

早稲田大学大学院日本語教育研究科

修士論文概要書

論文題目

企業の採用担当者は日本語学習者の
自己PRの音声をどう評価するか

ケーシー万奈

2014 年 3 月

第1章 序論

本研究は、企業の採用担当者が、日本語学習者の自己PRの音声をどう評価するかを明らかにしたものである。

近年、学習者が多様化する中で、日系企業への就職を希望する学習者も増加している。企業の側でもまた、非母語話者の採用を増やす傾向にある。企業が留学生に求める資質は、第一にコミュニケーション能力、第二に日本語力である（株式会社ディスコキャリアリサーチ「外国人留学生の採用に関する企業調査アンケート結果」〈<http://www.disc.co.jp/uploads/2012/01/11kigyuu-oversea-report8.pdf>〉, 参照2013-12-15)。具体的には、どういったものなのか。日系企業への就職を望む学習者に、日本語教育はどのような支援が出来るのか。

本研究では、採用担当者が、1分間という短い自己PRを聞いて、どのような点に着目し、プラスやマイナスの印象を受けるのかを明らかにする。また、それらに関連する要素は何かを解明する。同様に、日本語教師の評価についても調査し、両者の共通点と相違点を明らかにし、採用担当者という専門性の高い立場からの評価の特徴を解明し、日本語教育への示唆とする。学習者が、自己実現を果たすために避けては通れない就職試験で、まず、待ち受けているのが、採用担当者を目の前にした自己PRという独話である現実を踏まえ、日本語音声教育で扱うべき内容や、教師の役割について考える。

そのために、本研究では、ふたつの調査を通して、3つの研究課題に対する答えを得た。本研究の研究課題は、以下の通りである。

1. 「企業の採用担当者は、どのように日本語学習者の自己PRの音声を評価するか」
2. 「日本語教師は、どのように日本語学習者の自己PRの音声を評価するか」
3. 「採用担当者と日本語教師による評価の共通点と相違点は何か」

第2章 先行研究

本章では、本研究と関連のある先行研究を整理し、記述した。具体的には、「音声教育」に関する研究と、「母語話者評価」に関する研究である。

「音声教育」は、伝統的に大きな広がりを見せてこなかったとされ、その理由について、教師自身が音声教育を受けた経験がない（上村1966）等の意見がある（土岐2010）。筆者自身もアナウンサーとして活動するまでは、音声教育を受けた記憶がない。

第二言語習得では、音声にまで正確さを求めるのは要求のし過ぎだという指摘もあるが、土岐（2010）は、そのような考えが世の中全体に広がっていれば理想的であるが、そうとも言い切れないと述べている。「音声教育」を行う理由について、戸田（2011）は、音声は話しことばにおけるコミュニケーションの基盤であり、日本語教育の諸領域と関わりと明言している。筆者も、「音声教育」は、話しことばの基盤であるからこそ重要であるという立場である。

「母語話者評価」研究は、様々な角度から行われてきた。聞きやすさや、日本語の自然さに関する研究では、単音より、韻律の方が強く影響しているという指摘がなされ、現在の韻律重視の考え方の支持に結び付いている（小河原・河野2009）。学習者が意思疎通の出来るレベルになると、母語話者評価が厳しくなる（小河原1993）ことを示した研究もある。日本語教師と一般の日本人の評価を比較した研究では、河野・松崎（1998）が、日本語教師は、日本人が指摘しないような言語規則にまで厳しい評価を下すとしている。プラス評価には、発話箇所引用を伴わないものが多く、マイナス評価には、引用を伴うものが多い（小林2004）とする研究もある。

また、これまでの「母語話者評価」研究では、録音したもの等を第三者の母語話者が評価することが多かった（小池2004）。評価者がその会話に何ら関わりがなく、評価したことによって、自分にも相手にも影響を及ぼさない立場で行う評価は、実際のコミュニケーションにおける評価の実態とは程遠い。よって、本研究では、実際に採用現場に身を置く評価者による、就職活動中（または準備中）の学習者の評価とした。また、聞きやすさの評価のように朗読ではなく、学習者に準備してきてもらい、収録当日は、何も読まずに、実際の面接と同じ設定で自己PRを行ってもらった。レベルが上がると、評価が厳しくなることが明らかとなっていることから、厳しい評価にさらされる可能性のある中・上級レベルの学習者を対象とした。また、どのような場面でのコミュニケーションを想定するかによって、評価が分かれるのは当然である。本研究では、単なる意思疎通を超えた、わかりやすく、相手に訴える表現が求められる場面における評価を考察する。

