

平成 29 年度文部科学省委託事業「専修学校グローバル化対応推進支援事業」

## 外国人留学生採用に関わる香川県企業の意識調査

### 調査報告書

—平成 29 年度—

一般財団法人 香川県専修学校各種学校連合会  
平成 30 年 3 月

## 【目次】

I. 調査背景	1
II. 調査概要	2
III. 調査内容	
1. 採用状況	3
2. 採用職種	7
3. 留学生の属性について	9
4. 採用の目的	11
5. 求める資質	14
6. 採用時の JLPT 基準	17
7. 採用希望国籍	19
8. 採用における課題	21
9. 社内への影響	24
10. 採用における問題	27
IV. まとめ	30

## I. 調査背景

文部科学省では今後の職業教育に求められる多様性を検討する「これからの専修学校教育の振興のあり方検討会議」において、その人材育成像のテーマとして「産学連携による教育手法の確立」「グローバル人材育成」「地域の人づくり」を挙げている。その中で留学生受入れに関する質的・量的充実、職業教育の振興の柱として位置づけられている。

平成7年に約102万人(国勢調査より)というピークを迎えた香川県の人口は、そののち減少し始め、平成52年には約77万人(日本創生会議・人口減少問題検討分科会試算より)にまで減少することが予測され、中でも年少人口・生産年齢人口は現在の約67万人から平成52年には48万人まで減少すると言われている。このような状況の中で総務省が発表した平成29年1月1日時点の人口動態調査によると、香川県では5,365人の日本人が減少した一方で、外国人が1,003人増加。外国人住民の人口増加率は10.38%と全国第3位の高水準となっている。

専門学校で学ぶ外国人留学生はそのほとんどが、専門的知識・技術を生かして日本に定着すること、あるいは10年スパンで日本で就労しその後は経験を生かして母国との懸け橋となることを望んでいる。

これまで東京・大阪・宮城・広島・福岡といった中核都市で実施されてきた留学生のアシスト事業はいま、地方の地方である香川県においても取り組みが始まったところである。

本調査は香川県内企業における外国人留学生の実情を探るべく、大企業から中小企業へのヒアリング調査を実施した。

調査手法は、企業を訪問してインタビューするという定性調査で行い、アンケートなどによる定量調査の数字では表れてこない企業の本音を明らかにすることを目的とした。このようなエスノグラフィーインタビューは、現場での問題を、企業それぞれの置かれた立場(文脈)の中で、より深く探ることに長けている。ヒアリングから、現在香川県および地方都市が抱える人材の問題、外国人就労の可能性を、各企業や地域が抱える問題の中で捉えることで、専門学校として地域の要望に応える人材の育成につながり、企業にとっては地域の労働問題を解決する一助になると期待している

## Ⅱ. 調査概要

■調査対象：10社

従業員数 1000人以上 1社

従業員数 300人以上 2社

従業員数 100人～299人 3社

従業員数 50人～99人 2社

従業員数 50人未満 2社

■業種：IT、メーカー、レンタカー、自動車販売、印刷、宿泊、小売、介護

■調査手法：対面インタビュー

■実施期間：2017年12月～2018年1月(2か月間)

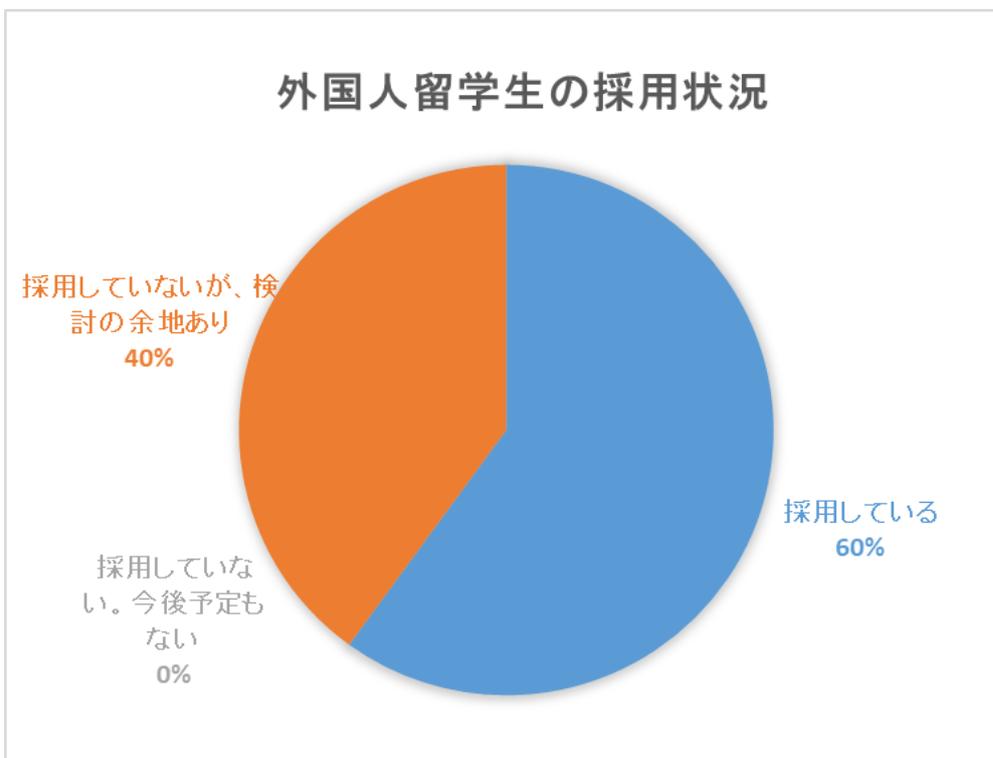
### Ⅲ. 調査内容

#### [概要]

- 香川県高松市に本社を置く企業で、外国人就労者の採用を実施している会社は今回ヒアリングした 10 社のうち 6 社である。未採用の会社もすべての企業が将来の採用を検討しているとの回答であった。
- 理由としては人材不足への対応、増える外国人顧客対応が多い。
- 学歴の特定資質を求める声は少なかったが、日本語能力やコミュニケーション能力などソフトスキルを求める企業は多い。プラスして、専門的な業務の場合は、その知識や技能、資格を持っていることが望まれている。
- 求める日本語レベルは N2 が中心である。
- すでに採用している企業はすべての企業が好意的であるとし、問題は特にないと回答。
- 社内への波及効果としては、在籍社員の活性化などをあげる企業が多かった。

設問ごとに、以下、詳しく説明する。

#### 1. 外国人留学生の採用状況



今回インタビューした中では 10 社中 6 社が正規社員として外国人留学生を採用しており、その採用者の数は 6 社合計で 34 人であった。旅行業やメーカーのように「外国人を採用す

るニーズがあった」という企業と、小売業や自動車販売のように「外国人かどうかは関係なく優秀な人を採用したら外国人だった」という企業の、2つの方向に大きく分かれる。

未採用企業は4社であった。その中で過去に外国人採用経験がある企業が1社、現在アルバイトで外国人を採用している企業が1社、技能実習生として外国人を受け入れている企業が1社ある。「正社員としての外国人」を未採用である企業も、将来の採用の可能性を質問したところ、将来にわたっても採用しないという企業は皆無である。よい人がいたら採用したいと答える企業がほとんどであった。しかしながら採用に二の足を踏む状況の理由として、外国人をどう雇用していけばいいのかそもそもの情報がないのでそこから知りたいという声や、「正規労働者として雇用する明快なニーズは感じない」（小売）、「自社での業務は外国人には難しいのではないか」（印刷）という声も挙げられた。

#### ■採用企業の声

◎海外拠点は世界各地にある。大きい所と言うとドイツ。最近タイに工場をつくった。中東はものが売れるので、サービス要員として人を送り込んでいる。あとはアメリカ。工場があるのがアメリカ、ドイツとタイで、その要員と、あとは故障した時などの対応としてサービス担当がいる。グローバル展開する中ではよくあることなので、そのためにも留学生が必要。（メーカー）

◎留学生だから要る、要らないというわけではなくて、日本人と同様の扱いをする。同じ就職を希望している学生さんということで、説明会に来ていただいたというのが始まり。（自動車販売）

◎今いる採用者は、私の前任の採用担当者が、初めて外国人留学生として採用した。日本語レベルやコミュニケーション能力も高く、日本在住経験も長かったので全く問題なく、ただ在留審査でいろいろ苦労はしたそうだが、非常に前向きな良い方を取れた。非常に活躍して頑張ってくれている。逆に日本人よりも優秀だったぐらいで、今でもそういう感じで働いている。（小売）

◎岡山空港も直行便が増えていて、台湾便が週4だったのが10月から6便になって利便性がよくなり、海外のお客さんも増えている。高松空港もタイやシンガポールからの直行便ができるそうなので、その時にまた、タイから観光に来られるということになれば言語の問題が出てくるので、スタッフの採用も考えないといけないなと思っている。日本のスタッフには英語で対応できる人もいるが、やっぱり中国のスタッフや台湾のスタッフがいたら安心感があるとお客様から言われる。（レンタカー）

#### ■未採用企業の声

◎外国人・留学生と一緒に働くという場面にあったことがないから、一緒に働けばなにかプラスになることが出てくるのか、出ないのか、そこもわからない。(このインタビューで)話を聞かせていただき「ああ、なるほど」というような点があれば、これから先に考える余地はある。(IT)

◎人はいない。足りない。仕事はあるので、その部分で、外からの影響が社員に対して与えられるのであれば、我々も考えていくべきではないのかとは思う。(IT)

◎全体的に人手は不足している。営業もエンジニアもプログラマーもシステムエンジニアも不足。端的に言うと、人手がなく、こなせないので(仕事を)とらない。(営業に)伺えるお客様はあるが、行くと逆にご迷惑を掛けてしまうので、行かないようにしている、というような状況。(IT)

◎今のところそこまでのニーズはない。当社の場合は小売業で、駅の中のコンビニを主に営業しているが、正社員が少なくアルバイトや非正規雇用の方が多いので外国人採用までには至っていない。加えて以前入管に、小売業の場合、就労ビザがなかなか難しいということも伺った。そういったことを総合して、正社員採用には至っていない。(小売)

