

<研究ノート>

アクセント問題と多国籍チームのパフォーマンスの 関係についての模索 (1)

徐 毅菁*

The Relationship Between Accent Problem And Multinational Teams' Performance

Xu Yijing*

抄 録

多国籍チームの場合、メンバー間の効果的なコミュニケーションはダイバーシティのプラスの側面の発揮、ならびにチームのパフォーマンスを大きく左右する。そこで本研究はコミュニケーション上重要であり、かつ日本語の非ネイティブスピーカーがとりわけ苦手意識の強いアクセント問題に注目する。ネイティブスピーカー・非ネイティブスピーカーのアクセント問題に対する自己認識の違いを比較することで、組織行動論的アプローチより非ネイティブスピーカーのアクセント問題が多国籍チーム内におけるコミュニケーションにいかに関与し、どのようなメカニズムに対し、新たな解釈を提示する。

キーワード：アクセント問題、コミュニケーション、非ネイティブスピーカー、多国籍チーム、メラビアン法の法則

はじめに

今日の日本で働く外国人の数は、厚生労働省の公表データによると、2019年10月末時点で前年比13.6%増の165万8804人で、今後もさらに増大傾向にあるとされている。同時に、人材確保が困難な業種における外国労働者を受け入れるための在留資格「特定技能」の創設や、高度外国人材の国内定住・就業の促進を目的とする審査基準の改定など、政府も経済社会のグローバル化に伴い様々な法律

の改定や整備を積極的に行っている。その結果、ビジネスの現場では多国籍従業員でプロジェクト・チームを編成することはもはや当たり前前の風景になりつつある。

一方、これまでの研究では、ダイバーシティは新しいアイデアの創出やチームのクリエイティビティに寄与するとされるものの、チームメンバーの信頼を築くことの困難さやコンフリクトの発生しやすさなどから、生産性にマイナスな影響をもたらす結論が殆どである（八木、2015；Stahl & Maznevski

* 筑波学院大学経営情報学部、Tsukuba Gakuin University

et al., 2010)。特に、多国籍チームの場合、言語のダイバーシティがチーム内のコミュニケーションや人間関係を媒介しチーム内の雰囲気やメンバーのコミットメントに影響を及ぼすと指摘されている（古川、2012）。

それに対し、2010年以降、グローバル企業は英語を公用語化すべきという論調は高まるが、実際英語を社内公用語化する動きは、やはり一部の大手企業に留まっている。その意味では、大多数の在日外国籍従業員にとって、日本語の壁は厳然として存在しているだろう。また、ジェトロ（2015）の「日本企業の海外事業展開に関するアンケート調査」によると、外国人従業員採用の課題として「日本社員とのコミュニケーションに支障が多い」が全体の19%を占めている。以上のことから、多国籍チームの場合、日本語の非ネイティブスピーカーが他のメンバーときちんとコミュニケーションを取れているかどうかは、チームのパフォーマンスを大きく左右すると考えられる。

そこで、本研究はコミュニケーション上重要であり、かつ日本語の非ネイティブスピーカーがとりわけ苦手意識の強いアクセント問題に注目する。ただし、従来の言語学アプローチでなく、ネイティブスピーカー・非ネイティブスピーカーのアクセント問題に対する自己・他者認識の違いを比較することで、組織行動論的視座から非ネイティブスピーカーのアクセント問題が多国籍チーム内におけるコミュニケーション効果に影響を与えるという新たな解釈を提示する。さらに将来的には、両者の関係性を実証研究で検証した上で、ビジネス現場における多国籍チームのパフォーマンス向上に有意義な策の提供を目的とするものである。

なお、本稿は、まずその問題の実態を正確に把握するために多国籍チームの参加経験がある学生を対象にアンケート調査を実施した。その上、データ分析に基づき全体の理論

モデルの初歩的構築を試みたものである。

1. 先行研究

1. 1. 非ネイティブスピーカーのアクセント問題

アクセントとは、単語の弁別に用いられるもので、様々な言語に使用されているが、言語ごとに使用されるアクセントの種類は異なっている。そのため、非ネイティブスピーカーにとって日本語の「高低アクセント」は習得しづらい（三浦、2011）。

