

## 異言語間コミュニケーション手段としての通訳のメリットとデメリット：ビジネス通訳の観点から

その他のタイトル	Advantages and disadvantages of interpreting as a means of interlingual communication : Perspectives from business settings
著者	高橋 絹子, 木村 護郎 クリストフ
雑誌名	関西大学外国語学部紀要 = Journal of foreign language studies
巻	25
ページ	35-50
発行年	2021-10
URL	<a href="http://doi.org/10.32286/00026158">http://doi.org/10.32286/00026158</a>

# 異言語間コミュニケーション手段としての 通訳のメリットとデメリット

— ビジネス通訳の観点から —

## **Advantages and disadvantages of interpreting as a means of interlingual communication: Perspectives from business settings**

高橋 絹子                      木村 護郎 クリストフ  
Kinuko Takahashi              Goro Christoph Kimura

The present research is an extension of our series of previous research into the setting of business interpreting (Takahashi & Kimura 2017, 2018), and in the present paper we focus especially on advantages and disadvantages of the use of Japanese-English business interpreters. 13 business interpreters and nine clients (i.e. users) were asked as to advantages and disadvantages of the use of interpreters as a means of interlingual communication. It was revealed that besides the most basic advantage of establishing communication, there were obvious and latent advantages and disadvantages. Obvious advantages recognized by interpreters and clients include “accurate and smooth communication without misunderstanding” that is more than simply conveying the messages as well as alleviating the load of English use. Factors recognized only by one party were classified as latent or hidden advantages and disadvantages. These factors include the interpreter as someone like an ice-breaker and a proxy-interpreter for a potential make-shift staff-interpreter in the office, and costs both in terms of time and money. The findings would eventually lead to help think about the difference between human interpreters and machine interpreting in the future.

キーワード

business interpreting, advantage, disadvantage

## 1. 導入

本稿は、ビジネス場面の通訳現場における通訳の利用者（以下クライアント）による「通訳という手段」の使いわけに関する一連の研究の一部である。その研究の中から、本稿では「通訳のメリットとデメリット」に焦点を絞って論じる。通訳という行為は、「互いに言語が違うた

めに話の通じない人の間に立って、双方のことばを訳して相手方に伝えること」と定義されている(広辞苑第5版)。この定義に従うと、互いに言語が違って当事者のうち一方が他方の言語を話せる場合や共通の異言語を話せる場合には、「話を通じる」と考えられ「通訳」は必要ないと想定される。しかしこのような場合においてもビジネスの場面では「通訳(者)」が必要とされていることが確認できる(高橋・木村 2017, 2018)。そしてその際にさまざまな事由により、通訳者が使われたり、使われなかったりすることが、通訳者とクライアントのインタビューを通して集めたデータの分類と分析を行うことで明らかになった(同上)。

それらの事由は、クライアントの言語能力といった個人的要因および通訳場面の参加者といった集団的要因の観点から分析したものであった。しかし通訳という手段の特性という観点から考えて、何らかのメリットがあるから英語ができようとも通訳者を依頼するのであろうし、またデメリットがあるからこそ、現場で通訳者の存在を半ば無視して会話が進行する可能性も否定できない。上記のインタビューの際には、「通訳(者)」を使うことのメリット・デメリットについても質問を行ったことから、本稿は、その内容を分析し考察する。この質問は通訳者と通訳者を依頼する側の双方に対してたずねた質問であるが、これは、通訳者のメリットとデメリットに関する認識は、立場が変われば変わるのかということに疑問をもったからである。今までの調査結果の分析でも、通訳者とクライアントの間で認識に齟齬があったことから、それぞれの通訳のメリットとデメリットに関する認識には違いがある可能性がある。通訳者から見た「メリットとデメリット」、また通訳者を依頼する側のクライアントが考える「メリットとデメリット」は何であろうか。また広く一般的に知られていないメリットやデメリットはあるのであろうか。このような比較を通して、本稿においては通訳という手段のメリットとデメリットについて理解を深め、最終的な研究課題である「通訳(者)とは何か」という問題を探る一助としたい。

人間による通訳のメリットがあまり一般的に知られていない場合、とりわけ近年は、機械翻訳の開発に代表される人工知能が急速な発展を遂げるなか、通訳のできる機械が「伝えてくれる」のであれば、通訳者が人間である必要はないと考えられてしまう可能性も否定できない。人工知能が搭載された機械による通訳の導入により、人間の通訳者が機械にとって代わられる場合を考察する以前に、「伝わる」という通訳の一般的なメリット以外にも、通訳者に関して知られざるメリットが何かあるのであれば、それを理解しておく必要があるのではないだろうか。

なお、本稿においては、明確に人を指す場合には、「通訳者」とし、サービスを示している場合には、「通訳」と用語を使い分ける。また通訳は、その稼働の場面により会議通訳、メディア通訳、医療通訳などさまざまな分類が行われているが、本研究で扱い、対象としているのは、企業関連の通訳業務を担うビジネスの場面における通訳である。

