

## ビジネス場面における問題発見解決力育成のための日本語コンテンツ開発と教育実践

政策研究大学院大学 近藤 彩

### 研究成果要約

#### 1. 研究活動の概要

近年、「今の仕事のため」「将来の仕事のため」という理由で、日本語を学ぶ学習者数が増えている。彼らにとって、日本語は仕事の道具であり手段にすぎない。本研究では、これまでの「日本語を教える」というビジネス日本語教育を再考し、より実用的なビジネスコミュニケーションに目を向け、「日本語で仕事をする」という学習者の観点から教育実践を捉えなおした。そして、インタビュー調査の結果から、日本人と外国人が共に働く職場で、さまざまな問題が生じていることを述べ、生じている問題点を自ら発見し解決する力を育成することが急務であることを指摘した。そして、問題発見解決力を育成するために、コンテンツ（ケース教材）を開発し、その開発プロセスを示した。さらに、教育実践を対面授業とオンライン学習で試み、ケース教材や教育実践の方向性を探った。

#### 2. 研究成果の概要

インタビュー調査から文字起こしを行い、ケース教材を作成した。授業実践を試み、ケースアドバイザーからコメントをもらい、ケース教材の改定を行った。その一連のプロセスを記述した。

さらに、ケース教材を用いてオンライン学習を行った場合の利点、留意点、そして今後の検討事項を示した。

具体的には、昨年7月に『ケース学習で学ぶビジネスコミュニケーション 職場のダイバーシティで学び合う』（ココ出版）として刊行した。それをもとに、オーストラリアのキャンベラで学会発表を行った（共同発表）。9月に政策研究大学院大学で日本語非母語話者教師対象に特別講義を行った。10月、大連の大連外国語大学で「協働を取り入れたビジネス日本語教育」について、杭州の浙江财经大学で「人材育成を目指したビジネス日本語教育」について講演やワークショップを行った。11月には、J-presenceの講座で、大学・日本学校の教員、ボランティア等を対象にブラッシュアップ研修を実施した（題目：なぜ学習者の発話は誤解を招くのか—ビジネス場面の実例からその謎をとく—）。さらに、11月のビジネス日本語研究会（日本語教育学会SIG）で、「課題達成のプロセスとケースで学ぶビジネスコミュニケーション」について発表し、参加者と教育現場について意見交換をする他、コンテンツの検討、ビジネス日本語の方向性について議論をした。2月に大阪大学国際教育交流センターで講

演を行い、これまでの成果を発表した。

### 3. 成果活用について

本研究活動を行う中、国内外で開かれた講演やセミナーで、問題発見解決力の必要性とその育成方法について成果を報告した。今後も学会や研究会等で成果を発信していく予定である。今回の研究は外国人日本語学習者を対象としたが、ケース教材は日本人社員も使用できることから、日本企業で日本人社員対象に研修を行った。さらに日本人ビジネスパーソン、外国人ビジネスパーソン、大学院生などを対象に、人材育成研修を行った。ケース教材について日本人の学生に討論してもらったところ、それまで持っていた自身の評価観が変容していくことが確認された（一部はシンポジウムで発表）。今後はこれらの分析を進めつつ、日本人と外国人が協働をしながら仕事に取り組む重要性とその教育実践について成果を公表していく。

### 4. 今後の研究課題

本稿では日本人の評価観の変容については詳しく述べるに至らなかった。複数のデータを取り、質的な分析を行っていききたい。また、ケース学習を教えたいという日本語教師や企業の人事部からの要望に応えるために、国内外の日本語教師や人事担当者を対象にトレーニングを行いたい。教案がない授業を行うことに不安を抱く者もいるため、今後、ケース学習を通じて「創発的な学び」を生む授業を、どのようにすれば教師が実践できるようになるのか、さらなる検討をしていきたい。

## 研究成果報告

### 1. 背景

近年、企業のグローバル化の影響に伴い、海外で日本人と外国人（日本語非母語話者）が日本語を使って仕事をする機会がますます増えつつある。海外の大学等の高等教育機関を対象とした調査結果では、日本語学習の目的の第3位に、「将来の就職」という回答がある（国際交流基金 2012）。学校教育機関以外の調査結果を見ても、「将来の仕事」（53.9%）、「今の仕事に必要」（40.7%）と実利的な動機が高いことがわかる。

一方、日本国内では外国人の定住化の影響を受け、外国人労働者数は649,982人となり、前年同期比15.5%増と報告されている（厚生労働省 2010）。大学の留学生が卒業後そのまま日本で就職した割合は2割程度にとどまるものの、5割強の留学生が日本での就職を希望している（日本経済新聞）。今後は、留学生の就職支援の拡充、少子高齢化による外国人労働力への期待、2020年東京オリンピック開催等の諸要因から、ますます外国人雇用の増加が見込まれる。

本研究では、日本人と外国人が共に仕事をする際に生じる問題点が多い（近藤 2007他）ことを前提に、その解決に向けて開発した日本語コンテンツと教育実践について述べていく。

### 2. 目的

本稿では、第一に、ビジネス場面における問題発見解決力を育成するために開発した日本語コンテンツを紹介する。次に、コンテンツを使った教育実践の事例をもとに、その可能性について述べる。なお、本稿でいうコンテンツとはケース教材を指す。

### 3. 問題発見解決力育成を目指したケース学習

#### 3-1 問題発見解決力育成の必要性：インタビュー調査より

筆者は、これまで日本人と外国人（日本語非母語話者）の間のビジネス・コミュニケーションについて、日本・インド・中国を中心に調査研究を行ってきた（近藤 2005、2007、劉娜他 2009など）。日本人とインド人の中で生じたコンフリクト（摩擦）については、ヤルディ（2007）、近藤・ヤルディ・金（2009）、近藤・金・福永・ヤルディ（2009）で報告した。例えば、近藤・金・福永・ヤルディ（2009）では、①時間の感覚、②能力評価、③職位の幅、④仕事の仕方（役割分担）、⑤品質・完成度に対する考え方、⑥計画性、⑦リーダー像（リーダーに期待すること）、⑧書類・資料の重み、⑨フィードバックの仕方について、日本人社員とインド人社員間で差異があることを指摘した。