一方、日本語の非ネイティブスピーカーのアクセント問題に関連する研究は一定数行われているが、その殆どが教育方法をテーマとするものである。2020年10月時点でCiNiiで「日本語、アクセント」の検索結果1072件のうち、日本語を非母国語とする者を対象とする研究は112件であった。さらに、アクセント問題とコミュニケーションないし個人・チームパフォーマンスの関係を検討する研究は見当たらなかった。

ただ、上述の研究を概観すると本研究にとっていくつかの有意義なインプリケーションを得ることができた。第一に、日本語の韻律、特にアクセントはネイティブスピーカーが日本語学習者（非ネイティブスピーカー）の発音の自然さを評価する際に大きな影響力を持つ（金村、2020；佐藤、1995）。第二に、郡（2019）の実証研究では、正しくないアクセントはネイティブスピーカーに違和感を与えるが、意味の理解における障害はそれほど強くないことが明らかになった。第三に、中国、韓国、タイ、ベトナムなど、研究対象を特定の出身国ないし母語話者に限定する研究が複数見られる。このことから、出身国によってアクセント問題が異なる傾向や特徴を示すことが推測できよう。第四に、殆ど全ての研究がアクセント教育の困難さに言及した。その結果、往々して後回しされ、指導す

るための十分な時間は確保されていない問題が長期的に存在している。

したがって、本日の日本において大多数の非ネイティブスピーカーはかなり深刻なアクセント問題を抱えていると想定するほうが妥当であろう。しかしながら、アクセント問題は会話の相手に違和感をもたらすことで話す側が非ネイティブスピーカーであることに察知させるが、実質意思疎通に及ぼすマイナス影響は、一般的に想定されるものよりかなり下回っていることも、留意すべきである。

1. 2. 言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーション

そもそも、言語は唯一のコミュニケーションの手段ではない。社会心理学では、コミュニケーションを言語的なものと非言語的なものに分類し、メッセージは言葉以外、ジェスチャー、身体、音声、視線および環境などを媒介して伝達されると考えられている(大坊、1998)。

さらに、コミュニケーションにおいて、言語的・非言語的アプローチがそれぞれ占める割合を明らかにしたのが、メラビアン(1971)が提唱する3Vの法則であった。3Vとは、意思伝達の効果を左右する言語情報(Verbal)、聴覚情報(Vocal)および視覚情報(Visual)の総称である。具体的に、言語情報は、つまり言葉そのものの意味や会話の内容を意味する。また、視覚情報は相手の見た目、仕草、表情、視線の所在などを含むのに対し、聴覚情報は主に声の質や大きさ、話すスピード、口調などを指す。そこでメラビアンは「感情や気持ちを伝えるコミュニケーションをとる際に、どの情報に基づいて印象が決定されるのか」を検証し、言語情報の影響度は7%、視覚情報の影響度は55%、聴覚情報の影響度は38%という結果を得られた。言い換えれば、つまり視覚情報ならびに聴覚情報から構成される非言語的コミュニケーションが全体

の9割を占めるということである。

なお、メラビアンの3V法則を援用する際に、2点注意しなければならない。第一に、その法則はしばし「人は見た目が9割」と間違っただけで解釈されるが、実際本人が実証研究で証明したのは「言葉と表情や態度が矛盾する場合、言語情報は殆ど聞き手に影響を及ぼさない。」という結論に過ぎなかった。例えば、満面の笑みで嬉しそうな声で叱っても、相手はなかなか「怒られた」という自覚は生まれにくい。同じく非常に厳しい表情で低いトーンで褒めても、相手は往々して、それがお世辞または不本意なものだと捉えてしまう。

第二に、この法則はコミュニケーション全般に適用するものではないことにも注意を払う必要がある。メラビアンはあくまで感情や態度を伝えるコミュニケーションの場合に限定し、聞き手は話の内容よりも声の調子やボディランゲージを重視した結果、非言語的情報が9割以上を占めることを述べている。逆にいうと、単に要点を伝達するような、いわゆる事務連絡の場合、言語的情報が占める割合は上昇すると予測できよう。

2. 問題提起

では、多国籍チームの場合、コミュニケーションはどのように定義すべきであろう。ビジネス場面におけるコミュニケーションの目的は、一般的に①情報の共有、②良好な職場雰囲気醸成、③エンゲージメントの強化の3つが挙げられる(Stephen, 2009)。よって、そのための効果的なコミュニケーションには、感情や態度の伝達を含むものとそうでないものが混在している状態だと考えられる。