第3章 調査概要及び分析方法

評価対象となる音声提供者は6名の学生であり、いずれも、日系企業への就職を希望している。評価の偏りを避けるため、母語の違う6名を選出した。

評価者は、採用担当者3名と日本語教師3名の計6名である。留学生の就職活動では、留学生の採用実績があり、留学生にも名の通る、大手企業志向が強いことがわかっている（株式会社ディスコキャリアリサーチ「外国人留学生の就職活動状況」〈<http://www.disc.co.jp/uploads/2012/03/12oversea-report3.pdf>〉, 参照2013-12-15) ことから、大手企業の人事部と、大手人材紹介会社に調査を依頼した。また、所属や教師歴の異なる3名の日本語教師にも調査を依頼した。

まず、1分間の自己PRを聞いてもらい、印象や感想について尋ねた。その後で、実際に会ってみたいと思うか、面接の次の段階に進める応募者であるかという観点から、自己PRに合否の判定を付けてもらった。その上で、合否の理由やアドバイスについて、再度詳しくインタビューした。一人聞き終わった時点で、インタビューを実施するという手順で行った。全てのインタビュー調査が終了した後で、もう一度、所属と名前だけをランダムに聞かせ、聞き取り調査を行った。聞き取り調査を行ったのは、自己PRで必ず求められるにも関わらず、筆者の聴覚印象では、聞き取りにくいことが多かったため、聞き取りの実態とそれに対する評価者の反応を解明したかったためである。

第4章 分析結果

採用担当者は全員、3名の学習者を合格とし、残る3名を不合格とした。日本語教師は、4名合格で2名不合格とする者と、2名合格で4名不合格とするものに分かれた。

所属と名前の聞き取り調査では、評価者全員が、学習者全員の大学・大学院名は聞き取れるが、学部や姓名に関しては、ばらつきがあった。聞き取りやすい音声で、なおかつ、知名度の高い学部・学科名であれば伝わっていることが多かった。一方、聞き取りにくい音声であれば、学部・学科名が知れ渡っていても、伝わらないことがあった。姓名に関しては、姓名ともにきちんと採用担当者に伝わっていたのは約11%で、日本語教師では約33%であった。名前の最後に、日本語の呼称である「さん」等が付く場合は、一層、注意が必要であることが明らかとなった。「名前に“さん付け”している」という、あらぬ印象を、評価者に自己PRの冒頭から与えてしまい、弁解の機会が得られぬまま、1分が終了するということに成りかねないからである。また、姓と名の始まりの音が同じ場合も同様である。評価者に、言いよどんだり、どもったりしたという誤った印象を与えてしまう。なお、所属や名前が聞き取れないことに関しては、「発音が悪い」という指摘があり、[仕事が出来

ない]等の印象が残る。

また、本章では、インタビュー調査で得られた評価者の語りを、出来得る限り引用した。1分間の音声のみで、姿も見えず、会ったこともない学習者について、評価者は、発音と内容、時には両者を相互に関連させながら、様々な印象を受け取り、合否判定の材料とした。例えば採用担当者は、発話速度が混在していることから、[クライアントを困らせる]という印象を得、日本語教師は、欧米人特有の発音から、[日本語の他技能が不安]という印象を得ている。日本語教育への示唆に富む語りが得られたため、引用し、まとめ、考察の材料とした。

第5章 考察

本章では、研究課題に対する答えを述べた。

研究課題1「企業の採用担当者はどのように日本語学習者の自己PRの音声を評価するか」

- ① ビジネスに直結した観点から、採用出来る人物か否かを、シビアに評価する。
- ② プラスとマイナスに、はっきりと分かれた印象を持つ。
- ③ 主に、発音の [滑らかさ] と [ポーズ] から、プラスの印象を得る。
- ④ 多岐に渡る音声要素からマイナスの印象を受け取る。そのなかに [滑らかさ] は含まれず、単音に関連する音声要素が含まれる。
- ⑤ 名前の聞き取りは能動的にはせず、聞き取れないと流すが、聞き取れないことで、マイナスの印象を受け取る。
- ⑥ 主に、内容の [組み立て] [つながり] [表現] に着目し、プラスの印象を得る。
- ⑦ [話題] が吟味されていない、[時間管理] が悪く 1分に満たない場合は、マイナスの印象となる。

研究課題2「日本語教師はどのように日本語学習者の自己PRの音声を評価するか」

- ① 学習姿勢を含む多岐に渡る観点から、学習者を複合的・総合的に評価する。
- ② 言語形式の誤りに着目するが、マイナスの印象には直結しない。
- ③ 主に、発音の [滑らかさ] と [ポーズ] から、プラスの印象を得る。
- ④ 多岐に渡る音声要素からマイナスの印象を受け取り、そのなかに、単音に関連する音

声要素が含まれる。

- ⑤ 所属や名前、名詞の発音に着目し、マイナスの印象を受け取る。
- ⑥ 待遇表現に着目する。
- ⑦ 内容の〔まとまり〕と〔具体例〕に着目し、プラスの印象を得る。
- ⑧ 〔話題〕が吟味されていない、〔時間管理〕が悪く 1 分に満たない場合は、マイナスの印象となる。

