

『ロールプレイで学ぶビジネス日本語 グローバル企業でのキャリア構築をめざして』  
「企業文化について考えよう」 授業のヒント（教師用）

◆「企業文化を考えよう」の授業の進め方

「企業文化を考えよう」では教師は“ファシリテーター”として学習者をサポートすることを心掛け授業を進めることが望ましい。ファシリテーターとは、場を活性化させ学びを深める役割を果たす人を指す。「企業文化について考えよう」では、ケーススタディで活発な意見交換が進むよう、学生たちをリラックスさせ、どんな意見にも価値があることを納得させ、時には極端な意見を投げかけ、展開を助ける。また、学生同士の視点の違いが互いを刺激し合い、視点が広がるよう、一人一人を見つめながら、意見を引き出したりまとめたりする。

◆「ケーススタディ 私の言い分」でのディスカッションの進め方

設問に沿って、活発な意見交換を行う。登場人物双方の立場に立ち、なるべくたくさんの可能性について意見を出し合うことで、柔軟な考え方ができるようになる。また、それを言葉で表現しておくことで、異文化ロールプレイでの説明力も養成される。

ここでは学習者は自文化に照らし合わせて話すことも、今までの学習やメディアなどの情報を通して得た知識や日本人との接触場面で得た知識を基に話すことも可能である。教師は話し合いが停滞したときに、アドバイスを与える役に徹する。「日本人は……、日本の会社では……」といった先入観を与えるような断定的な発言をすると、そこで話が終わってしまう可能性があるので注意が必要である。また、学習後の課題として日本人にインタビューをしたり、クラス内で日本人（学生）を交え話し合うことも有効である。

◆「異文化ロールプレイ」の進め方

ケーススタディで出た意見を参考に、学生同士のペアで練習させた後にクラスで発表させる。どうしてもうまくいかない場合は、教師が上司役をしてみてもよい。

可能であれば、ビジネス経験のある退職した社会人などの参加を求め、そうした日本人を交えて小グループでロールプレイを行うと日本人の多様な反応を臨場感を持って体験できる。ただし、参加者には事前に研修などを行い、ロールプレイの中から学びを促すことへの理解と、話を引き出す会話術の訓練が必要である。

以下に、教師の声掛けを中心に、授業の進め方例を発話順に番号を振り、簡単に記した。また、予想される学生の質問、コメントなどの反応も併記した。学生の背景、年齢、人数、レベルにより予想もつかない反応が返ってくることもあるが、学生と一緒に、教師も楽しむ姿勢が大切であろう。リラックスした授業の中で、思考が柔軟になり学びの効果も大きくなる。

例) 第1課：自慢話と自己アピール

項目	教師の声掛け	学生の反応
<p>異文化ロールプレイカードの理解</p> <p>ペア練習</p> <p>発表と意見交換</p>	<p>① 各ロールを読んで、状況が理解できないところがありますか？</p> <p>④ (ケーススタディをした場合) 自分ができるところをアピールしたいときに日本語ではどう言ったらいいでしょうか。ケーススタディで話し合ったことを思い出してみてください。(ケーススタディをしなかった場合) そういう意見も入れてロールプレイをやってみるといいですね。ペアで、少し練習してみましょう。</p> <p>⑤では、発表に入りましょう。</p> <p>⑦やさしい先輩と、素直なオンさんと、スムーズな会話でしたね。今の流れの中で納得がいかない点や、自分ならこう言うという意見がありますか。</p>	<p>②「～ができます」「～が得意です」は自慢話ですか？</p> <p>③自己アピールは必要なことではありませんか？</p> <p>⑥&lt;学生ペアのロールプレイ&gt;          オン役：すみません、神崎先輩、ちょっといいですか？          神崎役：なに、オンさん。          オン：自己アピールが大切だと思いますが、謙虚さも大切なんですか。          神崎：オンさんは、いつも「できます」「得意です」って言うけど、日本人はあまりよく思わない人もいるかもしれないね。          オン：自分ができるところをアピールしないと人はわからないんじゃないですか。～略～</p> <p>⑧先輩に意見を聞くという丁寧さがあってよかったと思います。</p>

