



Title	中国の大学におけるビジネス日本語：ガイドライン作成の試み
Author(s)	孫, 守峰
Citation	間谷論集. 2019, 13, p. 25-47
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/89857
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

〈研究論文〉

中国の大学におけるビジネス日本語 ガイドライン作成の試み

孫 守峰

〈キーワード〉 中国 ビジネス日本語 ガイドライン

1. はじめに

現代の社会はグローバル化が進んでおり、日本企業が海外に進出し、また中国現地の企業も日本企業を相手に業務を展開している。そのため、関係する業務分野の知識を持ち、仕事に適応するための日本語、いわゆるビジネス日本語ができる人材を育成することが中国の大学における日本語教育の新たな課題となっている。

現在、中国において日本語教育を行う高等教育機関には、4年制の本科大学と、2年または3年制の技能・職業教育を中心とする専科・短期大学の二種類がある。本科大学の専攻設定はすべて教育部（日本の文部科学省に当たる）の許可が必要であり、日本語専攻も例外ではない。本科大学レベルの「ビジネス日本語」はまだ専攻として存在していないため、ビジネス日本語教育は「日本語専攻」の中で行われている。専科・短期大学には「応用日本語専攻」、「商務日本語専攻」や「観光日本語専攻」のような特定の分野に特化した専攻がある。それらの専攻ではビジネス日本語教育を行っている。

ビジネス日本語教育は従来の日本語教育と異なるため、すぐに効果的な教育ができるわけではなく、様々な問題が現れている。特に統一されたガイドラインがない問題が取り上げられている。従って、本稿においては先行研究およびニーズ調査の結果を踏まえ、ビジネス日本語教育に必要とされる知識と能力を検討し、中国の大学におけるビジネス日本語のガイドラインの作成を試みたい。

2. ビジネス日本語教育に必要な教育内容

2-1. 先行研究におけるビジネス日本語教育の内容

先行研究ではビジネス日本語とは何か、日本および中国において実施されるビジネス日本語教育の内容にはどのような違いがあるか、次の五つの面から述べたい。

(1) ビジネス活動を展開するためのコミュニケーション

ビジネス日本語は、社内の会話、打ち合わせ、調査、広報活動などのようなビジネスのためのコミュニケーション活動全体（高見澤 1994）、ビジネス活動に関わるコミュニケーション全体（大崎 1994）、ビジネスがうまく運べるようによい人間関係を保つためのコミュニケーション（西尾 1994）、仕事場で行われる職務に関係したコミュニケーションのための日本語（池田 2001）、ビジネスのための言語行動と非言語行動を含むコミュニケーション全般（近藤 2007）であると指摘されている。新版日本語教育事典と応用言語事典はそれをビジネス達成のための実用的日本語また仕事のための日本語と明記している。以上の先行研究から、ビジネス活動を展開するためのコミュニケーションがビジネス日本語の目的だと言える。

(2) ビジネス日本語の特徴

高見澤(1994) は、ビジネス日本語は「日常生活における家族や友人との会話と異なり（中略）、ビジネス・コミュニケーションは、それが社内会話であれ、商談、調査であれ、いずれも公的な性格を持ち、そこで話し合われたことは『行為』として実現させる『社会的』責任が伴うことになる。」と指摘している。また、高見澤(1994) によれば、ビジネス・コミュニケーションの特性を以下のように要約できる。①「仕事のため」の公的な話し合いである。②参加者は「相互理解」に達する必要がある。③主張の違いは、話し合いを通して調整される。④合意された「相互理解」が「仕事」の内容となる。

つまり、意思伝達、意見が食い違う場合の調整、仕事場でのやり取り、異文化理解はビジネス日本語の特徴になる。仕事のためのコミュニケーション、またコミュニケーションの最後のゴールは相互理解であり、その相互理解は仕事内容になると言える。

(3) ビジネス日本語の位置づけ

ビジネス日本語の位置づけについて、周・唐(2006)は職業のための日本語、ビジネス場面で使用された特別な目的がある日本語だと述べ、栗飯原(2008, 2009)は職業上の目的のための日本語であり、JSP (Japanese for Specific Purposes)の下位分類に位置づけ、「JOP」(Japanese for Occupational Purpose)と呼んでいる。アジア人財資金構想(2011)は大学の立場から外国人留学生を対象とする、日本で就職ができるため、仕事ができるためという実利的な目的のためのものと位置付け、AJALT(2012)は「プロフェッショナル日本語」の概念を提示し、留学生だけではなく、実務で自立しているビジネスマン、エコノミストや外交官など専門的な職業人のための日本語を「プロフェッショナル日本語」と呼び、「自立して日本語で仕事ができる外国人」に求められるレベルの日本語をさすと示唆している。以上のように、ビジネス日本語はビジネス場面でビジネス活動をうまく展開できるための日本語だと位置づけることができる。

(4) ビジネス日本語の内容

ビジネス日本語に何が含まれているのだろうか。高見澤(1994)は日本の慣習化してきたもの、「日本語」という言語の性質と「日本的人間関係」や「日本的取引慣行」という日本文化の要因が複雑に絡み合って形成されているものと述べている。新版日本語教育事典(2005)(以下事典)は「ビジネス関連の表現や慣用語だけでなく、日本の企業文化やビジネスに対する日本人の行動様式の理解」も含むと指摘している。近藤(2007)と栗飯原(2008, 2009)は異文化の理解、考え方など非言語行動の要素を含めると示唆している。周・潘(2009)はビジネス技能、言語交流技能及び異文化コミュニケーション技能が求められるほか、経済貿易、投資などの商務分野における言語使用にも言及している。アジア人財資金構想(2011)は①ビジネス関係特有の語彙や表現②ビジネスの背景にある文化や習慣、考え方、振る舞い方など、言語以外のこと③社会人教育やキャリア教育④大学と企業社会の違い、留学生の母国と日本の違いという2種類の異文化の学習が必要だと述べている。AJALT(2012)は具体的な内容を提示していないが、「自立して日本語で仕事ができる外国人」に求められるレベルの日本語を提示しており、仕事が必要とされる日本語が求められると推測できる。

