SURE 静岡大学学術リポジトリ
Shizuoka University REpository

就職に必要な日本語能力とその支援：元留学生への聞取り調査をもとに

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2012-05-11 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 袴田, 麻里 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.14945/00006609

就職に必要な日本語能力とその支援
－元留学生への聞取り調査をもとに－

袴　田　麻　里

【要　旨】

本稿では、静岡県の大学を卒業した13人の元留学生への聞取り調査をもとに、日本企業に就職し、活躍するには、職種にかかわらず高い日本語力が必要であることを明らかにした。インタビューから、業務遂行上、「業務上必要な言葉」「説明力」「敬語」「議事録作成」が重要であることが分かった。このうち、「業務上必要な言葉」は業務の内容に左右されるため、大学在学中に対応することは難しいが、「敬語」「説明力」「議事録作成」は十分に高められる技能である。特に「説明力」「議事録作成」に必要な日本語力は、アカデミック・ジャパニーズが目標とする日本語力でもあり、大学生活でこそ向上させられる技能であることを考察した。

【キーワード】留学生、就職支援、日本語能力、アカデミック・ジャパニーズ

１．はじめに

「留学生30万人計画」を受け、静岡県では、平成20年から県内企業と県内の高等教育機関や留学生を対象に調査を行い、留学生の就職支援の基礎資料を得た（静岡県留学生等交流推進協議会 2008、静岡総合研究機構、2009）。その結果、製造業を中心に企業は留学生採用に関心があるが、早期離職と日本語能力、人間関係に懸念を感じている。また、留学生の過半数は日本で就職したいという希望を持っているが、非常に難しいというイメージを漠然と持っていることが分かった。一方、大学は、留学生向けの就職ガイダンスや説明会など具体的な就職支援を行っていないが、今後は必要があると考えていることが分かった。このような調査と平行して、留学生を対象とした企業説明会を開催したり[注1]、留学生採用を明記した求人票の整備[注2]など、留学生の就職支援も少しずつ始まった。

しかしながら、日本語力不足で就職活動ができない、うまくいかないという声も多く聞かれる。2000年以降、就職活動中、就職後に必要な日本語能力・技能が「ビジネス日本語」として認識されるようになり、さまざまな教材が出版されている。しかし、その多くが就職後を想定しており、留学生が日本で就職活動をする際に必要な情報を掲載している教材は少ない。日本企業への就職を希望する留学生には、日本語教育において、就職後に活用できるビジネス日本語と同時に、就職活動に直結した内容も必要である（堀尾 2010）。

本稿では、静岡県内の大学を卒業し日本企業に就職した元留学生へのインタビュー調査をもとに、まず日本企業勤務に必要な日本語力を明らかにし、そこから就職活動に必要な日本語力、大学在学中に身につけられる日本語力を考察する。

２．調査の概要[注3]

調査対象は、静岡県内の大学を卒業し、日本企業・機関に就職して１年以上経過した元留学生13名（Ａ～Ｍ、表１）である。平成21年８～９月に、質問紙調査（Appendix参照）と１時間程度の聞取り調査を実施した。調査時に勤務していた企業への入社方法は、自由応募が５名、大学在籍時から継続（アルバイトなど）が３名、知人の紹介、ハローワークから紹介がそれぞれ２名、大学推薦１名であった。

表１：回答者の属性　　（「*」＝ 日本における事柄、「**」＝ 調査時の事柄）

	出身	性	就業年数*	業種**	業務担当地域**	職種**	専攻分野*	取得学位*	日本語能力検定	在日年数**
A	中国	女	4年5ヶ月	製造業	国外	営業・販売	情報・ＩＴ	学士	１級	10年
B	中国	男	2年5ヶ月	製造業	国内	営業・販売	語学・文学	学士	１級、BJT-J2	７年
C	ベトナム	女	2年4ヶ月	製造業	国内	翻訳・通訳、管理	経営・経済	学士	１級	７年
D	韓国	女	1年5ヶ月	サービス業	国内	営業・販売	人文社会学	学士	１級	７年
E	中国	女	1年4ヶ月	製造業	国内、国外	貿易業務	人文社会学	学士	１級	７年
F	中国	女	１年	製造業	国内	翻訳・通訳、教育	教育学	学士・修士	１級	８年
G	中国	女	4年4ヶ月	製造業	国内	エンジニア	理工学	修士	－	10年
H	中国	男	3年5ヶ月	通信業	国内	エンジニア	情報・ＩＴ	学士・修士	１級	８年
I	中国	女	3年4ヶ月	通信業	国内、国外	エンジニア	情報・ＩＴ	学士	１級	８年
J	中国	男	2年4ヶ月	通信業	国内	エンジニア	情報・ＩＴ	学士・修士	１級	９年
K	スリランカ	男	2年4ヶ月	製造業	国内	エンジニア	人文	社会学	学士	２級
L	ギニア	男	２年	通信業	国内	エンジニア	理工学	修士・博士	－	８年
M	中国	女	1年4ヶ月	教育・研究	国内	研究	バイオ	博士	１級	５年

13名中10名が日本語能力試験１級に合格していた（Ｇ、Ｌは試験未受験、Ｋは２級）。そのほとんどは、日本の大学入学前の合格である。また、Ｇ、Ｌ、Ｍ以外は学士課程を日本で修了しており、現在までの就業年数と学位取得に必要な期間を合算すると、調査時点での日本滞在はおよそ５～10年である。Ｇは、修士のみの取得であるが、1998年に来日しているため、調査時点で日本滞在11年目であった。Ｌは、修士課程２年と博士課程３年、その後離職中の期間も含めて３年日本にいるため、調査時点での日本滞在は８年である。学士号を日本で取得した元留学生の場合は、これに入学前の日本語教育機関在籍期間も加わり、全員が長期にわたって日本に滞在している。全員が日本語を使って業務を行っていた。

