

ビジネス場面における議事録作成能力養成のための音声教材の開発
 The Development of Audio Teaching Materials to Foster Learners' Ability to Record the
 Minutes in Business Settings

向山陽子, 村澤慶昭, 村野節子, 山辺真理子

武蔵野大学

Yoko Mukoyama, Yoshiaki Murasawa, Setsuko Murano, Mariko Yamabe
 Musashino University

1. 研究の社会的背景

日本社会は少子高齢化による労働力不足という問題を解決する一つの方法として、積極的な外国人材の受け入れを進めつつある。「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法」が改正され、2019年4月から「特定の技能を持つ外国人労働者」の受け入れが拡大された。これらの外国人労働者は特定の分野での労働力となることを期待されて入国が許可される人々である。一方、それとは異なるタイプの外国人材、すなわち「高度外国人材」と呼ばれる、高い知識やスキルを持つ人材も必要とされている。政府は外国人留学生の日本国内での就職率を現状の3割から5割に引き上げることを目指しており、それを実現するために、大学に対してビジネス日本語教育の充実を求めている（文部科学省 2019）。

本研究はこのような社会的背景の中、高度外国人材育成のためのビジネス日本語教育用教材の開発を目指すものである。留学生が高度外国人材として国内で働くためには高い水準の日本語能力が必要であるが、就職後に即戦力となるためには、在学中に一般的な日本語能力だけでなくビジネス場面における言語運用能力を習得することが重要である。

それでは、高度外国人材の候補者である留学生にはどのようなビジネス日本語教育が必要なのであろうか。まずは口頭能力が非常に重要であることは自明のことであるが、それ以外にもビジネス社会で求められる言語スキルの養成も必要である。向山・村野・村澤・山辺（2018）は日本企業で働く外国人社員が職場で日本語を使ってどのようなタスクを行っているかを探るために、元留学生の外国人社員に対してインタビュー調査を行った。その結果、報告書や議事録の作成はどのような職場においても求められること、そして、それらのタスクは入社してすぐに行う必要があること、しかし、外国人社員にとっては非常に難しいタスクであることが明らかになった。

そこで、本研究では留学生の議事録作成能力を養成するためのビジネス日本語教材を開発することを目指す。まず、教材の試作版を作成し、それをを用いた実践を行う。そして、教材のさらなる改善への示唆を得る目的で、学習者の教材、及び授業実践に対する評価を調査する。

2. 先行研究

2.1 既存のビジネス日本語教材

饗場・作田・寅丸（2018）が作成したビジネス日本語教材の一覧を見ると、1980年代後半以降ビジネス日本語教育用教材の出版が始まり、その後徐々に数

が増えてきていることが分かる。これまでに出版された教材は場面や言語表現の機能を重視して、適切な発話ができることを目標にしたものが多いが、使用を想定する学習者の日本語レベルや養成しようとする能力は多様である。

外国語教育の教材は、それが出版された当時に主流となっている外国語教授法や教授観が全体の構成や練習問題などに反映される。近年の外国語教育においては課題遂行能力が重視されているため、ビジネス日本語教育においても徐々にそのような観点で作成された教材が増えてきた。例えば、口頭能力養成のための教材（村野・山辺・向山 2012, 2018）、ビジネスメール・ビジネス文書作成能力養成のための教材（村野・向山・山辺 2014）、課題達成のプロセスを通してビジネスコミュニケーション能力の養成を目指した教材（近藤・品田・金・内海 2012）などが出版されている。

これらの中で、村野他（2012, 2014, 2018）は高度外国人材を養成することを教材の目的として明確に打ち出しており、村野他（2014）の中には議事録養成のタスクも含まれている。しかし、文字化された会議のスク립トが示され、それを基に議事録の形式にまとめるというものである。このような形式のタスクでも議事録を形式通りに作成する練習にはなるが、会議参加者の発言を聞いて理解し、その要点を文書にまとめるという実際の議事録作成のプロセスとは根本的に異なる。

