

ビジネスプロセスコミュニケーションの指導法の探求  
An Exploratory Study on the Teaching of Business Process Communication

尾崎学, 開南大学  
Manabu Ozaki, Kainan University

## 1. はじめに

昨今、日本経済を取り巻く環境が変化を遂げている。リクルートワークス研究所 (2011:8,9) の調査によると、2010年から2020年までに労働力人口275万人減少、就業者数357万人減少、2020年には完全失業率6.6%というように急速に変化する社会構造にある。厚生労働省HPによると、外国人雇用状況は外国人労働者の数が128万人(前年同期比19.4%増)を超えたとあり、労働力人口の減少を受けて、日本企業は外国人を積極的に採用して、労働力不足を補おうとしていることが判る。DISCO「外国人留学生の採用に関する企業調査」(2015年11月調査)の調査によると、留学生採用の数も増加の一途を辿り、2016年度に、企業側が採用に重視する見込みの海外大学卒の外国人材の出身国(地域)で台湾が6位(14.0%)に位置付けられており、企業側に台湾出身者の需要があることがわかる。このような背景の中、日本の企業では、外国人を採用する傾向にあり、その外国人留学生に求める資質はコミュニケーション力が文系と理系ともに1位である。以上のように、外国人を採用する企業が増加する背景があることを踏まえ、また日本企業が台湾人材を重視していることから、台湾でのビジネスコミュニケーション教育を探求する。

## 2. 先行研究

### 2.1 ビジネスコミュニケーション教育

近藤(2014:16)は「今現在のグローバル社会で必要とされる教育は、ビジネス(仕事)の際に必要なコミュニケーション教育である」と述べ、さらに「『ビジネス日本語』ではなく、『ビジネスコミュニケーション』を、日本語を媒介語として仕事をする際に必要となるコミュニケーション教育(略)」と位置付けた上で、ビジネスコミュニケーション教育の必要性について述べている。また、近藤(2007)、近藤・金(2010)、近藤(2014)、近藤・金(2014)では「仕事上の課題を解決する能力」、「仕事上の問題を発見し、解決するための能力」、「協働力や人間関係構築力」を挙げている。

### 2.2 台湾のビジネスコミュニケーションの文献

工藤(2007)は台湾にある日系企業で働く台湾人と日本人に対してビジネスの場面におけるコミュニケーション上の問題を探るためにアンケート調査を行った。日台のビジネス提携がうまくいくために必要なことを聞いており、その中の回答例に「コミュニケーションをもっと多く持ち、お互い歩み寄るべき。日本人はとか台湾人はなどと言わず話し合うこと(P77)」とある。国境を越えた経済活動に求められる能力の中で、規範に対する見方と題して「学習者には規範を固定化して捉えるのではなく、企業が求める利益とその達成のために要求される多元的

な規範を知り、その中でどのように自分を調整し仕事をしていくかを考えることが重要であると教えたい (P79)」と述べている。唐澤他 (2011: 136) は、在台湾日系企業の社内コミュニケーションに対する駐在員の認識を探るため、インタビュー調査を行い、社内コミュニケーションにおいて、考え方の相違を認識し交渉して合意形成を行うことが、協働の発揮につながると考えられる、としている。上記の文献は共に実態調査での認識を記すことを目的にし、自己調整と合意形成を行うという点を挙げており、学習者のビジネスコミュニケーション能力の養成を目的とした指導面について言及したものではない。

### 2.3 仕事で必要とされる8つの能力

近藤 (2015: 5) は仕事で必要とされる能力を「仕事ができるとは、一つのタスク (仕事上の課題) を達成していくこと (課題達成能力)、情報を整理すること (情報整理能力)、相手と交渉し説得すること (交渉力・説得力)、物事を分析すること (分析力)、何か問題が起きればそれを解決すること (問題解決能力)、相手との関係性を作ること (人間関係能力)、相手が外国人の場合は異文化に適応すること (異文化適応能力)、国籍にかかわらず他者と協働すること (協働力) など」を挙げ、広範囲にわたる多様な要素を現場で実現できる能力で仕事ができるかどうかを測られるとしている。

## 3. 実践の目的

### 3.1 基盤とする理論

ケース活動について「単に『日本語ができる』のではなく、『仕事ができる』人材 (日本語学習者) を育成するには、実際に仕事で起こっている問題を知り、それに対して自らが最善の策を迅速に見つけ出し対応していくこのようなケース活動は効果があると考え。」 (近藤・金: 2010: 27)。

