琉球大学学術リポジトリ

高度外国人材に求められるオンライン業務スキルに関する実態調査―CEFR-CV 2018 に基づき開発した Can-do statements を用いて―

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 琉球大学グローバル教育支援機構国際教育センター 公開日: 2022-09-12 キーワード (Ja): ビジネス日本語フレームワーク, ビジネス日本語能力, ビジネスコミュニケーション キーワード (En): business Japanese Framework, online interaction, CEFR Companion-volume, business Japanese competence, business communication 作成者: 葦原, 恭子, 塩谷, 由美子, 島田, めぐみ, 奥山, 貴之, 野口, 裕之 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/20.500.12000/0002019443

琉球大学国際教育センター紀要
第 6 号, 2022

高度外国人材に求められるオンライン業務スキルに関する実態調査

—CEFR-CV 2018 に基づき開発した Can-do statements を用いて—

葦原 恭子，塩谷由美子，島田めぐみ，奥山貴之，野口裕之

要　旨

近年，日本企業における高度人材としての外国人社員の需要が高まっており，その育成・教育・評価に資する枠組の構築は喫緊の課題となっている。本研究チームは，「ビジネス日本語フレームワーク」（以下，BJFWとする）の構築・確立を目指している。構築にあたり，既存の尺度（CEFR 2001等）の例示的能力記述文（以下，Can-doとする）をビジネスタスクとして書き換え，追記し，Can-doバンクに約800項目を登録した。2018年には，CEFR 2001の補遺版（以下，CEFR-CV 2018とする）が発表され，「Online interaction」スキルについて新たな定義とCan-doが加えられたが，日本語を使用するオンライン活動のCan-doに関する研究は，管見の限り見られない。そこで，高度外国人材に求められるオンライン業務に関するスキルを明らかにし，BJFWに追加することとした。折しも，2021年現在，巷は「コロナ禍」にあり，高度外国人材がテレワークを始めとするオンライン業務に携わる機会が増加していたため，オンライン業務を巡る状況についても実態調査をすることとした。

本研究の成果は，高度外国人材の育成・教育・評価に資するものとなると思われる。

【キーワード】ビジネス日本語フレームワーク，Online interaction，CEFR Companion-volume
ビジネス日本語能力，**ビジネスコミュニケーション**

1.　研究の背景

近年，日本企業における高度人材としての外国人社員の需要が高まっており，その育成・教育・評価に資する枠組の構築は，喫緊の課題となっている。本研究チームは,「ビジネス日本語フレームワーク」（以下，BJFWとする）の構築・確立を目指している。構築にあたり，2015年から2019年にかけて，既存の尺度（CEFR 2001等）の例示的能力記述文（以下，Can-doとする）をビジネスタスクとして書き換え，追記し，Can-doバンクに約800項目を登録した。これらの項目については，質的・量的調査を続けることにより精査し，加筆・修正し，BJFW項目を決定する計画である。

2018年には，CEFR 2001の補遺版（以下，CEFR-CV 2018とする）が発表され「Online interaction」（以下，オンライン上のやりとりとする）について，新たな定義とCan-doが加えられた。そこで，葦原他（2021）は，BJFWに追加すべく，CEFR-CV 2018に基づき，20項目のオンライン上のやりとりに関するCan-doを開発した。

一方，日本政府は,「働き方改革」の一環として情報通信技術（ICT）を活用し，時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方を可能とする「テレワーク」を推進している。総務省（2020）が実施した

「通信利用動向調査」によると，2019年12月現在，「テレワークを導入している」,「具体的な導入予定がある」と回答した企業は，全体の約3割で，年々，増加傾向にあるという。

折しも，2020年～2022年現在，世界は，いわゆる「コロナ禍」にあり，高度外国人材が，テレワークを始めとする，オンライン業務に携わる機会が増加している。国土交通省（2020）が，「新型コロナウィルス感染症対策におけるテレワーク実施実態調査」として，在宅勤務によるテレワークの実施状況を調査したところ，2020年3月現在，勤務先にテレワーク制度等がある雇用型テレワーカーで，調査対象期間中に感染症対策の一環として，在宅勤務によるテレワークを，初めて実施した人の割合は，52%であったという。

以上のようなことから，日本語を使用し，業務にあたっている高度外国人材が，テレワークを始めとするオンライン業務に携わるという状況は，今後も続く可能性があると思われる。そこで，本研究では，オンライン上のやりとりに関するCan-doを用い，高度外国人材が携わるオンライン業務を巡る状況について，実態調査を実施した。

2. 研究の目的

本研究の目的は，次の通りである。

1）高度外国人材が携わるテレワークを中心としたオンライン業務を巡る状況を明らかにする。
2）高度外国人材のオンライン業務経験の有無および自己評価を明らかにする。
3）オンライン業務をする上で高度外国人材が抱える問題点・対処法を明らかにする。

