







- で意見を述べる ④会議，ミーティングで意見を聞く ⑤プレゼンテーションをする ⑥専門用語についての知識  
 ⑦業務上の指示を理解して行動する ⑧ビジネス文書を書く ⑨ビジネス文書を読む ⑩ビジネスメールを書く ⑪  
 ビジネスメールを読む ⑫電話で対応する ⑬会社の内外で相手に丁寧に話す ⑭ビジネスマナーを理解する
9. 入社時に外国人社員に不足していると思われるスキルや日本語能力は何ですか。以下の①～⑭の中からあてはまるものをすべて選んでください。該当するものがない場合は、「⑮その他」にご記入ください。
- ①日常業務でのやりとりの中で意見を述べる ②日常業務でのやりとりの中で意見を聞く ③会議，ミーティング  
 で意見を述べる ④会議，ミーティングで意見を聞く ⑤プレゼンテーションをする ⑥専門用語についての知識  
 ⑦業務上の指示を理解して行動する ⑧ビジネス文書を書く ⑨ビジネス文書を読む ⑩ビジネスメールを書く ⑪  
 ビジネスメールを読む ⑫電話で対応する ⑬会社の内外で相手に丁寧に話す ⑭ビジネスマナーを理解する ⑮そ  
 の他

### 3-3-2 インタビュー

インタビューは、金沢大学が北陸地域の企業、信州大学が信州地域の企業を対象に、質問紙調査に回答した企業に出向いてインタビューを実施した。北陸地域の企業については、web アンケートに回答があった9社の内、インタビュー調査の承諾が得られた6社に実施した。内訳は情報・通信1社、専門商社1社、メーカー4社（機械2、精密機器1、繊維1）である。信州地域の企業については、回答があった7社全てにインタビュー調査を実施した。内訳はメーカー7社（精密機器2、機械1、電気機器1、電子機器1、印刷機器1、セラミック・アルミ1）である。インタビューは、質問紙調査の回答を元に、資料2の項目について半構造化インタビューを行い、外国人社員の日本語力に関する問題や求めるビジネス日本語スキルなどをできるだけ具体的な事例とともに訊ねた。

#### 資料2 インタビュー調査の質問項目

1. 本学から就職した留学生の有無
2. 外国人社員数
3. 外国人社員の採用開始年
4. 外国人社員の採用時の日本語能力
5. 外国人社員の採用時の日本語以外の能力（専門性など）
6. アンケート回答時にイメージした外国人社員の略歴・性別・年齢など
7. 現在採用している外国人社員の日本語上の問題
8. アンケート回答時にイメージした外国人社員の職種・業務内容
9. 外国人社員を採用するメリット
10. 外国人社員の仕事の進め方で問題になること
11. 社内で行っている外国人社員への教育
12. 外国人社員が日本人社員との間でコミュニケーションや業務がうまくいかなかった、問題となった事例
13. 外国人社員に求めるコミュニケーションスキル（質問紙調査の項目8に関連）
14. 外国人社員と働く際に留意していること（質問紙調査の項目5に関連）
15. 今後、外国人社員を採用する予定（質問紙調査の項目7に関連）
16. 外国人社員と働く際に今後、御社で必要だと考えること
17. 入社後の外国人社員に日本語力向上のための教育を受けさせる可能性

## 4. 結果と考察

#### 4-1 質問紙調査の結果と考察

##### 4-1-1 企業の入社時の外国人社員に対する評価

質問紙調査では、まず、入社時の外国人社員に対する評価と、今後の採用意欲について自由記述で訊ねた。ここでは質問紙調査の項目を以下のようにプラス評価とマイナス評価に分け、それぞれの項目について得られた回答結果について考察する。

プラス評価に含めた回答：

- ・日本人の新入社員と比べて「変わらない」と感じたのはどんなことですか。
- ・日本人の新入社員よりも「優れている」と感じたのはどんなことですか。
- ・外国人新入社員の社内での入社後の評価はどのようなものですか（プラス評価分）。

マイナス評価に含めた回答：

- ・日本人の新入社員と比べて「扱いにくい」と感じたのはどんなことですか。
- ・外国人新入社員の社内での入社後の評価はどのようなものですか（マイナス評価分）。

なお、全体として最初に注記しておきたいのは、「日本人と評価は変わらない」「良い人材は評価される」といった回答のように、結局はその人個人の資質によって評価は変わると回答している企業が16社中9社あったことである。外国人かどうかではなく、その人個人の資質によって、企業における評価が分かれることは当然のことであり、これを前提とした上で、外国人社員をどのように評価しているか、その傾向について考察する。