以上のことから、ビジネス日本語の内容として、日本語でのコミュニケーション能力、日本語で仕事する知識と能力、社会人としての考え方、異文化理解などが求められていると言える。

(5) ビジネス日本語教育の特徴

新版日本語教育事典(2005)はビジネス日本語教育をはじめ、目的別の日本語教育の特徴を次のように指摘している。

目的別日本語教育の特徴として、学習者のニーズと目的を重視することが教育の効率と直接つながり、日本語教師と専門家の連携が必要だと示唆している。指導方法として、学習者の言語運用能力と問題解決能力を養成するため、現実場面を想定しての練習、擬似体験などの方法を述べている。

また、ビジネス日本語の学習者の特性として次の点が挙げられている。

- 1) 学習の目的は、業務遂行能力の向上にあり、日本語はその一手段と考える。
- 2) 業務に直結した分野の語彙・表現の学習には熱意を示すが、他の分野のそれには関心が薄い。
- 3) 業務実用性を重視し、「通じればよい」という考えの学習者が多い。
- 4) 「費用対効果」的な思考から学習成果を性急に求める傾向がある。

このような特性があり、指導する場合、学習者の求める内容を優先し、ビジネス現場を想定した実用性の高い練習法を採り、言語使用の「正確さ」を極端に求めず、受容可能な範囲での「やりとり」を中心とした指導が必要とされるとしている。

実用性を重視し現場で運用させるようにする指導方法、学習者の自律学習と継続学習を促すために到達目標を明確にすることには同意するが、3)「通じればよい」という点には賛成できない。孫(2013)および孫(2016)では、中国の大学における日本語学習者が事典(2005)の記述と同じ学習者ニーズや特性を持っているかどうかについて調査を行った。その結果は2-2において簡単に記述する。

以上の先行研究は、ビジネス日本語の特徴、求められる内容と能力などについて述べた。先行研究の多くは、日本国内に滞在している留学生等を対象として行

われるビジネス日本語教育が中心となっているが、本稿の対象である中国の大学におけるビジネス日本語教育に共通点もあるため、本稿で試みるガイドライン作成の際にも参考となっている。日本と中国で扱うビジネス日本語教育に関しては、共通点のほかに、相違点も多い。表1はその相違点を示している。

表1 日本と中国で扱うビジネス日本語教育の相違点

種別	日 本	中 国
対象	企業で働いている外国人ビジネス マン日本に留学して日本企業に就 職しようとする外国人	大学で日本語を専攻とし、日本 人と業務上のやり取りをしよう とする現役大学生
学習者	日本語以外の専攻を持っている 日本語能力が高い 日本文化に慣れている	日本語を専攻とする 入学時日本語学習はゼロ 日本文化に慣れていない
内容	面接、就職に関する日本語 ビジネス場面に対応する日本語 日本企業の商慣習、ビジネスマ ナー	面接、就職に関する日本語 ビジネス場面に対応する日本語 日本企業の商慣習、ビジネスマ ナー 一般の日本語、一般の日本文化 国際貿易のような他専攻の知識
教師	日本語が母語の教師 ビジネス経験がある講師	中国語母語の日本語教師（日本 語母語教師は補助） すべての科目を担当する
実施機関	企業、民間語学学校、大学	大学
就職環境	日本企業に就職する。 周りは日本人 客は日本人または母国の人	中国での日系企業、日本企業と 業務関係がある中国企業。日本 人が上司であることが多い 客は日本人または母国の人

日中のビジネス日本語教育においては、対象となる学習者、学習環境、就職環境、日本語能力、学習内容、実施機関と指導する教師陣などの違いがあり、中国で扱うビジネス日本語は日本と異なっている。日本でのビジネス日本語は汎用性のある概念として使用される一方で、中国では、日本語そのもの、関係分野の専門知識が重視される。また、日本での学習者は自分の専攻があり、日本語能力が高いため、いかに企業に慣れてもらうかということが教育指導の主な内容であ

る。しかし、中国においては、学習者は日本語専攻の中で学習するため、他の専門知識が足りないのが現実である。学習者にとって、日本語知識と運用能力はもちろん、日本文化、社会人としての知識及び能力、専門分野の知識も必須になると言えよう。

2-2. ニーズ分析によるビジネス日本語教育に必要な内容

先行研究におけるビジネス日本語の内容はほとんど企業側の需要に着目している。確かに雇用側の需要は大切であるが、数年間企業で実際に働いている外国人社員対象に調査を行えば、仕事の経験と教訓からビジネス日本語教育に何らかの示唆が得られると考えられる。そこで、孫(2013) および孫(2016) では、中国の大学における日本語学習者が事典(2005) の記述と同じ学習者ニーズや特性を持っているかどうかについて調査を行った。同時に、同じ職場で働いている日本人側が外国人社員にどのようなことを期待しているのかも調査した。以下、2-2-1において孫(2013)、2-2-2において孫(2016) において実施した調査結果について概略を記述する。

