

トピック共通で複数の日本語レベル及びビジネス知識レベルに対応したビジネス日本語教材の開発

コミュニケーション学院 竹田 悦子

研究成果要約

1. 研究活動の概要

本研究では、ビジネス経験や知識、日本語力に幅があり、スキルごとの熟達度にもばらつきのある現実の多様な学習者が、一つの教材を使って共に学べるビジネス日本語教材を開発し、ビジネス日本語教育の実践をより現実に即した形で効果の上がるものにしていくことを目的とする。

研究の方法としては、これまでに作成・蓄積した教材をベースに編集・改変を加えたものを実際のクラスで試用し、その結果をフィードバックして教材を改良し、完成させた。

- ・教材の種類：ビジネス日本語教材、トピックに関連するビジネス一般・日本ビジネス・ビジネス文化・企業文化を解説するコラム、自文化との相対化・異文化対応を学ぶタスク
- ・教材のトピック：7分野（社交・接客・訪問、電話、指示受け・依頼、報・連・相、ビジネスメール、ビジネス文書、会議）
- ・試用の対象：
 - 研究者の勤務校のビジネス日本語コース：
 - 1クラス、50分×60コマ、学習者数5名（男1、女4）、レベル中上級～上級
 - 試行時期2012年10月～12月、授業担当教員5名（男3、女2）
 - A大学大学院工学研究科「ビジネス日本語」授業：
 - 2クラス（A・B）、90分×8コマ、学習者数12名（A男5、女1、B男3、女3）、レベルA初中級～中級、B中上級～上級
 - 試行時期2012年10月～12月、授業担当教員2名（男1、女1）
 - B大学キャリアデザイン・ゼミナールA（20）「ビジネス日本語Ⅱ」授業：
 - 1クラス、90分×10コマ、学習者数11名（女11）、レベル中級～上級
 - 試行時期2012年10月～12月、授業担当教員2名（女2）

2. 研究成果の概要

研究の成果として、ビジネス日本語教材『基礎ビジネス・スキル対応 ビジネス日本語』（154頁）を開発した。完成した教材の章立てと内容は以下のとおりとなった。

1課 社交・接客・訪問 §1 挨拶・マナー §2 応接・訪問 §3 接客

2課	電話	§1	取り次ぎ・確認	§2	伝言・メモ	§3	アポ取り
3課	指示受け・依頼	§1	メモ（傾聴）	§2	低文脈化	§3	確認・再構成
		§4	伝言・依頼				
4課	報・連・相	§1	報告（口頭）	§2	連絡（口頭）	§3	相談（口頭）
5課	ビジネスメール	§1	マナー	§2	形式	§3	メール本文
6課	ビジネス文書	§1	ビジネス・レター	§2	日報・週報・月報		
		§3	報告書・企画書				
7課	会議	§1	打ち合わせ（社内）	§2	会議	§3	プレゼン

3レベル（♣=初級、♥=中級、◆=上級）の表示については、今後、編集上の見せ方の点で工夫・改善の余地を残すものの、さまざまなレベルや背景を持つ学習者のビジネス日本語教育にとってこれが有効であることがわかった。

3. 成果活用について

完成した教材は、さまざまな対象へのビジネス日本語教育に使用予定である。

- ・共同研究者、研究協力者の勤務校におけるビジネス日本語コース及び一般コースのビジネス日本語関連授業
- ・大学・大学院等、外部教育機関でのビジネス日本語関連授業
- ・企業の外国人社員へのビジネス日本語研修

また、今後は、他の日本語教育機関でも幅広く利用してもらえるように出版の可能性についても検討する。

4. 今後の研究課題

今後、さらに充実させる余地のある項目として、以下のものがある。

- 「社交・接客・訪問」のうち、雑談・歓談に関するもの
- 「ビジネス文書」のうち、社内文書に関するもの（出張経費精算書など）
- 「会議」のうち、社外の打ち合わせに関するもの

今回の教材開発では、主にビジネス・スキルとそれを下支えしているビジネス知識やマナーに関する教材の開発を行ったが、ビジネス・スキルを使いこなすには、待遇表現、ビジネス用語等、ビジネス日本語の基本となる基礎日本語スキルの習得が鍵となる。それらの教材開発についても相当量の蓄積がある。これを幅広い学習者にとって活用しやすいものにするために、今後、さらに関連教材の整備を続けていきたい。

研究成果報告

1. 背景

学習者の持つ日本語レベル、ビジネス知識のレベル、及びビジネス日本語の熟達度は、必ずしも相関しているわけではない。ビジネス経験や知識の有無と、日本語力のレベルが比例せず、日本語力が高くてもビジネス知識がゼロに近い学習者や、逆に日本語力は低いビジネス経験が豊富で、すでに専門的に活躍できる分野を持っている学習者もいる。また、一人の学習者について見ても、ビジネス日本語スキルごとの熟達度に大きなばらつきがあることも実践現場では散見される。たとえば、メールや報告書についてはかなりこなせても、電話応対は基本的な知識・スキルを持っていない、といったケースである。このように、日本語レベル、ビジネス知識のレベル、及びスキルごとの熟達度は相関関係になく、3つの軸が人によってずれている、というのがビジネス日本語の学習者の置かれた現実である。

