

国内の外国人顧客にうまく対処できる、 高卒就職者の特徴についての考察

辰巳 哲子 リクルートワークス研究所・主任研究員

本稿の目的は、日本国内において外国人顧客と接点のある高卒就職者について、うまく働ける人の特徴を取り出し、その特徴を育んだ学校時代の経験を検討することにある。結果、英語力を補うのは、「自分の仕事が好き」「自分の基準だけで相手を評価しない」「相手が理解できるやり方で伝える」ことであり、小中学校時代の障害を持つ子どもや外国人との接触など、「同型の帰属」に困難さを伴う他者との交流が影響していることが示された。

キーワード： 異文化、高卒就職、外国人、キャリア教育

目次

- I. 問題の背景・研究目的
- II. 先行研究
- III. 研究方法
- IV. 分析（1）外国人顧客との関係
 - IV-1. 外国人と接点を持つ高卒者の属性
 - IV-2. 「外国人顧客とうまくやっている」人の特徴
- V. 分析（2）学校時代の経験の影響
 - V-1. 仮説
 - V-2. 調査方法
 - V-3. 分析方法
 - V-4. 分析結果
- VI. 考察と今後の課題
 - VI-1. 考察
 - VI-2. インプリケーション・今後の課題

I. 問題の背景・研究目的

グローバル化の加速に伴い、日本国内においても、外国人の入国者数は増加している。震災や円高の影響と考えられる一時的な減少は見られたものの、2012年には約917万人と、前年比約204万人増加し、過去最高であった2010年に次ぐ人

数となっている（法務省入国管理局，2013）。グローバル化の進展や国内労働人口の減少を考慮すると、今後ますます日本国内の外国人は増加することだろう。そして、国内の外国人が増加するに伴い、国内で働く日本人であっても仕事を通じて外国人と接する機会は増加することは間違いないだろう。

さて、労働市場における高卒者の数に目を向けてみると、高卒新卒の就職者は18.6万人、一時的な仕事についた者+無業者は約10.7万人、早期離職者は約7.5万人、高等教育の中途退学者は6.7万人と「高卒」の学歴で労働市場に出る者は少なくない。そしてこうした一連の高卒者の受け入れ先として、対人接客職種が中心となっているであろうことは容易に想像できる。このような環境の中、外国人顧客への対処力はどのように発達し、どのような経験機会によって獲得することができるのかを検討すべき時期にきていると考えられる。

後にも述べるように、本研究で収集した高卒者のサンプルは1800名程に過ぎないが、無作為抽出にもかかわらず、既に4人に1人が外国人との接点を持ち、働いている。これまでは、外国人と接点のある仕事という、語学力が最重要視される傾向にあった。しかし、対面インタビューによ

る予備調査では、外国人顧客との関係を尋ねると、英語のレベルが低いながらも「うまく仕事ができている」と答える者が存在している。それでは、「うまく仕事ができている」人は、どのように外国人顧客と対峙しているのだろうか。

そこで本研究の目的は、日本国内において仕事を通じて外国人顧客と接点のある高卒就職者について、文化の壁を越えてうまく働ける人の特徴を取り出し、その特徴を育んだ学校時代の経験について、その影響を確認することとする。特に、異文化間で仕事をする際の要素について、外国人顧客にうまく対処できている人の特徴を検討することを第1の目的とする。次に、そうした特徴がどのような経験の機会によって育まれてきたのか、検討する。最後に、これらの研究を通じて明らかになった事柄について、外国人顧客との接点を持つ高卒者を採用する企業側の視点から、採用時のアセスメントの観点をインプリケーションとして示す。

II. 先行研究

労働者として外国人と対峙する場面は大きく二つに分かれる。海外に赴任するか、日本国内で外国人を受け入れるか、である。このうち、在外日本人については、ビジネスパーソンの海外赴任時の適応（産業能率大学、2011）などがあり、これまでに、海外での適応過程、現地での異文化間コミュニケーションについての研究などが蓄積されてきている。一方、国内の外国人については、外国人の視点からの研究、日本人の視点からの研究に分かれている。外国人視点では、留学生の適応過程、外国人労働者から見た、企業側の受け入れ課題などが、近年の議論の中心となっている。

そして、本研究の主眼である、日本国内で、外国人を受け入れる日本人側の課題についての研究蓄積は、あまりない。この分野では、留学生を受け入れる日本人大学生の研究（宮本ら、2000 など）、職場の外国人とのコミュニケーションに着目した研究（徳永、2009）がある。ただしこれらの研究

はいずれも、日本人組織の中に外国人を受け入れる際の課題を取り上げたものが中心であり、組織の外にいる外国人顧客との関係を視野に入れた課題については、ほとんど着目されてこなかった。よって、本研究の意義の一つは、「日本国内で外国人顧客と対峙する者」に着目して、異文化間の関係性についての検討をおこなうことにある。

ところで、異文化間コミュニケーションに必要な能力や行動・特性・態度の研究史は、1960年代にさかのぼる。この時期の米国では、留学生の受け入れ、駐在員や技術指導者の送り出しが活発であったため、留学生の自国への適応や米国人の海外での定着の必要性からこの分野の研究が活発になったようだ。この点はまさに現在の日本の置かれている状況とも酷似している。60年代以降、様々なアプローチが試みられたが、90年代の異文化間能力・行動・特性・態度の研究の動向について、山岸（1992a）は、三つの観点から弁別している。(1) 多次元側面をもった概念であること、

