

グローバル人材育成のための ビジネス日本語教育

一ある日ビジネス日本語を教えてと
言われたらー

武蔵野大学大学院
堀井 恵子

ビジネス経験がなくても教えられますか？



⇒ぜひ、教えてください。

日本語教師はグローバルビジネスに必要な、
異文化調整能力、問題解決能力を日々身に付けています。
そこに、学習者が関わるであろう現在のビジネスに関する
必要な情報を収集し、知識を学び、自分も
そのスキルを磨けば楽しい授業が展開できます。

何よりも学習者に役立ちます。

教師としての仕事もアクティブになります。

研修の目的: ビジネス日本語は面白い！



- ビジネス日本語教師を増やす・・・。
- そのためにBJ教育を行うために必要な
最前線の考え方・ことがらを可能な限り紹介・共有
⇒自律型教師、自律型学習者
- みなさんの教育現場で実際にどのような実践が
行えるかを時間の許す限り考える
- ビジネス日本語Can-do(開発中)に基づいた
教材を作成をしてみる

AGENDA



1. ビジネス日本語のニーズ、台湾のニーズ
2. ビジネス日本語教育の内容
3. ビジネス日本語教育のコースデザイン例
BJ基礎とBJ応用、科目3本柱
4. ロールプレイ作成ワーク
5. PBL(プロジェクト型学習)
6. ビジネス能力とは？
7. 異文化コンフリクト対応
8. ビジネス日本語の評価
9. 日本語教師の役割

1. ビジネス日本語教育のニーズ(日本からの視点)

1. 日本企業のニーズ

グローバル化による海外進出: 近年は特にアセアンへ
日本の少子高齢化(労働人口減少)・ダイバーシティ対応
⇒グローバル人材・外国人材が必要(国内外)⇒BJ

2. 日本語学習者

多様性

⇒身に着けた日本語を使ってキャリアを積みたい

* 日本/日系企業、日本語関係に就職希望⇒BJ

3. 政策: 外国人労働者政策、留学生政策⇒BJ

4. 大学・日本語教育機関: グローバル対応⇒BJ

5. 日本語教師⇒学習者の幸せを！

台湾の日本語学習者のニーズ

■ 国際交流基金(2012年度日本語教育機関調査)

■ 学習者数第5位、人口割合学習者数第3位
233,417人

■ 高等教育機関の学習者のニーズ

①実利志向: 受験のため、将来の就職のため

②交流志向: 日本語によるコミュニケーション、国際理解・
異文化理解の一環として、日本に観光旅行するため

学校教育以外の機関

「今の仕事で日本語を必要とするため」

「日本に観光旅行するため」

* 武蔵野大学卒業生: 通訳・翻訳、観光、貿易、教師



■ <http://www.jetro.go.jp/world/asia/tw/#basic>

年	日本の輸出(A)	日本の輸入(B)	収支(A-B)
2012	47,574	18,989	28,585
2013	43,162	19,222	23,940

出所: 財務省統計 (単位: 百万円)

日本の主要輸出品目	電子・電気機械、化学品、基本金属およびその製品 出所: 財務省統計
日本の主要輸入品目	電子・電気機械、基本金属およびその製品、プラスチック・ゴムおよびその製品、出所: 財務省統計
対日貿易上の特徴および問題点	2013年、日本は台湾の輸入相手国・地域として1位、輸出相手国・地域としては5位である。2013年の対日輸入は、主要品目である電子製品と機械の輸入減少が目立ち、前年比9.2%減と主要相手国・地域で唯一の減少となった。対日輸出は同0.3%減と昨年の増加から減少に転じた。

- 日本企業投資件数: 618件、金額: 4億868万ドル
 - 在台湾日系企業の今後1~2年の事業展開の方向性
「拡大」53.3%、「現状維持」42.2%、「縮小」3.7%、
「第3国・地域へ移転・撤退」0.7%
 - 在留邦人: 15,870人
出所: 外務省「海外在留邦人数調査統計(平成25年要約版)」
 - 台北市日本工商会会員企業 446社(2014年3月31日現在)
台湾日本人会 法人会員 303社(2013年12月31日現在)
- ⇒ 日系企業の事業展開は続く
⇒ 台湾人従業員が必要⇒ BJ

いろいろな
サイトを
覗いてみよう

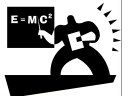
hri.hidajapan.or.jp/u/news/g4dz1f1nm76ih



予想を上回る人数が訪れた台湾国際職業司のブース。くらコーポレーション人事部採用部の齋藤武彦シニアマネジャー(左から1人目)は「説明会参加者の3分の1が当社の店舗を知っていた。今後、積極的に求人活動を進める」と述べた(NNA撮影)

2014.4月 台北国際会議中心(TICC)

このように
企業、学習者、政策、日本語教育機関
などからのBJニーズは高まっているが、
その割には
ビジネス日本語教師が少ない
⇒ BJを教えることは社会貢献
学習者が喜ぶ...
⇒ BJ教師研修



2. ビジネス日本語教育の内容は?

