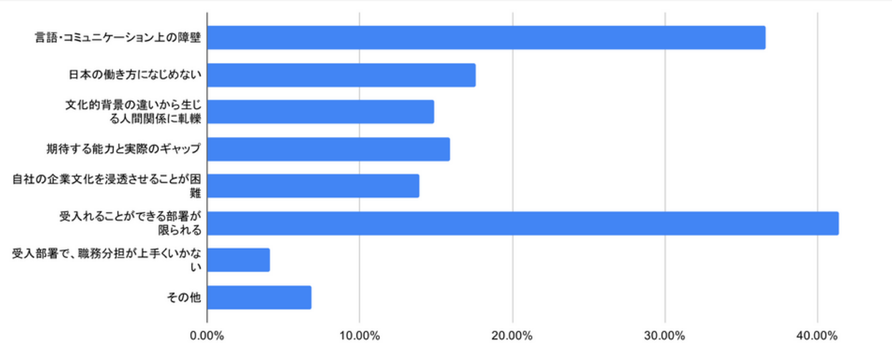
ビジネス日本語を強化する

企業の
取り組み事例集

外国人社員の活用と日本語力

採用後、ビジネス日本語に課題を抱える企業が多数

国内の人材不足に伴い、外国人を採用する企業が増えています。一方でせっかく優秀な人材を採用しても、**言語や文化の違いから上手く活用できず**悩まれている企業様もいらっしゃるのではないでしょうか。
厚生労働省の調査によると、外国人材採用後に**「言語・コミュニケーション上の障壁」が課題だと感じた企業は36.6%**。「配属部署が限られる」という回答に次いで、多くなっています。
能力が高く10年後の会社の未来を支える外国人社員。言語・コミュニケーションの障壁を乗り越え戦力化するために、**各社が取り組んでいる様々な施策をご紹介します。**



※「企業における高度外国人材活用促進事業」報告書を元に弊社で作成
（https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000006fdv-img/2r98520000006ffd.pdf）

外国人社員の言語・コミュニケーション課題

ビジネス特有の言い回し・専門用語

「○○の件ですが」などビジネス特有の言い回しや専門用語は、外国人社員にとって難しいものです。一定の日本語力はあっても、ビジネスコミュニケーションが十分でなく、仕事を任せにくいという声も多数。研修などで専門用語や言い回しをインプットしてもらい、実務に近い環境でアウトプット練習ができると学習スピードが上がります。

文化背景の異なるコミュニケーションスタイル

「ストレートな物言いでクライアントを怒らせてしまった」「本音と建て前を分ける日本文化に馴染めない」。これらは、文化の違いが原因です。日本人社員とのコミュニケーション頻度を増やし、外国人が日本のコミュニケーションスタイルを学べるようにしましょう。また、外国人社員の文化を理解し、違いを伝えるのも重要です。

文書作成能力

文書に口語が混ざっていたり、何を伝えたいのかわからないなど、外国人社員のビジネス文書力に課題を抱える方も多いようです。文書力を伸ばすには、正式文書を書く機会を提供し、フィードバックをしてあげるのが、一番の近道です。

ビジネス日本語力を向上させる施策の事例は次のページをチェック

ビジネス特有の言い回し・専門用語のための企業施策

日高工業株式会社

企業情報

事業内容：メーカー
資本金：1,000万円
従業員数：：151名
売上高：52億7300万円

採用状況

日本人の採用が進まず、外国人技術者の採用を開始した。2008年にはベトナムで、管理職候補の採用を開始。現地採用と留学生採用を行っている。
日本人と同様の人財としてベトナム人社員の国家資格「金属熱処理技能士」の取得を支援。

