



Title	ビジネスコミュニケーション教育のためのコース・デザインの検討：2014年度及び2015年度の「ビジネス日本語」コースの実践報告
Author(s)	金, 孝卿
Citation	多文化社会と留学生交流：大阪大学国際教育交流センター研究論集. 2016, 20, p. 41-54
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/55553
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

ビジネスコミュニケーション教育のためのコース・デザインの検討

—2014年度及び2015年度の「ビジネス日本語」コースの実践報告—

金 孝卿*
(KIM Hyogyung)

要 旨

本稿では、2014年度及び2015年度の「ビジネス日本語」におけるコース・デザインについて報告し、コースの評価と本実践の意義について考察する。本コースでは、(1) 仕事上の課題達成のプロセスで学ぶ、(2) ケース学習による対話的コミュニケーションの実践、(3) 自己評価による内省活動、この3つの教育方針のもと、就職活動に関する活動や、ケース学習、SWOT分析とプレゼンテーション等の活動を実施した。各活動後の内省シート及び終了時のアンケートの記述内容を分析した結果から、本実践が学習者のキャリア意識及びビジネスコミュニケーションについての意識を高める上で一定の貢献をしていることが分かった。この結果を踏まえ、本実践の意義と今後の課題について述べた。

【キーワード】 専門日本語、中級後期以降、ビジネスコミュニケーション、コース・デザイン

1 はじめに

大阪大学国際教育交流センター（以下、当センター）では、日本政府による「留学生30万人計画」の推進とともに、大阪大学が「国際化拠点大学」に採択されたことを背景に、2010年度から留学生に対する就職支援や補完教育が実施されるようになった。日本語教育の領域においては、キャリア教育をも視野に入れた「ビジネス日本語」コースが開設された（湯 2011、CASTRO・金 2013）。その後、2014年度に大阪大学が「スーパーグローバル大学創生支援事業」（日本学術振興会）に採択されたことにより、大学教育においてグローバル化に対応した人材の育成がより一層進められるようになった。こうした大学教育における人材育成の観点から、国・地域を超えて日本語学習の場を求めてくる外国人留学生においても例外ではない。

全学の留学生を対象とする当センターの日本語教育プログラムにおいては、多様な背景の留学生が受

講していることから、こうした多様性を考慮したコース・デザインを行う必要がある。「ビジネス日本語」コースの教育内容と方法については、湯（同上）で、「より効率的で充実したカリキュラムの検討が必要である」と述べており、具体的な提案が求められていた。

2014年度より同コースを引き継いだ筆者は、第8回大阪大学専門日本語教育研究協議会にて、2014年度秋学期の実践を取り上げ、ビジネスコミュニケーション教育という観点から教育内容と方法についての提案を行った（金 2014）。

本稿は、上記の2014年度秋学期を含め、2014年度春学期、2015年度春学期・秋学期（12月現在までの実施済み分）の実施内容を取り上げ、本コースにおけるコース・デザインの検討内容と、その実践及び評価について報告するものである。本論では、まず、大学における人材育成の観点からビジネスコミュニケーション教育を捉え、具体的にどのような能力の育成を目指すかについて述べる。さらに、それらの

* 大阪大学国際教育交流センター特任准教授

能力養成を目指したコース・デザインについて、基本的な教育の方針を述べ、コースの位置づけ、学習者のニーズ、目標設定、内容と方法を示す。授業実践については、学習活動の例として、「就職活動に関する活動」「ケース学習」「SWOT分析とプレゼンテーション」の3つを紹介する。最後に、各活動後の内省シートと終了時のアンケートの記述内容を分析した結果を示し、コースの評価を試みる。

2 人材育成とビジネスコミュニケーション教育

2-1 大学で育成する人材像

溝上（2014：51-53）は、大学から企業へのトランジションに関する研究を概観する中で、中央教育審議会答申（2008）による大学教育で育成すべき資質・能力についてまとめている。それによると、知識基盤社会の到来、社会の情報化・グローバル化を受けて、大学での学びが「①専門的知識・理解」だけでなく、「②汎用的技能」「③態度・志向性」「④統合的な学習経験と創造的思考力」といった知識と理解を応用・発展させる能力まで求められるようになっていくと述べている。

その後、2011年の中央教育審議会答申により、学校教育全般において社会的・職業的自立や社会・職業への円滑な移行のための「基礎的・汎用的能力」が提言され、「人間関係形成・社会形成能力」「自己理解・自己管理能力」「課題対応能力」「キャリアプランニング能力」などが挙げられた。さらに、「グローバル人材に必要な資質」として「語学力・コミュニケーション能力」「主体性・積極性、チャレンジ精神、協調性・柔軟性、責任感・使命感」「異文化理解能力」「チームワーク・リーダーシップ」「公共性・倫理性」などが出されている。

こうした提言や教育的方向づけが出された背景には、OECDが主導し、多数の加盟国が参加したプロジェクト（通称DeSeCoプロジェクト）で国際的合意として出された「キー・コンピテンシー」の概念が挙げられる（ライチェンほか2006）。グローバル化と近代化により、多様化し、相互につながった世界において、人生の成功と正常に機能する社会のために必要な能力とされるキー・コンピテンシーの概念は、「①言語や知識、技術を相互作用的に活用する能力」「②多様な集団における人間関係形成能力」

「③自律的行動する能力」の3つのカテゴリーから構成されている。

2-2 ビジネスコミュニケーション教育

日本語教育の文脈において、近藤（2014）は、「ビジネス日本語」ではなく、「ビジネスコミュニケーション」教育という用語を用いることを提案している。これは、企業関係者や教育関係者が「ビジネス日本語」という用語を「敬語」や「ビジネス用語」を覚えることだと捉える傾向があり、実際に行われている職場内外でのコミュニケーション（会議・商談他）や、提案書や議事録作成のためのアカデミック・ライティングといった、広範囲な教育内容が理解されにくいからであるとしている。

ビジネスの現場と日本語教育現場の乖離の問題は、これまでも日本人と外国人のビジネスコミュニケーションに関する研究から指摘されている（近藤・金2010、近藤他2015）。金他（2015）では、ここで指摘された問題点を、次の2点にまとめている。第1に、仕事で必要とされる能力について、日本語教育関係者に明確な共通理解が取れていない。言い換えれば、狭義の「日本語」の習得のみならず、より広範囲なコミュニケーション能力の育成が必要であることが日本語教育現場では認識されていないという問題点である。第2に、日本人・外国人ビジネス関係者は業務遂行上の問題や仕事上で生じる様々なコンフリクト（葛藤）を抱えているものの、日本語の学習がそれらの解消の助けになっているとは言い難い現実がある。

