

2022年2月22日 産業日本語研究会
「グローバル化が進む中での産業日本語～様々な日本語使用者間のコミュニケーション～」

外国人の受け入れのための環境整備 ～コミュニケーションの視点から～



近藤 彩

昭和女子大学/昭和女子大学大学院

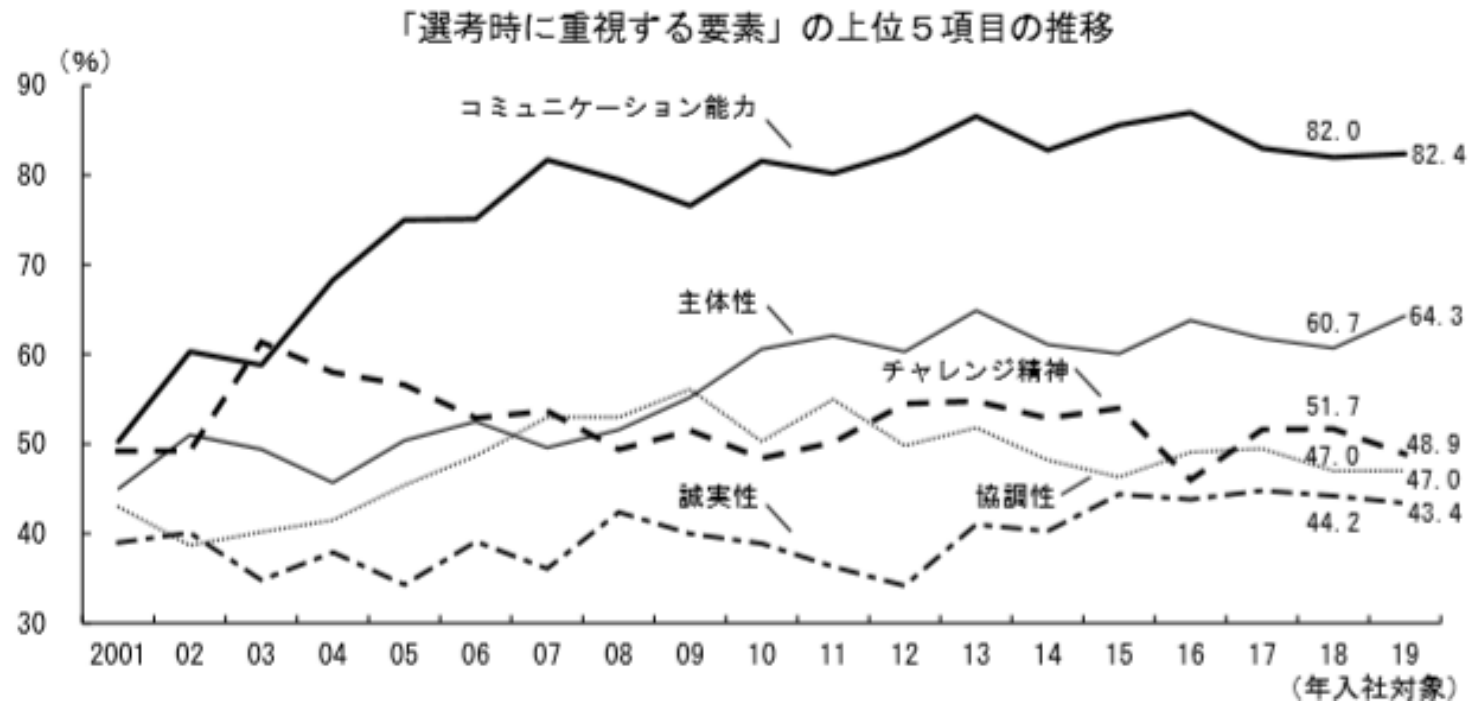
ビジネスプロセスコミュニケーション研究所

a-kondoh@swu.ac.jp

本日の内容

- + 外国人材の採用と職場の声
- + コミュニケーション再考
- + 研修事例
- + リソース活用
- + まとめ：協働の職場づくりへ

日本企業が採用で重視した点 (日本経済団体連合会2018)

