

企業の人事・労務担当者 1,000 名に聞く【外国人材雇用に関する意識・実態調査】vol.2

外国人材雇用が多い業種は「介護」「情報通信業」、高い日本語能力を求める ～外国人材に関する『感謝』『トラブル・困ったこと』エピソード公開～

ヒューマンホールディングス株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：佐藤朋也、以下「当社」）は、企業で人事・採用業務に携わる 1,000 名を対象に「外国人材雇用に関する意識・実態調査」を行いました。

労働人口減少による人材不足の解決策として期待される外国人材の雇用について、企業の現状や意向を調査することを目的としています。

【本件のポイント】

- 外国人材雇用が多い業種は「介護」（54.8%）と「情報通信業」（54.7%）で、いずれも高い日本語能力（N2 レベル）が求められている傾向
- 雇用している外国人材に感謝していることは「よく働く」「勤勉」「真面目」が多く、トラブルが起きやすいのは「文化・慣習・宗教・マナーの違い」によるものが多い
- 「言語」は、最も「トラブルや困ったこと」が起きる原因として挙げられる一方で、海外からの問い合わせなどグローバル対応が可能になる側面も大きく、外国人材に「感謝していること」でも上位に挙げられる
- 「外国人材が所属するチームのリーダーにふさわしいと思う有名人」は、1 位「天海祐希」、2 位「大谷翔平」、3 位「パトリック・ハーラン」

【本件の概要】

近年、日本国内では労働人口の減少が深刻な課題となり、企業はますます人手不足に直面しています。この厳しい現状において、外国人材の雇用・活用は解決策のひとつとして重視され、政府は、技能実習制度を廃止し、新たに人材確保と人材育成を兼ねた「育成就労」制度の創設を発表しています。

当社グループは 1985 年の創業より教育事業を中心に、人材・介護・美容・スポーツ・IT の各事業を展開し、各事業では外国人材に関連する事業・サービスも提供しております。このたび、人事・採用業務に携わる企業担当者を対象に、外国人材雇用に対する企業の意識や実態について調査いたしました。

今後も各事業を通じて、すべての人が自分らしく生きられる豊かな社会の実現を目指してまいります。

【調査概要】

[期間]2024年2月15日～2月19日

[対象]全国／人事・労務・総務で人事・採用に携わる会社員

業種：農業、林業、漁業、鉱業、採石業、砂利採取業、建設業、製造業、電気・ガス・熱供給・水道業、情報通信業、運輸業、郵便業、卸売業、小売業、金融業、保険業、不動産業、物品賃貸業、学術研究、専門・技術サービス業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業、教育、学習支援、医療、介護、サービス業

[回答数]1,000 名

[方法]インターネット調査

※調査結果の構成比は小数点以下を四捨五入して算出しているため、合計値は必ずしも 100%とはなりません

■本件に関するお問い合わせ■ ヒューマンホールディングス株式会社 担当：若林、平
TEL：03-6846-8002 FAX：03-6846-1220 E-mail：kouhou@athuman.com

■企業の人事・労務担当者 1,000 名に聞く【外国人材雇用に関する意識・実態調査】vol.1

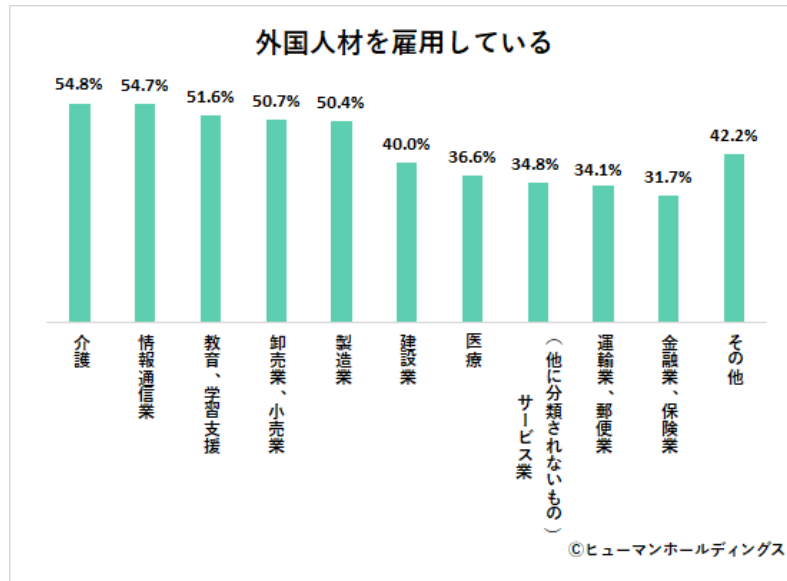
外国人材「雇用している」43.5%、「今後、採用意向あり」は 5 割超～人手不足解消に加え、若手・優秀な外国人材の確保を実感～

