

## 報告

## 企業が期待する外国人「人財」の能力とビジネス日本語

山本富美子<sup>1</sup>, 糸川優<sup>2</sup>, 渋谷倫子<sup>3</sup>, 副島健治<sup>4</sup>, 戸坂弥寿美<sup>5</sup>, 星野智子<sup>5</sup>

日本企業が期待する外国人「人財」の能力について、公開されている外国人社員、企業に対するヒアリングやアンケート調査結果を日本語教育の観点から分析し、検討した。その結果、日本企業は、大学卒・大学院卒、理系・文系、業種・職種を問わず、「高度な幅広い日本語能力」と「日本社会一般に関する理解力」、「社会人基礎力」を期待していることが明らかとなり、昨今の日本人学生に期待する能力と変わらないことが確認された。

しかし、外国人社員は、資料の情報収集・分析、報告書・メールの文書作成、要点確認の口頭表現、社会人基礎力全般など、アカデミックジャパニーズでも必要とされる学習項目に対して過大評価しており、企業側の期待にできていないことがわかった。そこで、アカデミックジャパニーズの1教授法としてこれまで実施し、効果を得てきたタスクシラバスによるコンテンツベース教育法をビジネス日本語教育にも導入することを提案した。

キーワード：アジア人財、ビジネス日本語、アカデミックジャパニーズ、タスクシラバス、コンテンツベース教育

## 1. はじめに

近年、世界各国企業の海外事業展開が加速化し、世界的に高度人材の国際移動が拡大している。しかし、日本の高度人材の受け入れは少なく、アジアから欧米への頭脳流出や国際的な知的ネットワークからの脱落等、国際競争力の低下が懸念されている。経済産業省と文部科学省による「アジア人財資金構想」はこうした背景の下に、能力・意欲の高い留学生に対して産業界のニーズに即した日本ビジネス研修を行い、日本企業における留学生の活用を促進しようとしている<sup>1)</sup>。

では、日本企業はどのような能力を持った人材を望んでいるのか。4種の調査資料を日本語教育の観点から分析し、日本企業の期待する「人財」の能力を明らかにした上で、ビジネス日本語教育について考える。

## 2. 分析に用いた調査資料

「人財」の能力分析には次の調査資料を用いた。

資料1: 海外技術者研修協会(2007.3)のアンケート<sup>2)</sup>

352社の企業担当者288名と外国人社員64名(大学

<sup>1</sup> 武蔵野大学文学部教授

<sup>2</sup> 立命館アジア太平洋大学言語教育センター非常勤講師

<sup>3</sup> 同大学アジア太平洋マネジメント学部元常勤講師

<sup>4</sup> 富山大学留学生センター教授

<sup>5</sup> 立命館アジア太平洋大学言語教育センター嘱託講師

院卒48%、理系・文系各40%、平均滞日年数7.8年、平均在職年数3.6年、入社前の日本語学習期間4.2年、JLPT1級取得者89%)に、困難点等について調査。

資料2: 海外技術者研修協会(2007.3)のヒアリング<sup>2)</sup>

日本留学経験を持つ外国人社員14名(理系・文系各7名、大学院卒8名、大学卒6名)、上司9名、人事担当者7名に、日本語による業務について調査。

資料3: 日本経済新聞(2007)の調査<sup>3)</sup>

日経リサーチ所有モニターより抽出した20-69歳のビジネスパーソン11,061人に、大卒日本人学生に期待する能力、姿勢・態度について調査。

資料4: 日本経団連(2004)のアンケート<sup>4)</sup>

日本経団連会員企業684社に企業の求める人材について調査。

## 3. 分析の結果

上記4種の資料を言語教育の観点から分析し、明らかになった点を表1~7にまとめた。

## 3.1 留学生の在学中・採用時・入社後に望む能力

表1~3は資料1をもとにまとめたものである。表1から、日本企業は入社前の在学中に約7割がビジネス日本語力の研修を、5割以上が日本の文化社会に関する一般教養的知識の研修を望んでいることがわかる。この傾向は表2からもうかがえる。外国人社員の採用