第1の問題について、狭義の「日本語」や言語形式に注目する傾向は、日本語学習者にも見られる。栗飯原（2009）では、香港の企業に勤める日本人社員と日本語学習者を対象とした意識調査の結果から、日本語ビジネス接触場面において、日本人の期待と学習者の日本語使用の間には大きなずれがあるとしている。端的に、問題意識に挙げられた「①言語知識／形式」「②言語行動」「③実務能力」の上位3項目について、日本人は②言語行動（社会言語・語用論的知識、日本の企業文化）を最も高い割合で挙げているのに対し、学習者は①言語知識／形式（狭義の敬語や文法知識、ビジネス用語、依頼の形式、メールの書式など）を挙げている。

では、仕事で必要とされる能力をどのように捉えることができるか。近藤（2015：5）は、「仕事で

きるとは、一つのタスク（仕事上の課題）を達成していくこと（課題達成能力）、情報を整理すること（情報整理力）、相手と交渉し説得すること（交渉力・説得力）、物事を分析すること（分析力）、何か問題が起こればそれを解決すること（問題解決力）、相手との関係性を作ること（人間関係能力）、相手が外国人の場合は異文化に適応すること（異文化適応能力）、そして国籍にかかわらず他者と協働すること（協働力）など」を挙げ、広範囲にわたる多様な要素を現場で実現できる能力で仕事ができるかどうかを測られるとしている。

第2の問題点について、それらの問題やコンフリクトを解消するには、その問題を多角的に捉え、分析し、解決のための方法を考え実行するといった問題解決の能力が必要となる。要するに、日本語はそういった問題解決の過程で道具的に用いられるものといえる。

以上を踏まえると、2-1で述べた大学で育成する人材像に描かれている「汎用的技能」「態度・志向性」「統合的な学習経験と創造的思考力」といった資質や能力は、社会や職業の自立や円滑な移行のための資質や能力、さらにグローバルな人材に必要とされる資質や能力と重なりを持ちながら生涯にわたって拡張させていくべき総合的な力と捉えることができる。本稿では、それらの力を含みつつ、実際のビジネス現場で必要となる言語・非言語行動を含むコミュニケーションや仕事上の様々な課題の達成といった広範囲な教育内容と学び方を扱うものとして、ビジネスコミュニケーション教育を捉えたい。

3 本コースにおける教育の方針

社会への橋渡しとしてのビジネスコミュニケーション教育を行う際に、少なくとも次のような目標を考える必要がある。(1) グローバルな社会で働く自己のイメージやアイデンティティを明確にする、(2) ビジネスの実際を反映した課題達成能力の養成を目指す、(3) 職場のダイバーシティ（人種・文化的多様性）を含む関係性の中で学び合える能力の養成を目指す、これらのための教育内容と方法を取り入れる必要があると考える。以下、本コースで取り入れた内容と方法の柱について述べる。

(1) 仕事上の課題達成のプロセスで学ぶ

いわゆる職業能力は、業種や職種によって多種多様であり、基本的には入社後にOJT (On the Job Training) 等によって育成・開発されるものと考えるのが妥当であろう。大学のビジネスコミュニケーション教育という観点からは、就職活動を始め、就職後に職場で必要となる共通性の高い課題を取り上げ、学習者がそれらの課題を達成するプロセスで言語・非言語コミュニケーションの要素の意識化と、日本語による総合的なコミュニケーション能力の向上を目指すことが必要である。

具体的に、本コースでは、金他（2010）及び近藤他（2012）の提案を踏まえ、複数のテーマに関わる言語活動を設定している（表1）。これらの言語活動には、「理解する（聴く・読む）」「表現する（話す・書く）」「やり取りする」の言語技能が配置されている。

表1 コースで取り上げたテーマと言語行動の例

テーマ	言語活動の例
企業の求める人材を知る	- 企業ガイダンスを聞いて理解する - 会社概要や情報を読んで理解する - 就職のための提出書類を書く - 面接で自己アピールをする
企画を立てる	- 会議の内容を聞いて要点を理解する - グラフや数値を見て、状況を把握し説明する - 会議の内容を整理し報告する
居酒屋でコミュニケーションを図る	- カジュアルな場面での話の目的や提案の内容を理解する - カジュアルな場面で人間関係を考慮しながら会話を維持する
企画を具体化する	- SWOT分析についての記事を読んで要点を整理する - SWOT分析の結果を読んで理解する - 商品の位置づけ、マーケティング戦略について議論する
プレゼンテーションをする	- アイデアや問題を整理し、プレゼンテーションの資料を準備する - 分析結果をもとに、上司にプレゼンテーションする - プレゼンテーションの内容を踏まえて質問や提案をする

(2) ケース学習による対話的コミュニケーションの実践

多様な言語文化背景を持つ人々と一緒に働くためには、職場で起こる問題やコンフリクトを管理していく能力の養成が重要である。アメリカの企業における職場のダイバーシティについて研究した Ting-

Toomy & Oetzel (2001) は、異文化間コンフリクトマネジメントのための対話的アプローチの特徴を示し、企業のグローバル化に対応した新たな知識とスキルの獲得が企業と個人の両方に必要であるとしている。

本コースでは、ピア・ラーニングによる対話的コミュニケーションの実践を行っている。例えば、ケース学習の実践がその一つである。ケース学習とは、事実に基づくケース（仕事上のコンフリクトの事例）を題材に、参加者（学習者）が協働でこれを整理・討論する。その過程でビジネス場面でのコンフリクトを疑似体験しながら問題解決方法を導き出し、最後に一連の過程について内省を行うところまでの学習活動を指す（近藤・金 2010）。池田・館岡（2007）は、日本語教育分野における協働の概念について、ピア・ラーニングの主要概念として「対等」「対話」「創造」「互恵性」を挙げている。金他（2015：17）では、「これらの概念に基づくケース学習の実践では、多様な言語文化背景や学習経験を持つ学習者同士が共通の課題遂行のために、互いの価値観や経験・知識を尊重しながら、対話を通して協力的に学ぶことが求められる。対話を重ね自分を伝え相手を理解していく過程で互いの知識や情報が補完され、一人ひとりに新たな気づきや思考の深まりが起こる。このような学び方は、まさに多様な文化や価値観の入り混じる現代社会において、個人が学び続けるための重要な学びである。」としている。以下に、ケース学習における討論のための設問の例を示しておく。