1. 国内外ですでに仕事をしている人
1' 研修生(外国人労働者/介護・看護分野を含む)
⇒ 仕事/研修をするために必要な日本語・異文化調整能力
 2. これから仕事をする日本語学習者(留学生を含む)
* 仕事経験が少ないので、仕事に必要な
社会人基礎力・ビジネスマナー、専門知識、就職活動
などの情報や能力も必要
⇒ 問題発見解決能力、異文化調整能力
- * 国内か国外か、業界は? 職種は? 日本語レベルは?
* 日本語レベルが上級とは限らないニーズの増加

到達目標:グローバル(ブリッジ)人財の要件とは？

チャレンジ精神

外国語によるコミュニケーション能力
柔軟な異文化対応(経団連)



異文化との相乗効果による価値創出
(経産・文科省)

グローバル人財:たくさんの国を超えて仕事をする
* **ブリッジ人財**:二つの国の間をつないで仕事をする

グローバル人財とブリッジ人財

■ グローバルな機関や企業⇒多国籍間での仕事

⇒英語が共通語

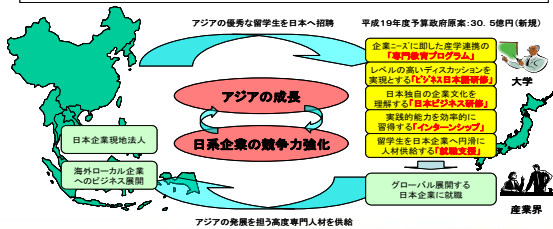
⇒日本語を使って仕事をする場合(**日本語人財**)は、2国間をつなぐ仕事であることが多い

* 日本語人財はブリッジ人財としては大きな役割を果たすがいわゆるグローバル人財となるためには英語も必要

■ 一方、近年、英語を話す日本人は増加vs中国語やASEAN諸国などの言語が使えぬ日本人はまだ少ない
⇒これらの国への展開を進めている企業にとって、日本語に堪能な**ブリッジ人財**が求められる。日本語ブリッジ人財にとって、ビジネス日本語教育は大いに意味ある

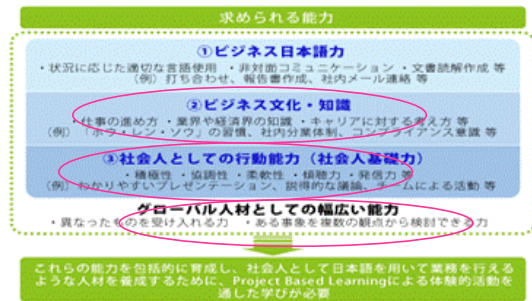
「アジア人財資金」構想

○近年、我が国企業のアジアを中心とした海外事業展開の加速に伴い、日本と現地の架け橋となる優秀な人材の確保が重要となってきた。
○世界的に高度人材の国際移動が拡大する一方、我が国の受け入れは低レベルであり、アジアから欧米への頭脳流出や、国際的な知的ネットワークからの欠落等、国際競争力の低下が懸念。
○我が国企業に就職意欲のある能力・意欲の高いアジア等の留学生に対し、専門教育から企業へのマッチングまでの一連の事業を通じ、産業界で活躍する専門イノベーション人材の育成を促進。



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」



+問題発見解決能力+異文化調整能力

海外技術者研修協会(2007)

「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

■ 待遇表現力:社内/外・上司/同僚、会議・営業といったビジネス場面で使用される表現

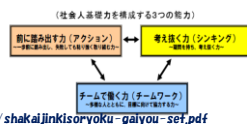
■ 「非対面型」コミュニケーション能力:
電話応対、Eメール等

■ ビジネス文書読解&作成能力
(IT技術を含む)
報告書、企画書、
プレゼンテーションなど



社会人基礎力

<http://www.meti.go.jp/press/20060208001/shakajinkinsoryoku-gaiyou-set.pdf>



企業の求める能力 (いろは⑩2004から)

■ 日系企業が採用時に、応募者の能力をどの様に判断するか

* 「日本語能力を優先的に評価する」のは少数派、他の能力(英語力、コンピュータ能力、専門知識)、性格(積極性、協調性、順応性)、一般常識(時間厳守、服装、マナー)、ビジネスの常識の有無を考慮する。

⇒企業は日本語能力だけでなく、それい以上に問題解決能力・異文化調整能力を求めている(堀井2008)

* 日本への留学経験も日本の文化や習慣の理解という面から、評価に繋がっている。

⇒留学の勧め

企業の求める日本語能力

- 日本語能力の評価は、「採用時の面接試験」によるとするものが大多数を占めているが、面接において新卒者は「日本語の流暢さに欠けている」「自己紹介以外の会話が成り立たない」傾向があるとの指摘

⇒コミュニケーション力の不足

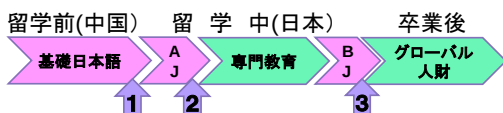
- 採用時に求める能力は、「日常場面での通訳」「電話でのやりとり」「ビジネス場面での通訳」「Eメールでのやりとり」

- [http://www.koryu.or.jp/taipei/ez3_contents.nsf/15/a7760cb45cc823fc49257aa600340f99/\\$FILE/IROHA16.pdf](http://www.koryu.or.jp/taipei/ez3_contents.nsf/15/a7760cb45cc823fc49257aa600340f99/$FILE/IROHA16.pdf)

