台灣實習生在日本飯店業的跨文化適應： 衝突與解決行動分析

吳岳樺

國立高雄餐旅大學應用日語系副教授

摘要

本研究旨在探討台灣大學生於日本飯店業實習時的跨文化適應，並具體分析其衝突情境、衝突時的情緒反應及解決行動。研究對象為30名在日本飯店業完成為期一年實習的台灣大學生，採用問卷調查與半結構式訪談，並應用混合研究法進行分析。透過KJ法分析結果，在職務上的衝突方面，歸納出「人際關係相關衝突」「職場環境/企業文化相關衝突」「工作方式/價值觀相關衝突」「溝通相關衝突」四個類別。在衝突時的情緒方面，確認出「負面情緒」和「自我評價下降」；在解決行動方面，歸納出「消極應對」「溝通/協商」「自我反省與調整」三個類別。此外，從訪談調查中發現更深層的衝突因素，包括實習生對實習的期待與現實之間的各類落差、工作分配的文化差異、責任歸屬相關的衝突、多層次的歧視現象等。本研究成果對改善日本飯店業對待外國實習生的制度，以及開發減少跨文化衝突的教育方案等提供了相關參考資訊。

關鍵詞：跨文化適應、台灣實習生、飯店業、衝突、解決行動

受理日期：2025年03月06日

通過日期：2025年06月06日

DOI：10.29758/TWRYJYSB.202506_(44).00010

Intercultural Adaptation of Taiwanese Interns in the Japanese Hotel Industry: Analysis of Conflicts and Resolution Behaviors

Wu, Yueh-Hua

Associate Professor, Department of Applied Japanese,
National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism

Abstract

This study examines intercultural adaptation among Taiwanese university students interning in Japan's hotel industry, focusing on conflicts, emotional responses, and resolution behaviors. Using mixed-methods research with 30 participants who completed one-year internships, the study employed questionnaires and semi-structured interviews. Analysis revealed four conflict categories: interpersonal relationships, workplace environment/corporate culture, work approaches/values, and communication. Emotional responses included negative feelings and lowered self-evaluation, while resolution behaviors fell into passive responses, communication/negotiation, and self-reflection/adjustment. Interviews uncovered deeper issues such as expectation-reality gaps, differing work assignment systems, responsibility attribution conflicts, and layered discrimination. These findings offer valuable insights for improving foreign intern integration and developing programs to mitigate intercultural conflicts in the Japanese hospitality sector.

Keywords : Intercultural Adaptation, Taiwanese Interns, Hotel Industry, Conflict, Resolution Behavior

日本のホテル業界における台湾人実習生の異文化適応 —葛藤と解決行動の分析—

呉岳樺

国立高雄餐旅大学応用日本語学科准教授

要旨

本研究では、日本のホテル業界で実習を行う台湾人大学生の異文化適応について、具体的な葛藤状況、葛藤時に生じる感情、および解決行動を明らかにすることを目的とした。日本のホテル業界で1年間の実習を終えた台湾人大学生30名を対象に、アンケート調査と半構造化インタビューを実施し、混合研究法を用いて分析を行った。KJ法による分析の結果、職務上の葛藤として「人間関係に関する葛藤」「職場環境・企業文化に関する葛藤」「仕事の進め方・価値観に関する葛藤」「コミュニケーションに関する葛藤」の4つのカテゴリーが抽出された。葛藤時の感情では「否定的な感情」と「自己評価の低下」が、解決行動では「消極的な対応」「コミュニケーション/交渉」「自己反省と調整」の3つのカテゴリーが確認された。また、インタビュー調査からは、実習生の期待と現実とのギャップ、職務分担システムの文化的差異、責任の所在をめぐる葛藤、重層的な差別構造の存在など、より深層的な葛藤要因が明らかになった。本研究は、日本のホテル業界における外国人実習生の受け入れ体制の改善や、異文化間葛藤を軽減するための教育プログラムの開発に示唆を与えるものである。

キーワード：異文化適応、台湾人実習生、ホテル業界、葛藤、
解決行動

日本のホテル業界における台湾人実習生の異文化適応 —葛藤と解決行動の分析—

呉岳樺

国立高雄餐旅大学応用日本語学科准教授

1. はじめに

少子高齢化の影響により、日本のサービス業や観光業では多くの外国人労働者が雇用されている。この状況の中で、台湾では大学教育の一環としてインターンシップが推奨されており、地理的・文化的に近い日本は台湾の大学生にとって人気のインターンシップ先となっている。特に日本語学科と応用日本語学科の学生を中心に、観光業や宿泊業などの分野で実習を行うケースが増加している。本研究では、日本のホテル業界で実習している台湾人実習生に焦点を当て、日本の職場でどのような異文化間葛藤が生じているのか、その際にどのような感情を抱き、どのような解決行動に至るのかを、アンケート調査とインタビューを通じて明らかにする。

2. 先行研究と本研究の位置づけ

グローバル化が進む現代社会において、国境を超える人々の移動はますます活発になっている。それに伴い、異文化適応に関する研究も世界各国で数多く行われてきた。異文化適応の問題は各国の文化的背景や社会環境によって大きく左右されるものであり、その研究成果は必ずしも普遍的に適用できるわけではない。そのため、特定の文化的文脈における異文化適応のメカニズムを理解することが重要である。本稿では以下の観点から考察を進める。まず、異文化適応における重要な理論を概観し、その理論的枠組みを明らかにする。次に、日本における異文化適応研究の動向を整理し、特に留学生を対象とした研究の特徴を示す。最後に、台湾人を対象とした異

文化適応研究に焦点を当て、台湾人が異文化環境で直面する課題や適応プロセスについての先行研究を考察する。

2.1 異文化適応に関する理論的考察

異文化適応とは、自文化を離れ新たな文化環境に入る際、その文化が要求するものに応えながら馴染んでいく過程を指す（石井・久米、2013）。本節では、異文化適応に関する主要な理論を概観し、それらの現代的意義を検討する。

Lysgaard（1955）は、異文化適応過程を「ハネムーン期」「文化ショック期」「適応期」という時間的推移で表現する U 字曲線理論を提唱した。その後、Gullahorn & Gullahorn（1963）はこれを拡張し、帰国後の再適応を含む W 字曲線理論を提案した。Berry（1997）は「自文化の維持」と「ホスト文化との関係構築」という二軸から、統合、同化、分離、周辺化の四つの適応戦略を提示した。21 世紀に入ると、Ward ら（2001）は情緒（Affective）、行動（Behavioral）、認知（Cognitive）の三側面から異文化適応を捉える ABC 理論を提唱し、心理的適応と社会文化的適応を統合的に説明した。また、Earley & Ang（2003）は異文化環境での効果的な行動を支える能力として文化的知能（Cultural Intelligence, CQ）を提案し、異文化適応の実践的フレームワークを提供した。

