

企業内日本語研修における「ケース学習」の実践

—バングラデシュ IT 人材を対象として—

小山 多三代・泉 大輔 (東京外国語大学大学院総合国際学研究科)

要旨

本稿では、バングラデシュ人の IT エンジニアを対象とした企業内日本語研修において、「ケース学習」をどのように導入し実践したかについて報告する。「ケース学習」とは、ビジネスにおけるトラブルや異文化摩擦等の事例について、受講者同士で議論を重ねながら解決策を考えていく学習方法である。実施時に行った工夫には、(a) 使用教材の選定とカスタマイズ、(b) ディスカッション活動に必要な言語表現・マナーの指導がある。(a) については、受講者の身近に感じられる題材を選定し、受講者の日本語レベルを考慮して教材の本文およびタスクシートのカスタマイズを行った。

(b) については、「相槌」「同意」「譲歩」「反論」などの言語表現を導入し、発言する時や話を聞く時のマナーについて指導を行った。

【キーワード】「ケース学習」、企業内日本語研修、バングラデシュ、IT 人材

1. 背景

本稿の目的は、バングラデシュ人の IT エンジニアを対象とした企業内日本語研修において、「ケース学習」をどのように導入し実践したかについて報告することである。厚生労働省(2019)によると、日本の外国人労働者は2018年で146万人を超え、外国人雇用状況の届出義務化以降、過去最高を更新した。外国人労働者のうち、特に注目を集めているのが IT 人材である。経済産業省(2016)によると、今後の IT 需要は一層拡大するものの、2030年には最大約79万人の IT 人材が不足することが見込まれている。そのため、IT 人材の確保は国の重要課題と位置づけられ、今後の方策として、外国人を含めた IT 人材の活躍の推進が提言されている。そこで、IT 人材の採用先として日本企業の注目を集めている国の1つがバングラデシュである。その理由としては、同国が非常に親日的で、英語使用が可能な IT 人材を豊富に抱えていることなどが挙げられる。

筆者のうちの1名(小山)は2018年10月から、バングラデシュ人の IT エンジニアに対する日本語研修を X 社(日本国内の IT 企業)から受託している。研修開始当初、初級後期クラスを受講者に対して行ったニーズ調査の結果、受講者の主なニーズには、①「(特にビジネス場面における)会話能力の向上」(希望者数10名中10名)、②「ビジネスマナーの体得」(希望者数10名中10名)、③「日本語能力試験 N3 対策」(希望者数10名中9名)などがあつた。また、

X社としても、読み書きより「ビジネス場面に相応しい会話能力の向上」を重視しているということであった。従来の日本語研修では、語彙や文法などの言語知識および読み書きの技能の養成に重きが置かれているため、①および②のニーズに対して十分に答えることができない。そこで、筆者はより効果的な研修のデザインを検討し、「ケース学習」という学習メソッドが本研修において有効であるのではないかと考えた。

「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（近藤他 2015:6）。このような「ケース学習」を本研修に取り入れる利点としては、①学習者同士で意見を述べ合うため、会話能力の向上につながる練習ができること、②ビジネスにおける異文化間のコンフリクトを題材としているため、学習者の出身国と日本とのビジネスマナーの違いなどを考える機会になることなどが考えられる。このような理由から、受講者およびX社双方のニーズに応えられると考え、「ケース学習」を導入することとした。

2. 実践の目的

上述の受講者およびX社のニーズをふまえて、本研修では日本語能力試験 N3 対策につながるような言語表現の指導を行いながら、受講者の会話能力の向上およびビジネスマナーの体得を目指す。

3. 研修の概要および受講者の属性

研修の概要および受講者の属性について以下に示す。

【研修の概要】

- ・週1回平日夜間の2時間（休憩・質問時間を除く）
- ・X社の会議室でのグループ研修
- ・主な使用言語は日本語であるが、必要に応じて英語やベンガル語を併用する

【受講者の属性】

受講者数：10名（2018年12月時点）

日本語能力：初級後期レベル（N3未取得）

国籍：バングラデシュ

母語：ベンガル語（英語も使用可能）

業務：X社またはX社のクライアント先にて、主に英語を用いてIT関連業務を行っている。

4. 「ケース学習」を本研修に導入するうえでの検討事項および工夫

「1.背景」でも述べた通り、「ケース学習」とは、ビジネスにおけるトラブルや異文化摩擦等の事例について、受講者同士で議論を重ねながら解決策を考えていく学習方法である。題材となる事例が実際の仕事場面に基づいて構成されているため、社員の問題解決能力や異文化理解力の養成を目的とした企業研修でも活用されている。「ケース学習」は受講者同士のディスカッ

