

# 企業内多国籍インターンシップにおける異文化理解教育 e ラーニングを活用した反転学習およびチームビルディング実践

山本洋平\*1, 飯島美帆\*1

\*1 株式会社 KIBI

## Practice of Flipped Classroom and Team Building in the Multinational Internship of Company by using e-learning for Cross-Cultural Understanding Education

Yohei Yamamoto\*1, Miho Iijima\*1

\*1 KIBI Inc.

SDGs 理念の浸透により、企業におけるインターンシップにおいても多国籍化が進んでいる。本研究では、企業内多国籍インターンシップにおける異文化理解教育 e ラーニングを活用した反転学習およびチームビルディングの実践を行い、その効果を探ることとした。本プログラム受講者および実施企業へのアンケート結果からは、本研究の有用性が確認でき、今後の企業内多国籍インターンシップ支援の一助になりうることを示唆された。

キーワード: 反転授業, e ラーニング授業利用, 異文化理解, グローバル社会, SDGs

### 1. はじめに

著者らは 10 年間、日本国内の教育機関において、主に外国人留学生を対象とした異文化理解教育およびキャリアデザインを担当してきた。従来、日本企業への就職を目指す外国人留学生の就職支援においては、ビジネスマナーや面接対策、履歴書の書き方に重きが置かれているケースが殆どであった。その一方で、採用側の企業は入社後の自社での活躍を想像できるかどうかという視点で見えており、本来、就職活動においても重要な役割を果たすべき異文化理解教育が、外国人留学生の就職支援に取り入れられていない状況であった。

著者らが講義を開始した当初、外国人留学生の就職支援に異文化理解教育を導入するものの、知識詰め込み型や一方的な e ラーニング教材提供では就職活動における実践には繋がらず、就職活動および入社後において文化間ギャップに違和感を覚え、ストレスを感じる事態を引き起こしてしまうケースが散見された。現場では就職活動における外国人留学生の行動を司る

意識（感情的局面）に視点を据えた講義実践が求められており「教育実践へのナラティブ・アプローチ」と「異文化理解教育における実践的アプローチの可能性」はそれぞれ研究されていたものの、「教育実践へのナラティブ・アプローチ」と「異文化理解教育における実践的アプローチ」を掛け合わせ、就職活動における外国人留学生の行動を司る意識（感情的局面）を変革し、外国人留学生の異文化理解促進教育へと適用された研究事例はなかった<sup>(1)(2)</sup>。

同様に著者らが従来工学系大学で開催していた 2 日間の集中イベント（1 日講義＋採用面接）においても、採用側の企業からの高評価に繋がる明確な学習効果が得られなかったのが事実であった。そのため著者らは、2018 年よりナラティブ・アプローチとマンガ技法を組み合わせた異文化理解教育 e ラーニングを事前学習用教材として活用しながら、就職活動における外国人留学生の行動を司る意識（感情的局面）に視点を据えた多国籍インターンシップを開発、反転学習およびチームビルディングの効果検証を行った。

## 2. 導入教材

### 2.1 効用

就職活動における外国人留学生の行動を司る意識（感情的局面）を変革するために、インターンシップの事前学習用として、外国人留学生の異文化理解促進を目的に開発されたナラティブ・アプローチとマンガ技法を組み合わせた e ラーニング「KIBI」（開発元：株式会社 KIBI）を採用した。本教材の特徴としてはマンガ的イラストという視覚効果を物語ベースで異文化理解促進に活用している点である。学習者である外国人留学生と親和性の高いマンガ的イラストの活用で、表情や心模様を汲み取る力の養成を能動的に行うことができ、セリフや言葉の読解に加え、じっくりと全体を俯瞰しながら考えることによって、異文化理解力および表情や心模様を汲み取る力を効果的に養うことができる。

マンガ的イラスト（視覚効果）の主な効用は次の 6 つが挙げられる。

- ①「とっつきにくいもの」の壁をなくす
- ②感情にダイレクトな訴求が可能である
- ③伝承・説得が短時間で済む
- ④教育力において、一定のレベルを保てる
- ⑤起承転結がつけやすい
- ⑥講義の説得効果向上

