

〈研究論文〉

外国人留学生の人材育成における一考察 —ホスピタリティ業界に従事する外国人社員の振り返りを通して—

羽 鳥 美有紀

【要旨】

本研究は、ホスピタリティ業界に従事する外国人にインタビューを行い、就職活動から現在までを振り返り、日本の企業で働く上でどのような能力が必要とされるのかを明らかにし、その上で大学としてどのような教育や就職サポートが必要なのかについて示唆を与えることを目的としたものである。その結果、言語面では特に敬語、また就職活動時では SPI 対策としての専門用語の習得、そして仕事をする上で職種や業務内容に応じた専門用語の習得が必要であることが明らかとなった。言語以外では、日本の企業で働く上で、円滑な人間関係を構築するための異文化理解や企業慣習についても理解が必要であり、その他、ホスピタリティ業界としてよいサービスを提供するという観点から、日本についての幅広い知識やビジネスマナーなどの習得も必要であることが分かった。今後、大学においてビジネス日本語の授業やキャリアセンターの就職支援では、敬語などの言語だけに特化したものではなく、企業文化の理解やビジネスマナーの習得なども含め、外国人留学生に対してよりきめ細やかなサポートが必要であることを再確認した。

キーワード：キャリア形成、就職支援、ビジネスマナー、企業文化、異文化理解

1. はじめに

近年、グローバル化やインバウンドの影響もあり、日本で働く外国人の数は増加傾向にある。法務省の統計¹⁾によると、2017 年留学生が日本の企業等への就職を目的として在留資格変更許可申請を行った数は 2 万 7962 人であり、うち 2 万 2419 人が許可されている。前年の許可数は 1 万 9435 人であったため、15.4%増加していることとなる。国籍・地域別の内訳をみると、約半数が中国である。今後、日本の人口減少に伴い、労働力不足が課題でもある中、留学生は貴重な人材となっていくと考える。実際に、日本政府は 2008 年に「留学生 30 万人計画」を発表し、留学生を高度外国人材と位置づけ、産学官連携で受け入れを推進している。

しかし、日本で就職した留学生の就業定着率は日本人と比べると低く、帰国も含め、数年以内に退職をする留学生が多い。規模が大きい企業の方がより離職率も高く、3 割強に上る

(株式会社ディスコ 2019) ²。また、定職に就いたとしても、外国人が日本の企業で働く上での文化的問題も数多くある。

このように、留学生の数は増加し受け入れ体制も整いつつある中、定着率を上げ、外国人にとっても、日本人にとっても働きやすい企業であるために、外国人が就職前に身につけておくべき能力、異文化理解などを明らかにし、就職後に感じるギャップをなくすることが大切であると考ええる。

そこで本研究では、すでに日本の企業で働いている外国人を対象にインタビューを実施し、自身の就職活動時から現在に至るまでを振り返ってもらった。そして、それらの振り返りをもとに、外国人が日本の企業で働く上でどのような能力が必要なのかを明らかにすることで、本調査が大学における留学生のためのキャリア形成やビジネス日本語教育にとって意義あるものとなるを考える。

2. 先行研究

外国人の就労に関する研究では、大きく 2 つに分け、就職活動で直面する問題に関するもの、そして就職後に起こる問題に関するものがある。以下では、まずはじめに外国人の就労状況について概観し、就職時に直面する問題、そして就職後に起こる問題点について、異なる立場や視点から述べる。

2.1 外国人の就職状況

日本の深刻な労働不足の問題により、外国人労働者の受け入れを拡大するための改正法出入国管理法（入管法）が 2019 年 4 月より施行された。それにより、新たに「特定技能」という在留資格ができ、人材不足の緩和が期待される。2018 年 6 月末の時点で産業別未充足求人数³を見ると、卸売業、小売業に次いで宿泊業、飲食サービス業の数が多い。欠員率では、宿泊業、飲食サービス業が 5.5%と最も高い（厚生労働省 2018）⁴。

そんな中、外国人留学生の就職活動時における希望業種は、文系では 1 位が「商社」の 35.5%、次いで「ホテル・旅行」業界が 26.4%である。今後、宿泊やサービス業において外国人従業員が大幅に増えると考えられる。

次に、実際に外国人が就職活動をする中でどのような問題があるのかについて概観する。

2.2 外国人留学生が就職活動で直面する問題

外国人が日本で就職する際に直面する問題は数多くある。神谷（2010）は、留学生の就職活動に対する困難点として、就職試験の準備、志望動機、自己分析、エントリーシートの書き方などをあげている。守屋（2012）も、自己分析に基づくエントリーシートの書き方について指摘している。また、筆記テストや SPI 試験についても留学生にとっては大きな負担と

なるため、早い時期からの取り組みが重要であると言及している。同様に、古本（2010）も、SPI は留学生にとって障害であり、主に問題の日本語文、及び語彙の難しさについて述べている。SPI の内容は基礎的な能力を測る「能力検査」と、応募者の性格を把握するための「性格検査」である。そして「能力検査」は、「言語分野」と「非言語分野」からなり、前者は言葉の意味や話の内容を的確に捉え理解できる能力を測るのに対し、後者は数的な処理など、論理的思考力を測る問題が出題される（リクナビ就職ガイド⁵より一部抜粋）。そのため、留学生にとって障害となっていることは、語彙の難しさに加え、幅広い言語知識、日本文化の常識に関する知識も必要であること、また、数的処理などの問題文に理系に特徴的な語彙が多く使用されていることである（古本 2010）。