さらに、仕事の仕方（④）についてインタビューで聞いたところ、次のような両者の認識の違いが見えてきた。インドの日系企業で勤務している製造業の社員に対し、日本人社員（J1）からは、「（日本は）一応役割分担はありますが、本当にインド企業みたいに明確に分かれるのはちょっと無理ですね」という回答があるのに対し、インド人社員（A1）は、「日本人からのフォローアップはすごいです。そして、与えた仕事ができなかったら、（その日本人は）不

愉快になります。その時できなかつたら、その連絡が欲しい（と）。」というように、個人の仕事責任についての捉え方の違いが明確になった。また、インド人社員（A2）は、英語で“*We were always unclear as to what they exactly wanted, whether we should interpret.*”（日本人が要求していることはいつも不明確だった）と、日本人の要求の曖昧さを指摘し、要求に応えることの難しさを述べていた。

このような仕事の仕方や両者の受け止め方の違いは、やがては深刻なコンフリクトにつながる可能性が高い。では、こうしたさまざまな相違を日本語の教育現場ではどのように取り上げればいいのか。日本語のテキストに書かれている典型的なビジネス場面において、業務上で頻繁に使用することが予想される語彙や表現を教えるだけでは、現実の多様なビジネス場面で生じる問題の解決に対応できる能力の育成とはならない。背景（商習慣、文化、ルール他）が異なる者同士が共に仕事をする場合、何が問題になっているのか、問題の本質は見えにくい。どのように「問題」を発見し、それを解決できるのか、問題発見解決力を育成することは重要と考える。

これは企業（製造業）の人事関係者やコンサルタントも認めていることである。人事関係者に採用方針を尋ねたところ、「課題に取り組む中で問題が起こります」「問題を発見し解決できる力は必要」「何か起こった時に、物事を分析する力が必要」などと答えていた。

グローバル時代は、さまざまな考え方を持つ人や、異なるルールで仕事をしてきた人が、いろいろな国や地域で仕事することになる。そのため、これまでになかった問題が生じることから、問題発見育成力がカギとなる。

## 3-2 ケース学習

### 3-2-1 ケース学習の概要

筆者は、問題発見解決力育成のために、まず「ケースメソッド」（高木・竹内 2006）に注目した。ケースメソッドとは、ハーバード大学のビジネススクールにおいて開発された経営判例（ケース）をもとにした教育方法である。実際に生じたコンフリクトや問題点をケース教材とした討論型授業に特徴があり、さまざまな考え方や価値観をぶつけあい、生じている問題を多面的に捉えなおすことができると言われている。日本語教育の分野では、池田・館岡（2007）の中で、「協働の概念をもつと考えられる学習方法」として紹介されている。

しかしながら、ビジネススクールや開発教育などで使用されているケース教材は、30ページにわたるものもあり、一部の日本語非母語話者を除き、難易度が高いものになってしまう。内容が理解できても、多くの資料を使い、日本語母語話者と討論をすることは、かなりの時間と能力が必要となる。また言語学習で重要と考えられている内省活動がケースメソッドには取り入れられていない。なお、内省は、現実の文脈で言語を含む体験を終えた後、その一連の体験を対象化し振り返る認知的・情意的活動（近藤・金 2010）を意味する。

筆者はケースメソッドを援用し、共同研究者と共に、日本語非母語話者も参加できるよう、ケース学習を提案した。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）を題材に、設問に沿って参加者（学習者）が協働でそれを整理・討論し、時には疑似体験をしながら考え、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を指している（近藤・金 2010）。個々の教材（一つの事例）は「ケース教材」と呼ばれている。日印中でのインタビュー調査をもとに開発されたケース教材は、『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』（近藤・金・ヤルディ・福永・池田 2013）としてココ出版より刊行された。

収められているケースは次のとおりである。

- CASE01 まだ9時半です！
- CASE02 私に任されたはずなのに……
- CASE03 変更はできません
- CASE04 なぜ期待はずれたの？
- CASE05 ほう・れん・そう!?
- CASE06 中間の納品が大変!!
- CASE07 完成度
- CASE08 もう動かさないで！
- CASE09 空気を読んで!?
- CASE10 結論は同じなのに……

### 3-2-2 ケース学習に関わる2013年度の業績

ケース学習に関わる2013年度の業績は次のとおりである。

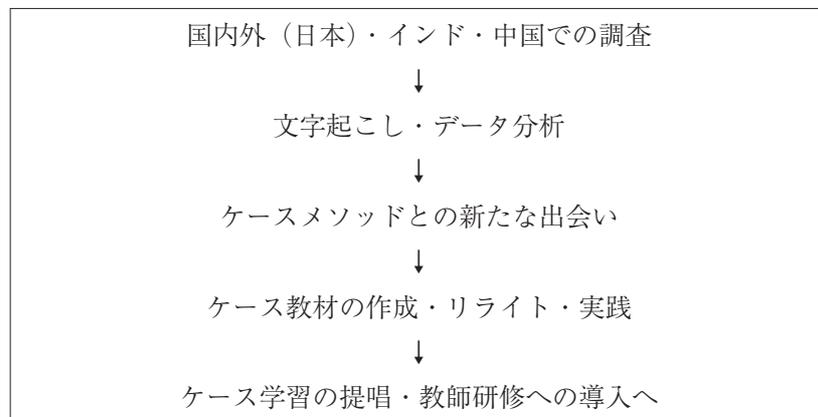
- \* 金孝卿、近藤彩、池田玲子、藤光由子、Japanese Studies Association of Australia 2013 Conference 「職場のダイバーシティで学び合う～ケース学習からビジネス・コミュニケーションを考える～」(パネルセッション)  
近藤彩『ビジネス・コミュニケーション教育(研究から実践へ)』(発表)、The Australian National University, Canberra、2013年7月10日
- \* 近藤彩、協働・ビジネス日本語教育ワークショップ「協働を取り入れたビジネス日本語教育」(招待講演)中国・大連外国語大学、2013年10月12日
- \* 近藤彩、浙江财经大学東方学院日本語教育セミナー2013「人材育成を目指したビジネス日本語教育」(招待講演)中国・浙江财经大学東方学院(杭州)、2013年10月13日
- \* 近藤彩、日本語教師のためのブラッシュアップコース『なぜ学習者の発話は誤解を

