

名古屋市「中小企業外国人材雇用支援事業」

企業支援事例集

外国人材で

企業に新しいチカラを

New power for companies

事業の目的：

企業の外国人材の雇用に関して抱える課題はまちまちであるため、企業の課題に対応した専門家を派遣することにより、外国人材の雇用・定着を総合的に支援する。

これにより、企業の経済のグローバル化への対応や、この地域の企業に定着し、将来にわたって活躍する人材の育成に繋げる。

事業について：

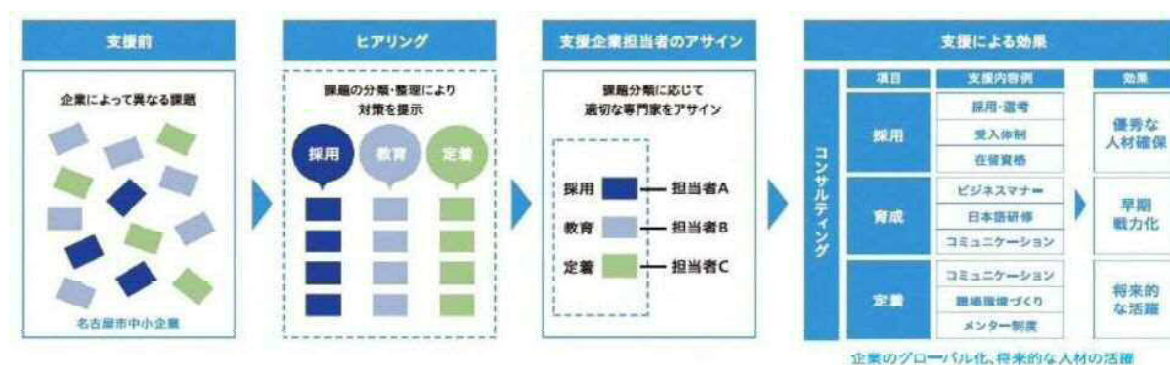
中小企業庁が公表している最新のデータ(2016年6月時点)によると、日本国内には約357万社の中小企業があります。名古屋市内には、そのうち約7万6,500社があります。日本の産業の主要地域として活発な経済活動が行われている一方、昨今の少子高齢化や技術者不足により中小企業にとって優秀な人材を確保することは年々難しくなっている状況です。こういった環境下で外国人材を雇用することによって人材を確保する動きが、この名古屋でも活発化しています。しかしながら、企業は外国人材を雇用することによって、これまで直面することのなかった課題を抱えることがあります。そのため、人材の定着や育成のためには、それぞれの課題にあった対応策が必要になります。

本事業では、外国人材を雇用している又は雇用することを考えており、名古屋市内に事業所を持つ中小企業等15社に支援を実施しました。

支援の方法：

支援企業にヒアリングを行い、外国人材雇用における現在の状況と抱えている課題、将来の計画を明確にします。その後、支援企業の外国人材の採用計画、募集・選考、内定、在留資格、受入、入社、育成の各段階に対応した支援メニューを総合的に提案します。

用意されている8つのメニューの中から対応策として有効と考えられる内容を見極め提案します。



ヒアリングの実施により、多くの事業者が外国人材との円滑なコミュニケーションや文化の相違に関する相互理解の面で課題を抱えているという実態が明らかになりました。そのため、実施した支援メニューは「ビジネス日本語教室」が最も多く、次いで「コンサルティング」、そして「異文化コミュニケーション研修」と続きました。



支援メニューのポイント制度：

支援企業には、1社ごとに50ポイントを付与。各支援メニューには、以下の様にポイント数が設定されており、企業の課題に応じて50ポイント分のメニューを組み合わせることで支援を実施。

支援内容		1回あたりの時間	回数	実施方法	使用ポイント
a. コンサルティング	外国人材採用に関する一般相談	2 時間	1 回	訪問	10P
	外国人材受け入れ計画				
	外国人材の採用・選考				
	内定から内定承諾まで			オンライン	5P
	在留資格申請の進め方				
	受入れまでに準備すべきこと				
	入社日からの数日間に必要なこと				
定着・活躍促進のためにすべきこと					
b. 生活立ち上げの支援の同行		4 時間	1 回	同行	15P
		1 日～1 日半	1 回	同行	25P
c. 通訳派遣（労働条件提示、就業規則説明など）		4 時間	1 回	訪問	10P
d. 異文化コミュニケーション研修		3 時間	1 回	オンライン	10P
e. ビジネスマナー研修		3 時間	1 回	オンライン	10P
f. 外国人社員に対するメンター派遣		1～3 時間	2 回	訪問	20P
		30 分	10 回	オンライン	20P
g. 日本人社員向け「伝わる日本語」研修		3 時間	1 回	オンライン	10P
h. 中級・上級レベルのビジネス日本語教室 【レベルプレースメントチェックテスト、Can Doプレースメントテスト、レベルチェック面談 レベルに応じた個別カリキュラム設計を含む】 （1クラス3名まで ※但し、複数での実施は、同程度の日本語レベルであること）		1 時間	7 回	オンライン	15P
		1 時間	12 回	オンライン	20P
		1 時間	16 回	オンライン	25P
		1 時間	21 回	オンライン	30P
		1 時間	28 回	オンライン	40P
		1 時間	32 回	オンライン	45P
		1 時間	36 回	オンライン	50P