〈討論のための設問の例〉（近藤・金 2010）

- [1] それぞれの気持ちを考えてみましょう。
- [2] この状況で何が問題だと考えますか。
- [3] あなたにも似た経験がありますか。
- [4] あなただったら、このような場合どのように行動しますか。
- [5] 相談された場合、どのようなアドバイスをしますか。

(3) 自己評価による内省活動

本コースを受講する学習者は、研究生や大学院生が多く専門分野や日本語習得状況、就職活動に対するレディネスもまちまちである。そのため、学習者一人ひとりがダイナミックな学びの体験を内省し、その体験を意味づける（自己評価する）ことができるよう支援を行っている。金（2008）によれば、自

律的な学習において内省することは、意味のある経験＝知的営みに対し批判的な省察を行うことであり、次の段階への学びを促すための手段となる。

本コースにおける内省活動は、コース開始時と終了時に学習目標に照らして行う「日本語セルフチェック」¹⁾（資料1）と、個別の活動の直後に行う「内省シート記入」（表2）がある。

表2 コースにおける内省活動の実施時期と例

実施時期	内省活動の例
コース開始時	・日本語セルフチェック
各活動の直後	・企業研究後の内省シート ・自己アピール（スピーチ）後の内省シート ・ケース学習後の内省シート
コース終了時	・日本語セルフチェック

これらの内省の記録に対して、授業担当者はできる限り迅速にフィードバックを行い、必要に応じてコース内で共有している。また、学習者の学習の進捗や授業内容の受け止め方を把握し、情報を補完するなど、次の授業内容に反映させている。

4 コースの位置づけとニーズ

4-1 コースの位置づけ

当センターの日本語プログラムにおいて本コースは、日本語レベル中級後期以降の学習者を対象とした「専門日本語選択コース」の一つとして開講されている。大学院の研究生及び大学院生が優先的に受講できるコースであるが、実際には特別聴講学生などの短期留学生も一定数受講している。授業は毎学期90分1コマで15回実施され、学生の希望により繰り返し受講することができる。

コースのレベルイメージについて、西口（2012）による大阪大学国際教育交流センターの新たなカリキュラムの議論と、コース開始時に実施している「留学生日本語プログラム日本語レベルチェック」²⁾に照らしていえば、本コースは、CEFR B2 レベルの言語活動を中心に、その前後のレベルを含む内容構成となっている。

2014年度と2015年度の各学期に登録した学生数は、2014年度（春10名、秋21名）、2015年度（春14名、秋19名）となった（図1）。

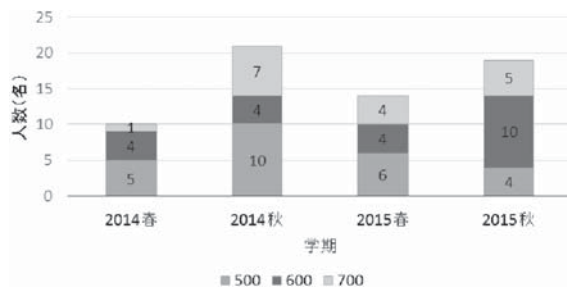


図1 各学期のレベル別の登録者数

レベルごとの登録者数は学期によってばらつきはあるものの、毎学期3つのレベルにわたって一定数の学習者がいた。図2は、学期ごとの登録者の身分を表したものである。

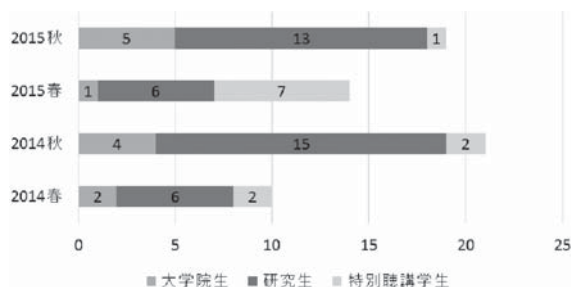


図2 各学期の登録者の身分

本稿では、上記登録者のうち、4-2の開始時アンケート³⁾調査の結果については、出席率と課題提出率を満たした38名分を分析対象とする(2015年秋学期の場合は12月末現在、出席率を満たしている学習者を対象とした)。7のコース評価においては、ほぼ同様のシラバスで実施した2014年度秋学期と2015年度春学期の学習者21名分を分析対象とする。

4-2 学習者のニーズ

各学期のコースオリエンテーション時に実施した開始時のアンケート(自由記述形式)89名分のうち、対象者38名分の結果は、次のようにまとめられる。まず、「ビジネス日本語の授業を受けたことがあるか」という質問に対して、全体の24%が「はい」、76%が「いいえ」と答えていた。ビジネス日本語の学習経験の有無は、学期によってばらつきはあるものの、対象者の7割以上が初めて本コースを受講していることがわかった。図3に、学期ごとの集計を示す。また、アルバイトや仕事の経験の有無に関しては、「あり」と「なし」が同じ割合であった。

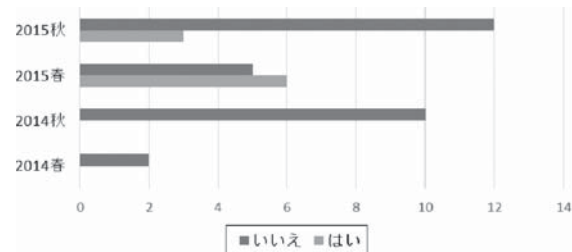


図3 ビジネス日本語の学習経験の有無

次に、「日本語を使って仕事をするについて、不安に思うことは何か」という質問に対する回答は、大きく7つのカテゴリーに分けられた(図4)。最も多く挙げられた「敬語の使い方(13)」には、「敬語が難しい」「敬語がうまく使えない」「上司やお客さんと話すときに敬語が使えない」といった回答があった。次に多く挙げられたのは、「話す力(7)」である。具体的に、「自分が話したいことが100%表現できない」「自分の思いをきちんと他人に伝えること」などの記述が多かった。「聴く力(6)」に関しては、「相手の話の意味が分からないとき」「アルバイトの時、命令や指示が分からなかったとき」「外国人への配慮なしに方言で話されるとき」「お客さんが速く話してわからないことばが出るとき」などが挙げられる。「発音・語彙・表現(6)」に関しては、「間違った表現を使ったときにそのことに自分で気づけないとき」「正しい言い方・正しい日本語を使っているかどうかいつも不安だ」「文法や単語の間違いや使い方」といった記述があった。「異文化・対人スキル(4)」に関しては、「日本語で何か言うときに、内容を何度も繰り返さなければならない」「人間関係」「空気が読めるか」との記述が含まれる。

