

## 北海道の産業界における英語のニーズ ～質的調査～

### English Needs of Industries in Hokkaido— A Qualitative Research



内藤 永

旭川医科大学医学部  
英語科教授

#### はじめに

1970年代から「国際化」という言葉が盛んに使われるようになったが、近年の情報技術の発達と経済圏の拡大に伴い、代わりに「グローバル化」という言葉を頻繁に目にするようになった。グローバル化の波は北海道にも及び、JETRO（日本貿易振興機構）北海道貿易情報センターの調査によれば、北海道から海外進出を果たした企業は1970年代の1桁台から、現在では120社近くにまで増加している。「マネーは英語よりグローバルな存在です」というキャッチコピーが日経系の情報誌で使われているが、これは経済がグローバル化する中で、英語が事実上の国際語として多用されていることを物語っている。

このような時代の変化を踏まえ、本研究グループは、平成17年度に財北海道開発協会の研究助成<sup>\*1</sup>を受けて、北海道内の産業界における英語の使用状況を量的に調査した。結果は、事業を展開する上で英語は重要視するとの回答が5割、英語は工作上必要であるとの回答が3割に達する一方で、実際に英語を日常的に使用するとの回答は1割程度であった。就職後に英語学習をしたことがない人は7割を超え、事業所として英語の対策を取っていないところは8割を超えた。日本では英語力の診断としてTOEIC（国際コミュニケーション英語能力試験）を利用する企業が多いが、北海道内の企業でこの試験を利用するところは1割に止まった。北海道の産業界全体として、英語のニーズは決して低くはないが、事業所の取り組みとして英語の対策を取り、英語を使用しているのはまだ一部にとどまるというの

が調査結果であった。

今回レポートする平成18年度の研究助成<sup>\*2</sup>では、海外と実際に取引をしている事業所において面接調査を行い、英語の具体的な使用状況と、実務・専門英語の習得状況を明らかにすることを研究課題として据えた。そして、英語の使用実態を質的に調査することにより、英語を重要視、あるいは必要視する人たちが、英語を使用する仕事に円滑に入っていくために必要な要因を解明することを狙いとした。以下では、その質的調査の実施方法と、事例紹介、全体の調査結果、考察をまとめた。

#### 1 質的調査の実施方法

今回の質的調査では、あらかじめ質問項目をある程度まで定めた上で面接調査を行う、半構造化面接法という手法を用いた。質問は、英語を使う仕事の内容、使用場面、運用状況、習得状況、学習状況を基本として構成された。面接の対象は、JETRO北海道の協力を得て選定した。最終的には、海外取引のある北海道内の事業所の中から、調査協力の了承を得ることができた、11の事業所の合計28名に面接を行った。実際の調査は、2006年8月7日～10月4日の間に、研究者数名が調査者として各事業所を訪れ、各事業所の応接室、会議室で面接を実施した。面接の様子はICレコーダーで録音し、後日、回答内容を質問項目ごとに分類整理した上で個人票を作成した。個人票は、一度回答者に郵送し、回答内容に加筆訂正していただいた後に一覧としてまとめた。

## 2 英語使用事例

ここでは、特に、3つの事業所（A社～C社）の事例について紹介する。

A社（次節の表1ではG-1）は社員数が10名以下の比較的小規模な事業所で、精密機器の製造、輸出を行っている。中国、韓国、ベトナム、ポーランド、スペインが取引対象国で、英語は技術者1名、事務担当者1名の合計2名が使用している。面接を受けた事務担当者は、受注から納品に至るまで、電子メールとファックスを利用して海外との文書のやりとりを週1～2回行う。その他には英文カタログやホームページの作成を行う。英語を使う業務は、以上のように、読むことと、書くことに特化している。海外からの訪問者には通訳を外部委託して対応する。読み書きで使う英語は、高度な英語を必要とせず、基本的には小さな辞書と中学校レベルの英語があれば十分とのことであった。国ごとに英語の癖が異なることで多少苦勞する点はあるが、全体として円滑に業務は進行している。複雑な内容については、文書を何度となく往復する中で修正することで対応できている（技術者も細かな機器の説明になると英語力が十分ではないが、商品となる機器を実際に動かしてみせることで、コミュニケーションは成立する）。事業所に就職して以来、英語に関しては特別な学習をしたことはなく、その必要性もあまり感じることはない。

