

# 琉球大学学術リポジトリ

琉球大学のインターンシップにおける業務経験が外国人留学生の自己評価に与える影響に関する事例研究：ビジネス日本語 Can-do statements の分析を通して

メタデータ	言語: 出版者: 琉球大学留学生センター 公開日: 2016-05-10 キーワード (Ja): 高度外国人材, インターンシップ, ビジネス日本語能力, ビジネス日本語Can-do statements, 雇用可能性 キーワード (En): high-skilled foreign personnel, internship, Business Japanese can-do statements, employability 作成者: 葦原, 恭子, 小野塚, 若菜, Ashihara, Kyoko, Onozuka, Wakana メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/20.500.12000/33825">http://hdl.handle.net/20.500.12000/33825</a>

# 琉球大学のインターンシップにおける業務経験が 外国人留学生の自己評価に与える影響に関する事例研究 —ビジネス日本語 Can-do statements の分析を通して—

葦原 恭子, 小野塚 若菜

## 要 旨

近年, 日本国内の日本語教育機関には卒業・修了した外国人留学生の日本国内での就職を促進させることが求められている。また企業は, 優秀な外国人留学生を確保し高度外国人材として活用するために, 外国人留学生を対象としたインターンシップの実施を促進する必要がある。インターンシップでの就業の実体験は, 参加学生に雇用可能性への自信を与えるという報告もあるが, 本研究では, インターンシップ参加学生のビジネス日本語能力に焦点を当て, 琉球大学によって実施された沖縄県内での企業におけるインターンシップでの業務経験が参加学生のビジネス日本語能力に対する自己評価に変化をもたらすかどうかを探った。調査はビジネス日本語Can-do statementsを使用した。その結果, インターンシップ参加学生のビジネス日本語能力に関する自己評価は, 参加前と後で変化しており, 特にインターンシップ先で経験した内容について自己評価を上げる傾向が見られた。

【キーワード】 高度外国人材, インターンシップ, ビジネス日本語能力,  
ビジネス日本語 Can-do statements, 雇用可能性

## 1. 研究の背景

共立総合研究所 (2011) によると, 日本政府は高度外国人材<sup>1)</sup>の受け入れに関する提言をし, 高度外国人材の積極的な受け入れ策として海外から直接受け入れることに加えて, 外国人留学生を増やし, 卒業・修了後に日本国内での就職を促進させることも重要な取り組みとしているという。また, 文部科学省 (2013) は, 「優秀な外国人留学生を確保するため, 日本企業による外国人留学生を対象としたインターンシップの実施を促進する必要がある」と明確に言及している。実際に外国人留学生を対象としたインターンシップの充実に対する要望も増加している (日本学生支援機構; 2012)。このような背景を踏まえ, 琉球大学留学生センターでは, 2011年度から2015年度まで外国人留学生対象のインターンシッププログラムを実施してきた。

インターンシップ参加の効果についてはさまざまな報告があるが, 田中 (2007) は, 就業の実体験をすることで参加学生は学業や仕事への意欲が湧き, 長期実践型インターンシ

ップを体験すれば、「雇用可能性 (employability) への自信」を得ることができると述べている。このことから、インターンシップに参加し、参加学生が雇用可能性への自信を得ることによって雇用へとつながる可能性を生むことになると言える。一方で、日本人学生とは違い外国人留学生がインターンシップに参加する際には、ビジネス場面に対応するためのある程度のビジネス日本語能力が求められるが (クオリティ・オブ・ライフ ; 2013), ビジネスの経験のない参加学生はインターンシップに参加して初めて自らのビジネス日本語能力について意識することになる。

本研究では、琉球大学留学生センターによって 2012 年度と 2013 年度に実施された沖縄県内の企業におけるインターンシップでの業務経験が、外国人留学生のビジネス日本語能力に対する自己評価に変化をもたらすかどうかを探ることとした。インターンシップに参加する前と後でビジネス日本語能力に関する自己評価が変わるとすれば、それはインターンシップでの業務経験が影響を与えたことになり、ひいては、インターンシップの効果を測定することにもつながると考えられる。自己評価の測定にあたっては、ビジネス場面で使用される日本語について具体的に可視化することができ、その上で自己評価がどの程度変化するのかを数量的に明らかにすることができるため、ビジネス日本語 Can-do statements (葦原・小野塚 ; 2014)<sup>(2)</sup>を使用した。本研究の調査で得られた結果を分析することによってインターンシップが参加学生にもたらす効果について考察する。

## 2. 研究の目的と方法

本研究では、インターンシップでの業務経験が、外国人留学生のビジネス日本語能力に対する自己評価に影響を与えるかどうかを明らかにすることを目的とし、琉球大学留学生センターが実施したインターンシッププログラムに参加した外国人留学生を対象に調査を実施した。調査はビジネス日本語 Can-do statements を用いて、インターンシップの事前と事後の自己評価の変化を数量的に分析した。また、参加学生にインタビュー調査を実施し、インターンシップ先でどのような業務経験をし、その結果どのような要因が自己評価に影響を与えたとしているかを探った。参加学生に対するこれらの調査結果から「雇用可能性 (employability) への自信」という点や日本語能力の側面でインターンシッププログラムが外国人留学生にどのように貢献できるのか考察を加える。

## 3. ビジネス日本語 Can-do statements

Can-do statements (以下,Cds とする) とは、ある現実の行動が「できる」か「できない」かを自己評価、あるいは他者評価によって回答させる能力記述文である。教育や研修の事前と事後に学生や研修生が Cds を利用して自己評価をし、指導担当者や上司が他者評価することによって、教育や研修の目標設定を確認したり、教育や研修の効果を検証したりするために用いることができる。