◎日本人しか採用しないという考えはない。外国人でもいい方がいれば採用する。駅は人が集まりやすいというのもあって、市中のコンビニさんと比べると、それほど人手不足で困っているという感じではないが。(日本人では無理な)三か国語ぐらいしゃべれる方がアルバイトでも来ていただけたら、戦力になるのは間違いない。(小売)

未採用企業の中には、採用検討までしたが外国人留学生を断ったという事例もあった。企業の求める能力レベルが、外国人の日本語能力では満たせないために断ったというのがその理由である。

#### ■未採用企業の声

◎一度、香川大学の中国人留学生の方が大卒の新卒採用として応募されてきたことがあった。我々としても、人物は非常によかったので前向きに考えてはみたが、営業部門とか工程管理部門では文字の間違いを探す文章校正とか、そういった仕事はどうしても発生するので、優秀な人だけど当社の中でどう活用するのかを考えた時に、ちょっと壁があるかなと思って採用を見送ったことがある。もちろん中国語は堪能な方なので、中国人も(技能実習生として)たくさん雇用しているので、雇用管理業務に携わっていただこうかなとも思ったが、それだけではやってもらう仕事が少なすぎる。一次面接は通過したが、最終面接まででお断りした。(印刷)

今回インタビューした企業では、採用企業・未採用企業ともに、技能実習生として外国人を受け入れている企業が3社、アルバイトとして受け入れている企業が2社ある。

技能実習生を受け入れている企業に理由を尋ねると、以下のとおりであった。

#### ■技能実習生について

◎技能実習はしてもらえる職種が限定されているので、その職種に従事してもらわないといけない。我々としても印刷機オペレーターの求人非常に苦戦しており、技能実習の本来の目的は日本の技術の海外移転ではあるが、実態としては人手不足の解消というふうになっている。特に印刷機は24時間態勢で回しており夜勤がある。そして受注産業であるがゆえに、突発的な稼働、休日の稼働、納期が非常に厳しい仕事が多い。そういうのをなるべく解消していこうとはしているが、どうしても夜勤と休日出勤はお願いせざるを得ない状況で、きつい仕事で日本人にとっての不人気職種になりやすい。そういう中で雇用している。(印刷)

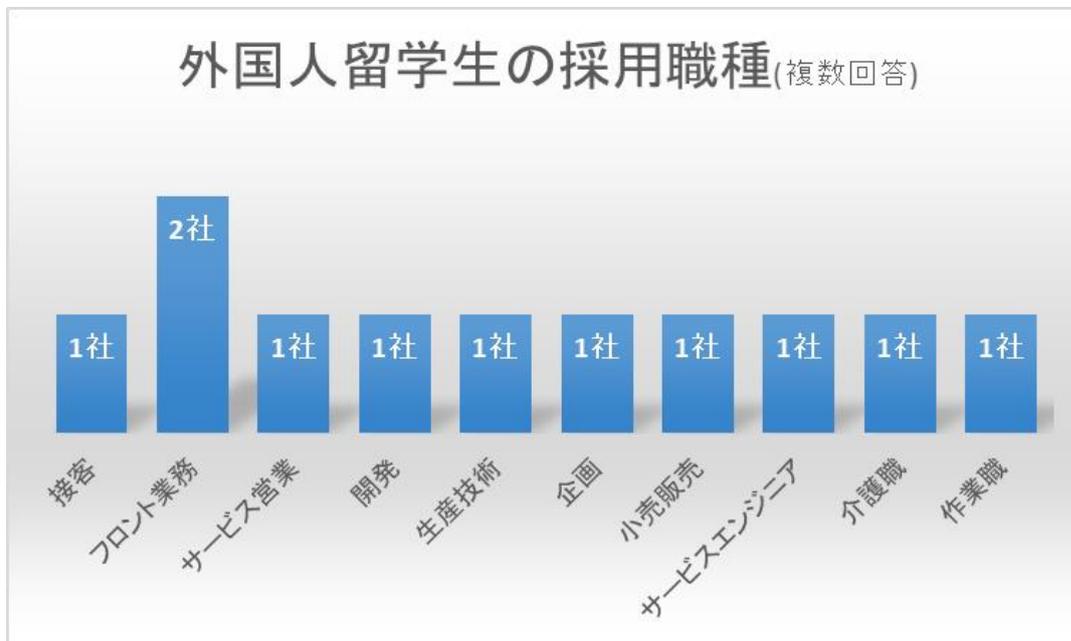
◎技能実習生の業務は溶接が多い。今、溶接の方が日本人で少なくなって、造船など給料のいい方に引っ張られてしまう。毎年、新卒の人を育てるのだが人数が少ない。そうになるとやっぱり、技能実習生頼みになる。(メーカー)

◎タイに工場があるので、技能実習生が向こうに帰ってから使おうかなという話もあるが、いろいろと法律の点で難しい。(メーカー)

仕事上でどうしても夜勤と休日出勤があったり、若い世代のなり手が少ない介護など、日本人が「きつい仕事」として敬遠している仕事の担い手を補完する意味で雇用している実態が垣間見られる。

## 2. 採用職種

外国人留学生を採用している企業に、その職種について質問した結果が以下である。



グラフを見ると、企業の業務内容に合わせてさまざまな職種で外国人留学生が採用されており、「外国人だからできる・できない」といった特殊性は見受けられない。むしろ日本人と同じような基準で採用し配属している企業の姿が多い。

### ■採用企業の声

◎外国人の方の感性とか、海外仕入れとかで生かしていくというのは、今のところない。日本人と同様に働いていただいて、その中で適性を発揮していただければ。(小売)

◎採用活動している中で穴吹さんの学生さんにも企業説明会をして、当社を希望してくださった方に採用試験を受けていただいた中から選んだ。その中に留学生の方もおられた。今、エンジニアという職種もかなり希望する人数が少ない。留学生だからとか、そんなところで当社は区別しない。(自動車販売)

今回インタビューした企業の中からいくつか傾向が見えてくる。

### (1) サービス業ニーズ

「接客」「フロント業務」「小売販売」「サービス営業」「サービスエンジニア」「介護職」はいずれも顧客対応の部署である。「サービス営業」「サービスエンジニア」「介護職」は日本人顧客に日本語で説明することが多く、高い日本語能力が求められる。

「接客」「フロント業務」「小売販売」は、近年特に増えている海外からの観光客対応が

含まれており、これらの「インバウンド対応ニーズ」が増加していることが伺える。同時に、技能実習生ではビザの関係で、サービス業には従事させられないということも、接客を含むサービス職種採用への傾向の理由であると考えられる。採用企業の声を以下に抜粋する。

#### ■採用企業の声

◎一番の問題は言葉。私どもはビジネスホテルが主体なので、お客様との会話がスムーズにできるかどうかというのが一番気になる。高松は瀬戸芸などで観光化が進み、中国・東南アジア系のお客様が増えて来た。英語は(自分たちでも)片言で何とかなるが、中国語はかなり厳しい。旅館組合の研修に何度か行ったが難しかった。そこで中国の方をご紹介いただいた。(学校の)就職の先生とやりとりをして一度お会いすると、女性でけっこうしっかりお話ができた(点が決め手になった)。(宿泊)

◎接客とかサービス業では技能実習生を入れられない。技能実習生となると、店舗では接客のみという仕事はなく、ベーカリーの技術を学ぶということになる。鮮魚部門でも、魚の開きやおろしの技術を学ぶ。それもどのくらい習得したかという技能試験がある。(小売)

### (2) 専門能力ニーズ

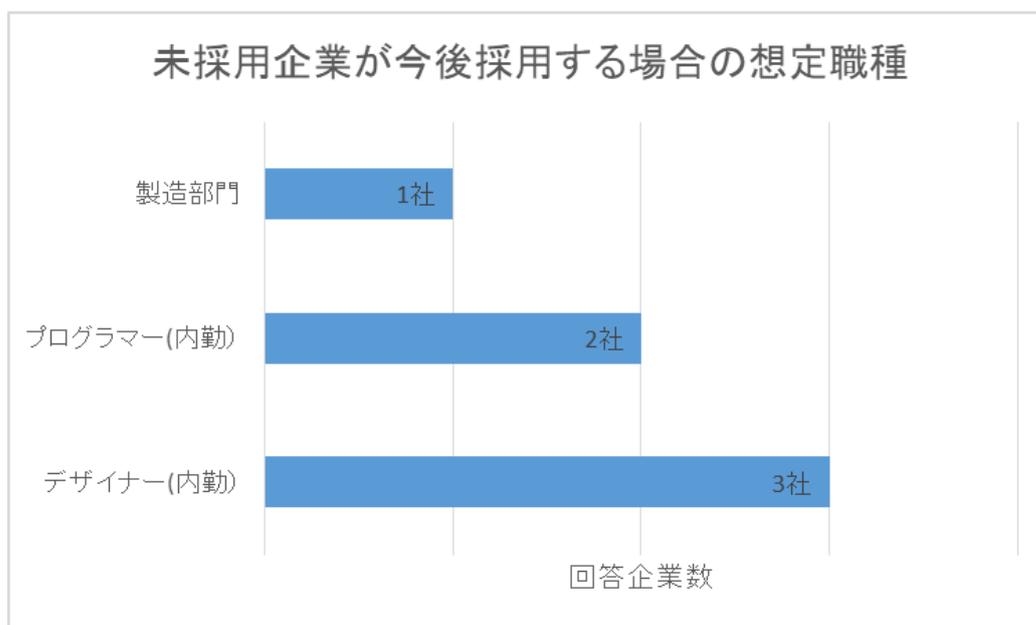
専門技能を持つ外国人留学生を採用したいとする企業もある。注目したいのは、その企業も最初はサービス営業など専門知識を活かした接客業として採用し、徐々に専門分野へと職種をシフトしていったという点である。営業や専門知識など多彩な能力を持つ人材が不足している状況では、「いい人材はまずは確保」という狙いがある。

