

ビジネス日本語教育における タスク先行型ロールプレイ教材に対する学習者の評価

向山 陽子・村野 節子・山辺 真理子

1. はじめに

日本では少子化による若年労働力不足や企業のグローバル化を背景として海外人材が必要とされている。特にアジアに事業展開をしている日系企業において日本とアジア諸国の架け橋となる、いわゆるブリッジ人材が必要とされ、その育成が重要な課題となってきた(経済産業省 2007, 堀井 2007, 2008)。筆者らが所属する大学院のビジネス日本語コースではブリッジ人材育成を目標とした日本語教育を行っているが、そのような教育目標に合う口頭表現用の教材はまだ開発されていない。

2. 先行研究

2.1 留学生のためのビジネス日本語教育

これから就職しようという留学生に対するビジネス日本語教育は緒に着いたばかりである。留学生が就職した場合の問題点を調査した研究(海外技術者研修協会 2007 など) から、日系企業への就職を目指す留学生に何を教えるべきかは明らかになりつつある。ブリッジ人材育成のためには、ビジネスで通用する高度な日本語は言うまでもなく、「社会人基礎力」や「異文化調整能力」を身に付けさせることが必要である。

「社会人基礎力」とは経済産業省(2006)が提唱している概念で、日本人であるか外国人であるかを問わず、社会人として必要とされる能力である。その構成要素は、前に踏み出す力・考え抜く力・チームで働く力の3つである。また、「異文化調整能力」とは、異文化が接触することで生じるコンフリクトを何らかの方法で調整する能力を意味する(向山・村野・山辺 2008)。ブリッジ人材というのはそのような能力を持つ人材、すなわち、日本と母国、両方の考え方・行動の仕方を理解し、異文化接触によるコンフリクトを調整できる人材と言えるだろう。

このようにブリッジ人材として必要な能力は明

らかになり、教育の目標は明確になっている。しかし、そのような能力を身に付けさせるために、教育現場でどのように指導するべきかに関してはまだ研究されていない。

2.2 ロールプレイ教材

日本語教育で行われているロールプレイは主に文型学習を目的としている。文型導入→ドリル→ロールプレイ、という手順で行われることが多い。また、既存のビジネス日本語教材においても、場面の提示→表現の練習→ロールプレイ、という手順でロールプレイが活動として組み込まれている。これらの教材に共通しているのは、新出文型やビジネスにおける表現の定着を目的として、ある程度流れが決まった文脈でそれらの文型、表現を使って会話をするという点である。

これに対して、タスク先行型ロールプレイ(山内 2004)はタスクの遂行を目的としている。事前に表現などを学習せず、まずやってみるというロールプレイである。設定された場面でのような発話、行動をすべきかを自分で考える必要があるため、その場面での会話に正解や見本はない。

筆者らはこのような特徴を持つタスク先行型ロールプレイに、さらに異文化理解の視点を組み込んだ教材を作成し、口頭表現クラスで使用した。学生が組み立てた様々なパターンの会話を元に考えたり、話し合ったりすることを通して、社会人基礎力の中の問題発見・解決能力(=考え抜く力)や異文化調整能力を養成することを目指した。本研究では教材や使用方法の改善についての示唆を得る目的で、教材に対する学生の評価を質問紙によって調査した。

3. 教材について

3.1 教材の目的

作成したロールプレイ教材の目的は次の4点である。①ビジネス現場において自分で考えて適切な

コミュニケーション行動ができる能力を養う。②自ら問題を発見し、解決する能力を養う。③上下関係、組織内の慣習など、日本の企業文化を理解する。④ブリッジ人材としての能力(異文化調整能力)を養う。

これらの目的を達成することで、学生の「日本語能力」「問題発見・解決能力」「異文化調整能力」の育成を図ることが指導のゴールである。

3.2 教材の内容

教材は全 13 回で、場面を中心に構成されている。

アパレルメーカーを舞台とし、そこに勤務する外国人社員が遭遇すると考えられる状況を設定し、ロールプレイとして提示した。内容は以下の通りである。

第 1 回 [新規配属] 効果的な自己紹介・退社時の挨拶

・お礼・会社訪問・歓迎会の席

第 2 回 [ある日の社内-1] 電話を取り次ぐ・伝言を受ける

第 3 回 [ある日の社内-2] 聞き取りにくい電話への対応・アポイントメントの変更

第 4 回 [海外出張 (日本人の上司の同行)] 出張前にお土産を準備する・中国合併会社の日本人副社長と会う・ファッションショーを見に行く・ファッションショーを見て・ファッションショーをめぐるコネとメンツ