３．調査結果と考察

表２は、元留学生が挙げた業務上重要な日本語技能である。

表２：業務上重要な日本語技能

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
聞取り	●				●			●					
業務上の対話	●	●		●			●			●			
書類作成	●			●	●	●			●		●	●	
説明力	●	●	●	●	●	●			●	●			●
くだけた状況での対話				●									
資料の読み取り												●	

３．１．説明力

多くの元留学生が「業務上の対話」「書類作成」「説明力」という技能を挙げたが、インタビュー内容をみると、そのほとんどが「説明力」であった。

非常に興味深いことに、営業職のＡ、Ｂ、Ｄと、システムエンジニア（以下ＳＥ）職のＪ、研究職のＭが異口同音に、業務における説明力の重要性を述べている。また、ＳＥ職のＩはＪが述べた事柄を文面でも送付する必要があると述べた。説明力は、職種に関係なく、入社後に必要不可欠な力だと言ってよいだろう。

元留学生の発言（Ａ、Ｂ、Ｄ、Ｊ、Ｍ）からは、業務を遂行する上では、まず事柄を正確に伝える（以下、下線部）、その上で相手の判断や行動を促すに足る説明をする（以下、二重下線部）という２段階の説明力が必要であることがうかがえる（Ａ、Ｂ、Ｄ）。

Ａ：今、ある程度規模の大きな仕事をしているわけで、しかも、自分が取りまとめというポジションにほとんどいるわけですよ。これ、マネジメントするというのは、状況を把握して、きちんとそのポイントで、どういう緊急性とか重要性があるか、それをいかに相手に正確に伝えるか。情報、いっぱい散らかってますけど、自分で整理して、時間軸を作って、いつまでに何をやるのか、何をやらなければならないのか、これから計画していく。今までこうでした、だから我々はこうやるべきだということを相手に説明する能力ですよ。非常に面白くしゃべるというのもいいんですけど、いかに正確にしゃべるか、その表現というのは、文章で表現と言葉（口頭）でです。相手は、いろんな人なんですよ。社内に対しては、自分の上司に報告したり、管理部門に報告したり、管理部門に指摘される内容がもしあったら、それを説得したりとかですね。一緒に仕事しているパートナーにも、こういうふうにお客さんと交渉してくれとか、そうじゃなければ、営業とかにこういうようなダメージになりますよとか。そういう話を、いつのタイミングでしなければならないということをまとめたりするわけです

よ。お客さんと話すときもありますけども、お客さんの場合は、冷たく鋭い言い方じゃあ通用しないから、表現を選んで話すわけです。

B：お客さんの所へ行って、そういう交渉というか。社内は何とかなるんですけど、外に出ていると相手はお客さんだから、ちゃんとしないと、この人使えないとか思われたくないし、やっぱり信用というか。（中略）例えば商品の説明。今の商品と昔の商品どう違うかというのを説明。あと他社の対抗品というか、うちの商品はどういうメリットあるかという説明。

D：営業って、お客さんと話をする時間がすごい多いんです。例えば自分が企画を作って、自分のお客さんに合った商品のチラシを作って、業者に全部連絡して、お客さんにそれを持っていって説明して、「これいいよ」って言われたら、募集をかけて、また（業者を）全部回る。それでバスの中でまた「次の商品があるんですけれども」というふうに説明をして、１人１人とまたしゃべるんですよ。

J：自分はＳＥということで、設計段階から、あと、いろいろ設計したものをレビューして、コーディング、あとは検査。自分は何をしたいのか、何をやったのか、きちんと説明しなきゃいけない。報告は、不良品を出さないために常に報告しなきゃいけない。それ、業務上のやりとりがすごく大事なんです。あとは、もう１つは、最後、終わったものの納期のときは、客先に対してそれも説明しなきゃいけない。これをやった、何か問題残ってるか、これからどうやって対処していくか。そういうすべて説明しなきゃいけない。もちろん、その説明、全部業務用語じゃないと思う、（お客さんが）分からないから。

M：自分のやってること、何でこうなった（という説明）。特にミスが起きたとき、その説明がないとマイナスに考えられる。もちろん自分ができた仕事も、ちゃんとその成果が表現できないと、評価は落ちるから。（中略）会議、うちで簡単なミーティングが、実験のスケジュールとか実験の結果の報告とか、教授と助教授としょっちゅうあります。うちで簡単な会議のときは、教授の都合のいい時やるから「じゃあ今日の午後でいい？」って言われたら、午前中からちょっとそのデータの結果を見せる準備して、説明はそんなに事前準備しない。その場で、やったことを見ながら説明する。

３．２．入社後に感じた困難

表３は、入社後の日本語力の変化（自己評価）を示したものである。

表３：日本語力の変化

１＝問題ない、２＝内容や相手によっては難しい、３＝かなり難しい

	聞取り			業務上の対話			書類作成		
	入社時		現在	入社時		現在	入社時		現在
A	2	→	1	3	→	1	3	→	1
B	1	→	1	2	→	1	2	→	2
C*	1	→	1	1	→	1	1	→	2
D	1	→	1	1	→	1	1	→	1
E	2	→	2	3	→	2	3	→	2
F	2	→	1	1	→	1	2	→	1
G**	1	→	1	1	→	1	-	→	-
H	2	→	1	3	→	2	2	→	1
I	1	→	1	2	→	1	2	→	1
J	1	→	1	2	→	1	2	→	2
K	1	→	1	2	→	1	3	→	2
L	1	→	1	1	→	1	2	→	2
M	1	→	1	1	→	1	1	→	1

C*＝入社後「書類作成」業務がないため、技能が落ちたと感じる。

	説明力			くだけた状況での対話			資料の読み取り		
	入社時		現在	入社時		現在	入社時		現在
A	2	→	1	1	→	1	2	→	1
B	1	→	1	2	→	1	1	→	1
C	1	→	1	3	→	2	2	→	2
D	1	→	1	1	→	1	1	→	1
E	3	→	3	1	→	1	2	→	1
F	2	→	1	2	→	2	1	→	1
G**	1	→	1	-	→	-	1	→	1
H	3	→	2	2	→	1	2	→	1
I	2	→	1	1	→	1	1	→	1
J	2	→	2	2	→	2	2	→	1
K	2	→	1	2	→	1	2	→	1
L	1	→	1	1	→	1	2	→	2
M	1	→	1	1	→	1	1	→	1

