

英語を母語とした日本語学習者のためのケース教材作成の試み —卒業生のインタビュー調査をもとに—

高橋 佳奈子

【要旨】

現在、日本語学習者や日本のビジネスパーソンを対象としたケース教材が3冊出版されている。しかしながら、それらのケースの登場人物の多くがアジア圏の出身者であり、英語母語話者を扱った教材はほぼ見当たらない。アメリカ・カナダ大学連合日本研究センターでは、「職場の日本語」の授業の一環として2020年からケース学習を取り入れている。今後、英語を母語とした日本語学習者のためのケース教材を開発し、それらを授業で活用することができれば、学習効果がより向上することが期待される。本稿では、現在行っている英語を母語とした日本語学習者のためのケース教材作成の試みについて報告し、今後の教材開発及び実践研究に繋げたい。

【キーワード】

ビジネス日本語、ケース学習、ケース教材、教材開発

1 はじめに

昨今のコロナ渦においては、リモートワークの普及によって、ビジネスシーンにおけるコミュニケーションにも大きな変化が起きている。そのため、日本語学習者が学ぶ、いわゆる「ビジネス日本語」の教育内容にも変革が迫られていると考える。しかしながら、現存する教材やカリキュラムでは、この急激な変化に対応できていない現状がある。そこで、本稿では現在の日本社会のビジネスシーンにおけるコミュニケーションの現状を明らかにし、変化の絶えない現代社会に即した、「ビジネス日本語」のより良い指導の在り方を検討したい。

2 現状の把握

2020年以降、新型コロナウイルスの流行によってリモートワークが普及し、ビジネスパーソンの働き方に大きな変化が起こった。まず、社会の現状を把握するため、テレワークにおけるコミュニケーションの問題点について調査を行った。筑波大学による報告(2020)では、コロナ禍に伴いテレワークが導入された企業17社に勤務する会社員を対象に、クローズ型 Web アンケート調査を行い、4667名の回答を得た。その結果、「テレワ

ークにおける社内コミュニケーションの問題」として、以下のような問題点が挙げられた。

- ・相手の反応や感情が分かりにくい。
- ・議題が絞られ雑談などができず、話題が広がらないために一体感が得られにくい。
- ・これらの問題を防ぐために、会議や会話の前の準備が必要である。
- ・新しい人間関係を築きにくい。
- ・組織全体が見えにくくなった。

そして、上記のような問題点に対する「テレワークにおける社内コミュニケーションの工夫」として、以下のような点が挙げられた。

- ・会話と同時に、メールやチャットも併用する。
- ・メール以外のコミュニケーションツールを活用する。
- ・事前に資料を共有しておく。

上記の報告により、テレワークにおけるコミュニケーションでは、「相手の反応や感情が分かりにくい」といった、様々な問題点が指摘されていることが明らかになった。さらに、それらの問題を解決するため、「様々なコミュニケーションツールを併用して確実に情報を伝える」等の工夫がなされていることもわかった。

3 必要な教育内容の検討

上記のように、現在の日本社会では、働き方の変革によってコミュニケーションに関わる様々な問題が起きており、それらを解決するための創意工夫が行われていることがわかった。では、現在の社会に即した「ビジネス日本語」の教育内容とは、どのようなものだろうか。この問いは非常に難しいものであるが、現代社会で求められている能力の一つとして、「変化に対応する能力」が挙げられるのではないだろうか。つまり、変化の絶えない現代社会においては、日々新たな問題と対峙することになるが、その場面ごとに問題を発見し、その問題を解決に導いていく「問題発見解決能力」が求められていると考える。渋谷・菅長・中井(2017)は、留学生のためのキャリア形成支援教材の分析を行い、教材に盛り込むべき要素の一つとして「問題発見解決能力の養成」を挙げた。また、近藤(2013)は、「問題の解決策を自ら追求し適切に表現していくということは、絶えず変化し、常に予測不能な世の中で生きていくために、非常に重要なこと」だと指摘した。では、そのような問題発見解決能力を、どのようにすれば日本語学習者に養成することができるのだろうか。従来のいわゆる「ビジネス日本語」の教え方のように、ビジネスシーンでよく使われる会話表現を、口頭で繰り返し練習させるような内容では不十分であることは、間違いないだろう。従来のように「教師が教える」という姿勢ではなく、学習者が自ら考え、議論し、自分なりの答えを見つけるような活動が相応しいのではないかと考えた。

