

# 「ビジネス展示会」の日本語活動は 来場者にどのように受け取られたのか

－EU ビジネスマン日本研修プログラム(ETP)における事例－

佐野香織（早稲田大学）

## 【要約】

勤務校の日本語教育研究センターでは、日本市場への進出・事業拡大を目指す EU 圏企業のビジネスパーソンに対する人材育成日本研修の一環として日本語教育部分を担当している。本稿は、日本語教育の一環として実施した「ビジネス展示会」が来場者にどのように受け取られたのか、来場者アンケート調査を基に分析・考察するものである。本稿では、①研修員の言語観と ETP30 ビジネス展示会来場者の言語観にズレがあり、必ずしも研修員が求めている言語観が来場者に評価されるとは限らないこと、②①と同時にこうした言語観のズレを問う、新たな日本語観が生まれる可能性があること、の2点を指摘する。

## 1. はじめに

EU ビジネスマン日本研修プログラム(ETP)<sup>1</sup>は、日本市場への進出または事業拡大を目指す EU 企業のビジネスパーソンに対して、日本でビジネスを行うためのトレーニングを提供する人材育成プログラムである。勤務校は、欧州員会(EU)の委託を受け、ETP の日本におけるトレーニングプログラムの企画・運営を行っている。このうち日本語教育を担う日本語コンポーネントは勤務校の日本語教育研究センターの教員が担当している。日本語コンポーネントでは、日本での生活やビジネス場面に必要なコミュニケーション能力の獲得を目標とし、ETP に参加する EU 圏ビジネスパーソン(プログラムでは研修員と呼ばれている)に対して日本での学習環境を生かした日本語学習コースを提供してきた。ETP は 1979 年以来継続しているプログラムであり、2015 年度は ETP30 期にあたる<sup>2</sup>。

本稿では、この ETP30 期(以下 ETP30)日本語コンポーネントで行われた「ビジネス展示会」について取り上げる。以下にまず、ETP のプログラム概要について説明し、このプログラムにおいて「ビジネス展示会」を企画・開催した経緯について述べる。次に、「ビジネス展示会」の概念、理論的背景について説明し、開催概要、アンケート結果分析の順に述べていく。

## 2. ETP の概要とビジネス展示会

### 2-1. ETP のプログラムの構造

勤務校における ETP のプログラムは、1 月から 11 月まで行われる。イントロダクトリー期は、ビジネスコンポーネントの授業がなく、終日日本語授業で構成される日本語集中学習期間である。インテンシブ期(インテンシブ 1 期・2 期・3 期の総称)からは、午前中に日本語、午後にビジネス・コンポーネ

ント関連授業<sup>3</sup>，という構成になり，日本語の授業時間は減るが，学びの対象の幅は広がる。その後，研修員は在日本企業におけるインターンシップを経験する。

ETP30 における日本語コンポーネントの大きな狙いは2つある。一つは，インターンシップ先での日本語生活に必要な日本語学習，もう一つは，自社の製品やサービスまたはビジネスプランに関するプレゼンテーションを日本語で行える力をつけること，である。

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
イントロ ダクトリー期	インテンシブ期						企業インターンシップ 日本語チュートリアル	ファイナル ターム期		
	インテンシブ1		インテンシブ2		インテンシブ3					
	ビジネスコンポーネント授業									

図1 ETP30 プログラムの主なスケジュール

## 2-2. 参加研修員の背景

ETP30 に参加した研修員は，EU 圏企業に所属するビジネスパーソン総勢 22 名(男性 14 名，女性 8 名)である。EU 圏といっても背景となる言語や文化，年齢，職業経験，日本語学習歴や本プログラムに対する個人的な希望も多様である。だが，多くの研修員にとって，ETP30 への参加が初めての長期日本滞在経験であった。そのため，来日してすぐに慣れない社会の中で集中的に日本語を学習する「学生」になることは簡単なことではなかったようである。