### 2.2 構成

本教材は難易度別に全 5Grade から構成されている。書籍化され外国人留学生の間で人気を博している書籍「常識として知っておきたい社会人のルール」の世界観を継承したキャラクター設計で、ソフトウェア企業を想定したストーリーベースのマンガ技法が用いられており、外国人新入社員である主人公の新入社員が先輩、お客様、同期、社長といった様々な関係者とのやり取りを通じて、日本企業での異文化理解力・異文化コミュニケーション能力を伸ばしていく学習設計である。外国人留学生が主人公に自らを投影しながら楽しく学べる学習設計となっているため、「途中で離脱する」、「日本語能力の問題で理解しきれない」といった事態が起きず、受講者の学習完遂率は 100%を記録し

ている。各 Grade の終わりには全 20 問の NOT 問題から構成されるテスト問題が用意されており、80 点をクリアするまで次の Grade へと進むことができない学習設計である。

講義を受け持つ講師は e ラーニングの LMS（Learning Management System）管理者権限を有し、各受講者の学習履歴をすべて把握することができる。そのため、各履修者がどのような行動特性を有するのか（~~メ~~切前に駆け込みで履修するタイプか、計画をたてて着実に遂行するタイプか、等）を知ることができ、集合教育の際のフィードバックにも活かすことができる。

## 3. 実践プログラム

就職活動における外国人留学生の行動を司る意識（感情的局面）に視点を据えた講義プログラムを、企業内多国籍インターンシップ向けに開発した。具体的には、e ラーニングと同じシチュエーションを講義で再現し、物語の主人公になった想定でロールプレイングを行うプログラムとなる。毎回 90 分間、計 8 回の集合教育を受講者に対して提供する。受講者としては外国人留学生 16 名、受講者の男女比は男性が 10 名、女性が 6 名である。なお、本講義プログラムの効果測定のために、講義開始前後において実際の企業を想定した形での模擬面接およびグループワークを各々に実施、面接官による評価および動画撮影による行動観察を実施した。

受講者の各外国人留学生は、集合講義に臨む前の予習として、e ラーニング「KIBI」を活用しながら、自らの文化と日本文化の相違点や共通点を物語の主人公として体感する。毎回の講義前に 1 つの Grade をクリアするよう、講師から受講者へと課題が課されるプログラムである。次回の講義までに 1 つの Grade に設定されている 20 ケースの様々な異文化理解に関する物語ベースの教材を学習しながら、Grade の最後に設定されている 20 問のテスト問題で 80 点をクリアするまで何度も挑戦しなければならない。なお、Grade ごとのテスト問題をクリアするまでは次の上位 Grade へと履修を進めることはできない。

次に、講義において自己学習で分からなかったこと

や理解しきれなかったことを講師へと質問、納得いくまで理解を深めたうえで、ロールプレイングに臨む流れである。企業内多国籍インターンシップ内において、ロールプレイングを実施する際に受講者へと伝えている5つの指標は次のとおりである。

- ①相手の考えや心理の動きを理解する
- ②相手の話を理解する
- ③共感、関与
- ④状況変化に敏感になる
- ⑤柔軟な対応

本指標の中で、外国人留学生が5分間の演技を行う。異文化コミュニケーションに関する行動を司る意識（感情的局面）を変革するためのキーファクターとして、著者らは「人の気持ちの些細な変化を察する力（教育現場においては“機微力”と呼ばれている）」を用いている。なお機微力に関する測定手法および育成手法については、産学連携で多面的な研究が行なわれている<sup>(3)(4)</sup>。本講義においても、就職活動および日本企業へと入社した後の円滑な異文化コミュニケーションの遂行を目的とし、機微力に関する理解を深め、能力醸成を図ることを目指している。

ロールプレイングの設定および場面設定を次に示す。

「設定」

- ・新人である主人公（外国人社員）と他の登場人物とのダイアログ

「場面設定」

- ・社会人として機微力が問われる場面
- ・ロールプレイングの序盤において新人である主人公は相手方を少し困らせるような応対（機微力のない演技）をして良い
- ・当初の非協力的な関係から徐々に協力的な関係へと調和を図るよう心がける
- ・葛藤から徐々に和解へと調和を図るよう心がける