#### ■採用企業の声

◎以前はサービス営業が主だったが、最近は開発、生産技術、企画スタッフにシフトしている。今まではサービス員や営業、語学が堪能な方を採用していたが、最近は開発、設計ができる人や生産技術ができる人、企画スタッフなどを増やし、いろいろやってもらいたいという流れになっている。まずは現地に行ってもらい、工場に入ってラインを作ったり、図面を作ったりということもしてもらえる方というふうに変ってきている。(メーカー)

### (3) 未採用企業は何を求めているか？

未採用企業に、将来採用する場合の職種には何が想定されるかと聞いたところ、専門的な知識を持ち、かつ内勤者を求めているという「理想像」が浮かび上がった。



内勤がよいとする背景には、外国人留学生の日本語のコミュニケーション能力への疑問や、外国人社員がお客様に受け入れられるのだろうかという懸念がある。いわば、外国人採用はある意味リスクでもある、という未採用企業の心情がうかがえる。

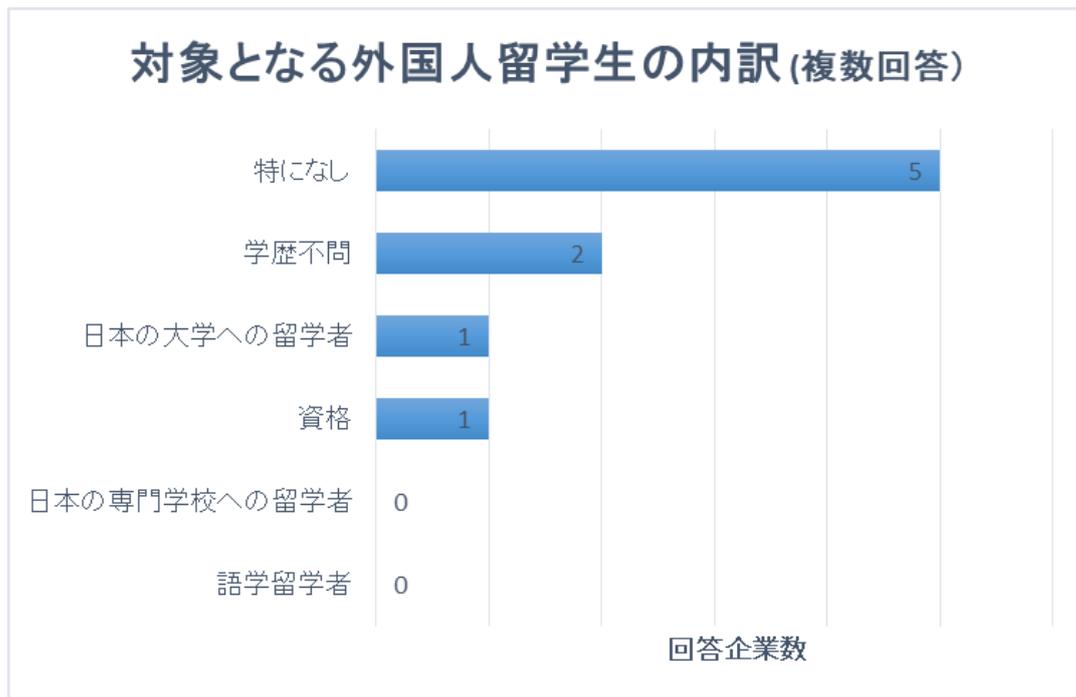
#### ■未採用企業の声

◎外国人の雇用が考えられるのはデザイン部門と製造部門。デザイン部門は相当な日本語スキルと、日本の文化・風習を学ばれた方じゃないと厳しいかなとは思う。私どものデザインは、何もないところからものを作り出さないといけない。お客様の要望をヒアリングする能力、それを表現する能力、そして決して独りよがりではなくてお客様の望むものを作っていくスキルが求められ、専門性も高い。(印刷)

◎社内仕事は全く問題ない。SE や外に行く営業となると、なかなか難しいかもしれない。四国という場所柄的、外国人が単身で顧客の元に出向いてきたときに、顧客側はどう受け止めるか。我々の事務所にでも、もし片言の外国人が1人で営業に来られた時には、「ん？」となるだろう。この先入観がとれない限りは、なかなか難しいだろう。(IT)

### 3. 留学生の属性について

外国人留学生に求めるバックグラウンドにはどのようなものがあるかという質問には、ほぼすべての企業が特にないという回答である。「学歴は不問」と明言する企業もあり、まず人物ありきで採用したいという企業の思いが見える。学歴などについては、日本の専門学校に入学している時点で、母国で高等教育を受けていることが担保されているために十分であるとの認識もあると思われる。とはいえ、介護職などは専門的知識や技能が必要で、業種に応じて求める内容が違うというのが現状である。



企業の声は次のとおりである。

#### ■採用企業の声

◎優秀な学生を採用するというので、そこは分け隔てない。日本人の採用だけで足りる年、足りない年、いろいろある。エンジニアだけでなく全体的に減っていることもある。(自動車販売)

◎(1人の採用者は)日本語学校を出て専門学校に入り紹介で入社。(もう1人の採用者は)中国の大学院を出て外資の仕事をし、来日後日本語の勉強を始めて、日本語学校を卒業後入社。特にサービス業の専門ということではない。これは海外の方に限らず、接客やおもてなしの気持ちがいっしょにできていけば、テクニックは要りませんというのが当社の方針。あいさつと笑顔ができれば、あとは当方が教育する。逆に色がつくと抜けない。(宿泊)

◎(介護職で外国人が就労ビザで働くには、介護福祉士の資格が絶対条件であるため)ある程度専門的な勉強をされて、介護の資格を取った方に来ていただきたい。(介護)

◎語学が堪能で、日本語と外国語、英語などができることが必要。まず社内でコミュニケーションが取れないといけないので、日本語ができないといけない。プラス開発なら開発、設計なら設計といった専門の能力があればいいのだが。日本の大学か、もしくは母国の大学を卒業されて日本語が堪能であればいい。採用対象という項目で言えば日本

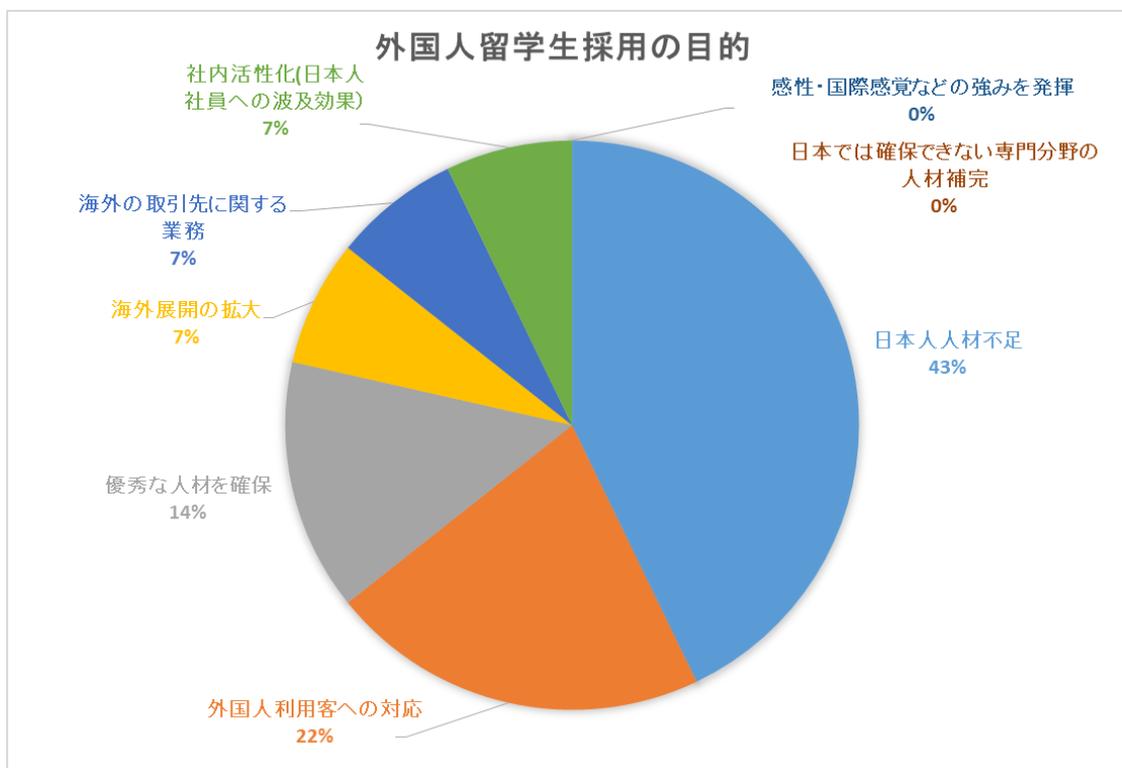
の大学への留学者。(メーカー)

#### ■未採用企業の声

◎学歴自体は特にこだわっていない。強いて言うなら技術と知識。あとはコミュニケーション能力。資格は社員でも持っていない人も多く、それほど重要視はしていない。時代時代で必要になる(コンピュータ)言語も変わってくる。この言語ができるからというのではなく「今この言語が必要なので、それを使える人が欲しい」となる。ニーズは年々ちがう。少し昔は JAVA を、PHP をと言う時代だったが、今はC #などになっている。そうすると社員は勉強する。外から雇うときには資格をもっていればそれはそれで+αにはなるが、何よりもそれを学んでやろうという「意識」があるかどうかのポイントとなる。  
(IT)

#### 4. 外国人留学生採用の目的

外国人留学生を採用している6社に、どのような目的で採用しているのか、複数回答で答えてもらった。また、未採用企業4社には、外国人留学生に何を期待して採用したいかについても質問した。



採用企業の中で圧倒的に多いのが「日本人の人材不足の解消」である。今回インタビュー

一を実施した企業は、3社をのぞいて、従業員数300人未満の中小企業であるため、日本人の正社員、特に新卒社員を確保する難しさに直面している。その補完として、優秀な外国人留学生を採用しているという、いわば「事業継続を守るため」の採用であることがわかる。

