

【研究ノート】

東南アジアの高等教育における日本語学習者の ビジネス日本語教育の教材開発のための調査研究 ータイ、ラオス、インドネシア、カンボジアの大学とー

堀井 恵子

Musashino University Creating Happiness Incubation 研究員 武蔵野大学 グローバル学部 教授

要約

世界のしあわせをカタチにするためには、多文化共生社会の実現が必要だと考える。東南アジアの日本語を学ぶ学生のためのビジネス日本語教材作成は、学生、教員、そして、日本企業に、共に仕事をするための足掛かりをもたらし、ビジネス日本語教育の切り口による多文化共生を目指すものとなる。

本論では、タイ、ラオス、インドネシア、カンボジアの研究者との教材作成のための調査研究において、異文化調整能力育成のためのケース項目について検討をした結果を明らかにした。ケース項目のキーワードは、①残業、② 仕事の時間/家族の時間、③ハウレンソウ、④ジョブディスクリプション、⑤管理、⑥人前で叱る、⑦チームワーク、⑧謝罪する、⑨自己紹介、⑩日本人は厳しい、の10項目となった。

これらのケース項目を具体的なケースとして教材化し、試行することが次のステップとなる。

東南アジアの日本語を学ぶ大学生がBJ教育を受けることでより豊かなキャリアを築けるようになるよう、研究を続け成果としての教材作成を完成させたい。

キーワード：ビジネス日本語教育、東南アジア、高等教育機関、異文化調整能力、ケース項目

1. はじめに

ビジネス日本語(以下BJ)教育は、1970年代から続くすでに仕事に従事しているビジネスピープルを対象としたものから、2006年に文部科学省と経済産業省の連携による「アジア人材資金構想」事業において留学生を対象とするBJ教育が打ち出され、これから仕事をする学生を対象としたものに領域が広がった。

武蔵野大学では他大学に先駆け、2006年に大学院にビジネス日本語コースを設置、留学生が身につけた日本語をキャリアとして活用できるよう、新たなシラバス、教授法などを開発、その後、10年をこえるBJの研究と教育実践を続け、その積み重ねを蓄積している。

一方、日本企業のグローバル化に伴い、海外に展開する日本企業が増えているが、その展開先は、中国から東南アジアに拡がり、それらの各地で日本語を使って仕事ができる人材ニーズが高まっている。

東南アジアの大学においては、日本語を専門とする学科を置く大学が多いが、卒業生の多くが日本企業に就職していることから、ビジネス日本語への期待が高まっている。しかし、学生に対するビジネス日本語教育の内容を理解し、適切な教育実践を行える教員が不足、また、教材の開発も遅れている(堀井2016)。

このような背景において、2017年度より、BJ教育実践がまだあまり進んでいないタイ、ラオス、カンボジア、インドネシアを代表する日本語教育のキーパーソンでもある大学教員(しあわせ研究所客員研究員)とともに、それらの大学で使用可能なBJ教材開発のための共同調査研究を行っている。

本論では、教材の全体的な枠組みを紹介した上で、2017年11月にタイ・タマサート大学において開かれた研究会で協議した異文化調整能力育成のためのケース項目について検討をする。

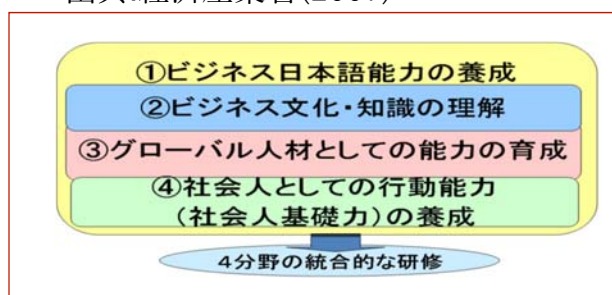
これからさらに発展する、日本との関係もますます深まっていくであろう、タイ、ラオス、カンボジア、インドネシアの大学教員とのビジネス日本語教育における共同研究はまだ類を見ないが、各地の日本語学習者、日本語教員、そして、日本企業への貢献のできる研究として、特色と意義は大きいと考える。

2. BJ教材開発の先行研究と本開発教材の枠組み

(留)学生を対象としたビジネス日本語の教材開発に関しては前述のアジア人財資金構想事業において行われた大規模調査¹の結果に基づき「留学生向けの研修内容」(図1)が提示されている。

