

高度外国人材の日本語習得プロセス

— 「認知的徒弟制」という観点からの一考察 —

ウォーカー 泉 (シンガポール国立大学)

要旨

本稿は、日本での就労を通して日本語能力が大きく伸びている高度外国人材は、職場でどのような支援を受けているのかについて調査した結果を報告するものである。この調査は、シンガポールの大学で日本語を学び、日本で3年以上就労している卒業生を対象に行った「高度外国人材の日本語習得プロセス」(ウォーカー 2023) 研究の一部である。本調査では、卒業生への調査に加えて、日本語の習得支援に成功していると思われる就職先にも聞き取り調査を行い、どのような活動が日本語能力促進に役立っているのか、逆に、習得を阻害しているのかについて分析した。その結果、クラウドを活用した議事録協働作成、模擬講義の録画の提供、就労期間による言語の調整、成長記録としてのビジネスログの作成などが「認知的徒弟制」を実現し、日本語の習得と外国人社員の成長を促していることが考察された。以上を踏まえ、高度外国人材の日本語の習得に有用な企業支援や日本語教育のあり方について検討した。

【キーワード】 高度外国人材、日本語習得プロセス、足場がけ、認知的徒弟制、促進要因と疎外要因

1. 本研究の背景

筆者は20余年の間、シンガポールの大学でビジネス日本語の教育に携わってきた。シンガポールは1965年の建国以来、日本との政治的・経済的に安定した関係が続いており、日本語は最も人気のある外国語として根付いてきた。筆者が務める大学でも年間約1400名が日本語を履修している。しかし、日本語は英語と中国語に続く第三言語であり、選択科目としてしか履修できない上、漠然とした動機で始める学習者も多く、専門科目との両立の難しさや成績競争の厳しさから、継続を途中であきらめる人が少なくない。毎学期300人程度が学習を開始するが、学期ごとに半減していき、卒業まで継続するのは60名にも満たない。それでも近年は上級まで残り、日系企業に就職する卒業生も増えてきた。日本の深刻な労働人口不足を補い、経済活動を維持するためには高度外国人材が必要であるなどという理由から、日本へ就職できる道が広がってきたからである。しかし、せっかく就職できたとしても1、2年で本国に戻っ

てくる卒業生も少なくない。それはなぜなのであろうか。就職後、彼らは日本語をどのように学び、使っているのであろうか。どんな課題を抱えているのであろうか。今後も一層日本への就職者が増えるであろうことを考えると、海外の大学においても、将来を見据えた教育を実践することが重要であり、そのためには卒業生の就労の実態を把握する必要がある。このように考え、筆者は日本で数年間就労している卒業生を対象に「高度外国人材の日本語の習得プロセス」というテーマで研究を行っている。

1-1 高度外国人材とは

高度外国人材とは、「我が国の産業にイノベーションをもたらすとともに、日本人との切磋琢磨を通じて専門的・技術的な労働市場の発展を促し、我が国労働市場の効率性を高めることが期待される」（内閣府 2009）人材であると定義されている。2009年に内閣府で行われた「高度人材受け入れ推進会議」によってその枠組みが発表され、2012年には受け入れを推進すべく、入国条件の軽減や長期滞在許可、永住権の付与などポイント制による優遇制度が制定された。その結果、高度人材の認定件数が激増し、2012年の313件から2022年には34,726件となった（出入国在留管理庁 2023）。一方、外国人留学生の日本での就職希望者も増加し、2021年には約9割が日本での就職を希望していたが、同年7月時点で内定を得たのは3割程度だったと報告されている（ディスコ 2021）。このような動向に伴い、高度外国人材の現状や課題を明らかにすべく調査専門機関による採用や就労に関する調査が行われてきた。たとえば、富士通総研（2011）は1,354社にアンケート調査、高度外国人材20名にヒヤリング調査を行い、「高度外国人材活用のための実践マニュアル」を作成している。ディスコ（2022）は、全国の主要企業20,889社を対象にインターネット調査を行い、日本の大学または大学院に留学する外国人留学生の採用実態、ならびに日本で勤務する高度外国人材（大学卒以上）の採用や活用方法、課題等を調査・分析している。パーソル総合研究所（2020）は、12名の高度外国人材を対象にインタビューによる定性調査を行い、来日前から安定期に至るまでの日本語の障壁について報告している。これらの調査結果で共通していることは、外国人社員の第一の課題は日本語、または、日本語によるコミュニケーションであり、日本語能力向上のための継続的支援が重要であるということである。しかし、どうしたらそのような支援ができるのかについての示唆は十分になされていない。そこで、本研究ではこの点に焦点を当てて、高度外国人材と就職先企業への調査を通して、日本語の習得支援の在り方について考察する。

2. 本研究の理論的枠組み

2-1 「足場がけ」と「認知的徒弟制」

本研究は、学びは社会的文脈の中でインターアクションを通して起こるものであるというヴィゴツキーの考えを反映した社会構成主義的な側面を重視する。学習は個人と社会の相互作用の中で起こるものであるという考え方である。こういったヴィゴツキーの理論を拠り所とし、ブルーナーらは（Wood et al. 1976）スキヤフオールディング、あるいは、「足場がけ」が学びを促進するものであると提唱した。「足場がけ」とは、建設作業をするのに必要な建物や橋の周囲に組み立てる足場を指し、作業が進むにつれて外していくものではあるが、作業効率や