また、アクセント問題は韻律の問題ではあるが、非ネイティブスピーカーのその時々相手に伝達したい感情や態度によるものでないことから、メラビアン(1971)の定義する非言語的コミュニケーションの聴覚情報に属

さないと分類すべきである。

となると、先行研究の結論を踏まえ、多国籍チームにおける非ネイティブスピーカーのアクセント問題は、メンバー間のコミュニケーションで注意を払わなければならないようなレベルの影響を与えていないはずである。

しかしながら、上述した結論にやはり納得できない点が残っている。それは、筆者自身も含め、実際アクセント問題に悩まされている非ネイティブスピーカーを数多く見てきたからである。そこで、非ネイティブスピーカーのアクセント問題がコミュニケーションに与える影響の実態を正確に把握すべく、アンケート調査を実施することにした。

3. 多国籍チームのコミュニケーションに関する調査

3. 1. 調査の概要

本調査は Google classroom を経由して行った。調査は2020年10月19日から同年10月21日にかけて、筑波学院大学に在籍し、なお多国籍メンバーで行うチームワークをした経験のある学生を対象に行った。アンケートの総配布部数は191部、有効回収数は146部、有効回収率は76.4%であった。なお、留学生と日本人学生にはそれぞれの状況や立場に合わせて異なる質問紙を作成した。また、調査が匿名で実施されること、並びに収集された全てのデータは本研究のみに使われる旨は全回答者に伝えられた。

分析に用いる146部の回答者の属性は下記の通りである。留学生89名のうち、男性58名(65.2%)、女性31名(34.8%)である。平均年齢22.6歳 (Min=19, Max=30) で、国籍に関しては最も多い中国に続きイラン、ベトナム、ミャンマーなどアジア圏に集中している。

対して日本人学生79名のうち、男性53名

(67.1%)、女性16名(20.3%)である。平均年齢21.0歳 (Min=19, Max=23) で、留学生よりやや低めの理由は、留学生は大学入学の前に日本語学校に約1年~1.5年間在籍することが一般的であるからである。

渡航経験について、約6割の留学生回答者が「日本以外に行ったことがないけど、興味はある」と答えたのに対して、8割強の日本人学生回答者が出国経験なし、且つそのうちの3割以上は「興味なし」であった。そのことから、全体的に見て留学生の方が日本人学生より異文化に対して比較的に好意的であることが伺える。

一方、回答者のうち、日本人の友人を有する留学生は4割に満たない。対して、外国人の友人を有する日本人学生は6割を超えている。実に興味深い逆転である。

3. 2. 調査の結果

・実体験による多国籍チームに対する評価

図1に示した通り、日本人学生が非ネイティブスピーカーとチームワークを行う際に、肯定的・好意的な4項目：「発言時分かりやすい表現を使うように心がけていた(1位)」、「日本人と違う発想で面白かった(2位)」、「自分にとってためになる経験であった(3位)」、「別に国籍に気にすることはなかった(同3位)」がランキング上位を占めた。なお、留学生のアクセント問題が気になる回答者は1名のみであった。

続いて図2に示した通り、留学生がネイティブスピーカーとチームワークを行う際に、日本語力不足に関する項目の高得点が目立っている。ただし、「日本語がうまく話せていない(1位)」、「発言時言いたいことが十分に伝わらなかった(2位)」、「相手の意味を理解するのにかなり苦労した(3位)」を嘆くと同時に、「日本語が話せて嬉しい」や「ためになる経験」といった肯定的な意見も数少なくない。また、自身のアクセント問

