

2019年10月5日(土)

国際交流基金日本語国際センター
海外日本語教育研究会

海外におけるビジネス日本語教育のための
教師研修
—事前調査と研修デザイン—

報告者

根津 誠 Makoto_Netsu@jpf.go.jp

木谷 直之 Naoyuki_Kitani@jpf.go.jp

なぜ「ビジネス日本語」研修なのか？

日本を取り巻く現状

高度人材

特定技能

技能実習

日本

教師研修での経験

海外の日本語教育現場における「ビジネス日本語」教育の重要性

- 日本語能力 JLPT N3程度
- 当該国内の日系企業や日本関連企業に就職したい

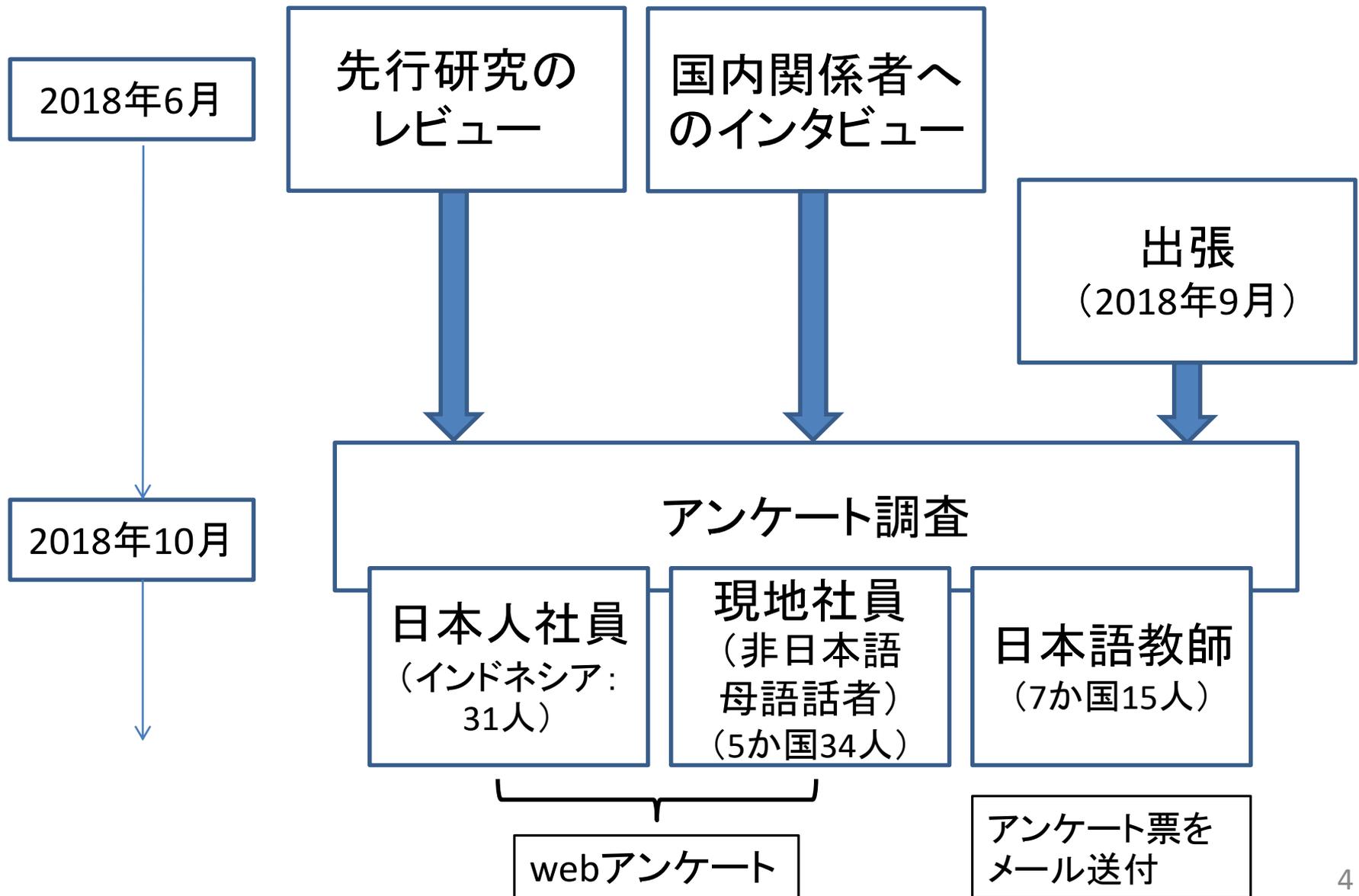
ビジネス日本語研修

海外の日本語教育機関における「ビジネス日本語教育」の現状と課題は？

調査の目的は？

- ① 海外の高等教育機関や民間の日本語教育機関では、どのような「ビジネス日本語」コースが実施されているのか。
- ② 海外の「ビジネス日本語」コースでは、どのような授業が行われており、どのような問題点や課題があるのか。
- ③ 「ビジネス日本語」コースの修了生は、実際に現地の日系企業や日本関連の会社で日本語を使ってどのような仕事をしているのか。
- ④ 現地社員（非日本語母語話者）は、日本語を使って仕事をする際に、どのような問題点や困難点に直面しているのか。

調査の方法は？



調査結果① どんな「ビジネス日本語コース」が実施されているのか？

ビジネス日本語コースの種類

- ① 大学のビジネス日本語専攻課程(4年間)
- ② 大学の日本語学部の選択(必修)科目
- ③ 日本語学校の正規コース
- ④ 特定の企業と契約している実施している特別コース
- ⑤ 産学連携プログラム

研修対象者

それぞれのコースの日本語能力の到達目標

- ①は JLPT N2合格
- ②と③ JLPT N3合格(少数ながらN2も)
- ④と⑤ JLPT N4合格

調査結果② 海外の「ビジネス日本語」コースにはどんな問題点や課題があるか？

- JLPT N2やN3に合格しても、日本語のコミュニケーション能力は不十分
- ビジネスマナーや企業文化などが学習者に定着しない(例:「報連相」「来客対応」「ビジネス文書」など)
- 現場では、問題に直面した際に自分で考えて行動できる問題解決能力や異文化調整能力が必要とされている
- ロールプレイやプロジェクト型学習、ケース学習のような体験型の授業を行うための教員側のパラダイムシフトが必要