ション活動が重視されるため、外国人社員が対象の場合は必ずしも日本語で実施する必要はなく、英語などで行うことも可能である。本研修の受講者の日本語能力は初級後期レベルであり、英語で「ケース学習」を行ったほうが効率的ではある。しかし、受講者およびX社双方のニーズに日本語能力の向上が挙げられていたため、筆者は本研修において「ケース学習」を可能な限り日本語で実施することとした。日本語能力の向上にもつながるような実施方法を検討するうえで考えるべき課題としては、次の(a)および(b)の2点が挙げられる。

(a) 使用教材の選定とカスタマイズ

日本語学習者向けに「ケース学習」を扱った教材の1つに、近藤他(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】』がある。その中のCASE 10(「結論は同じなのに……」)では、日本で働くインド人ITエンジニアが経験したコンフリクトが取り上げられている。当該のケースは、本研修の受講者の業務においても十分起こりうる可能性の高いものであるため、受講者の関心を一層高めることができると考えられる。しかし、当該のケースをそのまま本研修で使用した場合、以下の2点が懸念される。

懸念点①

本教材には、旧日本語能力試験1級レベルおよび級外の語彙(例:「規模」「仕様」「工数」など)が含まれている。本研修の受講者は、日本語能力試験N3取得前の初級後期レベルであるため、本文をそのまま使用した場合、読解時の負荷が大きいと考えられる。

懸念点②

初級後期レベルの教材として用いるには、当該のケースの本文は分量が多く、受講者がその大意把握を十分に行うことができない可能性がある。

このような懸念点があると、受講者の注意が個々の言語形式ばかりに向いてしまい、内容面の理解が疎かになってしまう恐れがある。内容の理解が十分になされていなければ、その後のディスカッションも活性化されず、「ケース学習」の本来の目的を十分に果たすことができない。

そこで筆者は、本文中の語彙や文法表現を簡略化し、受講者の現在のレベルよりも少し上のN3レベルとなるように書き換えた。また、大意把握の負担を軽減するために、本文の再構成を行い、初級後期レベルでも無理なく読解できるような分量に調整した。

(b) ディスカッション活動に必要な言語表現・マナーの指導

「ケース学習」は、単なる本文の読み込みではなく、受講者同士のディスカッションを通して問題点や解決策などを話し合い、当該のケースを多角的な視点から捉え、新たな気づきを得ることに意義がある。そこで、ディスカッション活動をより有意義なものとするために、以下の2点の工夫を行った。

1点目は、ディスカッション活動で用いる言語表現の導入である。具体的には、「発言権の要求」(例:「すみません、よろしいでしょうか」)、「相槌」(例:「そうですね」)、「同意」(例:「おっしゃる通りですね」)、「譲歩・反論」(例:「確かに～かもしれませんが…」)などに関するものがある。これらを十分かつ適切に用いることがインターアクションを活性化させ、より円滑

で活発なディスカッション活動の実現につながるだろう。しかし、本研修の受講者の日本語能力は初級後期レベルであり、上記のような言語表現を十分使いこなせない可能性がある。これらの表現は今回の「ケース学習」だけでなく、今後受講者が業務上使用する可能性が十分高いと考えられるため、ディスカッション活動の前に導入し、口頭練習を行った。

2点目は、ディスカッションにおけるマナーの指導である。本研修の受講者は参加意欲が非常に高く積極的なあまり、他の受講者の発言を遮って発言してしまうことがあった。彼らはこのような行為を悪気なく行っているようだが、日本のビジネス場面においては、上司や顧客に対し好ましくない印象を与え、受講者自身がそうとは知らずに不利益を被ってしまう可能性がある。受講者は日本での長期的な就労を希望しており、ビジネスマナーを体得したいというニーズもあることから、事前にディスカッションでのマナーを導入することとした。

5. 本研修における「ケース学習」の実施

5-1 CASE10（「結論は同じなのに……」）の概要および工夫点

本研修では、近藤他（2013）で取り上げられている種々のケースのうち、CASE 10（pp.80-87）を扱うこととした。当該のケースは、インド人のITエンジニアの視点から、顧客とのコミュニケーションで生じたコンフリクトを捉えたものである。選定の理由は、本研修の受講者もITエンジニアであり、当該のケースを身近に感じることができると考えられるからである。当該のケースおよびタスクシートの概要は次の通りである。また、当該のケースの原文を以下の図1に、タスクシートの原文を図2に示す。

