

日文系畢業生在日本飯店就業的初期職場適應

羅濟立

東吳大學日本語文學系 教授

摘要

本研究的目的是以畢業後即刻在日本飯店正職工作的台灣日文系學生為對象，透過分析其在職場上的適應過程，探討職場適應的問題點和適應過程，並以此為據，考察飯店端或大學端應該具備哪些支持系統，提供日文系畢業生有更完善的日本就業工作環境。

分析的結果顯示，日文系畢業的日本飯店從業者在進入飯店並克服對工作內容的最初焦慮之後，會面對跨文化溝通、人際關係和業務執行上困難等三大問題。但是，隨著時間的推移，在獲得上司、同事、客人的接納和非正式的支持下，重新確認就業環境的現實，感受工作意義而建立信心並繼續工作，直至適應飯店的工作環境。研究傳達了日本飯店職場的實際情況，並向飯店或大學端提供了有關建立支持系統以使其安心工作的方向。

關鍵詞：日文系畢業生，飯店從業員，職場適應，支持系統，跨文化教育

受理日期：2021 年 02 月 26 日

通過日期：2021 年 05 月 14 日

**On Initial Adaptation Process of Taiwanese
Graduated from Japanese Language Department
Working in Japanese Hotels**

Luo, Ji-Li

Professor, Department of Japanese Language and Culture,
Soochow University

Abstract

The purpose of this study is to analyze the workplace adaptation process of Taiwanese hotel practitioners who are working in Japanese hotels immediately after graduated from Japanese language department, and to investigate the problematic points and adaptation process of workplace adaptation, and to examine what support systems should be in place on the hotel side or university side to provide Japanese language graduates with a better working environment in Japan.

The results of the analysis showed that Japanese hotel graduates face three problems: cross-cultural communication, interpersonal relationship, and business difficulties after entering the hotel and overcoming their initial anxiety about the job content. However, over time, with the acceptance and informal support from supervisors, colleagues, and guests, they reaffirm their future potential, feel the meaning of their work, and build confidence to continue working until they adapt to the hotel working environment. The study conveys the actual situation of the Japanese hotel workplace.

Keywords: Taiwanese graduated from Japanese language department, hotel practitioners, adaptation process, support system, intercultural learning

日本就職に対する元日本語学科生の初期適応について —ホテルスタッフを対象として—

羅濟立

東呉大学日本語学科 教授

要旨

本研究の目的は、日本に滞在している台湾人元日本語学科生スタッフに焦点を当て、労働現場における職場適応プロセスの分析を通して、職場適応の課題と適応プロセスを明らかにすること、また、それを踏まえ、日本滞在の台湾人ホテルスタッフがより働きやすくなるための支援策を考察することを通して、ホテル側や大学側の支援体制への示唆を与えることである。

調査分析の結果、ホテルの労働現場への適応に至った台湾人スタッフは、入職直後に仕事内容に対する初期の不安を克服した後、異文化交流、人間関係、業務遂行上の困難の3つの課題に直面するが、時間経過に伴い、上司・同僚・客からの承認やインフォーマルなサポートを受けることで、自身の将来性を再確認でき、やりがいを感じて自信を確立し、仕事を継続していくという職場適応プロセスが明らかになった。職場の実態を伝えると共に、ホテル側や大学側に対して、安心して働ける支援体制の構築の方向性への示唆を与えたと考えられる。

キーワード：元日本語学科生、ホテルスタッフ、職場適応、支援体制、異文化教育

日本就職に対する元日本語学科生の初期適応について —ホテルスタッフを対象として—

羅濟立

東呉大学日本語学科 教授

1. 研究の目的と背景

日本の厚生労働省が公表した「外国人雇用状況」の届出状況まとめ【本文】¹によると、令和元年10月末現在の外国人労働者数は約166万であり、届出義務化以降、過去最高を更新したという¹。外国人の雇用が増加している理由として、一つは労働人口の減少への対応、もう一つは優秀な人材を広く確保しようという企業戦略と、大きく分けて2つが考えられている。特に、中小・小規模事業者が中心で、「専門的・技術的な外国人受け入れ制度のあり方を検討する必要がある」と、安倍晋三元首相は経済財政諮問会議でも発言している²。優秀な外国人を正社員として雇用することによって、日本にはない価値観やアイデアが社内で育つというポジティブな可能性もあるため、日本政府が外国人労働力の取り入れを積極的に行なっている。

一方、台湾・教育部では国際的な競争力を高めるために、2013年に「教育部人材育成白書」を発表し、「移動力」、「就職力」、「創新力」、「越境力」、「情報力」、「公民力」という6つのコンピテンシーを出した³。その中で、学んできたものが活用でき、雇用され、問題を解決できる「就職力」は、社会や学校から多くの

¹ 「外国人雇用状況」の届出状況まとめ【本文】（令和元年10月末現在）
<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/000590310.pdf> 2020年7月21日検索。

² 「専門的・技術的分野における外国人材の受入れに関するタスクフォース」
http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/gaikokujinzai_tf/index.html 2020年7月21日検索。

³ 「教育部人才培育白皮書」<https://www.naer.edu.tw/files/15-1000-4176,c551-1.php>。2021年2月1日検索。

注目を集めている。特に、近年では、社会の急速な変化、高等教育の普及、産業構造の調整、および少子化により、大学生の就業率が低下傾向を示しており、社会的小および経済的发展にさえ悪影響を与えている。したがって、如何に大学生の就職率を高め、大学生が学んだことや才能を生かすかは、人材育成の重要な課題となる。また、少子化が進んでいる現在、入学定員確保は大学の経営の重要課題となっており、その機関から輩出された卒業生たちの進路実績にもかかっていると云ってもよからう。

