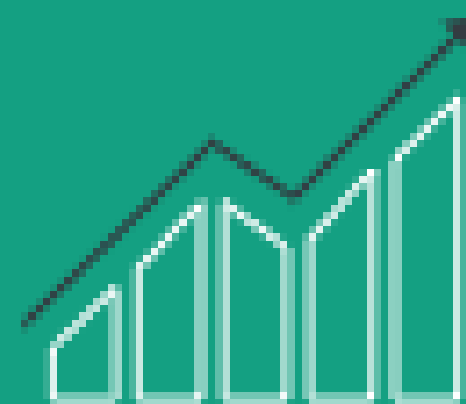


令和3年度・関東経済産業局

「地域中小企業・小規模事業者の人材確保支援等事業」



「外国人材と円滑なコミュニケーションを 可能にするためのポイント」

Presented by 内定ブリッジ株式会社

Feb. 2022



Bridging the culture gap

- ・ 政府政策委員会（左）
- ・ 外国人雇用企業コンサル（下）



- ・ 外国人社員研修（上）
- ・ 日本人社員研修（右）



内定ブリッジ株式会社（外国人スタッフの育成研修、定着・戦力化支援）

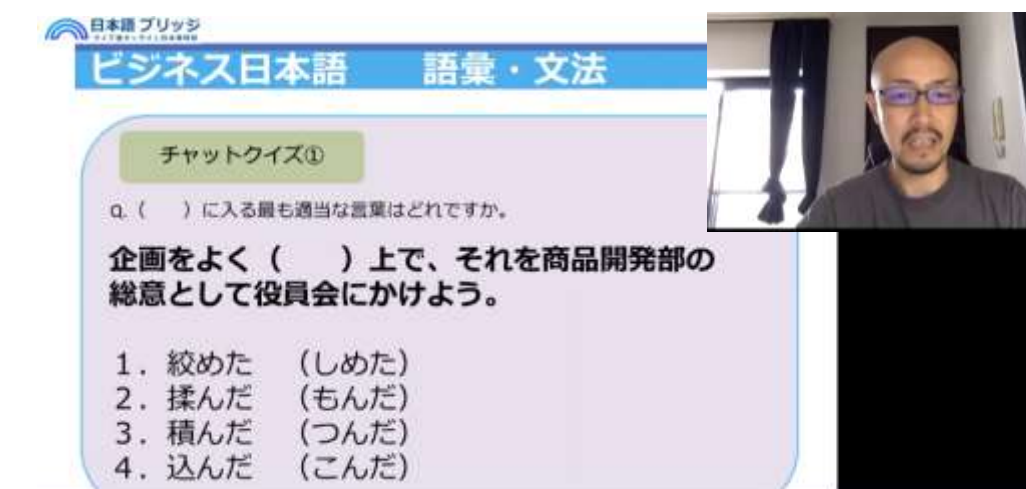
- 1・海外及び国内採用外国人財への日本語コミュニケーション研修
- 2・外国人雇用企業への社内コミュニケーション研修、外国人定着度測定テスト
- 3・企業（JETRO・東京商工会議所）、海外及び国内大学、大使館等での講演

外国人への日本語教育実績

テクノプロ・IT社
日立ソリューションズ
王子HD
出光興産
チームラボ
あずさ監査法人
NTTデータ
太陽HD
ドリコム
竹中工務店
花王
キエフ大学（コースデザイン）

リクルート（HD、ライフスタイル、ジョブズ、住まいカンパニー）
デロイトトーマツ
テスラモーターズ
森永製菓
日本ゼオン
ゼンリンデータコム
JT/日本たばこ
JFEシステムズ
リコージャパン
三菱商事
住友重機械工業
ソフトバンク

