

日文系「商業日語會話」之教學設計

-以支援職場能力形成為目標-

呂惠莉

銘傳大學應用日語學系講師

摘要

本文以筆者擔任之「商業日語會話」課程為例，探討其教學設計的方法與實踐。整體教學以支援學生的職場能力形成為目標。包括職業能力的培育、職業意識的形成以及就業支援等要素。為達成目標，教學內容以重視機能場面之日語會話、簡報發表、就業面試為主軸，教學法則重視言語層面與商業禮儀等非言語層面的連動，並導入網路資源及映像教材的活用。

本課程設計獲得學生一致的肯定，並從問卷中得知以下學習成效：

- (1)學得專業知識及技能
- (2)透過面試更加了解自己
- (3)強化了即將成為社會人的心理準備及其意識
- (4)增加對求職活動時的信心。

關鍵詞：商業日語會話、職場能力形成支援、機能場面會話、簡報、面試

受理日期：2013.08.19

通過日期：2013.10.26

The Teaching Design for the “Business Japanese Conversation” With the Goal of Career Formation Supporting

Lu, Huei-Li

Instructor, Department of Applied Japanese, Ming-Chuan University

Abstract

This study used the “Business Japanese Conversation” curriculum taught by the author as an example to discuss the teaching design method and practices. Overall, the teaching purpose was to support the students’ career formation, including cultivation of occupational competency, formation of Occupational consciousness, and employment support. To achieve the goal, the teaching content mainly focused on situational functional Japanese conversations, presentation, and job interviews. The teaching method stressed the link between the language aspect and the non-language aspects such as business etiquette, with implementation of internet resources and image teaching materials for practical applications.

The design of this curriculum was highly praised by all the students. According to the information obtained from the questionnaires, the learning effects included: (1) having learned professional knowledge and skills, (2) getting to know oneself more through interviews, (3) being more mentally prepared for and aware of the fact of going to become a member of society soon, and (4) becoming more confident in obtaining employment.

Key words: business Japanese conversation, career formation support, functional situational conversation, presentation, interview

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 ーキャリア形成支援を目指してー

呂 恵 莉

銘傳大学応用日本語学科講師

要 旨

本稿は、キャリア形成支援を目指した「ビジネス日本語会話」の授業デザインについて、筆者が担当した科目を事例として、そのシラバス・デザイン、実際の授業活動、指導法の試みを報告するものである。

キャリア形成支援に関わる要素となる職業能力育成、職業意識形成、就職支援をバランスよく授業に取り入れるため、機能場面会話、プレゼンテーション活動、面接指導を中心内容としてシラバスを作成した。指導法においては外国語教授法の応用、言語と非言語要素の連動、PPT教材の運用、映像教材、インターネットリソースの導入など、活性化した指導法を利用するように努めた。

こうした授業デザインは学生に肯定的に評価された。また学生に対するアンケート調査から、次のような学習効果が明らかになった。

- (1) 専門的な知識や技能が身につく
- (2) 自己理解を深めることができる
- (3) 社会人となるための心構えと意識が強化される
- (3) 就職活動への自信が得られる

キーワード：ビジネス日本語会話、キャリア形成支援、機能・場面会話、プレゼンテーション、面接

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

ーキャリア形成支援を目指してー

呂惠莉

銘傳大学応用日本語学科講師

1. はじめに

日本語で仕事ができる人材を育てるのは台湾における大学応用日本語学科（以下、応日系）に共通する教育目標であると言える。このような目標を達成するために、応日系における教育内容や教育方法に学生のキャリア発達・キャリア形成の視点を取り入れる必要がある。特に、就職が厳しい今の時代では、学生に対するキャリア形成支援は一層、重要視されるべきである。それゆえ、JSP（Japanese for Specific Purposes）、いわゆる「特定目的のための日本語教育」の考え方を取り入れ、専門日本語科目を開講する大学応日系が増加している。ビジネス日本語もその一環として、多く開講されている。インターネットを通し、各大学が2010年度入学生に適用する履修単位表を調べた結果、31校の中、27校の応日系がビジネス日本語関連科目を設けていた。

それらのビジネス日本語関連科目は、実際にどのような授業活動と指導法で行なわれているのか。それに関する実践研究は稀である。このうち、本間（2009）では、「応用文とビジネス文書」の授業に敬語教育の一環としてテレビドラマを活用した事例が報告されている。そして林（2010）は、プレゼンテーションを導入した「ビジネス会話」授業の実践を紹介した上で、その注意点や問題点も検討している。林・呂（2013）は大学におけるビジネス日本語教育の一環であるプレゼンテーション能力の養成について、ビジネス日本語会話授業における「会社作り」という学習活動を事例として報告するものである。これらの考察はいずれも特定の学習活動に焦点を置くものである。それに対して、本稿では特定学習活動の視点だけではな

く、コース全体のデザインを中心に、筆者が担当した「商用日語會話」（以下、「ビジネス日本語會話」）を事例として、とりわけ学生のキャリア形成を重視する立場に立ち、その授業デザインについて報告する。

2. 大学におけるキャリア形成の意義と内容

日本ではほとんどの大学においてキャリア教育が実施されている。石光（2011）は日本の大学におけるキャリア教育の目的を再考し、以下の4つに集約した。

- ①職業教育（将来就く職業について知っていく。あるいは必要な専門の力）
- ②就職支援（将来の就職活動に向けて、学生の力を向上させ、新卒無就業者を減らす）
- ③職業意識の形成（社会で働く意義や、職業について興味関心を持つ、主体的に就職活動や転職活動をするための意欲の醸造）
- ④基礎的・汎用的能力の育成（社会人基礎力や学士力に代表される、ジェネリックスキル¹やコンピテンスのこと）

一方、台湾では近年、大学生に対するキャリア形成支援も重要視されるようになってきた。学生の自主的なキャリア形成を促すために、教育部が2010年に「大專校院就業職能平台-UCAN」²というキャリア形成支援システムを開発した。このシステムでは職業情報検索、職業に対する興味探索、職業適性診断、能力養成プラン、診断に関するカウンセリングサービスなどのツールが利用できる。それらの診断や探索を通して学生に自己の職業適性や将来設計を考えさせるのが狙いである。「UCANカウンセリング・サービスマニュアル2011」³によると、「職能」(competency)というのは知識、態度、技能を運用して職務を遂行する能力であり、大きく分けると二種類あるとい

¹ generic skill

² <https://ucan.moe.edu.tw/>

³ 「大專校院就業職能平台諮詢服務手冊 2011」 p. 3

う。一つ目はすべての仕事に必要なとされる一般或いは共通職能(generic competencies)であり、二つ目はある特定の職種に従事するための専門職能(specific competencies)である。前者はいわゆる大学生が卒業時に求められる中核能力(core competence)である。それに対して、後者は将来つく職業に必要な専門能力のことを指す。

以上に述べた石光（2011）の論述とUCANを参考にし、本稿では大学における「キャリア形成」の意義と内容について次のように規定する。

「キャリア形成」とは、学校から社会・職業の現場へ円滑に移行できるように、まずは自分を理解し、興味のある職業や職務の内容を知って、その職業に就くための能力（エンプロイアビリティ）を身につけていくことである。そして大学における「キャリア形成」はこうした社会で働く上での準備にあたる。その必要な要素として次のようなものが挙げられる。

- ①職業能力の育成：自分の専攻に関わる基本能力（応日系の場合は、一定のレベルに達する日本語能力のこと⁴）及び一定・特定の仕事を遂行するために必要な専門的知識や技能等である「専門的な知識・技能」の育成
- ②大学卒業時に求められる基礎的・汎用的能力の育成
- ③職業意識の形成：社会で働く意義や、正しい労働観・職業観の形成
- ④就職支援：職業的方向づけと探索や面接などの就職活動への支援

