

〈論文〉

通訳者という存在

——「望まれる通訳者像」から「望ましい通訳者像」へ——

熊 谷 ユリヤ

I. はじめに

グローバル化が進み、様々な分野において異言語・異文化交流・交渉の場が増えている現在、日本国内でも通訳者を通じたコミュニケーションの機会が増加している。しかし、通訳を依頼、あるいは通訳者を雇用するクライアントの範囲が広がるのに比例して、通訳に対する誤解や通訳者の効率的な活用法、更に通訳者という存在に対する認識不足により円滑な交流・交渉が妨げられるケースが増えていると感じている通訳者が多いのも現実である。

このような、通訳者および通訳に対する認識不足は、クライアントだけの問題ではない。本来は通訳者が最適の環境で必要な情報・背景知識に基づいて業務を遂行できるようクライアントとの間に立って調整をし、その結果として、クライアントの望む成果を引き出す役割のエージェントの間にも、皆無ではない。特に、新参のエージェントの中には、「通訳の使い勝手のよさ：お客様が通訳者に望むことを常に最優先にいたします」等、上記の役割を果たさずに顧客満足度の基準を履き違えているケースさえある。

一方、通訳に関する研究は、同じ「訳す」行為である翻訳に関するものに比べると遥かに少ないことは、海外の様々な参考文献一覧から明らかである。「通訳と翻訳は類似した行為であり、前者が口頭であるのに対して後者がテキストを扱うのみの違いにすぎない」という誤解が一般にある。しかし、実際は、通訳には即時性が要求され、表現を言い直すこと、あるいは専門用語を辞書で確認することも許されない場面がほとんどであるため、語彙力や背景知識と、それを検索・選択・使用するための瞬時的判断力や反射神経が不可欠である。更に、異言語・異文化間交渉・交流・情報交換の現場に参加することがほとんどであるため、対人コミュニケーション能力も要求される。

通訳に関する研究で扱われている通訳の種類も、その多くは、主として会議・講演・シ

ンボジウムに使用される同時通訳、法廷通訳、移民などの言語的マイノリティーと公的機関の担当官や医療関係者との会話を訳すコミュニティー通訳を扱ったものであり、言語学・社会言語学的アプローチがなされているものが多い。国内の参考文献一覧表でも、訳すという行為としての「通訳」に関する文献数に比較して、通訳という役務を提供する人としての「通訳者」に焦点をあてた研究が極めて少ない。

今回、現役通訳者を対象にアンケートを実施し、通訳の現場での体験に基づいた意識調査を集計・分析し、更に、15年前に初めて経験したアテンド通訳、その後のイベント・ビジネス通訳、現在フィールドワークの一環として行う会議通訳を含めた筆者自身の体験からも説明を試みたい。他の多くの研究が特定の種類や形式の通訳を扱っているのに対し、ここでは様々な種類・形式を並列して扱い、現場での通訳者という存在について包括的な考察を加えて、現場での問題点を探ってみたい。

Ⅱ. データー収集

今回、プロとして通訳活動をしている全国の知人へのEメール、「通訳」のキーワードでネット検索したアドレスへのEメール、通訳関係の団体・研究団体のホームページの掲示板掲載によるアンケート協力依頼、および、通訳に関する研究会の出席者への質問票配布によりデーターを収集した。回答者に時間的負担を感じさせないように、選択肢と任意の記述式を併用し、精神的負担を感じさせないため、さしつかえない部分に回答し、回答したくない部分は無視するよう特記した。33名からの回答を得、そのうち、ボランティアとして正式な通訳ではなく ad hoc 通訳をしている1名、および、設問の意味を意図的に取り違えているとみられる、あるいは回答が不備などの理由により、集計・分析不可能な2名分を除いた30名分を有効標本として集計・分析した。

質問の対象を通訳者に限った理由として、クライアントの特定は、通訳の守秘義務違反になる可能性があるばかりではなく、担当者の移動もあり、更に1人、あるいは一社のクライアントが、同じ通訳者または限られた数の通訳者にしか接していない可能性が多いことがあげられる。通訳者は多くの現場経験を通じて、比較的平均化されたクライアントの反応を認識していると思われる。

