ビジネスコミュニケーションのための英語力研究成果報告書

一般社団法人大学英語教育学会産学連携事業成果出版特別委員会

一般財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会

2024 年 3 月

目次

はじめに 3

研究組織 5

第１章　調査研究について 6

1.1 調査の目的 6
1.2 調査の背景 7
1.3 調査の概要 8

第２章　アンケート調査・分析について 11

第３章　アンケート調査結果：単純集計 12

3.1 回答者属性 12
3.2 選択式回答結果 20
3.3 考察とまとめ 44

第４章　アンケート調査結果：クロス集計 46

4.1 英語力・英語業務対応度・英語業務割合 48
4.2 英語力と会議役割・会議困難度・翻訳ツール利用度・テック困難軽減度 71
4.3 役職と英語力・英語対応度・会議役割・会議困難度・コンピテンシー 100
4.4 考察とまとめ 116

第５章　アンケート調査結果：自由記述式回答 117

5.1 Q17：対面会議とオンライン会議の違い 117
5.2 Q21：ツールや技術の活用 131
5.3 Q23：能力開発や支援方法 143
5.4 考察とまとめ 153

第６章　インタビュー調査結果 155

6.1 回答者属性 156
6.2 質問項目に対する回答結果 157
6.3 三つの観点からの考察とまとめ 172

第 7 章　総括と提言 177

7.1 総括：各調査結果のまとめ 177
7.2 提言：英語によるビジネスコミュニケーションにおける課題とその解決について 178

研究成果一覧 180

資料 182

A アンケート調査質問票 183
B インタビュー配布資料 196

はじめに

2020 年初頭から新型コロナウィルス感染症（COVID-19）が世界中に蔓延し、ビジネスのやり方そのものはもちろん、ビジネスコミュニケーションの方法も大きく変更せざるを得なくなりました。まさに、COVID-19 以降の、ビジネスコミュニケーションのための英語力というものが、どのように変化したのか、しなかったのか、さらに、そこから新たな知見を得ることを目指して、2022 年 9 月から 12 月まで、一般社団法人大学英語教育学会（The Japan Association of College English Teachers、以下 JACET）特別顧問の寺内一高千穂大学学長・教授が率いる研究チームが日本人ビジネスパーソンを対象にして大規模アンケート調査および質的インタビュー調査を実施いたしました。本報告書はその詳細な結果と分析がまとめられています。今回の研究の大きな着目点は以下の 2 つです。

1) ビジネスにおける英語コミュニケーションに求められる英語力の理想と現実の間にあるギャップにはどのような要因が存在しているのか。
2) 近年著しい進化を続けているテクノロジーがビジネスにおける英語コミュニケーションにどのような変化をもたらしているのか。

今回の研究では、幅広いデータをもとに詳細な分析を行い、上記課題への答えのみならずビジネスのコミュニケーションにおける重要な要素を明らかにすることができました。それらをまとめたものが Web 公開の本報告書となります。なお、本研究は 2006 年と 2013 年に行われた 2 つの調査を前提としています。詳しくは「第 1 章 調査研究について」をご参照ください。この 2 つの先行研究に関しましても研究が報告されている書籍が入手できない方のために、「2006 年調査」については『企業が求める英語力』（監：小池、編：寺内、2010）に、「2013 年調査」については『ビジネスミーティング英語力』（監：寺内、編：藤田・内藤、2015）として Web 版で無料公開しましたのでご覧いただければ幸いです。

最初に、本報告書の概要を述べておきます。第 1 章では、調査研究の目的、背景、そして調査研究のプロセス、そこから結果を得て、分析、成果発表に至るまでの道のりを簡潔にまとめています。第 2 章はアンケート調査・分析の説明、第 3 章は「アンケート調査結果のなかの単純集計結果」が示されています。第 4 章は第 3 章のすべての単純集計結果をクロス集計・分析したものの中から、英語力をキーワードにして相関が得られた項目に絞った分析内容を紹介しています。それに続く第 5 章は自由記述式回答の分析結果となっています。第 6 章はインタビュー調査結果の概要と分析結果がまとめられていますが、このインタビュー調査はアンケート調査で得られた結果の妥当性の確認のために行ったものとなっています。そして、最後の第 7 章は総括と提言であり、各章で得られた結果を踏まえた提言を行っています。研究成果一覧に続き、巻末資料として、アンケート調査項目とインタビュー時に配布した資料を入れました。

次に、本報告書の読み方についてです。前述しましたように、本報告書は、本調査で得られたデータおよび分析結果を包括的に提供することを目的としています。報告書と並行して、2024 年 3 月に朝日出版社から『ビジネスコミュニケーションのための英語力～英語の壁を打ち破ったビジネスパーソンの成長要因～』が刊行されました。こちらの書籍は、アンケート調査の基本データやクロスデータ、インタビュ

ー調査から得た特に注目すべき結果に焦点を当てて、一般の読者にも分かりやすく解説がされています。そして、ビジネスコミュニケーションの現状への理解や今後の在り方を考える際に大変有益な情報や、ビジネスパーソンの英語学習への具体的な示唆が明瞭に書かれています。一方、本報告書は、書籍で提供されている情報と一部重複する部分もありますが、基本データの提供に加えて、自由回答やクロスデータの詳細な分析を網羅的に掲載しています。

本報告書は主に２つの読者層を想定しています。

【対象１：上記書籍の読者】

書籍に書かれているデータの確認や、書籍には含まれていないクロスデータや分析結果を確認することで、書籍の内容を掘り下げることができます。特に、第４章では、選択式の質問項目を利用したクロスデータとその分析結果が豊富に提示され、第５章ではクロスデータを含む自由回答についての分析が加えられ、回答者の意見を例として多く掲載しています。第６章では、インタビュー回答についてのさらなる説明を読むことができます。読者自身でさまざまなデータポイントを比較し、ビジネスコミュニケーションの傾向やパターンを確認することができ、報告書全体を通して、書籍の内容をより詳細に把握することが期待されます。また、ご自身の関心のあるデータのみを参照し、その点について理解を深めることも可能です。

【対象２：英語コミュニケーションの研究者やビジネスの研修にかかわる人】

本報告書は、アンケート調査およびインタビュー調査の分析結果を網羅的に提供しているため、特に英語で行われるビジネスコミュニケーションを対象とする研究者にとって重要なリソースとなると考えます。基本データとクロスデータの組み合わせにより、ビジネス上の意思決定に参考となる情報も提供されているため、社内の研修にかかわる人や部署にも同様に貴重な資料となるでしょう。また、本報告書を読んだうえで上述の書籍をお読みになり、書籍で提供されている明快な考察に触れることで、今後のビジネスコミュニケーションについて考える際の有益な材料となることが期待されます。

以上、本報告書は、さまざまなニーズを持つ読者層の参考資料となることを目指して作成されました。書籍と報告書を組み合わせて読むことで、幅広い情報と深い洞察を得ることができると考えています。

本調査研究のアンケート項目やインタビュー項目の作成や分析などは全員で行いましたが、報告書の執筆分担は以下のようになっております。はじめにと第１章を寺内一が、第２章を内藤永が、第３章を内藤永・篠原凌乃子が、第４章を石川希美・内藤永・山田浩・山田政樹が、第５章を三木耕介・三橋峰夫が、第６章を山中司・マスワナ紗矢子が、最後の第７章を内藤永が仕上げました。

最後に、本研究の企画段階からご協力いただきましたアドバイザーの方々、アンケート調査およびインタビュー調査にご参加いただいたみなさま、そのほか調査に関するさまざまな場面で協力してくださったみなさまに研究チーム一同、心から感謝を申し上げます。

本報告書がひとりでも多くのみなさまのビジネスコミュニケーションに役立つことを心より願っております。

研究組織

寺内　一　　（統括・高千穂大学学長・商学部教授）
内藤　永　　（研究リーダー・北海学園大学経営学部教授）
山中　司　　（立命館大学生命科学部教授）
石川　希美　　（札幌大谷大学社会学部教授）
マスワナ　紗矢子（東京理科大学教養教育研究院准教授）
山田　政樹　　（札幌大谷大学社会学部講師）
山田　浩　　（高千穂大学商学部准教授）
三木　耕介　　（IIBC 調査研究室）
三橋　峰夫　　（IIBC 調査研究室）
吉田　温子　　（IIBC IP 事業本部 IP プロモーションユニット）
槌谷　和義　　（アドバイザー・東海大学工学部教授）
中原　正徳　　（アドバイザー・シスコシステムズ合同会社
Technical Lead Engineer/Business Development Manager）
宮田　勝正　　（アドバイザー・ニュータニックス・ジャパン合同会社
経営戦略本部 執行役員 経営戦略本部長）
小川　洋一郎　　（アドバイザー・朝日出版社代表取締役社長）
篠原　凌乃子　　（中国人民大学商学院修士課程修了）※ 2023 年より参画

2024 年 3 月

第１章　調査研究について

1.1 調査の目的

2000 年以降経済のグローバル化が大きく進み、ビジネスコミュニケーションにおいては、英語が共通語（Lingua Franca）となっています。したがって、ひとことで「ビジネスを英語で行う」と言っても、英語を使う相手や業務内容が多様になっている状況です。加えて、2020 年に広まった新型コロナウィルス感染症（以下、COVID-19）の影響により、ビジネスを含む人々の生活においてオンラインでの対応が多く用いられ、海外渡航は制限されるのみでなく、国内においても対面での会議などが開催できない状況が続きました。それと時期を同じくして、コミュニケーションに役立つテクノロジーの発展が目覚ましい時代を迎えました。

そこで本研究グループでは、英語を使って業務にあたる日本人ビジネスパーソンは、コロナ禍を経てビジネスコミュニケーションを図るうえでどのような変化を経験したのか、さらに業務上の困難をどのように乗り越えているのか、オンライン会議をはじめとしたデジタル技術などをどう活用しているのかについて、それらの実態を把握するための調査が必要であると考えました。大規模調査を行い、実態を把握することと、インタビュー調査で質的にその調査結果を検討するアプローチをベースとし、ビジネス共通語としての英語（Business English as a Lingua Franca：BELF）とビジネスに特化した英語（特定の目的のための英語 English for Specific Purposes：ESP）という応用言語学での理論を援用して、調査を進めていくこととしました。ESP の分野では、「ジャンル」の概念（Swales, 1990）が研究や教育の主要な要素となっています。ESP におけるジャンルとは、特定のコミュニティで共有されている固有の言語パターンを指します（野口, 2006; 寺内他, 2015）。特にビジネス分野における ESP 研究では、ビジネスパーソンのコミュニティおよびコミュニケーションにおける英語の使用に焦点を当てて、その実態や言語パターンを解明し、コミュニティにおける英語使用を手助けするための方法を提案することを目標としています。

本研究での課題は 2 つあります。まずは上述のように、コロナ禍および技術の発展によるビジネスコミュニケーションにおけるテクノロジーの普及についての現状把握です。ビジネスコミュニケーションに大きな影響を与えた技術としては、具体的には 2018 年以降の急速な機械翻訳の進展と COVID-19 でのビデオ会議の普及と言えます（本調査実施後に ChatGPT に代表される生成 AI が大きな注目を集めました）。これらによって、新たな困難を抱えているか、その困難は何かを把握することです。最近のビジネスコミュニケーションにおけるテクノロジーの活用やコロナ禍の影響については、ESP および日本の文脈ではまだ大規模な研究が行われておらず、現状が把握できていない状況です。

2 つ目に、英語の壁をぶち破った人たちの共通項を明らかにすることを目指しました。振り返れば、2003 年「英語が使える日本人」の育成のための行動計画が発表されましたが、実際には目標が到達できていない現状があり、Common European Framework of Reference (CEFR)[1] A１～B１レベルの人材

[1] CEFR とは、2001 年に欧州評議会が発表した Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching and assessment（ヨーロッパ言語共通参照枠組み）を指す。外国語能力の参照基準として世界的に採用されている。

がＢ２～Ｃ２レベルの人材へと変化を遂げることが難しい状態が今なお続いています。次項でご説明する我々が行った 2006 年調査からの経年変化についても考察を加えることにより、英語力と業務対応力においてどのような変化があったのか（もしくはなかったのか）について振り返り、人材育成への知見を得ることを目的としています。

1.2 調査の背景

本研究の先行研究として、小池他（2010）と寺内他（2015）が挙げられます（それぞれ調査実施年を反映して「2006 年調査」、「2013 年調査」と呼ばれています。図 1 参照）。当該 2 つの研究は、日本人ビジネスパーソンを対象にしたビジネスコミュニケーションについての大規模調査であり、本研究はその第三番目として位置づけられます。まず小池他（2010）による研究では、グローバル化時代における英語の需要、企業の国際化による英語の需要の高まり、そして日本人に求められる英語力について、アンケート調査が行われました。調査は、英語を使用する業務を行っている人や業務経験のある人、海外出張経験者など英語を頻繁に使用する人々を対象に行われ、7,354 名の回答を得ました。その結果、業務に従事する人々は日本人ビジネスパーソンにはさらなる英語力と交渉力が必要であると考えており、実際の英語力と理想とする英語力の間には TOEIC® Listening & Reading（以下、TOEIC L&R）スコアで 150 点程度の差があることが明らかになりました。

図 1　本研究までの流れ

2 つ目の寺内他（2015）の研究では、英語で行われるビジネスミーティングにおける困難に焦点を当てたアンケート調査が行われました。調査対象は国際業務を担う企業の管理職に就く人々であり、ビジネスで重要とされるジャンルであるビジネスミーティングに関連する内容に絞られました。その結果、

速いスピードで話される英語や異なる発音の理解、多様な文化や商習慣、法律、会議スタイルへの適応に困難があることが明らかになりました。回答者は、英語力に関しては多くの人が CEFR B1 レベルであり、会議の進行や管理にはより高いレベルの CEFR B2.2（B2 の上層）レベルが必要であると感じていることが明らかになりました。

英語力のレベルはさまざまなコミュニケーション研究や教育政策での指標となりますが、本研究では、CEFR と TOEIC L&R を使用しています。上記の先行研究でも使われている指標であるため、比較検討がしやすいというメリットもありますが、それに加えてこの 2 つの指標は世界中で広く教育およびビジネスで用いられているためです。

1.3 調査の概要

本研究調査の流れは図 2 のとおりです。予備調査（アンケート調査およびインタビュー調査）と本調査（アンケート調査およびインタビュー調査）の時期等が示されています。予備調査の詳細については、石川他（2023）および Terauchi et al.（2023）をご参照ください。

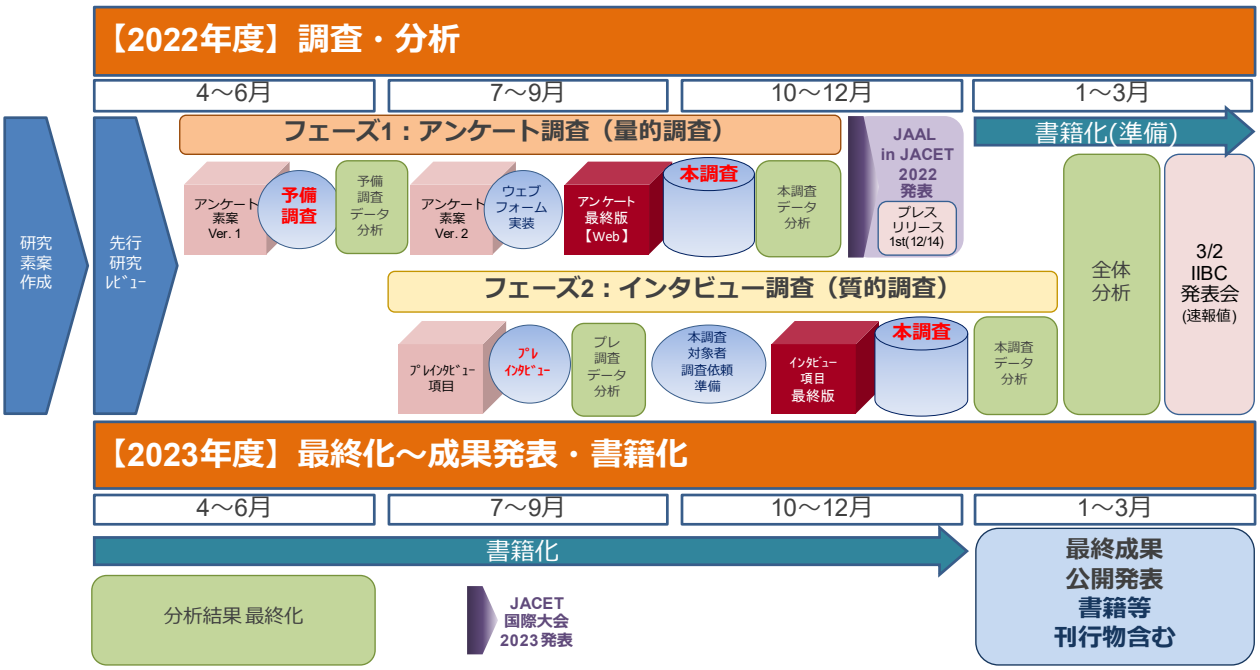


図 2 本調査研究の流れ

【アンケート調査】

予備調査を経て確定した調査項目の内容は表1のとおりです。オンラインのアンケートで、F1～F9は回答者の属性に関する質問、Q1～Q23が本研究の目的に沿った内容の質問となっています。Q17、Q21、Q23は任意の自由記述形式で、その他は基本回答必須の選択式です。なお回答内容によって、関連しない項目は表示されないようにしました（例：対面とオンライン両方の英語による会議を実際に経験したことがある回答者に対してのみ両形態の比較についての質問が表示されるようにました）。実際に使用したアンケート調査票については資料Aをご参照ください。

質問	内容
F1～F9	年齢・部署・役職・ご所属企業について
Q1～Q6	英語使用歴・頻度・相手・形態について
Q7～Q10	英語力／必要な英語力について
Q11～Q17	英語による会議について
Q18～Q21	英語による業務におけるテクノロジーの活用について
Q22～Q23	英語力以外の能力について

表1 アンケート調査票概要

アンケート回答の依頼は、一般財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会（IIBC）が持つネットワークの中からビジネスパーソンを対象にEメールにて行いました。その際、本アンケート調査は、JACETとTOEIC® Programの実施運営団体であるIIBCが、「ビジネスパーソンが有する英語コミュニケーション力の実態と、コロナ禍を契機として加速するデジタル化の影響」を調査することを目的とした共同研究であること、回答は無記名、得られたデータは全て統計的に処理され、回答者の個人情報保護には十分に配慮するとともに、回答いただいた内容は本調査以外の目的には使用しない旨を明記しました。またアンケートは、企業で国際的業務に携わり、業務の中で英語を使用されている方を回答対象者としていることも併せて明記し、全質問32問（F1～9、Q1～23）の回答所要時間は約20分としました。2022年9月16日～10月2日までの期間に集まった有効回答数は2,686件でした。その中で、対面で行われる会議とオンラインで行われる会議を比較して回答する項目についての回答者数は921件となりました。

【インタビュー調査】

インタビュー調査は、アンケート調査の結果をおおまかに把握したうえで、さらにその内実を深掘りするために実施しました。英語業務をこなす日本のビジネスパーソンを対象とし、ビジネスコミュニケーションのための英語力育成支援に対する知見を得ることを目的としました。インタビュー項目を精査するために、国際的な場面で英語を用いて仕事をしている複数名を対象に予備インタビュー調査も実施しました。予備インタビューを経て表 2 にある 5 つの質問を設定したうえで、2022 年 11 月から 12 月の期間に各人約 1 時間、半構造化面接の形式でインタビューを行いました。インタビュー調査で実際に配布した資料は資料 B をご参照ください。

質問	内容
1	コロナ禍による業務の変化
2	業務経験と英語力の関係
3	英語力を伸ばした要因
4	英語業務での役割と対応力
5	英語業務でのテクノロジー活用

表2 インタビュー調査質問項目

インタビュー回答者は 15 名で、一般的に「CEFR B2 以上の能力が必要となる英語業務でのファシリテーションをこなす人」という基準で選定しました。業種は、自動車メーカーや食品会社など多岐にわたっており、回答者が所属する部署の業務内容も製造から営業販売、役職についても一般社員から執行役員までさまざまな方に回答していただくことができました。

アンケート調査およびインタビュー調査の詳細な結果につきましては、第 3 章〜第 6 章をご参照ください。

【参照文献】

石川希美・山中司・山田政樹・三橋峰夫・三木耕介・小川洋一郎・内藤永・寺内一（2023）「コロナ以降の企業が求めるビジネスコミュニケーション力の変化―予備調査（プレアンケート調査とプレインタビュー）結果から―」『JAAL in JACET Proceedings Volume』5, 45–52.

小池生夫（監修）・寺内一（編著）・高田智子・松井順子・財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会（2010）『企業が求める英語力』東京：朝日出版社.

野口ジュディー（2006）「ESP とジャンル分析」鈴木良次（編著）『言語科学の百科事典』東京：丸善. 254–255.

Swales, J. M. (1990). *Genre analysis: English in academic and research settings.* Cambridge: Cambridge University Press.

寺内一（監修）藤田玲子・内藤永（編集）（2015）『ビジネスミーティング英語力』東京：朝日出版社.

Terauchi, H., Maswana, S., & Naito, H. (2023). Applied linguistics in Japan from BELF perspectives. In K. Murata (Ed.), *ELF and applied linguistics: Reconsidering applied linguistics research from ELF perspectives* (pp. 100–116). Oxon: Routledge.

第２章　アンケート調査・分析について

この第２章では、アンケート調査の質問内容と分析方法を紹介する。アンケート調査の結果そのものについては、単純集計（第３章）、クロス集計（第４章）、自由記述集計（第５章）の３つの章に渡って示す。単純な数値からだけでは把握しづらい部分を読み解き、回答してくださったビジネスパーソンの実態をより具体的に捉えるため、特に、クロス集計と自由記述集計については、分析を加えた上で考察を記述している。予備調査で得られた回答傾向と異なる結果も多くみられている。そのため、書籍の『ビジネスコミュニケーションのための英語力～英語の壁を打ち破ったビジネスパーソンの成長要因』では紙幅の都合で十分に取り上げられなかった部分が含まれている。

アンケート質問内容

アンケートの質問は全 32 問あり、本研究成果報告書では、各質問項目の結果の提示前に質問の文言を掲載している。実際のアンケート調査用紙については、別添資料 A をご参照いただきたい。なお、全 32 問のうち、F9 については回答者が所属する企業・団体名について任意の回答を求めている質問のため、質問のみ掲載し集計結果等の掲載はしない。次章以降では、その F9 を除いた、28 問の選択式回答項目と 3 問の自由回答項目の分析結果をお示しする。

F1～F9：年齢・部署・役職・ご所属企業について
Q1～Q6：あなたの英語使用歴・頻度・相手・形態について
Q7～Q10：あなたの英語力／必要な英語力について
Q11～Q17：英語による会議について
Q18～Q21：英語による業務におけるテクノロジーの活用について
Q22～Q23：英語力以外の能力について

分析方法

統計的な処理にあたっては、単純集計ではスプレッドシートを使い、平均値や最高値などを求めた。また、SPSS を利用して、全質問項目についてクロス集計を実施した。その全クロス集計データから、統計的に有意な点、また調査の観点からインタビュー調査につなげたいポイントを整理した。このアンケート調査結果は第 6 章で紹介するインタビュー調査項目にも反映されている。

単純集計結果を示す第 3 章では、自由記述項目を除く、全ての選択式項目について調査結果を報告する。第 4 章のクロス集計結果においては、①英語力と業務対応度、②テクノロジーと会議の困難さとの関連、③役職を軸に、英語力や会議役割、の 3 点について、関連する設問に焦点をあてて、分析を加えている。続く第 5 章の自由記述項目については、記述内容から、語句について分類を行い、全体的な回答傾向をまとめた。さらに、回答と他の属性や質問項目との関連性に着目しクロス分析をしている。報告書作成にあたり、記述したデータについて、照合確認を行い、間違いがないことを確認した。

書籍の第 4 章と第 5 章にも単純集計をはじめアンケート調査結果分析の主要な結果と考察が記載されているので、ご参照いただきたい。

第３章　アンケート調査結果：単純集計

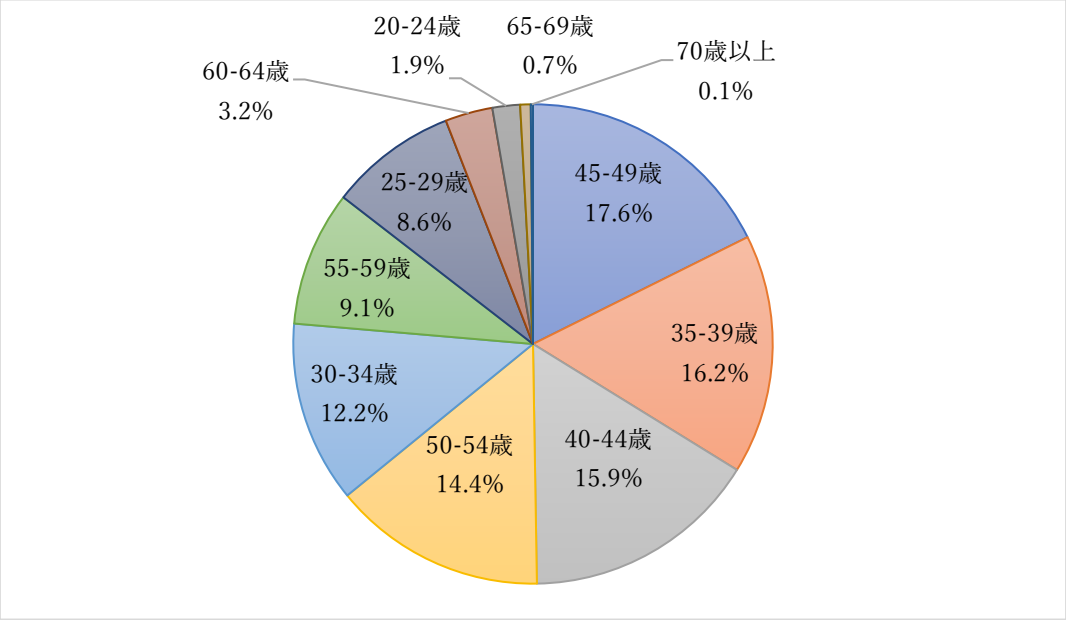
本章では、企業で国際的業務に携わり、業務の中で英語を使用されている方を対象として実施された「ビジネスにおいて求められる英語コミュニケーション力に関するアンケート」の調査項目について、単純集計の結果をお示しする。各項目の単純集計の考察については書籍をご参照いただきたい。

3.1 回答者属性

以下、回答者の属性についての 8 項目の結果を示す。F9 については質問内容のみ掲載する。

F1：あなたの年齢をお答えください。（回答は 1 つ）

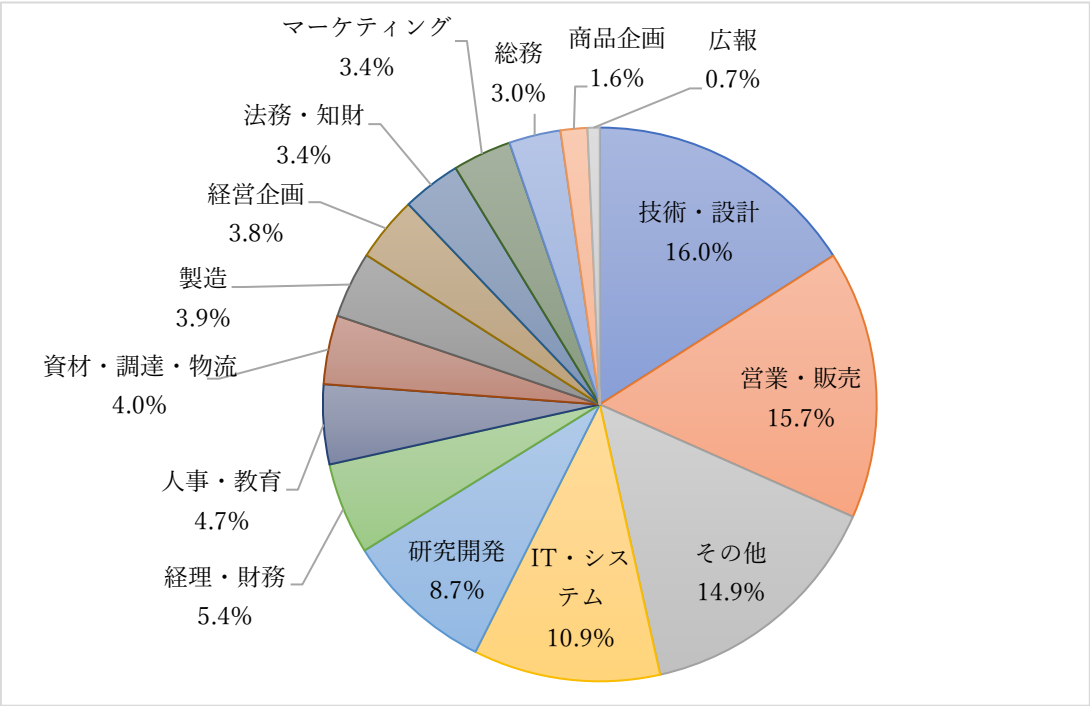
年齢	回答者数(単位　人)	割合(単位　%)	TOEIC L&R test Total スコアの平均値(単位　点)
20-24 歳	50	1.9	726.1
25-29 歳	231	8.6	743.2
30-34 歳	329	12.2	754.2
35-39 歳	434	16.2	731.5
40-44 歳	428	15.9	724.0
45-49 歳	474	17.6	708.5
50-54 歳	386	14.4	714.7
55-59 歳	245	9.1	719.2
60-64 歳	86	3.2	751.6
65-69 歳	19	0.7	761.8
70 歳以上	4	0.1	841.7
合計	2686	100	727.2



図表 1　年齢

F2：あなたが現在の所属している部署の業務分野についてお答えください。複数の部署に所属されている場合は、英語を使用する頻度が最も高い部署（業務分野）をお答えください。（回答は 1 つ）

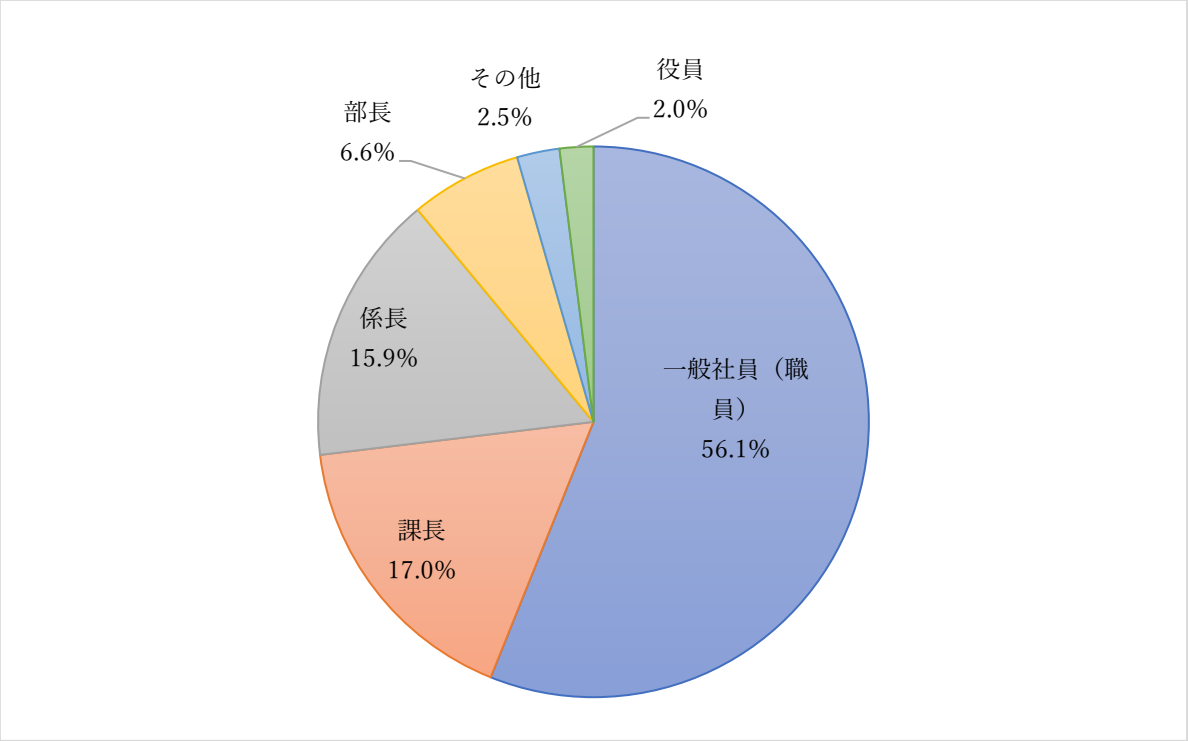
所属部署	回答者数（単位 人）	割合（単位 %）	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位　点)
経理・財務	144	5.4	733.9
総務	81	3.0	735.5
人事・教育	125	4.7	793.6
経営企画	102	3.8	775.5
広報	19	0.7	785.5
法務・知財	92	3.4	768.6
IT・システム	293	10.9	720.1
営業・販売	421	15.7	726.8
マーケティング	92	3.4	742.3
製造	104	3.9	627.2
資材・調達・物流	108	4.0	728.4
商品企画	42	1.6	771.8
技術・設計	429	16.0	680.4
研究開発	235	8.7	739.1
その他	399	14.9	744.4
合計	2686	100	727.2



図表 2 所属部署

F3：あなたの役職をお答えください。相当職を含みます。最も近いものをお選びください。（回答は 1 つ）

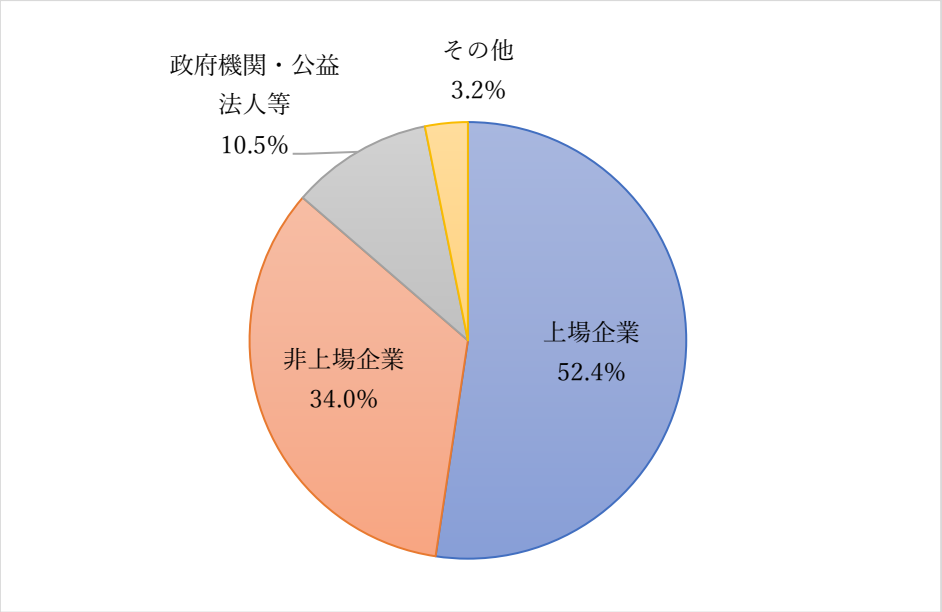
役職	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
役員	53	2.0	800.0
部長	176	6.6	776.1
課長	457	17.0	729.8
係長	426	15.9	720.5
一般社員（職員）	1507	56.1	719.2
その他	67	2.5	743.3
合計	2686	100	727.2



図表 3 役職

F4：あなたが現在所属している企業についてお答えください。（回答は 1 つ）

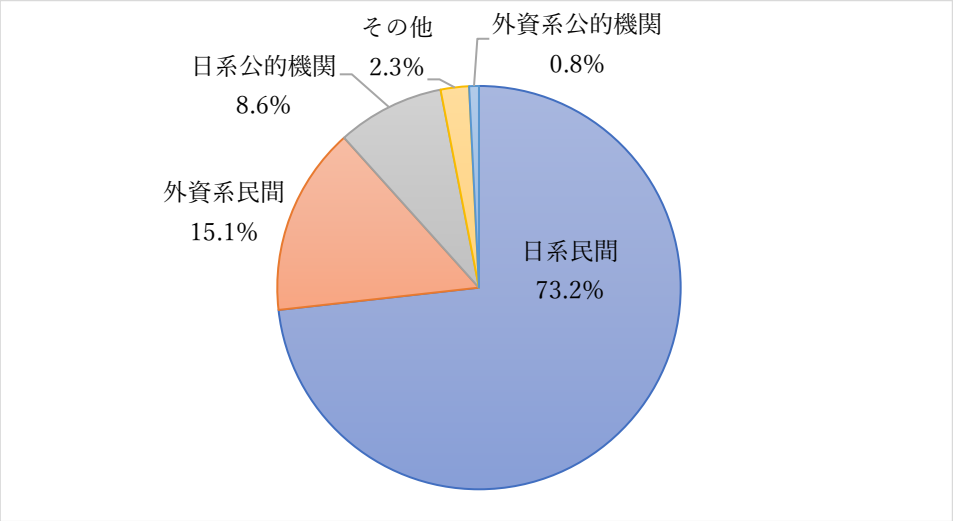
上場状況	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
上場企業	1408	52.4	717.3
非上場企業	912	34.0	733.1
政府機関・公益法人等	281	10.5	745.3
その他	85	3.2	769.4
合計	2686	100	727.2



図表 4 所属企業の上場状況

F5：あなたが現在所属している企業の資本系列についてお答えください。（回答は 1 つ）

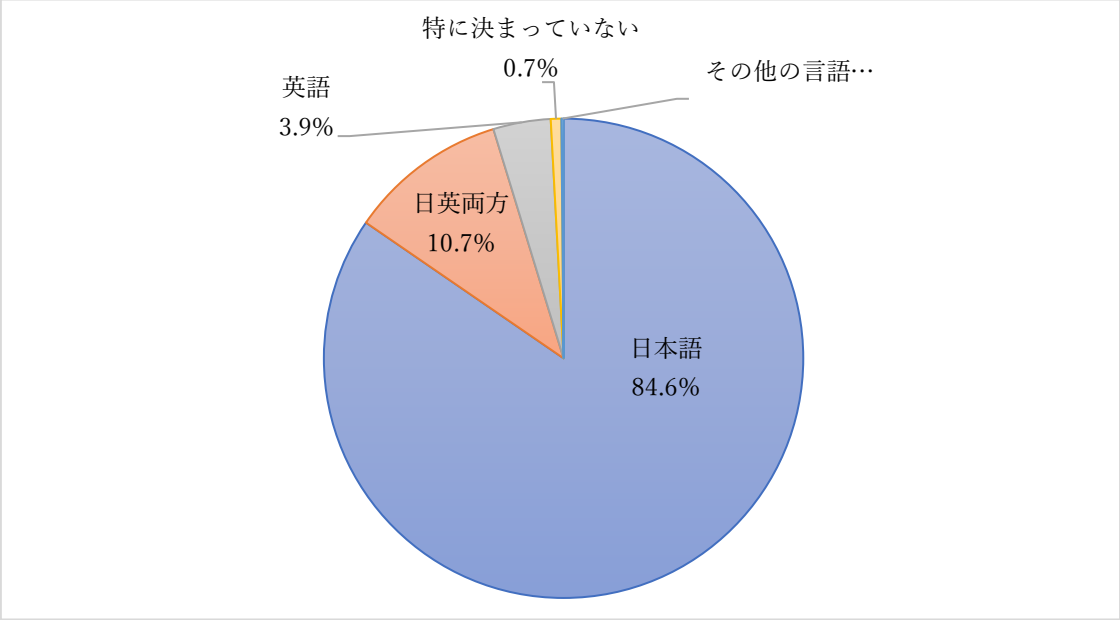
資本系列	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
日系民間	1966	73.2	720.8
日系公的機関	232	8.6	742.0
外資系民間	406	15.1	747.2
外資系公的機関	21	0.8	800.0
その他	61	2.3	723.3
合計	2686	100	727.2



図表 5 資本系列

F6：あなたが現在所属している企業（外資の場合、日本の現地法人）の公用語（公式文書の言語）についてお答えください。（回答は 1 つ）

公用語	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
日本語	2272	84.6	721.3
英語	104	3.9	769.1
日英両方	287	10.7	756.3
その他の言語	4	0.1	743.8
特に決まっていない	19	0.7	770.6
合計	2686	100	727.2

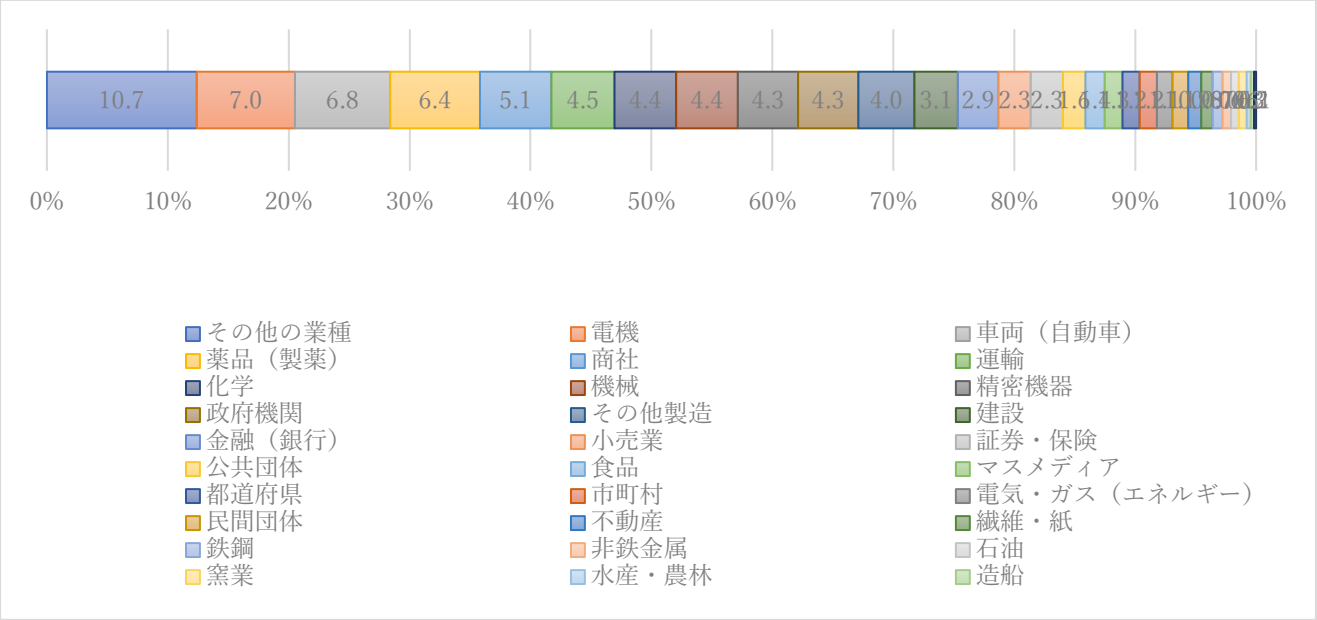


図表 6　公用語

F7：あなたが現在所属している企業の業種についてお答えください。複数に該当する場合は、総売上に占めるウエイトが大きいものを１つお選びください。（回答は１つ）

※「教育」など、下記にない場合は「その他の業種」をお選びください。

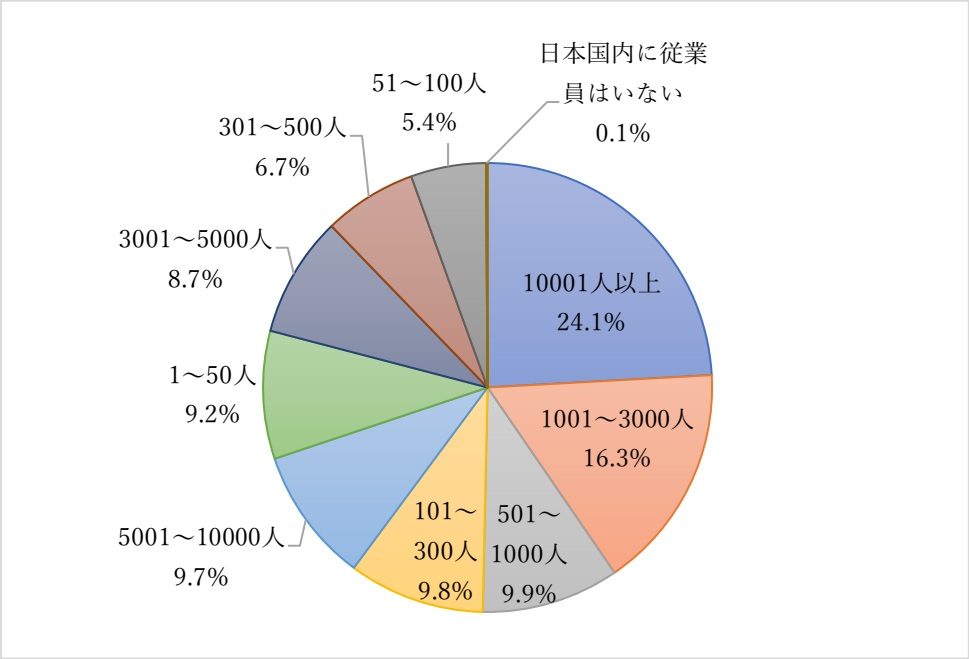
業種	回答者数（単位 人）	割合(単位 %)	TOEIC L&R スコアの平均値(単位 点)	業種	回答者数（単位 人）	割合(単位 %)	TOEIC L&R スコアの平均値(単位 点)
水産・農林	8	0.3	818.8	その他製造	108	4.0	732.3
鉱業	4	0.1	866.7	商社	138	5.1	754.0
建設	84	3.1	733.4	小売業	63	2.3	732.6
食品	37	1.4	706.3	金融（銀行）	78	2.9	745.2
繊維・紙	22	0.8	641.7	証券・保険	61	2.3	804.3
化学	119	4.4	713.7	不動産	25	0.9	695.0
薬品（製薬）	172	6.4	738.8	運輸	122	4.5	712.6
石油	15	0.6	850.0	電気・ガス（エネルギー）	30	1.1	753.8
窯業	15	0.6	650.0	マスメディア	34	1.3	796.7
鉄鋼	19	0.7	722.4	サービス（通信・IT）	365	13.6	728.6
非鉄金属	16	0.6	666.7	政府機関	116	4.3	741.8
機械	119	4.4	733.9	都道府県	33	1.2	764.1
電機	187	7.0	691.2	市町村	33	1.2	747.4
造船	6	0.2	679.2	公共団体	43	1.6	722.4
車両（自動車）	182	6.8	636.0	民間団体	30	1.1	740.5
精密機器	115	4.3	712.6	その他の業種	287	10.7	764.2
				合計	2686	100	727.2



図表７　業種

F8-1：従業員数（日本国内）あなたが現在所属している企業の従業員数についてお答えください。（プルダウンメニューから選択）

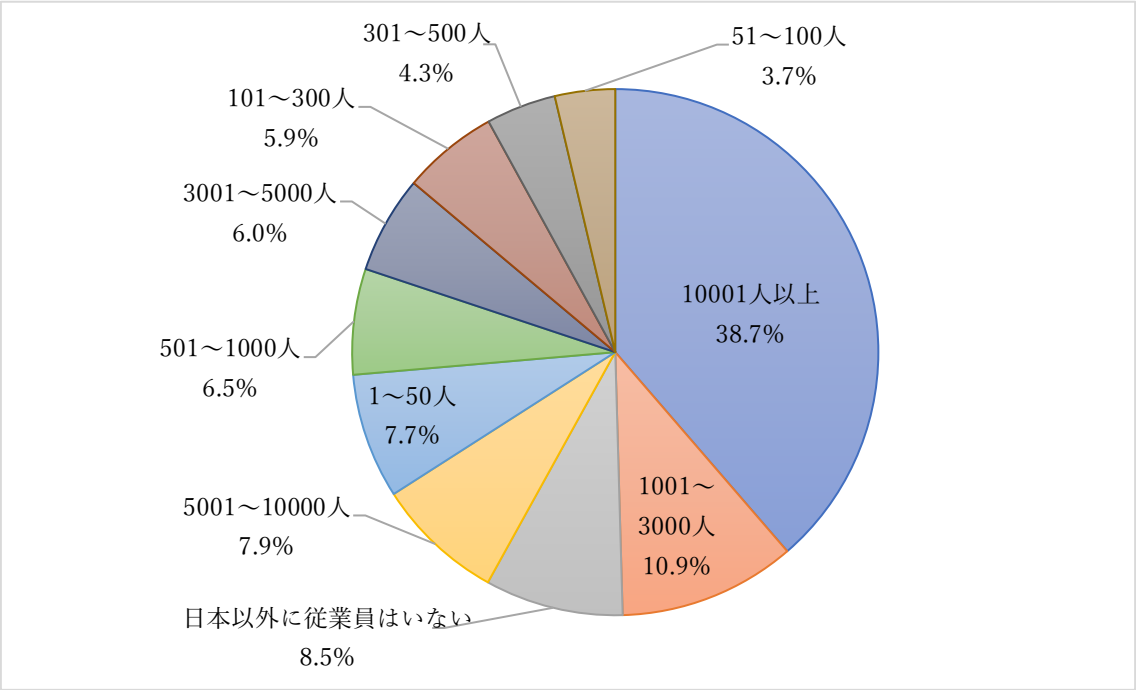
国内従業員数	回答者数(単位人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
1～50 人	246	9.2	766.6
51～100 人	146	5.4	751.9
101～300 人	264	9.8	729.2
301～500 人	181	6.7	716.6
501～1000 人	266	9.9	707.7
1001～3000 人	438	16.3	716.6
3001～5000 人	234	8.7	728.6
5001～10000 人	261	9.7	741.9
10001 人以上	647	24.1	717.2
日本国内に従業員はいない	3	0.1	925.0
合計	2686	100	727.2



図表 8-1 国内従業員数

F8-2：従業員数（日本含むグローバル全体）あなたが現在所属している企業の従業員数についてお答えください。（プルダウンメニューから選択）

グローバル従業員数	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
1～50 人	206	7.7	746.5
51～100 人	99	3.7	773.9
101～300 人	158	5.9	734.2
301～500 人	115	4.3	716.1
501～1000 人	174	6.5	715.0
1001～3000 人	292	10.9	735.1
3001～5000 人	160	6.0	716.3
5001～10000 人	213	7.9	718.1
10001 人以上	1040	38.7	721.8
日本以外に従業員はいない	229	8.5	731.2
合計	2686	100	727.2



図表 8-2 グローバル従業員数

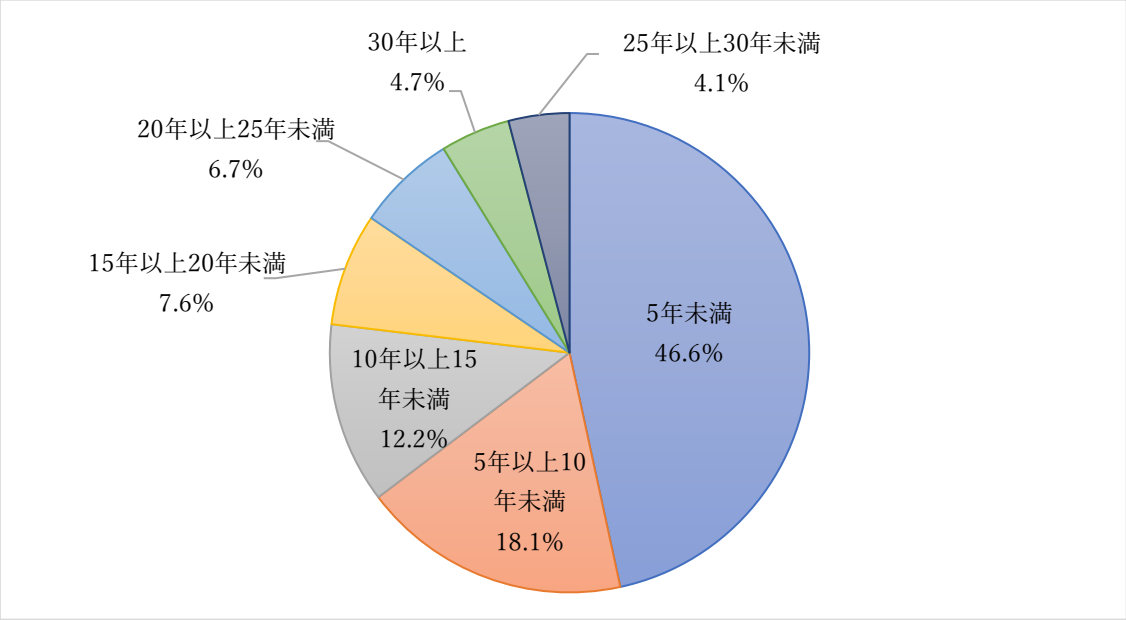
F9：差支えなければ、あなたが所属している企業・団体名をお書きください。（回答は任意）

回答結果の掲載なし。

3.2 選択式回答結果

Q1：あなたの業務における英語使用歴（過去の勤務先や部門を含む通算年数）をお答えください。（回答は 1 つ）

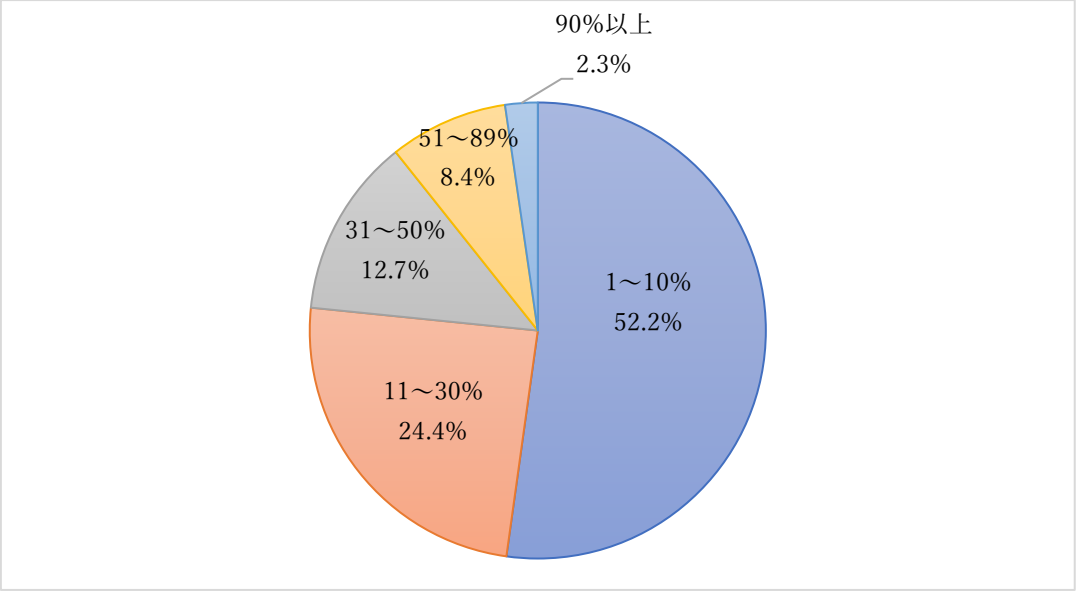
英語使用歴	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
5 年未満	1252	46.6	691.7
5 年以上 10 年未満	486	18.1	752.6
10 年以上 15 年未満	327	12.2	755.7
15 年以上 20 年未満	204	7.6	757.9
20 年以上 25 年未満	180	6.7	764.9
25 年以上 30 年未満	110	4.1	781.3
30 年以上	127	4.7	759.2
合計	2686	100	727.2



図表 9 業務における英語使用歴

Q2：あなたの現在の業務量全体を 100%とした場合、英語を使用する業務は何%くらいですか。おおよその割合でお答えください。（プルダウンメニューから選択）

英語使用業務の割合	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
1～10%	1402	52.2	691.3
11～30%	655	24.4	739.1
31～50%	340	12.7	784.9
51～89%	226	8.4	808.8
90%以上	63	2.3	819.2
合計	2686	100	727.2



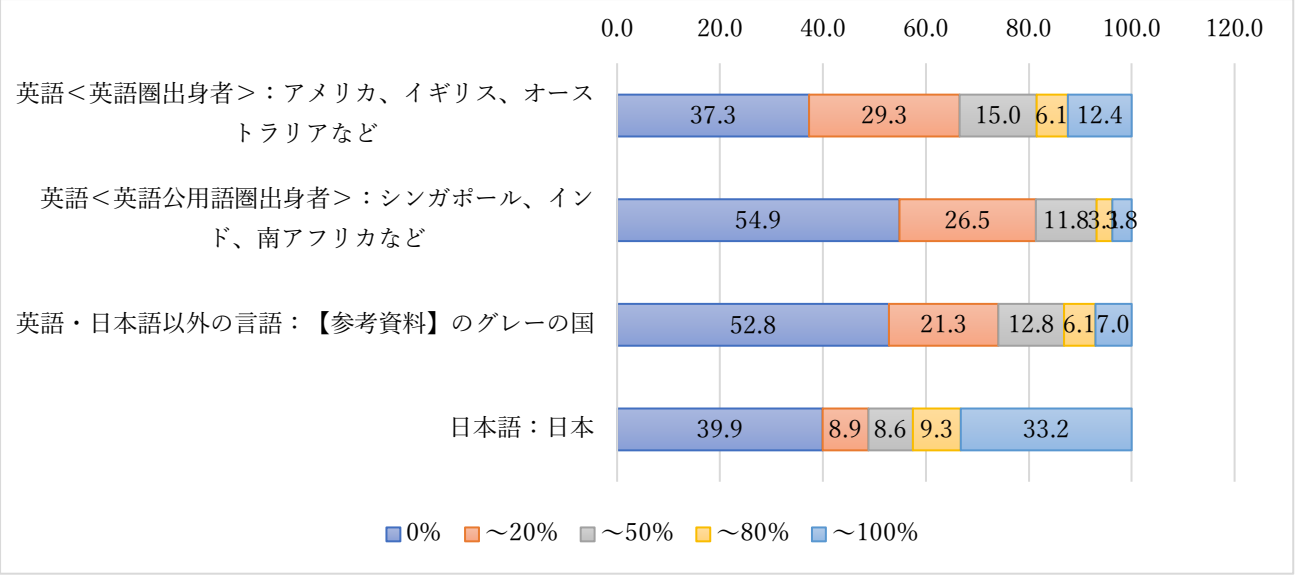
図表 10 英語使用業務の割合

Q3：あなたが現在の業務で英語を使用する相手の言語的バックグラウンドについて
あなたが、典型的な 1 週間の中で、英語を使用する時間の総量を 100%とした場合の平均的な割合（%）を以下の項目ごとにお答えください

1. 英語＜英語圏出身者＞：**アメリカ、イギリス、オーストラリアなど**
2. 英語＜英語公用語圏出身者＞：**シンガポール、インド、南アフリカなど**
3. 英語・日本語以外の言語：**【参考資料】のグレーの国**
4. 日本語：**日本**

※合計が 100%になるように、半角数字でご入力ください。

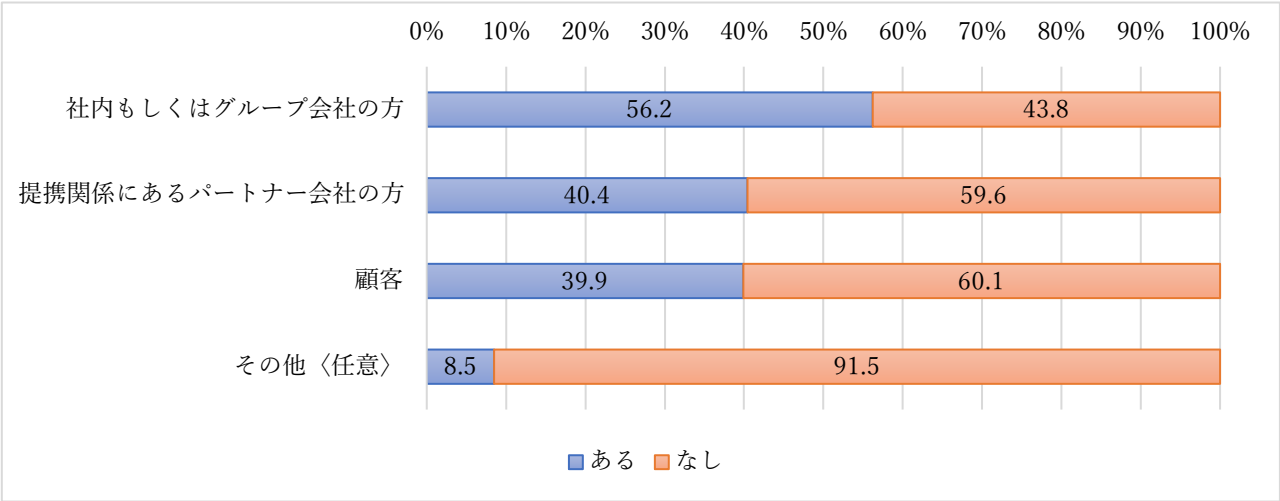
相手の言語的バックグラウンド	0%	～20%	～50%	～80%	～100%	合計	平均値
英語＜英語圏出身者＞：アメリカ、イギリス、オーストラリアなど	1002(37.3%)	786(29.3%)	402(15.0%)	163(6.1%)	333(12.4%)	2686(100%)	25.2%
英語＜英語公用語圏出身者＞：シンガポール、インド、南アフリカなど	1474(54.9%)	712(26.5%)	317(11.8%)	82(3.1%)	101(3.8%)	2686(100%)	13.0%
英語・日本語以外の言語：【参考資料】のグレーの国	1419(52.8%)	571(21.3%)	343(12.8%)	164(6.1%)	189(7.0%)	2686(100%)	18.3%
日本語：日本	1073(39.9%)	239(8.9%)	232(8.6%)	250(9.3%)	892(33.2%)	2686(100%)	43.5%



図表 11 相手の言語的バックグラウンド

Q4：あなたが現在の業務で英語を使用する相手は、どのような方ですか。あなたが、典型的な 1 週間の中で、英語を使用する相手として、ある／なし　をお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

業務で英語を使用する相手	ある	なし	合計
社内もしくはグループ会社の方	1510 (56.2%)	1176 (43.8%)	2686 (100%)
提携関係にあるパートナー会社の方	1086 (40.4%)	1600 (59.6%)	2686 (100%)
顧客	1072 (39.9%)	1614 (60.1%)	2686 (100%)
その他〈任意〉	228 (8.5%)	2458 (91.5%)	2686 (100%)

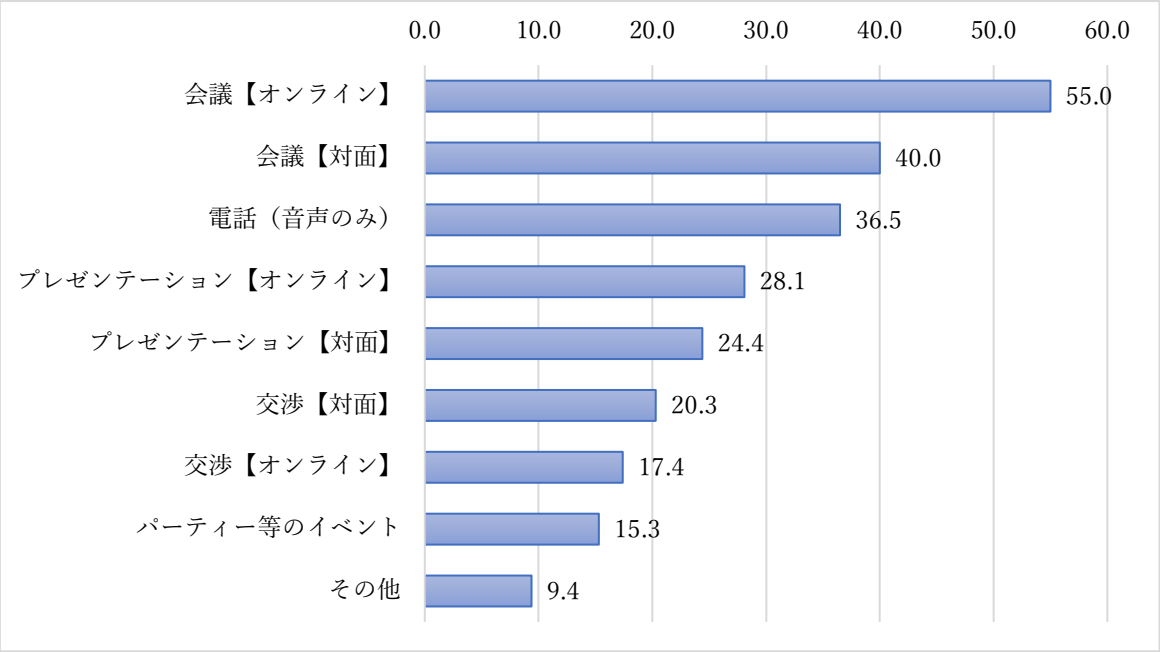


図表 12 業務で英語を使用する相手

Q5：コロナ以前から現在に至るまで、以下に示すコミュニケーション形態の中で、業務上、英語によって行うことが必要な（必要だった）形態はどれですか。当てはまるすべての項目をお答えください。

【聞く・話す】

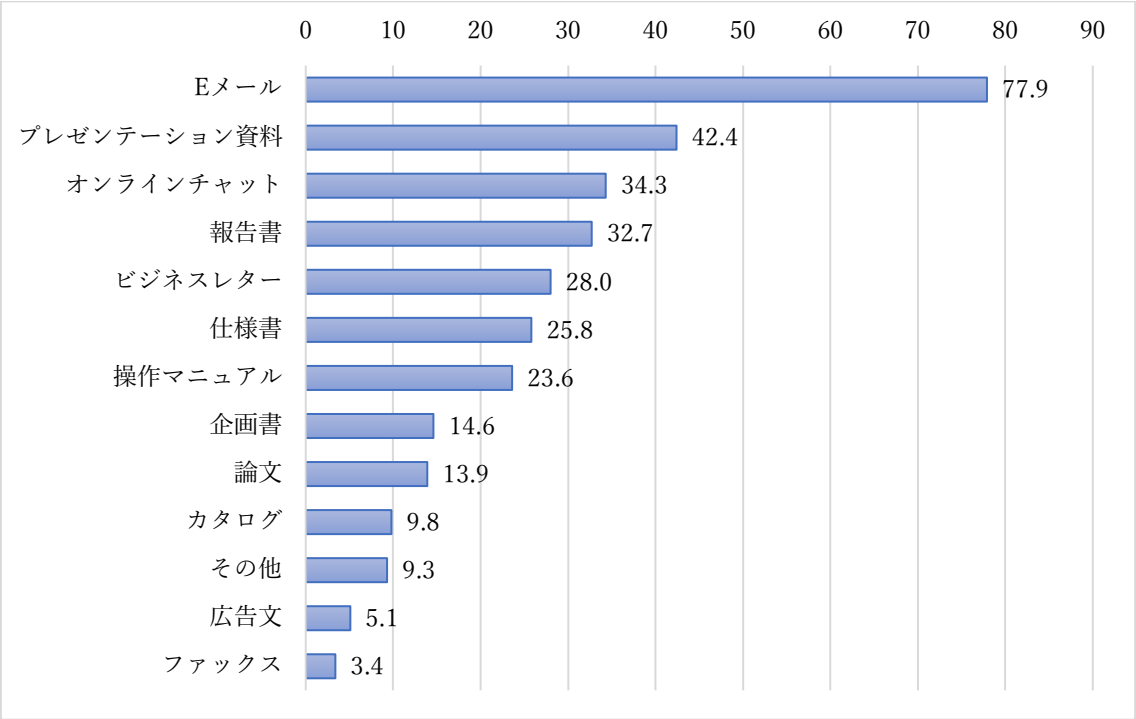
英語使用形態		回答者数(単位 人)	割合(単位 %)
【聞く・話す】	交渉【対面】	546	20.3
	会議【対面】	1074	40.0
	プレゼンテーション【対面】	655	24.4
	交渉【オンライン】	467	17.4
	会議【オンライン】	1478	55.0
	プレゼンテーション【オンライン】	756	28.1
	電話（音声のみ）	980	36.5
	パーティー等のイベント	412	15.3
	その他	252	9.4



図表 13-1 英語使用形態【聞く・話す】

【読む・書く】

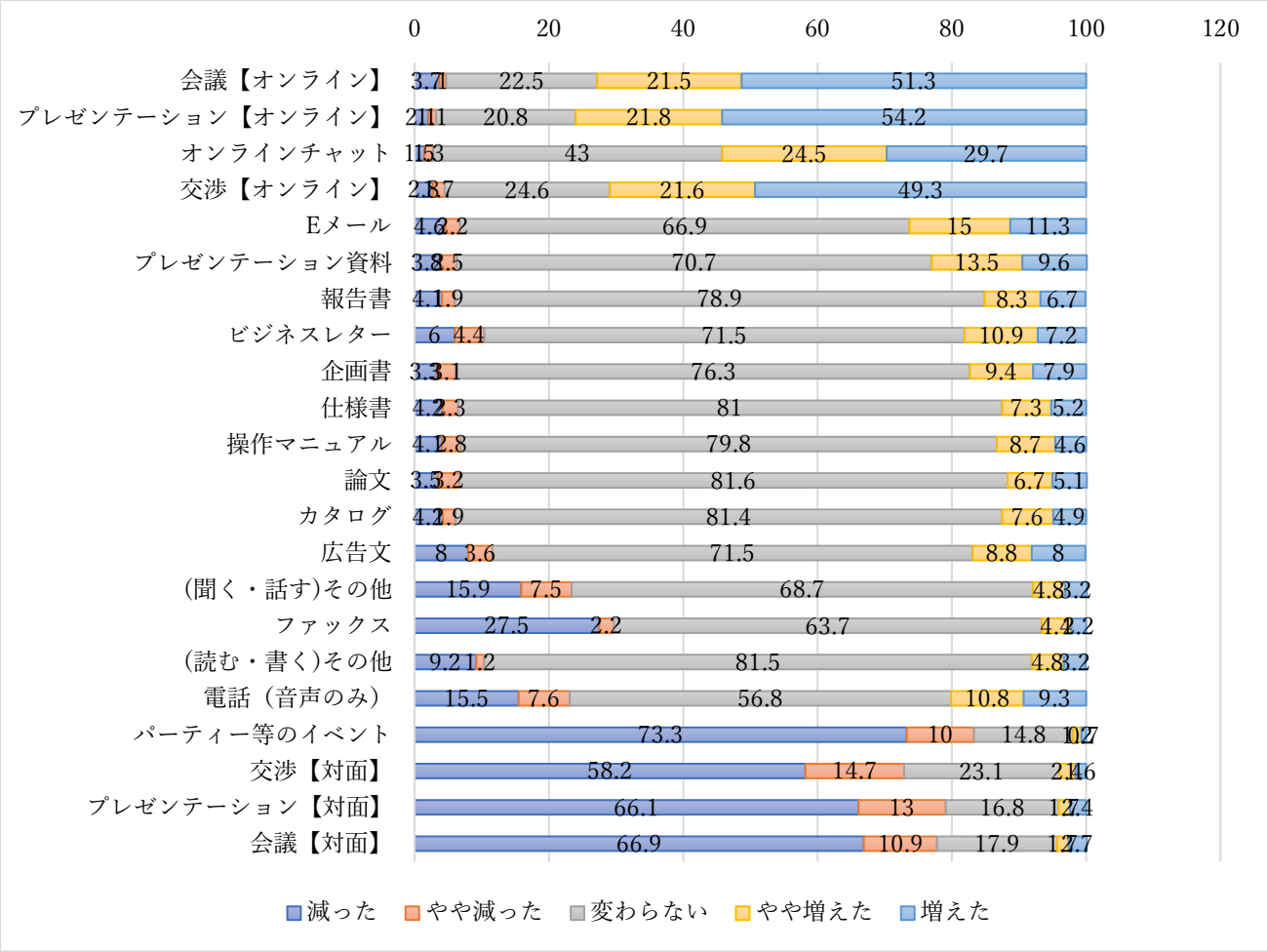
英語使用形態		回答者数(単位 人)	割合(単位 %)
【読む・書く】	Eメール	2092	77.9
	オンラインチャット	920	34.3
	企画書	392	14.6
	報告書	877	32.7
	プレゼンテーション資料	1138	42.4
	広告文	137	5.10
	カタログ	263	9.8
	仕様書	694	25.8
	操作マニュアル	633	23.6
	論文	374	13.9
	ビジネスレター	751	28
	ファックス	91	3.39
	その他	249	9.3



