

留学生のためのロールプレイで学ぶビジネス日本語教材の開発

Development of Japanese language teaching materials with a focus on role-play
for foreign students

向山陽子・村野節子・山辺真理子（武蔵野大学）

MUKOYAMA Yoko, MURANO Setsuko, YAMABE Mariko (Musashino University)

要 旨

留学生に対するビジネス日本語教育のためにロールプレイで学ぶ会話教材を開発した。ブリッジ人材に不可欠な口頭能力、問題発見・解決能力、異文化調整能力の養成を目標としたこの教材の一部を用いて授業を行い、学期終了時にアンケート調査を実施した。その結果、学生から教材に対する肯定的評価が得られ、本実践で作成した教材はビジネス経験のない留学生をブリッジ人材として育成するために役立つ可能性があることが示唆された。

We have developed Japanese conversation teaching materials for foreign students studying business Japanese. The materials aim to foster skills for speaking, finding/solving problems, and adjusting to cultural differences. We gave lessons using the materials and administered a questionnaire to the students at the end of the term. Results show that the respondents positively evaluated the materials. The results suggest that the materials can help foreign students with little business experience improve their skills as “bridge human resources.”

【キーワード】タスク先行型ロールプレイ、会話能力、異文化理解、問題発見・解決能力、ブリッジ人材

1. はじめに

企業のグローバル化に伴い、日本と世界、特にアジアの国々を繋ぐブリッジ人材の育成が求められている。留学生がブリッジ人材となるためには、ビジネス場面で使用される表現だけでなく、社会人基礎力（前に踏み出す力・考え抜く力・チームで働く力）、異文化調整能力など、日本語以外の能力も身に付ける必要がある（堀井 2007, 2008）。筆者らが所属する武蔵野大学大学院のビジネス日本語コースではこのような能力の養成を教育目標に掲げている。演習科目の1つである1年次の口頭表現クラスでは、特に日本語の口頭能力、問題発見・解決能力、異文化調整能力の養成を目指して教育を行っている。本稿ではこの口頭表現クラスで使用するための教材開発について報告する。

2. 教材開発の背景

2006年の開講以来、口頭表現クラスでは様々な教材を使用して授業を行ってきた。表1はこれまでに使用した教材の一覧である。開講初年度の2006年度は春入学だけであったが、2007年度からは秋入学も始まったため、それぞれのクラスで使用した教材を示してある。

2006年度、2007年度は市販教材だけを使用して授業を行った。しかし、既存の教材はビジネス経験のない留学生を学習対象者の中心としていない。また、ビジネス日本語の指

導に主眼があり、問題発見・解決能力や異文化調整能力の養成という視点は全く含まれていない。そのため、このような教材だけで日本語の口頭能力、問題発見・解決能力、異文化調整能力の養成という教育目標を達成することはできなかった。そこで、2008年度にアパレル業界を舞台にしたタスク先行型ロールプレイ教材を試作し、半年間使用した(向山・村野・山辺 2008)。

学期終了時に異文化理解という視点を組み込んだこの教材を学生がどのように受け止めたかを調査したところ、学生の評価は全般的に肯定的であったが、ロールプレイをすることの難しさに触れたコメントもあった(向山・村野・山辺 2009)。つまり、学生にとって教材のコンセプトは理解できるが、実際にロールプレイをするのは難しいという状況であることが明らかになった。これはロールプレイ作成のために取り上げたアパレル業界が特殊であったこと、ロールプレイにおいて異文化に焦点を当てすぎていたこと、教材作成に当たって学生の能力を実際よりかなり上に想定していたことなどが原因であった。

このような問題が明らかになったことに加え、やはりタスク先行型ロールプレイだけでは基本的なビジネスに関わる語彙・表現の知識を身に付けることはできないという結論に達した。そこで、2009年度、2010年度はビジネス表現学習のために市販の教科書、問題発見・解決能力、異文化調整能力養成のためにロールプレイ教材、というように2種類の教材を併用した。ロールプレイ教材はアパレル業界を舞台に作成したものを、より汎用性を持たせるために業界をIT、観光、貿易業に変更した上、内容も見直した。このように複数の教材を使用することで会話能力、問題発見・解決能力、異文化調整能力の養成がある程度は可能になった。しかしながら、このような形ではビジネス経験のない留学生にビジネスの流れを理解させることができないという次の段階の問題が浮き彫りになった。つまり、