このような学生のキャリア形成を支援するには、大学側、学科側、そして教師一人一人の取り組みが必要である。基礎的・汎用的能力と職業能力の育成は応日系のカリキュラムに反映されていると思われるが、より総合的に支援するために、学科側の行政面においても、教師の授業においても、職業意識形成と就職支援の視点を取り入れるべきであろう。それについて、銘傳応日系では、学科主任を中心

⁴ 各大学の規定によって基準が異なるが、銘傳応日系の場合は、2008年9月からの入学者に対して「日本語能力試験」（JLPT）のN2レベルを卒業認定資格として規定するようになった。

とする行政系の主催で、不定期的にキャリア形成支援に関する講演が行なわれている。それを通して、業界の幹部や卒業生を招き、企業が求める人材像や先輩の経験談などのような情報を学生に提供する。その他に、四年生を対象に化粧専門の講師を招き、化粧のコツを教える講座もある。また教師が各業界の関係者を授業に招き、講師として特定の業種に関する知識を講義するケースも見られる。例えば、「日本語教授法」の授業で、高校の日本語教師⁵を、翻訳の授業で現役翻訳家を招くことなどが考えられる。このように、一つの教科においても学生のキャリア形成を配慮しながら授業をデザインすれば、応日系にふさわしい、よりよい教育が実現できると考える。こうしたキャリア形成の概念を念頭に、以下「ビジネス日本語会話」における授業デザインを述べる。

3. 「ビジネス日本語会話」の目標とシラバス

3.1 コースの概要と目標

筆者が勤務する銘傳応日系では、ビジネス日本語に関わる科目として四年生を対象に「ビジネス日本語会話」と「日本語応用文とビジネス文書」が設けられている。「ビジネス日本語会話」は選択科目として1コマ50分で週に一回2コマの授業で前期と後期に分け、一学年開講されている単位である。クラスサイズはその年の履修者によって異なるが、25～35名程度の場合が多い。

本コースでは学生が将来日系企業や日本企業との取引がある台湾企業に就職することを前提に、上述したキャリア形成の要素を配慮し、具体的に次のような項目を目標とした。

(1) 職業能力の育成

ビジネスパーソンに必要なビジネス場面での日本語口頭コミュニケーション能力を身につけること、及びプレゼンテーション（以下プレゼン）能力・説明能力の養成

⁵ 例えば、呂（2012）。

(2) 職業意識の形成

各ビジネスシーンに応じたビジネスマナーや日本企業特有の精神文化を理解させる。

(3) 就職支援

職業的方向づけと探索の支援と面接シミュレーション。

3.2 シラバス・デザインと教材

言語スキルとしてのビジネス日本語、日本の職場文化への理解、就職支援指導を重要な柱とし、各要素間の連動関係も配慮した上、「ビジネス日本語会話」におけるシラバスに次の【表 1】のような学習項目を取り上げた⁶。

【表 1】シラバス構成

前期		
単元	内容	要素
1	紹介 (訪問先、新しい職場、歓迎会など各場面での自己紹介)	言語スキル
	名刺の持ち運び方と名刺交換の仕方	マナー
	ビジネス名刺の様式	就職支援
2	あいさつ (社内と社外)	言語スキル
	お辞儀の仕方と使用場面	マナー
3	敬語の種類	言語スキル
	ビジネス敬語の基本ルール (社内、社外)	日本職場文化
4	意向を尋ねて許可を求める	言語スキル
	訪問のマナー (受付でのマナー、名刺のマナー、応接室のマナー)	マナー
5	依頼 (上司に頼む、社外：見本市への出品を頼む、紹介を頼む)	言語スキル
	ホウレンソウなど仕事でのルールへの認識	就職支援
6	電話 (電話の受け方、電話を取り次ぐ、伝言を頼む、伝言を申し出)	言語スキル
	電話対応の基本	マナー
7	アポイント (アポイントを取る、変更)	言語スキル
	アポイントの取り方 (メール+電話)	マナー
8	プレゼンの方法とそれに関連する日本語表現 テーマ：台湾観光について	言語スキル (プレゼン能力・説明能力の養成)
後期		
単元	内容	要素
1	新商品のプレゼン 学生発表	プレゼン能力・説明能力の養成
2	日本語の履歴書の書き方	就職支援
3	面接① (面接のマナー)	マナー
4	面接② 自己PRに関わる日本語表現 自己PRのコツ	日本語能力+ 就職支援
5	面接③ 面接でよく出る質問と答え方 (プリント提供と日本語表現の指導)	日本語能力+ 就職支援
6	面接④ 個人面接実践練習	日本語能力+ 就職支援

⁶ 筆者が担当した 101 学年度 (2012 年 7 月～2013 年 6 月)「商用日語会話」の例である。履修者が 28 名のクラスであった。

上の表に示したように、本コースにおいて、前期は場面と機能シラバスを中心としたビジネス日本語会話をメインとした。後期はプレゼンと就職面接に関わる内容及びマナーである。教材は、次のような市販教材と就職のための参考書から取り出したものを採用した。

- (1) 米田隆介等 (1999) 『商談ビジネス日本語初級・中級』 大新書局
- (2) 日本映像教育社 (2004) 『ビジネステキスト①内定者編』『ビジネステキスト②新入社員編』 凡人社
- (3) 唐沢明 (2009) 『さすが!と言われる話し方・聞き方のビジネスマナー』 高橋書局
- (4) 櫻井照士 (2012) 『一問一答面接攻略【完全版】』 高橋書局
- (5) 坂本直文 (2012) 『面接自己 PR・志望動機【完全版】』 高橋書局

3.3 教育設備

銘傳大学では、IT 教室だけではなく、通常教室にも、すべて、パソコン、映写機、スクリーン、テレビ、マイク等の E 化設備が備え付けられており、どの教室でも随時インターネットにアクセスすることができる。さらに、2006 年よりコース管理システムソフトウェアの 1 つである Moodle が導入され、Web ベースにより、教材や学生の一元管理、授業資料のリソース配信、宿題授受などの機能を利用し学習支援が行なえるようになった。

Moodle⁷はモジュラーなオブジェクト指向ダイナミック学習環境であり、コース管理システム (Course Management System、CMS) の一つである。Moodle を通して、教師が講義資料を配布したり、テストをしたり、学生の学習履歴を調べたり、また、学生が課題を提出したり、そして、教師と学生が、或いは学生同士がコミュニケーションをしたり、といった従来から教室その他の教育現場で行われている活動をコンピューターとネットワークの力で支援することによって、対面授業を補完・補強することができる。

こうした教育設備を活かし、後述のように Moodle やインターネ

⁷ Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment の頭字語である。

ットリソースの活用も重要な指導法の一つとして本授業に取り入れた。なお、次の章からは実際の授業活動について本コースの中心内容とする三つの項目、(1) 機能・場面会話、(2) プレゼン・説明能力、(3) 就職面接などに関する指導ポイント及び教室活動について報告する。

4. 機能・場面会話

4.1 言語面と非言語面の連動

機能・場面会話において取り上げた内容は、主に自己紹介、会社訪問、接客、電話の取次ぎ、アポイントメントなどの場面シラバス、そして挨拶、許可、誘い、依頼、断りなどの機能を骨子とするビジネス会話である。また、それらの学習項目と関連したビジネスマナーや日本の職場への理解など、非言語面の要素も組み入れた。両者の連動関係についてシラバスから幾つかの例を取り上げ、関連図で示すと次の図1の通りである。