支援企業 15社：

- ・株式会社 つくる（シルバーホーム よもぎ台）
- ・株式会社 コスモテック
- ・ハヤシエンジニアリング 株式会社
- ・株式会社 ジャステック
- ・愛知商工連盟協同組合
- ・株式会社 DAIEI
- ・有限会社 八千代電工
- ・Aliena 合同会社
- ・新郊パイプ工業 株式会社
- ・見田工作 株式会社
- ・MM 生活センター 株式会社
- ・エムエムバックオフィス 合同会社
- ・森重ベンチャーキャピタル 合同会社
- ・M2CREATIVE 合同会社
- ・株式会社 アバンセコーポレーション（Avance Research Center）

株式会社つくる (シルバーホーム よもぎ台)

- ・業種：介護福祉業
- ・従業員数：206 名(内、外国人材 3 名)
- ・所在地：名古屋市名東区よもぎ台 3-712
- ・電話番号:052-779-8660
- ・HP: <http://hohoemi33.co.jp>
- ・資本金 3,000 万円



【抱えていた課題】

当施設は、介護サービスを複数展開している中で、住宅型有料老人ホームと訪問介護サービスを主な業務としています。現在 28 名の方が、当施設の入居者としてご利用いただいております。日本国内では人材不足が深刻で、介護業界でもその影響は大きく、人材の確保が非常に難しくなっています。こうした現状を踏まえて、5 年ほど前から外国人材の採用を始めています。外国人従業員にも、日本人従業員と同様の介護サービス提供業務に従事していただきます。そのため、身体介護を行える「介護職員初任者研修」を取得している人材を採用しています。当施設の外国人材は、真面目に一生懸命業務に取り組んでおり大変ありがたい存在です。しかしながら、言葉や文化の違いから生じるコミュニケーションの問題や人材の定着に課題を感じていました。



【支援内容】

複数ある事業所の中で、当施設には外国人材が在籍していることもあり当社の代表から事業への参加を進められ申込みました。事業チラシや担当者からの説明を受け、抱えていた課題に基づいて外国人材向けのメンター支援とコンサルティングメニューを利用することにしました。今年度は新型コロナウイルス感染症の拡大が影響して、対面での実施予定がオンラインになることもありました。それでも、外国人材が仕事をしている中で感じていることや思うことなど本音を知りたかったため、彼らの母語でメンター支援を実施して頂けたので良かったです。

【得られた成果】

メンター支援を受けた外国人従業員は、当初、社外の人とオンラインで会うということで緊張していたようです。それでも、自身の国の言語で思っていることを話すことができ、すっきりした様子でした。そして、外国語で支援をしてくださった専門家からのフィードバックも頂き、具体的に何を行えばよいか分かりました。外国語を話せない従業員ではサポートできない内容ですので参考になりました。

【今後に向けて】

支援を受けた従業員には、これからも引き続き当施設で介護職員としての成長を続け長く活躍していただきたいです。また、コンサルティングを通して頂いた、人材の定着や育成に関するアドバイスを実践することにより、外国人従業員にとって働きやすい環境づくりやサポート体制の整備に取り組んでいきたいと思っています。介護業界の人材不足は深刻で、今後もこの状況は変わらないことが見通されるため、これからも積極的に外国人材を採用していく予定です。

株式会社 コスモテック

- ・業種：産業機械修理業
- ・従業員数：23 名(内、外国人材 2 名)
- ・所在地：名古屋市緑区野末町 1501 番地
- ・電話番号:052-623-6472
- ・HP: <https://www.e-cosmotec.com>
- ・資本金：1,000 万円



【抱えていた課題】

当社の業務は大型産業機械であるプレス機械の修理・部品製作・改造・移設など技術と経験が求められる作業がメインとなります。昨今の人材不足により、2018 年から積極的に外国人材の採用を始めました。仕事を覚えて活躍できるよう育成するまでには日本人でも 3～5 年かかるような職種です。そのような職場環境でエンジニアとして働いてもらうことが目的なので、期間の定めがなく就労可能な在留資格を持つ人材を採用しています。業務の内容上、機械構造についての習得や仕様書での確認作業、道具の名称を覚えるための日本語力が求められます。日本人と同じ仕事を外国人材にも担ってもらうために言語面でのサポート体制に課題を感じていました。



【支援内容】

たくさんの支援メニューがありましたが、コンサルティングや生活支援など既に社内に対応できている内容や外部に依頼しているものもありましたので、今回は現時点で最も優先度が高いと感じた日本語教室を選択しました。内容は説明を受けてイメージしていた通りで、教室の担当講師も当社のニーズに合わせたオリジナルのカリキュラム作成や宿題を実施してくださったのは、大変ありがたく思っております。欲を言えば、もっと厳しく指導していただいても良かったかなと感じております。一般的な日本語だけでなく業態に応じた、例えば建設系、介護系、工場系など分野に特化した言語クラスがあるとさらに役立つと感じました。

【得られた成果】

日本語教室を受講したベトナム人従業員たちは、開始当初は緊張していましたが次第にレッスンに慣れてきて楽しんでいる様子でした。ただ、作文などの宿題については苦労しているようでした。約 3 ヶ月間の短いレッスンでしたが日本語力は向上していると思います。具体的にどのように向上しているかというのは見えにくい部分があるため、近いうちに社内でも日本語の作文テストを開催して確認していく予定です。