そして、この4分野の統合的な内容の実践にはプロジェクト型学習(以下、PBL)が望ましいことが述べられている(経済産業省2007)²。

図1 出典:経済産業省(2007)



これらの調査、提言から開発された教材作成には筆者と本学教員グループも関わり、海外技術者研修協会 (AOTS)『留学生のためのビジネス日本語シリーズ -人財-』が完成されたが、この教材はすべてがPBLで行うという画期的なものであった。

経済産業省(2011)『教育機関のための外国人留学生ビジネス日本語ガイド』には、ビジネス日本語教育について、以下のように述べられている。

ビジネス日本語教育では、敬語やビジネスマナー等のモデルを模倣する練習だけでは十分とは言えません。企業に就職し、日本語で仕事ができる力を身につけるには、より現実的な場面での課題やプロジェクトに取り組むプロセスを経験することが重要です。ビジネス日本語の教材には、日本語はもとより、ビジネスの知識や社会人としての行動力を総合的に駆使できる、こうした包括的な能力の育成を可能にするための、素材・リソースとしての役割が求められます。

1) 「素材としての教材」の必要性

留学生の就職活動にしても、企業の活動にしても、現代社会では個別多様性が非常に大きいことと、変化が激しいということが特徴です。したがって、ビジネス日本語教育の教材は、個別性や多様性への対応と、情報が古くなること(陳腐化)への対応を考慮して準備されなければなりません。具体的な方策としては、学習活動の流れ・骨組みはある程度決まったものを提供しつつ、個別の内容は都度の状況に合わせて差し替え可能な「素材集」にするということです。

2) 「留学生のためのビジネス日本語シリーズ -人財-」

ここで紹介する「アジア人財資金構想」で開発した教材も、上述の「素材集」という思想で作られています。

(1) 教材の目的

この教材では留学生が希望する企業に就職し、就職後も日本語を使って日本企業内で十分に活躍できるように、2-1 で述べたビジネス日本語能力の養成、ビジネス文化・知識の理解、社会人基礎力の養成という 3 つの能力を身につけることを目指しています。

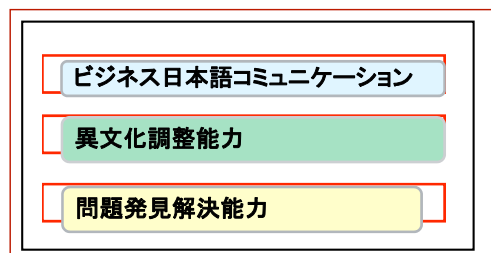
(2) 教材テーマ一覧

- ①就職活動を知る～就職に向けて：A-1. 就活へ！始めの一步,A-2. 業界・企業研究入門,A-3. つかめ！面接のコツ,A-4. 就職活動ワークブック
- ②日本と自国の違いを知る：B-1. キャリアプラン プロジェクト,B-2. インターンシップ プロジェクト,B-3. 知的財産権プロジェクト,B-4. 仕事と家族プロジェクト、B-5. 社会的起業
- ③企業・社会を知る：C-1. 自立支援による地域振興の試み,C-2. 男女共同参画の推進,C-3. 地域おこしエコイベント、エコツアーの企画,C-4. 東アジアの進出企業の海外戦略,C-5. IT コース 企業の情報化活動研究入門
- ④仕事を知る～企業活動シミュレーション：D-1. 自国を売り込むツアー企画プロジェクト（旅行観光業）,D-2. 団塊世代向け商品企画プロジェクト（貿易業）,D-3. 環境に優しい製品の開発プロジェクト（製造業）,D-4. コンビニ新規店舗企画プロジェクト（流通業）

ここからは、従来の日本語教材を越え、BJ 教材がより現実に即したコミュニケーション力、インターアクション力の育成を必要とするものであることがわかる。

筆者は上記教材の作成と教育実践経験、並びに、その後の調査(堀井 2008,2011,2012)などからビジネス日本語教育内容を図1を改定した以下の図2の3つの要素からなるものとした。

図2：ビジネス日本語教育内容(堀井 2015)



