

香港日本語教育セミナー2021オンライン・セミナー2021.3.6. DAY1

日本語での ビジネスコミュニケーション能力の育成と向上: 理論と実践

麗澤大学国際学部 教授
麗澤大学大学院言語教育研究科 研究科長
ビジネスプロセスコミュニケーション研究所 所長
近藤彩(博士)

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 1

1

自己紹介

1) 教師養成

- * 政策研究大学院大学 日本語教育指導者養成プログラムディレクター
(国際交流基金との連携大学院プログラム)2004年4月～2014年3月
- * 麗澤大学外国語学部・麗澤大学大学院言語研究科 2014年4月～
・学部生(留学生を含む): 日本語教育実習・社会言語学演習・
ビジネスコミュニケーション上級演習・日本語と世界 他

☆海外教師養成研修

2) 留学生に対する日本語教育
カリキュラム・教材開発・コンサルティング 他

3) 企業研修やビジネスパーソンに対する日本語教育、人材育成 講師
アルプス・アルパイン(株) アドバイザー・講師 他
AOTS(海外技術者研修協会) 研修講師、アクセンチュア 研修講師他

2

自己紹介2

4) ビジネスプロセスコミュニケーション研究所所長
<https://bpc-lab.jimdosite.com/>

5) 現在の研究プロジェクト(2020年4月～ 4年間)
科研(B)「外国人労働者の定着促進のための協働型受け入れ環境の構築」
(研究代表者 近藤彩)(20H01274)

6) 番組監修・出演
Easy Japanese for Work (しごとのにほんご)
NHK World(NHK国際放送)テレビ、アプリ、ネットで閲覧可能
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/tv/easyjapaneseforwork/>

7) 経済産業省「職場における外国人材との効果的なコミュニケーション調査」有識者メンバー
他

Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 4

3

本講演の内容

(1) ビジネスコミュニケーションと能力

(2) 日本語教育における実践とパラダイムシフト:
能力育成のための学習

(3) 職場の環境整備と就労者向け指導者養成

(4) まとめ

4

5

本講演に関する研究論文

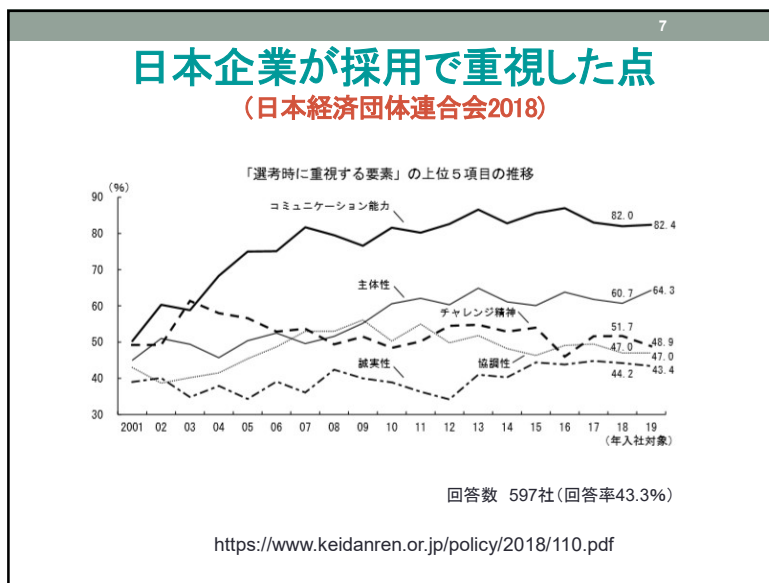
- 近藤彩「高度人材としての外国人の活躍と日本語教育関係者の役割」『日本語文化研究会論集』第15号、2019
<http://www3.gripts.ac.jp/~jlc/jlc/ronshu/2019/4AyaKondo.pdf>
- 近藤彩・戸崎典子池田玲子・金子壮太郎「企業関係者と日本語教育関係者の協働による外国人エンジニアのための環境整備 —企業研修を中心に—」2019年度日本語教育学会春季大会【予稿集】
- 近藤彩「日本語教育関係者と企業関係者における異業種の協働 —企業研修を行う講師育成プログラムの開発—」『BJジャーナル』創刊号、2018
- 近藤彩「企業の求めるビジネスコミュニケーション能力—外国人と働く環境整備に向けて日本語教育ができること—」『日本語学』秋号、2020
- 品田潤子・近藤彩他(2020)「就労者に対する日本語教育における人材育成の課題—指導者Can-do Statementsの記述と活用を通して—」2020年度日本語教育学会春季大会【予稿集】