(2) 直接観察できない心理学的特性から「コミュニケーション能力」のように行動レベルでの概念化に関心が移っていること、(3) より統合的な能力としてとらえる視点が生まれてきていること、である。(3) 特性の統合化については、渡辺（1991）が、異文化接触においては、「統合的な関係調整能力」が重要な役割と結論している。それを発展させたものが、山岸ほか（1992b）の異文化対処力だ。山岸らは、異文化対処力について、より統合的な能力であり、特定の文化に対してではなく、「自文化と異なる文化」一般に対する対処の仕方を助ける力とし、異文化対処力を三つの大きな要素、すなわち、カルチュラル・アウェアネス、自己調整能力、状況調整能力とした上で、三つの要素の中心に位置づけられる要素として、相手に対する配慮や感情移入をさす、「感受性」を示しており、各要素について12の下位概念を用い、説明している。山岸のモデルは、能力の枠組みであるとされているにもかかわらず、「感受性」が加えられている。能力枠組みの中に「感受性」がある理由は定かではないが、異文化間のやりとりに必要

な要素が、いわゆる「能力」の枠組みの中だけでは捉えづらいものであることが察せられる。

しかし、これら多くの知見を確認していくと、Dinges (1983) がかつて指摘したように、異文化対処の要素が、「際限のない特性のリスト」のように見えてくる。そこで、本稿においては、研究の目的に照らし、「外国人顧客と対峙できる人の特徴」を以下の枠組みの中で捉えたいと考える。一つには、後に山岸 (1992a) が示したように、特定の文化間の事柄を取り上げるのではなく、自文化と異なる文化一般的な能力として捉えるという点、二つ目に、異文化間で起こる出来事の文脈に着目するという点、三つ目には、行動レベルを重視するという点である。

具体的な行動レベルでの概念化として、Ruben(1976)は、異文化間コミュニケーション能力の要素を7つ挙げている。7つとは、敬意、判断を保留して他人とやりとりができること、知識や感情は個人に固有のものと認識できること、共感性、対人関係構築的役割、相互作用をコントロールできること、寛容性である。この7つの側面は、行動能力査定法に活用され、異文化適応の予測のために利用されている。本稿ではこの7つの側面を用いつつ、上記に挙げた三つの点を重視し、調査においては、特定の国籍間の関係性に着目するのではなく、「外国人顧客と接する」場面を想定した調査をおこない、仕事を通じた接触場面という文脈を重視した。

本研究では、さらに、外国人とうまく対処することが、過去の経験とどのように関連しているのかに着目する。異文化間の対人関係について、過去の行動や経験との関連を見た研究はなく、これは本研究の二つ目の意義である。外国人顧客に対峙する際の要素と、過去の行動である経験との関連を見出すことができれば、社会へ移行する前の学校時代に積極的な経験の機会を取り入れることができ、企業にとっては採用時のアセスメントの観点についての示唆を得ることができるのではないかと考えている。

III. 研究方法

第一に外国人顧客と仕事をする際の要素について、外国人顧客にうまく対処できている高卒者の特徴を検討する。本分析には、『ワーキングパーソン調査2012』を用いた(リクルートワークス研究所, 2013)。調査は、首都圏50km(東京都, 神奈川県, 千葉県, 埼玉県)で働く18~59歳の男女(学生除く)、9790名(男性:5631名, 女性:4159名)を対象として、2012年9月19日~27日にかけておこなわれた。社員グループとパート・アルバイトグループに分け、性別・年齢5歳階級別・エリア別に割り付けを実施し、インターネットモニター調査によっておこなわれた。本論では、このうち、高卒者である1846名のサンプルを使用する。最初に、外国人顧客とうまくやっている人の特徴を、職種・英語力・「うまくやっている状態」・「自身のスタンス」の各側面から具体的に確認しておく。次に、外国人顧客とうまくやっている人の特徴を分析によって、明らかにする。

第二に、「うまくやっている人」の特徴がどのような経験の機会によって育まれてきたのかを検討する。分析には、「外国人顧客と働く人の調査」を用いた。調査は、全国で働く18~40歳の男女に対して2013年2月上旬におこなわれた。性別・学歴(大卒・高卒)別に割り付けを実施し、インターネットモニター調査によっておこなわれた。本章ではこのうち、高卒者である605名のサンプルを使用する。

IV. 分析(1) 外国人顧客との関係

IV-1. 外国人と接点を持つ高卒者の属性

最初に、分析対象者である高卒者の属性を概観しておこう。無作為抽出法を用いたにもかかわらず、外国人と仕事を通じた接点のある高卒者が1846名のサンプル中、472名と25.6%存在していた。つまり、既に高卒者の4人に1人が外国人と何らかの接点を持ち、働いていることがわかる。

図表 1 外国人と仕事を通じた接点のある職種

	n数	ある	ない
サービス業	243	36.6%	63.4%
生産工程・ 労務関連	312	28.8%	71.2%
事務系職種	709	19.7%	80.3%
営業販売職	158	34.8%	65.2%
専門職・技術職	284	23.9%	76.1%
その他	140	21.4%	78.6%
計	1846	25.6%	74.4%

そして、図表 1 のように、仕事を通じて外国人と接点があると回答した人が多いのは、サービス関連職である(ある=36.6%)、次いで、営業販売職(ある=34.8%)である。事務系職種では少ない。

次に、図表 1 で「外国人との接点がある」と回答した者の英語力について、「上級レベル(プレゼンテーション、交渉力あり)」から「初級レベルに満たない」までの 4 段階で確認したところ、「初級レベル(最低限のコミュニケーション可能)」と「初級レベルに満たない」の合計値が 94.4%を占めた。つまり、外国人との接点がある仕事をしている者は一定の割合で存在するが、英語のレベルは低いという実態が浮かび上がった(図表 2)。

