

探討日語學習者畢業後於日本職場上的衝突 -以建置案例教授法的案例為目標-

羅曉勤

銘傳大學應用日語系副教授

摘要

本論文藉由訪談在日本工作的台灣日語相關系所畢業生的職場經驗,以期能建構案例教學法的教材。藉由調查的結果發現赴日工作的日語相關系所畢業生所取得的簽證以渡假打工簽證為最多;所選擇的渡假打工地主要以東京、大阪、或者在台灣以觀光地聞名的地方,如:長野、九州、北海道。以所服務的職業來看主要是在飯店或溫泉旅館業等、店鋪・服飾業的販賣及餐飲服務業為主。最後透過物語分析其職場內的衝擊經驗發現主要的脈絡有「對職場時間之認知不同」、「新進員工的研修」、「公司整體的制度層面」、「人間關係」等。在今後的課題上,希望利用訪談所抽出的衝擊事件為主軸,撰寫有關異文化理解及開啟對話為主軸的案例教材為主要的目的。

關鍵字：商業日語教育、案例教學法、渡假打工、職場內的衝擊事件

受理日期:2021年03月10日

通過日期:2021年05月14日

Using the experience of workplace conflict in Japan among Taiwanese learners of the Japanese language to generate case method for Japanese language instruction for a business context

Lo, Hsiao-Chin

Associate professor, Ming Chuan University

Abstract

Given the importance of case method to Japanese language studies for a business context, this paper explores the use of case method teaching generated from the real-life experiences of Taiwanese learners of Japanese as a foreign language during their time working in Japan. Specifically, the case studies in question derive from the experiences of workplace conflict in Japan among such Taiwanese learners of Japanese, offering valuable educational insights for future students interested in learning business Japanese. This paper comprises a collection of such case studies, while exploring how to harness the experiences contained therein to further Japanese business language instruction. Through extensive interviews with Taiwanese who have worked in Japan during “working holidays” in Tokyo and Osaka (typically in hotel jobs and other tourism and service industry positions), as well as Taiwanese working in tourism services jobs in Taiwan catering to Japanese tourists, we gathered numerous stories about cross-cultural understandings and misunderstandings in a business setting relevant to students of Japanese as a foreign language.

Keywords: Japanese business education, case method, working holidays, workplace conflicts

台湾人日本語既習者が語る日本職場のコンフリクト ーケースメソッド教授法の教材作成に向けてー

羅曉勤

銘傳大学応用日本語学科准教授

要旨

従来、日本語ビジネス教育には、職場でのコンフリクトへの着目の必要性という観点から、ケースメソッド教授法の重要性が唱えられてきた。こうした点を踏まえ、本論は、台湾でのビジネス日本語教育における、ケースメソッド教授法の導入に際して必要になるであろう、教材としての適切なケースと、それに基づいた教材作成を目的とした、台湾人日本語学習経験者(以下、台湾人学習者とする)たちの、仕事場でのコンフリクトの収集について論じる。具体的には、まず、本論の調査対象者において、日本で就労している台湾人学習者の日本滞在資格はワーキングホリデーが最も多く、次に、滞在地域としては、東京、大阪、もしくは観光地として台湾でも知名度が高い地域や場所が多く、さらに、その職種としては、ホテルなどといった宿泊関連、各種ショップやアパレルでの販売、飲食業などに従事する人が多いということが、インタビュー調査で明らかとなった。また、コンフリクト事例の結果として、「時間に対する認識」「新人研修」「会社の制度」「人間関係」といったストーリーラインが抽出できた。そして、今後は、こうして抽出されたストーリーラインを軸に、異文化理解と対話に向けたケース教材を作成したいと考える。

キーワード：日本語ビジネス教育、ケースメソッド教授法、ワーキングホリデー、職場でのコンフリクト

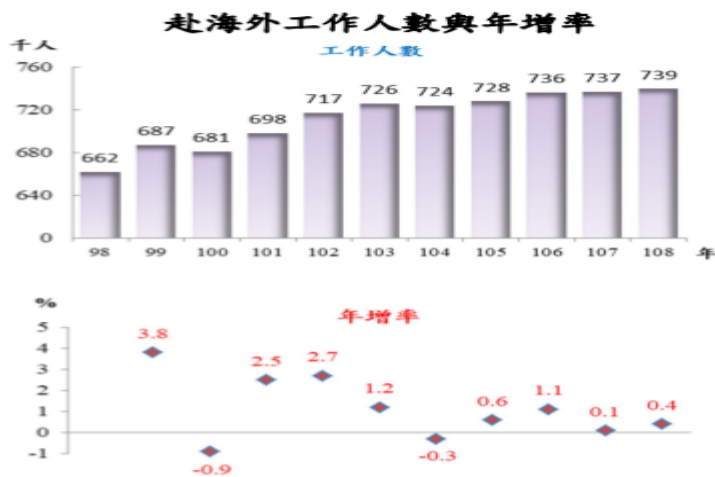
台湾人日本語既習者が語る日本職場のコンフリクト —ケースメソッド教授法の教材作成に向けて—

羅曉勤

銘傳大学応用日本語学科准教授

1. はじめに

表 1 海外における台湾人労働者数¹



台湾の高等教育現場に携わっている者であれば、教師として、卒業生の進路について、台湾教育部（日本の文科省に類似）の規定に則した対応が求められつつあろう。こうした中、筆者は、応用日本語学科の教師として、日本語を専門に学習した卒業生たちの進路について、より興味を持つようになった。そこで、気付いたのは、何らかの形で、海外に就労しにいく卒業生が増えてきたことである。さらに、情報を集めてみると以下のようなことが分かった。台湾行政院主計總處(2020年12月17日)の国民の海外労働状況の報告を見てみると、2009年（中間民国98年）から年々増加していることが分かる（表1参照されたい）。同報告書によれば、15才～29

¹ 台湾行政院主計總處の「108年國人赴海外工作人數統計結果」の公開資料より抜粋
<https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/01217147167RLW6M7Z.pdf>

才に増加傾向が見られ、学歴においては、高等教育を終えている割合が多く占めていることがわかった。その中、日本語教師である筆者が関心を持ったのは、台湾人が日本での就職をしている状況である。換日線（2018.08.21）²によれば、労働ビザで日本に行く台湾人の成長率は、2014年から2018年まで、毎年30%の成長率が見られるという。さらに、Worklife in Japn（2020.10.18）³が独自に行った在日台湾人の統計調査を見てみると、在日台湾人の在留ビザの内訳は表2のようとなる。

表2 在日台湾人の在留ビザの内訳

Year	2014/6	2014/12	2015/6	2015/12	2016/6	2016/12	2017/6	2017/12	2018/6	2018/12	2019/6	2019/12	年成長率(%)
総数	36,965	40,197	45,209	48,723	50,908	52,768	54,368	56,724	58,456	60,684	61,960	64,773	6.7%
1 永住者	15,532	16,870	19,583	20,245	20,486	20,659	20,821	21,044	21,254	21,601	21,894	22,235	2.9%
2 留学	6,776	7,528	7,788	8,709	8,874	9,537	9,551	10,237	10,127	10,603	10,116	10,420	-1.7%
3 技術・人文知識・国際業務	3,738	3,442	4,990	5,536	6,484	7,204	8,300	9,210	10,564	11,587	13,085	14,140	22.0%
4 日本人の配偶者等	3,818	4,024	4,131	4,102	4,130	4,155	4,223	4,286	4,421	4,439	4,464	4,541	2.3%
5 特定活動	1,840	1,826	2,611	3,767	4,259	4,345	4,366	4,600	4,492	4,782	4,561	5,479	14.6%
6 定住者	1,464	1,563	1,626	1,640	1,613	1,586	1,594	1,582	1,585	1,566	1,538	1,549	-1.1%
7 家族滞在	1,376	1,455	1,556	1,646	1,779	1,887	1,964	2,047	2,123	2,162	2,256	2,295	6.2%
8 特別永住者	648	775	900	991	1,026	1,025	1,059	1,083	1,126	1,159	1,154	1,141	-1.6%
9 経営・管理	504	571	601	636	704	762	780	818	828	826	836	862	4.4%
10 企業内転勤	523	526	535	532	578	596	603	574	603	597	580	536	-10.2%