その他、守屋（2012）は、グループディスカッションの難しさにも言及している。日本の企業が採用試験で行うグループディスカッションはディベートではないため、討論の勝ち負けを意識してしまう留学生にとっては落とされてしまう段階の一つでもある。これらの問題点を解決し面接に進んだとしても、留学生にとって適切な日本語で意図を伝えるのは難しく（斉藤 2013）、正直に返答してしまうことで落とされるケースも多い（守屋 2012）。

現在、大学や企業、自治体などが中心となり、インターンシップや就職説明会、会社訪問などの就職支援を行っている。しかし、留学生のみを対象とした支援活動は多いとは言えない。そのため、更に具体的な就職準備、就職活動期に起こる問題点を明らかにし対処していかなければならない。

次節では、外国人が日本の企業に就職後、どのような問題が起きているのかについて概観する。

2.3 外国人が日本の企業で働くうえでの問題点

外国人が日本の企業で働くうえで、言語だけではなく、文化や企業慣習、行動規範の相違から起こる問題があり（栗飯原 2012, 近藤 1998）、時には業務の妨げになるほどだと述べている（清 1995, 1997）。また、徳永（2009）は、同じ外国人社員でも、英語圏の外国人社員よりも中国語圏の外国人社員のほうが言語力、文化慣習や仕事の進め方に困難を感じていると述べている。それらを解決するには、日本人社員とのコミュニケーションをしっかりと図ることが重要だと言及している。また羽鳥（2016）は、日本のサービス業に従事する外国人社員と日本人社員の双方にインタビューを実施し、二者間で起こるズレを明らかにした。その結果、多くの問題点があり、それらは「接客」、「謝罪」、「会社への帰属意識」、「常識」の相違が原因となっていると考察した。

このように、外国人が日本の企業で働く上では多くの問題があり、業種や国籍によってもその問題点は異なる。これまで概観してきた先行研究から、外国人が日本の企業で働く上で、就職前から就職後も多くの困難に直面していることが明らかとなった。今後、特に外国人従業員が増加が見込まれるサービス業に絞り、実際に現場で働いている外国人のそれぞれの振

り返りを通して、身につけた知識や能力がどのように仕事で役立っているのかまで明らかにした研究は見当たらない。

そこで本研究では、空港やホテルで働く外国人社員にインタビューを行い、外国人が日本で働く上で、就職前にどのような準備をしておくべきなのか、振り返りを通して明らかにし、今後の大学における外国人のキャリア形成やビジネス日本語教育において意義あるものになるよう示唆を与える。

3. 研究方法

3.1 調査方法

調査対象者 3 名に半構造化インタビューを実施した。以下に示す質問を中心に、自由に話をしてもらった。時間は一人 1 時間～1 時間半程度であり、すべて日本語で行った。インタビューを終えて、日本語表現が不明確なところは終了後直接確認を行った。

【インタビュー項目】

現在の職に就くまで、どのような道を辿ってきたか。

就職活動にどのように取り組んできたか、どのような準備をしたのか。

就職をするにあたって特に力を入れたことは何か。

就職活動を振り返って大変だったことは何か。

就職後、どのような知識や能力が役に立っているのか。

これまでを振り返って、就職前にどのような準備をしておくべきか。

日本で働くということについて何か思うことはあるか。それはどんなことか。

3.2 調査協力者

調査協力者は、日系航空会社で働く社員 2 名、日系ビジネスホテルで働く社員 1 名である。すべて接客業に従事している。調査対象者の属性は以下の通りである。

表 1 調査対象者の属性 (2019 年 7 月末)

協力者	国籍	業種	性別	勤続年数	最終学歴	日本語レベル
A	中国	接客	女	11 年	大学 (学士)	日本語能力試験 N1
B	中国	接客	女	3 年	大学 (学士)	日本語能力試験 N1
C	中国	接客	男	2 年	大学 (学士)	日本語能力試験 N1

協力者 3 名はすべて中国籍であり、中国語を母語とする。また、日本の大学を卒業後、すぐに就職をしている。

3.3 分析方法

インタビューの内容はすべて録音し、文字化した。ただし、3.1 のインタビュー項目で提示した「現在の職に就くまで、どのような道を辿ってきたか」については、スモールトークとして行ったものなので、分析の対象に含めない。

まず、具体的な文字データにすべてコードをつけ（コーディング）、同じ概念ごとにラベルをつけた（ラベル化）。更に、それらを概念ごとにカテゴリー化した。また、ラベル化の段階から筆者の主観のみで分類されないよう 2 名で行った。また、上位概念をカテゴリー化する際に、どこにも属さないデータはすべて「その他」に分類し、最後まで他のデータと同様に扱った。