ところが、既存のビジネス日本語教材は、日本語レベル、つまり、中級なら中級というふう特定の日本語レベルの学習者のみをターゲットにして作成されており、先に述べたような学習者の現実は考慮されていない。さらに、ビジネス一般の知識、ビジネス文化、日本ビジネス、ビジネスマナー等のビジネス知識についても、幅広いレベルへの対応は想定されていない。

上述のように3つの軸がずれているという現実を踏まえた教材が必要とされているにもかかわらず、既存教材の中にはいまだそれが存在しない、というのが私たちの問題意識である。

2. 目的

そこで、本研究では、ビジネス経験や知識、日本語力に幅があり、スキルごとの熟達度にもばらつきのある現実の多様な学習者が、一つの共通の教材を使って共に学べるビジネス日本語教材を開発し、ビジネス日本語教育の実践をより現実に即した形で効果の上がるものにしていくことを目的とする。

3. 期待される効果

①トピック共通で複数の日本語レベル及びビジネス知識レベルに対応したビジネス日本語教材を使った教育実践を行えば、外国人留学生やビジネスマン、生活者としての外国人など、多様な背景を持つ学習者が、それぞれの日本語レベルやビジネス知識の多寡にかかわらず、挨拶、電話応対、来客応対、指示受け、報告など共通のトピックやテーマに沿って、共に学習を進めていけるようになると考えられる。

②トピック共通で複数の日本語レベル及びビジネス知識レベルに対応したビジネス日本語教材は、大学でのキャリア教育、日本語学校のビジネス日本語コース、外国人新入社員研修、ビジネスパーソンのための研修など、多様化するビジネス日本語の学習と教育に対応するものとなる。

4. 方法

4-1. 教材開発スケジュール

4-1-1. 開発会議

以下のようなスケジュールで、開発会議を持った。

- 6月25日 第1回会議（共同研究者） 全体方針と役割の確認、ワーキング・スケジュール策定
- 7月10日 第2回会議（共同研究者、研究協力者） 重要事項検討
 - ①トピック分野の妥当性の検討
 - ②教材デザインの雛形試案作成
- 8月3日 第3回会議（共同研究者、研究協力者、研究補助者） 編集作業依頼、編集打ち合わせ
- 9月24日 第4回会議（共同研究者） 教材試用直前打ち合わせ

4-1-2. 作業スケジュール

6～7月には、これまでに開発・蓄積してきたビジネス日本語と関連の教材群を、場面・トピックごとに分類・整理し、使われている表現の日本語レベル、タスクの複雑さ、要求されるビジネス知識レベルに応じて、それぞれ3レベルとし、レベルごとにタグ付けした。カスタマイズを繰り返してきたため、部分的に重複しつつ異なるバージョンが多数あるため、そこから目的に合うものを選び出し、改変・作り足しが必要なものを洗い出した。

7月に研究協力者と会議を持ち、ここまでの方針・内容を検討し、当初方針どおりで開発を進めることを確認した。教材編集作業開始にあたり、まず、トピック「挨拶」で最初のデザイン案を作り、共通の雛形となるデザインの叩き台とした。雛形は緩やかなものとし、編集・試用を進めながら必要に応じて改訂することとした。

8月から、研究補助者の協力を得て教材編集の作業に入った。最初にデザインの大枠は決めてあったが、トピックによって雛形に合わせにくいケースが生じた。統一をとるため、担当者間で協議しつつデザインの改訂を繰り返したため、一度編集が終わった教材を編集し直すことも多々あった。そのため、当初は10月からの試用に備えて夏期休暇中に1回目の編集作業を終える予定だったが、10～11月に編集作業と併行して試用を進めた。

12月末の時点で、教材の整理、1回目の編集作業、予定されていた試用が完了した。

その後、1月から1月下旬にかけて、試用後のフィードバック・コメントを受けての教材の改良を行い、表現やタスクのレベル付けの見直しを行った。12月下旬～2月上旬にかけて、不足部分の教材作り直しを行い、特に教材整理と試用の結果、課題として挙がっていた、やりとり系のタスクの追加作成、及びビジネス関連知識を補うコラムの追加作成を行った。

2月上旬から3月中旬にかけて、トピックごとのばらつきを調整し、全体を通してのデザインの統一と編集を行い、教材を完成させた。

- 6月～7月 方針決定、場面・トピック・レベルごとのタスク分類・整理、開発すべきタスクの洗い出し、教材開発と試行のスケジュールリング
- 8月～11月 教材編集作業1回目（共同研究者、研究補助者）

- ・編集のみ34件、改変177件、新規作成6件
- 10月～12月上旬 教材試用、フィードバック 計52件、延べ685項目
- 1月～1月下旬 試用後のフィードバック・コメントを受けての教材の改良 156件
 - ・表現やタスクのレベル付けの見直し等
- 12月下旬～2月上旬 不足部分の教材作り直し 以下を含む28件
 - ・やりとり系のタスク追加 14件
 - ・関連知識を補うコラムの追加作成 4件
- 2月上旬～3月下旬 全体を通してのデザインの統一と編集
 - ・トピックごとのばらつきを調整