表2で示したように、「技術・人文知識・国際業務」やワーキングホリデーなどを含む「特定活動」といった就労に関するビザによる滞在が増えてきていることが分かった。このような状況は、日台間の「ワーキングホリデー制度」や、少子高齢化による労働力不足といった社会問題を解決するために、外国人労働者導入ができるように、日本の入国管理法が改正され、2019年に施行されたことにより、今後、日本で就職する台湾の若者は増えていくのであろう。実は、2006年から筆者は台湾で教鞭を取り始めた。筆者が初めて

² 換日線(2018.08.21) <https://crossing.cw.com.tw/article/10477>

³ Worklife in Japn (2020.10.18) 在日台湾人統計數據整理
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eOBQ_F4N57Tw3IK_j-8Gqoj1IHk1_278kTpWn_k1Ols/edit#gid=1310480294

卒業生を送り出した 2009 年は、ちょうど日本への就職ブームであり、学生の多くはその波に乗っていった。なぜなら、日台間の「ワーキングホリデー制度」は 2009 年から開始されたからであり、当初はビザ発給枠が年間 2000 人であった。しかし、毎年、発給枠を上回る申し込みがあったため、台湾側からの要請を受け、2014 年に発給枠が年間 5,000 人に拡大された。また、同時に査証手数料も無料にしたこともあり、その後も申請数は増加し、発給枠の拡大について日台でさらに協議をした結果、2019 年 4 月から発給枠が年間 1 万人に拡大されることになった。こうした「ワーキングホリデー」について、雑誌「遠見」2019 年 5 月号・395 期⁴は、2019 年に「ワーキングホリデー制度」を利用した日本への入国者は 1 万人強で、そのうちの 3 分の 1 が台湾人だ、と報じている。こうしたデータや状況を鑑み、非正式ながら、筆者勤務校における「ワーキングホリデー制度」の利用状況について、聞き取り調査を行った結果、2011 学年度以降の勤務校の応用日本語学科卒業生約 110 人のうち、同制度を利用して日本で就職した者が 10～20 人前後いることが判明した。このことから、前述したように、「ワーキングホリデー」のビザ発給枠の拡大や、入管法の改正などの影響により、日本で就労する卒業生が増加することが予想されるのである。そこで、筆者が日本で仕事をする勤務校の卒業生たちがどのような現状なのか、興味を持つようになった。そこで、多く利用されているワーキングホリデーの経験者兼調査時日本で仕事をしていた卒業生たちを対象とし、彼らの語りから、現場の教育への示唆について考えてみることを目的とした。

2. 先行研究

卒業生の就業状況から教育への示唆という観点から考えるときに、就業時に、異言語話者間での日本語使用の現状や指導などは、避け

⁴ 遠見雑誌(2019 年 5 月)「台青吹起漂日風」『遠見』第 395 期
<https://www.gvm.com.tw/magazine/published/1051>

ることができないものであることは容易に想像できる。さらに、昨今においては、こうした異文化間におけるビジネスコミュニケーションが、再注目されるようになってきている。この節では、台湾におけるビジネス日本語教育研究の動向と、グローバル社会である現在のビジネス日本語教育についてまとめてみる。

2.1 台湾におけるビジネス日本語教育

実は、台湾における日本語教育では、早くから、ビジネス分野やそこでの実務を主眼とした日本語の教科として、「ビジネス日本語会話」「ビジネス日本語文書」といった科目が存在している。言い換えれば、職場における日本語使用が広く重要視されている状況に応えるもので、教育や研究の分野として確立されており、その現場においてもさまざまな工夫がなされている。例えば、応用を中心とする応用日本語学科におけるビジネス日本語関連科目の開講状況やその教育理念について言及した呂（2013a）⁵、ビジネス日本語教育のカリキュラムデザインについて述べた李（2012）⁶、敬語運用能力・電話対応・服装などを日本のビジネスマナーとして授業に取り入れた葉（2019）⁷、機能や場面を中心としたビジネス会話能力の育成を目的とした呂（2013b）⁸などの、教育実践報告が多数ある。ただ、以上で示した、ビジネス日本語に関する多くの教育実践は、敬語運用能力や、ビジネスに関連する言語の機能や場面を取り出し、それを会話のモデルとして導入したの多いように見受け

⁵ 呂惠莉（2013a）「応用日本語学科における「ビジネス日本語」教育の一考察—開設授業科目の現状と教育のあり方」『台湾日語教育學報』20,pp.208-237

⁶ 李美麗（2012）「四技の応用日語系におけるビジネス日本語教育のカリキュラムについて」『東吳日語學報』38,pp.4776, doi:10.29736/DWRYJYSB.201201.000-

⁷ 葉懿萱（2019）「日本語文科学科における「ビジネス日本語」の試み—敬語運用能力と基本ビジネスマナーを中心に—」『台湾日語教育學報』32,pp.45-74

⁸ 呂惠莉（2013b）「日本語学科における「ビジネス日本語会話」の授業デザイン—キャリア形成支援を目指して—」『台湾日語教育學報』21,pp.405-434

られる。もちろん、このような実践は必要かつ有益であり、ビジネス日本語人材も多く育成してきた。ただ、ビジネス現場や実社会で活躍できる人材の育成を目指す日本語教育やその現場では、さまざまな工夫がなされているものの、日本語力の養成においては、依然、言語技能の養成や言語形式を重視したものが主流であると近藤（1998）⁹や立川（2013）¹⁰は指摘している。確かに、台湾で一般的に用いられているビジネス日本語の教科書を見ると、職場で生じるビジネス日本語の会話モデルを“型”として提供し、授業において、その型に沿って学習者に覚えさせたり練習させたりすることが少なからずあり、この点は、先ほどの実践論文の部分での述べたとおりである。繰り返しになるが、もちろん、モデル会話のような日本語能力の育成も重要であることは間違いない。だが、実際のビジネスコミュニケーションで生じるさまざまな問題には、あまり着目していないのが現状なのである。

2.2 ビジネス上のコンフリクトを着目とした研究

日本人と外国人のビジネス接触場面に着目した研究は、近藤（1998¹¹、2007¹²）、立川（2013）¹³などがある。近藤（1998）¹⁴は、外国人の視点からビジネスコミュニケーションの実態を実証的に明らかにしたうえで、近藤（2007）¹⁵の調査では、ビジネス上の問題点に着目し、質問紙による量的研究を行った結果、異言語話者のビジネス接触場面の問題点として、「不当な待遇」、「仕事上の非効率」、「仕事にまつわる慣行の相違」、「文化習慣の相違」の 4

⁹ 近藤彩（1998）「ビジネス上の接触場面における問題点に関する研究—外国人ビジネス関係者を対象として」『日本語教育』98,pp.97-108

¹⁰ 立川真紀絵（2013）「ビジネスコミュニケーションにおける異文化間コンフリクトへの対応—中国人ビジネスパーソンの対立管理方式から」『日本語教育』155,pp.189-197