ビジネス日本語教育において真正性の高いタスクを使用した指導の効果は、ビジネスメール作成（向山 2016）や外国語環境における口頭能力（向山 2018）において示されている。したがって、留学生が在学中に就職後すぐに議事録が作成できる能力を身に付けるためには、真正性の高い教材で学習することが効果的であると予想される。

2.2 議事録作成のプロセス

議事録を作成するプロセスは非常に複雑である。まず、会議参加者の発言を聞き取り、理解する必要があるが、その際に参加者の発言間の関連性を理解することも重要となる。また、発言中の情報の重要度を判断する必要がある。重要な情報だけを抽出して文字化してメモを作成し、それほど重要でない情報はメモに残さない。このような発話の理解、情報の取捨選択、文字による産出が同時並行的に進んでいく。そして、次にメモを元に会議内容を適切な表現、かつ、議事録に適した形式で文書を作成する。

発話者が述べていることを理解しながら要点をまとめて記述するというプロセスは、講義の理解にも共通するものである。しかし、講義理解におけるノートテイキングが自分自身のために行われるものであるのに対し、議事録は他者への報告のために作成されるものである点で両者の目的は異なると言える。また、議事録は簡潔にまとめることが要求されるため、正確な情報の取捨選択が不可欠である。このように議事録は非常に認知的に負荷が高く、複雑で高度なコミュニケーションタスクである。

留学生が講義を理解することは非常に難しいことから、講義理解に関しては様々な観点から研究が行われている（石黒・田中 2018; 田中・椎名 2018; 毛利

2015 など)。しかし、ビジネス日本語教育研究は始まってから日が浅く、研究課題の広がりや深まりがまだ十分ではない。そのため、筆者らの研究（向山・村澤 2019）以外には議事録作成を対象とした研究は行われていないようである。また、日本語学習者向けの議事録作成練習用の教材も管見の限り見当たらない。

外国人社員が議事録作成のような複雑なタスクを入社直後から遂行できるようになるためには、就職前の学生時代に練習を積み重ねておくことが必要である。そして、練習に当たってはできるだけ真正性の高い教材を用いることが重要であろう。

3. 研究目的

以上のような問題意識から、本研究では高度外国人材育成のためのビジネス日本語教育用教材を開発することを目的とする。まず、議事録作成用の音声教材を作成し、次にそれをを用いた教育実践を大学院ビジネス日本語コースに在籍する学生を対象として行う。そして、教材、及び授業に対する学習者の評価を明らかにし、教材のより一層の精緻化を目指す。

4. 教材開発

前述のように、議事録作成はどのような職場でも必要とされる汎用的スキルの一つである。大学院ビジネス日本語コースの学生が在学中に議事録作成能力を身に付けられるように、練習用の音声教材を開発した。実際の議事録作成に近いタスクにするために、会議での音声と発言者特定のためのスライドを組み合わせた教材を2つ試作した。

1つ目は「外国人新卒者向けの企業合同説明会の実施報告と今後の採用対策についての会議」で、登場人物は6名、うち1名は書記である。音声の長さは7分42秒である。2つ目は「ミス多発防止対策会議」で登場人物7名、うち1名は書記、長さは6分25秒である。

学生が発話者を特定できるように、図1のようなイラストを使用してスライドを作成した。登場人物の音声は教員や大学院生の協力者が読み合わせをした上で、個別に防音ブースで台本に書かれた台詞を読み、リニア PCM レコーダーで録音した。その音声ファイルを音声編集ソフト Audacity で編集したものをスライドと連動するように設定した。



図1 登場人物・発話者を示すスライド
(株) ジャストシステム「一太郎」より

5. 授業実践

試作教材を用いた授業は2か月の間に2回実施した。授業時間は1回90分である。授業実践の対象者は、大学院ビジネス日本語コースに在籍する2年生37名であるが、1回目、2回目とも欠席者がいたため、それぞれの回の参加者は、1回目35名、2回目32名であった。

授業は以下のような手順で行った。

- (1) 研究の目的を説明し、研究協力の承諾書に記入してもらった。
- (2) 教材で設定した会議の開催の背景や登場人物などについての資料を配布した。教師がそれを基に説明し、状況を理解させた。
- (3) 配付資料の中に議事録の書式を提示し(図2)、議事録のまとめ方を説明した。

