

# 韓国の大学授業「ビジネス日本語」の受講者は 体験学習から何を学んだか\* -企業訪問インタビューからの学び-

伊達久美子\*\*  
datekumi@apu.ac.jp

## <目次>

- |                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. はじめに                       | 4. 研究方法           |
| 2. ビジネス日本語授業に体験学習を取り入れる<br>意義 | 5. 結果             |
| 3. 実践の概要                      | 6. 結果の分析と考察       |
| 3.1 実践の対象                     | 6.1 理論図の構築        |
| 3.2 シラバス                      | 6.2 理論図から見えてくるもの  |
| 3.3 授業内容                      | 6.3 学習者の学びが示唆するもの |
| 3.4 教師による関連作業                 | 7. 研究の意義と今後の課題    |

主題語: ビジネス日本語(Business Japanese)、体験学習(Study through actual experience)、グループワーク(Group work)、振り返り(Feedback)、質的分析(Qualitative analysis)

## 1. はじめに

ここ数年日本国内では、経済産業省と文部科学省が平成19年度から実施している「アジア人財資金構想」<sup>1)</sup>に見られるように、経済のグローバル化に伴うビジネス日本語教育のニーズが年々高まりを見せている。しかし「ビジネス日本語」とは何かという定義そのものは明確にされていない。そのため、一般的にビジネス日本語教育と言えば、それは現役の社会人教育のための日本語教育と大学生や院生を対象とした社会人前教育としての日本語教育の両方を指しているのが現状である。

\* 研究会中国地区岡山大学(2010.12.10)で口頭発表をした論文を一部修正・加筆したものである。

\*\* 立命館アジア太平洋大学 言語教育センター 日本語講師

1) 経済産業省と文部科学省が平成19年から実施しているもので、産業界と大学が一体となり留学生の募集・選抜から専門教育・日本語教育・就職活動支援までの人材育成プログラムを一貫して行っている

池田(2001)は現場での社会人教育を主眼に据え、日本語教育の定義を「仕事場で行われる職務に関係したコミュニケーションのための日本語」として、問題解決の方略に焦点を当てた研究を行っている。同様にビジネスマンを対象とした外国人ビジネス関係者の日本語使い方に関する研究(島田・渋川1998)や、ビジネス上の接触場面における問題点に関する研究(近藤1998)など、実際の場面で必要とされるストラテジーに関する研究は多々報告されている。一方、大学教育における社会人前教育としての「ビジネス日本語」に関しては、社会的ニーズに応えられるような日本国内の留学生に対するビジネス日本語教育はまだ充分ではなく、海外においてもビジネス日本語教育機関がまだ少ないといった、ニーズと現場での実践教育のずれが指摘されており(堀井・奥田・栗飯原2010)ビジネス日本語研究会<sup>2)</sup>を中心に様々な課題に向けた本格的な取り組みが始まったばかりと言える。そうした背景の下、大学での学習に関わる教育を「アカデミック教育」、就職就学に関わる教育を「キャリア教育」と定義づけ、両者の融合を試みた授業デザイン及び実践を報告した研究(大場・中村2010)や企業が求める日本語教育を考察した研究(川口・古本2010)などが行われている。特に後者では、企業が工学留学生に求める日本語力とは、日本人と同等でなくともコミュニケーションが取れるレベルで十分であり、必要とされる日本語力は企業・業種によって一様ではないと指摘する。そして、大学の授業を充実化させるためには「ビジネス日本語」の内容を細分化する必要があると提案している。

本研究の対象とする授業では、学習者が苦手とする「敬語」に焦点を当てたが、本研究ではそれを軸とした授業で実施された企業訪問インタビューでの韓国人学習者と企業人の接触体験の実態を報告し、その体験学習を通しての学習者の学びを明らかにする。研究方法としては、体験のモデルを探索的に生成した上で分析し考察を行うが、その目的は学習者の自己内省モデルから抽出された自主的な学びが客観的に示唆すること及び、そこから教師が何を学んだかを明らかにすることである。

## 2. ビジネス日本語の授業に体験学習を取り入れる意義

近年の日本語教育では、母語話者との接触場面でのインターアクションの重要性から実

2) 2010年6月に発足した日本語教育学会テーマ研究会の一つ。ビジネス日本語の理念の構築と教育方法論の研究を軸に、日本語学習者を支援しながら国内外の社会における日本語教育・日本語表現教育の質的向上に貢献することを主な目的としている

際の日本語使用場面を直接教育課程の中に導入するという「実際使用アクティビティー」(ネウストプニー1991)が様々な機関で実践されている。企業担当者一人に対してあるテーマを持って小グループでインタビューを行うというプロジェクトワーク(江原2006)への取り組みを始め、海外においても現地在住の日本人を人的リソースとしてゲストセッションという形でビジネス日本語の授業に取り入れた活動(岡本1997)などが報告されている。しかし、当該授業との違いは、企業訪問インタビューが単なる企業人との接触を目的に行われるのではなく、場面に応じた敬語表現を駆使してコミュニケーションを図るところにある。また学習者は、会社の雰囲気やそこで働く社会人の姿から実社会の一旦を垣間見ながら、滅多に会うことができない企業の経営責任者から直接話を聞けることで、社会人になる心構えが持てるようになる。ここに、体験学習を授業に取り入れる意義があると言える。

一方、世界の日本語学習者数の約3割(約91万人)を占めるといわれている韓国では、4年生大学197校のうち80校に及ぶ大学に日本語学科や日本文学学科、日本文化学科などの日本語関連の専門学科が開講されている(李2007)。現在ソウル市内のビジネス日本語関連の科目がある大学は6校で、ビジネス日本語やビジネス実用会話などが開講されている。日本語学科がない大学でも観光学科の科目の中に観光ビジネス日本語が設置されていたり、教養科目の一つとしてビジネス日本語が開講されている所がある。