安全性の確保につながる重要な支えである。この概念が教育でも使われるようになり、学習者が自力で達成できないこととできることを見極め、まずは教師など有用な他者が援助していくが、徐々に支援の手を緩めていくことで最終的には学習者が自力で課題を達成できるように促すことが重要であると言われている。ブラウンら (Collins, et al. 1987) は、この「足場かけ」を含めた「認知的徒弟制」という6つのステップから成る教育方法を提唱している。これは、弟子が見様見真似で仕事を学んでいく徒弟制度による修行過程に着目し、そこに認知的な支援を加えることで抽象的で複雑な学びも可能となるということを読解、作文、数学教育の成功例をあげて示したものである。この認知的徒弟制は日本でも幅広い分野に応用されるようになった。例えば、看護師・医師を育てる経験学習支援では、経験学習サイクルを適切に回すための優れた指導例として認知的徒弟制の6ステップを図1のように示している (医学書院 2023)。

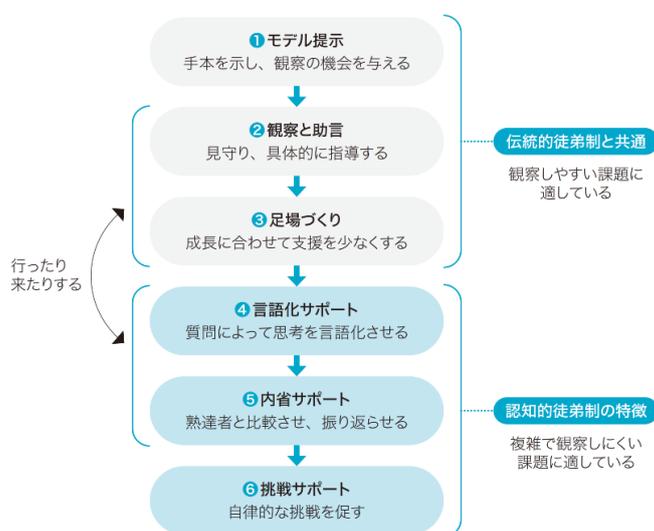


図1 認知的徒弟制に基づく指導プロセス
(医学界新聞プラス 第2回 認知的徒弟制の6ステップ, 2023)

まずは「モデル提示」や「観察・助言」によって「足場づくり (本稿では「足場かけ」とも呼ぶ)」をする。そして、成長に合わせて支援の手を緩めていくわけであるが、そこに必要となるのが認知的支援である。ここでは、学習者の考えていることを言葉で表現させる「言語化サポート」と、そこからより深い内省を促す「内省サポート」が中核となり、さらに問題解決できる能力を伸ばし、独力で新しい目標に取り組めるよう「挑戦サポート」を与えるということである。このような一連の指導により、学習者を自力で考え、行動できるような人材に育成できるということから、「認知的徒弟制」は企業の人材育成でも推奨されるようになった (Schoo for Business 2021, ミツカリ 2021)。中でも「言語化サポート」は、日本語学習そのものに他ならないこと、また、「内省的活動」は日本語教育においても重視されている (金 2004) ことから、本研究でも「認知的徒弟制」を日本語の習得支援に有効な教育理論であると考えられる。

2-2 複線径路等至性モデリング (Trajectory Equifinality Modelling: TEM)

本調査は「高度外国人材の日本語習得プロセス」(ウォーカー 2023) 研究の一部である。この研究はシンガポールの大学で選択科目として日本語を学び、卒業後日本で3年以上就労した高度外国人材を対象に「複線径路等至性モデリング (Trajectory Equifinality Modeling: TEM)」を用いて「日本語の習得プロセス」を可視化したものである。TEM は、ヴィゴツキーの文化の考え方、とりわけ記号の心理学を基盤とした文化心理学から生まれた質的研究のアプローチである(サトウ 2012)。人間の発達や人生の径路の多様性・複線性・潜在性をとらえ描く(安田 2023) ことに適しており、プロセスを体系的に分析、記述するための多様な概念が設定されている。ウォーカー (2023) では、その中の「社会的助勢」と「社会的方向づけ」という概念を日本語習得の促進要因と疎外要因として捉えることにより、日本語学習者が多様な要因に影響を受けながら日本語を学び、高度外国人材として成長していく過程を描いている。

3. 研究

3-1 先行研究

本研究に先立ち、前提となるウォーカー (2023) における本調査に関連する要点を概観しておきたい。まず、調査協力者は表1が示す6名で、それぞれに3回ずつインタビューを行ったが、インタビューを始めてすぐに気づいたことは、卒業までに同程度の日本語コースを修了していたにもかかわらず、日本で就労している間に日本語能力に大差がついていたことである。そこで、大学のオーラルテストの評価基準を用いて口頭能力を測ったところ、AからFの順となった。さらに、自らにとっての日本語の意味づけも、将来の日本語の目標も二つに分岐していることが明らかになった。全員が「日本語を活かして就労する」ということには違いないが、6名中3名(A, B, C)は「母語のように適切、かつ自由に使う」という高い目標に向かっていてのに対し、DとEは「意味・情報の伝達」ができれば十分であり、日本語はむしろ多言語の一つとして生かすことがキャリアアップにつながるという考え方を持つようになった。また、Fは、前者を目指しつつ日本語の壁を乗り越えることができず、その間を彷徨っている状況が続いていることが明らかとなった。さらに、このような違いが生じた第一の要因は日本語への萌芽期とも言える幼少期から就職後数年の間に受けた両親や友人、教師、上司や先輩など周囲からの支援の違いによるものであるということが考察された。しかし、周囲からのどのような支援がどのように日本語の習得を促進しているのか、逆に妨げているのかについて十分に追究することはできなかった。よって、本調査ではそれらに焦点を当てる。