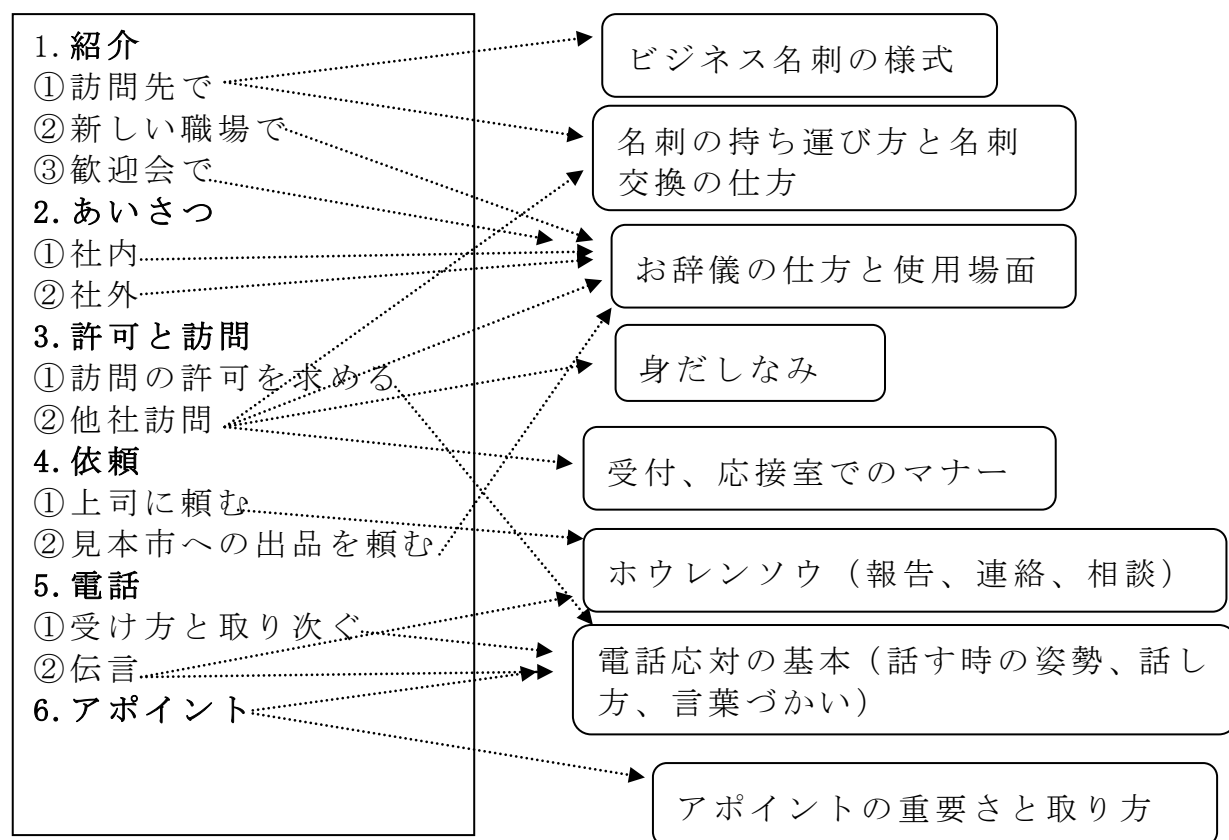


図1 言語要素と非言語要素の関連図

円滑に職務を遂行するために、言語コミュニケーション能力だけではなく、マナーの良好な対応を行う能力も必要である。ビジネスマナーは他人に好感を与える言動である。例えば、職場において、職務にふさわしい身だしなみを保つこと、職場の上位者や同僚などに対し日常的な挨拶をきちんと行なうこと、状況に応じて適切な敬語の使い分けをすること、お客様に対し礼儀正しい対応（お辞儀、挨拶、言葉遣い）をすること、接遇時、訪問時などに基本的なビジネス・マナーを守ることなどである。こうした非言語面の習得は図 1 のように機能場面会話と連動させれば、よりよい効果があると考えられる。

4.2 学習リソースと教育設備の活用

本授業において指導法を考えるに当たり、利用できる学習リソースや教育設備及びテクノロジーをも包含的に配慮した。多様なリソースを有機に活用することにより、学習者により多い情報とリソースを提供し、動機付けを高め、授業外での自律学習を促すことが狙いである。主に利用しているリソースと教育設備の種類について次の表 2 に挙げる。

表 2 学習リソースと教育設備

物的	映像教材、E 化設備、教科書、Moodle、録画と録音機器、パワーポイント（以下、PPT）
情報サービス	インターネット（ホームページ、動画共有サービス：ユーチューブ【YouTube】、求人サイトなど）

4.3 授業の流れ

機能・場面会話の指導において、一つの学習項目に対し、概ね次の表 3 のような流れと指導法に従い授業が進められている。

表 3 機能・場面会話の指導流れ

手順	指導内容	教授法
①機能・場面の導入	短文読み	文法訳読法
②慣用表現の導入と練習	フレーズ	※PPT 教材の利用 ※オーディオリンガル
③関連するマナーの指導	ジェスチャーと留意点	※DVD 教材※インターネットリソースの活用

④機能場面会話＋マナーの練習	機能場面会話	ロールプレイ シミュレーション
⑤授業外での練習（録画、録音、会話の暗記）	機能場面会話	録音・録画機器、Moodle の利用
⑤授業外での自律学習	教師により提供 したリソース	Moodle の利用
⑥録画、録音、会話暗記 教師のフィードバック	発音、敬語など のチェック	授業外で行なう

4.3.1 機能・場面の導入

まず、学習するビジネス会話における使用場面と機能を導入する。教材は、前述した米田等（1999）と唐沢（2009）から取り上げた短文である。次の図 2 に示した内容は実際に取り上げた例である。

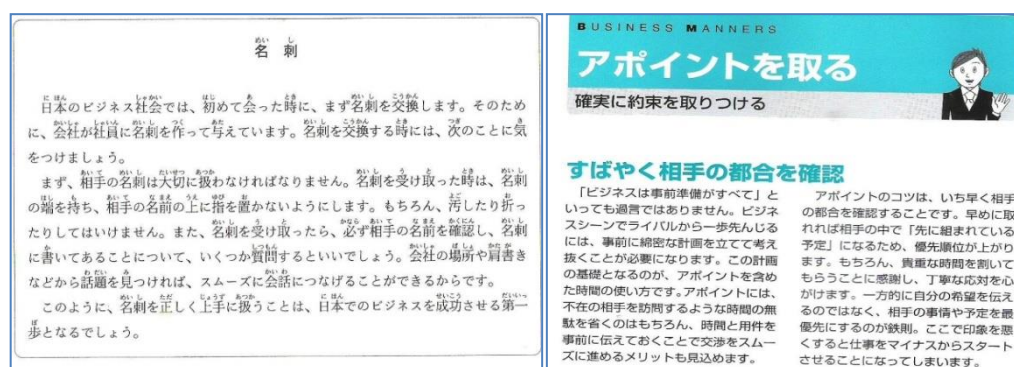


図 2 短文例⁸

短文の指導においては、まず学生を指名し、内容を段落ごとに音読させる。そのあと、教師は改めて文法訳読法で専門用語と内容について説明する。

4.3.2 慣用表現の導入と練習

ある特定の機能や場面に関する知識を理解させたあと、それに応じた慣用表現について、PPT 教材を使って導入し、オーディオリンガルのパターン・プラクティスを利用して練習し、定着させる。

進め方において、まず下の図 3 の①のスライドを使ってアポイントの流れを説明した上、スライド②に示した日本語の表現を導入する。そして③のスライドの言葉を代入練習のキュー⁹として学生に与