【ケースの内容（本文の概要）】

- ・日本のIT企業で働くインド人のITエンジニア（名前：カマラ）が、顧客からシステムの大規模な変更について要望される。カマラは変更の可否を調べ、プロジェクトの期限内での対応が不可能である旨を迅速に回答する。
- ・カマラの回答に顧客は納得せず、カマラの先輩社員（名前：ニーシャ）に対して再度同じ要望をするが、ニーシャは顧客への回答を保留する。
- ・2日後、ニーシャが顧客に対して、現状の体制では期限内の変更が不可能であること、期限内に変更を行う場合は追加の人員と経費が必要となる旨をメールで回答する。
- ・顧客はニーシャの説明を受けて納得したが、カマラは自分とニーシャの回答の結論が同じであるにもかかわらず、なぜ顧客が自分の回答には納得しなかったのかが理解できない。

【タスクシートの概要・ディスカッションの内容】

個人のタスク

ディスカッション活動に向けて、登場人物3名（カマラ・顧客・ニーシャ）の心情、およびケースの問題点を整理し、自分が当事者だった場合の行動を考える。

ディスカッション活動

受講者同士で個人のタスクで考えた内容を共有し、解決策などについて議論を行う。

振り返り

ディスカッション活動を通して得られた気づきをタスクシートに記入する。

結論は同じなのに……

私は、インドから日本のIT企業に派遣されているカマラです。技術職として私が、プロジェクト管理者として先輩のニーシャさんが、うちの会社から派遣され、同じ会社で働いています。

(中略)

この間、私は新しいITシステム導入のプロジェクトを任されました。このシステムはすでに同じ会社のアメリカの支店で導入されていて、それを日本の支店で導入するのが、私の仕事でした。

(中略)

ある日、お客様から大規模なカスタマイズの要望が出されました。(中略) 私は実装可能かどうかを詳しく調べ、「かなり大きな仕様変更で、工数も多くかかると思いますので、今回のプロジェクトの期限内では無理です」と、すぐにお客様に伝えました。お客様は、なぜか少し怒った様子でした。(中略)

その次の日、お客様との打ち合わせがあり、(中略) お客様は「現在のプロジェクトの中で、カスタマイズが実装可能かどうか」と、昨日私にした同じ質問を先輩にしました。(中略) 先輩は「実装が可能かどうか、検討いたします」と答えました。お客様はその答えに、なぜか満足した様子でした。

二日後に、先輩からお客様に、次のようなメールが出されました。

「慎重に検討いたしました。かなり大きな仕様変更で、現在のプロジェクト体制では難しいかもしれません。もし現在の期限内に実装しようとした場合は、追加のエンジニア2名と、追加予算1,200,000円が必要だと判断いたしました。」

その後、お客様から、「了解しました。追加予算を付けるかどうか、検討します」との返事が届きました。

私と先輩は、お客様に同じ事実を伝えたのに、お客様は、私にはやる気を見せるように言い、先輩の回答には納得した様子でした。一体これはどうしてでしょうか?結論は同じなのに……。

※本文の振り仮名およびレイアウトは省略・変更した。

※全文の引用については著者の承諾が得られなかったため、原文の一部を中略した。

図1 近藤他(2013:80-81)「CASE10 結論は同じなのに……」の本文を一部引用

タスクシート

1. 話し合う前にまず、メモを作ってください。

(1) (中略)

(2) この状況で何が問題だと考えますか。

(3) あなたにも似たような経験がありますか。

(4) あなたがカマラさんだったら、このような場合どのように行動しますか。

(5) (中略)

2. クラスメイトとペアになって(あるいはグループで)話し合ってみましょう。(中略)

3. (中略)

※本文の振り仮名およびレイアウトは省略・変更した。

※全文の引用については著者の承諾が得られなかったため、原文の一部を中略した。

図2 近藤他(2013:84-86)「タスクシート」を一部引用

原文(図1)は本文の分量が多く、旧日本語能力試験1級レベルおよび級外の語彙(例:「規模」「仕様」「工数」など)も含まれている。当該のケースを原文のまま使用すると、本研修の受講者の日本語能力では読解時の負担が大きく、大意を把握することが非常に困難であると予

想される。

そこで、本研修では、原文およびタスクシートをカスタマイズしたものを作成し使用した。以下ではそれぞれ「カスタマイズ版の本文」および「カスタマイズ版のタスクシート」と言い、下の図3および図4に示す。

