

在日インドネシア人労働者の異文化適応

東京財団政策研究所

訪日研究フェローシップ 2020 年度

研究報告書

スシ・ウィディアンティ

A. 研究概要

日本に滞在するインドネシア人の数は年々増加している傾向がある。日本政府統計（出入国在留管理庁）によると、日本に在住しているインドネシア人は 2021 年 12 月のデータで 59,280 人となり、ますます増加してきたという。この数はこれからも次第に増えていくと推測される。日本国から外国人労働者の要求が高くなるにつれてインドネシア人にとっても日本で就職する機会がより拡大する。この状況に基づき、主にインドネシア人労働者は職場でどのような生活をするか、どのようにコミュニケーションするのかを研究する必要があると思われる。事前の研究ではインドネシア人会社員は数ヶ月間現場で働き、多様な問題を抱えていたことが分かった（ウィディアンティ、2018）。まず、言語によるコミュニケーションの場で、日本語の誤解や方言などの要因で困難に直面した。また、仕事のやり方、上司とのやり取り、日本人のコミュニケーションが自分と違うという悩みが見られた。言い換えれば、インドネシア人会社員は日本の会社で仕事のやりかたを理解することが不十分である。それに、誤解やミスを犯した原因でショックを受けたことがよくあることが見られた。特に、来日初期の生活で事前知識がない職場でのコミュニケーションや日本人のビジネス文化などに慣れていないなどの原因で職場でのやり取りがうまく行かないという悩みが多かった。そこで本稿は引き続き、インドネシア人職員は日本でのコミュニケーションや会社の生活にどのように適応するのか、どのような努力をするのか、また、会社内および会社外でどのように慣れていくのかを調べる。本稿の目的はインドネシア人職員が異文化に適応する手段として、精神的にどのような工夫をするのかを明らかにすることである。実際には彼らはどこまで適応できるのかを調査をするものである。

データ収集ではインドネシア人職員を対象とし、職場でのコミュニケーションに適応する程度を調べるものである。そこで、研究方法としては質的な調査を行い、日本で生活する経験を対象とする。データを集めるためにインテンシブなインタビューを実施し、具体的には調査者と一対一で面談することである。インタビュー実施の時間帯を調整するために、予め協力者と約束し、全員許可を得てからスケジュール表を作った。全て職務員であるので、主には休日の土日あるいは祝日にインタビューすることが可能であったが、対面する時間調整が難しいこともあった。その場合は対象者（岡山・静岡滞在）に対して SNS を使用し、オンラインインタビューすることにした。2022 年 10～11 月中旬にかけてインタビューを行い、対面インタビューは会社の会議室・公園・カフェなどですることになった。インタビューは協力者の了解を得て、レコーダーに録音し、文字化した。対象者は日本の各地に滞在している職員であり、様々な組織で就業しているインドネシア人である。事前調査では茨城県の農業関係会社（現在東京都に移動した者）、名古屋の物遠征会社（現在横浜市に移動した者）、東京周辺の広告会社、横浜のハラル・フード生産会社（現在別の会社）などで勤務するインドネシア人職員にインタビューをした。今回、さらにこれらの対象者を含め、新たな職員にもインタビューした。協力者 11 名は大学で日本語を勉強した経験があり、彼らは言語でコミュニケーションする段階では困ることがないと推測する。対象者の多くは高い日本語能力を持っているインドネシア人であり、職種に関しては主に事務の仕事をしている。ま

た、対象者の1名は来日してから日本語学校で日本語を勉強した者である。先行研究ではインドネシア人会社員の異文化コミュニケーションの観点で、来日初期の職場生活でどんな問題を抱えているのか、コミュニケーション行動でカルチャー・ショックやトラブルなどの経験があるのかが明らかになった。本稿ではさらに職場で2～6年以上働き、異文化適応の観点でコミュニケーションに対してどのように適応するのかを調べる。具体的には：①長期間就業してから仕事のやり方に自らがどこまで慣れたのか、②職場でのやり取りに対する異文化への精神的な適応の程度、③カルチャー・ショック段階からどのような努力で回復できたのか、④近所とどこまで交流することができたのか、⑤同僚と上司との交流はどこまでできたのか、⑥3年以上経ち、コミュニケーションのトラブルがさらに起こったのか、⑦長期間日本に滞在して以来、自らに精神的な変容があるのか、⑧今後、日本での生活に対して自分が期待することは何か、という課題に注目する。