実績のある企業が採用時に重視する能力は日本語力が7割を越え、日本文化社会への対応力が4.5割で続く。専門知識は、採用時は3.7割で5番目であるが、採用後の育成項目には5.7割でトップにあがっている。表3の採用のポイントでは、日本語能力は6.6割でやはりトップであるが、専門知識・能力が5割と、日本文化社会に代わって2番目に高くなっており、一見表2の結果と矛盾する。しかし、これは、表3の調査の選択肢に日本文化社会の項目が欠如し、選択肢自体が少なく偏りがあることに大きく起因していると考えられる。その他、在学中は「ビジネス日本語」、採用時は「日本語力」など表現が異なるが、これも調査項目によって選択肢が異なっているという調査上の問題に起因している。このことから、日本企業は、入社前から「ビジネス日本語」に特にこだわっているわけではなく、在学中は総合的な日本語力と、その背景となる日本文化社会に関する知識・対応力を身につけ、専門知識は入社後の育成項目として捉えている企業が多いものと考えられる。ただし、回答企業に大学院卒の外国

表1 企業が在学中に望む研修内容

1	ビジネス日本語	197(68.4)
2	日本の文化・社会に関する一般教養知識	159(55.2)
3	日本の企業文化・商習慣	122(42.2)
4	専門知識・技術	86(29.9)
5	ビジネスマナー	81(28.1)
6	日本企業を含む業界知識	75(26)
7	インターンシップなどの擬似就業体験	26(9)
8	日本語以外の語学	25(8.7)
回答企業数 286 社、( )は%		資料1より作成

表2 採用実績のある会社が重視・育成したい項目

	採用時重視		採用後育成	
日本語力	1	108(74.5)	8	15(10.3)
日本文化社会への対応力	2	66(45.5)	6	24(16.6)
チームワーク力	3	63(43.4)	3	75(51.7)
日本語以外の語学力	4	58(40)	7	19(13.1)
日本企業文化・働き方への対応力	5	54(37.2)	5	50(35.2)
専門知識	5	54(37.2)	1	83(57.2)
考え抜く力	7	51(35.2)	2	75(51.7)
前に出る力	8	47(33.1)	4	53(26.6)
回答企業数:145 社、( )は%		資料1より作成		

人社員が約半数を占めることを考えると、大学院卒は専門性も採用のポイントになるものと思われる。

表4は、資料2の外国人社員と企業担当者の申告から、外国人社員の業務に必要な言語活動と能力を分類したものである。業務内容が大学・大学院卒、理系・文系、職種、業種の違いを問わず多岐にわたり、日本語力と日本文化社会対応力の実態をよく示している。

### 3.2 外国人社員に不足している能力

表5は、資料1をもとに、外国人社員の能力について、外国人社員による自己評価と企業による評価とを比較・対照したものである。外国人社員はビジネスレター作成、相手への依頼・苦情、依頼・主張、敬語・丁寧語、会議内容の理解と報告作成など、大学・大学院在学中での経験が乏しい項目は苦手意識が強いためか自己評価も低く、企業側の評価とほぼ一致している。

一方、資料のスキミング・スキヤニング、新聞読解の「情報収集・分析能力」、メールの発信・返信、報告書の「文書作成能力」、電話での要点確認と用件連絡、相談・報告、相手への確認などの「口頭表現能力」、資料作成とプレゼンテーションの実施、議論の理解と意見の発信、プレゼンテーションの理解と要点の作成の「複合的能力」、「社会人基礎力」<sup>5)</sup>は、在学中にも経験しているためか、外国人社員の自己評価は高い。しかし、企業側の評価は低く、評価がぐいちがっている。

これらの多くはアカデミックジャパニーズ(AJ)の定義<sup>5)</sup>と共通する。社会人基礎力の「考え抜く」「チームで働く」「前に踏み出す」も、AJの①分析的、論理的思考力による問題発見・解決能力、②共同で調査・研究等の勉学活動を実施する能力、③調査・研究等の勉学の成果を公表する能力に相当し、留学生にも必須能力として総合的養成が試みられている<sup>5)</sup>。しかしこの調査結果から、少なくともこれまではAJ力が不十分なまま卒業し入社した留学生が多かったと見られる。

