

企業の技術職場に適した実践的日本語教育とは ——コミュニケーション言語能力評価基準の導入——

森島 聡 (株式会社デンソー)

要旨

当社の外国人社員のなかには、日本語を母語とする上司や同僚と日本語を使用してコミュニケーションをとる社員が一定数存在している。なかでも本稿で対象とするのは、本社の設計業務の一部業務を分担する海外のグループ会社のブリッジエンジニアである⁽¹⁾。彼らの実践的な語学力伸長が鈍化しているのを認識した筆者らは、その解決のためには社内がイニシアティブを取った改善が必須との判断に至った。

そこで、「実践的」を念頭に置いて、国内および海外の職場における語学教育カリキュラムの刷新を行った。その活動内容をここに報告する。さらに、活動過程でコミュニケーション言語能力を測る評価基準の必要性を痛感し、CEFRに基づいた評価基準の導入に着手した。今後、この基準運用の考え方が国内外の教育機関で広く採用されることを望む。そのために、このビジネス日本語研究会を発信基地にして、趣旨に賛同する教育機関や企業クライアントと新評価基準のブラッシュアップを図っていくことを提言する。

【キーワード】ブリッジエンジニア、技術移転、実践的日本語教育、CEFR、コミュニケーション言語能力評価基準、

1. 製造業における日本語使用の状況

1-1 海外への技術移転の必要性

まず本論に入る前に、筆者の職場と職務について簡単に説明したい。筆者は製造業の製品開発部門に属しているが、実際に製品の開発や設計を行うのではなく、それらを遂行している部門へのサポートの一環として人材開発施策を企画する部署に籍を置いている。なかでも、海外グループ会社の設計部門の人材育成が主任務である。

要旨で前述したブリッジエンジニアの早期育成は、海外への設計委託を促進するために必須の施策である。そのエンジニアを通じて技術移転されるとともに、彼らが海外グループ会社のマネジメントの中核となって設計力向上が図られるからである。海外グループ会社が設計委託に十分な技術力を有すれば、ひいてはそれが本社の開発負荷増を抑制し、本社での新技術開発への工数を捻出することに貢献する。グローバルな全体最適戦略の一翼を担っているのである。

1-2 技術移転と日本語の関係

さて、その技術移転のプロセスで、なぜ日本語が使用されているのか。なぜ英語や現地語ではないのかについて確認しておきたい。そのために技術力と言語の一般的な関係から説明を始める。

技術移転とは、当然伝える者と伝えられる者がいて、それをどの言語で実行するのかが問題となる。日本の現在の状況で言えば、最先端のIT技術やAI技術に接するためには、英語を介して米国の西海岸等に詣でるしか選択肢はない。日本語に翻訳されるのを待ってはられないし、日本国内の技術開発が英語で行われる可能性もゼロではない。競争力の源泉となりうる技術開発がどの言語で遂行されるかは重要な要素である。

一方、日本側から他国への技術移転はどうだろうか。日本側が他国側の言語を使用する方法もある。使用言語が英語であれば、まだ社員の手には負える。しかし、アジア諸国の言語（韓国語、中国語、ベトナム語、タイ語等）を駆使して伝えることはそう簡単ではない。ならばここでも英語という選択肢は当然存在するが、アジア諸国には日本企業・日本文化・日本語に興味を寄せる人たちが多く存在するという恵まれた前提があった。お互いに熟達しているとは言えない第二言語である英語を介在させてコミュニケーションするのか、日本語一本で通すのかでは、情報伝達の精度と効率性において格段の違いが出てくる。そういう経緯で、日本語での技術移転という選択肢が登場してきた。日本語能力の高い外国人社員がいてくれるおかげで、本社は非常に恩恵を受けているのである。

2. 実践的日本語教育の導入

2-1 現状に対する課題認識

海外グループ会社のローカル技術者の能力向上によって、製品の開発工数を分担できる体制を作り上げることが、弊社のグローバルな技術リソースの戦略であった。そのために、ローカル社員の語学力をさらに向上させ、日本語を通じた技術移転を加速させたいという意向があった。そうすると、社員個人の語学素養に依存するのではなく、一定数の人材を一定期間のうちに意図的に育成しなければならない。しかしながら、この目論見に対して語学力向上のスピードが鈍っており、その結果、技術移転も円滑に進まないということが喫緊の課題となっていた。