【今後に向けて】

一人前のエンジニアとして業務に就けるようになるまで時間がかかる業種なので、引き続き生活面や日本語力アップのサポートを続けて行きたいと考えています。そして、日本人と同じ仕事ができるエンジニアとして活躍してもらうことを期待しています。加えて、外国人であるメリットを生かして海外の案件を担当したり、これから入社するかもしれない同じ言語を話す外国人材のリーダー的な存在になって欲しいと考えています。当社でエンジニアとしての活躍が見込める外国人材であれば、これからも採用していきたいと思っています。

株式会社 ジャステック

- ・業種：エンジニア紹介
- ・従業員数：49 名(内、外国人材 10 名)
- ・所在地：名古屋市中区栄二丁目 9 番 5 号 アーク栄東海ビル 4F
- ・電話番号：052-221-6851
- ・HP: <https://n-justec.co.jp>
- ・資本金：2,000 万円



【抱えていた課題】

当社は、IT 分野に特化した人材サービスを主な業務としていました。その後、業務の拡大に伴い、電気や機械分野も含めたより広い分野でのエンジニア人材サービスを提供するに至っています。外国人材の採用に関しては 2 年ほど前から始めています。エンジニアとして活躍していただける人材であることに特化して採用を行っており、近年ではブラジル、ネパール、ミャンマーに力を入れております。外国人材の採用や雇用に関する知識と経験が豊富なグループ会社のサポートを得ながら、外国人材の活用に取り組んでいるものの、新たな取り組みであったため実務的なことに関しては、手探りで行っている状況でした。外国人の入国や雇用に関する法令等は頻繁に変化するので、最新の正しい方法で業務を行うために情報を常にアップデートすることが課題でした。



【支援内容】

今回の事業については、知人を通して知りました。行政のサービスということで、無料で安心して利用できるため申込を決めました。本当に自分たちの方法が正しいのかを確認することに加え、コロナ禍で実務の面で変化を強いられていたため、コンサルティングメニューで専門家へアドバイスを求めることにしました。さらにマナー研修と異文化研修も受講し、外国人材が学ぶこと、日本人が外国人について学ぶことも再確認できました。業務の都合で参加できない人材もいたので、レコーディングデータの利用が可能であれば大変ありがたいと思いました。

【得られた成果】

在留資格を専門とする行政書士や外国人材受け入れのプロからアドバイスを頂き、コロナ禍にあっても、どのように人材の来日を実現できるか教えていただきました。当社には採用が決まっているものの入国日が未定になっていた海外エンジニアがおりました。それでも、専門家から頂いたアドバイスを参考にすることで、この度、入国が実現しました。さらに、来日早々に今回の事業のマナー研修へも参加することができました。この事業を通して本当に大きな成果を得ることができ嬉しく思っております。

【今後に向けて】

コンサルティングメニューから外国人材の採用や雇用、日本への入国の為に必要な手続きやサポート方法等、最新の情報を知ることができました。それらを実務の中で活かすよう取り組んでいきます。また、情報を常にアップデートし続ける面で、どのような分野に日ごろから注意しているべきか気づくことができましたので、これからも関連する法律や制度の最新情報に敏感であり続けたいと考えております。外国人材、日本人従業員双方が研修を通して、マナーや文化に関するさらなる知識を蓄えることができたので、学んだ事を実践することによりこれからも企業としての成長を目指していきます。

株式会社 DAIEI

- ・業種：鉄筋工事一式請負
- ・従業員数：28 名(内、外国人材 17 名)
- ・所在地：名古屋市北区北久手町 215
- ・電話番号:052-908-1225
- ・HP: <https://daiei-tekkin.co.jp/>
- ・資本金：300 万円



【抱えていた課題】

当社は、建物の骨格となる鉄筋を加工したり組み立てたりする業務を行っています。外国人材の採用については、2015 年の 3 月から始めています。主に、カンボジアとベトナムから採用しており、現在では約 20 人の外国人材が在籍しています。外国人材に行ってもらっている主な作業としては、現場で鉄筋を組み立てる作業や工場で鉄筋を加工する業務になります。2020 年はコロナウィルスの世界的な流行が起こり、外国人の行き来が難しくなるという予期しなかった出来事に見舞われましたが、当初から予定していた外国人材の増員も大きな影響を受けることなく行えました。外国人ならではの言葉の問題があり、分からないことを分からないと言えず、分かったフリをしてミスに繋がることが多々あったため日本語理解力とサポートの面で課題を感じていました。

【支援内容】

社内で外国人材の人数が増えてきていることや彼らの日本語が上達すれば、業務の向上につながるであろうという思いから、今回の事業の日本語教室を申込みことにしました。内容については、申し込みの際に事業担当者に来社してもらい説明を受けました。また、日本語教室のカリキュラム作成の為に事前のレベルチェックテスト実施や授業の説明をしてもらったことで、支援内容を事前にイメージすることができました。クラスは就業後の平日夕方以降に実施していただきました。受講した外国人材の中には、就業後の時間まで現場での作業が必要となることがあり日本語教室の開始時間に間に合わないこともありました。現場作業員は就業時間が予想しにくいこともあり、休日である日曜日のクラスがあればいいなと思いました。