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・討論し、時には疑似体験しながら考え、解決方法を導き出し最後に一連の過程について内省を行うまでの学習」である (金・近藤: 2017)。

近藤 (2017) によると、今求められている日本語教育は「職務遂行のプロセスで日本語を学ぶ」ことであるとする。つまり、教師に求められるのはこれを生み出す力である。とりわけ、海外での場合は「職務を遂行していくこと」を学ぶようにすると考えて、本実践では職務の中での課題を遂行していく際に生じる様々な問題点を解決するという観点から「ケース学習」の概念を基盤として台湾で授業を行った場合、どのような学びが得られるか、その実態を明らかにする。

### 3.2 実践授業とその概要

本授業では、仕事で必要とされる能力を高める活動として前述した近藤 (2015: 5) の8項目のうち「問題解決能力」に注目して、ビジネスの現場で起こり得るコンフリクトを体験させる意味で金 (2016) が行った実践活動を基にして「協働力」を養う活動を行った。以下、授業の概要である。

授業の目的：「協働」を通じて問題解決のプロセスを経験させる。

教師の役割：トレーナー（多様な背景をもつ人々が共に学ぶ職場で生じるコミュニケーション上の課題を解決できる人材）の仕事を務める。

実施日：2018年4月11日。

科目名：企業日語：日本語訳「ビジネス日本語」（筆者が教鞭をとる開南大学の4年生の選択科目）。（50分×2コマ連続）の授業。

クラス人数と形態：日本籍留学生（4人：日本の国立大学からの交換留学1年者）を含む、台湾籍学習者（12人）によるクラス編成。

授業での活動形態とプロセス：

各グループ3組に分かれてその中に日本籍留学生を配置する。特に日本籍留学生には日本での考え方を伝えることの手助けをお願いした。題材（課題内容）について各グループで問題を発見し分析し、日本語もしくは中国語での話し合いを通じて解決方法を導き出した後でグループごとに発表する。その後、クラス全体で意見交換をしたあとに一連の過程活動の振り返り（内省）として個人でチェックシートに記入する（注1）。

図1 職務を遂行していくことを学ぶためのデザイン

グループ構成	→ ケース	→ 企業で必要な能力	⇒ 解決方法
台湾籍学習者	話し合い	問題解決能力	
日本籍留学生		異文化適応能力	
		協働力	

ケース活動の実践例：

1)授業の説明（10分）

2)討論：どのように問題を解決するかを学生自らが考える。（30分）

グループの内訳は、リーダー1名（台湾籍）を決めて、日本籍は補助役である。

3)全体発表：発表の仕方は各グループが決める。（30分）

発表は1組10分以内とする。

4)シェアリング：解決策の良かった点と疑問点を述べる。（20分）

各グループリーダーにどのようにまとめたかを尋ねる。

参加者にどのように加わったかを尋ねる。

5)個人記述による振り返り（気づき **noticing**）：

日本語力、表現力、説得力の項目と、学習者自身の参加状況をシート記述で再確認する。（10分）

3.4のシートへの書き方を各グループリーダーに説明して、それをグループの皆に伝えてもらった。

### 3.3 授業内容の記述と考察

以下、授業内容を掘り下げて記述する。上記3.2の2)の「討論」で用いた題材は次の課題内容である。討論する前にスクリーンに課題内容を映し出し、討論中でも常時内容を確認できるようにした。そして学習者の立場を売り手であると設

定した。なお、ビジネス上の考え方として「一人の客の苦情であっても、社のイメージダウンに繋がりにかからない」という文言を学習者に与えてから討論に入った。

次のような問題が起こりました。どのように解決するかを意見交換してください。

問題の内容：一人の客から充電中に発火したと連絡があった。

発火した商品：スマートフォンの2型

販売期間：2012年12月1日～2018年2月15日

これに関連する商品：1型から3型までの品

付属品：コード

3)の「全体発表」では学習者は討論で記述した内容を読むかたちをとっていた。以下は、学習者の発表内容をそのまま抜粋しそれを筆者が文字化したものである。下線は筆者が注目した箇所である。