図表 2 外国人と接点のある者の英語力

英語力	n	%
上級レベル(プレゼンテーション、交渉力あり)	6	0.8%
中級レベル(ビジネス上でのコミュニケーション可能)	37	4.7%
初級レベル(最低限のコミュニケーション可能)	209	26.1%
初級レベルに満たない	520	68.4%

外国人と仕事を通じた接点がありながらも、英語のレベルは高くない。彼らは外国人とうまく働いているのだろうか。そこで、接触場面別に外国人とうまく働いているかどうかを確認した。

① 職種・接触場面別外国人との関係

ここでは、仕事でかかわる外国人との関係に着目する。

外国人と仕事でかかわっている者を、「社内の外国人(上司・同僚・部下)と関わっている」、「顧客と関わっている」の 2 群に分類した上で、それぞれ、外国人と「うまくやっている」、「うまくやれていない」を職種別に確認した。

図表 3 からは、分析対象者の接する外国人が、顧客であると回答する者(300名)よりも社内であると回答する者(472名)のほうが多いにもかかわらず、顧客である外国人と「うまくやっている」と回答したのは全体では 78.3%であり、社内の外国人と「うまくやっている」者は、3.8%に過ぎないことがわかる。つまり、社内の外国人とかわりのある職へ配置されている者のほうが多いのだが、彼らのほとんどが「うまくやれていない」ことになる。

また、職種別に見てみると、サービス関連職種において「顧客とうまくやっている」比率が高く(83.6%)、同時に「社内ですうまくやれていない」と回答する比率が高い(97.8%)ことがわかる。

図表 3 職種・場面別外国人との関係

	顧客と			社内		
	n数	うまくやっている	うまくやれていない	n数	うまくやっている	うまくやれていない
サービス業	67	83.6%	16.4%	89	2.2%	97.8%
生産工程・ 労務関連	49	77.6%	22.4%	90	2.2%	97.8%
事務系職種	89	76.4%	23.6%	140	5.7%	94.3%
営業販売職	43	79.1%	20.9%	55	3.6%	96.4%
専門職・技術職	34	79.4%	20.6%	68	5.9%	94.1%
その他	18	66.7%	33.3%	30	0.0%	100.0%
合計	300	78.3%	21.7%	472	3.8%	96.2%

次に外国人顧客と接点のある 300 名について、より詳しい情報を得るために 164 区分のより詳細な職種を確認した(図表 4)。

この結果、10 名以上存在する職種は、図表 4 に示した 15 職種であり、そのうち 12 職種は「うまくやっている」が上回ったが、自衛官他、清掃他、製造・生産工程修理作業員においては、「うまくやれていない」が「うまくやっている」を上回っている。

図表4 職種（詳細）別外国人顧客との関係性

	○	×	n
その他接客・給仕職業	77.8%	22.2%	36
販売店員、レジ、ファッションアドバイザーなど	77.1%	22.9%	35
その他一般事務系職	57.1%	42.9%	35
分類不能の職業	60.0%	40.0%	30
ドライバー（タクシー・ハイヤー）	92.3%	7.7%	13
他に分類されないサービス職業従事者	68.8%	31.3%	16
鉄道運転従事者、電話交換手、郵便配達など	68.8%	31.3%	16
総務	68.8%	31.3%	16
営業事務	90.9%	9.1%	11
自衛官、警察官、警備、守衛など	47.1%	52.9%	17
受付	70.0%	30.0%	10
ウエイター・ウエイトレス	60.0%	40.0%	10
管理職（事務職）	60.0%	40.0%	10
清掃、配達、倉庫作業、その他	36.4%	63.6%	11
金属・機械・電気・自動車の製造・生産工程修理事業者	21.4%	78.6%	14

注：○＝うまくやっている×＝うまくやれていない、○×のうち人数が多い方をイタリック体で記した。

② 「外国人顧客とうまくやっている」状態

そもそも「英語を使ったコミュニケーションがとりづらい状態でありながら、外国人顧客とうまくやっている」とはどういう場面なのだろうか。そして、うまくやっている人にはどのような特徴があるのだろうか。この疑問を具体化するために、探索的に半構造化面接を実施した。対象は、サービス関連職種の3名と専門職（webデザイナー）1名である。取材対象は少ないものの、「英語レベルが低い人が外国人顧客とうまくやっている」場面の文脈を捉えるために必要だと判断した。以下には、①顧客である外国人と「うまくやっている」状況 ②外国人顧客に対する自身のスタンスの二つの観点で記しておく。

③ -1. 顧客である外国人とうまくやりとりができた場面

売っていたのは携帯が一番多かったです。英語は一般的に言うとしゃべれない部類ですが、単語とか聞いた感じのフィーリングとかはわかるので、身振り手振りとか絵を描いたり。（販売・携

帯電話）

（携帯電話が）ないと日本で連絡とれないから契約しますという人はスムーズ。日本に来てとりあえず買いにきたって人は困る。スタッフ3人がかりでスマホの翻訳機能とか使ったりして対応。

（販売・携帯電話）

（うまくいくのかないのの違いは）あるとしたら他者に好奇心、異文化に好奇心関心があるかどうか、とかですね。（ネット通販）

マニュアル通りの質問なんてまずこないですよ。つきあたり右ですよとか、ここに行くにはこの路線とこの路線を乗り換えて、とか。単語を組み合わせてという感じですね。（鉄道）