他多数（のべ65か国25,000人400社）



企業側、大学、高校等への組織研修実績

イオンリテール
テクノプロHD
テックファーム
福井銀行
シュクレイ
三ツ矢
アクロスロード
日本精神技術研究所
グローバルパワー
大和自動車交通
ケイシイシイ

東京都、東京都新宿区
静岡県
大阪府
石川県
富山県
群馬県
広島県
東京都立六郷工科高校
金沢大学
東北大学
慶應義塾大学大学院SDM研究所 他多数



2020年度に務めた省庁、自治体の委員会業務

- ・厚労省「雇用管理に役立つ多言語用語集及び翻訳データの作成・普及事業」有識者研究委員会委員
- ・厚労省「外国人就労・定着支援研修事業(外国人留学生定着支援コース)」カリキュラム検討委員会委員
- ・経産省「職場における外国人材との効果的なコミュニケーション実現に向けた学びのあり方に係る調査」アドバイザー
- ・文化庁「就労者に対する初任日本語教師のための研修開発事業」(ビジネス日本語研究会受託分)カリキュラム検討委員会委員
- ・東京都「中小企業における外国人材活用に関する検討会」委員











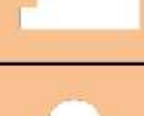

2021年度の予定(新規・継続含む)

- ・厚労省「外国人の能力開発に関するキャリアコンサルタント向け専門研修」検討委員会委員
- ・文化庁「日本語教育推進関係者会議」委員
- ・日本貿易振興機構(JETRO)高度外国人材スペシャリスト
- ・国際交流基金(JF)客員講師

主な講演、セミナー、有識者委員会と参加者概数 (2020/6~2020/11・主要なもの)

日程	対象	日程	対象	日程	対象
6/2	愛知県内企業の日本人と外国人(20名)	6/20	日本語教育関係者(教師70名)	9/11	外国人雇用を進める全国の企業20社
6/5	関東地方の企業①(日本人40名)	6/23	中国四国地方の企業(日本人40名)	9/25	東北地方の企業(日本人20名)
6/7	日本語教育関係者(20名)	6/26	九州沖縄地方の企業(日本人40名)	10/1	大手企業(日本人70名)
6/8	東京都の中小企業(日本人40名)	6/30	関東地方の企業②(日本人40名)	10/8	JETRO採用イベント参加企業(60社)
6/10	外国人雇用を進める全国の企業20社	7/3	関西地方の企業②(日本人40名)	10/21	群馬県内企業(日本人20名)
6/12	関西地方の企業①(日本人40名)	7/8	外国人雇用を進める全国の企業20社	10/24	JETRO採用イベント参加外国人(90名)
6/13	日本語教育関係者など(教師70名)	7/31	東京都・有識者委員会(30名)	10/28	東京都・有識者委員会(40名)
6/16	北海道東北北陸の企業(日本人40名)	8/6	外国人雇用を進める全国の企業20社	10/30	厚労省・有識者委員会(20名)
6/19	中部地方の企業(日本人40名)	8/26	厚労省・有識者委員会(20名)	11/3	東京都立高校(日本人教職員30名)

本チェックリストを活用し、まずは自社での取組状況を確認してみましょう。
外国人留学生等の採用・活躍に向けた課題や、今後取り組むべき事項などの整理ができれば、活用ガイド及びベストプラクティス集を参考に、取組を実践してみましょう。

	よくあるお悩み	確認事項 左記があてはまる場合は、以下を参照
採用前	外国人材を採用したいが、どのような人材が必要か曖昧で、採用に結びつかない。また、採用しても辞めてしまう。	1. 人物像の具体化  p.6
	外国人材を採用したいが、社内で反対意見が多く、経営層や人事の判断で採用したが、現場で受入体制が整っておらず、混乱した。	2. 社内共有  p.7
	外国人材の採用活動を行ってみたものの、適切な人材が見つからない。	3. 採用方針・実績公表  p.8
	採用に関心があるが、外国人材に関する知識が少なく漠然とした不安があり、そもそも、どこで出会えるか分からない。	4. 知る機会  p.9
採用選考 入社前	業務内容に関わらず、高い日本語能力レベルを採用条件としている、もしくは日本語による筆記試験を一律に課しているところ、なかなか採用に至らない。	5. 柔軟な採用選考  p.10
	外国人材を初めて採用したが、入社までにどのような支援が必要か、分からない。	6. 入社前支援  p.11
入社後	配属先において、外国人社員とのコミュニケーション方法や、育成の仕方が分からないという悩みや不安が生じている。	7. 日本人社員教育  p.12
	外国人社員が、やりたい仕事に就かせてもらえないと辞めてしまった。	8. 配属先の納得感  p.13
	外国人社員が社内に馴染めず、周囲にも気軽に相談できないようだ。	9. 交流機会  p.14
	外国人社員の向上心は高いが、経験値が足りず、スキルも不十分なためキャリア展望を実現できていない。	10. キャリア形成支援  p.15
	これまで通りの人事評価を行っていたところ、外国人社員から適切に評価されていないとの不満が出ている。	11. 客観的な評価  p.16
	外国人社員が、長期休暇の取得や、宗教を理由とした就業中の時間休を希望しているが、現行の制度では承認できない。	12. 社内制度見直し  p.17