本教材開発においても、上記教材の内容、教授法を参考に、以下の枠組みにおいて、この3要素を育成することを目的としている。

- ① BJとは:BJの目的、内容
- ② 面接(エントリーシート):自己アピールと企業分析、ビジネスマナー
- ③ ビジネス電話:基礎(定型)+応用
- ④ ビジネスEメール:基礎(定型)+応用
- ⑤ ビジネスコミュニケーション(口頭表現):ロールプレイ
- ⑥ ビジネス読解:
- ⑦ ビジネス文書作成:報告書、企画書など
- ⑧ プロジェクト:テーマ、情報収集、調査、企画、プレゼン
- ⑨ ケース学習:異文化コンフリクトの解決策を考える

教材は必要に応じて、それぞれの言語(タイ語、インドネシア語、ラオス語、クメール語)の解説・訳をつける。

本論ではこの枠組みの中で、2017年11月にバンコク・タマサート大学で行った研究会で協議した異文化調整能力育成のためのケース項目について検討をする。

3. 異文化調整能力に関する先行研究

前述の表2の3つの要素はどれも重要であるが、グローバルビジネスにおいて商談だけでなく社内のコミュニケーションにおいても最後に問題となるのが異文化調整能力であることが多い。特に目標言語/文化環境ではない海外ではその重要性が増すと考えられる。

近藤・金(2012)では、「筆者らが開発した『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－』では、日本(日系)企業で働く外国人・日本人社員の経験した仕事上の困難やコンフリクトがもとになっている。学習者には、討論を通じて、コンフリクトが起こった状況や登場人物の立場・心情を読み取り、複雑な人間関係や利害関係等の諸要素を想像し、解決策を論理的に考えることが期待される。当該テキストは10のケースと、語彙リスト、タスクシート、「ケースの裏側」(補足説明、討論のためのヒント)から構成されている。」とある。ケース学習については、「事実に基づくケースを題材に、

設問に沿って参加者が協働でそれを整理し討論し、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する学習を指す。」とし、以下のケースをもとに、ケース学習の教材を紹介している。

- | | | |
|---------|-------------|----------------------|
| CASE 01 | まだ9時半です！ | (仕事の進め方：すり合わせ型) |
| CASE 02 | 私に任されたはずなのに | (仕事の仕方：指示の仕方) |
| CASE 03 | 変更はできません | (断り方) |
| CASE 04 | なぜ期待はずれたの？ | (打ち合わせの仕方) |
| CASE 05 | ほう・れん・そう！？ | (うまくいかなかったことの報告をしない) |
| CASE 06 | 中間の納品が大変！！ | (あいまいな表現) |
| CASE 07 | 完成度 | (完成度に関する価値観・書式が大事) |
| CASE 08 | もう動かさないで！ | (配置転換) |
| CASE 09 | 空気を読んで！？ | (察する、謝る) |
| CASE 10 | 結論は同じなのに | (配慮表現) |

上記ケースの横のカッコ内は、筆者が各ケースにおいて主要な内容と判断したものであるが、この教材では、現実のインタビューから抽出した異文化コンフリクトを挙げるだけでなく、この教材で学ぶ者それぞれの視点から討論をし、論理的な解決策を考えるという点で、異文化調整能力も育成されると考える。

西田(2008)は、これまでの文献から企業内で異文化(間)コミュニケーション摩擦を起こすととらえられてきた行動を抽出し、便宜的に「人間関係」「業務遂行」「経営管理」に分けた45の項目をヒントとする文化スキーマ分析を用いた質問票で、中国、マレーシア(マレー系、中国系)、フィリピン、アメリカの日本人駐在員および現地管理職に、互いのどのような行動に文化の相違を感じていたのか(文化の相違調査)と互いにどのような行動を困難に感じていたのか(困難度調査)を調査している。本論では、西田(2008)の抽出した45の企業行動(質問項目)の中から、以下の項目を選び、ケース項目の検討の参考とした。

人間関係行動

- ① 「ノー」の言い方、「イエス」「ノー」をはっきり言うか)

- ② 会議での議論、話し合いの仕方、反対意見の表現の仕方
- ③ 仕事で失敗した際の叱り方（人前で注意せず、個別に注意するなど）
- ④ うまく仕事を遂行した際の褒め方
- ⑤ 言葉遣いや礼儀作法(挨拶の仕方など)
- ⑥ 仕事が終わった後のつきあい（酒を飲みに行くなど）