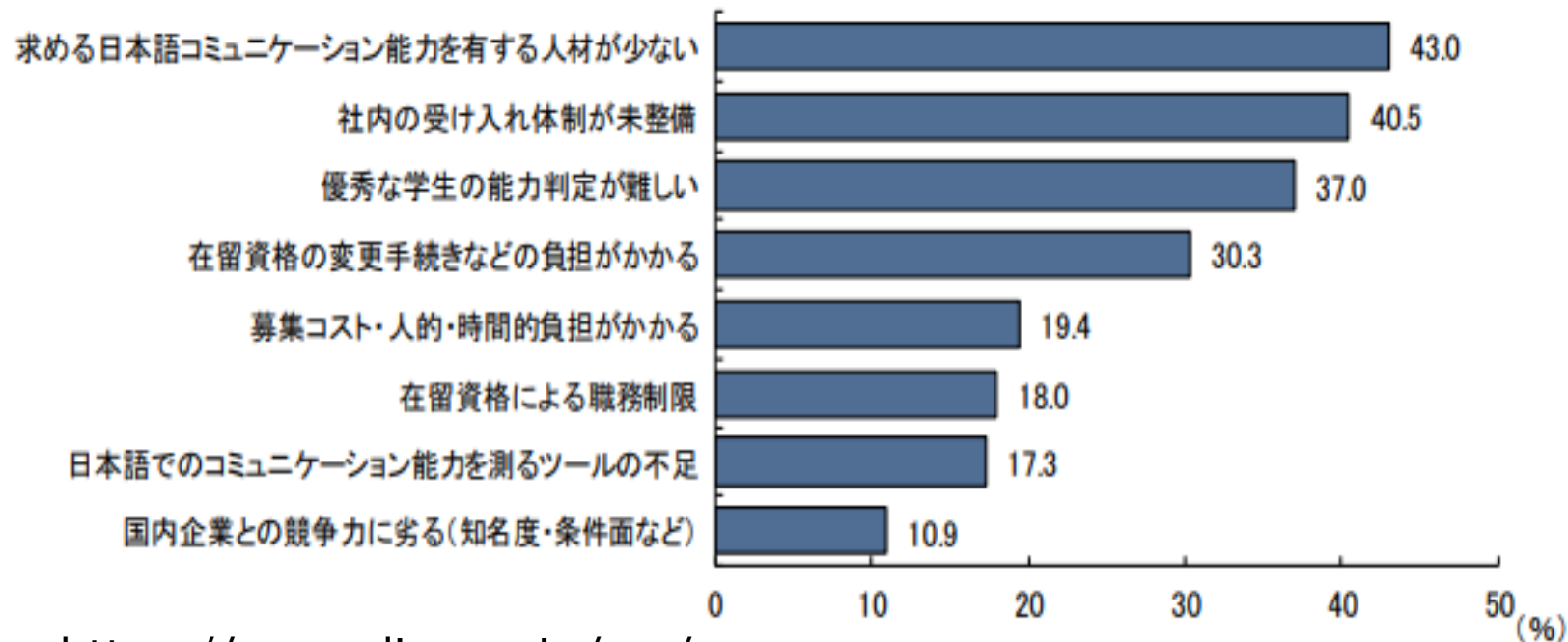


回答数 597社 (回答率43.3%)

<https://www.keidanren.or.jp/policy/2018/110.pdf>

「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する調査」 (2020 年12 月調査)

外国人社員採用の課題(上位8項目)



<https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2021/01/2020kigyoyou-global-report.pdf>