Ⅲ. 設 問

「性別」「年代」「経験年数」「通訳言語」などの基本的設問に加えて、「主な通訳の種類（複

数回答可)」の選択肢は、通訳者の機能・役割に異なった特色があるとおもわれる「観光・アテンド」「イベント」「レセプション」「ビジネス」「講演・会議」を代表的なものとして採用した。「企業内通訳」「産業通訳」「法廷通訳」「放送通訳」等に関しては「その他」の項目に記入してもらうこととした。

次に、「観光・アテンド」「イベント」「ビジネス」「会議・講演」の各通訳について、通訳者がどのような存在に喩えられるかを尋ね、「空気のような存在」「黒子のような存在」「仲介役」「クライアント・チームの一員」を選択肢とした。次に、「通訳はストレスの多い仕事だと思いますか」という設問に対しては、「はい」「いいえ」の選択肢および「その他」に記述式項目を加えた。続いて「ストレスを感じる原因を教えてください」を尋ね、「難易度」「人間関係」「過酷な勤務条件」「劣悪な勤務環境」の選択肢を設け、各選択肢に「例」をあげるための記述式項目を加えた。Eメール・アドレスのほかに、約半数の回答者が住所の記入に応じたため、ある程度地域的な傾向も把握できた。

通訳の場合、通訳料を負担して依頼・雇用する直接のクライアント（エージェントがクライアントという場合もある）と、そのクライアントのお客様、あるいはビジネスパートナーという二次的クライアントが考えられる。しかしここでは、直接のクライアント（ユーザー）を中心に、また、日本側クライアントを対象とした。

設問は、通訳者とクライアントの意識ギャップを、通訳者がどのように認識しているかを問うものを二組設定した。一組目は、望まれる通訳者像とクライアント像に関するもの、すなわち、「クライアントにとって良い通訳者とは、どんな通訳者ですか？」および「通訳者にとって良いクライアントとは？（複）」であり、二組目の設問は評価に対する認識の温度差に関するものである。「日本人クライアントは何を基準に通訳者を評価すると思いますか？（複）」、逆に「通訳者は何を基準に評価してほしいですか？」である。2組計4つの設問の各項目には、「アテンド・観光」「イベント」「ビジネス」「講演・会議」の別とそれぞれの項目に記述式で例をあげてもらった。

IV. 回答者の基本データ

回答者の基本情報 30 名中、「通訳歴」は経験 5 年以下が 9 名、6 年以上が 21 名である。「通訳言語」は、日本語↔英語 23 名（うち 1 名がドイツ語と重複）、日本語↔中国語 4 名、日本語↔フランス語 2 名、日本語↔ドイツ語 2 名。「男女比」は女性 25 名、男性 5 名、「年代」は 20 代が 3 名、30 代が 11 名、40 代が 9 名、50 代以上が 7 名である。30 名のうち 25 名に関して、任意項目である住所欄に記入、あるいはホームページの情報等

から居住地域を特定できるため、首都圏、大都市圏、地方都市などによる違いもある程度把握することができた。

「主な通訳業務の種類」は、複数回答で「観光・アテンド」が12名、「イベント」が5名、「レセプション」が14名、「ビジネス」が19名、「会議・講演」が17名、その他として、「VIP エスコート」が1名、技術移譲や工場視察などの「産業通訳」が3名、衛星放送や二ヶ国語放送で主として時差通訳をおこなう「放送」が3名、警察や裁判所で通訳をする「司法」が2名である。首都圏や京阪神圏の回答者を中心に専門化・分業化がみられ、主な通訳の種類が一種類のみの通訳者は、「観光・アテンド」が2名、ただし、この中に有資格の「通訳ガイド」が含まれているのか、通訳者であるのかは不明である。

「ビジネス」のみが2名、「会議・講演」のみが5名、「放送」のみが1名であり、全体の3分の2にあたる20名は、複数回答である。特に地方都市では、一人の通訳者がその場に応じて、観光・アテンドから国際学会まで、様々な種類の通訳をすることも多い。例えば、ある国際的イベントの一環として開催される講演のために来日した講師のアテンドとして観光や表敬訪問に同行し、歓迎レセプションで司会・挨拶のメイン通訳をし、講演ではパートナーと組んで同時通訳をするというケースもありえるため、複数回答が多くなる。