4. 分析結果

分析の結果、3 名のインタビューから計 209 件のコード（最小単位）が抽出された。そして、それらをもとに分析し、2 つの上位概念からそれぞれ 4 つと 8 つのカテゴリーが作成された。表 2 に分析結果を示す。

表 2 インタビューデータ

I. 役立っていること				
番号	カテゴリー名	番号	ラベル名	コード数
①	言語	1	日本語能力試験 N1 取得済みであること	6
		2	敬語の習得	6
		3	英語能力	4
		4	その他の言語能力（第 3 言語）	2
②	非言語	5	他国のジェスチャー	2
		6	手話	1
③	就職	7	先生の経験談を聞いたこと	14
		8	先輩からのアドバイス	10
		9	企業研究	7
④	日本	10	日本の地理	3

II. 不十分な点				
番号	カテゴリー名	番号	ラベル名	コード数
①	言語	1	敬語	9
		2	専門用語	5
		3	第3言語習得	3
		4	外来語（カタカナ表記）	3
		5	方言	1
		6	高齢者とのコミュニケーション	1
②	非言語	7	手話	1
③	人間関係	8	上司との付き合い方	9
		9	上下関係	7
		10	席次	6
④	会社	11	ビジネスマナー	19
		12	ビジネス文書の書き方	13
		13	電話の応対	10
		14	仕事の進め方	9
		15	ビジネスメールの書き方	9
		16	日本独特の企業文化	9
⑤	就職	17	ディスカッション	10
		18	面接試験	9
		19	SPI	7
		20	服装・メイク	2
⑥	日本	21	日本の社会の仕組み	3
		22	日本の地理	1
		23	日本国内のニュース	1
⑦	教養・一般知識	24	幅広い知識（話題の提供）	3
		25	もてなし方	2
		26	国際マナー	1
⑧	その他	27	仕事に対する価値観	1

インタビューデータは大きく分けて 2 つの上位概念に分けられる。1 つ目の [I. 役立っていること] は、現在仕事をする上で役立っている能力や知識などが含まれる。そして、そこから [言語]、[非言語]、[就職]、[日本] の 4 つのカテゴリーと下位概念である 10 のラベルが存在する。2 つ目は、[II. 不十分な点] であり、就職活動時から現在までを振り返って、自分に足りないもの、就職前に身につけておくべきものなど、自分が現在必要であると認識している能力や知識などが含まれる上位概念である。そこには、[言語]、[非言語]、[人間関係]、[会社]、[就職]、[日本]、[教養・一般知識]、[その他] の 8 つのカテゴリーと下位概念である 27 のラベルが存在する。

5. 考 察

本章では、4 章で示したインタビューデータをもとに、具体的なインタビュー内容を提示しながら考察をしていく。尚、採取した協力者の言葉はそのまま記載した。

5.1 役立っていること

5.1.1 言語

[役立っていること] の 1 つに言語があるが、3 人が共通して答えたものが [日本語能力試験 N1 を取得済みであること] であった。以下にそれぞれデータを提示する。

【データ 1】

N1 は就職前にとっておいて本当によかったと思います。ほとんど全部の会社で日本語のレベルを聞かれて、これに合格しました、っていうとみんな分かりましたから。(協力者 A)

【データ 2】

まずこれ（日本語能力試験 N1）を持ってない人が就職できないと思います。だって履歴書とかエントリーシートに絶対書かないといけません。最初は N2 持ってて、エントリーシートに N2 って書いてメールしたら返事もこなかったです。多分、N2 だからだめなんだと思って、でも応募するときの条件にそんなの書いてなかったから送ったけど、そして、N1 を頑張って、それで送ったら最初は合格しました。結局、スカイプ面接でだめだったんです。(協力者 B)

【データ 3】

外国人は絶対に N1 がないとだめです。だから、よかったというか当たり前でした。でも、入ってから会社の人と話したら、N1（日本語能力試験）のことは知りませんでした。多分、合格したとか関係なくて、日本語が上手だったら合格しますと思います。(協力者 C)

このように、外国人社員からして日本語能力試験 N1 に合格していることは、就職をするにあたって最低限の資格だと思っているということが分かった。株式会社ディスコ(2019)では、外国人留学生の 35.1%が企業に対して評価してもらいたいこととして「語学力」と回答している。また、一般社団法人留学生支援ネットワーク⁶によると、約 9 割の企業が日本語能力試験 N1 以上を求めていると述べている。さらに、そのうち半数が日本語能力試験 N1 では計れないほどの高度な日本語能力を求めているということである。しかし、実際に留学生を採用する企業側の 44%は採用時に日本語能力試験の基準を設けていない。基準を設けている企業でも、日本語能力試験 N1 が必要であるとしている企業は 19.6%、日本語能力試験 N2 は 30.4%であり、外国人留学生が思っているほど企業側は日本語能力試験 N1 にこだわっていないことが分かる(株式会社ディスコ 2019)。

次に、[敬語]のラベルだが、敬語に関してのデータは「役立っていること」と「不十分な点」の両方で数多く抽出された。以下に具体例を提示する。

【データ 4】

大学で敬語の授業があったので、そこで勉強しました。テストもたくさんあって大変だったけど、そこで勉強しましたから、今は分かります。いつも使う敬語は大体同じですから分かります。でも、時々分からない敬語をお客様が話すときあります。だから、もっと勉強しないといけないと思います。大学生の時に授業以外の時も、勉強していけば今はもっと日本語に自信があります。(協力者 B)