<https://www.athuman.com/news/2024/18998/>

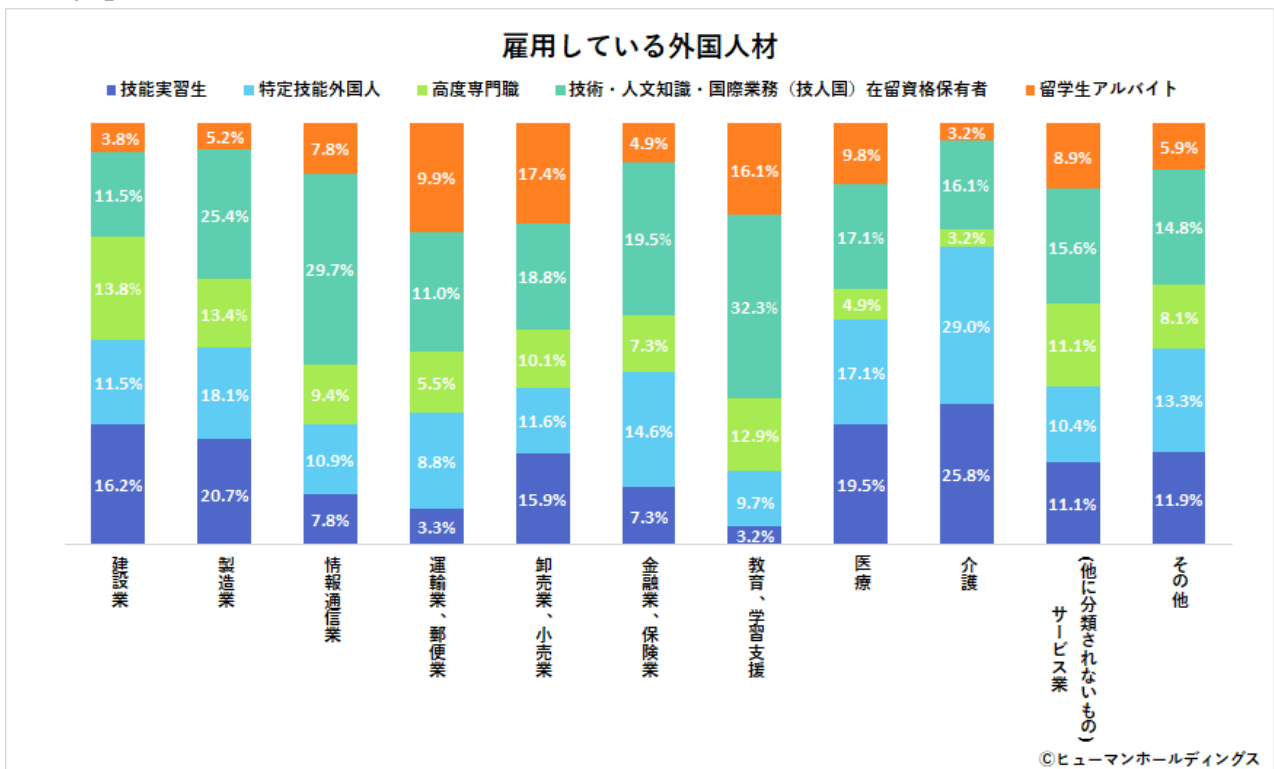
【調査結果】

1. 外国人材雇用の有無を業種別に見ると、「介護」と「情報通信業」が多く、54%超

[外国人材雇用に関する意識・実態調査 vol.1](#) では、43.5%が外国人材を雇用しているという結果でしたが、業種別に見ると「介護」「情報通信業」において 54%を超え、外国人材を多く雇用している業種と言える結果となりました。