G**＝「書類作成」「くだけた状況での会話」は業務上ない。

どの回答者ももともとある程度日本語力を有しており、また日本滞在も長い。しかし、表３を見ると、日本語力の不足を感じたことが分かる。（以下、下線部）。

特に、業務上必要な言葉は、日本語力が高い場合でも困難を感じるようである。業務上

必要な言葉では、まず専門用語、特にカタカナ語の困難さが挙げられる。大学での専攻と全く違う分野を扱う業種の企業へ就職したＢ、Ｃは、当然困難であろうと推測されるが、Ｉのように大学の専攻と同じであっても、やはり大学で扱う用語とは大きな相違があり、困難さは変わらない場合もある。

Ｂ：やっぱり１年ぐらいはかかるんですけどね。最初は半年工場へ行って、もうそういう勉強はしてたんですよ。（うちの会社は）仕込みから塗料の製造工場を持ってるんで、一応研修の形で。その時、塗料なもんで化学系の名前多いじゃないですか。片仮名ばっかりで、もう全然分かんないですね。今は特に問題ないですけど。

Ｃ：私、最初入ったときに結構困りました。だって経済の勉強したのに、機械とかロボットとか、そういう通訳してくださいというのが、もう泣きそうと思ってた。ドライバーとかロケット便とか専門の言葉、そういう勉強は学校で全然教わってないから、何かは全く分からないときもあって、現場に行って班長にそれを教えてくださいとか。今は慣れましたけど、最初は入社したときは、勉強の部門と仕事は全然違うんだな、もう困りました。最初から勉強しなければならない。

Ｉ：うちらの場合だと専門用語とかがありますから、最初はやっぱりバーっと言われると、カタカナで長く言われると、何を指しているかよく分かんなかった。だんだん覚えて慣れるしかないですね。１年目は全く分からなかったです。２年目に入ってきて、やっとちょっと分かるようになって、３年目、ちょっと自分も言えるようになって、今はやはり自分も言えるようになって、聞いても分かるようになりました。時間がかかります。いまだに分かんない言葉もあるんですよ。

また、用語だけの問題ではなく、Ａが述べているように、業務内容が把握できていない段階では、あらゆる面で困難が生じるのは当然である。しかしながら、研修期間を経て業務を行っていく間に徐々に慣れ、ほとんどが１年程度で「問題ない」と自己評価できるまでになるようだ。

Ａ：日本人もそうだと思うんですよ。学生は少なくとも４年間決まった生活パターンで、話す内容とかも、みんな大体想像つくわけですよね。仕事の場合は、あまり知らない人と、いきなりの電話とか、もう誰からかさっぱり分からんという聞き取れない電話、多々あるわけですよ。それが、いろいろ大変だったという。でも、内容によっては、簡単な聞き取りとか頻繁にあれば、２、３カ月ですぐ慣れますし。練習ですよ。仕事のＥメールを同じ部署の人にＣＣしてもらって、それを最初は、ほかの仕事あんまりないですから、そのメールを１行を１秒か２秒でずっと読むわけですよ。１つのメール、１分間かけて理解できたという感じなんですけど。今は行間取って、それをさらに返事を書かなきゃいけないので、そんな長時間かけてメール読むだけでは仕事にならないので、練習しているうちに上達すると思います。

業務上の対話は、当然敬語を含むが、Ｅが述べているように、敬語を難しいと感じる元留学生は多い。多くの留学生は、日本語学習初期に敬語を知識として学ぶが、大学入学後、それほど身近に敬語を耳にする機会が多いとは言えず、また実際に使う機会も少ない。しかし、入社後は、日常的に敬語を用いて業務を行う。日本語学習を始めて以来なじみが薄く知識があやふやな敬語を、利害関係の発生する相手に使用しなければならなくなるため、「難しい」と感じるのは当然であろう。

Ｅ：学校での言葉遣いは、授業中の、例えば先生の問題に答えたりとか、それも普通に今みたいなそういう口調でしゃべればいいし、ちょっと間違えても許してくれる。そんなに緊張感がないんです。仕事に就くと、相手が、もしお客さんの場合は、すごく緊張します。例えば私、最初作ったのは、貿易の仕事、今日出荷するものを業者さんに依頼する、そのファクスの文章。短いんですけども、短くても敬語を使うんです。すごく丁寧な敬語。敬語はすごく大事だと思う。「本日の集荷をよろしくお願いいたします」それは簡単なことなんですけど、敬語のあいさつの言葉、決まり文章みたいな、そういうのも最初の時は全然分からなくて。先輩作った文章を見ないと、100パーセント自分でできないんです。もしミス１個あっても、「を」とか「に」とか１個ミスがあっても残るから、そこは怖いです。

しかし、Ｉのインタビューから分かる通り、入社時に困難を感じる敬語も、研修があったり、日々の業務の中で慣れていったりして、徐々に困難度が低くなるようである。

Ｉ：上司とかお客さんと話す時に、やっぱり敬語を使わないといけなくて。日本人でも敬語はすごく大変なんですね。大学はほとんど同期の間でしかしゃべっていなくて。敬語でも、うちらの場合だと、「です、ます」はもう敬語だと思ったんですけど、１年目、入社して一番訓練されたのが電話対応です。「どこどこのどこどこです」みたいな、「お世話になっております」とか、「おります」とか、「おりません」とか、「いらっしゃいます」とか、そういう敬語です。最初、電話対応も確かに大変でした。あと、電話だと聞き取れないときが多くて、それが大変でした。やっぱり慣れるのは２年、少なくとも２年はかかりますね。

このように、入社してしばらくは大変でも現在は問題がないという場合が多い。しかしＳＥのＨは３年以上勤めていても、議事録作成に必要とされる「話し合いの要点をつかみ、不要な情報を除いた上で、全体をまとめて書く」という複合的な日本語力はいまだに不十分だと述べている。Ｊも同様の発言をしていた。

