

欧米における言語・コミュニケーション監査の現状と日本への援用可能性

猿橋順子

1. 言語・コミュニケーション監査の思想、意義、背景

What is a language/linguistic audit?

The primary objective of a language or 'linguistic' audit is to help the management of a firm identify the strengths and weaknesses of their organization in terms of communication in foreign languages.

(Reeves, 1996:5)

「言語監査の第一の目的は、外(国)語でコミュニケーションを行う際の、組織の強みと弱みを明らかにし、その管理・運営の一助となることである。」

長年、当然視されてきたコミュニケーションは、いまや職務満足、生産性、チーム・ビルディング、さらには組織内総合的調整と関係づけられている。従業員がどのようなコミュニケーションを行っているかを定期的にモニタリングすることは、組織にとって非常に重要である。(C.W.ダウズ 1988 = 1999 : 2)

The major purpose of an information audit is the identification of users' information needs as well as how well these needs are met by the information services department. (St Clair 1995 quoted in Botha, H, 2003:23)

「情報監査の主要な目的は、使用者の情報ニーズを明らかにすると同時に、それがいかに情報サービスを司る部署によって、そのニーズに対処することが出来るかを明らかにすることである。」

2. 言語・コミュニケーション監査の実際、手順、方法

ヨーロッパの言語監査実践

LATE (Language Auditing – Tools for Europe)プロジェクト

<http://www.rrbv.nl/LATE/Audits/LanguageAuditing.html>

EAPLA (European Association of Professional Language Auditors)

<http://www.eapla.com/index.htm>

ポーランド国境周辺のカソリンスタンド言語監査 (Jurczak 2004)

ガソリンスタンドは、生活と密着している。日常的に車に乗り、定期的に決まったガソリンスタンドを利用する人にとって、そのサービスのきめ細かさや、品揃えは特に意識されていないかもしれない。生活に密着しているがゆえに、実にさまざまなサービスや物品の窓口となっているのは世界共通のようである。しかし、海外で生活を送ってみて、ガソリンスタンドでの要領が分からずに、困惑した経験のある人は少なくないのではないだろうか。一見同じような作りなのに、システムが異なる、そして、それらはほとんどの地元民にとって意識化されていないため、新参者はしばしば立ち往生するものである。

ジャルザックが目撃した、ポーランド国境周辺のカソリンスタンドも、実に広範囲に及ぶ物流とサービスの拠点となっていた。燃料供給が本業だが、同時に受けられるサービスは、これに限定されない(燃料にもいくつか種類があり、給油方法、代金の支払い方法も複数あることも想像されたい)。洗車、雑誌や

日用雑貨の販売、車用品の販売はもちろんのこと、場合によってはパン屋や、ファーストフード店との提携営業、トレーラー等特殊車両賃貸業務、ATM 機器設置による銀行業務、国営宝くじの販売などである。ほんの数人の従業員で運営されている小さなガソリンスタンドが、実にさまざまな業務を担っているのである。さらに、ポーランドに限らず、広くガソリンスタンドに期待されている事柄として、その土地についての情報（観光地や宿泊施設など）、方角、道順や道路の状態（雪が多く降るような地域では、ガソリンスタンドで得られる天候についての情報も重要である）を説明することが、きわめて日常的な業務となっているのである。

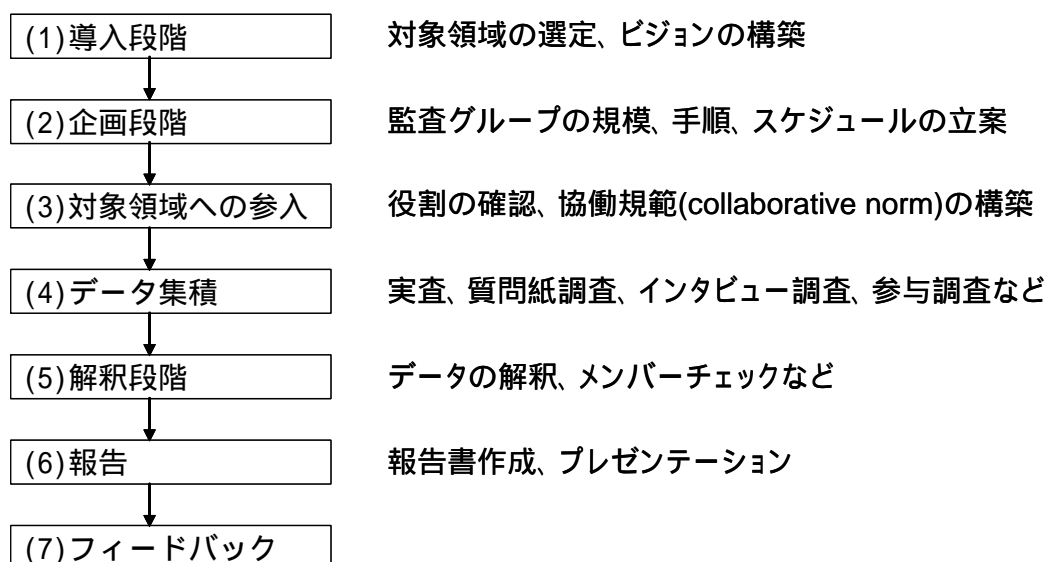
他国と国境を接している土地では、隣国の旅行者、商用車が多く通る。ガソリンを入れるついでに、その土地の情報を得るということも少なくない。ジャルザックは国境地帯のガソリンスタンドにおける言語監査は、都市部に位置する本社が想定する以上に、あるいは想定外の言語課題や言語ニーズがあるのではないかと問題意識に立って言語監査に着手したのである。