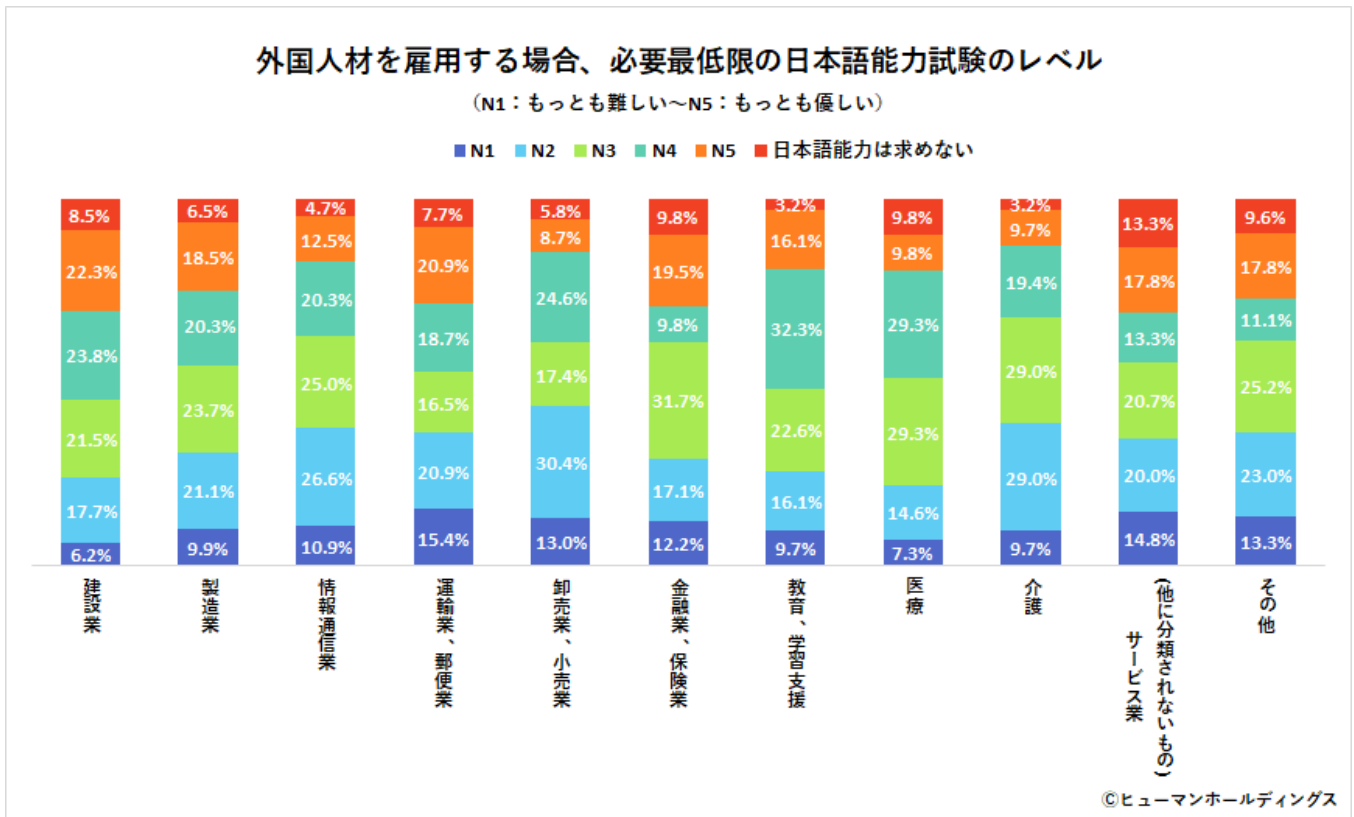
また、区分について、介護は「特定技能（29.0%）」と「技能実習生（25.8%）」が多く、「情報通信業」では、「技術・人文知識・国際業務（技人国）在留資格保有者（29.7%）」「特定技能（10.9%）」「高度専門職（9.4%）」の順でした。



■ 本件に関するお問い合わせ ■ ヒューマンホールディングス株式会社 担当：若林、平
TEL：03-6846-8002 FAX：03-6846-1220 E-mail：kouhou@athuman.com

2. 高い日本語能力レベルを求める業種は、「卸売業・小売業」「介護」「情報通信業」

「外国人材を雇用する場合、どのくらいの日本語レベルが最低限必要だと思うか」という質問に対し、全体では、「N3：日常的な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（22.9%）」、「N2：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（21.4%）」、「N4:基本的な日本語を理解することが出来る（19.0%）」の順という結果でしたが（[外国人材雇用に関する意識・実態調査 vol.1](#)）、業種別に比較すると、高い日本語能力レベルを求める（「N1：幅広い場面で使われる日本語を理解することができる」と「N2：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」の合算）業種は、「卸売業・小売業（43.4%）」「介護（38.7%）」「情報通信業（37.5%）」という結果になりました。顧客と直接接する業種や、専門用語を使用しロジカルに業務を進めることが必要とされやすい業種において高い日本語能力が求められている傾向が見られます。