また地方の外国語大学にはビジネス日本語学科があり、ホテル観光日本語専攻とビジネスIT日本語専攻の2つが設置されている。しかし今日それらの教育機関でのビジネス日本語教育の実態調査に関する統計は取られておらず、具体的にどのようなビジネス日本語の授業が行われているかも公表されていない。また、ゲストスピーカーによるキャリア教育に関する実践報告(安井・宮前2008)や異文化への接触という意味での文化体験を通じた日本語教育に関する研究(金活蘭2006)、ビジネス日本語の教材研究(申2003)や日本語表現上の誤用例に関する研究(金貞美2005)などは行われているが、実際の企業人との接触場面に基つた研究は勘検の及ぶ限りなされていない。2009年7月時点のソウルに拠点を持つ日本企業数が、商社27社・金融14社・運輸サービス73社・電子68社・電機31社・機電57社・化学33社・生活関連50社の総計353社となっている(ソウル日本人会2009)ことから鑑みても、企業人を人的リソースとして授業に取り入れた当該授業は、韓国の大学におけるビジネス日本語教育の中でも特異性を持つものであり、一つの試みとしての意義があると言えよう。

### 3. 実践の概要

#### 3.1 実践の対象

研究対象校はソウル市内にある大学である。「ビジネス日本語(実務日本語)」の授業は2001年の開講以来、断続的ではあるが現在まで続いており、今までに約170名の学習者が受講している。2009年後期の受講者数は21名(男子10名女子11名)2010年前期が17名(男子4名女子13名)であった。また、当科目が連携専攻科目の一つであるため、学習者は専攻を問わず全学年を通して自由に受講できる。従ってクラスは経営学や英文学といった文系から理系の電子工学に至るまで専攻の全く異なる学習者で構成されているが、大半は日本語に自信のある高学年の学習者が多い。在日韓国人だった者を除いた学習者の約9割は日本語能力試験1級に合格しており、通常の会話能力はOPI<sup>3)</sup>の基準を参考にすれば上級レベル以上と推定される。

#### 3.2 シラバス

この「ビジネス日本語」の授業目標は、ビジネスで役立つ日本語の習得となつてはいるが数年ごとに担当教員が変わるためシラバスはその教員に委ねられている。筆者は2009年の後期から2010年の前期の2期に渡って実施された授業を担当したが、シラバスは学期後半で実施される日本人韓国支社長や企業幹部職(以下では企業人と書す)へのインタビューを最終目標に設定した。シラバスの概要を表1に示す。

表1 ビジネス日本語 シラバス <2010年度前期概要>

週	授業内容【教室内体験】	クイズ	週	授業内容	クイズ
1	①シラバス紹介・自己紹介		9	ビジターセッション2<質疑>	漢字8
	②若者言葉・日本人の特徴・社会	漢字1		インタビューに向けて①	
2	①敬語とマナー・タスク学習1		10	インタビューに向けて②	漢字9
	②敬語表現1と敬称・相槌・頷き	漢字2		インタビューに向けて③	
3	①敬語表現2と内と外の関係		11	グループ別模擬練習	

3) ACTFL(The American Council on the Teaching of Foreign Languages : 全米外国語教育協会)口頭能力インタビュー試験のことでOral Proficiency Interviewの略

	②敬語表現3と様々な使い方	漢字3		グループ別模擬練習	
4	①自己PR・タスク学習2		12	グループ別模擬練習	
	②ビデオ学習1・メモの取り方	漢字4		グループ別模擬練習	
5	①ビデオ学習2・メモをまとめる		13	企業訪問【インタビュー体験】	
	②ビジターセッション1 準備	漢字5		企業訪問【インタビュー体験】	
6	① ビジターセッション1 実践		14	お礼状作成【振り返り①】	
	②フィードバック・待遇表現	漢字6		プレゼンテーション準備	
7	①敬語学習4と聴解練習		15	プレゼンテーション①	
	②敬語学習5と依頼状の書き方	漢字7		プレゼンテーション②	
8	中間試験		16	総括 【振り返り②】	

学習時間は1コマ75分週2回の全16週で、表1にあるように第8週目の中間試験を目安に前半は教室内での学習中心、後半は実習中心の授業となっている。企業訪問は2名~3名で1社を担当し、企業人に約1時間のインタビューを実施する。インタビュー後学習者は音声データをもとにレポートを作成し、プレゼンテーションソフトにまとめたものを15週目で発表した後、礼状と共に企業側へ資料一式を送付する。

### 3.3 授業内容

上記シラバスに沿って、具体的な授業内容を記す。学習者は敬語を知識として理解はしているが、それを実際に使う機会がないため、基本的な敬語の形すら定着していないのが現状である。そこで1週目は、日本人の若者が良く使う「若者言葉」を紹介しながら、社会人としてそれらの言葉を場面や状況に応じて使い分ける必要があることを、敬語指導への足がかりとする。また3週目までは、尊敬語や謙譲語といった敬語の基本の形の復習から始まり場面・機能別表現(依頼・誘い・断りなど)の学習が中心だが、それと並行して、日本企業における上下関係・内と外の関係や相槌・頷きといった日本特有のコミュニケーションストラテジー、社会のルールやビジネスマナーなど社会文化的な学習も取り入れた。使用教科書は、時間の制約もあり特定の教科書は使用せず、複数のビジネス関連の教科書や新聞の記事、一般書籍を参考に作ったオリジナル教材を用いた。但し漢字に関しては、日本人の大学生が就職試験の準備に用いる教科書を使用し、毎週1回漢字クイズを実施した。

2009年度後期のシラバスでは、中間試験以前は主に敬語の復習に時間を当て、様々な場面や機能に応じた表現練習を学習の中心に据えていた。しかし、授業が終了後実施された学習者へのアンケート調査及びインタビュー調査から「敬語が実際に使われている映像を見

