



令和4年度

中小企業 外国人材雇用 支援事業

支援企業の取組紹介

New power for companies

CONTENTS

事業概要		2P
企業の取組紹介		5P
医療・福祉		
01	医療法人 純正会 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	名古屋の魅力発信! 医療ツーリズムで名古屋に外国人を呼びたい、外国人材の挑戦 5P
02	有限会社 アスクル 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	日本人も外国人材も活躍できる、 ずっと働きたいと思える職場づくりを! 7P
03	SHKホールディングス 株式会社 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	長く働きたくなる会社の魅力づくりを! 個と個でつながり、スキルアップのサポートも実施 9P
建設業		
04	小原建設 株式会社 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	できることから取り組み! 採用の工夫と安心して働ける環境整備で定着を図る 11P
05	株式会社 大邦建設 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	初の外国人材採用に大きく一歩! 宗教や習慣を考慮した受け入れ体制を整え働く魅力づくりも 13P
06	司重機 株式会社 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	「いつかクレーンを操縦したい」 外国人材のチャレンジを応援! 15P
07	株式会社 高坂工業 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	会社一丸となって外国人材の成長をサポート! 外国人材が社員・会社の成長の起爆剤に! 17P
サービス業		
08	コニックス 株式会社 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	戦略的に外国人材採用を進め 居心地よく長く働いてくれる会社に! 19P
09	株式会社 ジャステック 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	自社が求める日本語レベルの判断基準を明確にし 適切な外国人材を採用したい 21P
10	株式会社 柴ふく 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	優秀な外国人材の活躍で採用意欲も加速! チーム作りや育成も担うリーダーに成長して欲しいと期待 23P
製造業		
11	有限会社 中部製作所 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	明確な指示と根気強く聞く姿勢 日本人の歩み寄りでの外国人材が能力を発揮! 25P
情報通信業		
12	日本インフォメーション 株式会社 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	外国人材のさらなる成長と活躍で 日本人社員がグローバルな視点を持つきっかけにつなげたい 27P
卸売業・小売業		
13	株式会社 YOUMAY 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	ひとりでも日本企業へ営業! 外国人材の成長が会社のビジネス拡大のカギに 29P
その他(特定監理団体)		
14	グローバルブリッジ協同組合 採用フェーズ 定着フェーズ 自走フェーズ	責任のある仕事を任せて成長を期待! 日本語力・ビジネスマナー向上でレベルアップを目指す 31P
支援企業の声		33P

※各社掲載の従業員数、所属、採用経過年数は、令和4年度のものです。

外国人材の採用・定着に向けた 市内企業の取組紹介

～企業の課題に対応した専門家派遣を通じた成果～

事業概要

経済のグローバル化や少子高齢化に伴う労働力不足により、企業の外国人材へのニーズは年々高まっており、名古屋地域の外国人労働者数は63,989人、外国人雇用事業所数は10,135事業所(令和4年10月末時点)となっています。コロナ禍における入国制限の影響を一時的に受けながらも、外国人雇用状況の届出義務化以降、過去最高値を更新しており、外国人材は当地域の経済の持続的発展には欠かすことのできない存在となっています。

一方、外国人材の採用・定着には、在留資格、採用ルート、異文化コミュニケーション等に関する企業側の知識や理解、一定のノウハウが必要となるとともに、外国人材の日本語能力の向上や日本の商習慣等への適応が必要となり、外国人材を雇用する企業が抱える課題は多岐に渡っています。

本事業では、名古屋市内の中小企業における外国人材の採用と定着を総合的に支援するため、外国人材に関わる課題1つ1つに対して様々な支援メニューを用意し、市内中小企業の経営者や人事担当者へのコンサルティング、外国人社員や日本人社員への研修等を実施しました。

本冊子では事業を通じた各支援企業の取組やその成果を紹介しています。

外国人材の採用や定着、外国人材活用の自走化に関して同じような課題を抱えている企業が、自社の課題解決に取り組む際の参考になれば幸いです。

事業の流れ

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や抱えている課題、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、受け入れ、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。

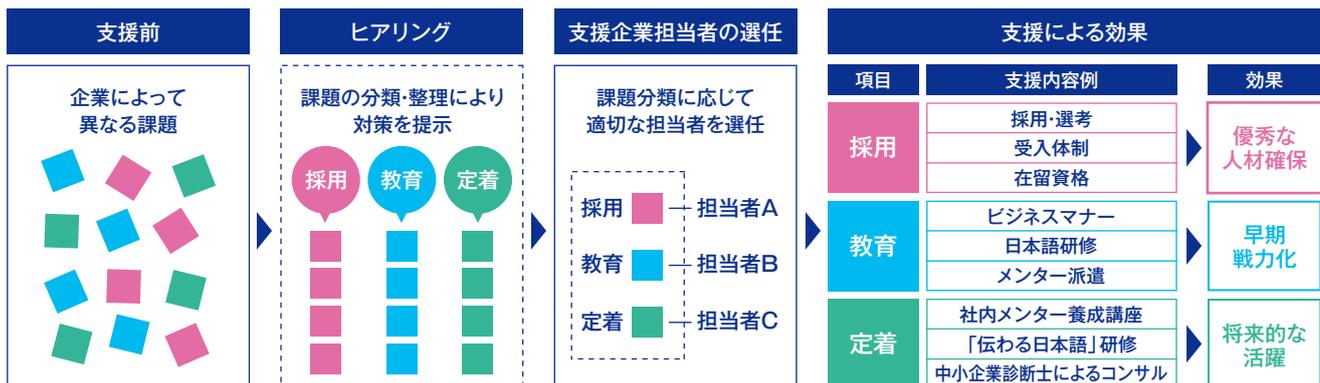


企業からのお問合せ・お申込み

運営事務局によるヒアリング

支援メニューの設計・提案

支援企業担当者による支援開始



企業のグローバル化、将来的な人材の活躍

支援メニューと支援システム

<p>1</p>  <p>コンサルティング (採用・選考方法、在留資格の相談)</p> <p>訪問及びオンライン：10P</p>	<p>2</p>  <p>異文化コミュニケーション研修 (日本人社員向け、外国人社員向け)</p> <p>訪問及びオンライン：10P</p>	<p>3</p>  <p>ビジネスマナー研修</p> <p>オンライン：10P</p>	<p>4</p>  <p>外国人社員に対するメンター派遣</p> <p>訪問及びオンライン：10P</p>
<p>5</p>  <p>日本人社員向け「伝わる日本語」研修</p> <p>オンライン：10P</p>	<p>6</p>  <p>中級・上級レベルのビジネス日本語教室</p> <p>オンライン：20P～</p>	<p>7</p>  <p>社内メンター養成講座</p> <p>オンライン：10P</p>	<p>8</p>  <p>中小企業診断士による外国人材活用コンサルティング</p> <p>訪問及びオンライン：10P</p>

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て支援を実施しました。

50P 付与



支援メニューをポイント内で組み合わせ!


 コンサルティング

+


 社内メンター養成講座

+


 ビジネスマナー研修

+


 中級・上級レベルのビジネス日本語教室

支援内容			1回あたりの時間	回数	実施方法	使用ポイント	
1	コンサルティング	行政書士	在留資格申請の進め方	1時間	1回	訪問／オンライン	10P
		外国人材コンサルタント	外国人材採用に関する一般相談				
			外国人材受け入れ計画				
			外国人材の採用・選考				
			内定から受入れまでに準備すべきこと 定着・活躍促進のためにすべきこと				
2	異文化コミュニケーション研修(日本人向け・外国人材向け)		2時間	1回	訪問／オンライン	10P	
3	ビジネスマナー研修		2時間	1回	オンライン	10P	
4	外国人社員に対するメンター派遣 ※中国語、台湾語、ベトナム語、英語、ミャンマー語、インドネシア語、韓国語、ポルトガル語。 その他ご要望があれば別途ご相談可能		30分	5回	訪問／オンライン	10P	
5	日本人社員向け「伝わる日本語」研修		2時間	1回	オンライン	10P	
	日本人採用担当者向け「外国人材面接時のポイント」研修						
6	中級・上級レベルのビジネス日本語教室		1時間	12回	オンライン	20P	
			1時間	21回		30P	
			1時間	28回		40P	
			1時間	36回		50P	
7	社内メンター養成講座		1時間	1回	オンライン	10P	
	初回ヒアリング～個別カリキュラム設計 養成講座 研修						
8	中小企業診断士による外国人材活用コンサルティング		1時間	1回	訪問／オンライン	10P	
	初回ヒアリング～個別カリキュラム設計 事業計画 作成						

主な専門家のご紹介



株式会社 ワールドینگ
マネージャー

池邊 正一朗

<担当支援メニュー>

- 異文化コミュニケーション研修
- コンサルティング



ASK行政書士事務所
行政書士

小竹 一魅

<担当支援メニュー>

- コンサルティング



一般社団法人
グローバル人材キャリア支援協会
専務理事

愛甲 香織

<担当支援メニュー>

- ビジネスマナー研修



内定ブリッジ 株式会社
代表取締役

浅海 一郎

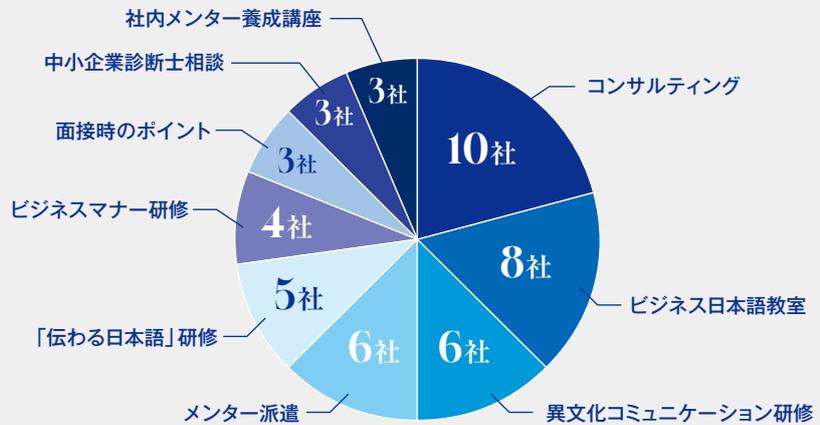
<担当支援メニュー>

- 「伝わる日本語」研修
- 「外国人材面接時のポイント」研修

支援メニュー利用実績

最も利用社数が多い「コンサルティング」は、在留資格や、求人の仕方、採用・受け入れ等、テーマを変えて複数回利用するケースも多く見受けられました。

また、ポイント数でみると「ビジネス日本語教室」が最も多く、すでに外国人材を雇用している企業からのニーズが高い支援でした。



支援に関する Q&A

本事業では、外国人材の雇用に関して最終的に自社での自走を目指しながら、採用・定着・自走のそれぞれのフェーズに合わせた支援が可能です。

このQ&Aでは、企業もつ疑問や課題に対し、実際にどのような支援を受け、どのような取組を行ったかをQ&A形式でお伝えします。



人手不足で日本人も集まりにくい。
外国人材の採用も考えてみたいが何から始めたらよいかわかりません。



専門家から在留資格の違い、採用の方針・手順、受け入れ時の注意点等を教えてもらいました。監理団体を選び、これから人材を紹介してもら予定です。

参考事例：CASE 05 株式会社大邦建設



仕事には慣れてきたが、どうも日本人との間に壁があるようで、孤独を感じていないか心配…。



「メンター派遣」で、外国人材の母国語が話せるメンターに職場での不安や将来のビジョン等本音を引き出してもらい、日本語や資格取得への不安がわかったので、日本語を教える等会社としてできることから始めています。

参考事例：CASE 06 司重機株式会社



外国人材をすでに多く採用していますが、外国人材活用の方針や戦略が固まっていません。



専門家に相談し、例えば国籍ごとの人柄の特徴を教わり注力する国を絞ったり、人的資本経営を俯瞰的に見直すことができました。

参考事例：CASE 08 コニックス株式会社



社内でのコミュニケーションは問題ありませんが、社外とのやり取りを任せするには言葉遣いやビジネスマナーが心配です。



ビジネス日本語教室やビジネスマナー研修を受け、話す順番を工夫したり、信頼関係を築くためのビジネスマナーや傾聴の大切さ等を学び、自信をもって営業活動ができるようになりました。

