

オンライン化に対応したビジネス英語の教授法の開発 —苦情対応に特化したコミュニケーションスキルの養成—

岩井千春

(大阪公立大学)

1. はじめに

新型コロナウイルスの感染予防対策として大きな役割を果たしたオンライン教育は、その課題とともに有効性が認められ、現在では、授業方法として一つの地位を確立したと言っても過言ではない。本研究は、そういった英語教育の現状に鑑み、苦情対応のスキルに焦点をあてたビジネス英語の ESP 教材をオンライン教育に応用し、効果を検証する。本研究の目的は、1) 科学研究費補助金による研究で開発済みのビジネス英語の教材を改訂して、オンライン化に対応した教授法を開発すること、2) 産業界で必要とされる苦情対応のスキルを英語のみならず、日本語でも学習者に身につけさせる教育内容を構築すること、3) 学生役の研究参加者にオンライン教材を使用してもらい、アンケート調査とインタビューにより教育の効果を検証することである。本研究では、Zoom などの各種アプリケーション（以降アプリ）も活用し、教員や学習者が如何にオンライン環境を活用し、学習効果の高い教育を実施できるかを探求する。

2. 教材の内容

2.1 ESP 教材としての本教材の位置づけ

本研究のテーマである、ビジネス英語は ESP の起源と言われ、その教材は、古くはイギリスで 19 世紀に商業英語やビジネスレターのテキストが存在しており、その後の世界経済の発達につれ、ビジネス英語の教育研究も大きく発展した (Dudley-Evans & St. John, 1998)。従来、日本でのビジネス英語教育は企業内か専門学校で実践されることが多かったが、近年は企業の国際化に伴い、大学英語教育でも重要な ESP 教育の一つとなった。各専門分野におけるさまざまな ESP 教材と同様に、ビジネス英語の分野でも、大学教育用として多くのテキストが出版されているが、本研究のように苦情対応というスキルに特化した教材はない。

苦情対応は、顧客とのビジネス上の取引を遂行する中で問題が発生するという緊迫した状況である。企業にとって、顧客からの苦情を解決することは重要な問題であるが、多くの接客担当者は、苦情対応は難しいと感じている (岩井, 2019; 岩井, 2021a)。苦情対応では、適切な言葉を使用して、人間関係を構築する能力が重要であるが、これは語用論的能力と呼ばれる。近年、この語用論的能力を滋養する必要性が指摘されており、本教材はそういった英語教育のニーズに対応するものである。

2.2 研究に基づいた教材開発

本研究で開発した教材は、苦情対応の日米比較の研究として、質問紙による苦情対応に関する実態調査（岩井, 2019）と談話完成テスト（岩井・岩根, 2019, 2020）、及び、ロールプレイ（岩井, 2021b）の結果に基づいている。これらの研究は、接客業で苦情対応の経験がある日本人とアメリカ人を対象とした国際比較研究である。その結果、苦情の有効な解決方法は、日米両国で「(顧客の)話を聞く」ことや「共感」することが同様に重要と考えられていたことが明らかとなった。更に、日本人は、組織のルールを忠実に守り、顧客に真摯に謝罪して、説得、納得させることが苦情対応の方法であるが、アメリカ人は、苦情対応であっても、顧客と対話をしていく中で仲間のようなコミュニティを築き、ともに問題解決をするような形で、顧客満足を図ろうとする応対が特徴的であった。本研究では、これらの研究結果から、日本人とアメリカ人が使用する傾向のある表現や対応方法などを題材に、教材中のスキット（苦情対応の会話）や補助教材、教授用資料を作成している。

2.3 教材のオンライン化と効果の検証

本研究では、開発した英語教材をオンライン授業用に改訂している。オンライン授業は2020年度より新型コロナウイルス感染予防対策として大学をはじめとする教育機関で実施され、現在でも、その必要性や効果が認められると同時に、対面授業を補完しその効果を高める教育方法としても注目されている。英語の授業をはじめ、様々な分野の授業でオンライン授業の方法や効果の検証の研究もなされている（石田, 2021; 大角, 2021; 岡田, 2021; 金・森川・若本, 2021; 中村, 2021）。本研究では、開発したESP教材をオンライン授業用に改訂し、学習者へのアンケート調査とインタビューで効果を検証する。

2.4 教材の構成と研究授業での教授法

本教材の各UNITは、以下の5つのセクションと、2つの補助教材、及び、教授用資料から構成されている。本研究では、オンライン環境でZoomなどの各種アプリを活用することにより、教員と学習者、及び学習者の間でできるだけ対面に近い形で双方向コミュニケーションを可能にし、アクティブラーニングを促進する教授法を開発した。

(1) Conscious Raising（日本人の苦情対応）

本教材では、様々な苦情対応の状況を設定しているが、外国人に対する英語での対応だけでなく、日本人に対する日本語での苦情対応も考えさせる。そこで、本セクションでは、特定の苦情発生の状況を英語で提示し（図1）、後述する補助教材の会話シートに日本人の顧客に対する日本語の苦情対応をまずは学習者自身で考えさせる。その後、学習者はグループワークで各自の会話シートを他のメンバーのものと比較（Conscious Raising 1）、更に、各メンバーのアイデアを検討しながらグループとしての会話を作成し（Conscious Raising 2）、クラスで発表する（Conscious Raising 3）。他のグループの発表を見たあとは、自分のグループとの違いなどについてグループ内で議論する（Conscious Raising 4）。そしてその後、日本人の接客熟練者の応対（教授用資料内の追加教材）を提示し、その応対と

Unit 2: Why can't I use the coupon?