図表 13-2 英語使用形態の割合【読む・書く】

Q6：Q5 で選択された業務上の英語によるコミュニケーション形態について、コロナ以前と比べたコロナ以降の頻度の変化に関して、以下の 5 段階でお答えください。（各項目(各行)で、回答は 1 つ）

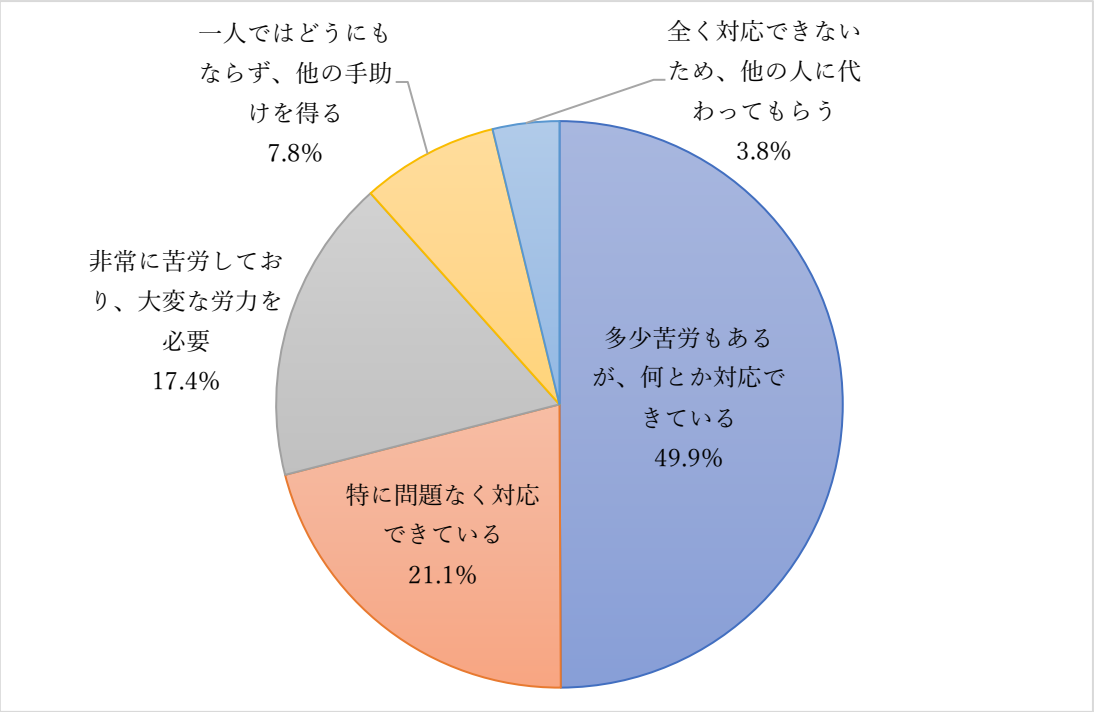
	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた	合計
会議【オンライン】	54(3.7%)	15(1.0%)	333(22.5%)	318(21.5%)	758(51.3%)	1478(100%)
プレゼンテーション【オンライン】	16(2.1%)	8(1.1%)	157(20.8%)	165(21.8%)	410(54.2%)	756(100%)
オンラインチャット	14(1.5%)	12(1.3%)	396(43.0%)	225(24.5%)	273(29.7%)	920(100%)
交渉【オンライン】	13(2.8%)	8(1.7%)	115(24.6%)	101(21.6%)	230(49.3%)	467(100%)
E メール	96(4.6%)	46(2.2%)	1400(66.9%)	313(15.0%)	237(11.3%)	2092(100%)
プレゼンテーション資料	43(3.8%)	28(2.5%)	804(70.7%)	154(13.5%)	109(9.6%)	1138(100%)
報告書	36(4.1%)	17(1.9%)	692(78.9%)	73(8.3%)	59(6.7%)	877(100%)
ビジネスレター	45(6.0%)	33(4.4%)	537(71.5%)	82(10.9%)	54(7.2%)	751(100%)
企画書	13(3.3%)	12(3.1%)	299(76.3%)	37(9.4%)	31(7.9%)	392(100%)
仕様書	29(4.2%)	16(2.3%)	562(81.0%)	51(7.3%)	36(5.2%)	694(100%)
操作マニュアル	26(4.1%)	18(2.8%)	505(79.8%)	55(8.7%)	29(4.6%)	633(100%)
論文	13(3.5%)	12(3.2%)	305(81.6%)	25(6.7%)	19(5.1%)	374(100%)
カタログ	11(4.2%)	5(1.9%)	214(81.4%)	20(7.6%)	13(4.9%)	263(100%)
広告文	11(8.0%)	5(3.6%)	98(71.5%)	12(8.8%)	11(8.0%)	137(100%)
(聞く・話す)その他	40(15.9%)	19(7.5%)	173(68.7%)	12(4.8%)	8(3.2%)	252(100%)
ファックス	25(27.5%)	2(2.2%)	58(63.7%)	4(4.4%)	2(2.2%)	91(100%)
(読む・書く)その他	23(9.2%)	3(1.2%)	203(81.5%)	12(4.8%)	8(3.2%)	249(100%)
電話（音声のみ）	152(15.5%)	74(7.6%)	557(56.8%)	106(10.8%)	91(9.3%)	980(100%)
パーティー等のイベント	302(73.3%)	41(10.0%)	61(14.8%)	5(1.2%)	3(0.7%)	412(100%)
交渉【対面】	318(58.2%)	80(14.7%)	126(23.1%)	13(2.4%)	9(1.6%)	546(100%)
プレゼンテーション【対面】	433(66.1%)	85(13.0%)	110(16.8%)	11(1.7%)	16(2.4%)	655(100%)
会議【対面】	718(66.9%)	117(10.9%)	192(17.9%)	18(1.7%)	29(2.7%)	1074(100%)



図表 14 英語の使用頻度変化

Q7：ご自身の英語による業務について、現在、平均的にどの程度対応できているかお答えください。（回答は 1 つ）

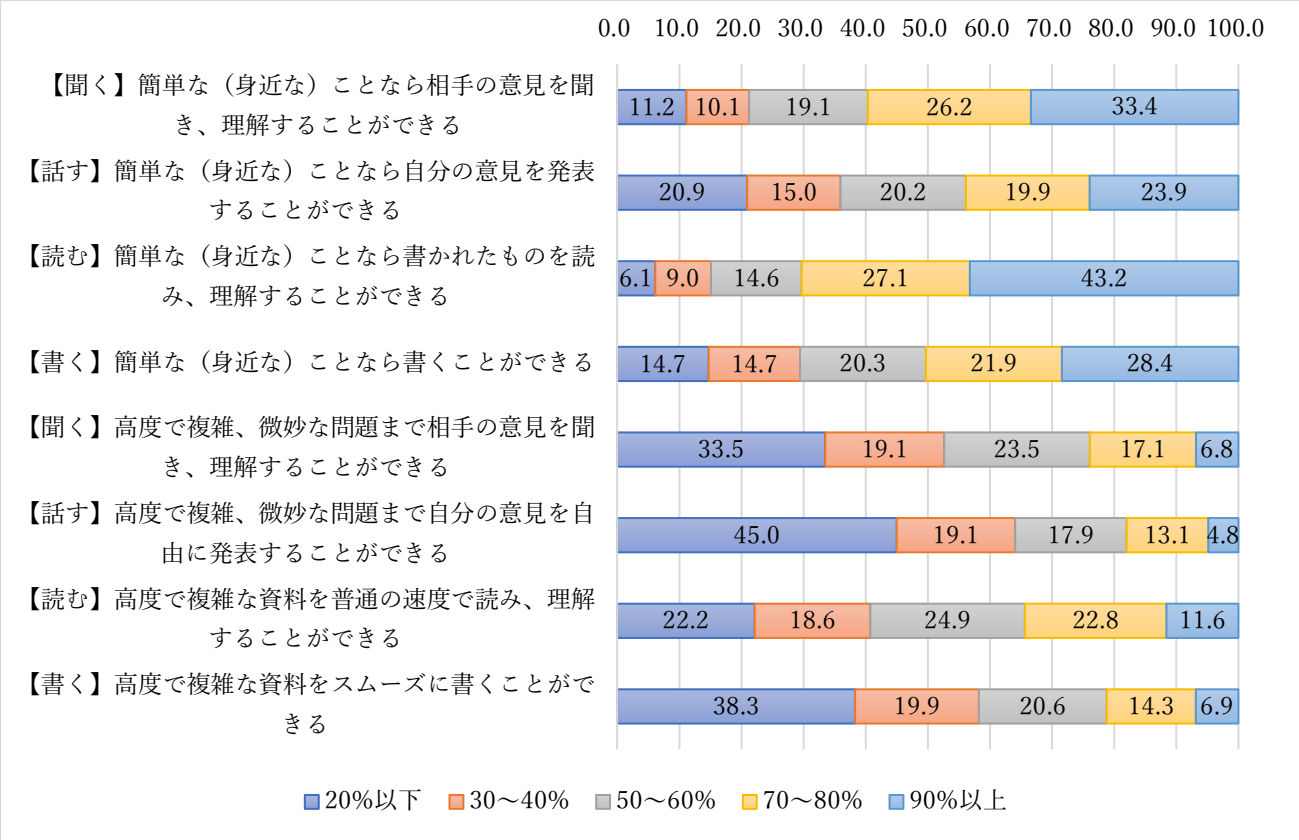
英語業務への対応度	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位 点)
特に問題なく対応できている	566	21.1	799.8
多少苦労もあるが、何とか対応できている	1341	49.9	754.0
非常に苦労しており、大変な労力を必要	467	17.4	664.2
一人ではどうにもならず、他の手助けを得る	210	7.8	616.5
全く対応できないため、他の人に代わってもらう	102	3.8	521.8
合計	2686	100	727.2



図表 15 英語業務への対応度

Q8：ご自身の業務における、あなたの現在の英語力について英語の技能別にお尋ねします。できる程度（%）を、以下の 5 段階でお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

技能別英語力	20%以下	30～40%	50～60%	70～80%	90%以上	合計
【聞く】簡単な（身近な）ことなら相手の意見を聞き、理解することができる	300 (11.2%)	271 (10.1%)	513 (19.1%)	705 (26.2%)	897 (33.4%)	2686 (100%)
【聞く】高度で複雑、微妙な問題まで相手の意見を聞き、理解することができる	900 (33.5%)	514 (19.1%)	630 (23.5%)	459 (17.1%)	183 (6.8%)	2686 (100%)
【話す】簡単な（身近な）ことなら自分の意見を発表することができる	562 (20.9%)	404 (15.0%)	542 (20.2%)	535 (19.9%)	643 (23.9%)	2686 (100%)
【話す】高度で複雑、微妙な問題まで自分の意見を自由に発表することができる	1209 (45.0%)	512 (19.1%)	482 (17.9%)	353 (13.1%)	130 (4.8%)	2686 (100%)
【読む】簡単な（身近な）ことなら書かれたものを読み、理解することができる	165 (6.1%)	241 (9.0%)	392 (14.6%)	727 (27.1%)	1161 (43.2%)	2686 (100%)
【読む】高度で複雑な資料を普通の速度で読み、理解することができる	595 (22.2%)	500 (18.6%)	668 (24.9%)	612 (22.8%)	311 (11.6%)	2686 (100%)
【書く】簡単な（身近な）ことなら書くことができる	396 (14.7%)	395 (14.7%)	544 (20.3%)	588 (21.9%)	763 (28.4%)	2686 (100%)
【書く】高度で複雑な資料をスムーズに書くことができる	1029 (38.3%)	535 (19.9%)	553 (20.6%)	385 (14.3%)	184 (6.9%)	2686 (100%)



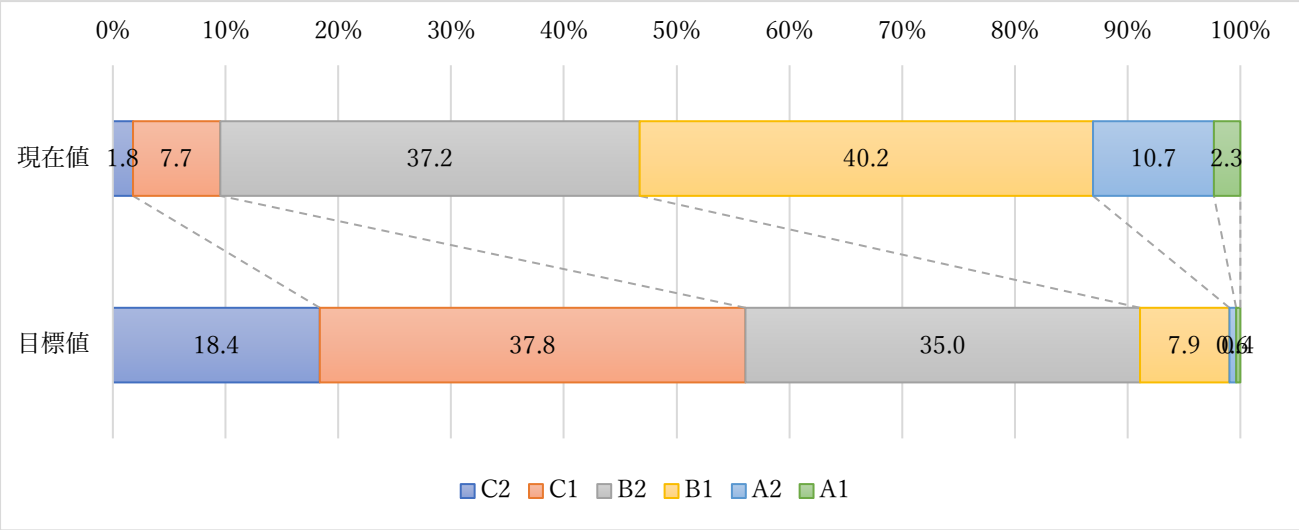
図表 16 技能別英語力

Q9：下記表の CEFR（※1）に準拠した「英語力レベル」の内容をお読みいただき、業務で英語を使用する際の（1）あなたの現在のレベル（2）あなたがここ数年で到達したい現実的な目標レベルをお答えください。（回答は、縦方向に 1 つずつ）

CEFR	CEFR 現在値の回答者数(単位人)と割合(単位 %)	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位点)
C2	48(1.8%)	828.3
C1	208(7.7%)	925.9
B2	999(37.2%)	839.5
B1	1080(40.2%)	668.8
A2	288(10.7%)	458.3
A1	63(2.3%)	560.8
合計	2686(100%)	727.2

CEFR	CEFR 目標値の回答者数(単位人)と割合(単位 %)
C2	493(18.4%)
C1	1014(37.8%)
B2	940(35.0%)
B1	213(7.9%)
A2	16(0.6%)
A1	10(0.4%)
合計	2686(100%)

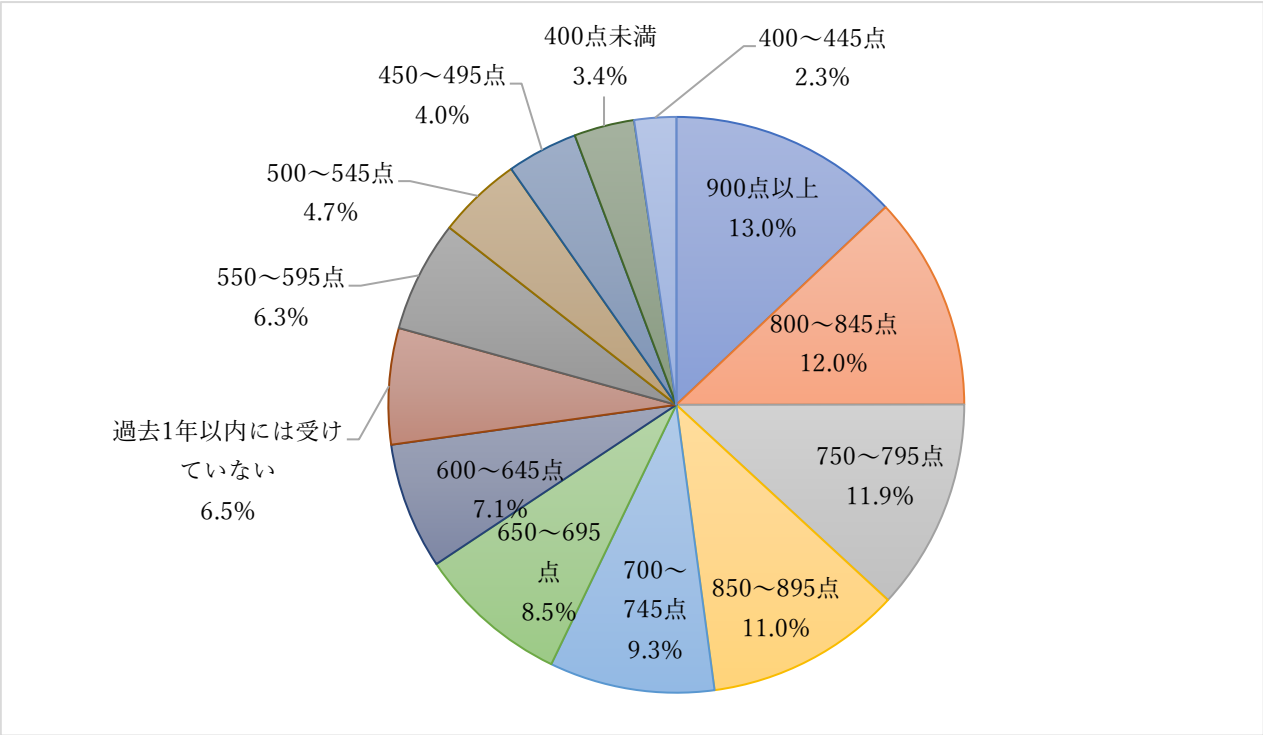
注：現在の CEFR レベルについては、回答者の自己判断による。



図表 17 CEFR の現在値と目標値

Q10：あなたが過去 1 年以内に受験した TOEIC® Listening & Reading Test のスコアをお答えください。
（回答は 1 つ）

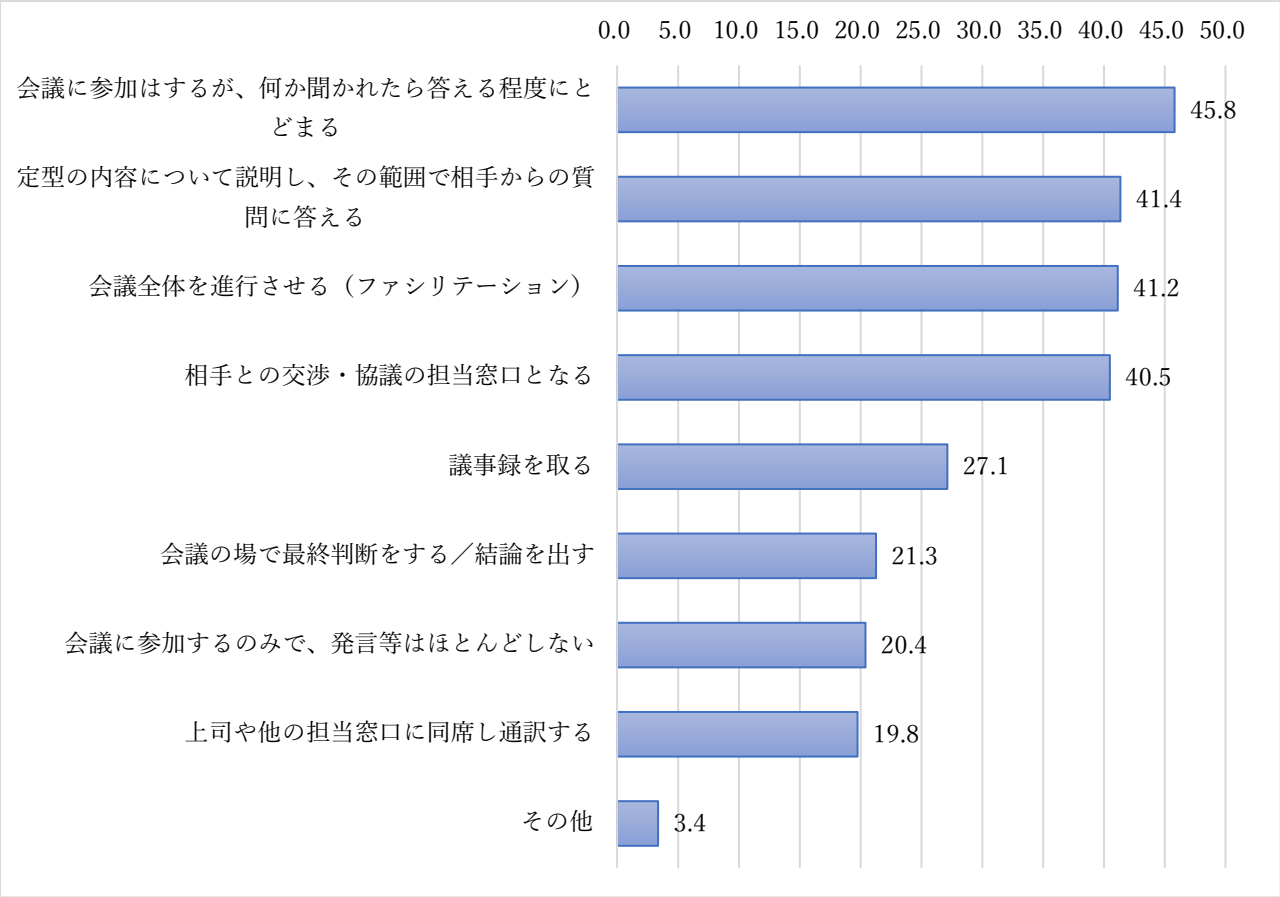
TOEIC L&R Total スコア	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)
400 点未満	91	3.4
400～445 点	63	2.3
450～495 点	107	4.0
500～545 点	127	4.7
550～595 点	168	6.3
600～645 点	191	7.1
650～695 点	229	8.5
700～745 点	249	9.3
750～795 点	319	11.9
800～845 点	323	12.0
850～895 点	296	11.0
900 点以上	348	13.0
過去 1 年以内には受けていない	175	6.5
合計	2686	100



図表 18 過去 1 年以内の TOEIC L&R Test のスコア

Q11：あなたが、ここ最近、参加される英語の会議においてあなたが担う役割をすべてお答えください。（いくつでも）

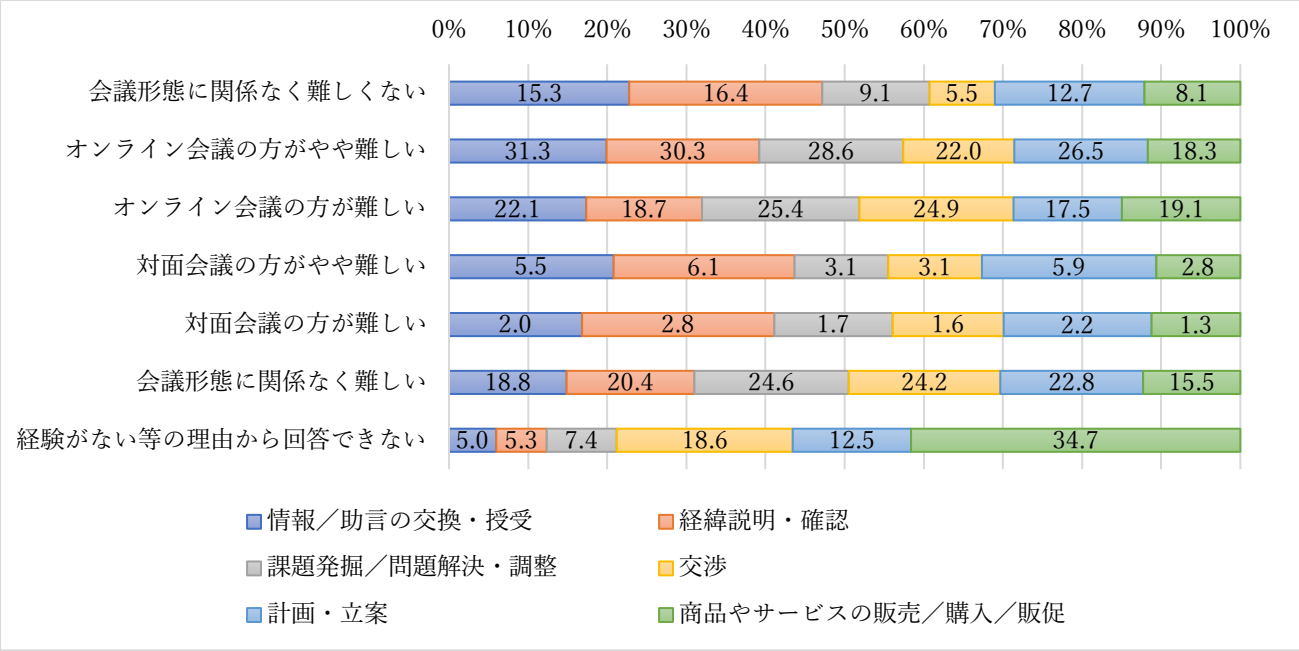
会議役割	回答者数（単位人）	割合（単位 %）	TOEIC L&R Total スコアの平均値(単位点)
会議の場で最終判断をする／結論を出す	196	21.3	810.8
会議全体を進行させる（ファシリテーション）	379	41.2	817.3
相手との交渉・協議の担当窓口となる	373	40.5	810.5
上司や他の担当窓口に同席し通訳する	182	19.8	840.8
定型の内容について説明し、その範囲で相手からの質問に答える	381	41.4	789.0
会議に参加はするが、何か聞かれたら答える程度にとどまる	422	45.8	762.0
議事録を取る	250	27.1	814.4
会議に参加するのみで、発言等はほとんどしない	188	20.4	729.3
その他	31	3.4	712.5



図表 19 会議の役割

Q12：英語の会議における、会議の目的について、対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が目的の達成が難しいといったような困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

会議目的	会議形態に関係なく難しくない	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	対面会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	経験がない等の理由から回答できない	合計
情報／助言の交換・授受	141 (15.3%)	288 (31.3%)	204 (22.1%)	51 (5.5%)	18 (2.0%)	173 (18.8%)	46 (5.0%)	921(100%)
経緯説明・確認	151 (16.4%)	279 (30.3%)	172 (18.7%)	56 (6.1%)	26 (2.8%)	188 (20.4%)	49 (5.3%)	921(100%)
課題発掘／問題解決・調整	84 (9.1%)	263 (28.6%)	234 (25.4%)	29 (3.1%)	16 (1.7%)	227 (24.6%)	68 (7.4%)	921(100%)
交渉	51 (5.5%)	203 (22.0%)	229 (24.9%)	29 (3.1%)	15 (1.6%)	223 (24.2%)	171 (18.6%)	921(100%)
計画・立案	117 (12.7%)	244 (26.5%)	161 (17.5%)	54 (5.9%)	20 (2.2%)	210 (22.8%)	115 (12.5%)	921(100%)
商品やサービスの販売／購入／販促	75 (8.1%)	169 (18.3%)	176 (19.1%)	26 (2.8%)	12 (1.3%)	143 (15.5%)	320 (34.7%)	921(100%)

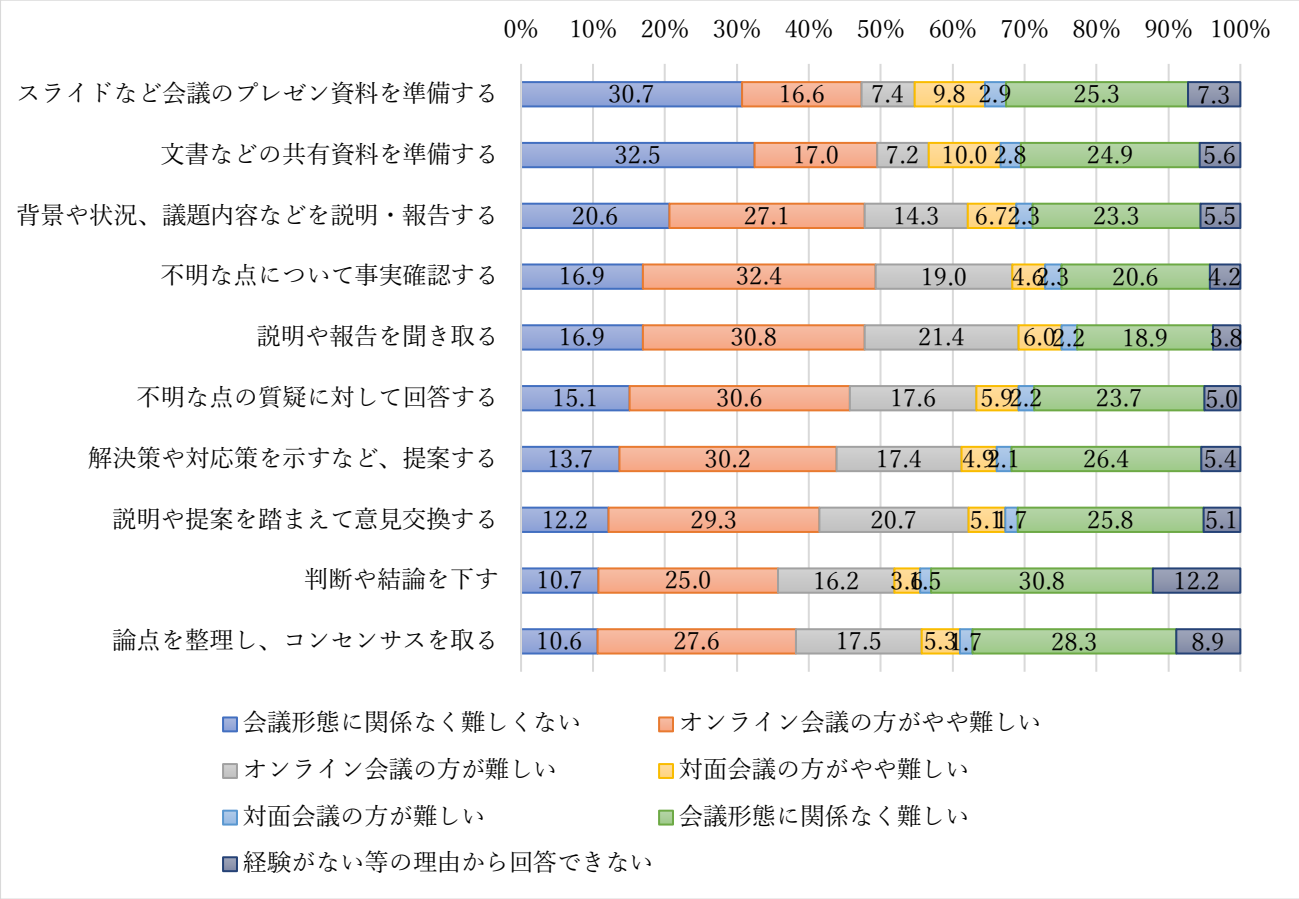


図表 20 会議目的別困難度

Q13：英語の会議における、「準備」から「結論を下す」までの様々な場面・シーンについて対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方がスムーズな運営や展開が難しいといったような困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

会議場面	会議形態に関係なく難しくない	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	対面会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	経験がない等の理由から回答できない	合計
スライドなど会議のプレゼン資料を準備する	283(30.7%)	153(16.6%)	68(7.4%)	90(9.8%)	27(2.9%)	233(25.3%)	67(7.3%)	921(100%)
文書などの共有資料を準備する	299(32.5%)	157(17.0%)	66(7.2%)	92(10.0%)	26(2.8%)	229(24.9%)	52(5.6%)	921(100%)
背景や状況、議題内容などを説明・報告する	190(20.6%)	250(27.1%)	132(14.3%)	62(6.7%)	21(2.3%)	215(23.3%)	51(5.5%)	921(100%)
不明な点について事実確認する	156(16.9%)	298(32.4%)	175(19.0%)	42(4.6%)	21(2.3%)	190(20.6%)	39(4.2%)	921(100%)
説明や報告を聞き取る	156(16.9%)	284(30.8%)	197(21.4%)	55(6.0%)	20(2.2%)	174(18.9%)	35(3.8%)	921(100%)
不明な点の質疑に対して回答する	139(15.1%)	282(30.6%)	162(17.6%)	54(5.9%)	20(2.2%)	218(23.7%)	46(5.0%)	921(100%)
解決策や対応策を示すなど、提案する	126(13.7%)	278(30.2%)	160(17.4%)	45(4.9%)	19(2.1%)	243(26.4%)	50(5.4%)	921(100%)

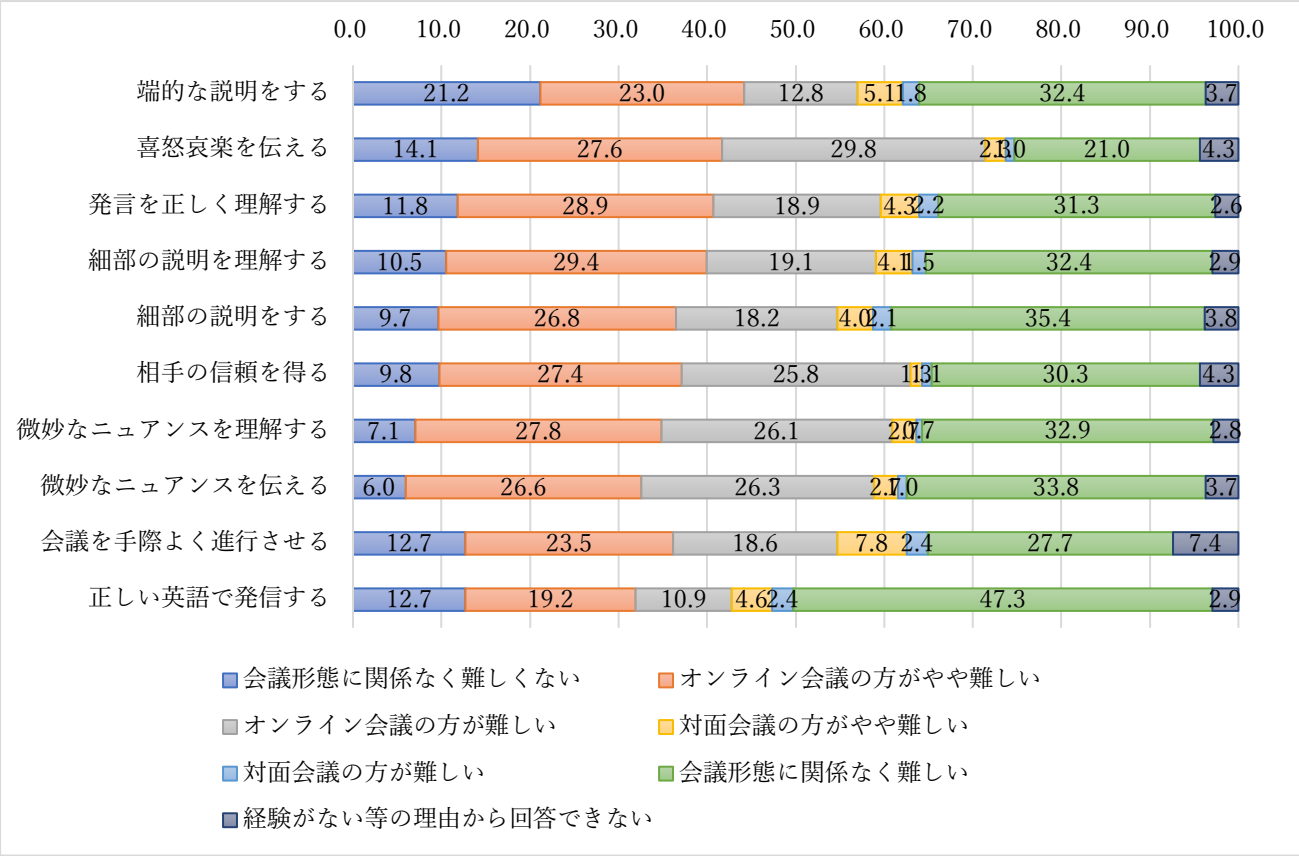
説明や提案を踏まえて意見交換する	112(12.2%)	270(29.3%)	191(20.7%)	47(5.1%)	16(1.7%)	238(25.8%)	47(5.1%)	921(100%)
判断や結論を下す	99(10.7%)	230(25.0%)	149(16.2%)	33(3.6%)	14(1.5%)	284(30.8%)	112(12.2%)	921(100%)
論点を整理し、コンセンサスを取る	98(10.6%)	254(27.6%)	161(17.5%)	49(5.3%)	16(1.7%)	261(28.3%)	82(8.9%)	921(100%)



図表 21 会議場面別困難度

Q14：英語の会議における、スピーキング力、リスニング力、会議力や人間関係に関連する項目について対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が実行や実現が難しいといったような困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

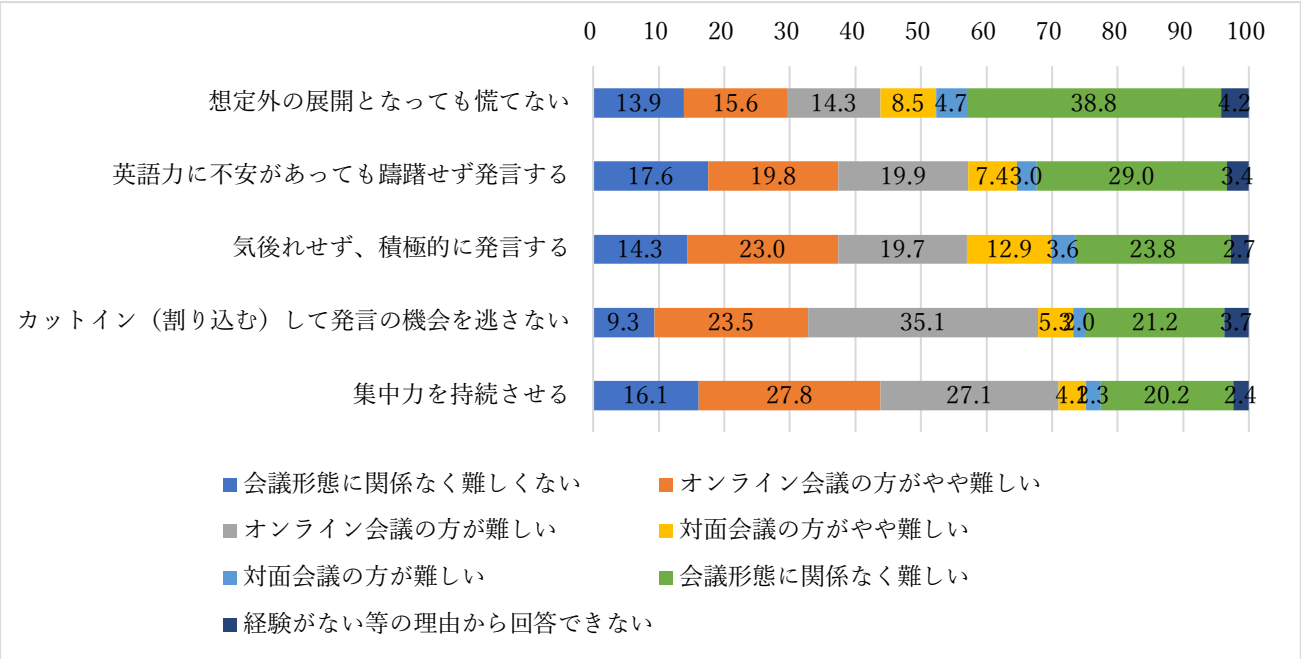
会議力	会議形態に関係なく難しくない	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	対面会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	経験がない等の理由から回答できない	合計
端的な説明をする	117(21.2%)	177(23.0%)	100(12.8%)	42(5.1%)	22(1.8%)	436(32.4%)	27(3.7%)	921(100%)
喜怒哀楽を伝える	130(14.1%)	254(27.6%)	274(29.8%)	21(2.3%)	9(1.0%)	193(21.0%)	40(4.3%)	921(100%)
発言を正しく理解する	109(11.8%)	266(28.9%)	174(18.9%)	40(4.3%)	20(2.2%)	288(31.3%)	24(2.6%)	921(100%)
細部の説明を理解する	97(10.5%)	271(29.4%)	176(19.1%)	38(4.1%)	14(1.5%)	298(32.4%)	27(2.9%)	921(100%)
細部の説明をする	89(9.7%)	247(26.8%)	168(18.2%)	37(4.0%)	19(2.1%)	326(35.4%)	35(3.8%)	921(100%)
相手の信頼を得る	90(9.8%)	252(27.4%)	238(25.8%)	12(1.3%)	10(1.1%)	279(30.3%)	40(4.3%)	921(100%)
微妙なニュアンスを理解する	65(7.1%)	256(27.8%)	240(26.1%)	25(2.7%)	6(0.7%)	303(32.9%)	26(2.8%)	921(100%)
微妙なニュアンスを伝える	55(6.0%)	245(26.6%)	242(26.3%)	25(2.7%)	9(1.0%)	311(33.8%)	34(3.7%)	921(100%)
会議を手際よく進行させる	117(12.7%)	216(23.5%)	171(18.6%)	72(7.8%)	22(2.4%)	255(27.7%)	68(7.4%)	921(100%)
正しい英語で発信する	117(12.7%)	212(19.2%)	118(10.9%)	47(4.6%)	17(2.4%)	298(47.3%)	34(2.9%)	921(100%)



図表 22 会議力別困難

Q15：英語の会議における、精神的・心理的要因に関連する項目について対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が実行や実現が難しいといったような困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

会議心理	会議形態に関係なく難しくない	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	対面会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	経験がない等の理由から回答できない	合計
集中力を持続させる	128(16.1%)	256(27.8%)	250(27.1%)	38(4.1%)	21(2.3%)	186(20.2%)	22(2.4%)	921(100%)
カットイン（割り込む）して発言の機会を逃さない	86(9.3%)	216(23.5%)	323(35.1%)	49(5.3%)	18(2.0%)	195(21.2%)	34(3.7%)	921(100%)
気後れせず、積極的に発言する	132(14.3%)	212(23.0%)	181(19.7%)	119(12.9%)	33(3.6%)	219(23.8%)	25(2.7%)	921(100%)
英語力に不安があっても躊躇せず発言する	162(17.6%)	182(19.8%)	183(19.9%)	68(7.4%)	28(3.0%)	267(29.0%)	31(3.4%)	921(100%)
想定外の展開となっても慌てない	128(13.9%)	144(15.6%)	132(14.3%)	78(8.5%)	43(4.7%)	357(38.8%)	39(4.2%)	921(100%)

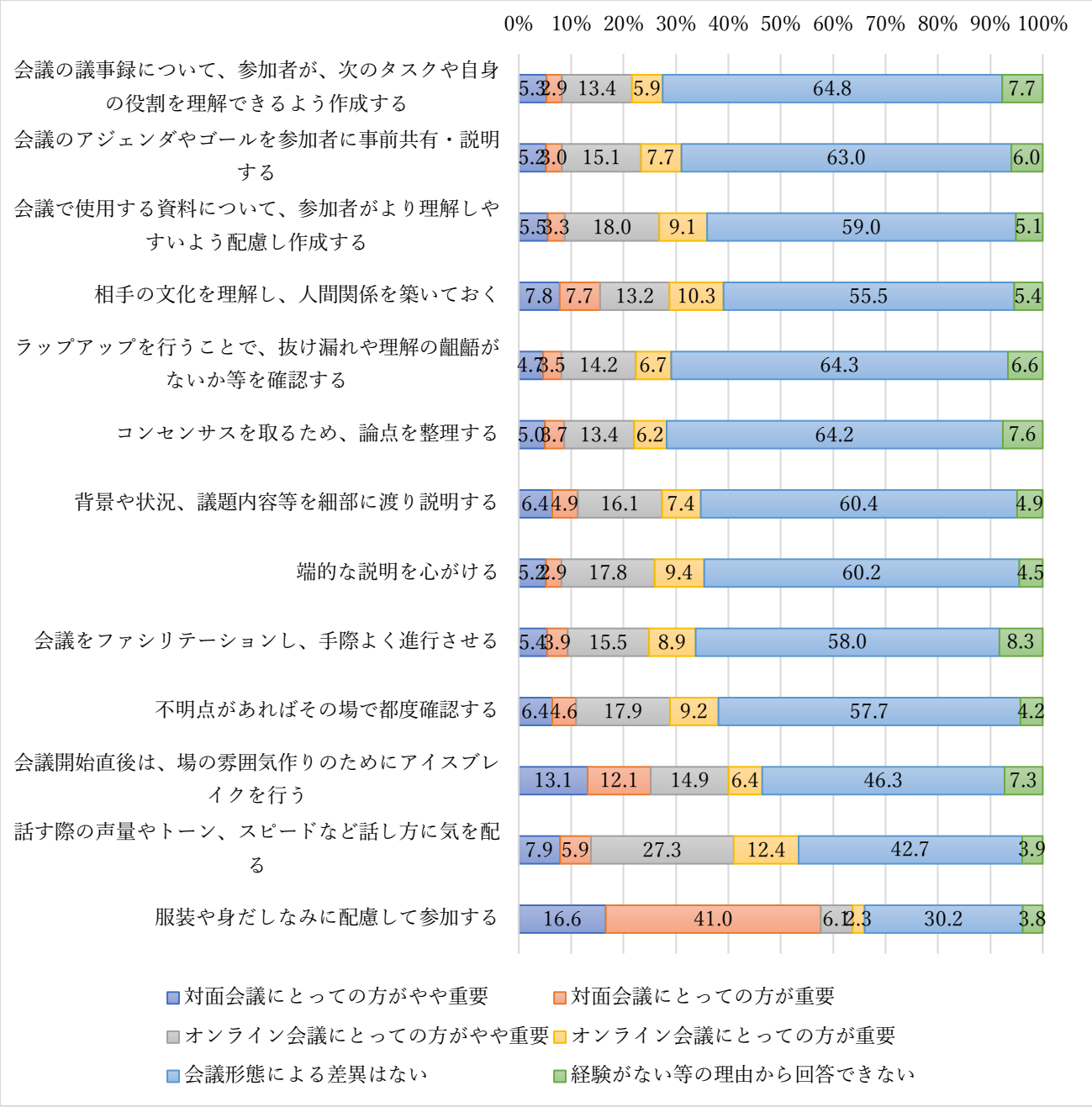


図表 23 会議心理別困難

Q16：英語の会議において、会議のスムーズな運営や展開のために必要と思われる以下の項目について対面会議とオンライン会議を比較した場合、会議形態によって重要度に違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

会議重要度		対面会議にとっての方がやや重要	対面会議にとっての方が重要	オンライン会議にとっての方がやや重要	オンライン会議にとっての方が重要	会議形態による差異はない	経験がない等の理由から回答できない	合計
会議前後	会議の議事録について、参加者が、次のタスクや自身の役割を理解できるよう作成する	49(5.3%)	27(2.9%)	123 (13.4%)	54(5.9%)	597 (64.8%)	71(7.7%)	921(100%)
	会議のアジェンダやゴールを参加者に事前共有・説明する	48(5.2%)	28(3.0%)	139 (15.1%)	71(7.7%)	580 (63.0%)	55(6.0%)	921(100%)
	会議で使用する資料について、参加者がより理解しやすいよう配慮し作成する	51(5.5%)	30(3.3%)	166 (18.0%)	84(9.1%)	543 (59.0%)	47(5.1%)	921(100%)
	相手の文化を理解し、人間関係を築いておく	72(7.8%)	71(7.7%)	122 (13.2%)	95(10.3%)	511 (55.5%)	50(5.4%)	921(100%)

会議中	ラップアップを行うことで、抜け漏れや理解の齟齬がないか等を確認する	43(4.7%)	32(3.5%)	131 (14.2%)	62(6.7%)	592 (64.3%)	61(6.6%)	921(100%)
	コンセンサスを取るため、論点を整理する	46(5.0%)	34(3.7%)	123 (13.4%)	57(6.2%)	591 (64.2%)	70(7.6%)	921(100%)
	背景や状況、議題内容等を細部に渡り説明する	59(6.4%)	45(4.9%)	148 (16.1%)	68(7.4%)	556 (60.4%)	45(4.9%)	921(100%)
	端的な説明を心がける	48(5.2%)	27(2.9%)	164 (17.8%)	87(9.4%)	554 (60.2%)	41(4.5%)	921(100%)
	会議をファシリテーションし、手際よく進行させる	50(5.4%)	36(3.9%)	143 (15.5%)	82(8.9%)	534 (58.0%)	76(8.3%)	921(100%)
	不明点があればその場で都度確認する	59(6.4%)	42(4.6%)	165 (17.9%)	85(9.2%)	531 (57.7%)	39(4.2%)	921(100%)
	会議開始直後は、場の雰囲気作りのためにアイスブレイクを行う	121 (13.1%)	111 (12.1%)	137 (14.9%)	59(6.4%)	426 (46.3%)	67(7.3%)	921(100%)
	話す際の声量やトーン、スピードなど話し方に気を配る	73(7.9%)	54(5.9%)	251 (27.3%)	114 (12.4%)	393 (42.7%)	36(3.9%)	921(100%)
	服装や身だしなみに配慮して参加する	153 (16.6%)	378 (41.0%)	56(6.1%)	21(2.3%)	278 (30.2%)	35(3.8%)	921(100%)



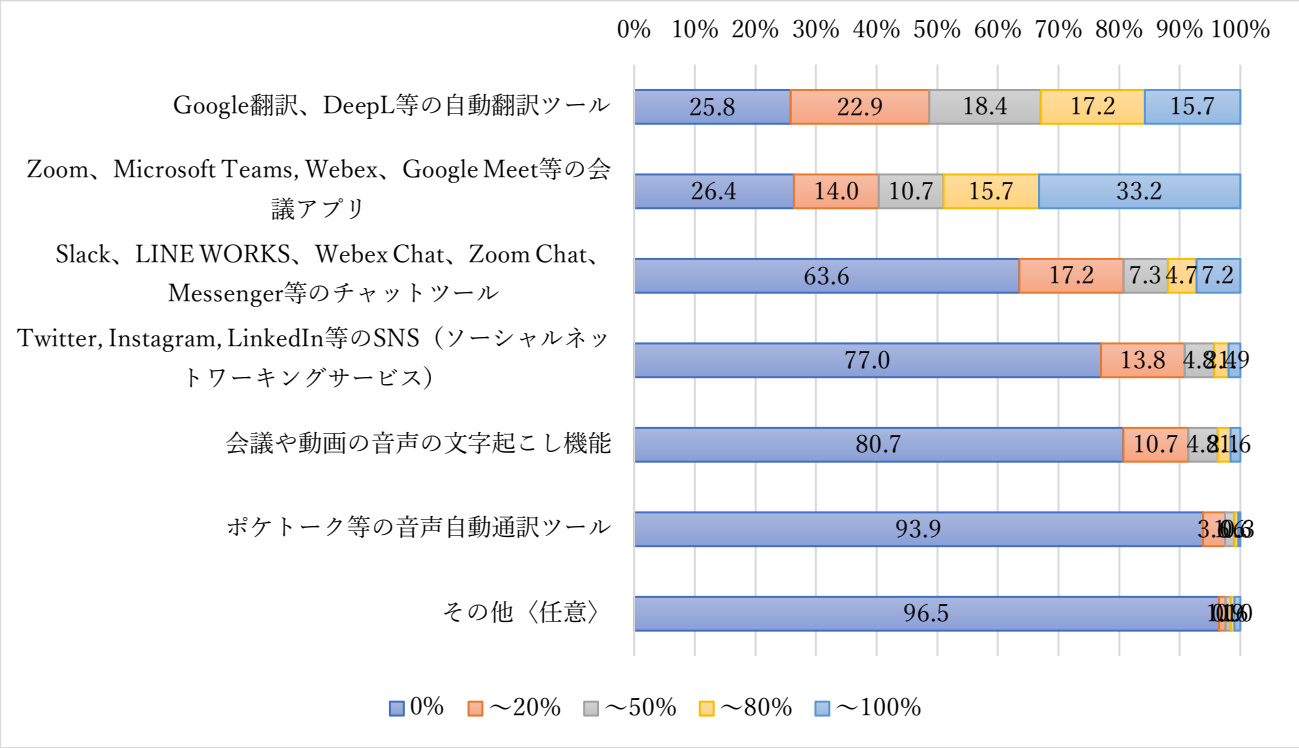
図表 24 会議進行・展開力別重要度

Q17：英語による対面会議とオンライン会議との違いについて、お気づきの点などございましたら、どのようなことでも結構ですのでお答えください。（回答は任意）

自由回答結果については第 5 章を参照のこと。

Q18：英語を使用する業務において、あなたが以下のツールや技術を使用する頻度について以下の 5 段階でお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

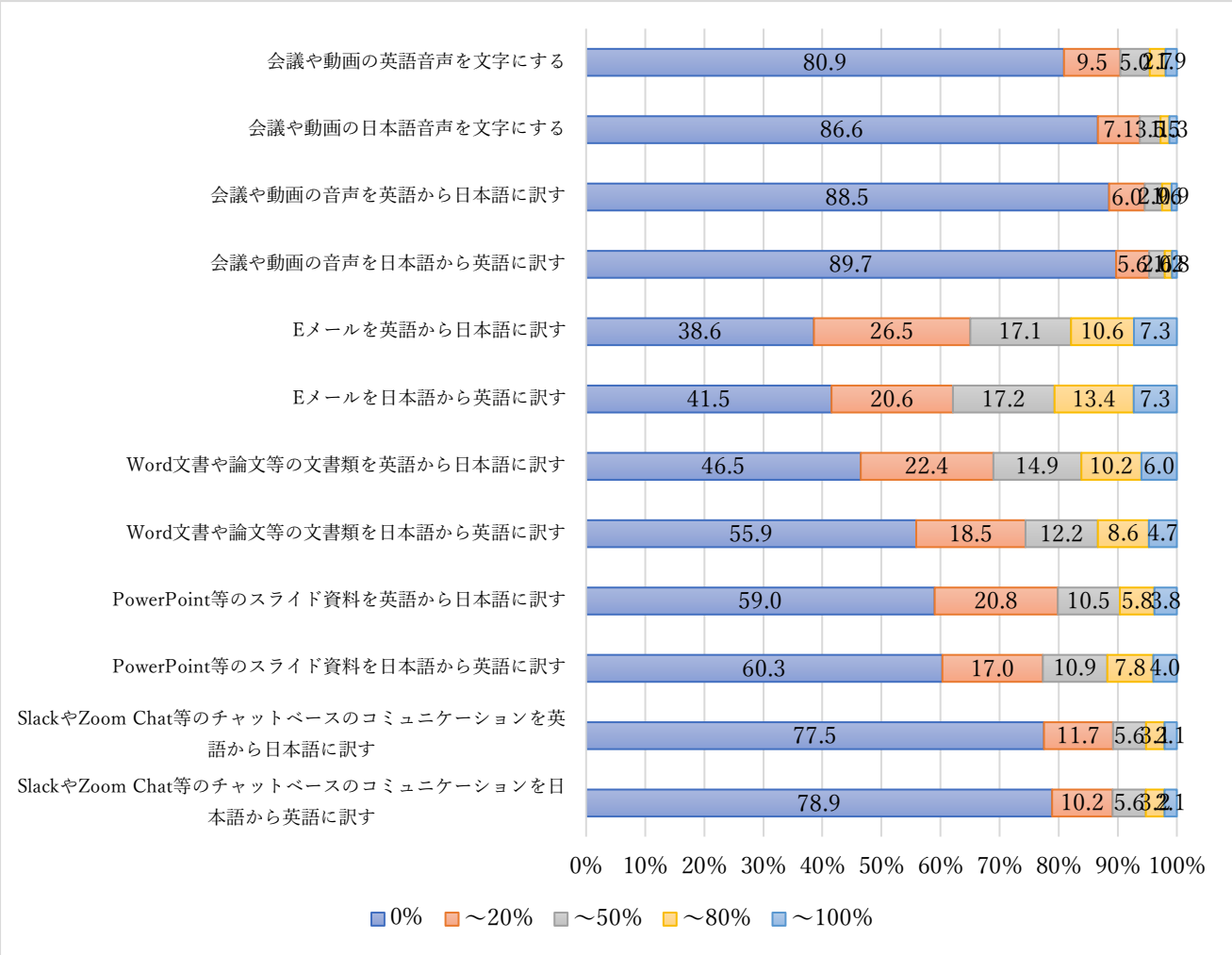
テクノロジーの活用	0%	～20%	～50%	～80%	～100%	合計
Zoom、Microsoft Teams, Webex、Google Meet 等の会議アプリ	708 (26.4%)	376 (14.0%)	287 (10.7%)	423 (15.7%)	892 (33.2%)	2686 (100%)
Slack、LINE WORKS、Webex Chat、Zoom Chat、Messenger 等のチャットツール	1707 (63.6%)	462 (17.2%)	196 (7.3%)	127 (4.7%)	194 (7.2%)	2686 (100%)
Twitter, Instagram, LinkedIn 等の SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）	2069 (77.0%)	371 (13.8%)	130 (4.8%)	64 (2.4%)	52 (1.9%)	2686 (100%)
Google 翻訳、DeepL 等の自動翻訳ツール	694 (25.8%)	614 (22.9%)	494 (18.4%)	461 (17.2%)	423 (15.7%)	2686 (100%)
ポケトーク等の音声自動通訳ツール	2521 (93.9%)	97 (3.6%)	42 (1.6%)	17 (0.6%)	9 (0.3%)	2686 (100%)
会議や動画の音声の文字起こし機能	2168 (80.7%)	288 (10.7%)	130 (4.8%)	57 (2.1%)	43 (1.6%)	2686 (100%)
その他〈任意〉	2592 (96.5%)	29 (1.1%)	23 (0.9%)	16 (0.6%)	26 (1.0%)	2686 (100%)



図表 25 テクノロジーの活用率

Q19：英語を使用する業務において、あなたが自動翻訳や音声自動通訳、文字起こし機能を使用する頻度について、用途／目的別に、以下の 5 段階でお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

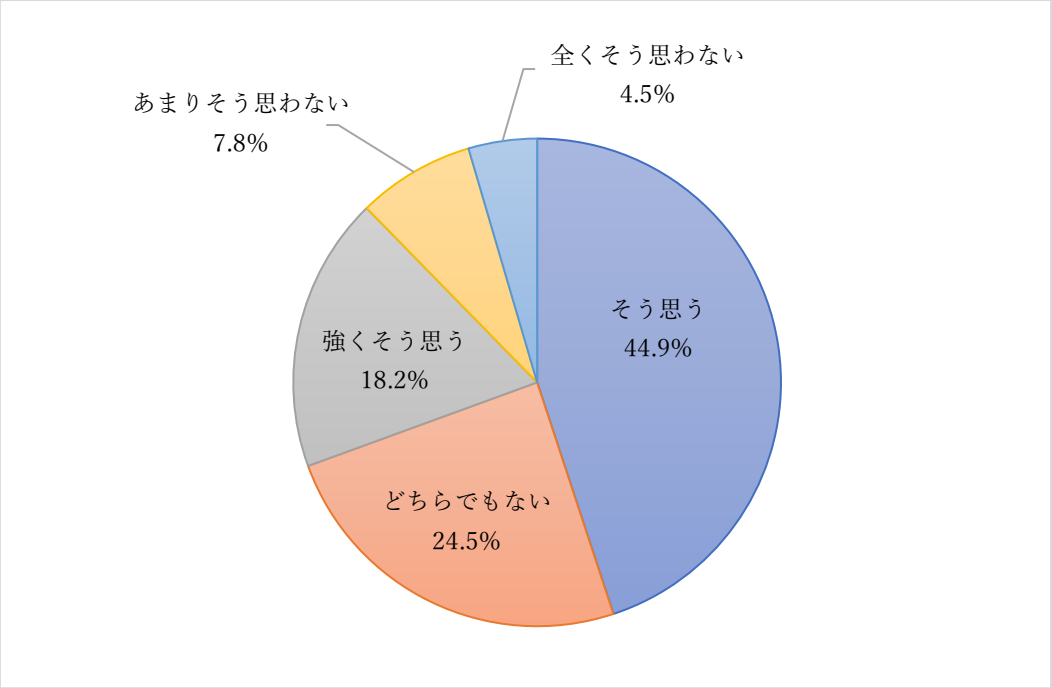
テクノロジーの用途・目的		0%	～20%	～50%	～80%	～100%	合計
Google 翻訳、DeepL 等の自動翻訳ツールを使って	Slack や Zoom Chat 等のチャットベースのコミュニケーションを日本語から英語に訳す	2119(78.9%)	275 (10.2%)	151(5.6%)	85(3.2%)	56(2.1%)	2686(100%)
	Slack や Zoom Chat 等のチャットベースのコミュニケーションを英語から日本語に訳す	2082(77.5%)	314(11.7%)	150(5.6%)	84(3.1%)	56(2.1%)	2686(100%)
	PowerPoint 等のスライド資料を日本語から英語に訳す	1620(60.3%)	457(17.0%)	293(10.9%)	209(7.8%)	107(4.0%)	2686(100%)
	PowerPoint 等のスライド資料を英語から日本語に訳す	1585(59.0%)	560(20.8%)	282(10.5%)	157(5.8%)	102(3.8%)	2686(100%)
	Word 文書や論文等の文書類を日本語から英語に訳す	1501(55.9%)	497(18.5%)	329(12.2%)	232(8.6%)	127(4.7%)	2686(100%)
	Word 文書や論文等の文書類を英語から日本語に訳す	1249(46.5%)	603(22.4%)	400(14.9%)	273(10.2%)	161(6.0%)	2686(100%)
	E メールを日本語から英語に訳す	1116(41.5%)	552(20.6%)	462(17.2%)	360(13.4%)	196(7.3%)	2686(100%)
	E メールを英語から日本語に訳す	1036(38.6%)	711(26.5%)	458(17.1%)	286(10.6%)	195(7.3%)	2686(100%)
ポケトーク等の音声自動通訳ツールを使って	会議や動画の音声を日本語から英語に訳す	2410(89.7%)	150(5.6%)	71(2.6%)	33(1.2%)	22(0.8%)	2686(100%)
	会議や動画の音声を英語から日本語に訳す	2378(88.5%)	162(6.0%)	79(2.9%)	79(1.6%)	24(0.9%)	2686(100%)
文字起こし機能を使って	会議や動画の日本語音声を文字にする	2327(86.6%)	191(7.1%)	94(3.5%)	40(1.5%)	34(1.3%)	2686(100%)
	会議や動画の英語音声を文字にする	2173(80.9%)	256(9.5%)	134(5.0%)	72(2.7%)	51(1.9%)	2686(100%)



図表 26 用途・目的別テクノロジー使用頻度

Q20：Q18、Q19 のようなツールや技術を活用することで、活用前と比べて、仕事上での英語コミュニケーションでの困難や苦労が減少したと感じますか。5 段階でお答えください。（回答は 1 つ）

困難の減少度	回答者数(単位 人)	割合(単位 %)
強くそう思う	490	18.2
そう思う	1207	44.9
どちらでもない	658	24.5
あまりそう思わない	209	7.8
全くそう思わない	122	4.5
合計	2686	100



図表 27 テクノロジー活用による困難減少

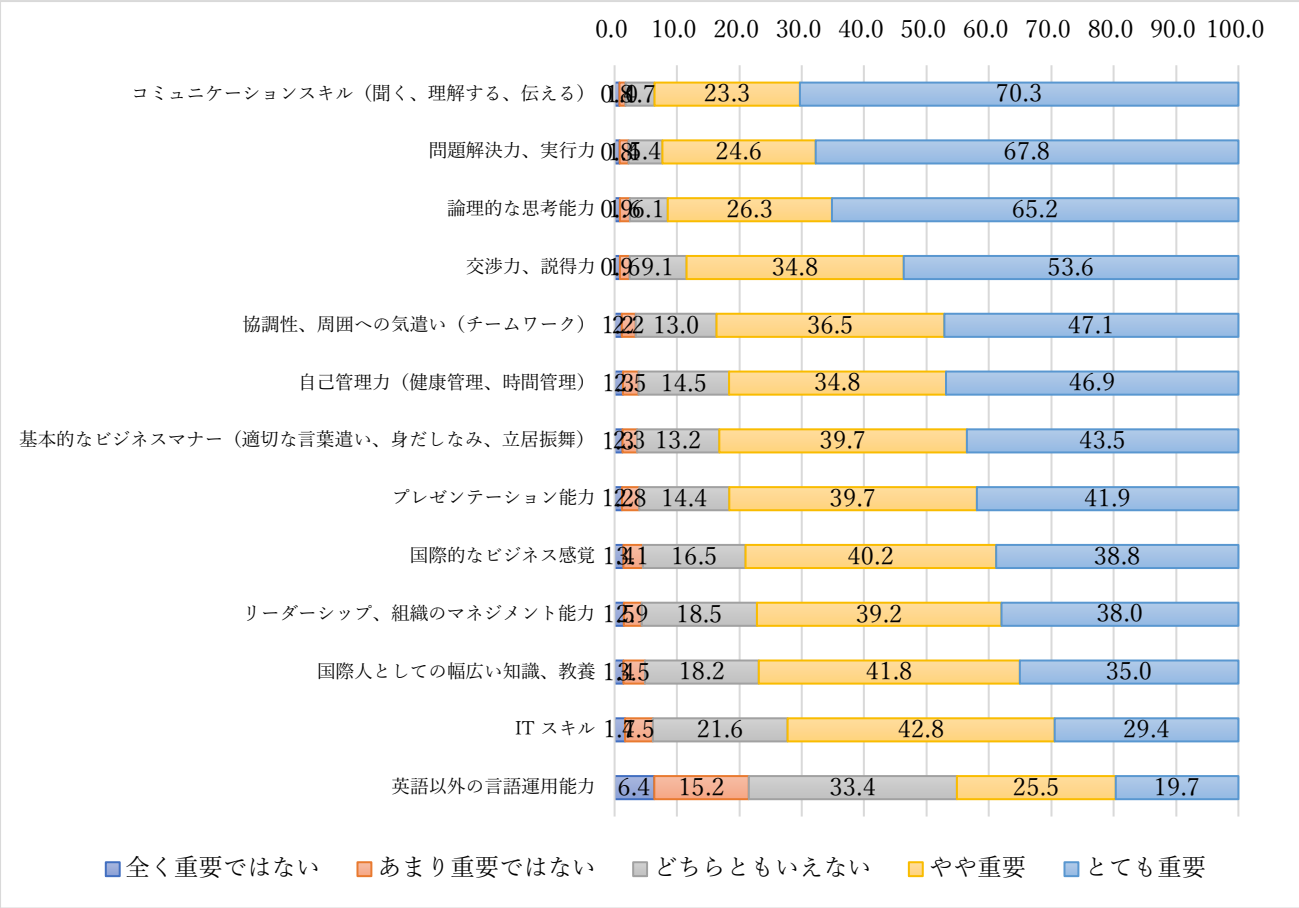
Q21：※回答は任意

●Q20 で、「強くそう思う」／「そう思う」を選択された方にお聞きします。
どのようなツールや技術を活用することで、どのような英語コミュニケーションにおいて、どのような困難や苦労が減少したのかについて、具体的にお答えください。
●Q20 で、「どちらでもない」／「あまりそう思わない」／「全くそう思わない」を選択された方にお聞きします。そのように思われる理由について、具体的にお答えください。

自由回答結果については第 5 章を参照のこと。

Q22：英語力以外の能力について、あなたが国際的な業務を行う上で、重要だと思う度合いを 5 段階でお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

コンピテンシー	全く重要ではない	あまり重要ではない	どちらともいえない	やや重要	とても重要	合計
コミュニケーションスキル（聞く、理解する、伝える）	21 (0.8%)	26 (1.0%)	125 (4.7%)	125 (23.3%)	1888 (70.3%)	2686 (100%)
問題解決力、実行力	22 (0.8%)	38 (1.4%)	146 (5.4%)	660 (24.6%)	1820 (67.8%)	2686 (100%)
論理的な思考能力	23 (0.9%)	43 (1.6%)	163 (6.1%)	707 (26.3%)	1750 (65.2%)	2686 (100%)
交渉力、説得力	23 (0.9%)	42 (1.6%)	245 (9.1%)	935 (34.8%)	1441 (53.6%)	2686 (100%)
協調性、周囲への気遣い（チームワーク）	31 (1.2%)	60 (2.2%)	348 (13.0%)	981 (36.5%)	1266 (47.1%)	2686 (100%)
自己管理力（健康管理、時間管理）	36 (1.3%)	67 (2.5%)	390 (14.5%)	934 (34.8%)	1259 (46.9%)	2686 (100%)
基本的なビジネスマナー（適切な言葉遣い、身だしなみ、立居振舞）	34 (1.3%)	63 (2.3%)	354 (13.2%)	1066 (39.7%)	1169 (43.5%)	2686 (100%)
プレゼンテーション能力	32 (1.2%)	74 (2.8%)	388 (14.4%)	1066 (39.7%)	1126 (41.9%)	2686 (100%)
国際的なビジネス感覚	38 (1.4%)	84 (3.1%)	442 (16.5%)	1079 (40.2%)	1043 (38.8%)	2686 (100%)
リーダーシップ、組織のマネジメント能力	40 (1.5%)	77 (2.9%)	496 (18.5%)	1053 (39.2%)	1020 (38.0%)	2686 (100%)
国際人としての幅広い知識、教養	38 (1.4%)	93 (3.5%)	490 (18.2%)	1124 (41.8%)	941 (35.0%)	2686 (100%)
IT スキル	45 (1.7%)	120 (4.5%)	580 (21.6%)	1150 (42.8%)	791 (29.4%)	2686 (100%)
英語以外の言語運用能力	171 (6.4%)	407 (15.2%)	896 (33.4%)	684 (25.5%)	528 (19.7%)	2686 (100%)



図表 28 コンピテンシー

Q23：国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のためには、どのような能力開発や支援が必要だと考えますか。実際のご経験やニーズなど、どのようなことでも結構ですのでお答えください。（回答は任意）

自由回答結果については第 5 章を参照のこと。

3.3 考察とまとめ

本章では、企業で国際的業務に携わり、業務の中で英語を使用されている方、合計 2,686 名から得られたアンケート回答のうち、選択式の回答について単純集計としてデータを示した。TOEIC L&R のスコアが参考になると思われる設問に関しては、右端列に表示した。以下、注目すべき考察について、属性と TOEIC L&R の Total スコア、英語力、会議、英語以外の能力について取り上げてまとめとした。

年齢層別の回答者分布では、30-40 代が全体の約 6 割以上を占めており、20 代は約 1 割、50 代以上は約 2 割で、主に中堅社員が多く回答している。TOEIC L&R の Total スコアは、年齢別で若年層は 720-760 点台で、40-50 代ではやや低下する傾向が見られ、役職別では役員が最も高く、一般社員よりも高いスコアを示している。

英語力に関する質問では、簡単な（身近な）ことであれば、リスニング、リーディング、ライティングは 7 割以上できると回答した人は半数以上に上っているが、スピーキングの自己評価は 4 割程度と他よりも低く留まっている。また、現在の CEFR は B1 である人が最多で 4 割以上であり、目標値を C1 または B2 と回答した人が 7 割以上で、多くのビジネスパーソンが英語力を B1 から B2 以上のレベルに引き上げたいと考えているが、現実と目標値にはギャップがあることが示唆された。

会議では、参加し聞かれたことに対してのみ答える程度の役割の人が最も多いが、議事録を取る人、通訳の役割を担う人も存在している。TOEIC L&R のスコアが高いほど会議での役割も高度になる傾向があることも示唆された。コロナ禍以降使用頻度が高くなっているオンライン会議は対面会議よりも困難であると感じているビジネスパーソンが最も多く、特に交渉をするのは最も難しいという回答が多かった。そして、近年、会議アプリや翻訳ツールなどはビジネスシーンで広く使用されており、テクノロジーが企業内でも広く活用されているという結果であった。

また、アンケート調査の最後で国際業務における英語力以外の能力の重要性を尋ねた質問では、多くのビジネスパーソンが論理的思考能力や問題解決力、コミュニケーションスキルなどが重要であると回答しており、ビジネスの最前線で働いているビジネスパーソンたちが英語力以外にも磨くべきスキルがあると感じていることが示唆された。