招くのか？ —ビジネス場面での実例からその謎を解く—』（講師）J-Presence Academy2013年11月1日

- \* 近藤彩、第11回ビジネス日本語研究会 in KOBE「グローバル人材育成としてのビジネス日本語教育のスコープとタクティクスを考える」『課題達成のプロセスとケースで学ぶビジネスコミュニケーション』（パネリスト）、神戸センタープラザ、2013年11月16日
- \* 近藤彩、日本語教育学会 日本語教師研修「タスク作りから考えるビジネス日本語教育」『言語教育における「タスク」を概観する』（講師）政策研究大学院大学、2014年1月18日
- \* 近藤彩、第7回大阪大学専門日本語教育研究協議会「上級レベルの専門日本語教育—理念と実践—」『ビジネス日本語教育の理念と実践—日本語上級レベルの場合—』（講師）大阪大学・国際教育交流センター、2014年2月17日、報告書15～32ページ
- \* 近藤彩・池田玲子「シンポジウム『評価』を持って街に出よう」『日常の中の社会的関係性の評価』（発表者）政策研究大学院大学、2014年2月23日

#### 4. ケース教材開発までのプロセス

ケース教材は次のプロセスを経て開発された。



##### 4-1 インドでのインタビュー調査から実践へ

以下にインドのサービス業に勤務する日本人B氏に対し行った半構造的インタビューの一部を示す。B氏はその中で「報・連・相」について述べていた。本稿では、インタビューからケース教材の作成と、実際の教室活動について述べていく。

###### 4-1-1 半構造的インタビュー

下記は、フライトの予約をインド人スタッフに依頼したことについて語っている場面である。文中のIはインタビュアーを意味する。

B：そうですね。僕もこの会社のことしかわからないんですけど、僕の事務所の中で

の場合っていうのは、中間管理職が指示をする立場にあるんですけども、そのせいなのかどうか分かりませんが、インドの方にははっきり指示をする必要があるなというのは思っています。例えば、日本で何かやっておいてとか、漠然として指示をするだけでも言われたほうではそれを100%あるいは120%に拡大解釈してやるっていうところがあると思うんですけども、インドの方の場合は、そういう感覚っていうのは多分ないんだろうと思うので、指示する側が適切にはっきり指示をしてあげるのが必要だろうというのは感じています。逆に言われたことしかやらないという否定的な言い方になっちゃうんですけど、良くも悪くもそういう社会なのかなと思います。(中略)

うちの事務所でいえば、一言いえばなんか全部わかってくれるインドの人がいればいいと思うんですけども。

I: 例えばその一言は何でしょうか。

B: 例えば、またお客さんが来る話になっちゃうんですけども、日本からお客さんがいつからいつまで来るから、こんな飛行機で来るから、逆のパターンですね。インドのお客さんが日本に行くのでこんなフライトスケジュール、この日の便を予約してくれとか、これも極端な話ですけども、フライトを取ったままですね。こちらにどの便のフライトを取ったのかとかフィードバックされない時があるんですよ。これはちょっと極端な話ですけども。それは取って僕に教えてくれというところまで正確に指示をする必要があつて。

I: 一つお聞きしてもいいですか。言葉に出して指示をしても効率を考えると、効率が悪いとか感じたことがありますか。言葉に出して指示をしてそれでやってくれるという感じでしょうか。その過程でいろいろまた聞いてくる?

B: 過程の中で聞いてくるのは全然構わないと思います。聞いてくることによって、指示した僕自身も気づかなかったこととかがあるので、聞いてくること自体はむしろ僕としてはうれしいですね。聞いてくる時は聞いてきます。でも、聞いてくることはむしろ僕としてはうれしいですね。仕事上必要なことだと思います。(中略)

I: わからないまま作業を進めてしまうことはありましたか。

B: 僕の指示が悪かったのかもわからないんですけども、なんだかよくわからないうちに勝手に向こうもそのスタッフのほうにしても悪気があってやっているわけではないと思うんですけども、連絡の意思疎通があまりよくなかったりとかですね。

#### 4-1-2 ケース教材案：フライトの予約

下記に示すのは、当該ケースの初校である。

インドでインド人と働いている、ある日本人の話です。ある日、こんなことがありました。来週インドのお客さんが日本に行くので、私はインド人スタッフに今回のスケジュールを渡し、「このようなフライトスケジュールでこの日の便を予約してほしい」と頼みました。彼女は、「はい、わかりました」と返事をして席に戻りました。しかし、しばらく経っても彼女から何の報告もないので、私が「〇〇さん、先ほどのフライトの予約、取れましたか?」と聞くと、彼女は「はい、予約しました」と答えました。彼女はどのようにこちらに便を取ったことをフィードバックしなかったのでしょうか。

#### 4-1-3 授業内の討論

上記のケース教材案を使用し実践を試みた。本実践を録音し文字化したものをデータとした。

- ①対象者：日本語非母語話者9名。国籍はインドネシア、キルギス、ロシア、ミャンマー、ベトナム、韓国である。日本語能力は全員旧日本語能力試験（JLPT）2級以上で、1名が旧1級の合格者だった。
- ②授業の概要：90分で次の手順で進められた。
- ・アイスブレイキング（5分）
  - ・ケース教材を個人で読みタスクをする（10分）
  - ・タスクに書かれた設問に沿ってグループで話し合う（30分）
  - ・クラス全体で意見交換や議論をする（40分）
  - ・個人で上記の活動を振り返り、内省シートに記入する（5分+宿題）

