

## ビジネス日本語教育におけるシニアサポーターの役割

—PBL 授業実践から—

The Role of Senior Supporters in Business Japanese Education:  
Findings from the PBL Class

堀井恵子(武蔵野大学大学院)・種村政男(武蔵野大学)

HORII Keiko (Musashino University Graduate School),

TANEMURA Masao (Musashino University)

### 要 旨

留学生対象のビジネス日本語教育におけるシニアサポーター(以下 SS)の果たせる役割は大きい(堀井 2013)が, SS 中にはどこまで学習者に関わればよいのかという戸惑いを持つことがある者が多い。しかし, 学習者と SS の授業振り返り記述の分析と考察から, 関わり方を含め, 多様な仕事経験, 経歴, 価値観, 性格の SS がサポーターの立場で複数「いる」ことが, 学習者にとって自律的・主体的な「社会へのソフトランディング」に役立つことが示唆された。

Senior supporters play an important role in business Japanese education for foreign students (Horii, 2013), but some supporters are often uncertain about how much they need get involved with the students' learning. Based on the analysis and observation of the debrief notes by the students and senior supporters, this paper identified that having multiple senior supporters with wide range of backgrounds, experience, and values helped students to manage the 'soft landing' to the business world independently and autonomously.

**【キーワード】** ビジネス日本語, シニアサポーター, 役割, 振り返り記述,  
ソフトランディング

### 1. はじめに: 研究背景

筆者の勤務校では 2006 年, 大学院人間社会・文化研究科言語文化専攻(現: 言語文化研究科)に, 社会ニーズの高まってきた高度外国人材育成のためのビジネス日本語コースを設置している。そのカリキュラムでは問題発見解決能力, 異文化調整能力をも含んだ広義のビジネス日本語能力を育成することを目標とし, ビジネス日本語演習科目ではロールプレイやプロジェクト型学習(以下, PBL)なども取り入れた授業を展開してきた(堀井 2008)。

しかし, このコースは留学生のみが対象のコースであるため, 授業で外部とのインターアクションを取り入れたり, インターンシップ科目があるものの, 将来コースの留学生が接触場面を持つであろうビジネス経験のある日本人との接触場面が不足しているのが課題であった。

そんな中, 団塊世代で大量退職をするシニア世代活用の提案があり, 検討の結果, 2008 年, 大学の生涯学習講座として「大学の留学生をサポートするボランティアのための講座」を開講, 並行して 2008 年—2010 年の 3 年間委託を受けた文化庁事業「生活者としての外国人」のための日本語教育事業においても「仕事をする外国人をサポートするボランティア育

成講座」を開講，延べ70名の受講生のうち，延べ26名が武蔵野大学シニアサポーターとして登録を行い，活動に加わっている(堀井 2013)。

シニアサポーター（以下，SS）という名称にしたのは「学習者（留学生）が日本語を使って主体的/自律的に自己実現するために学習者の中から可能性を引き出し，そしてサポートする」役割を期待したからである。上記2つの講座でもこの点を強調した。

SSの教育への導入，特に留学生教育，日本語教育への導入についての先行研究はほとんど見られないが，今後の留学生に対するビジネス日本語教育において，また，日本人シニアの生涯学習という側面においても，SS研究を深める意義は十分にあると思われる。

## 2. 問題の所在

### 2-1. PBLにおけるSS活動の概要

ビジネス日本語コースのカリキュラムは以下である。

ビジネス日本語科目群	ビジネス日本語演習1(会話・口頭練習)AB ビジネス日本語演習2(読解)AB ビジネス日本語演習3(文書)ABCD ビジネス日本語演習4(総合)ABCD ビジネス日本語情報処理
ビジネス科目群	日本ビジネス特別講義 日本企業概説 企業文化研究 インターンシップ(事前研究含む)
特定課題研究	ビジネス日本語ゼミ 特定課題研究演習・特定課題研究成果

2008年開講の上記生涯学習講座「大学の留学生をサポートするボランティアのための講座」を経て，2008年後期よりコース科目担当教員の希望を募り，以下の科目において，SSの参加を依頼した。