第 5 回 [工場視察/出張を終えるにあたって] 整理整頓・宴席で・返礼の習慣

第 6 回 [部内会議-1] 出張報告

第 7 回 [部内会議-2] 企画会議

第 8 回 [展示会 (バイヤーとして中国へ)] 報連相・購入相談・手数料・偽ブランド・縫製の不備

第 9 回 [工場とのやりとり] 指示書・工場の休業・仲秋節・少量、多品種注文について・検品

第 10 回 [売込み] 売込み・縁故採用・現地生産

第 11 回 [商品の出荷から配送まで] 商品到着の遅れ・配送時の商品の傷・責任の所在

第 12 回 [合併会社の社長来日] ホテルの予約・歓迎会の企画・空港出迎え・視察先の手配・訪問者の意向の確認

第 13 回 [居酒屋で] 転職・サービス残業・飲み会・ブリッジ人材

次に、ロールプレイの一例を挙げるが、すべてのロールプレイに異文化理解という視点が含まれているわけではない。

5-3-A (徐さん)

明日は (上海) 出張から帰国する日です。接待の返礼をした方がよいのではと、小林部長に提案してください。

5-3-B (小林部長)

上海出張では合併会社が歓迎会を開きご馳走になりました。徐さんが返礼パーティーを勧めますが、いずれ合併会社の人が日本を訪れた時に接待をすればいいと考えています。徐さんの話を聞いてどうするか決めてください。

13-1-A (張さん)

給料や職務内容に不満があるので転職をしようかと悩んでいます。イさんに相談してください。

13-1-B (イさん)

転職してもすべてが良いようにならない例が多いこと、1年での転職は社会的に悪い評価しか与えられないなどと言って、張さんの転職をとどまらせてください。

3.3 授業の手順

授業は概ね次のような手順で行われる。

1. 場面・ロールプレイの状況の確認
2. 必要に応じてロールカードの機能表現を確認
3. 学生がペアになり練習
4. 代表ペアがクラス全員の前で発表
5. クラスメンバーからのフィードバック
6. 別ペアがフィードバックを反映させてロールプレイ(2~3組)
7. 元ビジネスマンと学生がロールプレイ
8. クラスでの話し合い
9. 教師からのコメント(表現・ビジネス慣習など)
10. ロールプレイ書き込みシートへの記入(表現チェックのための宿題)

ただし、7 の元ビジネスマンとのロールプレイは毎回行っているものではない。

4. 教材を使用するクラス

1. で述べたとおり、教材を使用したビジネス日本語コースの目標は、ビジネスで通用する日本語能力・ビジネス関連の基礎知識 社会人基礎力・異文化調整能力などの養成を通してブリッジ人材を育成することである。

カリキュラムはビジネス日本語演習科目群とビジネス関連科目群に大きく分けられる。日本語演習科目には口頭表現、文書作成、読解、プロジェクト

ワークを中心とした総合、ビジネス日本語情報処理など、ビジネス関連科目には企業概説、企業文化研究、インターンシップ実習などの科目がある。タスク先行型ロールプレイ教材は1年次の口頭表現のクラスで使用した。3.1 でこの教材が目指すものについて述べたが、これは口頭表現クラスだけではなく、他の科目との連携の中で養成しようとするものである。

5. 調査方法

5.1 対象者・調査時期

調査はBJT(Business Japanese Proficiency Test)模擬試験によってレベル編成された3クラス(a・b・c)のうち、上下2クラスであるaとcを対象とした。対象者の人数は、aクラスが21名、cクラスが22名である。

調査は、入学第1期(4月～8月)の授業が終了した後、期末試験時に行った。

5.2 質問紙

教材についての質問項目は以下のとおりである。学生にこれらの項目について5段階評価(1. 全くそう思わない～5. 強くそう思う)とその理由を回答してもらった。また、授業全般に対する自由記述も求めた。

1. 第1回から12回までの全体の流れは分かりやすかったか。
2. ロールプレイの内容の内容は分かりやすかったか。
3. ロールプレイはやさしかったか。
4. 問題を見つけ出し、その解決に向けて考える力がついたか。
5. ビジネス場面で使う日本語能力はついたか。
6. 日本の企業文化を理解する能力はついたか。
7. 文化的な違いを調整し相手に説明や説得する能力はついたか。

6. 結果

アンケート結果は表1の通りである。両クラスとも、どの項目も平均値が3以上で全般的に肯定的評価をしていることが示された。すべての項目でaクラスの平均の方が高く、項目1、6にはクラスによる有意差があった。

表1 アンケート結果

	aクラス	cクラス	
Q1	4.33	3.82	有意差あり
Q2	3.90	3.68	
Q3	3.48	3.23	
Q4	3.86	3.59	
Q5	3.67	3.55	
Q6	3.76	3.32	有意差あり
Q7	3.62	3.45	