弊社のような民間企業で必要となる語学能力としては、読解力も勿論そうであるが、それにくわえて実践的なコミュニケーション言語能力が要求される。外国人社員の中には、このコミュニケーション言語能力（産出能力）が極端に低い者が散見された。これを何とかしてほしいと語学学校だけに要求するのは間違っている。実践的になればなるほど、技術用語や技術文書が登場してくる。これは社内が関与してこそ扱える内容である。実践的語学教育は、社外の教育機関と社内の人材育成担当者が連携して、はじめて実現できると考えるに至った。

当活動の狙いは、民間企業の技術職場の側から「語学教育はこうあるべき」という切り口で既存教育を洗い直すことであった。次節の2-2では本社内での実践的な会話クラスの立ち上げを、2-3では海外グループ会社でのカリキュラム刷新を説明する。さらに2-4・2-5では上記のようなカリキュラム受講者の能力伸展を測る評価基準の導入と人事評価との組み合わせを、2-6では新基準を踏まえることによって如何にカリキュラムが正しく進化できるかを説明する。

ただし、上記で言う「既存教育」とは、筆者らの手が届く範囲にある教育や教材環境のことであり、容易に知り得ない他社での好事例は含まれない。実践的な教育カリキュラムというものがある関係者内の成果物に留まり、広く共有されない傾向にあることも大きな課題である。この課題に対するひとつの提案として、第3章にて新評価基準の教育機関との共有を提案する。

2-2 実践的会話クラスの立ち上げ

（準備：2015年8月、立ち上げ：2016年4月）

まず連携する語学学校と、海外グループ会社からの業務出向者を対象とする会話クラスをより実践的なものに改善する企画に着手した。彼らはブリッジエンジニアの候補者である。求める基本要件は以下の通り。

- (1) 職場の仕事を題材とした会話クラスとしたい。
- (2) クラス入学・修了のタイミングは自由としたい。
- (3) 授業料の上昇は避けたい。

業務出向者は製品の開発日程に応じて、それぞれがバラバラな月に着任し、帰任していく。このことから(2)の要件が必須となった。また、(3)は授業料を負担している事業部門の理解が得られやすいことを念頭においた。以上の(2)(3)の要件から、受講者の入れ替え自由なグループレッスンというコンセプトが有望となった。従来は各自が勝手に日時を決めるプライベートレッスンが主流だった。

最後に、上記のようなスタイルの場合、どのようなテキストを使うべきかを連携する語学学校と検討することになった。学習項目を順番に進めていくシリーズ方式は使えない。そもそも、それ以前の問題として、受講者それぞれに適した実践的テキストを作ることは簡単ではない。

そこで筆者らの念頭にあったのは、弊社の技術者向け社内研修の方針だった。研修内容が職場の各自課題と密接につながり、研修成果が職場に即フィードバックできることを狙いとしている。言い換えれば、研修のための研修としない、ということ。Off-JTを限りなくOJTに近接させるという点においては、技術研修も、マネジメント研修も、語学研修も狙いは同じはずである。

そう考えていると、各受講者に自身の職場の生資料を持ってきてもらい、それを題材にして授業するというアイデアが浮上した。職場との密接度において、これ以上の題材は存在しない。各受講者は自身の資料をもとにプレゼンをしたり、会話のロールプレイをしたりする。そのなかで修正点を指導するというスタイルである。このようなクラスを成立させるために、受講者約20人を1クラスの上限が3人となるように

振り分けた。このとき、事前の面接によってレベルが揃うように調整した。

さて、前述したとおり、職場の生資料を授業の題材とするならば、語学講師だけでは対処が困難である。職場では、一般的な語彙にさえ特殊な意味を持たせている場合があり、理解するのは簡単ではない。ましてや技術用語はほぼ理解不可能だろう。クラス進行がそれで滞ってしまう懸念は大きい。これには社内のベテラン技術者をボランティアで募り、アドバイザーとして必ずクラスに同席してもらうことで対応した。彼らは用語の使用方法の指導や、解りやすい説明の順序等、語学そのものではない事柄を指導する。