3-2 本研究の目的と予備調査

本調査では、以下の問いに答えることを研究目的とする⁽¹⁾。

- 1) 就職後、高度外国人材の日本語の習得を疎外した要因とは何か。
- 2) 就職後、高度外国人材の日本語の習得を促進した要因とは何か。
- 3) 職場のどのような活動や支援が、日本語の習得に役立っているのか。

以上の目的を達成するために、次の方法で調査を進める。第一に、ウォーカー (2023) の TEM 分析によって抽出された調査協力者の幼少期から就職後数年間の習得の疎外要因と促進要因の中から、就職後のみのものを選択し、表にまとめる。第二に、日本語能力の向上が芳し

くない調査協力者のインタビューデータをもとにその要因を分析する。第三に、日本語能力の伸びが大きい調査協力者のインタビューデータをもとに、習得に役立つと思われる活動や支援を探り、職場の上司にも聞き取り調査を行い、その方法や成果について詳述する。

表1 調査協力者

	性別	日本滞在	専攻	就職先	日本語修了レベル	調査時点の日本語能力 ⁽²⁾	就職後の習得促進要因数	就職後の習得阻害要因数	日本語の到達目標
A	男	5年	日本研究	大学事務	超上級	30/30	12	1	日本語を活かして就労する(母語のように適切、かつ自由に使う)
B	女	5年	社会学	流通大手	上級	28/30	17	4	日本語を活かして就労する(母語のように適切、かつ自由に使う)
C	女	3年	心理学	人財教育	超上級	27/30	13	0	日本語を活かして就労する(母語のように適切、かつ自由に使う)
D	男	5年	日本研究	金融大手	超上級	23/30	7	8	日本語を活かして就労する(多言語の一つとして使う)
E	男	5年	経営学	通信大手	上級	21/30	5	5	日本語を活かして就労する(多言語の一つとして使う)
F	女	6年	経営学	コンサル	上級	20/30	3	9	日本語を活かして就労する(多言語の一つとして使う)

(太字のC, D, Fが本調査の対象者である)

表2 日本への就職後の日本語習得促進要因と疎外要因

	学習環境要因	社会文化的要因
社会的助勢(促進要因)	<p>【フォーマル(企業環境)】</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話対応マニュアル (A, B, C, D, E, F) 充実した新入社員研修 (B, D) 職場の日本語学習支援体制 (B, C) 日本でのインターンシップ (B) 多言語が生かせる業務 (A, C) <p>【インフォーマル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 上司・同僚からの励まし・支援 (A, B, C) 親切な先輩 (E) ビジネスマナー講師の敬語への助言 (B) 上司からの信頼・期待 (B, C) 模範となる同僚・先輩社員 (A, C) 観察による気づき・理解・実践・省察 (A, B) ゲームからの学び (A) 	<p>【文化/言語との接触】</p> <ul style="list-style-type: none"> 和食, 日本旅行ブーム (B, C, D) 日本人同僚との楽しい食事や旅行 (B, C) 日本人友人との交流 (A, B, C, D) <p>【社会環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全で便利な日本の生活 (A, B, C, D, E, F) 一人暮らしの自由さ (A, B, D, F) 仕送り不要の実家 (A, B, C, D, E) 職場の良好な人間関係 (A, B, C) <p>【他言語/他文化話者に対する態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人社員への理解・励まし (B, C, E) 外国人侮辱への反動 (B)
社会的方向づけ(疎外要因)	<p>【フォーマル(企業環境)】</p> <ul style="list-style-type: none"> 役立つ日本語個人教授 (F) 英語の部署への異動 (D) 退屈な日々の業務 (E) <p>【インフォーマル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 言葉遣いへの注意 (F) 難しすぎる仕事の付与 (F) メンターの不在 (D, F) 日本人社員との距離感 (D, F) 理解困難な同僚間の会話 (B, E) 	<p>【文化/言語との接触】</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解困難な若者言葉 (E) <p>【社会環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日系企業の給与の低さ (B, D, E, F) 古い企業体質 (D) コロナによる孤立 (F) 不明瞭なキャリアパスと評価 (B) <p>【他言語/他文化話者に対する態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人雇用への否定的態度 (D, F) 外国人社員への侮辱 (B) 外国人社員に対する理解不足 (F) 外国人社員に対する甘やかし (E, D) プライドの高い上司 (A, D)

4. 調査結果

4-1 就職後の日本語習得の促進要因と疎外要因

日本語習得の促進要因と疎外要因を探った結果、調査対象者は就職後も多様な要因に影響を受けながら日本語を学び、使っていることがわかった。これらの要因を「第二言語学習/習得の個別性モデル」(林 2006)を参照して整理した結果、表 2 となった。このモデルは、「社会文化的要因」が「学習者要因」と「学習環境要因」に影響を及ぼし、それが習得過程にもかわり、言語的所産と情意的所産を生み出すということを示した概念モデルである。本調査ではこの中の周囲からの支援に焦点を当てることから、「社会文化的要因」と「学習環境要因」に絞り、習得の促進要因と疎外要因を「社会文化的要因」と「学習環境要因」に分類してまとめた。その結果、日本語能力の伸びが大きい協力者 A, B, C は促進要因が多く、疎外要因が少ないが、逆に、日本語能力の伸びが芳しくない D, E, F は両者が同数か、むしろ疎外要因の方が多くことが確認できた。そこで、それぞれに該当する要因数を集計して表 1 に入れた。