【得られた成果】

レッスンは Zoom を使ったオンラインでした。最初は、アプリのインストールや使い方の説明など、環境を整えることに苦労していましたが、参加していた外国人材は学ぶことを楽しんでいました。今回は業務や日常で使う基礎的な日本語を 3 クラスに分けてレッスンしていただきましたが、支援前と比べると積極的に挨拶をしてくる等、以前より日本語を使うようになっています。そして、分からないことを分からないと言えるようになってきているのは、得られた成果だと感じています。当社の外国人スタッフはみんな真面目に取り組んでくれますし、とても優しい人たちなので私たち日本人従業員も彼らに癒されています。

【今後に向けて】

レッスンを受けた外国人従業員たちには、この事業を通して学んだ日本語を積極的に使っていくことを期待したいです。また、教材を使って自分たちで学んで、日本語力をさらに身に着けるという自習する力をつけていって欲しいと思います。そうすることによって、私たち日本人を介さずとも、社内の外国人同士で日本語について教えあったりできる環境を作っていきたいです。それが、外国人材の定着や育成のために私たち企業側として今後取り組んでいきたい点です。

有限会社 八千代電工

- ・業種：電気工事業
- ・従業員数：20 名(内、外国人材 7 名)
- ・所在地：名古屋市天白区中坪町 10
- ・電話番号:052-848-7601
- ・H P: <http://www.yachiyoden.co.jp>
- ・資本金：300 万円



【抱えていた課題】

当社は一般住宅やビル、オフィス、店舗、学校、官公庁などあらゆる建物に関わる電気工事を主な業務としています。近年、建設業界では人手不足が深刻な問題となっており、当社においても慢性的な人手不足を解消するため、人材の雇用を促進、2016 年 12 月からは外国人材を採用しております。具体的には空調設備の配管や取付け作業等に技能実習生が携わっており、CAD を使う業務にも外国人技術者を起用してきました。

社内はアットホームな雰囲気、外国人従業員に日本の文化を知ってもらえるように、お寿司を食べたりお花見をしたりといったイベントを企画して日本語のコミュニケーション能力を高めてもらう機会を作ってきました。しかし、新型コロナウイルスの影響で社内イベントも減ってしまい、外国人材にとって日本語スキルアップのチャンスが少なくなっていました。このような状況の中、外国人材を言語面でサポートすることに課題を感じていました。



【支援内容】

日本語サポートの面で課題を感じていることを実習生の管理組合に相談したところ、今回の事業を紹介していただき、日本語教室を申込みました。

仕事のメールや電話対応で必要になるビジネスの日本語レッスンでしたので、外国人材には少し難しいかもしれないという思いもありましたが、実際に始めてみるとレッスンを楽しんでいた、次回は、もっとレッスン回数を増やしてほしいという要望までありました。

また、Zoom を使ったオンラインレッスンでは、初めて聞くコンピュータ用語などが多く戸惑ったようですので、今後、業務で使用する専門用語に特化した日本語レッスンのメニューがあればぜひ利用してみたいです。

【得られた成果】

レッスンを受けた従業員は、日本語が上手な人材でしたが、今回のレッスンを通して、以前に学んだものを忘れてしまっていたことに気づいたり、さらに正しく理解するきっかけになったようです。「すごく勉強になった！」と本人も喜んでいきます。通常業務が忙しいときは、仕事とレッスンの両立ができるか心配でしたが、一生懸命勉強していました。支援前はビジネス日本語のスキルが少々不足していると感じていたのが電話対応をお願いしておりませんでした、レッスンを受けて日本語スキルが上達していると思われますので、今後は電話対応も積極的をお願いしたいと思っています。

【今後に向けて】

当社には現在、ベトナムとフィリピンの従業員が在籍しております。今後の予定として、技能実習生の 1 期生として働いていた外国人材が再び戻ってくる予定です。国籍に関係なく、すべての従業員が毎日楽しく働ける職場でありたい、居心地の良い雰囲気や環境が人材の定着や成長につながっていくよう願っております。これからも私達日本人社員が積極的にサポートしながら、彼らにとっても働きやすい社内環境を整えていくことに取り組み続けていきたいと考えております。

Aliena 合同会社

- ・業種：情報サービス業
- ・従業員数：2名(内、外国人材2名)
- ・所在地：名古屋市西区牛島町6-1
- ・電話番号:052-623-6472
- ・HP: <https://aliena.tech/en-us>
- ・資本金：900万円



Aliena Corporation

【抱えていた課題】

当社は、システム開発やプログラミング、ITエンジニアの紹介などを行っています。2018年の設立時から優秀なITエンジニアを海外から採用する計画でした。IT人材を日本で開拓するのは難しいという点とITはいろいろな視点やグローバルな環境が強みになると感じていたので、当初から、外国人材の雇用を考えていました。2019年に有料職業紹介の許可を受けて、本格的に始めようと思っていたところに、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により海外から人材が来日しにくくなりました。さらに日本企業も海外からの人材を雇用しにくくなったため、計画がストップしてしまいました。そのため、今後の計画や外国人材を確保していく方法、注意点などのアドバイス得ることができる頼れる情報源やサポートを必要としていました。