<苦情発生の状況>

A senior gentleman says he wants to use his coupon, but the coupon does not apply to the fruit he wants to buy. The rule is printed on the coupon, but in such small type that he can't read it. The customer is very angry, but the store does not want to accept his coupon.

図 1: 苦情発生状況 (Unit 2) の例

の違いについても学習者に考えさせる (Conscious Raising 5)。また、比較の際には、苦情対応の方法のみならず、顧客への言葉遣いや気配りにも意識を向けるように指導し、顧客から見てどのような対応が良いのかを考えさせる。

本教材では、教授法として、苦情対応に関する知識を提供するだけでなく、学習者に考えさせたり、グループワークで議論させたりする機会を多く提供している。実際の苦情対応に「唯一の正解」がないことから、学習者による自由な発想を推奨し、学習者に積極的に意見を言える雰囲気を作り、アクティブラーニングを引き起こして議論を活発にすることが本教材を活用する上で重要な点である。グループで意見を出す中で、グループメンバー間で他の人の意見から気づきや学びを促す一方、各グループによる発表では、他グループの意見やアイデアと比較することからも学べる環境を作る。

また、学習者のグループ分けに関しては、ESP と状況的学習論 (Lave & Wenger, 1991) の観点から、学習者の中でも、アルバイトなどを通して接客業に関する知識・経験が多い者と少ない者を分け、熟練者により近い者からの学びを促すアプローチが可能である。例えば、接客経験が豊富な者のみで特定のグループを構成した場合は、専門家に近い者としてそのグループから特徴的な言語表現やアイデアが生まれることが期待できる。

(2) Useful Words and Expressions (苦情対応に役立つ英語表現)

各 Unit の苦情対応の英語スキットで使用されている単語や表現の中で、苦情対応に必要なものや、学習者にとって難しいものを提示する。

(3) Complaint-handling for the Unit (アメリカ人の苦情対応のリスニング)

本教材では、各 Unit のテーマとなっている苦情対応の状況で、アメリカ人の店員と顧客の会話を提示している。これは、苦情対応の日米比較の研究である、談話完成テスト (岩井・岩根, 2019, 2020) やロールプレイ (岩井, 2021b) でアメリカ人に多かった苦情対応の方法をモデルとして、会話を構成している。リスニング学習用としては、アメリカ人の英語母語話者の声優による音声教材を提供し、空間補充問題も設定している。また、聴解問題は次項の Discussion の題材とする。

(4) Discussion (聴解問題・グループワークで意見を出し合う)

聴解問題として、前項の Complaint-handling for the Unit で聴き取った内容について、

学習者達は記述式で解答する。例えば、「顧客が対応に満足したと思うか」という質問については、単に正誤問題として解答させるのではなく、学習者に苦情対応の状況や顧客の気持ちも含めて考えさせ、解答させる。更に、(1) **Conscious Raising** で学習者が考えた苦情対応、日本人の接客熟練者の対応、英語教材の店員の対応の違いを学習者個人やグループで考えさせる。また、英語と日本語の表現における特徴の違いにも注目させる。日本語にはない英語の表現や、ポライトネスのとらえ方 (**Brown & Levinson, 1978, 1987**)、即ち、何が顧客にとって心地よい対応なのかについての考え方の違い、顧客満足を達成する方法の違いについて学習者に気づかせるように指導する。(1) **Conscious Raising** で述べたように、本項目においても、学習者の自由な発言を推奨し、議論を活発にすることで、アクティブラーニングを促進することが重要である。また、グループメンバー間や、他グループからの学びも引き続き重視する。

(5) **Role-Play Exercise (グループの苦情対応を発表・ピア評価)**

学習者は、グループで考えた対応方法で顧客と店員の苦情対応の英語会話を作成し、後に授業で寸劇としてグループ毎に発表する。授業では、学習者の対応方法は教材で提示されたアメリカ人の対応や日本人の熟練者の対応方法とは違っていても構わないことを強調し、学習者達による、自由な発想で考えた対応で英語会話を作成させる。ただし、学習者には、なぜ、そのような対応(苦情の解決方法)をしたのか、という理由を明らかにさせて、ロールプレイ発表後の議論のテーマとする。また、語用論的能力を身につけさせるため、店員と顧客のセリフを考える際は、それぞれの社会的立場を意識し、特に店員に関しては、店員というビジネス上の役割を果たす上でどのような言語形式がふさわしいかを考えさせる。更に、本教材では発表の際の指導も工夫する。学習者には、顧客役、店員役、それぞれの立場でのコミュニケーションの目的に沿った話し方を意識させる。例えば、相手を思いやる気持ちを伝えて人間関係を構築したり、言い方を工夫して説得力を増したりすることや、特に店員役には、言語形式だけでなく、笑顔などの顔の表情も用いて店員としてふさわしい言語行動で演技をすることも奨励する。これらにより、特定の役割を持った英語の話し手としての語用論的能力や総合的なコミュニケーション能力への意識が高められるよう指導する。従来の教授法では、学習者たちは英語を書くことや、とにかく話すことだけに意識が集中しがちであるが、本教材の教授法としては、そこから更に上のレベルのスキルとして、社会的役割に応じた言葉遣いや話し方の適切さを重視する、実社会で必要とされるコミュニケーションを目指す。ロールプレイの発表後は、他の学習者によるピアレビューを行う。また、それぞれのグループの対応について、クラスで議論する。

(6) **補助教材: 課題シートと会話シート**

課題シートは、前述の5つのセクションにある各タスクの取り組み状況を記録するものであり、必要に応じて提出物とする。また、課題シートの中には、ロールプレイの発表の際のピア評価を記載するシートも含まれる。会話シートは、日本語や英語で作成した苦情対応の会話を記載させるもので、これも必要に応じて、提出物とする。