	<p>⑩今の意見、皆さんはどう思いますか？</p> <p>⑫そうですね、イントネーションにもよると思いますが、軽く上げて言うときと、強く下げていうときで印象は違いますね。</p> <p>⑭では、その意見でロールプレイをしてみてください。ペアでの発表をどうぞ。</p> <p>⑯先輩にしっかり食い下がった会話でしたね。今のロールプレイについて気付いたことを教えてください。</p>	<p>⑨「わからないんじゃないですか」と言ってましたけど、「～じゃないですか」は最近の言葉で、押し付ける感じがしてよくないと聞いたんですけど・・・。</p> <p>⑪「わからないじゃないですか」は怒っているみたいですが、「わからないんじゃないですか」は大丈夫だと思います。</p> <p>⑬日本社会でも、謙虚では通らなくなっているのではないですか？</p> <p>⑮&lt;学生ペアのロールプレイ&gt; ～前半略～ オン役：最近の競争社会では、謙虚さがいいと言っていたら、自分の良さが伝わらなくなってきたのではないのでしょうか。 神崎役：会社の仕事は個人プレーではなく周囲の人がその人の実力を認めて協力することで成り立つんだと思うよ。 オン：実力を認めてもらうにはアピールするのが一番だと思います。 神崎：言葉でアピールするのではなく、実際に動いて認めてもらえばいいんじゃない。～略～</p> <p>⑰反論ばかりしていて先輩に失礼じゃないですか？</p> <p>⑱上司じゃないからいいんじゃないのでしょうか。</p> <p>⑲自慢話と自己アピールの違いが、</p>
--	---	---

	<p>どうですか。今の意見？</p>	<p>よく分からないんですが…          ㊹えーと、自分は他の人ができないことも簡単にできちゃう、すごいだろう、どうだという感じが自慢話で、感情が入らないのが自己アピールじゃないですか。なんか聞いていて、ちょっといやだなって思うときありますよね。そういうのが自慢話かな。          ～略～</p>
--	--------------------	--

◆各課のロールプレイ展開についてのヒント

それぞれのカードの登場人物がどんな主張があり得るか例示してある。1つのヒントから登場人物の立場や人物像を考え、話を膨らませることができる。

注意：各ヒントを全部ロールプレイに盛り込むということではない。数個のヒントを基に会話を発展させられる。

**第1課：自慢話と自己アピール**

- オンの立場：
- ・自分の能力は説明しなければ人はわかってくれない。
  - ・自分の能力を発揮することが会社の利益につながる。
  - ・自分の能力を日ごろから強調することが大切だ。

- 神崎の立場：
- ・日本人は謙虚を美德と思う人が多い。
  - ・能力を示すには、そのやり方に気を付けないと、その能力が認められない。
  - ・会社の仕事は多岐にわたり、個人の能力だけで遂行できるものではない。周囲の人たちがそれを認めて協力することで成り立つ。

**第2課：仕事の範囲**

- 渡辺課長の立場：
- ・様子がいつもと違うので何かあったのか聞く。(上に立つ人は部下の気持ちを聞き出すため、まず部下に事情を説明させることが多い。)
  - ・客にお茶を出すことも会社としての大事な業務の一つだ。
  - ・手が足りないときは、できる範囲でカバーし合うことは社員として当然だ。

- キランの立場：
- ・お茶出しに専門性はない。
  - ・契約書に書いてないことは自分の仕事ではない。

### 第3課：休暇の申請

キランの立場：・2年間仕事を最優先してきた。

- ・母国では、家族同然の人の結婚式は非常に重要だ。
- ・田舎なので、往復に時間が掛かる。
- ・結婚式は数日間続く

渡辺課長の立場：・友人の結婚式よりプロジェクトの方が大切ではないか。

- ・プロジェクトで重要な役割を果たしている人に抜けられるのは困る。
- ・大事な時期に抜けることの重要性を認識しているか。
- ・仕事の段取りはどうなっているのか。
- ・このプロジェクト後も期待している