【支援内容】

知人からこの事業を教えてもらい、実際に担当者と会って説明を受けた時に、これはいいと感じコンサルティング支援を申込みました。ただ、市の事業なのでお堅いイメージや心配もありました。しかし、始まってみると、スケジュールやテーマをフレキシブルに対応してもらえ、いつも楽しく支援を受けられました。良い意味で、当初のイメージとは違う内容でした。幅広い知識を持つ専門家とリラックスして本音で話すことができました。特に私は日系外国人経営者の立場として、法律面や人材の雇用面での注意点など知りたいことがたくさんあったので、疑問の答えや的確なアドバイスを頂けて大変参考になりました。

【得られた成果】

支援を受ける前と後では外国人採用に対する考え方が大きく変わりました。支援前は外国人材をなるべく日本の文化に合わせるように教育して紹介することに重点を置いていました。しかし、そうすると外国人材ならではの強みや良い所を犠牲にしまう可能性に気づかされました。そこで、異文化のギャップを双方が埋めることに重点を置いて、お互いの強みを生かせるようなマネジメントをしていくという考えに変わりました。今回、受けたアドバイスを参考にして、支援期間中に外国人材を確保して紹介できました。

【今後に向けて】

当社は、これから本格的に事業を展開しようとしていた時にコロナが始まりました。その為、計画を実行する前に、今回の支援を受けることになりました。しかし、結果としてそれがとっても良いタイミングでした。課題を抱えてから方向転換するよりも初めから良い方法でスタートできるからです。今後は、日本文化と外国人材それぞれの異文化の強みを生かして一緒に成長していける企業とビジネスをしていきたいと思っています。そうすることによって私の会社と一緒に仕事をする企業の双方が成長していけるようなビジネスを目指します。

新郊パイプ工業 株式会社

- ・業種：輸送用機械器具製造業
- ・従業員数：114 名(内、外国人材 14 名)
- ・所在地：名古屋市南区道全町 2 丁目 45 番地
- ・電話番号:052-821-5101
- ・HP: <https://shinko-pk.com>
- ・資本金：3000 万円



【抱えていた課題】

当社は、フォークリフトの油圧配管部品の製造を行っております。日本では高齢化社会が進み、若い人材の確保が難しくなっていることもあり、2007 年 3 月より技能実習生の活用を始めています。そして 2018 年からは、高度人材の採用も行っています。外国人材は、主にパイプを曲げて加工する業務や油圧配管部品の組付け溶接を行っています。技能実習生は中国とベトナムから、高度人材はベトナムから採用しています。2020 年にも外国人材の採用計画がありましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、日本への入国が遅れた者や未だ入国日が決まらず、現地で待機している者もおります。社内で活躍している外国人材の言語能力は一人ひとり異なる事や日本人社員が分かり易く指示を出しているつもりでも正確に伝わっていないという事例もあったりと、コミュニケーションの面で課題がありました。



【支援内容】

高度人材の外国人従業員でも日本語に困ることがあり、また職制の側でも日本語で指導するうえで困ることがあったため、今回の事業に申し込むことにしました。外国人従業員には、個々のレベルチェックが受けられる日本語教室、日本人社員には「伝わる日本語」研修を申し込みました。今回の研修を通して、職場でのコミュニケーションギャップについて考えさせられました。支援の内容は当初イメージしていたものよりも良いものでした。講義やレッスンの中で挿絵や実例ビデオなどをさらに取り入れていただけると、もっと理解しやすかったのではと感じました。

【得られた成果】

日本語レッスンを受けた外国人材は、授業についていくのが大変であったと思います。それでも、そのうちの何人かは、以前よりも日本語をさらに理解するために日本人との会話が増えてきており良い成果が見られています。日本人従業員は、リラックスして研修を楽しんでおりました。言葉の選び方ひとつで外国人材に伝わるか伝わらないかが変わることをよく理解できました。これからの業務の中で、より正確に伝わる日本語が発揮されていくことを期待して成果を楽しみにしております。

【今後に向けて】

外国人材には引き続き日本語と日本での働き方を理解し、仕事の技術を身に付けて、指導が出来るレベルまで成長していただきたいです。日本人社員については、まず職制が日本人への教え方と外国人への教え方の違いを理解し、外国人材でも早く技術が身に付くような指導をお願いしたいです。当社は引き続き技能実習生及び技・人・国(高度人材)の採用を毎年行っていく予定です。外国人材の採用が決まった段階から、母国での日本語勉強方法や来日してからの日本語の勉強方法について体制を考えていきたいと思っています。

見田工作 株式会社

- ・業種：製造・物流業
- ・従業員数：330 名(内、外国人材 27 名)
- ・所在地：名古屋市南区豊田 4 丁目 5 番 20 号
- ・電話番号：052-691-9346
- ・HP：<https://www.mita-group.co.jp>
- ・資本金：8,500 万円



【抱えていた課題】

当社は、物流と製造の 2 つが主な業務となります。製造に関しては航空機や車両開発のサポートに関連する業務を行っており、物流分野では梱包業務を行っています。日本では人口が減少傾向にあり、今後もこの流れは変わらないため、優秀な人材を早期に確保したいという将来を見据えた計画の中で、2017 年の 4 月から外国人材の採用を始めております。外国人材の採用は、これまで海外の人たちと仕事をする機会がなかった社員たちにとって、文化の違いや考え方の違いがあることを知っていただく良い機会になっています。そして外国人材へのサポートとして、既に在籍している外国人従業員の助けを借りて社内の資料を翻訳するなどしています。しかしながら、文化の違いや言語力の問題で、伝えたい内容が正確に伝わらないことがあり互いの円滑なコミュニケーションという面で課題を感じていました。