また，本プログラムは，「日本語」を学ぶことを主目的としたプログラムではないため，「日本語習得」に対する研修員の考え方も様々であった。日本語を学びたいと考えている研修員ばかりではないことも参加者の特徴であるといえる。

本稿では，ETP30 の参加者のうち，筆者がコーディネーターを務めた日本語未習者レベルの研修員を対象としてみていく。取りあげる活動は，ETP プログラム開始時から約半年後に行った，未習者レベルの研修員を対象とした活動，ETP30 ビジネス展示会である。

## 2-3. ETP30 ビジネス展示会の位置づけ

ETP30 の日本語コンポーネントでは，2-1 の狙いに向けて，図 2 のようなイメージで一連の学習を総合的に結びつけながら進めてきた。本稿で取りあげるのは，テキスト学習を中心とした日本語学習 (SBL: Subject Based Learning) と並行して行った「活動」における「ETP30 ビジネス展示会」である。本稿で「活動」の中の「ETP30 ビジネス展示会」を取りあげる理由は，参加者である研修員は現役のビジネスパーソンであり，企業の人材育成という観点も必要であると考えたこと，そのような側面から，人材育成研修において一定の評価を持つ「問題解決型学習(Project Based Learning: 以下 PBL)」を取り入れた学習として「ETP30 ビジネス展示会」を設計した，ということにある。

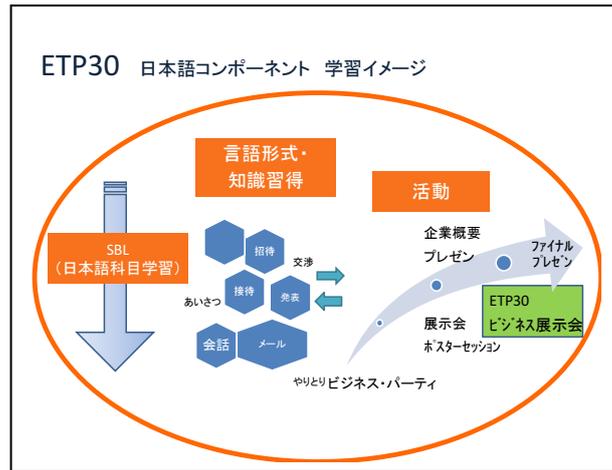


図2 ETP30 日本語学習イメージ

### 3. PBL の理論的枠組み

#### 3-1. 問題解決型学習 (Problem Based Learning) とは

PBL は、医療系分野で開発された学習方法で、「ある問題について理解、あるいは解決しようと努力する過程で得られる学習」(Barrows 1980)である。その特徴は、① 課題の解決を目的とする (アウトプット・総合力志向) ② チームの力によって課題を解決する③ 受講者の自主性・自律性を重んじる、という点にあるとされている (PBL 教材洗練 WG 2011)。ビジネス日本語教育においては、日本に留学中の留学生に対する PBL 実践が行われている (堀井 2010)。ビジネス日本語教育で PBL が行われる理由には、日本語を使ったビジネス活動を疑似的に経験するのに有効であり、授業カリキュラムとして実現しやすいということが考えられる。

ETP は、参加者全員が現役のビジネスパーソンであること、参加者はそれぞれ EU 圏企業に属しており、日本市場に参入する方法を模索していること、などが特徴として挙げられる。「ETP30 ビジネス展示会」は、日本語を使った活動であると同時に、人材育成の側面としての効果も狙いたいと考えた。

#### 3-2. PBL 設計における言語観

「ETP30 ビジネス展示会」は日本語コンポーネントにおける日本語活動の一貫として行われるものである。本稿の目的は、研修員の日本語活動が「ETP30 ビジネス展示会」の来場者にどのように受け取られたのかを明らかにすることである。その前に、ここで本活動の言語観について考えておきたい。

ETP の日本語コンポーネントで学ぶ日本語について、未習者レベル研修員からよく出ていたことに、「日本語の能力だけを向上させたいわけではない」ということが挙げられる。研修員は、「自分なりの方法でビジネスを成功させる日本語の力」を考え、「他者と共に生きるための日本語の力」を求めていたと思われる。つまり、「日本人」と同じように日本語でビジネスができるようになることを目指していたわけではないと考えられる。