¹¹ 同注 9

¹² 近藤彩（2007）『日本人と外国人のビジネスコミュニケーションに関する実証研究』シリーズ言語学と言語教育，第 9 巻,ひつじ書房

¹³ 同注 10

¹⁴ 同注 9

¹⁵ 同注 12

因子が抽出された。そして、立川（2013）¹⁶は、在日日本企業に勤めている中国人を相手に、異文化間コンフリクトの対応を調査した。その結果、「回避」、「順応」といったストラテジーが多用されていることが分かった。

近藤（1998¹⁷、2007¹⁸）、立川（2013）は、日本人と外国人のビジネス接触場面、つまり、ビジネス上の異文化間のコンフリクトに着目したものだと言えよう。ここでいうコンフリクトとは、マネジメント領域でのコンフリクト・マネジメントの観点から出発したものである。ピーター・ローバート（2020）¹⁹の定義によれば、コンフリクトとは相手と自分の利益、主張、好み、信念、価値観、アイデア、真実などが衝突している状態を指し、さらに、グローバル化するビジネス環境に身を置く人にとって必須な概念だと指摘している。よって、近藤（1998²⁰、2007²¹）、立川（2013²²）のどれも、実際の仕事の現場やビジネス場面では、「問題発見解決能力」や「課題達成能力」といったもの、さらには、グローバル化が進んだ昨今、特に、ビジネス分野を主眼とした日本語人材やその育成においては、「異文化調整能力」も、より重要となってくるという示唆が得られたと言えよう。

2.3 異文化調整能力を取り入れるビジネス日本語教育へ

近藤・金・池田（2015）²³が指摘したように、仕事現場におい

¹⁶ 同注 10

¹⁷ 同注 9

¹⁸ 同注 12

¹⁹ ピーター・T・ゴールマン・ロバート・ファーガソン（2020）『コンフリクト・マネジメントの教科書：職場での対立を創造的に解決する』（鈴木有香・八代京子・鈴木桂子訳）東洋経済新報社

²⁰ 同注 9

²¹ 同注 12

²² 同注 10

²³ 近藤彩（編著）・金孝卿（著）・池田玲子（著）（2015）『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【解説編】』ココ出版

ては、日本語を使いながら、仕事の実践力を持つ人材が求められている。言い換えれば、背景を異にする者同士が、日本語を使い協働をしていくためには、双方の状況が異なることにより起因する「考えや主張」の「衝突・不一致・対立」といった、いわゆるコンフリクトを乗り越えるべく、異文化理解はもちろん、課題を達成する能力や、問題を発見したりそれを解決したりする能力が重要だということである。こうした点を踏まえ、kondoh&Kim (2012)²⁴は、ビジネス場面におけるコンフリクトの事例を用いて、日本語学習者が協働でビジネスコミュニケーション上の問題点や問題の解決策を討論しながら考えるとといった、ケースメソッドに基づく学習方法、いわゆるケース学習というアプローチの重要性を唱えている。言い換えれば、ケース学習が目指しているのは、日本語力の育成のみならず、「協働力」や「問題発見・解決力」の育成を念頭に置いた日本語学習なのである。

そして、ケース学習が示すこうした教育目標は、テクノロジーやグローバル化が進む今日の社会が、大学教育に求める人材育成の在り方と一致しているとも言えよう。例えば、台湾教育部が2013年12月に出版した『教育部人材培育白皮書』²⁵においても、劉ほか(2006)²⁶・洪(2013)²⁷・當作(2013)²⁸・田中(2009)²⁹・佐藤・有田(2014)³⁰・羅(2020)³¹といったさまざまな主張に

²⁴ Aya kondoh & Hyogyung Kim (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』pp.103-116, The Japan Foundation, Sydney Me 台湾教育部(2013)『教育部人材培育白皮書』台湾教育部 lbourne Centre for Japanese Language Education.

²⁵ 台湾教育部(2013)『教育部人材培育白皮書』台湾教育部

²⁶ 劉孟奇・邱俊榮・胡均立(2006)『大專畢業生就業力調查報告』青輔會

²⁷ 洪瑞斌(2013)「培養青年之生涯韌力:就業力外的另一章」『電子報月刊/就業安全半年刊』中華民國102年第2期, http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=545&ap_id=1875

²⁸ 當作靖彦(2013)『NIPPON 3.0の処方箋』講談社

²⁹ 田中博之(2009)『子どもの総合学力を育てる—学力調査を活かした授業づくりと学校経営』ミネルヴァ書房

³⁰ 佐藤洋一・有田弘樹(2014)「随筆教材のテキスト形式を生かす「習得・

においても、21世紀を生き抜く能力の育成が重要だと唱えられ、いずれにおいても、現代の教育現場では、「自ら課題を発見し解決する力＝自立」「他者と協働するためのコミュニケーション力＝協働」「物事を多様な観点から論理的に考察する力＝創造」の養成に力を入れるべきだと提唱している。

そして、以上に挙げた論点から考えれば、人材育成について、台湾と日本とのそれぞれの立場から見たいずれの場合においても、「問題の発見・解決力」「協働力」「コミュニケーション力」「多様な観点を持つ論理的な思考力」などが求められている、という点が一致しよう。また、筆者の主要フィールドから考えれば、台湾での“日本語”教育は「外国語力」の育成に該当する。つまり、筆者にとって、自身の教育実践によって次世代の人材育成を行う、すなわち、日本語学習を通して（日本語学習をしながら）、学習者の「問題の発見・解決力」「協働力」「コミュニケーション力」「多様な観点を持つ論理的な思考力」の育成が、目指すべき目標ということになる。そして、このような教育目標の達成を実現できる一つの可能性として、筆者は、近藤・金（2010）³²・kondoh & Kim（2012）³³が提唱したケース学習にあるのではないかと考えた次第である。なお、このケース学習の出所は、ケースメソッド教授法にあると近藤ほか（2015）は述べている。では、続いて、ケースメソッド教授法とは何か、また、日本語教育との関わりについて説明する。

活用」「批判」—「自立・協働・創造」につながる授業の開発—」『愛知教育大学研究報告：教育科学編』No.63,pp.163-171,愛知教育大学

³¹ 羅曉勤（2020）『大学生の能動的な学びを育てる日本語教育：協働から生まれる台湾の授業実践』瑞蘭国際出版

³² 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』6,pp.15-31、国際交流基金・政策研究大学大学院
http://www3.grips.ac.jp/~jlc/old/fles/ronshu2010/Kondoh_Kim.pdf
（2019年6月18日参照）

³³ 同注24

3. ケースメソッド教授法および日本語教育との関わり

3.1 ケースメソッド教授法とは

ケースメソッド教授法は、ディスカッションを中心とした授業方法であり、元来、ハーバード大学ビジネススクールで行われていた教育方法で、日本では、慶応大学ビジネススクールが、日本の社会により適合するように調整した上で実施している。また、高木（2010）³⁴は訳者はしがきで、ケースメソッドの定義について、授業での進行形式と使用教材の特徴、そして、教師と学習者の役割という観点から、以下のように述べている。

教師は、学生と一緒にになってクラス全体で討論しながら授業を進めるといった形式であることから、一種のディスカッション形式の授業であり、そして、この授業でのディスカッションは、実際の出来事が事例として記述されている教材や資料に基づき、学生たちがそのケースから考えられる問題についてさまざまな角度から意見を出し、さらに、ディスカッションをする。この時、教師はディスカッション・リーダーシップをとることで、クラスの議論が有益な展開になるように論点の流れの舵を取る（1994, p.iii）

