

II 質問紙・訪問調査2 環境調査に関すること

調査目的

本調査は、ヤマハ発動機（株）IMカンパニーの近隣にある店舗または外国人によく利用される店舗の日本人従業員と、工場内で働く外国人派遣社員がどのように関わっているかという現状を把握することを目的とし、その結果をもって外国人労働者への日本語教育用のカリキュラムを開発する基礎とするものである。

1. 調査設定

1.1. 調査対象

浜松市の早出、萩丘地区¹⁴周辺にある店舗及び外国人によく利用される店舗を外国人労働者への聞き取り情報から無作為に抽出した。

<早出地区>

スーパーマーケット

薬屋

コンビニエンスストア

ファミリーレストラン

<萩丘地区>

スーパーマーケット

コンビニエンスストア

大型ショッピングモール

大型電気店

ファミリーレストラン

1.2. 調査期間

2007年12月6日～2007年12月20日

1.3. 調査方法

- 浜松市の早出、萩丘地区周辺にある店舗と、外国人によく利用される店舗の日本人従業員 10名に対し、協力店舗の地域や店舗状況を把握するためもあり、調査員が訪問してアンケートを渡し、その場で回収を得た。
- アンケート回答対象者のうち 8 件に対し、対象店舗に調査員が出向き、取り組みの具体的な内容やアンケートの項目以外の事柄について聞き取り調査を行った。
- 調査期間の制約のため十分な時間が取れず、店舗によってはアンケートと返信用封筒を同封して送付¹⁵し、回収した。

2. 回答

アンケート用紙の回収の際に地区ごとに振り分けた。

¹⁴ 早出地区；ヤマハ発動機（株）IMカンパニーの所在地。高丘地区；萩丘地区のなかの一つのエリアで外国人が最も集住する地域。

¹⁵ 本来は、10名の対象者に対して調査員を出向かせ、詳細事情を得る予定であったが、対象者や調査上の都合のために、すべてに対しこれを行なうことができなかつたため、2名については郵送対応のみとなった。

2.1. アンケート回収状況

アンケート対象者 10 名(うち有効回答 9 件)

<早出地区>

スーパー・マーケット	1名
薬屋	1名
コンビニエンスストア	1名
ファミリーレストラン	1名

<萩丘地区>

スーパー・マーケット	1名
コンビニエンスストア	1名
大型ショッピングモール	1名
大型電気店	1名
ファミリーレストラン	1名

※すべての有効回答の集計結果は、後述する。

3. 質問項目の選定

日本語教室における外国人が日本人とコミュニケーションをする場面設定として、レストランやスーパーでの場面が多く抽出される。そこで、実際に具体的な場面と交わされる会話を把握するという目的を達成するために、調査対象店舗は、ヤマハ発動機（株）IM カンパニーの事業所がある早出地区と外国人が集住する高丘地区の 2 地区に在住する住民から聞き取りを行い、外国人がよく利用する店舗を選定した。また、店舗における外国人客に対するサービスやこれらの工夫に対する実際の外国人利用者の利用割合の変化を調べるため、会話の場面や店舗の取り組みの詳細が明確になるようにアンケートを設定した。具体的には、会話の場面を、「店員と外国人との接点」、「外国人との間で起きたトラブル」という設問で地域別に比較。また店舗の努力を、「外国語が話せるスタッフ雇用」、「外国語の併記」という設問で地域別に比較している。

さらに、外国人がよく利用する日本人店員の外国人に対する意識を把握するために、外国人利用者の有無、利用頻度の変化とその時期、外国人のグループ行動の有無と人数、外国人に対する要望等についての質問項目を設定した。

• 外国人客との関わりについて

調査に際し対象者が働いている店舗と外国人との関わりに関する設問を設け、これらに該当する方に対しては、より深く詳細を追求した質問を行った。具体的には、外国人が客として日本人と接する場合、または同じ店舗の店員として日本人と接する場合の 2 つの場合を想定した。