BJ能力の育成

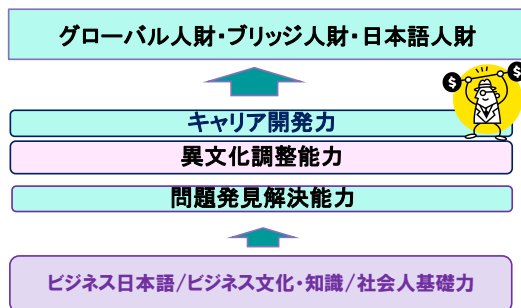
3. このような能力を育成するためにはどのようなコースデザインと教室活動デザインが必要でしょうか？

参考: J-GAP中日アーティキュレーション活動計画



アーティキュレーションがスムーズに行われるようJFS/CEFR Can-doを留学前・留学後のAJ/BJ・卒業時の到達目標として整備し、自己評価することで検証する。

3.1 武蔵野大学大学院ビジネス日本語コース コースデザイン



⇒具体的な科目: 武蔵野大学の場合(N1取得相当)

- 1) ビジネス日本語演習1～4 12科目 CBI PBL RP
 - 口頭表現、情報収集、文書表現、総合
 - *日本語担当教員はOPIテストが多い
 - +ビジネス日本語情報処理 業界研究
- 2) 日本ビジネス特別講義、日本企業概説、企業文化研究
 - マーケティング・アカウンティング基礎、企業戦略、人材活用
- 3) インターンシップ・キャリア開発
- 4) ビジネス日本語ゼミ・特定課題研究
 - 問題発見解決力

3.2 ビジネス日本語の段階

1. BJ基礎: マニュアル化できるもの(暗記対応可能):

- ① 定型表現・ビジネス語彙・ビジネスマナー
電話対応、Eメール、ビジネス文書の基礎
⇒インターネットやテキストのマニュアル活用
電話対応: <http://www.jp-guide.net/businessmanner/tel/ukekata.html>
Eメール: <http://email.chottu>
ビジネス電話検定、ビジネス文書検定
- ② 日本企業・業種・職種・就職活動についての知識
⇒インターネット上の参考サイト
* コールセンター、サービス業、販売などの接客場面
新入社員、アルバイトの範囲

2. BJ応用(考える必要あり)

知識やマニュアルで対応できないもの⇒教室活動

* 反転授業を知っていますか？(飯店ではない笑)

コミュニケーション・インターアクションにおいては

答えが多様なのでロールプレイ(RP)

プロジェクト型学習(PBL)によって身に着けることが

必要⇒教師のやりがい・・・

⇒最終的には就職先現場での新入社員研修、

OJT(On the Job Training)

などで身に着けることになる

ある日ビジネス日本語を 教えてと言われたら？ その1(BJ基礎)

ワーク1 コースデザイン1

**学習者が日系企業に就職し、
簡単な業務を日本語で行える
ようにするための簡単な
シラバス(学習項目)を
考えてください。**

3.3 ビジネス日本語基礎 到達目標例

コース

- 日本語(グローバル・ブリッジ)人財
- 日系企業に就職し、簡単な業務ができる

クラス

- 総合: シュウカツに成功する
- 口頭・文書: BJ定型表現が使えるようになる

この授業

- 適切な募集を見つけ、応募し、面接を受ける
- 電話対応、Eメール対応ができる

活動

- JFS Can-doのカスタマイズ⇒RP

BJ基礎例

1. シュウカツ: 面接(履歴書)対応
2. 基礎的なビジネス電話やりとり
基礎的なビジネスEメールやりとり
3. 日本の企業文化(ビジネスマナーを含む)



就職活動

* シュウカツという最初に遭遇するリアルな状況
を利用して

実践的なコミュニケーション力を磨く

自分のキャリアについてきちんと考える

就職活動にあたって重要なものは何ですか？



① 自己分析

② 企業分析



8	求人雑誌などの、ある程度長い文章に目を通して、条件や仕事内容など、就職活動のために必要な情報を探し出すことができる。
11	自分自身の長所や短所など、簡単な自己PR文を就職のための提出書類に書くことができる。
7	仕事の面接試験で、志望動機などに関する質問にある程度詳しく答えたり、自己PRをしたりすることができる。

台湾日系企業の場合vs一般企業の場合

1. 就職活動: 求人案内・募集から応募企業を選ぶ
2. 履歴書 (ES: エントリーシート): 自己分析・企業分析
3. 面接: 自己PR、志望理由

⇒面接RP: 発表

⇒履歴書・自己PR提出

就職活動: 応募企業を選ぶーシュウカツ事情確認

①募集・採用時期: 日本では在学中からシュウカツをするが、台湾の就職活動は卒業後の7月から?

* 男性の場合、大学卒業後に約1年程度の兵役義務

②インターン参加、HPチェック
人材紹介サイト、就職展覧会?

③履歴書、面接のみ

* 22K政策?