せて欲しい」「インタビュー前に日本人と会える機会をもっと設けて欲しい」といった意見があったため、2010年前期シラバスには、第4週目から5週目にかけて、企業経営者にインタビューを行っている番組を収録したビデオ学習を取り入れた。また6週目には第1回のビジターセッションとして、日本人留学生8名をクラスへ招き、グループに分かれてインタビューを行った。更に9週目には管理職1名による講演会と質疑応答の場を設け、2回目のビジターセッションとして実施した。特に質疑応答の場では、実際のインタビューの自由質問を想定して、その場で考えた質問を一人1回はすることをタスクとして課した。

中間試験後の後半からは、原則二人一組でのペアワークによる練習を軸に、訪問企業調査を行いつつインタビューに向けての質問内容の検討や手順の確認といったグループごとの個別指導が中心となる。

### 3.4 教師による関連作業

教師の重要な仕事の一つに協力企業への様々な関連作業がある。2009年度は初回であったため、学習者の希望する企業を探すことが十分にできず、アンケート調査でも学習者自身の興味ある企業であれば、モチベーションも上がったに違いないという意見があった。そこで、2010年前期は、授業初日に希望職種及び希望企業調査を実施し、4週目から各企業との接触を開始した。その後8週目から9週目にかけて企業への挨拶回りをを行い、教師による企業情報、特に企業人に関する情報収集をした。これらの情報は、学習者の組み合わせを決める際の判断基準となるばかりでなく、学習者の不安を取り除くための情報提供源となる。

## 4. 研究方法

本研究では仮説生成を目的としているため、インタビュー・データを基にボトムアップにモデルを構築するのに適した木下(2003・2007)の修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(以下M-GTA<sup>4</sup>)を分析の枠組みとして採用した。ただし、M-GTAには具体例が少な

4) 木下康仁(2003・2007)の理論。質的研究法の一つであるグラウンデッド・セオリー・アプローチの分析技法、特にコーディング(データを一定の方法でシステムティックに分類しまとめていく作業)方法を改善し、分析をする研究者によるコンテキストの理解・解釈を重視している。データの切片化は

い概念は採用しないという側面があるため、研究関心に応じて修正した枠組みで進められる西條(2007・2008)の研究法(SQRAM)をメタ研究法として採用した。

SCQRMは‘Structure-Construction Qualitative Research Method’の略で、西條が生み出した構造構成的質的研究法であり、質的研究のメタ研究法と言われている。この研究法はテキストの文脈に沿って研究者の関心相関的観点(研究関心)を意識化した上で、それに照らし合わせながらテキストを分析していく手法をとる。従って少数事例でも、それが研究関心の目的を達成するために必要であれば切り捨てずに採用する点が木下のGTAと大きく異なる。本研究のような学習者の異なる経験とは何であるかを考察するためには少数事例も取り入れた理論生成が必要と考えこの手法を採用した。

インタビュー対象は2009年後期と2010年前期に授業を履修した学習者38名の中から、口頭で情報が引き出せる日本語力のある学習者男女4名ずつ計8名で、関心相関的サンプリング)として選出し半構造化インタビューを実施した。インタビューはそれぞれ企業訪問が終了した2週間後に実施され、質問項目はリサーチクエスチョン「海外における企業人との接触を通して、韓国人学習者はどのような経験をしているか」に基づいて作られた。インタビューの基本質問項目は次の通りである。

- Q1：授業の初回でシラバス説明を受けた時、今回のインタビューはどんな体験になると予想したか。
- Q2：インタビューする前に自分の目標、つまり「これだけは必ずやってみよう」といったものがあつたか。
- Q3：今回のインタビューを体験して一番良かったと思うことは何か。
- Q4：難しいとか大変だ、苦労したと感じたことが何かあつたか。
- Q5：インタビューをする時に特に気をつけたとか工夫をしたことがあるか。
- Q6：体験学習をする前、終了直後、そして現在という時間の流れの中で自分の気持ちに何か変化があつたか。
- Q7：ペアでの協働作業は自分にとってどんな意味があると思うか。
- Q8：この体験学習は大学で日本語を学んでいる韓国人学生にとってどんな意味があると思うか。またそれがこれからの自分にとってどう役立っていくと思うか。
- Q9：もう一度機会があればやってみたいか。その時はどんなことをしてみたいか。
- Q10：「海外における企業人との接触を通して、韓国人学習者はどのような経験をしているか」

---

行わず、生データよりデータの解釈から生成された概念を優先する

5) 詳しくは西條(2007・2008)を参照されたい

6) 研究者が自分の関心に照らして相関的に対象者を選ぶという、SQRAMの対象者選択に関わる方法論

というテーマについて、他に何か意見があるか。

次に、インタビューから得られた録音データの文字起こしをしてテキストを作り、「分析ワークシート7」を作成した。表3にその一部を抜粋して示す。ワークシート作成に当たっては、まず一つの概念を定めてから、それと類似性が見られる箇所を抽出して具体例(バリエーション)として集め「概念名」を付ける。そして筆者がどのような意味で解釈したのかを文章化したものを「定義」として記す。表3のワークシートの場合、テキストに散見される発話内容(バリエーション)から「学習者にとっての今までの敬語学習は知識としての単なる表現に過ぎなかったが、体験学習ではそれらがコミュニケーション手段として生きた言葉になった」と解釈し<授業での学びが活かされた実感>という概念を生成した。そしてそれを「敬語表現を中心としたビジネス日本語についての知識が、実際のコミュニケーションの場で活かされたということ」と定義した。一方、分析の視点や対極例を記入する「理論的メモ」には、他の概念との繋がりや疑問点を記入した。なお、下線は概念抽出のベースになる発話を示し( )内は学習者番号とデータページを表す。表3の例のように1概念に付き1ワークシートを作成し複数の概念の関係から抽出されるカテゴリーを生成した。