Kramsch & Whiteside(2008)は、言語・視覚情報・音・その他さまざまなリソースを使いこなして人々と関わっていく力をシンボリック・コンピテンス(symbolic competence)と呼んでいる。研修員も、日々の生活を通して、写真やスマートフォンの情報、他の言語等様々なリソースを活用や生活していた。一つの学習対象として目的化された「日本語」観とは異なる言語観を持つようになったことが考えられる。

尾辻 (2015)は、多様な言語資源や言語レパトリーを利用し、「多様な人とその状況に応じて様々な言語資源を駆使することのできる「多」言語話者」としての学習者のあり方について述べている。そして、言語教育もこの学習者の言語観や意識を持って教育に臨むべきであると主張している。このような言語観をふまえ、ETP30 ビジネス展示会の活動が目指す言語観も次のように新たな形を目指そうとしていた；「展示会に参加されるみなさまには、EU 圏企業・ビジネスの現在に触れていただくと共に、グローバル社会における新たなコミュニケーションのあり方の発見をしていただける機会となることを確信しております」（ETP30 ビジネス展示会パンフレット）。

#### 4. 実施概要

##### 4-1. ねらい

研修員は現役のビジネスパーソンであり、ETP のプログラム全体を通して今後のビジネスのあり方、課題をそれぞれ考えていく必要があった。この課題や問題の設定をし、その問題をどのように解決していくのか、具体的な解決プロセスの場として、インタラクティブなブース運営を行う。このブース企画・運営という実践を通して、様々な人々と関わっていく日本語の力を培うことをめざした。

##### 4-2. PBL としての学習プロセス

ETP30 ビジネス展示会は、日本語コンポーネントの授業の一貫として、週 1 回 2 コマ、展示会開催を含め 7 週に渡って行った。図 3 は、学習プロセスをまとめたものである。



図 3 ETP30 ビジネス展示会 学習プロセス

##### 4-3. ETP30 ビジネス展示会

ビジネス展示会は、2015 年 5 月に開催した。開催場所は、勤務校キャンパスの中でも学外来場者がアクセスしやすい場所で行った。詳細は表 1 の通りである。

表 1 ETP30 開催概要

開催時間	2015 年 5 月 27 日 17:00-20:30
形式	未習者：ブース運営 既習者：セミナーセッション
ブース概要	A0 サイズのポスターを壁に貼り、その前でそれぞれの課題解決方法でブース運営を行った。
ブース運営	入替制 40 分間

使用言語は研修員には日本語であることを伝えていたが、ETP30 ビジネス展示会当日、来場者に対し、特に使用言語についての説明は行っていない。ブースの演出方法は、音を出すことは会場の都合上制限したが、基本的には研修員に任せた。PCでPR動画を流す、自社製品のサンプルを置く、自社製品を使ったデモンストレーションを行う等、各自の目的に沿った工夫が見られた。

#### 4-4. 研修員のブース運営の様子

展示会の当日、多くの研修員が、ブースで話す内容をまとめた原稿を用意、事前に練習を繰り返していた。展示会開始前の時間は、研修員同士で聴きあい、分かりにくいところや説明をよりよくするための工夫についてお互いに確認しあう姿も見られた。

ブースセッション開始後は、スクリプト原稿はほとんど使わず、来場者の質問に考えられ得るリソースを使って話をする研修員の姿が見られた。ほとんどの研修員が日本語を中心に、適宜、英語で書かれたパンフレットや、タブレット等を提示し使用する姿も見られた。