第４章　アンケート調査結果：クロス集計

本章では、企業で国際的業務に携わり、業務の中で英語を使用されている方を対象として実施された「ビジネスにおいて求められる英語コミュニケーション力に関するアンケート」調査の調査項目について、前章の単純集計からさらに踏み込んで、業務に求められる英語力の実態をより詳細に解明するために、クロス集計を行った。

分析方法

ここで扱うクロス集計は、統計分析の結果、相関関係があることを示されているものを中心にピックアップしている。ここでは、大きく分けて３つの観点から報告する。

- 第４章第１節では、英語の４技能（リスニング、スピーキング、リーディング、ライティング）、CEFR（ヨーロッパ共通参照枠）、TOEIC L&R スコアと業務対応度、英語業務割合をクロスすることで、業務に必要とされる英語力の現状を分析する。
- 第４章第２節では、進展が著しいテクノロジー、特に、機械翻訳やビデオ会議について、どのような英語力の層が利用しているか、どのような英語力があれば困難度がどのように変化するかをクロス集計から明らかにする。
- 第４章第３節では、役職が違うことで、求められる英語力が異なり、会議への困難度が変わることを示す。

以下、アンケート調査項目のどの質問とどの質問をクロス集計したかを明示し、その上で、【主な傾向】、【関連質問】、【クロス集計図表】、【集計結果】、【考察】を掲載した。

通し番号．質問項目テーマ×質問項目テーマ

【主な傾向】　クロス集計の主たる傾向を１文でのまとめ
【関連質問】　実際のアンケート票で使用された設問の番号と実際の質問内容
【クロス集計図表】　クロス集計と棒グラフ
【集計結果】　実際の数値の詳細
【考察】　クロス集計の結果からみられる実態のまとめと英語教育の観点からの考察

本章の構成は以下の通りである。適宜ご参照いただきたい。

4.1 英語力・英語業務対応度・英語業務割合.....48

4.1.1 簡単な 4 技能×英語業務対応度.....48

4.1.2 複雑な 4 技能×英語業務対応度.....52

4.1.3 CEFR 現在値×CEFR 目標値.....56

4.1.4 TOEIC L&R スコア×CEFR 現在値.....57

4.1.5 英語業務対応度×英語業務割合.....58

4.1.6 簡単な 4 技能×英語業務割合.....60

4.1.7 複雑な 4 技能×英語業務割合.....65

4.2 英語力と会議役割・会議困難度・翻訳ツール利用度・テック困難軽減度.....71

4.2.1 会議の役割×CEFR 現在値.....71

4.2.2 TOEIC L&R スコア×会議の困難.....74

4.2.3 TOEIC L&R スコア×会議の場面.....87

4.2.4 TOEIC L&R スコア×翻訳ツール.....91

4.2.5 CEFR 現在値×翻訳ツール.....93

4.2.6 翻訳ツール×英語対応度.....95

4.2.7 テクノロジーによる困難軽減度合い×英語対応度.....97

4.3 役職と英語力、英語対応度、会議役割、会議困難度、コンピテンシー.....100

4.3.1 役職×TOEIC L&R スコア.....100

4.3.2 役職×CEFR 現在値.....102

4.3.3 役職×英語業務対応度.....104

4.3.4 役職×会議役割.....106

4.3.5 役職×会議困難.....109

4.3.6 役職×英語力以外の能力の関係性.....114

4.1　英語力・英語業務対応度・英語業務割合

ここでは、どの程度の英語力があれば、どの程度英語業務に対応できるかを明らかにしている。また、日常的に英語を業務においてどの程度の割合で使用しているかについてクロス集計している。ここで取り上げる英語力は、①『簡単なリスニング、スピーキング、リーディング、ライティングの 4 技能』(以下、簡単な 4 技能)、②『複雑なリスニング、スピーキング、リーディング、ライティングの 4 技能』(以下、複雑な 4 技能)、③CEFR の現在値と④CEFR の目標値、そして、⑤TOEIC L&R の得点である。この 5 つの観点のうち、①～④の観点は、すべて回答者が主観的に捉えている英語力であり、⑤だけが試験結果という客観的な英語力である。分析の際には、各英語力を 4 技能については 5 つの区分、CEFR については 6 つのレベル、TOEIC L&R については 12 の得点区分に分類し、それぞれの域帯においてどの程度の英語業務に対応できるか、そして、その人たちの英語業務の割合はどの程度かについてクロス集計を実施した。

4.1.1 簡単な 4 技能×英語業務対応度

ここでは、簡単な 4 技能について、リスニング、スピーキング、リーディング、ライティングの順番で英語業務対応度とのクロス集計結果を示した。【考察】については、4 つの技能のすべてのクロス集計結果を示した上で、最後に 4 技能を包括的に取り扱った。

【主な傾向】4 技能の簡単なことが 90%以上できる人は、業務に問題なく対応できる。

【関連質問】

アンケート調査 Q8.1, Q8.3, Q8.5, Q8.7

ご自身の業務における、あなたの現在の英語力について英語の技能別にお尋ねします。できる程度（%）を、以下の 5 段階でお答えください。(それぞれの技能につき 1 つ選択)

【聞く】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、簡単な（身近な）ことなら相手の意見を聞き、理解することができる

【話す】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、簡単な（身近な）ことなら自分の意見を発表することができる

【読む】自分が専門としている業務内容について、簡単な（身近な）ことなら書かれたものを読み，理解することができる

【書く】自分が専門としている業務内容について、簡単な（身近な）ことなら書くことができる

アンケート調査 Q7

ご自身の英語による業務について，現在，平均的にどの程度対応できているかお答えください。(5 択)

【クロス集計図表】簡単なリスニング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助けが必要	自分では全く対応できない	合計
90%以上	359	469	55	13	1	897
70～80%	74	482	116	28	5	705
50～60%	58	235	137	65	18	513
30～40%	26	93	83	59	10	271
20%以下	49	62	76	45	68	300
合計	566	1341	467	210	102	2686

表１　簡単なリスニング×業務対応度

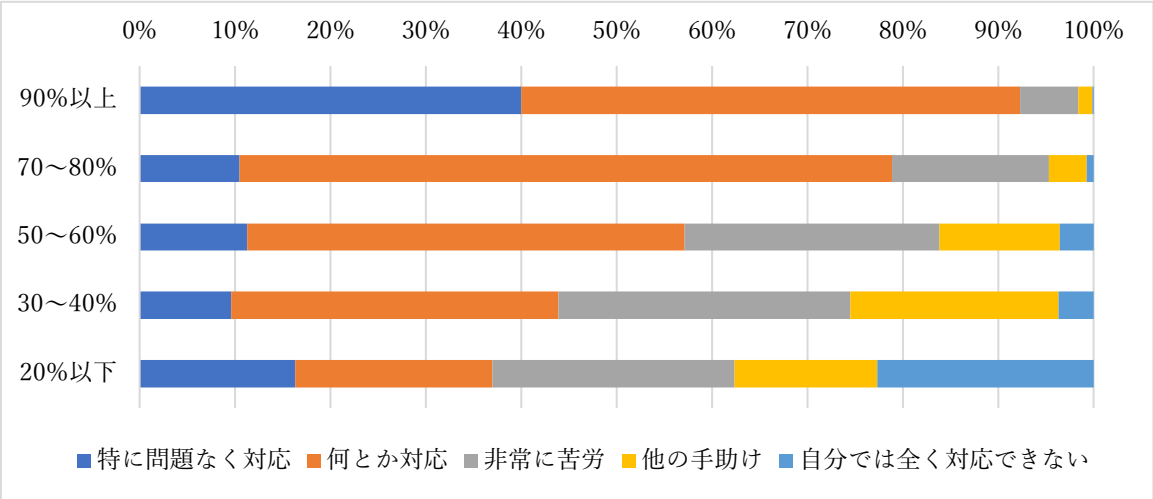


図１　簡単なリスニング×業務対応度

【クロス集計図表】簡単なスピーキング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助け	自分では全く対応できない	合計
90%以上	292	317	27	6	1	643
70～80%	91	374	57	11	2	535
50～60%	70	315	123	30	4	542
30～40%	37	192	111	53	11	404
20%以下	76	143	149	110	84	562
合計	566	1341	467	210	102	2686

表２　簡単なスピーキング×業務対応度

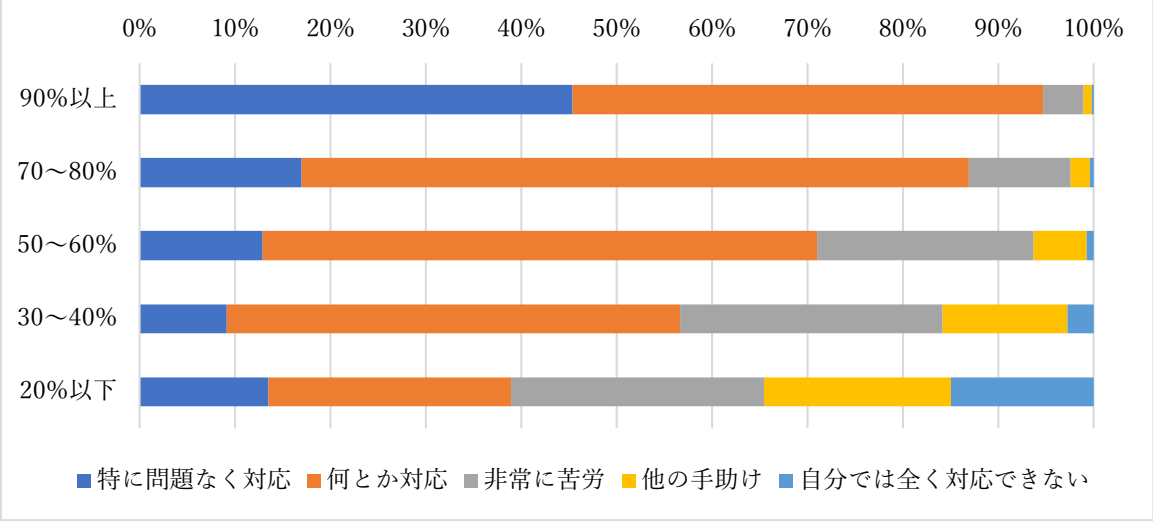


図２　簡単なスピーキング×業務対応度

【クロス集計図表】簡単なリーディング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助け	自分では全く対応できない	合計
90%以上	378	658	102	22	1	1161
70～80%	93	421	149	57	7	727
50～60%	42	171	103	54	22	392
30～40%	23	66	79	54	19	241
20%以下	30	25	34	23	53	165
合計	566	1341	467	210	102	2686

表３　簡単なリーディング×業務対応度

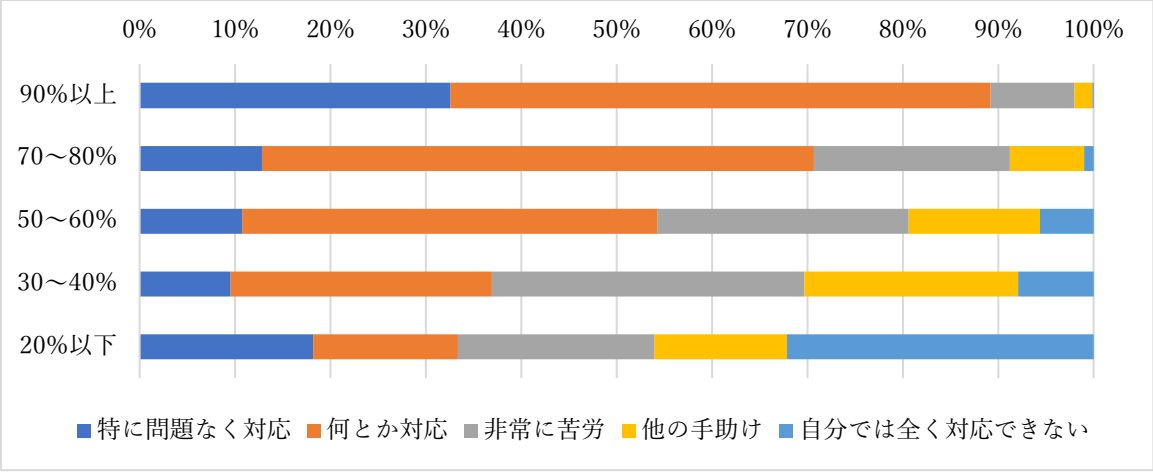


図３　簡単なリーディング×業務対応度

【クロス集計図表】簡単なライティング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助け	自分では全く対応できない	合計
90%以上	319	395	41	8	0	763
70～80%	87	406	76	16	3	588
50～60%	66	290	131	49	8	544
30～40%	37	164	119	63	12	395
20%以下	57	86	100	74	79	396
合計	566	1341	467	210	102	2686

表４　簡単なライティング×業務対応度

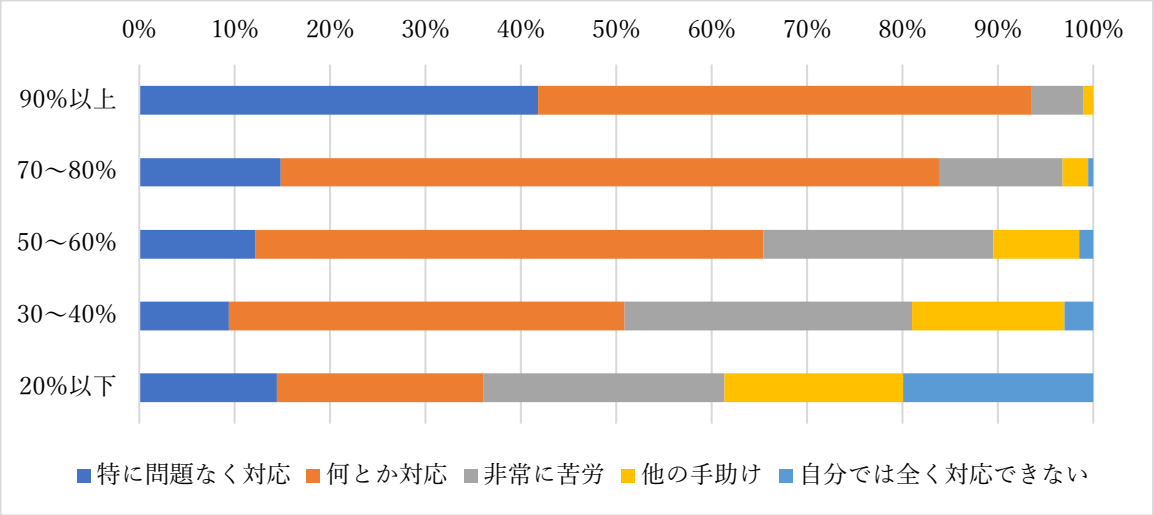


図４　簡単なライティング×業務対応度

【考察】

簡単なリスニング、スピーキング、リーディング、ライティングの４技能について回答者自身が認識している技能度合いと、英語業務に自分がどの程度対応しているかについてクロス集計してきたが、共通してみられるのは、１）４技能の簡単なことが「90%以上」できる人は、業務に「問題なく対応できている」、２）４技能の簡単なことが「70-80%」できる人は、多少苦労しながらも「何とか対応できている」、３）自分で英語の業務対応ができるには、簡単なことが「70-80%」以上できないと対応が厳しいと思われる。できる度合いが「50-60%」では、スピーキングは「何とか対応できる」様子があるが、それ以外のリスニング、リーディング、ライティングでは「非常に苦労している」、「ほかの手助けが必要」な人が多くなり、「20%以下」の場合には、「自分では全く対応できない」人が顕著に多くなる傾向がみられる。スピーキングでは、簡単な応答であれば単語や一言二言言って相手に理解を得られる、聞き漏らしたことを質問するといった自分の仕事に支障のないようにできていれば「何とか対応できる」と判断しているかもしれない。

英語の業務に「問題なく対応できる」ためには、たとえそれが簡単な英語技能であっても、９割以上できないといけない。７割～８割程度では自信を持って対応というより、「何とか対応できる」というレベ

ルに留まる。5割を切ってしまった場合は、スピーキング以外は、英語業務に支障が出る様子が見て取れる。スピーキングが4割～5割程度でも半数が英語業務に対応しているのはその場で確認することができるからだろう。リスニングとリーディングの受信能力、スピーキングとライティングの発信能力とを比較した場合、受信能力の方が英語業務の対応が総じて困難な様子が分かる。英語に自信がない場合、自分が本当に理解しているのか分からない状況に陥るのだろう。したがって、英語業務を確実にこなしていくためには、いわゆる中学英語～高校1年生レベルの英語は、ほぼ完璧にできないといけない。この簡単な英語が5割を切る実力の場合は、業務上、不正確なやり取りが行われている可能性を視野に入れる必要があるだろう。

4.1.2 複雑な4技能×英語業務対応度

ここでは、複雑な4技能について、リスニング、スピーキング、リーディング、ライティングの順番で英語業務対応度とのクロス集計結果を示した。【考察】については、4つの技能のすべてのクロス集計結果を示した上で、最後に4技能を包括的に取り扱った。

【主な傾向】4技能の複雑なことが70%以上できる人は、業務に対応できる。

【関連質問】

アンケート調査 Q8.2, Q8.4, Q8.6, Q8.8

ご自身の業務における、あなたの現在の英語力について英語の技能別にお尋ねします。できる程度（%）を、以下の5段階でお答えください。

【聞く】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、高度で複雑、微妙な問題まで相手の意見を聞き、理解することができる

【話す】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、高度で複雑、微妙な問題まで自分の意見を自由に発表することができる

【読む】自分が専門としている業務内容について、高度で複雑な資料を普通の速度で読み、理解することができる

【書く】自分が専門としている業務内容について、高度で複雑な資料をスムーズに書くことができる

アンケート調査 Q7

ご自身の英語による業務について，現在，平均的にどの程度対応できているかお答えください。

【クロス集計図表】複雑なリスニング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助け	自分では全く対応できない	合計
90%以上	141	40	1	0	1	183
70～80%	173	273	11	2	0	459
50～60%	104	418	84	21	3	630
30～40%	48	294	122	44	6	514
20%以下	100	316	249	143	92	900
合計	566	1341	467	210	102	2686

表 5　複雑なリスニング×業務対応度

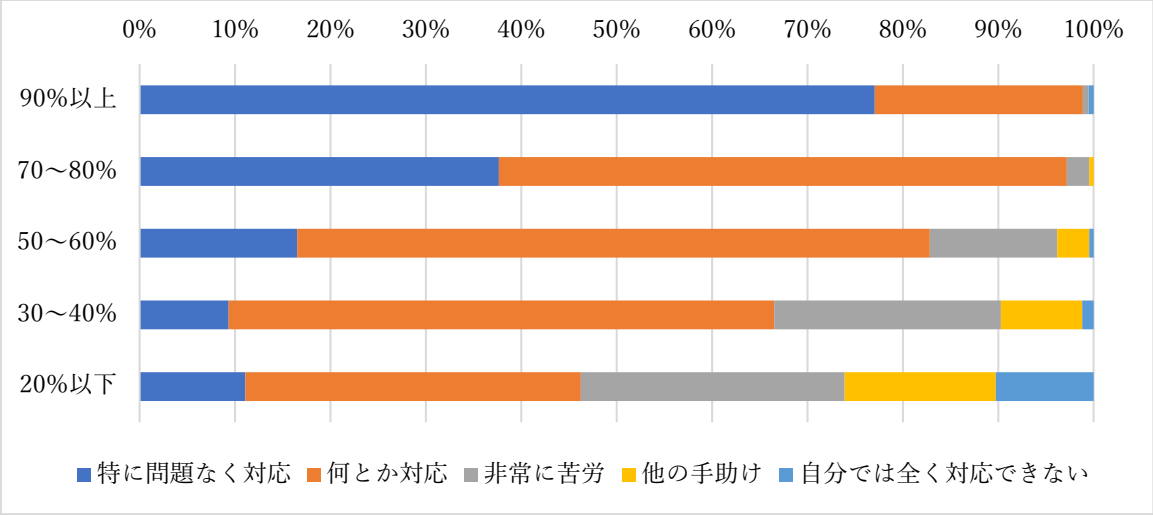


図 5　複雑なリスニング×業務対応度

【クロス集計図表】複雑なスピーキング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助け	自分では全く対応できない	合計
90%以上	107	22	0	0	1	130
70～80%	158	187	7	0	1	353
50～60%	106	323	46	5	2	482
30～40%	56	330	92	31	3	512
20%以下	139	479	322	174	95	1209
合計	566	1341	467	210	102	2686

表 6　複雑なスピーキング×業務対応度

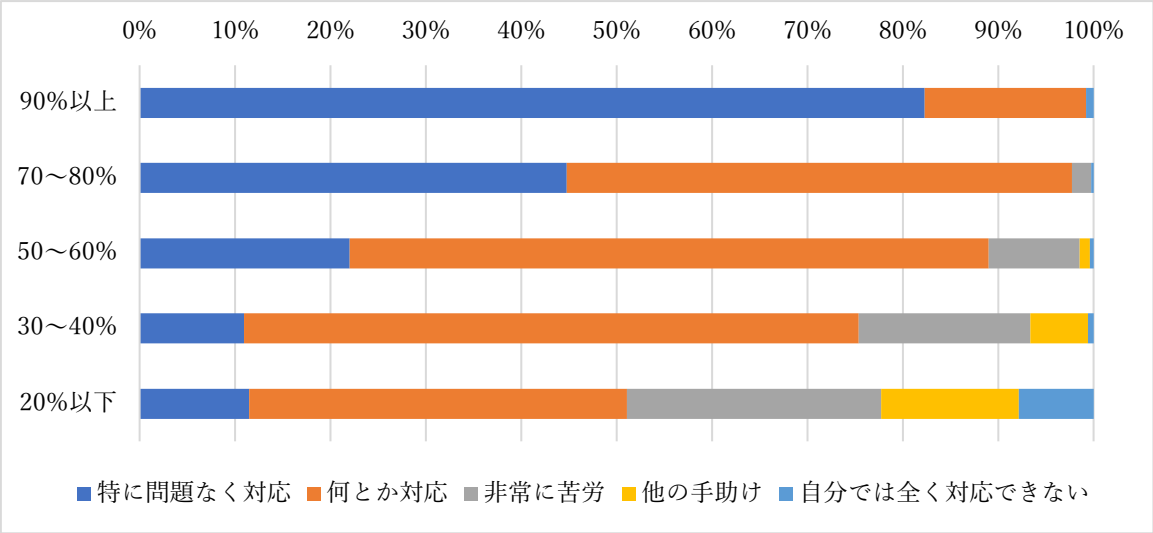


図 6　複雑なスピーキング×業務対応度

【クロス集計図表】複雑なリーディング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助け	自分では全く対応できない	合計
90%以上	183	121	7	0	0	311
70～80%	167	381	46	13	5	612
50～60%	97	407	116	40	8	668
30～40%	50	255	130	58	7	500
20%以下	69	177	168	99	82	595
合計	566	1341	467	210	102	2686

表 7　複雑なリーディング×業務対応度

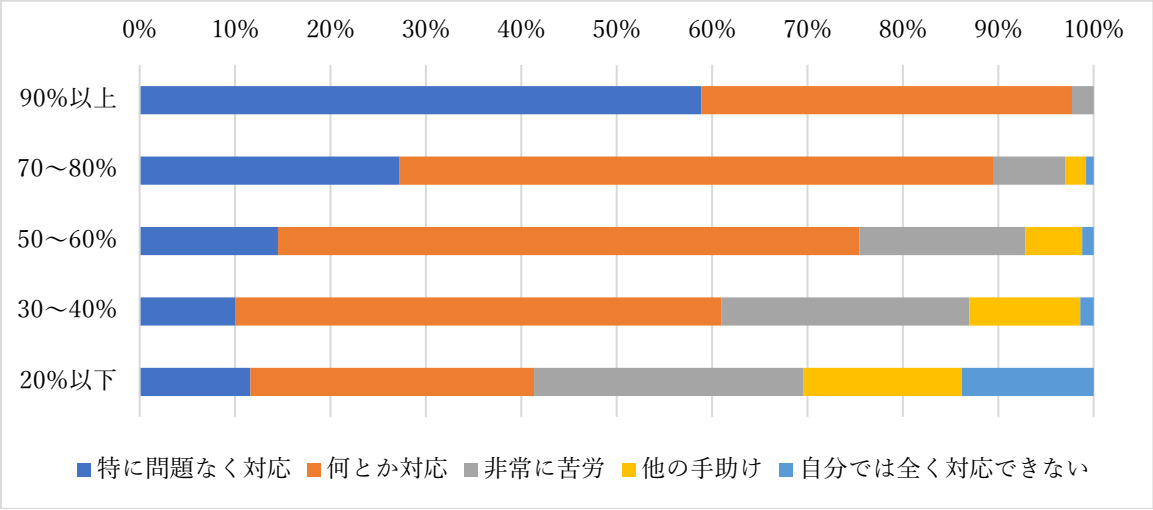


図 7　複雑なリーディング×業務対応度

【クロス集計図表】複雑なライティング×業務対応度

	特に問題なく対応	何とか対応	非常に苦労	他の手助け	自分では全く対応できない	合計
90%以上	134	48	2	0	0	184
70～80%	151	217	15	2	0	385
50～60%	99	374	62	13	5	553
30～40%	61	323	107	41	3	535
20%以下	121	379	281	154	94	1029
合計	566	1341	467	210	102	2686

表８　複雑なライティング×業務対応度

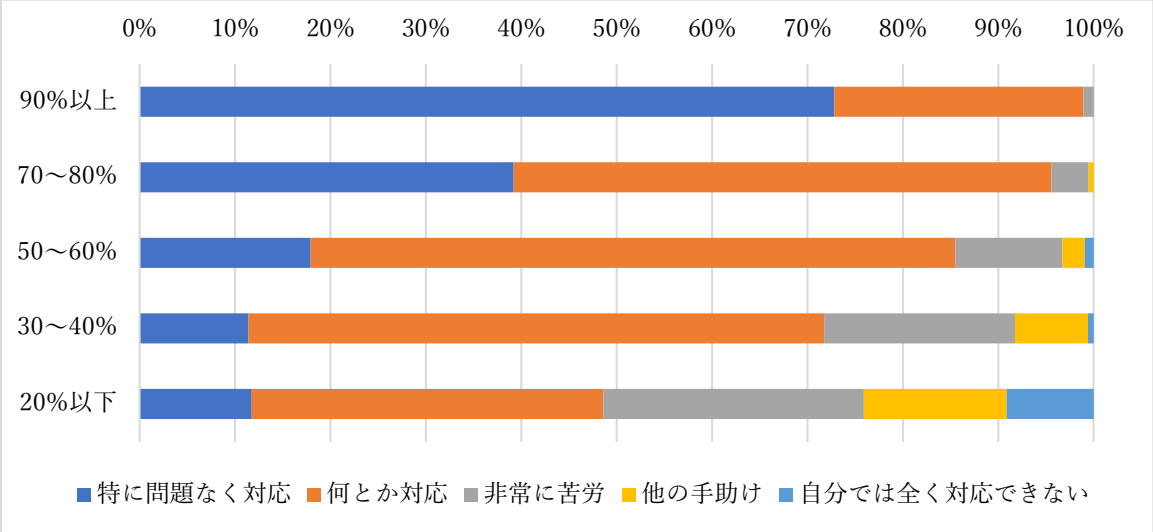


図８　複雑なライティング×業務対応度

【考察】

高度で複雑なリスニング、スピーキング、リーディング、ライティングの４技能について回答者自身が認識している技能度合いと、英語業務に自分がどの程度対応しているかについてクロス集計してきたが、英語業務に「問題なく対応できる」には、複雑なリーディング「90%以上」、それ以外のリスニング、スピーキング、ライティングは、「70-80%以上」できている人であった。

「何とか対応できる」には、複雑なリスニング、リーディング「50-60%」、複雑なスピーキング、ライティングは「30-40%」までであることから、どのスキルも「50-60%」できると、多少苦労をしても対応できる以上の回答が顕著に多くなる様子が見られる。リスニング、リーディングといった受容技能の方が、できる度合いが高くないと、業務対応が厳しいことがうかがえる。

簡単な英語技能は、できる割合が高いほど、英語業務に対応しているとの相関があったが、高度な英語技能についても同じような相関が見られる。高度な英語技能の場合、英語業務に「問題なく対応できる」ために、リーディングの場合は９割が必要だが、ライティング、リスニング、スピーキングの場合はハードルが少し下がり、７割～８割で問題なく対応できることが特徴的である。リーディングとリスニング

の受信能力の場合、５割～６割で「何とか対応できる」が、ライティングとスピーキングの場合、３割～４割でも「何とか対応できる」ことから、簡単な英語技能と同様に、受信能力の方が英語業務のハードルが高いことが分かる。一般的には、英語の発信能力の不足や困難が言われることが多いが、英語業務をする上では、まずリーディングとリスニングの受信能力がより高いレベルで求められることが分かる。ただし、英語教育において、リーディングやリスニングの方が、ライティングやスピーキングよりも練習しているため、自己評価がより厳しいことがこの調査結果に表れている可能性も残る点は注意したい。いずれにせよ、簡単な英語技能は９割レベルが必要であるが、高度な英語の場合は５割程度でも英語業務に何とか対応できることから、英語業務への対応力については、簡単な英語がどれだけできるかが大きな鍵となっていることが示唆される。

4.1.3 CEFR 現在値×CEFR 目標値

ここでは、ヨーロッパ共通参照枠である CEFR について、回答者が自分自身の現在値が A1～C2 の４つのレベルのうちどこにあるのか、そして英語業務をする上で目標とする値をどう捉えているのかについてクロス集計を行った。

【主な傾向】　CEFR は、現在のレベルよりもう１段階のレベルアップを目標としている。

【関連質問】

アンケート調査 Q9s1, Q9s2

下記表の CEFR に準拠した「英語力レベル」の内容をお読みいただき、
業務で英語を使用する際の
（1）あなたの現在のレベル
（2）あなたがここ数年で到達したい現実的な目標レベル
をお答えください。（回答は、縦方向に１つずつ）

【クロス集計図表】CEFR 現在値×CEFR 目標値

		CEFR 目標						合計
		C2	C1	B2	B1	A2	A1	
CEFR 現在	C2	32	10	3	1	1	1	48
	C1	185	19	2	1	0	1	208
	B2	217	707	71	2	2	0	999
	B1	49	256	733	37	2	3	1080
	A2	7	14	119	145	2	1	288
	A1	3	8	12	27	9	4	63
	合計	493	1014	940	213	16	10	2686

表９　CEFR 現在値×CEFR 目標値

【考察】

現在の CEFR 指標レベルより、1 つ上のレベルを目標として挙げている人が多いことから、英語力をあげたいという意識があると推察する。特に、現在 A2 レベルの人は、B1 ないし B2 を目標に挙げる人が多数を占めており、業務対応に苦労していることがうかがえる。また、現在 A1 レベルの人は B1 を目指したいというのが最大数であり、現在は英語を使用する業務に十分対応できていない感があるのではないかと推測される。

CEFR はＣ２が最高レベルなので、C2 人材は現在値と目標値が合致するが、C1～A2 人材は一段階上の CEFR を目標値としている人数が多い。A1 人材については、２段階上の B1 レベルを目標値にしている人が一番多い。どのレベルにおいても現在値と目標値が合致する人数は非常に少ないことから、現状には英語業務対応においては不足を感じている人が大多数と言える。全体の人数としては B2 以上を目標値としている人が９割を超えることから、英語業務に対応するためには B2 以上が必要というのが共通の認識と言えるだろう。

4.1.4 TOEIC L&R スコア×CEFR 現在値

本調査においては、英語力については、回答者が実際に受けた TOEIC L&R 試験のスコア（客観指標）と回答者が実感している CEFR（ヨーロッパ共通参照枠）（主観指標）に基づく英語レベルについて調査を実施している。ここでは、これらの回答結果をクロス集計して、CEFR のどのレベルの回答者がどの程度 TOEIC L&R スコアを獲得しているかを見て行くことにする。

【主な傾向】　CEFR B1, B2 レベルと認識している人が半数を超えた。TOEIC L&R 750-795 点は B1 と B2, 500-545 点は A2 と B1 と認識が分かれる回答が多い。

【関連質問】

アンケート調査 Q9s1

下記表の CEFR に準拠した「英語力レベル」の内容をお読みいただき、
業務で英語を使用する際の
（1）あなたの現在のレベル
をお答えください。（回答は、縦方向に 1 つずつ）

アンケート調査 Q10

あなたが過去 1 年以内に受験した TOEIC® Listening & Reading Test のスコアをお答えください。

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×CEFR 現在値

	CEFR 現在						合計
	C2	C1	B2	B1	A2	A1	
900 点以上	27	147	157	13	0	4	348
850～895 点	3	23	245	21	3	1	296
800～845 点	4	9	274	29	3	4	323
750～795 点	3	4	169	138	3	2	319
700～745 点	1	0	43	195	6	4	249
650～695 点	1	1	9	213	2	3	229
600～645 点	0	2	12	162	8	7	191
550～595 点	0	0	5	150	10	3	168
500～545 点	1	0	0	68	52	6	127
450～495 点	2	0	0	23	77	5	107
400～445 点	1	0	2	9	45	6	63
400 点未満	3	0	0	5	70	13	91
過去 1 年以内には受けていない	2	22	83	54	9	5	175
合計	48	208	999	1080	288	63	2686

表 10　TOEIC L&R スコア×CEFR 現在値

【考察】

スコアに関係なく、B1, B2 という認識の方が半数を超えた。750-795 点は B1 と B2、500-545 点の中では、A2 と B1 に、回答が大きく分かれているのが、他のスコアレンジに見られない特徴である。TOEIC L&R で 900 点以上がないと CEFR の熟達した言語使用者である C2、C 1 レベルにならない。2006 年調査において、国際交渉力に必要が英語は 900 点以上としたのと合致する。英語業務に対応するためには B2 以上であったが TOEIC L&R 750 点～895 点もの得点が必要になる。海外駐在がある企業や、役員の会合が英語で行われている企業では TOEIC L&R 700 点以上を求めているのも納得できる数値である。英語業務をする上での最低レベルとも言える B1 でも TOEIC L&R 550 点～745 点である。550 点未満になると A2 以下ということになり、業務に支障が出る英語の実力ということになるだろう。

4.1.5 英語業務対応度×英語業務割合

ここまでは、英語業務に対応するためにどのような英語力が必要とされているのかを見て来た。そして、その現状と目標値には乖離があることが分かった。次に、観点を少し変えて、英語力そのものから離れて、日常の業務の中で英語をどのような割合で使用しているかで、英語業務の対応度がどの程度変わるかを見ることにする。

【主な傾向】業務対応度に関わらず、業務頻度割合が 1～10%の人が大半を占める。

【関連質問】

アンケート　Q7

ご自身の英語による業務について、現在、平均的にどの程度対応できているかお答えください。

特に問題なく対応できている

英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている

英語力が原因で、いつも非常に苦労しており、そのために大変な労力を必要としている

英語力が原因で、一人ではどうにもならず、他の手助けを得ないといけなくなる

英語力が原因で、自分では全く対応できないため、他の人に対応を代わってもらっている

アンケート　Q2

あなたの現在の業務量全体を 100%とした場合、英語を使用する業務は何%くらいですか。おおよその割合でお答えください。

1～10%、11～30%、31～50%、51～89%、90%以上

【クロス集計図表】英語業務対応度×英語業務割合

			英語使用業務割合					合計
			1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
英語業務対応度	特に問題なく対応	度数	289	92	70	82	33	566
		割合	20.60%	14.00%	20.60%	36.30%	52.40%	21.10%
	何とか対応	度数	632	368	206	114	21	1341
		割合	45.10%	56.20%	60.60%	50.40%	33.30%	49.90%
	非常に苦労	度数	250	136	48	25	8	467
		割合	17.80%	20.80%	14.10%	11.10%	12.70%	17.40%
	他の手助け	度数	138	53	13	5	1	210
		割合	9.80%	8.10%	3.80%	2.20%	1.60%	7.80%
	自分では全く対応できない	度数	93	6	3	0	0	102
		割合	6.60%	0.90%	0.90%	0.00%	0.00%	3.80%
合計		度数	1402	655	340	226	63	2686
		割合	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

表 11　英語業務対応度×英語業務割合

【考察】

英語業務割合が「1-10%」の人が過半数を超えており（1,402/2,686 人）、大半の人は業務のほんの一部で英語を使う機会がある程度だとわかる。本調査の回答者傾向としては、頻度が多くなるに従い、人数が少なくなる傾向がみられた。英語業務頻度が高い「51-89%」の場合、「問題なく対応できている」が 36.2%(82/226 人)、「何とか対応できている」が 50.4%(114/226 人)、頻度が「90%以上」の場合、「問題なく対応できている」52.3%（33/63 人）、「何とか対応できている」33.3%（21/63 人）で、どちら

も 8 割を超えていることから、頻度の高い方の大半は業務に対応できている様子がみられた。しかし、頻度が「1-10%」の人は、「非常に苦労している」人が 53.5%（250/467 人）、「他の手助けが必要」な人が 65.7%（138/210 人）、「他の人に対応を代わってもらっている」人が 91.1%（93/102）となり、多数を占める。そのため、全体の業務のうち占める割合はほんの少しの英語業務に対して対応ができていなかったり、かなりの労力や時間を要していると思われる。　また、英語業務に「何とか対応できている」人、「非常に苦労している」人、「他の手助けが必要」な人、「他の人に対応を代わってもらっている」人は、業務頻度が低い方から「50%」までに回答が集中している。英語力に支障があるため英語業務頻度が低いのか、英語業務頻度が低いため業務対応の英語に苦労しているのか、という因果関係は言えないので、その点注意が必要である。

4.1.6 簡単な 4 技能×英語業務割合

4.1.1 では、英語の 4 技能と英語業務対応度との間にクロス集計をかけて、一定レベルの英語業務には求められる技能レベルについて多少違いがあることを見た。ここでは、簡単な 4 技能のレベルと英語業務割合にはどのような関係があるのかを見て行くことにする。

【主な傾向】簡単な英語 4 技能が 90%以上できないと、頻度が高い業務につく可能性は非常に低い。

【関連質問】

アンケート調査 Q8.1, Q8.3, Q8.5, Q8.7

ご自身の業務における、あなたの現在の英語力について英語の技能別にお尋ねします。
できる程度（%）を、以下の 5 段階でお答えください。（それぞれの技能につき 1 つ選択）
【聞く】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、簡単な（身近な）ことなら相手の意見を聞き、理解することができる
【話す】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、簡単な（身近な）ことなら自分の意見を発表することができる
【読む】自分が専門としている業務内容について、簡単な（身近な）ことなら書かれたものを読み，理解することができる
【書く】自分が専門としている業務内容について、簡単な（身近な）ことなら書くことができる

アンケート調査 Q2

あなたの現在の業務量全体を 100%とした場合、英語を使用する業務は何%くらいですか。
おおよその割合でお答えください。
1～10%、11～30%、31～50%、51～89%、90%以上

【クロス集計図表】簡単なリスニング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
簡単なリスニング	90%以上	303	235	168	147	44	897
	70～80%	353	193	98	49	12	705
	50～60%	317	128	49	17	2	513
	30～40%	176	66	16	10	3	271
	20%以下	253	33	9	3	2	300
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 12　簡単なリスニング×英語業務割合

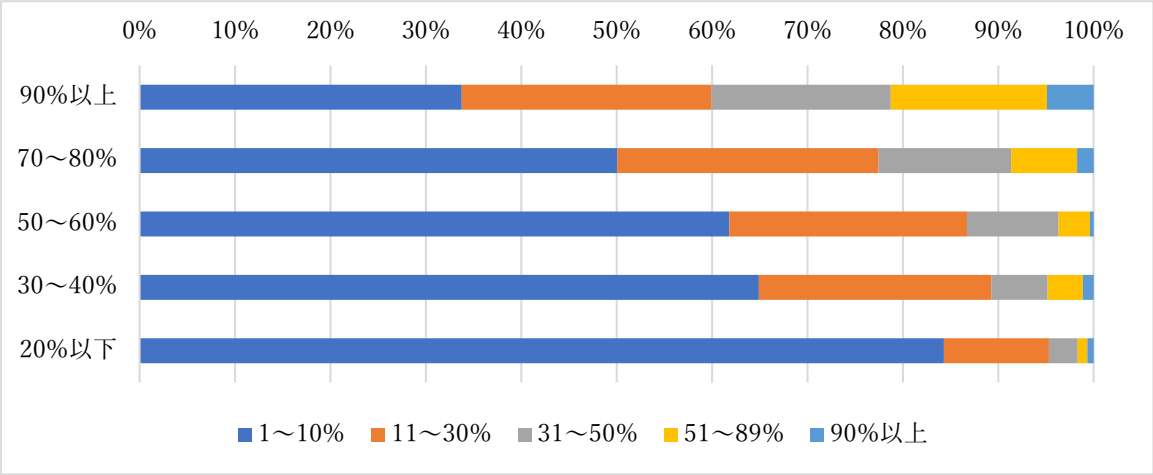


図 9　簡単なリスニング×英語業務割合　縦軸：簡単なリスニング、横軸：英語業務割合

【考察】

英語での業務が「90%以上」対応できる人（897 人）で業務頻度が「51-89%」16.3%（147 名）で唯一 10%を超える。業務頻度「90%以上」も 4.9%(44 人)で、合計して 2 割を超える。業務対応度が低くなると業務頻度「51-89%」の人は一けた台の%にとどまり、業務頻度が「50%」までには、簡単なリスニングが「70-80%」できる人までも 9 割以上になる。そのため、簡単なリスニングが 90%以上できないと、業務頻度の高い仕事に就いていない。

【クロス集計図表】簡単なスピーキング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
簡単なスピーキング	90%以上	194	161	124	124	40	643
	70～80%	239	139	99	47	11	535
	50～60%	304	147	58	27	6	542
	30～40%	249	100	33	20	2	404
	20%以下	416	108	26	8	4	562
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 13　簡単なスピーキング×英語業務割合

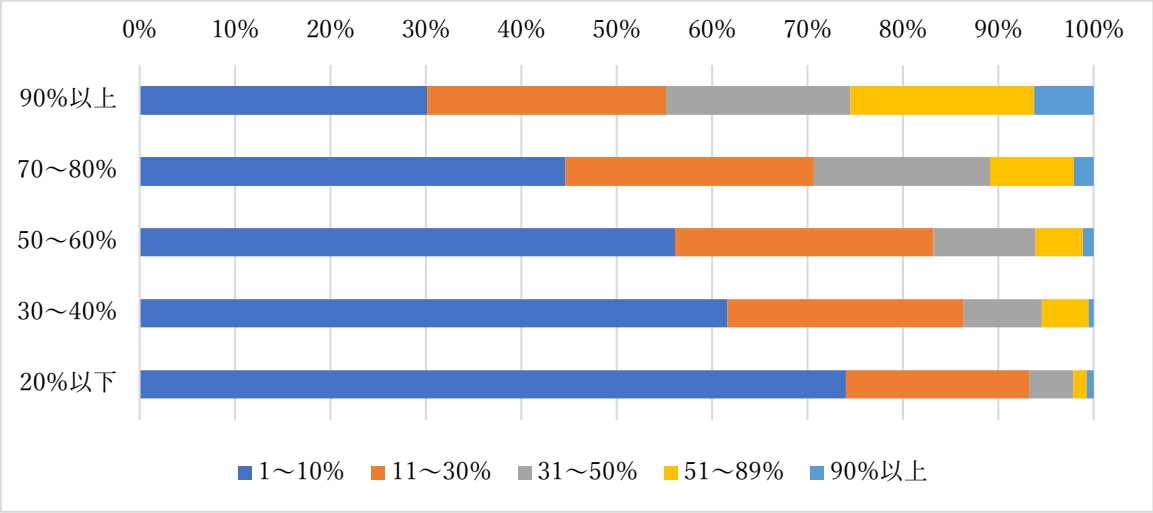


図 10　簡単なスピーキング×英語業務割合　縦軸：簡単なスピーキング、横軸：英語業務割合

【考察】

業務頻度「1-10%」が過半数。簡単な話すこと「90%以上」できる人（643 人）では、業務頻度「51－89%」が 19.2%（124 人）。対応度が低くなると、頻度も低い方が多くなる。簡単なスピーキングが「70-80%」できる人まででは、業務頻度「50%」まででそれぞれ 90%を超えている。簡単なスピーキングが「90%以上」できる人は、業務頻度が高い「70-80%」、「90% 以上」を併せて 20%を超えている。このことから、90%以上できる人でなければ業務頻度が高い仕事に対応できない可能性が高い。

【クロス集計図表】簡単なリーディング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
簡単なリーディング	90%以上	419	325	206	160	51	1161
	70～80%	407	182	90	41	7	727
	50～60%	259	90	27	14	2	392
	30～40%	171	43	15	10	2	241
	20%以下	146	15	2	1	1	165
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 14　簡単なリーディング×英語業務割合

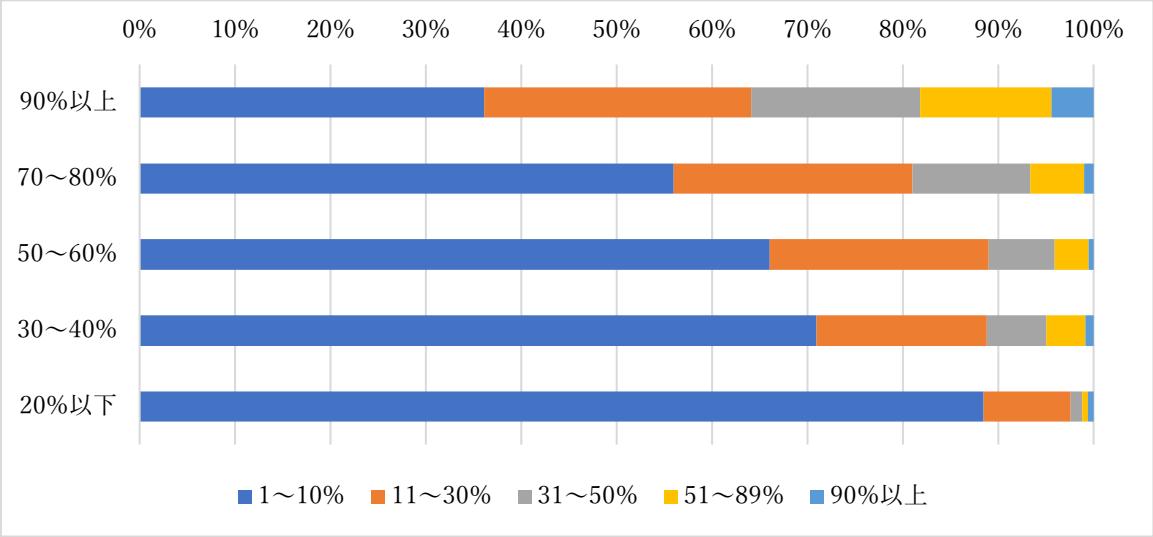


図 11　簡単なリーディング×英語業務割合　縦軸：簡単なリーディング、横軸：英語業務割合

【考察】

簡単なリーディングが「90%以上」できる人は、頻度が高い「51-89%」と「90%以上」を併せて 2 割近くにのぼる。一方、レベルが下回る簡単なリーディングが「70-80%」までの人は、頻度が「1-10%」が半数以上になり、ほとんど読む業務に就けていないのが現状といえるのではないか。

【クロス集計図表】簡単なライティング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
簡単なライティング	90%以上	206	203	167	142	45	396
	70～80%	272	172	92	42	10	395
	50～60%	329	141	43	27	4	544
	30～40%	266	92	24	10	3	588
	20%以下	329	47	14	5	1	763
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 15　簡単なライティング×英語業務割合

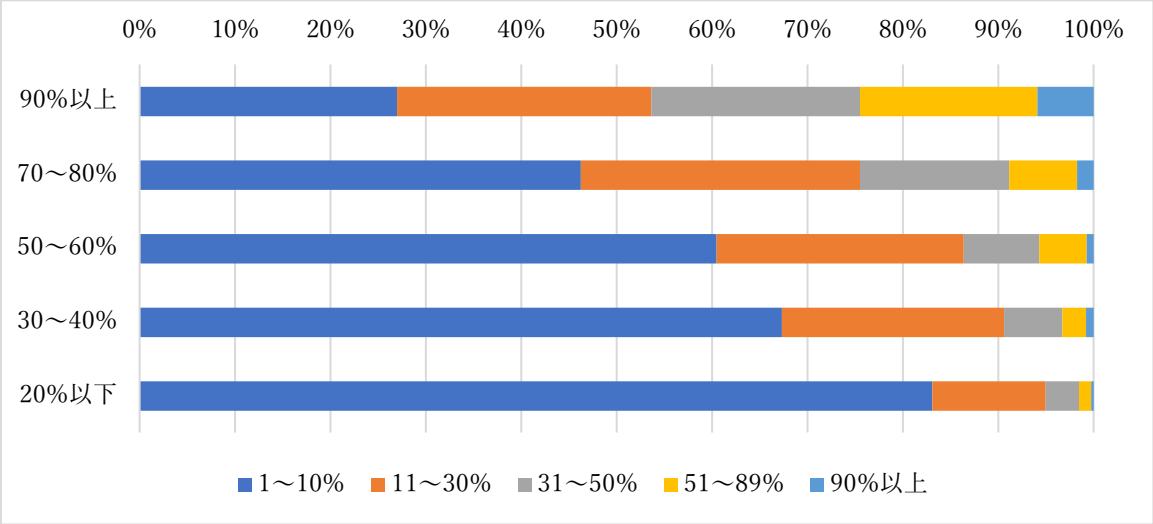


図 12　簡単なライティング×英語業務割合　縦軸：簡単なライティング、横軸：英語業務割合

【考察】

簡単なライティングが「90%以上」できる人は、業務頻度「51-89%」、「90%以上」を合わせて 2 割を超えるが、できる度合いが「70-80%」かそれを下回ると、業務頻度「50%」までに 9 割以上となる。簡単なライディングが「50-60%」かそれを下回ると頻度「1-10%」が半数を超えているので、実質的に書く業務にはほとんど当たれていない。

【全体考察】

まとめると、簡単な 4 技能が「90%以上」できると、業務頻度が高い（「51-89%」、「90%以上」）人が有意に増える。できる程度が「50-60%」かそれを下回ると、業務頻度は「1-10%」が有意になり、スピーキングが「70-80%」できる人は、業務頻度が「31-50%」で有意になり、ある程度業務頻度があっても対応できていると思われるが、それ以外のスキルには当てはまらない。各スキルにおいて英語スキルが高いほど英語業務の割合が高くなり、逆にスキルが低いほど英語業務の割合が低くなる傾向がある。これは、高い英語スキルを持つ人がより英語を使用する業務に就く可能性が高いためと考えられる。また、高い英語スキルを持つ人は、仕事においてより多くの英語を使用する機会があるため、さらにスキルが

向上し、英語を使う業務に適していると見なされることも考えられる。逆に、英語スキルが低い人は、英語を使用する業務の割合が低くなる傾向がある。英語を使用する業務に対応できないため、英語を使わない業務に就き、英語を使わないと、英語スキルを向上させる機会が少なくなり、スキルが向上しないままの状態が続くことが考えられる。

4.1.7 複雑な 4 技能×英語業務割合

ここでは複雑な 4 技能と英語業務割合との間でクロス集計をかけて、簡単な 4 技能との複雑な 4 技能との違いを見る。

【主な傾向】複雑なリスニング、スピーキングは「70%」以上できる人、複雑なリーディング、ライティングは「90%」以上で、業務頻度が高くなる。

【関連質問】

アンケート調査 Q8.2, Q8.4, Q8.6, Q8.8

ご自身の業務における、あなたの現在の英語力について英語の技能別にお尋ねします。
できる程度（%）を、以下の 5 段階でお答えください。
【聞く】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、高度で複雑、微妙な問題まで相手の意見を聞き、理解することができる
【話す】自分が専門としている業務内容を討議しているときに、高度で複雑、微妙な問題まで自分の意見を自由に発表することができる
【読む】自分が専門としている業務内容について、高度で複雑な資料を普通の速度で読み、理解することができる
【書く】自分が専門としている業務内容について、高度で複雑な資料をスムーズに書くことができる

アンケート調査 Q2

あなたの現在の業務量全体を 100%とした場合、英語を使用する業務は何%くらいですか。おおよその割合でお答えください。
1～10%、11～30%、31～50%、51～89%、90%以上

【クロス集計図表】複雑なリスニング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
複雑なリスニング	90%以上	37	37	40	52	17	183
	70～80%	147	127	84	78	23	459
	50～60%	281	178	108	48	15	630
	30～40%	282	135	69	26	2	514
	20%以下	655	178	39	22	6	900
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 16　複雑なリスニング×英語業務割合

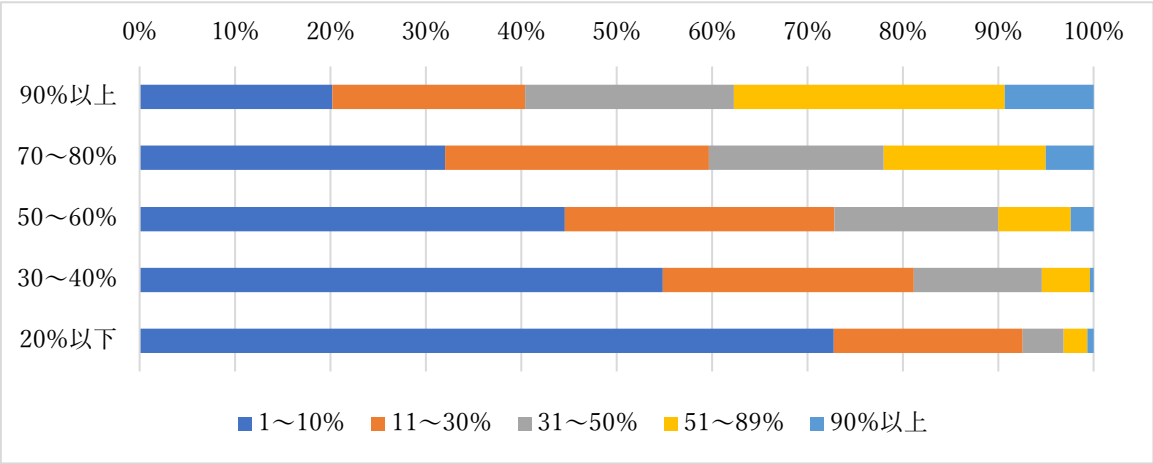


図 13　複雑なリスニング×英語業務割合　縦軸：複雑なリスニング、横軸：英語業務割合

【考察】

複雑なリスニングが「90%以上」できる人は、英語業務頻度が高い（「51-89%」、「90%以上」）業務に就く人が 4 割近くに上る。複雑なリスニングが「70-80%」できる人だと、2 割強に下がり、それ以下の対応レベルだと 1 割以下になる。

【クロス集計図表】複雑なスピーキング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
複雑なスピーキング	90%以上	28	23	24	39	16	130
	70～80%	100	98	62	73	20	353
	50～60%	195	120	104	49	14	482
	30～40%	252	147	79	30	4	512
	20%以下	827	267	71	35	9	1209
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 17　複雑なスピーキング×英語業務割合

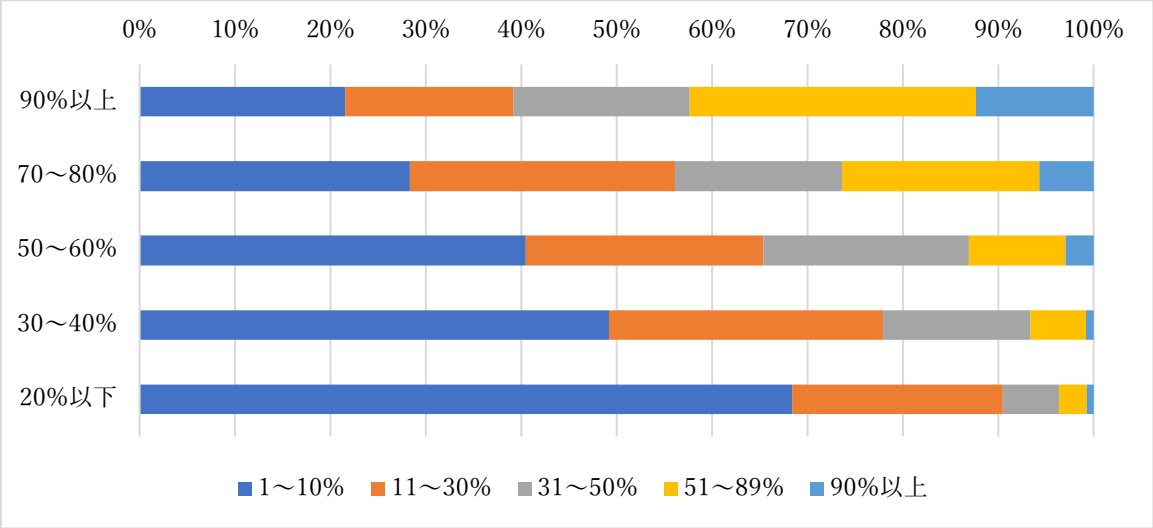


図 14　複雑なスピーキング×英語業務割合　縦軸：複雑なスピーキング、横軸：英語業務割合

【考察】

複雑なスピーキングが「90%以上」できる人は、業務頻度が高い（「90%以上」、「51-89%」）で 4 割以上になる。複雑なスピーキングが「70-80%」できる人では、2 割を超える程度であった。複雑なスピーキングが「50-60%」かそれを下回ると、業務頻度が低いほうで 8,9 割にのぼるため、それほど頻度が高い業務にはついていないといえるだろう。

【クロス集計図表】複雑なリーディング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
複雑なリーディング	90%以上	79	68	72	70	22	311
	70～80%	224	182	108	72	26	612
	50～60%	350	173	89	47	9	668
	30～40%	288	139	44	25	4	500
	20%以下	461	93	27	12	2	595
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 18　複雑なリーディング×英語業務割合

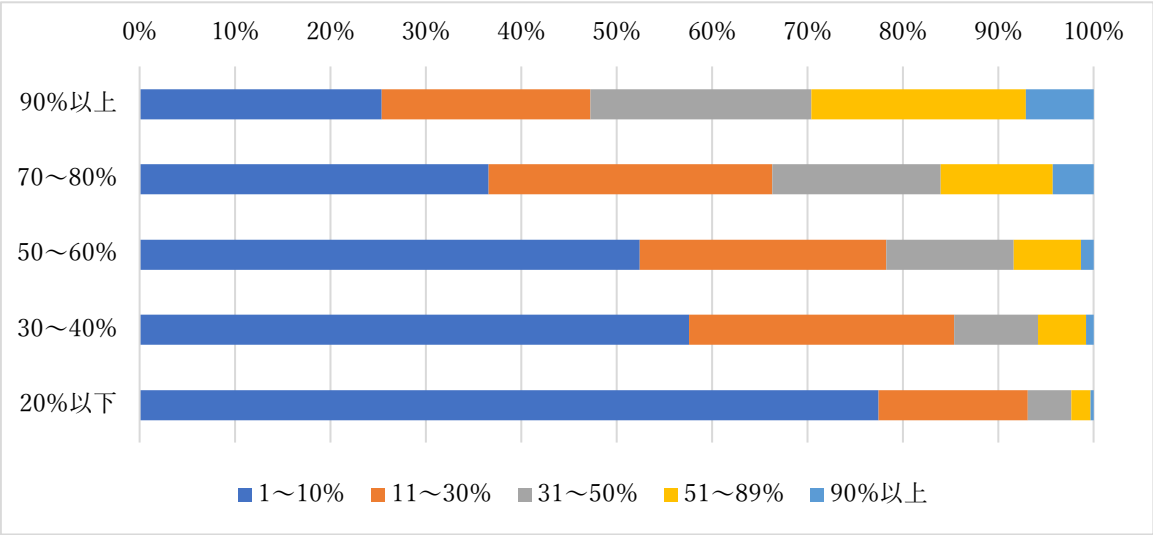


図 15　複雑なリーディング×英語業務割合　縦軸：複雑なリーディング、横軸：英語業務割合

【考察】

複雑なリーディングが「90%以上」できる人は、頻度が高い（「51-89%」、「90%以上」）方で 2 割を超え、「70-80%」できる人も 2 割近くだった。複雑なリーディングが「70-80%」できる人は、業務頻度「31-50%」でどの英語レベルの人よりも多い人数がついている。複雑なリーディングが「50-60%」かそれを下回る場合には、頻度が「30%」かそれを下回るところに 8～9 割が集中していることから、業務頻度が高い方には就いていない様子がある。

【クロス集計図表】複雑なライティング×英語業務割合

		英語業務割合					合計
		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	
複雑なライティング	90%以上	29	42	40	56	17	184
	70～80%	107	106	87	62	23	385
	50～60%	235	146	110	49	13	553
	30～40%	293	143	58	34	7	535
	20%以下	738	218	45	25	3	1029
合計		1402	655	340	226	63	2686

表 19　複雑なライティング×英語業務割合

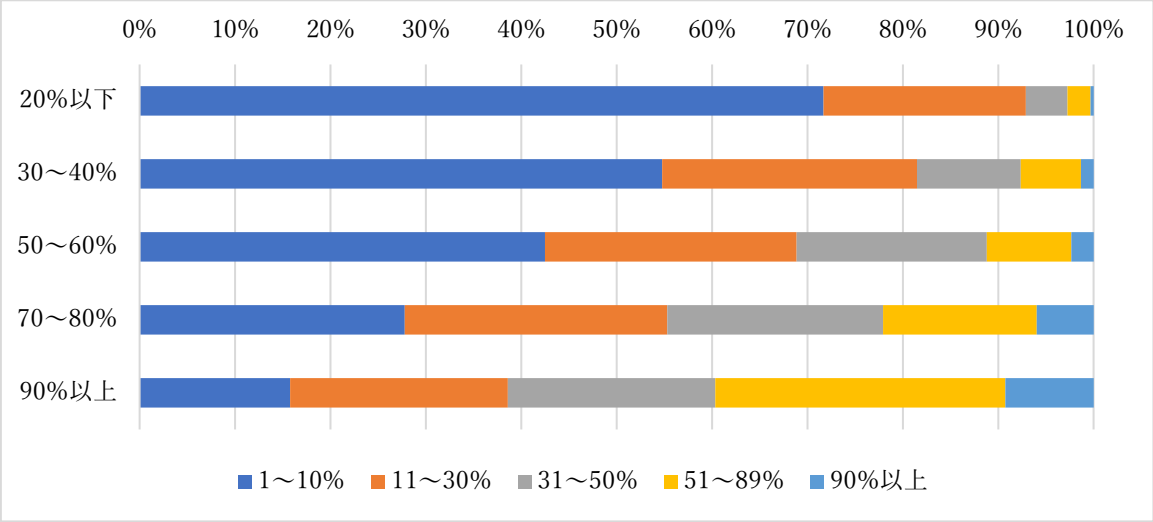


図 16　複雑なライティング×英語業務割合　縦軸：複雑なライティング、横軸：英語業務割合

【考察】

複雑なライティングについては、総じて頻度があまり高くない様子がみられる。頻度が高い人は、複雑なライティングが「90%以上」できる人で 4 割程度になる。頻度が「31-50%」の場合、複雑なライティングが「70-80%」および「50-60%」できる人も「90%以上」できる人と似たような割合で推移している様子がある。

【全体考察】

複雑な英語スキルが高い（90%以上）人ほど、英語業務割合が高い（51%以上）傾向がある。これは、高いスキルを持つ人がより多くの英語を使用する業務に対応できることを示している。逆に、複雑な英語スキルが低い（20%以下）人は、英語業務割合が低い（1～10%）傾向が強い。英語スキルが中程度（50～60%、70～80%）の人も、英語業務割合が低い（1～10%、11～30%）傾向があるが、スキルが高い人に比べて英語業務割合が高い（31%以上）割合は少ない。個別のスキルでは、複雑なスピーキングやリスニングが「70-80%」および「90%以上」できる人で、業務頻度「51-89%」が有意になっている。産出技能（口頭でのやり取り）の方ができる度合いが低くても、業務にあたる頻度が高い可能性がある。一方、

リーディングとライティングは「90%以上」できる人は、頻度が「51-89%」で有意になることから、業務頻度が高い人には高い受容技能が求められるのではないかと考えられる。特に業務に関して書かれたものを理解することや、英文を書く点において、正確さやスピードという要素が加わってくるとできる度合いや業務頻度も変わってくると思われる。

4.1.6 と 4.1.7 では、4 技能（簡単と複雑）と英語業務割合のクロス集計を見て来たが、簡単なスキルと複雑なスキルでは、求められるスキルレベルや業務割には多少の違いがあるものの、総じて、英語スキルが高いほど英語業務の割合が高くなる傾向がある。

第 4 章第 1 節のまとめ

4.1 では、1．簡単な 4 技能×英語業務対応度、2．複雑な 4 技能×英語業務対応度、3．CEFR 現在値×CEFR 目標値、4．TOEIC L&R スコア×CEFR 現在値、5．英語業務対応度×英語業務割合、6．簡単な 4 技能×英語業務割合、7．複雑な 4 技能×英語業務割合の 7 つの観点からクロス集計をして、どのようなレベルの英語力を有することで英語業務に対応できるかを分析し、英語業務割合との関連性を考察してきた。簡単な英語技能では、「問題なく対応できる」基準は 9 割以上できることであり、7 割～8 割程度では「何とか対応できる」レベルに留まる。複雑な英語技能の場合、リーディングが 9 割、他の技能は 7 割～8 割で「問題なく対応できる」とされる。受信能力（リスニング・リーディング）が発信能力（スピーキング・ライティング）よりも英語業務のハードルが高い。CEFR 指標による現在の英語力と目標値を調査した結果、B2 以上を目標にしている人が 9 割を超え、英語業務に対応するためには B2 以上が必要という共通認識が示された。英語業務に対応するためには TOEIC L&R 750 点～895 点が必要であり、最低限の B1 レベルでも TOEIC L&R 550 点～745 点が求められることが分かる。英語業務への対応力については、簡単な英語がどれだけできるかが重要であることが示唆される。

4. 2 英語力と会議役割・会議困難度・翻訳ツール[1]利用度・テック困難軽減度

前節では、どのような英語力を有することで、どの程度まで英語の業務ができるかをクロス集計から考察してきた。4.2では、同じ英語業務でも、昨今のテクノロジーの進展で、ビジネス業務がデジタル化され、会議もオンラインで行われることが多くなったことを受けて、どのような英語力を有している層が、この変化にどのような影響を受けているかを見て行く。特に、会議における役割に着目して、英語会議における困難度、テクノロジーの活用度合いについて扱う。まず、英語力がどの程度の人が会議においてどのような役割を担っているのか、そして、英語力が高いと会議での困難さは軽減されているのかという観点からクロス集計の結果を報告する。次に、DeepLやGoogle 翻訳などに代表される翻訳ツールの使用に注目して、ツールを使う人の英語力や、英語業務対応力と使用度合いに違いがみられたかをまとめていく。なお、4.2.2以降の内容はインタビュー調査質問項目(1), (5)と関連している。

4.2.1 会議の役割×CEFR現在値

先ず、会議の困難度についての分析を始める前に、第 4 章第 2 節の出発点として、会議においてどのような役割を担っている人が、現在自分がどのようなCEFRレベルにあるのかを明確にしておく。

【主な傾向】「会議全体の進行」、「交渉・協議の担当窓口」は、B2-C2 に役割を担っている割合が高い。一方、「定型説明・応答」「何か聞かれたら答える程度」「会議全体を進行させる」「交渉窓口」の業務は英語レベルによらず多くの人が取り組む可能性のある会議役割である。

【関連質問】

アンケート調査 Q11

あなたが、ここ最近、参加される英語の会議においてあなたが担う役割をすべてお答えください。

会議の場で最終判断をする／結論を出す
会議全体を進行させる（ファシリテーション）
相手との交渉・協議の担当窓口となる
上司や他の担当窓口に同席し通訳する
定型の内容について説明し、その範囲で相手からの質問に答える
会議に参加はするが、何か聞かれたら答える程度にとどまる
議事録を取る
会議に参加するのみで、発言等はほとんどしない
その他　（　　）

アンケート調査 Q9s1

下記表の CEFR に準拠した「英語力レベル」の内容をお読みいただき、

[1] アンケート調査では「自動翻訳ツール」という文言を使用したが、本報告書では「翻訳ツール」という文言に統一する。

業務で英語を使用する際の
（1）あなたの現在のレベル
をお答えください。（回答は、縦方向に 1 つずつ）

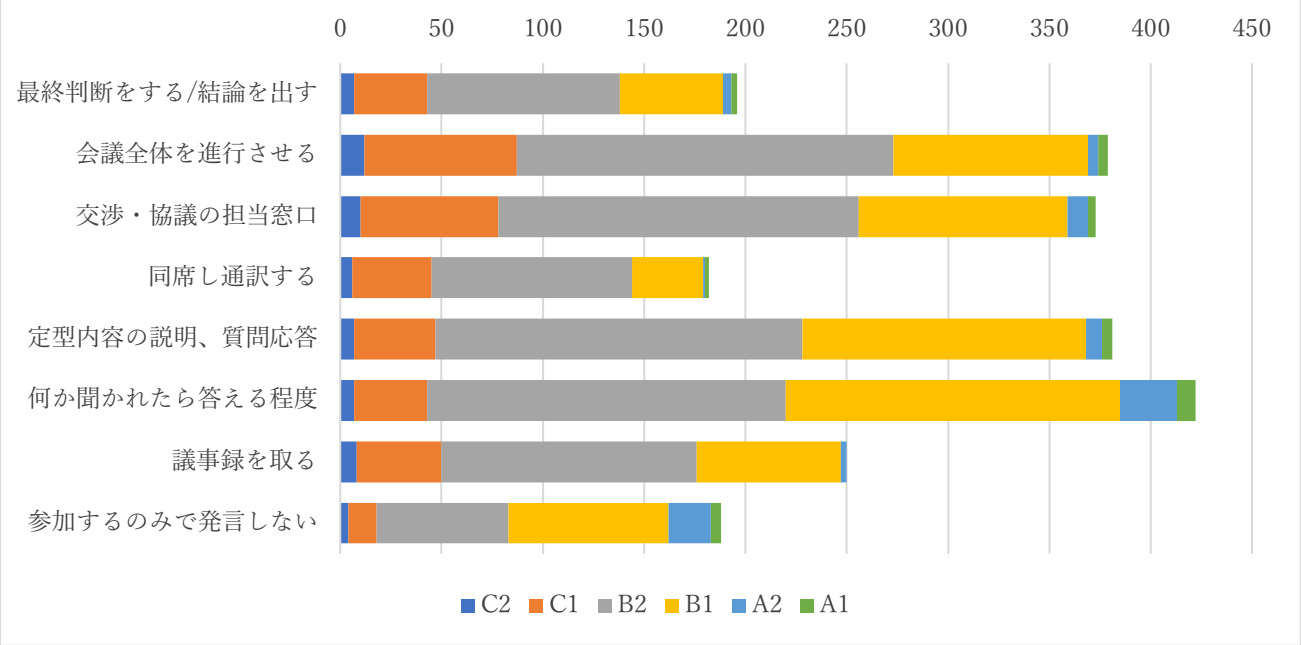
※回答者は、Q5 で対面、あるいはオンラインの会議、プレゼンテーション、交渉を選択した総数で 921 人であった。

【クロス集計図表】会議の役割×CEFR 現在値

		C2	C1	B2	B1	A2	A1	合計
最終判断をする/結論を出す	度数	7	36	95	51	4	3	196
	割合	33.3%	31.0%	23.5%	16.5%	7.5%	17.6%	21.3%
会議全体を進行させる	度数	12	75	186	96	5	5	379
	割合	57.1%	64.7%	45.9%	31.1%	9.4%	29.4%	41.2%
交渉・協議の担当窓口	度数	10	68	178	103	10	4	373
	割合	47.6%	58.6%	44.0%	33.3%	18.9%	23.5%	40.5%
同席し通訳する	度数	6	39	99	35	1	2	182
	割合	28.6%	33.6%	24.4%	11.3%	1.9%	11.8%	19.8%
定型内容の説明、質問応答	度数	7	40	181	140	8	5	381
	割合	33.3%	34.5%	44.7%	45.3%	15.1%	29.4%	41.4%
何か聞かれたら答える程度	度数	7	36	177	165	28	9	422
	割合	33.3%	31.0%	43.7%	53.4%	52.8%	52.9%	45.8%
議事録を取る	度数	8	42	126	71	3	0	250
	割合	38.1%	36.2%	31.1%	23.0%	5.7%	0.0%	27.1%
参加するのみで発言しない	度数	4	14	65	79	21	5	188
	割合	19.0%	12.1%	16.0%	25.6%	39.6%	29.4%	20.4%
合計	度数	21	116	405	309	53	17	921
	割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