では、学習者が自ら考え、議論し、自分なりの答えを見つけるような活動とは、どのよ

うなものだろうか。考えられる学習方法の一つとして、センターで行われている「職場の日本語」の授業の一環として取り入れられている「ケース学習」が挙げられる。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を指している（近藤・金 2010）。ケース学習で用いられる教材は「ケース教材」と呼ばれている。近藤・金（2010）は、外国人ビジネス関係者へのインタビュー調査をもとにケース教材を作成し、その教材を用いたケース学習を行い、参加者の学びを討論の内容と内省シートから分析した。その結果、「活動を通じて参加者同士の意見交換というコミュニケーション活動に留まらず、問題の解決策を考えさせたことから問題発見解決能力等が育成されることが示唆された」と述べた。

また、ケース学習の効果として、近藤（2019）は「ケース教材化された企業内の現実のコンフリクト（摩擦）やトラブルについてディスカッションする中で解決策を練り、解決に至るまでに必要となる言語知識やコミュニケーション力を身につけるというプロセスは、学習者が今後類似したことが生じた際に対応できる可能性を高める」と述べている。さらに、近藤（2018）はケース学習の特徴として、「討論やロールプレイの中で多様な価値観に触れ、それらを尊重し、自身の考え方を問い直していくプロセスを辿る」と述べているが、様々な背景を持つ参加者の多様な価値観に触れることができる点も、今後社会に出ていく学生たちにとって大きな学びとなるだろう。

4 既存のケース教材について

先に述べたように、変化の絶えない現代社会では、問題発見解決能力の養成が求められており、それを実現し得る教育方法として、ケース学習が挙げられる。ケース学習で用いられるケース教材は、原則、事実をもとに書かれているため、参加者に仕事上の問題を疑似体験させることが可能であり、現実には起きた出来事を分析の対象とすることで、抽象的な内容を受身的に学ぶことから脱却できるとも言われている（近藤・金 2010）。そして、日本語教育の現場で使用することを主な目的として作成されたケース教材としては、以下の3点が挙げられる。

- ① 『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】』近藤彩、金孝卿、ムグダ・ヤルディー、福永由佳、池田玲子（2013）ココ出版
- ② 『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2】』近藤彩、金孝卿、池田玲子（2019）ココ出版
- ③ 『日本人も外国人もケース学習で学ぼう ビジネスコミュニケーション』金孝卿、近藤

彩、池田玲子 (2020) 日経 HR

上記教材①～③は、シリーズとして同一のコンセプトをもって制作されているものである。①『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ぶ 合う【教材編】』(2013)は、アメリカ・カナダ大学連合日本研究センターの「職場の日本語」の授業において、2020年から採用されている。「職場の日本語」は、日本語能力を生かした仕事への就職を希望する学生を対象とした、いわゆる「ビジネス日本語」を身に着けるための科目である。授業で行われるケース学習の流れとしては、予習として教材の本文を読みタスクシートの内容を記入し、授業では内容を確認後、クラスでディスカッションを行っている。教材は10の単元から成っており、各課は本文、語彙リスト、タスクシート、ケースの裏側（背景の説明）で構成されている。

また、教材③は、対象としているのが日本語学習者のみならず、グローバル企業で働く日本人社員も含まれている、という点が特徴である。また、新型コロナウイルス流行後の社会における、「リモートワーク」「オンライン会議」「オンライン飲み会」といった「ニューノーマル」な働き方において起こり得る事例について取り入れられている点も大きな特徴である。