3. 研究授業での応用

3.1 参加者

本研究では、開発した教材を改訂し、オンラインの研究授業に応用した。学生役としての研究参加者は、大学生（学部生）9名であり、研究授業に関する事前説明会を実施し、授業内容を説明し、研究参加の承諾を得た。研究授業では、1グループ3名のグループを3つ作った。

3.2 オンライン授業による授業実施方法

研究授業は2020年9月に3回（各回90分）実施され、授業内容は表1の通りである。

表1: 主な授業内容

	主な授業内容
第1回	<ul style="list-style-type: none"> ・ Conscious Raising 1 と Conscious Raising 2 の BOR[*]で日本語での苦情対応の会話を作成 ・ Conscious Raising 3 で発表 ・ Conscious Raising 4 の BOR で他グループの発表について議論 ・ Conscious Raising 5 で日本人の接客熟練者の苦情対応例を見て、BOR で議論
第2回	<ul style="list-style-type: none"> ・ Useful Words and Expressions で語彙の学習 ・ Complaint-handling for the Unit でリスニング ・ Discussion の BOR で日本語と英語の違いなどについて議論 ・ Role-Play Exercise の BOR で苦情対応の英語会話を作成
第3回	<ul style="list-style-type: none"> ・ BOR で苦情対応の英語会話の発表練習 ・ 各グループのクラスでの発表、BOR でピアレビュー ・ BOR で日本人への苦情対応に重要な点を議論、クラスで発表 ・ BOR で外国人への苦情対応に重要な点を議論、クラスで発表

※BOR はブレイクアウトルームでのグループワークを示す

学生としての研究参加者の参加条件を同じにするため、全員に通信機器として iPad を配布した。アプリは、コミュニケーションのための Zoom、そして、授業中のグループ活動には、Zoom のブレイクアウトルームとロイロノート・スクールを使用した。（ロイロノート・スクールは、授業内でインターネットを使用することにより、学習者個人やグループが示された課題に取り組んだり、その結果を提出したりすることができるアプリである。）また、授業外での学習者（研究参加者）と教員、または、学習者同士の円滑なコミュニケーションのために LINE アプリのオープンチャット機能を活用した。オープンチャットは、課題の指示、教材等のファイルの送信、及び、アンケートのリンクの送信にも利用した。授業と教材の評価のためのアンケート調査には、Google フォームを活用した。これらの通信機器やアプリの内、iPad とロイロノート・スクールは研究授業に関する事前説明会で使用方法を説明し、研究参加者達は、事前に基本的な使用方法を習得している。研究参加者には授業実施前に教材を配布し、予習として教材に目を通し、Conscious Raising 1 に

ついて自分の考えをまとめておいてもらうように指示している。

3.3 授業と教材の評価

研究参加者に対し、研究授業を開始する前と各回の授業の後に Google フォームによるアンケート調査を行った。授業開始前のアンケートでは、学習者像を明らかにする目的で、アルバイト経験（経験年数と具体的な職務内容）や苦情対応に関する質問、IT 関連（パソコンや iPad の操作、オンライン授業など）の質問、英語能力に関する質問などを設定した。各回の授業後には、授業内容や授業内活動に関する質問をし、3 回目の授業後には、各回終了後の質問に加え、苦情対応に関する学びと感想、他のグループの発表から学んだこと、各種アプリを使用した感想、研究授業をオンラインで受けた感想、についての質問をした。更に、3 回目の授業後には、各人 30 分程度のインタビューを行い、アンケートの回答内容についてその理由などを尋ねた。以下に、アンケート調査とインタビューの主な結果について述べる。

(1) 研究参加者

研究参加者のアルバイト経験、即ち、接客業でどれくらいの知識や経験があるかについては、全員が何らかの経験（延べ人数で、販売員 5 名、飲食サービス員 3 名、塾講師 2 名）があった。9 名中 1 名が接客のアルバイト経験はなかったが、家業として小売業を営んでおり、子供の頃から家族の接客の様子を見聞きしていたため、接客経験者とみなした。アルバイト経験がある 8 名の就業期間は平均約 11 ヶ月であった。苦情対応の経験としては、2 名が日本人の顧客から苦情を受けたことがあったが、その内容は、商品の個数の間違いと商品への異物混入の苦情であった。しかし、職務経験の浅いアルバイト店員という立場であったため、いずれもすぐに店長が代わって対応をしており、自分で苦情を解決するという経験はなかった。外国人客からの苦情を受けた経験がある者はいなかった。

英語能力については以下の表 2 のとおりである。リーディングに関しては、「少し得意」が一番多く、7 名が選択しており、全体としてリーディングを得意とする者が多かった。一方で、本授業で使用することが多いスキルである「スピーキング」に関しては、「あまり得意でない」を選択する者が 5 名となった。参加者のうち 1 名がアメリカに 4 年の滞在歴があり、英語の 4 技能全てに関して「得意」と回答している。英語関連の資格を持ってい

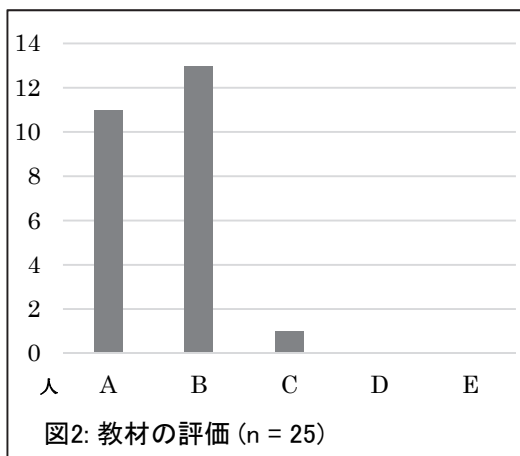
表 2: 英語スキルの得意感 (n=9)