うまくいったのは、チェコ人のときかな。日本が好き、いかにも日本の文化が好きっていうのが伝わってきた。うまくいかなかった時は、相手が何を求めているのか最後までわからなかった。どういうものを求めているのか何度聞いてもピンとこないし、自分で作っていて正しいことをやっている気がしない。（デザイン）

③ -2. 外国人顧客に対する自身のスタンス

まず一番は絶対に理解していただく、向こうの方も最初のひとことふたことでこちらとしてもきちんと理解して目的地に行く、もしくは旅行を楽しんでいただきたいということを意識している。（鉄道）

やはり観光の方がメインなので、それ以外になってしまうと答えるのが難しいかなと思います。ただ自分に出来ることはきちんと手助けをさせてもらいたい。（鉄道）

契約してほしいけど意思疎通が難しい人には3時間かけたことも。（何がポイントか？）自分がその人に意思を伝えたいという一心だけだと思います。（伝えたいということ）先方もわかるうとしてくれるので、気持ちが重要だったのかなと。（販売・携帯電話）

ひとつひとつの理解に対して慎重になってい

る部分はあると思います。相手の要望を理解する
というところで。(デザイン)

彼らのコメントからは、身振り手振りや絵・翻訳機器を使ったりしながらも、外国人顧客の求めていることに応えようとする姿勢が見える。少ないサンプルではあるが、この結果からは、「うまく仕事が進んだ」とは、コミュニケーションの手段を駆使して外国人顧客の求めているものを把握することができ、そのニーズを満たすことができた場面ようだ。一方でうまくいかない場面とは、顧客である相手のニーズを理解しようとし、あるいは、理解しようとする手段を尽くしたが、相手の求めている事柄がわからず、結果的に顧客を満足させることができなかった場合である。

また、「うまくやれる」個人の特徴としては、言葉が通じないながらも、相手の求めるものを理解したい・伝えたいという気持ちが確認された。

④ 小括

ここまでの内容をまとめておこう。高卒で働く者のうち、仕事を通じて外国人と接する機会がある者は、サービス職・営業販売職に多く見られた。そして、外国人と接点がある者でも英語のレベルは初級レベルもしくは初級にも満たないレベルであった。そして、英語のレベルが低かったとしても、顧客である外国人とは「うまくやっている」者が多い。一方、社内の外国人と「うまくやっている」者は、ほとんど存在しなかった。

そして、外国人顧客と「うまくやっている」場面においては、英語力を補完するために、身振り手振りや翻訳機器を駆使しながら、相手の求めていることを理解し、それに応えようとする姿勢が見られた。言葉が通じないながらも、様々な手段を使って顧客を満足させたい気持ちの背景には、自分の仕事が好きだという気持ちも見られた。

これらの結果を簡単に解釈しておく、顧客と

の接点において英語力は必要ではあるが、英語力が低い場合には、言語を補う何らかの行動によって外国人に対処しているのではないかと推察される。そこで次章以降では、顧客である外国人との関係に焦点を絞り、言語を補う行動と仕事へのスタンスについて詳しく見ていくこととしよう。

IV-2. 「外国人顧客とうまくやっている」人の特徴

これまでに見てきたように、高卒者が外国人顧客に対峙するにあたっては、不足している英語力を補うための要素があると考えられる。そこで、「顧客である外国人とうまく仕事ができている」に従属変数とし、説明変数には「外国人と接する際の対人行動についてあてはまるもの」と、仕事で重視する価値観として聞いた、「希望する仕事であることが仕事をする上で大事である」を用いた。

「外国人と接する際の対人行動についてあてはまるもの」については、先行研究で確認した、Ruben (1976) の示した異文化対処の7つの要素の質問内容を翻訳したのを用いた²。「そう思う」から「そう思わない」の5件法で確認し、「仕事をする上で大切だと思うもの」については、10の選択肢の中から、優先順位3位までに「希望する仕事であること」が含まれているかどうかを確認した。分析にはロジスティック回帰分析を用いた。

分析方法として、最初に前述したすべての変数を投入し、有意な影響力が確認された³、「自分の希望する仕事内容」「英語力」「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」を説明変数として残り、再分析した結果、図表5の結果が得られた。

「外国人顧客とうまく仕事ができる」確率のオッズをあげているのは、影響力の順に、「自分の希望する仕事内容である」、「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」、「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」である。英語力については、有意な影響力は示されていない。

図表5 「顧客である外国人とうまく仕事ができている人」の特徴

	高卒		
	B	Exp(B)	有意確率
仕事で一番重視すること_自分の希望する仕事内容	.872	2.391	.043 *
英語力	.628	1.873	.071
自分の基準だけで相手を評価したり判断しない	.590	1.803	.003 **
相手が理解できるようなやり方で伝えられる	.740	2.096	.000 ***
定数	-3.808	.022	.000 ***
カイ2乗	65.670 ***		
自由度	4		
-2対数尤度	247.924		
Cox-Snell R2乗	.197		
Nagelkerke R2乗	.303		
N	300		

V. 分析(2) 学校時代の経験の影響

V-1. 仮説

次に、IV章で示された、外国人顧客とうまく仕事ができる要素、すなわち、「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」、「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」が認められる人について、学校段階での経験を検討する。箕浦(1990)は、ピアジェの認知発達理論に基づき、対人関係の文化文法の体得過程には感受性期—発達過程において、特定の刺激に対する感受性が特別に高くなる時期—が存在するという仮説を立て、その時期は9歳～15歳の7年間であると示唆している。箕浦の研究は、この時期をアメリカで過ごした子どもが、その後帰国した際に感じる日米の対人関係の文化作法に関する違和感に焦点をあてたものであるため、日本国内で同年齢期を過ごした日本人にもあてはまる理論とは考えづらい。しかし、文化習得に関する感受性期の存在については、渡辺(1992)もその可能性を示唆している。渡辺は、発達のある特定時期において形成された行動・感覚が、その後もそのまま残る現象があることを、脳や知覚の可塑性の視点から指摘している。そこで、本研究では、これらの先行研究を援用しながら、小学生・中学生・高校生の学校時代に着目し、この時期に経験するであろう、国内でのある種の異文化体験が、社会人になってからの「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」、「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」にどのような影響を与えているのかを検討する。本稿で用