またこのインタビュー調査を実施したのは、2016年3月から2018年7月にかけてであり、コロナ禍に見舞われる以前のことである。従って、遠隔通訳はまだあまり行われることもなく(松

下 2021)、一般的にビジネスで通訳サービスが利用される場合には、日本語母語話者と非日本語母語話者が場面を共有しており、同一の場面に通訳者も存在していた。本稿であげられる内容は、従来の通訳場面でのメリット・デメリットに限定されていることを付け加える。

## 2. 先行研究

通訳研究、特にビジネス通訳を対象とした研究はなかなか進まないのが現状であり、従って先行研究の数も多くない。これはテキストがデータとして存在する翻訳研究と異なり、通訳研究では、現場においてデータを収集することが極めて困難であることが一因である。特にビジネス通訳の現場においては、機密保持などの理由から、研究者が現場で通訳を録画したり録音することの許可に関して申し出ることは通常、難しく、また許可されることもあまり期待できず、こうした場面ではデータの収集は不可能であることが主な理由であると考えられる。

通訳は、書記言語を扱う翻訳とは異なり話された言葉を扱うが（Pöchhacker 2004）、中でもビジネス通訳の特徴としては、通常は対面で、また対話形式で行われるという点があげられる（Takimoto 2012）。これは通訳者と通訳サービスを受ける側が同じ場所に存在していない会議通訳や放送などの際のメディア通訳のような同時通訳とは、特徴の異なる点である。さらにビジネスの場面という対話とは、一名対一名からなる二者間のやり取りをさすのではなく、二者のそれぞれに複数の参加者が含まれていることが多い（Takimoto 2012）。

ビジネス通訳は、1980年代以降、製造業の海外生産比率が着実に増えてきたという事情があり、経済のグローバル化とともにその需要が高まった（辻 2006）。また1990年代のバブル崩壊後、企業の吸収・合併や海外資本の導入などが進み、あらゆる通訳業務が増加する傾向にあると報告されている（平塚 2013）。佐藤（2004）は通訳産業のクライアントの分類の項目で通訳分野として、日系企業では、取締役会、株主総会、企業提携、特許侵害、技術提携、営業譲渡、労使交渉などをあげている。また外資系では市場調査、外国人投資家、雑誌のインタビュー、記者会見などをあげている。また辻（2006）は通訳の対象となる会議として、社内会議と社外会議に分類しそれぞれにおいて、役員会議、プロジェクト会議、タスク会議、打ち合わせと分類している。以上のように通訳が配置される場面は、多種多様であり、また多岐に及ぶことが特徴のひとつでもある。

ビジネス通訳の場面は当然、ビジネスであるが、ビジネス・経営関連の先行研究でも、ビジネス通訳に焦点をあてた研究は少なく、とりわけそのメリットやデメリットが研究として扱われているものは管見の限りではみつけることはできなかった。これに関して、岡部（2018）は経営行為についてのあらゆる議論は言語によるコミュニケーションが成立することを前提としており、前提条件自体は問われなかったため、経営において言語の問題は研究の中心のトピックではなかったとしている。従って通訳に対してもその介在が特に研究の焦点となることがな

かったと思われる。ただ通訳に関して言及されている部分は存在する。たとえば国際的なビジネスの場で通訳を利用することは、時間的にも経済的にもコストとなるという指摘である（吉原ら 2000、井上 2010、内藤 2015）。則定（2012）は、通訳の際に「誤解や意思決定の遅れ」が生じることがあり、それが通訳の二次コストになると述べている。これらはデメリットであるが、メリットとしては、明確にメリットであるとは表現されていないものの、米田（2009）は調査報告の中で、回答者の報告として会議は通常、英語で行われるが、議題が複雑になる際は、明確なコミュニケーションをとるために通訳者の同席を依頼するという回答があったとしている。これは通訳の「明確なコミュニケーション」がメリットとなると考えることができよう。

一方、異言語間のビジネス・コミュニケーションの言語的側面を多く扱ってきた研究の枠組みとして、異言語間の接触場面に注目する言語管理理論がある（木村 2010）。言語管理理論に基づく研究では、異なる言語・文化的背景を持つ人同士の接触場面における相互行為（インターアクション）が考察されてきたが、もっぱら当事者同士の直接のやりとりにより焦点があてられ、通訳を用いたコミュニケーションを主題とする研究は行われてこなかった。通訳が、ビジネス場面の異言語間コミュニケーションの手段としてとりあげられる場合は、言語能力の不足による意思疎通上の必要性（Nekvapil & Sherman 2009: 188）が理由としてあげられ、意思疎通を可能にすること以上に、通訳の意義と限界について掘り下げられた考察は行われていない。