#### A グループ

まずは2型の品を全部回収します。そして新聞や公式サイトにお知らせしたり、お詫びしたりします。この間、発火した原因をちゃんと探します。3型の商品も中止します。2型の品を回収された客に賠償して、お金やほかの新しい商品などをあげます。発火した原因を探したとしても、商品も売れません。その原因をみんなに報告します。次の商品は改進するのでこのことは二度発生しませんという内容を説明します。説明したあと、新しい商品を製造して続けています。もっと良い商品を販売します。

××さん（日本籍留学生）の話では、この状況で日本であつたら、全部の商品を売れないそうです。1型から3型までです。でも台湾なら絶対販売し続けます。たぶんこれは台日社会大きな違うところでしょう。今まで、台湾で沢山こんな状況があるけれども、みんなは何も気がしないと思います。担当者はお詫びしてから、このことは終わりです。こんな社会問題、我々はちゃんと考えるほうがいいと思います。

回収後に代替商品を渡す。また、製品を是正して安全性を説明したあとなら、新しい商品を製造、販売することが許されるという考え方が窺える。さらに、後半の意見（太字の箇所）より日本籍留学生を通じて台日での考え方の違いを反映した社会背景を発見したことが窺える。

#### B グループ

まず始めに、1型から3型までの品を全て回収する。（販売中のものは中止に）再発の可能性のあるものをお客様の手元に置いておくようなことにはならないようにするためである。発火があったお客様には、発火の原因を探るために付属品のコードは会社のものを使っていたか、どのようなタイミング、状況で発火したかなど、詳しい情報を聞いておく。回収する際はお客様の元に封筒や包むためのセットを送り、お詫びとして商品券などを付ける。また、海外に住んでいるお客様に関しては、お客様自身で送ってもらい、その時にかかる手数料などはお客様の口座に振り込むなどの対応をする。

再発防止を考えて使用中止を呼びかけ、回収後に発火原因の徹底的究明を述べている。また、回収方法を述べかつ商品券をお詫びとして送ることについて触れている。とりわけBグループだけが海外への客に対する対策を講じている。

#### Cグループ

まず、発火した商品と、2型の商品を全て回収する（店頭、客）。回収の呼びかけは、CMやニュース番組、新聞など、メディアを使う、同時に1、3型は問題がないことを伝える。回収した商品から、発火の原因を調べ、理由を公表する。発火した商品を持っていた客には、問題のない3型の商品と、謝罪状と商品券（クオカード）を責任者が直接手渡しに行く。2型の商品を所有していた全ての客に、3型の商品と謝罪状を送る。

発火した2型だけを回収の対象にしているが、その関連である1型と3型については回収の対象とは考えていないことから3型の商品に代替するという考え方に繋がっている。また、発火原因の追究も2型のみが調査の対象である。

#### 3.3.1 各グループに共通した考え方と不備

各グループに共通しているのは「発火した型番の全てを回収する」ということである。また、何かしらのお詫びの品を送るという点である。たとえば「商品券」である。しかし、「回収の方法」と「使用中止の呼びかけ」についてはBグループ以外は触れていない。また何れのグループも「付属コードの返品」については触れていない。

2型に関連した1型と3型も点検を要する機種とみなし、確実なる安全性が確認できない以上は代替という手段を取ることを避けるべきであり、代替に至る上での発生原因後の不具合是正として発生までの経緯や工程改善、再発防止策が講じられていない。

#### 3.4 活動後の内容

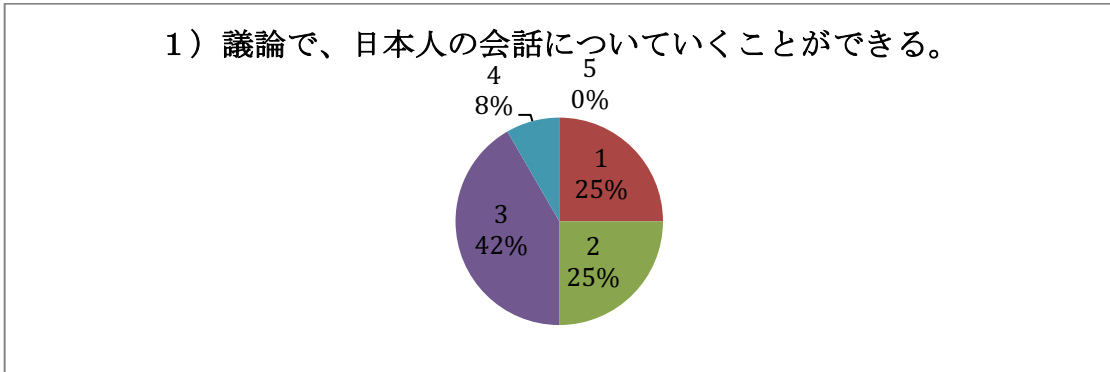
活動後の内省では、1) 日本語力、2) 表現力、3) 説得力を問う項目を取り上げ、1～5の選択式チェックシートで再確認する。これを自己評価とする。