ビジネス日本語に関する Cds は、職務の内容を具体的に可視化することができるため、インターンシップに参加した外国人留学生が具体的なビジネス場面において必要なことがどの程度できるようになったか自己評価することが可能となる。ビジネス日本語 Cds の開発については、これまで様々な取り組みがされてきたが、葦原・小野塚 (2014) が Web 上で広く公開されていることから、本研究では、このビジネス日本語 Cds を外国人留学生のインターンシップ参加の効果を測るツールとして調査に用いることとした。

#### 4. 琉球大学におけるインターンシッププログラムの概要

##### 4.1. プログラムの期間・参加者の募集

琉球大学留学生センターでは、2011 年度から 2015 年度まで、海外の大学から外国人留学生を招聘し、インターンシッププログラムを実施してきた。2012 年度と 2013 年度については、プログラムの実施時期は、各年度とも 7 月～8 月にかけてで、その期間は各 45 日間であった。

参加者の募集については、琉球大学留学生センターが海外の交流協定校へプログラムの案内と参加学生の推薦を依頼し、応募者の中からプログラム担当者が書類選考及び電話面接等を行ない、候補者を選抜した。また、受入先企業の選択については沖縄県内の企業に受入れの可否に関するアンケート調査を実施し、承諾を得た企業をリストアップした。その後、参加学生のニーズ調査を経て、企業とのマッチングを行い、各企業に学生を配置した。

##### 4.2. プログラムの目的

プログラムの目的は日本企業に就職する意欲があり、かつ能力の高い学生を対象にビジネス場面における一般的なコミュニケーション能力と日本的なビジネスマナーを学ぶビジネス日本語研修を実施すること、実践的ビジネス能力を効率的に習得するインターンシップを通じて日本の産業界に対する理解を促進し、活躍できる人材を育成することである。

##### 4.3. プログラムの日程と内容

前述のように、2012 年度と 2013 年度には 45 日間のプログラムが実施されたが、前半の 2 週間は、主にビジネス日本語研修等を行い、後半の 4 週間で企業においてインターンシップ研修を実施した。表 1 は、2013 年度のプログラムの日程表の抜粋である。プログラムの初日には、BJT 模擬テスト<sup>(3)</sup>を受験し、ビジネス日本語 Cds 調査を行った。この BJT 模擬テストの結果は、インターンシップ研修後に参加学生に通知した。インターンシップ研修後は、インターンシップ報告会を催し、関係教職員、インターンシップ先企業の参加のもと、参加学生が成果を口頭発表し、修了式では修了証書が授与された。

#### 4.4. プログラムと参加学生に対する評価

参加学生に対する成績評価は次のように行われた。

前半の「インターンシップⅠ」(表1の第1回～第11回まで)の講義については、1)授業参加度、2)各回に実施されるクイズの成績、3)講義目標の達成度の点から評価がなされた。

後半の「インターンシップⅡ」(表1の第12回～14回)の実務研修に関する評価は、1)研修先企業の担当者による評価(50%)<sup>(4)</sup>、2)報告会における報告に対する評価(20%)、3)個別報告書(30%)の内容に対する評価を参考になされた。

プログラム自体に対する評価は、参加学生及びインターンシップ先企業に対して、プログラム実施後にアンケート調査及び聞き取りを行うことによつてなされた。これらの評価結果は、参加学生への就職支援、あるいは次年度以降のビジネス日本語研修及びインターンシップ研修にフィードバックするなどして活用されることになっている。

表1 プログラムの日程と内容(2013年度)

回	日付	曜日	内容
1	7/8	月	開講式・オリエンテーション
			BJT 模擬テスト・ビジネス日本語 Cds
2	7/9	火	ビジネス日本語研修①② 「ビジネスマナーの基本」
			特別講義①②「履歴書の作成」
3	7/10	水	特別講義③④⑤⑥「履歴書の作成」
4	7/11	木	特別講義⑦ 「インターンシップの心構え」
			特別講義⑧「お礼状の書き方」
			ビジネス日本語研修③「敬語Ⅰ」
			ビジネス日本語研修④「敬語Ⅱ」
5	7/12	金	ビジネス日本語研修⑤⑥ 「ビジネス文書の書き方」
6	7/13-7/15	土-月	自主研修(月曜日は海の日)
7	7/16	火	ビジネス日本語研修⑦⑧ 「電話を受ける・電話をかける」
			インターンシップ先企業研究①②
8	7/17	水	インターンシップ先企業研究・企業訪問
9	7/18	木	インターンシップ先企業研究・企業訪問
10	7/19	金	特別講義⑨⑩ 「ビジネスマナー総まとめ」
			沖縄文化体験
11	7/20-7/21	土日	自主研修
12	7/22-8/13	月-火	インターンシップ(土日を除く17日間)
13	8/14	水	報告会準備、アンケート ビジネス日本語 Cds, インタビュー
14	8/15	木	報告会準備、アンケート ビジネス日本語 Cds, インタビュー
			インターンシップ報告会
15	8/16	金	修了式

## 5. 調査

### 5.1. 調査対象の概要

本研究の調査の対象となった2012年度と2013年度のインターンシップ参加学生は、それぞれ15名と10名で総計25名である。表2に示す通り、出身国は、中国、台湾、韓国、ドイツ、米国、ルクセンブルグの6カ国で、男子学生13名と女子学生12名であった。全員が1ヶ月間のインターンシップ研修に参加し、うち13名は2つの企業でインターンシップをした。

表2の「BJT」はBJT模擬テストによる各学生のビジネス日本語レベルを示している。BJTはJ1+、J1、J2、J3、J4、J5の6レベルに分かれているが<sup>6)</sup>、クオリティ・オブ・ライフ(2013)によると、企業が外国人留学生の採用時に求めるビジネス日本語のコミュニケーションレベルは、BJTのJ1+レベルを希望する企業が13.7%、J1レベルが43.4%、J2レベルが27.4%となっているという。つまり概ね最低J2レベル以上が日本企業に就職するために必要なビジネス日本語力と見なせることになる。調査対象の参加学生については、J1レベルが4名、J2レベルが12名、J3レベルが9名であった。