B. インタビュー協力者

本調査の対象者は以下の表1に述べるように、12名の中で11名は大学で日本語学習の経験があるものであり、1名は日本語学校で勉強した。11名は来日当時には中級レベルの日本語能力を持っており、日常生活のコミュニケーションでは困難なことがなかった。日本滞在期間が長くなるにつれて日本語能力がさらに向上してきた。1名の対象者は日本語学校で勉強してからかなり日本語が上達した。表1を見れば、2～3年間日本に滞在しているのが4名、5～6年が5名、8～10年が3名である。主に各地域での人材派遣に関係する分野で就業しているが、整備・教育・介護の分野で働く者もいる。しかし実際にほとんどの事業は日本側とインドネシア側に関係する仕事をしたり、両者の架け橋としての役割を果たしている。また、年齢別に見れば20代後半～30代までの、男性8名、女性4名である。日本滞在期間に関して、T6とT11の協力者は10年就業したのは同じ会社ではなく、元の会社を退職して他の地域へ移動したものである。また、T1の協力者は来日の当初は留学目的で滞在しており、卒業してから大学の国際関係課のスタッフとして3年間働きながら、技能実習生に日本語を教えている。これと類似して、T12も日本語学校で勉強して卒業してから3年間会社で就業している。その他の対象者は来日し、入社してからそのまま働き続けている。

表1：対象者一覧

対象者番号	性別	年齢	滞在地域名	企業分野	滞在期間
T1	男	30才	仙台市	国際関係・教育	8年
T2	男	27才	横浜市	人材派遣	6年
T3	女	32才	横浜市	物流物遠征	6年
T4	女	27才	横浜市	電気生産	2年
T5	男	26才	東京都	海運リクルート	2年
T6	男	35才	静岡市	人材紹介	10年

T7	女	25才	岡山市	全備	2年
T8	女	29才	東京都	人材派遣	5年
T9	男	29才	東京都	人材派遣	6年
T10	男	28才	東京都	介護	3年
T11	男	33才	東京都	人材派遣	10年
T12	男	30才	大阪市	人材サポート	6年

c. 日本語使用及び言語コミュニケーションの適応

日本語使用に関し、実際に職場で使う日本語は大学時代で学んだ言葉とは違う点も少なくないと語った対象者が大半である。つまり、職場での専門用語は勉強したことがない言葉ばかりで、当初は困難を感じ、戸惑っていた対象者がほとんどである。例えば、部品・機械・道具・人材・老人ホームの用語などに関する言葉は以前勉強したことなく、理解しにくいと語った。常にビジネス世界で使う言葉やメールの表現は大学で既に学んだ者もいるのが、それ以上使用していないので、職場で実際に使う程理解できていなかった。例えば、口頭会話では丁寧語「～ます」「～です」を使うことで進めていくが、フォーマルな場面で敬語がよく出てきたので、どのように返事するか悩むことが多かった。また、敬語の使用では「～てください」「～ていただく」「～さしあげる」の言い方をよく間違え、難しく感じているようだ。インドネシア語母語話者にとって日本語の敬語はかなり難しいと思われ、それはインドネシア語では敬語が存在しないからである。これに関し、T10の協力者は老人ホームで介護の事業をする中にお年寄りの話しに方言が出てきたことが要因となり、さらに問題になった。フォーマルな場面では、例えばメール書き方の流れや言葉が決めているので返事をするのにかなりの時間がかかってしまうことがよくあったのだ。これらの状況においては特に上司からの指令に対し、「はっきり言わない」「指令が曖昧」「建前」などの印象が現在でも思い残っていると言う。即ち、指令の言葉で「～てください」よりも「～ほうがいいじゃないですか」などの言い方が出てきて、勘違をして受けとってしまった。長期間滞在している対象者はある程度理解できたが、就職して間もないインドネシア人にとっては「命令」というよりも「アドバイス」を意味すると受け取ってしまった。

表2：対象者が理解しづらい言語使用

敬語の使用	「～てください」「～ていただく」「～さしあげる」
曖昧さ	「これいいですけど」「大丈夫」「これのほうがいいじゃないですか」「そこにおいたほうがいいじゃないですか」「考えておきます」
フォーマルの表現	メールの言葉：「いつもお世話になっております」「～課のAです」「先日～、ありがとうございました。～の件で、～」「ご連絡いただければ幸いです」「ご連絡よろしく申し上げます」
専門用語	現場の言葉：部品名、道具名、ビジネスの言葉

D. 精神や考え方の変容

滞在期間が経つにつれて、言葉使用やコミュニケーションや仕事の仕方に対する意識が身についてきた。つまり、ビジネス・マナーについて、自らは身の回りを見習い合わせる態度が次第に身についてきた。日常生活で日本人と接触した結果、自分の見方や考え方に変化が出てきた傾向がある。現場では主にインドネシア側と日本側の間に手がかりがあるので、コミュニケーションがスムーズに行くわけではない。例えば、時間感覚では随分前に改めて訪問計画を整えることでは、インドネシアではぎりぎりにしてからやると言うケースが多い。このような件で、対象者は「日本人の習慣」が理想的だと思うようになった。また、ハウレンソウ（報告・連絡・相談）の価値観はインドネシア人もやるべきだと思うようになった。一方、言葉遣いでは敬語などの日本のコミュニケーションパターンに慣れてきてスムーズにやり取りすることができた。