演技前に行われる10分間の役割決定や準備では、演技を行う外国人留学生同士で会話は一切行わないものとし、どのような言葉を相手が発するのかを推測し

た上で検討する時間とする。各グループの演技中は、図1に示す評定表を用いてオブザーバーが観察を行う。

受講者が自ら演技を行わないケースの場合には、観察者として他者の演技を評価することで、ピアレスポンスの面からも非常に効果大きいことが、著者らがこれまでに実施してきたロールプレイングから明らかになっている。特に外国人留学生の場合には、幼い頃から「Show & Tell」に慣れ親しんでいることもあり、他者に見られながらの演技であることは、より一層取り組みに熱が入ることがこれまでに観察されてきた。

ロールプレイング評定表

ロールプレイ番号:		A 日本人役	B 外国人役	評定者	
実演者		氏名:			
項目	細目	最高点	評定	備考(特に気づいた点)	
態度	1. 表情	5点			
	2. 所作	5点			
	3. 発声	5点			
	4. 姿勢	5点			
	5. 視線	5点			
	6. 関与	5点			
日本語と話法	1. 表現の適切さ	5点			
	2. 流暢さ	5点			
	3. 敬語の適切さ	5点			
	4. 応酬の仕方	5点			
	5. 会話の流れへの乗り方	5点			
	6. 切り上げ方	5点			
機微力	1. 相手の真意や立場の理解	10点			
	2. 相手を傷つけない配慮・礼儀作法	10点			
	3. 自分の意見の伝達の仕方	10点			
	4. 折り合いの付け方	10点			
総合点		点			
特によいと思ったこと					
総評					

図1 ロールプレイング評定表

ロールプレイングにおいては、相手の心情を察して行動する演技が外国人留学生の振る舞いで顕著に観察された。個々の性格によって返答の仕方は直接的、間接的、等バラツキはあるものの、部長が悩んでいるときには共感する姿勢で傾聴する、または部長が指導しているときにはメモを取る動作をする等、相手に配慮した行動が顕著に観察された。

評価項目を分析すると「態度」に関しては概ね全員が協力的で高得点となった。「日本語と話法」に関しては、各々のコミュニケーション能力に加え日本語能力が高い方がより滑らかな演技となった。

大きな変化があったのは「機微力」の項目である。実施した様々なシチュエーションの中から「A」、「B」2タイプのシチュエーションを取り上げる。シチュエーション「A」は相手から喜怒哀楽の感情を向けられる場面、シチュエーション「B」は表面上ではなく相手の内面に感情変化・思惑があり、その心情を察して行動をとらなければならない場面である。シチュエーション「A」における提示スライドを図2に示す。



図2 ロールプレイング内容

クライアントからクレームを受けた場合、すなわち相手から怒りの感情を向けられたときに何かしらの対策を講じる内容となる。まず謝罪し、怒りの中心の話題から矛先を逸らす、もしくは怒りの対象である話題を深く掘り下げ解決策を探る等、対処法は分かれる結果となった。前半の機微力に欠けた態度からは一変して後半の機微力ある演技では、低姿勢でクライアントに対して発言を試みる姿勢が観察された。

なお後半の機微力ある演技に関しては、後からのヒアリング調査において、アルバイト経験や自分自身が想定する日本社会で働く姿勢をそのまま体現したものであることが分かった。「日本の会社で求められる姿勢」＝「クライアントに対しては常に低姿勢な態度で、相手の言葉を真摯に・丁寧に聞く」イメージを持っており、そのままロールプレイングの際の行動へと結び付いていた。こうしたことから、外国人留学生における就職活動や入社後の働く上での姿勢は、彼等が日本で暮らしたりアルバイトを行ったりする中で自然と身に付いたものであり、加えて自分自身の潜在的な考えとも密に結び付いていることが明らかになった。シチュエーション「B」における実施内容を次に示す。