表1 使用教材の変遷

	教材(春入学生)	教材(秋入学生)	備考
2006年前期	『Talking Business in Japanese』		教科書のみ使用
2006年後期	『Talking Business in Japanese』		教科書のみ使用
2007年前期	『ビジネスのための日本語初中級』		教科書のみ使用
2007年後期	『商談のための日本語中級』	『ビジネスのための日本語初中級』	教科書のみ使用
2008年前期	タスク先行型 RP (アパレル)	タスク先行型 RP (アパレル)	RPのみ使用
2008年後期	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (IT)	『日本企業への就職ビジネス会話 トレーニング』 タスク先行型 RP (IT)	RPのみ使用
2009年前期	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (IT)	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (IT)	教科書と RP を併用
2009年後期	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (観光・貿易)	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (IT)	教科書と RP を併用
2010年前期	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (IT)	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (観光・貿易)	教科書と RP を併用
2010年後期	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (観光・貿易)	『実践ビジネス日本語 上級』 タスク先行型 RP (IT)	教科書と RP を併用

*RP: ロールプレイ *アパレル, IT, 観光, 貿易はロールプレイの舞台とした業界

商取引はどのようなプロセスで行われるのか、その商取引に関連して社内外でどのようなやり取りがあるのかといったことを、どのようにして学生に理解させればいいのかという課題が浮上した。

そこで、この問題を解決できるような新たな教材を開発しようと考えた。ストーリー性を持たせたモデル会話集(次節で詳述)を軸とし、会話中の重要表現の練習を組み込んだロールプレイ教材を2010年度後期に試作した。そして、教材開発と並行して授業でその一部を使用し、学生の反応を探った。本稿ではその教材を用いた実践と教材に対する学生の評価について報告する。

3. ロールプレイで学ぶビジネス日本語教材の概要

この教材は全15課で、各課が3部構成になっている。第1部はモデル会話、会話のフローチャート、重要表現の練習からなる。モデル会話の主人公は日本の大学を卒業した外国人で、舞台としたのはこの主人公が就職したプラスチック製品を扱う企業である。そして、基本的な仕事の流れ、仕事の進め方が分かるような場面を設定した。

各課の内容は表2に示すとおりである。日本企業に就職した外国人社員が入社当日から営業マンとして独り立ちするまでの数年間に遭遇するであろう場面を一連のストーリーとして提示した。1～5課は主人公の入社1年目、6～8課は2年目、9～15課は3年目という設定である。このような流れにすることで、ビジネス経験のない学習者にも全体の会話の展開が理解しやすいと考えた。

表2 各課の内容

課	テーマ	内容
第1課	自己紹介(社内)	配属された包装資材部1課で課員を前に自己紹介する
第2課	自己紹介(社外)	営業アシスタントとして取引先のスーパーマーケットに先輩に同行し、担当者に自己紹介する
第3課	電話を受ける	1. 電話を取り次ぐ 2. 伝言を受ける
第4課	アポイント	1. アポイントを取る 2. アポイントを変更する
第5課	会議1	外国人新入社員として会議に参加する
第6課	クレームを受ける(電話)	スーパーマーケットに納入したレジ袋の印刷ミスのものでクレームを受ける
第7課	クレーム報告	スーパーマーケットからのクレームを上司に報告する
第8課	クレーム処理	スーパーマーケットを訪問し、クレームに対処する
第9課	会議2	販売促進のために新規顧客開拓を提案する
第10課	新規顧客開拓	親しくしている取引先の人に顧客を紹介してもらうよう依頼する
第11課	新規顧客とのアポイント	紹介してもらった相手にアポイントの電話をかける
第12課	売り込み	新規顧客に売り込みをする
第13課	催促の電話をかける	連絡のない新規顧客に催促の電話をかける
第14課	交渉を進める	相手の上層部と会い、取引開始に向けて交渉を行う
第15課	受注	新規顧客からの受注に成功する