さらに高木（2001）³⁵・竹内（2010）³⁶は、ケースメソッド教授法の定義に基づき、この教授法が目指している教育目標について次のように述べている。まず、ケースメソッド教授法とは、ケースとして示される内容を討議する形式で進める授業方法であり、授業活動で示されるケースは、実際の社会で起きた出来事を物語的に記述したものであると同時に、示されるケースには、教育面から見て、

³⁴ 高木晴夫（2001）「ケースメソッドによる討論授業のやり方」『経営行動科学』第14巻第3号,pp.161-167

³⁵ 同注34

³⁶ 竹内伸一（2010）『ケースメソッド教授法入門：理論・技法・演習・ココロ』高木晴夫監修,慶應義塾大学出版会

取り上げるべき何らかの訓練的主題を含んでおり、さらに、その訓練に必要な情報が盛り込まれていることや、訓練を受けるものを登場人物の立場に立たせた上で、その行為において意思決定を迫るようにデザインされていることなどが条件として必要だとしている。さらに、ケースを用いたこうした討議形式の教育における目標は、特定の理論が前提となって記述されたものではなく、現実の状況が反映されたケースから考えられる経営問題を洞察し、その問題に対する意思決定と実行といった責任を果たそうとすることだ、ともしている。では、続いて、こうしたケースメソッド教授法の、日本語教育への応用の必要性や可能性について検討してみたい。

3.2 ケースメソッド教授法と日本語教育との関わり

ここまで述べてきたように、日本語ビジネス教育に、次世代の人材育成の観点や、従来においては考慮されていなかったビジネス現場や実社会におけるコンフリクト（近藤ほか，2015）³⁷を取り入れようとするならば、ケースメソッド教授法の理念と手法は、適切なものだと考えられる。また、ケースメソッドを取り入れた形式の授業は、必ず、個人予習（独創）、グループ討議（協創・独創）、クラス討議（協創・独創）といったステップで構成される。そして、このこうした授業デザインは、池田・館岡（2007）³⁸が日本語教育の必要性を提唱した、「対等・対話・互惠・創造・プロセス」といった概念を取り入れたピア・ラーニングと共通している部分もあると筆者は考える。なぜなら、ピア・ラーニングとは、学習者が自分の考えについて、他の参加者と対等の立場で対話する中で構築・再構築し、学習の成果を産出するものだからである。つまり、ケースメソッドやピア・ラーニングは、互いに学び合いながら成果を創出するという点はもちろん、個人予習で出した自分の考え（独創・

³⁷ 近藤彩（編著）・金孝卿（著）・池田玲子（著）（2015）『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【解説編】』ココ出版

³⁸ 池田玲子・館岡洋子（2007）『ピア・ラーニング入門—創造的な学びのデザインのために』ひつじ出版

創造) を、グループやクラスでの討議によって他の参加者と意見を交換するといった「対話」の「プロセス」を経ることで、考えをより豊かで多角的にしていく(協創) もので、理念や手法に共通するものがあると考えられるのである。言い換えれば、こうした共通点によって、日本語教育におけるケースメソッドの応用の可能性や必要性を筆者が見いだせたとも言えよう。

さらに、磯島(2013, p.75)³⁹の定義によれば、ケースメソッドとは、参加者が判断や対処を求められるケースを教材とし、学習者がケースの当事者の立場に立って、自分ならどのように行動すべきかを考え、自身の考えに基づき討論をすることで、その判断する力を養うことを目的とした、問題を発見したりそれを解決したりする能力を育成する、参加型の学習方法だとしている。そして、近藤ほか(2013)⁴⁰は、実社会での出来事を題材に、その出来事に存在する問題についての洞察や、その問題に対する意思決定と実行、それに伴う責任などといったケースメソッドの要素が、日本語教育分野における、特に、ビジネス日本語人材の育成に、必要、かつ有益であると考え、その実践理論や現場に導入を試みたのであろう。ただ、ビジネス日本語の教育といえども、もちろんのことながら、日本語学習という側面も考慮する必要がある。この点について、近藤ほか(2013)⁴¹は、ケースメソッド教授法の理念に基づき、日本語学習において必要である語彙や、ケースの内容や分量の調整、討論のポイントなどについての配慮、などの点において、ビジネススクールで用いられているケースメソッドのケースを、そのまま日本語教育へ持ち込むのは困難、かつ、不適當だと考え、ケースメソッドをビジネス日本語教育に導入するにおいて相応のアレンジを施し、「ケース学習」としてしたもの提案したとも言えよう。

³⁹ 磯島秀樹(2013)「教職課程におけるケースメソッド学習の実践事例」『甲子園短期大学紀要』31,pp.75-83

⁴⁰ 近藤彩・金孝卿・ムクダヤルディー・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】』ココ出版

⁴¹ 同注 40

一方、本論は、台湾人日本語人材が職場で遭遇するケースをインタビュー手法で収集した上で、そのデータを分析し、ケース教材を作成することを目的とするものである。そして、ケース作成の面においては、「ケースメソッド教授法」のケース作成で強調されている、意思決定、分析が必要とされる要素が必須であることと、「学びの共同体」の構築を重視しているケースメソッド運営上の「個人予習—グループ討議—教師をディスカッションリーダーとするクラス討議」といった運営上のステップを堅持するとの考えから、ケースメソッド教授法という名称を用いることをここに断っておく。

4. 本研究の研究課題

ケースメソッド教授法を実施するにおいては、そこで取り上げるケースが重要である。そして、ケースは、実社会での出来事を題材とし、その出来事に存在する問題についての洞察や、その問題に対する意思決定と実行、それに伴う責任などといった要素が必要である。これを、論者のフィールドに当てはめれば、まず、勤務校の応用日本語学科の卒業生が、その職場で遭遇した事例を収集し、分析と考察を行う必要があると言えよう。こうした点を踏まえ、本研究においては、ケース教材の作成を前提とし、台湾の応用日本語学科の卒業生の職場におけるコンフリクトの調査を実施し、その結果を分析・考察することを目的とする。

5. ケース作成を目的としたコンフリクトの調査について

5.1 調査の具体的な方法：インタビューによる調査

コンフリクトの調査は、主にインタビューによるものとし、具体的には、日本で活躍している台湾出身者にコンタクトを取った上で、一人に対して1～2時間程度（平均1時間半）の半構造化インタビューを実施するものである。調査協力者は、初段では、筆者勤務校の卒業生を中心に連絡を取り、その後は、調査協力者たちに関係者を紹介してもらおう形でその対象を広げていくようにした。調査は、

2018年10月16日～20年12月31日に実施し、計26人（女性17人・男性9人）にインタビューができた。ただ、このうち、全26人中3人については、最初の滞在資格が労働関連ではなかったり、日本語を専攻としていない卒業生であったりという理由から、そのデータを分析の対象から除外することとし、実際の分析対象は、23人（女性14人・男性9人）となった。

次に、インタビュー内容であるが、主に、以下のようなものである。

- ①大学での専門、卒業年度、来日時期
- ②来日した動機、最初の滞在先、入国（滞在）資格
- ③来日後の職歴および職務内容
- ④就業期間中で覚えている出来事や印象的な出来事（理不尽に感じたことやうれしかったこと、もやもやとしたこと、不愉快だったこと、達成感があったことなどを中心に）

5.2 インタビューの分析手法および分析結果

実際のインタビューは、主に、①大学での専門・卒業年度・来日時期、②来日の動機・最初の滞在先・入国（滞在）資格、③来日後の職歴や職務—といった、調査協力者の基本的なデータを把握するためのパートと、④就業期間中の出来事—といった、コンフリクトを取り出すことを主眼としたパートに分けることができる。よって、以下においては、インタビューから得られたデータや、その分析や結果について、二つに分けて述べることにする。