• 外国人客とのコミュニケーションの場について

コミュニケーションの状況を、店員と客という側面から、外国人と接した経験の有無と、「互いに会釈のみ」、「常連などのため少し話をする」などの意識レベルを設け、各地区での結果を比較した。また、外国人からのクレームや、トラブルの際の解決手段等についても項目を設けて調査を行った。

• 店舗や定員の外国人客に対する取り組みについて

外国人が日本人に対して比較的多く利用するようになった店舗において必要とされると予測される外国人に対するサービスや取り組みと、これらの独自の店舗努力によって、その店舗を利用する外国人客の利用割合がどのように変化したかなどの項目について調査した。店舗努力については、「外国語併記」、「外国語の話せる職員雇用」、「外国人向けの商品・サービス」の面から項目を設定し、各地区でのサービス及び外国人に対する意識の違いを比較した。

4. 調査結果

次に、上記の順番でアンケートの集計結果と分析について述べる。

1. アンケート結果と考察

4.1. 店員と外国人客との関わりについて

4.1.1. 外国人客との意思疎通は、英語や身振りで何とかなると思うか。{有効回答数：8件}

はい	[早出:3, 萩丘:3]
いいえ	[早出:0, 萩丘:2]
無回答	[早出:1, 萩丘:0]

4.1.2. 施設を利用する外国人客は、いずれの国の出身者が多いと思うか。(多い順)

()アメリカ・カナダ・オーストラリアなど ()ブラジル ()ペルー ()中国
()韓国 ()フィリピン ()その他()

<早出>

ブラジル 23p (ポイント)

中国 10p

フィリピン 13p

アメリカ・カナダ・オーストラリアなど 0p

ペルー 8p

韓国 0p

<萩丘>

ブラジル 39p

中国 15p

フィリピン 12p

アメリカ・カナダ・オーストラリアなど 8p

ペルー 5p

韓国 5p

※1位=6p (ポイント), 2位=5p, 3位=4p, 4位=3p, 5位=2p, 6位=1pとして計算

4.1.3. 外国人客が買っていく主なものは何であると思うか。

<萩丘>

ブリトー	バドワイザー	生活用品	野菜
牛肉	食料品	薬	食べ放題
ピザ	グラタン	パン	デジカメ

<早出>

ウェルダン(ステーキの 焼き具合)のステーキ	竜田揚げ	げんこつハンバーグ	肉
輸入商品	炭酸飲料	小麦粉	おでん(牛筋、豚もつ)

- 4.1.4. 最近、外国人客が減少または増加したと思うことがあるか。{有効回答数：9件}

減少したと思う [早出:0, 萩丘:0]
増加したと思う [早出:1, 萩丘:2]
特に変化はないと思う [早出:3, 萩丘:3]
わからない [早出:0, 萩丘:0]

- 4.1.5. 外国人客は、家族や子ども連れで買い物に来る人の方が多いと思うか。{有効回答数：8件}

はい [早出:2, 萩丘:5]
いいえ [早出:1, 萩丘:0]
無回答 [早出:1, 萩丘:0]

- 4.1.6. 日本人と外国人の客の買い物の仕方に違いがあると思うか。{有効回答数：8件}

はい [早出:2, 萩丘:5]
いいえ [早出:1, 萩丘:0]
無回答 [早出:1, 萩丘:0]

- 4.1.7. 外国人客は一般的に言って買い物上手だと思うか。{有効回答数：6件}

はい [早出:2, 萩丘:2]
いいえ [早出:0, 萩丘:2]
無回答 [早出:2, 萩丘:1]

- 4.1.8. 外国人客は、店の情報(例えば、バーゲンセール、ポイント5倍など)をよく知っていると思うか。

{有効回答数：8件}

はい [早出:2, 萩丘:1]
いいえ [早出:1, 萩丘:4]
無回答 [早出:1, 萩丘:0]

- 4.1.9. 外国人客が買い物に来るようになったのは、いつごろからだと思うか。

<早出>

2000 年前後から／店舗のオープン時から／10 年以上前から

<萩丘>

オープン時から／2000 年から

4.1.10. 外国人客が買い物に来て意思疎通ができず帰ってしまったことがあるか。{有効回答数：9 件}

はい

[早出:0, 萩丘:2]

