

## 「初級からビジネス日本語 A2 コース」の開発

佐藤志穂・鶴飼香奈子・ロニー ムニョス

〔キーワード〕 オンラインコース、A2 レベル、ビジネス、メキシコ

### 〔要 旨〕

「初級からビジネス日本語 A2 コース」は、国際交流基金メキシコ日本文化センターが開発したオンライン日本語コースである。国際交流基金関西国際センターが開発・運用する「JF にほんご e ラーニング みなと」上に公開された。本コースのコンセプトは、在外日系企業に勤務中または勤務を希望する A1～A2 レベルのスペイン語母語話者が日本のビジネスマナーや仕事での日本語を学び、職場でより良いコミュニケーションが取れるようになることである。本稿では試行版として公開した「教師サポート付きコース」の開発過程、運用とその結果を報告する。コース終了時には、受講者にアンケートとインタビューを行い、量と難易度、有用性、操作性の観点から、学習内容が自習するのに適しているかを検証した。その結果、学習内容の量と難易度、操作性は自習する上で概ね妥当であることが確認できたが、有用性は検証と改善が至らず、Can-do の精緻化という課題が残った。

### 1. はじめに

「初級からビジネス日本語 A2 コース」(以下、本コース)は、国際交流基金メキシコ日本文化センター(以下、JF メキシコ)が開発したオンライン日本語コースである。コースは、日本語学習プラットフォーム「JF にほんご e ラーニング みなと」(以下、「みなと」)(<https://minato-jf.jp>)に公開した。「みなと」は地理的、時間的制約等により教育機関で日本語を学ぶことが難しい学習者や、これから日本語を学び始めたいという人に対して学習機会を提供することを目的に、国際交流基金関西国際センター(以下、関西国際センター)で開発、2016年7月より運用されている(武田ほか 2017)。

「みなと」には「自習コース」と「教師サポート付きコース」2種類のコースがある。「みなと」のメインコースである「まるごと日本語オンラインコース」<sup>①</sup>を例にとると、自習コースの受講者は、自分が始めたいときに受講を開始し、自分のペースで自学自習を進めることができる。一方、教師サポート付きコースの受講者は、自習コースの学習内容を自分で学んだ上でライブレッスンに参加し、教師やクラスメートと共に、自学自習した内容を実際に使って練習をすることができる。また、作文等の課題に対して教師から添削等のフィードバックをもらうこともできる。このように教師サポート付きコースは、教師のサポートや共に学ぶ仲間の存在が学習継続の後押しとなる。その反面、ライブレッスンがあることから、受講人数や受講期間

には限りがあり、完全には自分の都合に合わせて学習を進めることはできない。

JF メキシコではより多くの受講者が自分のペースで学べることを期待して、本コースを自習コースとして公開することを計画した。しかし、開発後すぐに自習コースとして公開すると、内容の有用性や、量、難易度、操作性が自習に耐えうるものか否か、受講者の声を聞くことができない。そこでまず、試行版として教師サポート付きコースを運用し、コース終了時に受講者の意見をもとに適宜修正を加え、最終的に自習コースとして公開することとした。

本稿では、本コースの開発経緯から開発の方針、開発上の工夫点について述べ、教師サポート付きコースとして試用した結果を提示する。そして、受講者に対する終了時アンケートおよびインタビューの結果をもとに、量と難易度、有用性、操作性の観点から、学習内容が自習するのに適しているかを評価する。

## 2. 開発の経緯

国際交流基金が実施した「2018年度海外日本語教育機関調査」(以下、機関調査)によれば、メキシコにおける日本語教育は拡大している。前回調査(2015年度)と比較すると、学習者数は9,240人から48.0%増の1万3,673人で、世界142の国や地域の中で20位である。また機関数は68から76.5%増で120、教師数も322人から50.0%増で483人となった。

日本語教育拡大の要因については、機関調査の報告書にて「2014年頃以降自動車関連の製造業をはじめとする日系企業がバヒオ地区(メキシコ中央高原地域)へ次々と進出し日本への関心が高まっていることに加え、学んだ日本語を実際に仕事で活かせる機会が増えている」と分析されている。JF メキシコが機関調査のデータを独自に分析した結果からも、同地区で学習者数、機関数、教師数が急増していること、それがメキシコ全体の日本語教育の拡大に影響していることが確認された。具体的には、同地区の日本語学習者数は4,034人、教育機関数は40、教師数は155人であった。メキシコ全体と比較すると、学習者および教師、機関のいずれも全国の1/3が同地区に集中していることになる。一方、メキシコ全体の学習者のレベルは、JF メキシコが機関訪問等で入手した情報によると、CEFR および JF 日本語教育スタンダードのA1~A2 レベルの学習者が最も多い。つまり A1~A2 レベルで、日系企業に勤めている人や、将来勤めたいと考えている人が一定数いるものと予想される。

このようなニーズが存在するものの、JF メキシコが把握する限り、ビジネス日本語を扱う機関は少数である<sup>(2)</sup>。一方、メキシコにおける「みなと」累計登録者数は4万5,705人(2021年7月末)で、日本語学習機会を広範囲に届けるのに適した媒体であると言える。しかし鶴飼(2021)で報告されているように、「みなと」には2020年時点で未だ A1~A2 レベルのスペイン語母語話者を対象としたビジネス日本語コースは公開されていなかった。このような経緯から JF メキシコは、ビジネス日本語コースの開発に着手することとなった。