そのため、各大学では企業の見学、実習、就職ガイダンスなどを開催し、就職の心構えなどを学生に学ばせている。しかし、キャリア教育や支援は充実化してきているが、卒業後のフォローアップ体制についてはまだ整っていないと云っても過言ではない。この二年間、大学を出て、正社員として日本で働き始めた日本語学科の学生が増えてきている。今後、どのように日本企業に就職する高度人材を育てていくべきかを検討するためには、現在就職中の日本語学科卒業生の組織への適応の実態を探り、彼らの意識・行動の実態を検討する必要があるのではないだろうか。

というのも、外国人労働者としての経験が少ないため、職場において、日本文化への理解、日本人職員との連携や人間関係、業務上の日本語の課題、仕事上の課題、生活・習慣上の課題などに困難や不安を感じる実態が想像し難くないからである。このような職場適応の課題を放置することは、台湾人労働者による適切な仕事の対応、日本人職員との連携や仕事の質などに否定的な影響を与えるものと考えられる。したがって、日本に滞在している台湾人就職者の職場適応の課題を解明し、より働きやすくする支援策を考えることが重要ではないかと考えられる。しかも、日本語学科卒業生による職場適応の課題がどのように発生しているか、どのように解決すべきか、まだ十分理解されておらず、また、このような視点からの研究はあまりない。さらに、職場で働いている、卒業したばかりの日本語学科の台湾人就職者の数や現状を把握しにくいいため、彼らに

関する調査と先行研究は少ない。

ところで、台湾観光局によると、新型コロナ拡大前の 2019 年現在、訪台日本人旅客は 2,167,952 人、台湾旅客訪日人数は 4,911,681 人であり、史上最高記録を更新した⁴。こういう気運の中で、レジャー・観光業は、近年日本の学生に人気のある産業である。筆者が勤めている日本語学科の 2 年生を対象とした「109 學年度日文系大二、三學生 UCAN 職涯測驗報告（ユーキャリアのアンケート）」のアンケート結果によると、レジャー・観光業が 1 年生では 4 位（芸術・メディア、物流・運輸、個人・社会サービスに次ぐ）、2 年生では 2 位（芸術・メディアに次ぐ）と、常に最も興味深い職業であることがわかった⁵。これに加えて、近年インターンシップとして大学生を募集する日本企業はほとんどホテル業界であった。つまり、ホテルスタッフを目指す学生、或いはホテルスタッフとして働いている卒業生が少なくないと推測される。そこで、本研究は、まず入職後約 1～3 年の台湾人ホテルスタッフに焦点を当て、職場における初期適応の分析を通じて、職場適応の課題と適応プロセスを明らかにすること、台湾の大学日本語学科の学生の就職力を高めるキャリア支援のために、基礎的な資料を収集することを目的としている。台湾人日本語学科卒業生の職場適応を考察することによって、その特徴を示すことにしたい。

2. 先行研究

適応とは、個人が環境に合うように自らの身体や行動を変容させること、またはその状態をいい、外界に働きかけたり、外界からの要求に順応したりする行動的・態度的側面や内面的な活動による心

⁴ 台湾観光局「2018-2019 年月別日台往来旅客統計表」、<https://jp.taiwan.net.tw/ml.aspx?sNo=0024366>、2020 年 12 月 28 日検索。

⁵ 東吳大學．社會資源處．生涯發展中心「109 學年度日文系大二、三學生 UCAN 職涯測驗報告」（未出版）、2020 年 12 月 17 日報告。

理的側面の双方が含まれる概念である⁶。本稿ではこの定義に基づいて台湾人就職者の職場への初期適応を捉えたい。

殷梦茜・青木(2018)は中国人留学生の異文化適応の特徴とそれに影響を及ぼす要因を探索的に探るため、日本に滞在する中国人留学生 111 名を対象に質問紙調査を実施した⁷。自由記述式項目の回答について KJ 法による分類を行った結果、「日本文化による要因」、「対人関係における困難」、「個人の特性や能力」、「社会背景による要因」、「中国文化による要因」、「偏見」、「日本への同一化が期待される現状と同一化することへの抵抗」、「日中文化に基づく適応しやすさと適応しにくさ」の 8 つのカテゴリーが生成されたこと、日本文化を自国の文化の延長線上にあるものとして見ている中国人留学生が少なくないことが明らかにされている。

外国人社員の組織社会化については、宮城・中井(2016)では、ベトナム人元留学生ベト氏の組織社会化について、ベト氏が勤務していた A 社の 4 人の日本人社員にインタビューを行い、異文化適応理論の枠組みの中の特に「ホスト環境」の観点に焦点を当てて分析検討を行った⁸。その結果、ベト氏の組織社会化に際して機能したと思われる日本人社員側の (1) 受容的態度、(2) 「自分の可能性を活かす」態度、(3) 教育的/支持的態度、(4) 協調的態度、(5) 学習態度など、5 つの姿勢が明らかになった。そこでは、会社の持つ受容力と同化圧力が混じり合って存在し、機能していることも示された。そして、新入社員が十分に活躍できるかどうかは、新入社員の適応能力や会社組織の受容力だけで決まるのではなく、双方の関係性の発展の仕方に影響されるところが大きいと指摘して

⁶ 中島他編(1999)『心理学辞典』有斐閣を参照。

⁷ 殷梦茜・青木紀久代(2018)「在日中国人留学生の異文化適応に関する質的研究」『お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要』19、pp.49-59 を参照。

⁸ 宮城徹・中井陽子(2016)「外国人社員の組織社会化の事例分析—理科系ベトナム人社員の日本人上司・同期・後輩へのインタビュー調査をもとに—」『東京外国語大学留学生日本語教育センター論集』42、pp.211-225 を参照。