表2 インターンシップ参加学生の概要

番	学生	国籍	性	BJT	業種
1	A	中国	男	J2	①IT関係 ②ホテル業
2	B	台湾	男	J1	IT関係
3	C	台湾	女	J3	旅行業
4	D	台湾	女	J3	観光サービス業
5	E	韓国	男	J1	①ラジオ局 ②設計関係
6	F	韓国	男	J2	ホテル業
7	G	韓国	女	J1	食品販売業
8	H	韓国	女	J2	①ラジオ局 ②食品販売業
9	I	韓国	男	J2	ホテル業
10	J	韓国	女	J3	ホテル業
11	K	韓国	男	J2	①食品販売業 ②ホテル業
12	L	ドイツ	男	J2	旅行業
13	M	ドイツ	男	J3	①メーカー ②食品販売業
14	N	ドイツ	男	J1	ホテル業
15	O	米国	女	J3	①観光サービス業 ②旅行業
16	P	ルクセンブルグ	女	J2	①ラジオ局 ②旅行業
17	Q	ドイツ	女	J2	①観光サービス業 ②食品販売業
18	R	米国	男	J3	IT関係
19	S	台湾	女	J3	観光サービス業
20	T	韓国	女	J3	①旅行業 ②ホテル業
21	U	韓国	男	J2	ホテル業
22	V	韓国	男	J3	①食品販売業 ②食品メーカー
23	W	韓国	女	J2	①ラジオ局 ②新聞社
24	X	韓国	男	J2	①旅行業 ②ホテル業
25	Y	韓国	女	J2	①旅行業 ②ホテル業

### 5.2. 調査の方法

参加学生はインターンシップ参加前と参加後にビジネス日本語Cdsの各項目についての程度「できる」と思うか自己評価で回答した。また、ビジネス日本語Cdsの各項目に示されている行動をインターンシップ先で経験したかどうかについても回答した。なお、インターンシップ後にCdsに回答する際は、インターンシップ前に自分が回答したビジネス日本語Cdsは参照していない。

この定量的なデータからインターンシップの事前と事後でビジネス日本語能力に対する自己評価が変化したかどうかを分析した。次に、アンケート調査ならびにビジネス日本語Cdsの事前と事後の回答結果をもとに参加学生一名ずつにインタビューを行い、自己

評価が変化した項目についてその理由を聞き、インターンシップでの業務経験による影響について参加学生自身の認識を確認した。

## 6. 結果と分析

### 6.1. 基本統計量と相関係数

調査対象25名のBJT模擬テストおよびビジネス日本語Cdsの基本統計量は表3の通りである。インターンシップ参加前に受験したBJT模擬テストの得点とビジネス日本語Cdsの合計値の相関は0.241と低く、ビジネス日本語能力が高くて自己評価は低い、あるいはビジネス日本語能力が低くても自己評価は高い参加学生がいることがわかった。しかし、事前に受験したBJT模擬テストと事後に実施したビジネス日本語Cdsの合計値の相関は0.560と上昇していた。これは、インターンシップ先で

表3 基本統計量

実施時期	種別	平均	標準偏差
インターンシップ前	BJT 模擬テスト	467.2	62.2
	ビジネス日本語 Cds	178.9	20.2
インターンシップ後	ビジネス日本語 Cds	187.7	20.6

さまざまな業務経験をしたことでビジネス日本語能力の高い参加学生は自己評価を上げ、能力の低い参加学生は自己評価を下げたことを意味すると考えられる。なお、インターンシップの事前に実施したビジネス日本語Cdsと事後に実施したビジネス日本語Cdsの合計値の相関は0.274であった。個別にみると、事前と事後とで全体的に自己評価を上げた参加学生は15名で、自己評価を下げた参加学生は10名であった。

### 6.2. 参加学生が自己評価を変化させた要因についてのインタビュー調査

ビジネス日本語 Cds を用いてインターンシップ先での業務経験と自己評価の関係を項目ごとに見てみると、自己評価はその業務を経験した場合もしなかった場合も変化はするが、経験しなかった項目よりは経験した項目の方が変化している割合が高かった。特に経験した項目について自己評価が上がる傾向があった。そこで、参加学生が自己評価を変化させた要因を探るために、インタビュー調査を実施した。

表4は各参加学生について、ビジネス日本語Cdsの項目の中でインターンシップ先で経験したものとしなかったもの、そしてインターンシップ前と後で評価が変わったものについて、その項目数を示している。また、インターンシップ後に行ったインタビュー調査から、自己評価が変化した理由について自身が考える要因を挙げさせ、その抜粋を記述した。以上の調査から、参加学生が自己評価を変化させた要因は次のようにまとめられる。1) インターンシップ参加前の予想より業務がよくできたため、ビジネス日本語能力について自信が付き、自己評価を上げた。2) インターンシップ参加前の予想より業務がうまくできなかったため、自己評価を下げた。3) 未経験の業務だが、周囲でその業務をしている人を見て、自分にも予想よりできそうだったため、自己評価を上げた。4) 未経験の業務だが、周囲でその業務をしている人を見て、自分の予想より難しそうだったため評価を下げた。5) 未経験の業