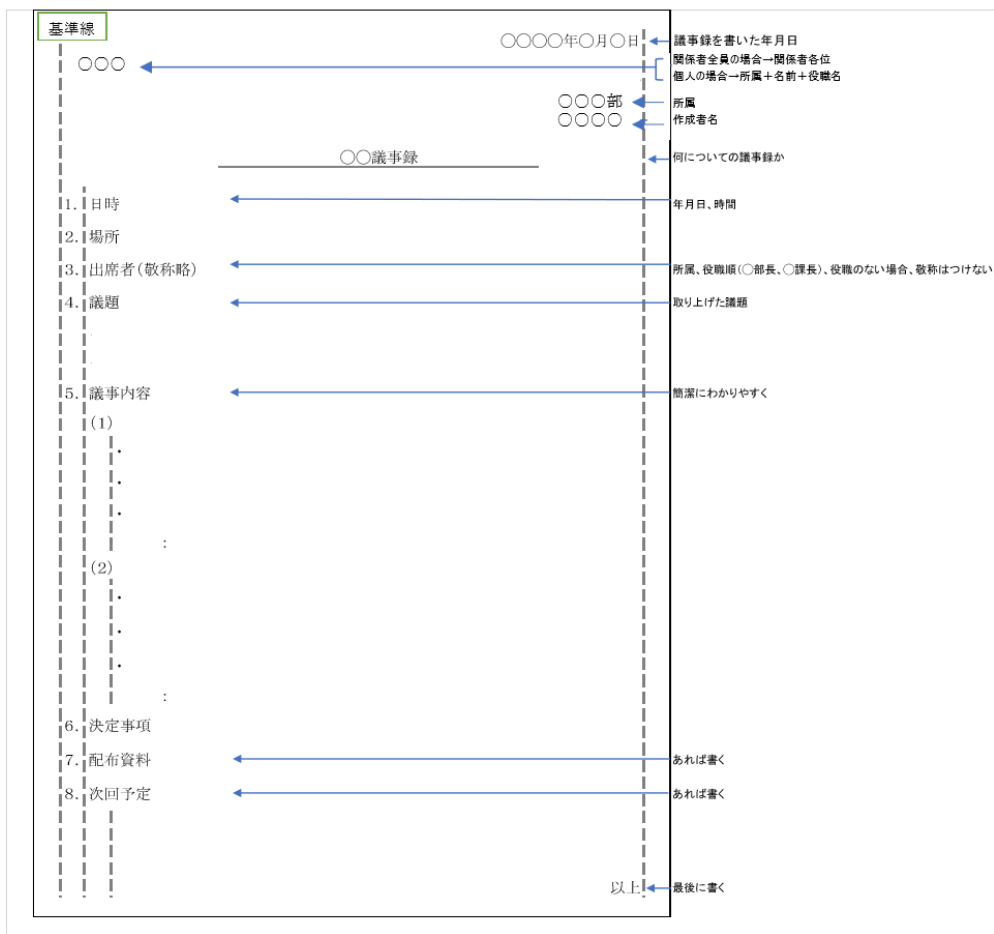


図2 学生に提示した議事録の書式

- (4) スライドとともに会議の音声を2回聞かせた。聞いている間にメモを取るように指示したが、1回目は青ペン、2回目は赤ペンを使用させた。

- (5) 議事録の形式に整える作業は授業後の課題とした。期限を設定し、議事録を完成させたファイルの提出を求めた。なお、授業後にも音声ファイルに自由にアクセスできるように設定した。
- (6) 今回の実践について学生からの評価を得るためにウェブアンケートを作成し、課題を完成させた後で回答するように指示した。
- (7) 翌週、学生が作成した議事録に共通する問題をクラス全体にフィードバックし、初稿を修正したものを再提出してもらった。修正稿に対して個別にフィードバックはしなかったが、最終段階で議事録の見本を配布し、学生個人の気づきを促した。