日本語を使ってどのように働いているのか。

環境整備のためにどのような支援や工夫が必要なのか。

外国人の就労 / 受け入れの様子

Easy Japanese for Work

(月) 前 9:45~10:00 ほか

日本社会で外国人材の受け入れが拡大する中、職場などで使える日本語に的を絞り、日本で働きたい人を応援します。実際に外国人を採用している企業を徹底リサーチし、実践的な“日本語のツボ”を伝えます。

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/tv/easyjapaneseforwork/>
(学習コンテンツ)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/ondemand/program/video/easyjapaneseforwork/?type=tvEpisode&>
(15分番組 オンデマンド)
英語、中国語、ベトナム語、ビルマ語、ポルトガル語版あり)

#36 全力でやったとしても、 その量は終わらないと思います

- + <https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/ondemand/video/2078036/>
- + プロ/技術者として言いたいことがあるがどう伝えて
いいかわからない

異文化環境の職場の現実：インタビュー調査



何を期待されているかわからない

質問に答えてほしいだけなのに

それって指示
ですか



やる気があるのかな

私の仕事ではありませんってー？

何も言わずに帰る？



コミュニケーションは双方向

- + お互いのことを理解しているか、外国人社員は単に言い方を知らないのではないか。（日本的言い方をしていないのではないか）
- + 日本人側にもコミュニケーションの工夫ができるのではないか。



- + 人材派遣会社の日本人営業マン（事例）
「外国人（エンジニア）担当になるとテンションが下がる」
「外国人社員はこどもっぽい。小学生のような日本語を話す」

双方が学びあう研修の場が必要

日本語は非母語話者のみが学べばいいのか？

日本語教育・国内の企業研修にも使用

【ケース例】

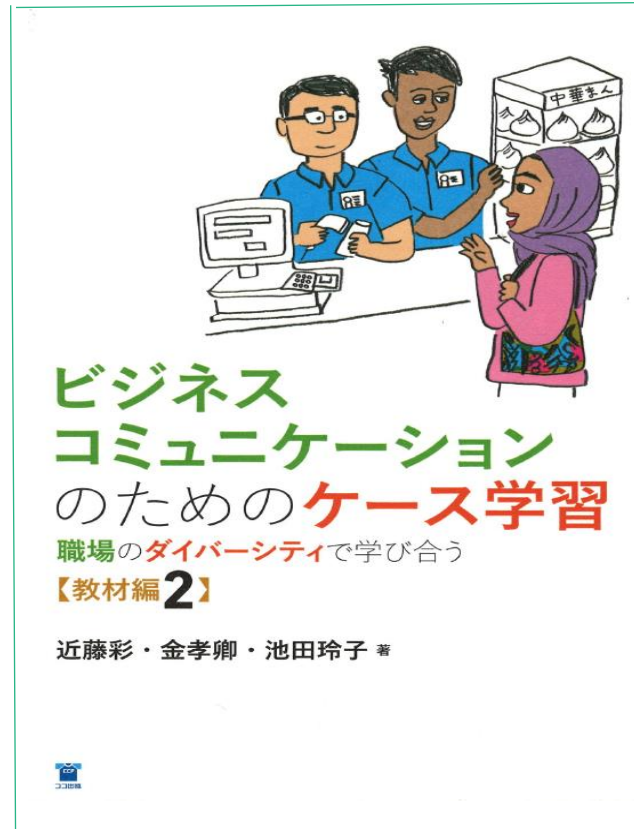
「表情が見えない会議なんて」
「ほう・れん・そう！？」
「空気を読んで！？」

仕事場面の異文化衝突を教材化→問題発見解決力

1



2



3



ケース学習とは

事実に基づくケース（仕事のコンフリクト）を題材に、設問に沿って参加者（学習者）が協働でそれを整理・討論し、仕事場面を疑似体験しながら問題解決方法を導き出し、最後に一連の過程について内省を行うところまでの学習である。（近藤2015：6）

