

ビジネス場面における報告書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' Report Writing Skills
 in Business Settings

向山陽子・村野節子・山辺真理子・村澤慶昭, 武蔵野大学
 Yoko Mukoyama, Setsuko Murano, Mariko Yamabe, Yoshiaki Murasawa
 Musashino University

1. はじめに

ビジネスにおいては、打ち合わせや会議など複数の参加者がいる発話場面で、メモを取り、それを基に報告書や議事録を作成することが求められることが多い。このような文書を作成する目的の第一は情報の伝達や共有であろう。話し合いの内容を記録することによって、参加者や関係者の間で重要な情報を確認、共有することが可能になる。

打ち合わせや会議の内容を報告するためには、複数の参加者の発言を理解し、重要な情報であるかどうかを判断しながらメモを取り、それらを適切な表現で文書にまとめることが必要となる。日本語母語話者にとっても難しいそのような複雑なタスクは、日本語を母語としない外国人社員にとっては一層難しい。

近年、特にコロナ禍以降、我々の想像する以上の急速なスピードで AI 技術が進歩し、議事録作成のためのアプリなども開発、改良が進んでいる。このようなアプリが実際にどの程度普及しているかは不明であるが、以前と比べると報告書や議事録を作成するという仕事の重要度が下がってきている可能性はあるだろう。今後の AI 技術の進歩、普及によっては、人間がそのような仕事をする必要性は限りなく小さくなるかもしれない。しかし、AI には洞察力や判断力が欠けているので、人間の関与が全く必要なくなるとは考えられない。

また、上述のような報告書、議事録作成に必要な能力、すなわち、発話の内容を理解し、その中のどの情報が重要なかを判断する能力は、私たちが生活していく上で不可欠なものである。また、重要だと判断した情報を他者に口頭、あるいは文書で伝える能力も同様である。つまり、これらの能力、スキルはビジネス場面に限らず、アカデミック場面を含めどのような場面でも必要とされるものである。

それでは、将来、日本企業や母国の日系企業などで就労を希望する日本語学習者が、日本語能力とともにこのような能力やスキルを身に付けるには、教育現場ではどのような指導をすればよいのであろうか。タスクベースの指導理論に基づいて考えると、現実場面でのタスクを反映させた教育用タスクを用いた学習が効果的だと考えられる。

そこで、本研究では、ビジネス場面を設定し、報告書や議事録の作成を練習するための音声によるタスク教材の開発を試みた。この教材の使用によって、打ち合わせや会議の参加者の発言を理解し、情報を重要度に応じて取捨選択した上で、日本語を用いて口頭、または文書で的確に他者に報告できる能力を養成することを目指した。まず試作版教材を開発し、その一部を用いて実践を行った。その後、

試作版での実践結果を踏まえて修正版教材を作成した。本稿では2つの教材の内容と開発過程について報告する。

2. 本研究に先行する教材開発研究

ビジネス日本語教育に関する教材開発研究はそれほど行われていない。専門日本語としてのビジネス日本語教育¹のニーズはあるが、一般的な日本語教育と比べるとニーズは非常に限定的である。饗場・作田・寅丸(2018)は既存の教材を網羅的にリストアップしている。この研究によれば、ビジネス日本語教育用教科書が出版されるようになったのは1980年代で、1990年代に入り急増したという。しかし、饗場他(2018)のリストに挙げられている教科書の総数はそれほど多いとは言えない。饗場他(2018)以降、EPA介護福祉士や特定技能実習生向けの教材がかなり出版されているが、筆者らが関わっている上級学習者向けの教材はあまり増えていない。

筆者らは高度海外人材を育成することを目的とした大学院のビジネス日本語コースで会話、ビジネス文書作成などの授業を担当してきた。また、日本語教育を副専攻とする学科で学ぶ留学生に対する教育にも関わってきた。それらの授業で必要であったことから、いくつかの教材を開発してきた(村野・山辺・向山, 2012, 2018, 2020; 村野・向山・山辺, 2014)。村野他(2014)にはビジネス文書としての議事録作成練習用の課題も教材の一部として組み込んだが、それは教科書に提示された会議場面のスクリプトを読んで議事録の形式の文書を作成するというものであった。会話を読んで書式にまとめるというのは現実の議事録作成というタスクとは大きく異なる。

そこで、次にこのスクリプトを音声化するとともに、音声と同時に発話者のイラストを描いたスライドを提示する教材を作成した。この教材を用いた実践で発話者が明示されることで会話の理解が促進されることが示されたが、学生はどれが記録に残すべき重要情報なのかを判断すること、聞きながらメモを取ること、議事録に適した表現を使用することに難しさを感じていた(向山・村野・村澤・山辺, 2019)。この教材は会議場面が2つだけであったため、学習者にとっての困難を解決するためにはより多くの練習の機会を提供する必要があると考え、報告書、議事録作成に焦点を当てた音声教材の開発に着手することにした。