一方で、いわゆる大企業であるメーカーはグローバルに事業を展開しているため、その事業拡大を目指した「攻め」の採用をするために、外国人留学生を求めている。

#### ■採用企業の声

◎今、エンジニアという職種も、かなり希望する人数が少ない。日本人・外国人関係なく、同じ就職を希望している学生さんということで説明会に来ていただいたのが始まり。当社は代表者が説明会を実施する。留学生から質問があった時も、代表者も「留学生だからダメというようなことは一切ありません」「当社を希望する場合は、遠慮なく他の日本人と同じように受験してください」と回答した。(自動車販売)

◎外国人を採用のベースは人材不足。どうしても24時間、365日、夜勤をしていただくような勤務形態になるので、なかなか出来る方は少ない。特に相手が高齢者で、当社は8割近くの入居者が女性の方で、女性中心のご利用者さんを介護支援していく場合は、当然男性の力も必要だが、やはり女性でなければというところがある。こちらとしては女性の方をお雇いしたい。でもなかなか女性の方が夜勤というのは難しい。そういうところで人材不足というのがあるので、日本人だけでなく、外国人の方に助けてほしいと思っている。(介護)

◎(人材不足解消というよりは)専門性の高い、グローバルに働ける人を取りたいという方が大きい。今は会社の方針として、海外需要を伸ばそうというのがある。リーマンショックの後には、海外の売上を上げる必要があるので、力を入れている。(メーカー)

未採用企業が将来の採用を考えている理由としては「人材不足部門の補充」「特に新入社員の確保」「新しい感性の注入」「社内の活性化」という声が挙げられた。人材問題は特に高松のような地方都市で最も深刻な事項であり、外国人留学生にとっては採用される機会もこの点にありそうである。

香川県で近年盛んなインバウンド事業についても、日本人の視点だけで提案をしている企業は、外国人の視点や感性を取り入れるメリットを理解しつつあるものの、採用にはまだ躊躇しているようすである。

#### ■未採用企業の声

◎今は、新卒はとにかく採れない状態。日本人の若い人は、中小企業なんか見向きもしない。そこしかないのだったら働かない方がいい、という姿勢。中堅以上の会社に行くか、フリーターするか、みたいな選択だ。即戦力に中途採用は「有り」だが、会社をき

ちんと底上げをして、「ピラミッド型組織」を作っていくためには、やはり新卒を入れて、0から社風を伝えていくというところが実はとても大事。(IT)

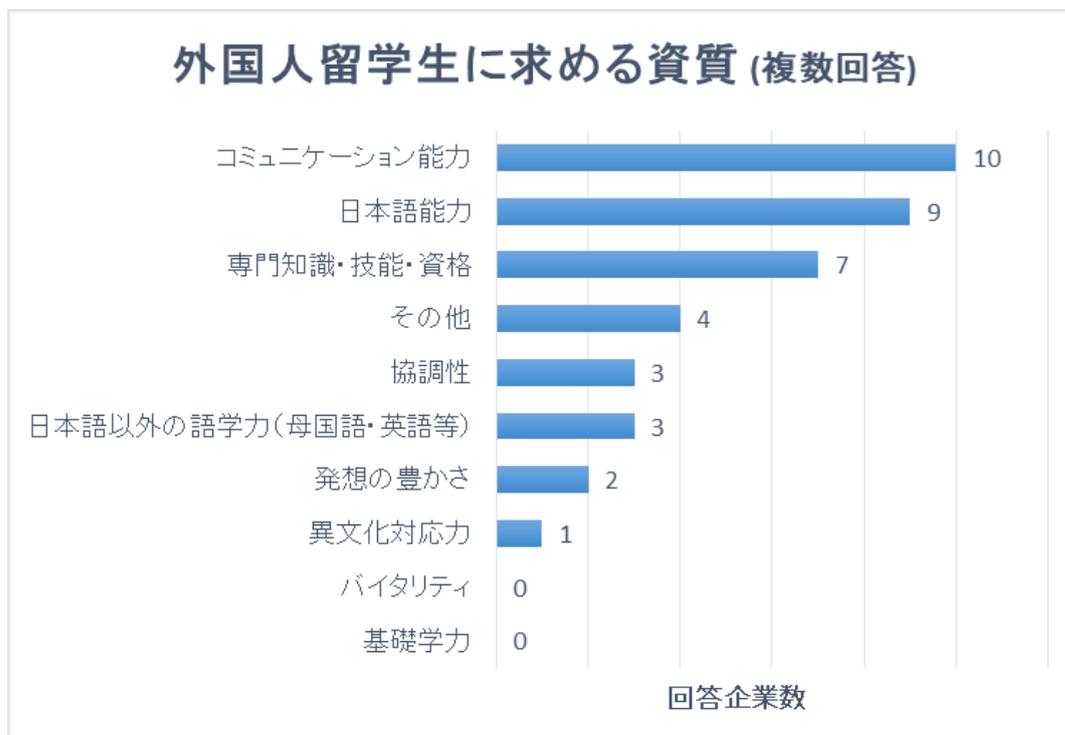
◎事業継承は決して経営者だけの話ではなくて、各部署全部をバトンタッチして行かなければいけない。部長でも、下がない限りはいつまでも名前だけの部長。下ができて初めて部長としての自覚もできるし、部長としての仕事もできるようになる。そういうものなので、やはり新しい人、新卒が、若い人が、企業に入ってくないと正常な会社の成長にはならない。(IT)

◎戻ってきて欲しい・ないといけないのが、「活気」と「やる気」。どうしても人が少なくなると、やる気を出す人もいれば、自分が忙しくなるためあえてやる気を出さない人もいる。そこは会社が大きいから小さいからという問題ではないように思う。全然今までお会いしたことのない方々の感性が入ることによって、いろんな新しい発見がある、というのはあるのかなと思う。それがいい方向に行くのか悪い方向に行くのかは、結局やってみないと分からない。(IT)

◎営業部門で「インバウンド対策としてこういう取り組みをしよう」とやっているが、そのために中国人を雇用してほしいとか、外国人の意見を聞く機会を設けてくれないかという話にまではなっていない。(チームに外国人がいれば)何か新しいイメージやアイデアが出てくるかもしれない。ただ雇用してまでというのはなかなか難しいかもしれない。(印刷)

## 5. 外国人留学生に求める資質

10社に外国人留学生に求める資質を聞いたところ、回答は以下の通りになった。



これによると、コミュニケーション能力や日本語能力など、日常業務の中での意思疎通を最も重要視していることがうかがえる。

そのほかの意見として「人間性 (やるき・適応力)」「社会や文化への順応」「四国が好きで、四国の発展に貢献したいと考えている方」「日本の文化・風習の理解度」などが挙げられた。まずは日本語が理解できて、そこからすべてが始まると考えている日本企業の姿が浮かびあがる。

また介護の現場では、利用者の健康状態や心にきめ細かく寄り添う必要があるため、チームでより細やかな引継ぎや報告・連絡など高度なコミュニケーションが求められている。

企業は、日本人と同等のコミュニケーション能力を、外国人留学生にも求めている。

### ■採用企業の声

◎日本語能力、ここが一番基本的なところかと思う。そこが始まらないことには、それ以外のところに到達するまでかなり難しいと思う。(自動車販売)

◎この中ではまず日本語能力が一番。そもそも日本語ができなければいけない。あと母国語と英語ができればありがたい。日本語が上手いというか、意志が通じることが大事。伝えたい、伝えようとする姿勢が大事だろう。(メーカー)

◎日本語能力とコミュニケーション能力。あと協調性とか発想力もあればいいが、ちょっと求め過ぎかもしれない。(小売)

◎業務の面でも、ある程度のルーティン業務の中で、この時間になったらこれをするというのがあり、ご利用者さんのその時の状態、状況に応じて、どこを優先的にしないといけないというのは、チームの中で連携を取りながら指示を出して共有するので、ご利用者さんとの話だけじゃなく、介護の職員さんとの業務の段取り、報告とかが適切に回っていけるようなコミュニケーション能力が必要になってくる。(介護)

◎一人一人の利用者さんも状態が変わるので、少しの変化でも気づいて、それをまたチームで引き継ぎ、情報を共有できるというコミュニケーションの能力(が必要)。専門性と言われるところでもまず勉強してもらって、知識があった中で気づいて、これを次につなげられるかというところ。(介護)

◎接客ということであれば、一番気になるのが日本語の理解力もだが、コミュニケーション。(採用者は)一生懸命しゃべればしゃべるほど早口になるので、そうするとお客様が困る。日本語がある程度わかって、母国語と英語もわかってくれたら言う事はない。(宿泊)

◎チームでやっているから、母国の習慣があまり入ってきて「私はそれはダメ」などと言われても困る。自分がミスしたとか人がミスしたのをどう受け止めるか、どう伝えるか。あるいはお客様の要望をどう伝えるかというところがうまく伝わらないと、お客様にご迷惑をおかけするので、そうすると「あなたが悪い、誰が悪い」というやり取りになる。「うちはこうなんだよ、日本ではこうだよ」というのをちゃんと受け入れた仕事ができれば(問題ない)。(宿泊)

社内のコミュニケーションを重要視しているのは未採用企業も同様である。コミュニケーション不全によって、自社やお客様に迷惑がかかるというよりも、採用した本人に申し訳ない思いをさせてしまうのではないかと、という懸念をあげる場所もあった。ただ、そのような場面に備えてどんな対処方法を考えた方がいいのかなどは、情報不足などのせいもあり、見当もつかないという事情があることも分かる。

#### ■未採用企業の声

◎学歴では大卒とか高卒とかはあまり関係ない。それよりは専門的な部分の基礎知識があること。高校を出ても、大学を出ていたって、勉強してこないバカはいる。そういう人はどうしようもない。それよりは学校は出ていなくても、日本語を話せて、ちゃんと読み書きができて…という方のほうがいい。(IT)