4-2. 教材開発の方法

4-2-1. トピック分野の妥当性の検討

ビジネス日本語教育におけるトピックは、さまざまな切り口が考えられる。業務遂行に密接に関連する知識・技能から、交渉や折衝などのいわゆるビジネス・コミュニケーションやビジネス・リテラシーといった切り口もある。さらに、日本のビジネス文化や風土、社会人としてのマナーもまた切り口の一つである。

学習者は将来または現在において、高度人材として日本語による業務遂行を期待されている人々であるが、基本的なビジネス・スキルズを実際に言語・非言語を用いて具現化する能力は、どのような職種に就こうとも必須となる技能である。そこで、本研究では、ビジネス・スキルズの基礎を切り口とし、トピック立てすることとした。

トピックの選定にあたり、コミュニカ学院(2009)「ビジネス日本語」、コミュニカ学院(2010)「ビジネス日本語2」、コミュニカ学院(2010)「基礎ビジネス日本語」、日本語教育振興協会ビジネス日本語教育プロジェクト(2010)「ビジネス日本語教育プロジェクト報告書」、海外技術者研修協会(2007)「平成18年度日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究報告書」の他、市販のビジネス日本語教材(参考文献参照)を参照しつつ、抽出した。

選定したトピックは、以下の7分野である。

- 挨拶(教材では、最終的に「社交・接客・訪問」と改めた)
- 電話
- 指示受け・依頼
- 報・連・相
- ビジネスメール
- ビジネス文書
- 会議

4-2-2. 教材の整理

過去に開発・蓄積してきたビジネス日本語と関連の教材群は、大まかに分類すると、以下のものがあつた。

1. ビジネス・スキルに関するもの(電話・メール・情報収集等)
2. ビジネス日本語を下支えする基礎日本語スキルに関するもの(待遇表現、ビジネス用語等)

3. ビジネス知識（日本ビジネス、ビジネスマナー、企業文化等を含む）に関するもの
4. グローバル・ビジネス日本語コミュニケーション能力に関わるもの（文化的調整力含む）
5. 専門分野特有のスキル・知識に関するもの（工学系の説明力等）
6. 学習能力に関するもの（学習ポートフォリオ、自己評価表、現場学習力等）
7. 実用上の目的に対応するもの（就活、インターンシップ、BJT対応等）

この中で、今回の整理で主な対象としたのは、1のビジネス・スキルに関する教材群と、3のビジネス知識に関する教材群である。この2分野だけでも数千頁に及んだ。これは、異なる時期に、対象となる学習者の属性やニーズに応じてカスタマイズを繰り返してきたため、部分的に重複しつつ異なるバージョンが多数あるためである。

上記教材のうち、目的に合うものを選び出し、上述のトピック7分野（挨拶、電話、指示受け・依頼、報・連・相、ビジネスメール、ビジネス文書、会議）に分類整理した。

分類の際、この7分野に分けにくい複合型・総合型の教材があったが、その場合は、教材の主要な狙いがどこにあるかを判断していずれかに入れた。複数分野にまたがっていても分野ごとに小分けが可能な教材はそのようにした。

分野ごとに分けてみると、比較的潤沢にタスク等がある分野と、若干手薄な分野があることがわかった。比較的潤沢なものは、電話のうちの伝言、指示受けのうちの復唱確認、報・連・相のうちの報告、ビジネスメール全般、ビジネス文書のうちの添え状、会議のうちの社内の打ち合わせであった。若干手薄なのは、電話のうちの連絡、指示受けのうちの依頼、報・連・相のうちの連絡・相談、会議のうちの社内の会議であった。これらの項目が教材作り足しの対象となった。

4-2-3. 教材編集作業（第1回）

研究者の勤務校のビジネス日本語コース（1クラス×60コマ）、2大学（2クラス×8コマ、及び1クラス×10コマ）での実践に合わせてトピック7分野について初中級～上級に対応するビジネス日本語教材、トピックに関連するビジネス一般・日本ビジネス・ビジネス文化・企業文化を解説するコラム、自文化との相対化・文化対応を学ぶタスクからなる教材開発を進めた。対象となる学習者の日本語レベルはそれぞれ初中級から上級までを含む。

まず、トピック「挨拶」で最初のデザイン案を作り、これを緩やかな雛型にして編集・試用を進めながら必要に応じて雛型を改訂した。教材によっては、項目ごとにポイントやゴールが明示されているものといないものがあり、自己評価表もあるものもないものがあった。また、項目の分け方が、今回の教材の項目分けと異なるものもあった。そこで、項目ごとに「ポイント」「ゴール」を設定し、そのゴールに対する自己評価表をつけることとした。自己評価の基準もまちまちだったが、今回は「上級」「中級」「初中級」の3レベルで共通に使えるものにするため、「幅広い場面に十分適切に対応できる」「限られた場面にある程度対応できる」「決まった場面で最低限の対応ができる」「全くできない」とした。（表1参照）

表1 各セクションのポイントと自己評価表の例

§ 1 メモ (傾聴)

メモ (傾聴) のポイント

- ・新入社員の仕事は指示を受けることから始まる。
- ・組織の仕事は、一人でするものではない。
- ・正確に聞き、内容を確認することは、チームで働くために必須。
- ・呼ばれたら、「はい」と答えてすぐにメモを持って聞きに行く。
- ・「ながら聞き」はNG。仕事中でも手を止め、さっと立ち上がるのが基本。
- ・書類など、物の受け渡しは必ず両手で。