表3 採用実績のある会社の採用のポイント

1	日本語能力	96(66.2)
2	専門知識・能力	74(51)
3	日本語以外の語学力	54(37.2)
4	向上心	48(33.1)
5	異文化への適応	42(29)
6	性格	40(27.6)
回答企業数:145 社、( )は%		資料1より作成

3. 3 大卒日本人学生に期待する能力

表6、7は、それぞれ資料3、4から、企業の大卒日本人学生に期待する能力・姿勢・態度と、その期待度・評価をまとめたものである。企業は大卒日本人学生に

も専門知識より一般教養的知識とコミュニケーション能力、社会人基礎力、すなわちAJ力を求めているが、昨今の大卒日本人学生の多くがその期待値を満たしていないと感じている。

表4 外国人社員の業務に必要な言語活動・能力

① 情報収集・分析力(読む・聴く)			プレゼンテーション	技	
仕様書、製品情報、工業製品の分析、コスト計算、技術文書、開発に必要な情報の収集	技	発表	展示会でのデモンストレーション	事	
			研究成果		
必要な情報の収集・選択・集約		事	④ 社会人基礎力		
専門書	研	前に	誠実、明るく前向き	事	
新聞	技事	踏み	日本で働く目的が明確、中長期的な視野で働く意識、企業に対する忠誠心	技事研	
企業名、氏名、市場調査	技事研	出す			
② 文書作成力(書く)			業務経験から必要知識を帰納する力	技	
社内 文書	資料、仕様書(開発案件など)、報告書、製品情報資料、特許申請書類、	技	考え	事	
			抜く	研	
	助詞の正確な用法、ポスター、依頼メール、クレーム処理のお詫び文書、雑誌掲載の広告文書、出荷依頼、発注	事		プロジェクト管理	技事
				チームワーク・調整力、規律管理意識、自社・取引先の利益最優先の行動、背景理解、周辺情報の咀嚼、企業風土への適応性	事
	研究論文・研究報告書	研	働く	社内での上下関係に馴染む	技
	ビジネスメール、法務、契約書、	技事		組織的な仕事の仕方への理解	技事研
研究成果のプレゼン資料	事研				
③ 口頭コミュニケーション力(話す)			⑤ 企業、および企業をとりまく文化・社会の理解力		
社外 文書	社内説明書、会議資料、週報、検討書、開発に必要な情報・要員の提案	技	日本の主要業界の分類や分布、企業情報、日本人と日本企業のものごとの捉え方・考え方の理解、日本企業の文化・習慣・組織的な仕事の仕方等の理解、日本の法律に対する見方の理解、年金等の就職に付随する社会制度に関する情報	技	
	他部署への書類、予算資料、役員会等に提出する上程文書、事業計画立案、調査報告用資料、社内用語・専門用語、助詞の正確な用法	事			
	議事録	技事			
	資料、報告書	技研			
	メールによる連絡、新聞等の要約	技事研			
			日本社会の常識、マナー習得	事	
			幅広い基礎と教養、多文化的な視点、グローバルな考え方	研	
電話 連絡 打ち 合わせ 会議 等	技術内容、仕様書・開発案件の関連、諺・冗談・方言	技	日本社会への深い理解	技事	
	展示会手配、開催、運営	事	企業を取り巻く状況への理解	技事研	
	商品化に向けた他部署との会議	研	⑥ 専門性、資格、スキル、資質など		
	同僚・社内・社外(グループ企業・海外現地企業の取引先)とのコミュニケーション、言葉の使い分け、配慮を含んだ表現、待遇表現、世間話	技事		業務経験から得られるスキル	技
				海外進出の法務・契約手続き、パソコンスキル、日本語以外の語学、インターン、アルバイト経験	事
上司に「報・連・相」、	技事研		業務にリンクした専門関連の資格	技事	
			担当領域における専門性、専門用語	技研	
			本人の資質、人格重視	技事研	
インタビュー回答者 30 名、技=技術職、事=事務職、研=研究職					
				資料2より作成	