### 3. 方針

以上のニーズに基づいて本コースは、A1～A2 レベルのスペイン語母語話者が「日本のビジネスマナーや仕事での日本語を学び、職場でより良いコミュニケーションが取れるようになること」をコンセプトとした。そして中南米スペイン語圏、とりわけメキシコの登録者を多く抱える「みなと」上にコースを公開することで、広く学習機会を届けることを目指した。

ビジネスに特化したオンライン日本語コースは、既に東洋大学が「夏季ビジネス日本語ポイント講座」<sup>(3)</sup>を開講している。しかし同講座は日本での就職やビジネス活動を想定しており、対象者は留学生や日本語能力試験 N2 合格者に限られるため、メキシコで多くを占める A1～A2 レベルの学習者は参加できない。より多くの学習者にアクセスしてもらえよう、本コースは目標レベルを A2 と設定し、媒介語としてスペイン語を用いることとした。また、「職場」は在外日系企業を想定した。同じくビジネスを題材とした初級教科書には例えば『JAPANESE FOR BUSY PEOPLE』<sup>(4)</sup> 『しごとの日本語 FOR BEGINNERS 会話編』<sup>(5)</sup>がある。しかし両教科書は来日したばかりのビジネスパーソンを対象としていることから、場面は日本に設定されている。本コースは場面を海外と設定することで、A1～A2 レベルの学習者にとって日本語を使用する場面がより想起しやすくなることを期待した。

学習者は教師サポート付きコース、自習コースいずれにおいても、自習教材を使って自分で学習を進める。自習教材は、主にスライド教材と動画で構成した。スライドは、開発者が授業等で使い慣れており、「みなと」プラットフォーム上にも搭載可能である Microsoft PowerPoint（以下、PPT）で作成した。併せて、学習者の注意を喚起し、臨場感を持って学習が進められるよう、ビジネス場面を描いた動画を作成することとした。動画の舞台は在メキシコ日系企業で、メキシコ人新入社員ペドロが日本人の同僚や上司と様々なやりとりを繰り返す。

### 4. コース開発体制

教師サポート付きコースと自習コース全体の構成は次のようになる。

- ・教師サポート付きコース＝自習教材の学習＋ライブレッスン等教師のサポート
- ・自習コース＝自習教材の学習

いずれのコースも学習者が自習教材で学ぶことが基盤となるため、自習教材の制作を中心としてコース開発を進めた。本章では人員体制と役割分担、スケジュールをもとに、本コースの開発の進め方を報告する。まず、表 1 に人員体制と役割分担を整理する。

表1 人員体制と役割分担

人員	役割
日本語専門家 (2、3人 <sup>*</sup> )	コース監修、コース公開準備、コース運用
非常勤講師 (1人)	コースデザイン、自習教材の作成、ライブレッスン担当
映像制作会社	動画撮影、動画編集

※2019年9月から2020年6月までは2人、2020年6月末から2020年9月までは3人、それ以降は2人体制

表1のとおり、3つの立場からの協働のもと開発を進めた。まずJFメキシコ付の日本語専門家がコースを監修<sup>(6)</sup>し、コースの公開準備<sup>(7)</sup>や運用といった実施に係る環境整備を担当した。そして、コースデザイン、自習教材の作成、ライブレッスンの担当は、非常勤講師に依頼した。本講師はスペイン語母語話者教師で、2018年よりJFメキシコが運用する「まるごと教師サポート付きコース」のライブレッスンを担当している。また日系企業で日本語・スペイン語通訳としても勤務しており、ビジネスにおける接触場面に明るい。さらに自身の経営する日本語学校も統括しており、コースデザインの経験もある。このように、コース開発に必要な不可欠な背景をすべて兼ね備えた人物であることから協力を仰いだ<sup>(8)</sup>。動画は、技術や完成度を保証するとともに時間的効率が図れるよう、映像制作会社に委託することとした。しかし、動画の出演者はコース開発者を含むJFメキシコのスタッフとした。これはA2レベルに適した、ゆっくり・はっきりとした話し方や、間の取り方を首尾よく実現するためである。フォーマットは「みなど」に搭載可能なmp4とし、長さは再生のしやすさと視聴の負担を考慮して1分程度とした。このような体制のもと、表2のスケジュールで開発を進めた。

表2 コース開発スケジュール

年月	手順
2019年8月	関西国際センター実施「みなど」日本語オンラインコース担当者研修への参加
2019年9月	コースデザイン開始
2020年2月	コースデザイン完了、動画撮影・編集開始
2020年5月	教師サポート付きコース (Vol.1) PPT教材作成開始
2020年6月	動画完成
2020年9月	教師サポート付きコース (Vol.1) PPT教材完成 「みなど」への教材搭載作業等の公開準備
2020年10月～11月	教師サポート付きコース (Vol.1) 公開・運用
2020年12月	教師サポート付きコース (Vol.2) PPT教材作成開始 自習コース (Vol.1) 公開に向けた自習教材改善開始
2021年3月	自習コース (Vol.1) 公開に向けた自習教材改善完了 「みなど」への教材搭載作業等の公開準備
2021年4月	自習コース (Vol.1) 公開 教師サポート付きコース (Vol.2) PPT教材完成、公開準備
2021年5月～7月	教師サポート付きコース (Vol.2) 公開・運用
2021年7月	自習コース (Vol.2) 公開に向けた自習教材改善開始
2021年8月	自習コース (Vol.2) 公開に向けた自習教材改善完了 「みなど」への教材搭載作業等の公開準備
2021年10月	自習コース (Vol.2) 公開