務について、周囲で見たわけではないが、他の業務との関係から類推して難易度を予想し、評価を変えた。

表4 各参加学生が自己評価を変化させた要因に関するインタビュー結果

番	学生	経験した		経験しなかった		インタビュー
		自己評価 ↑	自己評価 ↓	自己評価 ↑	自己評価 ↓	
1	A	12	1	1	0	現場での日本語の聞き取りが困難だと感じたため、項目3の評価を下げた。評価が上がった項目は主に読み書き技能である。
2	B	34	0	10	0	BJTのJ1を取得していたが、実際に業務で使う自信がなかった。思ったより業務に適応できたことで自信がつき、日本で就職する希望が持てた。
3	C	29	0	9	0	BJTがJ3で自信がなかったため、事前評価は2と3しかつけなかった。業務をしてみたら思ったよりできたので評価を上げた。敬語の習得が課題。
4	D	3	11	1	4	母語を使って通訳・案内をする仕事だったので、思ったより業務はできたが、ビジネス日本語力が不足しているとわかり、評価を下げたものが多い。
5	E	0	3	3	19	これまで読み書き中心の学習スタイルだった。現場での困難さに直面し、会話に関する項目の自己評価を下げた。
6	F	3	7	3	2	敬語の使い分けと書くことが難しいとわかり評価を下げた。今回は接客業だったがむいていないことがわかった。
7	G	23	6	0	0	実際に業務をして思ったよりできることが多く評価を上げた。派遣先の社長から雇用してもいいと言われ、自信ができた。日本で就職したい。
8	H	3	11	1	9	接客業につきたいが、接客用語の知識の不足がわかった。敬語もおもったように使いこなせなかったので評価を下げた。
9	I	4	1	5	8	日本で就職したくなった。実際に就職するためには、日本語力が足りない。特に敬語を使いこなすことが難しいので評価を下げた。
10	J	12	1	16	2	BJTがJ3で自信がなかったが、接客業に就いてみて自分に向いていると思った。成長したと感じられたため、評価を上げた。
11	K	1	16	0	0	接客業にはあまり向いていないことと、できないことが多かったので評価を下げた。日本語をもっと学習するため日本に留学したい。
12	L	1	1	6	14	経験したことについては自分でも成長が見られた。敬語が使えて日本での人間関係構築の方法がわかるようになり、日本でやっていく自信ができた。
13	M	12	3	5	2	電話の応対と接客の敬語に自信ができたが、まだ日本人と同じようには話せない。商品の特徴や貿易の専門用語を覚えるのが難しい。販売には向かない。
14	N	13	2	24	0	日本語には問題がないとわかり、多くの項目で評価を上げた。日本で働く自信ができた。顔が見えないので電話応対が難しい。
15	O	4	5	1	6	オフィスワークより、接客や案内が自分には向いているとわかったので、ホテルの専門用語を覚えて、もっと敬語を学びたい。
16	P	12	1	1	28	敬語の使い分けや業務内容に関する聞き取りは問題ないので評価を上げた。書く技能は、経験し、周囲の様子を見て自信がなくなった。
17	Q	11	0	14	3	経験したことは専門的なことでなければ問題なくできたので、評価を上げた。経験していない事は周囲の様子を見て難易度が想像できた。
18	R	6	5	8	7	自身の専門であるデザイン業務だったので、すぐに順応できた。担当業務以外のことも見聞きしたので、自分ができるかどうか判断できた。
19	S	6	6	1	13	案内と通訳業務だったので、母語を使って仕事をする自信がつき、接客業に向いていた。聞き取りと敬語が難しかった。未経験のことは評価を下げた。
20	T	7	3	5	10	業務の指示を聴くことと敬語使用については自信だったので、評価を上げたが、会議での聴き取りが難しかった。漢字力不足なので評価を下げた。
21	U	18	5	4	4	ホテルでの接客業だったので、敬語の使用、打ち合わせに参加、顧客に情報発信する業務には自信がついて評価を上げた。書く技能には自信がない。
22	V	34	2	0	0	販売業で接客することによって、自分に足りないものがわかった。メーカーでは様々な部署で様々な経験をして、自信がつき、評価が上がった。
23	W	12	4	2	6	新聞社で記者をし、他の記者や取材でのやりとりには自信がつき、評価を上げた。社内での会議が多かったが、専門用語に難しさを感じた。
24	X	6	3	15	4	できるようになったことは評価を上げた。やってみて難しさを感じたものは評価を下げた。周囲を見て、自分もできそうなものは評価を上げた。
25	Y	1	2	8	13	インターンシップ後に能力が上がったと思うことはあまりない。打ち合わせでの聴き取りは自信ができた。経験ないことは自信がないことが多くある。



### 6.3. ビジネス日本語 Cds 項目の業務経験と自己評価の変化の関係

ビジネス日本語 Cds 全 51 項目について参加学生全体の各項目の経験率は 16～100%であった。インターンシップ先で経験をした項目については、事後に自己評価を上げた参加学生が見られた項目は 51 項目で、下げた参加学生が見られた項目は 45 項目であった。経験しなかった項目については、事後に自己評価を上げた参加学生が見られた項目は 45 項目、下げた参加学生が見られた項目は 41 項目であった。

次項からは、ビジネス日本語 Cds の各項目別の自己評価の変化について考察していく。

#### 6.3.1. 「聴く」

「聴く」の 6 項目のインターンシップ先での経験率は 24%～100%であった。項目 1 と項目 2 は共に経験率が 100%であった。項目 1 と 2 について評価を下げた学生は 2 名で、いずれも今回のインターンシップが初来日であり、インタビューでは、座学で学んだ日本語と現場のビジネス日本語の違いを痛感し、自信を喪失したとしていた。項目 6 は、最も経験率が低く 24%となっていたが、インターンシップ中に参加学生が留守番電話を聴くという状況がなかったことが要因であると思われる。この項目は、自己評価が変わっていない参加学生が多かった。

表 5 Cds の「聴く」項目についての自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価 ↑	自己評価 ↓	N	自己評価 ↑	自己評価 ↓
1	上司からだされた自分の担当業務に関する指示が理解できる。	100	25	11	2	0	0	0
2	社内で同僚同士が話している会話を近くで聞いて、どんな話題について話しているかわかる。	100	25	5	4	0	0	0
3	会議や打合せで報告を聴き、何が重要なポイントなのか理解できる。	88	22	6	5	3	1	0
4	自分の担当分野に関する上司や先輩からのアドバイスやコメント内容が理解できて仕事に生かせる。	96	24	15	6	1	0	0
5	会議のときに、議論の内容を聴きながら、賛成や反対など主張の違いがわかる。	60	15	9	2	10	3	6
6	留守番電話のメッセージを聴いて、相手の要求や説明が理解できる。	24	6	1	1	19	3	6
7	社外の人からの苦情や要求の内容が理解できる。	52	13	2	3	12	3	3