また、会議通訳は国際会議や講演会の他に国際学術交流会議、シンポジウムなどの通訳であるが、同時通訳の形式で行われることも多いため、「会議通訳者」は「同時通訳レベルの通訳者」を指す。ただし、二言語のうち中心的に使用する言語を理解しない参加者が小人数の場合、ウイスパリング通訳が行われる場合もあり、更に、参加者が少ない場合は逐次形式もある。そのため、「会議・講演」を選択した回答者が必ずしも同時通訳レベルの通訳者とは限らない。逆に、ビジネス通訳においても、商談や小規模な会議は逐次通訳の形式で行われるが、大規模な会議やプレゼンテーションは、簡易同時通訳機の使用による同時通訳の形式をとる場合も多いため、「ビジネス」という選択肢の場合も逐次のみとは限らない。

V. 集計結果と分析

V-1 通訳の役割・通訳者という存在に関する設問

異言語・異文化交渉・交流の各場面で、各通訳者が自分の立場をどのように認識しているかについての設問の選択肢（複数回答可）には、「現在の主な通訳業務の種類」の項目では選択しなかったものについても、以前の経験に基づいて複数の項目について回答しているため、数が多くなっている場合がある。喩えのうち、「空気」は、表面的な存在感が

最も希薄であり、「クライアント・チームの一員」が最大の存在感を示すものであり、通訳者が通訳以外の機能を果たしている可能性が大きい。「黒子」は日本独特の表現ではあるが、実際はその場に存在するのに存在しないものと見なす暗黙の了解があるという意味では、英語の“non-person”に該当する。

V-1-a 観光・アテンド

「観光を含むアテンド通訳者がどのような存在であるか」を問う設問に対しては、「空気のような存在」が3名、「黒子のような存在」が5名、「仲介役」が11名、そして「クライアント・チームの一員」という回答が15名であった。高度な言語運用力や通訳技術よりも、観光の場合は日本文化や歴史に関する知識やグループを統率するリーダーシップを問われることも多く、アテンドでは、対人コミュニケーション能力が重要となる。

V-1-b イベント

次に、「イベント通訳者」を「空気のような存在」とする回答者は2名、「黒子のような存在」は4名、「仲介役」が9名、そして「クライアント・チームの一員」が20名と圧倒的に多かった。これは、イベントが他の通訳に比べて長期間にわたること、展示会場や組織委員会事務局で、他の社員や職員と同様の業務を行うことも多いためと考えられる。

V-1-c ビジネス

最も意見が分かれた項目が「ビジネス通訳者」という存在の役割を問う設問であった。「空気のような存在」とした回答者が6名、「黒子のような存在」が8名、「仲介役」が7名、そして「クライアント・チームの一員」が10名という結果である。この原因としては、ビジネス通訳の範囲が、商談以外にも、企業視察、表敬訪問・オファー、プレゼンテーション、ミーティング、社内研修など幅広いことがあげられる。また、クライアント・チームの一員と考える回答者が若干多い理由としては、まず、ビジネス交渉の場合、通訳者は雇用した側の利益を代表すること、そして、会社の業務内容・製品に関する背景知識、取引先との経緯を把握している通訳者に継続的に依頼するケースが多いことがあげられる。

V-1-d 会議・講演等

一方、「会議・講演通訳者はどんな役割を果たす存在か」を問う設問に対しては、1名が「空気のような存在」、16名が「黒子のような存在」、3名が「仲介役」に喩え、「クライアント・チームの一員」は3名であった。また、「その他」の項目を設定していなかつ

たにもかかわらず、「音声機能付き自動翻訳機」「通訳機」「電話」などの記述があった。選択肢中、「黒子」が圧倒的に多いのが特徴である。聴衆が、通訳者の存在をあまり意識せずに、目標言語に訳出された内容を自然に理解している理想的な状態である。同時通訳される会議や講演会で、通訳者ではなく、手元にある受信器が通訳をしてくれると勘違いして、こっそり会場から持ち帰ってしまうという笑えない話も実際にある。同時通訳ブースを設置しない簡易同時通訳でさえ、実際に通訳者が見えている場合も同様のことがおきる。