この結果を踏まえ、本調査では特に多くの疎外要因を抱えている調査協力者 D と F のインタビューデータをもとに習得に影響を及ぼしてきた要因について分析することにした。次に、疎外要因が皆無だった C の勤務先に調査協力を依頼し、直属の上司 (以下、C 氏と呼ぶ) にインタビューを行うことにした。以下は、その結果をまとめたものである。

4-2 日本語習得の疎外要因

D は大手銀行に就職した。日本人社員と一緒に新入社員研修を受けた時には、日本語にそれほど不安を感じることはなく、むしろ大学で「ビジネス日本語コースを取って良かった」と感じた。しかし、支店に配属されてから、日本人と外国人社員の扱いの違いに気づき始める。例えば、日本語での外務員試験は非常に難しく 3 回目でやっと合格したが、不合格になっても日本人社員のように上司に叱られることはなかった。「外国人社員にはみんな優しくかった。次回もあるから、ゆっくり勉強してくださいって言われて。もしもっと厳しかったら、もっと早く受かっていたと思う。」と語った。すなわち、職場では上司も先輩社員も外国人には甘く、いろいろな面で待遇の違いを感じたということである。何か問題があっても「年配の上司から、外国人だからしょうがないと言われた」し、「残業もしなくていいと言われた」そうである。さらに、敬語の使用についても先輩たちに「使わなくていい」と言われたそうである。それを聞いて、上司にもお客様にも丁寧体だけを使うことに決めたそうである。「学校とかだったら、間違えたら何回でも直せますが、お客様の前でしたら、言いまちがえたら失礼になる可能性があるのも、もっと安全な選択をしました。」と考えた末の選択である。そして、入社一年後に英語を使う部署に異動となる。希望していた IT 関係の仕事ができるからと言われたそうだが、本人としてはせっかく学んだ日本語が活かせなくなり残念に思ったそうである。このような異動も外国人ならではの特別扱いだった。3 年目にまた他部署へ異動すると、他の日本人社員とも距離を取るようになった。そのきっかけは、D が就労時間以内に仕事を終わらせようと頑張っていたところ、先輩からゆっくりやるよう注意されたことだった。そして、そのほうが残業代がもらえるからと聞いてショックを受けた。確かに周囲を見回すと、だらだらと時間を無駄に過ごしているように見えたので、「早く終わって帰りませんか」と何度も言ったが状況は変わらなかった。そのため、D だけは勤務時間が過ぎたら一人で帰宅することにした。

このような語りから、D は【外国人社員への甘やかし】【メンターの不在】状況が続き、【英語の部署への異動】により日本語学習の機会を失う。さらに、一人で早く帰宅していたことなどから【日本人社員との距離】ができ、新しい意見を受け入れない【古い企業体質】にも耐えられなくなり、「このままでは成長できない」と感じて転職を決意した。

一方、F は卒業後、中堅のコンサルタント会社に就職した。そして、入社直後に日本語不足を痛感する。特に新入社員には議事録を取る仕事を与えられる職場で、F はその場で記録を取ることはもちろんのこと、録音した音声を聞き取ることも難しく夜中までかかることもしばしばあった。助けてくれる先輩などはいなかったのかと尋ねると、メンターであるマネージャーがチェックしてくれる時もあったが、時間的な余裕がなくそのまま提出しなければならないことも多かったそうである。「議事録書くのとかすごく大事にされてるし、逃げられない。」状況に置かれ、日本語での仕事があまりにも苦痛となった。しかも、「だれも英語がわからないので、基本日本語しかなかった。そう、逃げ道がなかった。」と感じた。そのため、日本語に嫌気がさし、週末は日本語を避け、同郷の友人と会ったり、英語のテレビ番組を見るようになった。そのような生活をしていたため日本語も上達せず、なぜ自分が雇われているのかにも疑問を持ち始めた。「トップの人は海外の人を雇っていると海外の仕事があった場合、役に立つし、ダイバーシティも高められる。でも、マネージャーや同僚とかは、同じ仕事なら別に日本人やとった方が早く仕事できるミスも少ないし、なんで私たちを雇ったのかと思っているみたい。」と感じた。実際にそのようなことを耳にしたこともあったそうである。それでも3年間は耐えたが、その後、外資系のコンサルタント企業へ転職した。転職先には英語がわかる社員もいて少し楽になったが、上司もクライアントも日本人のため、日本語が重要なことには変わりなかった。そのため、会社が日本語の個人教授をつけてくれた。しかし、それも役に立たなかった。ロールプレイ中心の授業で、例えば、営業トークで自社の紹介をした後に販売商品に対して魅力的なポイントを説明したり、ご検討くださいなどというパターンを練習したそうであるが、自分が担当しているコンサル業務に必要な語彙や、顧客との交渉や打ち合わせの仕方などの練習はしてもらえなかったそうで、日本語への学習意欲も減退した。

このように、F は【難しすぎる仕事の付与】【メンターの不在】に苦しむ一方、【役に立たない日本語個人授業】しか受けられず、自分が必要とする支援を得られないまま就労し続け、5年が過ぎた。もう新人ではないため「議事録作成」からは解放されたが、勤続年数とともに上司からの日本語への期待も大きくなり、クライアントに対する敬語の間違いなど【言葉遣いへの注意】を受け、日本語への自信を失い、これ以上は上達できないと感じている。

4-3 日本語習得の促進要因

C は在学中に一月間、日本にある人材育成・コンサル業務を専門とする企業でのインターンシップに参加し、卒業後同社に就職した。教育熱心な上司や先輩社員に恵まれ、日々研鑽を積む毎日を過ごしてきたようである。入社時から日報を書き続けていたため、仕事の方法を忘れたり不安になったときにはそれを見直すことによって解決できるようになった。驚いたことに、入社3年目には大学でのセミナーの講師を務めたり、留学生に日本語を教えるようにもなった。卒業時よりもずっと流暢さが増した日本語でそのような話を聞いているうちに職場のどのような活動や支援がこのような成長を可能とするのかが知りたくなった。とりわけ、就職先

