

研究ノート

ビジネス日本語「会話」教育における課題 －インターンシップ報告書による事例とその分析－

栗原 由加、吉兼 奈津子¹

キーワード：高度人材育成、日本語教育、会話、インターンシップ

1. はじめに

大学の学部教育として高度外国人材を育成するにあたり、日本語教育は重要な部分を占める。仕事ができるレベルの日本語を「ビジネス日本語」と称することがあるが、その教育内容と到達目標に、共通に定められているものがあるわけではない。その中で、高度人材育成のためにどのような日本語教育を行うべきか、現在も研究が続けられている。

大学の学部教育として、限られた授業時間の中で「ビジネス日本語」教育を行う場合、どのような技能に重点を置いて教育を行うかは、学修の効率に関わる重要な問題である。在学中の外国人留学生が、大学卒業時点で日本語が母語である同世代の日本人と全く遜色のない日本語力を身につけるといふ目標を掲げることは現実的ではないため、優先的に身につけておくべき技能を明確にして、学修を進めることが望ましい。そのためには、「仕事に支障をきたす言語の問題」について考え、より支障をきたす可能性の大きい問題を抽出し、学修内容の優先順位と求めるレベルを明確にして指導することが必要である。外国人材が日本企業に就職する場合に企業から求められる能力としては、「日本語」と「日本企業での働き方への理解」の二つが突出しているが、この二つが問題となりやすいのは、日常生活や学校の講義で必要とされる日本語力や価値観と、仕事で必要とされる日本語力や価値観が異なることが、就業後に外国人材がギャップを感じ、離職の原因になるからである。

神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学部日本語コースは、在籍する学生全員が外国人留学生であり、大学卒業後に日本企業、日系企業で仕事ができる高度人材を育成する方針で教育を行っている。四年間のカリキュラムの中で山場となるのが、三年次前期に実施するインターンシップである。このインターンシップは、日本語コースの三年次に在籍している学生が必ず履修登録する授業科目であり、約二か月間の長期に渡って実施される。

コロナ禍のインターンシップでは、毎日の通勤が難しいという事情があり、現在、教員指導方式のインターンシップ²を開発中である。この方式では、毎日の通勤に代えて主に教員が業務指導を行うが、この方式を採用することで、外国人留学生が仕事を行う際、問題になりやすく、教員によるサポート、指導の余地がある言語の具体的な問題が見えてきた。そこで本稿では、外国人留学生が就業する際に、特に重視される「会話」に焦点を当て、特にどのようなことが問題になるのか、2021年度に実施したインターンシップ³での学生による報

告書の記述内容をデータとして示し、分析を試みる。

2. 仕事を通して明らかになる言語の問題とは

インターンシップは学生による業務体験である。学生は業務体験を通じて、インターンシップ先の業務内容、業務の進め方、社会人としての行動などを学ぶ。日本人学生にとってのインターンシップはキャリア教育がメインである。一方で、外国人留学生にとってのインターンシップは、キャリア教育に加えて言語教育という側面がある。外国人留学生の場合、日本企業でインターンシップをする際の使用言語が日本語であるため、「仕事」と「仕事で使う日本語」の両方を学ぶことになるからである。

ただし、インターンシップという場面において、優先されるのは「仕事」の方である。「日本語も仕事の一部である」という言い方もできる。仕事で問題となるのは、日本語そのものとしての巧拙というよりは、仕事で必要な情報伝達が日本語で正確にできるかどうかということである。仕事で日本語を使うのであれば、日本語が言語としては通じるものであっても、その内容の精度が低かったり、運用方法が不適切であったりすれば、本来の目的である仕事の価値は低くなる。

ここで、本稿が主張するのは、仕事において発生しやすい言葉の問題は、言葉を使用する本人が自覚しやすい問題でもあるということである。仕事上の情報伝達に支障が生じている場合は、その場の話が滞ることで、当事者どうしがわかることだからである。その点では、仕事をする上で発生しやすい言語の問題を抽出することは比較的容易である。そこで、改めて、仕事をするための日本語教育のポイントについて考えたい。本稿では、いわゆる言語の四技能である「聞く、話す、読む、書く」のうち、特に短時間で多くのやりとりを進行させる「話す」技能に焦点を当てる。インターンシップ中の学生とインターンシップ先の指導担当者の面談後に学生が作成した「面談報告書」の記載事項の中から、学生が「会話」に関して問題を感じたと報告している箇所を抽出、分類し、仕事のための日本語教育の参考データとして示したい。