これらの理論は、異文化適応の異なる側面に焦点を当てつつ、現代のグローバル化社会における多文化共生の促進に重要な指針を与えている。

2.2 日本における異文化適応研究

日本における異文化適応に関する研究は非常に多岐にわたり、膨大な蓄積がある。本稿では、紙幅の関係上、この分野における代表的な総説論文を取り上げ、日本における外国人留学生の異文化適応研究の概況を検討する。

高井（1989）は、日本における外国人留学生の適応研究を包括的に整理した先駆的なレビュー論文である。高井の総括によれば、日本における外国人留学生の異文化適応研究は、当初は留学生の対日

イメージや認知の変化に焦点を当てていた。岩男・萩原による一連の研究では、日本人イメージに関する因子分析が行われ、親和性、動態性、信頼性、先進性などの因子が抽出された。特に注目すべき知見として、滞在期間が長くなるにつれて「親和性」の評価が低下する傾向が見られ、これは表面的な関係から深い関係への移行に伴い、日本人の対人関係の特性をより正確に把握できるようになったためと解釈されている。「期待と現実」の対象から評価された適応状態において、「最大の不満の原因」が明らかにされた。具体的には、アジア系の場合は「日本人の態度」、欧米系では「教育内容」であった。日本人はアジア人には差別的な態度を示し、この地域の留学生は対人関係上の対応に悩まされている。一方、欧米人学生の場合、日本の教育内容や体制に不満を抱き、日本人からの特別扱いにも嫌気がさしている。これは適応の障害として特に対人関係面、具体的には日本人とのコミュニケーションや日本人の外国人に対する態度、日本人の考え方などが大きな障壁となっていることを示唆している。

譚・渡邊・今野（2011）は、外国人留学生の異文化適応に影響する要因を明らかにするために、心理学的観点から先行研究を体系的に整理した論文である。論文では、在日留学生の日常生活上の困難の実態を明らかにし、在日留学生には、人間関係の問題が困難として強く意識されていることを指摘した。既存の研究では理論的背景に基づいた研究が不十分であり、特に動機づけ要因や対人信頼感といった心理的側面の検討が少ない。留学生の適応に関する心理的プロセスの解明が不足しており、説明変数と目的変数の間に存在する媒介変数や多要因間の因果関係モデルの検討が必要である。また、研究対象の出身地域が異なると得られる結果が大きく異なるため、特に中国人留学生のような特定の出身国に限定した研究が必要である。最後に、留学生の適応過程を解明するためには縦断的研究が適切であるが、日本での縦断研究は欧米と比較して少ない。

原（2021）は、異文化適応研究の歴史および動向を明らかにした論文である。研究結果として、日本における外国人留学生研究の先駆けは岩男・萩原（1987）による留学生の対日イメージ研究であるとしている。その後、留学生の不適応の実態を明らかにする研究が主に日常生活困難とストレス、対人関係上の問題、対日態度・日本人イメージの側面から行われてきた。また、適応の障害として生活費、過密な人口、食事、プライバシーの欠如、日本人の習慣、日本人とのコミュニケーション、日本人の外国人に対する態度などが挙げられ、特に対人関係にかかわる項目への注目が高いことが指摘されている。さらに、研究内容は留学生の対日態度・イメージ調査から始まり、異文化接触に関するもの、不適応の原因を究明するもの、そして様々な側面での困難を扱ったもの、異文化適応に影響する要因を検討するものなど多岐にわたっている。特に、出身地域による文化背景の違いによって、適応の促進に有効な要因が異なることが示されている。

以上の研究から浮かび上がる共通認識として、高井（1989）は異文化適応の最大の障壁が対人関係であることを指摘している。この視点は原（2021）の論考においても継承されており、留学生の異文化適応にとって対人関係が重要な役割を果たすことが示唆されている。今後は特に、アジア系留学生を中心とした出身地域による文化的背景の違いを考慮した研究や、異文化適応のプロセスを長期的に追跡する縦断的研究の発展が期待される。

2.3 日本における台湾人の異文化適応研究

前述の通り、外国人留学生の異文化適応は、出身国・地域の文化的背景や価値観の違いによって異なる様相を示すことが明らかになっている。ここでは特に台湾人留学生や会社の従業員に焦点を当て、彼らの日本における異文化適応に関する研究を考察する。

加賀美ら(2020)は、台湾人元留学生の日本企業における職場適応プロセスを分析した。台湾人元留学生は会社組織に関する葛藤、人間関係に関する葛藤、自己アイデンティティの揺らぎという三つの

大きな領域で困難を感じていることが示されている。特に日本企業の体質への違和感や業務効率の悪さに対する不満、周囲の日本人との職務上の意識の差、人間関係構築の難しさなどが顕著であった。これらの葛藤は受容しがたさや抵抗感、つらさや不安といった否定的感情を生み出している。しかし、興味深いことに、彼らは様々な適応戦略を自ら模索していることも明らかになった。肯定的発想への転換や第三者からの援助を活用し、時には現実との妥協点を探りながら、協調的な関係構築のための行動を取っていることが示されている。

戸川(2020)は台湾の育達科技大學から日本へのインターンシップに参加した学生 19 名を対象に調査を実施した。調査では実習期間や実習地、日本語能力などの基本情報から、職場での人間関係、顧客との対応、生活環境、学習成果に至るまで幅広く調査されている。調査の結果、参加者の 56%が実習を希望していたが、44%は希望していなかったことが判明した。参加者は日本語会話能力の向上を主観的に実感しているが、日本語能力試験の結果には顕著な変化が見られないという乖離が確認された。職場における人間関係については、約 70%が「問題なし」または「特定の人を除き問題なし」と回答している。実践的な学びとしては、時間厳守、適切な接客態度、ストレス管理など職業的スキルに加え、日本特有の職場文化への適応が挙げられる。課題としては事前情報の不足や関係機関間の連携不足、実習先による内容・待遇の格差などが指摘されている。特筆すべき点として、約 76.5%の参加者が実習の経験を肯定的に評価する一方で、一部のスタッフからの差別的扱いや専門知識を教えてもらえないなどの排除的経験、中高年男性客からの不適切な対応など、文化的・構造的な課題も浮き彫りになっている。この研究は、台湾人実習生の異文化適応における複雑な経験と、彼らが直面する権力構造に関する貴重な知見を提供している。