【データ 5】

よく会社の人からは敬語上手だね、って言われます。でも、敬語というより、「こちらです」の「こちら」とか「です」とか、簡単な言葉です。私の中で難しい敬語は、言葉というより、言い難い日本語です。たくさん話せば話せるようになると思いますが、あまりできないと思っていますから、いつも話しません。お客様からも「日本語上手だね」って言われると、間違えるのがはずかしいから、簡単に、ちょっとだけ話します。もう少し、日本語を勉強したときから敬語を話す練習をたくさんしておけばよかったです。(協力者 C)

上記のように、現在仕事をしている上で敬語を使用する分には特に大きな問題がないとしているが、現在のレベルでは不十分であると述べている。多くの企業では、就職後に必要なものとして、敬語の使用や配慮表現をあげているが、高島(2011)は言語の正確さよりもコミュニケーション能力のほうが重要であると述べている。

また、第三言語の習得は業務を遂行する上で役に立っていると述べている。急速なグローバル化に伴い、海外からの観光客も増え、日本語だけではなく英語をはじめとする言語を話す機会が増えた結果とも言える。

5.1.2 非言語

〔非言語〕では、〔他国のジェスチャー〕と〔手話〕というラベルが抽出された。これは少数データからなり、〔不十分な点〕の〔非言語〕カテゴリーに含まれる〔手話〕とも重複している。以下がその具体例である。

【データ 6】

高校生の時に、手話を少し勉強したことがあります。仕事をして、研修のとき、耳が聞こえない人が来て、その時先輩が筆談ボードを使いました。でも、私は少し覚えていたので、挨拶を手話でしました。その時、先輩が「すごいねー、手話できるねー」って言いました。それはとても嬉しかったから、もっと完璧にすればよかったと思いました。(協力者 A)

【データ 7】

もう辞めちゃったけど、タイの人が一緒にいました。日本人のスタッフがその人にジェスチャーをした時、タイ人はとても怒りました。(中略) 私は大学の授業でジェスチャーについて授業で先生が話して、面白かったので少し覚えています。だから、何で怒ったかわかりました。その時は、本当に国によってジェスチャーが違う、怒るんだ、と思いました。でも、私は分かっていたから、先生の話覚えていてよかったなと思いました。(協力者 C)

このように、身につけている能力や知識が役立つ場面が実際にあるということを感じられるデータが抽出された。手話に関しては、会社全体で取り組んでいるところや、社員が自らの意思で外部が実施している研修に参加したりしているケースも多々ある。

5.1.3 就職

〔就職〕のカテゴリーからは、先輩や先生からの実体験をもとにしたアドバイスがとても役に立っているというデータが多く抽出された。神谷 (2010) は、自治体が主催している外国人留学生就職支援事業を例にあげ、就職内定者や元留学生の起業家など、それぞれの立場からの話を聞くことは、留学生のキャリアパスをイメージしやすく、留学生の就職を考えるためには効果的であると述べている (神谷 2010; 85)。また、株式会社ディスコ (2018) の調査によると、外国人留学生が大学や公的機関で受けたサービスとして、55.2%が先輩留学生からの就職アドバイスと回答し、31.8%が企業人による就職アドバイスと回答している。

本研究からも同様のデータが抽出された。具体例を以下に示す。

【データ 8】

大学の時に、日本語の先生でホテルで働いていた先生がいました。なので、就職活動をする時からずっと先生に相談しました。履歴書の書き方を教えてもらったり、面接も練習もしました。でも、先生が働いている時の話をたくさんしてくれて、それが本当によかったです。その時は、その話を聞いていろいろと考えたり、イメージしました。だから、就職が決まってから働く最初の日まであまり不安ありません。仕事をしていても、あまり驚くこともありません。いつも「あー、これ先生が言ってたことか」ってよく思います。だから、本当に働いて、仕事の話聞いたのは本当にいいです。もし、その話を聞かなかったら、仕事が大変ですぐにやめたと思います。だから、私もホテルで働きたい後輩にいろいろを教えてあげます。微信（無料インスタントメッセージアプリ）でグループがあって、そこで、知らない人にも教えることがあります。本当に便利。（協力者 B）

このように外国人留学生は、就職するにあたって抱えている不安を、実際にホテルでの勤務経験を持つ先生からアドバイスを受けることによって不安が解消されるだけでなく、経験談が就職後にも役立っていることが分かった。実際に、栗飯原（2012）、近藤（1998）、羽鳥（2016）は、日本人社員と外国人社員と一緒に働く上で、文化や慣習、行動規範の相違から問題が起こると言及している。今後、先輩や企業人、企業で働いた経験を持つ教員から実体験に基づいたアドバイスを受けることでそれらの問題の解決につながる可能性もある。