- ① ビジネス日本語演習1AB(口頭表現)におけるロールプレイ時の相手として
- ② ビジネス日本語演習4AB(総合)におけるプロジェクトチームの一員として

ビジネス日本語演習4AB(総合)は，総合的にビジネス日本語能力を育成するために，アジア人財資金構想における共通カリキュラムとしてのビジネス日本語教育のために武蔵野大学の教員で開発したPBL教材<sup>(1)</sup>を使用し，「団塊世代向け商品企画」(貿易業)「コンビニ新規店舗企画」(流通業)の二つのプロジェクトを前期後期それぞれ16回の授業の中でチームを組んで達成する。

授業デザインにおけるPBL授業へのSSの導入目的は，「成人の日本人とのインターアクションを増やし，異文化調整能力，問題発見解決能力を育成するため，また，ビジネス日本語教育を日本語教師が行う際に不足しがちなビジネス現場の事情や企業文化についての知識と対応能力を補うため」である。

堀井(2013)では，学習者の振り返り記述から，SS活動に関する学習者の気づき・学びを分析し，PBLにおけるSSの意義について，以下の5つのカテゴリーを抽出した。

- ① ビジネス(社会)経験：非現実なアイデアがアドバイスによって現実的なものになった/ターゲットの絞り方，セールスポイントをアドバイスしてもらった。

- ② リアリティのあるコミュニケーション相手：ビジネス経験豊かな日本人と話す機会は今までなかった/団塊世代の実際に触れることができた/シニアの方なのでできるだけ敬語を使うようにした。
- ③ 日本人の視点：日本人から見てどう思うかが自然に伝わった。
- ④ 創生：SSと私たちの考え方を合わせることで、とても良いアイデアが生まれた。
- ⑤ サポート・スキャフォールディング：安心感がありました/議論が活発になった。

これらから、SS活動導入の目的がある程度達成されていることが示唆された。また、PBLにおいて、ともするとリアリティのない「ごっこ」になってしまいがちな点を、社会経験・ビジネス経験のあるSSの存在が現実のビジネス社会にありうる企画なのか判断していくことで回避できること、そして、留学生だけであれば自然と母語で行われてしまいがちなやり取りを日本人であるSSが加わることで、敬語も含めたビジネス日本語が実際使用されること、教師ではない日本人SSに通じるかどうか、適切な表現であるかの確認もできることが示唆された。

## 2-2. 問題の所在

一方、SSの振り返り記述とフィードバック・ミーティングからは、授業参加によって得られる効力感とともに、どこまで学習者に関わったらよいのかという戸惑いも見られた。特に、2012年度前期の振り返り記述には、「いつもながらサポーターの取り組み姿勢には、各人温度差があるが、あまり出過ぎて“サポーター主導の作品”にならぬよう心して対応せねばならぬと痛感することがある」「シニアサポーターが、学生さんに関わる“基本的なガイドライン”のようなものが重要だと感じました。」といった記述が一部にみられ、フィードバック・ミーティングでも「サポーターが熱心なのはいいが、深入りしすぎるとサポーター色のでた企画になりやすいのでは」という意見が出た。

サポーター講座では「学習者（留学生）が日本語を使って主体的/自律的に自己実現するために学習者の中から可能性を引き出し、そしてサポートする」という役割を強調し、SS活動オリエンテーション時にもこの点について共有ができていと理解してきたが、この役割に反する関わり方が出てきたのだろうか。

これまで、学習者の活動におけるSSの意義と課題についての調査と研究はしてきたが、SSの活動の仕方に焦点を当てた調査と研究はしていない。そこで、本研究では、PBLにおけるSSの関わり方について、どのような関わり方があるのか、本来の役割に反するケースがあるかについて調査を行い、考察をし、SSの役割を再考する。

## 3. 実践の概要

調査の対象クラスは大学院ビジネス日本語コース1年に開講されているビジネス日本語演習4B(総合)である。授業概要は、

- ① チームでプロジェクトを達成することで、情報収集力、情報分析力、企画力、異文化調整力、各種文書作成力、プレゼンテーション能力、チームワーク力などを身につけ、問題解決力・総合的コミュニケーション力を養う。
- ② コンビニを焦点に置くことで、身近な視点で日々観察をしながら、流通業についての

知識を習得する。

③ 特殊立地出店についてアイデアを出し合うことでビジネスチャンスを理解する。到達目標は、「日本の流通業およびコンビニ業界に関する知識を習得し、効果的なコンビニ出店企画を立案、また、その企画を説得力のあるプレゼンテーションにまとめ、発表することを通し、知識・スキル・問題解決能力のバランスのとれたブリッジ人財としての能力を身につける。」である。

