

〈研究・調査報告〉

## ビジネス日本語教育で使用するテキストの開発

羽 鳥 美有紀

### 【要旨】

現在、外国人留学生を対象としたビジネス日本語教育に関するテキストには、言語形式に重点を置いたものや、BJTビジネス日本語能力テストに関するもの、そしてビジネスマナーや電話応対、文化理解を深めるものなど多岐にわたる。本研究では、大学における「ビジネス日本語」の授業で使用するテキストを開発するにあたり、内容を検討することとした。

本調査では、実際にテキストを使用する外国人留学生にインタビューをし、その結果、テキストには異文化理解、実務に関すること、就職活動に関する内容が必要であることが明らかとなった。これらの結果は、企業が外国人留学生に求める能力や課題とも一致していた。

今後、テキストの開発に向けさらに調査を進めていく。

**キーワード：**ビジネス日本語、キャリア形成、異文化理解、異文化間コミュニケーション  
グローバル人材

### 1. はじめに

筆者は、これまで「ビジネス日本語」のクラスを担当し、様々な教材を使用して授業を実施してきた。また同時に、日本企業で働く日本人社員や外国人社員へのインタビューを通して、実際に就職を希望する留学生はどのような能力を身につけておくべきなのかを調査してきた(羽鳥2016、2018、2020)。そのような中、現在数多くあるビジネス日本語に関するテキストでは補えない部分があるところに疑問を感じ、今回テキスト開発に至った。

そこで本研究では、外国人留学生を対象としたグローバル人材育成のためのテキストを開発するという目的のもと、事前調査を実施した。本稿では、その調査結果について報告をする。

### 2. 先行研究

第2章では、はじめに外国人留学生の就職状況、そして具体的に日本企業はどのような外国人人材を求めているのかを概観する。そして、それらをもとにテキストを開発する上でどのような内容が必要とされるのかを見出していく。

## 2.1 外国人留学生の就職の現状と課題

株式会社ディスコ（2021）によると、2020年度に外国人留学生を採用した高度外国人材企業は35.4%（予定含む）である。そのうち53.2%の企業は採用人数が1名、30.4%の企業は2、3名である。この現状から、外国人留学生にとって日本で就職するという事は狭き門であるということが言える。実際に、就職活動について厳しいと感じている国内学生は43.8%なのに対して、外国人留学生は79.7%であり、約2倍である（株式会社ディスコ2019）。しかしながら、厳しいと感じているものの、国内学生に比べて外国人留学生は就職活動の動きだしは遅い。その背景に、日本での就職活動の時期に疑問を感じているという点がある（株式会社ディスコ2019）。その他にも、筆記試験や服装などの制度や、習慣について違和感を感じていることが明らかとなっている。

また外国人留学生が日本の就職活動をするうえで不安を感じていることは、求人数が少ない、就職活動の仕組み、業界や企業研究の仕方、日本語での面接や書類の書き方などが分からない、企業がどんな人材を求めているのかが不明などと多岐にわたる（文部科学省2018）。2016年には日本国内での外国人留学生の就職率を3割から5割に向上させることを目指し、各大学が日本語教育のほか、中長期のインターンシップ、キャリア教育などを含めたプログラムを設置するための方策を策定することが閣議決定された（文部科学省2018）。

このような状況を踏まえ、今後大学としても外国人留学生に対して幅広い就職支援が必要となることが予想される。

## 2.2 企業が外国人留学生に求めるもの

株式会社ディスコ（2019）によると、企業は外国人留学生に対して、文系、理系ともにビジネス上級レベルの日本語力とコミュニケーション能力を求めているという。これは、外国人留学生の採用目的でもある、社内の活性化やダイバシティー強化には必要な資質である。しかし、採用した後の課題として、「社内での日本語コミュニケーション能力の不足（47.2%）」や「文化や価値観、考え方の違いによるトラブルがある（38.1%）」ことをあげている。

また、財団法人海外技術者研修協会（2007）は、企業が雇用している外国人留学生に対する課題や採用時の基準から、在学中に取り組むべき課題をあげている。それはまず、ビジネス日本語力の向上だが、具体的に「相手との関係や目的に応じて適切に使い分ける日本語能力の向上」、そして「電話応対やメールなど非対面型のコミュニケーション能力の向上」、「業務で必要となる文書の読解能力および作成能力の向上」である。次に、日本の企業文化に対する理解として、「日本社会全体の業界分布と希望業界に対する理解」、「日本企業の組織構造や仕事の進め方に対する理解」、「業務を進める上で必要となる日本企業に関する背景知識に関する理解」をあげている。また、ビジネスマナーやプレゼンテーション能力、情報収集能力など、社会人として求められる行動能力の向上にもふれている。その他、「就職活動そのものに対する情報不足」だけでなく、社会制度の理解、筆記試験や面接対策、資格取得推奨など、課題が広範囲にもわたる。