表3 分析ワークシート 例

概念名	授業での学びが活かされた実感
定義	敬語表現を中心としたビジネス日本語についての知識が、実際のコミュニケーションの場で活かされたということ
バリエーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今までの日本語授業は理論で終わるような授業が多かったんですね。先ほど私が言ったような尊敬語を知っているのに実際は使えないとか。今までは本当に勉強で終わってしまう日本語だったんですけど、この授業はそれを活かしてまたいろんなことに挑戦できたから、そういうところでやっぱり意味があったと思います。(SZ20092 p8)</li> <li>・一応この経験自体がとても大切な、大切な経験でした。これを私は日本系の企業に入ってインタビューをしてみたっていう経験がとても大事で、一応そういう<u>実際に、この敬語を使う機会</u>あんまりないんじゃないですか。友達、先生とじゃないと友達と言う時はあんまり使えないので。そういうのを<u>使う機会</u>があるのがとても大事でした。一度でも自分が<u>直接経験</u>してみたい、経験してみることが大事だと思います。(H20094 p5)</li> <li>・敬語っていうのは外国人にとって、日本語を勉強する人にとっては一番難しいレベルの日本語ですね。ですから、これを一学期の間でマスターはもちろんできませんが、まあ、それでも一学期以内で、まあ、理論的にこういう敬語の表現があるということ勉強して、そしてこれを<u>実践で企業で働いていらっしやる方と一緒に</u>お話ししているのが本当に良い意味があるんじゃないかと思っています。(D20106 p5) 以下省略</li> </ul>
理論的メモ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・この体験で学んだことを学習者は、今後どのように活かしていこうと考えているか</li> </ul>

7) M-GTA特有の手法で、テキストから概念やカテゴリーを生成するまでの分析プロセスに組み込まれる書式。分析ワークシートの作業によって分析上の力点をデータから概念のレベルへ切り替えることができる



	・学習したことで実際に活かされなかったことは何か → 対立概念カテゴリー《気付き》との繋がり
--	---

## 5. 結果

分析結果として、表4に示す通り34の概念と10のカテゴリーを生成した。

表4 概念とカテゴリーの対応一覧

場	概 念	カテゴリー
教室内体験	1. 知識としての敬語学習    2. 自己目標の設定 3. 知識欲の充足            4. 独自の練習法	1. 個人作業の有効性+
	5. 未体験への興味            6. 損得勘定 7. 就職への糸口	2. 期待感の発生
	8. 協力し合うことの難しさ	3. 協働作業の効果-
インタビュー体験	9. 戦友的存在のチームメイト	協働作業の効果+
	10. 分かる振りのための頷き・相槌 11. 60%のタスク達成率	4. 理想と現実の違い
	12. 企業人の真摯な語り 13. 社会人になる実感	5. 企業人から受けた驚きと感動
	14. 企業人と直接対話の実現 15. 実際に敬語が使えた喜び	6. 対話実現の実感と感動
	16. まさかの事態    17. 社会人が放つオーラの眩しさ 18. 気軽な雰囲気インタビュー	7. 想定外の出来事
	19. 空間的・心理的距離感    20. 複数作業の同時進行 21. 見られているという自意識    22. 帰属社会へのプライド	8. 緊張感の要因
振り返り	23. 臨機応変の日本語力の必要性    24. 自己主張の大切さ 25. 不完全燃焼の会話    26. 会話を支える企業知識の大切さ 27. 実り多い経験    28. 授業での学びが活かされた実感 29. 敬語がもたらすプラス効果    30. 精神的自己成長 31. インタビュー後からの学び    32. 敬語学習に重点を置きすぎた授業内容	9. 気付き
	33. 今後の課題    34. 再挑戦	10. 達成感と向上心

例えば教室内体験においては、表1のシラバスで説明したように、基本的な敬語学習を軸とした机上の学習中心の授業が実施されるが、学習者はそれを丁寧語・尊敬語・謙譲語の相違点や使い分けといった知識としての敬語表現の学習と捉えていた。このことから、概念を< >でカテゴリーを《 》で表わすと、まず<知識としての敬語学習>という概念が生成

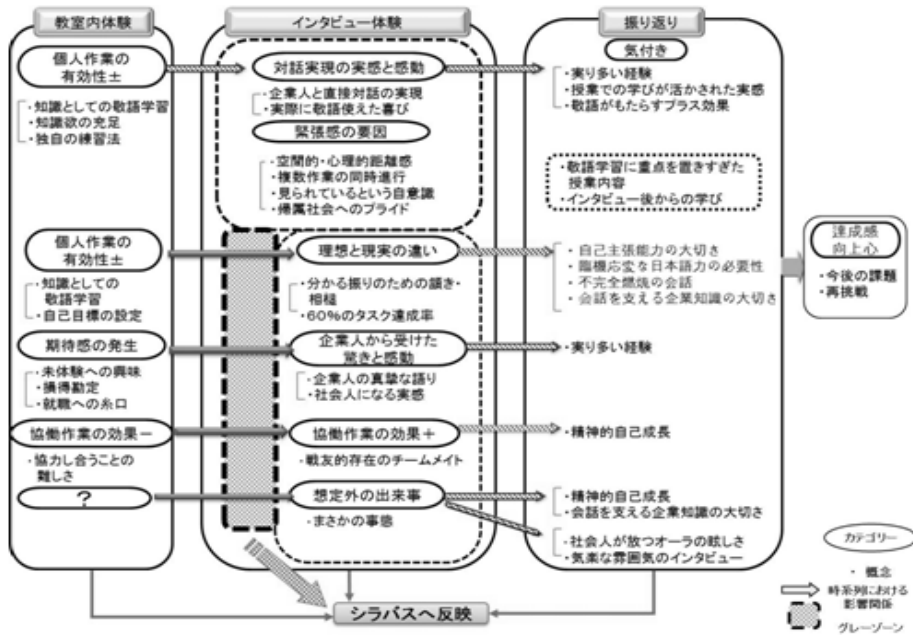
された。次にこの概念を軸に、テキストに散見される発話内容から類似性のある箇所を抽出した結果、インタビュー体験に向けて学習者自身がそれぞれに“少なくともこれだけはやってみよう”と決意したものがあり、ここから<自己目標の設定>という概念が生み出された。このようにして得られた複数の概念から抽出されたカテゴリーが《個人作業の有効性±》である。この「±」は、概念の中には学習者にとってプラスに作用した面(効果的なもの)とマイナスに作用した面(効果が得られなかったもの)の二面性があったということを意味している。同じ観点から<協力し合うことの難しさ>からは《協働作業の効果-(マイナス面)》が、インタビュー体験での<戦友的存在のチームメイト>からは《協働作業の効果+(プラス面)》が抽出された。