以上のように、A社は「中学英語」という最小限の英語で海外に精密機器を輸出する業務をこなしている。カタログやホームページを見る限り、業界専門用語が多数含まれるので、厳密には中学英語プラス専門用語である。仕事で使う英語、というと、身構えてしまいがちだが、A社の場合は、ごく自然に英語と向き合っている。直接対応や契約書を取り交わすなど、本格的な英語を必要とする場面では、通訳や翻訳を外部に委託して対応している。これを可能にしているのは、もちろん、事業規模が関係しているが、1番大きな要因としては、他社にはない精密機器の存在があげられる。交渉の余地が少ないために、取り交わされる内容も極めてシンプルになると思われる。絶対的な製品があるという条件は付くものの、中学英語の読み書きがあれば英語対応できるという事例といえる。

次に、多岐にわたる業務で英語を使うB社（表1ではH-1）である。

B社は社員数が400名を超える中規模の事業所で、カナダから水産関係の原材料を調達している。営業担当者が海外支店に長期出張し、現地取引業者から原料を仕入れ、日本に向けた出荷までの業務を行う。出張は約半年に及ぶが、業務内容が高度な専門知識を必要とするために、その間、専門知識のない通訳を使うことはできない。出張前の特別な英語研修があるわけではないので、当初聞き取りの段階で苦勞する。原材料の調達に際しては、現地の職人との何気ない会話が取引上の重要なヒントとなることがあるので、英会話力は非常に重要となる。出荷の際のコンテナの単位が10トンと規模が大きいため、原材料の等級の聞き間違いが大きな損失につながるなど、責任が非常に重い。専門用語については入社後、レポートや文献の翻訳を通じて身につけたが、会話の方は、最初の出張のときに5カ月間ほど現地の語学学校に通い、初級レベルの英会話、さらに業務を通じて、実務的な英語の基本表現を習得した。しかし、相手の顔が見えず、身振り手振りが通用しない電話は非常に難しいと感じる。

B社で英語を駆使するのは、市場開拓を行う社長と海外連絡のつなぎ役となる秘書、一部の営業職にとどまるが、いずれも専門的な英語を自ら駆使して、現地での情報収集から、値決め交渉、出荷までこなす。被面接者は英語の使用歴が4年であるが、今なお英語学習を継続していることから分かるように、事業規模が拡大し、業務内容が複雑化すると、非常に高度な英語が求められる。

三つ目の事例としては、業務が細分化し、事業規模がさらに大きなC社（表1ではJ-1～J-4）である。

C社は北海道を代表する企業の一つであり、従業員数は1,500名程度、海外にも複数の生産拠点を持つ。面接は、営業部門2名、技術部門2名に対して行われた。C社では、機械部品の受注生産を行い、ヨーロッパ、北米、アジアに幅広く輸出している。営業部門では、電子メール、電話、テレビ電話、出張などで、毎日英語を使用する。電話は30分から1時間の長時間に及ぶことが頻繁にあり、会議では英語による議論が2～5時間にも及ぶ。入社間もなく