いる。

尾形 (2012)では、個人の組織適応を考える場合、3つの側面があることを指摘している⁹。それらは組織や職場仕事に関する「知識レベル」と組織環境や仕事に応じた「行動レベル」、さらに、その過程に伴う「感情レベル」の3つである。組織適応を以上のような3つのレベルで捉えることによって、より正確に個人の組織への適応状態を理解することが可能になると主張している。また、新規学卒就職者や若年就業者の組織適応について、尾形 (2015) は、職場の雰囲気、人間関係、コミュニケーションやサポートは新人が組織に馴染む過程に大きな役割を果たすこと、若年就業者の組織適応を促進させる職場とは、学習を促進する風土があり、同僚が多忙すぎず、コミュニケーションが取り合える職場であることを指摘した¹⁰。

以上、中国人の異文化適応、外国人の組織適応について述べてきたが、日本滞在の台湾人就職者に焦点を当てた職場の初期適応の課題や支援に関する研究は現時点では見つからなかった。そこで、本研究においては、日本に滞在している台湾人ホテルスタッフの職場における適応プロセスを明らかにし、その実態を体系的に整理する。研究課題を以下の通りに設定した。

(1) 日本滞在の元日本語学科生ホテルスタッフはどのような職場の初期適応の課題を抱えているか。

(2) 日本滞在の元日本語学科生ホテルスタッフはどのようなプロセスを経て職場適応しているか。

(3) 日本滞在の元日本語学科生ホテルスタッフはホテル側や大学側へどのような支援を期待しているか。

なお、中島他編(1999：607)の定義を参考にして、本研究では、職場適応とは「自国、他国の違いを超え、一人の人間として日本の

⁹ 尾形真実哉 (2012) 「プロフェッショナルのキャリア初期における組織適応タイプに関する実証分析」『日本経営学会誌』29、pp.54-67を参照。

¹⁰ 詳しくは、尾形真実哉 (2015) 「若年就業者の組織適応と不適応を分ける要因に関する実証研究」『甲南経営研究』56 (2)、pp.57-92を参照。

職場で仕事を継続する姿勢を確立した状態」とする¹¹。

3. 調査と分析の手順

調査は新型コロナウイルス感染のため、すべて個人別にオンラインで実施された。調査は、2020年10月中旬～11月中旬に実施した。まずは調査対象者の属性として、性別、年齢、在日年数、労働現場の経験年数、雇用形態について確認した。そして、インタビューガイドを用いて1名あたり50分程度の半構造化インタビューを実施した。インタビュー内容は、①今の職場での勤務年数と仕事内容、②職場や仕事で困難とやりがいそれぞれを感じた場面、③職場や仕事に対する思いの変化、④現職を継続する理由や途中でやめたい・やめた理由、⑤ホテル側や大学側への支援の期待、である。また、調査協力者の話の展開に沿って、職場適応プロセスに関連する質問を絡めて聞き取った。

インタビューをする際の使用言語は、調査協力者が思っていることが自由に表現できるよう母語で行うことが適切であるため、本研究では母語で行った。調査協力者の承諾を得てICレコーダーで録音し、中国語の逐語録を作成後に、筆者が日本語に訳して分析に用いるインタビューデータとした。分析の手続きとしては、まず、文字化したデータからラベルを作成し、類似性の高いラベルをひとまとめにした。次に、カテゴリーの内容を反映する表札をつくり、カテゴリー編成を行った。また、カテゴリー間の相互関係を見出すため、カテゴリー同士の空間配置を試行し、全体構造を叙述化した。なお、調査の実施については、協力者に事前に研究協力を依頼し、研究の目的、データの使用範囲、個人情報保護などについて口頭と文章で説明し、同意書に署名を得てインタビューを実施した。

4. 調査結果

¹¹ 同注6。

4.1 調査対象者

調査対象者は、2020年10月中旬～11月中旬現在日本のホテルで就職している日本語学科を卒業して3年未満の4名である。調査対象者の属性をまとめると、表1のようになる。

表1 調査対象者の属性

	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん
性別	女	女	女	女
現居住地と職場	広島市・グランドプリンスホテル広島	札幌市・プレミアムホテルTSUBAKI札幌	広島市・グランドプリンスホテル広島	三沢市・星野リゾート青森屋
年齢	23	23	25	23
就職前の滞日期間	2か月	無し	6か月	2か月
在留資格	技術・人文知識・国際業務			
現在の企業の勤務年数	1年間	1年間	2年7ヶ月	11ヶ月
同一部署で勤務するか	はい			
役職	一般社員			
職種内容	外勤	内外勤	内勤	内外勤
日本での就職を決定した時期	卒業の6ヶ月前	卒業の3ヶ月前	卒業してからの実習後	卒業の2ヶ月前
日本語学科を出てから台湾で就職した経験	無し			
仕事の満足度(5点)	4	4	5	3

調査対象者は、日本語学科を出て日本に3年未満滞在しており、ホテルで働いている台湾人就労者4名である。就職前に、実習で2か月、短期留学で6か月滞日経験を持った者がいる。本研究の調査対象者4名の在留資格は、「技術・人文知識・国際業務」である。現在のホテルの勤務年数は1年～2年7ヶ月であり、四人とも一般社員として、転職せずに同一部署で勤務している。ホテル職であるため、仕事の内容は内外勤が含まれており、例えば接客対応、通訳対応、案内業務、ウェブマーケティングなどが挙げられる。

今回の調査対象4名のうち3名は、卒業する前に日本での就職を

決定している。近年、キャンパス内で日本企業就職の博覧会、ガイダンスなどが早ければ第1学期の10月から始まるため、在学中に進路決定をした日本語学科の学生も多くなっていると推測される。これは、卒業してから就職活動を始めるという台湾の一般的な例とは異なっている。「日本語学科を出てから台湾で就職したのか」という質問については、ビザを取る前にアルバイトした者がいるものの、全員台湾の大学を卒業してすぐ、就職のために日本へ渡航している。