⁸ 名刺は米田等（1999）より、アポイントは唐沢（2009）より。

え、スライド②の日本語表現を言わせる。その時、PPTの「アニメーション」機能を利用して、言葉を一つずつ順番に出現させ、指名された学生に答えさせる。

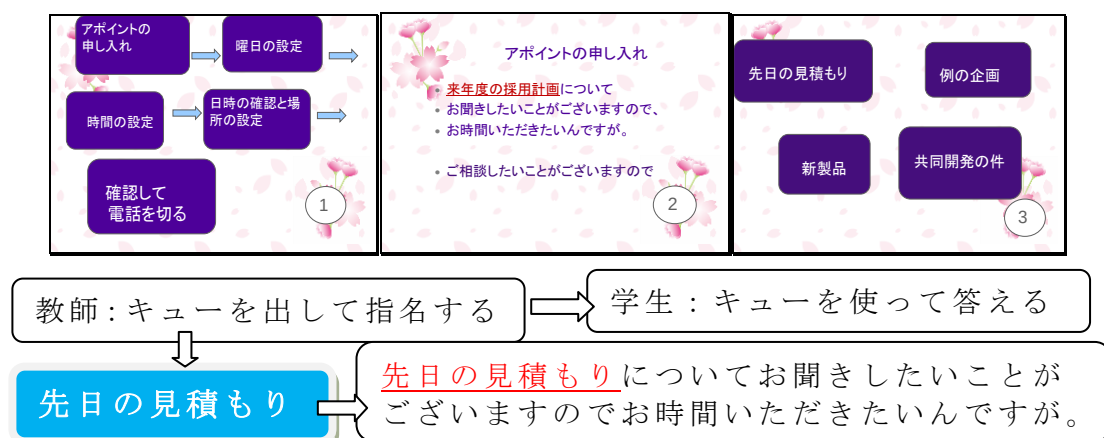


図3 PPT教材例と代入練習

代入練習のキューとなる語彙や表現は図3のように教科書から取り出したものもあれば、ホームページなどのインターネットリソースを活用する場合もある。下の図4のように予めPPT教材に取り込んでおいたホームページにアクセスすれば、そこにある生の情報や素材を使って、「早速ですが、一つお願いがあるんですが、実は今回当社がPCメガネを売り出すことになりまして。それで、できましたら今後の販売展開についてご協力していただきたいんですが。」といった依頼のビジネス日本語の練習ができる。

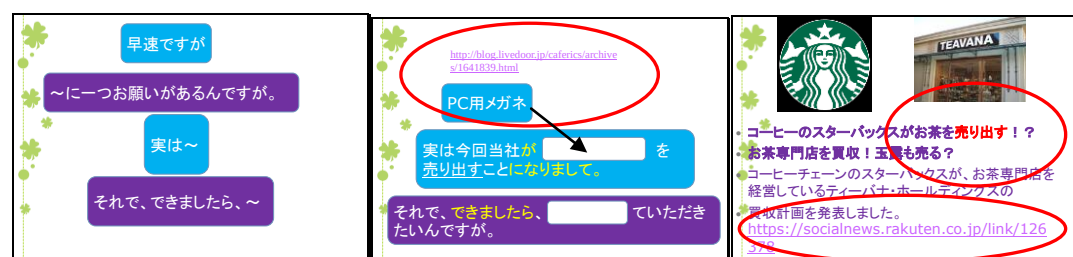


図4 PPT教材例－依頼（社外）¹⁰

⁹ オーディオリンガル・メソッドにおいては、それは教師から学習者に与える合図や指示のことを指す。

¹⁰ この教材は全部で9枚のスライドで構成されている。

代入練習の外に、次の図 5 のようなスライドを使用して応答練習を行なうこともある。まずスライド①をキューとして出して、学生を二人指名し会話させる。それから学生の会話をフィードバックした上、スライド②のようなモデル文を提示する。

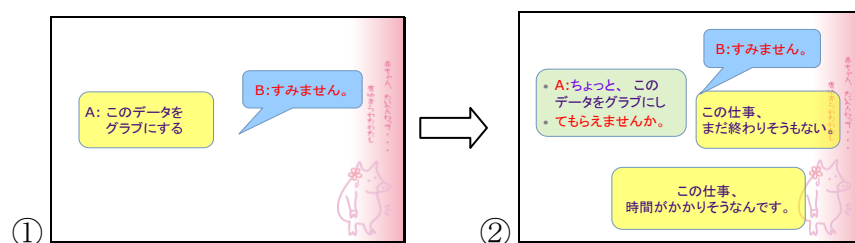


図 5 PPT 教材例－依頼（社内）¹¹

4.3.3 関連するマナーの導入と練習

慣用表現が定着したら、学習する会話と関連するマナーを取り入れる。その場面に相応しい敬語の使い分け、言葉遣いなどの言語要素だけではなく、各シーンにおいての適切な非言語行動も重要な指導ポイントである。非言語行動の導入においては、講義型のみではインパクトが弱いと考え、本授業ではビジネス日本語の映像教材¹²や YouTube などの動画共有サービス、ホームページなどのリソースを取り入れた。ビジュアル素材の提示により、学生に強いインパクトを与え、動機付けを高める一方、活発な授業活動と学習効果の向上にもつながると考えられる。各マナー項目で利用している主なリソースの種類とその URL を下の表 4 のようにまとめた。そして次の図 6 はリソースから取った画面である。

表 4 マナー項目で利用したリソース

マナー項目	リソースの種類		
	映像教材	YouTube	ホームページ
名刺交換	○	http://www.youtube.com/watch?v=9mEmyV_l_IM&feature=related （初対面から好印象を生む名刺交換の方法） http://www.youtube.com/watch?v=9mEmyV_l_IM&feature=related	http://www.digital-sense.co.jp/cc_new/sub/03_9.html （名刺交換の基本、順番などの情報） http://allabout.co.jp/gm/g

¹¹ この教材は全部で 13 枚のスライドで構成されている。

¹² 主に日本映像教育社（2004）『ビジネス日本語テキスト②新入社員編』を利用している。

		ch?feature=endscreen&v=Pdv7d01bd9A&NR=1 (ビジネスマナーの基本)	c/297593/ (名刺交換、基本の 4 つのステップ)
名刺の様式			http://www.tubaki-co.jp/Sample/ColorSample.html
お辞儀	○	http://www.youtube.com/watch?v=6tP4JD3Qd3Q (お辞儀の仕方)	http://www.mkensha.or.jp/job/manners/manners01.html (お辞儀の仕方)
訪問と応接	○		
電話応対	○	http://www.youtube.com/watch?v=fydX4JAa3KM (適切な例)	
アポイント	○	http://www.youtube.com/watch?v=pxyFne8LaHo (テレアポ成功術)	



図 6 リソースの画面

以上のようなリソースの提示と利用法について、まず教室活動の一環として、学生に該当する映像を見せ、内容を説明する。続いて、学生に実際に行動させ、体でマナーを覚えさせる。また授業で利用した学習リソースは映像教材を除き、すべてコース管理システム Moodle の「リソース」機能を利用して、その URL をコースページに貼り、学生の自律学習を支援する。学生はそれをクリックすると該当のページが表示され、授業外でも学習リソースが活用できる。さらに、宿題として名刺交換などの場面をペアで実演し録画した上、そのファイルを Moodle の「課題」機能でアップロードするよう指示した。

4.3.4 会話とマナーの統合

ある特定の機能や場面を中心とする慣用表現とそれに関連するマナーを習得したあと、ビジネスシーンに応じる会話を導入する。教材は米田等（1999）と日本映像教育社（2004）新入社員編から取り上げたものである。内容は社外でのビジネス会話をメインとする。

この段階の目標は学生がロールプレイやシミュレーションのような体験を重視した教室活動を通し、ビジネスマナーに合った言語行動が取れるようになることである。次の図7はその例である¹³。

