

日本語教育機関が研修に際して企業との接点をみつけるためのヒアリング項目の開発 — 両者が課題を共有するために —

國井久美子（フリーランス）、滑川恭平（(株) ウイルテック）、北内直子（TIJ 東京日本語研修所）、内田さつき（コミュニケーション学院）

1. 背景と目的

ボイクマンら（2021）は、インタビュー調査に対する回答結果から、企業向け日本語教育プログラムを企画する際には「日本語教育の専門的な知識の有無よりも、企業のニーズを把握しプログラムを企画する力のほうが求められることが明らかになった。」と述べている（p. 266）。筆者らは、企業向けの日本語研修プログラムを企画する際に企業のニーズ把握のために行う具体的なヒアリング項目の開発を試みた。

2. 開発方法

開発は、20年以上のビジネスコンサルタント経験を持つ発表者の一人の提案で、企業へ業務改善等を行う際の業務調査ヒアリングの設計方法を参考に、次の1)～5)の手順で行った。

- 1) 開発する成果物の形式を明確にした。企業へのヒアリング項目、各項目の質問文、および企業にその質問をする目的を一覧化することにした。
- 2) 対象企業として、大手IT企業および中小製造企業の仮想モデルを設定した。
- 3) 2)のモデル企業向け日本語教育プログラム作成に必要な情報を過不足なく収集するため、企業の事業内容、組織、業務プロセス等の広い視点で収集すべき項目を洗い出した。
- 4) 3)の内、特に企業に直接確認しなければ得られない、それぞれの就労現場の日常業務や、企業が認識している問題点などを、ヒアリングの優先項目とした。
- 5) 4)の各項目について、個々の質問の目的を明確にししながら、シンプルな日本語で質問文を作成した。

上記3)～5)の作業は、日本語教師や企業経験者など様々な背景を持つ協力者たちと行った。

3. 成果

IT企業向けに54、製造企業向けに55のヒアリング項目が開発された。各項目の質問文は、例え

ば、就労者の担当業務や作業内容等を問うもので、企業が答えやすく、かつ日本語教師も、日本語の使用場面を想像しやすいものとした。さらに、「単発の研修か、あるいは今後の採用でも活かせる共通的な研修の構築か、どちらがニーズに近いでしょうか？」など、企業の方針の理解を深める質問も含まれており、以下の4カテゴリーにわたっている。

- A 企業概要と外国人就労者に対する企業方針
- B 業務内容と業務の中で使う日本語
- C 外国人就労者の日本語力などの把握
- D 研修の実施条件

ヒアリングの場においては、ビジネスコンサルティングの経験から、企業との対話が自然な流れで進むよう、1日のスケジュールに沿って業務内容を深掘りするなど、質問の順番にも配慮した。

4. 試行とその結果・考察

開発後、17名の協力者を得て本ヒアリング項目をロールプレイの形で試行した。協力者から「企業の立場に立って考える貴重な機会になった」などの意見があったことから、このヒアリング項目を活用することで、企業ニーズの把握につながる可能性があることがわかった。実際の場面では、時間的な制約や企業の実態に合わせてヒアリング項目をカスタマイズする必要がある。しかし、検討を経たヒアリング項目一覧があれば、企業ヒアリングを行うときの大きな助けとなるであろう。今後は、企業の協力も得ながら、本実践で開発した項目の改善を重ねていきたい。

参考文献：ボイクマン総子・札野寛子・徳永あかね・大河原尚・鈴木秀明・松下達彦（2021）「ビジネス現場で日本語教育プログラムの受注時に求められる日本語教師の資質」『2021年度日本語教育学会秋季大会予稿集』261 - 266