◎大きい会社だったら、中に、外国人の方と接することに慣れている人が居たりするの  
だろう。多分若ければ若いほど外国の方とのコミュニケーションを簡単にとるのだと思  
う。当社のように古くからある企業は、どうしても高い年齢層から若い年齢層まで社員  
がいるから、特に年齢が40代以上になるとなかなか外国の方とのコミュニケーションに、  
こちらから歩み寄れないというか、寄ってきてもらわないといけない。となると、話し  
ていることがある程度通じないといけない。これが一番大きいのではないかと思う。そ  
うじゃないと、私が思うには、うちの会社としては、ご迷惑を逆に掛けるのではないか  
など。外国の方がお客様に迷惑をかける、という意味ではなく、来てもらった、採用し  
た外国の方に我々が迷惑を掛けるのではないか、ということ。(IT)

◎お客様に関しては、外に出向く仕事でなければ迷惑を掛けることはない。電話対応は  
電話対応でする人がいる。せっかく入社していただいたのに、当社の社員の方が、例え  
ば、面倒くさがってコミュニケーションをとらなかったがゆえに、仕事がないとか、仕  
事をふられないとか、指示が来ないとか、来ても一方的に言われるとか、そういった場  
面が起きるのではないかという心配。これは企業側も努力をきちんとしないといけない  
ことだろうとは思いますが、なかなかそれができるような取り組みを今、当社もしてい  
ないものだから。(IT)

地方都市は中小企業が多いが、その中小企業は特に、さまざまな能力を持っている人を  
求めている。それは日本語のレベルなどといった一部分ではなく、総合力とでも言うべき  
ビジネススキルである。アンケートの回答に多く挙げられた「コミュニケーション能力」  
というのは、そのような総合力をも含めて指すものと考えられる。以下のIT企業社長のコ  
メントに、その要望が端的に表れている。

◎私が言っているのは、レベルがどうというのではなく、我々は単純作業の人間を求め  
ているわけではない。大きなIT企業では、おそらく単純労働に近いと思う。しかし、当  
社のような中小企業では、単一能力ではダメなので、いろんな能力が必要になってくる。  
その時に応用力というか適応力が必要になってくる。

「ひたすらまじめです」「一所懸命にやります」「これだけはまじめに一所懸命にやれま  
すが、あとはまったく目が行き届きません」というのでは、中小企業では多分どこも厳  
しいだろう。コンベアで部品を作っているところだと別かもしれないが。

中小企業の社員として採用となると、応用力や対応力が求められる。(これらの力が)必  
要となると思う。(IT)

## 6. 採用時の JLPT 基準

採用時の日本語能力はどのレベルまで求めるかという問いに対しては、N2 と答える会社が多かった。

N2 は「日常的な場面で使われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる」レベルとされ、5. の設問の「外国人に求められる資質」の日本語能力・コミュニケーション能力が、ほぼ日本人と変わらないビジネスレベルまで要求されていることが明らかになる。

小売業など、そこまでコミュニケーションを密にしなくても成り立つ場合は、N3「日常的な場面で使われる英語をある程度理解することができる」レベルまで門戸が広がっている。

しかしながら、N4「基本的な日本語を理解することができる」や N5「基本的な日本語をある程度理解することができる」などの比較的低いレベルは全く求められていない。これにより、人材不足に悩む香川の企業は、ある程度日本人に代わる高度人材を求めていることがわかる。一方で N1 を持っていて接客業務に若干困難を残す中国人採用者の例を挙げる企業もあった。

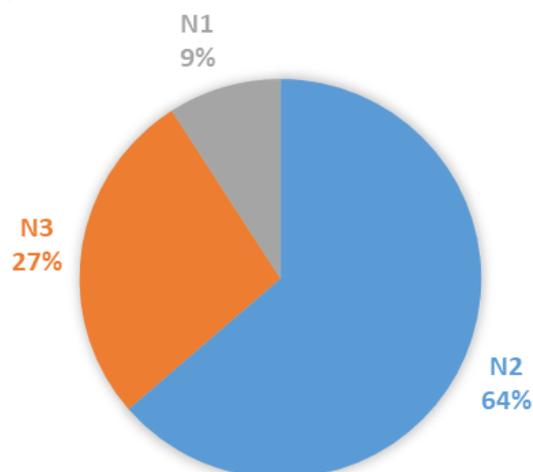
JLPT は企業にとって外国人の信頼できる判断基準のひとつとなる反面、実際のビジネスの現場ではさまざまな調整(実際の言語レベルに合った業務配置など)が行われているようである。

### ■採用企業の声

◎この中ではまず日本語能力が一番。そもそも日本語ができなければいけない。あと母国語と英語ができればありがたい。日本語が上手いというか、意志が通じることが大事。伝えたい、伝えようとする姿勢が大事だろう。(メーカー)

◎日本語能力のところ、ここが一番基本的なところかなと思います。そこが始まらないことには、それ以外のところに到達するまでにかなり難しいと思います。ですから今いる二人とも、日常生活は普通に会話できます。彼らはそういったところ、日本語というステップは一つ超えて、ほんとにたわいのない話、「昨日何食べたん？」とか、そういった普通の日常会話ができますね。当社での会社説明会にも、年にもよりますが、たいてい4、5人くらい来てくれて、質問の時にも、普通に日本語が喋れる方もいればちょっと片言的な方もいます。その会話のキャッチボールが、今いるあの二人が一番できていたと思います。(自動車販売)

## 採用時のJLPTの入社基準



### ■採用企業の声

◎今採用しているスタッフは全員 N1。それでも電話の対応など、日本人と同じように対応はするが、顔が見えないのでたまにクレームがあったりする。「日本人と変わってくれ」と言われる事もある。普通にしゃべる分には問題ないのだが、日本語もなかなか難しい。レンタカーの業務的な言葉、たとえば保険の「免責」という言葉など。中国語で免責という言葉はないらしく、そういうのを一つ一つ、細かく説明するのが難しい。 どうやって説明するのかを聞いたらそれぞれ違う。自分で理解したものを噛み砕きながら説明する。それが合っているのかわからない、説明しているのを聞いてもこちらもわからない。そこが不安なこともある。(レンタカー)

◎N2 が最低ライン。日本語が上手いというか、意志が通じることが大事。伝えたい、伝えようとする姿勢が大事。(選考は) ペーパー試験もするし面接もする。ペーパー試験はおそらく、内容は同じで日本語バージョンか英語バージョンかを選ぶと思う。日本語能力や持っている資格などは面接でわかる。ただ開発に配属したらどこまでいけるかとかなどは面接の段階では(判断が)難しい。(メーカー)

◎N3 ぐらいだろうか。ある程度日常会話ができたらいいというレベル。店長からの指示や発注業務があり、それらは全部日本語で行う。(小売)

### ■未採用企業の声

◎最低 N2 ぐらい。たとえばデザイン部門の人を採用する時も、デザインスキルだけでなく、将来的にお客様の前に出てプレゼンができるとか、そういうスキルの伸びの余地が

あるかとかいうところも見ている。(印刷)

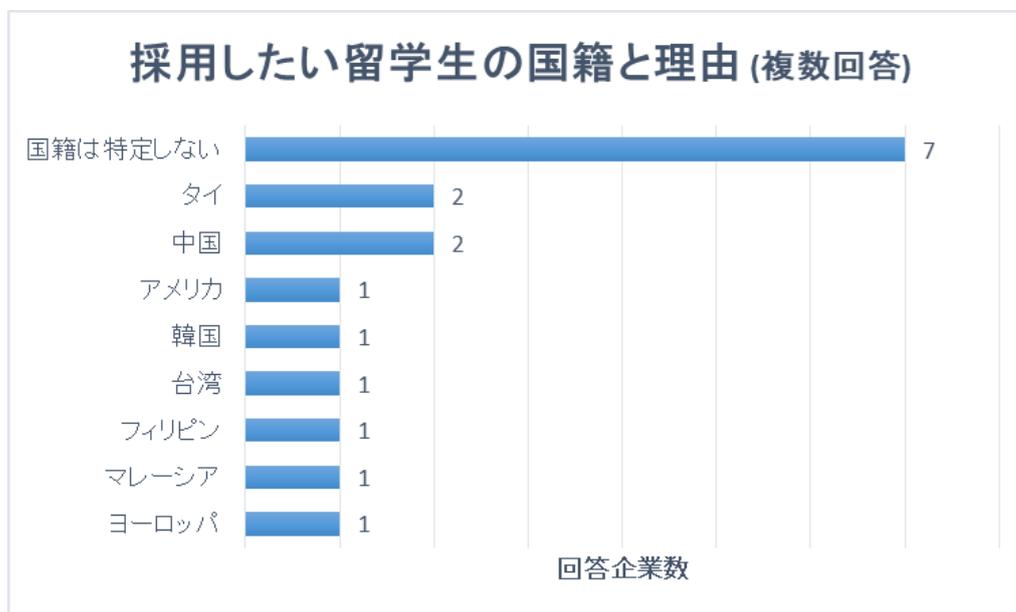
◎当社では、もちろんN1、N2レベルの方がいらっしゃればラクだと思うが、ただ外国の方を雇用するという事は、雇用する側も何かしらの努力をしないとイケない。そうであれば、N3の日常的な会話ができる方を採用し、私どもも日常的な会話ができる方に対して理解をさせることができない、ということになれば、言う側伝える側も努力をしないとイケない。もっと良い伝え方ができるかもしれない、という問題点を持ち、双方が共に勉強をするというか、そうしたほうがいいのではないか、という思いもある。

(IT)

◎当社はN3もあれば問題ないと思う。最悪、アプリで対応。最近ではスマートフォンなどで伝えてくれるので。(IT)

## 7. 採用したい留学生の国籍とその理由

採用したい外国人留学生の国籍を聞いたところ、国籍は特定しないという意見が最も多かった。



特定の国名をあげているところでは中国が多く、韓国・台湾などのアジア圏を希望する声が多かった。その理由としては「現状のお客様に中国が多い」「現状のインバウンドのお客様としてこの三か国が多い」という、現状の顧客への対応を期待する意見が挙げられた。

「国籍は特定しない」という意見の中には、従業員獲得のしやすさから「現状で中国人を採用しているので、次に続きやすいという点では中国の方が好ましい」という声もある。

また、採用はしていないが、興味のある国として「ベトナムは日本語教育が普及している  
そうなので注目したい」「岡山・高松空港でタイ直行便が運行されるようになればタイ人の  
採用も考えたい」といった意見もあった。