## 6. 結果の分析と考察

### 6.1 理論図の構築

上記の結果に基づいて、概念やカテゴリーの関係を示しながら、企業訪問インタビューから学習者が学んだことを分析し理論図を作成した(図1)。以下その理論図を文章化しつつ考察する。文中の【 】は学習者の異なる体験を一つの場として捉えたもので< >は概念、《 》はカテゴリーを表す。

図1 「学習者の体験学習による自己内省モデル」



まず【**教室内体験**】の場では、シラバスに沿って進められる授業を通して、学習者は<知識としての敬語学習>や自分と他の学習者の日本語を比較することで、もっと上手になりたいというモチベーションが高まる<知識欲の充足>を得ていた。そして日本語が上手になるための<自己目標の設定>とその目標に向けての<独自の練習法>といった《**個人作業の有効性±**》を感じると同時に、心理的には<未体験への興味>や、体験学習に対して嫌悪感や負担感を抱きながらも結果的には自分に得になるのではないかという<損得勘定>、自分の就職のきっかけに繋がるかもしれないという<就職への糸口>といった《**期待感の発生**》が見られた。また単独作業を好む傾向の強い韓国人学習者が、インタビューをペアで実施しなければならないことから生じる<協力し合うことの難しさ>から《**協働作業の効果-**》を感じていることが見出された。

次に、実際の【**インタビュー体験**】の場ではまず<企業人との直接対話の実現>や<実際に敬語が使えた喜び>から《**対話実現の実感と感動**》が抽出された。このことは学習者が【**教室内体験**】の段階である程度予測していたことを実際に感じる事ができたと解釈できるが、同じ観点から見ていくと<知識としての敬語学習>や<自己目標の設定>といった《**個人作業の有効性±**》は、学習者自身の予想とは異なる結果になったと言える。それが

<分かる振りのための相槌・頷き>や<60%のタスク達成率>という概念から導き出された《理想と現実の違い》である。同様に【教室内体験】での<未体験への興味>や<損得勘定><就職への糸口>といった《期待感の発生》も【インタビュー体験】では《企業人から受けた驚きと感動》へと変化していた。一方で《協働作業の効果-》である<協力し合うことの難しさ>は<戦友的存在のチームメイト>へとプラス面へ変わっていった。更に【教室内体験】では、事前に予測し得なかったことが【インタビュー体験】で生じた<まさかの事態>や、実際は<気軽な雰囲気インタビュー>だったこと、学生とは違う<社会人が放つオーラの眩しさ>を感じたといった《想定外の出来事》が見られた。【インタビュー体験】では《緊張感の要因》として<空間的・心理的距離感>が挙げられていた。学習者と企業人との距離感には学生と社長という立場上の違いから来る心理的な距離感と、インタビューの際に正面に向き合って座る位置関係から生じる空間的な距離感があり、その距離感が緊張感を生み出す要因の一つになっているといえる。さらに実際のインタビューでは、適切な敬語表現を使って質問をしつつ、相手の話を聞きながらメモを取ったり頷きや相槌と言ったコミュニケーションストラテジーを駆使したりすることの大変さから<複数作業の同時進行>が緊張感を高め、<見られているという自意識>と何か失敗をすれば、それは相手に対して失礼であるばかりでなく大学の恥になるという<帰属社会へのプライド>が、学習者の緊張感を募らせていると推測される。

このように【インタビュー体験】での6のカテゴリー《理想と現実の違い》《協働作業の効果+》《想定外の出来事》《緊張感の要因》《対話実現の実感と感動》《企業人から受けた驚きと感動》は、【振り返り】で10の概念から導き出された《気付き》というカテゴリーへ集約された。具体的には<分かる振りの頷き・相槌>や<60%のタスク達成率>から、学習者は企業人からの質問に自分の意見をはっきりと伝えることが出来なかったことで<自己主張能力の大切さ>や<臨機応変の日本語力の必要性>を感じ、その悶々とした思いを<不完全燃焼の会話>であったと振り返っている。そしてこうした会話上の問題をできるだけ少なくするためには、何よりも自分たちがもっとその会社について事前調査を綿密に行い、企業人の仕事内容に関する話を理解し、話題を深めていけるための予備知識が非常に重要であるという<会話を支える企業知識の大切さ>を痛感している。またチームメイトを戦友的存在だと感じられた自分に<精神的な自己成長>を感じていることが読み取れた。一方《想定外の出来事》では、<まさかの事態>(5. 2. 4参照)を通して自分自身への驕りに気付いたという<精神的な自己成長>や、インタビューの時間調整のためには<会話を支える企業知識の大切さ>を感じていることが見出された。そしてインタビューでの《企業人から受