業務遂行行動

- ⑦ 時間の守り方、有給休暇の使い方
- ⑧ 早退/欠勤/遅刻の仕方、その対応の仕方
- ⑨ 残業/休日出勤することについての対応の仕方
- ⑩ 「仕事のための時間」と「自分自身/家族のための時間」の区別の仕方
- ⑪ 日本語/英語/中国語で意思疎通をはかること
- ⑫ 仕事の分配の仕方
- ⑬ 仕事内容の指示の与え方(日本人部下よりも明確に指示を与えなければならぬ/大体の方向性のみを与え、仕事の詳細は任せようとする)
- ⑭ 仕事内容を理解できない際の行動（例えば、仕事内容について、わからないのに尋ねてこない、逆に理解するまできちんと説明しないなど）
- ⑮ 仕事の進捗状況について、しばしば報告することについての対応の仕方
- ⑯ チームワークのとらえ方
- ⑰ 仕事についての考え方、やり方
- ⑱ 指示されなくても自主的に仕事をするということについて

経営管理行動

- ⑲ 物事を決定する為に要する時間
- ⑳ 品質管理/事務管理の仕方
- ㉑ 会社の規則や手続きの守り方
- ㉒ 仕事に対する評価の仕方
- ㉓ 「仕事範囲/責任範囲」のとらえ方
- ㉔ 転職の仕方
- ㉕ 年功序列に基づく給与制度/昇進制度に対する反応
- ㉖ 昇給を要求する行動について
- ㉗ 配置転換/人事異動に対する反応

- ⑳ 仕事や会社についての情報の共有の仕方
- ㉑ 宗教に基づくさまざまな行動について
- ㉒ 男性・女性管理職の扱い方

4. 異文化調整能力育成のためのケース項目

研究会では、タイ、インドネシア、カンボジア、ラオスにおける日系企業に就職をした卒業生への調査結果に基づき各教員から教材に入れるケース項目として予め送られた案について協議をした。その結果を3で挙げた項目を参考に筆者が整理し、選んだケース項目は以下となる。

1) 残業/休日出勤することについての対応の仕方（上記⑨に対応）

残業のために、時間的余裕がなくなることでストレスがたまるだけでなく、女性が働きにくくなったり、家族との関係にも影響が出る。残業代が出るか出ないかよりも人間性が保たれなくなるのではという点でコンフリクトとなる。

2) 「仕事のための時間」と「自分自身/家族のための時間」の区別の仕方(⑩)

1)の残業との関連もあるが、家族と過ごす時間はあるのか、仕事以外の時間一近所づきあいなどについての価値観においてコンフリクトとなる。

3) 仕事の進捗状況について、しばしば報告することについての対応の仕方(⑮)

報告を待っていないでなぜ上司が聞きに来ないのか、自国では疑問があれば上司から聞きに来る、報告をすると告げ口をしているのではないかと思われる、問題が発生しても自分で解決できると思う、などの理由でハウレンソウについてコンフリクトとなる。

4) 仕事についての考え方、やり方(⑰)

3)にも関係があるが、自国では、ジョブディスクリプションとして記述されていないとしても、仕事は各自に任され一人で完成させ締め切り日に提出、それまで先輩や上司にその内容について相談はしない。

5) 品質管理/事務管理の仕方、会社の規則や手続きの守り方(㉑、㉒)

きっちりする、ちゃんとする、きめ細やかさ、いいものを作りたいというまじめさ、情熱により日本の技術力が保たれているという点は評価されているが、自国との違いにおいてコンフリクトとなる。

6)仕事で失敗した際の叱り方（例えば、人前で注意せず、個別に注意するなど）(③)

人前で怒ることは4つの国共通でコンフリクトとなる。

7)チームワークの捉え方 (⑩)

何も言わずに休まない、チームで何かするときには最後までやる、できないのなら入らない。言われなくてもやる人、逃げる人、気づけば変わる人などいろいろなタイプがあるのはどの文化でも同じであるが、チームワークとして期待されることについてはコンフリクトがおこる。