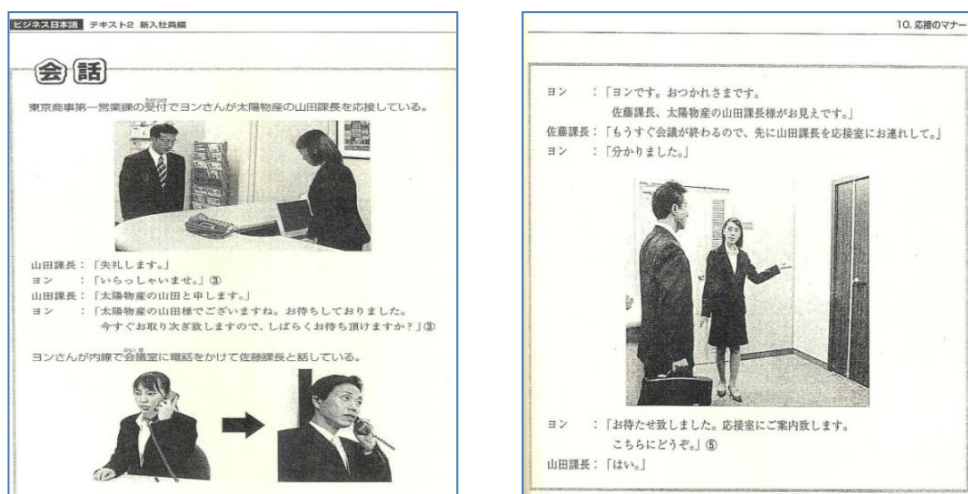


図7 会話例

進め方において、まずプリントで会話の内容、敬語の使い方、そしてマナーを確認した上、映像教材の場合はDVDを見せ、米田等（1999）から取った内容の場合は音声DVDを聞かせた後、練習に入る。練習は三段階に分けて行なう。まず会話内容によって、教師は学生をペアかグループに分け、演じる役割が書かれたカードを配り、5～10分の時間を与え、練習させる。学生は指示された役割を演じながら会話の練習をする。その時、教師はそれぞれのペアやグループの活動を見守り、指導したり、助けたりする。第二段階は練習成果の披露である。余裕があれば、全員にロールプレイしてもらおうが、時間がない場合、3～5グループぐらい指名し、前に出て発表させる。

発表が終わったあと、ディスカッションを通し学習内容の意識化と内省を促す。学生は発表に対してのコメントを出したり、その日に学習した会話を実際に練習してみてどこが難しかったか、どのように感じたかについて意見を交換したりする。最後に教師より全体のコメントをする。

¹³ 日本映像教育社（2004）pp. 158-159。

敬語の使い分けが正しくてマナーも適切なビジネス会話ができるように繰り返し練習が必要である。以上述べてきたように本授業ではパターン・プラクティスやロールプレイを利用して学生の発話量を増やす工夫を凝らしているが、週に二時間といった限られた授業時間では限界がある。よって、授業中だけではなく、学生が教室外でも練習するために指導の工夫をしなければならない。それが第三段階の練習となる。

授業外での練習活動は会話内容によって録画、録音、暗記という三つのタイプに分け、それを宿題として学生に課した。録画は主に名刺交換、他社訪問など非言語行動が多く使われるビジネスシーンを中心とする。学生は教師が Moodle に提示したマナーに関するリソースを参考にした上、授業で習った会話を基にペアかグループでミュレーション活動をし、録画する。完成した録画ファイルは期限内に Moodle にアップロードする。次の図 8 は録画の例である。



図 8 ミュレーション練習例

一方、録音の宿題は歓迎会の自己紹介のような一人で話すものと「電話の取り次ぎ」、「電話の受け方」のような非対面コミュニケーションの内容である。完成した録音ファイルは Moodle にアップロードする。録画や録音以外の機能場面会話について、学生に暗記した上、で教師の研究室に来て練習するように指示した。

このように授業外でも学生の練習を促すことが出来る。録画や録音作品が完成するまで、学生が何回も練習しなければならない。完成した作品により得られた達成感だけではなく、学生にとって、その練習過程も大切な体験となり、ビジネス会話の習得につながるだ

ろう。また教師の前で暗記したものをスムーズに演出するためにその前の練習も欠かせないものだと考えられる。なお、録画や録音したものに關するフィードバックも授業外で行なうことにした。

5. プレゼン・説明能力の育成

プレゼンと説明能力はビジネスパーソンに求められる基本的スキルの一つであるが、それを成功させるには事前のシミュレーションが重要であろう。よって本授業ではプレゼンに關わる学習活動として前期と後期に分け一回ずつ、ある課題を設定し、学生の発表を中心に行なうことにした。

5.1 前期－台湾観光案内

学生が将来、ガイドなどの仕事に従事し、日本人観光客を対象としたビジネスを行なう場合は勿論、日系企業或いは日本企業との取引がある台湾企業に就職する場合も、日本人の社員や取引先に台湾の観光地を案内したり、紹介したりする機会があると考えられる。筆者自身も日系企業に勤めていたころ、本社から来た日本人の社員に台北の観光スポットを案内した経験がある。このような場面とタスクを設定し、前期では「台湾観光案内」というテーマを取り上げ、学生に4人一組でプロジェクト活動を行なった。その成果をパワーポイントを利用して発表させ、日本語で自国の観光地や文化が説明できる能力の育成を目指している。

5.1.1 活動の流れ

学習活動全体は次のような流れに従い、行なうことにした。

- (1) 事前準備：①抽選でグループ分けをする。
②紹介する観光地と発表順番を決める。
- (2) 予備知識の導入：教師よりプレゼンの方法とそれに関連する日本語の表現を導入する。
- (3) PPT 作成：各グループより発表する内容について資料を収集したり、現地取材したりし、PPT を作成する。
- (4) 発表：完成した PPT に従い、一組 20 分の発表を行ない、グル

ープのメンバーがそれぞれ担当する内容に関して発表する。

- (5) 質疑応答：一組の発表が終了時、発表者は外の学生からの質問に答える。
- (6) コメント：まず教師から発表者以外の学生を指名し、発表に対して感じたことを言わせる。それから教師より全体のコメントをする。
- (7) 提出物：コメントに従い PPT を修正し、パワーポイントの録音機能を使って台詞を吹き込む。また発表についての感想を書く。それらのファイルを Moodle にアップロードする。
- (8) ロールプレイ：期末評価の一環として、学生に 3 人一組でロールプレイさせる。一人はガイドを演じ、二人は日本人の役を演じ、交代でガイドの役割をする。ガイドは発表したものから 1 分間ぐらいの内容を取り出して PPT を使わずに紹介する。

5.1.2 発表 PPT と内容

学生は 4 人一組で、教師が取り上げたテーマを中心に一組 20 分程度で発表を行なった。テーマは故宮博物院、龍山寺、九分、台湾のグルメ、お土産、淡水、士林夜市などである。「龍山寺」を例として、その一部の発表 PPT と内容を次の図 9 に示す。



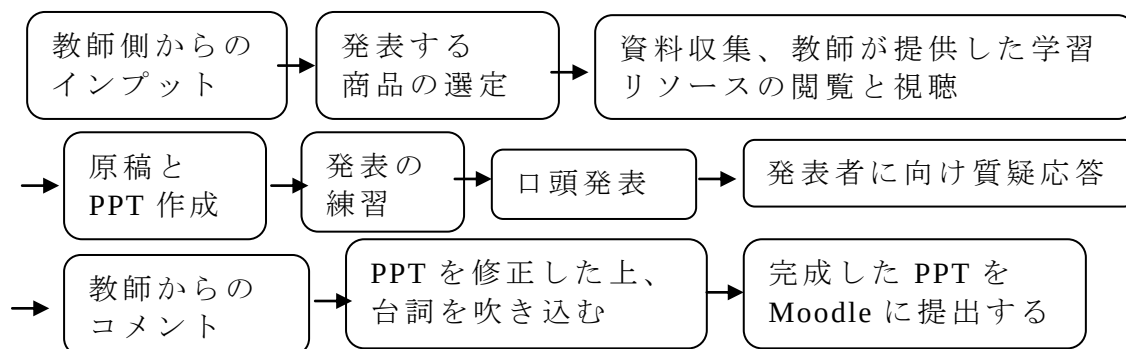
図 9 「龍山寺」 PPT

指定されたテーマに対して上達に説明するために、学習者は事前に関連する書籍や資料を閲読したり、インターネット資料を検索したりする必要がある。龍山寺の例のようにフィールド調査を行ったり、日本人観光客にインタビューし、録画したりしたケースもある。龍山寺の外に、故宮博物院、九分、淡水の3組も現地調査を行った。