3. 研究の方法

本研究の方法は，次の通りである。

1） 高度外国人材を対象に，テレワークを中心としたオンライン業務を巡る状況に関するアンケート調査を実施する。
2） 葦原他（2021）によって構築された，オンライン上のやりとりに関する Can-do を用い，高度外国人材を対象に，各項目の経験の有無，および自己評価に関するアンケート調査を実施する。
3）アンケート回答者のうち 4 名を対象に，半構造化インタビューを実施する。

4. オンライン上のやりとりに関する Can-do の構築

4.1 Can-do 構築のプロセス

CEFR 2001 が刊行されて以来，欧州評議会に寄せられた多くの要望に応えるべく，2018 年に CEFR-CV 2018[(1)]が刊行された。CEFR 2001 では，6 レベル（A1, A2, B1, B2, C1, C2）設定であったが，Pre-A1, A2^{+}, B1^{+}, B2^{+}, Above C2 が追加され，11 レベルとされた。さらに，仲介能力や複言語・複文化能力，文学作品などの評価を伝える能力，そして，オンライン上のやりとりに関する Can-do が，追加収録された。CEFR-CV 2018 におけるオンライン上のやりとりに関する Can-do は,「オンラインでの会話とディスカッション」，および「目標が設定されているオンライン上の処理と協働」の 2 種類に分類されている。そして，前者については 24 項目，後者については 23 項目の，合計 47 項目の Can-do が提示されている。このような状況から，複言語・複文化社会における，グローバルなビジネス場面で

のオンライン上のやりとりの重要性が，明らかとなった。そこで，葦原他（2021）は，BJFW の Can-do 項目バンクに登録すべく，オンライン上のやりとりに関する Can-do を構築した。構築のプロセスは，次の通りである。

まず，CEFR-CV 2018 のオンライン上のやりとりに関する Can-do 47 項目を，英語から日本語に翻訳した。その後，Can-do を精査・分析し，BJFW に追加するために，次のようなプロセスで再構築した。

1）Can-do をビジネスタスクに置き換える。
2）ビジネスタスクに置き換えられないもの，ビジネスタスクとしては易しすぎるものは，リストから除外する。
3）Pre-A1～C2 としてレベル設定されていても，類似したタスクが含まれているものは統合する。
4）Pre-A1～C2 のレベル差を設定するために用いられる条件，例えば,「翻訳がぎこちないが」,「発話に間違いがあるが」などについては削除し，タスクの難易度によってレベル差をつける。

以上のようなプロセスを経て，CEFR-CV 2018 のオンライン上のやりとりに関する Can-do 47 項目は， BJFW へ集約する Can-do 案の候補 20 項目として書き換えられ， BJFW の能力記述文項目バンクに登録された。

4.2 BJFW オンライン上のやりとり Can-do

葦原（2021）では，前節で述べたプロセスを経て，「オンラインによる会話とディスカッション」Can-do として表 1 の Can-do10 項目が BJFW に追加された。

表 1　BJFW オンラインによる会話とディスカッション

1	専門分野や担当業務について詳細情報を示しながら，オンライン投稿をすることができる。
2	オンラインのチャットでスレッド内のスレッド内の自分の発言内容に対する他の人の反応を適切に理解して返信し，やりとりに参加することができる。
3	オンラインのチャットで，専門的な話題に関する議論を評価したり，言い換えたり，論争したりすることができる。
4	リアルタイムのオンラインディスカッションで，専門的な話題に関する議論を評価したり，言い換えたり，論争したりすることができる。
5	オンラインでのやりとりの中で，敬語を使ったり，カジュアルな表現を使ったりするなど，表現方法を調整し，使い分けることができる。
6	オンラインのディスカッションで，専門的な，または抽象的な話題でも追加の説明を求めたり，追加の説明をしたりしながら，参加することができる。
7	オンラインのチャットで複数の参加者がいる場合，コミュニケーションの意図や文化的な意味を理解しながら，やりとりをすることができる。
8	様々なオンライン環境やコミュニケーションの目的によって必要に応じて表現や文体をすばやく調整することができる。
9	オンラインのディスカッションで発生する文化的な誤解に対して，コミュニケーション上の問題や感情的な反応を予測して，効果的に対応することができる。
10	オンラインのディスカッションに参加するときに，曖昧な，時には冗談を含んだ文脈にも柔軟に敏感に反応し，はっきりと正確に自分の意見を述べることができる。

（出典：葦原他，2021，p.10）

オンライン上のやりとりで「目標が設定されているオンライン上の処理と協働」Can-do として BJFW に追加された Can-do10 項目は，表 2 の通りである。

