

外国人労働者の育成を経験した **約8割** が **育成に苦労あり**  
5割以上が「**動画や画像を用いた業務マニュアル**」は「役に立つと感じる」と回答  
建設・製造・卸・小売・宿泊・飲食業界における外国人労働者の育成に関する課題調査2019

国内外の約2,200社が有償利用するマニュアル作成・共有プラットフォーム『Teachme Biz』（ティーチミー・ビズ）を提供する株式会社スタディスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：鈴木悟史、以下「スタディスト」）は、建設業・製造業・卸売業・小売業・宿泊業・飲食サービス業の企業に勤務し、5年以内に外国人労働者の育成経験がある男女735人に対して「外国人労働者の育成に関する課題調査」を行いました。調査の結果、**約8割は育成において苦労**をしており、「**口頭での指示が正しく伝わらなかった**」等、業務上のコミュニケーションにおける課題が明らかになりました。また、約5割が「**動画や画像を用いた業務マニュアル**」は「役に立つと感じる」と回答しました。

## ■調査の背景

近年、全国的に外国人労働者が増加しており、2017年10月末時点で約128万人と、届け出の義務化以来、過去最高人数を更新しています（※1）。2019年4月には改正入管法の施行も控え、外国人労働者は更に増加することが予測されます。受け入れにおいては、人手不足の解消等のメリットが発生する反面、様々な課題も想定されます。中でも今回は「外国人労働者の育成」に関して、現時点で既に外国人労働者を多く受け入れている主な業界の就業者が、どのような課題を感じているのか、また、どのようなものが役に立つと考えているのかを明らかにし、よりスムーズな受け入れを実現することを目的として調査を実施しました。

※1：厚生労働省 「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（平成29年10月末現在）より

## ■調査結果

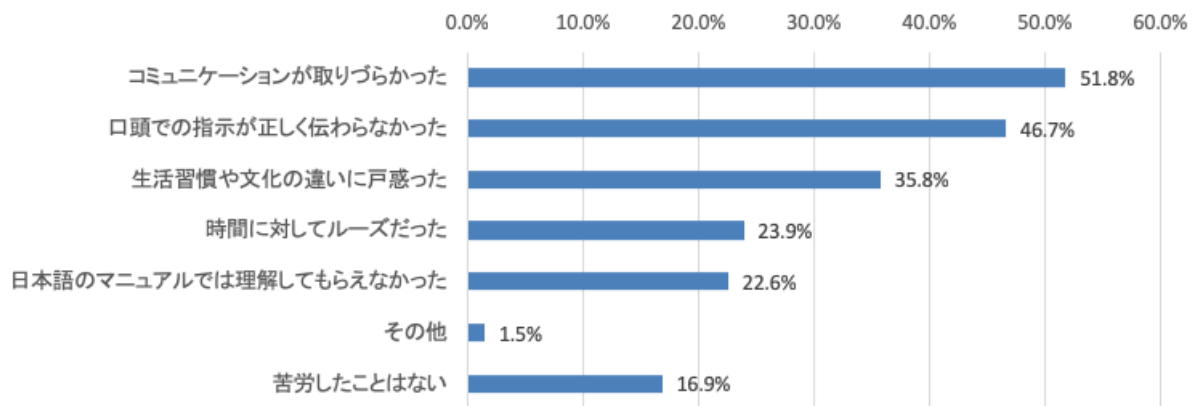
### 1. 外国人労働者の育成における課題

- ・ **8割以上** が 外国人労働者の育成において苦労
- ・ **約5割** が「**口頭での指示が正しく伝わらなかった**」と回答

建設業・製造業・卸売業・小売業・宿泊業・飲食サービス業の企業に勤務し、5年以内に外国人労働者の育成経験がある男女735人に対して「外国人労働者の育成において苦労したこと」について調査したところ、**8割以上** が「**外国人労働者の育成において苦労したことがある**」と回答しました。

最も該当者の多かった苦労は「コミュニケーションが取りづらかった」（51.8%）、次に「**口頭での指示が正しく伝わらなかった**」（46.7%）で、業務指示など必要なコミュニケーションを取るうえで特に苦労しているという実態が明らかになりました。

外国人労働者の育成において苦労したことをお答えください(複数回答可、N=735)

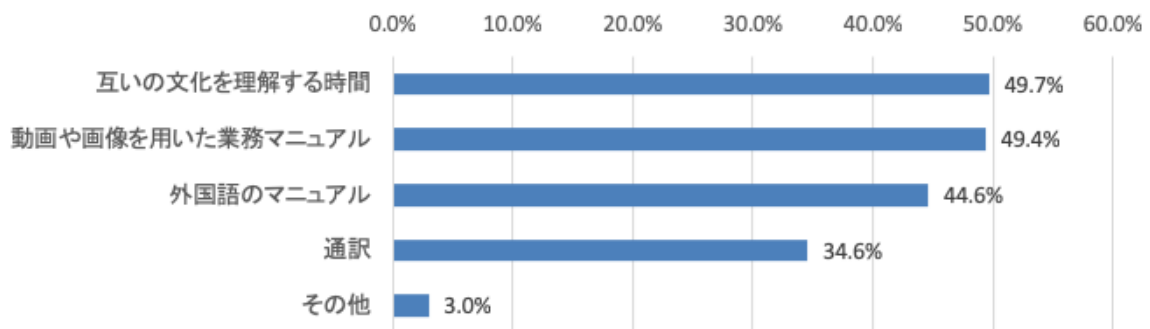


## 2. 外国人労働者の育成において役に立つと感じるもの

- ・互いの文化を理解することが重要
- ・5割以上が「動画や画像を用いた業務マニュアル」も役に立つと感じると回答

「外国人労働者の育成において役に立つと感じるもの」を調査したところ、最も多く「役に立つと感じる」と回答されたのは「互いの文化を理解する時間」(49.7%)、次いで「動画や画像を用いた業務マニュアル」(49.4%)となりました。