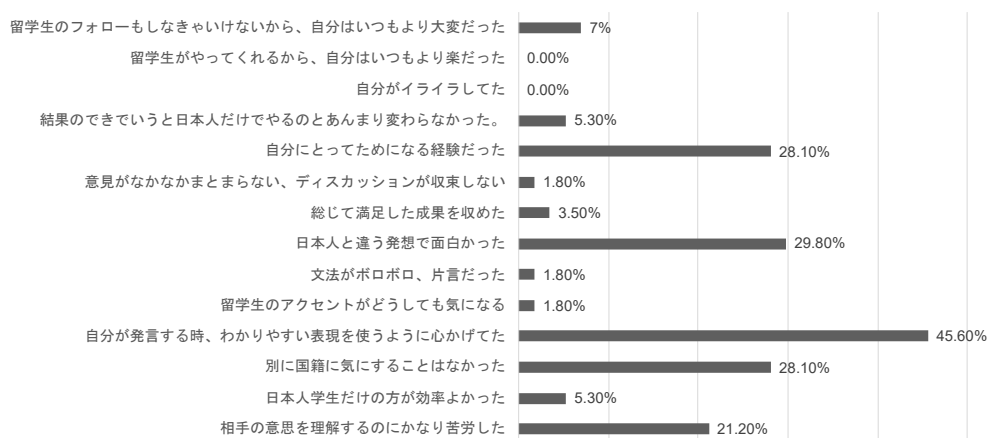


図1 非ネイティブスピーカーと同一チームの感想（出所）筆者作成

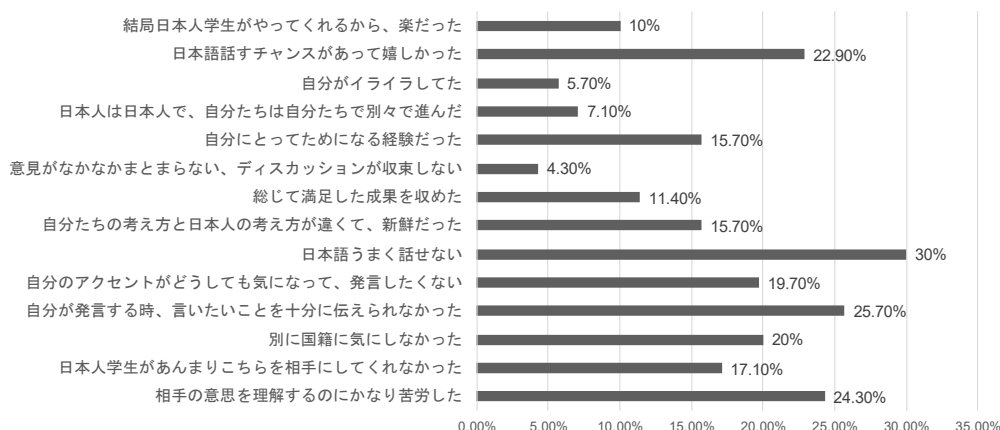


図2 ネイティブスピーカーと同一チームの感想（出所）筆者作成

題が気になる留学生回答者が2割近く観察された。

・チーム編成時重視する項目

仮に自分でチームを構築するとならば、日本人学生・留学生のチームメンバー選出基準の優先順位はそれぞれ表1、表2に示した通りである。比較すると、両方とも能力（成績）より相性（性格）を優先する傾向にあり、一方でメンバーの国籍についてほぼ無関心な日本人学生と対照的に、留学生の方がメンバーの国籍をかなり優先的に考慮する点も注目す

べきである。

・国籍のみ考慮する時のチーム構成

他の変数を全て考えず、国籍だけを基準に5人チームを編成する際の組み合わせパターンについて、回答者の選好を集計し、次の3点が分かった。まず、日本人学生・留学生ともに多国籍チームで自分と同じ国籍のメンバーが3：2で多数派の状態が最も望ましい。次に、両者ともに単一国籍のチームを好む学生がそれなりの数（1%未満の僅差は見られるがどちらも全体の2割弱相当）存在してい

表1 日本人学生の優先順位

| | 優先順位1位 | 優先順位2位 |
|---|--------|--------|
| 1 | 性格 | 性別 |
| 2 | 性別 | 国籍 |
| 3 | 国籍 | 外見 |
| 4 | 友人かどうか | 成績 |
| 5 | 成績 | 性格 |
| 6 | 学年 | 友人かどうか |
| 7 | 外見 | 学年 |

表2 留学生の優先順位

| | 優先順位1位 | 優先順位2位 |
|---|--------|--------|
| 1 | 性格 | 学年 |
| 2 | 友人かどうか | 性格 |
| 3 | 性別 | 成績 |
| 4 | 学年 | 友人かどうか |
| 5 | 国籍 | 性別 |
| 6 | 成績 | 国籍 |
| 7 | 外見 | 外見 |