モデル会話にはフローチャートと表現練習を付けた。フローチャートはモデル会話を読まずに会話が再生できるようにするためのものである。表現練習では会話中に出てくる重要表現を取り上げ、複数の例文を提示した。また、必要に応じて練習問題も入れた。表現練習はビジネス場面で使用される表現の定着を図ることを目的としている。なお、モデル会話は録音し、音声ファイルを学生に配布した。

第2部では第1部で示したモデル会話から離れて、自分で考えて状況に適した会話が展開できるようにロールプレイカードだけを提示した。モデル会話の状況をカードにした基本ロールプレイと、状況を多少変えた応用ロールプレイからなる。これはモデル会話の状況で会話ができるだけでなく、他の似たような状況でも学習したことが応用できるようになることを狙ったものである。

第3部は異文化接触で起こると想定される複雑な状況におけるロールプレイで、従来から使用してきたタスク先行型ロールプレイに改善を加えたものである。まず、状況のどこに問題があり、それを解決するためにどうしたらいいかを話し合った後で、実際にロールプレイをする。この一連の活動を通して問題発見・解決能力や異文化調整能力を養成することを目指した。

これらの内容は90分授業30回で学習することを想定している。第1部から第3部の内容と養成したい能力との関係を概念図として表すと図1のようになる。この図においては便宜的に活動内容と目的を単純化して対応させているが、それぞれの段階において主眼がどこにあるかということであり、どの段階においても日本語でビジネスができる能力を身に付けさせるという最終目標が根底にある。

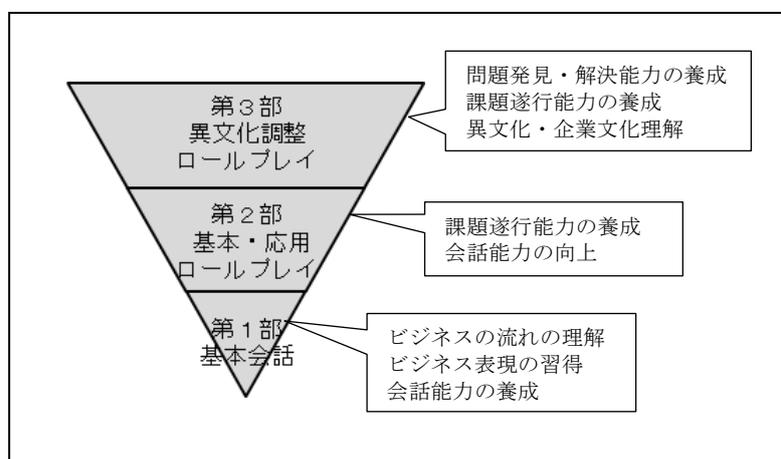


図1 教材と養成したい能力の関係

4. 授業実践

授業は1課につき90分2コマで進めた。1コマ目は第1部と第2部を学習した。授業の手順の概要は次の通りである。

まず、モデル会話の流れと内容を確認後、宿題としてあった重要表現の問題を確認する。次に、モデル会話の不明点、疑問点をクラス全員で考えた後、CDを聴く。その際、拍、アクセント、イントネーション、スピード、間の取り方などを意識させる。そして、シャド

ーイングを行う。続いて、フローチャートを見ながらCDを聞き、会話の流れを再度確認する。このような手順で第1部を学習した。

次に、基本ロールプレイカードを使用してペアで役を交替しながら練習する。この時、モデル会話を読むのではなく、フローチャートを会話の展開の手掛かりにして発話するように促す。基本ロールプレイの練習後、応用ロールプレイをペアで練習させ、数組に全体発表させる。全体発表においては、どのような会話展開にも対応できるように、練習したペアではなく違う組み合わせで行う。また、2番目以降の発表ペアには前の組で得られたアドバイスを意識して、ロールプレイをするよう指示する。ロールプレイの中で出てきた不適切な表現、不自然な展開等を取り上げ、学生にコメントを求めて気づきを促す。第2部はこのような手順で進めた。