下記にグループ1の討論の一部を示す。

##### 〈やりとり 例1〉

ここでは二人のロシア人（RとN）が、日本人上司の立場から、あるいは上司が自分自身の場合を想定して、意見を述べている。Nは自分が上司の立場だったら、頼んだ相手に何度も聞くという。そして、Rも同様に連絡を求めますが、Rは、ロシア人と日本人を比較し、ロシア人の責任感が日本人ほど強くないことを、その理由にしている。

R	私が日本人だったら、もちろん連絡を求めます。インド人だったら、連絡を求めますがもっと具体的に言ったかもしれない。例えば予約したら私に連絡をするように、と具体的に言うかもしれない。性格です。	私が日本人上司だったら
I	連絡しますか？ それとも連絡を求めますか？	
N	私はロシアか私の特徴かはわかりませんが、私は何回も何回も、連絡しましたか？と聞きます。それが普通です。私の職場では、課長がこれをしてくださいと言って、それから何回も何回も聞く。それはちょっと不便だと思いますけど。	私だったら
R	でも、ロシアの場合は日本人と比べると仕事上の責任感がそれ程強くないですから、緊張がもっと強いと思う。だから、ロシア人の場合は連絡がもっと必要。	ロシアの事情

##### 〈やりとり 例2〉

ここまでNとRは日本人上司の立場で意見交換をしていた。しかし、Iは、自分が日本人で、このように怒ってしまった場合は、その後に相手に対し説明をしたり、話し合ったりすると述べている。そして、Rは、一番の問題はこの日本人が指示を明確にしなかったことであると言い、婉曲表現を使うべきではないと主張した。Iはその意見に賛同している。

I	私が日本人だったら、この場合怒ったら、その後のことについて詳しく話し合う。日本の社会ではこういう文化で、インドはどうか、と。	日本人上司の解決策
R	一番問題になったのは、日本人は前もって予約したら連絡してください、と言いませんでした。ですから私はもう何年も前から、そういう立場になったほうがいいと思い始めました。人間は神様のように人の考えを読み取る能力を持っていないので、前もって人にやって欲しいことを言ったほうがいい。あなたから、そういうことを期待するから、どうぞしてください、と。人は遠まわしの表現を使ったらわからないはずですよ。	問題の所在
I	そうですね、だから詳しく指示したほうがいいです。	

## 〈やりとり 例3〉

その後、再び日本人上司の立場で議論が進んでいたが、Iは、インド人の立場から、連絡するタイミングがつかめなかったのかもしれない、あるいは(連絡することが)迷惑になると思っていたかもしれない、という異なる見解を示した。さらに、日本人は報告して欲しいと思っているだろうが、報告しなくても構わないこともあると述べる。そして結婚式の招待状の話を持ち出し、自国では招待状をもらっても出欠の返事は出さないと言う。参加者は一同、招待状を必ず出す国と出さない国があることに驚く。このようにしてグループ1は「異なり」を理解していった。

I	でも、インドの人の立場から見ると、日本人は仕事で忙しくて、いつ連絡をしたらいいのか？ 迷惑にならないか？ と思ったかもしれない。	インド人の立場で
K	ああ、そうか。	
	(中略)	
N	やっぱりフィードバック、したほうがいいんじゃない？	疑問
I	でも、私は時々言わなくてもいいという場合があります。日本人は多分それも言って欲しいと思っている。	自分の経験
	(中略)	
I	別な話になりますが、例えば結婚式の招待状をもらった時、行けるかどうか全然返事をしない。でも行けるかどうか返事をしないといけないという習慣があるでしょう？ヨーロッパでもよくあると思います。国ではそんな習慣がないです。	結婚式の出欠
K	あります。座席の表を印刷したり。	
I	でも、この間は招待状にちゃんと後ろのところに行けるかどうか、チェックしてくださいとちゃんと書いてありました。	
K	必ず出欠のはがきを出します。	
一同	違いますねえ……	
R	私の個人的な立場は、欲しいことだけでなく、感じていること、自分の感情も遠慮なく言葉で発言してください、という立場です。みんながそうしたら、生活はもっと簡単になると思う。	R自身の解決策

討論後の内省では、「みんな自分の意見を述べたり、経験を言ったり、これからどうするかを考えた。他人の意見を聞くと自分は正解じゃないということがわかる」という記述が見られた。

分析の結果、本ケース教材が、ビジネスの現場で実際に起こったことを知り、それについて複数の視点から考えるきっかけを与えていることがわかった。討論の最初と最後で、自分の考えた解決策が変化すればいいというのではなく、他人と議論をすることで、他の意見に耳を傾け、自身の見方を振り返り、視野をひろげていくことに意味がある。問題の所在が必ずしも一つではない、問題の捉え方が当事者によって異なることが理解されたという事実が確認できた。ここから、本ケース教材が問題発見解決力の育成につながることを示唆された。

しかしながら、より深い討論へと発展させるためには、本ケース教材は次の点について改定が必要である。

#### 4-1-4 ケース教材の改定

ケース教材について、参加者からより詳しい情報を求められることはなかったが、討論の質を高めるために、次の点で改定をしたい。第一に、ケース教材で「日本人」「インド人」という表現が使用されていることである。これは、討論中に人物を一般化してしまう危険性があるため、固有名詞に変更することとした。第二に、討論がしやすいように、人物の情報を加えることにした。下記は、実際のインタビューの情報を加えたものである。