2-2-1. 現役中国人社員に対するビジネス日本語に関する調査

孫(2013) では、中国人現役社員が日本語を使いビジネス活動を行う中で、何を感じているのかを調査した。調査対象は、中国にある日系企業、日本にある日本企業を相手に業務を展開する中国企業で働いている日本語専攻の卒業生である。その結果をまとめると、次の点が明らかになった。

- 1) ビジネス日本語の基本は日本語であり、ビジネス場面における日本語運用能力を上げることが一貫して重要な課題である。

具体的には、①職場における言語運用能力(電話対応やメールでのやり取りなど) ②ビジネス場面における言語行動について、日中両言語を比較する視点 ③通訳・翻訳の知識や技能 が能力および知識として求められている。

- 2) ビジネスマナー、仕事のルール・心得、ビジネスパーソンに求められる素質など社会人としての知識は、ビジネス日本語の重要な内容である。

具体的には、客への対応のようなビジネス知識、日本企業の商慣習、日本企業における仕事観である「以心伝心」、「暗黙の了解」のようなコミュニケーション方式を含める日本文化をカリキュラムに導入するべきである。また、日本文化や中国文化と関係なく、時間厳守、責任意識、人間関係の調整など社会人としての常識や素質も求められる。

3) 異文化教育はビジネス日本語教育に欠かせないものである。

異文化の衝突は避けられない問題になる。必ずしも学習者に日本文化、日本人的な考えのすべてを押し付ける必要はないが、中国文化との違い、考えの違いなどを知ってもらい、お互いに尊重しあい衝突を避けるように指導する。

4) 自律学習能力

就職する分野はそれぞれ違うため、学校ですべての専門知識を教えることは不可能であるが、就職が集中する業種について学生に指導するほか、必要に応じて勉強ができる自律学習能力を養うことが必要になる。

2-2-2. 企業側が中国人社員に求めるもの

孫(2016)では、企業側、中国人社員と同じ職場でともに働いている日本人上司、同僚が中国人社員と接した中で感じたことについてインタビュー調査を行った。調査協力者である8社のうち、4社は中国にある日系企業2社は中国系企業、1社は香港系企業、1社は日本にある日本企業である。調査の結果、以下が明らかになった。

1) コミュニケーションが取れるだけの総合的な日本語運用能力が必要

総合的な日本語運用能力に関しては以下の五つが挙げられた。①日本語で仕事上のコミュニケーション能力、②文章を理解・作成する能力、③通訳の知識と技能、④待遇表現が使える能力と⑤専門用語の知識。専門用語は業務分野の専門用語のほかに、業務分野に関わらず普段仕事上よく接する言葉も知っておいてほしい。

2) ビジネス面において、仕事の方法・ビジネスマナー、社会人としての意識・常識、業務分野に関する知識が望まれる

仕事の方法について、電話応対、電子メールでのやり取り、報告・連絡・相談の意味と実行、ビジネスマナー、値段交渉やクレーム処理、名刺交換などが取り上げられる。時間厳守のような社会人としての意識、常識を知っておいてほしい。業務分野に関する専門知識も知っておくべきだ。

3) 日本の企業文化、商慣習、仕事に関する意識が分かってほしい

そもそも日中の文化が異なり、さらに商慣習とそれぞれの企業に特有な企業文化も異なるため、異文化交流は重要な課題になっている。中国人社員は、確認意識がうすい、何でも弁明する、会社への忠誠度が低い、チームワーク力がないなどと批判されている。日本文化、日中文化の差異、日本の企業文化などを知っておいてほしい。

4) ほかに、中国人社員の自律学習、自己管理、自己成長も期待されている。

2-3. ビジネス日本語教育に必要とされる知識と能力のまとめ

先行研究および2-2に記述したニーズ調査の結果を踏まえ、中国におけるビジネス日本語に必要とされるものを次のようにまとめられる。

(1) 日本語言語面において必要とされる知識と能力

言語面において必要とされるのは、口頭で伝えたいことが伝えられ、指示などを聞いて理解するコミュニケーション能力、相手や場面によって適切な日本語を使い分ける能力、仕事上で必要な資料・文書の作成能力と理解能力、通訳の知識と技能、国際貿易や会計など従事する分野の専門用語にまとめられる。日常生活や職場でよく使われる語彙も必要になる。

コミュニケーション能力、相手や場面によって適切な日本語を使い分ける能力、文書の作成能力と理解能力は先行研究と共通している。異なる点、新しく加えるべき点としては、①通訳・翻訳技能の重要性が高いこと、②業務の関係上、日本からの客、中国国内に駐在する取引先の客が頻繁に来るため、空港やホテルなどの送迎場面、食事場面における料理関係の日本語が必要であることが指摘できる。

(2) ビジネス面において必要とされる知識と能力

先行研究と共通して、仕事のルールや進め方などのビジネス商慣習、仕事の方

法についての知識と社会人としての常識、社員としての品質意識と責任意識を身につけることが求められている。異なる点、新しく加えるべき点は次の2点ある。

①先行研究では、電話応対などの場面が取り上げられているが、場面ごとの定型表現だけでは不十分であり、関連するビジネス知識も合わせて扱う必要がある。

②中国にある日系企業を含める企業では新入社員に対する研修が少なく、特に仕事面に必要な内容はほぼ仕事の中に覚えることが多い。仕事の進め方、日本の商慣習を扱うだけでなく、特に中国と異なる商慣習に焦点を当てて指導するべきである。