%は、同じレベルの回答者のうちで「経験あり」の人の割合を指す

表 20　会議の役割×CEFR 現在値



※その他と回答した 31 名は省略している

図 17　会議の役割×CEFR 現在値　縦軸：会議で担う役割、横軸：CEFR 現在レベル

【考察】

「会議全体の進行」、「交渉・協議の担当窓口」は、B2-C2 に役割を担っている割合が高い。一方で、「何か聞かれたら答える程度」は、A1-B2 の割合が高くなる。C1-C2 レベルの人は、3 割以上の人が経験ありと回答した項目が 6 項目あり、経験した役割が多様である。表からは、「定型説明・応答」「何か聞かれたら答える程度」「会議全体を進行させる」「交渉窓口」の業務に 350/921 人を超える人が従事していることから、英語レベルによらず多数が取り組む可能性のある会議役割と考えられる。また、経験割合が高い項目は「定型内容の説明、質疑応答」、「何か聞かれたら答える程度」にみられる。そのため、伝えること、質問を受けそうなことを事前にある程度準備して会議に臨んでいることが推察される。上から 4 項目（「最終判断・結論」、「通訳」、「会議全体を進行させる」、「交渉窓口」）については、相手とのやり取り、特に相手の意向・主張を理解する、自社側の意向・主張を相手に理解させることや、その場での臨機応変な対応といった複雑さが伴ってくる業務である。

CEFR の指標において B 2 は「社会生活での幅広い話題について自然に会話ができ、明確かつ詳細に自分の意見を表現できる」とあるが、B1 は「社会生活での身近な話題について理解し、自分の意思とその理由を簡単に説明できる」とあり、大きな違いがあるのだが、B1 レベルの人も 3 割以上の方が「会議の進行」、「交渉窓口」を経験ありと回答しているため、英語レベルとしては追い付いていないなど業務に困難さを感じる要因になっている可能性がある。また、B2 レベルにおいては、「最終判断を行う・結論を出す」と「同席し通訳する」（職業通訳という意味合いではなく、会議に同席している上司や同僚などに代わって英語で回答する、または相手が話した内容を日本語で同席者に伝えるという意味合い）の 2 点において 2 割程度（100 名前後）が経験していて、このような点に業務困難さが出てくることが推察される。

4.2.2 TOEIC L&Rスコア×会議の困難

4.2.1 では、会議でどのような役割をしている人がどのような CEFR レベルにあるのかを見たが、もう一つ、出発点として、どのような TOEIC L&R スコアを有している人が、どのような会議においてどのような困難を感じているか全体像を見ることとする。特に、ここでは会議を目的別に分類して、1）経緯説明、2）計画・立案、3）情報交換、4）課題解決、5）販売・購入・販促、6）交渉以上の 6 つの観点で、TOEIC L&R スコア×会議の困難のクロス集計を見て行く。なお、ここでは表はそれぞれ 1 つずつ掲載するが、図については、縦軸を TOEIC L&R スコアにしたもの（どのくらいのスコアの人がどの程度いるのか)、縦軸を会議の困難度（どのくらいの人がどの程度の困難を感じているのか）の両方を明らかにするために 2 種類のグラフを用意した。

【主な傾向】会議形態に関係なく困難なしといえるには平均スコアが 800 点を超え、会議形態に関係なく難しい人とはスコアの差が 80～120 点程度ある。

【関連質問】

アンケート調査　Q12

英語の会議における、会議の目的について
対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が目的の達成が難しいといったような困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。
（各項目（各行）で、回答は 1 つ）
英語の会議の目的
経緯説明・確認、計画・立案、情報／助言の交換・授受、課題発掘／問題解決・調整、商品やサービスの販売／購入／販促、交渉

選択項目：
対面会議の方が難しい､対面会議の方がやや難しい､オンライン会議の方がやや難しい、オンライン会議の方が難しい、会議形態に関係なく難しい、会議形態に関係なく難しくない、経験がない等の理由から回答できない

アンケート調査　Q10

あなたが過去 1 年以内に受験した TOEIC® Listening & Reading Test のスコアをお答えください。
（回答は 1 つ）
900 点以上、850～895 点、800～845 点、750～795 点、700～745 点、
650～695 点、600～645 点、550～595 点、500～545 点、450～495 点、
400～445 点、400 点未満、過去 1 年以内には受けていない

＜経緯説明＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）

		900点以上	850～895点	800～845点	750～795点	700～745点	650～695点	600～645点	550～595点	500～545点	450～495点	400～445点	400点未満	過去1年無受験	合計
対面難	度数	1	2	3	4	5	2	1	2	1	0	2	0	3	26
	割合	0.6%	1.6%	2.3%	3.7%	5.1%	3.3%	2.0%	5.3%	4.3%	0.0%	13.3%	0.0%	4.9%	2.8%
対面やや難	度数	9	9	9	13	4	6	2	1	0	0	0	1	2	56
	割合	5.1%	7.4%	6.9%	11.9%	4.1%	10.0%	3.9%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	3.3%	6.1%
オンラインやや難	度数	64	39	44	32	39	13	11	12	6	2	4	0	13	279
	割合	36.0%	32.0%	33.8%	29.4%	39.8%	21.7%	21.6%	31.6%	26.1%	9.1%	26.7%	0.0%	21.3%	30.3%
オンライン難	度数	30	15	23	22	16	12	14	9	8	5	2	2	14	172
	割合	16.9%	12.3%	17.7%	20.2%	16.3%	20.0%	27.5%	23.7%	34.8%	22.7%	13.3%	14.3%	23.0%	18.7%
関係なく難	度数	19	21	33	22	20	18	10	5	6	8	6	6	14	188
	割合	10.7%	17.2%	25.4%	20.2%	20.4%	30.0%	19.6%	13.2%	26.1%	36.4%	40.0%	42.9%	23.0%	20.4%
関係なく易	度数	50	32	13	13	10	6	7	3	1	1	0	1	14	151
	割合	28.1%	26.2%	10.0%	11.9%	10.2%	10.0%	13.7%	7.9%	4.3%	4.5%	0.0%	7.1%	23.0%	16.4%
経験ない	度数	5	4	5	3	4	3	6	6	1	6	1	4	1	49
	割合	2.8%	3.3%	3.8%	2.8%	4.1%	5.0%	11.8%	15.8%	4.3%	27.3%	6.7%	28.6%	1.6%	5.3%
合計	度数	178	122	130	109	98	60	51	38	23	22	15	14	61	921
	割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 21　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）＜経緯説明＞

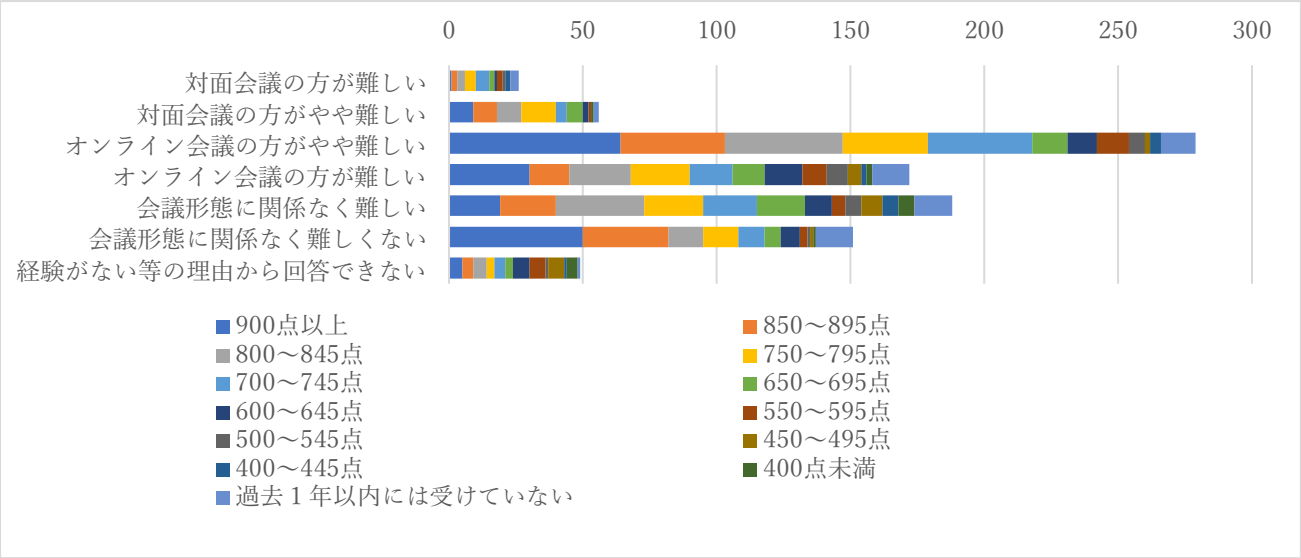


図 18 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜経緯説明＞** 縦軸：困難度、横軸：スコア

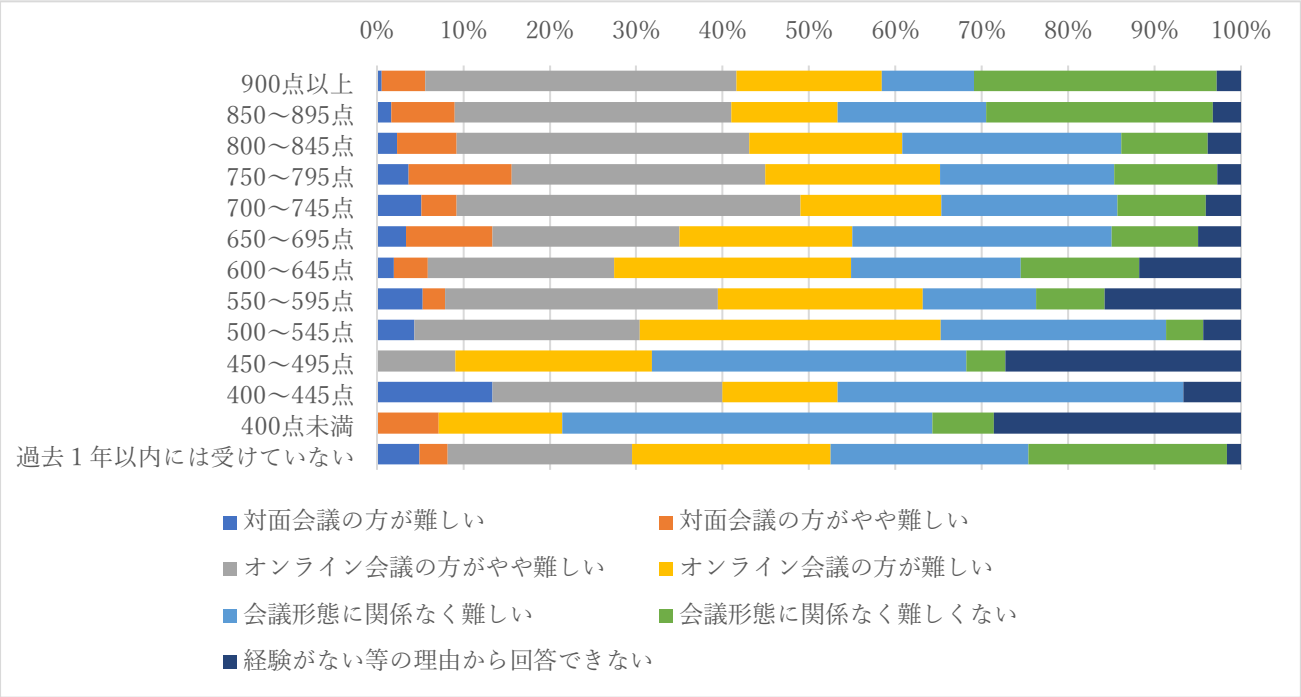


図 19　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜経緯説明＞** 縦軸：スコア、横軸：困難度

【考察】

オンライン会議のほうが総じて困難（「オンライン会議の方がやや難しい」「オンライン会議の方が難しい」）である一方、会議形態に関係なく難しいという回答も 200 件近くあった。TOEIC L&R スコア別では、850 点以上だと「会議形態に関係なく難しくない」が多くなり、対応に困難がない人も一定数でてくる。しかし、700 点台以下になると「対面会議の方がやや難しい」もスコアによっては多くなり、500 点代前半以下では「会議形態に関係なく難しい」の割合も増えることから、会議が対面かオンラインかの違いによる困難さだけでなく、スコアによって対応度が異なる可能性がありそうだ。

＜計画・立案＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）

		900点以上	850～895点	800～845点	750～795点	700～745点	650～695点	600～645点	550～595点	500～545点	450～495点	400～445点	400点未満	過去1年無受験	合計
対面難	度数	0	2	3	2	5	1	1	2	0	0	2	0	2	20
	割合	0.0%	1.6%	2.3%	1.8%	5.1%	1.7%	2.0%	5.3%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	3.3%	2.2%
対面やや難	度数	9	7	7	9	7	6	3	2	0	0	1	1	2	54
	割合	5.1%	5.7%	5.4%	8.3%	7.1%	10.0%	5.9%	5.3%	0.0%	0.0%	6.7%	7.1%	3.3%	5.9%
オンラインやや難	度数	62	34	31	33	30	11	9	3	8	3	4	1	15	244
	割合	34.8%	27.9%	23.8%	30.3%	30.6%	18.3%	17.6%	7.9%	34.8%	13.6%	26.7%	7.1%	24.6%	26.5%
オンライン難	度数	26	19	21	20	14	11	14	11	6	4	3	1	11	161
	割合	14.6%	15.6%	16.2%	18.3%	14.3%	18.3%	27.5%	28.9%	26.1%	18.2%	20.0%	7.1%	18.0%	17.5%
関係なく難	度数	29	24	36	23	26	19	10	7	7	8	3	5	13	210
	割合	16.3%	19.7%	27.7%	21.1%	26.5%	31.7%	19.6%	18.4%	30.4%	36.4%	20.0%	35.7%	21.3%	22.8%
関係なく易	度数	32	27	11	12	7	4	6	6	0	0	0	1	11	117
	割合	18.0%	22.1%	8.5%	11.0%	7.1%	6.7%	11.8%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	18.0%	12.7%
経験ない	度数	20	9	21	10	9	8	8	7	2	7	2	5	7	115
	割合	11.2%	7.4%	16.2%	9.2%	9.2%	13.3%	15.7%	18.4%	8.7%	31.8%	13.3%	35.7%	11.5%	12.5%
合計	度数	178	122	130	109	98	60	51	38	23	22	15	14	61	921
	割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 22　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜計画・立案＞**

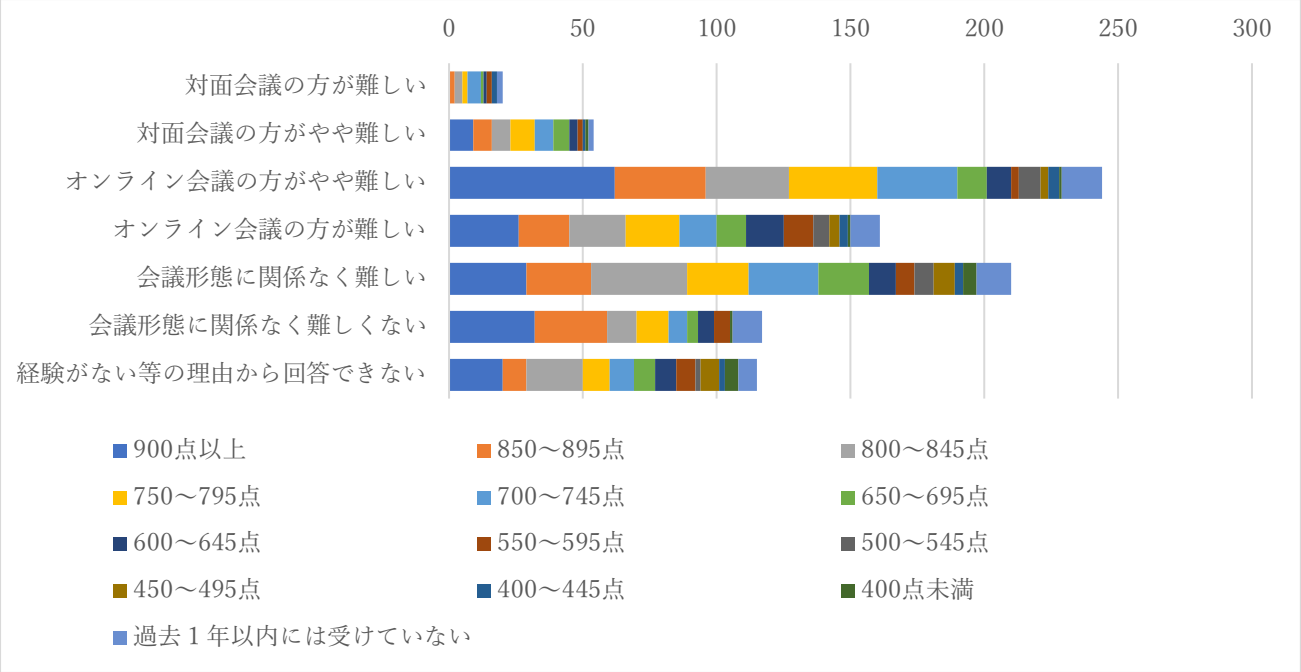


図 20 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜計画・立案＞** 縦軸：困難度、横軸：スコア

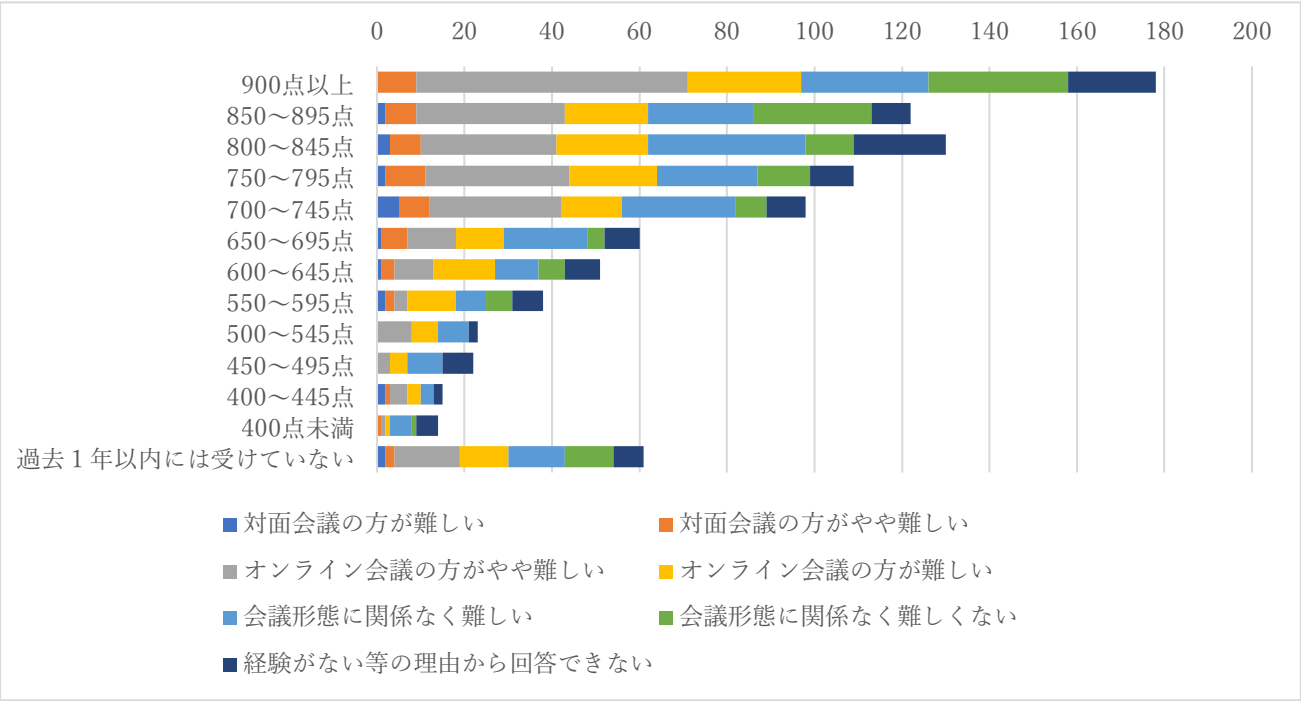


図 21 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜計画・立案＞**縦軸：スコア、横軸：困難度

【考察】

オンライン会議の方が困難（「オンライン会議の方がやや難しい」「オンライン会議の方が難しい」）な様子がある。「会議形態に関係なく難しい」も 200 人を超えている。TOEIC L&R スコアが 850 点以上になると「会議形態に関係なく難しくない」という回答も多くなるが、850 点を下回ると「会議形態に関係なく難しい」も増え、「対面会議の方が難しい」という回答もみられてくる。

＜情報交換＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）

		900点以上	850～895点	800～845点	750～795点	700～745点	650～695点	600～645点	550～595点	500～545点	450～495点	400～445点	400点未満	過去1年無受験	合計
対面難	度数	0	2	3	4	3	0	0	2	1	0	1	0	2	18
	割合	0.0%	1.6%	2.3%	3.7%	3.1%	0.0%	0.0%	5.3%	4.3%	0.0%	6.7%	0.0%	3.3%	2.0%
対面やや難	度数	12	8	6	8	5	6	3	0	0	0	0	1	2	51
	割合	6.7%	6.6%	4.6%	7.3%	5.1%	10.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	3.3%	5.5%
オンラインやや難	度数	63	44	43	38	31	10	15	7	9	2	5	1	20	288
	割合	35.4%	36.1%	33.1%	34.9%	31.6%	16.7%	29.4%	18.4%	39.1%	9.1%	33.3%	7.1%	32.8%	31.3%
オンライン難	度数	36	18	31	24	20	16	14	14	6	4	5	0	16	204
	割合	20.2%	14.8%	23.8%	22.0%	20.4%	26.7%	27.5%	36.8%	26.1%	18.2%	33.3%	0.0%	26.2%	22.1%
関係なく難	度数	16	13	28	22	23	20	7	9	6	8	4	7	10	173
	割合	9.0%	10.7%	21.5%	20.2%	23.5%	33.3%	13.7%	23.7%	26.1%	36.4%	26.7%	50.0%	16.4%	18.8%
関係なく易	度数	47	32	14	9	12	5	7	3	0	1	0	1	10	141
	割合	26.4%	26.2%	10.8%	8.3%	12.2%	8.3%	13.7%	7.9%	0.0%	4.5%	0.0%	7.1%	16.4%	15.3%
経験ない	度数	4	5	5	4	4	3	5	3	1	7	0	4	1	46
	割合	2.2%	4.1%	3.8%	3.7%	4.1%	5.0%	9.8%	7.9%	4.3%	31.8%	0.0%	28.6%	1.6%	5.0%
合計	度数	178	122	130	109	98	60	51	38	23	22	15	14	61	921
	割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 23　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）＜情報交換＞

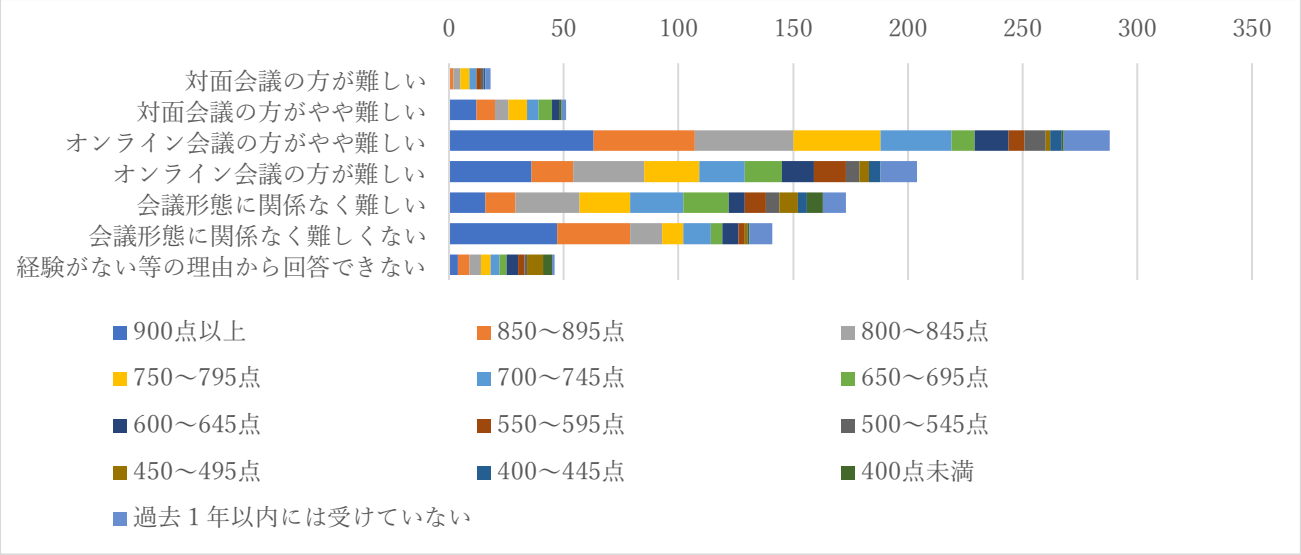


図 22 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜情報交換＞**　縦軸：困難度、横軸：スコア

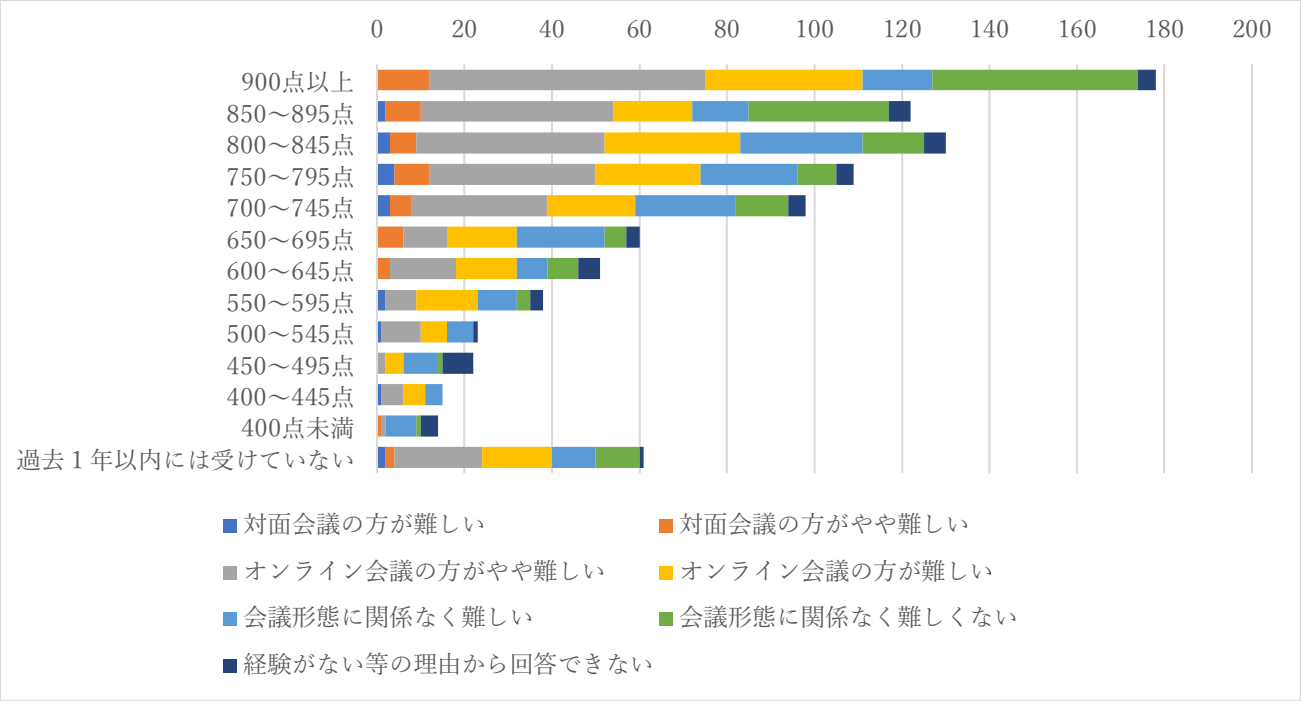


図 23 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜情報交換＞**縦軸：スコア、横軸：困難度

【考察】

オンライン会議が総じて困難（「オンライン会議のほうが難しい」「オンライン会議の方がやや難しい」）な様子がみられる。TOEIC L&R 850 点以上では「会議形態に関係なく難しくない」という回答が増える。特徴的なのは、対面会議を困難（対面会議の方が難しい、やや難しい）と捉えているのはスコアが高いほうで人数が多くなる傾向がみられる。ただし、相手からの情報を聞き取って対応することなのか、情報を引き出すことの難しさなのか、具体的なところはこのデータからはわからない。

＜課題解決＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）

		900点以上	850～895点	800～845点	750～795点	700～745点	650～695点	600～645点	550～595点	500～545点	450～495点	400～445点	400点未満	過去1年無受験	合計
対面難	度数	1	2	3	2	3	0	0	3	0	0	1	0	1	16
	割合	0.6%	1.6%	2.3%	1.8%	3.1%	0.0%	0.0%	7.9%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	1.6%	1.7%
対面やや難	度数	7	2	3	6	4	4	2	0	0	0	0	1	0	29
	割合	3.9%	1.6%	2.3%	5.5%	4.1%	6.7%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	3.1%
オンラインやや難	度数	65	38	34	36	30	10	15	8	4	2	3	0	18	263
	割合	36.5%	31.1%	26.2%	33.0%	30.6%	16.7%	29.4%	21.1%	17.4%	9.1%	20.0%	0.0%	29.5%	28.6%
オンライン難	度数	44	26	38	27	23	13	17	9	11	4	6	0	16	234
	割合	24.7%	21.3%	29.2%	24.8%	23.5%	21.7%	33.3%	23.7%	47.8%	18.2%	40.0%	0.0%	26.2%	25.4%
関係なく難	度数	28	26	35	27	25	22	8	14	6	8	5	8	15	227
	割合	15.7%	21.3%	26.9%	24.8%	25.5%	36.7%	15.7%	36.8%	26.1%	36.4%	33.3%	57.1%	24.6%	24.6%
関係なく易	度数	27	20	7	5	7	4	4	1	0	0	0	1	8	84
	割合	15.2%	16.4%	5.4%	4.6%	7.1%	6.7%	7.8%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	13.1%	9.1%
経験ない	度数	6	8	10	6	6	7	5	3	2	8	0	4	3	68
	割合	3.4%	6.6%	7.7%	5.5%	6.1%	11.7%	9.8%	7.9%	8.7%	36.4%	0.0%	28.6%	4.9%	7.4%
合計	度数	178	122	130	109	98	60	51	38	23	22	15	14	61	921
	割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 24　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）＜課題解決＞

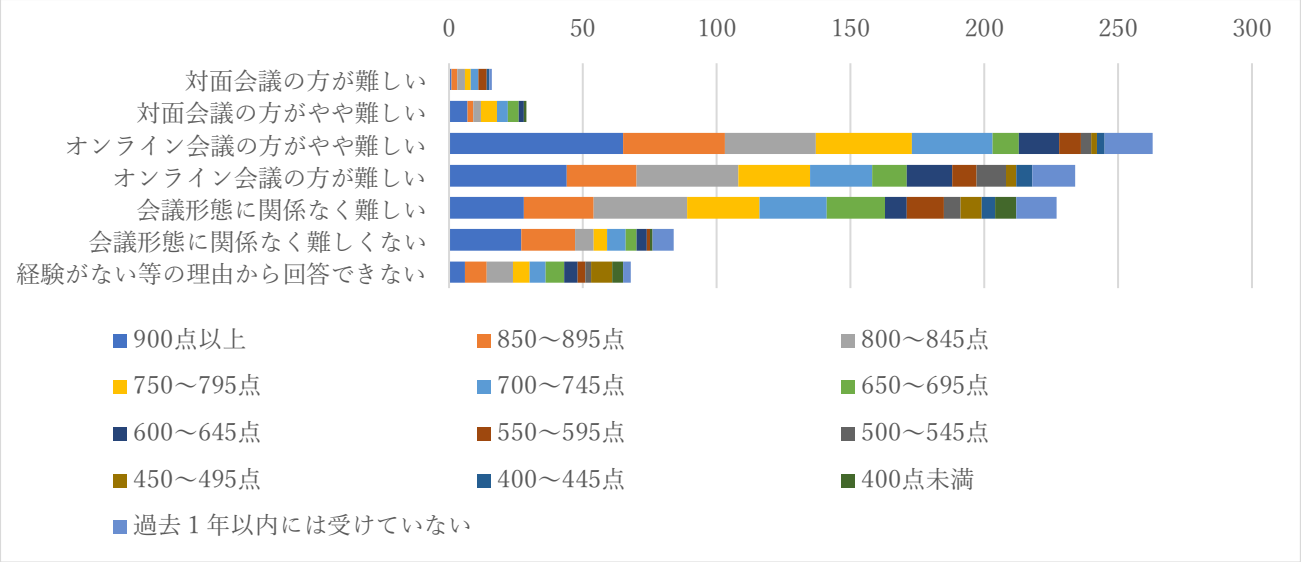


図 24 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜課題解決＞** 縦軸：困難度、横軸：スコア

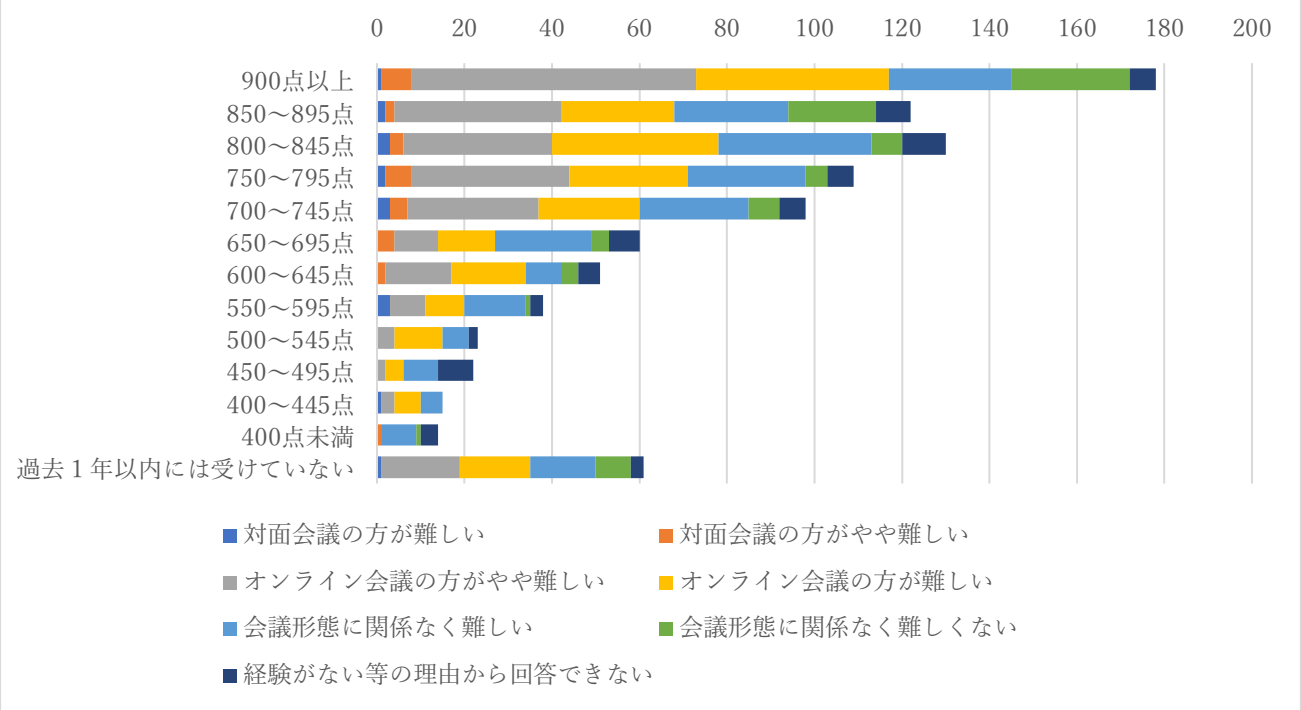


図 25 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜課題解決＞** 縦軸：スコア、横軸：困難度

【考察】

オンライン会議の方が困難（「オンライン会議の方が難しい」、「オンライン会議の方がやや難しい」）という回答が目立って多い。「会議形態に関係なく難しい」も 200 人近くに上り、コロナ禍における会議においては困難さが高い会議目的だといえそうだ。595 点を下回るスコアの回答者は、項目ごとで 50 名程度かそれを下回る数字となり、スコアが低い場合にこのような業務に従事していないケースが多くなるのかもしれないが、この結果からは断定的なことは言えない。

＜販売・購入・販促＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）

		900点以上	850～895点	800～845点	750～795点	700～745点	650～695点	600～645点	550～595点	500～545点	450～495点	400～445点	400点未満	過去1年無受験	合計
対面難	度数	2	2	1	1	1	0	0	2	0	0	2	0	1	12
	割合	1.1%	1.6%	0.8%	0.9%	1.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	1.6%	1.3%
対面やや難	度数	4	3	1	6	5	2	1	2	0	1	0	1	0	26
	割合	2.2%	2.5%	0.8%	5.5%	5.1%	3.3%	2.0%	5.3%	0.0%	4.5%	0.0%	7.1%	0.0%	2.8%
オンラインやや難	度数	38	28	20	22	23	12	7	5	4	1	2	0	7	169
	割合	21.3%	23.0%	15.4%	20.2%	23.5%	20.0%	13.7%	13.2%	17.4%	4.5%	13.3%	0.0%	11.5%	18.3%
オンライン難	度数	30	20	25	21	14	12	15	9	8	5	4	1	12	176
	割合	16.9%	16.4%	19.2%	19.3%	14.3%	20.0%	29.4%	23.7%	34.8%	22.7%	26.7%	7.1%	19.7%	19.1%
関係なく難	度数	21	17	20	16	17	18	5	6	4	7	3	6	3	143
	割合	11.8%	13.9%	15.4%	14.7%	17.3%	30.0%	9.8%	15.8%	17.4%	31.8%	20.0%	42.9%	4.9%	15.5%
関係なく易	度数	23	13	6	5	8	2	2	2	0	1	1	1	11	75
	割合	12.9%	10.7%	4.6%	4.6%	8.2%	3.3%	3.9%	5.3%	0.0%	4.5%	6.7%	7.1%	18.0%	8.1%
経験ない	度数	60	39	57	38	30	14	21	12	7	7	3	5	27	320
	割合	33.7%	32.0%	43.8%	34.9%	30.6%	23.3%	41.2%	31.6%	30.4%	31.8%	20.0%	35.7%	44.3%	34.7%
合計	度数	178	122	130	109	98	60	51	38	23	22	15	14	61	921
	割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 25　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜販売・購入・販促＞**

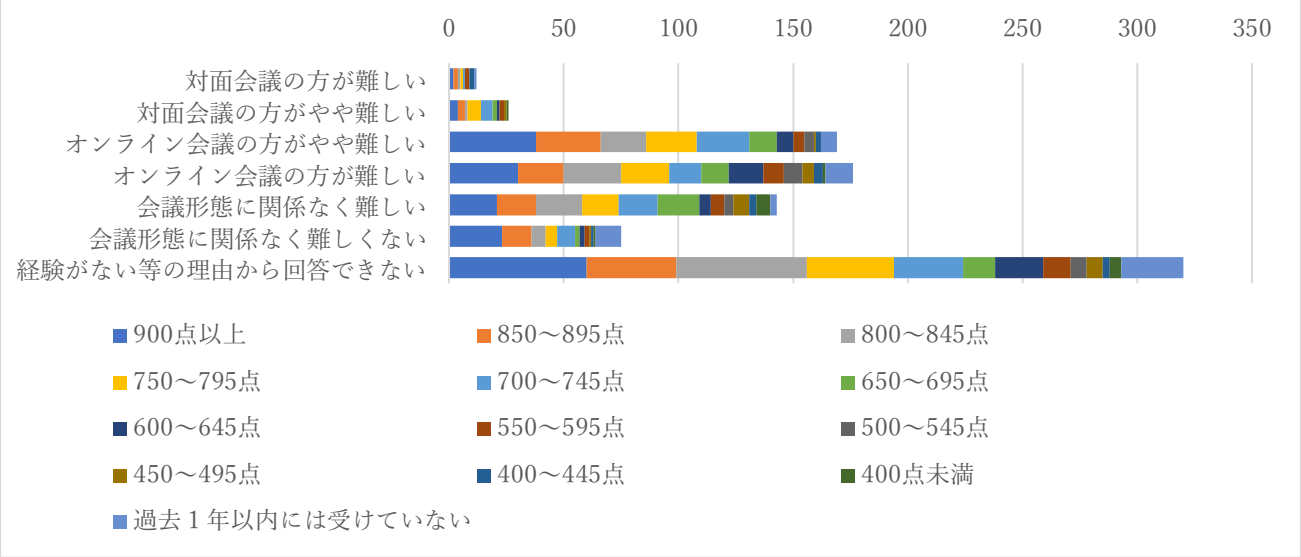


図 26 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜販売・購入・販促＞**
縦軸：困難度、横軸：スコア

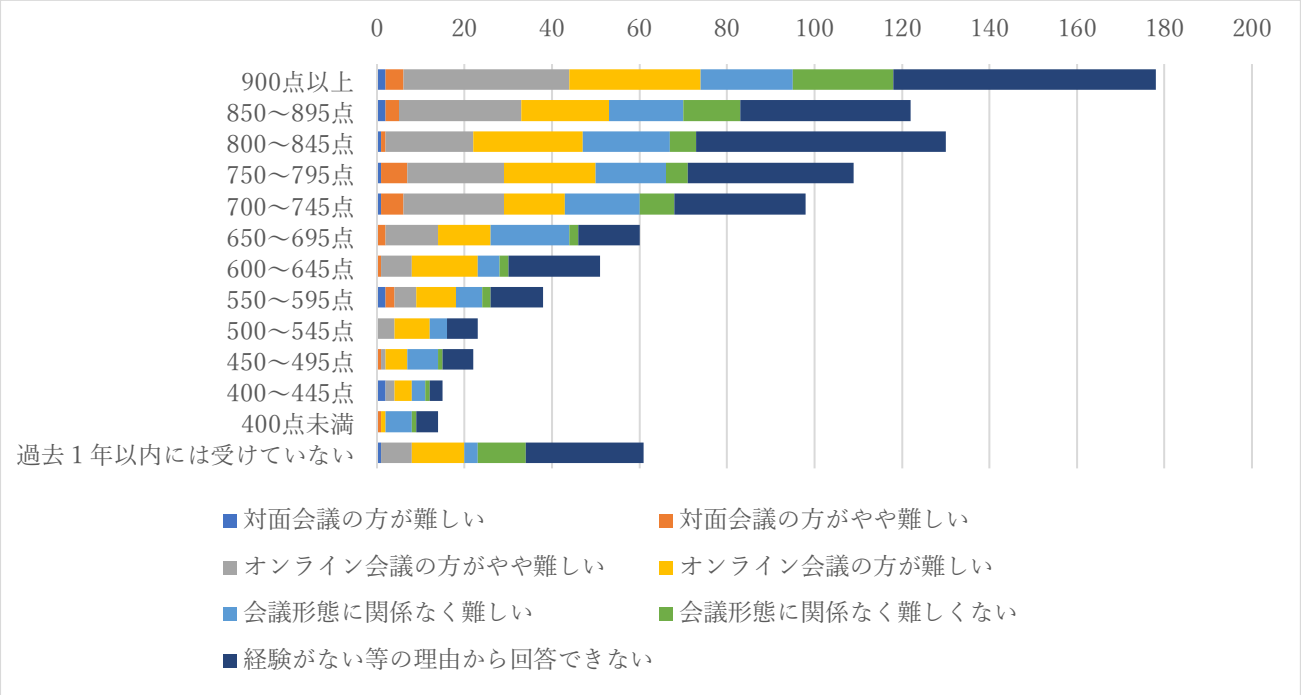


図 27 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜販売・購入・販促＞**
縦軸：スコア、横軸：困難度

【考察】

このタイプの会議の経験がない人が最多であったが、傾向としてはオンライン会議が困難（「オンライン会議の方がやや難しい」「オンライン会議の方が難しい」）という点は変わりなかった。ただし、「オンライン会議の方がやや難しい」より「オンライン会議の方が難しい」の回答が多かったのは、他と異なり、販売・購入・販促はオンライン会議がより困難である可能性がある。対面会議での困難（「対面会議の方が難しい」「対面会議の方がやや難しい」）は非常に少数なのも特徴的である。「会議形態に関係なく困難

なし」は 900 点以上になってはじめて 20 人を超えてくる。

＜交渉＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）

		900点以上	850～895点	800～845点	750～795点	700～745点	650～695点	600～645点	550～595点	500～545点	450～495点	400～445点	400点未満	過去1年無受験	合計
対面難	度数	1	2	2	3	2	0	0	2	0	0	2	0	1	15
	割合	0.6%	1.6%	1.5%	2.8%	2.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	1.6%	1.6%
対面やや難	度数	5	4	3	6	6	2	1	0	0	0	0	1	1	29
	割合	2.8%	3.3%	2.3%	5.5%	6.1%	3.3%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	1.6%	3.1%
オンラインやや難	度数	52	33	26	25	21	14	7	7	3	1	3	0	11	203
	割合	29.2%	27.0%	20.0%	22.9%	21.4%	23.3%	13.7%	18.4%	13.0%	4.5%	20.0%	0.0%	18.0%	22.0%
オンライン難	度数	47	27	35	25	24	13	15	11	10	4	1	1	16	229
	割合	26.4%	22.1%	26.9%	22.9%	24.5%	21.7%	29.4%	28.9%	43.5%	18.2%	6.7%	7.1%	26.2%	24.9%
関係なく難	度数	36	29	34	26	25	20	7	8	8	9	5	6	10	223
	割合	20.2%	23.8%	26.2%	23.9%	25.5%	33.3%	13.7%	21.1%	34.8%	40.9%	33.3%	42.9%	16.4%	24.2%
関係なく易	度数	14	13	2	5	1	1	4	1	1	0	0	1	8	51
	割合	7.9%	10.7%	1.5%	4.6%	1.0%	1.7%	7.8%	2.6%	4.3%	0.0%	0.0%	7.1%	13.1%	5.5%
経験ない	度数	23	14	28	19	19	10	17	9	1	8	4	5	14	171
	割合	12.9%	11.5%	21.5%	17.4%	19.4%	16.7%	33.3%	23.7%	4.3%	36.4%	26.7%	35.7%	23.0%	18.6%
合計	度数	178	122	130	109	98	60	51	38	23	22	15	14	61	921
	割合	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 26 TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜交渉＞**

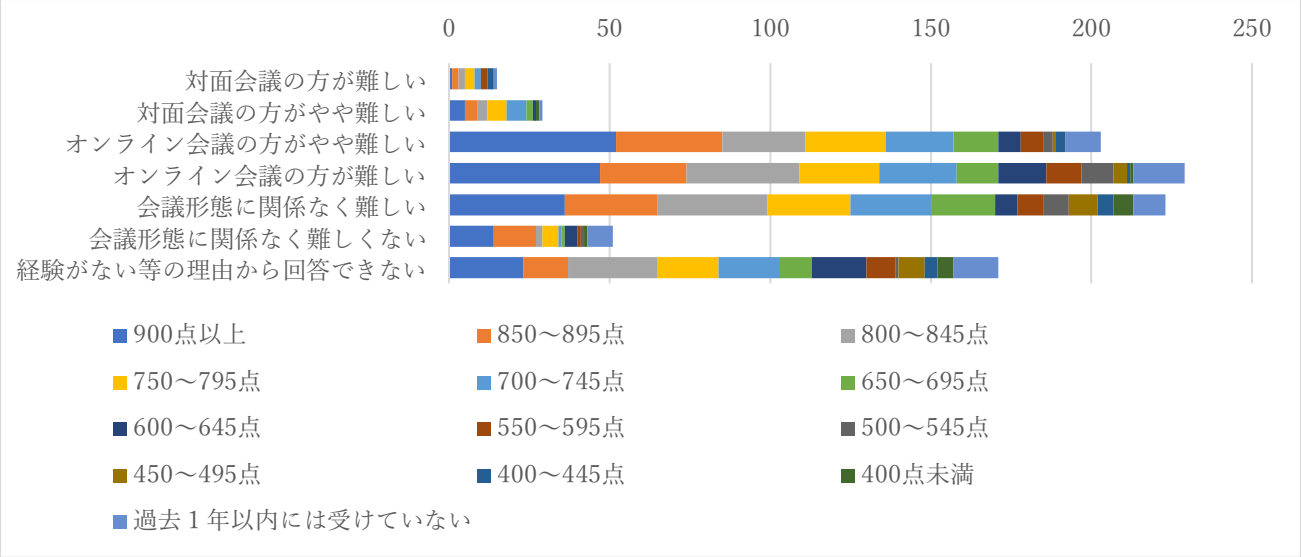


図 28　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜交渉＞**　縦軸：困難度、横軸：スコア

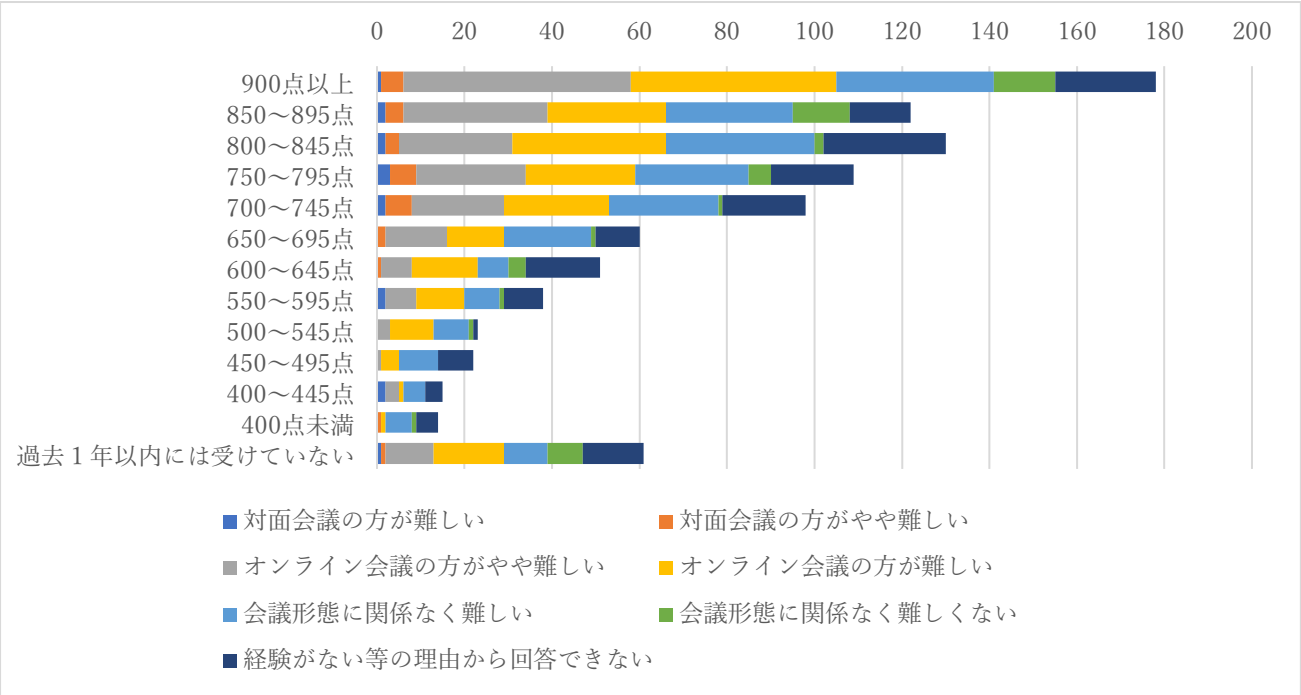


図 29　TOEIC L&R スコア×会議の困難（会議目的別）**＜交渉＞**　縦軸：スコア、横軸：困難度

【考察】

オンライン会議の方が困難（「オンライン会議の方がやや難しい」「オンライン会議の方が難しい」）であることが、回答者の約半数の回答があったことからも強い傾向としてとらえられる。また、「会議形態に関係なく難しい」という回答も 200 人を超えており、他の選択肢と比べると人数が多めである。TOEIC L&R のスコアが高くてもこのような傾向がみられる。

【全体考察】

ここでは会議の目的別に分けて、6 つの観点から、TOEIC L&R スコアと会議の困難のクロス集計を見

てきた。総じて、オンライン会議が困難であるという共通の傾向が見られる一方で、「会議形態に関係なく難しい」という回答も多く、会議が対面かオンラインかの違いだけでなく、TOEIC L&R スコアによって対応度が異なる可能性が判明した。TOEIC L&R スコアが 850 点以上の場合、困難さを感じない人が増えるが、TOEIC L&R スコアが低くなると困難さが増す傾向がある。対面会議を困難と感じる人は、高スコアの人が多いことも特徴的であった。計画・立案、情報交換、課題解決、販売・購入・販促、交渉などの会議目的においてもオンライン会議が困難であるが、特に販売・購入・販促では、オンライン会議としての困難さがより強く、対面会議での困難さが非常に少数である。また、課題解決のような会議目的はコロナ禍における会議では困難さが高い。これらの結果から、オンライン会議が困難であるという共通点と、TOEIC L&R スコアによる対応度の違い、各会議目的によって困難さの度合いや特徴が異なることが判明した。

4.2.3 TOEIC L&Rスコア×会議の場面

ここまでは、有する英語力によって会議で果たせる役割が異なり、困難さの度合いが異なることを見てきた。ここでは、会議を、1）話す場面、2）聞く場面、3）やり取りをする場面、4）資料をする場面の 4 つの場面に切り分けて、どの程度の TOEIC L&R スコアを有している人が、対面会議とオンライン会議とではどちらがより困難に感じているのかを見て行くこととする。

【主な傾向】オンライン会議は総じて難しく、英語力がある人でも苦労しているが、資料準備に関しては会議形態に関係なく難しくない

【関連質問】

アンケート調査　Q10

あなたが過去 1 年以内に受験した TOEIC® Listening & Reading Test のスコアをお答えください。

（回答は 1 つ）

900 点以上、850～895 点、800～845 点、750～795 点、700～745 点、650～695 点、600～645 点、550～595 点、500～545 点、450～495 点、400～445 点、400 点未満、過去 1 年以内には受けていない

アンケート調査 Q7

ご自身の英語による業務について，現在，平均的にどの程度対応できているかお答えください。(5 択)

特に問題なく対応できている

英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている

英語力が原因で、いつも非常に苦労しており、そのために大変な労力を必要としている

英語力が原因で、一人ではどうにもならず、他の手助けを得ないといけなくなる

英語力が原因で、自分では全く対応できないため、他の人に対応を代わってもらっている

＜簡単：話す＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の場面別

	会議場面_背景・議題説明			会議場面_解決策提案			会議力_細部説明			会議力_ニュアンス伝達		
	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値
対面が難	19	0.8%	694.74	18	0.7%	730.56	18	0.7%	741.67	8	0.3%	681.25
対面がやや難	59	2.3%	787.29	44	1.8%	791.48	35	1.4%	794.29	24	1.0%	771.88
オンラインがやや難	235	9.4%	799.15	263	10.5%	811.12	230	9.2%	810.22	226	9.0%	814.49
オンラインが難	125	5.0%	770.20	148	5.9%	765.54	157	6.3%	763.38	228	9.1%	775.33
形態に関係なく難	202	8.0%	735.89	225	9.0%	726.33	311	12.4%	749.12	292	11.6%	749.14
形態に関係なく易	171	6.8%	828.07	114	4.5%	829.17	75	3.0%	852.00	48	1.9%	844.79
経験がない	49	2.0%	652.55	48	1.9%	695.83	34	1.4%	638.97	34	1.4%	641.91
対象外	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60
合計	2511	100%	727.18	2511	100%	727.18	2511	100%	727.18	2511	100%	727.18

表 27　TOEIC L&R スコア×会議の場面別**＜簡単：話す＞**

【考察】

オンライン会議の方が、対面よりは困難さがある（「やや難しい」と「難しい」を合計）という回答数が他の選択より多い。オンライン会議特有のやりづらさが影響しているのではないだろうか。オンライン会議のほうが「やや難しい」という回答は、「会議形態に関係なく難しくない」のは平均点が 820 点台かそれを上回っているのに次いで高い。そのため、英語力がある程度ある人でも苦労している様子がうかがえる。

＜簡単：聞く＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の場面別

	会議場面_報告を聞き取る			会議場面_不明点確認			会議力_細部説明理解			会議力_ニュアンス理解		
	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値
対面が難	18	0.7%	729.17	20	0.8%	722.50	13	0.5%	757.69	5	0.2%	705.00
対面がやや難	54	2.2%	782.41	41	1.6%	797.56	35	1.4%	802.86	23	0.9%	798.91
オンラインがやや難	264	10.5%	801.89	276	11.0%	809.15	251	10.0%	806.37	239	9.5%	812.66
オンラインが難	186	7.4%	767.20	166	6.6%	772.29	168	6.7%	763.39	227	9.0%	772.14
形態に関係なく難	162	6.5%	711.11	177	7.0%	712.99	281	11.2%	738.17	283	11.3%	737.10
形態に関係なく易	142	5.7%	836.80	142	5.7%	817.08	85	3.4%	851.18	57	2.3%	856.14
経験がない	34	1.4%	651.47	38	1.5%	659.21	27	1.1%	650.93	26	1.0%	659.62
対象外	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60
合計	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18

表 28 TOEIC L&R スコア×会議の場面別**＜簡単：聞く＞**

【考察】

リスニングにかかわるものでは、会議形態に関係なく困難なしになるには、TOEIC L&R 平均スコアが不明点確認 817.08 点、報告聞き取り 836.80 点、「細部理解」、「ニュアンスの理解」までに至ると平均スコアが 850 点台とかなり高いスコアがないと厳しい様子がある。特に後半の「細部理解」と「ニュアンスの理解」は「会議形態に関係なく難しい」という回答者の割合が高く、対面・オンラインに関係なく正確に理解することや相手の意図をくみ取ることは困難な度合いが高いといえる。

＜複雑なやりとり＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の場面別

	会議場面_意見交換			会議力_手際よく進行			会議心理_想定外慌てない		
	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値
対面が難	15	0.6%	686.67	20	0.8%	747.50	39	1.6%	744.87
対面がやや難	46	1.8%	784.78	67	2.7%	820.15	73	2.9%	818.15
オンラインがやや難	252	10.0%	806.35	199	7.9%	806.28	140	5.6%	810.00
オンラインが難	178	7.1%	781.04	159	6.3%	773.11	120	4.8%	774.79
形態に関係なく難	222	8.8%	728.60	245	9.8%	740.20	333	13.3%	745.35
形態に関係なく易	102	4.1%	842.89	104	4.1%	822.12	116	4.6%	823.71
経験がない	45	1.8%	657.78	66	2.6%	694.32	39	1.6%	693.59
対象外	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60
合計	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18
	会議場面_コンセンサス			会議場面_判断・結論			会議力_信頼を得る		
	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値
対面が難	15	0.6%	680.00	13	0.5%	701.92	9	0.4%	752.78
対面がやや難	47	1.9%	797.87	32	1.3%	791.41	11	0.4%	777.27
オンラインがやや難	240	9.6%	811.25	211	8.4%	809.36	238	9.5%	802.00
オンラインが難	148	5.9%	776.52	142	5.7%	784.33	222	8.8%	776.35
形態に関係なく難	245	9.8%	739.59	269	10.7%	743.59	265	10.6%	749.62
形態に関係なく易	87	3.5%	826.72	88	3.5%	825.28	76	3.0%	814.14
経験がない	78	3.1%	711.54	105	4.2%	730.48	39	1.6%	689.10
対象外	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60
合計	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18

表 29 TOEIC L&R スコア×会議の場面別**＜複雑なやりとり＞**

【考察】

総じてオンライン会議の方が困難の割合が高い。「会議形態に関係なく難しくない」と回答した回答者は平均して 810 点台以上のスコアである。一方、表 29 の「手際よく進行」「想定外に慌てない」において対面会議の方がやや難しいという回答者の平均スコアが、「会議形態に関係なく難しくない」の回答者の平均スコアと近く、他の選択肢より高いスコアであるのが特徴的である。対面会議のほうが、英語力が高い方でもファシリテーションスキルが必要と感じている回答者が一定数いると考えられる。

＜資料準備＞

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×会議の場面別

	会議場面_プレゼン資料準備			Q13s2_会議場面_共有資料準備		
	度数	総数の%	平均値	度数	総数の%	平均値
対面が難	25	1.0%	705.00	23	0.9%	735.87
対面がやや難	87	3.5%	789.94	88	3.5%	797.16
オンラインがやや難	144	5.7%	789.93	148	5.9%	791.72
オンラインが難	64	2.5%	758.59	63	2.5%	759.52
形態に関係なく難	218	8.7%	736.70	215	8.6%	734.30
形態に関係なく易	257	10.2%	818.19	273	10.9%	812.82
経験がない	65	2.6%	714.23	50	2.0%	681.50
対象外	1651	65.8%	702.60	1651	65.8%	702.60
合計	2511	100.0%	727.18	2511	100.0%	727.18

表 30　TOEIC L&R スコア×会議の場面別**＜資料準備＞**

【考察】

「会議形態に関係なく難しくない」が選択肢の中で回答者が一番多く、TOEIC L&R スコアの平均値は 810 点台であった。このスコアに次ぐ平均スコアが高いものは「対面会議のほうがやや難しい」「オンライン会議のほうがやや難しい」の回答で、790 点台のスコアであった。

【全体考察】

共通の傾向として、オンライン会議が困難であるという回答が多く、特に英語力がある程度ある人でも苦労している様子が伺える。しかし、個々のポイントにおいて異なる特徴も見られる。オンライン会議ではスピーキング、複雑なやり取りが特に難しく、英語力がある人も苦労する傾向がある。リスニングは会議形態に関係なく高いスコアが必要で、細部理解やニュアンスの理解が特に難しい。資料準備は会議形態に関係なく難しくないという回答が多い。「経験がない等の理由から回答できない」人はスコア平均が 600 点代後半から 700 点台の低いほうにとどまる。「会議形態に関係なく難しくない」は平均スコアが一番高く軒並み 800 点を超えているが、「会議形態に関係なく難しい」回答者との平均スコアは 80 点～120 点ほど下がり、大きな差がみられた。

4.2.4 TOEIC L&R スコア×翻訳ツール

ここからは、対面会議とオンライン会議での困難度の違いについての分析から離れて、翻訳ツールがどの程度利用されているかを中心に分析を進める。ここでは特に、どのような TOEIC L&R スコア所有者が翻訳ツールを使っているのか、あるいは、その逆に使っていないかを明らかにする。

【主な傾向】TOEIC L&R スコアが高いほど翻訳ツールの使用度が低い傾向がある。

【関連質問】

アンケート調査　Q10

あなたが過去 1 年以内に受験した TOEIC® Listening & Reading Test のスコアをお答えください。

（回答は 1 つ）

900 点以上、850～895 点、800～845 点、750～795 点、700～745 点、650～695 点、600～645 点、550～595 点、500～545 点、450～495 点、400～445 点、400 点未満、過去 1 年以内には受けていない

アンケート調査　Q18s4

英語を使用する業務において、あなたが以下のツールや技術を使用する頻度について、以下の 5 段階でお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

Google 翻訳、DeepL 等の自動翻訳ツール

頻度：0%、～20%、～50%、～80%、～100%

【クロス集計図表】TOEIC L&R スコア×翻訳ツールの使用度

		0%	～20%	～50%	～80%	～100%	合計
900 点以上	度数	109	100	54	46	39	348
	割合	31.3%	28.7%	15.5%	13.2%	11.2%	100%
850～895 点	度数	81	75	60	46	34	296
	割合	27.4%	25.3%	20.3%	15.5%	11.5%	100%
800～845 点	度数	75	68	69	62	49	323
	割合	23.2%	21.1%	21.4%	19.2%	15.2%	100%
750～795 点	度数	70	77	62	57	53	319
	割合	21.9%	24.1%	19.4%	17.9%	16.6%	100%
700～745 点	度数	57	53	56	46	37	249
	割合	22.9%	21.3%	22.5%	18.5%	14.9%	100%
650～695 点	度数	52	55	41	47	34	229
	割合	22.7%	24.0%	17.9%	20.5%	14.8%	100%
600～645 点	度数	53	39	29	29	41	191
	割合	27.7%	20.4%	15.2%	15.2%	21.5%	100%
550～595 点	度数	42	34	26	36	30	168
	割合	25.0%	20.2%	15.5%	21.4%	17.9%	100%
500～545 点	度数	33	22	24	29	19	127
	割合	26.0%	17.3%	18.9%	22.8%	15.0%	100%
450～495 点	度数	30	18	20	17	22	107

	割合	28.0%	16.8%	18.7%	15.9%	20.6%	100%
400～445 点	度数	9	12	17	14	11	63
	割合	14.3%	19.0%	27.0%	22.2%	17.5%	100%
400 点未満	度数	28	22	12	9	20	91
	割合	30.8%	24.2%	13.2%	9.9%	22.0%	100%
過去 1 年以内受験無し	度数	55	39	24	23	34	175
	割合	31.4%	22.3%	13.7%	13.1%	19.4%	100%
合計	度数	694	614	494	461	423	2686
	割合	25.8%	22.9%	18.4%	17.2%	15.7%	100%

表 31　TOEIC L&R スコア×翻訳ツールの使用度

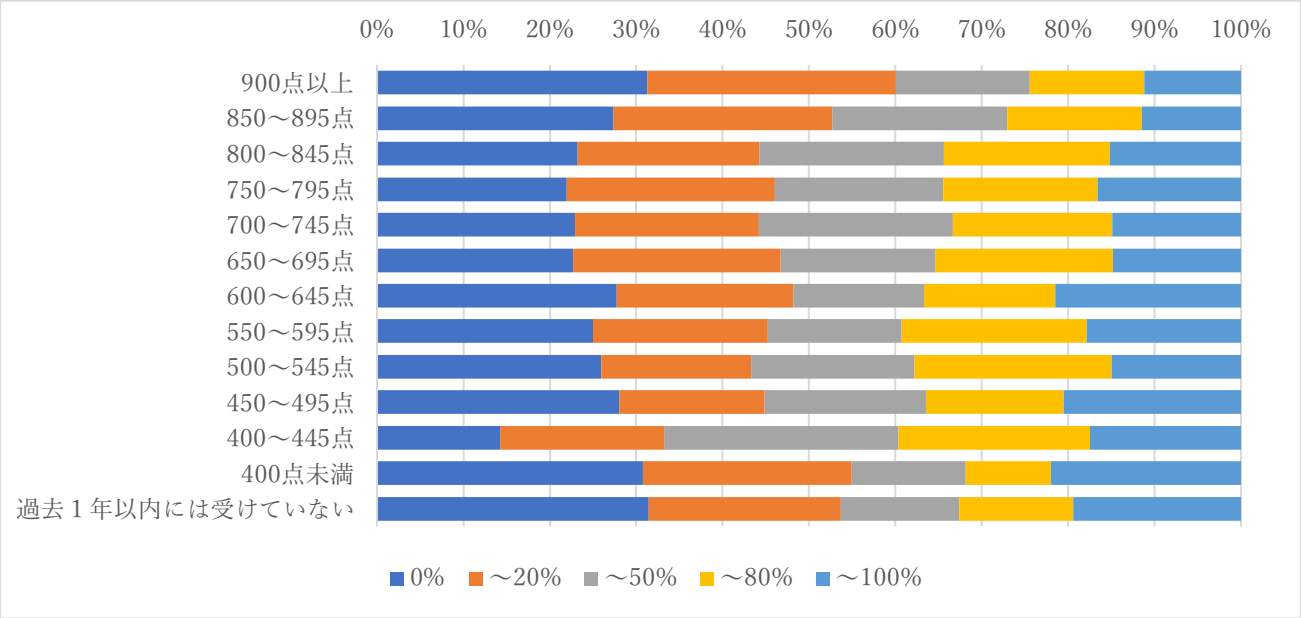


図 30　TOEIC L&R スコア×翻訳ツールの使用度　縦軸：スコア、横軸：翻訳ツールの使用度

【考察】

TOEIC L&R スコアが高得点（900 点以上）の人では、翻訳ツールの使用度が 0%の人が最も多く、次いで 20%未満の使用度が多い。TOEIC L&R スコアが下がるにつれて、翻訳ツールの使用度の割合が高い人が増えていく傾向がある。ただし、400 点未満のスコア帯では、使用度 0%の人が多く、その次に 100%近く使用する人が多いという特徴が見られる。このスコアレベルの回答者自体が他のレベルの半数～1/3 程度と少なかったことも影響していると思われる。全体的に、TOEIC L&R スコアが高い人ほど翻訳ツールをあまり使用しない傾向があるが、スコアが低い人にも使用度が 0%の人がいることから、英語能力だけでなく、タスクの性質や個人の好みも影響している可能性がある。

4.2.5 CEFR 現在値×翻訳ツール

ここでは、先の TOEIC L&R スコアに続いて、CEFR の現在レベルと翻訳ツールをクロス集計して、どのレベルの英語力の人が翻訳ツールを使用しているかを見ることにする。

【主な傾向】B2 以下は使用頻度が高くなり、7 割以上が使用している。C1, C2 は 6 割程度が使用している。

【関連質問】

アンケート調査　Q9

下記表の CEFR に準拠した「英語力レベル」の内容をお読みいただき、
業務で英語を使用する際の
（1）あなたの現在のレベル
をお答えください。（回答は、縦方向に 1 つずつ）

アンケート調査　Q18s4

英語を使用する業務において、あなたが以下のツールや技術を使用する頻度について、
以下の 5 段階でお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）
Google 翻訳、DeepL 等の自動翻訳ツール
頻度：0%、～20%、～50%、～80%、～100%

【クロス集計図表】CEFR 現在値×翻訳ツール使用度

		0%	～20%	～50%	～80%	～100%	合計
C2	度数	22	9	7	6	4	48
	割合	45.8%	18.8%	14.6%	12.5%	8.3%	100%
C1	度数	71	66	28	25	18	208
	割合	34.1%	31.7%	13.5%	12.0%	8.7%	100%
B2	度数	261	232	197	162	147	999
	割合	26.1%	23.2%	19.7%	16.2%	14.7%	100%
B1	度数	241	237	209	212	181	1080
	割合	22.3%	21.9%	19.4%	19.6%	16.8%	100%
A2	度数	80	58	44	46	60	288
	割合	27.8%	20.1%	15.3%	16.0%	20.8%	100%
A1	度数	19	12	9	10	13	63
	割合	30.2%	19.0%	14.3%	15.9%	20.6%	100%
合計	度数	694	614	494	461	423	2686
	割合	25.8%	22.9%	18.4%	17.2%	15.7%	100%