外国人雇用分野の新たな政策

「外国人留学生の採用や入社後の活躍に向けたハンドブック～実践企業に学ぶ12の秘訣～」(2020/02公開)

経済産業省(METI)他3省合同

「外国人留学生の就職や採用後の活躍に向けたプロジェクト」政策検討委員会

・外国人採用後の活躍に向け、企業が直面する課題やつまづきやすい点を明らかにして、取組を行う際に“特に押さえておくの良いポイント”をまとめたもの

・チェック項目をすべて満たすことがゴールではなく、各企業の事業戦略や実情に応じてPDCAを回すための指標として活用すると良い

https://www.meti.go.jp/shingikai/economy/ryugakusei_katsuyaku_pt/pdf/20200228_01.pdf

外国人雇用企業が外国人スタッフとのコミュニケーションで苦勞していること

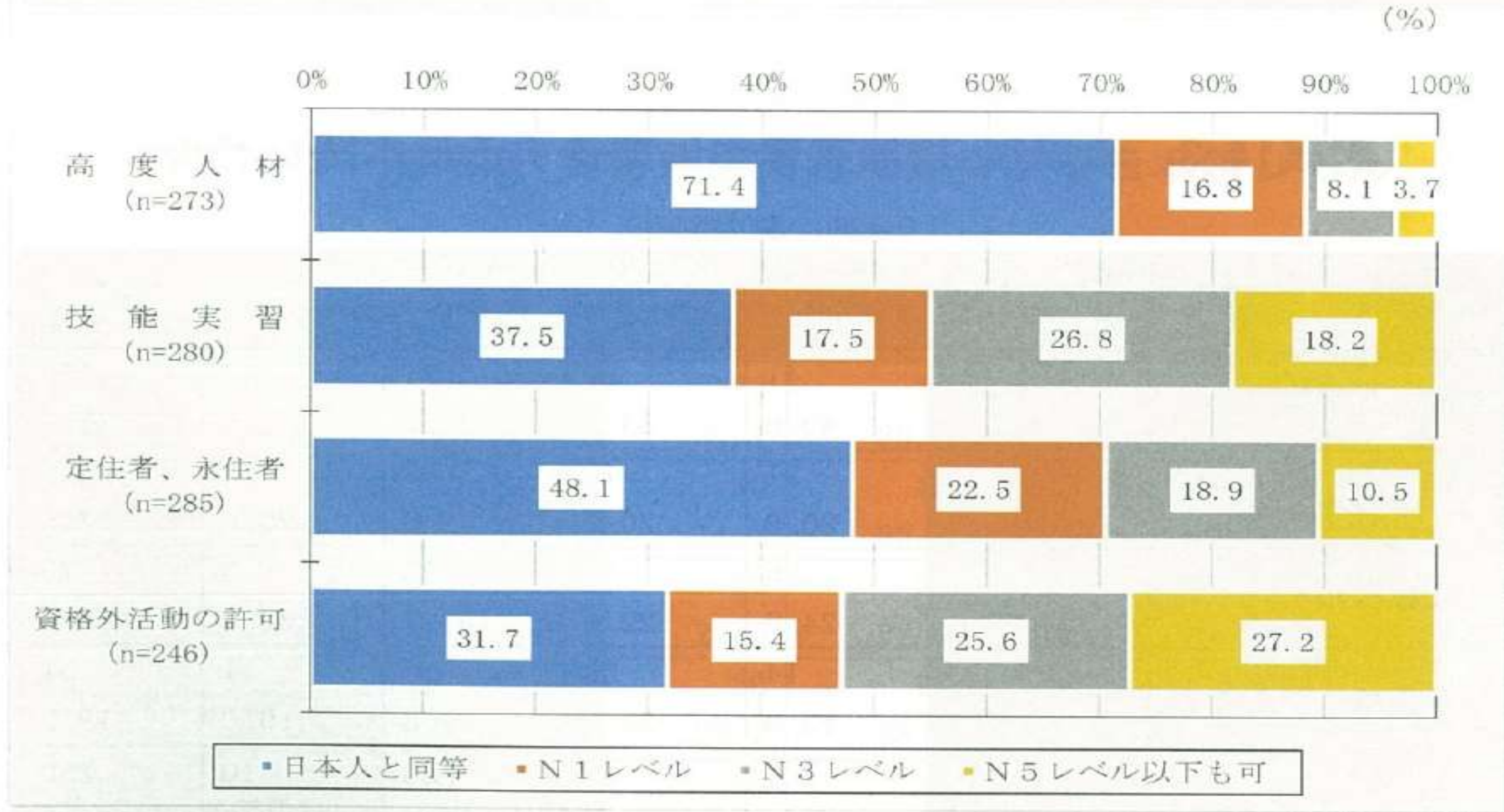
(2020/6 政府系機関主催セミナー・企業研修事前アンケートより一部抜粋)