参考事例：CASE 13 株式会社YOU MAY



採用している外国人材は指示内容について「わかりました」と答えるが、どうもわかっていないことが多いように感じます。
日本語での伝え方等工夫できることはないですか？



「伝わる日本語」研修を受け、わかりづらい日本語や伝え方の工夫を学び、あいまいな表現ではなく具体的な指示を出し、大事なことは理解しているか確認するようにしています。

参考事例：CASE 02 有限会社アスクール
CASE 11 有限会社中部製作所

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

名古屋の魅力発信！ 医療ツーリズムで名古屋に 外国人を呼びたい、外国人材の挑戦

医療

医療法人 純正会

従業員数 1,200名
所在地 名古屋市市中川区荒子2丁目40
HP <https://www.med-junseikai.or.jp/>



医療法人 純正会

外国人材の採用を考え始めたきっかけ

人材不足、また今後の多言語対応の必要性やダイバーシティ経営のために外国人材を採用したいと3年前に初めてベトナム国籍の社員を採用。

今後も人種関係なく積極的に外国人材を採用したい。

求人方法

■TwitterやFacebook等のSNSを活用

雇用している外国人材

人数 2名
国籍 中国・ベトナム
在留資格 高度外国人材 (技術・人文知識・国際業務)
業務内容 人事(外国人の求人・採用/医療ツーリズムの企画)
採用経路 現地で会社説明会を実施

支援前の課題

定着の課題

■外部とのやり取りや採用活動等、外国人材にはもっとスキルアップして業務の幅を広げてもらう必要がある。

→支援:ビジネス日本語教室

■人手不足、今後の多言語対応のために採用した外国人材に長く働いて欲しい。

→支援:社内メンター養成講座



支援メニュー

1



コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)

訪問及びオンライン：10P

4



外国人材に対するメンター派遣

訪問及びオンライン：10P

6



中級・上級レベルのビジネス日本語教室

オンライン：20P

7



社内メンター養成講座

オンライン：10P

目指すゴール

外国人材

- 日本語レベルを上げ、対外的なやり取りができるようになる。
- 社内メンターとして今後入る外国人材のサポートができるようになる。



人事マネージャー
外国人材のスキルアップに期待を込める

専門家派遣による企業の成果

外国人材 の変化

日本語上達で自信。仕事に役立つ実践的な日本語教室

ビジネス日本語教室では初回、中間、最終と3回レベルチェックをし、開始当初はN2レベル程度でしたが、テストの回を重ねるごとに正答率がアップしていき本人も自信がついたようです。

日本語力がアップすることで、これまで翻訳ツールを使って作成していたメールも自分で考えて書けるようになり業務効率化につながっているようです。外国人材の求人募集のチラシ作成を題材にした授業では、実際に文言等を考え添削して頂き、業務に直結しており役立つ内容でした。

先輩外国人材を社内メンターとして育成

外国人材の定着のための支援や教育等も任せていきたいと外国人材に社内メンター養成講座を受けてもらいました。講座では、定着のためには「ミスしても頭ごなしに怒られない」や「チームメンバーに助けが求められる」といった外国人材の心理的安全性が確保できる環境づくりが必要だと学びました。そして外国人材に求める仕事内容や役割、キャリアパスを明確に伝えたり、定期的な面談や、一時帰国の配慮等も定着に大切な要素だと学びました。できることから取り入れ、状況や気持ちがより理解できる外国人材自身がメンターになり、受け入れ体制を整えていくことで定着を図りたいです。また、講座を受け知識を得たことで、外国人材の仕事へのモチベーションにもつながったようです。

特に役に立った支援

メンター派遣

社内メンター養成講座だけでなく、外国人材自身へのメンター派遣も役に立ちました。入社後来日して以来、約半年ほど、周りに同郷の友人もおらず中国語で話す機会も全くない状態で、職場の習慣やマナーの違いから孤独を感じていたようです。そんな中、メンターに母国語で様々な悩みを相談し、解決に至りました。例えば今の中国と日本の関係性や政策の問題から、仕事が思うように進まないことがあったとき、メンターから、今動けない時間は、勉強して自身のスキルアップをし、すぐに動けるよう準備する時間にすると良いとアドバイスを受け、仕事に役立つ資格の勉強を始めました。自身が受けたメンターからの支援の経験を今度は社内メンター育成に役立てて欲しいです。



医療ツーリズムの
仕事をしたいと中国から日本へ!

外国人材の声

日本で医療に関わる仕事がしたいと考えていたとき、医療ツーリズムのプロジェクトの話を聞き、やってみたいと思い純正会へ入社を決め日本に来ました。入社からこれまでの約半年は、病院や制度の仕組みを勉強する時間でした。これからは名古屋の魅力や日本の高度な医療のすばらしさを発信し、医療ツーリズムで多くの外国人に名古屋に来てもらえるような企画を実現させたいです。

また人事担当として、今回の支援の経験を活かし、適正のある外国人材の募集や採用、そして定着支援についても学びつつ、スキルを身につけ自分のキャリアにつなげたいです。

外国人材活用の今後の課題や目標

今回コンサルタントの支援を受けて、特定技能や技能実習の人材採用に、エージェントや監理団体を利用することでどれくらいのコストがかかるか把握できました。自社の現状からできるだけコストを抑えた採用方法や採用ルートを開発し、採用実績を作ることが今後の課題です。今応募はあるものの、在留資格や日本語の求めるレベルが合わず採用に至っていませんが、外国人材定着に向けた社内整備の第一歩が踏み出せたので、条件に合う人材は積極的に採用していきたいと考えています。

また、外国人材がSNSを活用して求人を出したりと工夫して頑張ってくれています。面接から採用、受け入れや定着支援等一通りを経験し、実績ができればどんどん任せていきたいと考えています。



外国人材採用の一般相談の
コンサルティングを受ける様子

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

日本人も外国人材も活躍できる、 ずっと働きたいと思える職場づくりを!

介護

有限会社 アスクル

従業員数 40名 (パート含む)
所在地 名古屋市守山区西島町2-13
HP <http://kaigo-yumean.co.jp/>
資本金 100万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

国籍問わずシングルマザーを応援したいという思いから採用したフィリピン国籍の方がきっかけで外国人採用を始めた。

ベトナム国籍の技能実習生のほか、ネパール国籍の方2名は正社員雇用。入管への必要書類をそろえたりと社長自ら苦労しながら手続きを行った。

求人方法

- 技能実習生 所属している組合からの紹介
- 外国人同士の紹介

雇用している外国人材

人数 6名
国籍 ベトナム(2名)
ネパール(3名)
フィリピン(1名)
在留資格 技能実習・特定技能
業務内容 介護業務全般
採用経路 所属している組合からの紹介

支援前の課題

外国人材の課題

■なかなか自信が持てず積極的にコミュニケーションが取れていない。「わかりました」と言ってわかっていないこともしばしばある。

→支援:異文化コミュニケーション研修

定着の課題

■外国人材が急増し、社内の受け入れ体制が整っていない。言葉や習慣の違いにより、外国人材とのコミュニケーションがとりづらいたとの声も上がり、日本人スタッフの異文化への理解や外国人材への接し方・指導の仕方等の教育が早急に必要。

→支援:「伝わる日本語」研修

支援メニュー



1 コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)

訪問及びオンライン: 10P



2 異文化コミュニケーション研修
(日本人社員向け、外国人社員向け)

訪問及びオンライン: 20P



4 外国人社員に対する
メンター派遣

訪問及びオンライン: 10P



5 日本人社員向け
「伝わる日本語」研修

オンライン: 10P

目指すゴール

外国人材

楽しく生き生きと仕事ができる状態に。日本人スタッフと円滑にコミュニケーションをとり、自信をつけて即戦力として成長して欲しい。

会社として

異文化への理解を深め、伝わりやすい日本語を使う等接し方に配慮できるようになる。



日本人にも外国人材にも働きやすい職場づくりを目指す、代表取締役社長

専門家派遣による企業の成果

外国人材 の変化

仕事に自信がついたことで、コミュニケーションも積極的に

日本語はある程度専門学校等で勉強してきているはずですが、なかなか積極的に話す姿が見られませんでした。しかし、夜勤を一人で任せられるようになってから仕事に自信がついたようで、日本人スタッフとも積極的にコミュニケーションをとるようになったと感じます。また、日本人スタッフが仕事中は無言で真剣に働いている姿を見て、外国人材は怒っていると思い萎縮して声をかけにくい状況があったことに、日本人は気づいていませんでした。異文化コミュニケーション研修を受けてお互い誤解があったことに気づくことができました。

日本人社員 の変化

お互いを掛け合って伝わりやすい日本語を意識

これまで、使っている日本語が相手にとってわかりづらいという認識がなかったのですが、「伝わる日本語」研修を受けて認識が変わりました。例えば日本人同士で使う、「〇〇してくれたら助かる」や「あるといいな」といったあいまいな表現はやめて、「必要なので、やってください」と明確に伝える等、声かけや説明の仕方、確認の仕方が変わりました。また、慣れてくるとつい日本人同士と同じように話してしまうので、日本人同士がお互い気をつけるよう声を掛け合っています。

社内の変化

コミュニケーションが増え、日本人スタッフから歩み寄り

コミュニケーションが増えたことで、自然に日本の文化(節分やお正月のこと等)を教えたり、相手の国ではどうなの?と興味をもって聞くような場面も増え、お互いを知る良いコミュニケーションが生まれています。おかげで仕事面でも上から指示がなくても、日本人スタッフが自発的に外国人材へ教えてくれる場面が増えたように感じます。

特に役に立った支援

メンター派遣・異文化コミュニケーション研修

外国人材の元気がない様子に、どうしたのかと尋ねると「教えてくれる人によってやり方が違うためにどうしてよいかかわらず困っている」ことがわかりました。明確に指示する、教える等、外国人材の特性に合わせた伝え方をすると感じ、今回の支援を受けるきっかけにもなりました。メンター派遣では、日本語では伝えきれなかった不安や疑問を母国語で話せたことで外国人材の満足度は高かったようです。異文化コミュニケーション研修では、日本人・外国人それぞれの文化的背景による考え方の違いを知ることで、お互いへの理解が深まりました。



仕事で楽しいと感じるのは、利用者さんとコミュニケーションをとること話すネパール国籍のスタッフ

外国人材の声

働き始めたときは、利用者さんの気持ちがわからず苦労したこともありましたが、周りの先輩がなんでも丁寧に教えてくれ、現場で使う日本語も仕事をしながら学びました。日本人スタッフとのコミュニケーションに関しては、当初相手が何を考えているのかわからず声をかけて良いか迷うことがあったので、「言わないと伝わらない。お互い気持ちを言葉にすることが大切」だと学びました。

今後の目標は、まず日本語をもっと勉強し、介護の国家資格を取ることです。そして現場ではスキルを身につけ経験を積み、頼られる良いスタッフになりたいと思います。

外国人材活用の今後の課題や目標

言葉の壁もあり、ご高齢の利用者さんのお悩み相談や傾聴等、難しさを感じる仕事がある一方で、少し元気がない利用者さんにも「大丈夫ですよ」と笑って励ます明るさがあるのは若い外国人材の魅力だと思います。良さを活かしつつできることを増やして戦力として長く働いてほしいと思います。ゆくゆくは現場のリーダー的存在に成長し、若いパワーで現場を盛り上げ、新たに入ってくる外国人材も引っ張って欲しいと思っています。期間限定の技能実習生は、スキルをしっかり学び母国へ帰って活躍して欲しいです。

今後も継続的に外国人材を雇用していく予定なので、日本人、外国人問わずずっと働きたい、働きやすいと感じられるような職場づくりをしていきたいです。例えば外国人材が加わるタイミング等で定期的に今回学んだ異文化理解や「伝わる日本語」研修を振り返る機会を作ったりと、受け入れ体制も整えたいです。給料を母国へ送金している外国人材も多くいるので、日本語や、介護の国家資格の勉強に必要な費用を会社で負担する等も検討し、資格を取ってスキルも身につけ長く働いてほしいと考えています。



外国人材の明るさは利用者さん、日本人スタッフも元気にしてくれます

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

長く働きたくなる会社の魅力づくりを！ 個と個でつながり、 スキルアップのサポートも実施

介護・人材紹介

SHKホールディングス 株式会社

従業員数 470名(系列会社含む)
所在地 本社:愛知県丹羽郡大口町下小口2丁目110
H P <http://www.s-ajisai.com/>
資本金 1,000万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