5. 1. 4 日本

〔日本〕というカテゴリーには、〔日本の地理〕に関するデータが抽出された。以下に具体例を示す。

【データ 9】

働いていると航空券が安いので、無料もあります。日本も他の国もたくさん旅行しました。私は外国のお客様を対応することが多いんですが、特に中国、その時に日本の観光地とかのことをよく聞かれます。（中略）仕事をはじめた時は簡単なことしか教えなくて、よく調べてから言いました。でも今は、だんだんといろんなところの場所や有名なものが、食べ物もわかるので、お客様にいろいろ教えてあげます。（協力者 A）

【データ 10】

フロントを担当した時、外国人からいろんな質問があります。レストランや場所とか、買い物とかいろいろ聞かれます。学生の時東京に住んでいたんで、よくわかります。だから東京に住んでてよかったと思います。もし、東京じゃなかったら、ほとんど答えられ

ないし、時間がかかりますから。(協力者 B)

このように、本人の実体験が直接業務上役に立っていることがわかる。このような知識は、それぞれの体験に基づいて得られるものが多く、短期間で身につくものではない。李(2009)は、職種は異なるが同じサービス業である観光ガイドに求められるものとして、「十分な現地の情報提供」、「観光地案内や説明」をあげている。ホテルのフロントや空港サービスにおいても多くの観光客を相手にしているという点では同じであり、観光情報や地域についての情報があればよりサービス範囲が広がり、貢献できると考える。

次は、現在仕事をしている上で、[不十分な点]についてカテゴリーごとに考察する。

5.2 不十分な点

5.2.1 言語

[言語]のカテゴリーでは、[敬語]に次いで、職場で使用する専門用語についてのデータも抽出された。以下に事例をあげる。

【データ 11】

ホテルで働く前に、研修があつて、日本人も一緒です。その時に、いろんな名前が出てきます。専門用語とかです。でも、専門用語はお客様に使ってはだめです。(中略)「クローク」、「ディッシャー」、「コンタクト」とか、日本人はすぐに分かったみたいですが、私は難しかったです。英語にすればすぐに分かるけど、ほとんど使うはカタカナです。だから、研修の本にもたくさんカタカナの文字が書いてあつて、それが覚えるのが大変でした。でも、実際に使う言葉は研修してからしか分からないから準備はできません。就職の試験に合格してから働くまで時間があるから、先に研修の本をもらって勉強したかったです。(協力者 B)

このように、外国人社員にとってカタカナ表記の専門用語の理解、習得は特に難しいことが明らかとなった。これは、就職みらい研究所の「外国人留学生の採用・就職に関するデータ集」(2017)⁷でも、就職するにあたって外国人ならではの弱みとして、敬語の使い方と外来語(カタカナ)がよくわからない、という回答を外国人留学生から得ている。

5.2.2 非言語

[非言語]のカテゴリーからは、[手話]というラベルが抽出されたが、これは5.1.2で示した具体例に含まれる。現在は多くのホテルで、お客様一人一人に対応できるよう、多種多様なサービスを提供している。例えば、京王プラザホテル東京では、耳が聞こえないお客様のために、遠隔手話通訳サービスや、タブレット端末を使用し、フロントと筆談や文

字でコミュニケーションをとることができるようになっている。今後、このようなユニバーサルなホテルや施設が増えると考える。そのため、[手話]についての知識が不十分であると認識しているが、ハードの部分を活用しながら、お客様の心に寄り添えるような対応も期待できる。

5.2.3 人間関係

「人間関係」では、[上司との付き合い方]、[上下関係]、[席次]の3つのラベルが抽出された。人間関係は外国人にとって不安要素の一つであり、先行研究からも外国人留学生が就職する際に、職場での人間関係がうまく構築できるか、という不安があることが分かっている（稲井 2012, 株式会社ディスコ 2019）。本調査では、人間関係の中でも、主に上下関係、上司との付き合い方についてのデータが抽出された。以下に具体例を示す。

【データ 12】

もともと、日本は上下関係とか人間関係が面倒臭いというのは知っていました。中国も上下関係はありますけど、日本とちょっと違います。中国は心が分かっているから大丈夫です。でも、日本はちょっと違いますね。気を遣わないといけません。それは、上司だけでなく、後輩にもです。年齢なのか、入社した順番なのか、最初はみんなの関係が仲いいのか、悪いのか、よく分かりませんでした。入る前に、どうやって人間関係を作るのか、先輩とかから話を聞けばよかったです。（協力者 C）

【データ 13】

今はもうないですが、仕事してすぐ驚いたのが、仕事のあとも上司とご飯を食べることです。私は仕事終わって早く帰りたいと思ってましたが、よく上司はみんなに誘ってご飯食べたり、お酒を飲んだりします。あとカラオケも行きます。最初は、みんなと仲良くなりたいので、誘って嬉しかったです。でも、1週間に2回とかあります。お金もなくなるし、あまり行きたくないと思うけど、行かないと誘ってもらえなくなるようで心配です。（協力者 A）

【データ 14】

みんなと仲良く仕事するのは大変だと先輩とかからも聞いていましたけど、もっと具体的に、どうやって付き合うのか、あとは、はっきり断らなくて、断る方法とか、テクニックを知りたかったです。ご飯の時も、日本人は上司が来る前に席を決めたりします。どこが上座とか、そういうのも知りませんでしたから、会社に入ってから覚えました。今でも分からないこともあります。もっと最初に、会社の人間関係とか、特に上司とどのように付き合うとか、きちんとマナーみたいのを知りたいです。もし、知ったら働いていないか