- 教材不足(「ビジネス日本語会話」「貿易実務」「ビジネス文書」など)
- インターンシップや実習の効果があまり上がらない

調査結果③ 現地社員(非日本語母語話者)は日本語を使ってどのような仕事をしているのか？

(1) JLPT N2以上

通訳・翻訳業務(来客との打ち合わせや、本社とのテレビ会議での通訳)
マネージャー業務(日本人と現地社員との懸け橋)
本社や顧客とのメールのやり取り など

(2) JLPT N3~N2

事務職(マーケティングや営業、総務関係の仕事のサポート)
社内会議への出席
社内でのメールのやり取り
工場内での主任業務
本社出張者への対応 など

(3) JLPT N4

エンジニアなど、工場で働く人が多い
日常的なあいさつ
スケジュールや業務内容の確認

【参考】 調査結果③ 日本語を使ってどんな仕事をしているか？

| | | 教師 (15) | 外国人 社員 (34) | 日本人 社員 (26) |
|---|----------------------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| ① | 社内で日本人の上司・同僚・部下と打ち合わせやミーティングをする | 73.3% | <u>52.9%</u> | <u>57.7%</u> |
| ② | 社内で日本人の上司・同僚・部下・本社の人とメールのやりとりをする | <u>93.3%</u> | <u>52.9%</u> | 50.0% |
| ③ | 社内の人や社外の人と電話でやりとりする | 66.7% | 44.1% | 30.8% |
| ④ | 上司の指示を聞いて仕事をする | <u>80.0%</u> | <u>50.0%</u> | <u>61.5%</u> |
| ⑤ | お客さんや取引相手からの質問や問い合わせに会って答える | 60.0% | 38.2% | 34.6% |
| ⑥ | お客さんや取引相手からの質問や問い合わせにメールで答える | <u>93.3%</u> | 29.4% | 30.8% |
| ⑦ | 社内のミーティングで簡単な説明や報告をする | 66.7% | 32.4% | 42.3% |
| ⑧ | 日本から出張できた人を迎えたり案内したりする | 66.7% | 38.2% | <u>53.8%</u> |
| ⑨ | 簡単なレポートや報告書、メモを書く | 66.7% | <u>50.0%</u> | 30.8% |