近藤彩 編著 金孝卿・池田玲子（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

ケース学習の体験

- (1) それぞれの気持ちを考えてみましょう。
- (2) この状況で何が問題だと考えますか。
- (3) あなたにも似た経験がありますか。
- (4) あなただったら、このような場合どのように行動しますか。
- (5) 相談された場合、どのようなアドバイスをしますか。

ケース学習の援用例

+ 動画教材及び学びの手引き

経産省と共同開発した
動画＋解説

「日本人社員も外国籍社員も
職場でのミスコミュニケーション
を考える」

<https://www.meti.go.jp/press/2021/04/20210426003/20210426003.html>

■METIチャンネル
(YouTube)

★動画教材 外部リンク

<<https://www.youtube.com/playlist?list=PLcRmz7bR5W3kCaWuRjnba0HVNwg4BPqsk>>

ケース学習による 研修事例

事例 1：外国人エンジニアと日本人営業担当者の協働を目指した研修

年 度	研 修 名
2016	リーダー研修（管理職研修）
2017	若手リーダー研修
2018	新人研修
2019	新人研修

年間参加者： 日本人社員15名 外国人社員5名
回 数： 4回/年
時 間： 3時間/1回

若手リーダー研修 2017前半

	内 容	
第1回	①グローバル社会における外国人労働者 ②若手リーダーの役割 ③ケース学習 ④振り返り、まとめ	
第2回	①互いを知る ②第1回研修後の自身の振り返り ③今の疑問点を整理し解消する。 知識・経験を他者と共有する ③ケース学習 ④まとめ	

若手リーダー研修 2017後半

	内 容	
第3回	①文化・国民性の距離 ②ケース学習 ③営業担当者/代弁者としての役割 ④振り返り	
第4回	①外国人社員/日本人社員へ聞きたいこと ②1年間を振り返って： 参加者によるプレゼンテーション ③より良い相互理解のために ④まとめ	

毎回の課題：振り返りシート（社内外での発見・気づき等をメモしていく）

研修後の変化 1（振り返りシートから）

+ A：研修前の印象として、外国人社員は思ったことをすぐ口にする、自由だというもの。自分自身どう接していいかわからなかった。

受講後は、外国人社員は日本で働くことに戸惑いを感じていることがわかった。母国では普通ではないからだと考えるようになった。また話す時の意識が変わった。話すスピード、わかりやすい言葉に言い換える、ジェスチャーを用いるようになった。

研修後の変化 2（振りかえりシートから）

+ B：受講後は、ゆっくり話すようになった。

言葉が詰まっているときに催促せず待てるようになった。ゆっくりでいいので話してくださいと伝えるようになった。

+ C：面談をするようになった。

不安な点をヒアリングし、理解を示すようになった。

アドバイスをするようになった。

研修後の変化3：行動の変容 職場の外への拡がり

外国籍社員が食べたいという麺を食べに行く

餅つき大会

外国籍との交流会

ウイスキー工場見学

サッカーサークル

エンジニア女子会

外国籍社員を朝礼で紹介

研修後の変化 4

- ・ 外国人先輩の輩出：日本人の新人に対して仕事を教える
- ・ 客先に派遣する要望：「日本人がいい」と言われなくなってきた
- ・ 「外国籍社員」というラベルがなくなることを目指すようになる
一人の社員として見るようになる
- ・ 外国籍社員に関わる売り上げが伸びている

☆ ミクロレベル・マクロレベルの変化が生じた

外国人の抱える問題は多様

- + 日本人（社員）には「当たり前」なことが外国人（社員）にはそうではない
- + 問題を解決しないと離職につながる
- + 外国人は転職に対するハードルは低い



日本人と外国人の協働の場を
まずは意図的に創っていく

ダイバーシティの職場を内省する

- いろいろな角度から問題を分析する。
- 時にはすぐに判断せず、留保すること（エポケ）も大切。
- 問題の原因を多角的に探り、解決策を見出す。
- 当事者双方の意見をきくことが重要。
- 解決策が最良であったかを検証する。
- 異文化の中では「常識」が「非常識」になることもある。