【支援内容】

今回の事業については、当社の外国人従業員が国際センターに出向いた際に紹介していただき知りました。メニューに関しては、抱えていた課題を軸に検討し、異文化コミュニケーション研修と「伝わる日本語」研修、そしてビジネス日本語教室を選択しました。受講した研修を通して、文化の違いについて深いところまで理解できていなかったことに気づかされました。さらに、外国人材とのコミュニケーションの面で、今、会社として何をしなければいけないのかを明確にさせていただけたので大変参考になりました。

【得られた成果】

異文化コミュニケーション研修は、日本人向けと外国人向けの両方を受講できましたので、お互いの相互理解を深めることができました。「伝わる日本語」研修を通しては、曖昧な言葉では外国人材には伝わらないことに気づくことができました。そして、ビジネス日本語教室を通して日本人社員の側は、外国人材が一般的な日本語を学ぶだけでなく、ビジネスでの日本語も学ぶ必要があることに気づかされました。そして、レッスンを受けた外国人従業員たちは、なぜ日本語を学ばなければいけないのかという点を理解することができ、学ぶ意欲や意識を改革する機会になりました。

【今後に向けて】

支援を通して、異文化への理解やコミュニケーションの取り方について意識改革をする良い機会になりました。この状態を継続していくためには、定期的にこのような機会が必要であると考えていますので、今後もセミナーへの参加や学ぶ機会を計画していきたいです。外国人材の多い現場においては、オリジナルの多言語辞書を整えて、業界用語を勉強できる環境づくりに取り組んでいきたいです。既にベトナム人材が、初めて聞いた言葉を書き留めて作成を進めています。わからない言葉を聞いたときにこの辞書を調べたり、合間時間に眺めてもらうことにより、学びとコミュニケーションのツールにしていきたいと考えています。配置転換が行われても外国人材が、ある程度の知識をもって業務をスタートできる環境にしていく予定です。

MM 生活センター 株式会社

- ・業種：外国人生活支援サービス
- ・従業員数：7名(内、外国人材5名)
- ・所在地：名古屋市中区丸の内1-10-25
- ・電話番号:052-887-4079
- ・HP：<https://seikatsucenter.jp>
- ・資本金：100万円



SeikatsuCenter
QUALITY OF LIFE

【抱えていた課題】

当社は、外国人が日本で生活していくために必要なサポートを提供することを主な業務にしています。お客様は主にポルトガル語やスペイン語を話す外国人になります。具体的には、放課後等デイサービスを運営し、外国人の子供たちが日本語や学校の勉強についていけるように援助したり、外国人が日本で住まいを借りたり不動産を購入するためのサポート等を行っています。事業の拡大に伴って、人材の募集は積極的に行っています。しかしながら、業務内容によっては資格が必要になります。さらに、外国語での業務対応をお願いすることもあります。そのため、国籍は関係なく資格や言語能力を持っている人を採用しています。ただ、最近は、求人募集を行っても望んでいる人材からの応募が少なく苦勞していました。また、採用できても定着に至らないことがあり、人材の採用面で課題を感じていました。



【支援内容】

知人の会社経営者が今回の事業でコンサルティングを受けている様子を見ました。そこで当社も申し込むことにしました。外国人材の受け入れ計画を立てる方法から、ビザに関係する法律まで幅広く相談できました。事前にイメージしていたよりも充実した内容でした。海外で事業立ち上げ経験がある日本人の企業コンサルタントと法律の専門家に支援していただきました。海外で現地採用する際の注意点や日本で人材を探すために役立つ方法を具体的に教えていただきました。当社は日系外国人企業で、日本人の考え方に対する理解を深めたいと思っていたので良い勉強になりました。外国人経営者と日本人経営者間で情報交換ができるような支援メニューがあれば、是非、利用したいです。

【得られた成果】

全部で5回の訪問コンサルティングを受けて、これまで考えたことがなかった事や正しく理解できていなかった点に気づくことができました。実際に効果が見られている求人方法や採用の仕方について最新の情報も知ることができました。頂いたアドバイスを参考にしていく中で、弊社のメイン事業である放課後等デイサービスに必要な資格を持つ外国人材を1名採用することができました。今回の支援を通して、日本人の考え方と外国人の考え方のギャップを埋めることができたと感じています。

【今後に向けて】

専門家から教えていただいた点を実践して人材発掘に取り組んでいきたいと考えています。現時点で従業員の大半は日系ブラジル人です。しかしこの先、さらに外国人材や日本人も増えていき多国籍な会社になる予定です。そのため、引き続き日本人の考え方や日本で働くために必要なマナーや対応などの知識を増やしていきたいです。日常業務や交流では得られない情報をたくさん得られたので大変参考になりました。

エムエムバックオフィス 合同会社

- ・業種：会計業務請負
- ・従業員数：4名(内、外国人材3名)
- ・所在地：名古屋市中区丸の内1-10-25
- ・電話番号:052-887-4471
- ・資本金：10万円