羅(2021)は、台湾の日本語学科を卒業し、日本のホテルで就職した台湾人スタッフの初期職場適応プロセスを研究した。その研究

では、日本に滞在している卒業して3年未満の元日本語学科生4名を対象に半構造化インタビューを実施している。研究結果によれば、台湾人ホテルスタッフは入職直後に仕事内容への不安を経験した後、異文化交流、人間関係、業務遂行上の困難という3つの主要な課題に直面する。特に注目すべき点として、これらの困難は単なる言語能力の問題だけではなく、日本の職場文化や価値観の違いに起因することが指摘されている。異文化交流では方言理解や敬語使用の問題、人間関係ではパワハラや日本人との関係構築の難しさ、業務遂行では体力不足や専門技術の習得困難、外国人への偏見などが具体的な課題として挙げられている。また、時間の経過とともに、上司・同僚・客からの承認やサポートを受けることで、自身の将来性を再確認し、やりがいを感じて自信を確立していくという適応プロセスを経ることが明らかになった。特に「同僚・上司からの思いやり」「能力が会社から認められる」「お客様からの感謝」といった肯定的な経験が重要な役割を果たすことが明らかになった。

2.4 本研究の位置づけ

これまでの先行研究では、留学生や外国人社員の異文化適応に関する研究は多く行われてきたが、日本のサービス業界で実習を行う台湾人大学生の異文化適応に焦点を当てた研究は限られている。戸川（2020）の研究は、台湾から日本へのインターンシップに参加した台湾人学生を対象に、彼らの経験や満足度、職場での人間関係、文化適応の課題について詳細なインタビュー調査を行ったものの、日本の職場で台湾人実習生と日本人スタッフとの間でどのような異文化間葛藤が具体的に生じているのか、その際に台湾人実習生がどのような感情を抱き、どのような解決行動に至るのかについてはまだ十分に解明されていない。したがって、本研究の独自性と学術的貢献は、実習を既に1年間完了した台湾人大学生が実習生として日本のホテル業界の接客現場（フロント、レストラン等）で直面する特有の異文化適応問題を分析することにより、これまで十分に解明

されてこなかった具体的な葛藤状況、感情体験、および解決行動のメカニズムを明らかにする点にある。

3. 調査概要

3.1 調査対象

本調査は、日本のホテル業界¹で実習経験した台湾人大学生 30 名（男性 14 名、女性 16 名）を対象とした。対象者は大学 3 年次に実習を行い、実習時の年齢は 20～22 歳、日本語能力試験 N3～N1 レベルを有していた。

3.2 調査時間と調査方法

2024 年 11 月から 12 月にかけて、対象者に対しアンケート調査と半構造化インタビューを組み合わせた混合研究法を実施した。

調査方法として、実習生 30 名全員に、日本人スタッフまたは顧客との間で生じた葛藤、それに伴う感情、解決行動についての調査を行った。アンケート調査後、より詳細な実態把握のため、6 カ所の実習先の実習生からそれぞれ 2 名ずつ、計 12 名を選出し半構造化インタビューを実施した。インタビュー対象者数の設定は、Guest et al.(2006)による理論的飽和(theoretical saturation)の研究を参考にした。同研究では、詳細なインタビューの場合、6～12 名程度で十分な情報が得られるとされている。インタビュー協力者は、各実習先から均等に選出した。インタビューは中国語で行い、1 人あたり 15～20 分の時間を要した。

この混合研究法を採用することで、アンケート調査では捉えきれない実習生の具体的な経験や感情、また葛藤への対処方法などの質的データを収集し、より包括的な分析を目指した。

¹ 実習先と実習生の人数は次の通りである。神奈川県箱根地域 4 軒 14 名、大阪府 2 軒 6 名、山口県 1 軒 5 名、長野県 1 軒 4 名、広島県 1 軒 1 名である。

3.3 調査内容

アンケート調査では、オープンエンド形式の質問を採用した。主な調査項目の内容は以下の3点である。

- (1) 職務上の日本人スタッフまたは顧客との間で経験した異文化間の葛藤（複数回答可）。
- (2) そうした葛藤時に感じた感情（複数回答可）。
- (3) 葛藤への具体的な対処行動（複数回答可）。

ここで、加賀美（2020）の定義に基づき、葛藤を次のように定義する。葛藤とは、自分の願望や期待と、相手の願望や期待とが認知的に不一致の状態、期待されていることが妨害または阻止されていると関係者が認知する状態のことである。

続いて、アンケート調査の回答内容をより深く理解し、新たな視点を得ることを目的として、選出された12名の実習生に対し、補完的な半構造化インタビューを実施した。インタビューでは、アンケートと同じ項目を軸に、各回答の詳細な背景や具体的な状況などについて掘り下げて質問を行った。この追加の聞き取りにより、アンケートでは把握しきれなかった葛藤場面の文脈や、対処行動の具体的なプロセスなどを明らかにすることを試みた。

3.4 分析方法

(1) アンケート調査の分析

オープンエンド形式の質問から得られた回答について、KJ法（川喜田、1967と1970）を用いて分析を行った。KJ法は調査データを帰納的に分類・統合する手法であり、以下の手順で実施した。

- ①データの単位化：回答を意味のある最小単位に分割
- ②グループ編成：類似した内容のデータをグループ化
- ③名称付与：各グループの内容を代表する名称を付与
- ④構造化：カテゴリ間の関係性を検討し、構造化

(2) インタビュー調査の分析

アンケート調査で得られた KJ 法による分類カテゴリーを分析の基盤として、質的内容分析 (Qualitative Content Analysis) を実施した。具体的な手順は以下の通りである。

① 逐語録の作成

録音した内容から逐語録を作成し、分析用データとした。

② 補完的分析の実施

アンケートで得られた各カテゴリーに関して、インタビューデータから具体的なエピソードや説明を抽出し、その背景にある文脈情報を収集することで、各カテゴリーの内容をより深く理解することを試みた。さらに、アンケート調査では捉えきれなかった新たな視点や経験についても注目し、より包括的な分析を目指した。

4. 調査結果と分析

本研究では、KJ 法を用いた分析により、職務上の葛藤について 95 件、葛藤が生じた際の感情について 78 件、葛藤解決行動について 69 件が抽出された。以下、職務上の葛藤、葛藤が生じた際の感情、葛藤解決行動の順に結果および考察を示す。なお、分析結果の表記について、大カテゴリーは『』、中カテゴリーは《》、小カテゴリーは〈〉で示す。

4.1 職務上の葛藤の分析

KJ 法による分析の結果、『人間関係に関する葛藤』45 件、『職場環境・企業文化に関する葛藤』19 件、『仕事の進め方・価値観に関する葛藤』16 件、『コミュニケーションに関する葛藤』15 件の 4 つの大カテゴリーが抽出された(表 1 参照)。