## 「初級からビジネス日本語 A2 コース」の開発

コース開発に備えて開発者（日本語専門家1人、非常勤講師1人）は2019年8月、関西国際センターで1週間実施された「みなと」日本語オンラインコース担当者研修に参加し、コース制作の手法を学んだ。その後 JF メキシコにて2019年9月より制作を開始し、約1年の制作期間を経た2020年10月、試行版である「初級からビジネス日本語 A2 (Vol.1) 教師サポート付きコース」を公開した。このコースの運用から得られた結果をもとに約4か月間、PPT教材の改善に取り組み、2021年4月「初級からビジネス日本語 A2 (Vol.1) 自習コース」を公開した。PPT教材の作成・改善は、おおよそ1週間あたり1～2時間、非常勤講師と日本語専門家とでウェブ会議を行いながら進めた。

コース開発当初は、制作期間は約6か月を見積もり、2020年3月に公開する予定であった。しかし、作成を進める過程で教材のボリュームが大きくなったり、「みなと」搭載用にPPTをHTML5にデータ変換する中で動作の問題が見つかったりと自習教材の作成に想定以上の時間を要した。そこで、作成上の便宜を図るため、また、増大したボリュームによって学習者の負担が重くなりすぎないように、コースを前半 (Vol.1) と後半 (Vol.2) とに分けることとした。

以上をまとめると、Vol.1の試行版である教師サポート付きコースを公開するまでには約1年、そこから自習コース化するための教材改善作業には4か月を要した。Vol.1の制作を経て作業が効率化されたことから、Vol.2の教師サポート付きコースの制作期間は5か月に短縮された。自習コース化に向けた教材の改善作業もまた、2か月に短縮された。

## 5. コースデザイン

コースデザインは第3章に述べたコンセプトに沿って行った。教師サポート付きコースでも自習コースでも、受講者が自習教材で学ぶことを基盤としていることから、自習教材を中心にデザインを進めた。以下、シラバスとそれに基づいた1トピックの構成と学習内容、そして教材作成上の工夫点について述べる。

### 5.1 シラバス

シラバスは学習者像と場面設定を具体化したうえで、①Can-doの設定、②モデル会話の作成、③Can-doを達成するために必要な語彙と表現・文型の抽出という手順で作成した。本稿ではこのCan-do達成に必要な表現・文型をそれぞれ、「ターゲット表現」「ターゲット文型」と呼ぶことにする。

まず、本コースが対象とする「A1～A2レベルのスペイン語母語話者」を、次の1～3のように具体化した。

1. 在外日系企業で働いている・働いてみたい
2. 同僚に日本語母語話者はいるが、職場の共通言語はスペイン語や英語である

3. 日本語を学習した経験がある・社内研修で日本語短期コースを受けたことがある等

このような学習者が、会議や商談での話し方、議事録やメールの書き方といった専門的な日本語を使用する場面は考えにくい。そこで本コースは制作担当者である非常勤講師の、日系企業における勤務経験をもとに場面を設定した。自身が入社した日から現在に至るまで実際に困惑した場面、職場で円滑な人間関係を築くのに役立つと考えた場面を取り上げることとした。具体的には日本語母語話者の同僚と朝会ったとき、休憩室で一緒になったとき、わからないことがあるときに話を切り出して尋ねる等の接触場面を想定した<sup>9)</sup>。こうした業務の合間に同僚と日本語でやりとりができれば緊張が解れ、人間関係構築のきっかけになるのではないかと考えた。さらに職場の共通言語がスペイン語や英語であっても、遅刻や早退といった仕事上で日常的に生じ得る不都合に関して、日本語でも対応できる場面が増えれば、同僚とのコミュニケーションがより充実すると思われる。そして、表3のように在外日本企業での接触場面におけるトピックを7つ選び、Can-doを設定した。

表3 「初級からビジネス日本語 A2 コース」のトピックと Can-do、主な表現

Vol.	Can-do	主な表現
1	トピック① 入社 Can-do 1: 関連のある部署の人へ入社のご紹介ができる Can-do 2: 相手の自己紹介が聞き取れなかった時に丁寧に聞き返すことができる	・ペドロと申します。 ・すみません、もう一度お願いします。
	トピック② オフィスでの一日 Can-do 3: 質問する時に相手の都合を丁寧に聞くことができる Can-do 4: オフィス機器の使い方が分からない時に丁寧に聞くことができる	・あ、上田さん、ちょっとよろしいですか。 ・使い方を教えてくださいませんか。
	トピック③ 日本からの出張者の受け入れ Can-do 5: 出張のスケジュールを読んで理解することができる Can-do 6: 相手の体調を聞くことができる	・フライトはいかがでしたか。
	トピック④ 遅刻したとき Can-do 7: 同僚・上司に遅刻の理由と、どれくらい遅れるか伝えることができる Can-do 8: 遅刻したときに、丁寧に謝罪することができる	・渋滞で、20分くらい遅れそうです。 ・遅れてしまって、すみませんでした。
	トピック⑤ 早退するとき Can-do 9: 早退の理由を言って、上司からの許可をもらうことができる Can-do 10: 会社に戻ったときに、許可をもらった人にお礼を言うことができる	・ちょっと…、朝から熱があるんですが。午後早退してもよろしいでしょうか。 ・昨日はご迷惑をおかけしてすみませんでした。
	トピック⑥ おしゃべり Can-do 11: 休憩時間中、同僚に休みの日や暇な時何をするか聞くことができる Can-do 12: 休憩時間中、同僚と休みの日や暇な時にすることについて話すことができる	・休みの時、何をしますか。 ・休みの時、ゴルフをします。 ・私も昔、していましたよ。 ・今度一緒にゴルフをしませんか。
2	トピック⑦ レストラン Can-do 13: メキシコ料理のレストランで、好き嫌いについて話すことができる Can-do 14: メニューを見ながらメキシコ料理について説明することができる	・辛い物は大丈夫ですか。 ・チラキレスという料理がおいしいですよ。 ・何が入ってますか。／チーズ、クリーム、玉ねぎ、サルサです。