いろいろな業種・業界を(日本語で)知る

- **メーカー(製造業)**: 建設/食料品/繊維・服飾雑貨/化学/医薬/化粧品/機械/プラント・エンジニアリング/コンピュータ・通信/家電・AV機器/自動車
- **商社**: 総合商社/専門商社
- **金融**: 銀行や証券、生命保険
- **ソフトウェア・情報処理: IT業界**
- **流通業**: 百貨店・スーパー、コンビニ・専門店
- **サービス**: 航空/ホテル/旅行/教育/官庁・公
- **通信・マスコミ**: 出版・新聞
- その他



日系企業の名前に慣れる

- 三菱商事・三井物産、住友商事・丸紅、伊藤忠商事
- 三菱東京UFJ銀行、...
- 味の素(あじのもと)、エースコック...
- キヤノン・富士通...
- トヨタ・ヤマハ...
- 全日空
- KDDI・NTT

⇒それぞれの企業HPチェック

中小企業
も大切

職種:

- **事務職**: 総務・人事、経理・会計、営業事務、受付事務、企画・宣伝 など
- **営業職**
- **販売職**
- **専門職**: 開発・研究、技術、土木・建築技術、SE、編集・記者、アナウンサー、カウンセラー など

専門職以外は
職種で就職する
ことは少ない

戦略的自己紹介

1. 初めて会った相手(日本人)に
名前を言ってもらえるかどうか

名まえ



初めて会った相手の名前を言えるかどうか

2. 自己紹介、名乗るときは **大きな声で、ゆっくり、
そして一工夫：漢字の説明など**

* 名乗り練習 * 初対面の相手(ゲスト)活用

* 1回で日本人に言ってもらえるように練習

いろいろな日本人の名前を言って書いてみる
(履歴書・名刺の活用)

■ 長所と短所⇒人間性

■ 志望理由

■ スキル:

日本語能力、コミュニケーション能力
PC能力、その他の能力

■ その他;自己アピール

大学で勉強したこと、活動したこと

⇒面接での質問内容に答えられる

⇒自己分析⇒履歴書にも書ける

- 責任感、積極性、実行力、チャレンジ精神
- 柔軟性、発想力
- リーダーシップ
- 真面目、地道に努力できる、根気がある
- 明るい、堂々としてできる
- 人の話を聞くことができる
- 人と話すことが好き



■ その企業でなければならない理由をアピールする→
企業研究

■ 入社後どのような仕事をしたいかを伝える
⇒企業研究

* 私に合っている、この会社に入れば成長できるは
NG・・・なぜか？

ある日ビジネス日本語を
教えてと言われたら？
その2(BJ応用)

日本語を勉強して

将来日本語を使って仕事をしたい

皆さんのクラスの

台湾人学習者対象のコース

レベル CEFR:B1、B2(C1)
JLPT:N1(N2)
BJT:J1(J2)
ビジネスレベル:C1以上

- **コースの到達目標は何ですか？**
- **各クラスの到達目標**
- **各授業の到達目標**
- **各活動の到達目標は何ですか？**

到達目標から考えましょう

- コース**
 - ・ 日本語(グローバル・ブリッジ)人財
 - ・ 日系企業(製造業)で貿易の仕事ができる
- クラス**
 - ・ 口頭表現:ビジネス待遇表現力を身に着ける
- この授業**
 - ・ クレーム対応ができる
 - ・ 非対面 電話
- 活動1**
 - ・ JFS Can-doのカスタマイズ⇒RP

3.5 BJ科目3本柱

BJ基礎のあと・・・

異文化調整力、問題解決力育成を含めた

① **口頭表現**⇒待遇表現・配慮表現⇒ロールプレイ

② **文書表現**(読解・作文)

関連文書読解⇒報告書・企画書作成⇒(CBI)

③ **総合**⇒PBL

①②は③に有機的につながる。

***時間の関係で今回は①③を中心に進めます。**

①口頭表現の育成⇒ロールプレイ

(BJ基礎活用)

接触場面 マトリックス

相手:社外/社内(上司/同僚)

対面/非対面(電話/Eメール)

内容:自己紹介、取次、アポとり、会議、
クレーム、売り込み、催促、お詫び
などなど

答えは一つではない

異文化調整能力・問題発見解決能力も養成

⇒ロールプレイ(RP)、EメールRP

表現形式練習
だけではだめ



JFS Can-do statementsの活用(別紙参照)

6 飲食店などの職場で、注文の間違いなどの問題が生じたとき、客の苦情を聞いて理解し、謝るなど当座の対処をすることができる。

■ カスタマイズ⇒ロールプレイ作成

主 山田商事に部品MR42を2000個の注文をしました
が、送られてきたのはMR43でした。電話で連絡し
早急に正しいものを送ってもらってください。

謝 中村電機の王さんから電話がかかってきました。
対応してください。

このRPをやってみてください。
*難しいところはどこですか？

正解となる必要はありません。
やってみることが大切・・・



- なるべく早く電話をとる。
- ▼3コールまでで電話を受けた時
 - お早うございます。堀井商事でございます（AM11:00頃まで）
 - お電話ありがとうございます。堀井商事でございます（午前11時以降の時間帯）
- ▼3コール以上鳴ってしまったとき
 - お待たせいたしました。堀井商事でございます
- ▼さらに数回鳴ってしまったとき
 - 大変お待たせいたしました。堀井商事でございます