### 3. 調査方法

以上のような問いに答えるために、インタビュー調査を実施した。対象となったインタビュー参加者の通訳者とクライアントは、主にビジネスの場面で稼働することが多い13名の現役通訳者と、通訳者とともに仕事をしたことがあるクライアント9名（詳細は以下の表1、表2を参照）である。手法は構造化インタビューを用いた。参加者は、以下、通訳者とクライアントの文中での混乱を防ぐため、通訳者は大文字の略称を、クライアントには小文字の略称を冠している。

通訳者のインタビュー参加者の募集は、主に通訳者の知り合いからの紹介（雪だるま方式）と通訳エージェント1社のメーリングリストによる呼びかけにより行った。クライアントのインタビュー参加者の募集は、知人への依頼や知人の紹介により行った。インタビュー実施期間は2016年3月から2018年7月の間であった。質問項目は「通訳者から見て、通訳者を使った場合のメリットとデメリットは何か」また「クライアントから見て、通訳者を使った場合のメリットとデメリットは何か」である。そしてその内容を文字化し、これまで十分に焦点が当てられてこなかった通訳のメリットとデメリットを考える手がかりとして、インタビューの解析を行った。

表1 インタビューに参加した通訳者

略称	IJ	NG	MO	IZ	TD	AZ	ME	ON	DR	BA	KM	KF	KW
主な分野	情報通信	金融	金融・証券など	情報通信	製薬	情報通信	製薬など	情報通信・金融	製薬・IT・金融	製薬・IT	ITなど	金融	医学、半導体など
稼働形態	フリーランス	社内通訳	フリーランス	フリーランス	社内通訳	フリーランス	フリーランス	フリーランス	フリーランス	フリーランス	フリーランス	フリーランス	フリーランス
通訳歴	4年	20年	10年	17年	13年	5年	15年	5年	20年	15年	20年	15年	22年
インタビュー時間	57分	25分	55分	31分	46分	41分	51分	49分	39分	33分	38分	39分	50分

表2 インタビューに参加したクライアント

略称	sh	ty	tk	uh	gm	nk	ku	fn	kn
業界	金融	メーカー	ITコンサルタント	金融	金融	IT	製薬	製薬	製薬
年代	50代	60代	50代	50代	50代	40代	30代	20代	70代
TOEIC	900点台	600点台	800点台	900点台	600点台	900点台	900点台	800点台	NA
備考	MBA	Ph.D.	MBA	MBA	NA	NA	帰国子女	米の大学	NA
インタビュー時間	41分	37分	22分	25分	28分	39分	37分	44分	31分

NA = 特記事項なし  
米 = アメリカ

## 4. インタビューの分析と結果

まず、通訳の基本的な役割であり、また通訳の定義から推定できるもっとも一般的に考えられる「伝わる（コミュニケーション）」という観点で分類を行う。ただ単に「伝わる」ということも報告されている一方で、さまざまに分類できる「伝わる」ということが報告されており、それをキーワードに基づいて分類する。次にまったく同じキーワードでデメリットを抽出して分類する。そうすることでメリットとデメリットを対比させて事例を報告する。

さらに、伝達内容以外の面として繰り返し見られたキーワードとして、「楽」を取り上げ、このことに関して言及している部分の分析を行う。これはメリットとしてあげられていたキーワードである。次にデメリットの中で、よく用いられていた「コスト」というキーワードに着目し、報告する。この項目はデメリット、メリット双方で報告されていた。

最後にその他のメリット、デメリットとして分類を行う。

### 4.1 「伝わる」こと（コミュニケーション）に関するメリットとデメリット

#### 4.1.1 「伝わる」こと（コミュニケーション）に関するメリット

まず、「伝わる」と「伝わる」ことに付随する要素として「伝わる」「正確」「円滑」「誤解（回避）」、もしくはそれに相当するキーワードや表現の含まれる事例を分類し、以下に提示する。

#### 4.1.1.1 通訳者から報告のあったメリット

##### 「伝わる」

- メリットとか必要性というのは、言葉のわからない人に何とかしてメッセージを伝えて、その一点だけですよ (MO)
- コミュニケーションがとれる (IJ)
- コミュニケーションがとれるようになる (KW)

以上2名のコメントの「コミュニケーションがとれる」という表現も「伝わる」と解釈した。

##### 「正確」

- 言葉を変えてつなぎわたしをする専門の通訳の人がそれを正確に出してくれる (TD)
- 自分の言葉、意思を的確に伝えてくれる (KF)
- ミスもゼロになるとは言いませんけれども、減らすことはできると思います (IZ)
- 何を言っているのかということがよくわかると思う (ME)

##### 「円滑」(スムーズ)

- コミュニケーションがあのおう、うまくスムーズに行った場合は、恐らく会議の時間なども短縮できます (IZ)
- コミュニケーションをあの、スムーズに運ぶことができるという (NG)
- 訓練を受けた通訳者が入って、ちゃんと準備をして臨めば、円滑に会議を進められれば、すぐスピーディーに会議を進めることができる (ON)