3. 報告書・議事録作成を中心にした教材の開発

筆者らが開発した音声教材は、将来日本の企業、母国の日系企業に就職を希望する上級学習者を対象としたものである。なお、初めに作成したものという意味で、この教材を便宜上「試作版」と呼ぶことにする。教材は12課構成で、全体が製菓会社で働く外国人女性社員を主人公にしたストーリーになっている。言語運用能力を養成するためにはタスクが効果的であること、また、タスクには真正性が必要であることを踏まえ、タスク先行型の音声教材とした。また、ビジネスの流れをストーリーの中に組み込むことでビジネスに関する知識を身に付けられるように、外国人社員の着任からの1年間をストーリーとした。仕事の流れに沿って、さまざまな文書を作成する目標タスクを設定した。その概要を表1に示す。

表 1 試作版教材の内容

課	タイトル	目標タスク	状況の概要
1	着任（企画課）	初日の成果報告のためのメモ作成	着任時に課内の社員とやり取りする 自社商品に関する資料を読む
2	他社商品分析会議 （企画課）	議事録作成	企画課内で打ち合わせをする 他社新商品について意見交換をする
3	新商品コンセプト検討会議（企画課）	報告書作成	新商品コンセプトのブレインストーミングをする
4	新商品ネーミング検討会議（企画課）	企画の進捗状況の説明	試作商品を試食する ネーミングを検討する
5	新商品パッケージ検討会議（企画課）	決定事項の説明	パッケージデザインを検討する
6	新商品企画調整会議（企画課）	企画書作成（ネーミングのコンセプトなど）	新商品の企画書を作成する
7	新商品決定会議（1）	プレゼン内容の説明	社長、副社長、企画開発部、営業部の会議に参加する
8	新商品決定会議（2）	他課との会議の議事録作成	営業部と企画課の会議に参加する
9	商品説明書作成の打ち合わせ	商品説明書作成	営業部に渡す商品説明書を作成する
10	コンビニへの営業活動	コンビニ店舗訪問報告書作成	コンビニ営業本部、コンビニ店舗を訪問する
11	販促企画会議（企画課）	キャンペーン企画会議の議事録作成	販売促進キャンペーンの企画について相談する
12	プロジェクト会議	プレゼン用メモの作成、企画課会議での説明	海外フラッグシップショップを検討する会議に参加する

4. 試作版教材を使用した実践

4.1 指導対象者と指導手順

この教材に対する学習者の反応を知るために、大学学部2年の留学生16人を対象として、ビジネス関連の日本語を学ぶクラスで教材の一部（2課 他社商品分析会議）を用いて実践を行った。

授業の手順の概要は次の通りである。まず、教師が目標タスクについて説明した後、学習者が教師の指示にしたがって（2）～（8）を行う。最後に、学習者が作成した報告書を教師がチェックし、共通する問題点についてフィードバックする。このような手順で指導を行った。

- （1）音声を聞く前に、会話の背景や最終目標のタスク（議事録作成）について説明する。
- （2）会話全体の音声を1回聞いて全体の意味を理解する。
- （3）再度音声を聞きながらキーワードを書き取る。
- （4）もう一度聞いて、必要に応じてキーワードを追加する。
- （5）聞き取ったキーワードを基に句や短文にまとめる。
- （6）ペアになって、お互いのメモについてコメントする。

- (7) もう一度音声を聞き、メモを見直す。
- (8) メモを基に指定された書式で報告書を作成する。
- (9) 学習者が作成した報告書について、クラス全体にフィードバックを行う。

4.2 学生に対するアンケート調査

授業後に学生に本教材を用いた授業について簡単なアンケート調査を実施した。主な質問項目は以下のようなものであった（向山・村野・山辺, 2022 参照）。

- ・最初に会話全体を聞いて、会議の内容が理解できたか。
- ・音声を聴きながらキーワードを書き取ることができたか。
- ・メモに言葉を補足し意味が通じるように書き直すことはできたか。
- ・その他、感想など自由記述

学習者からの回答を分析した結果、全体に共通する傾向として次のようなことが明らかになった。

- ・1回聞いただけで内容はだいたい理解できた。
- ・音声を聞きながらキーワードをメモすることは難しい。
- ・キーワードを手がかりに文に書き直すのは難しい。
- ・カタカナ語や初めて聞く商品名の聞き取りは難しい。