語学講師の主な役割は、受講者の話しぶりで明確になった文法や発音の誤り在那个場で抽出・矯正することである。もちろん、それだけが講師の役割ではないが、数多い誤りから一番肝要で効果的なポイントのみを即座に抽出・矯正するスキルは、全ての講師が有しているわけではない。この活動のパートナーになっていただいた語学学校のなかでも、選りすぐりの数人の講師に担当いただいて初めて成立した手法である。

この抽出と矯正のために、バックオフィスに待機する語学学校スタッフに音声データを転送し、文字に起こして教室に返送したり、動画を録画してその場で再生しながら課題を抽出したり、さまざまな施策を試している。職場で業務の会話をしている時に、いちいち会話を止めて「今のは言い方が間違っている」などと指導することはほとんど皆無であるし、それを多忙な職場に求めるのは要求が高すぎる。したがって、受講者はクラスに参加して、職場では指摘されない弱点に初めて気づかされる。ちなみに、文字起こしでは「たぶんそう言いたかったのだろう」という斟酌はしない。聞こえたままの文字にする。自分はそこそこ話せると信じている本人にとっては非常に厳しいクラスであるが、まさに OJT ではやり切れない部分を補完する役割を果たしている。

このクラスを2016年4月に立ち上げてまだ1年半であるが、受講者のクラスに対する評価は高い。90%が従来の語学クラスに比較して有用であると回答した。能力向上に繋がったかどうかという点では、それがクラスのおかげなのか、職場での自己研鑽のおかげなのか、明確には読み取れない。受講者本人にとっては週または隔週に1回のクラス受講であり、頻度が少なすぎるからだ。とは言うものの、向上心を促すキッカケになっただけでも、当クラスの付加価値は高いと信じる。

ただし、「上手になったね。」だけでは、感応的な定性評価に過ぎる。また、当クラスの本来の修了レベルも具体的に定めなければならない。そのために、コミュニケーション言語能力を評価するに相応しい基準が必要なのは、実践的会話クラスの運用上避けては通れないのだった。このことは、次節の海外での改善施策を踏まえて、グローバル共通の対応として記述したい。

2-3 海外グループ会社でのカリキュラム刷新

(準備：2015年10月、立ち上げ：2016年7月)

実践的会話クラスを本社で立ち上げると同時に、海外グループ会社側でもより実践的に教育するべきであるという課題が上がっていた。彼らが本社出向してきてから語

学を研鑽するのでは遅すぎる。実際、出向までに一定の語学力に達していない者は、日本という語学研鑽に有利な環境を十分に活用できないことが認められた。

そこで、まず日本本社への出向候補者に関わる現地語学クラスから刷新することに着手した。この活動の成功は、海外グループ会社のうち最も語学習得に熱心だったベトナムの設計拠点をパイロットにしたことが大きい。その会社は、大学で日本語を専攻した学生を数人採用し、既に彼らを講師とした集合クラスを毎週2回開講していた。

最初に取り組んだのが、新しいテキスト作りである。具体的には、技術職場の会話スキットを新規に創作した。これもまた技術者出身の育成企画スタッフの全面的協力が得られたことが大きい。本社での会話クラスもそうであるが、技術者の協力なしに技術職場の実践的語学教育カリキュラムを開発することは不可能である。会話スキットが完成すると、それを語彙学習、文型学習、聴解学習、作文学習、会話学習と結びつけた。会話スキットに登場しない学習素材は一切追加記載しなかった。狙いは以下の通りである。

(1) 学習者はテキスト内容の多くについて、職場で使うことを想定できる。使用ケースが想定できれば、産出能力の定着を促進するのは間違いない。

(2) 技術用語や、その背後の考え方までも同時に学習できる。従来は、まずは語学、次に技術というように順を踏んでいたため、効率的とは言えなかった。

一方で、職場の会話を中心に据えたため、抜け落ちた部分がある。

(3) 書き言葉でしか登場しないような文型や語彙がふり落とされた。N1・N2はもちろんのこと、N3の文型でさえもそのほとんどが登場しない。

(4) 業務上の会話が主なので、感情の機微を汲み取るような学習はできない。

上記の(3)(4)は欠点ではなく、就労者の語学のあり方を追求した結果に過ぎない。実はこれも狙いのうちだった。限りある時間を有効に使うためには、学習の優先順位をつけることが肝要だ。さらに言語的な興味を持った学習者のみが、従来のテキストを追加で学習すればよい。このような学習内容の絞り込みは生徒の側ではできないものだ。語学学校側でさえ勝手にはできない。人材育成を企画する企業側こそが、本来それを指し示す役割を担っている。