頼んだ件、どうなってるの？

私（大久保）は、日本からの出向でインドに6年前に来ました。サービス業に従事し、インド事務所の副所長をしています。副所長といっても、実際は中間管理職のような仕事もあり、所長と日本人スタッフ、現地スタッフ間の橋渡しをする仕事も多いです。日本とインド間でさまざまな人的交流や経済・文化交流を促進することを目的に来ていますので、インドのことはよくわかっているつもりです。しかし、時々、インド人スタッフと、意思疎通があまり良くないと、思うことがあります。

例えば、ある日こんなことがありました。大切な取引先のインド人のお客様が、一週間後に日本に行くことが決まり、急遽、私どもで航空券を手配することになりました。そこで、私はインド人スタッフの一人のチャーミーさんに頼むことにしました。彼女は半年前に入社し、日本語ができます。私は、チャーミーさんを席に呼び、「5月15日\*\*航空成田行きの21時の便を予約してください」と言いました。そして、お客様の氏名やパスポート番号など、予約に必要な情報を伝えました。すると彼女は、「はい、わかりました」と返事をして席に戻りました。

チャーミーさんに頼んだのは10時半でした。しかし、夕方17時を過ぎてても彼女から何の報告もありませんでした。私は、就業時間の17時を過ぎたので、そろそろ彼女が帰ってしまうのではないかと心配になりました。

もう少し待ってみようかとも思いましたが、大事なお客様の予約に何か問題があっては困りますので、彼女の席に行って、予約状況を聞くことにしました。「チャーミーさん、今朝フライトの予約を頼みましたよね。取れましたか？」と聞きました。すると、チャーミーさんは、「はい、予約しました」と何もなかったような顔で答えました。そしてすぐに机の上を片づけてそのまま帰ってしまいました。

なぜ彼女はこちらに便を取ったことをフィードバックしなかったのでしょうか。私の指示が悪かったのかもしれませんが、なんだかよくわからないうちに帰られることも時々あります。彼女はやる気がないのでしょうか。

さらに、学習者個々の現実に即した問題発見解決力を育成するには、参加者に応じて、「ビジネス習慣の違い」(表1)について教師が言及し、意見を整理することが重要であることがわかった。筆者が行ってきた過去の教育実践では、ビジネス経験豊富な参加者から、表1に書かれたことと類似した意見が出ることもあったが、今回の教育実践では、ビジネス経験が乏しい学習者であったためか、類似発言はなかった。

表1 ビジネス習慣の違い

モジュール型 (eg インド)	摺り合わせ型 (eg 日本)
自分に与えられた仕事を独自の単位として認識する。	自分に与えられた仕事を、目的を達成させるプロセスの一部と考える。
自分に与えられた仕事の領域外の仕事を上司に頼まれた場合、「それは自分の仕事ではないので、請けられない」と、はっきり言う場合が多い。	自分に与えられた仕事の領域外の仕事を上司に頼まれた場合、抵抗があっても、請ける場合が多い。
自分に与えられた仕事を遂行していく上で、問題が発生しないかぎり、上司や周りに相談・報告しようとししない。	自分の仕事の進捗状況について、関係者と相談・報告等の形で意見交換をすることが多い。
仕事の全体的な成果を出してから、上司に提出することが多い。	仕事の成果を出す過程で、できている部分を上司に見せる。仕事の進捗状況を共有する意味でも、上司に報告する。

次に、オンラインを用いたケース学習の試みについて以下にその報告を記す。

## 5. オンライン学習での試み

### 5-1 コース概要

オンライン学習は、日本にあるZ大学のMBAコースに進学する予定者に対して行った。全員が中国人学習者で、日本語能力試験のN1もしくは旧1級に合格していた。しかし、実際に会話ができないという課題があり、日本語による高度な会話能力を身に付けることがコース全体の目的とされた。参加者は、日本在住の者もいれば中国在住の者もいた。筆者は4回(1時間×4回)担当した。本実施にあたり、リンクワールド株式会社の協力を得てWeb conference システム(Cisco社のWebEx)を使用した。

当該コースは2014年1月10日より2月24日までで、春節の週末を除く毎週日曜日と月曜日の午後8時(CST)/9時(JST)より各1時間 全12回実施された。内容は、次の3セッション



図1 オンライン学習

ンで構成された。各セッションは4回であり、筆者は2番目の「ケース学習とビジネス日本語会話」を担当した。

1. ビジネストピックに関するディスカッション（オムニバス形式）
2. ケース学習とビジネス日本語会話（筆者）
3. 様々なビジネスパーソンとのディスカッション（オムニバス形式）

## 5-2 実践について

本実践では、前述の『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】（近藤・金他 2013）に掲載されている「変更はできません」を使用した（資料を参照されたい）。

授業は、下記のリンク先で閲覧可能である。

<https://drive.google.com/folderview?id=0Bxf5lOyu2FTjWktSTjh5aXJ4RUE&usp=sharing>

筆者がオンライン授業を行ったのは、今回が初めてであったが、4回の授業を通じて、参加者それぞれがケース教材の中に書かれていることを理解し、問題点（トラブル）を抽出し、それについて意見交換をすることができたことから、ケース教材を用いたオンライン学習の実践は可能であることがわかった。また、表現や語彙の理解促進にも効果的であった。



図2 タスクシートをもとに意見を述べ合う様子

しかし、以下の点について検討が必要である。

### ① 会話の流れ、順番取り：

教室では、学習者の自発的な発話が生まれる。そのため、教師が指名をしなくても意見交換が可能であるが、オンライン学習では教師がはっきりと名前を呼び、指名していかないと会話が進まないことがわかった。つまり、教師は教室場面よりも、会話の「交通整理」や、明示的に発言を促すことが必要であった。発話形態に関しては、IRE（Initiation-Response-Evaluation）が多く、教師主導になりやすかった。今後、創発的な学びを促すには、なんらかの工夫が必要であることがわかった。