「ビジネス用語・表現(3)」には、「日常生活ではなく、ビジネスで使われる用語や表現が分からない」といった記述があった。最後に、「日本語能力が不足している」「難しい」といった不明確な記述内容は、「その他(2)」に分類した。

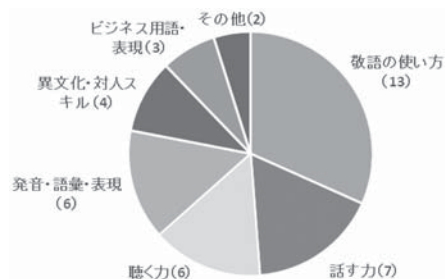


図4 日本語使用に対する不安の種類(延数)

最後に、就職活動に関する質問項目として「日本で働くことやキャリア形成に関して、有用な情報源を知っているか」を設けた。38名中、8名のみが「はい」と答えており、その情報源として、先輩や雑誌、インターネット、大学のキャリアイベント、携帯のアプリなどを挙げていた。

以上の記述内容から、本コースでは、まず敬語やビジネス用語（語彙や表現）を始め、仕事上の対人的なコミュニケーション活動を学習者に体験させることと、自らの言語使用を振り返る機会を作ることが必要であると考えた。また、あまり意識が向いていない「聴く・読む」活動や「書く」活動、さらに就職活動や関連情報に触れる機会を作ることにも必要であると考えた。

5 目標設定とシラバス

5-1 到達目標

コースにおける教育の方針と上記のアンケート結果を参考に、次のような到達目標を設定した。

- (1) グローバル化による社会の動向を理解し、企業（社会）の求める人材や日本語を使って働く自分をイメージすることができる。
- (2) 仕事上の課題を達成するプロセスを通じて、日本語の語彙や表現、コミュニケーション能力を身につけることができる。
- (3) 「ケース学習」を通して、仕事上での異文化摩擦や商習慣の違い、業務の進め方の違いなどについて、他者と対話し、現場で実際に遭遇した時に困らない、問題解決力を身につけることができる。

5-2 シラバス

表3は、2014年秋学期と2015年春学期のシラバスを網羅的に示したものである。まず、授業内での活動として、1回～5回では、就職活動や働き方に関する活動を設け、学期ごとに学習者の希望と日本語力や仕事経験の有無などを考慮して活動の配置を変えて行った。6回～15回では、仕事上でのコンフリクトを取り上げて討論するケース学習と、グループワークによるSWOT分析とプレゼンテーション活動を配置した。授業外では、宿題として、授業内での活動の予習として聴いたり読んだりして理解するタスクや、授業内活動を踏まえた応用タスク、内省シートの記入、グループワークのための個別タスクな

表3 2014年秋学期・2015年春学期のシラバス

回	授業内活動	宿題（リソース★）
1	・開始時アンケート ・オリエンテーション ・企業の動向を知る	・日本語セルフチェック ★就活の流れクイズ キャリアイベント情報
2	・企業の求める人材を知る ・就職関連情報を知る	・企業研究課題 ★人気企業ランキング、 新卒採用の実務などの 書籍
3	・企業研究 ・働き方を考える	★NHK クローズアップ 現代の映像
4	・自己分析&自己アピール	・スピーチの準備
5	・自己アピール（スピーチ）または、エントリーシート作成	・内省シート
6	・ケース学習（1）	・シナリオ作成
7	・ケース学習（2）	・内省シート
8	・ケース学習（3）	・内省シート
9	・企画を立てる（会議を聞いて理解する）	・メールでの報告を書く
10	・インフォーマルな場面で のコミュニケーション	・ロールプレイの会話例 を考える
11	・企画を具体化する① （SOWT分析とは）	・SWOT分析の会議を聴く
12	・企画を具体化する② （オリジナルSWOT分析）	・オリジナルSWOT分析 のメモを作成する ★Nikkei（ウェブ版）
13	・企画を具体化する③ （プレゼンテーション を準備する）	・プレゼンテーションの 資料を完成する
14	・企画を提案する （プレゼンテーション）	・内省シート
15	・フィードバック ・終了時アンケート ・日本語セルフチェック	

どを配置した。さらに、ケース学習や、SWOT分析とプレゼンテーションの際には、日本人ビジターとのセッションを設け、日本語での接触場面を増やした。その他、コース開始時と終了時に、シラバスの内容を反映した「日本語セルフチェック」を実施した。

使用した教材は、『課題達成のプロセスで学ぶビジネスコミュニケーション』（近藤他 2012）を主教材とし、その他、『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習』（近藤他 2013）、自主教材やウェブリソースを適宜用いた。

6 ビジネスコミュニケーションのための活動例

6-1 就職活動に関する活動

「企業の求める人材を知る」では、「企業研究」活動を行った。これは、企業研究に関するデータ、就職セミナーの企業ガイダンスの音声、会社のホームページに掲載された企業理念や社長メッセージ、会社概要などの資料を基に学習し、就職を希望するあるいは興味のある企業について調べるといったものである。

次に、「自己分析から自己アピールへ」では、自分の強みや弱み、これまでの経験や専門分野、夢や目標などを考えるところから、面接やエントリーシート作成での自己アピールに発展させて表現するといった活動を行った。その他、会議の結果を踏まえ、報告メールを書く活動を行った。

企業研究の結果や自己アピール（スピーチやエントリーシート）、報告メールの内容に対しては、学生同士または教師によるフィードバックを行った。

6-2 ケース学習

使用教材（近藤他 2013）の中から、ケース1（「まだ9時半です！」）を用いた授業を取り上げる。

このケースには、登場人物の田中さん（上司）とマハさん（社員）の仕事上でぶつかったコンフリクトが描かれている。授業では、ケースに描かれた状況や登場人物の心情を読み取り、問題の所在や解決策について考えることが求められていた。以下、授業で行った活動の実施手順を示す。2回目の活動は、学習者の希望により、1回目の活動を拡張して行ったものである。