から英語を使い始めるが、専門用語や頻繁に使用するフレーズを覚えると、日常的な業務は円滑に進む。口頭で交わされる内容は、文書化して確認することで、大きな問題が生じることはない。ただし、経験を積むにつれて、交渉で使う英語の難しさを痛感するようになる。一通りの業務をこなすための英語と違い、海外駐在2年程度ではとてもマスターできない。必要なのは英語力というよりも、適応力や表現力、意欲などが大きな要因となる。一方、技術部門では、顧客から届いた仕様書に基づいて、設計、開発を行い、レポートの作成を行う。最終的には、試作品の作製を経て、製品化までを行う。1～2年の経験があれば、過去の資料を参考にしてレポートを英語で書くことが可能となる。英語を使ったこれらの業務は、困難と感じることはないが、日本語で行うよりもはるかに長い時間を要する。ただし、自らが英語のやりとりをすることで、顧客とのコミュニケーションを取る絶好の機会となる。技術者同士であるために、杓子定規的なやりとりはかなり円滑に進むが、将来的な製品開発につながるような対話をするのは非常に難しい。会社として、独自の英語教育プログラムなども用意しているが、業務に関わる英語は基本的にOJT（On the Job Training 職場内訓練）によって学ぶこと、個人の日々の努力に委ねられている。

以上のように、C社では英語の使用量も多く、その業務内容も多種多様となっている。英語は仕事をする中で徐々に力をつけていき、一定の用語や言い回しを覚えた後はルーチン化する。しかし、仕事の経験が長くなるにつれ、交渉や開発など責任が重い業務が増え、非常に高度で複雑な英語が要求されるようになる。そこまでのレベルになると、言葉の壁の大きさを痛感するようになる。

### 3 使用実態の全体像

面接を実施した11事業所28名の内訳は、表1のようにまとめることができる。

業務内容は、業界誌からの情報収集、原料・資材調達、加工品や技術の輸出、企業情報の開示など、多岐に及んだ。英語を実際に使用する事業所は、特定の業種や事業規模に偏ることはない様子が分かる。

表1 回答者の属性

記号	産業大分類	立場	英語使用経験
A-1	金融・保険業	管理	2年
A-2		使用	4年
B-1	サービス業	使用	不明
B-2		使用	10年
C-1	サービス業	管理・使用	2年
C-2		使用	2年
D-1	卸売・小売業	使用	不明
D-2		使用	不明
E-1	卸売・小売業	管理・使用	10年
E-2		使用	8年
F-1	製造業	管理	4年
G-1	製造業	使用	7年
H-1	製造業	管理	1年
I-1	製造業	管理・使用	10年
I-2		使用	4年
J-1	製造業	管理・使用	38年
J-2		使用	6年
J-3		管理・使用	15年
J-4		使用	8年
K-1	電気・ガス・熱供給・水道業	使用	4.5年
K-2		管理・使用	0.5年
K-3		使用	1.5年
K-4		管理	4年
K-5		使用	3年
K-6		管理・使用	6年
K-7		使用	3年
K-8		管理・使用	5年
K-9		使用	9年

どの事業所においても共通していたのは、英語を専門的に扱う部署は存在せず、営業職、技術職、管理職のそれぞれが、仕事の一部としてごく自然に英語に接していた点である。業務における英語の使用割合は、平均すると2～3割程度で、5割を超える事例はなかった。被面接者の意識としては、ルーチン化された仕事の中に英語を使う業務があるという捉え方であり、英語を使用していると強く身構える人はいなかった。

対話の媒体として、最も頻度が高く利用されていたのは電子メールである。頻度が高い背景には、時差に関係ないやりとりができる、添付ファイル機能により図面を使ったやりとりができる、自分のペースで返答ができる、などの利便性があげられる。これに加えて、電話や直接対話などで取り交わした内容を文字で残したり、あいまいな部分を確かめたりなど、確認作業での手軽さがその理由としてあげられていた。電子メールに次いで多い媒体としては、電話であったが、これは顔の見えない相手とのやりとりであるだけに、その難しさを指摘する声が複数あった。事業所によっては使用頻度が極めて高く、電話会議が頻繁に行われるところもあった。出張については、月1回程度だが、出張中は展示会や商談におけるプレゼンテーションをはじめとした、会話力が求められるとの話が多数あった。