自己評価と達成目標 (今日の日付を入れましょう。)	対応できる	幅広い場面に十分適切に対応できる	限られた場面にある程度対応できる	決まった場面で最低限の対応ができる	全くできない	達成目標 優先度
a. 指示受けの基本的なマナーがわかる。						高 中 低
b. 適切な非言語で指示を受けることができる。						高 中 低
c. メモを取りながら、指示を聞くことができる。						高 中 低
d. 手書きのメモを読むことができる。						高 中 低

レベル分けについては、教材作成者が日本語レベルとタスクの複雑さ、及び必要なビジネス知識レベルに応じて3段階に分けて一応のタグ付けをした。ただし、これについては後述するように、授業担当者の試用コメントを受けて、レベル分けを変更したり、レベル表示に合わせてタスクの複雑さを調整したりしたものもあった。タグ付けの方法は、当初「初中級」「中級」「上級」と文字で表示する、星印の数(初中級★、中級★★、上級★★★)で示すなど試行錯誤があったが、最終的に初中級♣、中級♥、上級♦のマークで示すこととした。

レベル分けの例

タスク1 

同僚の坂田さんが席を外しているときに、以下の用件で電話がありました。

- ・西山産業(株)武井さんから。見積書FAX受領。字がつぶれて判読不能。
- ・PDFで送ринаおしてほしい。

同僚が席に戻ったら用件を伝えてください。

教材の形式の統一は、学習者にとってのわかりやすさ、使いやすさを主眼にして、無理のない範囲で行った。これは、見た目の統一感を優先して無理に統一を図ると、タスクの性質上、わかりにくくなったりやりにくくなるものもあったためである。

4-2-4. 教材の試用

作成した教材は、下記のクラスで実際に試用した。

一研究者の勤務校のビジネス日本語コース：

- 1クラス、50分×60コマ、学習者数5名(男1、女4)、レベル中上級～上級
- 試行時期2012年10月～12月、授業担当教員5名(男3、女2)

一A大学大学院工学研究科「ビジネス日本語」授業：

- 2クラス(A・B)、90分×8コマ、学習者数12名(A男5、女1、B男3、女3)、

レベルA初中級～中級、B中上級～上級

試行時期2012年10月～12月、授業担当教員2名（男1、女1）

—B大学キャリアデザイン・ゼミナールA（20）「ビジネス日本語Ⅱ」授業：

1クラス、90分×10コマ、学習者数11名（女11）、レベル中級～上級

試行時期2012年10月～12月、授業担当教員2名（女2）

4-2-5. 教材試用後のフィードバック・コメント

教材を改良し、完成させるために、試用後に授業担当者からフィードバック・コメントを記述してもらった。フィードバックの方法だが、試用前に授業担当者に「フィードバック・コメント・シート」（資料2参照）を渡し、授業後に記入・提出してもらった。提出方法は手渡し・ファクス・メールのいずれでも可とした。質問項目は、さまざまなコメントを自由に出してもらうために、細かい項目を設定せず、緩やかなものとし、自由記述欄も設けた。その結果、授業担当者から計52件、延べ685項目のフィードバック・コメントが得られた。

フィードバック・コメントには、以下のような種類のものがあつた。（括弧内は項目数）

1. 教材の妥当性・必要性・優先度に関するもの（76）
2. ビジネス場面としての自然さ・真正性・適切性に関するもの（29）
3. 日本語の適切さ・自然さに関するもの（31）
4. 用語・表記の統一に関するもの（43）
5. 単純なミスの訂正（106）
6. 難易度に関するもの（47）
7. 設問・指示文のわかりやすさに関するもの（8）
8. 状況設定の明瞭さに関するもの（34）
9. 見せ方の工夫に関するもの（19）
10. 形式・体裁に関するもの（39）
11. 分量やバランスに関するもの（52）
12. 選択肢の質に関するもの（17）
13. 解答例の適切性に関するもの（21）
14. 解説のわかりやすさや適切性に関するもの（36）
15. 授業実施・指導上の工夫・留意点に関するもの（89）
16. その他（38）

得られたコメントから、以下に主なものを挙げる。

1. 教材の妥当性・必要性・優先度に関するもの——この教材がカバーする範囲は、入社1、2年の新入社員なので、クレーム対応を自分ですぐに行える必要はないが、上手に担当者や上司につなぐ必要があり、深刻なクレームに発展させないためには初期の対応が重要だという意味で、クレーム対応の教材を残すべきである、その際、クレーム対応は対面と電話の両方の可能性を考えて、社交・接客・訪問及び電話の両方に入れておくべきだというコメントがあつた。また、ビジネス文書の多くのは普通、企業内で決まったフォーマットがあり、効率的に文書を作成するためのテンプレートが用意されていることが多いため、一から作成できる必要はないのではないか、企画を提