同じことなのに……

- 1 私はITエンジニアのルベルです。バングラデシュで就職したB社から、1年前に日本のIT企業に派遣されました。今は同じB社の先輩のアティフさんと一緒にプロジェクトを進めています。
- 2 先輩は日本でのビジネス経験があって、日本の会社の文化や習慣をよくわかっています。なので、困ったときはよく先輩に助けてもらいます。
- 3 先日、あるお客様から、システムについて大きなカスタマイズをお願いされました。また、「今までの機能を変更し、新しい機能も追加してほしい」と言われました。
- 4 私はそれができるかどうかを調べ、すぐにお客様にこう伝えました。
「かなり大きな変更で、時間もかかると思います。今回のプロジェクトの期限内では無理です」
お客様はなぜか少し怒ってしまいました。そして、「もう少しがんばって、変更できる方法を探してほしい」と言われました。
- 5 その次の日、お客様とのミーティングがあり、先輩も参加しました。そこで、このカスタマイズについての話が出ました。お客様は先輩に「今のプロジェクトの中で、このようなカスタマイズはできますか」と、昨日と同じ質問をしました。昨日私が無理だと言ったのに、なぜ先輩と同じ質問をするのかわかりませんでした。先輩は「可能かどうか検討いたします」と答えました。お客様はその答えになぜか満足したようでした。
- 6 2日後、先輩がお客様に次のようなメールを送りました。
「慎重に検討いたしました。かなり大きな変更で、今のプロジェクトでは難しいかもしれません。申し訳ございませんが、今回の期限内にカスタマイズする場合は、追加でエンジニア2名と、120万円が必要となってしまいます」
- 7 その後、お客様から「承知しました。検討いたします」というお返事がありました。私と先輩は同じ事実を伝えたのに、お客様は私にはもっとがんばるように言い、先輩の答えには納得したようです。どうしてでしょうか。同じことなのに……。

※本文の振り仮名およびレイアウトは省略・変更した。

図3 カスタマイズ版の本文

タスクシート

Task A
文章の2を見てください。日本の会社の文化や習慣にはどのようなものがありますか。
自分の国とはどんなところが違いますか。

Task B
文章の3を見てください。自分がルベルさんだったら、どうしますか。

Task C
文章の5を見てください。お客様は先輩の答えになぜ満足したと思いますか。

Task D
文章の4・6・7を見てください。ルベルさんと先輩の返事にはどのような違いがありますか。
お客様は、なぜルベルさんの返事ではなく、先輩の返事に納得したと思いますか。

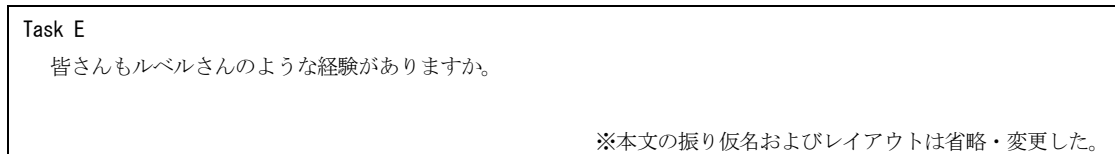


図4 カスタマイズ版のタスクシート

原文のカスタマイズの際に工夫した点は、次の3点である。

工夫点①

ケースの論点を理解するうえで重要な情報は残し、ケースの論点に直接関わらない箇所を削除することで、分量を減らし、一文をできる限り短くしたこと(例:図1第2段落の「このシステムはすでに同じ会社のアメリカの支店で導入されていて…」という箇所を削除)。

工夫点②

ビジネス場面において受講者が知っておいた方がよいと思われる語(例:「派遣」「機能」「検討」など)はそのまま残し、難解な語や表現は平易にしたこと(例:「大規模な」→「大きな」)。

工夫点③

本文の解説時およびディスカッション活動時に本文とタスクシートの照応の便宜を図るため、カスタマイズ版の本文には段落番号を付与したこと。

なお、原文の登場人物はインド人であったが、カスタマイズ版ではバングラデシュ人とし、それに合わせて名前も変更した(主人公「カマラ」→「ルベル」、先輩「ニーシャ」→「アティフ」)。