対話の場面は、業務内容によって多岐に渡っていたが、コミュニケーションを円滑にするためにしばしば言及される天気やスポーツの話題のようなスモールトークの位置づけが特徴的であった。取引規模が大きいほど、通訳を介さずに、直接交渉する重要性が高まるが、さりげない会話のやりとりを通じて、契約の際の判断材料が得られるだけでなく、信頼関係が構築されるとの意見が出された。逆に、対話の場面が、ビジネスマッチングなどに限定される場合などは、スモールトークを重要だとする意見は聞かれなかった。

取り扱う文書については、まず、国際協定で使用言語が英語に指定されている通関業務の書類が、どの事業所でも共通していた。雛形があるために、新規に事業展開するところでも、簡単に行われている様子である。通関業務の他には、契約書類や企業情報、レポートなどがあげられたが、ホームページを除けば、どの事業所も外注することはほとんどなかった。

本研究においては、研究の課題として、英語の具体的な使用状況の解明を掲げた。いずれの事業所においても当てはまる点は、多岐に渡る業務の一部として英語が使用されていることである。「聞く」、「話す」のオーラル面が多用される業務もあれば、オーラル技能を全く使用せず、「読む」、「書く」技能に特化された業務もあった。しかし、全体としては、

業務に応じてこの4つの技能がすべて求められていることが分かった。海外との取引において唯一の共通項は、電子メールの利用であった。海外で事業展開をしていない中小企業においては、まだまだ電子メールが普及していないとの声も聞かれたが、グローバルな展開をする上では、電子メールは必須のツールといえる。時差や距離を気にすることなく様々なタイプの書類を瞬時に送付できるというだけでなく、文字で確認する上で、非常に重要な役割を果たしている。使用状況として、最も印象的であったのは、英語を使用する部署の担当者の人数が極めて少ない点であった。数名で海外取引の全量を扱う事例が目立った。英語ができなければ仕事にならない、というコメントが多数出てきたのも頷ける。いずれの英語使用者も、多少の困難を感じつつも、ルーチン化された業務の中で、極めて円滑にコミュニケーションが進行している様子がかがえた。基本的には、仕事には明確な目的があり、取引が同業他社との間で行われるために、専門用語を駆使することで通じるようである。

このように英語によるやりとりが非常に円滑であるとのコメントが多数出る一方で、言葉の壁を強く感じるとの声もあった。その相違点をキーワードで

表2 英語運用上の認識と仕事内容の相違点

取引は円滑	言葉の壁を強く意識
具体的	抽象的
現物・指示物あり	言葉のみ
概略	詳細
説明	議論・交渉・提案
語	文
翻訳	対話
パターン化	思考
ルーチン化	開発的・創造的
固定的	流動的
状況予測可能	状況予測不可能

まとめると、表2のようになる。

やりとりが円滑と認識される事例では、コミュニケーションを図る際に具体的に指示できる対象物が存在することが多い。やりとりは、日本語と英語を

語のレベルで1対1の対応により翻訳し、その概略を説明する。仕事内容は、輸出入のいずれにおいてもパターン化、ルーチン化され、書面のやりとりも固定化されていて、その状況は予測が可能である。その一方で、言葉の壁を強く意識する事例では、言葉のみでやりとりが行われる抽象的な内容が多くなる。やりとりは、議論、交渉、提案など詳細さが求められるようになり、文レベルで微妙なニュアンスを伝え合う、対人コミュニケーション能力が求められるようになる。その際に、開発や創造に関わる思考が必要となり、さらには、場面に即した対応が求められる、その都度、流動的で予測が難しい状況下でやりとりが進む。