Can-do を設定するには上記の学習者像および日本語使用場面を考慮して、CEFR の特に A2.1 レベルの言語行動を参考にした。CEFR の A2.1 は「やりとり」に関して、次の Can-do を設けている。「仕事や自由時間に関わる身近な日々の事柄について、直接的で簡単な情報交換を必要とする通常の課題ならコミュニケーションできる。非常に短い社交的なやり取りには対応できるが、自分から会話を進められるほどの理解はない」。この言語行動を上記の学習者像とビジネス場面に当てはめて Can-do を定めた。Can-do 7 ならば、「渋滞で、20分くらい遅れそうです。」「わかりました。」といった会話が想定される。このように、会社に遅刻しそうな場面で、非常に短いやりとりではあるものの、遅刻の理由とどの程度遅れるかを伝えるという身近な課題が達成できることを目指した。

さらに、「職場でより良いコミュニケーションが取れるようになる」というコンセプトに則り、相手や場面に応じて適切に言語を使用する社会言語能力も重要視した。そこで、CEFR の A2.1 の「社会言語的な適切さ」の Can-do も参考にした。これは「日常的に使われる挨拶や呼びかけなど、礼儀正しい言葉遣いで、短い社交的な会話を行うことができる。招待や提案、謝罪などを行ったり、それらに応じることができる。」という言語行動である。そして、A1～A2 レベルの段階で使える表現の言い回しを少し変えたり、ことばを付け加えたりして、よりビジネス場面にふさわしい言い方が身につけられることをねらった。Can-do 9 であれば、「早退してもいいですか」「早退します」等、単に早退する旨を伝えるのではなく、「ちょっと…、朝から熱があるんですが」と前置きをしたうえで、「早退してもよろしいでしょうか」と、さらに丁寧な言い方で許可を求められることを目指した。また、Can-do 2 では丁寧に聞き返す、Can-do 3 ではまず相手の都合を聞いたうえで依頼する等、相手のことを慮った談話展開となるよう留意した。

## 5.2 トピックの構成

このシラバスに基づいて、表 4 のように自習教材を構成した。表 4 には「トピック⑤ 早退するとき」を例示するが、ほかのトピックも構成は同様である。

表4 自習教材「トピック⑤ 早退するとき」の構成

順	教材種	タイトル	学習者がすること
1	PPT 教材	イントロダクション：オフィスでの一日	動画を見る視点（誰が何をしている？等）、文化についての問い（こんな経験ある？そのときどうした？等）を確認する。
2	動画	字幕無動画「朝から熱があるんですが…」	上記の視点に注目しながら動画を視聴する。1の問いに回答する。
3	PPT 教材	語彙と文法	Can-do 達成に向けて語彙と表現・文型を学習する。
4	動画	字幕有動画「朝から熱があるんですが…」	文字も見ながら、内容と語彙と表現・文型を確認する。
5	PPT 教材	話しましょう！	「ペドロ」になって動画内の会話のロールプレイを行う。
6	PPT 教材	文化：職場での人間関係	ビジネス場面における文化情報をスペイン語で読み、知る。「みなと」上の掲示板である「グループ」に自分の意見を投稿する。

学習者は1と2でまず、動画でメキシコ人社員ペドロとその上司および同僚とのモデル会話を視聴する。そして、3のPPT教材でその場面で必要になる語彙、ターゲット表現およびターゲット文型を学習する。4と5では、動画を用いたバーチャル会話形式のロールプレイを行い、Can-doの達成を目指す。最後の6では、トピックに関連したビジネス場面の文化事情を学ぶ。

### 5.3 学習内容

このシラバスに沿ってモデル会話を作成した。それから、ターゲット表現、ターゲット文型を抽出した。例として図1に「トピック⑤ 早退するとき」の、日系企業のメキシコ人社員ペドロとその上司の間で交わされるモデル会話を取り上げる。

ペドロ：あのう、部長、すみません。ちょっと…、 <u>朝から熱があるんですが。</u> 午後、 <u>早退してもよろしいでしょうか。</u> 部長：はい、わかりました。 ペドロ：今日の仕事は終わりました。 部長：わかりました。ペドロさんがいない間、私がフォローします。 ペドロ：ありがとうございます。 部長：はい、お大事に。 ——翌朝 ペドロ：おはようございます。昨日は <u>ご迷惑をおかけしてすみませんでした。</u> 部長：いいえ。熱はもう大丈夫ですか。 ペドロ：はい。 <u>おかげさまで</u> 、もう大丈夫です。
--

図1 「トピック⑤ 早退するとき」モデル会話

この会話は、Can-do 9「早退の理由を言って、上司からの許可をもらうことができる」、Can-do 10「会社に戻ったときに、許可をもらった人にお礼を言うことができる」をもとに作成した。Can-do 9の達成を目指して、太字下線部「～んですが」「V-てもよろしいでしょうか」



をターゲット文型として抽出した。そして、「熱があります・頭が痛いです」等の体調不良に関する語彙を提示した。Can-do 10 に対しては、「ご迷惑をおかけしてすみませんでした」と「おかげさまで」をターゲット表現として取り上げた。