もしれないですけど。(協力者 A)

【データ 15】

上司から食事に誘われて断ってたら、先輩にあまり断らないほうがいいよ、と言われました。なんでと聞いたら、それも仕事だからと言われ、理解できませんでした。でも、だんだんと分かります。今はあまり嫌じゃない。上司から仕事のことも教えてもらえるし、日本語もたくさん話しますから上手になりました。もし、こういう付き合い方があるとなっていたら、最初から断らないで行きました。(協力者 B)

このように、外国人社員は日本で働く上で、上下関係も含め、人間関係構築が難しいということは分かっていた。しかし、事前に具体的な事例をあげながらどのように対応するのか、ビジネスマナーや断り表現なども含めた教育が必要だと考える。守屋(2012)も、外国人留学生における異文化適応とキャリア形成という視点から、日本企業の独特のコミュニケーションスキルを身につけ、上司と適切な人間関係を作れるかどうかは大きな不安材料の一つだと述べている。また稲井(2012)も、就職したばかりの時に困っていることとして、外国人社員の約3割が「職場の人間関係」だと述べており、本調査からも同様のデータが抽出された。

5.2.4 会社

[会社]のカテゴリでは、[ビジネスマナー]、[ビジネス文書の書き方]、[電話の応対]、[仕事の進め方]、[ビジネスメールの書き方]、[日本独特の企業文化]の6つのラベルが抽出された。主に、ビジネスマナーに関するデータが多く抽出された。以下にその具体例をあげる。

【データ 16】

大学でずっと日本語とか、敬語ばかり勉強しようと思って勉強していたので、マナーとかは分かりませんでした。でも、仕事をするようになって、日本語よりもマナーの方が大切だと思います。日本のマナーはとても細かくて、私は理解できないこともあります。でも、マナーができないと、人間関係もうまくできなくなりますから、とても大切だと思います。(協力者 A)

【データ 17】

いつもはホテルで働きますが、時々会社きたお客様にお茶を出したりします。最初、先輩にたくさん怒られました。お茶の入れ方とか、右から出すとか、置き方とか全部分かりませんから。ドアの開け方も言われたときはびっくりでしたよ。そんなところ見えます

か、と思いました。お盆の向きとかとても大変です。でも、こういうのは勉強してません。でも、とても大切です。(協力者 B)

上記のように、日々の業務の中でビジネスマナーは欠かせないものであるが、外国人社員にとって日本のビジネスマナーが特殊なもののような印象を受けていることが明らかとなった。稲井 (2012) は日本の企業に就職した外国人に調査をし、大学のビジネス日本語の授業で行うと役に立つものは何かについて調査した。その結果、文書・メール作成、ビジネスマナー、電話応対という回答を得た。この項目は、本調査と同じ結果であり、大学でのビジネス日本語の授業や就職サポートの一環として対処していかなければならないと考える。

また、日本独特の企業文化に関して、栗飯原 (2012) は外国人社員が日本企業で働く上での問題点として、日本的企業文化の押し付けをあげている。本調査からも同様のデータが抽出された。以下に具体例をあげる。

【データ 18】

先輩から日本の会社は変わってて大変だよ、と言われたことがあるけど、入ってみて、会社の目標をみんなで大きな声で言ったりするからびっくりした。あとは、いつもXXXXXXXXXX (企業の理念が書かれた手帳のようなもの) を持って、みんなで一緒に読んだり、それについての意見をブリーフィングで発表したり、おもしろい集団だなんて思いましたよ。中国だったら、そんな時間あるなら仕事して、って言われますけど。(協力者 A)

今後、様々な背景を持った人が働く企業が増える中で、日本独特の企業文化というものは必ず障害となる。企業内のグローバル化も必要であると言える。

5.2.5 就職

〔就職〕のカテゴリーでは、〔ディスカッション〕、〔面接試験〕、〔SPI〕、〔服装・メイク〕の4つのラベルが抽出された。守屋 (2012)、古本 (2010) が SPI は留学生にとって大きな負担であることを述べたが、インタビュー結果からも同様のデータが抽出された。以下に具体例をあげる。

【データ 19】

就職の準備はもっと早くすればよかったです。簡単に就職できると思ってました。でも本当はとても大変。N1 (日本語能力試験 N1) だけではだめです。SPI というのがあって、それは本当に難しかった。特に数学は聞いたこともない日本語で、数学の言葉でとても難

しい。でも、それを合格しないと面接ができません。大学生の時に早く練習すればよかったです。(協力者 A)

また齊藤 (2013) は、留学生にとって使い慣れない敬語を使用しながら簡潔に表現しなければならない面接は容易ではないと述べているが、同じく本調査からも面接での日本語表現、および面接時のマナーについてのデータが抽出された。以下がその具体例である。