### 第4課：指示の仕方

坂井課長の立場：・10日前の状況では、リスト作成を頼んでいるとわかるはずだ。(頼むときには命令口調を避けることもある。)

- ・自分から作りますという意味で「はい」と言ったと解釈するのは当然だ。
- ・むずかしいことを頼んだわけじゃなく、表を作り直すというだけのことだ。

グエンの立場：・指示をはっきり出してほしい。

- ・いつまでにリスト作成をしてと言われたら当然していた仕事だ。
- ・しなければいけない仕事を抱えていて、できなかった。
- ・指摘されて驚いた。

### 第5課：ミーティングでの発言

佐藤課長の立場：・「最近どう？」(このように聞いて、オンの様子が最近変だと感じていることを婉曲的に伝える。)

- ・聞き手のことを考えて発言したほうがいい。
- ・会議に参加していないようにみられるのは、どこかに問題があると思わないか。

オンの立場：・参加者の発言は似たような意見ばかりだ。

- ・1年目の自分は大したことは言えない、言っても影響力がない。
- ・他の新入社員も発言していないのに気が付いた。

### 第6課：謝罪

渡辺課長の立場：・日本ショップサービスからクレームの電話が来たが、どんな状況だったのか。(クレーム内容を先に述べないで、状況について質問し、

部下の説明を聞く。)

- ・日本語や技術力に不安というクレームが来ているが、説明が足りなかったのではないか。
- ・修復作業が終わった後で、きちんと説明できたのではないか。

呉の立場：・作業中は集中しているので説明できない。

- ・(故障が複雑で) 詳しく説明しても相手はわからない。
- ・相手が分かる程度に簡単に説明している。
- ・次の仕事があり、説明する時間がなかった。
- ・自分の技術に自信はあり、きちんと仕事はしている。

### 第7課：報告～解決済みの小さなトラブル

佐藤課長の立場：・どういう状況でもお客様は大切にしないといけない。

- ・その時は納得したつもりでも、あとから変だと思えることはある。
- ・小さなことが後で大きなことになることもあるので、解決したと思っても報告は必要だ。

オンの立場：・小さなことまで報告していたら、課長が忙しくなるので、申し訳ない。

- ・やるべきことをすべてやり、相手も了解したのに、あとから告げ口のような形でのクレームは納得がいかない。不満があれば、その場で言うべきだと思う。

### 第8課：報告・連絡・相談

沢田の立場：・ことが大きくなる前に、心配なことは報告し相談したほうがいい。

- ・報告・連絡・相談は、仕事を進めるうえで基本中の基本だ。
- ・仕事はチームで進めている。小さなトラブルが会社全体に影響を与えることもある。

オンの立場：・不確かな情報なので、もう少し確認してから上司に報告するつもりだった。

- ・自分が推薦したホテルでトラブルがあったら、どう責任を取ったらいいのかわからず不安だった。
- ・何も問題がないかもしれないので、自分の信用を落とすようなことは言いたくない。

### 第9課：メールでの情報の共有

坂井課長の立場：・こちらから出したメールで、CCを入れた意味を理解できていない。

- ・課全体の仕事に関わる情報は共有すべきだ。

- ・ CC で情報を共有することで業務の効率化が図れる。
- グエンの立場：
- ・ 早く情報を流しすぎると他の人が自分の情報で得た仕事をしてしまうかもしれない。
  - ・ まだ不確定要素が高いので、CC で出した場合、もしうまくいかなかったら恥ずかしい。