これと関連して、参加者は会話の順番取り（turn-taking）が難しいようだった。これは、



図3 マーカーを使いながらの語彙や表現の説明

会話の方向性が、教師から参加者に向けられることが多いことの他に、参加者が順番を取るための表現を適切に使うことができなかつたからだと考える。授業では当初の予定にはなかつたが、3回目にパワーポイントを示しながら、「話し合いの表現」(後述)の練習を取り入れた。

② ネットワーク接続の問題：

ネットワークに接続できず、学習に参加できない者が出た。また、接続はできたものの、途中で音声途切れてしまった者も1名いた。また、別の1名は、ネットワーク回線がADSLであったためか、ネットワークの状態が悪く、音声途切れたり、回線が切れてしまったりする現象が発生した。携帯の不安定なネットワークを使った者もいた。

今後、学習者とのネットワークの質をどう高めるかが課題である。これについて協力者であるリンクワルドの窪田氏は、ネットワークの回線容量がさらに強化されるまで待たないといけないという見解を指摘している。今後は、回線状態が比較的安定している早朝に行う、有線の回線なるべく使っていくなどの回避策を取り、ネットワークに起因する研修中のトラブルを回避することが一案だという。よって、まず授業の設定時間を変えることで接続の問題がなくなるかを今後見ていく。

一人のネットワーク回線が切れてしまうと、授業を中断せざるを得ないため、ネットワーク接続の問題は重要な課題である。さらなるテクニカルな問題がある場合は、専門家と相談し、改善策を検討する予定である。

③ Webカメラの問題：

参加者1名はWebカメラを持っていなかったために、授業に参加するのが難しい時があった。教師(筆者)はスクリーン上に学習者のその時の映像を映しながら、表情を読み取っていったが、その1名についてはそれができなかった。また学習者が何をどこまで理解できているのかを、音声のみで確認していかなければならなかつた。これは、オンライン学習の経験が少ない教師には、かなり負担になると感じた。

さらに、別の学習者は自宅の照明が暗く、こちらから表情を読み取ることがほとんどでき



図4 参加者の表情の読み取り

なかった。部屋全体を灯す照明があればつけるように依頼したが、手元の照明しかない者は最後まで暗い状態であった。教室では、教師が照明の調整を行えるため、学習者の表情が読み取れないことはないが、オンライン学習では、学習環境は、学習者自身が整えることになる。

#### ④ 時間管理

事前に何度も日本時間であることがリンクワールドより通知されていたにもかかわらず、6名のうち3名の中国在住者は、初回、日本時間と中国時間を間違え、オンライン学習にほとんど参加できなかった。学習者の自己管理によるところが大きい。

しかしながら、全体的には、次の理由からオンライン学習の意義はあると考える。まず、遠隔地（中国や日本の九州）から学習に参加できた。そして、今回の学習者は日本の大学への留学予定者であり、あらかじめ日本語やビジネス事情について準備をしたいという要望があった。中国で日本語を使う機会があまりなく、学習者は特に会話能力に不安があったため、日本人（日本語非母語話者）と日本語で会話力をつけたいという要望もあった。これらの理由から、積極的に本オンライン学習に参加していた。内容的には、ケース教材というコンテンツを使うことで、実際にビジネス場面で起こっていることを理解するだけでなく、自分だったらどうするか、自分が他者の立場ならどうするか、という問題解決のためのプロセスを、複数の視点から検討できたことは、今後社会に出ていく上で有益な社会力となると考える。

ケース学習は本来、協働学習であり、学び合いの場を共有するものである。より一層参加者同士の討論を盛んにするにはどうすればいいのか。今後は協働学習の特徴をオンライン学習で十分に活かせるかについて検討を進めたい。ブレンディッドラーニングも視野に入れ統合型モデルを構築していくことを目指していきたい。

## オンライン学習

講師  
近藤 彩



## 話し合いの表現 1

### \*意見を述べる

~と思います。  
~だろうと思います。  
~と思うんですが。  
~ではないでしょうか。  
~です。  
~ではないかと思います。



## 話し合いの表現 2

### \*質問をする

(あのう、)~さんにお聞きしたいんですが、  
(あのう、)~について伺いたいんですが、

### \*口をはさむ(ターンをとる)

すみませんが、  
あの、よろしいですか――。  
今の点について確認させていただき  
ないでしょうか。  
お話の途中ですみませんが、



## 話し合いの表現 3

### \*相手(他)の意見を確認する

(~の意見は)つまり~ということですね。  
(~さんは)先ほど~とおっしゃいましたね。

### \*口をはさむ(ターンをとる)

すみませんが、  
あの、よろしいですか――。  
今の点について確認させていただき  
ないでしょうか。  
お話の途中ですみませんが、



## 話し合いの表現 4

### \*反論する

確かに~ですね。あの~でも/ただ、

~は分かりますが、あの~こういうの(考え)  
はどうでしょうか。

(例えば)~ということもある/いると思うん  
ですが(どうでしょうか)





## CASE 03

### 変更はできません

私（アン）は、大学時代を含め12年間ほど日本で生活をした経験があります。日本滞在中に旧日本語能力試験1級に合格しています。現在は、インドでウェブデザイン会社の取締役をしていて、今年で2年目になります。ときどき政府や企業関連の通訳をすることもあります。日本の業務提携先は以前の会社の上司で、その会社は秋葉原にあります。私の仕事は、日本に住むお客さんから注文を受け、それをインドにいるインド人ITエンジニアに伝え、企業のホームページや商品を宣伝するための広告を作らせるという仕事です。いわゆるアウトソーシングです。

日本の生活が長かったので日本人相手に仕事をするにあまり問題を感じないだろうと思っておりましたが、今、私は困った立場に立たされています。先日、私はお客さんである高木さんからの要望を詳しくテレビ会議等で聞き、商品のイメージが日本人と相互にできたところでプロジェクトを始めました。ところが、数日後、高木さんからテレビ会議で、「やっぱり、ここを変えてほしい」と言われました。私は、この変更は予算内では解決できないと判断したので、「その変更はできません。それに、それは仕様書にも書いてありません」と返事をしました。すると、高木さんはひどく怒ってしまい、仕事が進まない状況になってしまいました。