が人材育成を専門にしていることから、日本語教育にとっても有用な示唆が得られるに違いないと考え、Cの上司に調査協力を依頼した。そして、約2時間のインタビューを行い、文字化した資料を分析した結果、日本語能力向上に役立つと思われる4つの活動が見出せた。その概要を内容、方法、意義・成果という点からまとめ、C氏による示唆的な語りを引用する。

4-3-1 クラウドを活用した議事録協働作成

〈内容〉

複数の外国人社員と日本人社員がクラウド上で議事録を共有し、協働で作成する。

〈方法〉

1. 会議を始める前に、リード、項目名を書いていく人など役割分担する。
2. 会議が始まったら、クラウドを使って複数の外国人社員と一緒に議事録を書いていく。
3. 重要箇所にハイライトをするなど、意思決定に必要な内容に注意を向けさせる。
4. 日本人社員は、外国人社員が聞き取れなかった箇所を埋めたり修正したりする。
5. 会議が終わったら議事録作成は終了とし、録音を起こすなどという作業はしない。

〈意義・成果〉

1. 作成担当者は、耳から入った話を即記述することにより、即興的に日本語を理解する力がつき、タイプの手速も上がっていく。
2. 作成担当者が聞き取れなかった場合、他の社員から助けを求められるので、不明な点を明らかにしながら会議についていくことができる。
3. 会議の発言者は議事録の記述内容を確認しながら会議を進めるので、外国人社員が聞き取りにくかったり、「これでは伝わらない」という語彙や表現に気づける。
4. 長時間かけて文字起こしをするような必要がなく、業務効率をあげることができる。

〈C氏の示唆的な語り〉

調査協力者Fの議事録作成の苦労話とはあまりにも異なる活動であったため、なぜ会議後に議事録をまとめる作業を求めないのか尋ねたところ、以下の返答があった。

「会議議事録っていうのはあくまで会議記録じゃないですか？その会議記録はなんのためかっていうと、次の意思決定のためにありますよね。で、簡単に言うと、議事録ってその意思決定のポイントだけ押さえてくれば、本当はそれでいいんです。みんながただ言ってることを全部取る必要なんて、全くないんですね。ましてや、例えばそれを録音して、後から聞き直して一言一句間違えないように会議録を作成していくなどという必要はないのです。」

確かに、調査協力者Cは議事録作成に負担を感じたことはないと言っていたが、C氏からの説明により、その理由が明確となった。Cはこのような職場の方針のもと入社当初から議事録の協働作成を続け、即興的に重要なポイントにハイライトできる力もついてきたのである。3年以上経った今では、顧客との打ち合わせや訪問先でも一人で議事録が取れるようになり、上司に代わって重要な会議に出席することもあるという。

4-3-2 模擬講義録画の提供

〈内容〉

外国人社員が担当するプレゼンや講義を上司がビデオに録画して模範を示す。

〈方法〉

1. 外国人社員は、ビデオを見て、ジェスチャーを含めて上司の模倣をする。
2. 上司の前で模擬講義をし、改善点などを助言してもらう。
3. 模倣よりも要約に長けた社員にはキーワードだけを与えて、ここだけはぶれないようにと抑える。

〈意義・成果〉

1. 真似ができる人とできない人がいるが、模倣が得意な社員には驚くほど効果がある。
2. 外国人社員は、どう表現をしたら相手に伝わりやすいのかを学んでいける。
3. 90本以上のビデオが蓄積されており、必要な外国人社員は何度でも参照できる。

〈C氏の示唆的な語り〉

社員のために模擬動画を作成するとは、相当負担が大きいのではないかと尋ねたところ、以下のような返答があった。

「自分自身もしっかりしないとこれ真似されると思って、気をつけてるんですけど、でも、それによって私自身の日本語力が上がったと思ってる。自分自身が言ったことはまさに社員の鏡ですから、その鏡として自分自身がこういう風になってもらいたいという姿を自分自身が演じる。それによって自分自身がそのような姿に近づいていけるんです。」

すなわち、模擬動画の作成は自分自身が理想的な姿に近づく方法であると考えているのである。この語りから日本人の上司や先輩の言語行動が外国人社員の「モデルとして」極めて重要であるという強い認識が感じられた。また、Cが短期間で大学の講師も務められるようになった秘訣が明らかとなった。

4-3-3 就労期間による言語の調整

〈内容〉

外国人社員の就労期間によって、スピーチスタイルや話し方を調整する。

〈方法〉

1. 入社後2年目が終わるまではアフターファイブも含めて基本的には丁寧語や敬語で話すようにする。
2. 3年目からは、フランクに話したり関西弁で話したりする。
3. 理解しているかどうか不明な場合には、今話した内容を分かった内容で良いので説明してくださいという時間を作り、理解を確認すると同時に記録もしてもらう。

〈意義・成果〉

1. お客様が気軽に話しかけてきても、それにつられることなく瞬時に丁寧に反応ができるようになる。
2. 3年ぐらい経つと、お客様と接する機会も増え、関西弁で話しかけられることも増えるが、それにも対応できるようになる。

〈C氏の示唆的な語り〉

入社時から常に敬語を使うようにしていると聞き、日本語教育では近年「やさしい日本語」の重要性が主張されるようになってきていることを伝え、それについてどう思うか尋ねたところ、以下のような返答があった。