いいえ

[早出:4, 萩丘:3]

4.1.11. 外国人利用者にこれだけは理解してもらいたいということは何か。{有効回答数：5 件}

日本語を話してほしい

[早出:0, 萩丘:0]

言語を問わずこちらの話している内容

[早出:1, 萩丘:3]

こちらの話している日本語の内容

[早出:0, 萩丘:1]

施設の利用ルールを守る

[早出:1, 萩丘:0]

無回答

[早出:2, 萩丘:1]

4.2. 外国人客とのコミュニケーションの場について

4.2.1. 外国人客と会話のやりとりをしたことがあるか。{有効回答数：9 件}

はい

[早出:3, 萩丘:5]

いいえ

[早出:1, 萩丘:0]

4.2.2. 会話のやりとりをしたときは、どのようなときか。(複数回答)

品物のある場所など利用者からたずねられたとき

[早出:3, 萩丘:4]

会計のとき

[早出:1, 萩丘:3]

商品の返品があったとき

[早出:0, 萩丘:1]

商品の修理や補修・手直しがあったとき

[早出:0, 萩丘:1]

状況や症状、使用方法を説明しなければならなかつたとき

[早出:1, 萩丘:2]

道を聞かれた

[早出:0, 萩丘:0]

簡単な挨拶のみ

[早出:1, 萩丘:0]

自分の近況を伝えるとき

[早出:0, 萩丘:0]

相手の近況を聞くとき

[早出:0, 萩丘:0]

その他

[早出:0, 萩丘:0]

4.2.3. 外国人客が買い物に来て困ったことや困ったと思ったことがあるか。{有効回答数：9 件}

はい

[早出:1, 萩丘:2]

いいえ

[早出:3, 萩丘:3]

4.2.4. 外国人客は、買う前に説明を求めるか。{有効回答数：9 件}

はい

[早出:1, 萩丘:0]

いいえ

[早出:3, 萩丘:5]

4.2.5. 職場で外国人客に対し生活に関するアドバイスや情報を提供したことがあるか。{有効回答数：9件}

- はい [早出:0, 萩丘:2]
いいえ [早出:4, 萩丘:3]

4.2.6. 外国人客が買い物をするとき、説明などで一緒に来ている同郷人に通訳をお願いしたことがあるか。

{有効回答数：9件}

- はい [早出:3, 萩丘:4]
いいえ [早出:1, 萩丘:1]

4.2.7. 外国人客に、外国料理の店や素材、外国事情や文化、外国語などを教えてもらったことがあるか。

{有効回答数：9件}

- はい [早出:2, 萩丘:0]
いいえ [早出:2, 萩丘:5]

4.2.8. 外国人客が売り場に来て必ず問題(例えば、服の色、なべの説明など)となることがあるか。

{有効回答数：9件}

- はい [早出:0, 萩丘:0]
いいえ [早出:4, 萩丘:5]

4.2.9. 日本人客から外国人の客についての苦情や不満を言われたことがあるか。{有効回答数：9件}

- はい [早出:0, 萩丘:1]
いいえ [早出:4, 萩丘:4]

4.2.10. 外国人との間で起きたトラブルは次のうちどれか。{有効回答数：6件}

- 駐車場内でのトラブル [早出:0, 萩丘:1]
設備利用上でのトラブル [早出:0, 萩丘:2]
商品の内容が異なって理解されていた [早出:0, 萩丘:0]
不良品を渡してしまった [早出:0, 萩丘:1]
お金・おつりのミス [早出:0, 萩丘:1]
その他 [早出:1, 萩丘:0]
無回答 [早出:3, 萩丘:0]

4.2.11. 外国人との間でトラブルが起きたときどうするか。{有効回答数：7件}

- 友人に相談して対処する [早出:0, 萩丘:2]

日本人の通訳を介して対処する	[早出:0, 萩丘:0]
日本語のわかる外国人を介して対処する	[早出:0, 萩丘:1]
自分で判断して対処する	[早出:1, 萩丘:1]
警察などの行政機関に相談して対処してもらう	[早出:1, 萩丘:0]
その他	[早出:1, 萩丘:0]
何もしない	[早出:0, 萩丘:0]
無回答	[早出:1, 萩丘:1]