現在の仕事に満足しているかという質問では、中間値3点の「どちらとも言えない」が1人いたが、5点満点の「非常に満足」が1人、4点の「満足」が2人で、「満足派」がほとんどであった。全体として調査対象者は現在の仕事に満足しているようである。

4.2 職場適応プロセスの分析結果

22個の職場適応プロセス概念を生成し、概念間の関係性から8つのカテゴリーに収斂された（表2）。なお、分析の最小単位である概念名は「」、これらの関係から構成されるカテゴリー名は〈 〉を用いて、ストーリーラインを記す。また、表2のバリエーション欄には、概念生成上で意味のあるものとしてワークシートに抜き書きした具体例を記述した。

表2 台湾人ホテル職労働者の職場適応プロセス

カテゴリー名	概念名	バリエーション
日本での就職に関する展望	給与・待遇が悪くない	<ul style="list-style-type: none"> ●給与は台湾よりも優れている。 ●やはり給料がいいから。～家賃や生活水準などでは台北よりも日本の方が上。
	日本の生活や職場文化の体験	<ul style="list-style-type: none"> ●仕事でも勉強でも、日本で長期的な経験をしてみたいと思っていた。～まだ若いので見てみたいと思った。 ●体で日本の生活や職

		場を体験してみたい と 思っていた。
	日本語能力の運用	<ul style="list-style-type: none"> ●日本語学科出身なのに、口頭能力はそれほどよくない。 ●当地で働くことで日本語力を活かすことができる。
	群衆に触れる仕事が好き	●人に届くような仕事をしたいと思った。
	プライバシーの理由	●ちょっと個人的な理由がある。
異文化交流での困難	コミュニケーション・交流から感じた困難	<ul style="list-style-type: none"> ●電話に出るとストレスがたまる。相手が言い続けていて、聞き間違えるのが怖くて頭が真っ白になった。例えば「経理」と「管理」、「大山」と「青山」など。 ●同僚や客は東北方言のなまりがあり、耳を傾けてコミュニケーションを取る必要がある。また関西出身の同僚もおり、方言話者に対しては話すスキルを教えてもらっても使いにくい。 ●コロナの影響で客は地元の人ばかりなので、方言や敬語を使うのは難しい。特に高齢者には、慎重に接待しているつもりだがうまくいかない。 ●先輩の指示がわからず、理解力が低い。 ●コミュニケーション力が低く、客の需要を満足させることができない。
	日本人の商慣習になじめない	●「会社はあなたを雇って給料を与えるので、会社のために働き、すべて忍耐強くやるのは当たり前

		だ。」とよく言われた。 ●予め 15 分前に着くという暗黙ルールがあるとよく注意されている。給与から差し引かれるわけではないが。
人間関係の構築で感じる困難	上司からのパワハラ	●年配の上司は優越感を持って、お箸の持ち方すらかつて日本人が教えてやったよといったように、台湾人を見下している。ストレスがたまって日本人と一緒に食べたくなくて一人になりたかったが、一緒に食べさせられた。
	日本人職員との関係作りの難しさ	●日本人の世界に入るの簡単ではない。
業務遂行上での困難	体力不足	●仕事内容には体力や動きの速いことが必要。ベッドの片付け、皿を持つことなど、体力を使う労働が多い。 ●足の力が強くない。
	専門技術がハード	●コンピュータのシステムが難しい。ホテルのすべてにコードネームが付けられているので、それら複雑な専門用語を最初から学ぶのは大変だ。
	外国人職員への偏見と先入観	●日本人じゃないから当然に分からないのは当然だ。外国人が差別視されている。 ●名札を付けているのを見て、私が日本人ではないことを知った客が私を日本人の担当者に変えさせようとした。
仕事に対する不安	辞めたい思い	●心身共に倦怠感があったり、適応しづらい時期もあった。

		<ul style="list-style-type: none"> ●上司のパワハラによるストレスがたまって、精神的に疲れた。
時間経過に伴う思いの変化	ホテル職に対する思いの変化	<ul style="list-style-type: none"> ●仕事がだんだん順調になってきて、気持ちが少し楽になっている。 ●仕事が上手になって自分でやり遂げられるようになった。自分が進歩していると感じ、動きも速くなり、一変して今度は私が後輩に指導できた。3年後、管理職に昇格するかもしれないと思う。 ●仕事がうまくなり迷惑をかけなくなった。言葉でやり返したり、冗談を言ったりできるようになった。。
	続ける気持ちの確認	<ul style="list-style-type: none"> ●仕事を続ける思いを支えているのはお客様が認めてくれたり、感謝してくれるから。 ●嫌いな人(上司)が転勤になってよかった。実際、周りには、知識が豊富で頭脳明晰な日本人の若者がいっぱいいる。
	現実への認識	<ul style="list-style-type: none"> ●仕事を見つけるのは難しく、現在の仕事についてもっと知りたい。 ●転職は難しい。どこへ行っても変わらないように見える。
	同僚・上司からの思いやり	<ul style="list-style-type: none"> ●会社の人々はとても優しい。身長が高いので、ハイヒールをはかなくてもいいだろうと思ったら、何も言われなかった。 ●同僚との関係が良くなった（最初はなじ