4.3 アンケート調査結果の考察

これらの結果は「2. 本研究に先行する教材開発」で述べた2つの会議場面の教材を使った場合の調査結果（向山他, 2019）とほぼ一致するものであった。学習者にとって音声の意味を理解しながら、どれが重要情報なのかを判断してキーワードをメモすることは難しいという問題が再び示された。

ただし、「カタカナ語や初めて聞く商品名の聞き取りは難しい」という結果はこの試作版で新たに出てきた問題である。シンプルなストーリーの方がよいだろうと考えてチョコレートを主力製品とする製菓会社の話にしたが、商品の性格上、商品名に多くのカタカナ語を使うことになった。また、これらの商品名は架空のものであるため、それを聞き取ることがより難しくなってしまった。つまり、会話の理解には背景知識が必要であるが、試作版はその点を十分に考慮できていなかったと言える。

この試作版教材を開発するに当たっては、書籍やインターネットから様々な情報を収集するとともに、製菓会社に勤務する大学院修了生への聞き取りも行い、実際のビジネス場面に近づけようとした。また、タスク先行型教材という位置づけであったため、語彙や文法などの形式面の学習の前に、まずは学習者がビジネス場面でのタスクに取り組んでみることを重視した。しかし、理解できない場合には戻り読みができる文字で書かれた文章とは異なり、一瞬にして消えてしまう音声の理解は、それ自体が難しいタスクである。その上、背景知識がほとんどない業界のストーリーに埋め込まれたタスクだったこともあり、試作版教材は就業経験がない学習者にとって非常に難しいものになっていた。

そこで、教材全体のレベルを下げるとともに構成とストーリーを見直し、「音声の意味を理解しながら、どれが重要情報なのかを判断してキーワードをメモす

る」能力が養成できるような練習を基礎編として組み込んだ新たな教材の開発を進めることにした。

5. 修正版の教材開発

その後、何度も試行錯誤を繰り返し、最終的に表2に概要を示したような教材を作成した。キーワードの聞き取り、パラフレーズ練習などをスモールステップで練習し、その基礎を踏まえて実践的な練習に進んでいく構成にした音声教材である。この修正版教材は2部、10課構成で、1課から6課までを基礎編、7課から10課までを実践編とした。

1課から6課は課ごとに完結する内容で、状況設定は1課と2課は大学生のサークル活動、3課と4課はインターンシップ、5課と6課は就職後とした。どのような立場で音声を聞くのか、また最終的に目標タスクとしてどのようなアウトプットをすることになるのか、聴く目的を明確にした。各課の目標タスクを設定した上で、課全体のスクリプトを3分割し、一度に聞くスクリプトを300字程度になるように調整した。そのスクリプトの音声を聞いて、重要だと思う情報をメモする、それをパラフレーズするという課題を繰り返すことで、重要情報を選択し、メモを取る能力を養成すること、および文書に適した語彙知識を習得させることを目指した。

後半の実践編は観光業を取り上げた。前述したように、試作版は製菓会社を舞台としたが、学習者に商品開発や販売促進などについての背景知識が全くなかったこと、架空のカタカナ語の商品名の聞き取りが難しかったことなどの反省点があった。そのため、修正版の教材では、仕事の内容についての知識がなくてもある程度馴染みのある業界であれば、ビジネスの流れについて多少は想像が付くだろうと考えて観光業を選択した。4つの課を大学からのツアー企画受注という一連のストーリーで構成したが、ストーリー作成にあたっては観光会社で働く修了生にインタビューした。その情報を基に現実に近い仕事の流れを示した。そして、その流れの中で行われる現実の文書作成のタスクを、各課の目標タスクとして配置した。

表2 改善した教材の内容

	課	タイトル	目標タスク	タスクの概要
基礎編	1	大学の国際交流クラブのイベントアイデアをまとめよう	複数のアイデアを比較検討するための表作成	あなたは、山川大学の国際交流クラブのメンバーです。 地元で毎年行われる秋祭りに参加することになりました。どんなものを出すか話し合った結果、3つのアイデアが出ました。次回のミーティングで検討するため、3つのアイデアを整理した表を作ってください。
	2	海浜公園クリーン作戦のチラシを作ろう	ボランティア募集のチラシ作成	あなたは山川大学の環境問題に関心のある学生グループの広田です。 グループではキャンパス周辺の美化活動としてごみ拾いをしています。近くの海浜公園のゴミが気になり、学外の相田さんと相