介護業界で働く人材の高齢化と人材不足のため外国人材採用を始めた。

最初は留学生をアルバイトとして採用し、その方は特定技能へ切り替えて今も勤務中。

求人方法

- 外国人材専用の紹介会社
- SNS(現地の送り出し機関や仕事斡旋のコミュニティグループ等を活用)

雇用している外国人材

人数 50名(パート・アルバイト含む)
国籍 ベトナム・フィリピン・中国・ネパール・インドネシア
在留資格 高度外国人材(技術・人文知識・国際業務)・技能実習・特定技能・留学・配偶者
業務内容 介護業務
採用経路 紹介会社・SNS

支援前の課題

定着の課題

■早期退職する外国人材が増え、現場のスタッフへの負担が大きくなってしまっている。また採用にかかるコスト・労力が無駄になってしまう。

→支援:外国人材採用に関するコンサルティング
「外国人材面接時のポイント」研修

■外国人材の早期退職で現場の日本人スタッフの負担が大きくなり、ネガティブなイメージを持っている人もいる。

→支援:「伝わる日本語」研修

支援メニュー

1



コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)

訪問及びオンライン: 30P

2



異文化コミュニケーション研修
(日本人社員向け、外国人社員向け)

訪問及びオンライン: 10P

5



「外国人材面接時のポイント」研修

オンライン: 10P

目指すゴール

会社として

外国人材に楽しく長く働いてもらうために、魅力づくりや、環境を整える。

日本人スタッフ

異文化の中で働いている、ということを認識し、思いやりや配慮ができるようになる。



外国人材が活躍する現場

専門家派遣による企業の成果

社内の変化

定着のための魅力づくりに、コミュニケーションもとれる「テキスト」配布

定着のための施策として、外国人材への「健康・仕事・日本語」に関する冊子配布や、日本語力アップだけでなく外国人材の人となりや考え方等の理解が深まる「交換日記」といった他社の取組事例を専門家のコンサルティングで教えて頂きました。外国人材の人数が多い自社で交換日記は難しいので、テキストの配布を定期的に行うことになりました。介護の仕事をしており、「介護福祉士」等の国家資格取得に向けて勉強をしている方も多いため、①介護の問題②日本語能力テストの問題③日本語での自由記述練習の3部構成のテキストを配り、提出してもらう予定です。日本語は各自レベルが異なるので、N1～N4の問題を個々のレベルに合わせて出しています。自由記述は、「日本に来て驚いた日本の文化」や「家族の紹介」等テーマを定め、日本語を書く練習とともに、その外国人材のことを知るきっかけにしたいと考えています。

その他にも、月に1度はオンラインも活用して1対1の面談を実施し、個別のケアを手厚くしていく予定です。まだ始めたばかりですが、できることから行動し、自社で働く魅力づくりを進めたいと思います。

日本社員の 変化

積極的に関係構築を! という意識に

異文化コミュニケーション研修を受け、改めて外国人材は「はるばる日本に来て、異文化の中、習慣や言葉が違う中で働いている」ということを認識し、もっと日本人側から相手を理解する、歩み寄る姿勢が大切だと感じました。特に自社で働いている外国人材の定着のためには、「個」と「個」で信頼関係を作ることが大切だと教えて頂きました。外国人材は、日本人と異なり組織に貢献しようと思うよりは、個のつながりを大事にし、信頼している個人に貢献したいと考える特性があることを知り、社内全体で、個々人が外国人材に積極的に話しかける、その際は伝わりやすい日本語を使う等、信頼関係を構築できるよう行動していきたいと思っています。

特に役に立った支援

外国人材採用に関するコンサルティング

人材が定着しないことによる採用コストの課題がありました。SNSを活用して現地の送り出し機関や仲介会社とつながって求人を出す等工夫して費用を抑えていましたが、玉石混交のSNSのため信頼できる団体なのか調べる等、注意が必要でした。紹介会社が不適切な説明をしていたために、入社後「思っていた仕事と違う」等の行き違いで退社するケースもありました。

専門家によるコンサルティングを受け、外国人材の採用の一つとして「外国人材同士の紹介」は確度が高く有効と知り、自社で働く外国人材向けに「紹介制度」を作りました。紹介してくれた人材には「謝礼金」を準備し、早速紹介があったため、すぐに面接し、採用に至りました。現在、在留資格の確認中でまだ入社はしていませんが、時間をかけると別の会社へ行ってしまふ恐れがあるので、とにかくスピーディーに対応するように、という専門家のアドバイスに従ってできるだけ早く面接・採用まで進めるよう心掛けました。



介護の仕事にやりがいを感じる外国人材

外国人材活用の今後の課題や目標

今後も外国人材の採用は継続予定で、人数も増えていくと思いますが、自社で働くメリットを感じ長く働きたいと思ってもらえるような環境整備を充実させたいと考えています。海外から自社へ、入社のために来日した外国人材への住居の提供等、今行っている生活面のサポートだけでなく、日本語の能力アップや介護のスキルアップ、介護資格取得のための教育サポート等も検討しています。

また、外国人材の雇用や活用を上手にされている他社の事例等を調べ、自社の参考にしたいです。



母国についてのクイズ大会
利用者さんにも温かく受け入れられている

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

できることから取り組む！ 採用の工夫と安心して働ける 環境整備で定着を図る

建設業

小原建設 株式会社

従業員数 280名(パート含む)
所在地 本社:愛知県岡崎市明大寺町西郷中37
HP <https://www.obara-group.com/>
資本金 1億8千万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

4年前大学の学内企業説明会で出会った留学生が求人に応募してくれ、採用に至ったことが1人目の外国人材に。
その後も1年に1人のペースで採用。

求人方法

■大学の学内
企業説明会等
(※日本人と同じ求人方法)

雇用している外国人材

人数 3名
国籍 中国
在留資格 高度外国人材
(技術・人文知識・国際業務)
業務内容 建築の施工管理
採用経路 大学の学内企業説明会

支援前の課題

定着の課題

■外国人材に対して特別な対応や、受け入れ体制が整っていないためか、早期退職されてしまったケースがある。今いる外国人材の定着を図りたい。

→支援:外国人材採用に関するコンサルティング
「外国人材面接時のポイント」研修

■言葉の壁、文化の壁、年齢が高い(母国で大学卒業後、日本で専門学校を卒業してからの入社のため)こと等から周りに打ち解けていないように見受けられる外国人材が、孤独を感じ離職しないか心配。

→支援:「伝わる日本語」研修
社内メンター養成講座

支援メニュー



1 コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)
訪問及びオンライン: 10P



5 日本人社員向け
「伝わる日本語」研修
オンライン: 10P



5 「外国人材面接時の
ポイント」研修
オンライン: 10P



7 社内メンター
養成講座
オンライン: 20P

目指すゴール

会社として

外国人材の定着のために、外国人材に配慮した受け入れ体制や、入社後のフォローの仕組みを整える。
また早期離職を防ぐため、ミスマッチを防ぐ採用方法の確立。



支援を受け、外国人材定着のためにスピーディーに体制づくりを進める人事担当者

専門家派遣による企業の成果

社内の変化

外国人材の面接は、より詳細な情報提供を!

「外国人材面接時のポイント」研修を受けて、外国人材は日本人よりも「仕事で何を学べるか、キャリアアップにつながるか」を気にするのでより具体的な業務内容や役割、先輩外国人材の勤務年数やポスト(昇進があるのか)を説明する必要があることを知りました。そのほか、転勤の可能性や、業務に必要な日本語力、長期休暇や残業はどれくらいあるのか等、気になるポイントをできる限りお伝えすることが、異文化で働くという大きな不安の中にいる外国人材の背中を後押しすると学びました。

ミスマッチを防ぐ採用方法の模索

以前、JLPT(日本語能力試験)1級の外国人材を採用しましたが、コミュニケーションが難しく、施工管理という仕事上ある程度の日本語のコミュニケーション力が必要なため、入社までの半年間会社のサポートで日本語レッスンを受けてもらいレベルアップを図りました。

「外国人材面接時のポイント」研修で、教えて頂いた「CEFR*(セファール)」は自社で必要とする日本語レベルを設定し、レベルチェックができるので、今後自社で内製化し面接で使っていく予定です。日本語レベルでのミスマッチをなくすことも、早期退職を防ぐ一つの手段だと考えています。*就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール(厚生労働省)

孤独にさせないために、人事も含めた個別面談を実施

外国人材だからといって特別扱いはしないと、これまで日本人と同様の関わり方をしていました。しかし専門家から異文化で働く外国人材は孤独を感じやすくそれが退職につながると聞き、周りの日本人と少し壁があると見受けられる外国人材への対応が必要だと感じました。まずは定期的に個別の面談を、現場の上司と人事の担当者を交えて実施することにし、不安や困っていることがないかを聞く機会を作りました。課題を解決するには、現場に「配慮してほしい」と言うだけでは難しいので、人事が外国人材に伴走するようなサポートをしたいと思っています。

特に役に立った支援

外国人材採用に関するコンサルティング

専門家に採用のための母集団を作る取組について相談しました。これまで学校経由のセミナー、インターンからの採用でしたが、直接大学と連携して紹介依頼をしたり、留学生の利用するSNSの活用、母国語での求人掲載、社内の外国人材からの紹介依頼、人事部に欲しい人材の国籍の方を採用する等、すぐに取り組める具体的な方法を考えることができました。



入社3年目の中国籍の外国人材

図面作成や工程表管理の仕事にもっとチャレンジしたいと話す

外国人材の声

正社員で、大学で学んだ専門分野を活かした仕事ができることに魅力を感じて入社しました。現場で出身地の異なる職人さんと話すとき、最初は方言がわからず苦労しましたが、今はその職人さんたちと話すのが毎日の楽しみです。また会社から責任のある仕事を任されたり、上司と個別面談をしたり、期待されていることがわかって嬉しいです。

今後の目標は、1級建築施工管理技士と1級建築士の資格を取ることです。早く知識と技術を身につけて会社に貢献できる人になり、長く日本で働きたいと考えています。

外国人材活用の今後の課題や目標

先日から日本人大学生のインターンシップを受け入れ、入社3年目の外国人材が教育担当として丁寧に教えてくれています。今後も後輩の教育担当を任せ、将来は現場監督、所長、役員というように日本人と同じキャリアアップを目指して成長し、長く働いて欲しいと考えています。

外国人材の採用は今後も積極的に行う予定です。イスラム圏の方の採用も考えていますが、飲み会に誘わない、お祈り時間の確保(または業務中はできないことをあらかじめ了承した人を採用する)等、宗教的な配慮もしっかりと行う必要があります。外国人材が抱える不安に対してどう対処するのか、今回学んだ伝わりやすい日本語や接するときの注意点等のノウハウを社内で共有し、外国人材が安心して長く働きたいと思う環境づくりに取り組んでいきます。



人事が率先して、社内の外国人材の受け入れのためのノウハウ共有や体制づくり、個別のケアを行い外国人材の定着を目指す

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

初の外国人材採用に大きく一歩！ 宗教や習慣を考慮した 受け入れ体制を整え働く魅力づくりも

建設業

株式会社 大邦建設

従業員数 正社員 16名
所在地 名古屋市東区大幸1丁目1-18
HP <https://www.daihou-kensetsu.co.jp/>
資本金 1,000万円