- 日本語の細かいニュアンスが伝わりにくい
- 日本語でのニュアンス
- こちらの意図をどのようにして間違いなく伝えるか？ニュアンスの伝え方
- 言葉だけでは、意図がなかなか伝わらない。
- 正確に意思や言葉のニュアンスが伝えるのが難しいですね。
- 細かいニュアンス
- 言葉が完全に伝わらない
- 日本語のニュアンス
- 業務指示に関する理解度の有無について
- 細かいニュアンスの伝達
- 指示が的確に伝わらない

静岡市・事業所アンケートより

日本語の学習過程と、必要な日本語レベルのギャップ

図表14-1 外国人労働者に期待する日本語能力




2019年3月「静岡市における外国人に関する事業所アンケート」より引用

NIKKEI

日本語能力試験

評価の目安(読む・聞く)

N1  **N5**

幅広く複雑な話題 日常生活の基本

企業の多くは最上級「N1」以上のレベルを希望
これを満たす求職者は4割程度

レベル高すぎ？ 企業が外国人材に求める日本語力

2021/12/26 21:00



外国人材の日本語力について、企業が求める水準と求職者のレベルに大きなズレがあり、期待と実態の解離が壁となっている。留学生らに、面接を想定した難しい単語を含む質問を投げかけてみると、話し方次第でコミュニケーションが取れることがわかった。外国人雇用で企業に必要なすべを探る。