以上から、大学が大衆化した今日、これまで大卒であればあえて教育するまでもなかったAJ力の養成が、日本人、留学生ともに初年次教育で必要になっている現状がうかがえる。そこで、次に、留学生に対するAJ教育で実施し、ある程度効果をあげているタスクシラバスによるコンテンツベース教育法<sup>5-8)</sup>の一端を示す。

#### 4. 今後のビジネス日本語教育のあり方

##### 4.1 従来の「ビジネス日本語」の見直し

これまでビジネス日本語の代表的な教育項目はビジネスレターや会議特有の言語形式、相手への依頼や苦情への対応、敬語・ビジネスマナーなどであった。これらはたしかにビジネスパーソンとして必須項目である。しかし、スキルに特化した教育では前述の企業の望む「人財」養成は困難である。適切な言語形式を発するにはまず現在起きている問題を正しく把握し、どのように対処すべきか一連の論理的思考回路を経ることが前提として求められるからである。

論理的・分析的思考は、大学でのAJ教育を通して表現力とともに体系的・意識的に時間をかけて養成する必要がある。この表現力が入社前の在学中に身に付

いていけば、ビジネススキルは、在学中より入社後の現場研修で実施したほうがより効果的であろう。

##### 4.2 ビジネスコンテンツの指導法

これまでビジネス関連の知識は経済・経営の専門教員や企業人などの講義・講演によって、ビジネス日本語とは切り離して授けられてきた。専門性を伴うコンテンツは分野によって大きく異なる上、日々刻々と変化する今日ではどんな専門的知識もすぐに古くなってしまいうため、たしかに言語教員では対処できない。コンテンツを切り離して言語形式やマナーだけに特化した従来の「ビジネス日本語」が生まれた所以であろう。

しかし、専門家の講義を聞いたり文献を読んだりする理解行為は、立ち止まってじっくり考え、その考えを自ら文章・口頭で他人に伝えるという能動的・具体的な産出行為を伴わない限り受動的行為で終わり、教育効果はあまり期待できない。また、コンテンツを伴わない「ビジネス日本語」は、意味を伴わない言語形式の記憶に終始しがちで能動的行為につながらず、やはり教育効果の面で疑問が残る<sup>9)</sup>。

タスクシラバスによるコンテンツベース教育では、内容理解過程で生じる疑問や課題解決のために、様々

表5 外国人社員の能力に対する評価（自己評価・企業側評価）

① 情報収集 分析能力	新聞読解	4.6	3.7	⑤ 社会人 基礎力	会議理解と報告作成	3.5	3.5
	資料スキヤニング	4.7	3.8		1)前に踏み出す力(平均)	4	3.6
② 文書作成 能力	資料スキミング	4.6	3.7	⑤ 社会人 基礎力	実行力	4.6	3.6
	報告書作成	4.6	3.6		主体性	3.8	3.7
	メール発信	4.6	3.7		働きかけ力	3.6	3.4
	受信メールへの返信	4.7	3.8		2)考え抜く力(平均)	4.5	3.6
③ 口頭コミュ ニケーション 能力	ビジネスレター作成	3.6	3.6		課題発見力	4.5	3.6
	相手への確認	4.2	3.9		計画力	4.5	3.6
	相談・報告	4.8	4		創造力	4.5	3.5
	電話での用件連絡	4.6	3.6		3)チームで働く力(平均)	4.7	3.6
	電話での要点の確認	4.7	3.8		発信力	4.7	3.7
	敬語・丁寧語等	3.7	3.9		傾聴力	4.6	3.5
	相手への依頼・苦情対応	3.8	3.8	柔軟性	4.6	3.5	
④ 複合的コミュ ニケーション	依頼・主張	3.8	3.8	状況把握力	4.7	3.6	
	プレゼン理解と要点作成	4	3.7	規律性	4.7	3.7	
	資料作成とプレゼン実施	3.6	3.5	ストレスコントロール力	4.6	3.7	
	議論理解と意見発信	3.8	3.6				
回答企業数:145社、数字は5段階スケールによる評価の平均値						資料1より作成	