5.2.1 個人資料から見られた調査協力者の労働特徴

まず、調査協力者の基本データとして、①大学での専門・卒業年度・来日時期、②来日の動機・最初の滞在先・入国（滞在）資格、③来日後の職歴や職務—について整理したものを、以下に、表3として提示する。

表 3 調査協力者の基本資料

協力者	性別	専門	卒業年度	来日年	最初の滞在先	入国資格 ⁴²	最初の職業
A	女	日本語	2014	2015	東京	WH	輸入代行
B	女	日本語	2014	2013	東京	S	学生
C	男	日本語	2015	2016	東京	WH	ショップ販売
D	女	日本語	2015	2015	東京	WH	ホテルフロント
E	女	日本語	2015	2018	東京	WH	工場作業員
F	男	日本語	2012	2013	大阪	WH	アパレル販売
G	男	日本語	2012	2015	東京	WH	カウンセリング
H	男	日本語	2014	2016	東京	WH	アパレル販売
I	女	美容	2013	2016	東京	WH	アパレル販売
J	女	日本語	2008	2013	静岡	WH	ホテルホール
K	女	日本語	2011	2011	長野	WH	ホテルホール
L	男	日本語	2014	2015	東京	WH	アパレル販売
M	男	日本語	2015	2016	京都	WH	土産物販売兼飲食店
N	女	日本語	2015	2017	京都	WH	着物体験兼ショップの販売
O	女	日本語	2014	2017	京都	WH	飲食店／デパートの免税通訳
P	男	英語と日本語のダブルメジャー	2016	2017	大阪	WH	ホテルフロント
Q	男	日本語	2011	2018	静岡	WH	工場生産ライン
R	女	日本語	2012	2014	大阪	WH	飲食店
S	女	日本語	2014	2017	大阪	WH	飲食店／デパートの免税通訳
T	女	日本語	2015	2016	東京	S	留学
U	女	日本語	2015	2016	東京	WH	旅行代理店
V	女	日本語	2011	2013	北海道	W	洋菓子販売
W	女	日本語	2011	2016	東京	WH	映像製作
X	女	日本語	2016	2017	東京	WH	アパレル
Y	女	日本語	201	201	熊本	WH	観光地のホテル従業員

⁴² 滞在資格について、WH はワーキングホリデー、S は留学、W はいわゆる就労ビザを意味する。

			1	2			
Z	男	日本語	201 1	201 2	大阪	WH	ホテルの清掃係

次に、上掲の表 3 から見ると、以下のようなこと状況が見いだせる。まず、2016 年までの卒業生たちのほとんどは、ワーキングホリデーを含む特定活動ビザで日本に入国しており、留学ビザや日本入国後に取得した就労ビザでの滞在がそれに続いている。つまり、2016 年までは、卒業直後の若者が、日本で働くことを目的として入国する手段として、ワーキングホリデーが主要な選択肢とされていたことがうかがえるのである。

ただ、こうした者たちも、日本へ入国するまで、平均 2 年ぐらいの期間を要している。この点について考えると、台湾の場合、男性は、大学卒業後に兵役の服役があるという点が挙げられ、さらに、インタビューの結果から、生活基盤の安定という点から、一定額の貯金をしてから出発する傾向があるということが分かった。

次に、「最初の滞在先」について検討すべく、当該データについて整理したものを、以下に表 4 として提示する。

表 4 最初の滞在先

滞在先	東京	大阪	京都	静岡	長野	熊本	北海道	合計
人数	13	5	3	2	1	1	1	26
割合	50.0%	19.2%	11.5%	7.7%	3.8%	3.8%	3.8%	100.0% 43

表 4 によれば、調査協力者らの最初の滞在先として、東京が最も多く、次いで大阪や京都が続き、また、台湾でも観光地としてよく知られている静岡、長野、熊本、北海道も最初の滞在先として選ばれていることが分かる。これを、日本の厚生労働省が 2020 年 10 月に発表した「外国人雇用状況」の報告⁴⁴と比較すると、都道

⁴³ 端数の関係で内訳の計と合計が一致しない場合がある。

⁴⁴ 日本厚生労働省「外国人雇用状況」【本文】より。
<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/000729116.pdf> (2021 年 1

府県別の外国人労働者の就労者数の割合は、東京が全体の 28.8%、愛知が 10.2%、大阪が 6.8%という順になっており、若干の相違はあるものの、東京や大阪に集中しているといった同様の傾向が見られた。また、日台ワーキングホリデー制度は 2009 年から始まっているが、同制度を利用して来日した調査協力者で最も早いのは 2011 年で、全体を見てみると、2011～13 年までの同制度により渡日した調査協力者の最初の滞在先は、静岡、長野、熊本、北海道などに集中しており、調査対象者全体やその後に来台した者らとの傾向と相違がある点は、特徴的な印象が感じられよう。

続いて、「最初の職業」について検討すべく、当該データについて整理したものを、以下に表 5 として提示する。

表 5 最初の職業

職業	人数	割合
ホテル	6	20.0%
ショップ販売	5	16.7%
アパレル	5	16.7%
飲食店	3	10.0%
工場作業員	2	6.7%
デパート（免税通訳）	2	6.7%
学生	2	6.7%
カウンセリング	1	3.3%
着物体験	1	3.3%
代行	1	3.3%
旅行代理店	1	3.3%
映像制作	1	3.3%
合計	30 ⁴⁵	100.0% 46

表 5 から見れば、まず、今回の調査協力者においては、ホテルで勤務するものが多く見られる。ただ、一言でホテル勤務といっても、職務から見た場合、2011～13 年ではホール業務が、2014 年

月 29 日更新)

⁴⁵複数の職業に就いている調査協力者がいるため、調査協力者の人数の合計と一致しないことをお断りしておく。

⁴⁶端数の関係で内訳の計と合計が一致しない場合がある。

以降はフロント業務がそれぞれ多く、その傾向に相違が見られた。また、2014年以降においては、中国語話者の観光客を対象にサービスを提供する、ショップやアパレル関連での販売業務、飲食店などでの職務に従事する者が多く見られ、こうした業種で外国人日本語人材が求められるようになったことが分かる。そして、こうした状況が生まれた背景には、21世紀の日本の発展には観光立国の実現が不可欠かつ重要であるとの考えから、2007年の「観光立国推進基本法」⁴⁷施行後、例えば、2009年7月に中国に対して個人観光客の訪日査証が解禁されるなどといった、観光立国を目指すさまざまな動きによるところが大きいと考えられる。そして、2011年の東日本大震災や2013年の尖閣諸島領有権問題などを起因とする、中華圏を含めた外国人訪日観光客の減少もあったものの、2014年以降は再び増加傾向⁴⁸に転じたことも、調査協力者らの就労職業の傾向に影響を与えたことが推測できよう。また、少子高齢化による労働人口不足が懸念される日本は、2009年4月に入管法を改正し、外国人が就労できる新たな在留資格を設けた。さらに、こうした動きはその後も続き、今後、ますます、外国人の日本での就労形態も多様化することが予測されよう。そうすると、日本社会で外国人が就労するに際し、どのようなコンフリクトが生じ、それに対してどう対応すべきであるかといった教えは、教育現場で取り上げられるべき課題の一つだと言えよう。こうした点を踏まえ、続いては、調査協力者へのインタビューから得られたデータを分析することで明らかとなった、コンフリクトやケースについて述べることとする。