Ｈ：例えば議事録、主任技師とか課長もいて打ち合わせがあって、議事録を書くじゃないですか。その場で理解しないと、議事録というアウトプットは作れないじゃないですか。だから、そういうところでコミュニケーション能力が、このときは発信ではないですけども、聞き取る能力はとても要求されるんですよ。何をしゃべってるか、何の

問題について議論しているか、結論としてどういうふうに解決策を出したか、そういう議事録。これ難しいですよ。まだ課の中ではいいんですけども。お客さん先に出たら、話題がすごく発散するんです。何を言ってるか、今話してる分野が全く理解できなければ、議事録取るのはすごく難しいです。練習しながら、書けるようになるんですけど、やっぱりまだ上司の指導が必要ですね。直してもらえるというのか、こんなところ足りないですよみたいな、そういうヒントというのか、ちょっと修正があるんですけども、大学の先生より丁寧ではないですね。

３．３．大学在学中に対応できること

入社後、元留学生は、業務上必要な言葉、説明力、敬語、議事録作成に困難を感じたことが分かった。このうち、業務上必要な言葉は、業務の内容に左右されるため、たとえ大学での専攻分野に直結した職務内容であっても、在学中には対応が難しいと思われる。よって、説明力、敬語、議事録作成に対する困難を緩和するために、在学中に可能な指導を考えてみたい。

まず、説明する時は、事柄を正確に相手に分かるように伝えならなければならない。その上ではじめて相手の判断や行動を実際に促すに足る説明をすることができる。

事柄を正確に分かりやすく伝える能力は、大学生活において必要不可欠な能力である。口頭でも書面でも、自分が述べたいことをただ述べ立てるのではなく、情報を収集、取捨選択し論理性を持たせた説明をしなければならない。これは、アカデミック・ジャパニーズが目標とする事柄である。

堀井・門倉（2003）は、大学生活の中心である「日本語で講義を理解する」「発表をする、論文を書く」ためには、音声情報と視覚的情報を総合的に理解する能力、文法的に的確な文章を書く、立論能力、特定の情報を抽出させたり、予測・推測力を使ったりして、課題達成を求めるなどのスキルが必要とされると述べている。そして、これらは、問題発見解決能力、すなわち⑴図書館やインターネットや人的リソースなどを活用する情報収集能力、⑵集めた情報を分析・統合し、理論を構築する能力、⑶構築した論理を他者に分かりやすく伝える能力の育成に通じることを示唆している。

また、三宅（2003）は、大学の勉学に必要な力が十分でない日本人大学生に対して、大学の初年度教育において展開されている「大学の授業・レポートなどの勉学に対応できる日本語力」を養う授業内容を分析し、日本人大学生の問題はそのまま留学生のアカデミック・ジャパニーズに関連しており、アカデミック・ジャパニーズの最終目標は、母語話者、非母語話者ともに同じであると論じている。

つまり、入社後必要となる説明力は、母語のいかんにかかわらず日本の大学で勉学する上で不可欠な能力のひとつであると言える。業務においては、事柄の説明によって利害関係を持つ特定の相手に実際に判断させたり行動させたりする場合があるが、とにかく第一段階の事柄を正確に分かりやすく伝える口頭能力、作文能力は、大学在籍中に身につけ、向上させられるはずである。

また、聞き取ったことをまとめて書く能力も、実はアカデミック・ジャパニーズにおけるノートテーキングである。学部入学時に日本語能力試験１級に合格していても、大学で

の勉学生活には不十分なことはよく知られている。因（2003）は、学部１年の留学生は、授業に関して理解にともなう困難が多く、その原因として、教員の話し方（早い、切れ目がない、要点や話の節目がつかめない、など）、一般知識の不足（用語、固有名詞、有名人、など）、専門知識の不足（理論そのもの、内容そのものの難しさ、前提の基礎知識の不足）、といった事柄を紹介している。

このように理解に困難があるため、留学生の中には、講義中教員が講義内容を整理した板書を写すだけで必死という場合も珍しくない。板書が読みにくい、板書が少ないなどの場合には、教科書を読んでまとめたり、級友のノートを借りたりして、内容をまとめたりもする。このような実情をみると、ノートテーキングしているようにみえても、実際に講義を聞いて自分で整理している場面は意外に少ないのではないか、ひいては、ノートテーキングができる留学生はそれほど多くないのではないかと推測することも可能である。しかしながら、現実の社会生活では不可欠の能力であることを考えると、聞き取ったことをまとめて書く力は、在学中にこそ身に付けられる技能だと言える。

次に敬語への対応であるが、敬語で用いられる動詞や接頭辞などは、一般的に初級の後半に導入される。しかしながら、ＥとＩが述べていたように、大学生活においては、アルバイト先等での定型敬語を除いて、敬語を使う機会はまずない。Ｉのように「です」「ます」が敬語だと思っている留学生がいても不思議ではないのである。そのため、日本での就職を考える留学生には、既習の知識を整理させ、日常生活における敬語に対する気付きを促すところから、敬語指導を行う必要があると思われる。

４．留学生が日本の企業に就職し活躍するために

今回の調査で、８/13人の元留学生から、留学生は在学中に日本社会、日本企業の文化についてアルバイトや社会活動などを通して知識を得、自分なりに理解しておかなければならないという意見があった。また、自分の強みを認識し、企業という組織の中で、自分がどのような役割を果たすのかを考えなければならないという回答も複数あった。しかし、自分なりに日本社会を理解し、自分が果たせるであろう役割を認識したとしても、それを周囲に効果的に伝える術を持たなければ、就職活動が円滑に進まないことは言うまでもない。つまり、就職活動の時点から、具体的な事柄、抽象的な事柄を理解し、自分の視点から説明する力が必要とされるのである。OPIの超級は、どんな場面、話題でも、相手を混乱させない（牧野、他 2001）発話レベルだが、このレベル、またはこれに近いレベルの日本語能力が就職活動や就職後に要求されていると言えよう。