中には「技能実習生は引き続き中国とベトナム、しかし正社員の場合は国にこだわらな  
い」という意見もあった。

未採用の企業の中には、特定の国、特に日本との関係が不安定な国の留学生採用や、国  
民性の違いがのちのち自社のビジネスに支障をきたすのではないかという点に不安を抱く  
企業のコメントもあった。

#### ■採用企業の声

◎お客様の来ている国で言えば、やはり中国。韓国の方も少しはいるが、あまり韓国の方で困ったことはない。英語圏、イギリスやアメリカ(への対応が必要)ということはない。お客様がいるからそれに合わせて語学のできる人をおきたいというほどではない。今1割の外国人客の方に合わせて(留学生を)1人入れても、(その国の)お客様が24時間365日いるわけではないので。(宿泊)

◎今は中国とネパールの方がいるが、それ以外だとベトナム。ベトナムというのは本国の言葉の次に、第二国語が日本語。日本で言うところの英語みたいな感じだろうか。そうなら日本語の勉強もけっこうしてきているかなと。いろいろ変換(日本語→英語→ネパール語に変換して意思疎通することを指す)しなくても、中国の方みたいに(理解が)早いのではないか。(自動車販売)

◎日本国籍の(中国人の)先輩の女性がいるが、その人に相談して(採用者に)「こういうふうに言うとよく伝わるよ」などのアドバイスをもらおうと、中国出身の方がいて良かったなというところはある。(採用者も)実習の時から先輩がいて聞きやすかったので、就職の時にも安心できるということにつながってくれていた。採用したい特定の国は特にないが、中国の方が続いているので、次の方に教えることができるのでいいのかなとは思う。(介護)

◎宗教で、食べ物など、どのあたりまでこちらがケアしてあげないといけないのかなと。あまりにも大変だったら(採用は)ちょっと難しいかなと思うぐらい。(介護)

◎難しい。当社もそんなに異文化に触れたことはないし、今までこの香川県、高松でやってきた企業なので。サービスだとビザが取れないし、本当はそういう所に行ってほしいが、国籍によって下りない方もいる。(人材を)グローバルに取っていかないといけないが、まずそこからつまづくのが困るという話も出ている。(メーカー)

### ■未採用企業の声

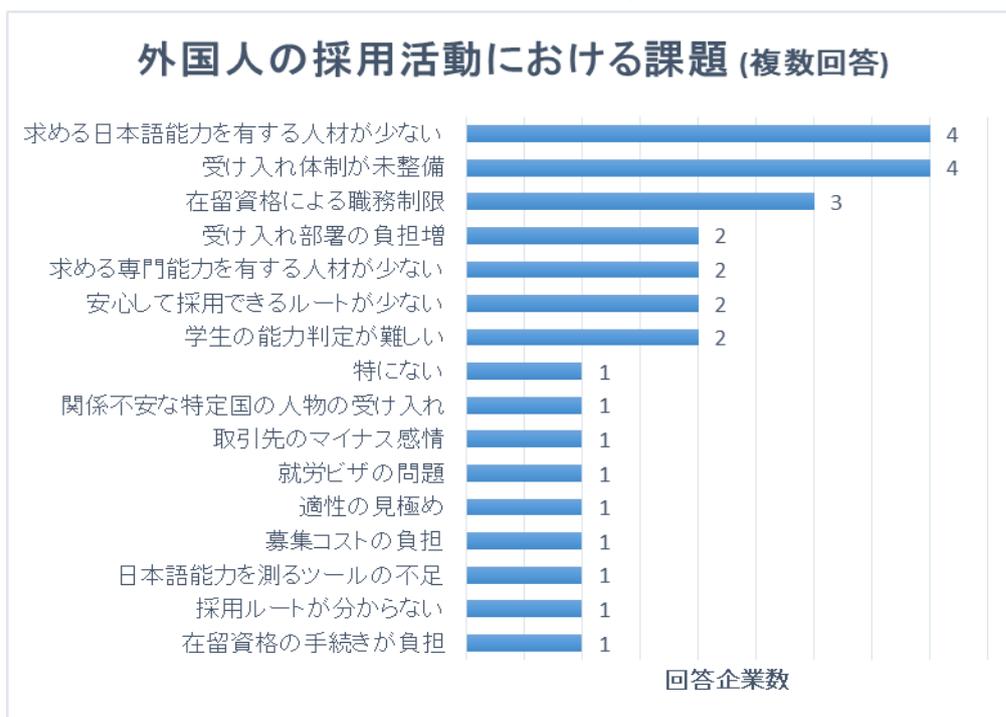
◎これはちょっと言いにくいことだが、中国を嫌う方が結構いらっしゃる。それは障壁になる点かもしれない。我々は何とも感じていなくても、お客さんが気にする、となると影響する。これはイデオロギーの問題なので、どうしようもないところがある。

社会性・モラル感、民度の違いということよりも社会情勢が理由。中国、一部韓国。中国、韓国、北朝鮮は、少しそういう問題はあるのかな、という心配がある。ベトナムやフィリピンで同様な感情が起こっているか、というと無いので、心配するような障壁はないと思う。(IT)

◎国民性なども、個人的には多少心配に思うが。国によっていろんな国民性があると思う。知人の会社で外国の方を雇用しているところがある。全員ではないのだろうが、中国の人がストライキを起こしたことがあり「だから、うちはもう（外国人は）雇わないんだ」という話を聞いた。そういう点において（外国人が）、日本で順応できるのかが心配なところだ。(IT)

## 8. 外国人の採用活動における課題

では、外国人留学生の採用活動における課題や問題点はどんなところにあるのだろうか。複数回答で聞いたところ、さまざまなハードルや問題を感じながらも奮闘し、外国人採用を行っている香川県企業の姿が浮き彫りになった。



各社がどのように対処しているかを聞いたところ、以下のコメントを得た。

■採用企業の声

◎受け入れ態勢が未整備。言葉の問題もあるし、受け入れ部署の人が、外国の人が職場で働くということに、まだ意識ができていない。「外国の人を取ってくれたけど、どうしたらいいんだ」という人もいるし、いろんな国の人が入って来て働くということに対する整備ができてない。仕事に入ったらまた細かい話をしないといけないという悩みがある部署もあると聞く。トップは「外国の人を採用」という考え方。今が過渡期かなとは思ふ。(メーカー)

◎中東の人ならプレイルーム、お祈りをする部屋がいるとか、環境を整える必要がある。実際に作って使っているが、今度はそこでお祈りをしている時間が長い、あれは休憩時間になるのかという意見が出る。就業時間中にいいのかと。なかなか理解が難しい。(メーカー)

◎外国人用の研修カリキュラムを作らないといけないが、研修担当者の負担にもなる。(メーカー)

◎「外国人の特徴を生かしてこういう採用活動を」という具体的なプランが薄い。実際に優秀な方がいらっしゃったらもちろん来ていただきたいが、より来やすくなるような工夫というのはまだない。具体的に「毎年1名を目標で」という形をとったらもう少し進んで行く可能性もあるが、まだそこまでは進めていない。(小売)

◎求める日本語能力を有する人材が少ない。優秀なのだけど日本語ができないという人が多い。英語を社内共通語にできればいいのだが、日本人がものすごく困ると思う。  
(日本語N1クラスで優秀な人は)外資系とか大きな会社に行くので、香川の工場に来てくれる人はなかなかいない。(メーカー)

◎就労ビザが取りにくい部分は大きな問題になるのではと思う。(地元のスーパーでは許可が下りなかったが、イオンは下りたという話を聞いて)人が足りてないのは地元の中小企業なのに、そのような現状が問題。(小売)

◎私が一番心配しているのは、慣れた頃にホームシックで帰っちゃうんじゃないかということ。だから、里帰りすると言ったら「帰って来てね、帰って来てね」。行ったきり帰って来ないというのがやはりある。一つあったのは、高校は海外で、お母さんとこっちに来ていて、帰りたかって自分の母国に行っちゃったけど、実はそうじゃなかった。本当に辞めちゃったら、帰りたかって言われたら困る。そういう時にやっぱりバックに「ど

うしてこうなるの」とやり取りできる人がいないと(不安)。(宿泊)

間違いのない人物を採用したいがその「保証」となるようなルートがないという声も挙げられた。その中で言及されたのが当校の存在である。穴吹で学んだ人材なら、学校側も人物もよく分かっているという安心感、求める専門知識を持つ人材とのパイプができるという安定感を求められており、人物もスキルも優秀な人材確保のために、「学校」というルートが高く期待されていることが明らかになった。

#### ■採用者の声

◎困ったのが保証人的な人がいないこと。特に職安さんから来た方で保証人がいなかったら「あなたを信じるしかないですけど、あなたの事を私たちは知らないですよ」という状態で受けることになる。ある程度レベルが高くても、(保証人がいないということが)逆にハードル。いま採用しているのは、穴吹さんとか紹介がワンクッションあるので。だからと言って穴吹さんが最後まで面倒見てくれるかと言えばそれはないが。でもこうやって4年経っても(採用者を)心配して来てくれたりと、やっぱり後のフォローをしてくれる所があるのは非常に安心。(宿泊)

◎(今後も定期的に外国人枠など設けて採用されるような)予定は立てていない。(採用者が)入って来てから穴吹さんとおつきあいができたので、穴吹さんの学校とのパイプもつなげながら、こちらが求める人材に適する留学生在がいたら受け入れたい。(介護)

また、採用に関する「外国人側から見た問題」ということで、休暇などの福利厚生部分をあげる企業があった。

◎今は日本人の学生さんも非常に採用しづらいという状況で、(外国人採用)もものすごく力を入れないと来てもらえない。「外国人留学生を採用しやすい方法は何かある？」と採用者に聞いたら、本人が困っていることとして、2年間でまだ母国に里帰りできてないと。仕事が忙しくて連休が取れないので、そういうところを整備したら来やすいのではないかと言っていた。(小売)