大邦建設ショールーム

外国人材の採用を考え始めたきっかけ

大学・高校・専門学校の新卒、中途採用等あらゆるところで求人募集をしたが人材の確保が難しい現状。

他社で外国人材を採用していることを知り、外国人材の採用を検討し始めた。



求人方法

■監理団体を通しての採用を検討中

雇用を検討している外国人材像

人数 1~2名
国籍 未定(東南アジア)
在留資格 高度外国人材・特定技能・技能実習
業務内容 現場管理業務
採用経路 監理団体や、一般社団法人からの紹介

支援前の課題

採用の課題

■技能実習や高度外国人材の在留資格の違いや、人材の探し方、採用にあたっての注意点等を知りたい。

→支援:外国人材採用に関するコンサルティング

■これまで外国人材を採用したことがないので、社内環境の整備の仕方等が分からない。

→支援:異文化コミュニケーション研修

■現場では外国人材と接する社員もいるが、どのようにコミュニケーションをとって良いかわからない。

→支援:異文化コミュニケーション研修

支援メニュー

1 **コンサルティング**
(採用・選考方法、在留資格の相談)
訪問及びオンライン: 40P

2 **異文化コミュニケーション研修**
(日本人社員向け、外国人社員向け)
訪問及びオンライン: 10P

目指すゴール

会社として

在留資格や求人、採用の注意点について知る。
採用した人材に長く勤務してもらうためにはどのような環境整備や会社の体制が必要か知る。

日本人社員

異文化を理解し外国人材への接し方を知る。



外国人材の受け入れ体制を整えることが会社の魅力づくりにもつながると考える、代表取締役社長

専門家派遣による企業の成果

社内の変化

他社の事例から、外国人材の受け入れを具体的にイメージ

異文化コミュニケーション研修を受け、日本人社員は東南アジアの方の「個」と「個」のつながりを大事にする価値観等を知ること、個々にコミュニケーションを取り信頼関係を作っていくことの大切さを認識しました。他にも外国人材を受け入れている会社が実際に行っている取組として「初めて来た外国人材を温かく迎える」「しっかり評価し、表彰したり、その姿を母国の家族に報告する」「地域の行事と一緒に参加し文化体験をする」等、参考になる事例を聞き具体的なイメージが持てました。今後採用していく外国人材に対して「日本に来てくれている」という意識を持ち、できることから実践していきたいと思います。

日本社員の変化

外国人材への配慮や心配り、日本人にも共通

これまで現場で出会う他社の外国人材に対し、どう接したら良いかわからない、と戸惑う社員が多かったのですが、支援を受けて、社員に「少しでも相手を理解しよう」とする姿勢が見えてきました。

特に異文化コミュニケーション研修では、外国人だから、ということではなく、相手への気遣いや、接し方は日本人同士でも同じように配慮する必要があると学びました。例えば人へ指示を出す場合、聞く側は、相手を信頼していたり、指示の内容に論理性や具体性があれば「納得」して聞くことができます。逆に「詳しく説明しても分からないだろう」と仕事や作業の「やる理由・背景」を話さなければかえってうまくいかないことがあるといった点は日本人、外国人どちらにも共通しており、日本人の定着にも活かそうです。

特に役に立った支援

外国人材採用に関するコンサルティング

在留資格の種類から外国人材募集の方法等、全くわからないことばかりのスタートだったため専門家と行政書士によるコンサルティングの支援を合計4回受け、採用の手順や導線、採用の方針等を一緒に決めていきました。

長く働いて欲しいという理由から、まずは技能実習生から受け入れ、特定技能に切り替えるための監理団体のピックアップや選定のポイントも教えてもらいました。

実際に監理団体から受け入れまでの流れを聞き、準備開始から約10か月後の受け入れを想定して準備を始めています。何から始めて良いかわからないところから、少しずつ前に進んでいます。



真剣な表情で意見が飛び交う打ち合わせ

外国人材活用の今後の課題や目標

外国人材の雇用に関する制度は複雑で変更も度々あるため、その都度専門家に相談しながら理解を進めたいと思います。

今後は採用したい人材が見つかったら在留資格の手続き等を具体的に進めていき、継続的に外国人材の採用・受け入れを行っていければと思っています。

まずは技能実習・特定技能の人材採用に向けて動いていますが、高度外国人材の採用も併せて検討していきたいです。将来的に外国人材にお願いしたい仕事は、日本人でも経験が必要な「現場管理業務」で、資格も必要です。資格を取得するには日本語で受験する必要があり、知識だけでなく高度な日本語力も必要となります。資格を取得し、会社の一員として戦力になってもらい、長く勤めて頂けるような外国人材の獲得が目標です。

外国人材が長く働いてくれるように文化や習慣、また宗教的な決まりにも配慮した社内の受け入れ体制を整え、外国人材にとって「大邦建設で働く魅力づくり」をしていくことが必要だと考えています。



異文化コミュニケーション研修では、日本人側から外国人材への歩み寄りが必要だと学ば

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

「いつかクレーンを操縦したい」 外国人材のチャレンジを応援！

建設業

司重機 株式会社

従業員数 37名
所在地 名古屋市緑区鳴海町杜若15-1
HP <http://tsukasajyuki.com/>
資本金 3,000万円



安全第一
司重機 株式会社

外国人材の採用を考え始めたきっかけ

3年前中小企業向け人材セミナーに参加し外国人材に興味を持ち、ベトナムでのキャリアフェアで採用を決めた。

その外国人材が今も継続して勤めており3年が経過した。



求人方法

- 人材紹介会社
- 監理団体

雇用している外国人材

人数 1名
国籍 ベトナム
在留資格 高度外国人材
(技術・人文知識・国際業務)
業務内容 CADオペレーター
採用経路 現地の大学でのキャリアフェア

支援前の課題

外国人材の課題

■スピーキング力が上がらず、外部とのやり取りを円滑に行うにはもう一段階レベルアップが必要だが、日本語力向上のスピードが以前より鈍化しているように感じる。

→支援:ビジネス日本語教室

■社内での業務は問題ないが社外とのやり取りやビジネスマナーに自信が無いので自信をつけさせたい。

→支援:ビジネスマナー研修

■社内唯一の外国人材で孤独を感じていないか心配。また長く働いてもらえるよう環境を整えるために、職場環境や将来のビジョン等、本音を知りたい。

→支援:メンター派遣

支援メニュー

3



ビジネスマナー研修

オンライン: 10P

4



外国人材に対するメンター派遣

訪問及びオンライン: 10P

6



中級・上級レベルのビジネス日本語教室

オンライン: 30P

目指すゴール

外国人材

日本語力向上やビジネスマナーを身につけ自信をつけることで、積極的に日本人材とコミュニケーションを取ったり、将来的には社外の人とも仕事のやり取りができるようになる。



日本語力向上やビジネスマナー等のスキルを身につけ自信を付けさせたいと応援する代表取締役社長

専門家派遣による企業の成果

外国人材 の変化

停滞感を打破! 「もっと学びたい」と意欲が再燃

勉強は続けているものの、日本語力が伸び悩み、先日は日本語の理解力が足りず受けたい技術講習が受けられず落ち込んでいました。そこで、**ビジネス日本語教室**を受講することで、伸び悩みを打破しもう一段階レベルアップして欲しいと支援を受けました。毎回予習をして授業に臨み、宿題のライティングは何通りも書いていく等とても積極的に受講し、少し自信がついたことで、社内のコミュニケーションに積極性が見られるようになりました。

日本のビジネスマナーを学び、スキルと自信をつけて欲しい

日本のビジネスマナーを身につけることは今後にも生きるスキルになり、これから対外的な仕事をお願いする上でも必要になると思われ研修を受けてもらいました。例えばあくびやおぼつえ、ため息、髪や顔を触る、舌打ちや貧乏ゆすり、腕くみ等は仕事の場ではすべきでないことや、仕事のミスが減らすために、わからないことは「恐れ入りますが確認してよろしいでしょうか」と確認すること等、仕事に活かせる考え方や具体的な方法を学んでくれました。

正しい日本語を教える意識が改めて生まれる

仕事に慣れてきたこともあり、日常の社内のやり取りはカジュアルな表現を使っていたり、日本語が間違っても最初ほど修正することがなくなっていました。今回支援を受け、改めて外国人材の日本語力アップのために、間違っていたら正しい表現を教えたり、できるだけ丁寧な言葉で話すように周りの社員みんなで意識しています。

また、定着のためにも、助けが必要であればいつでも会社としてできる限りのことをしたいと、**メンター派遣**の支援を受け、メンターに外国人材の本音を引き出してもらいました。今は資格取得や業務の幅を広げるためにも日本語を上達させたいと切望していることがわかり、テキストを貸し出したり、文章の添削等の日本語の勉強を手伝う等、できることからやっています。

日本人社員 の変化

特に役に立った支援

ビジネス日本語教室

本人も「役に立ったので継続して勉強したい」と話しており、少し停滞気味であった日本語の勉強へのモチベーションがまた上がって頑張っているようです。日本人社員が業務の合間に教えるには限りがあるので、日本語の先生に、マンツーマンで苦手なところ等も把握してもらいながら勉強できたのは良かったのではないかと思います。



いつかクレーンを操縦したいと日々の仕事や勉強に励む外国人材

外国人材の声

クレーンオペレーターになる、という夢をかなえるために日本に来て、今はCADオペレーターとして働いていますが、勉強して講習を受け、いつか移動式クレーン免許の資格を取得したいと日々勉強しています。会社の先輩は熱心になんでも教えてくれますし、仕事にも慣れ、同僚とも良い関係を築いていると思います。

日本語教室では、周りの人にインタビューしたことを300字程度にまとめて書く課題で書くスキルが向上しただけでなく、先生との複雑な質疑応答にも以前よりスムーズに話せるようになりました。まだまだ課題は多いので、毎朝1時間半ほど日本語の勉強をし、書いた文章を会社の先輩に直してもらおう等、協力してもらっています。今年はN2に合格したいです。

将来的には家族を日本によんで、5~10年は日本で働きたいと考えています。

外国人材活用の今後の課題や目標

クレーン操縦等の資格は日本人でも取得が難しく、「移動式クレーン免許」をもって日本で働いている外国人材は自分の知る限りいません。それほど難しいチャレンジだと思いますが、クレーンの操縦がしたくて日本に来た外国人材を会社としても応援しています。今回支援を受け、日本語教室等本人も続けて勉強したいと意欲を見せているので、日本語教育は何らかの形で継続できたらと考えています。

外国人材の活用に関しては、まずは今いる外国人材が定着し、もっと業務の幅を広げて活躍できるよう育成することが最優先です。将来は日本で学んだ技術を母国にもって帰り活躍して欲しいですし、会社が海外展開することになったときは現地人材として手助けしてくれたらと期待しています。



餅つき大会に参加し、仕事だけでなく日本文化も楽しむ



外国人材の夢を応援する日本人社員

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

会社一丸となって 外国人材の成長をサポート！ 外国人材が社員・会社の成長の起爆剤に！

建設業

株式会社 高坂工業

従業員数 正社員 25名
所在地 名古屋市市中村区五反城町4丁目31
HP <https://kousaka-kougyou.com/>
資本金 2,000万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

人材紹介会社で働く外国人材が、自社に営業に来た時に、異国で一生懸命はたらく外国人材の姿を見て感動し、外国人材が社内にいることで会社の活性化や成長、日本人社員への良い刺激になると考え採用を検討し始めた。

求人方法

- 人材紹介会社
- 監理団体

雇用している外国人材

人数 1名
国籍 ミャンマー
在留資格 特定技能
業務内容 現場業務
採用経路 人材紹介会社からの紹介

支援前の課題

定着の課題

■初めての外国人材が入社したばかりで、日本人社員に受け入れる準備が整っているのか不安。外国人材が安心して働くために会社としてできることが何か知りたい。

→支援:外国人材採用に関するコンサルティング
異文化コミュニケーション研修

外国人材の課題

■業務の幅を広げ、同僚とも協力して仕事を進めていくために日本語力の底上げが必要。

→支援:ビジネス日本語教室

支援メニュー



1 コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)

訪問及びオンライン：10P



2 異文化コミュニケーション研修
(日本人社員向け、外国人社員向け)

訪問及びオンライン：10P



4 外国人社員に対する
メンター派遣

訪問及びオンライン：10P



6 中級・上級レベルの
ビジネス日本語教室

オンライン：20P

目指すゴール

日本人社員

外国人材や異文化への理解を深め、接し方に配慮できるようになる。

会社として

外国人材と日本人社員が切磋琢磨し、それぞれの成長が会社の成長の活力になる。

外国人材

日本語力を上げつつ、業務を覚え、3年後には、現場管理の仕事で活躍できる。



外国人材がどうすれば社員に受け入れられるか、わが子のように親身にアドバイスし、成長を期待する代表取締役社長

専門家派遣による企業の成果

日本人社員 の変化

異文化コミュニケーション研修を社内で共有「日本人同士にも役立つ内容」

異文化コミュニケーション研修では、例えばベトナム人は親しい間柄であるほど、他人行儀に感じる「ありがとう」を言わないことや、ミャンマー人は不満等をあまり口に出さない国民性であること等、考え方や文化的背景の違いがあり、知らなければ日本人社員には理解しにくい言動があることを学びました。また能動的な行動を促すには、納得感とモチベーションを喚起することが必要で、そのためにはなぜそれをする必要があるのか理由や背景を伝えようという指示を出す等、日本人にも共通して言えることで参考になりました。研修後、全体会議で学んだことをシェアし会社全体で学びを共有しました。