続いてタスクシートのカスタマイズの際に工夫した点は、次の3点である。

工夫点①

本研修の受講者の読解力では、設問に関係する情報を本文から探し出すのに多くの時間を要してしまうと考えられる。そこで、カスタマイズ版のタスクシートでは、「文章の2を見てください」(図4 Task A)のように、当該の設問に必要な情報が書かれている箇所の段落番号を明記した。「ケース学習」の最も肝心なタスクは、本文の読み込みではなく、ディスカッション活動である。そのため、ディスカッション活動の時間を十分に確保するためにも、このような配慮を行った。

工夫点②

カスタマイズ版のタスクシートの Task A には、日本の会社の文化や習慣、自分の国との違いについて考えさせる設問を用意した。はじめに受講者自身の実体験を振り返ることで、日頃の業務を客観的に捉え直し、ディスカッション活動前に日本と自国の商習慣の違いなどの背景知識を活性化させる狙いがあったためである。

工夫点③

上で示す通り、原文のタスクシートには「この状況で何が問題だと考えますか」という設問（図2の1. (2)）がある。これは、主人公（カマラ）と先輩（ニーシャ）との間で、顧客への回答の結論が同じであったにもかかわらず、顧客が主人公（カマラ）の返事に満足しなかったことについて考えさせる設問である。このような設問を通してディスカッション活動を行うことにより、問題発見能力や問題解決能力を養成することが「ケース学習」を行う意義の1つである。しかし、本研修の受講者は初級後期レベルであるため、当該の設問を読んだだけでは、設問にある「この状況」が何を指し示すか把握できない可能性がある。さらに、なぜそのような問題が発生したのかまで考えさせるうえでは、設問の指示をより具体化する必要があると考えられる。つまり、「主人公・カマラの返事に顧客が満足しなかったということ」だけでなく、「なぜ顧客は主人公・カマラの迅速な回答には不満を示し、先輩・ニーシャの対応には満足したのか」という理由」まで考えさせるような設問にする必要があると考えられる。そのため、カスタマイズ版のタスクシートはそれを反映させた設問として Task C と Task D を用意した。

Task C は、カスタマイズ版の本文の第5段落にある先輩・アティフ（原文ではニーシャ）の保留の回答が、「なぜ主人公・ルベル（原文ではカマラ）の迅速な回答よりも顧客を満足させられたのか」について考えさせる設問内容である。また、Task D は、カスタマイズ版の本文の第6段落にある先輩・アティフ（原文ではニーシャ）の回答が「なぜ顧客を納得させられたのか」について考えさせる設問内容である。この2つの設問について考えることにより、受講者が「回答の迅速さだけでなく、顧客の依頼に対して最善を尽くし、丁寧に対応する姿勢を示すこと」および「顧客の依頼を無下に断るのではなく、実現可能な代替案を検討し、それを提示すること」の重要性に気づくことができると考えた。さらに、回答の内容面の違いだけでなく、主人公と先輩の顧客へ伝え方の違いにも着目するように口頭で指示を出した。これにより、相手の心情に配慮した言語表現（例：「慎重に検討いたしました」「申し訳ございませんが」（図3第6段落）など）の使用が、顧客との円滑なコミュニケーションにおいて重要であるという気づきを促せると考えた。

以上のように、初級後期レベルの受講者がタスクシートを記入しやすくなるようカスタマイズを行った。理想的な「ケース学習」としては、受講者の考えの幅を狭めないよう、議論の前に問題を焦点化するべきではないという立場もあるだろう。しかし、本研修の受講者の日本語能力を考慮すると、ディスカッション活動やタスクシートへの記入時間だけではなく、本文中の言語表現についても丁寧に説明する時間を確保する必要があった。そのため、時間配分の都合上、タスクシートの設問について予め指示を具体的に示しておき、受講者が回答しやすいよう工夫を施した。

5-2 実施の流れ

本研修では「ケース学習」を2週（2018年12月5日および12日）にわたって実施した。実際の研修の流れを以下に示す。

◆第1週目（授業時間：2時間、出席者：6名）

- ①ウォーミングアップ
- ②ディスカッションでのマナーやそこで用いられる言語表現の導入および練習
- ③本文の読み合わせ、本文中の文法・語彙などの確認

◆第2週目(授業時間:2時間,出席者:8名)