最後の仕上げとして、全15話の会話スキット部分のリスニング教材を作成した。これは、連携する語学学校を介してFM放送局の「声の専門家」に収録をお願いした。専門用語のアクセント等、外部関係者には慣れない部分もあるため、収録には全て社内の者が立ち会った。まるで市販品のような出来栄となり、社内で適当に作らなくて良かったと本当に思った。

テキスト作りに際して、留意した点がさらにある。それは、ベトナム人講師スタッフの協力を仰いだことである。新しいテキストを活用してクラス授業を行うのは本社の事務局ではなく、現地講師スタッフである。いくら良いものが出来ても、それを本社から押し付けられるのと作成段階から協力するのでは、その後の意欲が全く違ってくる。実際、彼らの助言によって筆者らの気がつかなかった点を改善することもできた。現在でも細部の改善提案が寄せられている。テキストは自身で作るというマインドを現地でも醸成することができたのは、大きな副次的効果だった。

2-4 海外グループ会社での語学力評価方法の改善

(準備:2016年9月, 立ち上げ:2017年6月)

こうして2016年7月, ベトナム拠点に全く新規のカリキュラムを導入した。同年10月までを1クールとする中級クラス(この会社の呼び名)全24回が対象である。受講者のテキストに対する評価は大変高かった。それまで, Off-JTで学ぶ日本語と仕事上の日本語とはほとんど別物だった。その距離が急激に縮まったことは, 一部の語学の才能がある受講者だけでなく, より広範な受講者のモチベーションを強化し, 学習効率を大幅に向上させた。

さて, 新カリキュラムを導入したために, 従来のように研修のゴールが日本語能力試験(JLPT)の合格とは言えなくなった。教育内容が JLPT 合格を目指すものから乖離してしまったからである。そうなれば, 受講者の教育成果を評価するために, 新しく修了テストを設定しなければならない。テストの内容は以下の通りである。

- (1) ペーパーテストの対象範囲は, 前述の技術職場のテキスト内容とする。
- (2) 語彙力, 読解力, 聴解力テストに加えて, 記述式の作文テストを行う。
- (3) ひとり5分程度の面接テストを新設し, 会話能力を測る。

10月には計画通り, 新カリキュラムになって初めての修了テストが試行された。ここで浮き彫りにされた課題は, 主に記述式テストと面接テストについてのものだった。

作文は産出能力のひとつであるが, 問題のある受講者が多いことが露見した。とりあえず言葉が並んでおり, 文法上の誤りはないとしても, 残念ながら何が言いたいのかが分からないのである。言いたいことを表現したのではなく, 自分の書ける範囲内で書いた結果であろう。さらなる問題は, 拠点側の講師スタッフがこの意味不明な作文に対して満点を与えがちなことだった。業務の視点で言えば, そんなものは文法の正誤にかかわらず零点である。日本語を専攻してきたスタッフたちではあるが, 実践的な評価というものに慣れていなかった。講師の採点方法指導から始めることが急務だった。そこで, 実際のテストの回答パターン別に採点例を示し, 評価者訓練を繰り返した。簡単に言えば, ベトナム語に訳して論理が通らない文脈は, 日本語でも点数を与えられないということだ。彼ら講師スタッフ自身がそういう記述式テストを受ける機会が少なかつただけであり, 今ではかなり理解が進んでいる。