6. 結果と考察

教材、及び授業実践は学習者に様々な観点から評価してもらったが、本稿ではそれらの中のいくつかの項目について報告する。

6.1 スライドの有用性

まず、教材のスライドがリスニングをするときに、役に立ったかどうかについては、表1のような結果となった。「とても役に立った」「少し役に立った」を合わせると全体の約66%を占めていることから、会議のような複数の人物の発言を理解する時には、視覚的な補助情報があることが音声理解を助けると言えるだろう。どういう点で役に立ったかについての自由記述では、ほとんどの学生が発言者を特定できることを挙げていた。一方、あまり役に立たなかったと回答した学生は、リスニングに集中していたので見る余裕がなかったと書いていた。このことから、学生によっては役に立たなかったというよりは、むしろ役に立てられなかったという面があったものと思われる。

表1 スライドの有用性

とても役に立った	少し役に立った	どちらとも言えない	あまり役に立たなかった	ぜんぜん役に立たなかった
7 (20.0%)	16 (45.7%)	5 (14.3%)	7 (20.0%)	0

6.2 議事録作成における難しさ

次に、議事録のプロセスの中でどこに難しさがあったかを尋ねた。その結果は表2の通りである。1回目、2回目の調査とも、どの項目についても「ぜんぜん難しくなかった」「とても難しかった」という回答は少ない。「あまり難しくなかった」～「少し難しかった」に間に回答が集まっているが、項目によっては1回目と2回目の回答傾向が異なるものもあった。

「メモを取ること」は、1回目は「あまり難しくなかった」という回答が14人(38.9%)だったのに対し、2回目は2人(6.3%)となった。その反対に「少し難しかった」が14人(43.8%)となり、難しいと思った学生が増えた。これは1回目と2回目の会議の内容の難易度が影響しているものと思われる。1回目の会議のテーマが「外国人社員の採用」という学生にとっても分かりやすいもの

だったのに対し、2 回目は「ミス多発防止対策」という学生にあまり馴染みのないテーマであった。そのため会議内容を理解することだけで精一杯で、メモを取ることが難しかった可能性もある。「情報の取捨選択」は 1 回目、2 回目とも「あまり難しくなかった」「少し難しかった」が同じような割合で選ばれていた。どちらの回も 35%前後の学生が少し難しいと答えていることから、2 回程度の練習では情報の取捨選択が簡単と感じるようにはならないことが示された。それに対し「議事録に適した表現の使用」は、1 回目は難しいという回答が多かった（66.7%）が、2 回目は減少（34.4%）していることから、練習の効果が現れたと言える。また、「議事録の書式」に関しては、図 2 に示したテンプレートを配布するとともに口頭でも説明したので、1 回である程度理解していた。指導対象の学生は 1 年生の授業でビジネス情報処理という科目も履修済みで、文書作成ソフトの扱いにも習熟しているため、形式面の学習にはそれほど問題がなかったようである。

以上のように、議事録作成において練習の効果が現れやすいのは形式や表現であり、メモ取り、情報の取捨選択といった認知的作業はそう容易には上達しないことが示された。「全体的な難しさ」は 2 回目の方が「難しい」という回答がやや減少したが、2 回目も 28.1%が「少し難しい」と回答しているので、学生にとって議事録作成はそれほど簡単なタスクではないことが明らかになった。

表 2 難しさの程度

		ぜんぜん難しくなかった	あまり難しくなかった	どちらとも言えない	少し難しかった	とても難しかった
メモを取る こと	1 回目	0	14 (38.9%)	12 (33.3%)	9 (25%)	1 (2.8%)
	2 回目	0	2 (6.3%)	14 (43.8%)	14 (43.8%)	2 (6.3%)
情報の取捨 選択	1 回目	0	15 (41.7%)	8 (22.2%)	13 (36.1%)	0
	2 回目	0	12 (37.5%)	9 (28.1%)	11 (34.4%)	0
議事録に適 した表現の 使用	1 回目	1 (2.8%)	5 (13.9%)	6 (16.7%)	24 (66.7%)	0
	2 回目	0	10 (31.3%)	10 (31.3%)	11 (34.4%)	1 (3.1%)
議事録の書 式	1 回目	1 (2.8%)	21 (58.3%)	5 (13.9%)	9 (25%)	0
	2 回目	3 (9.4%)	17 (53.1%)	6 (18.8%)	5 (15.6%)	1 (3.1%)
議事録作成 の全体的難 しさ	1 回目	0	12 (33.3%)	11 (30.6%)	13 (36.1%)	0
	2 回目	0	12 (37.5%)	11 (34.4%)	9 (28.1%)	0