- ①前回の復習(ディスカッションで用いられる言語表現,本文の内容)
- ②タスクシートへの取り組み,ディスカッション活動

まず,第1週目の実施内容である。授業冒頭では「①ウォーミングアップ」として受講者の近況報告や簡単な会話を行ったうえで,今回の授業内容について説明した。次に,「②ディスカッションでのマナーやそこで用いられる言語表現の導入および練習」の段階では,初めにディスカッション時のマナーについて説明を行った。例えば,他者の発言を遮って発言しないこと,他者を指ささないこと,椅子にふんぞり返って座るといった相手の気分を害する態度をとらないことなどである。このようなマナー違反にあたるような行為や態度について,教師がそれを表すようなジェスチャーを交えながら説明した。

続いて,ディスカッションで用いる言語表現の導入を行った。具体的には,「発言の許可を求める表現」(例:「すみません,よろしいでしょうか」),「自分の意見を述べる表現」(例:「～ではないでしょうか」),「他者に意見を求める表現」(例:「～さんはどう思われますか」「～さんはいかがですか」),「同意を表す表現」(例:「同感です」「私もそう思います」),「譲歩・反論の表現」(例:「確かに～かもしれませんが…」),「相槌」(例:「そうですね」)などである。このような表現について全体での口頭練習を行うことにより,定着を促した。

続いて,「③本文の読み合わせ,本文中の文法・語彙などの確認」の段階である。まずは本文の概要について紹介し,受講者全体で本文の精読を行った。その際に,受講者が今後耳にすることの多いであろう語彙や表現(「機能」「検討いたします」)については詳細に説明を行い,受講者の理解を確認しながら読解を進めた。本文の精読を終えた後は,受講者が本文の内容を理解できているかどうかを確認するための質問をしたり,口頭で内容を要約させたりすることで,本文の大意把握を行った。その後,次週の内容について予告し,今回の学習内容を復習するように伝え,第1週目の授業を終了した。

次に第2週目の実施内容である。まずは「①前回の復習(ディスカッションで用いられる言語表現・本文の内容)」では,第1週目で学んだマナーや言語表現の確認を行ったうえで,再度受講者全体で本文を読み,ケースの内容を復習した。続いて,「ケース学習」のメインとなる「②タスクシートへの取り組み・ディスカッション活動」を行った。カスタマイズ版のタスクシートを配布し,まずは個人で記入するよう指示した。その際,辞書の使用を許可し,日本語での記入が難しい部分については,英語での記入も認めた。その後,受講者を2~3名に分け,それぞれの記入内容について受講者同士で共有した。そのうえで,各自の記入内容や,そのように考えた経緯や理由について全体で共有し,ディスカッション活動を行った。なお,ディスカッション活動は可能な限り日本語で行うこととしたが,必要に応じ英語の使用も認めた。ディスカッション活動では,以下のTask AからTask Eの個々人の記入内容をふまえて議論を行いながら,問題の所在やその原因および解決策について検討した。具体的な進め方は以下の通りであ

る。なお、受講者の英語のコメントは全て筆者が日本語に訳し、日本語のコメントのうち、非文法的な表現や誤字などについては修正のうえ掲載している。

◆Task A

Task A は、日本の会社の文化や習慣にはどのようなものがあり、それがバングラデシュとどのように異なるのかについて振り返らせるものである。以下の表 1 は Task A における受講者からのコメントの一覧を示したものである。

表 1 Task A についての受講者によるコメント内容一覧

コメント内容	人数
日本のビジネスコミュニケーションはバングラデシュより丁寧である。	3名
日本では帰社する際に必ず挨拶をする。バングラデシュではそのような挨拶は特に不要である。	1名
日本では部下が上司に対して敬意を払い、きちんと挨拶する。	1名
日本では、特に顧客に否定的な回答をする場合、時間をかけて十分に検討を行い、慎重に伝えなければならない。	1名
日本の会社では遅刻してはいけない。バングラデシュでは遅刻する場合は連絡をしなくてもよいが、日本の場合は必ず連絡し、理由も述べなければならない。	1名
日本では会議中に携帯電話をマナーモードに設定する必要がある。	1名

受講者から挙げられた意見は主に次の2つである。1つ目は「丁寧さを重視したコミュニケーション」についてである。これに関しては「日本のビジネスコミュニケーションはバングラデシュより丁寧である」「日本では帰社する際に必ず挨拶をする。バングラデシュではそのような挨拶は特に不要である」「日本では部下が上司に対して敬意を払い、きちんと挨拶する」「日本では、特に顧客に否定的な回答をする場合、時間をかけて十分に検討を行い、慎重に伝えなければならない」というような意見が挙げられた。2つ目は「日本における社会規範」についてである。これに関しては「日本の会社では遅刻してはいけない。バングラデシュでは遅刻する場合は連絡をしなくてもよいが、日本の場合は必ず連絡し、理由も述べなければならない」「日本では会議中に携帯電話をマナーモードに設定する必要がある」というようなコメントがあった。このように、受講者は日々の業務経験から、日本とバングラデシュの文化や社会的な習慣の違いを感じており、次のディスカッション活動に向けて背景知識の活性化を行うことができたと考えられる。