王：中村電機の王ですが、謝さん、いらっしゃいますか。
謝：謝です。王さん、いつもお世話になっております。
王：いえ、こちらこそ。

挨拶

実はお宅から納品された部品なんですが・・・

謝：はい、何か問題でも・・・

配慮表現

王：ええと、MR42をお願いしたはずなんですが・・・

配慮

謝：はい、MR42で承っています。

王：それが、MR43が来ているのですが・・・

配慮

謝：えっ、そうですか。それは大変申し訳ございません。

チェックはしていたはずなんですが。

謝罪

謝：早速、MR43をお送りしますが、本日発送で到着は
明後日になるかと思いますが、いかがでしょうか。

解決

配慮

王1：明後日ですか。ま、それなら何とか大丈夫です。

謝1：本当に大変申し訳ありませんでした・・・

謝罪

今すぐ、発送に取りかかりますので・・・

また、お届けの際、MR42を引き取らせていただきます。

解決

王1：はい、よろしくお願いします。

王2：明後日ですか。ちょっとそれでは・・・

配慮表現

謝2：そうですか、少々お待ちいただけますか。

上司と相談してまいります・・・

ホウレンソウ

⇒

すばやい解決が考えられるか？

待遇表現、配慮表現をどこまで使うか？

台湾企業間の場合との比較

などについて、ディスカッション

- 問題発見解決能力：解決の仕方はさまざま：
王：注文間違いに気づく⇒電話クレーム
謝：クレームに対応できる⇒すぐに届ける、上司相談

- 適切な待遇表現・配慮表現：「・・・のですが・・・」

⇒正解は一つではない・接点づくり
コミュニケーションがスムーズに進むこと

- 到達目標を設定し、それを達成する活動となる
ロールプレイを選ぶ、または、作成する。
- RPの作成にあたっては、マトリックスを参考に。
- モデル会話を想定する。
- 行ったロールプレイを実践、録画、録音し
プレイバックして、フィードバックをする。

⇒RPの改善

⇒RPの蓄積

ロールプレイ教材を作ってみましょう

- ① 皆さんのクラスの学習者の顔を思い出して彼らの
多くが遭遇するであろう場面のロールプレイを作る。
- ② RPマトリックスを組み合わせて一つの状況を選ぶ

相手：社外/社内(上司/同僚)

対面/非対面(電話/Eメール)

内容：自己紹介、取次、アポとり、会議、
クレーム、売り込み、催促、お詫びなど

たとえば・・・社外、Eメール、催促する⇒



① 催促メールのロールプレイカードを作ってください。

② 想定されるメール例を書いてください。

**日本語での
ビジネス経験がないので
わからないという前に・・・
今は便利な時代です
ビジネス関連のものは大体
短時間で無料で探せます。
最初は学習者のちょっと前に学んでおく姿勢**

- ビジネスメールの書き方
- 文例
- * ビジネスメール、ビジネス文書は
定型のものがあるので**カスタマイズ**の
参考に。

- <http://email.chottu.net/example/out-office/saisoku.html>

- カタログ送付の催促
- 商品送付の催促
- 見積書の催促
- 入金遅延に対する催促
- 商品代金の催促
- 納期遅延の催促
- 返品 of の催促
- メール of の返信の催促

RPカード例

先日の展示会で堀井商事の商品に興味を持ちました。担当の中村さんにカタログを送ってもらうよう依頼しましたがまだ届きません。
メールで催促してください。



RPを考えることで
具体的・リアルな想定ができる。

想定メール例: 件名: カタログ送付のお願い

株式会社〇〇商事、広報部の(実名)でございます。
先日は、カタログと価格表の送付をご快諾くださりまして誠にありがとうございます。
即日、発送して下さるとのことでしたが 本日現在、まだ到着しておりません。
当店といたしましては、12月末からの年末商戦に向けて、まとまった数量の注文を考えております。
お忙しい中、お手数をおかけしますが、早急にご送付いただければと存じます。
なお、このメールと行き違いで ご発送済みの際は、なにとぞご容赦ください。
以上

勝負

配慮

配慮

ロールプレイのフィードバック

- RPは録画・録音する。(Eメールは書画カメラ)
- ⇒ プレイバック
- ⇒ 振り返りディスカッション
- 正解でなくてよい
- ⇒ たくさんする練習するプロセスで身に付けていく
- ⇒ ポイントは表現よりも流れや言い方
- ⇒ モデル会話紹介
- 解決方法、配慮表現、ビジネス語彙を検討
- 可能な場合は自国のやりとりとの比較

インターアクションのための日本語教育

日本語(外国語)教育の教室では

- ① 日本語の基礎的な語彙・文法などの知識を理解するための活動 ⇒ わかる
 - ② 日本語を使ったコミュニケーション・インターアクション(運用力)のための活動 ⇒ できる、の両方が必要
- 特に、ビジネス日本語教育にはリアリティのある
オーセンティックな素材を使った
実際使用を多く取り入れた活動が重要
答えは一つではないことが重要 vs JLPTなどの試験
⇒ 最前線教授法: ロールプレイ、PBL, CBI