(3) 異文化交流の面において必要とされる知識と能力

日本の企業文化と日本人の行動様式の理解、日本と中国の文化の差異、仕事観の違い、ビジネス場面での確認の重要性、チームワークの必要性を知ること。これについては先行研究と変わることがないが、筆者は、ビジネス日本語教育の内容として、日本文化と日本の企業文化などを紹介するだけではなく、日中文化の違いにより起こる摩擦なども取り入れるべきだと考えている。

(4) 当該分野の専門知識

従事する分野の専門知識。日本語専攻の卒業生に、国際貿易や会計など完全に言語と関係がない分野の知識を身に付けさせるのは困難なことであるが、ビジネス日本語コースをデザインする時点で、当該分野の知識をビジネス日本語教育に入れるべきであると考えます。

(5) 自己成長の意識と能力

学校で教えることには限界があるが、学習者に求められるものは、分野や担当業務によりそれぞれ異なる。学習者にできる限り多くのものを教える一方、学習者に必要に応じて勉強する能力を育成することが重要である。そのため、自律学習の意識と能力を持ち、キャリアプランニングができ、自己管理を通して自己成長する意識と能力が必要とされている。数多くの先行研究では、自律学習が外国語学習の一つのツールとして紹介されている。自己管理・自己成長について、アジア人財資金構想(2011)はそれを社会人基礎力チェックリストのチェックポイントとして取り上げているが、それ以外の先行研究ではほとんど言及されていない。

い。しかし、自律学習を含む自己成長の意識と能力は現役社員と企業側両方に求められ、非常に重要な内容であるため、ビジネス日本語教育の内容に取り入れるのが望ましい。

3. ビジネス日本語ガイドラインの作成

3-1. Can-do によるガイドライン提示の可能性

2001年にCEFR(Common European Framework of Reference for Languages)が発表されてから、能力記述文(以下Can-do)が頻繁に使用されている。CEFRにおけるCan-doは、「言語を使って何がどのくらいできるか」を記述し、「課題」を遂行するために必要となる個々の言語活動や言語能力を例示している。Can-doは目標言語を使って何ができるかを「～できる」という文で記述したもので、到達目標の設定、学習指導、熟達度の評価などの面で使用される。

表2 JFスタンダード Can-do B2 レベルの「仕事と職業」(一部抜粋)

カテゴリー	Can-do 本文
情報交換する	会社などの職場で、取引先とトラブルがあったとき、トラブルの内容や取引先とのやりとりについて上司に正確に報告し、上司からの質問に答えたり、今後の対応について指示を受けたりすることができる。
フォーマルな場面で議論する	職場の企画会議などで、新商品の開発などに関する議題について、出席者の活発な議論の要点を理解し、根拠を示しながら、自分の立場や見解を正確に述べることができる。
レポートや記事を書く	消費者アンケート調査などにもとづいて、分析と考察を含む明快な報告書を書くことができる。
公共アナウンスをする	旅客機の機内や旅客船の船内などの職場で、注意事項や緊急のお知らせなど、明快地流暢にごく自然にアナウンスをすることができる。
手紙やメールを読む	食品や電気製品などの自社の商品に対するクレームの手紙やメールを読んで、苦情の内容をあまり苦労せずに理解することができる。
必要な情報を探し出す	過去の報告書や議事録などに目を通して、自分の現在の業務と関連のある事柄をすぐに探し出すことができる。

国際交流基金は「相互理解のための日本語」という理念のもとに、2005 年より JF 日本語教育スタンダードの開発を進めてきた。2010 年に公開された『JF 日本語教育スタンダード 2010』（以下、JF スタンダード 2010）はトピックが 15 あり、ほとんど日常生活と関連した一般的な日本語である。その中でビジネス日本語と直接関係があるのは 5 番の「仕事と職業」である。「仕事と職業」について、JF スタンダードが運営するみんなの Can-do サイトでは、75 の能力記述文が提示されている（表 2 を参照）。

JF スタンダード Can-do はビジネス場面に特化したものでなく、さらに「仕事と職業」というトピックの Can-do だけではニーズ分析で明らかになった能力を詳細に扱えない。ゆえに、JF 能力記述文はビジネス日本語教育において参考になるが、中国人学習者の実情に合わせるガイドラインの作成が必要になる。

しかしながら、CEFR および JF 日本語教育スタンダード 2010 の記述を参考にし、ビジネス日本語の分野でも能力記述文を使用してガイドラインを提示することは可能である。本稿の対象となる学習者は、筆者が勤務していた中国の大学で日本語を専攻とする学生である。かれらは、1・2 年次に一般的な日本語を学習し、4 年生で卒業する時点では、ほとんどが日本語能力試験 N1 に合格できる。従って、本稿では、レベル分けを行わず、中国の 4 年制大学日本語専攻の学生が日本語を使って業種にかかわらず一般的なビジネス業務を行うための到達目標としてガイドラインを試作する。学習者のレベルは学校により異なるため、教育を行う側からみれば、このガイドラインを参考にして、自分が担当する学習者のために教育内容を選定し、シラバスを作成して授業を行うということになる。また、教材作成の指針ともなるだろう。

本稿のビジネス日本語ガイドラインは日本語言語面、ビジネス面、異文化交流面および自己成長面の四つから作成する。(4) 当該分野の専門知識について、本稿のガイドラインでは扱わないとする理由は、各校の得意とする業務の分野が異なるのと同時に、学習者が将来従事する仕事の分野も確定できないため、一律に決められないからである。

3-2. 日本語言語面のガイドライン

ビジネス日本語は一般的な日本語と異なり、ビジネス分野の言葉や表現及び就職し仕事をする能力、社会人としての知識、文化的な知識など言語以外の知識と能力も求められる。ビジネス日本語教育の日本語言語面において必要な知識と能力をまとめると次のようになる。