社内の変化

真摯に取り組む外国人材の姿に見方が変わってきた

外国人材が会社に早く馴染めるように、毎日社員一人ひとりへ朝の挨拶をしてみてもどうか、と社長からアドバイスがあり、早速実行してくれています。すれ違わなかった社員には席まで行って挨拶をしており、それを毎日実直にやり続ける姿は、日本人社員へ徐々に受け入れられ、今ではみんなから可愛がられています。純朴でシャイな外国人材の一生懸命さや、笑顔が増えたことで社内はとても明るくなったように感じます。

外国人材 の変化

「もっと学びたい」日に日に上達する日本語

ビジネス日本語教室を受け、外国人材の日本語力は日に日に上達しています。会社の理念の唱和や、朝礼での一言スピーチ等、最初は理解が難しかったのですが入社して4か月たった現在、ほとんど理解できるようになり、朝礼当番も経験しました。わからない時はもう一度聞く方法を教え、失敗しても良いと励ましながら進めています。日本語をもっと勉強して上達したいと意欲を見せています。

特に役に立った支援

現状の課題に合わせた研修の内容が役に立ったのはもちろんのこと、外国人材に対して、会社から「研修の機会」を作れること自体にとっても価値を感じています。会社が外国人材に期待をしていることを伝えられ、外国人材も自身のスキルアップにつながる感謝してもらっています。



各研修を受講しながら、日々努力し成長を続ける外国人材

外国人材の声

社員の皆さんはとても親切で、わからないことは何でも聞いていいよ、と言ってくれるので聞きやすいです。会社で研修を受けられることにとっても感謝しています。特に日本語教室では、実際の職場で遭遇する場面を想定した会話練習や対応の仕方を学び、テキストを読んで録音したり、状況に合わせた対応の表現を動画にとって復習し、仕事に活かしています。

日本で、この会社で20年はじっくり働いてスキルを身につけ経験を積みみたいと考えています。

外国人材活用の今後の課題や目標

初めて採用した外国人材はとても一生懸命で、日本人社員にも会社にも良い刺激を与えてくれています。外国人材の雇用は、期待以上の効果があると考え、更なる外国人材の受け入れを検討しています。今の外国人材には、異文化で働く大変さや気持ちを理解したうえで、日本語や仕事のサポートだけでなく、会社はどう適応するのか処世術等も教えられる社内のメンターの存在になって欲しいと考えています。今の外国人材が道を切り開いて会社の受け入れ環境を作ってくれたので、これから入る外国人材も馴染みやすくなると思います。

20年は働きたいと言ってくれているので、現場の仕事も任せどんどん活躍して欲しいです。最初は現場監督の仕事をするまでに3年かかると考えていましたが、成長スピードが速く、1年半くらいで任せられるのでは、と期待しています。



社員・会社が丸となって
外国人材の成長を期待しサポートする

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

戦略的に外国人材採用を進め 居心地よく長く働いてくれる会社に！

建物サービス業

コニックス 株式会社

従業員数 2,693名(パートアルバイト含む)
所在地 名古屋市市中村区太閤4丁目6-22
H P <https://www.conyx.co.jp/>
資本金 5,000万円



外国人材も多く活躍する総合ビルメンテナンスサービス

外国人材の採用を考え始めたきっかけ

人手不足が深刻化していく業界だからこそ、外国人材の力が不可欠。国籍問わず約10年ほど前から採用を始めたのがきっかけ。

外国人材の活用ノウハウを確立し、今後に備えたい。



求人方法

- 求人サイト
(日本人向け・外国人向けに分けて出す場合も)
- 監理団体
(すでに連携している組合)

雇用している外国人材

人数 41名(パート・アルバイト含む)
国籍 ベトナム・フィリピン・中国・ブラジル等
在留資格 高度外国人材(技術・人文知識・国際業務) 特定技能・技能実習・配偶者・留学・定住者
業務内容 ビルクリーニング等
採用経路 監理団体や登録支援機関、求人サイトから

支援前の課題

採用の課題

■既に外国人材を雇用しているが、採用に十分な戦略がなかった。今後外国人材の採用を強化していくにあたり、会社としての方向性やあり方を定める必要がある。

→支援:外国人材採用に関するコンサルティング

定着の課題

■採用しても離職する人材も多く、定着に課題を感じている。採用から定着までの一連の対策を練る必要があると感じている。

→支援:中小企業診断士による外国人材活用コンサルティング

支援メニュー

1



コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)

訪問及びオンライン：30P

8



中小企業診断士による
外国人材活用コンサルティング

訪問及びオンライン：20P

目指すゴール

会社として

専門家のアドバイスを受け、効果的な外国人材の雇用のあり方やフローを確立し、戦略を立てたい。

また、それを実現させるための計画が具体的に立っている状態を目指す。



人材不足の業界だからこそ、長く働いてくれる人材確保には戦略が必要。若い外国人材の活躍に期待

専門家派遣による企業の成果

日本社員の 変化

外国人材雇用に展望が見えた

これまで複数の監理団体の話を聞いて混乱していた部分もありましたが、**外国人材採用に関するコンサルティング**を受けて、講師から監理団体の選び方などを公平な立場で教えて頂きました。例えば外国人材が病気や事故を起こした場合等に対応できる監理団体が良いと教わりました。今は担当者とのやり取り等で対応のスピード感を見るようにしています。また、専門家から国籍ごとの人柄の特徴を教わり、技能実習生はこの国、特定技能はこの国の人材を、と自社に合った戦略を固めていくことができました。これまでは人数の多いベトナム人を採用することが多かったのですが、今後はインドネシアやネパール、ミャンマー等の人材に注目しています。特に、親日で人口数・増加率のポテンシャルが高いインドネシアに注目しています。

社内の変化

外国人材雇用の強化に対する意識が会社全体で高まった

外国人材を採用した当初、日本人同士では通じる「あれ・それ・これ」や抽象的な表現が通じない等言葉の壁があり、現場からも不安の声がありました。しかし、国による特性を理解して伝え方を工夫したことで徐々に打ち解けあい、今は若い外国人材を日本人スタッフが子どもや孫のようにかわいがっています。

今回の支援で専門家のアドバイスを聞き、良い意味で「外国人材雇用の難しさ」がわかり、会社としても片手間ではなく本腰を入れて取り組むべきこと、という認識ができました。外国人材に選ばれる会社、長く働きたいと思える会社になれるよう、まずは寮を整備することにし、不動産も探し始めました。また、住む場所の提供だけでなく、外国人材が孤立しないよう複数の外国人材が働く現場に配置する等、居心地の良い職場作りを進めています。今後は日本人向けの「外国人材受け入れマニュアル」も作りたいと考えています。

特に役に立った支援

中小企業診断士による外国人材活用コンサルティング

「外国人材雇用をもっと強化しなければ」とある種焦りを感じていたのですが、中小企業診断士のアドバイスを受け、人的資本経営を俯瞰的に見直すことができました。例えば外国人材の活用は人材不足に対する打ち手の一つであり、シニア人材やIoT(ロボット・センサー)の活用等、広い視野で人事戦略を考える機会になりました。また、外国人材定着のために、会社負担でのイベント企画や、外国人材が土日に交流できるフリースペースを社内で作るといった提案も参考になりました。創意工夫しながら実践し、アピールポイントにしていきます。

実績

支援期間中、並行して採用活動を行い、3名を採用。

- パート採用2名
(中国・フィリピン)
- 契約社員1名
(ブラジル)



今の職場が気に入っていると話すコンゴ民主共和国籍のスタッフ

外国人材の声

日本語はまだ勉強中ですが、日本人の同僚も優しく話してくれて、職場での日々の会話がトレーニングになり会話はだいぶ上達しました。今は読み書きを学びつつ日本語でのレポート作成にも挑戦しています。

職場は大学の国際寮で国際色豊かな学生を見守りながら、清掃等の仕事をしています。とてもやりがいがあり、長く働きたいと思っています。

外国人材活用の今後の課題や目標

ホテルの客室清掃等外国人材の多い現場では取りまとめる外国人材リーダーがいるのですが、外国人材リーダーがいない現場において外国人材をどうマネジメントしていくかが課題の一つでした。

専門家のアドバイスにより、外国人材を取り纏めるリーダーを育て、遠隔で各現場の外国人材をマネジメントできる体制を検討しています。

将来的には、ここで働いて得たノウハウ・スキルだけでなく、会社のマインドも引き継いで、海外拠点を任せたり、現地での送り出し機関を担ってくれるような外国人材を育てられるようにしたいです。



働く人が「ここ良い会社だよ」と人に伝え、外国人材が紹介で増えるような好循環を作りたいと話す担当者

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

自社が求める 日本語レベルの判断基準を明確にし 適切な外国人材を採用したい

人材サービス

株式会社 ジャステック

従業員数 正社員 61名
所在地 名古屋市中区栄2丁目9-5
 アーク栄東海ビル9F
H P <https://n-justec.co.jp/>
資本金 2,000万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

親会社が外国人材に特化した人材サービス会社だったため外国人材活用は自然な社内文化だった。
 人材不足もあり2年前ブラジル国籍とネパール国籍の方を採用したのがきっかけ。

求人方法

- ハローワーク
- 求人サイト

雇用している外国人材

人数 4名
国籍 ブラジル・ドイツ・ネパール
在留資格 配偶者・永住者・高度外国人材
 (技術・人文知識・国際業務)
業務内容 CADオペレーター・ヘルプデスク
採用経路 ハローワーク

支援前の課題

外国人材の課題

外国人材の日本語力が十分でなく、就業先の日本人社員とのコミュニケーションが十分に取れていない。

→支援:ビジネス日本語教室

採用の課題

仕事上ある程度の日本語力が必要だが、面接時に十分な日本語力があるか、判断基準がなく、経験則で判断している。

→支援:「外国人材面接時のポイント」研修

支援メニュー



1 コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)

訪問及びオンライン: 10P



5 「外国人材面接時のポイント」研修

オンライン: 10P



6 中級・上級レベルのビジネス日本語教室

オンライン: 20P



7 社内メンター養成講座

オンライン: 10P

目指すゴール

外国人材

日本語を上達させて、就業先の日本人社員と協力したり、自分の意見やアイデアを伝えることで、能力を発揮し、より仕事に価値を生めるようになる。

会社として

適正な日本語レベルを有する外国人材を採用できる。



日本語力が向上すると、もっと仕事が円滑に進むと、日本語教室の支援を決めた。

専門家派遣による企業の成果

外国人材 の変化

日本人社員 の変化

社内の変化

日本語の上達が、意思の疎通を円滑にし、関係を良好に

仕事の能力は十分なものの、例えばみんなで会議の片づけをしても、具体的に指示がなければ片付けに参加しない等、日本人特有の空気を読んでの行動が難しく、わからないことがあっても確認ができていなかったり、派遣先の日本人社員と意思疎通が上手くできていない面があると思い、ビジネス日本語教室の支援を受けてもらいました。まだ成果が出るには継続して勉強が必要ですが、「続けて学びたい」と意欲を見せてくれています。日本語が上達しコミュニケーションが円滑になることで、派遣先の日本人との関係性もより良くなると思います。

伝え方を工夫することでコミュニケーションが円滑に

専門家による外国人材採用に関するコンサルティングを受け、主語を抜かない、先に要点を伝える、簡潔に言う、「まあ」や「ねえ」、「ほら」といった感嘆詞や、「ハキハキ」話すといったオノマトペ(擬音語・擬態語)は使わない等、伝わりやすい日本語について教えて頂きました。外国人材だけが日本語力を向上させるだけでなく、日本人側も伝え方を気をつけることで、コミュニケーションがとりやすくなることが実感できました。

社内研修や外国人材向けの資料作りも検討したい

日本語力が十分でない外国人材への指示の仕方として、動画やイラストを使う、文章で渡す等、耳だけでなく視覚的にも伝えるように工夫すると良いと、専門家からアドバイスを受けました。重要な指示や仕事のマニュアル等は図解を入れたり、母国語で記載する等、今後取り組みたいと考えています。