#### 5.4 自習教材作成上の工夫

自習教材を作成する中では特に、ビジネス場面における文化の扱いに配慮した。ビジネス場面における文化やマナーを知っておくことは、相手との関係や場面に応じて適切なことばを選択する社会言語能力に通じる。したがってコースのコンセプトである「より良いコミュニケーション」を実現するために欠かせない視点であると考えた。

そこでまず、導入に相当する表4内1のPPT教材で、「表4内2の動画で描かれる場面に直面したことがありますか?」「あなたならこんな場面で、どう対応しますか?」等の問いかけを入れた。答えとなる自分の意見はスペイン語で、「みなと」上の掲示板「グループ」に投稿してもらうこととした。教師サポート付きコースの場合はライブレッスンで、自分の経験や取り得る行動について3-4人のグループの中で話し合ってもらった。

さらにトピック中のまとめに相当する表4内6のPPT教材においても、「名刺交換(トピック①)」「『おつかれさまでした』(トピック③)」等、各トピックに関連する文化事項を取り上げた。日本企業におけるマナーを一括りに論じることはできない。またそのように断定することは、ともすればステレオタイプを与えてしまう可能性があり、注意が必要である。そこで、いわゆる日本のビジネスマナーを紹介し、最後に自分自身のことをふりかえる問いを投げかける形で締め括ることとした。例えばトピック②では「人間関係」をテーマに取り上げ、図2のPPTスライドを使って進めた。

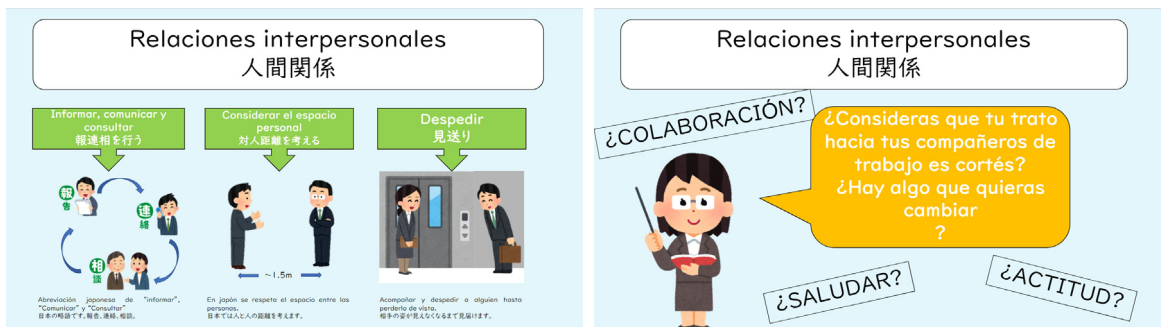


図2 トピック② 「人間関係」

図2左では、ビジネス場面におけるマナーの例として、「報連相を行う」「対人距離を考える」「見送り」を取り上げ、下に簡潔なスペイン語解説を付した。スライドの最後は、図2右のように、(協力すること、挨拶すること、態度に関して)「あなたは同僚に対する自分のふるまい

について、「礼儀正しい」と思いませんか?」「自分から変えたいと思うことはありますか?」と自分自身の体験や考えをふりかえってもらう問いを入れた。このように、「ビジネス場面における良いコミュニケーション」を言語面のみならず文化面からも考えてもらうことを目指した。

## 6. コース運用

JF メキシコでは2021年8月時点まで、以下の通りコースを運用してきた。

- ・2020年10月～11月 Vol.1教師サポート付きコース
- ・2021年4月～9月 Vol.1自習コース
- ・2021年5月～7月 Vol.2教師サポート付きコース

本章では、試行版として公開した Vol.1 と Vol.2 の教師サポート付きコースについて、受講者のプロフィールと実施スケジュールを報告する。

### 6.1 受講者

まず、表5に応募者数と受講者数を国籍数とともに示す。

表5 応募者数（国籍数）と受講者数（国籍数）

	Vol.1	Vol.2
応募者数（国籍数）	153人(11か国)	62人(13か国)
受講者数（国籍数）	19人(2か国)	18人(4か国)
当選倍率	8倍	3倍

両コースとも受付期間は5日間とし、定員はZoomの画面上で教師の目が届く最大限の人数を考え、15人とした。すると、Vol.1には11か国から153人、Vol.2には、13か国から62人の応募があった。Vol.1とVol.2とでは応募者数に2倍以上の差はあるものの<sup>(10)</sup>、いずれのコースも定員をはるかに上回る応募があり、コースへの関心の高さがうかがえた。そして受講者選抜の際には、対象となる次の5つの条件をすべて満たす人をできる限り選ぶようにした。その条件とは、「中南米スペイン語圏在住であること」「『理解できる言語』にスペイン語が含まれていること<sup>(11)</sup>」「日系企業勤務経験があること」「日本語学習経験があること」「日本語レベルがA2程度であること」である。結果として、Vol.1は19人を、Vol.2は18人を選抜した。なお、定員よりも多くの受講者を受け入れたのは、「まるごと教師サポート付きコース」の運用経験から、教材に着手せず、ライブレッスンにも出席しない未学習者が若干名出る可能性を考慮したためである。