よい人材を確保するために努力する香川の中小企業の必死な思いと、外国人採用者とコミュニケーションを図りよりよい採用のあり方を探ろうとする姿勢、その中で、社員である外国人の希望に気づき対処しようとする、真摯な企業の姿を見ることができる。

未採用企業には、外国人留学生採用にあたっての要望を尋ねた。その中で切実な意見として挙げられていた事項は、採用ノウハウや現状を教えてくれるような場の提供である。

#### ■未採用企業の声

◎外国人採用にあたって一番考えるのが、我々側がどういう風に対応していけばいいのか、というのを逆に我々も学ばないといけないので、まずそういう場が欲しい。知ると

いう、知ることを定期的にできる場というのが、まずあるのか、ないのか。それを穴吹学園のほうで準備をいろいろされて、定期的に会議を開くなり、雇用している企業が集まって意見交換をするなど、なにか新しい取り組みがあればいいと思う。「現在、こうなっていますよ」という情報の連携と公開と共有が必要。(IT)

◎採用経験がほぼないに等しいので、採用にあたっては準備が必要。定期的に以下の場を提供してもらいたい。

- ・採用に関しての情報や知識を提供してもらえる場づくり
- ・採用と受け入れ対応の方法（ハウツーなどの指導）
- ・同様な採用検討企業および経験企業との意見交換の場 (IT)

外国人採用の経験に乏しいからこそ必要な情報にどのようにアクセスしたらよいかわからない状況や、外国人採用にあたって留意しないといけない点など、先達企業や行政の方から教えてもらう機会は、地方の中小企業から強く求められていることが分かる。

他にも、未採用企業の声には、以下のようなものがあった。

#### ■未採用企業の声

◎外国籍の方が製造部門で応募して来たことはある。残留孤児の子供だったかと思うが、就労可能なかどうか、コミュニケーションが取れるのかどうか(疑問だった)。電話してきたのは奥さんだった。外国人を限定しての求人はしていないので、もし就労可能な方が応募してきたら、就労可能な資格を持っているかどうかの確認と、製造部門であれば残業とか夜勤とか休日出勤があるシフトでも勤務してくれるかどうか、そういうことが判断基準になる。その他の条件は日本人とまったく同じ。(印刷)

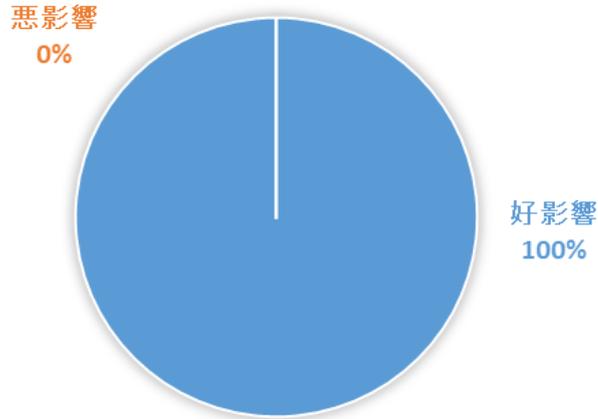
## 9. 外国人留学生による社内への影響

以後、9と10の設問は、採用企業者のみへの質問である。

採用企業に、外国人留学生による社内への影響を質問したところ、悪影響と答えた企業はゼロ。すべての企業が「好影響があった」と答えた。

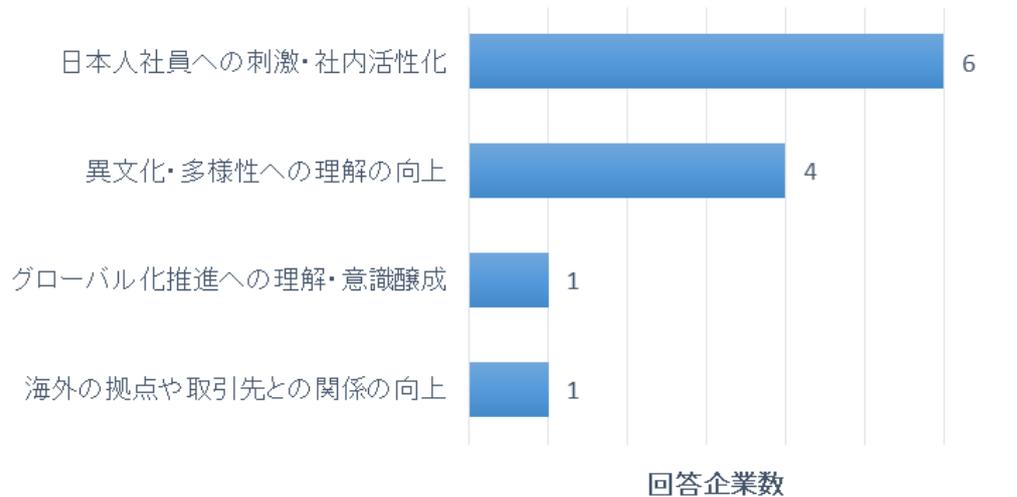
これは、未採用企業が対社内・対社外問わず悪影響を心配しているのとは対照的であり、実際には「案ずるより産むが易し」という状況があることが見て取れる。

## 外国人留学生採用による社内への影響



どのような点で好影響があったかをさらに聞いたところ、以下のような結果が得られた。

### 「好影響」の具体的な例 (複数回答)



グラフから分かるように、全ての企業が好影響として挙げたのが、既存の「日本人社員への刺激と社内活性化」である。熱心な外国人留学生の仕事ぶりを見て、日本人も刺激を受けるという状況が最も多い。企業の声から、その状況を見てみよう。

#### ■採用企業の声

◎日本人社員への刺激とか社内活性化というところだと思う。真面目にする姿勢が強いので、若い社員がそこに引っ張られたりして。コミュニケーションが取りにくいエンジニアなども、日本人と全く違うので話ができたり、何となく変化がおきている。「中国で

はどんなん?」「ネパールではどんなん?」とか、いろんなことを教えてもらえるのも大きい。日本人の若い子に比べるとハングリー精神はある。(自動車販売)

◎(採用者は)高松市内で2店舗、3店舗と異動があった。それぞれの店舗で馴染んでくれなかった所もあるし、逆に外国人の方でもこれだけしっかりやっているんだと(評価してくれた)所もある。特に彼と同期入社が14、5名いるが、お互いに同期同士で刺激になったようだ。今の国分寺店では鮮魚で同期と一緒に入り、ライバル心があるよう。外国人という意識はないかもしれない。文化や風習での違和感も特には聞いていない。細かく見ればあるのかもしれないが、大きな問題にはなっておらず、国が違うということに関しての問題点は今のところない。(小売)

◎意識はすごく変わる。外国人の方のあれだけ頑張る姿を見たら。基本的には日本人が主になって、新しい方が入らないと事業の継続性がないから、新しい方は入れる。でもそれだけではダメで、仕事の質を上げないと、レベルを上げないといけない。企業倫理、企業秩序という面では、真面目に業務をこなすというところを見て、秩序を維持していかなくてはならない、それを良くしていかないと、という雰囲気にはなったかなと思う。日本人で大変な施設だ、大変な仕事だと言われたら、あんなことしたくないと思うけど、コツコツ仕事をこなしていく(外国人の)姿を見たら、やっぱりやらないといけない仕事だという意識になる。(介護)

◎お掃除の方は本当に良くしてくれて、ここまで言ってないのにしてくれるのかというくらいきれいにしてくれている。利用者さんは「違う国の方なのにしっかり寄り添って話してくれる」と喜んでくださっている。(他の)職員も、確かに忙しいけれども、あれぐらい寄り添っていかないと、とは感じていると思う。(介護)

◎異文化・多様性への理解の向上とか、日本人社員への刺激・社内活性化、海外への拠点や取引先との関係の向上、グローバル化推進への理解・意識向上、全部ある。日本人社員への良い影響というのは当然ある。今後の方向はこうなんだとか、今後どうしないといけないとか、外国の人と話す機会も増えた。英語での会議もあるし、海外の実績発表は全部英語。意識は変わって来て、外国が身近になっている。(メーカー)

◎(社内の影響は)むちゃくちゃいい。インバウンドに取り組む姿勢、他のスタッフも一緒にやっているの、お互い、台湾の方に台湾の文化を聞いてみたりとか、相手のことを聞いて、それをお客様と話す時に言ってみたりとか。ちょっと言うだけでお客様も喜ぶ。中国の方は真面目だし好奇心も旺盛だし、自分が成長したいと強く思っているところがあるので、他のスタッフも負けたくないという気になる。お互いに良い刺激をし

あっているんじゃないかと思う。(レンタカー)

◎外国人のお客様が来られた際の安心感というのは非常に大きい。四国も外国のお客様が増えており、お客様対応というのが一番助かる。(悪影響とか抵抗というものは) 全くない。(採用者の)人柄が良いというのもあると思う。仕事ぶりは日本人に劣らず真面目。中国の方は高学歴で、博士号を持っているくらいの優秀な方。(レンタカー)

上記のように外国人留学生の採用で、日本人も大いに刺激を受けているようだ。これは、人材を増やすことが難しい中小企業において、企業内での人的資源の生産性を上げ、プロフィット拡大に貢献するような好循環を生み出していることにつながっている。