このように、企業は外国人留学生に対して、日本語コミュニケーション能力をはじめ、異文化理解やビジネスマナー、実務に関することなど要望が多岐にわたることが明らかとなった。また、外国人留学生も同様に、会社の待遇や具体的な業務内容のほか、日本語能力やビジネスマナー、就職後のキャリアについて不安を感じていることが分かった（株式会社ディスコ2019）。

そこで本研究では、企業が求める外国人材育成に貢献できるよう、大学での授業実践の振り返りや就職を希望する外国人留学生の意見を参考に、開発するテキストの内容を検討する。

次章では、テキスト開発のために実施した事前調査について述べる。

### 3. 調査概要

本調査は、3名の外国人留学生を対象に半構造化インタビューを実施した。属性は以下の通りである。

表1 調査協力者の属性（2020年4月）

協力者	国籍	性別	卒業後の進路希望	日本語能力
A	韓国	女	サービス業への就職	日本語能力試験N1
B	中国	男	日本、もしくは母国で就職	日本語能力試験N2
C	ベトナム	女	日本での就職、もしくは起業	日本語能力試験N1

（筆者作成）

調査協力者3名は、筆者が担当した「ビジネス日本語Ⅰ」、「ビジネス日本語Ⅱ」授業のどちらか、もしくは両方を履修し、卒業後に就職を希望している学生である。インタビューの時間は一人1時間程度であり、すべて日本語で行った。

また、インタビューは調査協力者本人が同意のもとICレコーダーで録音し、すべて文字化した<sup>1</sup>。その後、必要に応じてフォローアップインタビューを行った。フォローアップインタビューを実施したのは、調査協力者Bと調査協力者Cであり、主に内容に相違がないかの確認程度である。

インタビューの質問内容は以下の通りである。

- (1) 「ビジネス日本語」の授業を振り返って、理解できなかったこと
- (2) 「ビジネス日本語」の授業を振り返って、文化の違いを感じたこと
- (3) 「ビジネス日本語」の授業で取り扱ってほしかった内容
- (4) 就職活動をしていて難しいと感じること
- (5) 日本で就職をする時に心配なこと

これらの項目に沿ってインタビューを実施し、就職をするうえで身につけておくべき能力は

何かを学生の立場から話してもらった。また、インタビューデータ以外に、授業毎で記入していた授業の振り返りを書いたシートも参考にした。

## 4. 結果と考察

外国人留学生に実施したインタビューから、主に文化と実務に関するデータが多く抽出された。以下、文字化したデータを提示しながら考察をしていく。尚、データは協力者の話した言葉をそのまま記載する。

### 4.1 文化に関するデータ

「ビジネス日本語」の授業では、言語面だけではなく、日本の企業文化を理解するという目的で、1つの事例を取り上げてディスカッションを行っている。使用テキストは、『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習:職場のダイバーシティで学び合う【教材編】』(2013)である。外国人留学生からは、このディスカッションは、文化を理解することだけではなく、さまざまな価値観にふれることができたり、ディスカッションの方法を学ぶことができたりする点において充実していたというデータが抽出された。同時に、自分の考えを日本語で伝えることの難しさに直面したというデータも抽出された。

実際のデータは以下の通りである。

[協力者A]

一番文化の違いを感じたのは、企業文化のディスカッションです。事例の問題に気づくことができます。その時、他の人と話しますが、自分と違うことを言いますので、とてもびっくりします。自分が間違えたかもしれないと思うときもありました。でも、だんだんとそれが楽しくなりました。自分がすべて中心ではないことが分かりました。日本の文化は特徴だと思います。あとは、ディスカッションは他のクラスであまりしませんから、難しかったです。先生が、就職の面接でもすると言いましたので、難しいと思いました。他の人の意見も聞いて、そのときの姿勢も大切に、自分の話し方も正しくしなければいけません。最後は、司会もできるようになりました。一番難しいのは、みんなの意見をまとめて、他の聞いていない人に伝えることでした。ほとんど全部伝えることができなかったです。メモもしましたが難しいね。