##### 「誤解(回避)」

- 自分ではこういうつもりで英語で言ったつもりだったのに、何か誤解をされたっていうことがなくなりますよね (TD)
- 自分が思っていることを完全に英語で同じように喋れる、あの、例えばここは婉曲的に言わなければなっていうところもまで含めてきちっとこう自分の意思表示のできる方はいいですけれども、そうじゃない時にやはり何か誤解を与えてしまう可能性がある (AZ)
- 何か誤解を与えてしまう可能性があるんだったら、あの自分ができるかどうかはおいておいて、完璧にできるかどうかはおいておいて、やはりある程度、両方の文化をわかっている、言い方をわかっている人間を使うっていうのは大きなメリットだなと思います (AZ)
- 自分ではこういうつもりで英語で言ったつもりだったのに、何か誤解をされたっていうことがなくなりますよね (ON)
- 変な問題(誤解)を早い段階で取り除くことができる (DR)
- もう少し早い段階で通訳者を入れてくれたらここまでこじれることはなかったのって思うことはあります (BA)

#### 4.1.1.2 クライアントから報告のあったメリット

##### 「伝わる」

- 日本語でもきちんと表現しにくいことをその場の空気の中できみとってくれて英語にしてくれる (ty) (伝わる)
- (頭の中の) もやもやをきちんと伝えてくれる (ty)

##### 「正確」

- 相手の言っていることをきちんと正しく理解できる (gm)
- 情報を確実に伝えてくれて、お互い正確に理解する (kn)

##### 「円滑」(スムーズ)

- スムーズに会議ができる (fb)

##### 「誤解(回避)」

- エグゼクティブになればなるほど、大方わかっている、言い方、伝え方として、ネイティブではないので、誤ったことが伝わらないように、リスクヘッジのために、使っている感じがする (fb)

インタビューに答えた13名の通訳者のうち12名がこれらの点に触れている。クライアント側を見ても、9名中4名が同様にこれらの点に触れている。「伝わる」という分類は、通訳の定義から導き出すことができるもっとも基本的なメリットであり、前述のように当然のメリットであると考えられる。しかしそれに続く3項目では、ただ「伝わる」だけではなく、通訳を通じた方が「より正確」に伝わりコミュニケーションが「より円滑」になり「誤解も少なくなる」と考えられている。つまりただ「伝わる」だけではなく、伝達の質が向上するという解釈が可能である。

またもっとも一般的なメリットである「伝わる」に関しても、クライアント側の発言は、単に言語変換によって「伝わる」(コミュニケーションが可能になる)ということを超えて、表現・伝達のプロとしての通訳によってクライアントの意図が言語化されてコミュニケーションが可能になることを示していることがうかがえる。

#### 4.1.2 「伝わる」こと(コミュニケーション)に関するデメリット

次に「伝わること」がメリットだとしたら、単純に逆の「伝わらない」ことがデメリットになるのではないかと予測を立てて分析してみたところ、「(コミュニケーションが) 間接的」「正しく伝わらないリスク」いうキーワードで分類することができ、それに関連するインタビューの内容を抽出した。



#### 4.1.2.1 通訳者から報告のあったデメリット

##### 「間接的」

- 本人同士が直接コミュニケーションがとれれば一番ということもあると思います (ME)

##### 「正しく伝わらないリスク」

- メッセージが正確に伝わらないリスク。伝わらないリスク (MO)
- 日本語の表現がなかなかわかりづらいときじゃないですかね。ちゃんと意図が伝わらない、そういう時はデメリットですよ (NG)
- 自分が意図していないことが訳されてしまうことがあるかもしれない (KM)
- 選んだ言葉でよいのか。そこいつも悩みますけれど (TD)
- 慣れていない人が来るといまいち、訳し切れていない (BA)

#### 4.1.2.2 クライアントから報告のあったデメリット

##### 「間接的」

- 直接コミュニケーションができない。つまり間に通訳が入るから (gm)

##### 「正しく伝わらないリスク」

- 伝わらないことが多い (nk)
- 額面どおりに日本語のセンテンスをそのまま置き換えても、コンテキストが抜けているので、伝わらない。それでその訳を聞いた外国人もよくわからなくなり、頓珍漢なコメントを返すことになる (nk)
- 間違いもするし、専門的なことはわからなかったり、話がこんがらがったりすることがある (tk)
- 「そういう風なことではない」ということがある (ty)
- 訳しかたでニュアンスが変わってしまったりすることがある (sb)

「通訳が入っていることにより、逆にギクシャクしないとも限らない」(uh) という報告もあり、これは「間接的」とも「正しく伝わらない」ともとることができ、いずれにしても通訳者の「コミュニケーション上」のデメリットと考えられる。