(出所) 筆者作成

る。一方、留学生は自分以外全員日本人学生の状況はそれほど抵抗を示さなかったが、日本人学生は自分以外全員留学生の状況を選ぶ人は0人であった。また、回答の詳細は図3、4の円グラフに示した通りである。

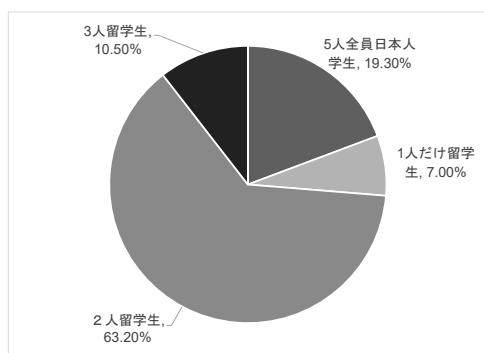


図3 国籍によるチーム編成 (日本人学生)

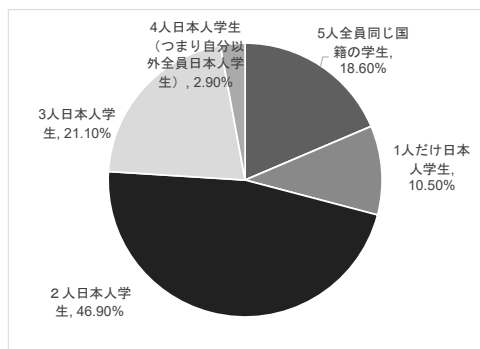


図4 国籍によるチーム編成 (留学生)
(出所) 筆者作成

4. 考察と初歩的理論モデルの構築

この度の調査では、非ネイティブスピーカーのアクセント問題に対し、本人とネイティブスピーカーが示す態度に大きな差異が見られた。大多数のネイティブスピーカーは相手が非ネイティブであることを気にせず、むしろ日本人にないアイデアを提案するからと歓迎しているのに対し、非ネイティブスピーカーは圧倒的に自身の語学力に関心の焦点を置いていた。語学力の不足が円滑かつ正確なコミュニケーションを妨げていると彼らは考えている。

そのような態度の違いはこういった結果をもたらしたのであろうか。好意的な態度で相手に接するネイティブスピーカーは、多国籍チームの経験は自分にとって有意義なものと答えたのが28.1%であった。対して、日本語能力において自己否定的な非ネイティブスピーカーのうち、有意義だと答えた者は僅かその半分の15.7%であった。また、非ネイティブスピーカーの5.7%がチームワーク中イライラを感じていたと述べた。一方ネイティブスピーカーの中、相手に理解してもらえようと苦戦したと述べる回答者はいたが、イライラを感じた者はいなかった。

以上のことから、好意的な態度がより高い自己評価と満足度をもたらし、否定的態度をとると低い自己評価と満足度につながると推測できよう。

ところが、今回のアンケート調査の協力者は概ね N2 相当の日本語力を有する。日本語能力試験 JJLPT の公式説明によると、それは「日常の場面で使われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる」レベルである。大学の講義やビジネス場面に対応するにはやや不足に思われる。実際日本企業で働く非ネイティブスピーカーの日本語力は彼らを上回ることが想定できる。一方、本稿の先行研究レビューの部分でも述べたように、アクセントの指導は日本語指導のうち最も看過され、且つ指導者に高度なスキルを求めるパートである。現に日本では英会話スクールのように、日本語の発音指導を専門とする教育機関は、少なくとも筆者調べでは存在していない。したがって、日本語力の上昇に伴い、本人が自身のアクセントに対して感じる違和感も次第に強くなるという意味では、このアクセントの問題がますます顕著化する可能性が大いにある。その結果、今回調査でアクセント問題が原因で発言自体を控えたと答えた者は 2 割だったが、その割合も回答者の日本語力の成長に伴い上昇すると予測できよう。

上述の考察を踏まえて、本研究は多国籍チーム内のコミュニケーションを妨げるのはアクセント問題そのものでなく、非ネイティブスピーカーの否定的な自己認知であると主

張し、さらに下記の仮説を提起する。

仮説 1 アクセント問題はコミュニケーションの効果に殆ど影響を及ぼさない。

仮説 2 ネイティブスピーカーが非ネイティブスピーカーに対する認知 (NS の他者認知) によって、配慮的行動につながり、チームのクリエイティビティーに正の影響を及ぼすことで、チームパフォーマンスの向上につながる。