[協力者B]

ディスカッションがあったけど、勉強になりました。最初の時、話すの時、とても緊張しました。話しても、全部伝えられませんでした。中国人が多かったので、時々中国語です。正しい日本語で伝えることができなかつたと思います。それでも大丈夫です。だんだんできました。韓国人や台湾人もいましたから、いろいろな意見がおもしろかったです。同じ中国人だけど、

意見が違うことがありました。それもおもしろいと思いました。日本の企業文化は働くの前に勉強するといいいと思います。特に、仕事の進め方は中国と違います。まだ働いたことはありませんから、そういうことが分かりました。仕事をしてから問題になる前に分かってよかったです。

[協力者C]

企業文化のディスカッションです。私は、アルバイトをしていましたので、もう知っていることもありましたが、とてもいい授業でした。自分は意見をすぐ言いますが、話さない人もいます。テーマの問題に気づかない人もいます。自分の違う文化に気づく人もいます。それが、とても勉強になりました。今は、グローバルですが、それが分かることがあまりありません。しかし、これから日本で働く時、いろいろな人もいますから、とても大切だと思います。一番文化を感じたことです。そして、必ず、いろいろな価値観の人がいれば問題もありますので、今から学べばいいと思います。

株式会社ディスコ（2019）が採用後の課題として「文化や価値観の考え方の違いによるトラブルがある」ことをあげていたが、これらのデータから外国人留学生自身がそのようなトラブルを防ぐためにも、就職する前に日本の企業文化を知っていることが大切であると感じていることが分かった。同様に、財団法人海外技術者研修協会（2007）も、外国人留学生が在学中に取り組む課題について、日本企業の仕事の進め方に対する理解などをあげているが、やはり仕事の仕方一つをとっても国によってそれぞれ異なるということが確認できた。

また、ビジネスマナーについても多くのデータが抽出された。ビジネスマナーが課題であることについては、財団法人海外技術者研修協会（2007）も言及している。

実際のデータは以下の通りである。

[協力者A]

接待の仕方が韓国と少し違います。お酒のマナーとかも勉強しました。身だしなみは韓国もとても大切ですから分かります。どうやったら、動くがきれいに見えるか、何か渡す時にもポイントがあるし、「片手で失礼します」なども学びました。そういうちょっとしたことが日本のサービスにすごいところにつながっていると思いました。なので、日本のビジネスマナーは難しいですけど、もっと知りたいです。

[協力者B]

就職で一番不安なことはマナーです。日本はとても厳しいと思います。ビジネスマナーはとても大切ですね。中国はあまり気にしませんから、大丈夫です。特に、お客さんが来た時、大変ですね。授業で学ぶまでは全然わかりません。でも、今は本当に授業でしましたから、上座とか、お茶とか、案内の日本語とかよくわかりました。

[協力者C]

アルバイトをしたときも、接客マナーのことについて同僚に言われました。マニュアルもありました。日本ではとても必要です。他の国では、こんなに厳しくないです。なので、今から学べたらいいと思います。本当にやってみるとできませんので、できるまで練習したほうがいいと思います。緊張してできませんから。就職するときにみんな心配なことだと思います。

このようなデータから、外国人留学生自身が在学中にビジネスマナーについて学ぶことは重要なことであると思っていることが分かった。これは、株式会社ディスコ（2019）の調査でも、外国人留学生がビジネスマナーに関する不安をあげていたが、同様の結果であった。

その他、仕事をする上での人間関係について不安を抱いていることもデータから抽出された。実際のデータは以下の通りである。

[協力者C]

アルバイトをしていて日本では上司との接し方が難しいです。一緒に入った人、日本人です。いつも一緒のとき相談されます。他のバイトの人とあまり仲良くないです。仕事でもあまりよくないみたいです。時々、（アルバイト先の会社名）はみんなで飲み会をします。私はあまり飲めませんが楽しいので参加します。でも、みんな行きたくない人もたくさんいます。行かないといいと思いますけど、行っています。そういうのが大変だと思います。それも上司の指示みたいです。日本で仕事をするのは本当に大変だと思います。だから、そういう感じの会社は作りたくないです。