けた驚きと感動》は<実り多い経験>として学習者の心に残り、《対話実現の実感と感動》も<授業での学びが活かされた実感>や<実り多い経験>として受け止めてられていた。こうした《気づき》以外にシラバスと直結するものとして、授業全体が<敬語学習に重点を置きすぎた授業内容>だったという指摘と、発表等の活動が日本語学習に役立ったという<インタビュー後からの学び>が抽出された。

以上のように、学習者にとって教室内体験で得た知識やそれに基づく練習には、実際の場面で活かされたものもある反面、十分に活かされなかった学びもあることが浮かび上がったが、ここで明記すべきことは、活かされなかった学びの要因を学習者自身が企業人との対話を通して内省している点である。また、何が起こるか予想できない未知の世界に飛び込んだ時に、協働作業の持つ意義を体得できたことが学習者の精神的な成長を促したことが明らかになった。

【教室内体験】から【インタビュー体験】を経て《気づき》として集約された学習者の学びは、全体を振り返った時に《達成感》と自分の課題への更なる《向上心》に繋がり、最終的には学習者の評する実り多い経験となったと言える。

## 6.2 理論図から見えてくるもの

前章で示した結果から浮かび上がってくる興味深い疑問点は、①《個人作業の有効性》が【インタビュー体験】の中で《理想と現実の違い》に変化したのはなぜか、②《協働作業の効果-》というカテゴリーを導き出した<協力し合うことの難しさ>という概念が対立概念<戦友的存在のチームメイト>へ変わったのはなぜか、③《期待感の発生》が《企業人から受けた驚きと感動》に変わったのはなぜか、④《想定外の出来事》がなぜ生じたのかの4点である。【教室内体験】が【インタビュー体験】に移行する際、学習者にどんな変化が起こったのであろうか。そこで、【インタビュー体験】で実際に起こった事象の中で、変化に関わる事象全体を一つの領域として捉え「グレーゾーン」と名付けると共に、学習者の語りから関連性のある部分を抽出して、このグレーゾーンで生じた事象の解明を試みる。以下、上記で示した変化の見られた4つの概念について、関連があると推察される語りの該当部分の一部を抜粋して「 」内に引用し考察する。下線は抽出概念に繋がる発話を示し、( )内は学習者番号を表す。

### 6.2.1 ① 《個人作業の有効性》が《理想と現実の違い》へ変化した要因

シラバスで示したように学習項目は様々だが、その一つであるコミュニケーションをスムーズにするための適度な傾きや相槌は、学習者にとって本来の意味で使えるようになるまでには時間がかかる。学習者はビジターセッションでの日本人との会話や模擬練習等である程度は練習を積んで実践に臨んだが、実際は分かる振りのための傾きや相槌として使わざるを得なかった。その要因の一つには「パートナーと私二人とも理解できない単語がいろいろあったんですけど、二人ともわからないのに「そうですか、素晴らしいですね」とか言って・・・(H20094)」という分からない語彙の続出が挙げられる。また、企業人の自然な話し方は早口の日本語で聞き取るのに精一杯の会話であり、「何かドラマのおじさんがよくおっしゃるような日本語で結構早口の方でしたので聴き取るのが大変で(G20106)」といった驚きや戸惑いが二つ目の要因になっていた。また「自由質問は突然考えて話すのでしょう。それをちゃんと綺麗な敬語でお話するのは・・・難しかったです(G20106)」「話の流れを考えながら、その話の流れにあった質問を考えて、それをまた敬語にする、この3つの作業が同時には全然出来なかったんですね(Z20108)」に見られるように自由質問を敬語でする難しさが<60%のタスク達成率>に至る要因となっていることが判明された。

### 6.2.2 ② 《期待感の発生》から《企業人から受けた驚きと感動》へ変化した要因

【教室内活動】では新しい体験への単なる期待感だったものが【インタビュー体験】で驚きと感動に変化していく過程には、まず企業人の質問に対する真剣な対応や保守的でない考え方があった。「韓国の生活はどうか、なんて企業の方にした下らない質問にも、本当に真剣に答えてくださいまして・・・本当に良かったです(SZ20092)」「年上の方なので、ちょっと保守的じゃないかと思っていたんですね。でも歴史の話もきちんとなさって、そういうのは今の人の力で乗り越えられる、乗り越えるべきだとおっしゃったので、それがすごいと思いました(SZ20092)」「教科書とかに載っている内容と実際経営されている方の現場の生の声は結構違う部分があって・・・(T20093)」というある種の意外性が<企業人の真摯な語り>として学習者の胸に共感と感動を呼び起こしていた。一方では「会社の模擬練習と申しますか、自分が最初に会社に入って上司とこのようにコミュニケーションするかもしれないと思って・・・(G20106)」に見られるように、企業人との話のやり取りが学習者にとっては上司との会話の模擬演習のように感じられ<社会人になる実感>を体験していた。こう

した事実が変化の要因となったと考えられる。

### 6.2.3 ③ 《協働作業の効果-》が《協働作業の効果+》に変化した要因

対立概念ともいえる<協力し合うことの難しさ>と<戦友的存在のチームメイト>が【インタビュー体験】での現実の事象を挟んで抽出されたことは極めて興味深い。何があったのかを学習者の発話から見ていくと「なんかよく軍隊行ってからこういう表現を使いますが、戦争に行く仲間でしたね。Bさんが意外と、あの、なんか消極的な性格に見えますが、頑張ったんです。本当に頑張ったんです。(SZ20091)」に見られるように意外と頑張ったパートナーの存在が挙げられる。また窮地に追いやられた自分にインタビュー中の助け舟を出してくれたパートナーを「他の質問がパッと思い浮かばない状況でどうしようかなと思っていたら、Mさんがとても自然に次の質問をしてくれて本当に助かりました(G20106)」と回想している。「私は緊張すると話し方がもっと早くなるので気をつけなさいと言われました。もともと直さなければならぬ部分でしたので、非常に役に立ちました(H20094)」といった役立つアドバイスも協働作業が難しいと考えていた学習者の気持ちを大きく変化させる要因となっていることが明らかになった。

