COMMUNICATION GUIDE

ガイダブルジョブス

【実践編】

# 外国人スタッフとのコミュニケーションガイド

外国人スタッフと心地よく働ける職場へ

COMMUNICATION GUIDE



## 【実践編】外国人スタッフとのコミュニケーションガイドとは？

近年、飲食・小売・介護・製造など、多くの現場で外国人スタッフが活躍しています。明るく一生懸命に働いてくれる姿に助けられる一方で、こんな悩みを感じたことはありませんか？
「指示を出しても伝わっていない」
「注意したら落ち込んで辞めてしまった」
「文化の違いで、距離を感じる」

実はそれ、やる気や能力の問題ではなく、伝え方や環境づくりの違いが原因かもしれません。このガイドブックでは、そんな現場の「ちょっとしたすれ違い」をなくすために、すぐに実践できるコミュニケーションの工夫を5選紹介します。
後半では、外国人採用に成功された企業様のインタビューも掲載していますので、ぜひご参考にしてみてください。

00

目次


00 はじめに・目次 ..... p.4-6

01 やさしい日本語の理解と使用 ..... p.7-9

02 仕事を教える時のコツ ..... p.10-16

03 分かりやすいマニュアルについて ..... p.17-20

04 オンボーディングの実施 ..... p.21-23

05 外国人メンターの活用 ..... p.24-26

06 外国人採用　成功事例インタビュー紹介 ..... p.27-30

07 ガイダブルジョブスのご紹介 ..... p.31-36

# やさしい日本語 使えていますか？

## やさしい日本語とは

「やさしい日本語」とは、難しい言葉を簡単な言葉に言い換えるなど、相手への配慮に基づいた、分かりやすい日本語のことです。
「やさしい日本語」に言い換えるだけで、外国人スタッフも理解しやすくなり、コミュニケーションもスムーズになります。

### 01 1つの文に1つの情報

✕ 終わったら、これ片付けて、
ゴミも捨てて、次の準備もしておいてね。

○ まず、これを片付けてね。次に、ゴミを捨ててね。
最後に、次の準備をしてね。

一文が長いと、どこまでが指示かわからなくなってしまいます。短く区切ることで理解しやすくなります。

### 02 難しい言葉を避け、簡単な言葉を使う

✕ 記入します

○ 書きます。

原則、日本語能力試験のＮ４～Ｎ５（旧試験の３～４級）程度の語彙を使います。 日常で使わない用語は使うのを控え、小学生でも分かるような言葉にしましょう。

### 03 外来語は使わない

✕ プレゼンの用意をしてください。

○ 発表の用意をしてください。

外来語は、原語と意味や発音の異なるものが多いため、使用するときは注意しましょう。外来語はできるだけ日本語に言い換える方が、外国人にとってはわかりやすい場合も多いです。

### 04 オノマトペを減らす

✕ この部屋をサッと片付けておいてね

○ 軽くこの部屋を片付けてください

擬音語、擬態語は「音」の感覚で、外国人には伝わりにくいので、使用を避けるのがおすすめです。

### 05 あいまいな表現を避ける

✕ お昼くらいにランチにしてください。

○ 12時に昼食を食べてください

日本語には相手を気遣い、断定的な表現を避ける傾向がありますが、遠回しな表現は外国人にとって混乱してしまいます。なるべく断定的な文になるように工夫しましょう。

# 業種別で使える！
# やさしい日本語の例

日常会話以外にも職場では業種別に、さまざまな専門用語が使われています。専門用語もなるべくやさしい日本語に言い換えてあげることによって、外国人が理解しやすく、仕事の理解も高まります。今回は「介護」「建設現場」「清掃」でのシーン別例を紹介します。

## 介護

- 排泄 → **トイレを手伝う**
  （例：「排泄介助をお願いします」→「トイレを手伝ってください」）
- 更衣 → **着替える**
  （例：「利用者の更衣を行います」→「利用者の着替えをします」）
- 口腔ケア → **口の掃除**
  （例：「口腔ケアをしてください」→「口の掃除をしてください」）
- 処置 → **手当て**
  （例：「傷の処置を行います」→「傷の手当てをします」）

## 建設現場

- 確認する → **確かめる**
  （例：「作業内容を確認してください」→「作業内容を確かめてください」）
- 撤去する → **取りはずす**
  （例：「足場を撤去してください」→「足場を取りはずしてください」）
- 締め付ける → **強く締める**
  （例：「ボルトを締め付けてください」→「ボルトを強く締めてください」）

## 清掃

- 除去する → **取り除く**
  （例：「汚れを除去してください」→「汚れを取り除いてください」）
- 廃棄する → **捨てる**
  （例：「ゴミを廃棄してください」→「ゴミを捨ててください」）
- 換気する → **空気を入れ替える**
  （例：「部屋を換気してください」→「部屋の空気を入れ替えてください」）

# やさしい日本語使用で役立つ
# 便利サービス のご紹介

## やさにちチェッカー

やさしい日本語の自動診断ツールです。入力した文章を「語彙」「漢字」「硬さ」「長さ」「文法」の5項目で総合的に診断してくれます。

## リーディング チュウ太

入力した文章を日本語能力検定（JLPT）のレベルのうち何級なのかを診断してくれるツールです。

## 伝えるウェブ

Webサイトの文章を「やさしい日本語」にする機能と、入力したテキストをやさしい日本語に自動翻訳する機能があるサービスです。

## ガイダブルジョブスの魅力①




### ガイダブルジョブスの求人作成では、「やさしい日本語」に対応！さらに、11言語に自動翻訳も可能です！

ガイダブルジョブスの求人作成では、入力した文章に自動的にふりがなをつけてくれる機能があり、「やさしい日本語」に対応しています。
さらに、11言語に自動翻訳機能があり、求人作成の時間を大幅に削減することができます。

