

アジア人財プログラム修了生に対するインタビュー調査結果報告 —新卒外国人社員として日本企業で働くということ—

山田 明子¹

1. 調査の目的

平成 20 年に本学でアジア人財プログラムが開始されてから 6 年が経ち、本プログラムの参加者は、平成 26 年度で 7 期生を迎えた。そして現在、1 期生から 5 期生までが日本企業で社会人として日々業務に携わっており、6 期生も平成 27 年度 4 月から日本社会へと羽ばたいていく。これまで大学における出口支援としてのビジネス日本語教育に関わってきたが、就職活動のサポートに終始せず、日本社会で社会人としてスムーズに職場に入っていけるようなサポートも視野に入れ、カリキュラムや授業活動を考えてきた。しかし、新卒入社する外国人社員が、入社後に実際にどのようなことに問題を感じるのか、そして、どのような意識を持って業務を行っているのか、その実態はまだ十分に明らかにはされていない。そこで、本調査では、その実態を、入社 5 年目までの新卒外国人社員の意識をもとに明らかにすることを目的とする。

2. 調査概要

2-1. 調査対象者

今回の調査対象者は、本プログラム 1 期生から 5 期生までの 12 名である。12 名全員が中国国籍で工学系の修士課程を修了し、新卒採用として日本企業に勤務している。その他の調査対象者の属性は表 1 の通りである。表 1 は勤続年数順に並んでおり、勤続年数は調査実施時のものを示す²。

表 1 調査対象者

	性別	勤続年数	業界	職種
1	男	4 年 10 か月	海運・造船	情報関連
2	男	4 年 10 か月	ソフトウェア・ハードウェア開発	情報関連
3	男	4 年 10 か月	専門商社	営業関連（海外）
4	女	3 年 10 か月	化学・素材	研究開発関連
5	男	2 年 10 か月	コンピュータ・通信・精密機器	研究開発関連
6	男	2 年 10 か月	建築・建設・設計・土木	研究開発関連
7	男	2 年 10 か月	自動車・運輸・輸送機器	研究開発関連
8	男	2 年 10 か月	システムインテグレータ	情報関連
9	男	1 年 10 か月	半導体・電子・電気機器	研究開発関連
10	男	10 か月	自動車・運輸・輸送機器	生産技術関連
11	男	10 か月	総合電機	生産技術関連
12	男	10 か月	総合電機	生産技術関連

¹ 九州大学・留学生センター（E-mail: yamada.akiko.623@m.kyushu-u.ac.jp）

² 業界は『転職会議(<http://jobtalk.jp/>)』参照、最終アクセス:2015 年 2 月 6 日
職種は『外国人留学生のための日本就職オールガイド (pp.51-53)』を参考に、項目を作成した。

調査対象者のほとんどが部署内に外国人社員が自分一人という環境で業務を行っていた。また、個人差はあるが、平均して業務の80%程度を日本語で行っていた。母国語である中国語を使用するケースとしては、海外からの問い合わせへの対応、申請書・仕様書の確認などが挙げられていた。また、海外業務関係の申請書や仕様書は英語で書かれていることもあり、英語力が求められる場合もあるということであった。

2-2. 調査方法

調査では、「入社後の悩み」、「キャリア」、「外国人社員としての意識」、「企業が求める人材像」について、インタビューを行った。インタビューは、基本的に3名程度の集団面接で行ったが、調査対象者の都合に合わせて個別面接も実施した。インタビューの実施期間は、平成27年1月10日～17日で、主に関東地区で実施した。インタビューの前に質問項目をあらかじめ記載したものを自由記述式のアンケートとして使用し、その回答に沿ってインタビューを行っていった。所要時間は1時間半～2時間である。インタビューの内容は、調査対象者の同意を得た上で録音した。なお、本調査では、調査対象者に不利益が生じないようにデータや対象者、会社名の匿名化に配慮している。

3. 調査結果

調査結果について、以下「入社後の悩み」、「キャリア」、「外国人社員としての意識」、「企業が求める人材像」という4つのテーマごとに示す。インタビューの回答は、インタビュー時のメモや録音などの記録をもとに質問項目・調査対象者ごとに文章化し、その後、回答の内容を比較検討しながら項目化していった。

3-1. 入社後の悩み

入社してからの悩みとして、「今の悩みは何か」、「入社後からずっと悩んでいることは何か」について聞いた。この質問の回答は重なる部分も多かったことから、両方の質問の解答をまとめたものを「入社後の悩み」として表2にまとめる。