なタスクを達成し、その成果を文章・口頭で表現することにより、内容だけでなく言語形式の使用・記憶も促進するようにしている。日本語教員は、学生とともに疑問を抱き学ぶ者として学生に問いかけ、学生同士の問いかけを誘発して各自の課題発見につなげる<sup>註1</sup>。また、課題解決のための貴重な情報源として専門教員・企業人と連携し、学生に適宜紹介する。一方、学生は教室外の専門家とコミュニケーションをとる必要性に迫られるため、コンテンツの理解だけでなく適切な言語形式の使用も求められる。情報が収集できれば中間で検討・分析し、要点をまとめて報告書を作成し、プレゼンテーションする。これらの一連のタスク達成を通して思考力と行動力を伴った言語力、すなわち AJ 力が徐々に養成されていく。

#### 4. 3 現実をシミュレートした指導

アジア人財資金構想共通カリキュラムのビジネス日本語教材の開発では<sup>註2</sup>、JLPT2 級以上の学生を対象に現実社会の言語行動をシミュレートできるようにした。

情報収集・分析能力の養成のため、読解素材にあえて粗悪な文章や不要な情報も含む膨大な生の資料を用いて必要情報を探し出し読み取るという、実社会での読む行為をシミュレートできるようにした。これは、課題が明白な学生にはキーワードも把握できているのでそれほど困難ではない。キーワードから必要な情報を探せたら、その時点でじっくり読むようにする。しかし、おそらくここで多くの疑問が生じ、その疑問解決にはまた新たな情報も必要となろう。しかも、必要

表 6 大卒日本人学生に期待される能力・姿勢・態度

1	豊かな一般知識・教養(73.9)	協調性(63.2)
2	基本的なビジネスマナー(72.4)	積極性(57.5)
3	コミュニケーション能力(63.4)	前向きさ(55.3)
4	問題解決能力(43.1)	誠実さ(55)
5	基本的なビジネス文書作成や PC スキル(41.5)	柔軟性(53.9)
6	分析力・情報処理能力(38.4)	適応性(49.4)
7	情報感度・情報収集能力(36.9)	まじめさ(45.7)
8	政治経済法律等の専門知識(29.1)	行動力(45.6)
9	プレゼンテーション能力(28.1)	旺盛な追求心(45)
10	企画・クリエイティブ力(26.7)	バイタリティー(40.9)
ビジネスパーソン 11061 人 ( )は%		資料 3 より作成

な情報は常に変わりすぐ古くなる上に、調べてもわからないことも多いだろう。しかし、自ら疑問を持ち調べる行為は無駄にならない。旧情報との比較を通してその時々<sup>9</sup>の社会的背景との関連を読み取ることで、将来を予測する能力が養われるからである。

文章表現力は、前述の情報収集・分析で学生自身が読み取った内容と結びつけて養成する。必要な情報をまとめて図表やレジюмеを作成し、その際、キーワードやキーセンテンスから見出し表現や補助説明を書くなどのスキル練習をする。さらに、自ら調査して情報を収集・分析し、調査報告書やレポートを作成する。情報収集・分析のときは正確さを身につけるための練習はできないが、文章スキルの練習では正確さを要求する。コンテンツとタスクにあったテーマで書かせ<sup>6)</sup>、添削後フィードバックすることが肝要である。

口頭表現力の養成では、これまでも現実をシミュレートしたロールプレイはよく行われている。しかし、教材の内容理解の確認において、以下のような授業風景はまだ多く見られる。

[T=教師、A・B=学生。図の読み取りをしている。]

T:A さん、図 1 からどんなことがわかりますか。

A: うーん、～が～で、それから～が～ていて…。

T: はい、じゃ B さん、～はどうして～なんですか。

B: あ、それは、～ということだと思います。

これを次のような場面でロールプレイをさせてみよう。

[社員 A は、部長にあるテーマを調べて報告するように言われ、報告会で図を示して説明している。参加者は部長、課長、社員 A、B…。]