学習者は15名(男2名、女13名、全員中国人)で、入学時の日本語能力は全員N1取得相当である。授業は2012年9月24日から2013年2月4日まで、以下のスケジュールで行われた。

月	日	内容	
9	24	第1回 オリエンテーション, コンビニを出店しよう	
10	1	第2回 コンビニの基礎を知ろう(戦後日本経済史, 流通業基礎知識)	
10	8	第3回 流通の基礎を知ろう(流通の役割・通販)	
10	15	第4回 コンビニ・ビジネスパーソン講演を聴こう・お礼状	
10	29	第5回 コンビニの仕事を知ろう コンビニバイト/買い物体験発表	
11	5	第6回 フランチャイズについて知ろう	
11	12	第7回 情報とその集め方について知ろう 事業計画の立て方	SS チーム サポート
11	19	第9回 新規出店のための調査をしよう 調査方法	
11	26	第9回 新規出店のための調査をしよう 調査方法	
12	3	第10回 分析: 調査をまとめよう	
12	10	第11回 企画・立案: 新規出店企画発表の準備をしよう(1) 招待状	
12	17	第12回 新規出店企画発表の準備をしよう(2)	
1	7	第13回 プレゼンテーション: 新規出店企画発表のリハーサルをしよう	
1	21	第14回 新規出店企画をプレゼンテーションしよう 1クラス内プレゼン	プレゼン評価
1	28	第15回 新規出店企画をプレゼンテーションしよう 2クラス対抗プレゼン	
2	4	第15回 評価・振り返りをしよう	

この期、このクラスは4つのチーム(4名3チーム, 3名1チーム)でプロジェクトを行っていたが、各チームに1名、計4名のSSが第7回のチーム活動が始まるころから、チームの一員として活動に加わった。また、プロジェクト最後のプレゼンテーション時にはチームを離れ、プレゼンの評価役を担っている。

毎期同様、SS活動の初めにはオリエンテーションを、最後にはフィードバック・ミーティングを行い、SS活動の趣旨についてクラス担当教員と共有を行った。

なお、学習者のチーム活動は授業時以外にも行われているため、SSによっては別途設けられている学習者とのコーヒータイトム<sup>(2)</sup>を利用したり、Eメールを使用し、授業外にも学習者の相談に応じているSSも多い。

#### 4. 実践の分析と考察

SSの関わり方を再考するため、学習者の期末授業振り返り記述と、SSの授業ごとの振り返り

記述の関連部分を分析対象とした。

#### 4-1. 学習者の期末授業振り返り記述から

学習者による期末授業振り返り記述には、①このPBLで面白かったところ、②このPBLにより、考える力、行動する力、チームワーク力がどのようについたか、どんな場面であったか、③シニアサポーターはどんな部分で支えになったか、④その他、について述べることが求められているが、本研究ではこのうち③の記述を分析対象とした。そして、SSの関わり方と役割を再考するため、当該記述を各SS毎(SSA-SSD)にまとめ、分析・考察した。以下は、SS毎についての学習者の記述の一部である。

##### 4-1-1. SSAについて

- ・広い視野を持ち、私どもには考えられないヒントをくれた。社会人としての経験から物事を分析してくれた。たとえば〇〇のリスクを逆にとらえ代わりにイベントを行うことにより、一つのインパクトになると言っていて、その逆発想は非常に勉強になった。
- ・私たちが考えた企画案の細部までに注意して、いけない点を指摘いただきました。
- ・驚くほどの参考資料やアドバイスをしてください。
- ・Aさんはいつも私たちよりも積極的でした/申し訳ない気持ちになりました。
- ・ばらばらの発想をまとめ、ヒントを出してくれるのである。
- ・質問される可能性がある質問を書いてくれたり、考えるべき点を注意してくれたり・・・
- ・大きな役割を果たした。

##### 4-1-2. SSBについて

- ・以前の仕事の関係で〇〇のことをよく知っているのので、場所の選定と従業員から直接に情報を聞いたほうが良いなど、現地調査についてのサポートはとても役に立ちました。
- ・企画の内容に関するアドバイスもとても参考になりました。
- ・シニアサポーターならではの知識や経験を見せてもらって、本当に勉強になった。
- ・PPTのアドバイスもしてもらったが、チームの特徴を保つために、原稿には言葉添加をしなかった。