表2 入社後の悩み

入社後の悩み	<ul style="list-style-type: none">・上司やトレーナーとの人間関係・職場での人間関係がどうやればうまく築いていけるか分からないこと・業務に集中しすぎて職場の人とコミュニケーションが取れていないこと・日本人のグループに溶け込めないこと・部署や業務内容が変わった時にうまく仕事ができないかもしれないという不安・業務に安定感が出て来て向上心が弱くなってきていること・段取りを考えて作業を進めていく力の弱さ・ビジネスメールで相手に失礼なく的確に自分の気持ちを伝える日本語の表現力不足・仕事とプライベートのバランスの取り方・今後の人生設計・特にない
--------	---

入社後の悩みは、大きく「人間関係」、「業務関連」、「プライベートも含めた悩み」の3つに分けられる。

「人間関係」から、上司やトレーナーなど業務上関わりの深い特定の人との人間関係や、部署

内外の広く自分の業務と関わりのある人との人間関係に悩みを抱えていることが分かった。特に、広く自分の業務に関わる人たちとの人間関係への言及から、職場で業務を遂行していくためにはただ仕事をこなすだけではなく、人間関係や信頼関係を築いていくことが大切であるという意識を持っていることが分かった。

「業務に関連する悩み」は、大きく「不安」と「能力不足」の2つに分けられる。まず、「業務に対する不安」は、対比的な内容に分かれていた。1つは、今後自分が担当する業務できちんと結果が出せるかという不安である。特に、部署が変わる際にそれまでに蓄積してきた経験がゼロになり通用しない可能性があるのではないかという点で不安を感じていた。もう1つの不安は、今の仕事に慣れて同じ作業の繰り返しが続くことにより、成長や変化に対する意欲がなくなるのではないかということであった。次に、「業務遂行上の能力不足」では、段取りをする力と日本語表現力の不足が挙げられていた。両方とも各調査対象者の業務内容にかなり関わりの強い力であるが、指示されて仕事を行っていくという新人の立場から、ある程度自分主導で責任を持って業務に携わっていくという立場への移行が能力不足への認識につながったのではないかと考えられる。

「プライベートも含めた悩み」では、プライベートの充実が仕事にも影響するという考え方からプライベートも大切にしたいと考えていること、また外国人社員として帰国も含めて今後どのような人生設計をしていくかについて悩んでいることが挙げられていた。

3-2. キャリア

キャリアに関する質問として、「今の企業で働いている理由」、「今後の目標・キャリアパス」について聞いた。この2つの質問の回答を表3にまとめる。

表3 キャリア

<p>今の企業で 働いている理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企業が持つ技術に興味がある ・自己成長できる（技術力が身に付けられる、視野が広がる） ・やりがいを感じる ・自分の希望に合った業務（技術面・海外関連）ができる環境がある ・社風がいい ・会社が安定している ・待遇がいい ・まだ考えたことがない（目の前の業務をこなすのに日々精一杯）
<p>今後の目標・ キャリアパス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・技術面で自分の強みを作ること ・現在携わっている以外の業務や他の職種にチャレンジすること ・どこの国でも対応でき、何でもできるエンジニアになること ・母国での仕事のチャンスを作ること ・母国に限らず広く海外業務にチャレンジすること ・まだ分からない

今回の調査では、入社1年目の調査対象者もおり、キャリアについてイメージが描けないという回答もあったが、今の企業で働いているモチベーションとしては、「技術力」、「自己成長・やりがい」、「待遇」に関する内容が挙げられていた。「待遇」については、ほとんどが「給料がいい」という点について言及していた。まずは、安定した経済的基盤を築けることが、日本で社会生活を送る上での前提だと考えていることが分かる。一方で、「技術力」、「自己成長・やりがい」が挙げられていることから、「待遇」だけではなく、働くということに対するモチベーションを高められるような環境が、その企業への定着に影響を与えていると言える。

また、今後の目標・キャリアパスは、大きく「業務内容」と「海外業務」に関する言及に分けられる。「業務内容」では、技術者として一人前になり、自分の軸を作りつつ、様々な業務にチャレンジしていきたいと考えていることが分かった。また、「海外業務」からは、中国人であることを活かして母国と関わりのある業務に携わりたいと考えていることが分かる。さらに、母国以外の海外関連業務が挙げられていることから、グローバル人材として母国と日本との架け橋としてだけでなく、どの国でもどんな人とでも仕事ができるようになりたいという将来像を描いていることが分かる。

3-3. 外国人社員としての意識

外国人社員としての意識に関する質問として、「日本人社員と比較した、外国人社員であることの有利な点と不利な点」、「文化差を感じるかどうか」について聞いた。この2つの質問の回答を表4にまとめる。