第3部は次のように授業を展開した。まず、ロールプレイの登場人物の設定を確認してから、ロールプレイカードをよく読んで役割や内容を理解する。次に、ペアで練習し、数組に全体発表させる。発表したロールプレイの内容、展開、表現などについて発表者、他の学習者からコメントを求め、クラス全体で意見交換を図る。授業では主に意味の伝達に焦点を当て、言語形式の誤用に対するフィードバックは最小限にとどめる。この点を補うため、ロールプレイ書き込みシートに展開順序に沿って会話を書くことを宿題とする。この宿題では会話の展開の適切さ、言語形式使用の正確さ・適切さなどが学習できたかどうかを確認する。提出された課題は添削して返却するが、パターン化した誤用については次回のクラスでフィードバックする。

このような流れで、今回作成したロールプレイ教材を用いて授業を行った。なお、本コースでは第3部の異文化ロールプレイを学習する時にはシニアサポーター（ビジネス経験のあるボランティア）に参加してもらっている（山辺・村野・向山2009）。

5. 教材の評価に関する調査結果

2010年度後期に試作版の一部、5課「会議1」、6課「クレームを受ける（電話）」、10課「新規顧客開拓」を用いて2クラスで授業を行い、学期終了時にアンケートを実施した。アンケートでは、①日本企業で働くために必要な能力に関する意識、②授業形態に対する評価、③試作教材に対する評価、これら3点について学生に回答してもらった。

5-1. 調査対象者

調査対象者は大学院ビジネス日本語コースに在籍する1年生43名（中国40名、韓国3名）である。43名のうち社会人経験がある学生は18名、ない学生は25名で、過半数の学生は企業で働いた経験がなかった。また、社会人経験があると回答した18名の平均勤務年数は1.36年と非常に短い。また、この18名のうち日系企業勤務経験があるのは5名のみで、その平均勤務年数は1.14年であった。

調査対象者は全員日本語能力試験の1級合格者であるが、口頭能力に関してはばらつきがある。ACTFL (The American Council on the Teaching of Foreign Languages) の OPI (Oral Proficiency Interview) のレベルで言うと、概ね中級の上から上級の上に該当する。

5-2. 日本企業で働くために必要な能力に関する意識

日本企業で働くために必要な能力を、10の選択肢の中から必要度が高いと思う順に上位3つを選ばせた。結果は表3に示すとおりである。1位として選択された数が多かったのは「⑤日本語を流ちょうに話せる」の16名で、日本語能力が最も重要であると考えている学生が多いことが示された。続いて「②日本企業の仕事のやり方を知っている」「③問題を解決するために考えることができる」が8名で並んだ。しかし、3位までの選択数を合計した場合はこれら3項目がほぼ同数となった(21~24)。また、「④他の人と協力できる」の選択数が27となり、これら3項目を若干上回る数値となった。

これら4つの項目は日本語能力、企業文化の理解、及び社会人基礎力を反映させて作成したものである。これらの項目の選択数が高かったということは、学生が日本企業で働くために必要だと思っている能力とコースが養成目標として重視しているものが一致しているということである。したがって、学生はコースの学習において、どのような能力を身に付けるべきかを理解していると言えるだろう。

表3 日本企業で働くために必要な能力

項目	1位	2位	3位	合計
① 正しく敬語が使える。	5	1	1	7
② 日本企業の仕事のやり方を知っている。	8	8	5	21
③ 問題を解決するために考えることができる。	8	10	6	24
④ 他の人と協調できる。	2	13	12	27
⑤ 日本語を流ちょうに話せる。	16	5	3	24
⑥ ビジネス文書(社内・社外)が作成できる。	0	2	2	4
⑦ ビジネスメール(社内・社外)が書ける。	1	0	1	2
⑧ 社会人としての経験がある。	0	0	1	1
⑨ 英語ができる。	2	0	5	7
⑩ 物事に粘り強く取り組むことができる。	1	4	7	12

*網かけのセルは選択数が多いもの

5-3. 授業形態に対する意識

ロールプレイを中心とする授業形態についてどのように考えているか、1「全然そう思わない」、2「あまりそう思わない」、3「どちらとも言えない」、4「そう思う」、5「強くそう思う」の5件法によって回答してもらった。学生の意識は表4に示すような結果となった。

肯定的項目は、「①ロールプレイは会話を覚えるだけの授業より楽しい」4.19、「②ロールプレイをすることは会話能力の向上に繋がる」4.05、「④ロールプレイをすることで考える力が付く」4.05と平均値が4を超えており、学生がロールプレイ中心の授業を高く評価していることが示された。