いる国内での異文化体験の考え方には、Triandis(1994)の「同型の帰属(isomorphic attribution)」概念を用いる。「同型の帰属」とは、ある行動をなぜしたのか、しなかったのかという原因づけを、相手の文化圏の人たちと同じような形でできることをいう。本研究では、「同型の帰属」に困難さを伴うと考えられる、多様な他者との交流場面に求めた。

仮説：社会人になる前の「同型の帰属」に困難さを伴う経験は、異文化対処の要素に影響する。

V-2. 調査方法

分析には「外国人顧客と働く人の調査」を用いる。高卒者である605名のうち、外国人顧客と接点のある385名に対して、IV章で使用した異文化対処の13の質問項目および、小・中・高校での経験を回想法によって尋ねた。小・中の経験については、経験の有無を問い、高校時代の経験については経験の有無に加え、その経験を通じて何を学んだのか、回答を得た。

国内異文化経験としては、以下の項目を設定した。小・中では、学習塾へ通った経験・障害を持った児童・生徒との接触・海外居住・外国人との接触・転校。これに加え、小学生時代に英語を学習した経験の有無についてもたずねた。高校時代の経験としては、部活・インターンシップなどの職場での就業体験・アルバイト経験とそれらの経験から学習した事柄を聞いた。

V-3. 分析方法

従属変数は、IV章で示された、「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」とした。以下①では小中学校時代の経験を、②では高校での経験から学んだ事柄をとりあげる。

V-4. 分析結果

① 外国人顧客との関係性に影響する小中学校時代の経験

小中学校時代の「同型の帰属」に困難さを伴う経験としては、障害を持つ子どもとの接触、小学校・中学校の英語教師が外国人かどうか、学習塾に通った経験、小学校の英語学習、海外居住の経験、中学校時代の成績を用いて、探索的に検討した。分析手法は重回帰分析（強制投入法）を用いた。結果を以下に示す。

図表6 「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」に影響する小中時代の経験

	高卒		
	B	ベータ	有意確率
(定数)	2.866		.000 ***
障害児との接触	.226	.105	.037 *
小学校教師が外国人(基準カテゴリー:日本人)	-.593	-.133	.027 *
小学校教師が両方(基準カテゴリー:日本人)	-.159	-.047	.455
中学校教師が外国人(基準カテゴリー:日本人)	.522	.146	.008 **
中学校教師が両方(基準カテゴリー:日本人)	.246	.114	.036 *
塾(小)	.292	.129	.019 *
塾(中)	-.083	-.039	.473
小学校英語	.233	.102	.141
海外居住	.120	.021	.678
中学成績	.121	.129	.010 **
F値	3.403		0.000 ***
調整済みR二乗値	.059		
N	387		

図表6の結果からは、「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」には、障害を持った子どもとの接触、小学校の英語教師が外国人であること、中学校の英語教師に外国人が含まれていること、小学校の学習塾の経験や中学校の成績が影響していることが示された。

次に、「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」に影響する経験を確認したところ、小学校時代の学習塾経験が有意な影響力を持つことが示

された(図表7)。

図表7 「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」に影響する小中時代の経験

	高卒		
	B	ベータ	有意確率
(定数)	2.649		.000 ***
障害児との接触	.043	.020	.699
小学校教師が外国人(基準カテゴリー:日本人)	-.184	-.041	.505
小学校教師が両方(基準カテゴリー:日本人)	.097	.028	.660
中学校教師が外国人(基準カテゴリー:日本人)	.180	.050	.372
中学校教師が両方(基準カテゴリー:日本人)	.042	.019	.726
塾(小)	.332	.145	.009 **
塾(中)	-.075	-.034	.533
小学校英語	.214	.093	.189
海外居住	.307	.052	.306
中学成績	.082	.086	.091
F値	2.163		0.019 *
調整済みR二乗値	.029		
N	387		

② 外国人顧客との関係性に影響する高校時代の経験からの学習

次に高校時代の経験からの学習について、確認する。高校時代の経験としては、アルバイト経験・部活・インターンシップなどの就業体験から学習した内容を説明変数とした。基準変数を、「対人コミュニケーション力が養われたこと」とし、強制投入法による重回帰分析をおこなった結果、「自分の基準だけで相手を評価・判断しない」については、以下図表8の結果が得られた。

結果からは、部活動・就業体験・アルバイト経験といった三つの経験を通じて得られた、それぞれ異なる学習が、「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」に影響していることが示された。

部活動経験からは、「精神的なタフさ、精神力が養われたこと」、「継続的に努力する習慣や態度が身についたこと」に、有意な影響力が確認された。

就業体験では、「何かをチームで達成することの喜びを知ったこと」、「自分に自信がついたこと」に、有意な影響力が確認され、最後にアルバイト経験では、「活動を通じて得られた人脈や人間関係」が有意な影響力を持つことが確認された。