表4 外国人社員としての意識

外国人社員であることの 有利な点と不利な点	【有利な点】 ・中国に係る業務ができる（顧客対応、出張など） ・お客さんと話す時に話題が作りやすい ・分からないことがあっても教えてもらえる
	【不利な点】 ・日本のマナーや習慣、日本人の考え方が分からない ・日本人の集団に溶け込めない ・日本人の同期ほど日本語によるコミュニケーションがうまくできない ・外国語である日本語で業務を行っていかなければならない ・日本人以上に日本語力が求められる
文化差	【感じることもある】 ・同じことに対して、日本人と考え方や判断基準が違う ・雑談での会話の内容が分からない
	【感じたことがない】 ・入社前から日本にいたので慣れている ・相手を「日本人」ではなく「個人」として見ている ・まずは職場環境に自分が合わせて早く慣れることが先なので、文化差というのは感じない

「外国人社員であることの有利な点」としては、中国語や中国の文化に対する知識を活かし、母国である中国関連の業務ができることが挙げられていた。業務で顧客対応がある場合には、中国の事を話題にすることでお客さんとコミュニケーションが取りやすいといった利点を挙げていた。また、日本人の同期と比較して、分からないことがあっても周りの人からやさしく教えてもらいやすいという意識を持っていることが分かった。一方、不利な点としては、日本社会で育ってきた日本人なら当たり前に分かる習慣や考え方が理解できない、日本人と仲良くなるのが難しいといった、日本社会・日本人コミュニティの中に外国人として入っていくことの難しさが挙げられていた。日本人同期と比較した場合、日本人社員は言語表現を使ってうまく人間関係で距離をつめることができるが、日本語が母語ではない外国人社員にはそれが難しいという声も聞かれた。また、母語ではない日本語で慣れない業務を行っていかなければならない場合、打ち合わせ等で聞くことに集中しすぎて自分の意見を言い出せないことや、急な問い合わせにうまく対応できないことがあると語っていた。しかし一方で、日本語運用力が高いために、逆に日本語コミュニケーション能力に対する日本人社員からの要求が高くなってしまったという悩みを抱えて

いる調査対象者もいた。

次に、「文化差」については、文化差を感じることもあるという意見と、感じたことがないという意見に分かれた。文化差を感じるという回答では、日本人は満足のレベルが高い、何でも「会」を立ち上げ帰属意識を強める、中国人の仕事のやり方に比べて細かく厳しいといった、仕事のやり方に対する文化差が挙げられていた。また、雑談中に、日本人なら誰もが知っている話題が分からず会話についていけない場合に、自分が外国人であることを実感すると語っていた。一方、文化差を感じないという回答からは、すでに日本の文化や日本人との付き合い方を留学生時代に経験しており違和感がしないこと、「日本人」対「中国人」ではなく「個人」対「個人」として職場の日本人社員と付き合っていること、組織への新規参入者として組織のやり方に疑問を抱くのではなく、まずは環境に適応しようとする意識を強く抱いていることが分かった。

3-4. 企業が求める人材像

企業が求める人材像に関する質問として、「企業で求められる人材とはどのような人材だと思うか」、「グローバル人材とはどのような人材だと思うか」、「コミュニケーション能力とはどのような能力だと思うか」について聞いた。この3つの質問の回答を表5にまとめる。

表5 企業が求める人材像

<p>企業で求められる人材</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・技術力がある人 ・利益を出し会社に貢献できる人 ・組織意識を持って仕事ができる人（情報共有する、全体を見て動く） ・誰とでも人間関係をうまく築ける人 ・自分の考えやアイデアを発信し伝えられる人 ・自分がすべて正しいと思わず相手の考えも聞ける人 ・自分の考えや視点をしっかり持っている人 ・自己成長できる人 ・自分から学んでいく力がある人 ・チームを率いることができる人 ・交渉力がある人 ・仕事に対して熱心に取り組める人 ・責任感がある人 ・英語力がある人
<p>グローバル人材</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の国の文化や言葉を理解して対応できる人 ・相手の立場に立って考えられる人 ・誰とでもコミュニケーションができる人 ・何でも受け入れられる人 ・自分を変えられる人 ・心が強く根性がある人 ・自分で環境を作っていける人 ・どんな環境にもすばやく溶け込める人 ・どの国でも通用するレベルの技術力を持っている人 ・2ヶ国語以上の言語力を持っている人 ・海外業務ができる人
<p>コミュニケーション能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の話を聞き、自分の考えを伝えることができる ・相手の意図を汲み取り、自分の本音も伝えられる ・自分が分からないことを聞き出し聞き取れる ・相手が求めているものを聞き出し提供できる ・相手に合わせられ、相手に配慮できる ・お互いの立場を理解することができる ・みんなが気持ちよく仕事ができるように働きかけられる ・仕事以外の場面でも周りの人とうまく関係が築ける ・雑談力がある