##### 4-1-2 外国人新入社員に対するプラス評価

質問項目3～7の外国人新入社員の評価に関する回答結果は、大きく「語学力」「性格」「業務・学力」に関する要素に分けられる。以下、これらの要素ごとに考察を述べる。

「語学力」については、「日本語力」と「それ以外の言語力（主に英語力）」に分けられるが、16社中11社が回答の中で「優れている点」として言及していた。特に「日本語力」に関しては、読解力、理解力、会話力など、どの面でも外国人社員に対して、高く評価している回答が見られ、言葉遣いが丁寧であることや、コミュニケーション能力が高いと回答した事例もあった。具体例を記すと、「素直で、こちらの話している意図を汲み取ろうという姿勢がみられる」や、「礼儀正しく積極的な姿勢が上司受けがよい」というように、日本語力そのものに加え、コミュニケーションを取ろうとしていることが相手に伝わるような態度や姿勢を高く評価している回答も見られた。また、「日本語以外の言語力」については、「英語力」と回答する企業が3社あり、それ以外にも、入社して早くから海外出張などに対応できること、グローバルに活躍できる人材として期待していることなど、英語に限らず、多言語に対応できることを評価している企業は合計9社あった。

「性格」については、まず、どの企業でも高く評価されていたのは、協調性、適応力、積極性などで、12社がよい面として回答しており、仕事仲間として接していく上で、問題はないという評価であった。さらに、日本人以上に向上心と熱意があり、問題点・疑問点について調べる姿勢にバイタリティを感じるという回答も見られた。研修などにも毎日のように参加し、外部講師からの評価も高いという。成長力の面でも、入社から2～3年でのスパンで考えると、日本人よりも成長が早いとの回答があった。

「業務・学力」の面では、社会人としての一般常識、基礎学力、技術に関する専門性など、日本人と変わらないという回答が6社に見られた。中には、書類の構成能力が高い、商売への

姿勢が高い、起業家精神が高いなどの評価もあり、「当社にとって欠かせない人材であり将来に期待している」という回答もあった。

#### 4-1-3 外国人新入社員に対するマイナスの評価

16社中9社が「特になし」と答えていた。多くの企業は外国人社員に対して、日本人社員を採用する以上のマイナス面を感じていないことが分かる。そうした評価の上に外国人社員の課題として挙がってきたのは、以下のようなことである。

「語学力」を挙げた7社のうち、日本語の敬語に関する問題を挙げた企業が2社あった。敬語の誤りによるミスコミュニケーションは社内の問題として発現しているようである。特に入社後間もない時期で、まだお互いによく相手を理解できていない段階では、こうしたミスコミュニケーションによって、他の社員からの誤解が生まれることがあった、という回答も見られた。これ以外には電話対応などの業務に関する回答も見られた。

「性格」の面では、自己主張が強いという回答が3社に見られた。具体例として挙げられたのは「納得してくれるのに時間がかかった」というものや、「集団行動が苦手で、自分は特別扱われるべきという意識がある」、また「転職や退職において、日本人とは意識が異なる」というものもあった。

「業務・学力」に関しては、特段、問題として挙がっている回答は見られなかったが、あえていえば日本人に比べると営業力が弱く、その原因の一つとしてビジネスマナーに関して不安があることが窺われた。これは4-1-5の、入社時の外国人社員に不足していると思われるビジネス日本語スキルにも関する部分である。

1点、取り上げておきたいのが、外国人社員の「焦り」に関する回答である。多くの外国人社員が高評価を得ているが、その背後には彼らの必死の努力があることが想像できる。ある回答では、「我が社では日本語文化が普通であるため、外国人にはかなりの負担になっていると思う。彼らはとても頑張っていて何も問題はないが、相当な努力を強いられていると思う」というものがあつた。また、別の回答では「意欲的だが焦りが見られる」とあつた。大都市の大企業・グローバル企業とは異なり、地方の企業では、やはり日本人社員が圧倒的多数を占める。大学生時代は少数派とはいえ、ある程度の留学生コミュニケーションを築けていた外国人社員たちも、入社すると周囲にはほとんど外国人がおらず、日本人だけの中で孤立しがちである。その中で、どうにかして業務や社内生活に慣れようとして必死に行動する様子が、逆に日本人社員からは「焦っている」というように受け取られる可能性もあるのかもしれない。「早くできるようにならなければ」と考える外国人社員と、「そんなに焦らなくても大丈夫なのに」と考える日本人側の意識の間に「ずれ」があることも明らかになった。

以上、外国人新入社員についての企業からの評価をプラスとマイナスの両面から考察してきたが、総じて外国人人材に対する評価は高いということがいえよう。今後の採用に関しても、外国人の採用を考えていないという企業は1社もなかった。