5

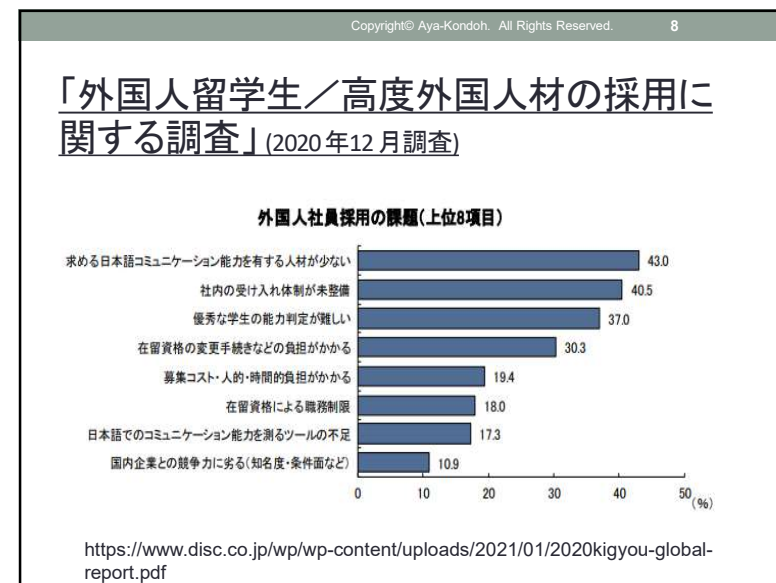
Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 6

ビジネスコミュニケーションと能力

6



7



8

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 9

ビジネスコミュニケーションとは

企業の求めるビジネスコミュニケーション能力

日本語学

『日本語学』2020より

<https://www.fujisan.co.jp/product/1964/b/list/>

9

Copyright©All Rights Reserved.

職場の課題や問題を授業にいかす 日本人社員へのインタビュー

- 何度も言っているのにハウレンソウができない。
- 仕事で問題が起こったときも、粘り強く解決していける人がいい。
- 指示をきちんと理解してほしい。わからないならそう言ってほしい。

10

10

CopyrightAll Rights Reserved. 11

外国人社員へのインタビュー

何を期待されているかわからない	急に仕事をふられる	距離感がわからない
質問に答えてほしいだけに	空気を読んで	それって指示ですか

◎単に個人レベルで終わってはいけない
背景に何があるのか？

11

Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 12

香港での調査

- 栗飯原(2012): 香港在住の日本人(JJ5)の声

(JJ5-1) 会社にどういうご要望があって、どんな日本語力を求めている。ビジネスで使う日本語って何なんだろうと考えると、まあ、最終的にはどうも言葉じゃないなってすごく思ってます。もっと言えば言語は ツール であって、その上のコミュニケーション、その部分の力というのを、日本人の文句をいっぱい聞いてみると、言葉じゃないですね。 (一中略一) そういうところ(ビジネスマナー、場を読む、挨拶、報告 関連等)のほうが語学よりも大事じゃないかなって思ってますけどね。

12


企業で必要な主な能力

- ・「日本語力」だけではない
- ・課題達成能力
- ・問題発見解決能力
- ・異文化理解能力

} → **協働力**

(近藤2005、2009、堀井2008、近藤・金2010 他)