「ガイダブルジョブス」の対応言語を、11言語に拡大 ～Guidable AIの活用で、採用のミスマッチを低減～

# 言葉だけでは伝わらない！
# 伝わる 教え方のコツとは？

**3つのポイントを紹介！**

外国人スタッフに仕事を教えていて「わかった」と言われるけど、いざやってみるとなかなかできない。なんてことありませんか？ここでは外国人スタッフに仕事を教える時のポイントを3つ紹介します！

## 01 言葉より「見せる」「触る」で伝える



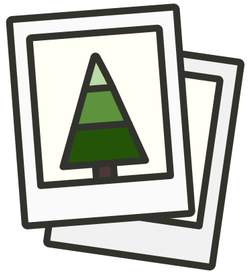
**言葉の理解が100%でなくても、動作で覚える力は高い。**

言葉で伝わらない場合は、実際に「見て」「やってもらう」のが効果的です。

✕ 「〜してね」と言葉だけで説明

○ 最初に業務内容を見せてから、実際にやってみてもらう

## 02 絵や写真などビジュアルを使う



**写真や動画で「見えるマニュアル化」**

日本語で伝わらない場合は、写真や動画なども使って説明してあげると、理解度が上がります。

✕ 日本語のマニュアルを見てもらう

○ 写真が入ったマニュアル or 動画で説明するマニュアルで教える。

## 03 叱らず、的確にフィードバックする



**人前で叱るのは、ストレスになるかも**

日本では叱るのも厳しくても改善のためならOKという認識がありますが、ベトナムやフィリピンなど東南アジアでは、人前で注意されるのは「恥」「下品」と考える文化があります。

✕ ミスをして、他のスタッフの前で叱る

○ ミスをしたら、「どこが悪かったのか」「改善できるところ」を穏やかに教える。

# 誰が見てもわかりやすい
# マニュアル を作成しよう

## 読んでもらえるマニュアルに

「マニュアルはあるけど、全然見てもらえない…」「説明しても伝わらない…」そんな悩み、ありませんか？多くの日本の職場のマニュアルは、文字が多く、難しい日本語や専門用語が多いため、外国人スタッフにとって“読む気が起きない資料”になってしまいがちです。でも少し工夫するだけで、「見てわかる」「誰でも使える」マニュアルに変わります。

## 伝わるマニュアルの3原則

### 01 写真・図を中心にする

文字だけでは伝わらない部分を、写真や図で補うのが鉄則です。

✕ 「テーブルをきれいにする」だけの文字説明

○ 写真で「ふく範囲」「完成形」を示す

### 02 やさしい日本語で短く書く

長文は読まれないので、短い指示＋動詞で書きましょう。

✕ 作業開始前に、周囲の安全確認を行い、指示があるまで待機してください。

○ 始める前に、まわりを見てね。リーダーが言ったら、スタートしてね。

### 03 一目で全体がわかる構成にする

「全部の作業を1冊に」ではなく、1つの作業を1枚にまとめると、すぐ確認できる。

✕ 全体を1冊にまとめている

○ 作業ごとに1枚完結

# マニュアル例 の紹介

ここでは「伝わるマニュアル3原則」を意識した飲食店のテーブル清掃手順のマニュアル例を紹介します。「こうすれば伝わるんだ！」という点が一目でわかりやすくなっていますので、ぜひ参考にしてみてください。