#### 6.3.2. 「聴きながら読む」

「聴きながら読む」の 3 項目の経験率は 50%前後であった。いずれも自己評価が変わっていない参加学生が多かった。項目 8 および項目 9 については、インターンシップ前に行うビジネス日本語研修で学習したことが含まれていることから、自己評価がしやすく、また、イ

インターンシップ中には経験する機会が少ないことであるため、インターンシップ後の自己評価の変化も少なかったと思われる。

表 6 Cds 項目「聴きながら読む」の自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価↑	自己評価↓	N	自己評価↑	自己評価↓
8	自分の担当分野についてのプレゼンテーションの内容が理解できる。	64	16	2	3	9	3	1
9	テレビの経済やビジネスに関するニュースの内容を理解することができる。	48	12	3	2	13	3	2
10	ビジネスに関する研修及び講演の内容が理解できる。	56	14	3	2	11	3	1

### 6.3.3 「読む」

「読む」項目についての経験率は、16%～84%で、最も自己評価が上がっていた者が多かったのは項目 14 であったが、これは、項目 14 が業務に取りかかる前に直面する基本的なタスクであることと関連しているためであると考えられる。一方、専門性が高いタスクである項目 20 は、インターンシップでは経験しない者が多かったと思われ、最も経験率が低かった。参加学生 B は、インターンシップ前には、項目 20 を 1 と評価していたが、インターンシップ後は 4 と評価し、3 段階評価が上がっていた。インタビューではこれについて、自身の専門に近い IT 関連の業務をすることによって自信がついたためであると回答した。

### 6.3.4 「話す」

「話す」項目についての経験率は、28%～88%であった。経験率が最も高かったのは項目 21 で、88%の参加学生がインターンシップ中に相手が社内の人か社外の人かによって話し方を使い分けるといった経験をしたことがわかる。項目 21 を経験しなかったとしている 3 名は、インターンシップ先で主に社内業務のみを担当し、社内の人のみと接していた者と、ホテルで接客業務をしていて社外の人のみと接していた者であり、話し方を使い分ける必要がなかったとしている。項目 21 を経験した者の中で 4 名が評価を下げていた。参加学生 H, K, T, Y である。この 4 名はいずれも 2 つの企業でインターンシップをしていた。インタビューでは、職場によって雰囲気異なるということもあったことから様々な話し方を使い分ける必要があり、難しさを感じたとしている。

表 7 Cds 項目「読む」の自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価 ↑	自己評価 ↓	N	自己評価 ↑	自己評価 ↓
11	広告、パンフレット・カタログなどから必要な情報を見つけることができる。	84	21	7	1	4	0	1
12	自分の仕事に必要な情報をインターネットで検索することができる。	80	20	7	1	5	2	1
13	自分の担当分野に関係する記事やニュースが理解できる。	80	15	6	3	10	3	1
14	社内で出されたお知らせや、回覧されている文書、仕事の指示を書いたメモの内容が2、3分読んで理解できる。	80	20	9	2	5	1	2
15	社外から来たビジネス文書を2、3分で読んで、内容によって分類できる。	36	9	4	1	16	5	3
16	社内で提案された新しい企画についての稟議書を読んで、企画の概要や提案理由がわかる。	48	12	3	2	13	2	5
17	社外の人と数回やり取りした文書やメール全部読んで、新しく決まったこと、変更があったことは何かがわかる。	52	13	3	3	12	2	5
18	自分の担当業務に関する様々なビジネス文書を比較し、情報の優先順位をつけることができる。	44	11	2	2	14	7	3
19	丁寧な印象を与えるために婉曲的な表現で書かれた社外から来たビジネス文書の意図がわかる。	36	9	4	2	16	3	6
20	専門用語を用いた契約文書の内容が細部まで間違いなく理解できる。	16	4	1	1	21	5	6

表 8 Cds 項目「話す」の自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価 ↑	自己評価 ↓	N	自己評価 ↑	自己評価 ↓
21	社内と社外で話している相手との関係を考慮して、場合に応じた適切な話し方を選ぶことができる。	88	22	7	4	3	2	0
22	敬語に注意しながら上司や先輩に依頼ができる。	84	21	9	2	4	1	0
23	a 相手が同僚でも専門的で複雑な内容について用件をまとめて伝えることができ、相手の質問にも答えられる	80	20	11	2	5	1	1
	b 相手が上司でも専門的で複雑な内容について用件をまとめて伝えることができ、相手の質問にも答えられる	80	20	12	2	5	1	0
	c 相手が知っている取引先の人でも専門的で複雑な内容について用件をまとめて伝えることができ、相手の質問にも答えられる	44	11	4	1	14	5	0
	d 相手が初めて話す相手でも専門的で複雑な内容について用件をまとめて伝えることができ、相手の質問にも答えられる	60	15	6	2	10	4	2
24	a ある商品や企画について、そのセールスポイントや特徴を調べてリストにし、それを使って、プレゼンテーションできる。	28	7	3	0	18	4	9
	b ある商品や企画について、そのセールスポイントや特徴を調べてリストにし、それを使って、スライド等を用いてプレゼンテーションできる。	32	8	3	0	17	3	8