5.2.2 インタビューデータから得られたケースとその概要

5.2.2.1 インタビューデータの分析手法

本研究においては、インタビューで得られたデータを、ナラティブ・アプローチに基づき、分析を行った。なお、データの分析にナ

⁴⁷ 日本観光庁ウェブサイトより。
https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/in_out.html (2020年2月5日更新)

⁴⁸ 同注47

ラティブ・アプローチを援用したのは、ナラティブ・アプローチは、「物語」や「語り」を通して、人間の行為を理解するのに有効なアプローチとして採用されてきた（野口，2009⁴⁹；保坂，2000⁵⁰）からである。また、その特徴を成果物に用いることで、読者を物語に引き込み、ある場面において、自らの持てる知識に基づき、どのように行動するかを考えさせる手法であると野口（2009）⁵¹は述べている。こうした点が、前述したように、実社会で起きた出来事を題材に、その出来事に存在する問題についての洞察や、その問題に対する意思決定と実行、それに伴う責任などといった、ケースメソッドに必要なケースの要素に合致しているとの考えから、本研究において、ナラティブ・アプローチを用いることにした。そして、データ分析に際しては、その手順を、灘光ほか（2014）⁵²が述べた以下のような内容に基づき設定した。

ナラティブの分析に確たる方法がないが、インタビューの手法をとる場合、基本的には、聞き取り→トランスクリプション→構造と内容の分析という手続きを踏む。ただ、これらのステップを順次実行するというのではなく、書き起こし作業を進めながら解釈し、解釈と同時に分析を行うというデータ収集と分析が一体化していく。（中略）そして、個別事例にみられる主観的意味の世界を理解することを目的としているならば、それにかかわるカテゴリーを（筋の読み込みから展開してくるテーマ）を抽出する

⁴⁹ 野口裕二（2009）『ナラティブ・アプローチ』勁草書房

⁵⁰ 保坂裕子（2000）「多声的時空間におけるアイデンティティ構築：アイデンティティ研究におけるナラティブ・アプローチの可能性について」『京都大学大学院教育学研究科紀要』46,pp.425-237 京都大学

⁵¹ 同注 49

⁵² 灘光洋子・浅井亜紀子・小柳志津（2014）「質的研究手法について考えるーグラウンデッド・セオリ・アプローチ、ナラティブ分析、アクションリサーチを中心としてー」『異文化コミュニケーション論集』12,pp.67-84 立教大学

具体的には、まず、インタビューで得られたデータを文字化した上で「逐語分析」し、それらの中から類似した特徴を持つものを一つのグループにするといった、いわゆるカテゴリー化し、それぞれのカテゴリーに「コンフリクトのタイプ」としての名称を付した。さらに、それぞれのカテゴリーに属しているストーリーラインを抽出し、「ケース名」を付した。では、こうして得られた分析結果を整理したものを、以下に表 6 とし提示する。

表 6 コンフリクトの種類とケース名

コンフリクトのタイプ (カテゴリー)	ケース名 (ストーリーライン)
(A) 時間に対する認識	① 勤務時間は 9 時からなのに (アパレル・着物体験) 53 ② 休憩時間は 60 分じゃないの (デパート販売・飲食業ホテル) ③ タイムカードはいつ打てばいいの (アパレル・着物体験) ④ サービス残業って (アパレル)
(B) 新人研修	① 説明を聞いただけではよく分からない (アパレル・ホテルフロント) ② 研修がなくていきなり現場に (アパレル・飲食業・ホテルホール) ③ 私は何をすればいいの (アパレル・ホテル) ④ 短い期間内で業務内容を全部把握するの (アパレル・ホテル)
(C) 社会・会社の制度	① 年功序列でいいのか (ホテルフロント) ② 頑張っても業績にならないの (アパレル) ③ もっと効率のよいやり方があるのでは (輸入代行・販売) ④ 正社員になると月給が減る (アパレル・免税通訳)
(D) 人間関係	① どこがダメなのかを教えて (デパート販売) ② どうして服装のことを言われなければならないの (ホテル) ③ 同僚は友達になれないのか (アパレル) ④ 異文化チーム内における仕事への認識 (コンサルティング・アパレル)

5.2.3 インタビューで語られたコンフリクト

続いては、上掲の表 6 に沿って、インタビューで語られたコンフリクトについて、そのタイプごとについて紹介するとともに、

⁵³ ケース名の後に付した () は、該当するコンフリクトを語った調査協力者の職業を示すもので、一部は略して表記する。以下、本文中を含め同様とする。

これらのケースを教材化する場合において留意すべき点などについて、筆者なりの考えを述べたい。

5.2.3.1 「時間に対する認識」として語られたコンフリクト

「(A)時間に対する認識」で見られたコンフリクトのストーリーラインは、①勤務時間は 9 時からなのに（アパレル・着物体験）、②休憩時間は 60 分じゃないの（デパート販売・飲食業・ホテル）、③タイムカードはいつ打てばいいの（アパレル・着物体験）、④サービス残業って（アパレル）—の四つで、勤務の時間、もしくは開始や終了といった、勤務時間に対する認識の違いから生じたコンフリクトである。そして、調査協力者の語りには、〔郷に入れば郷に従え〕⁵⁴といったものもあるが、どちらかというとなかなか受け入れているといった姿勢が示されたり、〔指定された労働時間に入ればいいのに、なぜ、早くに現場入りしたり、サービス残業を求められたりするの分からない〕〔超過した分に対しての給料が払われていない〕といった語りが見られた。また、中には、職場の同僚の声として、〔シフト通りに入ると、開店前の準備が終わらないので、やはり早めに入ってほしい〕〔準備時間をシフト表に表していないのは、会社の暗黙的なルール〕といったことを語った調査協力者もいる。以上のような語りから、こうしたタイプのコンフリクトを対象に異文化理解を深めるべく、ケースを作成するにおいては、日本人や日本というステレオタイプから脱出するために、職場や現場においては「上司」と「部下」といった立場の違いにより、「時間に対する認識」が相違することがあり、それらを検討できるようなものとなるようにしたいと考える。また、会社や職場において、システムや制度の改正や、それをどのように行っていくべきか、といった議論に発展できるようなケースが作成できるように心掛けたいと思う。

5.2.3.2 「新人研修」として語られたコンフリクト

⁵⁴ インタビューの語りから抽出した発言は〔〕で表示する。

「(B)新人研修」で見られたコンフリクトのストーリーラインは、①説明を聞いただけではよく分からない（アパレル・ホテルフロント）、②研修がなくていきなり現場に（アパレル・飲食業・ホテルホール）、③私は何をすればよいの（アパレル・ホテル）、④短い期間内で業務内容を全部把握するの（アパレル・ホテル）—の四つで、いずれも、それらの仕事に携わった初期の頃に見られたコンフリクトであり、このうち、ストーリーラインからは、①と④の入社後の研修やその方法に疑問を持つものと、②や③のような入社後の研修がなくて、いきなり現場で即戦力としての働きが求められて戸惑いを感じるものの二つに大別できよう。このうち、前者に関しては、〔会社は教えてくれる先輩のところに配属してくれたが、先輩にも先輩の仕事があり、初日は先輩と一緒に、当日に先輩が担当する仕事内容の説明を聞きながら、棚卸しや商品の補充などといった仕事をアシストしたが、その場で言われたことは分かるが、翌日に商品の補充を任されたものの、倉庫までの行き方や倉庫での商品の配列が分からなくて、仕事に時間がかかってしまい、怒られてしまった〕〔1週間の研修期間があったが、業務内容で覚えなければならぬが多すぎる上、教えられたことを、翌日、すぐにテストされてしまうことになっている。私の場合は、研修の内容や冊子に書かれた内容から原則を見つけて、翌日のテストに臨んだが、真面目ではないと評価されて、結構ショックだった。店舗の形態によって細かい規定があることは分かるが、配属される店舗が分からない中で、それぞれの店舗の規定を覚える意味が分からない〕などといった語りが見られた。そして、こうした語りからは、体系化されていない新人研修への戸惑いや、体系化された新人研修があるものの、その指導する内容の優先度や順序、評価やフィードバックの方法に疑問を抱いたということが理解できよう。