## Before

テーブル清掃手順

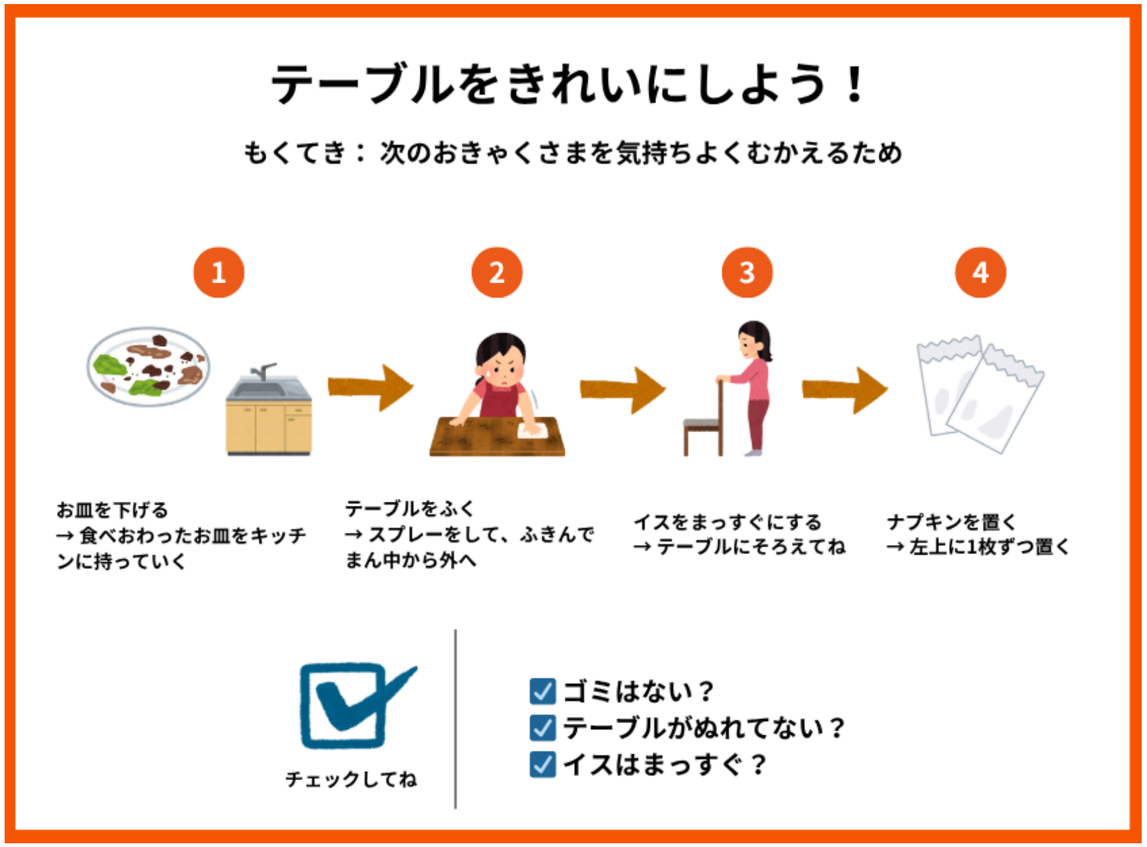
目的： お客様の退店後、速やかに次のお客様をお迎えできるよう準備する。

手順：
1. 退店後すぐに食器を下げ、卓上を整える。
2. 汚れがある場合は除菌スプレーを使用し、拭き取りを行う。
3. テーブル・イス・床全体を確認し、整頓する。
4. セットメニューの箸・紙ナプキンを補充し、完了。

注意点：
・スピードと丁寧さの両立を意識すること。
・他のスタッフとの連携を忘れずに。

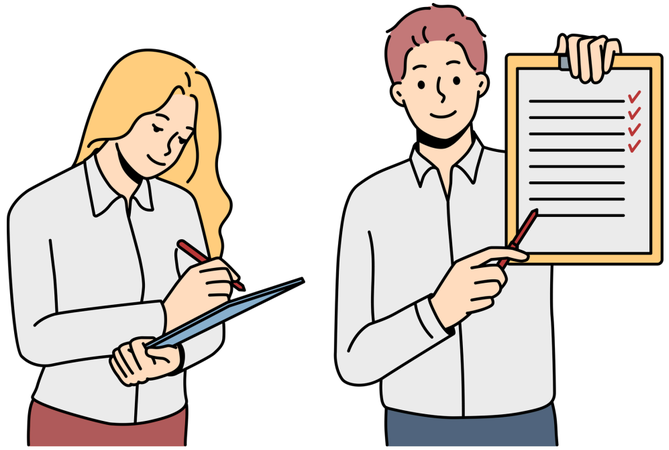
- 難しい言葉（退店・速やか・整頓・両立…）
- 動作が文字だけでわかりにくい
- 写真や完成イメージがなく、何をもって「完了」なのか不明

## After




- 簡単な言葉（食べ終わった、ふく、そろえる…）
- 動作がイラストつきでわかりやすい
- 最終チェック項目があり、完成形がわかる

# オンボーディングが大事？



オンボーディングしないと
どうなるのか？

## オンボーディングとは？

オンボーディングとは、新入社員が企業や職場環境に順応し、業務をスムーズに進められるようにするための支援プロセスのことです。一般的には、入社してから最初の数週間から数カ月間にわたり、会社のルール、文化、仕事の進め方などを理解し、職場に馴染むためのプログラムを指します。

### 01 コミュニケーションの問題

職場でのコミュニケーション方法や期待される言動を理解していないと、上司や同僚との誤解が生じ、業務が円滑に進まないことがあります。

### 02 モチベーションの低下

新しい職場に馴染めず、サポートが不足していると感じると、やりがいを感じにくくなり、モチベーションが低下することがあります。

### 03 高い離職率

オンボーディングが不十分な場合、外国人従業員が職場に定着できず、早期退職のリスクが高まります。

### 04 業務のミスや事故のリスク

職場ルールや安全に関する知識が不足していると、特に製造業や飲食業などでは、重大な事故につながる危険があります。

## 外国人に対するオンボーディングの重要性

外国人労働者にとって、日本の職場文化やコミュニケーションスタイルに馴染むのは大きな挑戦です。言語の壁、文化的な違い、ビジネスマナーの違いなど、乗り越えるべき課題が多くあります。そのため、彼らが早期に職場に適応し、戦力として活躍するためには、通常のオンボーディングよりも、外国人労働者特有のニーズに対応したプログラムが必要です。

# 外国人従業員に対して行うべき オンボーディング の種類

ここでは、特に外国人従業員に向けたおすすめのオンボーディングの種類をご紹介します。
全て行うのが難しい場合は1つだけでも職場に取り入れてみると、外国人スタッフの働きやすさが上がるので参考にしてみてください。