### 6.2.4 ④ 《想定外の出来事》が生じた理由

新しいことを体験する過程では《想定外の出来事》が生じることは自然なことであるがここでカテゴリーとして取り挙げたものは、インタビューの日時を間違えたというケースと1時間の予定のインタビュー時間がわずか20分弱で終わってしまったというケースである。これらの<まさかの事態>がなぜ起こったのかを当事者の語りから抽出すると、「私はきっと学校の授業というのを甘く見ていたのではないかと思いました。頭も悪くないほうですし、体力的にもあまり不足を感じたこともありません。何でもやればそこそこに出来るという・・・何というか自分を王だと思っていたんですね(Z20108)」といった自分への過信と過大評価が抽出された。一方、短時間で終わってしまったインタビューについては、「全然勉強が足りなくて何がなんだか分からないし、答えることも出来なかったから、早く社長の説明を終わらせたい、次に移りたい、移りたいと思いました(H20094)」が抽出された。つまりこの早く終わらせたいというあせりの繰り返しインタビューが短時間で終わってしまった要因と考えられる。

### 6.3 学習者の学びが示唆するもの

4-1と2で見出された現実の事象は、学習者にとっては【振り返り】に繋がる要因であると同時に、それらは教師にとっての新たな気付きであり学びでもあると言える。ここでは教師のその学びについて考察してみる。

円滑な会話を進めていく上での相槌や頷きが、実際の場合では相手の話が理解できなかった時の問題回避の手段、すなわち理解できないことを相手に悟られまいとする隠れ蓑として活用されることが多々見られたことは、様々な問題を含んでいる。その要因が語彙力の不足によるものだとすれば、それは教師の指導不足であることは言うまでもないが、初めて会った企業人の話の中で理解できない語彙が続出することは避けられない状況であるとも言える。しかし、質問事項を考える際により詳しい企業調査を行わせることで、ある程度の関連語彙の推測は準備可能と言えらる。このことは理論図で示した<会話を支える企業知識の大切さ>で学習者自身が内省していることから判る。体験学習の場合は授業の一環である以上、全ての質問事項が未知の情報を得るためのものである必要はなく、むしろ自分たちが調べた情報を確認するための質問であっても良いと思われる。インタビューとは新情報を得る事を目的に行われるものであるが、インタビューの目的の中に情報の確認を意識化してもいいということに思いが至った。体験学習におけるインタビューの新たな活用法が見出された。

次に、学習者の驚きとして<企業人の真摯な語り>があったが、インタビュー全体を通して企業人が実に貴重な話を丁寧に学習者にしてくれたことは、音声テープが証明している。しかしここでの教師の学びは、予想以上に企業側の積極的な協力が得られたことにある。このことは、まず何よりも企業人の個人的な善意によるところが大きいだが、企業人を人的リソースとしてもっと積極的に社会人前教育としてのビジネス日本語の授業の中に取り入れられる可能性を示唆していると言えるだろう。

一方、協働作業に関しては、まず日韓の文化差があることを認識しなければならない。日本以上に競争社会である韓国では、自分が生き残れる方策を絶えず考える傾向が強いため、一つの作業をパートナーと対等の関係で妥協し協力し合って進めていくことは難しいという固定観念がある。しかし5.2.3でも考察したが、【振り返り】で学習者自身が<精神的自己成長>を感じているように、その固定観念も体験学習での学習者自らの学びによって取り除ける場合もありうるとわかったことは、ピア・ラーニングの効果があったと言える。

最後に、シラバスと直結する問題として学習者から<敬語学習に重点を置きすぎた授業内



容>という指摘を受けた。指摘した学習者は一人であったが、ビジネス社会と関連のある生教材を充分に取り入れなかったのは事実であり、シラバスへ反映されるべき重要な意見であった。そしてこのことから、たった一名のテキストからのみ得られた概念であっても関心相関的な観点から見て重要だと思われる概念は採用するというSQRAMの手法の正当性が再認識できた。SQRAMの手法による分析で明確になった学習者の経験の全容は、学習者に敬語とはどのような場面で使われる表現なのかをしっかりと理解させた上で、日常的なビジネス情報を取り入れながらグループワークを活かした学習を進めることの重要性と人的リソースとして企業人からの積極的な協力を求め、インタビューの新たな活用法を意識的に取り入れた体験学習を実践していくことの必要性を教師に認識させる結果となった。

## 7. 研究の意義と今後の課題

新しい経験の内容は個々の学習者によって異なり多岐に渡るものである。本研究は、限られた対象から得られた結果をもとに、ビジネス日本語教育における体験学習について考察したものであるため更に精査し検討していく必要があるが、その異なる経験が意味するものをSCQRMの手法を用いてモデル化したことは、学習者の自己内省のプロセスに埋もれている「グレーゾーン」(学習者の変化に関わる事象全体)の発見と解明、そしてその解明が教師の新たな学びに繋がったという点で価値のある試みであったと言える。

大学のビジネス日本語教育で目指すものは、学習者が異文化社会の現場体験に直面した時にいかに柔軟性を持って判断し対処していけるか、という基本的な社会適応能力の養成であろう。そのためには、基本的な「学術的ビジネス日本語教育」(野元2003)を終えた段階でビジターセッションや企業訪問などの体験学習による実践的ビジネス日本語教育を行い、ビジネス社会における日本語の基本概念を理解させることは必須である。従って企業との連結を深め、日本語教育の中に積極的に人的リソースとしての企業人の協力を取り入れられるような仕組みを構築していかなければならない。