#### 4-1-4 企業が入社時に外国人社員に求めるビジネス日本語スキル

新入社員を受け入れる企業側の担当者に、「企業が入社時に外国人社員に求めるスキルや日本語能力」を5段階でその必要度を回答してもらった結果が図1である。数字は、各質問項目を選択した回答者数を表す。

この結果を見ると、日常業務でのやりとり(①、②)や会議・ミーティング中(③、④)で

意思疎通をはかることや、業務上の指示理解（⑦）が、まずどのような職場・業務においても不可欠であることがわかる。その上でビジネス日本語スキルごとに見ると、ビジネス文書・メールを読む（⑨、⑪）といった、情報や指示の受容・理解が、ビジネス文書・メールを書く（⑧、⑩）、プレゼンテーションをする（⑤）といった産出よりも強く求められていることがわかる。また、ビジネスマナーの理解（⑭）や、会社の内外の人との丁寧な話し方（⑬）のように、ビジネス場面のコミュニケーションの基本的なこともできてほしいと企業側が望んでいることがわかる。一方、「専門用語についての知識」（⑥）は、それほど求められていない。これらの結果から、入社後しばらくの間は、研修期間として新入社員をトレーニングする段階であり、会社についての理解や周囲からの指示や説明を理解し、ついていける能力が何よりもまず求められていることがわかる。

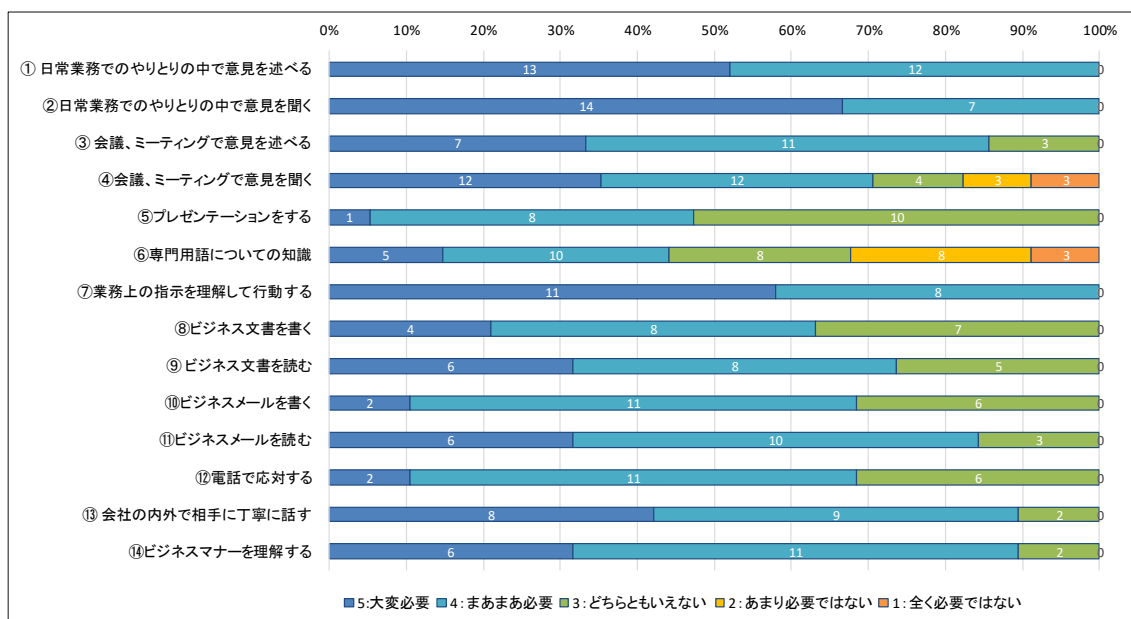


図1 入社時に必要と思われるビジネス日本語スキル

#### 4-1-5 入社時に不足していると思われるビジネス日本語スキル

前節では、外国人社員に期待しているビジネス日本語スキルを見たが、それらが、実際に入社した外国人社員には備わっているかをたずねた結果が図2である<sup>7)</sup>。この結果を見ると、「ビジネスマナーを理解する」（⑭）や、「業務上の指示を理解して行動する」（⑦）のように、質問紙調査の項目8において期待するビジネス日本語スキルとして多くの企業が挙げていることに対して不足を感じている企業が少なくないことがわかる。これらについて、具体的にどのようなことができていないのかについては、後述のインタビュー結果で考察する。