| | 説明↓ | 具体的な取り組み↓ |
|---|---|---|
| 日本のビジネスマナー研修 | 外国人にとって、日本のビジネスマナーやルールは異文化のため、理解が不可欠です。基本的なビジネスマナーを教えることで、職場でのコミュニケーションが円滑に進みます。 | ・**挨拶の仕方**：お客様や上司、同僚との適切な挨拶<br>・**敬語の使い方**：接客業では特に重要な敬語や丁寧な言葉遣い<br>・**服装や身だしなみ**：企業の規定に合わせた清潔感のある外見 |
| 日本語研修（基礎会話） | 必要な日本語のスキルを学ぶ研修は非常に重要です。特に、接客や日常業務で使う日本語の基礎を教えることで、業務の効率が上がり、トラブルの回避にもつながります。 | ・**基本的なフレーズ**：例えば「いらっしゃいませ」「お待たせしました」など、接客や業務で頻繁に使う表現<br>・**指示の理解**：上司からの指示を正しく理解し対応するための練習 |
| 仕事内容に関する実務研修 | 実際に行う業務について、具体的な研修が必要です。これは、日本人と同様に、業務を正確に理解してもらうためのステップです。 | ・**業務フローの説明**：仕事の手順ややるべきことを明確に伝える<br>・**実地訓練**：実際に業務を行いながら、手順を身に付ける<br>・**安全衛生に関する指導**：特に製造業や飲食業の、衛生管理 |
| 異文化理解研修 | 職場での外国人労働者の適応を促すために、日本の文化や職場習慣について教える異文化理解研修も重要です。 | ・**日本の職場文化**：上下関係やチームワークの重要性など<br>・**コミュニケーションの取り方**：外国人が戸惑いやすい非言語コミュニケーションや、暗黙の了解に関する説明 |
| 法律・ビザに関する説明 | 在留資格に応じて、働ける時間や条件が異なるため、企業はその点をしっかりと理解し、外国人労働者にも説明する必要があります。 | ・**ビザの種類と制限の説明**：就労可能な時間や条件について伝える<br>・**労働法に関する研修**：日本の労働基準法や、外国人が知っておくべき権利と義務についての説明 |
| サポート体制の案内 | 外国人労働者が不安や疑問を感じたとき、すぐに相談できる体制を整えることが大切です。研修の中で、サポート体制についての説明を行い、どのように支援が受けられるかを理解してもらいます。 | ・**相談窓口の紹介**：外国語で対応できる担当者や、サポートチームの案内<br>・**メンターの設置**：サポート役となる先輩社員や担当者の紹介 |
| フィードバックとフォローアップ | 研修が終わった後も、定期的にフィードバックやフォローアップを行うことが重要です。外国人労働者が業務に慣れるまでに時間がかかる場合があるため、適切なサポートを継続的に行うことが求められます。 | ・**定期面談**：研修後の進捗確認や課題のフォローアップ<br>・**問題解決のサポート**：言語や業務に関する問題があれば、速やかに解決策を提供する |

# 困った時に頼りになる
# 外国人メンター の活用

## 外国人メンターとは？

外国人メンターとは、同じ外国人スタッフの中で、新人のサポートや相談役として活躍する“先輩スタッフ”のことです。新人スタッフが日本語や文化の違いに戸惑ったとき、同じ経験をしてきた先輩が近くにいるだけで、安心感がまったく違います。

外国人メンターのメリットを紹介



**メリット01**

**母語で相談できる安心感**

**メリット02**

**外国人、日本人スタッフ間の仲介役**

**メリット03**

**日本人リーダーが気づけない“困りごと”を拾える**

**メリット04**

**外国人スタッフの悩みに共感しやすい**

**メリット05**

**通訳・翻訳の対応**

**ガイダブルジョブスの魅力②**

Guidable オペレーション

ガイダブルジョブスが提供するサービスの「Guidableオペレーション」は、ガイダブルジョブスの外国人教育に長けた「Guidableサポーター」が現場に直接出向き、外国人が安心して働ける環境を1から構築します。

# Interview 01



## 【建設】「ずっと働きたい！」外国人材の定着を叶える林土木建設のサポート体制とは？

### ガイダブルの利用を決めた経緯を教えてください。

最初の仲介業者では応募が集まりづらくなってしまったので、ほかの業者も探しはじめていました。

調べているうちにガイダブルさんのウェブサイトを見つけました。お話を聞いたところ「身分系在留資格」※2を持つ外国人の採用に強みがあるとのことでした。そのときは特定技能しか考えていなかったためお断りしましたが、後に「特定技能より日本に長く住んでいる人のほうがメリットがあるのではないか」と考え直しました。

そこで改めてガイダブルさんに連絡し、利用を決めました。やっぱり永住者や定住者の登録者が他社サービスよりも多い点がガイダブルさんを選んだ理由です。

※2 身分系在留資格：永住者、定住者、その配偶者や家族など、就労活動に制限がない在留資格のこと

### 今までの日本人採用の課題は何でしたか？

日本人の採用では求人を出しても応募がほとんどありませんでした。せっかく応募があっても連絡が取れなかったり、面接を直前にキャンセルされたりすることが多々ありました。たとえ採用に至っても定着せず、うまく人手を確保できないところが課題でした。

### ガイダブルで求人を掲載してからは、採用活動にどのような変化がありましたか？

ガイダブルさんを利用してからは非常に多くの応募が来るようになり、採用活動がだいぶ楽になりました。以前は面接できる人がまったくいない状況だったので、常にこちらから連絡できる応募者がたくさんいて助かっています。

### 人手不足は改善されましたか？

はい。ここ数年で高齢の日本人メンバーが全体の半数近く退職し、人手不足が深刻な状況でした。外国人メンバーがその穴を埋めてくれたことで、人員確保の課題を乗り越えられました。

### 林土木建設株式会社さま

【事業の紹介】
東京・神奈川・千葉など首都圏のインフラ整備に貢献しています。港湾・河川の公共土木工事から、学校や公的施設の改修工事（内部解体・土木工事）まで幅広く対応。大型重機から人力まで、あらゆる解体工事を手がけ、アスベスト等の有害物質除去工事も行っています。

【事業内容】
一般土木及び解体工事業

【お話ししてくださった方】
綿貫 祥太 様

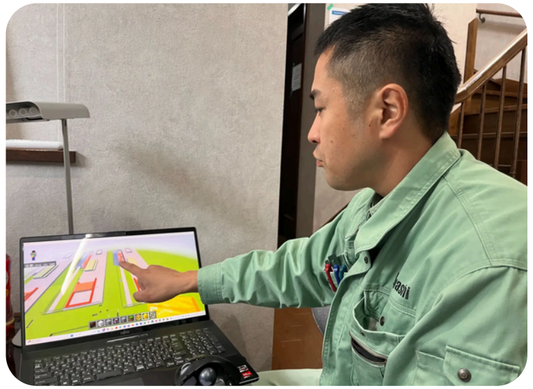


### 外国人の方とどのようにコミュニケーションを取っていますか？

日常会話は日本語で行っています。仕事では、日本人だとしても口頭の指示だけでは認識の齟齬が生まれることがあります。ですので、工事の作業内容で誤解が生じないよう、**指示の出し方にはさまざまな工夫を凝らしています。**