【抱えていた課題】

当社は企業の事務作業を請け負うバックオフィス業務や企業コンサルタントを行っています。顧客の多くは日系ブラジル人企業になります。その中でも依頼が多い業務は、企業内の経理に関連する仕事です。企業が業務内で発行や受取りを行った書類を整理し税理士と確認をするといった内容です。領収書や請求書といった書類は日本語のものが大半を占めますが、中には外国語の書類もあります。さらに、企業担当者とのコミュニケーションだけでなく、税理士や社労士の方たちとの連絡も求められるので、ビジネスマナーを身に付けている必要があります。その為、外国人材の採用計画は積極的に行っていましたが言語能力や経理事務の経験、ビジネスマナーといった要素を備えている人材を探すことに苦労していました。そのため、新たな人材を採用することだけでなく、既に活躍している社内の外国人材のスキルアップにも力を入れていきたいと考えていました。



【支援内容】

当社は日系外国人企業で、事業者向けの行政サービスについて情報を得る機会がほとんどありませんでした。今回は、関連会社を通して事業を知り、必要としていた支援内容が含まれていたのを申し込みました。コンサルティング、ビジネスマナー研修、異文化コミュニケーション研修を実施していただきました。どちらも3時間の長い研修でしたが、途中で休憩を挟んでいただいたので集中することができました。どちらもオンラインでの研修でしたが、名刺交換やお茶の出し方など対面でビジネスシーンを再現した実演形式でも学べるようにしてほしいと思いました。

【得られた成果】

研修の参加者は日本の生活が長い従業員も含まれていました。その従業員たちは、日本文化やビジネス習慣について、ある程度の知識や経験はあると考えていました。それでも参加者からは、「自分たちと日本の文化の違いについて新たな発見があった」、との感想を聞きました。今回の研修で、これまで気にしていなかったことや気づいていなかったことを確認できたのは、大きな成果です。そしてコンサルティングでは、求人方法は数多くあることを教えていただきました。これまでは、SNSの求人広告のみでしたので参考になりました。

【今後に向けて】

研修を受けた従業員たちには、引き続き文化の違いやビジネスマナーについて勉強し続けていただきたいです。そして、社外の方たちとの連絡や対応に慣れていただいて、ビジネスの場で活躍していくことを期待しています。採用面では、新たな人材を採用したいという思いがあるものの、日常の業務が大変忙しく対応や取り組みが後手に回っているという現状があります。この点も、この事業で頂いたアドバイスを参考にして、これからの採用計画を役立てていきたいです。

森重ベンチャーキャピタル 合同会社

- ・事業内容：企業コンサルタント
- ・従業員数：2名(内、外国人材2名)
- ・所在地：名古屋市中区丸の内1-10-25
- ・電話番号:052-887-4471
- ・資本金：10万円



【抱えていた課題】

当社では新規事業立ち上げのサポートや企業向けのコンサルティング業務を行っています。特に国内で起業を考えているものの、開業準備や複雑な手続きの面でサポートを必要としている日系外国人が主なお客様になります。従業員は全員が日系ブラジル人です。顧客もブラジル人が多く、日常業務のほとんどはポルトガル語でコミュニケーションをとっています。そのため、日本で事業をしていますが、日本語を使う機会が少なく自分の日本語力に不安がありました。特にビジネスシーンで使う日本語を正しく話すことやビジネス文書に書かれているような通常の生活では使わない文章を読んで理解することが課題でした。



【支援内容】

行政のサービスで日本語を勉強できることを知り、今回の事業に申し込むことにしました。レッスンの前にレベルチェックのテストや面談があり、どのような日本語を勉強したいのか詳しく希望を聞いてくださったので、とても良かったです。当社は敬語の正しい使い方とビジネス日本語を中心にレッスンしていただきました。1.5時間のプライベートレッスンを週2回、約3ヵ月に渡って受講しました。長年にわたって日本で生活をしていても、ここまで集中的にビジネスに特化した日本語レッスンを受ける機会はなかったので、多くのことを学ぶことができました。

【得られた成果】

担当してくださった日本語スクールの先生は、とても優しく丁寧に教えてくださいました。今回のレッスンを通してビジネスに関係する日本語は正しく理解して使うことが重要であることに気づかされました。正しいと思って使っていた日本語が、実は間違っていたことにも気づくことができました。特に敬語の種類や場面に応じた使い分け方など、これまであまり深く考えることがなかった点を学ぶことができました。あらためてビジネスの世界では敬語を正しく使うことと学び続けることが大切であると感じました。

【今後に向けて】

教えていただいたビジネス日本語をこれからの業務で活用して、お客様とよりスムーズに日本語でコミュニケーションをとれるように取り組んでいきたいと考えております。また、正しいビジネス日本語を身に着けるには、勉強を続けて行く必要があります。忙しい中でも日本語を勉強するための時間を作っていきたいと思います。また、同じブラジル出身の顧客と連絡を取り合うときには、無意識のうちに会話の言語がポルトガル語になりがちです。それでは、学んだ日本語が活かされないので、意識して積極的に日本語を使っていきたいです。