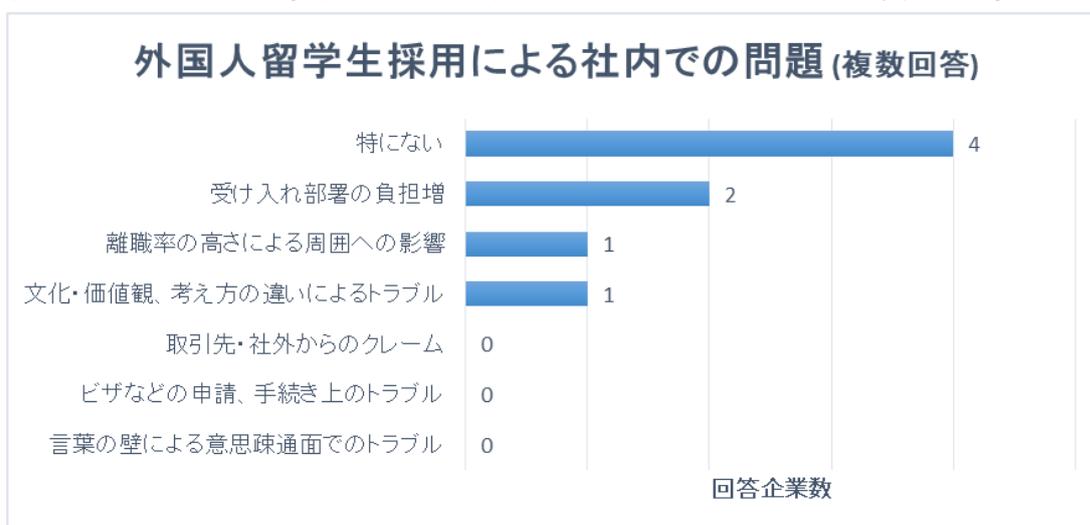
参考までに、日本人社員への働きやすさへの影響として、未採用企業かつ技能実習生受け入れ企業が、技能実習生のメリットに言及したコメントも紹介する。

#### ■未採用企業の声

◎技能実習生で言えば、彼らは出稼ぎで来ている。とにかく稼ぎたいのでよくがんばってくれる。その分、日本人社員の残業や休日出勤を減らせるというのがあるので、そういった面では良い。働き方改革で、残業や休日出勤を厳しく言われるようになっているので。もちろん研修生も法律の範囲内。彼らはどちらかという上限までがんばりたいというのはある。(印刷)

## 10. 外国人留学生採用による社内での問題

しかしながら「社内への好影響」に言及するこれらの企業も、最初からすべてが順風満帆だったわけではない。社内でどのような問題があったのかについて質問した。



「特にない」とまずは答える企業がある反面、その内実を詳しく聞くと、日本人のみで働いていた時には生じなかった社内の評価に関する軋轢や、担当部署の負担増といった問題が生じ、いまま改善を模索し続けている姿が垣間見られる。また、外国人従業員の生活に対する踏み込んだサポートなどにも腐心する様子が見られる。彼らのコメントを紹介する。

#### ■採用企業の声

◎外国人の若い人から、日本人の仕事のやり方「報告ばかりしている人の方が評価が高い」などの意見があったとは聞いている。仕事に対する考え方の違い、評価の仕方の違いというところだろう。文化の違いというか「そう言われたらそうかな」という気もするが。日本人の、あまり波風立てないところが良いというのものもあるし、評価は難しい。(メーカー)

◎入った時は、どの方が来ても、チームの結束が固いとなかなか受け入れてもらえない。外国の方に関わらず、新人が来ると最初はみんな「教えても教えても覚えてくれない」とどの方にも言う。さらに海外の方だと0.8、0.7と引いて見てくれればいいのだが、教える側はできるだけ早くしたいから、1.2とか1.3で教えようとする。そのギャップがよけいにプレッシャーになる、というのが(採用者側に)あるようだ。(宿泊)

◎日本人の新人も同じだが、文化の違いというか、ニュアンスがうまく伝わらないことが多い。利用者の家族さんとも話す機会があって、うちはユニットケアなので、ユニットに(採用者)しかいない時間というのもあるので、家族さんにいろんな質問をされた時にちょっと困るというのはあるが、「困ったら言ってね、助け舟は出すから」と言っている。家族さんや高齢者の方は、自分達が思ってるよりももっと深いところを知りたいとか、こういうふうにしてほしいとか(があるが、採用者だとうまく汲み取れない)。それは私たち若い世代もそうなのだが、そこをもうちょっとうまく説明してあげられたらいいなと思っている。(介護)

◎あるとしても受け入れ部署の負担がちょっと増えるぐらいで、そこはどうしても出てくることなのかなと。苦情、トラブルとまではいなくても、日本語能力の問題。たとえば研修してレポートを出すのに、日本人ならばっとレポート書けるところを、まず日本語を読み解いて、それを英語に置き換えたりして自分なりの言葉にして、それをまた日本語に置き換えて書く。そうするとたとえばエンジニアが5名いて、5名分をさっと集約してレポートを出すとなると、どうしても1名分だけレポートが遅れる。そこに手がかかる。「わからないところがある？」と聞くと「こういうとこわからん」と言うのでそこについて教えたり、そういったところかなと。(自動車販売)

◎ビザ取る時に、奥さんも書き方がわからないというので、わかる範囲は奥さんの分もこっちで見せてあげたり。窓口行って直接話してもわかりにくいようだったので、こっちが介してあげたり。住む所も困ると言っていた。(採用者は)自分達で住む所探さないといけないが、日本は保証人が要る。社長が保証人になると言ってくれたり。そういったところでもちょっと難しいと聞いた。(自動車販売)

◎受け入れ部署の負担増。(外国人を)取ってほしいとその部署も言うが、いざ来たらどんな仕事をさせたらいいのか、どう対処したらいいのかと。教育プログラムを早く整備しないといけない。仕事の仕方をわかりやすく説明できるようなマニュアルが必要だろう。そのせいもあるかもしれないが、外国人の離職率が高い。結果として辞めていかれる方が多い。「仕事が合わない」と辞める人もいるし「国へ帰りたい」という人もいる。(メーカー)

実際に採用した方の定着率についてはさまざまな要因があると考えられるが、企業側としては金銭的・人的・時間的コストをかけて獲得した良い人材に、いかに長く勤めてもらうかということは、採用後の重要な課題である。これに関してはさらなる調査で原因を探り、外国人ならではの原因や対処法があるなら突き止め、その内容を今後の採用活動に生かしていくことが重要であるとする。

## IV. まとめ

これまでの調査を以下にまとめる。

### (1). 香川県企業の貴重な人材として期待される外国人留学生

- 地方都市の企業が抱える人材不足・新卒生採用難の問題に対し、優秀で熱心な外国人留学生を採用することで、労働力の確保ができるという期待が、香川県の企業にはある。
- 未採用企業も、不足人材を補える、日本人ではかなわないような優秀な人物が外国人なら採用できるという点に魅力を感じている。
- 現在、企業で(日本人が敬遠しがちな)単純労働を担っているのは、外国人の技能実習生である。正規労働者に彼らを管理する役割を期待する企業もある。
- 外国人留学生を採用した企業は、全てが「好影響があった」とし、具体的には日本人社員への刺激、社内活性化に貢献していると評価している。
- 高いスキルを持つ外国人人材を求める背景には、ますます労働力が不足する中で仕事を続けていくために、スキルの高い人を採用して生産性を上げていきたいという経営側の視点も読み取れる。

### (2). ネイティブ日本人並みのコミュニケーション能力を求める香川県企業

- 企業は、正規雇用者には日本語能力も含めた高度なコミュニケーション能力を求めている。また職種によっては専門的な技術や知識・資格などを求める企業も多い。これは仕事上必要という理由もあるが、労働ビザの関係で外国人が正規労働に就ける職種が限られており、高度人材を活かせるような部門でしか採用できないという部分も、少なからず関連している。
- 採用する外国人の国籍や学歴などにこだわらないとする企業が多い。それよりも、人物や学び続けようとする気持ちがあるかどうか、コミュニケーションを取ろうと努力する気持ちがあるか、というソフトスキルのほうが重要視されている。
- ほぼすべての企業が日本人とほぼ変わらないレベルの日本語コミュニケーション力を求めている。JLPTは最低でもN3,N2は必要であるとする企業が多いことから、その求めるレベルの高さが分かる。

### (3). 外国人就労者が最も貢献しているのは「社内の日本人の活性化」

- 外国人留学生採用で最も好影響があったという点は、すべての企業が「日本人社員への刺激・社内活性化」を挙げていた。それぞれの職場で外国人留学生が一生懸命に働く姿には、日本人の「自分も頑張らないといけない」「こんなことで文句を言っていないといけない」という気持ちを呼び、結果社内がよい雰囲気になるという指摘は、外国人採用の最もポジティブな側面であると言える。社内がよい雰囲気になれば、生み出す商品やサービスの質

があがり、顧客満足も向上し、さらに売り上げ・利益があがるという好循環を生み出すであらう。

#### **(4)．安定的な採用へのニーズと、採用後の問題**

■このようにせつかく苦勞して採用した優秀な人材を、企業がいつまでも獲得し続けられるのかという新たな問題も発生しつつあった。よい人材に長く勤めてもらいたいのはすべての企業の願いであるが、日本人に比した場合の外国人採用者の離職率の高さを指摘する声もある。その背景にどのような問題があるのかについては更なる調査が必要であり、それによって対策も明らかになると思われる。

■同時に、外国人人材を安定的に採用していきたい場合の「採用ルート少なさ」を不安視する声もあった。人物が確かか、能力は十分にあるか、など、採用時の面接などではなかなか見抜けない「人材のクオリティ」部分を、ある程度事前に担保できるようなルートを探している企業の姿が見られた。その点で、我々のような専門学校は、教育機関としての役割はもちろんであるが、個々人の「人となり」までをも把握した、安定した人材提供をしてくれる場所として頼りにされつつあることを実感した。

#### **(5)．未採用企業は情報を求めている**

■現在は外国人留学生の正規雇用を行っていない企業でも、すべての企業が「よい人がいたら採用したい」と意欲を見せた。しかしながら、どのようにしてそれらの人を採用すればいいか、そもそも外国人を採用するということはどういうことか、どのようなメリットがあり、困難があるのかなどについて、情報を求めていることがわかった。

■インタビュー中も、本校が留学生の就職や他社の動向などについて逆に質問されるケースが多かった。先行企業や行政のノウハウを共有するような勉強会で、まずはレクチャーしてほしいというニーズが明確になった。

■未採用企業が外国人採用に関して抱えている懸念は、採用企業のインタビューを見ると「案ずるに足らない」ともいえる部分であり、この情報のギャップを埋めることができれば、未採用企業も、外国人留学生の採用に意欲的になり、彼らの抱えている人材不足の問題を解決できる可能性が出てくるかもしれない。

以上