「相手が理解できるようなやり方で伝える」については、有意なモデルは示されていない。

図表8 経験から学んだ事柄が「自分の基準だけで相手を評価・判断しない」に与える影響

	B	ベータ	有意確率
(定数)	3.416		.000
部活獲得1ダミー__協調性やチームワーク力が養われたこと	.300	.086	.114
部活獲得2ダミー__活動そのものを通して得られた知識や技能そのもの	.117	.032	.548
部活獲得3ダミー__精神的なタフさ、精神力が養われたこと	.547	.136	.011 *
部活獲得4ダミー__何かをチームで達成することの喜びを知ったこと	-.078	-.010	.839
部活獲得5ダミー__その活動を通じて得られた人脈や人間関係	.363	.056	.269
部活獲得7ダミー__継続的に努力する習慣や態度が身についたこと	.968	.208	.000 ***
部活獲得8ダミー__礼儀や上下関係の基本が身についたこと	.321	.058	.279
部活獲得9ダミー__失敗や困難な体験から学ぶことができたこと	.709	.081	.109
部活獲得10ダミー__集団で物事を進める基本的なスキルが身についたこと	.549	.052	.303
部活獲得11ダミー__自分に自信が身についたこと	-.108	-.013	.790
部活獲得12ダミー__突発的な出来事に対処できるようになったこと	-1.416	-.115	.021 *
就業体験獲得1ダミー__協調性やチームワーク力が養われたこと	-.014	-.003	.961
就業体験獲得2ダミー__活動そのものを通して得られた知識や技能そのもの	-.303	-.059	.241
就業体験獲得3ダミー__精神的なタフさ、精神力が養われたこと	-1.563	-.074	.144
就業体験獲得4ダミー__何かをチームで達成することの喜びを知ったこと	-1.759	-.117	.025 *
就業体験獲得5ダミー__その活動を通じて得られた人脈や人間関係	-.842	-.056	.281
就業体験獲得7ダミー__継続的に努力する習慣や態度が身についたこと	-.929	-.087	.085
就業体験獲得8ダミー__礼儀や上下関係の基本が身についたこと	-.283	-.054	.286
就業体験獲得9ダミー__失敗や困難な体験から学ぶことができたこと	.504	.053	.316
就業体験獲得10ダミー__集団で物事を進める基本的なスキルが身についたこと	-.066	-.007	.892
就業体験獲得11ダミー__自分に自信が身についたこと	-1.749	-.117	.023 *
就業体験獲得12ダミー__突発的な出来事に対処できるようになったこと	.105	.009	.865
バイト獲得1ダミー__協調性やチームワーク力が養われたこと	-.082	-.016	.768
バイト獲得2ダミー__活動そのものを通して得られた知識や技能そのもの	0.208	.047	.373
バイト獲得3ダミー__精神的なタフさ、精神力が養われたこと	.147	.032	.545
バイト獲得4ダミー__何かをチームで達成することの喜びを知ったこと	-.339	-.042	.423
バイト獲得5ダミー__その活動を通じて得られた人脈や人間関係	0.820	.121	.018 *
バイト獲得7ダミー__継続的に努力する習慣や態度が身についたこと	-0.083	-.014	.781
バイト獲得8ダミー__礼儀や上下関係の基本が身についたこと	.222	.079	.158
バイト獲得9ダミー__失敗や困難な体験から学ぶことができたこと	.522	.097	.063
バイト獲得10ダミー__集団で物事を進める基本的なスキルが身についたこと	-.181	-.025	.617
バイト獲得11ダミー__自分に自信が身についたこと	.151	.027	.598
バイト獲得12ダミー__突発的な出来事に対処できるようになったこと	-.100	-.013	.804
F値	1.754	0.008 **	
調整済みR二乗値	0.061		
N	387		

*:p<.05,**<.01,***<.001

VI. 考察と今後の課題

以上の研究を通して次の知見を得た。

- (1) 外国人と仕事を通じた接点のある者であっても英語のレベルは高くない。しかし、顧客である外国人とは「うまくやれて」おり、一方で、社内の外国人とは「うまくやれていない」。
- (2) 顧客である外国人とうまくやれていることに影響するのは、「自分の希望する仕事内容であること」「自分の基準だけで相手を判断しない」こと、そして、「相手が理解できるようにわかりやすく伝える」ことである。
- (3) 小中学生時代の経験は、「自分の基準だけで相手を判断しない」こと、「相手が理解できるようにわかりやすく伝える」ことに影響しており、具体的には、小学校時代の学習塾・障害を持った児童や生徒との接触・外国人英語教

師との接触経験・海外居住経験、中学の成績が有意な影響力を示した。

- (4) 高校時代の経験では、部活動・職場での経験・アルバイト経験といった三つの経験を通じて得られた、それぞれ異なる学習が、外国人との関係性に影響していることが示された。部活動経験からは、「精神的なタフさ、精神力が養われたこと」「継続的に努力する習慣や態度が身についたこと」に、就業体験からは、「何かをチームで達成することの喜びを知ったこと」、「自分に自信が身についたこと」に、最後にアルバイト経験では、「活動を通じて得られた人脈や人間関係」が有意な影響力を持つことが確認された。