面接テストの評価は, 更に簡単ではなかった。受講者に仕事のことをテーマに話してもらったが, 面接官は拠点に駐在している日本人出向者が担当した。現地人スタッフでは質問の二の矢, 三の矢を仕掛けることが難しかったからである。その面接の動画を撮影し, 日本にも送ってもらった。45人分の受講者データに直に接したことは, 大きな収穫だった。本社側のスタッフ3人が一緒に全員分を確認し, 評価のポイントを摺り合わせた。後述する CEFR に類似した評価項目であったが, このときはまだ確立されたとは言えなかった⁽²⁾。ただし, コミュニケーション言語能力の評価が雲を掴むような曖昧なものではなく, ある程度運用に耐えうることを確認できた。この評価精度のブラッシュアップについては次章の3-3で後述する。

2-5 語学力評価と人事評価の組み合わせ

(準備: 2016年10月, 立ち上げ: 2017年6月)

ベトナム拠点では、集合クラスを受講者レベルに合わせて、実用日本語クラス中級1, 2, 3の3階層に分けていた。1を修了できれば2, 2を修了できれば3というようにクラスを昇格していく。そして、中級3を修了した者が出向者の人選対象となるよう拠点と合意した。従来はJLPTのN3相当が人選要件だった。しかし、N3取得者にもかかわらずコミュニケーション言語能力の低い社員が散見される状況に陥ったのは前述の通りである。だからこそJLPT要件に加えて、新たに社内の中級クラス修了試験合格者という縛りを作った。

これで現地社員は、JLPTさえ受ければよいとする従来のマインドから抜け出さなければならなくなった。修了資格の有無は、前述のペーパーテストと面接テストとの総合評価で線引きする。社員のキャリアに影響を与える評価基準であるから、なかでも採点の難しい面接テストでは慎重な評価が必要である。

実はこの拠点はかつて、語学学校による面接テストを導入したのだが、不公平感が嵩じて廃止に追い込まれていた。面接官と話題が合わないことや、採点の不透明さが理由だったと聞いている。新しい評価方法の方向性の正しさについては、現地人のマネージャーからお墨付きをもらっていた。しかし、安易に歴史を繰り返さないよう、基準運用の透明性を高めてやらねばならない。

筆者らの目標は、このパイロット拠点で確立した手法を他の海外グループ会社に展開することである。各社での出向者人選等にも、もちろん活用する。そのためには、新評価基準が教室の壁を越え、会社を越え、国境を越えて、ある学習者のおおよその評価として教育関係者間で取り交わせる基準になっていることが望まれる。この対応については、「第3章: 新しい評価基準の導入」で説明する。

2-6 評価基準から逆算したカリキュラム改善

(準備: 2017年1月, 立ち上げ: 2017年4~8月)

JLPTの評価で言うとN4からN3前後の学習者の教育改善から着手したが、こうして評価基準設定に着手してみると、現行の集合クラスが基準に見合った授業になっていないのではないかという懸念が顕在化した。中級クラスのテキストは、職場の会話スキットが中心だった。しかし、面接テストの準備に資するほどの会話のやり取り練習ができていないとは言えない。また、重要な評価要素である発音も、時間をかけて教えているわけではない。設計部署の現地人上司からは、本社との情報のやりとりをメールや電話で行う能力が十分にできていないという問題も打ち上がってきた。これらは、コミュニケーション言語能力の基礎体力というべきものだ。

そこで、中級クラスなど待たず、入社直後から1年以内にこれらの基本を身に付けるクラスを新設した。特に発音に関しては、その拙さが会話の相手に非常にストレスを与えるにもかかわらず、初級教育の際にほとんど顧みられていないことが判明した。たとえば現在の職場では、カタカナ外来語や、TPPというようなアルファベット略称

の使用頻度が非常に高くなっているが、この発音の拙い受講者が多い。拍やリズムの基本が教えられていないからである。これはどこの国でもおおよそ同じであった。語学の専門家に聞けば、発音は早い段階で矯正したほうが効果的であると言う。ベトナム拠点では、新入社員の導入研修において日本語を集中的に教育していた。これは外部の語学学校に委託していたが、発音の良否も教育結果の評価対象とする旨を伝えただけで、発音学習の導入をお願いした。単に依頼するだけでなく、発音学習シラバスを開発されていた大学の専門家を現地語学学校に紹介した。専門家の先生は、自身で開発されたシラバスを語学学校講師を通じて新入社員導入研修に織り込んだ。現在、その効果測定を行っている最中である。