次に、議事録作成のプロセスの中で何に最も困難を感じているのかを尋ねたところ、表 3 のような結果となった。1 回目も 2 回目も 50%以上の学生が「情報の

取捨選択」が最も難しいと回答していた。そして、次に多かった回答は「メモを取ること」であった。「情報の取捨選択」と「メモを取ること」は密接に関連している。発言全体を理解しながら、発言中のどの情報が重要なかを判断し、必要な情報だけメモを取る。情報を理解して取捨選択する作業とメモを取るこの間にはタイムラグがあるため、記憶力にも関わってくる。これらの作業は練習の効果が現れにくく、なかなか上達しないようだと上述したが、このプロセスで必要な能力を養成するためにどのような指導をすべきか、さらに考えていく必要があるだろう。

表3 もっとも難しいこと

	1回目	2回目
リスニング	1 (2.9%)	1 (3.1%)
メモを取ること	7 (20.0%)	9 (28.1%)
情報の取捨選択	19 (54.3%)	17 (53.1%)
議事録に適した表現の使用	6 (17.1%)	5 (15.6%)
議事録の書式	2 (5.7%)	0

6.3 議事録作成練習の効果

今回の議事録作成練習を通して、議事録の作成の仕方が分かったか、また、議事録を作成する能力が身に付いたかについて質問した。その結果を表4に示す。

表4 議事録作成の理解と産出の自己評価

		よく分かった	だいたい分かった	どちらとも言えない	あまり分からなかった	ぜんぜん分からなかった
議事録作成の理解	1回目	4 (11.4%)	25 (71.4%)	3 (8.6%)	3 (8.6%)	0
	2回目	11 (34.4%)	18 (56.3%)	1 (3.1%)	2 (6.3%)	0
		とても身についた	だいたい身についた	どちらとも言えない	あまり身につかなかった	ぜんぜん身につかなかった
議事録作成の能力	1回目	4 (11.4%)	26 (74.3%)	4 (11.4%)	1 (2.9%)	0
	2回目	0	26 (81.3%)	5 (15.6%)	1 (3.1%)	0

2回の練習で多くの学生が、「議事録作成の理解」も「議事録作成の能力」も身に付いたと考えていた。「議事録作成の理解」について1回目は「よくわかった」11.4%、「だいたい分かった」71.4%、合計82.8%で、ほとんどの学生が理解できたと認識していた。そして、2回目になると「よく分かった」の割合が34.4%に上昇し、「だいたい分かった」と合わせると90%以上の数字になった。したがって、議事録をどのように作成すればいいのかということは2回程度の練習で理解させることが可能だと言える。

一方、「議事録作成能力」については「とても身に付いた」「だいたい身に付いた」を合わせた数値が1回目は85.7%、それに対して2回目は81.3%と若干下がり、「とても身に付いた」という回答もなかった。これは、すでに述べたように1回目と2回目の会議内容の難易度の差が反映されているためだと思われる。

学生はこのように議事録作成能力の自己評価をしているが、学生の成果物を見ると、ビジネス場面で通用すると言えるものはそれほど多くない。確かに議事録の体裁は整っているが、重要な情報が抜けていたり、不要な情報が入っていたりするものも多い。学生自身が自覚しているように情報の取捨選択に大きな問題があるのだろう。