「社内でやさしい日本語を使うのは、わたしはいいと思います。分かりやすい、伝わりやすい、伝達が少ないというのはいいと思うんですけど、残念ながらビジネスの中では荒波なのでそこを知らないと、逆にその人が困ってしまう。担当者が困るところか、会社の信頼にも関わることもあるので、私は積極的に丁寧語とか敬語とかを使うことを重視しています。世間が、日本全部が一斉にやさしい日本語しか話せない人種になるんならいいんですけど、そんなことはないんで。やさしい日本語は災害とかなら逃げろでいいと思いますが、ビジネスの場面はやはりその言葉ひとつで意味が変わってくることもあるんで、敬語もニュアンスや感覚として覚えてほしいと思ってるんですね。」

この語りから、入社時から丁寧体や敬語が定着するまで見本を示してあげ、段階的にフランクな話し方や関西弁に変えていること、また、「やさしい日本語」はビジネスでは通用しないという認識を持って外国人社員と接していることがわかった。

4-3-4 成長記録としてのビジネスログの作成

〈内容〉

クラウド上の日報に、その日学んだ日本語や感情や気持ちを記入し、成長記録として残す。

〈方法〉

1. 日報に日付、出退勤の時間、当月の残業時間、To Do リストなどの記述に加えて、その日学んだ表現や気持ちや感情を記録するよう促す。
2. メンター（上司）のみが見られるよう設定し、毎回社員へコメントを返す。
3. 不自然な日本語で書かれている場合には、適切な表現を助言する。
4. 定期的に「ビジネスログ勉強会」を開き、書き方を共有することにより、ビジネスログを自分の成長記録として充実できるよう支援する。

〈意義・成果〉

1. 外国人社員は、業務内容の報告だけでなく、気持ちを表現する機会が得られる。
2. メンターから文脈に適した表現や仕事上の疑問や問題への助言が得られる。
3. 過去の自分の様子や感覚を読みなおし、自己の成長が自覚できる。
4. 後輩を指導するときに、同時期の自分の感覚を思い出すことができ、後輩によりそった指導が可能となる。
5. メンターは、外国人社員の業務や日本語について抱えている疑問などが把握できる。

〈C氏の示唆的な語り〉

一日の分量は多くなくとも、数名の部下の日報を読み、コメントを返すのは相当大変なのではないかと尋ねたところ、その意義は十分にあると、以下のように力説された。

「事実や結果のみの報告となると、その事実や結果に至る『過程』を知ることができません。この『過程』の中に、必ず葛藤や悩みなどがあった筈ですし、その深い悩みをメンターも理解する必要があります。そうしないと、不満、不安が募り、人間関係を含めてうまくいかず、結果として離職の流れにもつながります。反対に、その『過程』における悩みの解決手段を提示してあげることで、後輩は同じ失敗をせずに済みます。これは業務の効率化にもつながります。メンターが答えだけ、事実だけ、経験だけを伝え、その場を解決しても、少し状況に変化が生じるとたちまちまた後輩は不安となり、先輩の答えを求める体質、つまり、『指示待ち』

『正解待ち』の人間になってしまう危険もあります。なぜ、その結果に至ったのかの中に感情を入れるようにしてもらい、メンターも感情を入れる様にしています。結果として、他の人に感情を伝える力が付き、表現力が豊かになります。相手に感情が伝わると何か気持ち良いものだと思いますが、これが人材育成や語学育成の好循環となり、同時に、相手の感情にも『気づく力』も付くと考えています。」

以上から、ビジネスログは言語力を高めるだけでなく、「今自分の日本語はどんな状況にあり、さらに一歩進めるためには何をしたらいいのか、その結果何ができるようになったのか」などを振り返るといった「内省」できる機会を提供していることがわかった。またその「内省」はメンターとのやりとりにより、より深められ、将来の後輩指導にも役立つことがわかった。実際、Cは大学生にキャリアデザインを教えている中で、自分の経験を思い起こし、学生から聞かれる質問や不安に対して明確な回答をその場で出せるようになったそうである。学生時代はどちらかというと自信のなさそうだったCが目覚ましい成長を遂げたのは、このように自らの成長を自覚できる術を得ていたからなのではないかと思われた。

5. まとめと考察

5-1 結果のまとめ

本研究では、日本での就労を通して日本語能力が大きく伸びている高度外国人材は、職場でどのような支援を受けているのかという問いに答えるため、卒業生へのインタビューデータに加えて日本語の習得支援に成功していると思われる就職先に聞き取り調査を行った。その結果、日本語が伸びているCの職場では、以下の4つの活動が行われていることが明らかとなった。

- 1) クラウドを活用した議事録協働作成
- 2) 模擬講義の録画の提供
- 3) 就労期間による言語の調整
- 4) 成長記録としてのビジネスログの作成

ここでは、「認知的徒弟制」を参照し、これらの活動がCの日本語の習得にどのように役立ってきたのかについて考察したい。まず、認知的徒弟制では「モデル提示」「観察と助言」「足場がけ」「言語的支援」「内省支援」「挑戦支援」というステップが提示されているが、1) から4)の全ての活動で「モデル提示」がなされてきたと言える。1)は議事録への手助け、2)は上司による模擬講義、3)は適切なコミュニケーションモデル、4)は日報へのフィードバックという形で模範的な日本語が提供されているからである。さらに、いずれの活動も必要に応じて「観察と助言」が得られる機会にもなっている。これらが「足場がけ」となって日本語の習得が進み、その後、徐々に「足場」がはずされることにより、自立して仕事がこなせるようになってきたのであろう。同時に、4)によって「認知的支援」が与えられ続けてきた。Cのビジネスログは、入社初日の「お弁当屋さんがやさしかった」という気持ちの描写も含めた記述から始まり、新たに学んだ語彙や表現、仕事を通して感じたことや気づいたこと、もっと学びたいと考えていることなどが綴られており、それに対するメンターからの励ましの言葉や助言にあふれている。すなわち4)によって認知的支援が与えられてきたと捉えられる。以上を総括すると、Cの日本語の習得や高度外国人材としての成長は、「認知的徒弟制」の実現の賜物であると考えられる。