リソース活用

雇用している外国人の日本語能力の向上のために

就労場面で必要な 日本語能力の 目標設定ツール

円滑なコミュニケーションのために

使い方の手引き



就労 Can do リスト(めやす)

言語活動	レベル	就労 Can do
話すこと (やりとり)	A1	職場内のいつも接している相手と：ゆっくりとした繰り返し、言い換え、言い直しをしながらであれば；簡単なやりとり（あいさつ）、簡単な質疑応答（自己紹介や身近な話題について）をすることができる。
話すこと (やりとり)	A2.1	職場内で：仕事上の簡単な情報交換で済む日常の話題ならば；コミュニケーションをとることができる（非常に短い社交的なやりとりには対応できるが、自分から率先して会話を進められるほどの力はない。）
話すこと (やりとり)	A2.2	社内の関係部署の人と：担当者間ミーティング等の短いやりとりで、ときどき上司や同僚が助けてくれるならば；比較的容易に会話をすることができる。 社外の人と：非常に典型的な日常の話題ならば；自身の考えや情報を交換し、質問に答えることができる。
話すこと (やりとり)	B1.1	社内外の人と：仕事に関連のある身近な事柄や一般的なニュースの話題ならば；個人的な意見を表明したり、情報を交換したりすることができる。
話すこと (やりとり)	B1.2	社内外の人と：担当領域に関連したことであれば；解決すべき事柄について話し合いをすることができる。情報を交換したり、チェックしたり、確認したりすることができる。
話すこと（やりとり）	B2.1	社内外の人と：日本語話者を相手に、一般的な事柄について、ストレスを感じさせることなく、流暢に会話することができる。重要なことを強調したり根拠を示したりして、自分の考えをはっきりと説明し、主張することができる。
話すこと (やりとり)	B2.2	社内外の人と：担当領域から一般的なものまで幅広い話題について、流暢に、正確に、そして効果的に言葉を用いて、言いたいことを概ね表現できる。その場にふさわしい丁寧さで、自然なコミュニケーションをとることができる。

厚生労働省委託事業 委員会委員

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18220.html

項 目			チェック ☑
採用前	1	外国人材の採用目的や期待する役割が具体化されているか。	
	2	外国人材の採用方針が経営者、人事、現場社員を含めて社内で共有されているか。	
	3	外国人材の採用方針や採用実績が公表・発信されているか。	
	4	留学生向けの説明会やインターンシップ等を通じ、企業と外国人材の双方が理解する機会が設けられているか。	

外国人留学生の採用・活躍に向けたチェックリスト

https://www.meti.go.jp/shingikai/economy/ryugakusei_katsuyaku_pt/pdf/20200228_01.pdf

採用選考 入社前	5	選考時点での日本語能力にこだわらず、業務で求められる多様な日本語能力のレベルや専門性に応じて、個人の能力やスキルを判断する採用選考が行われているか。	
	6	入社前の期間から住宅手配等の生活支援や業務上必要なスキル向上のための支援があるか。	
	7	外国人社員のマネジメントを行う日本人社員に対して、職場における外国人社員との効果的なコミュニケーションのための学びの機会があるか。	
入社後	8	配属先の決定の際、キャリア展望を踏まえた十分な説明が行われているか。	
	9	上司、先輩社員などからの日々の声掛けや、社内外での交流機会の提供が行われているか。	
	10	キャリア展望に応じた、従来の雇用慣行にとられない仕事の機会の提供や学びの支援が行われているか。	
	11	客観的な評価や処遇に基づき、十分な説明が行われているか。	
	12	外国人社員の母国文化・宗教など多様性を考慮し、休暇制度など社内制度の見直しが行われているか。	

出典
https://www.meti.go.jp/shingikai/economy/ryugakusei_katsuyaku_pt/pdf/20200228_01.pdf