案するプレゼンは新入社員が入社後すぐに行うものではないし、優先度が低いのではないか等のコメントがあった。

2. ビジネス場面としての自然さ・真正性・適切性に関するもの——上司の不在時の電話に新入社員が「よろしければ、私が代わりにお伺いいたしましょうか」と申し出る等は現実のビジネス場面では考えにくい設定や行動だ、また、ある状況で「私ではわかりかねますので……」という表現が「無責任」「頼りない」という印象を与えて不適切などの指摘があった。タスクの設定だけでなく、13番の解答例の適切性についても、同様にビジネス場面としての適切性に疑問があるという指摘が出された。
3. 日本語の適切さ・自然さに関するもの——問題や解答例に登場する「～しておられる」という表現が謙譲語と尊敬語の混合であり、日本語の文法に反しているのではないかという指摘があったが、これに対して別の見解として、対象の人物への敬意を適度に払いながら、なおかつ聞き手にはその人物への敬意を押しつけない表現であり、ある程度の年輩のビジネスマンが、自分とほぼ同等かやや目上の相手に一定の敬意と配慮を表して使う場合が多いとの興味深い指摘があった。
4. 用語・表記の統一に関するもの——「顧客」と「お客様」、「コスト」と「経費」、「見積もり」と「見積」等、用語や表記の揺れが見られた。混乱を避けるために、少なくとも同一タスク内では統一を図る必要があるとの指摘があった。
5. 単純なミス の訂正——誤字脱字、番号の付け間違い、事実関係の誤り等の指摘があった。
6. 難易度に関するもの——タスクのレベルに関してさまざまな指摘があった。タスクの難易度には使われる日本語レベル、タスクの複雑さ、必要とされるビジネス知識のレベルなどさまざまな要素がからむが、それ以外にも学習所要時間と具体的な教室活動デザインの違いも難易度と関係する。まず、同じタスクを行ったときにかかる時間の長さに関するコメントである。教材作成時に想定していたよりも、実際に授業で扱うときは時間が長くかかったというコメントがついたタスクが少なからずあった。当初は、異なるレベルの学習者が混在するクラスで使うときは、それぞれのレベルに合ったタスクのみを行うことが想定されていた。しかし、実際に教室活動でタスクを試用した授業担当者からは、初中級レベルの学習者には一番やさしいタスクのみを実施したが、中級レベルの学習者は初中級と中級の両方を行い、上級レベルの学習者は初中級レベルを含め、すべてのレベルのタスクを行うという使い方をしたという振り返りが出てきた。このやり方について、上級レベルの学習者から「簡単すぎる」「つまらない」といった声は上がらず、「練習がたくさんできて役に立った」という肯定的な捉え方が多かったという。この点について、授業担当者にフォローアップをしたところ、以下のコメントが出された。学習者の日本語やビジネス知識のレベルが高い場合は短時間でこなすことができるが、低い場合はやさしいタスクをこなすのにもかなりの時間がかかる。一つのタスクにかかる時間があまり長くなるのは好ましくない。経験的に言って、一つのタスクを20分かけて行うよりは、同種のタスクを短時間で数多く行ったほうがスキルを身につけるためには効果がある。また、難易度がちょうどないし高めタスクを少数行うよりも、難易度が低めのタスクを数多く行ったほうが効果的である、というものである。

次に、具体的な教室活動のデザインによる影響であるが、そのタスクを教室でどのように扱ったかによってタスクの事実上の難易度が大きく変わったというコメントが挙がった。具体的には、学習者の日本語レベルが低い場合に、文字情報として与えられた設問文・状況設定・ロールカードの指示などの処理が負担となるケースが多いが、それを教師がゆっくり声に出して読み上げる、状況設定や役割などを板書で図示しながら説明する、あるいは理解の速い学習者を指名してロールプレイの最初の部分を実演して見せるなどのやり方をとった場合は、事実上の難易度がかなり下がったという。この点は、次の7～10番にも関わるポイントである。

7. 設問・指示文のわかりやすさに関するもの——設問文や指示文がわかりにくいというコメントが少数ながらあり、それに対しては改善のアイデアも一緒に出された。最初の教材化の段階で、設問文のわかりやすさにはある程度配慮されており、それほどわかりにくいものは多くなかったようである。設問・指示文については、文末表現の統一がなされておらず、「考えよ」「考えなさい」「考えてみよう」「考えましょう」「考えてください」など、ばらつきがあり、これについては学習者の自律性を高める観点から、「考えよ」「考えなさい」のような命令の形ではなく、「考えてみよう」「考えましょう」のような呼びかけの表現が望ましいというコメントがあった。ただし、文末表現の違いによって教室活動で使う際に何らかの影響が見られたというふりかえりは特になく、逆に学習者はあまり指示文の文末表現の違いにこだわらない傾向が窺えたというコメントがあった。
8. 状況設定の明瞭さに関するもの——状況設定がわかりにくい、あるいは一部の学習者が状況を設定と違って理解していたためにタスクを行う際に混乱が起きたという報告があった。これは学習者の理解力の不足によると思われるものもあったが、設定の示し方のわかりにくさによるものがあったという。特にロールプレイの際に、ターゲットとなる電話なら電話の会話が始まる前の状況だけを設定したものは、比較的わかりやすかったが、「関西商事の鈴木課長に展示会の見積書を送ってもらうために電話しましたが、課長は会議中のような」のように、状況設定や役割の説明の中に、会話の中で開示されるはずの新情報がすでに含まれている場合、情報の新旧について学習者が混乱したり、状況を取り違えたまま会話が進行したりするケースが見られたというコメントがあった。
9. 見せ方の工夫に関するもの——同種のタスク、たとえば、ロールプレイであっても、状況設定や役割の説明などの提示の仕方が教材ごとに不統一であったが、その中には、学習者にとってわかりやすいものとわかりにくいものがあった。どこまでの情報を状況説明に入れておくか、状況説明に書かれた情報と重複する情報が役割の説明に入っていてわかりにくいというコメントと、反対に、重複を避けて最低限の情報だけに絞ったことで却って状況の把握がしにくくなっている、多少の重複はあっても明確さを優先して再度説明したほうが良いというコメントの両方があった。また、設問・指示文が共通で、内容が異なる複数のタスクが連続している場合、同じ設問の繰り返しはスペースの上では非効率だが、これをわかりやすさを保つために必要な繰り返しと見るコメントもあった。
10. 形式・体裁に関するもの——設問文（指示）と会話スクリプト、表現例とその補足説