表 2　BJFW 目標が設定されているオンライン上の処理と協働

11	オンラインでの業務のプロセス上で起こる誤解を解き，摩擦に効果的に対処することができる。
12	オンラインで資料や原稿を作成する際，推敲と校正の段階でグループの作業に指示をして，精度を高める修正をすることができる。
13	複雑なオンラインでの処理をする時に，ディスカッションと交渉をやりこなすために言語を柔軟に調整することができる。
14	オンラインで担当業務に関する条件交渉や複雑な詳細を説明するなどのやりとりをすることができる。
15	オンラインのやりとりで起こる誤解や想定外の問題がある時に，解決のために丁寧で適切に返信して対応することができる。
16	オンラインで社内のプロジェクトをしているグループで，提案を評価したり，分担作業のために補助的な役割をしたり，必要な説明を求めたりすることができる。
17	オンライン上の分担された作業を完成するために，指示に従ったり，質問をしたり，説明を求めたりすることができる。
18	専門分野や担当業務に関するオンライン上の協働作業で，目標達成のために，グループのメンバーに役割や分担，締め切りをリマインドすることによってリーダー的な役割を果たすことができる。
19	オンライン上で，協働で原稿や資料を書いたり，書き直したりする複雑なプロジェクトで，目標達成のための指示を正確に理解したり，他の人に伝えたりして，参加することができる。
20	オンライン上の協働的なやりとり上で起こりうるコミュニケーション上の問題や文化的な問題をメディア（ビジュアル，オーディオ，グラフィック）を使って説明・確認・例示をすることによって，効果的に処理することができる。

（出典：葦原他，2021，p.11）

5. 高度外国人材が携わるオンライン業務に関する調査

5.1 アンケート調査の概要

本研究のアンケートは，Google フォームを利用し，2020 年 10 月 1 日～11 月 15 日に実施した。

調査項目は次の通りである。

1）調査回答者のプロフィール

国籍・母語・日本語学習歴・日本語レベル・業種・部署名・役職名・勤続年数・勤務地・職種・業種について回答を得た。

2）テレワークの利用状況

過去 1 年間の経験の有無・頻度・１日当たりの勤務時間・感想・良かったこと・生産性・精神的なストレス・チーム内のコミュニケーション量・コミュニケーションの取り方の工夫・オンライン業務の種類・オフラインでの業務について回答を得た。

3）オンライン業務に関する Can-do 調査

全 20 項目について経験の有無および自己評価について回答を得た。

本調査の回答者の概要は，表 3 の通りである。21 カ国・地域出身の高度外国人材 121 名から回答を得た。勤務地は，日本国内が 88 名，国外が 33 名であった。所属企業の業種は，多岐にわたっていたが，情報通信業が 39 名と最も多く，次いで，製造業が 29 名で，この 2 業種で回答者全体の半数以上を占めていた。担当業務は，事務職が最も多く 32 名で，次いで専門・技術職が 29 名，営業職が 24 名であった。勤続年数は 3 年未満が最も多く 87 名であった。肩書きについては，役職なしが 86 名で最も多かったが，主任・チーフが 17 名，管理職が 15 名おり，経営者 2 名，役員 1 名と多岐にわたっていた。

表 3 調査回答者の概要　　（　）は人数

国籍	中国（29）台湾（23）韓国（12）タイ（9）ベトナム（8）ドイツ（8）フランス（6） アメリカ（4）イタリア（3）スウェーデン（3）モンゴル（3）カナダ（2）スペイン（2） ウズベキスタン（1）ブラジル（1）インドネシア（1）ラトビア（1）ロシア（1） インド（1）ミャンマー（1）ポーランド（1）不明（1）
勤務地	日本国内（88）日本国外（33）
JLPT	N1/旧 1 級（89）N2/旧 2 級（24）N3（3）未受験（5）
日本語学習歴	1～5 年（42）6～10 年（45）11～15 年（27）16～20 年（7）
業種	情報通信業（39）製造業（29）卸売・小売業（16）教育・学習支援業（15） 宿泊・飲食サービス業（7）金融・保険業（3）不動産業（3）娯楽業（5）農業・林業（1） 運輸業（1）その他（2）
役職	役職なし（86）主任・チーフ（17）管理職（15）経営者（2）役員（1）
勤続年数	1～3 年（87）4 年～6 年（22）7 年～9 年（11）10 年以上（1）
担当業務	事務職（32）専門・技術職（29）営業（24）販売（14）管理職（10）研究職（4） 教員（2）通訳・翻訳（2）企画（1）その他（3）

5.2 テレワークの利用状況に関する調査

テレワークの利用状況に関する調査に対する回答の詳細は表 4 の通りである。

まず，テレワークの経験の有無について聞いたところ，調査回答者 121 名のうち，テレワークの経験が「ある」という回答は 99 名で,「ない」という回答は 22 名であった。また，「ある」と回答した 99 名の中で，日本国内勤務は 72 名，国外は 27 名であった。