資料収集が終わったあと、グループのメンバーが相談した上で、各自の担当範囲を決め、原稿書きに入り、PPTを作成し、発表の練習をする。そして本番での発表、教師からのフィードバック、発表した内容の録音、PPTなしの1分間の説明など、学習者はこうしたプロセスを通して、日本語で自国文化を説明する能力だけではなく、ビジネスパーソンとして必要な資料収集能力、チームワーク力、ハイレク運用能力も習得できる。

5.2 後期－新商品発表会

前期はグループ発表でプレゼンを行なったが、後期は新商品発表会のプレゼンといった課題を設け、学生に個人発表をさせた。共同作業を通して他の学習者の異なる視点に気づき、他の学習者から学ぶことができ、チームワーク力の養成にも役立つが、独力で仕事を完成する能力もビジネスパーソンに欠かせない能力であることを考慮し、後期は個人発表にした。学習活動の流れは次の通りである。



まず、プレゼンの重要さと目的、プレゼンの流れ、そしてそれぞれの段階でよく使われる日本語表現について教師側からのインプットを行った後、活動に入る。商品の選定については学習者の自主性に任せる。学習者は発表する新商品が決まった後、資料と情報収集

に着手し、教師が Moodle の「リソース」機能により提供した学習リソースを活用し発表の準備をする。下の図 10 の NTT ドコモ 2013 夏モデルプレゼンテーション¹⁴はその一例である。

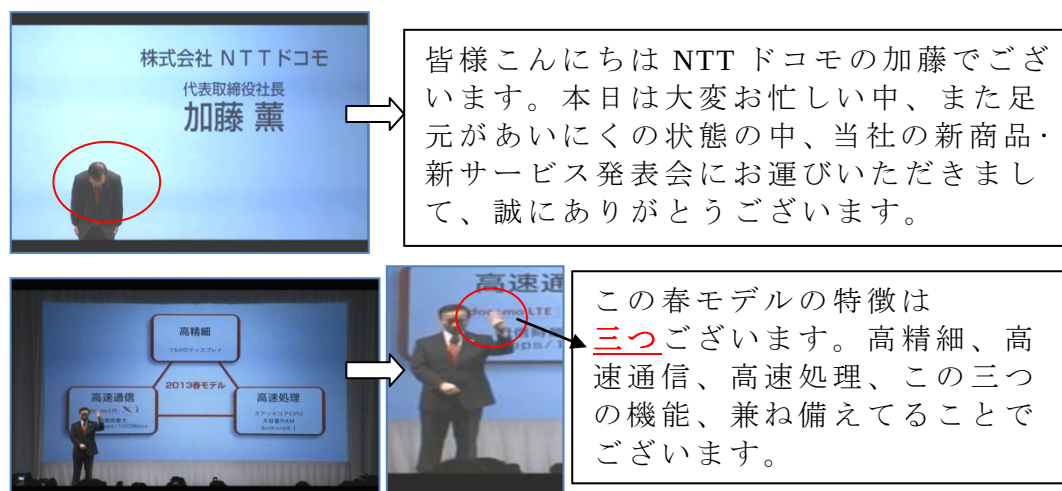


図 10 ドコモ 2013 夏モデルプレゼンテーション

教師が提供したリソースは主に動画共有サービス YouTube から取り上げた各企業における新商品発表会の実況放送である。前述した例の他に、「au2011 年秋冬モデル発表会」、「キューピー2011 年春業務用新商品発表会」、「Panasonic スチーマー ナノケア新製品発表会」、「カメラ新商品ニコン D800 のプレゼン」など、なるべく多様なモデルを提示し、学習者にそれらのプレゼン映像から言葉遣い、話し方、図 10 のようにお辞儀や言葉に合わせて手を動かすジェスチャーなど、プレゼンに関わるスキルを学ばせるのが目的である。

本番における発表はひとり 10 分で PPT を利用してプレゼンをする。発表する商品の種類はテレビ、エアコン、掃除機、魔法瓶、コーヒーメーカーなどの家庭電化製品、デジタルカメラ、スマートフォン、ダイエット食品、かみそり、ペット用歯ブラシ、お菓子、美容用品、化粧品など、幅広く取り上げられている。

「ペット用歯ブラシ」のプレゼンから一部のスライドを取り上げて発表内容について見てみよう。取り上げたのは修正した上、台詞

¹⁴ <http://www.youtube.com/watch?v=wYmxAQQ0UzE>

を吹き込んで、宿題として提出したものである。



クリックすると台詞の録音が再生できる。

わたくし、VIVATEC の鐘と申します。どうぞよろしくお願いいたします。本日は当社の新商品についてプレゼンテーションをさせていただきます。お話する時間はおよそ 10 分でございます。なお、ご質問は終了時にお願いします。

流れ

商品の特徴 → 使用方法 → 使用上の注意点

初めに商品全体の特徴、次に使用方法、そして最後に使用上の注意点についてお話をいたします。

磨きやすい

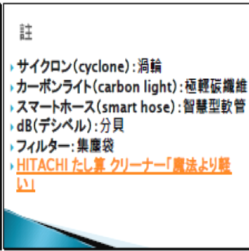
360°設計

この商品の特徴は三つございます。一つ目は磨きやすいことでございます。この写真からお分かりのようにブラシは 360 度型で犬や猫の口に入れやすいし、どの角度からも磨くことができます。

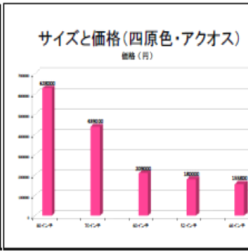
発表内容に関しては、なるべく学習者の自主性に任せることにした。教師側からは、ただプレゼンの基本的な流れに沿って分かりやすく話すこと、敬語を使用すること、などのような基本ルールを指示した。下の例①②のように専門用語を中国語の翻訳付きで提示するケースもあれば、例③のようにグラフを使って説明する場合もある。また例④のように会社紹介をした上、新商品の紹介に入る例もある。さらに CM の映像を見せたり、実物を持ち込んだりする発表者も見られ、それぞれ個性的なプレゼンが展開された。



例①



例②



例③

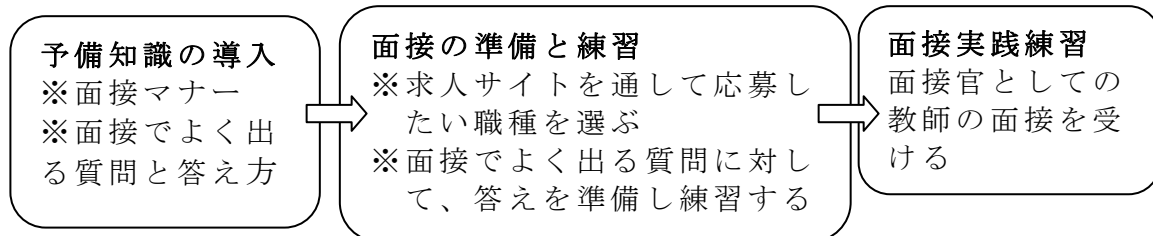


例④

6. 面接

6.1 学習リソースと指導法

本授業では職業的方向づけと探索の支援や面接などの項目を後期のシラバスに取り入れた。進め方は次の通りである。



まず、教師より面接のマナーと面接でよく出る質問と答えについて指導する。指導内容は文字教材、インターネットリソース、PPT の三種類を利用している。

文字教材は次の図 11 に示すような生教材から取ったものである。指導においては、まず学生を指名し、内容を段落ごとに音読させる。そして教師から日本語の表現や文法、質問に対する答えのコツを説明し理解させる。最後に練習時間を設け、学生に質問に対して自分なりの答えを考えた上、教壇に立って皆の前で話させてみる。