上記のような基礎教育の一方で、中級クラスを修了したレベルの受講者に対して、日本本社で運用している実践的会話クラス（2-2 節参照）のコンセプトを下敷きに、現地カスタマイズしたクラスの試行をベトナム・韓国で開始した。本社出向前に実践的なコミュニケーション言語能力を改善してもらうためである。

この2年間、筆者らは民間企業の技術職場の側から「語学教育はこうあるべき」という切り口で既存教育を洗い直してきた。改善施策を実施して1年しか経過しておらず、その成果を確実なものとして発表する段階ではないと考えるが、いくつかの中間的な検証事例を得ている。日本本社で実施している会話クラスでは、後述するCEFRのグレード（9段階）が1個上がった学習者が31名中16名（52%）を数えた。隔週で1回しか受講しない者が全体の8割であることを考えると、成果は十分にあったと言える。また、本社への出向候補者向けに、同じ運用手法の会話クラスの現地試行を開始した韓国拠点では、3名が毎週20分×6ヶ月のクラスによってCEFRで2グレード上昇した。

評価基準とは、職場側がこうなってほしいという人材像を具現化したものでなければならない。学習者はその基準に達するように努力し、教育機関もその基準を念頭に置いて指導した結果、職場の期待に沿った人材に育つというのがあるべき姿である。目標が明確になれば、本人と周囲サポートの方向性がひとつに束ねられ、効率的な学習が可能となる。学習者本人が目標を明確に自覚できていれば、教育を手厚くしなくても、各人がそれぞれに合った学習方法を見つけて自己研鑽する可能性さえある。

次章では、評価基準の選択経緯とそのブラッシュアップの試行過程を説明し、論末の提案へと繋げる。

3. 新しい評価基準の導入

3-1 CEFR 基準に至った経緯

社内で考え始めた評価基準ではあったが、アマチュアゆえの試行錯誤が多く、なかなかうまく行かなかった。方針転換の契機は、2016年9月に国際交流基金（Japan Foundation）の日本語国際センターを訪ねたことだった。

センターでは、欧州発の語学力評価基準であるCEFR（=Common European Framework of Reference for languages）と、それを踏まえて日本語教育に適用したJF

スタンダードの運用方法の説明を受けた。筆者らは JLPT を意識するあまり、定量的な評価を目指しすぎていることに気づかされた。実用的語学の評価とは、語学力そのものを評価するのではなく、言語を駆使して何ができるかを評価するものだ。講師と学習者との間で具体的な目標を共有し、そこまで能力を引き上げてやる、いわゆる「形成的評価」である。この考えは、社内の人材育成とも相性が良い。人材育成とは、あたかも大学受験のような選別をすることだけが目的ではないからだ。

筆者らの目指すものは、海外グループ会社の社員が母国で学習するときも、日本本社に outward して語学の研鑽を行うときも、帰国してさらにキャリアを積むときも、キャリア全般を通じて連続とつながる評価基準だった。この考えを実現するためには、JF スタンダードのような形成的評価の基準と JLPT を始めとする資格的に機能する基準とを折衷する形を追求する必要がある。そこで、折衷の受け皿として CEFR を採用した。採用理由は以下の通りである。

- (1) 世界的に浸透した評価基準である
- (2) 原則的な定義にとどまっており、どのような学習者にでも適用できる
- (3) カテゴリーの取捨選択が容易である（これは JF スタンダードと同じ）

一方で、社内には「身内だけに通用する基準でも良いのではないか。社外にも通用したら、転職の手土産になるだけだ」という意見もあった。しかし、活動事務局としては、海外普及と継続性の観点を重く見て、上記(1)の要件を譲らなかつた。海外グループ会社での教育環境改善には、現地の語学学校の協力が欠かせない。そのとき、一企業の活動事務局が勝手にこしらえた評価基準では、彼らを巻き込むツールとして弱すぎる。また、事務局もいずれ代替わりするが、語学支援は企業の基幹業務とはいえないため、事務局自体のレベル維持が簡単ではない。歪んだ運用に陥らないように、確固たるモノサシが社外に存在することが重要なのである。