13名の通訳者のうち6名、クライアントの9名中5名がこれらの点に触れている。

通訳者の存在がコミュニケーション面でのメリットにもデメリットにもなり得ることが以上の結果から確認できる。

## 4.2 「楽しさ」に関するメリット

次に通訳者とクライアントの双方から「楽しさ」に関する言及があったため、このキーワードで分析を行った。

#### 4.2.1 通訳者から報告のあったメリット

- 母語で喋れば確実に自分の思っていることを伝えられるから、じゃあ、それをきちんと言葉を変えてつなぎわたしをする専門の通訳の人がそれを正確に出してくれるというところは、楽ですよ（ME）
- 母語の方が楽。日本語でいろいろ言いたいことがある。それを（通訳者が）英語にできないことはない（BA）

以下の報告は、具体的にキーワードである「楽」という言葉は用いられていないものの通訳者を用いて、自分の言葉で話せることのメリットを報告している。

- ぐるぐる考えながら、かつ英語で喋らなければいけないってなると、たぶんあの、大変ですよね。そういう負荷の意味でもメリットはあると思う（TD）
- 集中して、もう理解することに集中できるというのは、たぶん大きいメリットになるんじゃないかなって思いますね（ME）

#### 4.2.2 クライアントから報告のあったメリット

- （通訳がいると）気が楽である。自分の言葉で言えるから（kn）
- 議事録をとる際に、[自分で訳してから書くより] 通訳をそのまま書き取るほうが楽（fb）  
3名の通訳者と2名のクライアントからこの点で言及があった。

#### 4.3 コストに関するデメリット

前述のように先行研究では、通訳に関する記述が少ない中でも、コストについて取り上げられていたので、コストというキーワードで分析を行った。コストには金銭的なコストと時間的なコストの2面がある。金銭的なコストについては、通訳者からは4名が「お金がかかる」ことが通訳のデメリットと報告している。一方、クライアントからは特に言及されていない。

以下、時間的なコストに関して、通訳者とクライアントからの具体的な事例を報告する。

##### 4.3.1 通訳者から報告のあったデメリット

通訳者は13名中7名が、通訳のデメリットとして「時間が2倍かかる」ということを指摘している。その一方で、時間に関しては逆にそのことがメリットになるとの報告も行われている。つまりデメリットと思えることが、逆にメリットになっているというものである。

- その間に（通訳が訳している間という意味）何秒間かあったら、自分の考えをまとめることができる。それをうまく使っている人もいる（ME）
- それを聞かないでその間に次に話すことを考えることができるという。「時間稼ぎ」（MO）

つまり同時通訳ではなく、逐次通訳で通訳が行われている場合、通訳に頼らなくても英語で理解できる場合には、その通訳を聞く必要がなく、通訳が訳している時間をメモの整理に使っ

たり、次に話すことを考えたりというように有効に使えるということであり、それがメリットになるというものである。

#### 4.3.2 クライアントから報告のあったデメリット

クライアントからも時間に関しては、通訳者と同様の報告がある。9名中5名が「時間が倍かかる」ということをデメリットとして報告している。さらに「日本語がわかる人とわからない人の間で、タイムラグが会議中に生まれ、雰囲気としてよくない」(fn)という報告があった。これは通訳者からは出ていないクライアントならではの観点の報告といえよう。

一方で、通訳者同様、クライアントからも、「逐次の場合、間があくので考えることができる」(uh)ということがメリットであるという報告もあった。一般的には通訳のデメリットと思われるがちな事柄に、現場ではメリットになっている面があったということになる。たとえ通訳者の存在が機械に置き換わるとしても、逐次通訳の場合には、時間のコストは同様に考えられる。

なお、通訳者を雇うコストと社員全員に英語を学ばせることを考えた場合には、通訳を雇った方が時間、経済的成本とともに、効率的な場合もあると考えられるが、そのような点は現場の認識では「通訳のメリット」として表出されなかった。

#### 4.4 その他の通訳のメリットとデメリット

その他、インタビューで報告された項目をあげる。

##### 4.4.1 コミュニケーションの調整役としてのメリット

この項目は、通訳者からのみ報告があげられている。つまり通訳者が入ることにより、コミュニケーションに調整が行われるという要素である。以下はその例である。

- 通訳者は、ワンクッション置くからそこで、緊張状態の時には緩和されるっていうのはある (ME)
- 過激なものは過激なままぶつけなくちゃいけないんですけど、ちょっと調整したりすることがある (TD)

このメリットは実際に、クライアントから現場で場が和んだとか、衝突を回避できたというような感謝の言葉として言われることもあるようであるが、データではクライアントからのメリットの報告としてはあがっていない。この点も、現場の通訳者だからこそその報告であろう。このような調整が機械にも可能か否かは現時点では不明である。

##### 4.4.2 相互行為者としてのメリット

この項目は逆に、クライアントからのみ報告があげられている。

- (自分が) 通訳をしなくてよいので、自分の意見にも集中できる (sh)
- 自分が通訳をやっていたらそれ (ミス) をなかなか指摘できない (sh)
- 日本人だけが中心となって話を進めている場合にも、通訳者の存在があれば、それをウイスパリングしてくれるので助かる (tk)