取り組み

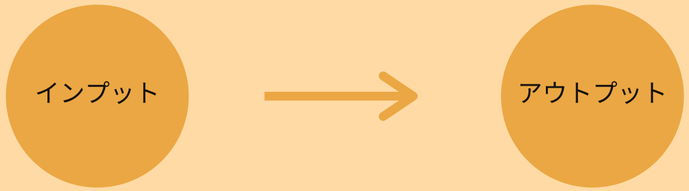
採用後半年間、日本語研修の受講費を補助。また業務で使う専門用語を覚えてもらうため、頻出キーワードを翻訳したマニュアルを配布している。
外国人社員、日本人社員の距離を縮めるイベントを開催し、社長が日本人社員にベトナム人との関わり方を指導することでコミュニケーションを促進。

企業でできる施策を解説

ビジネス特有の言い回しや専門用語を外国人社員がなかなか覚えられないのは、特有の文脈において会話に慣れてないことが原因。業界に特化した語彙を知識として入れてあげつつ、業務でアウトプットする機会を増やしてあげるのが一番の近道です。

専門用語は、仕事で必要な日本語や業界特有の用語や優先して体系的に学ぶのが良いでしょう。並行して、業務で都度わからない言葉を覚えてもらえば、実践的な語彙力が短期で身に付きます。

左記の日高工業株式会社では、N3の社員に対し専門用語マニュアルを作成。社内でできるインプット学習として、コストもさほどかからず、効果が高い施策といえます。またアウトプット機会を提供しているのもポイント。学んだ内容を同僚とのコミュニケーションを通し、自然な文脈で復習できるので、定着スピードが高まります。



参照：https://www.meti.go.jp/press/2019/02/20200228007/20200228007-1.pdf
画像引用：http://www.hidaka-kk.jp/

文化背景の異なるコミュニケーションのための企業施策

チームラボ株式会社

企業情報

事業内容：IT
資本金：：1,000万円
従業員数：700名
売上高：非公開

採用状況　社内のイノベーション向上や技術力確保を目的に、2001年より外国人採用を開始。
アメリカ、中国、韓国など多国籍の人材を100名以上採用している。インターンシップやアルバイト等から採用された人材もいる。

取り組み　日本語のディスカッション講座を開講。事業に関連するIT用語や日本人が良く使う言葉を、社員同士で週に1度ディスカッションする。
メンター制度も設け、外国人社員がコミュニケーションを困難に感じたらすぐ相談できるようにしている。

画像引用：https://borderless.teamlab.art/jp//

株式会社タケウチ建設

企業情報

事業内容：建築施工
資本金：5,000万円
従業員数：：61名
売上高：22億4,000万円

採用状況　ベトナム進出を見据え、現地の中核人材を養うため2014年に外国人採用を始めた。
今後も採用を拡大していく方針。SNSを使って外国人同士のつながりを利用し、自社で外国人を採用した例もある。

取り組み　建築現場では高い日本語能力が求められるため、採用後の研修に注力。研修で実用的な日本語力を伸ばすため、採用時は成績・スキルを重視。地域の祭りやスポーツ試合に積極的に参加し、外国人のコミュニティ形成・日本語での会話力向上を計っている。

画像引用：https://www.takeuchi-const.co.jp/
参照：https://www.meti.go.jp/press/2019/02/20200228007/20200228007-1.pdf

解説は次のページをチェック！

異文化間のコミュニケーションスタイル

文化で異なるアサーティブネス

外国人社員のストレートな物言いがクライアントを怒らせてしまった、本音と建て前を分ける日本人に外国人社員が馴染めない、そんな課題を抱える企業様は多いようです。
異文化間のコミュニケーションの違いの一つに、「アサーティブネス(assertiveness)」があります。**伝えたいことを直接的に言葉にする文化はアサーティブネスが高く、間接的に伝える文化はアサーティブネスが低い**といえます。世界の中でも、アサーティブネスが低い日本。相手が気分を害するかもしれない事柄には、**クッション言葉**をはさんだりするのが一つの特徴です。
外国人社員のビジネスコミュニケーションを向上には、**この違いを理解して日本特有のビジネスマナーを体系的に学んでもらう**必要があります。