たとえば、**現場の説明をするときはGoogleマップのストリートビューを見せたり、360度カメラで建物内を撮影して現場のイメージを共有したり**しています。

また「Minecraft（マインクラフト）」の3Dモデルで、工事の全工程を視覚的に再現しています。**ゲームを操作して立体の現場イメージを見せることで、進捗状況や完成後の姿をより具体的にイメージしてもらえます。**



また、毎朝「ツールボックスミーティング」という安全確認を行っていて、1日の作業に潜む危険を確認する集会なのですが、経験の浅い外国人メンバーにとってはどこが危ないのか予測するのが難しいみたいです。

そこで、**想定される危険項目をひらがなとカタカナでリスト化したマニュアルを作りました。**

メンバーにはリストの中からその日の作業に当てはまるものを選んでもらっています。

## 4名も外国人材が定着している理由は何だと思いますか？

いちばんの理由としては、**日本人のリーダー2人の存在**ですね。2人とも精神的にすごく安定していてだれに対しても無茶を言わず、定期的に休憩も取ってあげています。2人のおかげで仕事がしやすいのだと思います。

私としても、メンバーがそれぞれ最大限の力を発揮できるよう、チームの相性や働き方を考慮し、働きやすい環境づくりを心がけています。

また、仕事のがんばりに応じて昇給しているところも定着の理由ではないかと思います。



## 今後も外国人の採用は続けたいと思いますか？

続けていきたいです。むしろ建設業全体としては外国人しか採用の希望がないだろうと思います。

数ヶ月前に知り合いの大工にもガイダブルさんを紹介して、求人掲載を始めているみたいです。すでに2人採用することが決まっていて「利用して良かった」と好評でしたよ。



**就労者インタビュー**



←左から
長谷川様、
イヴァンさん、
サンチェスさん

## 日本で仕事を探すのは大変でしたか？

イヴァンさん：
たいへんでした。ほかの会社は日本語のレベルがたかいところが多くて、採用されるまでたくさん応募していました。

サンチェスさん：
日本に来た当初は、ハローワークで仕事を探していて、派遣社員として働いていたので苦労しました。日本語を覚えてからは、大阪で建設の仕事に就きました。

大阪から横浜に引っ越すタイミングで、ガイダブルの求人広告から林土木建設に応募しました。実はその求人は妻がFacebookで見つけて教えてくれたんです。妻はよくガイダブルのサイトで仕事を探しています。

## 実際に日本で働いてみてどうですか？

イヴァンさん：
日本ではたらくのは、かんたんなこともあるし、むずかしいこともあります。**いちばんむずかしいのは日本語をおぼえること**です。

綿貫様：
イヴァンさんは日本語がまだ難しいみたいで、資格を取得するのに苦戦しています。実際の作業内容は完全に理解しているものの、実際のテストになると難しいようです。

サンチェスさん：
私は日本で働くのが好きです。日本に移住してから30年以上経っていて、建設現場のほとんどの仕事をしたことがあるのでむずかしいと思うことはないです。あとはやっぱり無理しないとか、常に状況を確認して慌てないとかを意識して仕事をしています。

## 長谷川様は外国人メンバーとどのようにコミュニケーションを取っていますか？

長谷川様：
特に意識しているのは、伝わりやすい言い方をすることですね。**現場ではひとつの道具であってもいろいろな呼び方があるので「アレ取って」などと抽象的に伝えるのではなく、わかりやすい表現をしています。**

**彼らが危ないところに行きそうなときなどは、身振り手振りも加えて**伝えています。

みんな日本に長く住んでいるので、大体カタコトでも伝わりますね。



## 職場の雰囲気や人間関係はどうでしょうか？

サンチェスさん：
すごく良好です。この会社では全員が仲良くて、まるでファミリーみたいです。

みんなとても優しくて、コミュニケーションをよく取っています。特に、未経験の人が大変なことは社員同士わかっているので、ベテラン社員が丁寧に教えてあげています。経験の浅い人も一生懸命がんばっていて、私たちも刺激をもらっています。本当にこの会社のメンバーが好きです。

おじいちゃんになるまでずっとここで働きたいと思ってます（笑）

イヴァンさん：
ぼくもこの会社が好きです。みんな仲が良いし、おもしろくて、話しているときがいちばん楽しいです。

ずっとここではたらきたいです。

**Webサイトからもインタビューをご覧いただけます**

# Interview 02




## 【大手飲食チェーン店】ファーストキッチン株式会社さまの外国人採用での成功事例をご紹介！

### 外国籍の方は、弊社の求人媒体を使う前から雇われてましたか？　どんな印象を持っていましたか？

そうですね。留学生はもとから働いていますね。

日本人と外国人をわけて考えているつもりはないですが、やはり外国人留学生は自分でお金を稼がないと暮らしていけない人の割合も多いので、真剣さやまじめさがある人が多いですね。

もちろん人によりますけど。

### 外国籍の方をマネジメントする上で難しさはありますか？

わたしは外国籍の方と接するのは得意だと思ってまして。こっちが話しかけたり、ストロークしてあげると反応が大きいので、やりやすいですね。

むしろ最近は日本人だと静かな方が多いですし、あまり干渉しすぎるとハラスメントということにもなりがちなので、少し関係を築きにくいところもありますね。（笑）

あと、やはり**親しみやすい環境にすることが大事だと思うので、時間があれば話しかけるようにしています。**
顔を合わせるチャンスがあれば、相手の名前を呼んで話しかけてあげるようにしてますね。
話すまでいかなくても、声をかけてあげるだけでもいいと思います。