【データ 20】

日本の面接はすごいですね。大学の就職授業に参加したことがあって、少しは分かっていましたが、会社に行って面接したとき、みんな礼とか、かばんの置き方とかすごかったです。自分はもちろんできなくて、面接は落ちました。一番行きたい会社だったからとても残念で、日本語も敬語をずっと使って、話したいけどうまく伝わらなくて、もっとちゃんと面接の勉強をすればよかったって思いました。(協力者 C)

この他、ディスカッションについて本調査からは、[一度もきちんとしたディスカッションを行ったことがなく、面接で初めてしたのでよく分からず、また面接官もそのディスカッションで何を判定しているのか理解できなかった]、というデータが抽出された。これについて守屋 (2012) は、ディスカッションが面接者全員の合意形成プロセスづくりを重視している点を留学生は知らず、討論に勝つことがいいと思い、結果落とされてしまうと述べている。本調査のインタビューデータも同様の要因が考えられる。

就職活動は日本人学生にとってもある程度準備の期間が必要であり、ほとんどの大学で就職サポートを行っている。外国人留学生にとっては、専門用語や苦手とする敬語でのやりとり、そしてディスカッションや服装などの日本的文化要素の理解など、より多くの準備が必要であり、日本人とは別の指導も必要となる。

5.2.6 日本

[日本] というカテゴリーには、[日本社会の仕組み]、[日本の地理]、[日本国内のニュース] の 3 つのラベルが生成された。[日本の地理] は、[I. 役立っていること] でもラベル化されたが、不十分な点としてもデータが抽出された。以下がその具体例である。

【データ 21】

日本の場所のこととか、他の県のこととかあまり知らないから、旅行もお金がなくあまり行きませんでしたから、大学生のときに。もっといろいろなところに行って、案内とか話ができればよかったです。もし行けなくても、観光のこととか勉強すればよかったです。今は、よく聞かれることはだいたい同じですから、答えられます。でも、もっと分かれば

楽しいと思います。(協力者 C)

日本の地理や観光名所についての知識は実体験から得られるものは多いが、基本的な地理や観光情報については、本やインターネットなどを通して情報を得ることができる。そのため、本人が知識不足であることを自覚し、どこまで補おうとするかは人それぞれであり、強要することはできない。

5.2.7 教養・一般知識

〔教養・一般知識〕では、〔幅広い知識（話題の提供）〕、〔もてなし方〕、〔国際マナー〕のラベルが生成された。〔幅広い知識（話題の提供）〕では、〔お客様を案内する間、歩きながら話ることがない、自分から何を話していいかわからない〕（協力者 C）というデータが抽出された。また、その対処方法として、〔日本語に関わらず、たくさんの本を読み、様々な分野の知識を身につけるべきである〕（協力者 C）と述べている。

5.2.8 その他

〔その他〕のカテゴリーには、〔仕事に対する価値観〕というラベルが抽出された。以下にその具体例をあげる。

【データ 22】

日本人って本当に仕事が好きですね。趣味みたいというか、私には理解できませんよ。お金をもらうために仕事してるから、残業とかもしたくないです。休みの時も電話がきたりします。休みの日は仕事のこと考えたくないですから。家賃とか、私は生活するために働いていますけど、日本人は何で働いているかわかりません。(協力者 B)

このように、仕事に対する考えが日本人と大きく異なることがインタビューから分かった。しかし、日本人だからそうなのか、中国人だから異なる考えなのかは、データ数も少ないため、一般化することはできない。

6. おわりに

本研究では、現在日本の企業で働いている外国人に自分自身の就職活動から現在までを振り返ってもらい、そのデータをもとに日本の企業で働く上でどのような能力が必要とされるのかを明らかにすることを目的とし、調査を行った。その結果、日本語能力でも特に敬語、また就職活動時では SPI 対策としての専門用語の習得、そして就職後は職種や仕事内容に応じた専門用語の習得が必要であることが明らかとなった。言語以外にも、日本の企業で働く

上で、円滑な人間関係を構築するための文化理解、コミュニケーション能力、企業文化理解が必要である。本研究では、接客業に従事する外国人にインタビューを行ったため、お客さまによりよいサービスを提供するということに対して、日本についての幅広い知識や、ビジネスマナーなどの習得が必要であることも分かった。

今後、大学でのビジネス日本語の授業では、言語はもちろんのこと、それに伴うビジネスマナーや企業慣習についても、事例をあげながら理解をしていくというステップが大切であり、大学における留学生のキャリア形成は、日本人よりもさらに細かい対応をすべきであると考ええる。また、株式会社ディスコ（2019）によると、外国人留学生が活用している就職活動の情報源は、70.6%が留学生向けの就職サイト、53.1%が留学生向けの就職イベント（キャリアフォーラムなど）である。それに比べて、大学のキャリアセンターの情報は19.1%、学内開催の企業セミナーは28.8%と低い。このことから、多くの留学生は学外の情報をもとに就職活動を行っていることが分かる。本調査から、外国人留学生は就職活動時に先輩や先生の経験談を聞くということはとても有意義であったということが分かった。今後、大学における就職支援の一環として、すでに就職した元外国人留学生や、それぞれの専門分野で経験を積んだ教員や職員などと交流できる場をつくり、同じ大学を卒業した先輩がどのような道を辿り、どうやって困難に対処してきたのかを知る機会をつくることが大切である。そして、日本の企業文化の理解や、人間関係構築、会社の仕組みに関しても事前に把握しておくことで、就職後の不安材料が少しでも減るのではないかと考える。