これは、クライアント自身が英語ができる場合、英語ができない第三者のために、通訳をすることを依頼されたり通訳する必要に迫られた場合のことである。その際、通訳者の存在により任務の譲渡が可能となり、通訳者が相互行為者となるケースである。通訳者が存在するため通訳をしなくてすむことから、自分の意見に集中できたり、日本語を解さない参加者を気遣うことなく会議に参加することができたり、自分が通訳をやっていれば、訳すことしかできず、対応することができない日本語の発言のミスを指摘することが可能になったりするるのである。この点はクライアント側から見ると、大きなメリットであるが、通訳者からはこのメリットに関する報告はあげられていない。

## 5. まとめと考察

ここでは、まとめと考察を行う。メリット、デメリットとしてあげられた項目には、両者ともに報告されたもの、また一者のみからの報告のものがあった。さらに先行研究に基づいて、いずれからもあげられていないものが存在するのではないかと想定し、それらに関しても考察を行った。

### 5.1 通訳者・クライアントの両者からあげられた項目

- i) 「伝わる (コミュニケーション)」 ことに関するメリットとデメリットは、ほぼ両者の間で同様の結果となった。コミュニケーション上のメリットを「伝わる」「正確」「円滑」「誤解 (回避)」というキーワードで表すことができる一方で、「間接的」「正しく伝わらないリスク」というように、通訳の利用がメリットにもデメリットにもなりうることが示された。
- ii) 「楽」であるということが、両者からメリットとしてあげられた。
- iii) 「時間的なコスト」に関する事柄も両者からとりあげられたが、メリットとしてもデメリットとしてもあげられた。「時間がかかること」をデメリットととらえると同時に、「その時間に意味がある」というとらえ方をして、メリットとしての側面も報告された。

### 5.2 通訳者からのみあげられたもの

- i) 「金銭的なコスト」に関しては、通訳者からのみで、クライアントからは言及がなかった。
- ii) 通訳者の「コミュニケーションの調整役」としてのメリットも通訳者からのみ報告があった。ただ単に言葉を訳すだけでなく、状況に応じて訳出に調整を加えることで場の雰囲気

を変えることがメリットになるということである。

### 5.3 クライアントからのみ報告があったこと

「相互行為に関するメリット」は、特に英語のできるクライアントにとっては、通訳者が存在して通訳をしてくれるために、英語ができるからという理由で英語ができないほかのスタッフや参加者のために、自分が通訳をする必要がなくなることから生じるメリットとして、クライアントからのみ報告されていた。

### 5.4 諸要素の分類と考察

以上のことをもとに、通訳者を使った場合のメリットとデメリットを整理して考察を加える。まず、あげられた諸要素は次のように分類できる。両者からともにあがっている「伝わる（コミュニケーション）」ことに関するメリットは、まず異言語話者間でコミュニケーションが可能になるということであるが、これはもっとも基本的、一般的な要素である。それに対して、基本的なデメリットとしては、間接的であることがあげられる。「間接的」とであるというデメリットは、自分が自らの言葉でコミュニケーションをとらない限りは、払拭できない感覚であり、これはたとえ機械の通訳であったとしても、自分で直接話していないことには変わりはなく、解決できることではないであろう。

メリットとしては、それに加えて、(1) 正確で誤解がなく、(2) 円滑なコミュニケーションになるということがあげられた。これらの要素は通訳という営みが有意義であるために、なくてはならない必須（“must have”）の要素といえる。この点に関して、社内英語化の調査を行った小坂（2011）は、英語に慣れない従業員の英語でのやり取りにより誤解が招かれると指摘している。そしてさらにその結果として「誤解によるトラブル関連コストが増える」と報告しており、その点、通訳を使った方が、「より正確に伝わる」ことになり、トラブルを未然に防ぐことが可能となるであろう。円グラフで表示すると、これらが中核にくるだろう（以下、図1参照）。いわば、通訳を利用する前提となる明確な要素であり、言い換えれば、顕在的な要素である。一方、これらの要素はともするとデメリットにもなりかねない。メリットとデメリットのどちらが大きくなるかは、通訳者の技量や経験はもとより、クライアント側から提供される事前の十分な資料の有無により準備がどの程度可能かということによっても異なり、通訳者のみならずクライアントにも左右される面が大きいとも考えられる。

母語で話せるということについて、「楽さ」というメリットも顕在的な要素と考えられる。昨今は企業でも、日本人社員の英語によるコミュニケーションが推奨されていることも多く、岡部（2018）によれば、2000年以降は、社内英語公用化を採用する企業も出てきているが、母語で話すことの意味と認知的な負荷がどのように認識されているかについては、さらに調査が必要である。