- (1) 必要なストラテジーを使って伝えたいことが伝えられる。
- (2) 対人関係と待遇表現に配慮してコミュニケーションができる。
- (3) ビジネス場面でよく使用される表現、専門用語が使え、ほぼ支障なく情報交換ができる。
- (4) 相手と意見が異なる場合、相手を尊重しながら自社の利益を損なわないように交渉ができる。
- (5) 正確にビジネス場面の通訳と翻訳ができる。

先行研究およびニーズ調査の結果を踏まえ、14のカテゴリーからなる日本語言語面のガイドラインを試作した(表3)。

表3 日本語言語面のガイドライン

初対面、 日常の 挨拶	・ビジネス場面や相手に合わせて、自己紹介、他人の紹介ができる。予想外の事態が起きても、きちんと対応できる(名刺を切らした、相手の名前を忘れたなど)。 ・電話、手紙、電子メールなどのメディアを通じて、決まり文句を用いて適切に紹介や挨拶ができる。 ・朝晩、出勤退勤の際の挨拶ができる。元気に、笑顔で相手よりも先に挨拶し、相手に好感を与えるような挨拶ができる。同じ日に再び会ったときに「おはようございます」のような挨拶はしないことが分かる。 ・決まり文句を用いた挨拶の後、別の話題で話を続けることができる。 ・お祝いや別れのような機能別に挨拶ができる。ビジネス場面での適切なお世辞表現が使える。
お礼	・「ありがとうございます」のほかに、お礼の言葉や表現が使える。 ・社内の上司や先輩と客や取引先に対して敬語表現を使うことができる。 ・自己また自社の責任で相手に迷惑をかけた場合はもちろん、責任の所在が分からなくても、お客様に負担や迷惑をかけた場合に詫びることができる。 ・詫び表現が感謝の場合でも用いられることが分かり、使用することができる。

報告・相談・連絡	・口頭、書面でまとまった報告、連絡ができる。「まず」、「つぎに」のような言葉を使って順番に話や文書がまとめられる。 ・困った時、悩んでいる時に、周りの人に助けを求めることができる。
トアポイン	・電話、メールなどの方法でアポイントメントを取るとき、相手の都合を聞き都合が悪い場合には調整できる。 ・訪問日が近くなったら、事前に予約したことを確認することができる。
求め可る	・自分の意見やアイデアを提出して許可を求めるとき、質問に答えることができる。代案や部分的な変更を提案して、許可がもらえるように交渉できる。
催促	・納期や返事を催促する場合、事実を述べ、約束通りにできない時にどうなるかを伝え、命令の口調を避けて催促することができる。
確認・質問	・話や契約の際に、分からないこと、重要な部分について確認することができる。 ・「これはどんな意味ですか？」のような直接的な表現を使わずに質問することができる。
依頼	・依頼の言葉や決まり文句が分かり、「～てください」のような指示や命令に近い表現を避け、依頼することができる。 ・無理な依頼や強引な依頼をせず、相手の都合に合わせて条件を変更する等の交渉ができる。 ・中国語とは異なり、依頼が成立する前に感謝の言葉を使わないことが分かる（依頼の時点で感謝の言葉を使うと相手にプレッシャーをかける可能性がある）。
断り	・受け入れられない場合、相手に配慮しながら適切に断ることができる。 ・断るだけでなく、必要な場合に代案を提出したり、条件を付けたりして交渉することができる。
処クレーム理	・相手のクレーム、意見に耳を傾けて事情を聴取し、クレームや意見を関係者に報告、連絡することができる。 ・相手の怒りをしずめ、独断で受け入れや約束をせずにクレームを処理することができる。
述意見る	・賛成、反対、提案、意見の保留、説明等ができる。 ・相手と事態により、注意、禁止、アドバイスなどを含めた意見を述べて適切に対応することができる。
交渉	・値段や納期、保険条件などが自社に不利な場合、取引先と交渉できる。

送迎	・チケットやホテルの予約、変更、確認ができる。 ・客を空港、駅、ホテルまで送迎、案内することができる。送迎途中で相手の疲れを気遣ったり、雑談をしたりできる。 ・日本の空港での入国出国手続きが分かり、託送荷物が見つからなかったようなトラブルがあった場合に交渉できる。
通訳・翻訳	・通訳する場合、両者の気持ちや意図を理解した上で、正確に日本語、中国語に通訳することができる。 ・一方の文化にしかない言葉や分かりにくい事情がある場合、その背景を加えて説明することができる。 ・分からないことがあった場合その場で確認したり、説明を求めたりできる。 ・業務連絡や関連資料を日本語や中国語に忠実に翻訳できる。

3-3. ビジネス面のガイドライン

社会人としての常識、仕事の方法、ビジネス商慣習が分かり、周りの日本人と協力して仕事を行い、日本人客と言語面だけではなくビジネス業務の展開も順調にすることが必要である。ビジネス面のガイドラインは8つのカテゴリーからなる。

表4 ビジネス面のガイドライン

・報告・連絡・相談	・担当者の裁量で決められない場合、勝手に判断せず、事前・事後の両方の報告連絡ができる。 ・チーム内での情報を共有する意識があり、連絡ができる。 ・仕事に困ったときも、上司、同僚に報告や相談をすることができる。
職場の人間関係	・上司、先輩と年長者を尊敬し、チームワークを重視し、同僚と協力し合う意識を持ち、職場の人とよい人間関係を構築することができる。
姿勢、服装	・制服がある場合制服を着、ない場合には派手な服装を避け、男性は長髪やひげを生やすことは避け、女性は、派手な化粧や服装、マニキュア、香水などを避けたりして、職場にふさわしい服装や身だしなみが理解できる。