7. まとめと今後の課題

本研究はビジネスで通用する日本語能力養成を目的として、音声とスライドを組み合わせた議事録作成練習用の教材を2種類開発した。そして、大学院ビジネス日本語コースの2年生を対象としてその教材を用いて教育実践を行った。学生からの教材、授業に対する評価を収集、分析した。その結果、6章で述べたような結果が得られ、音声とスライドを組み合わせた議事録教材を用いた指導はある程度効果があったことが示された。しかし、同時に2回の実践だけでは不十分であることも示された。

この結果から、議事録作成の練習をさらに繰り返すことが必要であると考えられるが、情報を取捨選択しながらメモを取り、それを基に適切な議事録を作成する能力を養成するためには下位のリテラシースキル（メモ取り、情報の取捨選択、適切な言語表現）に焦点を当てた練習も必要であることが示唆された。したがって、教材開発の今後の課題としては、練習に適した会議のスキプトの作成、映像を使用するなどのより効果的な形式の模索、下位スキルの練習用教材の開発が考えられる。

今回の研究では学習者に対するアンケートで得られたデータを分析してその結果を報告したが、学習者のメモや成果物の分析はまだ進んでいない。教材の改善や下位スキルの練習教材作成のためには、学習者のメモや成果物を詳細に分析する必要があるだろう。この点についても併せて今後の課題としたい。

付記

本研究は科研基盤研究（C）「タスク理論に基づくビジネス日本語教育用教材の開発研究」（研究代表者：向山陽子 研究課題番号 17K02868）の助成を受けて行われた。

参考文献

饗場淳子・作田奈苗・寅丸真澄（2018）「ビジネス日本語教材についての一考察—教科書のシラバスを手がかりに」『東京外国語大学留学生日本語教育センター論集』44, 101-117.

- 石黒圭・田中啓行 (2018) 「日本語学習者の講義理解に見られる話段と中心文—人文科学系講義の理解データの分析から」『表現研究』108, 49-58.
- 近藤彩・品田潤子・金孝卿・内海美也子 (2012) 『課題達成のプロセスで学ぶビジネスコミュニケーション』アプリコット出版
- 田中里奈・椎名渉子 (2018) 「留学生の抱える講義理解における困難点とストラテジーから支援体制のあり方を考える—フェリス女学院大学における事例検討」『フェリス女学院大学文学部紀要』53, 113-136.
- 向山陽子 (2016) 「真正性を高めたタスク教材を用いた指導の効果—ビジネスメール・ビジネス文書作成に焦点を当てて」『日本語教育』164, 94-109.
- 向山陽子 (2018) 「外国語環境におけるタスク中心のビジネス日本語教育の効果」『グローバル・スタディーズ』2, 49-62.
- 向山陽子・村澤慶昭 (2019) 「議事録作成能力養成のための音声教材の開発」第26回ビジネス日本語研究会
- 向山陽子・村野節子・村澤慶昭・山辺真理子 (2018) 「日本企業で働く外国人社員に対するインタビュー調査—ビジネス日本語教育用教材開発のために」ヴェネツィア2018年日本語教育国際研究大会
- 向山陽子・村野節子・山辺真理子 (2019) 「学部留学生向けビジネス日本語教育用教材の開発」『BJ ジャーナル』2, 2-15.
- 村野節子・山辺真理子・向山陽子 (2012) 『ロールプレイで学ぶビジネス日本語 グローバル企業でのキャリア構築をめざして』スリーエーネットワーク
- 村野節子・向山陽子・山辺真理子 (2014) 『タスクで学ぶ日本語ビジネスメール・ビジネス文書 適切にメッセージを伝える力の養成をめざして』スリーエーネットワーク
- 村野節子・山辺真理子・向山陽子 (2018) 『中級レベル ロールプレイで学ぶビジネス日本語 就活から入社まで』スリーエーネットワーク
- 毛利貴美 (2015) 「講義理解能力の育成を目指して—実証的研究による理論を取り入れた教育実践の取り組み」『早稲田日本語教育学』19, 139-143.
- 文部科学省 (2019) 「外国人留学生の就職促進について」
https://www.jetro.go.jp/ext_images/jetro/activities/support/ryugakusei/pdf/report_20190228/9.pdf (2019年7月30日)