一方、「時間」に関するデメリットも両者がともに報告している。これも明確なものであり、顕在的な要素といえる。しかしこれがクライアント側にとっては考えるための「時間稼ぎ」といったメリットにもなるということは、現場以外ではあまり知られていないとも考えられる。時間に関しては、通訳がはいると時間が約2倍かかることは指摘されているが、ふだん日本語で行っているような会議を英語ですべて行えば、英語で話す方が時間がかかるという考え方も示されている（小坂 2011）。これは会議が「スムーズ」に進むという点と関連しているかもしれないが、逆に通訳者が入ったほうが、時間の節約になると考えることもできるかもしれない。これは同じ内容のことを英語で話した場合と日本語で話した場合の時間を実際に比較して検討する必要があると思われるが、通訳の知られざる潜在的なメリットの候補と位置づけられるであろう。

また金銭的なコストは、本調査では、当事者の一部（クライアント）によって言及されなかった。会社組織が負担するために、コスト意識がないと考えられる。よって、コストは、潜在的な要素として位置付けることができる。

ビジネス通訳についてではないが、ヨーロッパ連合（EU）において通訳の費用の高さがしばしば問題視されることについて Grin & Gazzolla（2013）は、仮にEU市民全体に、通訳を介して行われているコミュニケーションができるほどの異言語（具体的には英語）能力を身につけさせるとすると、はるかに費用がかかるうえ、言語能力による不平等が生まれるため、言語的仲介を用いた言語編制の方が、英語単一公用語化よりも対等性の点からも費用対効果の面からも優れていると指摘している。ビジネス通訳においても、通訳費用と英語習得にかかる費用の比較を行う必要があると考えられる。吉原ら（2000）で、言語投資の直接投資として語学研修や海外留学をあげているが、いずれもそのコストは金額的にはかなり大きなものであることが予測される。試算を行い、通訳を利用した場合とのコストの比較を行うべきだろう。このようにコストに関しては、時間、金銭的な面でさまざまにとらえ方のできる要素であり、将

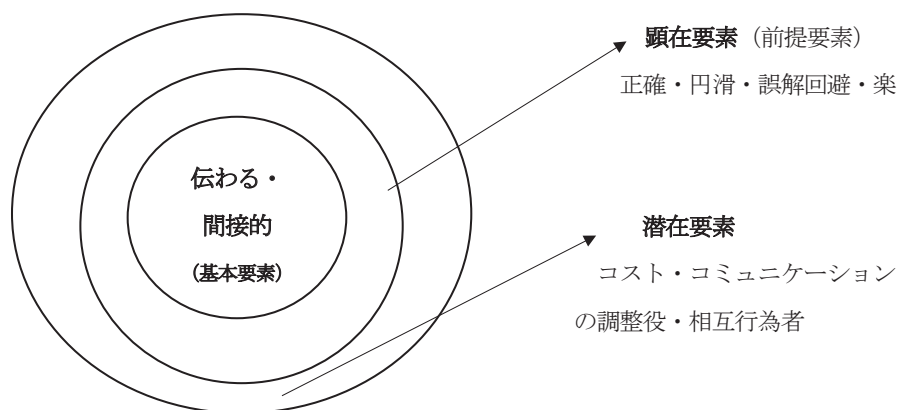


図1 通訳のメリット・デメリットの分類

来的には立場を考慮しながら項目ごとに精査の望まれる点である。

さらに通訳者が「コミュニケーションの調整役」になったり「相互行為者」になったりするという事、現場の二者の一方からしか報告されていないということから、両方には見えていないということで、潜在要素と考えることができる。

本稿では主にインタビューからうかがった項目の整理を試みた。一般的に通訳のメリットと思われている通訳の定義に近いことである「伝わる (コミュニケーション)」こと以外にも、通訳のメリット・デメリットには顕在的要素と潜在的要素として考えられる要素があることがインタビューの分析により明確になった。特に潜在要素に関しては、現場に立ち会うことがなければ、なかなか認知されず、さらに、同じ現場にいても立場が異なると気付かないメリット・デメリットであると考えられる。潜在要素がもう少し一般的に知られることにより、通訳者は、たとえ英語が堪能なクライアントからの依頼であっても、通訳者の存在がメリットになっていることを知り、なぜ英語ができるクライアントから依頼を受けているのか疑問を持つことなく任務を全うすることができよう。またクライアント側は、コミュニケーションの調整という通訳のメリットを理解して通訳を依頼することができるようになるであろう。通訳者が立ち会い、訳出の際に調整を行うことにより、雰囲気悪さを解消したり交渉決裂にもなりかねない場面や衝突を防ぐことが可能となることも期待できる。