3-2 コミュニケーション能力の評価基準を決める

それでは、職場でのコミュニケーション能力評価のために、CEFR をどのように活用しているかを説明したい。CEFR から抽出したカテゴリーは、「使える言語の範囲」、「文法的正確さ」、「音素の把握」、「話しことばの流暢さ」、「一貫性と結束性」、「口頭でのやりとり全般」、「フォーマルな場面で議論する」、「講演やプレゼンテーションをする」の計8個である。読解力や記述力に関するカテゴリーは敢えて選ばなかつた。従来弱い部分をキャッチアップさせるためのものであり、かつ、JLPT で評価できる範囲まで重複してカバーする必要はないという判断である。

この8カテゴリーは固定ではなく、社内の職種によって柔軟に出し入れする前提である。ニーズは職種や拠点によって違う。実際にパイロット拠点では、プレゼンテーションの評価を外した。そのような場面を体験する機会が少なく、時期尚早と判断したからだ。また、各カテゴリーの目標レベルも、職種や拠点ごとに変えていけば良い。途中で変更することも厭わない。総合点で横並び評価をするようなニーズは社内にはないし、過去との時系列の整合性もそれほど重要ではない。

現在社内では、CEFR の A1, A2-1, A2-2, B1-1, B1-2, B2-1, B2-

2, C1, C2の9レベルを適用しているが、まずは本社内の会話クラス受講者を対象に評価した。そして、連携先の語学学校と協働して、クラス受講者の話しぶりの録音データとそのCEFR評価結果を照合させたDVDを作成した。これは名古屋大学と豊田市の協働プロジェクトである「とよた日本語学習支援システム」における「とよた日本語能力判定」を参考にした⁽³⁾。「とよた日本語能力判定」ではレベルを熟達の順に0から6に層別し、レベル毎のモデルとなる動画をテスター養成に活用している。ただし、当社のクラス受講者はこの能力判定の対象よりも高めだったこともあって、そのまま活用できなかった。

このCEFR基準の採用是非を日本本社の出向者受け入れ職場の上司と議論したとき、「流暢さは我慢してもいいが、一貫性と結束性は重要だ」というような会話がすぐに成立した。従来の「N3の人を送りたい」「いや、N2でないと困る。」という会話では、そう言っている本人同士の持っているイメージが一体同じものであるのかどうか非常に怪しい。それに比べて、CEFR基準を使った場合のほうが、より共通の認識の上での会話が可能となるのである。

3-3 評価者の輪を広げる

さて、評価基準を決めるのはよいが、それを使って誰がどのように評価するのか、もしくは本当に公平な評価ができるのかという懸念は常に存在する。しかし、その一方で、評価の公平性の懸念があるからこそ、これまでなかなか手をつけられなかったとも言える。いわゆるHow to do（どう評価するのか）に焦点が当たりすぎて、もっと重要であるはずのWhat to do（何を評価すべきか）がなおざりになってしまうのである。

基準に対するマインドセットを変えること。それが一番大きな壁だと筆者らは考えている。3-1で言及したように、この新しい基準では緻密なデジタル採点はできない。だから導入できないというのではなく、それで十分だとする共通理解が必要である。関係者全員、つまり、教育機関と学習者と民間企業等のクライアントの三者が同じ認識を持たなければならない。

前述のベトナム拠点では、新カリキュラムでの集合クラスの第2クールが終わっていた。2017年の6月のことである。そのクラス受講者である約50名の面接テスト結果について、現地人の講師スタッフに評価してもらった。その評価結果と本社事務局側がサンプリング評価した結果とを比較し、それほど大きな乖離がないことを確認できた。ここで言う「大きな乖離」とは、CEFRの9レベルにおいて隣り合わせ以上の乖離を言う。ただし、それが小さな乖離であっても、常に日本側が低めだとか、現地側が低めだとか、一定の傾向を有する場合がある。詳細は割愛するが、ひとつ事例を説明すると、現地側はたくさん話ができる者を高評価したが、日本側は端的に必要なことだけを答えた者を高評価したというケースが見られた。このような語学力に対する見方の違いを踏まえて、ひとつずつ現地スタッフと協議しながら評価方法を合意していった。