肯定やサポートを得る		<p>みがなかったが)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●パワハラはコンプライアンス委員会によって解決され、その上司は転勤させられた。
	能力が会社から認められる	<ul style="list-style-type: none"> ●提案したプロジェクトはHPに掲載され、カップルを引きつけている。閲覧率が最も高いため、評価してもらえた。 ●私しかできないことをやって、褒められた。例えば、英語の電話に出て、良い発音と豊富な語彙で驚かせた。 ●コロナの前は、欧米人の客がほとんどで、英語を話すと達成感を得た。発音がいいだろう。
	お客様からの感謝	<ul style="list-style-type: none"> ●客とのやりとりが順調にいき、情報を提供してツアーがうまくいったら、感謝された。 ●カウンターでうまくやりとりをしたら、感謝をされた。
自己ビリーフ・自信の確立	あくまでも外国人	<ul style="list-style-type: none"> ●私が日本人ではないと知ると、その客は私を日本人と交代させようとした。このような場合は、割り切ることが必要だ。 ●どうせ台湾人だから、無理しなくてもいいだろう。日本人は細かすぎて、礼儀作法や言葉遣いに気をつけているようだが、別にいいと思う。 ●日本語がうまくなくても、客は私の名札を見たら許容してくれる。 ●仕事の能力は日本人

		と比べられない。日本語ではかなわない。日本の能力を向上させ、英語の強みを強化して欠点を補う、というように自分を励ましている。私にはできる、もっと上手になれる。一度も辞めたいと思ったことはない。
	自己を説得する	<ul style="list-style-type: none"> ●最初は（仕事が）あまり好きじゃなかったが、必死に自分を納得させた。時間の問題だと思い切るべきだ。 ●割り切りが重要だ。時間が経つと仕事がうまくいって余裕ができる。一日の流れが把握できるようになる。
	自己管理	<ul style="list-style-type: none"> ●日本人の接客態度は自然なものではないと思っていたが、心をこめて礼儀正しくしていたら、効果が出たので、客のために自主的に接客態度を改めるようになった。 ●人間関係はとても大切だと意識した。

表 2 に示されているように、元日本語学科生は、在学中日本での就職は「給与・待遇が悪くない」というイメージを持っていた。そして、「プライバシーの理由」に加えて、日本語学科の学生だからこそ、「日本の生活や職場文化の体験」、「日本語能力の運用」という入社前から持っているホテル就職に対する〈展望できる自身の将来性〉がイメージでき、高いモチベーションを持つことができる。つまり、元日本語学科生ホテルスタッフの特徴は、日本の就職は給与・待遇が比較的よいということを確認しており、日本の生活や職場文化を体験したり、日本語を活かしたりしたいという自身の将来

性を認識することで、強いモチベーションを持って就職現場に入っていることである。

しかし、時間経過に伴い、元日本語学科生たちは、主に以下3つの困難にも直面し始める。最初は、〈異文化交流での困難〉というカテゴリーに収斂される「コミュニケーション・交流から感じた困難」、「日本人の商慣習になじめない」の2つの概念である。さらに、異文化交流の困難を抱えることは、人間関係・信頼関係の構築と相互作用しながら、「上司からのパワハラ」と「日本人職員との関係作りの難しさ」という2つ目の〈人間関係の構築で感じる困難〉が発生する。さらに、「体力不足」、「専門技術がハード」を感じただけでなく、異文化交流と人間関係の問題が業務連携にも支障をきたし、「外国人職員への偏見と先入観」があり、3つ目の〈業務遂行上での困難〉の状態に陥る。これらの困難が「辞めたい思い」を生じさせ、〈仕事に対する不安〉を感じさせることさえあった。

「異文化交流、人間関係、業務遂行」の3つの困難に直面しつつ、時間の経過から、「同僚・上司からの思いやり」、「能力が会社から認められる」、「お客様からの感謝」の〈肯定やサポートを得る〉こともできている。このように、時間経過に伴い、展望できる自身の将来性と2つの困難、肯定・サポートが相互作用しながら、元日本語学科生ホテルスタッフが頑張っている中で、困難から将来性と肯定・サポートに焦点を移し、「ホテル職に対する思いの変化」、「続ける気持ちの確認」、「現実への認識」という〈時間経過に伴う思いの変化〉をしており、自身の将来性や就職環境の現実も再確認ができ、やりがいを感じて自信を確立している。「あくまでも外国人」、「自分を説得する」、「自己管理」という思いを変化させつつ、ホテル職現場で〈自己ビリーフ・自信の確立〉ができて、就職を継続する姿勢を確立しながら、徐々に「異文化交流、人間関係、業務遂行困難」の3つの課題が弱まり、労働現場に自身を位置づけることに成功している。

5 考察

5.1 日本ホテル就職の初期適応の課題

本調査の対象者を「元日本語学科生」ホテルスタッフとしたのは、就職前の職業探索段階においてすでに日本社会に身を置いていた元留学生と滞日経験の浅い海外大学卒業者とでは、日本文化・社会に関する情報・知識に関して質、量ともに差があるのではないかと考えたためである。

調査結果として、日本語学科卒業生がホテル職場に入った直後、仕事内容に対する抵抗感があり、理論・知識と実践の差、また、上司のパワハラによる精神的なストレスなどから理想と現実の違いを感じて、やめたい思いが生まれていることがわかった。尾形（2012）は、組織への参入前の期待と参入後の現実のギャップが離職につながる大きな要因と指摘している¹²。台湾人スタッフは職場では少数派であるため、日本人スタッフと比べ、ホテルに入った直後の不安のほか、孤独が感じられ、分からない時に聞くこと自体が怖くて聞けないという不安もある。また、日本語学科で日本語教育を受けたが、JFL（Japanese as Foreign Language）としてしか教育を受けていない台湾人就業者は自分の日本語能力に自信を持てず質問できないということもありうる。そのため、日本に滞在している台湾人ホテルスタッフは入社直後の不安を経た後、〈異文化交流での困難〉、〈人間関係の構築で感じる困難〉、〈業務遂行上での困難〉の3つの課題に直面している。