## 第 10 課：メンツ～人前での叱責

- 渡辺課長の立場：
- ・ 大きい声で注意したのは部内での同様なミスが減ることを意図したものだ。
  - ・ 他の社員にも同じように怒っている。
  - ・ 重大なミスをしたら怒るのは当然だ。
- キランの立場：
- ・ 人前で怒られることはメンツに関わる重要な問題だ。
  - ・ 人格を全部否定されたような気持だ。
  - ・ 恥ずかしくて、仕事が手に着かない。
  - ・ 母国の会社ならとっくに辞めている。

## 第 11 課：目標設定と評価

- 佐藤課長の立場：
- ・ 達成できない目標を立てるのは、業界全体や現状分析が未熟だということではないか。
  - ・ 目標達成ができないのは努力が足りないのではないか。
  - ・ 目標達成ができないのは営業のやり方に問題があるのではないか。
- 周の立場：
- ・ 期首の見通しでは、業界全体の展望が明るかったので、目標は妥当だと思う。
  - ・ 競合他社が、採算を度外視した企画を次々と打ち出してきた。
  - ・ 業界全体が縮小している中で、前年度並みの売り上げでもシェアは増やしている。

## 第 12 課：同僚の昇進と不満

- 呉の立場：
- ・ リーダーとして信頼されるには、高い技術力が必要である。
  - ・ 自分は経験が長い分、人の上に立つのにふさわしい。
  - ・ リーダーになるには、勤続年数の長さが必要なのか？
  - ・ 昇進のシステムが不透明でよく分からない。
- 渡辺課長の立場：
- ・ リーダーは調整役のできる人が望ましい。
  - ・ 呉さんの実力は認めている。
  - ・ チームの中で、人と協力できるようになってほしい。

### 第 13 課：コネ～縁故採用

王の立場：・母国では縁故採用はよく行われている。  
・新人採用にかかる時間、費用を軽減できる。  
・取引先と良い関係を維持できると思えば安くつく。  
・縁故採用で雇えば、会社にダメージを与えるような仕事はしないので安心だ。

坂井課長の立場：・コネで一人採用することは一般の優秀な人材を一人失うことだ。  
・非常に優秀な外国人が多いのでレベルの高い新人を雇える。  
・取引先との関係が将来どうなるかは不透明で、関係がまずくなった場合にめんどろだ。  
・コネは日本ではマイナスイメージが強い。

### 第 14 課：残業

グエンの立場：・就業規定は 9:00 から 17:00 までと書かれている。  
・5 時(17 時)を過ぎたら、自由な時間だ。  
・5 時までには終わらないような仕事を押し付けるのは上の責任だ。  
・仕事をしているのに残業代が払われないのはおかしい。

田中の立場：・外回りに出ていたら、事務作業は帰社してからなので 5 時までには社内での終わらせるのは難しい。(報告書作成やメール送付など)  
・残業しないで帰ると後でそのしわ寄せが来て、困ることになる。  
・残業代は最低限支払われている。  
・新入社員は仕事について知らないことが多いから、勉強するつもりで残業を考える。

### 第 15 課：接待 (※中国の場合)

席順：(一般的に) 一番奥の席がホスト、ホストの右手側がゲストの中で最も上位の席。上下関係に従って席順が決まる。

乾杯(返杯)：中国ではビジネスのための人脈・コネ作りが非常に重要である。接待の席での乾杯(返杯)はその一部で、不可欠なものとして位置づけられている。アルコールが飲めない場合は、健康上の理由をつけて相手側に説明すれば納得してもらえる。

食事のマナー：・一般的には仕事の話に触れない。  
・お皿には必ず少し料理を残す。全部平らげると十分なもてなしができていないという意味にとられる。また、嫌いな料理でも全く手をつけない



と失礼にあたる。

- ・タバコを吸うときは、自分が吸う前に勧める。

返礼：・接待を受けたらなるべく早い時期に返礼として接待する。

- ・受けた接待と同等レベルの接待にする。
- ・中国料理のレストランを選ぶのが無難である。