評価作業をまず社内ですら始めた理由は、評価が成立するかどうかを、社内ですら検証した

かったからである。確立しているとは言えない評価作業を社外に依存してしまうと、納得できるものが作れないと考えた。今後は、社内で一定数の実績を積みながら、それと同時に国内外の教育機関と評価手法を共有していきたい。語学教育の改善が、一企業で完結できるはずがない。運用の確立には、多くの関係者との連携が有効だと考える。

3-4 評価基準の運用確立に向けて

筆者らはCEFRを広く民間企業の学習者にも適用できるよう、評価作業の運用方法を確立したいと考えている。そのためには、多くの関係者の連携が鍵となるだろう。評価基準に関する材料を、語学教育機関、学習者、民間企業等のクライアントと共有できる場所に置き、意見交換を通じて運用品質を上げていけないものだろうか。

ビジネス日本語研究会は、企業側にとってそのような協働作業を行う最適の場であると期待している。研究会の規約に「本研究会は（中略）国内外の社会における日本語教育・日本語表現教育の質的向上に貢献することを目的とする。加えて、日本語教育関係者・学習者、企業、行政等のネットワークづくりを構築することを目的とする。」とある。この目的は筆者らの期待と非常に合致している。

コミュニケーション言語能力評価基準とは、定義を決めてしまえば話が終わるほど簡単ではない。CEFRは非常に有用な参照枠ではあるものの、その解釈には評価者によって幅ができてしまう懸念があるからだ。この評価の振れ幅をできる限り小さくすることが、評価基準の信用に大きく影響する。本社事務局が現地スタッフと評価ポイントの擦り合せを行ったことは前述した通りである。その経験も踏まえて、CEFRの文言にもう少し具体的な解釈を加えた手引書を作るつもりである。手始めにこれを公開し、教育機関や他企業の方々の忌憚のないご意見を伺いたいと考えている。

最後に、筆者らがなぜこれほどまでに評価基準に拘るかについて、あらためて総括したい。教育がどうあるべきかを考える際のモノサシは勿論、「学習者にとって望ましいことは何か」であろう。そして、外国人就業者にとっては、自身のキャリアパスに繋がる語学力を迅速に習得するのが望ましいことである。当社が導入を進めている評価基準とは、彼らが目指すべきビジネスパーソンの人物像を具現化してあげることに尽きる。良い評価基準が設定できれば、周辺の教育環境も正しい方向に自ずとシフトしていくと信じる。したがって、評価基準の確立を土台にして教育環境を改善していくのがいちばん理に適っている。語学教育のアマチュアながら、この結論に至った。ゆえに本稿によって提案する次第である。

謝辞

この活動は、海外グループ会社スタッフ、パートナーの語学学校スタッフ（YAMASA言語文化研究所）、大学や教育機関の先生方など、多くの協力者の支援や助言で初めて成り立っている。日本本社側の事務局スタッフや、会話クラスの技術アドバイザーの頑張りと言うまでもない。

さまざまな立場の関係者のベクトルが合一できたのは、現状に対する課題認識が共通で

あったからにほかならない。そのような追い風に支えられた絶妙のタイミングで、当活動を進められた僥倖に感謝したい。

注

- (1) ブリッジエンジニア：設計業務等の委託を受ける会社（海外グループ会社、もしくは設計受託会社）の技術者で、委託元との技術的な情報交換を正確かつ円滑にするために仲介する者のこと。委託元と委託先の社員の使用言語が異なる場合、技術力に加えて語学能力も問われる。
- (2) CEFR：Common European Framework of Reference for languages の略語。ヨーロッパ言語共通参照枠のこと。ヨーロッパのすべての言語に適用できるような学習状況の評価や指導方法を提供することが狙いである。日本語など欧州以外の地域の言語に対しても、その適用が図られつつある。
- (3) とよた日本語学習支援システム：名古屋大学と豊田市が外国人住民の日本語能力の向上を目指して、平成20年度より取り組んでいる活動。日本語教室の運営、教材の提供、人材の派遣、日本語能力の判定等、活動は広範囲に亘る。

参考文献

- (1) 国際交流基金「JF日本語教育スタンダード」<https://jfstandard.jp/summary/ja/render.do>
(2018年1月12日参照)
- (2) 豊田市「とよた日本語学習支援システム」<http://www.toyota-j.com/nihongo.html>
(2018年1月12日参照)