『人間関係に関する葛藤』は、《日本人スタッフの仕事に対する態度》21 件、《日本人スタッフの態度》17 件、《顧客の排他的な態度》4 件、《同僚との関係》2 件、《ジェンダーによる差別》1 件の 5 つの中カテゴリーで構成された。《日本人スタッフの仕事に対する態度》では、〈日本人スタッフの仕事の押し付け〉〈日本人スタッフのサボり〉など、職場における立場の非対称性に基づく課題が

示された。また、《日本人スタッフの態度》では、〈実習生に対する差別的な態度〉〈実習生を信用/信頼しない〉〈実習生の意見を聞かない〉など、実習生の能力を過小評価し、重要な業務を任せないといった具体的な差別的待遇が確認され、実習生という立場に起因する問題が顕著であった。《顧客の排他的な態度》については、〈外国人であることを理由にサービスを拒否される〉という差別的な対応が報告された。《同僚との関係》では、〈同僚の輪に入れない〉という疎外感が指摘され、《ジェンダーによる差別》においては、〈女性に対する差別〉も報告された。

『職場環境・企業文化に関する葛藤』では、《SOPの不一致・曖昧さ》11件、《職場でのルール・習慣への不満》4件、《理不尽な要求》4件の3つの中カテゴリーが見られた。《SOPの不一致・曖昧さ》では、〈SOPが人によって異なる〉〈SOPの順序に固執する〉など、同じ作業に対して指導者によって異なる手順を指示されるケースや、効率性よりも決められた手順の遵守が優先されることへの戸惑いが報告された。《職場でのルール・習慣への不満》では、〈職場での言葉遣いに関するルール〉〈服装や外見への過度な注意〉〈職場でのあいさつの強制〉など、日本の職場文化特有の規範による困難さが報告された。《理不尽な要求》については、〈自分の責任ではないことで責められる〉〈同僚のミスを謝罪させられる〉などの問題が指摘された。

『仕事の進め方・価値観に関する葛藤』では、《仕事に対する価値観の違い》10件、《顧客への接し方の違い》3件、《時間に対する感覚の違い》3件の3つの中カテゴリーが抽出された。《仕事に対する価値観の違い》では、〈仕事の効率よりプロセスを重視する〉〈仕事の細部までにこだわる〉と、実習生が効率性を重視し、より迅速な方法を提案しても、日本人スタッフは既定のSOPや手順を優先する傾向にあるという考え方の根本的な違いが報告された。また、実習生が考える以上に細かい点まで注意を払うことを求められる経験が報告された。《顧客への接し方の違い》では、〈顧

表 1 台湾人元実習生の職務上の葛藤

<p>カテゴリー 1：人間関係に関する葛藤（45）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 日本人スタッフの仕事に対する態度（21） <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本人スタッフの仕事の押し付け（11） ・ 日本人スタッフのサボリ（10） ◎ 日本人スタッフの態度（17） <ul style="list-style-type: none"> ・ 実習生に対する差別的な態度（9） ・ 実習生を信用／信頼しない（5） ・ 実習生の意見を聞かない（3） ◎ 顧客の排他的な態度（4） <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人であることを理由にサービスを拒否される（4） ◎ 同僚との関係（2） <ul style="list-style-type: none"> ・ 同僚の輪に入れない（2） ◎ ジェンダーによる差別（1） <ul style="list-style-type: none"> ・ 女性に対する差別（1）
<p>カテゴリー 2：職場環境・企業文化に関する葛藤（19）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ SOP（標準作業手順）の不一致・曖昧さ（11） <ul style="list-style-type: none"> ・ SOP が人によって異なる（6） ・ SOP の順序に固執する（5） ◎ 職場でのルール・習慣への不満（4） <ul style="list-style-type: none"> ・ 職場での言葉遣いに関するルール（2） ・ 服装や外見への過度な注意（1） ・ 職場での挨拶の強制（1） ◎ 理不尽な要求（4） <ul style="list-style-type: none"> ・ 自分の責任ではないことで責められる（3） ・ 同僚のミスを謝罪させられる（1）
<p>カテゴリー 3：仕事の進め方・価値観に関する葛藤（16）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 仕事に対する価値観の違い（10） <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事の効率よりプロセスを重視する（7） ・ 仕事の細部までにこだわる（3） ◎ 顧客への接し方の違い（3） <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客への対応の仕方が違う（2） ・ 顧客との距離感が違う（1） ◎ 時間に対する感覚の違い（3） <ul style="list-style-type: none"> ・ 出勤時間の考え方の違い（3）
<p>カテゴリー 4：コミュニケーションに関する葛藤（15）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 言葉の壁・誤解（12） <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本語の表現がうまくできない（5） ・ 言葉の誤用（4） ・ 専門用語が理解できない（2） ・ すべての外国語に精通という誤解（1） ◎ 日本人の曖昧なコミュニケーション（3） <ul style="list-style-type: none"> ・ 遠回しな表現をする（2） ・ 直接的な叱責を避ける（1）

客への対応の仕方が違う〉〈顧客との距離感が違う〉と、実習生が友人のように親しく接することを良いサービスと考えるのに対し、日本では顧客との適切な距離感を保ち、敬意を持って接することが求められるという、サービスの在り方に関する文化的な相違が報告された。《時間に対する感覚の違い》では、〈出勤時間の考え方の違い〉として、実習生が勤務時間の1～2分前または定刻の到着を適切と考えるのに対し、日本人スタッフは5～10分前の到着を当然とする時間感覚の違いが指摘された。

『コミュニケーションに関する葛藤』では、《言葉の壁・誤解》12件、《日本人の曖昧なコミュニケーション》3件の2つの中カテゴリーが確認された。《言葉の壁・誤解》では、〈日本語の表現がうまくできない〉〈言葉の誤用〉〈専門用語が理解できない〉といった言語運用上の問題に加え、外国人というだけで〈英語などの外国語が話せる〉ことを期待されるという問題が報告された。《日本人の曖昧なコミュニケーション》においては、〈遠回しな表現をする〉〈直接的な叱責を避ける〉など、日本特有のコミュニケーションスタイルへの適応の難しさが示された。

以上の分析から、台湾人実習生が直面する職務上の葛藤は、単なる業務上の問題や言語の壁を超えて、日本の職場文化や人間関係の構築、価値観の違いなど、より複雑で多層的な要因によって生じていることが明らかとなった。特に、実習生という立場に起因する権力関係の非対称性が、様々な葛藤場面において重要な背景要因となっていることが示唆された。

4.2 葛藤時の感情の分析

KJ法による分析の結果、葛藤時に経験した感情について、『否定的な感情』75件、『自己評価の低下』3件の2大カテゴリーが抽出された（表2参照）。

『否定的な感情』では、《怒り/憤慨》14件、《不満/不快》12件、《驚き/驚愕》9件、《困惑/戸惑い》9件、《悔しさ》8件、《不理解》6件、《悲しみ/辛さ》6件、《不安/焦り》5件、《疲労感/無力