	得意	少し得意	どちらとも 言えない	あまり得意 でない	不得意
リーディング	1	7	1	0	0
ライティング	1	2	4	2	0
スピーキング	1	0	3	5	0
リスニング	1	1	3	3	1

る者は、9名中5名であり、英検2級が2名、英検3級が2名、TOEFLitpのスコア540が1名であった。英語の好き嫌いに関しては、「どちらとも言えない」が一番多く5名が回答した。研究参加者全体の英語能力に関しては、海外滞在経験の長い1名を除いては、リーディングを得意とする者が多く、オーラルコミュニケーションに関連するスキルはやや弱いという結果であった。

次に、オンライン授業に対する意識を調査している。研究参加者が2020年度前期に所属大学で受けたオンライン授業全般についての感想は、9名の内、一番多かったのが「満足した」と「あまり満足していない」で共に4名、「どちらとも言えない」が1名であった。「満足した」と回答した理由は、2名が対面授業と同じ学習成果があったと述べ、あとの2名はオンラインの利便性について言及した。「あまり満足していない」(4名)の回答の理由は、課題の量の多さを指摘した者が2名、あとの2名は「分からないところを質問できなかった」など、学習上の不便さを指摘した。また、本研究では研究参加者にiPadを使用してもらうので、iPadの使用経験も尋ねた。使用経験のある者は、9名中2名であった。iPadの使用に関しては、各回の授業後にも尋ねているが、参加者(3回の有効回答数 $n = 25$)のほぼ全てが5段階で「とてもうまくできた」(14名)または「うまくできた」(10名)と回答しており、研究授業前は未経験者が多かったものの、問題なく使用できていた。

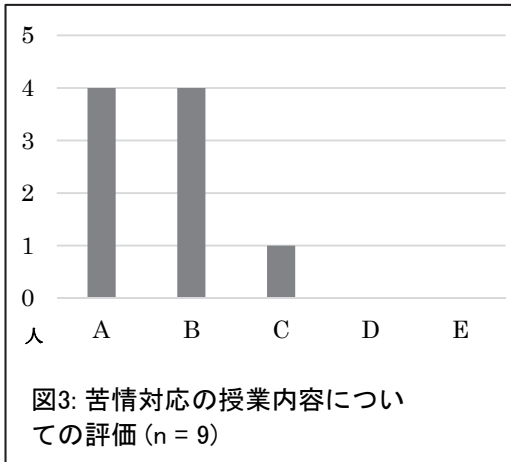
(2) 教材の満足度



教材の満足度に関しては、計3回の授業のあと、各回の授業で使用した教材について感想を尋ねている。「A: とても良かった」～「E: 良くなかった」の5択の中で、「とても良かった」11件、「良かった」13件、「どちらとも言えない」1件であり、概ね満足度は高かった(図2: 有効回答数 $n = 25$)。また、それらの回答の理由については、「苦情対応における日米の違いに触れられたことへの評価」が9件(例: 「苦情対応の違いが分かったから」、「日本語と英語のクレーム対応の違いから日本とアメリカの

文化の違いまで見る事ができたから)、「その他の教材の評価」が6件(例: 「情報が整理されていて見やすかったため」、「オンライン上でもうまくできたから」)、「グループワークや発表などの授業内活動への評価」が5件(例: 「しっかりとグループで話し合いながらできたから」、「みんなの英語の小劇が見れて楽しかったため」)、「苦情対応の表現の学習に対する評価」が4件(例: 「苦情対応において使えるような英語を知ることができたから」、「英語と日本語の表現の違いを学べたから」)であった。

(3) 苦情対応をテーマとした授業内容について



本研究では、苦情対応をテーマとした授業内容についても感想を尋ねている。第3回授業の後、「A: とても良かった」～「E: 良くなかった」の5択で尋ねたところ、「とても良かった」4件、「良かった」4件、「どちらとも言えない」1件であり、満足度は高かった(図3: 有効回答数 n = 9)。その理由について、アンケートの回答をカテゴリーに分けると、「苦情対応における文化的、言語的違いを学べた」が5件、「実生活で役に立つ」が2件、「身近で考えやすいテーマであった」が2件であった(複数回答として分類)。

この中で一番多い「苦情対応における文化的、言語的違いを学べた」というカテゴリーの回答をした参加者にインタビューで更に尋ねると以下のように答えた。

「日本の場合、ちょっと距離を置いて、自分の立場が下で相手のほうが立場が上みたいな感じで接しちゃうんですけど、海外の場合にちょっと距離が近いというか、そんな感じで距離が近いから同情とかもしやすいかなって感じなんです。」

この参加者の回答は、顧客への接し方における日本人とアメリカ人のポライトネス(Brown & Lovinson, 1978, 1987)の捉え方の違い、即ち、日本人は相手と距離をとったネガティブポライトネスストラテジーを使用し、アメリカ人は顧客との距離を縮めて相手の気持ちに寄り添った行動を取るポジティブポライトネスストラテジーを重視している、ということを感じ取ったことを示唆している。

また、第3回授業の後には、「日本人客、又は、外国人客に対する苦情対応について学んだことがあるか」という質問をしている。まず、日本語で日本人に苦情対応することに関して、学んだことが「ある」と答えた者が6名、「ない」と答えたものが3名であった。学んだことがあると答えた研究参加者に対して、その内容について回答してもらくと、全員が日本人への苦情対応における謝罪について何らかの言及をしており、4名が苦情対応における謝罪の重要性、残りの2名が謝罪ばかりでなく、対話をすることや、自分の考えを持ったり、自分で判断したりして対応することの重要性などについても指摘していた。(学んだことがなかったと回答した参加者の理由は、顧客に対応する際の文化の違いは予想がついていた、という内容であった。)