まず、〈異文化交流での困難〉については、異文化における職場文化の違いや意思疎通より、文化背景の違いがある環境下で「言葉遣い・気遣い」で交流を深めることのほうが難しいことは特徴的である。また、客や同僚との交流の中で、客や同僚が生きていた時代の文化やそれぞれの時代に特有な言葉や方言への理解が不十分なため、交流が増えるほど言語能力の限界が感じられ、関係づくりに影

¹² 同注9。

響してしまっている。日本語能力の高低が、円滑なコミュニケーションの妨げになることは、先行研究においても指摘されており、日本語能力と異文化適応の関係が言及されている¹³。しかし、今回の調査から、日本での就職開始時における日本語能力の高低だけでなく、日本語能力がある程度身につけているからこそ生じた困難もあることがわかった。本調査から、職場生活のコミュニケーションにおいて、言葉自体の意味だけでなくコミュニケーションに関わる両者の関係性、また話している文脈の理解も求められることに対する困難感があることが明らかになった。そこには、専門知識、暗黙の了解などの難しさも含まれていた。つまり、会話を成り立たせるためには、語学力以外の要素が多く含まれているということである。このため、高いレベルの日本語能力を有することは、必ずしも職場のコミュニケーションと結びつくわけでない。また、本調査対象者はホテルで仕事する中で、周囲から方言を使用する環境に強いられると感じており、方言や訛りによって作り上げられた文化に圧倒されているような印象を受けていた。そのため、日本語を使うこと自体にストレスを感じている状況があることも伺えた。

また、商慣習などそもそも根本的な考え方が違うということをお互いにわかってもらうのも難しい。藤（2015）は、言語・文化面の問題として、「スケジュール管理」、「言語運用」、「常識」、日本企業の体制の問題として「企業の制度的・人的な環境」を示している¹⁴。ホテル本社が外国人スタッフ一人一人に日本の習慣や日本企業の体制などを説明して回ることは不可能だが、そのような個人の、各職場における適応プロセスの大きな背景として、日本と台湾の企業制度上の特徴が異なること、さらに同じ日本企業といっても、企業ごとに人事的な風土が異なる点も考慮しなければならない

¹³ 葛文綺（1999）「留学生の異文化適応に関する研究—来日目的、対日イメージと適応度との関連を中心に—」『名古屋大学教育学部紀要』46、pp.287-297を参照。

¹⁴ 詳しくは、藤美帆（2015）「元留学生外国籍社員が仕事で感じる困難点に関する質的分析」『比較文化研究』117、pp.103-116を参照。

だろう。

また、「日本人としてのプライドを持ちながら台湾人を軽蔑する」、「外国人だからわからない」という先入観・偏見を持ち、台湾人ホテルスタッフの差別をしたり、パワハラをしたりする事例も見られた。イローダ（2012）は、日本企業で働く在日ウズベキスタン・ムスリムの抱える葛藤には、日本人就労者との間の関係や態度を示す「日本人の外国人に対する差別の感覚」、「人間関係の不満」があることを示している¹⁵。一方、和田（2016）ではカナダの日本人女性就労者が抱える葛藤として、カナダ人就労者との関係や態度を示す「違和感のある同僚の態度」、「ハラスメント」、「組織における円滑な人間関係不足」、「言語能力不足による意思疎通」に加え「疎外感」、「不満足な職務内容」が示されている¹⁶。このように、先行研究からも、対人関係上の困難が指摘されている。それによる〈人間関係の構築で感じる困難〉は、台湾人ホテルスタッフが交流を深め、関係を作ることに影響し、やめる気にさせてしまったりすることがある。偏見は、ある集団とそのメンバーに対する正当化できない否定的な態度と定義されており、伊藤（1997）は、偏見は「態度」であり、「集団またはそのメンバーに対する正当化できない否定的な行動」を意味する差別とは異なる概念であると指摘した¹⁷。しかし、偏見がもたらした影響にはポジティブなものやネガティブなものがあることを理解しなくてはならない。来日当初は、外国人という立場であることがお客さん扱いに繋がり、より良い適応に繋がったと感じる者もいるが、その一方で、調査対象者の中には、偏見を持たれた経験を如何に訴えたいか

¹⁵ イローダ アフタモヴァ（2012）「日本企業で働く在日ウズベキスタン・ムスリムから見た異文化間葛藤と異文化教育の課題についての事例的研究」『上智大学教育学論集』46、pp.49-60を参照。

¹⁶ 和田薫子（2016）「カナダ在住日本人女性の就労における葛藤と異文化受容態度との関連」『異文化コミュニケーション』19、pp. 51-68を参照。

¹⁷ 伊藤武彦（1997:95-107）「第5章 偏見と差別の心理と留学生への対応」、井上孝代編『留学生の発達援助：不適応の実態と対応』多賀出版を参照。

わからず、偏見の存在自体が否定され、一年続く偏見によるネガティブな感情を打ち消すことが難しい、とする語りもあった。そのため、偏見そのものよりも、偏見を持たれた経験をどのように処理していくかが個々の台湾人スタッフの課題であると考えられる。

5.2 大学やホテル側への支援の期待

日本滞在の台湾人ホテルスタッフ向けの制度的な支援がないため、個人の努力のみで3つの課題を解決することは難しい。また、日本に長期滞在しても、日本で生まれ育ったわけではないため、文化背景における課題を完全に解決することは難しいと考えられる。そのため、すべての課題を解決して職場に適應するのではなく、元日本語学科生ホテルスタッフは自身の将来性のモチベーションが直面している困難を上回ることができた時、本研究で定義した職場適應の状態に至ることができるという結果を得た。完全に職場に適應するためには、台湾人ホテルスタッフ自身の努力だけではなく、大学やホテルが支援制度を構築することが不可欠と考える。