また、なんとか就職を果たしても、日本語力が低ければ、企業内での活躍は望めない。実際にＥ、Ｉ、Ｌ、Ｍは、留学生が日本企業で活躍、昇進するには、顧客や取引先に応対できるなど高い水準の日本語力が必要であると強調している。（以下、下線部）

Ｅ：日本の企業で働くなら、留学生は、どうしても１番は語学力。日本語。すべてこれが原点。上司の、同僚の、お客さんの意思、ちゃんと理解できる。あと、自分の思ったことをちゃんと伝えることはすごく大事です。私、難しいなと感じるのは、その瞬間、自分は何か言いたいけど、でもやっぱり母国語じゃないからぱっと出ないんですね。

一瞬でタイミング過ぎちゃったら、もう周り聞いてくれないんです。例えば会議中とかそういうときは。職場だと本当にそういう、学校みたいな親切というか、余裕とかないんです。

I：うちは協力会社は外国人が多くて、技術的にすごく高いんです。プログラミングを組んだり、いろいろ、ものすごくレベルが高いんですけど、リーダーとか上にはならないみたい。いつも下にいるんです。（それは）日本語の問題はありますね。上司としては心配しているんです。外国人の人を客先へ行かせて、いろいろ交流とかコミュニケーションが問題があるんじゃないかなと思う。だから私はいまだに同期か先輩か上司と一緒に客先へ行っているんです。外だと、やっぱりミスとかを犯しちゃいけないですね。（中略）あと、単に日本にいるだけじゃあ、それは多分できないです。業務にも携わってきて分かるようになって、かつ日本語がうまくしゃべれて、それでお客さんと話して。そのあと、お客さんの信頼も得ないといけないですね。お客さんって、外国人だと思った時点で大丈夫かなって考えるんです。私もお客さんのところへ行って一番最初に言われたのが、コミュニケーションは問題ないんでしょうかねと。社内は何とかなるんですよ。外に出すと、会社のイメージも背負っていますから。

L：本当は、これ（Read and write Japanese）ができたら一番入りやすい。できないときは全部の会社にapplyできないね、でしょう？　どこへでも行けるために、これはベーシック。多分、（日本語能力試験）１級なくても２級ぐらいだったらいいと思う。本当はどこの国でも言葉が一番大事だ。どこの国でも。それができたらもっとプラスになっています。本当、言葉が一番。

M：大学院に入ってきた人は、授業料免除で、多少奨学金もらってて、生活は買い物だけすれば、日本語がなくても困らない。就職しなければね。就職しようと思ったら、もう日本語ないと絶対駄目ですね。なので、ほとんどみんな帰っちゃう。私の学年は、私だけ残ってる。大学はもちろん残ってほしいんだけど、ただ、使えないとしょうがないから。

つまり、日本企業でキャリアアップを図るには、日本語能力のみでも、専門能力のみでも不足である。理系大学院課程では専門分野での業績を重視し、留学生に日本語は必須ではないと考えている場合があるが、理系の博士課程を修了したL（電気電子工学）とM（バイオテクノロジー）は、理系の職種に就いていながら、日本語力の重要性を述べている。優秀な人材が日本で就職を果たし、さらに定着するためには、専門分野での業績や知識・技術と高い日本語能力がともに必須だと言えよう。

５．終わりに

静岡県の大学を卒業した元留学生への聞取り調査をもとに、日本企業に就職し、活躍するには、職種にかかわらず高い日本語力が必要であることを明らかにした。特に「業務上

必要な言葉」「説明力」「敬語」「議事録作成」は、業務遂行上、重要である。このうち、「敬語」は特別に学習する必要があるが、「説明力」「議事録作成」は大学生活において十分に高められる技能である。また、この２項目は、就職後だけでなく、就職活動にも必要な技能であることも考察した。

もちろん、留学生の就職支援において、日本語だけが重要なのではない。原田（2010）は、大学院生の相談事例から、就職活動と研究活動の兼ね合いの難しさ、「日本人化」志向の結果としてアイデンティティの保持困難、就職が目的化され「日本で働く意味」の軽視といった事例を紹介している。そして、日本語力、情報収集・ネットワーキング、就職活動ノウハウ、自己のアイデンティティの確立といった要因が絡み合う留学生の就職活動には、日本人学生向けの就職支援とは異なる支援も必要であると述べている。また、今回の調査でも、日本人学生と異なり留学生は人生の先輩として相談相手になってくれる家族が身近にいないことから、精神的な面での支援も重要だと言える。

つまり、日本での就職を望む留学生には、日本語能力向上の支援と就職活動自体の支援の双方が必要である。日本で仕事をすることに対する理解と、それに必要な技能・資質、就職活動で大勢を占める日本人学生と肩を並べられる基本的な能力がなければ、就職活動を通じて職を得ることは難しいであろう。基本的能力における留学生と日本人学生との違いは、やはり日本語能力だろうと思われる。Ｌが述べていたように、高い日本語力は、自分で選んで「どこへでも行けるために」必要なのである。日本語指導にあたっては、就職活動のための日本語ではなく、まずは日本の大学の卒業生にふさわしいアカデミック・ジャパニーズを身につけさせるべきである。留学生にはビザや職種の制限など特有の注意点があるが、就職活動のノウハウ、企業分析や業界分析の指導、企業説明会への参加促進、自己アイデンティティ確立など、日本人学生と同様の支援は、留学生の就職指導にも欠かせない。留学生の就職支援には、留学生が日本人学生と同じ支援を受け、それを糧として自分でキャリアデザインできるよう、「日本の大学生」として日本語能力を含む基礎的な能力を向上させることが第一であると考える。

[注]

1）静岡県と静岡県国際経済振興会が「留学生就職支援セミナー」を平成21年から静岡市、浜松市で開催している。

2）静岡大学では、学務部学生生活・就職支援チームが平成20年10月より求人票を電算化しウェブ上で（http://www3.ibac.co.jp/2012/univ/shizuoka/student/work/top.html）閲覧できる体制を整えた。その際、求人票に留学生の採用に関する項目を掲載し、留学生雇用の意志がある企業が選び出せるようにした。