5 教材開発の必要性

著者自身もセンターの「職場の日本語」の担当講師として、2020年からケース学習を実践している。クラスでケース教材の内容についてディスカッションを行うと、様々な視点から問題点の指摘や解決方法の提案がなされ、学生たちの発想の豊かさに毎回驚かされる。講師として事前に教材を読み、問題点や解決方法を考えているものの、それは1人の日本人の視点からの考察でしかなく、物事の一面にしか考えが及んでいないことに気づく。近藤(2019)も「他者（ケース学習の参加者同士）と登場人物の気持ちを多方面から探ったり、問題を複数の観点から捉えなおそうとしたりすることは、複眼的で俯瞰的な視野を持たせることにつながる」と述べているが、一つの物事を複数の視点から見ることの重要性に、改めて気づかされるのである。

このように、「職場の日本語」の授業の中でケース学習を行うことは、学生の問題発見解決能力の養成につながり、一定の効果を上げていることが実感できる。しかしながら、授業で活用しているケース教材は、必ずしも学生たちが深く共感できるケースとは言えないのではないか、という疑問があった。その要因として、先に挙げた現存する教材3点は、ケースの主人公の多くがアジア圏の出身者である点が挙げられる。アメリカ・カナダ大学連合日本研究センターで学ぶ学生の多くは北米の出身者であり、多くのケースの主人公とは異なる文化的背景をもつ。言うまでもなく、文化的背景の異なる人々の立場を想像する

ことは重要であるが、ケースの主人公の立場に立ってコンフリクトの疑似体験を行う、といった意味では、深く共感できていないことが懸念される。

また、センターで「職場の日本語」を担当する教師に聞き取りを行ったところ、「日系企業のインド工場で高圧的な上司が登場する、といった同じような場面が繰り返し出てくるため、「日本の職場文化ってこうだから」と、コミュニケーション問題を文化差で片付けてしまう学生がいた。そのため、場所は例であって特定しないで考えるように言った。」というコメントがあった。このコメントから、ある特定の地域のケースを多く読むことで、「文化差」に意識が向かい、「コミュニケーションの問題」について十分フォーカスされなくなってしまう可能性があることが示唆された。様々なコンフリクトを「文化差」というステレオタイプに落とし込んで納得することは、目の前の問題を直視せず、本当の意味での問題解決に至らないことに繋がりがねないのではないだろうか。

6 教材の調査

ここからは、前述した現存する3冊の教材を見てみたい。教材①②③のケースを全て合わせると、全32のケースがある。そして、それぞれのケースの主人公の出身国をまとめたものが図1である。