明が同じフォントで書かれており、ぱっと見てどこに何が書かれているか把握しにくかった、あるいはタスクとタスクの間にスペースがない、あるいは、同一タスク内に不要なスペースがあるのがわかりにくい、また、番号の振り方、左右の字下げの有無など、タスクそのものの内容や難易度とは直接関係がないが、主に学習者にとってのわかりやすさに影響し、混乱を招く項目について具体的な細かい指摘があった。

11. 分量やバランスに関するもの——教材の内容や個数などに過不足があり、あるタイプのタスクが多い、または少ない、というコメントもあった。これについては試用前にすでにばらつきの調整を行っていたので、表面上、十分な分量があるように思われていた分野でも、試用してみると、実際にはもっと豊富に練習が必要だという振り返りが出てくるケースが、特に電話やビジネスメールのタスクであった。ビジネスメールについては、課題遂行上は支障なくコミュニケーションが成立するものの、適切性からいうと問題があり、相手との関係や場の判断から適切な表現を選択したりすることに困難を覚える学習者が多いため、具体的な状況設定をしたうえで、何度も実際に書いてみる練習をする必要がある、というコメントがあった。
12. 選択肢の質に関するもの——問題形式で選択肢のあるタスクの場合、正解とされる選択肢でも現実のビジネス場面における状況文脈によっては不適切な行動となるケースがあると考えられる、というコメントがついたものがあった。逆に、不正解とされる選択肢であっても、状況によっては許容となるケースもあり、一律の判断は難しいケースがあるという指摘があった。授業担当者はすべてビジネス経験者であり、担当者からの指摘は、こうした場や状況の判断がからむケースを教材で取り上げる際に注意が必要であることへの留意を促すものとなっている。
13. 解答例の適切性に関するもの——解答例のうち、ロールプレイのSCRIPTやメールや文書の文例について、コミュニケーション上の自然さ、待遇上の適切性、ビジネス場面における真正性（実際にそのような使われ方をするか）等の観点からコメントがあった。たとえば、顧客からの電話で名宛人が不在の場合、相手がかけ直すと言ってもコールバックを申し出るのが普通ではないか等のコメントであった。
14. 解説のわかりやすさや適切性に関するもの——解説はビジネス知識が乏しい学習者を想定して、わかりやすく書くことを心がけたが、それでも実際に試用してみると、学習者にとって十分に明瞭ではなく、その場で学習者の反応を見て口頭で解説を補ったりしたケースがあったというコメントがあった。たとえば、学習者から「打ち合わせ」という言葉を辞書で引いても、「会議」と同じなのか違うのかといったことはわからないという質問が出たという。そのように、日本でのビジネス慣行に基づく言葉は、言葉の表面的・辞書的な意味がわかっただけでは使えないので、配慮が必要だという指摘がなされた。
15. 授業実施・指導上の工夫・留意点に関するもの——該当の教材を試用した際に、担当者が実際にどのような点に留意したか、どのような工夫をしたか、今後、機会があれば、どのような工夫や配慮をしようとするかといったコメントが多数あった。具体的には、状況設定がやや複雑なものや、ビジネス経験のない学習者にイメージしにくい場面である場合、役割を決めての実演、板書等を用いた視覚的な提示を工夫するなど、実践的なアイデアが多数出された。誰がどの役割か混乱しないように、さまざま

トピック共通で複数の日本語レベル及びビジネス知識レベルに対応したビジネス日本語教材の開発

な形の名札やカード、あるいは上着、ネクタイなどを使って視覚的に区別しやすいようにしたりする工夫があった。ビジネス文書などは実物を提示したり、学習者自身にインターネットでテンプレートを検索させるなどの工夫も見られた。

16. その他——日本での就職を望む学習者の切実な思いに応えたいという気持ち、ビジネス日本語の難しさと面白さ、知識を運用に結びつける困難さとその取り組みの意義など、ビジネス日本語の教材そのものに関することをもとに、関連する広範囲にわたる反省、指摘、抱負、アイデア等が寄せられた。私たちは外国人にビジネス日本語を教えているが、ビジネス日本語の教育は日本語ネイティブに対しても必要ではないか、外国人人材を活用するためには、日本人側の日本語使用を低文脈化し、グローバルなビジネス環境に対応できる日本語にしていく努力が必要ではないかなど、非常に興味深い指摘があった。