テレワークの頻度については，毎日携わっていたという回答が最も多く，39 名で，次いで，週に 3～4 回が 31 名，週 1～2 回が 24 名，月 2～3 回が 1 名であった。

テレワークをしてみた感想については，「とても良い」が 26 名，「良い」が 55 名であり，肯定的な回答が計 81 名であった。テレワークの利点として「ウイルスに対する不安が消える」，「満員電車による通勤のストレスが解消する」という回答があったことから，これらがテレワークに対して肯定的であった一因であると思われる。

テレワークにおける生産性については，「とても上がった」が 5 名、「上がった」が 39 名，「変わらない」が 37 名，「下がった」が 17 名，「とても下がった」が 1 名であり，「上がった」という回答が「変わらない」という回答をやや上回っていた。生産性が上がった理由としては，「通勤時間・外出などの移動時間が減った」,「通勤時間の短縮」という時間の使い方の変化が挙げられていた。また，「ストレスが軽減した」「仕事が中断することなく続けられる」など，テレワークにより，仕事への集中力が高まったことが要因として挙げられていた。逆に，生産性が下がった要因としては,「同僚や上司とのコミュニケーションが取りづらくなった」が最も多く 37 名であった。さらに，在宅勤務が増えたことで「私生活と仕事の切り替えが難しい」という回答や「自宅の仕事環境が整っていない」という回答も見られた。

テレワークにおける精神的なストレスについては，「平常時よりストレスが小さい」が 40 名で,「特に変わらない」が 39 名と，「平常時よりストレスが大きい」という 14 名を上回っていた。

テレワークの際，どのようなコミュニケーションの工夫をしているかという問いについては，「できるだけすぐにレスポンスを返す」が最も多く，59 名で，次いで「毎日オンラインでミーティングや打ち合わせをする」が 40 名，「チャットで雑談をする」が 20 名であり，高度外国人材がコミュニケーションの機会を増やすために努力をしている様子が窺えた。また，「チャットの文字会話ではなく電話で話す」が 37 名であり，同僚や上司とのコミュニケーションが取りづらくなったとはいえ，オンライン業務に携わるにあたり，コミュニケーションを取りやすくするための工夫をしていることが明らかになった。

高度外国人材が携わるオンライン業務は，社内外の人とメールでやりとりする，社内・社外の会議に参加するなど多岐にわたっていた。

表 4 テレワークの利用状況の実態　　（　）は人数

テレワークの経験	あり（99）なし（22）
テレワークの頻度	毎日（39）週 3〜4 回（31）週 1〜2 回（24）月 2〜3 回（1）その他（4）
テレワークの時間帯	終日（76）半日（11）終日・半日（3）その他（9）
テレワークの感想	とても良い（26）良い（55）悪い（13）とても悪い（1）その他（4）
テレワークの利点 （複数回答）	ウイルスに対する不安が消える（77）満員電車のストレスが解消する（58） 睡眠時間が増える（25）自分のペースで仕事できる（22） 静かな環境で業務に集中できる（22）身だしなみを気にしなくて良い（1） 自炊ができる（1）
テレワークにおける生産性	とても上がった（5）上がった（39）変わらない（37）下がった（17） とても下がった（1）
上がった理由 （複数回答）	通勤時間・外出などの移動時間が減った（43）通勤時間の短縮（32） ストレスの軽減（32）仕事が中断することなく続けられる（23） 非効率な部分もあるが全体的に向上した（1）移動時間に仕事ができる（1）
下がった理由 （複数回答）	同僚や上司とのコミュニケーションが取りづらくなった（37）私生活と仕事の切り替えが難しい（27）自宅の仕事環境が整っていない（22） 実際に製品に触れることができない（1）
精神的なストレス	平常時よりストレスが大きい（14）特に変わらない（39） 平常時よりストレスが小さい（40）その他（6）
コミュニケーションの工夫 （複数回答）	できるだけすぐにレスポンスを返す（59）毎日オンラインでミーティングや打ち合わせをする（40）チャットの文字会話ではなく電話で話す（37） チャットで雑談する（20）特に工夫はない（4）
オンラインでする業務 （複数回答）	同僚や上司とメールでやりとりする（82） 社内のオンライン会議に参加する（70）顧客とメールでやりとりする（54）社外の人とオンライン会議に参加する（40）社内の人とチャットする（49）担当業務に関する情報を収集する（31）社外の人とチャットする（17） 取扱商品/製品をオンラインで紹介する（11）
テレワーク中の オフライン業務	全てオンライン業務（31）事務作業（35）営業・顧客対応（9） 通訳・翻訳作業（7）その他（17）