5.2.1 ホテル側への支援の期待

元日本語学科生ホテルスタッフへの支援について、3つの提言をしたい。

(1) 事前の異文化教育。専門技術の困難ばかりではなく、元日本語学科生ホテルスタッフが職場適應をしていく中で、日本語表現力が高くなく文化背景が違うため、日本人スタッフや客に誤解・偏見を招きやすく、異文化交流や人間関係の問題を抱えている。ホテル職は対人サービスのため、チームワークをととても重視する。多文化のホテル現場のチームワークを向上させるためには、台湾人スタッフ自身が努力する一方、ホテル側の異文化教育も必要である。ホテルスタッフの質を確保して、人材育成のコストを軽減し、適應時間を短縮するために、ホテル側が事前学習や事前研修の配慮を工夫することが必要である。これについて、2名の語りを以下に例示していく。「スタッフのトレーニングは、より完全なものにすべき。もっと時間をかけて仕事現場のトレーニングをしてほしい。一日の

仕事の流れがよくわからず、困る。新しい環境だから、全体的な常識・概念をより具体的に説明すべき。」「暗黙ルールをもっと知りたい。自分で調べるのは遅すぎる。」

また、ホテル現場の多文化共生のためには、日本人スタッフへの異文化教育の必要性も大切である。「中国と（台湾を）混同しないでほしい。方便麺（通常、インスタントラーメンは台湾の言葉で「泡麵」で言う）と言われても違和感がある。政治的に正しい考えを持っている人が多いとは思う。」という1名の語りから、日本語の伝え方や非言語コミュニケーションだけではなく、偏見を持たずに相手国の文化を尊重する教育が必要と考えられる。

(2) 台湾人同士からの支援。本研究の調査対象者はホテルに入り、最初の業務習得、仕事環境への新鮮な気持ちを経た後、コミュニケーションや人間関係の問題に直面し始めると、孤独やストレスを感じやすく、同じ国のスタッフが2人いればよかったと語っている。ホテルでは、専門知識・技術を重視する他、コミュニケーション能力やチームワークも求められている。多くの外国人労働者が日本式のコミュニケーションの取り方と人間関係の構築に悩んでいる。日本語学科卒のスタッフは日常会話にほぼ支障はないが、普段のプライベートの生活の中で自分の国の習慣で生活しているため、日本人の暮らし方を必ずしも理解できているわけではない。そのため、もし最初から同じ国の人と話すことができれば、同じ言語で伝わりやすく、環境適応が容易になると考えられる。また、理解できないことがあればすぐ伝えることができるため、試行錯誤を避けることができる。同じ国の人には教える役割だけではなく、新人外国人職員の気持ちが共感でき困り事の傾聴・相談などの支援もできると考えられる。

(3) 待遇や厚生福利面からの配慮。「外国人にもっとやらせるべき。伝統的には、キャッシャなどの仕事ができるようになるまでは数年間かかるそう。今、ベルからキャッシャへ行けるのは人手不足のおかげだ。」という語りのように、何らかの理由で外国人ホテ

ルスタッフを日本人と同じく普通の職員として扱っていないことが伺える。これから、外国人労働者が増える見込みのため、対等な立場を取って相互に認識し、積極的に安心できる仕事環境を作るべきであると考えられる。

また、外国人ホテルスタッフを受け入れようとするのなら、その国の文化を理解する他、地理的位置、往復の時間なども理解し、適切な休暇制度を考えなければならない。今回の調査から、「5日間帰らないとよく休めない」という語りが見られ、帰省することに悩んでいる人がいる。台湾は比較的近いにもかかわらず、往復だけの時間で2日間かかるため、たとえホテル側が台湾人職員の帰国事情を理解しても、他の日本人職員にとって不公平という考えもあって、なかなか5日間以上休暇を取り帰国することが厳しいという現状がある。

5.2.2 大学側への支援の期待

(1) 質のよいインターンシップの機会を提供すること。就職する前に、日本就職全般についての知識をどのように得たかを尋ねたところ、「日本で実習を経験した」と「日本企業就職の博覧会に参加した」、「学科主催の日本就職セミナーに参加した」ことから、日本企業に直接接触する「就職活動」の就業経験は、社会的実践によって企業に関する多くの知識を得る機会となっているようである。また、学科のHPに載っている人材募集を見たり、知人などとのネットワークを作ったりして、直接的で能動的な方法による情報・知識収集が多いことがわかる。

質のよいインターンシップの機会を提供することについて、2名の語りを以下に例示していく。「インターンシップは重要で、多ければ多いほど良い。」「多くの友達は、良いアクセスと機会を与えられていなかった。エージェントから紹介された求人はあまり良くなかった。(私が通っていたところは)セクハラなどの研修が充実していて、給料も良かった。気に入ればそこで働き続けることができるので、数ヶ月後に後悔することはない。」特に、日本語学科生は

就職決定が在学中にできるようになり、日本の就職活動の期間が短期化されている。「幼少期から様々な形で企業に触れている日本人学生と競争しなければならない外国人留学生は、就職活動に臨むまでにできるだけ多くの情報を収集し、企業現場で就業体験などをし、自身の希望や期待が企業での現実と一致しているかどうかの検証を試みるべきだ。直接的かつ効率的な方法としては、就職活動のほかに日本人とのネットワーク形成、インターンシップによる社会実践なども活用できる。職業選択のために有益な予備的情報を得るためには、外国人留学生自身の努力とともに大学による就職支援の強化、卒業・修了後の外国人留学生のフォローアップ体制構築、企業による職業実習や入社前研修などの体制整備が求められる。」という横須賀（2015）の指摘通り、在学時に企業情報を直接的に、積極的に収集する必要性があり、就職前に十分に準備をし、学生自身の希望や期待と入社後の現実とをできるだけ一致させるようにすることが重要である¹⁸。