特に役に立った支援

「外国人材面接時のポイント」研修

これまで採用時の日本語レベルチェックは、日本語能力試験(JLPT)の結果を参考に、面接担当の経験則から採用する面がありました。自社の求める日本語レベルを測れる「CEFR*(セファール)」を教えて頂き、面接時の基準になるので、これから使いたいと考えています。スキルはあるのに日本語力が十分でないために力を発揮できないと、働くモチベーションも下がってしまうので、採用時に適切な日本語力があるかを見極めて採用したいと思っています。

*就労場面で必要な日本語能力の目標設定ツール(厚生労働省)

多くの学びがあり、自分の知識が役に立つ今の仕事が好きと話す外国人材



外国人材の声

就業先で、礼儀正しくない日本語が使われたり、ただ「やりなさい」とだけ言われると萎縮してしまったりもありました。しかし日本語が上達することで、同僚と協力したり、意見を言ったり、学んだ知識やスキルがもっと活かせると思います。そのため会社が日本語の勉強をさせてくれたことにとっても感謝しています。これからはIT分野の知識も広げ、会社にもっと貢献したいです。

いつかは日本に家を買って、家族で日本に永住したいと考えています。

外国人材活用の今後の課題や目標

今は社内研修はなく、送り出した就業先で研修しながら仕事を覚えていくスタイルです。人材派遣の会社のため現場の日本人社員の方へ外国人材への日本語の伝え方を工夫して頂くよう徹底するのは難しいのが現状です。

しかし、社内でまずは日本人がメンターになって外国人材をサポートしたり、日本語や日本のビジネスマナー等を社内で研修していきたいです。

また今後継続的に外国人材を採用し、人数が増えていった際には、今の外国人材が外国人材を取りまとめるリーダーとなって新人のメンターになったり日本語を教えてくれたら、と期待しています。



外国人材がリーダーとなり後輩を指導して欲しいと期待

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

優秀な外国人材の活躍で採用意欲も加速！ チーム作りや育成も担うリーダーに 成長して欲しいと期待

サービス業

株式会社 柴ふく

従業員数 正社員 4名 パートアルバイト 29名

H P <http://shibafuku.com/>

資本金 300万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

約3年前、現地の大学を卒業した優秀な外国人材から日本人向け求人に応募があり採用に至った。

勤務態度がよくスキルも高い上、日本人以上にまじめに勤務する姿を見て国籍関係なく前向きに外国人材の採用を考えるようになった。

求人方法

- 日本人向けの求人（ハローワーク等）
- 特定技能人材はエージェントから紹介

雇用している外国人材

人数	1名
国籍	ベトナム
在留資格	特定技能
業務内容	店舗業務（調理・接客・レジ）
採用経路	日本人向け求人サイトから応募

支援前の課題

採用の課題

- 外国人材を雇用する場合どこに求人を出したらよいかわからない。
- ピザの種類がわからないため在留資格について行政書士に詳しく聞きたい。

→支援:外国人材採用に関するコンサルティング

定着の課題

- 入れ替わりの多い業界だけに一度入ったら長く働いて欲しいため、日本人スタッフ側の受け入れ対応や指導の仕方等より良い方法を知りたい。
- 支援:「伝わる日本語」研修
- 外国人材には、接客にも問題ないよう日本語力をさらにブラッシュアップして欲しい。
- 支援:ビジネス日本語教室

支援メニュー



5 日本社員向け「伝わる日本語」研修

オンライン：10P



6 中級・上級レベルのビジネス日本語教室

オンライン：20P



8 中小企業診断士による外国人材活用コンサルティング

訪問及びオンライン：20P

目指すゴール

会社として

継続的な外国人材採用と定着支援体制の確立。

日本人スタッフ

外国人材への指導の仕方を理解して実践できる。

外国人材

日本語が上達し、より円滑にコミュニケーションが取れる。



日本人スタッフと一緒にキッチンやホールの仕事をこなす

専門家派遣による企業の成果

日本人社員の 変化

伝わりやすい日本語を使う意識が浸透

日本人向けの「伝わる日本語」研修を受けたことで、日本人スタッフの間で外国人材への伝え方が重要だという認識が深まりました。もともと現場のリーダーが「チームで協力しあい、一人ひとりが活躍できる職場にしていこう」という雰囲気づくりに注力していたこともあり、外国人材含めパートさん、バイトさんみんながお互いに助け合って仕事を進める雰囲気がより強くなりました。

社内の変化

助け合い、協力しあう文化の醸成

パートやアルバイトの日本人スタッフも伝わりやすい日本語を使うよう意識し、各自が考えて動いてくれるようになりました。日本人・外国人問わず、わからないことはなんでもすぐに聞いても大丈夫な雰囲気ができていて、外国人材もどんどん聞いて成長しています。

外国人材 の変化

日本語力アップと意欲の向上

もともとコミュニケーションは十分にとれるレベルでしたが、より丁寧な接客や、仕事で使えるレベルを目指してビジネス日本語教室を受けました。レッスンの中で具体的な仕事の場面を想定した表現を学び、職場ですぐに実践することができました。周りも本人もその上達を感じており、今まで以上に円滑なコミュニケーションができるようになりました。

また仕事でも日本語でも、わからなければすぐにメモを取って確認する等、主体的に学ぶ姿勢を見せてくれています。本人ももっと日本語を学び上達したいという意欲向上につながりました。

特に役に立った支援

外国人材採用に関するコンサルティング

採用に関して、外国人材の在留資格や求人方法に課題があったためコンサルティングの支援を受け、最初は在留資格の種類から教えてもらいました。求人や採用方法に関しては、求人にも外国人も雇用可能なことや、外国人の採用実績があること等の記載を追加したり、特定技能での採用に向けてエージェントを選定する等、具体的な採用活動に進むことができました。今後も外国人材の採用を進めていきたいと考えています。

実績

支援期間中に求人サイト経由での応募があり、1名特定技能で社員として採用。

初めての特定技能での採用だったため在留資格の確認や、意思疎通に問題がないか通常より面接回数を増やしてよく話し合ってから採用に至りました。



毎日楽しく働いていると笑顔を見せる外国人材

外国人材の声

日本人スタッフの先輩方が以前よりも短く簡単な単語を使ってわかりやすく話してくれたり、休憩の時間も積極的に話しかけてくれるようになりました。おかげでわからないことがあってもすぐに先輩に聞きやすく、聞けば丁寧に教えてくれます。

今後は調理や盛り付けのスキルを磨き、今の職場でリーダーや役職に就けるよう早く成長したいです。これからも長く日本で働きたいと思っています。

外国人材活用の今後の課題や目標

人材の入れ替わりが激しい飲食業界だからこそ、決められた期間中働いてくれる外国人材は即戦力として期待しています。

今雇用している外国人材が、現リーダーと一緒に、パートもパートももちろん外国人材も、みんなで協力しあうチーム作りを担い、将来的には、新たに採用する外国人材の教育を任せたり、店舗のリーダーを任せられるくらいに成長して欲しいと考えています。

特定技能の在留資格は期間限定だからこそ、継続的に優秀な外国人材を採用しながら、期間中にしっかりスキルを身につけ、それを次の外国人材へ引き継いでいてもらいたいです。

また将来的に、店舗を海外展開させた際には、お店のイズムを受け継いだメンバーとして現地をまとめるような役割を担ってくれることも期待しています。



調理や盛り付けも任せられています
もっと上手になりたいと日々特訓中

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

明確な指示と根気強く聞く姿勢 日本人の歩み寄りで 外国人材が能力を発揮!

製造業

有限会社 中部製作所

従業員数 42名(パートアルバイト含む)
所在地 名古屋市熱田区六番3丁目11-9
HP <http://www.tyubu.co.jp/>
資本金 1,000万円



ネジの締結で社会に貢献する
有限会社中部製作所

外国人材の採用を考え始めたきっかけ

約20年前に先代社長が取引先顧客関係者からの紹介でエルサルバドル国籍の社員を雇用したことがきっかけで国籍を問わず優秀な外国人材を採用する社内文化が浸透。その外国人材は今も会社の重要なポジションで活躍している。

求人方法

- ハローワーク
- 監理団体

雇用している外国人材

人数 5名
国籍 中国・エルサルバドル
バングラデシュ・フィリピン
在留資格 日本人の配偶者
家族滞在
業務内容 品質保証・機械加工
採用経路 ハローワーク等

支援前の課題

定着の課題

外国人材の就職希望者が増加し、長く働いてもらいたいが、日本人社員の受け入れの意識や体制が十分でないと感じる。

→支援:「伝わる日本語」研修
異文化コミュニケーション研修

外国人材の課題

外国人材の日本語力が十分でなくコミュニケーションに通訳が必要な場合もある。

→支援:ビジネス日本語教室

支援メニュー



1 コンサルティング
(採用・選考方法、在留資格の相談)
訪問及びオンライン: 10P



2 異文化コミュニケーション研修
(日本人社員向け、外国人社員向け)
訪問及びオンライン: 10P



5 日本人社員向け
「伝わる日本語」研修
オンライン: 10P



6 中級・上級レベルの
ビジネス日本語教室
オンライン: 20P

目指すゴール

日本人社員

日本人社員が外国人材との文化の違いを理解して接することで、外国人材が働きやすい職場にし、定着につなげる。

外国人材

日本語でのコミュニケーションスキルを向上させ、職場の同僚と議論したり、業務の幅を広げる。



「伝わる日本語」研修を熱心に受ける日本人社員の様子

専門家派遣による企業の成果

日本社員の 変化

「です」「ます」の丁寧な表現で伝わることを意識

外国人材と関わりのある部署の日本社員で異文化コミュニケーション研修と「伝わる日本語」研修を受けました。改めて、異文化による考え方の違いから起こる行動等が理解でき、外国人材に対する寛容さが生まれたように思います。特に「伝わる日本語」研修では、良かれと思ってしていたフレンドリーな話し方が、かえって外国人材にとっては勉強してきた日本語と違うために伝わりづらいということに驚きました。研修後、参加者でグループディスカッションを行い、「です」「ます」の丁寧な言葉遣いや、教科書で習う表現を使うこと等、学んだことを共有し、外国人材への声かけの仕方を意識するようになりました。

具体的な指示と確認作業を徹底

専門家からのアドバイスを受けて、明確に指示を出すようにしています。例えば打ち合わせに参加して欲しい場合、「2時～3時の間でZOOMで打ち合わせをするので、遅れないように会議室にきてください。」ではなく、「2～3時の間でZOOMで打ち合わせをするので、1時50分に、会議室に来てください」と伝えます。また「わかりました」と言っていないことも多いので、何時にどこに来ますか？ と大事な部分を確認するようにしています。指示を明確にすることでミスコミュニケーションがなくなり、日本社員にとっても外国人材にとってもストレスなく仕事を進めることができるようになりました。

外国人材 の変化

日本社員の根気強さと歩み寄りで会話と笑顔が増えた

日本社員が、外国人材に合わせてわかりやすい日本語をゆっくりと話したり、また相手に歩み寄って、外国人材が言いたいことを根気よくしっかりと聞くようになったことで、外国人材が萎縮せずに話せるようになりました。コミュニケーションが増えて明るく活発な雰囲気になり、外国人材の笑顔が増えたようです。日本語教室では自主的に予習復習をし、とても熱心に勉強してくれたようで先生からの評価も高く、これからも勉強を続けてもらいつつ、日本社員の歩み寄りも継続していきたいです。

特に役に立った支援

外国人材採用に関するコンサルティング

アルバイトで入った中国籍の外国人材の在留資格の切り替えや、今後留学生の採用も検討しており、外国人材雇用の社内ノウハウを蓄積していきたいので、手続き面を詳しく知るためのコンサルティングの支援を受けました。在留資格の種類から条件面、採用時期だけでなく、求人サイトやSNS、紹介会社を使った求人のそれぞれのメリットデメリット等も教えて頂きました。また、外国人材への求人では例えば、日勤のみや、カップル入社OK、残業時間や残業の時間単価、日本語能力手当あり等、外国人材が注目する点をいろいろ学ぶことができました。社内の環境整備と並行して、採用や在留資格のノウハウを貯め、今後も増加が見込まれる外国人材の受け入れにつなげたいです。



難しいことにもチャレンジし、できる仕事を増やし
正社員として働きたいと頑張る外国人材

外国人材の声

会社の皆さんはとても親切でわからないことは何でも教えてください。日本語が早すぎて聞き取れないことがありましたが、研修後は表現や話す速度に気を遣ってくれて助かっています。もっと日本語を勉強してスムーズに会話ができるようになります。仕事では、機械を動かすプログラムの修正だけではなく初めて加工する製品のプログラム設定まで自分でできるようになり、正社員として働きたいです。