5.3　オンライン上のやりとりに関する Can-do 調査

オンライン業務に関する Can-do については，項目毎に，経験の有無と自己評価（「ほとんどできない=1」から「問題なくできる=5」の 5 段階）を得た。自己評価回答の信頼性係数（α 係数）は，0.966（20 項目）であった。オンライン業務の経験率・自己評価の平均値と標準偏差は，表 5 の通りである。

表 5　オンライン上のやりとりに関する Can-do 調査結果

	オンラインによる会話とディスカッション	経験率 (%) $n = 99$	自己評価 M (SD) $N = 121$
1	専門分野や担当業務について詳細情報を示しながら，オンライン投稿をすることができる。	87.9	4.21 (0.81)
2	オンラインのチャットでスレッド内の自分の発言内容に対する他人の反応を適切に理解して返信し，やりとりに参加することができる。	94.9	4.33 (0.71)
3	オンラインのチャットで，専門的な話題に関する議論を評価したり，言い換えたり，論争したりすることができる。	81.8	3.94 (0.98)
4	オンラインディスカッションで，専門的な話題に関する議論を評価したり，言い換えたり，論争したりすることができる。	82.8	3.82 (1.04)
5	オンラインでのやりとりの中で敬語を使ったり，カジュアルな表現を使ったりするなど表現方法を調整し，使い分けることができる。	88.9	4.10 (0.86)
6	オンラインのディスカッションで，専門的な，または抽象的な話題でも追加の説明を求めたり，追加の説明をしたりしながら参加することができる。	83.8	3.87 (0.94)
7	オンラインのチャットで複数の参加者がいる場合，コミュニケーションの意図や文化的な意味を理解しながら，やりとりをすることができる。	91.9	4.02 (0.82)
8	様々なオンライン環境やコミュニケーションの目的によって必要に応じて表現や文体をすばやく調整することができる。	88.9	3.96 (0.83)
9	オンラインのディスカッションで発生する文化的な誤解に対して，コミュニケーション上の問題や感情的な反応を予測して，効果的に対応することができる。	75.8	3.69 (0.94)
10	オンラインのディスカッションに参加するときに、曖昧な、時には冗談を含んだ文脈にも柔軟に敏感に反応し、はっきりと正確に自分の意見を述べることができる。	82.8	3.66 (0.99)
	目標が設定されているオンライン上の処理と協働	**経験率 (%) $n = 99$**	**自己評価 M (SD) $N = 121$**
11	オンラインでの業務のプロセス上で起こる誤解を解き，摩擦に効果的に対処することができる。	74.7	3.60 (0.91)
12	オンラインで資料や原稿を作成する際，推敲と校正の段階でグループの作業に指示をして，精度を高める修正をすることができる。	70.7	3.77 (1.00)
13	複雑なオンラインでの処理をする時に，ディスカッションと交渉をやりこなすために言語を柔軟に調整することができる。	75.8	3.73 (0.97)
14	オンラインで担当業務に関する条件交渉や複雑な詳細を説明するなどのやりとりをすることができる。	76.8	3.74 (0.95)
15	オンラインのやりとりで起こる誤解や想定外の問題があるときに，解決のために丁寧で適切に返信して対応することができる。	81.8	3.87 (0.90)
16	オンラインで社内のプロジェクトをしているグループで提案を評価したり，分担作業のために補助的な役割をしたり，必要な説明を求めたりすることができる。	78.8	3.86 (0.89)
17	オンライン上の分担された作業を完成するために指示に従ったり，質問をしたり，説明を求めたりすることができる。	91.9	4.26 (0.69)
18	専門分野や担当業務に関するオンライン上の協働作業で，目標達成のために，グループのメンバーに役割や分担，締め切りをリマインドすることによってリーダー的な役割を果たすことができる。	69.7	3.76 (1.05)
19	オンライン上で，協働で原稿や資料を書いたり，書き直したりする複雑なプロジェクトで目標達成のための指示を正確に理解したり，他の人に伝えたりして，参加することができる。	73.7	3.77 (1.06)
20	オンライン上の協働的なやりとり上で起こりうるコミュニケーション上の問題や文化的な問題をメディア（ビジュアル，オーディオ，グラフィック）を使って説明・確認・例示をすることによって，効果的に処理することができる。	72.7	3.72 (0.99)

各 Can-do 項目について，経験があると回答した者，経験がないと回答した者，それぞれの平均値の間に差が見られるか *t* 検定を行った。項目 1，2，20 の 3 項目は，等分散性の検定結果が有意であったため（項目 1：$F = 9.758, p < .01$，項目 2：$F = 5.712, p < .05$，項目 20：$F = 4.126, p < .05$），ウェルチの *t* 検定を行った。それ以外の項目については，等分散性の検定結果が有意でなかったため，通常の *t* 検定を行った。その結果，表 6 のとおり，項目 2，項目 17 以外の 18 項目において，経験のある回答者と経験のない回答者の間に，有意な差が認められた。いずれも，経験のある回答者の方が，平均値が高かった。