4-2-6. 教材への反映

上記のフィードバック・コメントを踏まえて、それを教材に反映させる作業を行った。大多数のコメントを教材に反映させることができたが、相互に矛盾するコメント（たとえば、状況設定で情報の重複をどこまで許すかなど）もあり、完全に反映できなかったものも一部ある。特定の教材に関してつけられたコメントであっても、全体に関係するものは、できるだけ全体に反映させるように繰り返し、チェックを行った。

5. 結果

研究の成果として、トピック共通で複数の日本語レベル及びビジネス知識レベルに対応したビジネス日本語教材『基礎ビジネス・スキル対応 ビジネス日本語』（全154頁、資料1参照）を開発した。

完成した教材の章立ては以下のとおりであり、章ごとに以下のセクションを立て、さらに一部の章の末尾には応用・発展教材をつけた。

1課 社交・接客・訪問

- §1 挨拶・マナー
- §2 応接・訪問
- §3 接客

2課 電話

- §1 取り次ぎ・確認
- §2 伝言・メモ
- §3 アポ取り

3課 指示受け・依頼

- §1 メモ（傾聴）
- §2 低文脈化^{*注}
- §3 確認・再構成
- §4 伝言・依頼

4課 報・連・相

§1 報告（口頭）

§2 連絡（口頭）

§3 相談（口頭）

5課 ビジネスメール

§1 マナー

§2 形式

§3 メール本文

6課 ビジネス文書

§1 ビジネス・レター

§2 日報・週報・月報

§3 報告書・企画書

7課 会議

§1 打ち合わせ（社内）

§2 会議

§3 プレゼン

*注 ここでいう「低文脈化」とは、言語外の文脈共有が十分でないために理解が困難な場合に、暗黙の前提となっている状況・文脈等を質問などによって言語化・明確化するスキルを指す。

6. 考察

今回、教材ストックを整理するにあたって、ビジネス・スキルを中心として7つのトピック分野を立てた。膨大な教材ストックの整理を進めていくための方法として、トピック7分野を柱に分類整理を行うというプロセスは有効であり、妥当であったと思われる。また、机上の分類・整理に留まらず、実際に授業で使いながら授業担当者からのフィードバック・コメントを得て、それを反映させつつ編集・改変作業を進めていくという開発プロセスは妥当であったと考える。

7. 結論

トピック共通で複数の日本語レベル及びビジネス知識レベルに対応したビジネス日本語教材を開発・試用してみて、3レベルの表示については、今後、編集上の見せ方の点で工夫・改善の余地を残すものの、さまざまなレベルや背景を持つ学習者のビジネス日本語教育にとってこれが有効であることがわかった。この教材を使った学習者にとっても、また、教材作成者や授業を担当する教師にとっても、ビジネス日本語の課題遂行のレベルが、日本語レベルのみによって決まるのではなく、ビジネス経験やビジネス知識の多寡によっても左右されるということが、改めて認識され、明らかになったことは、一つの成果であった。

8. 展望

完成した教材は、さまざまな対象へのビジネス日本語教育に使用予定である。

- ・共同研究者、研究協力者の勤務校におけるビジネス日本語コース及び一般コースのビジネス日本語関連授業
- ・大学・大学院等、外部教育機関でのビジネス日本語関連授業
- ・企業の外国人社員へのビジネス日本語研修

また、今後は、他の日本語教育機関でも幅広く利用してもらえるように出版の可能性についても検討する。

今回の教材開発では独立の項目として取り上げなかったが、今後、さらに充実させる余地のある項目として、以下のものがある。

- －「社交・接客・訪問」のうち、雑談・歓談に関するもの
- －「ビジネス文書」のうち、社内文書に関するもの（出張経費精算書など）
- －「会議」のうち、社外の打ち合わせに関するもの

今回の教材開発では、主にビジネス・スキルとそれを下支えしているビジネス知識やマナーに関する教材の開発を行ったが、ビジネス・スキルを使いこなすには、待遇表現、ビジネス用語等、ビジネス日本語の基本となる基礎日本語スキルの習得が鍵となる。それらの教材開発についても相当量の蓄積がある。これを幅広い学習者にとって活用しやすいものにするために、今後、さらに関連教材の整備を続けていきたい。