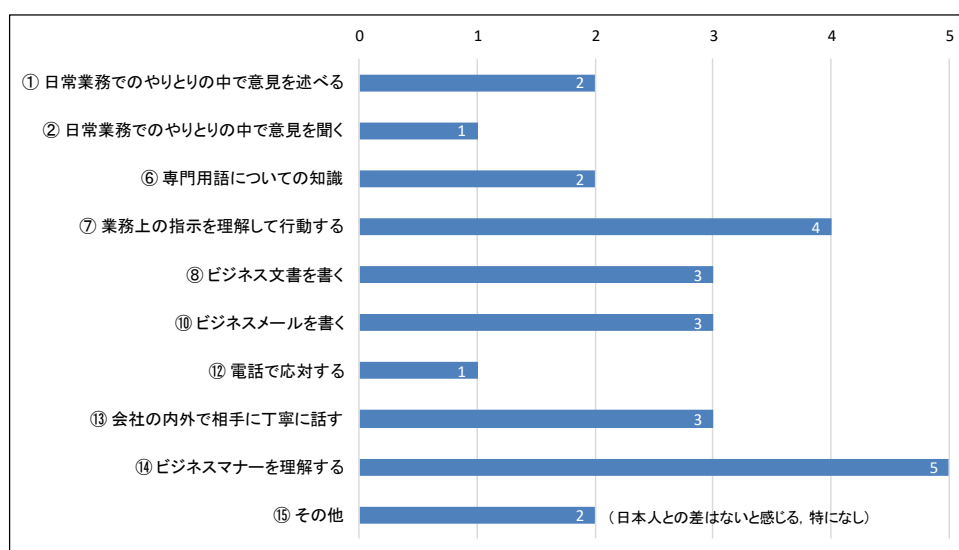


図2 入社時に不足していると思われるビジネス日本語スキル

#### 4-2 インタビューの結果と考察

本節では、上述の質問紙調査へ回答した企業のうち、インタビュー調査にも協力してくれた13社のインタビューで得られた回答の叙述内容を分類、集計し、「日本企業が入社後の外国人社員に求める日本語スキル」という観点にまとめた結果を以下に述べる。

##### 4-2-1 外国人社員の採用時の日本語能力

採用時の日本語能力については、その企業で外国人社員が就く職務内容によって異なる。コミュニケーション能力はどの企業も採用時の面接で測っている。今回調査を行った企業で外国人社員が携わっている職種は技術開発、国内営業、国際営業、海外調達、購買、生産管理、翻訳・通訳、総務、ソフトウェア開発、機械製造などである。多くの外国人社員は採用時に日本語能力試験N2以上の日本語能力を持っているが、職種によってはN3程度の能力、または日常会話程度のコミュニケーション能力しか求められていない場合もある。ある程度のコミュニケーション能力があり、意思疎通ができることを求めており、業務に関することおよび専門用語は入社後OJTで覚えれば十分という考え方の企業もある。国内営業や通訳・翻訳が主たる業務である企業の外国人社員は採用時に日本人ネイティブと同等またはそれに近い日本語能力を持っている。営業、技術開発、通訳・翻訳、総務の仕事に就いている外国人社員は採用時に総じて日本語によるコミュニケーション能力が高い。一方、社員を現地採用し、その社員を現在国内で就労させている2つの企業は、その社員らの日本語によるコミュニケーション能力の低さを問題視していた。

##### 4-2-2 企業が外国人社員に求めるコミュニケーションスキル

企業が外国人社員に求めるスキルも職務内容によって異なる。日常的な業務として日本語のビジネス文書やビジネスメールの作成を挙げている企業が5社あった。国内メーカーとのやりとりで特に依頼の文書を作成するスキルを求める企業もある。文書作成には同時に漢字の知識も求められる。また、敬語の知識や相手に気遣い丁寧に話すことができるスキルを求める企業も2社あった。総務課の業務に就いている外国人社員には「電話で応対する」スキルを、ま



た、生産機械製造部の業務やテキスタイル関連企業で働く外国人社員には専門用語や漢字の知識を求めている。特に非漢字圏の外国人社員には日常的に使われる漢字語彙を聞いて理解する力を要求している。

また、職種に関わらず外国人社員の聞き取り能力に不安を感じている企業が5社あった。特に、会議やミーティング時において外国人社員が内容を理解しているかどうか不安視している回答が多かった。具体的には「会議などで社長が何度も言うことをきちんと理解してほしい」、「会議やミーティングの内容を理解しているか不安」、「会議で全体の意向が決定していく過程を理解してほしい」などである。企業内の意思決定の過程を理解する力が不足していると、業務の遂行にも支障が生じるおそれがある。