Cf Canal Swainのコミュニケーション能力



Copyright©Kondoh. All Rights Reserved. 13

13

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 14

日本語教育における実践と パラダイムシフト： 能力育成のための学習

14

従来型の日本語教育： 日本語を学習してから職務に就く

日本語学習



→

職務



Copyright©Kondoh. All Rights Reserved. 15

15

今求められている日本語教育(パラダイム)： 職務遂行のプロセスで日本語を学ぶ

日本語学習



↻

職務



Copyright©Kondoh. All Rights Reserved. 16

16

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 17

ビジネス日本語教育に関わる教師の不安

企業で働いた経験がない教師はどうするか？

- 多くのリソースの活用
人的リソース
学習リソース
- ネットにはコンテンツが豊富にある。
企業情報、求人情報などがたくさん掲載されている
- ビジネス日本語指導者養成を受け、企業研修へ(事例研究 近藤2018)
- 指導者Can-do Statementsと育成タスクを開発(品田・近藤他2020)
- 大学と企業の連携が重要(近藤他2019)。
現在は政府や官庁主導のプロジェクトが実施

17

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 18

リソースの活用

Easy Japanese for Work

(月)前 9:45~10:00 ほか

日本社会で外国人材の受け入れが拡大する中、職場などで使える日本語に的を絞って、日本で働きたい人を応援します。実際に外国人を採用している企業を徹底リサーチし、実践的な“日本語のツボ”を伝えます。

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/tv/easyjapaneseforwork/> (番組は英語、中国語、ベトナム語版あり)

各回にWebで学習コンテンツが用意されている(自主教材)

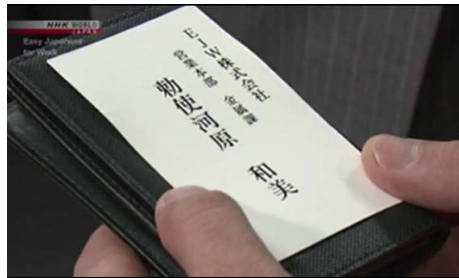
18

Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 19

11 Asking How to Pronounce Names

【ロールプレイ】
客先での名刺の交換

名刺の名前が読めなかったら
どうするか。



韓国人商社マン(香港育ち)が働く実際の様子、上司との会話、昼休みの様子、資格を得るための勉強、生の声等を紹介。上司は中国人と日本人。会社のロールモデルは中国人上司

19

#19 Dealing with ambiguous complaints

お時間を頂いてしまい、申し訳ありません。
I'm sorry it's taking so long.

Study >

Easy Japanese for Work Student
Wu Fei

From: China
In Japan: 10 years
Works at: Yakimiku restaurant
Profession: Deputy manager

On Demand 15m 00s
English
日本語
Tiếng Việt

#16 Handling difficult negotiations over the phone

そこを何とか、ご検討いただけませんか。
Could you please reconsider?

Study >

Easy Japanese for Work Student
Liu Yang

From: China
In Japan: 4 years
Works at: Adhesive company
Profession: Sales administration

On Demand 15m 00s
English
日本語
Tiếng Việt

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/tv/easyjapaneseforwork/>

20

Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 21

TBLT(Task-based Learning Teaching)

学習者の職場の課題を抽出し、ロールプレイにする

↓

課題が達成されたかを評価
より良くするためにフィードバック
表現、エラー、人間構築、迅速性、冗長性
Focus on Form他

★フィードバックがポイント！
テキストにある語彙≠学習者が仕事に必要な語彙
場面に合わせてドンドン教えましょう！

21

日本語学習を仕事を学ぶプロセスに組み込む

Copyright©Kondoh. All Rights Reserved. 22

22

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 23

教材開発(参考 学習リソース)

行動の分析 行動の経験
ビジネスプロセス
コミュニケーションの改善
可視化

課題達成のプロセスを経験する
明日の金先生のWSで体験していただきます

(近藤・品田・金・内海2013、2018
ココ出版)

23

問題発見解決能力と協働力を
つけるための学習

教材編 教材編2 解説編 日本人も外国人もケース学習で学ぼう

★ケース学習: 仕事上のトラブルや摩擦(コンフリクト)を題材に、討論しながら問題解決の方策を考え、一連のプロセスを内省する学習方法。

Copyright© All Rights Reserved. 24

24

25

ケース学習

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が協働でそれを**整理**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**するまでの学習

**明日のWSで体験
 していただきます**

Copyright©Kondoh. All Rights Reserved.