#### 5. アンケート調査結果

本稿の目的は、研修員の日本語活動は「ETP30 ビジネス展示会」の来場者にどのように受け取られたのかを明らかにすることである。この活動の広報は、勤務校学内だけではなく、企業関係者等にも行っており、多様な来場者を想定していた。来場者は、在日本企業関係者やビジネスパーソンの反応に類似するものとして考え、アンケートを実施した。アンケートは来場者に資料と共に配布し、39名の来場者から回答を得た。本稿では、このアンケート中の自由記述項目に注目したい。自由記述項目の問いは、「研究員の展示会ブースでのコミュニケーションについて、どのように思われましたか。率直なご意見をお聞かせください」というものである。この項目への回答には、①日本語力に対する「ほめ」・肯定的評価 ②日本語力に対する疑問・否定的評価、③企業の話への評価、④ビジネス・内容に対する自信・態度への評価、という4つの観点が見られた。そこで次にこの4つの観点をみていきたい。

##### ①日本語力に対する「ほめ」・肯定的評価

研修員のブースに立ち寄り、ブースでの対応時や説明時の「日本語」に対する一般的な評価が最も多かった。主なコメントは次のようなものである：

- ・1月からスタートしたプログラムなのに、皆さん日本語が上手でとても驚いた（敬語も使っていたので特に）。
- ・ゼロスタートの方が多いと聞いていましたが、スムーズにやりとりができたので、すごいなと思いました。
- ・初めて日本語を学び始めた方々がプレゼンテーションをされているのを拝見して、ここに至るまでの大変さと共に皆さんの努力に心を打たれました。
- ・まじめに日本語を話すことに感動しました。

##### ②日本語力に対する疑問・否定的評価

研修員の日本語力に対して疑問を感じ、十分ではない、足りないといったことに注目したコメントである。

- ・興味を持った一般人に会社の PR をするのに十分な日本語は話せていると思いました。しかし、商談をするにはまだまだ日本語のレベルは達していないと感じました。
- ・立派なポスターなのに、ひらがなが多く日本語としての完成度は高くないと思いました。数字（価格）の誤りはビジネスでは困るのではないかと思います。
- ・話す力はあると思います。こちらの話している事に対しての理解がどの程度か、まだまだ心配ですね。

### ③企業の話への評価

ブースでは、EU 圏企業である自社の紹介や、業界説明も行っていた。EU 圏企業にあまりなじみのない参加者からのコメントであると思われるが、企業そのものに興味を持ち、コメントを残してくれたものと思われる。

- ・色々な国の会社の話が聞けて興味深かったです。
- ・いろんな EU で運営している会社を紹介され、本当にありがとうございました。

### ④ビジネス・内容に対する自信・態度への評価

研修員が問題、課題解決をすることを目指し、ブースで伝えたいと思ったことに注目したコメントである：

- ・日本、またもっと広い世界にビジネスを展開していきたいという思いが伝わってきました。
- ・とても分かりやすく説明していただきました。ご自身のビジネスに自信と誇りを持っていらっしゃる事がよくわかり、楽しく聞けました。
- ・将来、日本企業との合作を期待しており、多様な文化が日本社会に入れられ始め、それぞれの業界に優秀な伝統や理念を注ぎ入れていいと思っています。

## 6. 考察 アンケート結果から見えてきたこと

### 6-1. 研修員の言語観と来場者言語観のズレ

来場者アンケートのコメントで最も多かったのは、「日本語が上手である」という言語能力に対する「ほめ」が中心となっていたものである。彼らが問題解決のために考え伝えようとしていたビジネスに関する内容に注目するよりも、まず「日本語」に意識が行ってしまうのは、日本語コンポーネントの一環としての活動であるという性質から来る可能性がある。また、「ほめ」とは逆の、日本語力に対する疑問・否定的なコメントも同様に見られた。①と②の観点のコメントは、十全だと想定するレベルの日本語以上であるか、以下であるか、というレベルによる線引きでのコメントであるように思われる。この想定するレベルとは、来場者が考える「十全だと想定するレベルの日本語」以上のレベルになることであることが窺える。それは「一般人に会社の PR をするのに十分な日本語」「ひらがなが多く日本語としての完成度は高くない」というようなコメントからも分かる。