業務上の指示を理解して行動する能力が不足している点も企業から指摘された。独自の判断で仕事を進めていった結果、問題が大きくなってしまってから上司や周囲が知るところとなりトラブルを起こしたケースもある。指示を理解する、理解できない場合は自分で判断せずに聞き返す、または自ら質問するという能力が求められている。

#### 4-2-3 コミュニケーションや業務上で問題となった事例

日本語の言語能力の不足が原因となった事例としては、日本語で書かれた研修資料が理解できず、研修が滞ったことや、発音の悪さが原因で「部品」と「備品」の違いが伝わらなかった、また、社員の呼び出しを頼んだところ違う人物が現れたなどのトラブルが挙げられた。他に、外国人社員が研修時に繰り返した失敗を叱ったところ、モチベーションが下がり、一時期コミュニケーションをとらなくなったという事例や、日本的なコミュニケーションの取り方がわからず、うまくいかなかった事例が挙げられた。一例としては、「これ、何?」と言われたときに文字通りの解釈しかできず、含意を読み取るのが困難であることが挙げられた。日本語によるコミュニケーションがとれないと、外国人同士でコミュニティーを作り、閉じこもってしまう点も問題視された。企業文化やマナーへの理解が不足していることが原因で問題となったケースもある。例えば、酒の席での振る舞いや言葉遣いで失敗をした、「報連相」ができないなどである。また、日本語はできるが協調性がない、自己主張が強く日本人とうまくいかない、その場で言うてはいけないことの判断がつかないなど個人的要因ともとれることも挙げられた。

#### 4-2-4 実施している社内教育

13社中8社が社内で外国人社員を対象に社内教育を行っているという回答を得られた。その内容を資料3に示す。項目2に関しては現地採用社員を現在国内で就労させている2社が実施している。残る6項目の内容については日本で採用した社員に対し異なる企業がそれぞれ実施している。企業では日本語能力の向上を目指し、外国人社員に対し必要な社内教育を実施していることが明らかになった。

#### 資料3 外国人社員を対象に企業がやっている社内教育

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 日本人社員と同等の社内研修を受けさせる。</li><li>2. 日本語能力が特に不足している場合、日本語学校に通わせる。または、日本語教師の派遣を依頼する。</li><li>3. ビジネス文書の書き方やビジネス日本語の指導を企業内で行う。</li><li>4. 非漢字圏の社員に一般的な漢字熟語の指導を行う。</li></ol> |
|---|

5. ビジネスマナーをOJTで教える。
6. 日本語で書いたレポートを提出させ、ライティングの指導をする。
7. 大学の留学生を招き、専門用語を実習生に母語で説明する。

企業によっては社内に限らず、外部のビジネスマナー研修に参加させることもある。このように外国人社員を受け入れた企業は受け入れ後、各々のスキルや日本語能力の不足を見極め、それを補うために、柔軟に対応していることがわかる。また、中には外国人社員の日本語能力が高いため、社内教育を全く必要としない企業もある。

#### 4-2-5 外国人社員と働く際に留意していること

外国人社員と働く際に留意していることに関する回答を資料4に記す。4社から回答が得られた。

#### 資料4 外国人社員と働く際に留意していること

1. 業務時の安全を期すために指示の日本語指導に力を入れる。特に機械オペレーションに関わる外国人社員の安全のためには重要である。
2. 他宗教やベジタリアンの社員がいるが、人種の壁を作らないように努めている。
3. 英語ができる日本人による面談の場を持ち、生活や仕事に関する悩み事や不明点について相談に乗る。
4. 国民性によっては「叱られる」ことは耐え難いことで、プラスに働かない場合があるということを理解しておく。

以上の回答から、受け入れた外国人社員の人数は多くはないが、彼ら一人一人と日々向き合いながら、異文化を背景に持つ社員、日本語能力に不足がある社員との接し方や留意すべき点を捉え、対応している様子が窺える。外国人社員を受け入れた当初は、外国人社員受け入れにかかわる諸手続きや、初めての外国人社員への接し方などに戸惑いを覚えるという話もあったが、そうした経験が社内で蓄積されていくにつれ、それぞれの会社で対処すべき要所が掴めてくるようである。

#### 4-2-6 入社後の外国人社員に日本語力向上のための教育を受けさせる可能性

ほとんどの企業は入社後の教育は社内ですべきであると感じており、特に専門的な事柄はOJTで学んでいくのが望ましく、外部にはそもそも期待を寄せていないことが回答から明らかになった。しかし、企業側からは、「大学から何らかの支援があるといい」「定期的に面談や相談に乗ってほしい」「日本語力が低い外国人社員にはe-learningなどがあれば利用したい」など、大学が今後、リカレント教育に関する支援や連携をすることに関心を寄せる声もあった。