以下に、苦情対応における謝罪の重要性について言及した参加者の意見を述べる。

「この授業を通して、日本人って本当に謝罪が多いんだなと思って。英語だったら状況をちゃんと理解してから対応するみたい。日本人はとにかく謝ろうみたいな考え方が強い」

ので。」

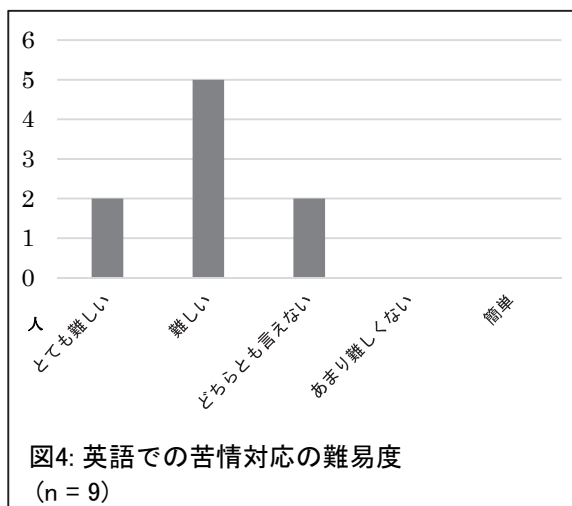
次に、英語で外国人に苦情対応することに関して学んだことがあるかどうかについては、学んだことが「ある」と答えた参加者は8名であり、1名のみ「ない」と答えたが、この参加者はアメリカで4年の滞在歴があり、その間にアメリカでの苦情対応を見聞きした経験があったためと考えられる。アンケートでは、「ある」と回答した参加者にその内容を尋ねているが、日本人客と外国人客への対応の違いについて様々な点を挙げていた。その中で、外国人の応対について「謝罪だけでは駄目と思った」とアンケートで回答した者に対して、その理由について尋ねたところ、以下のように述べた。

「外国人の人は、謝罪よりもどう対応するかという方に重きを置いていると思うので。例えばクーポンを使えるようにと言うか、『どうするかは上の人に確認してきます』みたいなのを結構すぐ提案する、というか。ただだと、『すみません』、『すみません』とかではなくて、すぐに対応を考えていくっていうのが大切かなと思いました。」

また、以下のように、苦情対応全般について日本と外国のサービスの違いから、日本のサービスが評価される点を示唆する意見もあった。

「外国の人からしたら、対等な感じで対応されるのが普通だからこそ、(日本人の接客の)下からっていうか丁寧にされると、すごいなあって思うんだろうなと思います。」

これらの結果から、多くの学習者が、日本語と英語で苦情対応することについて、様々な点で学んだことが明らかとなった。

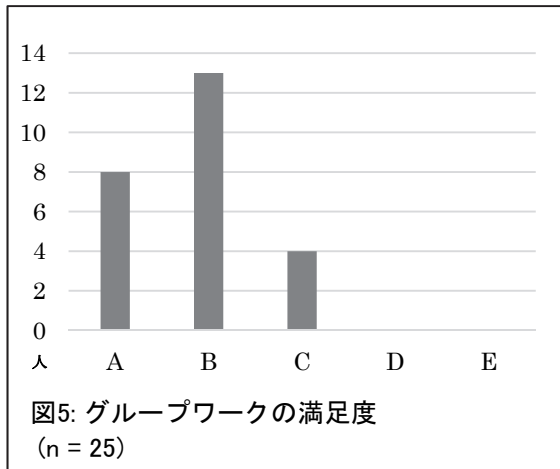


更に、英語で外国人客の苦情対応をすることは難しいと思うか、という質問をしたところ、「とても簡単」～「とても難しい」の5択の中で9名中5名が「難しい」、2名が「とても難しい」、あとの2名が「どちらとも言えない」であった(図4)。「難しい」または、「とても難しい」と回答した者は、全員が英語能力の問題と、文化の違いに対応できるかが不安であると述べていた。この点について、インタビューで詳しく尋ねると、ある参加者は以下のように答えた。

「頭で考えて文に起こすのは結構できるんですけど、実際、しゃべってコミュニケーション取るってなったら、うまくできない気がします。」

これらの調査結果は、苦情対応におけるオーラルコミュニケーションの重要性、そして、英語能力の不足感が苦情対応の心理的難易度に影響を与えていることを示唆している。

(4) ブレイクアウトルームでのグループワークの満足度



本研究授業では、Zoom をコミュニケーションのツールとしているため、グループ活動には Zoom 機能の一つであるブレイクアウトルームを利用した。前述の項目と同様に、5 択の選択肢の内、「A: とても良かった」が 8 名、「B: 良かった」が 13 名、「C: どちらとも言えない」が 4 名であった (図 5: 有効回答数 n = 25)。これらの項目を選んだ理由についての質問には、以下のような回答があった。「とても良かった」または、「良かった」を回答した研究参加者たちは、「いろいろな人の

意見をたくさん聞いた」、「助け合いながら考えられて良かった」、「しっかり話し合いながらできたから」などと回答していた。「どちらとも言えない」を選択した理由については、「会話を英作する時間が長かったため」、「2 人で英作文を作るところで少し iPad にラグが出たりして伝わっているか不安になることがありましたなんとか作り上げられました」などがあつた。これらの回答の選択には、授業内でのグループワークの時間と内容が影響しており、「どちらとも言えない」の回答 4 件のうち、3 件までが、グループワークの時間が少なかった第 2 回授業後のアンケートに集中しており、グループワークを評価しづらい状況であったと考える。一方で、グループ内で発表練習やピアレビュー、ディスカッションをした第 3 回授業後のアンケートでは、全員が「とても良かった」、または「良かった」を選択している。