9. 参考文献

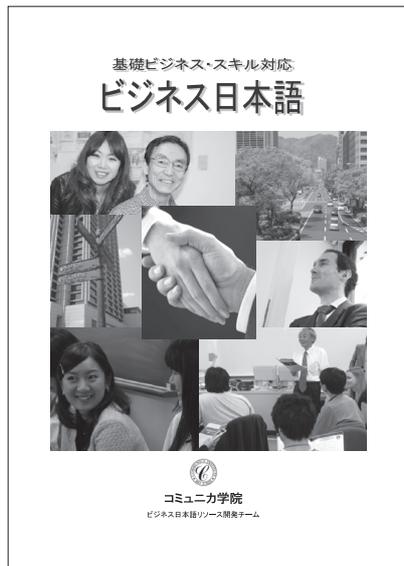
- コミュニケーション学院（2009）「ビジネス日本語」大阪大学大学院工学研究科 高度人材育成センター
- コミュニケーション学院（2010）「ビジネス日本語2」大阪大学大学院工学研究科 高度人材育成センター
- コミュニケーション学院（2010）「基礎ビジネス日本語」大阪大学大学院工学研究科 高度人材育成センター
- 日本語教育振興協会ビジネス日本語教育プログラム(2010)「ビジネス日本語教育プロジェクト報告書」日本語教育振興協会
- 海外技術者研修協会（2007）「平成18年度日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究報告書」海外技術者研修協会
- 日本語教育振興協会ビジネス日本語教育プログラム（2013）「(財)日本語教育振興協会ビジネス日本語教育プログラム—日本企業への就職をめざす外国人留学生のための日本語教育—」日本語教育振興協会
- 米田隆介、重野美枝、藤井和子、池田広子（2006）「新装版 ビジネスのための日本語 初中級」スリーエーネットワーク
- 米田隆介、重野美枝、藤井和子、池田広子（2006）「新装版 商談のための日本語 中級」スリーエーネットワーク
- 宮崎道子（監修）、瀬川由美、北村貞幸、紙谷幸子（著）（2008）「人を動かす! 実戦ビジネス日本語 会話 上級」スリーエーネットワーク
- 村野節子、山辺真理子、向山陽子（2012）「ロールプレイで学ぶビジネス日本語 グローバル企業でのキャリア構築をめざして」スリーエーネットワーク

- 奥村真希、釜淵優子 (2007) 「しごとの日本語 電話応対 基礎編」スリーエーネットワーク
 奥村真希、釜淵優子 (2008) 「しごとの日本語 メール の書き方編」スリーエーネットワーク
 釜淵優子 (2008) 「しごとの日本語 ビジネスマナー編」スリーエーネットワーク

10. 資料

【資料1：作成教材】

コミュニカ学院ビジネス日本語リソース開発チーム (2013) 『基礎ビジネス・スキル対応 ビジネス日本語』 154頁



表紙

目次	
1課 社交・接客・訪問	1
§ 1 挨拶・マナー	2
§ 2 応接・訪問	13
§ 3 接客	17
2課 電話	19
§ 1 取り次ぎ・確認	20
§ 2 伝言・メモ	23
§ 3 アポ取り	28
3課 指示受け・依頼	41
§ 1 メモ (録音)	42
§ 2 原文原化	50
§ 3 確認・再確認	53
§ 4 伝言・依頼	56
4課 報・連・相	57
§ 1 報告 (口頭)	58
§ 2 連絡 (口頭)	69
§ 3 相談 (口頭)	70
5課 ビジスマナー	77
§ 1 マナー	78
§ 2 形式	79
§ 3 メール本文	82
6課 ビジネス文書	107
§ 1 ビジネス・レター	108
§ 2 日報・週報・月報	117
§ 3 報告書・企画書	123
7課 会議	129
§ 1 打ち合わせ (社内)	130
§ 2 会議	137
§ 3 プレゼン	144

目次

1課 社交・接客・訪問

【社外の挨拶の表現】(取引先・顧客に)

- ◆××社の○○です。よろしくお願ひします。
- ▼××社の○○と申します。よろしくお願ひ致します。

(相手が先に挨拶をしてきた場合)

- ◆申しました。おたくし、××社の○○と申します。こちらこそ、よろしくお願ひいたします。

ロールプレイ

上司 (課長) について、得意先に挨拶に行きました。上司があなを 紹介 します。得意先の人に挨拶をしてください。

A: 上司 (課長)
B: 新入社員
C: 得意先の課長

36

1課 社交・接客・訪問

§ 3 接客

接客のポイント

- ・接客は、電話と並んで会社の顔。
- ・直接、自分に関係がなくても、すべての来客を丁寧に扱うこと。
- ・クレーム対応は、最初が肝心。

自己評価と達成目標 (今日の目付を入れよう。)	接客の態度	接客の言葉遣い	接客の姿勢	接客の服装	接客のマナー	接客のスキル	接客の知識	接客の経験	接客の成果
a. 明るく好感度の高い接客対応ができる。									高・中・低
b. 要件を聞いて、即座に対応することができる。									高・中・低
c. クレームの場合も落ち着いた対応ができる。									高・中・低

【応接の表現】

いらっしゃいませ。◆
 お帰りをしましょうか。◆
 どういたご用件でしょうか。◆
 担当の者がおりますので、少々お待ちください。◆
 ○は本日お休みをいただいておりますが、よろしければ、代わりにお伺ひいたします。◆
 それはたいへん失敬しました。ご迷惑をおかけしております。すぐにお願ひいたしますので、お待ちいただけますか。◆

ロールプレイ

1. オフィスに来客がありました。営業のようですが、丁寧に応対してください。◆

A: 新入社員
B: セールスマン (正しくPCメンテナンスの店を新機開店したので、あいさつに)

37

中面1

トピック共通で複数の日本語レベル及びビジネス知識レベルに対応したビジネス日本語教材の開発



中面2

【資料2：フィードバック・コメント・シート】

No. _____ (管理用)

フィードバック・コメント・シート

名 前： _____

試用した教材： _____

対象クラス： _____

試用日時と時限： 月 日 () 限

1. 教材の分野・内容について
2. 教材の質について
3. 教材のレベルについて
4. 教材の形式について
5. その他、気づいた点