本研究による Can-do 調査の結果，次のようなことが明らかとなった。

1） 自己評価の平均値が最も高い Can-do 項目は，項目 2「オンラインのチャットでスレッド内の自の発言内容に対する他の人の反応を適切に理解して返信し，やりとりに参加することができる」（*M* 4.33，*SD* 0.71）で，94.9%が経験ありと回答した。

2）他の比較的平均値が高い項目（*M* 4.0 以上）は，項目 1「専門分野や担当業務について詳細情報を示しながら，オンライン投稿をすることができる」，項目 5「オンラインでのやりとりの中で敬語を使ったり，カジュアルな表現を使ったりするなど表現方法を調整し，使い分けることができる」，項目 7「オンラインのチャットで複数の参加者がいる場合，コミュニケーションの意図や文化的な意味を理解しながら，やりとりをすることができる」，項目 17「オンライン上の分担された作業を完成するために指示に従ったり，質問をしたり，説明を求めたりすることができる」など一般的な業務に関わるものが多く，経験率は 87.9〜91.9%と相対的に高かった。

3）自己評価が最も低い項目は，項目 11「オンラインでの業務のプロセス上で起こる誤解を解き，摩擦に効果的に対処することができる」（*M* 3.60，*SD* 0.91）で，74.7%が経験ありと回答した。

4） 他の比較的平均値が低い項目（*M* 3.60〜3.73）は，項目 10「オンラインのディスカッションに参加するときに、曖昧な、時には冗談を含んだ文脈にも柔軟に敏感に反応し、はっきりと正確に自分の意見を述べることができる」，項目 13「複雑なオンラインでの処理をする時に，ディスカッションと交渉をやりこなすために言語を柔軟に調整することができる。」，項目 20「オンライン上の協働的なやりとり上で起こりうるコミュニケーション上の問題や文化的な問題をメディア（ビジュアル，オーディオ，グラフィック）を使って説明・確認・例示をすることによって，効果的に処理することができる」など異文化コミュニケーション能力と関連する項目が多く，経験率は 72.2〜82.8%と相対的に低かった。

5） *t* 検定の結果，項目 2 と項目 17 以外の項目において，経験ありと回答した者は，経験なしと回答した者よりも自己評価が高いことが明らかになった。

6） 経験ありと回答した者と経験なしと回答した者の間で，有意差が認められなかった 2 項目（項目 2 と項目 17）は，経験率が高く，自己評価の平均値が高かった。

表 6　経験の有無による *t* 検定の結果

	経験	*n*	*m*	*sd*	*t* 値	自由度		効果量 *d*
1	有	87	4.36	0.75	8.623	25	**	0.715
	無	12	3.17	0.39				
2	有	94	4.34	0.70	0.284	4	*ns*	0.717
	無	5	4.20	1.10				
3	有	81	4.16	0.81	5.422	97	**	0.861
	無	18	2.94	1.06				
4	有	82	4.02	0.96	4.774	97	**	0.944
	無	17	2.82	0.88				
5	有	88	4.19	0.80	3.138	97	**	0.827
	無	11	3.36	1.03				
6	有	83	4.10	0.79	6.525	97	**	0.791
	無	16	2.69	0.79				
7	有	91	4.08	0.79	2.374	97	*	0.802
	無	8	3.38	0.92				
8	有	88	4.06	0.75	3.469	97	**	0.789
	無	11	3.18	1.08				
9	有	75	3.84	0.95	2.965	97	**	0.908
	無	24	3.21	0.78				
10	有	82	3.77	0.95	2.530	97	*	0.965
	無	17	3.12	1.05				
11	有	74	3.85	0.79	5.437	97	**	0.804
	無	25	2.84	0.85				
12	有	70	4.14	0.77	7.139	97	**	0.812
	無	29	2.86	0.92				
13	有	75	4.00	0.87	5.703	97	**	0.841
	無	24	2.88	0.74				
14	有	76	3.97	0.85	4.999	97	**	0.855
	無	23	2.96	0.88				
15	有	81	4.07	0.77	5.489	97	**	0.790
	無	18	2.94	0.87				
16	有	78	4.06	0.73	4.910	97	**	0.803
	無	21	3.10	1.04				
17	有	91	4.29	0.66	1.118	97	*ns*	0.693
	無	8	4.00	1.07				
18	有	69	4.14	0.81	6.691	97	**	0.874
	無	30	2.87	1.01				
19	有	73	4.10	0.82	6.036	97	**	0.907
	無	26	2.85	1.12				
20	有	72	4.06	0.73	5.700	36	**	0.814
	無	27	2.81	1.04				