これに対して D の場合はどうであろうか。「外国人だから敬語はいらない」し、「残業もなくていい」といった【外国人社員への甘やかし】により、学ぶ機会を失った。初年度は大手銀行で窓口業務も担当したことを考えると、敬語を回避して済まされるような状況であったとは信じがたい。日本人社員の言語行動を「モデル提示」として学ぶことはできたかもしれないが、その必要性を認識できるような「足場がけ」も「観察と助言」も得られないまま就労し続けたようである。同時に「日本人社員には先輩がいたけど、私が相談できるのは上司だけだった」という語りから、【メンターの不在】により「言語化支援」も「内省支援」も受けられなかった。その後、英語で業務を行う部署に異動され、「せっかく学んだ日本語が活かせない」「このままでは成長できない」と感じた。すなわち、「挑戦支援」も得られなかったため転職を決意した。以上から、D は「認知的徒弟制」からはほど遠い状況に置かれていたと言える。

F も同様に、「認知的徒弟制」という学びの機会には恵まれなかったと言えよう。まず、「モデル提示」のないまま入社後すぐに一人で「議事録作成」を任され、それが過剰なストレスとなった。またメンターは常に忙しくて確認してもらう間もなく提出することも多かったことから「観察・助言」も得られず、十分な「足場がけ」が得られないまま困難な課題が与えられたと言える。そして、転職先の外資系企業では上司から敬語の不適切な使用について注意を受けたが、これを「観察・助言」として好意的に受け止めることはできず、「いつも不安だった」「もう限界。絶対日本人のようにはなれないし」と自信を喪失した。さらに、会社から提供してもらった日本語の個人授業も自分に必要なコンサル業務には役に立たなかったことから、「言語化支援」にも「内省支援」にもならなかったと言える。

以上から、日本語を習得する上でも高度外国人材として成長する上でも、「認知的徒弟制」は、重要な支援の在り方を示唆していると考えられる。

そこで、C の成長過程を職場による「認知的徒弟制に基づく日本語習得支援」として捉えて、図式化することにした。図 2 には、3 つの活動を通して「モデル提示」「観察と助言」「足場がけ」が行われ、同時にビジネスログによって「認知的支援」が施され、日本語の習得が進んでいく様子が描かれている。カラフルな矢印は様々な感情の表れであると同時に、足場をはずさずされても職場からの多角的な支援により、安心して自立し続けていけることを示している。

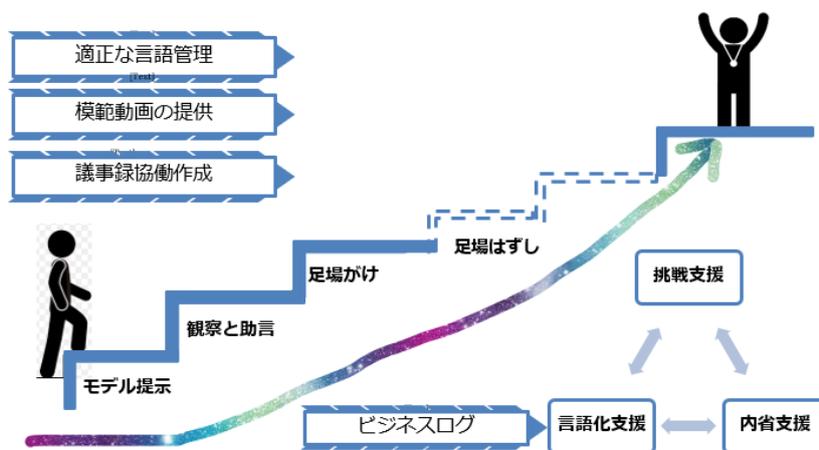


図 2 「認知的徒弟制」に基づく日本語習得支援

5-2 日本語教育への示唆

本調査では3名の高度外国人材が置かれている状況を「認知的徒弟制」という観点から分析することにより、日本語の習得や習得目標に差がついた要因について理解を深めることができた。また、日本語の習得支援に成功している企業から話を聞くことにより、「認知的徒弟制」を実現する具体的な方法についても明らかとなった。これらの活動や支援はCの就職先ならでのもので、業種や職場が変わればその在り方も変わってくるに違いない。しかしながら、「認知的徒弟制」という教育理論は、日本語の習得に役立つOJTを考える上で有用な示唆を与えてくれるものだと考えられる。しかし、もしそのような支援は難しいということであれば、日本語教育機関に頼るのも一つの方法であろう。その場合は、委託された教育機関も「認知的徒弟制」を参照することにより、有効な支援の在り方が考えられるのではなかろうか。