その他、3の項目には挙げられていないが、意見が多かった以下について、ケース項目として取り上げる。

8)謝罪について

自分のせいではないのに謝罪を求められることについてのコンフリクト。

9)自己紹介をしなくても仲良くなれる

日本の会社では必ず自己紹介をしてから仕事をするが、自国では特に自己紹介をしない。逆に自己紹介をすると水臭くなる。これは筆者も初めて聞く内容であったが、言われてみると思い当たることが多い。

10)日本人の厳しさ

先輩からのステレオタイプなアドバイスで日本人についてのイメージができ上がっていることもあり、厳しく言われることでコンフリクトがおこる。良い仕事のためであることがだんだんわかってきたという事例にもなる。

5. 考察

研究会では、在校生の多くが日本企業への就職について「日本企業は無理」と否定的であることを聞いた。残業や家族観については、事実もあるが、ステレオタイプが実際の現場とのギャップを生んでいるのではないかと思われるほど強く定着していた。ハウレンソウや仕事の仕方、そして、チームワークについては、現地ではなかなか自分事としては理解されない。人前で叱られることや、自分が悪くないのに謝ることを要求されることについての抵抗も目標言語/文化環境である在日の状況と比べて、より強くなっているのではないだろうか。

これらのケース項目の内容自体は、多くがすでに挙げられていた内容ではあ

るが、今まで挙げられていた視点は日本人対象の調査結果から得ていることが多く、日本企業文化への同化が見え隠れするものもあった。それに対して、今回の調査は、現地で行い、現地で協議したこともあって、今までは見えてこなかった、より一步踏み込んだ内容が見えてきている。

滝浦(2013)は、「『敬して避ける』ための敬語はあっても、『親しく交わる』ための言葉は育まなかつた」、と日本語の歴史を振り返り述べているが、報告しなくても上司が聞きに来てくれる、自己紹介をしなくても仲良くなれる、ということからは日本人のコミュニケーションにおける「親しさのコミュニケーション」の欠如もうかがえるのではないだろうか。

鍋島(2015)では「日本人上司は外国人社員が葛藤を起こす状況を十分に理解できなかつた。また、葛藤を理解できた日本人上司は、時間の余裕がないことから、葛藤解決までの提案をすることができなかつた。」とあるが、現場では異文化コンフリクトに気づかない、気づいても解決できないことが推測される。

日本の企業文化に合わせることを目的としないケース学習による異文化調整能力の育成は、アジアの学生の視点からの、また、その地域としての微妙なカスタマイズもできる学習となる可能性がうかがえる。

本論ではケースの項目を検討、決めたところまでなので、これから、調査データをもとに具体的なケースを作成し、試行をすることとなる。

研究会では、日本と日本の企業への期待として、先生方から以下の意見も出された。本論の教材作成と直接には関係ないが、今後のBJ教育、日本語教育の上で示唆のあるものとしてここに加えておく。

英語とPC技術があればよいと答える日本の企業人がいるが、それでいいのだろうか。グローバル=英語ではないと考える。日本企業にとっては日本語を学んでくれる人をもっと支援する必要があるのではないだろうか。日本政府はODAをたくさん出しているのだからもっと日本語人財³を育て日本の良さを伝える必要があるのではないか。現状は奨学金を受け日本の大学で日本語を勉強している留学生が学ぶのは英語によるプログラム、奨学金も英語で募集、英語で面接をするため、日本語力の高い日本語学科の学生は選抜されない状況である。理系の学生を対象としているのかもしれないが、TOEIC, TOEFLの高い

【研究ノート】東南アジアの高等教育における日本語学習者のビジネス日本語教育の教材開発のための調査研究

スコアを持っていたら日本には行かない、行っても日本や日系企業で就職するとは限らない。アジア人をターゲットにするなら日本語人財の育成をもっとサポートすべきである。

6. まとめ、今後の課題

東南アジアの高等教育におけるビジネス日本語教材開発のため、タイ、ラオス、インドネシア、カンボジアの研究者と共同の調査研究を行っているが、本論では、異文化調整能力育成のためのケース項目について検討をした結果を明らかにした。ケース項目のキーワードは、①残業、② 仕事の時間/家族の時間、③ハウレンソウ、④ジョブディスクリプション、⑤管理、⑥人前で叱る、⑦チームワーク、⑧謝罪する、⑨自己紹介、⑩日本人は厳しい、の10項目となった。