1 問題なくできる      2 だいたいできる      3 ある程度できる  
4 あまりできない      5 ほとんどできない

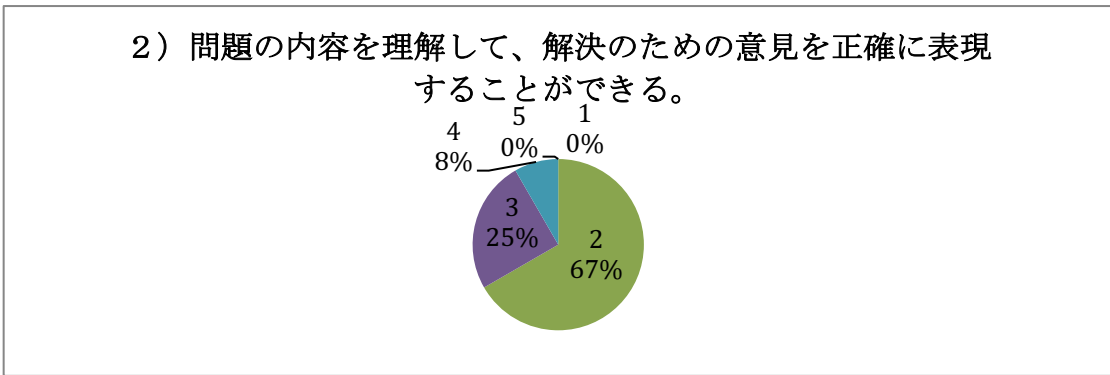
下記回答の括弧中の数字は、台湾籍学習者の人数（延べ数：12人）である。枠は肯定的評価である。

1) 議論で、日本人の会話についていくことができる。

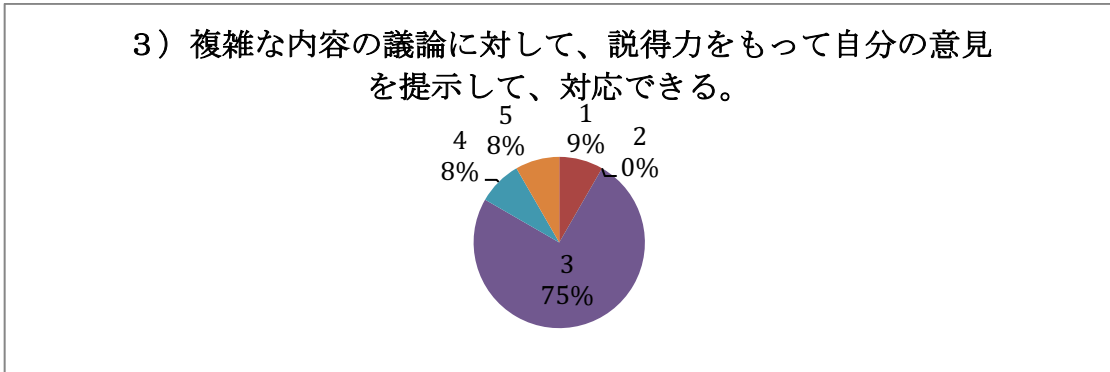
1 (3) 2 (3) 3 (5) 4 (1) 5 (0)



2) 問題の内容を理解して、解決のための意見を正確に表現することができる。  
 1 (0) 2 (8) 3 (3) 4 (1) 5 (0)



3) 複雑な内容の議論に対して、説得力をもって自分の意見を提示して、対応できる。  
 1 (1) 2 (0) 3 (9) 4 (1) 5 (1)