関連：[大卒外国人の採用](#)、「高い日本語力」要求が壁に

NIKKEI

キーワード
「企業側の歩み寄り」

文化庁「日本語教育推進関係者会議」委員
内定ブリッジ
浅海 一郎さん

<https://www.nikkei.com/video/6288115978001/>

動画データ

日本語レベル「日本人と同等」の意味と、その採用の難しさ



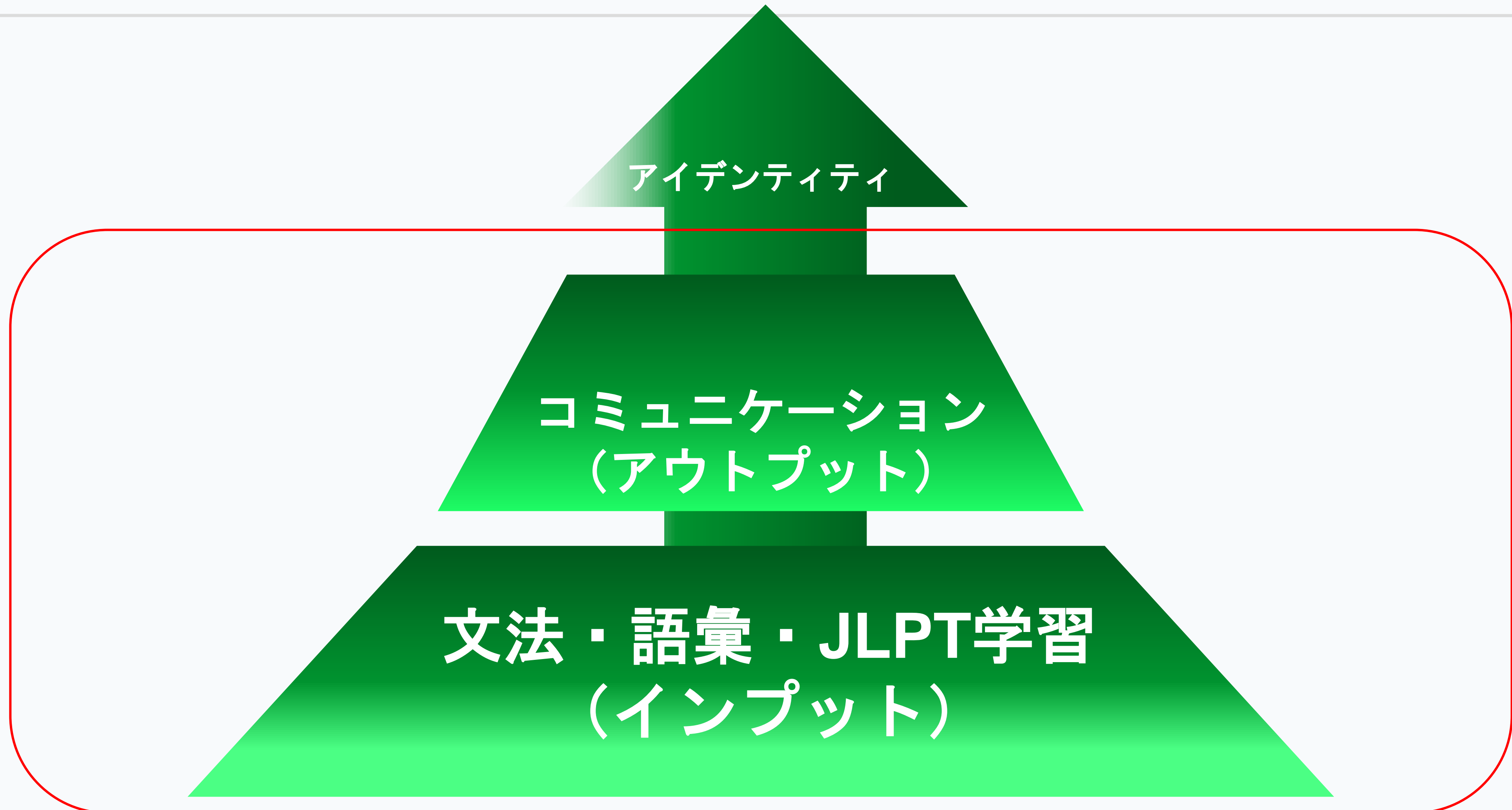
外国語としての日本語

▶ JLPT合格までの学習時間の差（漢字圏人材・非漢字圏人材）

レベル	漢字数 (目安)	語彙数 (目安)	漢字圏人材 学習時間	非漢字圏人材 学習時間
N1	2000字	10000語	2150時間	3900時間
N2	1000字	6000語	1475時間	2200時間
N3	650字	3700語	900時間	1325時間
N4	300字	1500語	550時間	787時間
N5	100字	800語	350時間	462時間

<https://cotoacademy.com/many-hours-take-pass-jlpt-illustrated-guide/>

「日本語の勉強」と「コミュニケーション」の違い



【外国人社員向け研修資料から抜粋】

【レストランで、お客さんの注文（ちゅうもん）をスタッフがきいています】

お客さん・・・「これ、ください」
スタッフ・・・「それだけですか？」

【質問】

「それだけですか？」は、日本人にどう聞こえますか？

1、「注文は、1つだけですか？他にありませんか？」



2、「注文は、1つだけですか？あなたの注文はとても少ないですね！」

→「ご注文は、以上でよろしいですか？」

【日本人社員向け研修資料から抜粋】

【ロールプレイ】

- 日本人（上司）・・・「明日、10時から11時の間、ここで作業するから、間に合うように来てね。わかった？」
- 外国人（部下）・・・「わかりました。10時から11時の間に行きます」