プロジェクトが始まる前には、あんなに詳しく話を聞いて双方が納得した上でプロジェクトを始めたにもかかわらず、今になってなぜ高木さんは変更を言ってくるのでしょうか。なぜ、あんなに怒ったのでしょうか。私はこの先、どうしたらいいのでしょうか。



図5 話し合いの表現

●参加者O氏のワークシート           はOさんが授業後に記入したもの

**私の気持ち**

先日の会議で、あんなに詳しく説明したのして、双方も納得したのに、なぜ、今変更してほしいと言いましたか。しかも、プロジェクトもう始めました。こんな時に、変更しにくいのは高木さんもわかるでしょう。それでは、高木さんのほうが悪いのに、なぜそんなに怒るのでしょうか。

アンさんは決めた期日までにプロジェクトを完成しないので、すごくイライラして、困っているのは思いつきませんでした。

**高木さんの気持ち**

自分の製品を最高にしてほしいという気持ちから、細かいところでも、何か問題があったら、変更して、最もよい製品を作りたいと考えています。そして、始めたばかりなのに、変更しないと、製品の品質に悪い影響をもたらすかもしれない、なぜ変更できませんと思っていますかもしれません。

アンさんのそういう話し方は高木さんを怒らせるのは考えていませんでした。仕事の中でもっと丁寧な言い方で相手と相談したほうが良いと分かるようになりました。

**この状況で何か問題だと考えますか？**

両方の立場が違っていると思います。高木さんはできるだけ製品を完璧にしたいんですが、アンさんのほうから見れば、会議で合意できたうえで、プロジェクトを始めたのに、なぜ今変更したいかと思っています。

最初、私は両方の立場だけが考えていました。相手の言葉の表現は考えていませんでした。

**あなたにも似た経験がありますか？**

はい、あります。学生の頃、私は友達と一緒に、パーティーのプランを制定しました。もう準備したのに、友達は期日を変更したいと言いました。私はちょっと怒るようになりましたが、仕方なく、彼女があの日暇がないので、変更しなければなりませんでした。

**あなたがアンさんだったら、このような場合どのような行動しますか？**

高木さんに今の状況をちゃんと説明します。「もう始めましたので、プロセスをスムーズに進めるために、変更しないほうが良いと思っています」と高木さんに言います。もし、高木さんが変更したいと主張しますなら、インドの会社に連絡して、何か解決する方法がありますかと聞きます。

**あなたがアンさんに相談された場合、どのようなアドバイスしますか？**

高木さんにちゃんと説明して、彼に理解されてもらったほうが良いと思っています。それに、こんなのは仕事の中に、よくあった問題ですから、気にしないでください。全力して、問題を解決するのは一番重要なことだと思っています。

**授業の感想**

今度の授業によって、私はいろいろな言葉の表現を学びました。意見を述べる時、質問をする時、口をはさむときと反論するときどんな言葉を使えばいいのかわかるようになりました。そして、もっと丁寧な言い方もたくさん把握しました。すごく勉強になりました。

●参加者D氏のタスクシート          はDさんが授業後に記入したもの

1. それぞれの気持ちを考えてください。

(1) アンさんの気持ち

プロジェクトが始まる前に、詳しくお話をしましたのに、なんで今いきなり変えたいですか？それに、予算内でできないし、この指示が解決しにくいし、この要求もおかしいと思っています。

仕事がまだ完成していませんし、いらいらしています。

(2) お客さん 高木さんの気持ち

相手の言葉が失礼し、それから自分のことをからがっていると思いますし。正直すぎる口調が自分のことを尊敬していないと思います。

2. この状況で何が問題だと考えますか。

二人の文化の違いと考え方の違い、あとはアンさんの言葉のチョイズが一番の原因だと思います。

アンさんが仕事を早く完成したいですけど、高木さんは仕事の品質を求めています、二人の立場が違ってきます。

3. あなたにもこのような経験がありますか。

たぶん普段の私の性格が慎重ですから、このような経験がありません。

4. あなたがアンさんだったら、この場合どのように行動しますか。

ちゃんと高木さんに謝って、そしてこっちの困ったことをちゃんと相手に伝えて、それから高木さんの考えを聞き、落ち着いてから一番ふさわしい結果を出します。

そして、日本人のこだわりを気にしながら、話を進めたいと思います。例えば、のちほど、ご連絡いたします。お願いいたしますのような言葉をちゃんと使います。

5. あなたがアンさんに相談された場合、どのようなアドバイスをしますか。

外国人の方とお仕事をする場合、しゃべり方と相手との付き合いが一番大事です、日本語の中の曖昧表現と同じで、日本人のお客さんと相談する場合、相手の感情を感じながら、お話を進めたほうがいいと思います。

## 日常の中の社会的関係性の評価

近藤 彩（政策研究大学院大学）・池田 玲子（東京海洋大学大学院）

### ●本研究の背景

- ・グローバル社会において、日常生活で社会的な関係性の構築のあり方が共生社会を維持発展させていく鍵だと言われる。
- しかし、日常生活では、個人は多様な評価観点を持つ。そのため、適切な評価フレームワークを採用していく判断力が必要となる（宇佐美他2011）。

### ●本研究の課題

開発したケース教材（近藤・金・ヤルティ・福永・池田2013）は、「適切な評価」を行う能力の育成へとつながるか。  
 ケース教材を媒介とした対話において、①個人の評価観点、②他者の評価観点への気づきと、自己の観  
 点の拡大の可能性、③評価観定の再構築のプロセスを探ることを課題とする。

### ●先行研究

近藤（2007）：ビジネス上の接触場面の相互の評価  
 観点の相違  
 宇佐美（2008）：個人の恣意的な評価の指摘  
 宇佐美・近藤他（2011）：個人の評価観の姿容