表 32 CEFR 現在値×翻訳ツール使用度

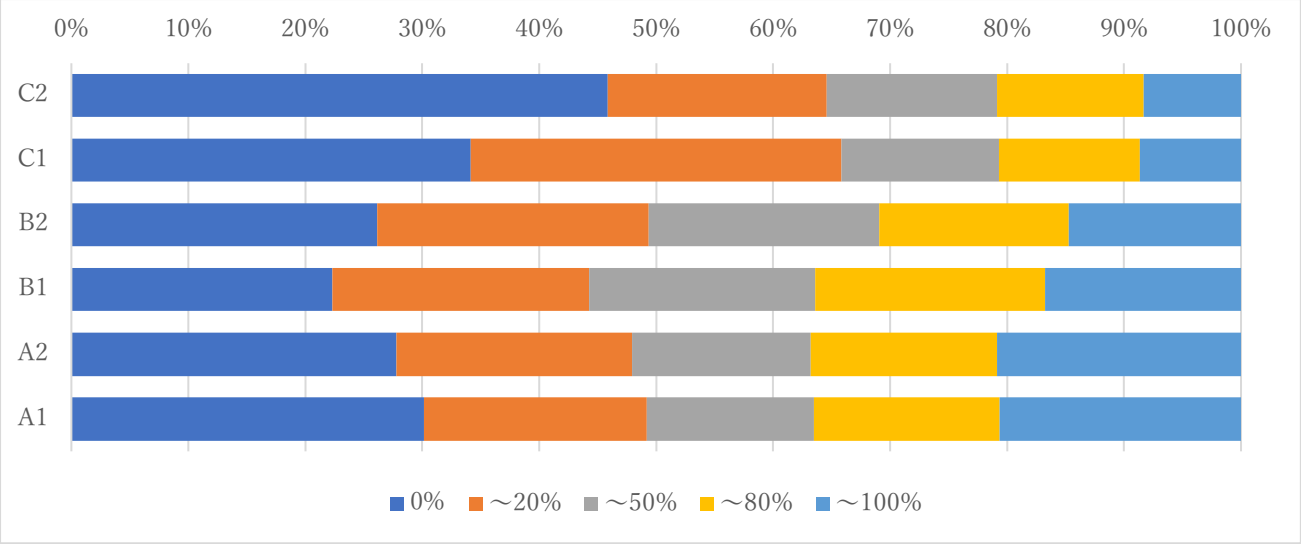


図 31 CEFR 現在値×翻訳ツール使用度　縦軸：CEFR 現在レベル、横軸：翻訳ツールの使用度

【考察】

A2～B2 では 7 割以上の方が、翻訳ツールを多少なりとも使用していることがわかった。使用率が最大の「～100%」については、A1,A2 で 2 割を超え、B1,B2 では 1.5 割程度が相当する。その次のレベルの「～80%」を含めると、A1～B2 までは軒並み 3 割以上になる。そのため、リーディングやライティングを伴う英語業務対応に際しては、とにかく翻訳ツールを使っているという人も一定数いることが示唆される。つまり、翻訳ツールを活用することで、英文を日本語にしてもらい日本語で読む、日本語で書いた文章を英語に翻訳してもらって書くといった形で、英語を使わなくても英語業務対応をしている状況にあるかもしれない。

4.2.6 翻訳ツール×英語対応度

ここまではどのような英語レベルの人が翻訳ツールを使用していることを見たが、ここでは、翻訳ツールと英語対応度をクロス集計してみる。

【主な傾向】翻訳ツールを使用していない人が最大数だったものの、業務対応度が低くなるほど翻訳ツールの利用度合が高くなる。

【関連質問】

アンケート調査　Q18s4

英語を使用する業務において、あなたが以下のツールや技術を使用する頻度について、以下の 5 段階でお答えください。（各項目（各行）で、回答は 1 つ）

Google 翻訳、DeepL 等の自動翻訳ツール

頻度：0%、～20%、～50%、～80%、～100%

アンケート調査 Q7

ご自身の英語による業務について，現在，平均的にどの程度対応できているかお答えく

ださい。(5 択)
特に問題なく対応できている
英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている
英語力が原因で、いつも非常に苦労しており、そのために大変な労力を必要としている
英語力が原因で、一人ではどうにもならず、他の手助けを得ないといけなくなる
英語力が原因で、自分では全く対応できないため、他の人に対応を代わってもらっている

【クロス集計図表】翻訳ツール×英語業務対応度

		特に問題なく対応	何とか対応	いつも苦労	他の手助け	全く対応できない	合計
0%	度数	236	301	73	43	41	694
	割合	34.0%	43.4%	10.5%	6.2%	5.9%	100%
～20%	度数	145	315	93	40	21	614
	割合	23.6%	51.3%	15.1%	6.5%	3.4%	100%
～50%	度数	85	270	84	43	12	494
	割合	17.2%	54.7%	17.0%	8.7%	2.4%	100%
～80%	度数	53	242	106	49	11	461
	割合	11.5%	52.5%	23.0%	10.6%	2.4%	100%
～100%	度数	47	213	111	35	17	423
	割合	11.1%	50.4%	26.2%	8.3%	4.0%	100%
合計	度数	566	1341	467	210	102	2686
	割合	21.1%	49.9%	17.4%	7.8%	3.8%	100%

表 33 翻訳ツール×英語業務対応度

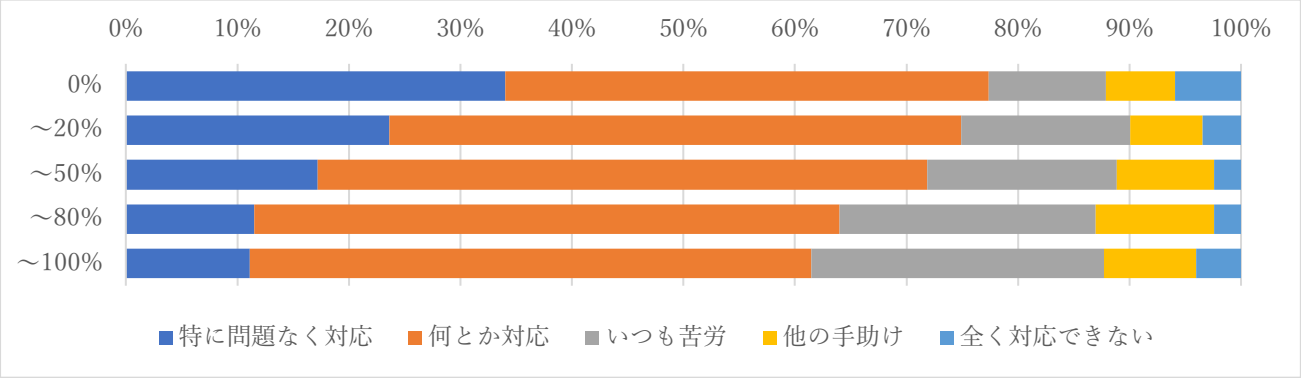


図 32　翻訳ツール×英語業務対応度（割合）　縦軸：翻訳ツールの使用度、横軸：英語業務対応度

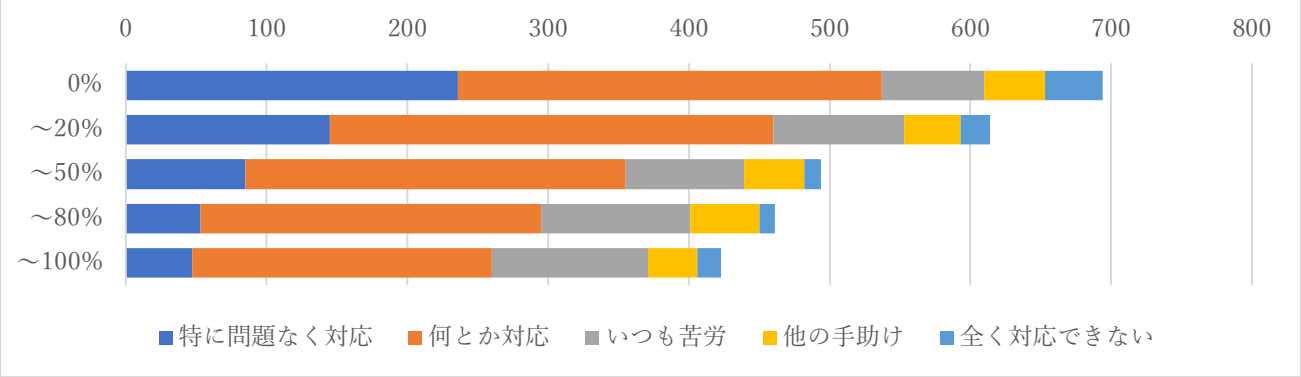


図 33　翻訳ツール×英語業務対応度（実数）　縦軸：翻訳ツールの使用度、横軸：英語業務対応度

【考察】

翻訳ツールの利用 0 %が最大数だった。また、業務に「特に問題なく対応できている」人は翻訳ツールの利用 0 %が 3 割を超えている。「何とか対応できている」人を加えると 8 割近くに上る。似たような傾向は翻訳ツールの使用度が上がった場合でも続き、翻訳ツールの使用頻度がどれにおいても、業務に「特に問題なく対応」している人と「何とか対応できている」人を合わせて、60～70%を占める。このことから、翻訳ツールを使わないのも、使っているのも業務対応度の高い方であると言える。「特に問題なく対応」できる人は使用頻度「～80%」「～100%」ではどちらも 1 割程度のため、翻訳ツールにそれほど使用せずに業務をこなせることがうかがえる。その一方、「非常に苦労する」人の割合が増えることから、英語業務に苦労する人ほど翻訳ツールへの依存度が高い人が多いといえる。語彙表現不足、聞き取りや文書理解が難しいことが想起され、リーディング、リスニング、ライティングを伴う業務に苦労しているのではないだろうか。

4.2.7 テクノロジーによる困難軽減度合い×英語対応度

4.2.1～4.2.3 では会議の困難度、4.2.4～4.2.6 では翻訳ツールについて見てきたが、ここではテクノロジー全体が困難をどの程度軽減したと捉えているか、英語対応度とクロスしてみる。

【主な傾向】業務対応度が低い人ほどテクノロジー使用による困難が減少していると感じる割合が高いが、業務対応度が高い人ほどテクノロジーによって困難が減ったとは考えない割合が高くなる。

【関連質問】

アンケート調査 Q20

Q18、Q19 のようなツールや技術を活用することで、活用前と比べて、仕事上での英語コミュニケーションでの困難や苦労が減少したと感じますか。5 段階でお答えください。
強くそう思う、そう思う、どちらでもない、あまりそう思わない、全くそう思わない

アンケート調査 Q7

ご自身の英語による業務について，現在，平均的にどの程度対応できているかお答えください。(5 択)

特に問題なく対応できている
英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている
英語力が原因で、いつも非常に苦労しており、そのために大変な労力を必要としている
英語力が原因で、一人ではどうにもならず、他の手助けを得ないといけなくなる
英語力が原因で、自分では全く対応できないため、他の人に対応を代わってもらっている

【クロス集計図表】テクノロジーによる困難軽減度合い×英語対応度

		特に問題なく対応	何とか対応	いつも苦労	他の手助け	全く対応できない	合計
強くそう思う	度数	76	239	119	41	15	490
	割合	15.5%	48.8%	24.3%	8.4%	3.1%	100%
そう思う	度数	211	654	214	96	32	1207
	割合	17.5%	54.2%	17.7%	8.0%	2.7%	100%
どちらでもない	度数	177	303	98	46	34	658
	割合	26.9%	46.0%	14.9%	7.0%	5.2%	100%
あまりそう思わない	度数	49	101	33	15	11	209
	割合	23.4%	48.3%	15.8%	7.2%	5.3%	100%
全くそう思わない	度数	53	44	3	12	10	122
	割合	43.4%	36.1%	2.5%	9.8%	8.2%	100%
合計	度数	566	1341	467	210	102	2686
	割合	21.1%	49.9%	17.4%	7.8%	3.8%	100%

表 34　テクノロジーによる困難軽減度合い×英語対応度

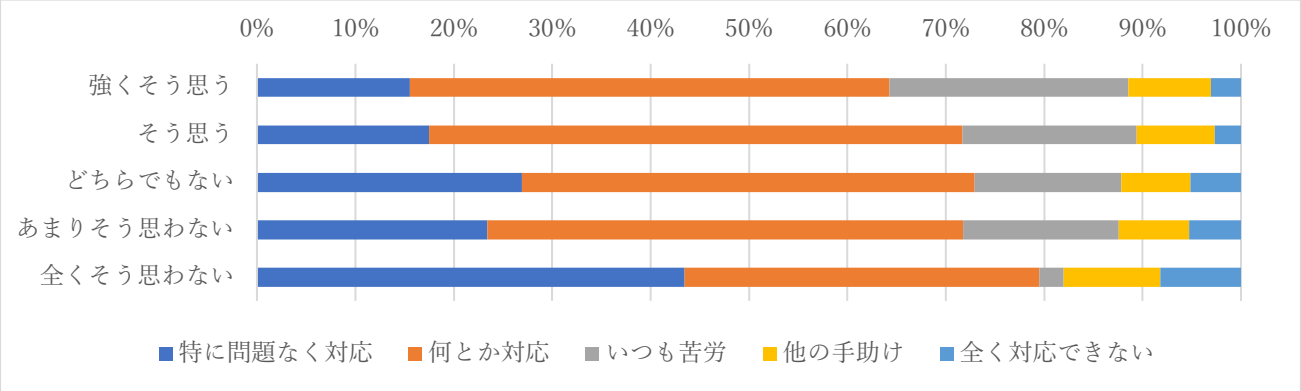


図 34　テクノロジーによる困難軽減度合い×英語対応度（割合）
縦軸：困難軽減度、横軸：英語業務対応度

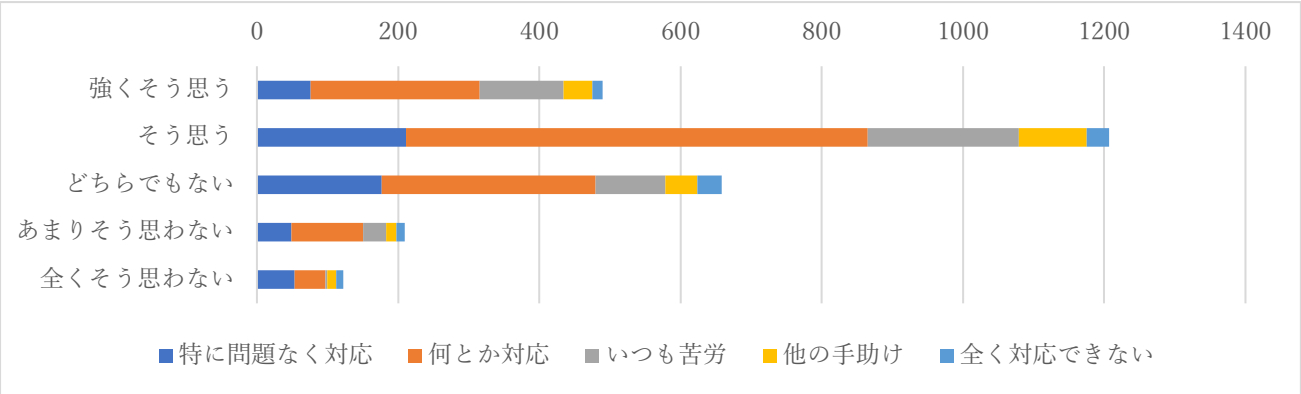


図 35 テクノロジーによる困難軽減度合い×英語対応度（実数）
縦軸：困難軽減度、横軸：英語業務対応度

【考察】

テクノロジーの使用は困難減少に役立っているかという設問に対して「そう思う」が過半数近くを占めていて、「強くそう思う」と合わせると、全体としては、ツールの活用は困難減少に役立っているという印象を受ける。業務対応に苦労している人にとっては、テクノロジーを使えるのはとにかく助かるという印象が強いかもしれない。大量の文章でもまるごと翻訳してくれる、即時に翻訳結果がでてくるといった機能を考えると、文章を作る・理解するのにかかっていた労力や時間をかけずに済むという英語へのハードルを下げることが困難減少の意味合いに含まれているかもしれない。しかし、業務対応度が高い人（「問題なく対応できる」「何とか対応できる」）は、困難減少にはあまりつながっていない（「どちらでもない」「あまりそう思わない」「全くそう思わない」）という回答割合が高く、テクノロジーを使用しても業務に対する難しさが解消しなかったり、翻訳ツールが十分役立っているとはいいがたいといった状況もあるのではないか。また、翻訳結果についてはやはり確認が必要なので、そのような確認作業にかかる手間を考慮すると、業務対応ができる人にとっては、自分で英語にする、日本語にする方が、作業効率が良いととらえている可能性もある。

第 4 章第 2 節のまとめ

4.2 では、前半（4.2.1～4.2.3）が会議と英語力、後半（4.2.4～4.2.6）が翻訳ツールと英語力をクロス集計し、最後まとめとして、4.2.7 テクノロジーによる困難軽減度合い×英語対応度をクロス集計した。総じて、テクノロジーが英語業務の困難さを軽減すると感じている人が多いが、英語力が高い人に絞ると、テクノロジーの使用が困難さをそれほど軽減しないと感じ、翻訳ツールに頼らず直接英語や日本語で作業する方が効率的だと捉える人が多い結果であった。このような英語力が高い層は会議で多様な役割を担っていた。一方、英語力があまり高くない人の場合は、翻訳ツールへの依存度が高い傾向があり、特に英語に苦労している人々は、翻訳サービスなどが非常に有益であり、文書の理解や作成の労力を軽減している様子が分かった。会議では英語力が追い付かないことが困難さを感じる要因となり、オンライン会議ではスピーキングや複雑なやり取りが特に難しく、リスニングは会議形態に関係なく高いスコアが必要との結果であった。

4.3　役職と英語力、英語対応度、会議役割、会議困難度、コンピテンシー

4.1 では、どのような英語力を有していればどのような英語業務割合をこなし、どの程度の英語業務対応度があるのかを見た。それに対し、4.2 では、どのような英語力を有している層がテクノロジーを使用し、テクノロジーの使用がどのような困難さ、困難の軽減をもたらしていくのかを見た。ここでは、役職（役員、部長、課長、係長、一般社員、その他）を軸に、英語力がどのように異なっているかを最初にクロス集計をかけ、続いて、英語対応度、会議役割、会議困難度、そして、英語力以外の能力の関係性を見て行くことにする。

4.3.1 役職×TOEIC L&R スコア

役職を軸に様々なクロス集計をかけるスタートに、ここでは、TOEIC L&R スコアとのクロスを見て、役職でどのような英語力の差があるかを見る。単純集計のパートで既にみたように、TOEIC L&R スコアの平均点は、役員が 800.0 点、部長が 776.1 点、課長が 729.8 点、係長が 720.5 点、一般社員が 719.2 点、その他が 743.3 点となっており、役職が上がるほど TOEIC L&R スコアが上昇するが、以下では各得点区分での分布を見て行く。

【主な傾向】役職が高いほうが、スコアが高い傾向がある。

【関連項目】

アンケート調査 Q10

あなたが過去 1 年以内に受験した TOEIC® Listening & Reading Test のスコアをお答えください。

（回答は 1 つ）

900 点以上、850～895 点、800～845 点、750～795 点、700～745 点、650～695 点、600～645 点、550～595 点、500～545 点、450～495 点、400～445 点、400 点未満、過去 1 年以内には受けていない

アンケート調査 F3

あなたの役職をお答えください。相当職を含みます。最も近いものをお選びください。(回答は 1 つ)

役員、部長、課長、係長、一般社員（職員）、その他（　　）

【クロス集計図表】役職×TOEIC L&R スコア

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他	合計
900 点以上	16	32	61	47	173	19	348
850～895 点	7	25	47	57	158	2	296
800～845 点	3	24	52	54	184	6	323
750～795 点	6	18	60	44	186	5	319
700～745 点	7	19	53	42	122	6	249
650～695 点	7	16	31	35	139	1	229
600～645 点	2	15	36	31	102	5	191
550～595 点	1	8	25	35	97	2	168
500～545 点	0	5	17	18	82	5	127
450～495 点	0	1	21	16	62	7	107
400～445 点	1	2	10	15	34	1	63
400 点未満	1	1	15	15	58	1	91
過去 1 年無受験	2	10	29	17	110	7	175
合計	53	176	457	426	1507	67	2686

表 35 役職×TOEIC L&R スコア

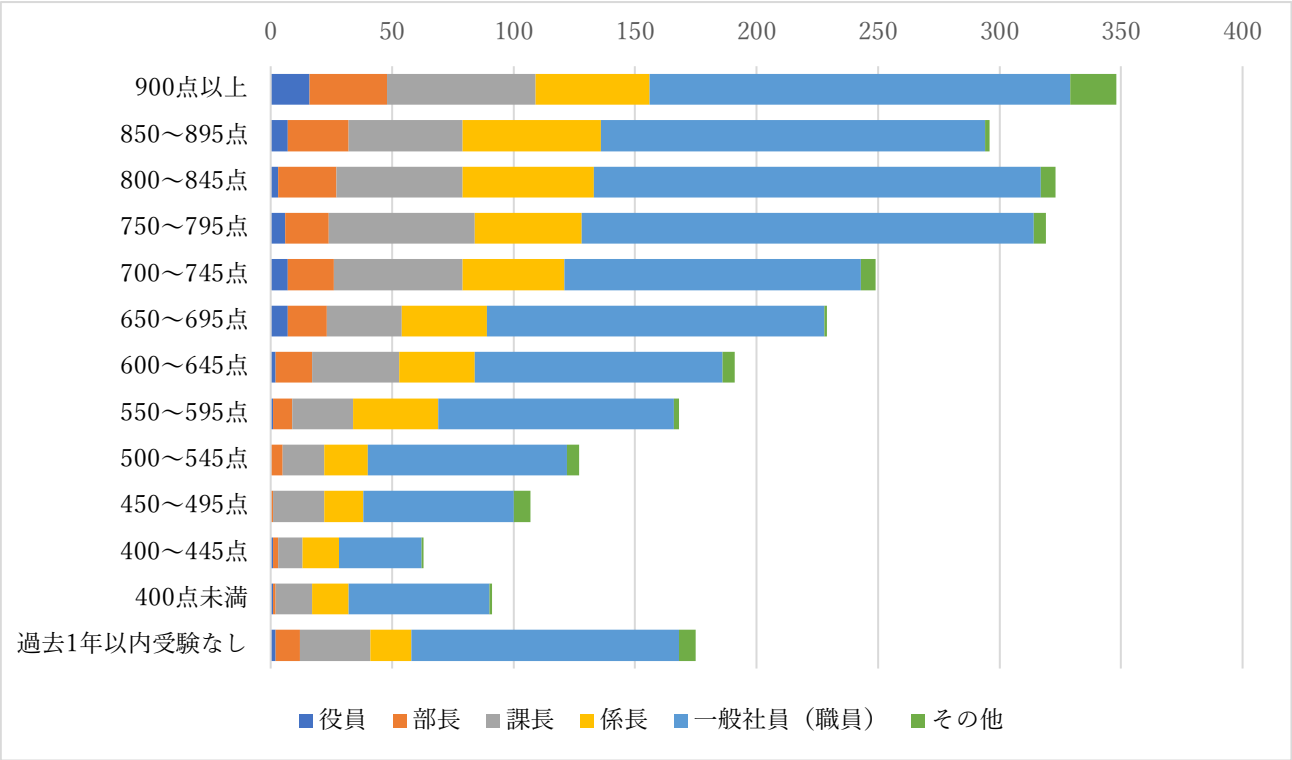


図 36 役職×TOEIC L&R スコア　縦軸：スコア、横軸：役職

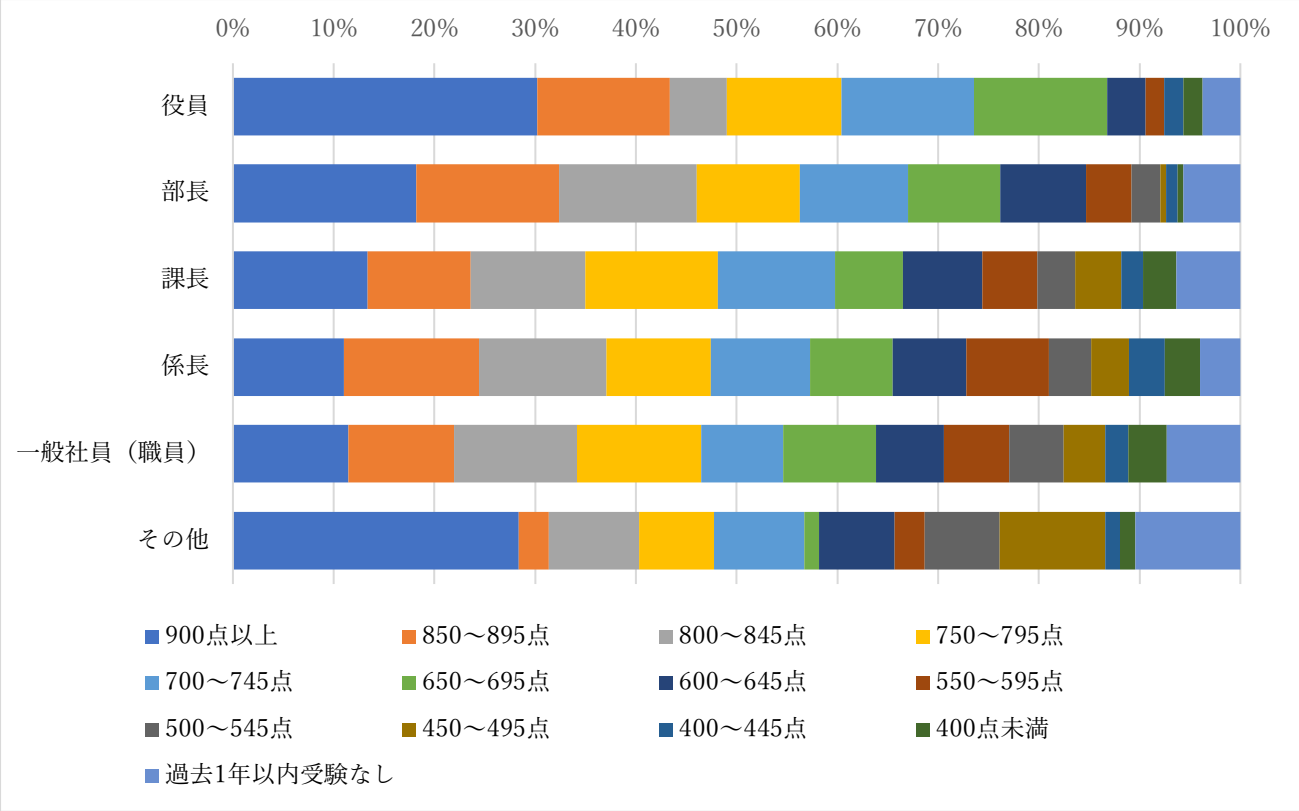


図 37 役職×TOEIC L&R スコア　縦軸：役職、横軸：スコア

【考察】

役員、部長、課長、係長、一般社員（職員）、およびその他の各役職においてスコアが高い方から低い方に向かって徐々に人数が減少している。ただし、一般社員（職員）カテゴリにおいては、スコアが 750～795 点と 800～845 点の範囲に多くの人数が集まっている。役員や部長のカテゴリでは、900 点以上のスコアを持つ人数が他のスコア範囲に比べて多く、特に、「役員」は 900 点以上が 3 割、700 点以上までを含めると 7 割を超える。「課長」と「係長」のところでは、600 点以上までの割合がほぼ同率で推移しており、英語レベルにあまり差がない。

4.3.2 役職×CEFR 現在値

役職の英語力について、TOEIC L&R スコアに続いて、ここでは CEFR 現在値とクロスして検証する。

【主な傾向】役職が高いほうが CEFR も高い傾向がある。

【関連項目】

アンケート調査 Q9s1

下記表の CEFR に準拠した「英語力レベル」の内容をお読みいただき、
業務で英語を使用する際の
（1）あなたの現在のレベル
をお答えください。（回答は、縦方向に 1 つずつ）

アンケート調査 F3

あなたの役職をお答えください。相当職を含みます。最も近いものをお選びください。(回答は 1 つ)

役員、部長、課長、係長、一般社員（職員）、その他（　　）

【クロス集計図表】役職×CEFR 現在値

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他	合計
C2	4	8	5	4	25	2	63
C1	10	23	34	27	103	11	288
B2	18	69	177	159	555	21	1080
B1	19	67	183	175	615	21	999
A2	1	7	45	52	173	10	208
A1	1	2	13	9	36	2	48
合計	53	176	457	426	1507	67	2686

表 36 役職×CEFR 現在値

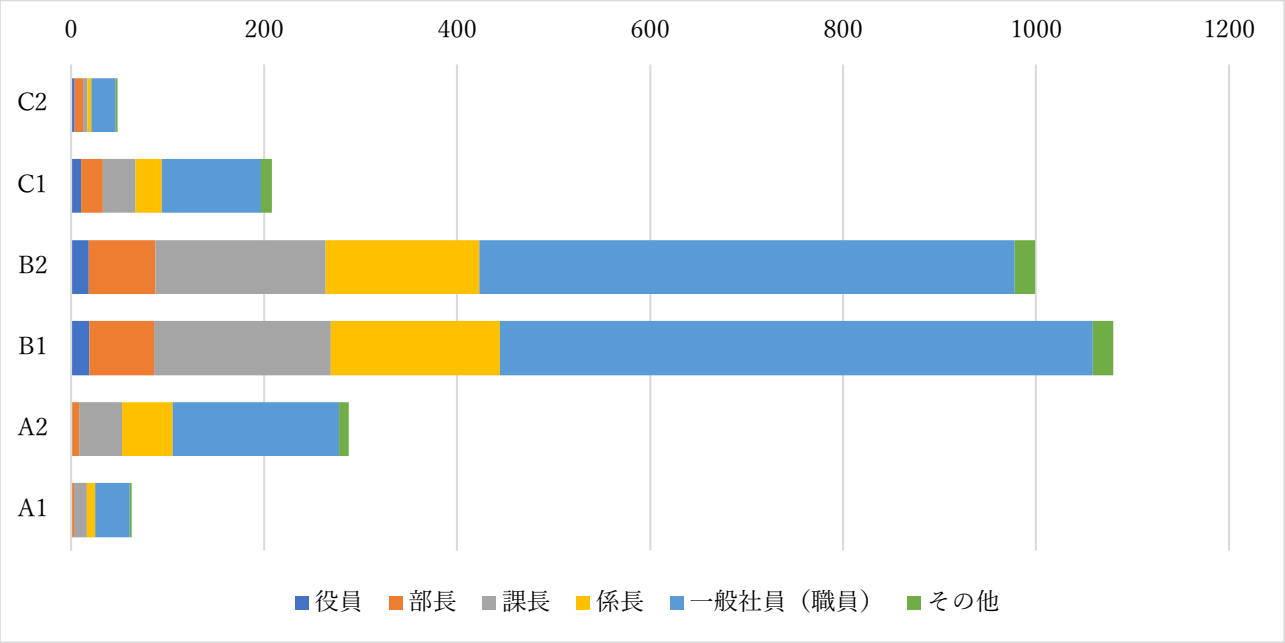


図 38 役職×CEFR 現在値　縦軸：CEFR，横軸：人数

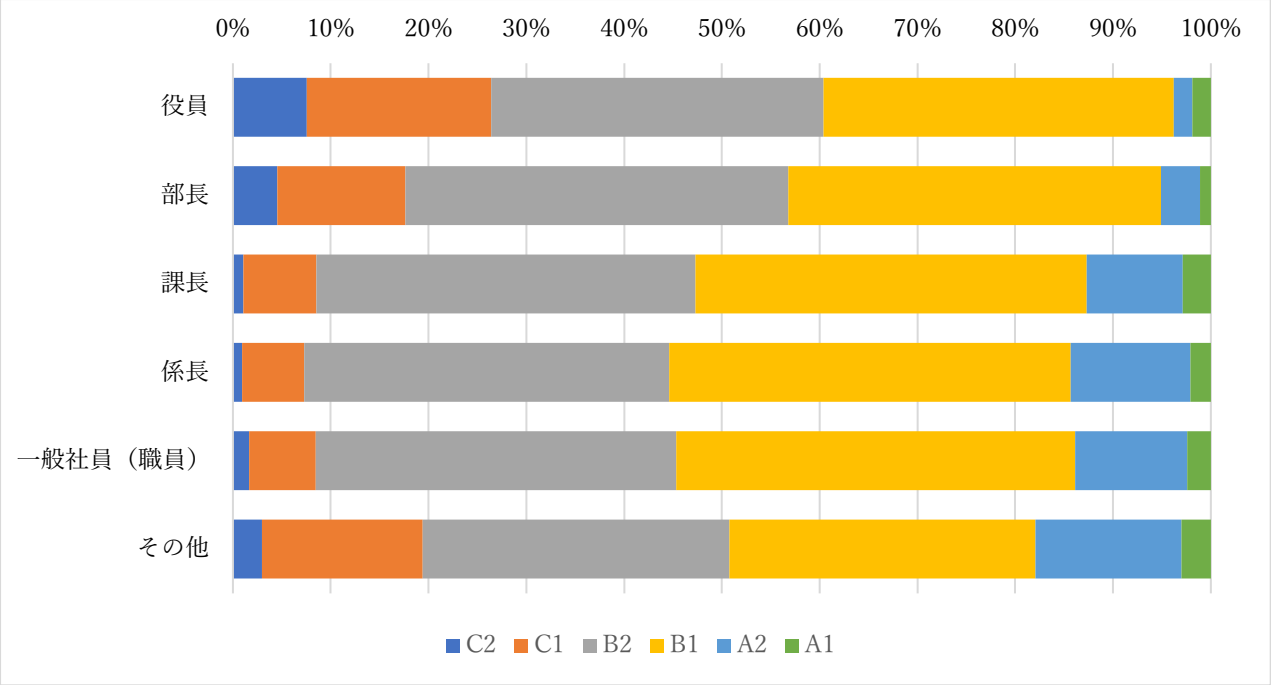


図 39 役職×CEFR 現在値　縦軸：役職，横軸：人数

【考察】

全体的に見ると、各役職において中間のスキルレベル（B1 および B2）が最も多く、高いスキルレベル（C1 および C2）や低いスキルレベル（A2 および A1）の人数は比較的少ない傾向にある。役員や部長では、C1 レベルがそれぞれのカテゴリで最も多く、続いて B2、B1 の順に人数が減少している。A2 および A1 レベルの人数が非常に少なく、高いスキルレベルを持つ人が多い。課長や係長のカテゴリでも、B1 および B2 レベルが最も多く、C1 レベルの人数もそれに続いている。一般社員（職員）カテゴリでは、B1 および B2 レベルの人数が顕著に多くなっている。

4.3.3 役職×英語業務対応度

ここまでで役職が高いほど有している英語力は高いことを見て来たが、ここでは英語業務の対応度についてクロス集計を見る。

【主な傾向】一般社員（職員）では業務対応が困難な方が 3 割、役職があがると業務対応度が高くなるが、「非常に苦労する」のはどの役職でも 2 割ほどである。

【関連項目】

アンケート調査 Q7

ご自身の英語による業務について、現在、平均的にどの程度対応できているかお答えください。

特に問題なく対応できている

英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている

英語力が原因で、いつも非常に苦労しており、そのために大変な労力を必要としている

英語力が原因で、一人ではどうにもならず、他の手助けを得ないといけなくなる
英語力が原因で、自分では全く対応できないため、他の人に対応を代わってもらっている

アンケート調査 F3
あなたの役職をお答えください。相当職を含みます。最も近いものをお選びください。(回答は１つ)
役員、部長、課長、係長、一般社員（職員)、その他（　　）

【クロス集計図表】役職×英語業務対応度

	役員	部長	課長	係長	一般社員	その他	合計
特に問題なく対応	17	43	81	78	323	24	566
何とか対応	23	86	240	204	752	36	1341
いつも非常に苦労	13	30	84	76	261	3	467
他の手助け	0	12	32	57	107	2	210
自分では全く対応できない	0	5	20	11	64	2	102
合計	53	176	457	426	1507	67	2686

表 37 役職×英語業務対応度

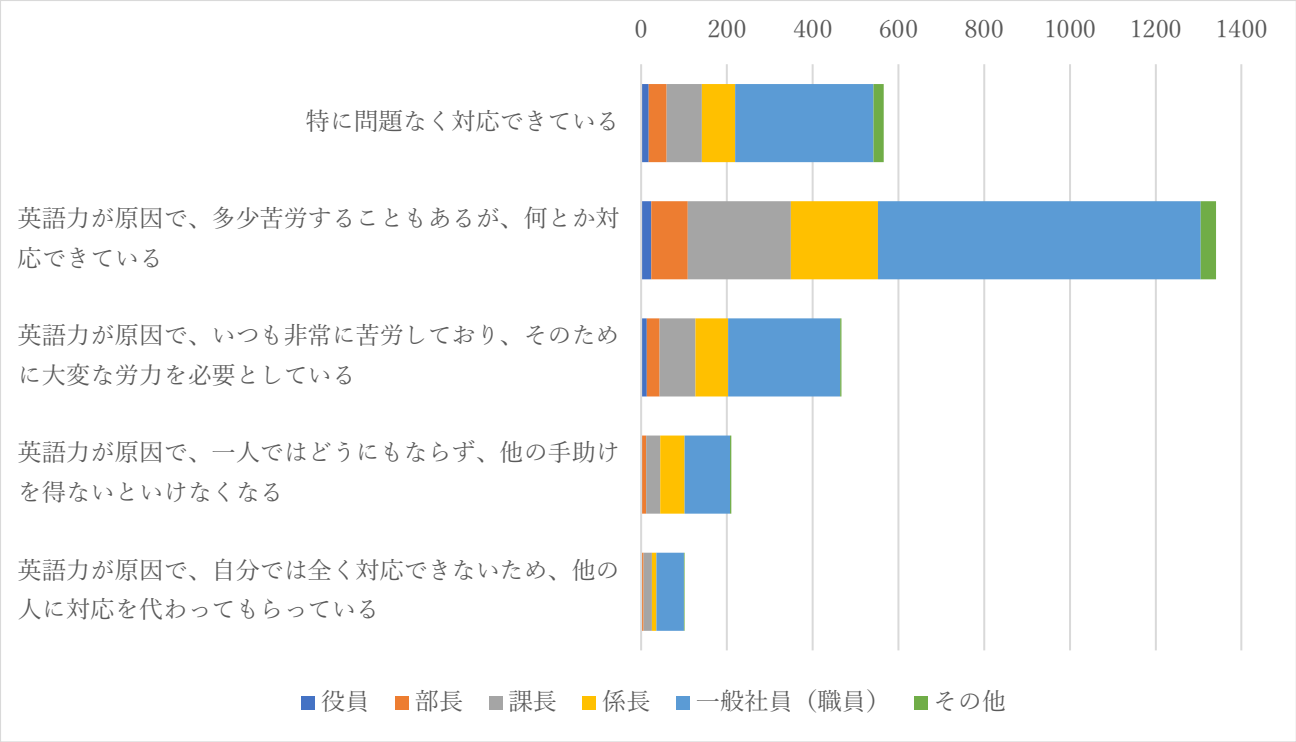


図 40 役職×英語業務対応度　縦軸：業務対応度、横軸：役職

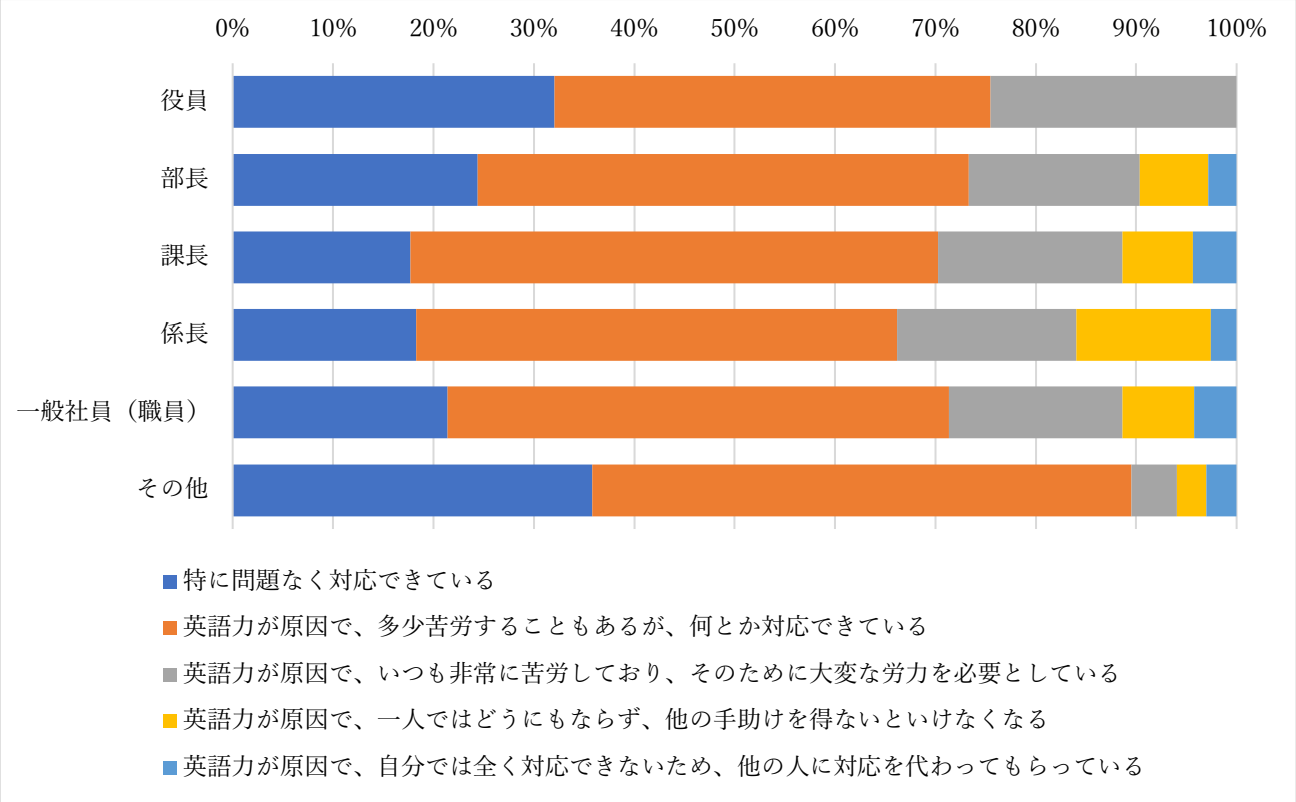


図 41 役職×英語業務対応度　縦軸：役職、横軸：業務対応度

【考察】

全体的に見ると、各役職において英語業務対応が「何とか対応」や「特に問題なく対応」が最も多く、苦労している人や全く対応できない人は比較的少ない傾向にある。一般社員（職員）では、業務対応が難しい人（「非常に苦労」、「他の手助けが必要」、「自分では対応できない」）が 3 割近くいる。係長になると 3 割を超えており、業務対応に苦労している人が増えている。課長、部長と役職が上がるにつれ、「他の手助け」や「自分では対応できない」は 1 割程度に下がっている。「非常に苦労」している人はどの役職でも 2 割程度で推移しているが、苦労することがらが、単に英語力によるものか、役職に伴う責務や業務によるものなのかといった点はここからは判断できないので注意が必要である。

4.3.4 役職×会議役割

役職ごとに会議においてはたしている役割はかなり違うことは容易に想像がつくが、ここでは、その分布について具体的に見て行くことにする。

【主な傾向】役職者（役員・部長・課長・係長）は「最終判断・結論」業務に 8 割、「ファシリテーション」「交渉窓口」に 6 割が携わっている。

【関連項目】

アンケート調査 Q11

あなたが、ここ最近、参加される英語の会議において

あなたが担う役割をすべてお答えください。（いくつでも）

英語の会議における役割

1　会議の場で最終判断をする／結論を出す
2　会議全体を進行させる（ファシリテーション）
3　相手との交渉・協議の担当窓口となる
4　上司や他の担当窓口に同席し通訳する
5　定型の内容について説明し、その範囲で相手からの質問に答える
6　会議に参加はするが、何か聞かれたら答える程度にとどまる
7　議事録を取る
8　会議に参加するのみで、発言等はほとんどしない
9　その他　（　　）

アンケート調査 F3

あなたの役職をお答えください。相当職を含みます。最も近いものをお選びください。(回答は１つ)

役員、部長、課長、係長、一般社員（職員)、その他（　　）

【クロス集計図表】役職×会議役割

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他	合計
最終判断・結論	15	47	64	27	38	5	196
ファシリテーション	13	58	105	59	135	9	379
交渉窓口	14	44	101	64	140	10	373
通訳	5	17	40	30	85	5	182
定型説明・応答	10	43	89	70	160	9	381
応答	4	43	95	70	204	6	422
議事録	3	15	60	44	123	5	250
会議参加のみ	2	9	43	27	104	3	188
その他	3	2	4	4	17	1	31

表 38 役職×会議役割

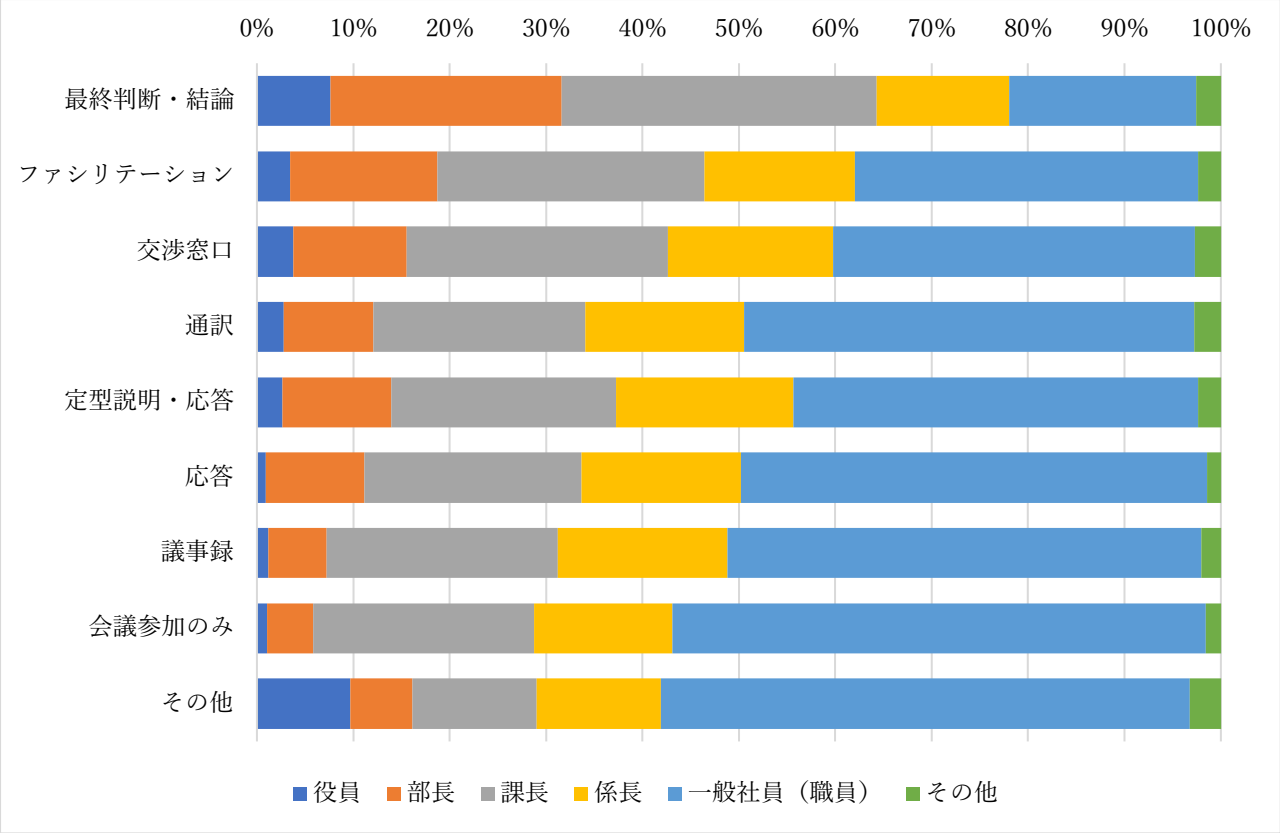


図 42 役職×会議役割　縦軸：会議役割、横軸：役職

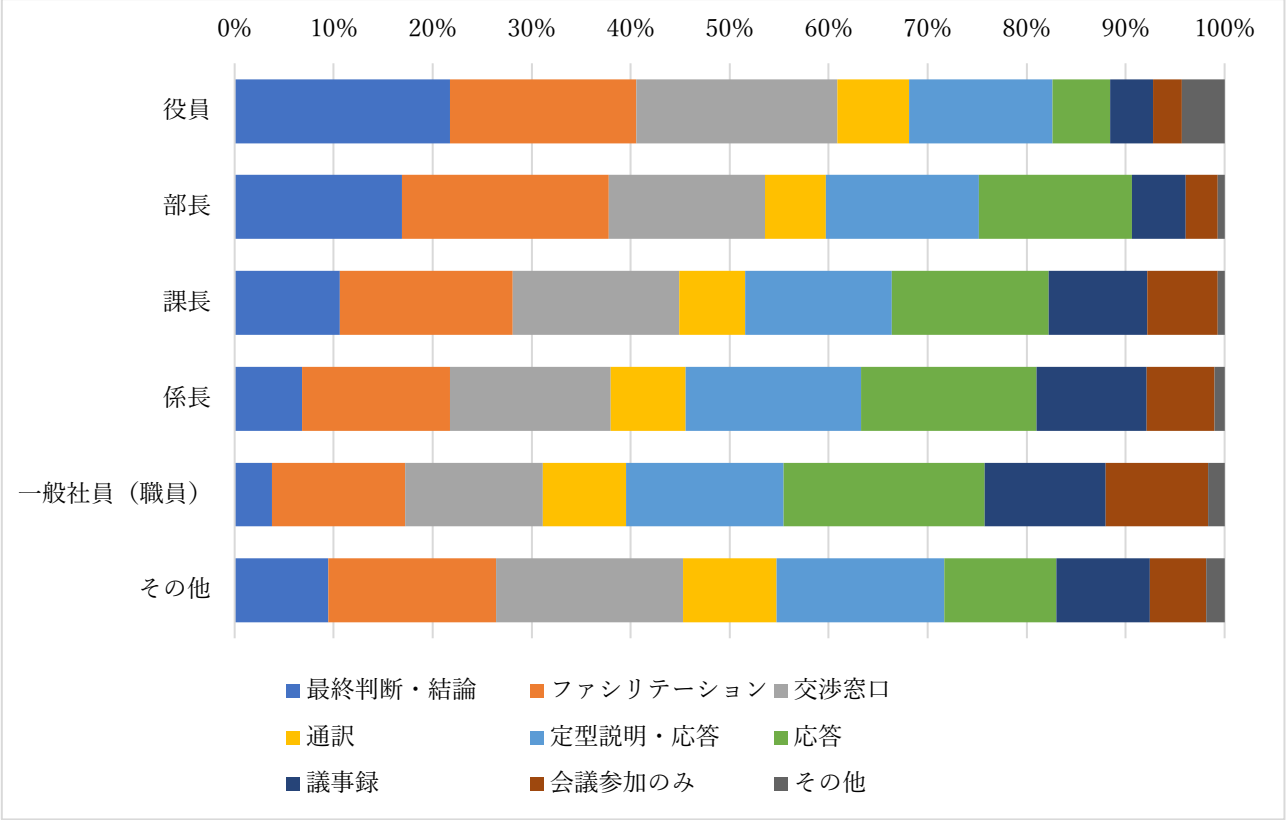


図 43 役職×会議役割　縦軸：役職、横軸：会議役割

	役員 28 人	部長 103 人	課長 221 人	係長 146 人	一般社員 406 人	その他 21 人	合計 921 人
最終判断をする/結論を出す	53.6%	45.6%	29.0%	18.5%	9.5%	23.8%	21.3%
会議全体を進行させる	46.4%	56.3%	47.5%	40.4%	33.6%	42.9%	41.2%
交渉・協議の担当窓口	50.0%	42.7%	45.7%	43.8%	34.8%	47.6%	40.5%
同席し通訳する	17.9%	16.5%	18.1%	20.5%	21.1%	23.8%	19.8%
定型内容の説明、質問応答	35.7%	41.7%	40.3%	47.9%	39.8%	42.9%	41.4%
何か聞かれたら答える程度	14.3%	41.7%	43.0%	47.9%	50.7%	28.6%	45.8%
議事録を取る	10.7%	14.6%	27.1%	30.1%	30.6%	23.8%	27.1%
参加するのみで発言しない	7.1%	8.7%	19.5%	18.5%	25.9%	14.3%	20.4%

注　%は各役職において、どの程度の人が経験しているかを表している。

表 39　役職×会議役割

【考察】

役職別に会議役割をみた場合だが、「最終判断・結論」は、係長以上の役職が上がるにつれて割合が増え、「ファシリテーション」と「交渉窓口」も似たような傾向がみられる。一方で、「通訳」、「定型説明・応答」、「応答」はどの役職でも同じくらいの割合で推移しており、役職にかかわらず担う役割といえる。「議事録」は課長以下で割合が増え、また「参加のみ」は一般社員で割合が急に大きくなる。一般社員の方はリスニングにかかわる内容が、業務対応にも影響をあたえそうだ。議事録をまとめるうえでは、発言していくことは少ないかもしれないが、会議に参加して状況を聞き取れていないと業務対応には苦労することが容易に予想される。同様に「参加のみ」も、会議で何が起こっているかを聞いて把握することが求められる。

4.3.5 役職×会議困難

前節では各役職の会議における役割を見たが、ここでは会議の困難を見ることにする。ここでは、会議の場面として、1）説明や報告を聞き取る、2）背景や状況、議題内容などを説明・報告する、3）説明や提案を踏まえて意見交換する、4）スライドなど会議のプレゼン資料を準備する、以上の 4 つに絞り込んで、会議の困難度を役職別に見て行く。

【主な傾向】役職の違いで会議困難度が著しく違う点として顕著なものはみられない。

【関連項目】

アンケート調査 Q13

英語の会議における、「準備」から「結論を下す」までの様々な場面・シーンについて対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方がスムーズな運営や展開が難しいといったような困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。

選択項目：

対面会議の方が難しい、対面会議の方がやや難しい、オンライン会議の方がやや難しい、ンライン会議の方が難しい、会議形態に関係なく難しい、会議形態に関係なく難しくない、

経験がない等の理由から回答できない

アンケート調査 F3

あなたの役職をお答えください。相当職を含みます。最も近いものをお選びください。(回答は１つ)

役員、部長、課長、係長、一般社員（職員)、その他（　　）

＜聞く：報告を聞き取る＞

【クロス集計図表】役職×会議困難

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他	合計
対面会議の方が難しい	0	2	7	2	9	0	20
対面会議の方がやや難しい	1	6	10	10	25	3	55
オンライン会議の方がやや難しい	13	36	70	47	111	7	284
オンライン会議の方が難しい	5	24	52	31	81	4	197
会議形態に関係なく難しい	2	12	44	30	85	1	174
会議形態に関係なく難しくない	7	22	31	24	66	6	156
経験がない等の理由から回答できない	0	1	7	2	25	0	35
合計	28	103	221	146	402	21	921

表 40 役職×会議困難**＜聞く：報告を聞き取る＞**

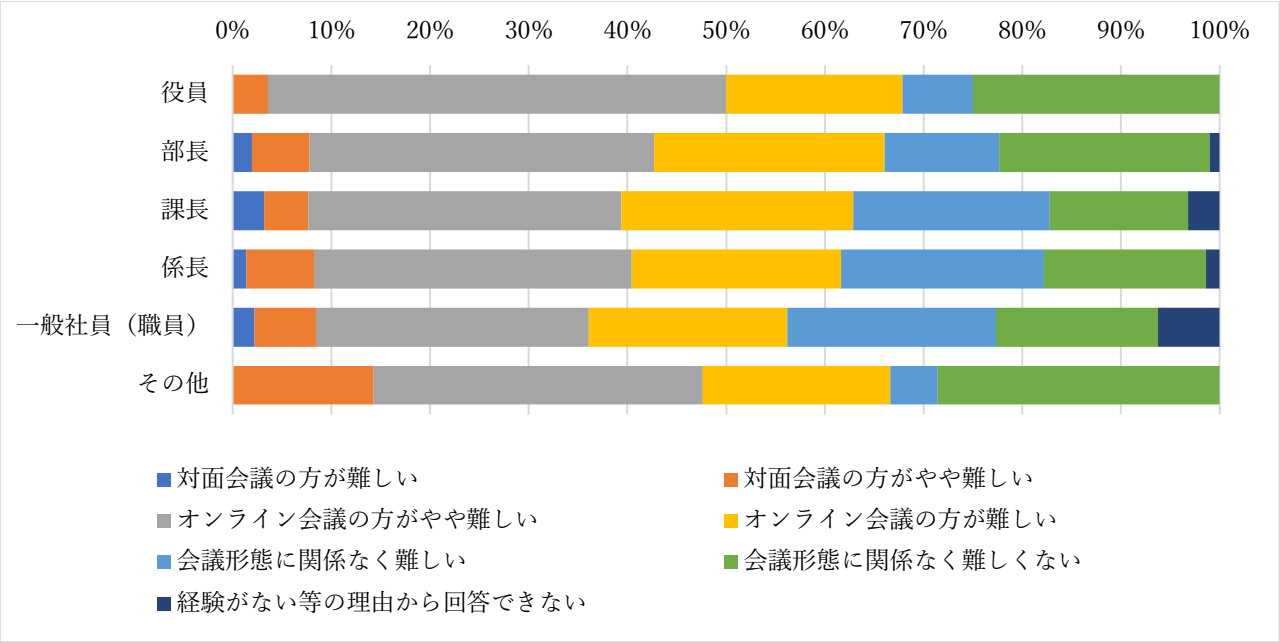


図 44 役職×会議困難**＜聞く：報告を聞き取る＞**

【考察】

係長以上はオンライン会議の方が困難に思う（オンライン会議の方がやや難しい、オンライン会議の方が難しい）人が過半数である。また、役員、部長は「会議形態に関係なく難しい」が 10%程度にとどまり、「会議形態に関係なく難しくない」が 20%以上を占める。逆に、課長、係長以下は、「会議形態に関係なく難しい」が 20%前後に上り、「会議形態に関係なく難しくない」は 20%を下回る。

＜話す：背景・議題説明＞

【クロス集計図表】役職×会議困難

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他	合計
対面会議の方が難しい	0	2	8	1	9	1	21
対面会議の方がやや難しい	1	8	13	7	31	2	62
オンライン会議の方がやや難しい	16	33	64	40	92	5	250
オンライン会議の方が難しい	1	18	28	24	58	3	132
会議形態に関係なく難しい	5	18	51	38	101	2	215
会議形態に関係なく難しくない	5	23	43	33	78	8	190
経験がない等の理由から回答できない	0	1	14	3	33	0	51
合計	28	103	221	146	402	21	921

表 41 役職×会議困難**＜話す：背景・議題説明＞**

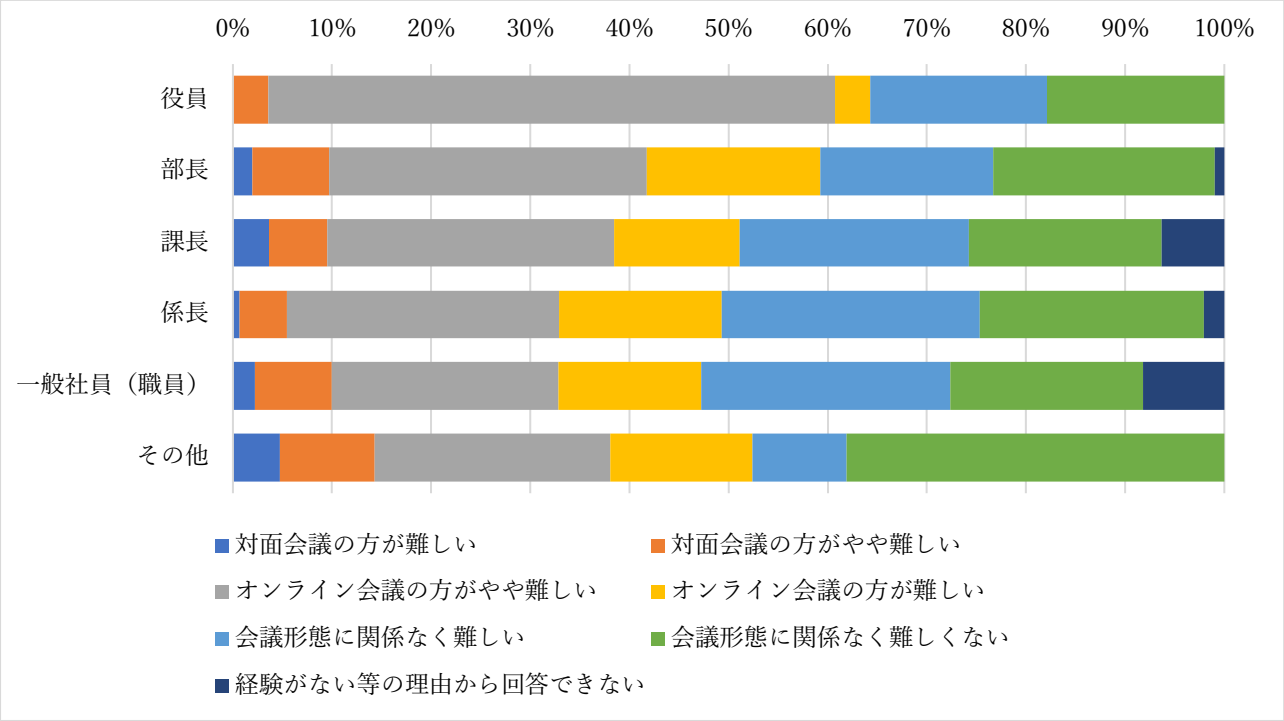


図 45 役職×会議困難**＜話す：背景・議題説明＞**

【考察】

オンライン会議の方が難しいと感じる回答者が全体的に多く、特に課長や係長、一般社員（職員）その傾向が顕著である。役員や部長などの上層部でもオンライン会議の方が難しいと感じる人がいるが、役員では「会議形態に関係なく難しくない」と回答した人も多い。対面会議の方が難しいと感じる回答者は全体的に少ないものの、一般社員（職員）では対面会議の難しさを感じる人がそれなりにいる。対面会議の方がやや難しいと感じる回答者は部長、課長、一般社員（職員）で多く見られる。「会議形態に関係なく難しい」と回答した人は、課長、係長、一般社員（職員）で比較的多く、役職によって会議の進行や内容の理解に困難さがあることが示唆されている。

＜やり取り：意見交換＞

【クロス集計図表】役職×会議困難

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他	合計
対面会議の方が難しい	0	2	8	0	5	1	16
対面会議の方がやや難しい	1	8	11	4	21	2	47
オンライン会議の方がやや難しい	13	33	73	47	100	4	270
オンライン会議の方が難しい	5	31	41	30	79	5	191
会議形態に関係なく難しい	2	15	53	43	123	2	238
会議形態に関係なく難しくない	7	13	21	18	47	6	112
経験がない等の理由から回答できない	0	1	14	4	27	1	47
合計	28	103	221	146	402	21	921

表 42 役職×会議困難**＜やり取り：意見交換＞**

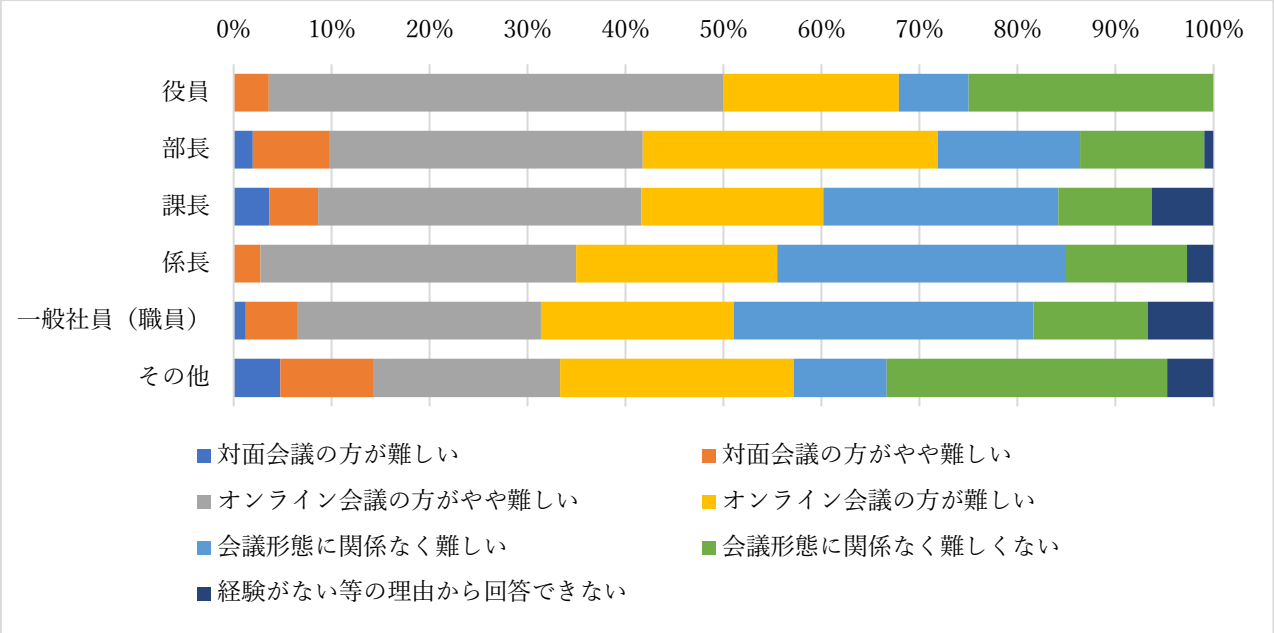


図 46 役職×会議困難**＜やり取り：意見交換＞**

【考察】

どの役職においても、オンラインでの困難さが目立つが、役員では特に「会議形態に関係なく難しくない」が 20%以上で困難に思っていない人も一定数いて、ほかの役職では 10%台にとどまる点で異なる。意見交換は相手とのやり取りに関わるものだが、オンラインでは活発な勢いのあるやり取りを行うこと自体が難しいことに影響をうけた結果である可能性があるかもしれない。

＜資料準備＞

【クロス集計図表】役職×会議困難

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他	合計
対面会議の方が難しい	0	2	10	1	14	0	27
対面会議の方がやや難しい	2	11	17	13	46	1	90
オンライン会議の方がやや難しい	10	19	41	30	47	6	153
オンライン会議の方が難しい	2	10	16	8	31	1	68
会議形態に関係なく難しい	5	21	57	37	110	3	233
会議形態に関係なく難しくない	9	38	70	49	110	7	283
経験がない等の理由から回答できない	0	2	10	8	44	3	67
合計	28	103	221	146	402	21	921

表 43 役職×会議困難**＜資料準備＞**

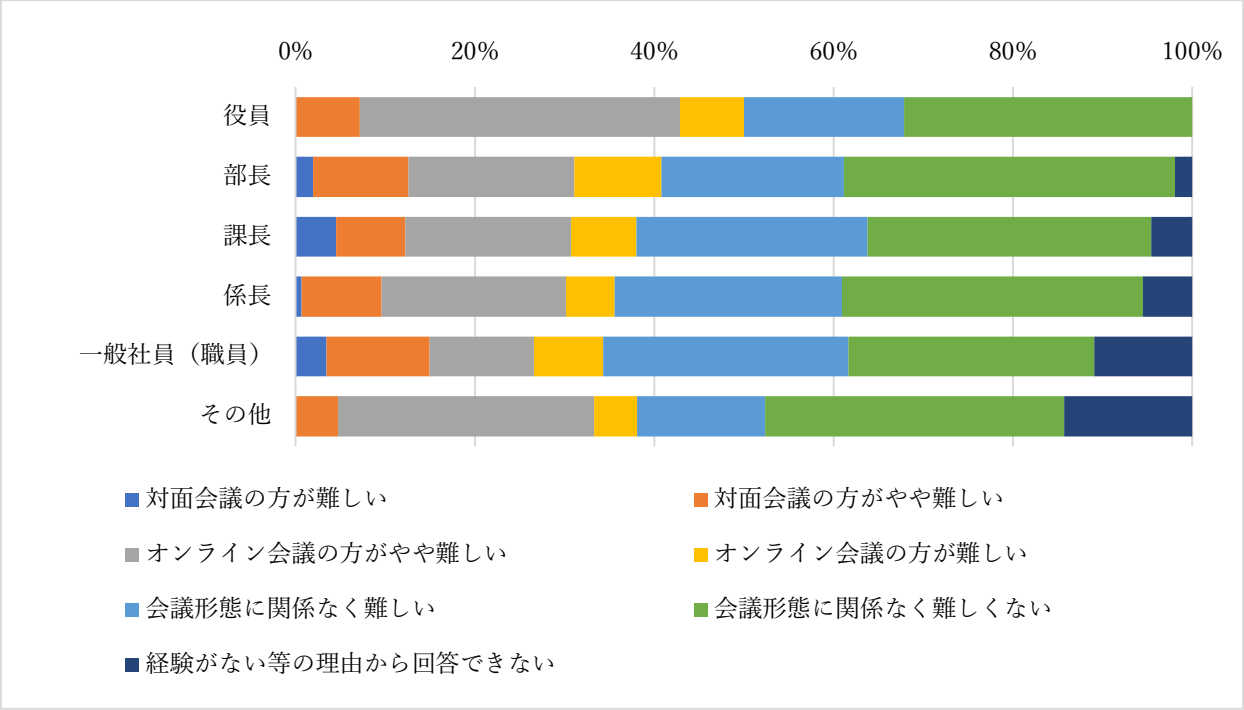


図 47 役職×会議困難**＜資料準備＞**

【考察】

役職が下がるにしたがって、経験したことがない割合が増えている。対面・オンライン関係なく全体的な困難さは 60～70％程度であるが、どちらかというとオンラインのほうが困難である。会議で、発言（発表・報告など）する人が、資料を準備しているということだろうか。

【全体考察】

役職とのクロス集計では、統計的に目立って有意な部分は特に見られなかった。困難さはオンラインの方にあるという点は、どの役職にも共通した傾向としてみられた。聞く能力に関して、過半数の係長以上がオンライン会議が困難だと感じている一方、役員や部長の中には難しくないと感じる人もいる。話す能力では、全体的にオンライン会議が難しいと感じる人が多く、特に課長や係長、一般社員にその傾向がある。やり取りにおいてもオンラインでの困難さが目立つが、役員には難しくないと感じる人もいる。資料準備では、役職が下がるごとに未経験者が増え、オンライン会議での資料準備がやや困難とされる傾向がある。もともと役職が上位にある人の方が英語力が高かったことから、役職によって困難さが大きく異なるとはいえないと考えられる。

4.3.6 役職×英語力以外の能力の関係性

役職を軸としたクロス集計では、最後に英語以外の能力、すなわちビジネスパーソンにとって重要なコンピテンシーとの関係性について見ることにする。

【主な傾向】役職の昇進にともない、コンピテンシーに対する重要性の認識が明確になる。

【関連質問】

アンケート調査 F3

あなたの役職をお答えください。相当職を含みます。最も近いものをお選びください。
役員、部長、課長、係長、一般社員（職員）、その他

アンケート調査 Q22

英語力以外の能力について、あなたが国際的な業務を行う上で、重要だと思う度合いを
5 段階でお答えください。
論理的な思考能力
問題解決力、実行力
交渉力、説得力
コミュニケーションスキル
プレゼンテーション能力
英語以外の言語運用能力
自己管理力（健康管理、時間管理）
リーダーシップ、組織のマネジメント能力
協調性、周囲への気遣い（チームワーク）

国際的なビジネス感覚
基本的なビジネスマナー（適切な言葉遣い、身だしなみ、立ち居振る舞い）
国際人としての幅広い知識、教養
IT スキル

【クロス集計図表】役職×英語力以外の能力の関係性

	役員	部長	課長	係長	一般社員（職員）	その他
論理的思考能力	75.5%	76.7%	67.4%	65.5%	62.8%	61.2%
問題解決力・実行力	75.5%	72.7%	67.2%	67.1%	67.6%	59.7%
交渉力・説得力	52.8%	68.2%	58.9%	51.4%	51.2%	50.7%
コミュニケーションスキル	73.6%	77.8%	70.2%	69.5%	69.3%	76.1%
プレゼンテーション能力	56.6%	55.1%	42.2%	41.3%	39.8%	44.8%
英語以外の言語運用能力	20.8%	25.0%	16.4%	17.6%	20.1%	29.9%
自己管理力_健康・時間管理	56.6%	49.4%	43.3%	47.2%	47.2%	47.8%
リーダーシップ、組織マネジメント	45.3%	46.0%	44.0%	40.4%	34.3%	37.3%
協調性・チームワーク	45.3%	53.4%	46.2%	47.4%	46.8%	43.3%
国際的なビジネス感覚	35.8%	50.0%	43.3%	37.6%	36.6%	40.3%
ビジネスマナー	41.5%	48.3%	46.6%	38.3%	43.5%	46.3%
国際人の幅広い知識・教養	30.2%	43.8%	36.3%	32.6%	34.1%	43.3%
IT スキル	39.6%	29.0%	26.3%	30.5%	29.7%	31.3%