**特に名前を呼んで話しかけるということに関しては、外国籍の方のほうが響いている感じがします。**

喜んでくれますよ。

### ファーストキッチン株式会社さま

【事業の紹介】
“ファストフードの新しい価値を創造し、都市生活者のニーズに応え、地域社会へ貢献する”
日本オリジナルのハンバーガーチェーンを目指して1977年に誕生したファーストキッチン。世界最大ハンバーガーチェーンのひとつであるウェンディーズと手を組み、新しい価値の創造、顧客満足の創出、地域社会への
貢献にチャレンジし
つづけています。

【事業内容】
飲食

【お話ししてくださった方】
松下 正人さま



### ガイダブルジョブス経由で採用された下田さんはフィリピン国籍でしたよね？

そうです。

つい最近日本の国籍を取得されて日本人になりました。ハーフの方ですが、働き始めて日本語もどんどん上達していますよ。



## 下田さんの働きぶりはどうですか？

働きぶりもとてもまじめで、明るいです。がんばりやさんです。

最初は日本語でつまづいている部分がありましたけど、元気よく返事をしてやってくれてます。勤務態度もとてもまじめですね。

## 外国籍の方の日本語レベルはどのくらいが必要と考えていますか？

そうですね。日本語が最低限話せることは大事ですね。JLPTなどの資格を持っていなくてもかまいませんが、日常会話ができないと仕事はこなすのは難しいと思います。業務内容も覚えられないですしね。

## 接客面では、やはり日常会話ができないと難しいですか？

いまはセルフレジもありますし、料理を作ってボタンを押せばなんとかなる面もあります。ですが、それでも日常会話レベルは必要ですかね。

## 日本人とくらべて、外国人の方を雇用する際に手間を感じることはありますか？

外国籍の方を雇う際は、在留カードをみて期限がいつまでかをチェックしたりとか、ちょっとした手続きが必要です。そんなに難しいことではないです。しかし中には敬遠してしまう店長さんもおられるみたいですね。慣れてしまえば簡単なんですけど。

## ファーストキッチンさまでは特定技能での採用もされていますか？

ほかの求人媒体からの応募ですと、応募されてきた外国籍の方は全然日本語を話せなかったり、コミュニケーションができない方が多かったです。

面接してみたらまったく話せなくて、時間だけ取られてしまうというケースもありました。

その点でガイダブルさんだと一次面接の代行をしていただいているので、まったく話せない人は来ないですよね。やはり時間的にとても助かりますね。全然ちがうな、と思いました。

去年の春からガイダブルさんを使っていますが、家族滞在ビザや永住権を持っている人が面接に来てくれることが多かったので、こちらとしても働いてもらいやすかったです。

## 身分系の方の応募のほうがいいのは、日本文化によりなじんでいるからですか？

それもありますけど、やっぱり留学生と違って働く時間に制限がない、というのがいいところですね。

留学生だと28時間までという制限があります。身分系の方は時間制限がない点がいちばんの魅力です。

## 弊社のカスタマーサクセス担当はどうでしょう？

当社の担当の方は、一次選考で応募者と話した内容や評価を丁寧に記録してくれているので、とても役立っています。

「今度はこういう方が来るんだな」というのが前もってわかるのがありがたいですね。面接の前から相手のイメージがつきやすく、とても参考になります。

## 外国籍の方と働いてきたキャリアの中で、印象に残っているできごとはありますか？

六本木店にいたときですが、バングラデシュの方を7~8名ほど雇っていました。わたしが異動するときには、ちょっとした帝国みたいになっていて。（笑）

彼らが「最後だからパーティーをしよう」と言ってくれて、ケーキや何万円もするカバンを買ってくれましたね。
ちょっと丁重な感じで扱ってくれて、面白かったですね。

## 松下さまは彼らから頼られていたんじゃないですか？

そうですね。半年以上働くと有休が発生するんですけど、彼らはやはり手続きの仕方とかもわからないので、こっちが申請してあげる必要があったりして、そういう面とかでは頼られてましたかね。

## 外国人採用がうまく行っている店舗さまに取材に伺いますと、マネージャーさまが日本の方と外国の方を区別しない方が多いなと感じます。その点についてはどうお考えでしょうか？

そうですね。
分け隔てなくしてますし、弊社では時給が上がっていくための評価方法も同じですね。

この店舗の中でも外国人留学生の方がいちばん評価が高いです。**仕事ができれば、やっぱり評価することがモチベーション面でも大切だと思います。**

**Webサイトからもインタビューをご覧いただけます**

# Interview 03



## 【人材紹介】介護業界の課題に挑む戦略的な「外国人受け入れの土壌作り」とは？

### 外国人採用に至った背景をお聞かせください。

今後、介護施設の運営において外国人材の受け入れは不可欠になると考えていました。

実は、3年ほど前に一度「ガイダブルジョブス」を利用しましたが、残念ながら雇用した人材が定着しませんでした。この経験から「まずは本社側から外国人の受け入れに必要な土壌を構築しなければならない」という認識に至り、改めて外国人採用に挑戦することを決意しました。