### 6.3.5 「書く」

「書く」項目については経験率が最も高いもので、短時間でメールやメモを書くタスクである項目 25 の 64%にとどまっていた。また、業務報告書を書くタスクである項目 26 やプレゼンの資料を書くタスクである項目 28b は経験率が 44%と半数以下であり、インターンシップ業務では「書く」タスクを経験することが最も少ないことがわかる。経験したことで自己評価を上げた参加学生の割合が最も高かったのは項目 27b であった (60%)。この項目の評価を上げた参加学生が従事した業務には、IT 関連会社で HP を作成する、旅行会社でチラシを作成する、観光情報を集めてプレゼンする、新聞社で記事を執筆する等、実際に 27b のタスクに近い業務であったことと、インターンシップ中にこれらの業務を経験した際、ある一定の成果を上げたことにより自信がついたことが要因であると思われる。また、この項目については、経験しなかった参加学生で自己評価を下げた割合も 40%と比較的高くなっている。さらに、27 の下位項目は、a から c の順にタスクの難易度が上がるという設定になっているが、経験せずに自己評価を上げている学生が a→b→c の順に増えており、参加学生の一部は、a より b、b より c の方が難易度が低いと判断した可能性がある。

表 9 Cds 項目「書く」の自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価↑	自己評価↓	N	自己評価↑	自己評価↓
25	同僚や上司に業務を依頼したり業務の内容を伝えたりしたいときにあまり時間をかけないでさっとメールやメモを書くことができる。	64	16	7	3	9	1	5
26	上司や先輩に敬語を使用して業務の報告書を書くことができる。	44	11	5	3	14	4	3
27	a ある商品や企画についてそのセールスポイントや特徴を調べて、リストにすることができる	36	9	4	1	16	2	5
	b ある商品や企画についてそのセールスポイントや特徴を調べて、リストにし、それを使って、宣伝のための文を書くことができる。	40	10	6	1	15	4	6
	c ある商品や企画について他社の人や顧客の興味を引くような宣伝の文書を書くことができる。	24	6	3	1	19	8	6
28	a プレゼンテーションをするために、要点についての指示があればそれに従って資料を作ることができる	36	9	3	1	16	4	7
	b プレゼンテーションをするために自分で要点をまとめて資料を作ることができる。	44	11	6	3	14	3	4

### 6.3.6 「聴いて話す」

「聴いて話す」項目の経験率は、48%～80%であった。項目 31a, 31b, 31c および項目 33a, 33b, 33c は比較的经验率が高かった。参加学生がインターンシップ中に理解できないことや疑問に思ったことについて周りの人に聞くという経験をしていることがわかる。下位項目ごとに経験率が異なることについて、参加学生は、相手との関係によっては疑問点を伝えられ

なかった、あるいは、どのような聞き方をすればいいのかわからなかったためであると回答した。ただし、これらを経験したことによって自己評価を上げている割合は高かった。これについては、相手の反応を見て疑問点がうまく伝えられたことを実感したためであると回答した参加学生がいた。

### 6.3.7 「聴いて書く」

「聴いて書く」項目の経験率は、76%と32%であった。項目36については、経験したことで自己評価を下げた参加学生はいなかった。報告書の書き方については、インターンシップ前に行うビジネス日本語研修で学習したが、インターンシップ先で実際に経験してみて、研修の成果を実感することができたことがその要因であるとインタビューで回答した参加学生がいた。

### 6.3.8 「読んで書く」

「読んで書く」項目については比較的経験率が低く、16%～32%であった。項目37については経験しなかったにもかかわらず自己評価を下げている参加学生が、自己評価を上げている参加学生より多かった。これについて、インタビューで、苦情のメール等に返事を書くだけでも難しいと感じているという参加学生は、「相手の気持ちを考えながら「丁寧」に返事を書くことは、さらに難しいと感じたためであると回答した。

表 10 Cds 項目「聴いて話す」の自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価↑	自己評価↓	N	自己評価↑	自己評価↓
29	営業などの業務で社外の会社を訪問したときや社外の会議で集めた情報をまとめて、社内の人に報告することができる。	48	12	6	4	13	3	1
30	会議や打合せで議論の内容を理解して、自分の意見や疑問点を言うことができる。	68	17	7	6	8	3	2
31	a 同僚の話に疑問点や問題点を感じたときに、同僚に自分の思っていることを直接的な表現ではなく、敬語を使って遠回しに伝えることができる。	80	20	8	3	5	1	1
	b 上司の話に疑問点や問題点を感じたときに、上司に自分の思っていることを直接的な表現ではなく、敬語を使って遠回しに伝えることができる。	76	19	7	1	6	0	0
	c 取引先の人の話に疑問点や問題点を感じたときに、取引先の人に自分の思っていることを直接的な表現ではなく、敬語を使って遠回しに伝えることができる。	56	14	6	2	11	5	0
32	電話で話した内容の要点をまとめ、相手に確認することができる。	52	12	6	3	13	4	5
33	a 取引先の人と話しているときに、よく理解できないことがあれば、理解できないということを相手に伝えることができる。	76	16	5	1	9	1	4
	b 取引先の人と話しているときに、よく理解できないことがあれば、理解できない部分を的確に相手に伝えることができる	64	16	5	0	9	1	3
	c 取引先の人と話しているときに、よく理解できないことがあれば、相手に失礼にならないように丁寧に聞き返すことができる	64	14	5	3	11	5	4
34	社外からの依頼や苦情の内容を理解して、相手の気持ちを考えながら、きちんと対応できる。	56	13	6	2	12	2	3

表 11 Cds 項目「聴いて書く」の自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価 ↑	自己評価 ↓	N	自己評価 ↑	自己評価 ↓
35	会議やプレゼンテーションを聴きながら要点をメモすることができる。	76	19	6	5	6	2	1
36	会議に出席して、会議の記録をとり、あとで正式な報告書を書くことができる。	32	8	4	0	17	6	5