チェックシートによる自己評価では3項目ともに「できる」という肯定的評価が下されたことが読み取れる。

1) は1から3までを選んだのが11人であり、日本人の会話についていけるだけの日本語力があることがわかる。

- 2) は2と3を選んだのが11人であり、内容理解と意見表出がだいたいできる程度の表現力があることがわかる。
- 3) は3を選んだのが最も多く9人であり、説得力を以って意見表出がある程度できるものの、自身のなさも窺える。

### 3.4.1 チェックシート記述内容と考察

以下の文面は日本籍 (J) と台湾籍 (T) の学習者がシートに記述したままの内容でありこれを基に考察する (太字の箇所)。記述内容に記した括弧書きは仕事で必要とされる能力を指す。

①できるようにになりたいことがあれば、書いてください。

A グループ：

- J1 これが日本語じゃなくて中国語でできるようになりたい。 (交渉力)
- T1 日本企業の考え方が知りたいです。 (情報整理能力)
- T2 日系企業の立場で問題を考えます。 (情報整理能力) (問題解決能力)
- T3 日本企業についてこともっと知りたいです。 (情報整理能力)
- T4 敬語、注意すること、マナー・・・知りたいです。 (情報整理能力)
- (J) は、目標言語となる中国語で討論できるレベルになることを望んでいる。 (交渉力)
- (T) は、日本企業の立場での考え方を知りたいという共通点がある。また、その立場で問題を考える。その他ビジネスのルールを知りたいとする。 (情報整理能力) (問題解決能力)

B グループ：

- J2 台湾の方ともっとディスカッションできればよかった。 (交渉力)
- T5 とのような問題でも、すぐ気づく洞察力と問題を解決する行動力 (洞察力) (問題解決能力)
- T6 議論中、日本人の会話の内容もともと理解したい (聴解力)
- T7 もっと提案できればよかった。 (交渉力)
- T8 みんなと一緒に考えて解決することができる。 (問題解決能力)
- (J) は、話し合うことの不足を抱えている。 (交渉力)
- (T) は、洞察力と問題解決力並びに聴解力の向上を挙げている。また、提案する力が不足している。 (洞察力) (問題解決能力) (聴解力) (交渉力)

C グループ：

- J3 リーダーシップが少したりない。 (牽引力)
- J4 [無記入]
- T9 もっと自分の意見を口に出せばいいです。 (交渉力)
- T10 もっと詳しく自分が言いたいことをはっきり説明することです。 (説得力)
- T11 詳しいことを考えて、もっとはっきり説明することです。 (説得力)
- T12 説得力を高めたいと思います。 (説得力)
- (J) は、リーダーシップが取れることを望んでいる。 (牽引力)

(T) は、交渉力、説得力の不足を挙げている。(交渉力) (説得力)

(J3) にリーダーシップとはどのような意味かを尋ねたところ、率先して議論を進めて皆の意見を統べ合わせる役を担う、ということである。

②全体を通して、学んだ事、気づいた事を書いてください。

A グループ：

J1 私は日本人なのに日本的な対応の仕方がわからなかったので2年後社会に出る前に日本でのビジネスマナーや日本で通用する問題解決力をみがかなければならないと感じた。

T1 ちゃんとお客様の安全を考える。

会話中に「あっこれはこう言うだね」のところも多い。

T2 日系企業は安全を一番大事にしていますことを学びました。

T3 日本企業は厳しいです。商品は問題があったら、全て売れません。

T4 安全について台湾ならこんな考えないと思います。

(J) は、日本的な対応の仕方への学びと問題解決力の不足に気づいた。(問題解決能力)

(T) は、製品の安全性確保への考え方を学んだ。(情報整理能力)

B グループ：

J2 台湾の方と日本語で討論することが無いので良い経験になりました。

T5 一緒に討論して問題を解決する

T6 [無記入]

T7 日本人の考え方(回収の仕方)を知ることができた。

T8 振込みとか客へ気の使い方がすごい。

(J) は、学びというよりは、異文化の学習者との討論について経験を積んだことを述べている。(異文化適応能力)

(T) は、問題解決と、客への気配りを含めた回収の方法を学んだ。(問題解決能力) (情報整理能力)