仕事の 進め方	・常識のような共通のやり方が分かり、同時に会社によって異なる場合があることが理解できる。 ・仕事の進め方が分かり、自己成長をしながら仕事の進め方を身に付けることができる。 ・謙虚さを持って上司の指示をきちんと聞き、先輩や同僚を見習うことができる。
のビ ジ ネ ス マ ン	・仕事中に私用をしない、公私混同しない。 ・時間や約束を守り、間に合わない場合必ず事前に連絡することができる。 ・始業15分ぐらい前には会社に着くことができる。 ・言い訳しないことなどビジネスマンとしての常識が分かり、守ることができる。
電 話 の 応 対	・積極的に電話に出ること、しっかりと名乗ること、感じのよい挨拶を行うこと、笑顔で姿勢よく電話すること、終わりの際にちゃんと挨拶することなど電話対応の基本が分かり、電話対応ができる。 ・電話をかける場合、かけたい相手と異なる相手が出た場合に、取次ぎ、伝言を頼むことができる。 ・電話に出る場合、指名された人が電話中、外出中などの状況であることを伝えることができる。 ・電話で伝えたいことを順序立ててわかりやすく伝えることができ、受けた内容をメモすることができる。
電 子 メ ー ル	・電子メールの注意事項が分かり（件名や呼び方に注意する、不必要な改行や長文化をしない、ファイルを添付するのを忘れないようにするなど）、CCとBCCの機能を理解し活用することができる。 ・出す前に読み直し、あて先をチェックし、海外または日本人の客に送信する場合は、文字化けに注意し、本文は簡潔に重要なポイントを並べ、カタログや契約などの資料は添付ファイルで送信することができる。

3-4. 異文化交流面のガイドライン

日本の伝統文化と現代社会について知ると同時に、日本企業独特の企業文化を理解する。また、従事する分野特有の企業文化と経営理念が分かり、その企業文化の精神に基づいて行動できる力を指導する。日本文化と中国文化の違いを認め、理解し、融合する気持ちで同僚や取引先とやり取りを行うという点をガイドラインに盛り込む。この異文化交流面のガイドラインは13のカテゴリーからなる。

表5 異文化交流面のガイドライン

企業文化	・企業の価値観、経営理念、経営目標などの企業文化を理解した上で、実際の仕事にその企業文化を反映させることができる。
組織	・日本企業の各部署の名前と仕事内容を知っておき、肩書きを使った呼び方が分かり、肩書きで上下関係が分かる。
顧客優先意識	・自身が担当する仕事ではなくても、客からの電話やクレームにきちんと対応し、客が第一という意識を念頭において仕事することができる。
感謝意識	・感謝の気持ちを持ち、感謝の意を口頭または手紙やメール等で表すことができる。
品質意識	・製品でも、仕事でも完璧を目指す品質意識が必要であり、品質確保のため、仕事や対策を徹底的に実施することができる。
コスト意識	・在庫管理、節約意識（事務室消耗品の節約、節電、時間の無駄遣いを避ける）を持ち、経費の節約、時間の効率性など、常に経費削減を意識しながら仕事をするすることができる。
安全意識	・製品の安全、環境の安全、自分の安全に注意し、手を抜かず何ごともルール通りに仕事をする意識を持ち、怪我や病気など自分の健康管理、または商品が市場や顧客に及ぼす危険性や情報管理について日頃から意識しながら仕事をするすることができる。
迷惑意識	・無理なお願いをしないこと、取引先に私用を頼まないこと、同僚や客に余計な負担や迷惑をかけないことを意識して仕事することができる。 ・迷惑をかけたなら必ず謝ることを意識しながら仕事をするすることができる。
確認意識	・聞き取れなかったり、分からなかったりした場合に確認することができる。 ・電話で重要な事項を聞く場合に復唱したり、指示や意見を聞く場合にその場で確認したりすることができる。
貢献意識	・一時的な利害を気にせず、会社に奉仕する精神を持ち、仕事を最優先に考えることができる。
責任意識	・自身の言動は会社を代表することを自覚し、会社の名誉を守る意識を持って仕事をするすることができる。 ・仕事は責任を持って最後まで確認する意識を持ち仕事をするすることができる。
改善意識	・常に改善意識を持ち、会社に良いアドバイスがあれば提案することができる。 ・現状に満足せず、常に向上心を持って仕事を進めることができる。

目標意識	・何を、いつまでに、どのような方法で、どうするのかという目標意識を持ちながら仕事をする事ができる。
年中行事	・日本の年中行事の内容と時期を知り、日本の会社の休業期間等を把握し、休期時には、緊急以外の業務連絡は遠慮する等の配慮ができる。

3-5. 自己成長について

ニーズ調査で、学習者の「関西弁などのなまりが分かりにくかった」、「専門分野の知識も教えてほしい」、日本人側から「オフィス用語やコンピューター用語を覚えてほしい」などの声があったが、教育機関としてこれらの多様なニーズすべてに対応するのは困難なことだろう。つまり、大学で学べることは限られているので、学習自身が自ら学び続ける自律学習能力の育成が重要である。企業側も「入社してからも続けて勉強してほしい」「自己成長が期待されている」と学習者の学習能力と学習意識を望んでいる。