25

ケースメソッドとは

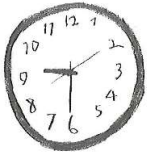
- ・ハーバード大学のビジネススクール: 経営判例(ケース)をもとに討論する授業がもと
- ・ケースメソッド教育
 (case method of teaching, case method of instruction)
- ・実際に生じたコンフリクトや問題点が教材
- ・現在、ビジネススクール、途上国への開発支援や食品流通に関する大学院の授業でも実施
- ・日本語教育: 「協働の概念をもつと考えられる学習方法」(池田・館岡2007)として紹介

Copyright©Kondoh. All Rights Reserved. 26

26

ケース教材

まだ9時半です!



私(マハ)は日本のIT企業に勤めて1年になります。日本の企業で働くことはなかなか大変です。先週の木曜日このようにありました。

その日の朝、私はいつも通り、9時15分に会社に来て、すぐに仕事を始めました。メールに返事を再いていると、田中さんが私の近くに来てクロックをしています。そして、私の横にきたので、なんだろうと思っている

と、田中さんは私のパソコンのスクリーンをのぞき込むではありませんか! そして、「データ入力できた?」と聞くのです。時刻はまだ9時半でした。私はもちろん「まだです」と答えました。メールの中には急ぎの仕事もありましたし、田中さんより先に処理された仕事もあったからです。

すると田中さんは、「できたところまでいいから、入力したのを見せてください」と言いました。まだ入力がすべて終わっているわけでは無いのに、どうして見せる必要があるのでしょうか。私は見せる理由がわかりませんでした。それに私のそばに来てパソコンをのぞき込むのもおかしいと思いました。私は田中さんのことが気になって作業が進められませんでした。

私は田中さんの行動や田中さん自身も信じられなくなりました。でも田中さんは私の直属の上司です。これから私はどうすればいいのでしょうか。

Copyright©Kondoh. All Rights Reserved.

27

ケース学習の体験

- (1) それぞれの気持ちを考えてみましょう。
- (2) この状況で何が問題だと考えますか。
- (3) あなたにも似た経験がありますか。
- (4) あなただったら、このような場合どのように行動しますか。
- (5) 相談された場合、どのようなアドバイスをしますか。

★詳細は、解説編(2015)等をご覧ください。

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 28

28

ケース活動の実践例 (解説編より)

- ① アイスブレイキング(5分)
- ② ケースを読み、タスクを行う(10～15分)
- ③ グループで話し合う(30分)
- ④ クラス全体で意見交換や議論をする(40分)
- ⑤ ロールプレイ・DVDがある場合は視聴
- ⑥ 個人で一連の活動を振り返り、内省シートに記入する
(5分+宿題)

Copyright©All Rights Reserved.

29

29

協働学習としてのケース学習で生じる 主な学びのプロセス

- (1) 問題の所在を把握する
 - (2) 人物の立場に立って考える、自分の経験・自文化と照合する
 - (3) 他者との討論を通じてそれぞれの「解決策」を見出す
 - (4) 活動後の内省を通じて問題解決のプロセスを再確認する、他者の解決策を知ることによって視野をひろめる
 - (5) 価値観の変容が起こる
- ・知識を得るだけでなく、認知的発達がある。他者と積極的に学びあう
 - ・社会的関係性の構築、協働力

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved.

30

30

Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved.