◆Task B

Task B では、「顧客から機能の大規模な変更を依頼された場合、自分だったらどのように対応するか」ということについて考え、ディスカッションを行った。以下の表 2 は Task B における受講者からのコメントの一覧を示したものである。

表2 Task Bについての受講者によるコメント内容一覧

コメント内容	人数
不可能である旨を迅速に回答する。	5名
変更の可否を調べ、先輩社員に相談する。	2名
会社の営業部に問い合わせ確認する。	1名

受講者8名中5名が、自分も本文中の主人公（ルベル）と同様に「不可能である旨を迅速に回答する」と記入した。そのような行動をとる理由について受講者間でディスカッションを行ったところ、「ビジネスにおいては回答の速さが重要だから」、「相手を待たせるべきではないから」というコメントがあった。残りの3名からは「変更の可否を調べ、先輩社員に相談する」（2名）、「会社の営業部に問い合わせ確認する」（1名）という回答があった。このような行動をとる理由について話し合ったところ、「すぐに自己判断のみによって返答せず、他者の判断を仰いだほうがいいから」といった意見があった。このように、Task Bでは、主人公が置かれた状況・立場において受講者自身がどのように行動するのかを考え、さらに他の受講者の意見も聞くことで、自分のとるであろう行動を客観的に捉えることができたと考えられる。

◆Task C および Task D

Task Cは、先輩社員（アティブ）の対応が顧客を満足させられた理由について考える設問である。また、続くTask Dは、主人公（ルベル）と先輩社員（アティブ）の回答の違い、および顧客がなぜ前者ではなく後者に納得したのかについて考えるものである。以下の表3はTask CおよびTask Dにおける受講者からのコメントの一覧を示したものである（複数回答あり）。

表3 Task C および Task Dについての受講者によるコメント内容一覧

コメント内容	人数
先輩社員・アティブは早急に判断せず、検討すると伝えることで前向きな姿勢を示したから。	3名
先輩社員・アティブは否定的かつ直接的な言語表現を使用せずに伝えたから。	3名
先輩社員・アティブは代替案とともに実現可能性を示したから。	2名
先輩社員・アティブは日本の文化をよく知っているから。	1名

Task Cに関して、受講者から挙げられた主な意見には、①早急に判断せず、検討すると伝えることで前向きな姿勢を示したということ、②否定的かつ直接的な言語表現を使用せずに伝えたことこの2点があった。ここで行われたディスカッションの主な論点には、(1) 回答までのプロセスにおいて十分な検討がなされたか否かという点、(2) 顧客への伝え方について、(2-a) 相手の状況や心情に配慮した言語表現を使用することができていたかという点、(2-b) 代替案とともに実現可能性を示すことができていたかという点が挙げられた。

上記のTask CおよびTask Dの議論を通して、回答の内容面についてだけでなく、回答に至

るまでのプロセスの重要性や、顧客に対する言語表現の重要性についても再確認することができたのではないかと考えられる。

◆Task E

Task E は、日本の業務の中で受講者自身が経験したコンフリクトについて振り返り、ディスカッションを通してその問題点および解決方法を検討するというものである。以下の表 4 は Task E における受講者からのコメントの一覧を示したものである。

表 4 Task E についての受講者によるコメント内容一覧

コメント内容	人数
納期が明確に示されていない業務を急ぎの案件ではないと認識し、1週間ほど放置していたところ、上司から注意された。	1名

Task E を時間内に記入できた受講者は1名のみであった。記入が終わっていた受講者の経験談では、「納期が明確に示されていない業務を急ぎの案件ではないと認識し、1週間ほど放置していたところ、上司から注意された」というものがあった。それに対して、他の受講者からは、「日本人は最初にはっきりと締め切りを示さないことがある」、「バングラデシュでは、期日が明確に示されていない仕事は後回しにされることがある」、「日本人と自分たちの感覚は異なる場合があり、仕事ではトラブルを防ぐために都度期日を確認したほうがいい」などのコメントがあった。これについて、当該の受講者は「自己判断ではなく、上司や先輩社員に都度確認・相談しながら仕事を進めるべきであった」と振り返っていた。このように、自己の経験について他者との対話を重ねながら振り返り、多様な観点から得られた気づきを今後の業務に生かすことができると考えられる。