V-2 通訳者とストレス

「通訳はストレスの多い仕事かどうか」の設問に対し、「はい」と答えた通訳者が24名、「時には」「場合による」が2名、「いいえ」が3名、「ストレスの場であるが発散の場でもある」「始まる前は緊張するが通訳を始めるとあまり感じなくなる」という回答を含めた「その他」が3名という結果が出た。「いいえ」には、「性格上負担に感じない」という内容の回答が2名分含まれている。いずれにしても、30名中28名が何らかの形でストレスを感じていることになる。この原因としては、冒頭で述べた通訳という業務の即時性以外に次のようなものがあげられる。

V-2-a ストレスの原因

「ストレスを感じる原因（複数回答可）」として最も該当数が多かった項目は、15名が指摘した「過酷な勤務条件」の項目である。内容としては「アテンドや視察や工場での通訳で、食事が会食になっている場合は、食事をとることができない」など「食事に関する原因」が観光・アテンド通訳、ビジネス通訳の現場に多い。会食では、通訳1名に対して数名から多い時には二十数名が、交代で、あるいは同時に話をするため、ほとんど出された食事に手をつける暇もないという経験が筆者自身もある。また、会議・講演通訳の現場でも同様の状況がおこりうるのみならず、「主催者が通訳者の分の食事を用意しておらず、遠くまで出かけなければならなかったため、午後の発表者との打ち合わせができなかった」などの例がある。

同様に多い回答としては、「休憩時間がないこと」あるいは「不十分であること」があげられる。ペアまたはチームによる交代での作業である同時通訳に関する指摘はなかったが、テーマによっては同時通訳に準ずる集中力が要求されるウィスパリング通訳は、1人で行うことも多いため非常にストレス度の高いものになりかねない。以上の2点は、エージェントやコーディネーターを介している場合は、あらかじめ交渉してもらう、あるいは、フリー通訳者がクライアントから直接依頼を受けて、電話やメールなどで内容確認する際

に直接交渉できれば、ある程度解決する問題でもある。特に経験5年以下の通訳者にこの指摘の割合が多かったため、ベテラン通訳者は、事前打ちあわせの場や、現場で休憩をリクエストできる割合が高いと考えられる。

3点目は「勤務時間および時間帯」に関するもので、早朝・深夜業務や、夜遅くまでの接待が含まれる。特に、接待の問題は、アテンド通訳・ビジネス通訳に顕著であり、主催者側の日本人が、通訳者のみならず外国人ゲストを半強制的に連れて行く場合も指摘されている。また、「仕事としてではなく」と誘われて自分が拒否した場合、コミュニケーションが成り立たず困るのではないかと、仕方なく従うという経験が筆者自身、通訳を始めた30代の頃に何度もあった。その他、あらかじめ提示した通訳料を後で値切られた、あるいは直前にキャンセルしておきながら、キャンセル料を払わないというケースも、20代、30代の女性通訳者のコメントに見られた。

V-2-b 難易度

年代・経験に関係なく13名が指摘した「難易度」によるストレスに関わる事項としては、「事前に資料・原稿・専門用語が用意されていない」という指摘が、ビジネス、会議・講演の分野で目立った。特に、専門用語は「最新事情については、辞書にのっていないものもある」ほか、「専門家にとっては専門用語が日常語になっているため、専門外の通訳者にとって何が難しいかがわかっていない」という趣旨の指摘が複数あった。通訳者は、通訳技術異言語・異文化・対人コミュニケーションの専門家ではあるが、高度な専門分野に関しては、ネイティブスピーカーの素人と変わらない程度の知識しかない場合がほとんどであり、当然である。また、ノン・ネイティブスピーカーが会議や講演の発表者・発言者の場合は、母国語の影響を強くうけた外国語の発音が理解できないケースや早口でついていかれない場合もある。このような場合は、事前に打ち合わせの時間をとる、原稿や資料を用意することで多少回避できる。

設問の選択肢は「難易度」に関わる問題ではあるが、回答のほとんどは、通訳者の言語能力や通訳能力の不足によるものではなく、クライアントが事前資料や打ち合わせの重要性を理解して協力的でさえあれば解決する問題である。ところが、実際は、「通訳（者）のくせに、こんなこともわからないのか」、あるいは「プロなのだからできるのが当然だ」という誤解がある。