## 5. 結論

以上、日本の地方都市の企業を対象に、外国人社員の受け入れ状況や課題、外国人社員に求めるスキルについて、質問紙とインタビューによる調査を行い、その結果を考察した。ここでは、この調査結果から明らかになったことを以下の点からまとめる。

### 5-1 地方の企業における外国人社員に対する受け入れ状況と評価

本調査で対象とした企業は、それぞれの地域に根ざし、その経済を牽引する企業である。外国人を正社員として雇用している数は、都市部の大企業やいわゆるグローバル企業とは違って決して多くはなく、全従業員に占める外国人社員の割合も小さい<sup>8)</sup>。社内では日本人が圧倒的多数を占め、日本語がコミュニケーション言語である職場環境である。そのような中で働く外国人社員に対する企業側からの評価は総じて高く、協調性、適応力などの面において「共に働く仲間」として受け入れていることがわかった。特に、同じように採用した日本人新入社員よりも、仕事に対する積極性や向上心、成長の速さなどが際立っている点が評価されている。また、日本語ができるだけでなく、日本語以外の外国語能力の高さに対する評価も高く、海外との業務の即戦力となるなど、今後グローバルに活躍できる人材として期待を寄せている。加えて、外国人社員を雇用したことで、社員への指示をより明確・丁寧・密に行うように変えたことが日本人社員に対する場合にも波及し、結果的に会社全体の社内コミュニケーションや業務の進め方により変化をもたらした例や、日本人若手社員が外国人社員からよい意味での刺激を受け、仕事に対するモチベーションを上げたといった例など、外国人社員を雇用することが会社により還元をもたらしていることを挙げている企業もあった。広く日本国内の企業に行われた調査(労働政策研究・研修機構2009)においても、「国籍に関係なく優秀な人材を確保するため」という採用理由が最も高かったが、本調査で対象とした地方企業においてもそれは同様で、企業側は、単なる人手不足の解消策としてではなく、グローバル化が進む中において、自分たちの会社をさらに発展させるために必要な人材として外国人を採用し、育成していく意向であることが窺える。そして、このように高く評価される陰には外国人社員が日本の職場環境に適応し業務をこなせるように一人一人が努力を重ねているということも、企業側もよく観察し、認めていることも調査を通してわかった。外国人社員に対する評価が高いことから、今後も地方の企業において正社員の採用は増え続けると思われる。

#### 5-2 外国人社員に求めるビジネス日本語スキル

まず、どの業種・職種においても、相手の言っていることを的確に理解し、それに反応する能力が何よりも求められていることがわかった。特に、入社からはじめの半年から1年ほどは、一般的にはまず研修やOJTで周囲からいろいろ教えられながら仕事の進め方を吸収し、身に付けていくことが求められる。そうした中においては、情報や指示の〈受容・理解〉が、〈産出〉よりも切実に求められていること、そしてインタビュー調査の結果と合わせ、それらの具体的なビジネス日本語スキルが本調査で明らかになった。

次に見られたのは、敬語を含む、日本語の待遇表現である。日々の業務において日本語が必須の職場においては、企業側は採用時にかなり高い日本語力を既に有している人材を採用しているが、それでも、入社後に実際の業務の中で必要となる相手や場面に応じた適切な言語使用を求めている場合が少なくない。さらに、言葉遣いそのものだけでなく、言葉の背景にある日本社会の習慣や企業文化・マナーなどを理解した上での適切なコミュニケーションの仕方を期待する言及が、複数の企業の回答に見られた。外国人社員の比率が少ない地方企業では職場での人間関係構築や業務の円滑な遂行にこの点が重視されていることが窺える。

ただし、求める日本語力の熟達度や日本語の知識は、職種や配属先によって異なることがインタビューから明らかになった。特にそれぞれの業務に特化した専門語彙知識やスキルについては、それぞれの業種・職種によって求めるものが大きく異なることもわかった。

### 5-3 大学に期待されているリカレントビジネス日本語教育とは

これらの調査から、企業への高度人材を教育し、供給する側である大学におけるビジネス日本語教育に対して、何が期待されており、また何ができるのだろうか。

調査に応じてくれた企業の外国人社員採用開始時期は、7、8年経過した企業からすでに20年以上経過した企業までいろいろである。調査から見てきたのは採用側の企業が試行錯誤を重ね、外国人社員の受け入れを継続する努力を惜しまず、その結果、外国人社員たちが言語や文化の壁を越えて地方にも根付き始めていることである。また、多少の問題はあるものの、外国人社員の能力をうまく生かし、活躍の場を与え、今後の活躍を期待していることである。