図1：ケース主人公の出身国（教材①②③）

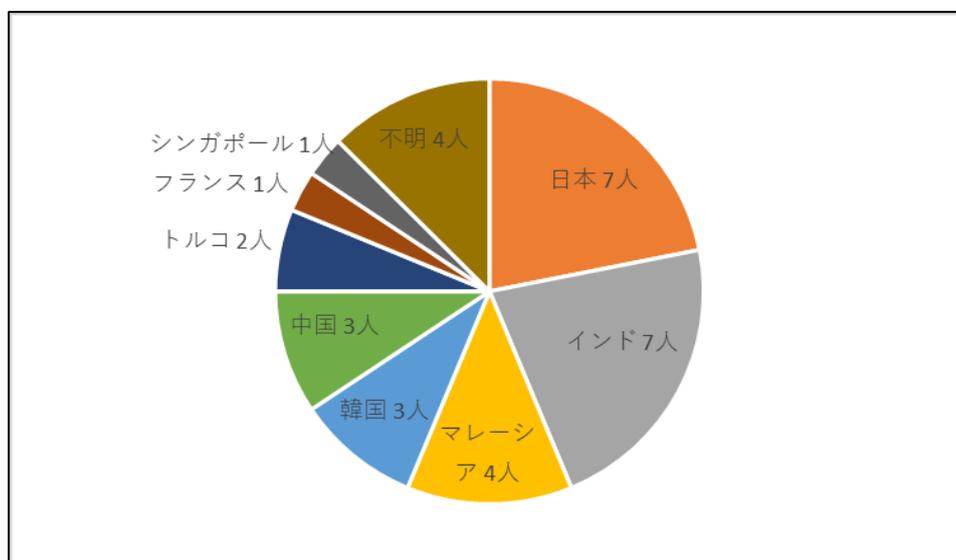
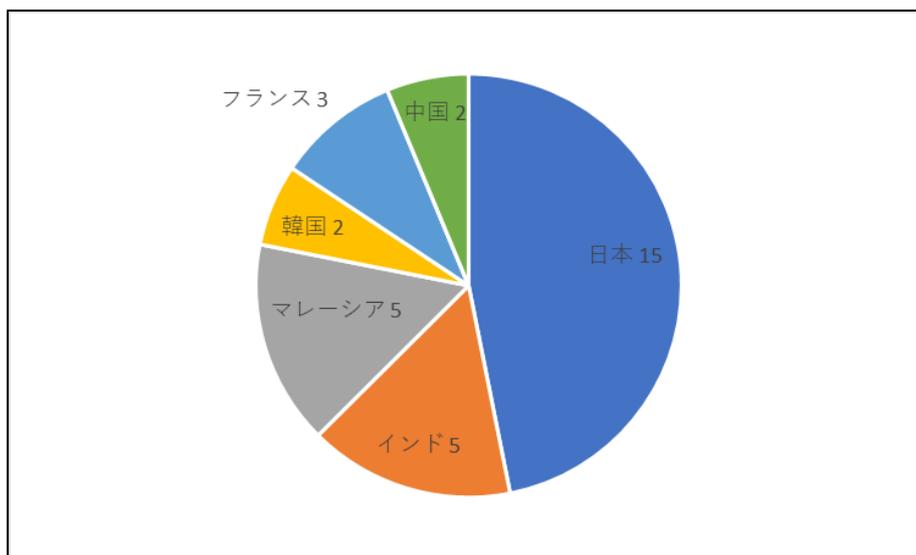


図1を参照すると、日本が7人、インド7人、マレーシア4人、韓国及び中国が3人、トルコ2人、フランス及びシンガポールが1人となっている。ケース教材中にはっきりとした記載がない4人については、不明とした。このように、主人公の多くが東アジアや南

アジア、東南アジアの出身者であることがわかる。

また、全32のケースの場面をまとめたものが図2である。図2を参照すると、ケースの約半数が日本を舞台としたケースで、その他はアジア圏の国々及びフランスの5カ国となっていることがわかる。

図2：ケースの場面（教材①②③）



これからのことから、現在出版されている3冊の教材の主人公の多くはアジア諸国の出身者が多くを占め、ケースの舞台となっている国についても同様となっていることがわかる。センターで学ぶ学生の多くが北米出身者で、英語母語話者であるが、現在出版されている教材には、そのような文化的背景を持つ主人公のケースはほぼ見当たらない。従って、今後英語母語話者を主人公としたケース教材を開発し、センターの「職場の日本語」等の授業で活用することができれば、学生たちはより当事者意識をもってケース学習に取り組むことができるようになり、学習効果の向上が期待できると考えられる。

さらに、2018年の国際交流基金の調査によると、北米の日本語教育機関は1,607と報告されており、英語母語話者の日本語学習者と考えると、非常に多くの学習者が存在する。そのため、英語母語話者を主人公としたケース教材を開発することができれば、センターの学生だけでなく、多くの日本語学習者にとってより良い教材となる可能性がある。