また、インタビューで、ある参加者は、グループワークで「唯一の正解」のない苦情対応というテーマで議論したことについて、以下のように回答した。

「グループワークとかは、やっぱり、「(正解) が) ないほうが、意見とか、自分らで出していかないと進まないんで、答えがないほうが良いかなって思いました。(意見が) 出しやすいですね。変に答えとかあると、間違ってたら、みたいなのがあるんで、ないほうが自分らでバンバン意見出せるんで。」

この参加者の回答は、「唯一の正解」のないテーマが、学習者の間違いを恐れる気持ちを

緩和し、各自が主体的に議論に加わり、グループワークでアクティブラーニングが活性化されたことを示唆している。

(5) 他者からの学び

前項のグループワークの満足度に関連して、グループ内や他のグループから学んだことについて尋ねた。まず、各回の授業後に尋ねた、グループ内での学びについて、「学んだ」と答えた回答は 15 件、「学んだことはなかった」と回答したのは 10 件であった（有効回答数 $n = 25$ ）。「学んだことはなかった」という回答 10 件のうち、最も多かったのは、第 2 回授業終了後のアンケートであり、10 件のうち 6 件が集中していた。(4) でも述べたように、第 2 回の授業ではグループで話し合う機会があまりなく、他のメンバーから学ぶことが少なかったためと考えられる。学んだ内容については、授業内容に関連が深く、例えば、日本語での苦情対応を考えた第 1 回の授業の後のアンケートでは、他の人の意見の中から学んだことを指摘する意見が出た。第 2 回の授業ではロールプレイの SCRIPT を作成したため、英語の表現を学んだという意見があった。第 3 回の授業では、グループワークが多かったため、英語表現の学習に加え、様々な意見が学びに繋がったことや、グループワークにおけるリーダーシップのとり方について学んだという意見もあった。

インタビューでもグループ内の他者からの学びについて尋ねている。アンケートの回答でも多かった、意見を出し合う利点については、以下のような回答があった。

「グループワークで、単純に、自分が気づけなかったことっていうか、自分の意見とちょっと違う意見も聞けたので良かったなと思いました。」

「1人で考えるだけよりも何人かで考えたほうが、絶対より良いものになるかなと思ったんで、グループワークっていうこと自体が良いなと思いました。」

また、以下の通り、グループのメンバーから英語の強調の方法について学んだという意見もあった。

「メンバーで（話し合っている時）、英語の場合、クーポンをフルーツの場合は使えないみたいなのを英語で言うときに、「フルーツ」と「使えない」っていうのを強調したほうがいいから（と聞いた）。（中略）日本語で、「クーポンにこのフルーツは使えない」みたいな、そんな強調はしないんで、そこって結構、違うんかなって思って、グループワークでためになりました。」

また、他のグループから学んだことについても、第 3 回の授業後のアンケートで尋ねている。9 名の参加者のうち、7 名が他のグループから「学んだ」と回答しており、その内容については、英語表現に関する学習について言及した者が 3 名、演技（表現力）や笑顔など態度に関する学びを指摘した者が 3 名、はっきり話すことの重要性など、オンライン

でのコミュニケーションに関する注意点を学んだ者が1名いた（複数回答として集計）。

インタビューでは、以下の参加者は、他のグループの発表を見て、オンラインでの発表の際のカメラの使い方を学んだと答えている。

「やっぱ発表の仕方がみんな、上手だと思って。オンラインだから普段の発表とは全然違うじゃないですか。ちゃんとカメラを見たりとか、原稿ばっか見ないのは普段でもそうなんですけど、オンラインだともっと難しくて、私的には、どこ見たらいいのか分からなかったりとかあるので、でもみんな、ちゃんとカメラ見て話したりとか、すごい。でもこれから多分、オンラインとか増えていくと思うので、そういうオンラインでの発表の仕方の工夫とかを、こうしたら聞きやすいんだみたいな（ことが）、学びました。」

(6) ロイロノート・スクールの評価

本項目に関しては、第3回の授業のあと、授業で使用したロイロノート・スクールについて感想を尋ねている。「A: とても良かった」～「E: 良くなかった」の5択の中で、「とても良かった」3件、「良かった」5件、「どちらとも言えない」1件であった（有効回答数 $n = 9$ ）。「とても良かった」、または、「良かった」と回答した8名の回答の理由として、7名が「初めてでも使いやすい」など、使いやすさや分かりやすさを指摘しており、あとの1名は、「ロイロノート・スクールにより、オンライン上でも授業を円滑に進められた」と回答した。従って、概ね満足度は高かったと考える。本授業では、特に課題を提出させる際に、写真に撮って画像として提出する方法を指示したが、ロイロノート・スクールには提出した課題を記録し共有する機能もあり、それらの利便性も評価されたと考える。