※各項目について「とても重要」と回答した%を表す

表 44 役職×英語力以外の能力の関係性

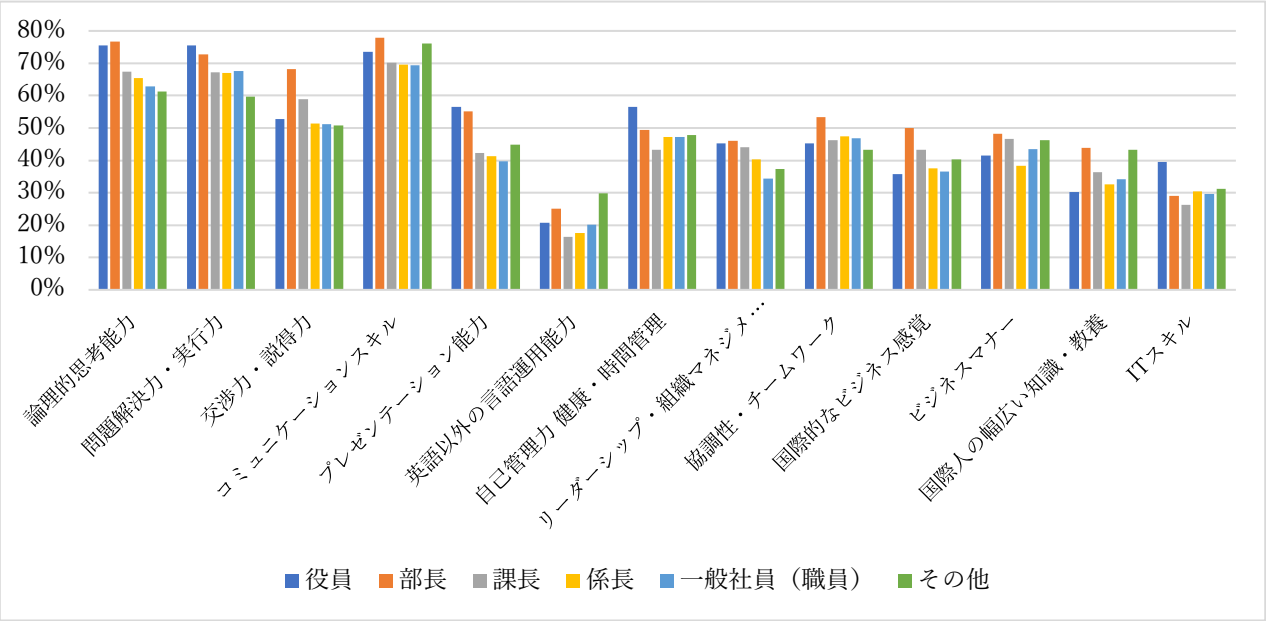


図 48 役職×英語力以外の能力の関係性

【考察】

英語以外の能力について、「とても重要」と回答した割合を役職別で見てみると、複数の能力について役職が上がるにつれて、「とても重要」と回答した人の割合が増加する様子が見られる。特に、一般社員（職員）と役員の間で 10%以上の差があるものは「論理的思考能力」（一般社員（職員）62.8%：役員 75.5%）、「プレゼンテーション能力」（一般社員（職員）39.8%：役員 56.6%）、「リーダーシップ・組織のマネジメント能力」（一般社員（職員）34.3%：役員 45.3%）の 3 項目である。

このことから、上位の役職になると、英語以外の幅広い能力に対する重要性の認識が明確になることが示唆される。この背景には、役職が上がるにつれて、携わる業務内容が高度化および複雑化するとともに、コミュニケーションの相手も多様化することが関係していると推察される。

第 4 章第 3 節のまとめ

4.3 では役職を軸に、TOEIC L&R スコア、CEFR 現在値、英語対応度、会議役割、会議困難、英語力以外の能力の関係性を調査した結果、役職が上がるにつれて英語力が高くなり、特に役員や部長では高いスキルレベルが多く見られた。英語業務対応に関しては、どの役職でも何とか対応できる人が多く、苦労している人は比較的少なかった。会議役割は役職によって異なり、役職が上がるにつれて「最終判断・結論」や「ファシリテーション」、「交渉窓口」の割合が増えた。一方、会議の困難さはオンライン会議の方が高く、役職による大きな違いは見られなかった。また、役職が上がるにつれて、英語以外の幅広い能力に対する重要性の認識が明確になる傾向があった。

4.4 考察とまとめ

本章では、英語業務に関して、どのような英語力を有している人が対応し、どのような割合でこなしているかを見て、テクノロジーの影響度、また、役職ごとの捉え方についてクロス集計することで概観してきた。各部のポイントを以下まとめる。

4.1 では、英語力と英語業務対応度をクロス集計し、問題なく対応できる基準は簡単な英語技能で 9 割以上であることが分かり、複雑な英語技能ではリーディングが 9 割、他の技能が 7 ～ 8 割で必要であることが示された。また、B2 以上が英語業務対応の共通認識であることが判明した。

4.2 では、会議と自動翻訳ツールと英語力をクロス集計した。英語力が高い層はテクノロジー使用で困難さを軽減する効果をあまり感じず、英語力が低い層は自動翻訳ツールへの依存度が高いことが分かった。会議では英語力が追い付かないことで困難さを感じることが確認された。

4.3 では、役職と英語力、英語対応度、会議役割、会議困難、英語力以外の能力の関係性を調査した結果、役職が上がるほど英語力が高くなり、役職による会議役割の違いがあることが示された。また、役職が上がるにつれて英語以外の幅広い能力に対する重要性の認識が明確になる傾向があることが分かった。

第 5 章　アンケート調査結果：自由記述式回答

はじめに

アンケート調査では選択式の質問の他に 3 つの自由記述式の質問を設定した。1 つ目の質問では、回答者が参加する英語による会議について、対面会議とオンライン会議における困難の違いなどについて回答いただいた。2 つ目の質問では、機械翻訳をはじめとするテクノロジーを活用することで、回答者が担う英語使用業務において、具体的にどのような困難や苦労が減少したかについて説明いただいた。3 つ目の質問では、国際的に活躍できるビジネスパーソンの育成に必要な能力開発や支援について、英語力以外の側面から回答者の経験やニーズを交えて回答いただいた。以降、質問別に多数の意見が寄せられた項目を示しながら、回答者のより具体的な状況や考えを明らかにしていきたい。

分析方法

分析を行うにあたり、記述された内容が多岐にわたるため、頻出するキーワードを抽出し、そのキーワードをもとにカテゴリー分けする必要がある。まず、一人の分析担当者がすべての回答内容を確認した上でキーワードとなる頻出語句をピックアップ、類似するキーワードをまとめながらカテゴリー（タグ）リストを作成した。次に、別の分析担当者が再度すべての回答内容を確認し、リストに過不足がないか検証、その後、検証済みのリストをプロジェクト内で共有し最終化した。そして、最終版のカテゴリーリストをもとに、各回答をカテゴリー別に仕分けする作業を行った。仕分け作業については、2 回行うことで仕分けの精度を担保した。なお、1 つの回答につき、複数のカテゴリーに関して書かれていることもあるため、その場合は分割して、それぞれを 1 つとしてカウントした。

5.1 Q17：対面会議とオンライン会議の違い

英語による対面会議とオンライン会議との違いについて、お気づきの点などございましたら、どのようなことでも結構ですのでお答えください。（自由記述式 回答は任意）

アンケート調査票の中で、本質問の前に設定した選択式の質問 Q12～15 では、英語会議における困難について、会議の目的、場面、英語力、心理要因の観点から、対面会議とオンライン会議の困難の違いについて回答いただいた。また、Q16 では、英語会議の運営に関連する様々な要素について、対面会議とオンライン会議における重要度の違いについて回答いただいた。それらをふまえた上で、英語による対面会議とオンライン会議の違いについて、より具体的な状況をとらえるため自由記述式の本質問を設定した。なお、本質問では、対面会議やオンライン会議に実際に参加している方からの意見や考えを聞きたいという意図があった。そのため、Q5 の業務上の英語使用形態に関する質問において、会議【対面】、プレゼンテーション【対面】、交渉【対面】のうちどれか一つを選択し、かつ、会議【オンライン】、プレゼンテーション【オンライン】、交渉【オンライン】のうちどれか一つを選択された回答者を「英語会議参加者」と定義し、その方々にのみ質問を提示した。なお、本質問への回答は任意である。

【回答者の特性】

Q17 では 283 名から回答が寄せられた。これは前述の「英語会議参加者」921 名の約 3 割に相当する。回答データの分析を行う前に、この 283 名の回答者がどのような特性を持っているかについて把握する必要がある。そのために、①アンケート調査の全回答者（2,686 名）、前述の②英語会議参加者（921 名）、そして、③本質問の回答者（283 名）の 3 グループに関して、年齢や役職、英語業務歴、英語力、英語会議における役割などの状況を確認する。まずは、各項目についてグループ別に集計し、まとめたものを表 1 から 7 に示す。

●年齢（F1）

年齢層別人数（表 1）について、最も人数割合が高い年齢層は全グループ共通して「40～49 歳」であるが、全回答者→英語会議参加者→Q17 回答者と移行にするに連れて、構成比のグラデーションが年齢層の高い方へ推移していく様子がうかがえる。具体的には「40～49 歳」から割合が増え始め、「50～59 歳」については、全回答者における割合が 23.5%に対して Q17 回答者は 32.2%と差異が大きい。また、本質問は英語会議参加者に対して任意回答として提示したが、英語会議参加者における本質問への回答率については、回答者が 1 名であった「70 歳以上」を除けば、年齢層が高くなるに連れて回答率も上昇し、「60～69 歳」が 38.3%と最も高い回答率となった。

年齢	① 全回答者		②英語会議参加者		③Q17 回答者		英語会議参加者の回答率
	人数	%	人数	%	人数	%	
20-29 歳	281	10.5%	44	4.8%	11	3.9%	25.0%
30-39 歳	763	28.4%	232	25.2%	60	21.2%	25.9%
40-49 歳	902	33.6%	342	37.1%	102	36.0%	29.8%
50-59 歳	631	23.5%	254	27.6%	91	32.2%	35.8%
60-69 歳	105	3.9%	47	5.1%	18	6.4%	38.3%
70 歳以上	4	0.1%	2	0.2%	1	0.4%	50.0%
計	2686	100%	921	100%	283	100%	30.7%

※アンケート調査における選択肢は年齢 5 歳刻みであったが、本表は 10 歳刻みとして集計した結果を掲載する。

※上記「英語会議参加者の回答率」の計算例：20-29 歳 25.0%=11 / 44（本章 表 1～7 まで同じ計算方法）

表 1 年齢層別人数と回答率

●役職（F3）

役職別人数（表 2）について、最も人数割合が高い役職は全グループ共通して「一般社員（職員）」であるが、全回答者と比較して英語会議参加者および Q17 回答者において人数割合が高い役職は「部長」と「課長」、すなわち一般に管理職とされる役職であった。さらに Q17 回答者については「係長」の人数割合が他のグループよりも高いことがわかる。英語会議参加者における本質問への回答率については、「その他」を除けば、「係長」が 39.7%と最も高い回答率であった。

役職	①全回答者		②英語会議参加者		② Q17 回答者		英語会議参加者の回答率
	人数	%	人数	%	人数	%	
役員	53	2.0%	28	3.0%	9	3.2%	32.1%
部長	176	6.6%	103	11.2%	31	11.0%	30.1%
課長	457	17.0%	221	24.0%	63	22.3%	28.5%
係長	426	15.9%	146	15.9%	58	20.5%	39.7%
一般社員（職員）	1507	56.1%	402	43.6%	113	39.9%	28.1%
その他	67	2.5%	21	2.3%	9	3.2%	42.9%
計	2686	100%	921	100%	283	100%	30.7%

表 2 役職別人数と回答率

●英語業務歴（Q1）

英語業務歴別人数（表 3）について、最も人数割合が高い英語業務歴は全グループ共通して「5 年未満」である。一方、全回答者における「5 年未満」の割合が 46.6%であるのに対して、英語会議参加者では 25.0%、Q17 回答者では 20.8%と相対的に低い結果となった。その分、英語会議参加者と Q17 回答者では英語業務歴 5 年以上の割合が高くなっている。また、本質問への回答率については、英語業務歴の期間が長くなるに連れて回答率も上昇する傾向がうかがえる。

英語業務歴	①全回答者		②英語会議参加者		③Q17 回答者		英語会議参加者の回答率
	人数	%	人数	%	人数	%	
5 年未満	1252	46.6%	230	25.0%	59	20.8%	25.7%
5 年以上 10 年未満	486	18.1%	201	21.8%	57	20.1%	28.4%
10 年以上 15 年未満	327	12.2%	165	17.9%	50	17.7%	30.3%
15 年以上 20 年未満	204	7.6%	103	11.2%	33	11.7%	32.0%
20 年以上 25 年未満	180	6.7%	89	9.7%	34	12.0%	38.2%
25 年以上 30 年未満	110	4.1%	62	6.7%	25	8.8%	40.3%
30 年以上	127	4.7%	71	7.7%	25	8.8%	35.2%
計	2686	100%	921	100%	283	100%	30.7%

表 3 英語業務歴別人数と回答率

●英語業務割合（Q2）

英語業務割合別人数（表 4）について、最も人数割合が高い英語業務割合は、全回答者および英語会議参加者では「1～10%」だったが、Q17 回答者では「11～30%」であった。また、本質問への回答率については、英語業務割合が「90%以上」の層で 52.8%となり、突出して高い回答率であった。

英語業務割合	①全回答者		②英語会議参加者		③Q17 回答者		英語会議参加者の回答率
	人数	%	人数	%	人数	%	
1～10%	1402	52.2%	293	31.8%	72	25.4%	24.6%
11～30%	655	24.4%	278	30.2%	93	32.9%	33.5%
31～50%	340	12.7%	189	20.5%	62	21.9%	32.8%
51～89%	226	8.4%	125	13.6%	37	13.1%	29.6%
90%以上	63	2.3%	36	3.9%	19	6.7%	52.8%
計	2686	100%	921	100%	283	100%	30.7%

表 4 英語業務割合別人数と回答率

●英語業務対応度（Q7）

英語業務対応度別人数（表 5）について、最も人数割合が高い英語業務対応度は全グループ共通して「多少苦労」している層である。回答率を見ると、英語業務に「問題なく対応」できている層の回答率が高く、次に「多少苦労」している層、「他の手助けが必要」な層が続いている。

英語業務対応度	① 全回答者		②英語会議参加者		③Q17 回答者		英語会議参加者の回答率
	人数	%	人数	%	人数	%	
問題なく対応	566	21.1%	189	20.5%	66	23.3%	34.9%
多少苦労	1341	49.9%	515	55.9%	171	60.4%	33.2%
大変な労力が必要	467	17.4%	147	16.0%	29	10.2%	19.7%
他の手助けが必要	210	7.8%	59	6.4%	16	5.7%	27.1%
全く対応できない	102	3.8%	11	1.2%	1	0.4%	9.1%
計	2686	100%	921	100%	283	100%	30.7%

表 5 英語業務対応度別人数と回答率

●英語力: TOEIC L&R スコア（Q10）

英語力の状況を確認する手段として、調査時から 1 年以内に受験した TOEIC L&R test の Total スコア（Q10）を使用しスコア帯別の人数を集計した（表 6）。最も人数割合が高いスコア層は、全グループ共通して「800～895 点」である。一方、「900 点以上」の層については、全回答者における人数割合が 13.0%であるのに対して、Q17 回答者では 21.2%と差異が大きい。また、本質問への回答率については、600 点以上では 30%を超える回答率であったが、「500～595 点」は 24.6%、「400～495 点」は 21.6%に留まった。なお「400 点未満」の層で本質問に回答した方はいない。

TOEIC L&R test Total スコア	①全回答者		②英語会議参加者		③Q17 回答者		英語会議参加者の回答率
	人数	%	人数	%	人数	%	
900 点以上	348	13.0%	178	19.3%	60	21.2%	33.7%
800～895 点	619	23.0%	252	27.4%	79	27.9%	31.3%
700～795 点	568	21.1%	207	22.5%	65	23.0%	31.4%
600～695 点	420	15.6%	111	12.1%	38	13.4%	34.2%
500～595 点	295	11.0%	61	6.6%	15	5.3%	24.6%
400～495 点	170	6.3%	37	4.0%	8	2.8%	21.6%
400 点未満	91	3.4%	14	1.5%	0	0.0%	0.0%
過去 1 年以内未受験	175	6.5%	61	6.6%	18	6.4%	29.5%
計	2686	100%	921	100%	283	100%	30.7%

表 6 TOEIC L&R test Total スコア別人数と回答率

●英語会議における役割（Q11）

英語会議における役割について、回答者を「ファシリテーションもしくは交渉窓口を担う方」、「定型内容の説明や質問に対する応答のみ行う方」、「会議に参加するだけで特に発言などはしない方」、「その他の役割の方」の 4 つのグループに分けた上で、英語会議参加者と Q17 回答者の人数割合を比較した（表 7）。最も人数割合が高い役割は各グループ共通して「ファシリテーション/交渉窓口」であった。英語会議参加者における本質問への回答率も「ファシリテーション/交渉窓口」が最も高い 36.8%という結果であった。

英語会議における役割	②英語会議参加者		③Q17 回答者		英語会議参加者の回答率
	人数	%	人数	%	
ファシリテーション/交渉窓口	489	53.1%	180	63.6%	36.8%
定型内容説明/質問応答	235	25.5%	61	21.6%	26.0%
参加のみ	92	10.0%	15	5.3%	16.3%
その他	105	11.4%	27	9.5%	25.7%
計	921	100%	283	100%	30.7%

表 7 特性データの平均値計算結果

追加の集計として、英語業務歴、英語業務割合、TOEIC L&R test Total スコアについては、各グループの平均値を計算した。その結果をまとめたものが表 8.1 である。なお、平均値の計算を行うにあたり、カテゴリーデータを数値データに置き換えている。例えば、英語業務歴については「5 年以上 10 年未満」を 7.5 年に、「10 年以上 15 年未満」を 12.5 年に置き換えた。英語業務対応度については表 8.2 の対応表に沿って変換した上で計算した。計算結果より、英語業務歴、英語業務割合、英語業務対応度、TOEIC L&R test Total スコアの平均値は、全回答者→英語会議参加者→Q17 回答者と移行にする

に連れて高くなることが確認された。

		英語業務歴 （単位 年）	英語業務割合 （単位 %）	英語業務対応度 （単位 %）	TOEIC L&R test Total スコア(※)
①全回答者	人数	2,686			2,511
	平均値	9.5	20.7	71.3	727.2
②英語会議参加者	人数	921			860
	平均値	13.0	29.0	74.5	774.4
③Q17 回答者	人数	283			265
	平均値	**14.3**	**32.1**	**77.9**	**788.4**

※アンケート調査回答時から 1 年以内に受験していない回答者のデータは平均値計算時の分母から除外した。

表 8.1 各データの平均値

英語業務対応度（Q7）に関する質問の選択肢【変換前】	【変換後】
特に問題なく対応できている	100%
英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている	80%
英語力が原因で、いつも非常に苦労しており、そのために大変な労力を必要としている	50%
英語力が原因で、一人ではどうにもならず、他の手助けを得ないといけなくなる	20%
英語力が原因で、自分では全く対応できないため、他の人に対応を代わってもらっている	0%

表 8.2 英語業務対応度（Q7）の対応表

以上の集計結果をふまえて、全回答者のうち Q17 に回答した方の相対的な特性をまとめる。

まず、年齢層は 40 歳以上の人数割合が高く、役職については係長、課長、部長職が高い。英語業務歴は 5 年以上の割合が高く、英語力のレベルは TOEIC L&R test Total スコアで 700 点以上の人数割合が高い。特に 900 点以上の層が全回答者の構成比と比べて相対的に高い結果となった。また、本質問への回答率については年齢層や英語業務歴が上がるに連れて上昇する傾向であり、また、英語業務対応度に着目した場合、何とか対応できている層や問題なく対応できている層の回答率が高いことが確認された。英語会議における役割については、ファシリテーションや交渉の窓口を担う方の回答率が高いこともわかった。これらのことから、Q17 回答者の前提である「英語会議参加者」は、全回答者と比べて係長や管理職に就いている方が多く、英語業務の経験値や英語力、英語業務対応度も比較的高い方々ということが確認された。そして英語会議参加者のうち任意回答である Q17 に回答した方に限定すると、それらの傾向はより強くなることがわかった。

一方で、表 6 より、TOEIC L&R test Total スコアが「400～495 点」の層の回答率が 21.6%であることから、件数は決して多くないが、英語力がそこまで高くない層からの回答も一定数存在している。この層の状況を詳しく見るため「400～495 点」保持者を、Q17 に回答しなかったグループと回答したグループに分け、各グループの英語業務割合、英語会議における役割、英語業務対応度を単純集計した結

果を表 9 に示す。英語業務の割合について、未回答者では「1～30%」（17 人）が最も多いが、回答者では「11～30%」（4 人）が最も多い。また英語会議における役割について、未回答者では「定型内容説明/質問応答」（13 人）が最も多いが、回答者では「ファシリテーション/交渉窓口」（4 人）が最大である。これらは前述の分析でも見られた傾向である。一方で、英語業務対応度については、未回答者では「多少苦労」（13 人）が最大であるのに対して、回答者では「他の手助けが必要」（4 人）と「大変な労力が必要」（3 件）で全てを占めており、Q17 回答者全体の傾向とは異なる状況を示している。

項目	選択肢	TOEIC L&R スコア「400～495 点」			
		Q17 未回答者		Q17 回答者	
		人数	%	人数	%
英語業務割合	1～10%	17	56.7%	2	28.6%
	11～30%	10	33.3%	4	57.1%
	31～50%	2	6.7%	0	0.0%
	51～89%	1	3.3%	1	14.3%
	計	30	100%	7	100%
英語業務対応度	問題なく対応	1	3.3%	0	0.0%
	多少苦労	13	43.3%	0	0.0%
	大変な労力が必要	5	16.7%	3	42.9%
	他の手助けが必要	7	23.3%	4	57.1%
	全く対応できない	4	13.3%	0	0.0%
	計	30	100%	7	100%
英語会議における役割	ファシリテーション/交渉窓口	7	23.3%	4	57.1%
	定型内容説明/質問応答	13	43.3%	1	14.3%
	参加のみ	6	20.0%	1	14.3%
	その他	4	13.3%	1	14.3%
	計	30	100%	7	100%

※Q17 回答者のうち、「特になし」と記述された方は集計から除外した。

表 9 TOEIC L&R test Total スコア「400～495 点」保持者の各集計結果

以上、Q17 に回答者された方の特性を紐解いてきた。以降に続く対面会議とオンライン会議の違いに関する分析結果については、これらの回答者特性を念頭に置きながらご覧いただきたい。

【分析結果と考察】

カテゴリー別の集計結果について、件数が多い順に並べたものを表 10 に示す。なお、カテゴリー別の件数のほか、英語業務歴、英語業務割合、英語業務対応度、TOEIC L&R test Total スコアの平均値も掲載する。英語業務対応度については、前掲した表 8.2 の対応表にもとづいて変換した上で計算した。

カテゴリー: 会議形態の違いによって生じる具体的な状況	件数	%	英語業務歴(単位 年)	英語業務割合(単位 %)	英語業務対応度(単位 %)	TOEIC L&R Total スコア
オンライン会議の方が、理解度・集中度が低下（表情やジェスチャー、場の雰囲気が見えない）	94	33.2	15.1	32.3	77.8	774.4
オンライン会議の方が、聞き取りが困難（通信環境や機器の影響・訛りの強い英語、発話に注意）	57	20.1	12.6	26.6	75.3	790.8
オンライン会議の方が、サポート（手元資料、通訳者、辞書・翻訳ツール、文字起こし、画面共有、録画、氏名表示、チャット）が充実しており、理解度や表現力が増大	34	12.0	12.5	30.9	76.8	800.0
オンライン会議の方が、発言のタイミングが難しい（通信ディレイ、話をかぶせられない）	20	7.1	14.5	34.3	80.5	809.7
オンライン会議の方が、相手との関係性構築が困難（雑談ができない）	20	7.1	14.5	26.0	81.0	751.5
オンライン会議の方が、手軽な会議開催が可能	18	6.4	16.4	36.7	85.0	855.9
オンライン会議の方が、合意形成が困難（参加人数増加、内輪話や作戦会議ができない）	17	6.0	16.3	37.1	82.9	815.6
オンライン会議の方が、提示資料の工夫が必要（ホワイトボードが使えない、製品などを見せられない）	15	5.3	10.5	28.3	63.3	741.1
オンライン会議と対面会議で違いはない	12	4.2	14.2	47.9	71.7	759.1

※件数が 10 件未満のカテゴリーおよび「特になし」「他」としてまとめたものは非掲載

表 10 Q17 カテゴリー別集計結果

集計結果より、オンライン会議における困難に関する言及が全体の約 8 割を占めており、全般的に、対面会議よりもオンライン会議においての方が、様々な困難が生じている様子がうかがえる。「オンライン会議と対面会議で違いはない」というカテゴリーに属する回答は、総件数の 4.2%と少なかった。件数が多い上位 2 つは、オンライン会議の方が「理解度・集中度が低下（表情やジェスチャー、場の雰囲気が見えない）」「聞き取りが困難（通信環境や機器の影響・訛りの強い英語、発話に注意）」となっており、これらが総件数の 5 割以上を占めている。そのことから、オンライン会議における相手の理解や発言の聞き取りに関する困難が比較的頻度高く生じている可能性が高い。この結果は、先行研究である寺内他（2015）の中で、英語会議において微妙なニュアンスの理解や細部の説明の聞き取りが困難度の高い項目として確認されたことと共通している。また、困難が生じている理由として「表情やジェスチャー、場の雰囲気が見えない」「通信環境や機器の影響」が挙げられていることから、オンライン会議特有の事情が原因となって、相手の理解や発言の聞き取りといったことがより難しくなっている状況がうかがえる。オンライン会議の方が、「サポートが充実しており、理解度は表現力が増大」「手軽な会議開催が可能」といったように、オンライン会議の利点について言及する回答も総件数の 2 割弱あることから、会議アプリケーションをはじめとするツールの利便性や、時間や場所を問わない会議開催による業務効率の向上など、オンライン会議のポジティブな側面も存在するようだ。一方で、理解や聞き取りの困難だけでなく、オンライン会議の方が、「発言のタイミングが難しい（通信ディレイ、話をかぶ

せられない)」「相手との関係性構築が困難（雑談ができない)」「合意形成が困難（参加人数増加、内輪話や作戦会議ができない)」といった回答も見られる。これらの困難は対面会議が主流であった寺内他（2015）の調査時にも確認されており、オンライン会議の普及によって、その困難の度合いが増大している様子が垣間見える。そのような状況の中、オンライン会議の方が、「提示資料の工夫が必要（ホワイトボードが使いない、製品などを見せられない)」といった回答もあり、オンライン会議の普及により生じている様々な困難を軽減するため会議運営上の工夫や戦略といったものが会議参加者に求められているということも推察される。

【カテゴリー別の具体例】

次に、表 10 のカテゴリー別に、実際の回答データから代表的なものを抜粋して、対面会議とオンライン会議の違いに関して具体的に見ていく。なお、回答内容とあわせて、回答者の属性情報も併記する。

1. オンライン会議の方が、理解度・集中度が低下

「オンライン会議の方が、理解度・集中度が低下」というカテゴリーから抜粋したものを表 11 に示す。表 11 から、オンライン会議では対面会議と異なり、表情やジェスチャーなど非言語の情報を得ることが難しいため、相手側の納得度合いや考えていることのニュアンス、場の雰囲気といったものを正確にとらえ、理解することが困難という回答が多く見受けられた。また、オンライン会議では相手がカメラをオフにしていることも少なくないため、その場合、相手から発せられる言葉だけから状況などを判断しなくてはならず、より高い集中力が求められるという言及もあった。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
表情や仕草からの情報を得ることが難しいため、オンライン会議の方がニュアンスを正しくつかむことが難しく、決定に対して障害となっている	その他	課長	10 年以上 15 年未満	11～30%	問題なく対応	B1	700～745 点
参加者個々人の反応が分かりかねるオンライン会議は場の雰囲気の評価がばらつく。	経営企画	一般社員	30 年以上	1～10%	問題なく対応	B2	なし
音声だけの会議も多いので、オンラインの場合はより集中力を高めなければならない。	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ	課長	5 年以上 10 年未満	31～50%	多少苦労	B1	600～645 点
お互いに相手の表情を見て理解を確認して進める、ということがオンラインではできないため、オンラインの場合のほうが理解を確認する配慮が重要となる。	IT・ｼｽﾃﾑ	役員	20 年以上 25 年未満	11～30%	問題なく対応	C1	900 点以上
オンライン会議はカメラオフの人の反応が確認できない。	その他	その他	5 年以上 10 年未満	31～50%	多少苦労	B2	900 点以上

表 11 「オンライン会議の方が、理解度・集中度が低下」に関連する回答（抜粋）

2. オンライン会議の方が、聞き取りが困難

「オンライン会議の方が、聞き取りが困難」というカテゴリーから抜粋したものを表 12 に示す。表 12 から、オンライン会議では、インターネット環境の状況やマイク、スピーカーなどの機器の種類によって、相手側の言っていることが聞き取りにくいといったことが生じている。特に、相手側の英語が訛の強い発音の場合は、聞き取ることがより難しくなるようである。そのため、交渉を目的とした会議で

は、相手側の発言や意向を斟酌する必要があり、会議の目的達成に支障が出ている様子もうかがえる。そのような聞き取りの不足を補うために、会議後にメールで確認をすることで、お互いの認識を統一するといったやり取りも行われているようである。また、今後のテクノロジーの進展によって、オンライン会議における聞き取りの困難が解消することを期待するといった言及も見受けられた。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
マイクやスピーカー等の設備や、インターネット回線の調子により聴き取りにくい場合に理解度が致命的に下がる。	営業・販売	係長	5 年未満	1～10%	多少苦労	B1	850～895 点
海外とのオンライン会議を行う際に、インターネット環境があまり良くないことなどあると、かなりコミュニケーションや相手の言っていることの理解が難しくなる。以前、非英語ネイティブの国の方とオンライン会議を行ったが、ネット環境も安定せず、何を言っているのかほぼ完全に分からなかった。	研究開発	係長	5 年以上 10 年未満	11～30%	多少苦労	B2	900 点以上
オンラインは環境や建物の影響で音響が悪い場合があるので、特に英語での交渉は困難な場合がしばしばある。	営業・販売	課長	10 年以上 15 年未満	11～30%	多少苦労	B1	750～795 点
音声が潰れないよう調整、話すスピードなど対面よりも気をつかう。 通信の影響でお互い聞き取れてない可能性もあるので、大切な事項は終了後メールで認識を統一するようにしている。	その他	一般社員	5 年未満	31～50%	多少苦労	B1	550～595 点
オンライン会議の場合、参加者個々人の環境による差（音質、外部の雑音など）が大きいので、どうしても聞き取りにくさは出てきてしまうと思う。テクノロジーの進歩でその点をカバーできるようになったらありがたい。	商品企画	一般社員	20 年以上 25 年未満	11～30%	多少苦労	B2	750～795 点

表 12 「オンライン会議の方が、聞き取りが困難」に関連する回答（抜粋）

3. オンライン会議の方が、サポートが充実しており、理解度や表現力が増大

「オンライン会議の方が、サポートが充実しており、理解度や表現力が増大」というカテゴリーから抜粋したものを表 13 に示す。表 13 から、オンライン会議アプリに付帯する様々な機能やツールを活用することで、オンライン会議のメリットを感じている様子がうかがえる。例えば、録画機能により議事録が作りやすい、画面共有機能により意思疎通が図りやすい、文字起こし機能によりリスニングの補完になるといったことを挙げられている。また、オンライン会議では、相手側に手元を見られにくいため、翻訳ツールを抵抗なく使えるといった言及もあった。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
オンライン会議は録画できるので議事録が作りやすい	その他	一般社員	5 年未満	51～89%	他の手助けが必要	B1	750～795 点
オンライン会議は画面の共有機能により、情報の共有がしやすいので対面の会議より意思疎通が図りやすいと思う。特に英語の場合、画面を見て同じ情報を共有しながら話した方が理解しやすい場合が多い。	IT・ｼｽﾃﾑ	一般社員	5 年未満	31～50%	多少苦労	B2	800～845 点
オンライン会議の方が、ミュート機能により相手の発言を阻害することなく、社内出席者と簡単な認識共有、意思確認が可能。オンライン会議では、固有名詞などの単語をチャット機能で簡単に確認可能。	営業・販売	係長	10 年以上 15 年未満	11～30%	他の手助けが必要	B1	400～445 点
オンライン会議だと、会議ツール(Microsoft teams など）でリアルタイムで文字起こしをする機能があり、リスニング能力の強力な補完になる	その他	一般社員	5 年以上 10 年未満	11～30%	問題なく対応	B2	800～845 点
オンラインでは電子辞書や翻訳アプリを使っても、相手には分からないので、気疲れすることが少ない。	製造	一般社員	5 年以上 10 年未満	11～30%	多少苦労	B2	900 点以上
オンラインだと名前が表示されるので、最初の自己紹介で聞き取れなかったり忘れてしまってもお名前の復習がやりやすく、対面よりむしろ相手の名前が覚えやすい。	研究開発	課長	20 年以上 25 年未満	11～30%	問題なく対応	C1	900 点以上

表 13 「オンライン会議の方が、サポートが充実しており、理解度や表現力が増大」に関連する回答（抜粋）

4. オンライン会議の方が、発言のタイミングが難しい

「オンライン会議の方が、発言のタイミングは難しい」というカテゴリーから抜粋したものを表 14 に示す。表 14 では、オンライン会議の場合、カットインが難しい、発言のタイミングが取りづらい、複数人が同時に話せないといったデメリットについて言及されている。そして、その理由として、ネットワーク状況に起因する音声遅延や言語外の情報が取りづらい点を挙げている。そのため、オンライン会議は、ディスカッションなど複数人が同時に発言する類の会議にはそもそも向いていないと指摘する声もあった。このようなデメリットを補完するために、チャットを活用する、会議後にメールで確認をする、会議参加者の 1 回あたりの発話時間を制限するといった工夫を行っていることが示された。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
顔が見えているのであればそれほど差は感じないが、オンラインの方がアイコンタクトしづらいのでカットインが難しいかもしれない。	研究開発	係長	20 年以上 25 年未満	51～89%	多少苦労	B2	800～845 点
オンラインではどうしても一瞬でも音声の遅延があるため、その間（ま）による発言のタイミングのずれや競合が起きやすい。	営業・販売	部長	20 年以上 25 年未満	31～50%	問題なく対応	C1	900 点以上
言語外の情報が無いため、発言が被るなど、タイミングが難しい。ファシリテーターの力量に負うところが大きいと感じる。	技術・設計	一般社員	5 年以上 10 年未満	1～10%	多少苦労	B1	過去 1 年以内未受験

定期報告、説明を聞くなど、進め方と内容が決まっている会議はオンラインでも可能。発言者がほぼ固定されるか、順に発言する場合もオンラインでも特に困らない、ただし、複数人が不規則に発言する必要があったり、同時に複数の会話が行われる状況ではオンラインは向いていない(発言が重なったり、一度に全員が一つの会話を聞く必要がある)。何かを生み出したり、会議の終了時間や展開が不明な会議は対面が向いている。	経理・財務	一般社員	10 年以上 15 年未満	11～30%	多少苦労	B2	900 点以上
オンライン会議は複数の人が同時に話せないのが大変であるが、チャットを使うことで補っている。	営業・販売	一般社員	5 年未満	11～30%	多少苦労	B2	900 点以上
オンライン会議 ・説明を 5 分ぐらいで区切って質疑やコメントがないかこまめに確認する ・最初に発言ルールをアナウンスする	経営企画	課長	30 年以上	11～30%	多少苦労	B2	700～745 点

表 14 「オンライン会議の方が、発言のタイミングが難しい」に関連する回答（抜粋）

5. オンライン会議の方が、相手との関係性構築が困難

「オンライン会議の方が、相手との関係性構築が困難」というカテゴリーから抜粋したものを表 15 に示す。表 15 から、オンライン会議の場合、雑談やアイスブレイクがやりにくく、特定の人しか発言しないといった傾向もあることから、特に初対面の相手と信頼関係を築くことや本音を聞き出すことに苦労している様子がうかがえる。そのため、会議前の関係性構築が重要であり、事前に会議参加者の顔写真やプロフィールを共有した上で会議に臨むといった工夫を行っているケースもあった。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
オンライン会議だと初めての相手との関係構築の際、とても気を配る必要があると感じる。	商品企画	一般社員	5 年以上 10 年未満	31～50%	問題なく対応	C1	過去 1 年以内未受験
オンラインだと休憩時のアイスブレイクや雑談がやりにくく、本音をつかむのがやや難しい	経営企画	課長	5 年以上 10 年未満	11～30%	多少苦労	B2	800～845 点
仲良くなるのに時間がかかるため、カジュアルな意見交換などがしづらいときがある	その他	一般社員	5 年未満	11～30%	多少苦労	C1	過去 1 年以内未受験
オンライン会議は決まった人しか発言しない傾向が強い。 また、みんなで雑談することが難しいので、仲良くなるのは難しい。	資材・調達・物流	課長	5 年未満	11～30%	大変な労力が必要	B1	650～695 点
オンラインの場合は事前の関係性構築が大切。初対面でのオンライン会議開催は表面的なやり取りになる。	その他	課長	25 年以上 30 年未満	1～10%	多少苦労	B1	700～745 点
オンラインの場合は前もって自己紹介的なものを送りあったり、写真でもいいので顔を見せることが必須だと思っています。	法務・知財	課長	30 年以上	11～30%	問題なく対応	C1	900 点以上

表 15 「オンライン会議の方が、相手との関係性構築が困難」に関連する回答（抜粋）

6. オンライン会議の方が、手軽な会議開催が可能

「オンライン会議の方が、手軽な会議開催が可能」というカテゴリーから抜粋したものを表 16 に示す。表 16 から、オンライン会議の普及により、物理的な距離や時差を気にすることなく会議開催が可能となったため、英語会議に参加する機会が増えている様子がうかがえる。オンライン会議は相手の表情が見えない、場の雰囲気がつかみにくいといったマイナスの側面も存在するが、移動時間の短縮による効率性向上など、利点の方が大きいという意見もあった。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
オンライン会議では渡航や時差を気にする必要がない。	研究開発	課長	30 年以上	31～50%	多少苦労	B2	700～745 点
オンライン会議が普及したことで、英語の会議に参加する機会が増えた。 オンラインであれば少人数で気軽に会議ができるので、むしろ海外とはコミュニケーションしやすくなった。	法務・知財	係長	5 年以上 10 年未満	31～50%	多少苦労	B2	800～845 点
オンライン会議が手軽にできるようになったため、今まで参加しなかった担当者もどんどん会議に呼ばれるようになったと感じる	技術・設計	係長	5 年未満	1～10%	多少苦労	B2	750～795 点
相手の顔が見えない、雰囲気が掴めない等問題点が指摘されていますが、議題の本質や進行、結果に大きな影響を与えるとは考えづらい。オンライン会議になると何の言えなくなる人が入ってしまうと、結果が変わる可能性もありますが、移動時間の短縮、解消の利点の方が大きいかと考えます。	技術・設計	係長	10 年以上 15 年未満	51～89%	大変な労力が必要	B1	750～795 点
オンライン会議では物理的距離や時間の制約が圧倒的に少なく、コストも安い。物理的な会議室も不要で海外メンバーとも気軽にコミュニケーションが取れるメリットがある。 一方で対面でないと伝わりにくいノンバーバルな感情コミュニケーションは、オンラインでは難しい。	研究開発	一般社員	30 年以上	11～30%	多少苦労	B2	850～895 点

表 16 「オンライン会議の方が、手軽な会議開催が可能」に関連する回答（抜粋）

7. オンライン会議の方が、合意形成が困難

「オンライン会議の方が、合意形成が困難」というカテゴリーから抜粋したものを表 17 に示す。表 17 から、オンライン会議では相手の表情などが見えづらいため、相手が同意しているのか、納得しているのかといったことを判断することが難しい状況がうかがえる。少人数の会議であればオンラインでも問題ないが、参加者の人数が増えると、参加意識が低い人やよく聞いていない人も出てくるため、合意形成がより困難という意見があった。また、会議の目的が、プレゼンテーションや状況説明など一方向の場合は手軽に開催できるオンライン会議の方が効率的だが、ディスカッションなど合意形成を伴う会議の場合は、対面会議の方が圧倒的に効率的という記述も見受けられた。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
複雑な話になるとオンライン会議は、分かりづらい。オンライン会議の方が話をまとめづらい。	経営企画	課長	15 年以上 20 年未満	1～10%	多少苦労	B1	650～695 点
発言者以外の表情が見えず、全員の総意を図るためにより大勢の参加者から発言を求める必要があり、会議の時間が長くなる。	経理・財務	課長	10 年以上 15 年未満	90%以上	問題なく対応	B2	750～795 点
常にカメラ ON で会議をする訳ではないので、相手の反応を見て説明を丁寧にしたりする調整がオンラインの場合は難しいと感じます。合意をとったつもりでも互いの理解が若干違ったりという問題もオンラインになって増えた気がします。	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ	係長	20 年以上 25 年未満	51～89%	多少苦労	B2	750～795 点
オンライン会議では、接続の不備や不具合による中断で流れが変わることがある。また、参加していない、聞いていない参加者もおり、合意形成が本当に出来たのか不安になることがある。対面だと、相手の目をしっかり見て、表情や反応を見ながら会議を進められるので、効率的だと感じている。	その他	課長	25 年以上 30 年未満	31～50%	多少苦労	C1	900 点以上
①少人数であれば対面・オンラインの差を余り感じないが、6 名以上となると圧倒的に対面会議の方が効率的だと感じる（発言の間合いや活発な議論がオンラインだと難しい）。 ②プレゼン・説明といった目的であれば提供する側の立場としてはオンライン会議の方が圧倒的に効率的（事前資料配布や論点整理等）。	営業・販売	課長	30 年以上	31～50%	問題なく対応	C1	850～895 点

表 17 「オンライン会議の方が、合意形成が困難」に関連する回答（抜粋）

8. オンライン会議の方が、提示資料の工夫が必要

「オンライン会議の方が、提示資料の工夫が必要」というカテゴリーから抜粋したものを表 18 に示す。表 18 から、オンライン会議では、ホワイトボードなどパソコンの画面以外の視覚情報を活用することが難しいという記述が見受けられた。そのため、会議で使用する資料は事前配布が必須であり、内容については、より詳しい説明や背景情報を記載する必要があることが示された。

回答内容	所属部署	役職	英語業務歴	英語業務割合	英語業務対応度	CEFR	TOEIC L&R
ホワイトボード等を気軽に使用出来ない、対面でないのでどうしてももどかしさが残る点はあると思います。	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ	課長	10 年以上 15 年未満	51～89%	多少苦労	C2	過去 1 年以内未受験
事前に資料配布が前提で、資料はより詳しい説明や、背景情報も説明しなければならなくなった。	研究開発	課長	5 年以上 10 年未満	11～30%	多少苦労	B2	750～795 点
オンライン会議の方が討議時間が限られることが多いため、会議内で取り上げるアジェンダを絞り、資料内の確認を促すことになる項目が多くなります。資料作成により正確性が求められると思います。	人事・教育	一般社員	5 年以上 10 年未満	11～30%	多少苦労	B2	900 点以上

表 18 「オンライン会議の方が、提示資料の工夫が必要」に関連する回答（抜粋）

以上、対面会議とオンライン会議の違いに関して、自由記述式質問への回答の分析と考察を行ってきた。オンライン会議の普及により、時間や場所を問わない会議開催が可能となり、業務の時間効率は上がったように見える。しかし、インターネット環境の影響や相手の表情などが見えづらいといったオンライン会議特有の事情によって、理解や聞き取り、人間関係構築における困難が生じている。それらの困難を軽減させるために、アジェンダの絞り込み、詳しい資料作成、会議前の参加者プロフィールの共有、会議後の確認作業など、様々な工夫や対応を行っていることがわかった。また、本質問では、英語力や英語業務の経験値、英語業務対応度が比較的高い方々がオンライン会議の困難に言及されている。一方で、TOEIC L&R test Total スコアが「900 点以上」の層や、「400～495 点」の層からもオンライン会議のマイナス面を指摘する回答が見受けられた。特に、英語力が「400～495 点」レベルで、英語会議のファシリテーターや交渉窓口などの役割を担っている方については、英語力の不足とオンライン会議のマイナス面が相まって、高度で複雑な英語業務の対応に相当苦慮していることが示唆される。このような状況をふまえて、次項の「テクノロジーの活用」に関する自由記述式質問の回答分析をお読みいただきたい。なお、困難を乗り越えるための方策については、書籍で述べられているビジネスコミュニケーションに必要な英語力の習得過程とジャンル・アウェアネスに関連しており、問題解決の糸口となり得る情報を提示しているのでそちらも併せて参照されたい。

5.2 Q21：ツールや技術の活用

●Q20 で、「強くそう思う」／「そう思う」を選択された方にお聞きします。
どのようなツールや技術を活用することで、どのような英語コミュニケーションにおいて、どのような困難や苦労が減少したのかについて、具体的にお答えください。
●Q20 で、「どちらでもない」／「あまりそう思わない」／「全くそう思わない」を選択された方にお聞きします。そのように思われる理由について、具体的にお答えください。（自由記述式 回答は任意）

前問: アンケート調査 Q20（選択式）

（Q18、Q19 のような）ツールや技術を活用することで、活用前と比べて、仕事上での英語コミュニケーションでの困難や苦労が減少したと感じますか。5 段階でお答えください。
1. 強くそう思う 2. そう思う 3. どちらでもない 4. あまりそう思わない 5. 全くそう思わない

アンケート調査票の中で、本質問の前に設定した選択式の質問 Q18、19 では、翻訳ツールや文字起こし機能をはじめとするテクノロジーの活用状況について、ツール別の使用頻度や目的別の使用頻度について回答いただいた。次に、Q20 で、テクノロジーを活用することで回答者が担う英語使用業務における困難や苦労が減少した度合いを 5 段階評価で聞いた。その上で、テクノロジーの活用による英語使用業務への影響について、より具体的な状況をとらえるため、自由記述式の本質問 Q21 を設定した。具体的には、前問の Q20 で、テクノロジーの活用によるメリットや恩恵を感じている人には、どのようなテクノロジーを活用することで、どのような困難や苦労が減少したのかを回答いただいた。メリッ

トや恩恵を感じていない人にはその理由を回答いただいた。なお、本質問への回答は任意である。

【回答者の特性】

Q21 では 1,616 名の方から回答が寄せられた。また、前問の Q20 の回答によって分けられた、テクノロジーの活用にメリットを感じている人と感じていない人の各グループにおける Q21 への回答率は両グループともに約 6 割であった（表 19）。

対象	回答者数/回答率
アンケート調査全回答者	2,686 人
Q20: テクノロジーの活用によるメリットを感じている人	1,697 人
Q21: その具体的な状況を記述した人	1,039 人
回答率	61.2%
Q20: テクノロジーの活用によるメリットを感じていない人	989 人
Q21: その理由を記述した人	577 人
回答率	58.3%

表 19 Q21 回答者数と回答率

本質問に回答した方の特性について調べたところ、①テクノロジーの活用についてメリットを感じ、その状況を記述した方と、②メリットを感じておらず、その理由について記述した方の間で顕著な違いが見られたのは英語業務対応度（Q7）に関わる部分であった（表 20）。具体的には、英語業務対応度について「問題なく対応」できている方の人数割合が、①のグループは 17.5%だったが、②のグループは 30.3%であった。一方で、「多少苦労」「大変な労力が必要」「他の手助けが必要」の人数割合は、①のグループの方がやや高い。つまり、英語使用業務に問題なく対応できている方よりも、業務遂行に苦労されている方の方がテクノロジー活用の恩恵を感じ、そのメリットを語るケースが多いことが示唆される。

英語業務対応度	**全回答者**		**①テクノロジー活用のメリットを記述した方**		**②メリットを感じない理由を記述した方**	
	人数	**%**	**人数**	**%**	**人数**	**%**
問題なく対応	566	21.1%	182	17.5%	175	30.3%
多少苦労	1341	49.9%	551	53.0%	270	46.8%
大変な労力が必要	467	17.4%	196	18.9%	75	13.0%
他の手助けが必要	210	7.8%	85	8.2%	32	5.5%
全く対応できない	102	3.8%	25	2.4%	25	4.3%
計	2686	100%	1039	100%	577	100%

表 20 Q21 回答者数と回答率

【分析結果と考察】

1. テクノロジー活用のメリットを記述した回答者について

まずは、テクノロジーの活用によって英語コミュニケーション上の困難や苦労が軽減したと感じている回答者のうち、テクノロジー活用による具体的なメリットを記述した方の回答内容についてカテゴリー別に仕分けを行い件数を集計した。集計結果について、件数が多い順に並べたものを表 21 に示す。なお、カテゴリー別の件数のほか、英語業務歴、英語業務割合、英語業務対応度、TOEIC L&R test Total スコアの平均値も掲載する。英語業務対応度については、前項の表 8.2 の対応表にもとづいて変換した上で計算した。

カテゴリー: テクノロジーの活用によるメリット	件数	%	英語業務歴 (単位 年)	英語業務割合 (単位 %)	英語業務対応度 (単位 %)	TOEIC L&R Total スコア
翻訳ツールの利便性	257	24.7	10.2	20.9	71.5	698.4
動翻訳ツールが英作文のヒントに	218	21.0	10.5	24.1	73.7	779.0
翻訳ツールによる時間削減	204	19.6	10.7	22.1	71.3	729.6
翻訳ツールで理解度が向上	136	13.1	8.8	21.4	69.6	737.1
翻訳ツールで大意把握	81	7.8	9.5	20.7	74.8	749.3
文字起こし機能の利便性	79	7.6	9.6	22.4	61.9	756.6
翻訳ツールで互いの意思疎通が円滑に	57	5.5	7.0	19.6	68.1	680.7
翻訳ツールの翻訳精度向上	50	4.8	10.9	22.0	71.4	721.9
翻訳ツール使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う	26	2.5	10.8	22.3	76.9	788.0
その他 オンライン会議ツールの利便性	15	1.4	12.8	28.3	77.3	788.3
チャットツールの利便性	12	1.2	13.3	32.9	77.5	731.8

※件数が 10 件未満のカテゴリーおよび「特になし」「他」としてまとめたものは非掲載

表 21 Q21 カテゴリー別集計結果（テクノロジー活用によりメリットあり）

集計結果より、Google 翻訳や DeepL をはじめとする翻訳ツールを活用することによるメリットを記述された方が全体の多くを占めていることがわかる。英語による会議の中で使用する文字起こし機能やオンライン会議ツール（アプリ）、チャットツールの利便性に言及する方も一部見られた。この結果については、機械翻訳が英語業務の困難軽減に対して広く寄与していることを示唆しているが、会議ツール（アプリ）やチャットツールに関しては、昨今のビジネス環境では使わざるを得ないツールであり、そもそもそれらをテクノロジーとして認識していない可能性があることを抑えておく必要はある。また

ポケトークなどの音声自動通訳ツールについては、アンケート調査の単純集計結果から、業務での使用頻度は極めて低いようだが、音声自動通訳自体の機能としては、会議ツールに実装されている文字起こし機能との組み合わせで活用シーンの増加が推察される。以上のように、何点か留意すべき点はあるものの、記述された件数としては機械翻訳に関するメリットが最も多く、英語業務における存在感は大きいことがわかる。

記述件数が最も多かったカテゴリーは「翻訳ツールの利便性」（257 件、24.7%）である。分類の基準については「業務効率化」「苦労・ストレス軽減」「単語や熟語の意味を調べるのに便利」などが頻出ワードであった。アンケート調査における本質問の意図は、テクノロジーの活用によって業務での英語コミュニケーションにおいてどのような困難が軽減したのか、具体的なメリットは何なのかを明らかにすることであったが、このカテゴリーで多く見られた、機械翻訳の活用により業務の効率が上がった、苦労やストレスが軽減したといった記述は、本質問の回答として期待していた英語業務や英語コミュニケーション自体への具体的な利点とはやや異なる表層的な、もしくは結果論的な内容と言える。また「翻訳ツールによる時間削減」（204 件、19.6%）も件数としては上位に位置するが、こちらも英語コミュニケーション上の直接的なメリットというよりは、業務効率向上に類似した内容と思われる。つまりは、業務効率向上や時間削減という結果に対する具体的な理由が不明瞭である。一方、件数の多かった「翻訳ツールが英作文のヒントに」や「翻訳ツールで理解度が向上」といったカテゴリーは、本質問で明らかにしたい英語コミュニケーション上の直接的なメリットと言えよう。ついては、本項では、記述件数の多かった機械翻訳に関して、英語業務や英語コミュニケーションにおける直接的なメリットを記述した回答に焦点をあてて考察を進めたい。

まず、直接的なメリットに該当するカテゴリーのうち記述件数が最多であったのは「翻訳ツールが英作文のヒントに」（218 件、21.0%）である。これは主に、自身で作成した英文を機械翻訳で日本語変換し、相手に伝えたい意図やニュアンス、専門用語等が正しく英語表現されているかを確認するという記述である。英作文を全て日英の機械翻訳に任せるのではなく、まずは自分で英文を作成し、その英文をレビューするためにツールを使用するということなので、一定以上の英語力を持っている方の使い方ではないかと推察される。

次に多かったのは「翻訳ツールで理解度が向上」（136 件、13.1%）、続いて「翻訳で大意把握」（81 件、7.8%）である。どちらも「英語の理解」に関するメリットという点では共通しているが、質的には異なる。「理解度の向上」に分類した回答に見られた頻出ワードは、機械翻訳による「正しい理解」「微妙なニュアンスの理解」「専門用語の理解」等である。つまり、自分の英語力だけでは相手の意図やニュアンス、専門的な言い回し等を 100%正しく理解できていない可能性があるため、その部分を機械翻訳に補完させているということである。一方、「大意把握」の頻出ワードは「大量の文書の概要把握」「全体像の把握」である。これらの意味するところは、相手の意図に対する理解をより深めるということではなく、効率的な業務遂行のために、まずは機械翻訳を通して、日本語で大意を把握するということである。同じ「英語の理解」に関わる機会翻訳の活用でも、その目的は、「相手の正しい理解」vs.「業務効率の向上」であり、両者は異なる背景を持つカテゴリーであることを抑えておく必要があるだろう。

機械翻訳に関するその他のカテゴリーとして、「翻訳ツールで互いの意思疎通が円滑に」（57 件、5.5%）、「翻訳ツール使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う」（26 件、2.5%）がある。「翻訳

ツールで互いの意思疎通が円滑に」については、実際に記述された内容を見ると、機械翻訳により「ミスコミュニケーションが減った」「誤解や齟齬が減った」という言及が散見される。記述の背景として、前述した「英作文のヒントに」や「理解度の向上」の頻出ワードでもあった「ニュアンスの理解・伝達」等と共通する部分もあると思われるが、こちらついては、機械翻訳を活用する以前において、「ミスコミュニケーション」や「誤解や齟齬」が発生していた蓋然性が前提となっている。その点では、回答者の英語レベルについては、回答者全体の中では相対的に低いことが推察され、それはTOEIC L&R の平均 Total スコアが全カテゴリーの中で最も低い 680.7 点であることからもうかがい知ることができる。一方、カテゴリー「翻訳ツール使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う」に属する回答者の平均 Total スコアは全体上位の 780.0 点である。これは、機械翻訳では現状対応できていない細かい部分やニュアンスに関わる部分を、回答者自身が特定し、さらにはそれらを修正できる英語力を持ち合わせていることが示唆される。

2. テクノロジー活用によるメリットを感じない理由を記述した回答者について

次に、テクノロジーの活用によって英語コミュニケーション上の困難や苦労が軽減したと感じていない回答者のうち、その具体的な理由を記述した方の回答内容についてカテゴリー別に仕分けを行い件数を集計した。集計結果について、件数が多い順に並べたものを表 22 に示す。

カテゴリー: テクノロジーの活用による メリットを感じない理由	件数	%	英語 業務歴 (単位 年)	英語 業務割合 (単位 %)	英語業務 対応度 (単位 %)	TOEIC L&R Total スコア
翻訳ツール等を使ったことがない・使わない・使用頻度低い	301	52.2	10.0	20.1	76.9	741.6
翻訳ツールが完全ではないため使えない	126	21.8	12.0	27.0	74.2	775.6
変化を感じない	32	5.5	10.9	24.1	75.3	719.4
翻訳ツール等を使うと業務効率が悪い	28	4.9	11.6	32.3	78.2	745.4
会議等の対話が多く翻訳ツール等が機能しづらい	24	4.2	7.7	17.3	68.3	675.0
翻訳ツール等を使うと英語力が低下する・自身の英語力でカバーすべき	16	2.8	8.4	31.3	66.9	717.9
主に情報セキュリティー上の理由から翻訳ツール等を使うことができない	12	2.1	10.4	30.4	73.3	756.8

※件数が 10 件未満のカテゴリーおよび「特になし」「他」としてまとめたものは非掲載

表 22 Q21 カテゴリー別集計結果（テクノロジー活用によりメリットなし）

集計結果より、機械翻訳に関する記述が大半を占めていることがわかる。一部のカテゴリー名に「翻訳ツール“等”」とあるのは、具体的なテクノロジーやツールが明記されていない回答があったが、記述内容や他の質問の回答状況から、機械翻訳に関する言及であると推察できるケースが多いことから、カテゴリー名を「翻訳ツール“等”」とした。

まず、「翻訳ツール等を使ったことがない・使わない・使用頻度低い」（301 件、52.2%）が、テクノロジーの活用によるメリットがない理由のうちの約半数を占めた。このカテゴリーの頻出ワードとしては「辞書で足りる」「確認程度にしか使わない」「英語業務が少ない」等が見受けられた。本質問の意図としては、機械翻訳等の活用にメリットを感じない具体的な理由を明らかにすることであったが、「英語業務が少ない」（から使わない）以外は、メリットを感じない理由としては表層的な記述であると思われる。他の頻出ワードとして「英語力の不足」があった。これは、回答者自身の英語力が不足しているため、翻訳ツールを使用したとしても、機械的に変換した英語や日本語について、どこをどのように加筆・修正すべきかの判断が難しいという状況が示唆される。

次に多かったカテゴリーは「翻訳ツールが完全ではないため使えない」（128 件、21.8%）で、頻出ワードは「ニュアンスが違う」「業務の専門性に対応できない」等であった。これは、テクノロジーの活用にメリットを感じている方の記述のカテゴリーである「翻訳ツール使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う」と比較した場合、両者の回答者は、機械翻訳では業務における英語コミュニケーションを 100%カバーはできないことを認識し、その不足分の修正は自身で対応している点で共通している。違いは、機械翻訳は万能ではないから活用メリットもないと判断しているか、万能ではないが即座に大意の把握やたたき台の作成を実現できるといった業務効率上の利点を感じているかの差異だと思われる。

3. クロス集計分析

次に、回答が多かった機械翻訳について、活用によるメリットや活用方法の違いと、回答者自身の英語力や英語業務におけるいくつかの状況の間にどのような関連が見られるかに関して分析を行う。

分析対象とする機械翻訳活用によるメリットについては、業務効率向上や時間削減など表層的なものを除外し、英語コミュニケーション上の困難軽減に直接関わる「大意把握」「理解度が向上」「英作文のヒントに」「（機械翻訳を）使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う」「互いの意思疎通が円滑に」に絞った。また分析の軸となる英語力や英語業務に関連する項目については、回答者の「現在の CEFR レベル」「TOEIC L&R スコア」「英語業務歴」「英語業務に従事する割合」「英語業務対応度」「役職」「英語会議に担当する役割」とした。これら全てについて上述の機械翻訳活用のメリットとクロス集計を行い、特徴的な結果が得られた部分を以下にまとめる。

まず、英語力に関連する部分について、機械翻訳活用のメリットと「現在の CEFR レベル」のクロス集計結果を表 23 に示す。

自動翻訳活用によるメリット	現在のCEFRレベル							
	人数割合(%)							合計
	A1	A2	B1	B2	C1	C2	計	人数
大意把握	3.7%	12.3%	39.5%	34.6%	9.9%	0.0%	100%	81
理解度が向上	2.2%	9.6%	43.4%	39.7%	5.1%	0.0%	100%	136
英作文のヒントに	0.5%	6.0%	**34.9%**	**49.5%**	8.7%	0.5%	100%	218
使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う	3.8%	0.0%	**26.9%**	**57.7%**	11.5%	0.0%	100%	26
互いの意思疎通が円滑に	0.0%	10.5%	**57.9%**	**26.3%**	5.3%	0.0%	100%	57

表 23 機械翻訳活用によるメリットと現在の CEFR レベルのクロス集計結果

表 23 より、CEFR B1 レベルでは、機械翻訳が「互いの意思疎通を円滑に」すると回答した方の割合が 57.9%と、他のメリットよりも高く、機械翻訳を「使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う」の割合は 26.9%と低い。一方、CEFR B2 レベルでは、「細部・ニュアンスの確認・修正は人がやる」の人数割合が 57.7%と最も高く、次に高いのが、機械翻訳が「英作文のヒントに」で 49.5%となっている。そして B2 レベルの中で「互いの意思疎通が円滑に」の人数割合は 26.3%と最も低い。このように、CEFR B1 レベルと B2 レベルの間で、機械翻訳のメリットや活用用途の状況に差異が生じている。

B1 レベルで 57.9%を占める、機械翻訳によって「互いの意思疎通が円滑に」なると記述した回答者は、頻出ワード等から、機械翻訳の手を借りないと、相手方とのミスコミュニケーションや誤解や齟齬が発生してしまう可能性が示唆されている。

B2 レベルで 49.5%を占める、機械翻訳が「英作文のヒントに」なると記述した回答者は、自分で作成した英文のうち、ニュアンスや専門的な表現に関わる部分をレビューする目的で機械翻訳を使用している。最初から日英変換するのではなく、自身で英文を作った上で、英日の機械翻訳結果を参照しながら相手に伝えたいニュアンスを修正していくということなので、相応の英語力を持つ層であると考えられる。同じく B2 レベルで 57.7%を占める、機械翻訳を「使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う」と記述した回答者は、全体像の把握やたたき台の作成など、業務効率を上げるために機械翻訳を使いはするが、詳細な部分や正確なニュアンスに関わる部分は、自身が確認・修正するということなので、さらに高い英語力を持つ層であると推察できる。

これらのことから、CEFR B1 レベルの英語力というのは、英語業務におけるコミュニケーション上の誤解や齟齬が発生する蓋然性をはらんでいるが、B2 レベルの方になると、コミュニケーションにおける細部やニュアンスの理解・伝達ができるため、ミスコミュニケーションといったことも起こりにくいことが示唆される。さらに言えば、B1 レベルの方とっては、円滑なコミュニケーションの実現に向けて、不足する英語力の補填に機械翻訳が大きく貢献しているが、B2 レベルの英語力を持つ方の場合、機械翻訳が時間削減や大意把握など業務効率向上の点では役に立つものの、B2 レベルの方が直面している英語コミュニケーションへの直接的な貢献という点では、機械翻訳は参考情報レベルに留まっている可能性が考えらえる。

次に、機械翻訳活用による各メリットと英語業務対応度とのクロス集計結果を表 24 に示す。英語業務対応度とのクロス集計を試みた背景として、英語業務に対応できている方というのは、英語コミュニケーション上の細部・ニュアンスの確認・修正といったことは機械翻訳に任せず、自身で行っているのではないかという仮説があった。しかし、集計結果を見ると、英語業務対応度の違いによって、機械翻訳活用によるメリットに顕著な違いは見受けらない。これは、英語業務の対応度が高い方であっても、担っている英語業務の内容や英語業務における役割が異なる可能性が考えられるためであり、結果、英語業務の対応度と機械翻訳活用によるメリットとの間に、関連性が確認できなかったのだと思われる。

自動翻訳活用によるメリット	英語業務対応度						
	人数割合(%)						合計人数
	全く対応できない	他の手助けが必要	大変な労力が必要	多少苦労	問題なく対応	計	
大意把握	2.5%	3.7%	14.8%	61.7%	17.3%	100%	81
理解度が向上	1.5%	9.6%	22.1%	51.5%	15.4%	100%	136
英作文のヒントに	0.5%	5.5%	18.3%	61.5%	14.2%	100%	218
使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う	0.0%	3.8%	15.4%	61.5%	19.2%	100%	26
互いの意思疎通が円滑に	3.5%	10.5%	17.5%	56.1%	12.3%	100%	57

表 24 機械翻訳活用によるメリットと英語業務対応度のクロス集計結果

そこで次に、機械翻訳活用によるメリットと英語会議における役割についてクロス集計を行った。結果を表 25 に示す。集計結果より、英語会議の役割が「定型の内容の説明」や「質問への応答」に留まっている方においては、機械翻訳活用によるメリットとして「理解度が向上」の割合が 19.1%と、他のメリットに比べて高い。英語会議において「ファシリテーション」や「交渉窓口」を担っている方については、機械翻訳活用用途として「英作文のヒントに」が 28.4%、「(機械翻訳を）使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う」が 26.9%と高い人数割合になっている。この結果から推察できることは、英語業務の役割として、定型内容の説明や質疑応答といった、複雑ではない役割を担っている方にとっては、機械翻訳がコミュニケーション上の英語力不足を直接的に補っているケースが多く、人によっては機械翻訳がなくてはならない存在となっている可能性が考えられる。他方、英語会議のファシリテーションや交渉といった、複雑で込み入った英語業務を行っている方にとっては、機械翻訳はあくまで業務効率を上げるための道具であり、また自身の英語コミュニケーションに抜け漏れがないかの確認等には使用するが、細部やニュアンスの調整といった最終的な部分は人である自分が行っているケースが多いのではないかということである。

また、テクノロジーの活用にメリットを感じない理由として「翻訳ツールが完全ではないため」と回答した方について、同じく英語会議における役割とクロス集計したところ（表 26)、他の理由と比べて、英語会議の役割が定型内容の説明や質問応答に留まる方よりも、ファシリテーションや交渉を担う方が、「翻訳ツールが完全ではないため」メリットを感じないと回答されるケースが多かった。

自動翻訳活用によるメリット	英語会議における役割					
	人数割合(%)					合計人数
	ﾌｧｼﾘﾃｰｼｮﾝ／交渉窓口	定型内容説明/質問応答	参加のみ	その他	計	
大意把握	22.2%	8.6%	0.0%	69.1%	100%	81
理解度が向上	17.6%	**19.1%**	0.7%	62.5%	100%	136
英作文のヒントに	**28.4%**	11.9%	2.8%	56.9%	100%	218
使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う	**26.9%**	3.8%	0.0%	69.2%	100%	26
互いの意思疎通が円滑に	19.3%	8.8%	5.3%	66.7%	100%	57

表 25 機械翻訳活用によるメリットと英語会議における役割のクロス集計結果

テクノロジーの活用による メリットを感じない理由		英語会議における役割			
		ﾌｧｼﾘﾃｰｼｮﾝ／交渉窓口	定型内容説明/質問応答	参加のみ	その他
人数 割合 (%)	自動翻訳が完全ではないため使えないと記述した人	**26.2%**	**11.1%**	18.8%	21.6%
	それ以外の理由を記述した人	73.8%	88.9%	81.3%	78.4%
	計	100%	100%	100%	100%
合計人数		103	27	16	431

表 26 テクノロジーの活用によるメリットを感じない理由と英語会議における役割のクロス集計結果

以上のことから、調査回答者全体としては英語業務に比較的苦労している方が、より機械翻訳の恩恵を感じている傾向が見受けられるが、回答状況を詳しく見ると、英語力の点では CEFR B1 と B2 の間で、また、英語業務の役割という点では単純な役割と複雑な役割との間で、機械翻訳の活用方法や感じているメリットに関して差異が生じていることがうかがえる。具体的には、英語力が CEFR B2 の壁を超えておらず、単純な英語業務を担っている方は、機械翻訳をはじめとするテクノロジーの恩恵を、自身の英語力の不足を補う形で、より直接的に享受していることが示唆される。一方、会議ファシリテーションや交渉窓口といった複雑な業務を担う方というのは、業務の特性上、細部や微妙なニュアンスに至るまで正確に理解し伝達することが要求されている。それは少なくとも現状の機械翻訳ではカバーすることが難しい領域であるため、自身の英語力を以て解決しなくてはならない。だからこそ、英語力として CEFR B2 の壁を越えるレベルが求められていると推察される。そして、そのようなレベルの方にとっての機械翻訳というのは、あくまで業務効率向上のツールであり、翻訳された結果については、大意把握やたたき台作成といった範囲に限定した活用なのだと思われる。先行研究である寺内他（2015）の中で、英語会議における困難度が高い項目として、外部との交渉時のやり取りや、微妙なニュアンスの理解・伝達といったことが示されたが、それらについて、業務効率向上の域を超えて機械翻訳に依存し対応した場合、円滑な業務遂行に支障をきたすことも考えられる。英語業務におけるテクノロジーの活用が進む昨今においても、担う業務のレベルや複雑性が高まれば、最終的には英語力における壁の突破が求められるということではないだろうか。

【カテゴリー別の回答例】

表 21 と表 22 で示したカテゴリーのうち、回答件数の多かったカテゴリーに焦点をあて、実際の回答データから代表的なものを抜粋する。

1. 「テクノロジー活用によるメリットあり」の回答例

1-1. カテゴリー: 翻訳ツールの利便性

●分類キーワード: 業務効率化、苦労・ストレス軽減、単語や熟語の意味を調べるのに便利

●回答例

・翻訳機能を使用することで、母国語で文章を読むことができるため効率的である。

・翻訳ソフトを使ってメール、その他のコミュニケーション、資料作りの苦労が減少した。

・わからない単語などがあった場合に Google 翻訳を使い意味を理解している。

1-2. カテゴリー: 翻訳ツールが英作文のヒントに

●分類キーワード: 自分で作った英文の確認、ダブルチェック、正しい意図、ニュアンス

●回答例

・翻訳ツールを使用することで、メールでのやり取りにおいて細かなニュアンスを確認したり、こちらからの発信が自分の意図している内容になっているかを確認できる。

・自力で英語の文章を書き、その文章が意味の通るものになっているかの確認にツールを使用しているためダブルチェックが容易になった。

・英文を作成する際、Google 翻訳で英文から日本語へ翻訳し、意味が意図した内容になっているか確認します。その後文法チェックや読み上げ等の Web サービスを使用して、英文の精度を上げるようにしています。

・自分が作成した英文メールをバックトランスレーションで日本語に翻訳してみて、自分が伝えたいことが表現されているかどうかを確認している。翻訳の精度があがっていて、適正な調整ができるようになり、コミュニケーションの齟齬が減って、メールの無駄なやり取りが減ったと思う。

・Google 翻訳は必ず使い、自分の読み、書きに間違いがないか確認すると、ニュアンスの違いがわかったり、ベストな文章に修正できるので、ミスコミュニケーション防止に役立つ。