### 定義

- ・評価：対象について何らかの情報を収集し、それに対して、評価者の解釈を通して判断を行うこと（宇佐美他2011）
- ・ケース教材：実際のインタビューから仕事上のコンフリクトを抽出した対話活動のための教材

### ●研究方法

手順 ①ケース教材「ほう・れん・そう」についての対話（40分）  
 ②録音・録画データの文字起こし  
 ③評価観定の抽出と分析

調査対象者 日本人3名  
 A: 院生（女） B: 研究生/会社員（男） C: 院生（男）

### ●分析結果 課題2と3 例

B：上司は部下を育てるなら言葉不足  
 ①個人経験（会社）  
 C：雑用を押し付けただけか？ だってー  
 ①個人経験  
 A：そうか \*他への気づき  
 A：国際的問題か、上司と部下との問題か？  
 B：上司は「マニュアル通りに」と言った  
 こういうのは（会社に）よくある  
 ①個人経験（会社）  
 A：（C君に）理科の実験だったらどうか？  
 B：インド人の考え方 ⑤新観点  
 そういう問題があるんだらうか？  
 C：クマルさんは真面目すぎる ④個人の感覚  
 僕なら逆切れする  
 外国語の専門的なマニュアルを渡されても  
 B：やっぱり配慮足りない ⑤新観点  
 \*上司として+外国人に対して  
 A：3級は相当しゃべれる ②社会通念  
 C：中国の友人は1級でも片言 ①個人経験（日常生活）  
 B：日本語が相当ある程度わかってても、  
 書いてあることが全部読めるとは限らないから  
 ⑥新観点

### ●使用したケース教材

「ほう・れん・そう」は、日本の企業文化を背景とした対話教材です。この教材は、ビジネス上の接触場面における相互の評価観点を相違させるための対話教材として開発されました。この教材は、実際のインタビューから仕事上のコンフリクトを抽出した対話活動のための教材として開発されました。

### ●分析結果 課題1

- ①個人経験（大学、会社、日常生活）
- ②社会通念（外国人とは、JLPT3級・マニュアル、「任せる」の意味範疇、「暗黙の了解」）
- ③特定情報（ほう・れん・そう）
- ④個人の感覚（真面目、逆切れ）
- ⑤テキスト文脈
- ⑥新観点

まとめ 個人が持っている評価観点は、対話の中で他者により拡大したり、新たに創造される可能性がある。特定の個人経験を通して作られた、強固な評価観点であっても、対話の中で他者から問い直されることにより、自己の評価フレームの再構築プロセスが確認できた。

今後の課題  
 本調査をもとに、再構築されたフレームワークが、他の文脈で採用されるかどうかの検証

主な参考文献：宇佐美洋（2008）『学習者の日本語運用に對する、日常生活の中での評価—個人の「評価観」の問い直しのために必要なこと—』『日本語文化研究会誌』4, 19-30. 国際交流基金日本語国際センター・国立国際  
 研究所・政策研究大学院大学  
 宇佐美洋・近藤彩他（2011）『教室外の世界で行われている「評価」—その多様性を探る意義—』『2011年度日本語教育学会春季大会予報集』79-70  
 近藤彩（2007）『日本人と外国人間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  
 近藤彩・金孝華・ユダグ ヤルティ・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を創り出す』  
 ●本研究は、公益財団法人日本語能力検定協会 漢字・日本語教育発展財団「ビジネスコミュニケーションにおける円滑な異文化理解のための日本語エンディング開発と教育実践」（平成25年度）による研究成果の一部である。

図6 シンポジウムでのポスター発表

## 〈参考文献〉

1. 池田玲子・館岡洋子（2007）『ピア・ラーニング入門—創造的学びのデザインのために—』ひつじ書房
2. 厚生労働省「外国人雇用状況の届出状況」平成22年10月末現在（<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r985200000117eu.html>）
3. 国際交流基金（2013）『海外の日本語教育の現状 2012年度日本語教育機関調査より』（[http://www.jpff.go.jp/j/japanese/survey/result/dl/survey\\_2012/2012\\_s\\_excerpt\\_j.pdf](http://www.jpff.go.jp/j/japanese/survey/result/dl/survey_2012/2012_s_excerpt_j.pdf)）
4. 近藤彩（2005）「ビジネスにおける異文化コミュニケーション—日本語での会議は非効率か」『講座 社会言語科学 I 異文化とコミュニケーション』（井出祥子・平賀正子編）40-61、ひつじ書房
5. 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
6. 近藤彩・ヤルディ、ムグダ・金孝卿（2009）「在印日系企業における日本人側のコミュニケーションに対する葛藤—インド人との協調的な関係作りのために—」『言語文化と日本語教育』37号、59-62、お茶の水女子大学日本語文化学会
7. 近藤彩・金孝卿・福永由佳・ヤルディ、ムグダ（2009）「在印日系企業におけるインド人と日本人の仕事上の葛藤と工夫」『2009年度日本語教育学会春季大会予稿集』249-250
8. 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—」『日本語文化研究会論集』第6号、15-31
9. 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
10. 劉娜・孫愛維・近藤彩 他（2009）「在中日系企業における日本人と中国人社員の意識調査—職場環境に対する現状認識を中心に—」『日本文化論集』中国語教学研究会年会・第6回中日韓文化教育研究フォーラム編 62-71、大連理工大学出版社
11. 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』ココ出版
12. 高木晴夫・竹内伸一（2006）『実践！日本型ケースメソッド教育』ダイヤモンド社
13. ヤルディ、ムグダ（2007）「ビジネス・コミュニケーションを中心とした中級向けのシラバス開発—日印ビジネスの現場における日本語使用実態調査をもとに—」『日本語文化研究会論集』第3号、197-223
14. 日本経済新聞「留学生、日本で就職2割」朝刊 2013年11月25日