(7) LINE オープンチャットの評価

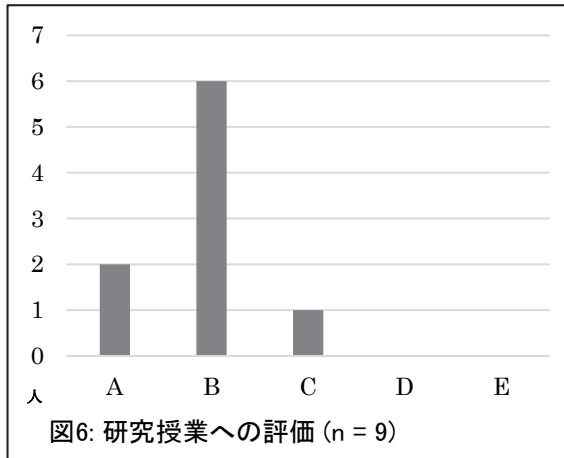
第3回授業後には、学習者への連絡や情報共有のために使用したLINEのオープンチャットについて感想を尋ねている。「A: とても良かった」～「E: 良くなかった」の5択の中で、全員が「とても良かった」（5件）、または、「良かった」（4件）を選択した（有効回答数 $n = 9$ ）。これらの回答の選択の理由は、「普段から使用するものであった為使いやすいかった」など、使いやすさを指摘した者が一番多く7名、他に、「ラインは日常的によく開くアプリであり、アナウンスに気づきやすいため」など、メールよりメッセージに気づきやすいと述べた者が2名いた。また、教員の立場からも、授業の連絡を送信する場合、既読数が表示されるため、学習者に伝わったかどうかを確認できるという利点がある。

LINEのオープンチャットについては、インタビューでも好意的な意見が聞かれた。以下のように、メッセージの気づきやすさと、メッセージが気軽に送れることについて述べていた。同時に、大学生たちは、メールをあまり使用しないことも示唆していた。

「良かったです。LINEって、よく開くんで、日常的にも。アナウンスとかもすぐ気づくんで。全然、メールとかよりも気づきやすいし、先生たちに文章を送るのにも、気軽に送るっていうのはちょっとおかしいですけど、送りやすい。結構、連絡回数が増えるってい

うか、やりとりはやりやすかったです。メールとかやったら、やっぱり、「何々さん、最後、〇〇（自分の名前）」みたいな感じで、結構、きれいな文章を送らないといけない感じですけど、LINE やったら、ちよろっと、軽い感じで送れちゃうんで。」

(8) オンライン授業（研究授業）についての総合的な評価



本項目も第3回授業の終了後に尋ねているが、「A: とても良かった」～「E: 良くなかった」の5択の中で、「とても良かった」が2件、「良かった」が6件、「どちらとも言えない」が1件であった(図6: 有効回答数 n = 9)。感想の理由としては、「授業内容(苦情対応、文化の違い、学生の発表、考えるタスク)に関する評価が6件あり、具体的なコメント例は、「面白い内容で考えさせられたから」、「発表会など楽しい授業だったから」、「普段の英語の授

業より楽しく受けることができたため」などがあつた。否定的なコメントは、接続の不良やコミュニケーション上の不安感の指摘が2件あり、具体的には、「基本的にはとても良かったが接続の不良などの問題があつた」などのコメントがあつた。また、オンライン授業の進め方に関しての評価が1件あり、「オンラインで大変であつたが、うまく進めることができて良かったです」というコメントであつた。

インタビューでは、オンライン授業について、更に詳しく質問している。まず、肯定的なものとして、以下の意見があつた。

「全然、オンラインでも、やりとりとかに不満を感じることなくできたので良かったかなって思います。ブレイクアウトルームとかも使って少数で話し合えたし、全然、良かったと思います。」

一方で、ネガティブな側面として、以下のように、オンライン上では、タイムラグが生じ、その場の雰囲気がかみにくいという点の指摘があつた。

「悪い点だったらやっぱりラグとかが、通信の状況によって、タイムラグが起きるので、話し合いのときにちょっとずれたりとかするのは気になるぐらいでしたね。そこまで気にするほどじゃないと思うんですけど、『今、なんて言った?』みたいなのが多かたりとか、誰かが話し始めようとしたのがかぶっちゃって、『あ』、『あ』、みたいな。」

上記の意見のように、同期型のオンライン授業で不満が出やすかつたのは、ラグが発生

して会話がスムーズに進まないなどのコミュニケーション上の問題であった。

4. まとめと考察

これまでのアンケート調査とインタビューの研究結果をふまえ、考察を述べる。

学生としての研究参加者は、全員が接客業に何らかの関わりがあったため、店員としてどのように接するべきかという点において、ある程度の知識や経験がある者であった。ESPの専門レベルの観点から、学習者像としては、本研究の参加者の専門知識はそれほど多くはなく、全員がほぼ同レベルと考えられる。本研究の教授法は、専門知識のある者から学ぶことも意図していたが、全員が同レベルであったため、互いにそれぞれが持つ経験や知識を提供し合うようなグループ活動となっていたと考えられる。

教材については、アンケート調査でも、また、インタビューにおいても、好意的な意見を述べる参加者が多かった。多くは苦情対応というテーマの新規性や、日米での苦情対応の違いに触れられたことを評価していた。ESP研究でも、苦情対応に特化した教材は他にはなく、学習者にも珍しかったことや、ビジネスでは苦情対応が重要なスキルであることが大学生の参加者にも認知されており、それが興味を引き起こした可能性が考えられる。また、このように教材が好意的に受け止められていたことにより、英語学習の動機づけにも有効であった。更に、学習者の中には、日米のポライトネスの捉え方の違いにも気づきがあった者がおり、苦情対応だけでなく、広く英語の国際コミュニケーションに活用できる可能性がある。

グループワークの学びについては、多くの学習者がグループワークを通して学んだと回答している。また、本研究では、苦情対応には様々な方法が考えられることを強調し、自由な発想、発言を奨励したことから、アクティブラーニングが活性化されたことも、学習者たちの意見が示唆していた。グループワークに関する学習者の意識の研究(岩井, 2006)では、グループのメンバーが互いに学び合う利点とともに、メンバー同士で気を使うなどといった困難さも指摘されているが、今回の研究授業のテーマでは、学習者が自由に発言できる環境であったため、グループワークについての困難さが低減され、学習者の満足度に繋がった可能性がある。

iPadやZoomなどのアプリについては、現役の大学生である参加者は問題なく使用できていたが、オンライン授業のネガティブな側面としては、タイムラグが発生することであった。本研究が実施された2020年9月の時点では、学習者もオンラインの様々なツールに慣れていないこともあり、このような問題点も出やすかったと考える。一方で、オンライン授業では、感染予防のマスクを着用する必要がないことで、店員として必要なスキルである、豊かな表情で英語コミュニケーションを図るという点での指導が可能であった。