1-3. カテゴリー: 翻訳ツールによる時間削減

●分類キーワード: 英文理解・作成の時短化、辞書を引く必要がない

●回答例

・機械翻訳を活用することで、国外関係者からのメールやチャットの内容把握が短時間で行え、返事をするまでの時間が短縮した。

・使いやすく精度の良い翻訳ツールを活用すれば、素早く相手とのやり取りができると思う。ビジネスには時間の制約は絶対と考えているので。

・翻訳ツールによる簡易翻訳により、文書の内容をより短時間で理解でき、業務の本題により時間をかけることができるようになった。

・自動翻訳を使うことで文書の重要度の判断が早くなった。その結果、重要度の低い文書に使う時間を減らせた。

・翻訳ソフト、翻訳サイトを利用することで、英語文章の読み書きにおいて、辞書等を引くことに割かれる時間が減少した。

1-4. カテゴリー: 翻訳ツールで理解度が向上

●分類キーワード: 正しく理解、微妙なニュアンスの理解、専門用語の理解、自分の理解の確認

●回答例

・自動翻訳ツールを活用することで、メールや仕様書などの英文を翻訳し、自分自身でそれらを読み解釈した時の誤認識を減らすことができている。

・翻訳機があることで、ニュアンスや意味がうまく取れなかった英文を理解できた

・翻訳ツールを使うと、難しい表現や専門外の専門用語を翻訳する際に助かる。
・翻訳ツールを活用することで、微妙な言い回しに対する理解があっているか確認することができる。
・Google 翻訳を使用することで、自分の理解との整合性が取れるようになった。

1-5. カテゴリー: 翻訳ツールで大意把握

●分類キーワード: 大量の文書の概要把握、全体像の把握

●回答例

・大枠をスピーディに理解できるようになった。
・翻訳ツールを使用する事で、英語の長文を読んで、概要を把握することが、簡単にできるようになった。
・翻訳ソフトを使用することで論文の概略を早く理解できる。
・大量の文章を読む必要がある場合にはやはり日本語の方が早いので、論文などの大量の文章は自動翻訳で日本語でざっと読んで内容をつかんでから、必要な部分を原文で精読することで効率が上がった。
・DeepL 等を使用することで、長い文章の主旨を把握した上で、英文を精読することで、理解が早まったと思います。

1-6. カテゴリー: 文字起こし機能の利便性

●分類キーワード: リスニング力の補填、議事録作成、聞き取りにくい発音、WEB 会議、英日翻訳機能とセット

●回答例

・文字起こし技術、自動翻訳技術が向上したので、ヒアリングが苦手でも会話文や日本語訳を見て内容を理解することができるようになった。
・文字起こし機能を活用することで、会議での議事録作成の苦労が減少した。
・文字起こし機能は、アジア圏内のなまりのある英語やかなり早口な方の英語を補助的に使うことで聞き取りの不備や誤解がすくなくなりました。
・会議で音声自動翻訳サービスを使うことで、ネイティブ発音ではない英語の内容を汲み取れるようになった。
・WEB 会議の同時翻訳と議事録作成機能で、英語会議の議事録の作成が楽になりました。

1-7. カテゴリー: 翻訳ツールで互いの意思疎通が円滑に

●分類キーワード: やり取り・コミュニケーションがスムーズに、齟齬軽減

●回答例

・Google 翻訳を活用することで、英語でのメールのやり取りが正確にスムーズにできるようになったと思います。
・Google 翻訳や DeepL を使用することで、相手に何度も質問せずとも解決する。
・翻訳ツールでコミュニケーションが取りやすくなった
・翻訳ソフトを使用する事で細かなコミュニケーションミスが減少した。

・翻訳アプリを使うことで意思疎通のずれがなくなったから。

1-8. カテゴリー: 翻訳ツールの翻訳精度向上

●分類キーワード: 翻訳精度の向上

●回答例

・Web で無料で使えるにもかかわらず、翻訳の精度は非常に向上したと思う。会議の際に分からない単語や文章もかなり正確に理解できる。

・翻訳精度が上がったので、より正確に伝えられるようになった。

・翻訳ツールの精度が向上したため、文書によるコミュニケーションにストレスを感じにくくなった。

1-9. カテゴリー: 翻訳ツール使うが細部・ニュアンスの確認・修正は人が行う

●分類キーワード: 細部・ニュアンス、専門的な内容

●回答例

・Google 翻訳を使って、e メールで書く長文をざっくりとした英語に変換でき、そこからニュアンスを整えることに使える。1 から長文を書く時間より短くなった。

・DeepL を活用する事で、日英のメール翻訳において、より正確で迅速な業務がこなせるようになった。ただし、毎回ニュアンスが正しいかは吟味して適宜修正を加える事で、自分自身の英語力もいかせている。

・日本語で作ったパワーポイントをファイルごと英語に機会翻訳することでかなりの時間短縮になった。一方で、結局は細部まで確認しないと誤訳も多いため、ある程度の時間はかかる。しかし、最初からすべて自分で英語で作るよりは時短になる。

・DeepL のようなツールを活用することで、日本語の複雑な文章もしくは微妙なニュアンスの文章を英文にする「書く」コミニュケーションで、英文の構造のベースを作る苦労が減少した。しかし、翻訳結果をそのまま使うことは稀で、得られた構造のベースからアレンジを加えて最終形にすることが大半です。

・DeepL などの翻訳ツールで日本語→英語変換を使うことで、言い回しについて悩む時間が圧倒的に減った。翻訳ツールも完璧ではないため（とくに専門性の高い内容を話す場合など)、自分で見直すこともあるが、とても助けられておりストレスが減った。

・翻訳のスピードは速くなったが、専門用語等が関係するとまだ人の目・手を加える必要がある。

2. 「テクノロジー活用によるメリットなし」の回答例

2-1. カテゴリー: 翻訳ツール等を使ったことがない・使わない・使用頻度低い

●分類キーワード: 辞書で足りる、確認程度にしか使わない、英語業務が少ない、英語力不足

●回答例

・翻訳ツールを用いて訳しても、自分の語学レベル以上に訳が合っているかどうかはわからないから。

・翻訳ツールの活用をする場面がないため。

・不明な単語を辞書で調べればこと足りるので、翻訳機能を使う必要がない。

・英語の辞書は使うが、翻訳ツールはほぼ使わないから。

・自動翻訳は最終確認のために使う場合が多く、基本は自分の力で行うから。

2-2. カテゴリー: 翻訳ツールが完全ではないため使えない

●分類キーワード: ニュアンスが違う、業務の専門性に対応できない、ノンネイティブ間のやり取りに対応できない

●回答例

・結局のところ、これらのツールを使っても正しい英訳や和訳はできない上、正しいニュアンスももちろん表現出来ないというのが現状だから。また、ノンネイティブが使う正しくない英語の場合、人間であれば「こういうことを言いたいんだろうな」と分かるものの、ツールにはそれが認識できない。

・機械翻訳は正確ではないし、細かいニュアンスまでは翻訳できない。丁寧な言い回しや細かいニュアンスを表現するには自分の英語力が必要だと思うから。

・専門的な知識や業務背景が理解できていないと的確な回答が得られないため。この領域はまだ AI などの技術的進歩が追いついていないと感じるため。

・習得してきた単語の意味と、仕事で使用する特定の意味合いを持つ単語との乖離が多く、また難易度の高い単語も多いため、背景を知らなくては英語のスピーチ等が全く理解できない

・ツールを使って詳細に翻訳（英語から日本語）するよりも、トピックやツリー全体の議論の流れや結論を把握する方が重要なため。

5.3 Q23：能力開発や支援方法

国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のためには、どのような能力開発や支援が必要だと考えますか。実際のご経験やニーズなど、どのようなことでも結構ですのでお答えください。（自由記述式 回答は任意）

本調査のアンケート質問票に設定された自由記述設問の 3 つ目である Q23 は、国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のために、どのような能力開発や支援が必要だと考えるかを記載してもらうものであった。この Q23 には全回答者 2,686 名中、45.8%にあたる 1,231 名より回答を得た。記述された回答内容を分析する前に、回答いただいた 1,231 名の特性について調べ、その結果を表 27 に示した。集計結果より、全回答者 2,686 名の中でも、英語を使用する業務に携わってきた期間が長い、英語を使用する業務量割合が多い、英語による業務に対応できている、高い英語能力を持っている、といった方々の回答割合が高いことが確認された。おそらくこれまで国際的なビジネスの場で活躍してきた、あるいは国際ビジネスの場面に多く携わってきた方々が、ご自身の経験を踏まえてより多く回答してくれたものと推察される。

	回答者全体（2,686 名）	Q23 回答者（1,231 名）
年齢	40-49 歳 902 (33.6%) 30-39 歳 763 (28.4%)	30-39 歳 367 (48.1%) 40-49 歳 425 (47.1%)

役職	一般社員 1507 (56.1%) 課長　 457 (17.0%)	役員 103 (69.8%) 係長　209 (49.1%)
英語業務期間	5 年未満 1252 (46.6%) 5 年-10 年 486 (18.1%)	20 年-25 年 102 (56.7%) 15 年-20 年 109 (53.4%)
英語業務割合	1～10% 1402 (52.2%) 11～30% 655 (24.4%)	90%以上 35 (55.6%) 51～89% 110 (48.7%)
英語業務対応度	多少苦労 1341 (49.9%) 問題なく対応 566 (21.1%)	問題なく対応 288 (50.9%) 多少苦労 624 (46.5%)
TOEIC L&R スコア	800～895 点 619 (23.0%) 700～795 点 568 (21.1%)	800～895 点 309 (49.9%) 900 点以上 164 (47.1%)
CEFR レベル	B1 1080 (40.2%) B2 999 (37.2%)	B2 489 (48.9%) C1 94 (45.2%)

注：回答者全体の％は 2,686 名に対してのもの。Q23 回答者の％は回答者全体の当該項目人数に対してのもの（例：年齢 30-39 歳 48.1% = 367/763）

表 27：Q23 回答者の主な特性（上位 2 つ）

記述された内容は多岐にわたるため、他の自由記述設問と同様に全体に目を通しキーワードを元にして分類を行い、16 のカテゴリーを決定した。次にプロジェクトメンバーと確認の上、各記述内容を再度確認して各々がどのカテゴリーに属するかを判定していった。1,231 件中 24 件は「わからない」や「特になし」といったものであったため、有効回答数は 1,207 件となった。複数のカテゴリー内容が書かれているものについては、1 人の回答者の記述を各カテゴリーに分割して当てはめていき、それぞれを 1 つとして集計した。また 16 のどのカテゴリーにも属さない記述については「その他」としてまとめた。

以下の表 28 はカテゴリー別言及数の集計結果である。また表 29 は各カテゴリーの元となったキーワードであり、各カテゴリーを理解するための補助としていただきたい。

マインド	思考	行動力	統率力	対人力	英語力	実務力	コミュニケーション力	日本を知る
74 件	170 件	68 件	27 件	25 件	198 件	154 件	254 件	40 件
相手を知る	**海外を知る**	**早期英語教育**	**英語使用環境づくり**	**指導者づくり**	**技術進化**	**組織（社会）改革**	**その他**	**特になし**
31 件	220 件	68 件	351 件	9 件	3 件	6 件	37 件	24 件

表 28 Q23 自由回答 カテゴリー別集計

カテゴリー名	分類のためのキーワード
マインド	情熱、熱意、好奇心、やる気、勇気、度胸、オープンマインド
思考	自分で考える、論理、本質理解、視野、大局観、傾聴、柔軟性（変化への対応）、ダイバーシティへの寛容さ
行動力	主体性、社会性、困難経験、即断即決、実行力、協調性、当事者意識
統率力	人を動かす、チーム力、協働力、合意形成能力、リーダーシップ
対人力	礼儀・マナー、個人の魅力、セルフブランディング、自己分析、ストレス耐性、コンピテンシーの相違
英語力	スピーキング、リスニング、スラング、メール、最低限の英語、語彙、ユーモア、ツール紹介、脱受験、アウトプット練習
実務力	専門英語、実務教育、仕事、説得力、問題解決能力、プレゼン力、マネジメント、ファシリテーション、専門分野の知識/スキル、整理力、IT リテラシー/スキル
コミュニケーション力	伝える力、ディスカッション、交渉力、雑談力、意見陳述、質問力、ユーモア、人間関係構築
日本を知る	独自性、教養、読書、歴史、母国語（日本語）、国内情報収集
相手を知る	ニーズ、状況、背景、企業文化（習慣）
海外を知る	海外情報入手、異文化理解、多言語、国際基準、多様な価値観、国民性、政治・文化・思想・宗教、食文化
早期英語教育	若いころからの経験、英語実践
英語使用環境づくり	英語に慣れる、自然な英語に触れる、海外留学、海外駐在、交流機会、外国人採用、企業研修、英語継続学習、援助制度、オンライン学習、テスト・評価、英語業務実践の場
指導者づくり	アドバイザー、ロールモデル、教師、管理者の意識改革
技術進化	機械翻訳の進展
組織（社会）改革	人事評価制度改革、キャリア制度改革、経営者育成、判断基準の明確化、権限委譲

表 29 Q23 自由回答 カテゴリー分類のためのキーワード

最も言及が多かったのは「英語使用環境づくり」であり、「コミュニケーション力」、「海外を知る」、「英語力」、「思考」、「実務力」の順に多く記述されていた。

「英語使用環境づくり」については、学習するだけではなく、実際に使うことによって英語力が伸びる、あるいは伸びるきっかけを与えてくれる経験をすることで国際ビジネスをこなせる人材育成につながるとの考えが見受けられる。以下は実際の回答である（本項では全体を通して回答例を紹介している）。

- 現場で数多くの経験を積むことが重要。事前学習より経験を積んだほうが、将来の役に立つ。
- 基礎的な能力があることが前提だが、英語によるコミュニケーションを実際に体験することが大事。
- 語学力も重要だが、実際に海外に行くなど、経験や感覚が重要だと思う。海外での業務の進め方は日本とは異なる場合もある。英語力が標準の人でも海外の人とコミュニケーションを取りながら業務を進めている人もいる。

- 実際の現場で、様々なバックグラウンドを持つ人たちと英語を使いながら業務を進めること。その中での気づきや課題を都度自身で解決していくこと。

国際ビジネスの場では自分の意見を相手に伝えるために、スピーキング力が重要と考える向きが多く、スピーキング力育成のためには実際に英語を話す機会が必要との考えもある。

- SPEAKING 力だと思います。だいたい言っていることは分かるけど、言いたいことが言えないという人が周りにもたくさんいます(海外を相手とした商社の従業員たちです) 自己学習は、インプット作業がほとんどで、アウトプットする環境がありません。
- 英語を話す機会を増せるシステムが必要だと思います。今、TOEIC L&R テストを受けるために勉強して、リスニング力は強化できていますが、スピーキング力をほったらかしにしています。
- スピーキング能力は、自分だけでは伸びにくい。 ある程度、機会の作為が必要。

また近年の国際ビジネスにおいては、使用される言語は英語であるが、非英語圏出身者の話す英語が増えており、学習段階で耳にしていた英米以外の発音を聞き取ることに苦労している状況が以前の調査からも判明している。そういった多様な英語に慣れるためにも、英語使用環境に身をおく必要性が指摘されている。

- アメリカ英語、イギリス英語、オーストラリア英語以外の英語に触れる機会を増加させる必要があります。理由は、日系企業の多くが、アジアビジネスに比重を置いている為。
- 色んな国の人の英語を聞くこと。 そうすれば日本人の発音がおかしいなんて思わなくなる。国によって発音がちがうし、発音が正しいか不安……と喋らないのはもったいない。文法、単語力も同じ。
- ビジネスでは英語圏以外の方と英語で話すことが多いので様々な国の英語のイントネーションに慣れる。

「英語使用環境づくり」に次いで多く言及されたのが「コミュニケーション力」とカテゴライズした内容のものである。ここで言うコミュニケーション力とは表 29 のキーワードでも示しているように、非言語的なコミュニケーションスキルに加え、ビジネスの場で必要となる、単にこちらの意見や要望を伝えるだけでなく相手を納得、説得するために用いるロジックや交渉力、ディスカッションスキル等も含めたものである。また自分のことだけではなく、相手のことも理解してビジネスにおける交渉を成功に導く能力でもある。

- コミュニケーションスキルが必要。物事を論理的に考え仕事の効率化を図れる人材が必要。
- 言語的な部分はもちろんですが、何よりも議論で必要な思考力や発言力、交渉力なども必要と考えます。
- 英語能力以外の、ビジネスパーソンとしての基本的な礼儀、異なる文化・バックグラウンドのある相手を理解しようとする真摯な気持ちが不可欠。また、英語能力以前の問題として、母国語(私の場合は日本語)でしっかり物事を理解、説明できる力も重要。 単に英語ができても、自分の頭で考え、行動する力がなければ、ビジネスを行う上で相手方から信頼されない。お互いの状況を理解し、お互いハッピーな成果に導くには、英語以前の能力や人間性を磨く必要があると痛感しています。
- 決めつけない思考や、相手と自分のギャップを正しく知って歩み寄れる、歩み寄ってもらえる交渉

力。日本の考えは独特だという事を自覚する機会が必要だと思う。

- 日本は論理思考の教育が義務教育ではほとんど扱われないためこの部分を補完する支援が必要と考える。他にも相手の話を傾聴する、分かり易い主張を構築するなどコミュニケーションスキルも義務教育課程ではほぼ取り上げられない。英語力が高くてもこの辺のスキルが不十分なため英会話ですらまともに話せない人が多いと感じる。

3 番目に多かったのは「海外を知る」であった。似たカテゴリーとして「相手を知る」というのがあるが、表 29 のキーワードに示したように「相手を知る」はビジネス相手に特化したものであるのに対し、ここで言っている「海外を知る」は特定の人や企業に限定したものではなく、国際基準や多様な価値観といったより広いものを指している。代表的な記述は以下のようなものになる。

- 相手の国の文化を理解すること。 多様性という言葉だけでなく、本質から理解出来るような経験をすること。自分や日本の常識は世界の常識ではないことを常々念頭におくこと。 相手の考えを尊重すること。
- 文化の違いを理解しオーバーカムすることが必要。不満をすぐ口にしたり推測したり決めつけで他とコミュニケーションすると大きな誤解を生みそれが長く仕事の質や日常に影響する。若い時から他文化と交わる機会を多く設ける教育が望ましい。
- 相手国の文化・習慣を理解した上でコミュニケーションを図ることが、良好な関係を築く上で非常に重要。
- 異なる文化背景を理解し、寛容になる。特許やリスト規制などの取り決め、遵法には留意し、国際摩擦にならないようにする。
- 単純な英語力より寧ろ、相手の文化やその背景を積極的に知ろうとする姿勢、違いを受け入れ尊重する姿勢を養うことのほうが重要です。その方が海外のビジネスパートナーと早く打ち解け、その後の業務が早く進みます。

16 あるカテゴリーの中で、「英語力」にカテゴライズされた記述は 4 番目の多さで出てきた。リスニングやアウトプットに関するものが多いが、テストで高得点を取る英語力ではなく実践で使える英語力といったものも散見された。

- スピーキング ネイティブ以外の国の英語のリスニング インド、イタリア等、かなり苦労します。
- 英語で自分の考えをきちんと発言出来ることが重要。周りと違う意見でも、堂々と自分の意見を言える、そんな能力を伸ばす必要があると思う。話す力を伸ばす必要がある。
- ビジネス会話で問題なくコミュニケーションができる英語力。これがないと海外とのやりとりが憂鬱になり、仕事へのモチベーションも上がらない。
- 英語学習が目的になっている。大学入試システムや就職試験で、筆記テストの点数で英語力を一側面で測ることは、どうしても偏りがでる、かつ求めている力とはずれるのではないかと思う。 求めるビジネスパーソンの姿が、英語を使ってどのような姿なのかが大事だと思う。（中略）知識偏重が未だに残る今の英語教育を含む学校教育から、まず変わっていかなければならないと思うし、社会自体もその捉え方を変えていく必要があると思う。 例えばスピーキングやライティングなど、アウトプットできることを listening や reading よりも高評価する企業が増えてくれば、変わっていくき

っかけになるのかもしれない。

- TOEIC のスコアを上げるための対策をしても、真の英語力を手に入れられはしないと実感しています。勉強ではなく、生きた英語が必要です。

5 番目に言及が多かったカテゴリーは「思考」であった。自分で論理的に考え、物事の本質を理解できるような能力が国際ビジネスをこなす上で必要である、ということである。

- 英語でなくても、日本語ですら雑談や論理的思考力、説明力が足りなくて苦しんでいる。言いたい内容を組み立てられるような、とっさに反応できることが、言語にとらわれず必要かと思います。
- 自分で考える力、論理的思考で選択肢を常に持ち 提案／交渉する力。問題解決力。
- 状況を論理的に整理して、目標を明確に定めて活動を前に進める能力。

6 番目に言及が多かったカテゴリーは「実務力」であった。ここで言う実務力とは、単なる英語力ではなく英語で実際の業務をこなせる能力である。そのための専門用語を身につけるといったことも含まれるが、日本語でもできないことは英語力だけを高めてもできるようにはならないので、英語力とは別に身につけるべき業務遂行に必要な能力といったことも含んでいる。

- 言語も大切ですが、もっと大事なのは話す内容なので、業務内容に熟知していることが大切です。
- 実務で場数を踏んで、たくさん失敗して恥をかく事が重要。 英語と同時に国際的に戦える技術や専門性を身に付けること。専門性が無ければ英語ネイティブでも活躍できない。
- 英語のみではなく、英語をベースとしてそれに付加したスキルが必要（技術者の観点だと、英語のみできてもあまり役立つことはなく、英語に加えて、業務で使用する技術的な知識が必要。さらに英語の専門用語などは覚えておかないと会話できない）。
- 英語の力を上げる前に、エンジニアなら機械工学を、法律家なら法律・法学をしっかり身に着けておくことが重要なので、専門的知識・スキルを上げるための教育・支援が重要だと考えます。

以上、国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のために、どのような能力開発や支援が必要だと考えるか、ということに対する自由記述回答のなかでも言及された数が多かった 6 つのカテゴリーについていくつか実際の回答を紹介したが、先に記載したように今回の分類は 16 のカテゴリーがあり、またどのカテゴリーにも属さないと判断されたものを含めると、言及された内容は多岐にわたる。回答者が現在担当している業務内容や現在の英語能力レベル、さらにはこれまで経験してきたこと等によって、いろいろと考えは異なってくることは容易に想像がつく。今回のアンケート調査参加者は、過去 1 年以内の TOEIC Listening & Reading Test のスコアで 800 点以上取得者が 36.0%であり，平均は 700 点を超えている。2021 年度の公開テストにおける社会人の TOEIC L&R 平均スコアが 640 点、団体特別受験制度では 533 点であったことを考えると、本アンケート調査の母集団は、一般的なビジネスパーソンより英語力が高いことわかる。更に Q23 の回答者は最初に記載した通り、全回答者の中でも英語を使用する業務に携わってきた期間が長い、英語を使用する業務量割合が多い、英語による業務に対応できている、高い英語能力を持っている、といった方々の割合が高いことが確認されている。そのため今回言及された数の多かった内容が、国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のために必要であると多くのビジネスパーソンに考えられているものであるとは必ずしも言い切れない可能性を含んでいることは念頭に留めて

おく必要がある。今回紹介しきれなかった少数意見の中に、むしろより多くの人が考える「国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のための必要な能力開発や支援」が隠れているのかもしれない。この分野をより深く研究されたい方はその点を踏まえて今回の結果を見ていただきたいと思う。

アンケート調査の Q23 において記述してもらった、国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のために必要と考えられる能力開発や支援について、キーワードを元にしてカテゴリー分類を行い、どういった内容のものが多かったかを前項では紹介した。次に、記述された内容の単純な数の多寡ではなく、どういった人がどのようなことを言っているかという、回答者の属性と記述内容との関係について調べるべく、他のアンケート項目とのクロス集計を行った。アンケートは項目数が多いため、本研究の目的である「ビジネスコミュニケーション上の問題点と成長要因の解明」という点に関連した部分に焦点が近づくようクロスさせる項目を検討した。

通常ビジネスパーソンが担当する業務内容は、役職が上がるに従って複雑化していくことから、そこで求められる英語能力も役職に応じて複雑なものとなっていく。そのため、アンケート項目 F3 で聞いた回答者の役職をクロスさせてみることは必要と考える。また問題点を探る上で、現状業務において英語によるコミュニケーションに困難を感じているのかどうかということも重要になる。そこでアンケート項目 Q7「ご自身の英語による業務について、現在、平均的にどの程度対応できているかお答えください。」への回答も併せてクロスさせることにした。なおどちらの項目も選択肢が 5 ～ 6 個ありそのままクロスさせると複雑になるため、次のように単純化した。

- 役職については、役員、部長、課長、係長を一つにまとめて「役職者」とした。それ以外の「一般社員」と「その他」という 2 つの選択肢はそのままとした。但し「その他」は人数が少ないことに加え、長年勤めている専門職の人や派遣、嘱託といった人なども含まれているため、比較検討対象には入れない。
- 英語業務への対応ができている程度については、「特に問題なく対応できている」と「英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている」と回答した人を「対応できている人たち－対応」とし、それ以外に人たちを「対応できていない人たち－非対応」と分類した。

次に上記 2 つの回答をそれぞれ組み合わせて、「役職者で英語業務に対応できている人」、「役職者で英語業務に対応できていない人」、「一般社員で英語業務に対応できている人」、「一般社員で英語業務に対応できていない人」の 4 つのグループに分けた。それらと Q23 で言及された内容である 16 のカテゴリーとをクロス集計した結果が表 30 である。

便宜上表中には、役職では「その他」、Q23 のカテゴリーには、16 のカテゴリーのどれにも属さない「その他」と「特になし」といった有効回答とは言えない記述も記載している。各カテゴリーの言及数は、そのまま言及された数を集計したものである。なお一人で複数のカテゴリー内容に言及していることもあるため、その場合は該当するカテゴリーそれぞれに加えていった。言及数の下に記載したパーセンテージは、各グループの人数に対する割合である。グループごとに人数が異なるため、この人数に対する各言及内容のパーセンテージを示すことによりグループ間での比較が可能となる。表の右端の列が Q23 に

回答した全 1,231 名における各カテゴリー別言及数とパーセンテージである。その中で言及数の多かった 6 つのカテゴリーである「英語使用環境づくり」、「コミュニケーション力」、「海外を知る」、「英語力」、「思考」、「実務力」にハイライトがしてある。そして各グループで、全体のパーセンテージと比較して顕著にパーセンテージの値が高かったものにもハイライトを付けた。カテゴリーは言及の多かった 6 つに限定せず、言及数が少ないものでもグループとしての特徴が見られると思われるものにはハイライトを付けた。

		役職者		一般社員		その他		合計
		対応	非対応	対応	非対応	対応	非対応	
マインド	言及数	24	6	37	7	0	0	74
	%	6.1%	4.1%	7.4%	4.3%	0%	0%	6.0%
思考	言及数	65	13	70	17	2	3	170
	%	16.6%	8.8%	14.0%	10.5%	10.0%	33.3%	**13.8%**
行動力	言及数	25	5	27	7	3	1	68
	%	6.4%	3.4%	5.4%	4.3%	15.0%	11.1%	5.5%
統率力	言及数	8	3	15	1	0	0	27
	%	2.0%	2.0%	3.0%	0.6%	0%	0%	2.2%
対人力	言及数	6	6	10	3	0	0	25
	%	1.5%	4.1%	2.0%	1.9%	0%	0%	2.0%
英語力	言及数	50	26	82	36	2	2	198
	%	12.8%	17.6%	16.4%	22.2%	10.0%	22.2%	**16.1%**
実務力	言及数	56	12	64	19	2	1	154
	%	14.3%	8.1%	12.8%	11.7%	10.0%	11.1%	**12.5%**
コミュニケーション力	言及数	83	40	94	31	5	1	254
	%	21.2%	27.0%	18.8%	19.1%	25.0%	11.1%	**20.6%**
日本を知る	言及数	13	4	20	3	0	0	40
	%	3.3%	2.7%	4.0%	1.9%	0%	0%	3.2%
相手を知る	言及数	15	0	15	1	0	0	31
	%	3.8%	0%	3.0%	0.6%	0%	0%	2.5%
海外を知る	言及数	74	16	96	31	0	3	220
	%	18.9%	10.8%	19.2%	19.1%	0%	33.3%	**17.9%**
早期英語教育	言及数	20	12	26	7	1	2	68
	%	5.1%	8.1%	5.2%	4.3%	5.0%	22.2%	5.5%
英語使用環境づくり	言及数	103	53	135	50	8	2	351
	%	26.3%	35.8%	27.0%	30.9%	40.0%	22.2%	**28.5%**
指導者づくり	言及数	2	2	1	2	2	0	9
	%	0.5%	1.4%	0.2%	1.2%	10.0%	0%	0.7%

技術進化	言及数	0	0	3	0	0	0	3
	%	0%	0%	0.6%	0%	0%	0%	0.2%
組織（社会）改革	言及数	3	0	3	0	0	0	6
	%	0.8%	0%	0.6%	0%	0%	0%	0.5%
その他	言及数	15	1	16	4	1	0	37
	%	3.8%	0.7%	3.2%	2.5%	5.0%	0%	3.0%
特になし	言及数	4	4	9	6	1	0	24
	%	1.0%	2.7%	1.8%	3.7%	5.0%	0%	1.9%
回答者全体	人数	392	148	500	162	20	9	1231
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 30 Q23 言及カテゴリーと役職および英語業務対応状況とのクロス集計

表 30 には明らかな傾向が表れているように見える。役職者、一般社員とも現状英語業務に対応できている人たちは、国際的に活躍できるビジネスパーソンには「マインド」「思考」「実務力」が必要と考えている。「マインド」は熱意や好奇心、やる気、度胸といったキーワードで括られる内容のものであり、「思考」は自分で論理的に考え本質を理解するといった内容である。また「実務力」は、単なる英語力ではなく英語で実際の業務をこなせる能力のことであり、英語の専門用語や英語力とは別に身につけるべき業務遂行に必要な能力である。更には「日本を知る」「相手を知る」「海外を知る」といったことも比較的多く言及されている。一方で役職者、一般社員とも現状英語業務に対応できていない人たちは「英語力」を多くあげている。「英語使用環境づくり」や「指導者づくり」も多く言及されている。また役職者で現状英語業務に対応できていない人たちは、早期英語教育の必要性にも比較的多く言及している。役職者は一般社員よりは年配者の割合が多いと思われるので、そのように考える人がより多いものと推察される。

英語での業務ができるようになるために必要なものとしてよく「英語力」と「人間力」の 2 つが語られるが、どちらも必要であり、どちらを優先させるべきかということについては簡単に言えるものではない。ただこの結果を見ると、業務上英語力に困難を感じている人たちには、先ず英語力を高める、そのための環境を整える、といったことが必要であると強く意識されているようである。一方で既にある程度の英語力を身につけ英語での業務に対応できている人たちは、英語力よりもマインドや思考、実務力、更には相手や海外を知るといった云わば「人間力」に属するようなことがより必要であると考えるようになっているようである。

全体としても言及数が多かった「コミュニケーション力」については、一般社員よりも役職者のほうが英語業務への対応状況に関係なく多く言及しているが、コミュニケーション力とカテゴライズした内容は、非言語的なコミュニケーションスキルに加え、ビジネスの場で必要となる、単にこちらの意見や要望を伝えるだけでなく相手を納得、説得するために用いるロジックや交渉力、ディスカッションスキル等も含めたものであり、相手のことを理解してビジネスにおける交渉を成功に導くといった能力である。通常一般社員が担う業務内容は、特定の案件について伝達したり、説明や確認が主となる。そのため、そういったことができるだけの英語力があれば英語業務をこなすことができるが、役職者になると利害関係の異なる相手との交渉を行うといった業務が多くなるため、それらに対応するためのコミュニケーション力というものの必要性を強く意識するようになるものと推察される。

他にもいくつかクロス集計を行ってみたが、Q23 で言及された内容は各回答者の立場や置かれている状況といったことが反映されているものであることが示されるものとなった。そのうちのいくつかを以下に紹介する。

		役職者		一般社員		その他		合計
		B2 以上	B1 以下	B2 以上	B1 以下	B2 以上	B1 以下	
マインド	言及数	22	8	25	19	0	0	74
	%	8.3%	2.9%	7.8%	5.6%	0.0%	0.0%	6.0%
思考	言及数	46	32	43	44	4	1	170
	%	17.4%	11.6%	13.4%	12.9%	28.6%	6.7%	13.8%
英語力	言及数	35	41	57	61	1	3	198
	%	13.2%	14.9%	17.7%	17.9%	7.1%	20.0%	16.1%
実務力	言及数	37	31	42	41	2	1	154
	%	14.0%	11.3%	13.0%	12.1%	14.3%	6.7%	12.5%
コミュニケーション力	言及数	57	66	62	63	5	1	254
	%	21.5%	24.0%	19.3%	18.5%	35.7%	6.7%	20.6%
早期英語教育	言及数	12	20	18	15	0	3	68
	%	4.5%	7.3%	5.6%	4.4%	0.0%	20.0%	5.5%
英語使用環境づくり	言及数	74	82	91	94	4	6	351
	%	27.9%	29.8%	28.3%	27.6%	28.6%	40.0%	28.5%
回答者全体	人数	265	275	322	340	14	15	1231
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

表 31 Q23 言及カテゴリーと役職および英語力（CEFR レベル）とのクロス集計

表 31 は先に行ったクロス集計のグループ分けの Q7「英語業務への対応度合」を Q9「現状の英語能力（CEFR レベル）」に変えたものである。CEFR で B2 レベルに到達すると英語による業務をこなせる度合が B1 以下のレベルと比べて大きく増えることが以前の調査からも明らかになっている。つまり B2 レベル以上の人は高度な英語能力を持っていると言えるため、B1 以下と B2 以上というグループに分けた。B2 レベル以上取得者の多くは、英語による業務をこなせていることが多いため、英語業務に対応できている人と B2 レベル以上、対応できていない人と B1 レベル以下とはほぼ同じような結果になることが予想された。実際、役職者一般社員とも B2 レベル以上の人たちは「マインド」「実務力」を、役職者は CEFR レベルに関係なく「コミュニケーション力」を必要と考える人の割合が多かった。しかし「英語力」については、B1 レベル以下の役職者からの言及はそれほど多くなかった。逆に一般社員は B2 レベル以上の人も「英語力」が必要としている人が多くなっている。B2 レベル以上の一般社員が「思考」についてもあまり多く言及していないことを加えて考えると、一般社員全体では与えられる業務内容から、ある程度の英語力を身に付けることで英語業務をこなせるようになると考える人が多いのかもしれない。全体

で最も言及数の多かった「英語使用環境づくり」は、英語業務に対応できていない人たちからの言及が多かったが、英語能力レベル（CEFR レベル）で分けた場合には、各グループ間で差が見られなかった。これらの違いは、B1 レベル以下でも現状与えられている英語業務に対応できている人、逆に B2 レベル以上でも英語業務への対応に非常に困難を感じている人たちがいることによる影響と思われる。つまり英語力の差ではなく、現状英語による業務に対応できないという状況に陥った人たちが、対応できるようになるためには、「英語使用環境づくり」の重要性を強く意識しているものと推察される。

表 32 は Q23 で言及された 16 のカテゴリーの一つである「英語使用環境づくり」と現在の業務における英語使用状況割合とのクロス集計結果である。

		1～10%	11～30%	31～50%	51～89%	90%以上	全体
英語使用環境づくり	言及数	187	90	36	27	11	351
	%	30.2%	28.4%	24.0%	24.5%	31.4%	28.5%
回答者全体	人数	619	317	150	110	35	1231

表 32 Q23 言及カテゴリーと役職および英語力（CEFR レベル）とのクロス集計

日頃の英語による業務の割合が非常に多い人たち（90%以上）と非常に少ない人たち（1～10%）が英語使用環境づくりの必要性についてより多く言及している。英語業務割合の多い人たちは自身の経験等からより多く英語に接する機会を持つことの重要性を認識しており、一方英語業務割合の少ない人たちは、いくら英語の学習をしても実際に使う機会がないと業務で使える英語能力が身に付かないというある種の批判を含んだ意見を表明しているのかもしれない。

5.4 考察とまとめ

本章では、アンケート調査における自由記述回答の結果を分析し、分析結果のなかで、重要と思われるものについては、それに対する考察をいくつか記載した。明らかになったことは、コロナ禍を経たビジネスの環境として、オンライン会議システムや機械翻訳といったテクノロジーが進化し急速に普及した点、その変化によって新たに出現した困難やそれに対して対応している状況などがある。また国際的な場面で活躍するビジネスパーソンを育成するために必要な方策として、英語の使用環境づくりがもっとも多く言及された。

終わりに、本章の結果をご覧になる際の留意点について触れたい。

今回のアンケート調査の回答者は、過去 1 年以内に受験した TOEIC L&R において、平均点が 700 点を超えている。2021 年度の公開テストにおける社会人の平均点が 640 点、団体特別受験制度では 533 点であったことをふまえると、本アンケート調査の回答者は、日本の一般的なビジネスパーソンより高い英語力を有していると思われる。さらに、自由記述式質問の回答者は、全回答者のなかでも英語使用業務の経験期間が長い、英語使用業務量が多い、英語業務対応度が高い、といった人たちの割合がさらに高い。そのため、今回の自由記述の分析結果が必ずしも日本のビジネスパーソンにおける一般的な実態を表しているとは言い切れない点には留意いただきたい。

また、機械翻訳をはじめとするテクノロジーに関する部分については、より注意を払う必要があるだろう。本アンケート調査の実施後、すでに 1 年以上経過しているが、その間も ChatGPT に代表されるようにテクノロジーは現在進行形で進歩している。今回の結果はあくまで調査実施時点でのテクノロジーのレベルに合わせたものであり、レベルが変われば回答内容も変わる。重要なのは、例えば、今後、機械翻訳の精度が上がったとき、その時点で何ができるのか、ビジネスで活用する際、どのようなシーンでは使えるか、どういった目的で使うときには人によるチェックや修正が必要なのか、といったことを見極められることだと思われる。そのためには、一定の英語力に加えて、ビジネスにおける様々なことにも精通している必要があるだろう。

今回の調査で得られた回答は、ビジネスにおける英語力の成長要因を検討するうえで価値のある情報である。一方、ことテクノロジーに関しては、回答者の特性に加えて、いつ実施した調査なのか、いつ回答した結果なのかということにも配慮する必要があるだろう。

第６章　インタビュー調査結果

はじめに

これまでの章では大規模アンケートによる定量調査とその分析を見てきたが、本章では、アンケート調査結果を質的に検証する目的で行ったインタビュー結果について詳述する。インタビュー調査は、英語業務をこなす日本人ビジネスパーソン 15 名を対象に行い、ビジネスコミュニケーション力育成支援の知見を得ることができた。今回実施したインタビュー調査は、アンケートと並行して実施したものではなく、アンケートの実施後、おおまかな結果を把握した上で、さらにその内実を深掘りするために行ったものである。また、インタビュー項目を精査するために、グローバルな業務で英語を用いて仕事をしている複数名を対象に予備インタビュー調査も行っている。その詳細については第 1 章にある Terauchi et al.(2023)をご参照いただきたい。インタビューは半構造化面接の形式で各人約 1 時間、アンケートの結果を受けて導出した以下の質問テーマを設定した上で行った。

1) コロナ禍による業務の変化
2) 業務経験と英語力の関係
3) 英語力を伸ばした要因
4) 英語業務での役割と対応力
5) 英語業務でのテクノロジー活用

インタビューの概要

今回の全体調査の大きな関心事の一つに、「英語を使って業務ができる人とはどのような人なのか?」という問いの答えを見つけることであった。具体的には、業務を遂行する上で必要とされる英語力である CEFR B2 程度の英語力を持った人材とはどのようなものを指すのか、ということであるが、特にインタビューでは、その点に絞って実際のビジネスパーソンの姿を浮き彫りにすることを目指した。実際は B2、B1 など CEFR を意識して仕事をすることは少ないため、日本人ビジネスパーソンの中で英語を使って業務をする人の傾向や特徴を抽出することを目的とした。それらの人々がどのような経緯でそうした英語能力を身につけることができたのか（きっかけ)、それらに何らかの傾向はあるのか（共通性)、トレーニングは可能なのか（訓練可能性)、適性は関係するのか（マインド)、困難や課題は何か（can-do と can’t-do の顕在化）など、業務内容とも関連させながら幅広い視点でインタビューを行った。これらの過程を通して、アンケート結果との整合性を確かめると共に、そこからは見えなかったより深い洞察を得ることができた。

なお、よくある英語力向上の理由として、海外で駐在したから、留学したからといった回答を目にすることがある。しかしこれは、本調査目的への十分な答えにはなっていないと思われる。というのも、どういった要素や要因が、英語力の向上に決定的な影響を及ぼしたのか、それは海外にいなければできなかったものなのか、海外で駐在や留学をすれば誰もが身につけられるものなのかについて迫ってはいないからである。詳細は以降の結果をご覧頂きたいが、海外経験がほとんどなくとも立派に業務で英語を使って仕事ができている事例を多く確認することができ、そもそも日本のビジネスシーンの実態として、四六時中グローバルな環境で英語を使い続ける部署は稀であることも分かった。国内での業務を日本語で並行させながら、高度な英語業務をこなしている人が幅広い業種に存在していることを今回の調査で

確認することができた。以下の第 1 節で回答者のプロフィールを概観したのち、第 2 節で上記質問 5 項目ごとに回答の結果の概略と把握した特徴を記述する。インタビューで配布した参考資料については資料 B を参照いただきたい。第 3 節では、インタビューから得られた知見を応用言語学の観点から考察し、いくつかの含意や示唆を提示する。

6.1 回答者属性

インタビュー回答者は 15 名で、一般的に CEFR B2 以上の能力が必要となる英語業務でのファシリテーションをこなす人という基準で選定された。業種は、自動車メーカーから食品会社と多岐にわたり、回答者が所属する部署の業務内容も製造から営業販売と様々となっている。役職については、一般社員から執行役員までおり、業務で英語を使用している年数が長ければ役職が上がっている傾向はみられる。英語を使用する業務に携わっているものの、その割合については幅がある。英語力は CEFR B 1 と B2 が一番多いレベルとなっている。

回答者	業種	役職	部署の業務分野	業務英語使用歴	英語業務割合	CEFR
1	自動車メーカー	一般社員	技術・設計	10 年以上 15 年未満	31～50%	B1
2	自動車メーカー	一般社員	製造	5 年以上 10 年未満	51～89%	B1
3	食料品製造会社	課長代理	法務・知財	5 年以上 10 年未満	11～30%	B1
4	コンサルティング会社	一般社員	人事・教育	5 年以上 10 年未満	11～30%	B1
5	食料品製造会社	一般社員	人事・教育	5 年未満	31～50%	B1
6	産業機械メーカー	一般社員	資材・調達・物流	5 年未満	51～89%	B2
7	鉄道事業者	副長	技術・設計	5 年未満	11～30%	B2
8	建設会社	主席コンサルタント	法務・知財	5 年以上 10 年未満	51～89%	B2
9	建設会社	次長	法務・知財	20 年以上 25 年未満	51～89%	B2
10	粉体機器メーカー	業務推進部長	営業・販売	15 年以上 20 年未満	11～30%	B1
11	一般財団法人	本部長	営業・販売	15 年以上 20 年未満	11～30%	B2
12	行政機関	課長補佐	国際機関への対応業務	5 年未満	51～89%	B2
13	化学メーカー	課長	経営企画	15 年以上 20 年未満	31～50%	C1
14	電機メーカー	構造改革担当	経営企画	15 年以上 20 年未満	31～50%	C1
15	食品会社	執行役員	経営全般	25 年以上 30 年未満	51～89%	B2

表 1　回答者プロフィール

6.2 質問項目に対する回答結果

質問（1）コロナ禍による業務の変化

質問（1）は、アンケート調査 Q12～Q15＜会議の困難＞の結果に関連するものである。アンケート調査からは、会議目的、会議場面、会議における英語スキル（英語力）、会議を困難にする心理要因のいずれにおいても、対面に比べオンライン会議の方に困難を感じる割合が圧倒的に多いことが分かった。そこでインタビューでは、インタビューを受ける方個人が、コロナ禍によってオンラインへと業務形態が移行したことをどう感じ、それにどのように対処されたのか、かつての対面時と比較してどのような違いがあったのかを具体的にうかがうことで、オンライン会議特有の難しさや、数字には表れない対面会議の難しさなどを教えていただくことを目的とした。

質問（1）：アンケート調査結果から、コロナ禍以前と比べ、業務におけるオンラインでの会議やプレゼンテーション、交渉などが増えており、それらが英語で行われる際には、全体的に対面よりもオンラインの方が難しいと感じられていることが分かりました。また一部で、形態に関係なく難しかったり、対面会議の方が難しいと感じる要素も存在するようです。
ご自身の英語業務に対するコロナ禍の影響にはどのようなものがありましたか。また対面とオンラインを比べた時、具体的に難しいと感じられる業務内容はどういったもので、それにどのように対処されてきましたか。ご自身のことについて教えて下さい。

【結果】

インタビュー調査からは、コロナ禍によってオンライン会議は確実に増えたことがわかった。オンライン会議は対面会議に比べ、手軽さ、コストの低さ、物理的移動の省略といったさまざまなメリットにより、時間は短いが頻度が多い傾向が見てとれた。実際、一定以上の利便性がオンライン会議には確実に存在するため、今後もオンラインから対面へ 180 度戻すのではなく、双方のメリットを「いいとこ取り」したハイブリッドの業務形態を考えている企業体が多かった。一方でオンライン会議は、対面と比較して、ニュアンスがつかみにくい、発言・カットインしづらい、信頼関係が築きにくい等の課題は残る。対処法として、入念な準備や丁寧な説明と確認、意識的にコミュニケーションをとる時間を設ける等の工夫をしている。コロナ禍で対面からオンラインに大きくシフトし、負の影響はあるものの、本質的には困っておらず、業務自体は進められている様子もうかがえた。コロナ禍当初より時間が経過し、オンラインに適した業務や相手の見極めも行われているようである。

以下、結果の根拠となるインタビューの回答内容（抜粋）を示しながら考察を行う。なお、回答者の属性情報（CEFR レベル・役職）も合わせて示す。

オンライン業務への明確なシフト

インタビューの結果から、例外なく、コロナ禍ではオンラインへの業務シフトが進み、コロナ禍を経た今日にあっても、オンライン会議の業務形態が残っている様子が散見された。

- 全体として、オンラインによるやり取りが増え、現地への出張が減っている。その結果、会議の回数自体は増えている。(C1・部長)
- コロナ以降はオンライン会議が当たり前になり、会議の回数も増えた。オンライン会議が簡単にできるようになったので、メールよりは会議によるコミュニケーションの方が各案件のゴールに早く到達するため、オンライン会議の回数が増えているのだろう。また、コロナ前の出張時は 1 つのテーマに 2 時間くらい費やしていたが、オンライン会議では、1 案件に割く時間が短く、1 時間で 2〜3 つのトピックを扱うようになった。出張時の対面会議と比べて、オンライン会議の場合は、会議への参加人数が多い。(B2・部長)
- 対面のコミュニケーションがほとんどなくなり、現地に直接出向くことができなくなった中、これまで現地で現物を見ながらディスカッションしていたが、全てオンラインに移行した。(B1・一般社員)
- リモートでも十分にこなせる業務があるので、今後もハイブリッド型の業務が続いていくと思う。プレゼン、資料を作成する、といった自分で集中して行いたい業務はテレワークの方が集中できる。(C1・課長)

オンライン会議における困難さと対面会議のメリットの再認識

強制的にオンライン会議へ移行することで、対面では生じなかった様々な困難に直面し、それに懸命に対処する様子を具体的にうかがうことができた。またこれまで当然であった対面会議のメリットが改めて浮き彫りになると共に、オンライン会議のデメリットを克服するための工夫も様々に編み出されつつあることが見て取れる。一方、オンライン会議はテクノロジーの使用と本来的に相性が良く、効果的に使うことが期待できるところであるが、そうした事例はまだ少なく、全体的にはオンライン会議のデメリットが目立っているようである。ただしこれは一過性の可能性もあり、刻々と変化する事態を見ていく必要があるだろう。

- オンラインの場合、初対面の人と交渉を始めることはなかなか難しい。自身は、既に過去の駐在や海外出張時に会ったことがある人が多く、交渉におけるオンラインの困難をそれほど感じないが、特に、人脈が少ない若い世代や、新規に交渉を始める部署の担当者は、オンラインにおける交渉で、かなりの困難を感じている模様。会社全体としては、オンラインによるやり取りの普及によって、海外人材の育成について、デメリットも多いのではと思う。(C1・部長)
- オンライン会議は容易に開催できる一方、難しい面があると感じる。最も影響の大きい部分として、対面会議では当たり前のように存在した、相手のリアクションを感じ取りながら得る様々な情報が、オンライン会議では落ちてしまうところである。また対面会議では、絵や図面（回路図、構成図など）を多用することで、英語力を補うことができたが、オンライン会議では、図面などを、対面会議と同じレベル感で効果的に活用することができない。結果として、ほぼ声一本で会議を進行することもあり、実に難しい状況となっている。(B2・係長)
- アメリカに行った際に、相手側とすれ違ったときや会議後に相手側の中で話されていることを聞くことができたので、こちらの対応をスピーディーに検討することができた。また、対面の会議

で、ある国が話しているときに周りが反対するような態度をとっている様子が分かるといったことなどは重要であるし、その場の温度感をもって次の発言要領を作ることができる。国際会議などは対面が良いと思う。対面であると名前を覚えやすく、名刺交換もできる。また、お付きの人の有無、国際機関の建物の位置関係、建物の古さ、飾りものなどから得る情報もある。対面の意義は、面談にかかるすべてのプロセスから重要な情報を得ることができることである。(B2・課長補佐)

もともとのコミュニケーション能力でオンライン会議に対応

今回の調査では、英語で業務経験を長年積まれてきた方も多く、オンライン会議によって生じるデメリットくらいであれば、持ち前の高いコミュニケーション能力、交渉力でカバーし、特に障害とはなっていない様子も散見された。ただしこれが全ての社員に当然当てはまるわけではないことには注意しなければいけない。

- 出張すると短い期間に会議等を詰め込まなければならないが、オンラインであれば時間的な制約がなくなるため、合理的に業務ができている。(C1・部長)
- オンラインの場合、従来のやり方を踏襲できない側面もあるため、その場合は、オンラインに合致したやり方に変更するといった、工夫を施すことで対応が可能であると理解している。個人的には対面とオンラインを比較した場合、業務の中身が大きく変わったとは思っていない。(B2・次長)
- 出張よりもオンラインの方が海外拠点にいる社員が手軽に参加でき、英語を使う機会が増えたので、自身の英語業務に関しては良かったと思っている。(B1・一般社員)

会議目的によってはオンライン会議で問題ない

プレゼンテーションとそれに付随する簡単な Q&A、単純な情報交換、不必要に長くなる交渉などでは、オンライン会議となった場合でも対面と比べて情報量が落ちることは少なく、また時間への意識が高まる可能性もあり、オンライン会議でも問題ないとの意見があった。移動を含めた様々なコストや利便性を考えると、これらはオンライン会議のメリットであり、一概にオンライン会議が悪いとは言えない。

- プレゼンテーションをはじめとする一方通行的な説明や Q&A などについては、オンラインであっても、対面型と難しさの差異はなく、形態としても違和感がないと感じている。(B2・係長)
- 複雑な交渉など、こちら側に有利に持っていきたいケースや、話し合いの前の探り合いをするケースについては、対面の方が良いが、単純な情報交換は Zoom 会議でも良いと思う。(B2・部長)
- オンラインの良い点は、理由はよく分からないが、対面では長引く大きな案件の価格交渉が短時間で終わるようになったことである。(B1・部長)

質問（2）業務経験と英語力の関係

質問（2）は、アンケート調査 Q8＜技能別英語力＞の結果と Q2＜英語業務量＞をクロス集計にかけた分析結果に関係している。Q8 は、自身の業務における技能別の英語力についてできる程度（%）を 5 段階の中から選ぶ形式、Q2 は、業務量全体を 100%とした場合の英語を使用する業務の割合を聞いたもの

である。分析から、業務における英語使用量の割合と、高度で複雑な英語力の保持の割合に関係があることが明らかになった。具体的には、業務における英語使用量の割合が多いと、高度で複雑な英語の運用に関して、「50%以上できる」と回答した割合に正の関係が示されている。これは簡単な業務における英語運用に関しては、英語の使用割合の大小が関係なかったことと比較して、興味深い結果であると思われる。また Q8 では、英語 4 技能(「聞く」、「話す」、「読む」、「書く」)それぞれについて聞いているが、4 技能のいずれも同じ傾向にあることが分かった。つまり、英語業務量が多い人は、高度で複雑な英語運用能力があると考えているということである。ただし、「聞く」、「話す」、「書く」については業務量と統計的な相関関係が得られた一方、「読む」だけに関しては、同様の傾向はあるものの、統計的な相関関係は見られなかった。「読む」については、英語使用量が多くなくても高度な能力を身につけている人がいることを示している。インタビューでは、高度で複雑な英語力を持っていることに関して、実際の英語業務の量的な視点、これまでどれだけの期間、英語を使う業務に従事してきたのかなどを具体的に教えていただくとともに、自身が持つ高度で複雑な英語能力について 4 技能の観点を含めうかがうこととした。同時に、英語業務量と高度で複雑な英語運用の関係について思うところを答えていただくことを本質問のねらいとした。

質問 (2)：アンケート調査結果から、英語での業務量が多い人ほど高度な英語力が身についていることが分かりました。英語を使った業務に関して、これまでどのような「業務内容」を、どのくらいの「期間」行ってこられましたか。ご自身のことについて教えて下さい。

【結果】

インタビュー調査から、業務量をこなすにつれて高度な英語力が身に付いてきたことを実感されていることがわかった。「聞く」「話す」については困難が大きく、「聞く」については、いろいろな英語（特にインド英語）を聞き取ることが難しいが、聞き返すといった戦略や慣れで対応ができる部分もある。「話す」ことは、準備ができるものについてはあらかじめ話す内容を用意することで対応できるが、準備ができない即時の反応が求められる「話す」ことについては、実際に話す機会が多くない限りは高度な英語力を身に付けることが困難であるとのことであった。

以下、結果の根拠となるインタビューの回答内容（抜粋）を示しながら考察を行う。

業務経験と英語力の関係性

英語業務の量と英語力には関連があるというアンケートの結果が支持された。もちろん英語力がある人に英語業務が任されているという状況もあることは想像できるが、インタビューからは、こなした業務量が増えるにともない英語力が伸びたと感じているという発言があった。特定の「業務内容」というよりは、英語が集中的に必要とされる環境で業務を多くこなすことや、全体業務の一部ではあるが英語業務をある程度の「期間」こなすことが英語力を伸ばすことにつながっているようである。一方で、漫然と業務量をこなすだけでは英語力を伸ばすには不十分で、業務をこなす質も英語力の向上に影響を与えるとの意見もあった。

- 入社当初から英語に関わる業務だったので、業務に従事する経験を通して英語力を伸ばしてきた

実感がある。(B1・一般社員)

- 海外に事業会社を次々に立ち上げる時期があり、その期間は、英語の使用量が明らかに多かった。特にインドネシアでの業務は、完全に英語漬けだったため、英語力の向上には影響が大きく、良い経験となった。(B2・次長)
- 回数や時間よりは、濃度がより影響すると思う。(C1・課長)

業務量をこなすことは単に英語に触れる機会を増やすだけでなく、業務を通してニュアンスの理解といった英語でのコミュニケーションに必要なスキルを学ぶことにつながり、結果的に英語力が伸びるという発言もあった。また、業務を通して英語力を伸ばすことにより、任される英語業務の量も増えるという関係性も示唆された。

- 慣れ、経験、ニュアンスを理解する、といった業務を通じて得られるものは多いので、英語力の上達レベルは業務量とリンクしていると思う。(C1・課長)
- 現在はインドサプライヤーとの交渉や調整、輸入に関するやり取りを担っており、50%程度の英語使用だと思う。業務経験を積むにつれて英語の使用割合が増えてきたように思う。(B2・一般社員)

業務量と英語力の関連性は、主に業務量をこなすことで英語力を伸ばすというものであったが、そのほかの関連性も明らかになった。アンケート調査で示されたように、簡単な業務については対応できる英語力を持っている人は多いが、複雑な業務に対応できる英語力は、業務量をこなすことで身に付けていることがうかがわれる。また、英語力といえども業務で必要とされる技能によって、業務量との関係性やスキルの向上に差があることが示唆されている。以下、技能別に見ていく。

技能別

1. 「聞く」

「聞く」については困難が大きいとの発言が多く聞かれた。反対に、業務量をこなすことで「聞く」ことができるようになったと実感されている人も多い。困難の要因には、まず大学までの英語教育で「聞く」ことについての学習や、実際のコミュニケーションで使われている英語を「聞く」機会があまりなかったことが考えられる。グローバル化された現在のビジネスでは、英語使用の相手が非英語母語話者である場合も多く、いろいろな英語を聞き取ることが難しいという声が聞かれた。

- 話したい内容が決まっていても、聞けなければ、用意してきたことをいつ話せば良いのか、話がかみ合っているのかさえ分からないので、聞けることが非常に重要であることを痛感した。「聞く」が今でも課題だと思っている。(B2・部長)
- 「聞く」「話す」も 2 日に 1 回は海外とミーティングを行っている。「聞く」「話す」が一番伸びたと感じる。(B1・一般社員)
- 「聞く」については、相手もノンネイティブが多い。(B1・一般社員)
- 訛りの英語を聞き取るためのトレーニングは難しく、実践で訛り英語をたくさん聞くしかない。(B1・一般社員)

- 個人差なのかもしれないが、インドやシンガポール、タイの人の英語は聞きにくいことはあるが、韓国人の英語は聞きやすい。(B2・部長)
- インド系の英語は聞き取りにくいことが多く、確認に多くの時間を要するため、会議時間が長くなる傾向がある。(B2・主席コンサルタント 弁護士)

困難の一方で、「聞く」ことについては、聞き返すといった戦略や、特定の英語の発音に慣れていくことで対応ができる部分も多いことがうかがえた。

- 「聞く」は回数を重ねることで韓国人・中国人などの発音に慣れていった。(B2・部長)
- 相手の英語を聞くことに苦労するのはインド英語かと思うが、以前より慣れてきた。(B1・一般社員)
- 強いアクセントのために聞き取りにくい場合は、完全に理解できるまで繰り返し確認を行ってきた。(B2・主席コンサルタント 弁護士)

双方向のコミュニケーションにおいて、「話す」ためには「聞く」ことが前提になることや、「聞く」は事前に準備できることが限られているため、重要かつ難易度が高いという意見があった。業務をこなすことによって聞けるようになっている、という発言は、業務量と英語力の関係性を支持するものである。

2. 「話す」

「話す」については、「聞く」と同様に、入社時にはその英語力が足りなかったと考えている人が多かった。業務を通して、「話す」力を伸ばしたという発言が聞かれた。事前準備ができる「話す」場面については、入念な準備によって対応している姿も見られた。

- 大学在学中に、500 点程度だった点数を 700 点台まで伸ばすことができたが、その時点では「話す」、「書く」はほとんど経験しておらず、できていなかったと思う。英語を使用する強制的な環境に身を置くことで場慣れし、スピーキング力が一番変わった。(B2・一般社員)
- 「話す」の出来具合は、資料やカンペなど事前に準備ができる場合は、準備した内容に直接関連する部分については、7～8 割はできているが、準備外の部分の言葉のキャッチボールとなると、4～5 割程度になる。(B1・課長代理)
- 特に「話す」ということに関しては大きな違いがあり、業務が高度になるにつれて、より詳細を表現できるかどうかが重要となってくる。結果、その重要度に応じて、話す力が向上していくように思う。(B1・一般社員)

一方、「話す」は即興的なインターアクションである場合が多く、内容確認のためのやり取りが簡単にできることや、分かりやすく平易な英語で話すほうが伝わりやすいといった特性もあるため、高い英語力は必要ないという意見も聞かれた。

- 英語そのものについては、学校で習ったものがベースになっている。スピーキングについては、中

学校で習った英語でほぼ事足りている。(B2・部長)

- 中学英語だけでは、流暢で人を感動させるような長文でのスピーチを構成するのは少し難しいが、業務上話したいこと、伝えないといけないことは、全部表現することができる。(C1・部長)

3. 「読む」

「読む」については、他の 3 技能と比較して、それほど困難を感じていない様子が複数聞き取れ、これはアンケート結果を支持するものである。その理由はいくつか考えられるが、学校教育での下地や、書いたり話したりするために何らかの英文を読む必要があることが多く、他技能よりも使う機会が多いこと、自分のペースで読むことができるなど、比較的取り組みやすく慣れ親しんだ技能であることが挙げられる。

- 「読む」は 4 技能の中では一番苦にならずにでき、それは最初の頃から変わっていないと思う。(B2・部長)
- 技術者も含め、多くの日本人は、読むことについては一定の能力を持っているため、話が文字で追えるのはとてもありがたい。(C1・部長)
- 「読む」については、調べることができるので、業務量をこなす必要はないだろう。(C1・課長)
- 自分が担っている業務の範囲で、困難さの違いについて言えば、読むことはそれほど難しくはない。(B2・主席コンサルタント 弁護士)

また、「読む」ことに対する抵抗感をあまり感じない理由として、機械翻訳などのテクノロジーの発達が貢献している可能性も垣間見られた。高度な「読む」スキルによって、他の 3 つのスキルを補っている様子も見て取れる。

- 「読む」は翻訳ツールの精度が上がっているので、あまり意識しないで対応できる。(B1・一般社員)
- 会議アプリの翻訳は必要がないのであまり使っていないが、Teams の翻訳機能や文字起こし機能はかなり改善されているため、英語でインタビューを行い文字起こしする際に利用している。(B1・一般社員)
- 特に大勢が参加している国際会議では、後で何を言っていたかを思い出せないため、文字起こしが有効である。文字起こしの情報を基に、参加者が何を述べていたかを確認する。(B2・課長補佐)

一方で、「読む」ことに対して困難を感じているという発言も複数あり、「読む」ことは簡単だと結論づけることは早急であろう。「読む」が難しくなる要因には、業務内容の特異性がある。

- 法律英語は、大変読みづらく、「読む」ハードルは高い。日本語の法律文も相当難しいもので、英語となるとさらに難しく、読むのにかなりの時間がかかる。(B1・課長代理)
- 「読む」に関しては分量が多いため全部を読むことはできない。(B2・課長補佐)

なお、「読む」といっても、実際に業務で期待される「読む」スキルは、本人が想定していたものと異なっている場合があり、もともと「読む」スキルに自信があったとしても、それが直ちに業務で強みとはならない場合もあるようだ。

- ポイントとなりそうな箇所について、ある程度見当をつけてピックアップして読む、キーとなる単語を見つけてその周辺だけを読むなど、検索に近い読み方をしている。・・・毎日 100 ページくらいの量を読む必要があるが、掲載されている情報のすべてを読み込むことはできない。(B2・課長補佐)
- 自分の意見を言うための文章の読み方といった訓練を入れると良い。(B2・部長)
- 大学では、英語論文を読んで自分が使えそうな表現を抜き出すといった作業しかしていなかった。(B1・課長代理)

4. 「書く」

「書く」は、メールやチャットで頻繁に使われ、業務をこなすにつれて慣れていく様子がうかがわれた。また、テクノロジーも使用されている。とりわけ、自分の作った英文が自分の意図したように相手に理解されるかを確認する目的で、英語から日本語への翻訳ツールを使っている人もいた。

- ここ 3 年「読み」「書き」は、メールや Teams のチャットで毎日やっている。(B1・一般社員)
- 「書く」については、最初は時間がかかっていたが、やっていくうちに慣れていった。(B2・部長)
- 機械翻訳を使うことがあるが、単純に、英作文のために日本語を英語に変換するといった使い方ではなく、自分自身で作った英文を、機械翻訳を通して日本語に訳すことで、自身の英文が日本語のニュアンスを正しく反映しているかを確認している。(B2・係長)
- 複雑なメールを英語で書いたときは逆に、英語を日本語に翻訳して、補正する。(B1・部長)

「書く」際の文章の「型」についての言及もあり、パターンに沿った英語を使って業務を行うことが可能な側面があることが示唆された。

- 文章を書くときは数学のようなもので、急に変な流れになるのではなく、「1 + 1 = 2」のような型になっている。(B2・課長補佐)
- 契約書を書く場合、ある程度は共通の決まった型があり、その型を踏まえて書ける部分もあるが、細部に渡る部分についてはケースバイケースであり、案件や状況に応じて、自身が対応内容を考える必要がある。(B2・主席コンサルタント 弁護士)

以上、業務量と英語力の関係性について考察した。業務量だけでなく、業務に関連する技能によっても英語力の向上に差が出てくることが示されている。

質問（3）英語力を伸ばした要因

質問（3）は、アンケート調査 Q7～Q10＜現在の英語力／必要な英語力＞の結果に関連している。アンケート調査から、複雑な英語を使いこなせるレベル（CEFR B2 レベル以上）の人が、簡単な英語しか使いこなせないレベル（CEFR B1 レベル以下）に比べ、英語業務への対応のできる・できないの比率に圧倒的な違いが見てとれた。これは、客観的に業務がこなせているということに加えて、自身が一定以上の英語に対する手応えを持ち、自信（自己効力感）を持てていることを推察させる。こうしたデータは、英語業務がこなせるという意味で、CEFR B2 以上が一定の目安であることを印象付けるとともに、CEFR B1 から B2 への移行に何らかの質的変化が伴っていることが想定される。そこでインタビューでは、英語で業務を行っておられる方がどういった経緯で、CEFR B1 レベル程度から「抜け出し」、英語レベルを上げたのか、そこにはどのようなきっかけがあり、それによってどのような変化があったのかを尋ねることとした。今回インタビューさせていただいた方々は、はじめから CEFR B2 以上の英語力を持ち合わせてはいなかったため、いずれかの時期に、何らかの形で英語力を大きく伸ばしてきた。そこで、どのように英語力を伸ばしたのか、それはやはり業務に直結するのか、海外の経験が不可欠なのか、さらにはどういった類の経験が有効かなどを広く教えていただくことを目指した。

質問（3）：アンケート調査結果から、複雑な英語を使いこなせるレベルの人は、簡単な英語しか使えないレベルの人に比べて、幅広く英語業務に対応できていることが分かりました。
現在、英語による会議において、ファシリテーターや交渉の窓口といった複雑な内容を伴う役割を務められるようになるまでに、どのような研修や経験、出来事が関係したと思いますか。ご自身のことについて教えて下さい。

【結果】

インタビュー調査から、どの方も、CEFR B1→B2 の「壁」を乗り越えた要因には、それぞれに原体験があることが分かった。全体を通して、海外の生活経験や、長期留学などを経ずとも、英語に関する業務＋α（個人的努力など）で、立派に英語で業務をこなされている方がたくさんおられることが分かった。いずれにおいても心理的な要因と、英語が集中的に必要とされた業務環境が関係しているようである。なお、たとえ学生時代に恵まれた英語学習環境にいなくとも A1→A2→B1→B2→C1・・・と、業務の実体験を通して英語能力が伸長する実例を多く目の当たりにできたことは意義深い。

以下、結果の根拠となるインタビューの回答内容（抜粋）を示しながら考察を行う。

原体験／出来事（きっかけ）の存在

英語力を大きく伸ばすきっかけや出来事、ストーリーとして、その大部分が、英語が通じなくて辛い、悔しいという露骨でシビアな直接的経験がバネになっていることがうかがえた。それぞれが苦い経験を通して、それを克服し、ポジティブに乗り越えた上で、英語業務をこなすためには何が必要かを考えて行動しているようである。

- 最初は経験が全くなく何をしていいのか分からない苦しい停滞期があった。そこを乗り越えたの

は、完璧な英語ばかりではなく、いろいろな英語が許容され伝わっていることを目の当たりにした経験である。次のステージになると、できる人が横にいてサポートしてくれる安心感のもと、自分で一語切り出して英語表現を覚えていった。最後は逃げ場がない状態になって、追い込まれた時である。(B2・部長)

- （英語力を大きく伸ばした要因の）1つは駐在の経験で、話せないと損をすると身をもって経験したことである。サバイバル英語だけでは厳しい、英語がある程度話せないと自分の世界が広がらない、ツールとしての英語を上手く活用できることを自分の強みにしたい、などと思ったので、勉強するようになった。(B1・部長)
- 英語を使った業務を任された当初、あまりにも自分が話せないことに愕然としたが、その経験が、今の自分を形成した重要なきっかけになっている。また、先輩達がつたない英語でも立派にコミュニケーションしているのを見て、挑戦することの重要性を感じている。(B1・一般社員)

シビアな体験に対する危惧

一部の回答者からは、厳しすぎる環境に追いやることへの懸念も示された。逆境を跳ね除けることに成功できなかった場合、それは心理的なトラウマとなり、英語業務へのチャレンジ精神を削ぐだけでなく、全体的なパフォーマンスを落としかねない。個性や個々人が持つマインドにも関わることであるが、セーフティーネットを確保しつつ、いかに「殻を破る」体験をさせるか、一筋縄にはいかない難しさがあるのも事実であろう。

- 人によるが、大きな会議に放り込んでトラウマを生むよりは、1対1のコミュニケーションを実践することから始めた方が有効な場合もある。(B1・一般社員)
- 成長要因として、入社後の経験で大きかったのは、会社での研修で 1 ヶ月カナダの語学学校に行かせてもらったこと。そこで「ちゃんとした英語でなくても通じた」という成功経験を得ることができ、その後の英語使用に対する自信や抵抗の払拭につながった（殻が破れた）ように感じている。自身の性格やマインドについて、困難があっても挑戦してみよう、まずは電話してみよう、伝わらなかったら工夫して試行錯誤することを苦に感じないといった部分がある。それが、今の自分を形成する要因として大きかったと思う。(B2・一般社員)
- 日本で共に業務をする人の中で、TOEIC のハイスコアを持つ多くの社員を見てきたが、結果としてその高い英語力を業務で使いきれていない場合が多い。完璧主義的傾向や話す経験の不足、リスニング力の高さゆえの沈黙などが考えられるが、努力や高い英語力の割には、コミュニケーション力が乏しい状況になってしまっている。(C1・部長)

業務と不可分の英語力

また、英語力だけが高くてもだめであり、「マインド」と「業務知識・経験」あってのビジネスコミュニケーションであることを強調する意見が複数存在した。これは業務という「遊びや勉強とは異なる」真剣なシチュエーションが強いモチベーションとして有効に機能していることをうかがわせるものである。多くの回答者が、(学校教育などではなく)業務を通して英語力を大きく伸ばしたと自身でも驚きを持って述べており、そうなる理由も説得的に理解できるものだと思われる。

- 業務として自分が対応するしかないという強制的な英語使用環境が、英語力を伸ばすためには、重要な要素だと考えている。学生時代は、そのレベルの英語使用環境を経験していないため、今ほどの英語力の向上はなかったと思う。業務の経験が英語力を伸ばすことに直結している。(B2・主席コンサルタント 弁護士)
- 出身の外国語大学では、英語の価値基準が、ネイティブに近い英語かどうかに置かれていた。今思えば、単に英語ができることと、英語で仕事ができることは全く違うと思う。そのことに気づいたのは、仕事を始めてからであった。仕事では、時間的な制約もあり、言語的な美しさや洗練さにこだわってなどいられないケースも多い。英語は、業務の目的を遂行するために使うものであり、そういったある種の「割り切り」を得られたことも、仕事で英語を使えるようになった契機だったように思う。(B2・次長)
- 高度な英語業務ができるようになるためには、現場に行ってプレッシャーを受けるしかないと思う。「今すぐこれを教えろ」と言われれば本気で読む。それをどれだけ繰り返しているかということ。(B2・課長補佐)
- 気持ちの部分と実際の訓練の部分があるが、マインドの部分が大きかったと思う。他の国の人たちの流暢ではない英語が伝わっているのを見て、考えすぎずに話せばいい、たどたどしくても伝わればいいと思えるようになった。相手がネイティブ並みであれば、自分の拙い英語は相手がキャッチするべきだ、素人が投げたボールをプロだったら拾ってくれ、という図々しさも覚えた。(B2・部長)

英語業務を超えたところからの視点

一方で、直接的に英語の業務とは関係のない事柄が、結果的に英語力の向上やその質を高めることにつながったとの意見もあった。これらに共通することは、より大局的な視点からの業務の捉え方であり、業務内容の高度化との関連、英語力を含む、人間としての成長といった点をも想起させるものである。