これらのケース項目を具体的なケースとして教材化し、試行することが次のステップとなる。

共同研究をしている先生方は、みな日本に留学し学位を取得している非漢字圏の日本語を教える研究者である。このメンバーでなければ気づかないこと、できないことがあることを実感しているが、東南アジアの日本語を学ぶ大学生がBJ教育を受けることでより豊かなキャリアを築けるようになるよう、研究を続け成果としての教材作成を完成させたい。

謝辞

本論文は2017年度しあわせ研究費（研究テーマ：東南アジアの高等教育における日本語学習者のためのビジネス日本語教育の教材開発のための調査研究—タイ、ラオス、インドネシア、カンボジアの大学と）の助成を受けたものです。

本研究にご協力いただいた、スニーラット・ニャンジャローンズック先生(タマサート大学)、サヤコン・マライカム先生(ラオス国立大学)、ロイ・レスミー先生(王立プノンペン大学)、ディアンニ・ルスダ先生(インドネシア教育大学)に心より感謝いたします。

注釈

1 海外技術者研修協会「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 平成 19 年 3 月、

<http://www.meti.go.jp/information/downloadfiles/c70412d11j.pdf>(2018.2. 27 閲覧)

2 経済産業省産業人材参事官室(2007)「外国人留学生向けの研修のあり方について」<http://www.meti.go.jp/committee/materials/downloadfiles/g70410b01j.pdf>(2018.2.27 閲覧)

3 日本語使って仕事をしていく人材、アジア人財資金構想事業において材料ではなく財産という意味を持たせるため「人財」を使用していたので、ここでもその意味で人財を使用している。

参考文献

海外技術者研修協会『留学生のためのビジネス日本語シリーズ—人財—』

<http://www.aots.jp/jp/project/nihongo/kyozai/pdf/0pamphlet.pdf>(2018.2. 27 閲覧)

経済産業省(2011)『教育機関のための外国人留学生ビジネス日本語ガイド』

近藤彩・金孝卿(2012)「グローバル時代における日本語教育:プロセスとケースで学ぶビジネスコミュニケーション」http://nsjle.org.au/nsjle/media/2012-Aya-Kondoh_Japanese-education-in-the-global-era.pdf(2018.2.27 閲覧)

鍋島 有希(2015)「日本の大学を卒業した外国人社員の職場における葛藤と解決方略 (中小製造業企業を事例として)」www.j-agce.org/wp-content/uploads/2016/04/6NABESHIMA.pdf(2018.2.27 閲覧)

西田ひろ子(2008)『グローバル社会における異文化コミュニケーション』風間書房

滝浦真人(2013)『日本語は親しさを伝えられるか そうだったんだ!日本語』岩波書店

堀井恵子(2008)「留学生に対するビジネス日本語教育のシラバス構築のための調査研究—中国の日系企業へのインタビューからの考察」『武蔵野大学文学部紀要』第 10 号

堀井恵子(2010)「プロジェクト型ビジネス日本語教育の意義と課題」『武蔵野大学文学部紀要』第 11 号,pp.47-57.

【研究ノート】東南アジアの高等教育における日本語学習者のビジネス日本語教育の教材開発のための調査研究

堀井恵子(2011)「留学生に対するビジネス日本語教育のシラバス構築のための調査研究ーベトナムハノイの日系企業へのインタビューからの考察」『武蔵野大学文学部紀要』第12号,pp.74-91.

堀井恵子(2012)「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育のシラバス構築のための調査研究3ータイバンコクの日系企業などへのインタビューからの考察」Global Communication、創刊号,pp.31-46.

堀井恵子(2015)「ビジネス日本語教育の課題再考ーコース・デザインとPBL、シニアサポーター活用ー」ビジネス日本語教育の展開と課題、pp.125-142、ココ出版

堀井恵子(2016)「東南アジアのビジネス日本語の研究と教育ーグローバル人材育成とつながるネットワーク」『2016年日本語教育国際研究大会バリ予稿集』
http://bali-icjle2016.com/proceeding/?filter_1=Lesmey&mode=any(2018.2.27 閲覧)