3. 学生による問題点の報告

ここでは、インターンシップ先の指導者との面談で問題を感じたと学生が報告した記述部分を、次の六分類で示す。1) 伝達内容の正確さ、2) 伝達する情報量の妥当性、3) 伝達の明瞭さ、4) やりとりの整合性、5) やりとりの段取り、6) やりとりのタイミング。1) 「伝達内容の正確さ」とは、伝達する情報そのものに間違っている部分がなかったかということ、2) 「伝達する情報量の妥当性」とは、伝達する情報の分量に過不足がなかったかということ、3) 「伝達の明瞭さ」とは、自分が言っていることを相手が正確に聞き取れるような話し方ができたかということ、4) 「やりとりの整合性」とは、その場で話すべきことを明確にしながらかみ合った話ができたとしたこと、5) 「やりとりの段取り」とは、限られた時

間内で効率的に面談を進められるような話し方ができたかということ、6)「やりとりのタイミング」とは、進行の流れをつかんで、妥当なタイミングで必要な会話ができただことである。

ここでは、学生の記述を筆者が六分類して示す。記述の分類は、記述箇所の前後も含めた文脈を考慮し、学生自身が問題をどのように捉えているかを筆者が判断して行った。ただし、実際の業務ではこれらの項目は互いに関連することである。例えば、実際には、「不正確に話したから」【分類1】、「話のポイントが次第にずれて」【分類4】、「最後に修正のために時間を無駄使した」【分類5】、のようなことが発生する。なお、学生による記述は、筆者による修正は行わず、日本語の誤りやタイプミスも含めてそのまま提示している。似たような内容の記述も、異なる学生が書いていることであれば、そのまま記載した。

1) 伝達内容の正確さ

- ① ○○様から質問されるとき違い答えを言いました。
- ② 話す内容は言葉を整理できないから、○○様はあいまいな感じと見えます。
- ③ 先方から質問がよく聞いていないから間違い答えした。
- ④ 質問を答えた時、緊張して、よく考えなくて、相手に答えた。
- ⑤ まだわからないことを勝手に答えしました。
- ⑥ 自信がないことは適当にできると言わないこと。
- ⑦ 面談の際に、次回の面談を予定する時、正しい返事する方法。
- ⑧ 単語が聞いたことがある、意味がわかるけど、説明できない場合が多い。
- ⑨ 曖昧な話が多い。
- ⑩ 話したことは相手によく伝えられなかったこと
- ⑪ はっきり意味を指導者に伝えていない時が多い。

2) 伝達する情報量の妥当性

- ① 日程を決めるときは、先生の指示を従うことしか覚えていなくて、会社のご都合を聞かなかったこと。
- ② 修正してくれる時、「はい、わかりました」だけの返信で十分。不必要なことを言わない方がいい。
- ③ 説明が長くなって、分かりにくいと感じた。
- ④ 緊張して聞きたい点と飛ばしてしまった。
- ⑤ 意味を簡単に伝わらなかった。
- ⑥ 一つの質問が忘れて「誰のために作る。
- ⑦ 日本語で分かりやすく話せるように頑張らないといけない。
- ⑧ 一つ目は、聞かれたことだけに答えることだ。ある程度話せたが、自信をもっと

うまく話せばよかったと思った。

- ⑨ 質問する時に、丁寧はもちろんが、内容も大事です。質問し方を注意しなければなりません。
- ⑩ もっと短くはなしたら、いいと考えている。
- ⑪ 話の丁寧さや正しさと比べて、言いたいことをはっきり伝える方が大事。

3) 伝達の明瞭さ

- ① 説明する時スピードが速いので、聞き取りにくいです。
- ② 報告する時、声が小さくて、元気がない様子を見せました。
- ③ 進捗状況と修正点を説明する時、話し方はちょっと分かりにくいと思います。
- ④ テストの部分の説明する時、話のスピードが速いです。
- ⑤ 話したときスピードは早かったこと。
- ⑥ 声が聞きにくい場合があります。大きな声ではっきりいうと、相手によく聞こえるようになります。
- ⑦ 緊張する時に、早く言ってしまうことを改善しなければなりません。
- ⑧ 緊張しましたので、話したことは、先方に理解できなかったです。
- ⑨ オンデマンド教材のデモンストレーションを説明するとき、緊張し過ぎて、早口で話しました。

4) やりとりの整合性

- ① 自分が聞きたいことは明確に伝えられなかった。
- ② 非常に質問とかできなかつたと思います。
- ③ 指導者から頂いたことの中に、分からないことがあったら、すぐに聞くようにする。
- ④ 先方から質問された時に、話しをよく考えて答えることが大事だ。なぜなら、答えた内容と聞かれた内容とずれたらいい会話にならないからだ。
- ⑤ 分からないところがありますが、聞くのを忘れました。

5) やりとりの段取り

- ① 面談するときに、次に何を言ったらよいかわからなくて、面談が途切れることが多かったです。
- ② 話す内容がうまく続けなかつたと思います。
- ③ 自信がないので、同じことを2回聞きました。
- ④ 今回の面談はもう少しスムーズに進めれば良いと思う、途中で、次は何の話すれば困って、止まっていたことがあった。
- ⑤ 自分の感触をコントロールできなくて、流暢に説明できないこと。