〈1回目〉

- ① 事前にケースを読み、メモを作成する。（宿題）
- ② ケースを読み、タスクシートを書く。
- ③ 設問に沿って、グループで話し合う。
- ④ クラス全体で意見交換や議論をする。
- ⑤ 一連の活動を振り返り、内省シートに記入する。

〈2回目〉

- ⑥ 問題解決のためのコミュニケーション（会話例）を考える。（宿題）
- ⑦ 新たなグループで会話例を共有する。

- ⑧ ベストシナリオを選び、ロールプレイと解説を行う。

- ⑨ クラス全体で意見交換や議論をする。

- ⑩ 一連の活動を振り返り、内省シートに記入する。

6-3 SWOT 分析とプレゼンテーション

後半の「企画を具体化する」「企画を提案する」では、SWOT 分析とプレゼンテーション活動を行った。「オリジナル SWOT 分析」では、学習者の日本語力や希望を考慮し、教師が素材を提案したり、グループで調べたい企業や商品を選んでもらったりした。以下、2014年秋学期に行った活動を例に実施手順を示す。

- ① テキストを用いて SWOT 分析についての概念、会議の内容を理解する
- ② ハンバーガーチェーンの M 社の「チキンナゲット異物混入事件」に関する新聞記事を読んで状況を把握する
- ③ M 社の現状について、SWOT 分析を行う。
- ④ 上記の SWOT 分析をもとに、M 社の再生のための提案を行う。
- ⑤ 資料を用意し、プレゼンテーションを行う（Q & A）。

2015年度春学期は、学習者の希望により、グループで分析してみたい企業を選んでもらった。

7 コースの評価

ここでは、2014年度秋学期と2015年度春学期の実施内容を中心に、学習者の提出課題や活動後の内省シート、終了時のアンケート⁴⁾における記述内容を分析し、学習者の学びの一端を示す。

7-1 企業研究

各学期の授業では、各々が調べた企業情報（企業理念、会社概要、所在地、求める人材像）をグループで共有し、企業理念や求める人材像に共通するキーワードなどについて考えるよう指示した。さらに、ホームページなどのオフィシャルな企業情報からは読み取れないことやもっと知りたいことを挙げてもらい、就職活動中に求める情報やそれらの収集方法について意見交換を行った。

こうした活動の中で、毎学期話題になることの

つは、日本企業における社員の働き方や働く環境についてである。そこで、最近話題になっている日本の企業動向や労働問題を取り上げ、「働き方を考える」活動も設けている。2015年度春学期は、NHK番組クローズアップ現代のアーカイブ映像から「働き方が変わる～残業代ゼロの問題～」⁵⁾を取り上げ、そのテーマについて討論を行った。以下、討論後の内省シートの記述内容を示す。下の記述例は、番組で取り上げられた新しい労働時間制度の導入のメリットとデメリットを考え、自分の意見を述べるよう求めたものに対する回答である。(SO は、学習者 O を示す)

〈SO さんの記述〉

「仕事の成果」を重視するほうがいいと思う。「労働時間」で給料をもらったら、効率よい結果は得られないことがある。「仕事の成果」で給与をもらうことになったら、自分の能力に合った給与をもらうので、自分の給与に納得できる。(中略)しかし、給与を決める基準となる成果をどのくらいにするかという問題が残ると思う。また、成果ばかりが求められるとチームワークより、競争が激しくなるのではないかと心配になる。

〈SR さんの記述〉

残業代ゼロの制度はだいたい台湾の「責任制」と同じだ。台湾の「責任制」は、働いた時間に関係なく、自分が担当した仕事を終わらせなければならない。そんな制度が存在しているので、台湾のIT産業の中ではたびたび過労死が起きる。実際には残業代があるまいが、仕事の量は変わらないのではないか。だから、私は、残業代ゼロの制度は、ただ労働者たちに無料で残業をさせるための制度だと思う。もし過労死を解決したい場合は、仕事の効率ややり方、適切な仕事の量を配分するなど、改善したほうがいいと思う。

グローバル化が進む社会の中で、国・地域を超えて働くことを考えている者にとって、就職希望の企業情報を集めることだけでなく、企業を取り巻く環境の変化や社会の動向について理解し、個人・企業・政府など、色々な視点から批判的に捉えることも重要であろう。討論後の内省シートのコメントには、「宿題をシェアした後、様々な会社や会社の制度が分

かり勉強になった」、「未来の労働制度はどのように変わっていくのか、それによって留学生の就職にどんな影響があるか」、「成果主義のシステムの中で、年をとった方の生産力の低下や病気になった場合、また身障者はどう扱われるのかに関心がある」、「成果主義のメリットが見えたように思うが、会社と社員間のバランスが取れなければ、ブラック企業になる」などがみられ、討論を踏まえさらに視点を広げて考えていた様子が窺える。

一方、「留学生はいわゆる「日本っばい」企業では働きたくないと思っていることが分かった」、「日本で就職をするとしたら、日本の労働市場についてよく調べ、自分がやっていけるかを真剣に考えるべきだと思った」といったコメントも見られ、さらに一歩踏み込んだ議論が必要だったと考える。

2015年春学期の終了時アンケートの記述内容を分析したところ、次の3種類に大別された。①日本語の語彙学習についてのコメント、②企業・就活に関する情報についてのコメント、③情報収集の方法についてのコメント、であった。それぞれに該当する記述内容の一部を示す。

〈日本語の語彙学習について〉

- ・新しい言葉を覚えた。(SN)
- ・企業のHPを見て語彙のベースを広げた。(SD)

〈企業・就活に関する情報について〉

- ・日本の企業の情報を詳しく分かった。(SK)
- ・企業が求める人材について知った。(ST)
- ・日本の企業に就職する時に準備しておくことや情報源。(SO)

〈情報収集の方法について〉

- ・興味のある企業を調べる方法が分かった。(SB)
- ・興味のある企業の情報をどのように調べればよいかわかるようになった。(SJ)

7-2 ケース学習

ケース学習における学習者の学びについては、金(2015)で実践紹介とともに示した。ここで示したことは、次の2点にまとめることができる。第1に、ケース学習での話し合いからシナリオ作成と解説に至る一連の活動を通して、学習者は問題解決のための対話的コミュニケーションの実践を行っている。第2に、ケース学習の経験が学習者の「異文化間での問題の特徴」、「人間関係構築」、「問題解決」、「対話による学び」への意識を高めるうえで貢献してい