5. PBL(Project based Learning)とは

- 「外国人留学生向けの研修のあり方について」(経済産業省)(2007) <http://www.meti.go.jp/committee/materials/downloadfiles/g70410b011.pdf>
- ⇒ プロジェクト型研修: 学習者が自分達で話し合って計画を立て、実際に教室の外で日本語を使ってインタビューや資料集め、情報集めなどの作業を行い、作業の結果を持ち寄って一つの制作品(報告書・発表・ビデオなど)にまとめる学習活動。

(コミュニケーション活動1プロジェクトワーク 凡人社)

実際使用場面: インターアクション・調査・インタビュー、
ビシターセッション ← 産学連携・ビジネス場面



5. PBLとは <http://www.mns.kyutech.ac.jp/~nakao-m/pbl/about.html>

PBL(Project-Based Learning)とは、和訳では「課題解決型学習」であり、座学(講義形式教育)と一線を画するものです。起源は1960~1970年代に北米で実施された医学教育にさかのぼります。近年の高度情報化社会に代表される科学の進歩に対して、従来型の「講義」と「実験・演習」の積み上げ(詰め込み型教育、系統的教育)により教える量を増やしたとしても、現在の多岐にわたる学問分野を網羅できないばかりか、逆に多くの学生が目的を見失い、意欲を削がれる結果となります。学問の発展と複雑化・細分化の結果、教育は知識や技術の伝授よりも、個々の学生に適した方法論の習得と確立を重視すべきです。この点で、PBLでは具体的な課題を設定するため、課題解決という目標に向かって学生は意欲的に取り組むことができ、その過程で自分の方法論を獲得するのです。

- ・授業期間が短いのでPBLはできません
- ・やったことがないのでPBLはできません
- ⇒短期間でも工夫をすればできます
- ⇒やったことがないことをすることが現代の仕事です。←vsパ/コン、ロボット
- *これらがそもそも問題発見解決力です。
- グローバル人材の要件は挑戦力です。

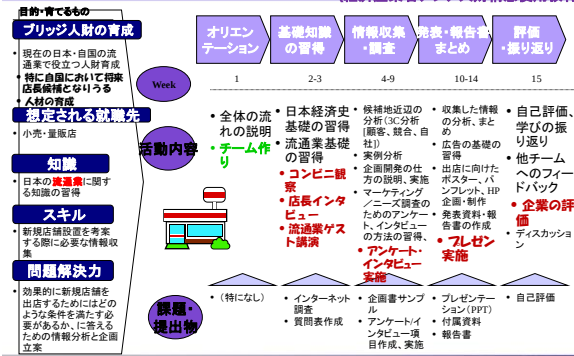
■ 留学生のためのビジネス日本語シリーズ 一人財一

仕事を知る ～企業活動シミュレーション
(アジア人材資金構想のために
武蔵野大学チームで開発したもの)

<http://www.hidajapan.or.jp/jp/project/nihongo/kyoza/i/index.html>

コンビニ新規店舗企画プロジェクト(流通業)の目的と流れ

(経済産業省アジア人材構想使用教材)



具体的な授業活動

- 1コンビニを出店しよう⇒
- 2コンビニの**基礎知識**⇒3流通業の基礎知識を知ろう
- 4コンビニ・ビジネスパーソン**の講演を聞く**
- 5コンビニの仕事⇒6フランチャイズについて知ろう
- 7 情報とその**集め方**について知ろう
- 8 DVD「コンビニの中国新出」を見て考えよう
- 9 新規出店のための**調査**をしよう・10調査をまとめよう
- 11/12新規出店**企画発表**の準備をしよう
- 13/14新規出店企画発表のリハーサル・**プレゼン**
- 15評価・振り返りをしよう

具体的な第1回の内容の一部

- 3. ウォーミング・アップ 5分
 - Q2. 「コンビニ」は何を短くした言葉ですか。
 - Q3. 「コンビニ」の名前で知っているものは何ですか。よく行きますか。
 - Q7. 「コンビニ」のいいところ/悪いところはどこだと思いますか
 - Q9. 「コンビニ」で売ってほしい物、してほしいサービスはありますか。
 - Q10. 「コンビニ」はこれからどうなるとおもいますか。
 - 【課題2】 資料からわかること(「コンビニ」の現状)は何か。
 - 【課題】 ■「コンビニ」で売っているおもしろい物・サービスのベスト10の表を作成しなさい。
 - ■ 第4回までに、各自、自分の学生としての立場の名刺を作ってください。
- このような内容が活動冊子に盛り込まれています。

PBLで培うもの:総合的に・・・

- ① **日本語によるビジネスコミュニケーション能力**
活動・観察・調査等の**教室内外活動**を通して言語を使うことにより、日本語の総合的実践運用能力を養成。
- ② **問題発見解決能力(社会人基礎力)プロジェクト**を通じて、**徐々に課題の立案、実施、達成**ができるようになる
- ③ **異文化調整能力**
他の学習者と共に**協働作業**を営む能力や企画開発にあたって異文化に気づき、異文化間の調整ができるようになる。日本のビジネス文化についても理解する。

インターアクション

学習者振り返りより(堀井2010) たくさんの気づき 活動全体

- まずは自己紹介の方法、相手に印象を残すことは大事ということです。次はビジネスマナー、笑顔を持つことやスピードが大切のようなことはいくつか勉強しました。その後、商品開発の調査方法なども勉強しました。
- 今回はコンビニを企画するということだったので、普段コンビニに行くときに気にするようにしました。「ここではこれが売れて、あれが売れてないか」もしくは、「この店では店員さんはみんな声が大きくて、感じがいいな」などを思いながら買い物する習慣が気づいたらできていました。そして、気づいたことに「どうして」と考えるようになりました。