次に、それぞれのクラスの学生がどのように本教材を受け止めていたのか、コメントのいくつかを示す。両クラスとも肯定的なコメントが多数を占めていたが、aクラスと比べると、cクラスの方が難しかったというコメントが多かった。

[aクラス]

- ・ロールプレイの内容は会社でよくある内容が多いので、文化の違いをよく理解すれば簡単だ。
- ・ロールプレイを通してどうやって文化の摩擦をなくすかを考えました。
- ・実際の仕事経験がないので理解しにくいところもある。
- ・学生が上司の役をするのはなかなか難しいと感じました。
- ・ロールプレイでヒント、あるいは会話中のキーワードを載せたらもっと覚えやすいでしょう。

[cクラス]

- ・スタイル・ミュール国際営業部の人を中心にして、彼らと関連のあるビジネス場面を設定しているので分かりやすいです。
- ・いろいろな授業を通して、企業文化について、少しずつ理解してきたと感じる。
- ・正解のロールプレイの例文がありません。それに、一部のカードの内容はよく分かりません。
- ・ロールプレイはそんなにやさしくないと思う。特に日本語がまだまだ上手ではない私にとってはよく考えなければならない。
- ・異文化の理解や日本の慣習などが入っているので、会話の前に準備しないと、ちょっと言いにくいです。

7. 考察

アンケートの質問は、教材について(項目1、2)、ロールプレイをすることについて(項目3)、養成を目標とした能力について(項目4～7)であったが、全般

的に肯定評価であった。このことから、学生は教材の意図したものを学んでいると考えられる。しかし、両クラスとも項目3のロールプレイをすることに對する評価が一番低い。また、ロールプレイをすることの難しさに触れたコメントがあった。つまり、教材のコンセプトは理解したが、実際にロールプレイをするのはそれほど簡単ではないと感じているようである。

すべての項目においてaクラスの方が平均値が高く、項目1と6には有意差があった。したがって、日本語能力が低い場合は教材からの学びがやや少ないことが示唆される。そして、コメントからcクラスの学生にとってタスク先行型ロールプレイは日本語面に関する不安が大きいことがうかがわれる。タスク先行型ロールプレイでは、学習者は意味の伝達の中で言語形式にも注意を向ける必要があるが、本教材は相手に伝えるべき内容が難しいので、認知的負荷が高く、言語形式に注意が向きにくいと考えられる。日本語能力が低い場合、意味を伝えるのに適した語彙・表現のレパートリーが不足していることも考えられる。これらの点から、「日本語能力」「問題発見・解決能力」「異文化調整能力」のどこに重点を置いて指導するか、日本語能力に応じて調整することが必要だと思われる。

8. 今後の課題

今回の調査を通していくつかの課題が明らかになった。①ロールプレイの内容や表現の改善、②日本語能力がやや低い学生への対応(事前準備・言語形式に関するフィードバックなどの検討)、③日本語能力と異文化調整能力のバランス(限られた時間で、どの程度日本語の正確さ・複雑さを養成できるか)、

④教材の効果の検証(学生の能力や意識の変化の縦断的調査)、⑤ロールプレイの相手役、ビジネスに関する情報提供者として、リソースパーソンの活用。以上、5つの主な課題について今後の実践の中で検討していきたい。

参考文献

- 海外技術者研修協会(2007)「平成18年度構造変化に對した雇用システムに関する調査研究—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18年度経済産業省委託事業
経済産業省(2006)「社会人基礎力に関する研究会—中間取りまとめ」
<http://www.meti.go.jp/press/20060208001/shakaijinkisoryoku-honbun-set.pdf>
経済産業省(2007)「アジア人財資金構想について」
<http://www.meti.go.jp/press/20070416003/asiainzaishikin-p.r.pdf>
法務省(2007)「広報資料 平成18年における留学生等の日本企業等への就職について」
<http://www.moj.go.jp/PRESS/070720-1/070720-1.pdf>
堀井恵子(2007)「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育に求められるものは何か」『第6回OPI国際シンポジウム：プロフィシェンシーと第2言語教育』121-126.
堀井恵子(2008)「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育に求められるものは何か」『武蔵野大学文学部紀要』132-140.
向山陽子・村野節子・山辺真理子(2008)「留学生に対するビジネス日本語教育—ブリッジ人材育成の視点を取り入れたロールプレイ教材の開発と実践—」『WEB版日本語教育実践研究フォーラム報告』
山内博之(2004)『ロールプレイで学ぶ中級から上級への日本語会話』アルク

むこうやま ようこ／武蔵野大学大学院 ビジネス日本語コース
mukouyama@mte.biglobe.ne.jp
むらの せつこ／武蔵野大学大学院 ビジネス日本語コース
setsukomuran@dream.com
やまべ まりこ／武蔵野大学大学院 ビジネス日本語コース
myamabe06@tea.odn.ne.jp