日本語力やスキルを磨き、
業務の幅を広げ成長して欲しいと期待

外国人材活用の今後の課題や目標

日本社員の姿勢が変わり、外国人材の笑顔も増え社内が少しずつ良い方向へ変化しつつあると思います。外国人材が生き生きと働き活躍できる環境が整えば、自然と定着にもつながると期待しています。また、今後は留学生の採用や、営業やマーケティングといった新たな業務での採用も進めたいと考えています。

在籍する外国人材には、日本語力を磨き、スキルを身につけ、できることを増やしていき、幅広い業務で活躍して欲しいと思います。

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

外国人材のさらなる成長と活躍で 日本人社員がグローバルな視点を持つ きっかけにつなげたい

ソフトウェア開発

日本インフォメーション 株式会社

従業員数 正社員 247名
所在地 名古屋市千種区今池1丁目8-8
 今池ガスビル6F
H P <https://www.nicnet.co.jp/>
資本金 4億1,020万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

労働人口の減少、特にIT人材の不足を感じ、また今後のグローバル化に備えて3年前から外国人材の採用を始めた。

そこから毎年1~2名採用を継続して行っている。



求人方法

- 現地開催のジョブフェア
- 人材紹介会社の活用
- 専門学校での学内説明会

雇用している外国人材

人数 8名(グループ会社社員含む)
国籍 インドネシア・スリランカ・ネパール・アメリカ・ブラジル・タイ・ベトナム・フィリピン
在留資格 高度外国人材(技術・人文知識・国際業務)
業務内容 システム開発・EPRコンサルタント業務
採用経路 人材紹介・専門学校からの紹介・インターン等

支援前の課題

外国人材の課題

■ 外国人材に対して業務以外にも日本語研修を実施しているが、社内・社外でも通用するビジネススキルを今以上に磨いて、さらに活躍してほしい。

→支援: ビジネスマナー研修

定着の課題

■ 外国人材を受け入れ始めてまだ3年で、多くの日本人社員が異文化への興味関心が低く、受け入れの心構え、配慮の意識が低いと感じる。

→支援: 異文化コミュニケーション研修「伝わる日本語」研修

支援メニュー

2



異文化コミュニケーション研修
(日本社員向け、外国人社員向け)

訪問及びオンライン: 20P

3



ビジネスマナー研修

オンライン: 10P

4



外国人社員に対する
メンター派遣

訪問及びオンライン: 10P

5



日本社員向け
「伝わる日本語」研修

オンライン: 10P

目指すゴール

外国人材

外国人材同士が交流し、日本企業で働く上での留意点に関心を持ち、基本的なビジネスマナーを身につける。

日本人社員

異文化を理解し、受け入れるとともに、やさしい日本語を意識して使う。



外国人材の定着は個別の寄り添ったサポートが大切と考える日本人担当者

専門家派遣による企業の成果

外国人材 の変化

話す順序が明確になり、相手に伝わったと実感

ビジネスマナー研修では、日本人に伝わりやすい話す順番として「PREP」を学びました。(P:Point(結論)→R:Reason(理由)→E:Example(例)→Point(結論)の順で話す手法)意識して話すことで、これまでより日本人上司に言いたいことが伝わったと実感があるようです。また日本語での会議でもっと発言したいと考えている外国人材も多く、この手法は会議での発言にも使えると、普段から意識しているようです。日本人にとっても理解しやすいため、これからも継続して欲しいです。

日本人社員とのコミュニケーションが活発に

ビジネスマナー研修を受け、例えば「日本人はプロセスを重視するために報告・連絡・相談をこまめにしたい」という考え方の違いを知ることで、なぜ途中で経過報告を求められるのか理由がわかり納得していました。また日本人は、雑談として天気や血液型、苗字、地域差や各国のローカルフードといった話題を好むと知り、会話のきっかけに使っている外国人材も見受けられます。話すきっかけを知ったことで日本人社員と外国人材の会話が弾むようになりました。

外国人材受け入れのハードルが下がってきた

3年前初めて外国人材を受け入れ始めたときは社員の多くはどうしたら良いかわからず戸惑いましたが、一緒に働くなかで「日本人と変わらない」、「外国人材も外国語で頑張っている」という認識が日本人の間で生まれてきており、今回異文化コミュニケーション研修を受けて外国人材の文化的な背景からくる考え方の違いを知ることで、さらに相手に歩み寄り理解する雰囲気が高まりました。

日本人社員 の変化

特に役に立った支援

「伝わる日本語」研修

全国の拠点あわせて約70人の日本人社員が受講しました。親しみを込めたフランクな話し言葉は逆に伝わりにくいという点が響いたようで、「です」「ます」を使った話し方や、1文を簡潔にすること、誰がどうするのか、主語を入れる等を意識するようになりました。また、例えば仕事を依頼するときに「なるべく早く」とあいまいな表現は避けて、「明日の12時までお願いします」と明確に指示を出す、といった伝わりやすい言い方も学ぶことができ、日々実践しています。

外国人材の声

入社当初は早口の日本語やビジネス用語、メールの独特な表現、漢字等日本語で苦勞したり、名刺交換等のマナーがわからず戸惑いましたが、先輩や会社のサポートがあり、社内でのコミュニケーションは心配なくできるようになりました。しかし、外部との電話応対やお客様との会議等はまだまだ少し自信がありませんでした。今回ビジネスマナー研修を受け、改めてお辞儀の仕方や名刺交換等のビジネスマナーを学び、良い復習になりました。またクッション言葉を使った丁寧な依頼の仕方やメールでの表現等新たな学びもあり、すぐに応用したいと思いました。



専門性を活かして成長できる
今の仕事が楽しいと話す外国人材



外国人材も日本人社員もコミュニケーションが
活発な社内は働きやすい環境

今後の目標は、ビジネススキルや日本語力を高めさらに成長したいです。具体的には、会議で積極的に自分の考えを発言し、進行できるようにしたり、自分一人でもお客様の要望を聞きプロジェクトを進め、いつかプロジェクトマネージャーになりたいと考えています。

世界でも通用するようなスキルを身につけもっと成長し、今後も長く日本で働きたいと考えています。なお、今回の研修を通して拠点が違う外国人材同士も交流ができ、仲が深まったのでよかったです。

外国人材活用の今後の課題や目標

外国人材の採用は今後も継続していくので、どんなサポートがあると働きやすい職場になるかを考え、言葉に不安があれば日本語研修を受けさせたり、困ったときに相談できる「外国人相談窓口」を社内を設置しています。今年入社したベトナム国籍の社員は入社によって初めて来日したため不安も多かったろうと、週に1時間「日本語交流」の場を設け、仕事面、生活面で心配ごと等を聞いています。外国人材の状況は人によって異なるので可能な限り個別に対応し、仕事以外の面でも少しでも気配りをし、頼れる人がいることが定着において大切だと思います。

今後社内のダイバーシティが高まり、外国人材が成長し活躍することで日本人社員ももっとグローバルな視点を持ち、相乗効果が生まれることを期待しています。日本人社員に異文化や英語に興味をもってもらうために行っているオンライン英会話や外国人講師を呼んでのグループレッスンの実施も継続しつつ、今回学んだ伝わる日本語や、異文化理解の研修も定期的に行えたらと思います。



節分に豆まきや恵方巻を食べる様子
仕事以外でも日本の文化を体験

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

ひとりでも日本企業へ営業！ 外国人材の成長が会社のビジネス拡大のカギに

貿易・卸売り・小売り

株式会社 YOUMAY

従業員数 4名
所在地 名古屋市東区榑木町1丁目22
HP <http://www.youmay.co.jp/>
資本金 500万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

もともと会社は対中国のビジネスをしていたため貿易業務やパイプ役となる人材を必要としていた。コロナの影響を受け、それまで主軸としていた対中国向けの輸出だけでなく、輸入業のビジネス拡大に向け、日本法人への新規開拓営業を行える人材が必要になった。

求人方法

■Facebook等のSNSを活用

雇用している外国人材

人数 2名
国籍 中国
在留資格 高度外国人材(技術・人文知識・国際業務)等
業務内容 営業・輸出業務(インボイス作成等)、商談通訳
採用経路 在籍する中国籍の社員が親戚のため、紹介で入社

支援前の課題

外国人材の課題

■名刺交換等、日本でのビジネスマナーがわからずお客様の前で戸惑う姿が見受けられた。

→支援:ビジネスマナー研修

■日本企業への新規開拓営業を行うため、外国人材の日本語スキルの向上や、ビジネスマナーの習得が急務。

→支援:ビジネス日本語教室



支援メニュー



ビジネスマナー研修

オンライン: 10P



中級・上級レベルのビジネス日本語教室

オンライン: 40P

目指すゴール

外国人材

電話や訪問による営業時に話を聞いてもらいやすい、要点をわかりやすく伝える日本語力や、場面に合った適切なビジネスマナーを身につけ、自信をもって営業活動ができるようになる。

会社として

外国人材の成長によって、日本の市場で新規開拓できる。



営業電話をかける外国人材
研修で学んだように口角を上げて話すよう心掛けている

専門家派遣による企業の成果

外国人材 の変化

日本語力向上で営業にも自信をもって臨めるように

雇用中の外国人材は日本語能力試験でもN1を取得しており、日常的な会話は問題なくできていたものの、いざ日本語での営業活動となると電話で訪問のアポイントがうまく取れなかったり、値段交渉がうまくできないといった課題を抱えていました。

そこで、**ビジネスマナー研修**を受けて、相手に話を聞いてもらうための伝わりやすい方法として、結論(Point)から伝え、理由(Reason)、自社でできるサービスの具体例や実績(Example)、そして結論(Point)の順番で話すPREP法を学びました。実務においては、アポイントを取る電話や値段交渉をするとき等、場面ごとに事前に準備をしてテンプレートを作っておくことも教わりました。

ビジネスマナーや、ビジネス日本語の上達に自信がついたことで、以前より積極的に営業活動に取り組めるようになりました。

社内の変化

アットホームで家族のような会社でさらにコミュニケーションがスムーズに

少人数の会社で、もともと家族のような雰囲気のある会社ですが、外国人材の日本語力が向上したことで、本人もこれまでよりも自信がつき、社員同士のコミュニケーションが前よりも円滑になったように感じます。

特に役に立った支援

中・上級レベルのビジネス日本語教室

仕事の場面を想定した実用的な内容で習ったことがすぐに実践できました。特にメールでの適切な表現やよく使う表現を学ぶことで、これまでとても時間がかかっていた日本語でのメール作成の時間が短縮され、業務の効率化につながりました。会話においてもこれまで頭の中で話す流れを考えてから発言していましたが、場面に合った表現を繰り返し練習することで、頭の中で考えず自然と話すことができるようになってきました。



事業拡大につながる営業活動という重要な役割に自信をもって取り組めるようになってきた

外国人材の声

ビジネスマナー研修で、ビジネスマナーは相手に敬意を伝え、信頼関係を作る上で大切だと学びました。また、自分が課題と感じていた「商談を成功させる」ためには「傾聴」によって敬意を伝えることが大切、というのはとても印象的でした。これまでは、いかに言葉巧みに相手を説得させるか、そのために流暢な日本語の習得が必要と考えていましたが、そうではなく自分が話すのは3割、7割は傾聴し相手の言いたいことをしっかり理解しそれを伝えることが商談成功の秘訣だと教わり、参考にしたいと思いました。

一方で自然で流暢な日本語は相手に安心感を与えると思うので、引き続きビジネス日本語を学び、自信をもって営業に取り組み、事業拡大に貢献したいです。

外国人材活用の今後の課題や目標

今後ベトナム進出の準備もしており、営業や翻訳業務を担ってくれるベトナム人またはベトナム語が話せる高度外国人材の採用を検討しています。

今の外国人材に、今回の研修で学んだことをはじめ、業務の中で身につけたビジネスマナーや営業電話の話し方、メールの書き方等入社後の研修を担ってもらい、外国人材が入社後スムーズに戦力として活躍してくれる環境を整えていきたいと思っています。