外国人労働者の育成において役に立つと感じるものを選択してください(複数回答可、N=735)

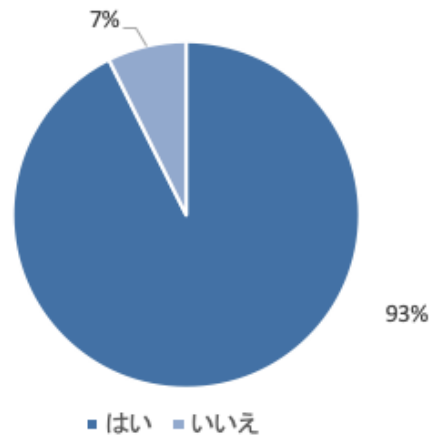


## 3. 外国人労働者に期待する役割

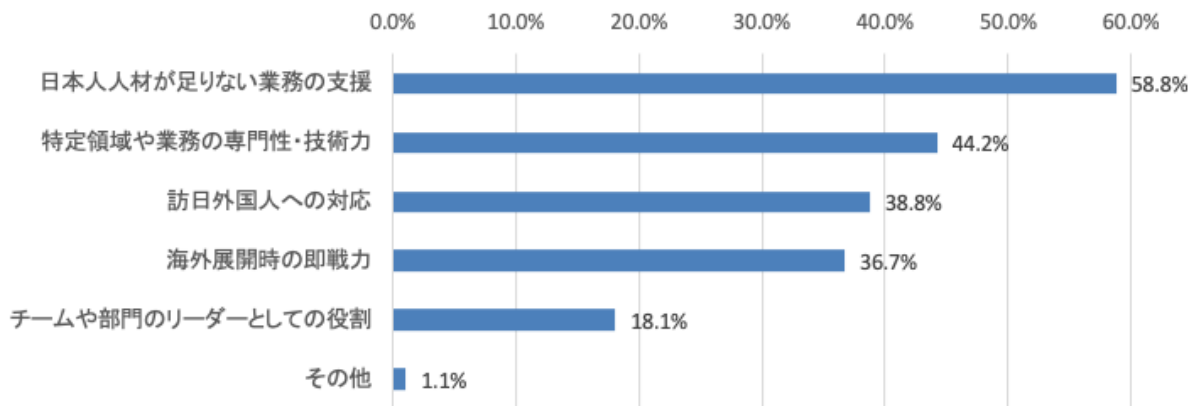
- ・9割以上が「今後外国人労働者が担う役割は増えると思う」と回答
- ・約6割が外国人労働者に対して「日本人人材が足りない業務の支援」を期待

「今後外国人労働者に期待する役割」を調査したところ、9割以上が「今後、外国人労働者が担う役割は増える」と回答し、外国人労働者に対する大きな期待が見られました。また、約6割が「日本人人材が足りない業務の支援」を期待していると回答し、最も多い結果となりました。

今後、外国人労働者が担う役割は増えると思いますか(N=735)



今後、外国人労働者にどのような役割を期待しますか(複数回答可、N=735)



### ■調査結果の考察

本調査の結果、外国人労働者の育成経験者の多くが育成における苦勞を挙げている一方で、外国人労働者に対して人手不足の解消を期待しているということが明らかになりました。現状、日本における人材育成プログラムは日本人向けのものが多くを占めていますが、今後さらなる外国人労働者の増加が予測されている中では、いかに外国人労働者を即戦力として育成し活躍させることができるかが、ビジネスの成長に大きく関係すると考えられます。

スタディストでは、動画や画像を用いた業務マニュアルの活用推進によってコミュニケーションにおける苦勞を軽減させ、外国人労働者をはじめとする人材育成品質の向上、生産性の向上に貢献いたします。

### ■調査概要

調査設計・分析：株式会社スタディスト

調査名：「外国人労働者の育成に関する課題調査」

調査手法：インターネット調査（外部調査機関）

調査対象：47都道府県在住かつ、建設業・製造業・卸売業・小売業・宿泊業・飲食サービス業のいずれかに勤務し（パート・アルバイトを除く）、5年以内に外国人労働者の育成経験がある男女735人

調査実施時期：2019年1月18日（金）～1月20日（日）

有効回収数：735サンプル

主な調査項目：外国人労働者の育成において苦労したこと、外国人労働者の育成に役立つと感じるもの、今後外国人労働者に期待すること

### ■参考資料

厚生労働省：「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（平成29年10月末現在）

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000192073.html>

### ■株式会社スタディスト 会社概要

所在地： 東京都千代田区神田神保町3-2-3 Daiwa神保町3丁目ビル3F

設立： 2010年3月19日

資本金： 5億4,593万円（資本準備金含む）

代表者： 代表取締役 鈴木悟史

事業内容： マニュアル作成・共有プラットフォーム『Teachme Biz』の開発、販売

ウェブサイト： <http://studist.jp/>

「伝えることを、もっと簡単に。」というミッションのもと、動画や画像をメインとしたクラウド型マニュアル作成・共有プラットフォーム『Teachme Biz』（<https://biz.teachme.jp/>）を開発、販売。企業における情報伝達ロスをなくし、「知る、考える、創り出す喜びにあふれた、知的活力みなぎる社会をつくる」というビジョンを掲げるスタートアップ。

### ■報道関係者お問い合わせ先

株式会社スタディスト

広報：朝倉、西澤

電話：03-6206-9330

E-mail：info@studist.jp