仮説 3 非ネイティブスピーカーは、自身のアクセント問題に対する自己認知がチーム内小集団の結成につながり、チームのクリエイティビティーに負の影響を及ぼすと同時に、メンバー同士のコンフリクトをもたらすことで、チームパフォーマンスの低下につながる。

仮説 4 非ネイティブスピーカーが、自身のアクセント問題に対する自己認知が強いほど、メンバーに対する信頼の喪失や自己効力感の低下が本人の意見の表出を妨げ、チームのクリエイティビティーの発揮を阻害し、結果的にチームのパフォーマンスに負の影響をもたらす。

仮説 5 チームの構成 (ネイティブ・非ネイティブスピーカーの比率) は自己・他者認知とチーム内小集団結成のモデレーターとなる。非ネイティブスピーカーの割合が圧倒的に多い・圧倒的に少ないのいずれの場合でも、

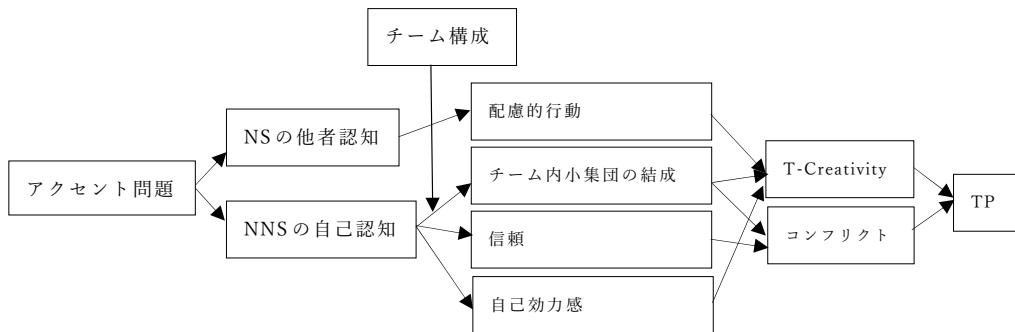


図5 アクセント問題が多国籍チームのパフォーマンスに影響する仮説モデル
(出所) 筆者作成

アクセント問題はチーム内小集団の形成を助長する。

5. 今後の予定

本稿はこの度、非ネイティブスピーカーのアクセント問題がコミュニケーションに与える影響の実態を正確に把握するため、日本人学生および留学生を対象に質問紙調査を行った。さらにその結果に基づき、組織行動学のアプローチより新たな理論モデルの構築を試みた。

ただし、上述の調査について留意すべき点は3つ挙げられる。それは、第一に大学生と社会人の行動パターンの違い、第二にサンプル数不足による結果の信憑性に対する懸念、第三に非ネイティブスピーカーのアクセント問題に対する定量的に定義・測定する手段の欠如にある。したがって、今後本研究を継続する上で、まずその3つの問題を解決しなければならない。

参考文献

古川千歳 (2012) 「比較分析: グローバルソフトウェアサポート組織の機能別多国籍チームにおける集団意識とダイバーシティ認識」国際ビ

ジネス研究第4巻第2号、P151-162

金村久美 (2020) 「日本語アクセント指導を支援するための音声学教育とはー日本語教員へのアンケート調査からー」音声研究第24巻、P36-48

郡 史郎 (2019) 「アクセントとイントネーションの逸脱に対して感じる違和感について」言語文化共同研究プロジェクト2018、P17-28

大坊郁夫 (1998) 『しぐさのコミュニケーション: 人は親しみをどう伝え合うか』東京: サイエンス社

佐藤友則 (1995) 「単音と韻律が日本語音声の評価に与える影響力の比較」世界の日本語教育 5、P139-154

Stahl, G. K., Maznevski, M. L., Voigt, A, and Josen, K. (2010) "Unravelling the effects of cultural diversity in teams: A meta-analysis of research on multicultural work group", *Journal of International Business Studies*, 41: 690-709

スティーブ P. ロビンス (著) 八木晴夫 (訳) (2009) 『組織行動のマネジメント』ダイヤモンド・グラフィック社

八木邦子 (2015) 「フォールト・ライン理論の視点から読み解く日米のダイバーシティ・マネジメント研究にみられる相違」聖学院大学論叢 28、第2号、P75-88