次にこれらの知見の意義について考察する。

VI-1. 考察

①外国人とうまく仕事をする高卒者の特徴

本論文から得られる重要な点の一つは、英語のレベルが低くても、いくつかの要素を持つ者については、外国人顧客とうまくやれるということだ。

外国人顧客にうまく対処できる者は、仕事をするにあたって英語力の不足を感じている一方で、語学力を補う行動(「自分の基準だけで相手を判断しない」こと、「相手が理解できるようにわかりやすく伝える」こと)やその背景となるスタンス(自分の仕事が好きである)を持っている。これまでの研究では、外国人と働く際の一般的問題として言語の問題を中心に、「相互のコミュニケーションが容易ではない」ことに焦点があてられていた。しかし、顧客である外国人との間では言語を媒介しない関係構築のありようが確かに存在することが本研究の結果からは示された。すなわち、外国人顧客に対峙する高卒者が、自分の仕事が好きだからこそ、顧客のニーズを満たしたい・顧客に伝えたい・わかってほしいという気持ちを持ち、相手が理解できるように身振り手振りを用いて、わかりやすく伝えることに心を配っている。これらの要素を構造化してみると、自分が好きだと思える仕事をしているからこそ、顧客が求めている要求を理解したいと考え、自分の価値基準よりも相手の求めるものを大事にしながら仕事をしていると解釈できる。

②外国人顧客との関係性に影響する、学校段階での経験

もう一つの重要な発見は、小中学生時代の経験についての分析から得られた知見である。これまでは「多様性の受容」度合いが高ければ、外国人を含む多様な他者との関係構築が容易になるとの暗黙の了解があった。この論文で明らかになったのは、この「多様性の受容」を身に付ける経験機会が、小学生から高校までの間の特定の経験の中に存在しているという点である。障害を持った子どもとの接触や英語教師が外国人であることは、

自分との違いを受け入れ、他者には他者の価値基準があるということ、つまり「自分の基準だけで相手を判断しない」ことに気づかせてくれる大きなきっかけを得ているのだらうと考えられる。小学校の学習塾は、異なる学校の児童が集まる場でもあるため、日常の学校生活とは違う人間関係を構築していく経験につながっているようだ。そして、こうした多様な他者とかかわる経験が、「自分の基準だけで相手を判断しない」こと、「相手が理解できるようにわかりやすく伝える」ことに影響を与えている。

さらに、高校時代の経験に目を向けると、部活動、職場体験やインターンシップといった学校行事としての職場経験、アルバイト経験から学んだことが、「自分の基準だけで判断しないこと」に影響していた。そして、この三つの経験は、異なる学習を媒介して、「自分の基準だけで判断しない」ことに影響している。「精神的なタフさ、精神力が養われたこと」「継続的に努力する習慣や態度が身に付いたこと」「何かをチームで達成することの喜びを知ったこと」、「自分に自信がついたこと」「活動を通じて得られた人脈や人間関係」はいずれも「自分の基準だけで判断しない」ことに影響しているものの、学習場面は異なっている。経験から何を学んだかではなく、どう学んだかという点にも着目すべきであることを示唆する結果となった。

VI-2. インプリケーション・今後の課題

ここまでの分析・考察をもとに、高卒就職者が外国人顧客とうまく仕事をすすめるためのインプリケーションを挙げたい。ポイントは二つある。

一つには、彼ら・彼女たちの卒業後の異文化への対処場面を考慮して、小学生時期からの「意図された経験機会」の設計を検討するということだ。本稿で見てきたように、国内の経験機会であったとしても、学校時代の「同型の帰属」に困難さを伴う経験は、社会に出てからの外国人顧客との関係性に「自分の基準だけで判断しない」「相手が理解できるようにわかりやすく伝える」を媒介して、

影響している。小学生・中学生そして高校生の時代でないと、なしえない経験機会はあろう。そうした機会への参加を促すことが周囲の大人たちが子どもたちにできうる、学校から社会への移行に対する支援の在り方なのかもしれない。

高卒者の就職が厳しい中、高校では繰り返しマナーや面接の練習をおこなっているが、本研究で影響力が示された、仕事に対する意味づけや顧客満足の視点が十分学習されているとは言いがたい。社内での外国人とのやりとりのまずさには英語レベルが影響していることは否定できないが、就職への対処法として、英語力の強化が他の事柄よりも優先されてしまうといった短絡的な解決策を選択することは避けなければならない。小学校からの英語教育が始まっている今、英語教育を受けた児童が働き始めるにはまだ数年かかる。英語力が不十分であったとしても、本研究で明らかになった要素をクリアすれば、顧客との仕事の中ではパフォーマンスを発揮するという点に着目し、対人接客要員として高卒者を配置する場合、「自分の仕事が好きだ」という気持ちをベースとして、「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」を持つことの必要性を伝えながら学校から社会への移行を進めることが重視されるべきだと考える。

二つには、高卒者の採用と入社後の配置である。外国人顧客との関係性においては、英語力も必要だが、それ以上に、自分の仕事が好きで、顧客に伝えたい・理解してほしい気持ちがあること、自分の基準だけで判断しないことが、うまく仕事を進められることが示されている。ここから取り出せる示唆は外国人顧客との接点を持つ者の多い、サービス関連職種や営業販売職種において、英語力を採用基準にするのではなく、「自分の仕事が好きだ」「自分の基準だけで相手を評価したり判断しない」「相手が理解できるようなやり方で伝えられる」といった、三つの要素を採用基準にし、オーバースペックにならない採用を目指すということだ。

そして、配置については、社内の外国人と仕事をすることよりも、顧客である外国人との仕事場を優先させることも検討の余地があるだろう。外国人顧客との仕事を進めながら、語学力の必要性を感じとり、社会人からの学び行動につなげるという育成方法もあるのではないかと考える。

最後に本研究の限界に触れておきたい。本研究では、すべての調査において、出身校の公私の別を確認していない。英語教育の在り様や生徒像の多様さなど、研究成果を深めるのに必要な情報が取り出せた可能性がある。さらに、国内異文化経験として、入社直後の経験の影響を確認していない。今回の研究成果をふまえると、学校から社会への移行という「異文化体験」からの学習も外国人顧客との関係性に影響するのではないかと考えている。これらについては稿を改めて検討したい。