3）その他の調査結果については、静岡県留学生等交流推進協議会（2009）を参照。

[参考文献]

因京子（2003）「学部留学生の学習活動の現状と意識－九州大学の場合－」『日本留学試験とアカデミック・ジャパニーズ 日本留学試験が日本語教育に及ぼす影響に関する・調査研究－国内外の大学入学前日本語予備教育と大学日本語教育の連携のもとに－』

pp.63-72, 横浜国立大学留学生センター
静岡総合研究機構（2009）『留学生の生活実態及び企業の留学生採用に関するヒアリング調査報告書』https://www2.pref.shizuok a．jp/all/file_download105700.nsf/pages/9861C834312EEF7149257737000A501B（2010年11月28日閲覧）
静岡県留学生等交流推進協議会（2008）「静岡県における留学生の就職意識と企業の留学生採用意識に関する調査結果」『話っ、輪っ、和っ！2008 報告書』静岡県留学生等交流推進協議会、pp.72-152
静岡県留学生等交流推進協議会（2009）「留学生の日本企業への就職・日本企業での活躍を促すために」『話っ、輪っ、和っ！2009報告書』静岡県留学生等交流推進協議会、pp.59-148
原田麻里子（2010）「留学生の就職プロセスにおける一考察－大学におけるキャリア相談・支援現場からみた現状と課題?」『留学生交流・指導研究』Vol.12, pp.143-156, 国立大学留学生指導研究協議会
堀井惠子・門倉正美（2003）「アカデミック・ジャパニーズとは何か：どのようにその力をつけていけるか」『日本留学試験とアカデミック・ジャパニーズ 日本留学試験が日本語教育に及ぼす影響に関する・調査研究－国内外の大学入学前日本語予備教育と大学日本語教育の連携のもとに－』pp.229-233, 横浜国立大学留学生センター
堀尾佳以（2010）「留学生就職支援とビジネス日本語－アジアン・ブリッジ・プログラム自立化に向けての取組み－」『留学生交流・指導研究』Vol.12, pp.121-132, 国立大学留学生指導研究協議会
牧野成一、鎌田修、山内博之、斎藤真理子、萩原雅佳子、伊藤とく美、池崎美代子、中島和子（2001）『ACTFL-OPI入門－日本語学習者の「話す力」を客観的に測る－』アルク
三宅和子（2003）「留学生・日本人大学生のアカデミック・ジャパニーズとは」『日本留学試験とアカデミック・ジャパニーズ 日本留学試験が日本語教育に及ぼす影響に関する・調査研究－国内外の大学入学前日本語予備教育と大学日本語教育の連携のもとに－』pp.101-112, 横浜国立大学留学生センター

Appendix 1

1．基本情報／basic question

a．出身／Where are you from?

国／country＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　地域／province,state, city＿＿＿＿＿＿＿＿

b．生年／Tell us your birth year.

１９＿＿ ＿＿

c．男女／Male or Female

男／Male　　女／Female

d．勤務年数／How long have you been working in the company?

＿＿＿年／years＿＿＿ヶ月／months

e．専門／What was your major when you were an international student?

(1)	経営・経済	Management, Economics
(2)	法学	Law
(3)	語学・文学	Linguistics, Literature
(4)	その他の人文・社会学系	Social and Cultural Studies other than mentioned above
(5)	教育学	Education, Pedagogy
(6)	情報・ＩＴ	Information Technology (IT)
(7)	理工学	Science, Engineering
(8)	バイオ・農学	Biology, Agriculture
(9)	化学	Chemistry
(10)	医学・薬学	Medical Sciences, Pharmacology
(11)	その他の自然科学系	Natural Sciences other than mentioned above

f．最終学歴／Last Academic Record

学部／University(undergraduate)　修士／Masters　博士／Doctorate

g．既婚・未婚／Married or Single

既婚／Married　　未婚／Single

h．就職した経験の有無／Have you had any full-time work experience before joining the company where you are presently working?

ある／Yes　　ない／No

2．会社について／about the company where you are working now

a．業種／category of industry

(1)	サービス業	service
(2)	製造業	manufacturing
(3)	運輸・流通業	traffic & distribution
(4)	通信業	telecom & computer
(5)	建設業	construction & building
(6)	卸売・小売業	wholesale & retail

(7) その他　Others

b．職種／kind of work

(1) 営業・販売　Business, Salesperson
(2) 翻訳・通訳　Interpreter, Translator
(3) エンジニア　Engineer
(4) 教育　Education
(5) 経営・企画　Management, Planning
(6) 経理・会計　Accounting
(7) 研究・製品開発　Research & Development, Product Development
(8) 広報・宣伝　Public Relations & Advertising
(9) 人事・労務管理　Human Affairs, Supervisor
(10) 生産・品質管理　Manufacturing, Quality Control
(11) 法律業務　Law
(12) 貿易業務　Trade, Commerce
(13) 海外拠点開発　Overseas Base Development
(14) 金融　Banking, Finance
(15) その他　Others

c．現在の業務は、主に国内向け業務ですか、海外向け業務ですか。
Which is the main focus of your current job, international or domestic?