弊社では新卒採用をしたことがありませんでしたが「スポンジのように多くのことを吸収し成長できる」という点に着目し、外国人の新卒採用にトライすることにしたのです。

### 「ガイダブルジョブス」の2回目の利用を決めたきっかけは何だったのでしょうか

たまたまガイダブルの方からお電話いただいたんです。

そのときは掲載型の求人サービスは弊社の採用方針とは合わないと感じていました。

相談したところ「新卒に特化した人材紹介のサービスの方で力になれるかもしれない」と提案していただき、人材紹介の方向で進めることになりました。

### 以前のお取引から年月が経ちましたが、今回の意思決定はどのように行われたのですか？

以前の利用時には代表が意思決定をしていましたが、今回は私が行いました。

当時に比べ、介護や福祉において外国人材の必要性がますます高まっているという背景があります。このため、今後は外国人採用にシフトしていく必要があるという点については、社内で既に共通認識が形成されていました。

したがって、代表からも特にネガティブな意見や反対はなく、意思決定は円滑に進みました。

### 株式会社SOINさま

【事業の紹介】
株式会社SOIN（ソワン）は、千葉・埼玉・神奈川県を中心に、住宅型有料老人ホームの運営を主軸に、訪問介護・訪問看護、各種研修など、地域に根差した多様な看護・介護福祉サービスを展開し、皆様の豊かな暮らしを支えています。

【事業内容】
住宅型有料老人ホーム事業・
訪問介護事業・訪問看護事業・
介護福祉士実務者研修事業・
不動産事業など

【お話ししてくださった方】
田中 様



### 最終面接の時間が一般的な面接に比べて早く終わることがあったようですが、はじめての外国人採用で警戒したことはなかったのでしょうか？

特に警戒することはありませんでした。

むしろ、候補者の方が極度に緊張されているため、面接時間を長引かせてもツラいだろうと思っていました。

実務的な話については一次面接で既に確認済みだったので、最終面接では主にお人柄を見極められれば十分だと判断しました。

## 日本人との面接に比べて変えたことなどはありましたか？

**専門用語を避け、わかりやすい言葉を選ぶよう意識しました。**

それ以外の基本的な面接の進め方は、日本人候補者と同様に実施しました。

## 田中様以外で、採用者2名の上司や会社側が課題に感じられていたことはございましたか？

2人の上司からは、特に大きな課題や苦労は聞いていません。
むしろ2人の上司は相当助かっているはずです。

事前に研修準備も行いましたが、当初想定していたよりも負担は少なかったです。

入社後すぐに、ビジネスマナー・仕事に対する心構え・マネジメントなど3ヶ月間にわたる研修を受けてもらいましたが、**慣れない日本語が出てくるため、業務を習得するまでは大変だったと思います。**

結果的に2人とも期待以上に成長してくれたのでよかったです。

## 同じタイミングで新卒2名を受け入れてよかったですか？

結論よかったと思います。外国人材の相互理解と組織への定着促進という目的において、2人同時に受け入れた判断は間違いありませんでした。

この結果、次年度以降は1人ずつの採用も可能かもしれませんが、初期段階としては最善の策だったと確信しています。

## 2人のキャリアの方向性についてイメージされていることはありますか？

今後はジョブローテーションを積極的に進めたいと考えています。

彼女たちの成長にも繋がりますし、いろいろな経験を積んでもらいたいと思っています。

## 介護現場などは外国人の重要性が高まっている中で、本社側でも外国人材を受け入れていくというのは一種の戦略なのでしょうか。

間違いなくこれは当社の戦略です。採用の入り口段階で外国籍の社員が対応することが、相乗効果を生むと考えています。

また、**入社後の多角的なサポートを担える人材は、重要な戦力となります。**

このサポート体制の構築は外国人採用における最初の施策です。

## 就労者インタビュー



←左から
ミョーさん
（ミャンマー出身・人事部）、
リンさん
（ベトナム出身・経理部）

## 日本に来てどのくらいですか？

ミョーさん：
1年半です。去年の4月に日本にきました。就職する前は語学学校に通っていました。

リンさん：
私は6年目で、語学学校と大学に通っていました。

## 日本で生活することへの不安などはありましたか？

ミョーさん：
**ミャンマーでは日本人と話す機会がなかったので、私の発音で日本語がうまく伝わるか不安でした。**

今はわからないことがあっても教えていただけるので問題ないです。

リンさん：
私の場合は、姉が日本に住んでいるので不安はありませんでした。

## 以前はどのようなお仕事をしていましたか？

ミョーさん：
ミャンマーでは日本語学校の教師をしていました。ミャンマー人を日本へ送り出す業務もありました。

リンさん：
私はベトナムでバイトもしたことがありませんでした。

ですが、東南アジアの方が仕事は楽なんじゃないかと思います。日本はもっと真面目に働いているイメージがあります。

ミョーさん：
私も最初は日本人はかなり真面目なのだろうと思っていました。休憩もしないで働いているのかなって（笑）

## 就職活動はいかがでしたか？

ミョーさん：
就職活動は日本に来て半年ほど経った頃に始めました。日本語学校を卒業するために就職をしなければいけませんでした。

現在携わっているのは、日本に来る外国人の方々のサポート業務です。前職と共通する分野だったため、迷わず応募しました。

他の会社を受けることなく、一社目でこの会社から内定をいただけたのでよかったです。

リンさん：
私の就職活動は、大学4年生の10月末からと、やや出遅れてのスタートでした。正直なところ、焦りを感じていたため、急いで決めなくてはという気持ちもありました。

そのような状況で内定をいただけて本当にありがたかったです。

特に経理の知識がなかったので、すごく不安でした。ですが実際に入社してみるとみなさんがやさしくサポートしてくださり、様々なことに挑戦させていただける環境でした。

今では、この会社に入社できて本当によかったと思っています。

## 「ガイダブルジョブス」のサポートはどうでしたか？

ミョーさん：
面接練習を担当してくれた方がやさしかったのがよかったです。

リンさん：
面接予定の会社から連絡があったら、すぐにお知らせしていただいたのもよかったです。
親切な対応が印象的です。

## 仕事は大変ですか？

ミョーさん：
そこまで大変じゃないです。
最初の2ヶ月は研修があって、その後に自分の役割が決まりました。役割が決まる前にいろいろ説明があり、自分にあった業務を担当させてもらえたので大変ではなかったです。