5.4　インタビュー調査

アンケート回答者のうち日本国内勤務の高度外国人材 4 名を対象に， 2020 年 10 月～2021 年 8 月に，Zoom を利用し，半構造化インタビューを実施した。

インタビュー項目は次の通りである。1）調査回答者のプロフィール，2）テレワークの利用状況，3）オンライン業務に関する Can-do の自己評価についての状況確認，4）オンライン業務をする上で高度外国人材が抱える問題点および対処法。

インタビュー調査対象者の概要とその回答は，表 7 の通りである。

表 7　インタビュー調査対象者の概要と回答

調査対象者	高度外国人材 A	高度外国人材 B	高度外国人材 C	高度外国人材 D
国籍	カナダ	台湾	ドイツ	ドイツ
使用可能言語	英語・日本語	中国語・日本語・英語	独語・日本語・英語	独語・日本語・英語
日本在住歴	1 年 10 ヶ月	3 年 7 ヶ月	6 年	6 年
現職	広告代理店	翻訳会社	機器メーカー	アパレルメーカー
在職期間	10 ヶ月	6 ヶ月	4 年	10 ヶ月
主な業務	商品をメディアに紹介	翻訳・コーディネート	海外営業	ウェブマーケティング
テレワークの開始時期	入社後 1 ヶ月より	入社当初より	休職・再就職直後より	入社当初より
テレワークの経験	在宅	在宅	在宅	在宅
テレワークの頻度	週 3～4 回（終日）	週 3～4 回（終日）	週 3～4 回（終日）	週 3～4 回（終日）
テレワークの感想	良い（やりやすい）	悪い（やりにくい）	良い（やりやすい）	良い・悪い
良かったこと	感染の不安解消 自由な身だしなみ	感染の不安解消 自分のペースで仕事可能	感染の不安解消 満員電車を回避可能	満員電車を回避可能 静かな環境で業務可能 自分のペースで仕事可能
生産性	変わらない	下がった	下がった	変わらない
精神的ストレス	特に変わらない	平常時よりストレス大	平常時よりストレス大	平常時よりストレス小
コミュニケーション	増えた	増えた	少なくなった	変わらない

インタビューの結果，次のようなことが明らかとなった。

1）入社後，テレワークが開始するまでの期間が異なれば，人材が直面する問題点も異なる。

入社後 1 ヶ月間，社内で人間関係を築いた後，テレワークとなった高度外国人材 A に較べ，入社当初からテレワークのみであった高度外国人材 B は人間関係構築に関するストレスが比較的大きく，同僚や上司とのコミュニケーションに苦労していた。一方，4 年近く海外営業に携わった後，在宅勤務のテレワークとなった高度外国人材 C は，状況の変化に少なからずストレスを感じている様子が窺えた。高度外国人材 D は，通常業務がウェブマーケティングであるため，在宅勤務でも業務には支障がなく，静かな環境で業務がより捗っていたとしていた。

2）テレワークに関する問題点は，人材が所属する職場によって異なる。

高度外国人材 A は，「広告代理店という業種は，テレワークには合わない」という見解を同僚と共有していた。また，高度外国人材 B は，先輩に教えを乞う際，やりとりをオンライン上のテキストでするため，時間がかかること，日本語表現の選択に迷うことなどで悩んでいた。さらに，高度外国人材 C は，社内でオンライン会議の際，参加者が顔を出さずに音声のみで実施という決まりがあるため，会議の内容把握に困難さを感じていた。高度外国人材 D の職場では，出勤し，業務をする際においても，社内の業務上のやりとりはメールで，同じオフィス内にいてもチャットでやり取りすることが通常ということで，テレワークをしてもしなくても業務上にそれほど変化はないとしていた。

3）企業によってコミュニケーションの取り方や量が異なる。

高度外国人材 A と B の職場では，テレワークになって以来，通常よりも頻繁にオンライン会議，メールやチャットのやりとりをしていたが，高度外国人材 C の職場は，コミュニケーション量が減ったとしていた。高度外国人材 D の職場は，コミュニケーション量に変化はなかったとしていた。

4）コミュニケーションのとり方に関する工夫点としては，高度外国人材 A, B, C の 3 名が共に，迅速なレスポンスをする，チャットなどで頻繁に連絡を取るなどしていると回答した。

6. 今後の展望

今後は，オンライン上のやりとりに関するCan-doを含むBJFWの項目の必要度を明らかにするため，既に日本国内で就職している高度外国人材と企業担当者にインタビュー調査とアンケート調査を実施し，海外で働く高度外国人材と企業担当者にも調査を実施する。この調査では，主に，高度外国人材にとって必要な項目とそうでない項目を判別することを目的とする。調査結果を分析し，BJFWの項目を整理し，確定する。その後，国内，および海外で活躍する高度外国人材に対し，各項目についてどの程度できるかを尋ねるCan-do自己評価調査を実施し，項目の難易度を推定するために，IRTモデルによる分析を行う。その結果に基づき，Can-do項目を難易度順に並べ，レベル設定（Pre-A1～C2）を行い，尺度化し，BJFWを完成する。完成したBJFWは，高度外国人材の育成・教育・評価に資するべく，ウェブサイトで広く公表する計画である。