この調査により、高度外国人材の送り出し国における日本語教育にとっても重要な示唆が得られた。例えば、Cが短期間でセミナーの講師などを務められるようになったのは模擬動画を短時間で一字一句模倣できたからだとして上司が賞賛していたが、その話を聞き、大学の日本語授業で「モデル会話」の暗記を徹底し、それを多様な状況に応用するという練習を重ねてきたことが役に立ったのではないかと推測された。このような模倣力や応用力は会話やプレゼンだけでなく、ビジネス文書作成にも有効であると考えられる。また、最近はオンライン化が進み、講義のスライドも自分ではノートを取らず、コピーを欲しがめる学生が増えてきたが、それを安易に許してしまえば議事録作成などに必要な力を培うことは難しいのではないかとということにも気づかされた。必要な情報を的確に捉え、簡潔に要旨がまとめられるような基礎力をつけるためには自力でノートを取ることも重要となる。さらに、「やさしい日本語」に関しても警鐘が鳴った。外国人だからやさしい日本語ができれば十分という考えで教育してしまえば、ビジネスに通用する日本語は身につかない可能性があるということである。

以上、本研究では、日本での就労を通して日本語能力が伸びている高度外国人材は職場でどのような支援を受けているのかについて調査し、日本語の習得に有用な職場での支援の方法や日本語教育のあり方について有用な知見が得られた。しかし、具体的な教育方法については十分な検討ができていない。今後は初級段階からの日本語教育において、いかにしたら高度外国人材として成長し続けられるような基礎力を培うことができるのか、周囲からの「足場がけ」を最大限に生かせる力を育むことができるのかなどについて引き続き検討していきたい。

謝辞

本研究は博報堂教育財団「日本研究フェロシップ」の助成金を受けて行った研究（ウォーカー2023）をさらに発展させたものです。ご支援、ご協力くださった皆様に厚く御礼申し上げます。

注

- (1) 研究の倫理手続きとして、筆者の所属先の研究倫理委員から承認を受けた。
- (2) 筆者の勤務校では日本語1と2を初級、3から5を中級、6とビジネス日本語を上級、7と8を超上級と位置付けている。評価基準は文法の正確さ、流暢さ、適切さ、語彙・表現の豊富さ、聴解能力、コミュニケーションストラテジーの6項目とし、各5点、合計30点で集計した。

参考文献

- (1) 医学書院 (2023) 「第2回 認知的徒弟制の6ステップ『看護師・医師を育てる経験学習支援』より」 https://www.igaku-shoin.co.jp/paper/archive/y2023/explearn_02 (2023年11月10日閲覧)
- (2) ウォーカー泉 (2023) 「高度外国人材の日本語習得プロセス—TEAによるシンガポールの日本語非専攻大卒生の事例研究」『TEAと質的研究』1(2), 76-96.
https://jatq.jp/journal/TEA2023_1_2_1WALKER1115.pdf (2023年11月16日閲覧)
- (3) 金孝卿 (2004) 「日本語(話す・聞く)教室における「内省的活動」の可能性—教室活動のタイプと意識の表れの関係に関する一考察—」『言語文化と日本語教育』27, 197-210.
- (4) サトウタツヤ (2012) 「理論編 時間を捨象しない方法論, あるいは, 文化心理学としてのTEA」安田裕子・サトウタツヤ(編)『TEMでわかる人生の径路 質的研究の新展開』第4章, 誠信書房, 209-243.
- (5) Schoo for Business (2021) 「認知的徒弟制とは?企業が実践する4つのステップと導入の際の注意点をわかりやすく解説」 <https://schoo.jp/biz/column/1058> (2023年11月10日閲覧)
- (6) 出入国在留管理庁 (2023) 「高度人材ポイント制の認定件数の推移」 https://www.moj.go.jp/isa/publications/materials/nyuukokukanri06_00088.html (2023年11月10日閲覧)
- (7) ディスコ (2021) 「外国人留学生の就職活動状況」
https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2020/08/fs_2020-08_chosa.pdf (2023年11月10日閲覧)
- (8) ディスコ (2022) 「外国人留学生/高度外国人材の採用に関する調査」
https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2023/01/2022_kigyuu-global-report.pdf (2023年11月10日閲覧)
- (9) 内閣府 (2009) 「外国高度人材受入政策の本格的展開を(報告書)」
<https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/998223/www.kantei.go.jp/jp/singi/jinzai/index.html> (2023年11月10日閲覧)
- (10) パーソル総合研究所 (2020) 「高度外国人材に関する定性調査」
<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/data/advanced-foreign-hr.html> (2022年11月10日閲覧)
- (11) 林さと子 (2006) 「第二言語習得研究から見た第二言語学習/習得の個性」津田塾大学言語文化研究所言語学習の個別研究グループ(編)『ことばを学ぶ一人ひとりを理解する第二言語学習と個性』春風社, 48-58.
- (12) ミツカリ (2021) 「認知的徒弟制の6つのステップとは?最大限に活躍するために」
https://mitsucari.com/blog/cognitive_apprenticeship_step/ (2023年11月10日閲覧)
- (13) 安田裕子 (2023) 「採録オンライン講習会TEA基礎編TEMを理解する」サトウタツヤ・安田裕子(監修)『カタログTEA(複線径路等至性アプローチ)—図で響きあう』第10章, 新曜社, 91-99.
- (14) Collins, A., Brown, J.S., and Newman, S.E. (1987). “Cognitive apprenticeship: Teaching the craft of reading, writing, and mathematics.”, *Technical Report*, No. 403.
https://ocw.metu.edu.tr/pluginfile.php/9107/mod_resource/content/1/Collins%20report.pdf (2023年11月10日閲覧)
- (15) Wood, D.J., Bruner, J.S., & Ross, G. (1976) “The role of tutoring in problem solving”, *Journal of Child Psychiatry and Psychology*, 17(2), 89-100.