もう一つの研究課題は、実務・専門英語の習得過程である。

面接調査では、英語を使う部署に配置されて間もなくから、いきなり英語を駆使する業務に当たる様子が語られていた。話を詳細に聞く中で判明したことは、いずれもが何らかの英語の基礎力が前提となっている点である。基礎と言ったときに、文法を初めとした学校教育、受験勉強、留学経験など回答者によってその中身は微妙に異なる点は注意が必要となるが、この基礎を元に業務をする中で英語を習得していた。専門用語は比較的短期間で学び、当初は上司や同僚から指導されること、あるいは部署に置かれた過去の資料や雛形を参考にすることで基本的な表現を身につける。責任の重い複雑な業務になると、英語力そのものを鍛えていく必要性が増してくる。その習得過程は、会社の支援の形態も、個人学習の方法についても十人十色というのが実情であった。英語ができるだけでは駄目である、という意見が折に触れて出たが、仕事の中で英語を運用するには、環境に臨機応変に適應する能力、相手の意向を傾聴する聞き取り能力、自らの意向を論理的に組み立て端的に表現する力、問題解決のために積極

的に情報収集する姿勢、異質な文化習慣を受容する寛容さなど、業務遂行の上で不可欠な能力が密接にリンクしていることが分かった。

## おわりに

平成17年度のアンケート調査と平成18年度のインタビュー調査を通じて、北海道の産業界においては、英語が多用されている仕事の現場がある一方で、必要を感じつつも英語を使うことができない状況が明らかにされた。英語の使用者はある程度の基礎力を踏まえて、業務をこなしているが、その基礎力の内容、さらには就職後の英語学習の内容は様々であった。多種多様な習得過程の存在は、仕事で英語を使うことを前提とした標準的な英語教育プログラムの欠如を意味している。実際、インタビュー回答者の間からは、ニーズにかなう英語教材やプログラムが市販されていないとの指摘がされた。海外との取引においては、環境適應能力、対人コミュニケーション能力、問題解決能力などが総合的に求められることから分かるように、学習内容に語学プラスアルファが必要なのだろう。ただし、このような教育面でのリソース不足は、北海道に限定されたことではない。国際化が叫ばれて久しいが、日本全体の英語教育に関するグローバル化はまだ始まったばかりと言えるだろう。

この度の一連の研究については、大学英語教育学会北海道支部から研究奨励賞を受賞した。これはひとえに、このような基礎研究に研究助成をいただいたこと、さらには無償で調査に協力して下さった関係機関、回答者お一人お一人の善意による。本稿を閉じるにあたり、心から感謝を申し上げたい。

## profile

### 内藤 永 ないとう ひさし

1968年岩手県生まれ。東北大学大学院文学研究科博士課程満期退学(文学修士)。旭川医科大学医学部英語科専任講師、助教授を経て、2007年より現職。大学英語教育学会 ESP北海道代表。(専門分野) ESP、英語学、ネットワーク教材開発。(主な論文) Naito, H. (1994) "Case Conversions and their Dependencies," *Explorations in English Linguistics*, Vol.10, 61-80. 内藤永 (2000) 「World Wide Webを活用した読解演習—医学英語への導入」 *Journal of Medical English Education*, Vol.1, 46-49など。(主著) ALC Net Academy 基礎力養成のためのメディカル英語コース(読解編) /ALC Mobile Academy「医療系ニュース英単語に挑戦」アルク教育社など。

※1 研究助成のサマリーは、本誌2007年6月号(No.527)に掲載されている。

※2 調査は、大学英語教育学会 ESP北海道による研究として実施された。研究分担者は、吉田翠(天使大学)、坂部俊行(道都大学)、三浦寛子(北海道工業大学)、柴田晶子(専修大学北海道短期大学)、竹村雅史(函館工業高等専門学校)、山田恵(北海道薬科大学)である。

ESP 北海道ホームページ：<http://www.esp-hokkaido.org>

ESP 北海道連絡先：[esp-hokkaido@nifty.com](mailto:esp-hokkaido@nifty.com)