V-2-c 人間関係

12名が指摘した「人間関係」によるストレスは、イベント、ビジネス、会議・講演に

多く、そのうち9件は、「通訳パートナーや通訳チームメンバーとの相性や協力体制の問題」である。同時通訳でパートナーが受け持ち部分をきちんと予習していない場合や、逐次通訳であってもチームメンバーが性格的に合わないときは、「共同で仕事をするパートナーシップが構築できない」。「クライアントとの人間関係」では、ビジネス通訳で、「商談が成功しなかった場合不信感を抱かれる」というコメントがあった。回答では「不信感」の内容には触れていないが、外国語を話さないクライアントが、「通訳（者）」がきちんと自分たちの意図を伝えなかった」と思い込むことは容易に想像できる。また、逆に、外国人による高圧的・否定的な内容を、「上手に」訳してしまった場合、ディベートやスピーチコミュニケーション教育が普及していない日本では、発言者と発言内容を分離して考えられないケースもあろう。

V-2-d 環 境

「劣悪な業務・勤務環境」の選択肢は、5名のみの指摘であったが、特に会議通訳・講演などの現場で、施設と環境の両面において見られた。同時通訳ブースから正面の演台やスクリーンが見えない設計ミス、肝心の声が聞こえない設備、冷暖房・空調の悪さ、司会者やコーディネーターが質問者にマイクを渡さないためブースに声が流れないケースは、筆者も経験しているが、会場からは通訳者のミスと誤解されかねない。スライドやコンピューターを使用した発表では、「手元灯がなくてメモがとれないような暗い照明」のほか、「TV・電話会議で、先方の声が聞こえにくい」という指摘もあった。主催者やエージェントが十分な事前準備の時間をとり、音響・配線、スライド、ビデオ、照明などのテストをすれば解決することであるが、そのようなゆとりも心配りもない場合も多いのが現状である。

V-2-e そ の 他

「その他」としては、「集中力を要する」という放送通訳者、「完璧で当然と思われている」という精神的プレッシャー、「エージェントがすべき仕事をしない」「話者・司会者が下手」などの原因のほかに、「翻訳・コピー取りなどの余計な仕事をさせられる」という30代男性通訳者、あるいは事務局でのお茶汲み、接待の席やレセプションでお酌をさせられる、肩を揉む、腕を肩に回す、親しみを示す振りをして体にさりげなく触ろうとする、飲みみにいこうとしつこく誘うなど、日本の一般企業にも見られる種類の無意識・あるいは無意識を装ったセクシャル・ハラスメントが、20代から40代の女性通訳者、特にイベントやビジネスなど、比較的長期・継続的な雇用関係にある業務に多い傾向にある。

勤務条件に関連して、エージェントを通さない場合に勤務時間の設定をはっきりさせな

い、あるいは無払いの勤務延長を強要する、更に、通訳が終わってから、約束された料金を値切ろうとする、また、支払いをなかなかしないなど、支払いに関するストレスも多い。

Ⅵ. クライアント・通訳者間の認識ギャップの予測

「クライアントと通訳者の意識ギャップを、通訳者がどのように認識しているか」を探る二組の設問は、各組の設問を対比させて分析した。すなわち、「アテンド・観光」「イベント」「ビジネス」「講演・会議」の各項目について、「クライアントが望ましいと考える通訳者像」と「通訳者が望ましいと考える通訳者像」を対比させ、更に「クライアントは何を基準に通訳者を評価しているか」と「通訳者は何を判断基準に評価されたいか」を対比させてまとめ、類似した回答数が多いものを提示して必要な部分には説明を加えた。

Ⅵ-1 観光・アテンドの場合

「クライアントが観光・イベントの通訳者に望んでいると思われる通訳者は？（複）」に対する回答のうち多かった順にあげてみる。まず、「気が利く」「明るい」「感じがいい」、すなわち、「お客様の要望を快くできるだけ正確に把握でき対応でき、明るい雰囲気づくりができる人」である。観光の場合、「通訳者そのものに観光についての知識がある」「事故処理ができる」「場所の由来や伝説などを話す事が出来る人」「買い物の場所やお客の知りたい情報を持っている人」「よい雰囲気づくり」と続く。