日本語研修、2つのアプローチ

ポイント①（**外国人スタッフの日本語の現状**を中心に考えるアプローチ）

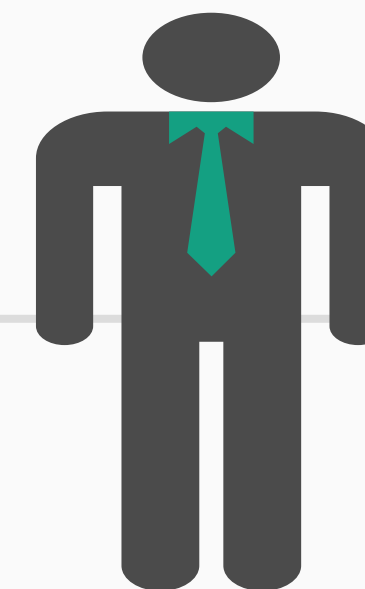
- ・インプット学習が足りていないなら、まずはインプット研修を実施する。
- ・インプットは充分だがアウトプットが足りないなら、アウトプット研修（会話・文書作成）の実施や、アウトプットしやすい（会話しやすい）職場の雰囲気作りを促進する。

ポイント②（**企業の業務内容**を中心に考えるアプローチ）

- ・**業務で必要となる日本語**について、4技能（読む・書く・聞く・話す）ごとに考える。
- ・本人が学習意欲を維持しやすい制度にする（**学習目的の共有**など）。

「学校で学ぶ日本語」から「オフィスの日本語」へ

日本語ノンネイティブからみた、3つの大きな日本語のステップ



3 ネイティブレベルの日本語

2 オフィスの日本語
(文化コードの壁)
⇒言葉の裏にある意図や文化がわからない
⇒日本の商習慣がわからない
⇒価値観・行動規範が異なる

1 学校で学ぶ日本語

海外採用 (理系)

海外採用 (文系)

国内採用

日本語コミュニケーションコストの下げ方

外国人・日本人、双方の「歩み寄り」

コミュニケーションコスト（大）・・・ストレス（大）、業務効率（低）、リスク（高）

コミュニケーションコスト（小）

「つながる日本語®」 “Understandable Japanese”

“Nihongo”

1 学校で学ぶ日本語

2 オフィスの日本語

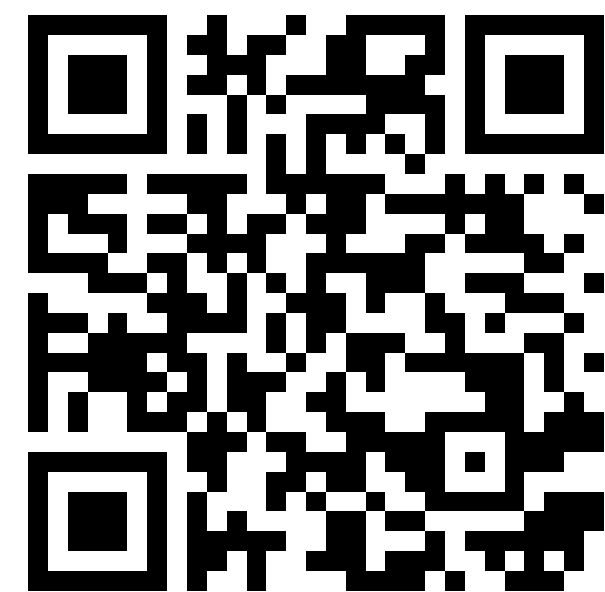
3 ネイティブレベルの日本語

外国人の採用や定着に関するお困りごとについて、無料でご相談できる機会を設けております。

オンラインで1時間程度、課題をヒアリングして、企業側ができるアクションをお伝えします。

(セミナー受講企業限定)

[完全無料コンサルティング日程調整フォーム](#)



Feel free to contact us!

本日はお忙しい中、貴重なお時間をありがとうございました

内定ブリッジ株式会社



www.naiteibridge.com



contact@naiteidridge.com



[@naiteibridge](https://twitter.com/naiteibridge)



facebook.com/naiteibridge