「登場人物」

- ・Aさん (Bさんが勤める薬品卸売会社の部長)、Bさん (外国人社員)、Cさん (支店長)

「背景」

- ・AさんおよびBさんは薬品卸売業の企業の営業部に勤務。Cさんは支店長。

「状況」

- ・Bさんは、支店長のCさんと部長のAさんに支店長と会議中だ。支店長のAさんが、会社で新たに開発の在庫管理システムサービスの顧客への導入の進み具合について質問する。Aさんは知らないふりで、特に今まで指示を出していなかったにも関わらず、Bさんの資料待ちだと責任をBさんに負わせる。

「最初のセリフ」

- ・(Cさん)「例の在庫システムの件、担当はA君とB君だよ。A君、どうなっていますか。進み具合がかんばしくないみたいだけど・・・」
- ・(Aさん)「それはBさんの資料待ちです。Bさん実際は、どうなの?」

本シチュエーションにおいては「Cさんに対しての報告義務」、「Aさんの思惑を察するか否か」、「すべての責任をBさんに負わせたAさんのことに言及するか否か」が大きな焦点となる。ロールプレイングの方向性は大きく2つに分かれる。1つは「Aさんから一切指示を受けていなかったことを言及する」方向性であり、もう1つは「自分自身が責任を被り、Cさんへと謝る」方向性である。責任を被る方向性を演じた外国人留学生に後からヒアリング調査でその理由を尋ねた際、「本当はAさんのことを言及したかったが、日本の企業ではそのようにしなければならないと思ったため」という答えを得ることができた。

本ロールプレイングの内容に正解はなく、どちらの方向性が高く評価されるかは、企業文化によって異なってくる。そのため、日本特有の企業文化・商習慣、かつ企業ごとに異なる社風も把握し、その前提を踏まえた上でコミュニケーションを図る必要があると言える。

すべてのプログラムを終えた後、実際の企業における採用面接を想定した模擬面接およびグループワークを実施する。面接官ごとの属人化を防ぎバラツキを抑えるため、面接官は表1に示す共通質問リストにもとづき面接を実行する。

表 1 共通質問リスト

1、	自己紹介をお願いします。
2、	学校で専攻している内容や履修科目について詳しく教えてください。
3、	なぜ弊社の採用試験に応募しましたか？
4、	あなたの強みと弱みを教えてもらえますか？
5、	これまでの人生、乗り越えた試験の中で一番大変だったことは何ですか？
6、	あなたは運が良い方だと思いますか？
7、	会社は誰のものでしょうか？
8、	スペシャリストかジェネラリストかどちらを目指していきたいですか？
9、	理系か文系か、といった分類は意味があると思いますか？
10、	もしあなたが入社した際、どのような仕事をやりたいですか？
11、	異なる価値観を持った人と聞いた時、あなたはどのような人を連想しますか？
12、	あなたは異なる価値観を持った人とコミュニケーションを図るのは苦手ですか？
13、	異なる価値観を持った人とコミュニケーションを図らなければならない場合は、どのようにコミュニケーションを図りますか？

なお、本プログラムの効果を測定するために、同様の模擬面接およびグループワークをプログラム受講前にも実施する。

#### 4. 測定結果

面接官に対して、インターンシップ前後に調査を行った採用希望度7段階評価（最高：7～最低：1）の平均点比較を表2に示す。

表 2 採用希望度比較

最高：7～最低：1	採用希望度
実施前平均点	4.5
実施後平均点	6.0

次に、面接官に対してインターンシップ前後に行ったアンケート「当該応募者は貴社の社風とフィットすると思いますか？」（強く思う：7～全く思わない：1）の平均点比較を表3に示す。

表 3 アンケート（自社にフィットするか）結果比較

強く思う：7～全く思わない：1	社風へのフィット度合い
実施前平均点	3.6
実施後平均点	5.5

採用希望度について、インターンシップ実施前後で平均点を比較すると、実施後において高い数値を記録した。また、自社の社風にフィットするかについてもインターンシップ実施後の方が高い数値を記録した。