##### 4-1-3. SSCについて

- ・非常に親切な方で、新しい提案を聞いてくれたり、提案について助言してくれたり、発表原稿のおかしな日本語のところも教えてくれたりして、とても頼りになったと思う。
- ・企画案に関するアドバイスは少なかった。

##### 4-1-4. SSDについて

- ・様々なアドバイス・ご指導もいただき、沢山の知識やマナーの勉強になりました。特に損益表を作る時、本当に役に立つ指導をもらい、感謝な気持ちを持つと共に、よい損益表が完成できました。
- ・全てを私たちに任せていた。ただ、間違ったところや現実ではないところを指摘して、より良い方向を教えてくれた。私たちが信じていたと考えられる。

#### 4-1-5. 学習者の振り返り記述のまとめ

このように、学習者の記述に、

SSA：積極的に関わり影響力も大きいタイプ

SSB：適宜サポートアドバイスをするが、原稿には手を加えない

SSC：話を聞き助言をするがアドバイスは少ない

SSD：アドバイスをするが、基本は学生に任せる

と受け止められているように、SSの関わり方は4者4様であることがあらためてうかがえた。一方、どの学習者の記述にもSSのサポートに不満などは見られず、敬意と感謝を大いに抱いていることがわかる部分が見られた。

#### 4-2. SSの授業振り返り記述から

SSには任意で毎回の授業についての振り返りを依頼している。内容は①授業全体についての印象、②学生の発話などについて、③ご自身の活動について、④その他お気づきになったこと(ご意見・ご提案)である。

ここでは③について、SSAとSSBの記述を抜き出し、時間軸にまとめ、考察する。

##### 4-2-1. SSA

SSAは授業振り返りにおいても詳細な記述を行っている。また、エンパワーメント実践者であるとの記述も見受けられる。

- ・学生諸君の考えた企画なのでそれを運営する場合のリスクや工夫などアドバイスを求められたことに関して答えたつもりです。添削するのではなく学生諸君の考えを尊重し求められたことに関してのアドバイスにとどめました。できるだけ院生のアイディアによる企画となるようにサポーターのアドバイスは少ない方が良いのだが、これが想像以上に難しいことをいつも感じています。
- ・主役は学生で彼らの自主的なプランは尊重して全員の意見を聞いてそのプランに対するアドバイスのみをする。行き詰まったら先生の授業で学んだことを思い出してもらい先生のシグナルを伝えて全員で考えて全員参加のモチベーションアップにつなげる努力がファシリテーターとしての役割だと認識しています。
- ・エンパワーメントで全員が気づくまでは彼らの意見を尊重し切り替えの必要を全員が感じ始めましたので初めて今までの授業を思い出してもらい四人の企画切り替えの話し合いの結果を期待しています。
- ・ヒートアップすると中国語になってしまうので私が肩をすくめて「オーノー」のポーズをとるとあわてて日本語でのやり取りになります。
- ・悪戦苦闘でHPを作ったのがわかるので「素敵なHPの表紙ですね goodです。」と伝えて少しだけアドバイスしました。主役は、シニアサポーターでなく学生です。

##### 4-2-2. SSB

- ・学生が他の授業で学習したビジネス手法を応用できるように促した。
- ・必ず全員1つ意見を言うようにサポートしていった。

- ・学生にアドバイスする際は色々自由に話している（あとは自分で調べてほしい思いをこめて）。授業を受けっぱなしではなく積極的に調べる等、学生が自発的に行動出来るようになるようにしていきたいと思う。
- ・現地調査の際に、（盗撮にならない程度に）スマートフォン等で写真を撮ると良い。（後で思い出せるし、PPTにも活用可能）、タウンページサイト（訪問企業を住所や業種で検索できる）をビジネスシーンで役立つと思われるので、紹介した。
- ・現地調査結果の中に、店舗独自商品の開発や販売促進につながるきっかけとなるキーワードがたくさんあったので、それを生かすようアドバイスした。
- ・調査結果やアンケートをはじめ今まで学習した内容を無駄にせず、説得力のある企画に仕上げるようアドバイスした。
- ・PPTについて、相手に質問されそうな内容はあらかじめのせておくことと、起承転結や序論本論結論を考えて作成することを話した。
- ・難しい言葉も良いけれど、話し言葉（自分が感じたままを伝える、感情に訴えることば）を使うともっと伝わりやすいのではないかとチームメンバーに提案した。