- 立場が上になると、業務範囲を超えた知識や教養が必要になってくる。日本語と同様に、部下に同行する場合は、細かなサービスの話ではなく、教育政策や AI といった広い話になる。そういったトピックについての知識や意見、準備が必要で、それを英語で行う必要がある。(B2・部長)
- （英語力を大きく伸ばした要因の）もう 1 つは、副社長のアシスタントをして視座の高い方から直接学ぶことができ、少しでも真似たいと思うようになったことである。英語とは直接関係のないスキルを身に付けて向上させることで、英語を含む全体的な能力を高められたことがブレークスルーにつながったと思う。(C1・課長)
- イギリス駐在時に自分の英語力が伸びたと感じた点で、何が伸びたのかと言えば、「業務以外の関係のない話が分かるように、できるようになった」点であると思う。直接的に自分の業務と関係のない話ができるようになった時に、語彙や、表現、コミュニケーションの幅が広がったと感じることができた。これまで「管理職になるため、会社員として生活していくために」英語をやってきたが、そのときから、ようやく英語そのものに興味が湧くようになり、初めて雑談が楽しいと思えるようになった。(C1・部長)

質問（4）英語業務での役割と対応力

質問（4）は、主にアンケート調査 Q11 と Q7 に関連したものであった。アンケート調査では、Q11＜英語の会議における役割＞の結果を回答者の TOEIC L&R とクロス集計にかけることで、英語会議における役割によって、その役割を担っている人が有するスコアが異なることが示された。具体的には、「同席し通訳する」や「会議全体を進行させる」といった業務を担う人は比較的高いスコアを有している。このことは、業務での役割によって、求められる対応力が異なることを示唆している。また、インタビューの資料としては掲載していないが、アンケート調査 Q7＜英語業務の対応度合い＞の結果を回答者の年齢とクロス集計にかけることで、35～49 歳の英語業務への対応度が低くなっていることが明らかになっている。この年齢層は、何らかの役職を担っていることもアンケート調査結果から示されていることから、この年齢層では担う業務や役職が変わり、求められる英語力が高度になっていることが対応度の低さに関係していると推察される。以上のことから、英語業務の対応度合は業務内容、年齢、役職が関係していると考えられた。インタビューでは、業務内容によって求められる英語対応力が異なるかをお聞きすることとした。その中で、役割や経験年数によってその求められる対応力に差を感じた経験など、英語業務における対応力に関連する要素を、業務内容、役職、立場などとの関係から思うところを答えていただくことを目指した。

質問（4）：アンケート調査結果から、TOEIC L&R スコアなどから示される英語力と英語による業務遂行能力の関係は、業務の内容や担う役割によって異なることが分かりました。一方、英語業務の「対応力」については、英語力のみならず、特定の業務内容や役割の経験年数なども影響してくると考えられます。
担う役割やお立場によって、英語業務の困難さに違いを感じられた経験はありますか。ご自身のことについて教えて下さい。

【結果】

インタビュー調査から、自分のペースで進行できる会議の場合はどの役割であってもそれほど難しくはない場合が多いこと、役職が上がるほど、配慮する対象が増えるため、求められる対応力は上がることがわかった。

以下、結果の根拠となるインタビューの回答内容（抜粋）を示しながら考察を行う。

英語業務での役割と対応力

英語業務での対応力については、業務での役割に左右されるというアンケートの結果が支持された。一方で、求められる英語力についてすべての回答者が同じ見解を持ってはいないようであった。自分の良く知った会議内容や参加者であれば押し並べて困難は少ないと答える回答者が多かったが、どのような立場で会議に参加するかによっても困難度に差が出るようである。回答者の担う責任や役割によっても答える内容に差異が感じられた。

- むしろ、会議ファシリテーションは、経験によって、やり方を習得し、場への慣れが出てきたため、やり易いという感覚がある。(B1・一般社員)
- 議事録は、いろいろな人に確認ができるのでファシリテーションよりは簡単である。(B2・課長補佐)
- インタビュー資料に書かれているファシリテーションや議事録といった項目については、日本語であっても、他の立場より気を遣い、分からなくなることがある。それが、英語であるとさらに難しくなる。(B1・課長代理)

役職が上がると英語業務において求められる責任や配慮する対象が増え、従来の知識ややり方では対応できないことも多くなり、困難を感じていることがうかがえた。

- 若い頃は周りに助けを求めやすかったが、立場が上がるにつれて、責任も加わってくる。インタビュー資料にないところでは、根回しについて難しさを感じている。(B1・課長代理)
- 立場が上がることによって感じている困難は 2 つあり、1 つは、社長や CEO といった、よりハイレベルなポジションの相手に対して、より丁寧に、リスペクトを表したコミュニケーションをすることに難しさを感じている。もう 1 つは、海外の従業員やカウンターパートに対して、日本のカルチャーや仕組みを伝えなければいけないケースが増え、日本独特の慣習などを英語で説明することが難しい。(C1・課長)
- 立場が上になると、英語が分かって当然という目で見られるところが厳しい。(B1・部長)
- 立場が上になると、業務範囲を超えた知識や教養が必要になってくる。(B2・部長)

その他の要素

上記のように、特に役職が対応力の要求度に与える影響が大きいことが見受けられた一方で、業務で必要となる技能別スキルや、業務を行う相手によって困難度が左右されるという意見があった。

- 業務によって必要とされる英語能力はかなり違うということである。特に「話す」ということに関しては大きな違いがあり、業務が高度になるにつれて、より詳細を表現できるかどうかが重要となってくる。(B1・一般社員)
- 話す相手によっても困難さが異なる。・・・また、お客様の文化的な背景よりは、会社の特性によるコミュニケーションパターンの違いが大きい。(B1・一般社員)

業務経験が増えると知識の蓄積と慣れから英語業務に対応しやすくなると考えられる一方で、業務内容は役職や業務の相手などによっても左右されるため、立場が上がると求められる英語力も概して高度になっている。また、役職が上の場合は、英語力と一言で言っても、教養や業務の背景知識やその説明が加わり、自分の判断が即座に求められることも多く、対応すべき業務内容をパターン化することが容易ではないことがうかがえた。

以上のことから、役職が高くなるにつれて、担う役割に求められる英語力も高くなることが明らかになった。その背景には配慮すべき対象と責任が増えていることがあると考えられる。

質問（5）英語業務でのテクノロジー活用

質問（5）は、アンケート調査のテクノロジーについての項目に関連している。アンケート調査 Q18～Q21＜英語による業務におけるテクノロジーの活用について＞の結果を集約すると、英語業務に様々なテクノロジーが導入されていることが見えてきた一方、その内容や使い方についてのばらつきが大きいことが分かった。こうしたばらつきは、会社全体の方針、個人の考え方などによっても左右されるものもあれば、特定のテクノロジーが未だ十分に浸透していなかったり、インターフェースなどの問題から、使い勝手が良くないため使用が差し控えられている可能性もある。テクノロジーは日進月歩の分野であり、時を経るごとに大きく変わるものであると思われるが、コロナ禍に急遽直面し、それを乗り越えつつある日本社会の、インタビュー調査実施時（2022 年末）でのテクノロジーとの関わり方について、実際の声と共に記録することに意義があると思われた。インタビューでは、回答者ご自身の英語業務のテクノロジーの使用状況や使い方、さらにはテクノロジーを積極的に活用していくことへのご意見をうかがうこととした。なおテクノロジーと言っても、それには全社レベルでかなりの程度導入されている Teams や Zoom などのオンライン会議アプリから、日→英、英→日の翻訳を瞬時に行う機械翻訳や、それを音声レベルで行うポケトークなど、多岐に渡っている。それぞれについて見解をうかがうと同時に、今後の変化や周囲の使い方への助言等も含め、自由に発言していただくことを目的とした。

質問（5）：アンケート調査結果から、英語業務にテクノロジーが活用されていますが、ツールや使用頻度にはばらつきがあることが分かりました。
英語業務を効率的に遂行したり、英語力の不足を補ったりするために、ご自身が使用されているテクノロジー（ソフトウェアを含む）をお教え下さい。またその使い方や目的について詳しくお聞かせ下さい。

【結果】

インタビュー調査から、業務を効率化するために会議アプリが広く使われていることは確認できた。また大意を把握する目的で、機械翻訳ツールが業務の効率化に貢献していることがわかった。ただしその範囲は一部に限られており、社内でのインフォーマルなコミュニケーションに特化したもののようである。なお、同様にチャットを有効活用しているとの声も得ることができた。一方で機械翻訳については、誤訳の発生を覚悟する必要があり、ニュアンスなどは人が確認しなければならない。これに対して、問題なく対応できている周囲の社員とそうでない社員がいるようである。また、自分で書いた「英語」を確認するために、翻訳ツールで逆に自分の英語を日本語に訳す人や、専門用語や自分の英語の発音を確認するためにツールを活用する人もいるなど、使い方は様々であった。全体的な傾向としては、テクノロジーの英語業務への浸透とその効率化は、まさに現在進行形の状態であり、今後、こうした動きが加速することが考えられる一方、現時点では一部にとどまっている様子がうかがえた。

以下、結果の根拠となるインタビューの回答内容（抜粋）を示しながら考察を行う。

英語業務へのテクノロジーの貢献

英語業務に対して、テクノロジーが、部分的にであっても、その効率化や合理化に貢献しており、そう

した流れをポジティブに評価する意見が複数見られた。精度の高い機械翻訳などは、普及間もないテクノロジーであり、その使い方が模索されている最中だと思われるが、そうした最新のテクノロジーを積極的に取り入れようとする意見も多く、こうしたテクノロジーの活用は時代の流れからして不可避であり、前向きに検討するべきであるとの展望的発言も見られた。その際の注意点や、業務上の注意などについても言及が見られた。

- チャットの身近さ、直接連絡の取りやすさを実感している。チャットでのやり取りをきっかけに、より理解を深める段階になれば、オンライン会議に移行してコミュニケーションを取るといった流れを取っている。(B1・一般社員)
- ツールは、その利便性が勝るので、情報漏洩のリスクを避ける形で導入されていくと思う。人手を介して行うと時間がかかってしまう。(B2・課長補佐)
- DeepL（有料版）などの機械翻訳についても、社員によっては積極的に使っている者も多い。もちろん誤訳も生じるが、自身の専門分野の中で機械翻訳を使用しているため、どの箇所が誤訳であるといったことは判断できる。(C1・部長)
- 機械翻訳を使うことがあるが、単純に、英作文のために日本語を英語に変換するといった使い方ではなく、自分自身で作った英文を、機械翻訳を通して日本語に訳すことで、自身の英文が日本語のニュアンスを正しく反映しているかを確認している。この確認作業は、英語力の向上にもなっている。(B2・係長)

機械翻訳についての慎重な意見

上記のように、大部分はテクノロジーの業務への浸透に対して楽観的な意見が多かったが、一部には機械翻訳に対し批判的、もしくは自分は一切用いないと断言される場合も見られたことは特筆したい。その理由としては、業務との適性上、そもそも大意を把握しても意味がないという考え（例えば、詳細を詰めていく法務に関する業務など)、自身の英語力で十分賄えるため必要がないという考え、機械翻訳における誤訳のリスクや、英語力を伸ばすという観点から否定的な考えを述べる見方もあった。機械翻訳の使用については、こうした両論が混在しており、必ずしもはっきりとした方向性が見えていないのが現状だといえよう。

- 業務の専門性から、機械翻訳の使用に適していない。使用したとしても、結局は、細部に渡る部分まで原文を読む必要があるため、機械翻訳は使っていない。細かい言葉の言い回しにも気を配る必要があるため、大意を把握する目的で機械翻訳を使っても、業務の効率化にはつながりにくい。(B2・主席コンサルタント　弁護士)
- 英語が苦手な同僚が、自動翻訳ツールを使って翻訳したものを少し直すようなことをしているが、伝わらない文面だと思うことが多い。英語の問題というよりは、真剣さが伝わらない内容になっている、当事者としての発言になっていない、そもそも相手側が納得するような前提条件や理由が入っていない、などの問題が原因であることが多い。そういったことは、ツールでは対応できない。(B2・部長)
- 機械翻訳を使用し業務効率を上げることと、自身の英語力を伸ばすことは、別の次元の話だと思

う。(C1・部長)

会議の自動文字起こし、音声通訳アプリに対しては活用が限定的

ポケトークに代表される音声通訳アプリに関しては、ほとんど言及が見られなかった。瞬時の対応が求められるビジネス交渉において、全体的にみると使用は極めて一部なのであろう。ただし、これもテクノロジーの進展によって即時性が実現され、実用性が変わってくるのかもしれない。

会議の文字起こし機能については、その存在を知らない、もしくは知ってはいても活用は限定的で、大部分は業務に組み込んでいない現状がうかがえた。これは、文字起こし機能に対する技術的な未熟さがあると思われる一方、文字起こしそのものに対する意見(例えば、ビジネス会議で一言一句聞き取る必要はない)などがあり、未だ普及は限定的であると思われる。ただし今後の技術的ブレークスルーに期待する声もあり、今後事態が変化していく可能性は高い。

- 会議アプリに付いている発言の文字起こし機能は非常に便利だと思う。技術者も含め、多くの日本人は、読むことについては一定の能力を持っているため、話が文字で追えるのはとてもありがたい。(C1・部長)
- 文字起こし機能は以前使ったが、文字起こし機能を使うと、文字ばかりを追ってしまいリスニングをしなくなるので、あまり使わないようにしている。(B1・課長代理)
- 大勢が参加している国際会議では、後で何を言っていたかを思い出せないため、文字起こしが有効である。文字起こしの情報を基に、参加者が何を述べていたかを確認する。これらのツールはとても大切で、今の精度に鑑みると、近い未来には文字越しから自動翻訳になると思う。日本語で書いてあれば、頭に入るスピードが全く異なる。精度が高いサマリーを作るツールが出てくれば、それも有用であると思う。(B2・課長補佐)
- 音声自動翻訳ツールを今は使ってはいないが、今後使えるようになることを期待している。(B1・課長代理)

6.3 三つの観点からの考察とまとめ

ここでは、インタビュー調査結果を質問項目以外のやや踏み込んだ 3 つの観点から考察してまとめとしたい。インタビューの実施によって、アンケート調査結果について深く理解することができたのみならず、個々の具体的な英語力獲得のストーリーや特徴的なマインド、業務との関連性や時間的経過による変化など、業務で英語が使えるレベルとされる CEFR B2 以上の人材の実像に一定程度迫ることができたと思われる。無論、これらのインタビュー結果を基にした早急な一般化は慎まなければならず、こうした「声」を今後も聞き集めていくことで、より正確で多様な実像を追求していかなければならない。その一方で、筆者らが背景とする学術的な見地からこれらのデータを俯瞰的に見た場合、業務を通した英語力の獲得という共通した事象の中から、いくつか見えてきた論点があった。

【リアル・ライフ・アプローチという共通項】

応用言語学にリアル・ライフ・アプローチという概念がある。これは、外国語を獲得する視点において、実生活の中で、様々な現実的なニーズや制約を加味しながら、自律的に学ぶことこそが本物の学びであることを説くものであり、反対に、教室という人工的な環境下では、そうした生活面で生じるような必然性が得られにくいことを説明している。このアプローチは明確な理論性にはやや欠けるという指摘はあるものの、それは実際のコミュニケーションの複雑性を示すものであると言えよう。今回のインタビューでは、実社会での学びが明示的に強調された発言を複数得ることができたとともに、実際にビジネスの現場だからこそ生じ得た特異な環境変数は、高度な英語力の獲得、向上に大きく寄与したことが考えられる。

具体的な指摘としては、英語力と業務の不分離性を多くの回答者が語り、業務ゆえの urgent needs（目の前に生じる緊急性の高いニーズ）の存在を挙げることができる。現に、目の前に対応しなければならない英語業務があり、英語の質をとやかく言っていては肝心な業務が進まない、したがって、理想的な英語が話せなくとも、多少しどろもどろになりながらコミュニケーションや業務として何とか成立させる。こうした経験は、課題感や一定の後悔は残るものの、業務自体は成立しているため、小さいながらも成功体験として蓄積されることになる。とは言っても、英語力の有る無しは業務遂行に決定的に影響するため、たとえその場が何とか凌げたとしても、次なる場面に向けて、具体的な対策と鍛錬が不可欠となり、それが自然な形での英語学習に対する強力なモチベーションとなる。なおここで英語「学習」と書いたが、今回のインタビュー結果からは、ほとんどの回答者が「学習」をしているという認識はなく、英語の学習内容が、それぞれが目の前に存在する個別具体的な業務の文脈の中に、いわば埋め込まれているということであり、そこでの直接的経験の有無が、英語知識の獲得と蓄積に直接的に影響している。こうした経験をいかに豊かにし、そこからいかに多くの学びを得られるかどうかについては、個々人のコミュニケーションパターンやマインドに大きく依存することが推察でき、それは一様ではない。場合によっては成功体験を得られず、挑戦に億劫になってしまう負のサイクルに陥る社員が出かねないことは複数の回答者が述べていたことである。

リアル・ライフ・アプローチが効果的であることは、長期の留学が語学力獲得に有効であることからも想像しやすい。しかし現実的な問題として、どの企業であっても、こうした現場と直結した実践経験を全ての社員に提供することはできない。国内向けの業務も多く、また英語力獲得のために、業務上の成果を犠牲にすることなど決してできないからである。そこで考えられる手法がトレーニングや研修プログラムであり、業種や企業ごとで様々な工夫や努力が模索され、施されていることが分かった。しかしながら、実際に高度な英語業務をこなし、生き生きと活躍している今回の回答者の声からは、学校教育を含め、事前の研修やトレーニングが極めて有効だったとの声は少なく、練習でない、リアルな業務経験での苦労こそが自分の英語力を押し上げたという見解が多い。どのようにして、有効で効果的な研修プログラムを実施し、より多くのビジネスパーソンの英語力を、業務で使える高度なレベルに引き上げるのか、果たして研修プログラムは機能するのかという根本的な問題も含め、抜本的に考えていく必要があるのかもしれない。

【マルチモーダル・コミュニケーションという視点】

今回、インタビューさせて頂いた回答者の多くに見られたコミュニケーションパターンとして、自ら

の高い英語力だけを頼って業務をしたり、困難を克服したりしようとはせず、言語以外のマルチモーダル（複数形態）情報をうまく、そして積極的に活用することでコミュニケーションそのものを円滑にし、結果的に自身の英語力も総体的に向上させているという点が挙げられる。

今回のインタビューでも目立って聞かれた内容が、英語力だけが単独で存在するものではなく、また英語力だけがあっても業務にはならないということである。重要なのは業務の中で発生する「やり取り」というコミュニケーションをいかにうまく成立させるかであり、言語が果たす役割が一見支配的に見えるものの、実情は決してそうではないということである。ビジネスにおける交渉では、言語以外での情報をいかに戦略的に取り込むかということが大きな意味を持ち、その点でオンラインでのやり取りはそれがやりにくい。こちらからの情報発信においても、言語だけで済ませてしまう代わりに、図や動画、写真などのマルチモーダル情報を取り入れて分かりやすくし、また発展的な意味で、英語の言語的な質というよりも、話の内容やその幅広さ、奥深さ、さらには視点やマインド、心配りなどに重きを置くことで、それぞれが得意とする、自分なりのコミュニケーションスタイルを確立していることが分かった。テクノロジーの発展が、利用可能なコミュニケーション形態（例えば、チャットやオンライン会議の文字起こし機能）を増やしていることにも関連していると思われる。結果的にこうした、新たなコミュニケーション形態と言語外と思われる要素を充実させることで、コミュニケーションの一部として機能する言語が果たす役割が明確化され、適切に言語と言語外の役割分担がなされることで、言葉だけでやりとりする「分かりにくさ」から解放されていると思われた。

たとえどれだけ経験を積み、高度で複雑な業務ができる英語力を身につけても、それが英語母語話者に迫るだけの英語力かといえばそれは異なる。英語母語話者や、それに準ずるビジネスパートナーと、英語力だけで横一線でやり取りするのは決して有効ではなく、有利にもならない。むしろ戦略的、積極的にマルチモーダル情報を重ね合わせ、自分なりの言語・言語外情報を組み合わせたコミュニケーションパターンを確立することで、自分にしか出せない「味」のようなものをいかに出せるかが重要だと思われる。当然これは一朝一夕に身につくものではない。しかし、業務開始のなるべくはやい段階でそのパターンを確立させ、業務を通してそのパターンを磨きながら人間的な魅力を築き、学びや成長の好循環にいかに自分の身を置けるか、この辺りに人材育成の鍵がありそうである。

【ジャンル・アウェアネスの必要性】

第 1 章でも説明されていたように、応用言語学においては、職業上必要となる英語の学習に重要な概念の一つに「ジャンル」がある。「ジャンル」とは、特定の分野で繰り返し使用されるコミュニケーションの種類を指す。各ジャンルには、決まった文章の流れと表現・語彙が使われており、これは書き言葉と話し言葉双方に用いられる概念である。職業上必要な英語というと専門語彙を思い浮かべる人も多いだろうが、この専門語彙を学ぶだけでは不十分で、これらの語をどのような順序で示すと相手に効果的に伝わるかといったことを含め、「ジャンル」の理解が職業上で英語を使いこなすことに不可欠だと考えられている。今回のインタビューにおいて、ジャンルへの気づき（ジャンル・アウェアネス）や理解に関連することを述べた回答者が複数いた。業務で使われる英語に「型」や「パターン」があることに気づいたという趣旨の発言である。業務でどのような英語が求められているかの考察についても、広い意味でのジャンルへの意識と考えてよいだろう。この「気づき」に基づき、意識的に英語を使用することで、特定のジャンルで必要な英語力を身につけていった様子がうかがえた。

具体的には、語彙レベルでの気づきである。「業務を遂行するにあたり、担当業務の中で使う専門的な英語（単語、表現）が重要」、「新たに覚えた業務用の単語・表現数は 200~300 あるかないかで、そのうち頻出単語は 100 くらい」といったインタビュー回答者の発言にあるように、使用語彙レベルにおいての気づきと対象語彙の習得である。そして文章の流れについても、「2〜3 回くらいメールのやり取りをしていくうちに、決まった型があることに気が付いた」、「英語の型は何度も出てくるので、何度も出てくる型を記憶しながら習得している」、「案件ごとにケースバイケースであるが、大枠として、ある程度の型が存在するため、それらを身に付けることも重要になる」といった回答者の発言から分かるように、文章全体のパターンに気づき、それらを意識的に使用することで習得していったと思われる。

業務で必要とされる英語の特性に気づき、英語学習の絞り込みを行うことで、英語力習得の効率化が図られているようである。ジャンルへの気づきは、語彙やパターンを暗記することだけを意味しているのではない。例えば、「情報を整理していないと型にはめられないことに気づいたので、情報の整理を意識的に行うようになった」や「いろいろな型を適宜上手く組み合わせる能力が必要」との発言にあるように、型やパターンがいくつかある中で、状況や文脈に合わせて最も効果的な情報の伝達方法を選ぶことを可能にする英語力や業務に必要な知識を身につける必要がある。

ジャンルを意識して英語業務に取り組んだことで英語力を身につけた人もいれば、英語力習得に適切なテクストを自分で選び、業務で必要となるジャンルの英語を学んだ人もいる（例えば、米国提携企業のホームページを使用する）。また、会社の研修を通して、特定ジャンルの英語を理解した人もいる（例えば、研修において、資料を読む際には、エグゼクティブサマリーと、後ろに出てくるグラフとテーブルを最初に読むと効率的であることを学ぶ）。業務が忙しく、英語学習に時間を充てることが難しいため、自分に必要な英語やトピックに対象を絞って英語を身につけるようにしたという発言は参考になる。同様のアプローチは、今後部署や役職が異動しても、そして職種を変えても通用するものであろう。

型やパターンについては、役職や業種にもよるが、ある程度決まった期間の経験により習得が可能ということがうかがえた。高度な業務になると習得にはより時間がかかっているようである。例えば、定型のやり取りなどについては 1 か月〜1 年、ファシリテーションなどは 3 年、社外を相手とした交渉要素が強いやり取りなどについては 5 年、といった具合である。「交渉やファシリテーションはパターン化されるため、そのパターンに慣れると困難は感じない」、「商流に関する知識、特に契約書に関する知識に関してはパターン化できる」といった、パターンとして習得できるジャンルもあれば、役職が高い人が接するジャンルはパターン化することが難しく、「雑談は本人次第である」といった発言にも表れるように、個々人の教養などの要素が多分に入り込んでくる。

インタビュー調査で明らかになった業務で求められる英語への気づき、すなわちジャンル・アウェアネスの内容は多岐にわたり、使用語彙から文章の作り方などに言及されていた。応用言語学の分野では、ジャンルのパターンなどへの気づきを促す教育に注目が集まっており、そのアプローチがさまざまな英語業務にも応用されることが期待される。今回のインタビューでは、ジャンル・アウェアネスが英語力向上へのきっかけになっていることが確認できたとともに、英語業務においてジャンルの気づきを得るためのケーススタディについての示唆を得た。

以上、リアル・ライフ・アプローチ、マルチモーダル・コミュニケーション、ジャンル・アウェアネスという応用言語学からの 3 つの観点を入れることによって、インタビュー調査結果をまとめることが可

能である。インタビュー調査から、多様な英語ビジネスコミュニケーションの在り方や、それぞれのビジネスパーソンの経験やアプローチを知ることができたと同時に、英語力向上に関する共通項が存在することも示唆された。インタビュー調査で得たようなビジネスパーソンの経験を広く共有することで、より効果的な英語ビジネスコミュニケーション学習への提案につながることが期待される。

第 7 章　総括と提言

7.1 総括：各調査結果のまとめ

今回の調査は、2006 年調査、2013 年調査に続いて、企業において英語業務に携わる方々の英語使用実態について経年変化を捉える目的で行われた。本調査の実施前には、先ず、小規模のアンケート調査（25 名）とインタビュー調査（4 名）を予備調査として行い、本調査に使用するアンケート票の精度を高めた。その上で、アンケートによる本調査を行い、2,686 名から得た回答を分析した。また、アンケート調査結果の信頼性を確認するために、インタビュー調査（15 名）を実施した。インタビューでは、分析結果を提示した上で、アンケート分析結果が英語使用現場の実態と乖離していないかを検証し、アンケートでは深堀することができなかった内容について意見聴取した。

コロナ禍とテクノロジー進展の影響

研究課題としては、1 つ目に、コロナ禍および技術の発展がビジネスコミュニケーションにどのような影響を与えているかの現状把握を目標とした。アンケート調査の結果、オンライン会議の利用は定着しており、機械翻訳についても幅広く使用されていたが、チャットや音声の文字起こしなどはまだ普及している状況ではなかった。テクノロジーの利便性を感じている人が数多くいることは確かめられたが、その一方で、自由回答とインタビュー調査と併せた結果からは、テクノロジーに対する慎重な態度が観察された。また、これらのテクノロジーは、人が実際に会う対面会議や人手による翻訳とは違った新たな機能を果たすものとして活用されている実態が浮き彫りとなった。オンライン会議は、本格的な対面会議の一歩手前の説明や確認などに有効であること、機械翻訳は、英語の実力がある方々にとっても大意把握やニュアンス伝達が上手く行っているかの確認に便利であることが明らかになった。人ができること、テクノロジーができることの棲み分けを明確化する重要性が示唆される結果であった。

現状の英語力を打破するための成長要因

研究課題の 2 つ目は、過去 15 年以上に渡り省庁や企業が国際化に伴う英語対策に力を注いで来たにも関わらず、到達目標として希望する英語力に今なお到達していないのはなぜか、という素朴な疑問に答えることを目標に据えた。特に、関心を寄せたのは、現状の英語力を向上させて英語の壁を突破した人たちの成長要因を明らかにすることであった。アンケート調査のクロス集計から得られた結果によると、いわゆるシニア層が一定の英語力を有しながらも英語業務の対応に苦労していた。この層にフォーカスを当てて分析を進めると、英語業務で果たす役割がキャリアを形成する中で高度化しており、ジュニア時代の英語力では、即時応答が要求される会議などにおいて細かなニュアンスまでの理解ができずに対応に苦労していた。

インタビュー調査では、こうしたシニア層の手前にある人からエグゼクティブ層に至るまで、英語の壁を突破した人たちを中心に、その成長要因を探った。その結果、こうした英語の壁を突破した人たちは、

厳しい英語環境に身を置き、苦労しながらも、マインドセットや戦略を変えながら、実際に英語業務にあたる経験を積み、そのプロセスの中で英語の壁を突破していた。具体的には、中学英語に徹するなど割り切ってしまうマインドセット、文書や対話のパターンを読み取る（ジャンルを読み解く）ことで理解を高速化する戦略、相手の諸事情を踏まえて相手に受け入れられやすい表現を覚える英語学習、などを通じて成長している様子が判明した。

7.2 提言：英語によるビジネスコミュニケーションにおける課題とその解決について

CEFR レベルと TOEIC L&R スコアのクロス集計結果から、ビジネスパーソンが英語業務に対応するためには、先ず、TOEIC L＆R スコアで最低でも 750 点以上、苦労を減らすためには 800 点以上、円滑に行うためには 900 点以上の実力が求められることが推察される。今回の調査結果の中で、最も注目したいのは、単純に英語力を向上させることだけでは自ずと限界が来てしまうこと、英語業務に対応するためには、業務上果たす役割に応じて、また、業務内容が変化し多様な相手とのコミュニケーションを図るために、その英語使用環境にふさわしい英語表現を身に着ける必要がある、ということである。

英語学習の必要性とＰＡＩＬ

ジュニア時代に使用する英語は比較的単純なものであるため、たとえ英語力が低くてもテクノロジーを上手く活用することで英語業務はこなせてしまう。その状態に甘んじて英語力向上を怠ると、より高度な英語、すなわち、相手の真意を理解し、即時に応答する英語が求められるシニア以降では非常に苦労することになる。しかも、シニア以降に求められる英語は、コミュニケーションの要素が高まり、テクノロジーによる解決が困難になるということである。AI が発達すれば英語問題はなくなる、と結論付けるのはかなり時期尚早であることを今回の調査は示している。

応用言語学の一分野である ESP（English for Specific Purposes)では、言語としての英語は社会から切り離されて存在するわけではなく、その使用に際しては、目的（Purpose）に合致させること、受け手（Audience）に理解されること、情報（Information）を適切に盛り込むこと、そして、これらを踏まえた、形式を整えた上で言語（Language features）を届ける『ＰＡＩＬ』の必要性を教えている。内輪の論理ではなく、相手の状況や意図、事情を踏まえて、コミュニケーションを図り、対話を重ねる中で構築されるパターンを認識していくことが大事になる。

学際的研究から言語学習プラットフォームの構築まで

こうした調査結果が示すことは、ビジネスパーソンが英語の壁としてぶつかるのは、もはや、「英語」そのものを超えた、コミュニケーションの問題、ビジネス相手を適切に認識する認知の問題、対話を成功に導くためのメタ認知の問題にまで広がるということである。したがって、英語（教育）の専門家のみならず、（異文化）コミュニケーション、文化人類学、認知科学、哲学、経営学など学際的な研究が不可欠となってきている。こうした分野を超えた研究を加速するために必要なのは、ビジネスの現場で何が起

きているのか具体的な事例の収集と、優れたビジネスパーソンが得ている暗黙知を可視化し、その経験を共有することである。もう一つ見逃せないのは、日本は英語教育に熱心な国であり、既存の英語教材やプログラム、試験・評価が無数に出版されているという事実である。こうした、英語学習関連のリソース、研究者と企業の実務者の英知を結集し、経験と知識の総体として提示することを狙っているのが「言語学習プラットフォーム」と研究チームが呼ぶものである。

本調査研究の研究成果が、この「言語学習プラットフォーム」の重要性、必要性を認識する契機となり、業界・業種を超えた新たな動き、そしてアジア圏内における共同研究へと発展することを切に願い、この章を閉じたい。

研究成果一覧

発表

石川希美・山中司・山田政樹・三橋峰夫・三木耕介・小川洋一郎・内藤永・寺内一「コロナ以降の企業が求めるビジネスコミュニケーション力の変化 ―予備調査（プレアンケート調査とプレインタビュー）結果から―」第 5 回 JAAL in JACET 学術交流集会. 2022 年 12 月 3 日 立命館大学大阪いばらきキャンパス

Terauchi, H., Naito, H., & Maswana, S.「Changes in business communication skills required by companies since the COVID-19 pandemic: Results of preliminary questionnaire and interview surveys」The 3rd JACET ELF SIG International Workshop. 2022 年 12 月 17 日 オンライン

内藤永・寺内一・山中司・石川希美・マスワナ紗矢子・山田浩・山田政樹・三橋峰夫・三木耕介「『企業が求める英語コミュニケーション力』共同研究報告会」. 2023 年 3 月 2 日 国際ビジネスコミュニケーション協会

山中司・マスワナ紗矢子・三橋峰夫「企業が求める英語コミュニケーション力―ビジネスコミュニケーション力の現状と育成への示唆：インタビュー調査から―」大学英語教育学会第 62 回国際大会（東京、2023）. 2023 年 8 月 30 日 明治大学駿河台キャンパス

石川希美・山田浩・山田政樹・三木耕介「企業が求める英語コミュニケーション力―ポストコロナ社会におけるテクノロジーの普及と新たな課題―」大学英語教育学会第 62 回国際大会（東京、2023）. 2023 年 8 月 31 日 明治大学駿河台キャンパス

寺内一・内藤永・山中司・石川希美・マスワナ紗矢子・山田政樹・山田浩・三木耕介・三橋峰夫・吉田温子・槌谷和義・中原正徳・宮田勝正・小川洋一郎・篠原凌乃子「『ビジネスコミュニケーションのための英語力 ～英語の壁を打ち破ったビジネスパーソンの成長要因～』書籍（朝日出版社）発表会」2024 年 3 月 22 日 立命館大学東京キャンパス

シンポジウム

寺内一・内藤永・鶴田桂子・槌谷和義「企業が求める英語コミュニケーション力―ビジネスコミュニケーションの向上に資するサポートシステムのプロトタイプ創案を目指して」大学英語教育学会第 62 回国際大会（東京、2023）. 2023 年 8 月 30 日 明治大学駿河台キャンパス

論文

石川希美・山中司・山田政樹・三橋峰夫・三木耕介・小川洋一郎・内藤永・寺内一（2023）「コロナ以降の企業が求めるビジネスコミュニケーション力の変化―予備調査（プレアンケート調査とプレインタビュー）結果から―」『JAAL in JACET Proceedings』5, 45–52.
https://www.jacet.org/JAAL_in_JACET_Proceedings/JAAL_in_JACET_Proceedings_Volume5.pdf

著書

Terauchi, H., Maswana, S., & Naito, H. (2023). Applied linguistics in Japan from BELF perspectives. In K. Murata (Ed.), *ELF and applied linguistics: Reconsidering applied linguistics research from ELF perspectives* (pp. 100–116). Oxon: Routledge.

内藤永・寺内一（監修）山中司・石川希美・マスワナ紗矢子（編集）一般社団法人大学英語教育学会産学連携事業成果出版特別委員会・一般財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会（2024）『ビジネスコミュニケーションのための英語力 ～英語の壁を打ち破ったビジネスパーソンの成長要因～』東京：朝日出版社.

その他

寺内一（2024）「対談：グローバル社会の第一線で活躍するために必要な英語力とは」『IIBC Newsletter』March 2024, Vol 151, 2–5.

資料

A アンケート調査質問票

B インタビュー配布資料

A アンケート調査質問票

ビジネスにおいて求められる英語コミュニケーション力に関するアンケート

アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。

本アンケート調査は、JACET（一般社団法人　大学英語教育学会）特別顧問・寺内一（高千穂大学学長）を中心としたビジネスコミュニケーションチームと、TOEIC® Programの実施運営団体である一般財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会（IIBC）が、「**ビジネスパーソンが有する英語コミュニケーション力の実態と、コロナ禍を契機として加速するデジタル化の影響**」を調査することを目的としています。

アンケートは無記名でのご回答になります。また、得られたデータは全て統計的に処理いたします。
プライバシーの保護には十分に配慮し、ご回答いただいた内容は本調査以外の目的には使用いたしません。
みなさまの率直なご意見をお聞かせください。

アンケートへのご回答を開始される前に、以下の点についてご了承いただきますようお願いいたします。

本調査は、企業で国際的業務に携わり、業務の中で英語を使用されている方にご回答をお願いしております。
質問数は全部で32問（F1～9、Q1～23）、ご回答にかかると予想される時間は約20分です。
調査結果は、後日当協会の公式サイト等で公開する予定です。

全体構成

質問	内容
F1 ～ F9	年齢・部署・役職・ご所属企業について
Q1 ～ Q6	あなたの英語使用歴・頻度・相手・形態について
Q7 ～ Q10	あなたの英語力／必要な英語力について
Q11 ～ Q17	英語による会議について
Q18 ～ Q21	英語による業務におけるテクノロジーの活用について
Q22 ～ Q23	英語力以外の能力について

※質問へのご回答内容によっては、表示されない質問がございます。

以上についてご了承いただき、アンケートにご協力いただける場合は、下の【次へ】ボタンを押してご回答にお進みください。

【本調査に関するお問い合わせ先】
一般財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会　共同研究事務局
メールアドレス：**********

注意事項
パソコンもしくはタブレットからのご回答を推奨します。スマートフォンからのご回答の場合、画面が見づらい可能性がございます。回答中にブラウザの「戻る」を使用しないでください。画面エラーが起こる可能性がございます。
回答中に、それまでの回答内容を保存する機能はございません。
回答は、各ページ60分以内に送信をしてください。
JavaScriptおよびCookieを有効にしてください。

年齢・部署・役職・ご所属企業について

はじめに、あなたの年齢・所属部署・役職・ご所属の企業に関する質問にお答えください。

F 1
必須

あなたの年齢をお答えください。
（回答は1つ）

- 20-24歳
- 25-29歳
- 30-34歳
- 35-39歳
- 40-44歳
- 45-49歳
- 50-54歳
- 55-59歳
- 60-64歳
- 65-69歳
- 70歳以上

F 2 あなたが現在の所属している部署の業務分野についてお答えください。

必 須 複数の部署に所属されている場合は、英語を使用する頻度が最も高い部署（業務分野）をお答えください。

（回答は1つ）

1	経理・財務
2	総務
3	人事・教育
4	経営企画
5	広報
6	法務・知財
7	IT・システム
8	営業・販売
9	マーケティング
10	製造
11	資材・調達・物流
12	商品企画
13	技術・設計
14	研究開発
15	その他（　　）

F 3 あなたの役職をお答えください。

必須 相当職を含みます。最も近いものをお選びください。

（回答は1つ）

1	役員
2	部長
3	課長
4	係長
5	一般社員（職員）
6	その他（　　）

F 4 あなたが現在所属している企業についてお答えください。

必須 （回答は1つ）

※外資系企業（目安として外資比率1/3以上）にご所属の場合
日本の現地法人と本社の両方、もしくはどちらかが上場していれば「上場企業」をお選びください。
両方とも非上場であれば「非上場企業」をお選びください。

1	上場企業
2	非上場企業
3	政府機関・公益法人等
4	その他（　　）

F 5 あなたが現在所属している企業の資本系列についてお答えください。

必須 （回答は1つ）

1	日系民間
2	日系公的機関
3	外資系民間
4	外資系公的機関
5	その他（　　）

F 6 あなたが現在所属している企業（外資の場合、日本の現地法人）の

必須 公用語（公式文書の言語）についてお答えください。

（回答は1つ）

1	日本語
2	英語
3	日英両方
4	その他の言語（　　）
5	特に決まっていない

F 7
必須

あなたが現在所属している企業の業種についてお答えください。
複数に該当する場合は、総売上に占めるウエイトが大きいものを1つお選びください。
（回答は1つ）
※「教育」など、下記にない場合は「その他の業種」をお選びください。

1	水産・農林	17	その他製造
2	鉱業	18	商社
3	建設	19	小売業
4	食品	20	金融（銀行）
5	繊維・紙	21	証券・保険
6	化学	22	不動産
7	薬品（製薬）	23	運輸
8	石油	24	電気・ガス（エネルギー）
9	窯業	25	マスメディア
10	鉄鋼	26	サービス（通信・IT）
11	非鉄金属	27	政府機関
12	機械	28	都道府県
13	電機	29	市町村
14	造船	30	公共団体
15	車両（自動車）	31	民間団体
16	精密機器	32	その他の業種（　　）

F 8
必須

あなたが現在所属している企業の従業員数についてお答えください。
（プルダウンメニューから選択）

● 従業員数（日本国内）　約

1～50人
51～100人
101～300人
301～500人
501～1000人
1001～3000人
3001～5000人
5001～10000人
10001人以上
日本国内に従業員はいない

● 従業員数（日本含むグローバル全体）　約

1～50人
51～100人
101～300人
301～500人
501～1000人
1001～3000人
3001～5000人
5001～10000人
10001人以上
日本以外に従業員はいない

F 9
任意

差し支えなければ、あなたが所属している企業・団体名をお書きください。

あなたの英語使用歴・頻度・相手・形態について

業務におけるあなたご自身の英語使用歴・使用頻度・使用する相手・コミュニケーション形態（場面）等に
関する質問にお答えください。

Q 1
必須

あなたの業務における英語使用歴（過去の勤務先や部門を含む通算年数）をお答えください。
（回答は1つ）

5年未満
5年以上10年未満
10年以上15年未満
15年以上20年未満
20年以上25年未満
25年以上30年未満
30年以上

Q 2
必須

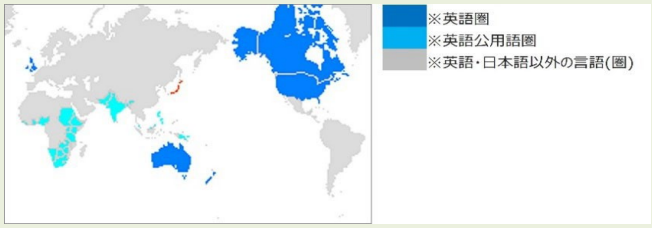
あなたの現在の業務量全体を100%とした場合、英語を使用する業務は何%くらいですか。
おおよその割合でお答えください。
（プルダウンメニューから選択）

約

1～10%
11～30%
31～50%
51～89%
90%以上

Q 3
必須

あなたが現在の業務で英語を使用する相手の言語的バックグラウンドについて
あなたが、典型的な1週間の中で、英語を使用する時間の総量を100%とした場合の
平均的な割合（%）を以下の項目ごとにお答えください。
（半角数字）

あなたが業務で**英語を使用する相手**の言語的バックグラウンド	**1週間のうちの平均的な割合**
【参考資料】 	
英語＜英語圏出身者＞：**アメリカ、イギリス、オーストラリアなど**	%
英語＜英語公用語圏出身者＞：**シンガポール、インド、南アフリカなど**	%
英語・日本語以外の言語：**【参考資料】のグレーの国**	%
日本語：**日本**	%
合計	

※合計が100%になるように、半角数字でご入力ください。

Q 4
必須

あなたが現在の業務で英語を使用する相手は、どのような方ですか。
あなたが、典型的な1週間の中で、英語を使用する相手として、ある／なし をお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

回答方向→

あなたが業務で英語を使用する相手	ある	なし
社内もしくはグループ会社の方	●	●
提携関係にあるパートナー会社の方	●	●
顧客	●	●
その他〈任意〉（　　）	●	●

Q 5
必須

コロナ以前から現在に至るまで、以下に示すコミュニケーション形態の中で、
業務上、英語によって行うことが必要な（必要だった）形態はどれですか。
当てはまるすべての項目をお答えください。

	【聞く・話す】
1	会議【対面】
2	会議【オンライン】
3	プレゼンテーション【対面】
4	プレゼンテーション【オンライン】
5	交渉【対面】
6	交渉【オンライン】
7	電話（音声のみ）
8	パーティー等のイベント
9	その他　（　　）
	【読む・書く】
10	Eメール
11	オンラインチャット
12	企画書
13	報告書
14	プレゼンテーション資料
15	広告文
16	カタログ
17	仕様書
18	操作マニュアル
19	論文
20	ビジネスレター
21	ファックス
22	その他　（　　）

Q 6
必須

Q5で選択された業務上の英語によるコミュニケーション形態について、
コロナ以前と比べたコロナ以降の頻度の変化に関して、以下の5段階でお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

回答方向→

英語によるコミュニケーション形態	コロナ以降の頻度の変化				
【聞く・話す】	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた
会議【対面】	●	●	●	●	●
会議【オンライン】	●	●	●	●	●
プレゼンテーション【対面】	●	●	●	●	●
プレゼンテーション【オンライン】	●	●	●	●	●
交渉【対面】	●	●	●	●	●
交渉【オンライン】	●	●	●	●	●
電話（音声のみ）	●	●	●	●	●
パーティー等のイベント	●	●	●	●	●
その他　（　　）	●	●	●	●	●
英語によるコミュニケーション形態	コロナ以降の頻度の変化				
【読む・書く】	減った	やや減った	変わらない	やや増えた	増えた
Eメール	●	●	●	●	●
オンラインチャット	●	●	●	●	●
企画書	●	●	●	●	●
報告書	●	●	●	●	●
プレゼンテーション資料	●	●	●	●	●
広告文	●	●	●	●	●
カタログ	●	●	●	●	●
仕様書	●	●	●	●	●
操作マニュアル	●	●	●	●	●
論文	●	●	●	●	●
ビジネスレター	●	●	●	●	●
ファックス	●	●	●	●	●
その他　（　　）	●	●	●	●	●

あなたの英語力／必要な英語力について

英語による業務における、あなたご自身の英語力と必要な英語力に関する質問にお答えください。

Q 7
必須

ご自身の英語による業務について、現在、平均的にどの程度対応できているかお答えください。
（回答は1つ）

1	特に問題なく対応できている
2	英語力が原因で、多少苦労することもあるが、何とか対応できている
3	英語力が原因で、いつも非常に苦労しており、そのために大変な労力を必要としている
4	英語力が原因で、一人ではどうにもならず、他の手助けを得ないといけなくなる
5	英語力が原因で、自分では全く対応できないため、他の人に対応を代わってもらっている

Q 8
必須

ご自身の業務における、あなたの現在の英語力について英語の技能別にお尋ねします。
できる程度（%）を、以下の5段階でお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

回答方向→

技能別の英語力	あなたが「できる程度」				
【聞く】 **自分が専門としている業務内容を討議しているときに・・・**	20%以下	30～40%	50～60%	70～80%	90%以上
簡単な（身近な）ことなら相手の意見を聞き、理解することができる	●	●	●	●	●
高度で複雑、微妙な問題まで相手の意見を聞き、理解することができる	●	●	●	●	●
【話す】 **自分が専門としている業務内容を討議しているときに・・・**	20%以下	30～40%	50～60%	70～80%	90%以上
簡単な（身近な）ことなら自分の意見を発表することができる	●	●	●	●	●
高度で複雑、微妙な問題まで自分の意見を自由に発表することができる	●	●	●	●	●
【読む】 **自分が専門としている業務内容について・・・**	20%以下	30～40%	50～60%	70～80%	90%以上
簡単な（身近な）ことなら書かれたものを読み、理解することができる	●	●	●	●	●
高度で複雑な資料を普通の速度で読み、理解することができる	●	●	●	●	●
【書く】 **自分が専門としている業務内容について・・・**	20%以下	30～40%	50～60%	70～80%	90%以上
簡単な（身近な）ことなら書くことができる	●	●	●	●	●
高度で複雑な資料をスムーズに書くことができる	●	●	●	●	●

Q 9
必須

下記表のCEFR (※1) に準拠した「**英語力レベル**」の内容 (※2)をお読みいただき、
業務で英語を使用する際の
（1） あなたの現在のレベル
（2） あなたがここ数年で到達したい現実的な目標レベル
をお答えください。（回答は、縦方向に1つずつ）

各英語力レベルのより詳細な説明は**こちら**（PDFファイルリンク）です。必要に応じてご確認ください。

	（1）現在のレベル	（2）目標とするレベル
【CEFRレベル：C2】 【TOEIC L&Rスコアの目安：なし】 ほぼすべての話題を容易に理解し、その内容を論理的に再構成して、 ごく細かいニュアンスまで表現できる	●	●
【CEFRレベル：C1】 【TOEIC L&Rスコアの目安：945点～】 広範で複雑な話題を理解して、目的に合った適切な言葉を使い、 論理的な主張や議論を組み立てることができる	●	●
【CEFRレベル：B2】 【TOEIC L&Rスコアの目安：785点～】 社会生活での幅広い話題について自然に会話ができ、 明確かつ詳細に自分の意見を表現できる	●	●
【CEFRレベル：B1】 【TOEIC L&Rスコアの目安：550点～】 社会生活での身近な話題について理解し、 自分の意思とその理由を簡単に説明できる	●	●
【CEFRレベル：A2】 【TOEIC L&Rスコアの目安：225点～】 日常生活での身近なことがらについて、簡単なやりとりができる	●	●
【CEFRレベル：A1】 【TOEIC L&Rスコアの目安：120点～】 日常生活での基本的な表現を理解し、ごく簡単なやりとりができる	●	●

※1 CEFR: Common European Framework of Reference for Languages
※2 NHK（Japan Broadcasting Corporation）（2022年7月11日取得）『NHKゴガク 英語講座 レベルの目安に』
https://www.nhk.or.jp/gogaku/homestudy2022/assets/images/2022_cefr.pdf
※3 CEFR各レベルに対応したTOEIC L&Rスコアは、TOEIC Programの開発機関であるETSが行った調査分析結果に基づいております。
なお、ETSが行った調査分析は、TOEIC L&RのListening・Reading別に行っております。上記表に記載のTOEIC L&Rスコアは
CEFR各レベルに対応したListeningスコアとReadingスコアを、便宜上、合算した数値（Totalスコア）になります。

Q 10
必須

あなたが過去1年以内に受験したTOEIC® Listening & Reading Testのスコアをお答えください。
（回答は1つ）

900点以上
850～895点
800～845点
750～795点
700～745点
650～695点
600～645点
550～595点
500～545点
450～495点
400～445点
400点未満
過去1年以内には受けていない

英語による会議について

あなたが参加する英語による会議（ビジネスミーティング）に関する質問にお答えください。

【回答者条件】
Q5で『1.会議【対面】』、『3.プレゼンテーション【対面】』、『5.交渉【対面】』いずれかを選択した、かつQ5で『2.会議【オンライン】』、『4.プレゼンテーション【オンライン】』、『6.交渉【オンライン】』いずれかを選択した方のみ

近年、 テレワークの普及や情報技術の発達によって、会議の形態が多様化しております。
そこで、以下では、あなたが参加する英語による会議について、あなた自身の会議における役割や会議の形態別の（対面会議／オンライン会議）他の参加者の状況等についておうかがいいたします。

Q 11 **必須** あなたが、ここ最近、参加される英語の会議において
あなたが担う役割をすべてお答えください。
（いくつでも）

	英語の会議における役割
1	会議の場で最終判断をする／結論を出す
2	会議全体を進行させる（ファシリテーション）
3	相手との交渉・協議の担当窓口となる
4	上司や他の担当窓口に同席し通訳する
5	定型の内容について説明し、その範囲で相手からの質問に答える
6	会議に参加はするが、何か聞かれたら答える程度にとどまる
7	議事録を取る
8	会議に参加するのみで、発言等はほとんどしない
9	その他　（　　）

Q 12 **必須** 英語の会議における、会議の目的について
対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が**目的の達成が難しい**といったような**困難の度合い**に違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

英語の会議の目的	対面会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	会議形態に関係なく難しくない	経験がない等の理由から回答できない
経緯説明・確認	●	●	●	●	●	●	●
計画・立案	●	●	●	●	●	●	●
情報／助言の交換・授受	●	●	●	●	●	●	●
課題発掘／問題解決・調整	●	●	●	●	●	●	●
商品やサービスの販売／購入／販促	●	●	●	●	●	●	●
交渉	●	●	●	●	●	●	●

Q 13 必須 英語の会議における、「準備」から「結論を下す」までの様々な場面・シーンについて
対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が**スムーズな運営や展開が難しい**といったような
困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

英語の会議における場面・シーン	対面会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	会議形態に関係なく難しくない	経験がない等の理由から回答できない
スライドなど会議のプレゼン資料を準備する	●	●	●	●	●	●	●
文書などの共有資料を準備する	●	●	●	●	●	●	●
背景や状況、議題内容などを説明・報告する	●	●	●	●	●	●	●
説明や報告を聞き取る	●	●	●	●	●	●	●
解決策や対応策を示すなど、提案する	●	●	●	●	●	●	●
不明な点について事実確認する	●	●	●	●	●	●	●
不明な点の質疑に対して回答する	●	●	●	●	●	●	●
説明や提案を踏まえて意見交換する	●	●	●	●	●	●	●
論点を整理し、コンセンサスを取る	●	●	●	●	●	●	●
判断や結論を下す	●	●	●	●	●	●	●

Q 14 必須 英語の会議における、スピーキング力、リスニング力、会議力や人間関係に関連する項目について
対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が**実行や実現が難しい**といったような
困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

英語の会議における スピーキング力、リスニング力 会議力、人間関係に関連する項目	対面会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	会議形態に関係なく難しくない	経験がない等の理由から回答できない
正しい英語で発信する	●	●	●	●	●	●	●
発言を正しく理解する	●	●	●	●	●	●	●
細部の説明をする	●	●	●	●	●	●	●
細部の説明を理解する	●	●	●	●	●	●	●
微妙なニュアンスを伝える	●	●	●	●	●	●	●
微妙なニュアンスを理解する	●	●	●	●	●	●	●
端的な説明をする	●	●	●	●	●	●	●
喜怒哀楽を伝える	●	●	●	●	●	●	●
会議を手際よく進行させる	●	●	●	●	●	●	●
相手の信頼を得る	●	●	●	●	●	●	●

Q 15
必須

英語の会議における、精神的・心理的要因に関連する項目について
対面会議とオンライン会議を比較した場合、どちらの会議形態の方が**実行や実現が難しい**といったような
困難の度合いに違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

英語の会議における 精神的・心理的要因に関連する項目	対面会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	会議形態に関係なく難しい	会議形態に関係なく難しくない	経験がない等の理由から回答できない
気後れせず、積極的に発言する	●	●	●	●	●	●	●
集中力を持続させる	●	●	●	●	●	●	●
カットイン（割り込む）して 発言の機会を逃さない	●	●	●	●	●	●	●
英語力に不安があっても躊躇せず発言する	●	●	●	●	●	●	●
想定外の展開となっても慌てない	●	●	●	●	●	●	●

Q 16
必須

英語の会議において、会議のスムーズな運営や展開のために必要と思われる以下の項目について
対面会議とオンライン会議を比較した場合、会議形態によって
重要度に違いを感じますか。下記選択肢からお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

	英語の会議における各項目	対面会議の方が難しい	対面会議の方がやや難しい	オンライン会議の方がやや難しい	オンライン会議の方が難しい	会議形態による差異はない	経験がない等の理由から回答できない
会議前後	会議で使用する資料について、参加者が より理解しやすいよう配慮し作成する	●	●	●	●	●	●
	会議のアジェンダやゴールを 参加者に事前共有・説明する	●	●	●	●	●	●
	会議の議事録について、参加者が、次のタスクや 自身の役割を理解できるよう作成する	●	●	●	●	●	●
	相手の文化を理解し、人間関係を築いておく	●	●	●	●	●	●
会議中	服装や身だしなみに配慮して参加する	●	●	●	●	●	●
	話す際の声量やトーン、スピードなど 話し方に気を配る	●	●	●	●	●	●
	会議開始直後は、場の雰囲気作りのために アイスブレイクを行う	●	●	●	●	●	●
	背景や状況、議題内容等を細部に渡り 説明する	●	●	●	●	●	●
	端的な説明を心がける	●	●	●	●	●	●
	不明点があればその場で都度確認する	●	●	●	●	●	●
	会議をファシリテーションし、手際よく進行させる	●	●	●	●	●	●
	コンセンサスを取るため、論点を整理する	●	●	●	●	●	●
	ラップアップを行うことで、抜け漏れや理解の 齟齬がないか等を確認する	●	●	●	●	●	●

Q 17
任意

その他、英語による対面会議とオンライン会議との違いについて、
お気づきの点などございましたら、どのようなことでも結構ですのでお答えください。

英語による業務におけるテクノロジーの活用について

英語による業務全般における、テクノロジーの活用に関する質問にお答えください。

Q 18 英語を使用する業務において、あなたが以下のツールや技術を使用する頻度について
必須 以下の5段階でお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

ツールや技術	使用状況				
	0%	～20%	～50%	～80%	100%
Zoom、Microsoft Teams, Webex、Google Meet等の会議アプリ	●	●	●	●	●
Slack、LINE WORKS、Webex Chat、Zoom Chat、Messenger等のチャットツール	●	●	●	●	●
Twitter, Instagram, LinkedIn等のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）	●	●	●	●	●
Google翻訳、DeepL等の自動翻訳ツール	●	●	●	●	●
ポケトーク等の音声自動通訳ツール	●	●	●	●	●
会議や動画の音声の文字起こし機能	●	●	●	●	●
その他〈任意〉（　　）	●	●	●	●	●

Q 19 英語を使用する業務において、あなたが自動翻訳や音声自動通訳、文字起こし機能を
必須 使用する頻度について、用途／目的別に、以下の5段階でお答えください。
（各項目（各行）で、回答は1つ）

自動翻訳・音声自動通訳・文字起こし機能を使用する用途／目的	使用状況				
	0%	～20%	～50%	～80%	100%
Google翻訳、DeepL等の自動翻訳ツールを使って					
Eメールを英語から日本語に訳す	●	●	●	●	●
Eメールを日本語から英語に訳す	●	●	●	●	●
PowerPoint等のスライド資料を英語から日本語に訳す	●	●	●	●	●
PowerPoint等のスライド資料を日本語から英語に訳す	●	●	●	●	●
Word文書や論文等の文書類を英語から日本語に訳す	●	●	●	●	●
Word文書や論文等の文書類を日本語から英語に訳す	●	●	●	●	●
SlackやZoom Chat等のチャットベースのコミュニケーションを英語から日本語に訳す	●	●	●	●	●
SlackやZoom Chat等のチャットベースのコミュニケーションを日本語から英語に訳す	●	●	●	●	●
ポケトーク等の音声自動通訳ツールを使って					
会議や動画の音声を英語から日本語に訳す	●	●	●	●	●
会議や動画の音声を日本語から英語に訳す	●	●	●	●	●
文字起こし機能を使って					
会議や動画の英語音声を文字にする	●	●	●	●	●
会議や動画の日本語音声を文字にする	●	●	●	●	●

Q 20
必須

Q18、Q19のようなツールや技術を活用することで、活用前と比べて、仕事上での
英語コミュニケーションでの困難や苦労が減少したと感じますか。5段階でお答えください。
（回答は1つ）

1	強くそう思う
2	そう思う
3	どちらでもない
4	あまりそう思わない
5	全くそう思わない

Q21-1
任意

Q20で、「強くそう思う」／「そう思う」を選択された方にお聞きします。
●どのようなツールや技術を活用することで
●どのような英語コミュケーションにおいて
●どのような困難や苦労が減少したのか
について、具体的にお答えください。
Q18、Q19以外のツールや技術の活用事例でも構いません。
そのような事例・ご経験がございましたらお答えください。

Q21-2
任意

Q20で、「どちらでもない」／「あまりそう思わない」／「全くそう思わない」を
選択された方にお聞きします。そのように思われる理由について、具体的にお答えください。

英語力以外の能力について

これまでの質問では、英語力に関連することを中心にお答えいただきましたが、
最後に、ビジネスにおける英語力以外の能力に関する質問にお答えください。

Q 22
必須

英語力以外の能力について、あなたが国際的な業務を行う上で、重要だと思う度合いを5段階でお答えください。

（各項目（各行）で、回答は1つ）

英語力以外の能力	重要度				
	全く重要ではない	あまり重要ではない	どちらともいえない	やや重要	とても重要
論理的な思考能力	●	●	●	●	●
問題解決力、実行力	●	●	●	●	●
交渉力、説得力	●	●	●	●	●
コミュニケーションスキル（聞く、理解する、伝える）	●	●	●	●	●
プレゼンテーション能力	●	●	●	●	●
英語以外の言語運用能力	●	●	●	●	●
自己管理力（健康管理、時間管理）	●	●	●	●	●
リーダーシップ、組織のマネジメント能力	●	●	●	●	●
協調性、周囲への気遣い（チームワーク）	●	●	●	●	●
国際的なビジネス感覚	●	●	●	●	●
基本的なビジネスマナー（適切な言葉遣い、身だしなみ、立居振舞）	●	●	●	●	●
国際人としての幅広い知識、教養	●	●	●	●	●
IT スキル	●	●	●	●	●

Q 23
任意

国際的に活躍できるビジネスパーソン育成のためには、どのような能力開発や支援が必要だと考えますか。実際のご経験やニーズなど、どのようなことでも結構ですのでお答えください。

本アンケートへのご回答を終了される場合は、下の【次へ】ボタンを押してください。

次へ

この度は、お忙しい中、「ビジネスにおいて求められる英語コミュニケーション力に関するアンケート」にご回答いただき、心より感謝申し上げます。
これでアンケートは終了になります。このページを閉じてください。
なお、ご回答いただいた内容は本調査以外の目的には使用いたしません。
また、調査結果は、後日当協会の公式サイト等で公開する予定です。
ご協力いただき、ありがとうございました。

ビジネスにおいて求められる英語コミュニケーション力
インタビュー調査　インタビュー内容

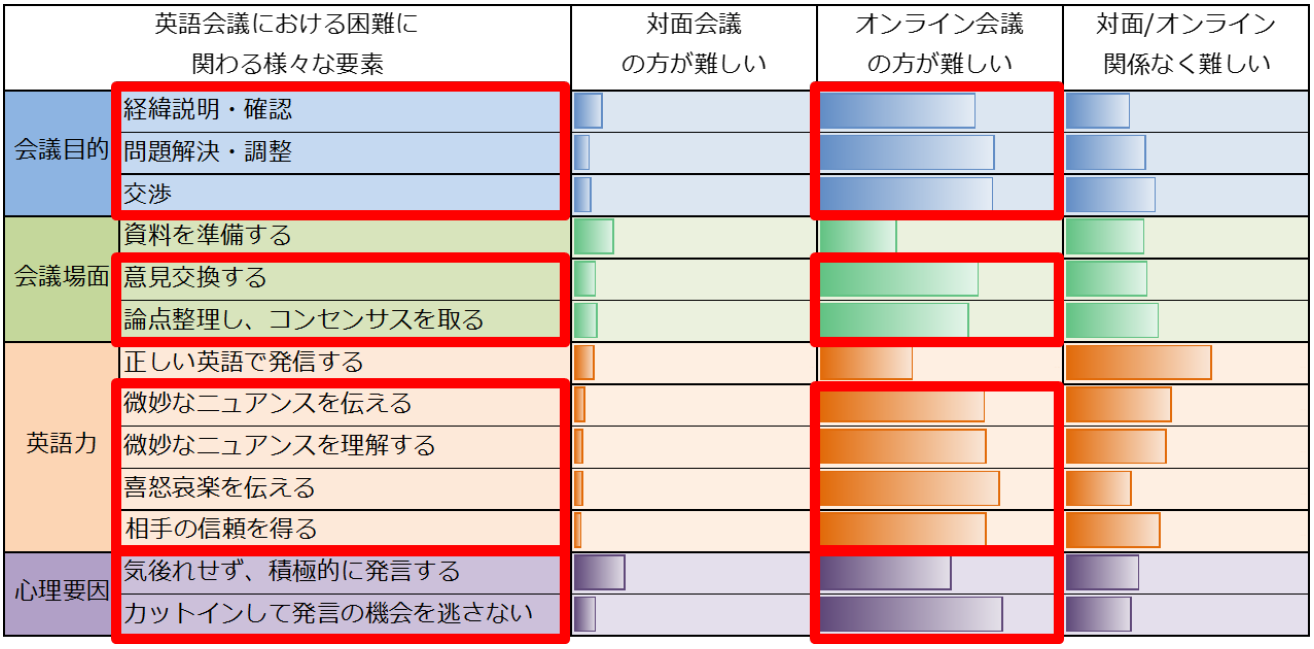
インタビュー質問(1)

コロナ禍による英語業務の変化について

コロナ禍以前と比べ、業務におけるオンラインでの会議やプレゼンテーション、交渉などが増えており、それらが英語で行われる際には、全体的に対面よりもオンラインの方が難しいと感じられていることが分かりました。また一部で、形態に関係なく難しかったり、対面会議の方が難しいと感じる要素も存在するようです(図表 1)。

ご自身の英語業務に対するコロナ禍の影響にはどのようなものがありましたか。また対面とオンラインを比べた時、具体的に難しいと感じられる業務内容はどういったもので、それにどのように対処されてきましたか。ご自身のことについて教えて下さい。

図表 1. 対面とオンラインにおける要素別英語使用の困難の感じ方



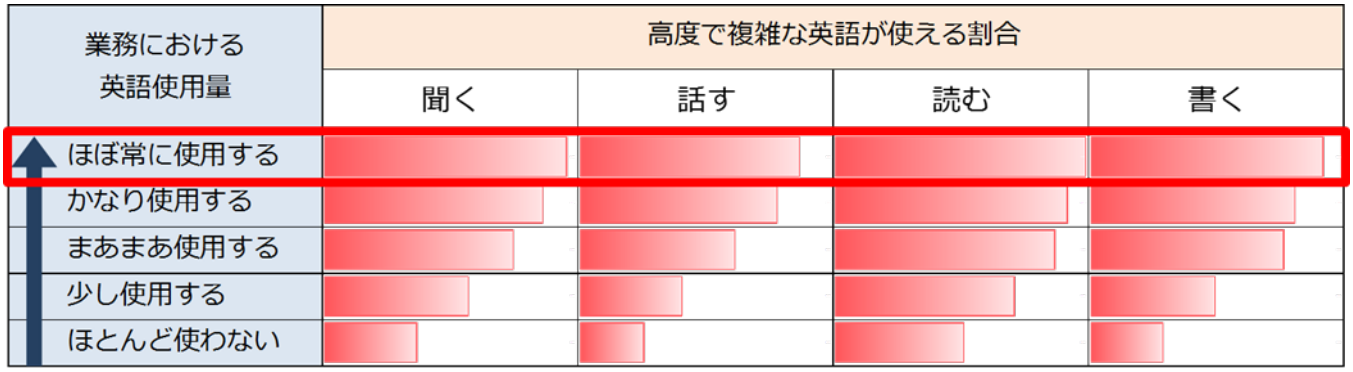
インタビュー質問(2)

業務経験と高度な英語力の関係について

英語での業務量が多い人ほど高度な英語力が身についていることが分かりました(図表 2)。

英語を使った業務に関して、これまでどのような「業務内容」を、どのくらいの「期間」行ってこられましたか。ご自身のことについて教えて下さい。

図表 2. 業務量と英語技能の関係



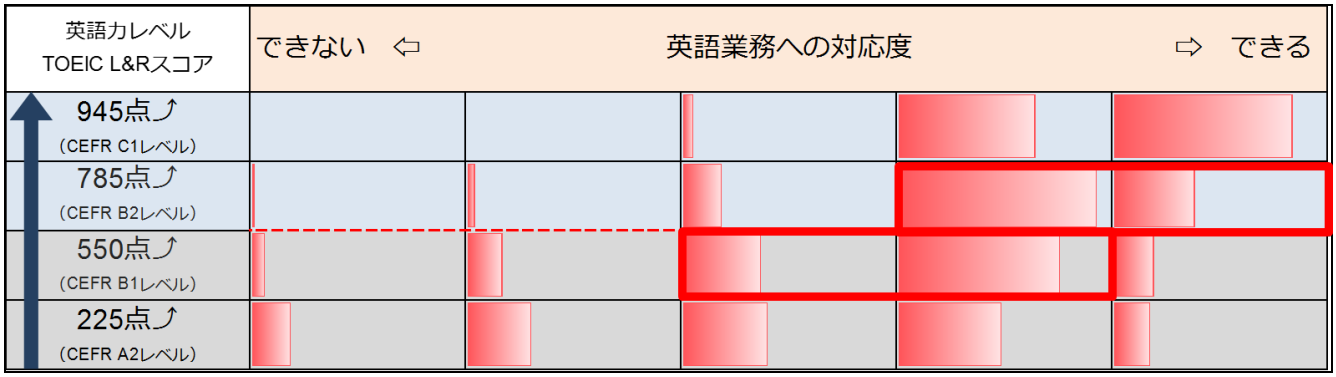
インタビュー質問(3)

英語力を大きく伸ばした要因について

複雑な英語を使いこなせるレベルの人は、簡単な英語しか使えないレベルの人に比べて、幅広く英語業務に対応できていることが分かりました(図表 3)。

現在、英語による会議において、ファシリテーターや交渉の窓口といった複雑な内容を伴う役割を務められるようになるまでに、どのような研修や経験、出来事が関係したと思いますか。ご自身のことについて教えて下さい。

図表 3. 英語力レベルと英語業務への対応度合いの関係



インタビュー質問(4)

英語業務での役割と対応力について

TOEIC L&R スコアなどから示される英語力と英語による業務遂行能力の関係は、業務の内容や担う役割によって異なることが分かりました(図表 4)。一方、英語業務の「対応力」については、英語力のみならず、特定の業務や役割の経験年数なども影響してくると考えられます。

担う役割やお立場によって、英語業務の困難さに違いを感じられた経験はありますか。ご自身のことについて教えて下さい。

図表 4. 業務内容による英語での対応力

英語会議における役割	役割を担っている人の TOEIC L&Rスコア
同席し通訳する	840.8
会議全体を進行させる（ﾌｧｼﾘﾃｰｼｮﾝ）	817.3
議事録を取る	814.4
最終判断をする/結論を出す	810.8
交渉・協議の担当窓口	810.5
定型内容の説明/質問応答	789.0
何か聞かれたら答える程度	762.0
参加するのみで発言しない	729.3

※上記図表は、事前に実施したアンケート調査における、回答者の英語会議における役割（複数選択可）と、1 年以内に取得した TOEIC L&R スコアに基づき作成しております。記載のスコアは、役割別の平均値です。
なお、アンケート調査の回答者全体の平均値は約 730 点であり、一般的な社会人の TOEIC L&R 平均スコアよりも高いスコアとなっております（2021 年度 TOEIC L&R 公開テスト社会人の平均スコア 640 点）。

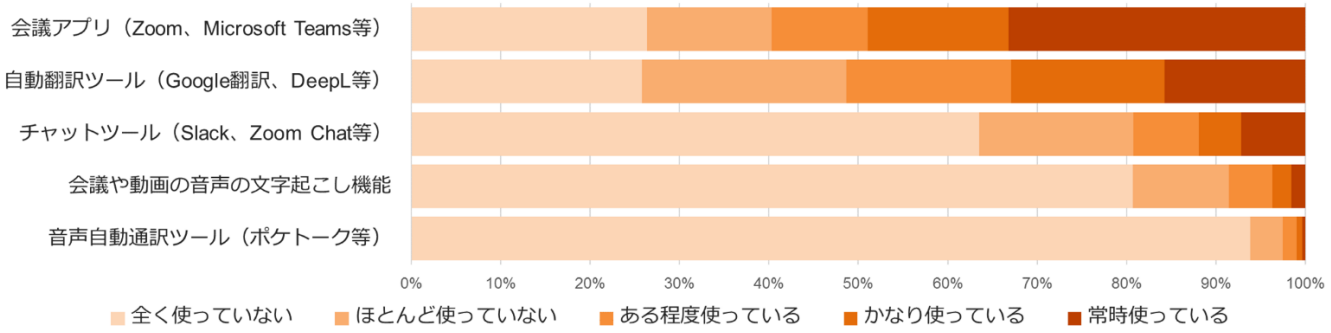
インタビュー質問(5)

英語業務におけるテクノロジーの活用について

英語業務にテクノロジーが活用されていますが、ツールや使用頻度にはばらつきがあることが分かりました(図表 5)。

英語業務を効率的に遂行したり、英語力の不足を補ったりするために、ご自身が使用されているテクノロジー(ソフトウェアを含む)をお教え下さい。またその使い方や目的について詳しくお聞かせ下さい。

図表 5. 英語業務で使用するツールや技術



以上

ビジネスコミュニケーションのための英語力研究成果報告書

2024 年 3 月発行

発行者

一般社団法人大学英語教育学会産学連携事業成果出版特別委員会

一般財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会

問い合わせ先

IIBC 調査研究室　三木　耕介

kmiki@iibc-global.org