感》4件、《恥ずかしさ/申し訳なさ》2件の10つの中カテゴリーが確認された。《怒り/憤慨》では、〈不公平な待遇に対する怒り〉

表2 台湾人元実習生の葛藤時の感情

<p>カテゴリー1：否定的な感情（75）</p> <p>◎怒り/ 憤慨（14）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不公平な待遇に対する怒り（6） ・誤解されたことへの怒り（3） ・日本人スタッフが怠けていることへの怒り（5） <p>◎不満/ 不快（12）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不公平な待遇に対する不満（9） ・誤解されたことに対する不満（2） ・上司の無配慮に対する不満（1） <p>◎驚き/ 驚愕（9）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本人が怠けていることへの驚き（5） ・日本人が服装規定や時間を守らないことへの驚き（2） ・責任を押し付けられることへの驚愕（2） <p>◎困惑/ 戸惑い（9）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・S OPの不一致に対する困惑（8） ・日本人の曖昧な表現に対する戸惑い（1） <p>◎悔しさ（8）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・語学力不足による悔しさ（5） ・信頼されない時の悔しさ（1） ・怠けていると誤解された時の悔しさ（1） ・顧客にサービスを拒否された時の悔しさ（1） <p>◎不理解（6）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本人の行動に対する不理解（4） ・なぜ日本人スタッフが実習生に不親切なのか理解できない（2） <p>◎悲しみ/ 辛さ（6）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客にサービスを拒否された時の悲しみ（2） ・他人に理解してもらえない悲しみ（2） ・同僚の輪に入れないことへの悲しみ（1） <p>◎不安/ 焦り（5）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分が間違っているのかという焦り（3） ・人間関係に対する不安（2） <p>◎疲労感/ 無力感（4）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の言いたいことが表現できない無力感（3） ・責任のなすりつけ合いに対する疲労感（1） <p>◎恥ずかしさ/ 申し訳なさ（2）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉の間違いに対する恥ずかしさ（2）
<p>カテゴリー2：自己評価の低下（3）</p> <p>◎自己不信（3）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自身の能力に対する自己不信（3）

〈日本人スタッフが怠けていることへの怒り〉 〈誤解されたことへの怒り〉 など、不当な扱いに対する強い感情的反応、実習生に負担が偏る状況への憤り、そして実習生の意図が正しく理解されないことへの怒りが見られた。次いで多かった《不満/不快》では、〈不公平な待遇に対する不満〉 〈誤解されたことに対する不満〉 〈上司の無配慮に対する不満〉 など、職場での処遇や人間関係に関する不満が示された。《驚き/驚愕》では、〈日本人が怠けていることへの驚き〉 〈日本人が服装規定や時間を守らないことへの驚き〉 〈責任を押し付けられることへの驚愕〉 といった、日本人スタッフの予想外の行動や態度に対する反応が示された。《困惑/戸惑い》では、〈SOPの不一致に対する困惑〉 〈日本人の曖昧な表現に対する戸惑い〉 といった、業務遂行上の不明確さへの反応が示された。

《悔しさ》では、〈語学力不足による悔しさ〉 〈顧客にサービスを拒否された時の悔しさ〉 〈信頼されない時の悔しさ〉 といった、自身の能力の限界や立場に関する否定的な感情が報告された。《不理解》では、〈日本人の行動に対する不理解〉 〈なぜ日本人スタッフが実習生に冷たい態度を取るのか理解できない〉 など、文化的な差異に起因する理解の困難さが報告された。《悲しみ/辛さ》では、〈顧客にサービスを拒否された時の悲しみ〉 〈他人に理解してもらえない悲しみ〉 〈同僚の輪に入れないことへの悲しみ〉 〈自身の能力不足に対する悲しみ〉 といった、社会的疎外感や自己否定に関連する感情が報告された。《不安/焦り》では、〈自分が間違っているのかという焦り〉 〈人間関係に対する不安〉 など、自身の行動や対人関係に関する不安が報告された。《疲労感/無力感》では、〈責任のなすりつけあいに対する疲労感〉 〈自分の言いたいことが表現できない無力感〉 といった、職場での立場の弱さや言語面での限界から生じる心理的負担が示された。《恥ずかしさ/申し訳なさ》では、〈言葉の間違いに対する恥ずかしさ〉 など、言語運用上の失敗に対する後悔の念が報告された。

一方、『自己評価の低下』では、『自己不信』3件として〈自身の能力に対する自己不信〉が報告された。これは主に言語能力や業務遂行能力に対する自信の喪失として表れており、葛藤経験が実習生の自己認識に深刻な影響を与える可能性を示唆している。

葛藤時の感情分析から、実習生が経験する感情反応は、単なる一時的な不快感や戸惑いを超えて、自己評価や職業的アイデンティティにまで影響を及ぼす可能性があることが明らかになった。特に、不公平な待遇や理解されない状況に対する強い感情反応が多く報告されており、これらの経験が実習生の心理的負担となっていることが示唆された。また、文化的な違いや立場の弱さから生じる困惑や戸惑いも顕著に表れており、これらの感情体験が最終的に自己評価の低下につながる可能性があることも示された。このような感情面での課題は、実習生の職場適応や職務遂行に重要な影響を与える要因として考慮する必要があると考えられる

4.3 葛藤への対処行動の分析

KJ法による分析の結果、葛藤への対処行動について、『消極的な対応』29件、『コミュニケーション/交渉』29件、『自己反省と調整』20件の3つの大カテゴリーが抽出された（表3参照）。

『消極的な対応』では、『感情転移/調整』12件、『忍耐/受容』11件、『回避/無視』6件に分類された。『感情転移/調整』では、〈同じ実習生との会話や愚痴で感情を発散したり、心の持ち方を前向きに調整して適応を試みたりする〉、より能動的な感情管理の方法が報告された。『忍耐/受容』では、〈変えられない事実として受け入れる〉〈不公平な扱いを黙って受け入れる〉といった状況受容的な対応と〈実習期間は限られているため我慢する〉という時間的な視点からの受容が示された。『回避/無視』では、〈葛藤の対象者との接触を意図的に避けたり、衝突を避けるために黙認したり、不公平な待遇を無視する〉といった回避的な行動が報告された。