また、後者の現場での即戦力としての働きが求められた戸惑いに関する語りとして、〔最初は、日本語能力が認められて、有名なアパレルショップで接客の仕事ができたのはとてもうれしく思ってい

るが、入店して初日に、周りの同僚の動きを見ながら、仕事をしてくださいと言われて、アルバイトをしたことのない私は戸惑った。その後、ある先輩のまねをして、ずっと店舗の入り口に立って、客の出入りに合わせてドアの開け閉めという仕事を自らするようになった。気が利いた仕事をしている自分がいると感じ、喜んでいて。しかし 1 週間後、店長に呼ばれて、なぜ、ドアの開け閉めばかりしているのかと聞かれた。そうすると、ある先輩がその仕事をしていたのを見て、まねしたと伝えたら、その先輩が不真面目でクビになったという話を聞かされてショックだった。その後、店長が指導役になってくれて、いろいろと教えてくれて、評価もしてくれた]

[観光地の有名な商店街にある飲食店でのバイトで、接客を任されたが、店のメニューもまだ全部覚えていなかったし、覚えた料理名があったとしても、どんな料理なのかを中国語でも説明できなかったし、結構、挫折感が大きかった] などといったものがあった。観光立国を目指す日本では、観光関連業界での人手不足や、外国人観光客への対応といった理由から、外国人の雇用も増加していよう。そして、外国人観光客への対応といった点においては、日本語力＝即戦力だと考えられがちかもしれない。しかし、先に挙げた語りからは、たとえ、相応の日本語力があっても、そのことだけで、即、戦力として活躍できるわけではないということである。また、日本語や職務上の専門的な内容を理解し、それを即座に対象言語で伝えることも、決して、容易ではなかろう。こうした点から考えれば、従来、企業や職場での研修をあまり行っていなかった業界においても、こうした課題について理解を深めることを期待する一方で、商社などでのビジネスシーンをイメージとした内外でのビジネス日本語授業においても、あらためて、取り扱う業種の範囲を考える必要があるのではないかと強く考える次第である。

5.2.3.3 「社会・会社の制度」として語られたコンフリクト

「(C)社会・会社の制度」で見られたコンフリクトのストーリーラインは①年功序列でいいのか（ホテルフロント）、②頑張っても業績

にならないの（アパレル）、③もっと効率のよいやり方があるのでは（輸入代行・販売）、④正社員になると月給が減る（アパレル・免税通訳）一の四つで、いずれも、雇われる側から見た組織に対する思いである。なお、ここでは特に、調査協力者たちの仕事への意欲が、アルバイトや派遣社員の身分であるが故に、入社後や会社の制度の影響で変化していく②と④に関する語りに着目したい。具体的には〔日本での仕事は、バイトか派遣社員といった身分がほとんどであり、これらの身分の場合には、福利厚生などがなくて、いくら営業を頑張ってもボーナスなどにつながる販売業績に反映されないので、時々、何のために頑張っているのか、分からないことがある〕〔滞在ビザの有効期間が終了する前に、正社員にならないかという誘いがあったが、福利厚生が付いてくるものの、毎月の手取りはバイトや派遣より低い。その手取り金額だと、生活が苦しくなるということで、悩んだ末、断ることにした。やはり、一定の生活を保つことができる給料がいい〕といった、日本の労働市場に関する実態を語ったものである。なお、こうした問題は、外国人労働においてのみ存在するものではなく、高橋（2013）⁵⁵が指摘するように、日本の若者の就職においても見られる現状だと言えよう。そのため、学習を通して、こうしたコンフリクトを理解しても、問題そのものが解決するものではないかもしれない。しかし、学習者のキャリア形成への意識の育成や向上、あるいは社会の一員として、もしくは労働者として、自らの声をどのように組織や世の中に送り出し、よりよい社会作りにつなげるかといったことを考えるきっかけになると思われ、ケースとして取り上げたいと考える。

5.2.3.4 「人間関係」として語られたコンフリクト

「(D)人間関係」で見られたコンフリクトのストーリーラインは、①どこがダメなのかを教えて（デパート販売）、②どうして服装のことを言われなければならないの（ホテル）、③同僚は友達になれ

⁵⁵ 高橋俊介（2013）『ホワイト企業 サービス業化する日本の人材育成戦略』PHP 新書

ないのか（アパレル）、④異文化チーム内における仕事への認識（コンサルティング・アパレル）—の四つで、いずれも、調査協力者が職場で感じた人間関係に関するものである。そして、調査協力者の具体的な語りは、[もともと、その日本人の店長との仲が良かったのです。でも、ある日から、急に無視されるようになった。ある日、休憩室での出来事で、サンプルなどの備品を用意している時、店長が入ってきたが、何も言わずに作業中のものを取って出ていった。かなりショックだった。何がいけないのかをはっきりと言ってくればいいのかにと思った] [会社である同僚と結構おしゃべりするようになり、ある日、勤務時間以外もどこかへご飯を食べに行こうねという話が出てきたので、次の休みの日が一緒なので、ラインの交換をしようと思ったら、断られた。友達になったじゃないのかと困惑していた] [人材育成コンサルティング会社で、外国人のバイトをまとめる役を任されるようになった。仕事の内容は外国人のバイトと一緒にイベント会場や会場で使う資料の準備などである。毎回ドキドキ、ハラハラしていた。なぜなら、私は前もって仕事を完了し、余裕を持ってイベントに臨みたいので、サービス残業をしても前もって完了しておきたいが、チーム内のメンバーの〇〇人が、シフト時間内でしか仕事をしないというスタンスで、定刻で入社したり退社したりで、彼らと一緒に仕事をすると、ストレスがたまる] といったものである。そして、集団内の人間関係の構築や維持に関するこうした問題は、「(A)時間に対する認識」のタイプと同様に、国や地域が異なるといった二項対立から脱出し、価値観の個人的な違いを理解し、それにどう対処するかといった考えを導くようなケースの作成が必要だと言えよう。

5.3 コンフリクト事例のまとめ

本論研究の調査で収集されたケースの内容を、より詳細に検討すれば、文化的なコンフリクトという面においては、氷山の一角といった様相であるかもしれない。しかし、本論で挙げたコンフリクトから検討した場合、例えば、「(A)時間に対する認識」は、組織で

のポジションや立場の違いによって、その認識が異なったり変化したりといった傾向があることが理解できよう。また、「(B)新人研修」においては、「働く」ことへのイメージ形成や、組織内での研修の在り方に関連する語りが見られ、「(C)社会・会社の制度」においても、新人の立場であるが故に生じるコンフリクトと、そこから見える会社の組織、ルール、手順などについての疑問といった構図が観察できよう。さらに、「(D)人間関係」においては、国や地域、もしくは文化が異なるからといった、いわゆる、ステレオタイプを見つめ直すきっかけとなる内容が示唆されよう。つまり、いずれも、ケースとして討議ができる要素が含まれていると考えられるもので、今後、これらのケースに基づき教材を作成にあたり、高木（2001）⁵⁶・竹内（2010）⁵⁷が述べたように、示されるケースには教育上で取り上げるべき何らかの訓練的主題の提示が必要だという点に考慮し、ケース教材を作成したいと考える。