こうした企業側から大学側に対しては、今回の調査において、外国人新入社員への教育に関する具体的で切迫した要望はほとんど出てこなかった。それは、本調査の回答からもわかるように、企業の社内教育や一人一人に向き合った丁寧な指導、また、外国人社員本人たちの努力により、現実的に何とか適応できているからであろう。もし企業側が外国人新入社員に対するリカレント教育を求めてくるとしたら、それはより実務的で即業務に役立つ知識やスキルである。そして、その内容は専門性が高く、業種間で大きく異なるものであることが予想される。また、それは筆者らの所属機関のような総合大学における教育の範囲を越えていることは明らかであり、それらは企業内でのOJTで学んでいくのが現実的であると言える。

一方、今回の調査結果から、大学のビジネス教育が取り組むべきことを考えてみると、「入社時に不足しているスキルや日本語能力」また、「企業が外国人社員に求めるコミュニケーションスキル」の調査結果が示す通り、入社前に養成しておくといいスキルや日本語能力が明らかになったと言える。また、工作上発生するトラブルや問題の要因が言語的能力やスキル不足、また文化の違いにうまく対応できないところが大きいことから、外国人社員が直面する言語的、文化的問題を軽減し、入社後、個々の資質や能力を生かして仕事ができるようにしなければならないことを考えると、この点において、言語教育や異文化コミュニケーションなどの専門性を有している、大学におけるビジネス日本語教育の役割は大きいと言えよう。

第1章で述べたとおり、大学におけるビジネス日本語教育の環境や内容はこの10年で多くの成果を重ね、実践的なビジネス日本語教育の教材も開発されているが、今回の調査から、実際にはさまざまな理由で在学中あるいは入社前にそうした教育を受けることなく入社した社員も中にはいることや、入社後に改めてその必要性が求められる事例も少なくなかった。また、実際に入社後の外国人社員をよく知る企業側の回答からは、現実企業に直面している、より具体的課題を捉えた教育内容が求められていることも明らかになった。今後のビジネス日本語教育は、企業とも協力して、日本のビジネス環境でのニーズを的確に捉え、内容をさらに充実させていくことが必要であると考えられる。そうした中には、個々の企業が現場においてそれぞれ外国人社員の言語教育やコミュニケーションで困難を抱える事例やその解決方法などについて相談したり情報交換したりする機会を作るなど、外国人社員と企業、また企業と企業とを繋ぐファシリテーターとしての大学の社会的役割も考えられよう。

さらに、ビジネス場面での日本語能力・スキルの一層の向上を求める外国人社員・企業がそうした教育リソースにアクセスし、学びの機会を得ることを可能にする教育設計の工夫も必要である。今後、我が国が外国人材の雇用を拡大していくことを考えると、より多くの業界・職種そして地域においてこの流れは加速することが予想される。大学におけるビジネス日本語

の在り方の一つとしては、日本企業に就職した外国人社員自身、または外国人社員を雇用した企業が、必要に応じて、学びたい／学ばせたいと思ったタイミングで学習できる場の提供があるだろう。入社後の外国人正社員に対しては、日本語でのコミュニケーションの不安や不足があるものの、実際には職場において日本語教育がさほど行われていないことがこれまでも指摘されている<sup>(9)</sup>。これには、本調査で明らかになった企業側の意向に加え、勤務時間内における学習時間の確保の難しさや職場から教育機関へのアクセスなど、現実的な困難点も問題として存在すると思われる<sup>(10)</sup>。2020年のコロナ禍においては、企業も大学もそれまでの在り方からの変革・転換を余儀なくされ、現在もその模索が続いているが、その中の一つに、職場や学びの場の空間についての劇的な変革ともいえるリモート環境の活用がある。ICT技術としてはコロナ禍前から既に利用されてはいたが、日本においては一般の人々の間でそこまで普及はしていなかった。期せずして遠隔教育の導入が急速に進みつつある今、ビデオ会議ツール等のコミュニケーションプラットフォームを利用した教育の場の提供などは、これまでに様々な制約で実現しづらかった学外からの学習者の学びの敷居を下げることを可能にするであろう。