『コミュニケーション/交渉』では、『直接的なコミュニケーション/説明』14件、『上層部への報告/支援要請』10件、『質問/教を請

う》5件の3つの中カテゴリーが見られた。《直接的なコミュニケーション/説明》では、〈自分の考えや気持ちを相手に説明する〉と

表3 台湾人元実習生の葛藤への対処行動

<p>カテゴリー1：消極的な対応（29）</p> <p>◎感情転移/調整（12）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会話や愚痴で感情を発散する（9） ・心の持ち方を調整して適応する（3） <p>◎忍耐/受容（11）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・変えられない事実を受け入れる（5） ・不公平な扱いを黙って受け入れる（4） ・実習期間が終わるまで耐える（2） <p>◎回避/無視（6）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・衝突を避けるために黙認する（3） ・葛藤の対象者との接触を避ける（2） ・不公平な待遇を無視する（1）
<p>カテゴリー2：コミュニケーション/交渉（29）</p> <p>◎直接的なコミュニケーション/説明（14）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の考えや気持ちを直接相手に説明する（11） ・誤解を直接相手に説明して解く（3） <p>◎上層部への報告/支援要請（10）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改善を求めて上層部に報告する（7） ・先輩を通じて説明する（3） <p>◎質問/教えを請う（5）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚と話し合い、意見を求める（4） ・上司に正しいSOPを尋ねる（1）
<p>カテゴリー3：自己反省と調整（20）</p> <p>◎自己能力の強化（7）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見下されないように自身の能力を強化する（5） ・改善に努める（2） <p>◎学習/順応（5）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・異なる観点を理解し、受け入れようとする（4） ・職場の文化を学び、受け入れる（1） <p>◎自身の行動を改める（4）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本人のSOPに従う（2） ・自分の仕事のやり方を変える（2） <p>◎内省/感情の整理（4）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・客観的な立場を保ち、感情的にならないようにする（2） ・冷静に考え、問題を分析する（2）

いう積極的な姿勢、〈誤解があった場合にはそれを直接解消しようとする〉行動が報告された。《上層部への報告/支援要請》では、直

接の解決が難しい場合に〈上司や管理職に報告する〉〈先輩を介して説明する〉など、組織的な解決ルートを活用する対応が示された。

《質問/教えを請う》では、〈同僚との対話を通じて意見を求めたり、上司に正しい SOP を確認したりする〉など、積極的な情報収集による問題解決が報告された。

『自己反省と調整』では、《自己能力の強化》7件、《学習/順応》5件、《自身の行動を改める》4件、《内省/感情の整理》4件の4つの中カテゴリーが抽出された。《自己能力の強化》では、〈見下されないように業務能力や言語能力の向上に取り組む〉、常に〈改善を意識する〉といった自己啓発的な対応が示された。《学習/順応》では、〈異なる価値観や方法を理解し受け入れようとする〉姿勢、〈職場文化を積極的に学び、取り入れる〉行動が報告された。《自身の行動を改める》では、〈日本人の SOP に従う〉よう意識的に行動を変更したり、〈自分の仕事のやり方を日本式に適応させたりする〉努力が示された。《内省/感情の整理》では、〈感情的にならないよう客観的な立場を保つ〉努力や、〈問題を冷静に分析して対処する〉といった理性的なアプローチが報告された。

これらの対処行動の選択は、葛藤の性質や深刻度、実習生の個人的な特性、職場環境などの要因によって影響を受けていると考えられる。特に、直接的なコミュニケーションを選択する実習生が一定数存在することは、異文化環境下での積極的な問題解決の可能性を示唆している。一方で、消極的な対応を選択せざるを得ない状況も依然として存在しており、実習生の立場的な弱さや文化的な障壁が影響していることも示唆された。このように、実習生は状況に応じて消極的な対応と積極的なコミュニケーションを使い分けていることが明らかになった。しかし、自己反省と調整の過程において、実習生が一方的に適応を強いられている状況も考慮する必要がある。実習生の内省的努力に加え、受け入れ側の対応の変化や改善努力がどのように反映されているかも重要な視点である。今後の研究では、

受け入れ側の改善努力が実習生の適応に与える影響についても探求することが求められる。

4.4 半構造化インタビューによる調査結果の分析

本研究では、アンケート調査で得られた知見をより深く理解するため、30名の回答者から12名を選出し、半構造化インタビューを実施した。インタビューは一人当たり15～20分程度実施し、アンケート調査の質問について、より詳細な状況や背景の聞き取りを行った。なお、インタビューで得られた回答のうち、アンケート調査の結果と重複する内容や特筆すべき新たな知見が見られなかった部分については省略し、以下では主にアンケートでは明らかにならなかった新たな発見や、既存の知見をより深く理解する上で重要な補完的情報を中心に論述する。

4.4.1 職務上の葛藤に関する補完的データ

インタビューを通じて、以下のような葛藤状況と背景が明らかになった。

(1) 日本人スタッフの勤務態度に関する予想とのギャップ

「本来は日本人は真面目だと思っていたが、実際の職場では約半数のスタッフ、特に中高年者が怠ける傾向にあることが分かった(実習生 A)」、「スタッフの勤務態度に関する懸念」「中高年の日本人スタッフの勤務姿勢について疑問を感じた(実習生 G)」、「若い日本人スタッフの中には、職場の服装規定を守らない人がいることに気づいた。イヤリングを着用するなど、会社の規則に違反するケースが見られる。これは、私が元々抱いていた日本人の規則を守る姿勢とのギャップがあると感じている(実習生 E)」のように、実習生が抱いていた日本人の職業倫理に対する理想と現実とのギャップが複数報告された。

(2) 職務分担システムの文化的差異

「台湾ではレストランの業務分担が明確で、各自が担当区域の責任を持つが、日本では細かい分担がなく、サービススタッフは接客と配膳の2種類の業務のみという大まかな区分だった。この状況が

新人スタッフや怠ける傾向のある年配スタッフの無駄な時間を生む原因となっている」（実習生 K）というように、業務体制の根本的な違いが指摘された。

（3）差別待遇の重層構造

実習生としての差別：「新入社員やアルバイトの指導など、本来の業務内容ではない仕事を任される。多くのスタッフが避けたがる仕事が実習生に回ってくる（実習生 B）」。

国籍による差別：「日本人スタッフとの差別待遇に加え、欧米実習生と比較しても待遇の差があった。仕事の速さ、効率、日本語能力が優れているにもかかわらず、欧米実習生の方が優遇される（実習生 L）」。

顧客からの差別：「多くの日本人客が外国人による接客を好まず、特に中高年の日本人客からサービスを拒否される（実習生 I、J）」。

（4）ジェンダーに基づく偏見

「宴会場での配膳サービスにおいて、同じ実習生でも女性が優先的に割り当てられる。性別による差別がないはずだが、女性優先という固定観念が存在する（実習生 D）」という性別による業務配分の偏りが報告された。また、「休暇の日程を調整する際、時々男女不平等を感じることもある。男性実習生は休暇の調整においてあまり難色を示されないが、私たち女性実習生は時々相手の不親切な態度に遭遇することがある（実習生 F）」という例もあった。