職場での人間関係構築は、就職する上で不安材料の一つになっていることは間違いない（羽鳥2019）。福岡（2015）の留学生を対象とした就職に関する意識調査でも、異なる文化背景が原因となり人間関係を築くことの難しさに不安を抱いていると感じている学生が多いことが明らかとなった。また企業側も、留学生を採用する上で文化の違いによって人間関係に軋轢が生じるのではないかと、との不安を示していることも明らかにされた（福岡・趙2013）。

#### 4.2 実務に関するデータ

「ビジネス日本語」の授業で、ビジネス文書やメールの書き方、電話対応など、実践的な内容も取り扱っている。それらについてのデータも多く抽出された。

実際のデータは以下の通りである。

[協力者A]

授業で先生にメールを送りましたが、いつもちゃんと送ってなかったのととても勉強になりました。友達だといつも WeChat とか LINE とかだから簡単です。だから、日本語で敬語でとても

難しかったです。仕事の時は、他の仕事の人とか、会社の人とかにメールをしますから、いろいろな場面でもっと練習したかったです。就活する時も、メールをしますから、そういう時にどんな日本語を使うかを知りたいです。

[協力者B]

電話のとき、緊張しました。あまり話すのは上手ではないので、電話はとても緊張します。授業で練習でも緊張しました。でも、電話は一番知りたかったです。だから、勉強になりました。特に、電話の日本語です。とても難しかったです。仕事の時、電話にでるのがこわくなると思いますが、授業のことを思い出して頑張ります。あとは、もっといろいろなビジネス文書を勉強すると思いましたから、メールと他にも学びたかったです。

\*\*\*途中省略\*\*\*

ビジネス文書は何ですか、企画書とか、経理の関係のとか。でもそういうのは、中国でフォーマットがありますから。でも日本はありますか。そういうのを勉強してすぐ書けるようになります。

[協力者C]

ビジネスの授業でプレゼンテーションをしましたが、とても大切だと思います。他のクラスで日本人の発表を聞きますが、パワーポイントのデザインとか、あとは声が小さいとか、私は大きいから……。なんか、そういうのはもっとアメリカみたいな方がいいと思います。日本の会社ではプレゼンテーションはたくさんしますか。あまりしないイメージです。プレゼンテーションは練習が大切ですので、授業ではあまりできませんね。私はみんなの前で発表とか緊張しませんからそういうのが好きです。

あと、メールも国によって少し違いますね。書き方とか。ベトナムでは日本よりも重要ではありませんから、就職前に勉強するほうがいいと思います。

このように、メールの書き方やビジネス文書作成、電話応対やプレゼンテーションについて多くの学びがあった反面、外国人留学生が苦手としている分野であることも明らかとなった。財団法人海外技術者研修協会（2007）も、プレゼンテーション能力の向上は、在学中に取り組むべき課題だと言及している。

これまで主に文化と実務に関するデータを概観してきたが、その他就職活動に関するデータも抽出された。

「ビジネス日本語」の授業では、面接時のマナーについて紹介はしているものの、就職活動全体の流れや、応募書類の書き方、企業分析、自己分析などは取り上げていない。これらは就職・キャリアセンターがすでに支援しているためである。ただし、今回のインタビューを通して、就職活動に関する内容を授業で取り上げてほしいという要望があることが分かった。イン

タビュー実施時に就職活動を始めていたのは〔協力者A〕と〔協力者C〕である。

また、日本での就職活動は開始時期が他の国と大きく異なる。その点において〔協力者B〕からは、「中国では日本のように早く就職活動を始めないので、日本はいったい何を準備するのか分からない」というデータが抽出された。〔協力者C〕の授業の振り返りシートからも、「なぜ就職活動を早く始めないといけないのか、早くから何をするのか」などの記載があり、同様の疑問を感じていることが分かった。このような現状の結果、就職活動開始の時期が遅れてしまい、希望する就職先に応募することができなかつたり、ビザの手続きが間に合わなかつたりということにつながってしまうのではないかと考える。そのため、就職活動に必要な応募書類の書き方や面接などの部分的な指導よりも、日本の就職活動はどのようなものかというところの理解を深めることが大切なのではないかと考える。

## 5. おわりに

調査の結果、外国人留学生が就職する際に身につけておくべきものとして、日本の企業文化の理解、異文化理解、ビジネスマナー、電話応対、メールやビジネス文書作成、就職活動の準備などが必要であると感じていることが明らかとなった。これらは、企業側が外国人留学生に求める能力や、在学中に取り組むべき課題としてあげている項目と一致している。