就労者向け指導者Can-do Statements (能力記述文)

(品田・近藤他2020)

+ <https://www.bpcts.org/sj%E6%8C%87%E5%B0%8E%E8%80%85cds/>

コミュニケーションや、企業とのパイプ役が不足している。

「就労者向け指導者（SJ指導者）」 / 「プラットフォーム」育成が急務である。

職場でのコミュニケーション改善

日本経済新聞

朝刊・夕刊 LIVE Myニュース 日経会

トップ 速報 オピニオン 経済 政治 ビジネス 金融 マーケット マネーのまなび テック 国際 スポーツ 社会・調査 地

「大丈夫」は誤解も 外国人材生かす職場の会話術

日経産業新聞 + フォローする

2021年9月2日 2:00

保存

📄 📧 📄 🐦 📘 📌

NIKKEI
BUSINESS DAILY
日経産業新聞



「特定技能」で働き続ける外国人材も多い（東京都港区の東京出入国在留管理局）

インタビュー記事

<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC013SO0R00C21A8000000/>

(ご参考)



企業の求めるビジネスコミュニケーション能力

とを基本理念としたことは意義深い。しかしながら、自治体、企業、日本語教育機関では、日本語教育指導者が不足している状況が見られる。また、機関内の日本語教師にビジネス日本語教育の経験がなく、何を教えているのか分からないという声も多く聞かれる。

そこで本稿では、まず、ビジネスコミュニケーションについて、日本語教育の観点から述べる。続いて、企業の求めるビジネスコミュニケーション能力について、企業で働く当事者の視点（イミミックな視点）から述べていく。最後に、筆者の教育実践例を紹介し、職場における外国人材の受入れに関わる筆者の見解として、環境整備の促進を図ることが急務であることを述べる。

2 日本語教育におけるビジネスコミュニケーション

[1] ビジネスコミュニケーションとは

まず、日本語教育分野でのビジネスコミュニケーションの定義や考え方を示したい。西尾（一九九四）は、ビジネスコミュニケーションを、「ビジネスがうまく運べるようにビジネス関係者がよき人間関係を作り、また保つためのコミュニケーションのスタイル」としている。

大崎（一九九四）は、ビジネス活動に関わるコミュニケーションを包括的にビジネスコミュニケーションと捉える必要性を述べた。近藤（二〇〇七）では、「ビジネスのための言語行動と非言語行動を含むコミュニケーション活動全般」と定義した。ここでいうビジネスは、「ひとつの組織に属している人間が、同じ組織あるいは、他の組織に属している人間と、その組織の機能、またはその目的を達するために何等かの関わり合いを持つ行為」を意味している。簡潔に言うならば、「仕事のための言語行動と非言語行動を含むコミュニケーション全般」と言える。

日本語教育分野では「ビジネス日本語」と「ビジネスコミュニケーション」という用語がほぼ同じ意味で使われることがある。例えば、日本漢字能力検定協会は「ビジネス日本語能力」を、「ビジネス社会で必要とされる日本語のコミュニケーション能力」と説明している。栗飯原（二〇一七）では、「ビジネス日本語」を、「日本社会における市民生活に必要な能力（市民リテラシー）のうち、その生活を支える最も典型的な活動である経済活動（ビジネス）に関わる日本語」と説明している。この定義の中の「日本語」にはコミュニケーションの側面も含まれている。つまり、日本語教育関係者の中には、「ビジネスコミュニケーション」という用語を使用する者も、

特集 日本語能力再考

企業の求めるビジネス コミュニケーション能力

— 外国人と働く環境整備に向けて日本語教育ができること —

近藤 彩

1 はじめに

日本社会は少子高齢化の影響を受け、人手不足が深刻となり、この数年、政府主導で外国人労働者の受け入れを拡大する方針がとられていた。ところが、その最中の二〇二〇年三月末、コロナウイルスの影響が世界規模で広がり、人びとの移動は縮小化せざるを得なくなった。以来、コロナと共に生きる社会の在り方を模索する日々が続いている（二〇二〇年七月現在）。新たに外国人を呼び寄せるという見通しが立てにくいこともあり、日本国内で既に仕事に従事している外国人労働者や、日本国内で学んでいる留学生に対して一層の期待が集まっている。