C グループ：

J3 1つの意見に対して2、3意見が追加されると、もとの意見を崩さずその意見を組み合わせるのが大変だった。

J4 日本人と台湾人の感覚が違ってとても新鮮でした。

T9 おしゃべるの勇氣はやぱり重要です。

T10 皆の意見をまとめことは大事です。

T11 みんなの考え方と意見を大切なことです。

T12 他の人と交流して自分が気づいていない事まだ沢山あってなんか勉強になりました。

(J) は、皆の意見をまとめ上げることの大変さを学んだ。また、国籍に応じた感覚の違いに気づいた。(交渉力) (異文化適応能力)

(T) は、皆の意見をまとめてその違いを学んだ。(情報整理能力)

(T1) に「こう言う」とはどのような意味かを尋ねたところ、発火した原因を探してその間商品売らない。そのことを客に報告する、ということである。



(T1 は日本語能力試験 J1 レベルで、日本の国立大学での交換留学 1 年間修了者である。)

#### 4. まとめ

チェックシートにより次の事がわかった。まず、自己評価では肯定的評価が下された。次に、シート①の記述では、Jは「交渉力」の強化、および「牽引力」の不足を抱いている。Tは日本企業の立場での考え方を知ることの「情報整理能力」を求め、また「問題解決能力」や「交渉力」など、そして「説得力」「洞察力」「聴解力」の向上を望んでいる。シート②の記述では、Jは「問題解決能力」の向上と皆の意見をまとめ上げる「交渉力」の不足に気づいた他、国籍に応じた感覚の違いによる「異文化適応能力」に気づいた。Tは日本企業の安全性確保への考え方を学び、また皆の意見をまとめることの「情報整理能力」の重要性を知った。その他、問題解決と、客への気配りを含めた回収の方法を学んだ「問題解決能力」「情報整理能力」。

#### 5. 今後の課題

今回は「問題解決能力」を探るために1つのケースを取り上げた。結果として「問題解決能力」のみならず「交渉力」や「情報力」、「異文化適応能力」といった能力を見つめる機会を学習者が得た。今後、種々のケースを学習者に与えてその状況に応じた解決策を考えさせることで仕事で必要となる種々の能力を見出し、身に付けることができると考える。さらに、各グループの発表からの考え方並びに日本企業が取った対策から、自己の振り返りを通じて皆で共有する時間を設けたい。これは今後の課題としたい。

#### 注

- 1) チェックシートは金 (2016 : 53,54) の『「日本語セルフチェック」用シート』を援用した。

#### 参考文献

唐澤麻里・野々口ちとせ・陳明涓・孫愛維・河先俊子・岡崎眸 (2011) 「在台湾日系企業の社内コミュニケーションに対する駐在員の認識」『お茶の水女子大学人文科学研究』第7巻

株式会社 DISCO 「外国人留学生の採用に関する企業調査」アンケート結果 (2015年11月調査)

金孝卿 (2016) 「ビジネスコミュニケーション教育のためのコース・デザインの検討—2014年度及び2015年度の『ビジネス日本語』コースの実践報告—」『大阪大学国際教育交流センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第20号, 大阪大学国際教育交流センター

金孝卿・近藤彩 (2017) 「人材育成を目指すビジネスコミュニケーション教育」『日本語教育通信日本語・日本語教育を研究する第44回』国際交流基金  
<https://www.jpff.go.jp/j/project/japanese/teach/tsushin/research/201702.html#contents>

- 工藤節子（2007）「経済活動の接触場面から日本語教育を考える—台湾の日系企業の調査より—」『中国 21』，愛知大学現代中国学会
- 経済産業省（2011）「教育機関のための外国人留学生ビジネス日本語教育ガイド  
厚生労働省 HP <https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000192073.html>
- 近藤彩（2014）「日本語非母語話者と母語話者が学びあうビジネスコミュニケーション教育—ダイバーシティの中で活躍できる人材の育成に向けて—」『専門日本語教育研究』第 16 号
- 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—」『日本言語文化研究会論集』第 6 号，国際交流基金・政策研究大学大学院
- 近藤彩・金孝卿（2012）「グローバル時代における日本語教育：プロセスとケースで学ぶビジネスコミュニケーション」NSJLE Proceedings 2012  
[https://nsjle.org.au/nsjle/media/2012-Aya-Kondoh\\_Japanese-education-in-the-global-era.pdf#search=%27NSJLE+Proceedings2012%27](https://nsjle.org.au/nsjle/media/2012-Aya-Kondoh_Japanese-education-in-the-global-era.pdf#search=%27NSJLE+Proceedings2012%27)