ジャルザックによる言語監査は、人事部長へのヒアリングから着手し、ガソリンスタンドで働く人々の意識調査に焦点を絞ることで合意した。先に、ジャルザック自身の当初の問題意識に触れたが、言語監査は監査人の問題意識だけで突貫できるものではない。言語監査を受ける側が、それが有益で不可欠であると合意し、それを監査者に委ねるという信頼関係と協力関係がなければ、監査は行えないのである。

具体的には、実際の業務にあたっている従業員への質問紙調査という形で進められた。ドイツ、ロシアの国境付近に位置する4つのガソリンスタンドで、48人の従業員が回答を寄せた。48人のうち、16人は一般的な英語教室に、2人（いずれも支配人クラス）は商用英語を、4人はドイツ語教室に通っている。22人がなんらかの形で語学にいそしんでいるわけだが、それが業務に「大変適用できる」としたのはたった1人である。17人が「（業務に）あまり適用できない」と答え、業務に直接応用できる言語研修の待望が指摘されている。

人事部長との対話を通してジャルザックが立てた調査仮説は、経験と知識に根ざした専門用語、表現が必要とされていること、業務に必要なのは、英語、ドイツ語、ロシア語の3言語である、という二項であった。については、アンケート調査から、「専門的な用語や表現よりも、商品やサービスについての基本的な用語と表現が必要である」という意識が明らかにされ、仮説は棄却された。については、国際共通語としての英語の必要性が強く認識されているものの、総じて英語、ドイツ語、ロシア語が必要であるとされているとして、仮説は妥当であると結論付けられている（Jurczak 2004:232）。

#### コミュニケーション監査の手順 (Downs 2004)



## 企業向け研修請負企業からの聞き取り調査

- クライアントのニーズベースということ言えば、今にはじまったことではありません。プレゼンテーション力重視といえ、それに対応してきましたし、TOEIC が注目されれば、それに対応してきました。
- ニーズ分析のフォームは、別に社として共有しているものがあるわけではなくて、自分の長年の業務のなかで、手を加えて使いやすいように工夫してきたものがあるというだけです。お見せするほどのものでもないんですが、このような感じで・・・。
- 実際、業務に就いている人も、その業務そのものに慣れ親しんでいるから、知っているつもりでのだけれど、いざ言語で表現・説明しようとするとならないって事があるんです。だから、ニーズ分析をする側は、その業務をよく熟知している必要はなくて、知らない事を聞くということを通して、お互いに「こういうことが分からないんだ」ということを発見していく、ということですね。

### 日本の「言語監査的人材育成」事例（概要）

A社は、新入社員に対して、ビジネス文書（日・英）の書き方というマニュアルを毎年全員に配るんです。そのマニュアルの英文のビジネス文書が商業英語的なものなので、実用的なものに変えたい、ということから始まった。それでニーズを調べてみましょう、と。

実際に、どういう目的で、どのような媒体を通して英語を使っているか、全社的なアンケートを実施しまして、37部門から出てきた。このアンケートと、自分達が実際に書いている文書を添付して提出してもらって。実際にやりとりしているもののコピーです。

その中から 20 種類を取り上げまして、それを私どものネイティブ講師がリライトしまして、ファックスだとこういう文章、Eメールだと、もうすこしくだけで、こうとか書いて、最後に、Eメールだと、これくらいのカジュアルさが許されますよ。これを新入社員に全員、それから、イントラネットで、社内のHPに公開して、なおかつ誰でもダウンロードして書き換えたり、テンプレートとして使えるようにしました。これを使った研修も。研修は年に4回。5年前に作ったものですが、トピックがだいぶ変わってきているから、そろそろ直さないと、と話しています。

研修の受講は希望者です。毎回、20人程度。営業時間中にやります。希望者といっても、自己啓発ではないので、ただ希望すれば誰でも出られるというのではなくて、希望して、上司の推薦とか、承諾とかがないと。もちろん、費用は全部会社。