4.3. 店員の外国人客に対する取り組みについて

4.3.1. 外国人利用者がお店を利用する理由は何だと思うか。(複数回答)

駐車場が広い	[早出:0, 萩丘:0]
外国人向けの商品が置いてある	[早出:1, 萩丘:2]
外国人対象のサービスが充実している	[早出:1, 萩丘:0]
施設の設備が充実している	[早出:4, 萩丘:0]
外国人同士の口コミで流行している	[早出:2, 萩丘:2]
交通の便がよい	[早出:1, 萩丘:0]
その他	[早出:1, 萩丘:1]

4.3.2. 外国人客が買いに来るようになってから、売り場で今までと変わったことが見られるか。

{有効回答数：9件}

はい	[早出:0, 萩丘:0]
いいえ	[早出:4, 萩丘:5]

4.3.3. 外国語表記を行っているか。{有効回答数：9件}

はい	[早出:1, 萩丘:1]
いいえ	[早出:3, 萩丘:4]

4.3.4. (質問 5.3.3 と連携)外国語表記は次のうちどれか。{有効回答数：5件}

英語	[早出:0, 萩丘:0]
ポルトガル語	[早出:0, 萩丘:1]
スペイン語	[早出:1, 萩丘:0]
中国語	[早出:1, 萩丘:0]
韓国語	[早出:0, 萩丘:0]
タガログ語	[早出:0, 萩丘:0]
その他	[早出:2, 萩丘:0]

4.3.5. 外国人に対するサービスを行っているか。{有効回答数：9件}

はい	[早出:0, 萩丘:0]
いいえ	[早出:4, 萩丘:5]

4.3.6. 外国語を話せる職員がいるか。{有効回答数：9件}

はい	[早出:0, 萩丘:3]
いいえ	[早出:4, 萩丘:2]

4.3.7. (質問 5.3.6 と連携)外国語が話せる職員の母語は何か。{有効回答数：5件}

日本語	[早出:0, 萩丘:0]
英語	[早出:0, 萩丘:1]
ポルトガル語	[早出:0, 萩丘:0]
スペイン語	[早出:0, 萩丘:2]
中国語	[早出:0, 萩丘:0]
タガログ語	[早出:0, 萩丘:0]
その他	[早出:0, 萩丘:2]

4.4. そのほか、気がついたことやコメント等。(原文のまま)

- 地域にどれだけの外国人が住んでいるかは分からぬが、日曜日の客は半数以上が外国人の客である。
- 外国人は、日本人よりフレンドリーである。
- 家族・友人同士で行動しているので、大勢で楽しそうである。

5. 早出地区・萩丘地区の店舗における環境調査のまとめ

店舗の日本人と客である外国人との接点は「品物のある場所など利用者からたずねられたとき」が最も多く、次に「会計」、「状況や症状、使用方法を説明しなければならなかつたとき」となっている。そして、両地区ともに意思疎通はジェスチャーで何とかなると思っているようだ。「外国人客が買い物に来て困ったことや困ったと思ったことがあるか」の質問で「いいえ」の回答のほうが多いこと、おそらく外国人客側も日本語通訳ができる同国人が一緒にいること(4.2.6 参照)、外国人客が売り場に来て問題となることがないことから、外国人が日本人従業員と関わる際におけるコミュニケーション上の大きな問題はないと考えられる。

店舗によっては、外国語を話せるスタッフがいるところや外国人向けの商品があるところもあり、外国人を消費者として意識していることがうかがえる。また、両地区ともに外国人の買い物の仕方や好み、さらに口コミで評判が広がる国民性を十分に理解している。そして、日本人よりフレンドリーであるといったコメントからわかるように、外国人の受け入れに対して、非常に好意的であることがわかる。

これは、一つの同じテーマあるいは商品が目の前にある状況で会話を進めているために、それが視覚的な効果をもたらし、相互理解しやすい状況にあるからではないだろうか。

環境調査にご協力いただいた店舗前からの写真



ポルトガル語表記のある商品