M2CREATIVE 合同会社

- ・業種：WEB 広告・デザイン
- ・従業員数：4 名(内、外国人材 4 名)
- ・所在地：名古屋市中区丸の内 1-10-25
- ・電話番号:052-887-4471
- ・HP：<http://www.m2creative.jp/>
- ・資本金：100 万円



【抱えていた課題】

当社では、企業のホームページ作成、オンライン広告のデザインや広告代理店業務を行っています。またソーシャルネットワークサービスのページ作成や情報発信のサポートも行っています。主な取引先は、日系ブラジル人企業となります。その為、顧客との連絡やコミュニケーションではポルトガル語を使用することが多く従業員もすべてポルトガル語が話せる日系ブラジル人という会社です。日常業務で主に使用する言語はポルトガル語になるわけですが、日本で事業を行っている以上、日本語を使わないわけにはいきません。しかしながら、日本語を使う機会が限られているために、従業員の日本語能力の向上という面で課題を感じていました。特に電話対応では、日本語で着電があった際にビジネスマナーに沿った対応ができないことがありました。その度に日本語のできる社員が仕事の手を止めて電話対応に追われるということが頻繁に起こっていました。



【支援内容】

ビジネス日本語教室のメニューがあったため申し込むことにしました。支援を受けた 4 名の従業員たちは日本語能力に差がありましたが、はじめにレベルチェックテストを行い、クラス分けをしていただいたところが良かったと感じています。クラスは 2 つになり、それぞれ週 2 回のレッスンで約 3 カ月間、日本語を勉強することができました。授業はとても楽しく、あっという間に時間が過ぎたように感じたようです。さらに、長い期間にわたって継続してレッスンを受けられるようなスケジュールであれば、さらに良かったと感じました。

【得られた成果】

日本語教室に参加した従業員は、「もっと日本語のことが好きになった」喜んでいます。これまでに日本語を勉強したことはある従業員でしたが、普段の業務や日常生活で使う機会が少ないためか、忘れてしまっていた言葉が多くありました。今回の支援を受けて、以前に学んでいたことを思い起こすことができ、さらに新たな日本語を身に付けることができたようです。特にビジネスシーンで使用する「丁寧語」は役に立っています。レッスンを受ける前と比較すると、電話での日本語対応がスムーズになりました。

【今後に向けて】

支援を受けた従業員には、学んだ日本語を使って慣れてもらうことを期待しています。顧客との連絡や社内のコミュニケーションは、ポルトガル語が主ですが、電話に関しては日本語の方が多いという特殊な環境です。意識して日本語を使わないと、学んだことを忘れてしまう可能性があります。また、企業としても仕事のレベルを高めていくことを目標としているため、日本語力のレベルアップも必須であると考えています。この事業で教えていただいた日本語を意識的に使うことによって、企業としても個人としても成長していきたいです。

株式会社 アバンセコーポレーション (Avance Research Center)

- ・業種： 人材派遣・紹介 業
- ・従業員数： 2842 名(内、外国人材 2230 名)
- ・所在地：名古屋市中村区名駅南一丁目 19 番 13 号 A E ビル 601
- ・電話番号:052-526-5512
- ・HP: <https://avance-rc.com>
- ・資本金 5,000 万円



【抱えていた課題】

当社は、世界各国の人材を日本国内の企業へ派遣や紹介することを主な業務としております。ブラジル、インドネシア、ベトナム、フィリピン、ミャンマーといった様々な国籍の外国人材が、企業と外国人求職者のマッチング業務に携わっています。当社では、技術・人文知識・国際業務の就労ビザで来日している者から、永住者、定住者、配偶者といった身分系の在留資格を持ち、日本国内での生活が長い者まで幅広い外国人材が活躍しています。外国人材を採用することによって、国際的な対応が可能となり様々な国籍の外国人求職者と接する機会に恵まれています。一方で、外国人材の日本語能力がそれぞれ異なるため面接等に多くの時間を要することや、正確に情報を伝えあうコミュニケーションの面で課題もありました。



【支援内容】

日本人社員と外国人材の双方にとって役に立つ分野のメニューを選択することにしました。外国人材の在留資格申請に関するコンサルティングとビジネスマナー研修、そして、日本人社員向けの「伝わる日本語」、さらに、外国人材へのメンター派遣を実施していただきました。通常の業務では接する機会がほとんどない専門家の方に直接質問ができ、的確なアドバイスを頂けたので、大変参考になりました。メンター派遣も外国人材の母語で実施していただきましたので、とても良かったです。

【得られた成果】

研修の受講や支援を受けた日本人社員、外国人材ともに楽しく参加していました。支援を受けた従業員からは、今回のような外国人材と関わる業務に役立つセミナーや支援があれば、今後も受けてみたいという感想もありました。支援を受けた前後とでは、外国人材との接し方の面で意識の変化がありました。頂いたアドバイスや学んだ事を業務内で実践し、様々な国籍の人材との円滑なコミュニケーションを目指していきたいと思います。

【今後に向けて】

様々な支援メニューを実施していただき、これまでになかった知識を蓄えることができました。引き続き、日本人社員と外国人社員が互いに知識を強化していき、仕事の経験値を積み上げていきたいと考えております。企業として、人材の管理力をさらに強化することを目標に日々の業務に取り組んでいく予定です。今後も求人活動及び採用を積極的に行い、優秀な外国人材の雇用と定着に励んで行きます。