表 12 Cds 項目「読んで書く」の自己評価

番号	Cds 内容	経験率 %	経験した			経験しなかった		
			N	自己評価 ↑	自己評価 ↓	N	自己評価 ↑	自己評価 ↓
37	苦情や問い合わせのメールや文書が来たときに、相手の気持ちを考えながら、丁寧な返事を書くことができる。	16	4	1	0	21	3	7
38	新聞、インターネットなどから集めた情報をまとめて、報告書を書くことができる。	32	8	3	1	17	6	4
39	自社の競争相手の競合他社に関する情報を集め、自社と比較した報告書を書くことができる。	24	6	3	1	19	5	4
40	社外から依頼の文書が来たときに、相手の気持ちを考えながら、丁寧な断りの手紙やメールを書くことができる。	28	7	3	0	18	7	5

#### 6.4 参加学生の意識の変化

表 13 は、インターンシップ後に行ったアンケート調査の「このプログラムに参加して、意識の変化など、自分自身に変化があったか」という問いに対する自由記述の抜粋と、この回答についてのインタビュー結果である。この内容から参加学生のインターンシップ参加による意識の変化は次のようにまとめられる。

- 1) インターンシップ先で実際に業務を経験することによって、自身のビジネス日本語能力が現場で通用するかどうかのわかり、今後はどのような点を伸ばしていけばよいかわかった。
- 2) インターンシップ前の予想より業務がよくできた参加学生は、自信が付き、日本で仕事をしたり母国で日本語を使って仕事をしたりしたいという希望を持つようになった。
- 3) インターンシップ前の予想より業務がうまくできなかった参加学生は、ビジネス日本語学習に対するモチベーションが高まった。

表 13 参加学生の意識の変化

番	学生	回答内容
1	A	日本人に対するイメージが良くなった。日本人は親切だと思うようになった。来日前は自信があったが、今は、日本語に対して自信がなくなった。
2	B	ビジネス日本語についての自信がついた。専門用語は難しかった。日本語での電話、敬語使用については、まだ改善点がある。日本で就職できるのではないかと思うようになった。
3	C	日本語バージョンのパソコンがうまく使えるようになって自信がついた。
4	D	自分が足りないところがわかった。もっと努力しなければならないとわかった。
5	E	これまで意識していなかった、外国での就職を意識するようになった。
6	F	日本企業で1ヶ月働くことによって、自分自身のビジネス日本語能力を見つめ直す機会となった。
7	G	社会人としての心がけや、大変さがわかり、今後の大学での勉強の方向性を設定するために役に立った。
8	H	就職は韓国でしたいと思っていたが、日本でなら就職してみてもいいと考えが変わった。
9	I	日本留学は2回目だが、1回目のときと考えが変わった。日本で就職したいという希望が高まった。
10	J	インターンシップに参加してよかった。日本で就職したいと思うようになった。
11	K	もともと日系企業への就職に興味があったが、日本企業への就職に対する希望が強くなった。日本語能力をもっと高めるために、1年間の交換留学をするつもりだ。
12	L	自己分析をすることができて、自分の長所や短所を見つめ直すことができた。日本企業への理解が深まった。日本での外国人による就職活動と現状がわかった。
13	M	このプログラムに参加することによって、成長できた。今まで自分が気づかなかった長所が発見できた。視野が広がり、人脈ができた。
14	N	日本企業で働けるという自信がついた。BJTのJ1+レベルをめざして、ビジネス日本語学習を継続したい。
15	O	本気で日本で就職したいと思うようになった。ビジネス日本語能力をもっと向上させる必要がある。
16	P	初めて、「学生」ではなく「社会人」しかいない場所で行動することはとても興味深い経験だった。インターンシップ先の企業から就職を打診されたので、卒業後は、考えてみようと思う。
17	Q	外国人として日本で働くことが怖くなくなった。色々な人との出会いがあったことがとてもよかった。2ヶ月後には日本企業での就職が決まっているのがんばりたい。
18	R	何よりも自分の仕事に対する態度に変化があった。就職するときの、理想の自己像と、現実の自分とのギャップがわかったので、これからどのようなことに集中して努力していけばいいのかがわかった。
19	S	日本語で話すことに対する恐怖感がなくなった。自分の言いたい事を日本語で言えるようになった。将来は、サービス業に就きたいという気持ちが強くなった。
20	T	ビジネス日本語能力やビジネス業務遂行能力を身につけられて、自分に自信が持てるようになった。
21	U	ホテルの業務をやってみて、ビジネス日本語能力が向上したと思うが、自分はホテル業には向いていないこともわかった。将来は日本語を使える貿易会社に就職したい。
22	V	日本企業や日系企業への就職に関心が出て来た。将来は日系企業に就職したい。日本での就職も考えたい。
23	W	マスコミ関係のシステムが理解できた。場面によって自然に敬語を使い分けができるようになった。日本語を使える企業に就職したい。
24	X	このプログラムに参加してよかったし、成長できた。今まで気づかなかった自分の長所を発見できた。
25	Y	社会人としての責任感とはなにか、自分はこれからどのような人生を生きていくのかについて真面目に考えられるチャンスになった。自分はサービス業が向いていると思った。

## 7. おわりに

ビジネス日本語 Cds を用いた定量的な調査から、インターンシップ参加学生のビジネス日本語能力に関する自己評価は、参加前と後で変化しており、特にビジネス日本語 Cds の項目のうちインターンシップ先で経験した内容について自己評価を上げる傾向が見られた。

その一方で、未経験の内容でも自己評価に変化が生じていた事例については、その後のインタビュー調査で、周囲の人がその業務を行っている様子を目にして、自分に置き換えて自己評価を変えたと回答した参加学生が見られた。

また、アンケート調査およびインタビュー調査によって、参加学生全員が、就業の実体験を通して、さらなるビジネス日本語学習への意欲を高める、日本での就職や母国での日系企業への就職について真摯に向き合うなどするようになったことが明らかとなった。これは、琉球大学が実施したインターンシッププログラムの参加学生にも、田中（2007）がインターンシップの効果として挙げた「学業や仕事への意欲が湧き、新たな発想とつながる『気づき』の効果」をもたらしたと言えるだろう。