【注】

1. 法務省入国管理局（2017）「平成28年における留学生の日本企業等への就職状況について」
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri07_00157.html（2019年9月12日アクセス）
2. 株式会社ディスコ（2019）「外国人留学生／高度外国人材の採用に関する企業調査」
https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2019/01/global_kigyouchosa_201812.pdf（2019年9月12日アクセス）
3. 未充足求人数とは、6月末日現在、事業所における欠員であり、仕事があるにもかかわらず、その仕事に従事する者がいない状態を補充するために行っている求人をいう。
4. 厚生労働省（2018）「平成30年上半期雇用動向調査結果の概要」
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/19-1/index.html>（2019年9月12日アクセス）
5. 株式会社リクルートホールディングス（2019）「就職準備ガイド」
<https://job.rikunabi.com/contents/test/9706/#SPI-3>（2019年9月12日アクセス）
6. 一般社団法人留学生支援ネットワーク「留学生就職支援の概要」
https://ajinzai-sc.jp/u_situation_point.html（2019年9月12日アクセス）
7. 就職みらい研究所（2017）「外国人留学生の採用・就職に関するデータ集」

https://data.recruitcareer.co.jp/wp-content/uploads/2017/11/data_foreign201706.pdf (2019 年 9 月 25 日アクセス)

【参考文献】

- 栗飯原志宣 (2012) 「接触場面における香港の日本語学習者の意識—ビジネス接触場面において学習者が感じた問題を中心に—」『日本学刊』15, 48-65
- 稲井富赴代 (2012) 「中国人留学生に対するキャリア教育と就職支援：日本企業に就職した元留学生に対するアンケート調査をもとに」『研究紀要』56・57, 1-37
- 神谷順子 (2010) 「日本における外国人留学生の就業に関する研究：大学・企業・行政との連携による就職支援の効果」『北海学園大学学園論集』143, 67-91
- 近藤彩 (1998) 「ビジネス上の接触場面における問題点に関する研究—外国人ビジネス関係者を対象として—」『日本語教育』98, 97-108
- 齊藤仁志 (2013) 「就職面接で外国人留学生の受け答えに対し日本人ビジネスパーソンは何をどう捉えるのか—留学生のキャリア支援における基礎的研究—」『長崎ウエスレヤン大学地域総合研究所紀要』11(1), 53-60
- 財団法人海外技術者研修協会 (2007)
- 清ルミ (1995) 「上級日本語ビジネススピールのビジネスコミュニケーション上の支障点—インタビュー調査から教授内容を探る—」『日本語教育』87, 139-152
- 清ルミ (1997) 「外国人社員と日本人社員：日本語によるコミュニケーションを阻むもの」『異文化コミュニケーション研究』10, 57-78
- 高島美江 (2011) 「非日本語母語話者観光ガイドに求められる日本語能力と評価の側面：ツアーオペレーター社員への調査から」『桜美林言語教育論叢』7, 33-46
- 徳永英子 (2009) 「日本人就業者と外国人就業者とのギャップは何か—仕事上での“抵抗感”から探る」『リクルートワークス研究所 Works review』4, 34-47
- 羽鳥美有紀 (2016) 「日本のサービス業に従事する外国人社員と日本人社員間に生じるズレと根本的原因—外国人社員と日本人社員のインタビュー調査から—」『文明の科学』13, 21-42
- 古本裕子 (2010) 「日本企業への就職を目指す留学生の直面する問題について：模擬試験問題から推測する筆記試験 SPI の難しさ」『名古屋学院大学論集』22(1), 83-96
- 守屋貴司 (2012) 「日本企業の留学生などの外国人採用への一考察（特集 グローバル経営と人材育成）」『日本労働研究雑誌』54(6), 29-36
- 李 貞順 (2009) 「旅行者が求める観光通訳士のサービスに関する研究—韓国の日本語観光通訳案内士を事例に—」『立命館経営学』48(1), 107-120

A Discussion about Cultivating Talented International Students: - Reflecting on Foreign Employees Working in the Hospitality Industry-

Miyuki Hatori

Abstract

The purpose of this research was to interview foreigners who are employed in the hospitality industry, have them reflect on their experiences from job hunting to the present, and clarify the kinds of skills that are needed to work in a Japanese company. The results indicated that in terms of Japanese language capabilities, they needed to learn polite speech, special terminology for SPI countermeasures during job hunting, and special terms based on their job type and work content after landing the job. Aside from language, they also needed an understanding of the culture, communication abilities, and an understanding of corporate culture in order to establish harmonious interpersonal relationships while working at a Japanese company. In addition, the research showed that the participants needed to learn a wide range of knowledge about Japan as well as business manners from the perspective of providing great service as a member of the hospitality industry. This research discusses the need for more elaborate support in universities in the future, where students can gain not only knowledge that specializes in polite speech, but also an understanding of corporate culture as well as business manners from business Japanese classes and employment support at the career center.

Key words: Career formation, Employment support, Business manners, Corporate culture,
Intercultural understanding