(1) 国内／domestic　(2)国外／international

3．どうして今の会社に就職しようと思いましたか。（複数回答）

Why did you decide to enter the company? (multiple choice)

(1) 技術力が高い／to acquire high technical capabilities
(2) 給料が高い／to get a high salary
(3) 企業に将来性がある／the company has a future
(4) 人材育成に力を入れている／The company is dedicated to developing its human resources
(5) 社内外で人間関係を広げられる／to build up a human network both inside and outside of the company
(6) 社会的・経済的に成功できる／to have the chance to become successful both socially and economically
(7) 有名な企業である／The company is famous
(8) 母国で関連会社のトップになれる／to become a president of the branch of the company in my country
(9) いろいろな種類の仕事を経験できる／You can experience various kinds of work
(10) 能力が高い人たちと働ける／to work with excellent staff/colleagues
(11) 勉学の成果を発揮・活用できる／be able to put what I learned into practical use
(12) 友人、知人が勤務している／My friends or acquaintances work here

(13) 福利厚生が整っている／to benefit from welfare system of the company
(14) 自分の実力を試せる／to have opportunities to test my ability
(15) 国際的に展開している／It has international branches
(16) 転職や昇進など、将来的に有利だ／to have advantages when getting promotions and/or new jobs in the future
(17) 仕事第一に生活できる／to give priority for work
(18) 仕事以外の時間を大切にできる／to give priority for free time
(19) 大学から推薦／紹介を受けた／to get a recommendation or suggestion from the university
(20) 在留資格が得られる／to get a working visa
(21) その他／Others

4．日本語能力について／about your Japanese language proficiency

a．以下の能力について教えてください。以下の①②③のレベルで答えてください。／Please tell your Japanese language proficiency level with following ①②③.

①問題ない／no problem

②内容や相手によっては難しい／sometimes difficult but it depends on the contents or person

③かなり難しい／quite difficult

	入社時 when you entered the company	現在 now
聞取り／listening comprehension		
業務上の対話／face to face conversation in business situation		
書類作成／making documents		
説明力／presentation		
くだけた状況での対話／face to face conversation in a casual situation		
資料の読み取り／reading comprehension		

b．日本語の試験に合格していますか。／Have you passed the Japanese proficiency examinations listed below?

①日本語能力試験（1級、２級）／ JLPT (1st grade, 2nd grade)

②BJT（J1、J2、J3、J4、J5）

③JTEST（B、準A、A、特A ／ B, pre-A, A, Special-A）　④その他 Others

5．今の仕事に絶対に必要だと思う力、知識をチェックしてください。（複数回答）

Please check the items below which you think are important for your work.(multiple choice)

	主体性／your own initiative
	働きかけ力／ability to ask others for cooperation/help
	実行力／ability to get things done
	課題発見力／analysis of present situation (condition)
	計画力／planning with details as part of the process
	創造力／creativity
	発信力／presentation ability
	傾聴力／listening to others with attention
	柔軟性／flexibility
	状況把握力／assessment of the situation
	規律性／obedience to rules
	ストレスコントロール力／handling stress
	日本語、母国語、英語の能力／language abilities
	母国の文化や社会に関する知識／knowledge about your country's society/culture
	この業務のための専門知識・技術／expertise, skill, qualifications
	日本の文化や社会に関する知識／knowledge about Japanese society/culture
	その他／others（　　）

6．今の会社に対する満足度について教えてください。

Please tell us your degree of satisfaction toward the company where you work at now.

	満足度／Degree of satisfaction				
全体／as a whole	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%
給与・賞与／salary, bonus	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%
業務内容／content of work	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%
昇進／promotion	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%
勤務時間・場所／working time and place	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%
上司との関係／boss	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%
同僚との関係／colleagues	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%
その他／others（　　）	100%-90%	80%-70%	60%-50%	40%-30%	20%-0%

7．同僚社員との付き合いについて教えてください。

Please explain the nature and frequency of your social contact with your colleagues.

a．同僚社員とどの程度付き合いますか。（１つ選んでください）／

Range of your association with your colleagues (Select and circle one.)

①できるだけ仕事上のことに限定している／

I try to contact my colleagues in job-related occasions only

②社内や部内の行事にはできるだけ参加する／
I take part in events or activities held by my section in the company as much as possible.

③人数は少ないが、公私ともに付き合う人がいる／
Although there are not so many cases, I associate with some of my colleagues both officially and personally.

④程度の差はあるが、できるだけ誰とでも公私ともに付き合う／
I am making efforts to associate socially and personally with everyone, but it depends on the individual.

b．一緒に仕事をしてみて、日本人社員に対するイメージに変化がありましたか。
Have you changed your impression toward Japanese workers after working in the company?

c．一緒に仕事をしてみて、日本人社員は外国人社員にどんなイメージを持っていると思いますか。
What do you think are Japanese workers' impressions toward foreign workers?

8．在学中に知っていればよかったこと、身につけていればよかったことがあったら、書いてください。
Please write about what techniques or ways of thinking you should have learned as students, which might have helped you in your present situation.

9．2008に静岡県の企業にアンケートを取ったところ、留学生を採用する際に不安に思っていることとして、以下のような事柄が挙がりました。
Our survey regarding employment of international students in Shizuoka Prefecture indicates that Japanese companies have some fears or perceive a certain degree of risk when employing international students as shown below：

留学生雇用の不安（%） fear or risks by when employing international students	合計 total	採用経験あり have employed	採用希望 want to employ	採用経験なし no employment
留学生の日本語力に不安がある Japanese language problem	36.8	32.1	46.7	36.0
顧客対応など業務遂行で不安だ lack of Japanese social/business skills	26.5	33.9	20.0	22.0
技術や情報の移転が不安だ loss of confidential knowledge	14.7	16.1	13.3	14.0
日本人従業員との協調性が不安だ lack of cooperation between Japanese and international staff	32.4	23.2	46.7	34.0

年齢が高い older than Japanese students	14.7	7.1	16.7	22.0
転職や帰国などですぐに離職する恐れ will quit a job in a short span of time to return home or change jobs	55.9	42.9	56.7	70.0
就労ビザなど雇用手続きが面倒だ difficult visa procedure	24.3	17.9	40.0	22.0
応募者がいない可能性がある possibilities of no applicants	4.4	1.8	6.7	6.0
その他 others	7.4	5.4	0	6.0

a．上記の結果を見て、どう思いますか。
What do you think about the results above?

b．なぜこのような結果が出たと思いますか。
Why do you think Japanese companies have these concerns? Please explain briefly.

c．このような不安を与えないようにするには、どうしたらよいと思いますか。
How can these concerns be reduced or eliminated from the thinking of Japanese companies?