- ⑥ まだ緊張して、話す時が時々つまずいた所があること。
- ⑦ 相手に質問する時間が足りない。
- ⑧ アクセントよりスピードの流れを気をつけた方がいい。
- ⑨ 自分のために、2回ぐらい一緒のことを確認した。
- ⑩ 次の面談はもっと質問したほうが良いと思う。〇〇様が私たちの質問を待っている間沈黙になってしまった。
- ⑪ デモンストレーションをする時流暢に話せず、先生と先方の時間を無駄になってしまった。
- ⑫ 実際始まるとかなり早いペースで話を進めてしまい、途中で話すことがなくなった。
- ⑬ デモンストレーションをする際に「流暢に」話せず何度も言い直して時間を無駄にした。

6) やりとりのタイミング

- ① 相手が言いたいことがあるときに、相手の話を聞かずに自分の意見を言うのはよくないので、次回からは耳を傾ける。
- ② 今回の反省点は面談するとき言いたいことがあるが、ふさわしい時点を見つけられなかったこと。
- ③ 話しながら、相手の気持ちをよく考えなくて、質問した。

4. 「会話」において発生している問題についての分析

上記の報告内容をもとに、会話において発生している問題を学生の気づきとともに四点取り上げ、それらが生じる理由について考えてみたい。

一点目に考えられる会話上の問題は、コミュニケーション・ストラテジーの未修得である。コミュニケーション・ストラテジーとは、学習者がその外国語の知識が不足しているために、コミュニケーションに問題が生じそうなとき、または生じたときに、それを補うために取る行動のことである⁴。例えば、外国語でうまく言いたいことが伝えられないときに言葉を言い換えて使ったり、相手に助けを求めたりする行動である。報告の中の「相手の話を正しく理解して答えられなかった」(1. 伝達内容の正確さ①③)、「言いたいことが適切に伝えられなかった」(1. 伝達内容の正確さ⑩⑪、4. やり取りの整合性①)ことは、このコミュニケーション・ストラテジーが関係していると考えられる。学生は普段から相手の話を止めてしまうのはよくないと考えるためか、相手の質問が理解できていない部分があっても「はい、承知しました。」などと相手に返事をして話を進めようとする傾向が見られる。しかし、仕事を進めるにあたっては「正確に情報を伝達する」ことが重要となる。今回のインターンシップを通して、相手に正確に情報が伝達できなければ、後に問題を引き起こしかねないということを学生は自覚したようである。

二点目に考えられるのは、仕事上で求められる日本語の口頭能力に対する誤った認識である。おそらく学生は「長く話せることは良いことである」という考えから「簡潔に回答できなかった」(2. 伝達する情報量の妥当性②③⑤⑧⑩⑪)と思われる。確かに、学生がこれまで接してきたと考えられる日本語会話に関する本の中には、中級から上級へと上のレベルに進むにつれ、短い内容のやり取りよりも、長い内容をまとまりとして話すような練習を扱っているものがよく見られる。例えば、説明をする、ストーリーを話す、スピーチをする、意見を述べる⁵などである。これらは上級会話へとつながるテクニックの一つであるため、学生はこれまでに会話を上達させようとして、より高いレベルの会話スキルを学んできたことが推測される。しかし、仕事においてはそのような上級の会話スキルを駆使しながら話すことよりも、正確に過不足なく情報を伝える、つまり「正確かつ簡潔に伝える」ことが重要となる。今回の報告から、学生は相手の話に応じて必要な情報を取捨選択し、簡潔に伝えることの重要性に気づいたと思われる。

三点目に考えられる問題は、会話の練習方法による影響である(4. やり取りの整合性④)。前述した「長く話せることは良いことだ」という考えが生じる原因も、この問題と重なる箇所があると思われる。学生が自分で準備した内容だけで話そうとするのは「原稿を作成して発表する」という学生がこれまでに経験してきた会話の練習方法による影響が関係しているのではないだろうか。多くの学生が大学入学前から既にスピーチやプレゼンテーションなどを経験してきており、その際の「原稿を作成して発表する」という一連の流れが「原稿を見なければうまく話せない」、「準備した内容でなければうまく話せない」ことにつながっている可能性がある。学生の報告を見ると、準備した内容に沿って話すだけではうまくやり取りができないことを認識したようである。