注

（1）CEFR 2001の補遺版については，2018年にCEFR-CV 2018が刊行されたのち，2020年には，さらに加筆修正されたCEFR-CV 2020が刊行された。本研究が用いたCan-do statementsは,CEFR-CV 2018を参照し，構築されたため，CEFR-CV 2020についての言及はないが，新補遺版の検討は，今後の課題とする。
Council of Europe　(2020) Common European Framework of Reference for. Languages: Learning, Teaching Assessment Companion Volume with New Descriptors
https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4
（2021年9月27日閲覧）

【引用文献】

(1) 葦原恭子・奥山貴之・塩谷由美子・島田めぐみ（2017）「高度外国人材に求められるビジネス日本語フレームワークの構築 –直観的手法を中心に–」『琉球大学国際教育センター紀要』創刊号, pp.1-14, 琉球大学国際教育センター

(2) 葦原恭子・塩谷由美子・島田めぐみ（2021）「高度外国人材に求められるオンラインコミュニケーションスキルとは–CEFR 2018 補遺版に基づく Can-do statements の開発–」『琉球大学国際教育センター紀要』第 5 号，pp.1-15, 琉球大学国際教育センター

(3) 国土交通省（2020）「テレワーク人口実態調査」
https://www.mlit.go.jp/toshi/daisei/telework_index.htm（2021 年 2 月 26 日閲覧）

(4) 総務省（2020）「令和元年通信利用動向調査の結果」
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01tsushin02_02000148.htm（2021 年 2 月 26 日閲覧）

(5) Council of Europe （2001）*Common European Framework of Reference for. Languages: Learning, Teaching, Assessment* https://rm.coe.int/16802fc1bf （2021 年 2 月 25 日閲覧）

(6) Council of Europe （2018）*Common European Framework of Reference for. Languages: Learning, Teaching Assessment Companion Volume with New Descriptors*
https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989
（2021 年 2 月 25 日閲覧）

※本稿は，科学研究補助金 基盤研究（C）「高度外国人材に求められるビジネス日本語フレームワークの確立—尺度化と妥当性検証」課題番号 19K0071（研究代表者・葦原恭子，研究分担者・奥山貴之，塩谷由美子，島田めぐみ，野口裕之）の研究成果の一部である。

（葦原—琉球大学，塩谷—東京富士大学，島田—日本大学，
奥山—沖縄国際大学，野口—名古屋大学名誉教授）

What Kinds of Online Interaction Skills are Needed to be a High-skilled Foreign Personnel: Survey on Actual Situation by Using New Descriptors Referring to CEFR-CV 2018

ASHIHARA Kyoko,　SHIOTANI Yumiko,　SHIMADA Megumi
OKUYAMA Takayuki,　NOGUCHI Hiroyuki

Abstract

【Keywords】business Japanese Framework,　online interaction,　CEFR Companion-volume
business Japanese competence,　business communication

In recent years, the demand for foreign employees as high-skilled personnel has been increasing in Japanese companies. Along with this situation, building a framework that contributes to human resource development, education, and evaluation of high-skilled foreign personnel has become an urgent issue. We are building a "Business Japanese Framework" (BJFW). To build up BJFW, we have rewritten and added can-do statements of existing scales such as CEFR 2001 as business tasks and have already registered about 800 items in our can-do statements bank.

In 2018, the CEFR Companion-volume with new descriptors was published, adding a new definition and can-do statements for the "Online interaction" skills. It indicates the importance of "Online interaction" in a multilingual and multicultural society. However, a set of can-do statements for online activities using the Japanese language does not exist. Therefore, we created new 20 items of can-do statements for BJFW related to online communication by excerpting and rewriting 47 can-do statements shown in the CEFR Companion volume.

We are currently facing a pandemic due to the spread of the new Coronavirus, and opportunities for high-skilled foreign personnel to engage in online operations such as telework are increasing. We conducted a fact-finding survey on the situation surrounding online operations involving high-skilled foreign personnel using the newly constructed can-do statements. We conducted unstructured interviews with four high-skilled foreign personnel as well. The results of our research will contribute to the human resource development, education, and evaluation of high-skilled foreign personnel.

(ASHIHARA: University of the Ryukyus, SHIOTANI: Tokyo Fuji University, SHIMADA: Nihon University, OKUYAMA: Okinawa International University, NOGUCHI: Emeritus Professor of Nagoya University)