実際の文書を出してとなると、ある程度、上の人の方針が関係しますか？

こういうところまでやるとなると、やはり、会社のトップ方針がかなり係わってくる。このとき、A社は、「内なる国際化」というテーマを立てていました。それと、海外駐在員を少なくして、現地のローカルスタッフをどんどん採用していこうということがあった。そうすると、英文での通信が今まで以上に必要になる。それに、日本から来る文書がみんな日本語だと、ローカルスタッフが「日本語でコソコソやっている。俺たちに分からないようなかんじで文書をやりとりしている」と感じるわけです。それと、意外と多かったのが、日本語だけで書かれていると捨てられちゃう。あるいは放置される、ということが問題になった。それで、日本人同士でも英語でやろうと。そうすれば、ローカルスタッフが、例えば、ファックスでもらっても、誰宛に何が来ても、すぐに分かる、急ぎだったらすぐまわしてくれる。だから、どんなに英語が出来ない人でも、タイトルと宛名だけは英語で書こうという動きが起こった。その音頭を取ったのが、人事担当の役員さんだったんです。この人が、海外経験が長くて、こういうことに非常に理解があった。担当の課長さんも、海外20年くらいで、長くて苦労しているから、あっという間に決まっちゃいました。こういうことをやる企業さんは、みんな担当の方が熱心じゃないとやらない。今、一番研修が進ん

でいる企業はどこかと聞かれて、やはりトヨタさんじゃないか、ということで、トヨタさんのライティング研修を担当者が見に行つて。それで、これはいいと、トヨタ以上のことをやるということになって、こういう風に、という経緯もありました。

### 3. 言語・コミュニケーション監査の展望

#### (ア) 言語・コミュニケーション監査の意義・必要性の議論、浸透

言語・コミュニケーション監査は、日本には定着していない用語であり、考え方である。この発想と概念が定着しつつあるヨーロッパの言語事情や言語意識は、日本のそれと同じではない。言語・コミュニケーション監査は、ヨーロッパの引き写しとしてではなく、日本の言語環境および商習慣、コミュニケーション特性などを鑑みて、再構築される必要があるだろう。

また、監査という営みについての捉え方も、ヨーロッパと日本では異なる。特に、大企業の相次ぐ不祥事をきっかけに、監査業務に、「監視・統制」機能がフォーカスされる傾向がある。この動静は引き続き見守らなくてはならない。言語・コミュニケーション監査は関係者の信頼を基盤として、創造的なプロセスとして提案されなくてはならない。

#### (イ) 言語・コミュニケーション監査のフロー、ガイドラインの構築

では、具体的に言語・コミュニケーション監査はどのように実施すればよいのか。言語監査という発想はなくとも、新たな言語環境に対応するためのさまざまな工夫は、日本企業と周辺の関係組織（企業研修や通訳・翻訳サービスを提供する企業）の中に経験として蓄積されている。欧米での調査研究を通して、すでに構築されている言語・コミュニケーション監査のフロー、ガイドラインを参考に、現場での取り組みから、日本企業と日本の言語環境に準じた言語・コミュニケーション監査のフロー、およびガイドラインを構築することが必要である。こうして構築された監査の実施手順は、言語・コミュニケーション監査の意義に賛同する企業の協力を得て、アクションリサーチとして知見が蓄積されていくことが望まれる。

#### (ウ) 監査人育成プログラムの開発

言語・コミュニケーション監査の実施にあたる人は、言語・コミュニケーション監査の意義、実施手順についての知識はもちろんのこと、広く社会言語学的な言語環境、異文化間コミュニケーションなどについての視野・知見を兼ね備えていなくてはならない。言語監査人育成のための教育プログラムの開発も同時に進められていく必要がある。

青山学院大学総合研究所 e ラーニング人材育成研究センター国際協働コミュニケーション研究部会  
(2006)「言語監査フレームワークの構築と言語監査人養成プログラムについての調査研究」青山学院  
大学総合研究所ディスカッションペーパー

Botha H & Boon, J.A. (2003) "The Information Audit: Principles and Guidelines. In *Libri* Vol.53, pp.23-28.

Bermer L. & Varner, I. (2001) *Intercultural Communication in the Global Workplace*, 2<sup>nd</sup> ed. NY:McGraw-Hill

Downs, Cal, W., & Adrian, Allyson D. (2004) *Assessing Organizational Communication Strategic Communication Audits.*, NY:The Guilford Press.

Hewings, Martin. (2002). "A History of ESP through 'English for Specific Purposes.'" *ESP World* 1(3).  
[http://www.esp-world.info/Articles\\_3/Hewings\\_paper.htm](http://www.esp-world.info/Articles_3/Hewings_paper.htm)

Jurczak, Bartosz. (2004). "A language audit in selected petrol stations located along the national borders of Poland." in Koster, Cor.(ed.). (2004) *A Handbook on Language Auditing*. Amsterdam: Editions 'De Werelt'.220-233.

Koster, Cor (ed.). (2004) *A Handbook of Language Auditing*. Editions 'De Werelt':Amsterdam.

Landis, Dan, et.al.(eds).*Handbook of Intercultural Training*.CL:Sage

Reeves, Nigel and Colin Wright. (1996) *Linguistic Auditing*. Clevedon: Multilingual Matters LTD.