自己成長のガイドラインは次のようになる(表6)。

表6 自己成長のガイドライン

成長自己	・自律学習ができる。 ・健康管理(出勤前日に夜更かししない等)ができる。 ・自己管理、自己成長ができる。
------	--

4. ガイドラインの取り扱い

ガイドラインは教師がビジネス日本語を指導するときの指針となり、学習者が目標設定に役立てるために作成したものである。ガイドラインはあくまでも参考であり、学習者を日本人社員と同じ基準で要求するわけではない。教師はガイドラインを利用してシラバスを作成することができ、学習者の評価や自己評価の基準の参考にもなる。

また、ガイドラインがあっても教師がすべてのことを学習者に教えるわけではなく、ガイドラインの限界もある。学習者に求められるものは、分野や担当業務によりそれぞれ異なり、必要に応じて勉強する能力を育成することが重要であ

る。学習者に自律学習の方法を身に付けさせ、卒業後も自己管理の意識を持たせることで、最終的に自己成長に繋がると言えよう。

提示されたガイドラインについて、言語面の到達目標を達成したかどうかは教室で確認できるが、ビジネス面、異文化交流面および自己成長面について目標を達成したかは教室で確認しにくいところがある。例えば、「職場の人とよい人間関係を構築することができる」「始業 15 分ぐらい前には会社に着くことができる」(表 4) や「客が第一という意識を念頭において仕事することができる」(表 5) などは、卒業後にできるようになることを目指した指導項目として取り扱えばいいと考える。しかし、教室でそれらを知識あるいは意識として指導する意義がある。

次に、ガイドラインの内容をどのように授業に反映するかを考えたい。

4-1. ビジネス日本語の場面シラバスの作成原則

学習者に指導する場合、前節で提示したガイドラインに基づき、教師が場面シラバスを各自に作成して指導するよう提案する。すなわち、場面シラバスで指導するのが望ましい。本節では、それぞれのビジネス場面をどのように指導すればいいか注意点を述べ、目標を実現するための表現やポイントを提示したい。

(1) Can-do で到達目標を設定する

日本語を使って仕事をするビジネス場面シラバスにおいては、ガイドラインと同様に何ができるかという能力記述文 (Can-do) で、到達目標を設定する。前述のとおり、本稿では、中国における 4 年制大学の日本語専攻の 4 年生を対象として、到達目標をビジネスの領域に特化して設定している。この目標が達成できれば、一般的なビジネス業務ができると考える。大学でのビジネス日本語教育で到達できない部分については、実際に仕事を始めてから、各人が自律学習を行うことを期待し、どのように自律学習を行うかを授業でも扱う。この点については、企業側も「入社しても続けて勉強してほしい」とインタビューで述べている。

(2) 表現のポイントを提示する

CEFR の Can-do リストには何が出来るかが示されており、教師の指導や学習者の自己評価に便利である。しかし、実際に指導を行っている多くの教師から、

Can-do リストでは文法、発音や語彙など従来の基礎知識が明記されていないので、指導しにくいとの声がある。本稿では、Can-do リストだけではなく、その目標を達成するために、どのような文型が必要かを考慮し、文型や表現の例も提示することにした（表7）。N1 レベルを想定して文型や表現の選定した。

（3）ビジネスに関する知識と異文化に関する知識及びその注意点

高見澤(1994) は、「外国人の日本語によるビジネス・コミュニケーションは、日本的に行われるべきであることを日本人は期待しているが、その期待ははずれてしまうことも多い。言語的には日本語が使われていたとしても、コミュニケーションに対する考え方は以前と同じである。」と述べ、コミュニケーション上に異文化による考え方の違いがあると指摘している。ビジネス日本語教育における人材育成の目標を学習者が達成するためには、言語に関する知識のほかにビジネスに関する知識と異文化に関する知識を身に付ける必要があると考える。

4-2. ビジネス日本語の場面シラバスの例

前節では、教師がビジネス日本語を指導する時の参考にし、目標を設定するためにビジネス日本語教育のガイドラインを分野に分けて表3、表4、表5、表6のように提案した。実際の授業にこのガイドラインの内容を反映させるためには、本稿では完成した全てのシラバスを提示することができないが、一つの例を示しておきたい。表7に示したシラバス例はニーズ調査で中国人社員に求められている接客に関するものである。この例を参考にし、ガイドラインに基づきさまざまな場面におけるシラバスの作成が可能になると考えられる。

表7 接客（航空便などの情報の確認、送迎、ホテルへの案内、旅行の案内など）

目 標	表現のポイント	社会文化知識及び注意点
- 客の航空便の情報（フライト番号、日付、空港）を確認し、送迎準備ができる。 - 空港などの出入り口で送迎できる。	- フライトはいかがでしたか。 - お疲れではありませんか。 - ぜひまたいらしてください。 ～には初めていらっしゃったんですか。	- 航空便の情報で、交通事情などの要素を考え、遅れないように送迎する時間を調整する。 - 送迎の挨拶は、親切に対応する必要がある。 - 客の手荷物の運搬などは注意深く手配する。
- ホテルや会社まで案内ができる。 - 目的地までの必要時間、必要があれば、仕事の様子などを伝えられる。 - 客の質問に答えられる。 - 次の集合時間（打ち合わせや食事）や場所を伝えることができる。	- ゆっくりお休みになってください。 - 何かございましたら～までご連絡ください。 - 明日の午前8時にロビーでお待ちしております。	- 長旅だった客は疲れていることが多いので、一方的に話をしないように注意が必要。 - 集合時間は相手の都合を確認してから知らせる。 - 客は知らない場所で不安があるかもしれないので、親切な対応が必要。
- ホテルでのチェックインとチェックアウトなどの手続きを手伝うことができる。 - 部屋の施設の説明やトラブルの処理ができる。	～にご案内いたします。 - 冷蔵庫に入っているものは有料となります。	- 中国におけるホテルのチェックイン、チェックアウトなどの手続きは中国語や英語で行うことが多いので、客に日本語で説明する。 - 部屋内の有料サービスなどを客に説明しておく。 - 日本のホテルと違うものを説明する（中国の場合、部屋代は人数ではなくルーム単位で計算するなど）。ホテルの近くの紹介と案内を行う。