今回の研究対象校における試みは、韓国の大学のビジネス日本語教育の中に大手企業日本人韓国支社長や幹部職を人的リソースとして取り入れたという点で、画期的な試みであったと言えるが、今後は企業人が韓国人学習者の企業訪問インタビューを実際はどう受け止めどう感じているのかを具体的に調査する必要がある。その結果をビジネス日本語教

育と企業とのコラボレーションを考える礎へと繋げて行く所存である。

**【参考文献】**

- 金貞美(2005)「韓国人のビジネス日本語の表現の誤用例」『人文社会科学研究』題13集 世明大学校人文社会科学研究所, pp.25-49
- 金活蘭(2006)「文化体験を通じた日本語教育に関する研究」『日本文化研究』19号 東アジア日本学会, pp.127-143
- 申恩淨(2003)「ビジネス日本語の学習用教材に関する研究」『同日語文研究』第17・18集 同日語文学会, pp.45-62
- 李徳奉(2007)「韓国の日本語教育における文化・連結・コミュニティ」『日本語 教育』133号 日本語教育学会, pp.11-14
- 池田伸子(2001)『ビジネス日本語教育の研究』東京堂出版
- 江原美恵子(2006)「フィールドワーク・企業インタビューと教室活動ー社会と大学の連携による日本語習得の場の広がりー」『2006年度日本語教育学会秋季大会予稿集』, pp.207-212
- 大場理恵子・中村恵子(2010)「アカデミック教育とキャリア教育を融合した日本語表現法授業の実践例ーアカデミック教育とキャリア教育に共通する基礎力の涵養を目指してー」『アカデミック・ジャーナル』2, pp.22-23
- 岡本和枝(1997)「オーストラリアにおけるビジネス日本語コース」『1997年度日本語教育学会春季大会予稿集』, pp.159-164
- 川口直己・古本裕子(2010)「日本企業への就職を目指す工学留学生への「ビジネス日本語」クラスを考えるーアジア人財コンソーシアム企業に対するインタビュー調査よりー」『名古屋大学言語 学部国際言語文化研究科 32巻
- 木下康仁(2003)『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践』弘文堂
- \_\_\_\_\_ (2007)『ライブ講義 M-GTAー実践的質的研究法 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて』弘文堂
- 近藤彩(1998)「ビジネス上の接触場面における問題点に関する研究ー外国人ビジネス関係者を対にしてー」『日本語教育』第98号, pp.97-108
- 西條剛央(2007)『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRMベーシック編』新曜社
- \_\_\_\_\_ (2008)『ライブ講義・質的研究とは何か SCQRMアドバンス編』新曜社
- 島田めぐみ・渋川晶(1998)「外国人ビジネス関係者日本語使用ー実態と企業からの要望ー」『世界の日本語教育』8号, pp.121-140
- 野元千寿子(2003)「留学生に対するビジネス日本語教育ーA P Uにおける教育実践とアンケート実施よりー」『昭和女子大学大学院日本文学紀要第15集』昭和女子大学大学院, pp.31-43
- 堀井恵子・奥田純子・栗飯原志宣(2010)「社会につながる、豊かな人材育のためのビジネス日本語教育の課題を整理し、デザインを試みる」『2010年日本語教育学会秋季大会予稿集』, pp.45-55
- 安井智恵・宮前耕史(2008)「キャリア教育をめぐる日韓比較に関する一試論 啓明大学校日本学科(韓国)ビジネス日本語における実践からー」『岐阜女子大学紀要』第38号, pp.83-94
- J. V. Neustupny(1991)「新しい日本語教育のために」『世界の日本語教育』1号, pp.1-14
- ソウル日本人会(2009)「会員名簿ー安全マニュアルー」『分野別会社(代表者)一覧』Seoul Japan Club, pp.1-27

---

논문투고일 : 2012년 09월 10일  
 심사개시일 : 2012년 09월 20일  
 1차 수정일 : 2012년 10월 10일  
 2차 수정일 : 2012년 10월 20일  
 게재확정일 : 2012년 10월 25일

---

〈要旨〉

韓国の大学授業「ビジネス日本語」の受講者は体験学習から何を学んだか

—企業訪問インタビューからの考察—

本稿は、韓国の大学のビジネス日本語の授業で実施された、大手企業日本人韓国支社長や企業幹部職への訪問インタビューという「体験学習」を通して、韓国人学習者が何を学んだのかを具体的に分析・考察したものである。手法はアンケート調査結果を含め、学習者へのインタビュー内容を素材にした、少数事例に基づく質的分析による解明を試みた。その結果、教室内体験で得た知識や練習の中には、実際の場面で十分に活かされなかったものがあり、その要因を学習者が企業人との直接対話の中で見出し今後の自分の課題として認識できたことがわかった。また分析の過程で、学習者の自己内省のプロセスに埋もれていた想定外の事象が見出され、それを解明することで体験学習における協働作業の効果や学習者に気付きを促す要因が明白となった。学習者の達成感や向上心に繋がる体験とは、企業人との接触を媒体とした学習者自身の学びが集約されたものであったと言える。

What Business Japanese Learners at a Korean University Learn by Experience

— Examination of a Visiting Company Interview —

Here we analyze and consider concretely what skills learners in a business Japanese course at a Korean university acquire by practicing interviews for CEOs of overseas Japanese companies in a business Japanese class. Methods depend on qualitative analysis of some of the content of surveys and interviews completed by the learners. The results show that learners did not always utilize what they practiced in the classrooms sufficiently during actual interviews. Through the interview, however, learners discovered individual weak points and recognized them as opportunities for further growth and improvement of language skills. Furthermore, in the process of self-analysis survey and interview results also indicate that learners engaged in self-contemplation and un expected occurrences increased their efforts to cooperate in teams in order to resolve further challenges in communicating during interviews. It is not too much to say that the learning by experience in the medium of contact with CEOs relates directly to learners' intense sense of accomplishment and motivation.