				談して、ごみ拾いをすることにしました。ボランティア募集のチラシを作ってください。
	3	カプセルトイについての報告書を書こう	講義内容の報告書	あなたは、おもちゃメーカーに就職したいと思っています。おもちゃメーカーのインターンシップに参加し、カプセルトイの歴史と将来性についての講義を聞きました。講義内容について報告書を書いてください。
	4	日本文化体験の企画案を考えよう	「日本文化体験」企画書作成	あなたは、イベント企画会社のインターンに参加している佐藤です。今日はインバウンド企画として「日本文化体験」企画案を作るように言われました。インターン仲間 3 人で相談して企画案をまとめてください。
	5	ふるさと紹介のスライドを作成しよう	ふるさと紹介スライド作成	山下さんと田上さんは広告代理店の新入社員です。研修期間中に自分たちのふるさとを紹介する課題が出ました。偶然 2 人は出身地が同じでした。プレゼンテーションの時間は 2 分、枚数は 3 枚という条件でスライドを作ってください。
	6	アジアン家具と K's café の商談メモを作ろう	商談メモの作成	あなたはアジアン家具に勤めているグエンです。「K's café」はアジアン家具の取引先で、一号店にテーブルや椅子を納品しました。秋に二号店をオープンすることと、店長と打ち合わせをしました。打ち合わせ内容をまとめた商談メモを作ってください。
実践編	7	(東京未来大学) 国際センター交換留学担当者との打ち合わせ	確認用商談メモ (相手方送付用メール文) の作成	あなたは YM 旅行のリユウです。東京未来大学は毎年 10 月に交換留学生を対象として高尾山ツアーを実施してきましたが、今年は体験型ツアーがいいということになりました。国際センターの高木さんから体験型ツアーの依頼がありました。詳しい要望や条件を聞き、それをまとめた商談メモを作ってください。
	8	YM 旅行内打ち合わせ	旅行プラン作成	高木さんからの要望について先輩の大川さんと話し合いました。話し合いの内容を基にいくつかのプランを作成してください。
	9	東京未来大学国際センター担当者と再度の打ち合わせ	旅行プラン修正版の作成	2つの提案書を持って大学に行き、高木さんにプランの説明をしました。説明を聞いた高木さんから追加で要望が出てきました。修正プランを作ってください。
	10	YM 旅行内ふりかえりと今後に向けて	ツアー実施報告書作成	無事に体験ツアーが終了し、大学からアンケート結果が送られてきました。それも含めて、ツアー実施報告書を作成してください。

このような修正版の音声教材を開発したが、これを用いた教育実践はまだ行っていない。そのため、指導対象とする学生の日本語能力レベルに適した内容なのか、また、この教材で期待するような効果が得られるのかどうかは分からない。まずは実践で試用し、学習者の反応を探ることが必要である。その結果を踏まえて、語彙、表現も含めてさらに調整が必要となる可能性も大きいと思われる。

6. まとめと今後の課題

本研究ではビジネス場面でのタスクのうち、外国人社員にとって難しい報告書や議事録作成に焦点を当てて、上級者向けの教材開発を行ってきた。文字を読んでそれを議事録の形式にまとめる練習からスタートし、タスクの真正性を重視して音声教材にする方向に進めてきた。しかし、聴解をしながら重要情報のメモを取り、それを基に文書を作成するというタスクは学習者にとって非常に難しいことが分かった。そのようなタスクができるようにするためにはどのような教材や指導が必要なのか議論を続け、表2に概要を示したような音声教材を作成した。しかし、これは現段階での内容であり、未だに試行錯誤中である。

「1. はじめに」で述べたように、AI技術の進歩には著しいものがあり、今後、報告書や議事録の作成というタスクの必要性は大きく減少することは確実であろう。しかし、本研究で養成しようとしている能力は、どのような社会になってもあらゆる場面で必要不可欠なものだと考える。上述したように、現在開発中の音声教材によってどの程度その能力の養成が可能なのかは現時点では不明である。表2に示した修正版教材の内容をさらに精緻化した上で授業実践を行い、その効果を検証することが本研究の今後の大きな課題である。

注

1. 近年では「ビジネス日本語教育」ではなく「就労者に対する日本語教育」という用語が用いられるようになってきたが、本稿では引き続き「ビジネス日本語教育」を使用する。

付記

本研究は科研基盤研究(C)「第二言語習得理論に基づくビジネス日本語教材の開発および指導に関する研究」(研究代表者: 向山陽子 研究課題番号 20K00706)の助成を受けて行われた。

参考文献

- 響場淳子・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.
- 向山陽子・村野節子・村澤慶昭・山辺真理子(2019)「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」カナダ日本語教育振興会2019年年次大会 Proceedings.
- 向山陽子・村野節子・山辺真理子(2022)「ビジネス日本語教育のための議事録作成教材の開発」『日本語教育方法研究会会誌』25, 50-51.

- 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（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・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
- 村野節子・山辺真理子・向山陽子（2020）『初中級レベル ロールプレイで学ぶビジネス日本語 一場面に合わせて適切に話そう』スリーエーネットワーク