「日本人クライアントは何を基準に通訳者を評価すると思いますか？（複）」という設問に対して、「エピソード、知識と日本語の力」「いかに細かいことまで知っているか」など、「クライアントも知らないような詳細な知識を、クライアントのお客様である外国人に披露できること」、更に、「どのようなリクエストにも対応できる」「融通性やサービス精神があること」もクライアントに評価されると感じている通訳者が多い。少数意見としては、お客様からの「クレームの有無」が評価の基準と感じているアテンド・観光特有の回答もあった。

一方、通訳者側が評価してほしい要素としても、「知識の豊富さや気配り」や、「トラブル処理能力」と「リーダーシップ」、そして「英語力」と「ユーモア」という回答も複数あげられたが、二つの視点はほぼ一致している。

Ⅵ-2 イベントの場合

クライアントが望む通訳者は、「業務内容なども把握している」「クライアントの指示を仰ぎながら行動できる」「機動性」があげられ、「通訳者にとって望ましいクライアントと

は？（複）」の回答内容と一致している点も多いが、その半面、一方、通訳者は「余分な仕事を与えない」「指示が明確」「今回の通訳の内容だけでなく、クライアントの業務内容についても、事前に情報を提供してくれる」「細かい経費を事前にきちんと払ってくれる」クライアントを望んでいる。

日本人クライアントは、イベント通訳者の若さ、容姿、明るさ、愛想の良さ、気配り、それに次ぐ要素としてイベントの成功度、客に対する態度、チームの一員として溶け込むことができるかどうかで通訳者を評価すると感じている回答者が多かった。通訳者自身でも、上記の要素のほかに、スムーズな進行、伝達のスムーズさでも評価されたいと考えている。しかし全体的には、二つの視点には大きなずれはない。

Ⅵ-3 レセプションの場合

レセプションの場合、クライアント側が「はっきりとわかりやすい日本語」「雰囲気の盛り上げ方」「好印象」「声が明るくマイクにのりやすい」ということを重視しているという回答が多かった。

この分野では、クライアントの評価が、訳出された日本語力に基づくケースが多いと感じている回答者が圧倒的に多い。次に、外国語のスムーズさ、次いで、スムーズな進行と見栄え・華があるかどうかも大切と考えられている。通訳者自身では、ある程度のパフォーマンスができること、正確な通訳力でも評価されたいと考えている。しかし一方、進行の打ち合わせや、来賓の挨拶原稿をリクエストされることをわずらわしいと感じていたり、リクエストに応えてくれないクライアントが少なくないという指摘を考えあわせると、通訳技術ではなかなか評価されないというのが現実であり、二つの視点には、多少ギャップがある。

Ⅵ-4 ビジネスの場合

「どの場面でも背景・内容を理解して通訳できること」「意図が正しく伝わる」「事前準備が十分なこと」を期待されているという回答が多い半面、通訳者の視点からは「打ち合わせをする。方針が明確。事情説明をしてくれる」「時間管理がきちんとできている」「休憩を配慮してくれる」「商談や研修の目的を明確に事前に教えてくれる」「通訳の集中力の持続等を考えて、無理なスケジュールを組まない」など、「ストレスの原因」で指摘された要因が多く登場することから、クライアント側が、通訳者の期待やリクエストに応えていないケースが多いと考えられる。

クライアントの評価が、まず、「わかりやすく、素早く、正確な訳出」など、「日本語力」

と「通訳技術」「業務内容や高度の背景知識」を基準にすると感じている通訳者が圧倒的に多い。また、「交渉の成否」で通訳者の評価がなされることに不満を感じているという回答も数人ある。「交渉などの場合、顧客の利益を優先してくれる」「チームワークの一員としての自覚」なども基準になるとも感じている。

一方、通訳者側は、「専門用語の予備知識」「英語力と知識」「業務知識」など上記と一致する要素のほかに、「交渉力」という回答が多く、次いで「語学力」「駆け引き」「交渉につかう言葉の表現力」「誠実さ」「推察力」があげられている。