また、2022年にセンターで実施された、教材①を用いた「職場の日本語」のクラスに参加した学生に対し、授業で行ったケース学習に関して聞き取りを行ったところ、「製造業に関わる職場で働いている人のケースが多かった。しかし、授業に参加していた学生は製造や販売の仕事より、翻訳などに関係がある仕事に興味を持っている人が多かったと思う。」というコメントがあった。このコメントから、ケース教材に関しては、主人公の出身地だけでなく、主人公の職種についても考慮する必要があることがわかった。

7 これまでの教材開発事例

教える対象に応じてケース教材を開発している事例としては、「欧州日本語教育研修会」の「2016年度欧州日本語教育研修会ケース集」や、それを引き継ぐ形で現在も継続されている、「欧州ケース学習研究会」の活動が挙げられる。「欧州ケース学習研究会」では、登場人物がヨーロッパ出身者のケースを収集し、欧州の学習者にとって当事者意識がもてるような教材を作成している。また、アラム (2019) は、在日バングラデシュ人への半構造化インタビュー調査を行い、バングラデシュ人学習者向けのケース教材を作成した。また、中井・菅長・渋谷 (2018) は大学の先輩留学生の体験談を扱った日本語中級後半レベルの読解教材を作成し、中級の日本語授業で実践研究を行った。その結果、「先輩留学生の体験談に基づいているため、自分に引きつけて考えやすいのではないか」と指摘した。

8 教材開発の試み

これまでの教材開発事例では、教える対象に応じたケース教材の開発が実践されており、それらが効果的であることが報告されている。そこで、今回は英語を母語とする日本語学習のためのケース教材を作成するため、アメリカ・カナダ大学連合日本研究センターの卒業生に SNS を通してアンケート調査を行い、その後5名の協力者に半構造化インタビューを行った。アンケート調査の目的は、インタビュー調査への協力者を募ることであった。アンケートは Google Forms を使用し、内容は、連絡先、国籍、年代、性別、業種、勤務先の種別、仕事での体験談（コンフリクトの概要）、在学中に勉強しておきたかったこと、インタビュー調査の可否、とし英訳も併記した。アンケート調査の回答者は10名で、全員がインタビュー調査を可能と回答した。その後、4名の卒業生及び、就労経験のある在学生1名に対し半構造化インタビューを行った（表1）。

表1：インタビュー対象者のプロフィール

	業種	勤務先の種別	居住地	国籍	性別
A氏	その他	特別民間法人	米国	米国	男性
B氏	公務	官公庁	日本	米国	男性
C氏	公務	官公庁	日本	米国	男性
D氏	出版・旅行	日系企業	日本	米国	男性
E氏	情報通信	外資系企業	日本	米国	女性

インタビュー調査を行った協力者のうち、D氏のみインタビュー実施当時センターのレギュラーコース在籍学生であった（現在は卒業）。インタビューは単独インタビューとして行い、センターの教員2～3名が聞き取りを行った。インタビューの内容は、日本語学習歴、これまでのキャリアについて、現在の仕事に就くまでの経緯、日本人従業員との関係について、仕事におけるやりがい等であった。インタビューは全てオンラインで行い、協力者に許可を得て録画を行った。

インタビュー調査を行った5名は、20～30代の卒業生であった。聞き取りを行ったコンフリクトの内容として、最も多かったのは上司とのコミュニケーションに関する問題であり、次に多かったのは同僚や取引先の社員などとのコミュニケーションに関する問題であった。特に、高齢男性に特有の話し方、方言、女性同士での早口のおしゃべり、といった、一般的な日本語の教材には載っていないようなコミュニケーションの取り方に戸惑っている卒業生が多いようであった。そのため、卒業生の体験をもとにしたケース教材を用いてケース学習を行うことで、いわゆる「ビジネス日本語」の教科書に載っていないようなリアルなコミュニケーションの場面を疑似体験でき、学生たちが社会に出た後の戸惑いを軽減させ得る可能性がある。