そして、外国人留学生に限ったことではないが、採用する段階や入社後の人材育成において、約9割の企業が「社会人基礎力」を重視している（経済産業省2006a）。ここでの「社会人基礎力」とは、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」であり、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」の3つの能力とそれを構成する12の能力要素である（経済産業省2006b）。今後テキストを開発するにあたり、社会人基礎力を育成することができるコンテンツや授業構成も必須であると考ええる。

また、法務省（2019）によると、日本の企業等への就職を目的として在留資格の変更を許可された留学生の国籍として、一番多いのが中国、次いでベトナム、韓国、ネパール、台湾の順であり、アジア諸国だけで全体の95.3%を占める。筆者が担当している「ビジネス日本語」の授業でも圧倒的に中国の留学生が多く、その他、韓国、台湾、ベトナム、スリランカが数名といった程度である。そのため、テキスト開発において、アジア諸国の外国人留学生を対象としたものが望まれると考える。

今後は、作成したテキストを実際に使用し、効果を検証していくことが必要である。また、本研究の調査対象者は3名のため、調査結果を一般化することはできない。よって、外国人留学生を対象とした調査は継続して行っていく必要がある。

## 【注】

1. 著作物であるインタビューデータを本稿で使用するにあたり、著作権者である調査協力者3名には事前に許諾を取りインタビューを実施した。

## 【参考文献】

- 株式会社ディスコ（2019）「外国人留学生/高度外国人材の採用に関する企業調査」[https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2019/01/global\\_kigyouchosa\\_201812.pdf](https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2019/01/global_kigyouchosa_201812.pdf)（参照 2022-10-28）
- 株式会社ディスコ（2021）「外国人留学生/高度外国人材の採用に関する調査」<https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2021/01/2020kigyou-global-report.pdf>（参照 2022-10-28）
- 経済産業省（2006a）「社会人基礎力に関する緊急調査」[http://ono-tera.com/sanko-shiryo\\_syakajinkiso.pdf](http://ono-tera.com/sanko-shiryo_syakajinkiso.pdf)（参照 2022-10-28）
- 経済産業省（2006b）「社会人基礎力に関する研究会－『中間取りまとめ』－」[https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/sansei/jinzairyoku/jinzaizou\\_wg/pdf/001\\_s01\\_00.pdf](https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/sansei/jinzairyoku/jinzaizou_wg/pdf/001_s01_00.pdf)（参照 2022-10-28）
- 近藤彩・金孝卿・ムグダヤルディー・福永由佳・池田玲子（2013）『ビジネスコミュニケーションのためのケース学習:職場のダイバーシティで学び合う【教材編】』コロン出版。
- 財団法人 海外技術者研修協会（2007）「平成18年度 構造変化に対応した雇用システムに関する調査研究－日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究－報告書」
- 羽鳥美有紀（2016）「日本のサービス業に従事する外国人社員と日本人社員間に生じるズレと根本的原因－外国人社員と日本人社員のインタビュー調査から－」『文明の科学』13.21-42.
- 羽鳥美有紀（2018）「日系航空会社が非日本語母語話者社員に求める日本語能力とは何か－一般社員と幹部社員に対するインタビュー調査から－」『文明の科学』15.49-59.
- 羽鳥美有紀（2020）「日系航空会社が非日本語母語話者社員に求める日本語能力とは何か－一般社員と幹部社員に対するインタビュー調査から－」『城西国際大学大学院紀要』23.79-97.
- 福岡昌子（2015）「留学生の就職に関する意識調査とビジネス日本語教育への示唆」『三重大学国際交流センター紀要』10.1-18.
- 福岡昌子・超康英（2013）「グローバル人材育成と企業の留学生雇用に関する研究」『三重大学国際交流センター紀要』8.19-38.
- 法務省（2019）「令和元年における留学生の日本企業等への就職状況について」<https://www.moj.go.jp/isa/content/001336801.pdf>（2022-10-28 参照）
- 文部科学省（2018）「外国人留学生の就職促進について（外国人留学生の就職に関する課題等）」[https://www.jasso.go.jp/ryugaku/after\\_study\\_j/job/\\_icsFiles/afiedfile/2021/03/31/01\\_ryuugakusei\\_monkasyou.pdf](https://www.jasso.go.jp/ryugaku/after_study_j/job/_icsFiles/afiedfile/2021/03/31/01_ryuugakusei_monkasyou.pdf)（2022-10-28 参照）