VI-5 講演・会議の場合

会議の場合は、「内容がしっかり伝わるような正確な日本語で訳出できること」と、「スムーズでタイミングの良い通訳ができ、会議の進行の妨げにならないこと」が期待されているという回答が多かった。また、公開シンポジウムなどの場合には、「専門的なことを不特定多数の一般聴衆に噛み砕いて伝えることができる」、「わかりやすい言葉で伝えること」、「発音の良い流暢な外国語（特に英語）」も期待されているという回答が多かった。

講演など聴衆を対象とした場合は、上記の要素に関連して、「エンターテインメントの要素を入れてでも聴衆に訴えかけられるような通訳」「足りない部分を補う通訳」も指摘された。

通訳者が望むクライアントは、講演・会議の場合とも「資料が十分であること」「講演者・発表者と打ち合わせの時間をとってくれること」「背景情報をしっかり伝えてくれること」など「事前連絡が密」なクライアントを望んでいる。また、「ストレスの原因」が多かった専門用語については、「専門用語一覧」や「対訳表」などの資料のみならず、「テクニカルアドバイザーをつけてくれる」「あらかじめメールで質問できる」などが大多数の希望である。

クライアントは「日本語力」と「伝達力」で評価するという回答が圧倒的であり、次に「流暢さや発音などの外国語の『外見』にこだわる」という回答があった。また、ビジネス交渉の場合と同様、「会議の成否がそのまま通訳者の評価になる」という回答も複数あった。更に、逐次の場合は、「感じのよさ」「見かけ」などの通訳者の外見も評価されるという要素も、不満として指摘されている。

一方、通訳者は、「伝達効果」「通訳技術」「外国語力」「日本語力」「専門的知識のための事前準備の苦労」で評価されたいという回答が圧倒的に多かった。次いで、「柔軟性・臨機応変な態度」での評価、更に、少数ではあるが、「会議の成否で評価されたい」という回答があった。

Ⅶ. 結論：「望まれる通訳者像」と「望ましい通訳者像」

この小論文では、種類別に現場での通訳者の立場を「空気」「黒子」「仲介者」「クライアント・チームの一員」等に喩え、それをこの考察の前提とした上で、「通訳者がストレスを感じる原因」を分析し、「クライアントが望む通訳者像」「通訳者自身が望ましいと感じる通訳者像」も検証した。すべて通訳者の視点を問うものではあるが、クライアントの視点と通訳者の視点という面では、特にビジネス通訳と会議・講演等通訳の場合に大きなギャップがあり、それがストレスの原因となっていることが明らかになった。そして、通訳者が必要とする部分でこのギャップが大きければ大きいほど、通訳業務に支障がおき、円滑なコミュニケーションに支障がでると感じている通訳者が多いことも明らかになった。

勿論、実際は、通訳者とクライアントの間にエージェントが介在するケースが多いため、上記のような問題は、エージェントが本来の機能を果たしていないことの結果である場合も少なくない。冒頭で触れた新参のエージェントのような存在は、通訳者を介した異言語・異文化コミュニケーションの真の成功を求めるクライアントのためにも、一日も早く淘汰されるべきである。

今後このような分野の調査研究を更に広範囲かつ深く進め、通訳者という存在に対するクライアントの理解を深め、通訳者が自動通訳機ではなく生身の人間であること、そして外国語・通訳・対人コミュニケーションスキルがあったとしても、クライアントからの新情報インプットがあってはじめて、より高品質の役務提供が実現するという事実の周知をはかっていくことが、グローバル時代の日本にとって不可欠である。

参考文献

- BAKER, Mona Ed. *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*, Routledge, 1998 London, New York
 DAVID, Katan *Translating Cultures: An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators*, St. Jarome Publishing, 1999
 ROY, Cynthia B. *Interpreting as a Discourse Process*, Oxford Studies in Sociolinguistics, 1999
 小林 薫 「英語通訳の勘どころ」(体験的通訳論) 丸善ライブラリー, 1999
 WADENSJIO, Cecilia *Interpreting as Interaction*, Longman, 1998 New York
 ROY, Cynthia B. *Interpreting as a Discourse Process*, Oxford University Press, 2000 New York

追記 Eメールで送付した質問票に回答していただいた通訳者の大多数は、まったく筆者と面識のない方々である。研究の趣旨に賛同し、快くご協力くださった回答者の皆様に、この場を借りて心からのお礼を申し上げたい。