また、本教材では、言葉遣いの適切さに焦点をあてた語用論的能力を身につけさせることにも注力した。学習者の意見から、苦情を解決するために店員はどのような応対をすれば良いかを考えてタスクに取り組んだことが示唆されていた。従来の英語教育では、英語表現を身につけて使用することが大きな目的であったが、真に効果的なコミュニケーションを達成するには言葉の適切な運用が不可欠であり、ビジネス英語の教育では、語用論的

能力に焦点をあて「ビジネスパーソンに育てる英語教育」が必要なのではないだろうか。

5. おわりに

本研究は、日米での苦情対応に関する意識調査、談話完成テスト、ロールプレイの結果に基づいて開発した英語教材を改訂し、オンライン授業に応用した。本教材は、顧客との人間関係の構築をしつつ苦情対応をするという、語用論的能力に焦点をあてた ESP 教材であり、専門の語彙や表現を学ぶだけでなく、その適切な運用の仕方を学び、更には、学習者が主体的に苦情解決を図る力を伸ばすことを目指している。同時に、苦情対応の「唯一の正解」がある訳ではないという、特質に沿ったタスクにより、学習者のアクティブラーニングを促進することも意図している。本研究の授業では、Zoom などのアプリを活用して、双方向コミュニケーションを可能にした教授法を使用し、上記の教育内容をオンラインで実現した。教材や教授法の効果の検証として実施したアンケート調査やインタビューからは、教材を評価する参加者が多く、教材のタスクを通して英語のみならず日本語でも苦情対応について学んだ学習者が多かったことが明らかとなった。更に、グループワークやクラスでの他のグループの発表から、学習者が互いに学び合っていたこと、唯一の正解がないテーマにより、意見を言い合う心理的ハードルを下げたこと、オンライン授業の有効性などが明らかになった。

本教材は、日本人とアメリカ人への調査・研究データに基づいたものであり、今後は、後続する科研費研究で、イギリス人への調査も行って教材を発展させていき、更に、その教育効果も検証したい。苦情対応は、企業の顧客対応の最前線で重要なスキルであり、日本国内でも、コロナ禍の終焉とともに再び多くの外国人観光客が来日することが予想される中、外国人客への応対などにおいても今後益々重要になってくる。日本の国際観光業に従事する接客担当者が英語で効果的に苦情対応できるよう、教育研究を進めて行きたい。

謝辞

本研究は、科学研究費補助金を受けた研究（2017 年度～2021 年度、基盤（C）課題番号 17K02934 「観光業の苦情対応における日英比較の研究—語用論を活かした ESP 教材の開発—」）の一部である。また、本論文の執筆にあたり、大阪大学名誉教授・岩根久先生にアドバイスを頂いた。

本稿は、岩井千春・岩根久「効果的な苦情対応のための ESP 教材開発—アンケートとロールプレイの調査結果から—」大学英語教育学会第 59 回国際大会（2020 年 12 月 5 日、オンライン開催）の研究発表から大幅に加筆修正したものである。

参考文献

- Brown, P. & Levinson, S. C. (1978, 1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dudley-Evans, T. & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific*

- purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 石田晴美 (2021). 「大学オンライン授業の教育効果に関する考察—初学者対象簿記オンデマンド授業の実態報告—」『経営論集』7 (2), 1-13.
- 岩井千春 (2006). 「CALL を活用した ESP 学習におけるグループワーク意識調査と学習の分析による考察—」『e-Learning 教育研究』(創刊号), 13-23.
- 岩井千春 (2019). 「苦情対応に関する意識の日米比較—接客業経験者に対する質問紙調査」『日本国際観光学会論文集』26, 143-153.
- 岩井千春・岩根久 (2019). 「ポライトネス理論の視点による苦情対応の日英比較—店側の落ち度の程度による対応の変化—」*THE JASEC BULLETIN*, 28(1), 33-49.
- 岩井千春・岩根久 (2020). 「苦情対応における日本人とアメリカ人の意識の比較—談話完成テストとインタビューのトライアングレーション—」*THE JASEC BULLETIN*, 29(1), 29-43.
- 岩井千春 (2021a). 「苦情対応におけるホスピタリティに係わる—考察—日米の接客業経験者に対するインタビュー調査の結果から—」*HOSPITALITY*, 31, 17-26.
- 岩井千春 (2021b). 「苦情対応の日米比較—ロールプレイにおける顧客と店員のインターアクション—」*THE JASEC BULLETIN*, 30(1), 1-16.
- 金衿佳・森川慧子・若本夏美 (2021). 「遠隔授業と対面授業、その課題と可能性」*Asphodel*, 56, 77-107.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 中村哲之 (2021). 「オンライン授業 (オンデマンド型) における教育効果—教育心理学的観点からの実践的検討—」『東洋学園大学教職課程年報』3, 1-14.
- 岡田佳子 (2021). 「学生からみたオンライン授業のメリットとデメリット—オンライン環境下のアクティブラーニングに焦点を当てて—」『長崎大学教育開発推進機構紀要』11, 25-41.
- 大角玉樹 (2021). 「オンライン講義におけるアクティブラーニングの試み—コロナ禍における教育のデジタルイゼーションと講義デザイン—」『琉球大学経営研究』1, 50-59.