6. 今後の予定

本論研究の成果については、ケース教材の作成を主体に、日本語人材育成を目的とした授業活動や実践へ積極的に還元していきたいと考えている。また、引き続き、日本語人材として活躍する卒業生などからを対象とした調査を継続するのはもちろん、現場の学習者からもフィードバックを得るなどし、ケースデータや教材の充実化と有用性の向上を図りたいと思う。

そして、最終的には、充実した内容のケースを整理して、ケースごとの学習項目や対象、その使用や導入の方法などを網羅したコンテンツとして出版するなどし、より広い範囲への還元を目指すとともに、21世紀を担うことのできる日本語人材をより幅広く育成すべく、ケース教材やケースメソッド教授法の教育現場への導入など

⁵⁶ 同注 34

⁵⁷ 同注 36

に関する研修会への参画などを通じ、志を同じくする教育関係者やその現場の一助になりたいと考える次第である。

【付記】本論は2019年『2019年台湾日本語教育学会国際シンポジウム：AIと日本語教育との対話』及び『韓国日本語教育学会2019年度第36回国際学術大会』において口頭発表を行った内容に、加筆と修正を行ったもので、また、台湾科学技術部108年度の研究補助（MOST108-2410-H-130-018-）を得て行うものである。

【参考文献】

日本語

Aya kondoh & Hyogyung Kim (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』 pp.103-116, The Japan Foundation, Sydney Melbourne Centre for Japanese Language Education.

磯島秀樹 (2013) 「教職課程におけるケースメソッド学習の実践事例」『甲子園短期大学紀要』 31, pp.75-83

池田玲子・館岡洋子 (2007) 『ピア・ラーニング入門—創造的な学びのデザインのために』 ひつじ出版

近藤彩・金孝卿・ムクダヤルディー・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】』 ココ出版

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』 6, pp.15-31、国際交流基金・政策研究大学大学院 http://www3.grips.ac.jp/~jlc/old/fles/ronshu2010/Kondoh_Kim.pdf (2019年6月18日参照)

近藤彩 (編著)・金孝卿 (著)・池田玲子 (著) (2015) 『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【解説編】』ココ出版

近藤彩（1998）「ビジネス上の接触場面における問題点に関する研究—外国人ビジネス関係者を対象として」『日本語教育』98,pp.97-108

近藤彩（2007）『日本人と外国人のビジネスコミュニケーションに関する実証研究』シリーズ言語学と言語教育，第9巻，ひつじ書房

佐藤洋一・有田弘樹（2014）「随筆教材のテキスト形式を生かす「習得・活用」「批判」—「自立・協働・創造」につながる授業の開発—」『愛知教育大学研究報告：教育科学編』No.63,pp.163-171,愛知教育大学

高木晴夫（2001）「ケースメソッドによる討論授業のやり方」『経営行動科学』第14巻第3号,pp.161-167

高橋俊介（2013）『ホワイト企業 サービス業化する日本の人材育成戦略』PHP新書

竹内伸一（2010）『ケースメソッド教授法入門：理論・技法・演習・ココロ』高木晴夫監修,慶應義塾大学出版会

立川真紀絵（2013）「ビジネスコミュニケーションにおける異文化間コンフリクトへの対応—中国人ビジネスパーソンの対立管理方式から」『日本語教育』155,pp.189-197

田中博之（2009）『子どもの総合学力を育てる—学力調査を活かした授業づくりと学校経営』ミネルヴァ書房

當作靖彦（2013）『NIPPON 3.0の処方箋』講談社

灘光洋子・浅井亜紀子・小柳志津（2014）「質的研究手法について考える—グラウンデッド・セオリ・アプローチ、ナラティブ分析、アクションリサーチを中心として—」『異文化コミュニケーション論集』12,pp.67-84 立教大学

日本観光庁ウェブサイト

https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/in_

out.html (2020年2月5日更新)

日本厚生労働省 (2020) 『外国人雇用状況報告書』 日本厚生労働省
ピーター・T・ゴールマン・ロバート・ファーガソン (2020) 『コン
フリクト・マネジメントの教科書：職場での対立を創造的に
解決する』 (鈴木有香・八代京子・鈴木桂子訳) 東洋経済新報
社

野口裕二 (2009) 『ナラティブ・アプローチ』 勁草書房

保坂裕子 (2000) 「多声的時空間におけるアイデンティティ構築：
アイデンティティ研究におけるナラティブ・アプローチの可能性
について」 『京都大学大学院教育学研究科紀要』 46, pp.425-
237 京都大学

葉懿萱 (2019) 「日本語文学科における「ビジネス日本語」の試み
—敬語運用能力と基本ビジネスマナーを中心に—」 『台湾日語
教育學報』 32, pp.45-74

羅曉勤 (2020) 『大学生の能動的な学びを育てる日本語教育：協
働から生まれる台湾の授業実践』 瑞蘭国際出版

李美麗 (2012) 「四技の応用日語系におけるビジネス日本語教育の
カリキュラムについて」 『東吳日語教育學報』 38, pp.47-
76, doi:10.29736/DWRYJYSB.201201.0003

ルイス・B.バーンズ & C.ローランドクリステンセン & アビー・J.
ハンセン著 (1994), 高木晴夫 (訳) (2010) 『ケースメソッド
教授法』 ダイヤモンド社

呂惠莉 (2013a) 「応用日本語学科における「ビジネス日本語」教
育の一考察—開設授業科目の現状と教育のあり方」 『台湾日語
教育學報』 20, pp.208-237

呂惠莉 (2013b) 「日本語学科における「ビジネス日本語会話」の
授業デザイン—キャリア形成支援を目指して」 『台湾日語教育
學報』 21, pp.405-434

中国語

行政院主計總處(2010.12.17) 「108年國人赴海外工作人數統計結

果」新聞稿。取自：

<https://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/01217147167RLW6M7Z.pdf>

洪瑞斌 (2013) 「培養青年之生涯韌力:就業力外的另一章」『電子報月刊/就業安全半年刊』中華民國 102 年第 2

期,http://www2.evta.gov.tw/safe/docs/safe95/userplane/half_year_display.asp?menu_id=3&submenu_id=545&ap_id=1875

換日線 (2018.08.21) 「到日本工作的台灣人，連續三年均成長 30%--海外工作並非「遙不可及」的選項」換日線。2021 年 4 月 30 日取自：換日線

<https://crossing.cw.com.tw/article/10477#:~:text=%E4%B8%80%E3%80%81%202017%20%E5%B9%B4%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E8%B5%B4,4%2C562%20%E4%BA%BA%EF%BC%88122%25%EF%BC%89%E3%80%82>

劉孟奇·邱俊榮·胡均立 (2006) 『大專畢業生就業力調查報告』青輔會

台灣教育部(2013) 『教育部人材培育白皮書』台灣教育部

WorkLife in Japan(2020.10/18) 「WorkLife in Japan 在日台灣統計數據整理」 2021 年 4 月 30 日取自

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eOBQ_F4N57Tw3IK_j-](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eOBQ_F4N57Tw3IK_j-8Gqoj1IHk1_278kTpWn_klOls/edit#gid=263307820)

[8Gqoj1IHk1_278kTpWn_klOls/edit#gid=263307820](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eOBQ_F4N57Tw3IK_j-8Gqoj1IHk1_278kTpWn_klOls/edit#gid=263307820)

遠見雜誌(2019 年 5 月) 「台青吹起漂日風」『遠見』第 395 期

<https://www.gvm.com.tw/magazine/published/1051>