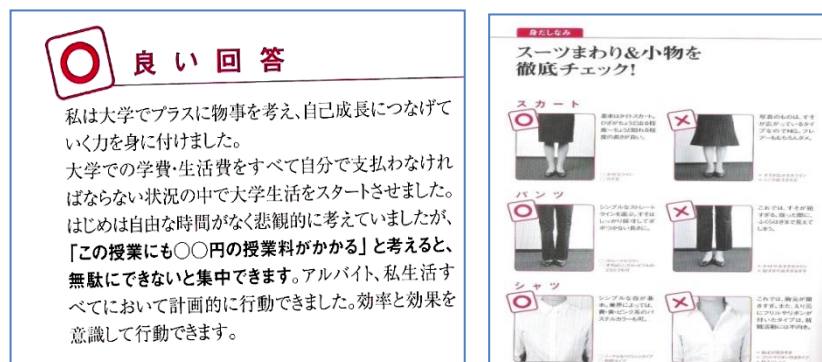


図 11 面接の教材例（自己 PR と身だしなみ）¹⁵

インターネットリソースは主に日本経済産業省が運営している「DREAM-MATCH PROJECT (ドリーム・マッチプロジェクト)」¹⁶が提供する動画コンテンツを活用している。「DREAM-MATCH PROJECT」は若い人材を採用して成長したいとする中小企業と、社

¹⁵ 櫻井 (2012) p. 16、p. 156

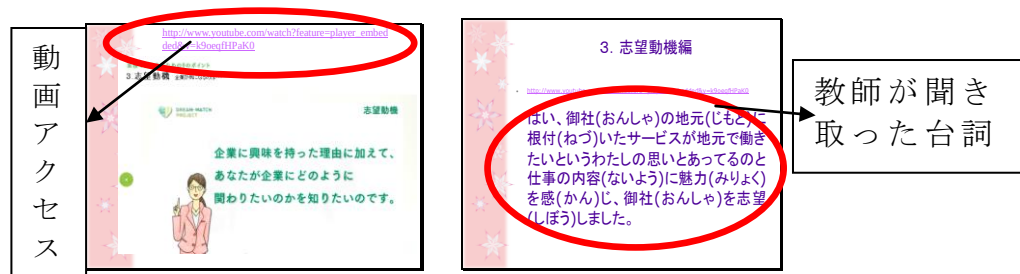
¹⁶ URL : <http://dream-match.jp>

会に出て活躍したいとする新卒者等とのマッチングを支援するサービスである。そのポータルサイトでは新卒者のための面接ポイントのオンライン動画が見られる。動画は「面接で困らないための9つのポイント」というタイトルで、「自己紹介」「自己PR」「志望動機」「学生時代に頑張ったこと」「学生時代の失敗談」「趣味について」「弱みについて」「企業への質問」「面接終了」など、九つの動画が公開されている。次の図12はそのホームページと面接ポイントのページである。



図12 トップページと面接の動画ページ

インターネットリソースの扱い方については、学生に繰り返し視聴させるため、聞き取りの宿題を課す。教師は予め「DREAM-MATCH PROJECT」のURLをMoodleのコースページに貼り付ける。学生はそれにアクセスし面接のポイントの動画を視聴し、各質問に対する答えの台詞を書き取り、宿題として出す。そして最後に教師も前述した九つの動画を視聴し、台詞を書き取り、さらに動画から話し方のポイントに関わる説明のシーンを取り出し、次のようなPPT教材を作成し、それを使って授業を行なう。



授業においては、まず動画アクセスをクリックし、次のような動

画を再生させる¹⁷。学生は動画を視聴し内容を確認しながら、自分が聞き取った台詞が正しいかどうかをPPTに示した正解でチェックする。

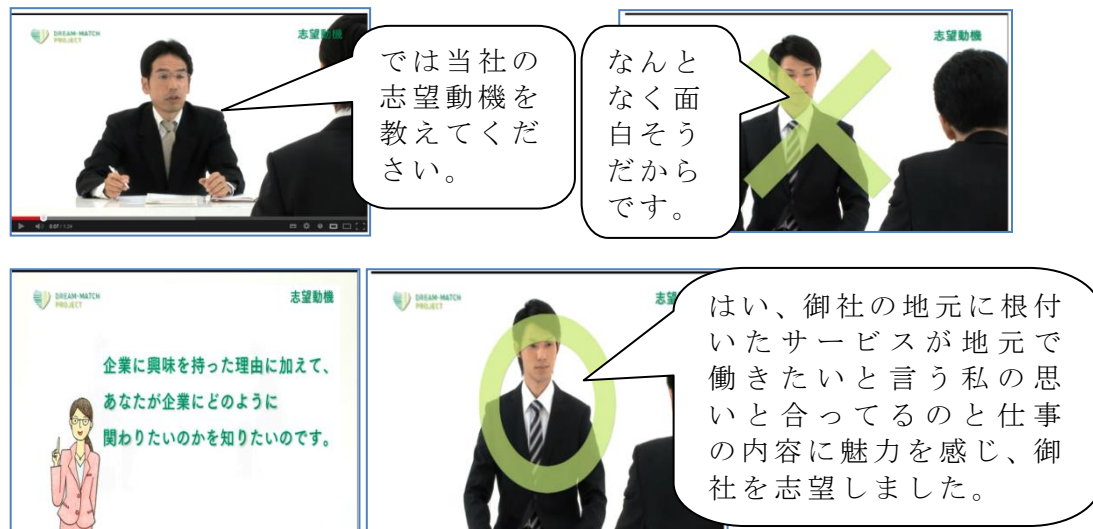


図13 面接動画例

このように予備知識の導入を終えたら、面接の準備段階に入る。その時、学生は求人サイトを通して応募したい職種を選んでおき、面接でよく出る質問に対して、答えを準備し練習する。学生が授業外での学習をスムーズに進めるため、前述した動画のアクセス以外、教師は面接のマナー、面接のコツ、グループインタビュー、面接問題リストなどの情報も Moodle を通して提示する。

6.2 面接のシミュレーション

最後の段階は面接のシミュレーションである。進め方は一人で7分ベースに志望動機など、面接でよく出る質問に対して、面接官役の教師の面接を受ける。また学生は面接する前に求人サイトから応募したい職種に関する情報を取り出して、教師に渡す必要がある。面接官は共通してよく出る質問以外に、学生が希望の会社や職種に応じた質問も出す。そして一人の面接が終わり次第、3分ぐらいのフィードバックの時間を設け、面接者に対して身だしなみ、話し方、

¹⁷ 動画には字幕が付いていない。台詞は筆者が付けたものである。

答えのコツ、日本語の表現などの点についてコメントをする。

なお学生が選んだ職業は、通訳、イベント・コンサートの企画、免税品の販売、日系化粧品会社の営業、服装業（ユニクロ）の管理職、旅行会社の営業、飲食業（鼎泰豊）のホールサービス、日系企業の秘書、営業、ホテルのフロントなどが挙げられる。

7. 評価法

コース終了時、総括的評価として次のような項目と割合で成績をつける。前期は中間テスト25%、期末テスト25%、平常点50%となっている。中間と期末テストはビジネスマナーと機能・場面会話に関わる内容を中心としたペーパーテストであり、試験内容は語彙の読み方、ビジネスマナーに関するQ&A、会話の完成、会話作りなどの問題である。また、平常点の50%は、台湾観光地に関するプレゼンとPPT、録音、録画、会話暗記などの宿題、期末口頭試験、1分間の観光地紹介など、多角的な面より総合評価をする。

後期は中間テスト20%、期末テスト20%、平常点60%となり、中間と期末テストはペーパーテストによる評価であり、内容はプレゼンに関わる知識面と日本語表現及び面接のマナー、答え方、日本語の表現などである。そして平常点の60%は新商品プレゼンに関わる口頭発表、PPT、録音及び面接のシミュレーションなどで成績をつける。新商品プレゼンにおける評価基準は次の表5のようである。