次に、受講者が申込時に自己申告した日本語レベルと日系企業勤務経験の有無を表6に示す。

「初級からビジネス日本語 A2 コース」の開発

表6 受講者の申込時の自己申告日本語レベル・日系企業勤務経験の有無

		Vol.1	Vol.2
申込時の自己申告 日本語レベル	N4(%)	9人 (47%)	3人 (17%)
	N5(%)	2人 (11%)	3人 (17%)
	A2(%)	0人 (0%)	7人 (39%)
	A1(%)	8人 (42%)	5人 (28%)
日系企業勤務経験	有(%)	11人 (58%)	7人 (39%)
	無(%)	8人 (42%)	11人 (61%)

表6のように、いずれのコースにおいても、対象とする日本語レベル（A2程度）の人が半数程度、日系企業勤務経験者が半数程度いる状態でコースを開始した。日系企業勤務者に職種を尋ねたところ、通訳や日本人スタッフのサポートのほか、生産管理や予算管理、エンジニア、事務職員、カスタマーサービス等多岐にわたる職種が挙げられた。したがって、「日本語学習経験がある」「在外日系企業で働いている」という本コースが想定する学習者像と概ね合致した受講者にコースを体験してもらえたと言える。

## 6.2 実施スケジュール

受講者を確定したのち、表7に示すスケジュールで各教師サポート付きコースを実施した。

表7 実施スケジュール

日程	Vol.1	日程	Vol.2
2020年10月19日～	トピック① 自習	2021年5月26日	オリエンテーション ライブレッスン
2020年10月28日	トピック① ライブレッスン	2021年6月27日～	トピック④ 自習
2020年10月29日～	トピック② 自習	2021年6月2日	トピック④ ライブレッスン
2020年11月4日	トピック② ライブレッスン	2021年6月3日～	トピック⑤ 自習
2020年11月5日～	トピック③ 自習	2021年6月9日	トピック⑤ ライブレッスン
2020年11月11日	トピック③ ライブレッスン	2021年6月10日～	トピック⑥ 自習
2020年11月12日～	筆記テスト・アンケート記入	2021年6月16日	トピック⑥ ライブレッスン
2020年11月18日	口頭テスト	2021年6月17日～	トピック⑦ 自習
2020年11月24日	コース終了	2021年6月23日	トピック⑦ ライブレッスン
		2021年6月24日～	筆記テスト・アンケート記入
		2021年6/30、7/7	口頭テスト
		2021年7月21日	コース終了

「まるごと教師サポート付きコース」運用の経験を活かし、反転授業的な形式でコースを実施した。学習者は1週間、自習教材で語彙と表現・文型を学習してからライブレッスンに出席する。ライブレッスンでは自習教材で学んだ内容を総合的に使い、会話練習を行った。

## 7. 結果と評価

Vol.1とVol.2の運用結果をもとに、自習コースへの再編のために、自習教材は学習者がひとりで学ぶのに適した難易度および量であったか、操作性に問題がなかったかを評価した。

### 7.1 運用結果

まず、運用結果を確認する。学習成果の評価対象はVol.1とVol.2とで共通しており、次の5項目である。( )内の数字は100%換算した場合の各項目の配分を表し、5項目の合計が60%を満たすことを修了要件とした。

1. 自習教材の学習進捗 (30%)
2. ライブレッスンへの出席数 (30%)
3. 口頭テストの得点 (20%)
4. 「みなと」上の筆記テストの得点 (10%)
5. アンケートへの回答 (10%)

修了率は表8のようになった。

表8 「初級からビジネス日本語 (A2) 教師サポート付きコース」修了率

コース	受講者	期間終了者※		修了者 (修了率)
		期間終了	未学習	
Vol. 1	19人	2人 (10.5%)	6人 (31.6%)	11人 (57.9%)
Vol. 2	18人	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	18人 (100.0%)

※「期間終了者」は「みなと」のシステム上「修了者」とみなされなかった人が該当する。「期間終了」は、最後までコースを継続したが、一部アクセスし損ねた自習教材がある人を指す。「未学習」は、自習教材に着手せず、ライブレッスンにも出席しなかった人である。

Vol.1は約6割の受講者が、Vol.2は全受講者がコースを修了した。Vol.1についても、「受講者」から「未学習」を除いたコース「参加者」13人は最後まで受講を継続することができた。

### 7.2 自習教材の量と難易度、有用性、操作性

続いて、アンケート<sup>(12)</sup>とVol.2で受講者に対して行ったインタビューを材料に、量と難易度、有用性、操作性の観点から、自習教材がひとりで学ぶのに適しているかを検証した。表9は自習教材の「文法」「語彙」「文化」各部についてのアンケート結果である。「文法」「語彙」は量と難易度、説明のわかりやすさ、仕事の場面で使えるかという有用性、そして音声のスピードについて尋ねた。「文化」については説明のわかりやすさと有用性を尋ねた。

