まず英文ビジネスEメール教育において、「何を教えるべきか」を明確にしたことが第一の貢献と言える。これまで大学および社会人向けの教育プログラムの中で中心的に教えられてきた言語的能力に加えて、本研究が明らかにした価値観的コンピテンシーや方略コンピテンシーという非言語的能力についても、併せて指導していくべきことが明らかとなった。「何を教えるか」は、「誰が教えるか」という点も明確にした。このように「何をどのような体制で英文ビジネスEメール教育を推進するか」の指針が得られた。価値観的コンピテンシーは、あらゆるビジネス活動の基底をなす土台であり、この発見は、今後も広範に適用が可能な汎用性のある能力に光を当てたという意味で大きな貢献である。今後の課題としては、この価値観的コンピテンシーの重要性を踏まえつつ、商談や会議等、あらゆるビジネスシーンを視野に入れて、これを基盤とした具体的な方略コンピテンシーを身につけさせるとともに、もう一方の柱である英語能力をも相まって伸ばさせていく指導法を開発していきたい。