

リアルな模擬体験から学ぶビジネス日本語の実践—大学生が新入社員研修を体感する— 真田聡美 (花園大学)

1.はじめに

留学後日本企業で働く外国人増 [2018年在留資格変更許可数25,942人過去最高 (法務省 2019)]
 →企業：大学に留学生のビジネス日本語能力の改善求める (文部科学省 2018)
 →大学：就活に備えた授業 (近藤 2014) 課題遂行を目的PBL (近藤 2014, 作田他 2017)

外国人社員：問題を抱えている (横須賀 2015)

- ①敬語・微妙なニュアンス等の表現の仕方や言語の問題
- ②報連相・飲み会等のコミュニケーションの問題
- ③外国人扱い、縦社会等に関する日本人の考え方や価値観とのギャップ

発表者 ① 適切な待遇表現、表現のバリエーションの経験 ② 雑談 ③ 会社でのふるまい

発表者の
組み立てた
本コースの目標

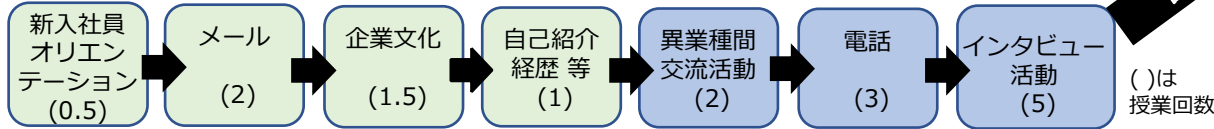
- ① 待遇表現には様々なパターンがあり、場面に依りて選択する必要があることを知る。
- ② 限られた情報を頼りに話が続けられるようにする。
- ③ 日本の企業文化の実際を知る。

2.受講者 交換留学生 14人 (CEFR: B1レベル9人、B2レベル5人 / 国籍: 中国4人、台湾2人、韓国6人、ドイツ2人)

3.実践の概要 「新入社員研修模擬体験コース」

(実施期間 2019年4月~7月 1回90分で15回)

3-1 コースデザイン



入社後、誰もが共通して経験する
(汎用性が高く、同じ立場の者が集まる
リアルな場面設定)



3-2 模擬体験に繋がる仕掛け

	活動	模擬体験に繋がる仕掛け
社内	新入社員オリエンテーション	(株)ABC*の新入社員研修のオリエンテーション *本コースの実施大学名を会社名として使用 受講者：新入社員、教師：人事部長 / 社長 / 総務の事務員 等 教室内は大学ではなく会社、受講者も教師も(株)ABCの社員になりきる
	メール	授業で学んだ様々なパターンを実践 ・親疎関係：毎週会う人事部長 / 面識のない総務部長や社長 ・場面：総務の事務員に急ぎの依頼 ・相手：人事部長 / 新入社員同士
社外	異業種間交流活動	異業種の新入社員が集まる交流イベント ・各自がデザインし総務部に注文した名刺を使用した名刺交換 ・限られた情報を頼りに話し続ける体験・社外の初対面の人と敬体を保って話す体験 ・活動内容を人事部長にメールで報告 等
	電話	様々なパターンのやりとりをロールプレイで実践 ・親疎関係：担当者への取り次ぎ (社内 / 社外)、新規の取引先 / 既存の取引先 ・場面：訪問日の変更 等
	日本企業で働く外国人社員へのインタビュー	コースの総括として教室外で実践 (限られた情報を頼りに話を続ける活動の本番) ・インタビューの依頼メール、日程設定 ・初対面の会社員同士のやり取りにふさわしい話し方を自分で選択 ・企業文化についての疑問や外国人が日本で働くことについての質問 ・お礼メール ・インタビューで得た内容を社内で報告



4.受講者の評価

4-1 アンケート結果(無記名) (1.全くためにならなかった⇔5.とてもためになった)

メール(4.6)、電話(4.6)、企業文化(4.1)、インタビュー(4.1)、異業種間交流(3.9)

4-2 受講者からのコメント

- ① 毎週研修先で会う人事部長と面識のない総務部長とでは丁寧度を変えたほうがいい。
- ① 一般社員でも急ぎの仕事をお願いするには待遇度をあげる。
- ① 文法のミスより相手に失礼がないかに気をつける。
- ② 話がなくなった時は、(1)天気的话题を発展させる、(2)外国人であることを生かした出身ネタで攻める。
- ③ グローバルを打ち出している組織でも日本の企業文化があることに驚いた。イメージと実際は違う。
- ③ 日本の会社 = 敬語使用でないことがわかり安心した。

- その他
- ・相手の長い話を自然に切り上げる方法も考えたほうがいい。(体験による課題の発見)
 - ・もっとシミュレーションをして自然に敬語が使えるようになりたい。
 - ・授業以外でも試してみることが大切。(体験による課題の発見)
 - ・将来の本番で成功させるための体験ができた。
 - ・インタビューの相手からの返信が遅い。インタビューの場所が遠い。

3-3 評価 CEFRの評価基準を参照に作成したルーブリックに基づいて評価を行う。

5.おわりに

- ① 受講者のコメントより場面等に応じ意識的に表現を変える必要性や受け手への気遣いの重要性の気づきに繋がった。
- ② 異業種間交流活動では、雑談が続けられるようになった。さらに「相手の長い話を自然に切り上げる方法」という新たな課題が発見できた。
- ③ 受講者のイメージする企業文化と実際は異なるということが認識できた。

課題(1)活動に日本人とのインタラクションを取り入れることが必要。

課題(2)活動のメインが授業外であったインタビュー活動は賛否両論あった。同質の代替案が必要。

課題(3)入社後にあり得る課題を模擬体験することで、実際に入社後の問題を回避し得るか。

参考文献

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』16, pp.15-22.
 作田奈苗・黄丸真澄 (2017) 「ビジネス日本語教育におけるProject-Based Learningの概観」『経営論集』27-1, pp.117-132.
 横須賀柳子 (2015) 「元留学生外国人社員の就業の現状と課題—2014年度調査中間報告を中心に—」『留学生交流』48, pp.8-21.

法務省 (2019) 「平成30年度における留学生の日本企業等への就職状況について」http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri07_00229.html (2020年7月1日参照)
 文部科学省 (2018) 「外国人留学生の就職促進について (外国人留学生の就職に関する課題等)」
https://www.jasso.go.jp/ryugaku/study/j/job/_icsFiles/afieldfile/2018/12/05/01_ryuugakusei_monkasyou.pdf#search=%27 (2020年7月1日参照)