注

1 いずれの数字も、平成23年中央教育審議会答申『今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について』資料編からの引用である。データの出所は以下のとおり。厚生労働省「新規学校卒業教職者の就職離職状況調査」における平成19年3月卒業者の3年以内の離職率からの推計、文部科学省「平成21年度児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」、文部科学省「各大学の授業料滞納や中退等の状況」（平成19年度末）からの推計、文部科学省「平成22年度 学校基本調査」。

2 Ruben(1976)の示した異文化対処の7つの要素に対応する質問項目として、以下の翻訳を用いた。

1. アイコンタクトをしたり、相づちをうちながら相手の話を聴くことができる
2. 興味のある話題には、興味があることを示しながら話を聴くことができる
3. 自分の基準だけで、相手を評価したり、判断したりすることはない
4. 相手の文化的背景に偏見を持たずに接し、新たな知識を取り入れようとしている
5. お互いの知識を足し合わせることで、新しいものを生み出している
6. 相手の視点で考えることができる
7. 相手が理解できるようなやり方で、自分の伝えたいことを伝えられる
8. 周りの状況に応じて自分の役割を変えることができる
9. すべてのメンバーが自分の役割を果たし、貢献できるよう、調整できる
10. 相手の意図を的確に把握して、議論を方向づけている
11. 議論に参加しているメンバーの興味関心をうまく取り込んで活かしている
12. あいまいな状況でもいつも通りに行動できる
13. 結論が見えていなくても状況の変化に素早く対応できる

3 自分の希望する仕事内容、英語力、異文化対処の7つの要素を聞いた13の質問項目すべてを説明変数としてロジスティック回帰分析を行った結果は以下の通りである。

	高卒		
	B	Exp(B)	有意確率
仕事で一番重視すること_自分の希望する仕事内容	.883	2.419	.044 *
英語力	.753	2.123	.036 *
相づちをうちながら相手の話を聴くことができる	.058	1.060	.807
興味があることを示しながら話を聴くことができる	-.166	.847	.531
自分の基準だけで、相手を評価したり、判断しない	.538	1.713	.015 *
文化的背景に偏見を持たず、新たな知識を取り入れる	-.029	.971	.919
お互いの知識を合わせることで、新しいものを生み出す	-.096	.908	.739
相手の視点で考えることができる	-.231	.793	.484
相手が理解できるようなやり方で、伝えられる	.669	1.953	.017 *
周りの状況に応じて自分の役割を変えることができる	.201	1.223	.478
全員が自分の役割を果たし貢献できるように調整できる	.229	1.257	.444
相手の意図を的確に把握して、議論を方向づけている	-.306	.736	.297
議論への参加者の興味関心をうまく取り込んで活かす	-.064	.938	.833
あいまいな状況でもいつも通りに行動できる	.530	1.698	.060
結論が見えていなくても状況の変化に素早く対応できる	.153	1.165	.594
定数	-4.471	.011	.000 ***
カイ2乗	71.865	***	
自由度	15		
-2対数尤度	241.729		
Cox-Snell R2乗	.213		
Nagelkerke R2乗	.329		
N	300		

4 ベネッセ教育研究開発センターが大学生を対象に高校時代の経験を通して得られたことについて2011年に実施された調査の中から大学生の回答を参考にし、経験を通じて学習したことについての項目を作成している。

参考文献

- Dinges, N., 1983, "Thinking internationally : A comparison of how international executives learn." *International Studies of Management and Organization XIII*, 139-150.
- 法務省入国管理局, 2013, 「平成24年における外国人入国者数及び日本人出国者数について (速報値)」
(http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00029.html, 2013.01.31)
- 箕浦康子, 1990, 『文化のなかの子ども』東京大学出版部。
- 宮本律子・松岡洋子, 2000, 「多文化コミュニケーション能力測定尺度作成の試み」『秋田大学教育文化学部教育実践研究紀要』22。
- リクルートワークス研究所, 2013, 『ワーキングパーソン調査2012』。
- Rubens, B. D., 1976, "Assessing communication competency for intercultural adaptation." *Group and Organizational Studies*, 1, 334-354.
- , 1977, "Human communication and cross-cultural effectiveness." *International Journal of Intercultural Relations*, 4, 95-105.
- 産業能率大学経営管理研究所, 2011, 『「海外赴任者に対する育成・支援の現状」報告書サマリー』産業能率大学。
- 徳永英子, 2009, 「日本人就業者と外国人就業者とのギャップは何か」『Works Review Vol.4 グローバル人材の論点』リクルートワークス研究所, 34-47。
- Triandis, H. C., 1994, *Culture and social behavior*. McCraw-Hill.
- 渡辺文夫編, 1995, 『異文化接触の心理学 その現状と理論』玉川大学出版部
- , 1991, 「国際人養成のための異文化への教育ストラテジー」高橋順一・中山治・御堂岡清・渡辺文夫編『異文化へのストラテジー』川島書店。
- , 1992, 「異文化教育の方法」渡辺文夫編著『現代のエスプリ 299 国際化と異文化教育』至文堂。
- , 1980, 「カルチャー・ショックの心理学的モデル」星野命編著『現代のエスプリ 161 カルチャー・ショック』至文堂。
- 山岸みどり, 1992a, 「異文化教育の評価の視点」渡辺文夫編著『現代のエスプリ 299 国際化と異文化教育』至文堂。
- ・井下理・渡辺文夫, 1992b, 「異文化間能力 測定の試み」渡辺文夫編著『現代のエスプリ 299 国際化と異文化教育』至文堂。