これらの要素が実際にどのように意識されて通訳利用の現場にかかわっているか、またメリットにもデメリットにもなり得る諸要素のメリットを高めデメリットをおさえるためにどのような方策が考えうるかなど、メリットやデメリットをめぐる考察は多くの課題が前途にある。また現実的に、社会において一般的には、通訳のこのようなメリットはどの程度、認識されているのか、またはいないのか、また具体的には将来、国際的な場面で活躍する可能性のある学生、特にクライアントの主な業種でもあり通訳者の活動の業種で多かった情報通信や金融業界で職業につく可能性のある学生たちは、これをどのように捉えているのであろうか。それを調査してみることも必要であると思われる。仮に知られていないと仮定するならば、このようなメリットがあることを事前に認識することにより、異言語間のコミュニケーションの場面において、通訳サービスを利用するという選択肢がさらに加えられるのではないであろうか。その点もあわせて、今後は、考察を進めるとさらに「通訳とは何なのか？」という問いに近づくことが可能であるように思われる。

以上の述べてきたメリットとデメリットは、本稿の冒頭でも述べたように、コロナ禍以前の対面で行われる通訳に限定して扱ってきた。しかし2021年6月現在、コロナ禍はまだ終息するに至らず、実際に通訳現場は、かなりの部分で遠隔通訳で継続中である。それを考察に加えると、さらに本稿ではまったくあげられなかったような遠隔での通訳における通訳のメリットとデメリットが出てくることも予想される。従って、通訳が何であるかを考えるには、まだまだこのような方向も見極めつつ、研究を続ける必要性が感じられる。

またさらにこれらの点について、総合的に考察することは、人工知能の発達によって通訳者という仕事が消滅する可能性があるのかという、しばしば聞かれる問いへの答えにもつながってくと考えている。将来的には通訳者と機械の使い分けにまで議論は発展することも予想される。今後はこのデータをさらに分析し、あらたなデータも収集することでこれ以外の要素も見出しさらに考察を深めていきたいと考える。

（本論文は関西大学にて2018年9月に開催された第19回通訳翻訳学会年次大会における発表の一部をもとにまとめたものである）。

### 謝辞

本研究のインタビュー調査にご協力いただいた通訳者、クライアントの方々には篤くお礼申し上げます。また学会発表を会場に聞きにきてくださった皆様にも、心よりお礼申し上げます。

### 参考文献

- 井上邦夫（2010）「マネジメント・コミュニケーションとしての経営英語」『経営論集』76号 13-25
- 岡部曜子（2018）「日本企業の経営英語化戦略——楽天の事例を中心に——」『京都マネジメント・レビュー』第32号 207-220
- 木村護郎クリストフ（2010）「わたしたちはどのように言語を管理するのか」山下仁／渡辺学／高田博行編『言語意識と社会 ドイツの視点・日本の視点』三元社 61-89
- 小坂貴志（2011）「英語ビジネスコミュニケーションの新パラダイム：グローバル日本企業の社内英語化方針に関する論議の分析と一考察」『国際社会研究』2巻 15-39
- 佐藤あずさ（2004）「日本通訳産業研究」博士論文 早稲田大学
- 高橋絹子・木村護郎クリストフ（2017）「だれがいつどこで何のために通訳を使うのか——日英ビジネス通訳の事例から——」『通訳翻訳研究への招待』17号 1-19
- 高橋絹子・木村護郎クリストフ（2018）「どうして英語ができる人が通訳を使うのか？——日英ビジネス通訳の現場から——」『通訳翻訳研究への招待』19号 91-108
- 辻和成（2006）「日本のビジネス通訳についての一考察——大手企業のグローバル人事を背景として——」『通訳翻訳研究』6号 129-142
- 内藤永（2015）「産業界の英語ニーズ調査に基づく人材育成モデル」博士論文 東北大学
- 新村出（1998）『広辞苑』第5版 岩波書店
- 則定隆男（2012）「英語の社内公用語化を考える」『商学論究』59巻4号 1-32
- 平塚ゆかり（鳥飼玖美子編）（2013）「ビジネス通訳」『よくわかる翻訳通訳学』ミネルヴァ書房 58-59
- 松下佳世（2021）「コロナ禍における遠隔通訳の実施状況調査」『通訳翻訳研究』第20号 125-146
- 吉原英樹・岡部曜子・澤木聖子（2000）「言語コストと言語投資の経営資源モデル」『神戸大学経済経営研究所ディスカッションペーパーシリーズ』J30 1-26



- 米田みたか (2009) 「ビジネスにおける英語の使用状況についての考察——シンガポール在住日本人の面接調査の結果から——」『明治学院大学教養教育センター紀要：カルチュラル』3巻1号 199-209
- Gazzola, M. and Grin, F. (2013). 'Is ELF more effective and fair than translation? An evaluation of the EU's multilingual regime', *International Journal of Applied Linguistics*, 23(1): pp. 94-107.
- Nekvapil, J. and Sherman, T. (2009). 'Pre-interaction management in multinational companies in Central Europe', *Current Issues in Language Planning*, 10(2): pp. 181-198.
- Pöschhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. Routledge.
- Takimoto, M. (2012). Interpreters' involvement in multi-party interactions: The nature of participation as listener and speaker. *Multilingua* 31. pp. 1-19.