6. 受講者の反応

「ケース学習」終了後に受講者から得られた主なコメントは以下の通りである。

- ・「自分たちと同じ IT エンジニアの話で、関心の高いテーマだった」
- ・「(カスタマイズ版の) 本文の日本語が簡単すぎず難しすぎず、ビジネスでよく使う語彙や表現を学ぶことができてよかった」
- ・「N3 対策にも今後の仕事にも役に立つ実践的な内容だった」
- ・「会話の練習がたくさんできたのがよかった。ディスカッションでよく使う表現や、話を聞く時のマナーも学習できたので、今後の業務に生かすことができる」

「1. 背景」でも述べた通り、本研修の受講者の主なニーズは、「(特にビジネス場面における) 会話能力の向上」、「ビジネスマナーの体得」、「日本語能力試験 N3 対策」であった。今回、試験的に「ケース学習」を導入したが、全出席者から「ケース学習」を好意的に捉える声があったため、上記のニーズに応えることができたのではないかと考えられる。

7. 今後の課題

今後の課題としては次の3点が考えられる。

①現場の社員の声をふまえたケースの題材づくり

今回の「ケース学習」は、近藤他(2013)のCASE10に基づいて実施した。しかし、今後は既存のケースだけではなく、受講者の業務で生じる可能性のより高いコンフリクトを扱うことも検討したい。そのうえでは、受講者や日本人社員が実際に経験したコンフリクトを参考にし、より実際の業務に即した題材を作成することが必要となる。これにより、受講者が身近に起こりうる業務上のコンフリクトの問題点や解決策について、他者の意見を取り入れながら検討を深めることができると考えられる。

②ディスカッション活動後のロールプレイの導入

近藤他(2013:9)では、「具体的な解決策が出たあとにロールプレイを行うことがあります。これは、アイデア(解決策)を適切な日本語で表現できるかどうかを確認するためです」と述べられているが、今回は時間の都合上ロールプレイを行うことができなかった。受講者同士でシナリオを作成し、ロールプレイを行うことができれば、口頭表現能力を含めた日本語能力の更なる向上が期待できるだろう。また、実際に受講者自身が登場人物になりきって演じてみることで、他者の心情に対して想像力を働かせながら、より良好な人間関係を構築できるようになると考えられる。

③多様なバックグラウンドを有する社員を交えたディスカッション活動の実施

「ケース学習」では、ケースの問題点や解決策について、自分とは異なる考えや意見を取り入れながら検討していくことに意義がある。今回の「ケース学習」では、同じ国籍や業務内容の受講者のみでディスカッション活動を行った。しかし、日本人社員や異なる国籍・バックグラウンドを持つ社員も交えて議論することができれば、「ケース学習」の効果をより高めることができると考えられる。多様なバックグラウンドを持つ社員からの意見を通して、ケースの問題点や解決策を多角的に捉え直すことで、新たな気づきが得られるだろう。

今回X社で実践した「ケース学習」は試行段階であり、改善の余地があるため、以上のような課題を踏まえ、今後の実践に生かしていきたい。

謝辞

X社の皆様およびX社をご紹介くださった宮崎大学の杉村佳彦先生に心より感謝申し上げます。また、いつも温かくご指導いただいている東京外国語大学の阿部新先生や宮城徹先生、本稿の執筆に際して有益なアドバイスをくださった横浜市立大学の鈴木綾乃先生にも改めて謝意を表します。

付記

本稿は、第26回ビジネス日本語研究会(2019年2月16日)における発表内容を一部修正して文章化したものである。

参考文献

- (1) 金 孝卿（2018）「元留学生社会人交流会『サロン・デ・ゼクスパット』におけるケース学習の実践ー企業と大学の協働による学びの場の構築に向けてー」『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』22, pp.57-65.
- (2) 経済産業省（2016）『IT人材の最新動向と将来推計に関する調査結果～報告書概要版～』
https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/jinzai/27FY/ITjinzai_report_summary.pdf (2019年5月19日閲覧)
- (3) 厚生労働省（2019）『「外国人雇用状況」の届出状況まとめ【本文】（平成30年10月末現在）』
<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/000472892.pdf> (2019年5月19日閲覧)
- (4) 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
- (5) 近藤 彩・金 孝卿・ムグダ ヤルディー・池田 玲子・福永 由佳（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