研究課題3「採用担当者と日本語教師による評価の共通点と相違点は何か」

- ① 所属と名前の聞き取り調査結果に差がある。日本語教師が採用担当者よりも、聞き取ることが出来る。また、採用担当者は、聞き取れない場合に、流れたと回答するが、日本語教師は、何らかの回答を試みる傾向にある。
- ② 評価観点が違う。採用担当者がビジネスに直結した観点によってのみ評価するのに対し、日本語教師は、学習姿勢を含む多岐に渡る観点から評価する。
- ③ 採用担当者が受ける印象は、プラスかマイナスかにはっきりと分かれるのに対し、日本語教師が受ける印象には、プラスともマイナスともつかないものがある。
- ④ 主に、〔滑らかさ〕と〔ポーズ〕からプラスの印象を得ることが共通している。
- ⑤ マイナスの印象に関連する音声要素に単音の問題が含まれることが、共通している。
- ⑥ 所属・名前が聞き取れないことがマイナスの印象に繋がるものが、共通している。
- ⑦ 採用担当者は、内容の〔組み立て〕〔つながり〕〔表現〕からプラスの印象を得るが、日本語教師は〔まとまり〕と〔具体例〕に着目してプラスに評価する点が違う。
- ⑧ 話す〔話題〕が吟味されていないことと、〔時間管理〕が悪く 1 分に満たない場合、マイナスに評価することが、共通している。
- ⑨ 採用担当者にはなく、日本語教師によってのみ着目されたのは、〔名詞の発音〕と〔待遇表現〕である。

第6章 結論

本章では、第5章で明らかにした研究課題に対する答えから結論を示し、日本語教育への示唆と今後の課題を述べた。本研究の結論として、以下の4点を述べる。

- 1) 企業の採用担当者は日本語教師とは質的に相違するシビアな評価観点を持つ。

- 2) 音声教育においては、単音指導の必要性が示唆された。
- 3) 所属・名前・名詞の発音の重要性が示唆された。
- 4) 内容に注目してもらうためにも、音声教育が必要であることが示唆された。

また、日本語教育への示唆として、以下の2点を記述する。

- 1) 採用担当者の評価の実態を日本語教師が認識し、フィードバックする必要性
聞き取り調査結果の違いや、採用担当者によるシビアな評価観点を認識し、現実を踏まえたアドバイスを行うことが求められる。
- 2) あらぬ印象を与えている場合に、その理由や改善策を説明する必要性
学習者が表したい自分像と、受け手の印象が異なる場合、日本語教育はその乖離を埋めることが出来る立場にあり、その役割を果たす必要がある。

本研究では、採用担当者が学習者の音声を母語話者と同等の基準で評価している可能性が示唆された。この問題は、日本社会を構成する我々が、今後、どのような社会を実現させたいかというイデオロギーに関わる（春原 2006）問題である。それを踏まえた上で、本研究の成果が、就職活動を行う母語話者にも有益かどうかは、今後の課題としたい。

参考文献

- 上村幸雄(1966)「音声の指導はなぜ必要か(上)」『教育国語』冬季号 むぎ書房
- 小河原義朗(1993)『外国人の日本語の発音に対する日本人の評価』『東北大学文学部日本語学科論集12号』, pp. 1-12.
- 小河原義朗・河野俊之(2009)『日本語教師のための音声教育を考える本』株式会社アルク
- 河野俊之・松崎寛(1998)「一般日本人と日本語脅威の音声評価の差異」『日本語教育方法研究会誌』5巻2号, pp. 24-25
- 株式会社ディスコキャリアリサーチ
- 「外国人留学生の採用に関する企業調査アンケート結果」
<<http://www.disc.co.jp/uploads/2012/01/11kigyou-oversea-report8.pdf>> ,
- 「外国人留学生の就職活動状況」
<<http://www.disc.co.jp/uploads/2012/03/12oversea-report3.pdf>> ,
- (参照2013-12-15)

- 小池真理(2004)「会話の参加者はどのように自身の会話を評価するか-母語話者と第二言語話者による評価の比較-」 小林ミナ『日本人は何に注目して外国人の日本語運用を評価するか』, pp. 140-163. 平成12-15年度科学研究費補助金研究報告書
- 小林ミナ(2004)「『プラス評価』と『マイナス評価』の質的相違からみた教育現場への還元可能性 小林ミナ『日本人は何に注目して外国人の日本語運用を評価するか』, pp. 275-285. 平成12-15年度科学研究費補助金研究報告書
- 土岐哲(2010)『日本語教育からの音声研究』ひつじ書房
- 戸田貴子(2011)「音声教育と日本語能力」『早稲田日本語教育学』9, pp. 59-65.
- 春原憲一郎(2006)「専門日本語教育の可能性-多文化社会における専門日本語の役割-」『専門日本語教育研究』第8号, pp. 13-18.