(2) ビジネス日本語、外国語能力の強化。就職後の職場での言語・文化・習慣の違いによる問題を解消するために、ビジネス日本語や外国語能力を強化することが必要だろう。調査対象者は現在の仕事にやや満足感を示していたものの、ホテルでの日本語使用のハンディや文化的価値観の違いによる業務遂行上の問題を感じていないわけではない。日本社会での生活経験が長く、日本語・日本文化に精通した元留学生であっても、日本的思考に基づく仕事の仕方に違和感を覚えることもあるようで、仕事領域での過重な負担が私生活への影響を及ぼすことへの抵抗感を覚える外国人社員も少なくない¹⁹。「ビジネス日本語が重要だ。職場を模擬したもの、キャッ

¹⁸ 横須賀柳子（2015）「元留学生外国人社員の就業の現状と課題—2014年度調査中間報告を中心に—」ウェブマガジン『留学交流』2015年3月号、pp. 8-21。<<http://www.jasso.go.jp/about/webmagazine201503.html>>（2020.10.20閲覧）を参照。

¹⁹ 横須賀柳子（2006）「元外国人留学生の入職期における組織社会化の変容過程」『異文化コミュニケーション』9、pp.155-171を参照。

プストーン・コースでビジネス日本語を導入したのは大いに役に立った。また、日本の商社には好みがあり、面接力も強化する必要がある。事務室でExcelの日本語版をよく使用しているので、大学で教えるべき。データの整理術が弱すぎる。」「日本語ではなく、韓国語をはじめとする外国語コースを履修したほうがいい。ホテルだから外国人客が多い。異なる外国語を通して、より良いサービスを提供することができるから。」といった調査対象者の語りからは、実用化を標榜しつつもまだビジネス日本語のコースが充実していない日本語学科などでは、ビジネス日本語に関するコースデザイン、教師陣、教授法が不十分であることが推察される。

6 おわりに

以上、本稿では日本のホテルに就職している元台湾日本語学科生スタッフの初期の職場適応に関する調査を報告し、現状と課題について分析、考察してきた。十分なサンプル数ではないが、半構造分析による多角的な考察を試みた。元日本語学科生スタッフ自身の語りを通して、職場適応プロセスと職場適応の課題を明らかにすることによって、日本に滞在している台湾人スタッフの初期の職場適応プロセスと直面する課題について、ホテル側や大学側に示唆を提供した。また、元日本語学科生スタッフがホテル側や大学側に期待する支援を明らかにすることによって、ホテル側や大学側へ働きやすい支援のあり方についても示唆を提供した。本研究の成果は長期間の在留資格で職場で働いている人たちにも波及できると考えられる。本研究はある程度コアとなるような日本語学科生スタッフの職場適応プロセスや課題に活用できると考え、日本語学科の職場教育にも伝える意義がある。

しかしながら、本稿で報告したのはインタビューの半構造分析であり、量的調査と分析は今後の課題として残されている。そして、インタビューの質問項目については、元日本語学科生スタッフのみに聞き取りを行ったため、受け入れ側による元日本語学科生スタッ

フへの評価、支援体制などの意識への把握ができなかった。今後、ホテル以外の日本企業に就職した元台湾日本語学科社員の調査、または日本・台湾企業における適応過程の比較を計画しているが、より複合的視点から高度人材育成のあり方について検討していく。これらの論考については別稿に譲りたい。

【付記】謝辞

研究にご協力していただきました調査協力者の方々に心より感謝申し上げます。

参考文献

- 伊藤武彦（1997）「第5章 偏見と差別の心理と留学生への対応」、井上孝代編『留学生の発達援助：不適應の実態と対応』多賀出版、pp.95-107
- イローダ アフタモヴァ（2012）「日本企業で働く在日ウズベキスタン・ムスリムから見た異文化間葛藤と異文化教育の課題についての事例的研究」『上智大学教育学論集』46、pp.49-60
- 殷夢茜・青木紀久代（2018）「在日中国人留学生の異文化適応に関する質的研究」『お茶の水女子大学心理臨床相談センター紀要』19、pp.49-59
- 尾形真実哉（2012）「プロフェッショナルのキャリア初期における組織適応タイプに関する実証分析」『日本経営学会誌』29、pp.54-67
- 尾形真実哉（2015）「若年就業者の組織適応と不適應を分ける要因に関する実証研究」『甲南経営研究』56（2）、pp.57-92
- 葛文綺（1999）「留学生の異文化適応に関する研究—来日目的、対日イメージと適応度との関連を中心に—」『名古屋大学教育学部紀要』46、pp.287-297
- 中島義明・安藤清志・子安増生・坂野雄二・繁榊算男・立花政夫・箱田裕司編（1999）『心理学辞典』有斐閣

- 藤美帆（2015）「元留学生外国籍社員が仕事で感じる困難点に関する質的分析」『比較文化研究』117、pp.103-116
- 宮城徹・中井陽子（2016）「外国人社員の組織社会化の事例分析—理科系ベトナム人社員の日本人上司・同期・後輩へのインタビュー調査をもとに—」『東京外国語大学留学生日本語教育センター論集』42、pp.211-225
- 横須賀柳子（2006）「元外国人留学生の入職期における組織社会化の変容過程」『異文化コミュニケーション』9、pp.155-171
- 横須賀柳子（2015）「元留学生外国人社員の就業の現状と課題—2014年度調査中間報告を中心に—」ウェブマガジン『留学交流』2015年3月号、pp.8-21。 <<http://www.jasso.go.jp/about/webmagazine201503.html>>（2020.10.20閲覧）
- 和田薫子（2016）「カナダ在住日本人女性の就労における葛藤と異文化受容態度との関連」『異文化コミュニケーション』19、pp.51-68