プレゼンテーション・・・

- 説得力のある日本語でのプレゼンテーションをする能力を身につけた。そして、限られた時間内で聞き手に自分の言いたいことが上手に伝えられるようになった。
- まずは時間をコントロールすることが大切です、時間をオーバーしますと、次のチームに迷惑をかけるおそれがあります。2つ目に、声が高すぎたり低すぎたりする場合、聞き手に不快感を与えますので適切な声で発表することが肝要です。

チームで活動することで・・・

- 優勝を目指して、心をひとつに頑張っていました。リハーサルの時、意見の食い違いの場に板挟みになった時、それにつぶされるのではなく打開策を打てたと思います。
- とても楽しかったです。一人で企画からプレゼンまで、全部の作業をやればきっと大変でしょう。みんなの力を合わせて、複雑なことは簡単になりました。チームメンバーはそれぞれの考え方を持って、いろんな意見やアイデアがどんどん出されました。また、メンバーたちは一番いい商品を作り出すために、自分が担当する部分に何度も何度もやり直し、一生懸命頑張っていました。この企画案はチームメンバーの努力の結晶ともいえます。このチームに入って本当によかったと思います。

シニアサポーターがいることで・・・

- 自分たちは社会経験が少ないので、初めは非現実的なアイデアだったが、サポーターのアドバイスによって現実的なものとなった。
- 会話練習のいいチャンスだと思います。また、シニアの方ですから、できるだけ敬語を使うことに気づき実行しました。
- 日本企業人がどう考えるかなどが自然に伝わってきた。
- 企画の中で日本人の視点でなければ気づかないことが見えてきた。
- 常に日本語を使わなければいけないことがよかった。

その他

- 正直に言うと、はじめこの授業に慣れなくて、宿題が多いなど文句がいっぱいあったのですが、今振り返って見ると、知らず知らずのうちに、まとめや発想などの能力がだんだん身に着いています。
- 他の授業とは違い、ディスカッションという形で進んでいくのは、この授業の持ち味でしょう。楽しく話し、楽しく聞き、楽しく考える。とにかく、楽しかったです。
- 今まで受けたことがない授業だった。先生が教えるだけでなく、学生が頭を使わないと勉強にならないと気がついた。途中で疲れた時があったが、全部完成した後非常に良い授業と感じた。
- 思考力と自己学習能力が上がった。

2013プレゼンPPTから



このPBLにより身についたこと

やるしかない状況⇒体験による学び

体験を通じた実践力:情報収集・調査方法

→企画書、HP、PPT、プレゼンテーション

コンテンツ知識⇒流通業・ヒット商品

■ チームワーク

■ 待遇表現、コミュニケーション

■ 企業文化・異文化コミュニケーション

■ 論理的思考、説得力、問題発見解決能力

■ 自己学習力、社会人基礎力

⇒総合的BJ力

*教師も共に学ぶ



JFS Can-doより

B2	職場の企画会議などで、新商品の開発などに関する議題について、出席者の活発な議論の要点を理解し、根拠を示しながら、自分の立場や見解を正確に述べるができる。
B2	職場の企画会議などで、あらかじめ準備してあれば、自分の企画案について図表やグラフなどを示しながら明確に詳しく説明し、質問に的確に対応することができる。

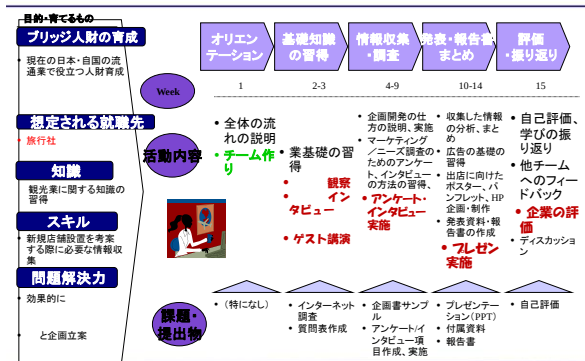
ワーク3

みなさんのクラスで
PBLを行うとしたら?
⇒たとえば日本人向け
台湾観光の新たな企画

①以下の枠組みを埋めてみましょう

②企画テーマを考えてみましょう

企画プロジェクト(業)の目的と流れ



6. ビジネス能力(BJ基礎)

①ビジネスコミュニケーション

・ビジネスマナー

挨拶、お辞儀、冠婚葬祭

・指示の受け方とホウレンソウ

・来客対応と訪問マナー

・ビジネス文書・電話対応

・統計・データ・メディア活用による情報収集・分析

裏付け

・ビジネス用語

・社会、経済についての理解

ビジネス用語例

■ 販促(販売促進)

■ GDP,GNP,BRICS,FTA,OECD,

■ PDCA(plan,do,check,act)

■ SWOT分析(強み、弱み、機会、脅威)

■ アウトソース

■ イノベーション

■ コンプライアンス

(外注、革新、法令順守)