課長: それでは A さん、お願いします。

社員 A: はい。まず、こちらの図 1 をご覧ください。

これは、～を示しております。…

部長: ～というのは、どういうことかな。

社員 A: あ、失礼しました。それは、～で…。

こうすれば、図の内容の確認とロールプレイが同時にでき<sup>6)</sup>、ともすると形式的な練習に終わりがちなパターン練習も意味を伴った練習になり、言語形式も定着しやす<sup>9)</sup>い。なお、上記会話の下線部の音調は敬語表現では重要になる。適切な敬語表現の教育には単に言語形式を与えるだけでなく、発音の教育も必要不可欠であり、日本語教師の教育力が試されよう。

## 5. おわりに

企業の期待する「人材」の能力は、大学でも必要とされる、文化・社会力と思考・行動・表現力を伴ったAJ力と共通している。したがって、AJ教育法の一つとして実施し、効果を得ているタスクシラバスによるコンテンツベース教育<sup>5-8)</sup>が、ビジネス日本語教育でも効果的であろうと考えられる。言語教員が経済・経営等の専門家・企業家と連携して学生の課題発見・解決のプロセスを進めるファシリテーターとなり、コンテンツを媒介にさまざまな具体的なタスクを課すことによって能動的な言語行動を呼び起こす。今、大学の言語教育には、こうした全人教育の側面を伴った初年次教育が求められているのではないかと思われる。

### 注

注1 この課題発見の方法はAJ教育でのレポート・論文作成の構想段階における思考・作業プロセス<sup>9)</sup>と共通する。

注2 15テーマ中、筆者らで4テーマを開発した。筆者らによるAJ教育では週4コマ15週(1コマ90分)で実施。

付記 本稿は専門日本語教育学会第10回での発表を修正・加筆したもので、科学研究費補助金(C)(研究代表者:山本富美子、課題番号:19520469)の一部を用いた。

### 参考文献

- 1) 経済産業省産業人材参事官室：グローバル人材マネジメント研究会報告書(2007)
- 2) 海外技術者研修協会：日本企業における外国人留学生の就業促進に関する調査研究報告書(2007)
- 3) 日本経済新聞：ビジネスパーソン1万人調査……本当に役立つ大学とは、11月30日付(2007)
- 4) 日本経団連教育問題委員会：企業の求める人材像についてのアンケート結果(2004)
- 5) 山本富美子：タスクシラバスによる論理的思考力と表現力の養成，門倉正美他編：アカデミックジャパニーズの挑戦，ひつじ書房，pp.79-98(2006)
- 6) 山本富美子他：国境を越えて本文編改訂版，タスク編，新曜社(2007)
- 7) 山本富美子：論理的表現力を養成するタスク・シラバスによるコンテンツベース教育，日本文化論叢，pp.60-74，大連理工大学出版社(2007)
- 8) 山本富美子：レポート・論文作成の構想段階における思考・作業プロセスの可視化の試み，日本語教育学会春季大会予稿集，pp.157-162(2008)
- 9) Edgar Dale, *Audio-Visual Methods in Teaching*, 3<sup>rd</sup> ed., Dryden Press (1969)

## Competence of Non-Japanese Human Resources

### Expected by Japanese Corporations and Business Japanese

YAMAMOTO, Fumiko\* ITOKAWA, Yu SHIBUYA, Rinko SOEJIMA, Kenji  
TOSAKA, Yasumi HOSHINO, Tomoko

*\*Faculty of Literature, Musashino University*

We examine various data taken from the four precedent surveys from the viewpoint of Japanese language teaching, and investigate what competence Japanese corporations expect out of non-Japanese employees. In consequence, it has become clear that, regardless of their majors, academic titles, occupational sections, and positions, non-Japanese employees are expected to have “high and extensive competence of Japanese language”, “general comprehension of Japanese society”, and “basic skill as a member of Japanese society”, identical with those to Japanese employees. However, non-Japanese employees hardly appreciate that they are expected by corporations to have some particular skills such as data collection/ analysis, writing report/ e-mail, verbal representation of confirming the point, and the basic skill as a member of Japanese society, most of which are also expected in academic Japanese. Based on this result, we propose a content-based instruction by task syllabus, which is a training method of non-Japanese human resource with high competence of business Japanese as well as an effective training method of academic Japanese.

keywords: *Asian human resources, Business Japanese, Academic Japanese, Content-based instruction, Task syllabus*