また、否定的な反転項目に関しては、「③ロールプレイ中心だと正確さが身につかない」2.95、「⑤ロールプレイは正解がないので不安だ」2.21、「⑥自由に会話を作るロールプレ

イより、決められた会話例を練習した方がいい」2.38、「⑨学生同士でロールプレイをしても日本語能力は向上しない」2.65で、平均値は3以下であった。したがって、肯定的項目、否定的項目どちらの結果からも、学生がロールプレイをすることを肯定的に受け止めていることが明らかになった。

その一方で、「⑧教師に文法や表現の説明をしてほしい」が3.91という結果で、教師に説明を求める意識が高いことも分かった。また、「⑩日本人を相手にロールプレイをすれば、日本語能力は向上する」が4.33と非常に高い平均値であったことから、学生同士でも日本語能力は向上するが、日本人を相手にロールプレイをする方がよりよいと考えていることも明らかになった。

表4 授業形態に対する意識

項目	平均
① ロールプレイは会話を覚えるだけの授業より楽しい	4.19
② ロールプレイをすることは会話能力の向上に繋がる	4.05
③ ロールプレイ中心だと正確さが身につかない	2.95
④ ロールプレイをすることで考える力が付く	4.05
⑤ ロールプレイは正解がないので不安だ	2.21
⑥ 自由に会話を作るロールプレイより、決められた会話例を練習した方がいい	2.38
⑦ 文レベルでの日本語表現の練習をもっと取り入れた方がいい	3.65
⑧ 教師に文法や表現の説明をしてほしい	3.91
⑨ 学生同士でロールプレイをしても日本語能力は向上しない	2.65
⑩ 日本人を相手にロールプレイをすれば、日本語能力は向上する	4.33

5-4. ロールプレイ教材に対する評価

学生が今回のロールプレイ教材をどのように評価しているかを調査するため、20の評価項目に関して、1「全然そう思わない」、2「あまりそう思わない」、3「どちらとも言えない」、4「そう思う」、5「強くそう思う」の5件法で回答してもらった。学生の教材に対する評価は表5のような結果であった。

肯定的評価項目（表5で網かけされていない項目）において最も平均が高いのは「⑮ ビジネス表現が学べる」「⑳ 将来ビジネスに携わった時に役に立つ」の4.40で、ほぼ半数の学生が「強くそう思う」と回答していた。また、最も平均が低い「⑱ 考える力が向上する」も3.77で、すべての項目において肯定的評価が得られた。

「⑮ビジネス表現が学べる」「⑳将来ビジネスに携わった時に役に立つ」「㉑ビジネス経験がない学生にも使いやすい」「㉒異文化理解が深まる」「⑱考える力が向上する」といった項目は筆者らが教材作成において重視したことである。これらの項目で肯定的評価が得られたということは、すなわち学生に教材が目的とするところが評価されたということである。

その一方で、「② 会社の設定はもっと違う業種の方がいい」「⑧ 会話例はもっとあった方がいい」「⑫ 役に立つ表現はもっとあった方がいい」といった教材に対する要望を示す

項目も平均が高かった。確かに学生にとっては会社の設定がプラスチック製品を扱う企業というのは地味である。どのような業種がいいかについての具体的な記述には、マスコミ、自動車、旅行会社、総合貿易商社など、学生に人気のある業種が挙げられていた。

今回の教材作成で重視したのは学生に仕事の流れを理解させることであった。そのために扱う商品が限定され、業務の流れが単純化して示せるプラスチック製品を扱う企業をあえて取り上げた。しかし、アンケートの結果から見ると、筆者らのこのような意図は理解されなかったと言える。

また、学生が会話例や表現練習の充実を求めていることが示されたが、これは今回の実践では3課分しか学習しなかったことに起因する可能性がある。今回の実践は2011年度の全編使用に向けての予備的試用であったため、学生には3課分のコピーしか配布しなかった。したがって、学生は教材全体でどの程度の会話例が提示され、どのような表現がどの程度取り上げられているのかということが分からなかった。そのためにこのような評価になったものと考えられるが、ビジネス表現のインプットを求める学生の意識が示されたと言えるだろう。