外国人労働者を巡る動きは、近年、急速に進められてきた。具体的には、二〇一八年一月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」がまとめられ、さらに、二〇一九年六月に、追加の支援策として「外国人共生センター」を設置し、①自治体とハローワークの連携強化、②外国人活用の体制づくりに向けた関係省庁の連携強化等を図ることが指示された。同月には、「日本語教育推進法」が成立し、これにより、国や自治体に日本語教育を進める責務があることが明記された。外国人労働者等に対し、日本語教育を受ける機会を最大限に確保すること

まとめ

ご清聴ありがとうございました

主な参考文献

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』ひつじ書房

金孝卿・近藤彩 (2017) 「人材育成を目指すビジネスコミュニケーション教育」『日本語教育通信 日本語・日本語教育を研究する第44回』国際交流基金
<https://www.jpff.go.jp/j/project/japanese/teach/tsushin/research/201702.html>

金孝卿 (2016) 「ビジネスコミュニケーション教育のためのコース・デザインの検討ー2014年度及び2015年度の「ビジネス日本語」コースの実践報告ー」『大阪大学国際教育交流センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第20号、41-50

近藤彩(2005)『ビジネスにおける異文化間コミュニケーションー日本語での会議は非効率か』『講座社会言語科学 1 異文化とコミュニケーション』井出祥子・平賀正子編 ひつじ書房 40ー60

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』ひつじ書房

近藤彩 (2018a) 「日本語教育関係者と企業関係者における異業種の協働 ―企業研修を行う講師育成プログラムの開発―」BJジャーナル、ビジネス日本語研究会

http://business-japanese.net/archive/BJ_Journal/BJ001/001_04_Kondo.pdf

近藤彩 (2018b) 「職場とつながるライティング教育 相互理解・問題解決・協働を可能にするケース学習」『大学と社会をつなぐライティング教育』村岡貴子他編著、177ー196、くろしお出版

- 近藤彩 (2018b) 「職場とつながるライティング教育 相互理解・問題解決・協働を可能にするケース学習」
『大学と社会をつなぐライティング教育』村岡貴子他編著、177-196、くろしお出版
- 近藤彩 (2019) 「高度人材としての外国人の活躍と日本語教育の役割」『日本言語文化研究会論集』15、国
際交流基金・政策研究大学大学院
- 近藤彩 (2020) 「企業の求めるビジネスコミュニケーション能力ー外国人と働く環境整備に向けて日本語教
育ができることー」『日本語学』
- 近藤彩・金孝卿 (2010) 「「ケース活動」における学びの実態ービジネス上のコンフリクトの教材化に向け
てー」『日本言語文化研究会論集』6、国際交流基金・政策研究大学大学院
<http://www3.grips.ac.jp/~jlc/files/ronshu2010/Kondoh%20Kim.pdf>
- 近藤彩・金孝卿 (2014) 「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」National Symposium on Japanese Language Education 2012、pp.103-115
http://nsjle.org.au/nsjle/media/2012-Aya-Kondoh_Japanese-education-in-the-global-era.pdf
- 品田潤子・近藤彩他 (2020) 「就労者に対する日本語教育における人材育成の課題ー指導者Can-do
Statements. no記述と活用を通してー」2020年度日本語教育学会春季大会【予稿集】
ビジネスプロセスコミュニケーション研究所・研修サービス <https://www.bpcts.org/>
- NHK WORLD Easy Japanese for Work しごとのにほんご
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/tv/easyjapaneseforwork/>
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/ondemand/program/video/easyjapaneseforwork/?type=tvEpisode&>