表9 自習教材の内容についてのアンケート結果

文法	文法の量	多い	ちょうどよい	少ない
	Vol.1	0 (0%)	12 (100%)	0 (0%)
	Vol.2	1 (5.6%)	16 (88.9%)	1 (5.6%)
	文法の難易度	低い	ちょうどよい	難しい
	Vol.1	3 (25.0%)	8 (66.7%)	1 (8.3%)
	Vol.2	2 (11.1%)	15 (83.3%)	1 (5.6%)
	文法の説明	わかりやすい	わかる	難しい
	Vol.1	8 (66.7%)	4 (33.3%)	0 (0%)
	Vol.2	7 (38.9%)	11 (61.1%)	0 (0%)
	実際に仕事の場面で使えるか	はい	使えるかもしれない	いいえ
	Vol.1	12 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
	Vol.2	18 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
語彙	音声のスピード	はやい	ふつう	おそい
	Vol.1	0 (0%)	11 (91.7%)	1 (8.3%)
	Vol.2	0 (0%)	18 (100%)	0 (0%)
	語彙の量	多い	ちょうどよい	少ない
	Vol.1	0 (0%)	12 (100%)	0 (0%)
	Vol.2	0 (0%)	18 (100%)	0 (0%)
	語彙の難易度	低い	ちょうどよい	難しい
	Vol.1	3 (25.0%)	9 (75.0%)	0 (0%)
	Vol.2	6 (33.3%)	12 (66.7%)	0 (0%)
	実際に仕事の場面で使えるか	はい	使えるかもしれない	いいえ
	Vol.1	12 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
	Vol.2	18 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
文化	音声のスピード	はやい	ふつう	おそい
	Vol.1	0 (0%)	11 (91.7%)	1 (8.3%)
	Vol.2	0 (0%)	18 (100%)	0 (0%)
	文化の説明	わかりやすい	わかる	わかりにくい
	Vol.1	8 (66.7%)	4 (33.3%)	0 (0%)
	Vol.2	12 (66.7%)	6 (33.3%)	0 (0%)
	実際に仕事の場面で使えるか	はい	使えるかもしれない	いいえ
	Vol.1	11 (91.7%)	1 (8.3%)	0 (0%)
	Vol.2	17 (94.4%)	1 (5.6%)	0 (0%)

※網掛け部分は各項目で最も回答数が多かった回答

表9の結果より、自習教材は量と難易度ともに回答者にとって適当であったと判断する。ただし難易度については留意が必要である。講師が観察するに、日本語学習経験はあるが、コース申込時に自分の日本語運用能力がA1レベル相当であると自己申告した人の中には、なめらかにことばが出ず、流暢さの面で困難が見られた人がいた<sup>(13)</sup>。このように教材は一部のA1レベルの学習者にとって少々難易度が高い可能性がある。したがって「みなと」のコース概要を提示するページには、改めて受講には日本語学習経験が必須であること、その学習経験を活かしてA2レベルを目指すコースであることを明記しておく必要がある。

有用性については、アンケートに加えてVol.2の終了時に受講者にインタビューを行い、「自習教材の中で学んだことを実際に使ってみたか」を質問した。すると、日系企業勤務者4人から使ってみたとの回答が得られた。具体的には、日本の人を出迎える業務（トピック③と関連）、

同僚が遅刻・早退することを別の同僚に伝言する機会（トピック④⑤と関連）があり、「お客様」「遅刻します」「早退します」「申し訳ございませんでした」「雨で遅れそうです」という語彙・表現を使ってみたとのことであった。また、語彙「納品」「会議」を使ってみたという2人からは、同僚との会話中この語彙が使われたときに聞き取れた、聞き取れて上司に驚かれたのが嬉しかったというコメントがあった。自習教材で学んだ事項がインプットへの注意を高めた例であると考えられる。このようにインタビューでは、受講者が学んだ語彙・表現を実地に使えたと認識していることが確認できた。しかし、コースのコンセプト「日本のビジネスマナーや仕事での日本語を学び、職場でより良いコミュニケーションが取れるようになる」ことが実現されたか否か、受講者の言語行動の変容までは確かめることができなかった。この点は受講者と仕事上で関わる人へインタビューを行う等、より客観的に検証する必要がある。

一方、受講者のフィードバックから、操作上の難点も見つかった。誤植や文字と音声の不一致が明らかになった箇所があったため、コース終了後、修正を施した。また、「みなと」上の筆記テストには完全解答の問題が含まれていたが、それに気づかず点数が低くなってしまったことを嘆く声があった。これについては自習コースとして公開する際に、完全解答であることの説明書きを加え、注意を促すつもりである。

### 7.3 コースの限界点と課題

以上、教師サポート付きコースでは、自習教材を使って学習者がひとりで学ぶことができるかという点に焦点を絞って検証を行った。教材の量、難易度は概ね問題がなかったことから改善は加えず、自習コースとして公開するにあたっては主に技術面の修正を施した。

一方、コースで設定したトピックおよび Can-do の妥当性や有用性は検証に至らず、改善することができなかった。これはコースデザインに立ち戻り、教材を始めから作り直すための時間的余裕がなかったことに因る。本コースは、制作者の非常勤講師の個人的な経験に依拠したために、場面とトピック、Can-do の設定が恣意的になったことは否めない。自習教材作成に着手する前のコースデザインの段階で、対象者が実際に会う場面やトピックを精緻化する必要があった。具体的には中南米スペイン語圏におけるビジネス外国語教育や言語学習観、商取引習慣等を調査し、妥当性を担保すべきであった。また、海外にある日系企業での接触場面データ収集、職種を跨いだ日系企業勤務者へのインタビュー等を実施して多様な意見を取り入れ、有用性を高めることも必要であった。

今後 Can-do の精緻化という限界点を補填するためには、コースを継続運用する中で、多様な日系企業勤務者の意見を聞き取り、可能な限りそれをコースに反映させる必要がある。アンケートで「仕事の場面において、どんな文化的側面に興味があるか」を尋ねたところ、「チームでの意思決定プロセス」「上下関係」「ミスをしたときの適切なふるまい」「結果に満足してい

ないことをどのように伝えるか」等、本コースでは扱えなかった、人間関係を築く上で配慮が必要な場面が挙げられた。今後はこれらの内容について、文化に関する PPT 教材で扱ったり、「みなと」上の掲示板である「グループ」での意見交換の題材として取り上げたりすることを検討したい。