31

職場の環境整備と 就労者向け指導者養成

31

職場の環境整備 (近藤2019他)

職場で活躍するためには、日本語力とそれ以外の力が必要である。

問題を発見し解決すること、異文化を理解すること、課題を達成すること 情報を入手し処理することなど。他者と協働することも非常に重要である。

事例(ケース)やタスクから多くのことを学ぶことができる。テキストに頼りすぎず、必要な語彙や表現をドンドン教える。さまざまなソースを活用する。先生方も日本語を使って仕事をしている“ビジネスパーソン”です。その経験を内省し、教室へ。母語者も学ぶ環境を現在整備中です。

Copyright©Kondoh. All Rights Reserved.

32

32

Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 33

就労者向け 日本語教育 指導者 (SJ指導者)

能力記述文 大項目
(品田・近藤・金他
2020より抜粋)

中項目や指導者育成タスク(仮称)は、
ビジネスプロセスコミュニ
ケーションサービスまたは
研究所(BPC研究所・BP
Cサービス)のHPに掲載
<https://www.bpcts.org/>

表1 SJ指導者 Can-do Statement 主要 33 大項目

分野	主要 Ode
1. 背景	1 企業活動に関する社会・経済的背景を理解できる
	2 就労者の置かれた社会的状況を理解できる
	3 就労者に対する日本語教育の在り方を理解できる
	4 企業の活動の概要が理解できる
2. 職務	5 学習者の職務の概要が理解できる
	6 学習者の業務環境が理解できる
	7 発音の学習をデザインすることができる
	8 語彙の学習をデザインすることができる
3. 言語教育	9 表現・会話展開の学習をデザインできる
	10 評価方法及び基準を選定できる
	11 学習者の日本語力を判定できる
	12 適切な学習項目を選定できる
	13 適切な教材の選定・作成ができる
	14 適切な学習活動を計画・実行できる
	15 タスクデザインができる
4. 異文化	16 職場における異文化間問題が理解できる
	17 職場における異文化間問題への解決策を検討できる
	18 日本語研修のニーズ分析のために、企業と情報収集のための意思疎通ができる
	19 ニーズ分析に基づいて、日本語教育・研修の目標設定ができる
5. コースデザイン	20 日本語教育・研修の実施計画をたてることができる
	21 コースの概要を関係者にわかるように説明することができる
	22 既習支援に特化したコースデザインができる
	23 企業研修のコースデザインができる
	24 個人の学習者の職務遂行に特化したコースデザインができる
	25 ビジネススキルに特化したコースデザインができる
6. 環境デザイン	26 業務環境のデザインができる
	27 日本人社員に対する助言・研修ができる
	28 コース実施中の運営管理ができる
	29 日本語研修の評価ができる
7. コース運営	30 企業のニーズに合わせた研修デザインができる
	31 日本語研修事業の評価・改善ができる
	32 日本語研修の報告が書ける
	33 「指導者コミュニティ」に参加・運営ができる

33

Copyright© Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 34

教師研修から人財育成へ

自己研修型教師の考え方 (岡崎・岡崎 1997:15&40)

- 自分自身で自分の学習者に合った教材や教室活動を創造していく能動的な存在である。
- 言語教育理論からではなく、自分がどのような授業を行なっており、それが学習者にどう受けとめられているか、またそれは何を生み出しているか、という視点から授業の内省を進めることを通して研修を進めていく(ことができる)

* これに加え、ビジネス日本語教育に携わるには、企業現場で生じている問題点などを教師が理解し「教室」に取り入れる必要がある。

34

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 35

教師のマインドセット/意識改革

- 教育は教室の中だけ行われるのではない。
- 卒業生がどのような日本語を用いて働いているのか。
- 働くためには、言語知識だけでは不十分。
- 働く環境はどのようなものか。
- 教育機関と企業をつなげることができるか。
- 33の指導者Can-doは重要である。
- 身に付けるために、ZOOMでSJ指導者養成のための研修を実施する予定。
- 「指導者コミュニティ」への参加を推奨 <https://www.bpcts.org/>