アサーティブネスが低い

相手が気分を害するかもしれない、言いにくい事柄は、表情や仕草、クッション言葉などを使用し間接的に伝える。

・国例　日本/タイ/ベトナム/インドネシアなど

アサーティブネスが高い

伝えたいメッセージは、ストレートに伝えるのが親切だと考える文化。相手が的確に情報を把握できるよう言葉を選び、端的に伝える。

・国例　アメリカ/ドイツ/シンガポール/中国など

企業でできる施策を解説

日本特有のコミュニケーションは、実際のコミュニケーションを通して学ぶのが一番。自社で施策を行う場合は、社員の理想の姿から逆算して考案します。
例えばチームラボでは、多文化な社員のコミュニケーションを活発化させイノベーションを向上させるのが目標。そこで社員によるディスカッション講座を設けています。日本人社員に外国人社員が疑問を感じるコミュニケーション気づいてもらうきっかけにもなり、相互理解を深めます。
一方タケウチ建設では、現場管理を任せられるような人材の育成が目標。研修で実用的な語彙を学びつつ、地域の祭りやスポーツ試合への参加など、日本人との交流機会を会社が推奨しています。
語学力・コミュニケーション力向上には、インプット＋アウトプットが重要。自社でアクセスできるリソースと目標を踏まえ、適切な施策を考案しましょう。なお、日本語オンラインスクールでは企業様でできる施策の提案もしておりますので、お気軽にご相談ください。

その他企業でできる施策
・メンター制度を設け、語学・キャリアの目標をすり合わせ
・カウンセラーを設置し、語学面や精神面をサポート

文書作成能力向上のための企業施策

株式会社ナベヤ

企業情報

業界：製造
資本金：9,800万円
従業員数：200名
売上高：62億9,800万円（グループ合計）

採用状況　中国市場で販売を促進するための営業マンとシステム開発を担うエンジニアを採用している。2013年から外国人社員を採用し始め、現状在籍しているのは合わせて8名。日本語力がN2程度の中国人留学生やベトナム人エンジニアを採用。

取り組み　週に1度の日本語研修に加え、日本人社員との交流イベントや旅行等、日本語を使う機会を増やす施策を実施。また、ベトナム人エンジニアは日本語で書いた日報を毎日提出してもらい上長が添削することで、日本語力の向上を試みている。

企業でできる施策を解説

ビジネス文書に口語が混ざっていたり、敬語が誤っている、何を伝えたいのかわからないなど、外国人社員のビジネス文書力に課題を抱える方も多いようです。それでは、外国人社員の文章作成能力を向上させるには、どうすれば良いのでしょうか。
手っ取り早いのは、外国人社員に自分で書類作成をしてもらい、その内容に対して上長や人事が添削し、フィードバックをする方法です。
左記の株式会社ナベヤでは、文書練習に日報を活用。社員自身が考えて記述した文章（アウトプット）で、添削を通して正しい表現をインプットできます。このPDCAを毎日回すことで文章作成スキルは確実に向上します。かつ業務に密着した内容の文章なら、同時に語彙力も養えます。
また、文章の目的を明確にするようアドバイスするのも効果的。「誰宛に書くのか」を理解していなければ適切な文章を書く事が出来ません。文章を添削する、または依頼するときには「どんな目的で」「誰宛に書くのか」を明確に伝えるようにしましょう。
ただ、こういったやりとりに工数をかけられないという企業様もいらっしゃるかもしれません。難しい場合は、自社に合わせて対応してくれる外部機関に頼ってみるのも一つの手です。

コラム
モチベーションが短期上達のカギ

限られた期間で日本語力を向上させるには、社員様のモチベーション維持が重要です。モチベーションには、**「内的動機」「外的動機」**があります。ここでは、2種類のモチベーションの違いや学習成果への影響、企業におけるモチベーションマネジメントの方法をご紹介します。