10. 今後について教えてください。
Please tell us about your future plans.

		Checkレ
形態・職種など status & kind of work	このまま勤める／stay in the company as long as possible	
	正社員でない形態で勤める／change the full-time status to part-time worker	
	起業する／start a company	
	他の会社に勤める(どんな)／move to other company (Please specify:　　)	
	他の職種に就く（どんな）／change the job (Please specify:　　)	
	未定／undecided	
地位・内容など Position & job	経営に関わる／take part in company management	
	管理業務に関わる／take part in personnel management	
	現場に関わる／stay in the same field	
	まだ分からない／undecided	
生活基盤 life in Japan or other place	日本に住み続ける／stay in Japan as long as possible	
	母国へ戻る／return to your mother country	
	他の国へ行く／go to another country	
	未定／undecided	

11. 留学生が日本の社会、日本の企業で活躍するために、どんなことが必要だと思いますか。
そのために、どうすればいいと思いますか。
What do you think is necessary for non-Japanese to work actively in Japan, and to work for Japanese companies?

12. ご協力ありがとうございました。いただいた回答を基に、30－40分程度インタビューにうかがいたいと思います。お近くまで参りますが、ご都合のよい場所、日時をご指示ください。できるだけ早くうかがう日時を決定し、ご連絡差し上げます。
Thank you for your answers. Professor Mari Hakamata in the International Center, Shizuoka University will meet you for a 30-40 minute interview based on your answers in this questionnaire.
Please list your most convenient place, date and time. After receiving you response, I will tell you the place, date and time as soon as possible.

ご都合のよいJR駅やバス停など／station or bus stop which is convenient for you

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ご都合のよい日時／date and time
8月・9月　／　August・September
月・火・水・木・金・土・日　／　Mon.・Tues.・Wed.・Thurs.・Fri.・Sat.・Sun.
午前・午後・夜　／　morning・afternoon・evening

ご連絡先／your contact information
電話番号／telephone number　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
メールアドレス／email address　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

Appendix 2

元 留学生の皆様へ 調査に関する同意のお願い

留学生に日本での就職に関する情報を提供し、留学生が日本で就職しやすくするための調査にご協力をお願いいたします。本調査は、袴田麻里（静岡大学国際交流センター准教授）が中心となって行います。

＜調査方法＞

○ アンケート調査

回答は、番号を○で囲むか、答えを記入してください。指示がない場合、一つだけ選んでください。回答後は、同封の封筒で 2009 年８月 14 日（金）までに返送してください。

・入社前と入社後のギャップの有無、具体例
・主となる業務、主業務に関連する業務
・必要とされている人材（能力、知識）
・同僚社員との付き合い　　など

○ インタビュー調査

日時・場所を決めて、インタビューを行います。いただいたアンケート調査の回答に基づき、30-40 分程度お話をお聞かせください。インタビューは日本語で行います。

＜情報の保護＞

個人的な事柄やお答えになりたくない事柄は、お答えにならなくても結構です。その時点で回答をやめる、またはその質問を飛ばしてください。いただいたアンケートの回答は、厳重に保管され１年後には破棄します。インタビューは分析のため録音し、文字化します。

＜謝礼＞

今回の調査にご協力いただいた皆様へは、大変少額ですが図書カードを差し上げます。

＜問い合わせ＞

本調査に関する問い合わせは、袴田 麻里（はかまた まり、053-478-1675、kmhakam@ipc.shizuoka.ac.jp）へお願いいたします。

以上の本調査の意図をご理解いただき、調査へのご協力に同意いただけましたら、以下へサインをお願いいたします。

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　＿＿＿＿＿＿＿＿

ご署名　　日付

Consent to Participate in Research for former International Students

<Purpose of the Research>

You are being asked to participate in research, which will be conducted by Professor Mari Hakamata in the International Center, Shizuoka University. The purpose of the study is to give international students real information about working in Japan and help them when getting a job.

This information is important to understand the nature of the research and to protect your rights to privacy and safety.

<Research Procedures>

○The Questionnaire

If there are multiple choices, please circle the number. If there are no directions, please choose only one answer. For other questions, please answer accordingly. After completing the survey, please send it by postal mail with the enclosed envelope by 14th August 2009.

You will be asked about the following:

・kind of employment and range of your work
・before and after entering the company
・necessary skills and knowledge for your work
・social contact with your colleagues　　etc.

○The Interview

Professor Mari Hakamata at the International Center of Shizuoka University will meet you for a 30-40 minute interview based on your questionnaire. Interviews will be conducted mainly in Japanese.

<Risks and Confidentiality>

When some of the items in the questionnaires seem personal, you don't have to answer them if you don't want to. You can stop anytime. You can skip any question if you do not want to answer. Your responses on the questionnaires will be anonymous. The questionnaire will be stored in a secure location for only one year after which they will be destroyed. The results of the interview will be tape-recorded and then made into a transcript.

<Compensation>

You will receive a TOSHO CARD (book purchase card) as compensation for participating in this study.

<Contact Information>

If you have any questions about this research, you may contact Prof. Mari Hakamata at (053) 478-1675 or by e-mail at kmhakam@ipc.shizuoka.ac.jp.

Your signature below indicates that you have read this page and agree to participate in the research.

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　＿＿＿＿＿＿＿＿

Signature of Participant　　Date

Japanese Proficiency and Support for Getting a Job in Japan - Interviews with Former International students-

HAKAMATA, Mari

This paper aims to clarify that high Japanese proficiency is extremely important for international students to get a job and get promoted in Japan through data from interviews with 13 former international students in 2009. The business situation requires "technical words and expressions", "explanation skills", "KEIGO (honorific expressions)", and "memorandum taking skills". Of these four items, "technical words and expressions" are difficult to acquire at the university because it depends on the work or business area of each company. But international students can improve their "explanation skills", "KEIGO", and "memorandum taking skills" through their campus life. It is suggested that "explanation skills"and "memorandum taking skills", in particular, can be improved in daily academic life because they have something in common with Academic Japanese.