3. 「外国人材への感謝」エピソードは、「よく働く」「勤勉」「真面目」

「外国人材に感謝したエピソード」の自由回答では、「よく働く」「人手不足の時早く出勤してくれる」「勤勉」「真面目」「何でも覚える姿勢」などの回答が多く、外国人材が業務に積極的に取り組む様子が垣間見えます。また、「優しい」「職場の雰囲気明るくなった」「業務効率」などの回答も多く見られ、職場の活性化にも一役買っているようです。

4. 「外国人材を雇用する中で起きたトラブルや困った」エピソードは、「言語」が最も多い

「外国人材を雇用する中で起きたトラブルや困ったエピソード」について質問したところ、「言葉の壁」「ニュアンスの相違で、意思疎通が図りにくい」「言葉が理解出来ないので作業手順を間違えるトラブルがあった」「細かい日本語を理解できない」など「言語」に関するエピソードが最も多い回答を得ました。次いで、「文化の違い」「感覚・常識の違い」「社会マナーが違う」「日本の風習が通じない」「5分前行動を理解してもらえない」「宗教上の規制で業務に支障がある」など、文化、慣習、宗教の違いがトラブルの原因になることが多いことがわかりました。

「言語」については、トラブルの原因として最も多く挙げられた一方で、3の「感謝したエピソード」でも上位に挙げられています。「語学を教わった」「海外からの電話対応」「通訳が不要」「多国籍の顧客に対応できるようになり、企業の幅が広がった」「グローバル人材相手の交渉時」など、グローバル対応の側面におけるメリットも多い状況があるようです。

5.「外国人材が所属するチームのリーダーにふさわしいと思う有名人」、1位「天海祐希」、2位「大谷翔平」、3位「パトリック・ハーラン」

「外国人材が所属するチームのリーダーにふさわしいと思う有名人」を男女1名ずつ挙げてもらったところ、1位「天海祐希さん」、2位「大谷翔平選手」、3位「パトリック・ハーランさん」という結果になりました。

それぞれに選んだ理由を挙げてもらうと（自由回答）、天海祐希さんは「リーダーシップ」「包容力」「信頼感」が多く、大谷翔平選手は、「コミュニケーション能力が高い」「グローバルな活躍」「実績」、パトリック・ハーランさんは「語学力」「博識」「文化に対する高い意識」などが多く挙げられました。

外国人材が所属するチームのリーダーにふさわしいと思う有名人

1位	天海祐希
2位	大谷翔平
3位	パトリック・ハーラン
4位	イチロー
4位	アンミカ
6位	大泉洋
6位	明石家さんま
8位	厚切りジェイソン
9位	阿部寛
10位	鈴木亮平

■ヒューマングループの外国人材関連事業

事業／サービス	運営会社	URL
日本語学校	ヒューマンアカデミー	https://hajl.athuman.com/
海外 IT エンジニア派遣サービス	ヒューマンリソシア	https://git.resocia.jp/
外国人ら向け転職サイト運営	ヒューマングローバルタレント	https://www.daijob.com/
特定技能求人サイト運営	ヒューマングローバルタレント	https://hellojapan.work/
外国人介護人材 教育サービス	ヒューマンライフケア	https://human-lifecare.jp/services/content/
特定技能 登録支援事業	ヒューマンライフケア	https://human-lifecare.jp/services/specified/

■ヒューマングループについて

ヒューマングループは、教育事業を中核に、人材、介護、保育、美容、スポーツ、IT と多岐にわたる事業を展開しています。1985年の創業以来「為世為人（いせいいじん）」を経営理念に掲げ、教育を中心とする各事業を通じて、労働力不足、高齢化社会、待機児童問題など、時代とともに変化するさまざまな社会課題の解決に取り組み、独自のビジネスモデルを展開してきました。

人と社会に向き合い続けてきたヒューマングループは、いま世界全体で達成すべき目標として掲げられた SDGs（持続可能な開発目標）にも積極的に取り組んでいきます。SDGs への貢献を通じて、「為世為人」の実現を加速させ、より良い社会づくりに貢献していきます。



- ヒューマンホールディングス WEB サイト：<https://www.athuman.com/>

会社概要

ヒューマンホールディングス株式会社

- 代表者：代表取締役社長 佐藤 朋也
- 所在地：東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿プライムスクエア 1 階
- 資本金：12 億 9,990 万円 ●URL：<https://www.athuman.com/>

■本件に関するお問い合わせ■ ヒューマンホールディングス株式会社 担当：若林、平
TEL：03-6846-8002 FAX：03-6846-1220 E-mail：kouhou@athuman.com