次に面接官へ実施したグループワークへの記入式アンケート結果であるが、インターンシップ実施前には「相手の話を聞こうとする姿勢が弱い」、「笑顔でごまかそうとする場面が何度かあった」、「主張が強すぎて他人の話を聞く姿勢に欠ける」、「意思疎通がなかなかできていなかった」、「異文化コミュニケーションによる齟齬が入社後も周囲との間で生じる可能性が高い」

「人の話を遮るシーンが何度もあった」、「無言のまま黙ってしまうことがあり円滑なコミュニケーションを図ることが難しかった」といったコメントが散見された。その一方、インターンシップ実施後のグループワークへの記入式アンケート結果を見ると「先輩に可愛がってもらう様子が想像できる」、「自社に新しい風を吹き込んでくれるように思う」、「日本人の応募者より円滑なコミュニケーションを図りやすいように思える」、「笑顔が印象的で見ているこちらまで楽しくなった」、「既に活躍している外国人社員と似た雰囲気を感じる」といった好意的なコメントがほとんどであった。

また、インターンシップ実施後の受講者によるアンケートでは「アルバイト先で視聴した学習動画は、映像でお客さんが怒っており長時間視ているうちに拒否反応が出てきた。今回マンガで学んだ際にはそのようなことはなく、情報も頭にすっと入ってきた」、「eラーニングやロールプレイングにて異文化コミュニケーションを体感でき、その体験を面接やグループワークにおいてそのまま活かすことができた」、「物語の主人公として振る舞えたことで、グループワークや面接においても、自然体で他人とコミュニケーションを図ることができた」といった声が寄せられた。

## 5. 考察

企業内多国籍インターンシップにおける異文化理解教育 e ラーニングを活用した反転学習の効果が明確に見て取れた。従来の e ラーニング学習のみでは知識習得に終始したまま自らのマインドセットの変革には至らず、面接で対峙する企業の面接官から見た場合に、自社で活躍する様子がなかなか想像し辛い状況であったと言える。その一方、多国籍インターンシップにおける異文化理解教育 e ラーニングを活用した反転学習によって自らを企業の様々なシチュエーションへと投影してきた外国人留学生の受講者は、明確に異文化コミュニケーションや周囲との調和を体感してきており、面接やグループワークにおいても学習の延長で振る舞うことができ、面接官から高い評価を獲得したものと推察される。

## 6. 結言

企業内多国籍インターンシップにおいて異文化理解教育 e ラーニングを活用した反転学習およびチームビルディングの実践を行った。ナラティブ・アプローチとマンガ技法を組み合わせた e ラーニングを事前学習用教材として活用しながら、就職活動における外国人留学生の行動を司る意識（感情的局面）に視点を据えた多国籍インターンシッププログラムを開発、得られた測定結果からは本プログラムの有用性および学習効果が実証された。

本プログラム受講者およびインターンシップ実施企業へのアンケート結果からは、本研究の有用性が確認でき、今後の企業内多国籍インターンシップ支援の一助になりうることが示唆された。

## 謝辞

東京工科大学 メディア学部 松永 信介 教授に本研究を遂行するにあたり多大なるご支援、ご助言を賜ったこと、厚く御礼申し上げます。

## 参考文献

(1) 二宮祐子：“教育実践へのナラティブ・アプローチ”，東京学芸大学学校教育学研究論集，22 巻，pp.37-52(2010)。

- (2) 川那部和恵：“異文化理解教育における実践的アプローチ”，奈良教育大学教育実践総合センター研究紀要，15 巻，pp.53-60 (2006)。
- (3) Koseki Natsuki, Iijima Miho, Yamamoto Yohei, Seki Kenichi：“The Monitoring of Difference of Interpersonal Cognition in Conference Forms”，Proceedings of 2019 IEEE 8th Global Conference on Consumer Electronics，pp.78-80 (2019)。
- (4) 山本洋平，飯島美帆，小関菜月，関研一：“人の気持ちの些細な変化を察する能力の測定方法に関する検討”，2019年秋季国際P2M学会研究発表大会予稿集，pp.320-335 (2019)。