外的動機

報酬獲得や罰回避など環境に左右されるモチベーション。具体例として、会社が設定している研修だから取り組む・評価が下がるのを懸念し学習する・報酬目当てに学習するなど。

学習効果

・外的な報酬を得られないと学習をしなくなる
・レッスン中の最低限の学習だけ取り組む
・出された宿題に取り組まない、空白が多い

内的動機

学習者の好奇心や探求心に基づくモチベーション。具体例として、日本語力を向上させて叶えたいキャリア・就きたいポジションがあるので学習するなど。

学習効果

・講師に頻繁に質問する
・プラスアルファの学びを得ようとする
・総合的な学習時間が多いので上達が早い

企業でできるモチベーションマネジメント

●社員の目標を具体化する

社員の希望に結びつく具体的な目標を設定します。「N2を取りたい」ではなく「N2を取って、自分がやりたいと思っている仕事を任せてもらう」など何を叶えたいのかを本人から引き出します。本人や上長、講師が協力し、定期的に目標に対する進捗を確認し、モチベーションを持続させましょう。

●研修会社と企業の連携

研修導入に加え、社員が研修に主体的に励める制度を導入するとよいでしょう。例えば、メンター制度や面談で語学力の目標について振り返ったり、語学力を評価指標に組み込むケースもあります。日本語オンラインスクールでは、6ヶ月で日本語レベルを1レベル向上させるのを目標にしています。そのために学習量を確保しつつ、受講生のモチベーション管理を徹底。また企業様における受講生のモチベーション管理の方法も提案しております。

現場で使える！ビジネス日本語を養う

日本語オンラインスクール

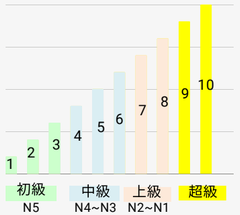
実践重視！

貴社に合わせたカスタマイズプラン

当スクールでは、個々の受講生の習熟度や貴社の目標に合わせ、**学習テーマ・レッスン内容・テキスト**をカスタマイズ。限られた期間で、現場で使える日本語力を育成いたします。

10段階の指標で会話力を定量化

JLPTには会話力チェックは含まれておらず、JLPTレベルと会話力の間に差が発生します。当スクールでは学習前・学習後の到達度を計り、会話レベルを**10段階で数値評価**。現状を正確に把握し、**カスタマイズしてカリキュラムを組む**ことで、業務で使える日本語力を短期で育成します。



※OPIレベル基準を元に設定。OPI(oral proficiency interview)とは、口頭運用能力を計測するために開発された1対1のインタビュー形式の試験で、会話力を10段階に分けて評価します。

学習量確保で短期レベルUP

2時間の宿題×モチベーション管理

語学力の向上スピードは、学習時間数に比例。日本語オンラインスクールでは**6ヶ月JLPTを1レベル向上**させるため、**レッスン毎に2時間の宿題を提供。**

講師による丁寧なモチベーション管理のもと学習量をこなすことで、**期間内に目標のレベルに到達した**というお喜びの声をいただいております。

初めての導入でしたので、学習効果の検証を兼ね、**〜6ヶ月間ほどの期間で、まずは2名から受講開始**しました。
元々は、日本語の発音や文法ミスも多く、敬語もあまり使えず、これまでは**お客様との打合せを任せられなかったレベル**だったのですが、今では、**会議に参加して、プロジェクトの説明や提案が1人でもできるようになっています。**
正直、期待以上に、短期間で上達したので、驚いていますし、社員の満足度も高かったです。その結果、他の事業部でも導入が進み、受講生が増え、**昨年は計10名程度、受講**しました。