以上の調査を踏まえ、以下の3つのケースの教材化を進めることとした（表2）。

表2：作成中のケース

	タイトル	概要	体験者
ケース1	「メールは読んだのに」	上司とのメールによるコミュニケーションが上手くいかない。	A氏
ケース2	「何をよろしく願います？」	上司のメールが理解できない。	C氏
ケース3	「私も会話に入りたい」	同僚達の会話に入ることができない。	E氏

上記のように、インタビューに協力いただいたA氏、C氏、E氏の体験談をもとに、ケース教材を作成している。現在のところ、教材化に至っていないB氏、D氏には共通点があった。それは、両者とも職場での問題に対して、自分なりの解決策を見出しながら仕事を行っていた、ということである。つまり、自ら問題発見解決能力を十分に発揮し、仕事に取り組んでいる卒業生の場合、インタビュー内容にコンフリクトを見出すことができず、教材化が難しいことがわかった。このように、センターの卒業生が職場において試行錯誤しながら活躍している、ということは非常に喜ばしいことである。しかし一方で、インタビュー調査を行ったからと言って、必ずしも教材作成に繋がるとは限らないことがわかった。

9 今後の課題

これまで述べてきたように、現在センターの卒業生へのインタビュー調査をもとに、教材開発を進めている。インタビューは今後も協力者を募り、継続する予定である。実際に教材開発を始めてみると、複数の目を通してケースを読んでみることの重要性に気づき、何度も推敲を繰り返す必要があることがわかった。一つの物事を複数の視点から見ることの重要性は、ケース教材の作成においても実感させられる。そのため、ひとつのケースをまとめるにも非常に長い時間を要し、著者一人ですることにも限界を感じている。今後は教材開発の協力者を得ることが重要な課題である。さらに、今後教材開発を進め、来年度の「職場の日本語」の授業において、実践研究を行うことを目指したい。

付記 本研究は、令和3年度に実施された「日本語教育学会の人材、知財、ネットワークを活かした中堅日本語教師のための研修プログラム 中堅研修コース」の個人課題である。

参考文献

- 金孝卿、近藤彩、池田玲子 (2020)『日本人も外国人もケース学習で学ぼう ビジネスコミュニケーション』 日経 HR
- 近藤彩、金孝卿、池田玲子 (2019)『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2】』 ココ出版
- 近藤彩、金孝卿、ムグダ・ヤルディー、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
- アラム、モハメッド アンサルル (2019)「バングラデシュ人日本語学習者のためのケース教材作成の試み」日本言語文化研究会論集 2019 年第 15 号 pp.29-48
- 近藤彩 (2018)「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, ビジネス日本語研究会 pp.1-14
- 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— 『日本語言語文化研究会論集』6,国際交流基金日本語国際センター・政策研究大学院大学 pp.15-31
- 近藤彩 (2019)「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」日本言語文化研究会論集 2019 年第 15 号 pp.1-14
- 渋谷博子、菅長理恵、中井陽子 (2017)「キャリア形成支援に関する基礎調査—留学生のための教材開発に向けて—」『東京外国語大学論集』第 94 号 pp.87-102
- 中井陽子、菅長理恵、渋谷博子 (2018)「先輩留学生の体験談を読む活動の実践研究—キャリア形成支援教育をめざして—」日本語教育方法研究会誌 Vol.24 No.2 pp.90-91
- 欧州日本語教師研修会「2016 年度欧州日本語教育研修会ケース集」
<<https://sites.google.com/site/nihongomcjp/home/kenshuu/autre/alsace>>
(2022.7.25 閲覧)
- 国際交流基金『海外の日本語教育の現状 2018 年度日本語教育機関調査より』
<<https://www.jpf.go.jp/j/project/japanese/survey/result/survey18.html>>
(2022.7.25 閲覧)
- 筑波大学 (2020)「「テレワークによる社内コミュニケーションの変化」に関する調査結果 (速報)」
<<https://www.human.tsukuba.ac.jp/counseling/center/teleworksurveyreport/>>
(2022.7.25 閲覧)