調査結果④ 日本語を使って仕事をするとき どんな問題点や困難点があるのか？

(1) 日本語能力について

- 専門用語の理解と運用
- 敬語を使ってコミュニケーションすること
- ビジネス文書の書き方 例：要点をまとめて、箇条書きで書く
- 顧客と雑談できるような話題（例：今の日本事情や日本の歴史、地理などの一般知識、ベトナムの現代事情など）

(2) ビジネスマナーや企業文化、仕事の進め方など

- 上司の指示のわかりにくさ（何を、いつまでにしなければならないのか？）
- 残業や時間についての考え方の違い
- 謝罪に対する考え方の違い
- 「報・連・相」
- 身だしなみや仕事に臨む心構えや態度

【参考】

調査結果④ 大学の授業に期待することは？

- もっとビジネスマナーを教えてほしかった
- チームワーク・スキルを身につけたかった
- 論理的に物事を考える能力が必要
- プレゼンテーション能力を高める授業をしてほしかった
- 教師と学生、学生同士でのやり取り(インターアクション)をもっと練習したかった
- 事前に資料を読んで、授業でその内容について話し合うような授業がしたかった
- 首相や来賓の挨拶や講演の通訳ではなく、もっと身近なテーマについてのやり取りや説明の通訳や翻訳の練習が必要
- 日本事情の授業をもっと充実させてほしい。お客さんとのやり取りの中で仕事の話だけでなく、いろいろな話題について話ができると、人間関係の構築がうまくいく。

この「ビジネス日本語」研修で取り上げるべき課題は何か？

課題①: ビジネス現場での日本語運用の課題

例: 専門用語の習得、ビジネスメールの書き方、
場面や相手に合わせた対応(敬語使用を含む)など

課題②: ビジネス慣習、価値観・倫理感の違いに関する課題

例: 時間感覚、服装、行動規範、価値観や倫理観など

課題③: 自律性と問題解決能力に関する課題

課題④: 教室の外とのつながりに関する課題

課題⑤: ビジネス経験のない教師のプログラム開発に関する
課題

課題にどのように対応するか？

課題①: ビジネス現場での日本語運用の課題

課題②: ビジネス慣習、価値観・倫理感の違いに関する課題

課題③: 自律性と問題解決能力に関する課題



- ◆ 学習や業務を進めていく上では、自身で問題を発見し、その解決方法を模索・決定し行動していくことが重要
- ◆ 問題を解決するために自分自身の考え方や行動をどう調整し、相手にどのようなアプローチで関わりを持たなければならないのか、考える態度が必要
- ◆ 学習者一人ひとりが自律的な課題遂行能力や問題解決能力を高める工夫が必要

課題④: 教室の外とのつながりに関する課題

課題⑤: ビジネス経験のない教師のプログラム開発の課題



- インターン制度や企業実習が就職後の実際の業務に有機的につながっているのか？
- 教室と現場、教師と企業内の関係者とのつながりを密にし、協力して解決方法を探していく環境を作ることが必要。
- ビジネス経験のない教師たちは、ビジネス日本語のプログラムの妥当性や真正性に不安を持っている。
- 周りのビジネス関係者や日本でのビジネス経験のある教育関係者と協働でプログラム開発に取り組む必要性

2019年実施予定 「テーマ別研修 ビジネス日本語」概要

- 研修期間

2019年11月12日(火)～12月19日(木) 6週間弱

- 研修参加者

- 国：インドネシア(1)、カンボジア(1)、ベトナム(2)、ミャンマー(1)、インド(3)、スリランカ(1)、メキシコ(1)、ロシア(1)、計8カ国11名
- 教育段階：高等教育8名、成人教育3名

2019年度「テーマ別研修 ビジネス日本語」の流れ