引用：https://nihongo-jinzai.com/zireis/zirei-sanipack/

コストパフォーマンス

良心価格で安心！1名から導入可能

コストが限られている企業様でも安心の研修費用。貴社の人数・希望レベルに合わせて、柔軟にカリキュラム費用を提案いたしますので、お気軽にご相談ください。

〇1レッスン（60分）当たりの料金

プライベート（1名）	グループ（〜3名）	グループ（〜5名）
￥4,200	￥8,000	¥10,000

※税別。初回のみ入学金25,000円/人(マンツーマンレッスン)、15,000円/人(グループレッスン)必要です。受講期間の延長時は不要です。

日本語オンラインスクールでは、
ビジネス現場で必要とされる会話力を伸ばすことに重きを置き、**そのために必要な適切なテキスト**を使ってくれたり、社員自身が**担当しているプロジェクト内容に近いテーマ**を扱ってくれます。

このような**当社の実務で必要とされる内容に寄せて、カスタマイズしてくれる**対応やスクールとしての姿勢が、他の日本語研修を提供しているサービスには無い部分でしたので、とても魅力的だと感じました。

引用：https://nihongo-jinzai.com/zireis/zirei-rokugenso/

導入事例：株式会社 東洋電制製作所

企業情報

業種：電子部品・半導体の製造と販売
企業規模：286名
インタビュー先：管理統括部・総務課

研修導入前の課題

ベトナム籍のスタッフ計約10名（N5、N4レベル）の日本語レベルの向上が重要なテーマでした。**周りの日本人とのコミュニケーションが取れず、上司からの指示を理解できない、自分が言いたい事も上手く伝えられない**などの問題が発生していて、社員自身にとって、**ストレスや辛い日々**が続いていました。

研修効果

導入して3ヶ月程度しか経っていませんが、**受講社員が少しずつ自信をもって喋れる**ようになり、同時に**聞く力も伸びてきている**と感じています。ただ学ぶという**インプット型の学習スタイルではなく、受講生による会話中心のアウトプット型のクラス**ということもあり、**学習した文法を使って、発話する機会を増やし**ていただいているのが、学習成果につながっているように思います。

導入事例：六元素情報システム株式会社

企業情報

業種：ITシステムの設計・開発
企業規模：480名
インタビュー先：管理部

導入のきっかけ

当社では中国籍のSEが多数、在籍しており、日本語レベルの向上が重要なテーマでした。
本社では、**上流設計をメインに行っており、お客様との打合せや、お客様先常駐でのシステム開発も多く**、現場での日本人メンバーとの間に、**認識齟齬が出ないよう適切なコミュニケーションが求められます**。一般的な日本語を教えるだけの学校では実務にどれだけ役に立つかが曖昧でしたので、**実務、業務で、使えるコミュニケーション力を身に付けることを目的とし**、日本語研修を探していました。

研修効果

初めての導入でしたので、学習効果の検証を兼ね、〜6ヶ月間ほどの期間で、**まずは2名から受講開始**しました。元々は、**日本語の発音や文法ミスも多く、敬語もあまり使えず、これまではお客様との打合せを任せられなかったレベルだった**のですが、今では、**会議に参加して、プロジェクトの説明や提案が1人でもできるようになっています。**
正直、期待以上に、短期間で上達したので、驚いていますし、社員の満足度も高かったです。

企業概要

Our vision

「外国人社員がもっとイキイキと活躍できるような社会を創る」

商号：　日本語オンラインスクール合同会社

設立：　2019年9月

代表取締役：　村元　康太郎

所在地：　〒150-0044　東京都渋谷区円山町5番5号 Navi渋谷Ⅴ 3階

TEL：　**03-6271-9203**

従業員数：　24名

事業内容：

1. 日本語教育プログラムの提供
2. 日本語動画学習コンテンツ(E-learning)の開発
3. 外国人エンジニアの人材紹介事業

日本語オンラインスクール

貴社に合わせた研修プログラムのご相談やお見積りはお気軽に弊社までご連絡ください
お問い合わせフォーム：https://nihongo-jinzai.com/contact/