## 8. おわりに

以上、「初級からビジネス日本語 A2 コース」の開発過程、運用とその結果、それを踏まえた評価について述べた。教師サポート付きコースで得られたフィードバックをもとに自習教材の技術面の不備を改善し、2021年4月、Vol.1の自習コースを公開するに至った。8月現在、コース登録者数は649人に上り、多くの方にビジネス日本語に触れてもらうことが可能になった。また、2021年10月には Vol.2の自習コースも公開された。

当初教師サポート付きコースは自習コースを公開するための試行版として位置づけていたが、今後も自習コースと並行して運用することを決めた。多様な日系企業勤務者の意見を継続して収集し、ディスカッションの題材として取り上げたり、PPT 教材に反映させたりすることで、学習内容がより有用なものとなるよう補いたいと考えたためである。また、全受講者からライブレッスンでクラスメートや教師と話す時間をさらに求める声が上がった。「他の素材（紙媒体の教科書・辞書、他のオンラインコース、アプリ、Web サイト、SNS 等）を駆使して自分で知識を得ることに慣れている。しかし話す機会が相対的に少ないため、運用には不安や不自由を感じている。」という主旨の意見が寄せられた。引き続きこの要望に応えたいと考えている。

より速く、より広くビジネス日本語を届ける自習コースと、知識運用と交流の機会を届ける教師サポート付きコース、今後も両コースの運用を継続して「みなと」を介した学習機会の提供と、その学習内容の充実に努めたい。

### 〔注〕

- <sup>(1)</sup> 「まるごと日本語オンラインコース」は国際交流基金が開発したコースブック『まるごと日本のことばと文化』（「A1 入門」は2013年、「A2 初級1」「A2 初級2」は2014年、三修社より出版）のカリキュラムとシラバス、素材を基に開発されている。音声聞いて該当するイラストを選びながら語彙を学習したり、動画を活用してバーチャル会話の形式で発話練習をしたり等、インタラクティブに学習できるのが特徴である。
- <sup>(2)</sup> 2021年8月までで、「ビジネス日本語コース」開講経験がある機関が2機関、企業への出張授業経験がある機関が1機関、確認されている。
- <sup>(3)</sup> 東洋大学「2021夏季ビジネス日本語ポイント講座」<<https://toyo-jlp.com/class/courselist-2021-summer-business-japanese-special-course>>（2021年11月21日）
- <sup>(4)</sup> 国際日本語普及協会（2006）『JAPANESE FOR BUSY PEOPLE I: Revised 3rd Edition, Romanized Version』、講談社インターナショナル

- <sup>(5)</sup> 清ルミ (2018) 『しごとの日本語 FOR BEGINNERS 会話編』、アルク
- <sup>(6)</sup> シラバス作成と自習教材の作成についてアドバイス等を行った。
- <sup>(7)</sup> 「みなと」運用母体である関西国際センターとの連絡、自習教材の「みなと」への搭載作業等が含まれる。
- <sup>(8)</sup> 講師は開発当初、メキシコ日本語教師会の理事としても活躍していた。そこで、講師のネットワークを活かし、オンラインコース開発のノウハウを広く伝えてもらいたいという意図もあった。講師は実際に、「第26回メキシコ日本語教育シンポジウム (2021年3月)」「第12回中米カリブ日本語教育セミナー (2021年8月)」にてオンラインコースのデザインに関する発表・講義を行った。
- <sup>(9)</sup> 近藤 (2014) によれば、ビジネス場面における日本語教育は、敬語やメールの書き方といった限局的なものではなく、仕事の際に必要な、社会言語能力、方略的言語能力を含む広範なコミュニケーション教育として位置づけられる。本コースもこの教育観を承け、職場における人間関係構築のための手立てのひとつとして日本語教育を捉えている。
- <sup>(10)</sup> Vol.2申込受付時、受講者選抜の便宜上、Vol.1修了者が優先される旨を書き添えた。これが応募者数に影響を及ぼしたのかもしれない。
- <sup>(11)</sup> 「理解できる言語」は、学習者が「みなと」ユーザー登録時に選択する項目である。対象者として想定した「スペイン語母語話者」に準じる条件であるとみなした。
- <sup>(12)</sup> Vol.1はコース参加者13人中12人 (回答率92.3%)、Vol.2はコース参加者18人全員が回答 (回答率100%)。
- <sup>(13)</sup> 目安までに口頭テストを取り上げると、Vol.1では、申込時に A1 レベルであると自己申告した8人中2人が、100点満点中33点であった。Vol.2では、申込時に A1 レベルであると自己申告した5人中2人が56点、42点の得点であった。

#### 〔参考文献〕

- 鶴飼香奈子 (2021) 「メキシコにおける「JFにほんごeラーニング みなと」普及への取り組みと成果」『国際交流基金日本語教育紀要』17、156-167
- 国際交流基金 (2020) 「海外日本語教育機関調査 (2018年度)」  
<<https://www.jpf.go.jp/j/project/japanese/survey/result/survey18.html>> (2021年8月28日)
- 近藤彩 (2014) 「日本語非母語話者と母語話者が学びあうビジネスコミュニケーション教育－ダイバーシティの中で活躍できる人材の育成に向けて－」『専門日本語教育研究』16、15-22
- 武田素子・熊野七絵・千葉朋美・笠井陽介・石井容子・前田純子・北口信幸 (2017) 「「まるごと (A1) 日本語オンラインコース」サイトの開発」『国際交流基金日本語教育紀要』13、133-140