表5 ロールプレイ教材に対する評価

項目	平均
① 会社の設定は分かりやすい	4.23
② 会社の設定はもっと違う業種の方がいい	3.51
③ 主人公を外国人社員にしているのがいい	4.05
④ 主人公は日本人でも構わない	3.63
⑤ ロールプレイの状況説明は分かりやすい	3.86
⑥ ロールプレイの状況が難しいので、会話するのが難しい	2.65
⑦ 会話例はロールプレイをするのに役に立つ	4.05
⑧ 会話例はもっとあった方がいい	3.79
⑨ 会話例はなくてもいい	1.81
⑩ フローチャートがあると会話がしやすい	3.93
⑪ フローチャートはなくてもいい	2.09
⑫ 役に立つ表現はもっとあった方がいい	4.63
⑬ ビジネス経験がない学生にも使いやすい	3.86
⑭ 日本の会社の様子が理解できる	3.81
⑮ ビジネス表現が学べる	4.40
⑯ 異文化理解が深まる	3.88
⑰ 敬語の使い方が上手になる	3.86
⑱ 考える力が向上する	3.77
⑲ ビジネス会話ができるようになる	4.00
⑳ 将来ビジネスに携わった時に役に立つ	4.40

*網かけは否定的評価項目

以上のように、ビジネス日本語学習のためのロールプレイ教材の開発、それをを用いた実践を行った。そして、その実践に関する学生の評価を調査した。その結果、教材が学生に肯定的に受け止められ、筆者らの作成意図も理解、評価されていることが示された。このことから、本実践で作成したロールプレイ教材はビジネス経験のない留学生をブリッジ人材として育成するために役立つ可能性があると考えられる。

6. 今後の課題

以上述べたように、ロールプレイ教材、及びそれをを用いた授業は学生から概ね肯定的に評価された。しかし、それと同時に学生には教師による文法・表現の説明や、教材により多くの役に立つ表現を求める意識があることも明らかになった。必ずしも学生のすべての要望に応える必要はないと考えるが、どの程度表現部分を充実させていくべきか、教材の構成も含めて再検討したい。

今回の調査は教材の一部を使用した授業実践に対する学生の評価であった。今後は教材全体を用いた場合に、学生がどのように評価するのかを再調査する必要がある。また、学生からの評価だけでなく、教材を使用した授業で実際に学生がどのような能力を身に付けられるのか、学習成果に関する検討も必要になるだろう。

参考文献

- (1) 堀井恵子 (2007) 「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育に求められるものは何か」『第6回 OPI 国際シンポジウム:プロフィシェンシーと第2言語教育』121-126
- (2) 堀井恵子 (2008) 「留学生の就職支援のためのビジネス日本語教育に求められるものは何か」『武蔵野大学文学部紀要』132-140
- (3) 向山陽子・村野節子・山辺真理子 (2008) 「留学生に対するビジネス日本語教育—ブリッジ人材育成の視点を取り入れたロールプレイ教材の開発と実践—」WEB版『日本語教育実践研究フォーラム報告』
- (4) 向山陽子・村野節子・山辺真理子 (2009) 「ビジネス日本語教育におけるタスク先行型ロールプレイ教材に対する学習者の評価」『言語文化と日本語教育』37, 63-66
- (5) 山辺真理子・村野節子・向山陽子 (2009) 「ビジネス日本語教育へのシニアサポーター導入の試み」『2009年度日本語教育学会春季大会予稿集』145-150

教科書

- (1) 岩澤みどり・寺田則子 (2006) 『日本企業への就職ビジネス会話トレーニング』アスク
- (2) 瀬川由美・北村貞幸・紙谷幸子・宮崎道子 (2008) 『実践ビジネス日本語【上級】』スリーエーネットワーク
- (3) ビジネス日本語フォーラム (1991) 『Talking Business in Japanese』ジャパンタイムズ
- (4) 米田隆介・重野美枝・藤井和子・池田広子 (2006) 『新装版 ビジネスのための日本語初中級』スリーエーネットワーク
- (5) 米田隆介・重野美枝・藤井和子・池田広子 (2006) 『新装版 商談のための日本語中級』スリーエーネットワーク