## 日本人の社員とコミュニケーションを取っていて難しいと感じることはありますか？

ミョーさん・リンさん：
ないです（笑）

ミョーさん：
日本語を使って働くのは難しいこともあるだろうと思っていたので、本当にびっくりしました。

リンさん：
日本人だけの職場ははじめてだったので不安でしたが、みなさん優しいので問題ないです。

## ほかに母国で働いていたときとのギャップはありましたか？

ミョーさん：
メールですね。ミャンマーでは基本的に仕事でメールを使用しません。また、**電話対応もわからないことが多くて大変でした**。

リンさん：
母国で働いた経験がないのでギャップは分かりませんが、**経理の専門用語を日本語で理解するのは苦労しました**。

## 外国人の社員がほとんどいないようですが、大変なときはどうしていましたか？

リンさん：
ミョーさんと2人でお昼休憩のときに「最初は大変だと思うけど、一緒に頑張ろう」と励まし合っていました。「まずは3ヶ月で全部できるようになろう」と2人で決めていました。

## 今の仕事で楽しいと感じるのはどんなときですか？

ミョーさん：
英語について興味があるので、英語版の書類を作成しているときが楽しいです。

リンさん：
私はやったことがないことに挑戦するときが一番楽しいです。新しく教えていただいたことは全部おもしろいと思って働いています。

## 今後のキャリアの希望はありますか？

ミョーさん：
キャリアパスの希望というほどではないですが、私は8月から別のグループ企業に配属されました。
そこでは外国人の受け入れのためのサポートや面接官などを担当しています。

前職や今までの業務を活かして働きます。
異動については相談が来たので「やりたいです」と答えました。なので今後はこの仕事を頑張りたいです。

リンさん：
私は経理だけではなく、様々なことに挑戦してみたいと考えています。
今後は外国人のサポートなどもできたらいいなと思います。

**Webサイトからもインタビューをご覧いただけます**

# 外国人採用なら ガイダブルジョブス




ガイダブルジョブスは、外国人材に特化した採用・支援プラットフォームです。日本で働きたい**外国人材47万人以上が登録**。企業様のニーズに合った人材とのマッチングから、採用までを徹底支援しています。

## 外国人ユーザー数

**47万人**



## 導入企業数

**4,000**

**社以上**





## 採用決定率

**70%以上**

※サポートプランが対象



# サポートも充実で初めてでも安心！

## 外国人採用のプロが1社1名担当で安心のサポート体制。



| カテゴリ | サポート内容 |
|---|---|
| 事前説明、ヒアリング | 在留資格について説明 |
| | 外国人採用の注意点 |
| | 募集条件のヒアリング |
| | 求人内容の確認、変更アドバイス |
| | 求人内容の翻訳確認 |
| 募集中 | 応募者の在留資格、要件確認 |
| | 応募者の一次面談代行 |
| | 企業担当者との面接設定 |
| 採用後 | 日本語履歴書作成サポート |
| | 雇用時の手続きサポート |

定着にお悩みの方向け

# Guidableオペレーション のご紹介

## Guidableオペレーション とは？

Guidableオペレーションはガイダブルジョブスが展開する、**新しい定着支援サービス**です。
求人掲載や人材紹介にとどまらず、**「採用・育成・定着・戦力化」までを包括的に支援する**、新しい外国人採用のモデルを提供いたします。

## こんなお悩みがある方にオススメ

- 外国人採用を始めたけどスタッフがなかなか定着しない
- 教育など、どうマネジメントすればいいのかわからない
- 教育にかけられる時間と人手が足りない

## 特徴

### 現場で直接

店舗や工場での運営経験を有するGuidableの社員（Guidableサポーター）が現場にアサインされ、運営を密着サポートします。

### フロー構築

採用した外国人スタッフが早期に定着・活躍できるよう、教育体制や業務フローを、現場に合わせて一緒に設計・構築します。

### 環境づくり

多言語マニュアル導入などにより、言語や文化の違いによるすれ違いを減らし、外国人スタッフが安心して長く働ける環境を整備します。

## Q&A

**Q** 対応できる業種の種類は？

**A** 飲食業・小売業・物流業・製造業を中心に、現場作業や接客を伴う職種全般に対応可能です。

**Q** Guidable 社員（Guidableサポーター）が現場でどのように関与するのですか？

**A** Guidable の社員が現場にアサインされ、運営を学びながら以下をサポートします：
・現場で通常業務を対応、オペレーション改善、応募獲得、面接、教育、管理、離職防止、多言語マニュアル作成など

# ガイダブルジョブスでは「外国人採用」に役立つ記事や資料を掲載中！

## お役立ち資料

### 外国人採用で活用できる助成金・補助金まとめ




外国人採用で使える9つの助成金・補助金を概要から活用イメージ、メリットまでまとめました。

### 今すぐわかる！育成就労




2027年から技能実習制度に変わって新設される「育成就労制度」について1から解説。

画像をタッチして詳細に飛べます

## お役立ち記事



2025/06/01

外国人が突然仕事に来なくなるのは本当？身分系の在留資格を持っている方にアンケート調査を実施！



2025/10/01

「働きたい」と思われる会社へ！外国人材を惹きつける企業の条件とは

# 御社の採用活動にお役立て頂けますと幸いです。

「この機会に外国人採用をはじめたい！」
という企業様はぜひ一度ご相談ください。

↓お問い合わせ・サービス関連の資料請求はこちらから↓

https://guidablejobs.jp/#contact