会社と自身の成長のためにビジネスマナーや日本語力をさらに向上させたいと努力する外国人材

採用フェーズ

定着フェーズ

自走フェーズ

責任のある仕事を任せて成長を期待！ 日本語力・ビジネスマナー向上で レベルアップを目指す

特定監理団体

グローバルブリッジ協同組合

従業員数 5名
所在地 名古屋市中区新栄2丁目1-5
アソルティ新栄2F
H P <https://global-bridge.or.jp/>
資本金 102万円



外国人材の採用を考え始めたきっかけ

新規事業である技能実習生の紹介、斡旋業務を任せられる人材、なおかつ技能実習生のサポートができる人材を探していた。



求人方法

■外国人材
(技能実習生)の獲得
Facebookを活用し
外国人材へ個別に
アプローチ

雇用している外国人材

人数 1名
国籍 インドネシア
在留資格 高度外国人材
(技術・人文知識・国際業務)
業務内容 事業の立ち上げ(監理責任者として、
支援企業開拓、特定技能の人材側のフォロー等)
採用経路 大学生のころインターン生として採用後、
アルバイトを経て正社員として雇用

支援前の課題

外国人材の課題

■外国人材の日本式ビジネスマナーの理解や定着が十分でなく、社内にも外国人材に対する教育システムがない。

外国人材自身も営業先での振る舞いに「これで正解なのか」という不安がある。

→支援: ビジネスマナー研修
ビジネス日本語教室
メンター派遣

■外国人材を活用した新規ビジネスを立ち上げたいが、具体的に何をしてもよくわからない。

→支援: 中小企業診断士による外国人材活用コンサルティング

支援メニュー



ビジネスマナー研修

オンライン: 10P



外国人材に対する
メンター派遣

訪問及びオンライン: 10P



中級・上級レベルの
ビジネス日本語教室

オンライン: 20P



中小企業診断士による
外国人材活用コンサルティング

訪問及びオンライン: 10P

目指すゴール

外国人材

日本語やビジネスマナーを学び、自信をもってお客様との商談等に臨めるようになる。

会社として

コンサルティングを受けて現状でできることやすべきことを確認し、外国人材を有効に活用できるようにする。



専門家派遣による企業の成果

外国人材 の変化

日本の商習慣を理解し、自信をもって営業に

日本企業への営業活動は架電や訪問によりしていますが、外国人材がお客様とお話する場面だとどったり、どのように振舞うべきかわからないことがあり、もっと日本の商習慣を学んで自信をつけさせたいと、**ビジネスマナー研修**を受けてもらいました。研修では、結論から先に話すこと、電話をかけるときの時間帯への配慮、架電前に用件を5W3Hでまとめておくことや、用件を伝えた後に正確に伝わったかの確認の仕方等を学んでいました。さっそく実践し、以前より自信をもって架電や訪問ができていように見受けられます。

また、外国人材が特定技能や技能実習の仕組みについてどうやって理解を深めるか、斡旋・紹介ビジネスの立ち上げをどう進めて良いか悩んでいたため、**メンター派遣**の支援を利用しました。母国語で悩みや不安を聞いてもらい、課題は多くても一つ一つできることからやっっていこうと前向きな気持ちで仕事に臨めるようになったようです。

社内の変化

中小企業診断士のコンサルティングでアイデアの具体化策を決める

名古屋にゆかりのある留学生・社会人のコミュニティを形成し、企業へ人材を斡旋・紹介する新規ビジネスの立ち上げに際して、何から手を付けていくべきか迷っていました。そこで、**中小企業診断士による外国人材活用コンサルティング**を受け、検討段階のアイデアでも実現可能なものや優先的に着手すべきものは、一度形にしてみるようアドバイスをもらいました。

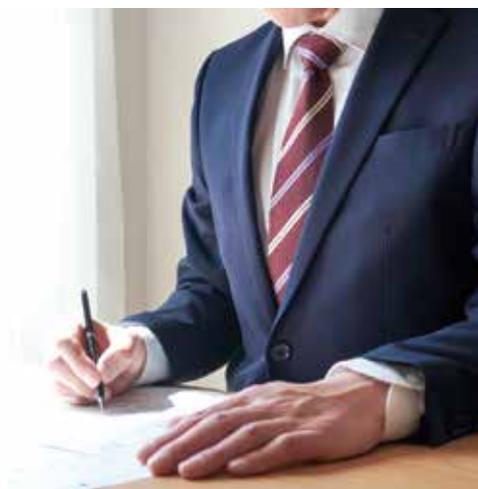
外国人材には今できることとして、外国人コミュニティに対する高度外国人材向けセミナーの企画等、まずはターゲットを絞るための施策から実施してもらうことにしました。方向性は定まったものの、手探りな部分も多いので、試行錯誤しつつできることからやっっていきたいと思っています。

外国人材の声

インターン生の時から、外国人も日本人もフラットに働く居心地のよい社風が気に入りそのまま入社を決めました。

会社では、最初から責任のあるポジションを任せてもらったことで裁量をもって、ゼロからイチを作り上げる経験をさせてもらっています。幅広い知識と経験が身につく一方で、事業としての方向性や進め方等悩みも多くありました。また個人のスキル面では、商談での日本語の壁やビジネスマナーの知識不足を感じたり、日本の制度の理解不足等の課題を感じていました。今回支援を受けたことで、個人としては実践的なビジネスマナーやビジネスで使う日本語表現、伝え方等を学ぶことができ、自信をもって営業活動等ができるようになりました。

今の会社で学んだことを活かし、いつか日本とインドネシアの架け橋になるような仕事がしたいと思っています。



アットホームな社風とやりがいのある仕事が魅力と考える外国人材

外国人材活用の今後の課題や目標

これまで社内に外国人材向けの教育制度がなく、仕事の中で専門的な日本語やビジネスマナーを学んでいたため、不十分なこともあり、外国人材自身も自信を持てずにいました。しかし今回の支援で研修を受け外国人材のレベルの底上げができました。今後は、成長した外国人材が日本語やビジネスマナーを後輩に教えたり、外国人材向けに架電マニュアルを作る等、受けた研修を次に活かしていけるようにしたいと思います。

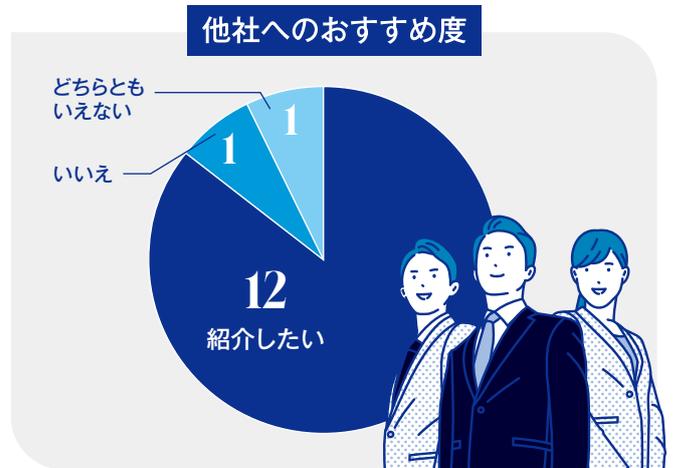
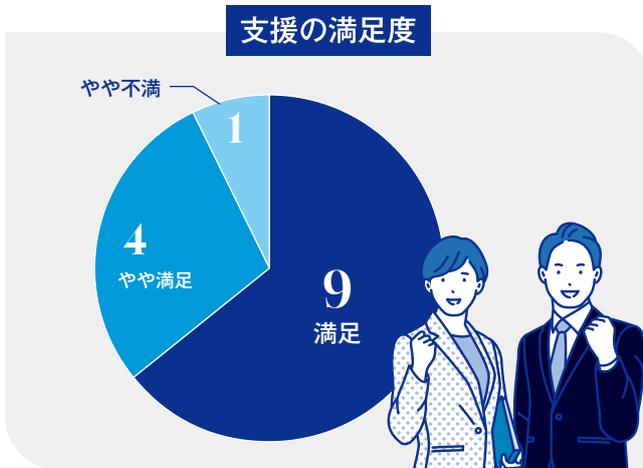
外国人材の雇用に関しては、事業拡大のために新卒、中途問わず良い人材がいれば通年で採用したいと考えています。



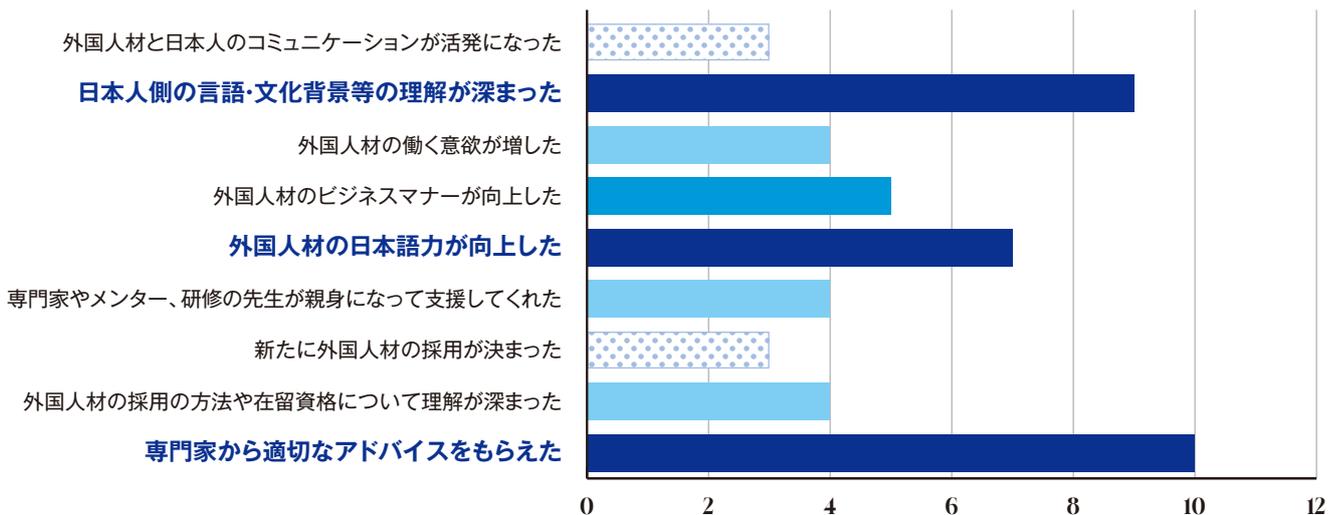
今後も外国人材の活用を進めていきたい

支援企業の声

支援の満足度・おすすめ度



支援のどんな点がよかったか (選択式複数回答)



支援事業の感想

外国人材だからと特別扱いをしないほうが平等だと思っていましたが、研修を受け、異文化による考え方の違いに配慮し、個々の状況を踏まえて安心して働ける環境づくりをしていきたいと動き出しました。

■CASE 04 小原建設株式会社

全ての支援が役に立ちました。自社ではなかなか手が回らない外国人材専用の研修ができること自体に価値があると思います。外国人材にとっては、会社から期待されていると感じると同時に自分のスキルアップになると喜ばれています。

■CASE 07 株式会社高坂工業

これまで飲食業で特定技能の人材を採用できることも知らなかったのですが、今回支援を受けて無事採用できました。周りの小規模な飲食店でも知らない方が多いと思いますので情報や支援がもっと広まれば良いと思います。

■CASE 10 株式会社柴ふく

今回の支援で日本社員の異文化への興味関心が高まり、外国人材への接し方も変わりました。また、外国人材の活躍は日本社員の刺激になり、会社としてもダイバーシティ経営による成長を期待できると考えています。

■CASE 12 日本インフォメーション株式会社

関係機関のご紹介

外国人材の雇用に関する各種問い合わせ先

名古屋外国人雇用サービスセンター

TEL 052-855-3770

<https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-foreigner/>



高度外国人材の雇用・定着に関するご相談はジェトロへ

独立行政法人 日本貿易振興機構(ジェトロ)

相談窓口「名古屋貿易情報センター」

TEL 052-589-6210

<https://www.jetro.go.jp/hrportal/>



名古屋出入国在留管理局

相談窓口「外国人在留総合インフォメーションセンター」

TEL 0570-013904 ※当局庁舎内にも各種相談窓口あり

<https://www.moj.go.jp/isa/index.html>



名古屋市

City of Nagoya

発行 名古屋市 経済局産業労働部労働企画室

TEL 052-972-3145

受託者:株式会社パソナ