さらに、参加学生の約半数にあたる14名が将来、日系企業か日本語を使用する仕事に就きたいという希望を抱くようになっており、前述した田中（2007）が述べているように、参加学生は「雇用可能性への自信」を得ている。このように、ビジネス日本語研修から始まり、インターンシップ先での成果を報告する報告会までの一連のインターンシッププログラムが、外国人留学生の就労に関する情意面に一定の役割を果たしたことが明らかとなった。

本研究では、琉球大学留学生センターが沖縄県内で実施したインターンシップ参加学生の自己評価の変化についてビジネス日本語 Cds を用いて分析することによって、インターンシップの効果の一端を探ることができた。本研究の調査の結果は、インターンシッププログラム参加者25名を対象とした事例報告である。吉本（2007）は、インターンシップの教育的効果の測定などの実証的研究において実習後の追跡調査やその後のキャリア効果を示す知見や測定方法の研究はまだ現れていないと指摘している。インターンシッププログラムに参加した外国人留学生のキャリア効果を測定するためには、実際の就職情報や、就職先での就労状況などについての調査が不可欠である。

今後は、この点に着目したより詳細な調査を行うこととしたい。

## 注

- (1) 「高度外国人材」とは大学等を卒業後、企業に勤める営業職や技術職を含んでいる。その名称については、「高度外国人材」「高度海外人材」「外国高度人材」など複数存在する。本稿では、「高度外国人材」に統一する。
- (2) 葦原・小野塚（2014）によって開発されたビジネス日本語 Cds は、ビジネス場面における日本語によるコミュニケーション能力を測定する大規模試験「BJT ビジネス日本語能力テスト（以下、BJT とする）」の測定対象能力に基づいている。具体的な項目については「ビジネス日本語 Can-do statements」（<http://business-japanese-cando.jp>）を参照のこと。



- (3) 加藤 (2009) をBJT模擬テストとして使用した。これは、正規のBJTと同じ問題数、出題形式、難易度で構成されており、その得点は簡易な換算表を用い、正規のBJTの等化得点表示に限りなく近い値を80%の確率で推計するものである。
- (4) インターンシップ先企業の担当者による参加学生に対する評価については、アンケート用紙を企業へ送付し、インターンシップ終了後に回収した。回答者は参加学生と直接関わった上司または同僚である。評価項目は、全22項目で、一般的な日本語能力、ビジネス日本語能力、ビジネスマナー、専門知識、社会人としての心構えや態度、業務遂行能力等についてで、それぞれ、「そう思う」「ややそう思う」「どちらでもない」「あまりそう思わない」「そう思わない」の5段階で評価するものとなっている。
- (5) BJT の各レベルの評価基準については「BJT レベルガイドライン」(<http://www.kanken.or.jp/bjt/about/levelguide.html>) を参照のこと。

### 参考文献

- (1) 葦原恭子, 小野塚若菜 (2014) 「高度外国人材のビジネス日本語能力を評価するシステムとしてのビジネス日本語 Can-do statements の開発—BJT ビジネス日本語能力テストの測定対象能力に基づいて—」『日本語教育 157』, 1-16, 日本語教育学会
- (2) 加藤清方 (2009) 『BJT ビジネス日本語能力テスト体験テストと解説改訂版』日本漢字能力検定協会
- (3) 共立総合研究所 (2011) 「グローバル時代の人材として外国人留学生を考える—外国高度人材としての外国人留学生—」, [https://www.okb-kri.jp/\\_userdata/pdf/report/142-1.pdf](https://www.okb-kri.jp/_userdata/pdf/report/142-1.pdf)
- (4) クオリティ・オブ・ライフ (2013) 「平成 24 年度アジア人財資金構想プロジェクトサポートセンター事業『日本企業における高度外国人材の採用・活用に関する調査』」  
[http://www.meti.go.jp/policy/asia\\_jinzai\\_shikin/surveydata\\_2012.pdf](http://www.meti.go.jp/policy/asia_jinzai_shikin/surveydata_2012.pdf)
- (5) 田中宣秀 (2007) 『インターンシップとキャリア—産学連携教育の実証的研究』序章, 第 1 部, 11-12. 17 学文社
- (6) 日本学生支援機構 (2012) 「平成 23 年度私費外国人留学生生活実態調査」  
<http://www.jasso.go.jp/scholarship/ryujichosa23.html>
- (7) 文部科学省 (2013) 「外国人留学生を対象とするインターンシップの推進について」  
[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/kokusai/kyouiku/08-01.HTM](http://www.mext.go.jp/a_menu/kokusai/kyouiku/08-01.HTM)
- (8) 吉本圭一 (2007) 『インターンシップとキャリア—産学連携教育の実証的研究』序章, 第 1 部 49, 学文社

(葦原-琉球大学留学生センター, 小野塚-東京富士大学)

**A Case Study on the Efficacy of Business Experiences during  
Internship to the Self-Evaluation of Foreign Students  
at the University of the Ryukyus  
(Based on the Analysis of Business Japanese Can-do statements)**

ASHIHARA Kyoko, ONOZUKA Wakana

**Keywords:** high-skilled foreign personnel, internship, Business Japanese can-do statements, employability

**Abstract**

In recent years, it is required to increase foreign students in Japan to develop them as high-skilled foreign personnel after graduation. It is necessary to promote internship programs for foreign students working for Japanese companies to secure foreign personnel resources by utilizing foreign students as high-skilled foreign personnel. In previous research, it is pointed out their experiences during internship programs give students confidence for gaining employability. The purpose of this study is to evaluate the efficacy of an internship program designed for foreign students, which was organized by University of the Ryukyus, and held in Okinawa. The study focuses on the business experiences of foreign students through the internship program, and the survey was conducted by using the Business Japanese can-do statements which were originally developed by the authors as a method to evaluate business Japanese proficiency of high-skilled foreign personnel.

(ASHIHARA : University of the Ryukyus ; ONOZUKA : Tokyo Fuji University)