る。

第1の観点について、ケース学習での討論を踏まえて作成したシナリオと解説の内容を分析したところ、「話し手の意図を把握する・確認する」、「相手の気持ちに配慮する」、「具体的な例を提示する」、「言葉を調整する」、「情報や背景を共有する」といった対話的なコミュニケーション行動を取っている様子が窺えた。

第2の観点については、ケース学習後の内省シートの記述内容を分析したところ、ケース学習における討論を通して、言葉や表現だけに注目するのではなく、それらが使われる文脈（問題の本質、人間関係、価値観や文化背景）を考慮して議論したり、異文化間の問題に対する自分自身の反応などを振り返っている様子が窺えた。

以下に、2014年度秋学期・2015年度春学期の終了時のアンケートから、ケース学習についての記述内容をまとめて示すこととする。このコメント例は、「今学期の活動で得たこと」を自由記述形式で求めたものへの回答である。

ケース学習に対する学習者のコメント例	
2014年秋学期	2015年春学期
・仕事で文化の違いやトラブルが起きる可能性があること。そのためそれを理解した上ではっきり意見を言う ・ケース学習を通じていい人間関係をどのように作るかが分かった。 ・問題を考えて解決すること。 ・日本語で交流したこと（チームで問いについて相談した）。	・グローバル会社の問題について改めて知った。 ・日本企業の社員としての日常的な活動や働き方が分かった。 ・色々な意見があってその意見を配慮して妥協を見つけないといけない。 ・ビジネスにおいてコミュニケーションの大切さをわかった。 ・日本人ビジターと話し合っって日本語能力が少しずつ上がった。

7-3 SWOT 分析とプレゼンテーション

授業では、まず、テキストに沿って、SWOT 分析に必須な重要語彙、すなわち「強み」(Strength)「弱み」(Weakness)「機会」(Opportunity)「脅威」(Threats)「内部要因」「外部要因」などの意味の理解を図った。2014年度秋学期は、ハンバーガーチェーンのM社の記事を複数読んで、グループでM社の現状をSWOT 分析で明らかにするよう指示した。各グループには、日本人ビジターが1名参加していた。SWOT 分析の結果では、それぞれ10～15ほどの項目が挙げられて

いた。この分析結果をもとに、グループでM社の再生のための提案を行うようにした。

2015年度春学期は、学習者の希望により、それぞれ分析してみたい企業を選んでもらった。図5は、日本のゲーム会社N社についてのSWOT 分析から抽出されたキーワード一覧の例である。

強み (S)	弱み (W)
1. 簡単な操作法 2. 様々な年齢層が楽しめる 3. 機器の価格がライバル社に比べ合理的 4. N社で開発したゲームキャラクターにはマニア層がある	1. 競争他社に比べ、W以降のヒット作を出せずにいる 2. CDが高い 3. SDカードの容量が小さい 4. 消費者への事後管理が不十分
機会 (O)	脅威 (T)
1. スマホの普及により、ゲームを楽しむ年齢層が広がった 2. ゲームに対する認識が肯定的に変化した	1. スマホ、タブレットPCなどのモバイル機器用ゲームに、携帯用ゲーム市場が奪われている 2. 競争他社の新型ゲーム機の登場

図5 SWOT 分析結果から抽出されたキーワード一覧

プレゼンテーション活動では、いずれの学期においても、調べた企業に関連する市場の動向、SWOT 分析の結果、提案や解決策、実現可能性、期待される効果を加えて、10分間のプレゼンテーション資料を作成するよう指示した。授業では5分間のQ & Aセッションを行った。

一連の活動での経験を、学習者はどのように評価していたか。2015年秋学期について、終了時のアンケートの記述内容を分析したところ、次の3種類に大別された。①SWOT 分析の目的や効用についてのコメント、②チームで協力することの重要性についてのコメント、③日本語力の向上についてのコメント、であった。それぞれに該当する記述内容の一部を示す。

〈SWOT 分析の目的や効用〉

- ・SWOT 分析はやはり色々な面から会社の現状をわかりやすくすると思った。(SD)
- ・企業の現状を詳しく知って未来を予測できた。(SH)
- ・会社内の要因だけではなく、会社外の機会や脅威などもよく調べるべきだ。(SO)

〈チームで協力することの重要性〉

- ・SWOT 分析を通じてグループで討論をした。他の人の意見を聴くこと、自分の意見を伝えることを勉強した。(ST)
- ・チームメイトとうまくコミュニケーションをとって協力することが重要だ。(SS)

- ・チームワークが大事で、自分の意見を述べて他の人の意見と合わせることもそれほど簡単ではないですがいい経験だった。(SN)

〈日本語力の向上〉

- ・日本語を練習するいいチャンスだった。(SH)
- ・プレゼンテーションの練習を通じて、とても重要な発表能力を身につけることができた。(SK)
- ・ビジネス用のPPTの作り方を習った。(SJ)
- ・ネットで情報を検索し、グループで討論し、スライドを作成し、プレゼンテーションをする、色々な方法で総合的に日本語を使った。(ST)

以上のように、概ね肯定的な評価を得ることができた。

7-3 日本語力の変化と次の学習の目標

終了時のアンケートには、「自分の日本語力の変化をどのように感じているか」という質問項目を設けていた。2014年度秋学期・2015年度春学期に回答が得られた15名分のコメントを分析したところ、ほぼ全員が自身の日本語能力に変化を感じていると答えた。どのようなことで変化を感じるかについては、大きく①語彙の増加、②話す力の向上、③自信の向上、この3つに分けられた。具体的には、「ビジネスに関する語彙が豊富になった(5件)」「言葉の正しい使い方が分かった。(3件)」「グループで討論したり、意見交換をして、自分の意見や提案をしやすくなった(3件)」「日本人に積極的に話しかけられるようになった(1件)」「日本の企業についての知識が増えた(2件)」などであった。他に、「忙しくて音声ファイルをあまり聞けなかったから、聴く力にあまり変化を感じない」と答えた回答例があった。

最後に、今後の学習目標についてのコメントを分析したところ、大きく次の4種類のコメントに分けられた。①ビジネス関連の情報(ニュースや新聞)を得て経済状況や業界の知識を増やすこと、②討論などグループで作業したり話す機会を見つけること、③プレゼンテーションの機会を積極的に作ること、④教科書を復習し、ビジネスの語彙や漢字、改まった表現を強化すること、であった。