（5）責任の所在をめぐる葛藤

「前任者のミスについて、たまたま自分の勤務時間帯だったという理由で謝罪を要求された（実習生 E）」という事例が報告された。実習生 E は、「それは同僚のミスであり、自分には全く責任がないのに、なぜ自分が謝罪しなければならないのか理解できなかった。本来なら、ミスをした当事者自身が謝罪すべきだと思う」と述べ、この状況に強い違和感と不満を感じていた。日本人スタッフからの謝罪要求に対して、実習生は理不尽さを感じ、受け入れがたいと感じていたことが窺える。

(6) 外国語能力への過度な期待

「日本人スタッフは台湾人実習生に対して、日本語だけでなく英語も堪能であるはずだという先入観を持っている。専門用語や難しい日本語が理解できない時の困惑した反応や、日本語関連学科の学生だから日本語が上手でなければならないという期待(実習生 H)」、「接客において、お客様の日本語に少しでもなまりがあったり、外国人らしさが感じられたりすると、日本人スタッフはすぐに接客の仕事を実習生に任せてしまう傾向がある。彼らは実習生なら対応できるだろうと考えているらしい(実習生 D)」という言語能力に関する固定観念の存在が指摘された。また、「日本人のお客様は、私たちの日本語になまりがあると感じており、それが理解しづらく不快に思っているようである(実習生 H)」という例もあった。

(7) サービス提供方法の文化的差異

「顧客への案内一つとっても、日本人スタッフは極めて詳細な説明や案内を行う。例えば、バス停の場所を尋ねられた際、ホテルの正面という簡潔な説明で十分なところを、出口から左折、約 50 メートル先の歩道橋を渡るなど、より詳細な説明を行う」(実習生 I) というように、サービスの提供方法における文化的な違いが具体的に示された。

(8) SOP と効率性のジレンマ

「高額な洋酒の追加オーダーなど、自分で即座に対応できる仕事でも、規定上マネージャーの対応が必要とされ、結果として顧客を待たせることになる」(実習生 B、J) というように、SOP と業務効率のバランスに関する課題が指摘された。

4.4.2 面接調査から明らかになった補完的知見の考察

インタビュー調査を通じて得られた 8 つの具体的な葛藤状況は、質問紙調査だけでは捉えきれない実習生の経験の複雑性と多層性を浮き彫りにしている。以下、これらの知見について考察する。

(1) 台湾人実習生の期待と現実のギャップ

実習生が抱いていた「規律正しく真面目な日本人」というステレオタイプのイメージと、実際の職場環境とのギャップは注目に値する。このギャップは単なる失望感を超えて、実習生の職場適応に大きな影響を与えていることが窺える。特に中高年の日本人スタッフの勤務態度（サボリ）や若手スタッフの規則遵守に対する姿勢について、実習生たちは強い違和感を報告している。

(2) 職務分担システムの文化的差異

台湾と日本の職場における業務分担システムの根本的な違いについての言及は、質問紙調査では明確に現れなかった構造的な問題を浮き彫りにしている。台湾の明確な責任分担制度と比較して、日本の比較的緩やかな分担システム（すり合わせ型）が、実習生にとって予測不可能性や不公平感をもたらす要因となっていることが示唆される。これは単なる個人間の摩擦ではなく、組織構造に根ざした葛藤であり、より複雑で解決が困難な性質を持つと考えられる。

(3) 重層的な差別構造の存在

インタビューから明らかになった特筆すべき点として、実習生という立場、アジア出身という国籍、性別といった様々な側面から生じる複合的な差別構造の存在が挙げられる。特に欧米出身の実習生と比較して待遇に差があるという証言は、単純な「外国人 vs 日本人」という二項対立ではなく、より複雑な権力構造と階層性が存在することを示唆している。これは「多文化職場における権力の非対称性」の具体的な表れと考えられ、従来の異文化適応研究では見落とされがちであった側面である。

(4) ジェンダーに基づく差別の具体的実態

質問紙調査ではわずか1件しか報告されなかったジェンダーに基づく差別について、インタビューでは女性実習生の配置や休暇調整における不平等などの具体的事例が複数報告された。これは日本のホテル業界における性別役割分担の慣行が、実習生の業務経験や職場適応に影響を与えていることを示している。特に宴会場での業務配分における「女性優先」の慣行は、表面的には「優遇」と見える

ものの、実質的には性別に基づく固定観念の強化と選択肢の制限につながっている点で、微妙な形での差別となっている。

(5) 責任共有に関する文化的差異

インタビューで報告された「前任者のミスについて謝罪を要求された」などの事例は、単純な権力関係の問題ではなく、日本特有の「責任の共有」という文化的概念に関する誤解を示している。日本の職場では、たとえ直接的な原因者でなくても、同じ組織に属する者として謝罪することが求められる場面が多い。これは個人を非難するためではなく、組織としての連帯責任の表明や、顧客との関係修復のための重要な社会的慣行である。しかし、台湾ではより個人主義的な責任の概念が一般的であるため、実習生にとってこのような慣行は理解しがたく、不当な扱いと解釈されやすい。この文化的差異に関する相互理解の促進は、実習生の異文化適応を支援する上で重要な課題である。

(6) 外国語能力への過度な期待と現実的な限界

「日本語専攻だから上手でなければならない」「外国人だから英語もできるはず」といった言語能力に対する過度な期待が、実習生に心理的負担を与えていることが明らかになった。特に日本語に「なまり」があることを理由に顧客から拒否されるという経験は、単なる言語スキルの問題を超えて、アイデンティティや自己価値に関わる深刻な葛藤につながっている可能性がある。これは質問紙調査における「コミュニケーションに関する葛藤」をより深く理解する上で重要な文脈を提供している。

(7) サービス提供方法における文化的差異の具体例

バス停の案内一つをとっても、情報量や詳細さに対する期待値が日本と台湾で異なることを示す具体例は、サービス業に特有の文化的差異を理解する上で貴重な知見である。このような細部にわたる差異は、実習生が日常的に直面する「小さな」葛藤の源泉となっており、累積的なストレス要因となる可能性がある。

(8) 効率性と SOP 遵守のバランスをめぐる葛藤

高額な洋酒の追加オーダーへの対応など、実習生が顧客の迅速な要求への対応と組織のルール遵守との間で感じるジレンマは、質問紙調査における「仕事の進め方・価値観に関する葛藤」をより具体的に例証している。こうした葛藤は、単なる手順の違いではなく、顧客満足と組織規律という二つの価値の優先順位に関わる根本的な問題であり、実習生にとって重要な学習課題となっていると考えられる。

5. まとめ

本研究は混合研究法を用いて、日本のホテル業界で実習を行った台湾人実習生の異文化適応を分析した。調査したデータからは、台湾人実習生の異文化適応における複雑な実態が明らかになった。