5. おわりに

本稿で提示したガイドラインは、大学日本語専攻4年生卒業時、日本語能力試験N1に合格するレベルの日本語学習者に適用することを想定したものである。本稿は、表3・表4・表5・表6のガイドラインに関してレベル別に分けることはできなかったが、少なくとも学習者のレベルに合わせ、初、中、上級3段階レベルのガイドラインがあれば、ビジネス日本語教育に必要とされる知識と能力のものさがさらに明らかになるだろう。学習者はそれを目指して勉強すれば、ガイドラインに基づいてシラバスが作成されることで、学習者にとって学習の順序や達成した項目が明らかになり、より学習が視覚化できるのではないかと考える。

本稿は山東省社会科学連合会研究課題『多彩山东（日语版）の海外宣传与推介』（課題番号2017SKZZ23）及び中国山東省社会科学研究課題『跨语种外语学习者语用能力比较研究』（課題番号18CWZJ46）の研究成果の一部である。

参考文献

- アジア人財資金構想プロジェクトサポートセンター（2011）『教育機関のための外国人留学生ビジネス日本語教育ガイド』経済産業省発行
- アジャルト（2012）「特集プロフェッショナルの日本語」No.35号 AJALT 公益社団法人国際日本語普及協会
- 池田伸子（2001）『ビジネス日本語教育の研究』東京堂出版
- 池田広子・島田徳子（2013）「ビジネス読解授業における Can-do による目標設定とその実践の評価」『2013年WEB版『日本語教育実践研究フォーラム報告』pp.1-10
- AOTS (The Association for Overseas Technical Scholarship) (2011) 『留学生のためのビジネス日本語シリーズ人財一』
- 王玉珊（2013）「中国におけるビジネス日本語教育について」『中央学院大学社会システム研究所紀要』13(2). 中央学院大学社会システム研究所紀要. pp.123-131. 中央学院大学社会システム研究所
- 小野寺志津ほか（2004）「ビジネス日本語教育のあり方——新入社員教育マニュアルから見えるもの——」『東京家政学院筑波女子大学紀要』第8集 pp.127-137

- 川口直巳（ほか）（2010）「日本企業への就職を目指す工学系留学生への「ビジネス日本語」クラスを考える—アジア人財コンソーシアム企業に対するインタビュー調査より—」『言語文化論集』第32巻、第1号 pp.71-79
- 仇文俊（2012）「中国の大学におけるビジネス日本語教育の現状と問題点について」『比較社会分化研究』第32号 pp.1-6. 九州大学大学院比較社会文化学府
- 小平達也（2012）「企業が求める日本語で仕事ができる外国人材」『特集プロフェッショナルの日本語』『AJALT』35号
- 国際交流基金（2012）『JF 日本語教育スタンダード 2010』[第二版]
- 近藤彩（2007）『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実証研究』ひつじ書房
- 孫守峰（2012）「WTO 加盟から 10 年間の中国高等教育機関におけるビジネス日本語教育の現状—商務日本語コースを中心に—」『問谷論集』6号 pp.145-166. 日本語日本文化教育研究会
- 孫守峰（2013）「中国で働く中国人社員が求めるビジネス日本語」『日本語・日本文化研究』23号 pp.94-105. 大阪大学大学院言語文化研究科日本語・日本文化専攻
- 孫守峰（2016）「企業側が求める中国人社員のビジネス日本語研究」『アジア文化研究』2号 pp.158-176. アジア文化研究学会
- 孫守峰他（2012）『新入社員マニュアル』北京大学出版社
- 高見澤孟・井岡祐治（1992）「ビジネスマンに求められる日本語力—日本企業と外国人社員・それぞれの視点と問題」、『月刊日本語』、5(11) : pp.10-15. アルク
- 日本語教育学会（2005）『新版日本語教育事典』初版第1刷. 大修館書店
- 野元千寿子（2007）「日系企業が現地社員に求める「ビジネス日本語」の実態」『ポリグロシア』第13巻 pp.69-81
- 堀井恵子（2013）「ビジネス日本語教育再考—いつ、どこで、だれが、なにを：カスタマイズと Can-do」日本語教育学会ビジネス日本語研究会 in KOBE
- Council of Europe (2001) *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 李爱文（2011）「中国商务日语教育的历史、现状及未来展望」『日语学习与研究』2011年第4期 pp.7-13

A Study on the Development of Business Japanese Guideline in Chinese Universities

SUN shoufeng

This article defines the majors mentioned above as Business Japanese Education (BJE). Despite the growing tendency of BJE, the Ministry of Education has neither approved Business Japanese nor issued a national guideline. Universities have to do without a national guideline and this has undoubtedly restricted the development of BJE.

Based on previous studies and essential needs of BJE gained from a survey on employees and heads of human resources, this article developed a guideline which consists of Japanese language and competence, business practice and intercultural competence. This guideline is designed upon the can-do approach and for juniors in Japanese major, who are supposed to have passed Japanese-Language Proficiency Test (JLPT) with level N1 at least. Following the guideline, this article provides a detailed syllabus for one situation for reference.