8 考察

以上の分析結果を踏まえ、本実践の意義について、5-1で示した到達目標の達成とコース・デザインの

役割という観点から考察を述べる。

まず、(1)「グローバルな社会で働く自分をイメージする」ことについては、7-1で示したように、企業研究に関する一連の活動を通して、学習者は日本の企業や企業を取り巻く環境、自分の働き方、情報収集の方法などについて意識化していたことが分かった。他に、自己分析や自己アピール活動に関しては、終了時のアンケートに「自分がこれからどう仕事をするかを考えることができた」「自分自身をもっと知ることができた」「なりたい自分のイメージが明確になった」などのコメントがあり、一連の活動を通じて、自分のキャリアについての意識が高まった様子が窺える。

次に、(2)「課題達成能力と総合的なコミュニケーション能力を養成する」、(3)「職場において異文化間で起きる問題を理解し、その問題を解決する能力を身につける」ことについては、終了時のアンケートの分析結果から、学習者は各々の活動の目的を理解し、関連する言語・非言語面のコミュニケーションの要素について意識を高めている様子が窺えた。

特に、グループでの討論や学習者間の協働による活動に対して肯定的に評価するものが多かった。学習者仲間やビジターと意味のある対話の機会を多く持てたことが、日本語能力と自信の向上につながったと評価しているのではないだろうか。つまり、仕事上の課題達成と問題解決のプロセスを疑似体験する中で、ビジネスに関わる言葉や表現を道具として使う場が多く与えられたことで、言葉の習得とコミュニケーション能力の養成が促されたと考えられる。今後は、グループ活動でのやり取りや学習者のパフォーマンスをも分析対象とし、より詳細な学びの実態を示す必要がある。

9 おわりに

最後に、コース・デザインにおける今後の課題として、次の2点を述べる。第1に、柔軟なコース・デザインにより自律的な学習を支援する必要がある。第2に、留学生向けの就職セミナーなどのキャリアイベントとの連携を強化する必要がある。

第1の課題について、本コースの学習者の多くは研究生や大学院生である。研究生の中には、来日して間もない者も多く、総合的な日本語力の向上を希望している。大学院生の中には、就職活動と並行し

て受講する者もいるが、大半は研究室では日本語で話す機会がないため、日本語でのコミュニケーションの機会を求めてくる場合が多いように見受けられる。このような背景を考慮すると、本実践のような対面での学習の良さを最大限に生かしたコース・デザインは日本語での総合的なコミュニケーション能力の養成と、学習コミュニティの形成という面で有効であると考ええる。

一方、学習者の多くが、大学院入試の準備や研究室での研究活動を並行しており、所属する研究室での活動が忙しくなると、コースを最後まで受講できなくなるケースも少なくない。継続的な学習の機会を提供するためには、より柔軟なコース・デザインを行う必要があると考える。

具体的には、まず、現在の15回のコース内容をテーマ別にモジュール化し、それぞれ4～5回で完結するコースを提供することで、時期によって必要なコース内容を組み合わせて受講できるようにするということが考えられる。

また、各コースのアセスメントや授業外での課題などをオンラインで提供し、研究活動による欠席が生じても、自分のペースに合わせて自律的に学習できるようにすることも考えられる。その場合は、教室外でのコミュニケーションを促すようなコース・デザインが必要であろう。

第2の課題については、就職活動に関する内容について、コースで提供する言語活動を体験することに留まらず、企業関係者やOB・OGの体験談、キャリアアドバイザーからの助言など、外部の情報に触れる機会につなげることが重要である。本コースでは、2014年度秋学期から開始時のオリエンテーションで本学のキャリア関連イベントの情報を紹介し、受講如何に関わらず、情報提供を図っている。今後この方針を強化していく予定である。

謝辞

ビジターセッションに参加してくれた「竹の子にほんご交流会」の皆さんに心から感謝の意を表する。

注

- 1) 「日本語セルフチェック」は、主教材の中からコースの内容に該当する項目を選び、自由記述欄を加えて作成したものとなっている。資料1参照。
- 2) 当センターの「日本語プログラム日本語レベルチェック」のリンク先は次の通りである。

http://nava.ciee.osaka-u.ac.jp/sim_levelcheck/

- 3) 開始時アンケートは、全6項目で、「それまでの学習経験」「アルバイトなどの経験」「日本語使用に対する不安」「日本でのキャリア形成への関心」などを聞くものであった。
- 4) 終了時アンケートは、「今学期の活動で得たこと」「自分の日本語の変化」「今後の学習目標」「ビジターセッションについて」「その他」の項目に対して自由記述を求めたものである。
- 5) 当該映像のリンク先は下記のとおりである。
http://www.nhk.or.jp/gendai/kiroku/detail_3523.html
(2014年7月1日放映分)

参考文献

- 栗飯原志宣 (2009) 「ビジネス日本語担当者に求められる役割——求められるものはビジネス経験か——」『Journal CAJLE』Vol.10, pp.43-65
- 池田玲子・館岡洋子 (2007) 『ピア・ラーニング入門 創造的な学びのデザインのために』ひつじ書房
- CASTRO, Juan Jose・金雪梅 (2013) 「外国人留学生のための就職対策講座——2011年度及び2012年度の経験から——」『大阪大学国際教育交流センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第17号, pp.73-77
- 金孝卿 (2008) 『第二言語としての日本語教室における「ピア内省」活動の研究』ひつじ書房
- 金孝卿 (2014) 「大学におけるビジネス日本語コミュニケーション教育の挑戦——持続可能な社会と個人の幸福を目指して——」第8回大阪大学 専門日本語教育研究協議会報告書
http://www.ciee.osaka-u.ac.jp/ciee_site/files/00416/E697A5E69CACE8AA9EE69599E882B2E7A094E7A9B6E58D94symposium_28HP29.pdf (2015年12月10日照会)
- 金孝卿 (2015) 「ビジネス・コミュニケーションのためのケース学習の実践」『言語教育実践イマ×ココ』No.3, pp.15-17, ココ出版
- 金孝卿・池田玲子・近藤彩 (2015) 「ビジネスコミュニケーションのためのケース学習の授業デザイン」『韓国語教育学会第28回国際学術大会予稿集』pp.15-19
- 金孝卿・近藤彩・品田潤子・内海美也子 (2010) 「B2レベルの課題達成を目指す教材開発——化粧品企画部門のビジネス・コミュニケーションを中心に——」『日本語教育学会秋季大会予稿集』, pp.315-316
- 近藤彩 (2014) 「日本語非母語話者と母語話者が学びあう ビジネスコミュニケーション教育 ダイバーシティの中で活躍できる人材の育成に向けて」『専門日本語教育研究』第16号, pp.15-22
- 近藤彩・金孝卿 (2010) 「「ケース活動」における学びの実態——ビジネス上のコンフリクトの教材化に向