②仕事の基本意識

顧客意識・顧客満足
品質意識・品質管理
納期意識
時間意識・時間厳守、5分前行動
目標意識
協調意識
改善意識
コスト意識・損益計算書/貸借対照表

*キャリア開発

③コンプライアンス

特許、著作権、肖像権などを侵害すると**犯罪**となります。
写真、録画が簡単に取れる時代になっただけ
注意をする必要があります。
写真、録画などを取る時は必ず了解を得て(書面)
行うことを知っておくこと、たとえば
学生のレポートが優秀だからと言って了解を得ないで
公開すると著作権違反になります。
論文作成のためのインタビューも書面で了解を得て
録音・文字化・発表(個人情報がかからないように)する
ことがルールです。

自分の利益のために「ちょっとぐらいいいかな」はダメです。

7. 異文化コンフリクト

**日系企業に就職した外国人(台湾人)
にとって
違和感を感じることは
どんなことでしょうか?
3つあげてください。**

*** 台湾の親日度は高い・・・
「加倍奉還」???**

8. ビジネス日本語教育の評価

1. パフォーマンス評価
* 毎回の授業の参加度、プレゼンテーション
2. Can-doを含む自己評価
* 毎回の授業のふりかえり、コース終了後ふりかえり
Can-do評価**開発中**
3. 各担当教員による評価
4. BJTビジネス日本語能力テスト

BJTビジネス日本語能力テスト

- ビジネスで求められるコミュニケーション能力とは、日本語を使い、専門やバックグラウンドが違う相手にわかりやすく説明したり、相手に不明点を確かめたりしながらプロジェクトを推進していく力のことです。
- 言葉によるコミュニケーションだけでなく、メール、ファックスなどの文章や図表、写真など、与えられたすべての情報を用いて、日本語を理解、運用し、ビジネス上の課題に対して適切に対応する力ともいえます。
- ビジネス・コミュニケーション能力を800点満点で評価します。
- <http://www.kanken.or.jp/bjt/about/>



The advertisement features a woman in a business suit on the left. To her right is the BJT logo and the text 'BJTビジネス 日本語能力テスト'. Below this, it says '日本語を学ぶ。日本語で働く。日本語で活躍する。'. At the bottom, there are two speech bubbles: one saying 'サンプル問題あり' (Sample problems available) and another saying '問題集' (Problem set). On the far right, there is a book titled 'BJT ストラテジー 模擬テスト' (BJT Strategy Mock Test).

9. BJ教師は・・・従来の日本語教師＋

- 国際社会、経済などBJを取り巻く環境を理解
- 学習者の就職/就業に関する項目について理解
⇒シラバス作成、必要な能力を身に着ける
学習者にカスタマイズした活動教材を開発・実践
⇒口頭・文書表現、総合+問題解決・異文化調整
- 学習者を中心とした就職/就業支援のネットワーク構築(シニアサポーター、BPゲスト、マーケティング、アカウンティング、キャリア開発教職員)
- BJ実践について研究をする

というわけで、
そうでなくても忙しい毎日
BJ教育は大変で面倒ですが

1. 学習者にとって役立つ
2. 社会にとって役立つ
3. 担当者にとっても大変学びになる

ということで、BJ教育に取り組むことを
お勧めします。とても面白いです！！！！

その他のお役立ちサイト:インターネット

- ビジネス日本語研究会
<http://business-japanese.net/>

- 国際交流基金
- J-CAT⇒BJ-CAT(開発中)
- Reading Tutor



参考文献

- ・経済産業省人材参事官室(2007)『外国人留学生向けの研修のあり方について』
- ・海外技術者研修協会(2007)『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
- ・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
- ・堀井恵子(2012)『海外におけるビジネス日本語教育のグローバル人材育成の新たなパラダイム』『21世紀の世界日本語教育・日本語研究—中日両国国交正常化40周年記念論文集』、高等教育出版社
- ・堀井恵子、向山陽子(2013)『学習目標達成度測定のためのビジネス日本語Can-Do statements の開発』『日本語教育学会春季大会予稿集』pp.313-314
- ・堀井恵子(2013)『ビジネス日本語教育におけるシニアサポーター活動の意義と課題』Global Communication第2号pp77-88
- ・堀井恵子(2013)『留学生の就職とビジネス日本語教育の現状と課題』ウェブマガジン『留学交流』2013年10月号 Vol.31JASSO、pp.1-10
- ・堀井恵子(2013)『グローバル人材育成としてのビジネス日本語教育のスクープとタクトイクスを考える』日本語教育学会SIGビジネス日本語研究会第11回研究会
- ・堀井恵子(2014)『J-GAP中日アーティキュレーションプロジェクトにおけるCan-doの活用』J-GAPシンポジウム(香港—日本プロジェクト) @国際交流基金日本語センター

武蔵野大学 @東京

<http://www.musashino-u.ac.jp/>
2013, 2014 留学アワーズ受賞
2014 90周年12月国際シンポジウム開催
2015 日本語教育学会春季大会開催



有明キャンパス



武蔵野キャンパス

ご清聴ありがとうございました。
とても楽しかったです。

本来は1週間くらい必要な内容なので
また機会があったら参ります。
質問などあればお気軽に連絡ください。

K_horii@musashino-u.ac.jp