表3：考え方・精神の変容

言葉	<ul style="list-style-type: none">● はっきり言うよりも適切な遠回し話し方のほうが良い● 会話能力がだいぶ上達した● 敬語は少しずつ使えるようになった● 専門の言葉が分かるようになった● 曖昧な言葉がある程度理解できるようになった
やり取り	<ul style="list-style-type: none">● メールの作成が慣れているから、長くても文句言わない● 会社の情報や決定は部下まで確実に届き、自分もやるようになった● 相手の話しの意図が推測できるようになった
仕事の仕方	<ul style="list-style-type: none">● ハウレンソウ（報告・連絡・相談）＝プロフェッショナルだと思うようになった● 仕事を正確に進め、早く終える（会社のリズムに従う）● 問題解決能力を得る● 時間・空間感覚（改めて時間を整え、きちんと守る）

しかし、長期間滞在している対象者には日本でのコミュニケーションの中で今でも自分が「まだ納得できない」ということが多少ある。それは10年間滞在している対象者の考えで、主に「柔軟性なし」「1つの方法で1つの問題を解決」という印象が強い。「問題が発生した場合に解決の選択肢があるはずなのに、上司はどうしても決定されたシステムに従うことなんて理解できない。少しは柔軟にすれば効果があると思う」という発語で、インドネシアでは多様な選択肢で問題を解決することもあり、かえって柔軟性には富んでいるのである。別の対象者は「インドネシア人は仕事が全部やってしまったら、お喋りしたりのんびりしたりしても大丈夫だと思われるが、同僚と先輩は時間を無駄にしたくないので全部終わっ

たのに別のことをやることなんてストレスを引き起こすのではないかと思う。彼らってそんなに忙しいですか」と思ったという。この例を見れば働く習慣がかなり違うことが見られ、仕事の仕方・考え方・問題解決の面でも大きなギャップではないかと思われる。また、「ハウレンソウを細かいところまでしないといけないのは『面倒くさい』感じもある」という発言は、インドネシアでの勤務では同一のスローガンが存在せず、似たやり方があっても推奨の程度が違う。このようなコミュニケーションの行為に対する解釈においてはあくまでも自文化の見方を持っており、判断にも影響する。

E. 長期間滞在の文化適応度

長期間滞在するインドネシア人対象者ではコミュニケーションの段階で身の周りの人々とのやり取りに問題ないことが分かった。まず、長く住むにつれて言葉の壁がなくなるということだけではなく、言葉で表す相手の気持ちを理解でき、それ以上に、相手の建前上の態度の意図をなんとなく推測できるようになった。そのため、来日初頭に比べると現在は周りの人との接触で精神的にも不愉快な気持ちがなくなり、どちらかといえばコミュニケーションをスムーズに進めることができるようになった。職場での仕事に問題がある際に、自ら努力して解決する力が次第についてきた。仕事でストレスが全くないわけではなく、悩みが溜まった時に自分の力で精神をコントロールした。また、上司や同僚に配慮してもらい周りの環境からの支えもあるのでストレスを解消する機会が得られると語った。対象者の全員はイスラム教徒であり、会社側から配慮してもらえる例が少ない。例えば、礼拝の時間・断食シーズンに寛容な配慮をしてもらった。社内のスペースを用意してもらい礼拝する10分程度を許してくれる会社も多い。これで、インドネシア人労働者にとって職場での異文化適応はより円滑に進められることが見られた。