- けて—」『日本言語文化研究会論集』第6号, pp.15-31, 国際交流基金日本語国際センター・政策研究大学大学院
- 近藤彩・金孝卿・池田玲子 (2015) 『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習 職場のダイバーシティで学び合う【解説編】』ココ出版
- 近藤彩・金孝卿・ヤルディ, ムグダ・福永由佳・池田玲子 (2013) 『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習職場のダイバーシティで学び合う【教材編】』ココ出版
- 近藤彩・品田潤子・金孝卿・内海美也子 (2012) 『課題達成のプロセスで学ぶビジネスコミュニケーション』アプリコット出版
- ライチェン, S・ドミニク, ローラ・H・サリガニク (編著) (2006) 『キー・コンピテンシー国際標準の学力をめざして』明石出版
- 湯 瑾 (2011) 「ビジネス日本語教育の試み—カリキュラム編成をめぐって—」『大阪大学国際教育交流センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第15号, pp.69-75
- 中央教育審議会答申 (2011) 「今後の学校におけるキャリア教育・職業教育のあり方について」文部科学省 http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/_icsFiles/afieldfile/2011/02/01/1301878_1_1.pdf (2015年12月10日照会)
- 西口光一 (2012) 「CEFR の構造と記述文と OUS カリキュラム」『大阪大学国際教育交流センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第16号, pp.63-72
- 溝上慎一 (2014) 「大学時代の経験から仕事につなげる：大学から仕事へのトランジション」中原淳・溝上慎一編『活躍する組織人の探究 大学から企業へのトランジション』東京大学出版局
- Stella Ting-Toomey and John G. Oetzel (2001) *Managing Intercultural Conflict Effectively*. SAGE Publications.

〈資料1〉「日本語セルフチェック」用シート（表面）

BJ500600700日本語セルフチェック (Self-assessment)

ねんど2015年度 秋学期

しめい氏名:

ねん年

がつ月

にち日

日本語でどんなことができますか。最も当てはまるものを次の1～5から選んで、○をつけてください。その後、引き続き目標にしたい項目があれば、チェック✓をしてください。

I : 問題なくできる: 5 (100%できる)

だいたいできる: 4 (70～80%できる)

ある程度できる: 3 (50%できる)

あまりできない: 2 (20～30%できる)

ほとんどできない: 1 (0%)

II : 目標にしたい(Want to pursue)✓

		I					II
1	企業ガイダンスで、自分の専門分野や関心の範囲で、話を聴いて理解できる。 Can understand what is spoken at a briefing session for recruitment on topics within my own field or an area of interest.	5	4	3	2	1	
2	就職を希望する会社や関心のある企業のホームページやパンフレットにかれた会社概要を読んで、十分に理解できる。 Can mostly understand a brief corporate profile, provide in a website or brochure of the company I want to work for or have an interest in.	5	4	3	2	1	
3	求人雑誌やホームページ、企業概要についての文章を読んで、就職活動のために必要な情報を集めることができる。 Can gather necessary information for me to find the right job, such as working conditions, job description, corporate philosophy, or the size of business, by scanning a passage of substantial length from relevant sources.	5	4	3	2	1	
4	表所や短所などを入れて、簡単な自己PR文を、エントリーシートなどに書くことができる。 Can write a brief passage to introduce myself, describing my strengths and weakness, on the documents(including forms used in the job entry system) to be submitted for job application.	5	4	3	2	1	
5	就職面接の場で、これまでの経験、関心のある分野、希望する職種などについて、自分の経験などを関連づけながら、自己アピールすることができる。 Can present myself confidently at a job interview, explaining my experience, areas of interest, or preferable job types in detail.	5	4	3	2	1	

Lesson2 企画を立てる / Lesson4 企画を具体化する

		I					II
1	会議などで、日本語ネイティブの会話についていくことができる。 Can follow spontaneous discussions between native speakers when participating in a meeting, etc.	5	4	3	2	1	
2	社内会議などで、企業の販売実績や市場の動向を表すグラフを見ながら、現状を説明することができる。 Can explain the current situation, for instance, at an inter-office meeting, using figures on sales results or market trends.	5	4	3	2	1	
3	参加した会議の内容を理解して、簡単な報告メールを書くことができる。 Can understand what is discussed at a meeting I attend and can later report to a person who missed it by writing a simple, brief email.	5	4	3	2	1	

〈資料1〉「日本語セルフチェック」用シート（裏面）

4	マーケティングにおけるSWOT分析などを使って書かれた、分析記事を読んで理解できる。 Can understand an analytical article written from a specific technical viewpoint, such as SWOT analysis dealing with a marketing issue.	5	4	3	2	1
5	問題解決のための議論に参加し、自分の考えや意見を正確に表現できる。 Can accurately express my own view while participating in constructive discussion to solve a problem at an inter-office, etc.	5	4	3	2	1
6	複雑な内容の議論に対して、説得力を持って自分の見解を提示し、対応できる。 Can express his/her ideas and opinions with precision, present and respond to complex lines of argument convincingly.	5	4	3	2	1
Lesson5 プレゼンテーションをする						
1	企画のアイデアや問題を整理し、プレゼンテーションの資料(例、PPTやレジュメ)を準備することができる。 Can prepare effective presentation materials, such as a PowerPoint file or a resume, sorting out ideas and points involved.	5	4	3	2	1
2	いろいろなところから集めた情報や議論をまとめ、プレゼンテーションの資料を作ることができる。 Can create presentation materials, gathering information or arguments from various sources.	5	4	3	2	1
3	要点や補足を説明しながら、はっきりと、体系的なプレゼンテーションができる。 Can give a presentation systematically while focusing on major points and supplemental remarks.	5	4	3	2	1
4	プレゼンテーションの内容を正しく理解したかどうかを確認するために、質問をし、説明を求めることができる。 Can ask questions to check whether I correctly understand what the speaker means in their presentation and can request further explanation as required.	5	4	3	2	1
●そのほかに、できるようになりたいことがあれば、自由に書いてください。(記入日: 年 月 日)						
●コースを通して、学んだこと、気がついたことを記録しておきましょう。						