しかし、研修員の言語観は、前述のように「自分なりの方法でビジネスを成功させる日本語の力」を考え、「他者と共に生きるための日本語の力」を求めるものであった。来場者が想定するような日本語のレベルに到達することを目標としているわけではない。ここに、研修員と来場者の言語観のズレが見

られる。つまり、来場者の言語観からは、研修員の目指す「日本語」は評価されない可能性があるということが考えられる。

## 6-2. 来場者の新たな「日本語」観

6-1 で見たように、アンケートコメントからは、「商談をするにはまだまだ日本語のレベルは達していない」といった、来場者自身の商談における日本語を想定したと思われるレベルを設定していることが窺えた。そして、このレベルに達することを求めていることが考えられる。しかし、参加者の「その他」のコメントには、以下のようなものも見られた。

- ・参加者の方で注意すべき事柄（分かり易い質問の仕方 etc.）があれば教えていただけると、なお良かったです。
- ・言葉のスキルに個人差はありましたが、資料（ポスターやデータ、サンプル）など、よく準備されコミュニケーションは十分とれました。素晴らしかったです。

これらのコメントからは、2つのことが指摘できるだろう。1つは、来場者自身も自分たちの「日本語」をふりかえり、どのようにすれば研修員が伝えたい意味をよりよく理解し、自分たちもよりよく相手に伝えられるか、来場者も加わった新たな「日本語」でのやりとりを考えている点である。ある十全なレベルには未到達の日本語ではあるがそれを「我慢して」やりとりを行う、という評価態度とは異なるものであるといえよう。また、もう一つは、来場者がシンボリック・コンピテンス(Kramersch & Whiteside 2008)として研修員が様々なリソースを駆使して活動を行った点を評価していることが窺える。

## 7. 今後の課題と展望

本稿では、PBLを用いた日本語活動である ETP30 ビジネス展示会の経験を通し、研修員の日本語活動に対する来場者の受け取り方について、次の2点を指摘した。一つは、①研修員の言語観と ETP30 ビジネス展示会来場者の言語観にズレがあり、必ずしも研修員が求めている言語観が来場者に評価されるとは限らないこと、②①と同時にこうした言語観のズレを問う、新たな日本語観が生まれる可能性があること、である。

佐藤・熊谷(2013)は、「ある『文化』を超え、様々なリソースを駆使し、批判的にものごとを判断しながら、新しい意味を創造し、積極的に社会に参加・貢献していけるような言語話者になる」力として「超文化コミュニケーション力 (transcultural communication competence)」を提唱している。こうした「言語話者」に該当するのは、研修員だけではないだろう。ETP30 ビジネス展示会は、研修員の目標である「様々な人々と関わっていく日本語の力をする」機会になるだけでなく、来場者にとっても言語観のズレを基に、自らの日本語観を考える「問いかけ」の機会になる可能性が示唆される。今後の活動設計の新たな視点としたい。

## 注

- 1 詳細は <http://waseda-etc.jp/>参照。
- 2 勤務校では、2006年ETP25期から受託、ETP28~30期は2013年から開始した。
- 3 ビジネス・コンポーネント関連の授業の使用言語は英語である。

## 参考文献

- 佐藤慎司・熊谷由理(2013)『異文化コミュニケーション能力を問う 超文化コミュニケーション力をめざして』ココ出版
- PBL教材洗練WG(2011)『PBL (Project Based Learning) 型授業実施におけるノウハウ集』先導的ITスペシャリスト育成推進プログラム拠点間教材等洗練事業
- 尾辻恵美(2015)「『多』言語共生の時代における言語教育とは？—トランスリンガルの時代にむけて—」『多文化共生社会における日本語教育研究—言語習得・コミュニケーション・社会参加—』国立国語研究所 日本語教育研究・情報センターシンポジウム, 6-13.
- 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』, 第11号, 47-55.
- Barrows HS, Tamblyn, R. *Problem-Based Learning: An Approach to Medical Education*. New York: Springer, 1980.
- Kramsch, C., & Whiteside, A. (2008) Language ecology in multilingual settings, towards a theory of symbolic competence. *Applied Linguistics*, 29/4, 645-671.