四点目に考えられるのは、流暢に話せないことである(5. やり取りの段取り⑤⑥⑧⑩⑬、6. やり取りのタイミング①②)。報告内容から、学生はインターンシップの指導者と話す際、発音が悪かったり、つまづきながら話したり、準備した原稿を読み間違ったりして何度も言い直しをするため、言いたいことを伝えるまでに時間がかかっていることがわかる。それだけでなく、学生が普段から間違ったあとに「失礼しました」などと丁寧に何度も言っていることから考えると、実際にはより多くの時間を費やしていると思われる。学生がどのような内容なら言い直すべきであり、どのような内容なら言い直す必要はないのかという点については教師と学生とでは認識が異なっていることから、そこには学生なりの判断が働いているようである。このような学生の判断による言い直しは、緊張を伴う仕事の面談になると多発し、聞き手の内容理解を妨げることにもつながる。そして、そのために聞き手が内容を理解できるまでやり取りを行うことで、さらに多くの時間を費やしてしまうという悪循環を生んでいるのである。このようなことが起こらないよう、本日本語コースでは様々な日本語の授業において、発音や読み方などに時間をかけて指導しているが、今回学生自身もこのような言い直しや丁寧さが、最終的にインターンシップ先との面談時間超過につながり、

迷惑をかけてしまうことになるということを改めて理解したと思われる。

5. おわりに

本稿では、2021年度に実施したインターンシップで学生が提出した面談報告書をもとに、面談中の会話では特にどのようなことが問題になったのか、学生の報告を仕事での情報伝達という観点から六分類してデータとして示し、その中から四点を取り上げて分析を試みた。データからわかることは、インターンシップ先との面談という業務の体験によって、学生は情報伝達上の大切なポイントと自分の問題点について、自分で気付くことができているということである。そして、学生が気付いている問題というのは、教員から見ても、日本語学習で取り上げるべき妥当な問題であった。業務内容の精度にかかわる言語の問題に着目することは、ビジネス日本語教育において、何を学ぶべきかを考える上でのヒントになると言えるだろう。

また、このような問題点に学生が自ら気付くことができ、問題意識を持つことができるという点で、インターンシップの役割と意義が再認識できる。外国人留学生は、自らの言語活動に対して、「外国人としてがんばっているかどうか」ではなく、情報伝達の精度そのものという観点からのフィードバックを得られる機会が少ない。本稿は、高度外国人材育成のための教育に企業等の協力を得てインターンシップを組み込むことには、業務体験のみならず、言語学習も含めての意義があることを示すものである。

〈注〉

- 1 本稿の執筆において、栗原は1章・2章・3章・5章を担当した。また吉兼は4章を担当した。
- 2 インターンシップでの教育を主に教員が担当するスタイルのインターンシップ。神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学部日本語コースで、2020年度より開発、実施している。(栗原2021)
- 3 2021年度インターンシップ実施内容
 - ・期間：2021年6月29日から8月10日までの25日間
 - ・対象学生：3年次在籍学生30名（全員外国人留学生）
 - ・インターンシップ先：14箇所（卸売、製造（機械、毛髪化粧品）、物流、加工（食品）、設備、旅行、介護、不動産、図書館、広告、貿易、古典芸能）
 - ・学生の国籍（中国：18名、ベトナム：7名、ミャンマー：2名、インドネシア：1名、台湾：1名、香港：1名、）
 - ・方法：オンラインによるテレワークおよび週1回程度のインターンシップ先との面談
 - ・内容：外国人留学生、外国人労働者がインターンシップ先で仕事をするために必要な日本語の語彙、知識を学ぶためのオンデマンド教材の作成
- 4 コミュニケーション・ストラテジーについては様々な定義がなされているが、本稿ではオックスフォード（1994）の中の「補償ストラテジー」を参考にした。この補償ストラテジーは、コミュニケーション・ストラテジーに該当するストラテジーである。
- 5 萩原稚佳子ほか（2005）『日本語上級話者への道 きちんと伝える技術と表現』スリーエーネット

ワーク、萩原稚佳子ほか（2007）『日本語超級話者へのかけはし きちんと伝える技術と表現』スリーエーネットワーク、佐々木薫ほか編（2020）『新訂版 トピックによる日本語総合演習 テーマ探しから発表へ 中級前期』スリーエーネットワーク、安藤節子ほか編（2019）『新訂版 トピックによる日本語総合演習 テーマ探しから発表へ 中級後期』スリーエーネットワーク、安藤節子ほか編（2020）『新訂版 トピックによる日本語総合演習 テーマ探しから発表へ 上級』スリーエーネットワーク

〈参考文献〉

栗原由加（2021）「教員指導方式のインターンシップの試みーオンラインを活用したインターンシップ実践報告ー」『神戸学院大学グローバル・コミュニケーション学会紀要』第6号、pp.57-67.
レベッカ L. オックスフォード（1994）宍戸通庸・伴紀子訳『言語学習ストラテジー 外国語教師が知っておかなければならないこと』凡人社

謝辞

コロナ禍でのインターンシップにご協力いただき、ご指導くださったインターンシップ受け入れ先のみなさまに、心よりお礼を申し上げます。