今後は、これらの調査での考察をもとに、ビジネス日本語教育を充実させ、新たな時代に必要教育設計を構築し社会に還元することを目指していくつもりである。

#### 謝辞

本調査にご協力いただいた企業の皆様に、心より感謝申し上げます。

#### 付記

この調査は、「かがやき・つなぐ」北陸・信州留学生就職促進プログラムのプロジェクトの一環として実施された。

#### 注

- (1) 厚生労働省「『外国人雇用状況』の届出状況まとめ【本文】(令和元年10月末現在)」  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11655000/000590310.pdf> (2020年7月10日参照)
- (2) 「留学生就職促進プログラム」とは、「外国人留学生の日本国内での就職率を現状の3割から5割に向上」に向け、各大学が地域の自治体や産業界と連携し、国内・日系企業の就職に重要なスキルである「日本語能力」「日本での企業文化等キャリア教育」「中長期インターンシップ」を一体として学ぶ環境を創設する取組を普及するために文部科学省により公募されたプログラムで、日本の12大学が選定されている。
- (3) 金沢大学では2008年から、信州大学では2013年から、全学の留学生を対象としたビジネス日本語教育コースを開講している。
- (4) コンソーシアムとは、「留学生就職促進プログラム」と連携し、外国人留学生の国内企業、地元企業への就職を拡大することを目的とした趣旨に賛同する法人又は団体等の集合体である。
- (5) オンラインアンケートソフトウェア SurveyMonkey (<https://jp.surveymonkey.com/>) を利用した。
- (6) 金沢大学で聞き取った9社のうち、同じ会社内で3人回答した会社と、2人回答した会社が、それぞれ1社ずつあった。
- (7) webアンケートでは1項目しか選べない設定になっていたため、一部の企業(4回答)を除き、

最も不足していると考える1項目のみ選択している。

- (8) 例えば、東証一部上場企業から1000社を抽出し255社の回答を得た厚生労働省の調査(2009)では、本社において外国人社員を活用していると回答した企業1社当たりの外国人社員の平均人数は約17人で、職場に一定数の外国人社員がいる。
- (9) 内閣府政策統括官(経済財政分析担当)(2019)「政策課題分析シリーズ18 企業の外国人雇用に関する分析—取組と課題について—」<https://www5.cao.go.jp/keizai3/2019/09seisakukadai18-6.pdf> (2020年7月10日参照)
- (10) 筆者らの大学において企業で働く元留学生を対象にパイロット的に行ったオン・キャンパスでのビジネス日本語教育のコースにおいて、やはり職場から大学までの移動距離・時間が原因で、効果的な学習が難しかったという事例がある。

#### 参考文献

- (1) 戎谷梓(2012)「日本のIT企業のブリッジ人材に求められるビジネスコミュニケーション能力—ソフトウェア開発中に発生するコミュニケーション上の問題分析から—」『日本語教育』152, 14-29.
- (2) 池田隆介(2015)「入社後の学びを見据えた理系留学生へのビジネス日本語教育」『専門日本語教育研究』17, 7-10.
- (3) 厚生労働省(2009)「『一部上場企業本社における外国人社員の活用実態に関するアンケート調査』調査結果概要について」<https://www.mhlw.go.jp/houdou/2008/12/h1208-1.html> (2020年10月9日閲覧)
- (4) 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
- (5) 島田徳子・中原淳(2014)「新卒外国人留学生社員の組織適応と日本人上司の支援に関する研究」『異文化間教育』39, 92-108.
- (6) 独立行政法人労働政策研究・研修機構(2009)「日本企業における留学生の就労に関する調査」調査シリーズNo.57, [https://www.jil.go.jp/institute/research/2009/documents/057\\_01.pdf](https://www.jil.go.jp/institute/research/2009/documents/057_01.pdf) (2020年7月10日閲覧)
- (7) 内閣府(2018)「経済財政運営と改革の基本方針2018」<https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/cabinet/2018/decision0615.html> (2020年7月10日閲覧)
- (8) 深川美帆・島弘子・太田亨(2014)「ビジネス日本語講座修了生追跡調査: 金沢大学におけるパイロットケースの実践報告」『金沢大学留学生センター紀要』17, 57-69.
- (9) 深川美帆・山本洋・太田亨・小島荘一(2016)「留学生のキャリア形成とビジネス日本語教育—ビジネス日本語講座受講生への追跡調査から—」『シンガポールビジネス日本語教育国際研究大会論文集』<https://sites.google.com/site/bjgsg2015/articles> (2020年7月10日閲覧)
- (10) 蒙韞(韞)(2018)「ビジネス上の接触場面におけるコミュニケーション困難点の解明—中国の日系企業を一例として—」『BJジャーナル』創刊号, 67-80. [http://business-japanese.net/BJ\\_01.html](http://business-japanese.net/BJ_01.html) (2020年7月10日閲覧)
- (11) 山本富美子・糸川優・渋谷倫子・副島健治・戸坂弥寿美・星野智子(2008)「企業が期待する外国人「人材」の能力とビジネス日本語」『専門日本語教育研究』10, 47-52.