まず、職務上の葛藤に関しては、『人間関係に関する葛藤』が最も多く報告され、次いで『職場環境・企業文化に関する葛藤』『仕事の進め方・価値観に関する葛藤』『コミュニケーションに関する葛藤』という順で確認された。これらの葛藤は単なる言語の壁や業務手順の違いにとどまらず、日本特有の組織文化、人間関係構築の方法、仕事に対する価値観など、より深い文化的相違に根ざしていることが明らかになった。

感情面では、実習生は葛藤状況に直面した際に、怒り、不満、驚き、困惑、悔しさなど多様な否定的感情を経験していることが判明した。これらの感情体験は一時的な不快感にとどまらず、自己評価の低下や職業的アイデンティティにまで影響を及ぼす可能性があることが示唆された。特に、不公平な待遇や理解されない状況に対する強い感情反応が多く報告されており、これらの経験が実習生の心理的負担となっていることが窺える。

一方、葛藤への対処行動として、消極的な対応とコミュニケーションを用いた積極的な解決行動がほぼ同数報告された。実習生が必ずしも回避的な態度のみを取っているわけではなく、状況に応じて直接的なコミュニケーションや上層部への報告など様々な方略を選

択していることが明らかになった。この結果は、従来の異文化適応研究で報告されてきたアジア系留学生や実習生が主に回避的対処法を選択するという知見とは異なる様相を示している。二つの対処戦略がほぼ同数報告されたという事実は、今回調査対象となった Z 世代の台湾人実習生の価値観の変化を反映していると考えられる。また、自己反省と調整という長期的な視点での対処も相当数報告されており、実習生が職場適応に向けて多面的なアプローチを試みていることが示された。

インタビューから得られた補完的データからは、実習生が抱いていた「規律正しく真面目な日本人」というステレオタイプのイメージと実際の職場環境とのギャップ、職務分担システムの違い、謝罪文化の違い、サービス提供方法における文化的差異、効率性と SOP のバランスなど、より具体的かつ多層的な葛藤状況が明らかになった。これらの結果は、台湾人実習生の異文化適応が単なる個人的な能力や努力の問題ではなく、組織的・文化的要因に大きく影響されることを示している。実習生の経験する葛藤や感情反応は、彼らが置かれた複雑な権力関係や文化的文脈の中で理解する必要がある。同時に、実習生が様々な対処行動を通じて積極的に問題解決を図ろうとしている姿勢も明らかになった。

本研究の知見が、日本のホテル業界における外国人実習生の受け入れ体制の改善や、異文化間葛藤を軽減するための教育プログラムの開発に少しでも示唆を与えることができれば幸いである。

6. おわりに

本研究の結果から、質問紙調査と半構造化インタビューを組み合わせた混合研究法が、実習生の異文化適応における具体的な問題をより明確に把握するのに有効であることが示された。この方法論的アプローチは、質問紙調査だけでは捉えきれない実習生の経験の複雑性や文脈を理解するために、今後の関連研究において参考となる手法であると考えられる。

本研究の知見は、各大学の日本語学科・応用日本語学科における海外実習事前教育への応用が期待できる。実習生が日本渡航前に本研究で明らかになった具体的な葛藤事例や文化的差異に関する分析を学ぶことにより、台湾と日本の職場の相違点を認識し、現場での困難を軽減することができるだろう。特に、日本の職場文化特有の暗黙のルールや価値観、コミュニケーションスタイルについての理解を深めることは、実習生の適応プロセスを円滑にする上で重要である。また、日本のホテル業界の従業員研修においても、本研究で示された台湾人実習生との文化的・価値観的相違点を取り上げることで、双方の誤解や葛藤を減少させることが期待できる。とりわけ、業務分担の考え方、責任共有の文化、顧客への接し方の違いなど、日本人には当然と思われる慣行が実習生にとっては混乱の原因となり得ることへの認識を高めることが重要である。なお、本研究で明らかになった知見は、主に日本のホテル業界における台湾人実習生の経験に基づくものであり、日本の商社や製造業など他の業種においては必ずしも同様の結果が得られるとは限らない。業種による組織文化の違いや、実習生に求められるスキルの差異などが、異文化適応のプロセスに影響を与える可能性がある。したがって、様々な業種における台湾人実習生の異文化適応の比較研究は、今後の重要な研究課題として位置づけられる。

本研究の成果が台湾人実習生、台湾の大学側、そして日本のホテル業界にとって、一助となれば幸いである。

〈付記〉

本研究は公益財団法人住友財団「アジア諸国における日本関連研究助成」の成果である。この場を借りて、公益財団法人住友財団に深く感謝申し上げます。

参考文献

- 石井敏・久米昭元（2013）『異文化コミュニケーション事典』、横浜市、春風社、pp.1-617.
- 加賀美常美代ほか（2020）『多文化な職場の異文化間コミュニケーション—外国人社員と日本人同僚の葛藤・労働価値観・就労意識』、東京都、明石書店、pp.1-262.
- 川喜田二郎（1967）『発想法:創造性開発のために』、東京都、中央公論新社、pp.1-220.
- 川喜田二郎（1970）『続・発想法—KJ法の展開と応用』、東京都、中央公論新社、pp.1-330.
- 高井次郎（1989）「在日外国人留学生の適応研究の総括」『名古屋大学教育学部紀要（教育心理学科）』36、名古屋市、名古屋大学、pp.139-147.
- 譚紅艷・渡邊勉・今野裕之（2011）「在日外国人留学生の異文化適応に関する心理学的研究の展望」『目白大学心理学研究』第7号、東京都、目白大学、pp.95-114.
- 戸川美恵子(2020)「日本への海外インターンシップの現状についてのインタビュー調査」『別府大学日本語教育研究』10号、大分県、別府大学、pp.41-4.
- 原華耶（2021）「日本における外国人留学生の異文化適応研究の動向」『東亜大学紀要』31号、下関市、東亜大学、pp.57-67
- 羅濟立（2021）「日本就職に対する元日本語学科生の初期適応について—ホテルスタッフを対象として—」『台灣日語教育學報』36號、台北市、台灣日語教育學會、pp.1-27.
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46(1), 5-34.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford University Press.

- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82.
- Gullahorn, J. T., & Gullahorn, J. E. (1963). An extension of the U-curve hypothesis. *Journal of Social Issues*, 19(3), 33-47.
- Lysgaard, S. (1955). Adjustment in a foreign society: Norwegian Fulbright grantees visiting the United States. *International Social Science Bulletin*, 7, 45–5.
- Ward, C., Bochner, S., & Furnham, A. (2001). *The psychology of culture shock* (2nd ed.). Routledge.