表5 新商品プレゼンの評価基準

カテゴリー	基準
身だしなみとジェスチャー	①髪、服装などが清潔で好感を与えるか ②姿勢を正すか③音量が適切か
日本語表現	①尊敬語と謙譲語の使い分けが正しいか ②正しい日本語で分かりやすく説明できるか
全体の流れと内容	①説得力があるか ②間延びせず、短時間にまとまっているか
PPTの完成度	①パワーポイントのスライドが分かりやすいか ②グラフなど、ビジュアルの提示は適切か
質疑応答	適切に対応できるか

また面接に関しては、面接のマナー、身だしなみ、面接官の質問を的確に把握できるか、答えは適切か、日本語の表現は正しいか、などの点により総合的に評価する。

8. 学習者による授業評価

以上、キャリア形成支援の要素を配慮したビジネス日本語会話の授業デザインを述べてきた。学期末に28名の履修者を対象に（1）コース全体に対する感想と意見、（2）このコースを通して何を学んだか、について自由記述のアンケート調査を行なった¹⁸。

（1）コース全体に対する感想と意見

コース全体に肯定的な評価がされているが、本授業が肯定的に評価された要素を明らかにするため、それに関わる発言を34項目抽出した。それらを分類し発言の頻度を見ると次の図14のようになる。

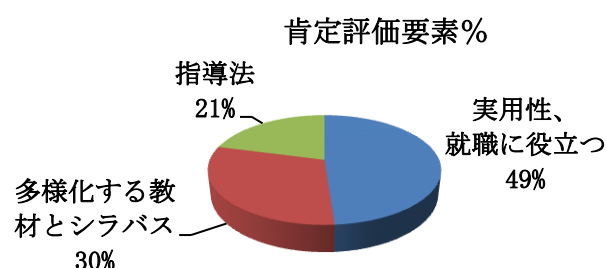


図14 評価要素と発言頻度

上の図に示したように、もっとも評価された点は実用性があり、将来の就職に役立つ点で21項目、全体の49%を占めている。この結果から本コースの目標とするキャリア形成支援の目的が達成されたと言えよう。続いて生教材、インターネットリソース、映像教材の導入などに関わる教材の多様化や機能場面会話、プレゼン、面接などキャリア形成を配慮したシラバス構成も評価された。そして、シミュレーション、ロールプレイなどの練習方法を使って発話量を増やすこと、PPT教材とインターネットリソースの連動など、指導法

¹⁸ 回答例は付録1の通りである。

の工夫に関わる要素も取り上げられた。

(2) 学んだことについて

本授業を通して何を学んだかについての回答から次のような四つのカテゴリーに集約した。

- ①専門的な知識や技能が身についた
- ②自己理解を深めることができた
- ③社会人となるための心構えと意識が強化された
- ④就職活動への自信が得られた

①は主にビジネス日本語会話、敬語、日本語でプレゼンする能力、面接の話し方、新商品プレゼンを通してある特定の商品に関する語彙の習得などのコメントが含まれる。②には面接に関わる学習活動を通して自分の弱み、長所、そして将来どんな仕事をしたいのかを考えていくきっかけとなり、自己分析により自己理解を深めることができたといったような発言が多く見られる。③についてはビジネスマナー、職場における身だしなみ、日本の職場文化の勉強をするうちに自分がもうすぐ社会人になるという意識が強化され、社会人となるための心構えや意識も促されたといったような叙述が挙げられる。④は本コースの学習を通して自信を持って卒業後の就職活動に挑む勇気が湧いてきた、自分にもっと自信が持てるようになった、面接の経験がなかった私にとって、いい経験だったし、これからの就職活動への自信が得られたといったコメントである。

このように学生が授業で学んだこと、気づいたことを見ると、この授業の目標とする職業能力の育成、職業意識の形成と就職支援の各側面で目的が達成されたとみなしてもよい。また本授業の狙いも学生に実感させることができた。一方、面接シミュレーションの時間が一人7分で短かった、もっと練習がほしいといった意見やプレゼンの時、緊張しすぎて、これを克服しなければならないといった自己反省のコメントも見られる。

9. 終わりに一まとめとこれからの課題

以上、キャリア形成支援に関わる要素となる職業能力育成、職業意識形成、就職支援を配慮した「ビジネス日本語会話」の授業デザインに関してシラバスデザイン、実際の授業活動、評価法について述べてきた。目標を達成するため、機能・場面会話、プレゼン活動、面接指導を中心内容としてシラバスを作成し、指導法においては外国語教授法の応用、PPT教材の運用、映像教材、インターネットリソースの導入など、活性化した指導法を利用するように努めた。

本授業における学習効果は学生の記述により検証されたが、教師側も一年間の指導により学生の成長と意識変化について観察した。例えば、面接においては、指導する前に、「趣味は何ですか」という普通の質問に対して、ただ「スポーツです。」と答えられた学生が指導を受け、面接のシミュレーションの際、同じ質問に「スポーツです。特に野球が好きです。大学四年間続けてきました。野球はチームワークが重視されるスポーツなので、野球をしていると勉強になりました」と答えられるようになったことなどが挙げられる。さらに「「鼎泰豊」の面接に行くので、どんな服装でいけばいいか」と相談にくる学生もいる。こうした学生の成長と気づきを見たとき、教師の筆者も達成感と充実感を感じた。

このように本コースの目標は達成されたと言ってもよいが、最後に、授業を振り返り、これからの授業改善に向け、次のような課題を取り上げたい。

- (1) プレゼン後の発表者に対する質問の仕方、その答え方の指導を強化すること
- (2) より効果的なフィードバックをするため、面接シミュレーションの時間を増加した上、内容を録音し学生の問題点を分析すること
- (3) 「ビジネス・シミュレーション教室」のようなビジネス日本語会話練習の専用空間が必要であること
- (4) 身だしなみ教育の強化、面接シミュレーションをする前の服装チェックが必要であること

参考文献

- 石光俊明(2010)「大学教育におけるキャリア教育の目的の再考」『麗澤大学紀要』第 92 卷 pp. 29-106
- 工藤節子(2004)「台湾の日系企業関係者が見たコミュニケーション問題」『台湾日本語文学報』19 pp. 221-243
- 高見澤孟(1994)『ビジネス日本語の教え方』アルク
- 本間美穂(2009)「テレビドラマを利用した「待遇表現教育」の一考察－台湾人中上級を対象に－」『台湾日語教育學報』13 号 pp. 261-290
- 林長河(2010)「「ビジネス会話」にプレゼンを導入した指導法の試み」『銘傳大學 2010 國際學術研討會日文組大會論文集』
- 林長河・呂惠莉(2013)「「ビジネス日本語会話」におけるプレゼンテーション能力養成の試み－「会社作り」という学習活動を通して－」『東吳日語教育學報』41 期 pp. 62-89
- 呂惠莉(2013)「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 号 pp. 208-237

参考資料

- 米田隆介等(1999)『商談ビジネス日本語初級・中級』大新書局
- 日本映像教育社(2004)『ビジネステキスト①内定者編』『ビジネステキスト②新入社員編』凡人社
- 唐沢明(2009)『さすが!と言われる話し方・聞き方のビジネスマナー』高橋書局
- 櫻井照士(2012)『一問一答面接攻略【完全版】』高橋書局
- 坂本直文(2012)『面接自己PR・志望動機【完全版】』高橋書局

付録 1: アンケート調査の回答例

學到許多商業上的用語，覺得很實用。

不管是從服裝儀容或是履歷、面試內容書寫，都讓我收益良多，若是以後能夠到日商公司上班，上課教導的東西就可以幫助不少！

學到了許多對未來在職場上可以用的東西，感覺是很實用的。門課我想對於我一定會有很大的幫助。

設定一個商品，然後準備報告內容和 PPT，加上上台發表，這是在以後進入公司後實際遇到的情況，所以很希望有這個機會能夠練習。而且如何吸引台下聽眾和自己的台服姿儀都是值得我再繼續的地方。