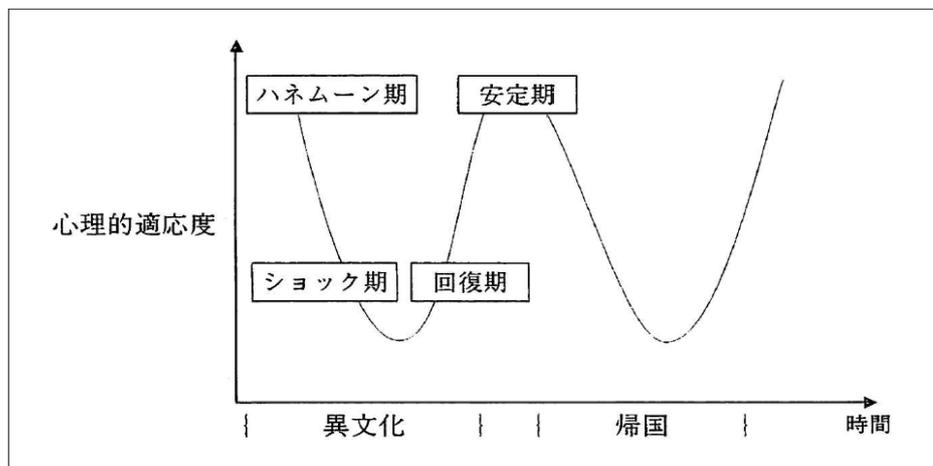
表4：適応過程を支える要素

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1) 自己的努力:コミュニケーション上で上司に意見を言う・交渉する。周りを見習う。やり取りの仕方を合わせる。ミスを避ける。やり直す。2) 同僚及び上司からのサポート：指導してくれる。3) 職場の環境：
適応過程でサポートした要素について述べている。イスラム教徒として礼拝・断食・ハリラヤ（断食明け）の行事に配慮してもらい、礼拝時間を設けてくれた。 |
|---|

上述から、日本文化の適応ではインドネシア人対象者は自分の内部や外部からのサポートを得られることが見られた。現在、精神的にどこまで適応できるのかは、様々な経験を通し新たな出会い・新たな見方が生まれたことといっても言いすぎではない。Lysgaardの適応曲

線の理論を見れば、精神適応度の段階を指すものとして人間は新しい環境に入って一般的に以下の段階を経験することになっている。

図1：適応曲線



(ヒューマンアカデミー『日本語教育教科書』翔泳社, 2009年)

異文化適応の過程を理解するためのモデルとしてU字曲線・W字曲線 (Lysgaard,1955) というものがある。上記の図で指しているように、異文化への適応度は、ハネムーン期—ショック期—回復期—安定期というように変化する。異文化適応の最初の時期で、新しい地域に移動し、環境の美しさや人々の親切さなどに感動することでいい印象を受ける時期はハネムーン期と呼ばれている。例えば、本稿の対象者は始めて日本へ行ったときに、きれいな景色や安全な道路などに感動して、素晴らしい、ここにずっと長く住みたいと感じた。しかし、しばらく住んでみると、職場での周りの人々の行為や考え方などが自分とは違っているので、不愉快な気持ちになった。この時期はショック期と呼ばれる。カルチャーショックは一般的に長期間滞在する人に起こる症状であり、対象者の経験を見れば、その例としてインドネシア人のやり取りは日本人の習慣と大分違うのでショックをもたらすこともあった。

ショック期に入ってから、周りの習慣を見習って自分でも受け入れられるようになる時期は回復期と呼ばれる。例えば、長期間日本に滞在するインドネシア人新入社員も、最初は日本人の働き方に対してショックを受けるが、時間が経つにつれて自分もできてきたと思うようになり、ショックから回復する。さらに、滞在期が長くなり、新しい文化に慣れ、次第に周りとは合わせられるようになってきたことを安定期と呼ぶ。本研究の対象者を見ると、6～8年間滞在している者には回復段階が明らかに見られた。分析結果から、日本の文化環境で働くインドネシア人は、ある面では適応できるが、他の面では適応できていないことが理解できる。このように、インドネシア人労働者は、現在でもインドネシア文化圏の人間としての考え方を持っていると理解することもできる。あくまでも自文化の価値観で外部を主観的に見ることが残っており、就業する場面でも元の習慣に戻ってしまうこともあるだろう。しかし、日本での生活が長くなればなるほど、彼らの見方や考え方は変わっていくだろう。

本稿の結果は、日本企業に就職する外国人、特にインドネシア人を注目することで、実際のコミュニケーション状況を理解し、日本人と共に社会の一員としても振り返るべきものがある。世界がグローバル化に向かい、異なる文化の人々と共に生きる・働く環境になりつつあり、日本にもインドネシア人は実際にどのように接触するのか、また、コミュニケーションの適応段階でどんな問題があるのかをさらに研究する必要があると思う。今後、日本側とインドネシア側は相互に支えることだけではなく、多文化共生社会を実現するために、本稿は意義があるのではないかと思われる。将来的に両国でも人材派遣の場で、経済的な協力をより広げる可能性が高いためインドネシア人を採用する際も、現場の状況を理解させることができるだろう。

F. 参考文献

石井敏等（2013）、異文化コミュニケーション辞典、春風社

ウィディアンティ・スシ(2018), インドネシア人会社員の異文化コミュニケーション、論文集

Alston. Jon P & Takei Isao (2005) , Japanese Business Culture and Practices: A Guide to Twenty-First Century Japanese Business, iUniverse

Azar Robert Charles (2016), Navigating Japan's Business Culture: A Practical Guide to Succeeding in The Japanese Market, Write Way Publisher

写真：日本で働くインドネシア人たち