・ 関心のある人は、akondoh27@gmail.com へご連絡ください

35

Copyright©All Rights Reserved. 36

主な参考文献

36

栗飯原志宣(2012)ビジネス接触場面における日本語母語話者の問題意識——使用言語の違いから見る問題意識の共通点と相違点『早稲田日本語教育学』11, 109-133.
<http://hdl.handle.net/2065/34148>

池田玲子・館岡洋子(2007)『ピア・ラーニング入門 創造的な学びのデザインのために』ひつじ書房

金孝卿・近藤彩(2017)「人材育成を目指すビジネスコミュニケーション教育」『日本語教育通信 日本語・日本語教育を研究する第44回』国際交流基金
<https://www.jpof.go.jp/j/project/japanese/teach/tsushin/research/201702.html>

金孝卿(2016)「ビジネスコミュニケーション教育のためのコース・デザインの検討—2014年度及び2015年度の「ビジネス日本語」コースの実践報告—」『大阪大学国際教育交流センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第20号, 41-50

近藤彩(2005)『ビジネスにおける異文化間コミュニケーション—日本語での会議は非効率か』『講座社会言語学1 異文化とコミュニケーション』井出祥子・平賀正子編 ひつじ書房 40-60

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

近藤彩(2014)「日本語非母語話者と母語話者が学びあう ビジネスコミュニケーション教育 ダイバーシティの中で活躍できる人材の育成に向けて」『専門日本語教育研究』第16号, 15-22

近藤彩(2016)「多様な価値観を理解する今日いう実践—職場での協働を目指して—」『「評価」を持って街に出よう「教えたこと・学んだことの評価」という発想を超えて—』宇佐美洋(編), 第10章, 171-187, くろしお出版

近藤彩(2018a)「日本語教育関係者と企業関係者における異業種の協働——企業研修を行う講師育成プログラムの開発——」BJジャーナル、ビジネス日本語研究会
http://business-japanese.net/archive/BJ_Journal/BJ001/001_04_Kondo.pdf

近藤彩(2018b)「職場とつながるライティング教育 相互理解・問題解決・協働を可能にするケース学習」『大学と社会をつなぐライティング教育』村岡貴子他編著, 177-196, くろしお出版

37

近藤彩(2018b)「職場とつながるライティング教育 相互理解・問題解決・協働を可能にするケース学習」『大学と社会をつなぐライティング教育』村岡貴子他編著, 177-196, くろしお出版

近藤彩(2019)「高度人材としての外国人の活躍と日本語教育の役割」『日本語文化研究会論集』15, 国際交流基金・政策研究大学大学院

近藤彩(2020)「企業の求めるビジネスコミュニケーション能力—外国人と働く環境整備に向けて日本語教育ができること—」『日本語学』

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』6, 国際交流基金・政策研究大学大学院
<http://www3.grips.ac.jp/~jlc/files/ronshu2010/Kondoh%20Kim.pdf>

近藤彩・金孝卿(2014)「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」National Symposium on Japanese Language Education 2012, pp.103-115
http://nsjle.org.au/nsjle/media/2012-Aya-Kondoh_Japanese-education-in-the-global-era.pdf

品田潤子・近藤彩他(2020)「就労者に対する日本語教育における人材育成の課題—指導者Can-do Statements.no記述と活用を通して—」2020年度日本語教育学会春季大会【予稿集】



38

Copyright©Aya-Kondoh. All Rights Reserved. 39

ご清聴ありがとうございました。

付記: 本内容は、次の科研の助成を得ています。

- ・科研(B)「外国人労働者の定着促進のための協働型受け入れ環境の構築」(研究代表者 近藤彩)2021-2025
- ・科研(B)「外国人労働者の定着と協働を目指す受け入れ環境の構築」(研究代表者 近藤彩)2017-2021

39