「企業で求められる人材」の回答は、個々人の業務・経験と関わる部分が多く、様々な意見が出てきた。その中で内容が重なるものをまとめると、「組織意識を持って行動できる」、「コミュニケーション能力がある」、「自己成長できる」、「仕事に対する姿勢（熱心さ・責任感）」の4つの点が見えてくる。これらの項目から、個人として動くのではなく組織の一員としてチームで協力しながら動くという意識を持つことが必要であること、そして、仕事に対して向上心を持って真摯に取り組むことが求められていることが分かる。やはり日本企業ではチームワークが重要であるということ職場に入ってから改めて実感するようである。

「グローバル人材とはどのような人材か」という質問の回答では、大きく「文化・考え方の違い」、「自分自身の心の持ち方」、「環境（適応・整備）」、「基礎力（言語力・技術力）」についての言及が見られた。特に、「自分自身の心の持ち方」、「環境」に関する回答には、実際に自分自身が日本人コミュニティである日本企業で外国人社員として働いている経験が反映されていた。これらの回答から、単にグローバル人材とは、言語力や異文化理解ができるだけでなく、精神的なタフさや自ら進んで働きかけられる力を持つ人材だと実感していることが分かる。

「コミュニケーション能力」では、大きく「相手の意図や求めているものを聞き出す」、「自分の考えや本音を伝える」、「相手や周りの人との関係性を築く」という3点に関する言及があった。特に顧客対応をしている調査対象者にとっては、相手との対話の中からニーズや希望を聞き出すという力の重要性を実感しているようであった。また、業務には直接かかわらなくても、職場の人たちと人間関係を築いていくために雑談などコミュニケーションを取る必要があると感じていることが分かった。これらのことから、日本企業で仕事をしていくためには、ただ「言語」を使えばいいということではなく、「言語を使って何を達成するのか」という行動面も含めてコミュニケーションを捉える必要があると言える。

4. まとめ

今回の調査では、新卒外国人留学生の視点から、「入社後の悩み」、「キャリア」、「外国人社員としての意識」、「企業が求める人材像」に関する意識を探った。

これらの各テーマに沿った質問項目の回答を概観すると、「人間関係」、「相手への配慮」、「自己成長」に意識が向いていることが分かる。「人間関係」、「相手への配慮」からは、外国人社員として日本人コミュニティに入っていくことの難しさを、また、社会人として相手の立場や考え方に配慮しながら多様な人たちと付き合っていくことの難しさを感じていることが窺える。学生時代は日本人と信頼関係や人間関係を築かなくても勉学や研究、学生生活に大きな支障はないが、職場では利害関係が生じ、うまく人間関係を築けないと業務がうまく進められない。この学生と社会人の違いが、今回「人間関係」や「相手への配慮」に意識が向けられていた原因ではないかと考えられる。また、「自己成長」からは、向上心を持ち主体的に業務に取り組んでいる様子が見えてくる。今回の調査対象者は全工学系の大学院を卒業し、技術系職種についており、そもそも日本の技術力や日本のモノづくりに興味を持っていた。このように技術系職種の場合、入社初期の段階では技術面で学ぶべきことや身に付けるべきことがたくさんあり、自分が成長できる環境があるという実感を持つことでモチベーションが高められるのではないかと考えられる。

また、新卒外国人社員のキャリアパスという観点から見ると、技術系職種の外国人社員の場合、外国人社員としての強みである語学力や母国との架け橋になるような業務にすぐ携われる

というわけではなく、まずは一人前になるための技術力・知識を身に付けること、そして、組織意識を持ち日本人社員と人間関係を築きながら仕事環境を自分で整えていくことが、日本企業でキャリアを築いていく上での最初のステップになると言える。留学生は、入社後すぐに母国関連の業務に携われる、5年目ぐらいには役職が付いているといったイメージを持っている場合がある。このような学生が入社後にイメージのギャップを抱かないように、実際に日本企業に就職した新卒外国人社員の初期キャリアを知っておくことが日本企業への定着につながっていく可能性がある。

本調査では、入社後5年以内の新卒外国人社員を対象に、彼らの意識から質的にその実態を探った。今後も新卒外国人社員として入社した留学生たちが、どのような意識を持って働き、そしてどのようなキャリアパスを描いていくのか、引き続き入社5年目以降の追跡調査を継続していきたい。

【付記】本調査は、科学研究費補助金（課題番号：24652102）の助成を受けたものである。

【参考文献】

- ・山田明子（2013）「日本企業で働く中国人元留学生が抱える問題意識に関する実態調査」『東アジア日本語教育・日本文化研究』第十七輯、pp.173-187
- ・山田明子（2014）「日本企業に新卒入社した元留学生社員の入社後の能力変化－工学系中国人元留学生を対象とした実態調査－」『九州大学留学生センター紀要』第23号、pp.33-52

（平成27年2月12日作成）