#### 4-2-3. SSの振り返り記述のまとめ

二人のSSの記述には、トーンの違いはあるが、ビジネス経験を生かし、「学習者（留学生）が日本語を使って主体的/自律的に自己実現するために学習者の中から可能性を引き出しそしてサポートする」姿勢が随所に見られる。

他のSSの間から「熱心すぎるのでは」という心配のあったSSAについても、学習者と本人の記述、並びに、担当教員である筆者の観察からは、大変熱心であり、かつ、それが、本来のサポートの役割に反するケースとはなっていないと判断される。

#### 4-3. 考察

堀井(2013)では、2012年前期の学習者の振り返り記述に「私たちは、SSに頼りすぎた気がします。でも、SSから本物のやり方を学び、社会人に近づいた気がします」「SSはみんなそれぞれの考え方があって、誰の意見を聞いたらいいのかわからなくて困ったこともあります。やはり、自分が考えて判断する力が必要だと思います。」と学習者が気づく過程を経て、SSのアドバイスを受け止めながら、最終的には自律的、主体的に判断し、チームで企画を立てプロジェクトを達成するに至っていることを述べている。

今回の調査結果からは、SSの関わり方は多様であるが、学習者の振り返り記述からはどのSSも大いに感謝されていること、また、SSの振り返り記述にも学習者を支援する姿勢が随所にみられることから、本来の役割に反するケースはないと考えられる。

一方、このコースの学習者は大学院修了後、日本語を使って仕事をすることを希望している者がほとんどである。その際、日本人を含めいろいろな同僚や上司に出会うことが予想される。その意味では、多様な関わり方のSSがいることは、むしろ歓迎されるべきことではないだろうか。

#### 5. フォーラム当日における参加者との対話や議論の内容、そこから得られた知見

フォーラム当日、このポスター発表には多くの参加者が訪れてくれた。交わされた対話

の多くはSSの集め方や年齢構成,元の職業などのSSやSSシステムについての質疑であったが,活発なやり取りが続き,同様なことを試みたいという声も多かったので,改めてSS活動とその発信の意義を感じることができた。

また,最新のビジネス現場とSSの経験や知識の乖離の有無についての質問には,筆者らも当初懸念したことだが,SSの多くは現在も嘱託としてビジネス現場に出向いているので大きな乖離はないと思われること,また「SSから『こんな日本語では日本の会社で通用しないよ』のような発言はないか」との質問には,学習者はJLPTN1相当の上級レベルなのでむしろ日本語レベルの高さに驚くサポーターが多いこと,一方,地域を含め,並行して日本語教育に携わっているサポーターの中には正確さにこだわる者も見受けられるが,PBLに関わる中でSS自身も変わっていく様子もうかがえることなどを述べた。

## 6. おわりに

本研究では,PBLにおけるSSの関わり方について,どのような関わり方があるのか,また,本来の役割に反するケースがあるかについて調査を行い,考察をし,SSの役割の再考を試みた。その結果,SSの関わり方は多様であるが,本来の役割に反し,PBLの到達目標を妨げるようなケースはないと考えられることがわかった。

留学生対象のビジネス日本語教育においては,その関わり方を含め,多様な仕事経験,経歴,価値観,性格のSSがサポーターの立場で複数いることが,学習者にとって自律的・主体的な「社会へのソフトランディング」に役立つといえよう。

今回は学習者とSSの振り返り記述については内容分析などの手法を取っていないが,次はインタビュー調査を行い,SSの役割についてさらに多角的に探っていきたい。

また,生涯学習の切り口からのSSの気づきについても,今後の課題と考えている。新たなSSの育成も図りながら,引き続きこの教育実践を続け,研究を深めていきたい。

## 注

- (1) 留学生のためのビジネス日本語シリーズ—人財—

<http://www.hidajapan.or.jp/jp/project/nihongo/kyozai/index.html>

- (2) SS企画による学習者との自由会話の時間,この期は毎週設けられていた。

## 参考文献

- (1) 堀井恵子(2008)「留学生に対するビジネス日本語教育のシラバス構築のための調査研究—中国の日系企業へのインタビューからの考察」『武蔵野大学文学部紀要』Vol. 10, pp. 77-89
- (2) 堀井恵子(2010)「プロジェクト型ビジネス日本語教育の意義と課題」『武蔵野大学文学部紀要』Vol. 11, pp. 47-57
- (3) 堀井恵子(2013)「ビジネス日本語教育におけるシニアサポーター活動の意義と課題」『Global Communication』第2号, pp. 77-87