

## 【外国人労働者とのコミュニケーション実態に関する調査】 一緒に働いたことがある会社員の55%が「意思疎通が十分でない」と回答 49%が「口頭で説明をしても正しく伝わっているか把握できない」と回答し、 業務マニュアルの理解などテキストコミュニケーションにも課題感

ビジネス現場のコミュニケーションツール「LINE WORKS」を提供するワークスモバイルジャパン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:増田隆一、以下 ワークスモバイルジャパン)は、外国人労働者と同じ職場で働いたことがあり、直接業務上のやり取りをしたことがある会社員 1,000 人を対象に、「外国人労働者とのコミュニケーション実態」に関する調査を実施いたしました。

### 【調査結果サマリー】

- 外国人労働者とのコミュニケーションにおいて、55%が「意思疎通が十分でない」と回答。  
中でも、店舗・工場・現場系(以下、ノンデスク産業)においては約6割(59%)が意思疎通に問題を抱えると回答。「意思疎通が十分でない」業種 TOP3 は、1位:飲食・宿泊、2位:製造、3位:物流・輸送とノンデスク産業が上位を占める。
- 意思疎通のレベル感を細分化すると、業界によって読み書き能力に関する課題が異なる結果になった。  
「漢字などが読めず文字による意思疎通ができない」ことについては、1位:製造、2位:物流・運輸、3位:建設工事、  
「専門用語や業界用語などが通じない」ことについては、1位:飲食、2位:介護、3位:教育の順で平均よりも高い課題感が現れた。
- 外国人と働いたことがある人の約5割(49%)が、外国人と一緒に働く中で困ったこととして「口頭で説明をしても正しく伝わっているか把握できない」と回答。  
続いて、2位「専門用語や業界用語が伝わらない」、3位「業務マニュアルや指示書が読めない」となり、引継ぎやマニュアルの理解、業務指示など正確さを求めるコミュニケーションに課題が現れた。
- 外国人労働者とのコミュニケーション問題を補助する手段の1位は「ゆっくり話す」といまだ原始的な方法が主流。  
翻訳アプリや、翻訳機器、チャットの翻訳機能のようなツールの活用率はまだ4割に留まる結果になった。

### 【調査概要】

調査時期 : 2023年3月30日～4月3日  
調査方法 : インターネット調査  
サンプル数 : 1,000  
調査対象 : 外国人労働者と直近2年以内に一緒に働いたことがある人  
会社員(パート・アルバイトは除く)  
男女 20～59歳  
調査機関 : 株式会社プラグ

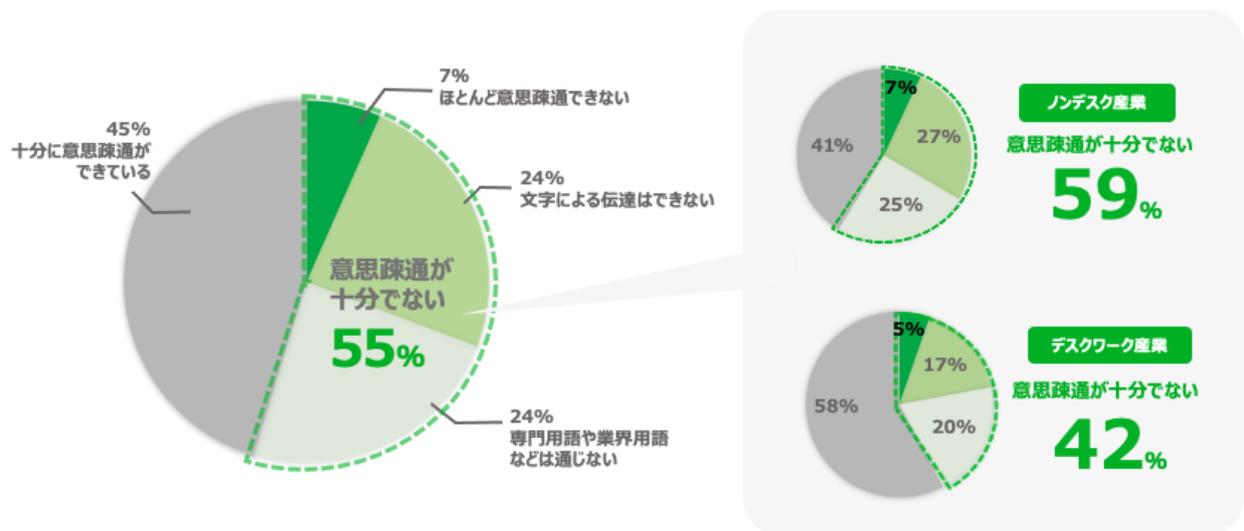
## 【調査結果詳細】

1. 外国人労働者との意思疎通において、55%が十分できていないと回答。

中でも、ノンデスク産業(店舗・工場・現場系などのデスクレス産業)においては約6割(59%)が意思疎通に問題を抱えると回答。

### 外国人労働者との意思疎通ができているか

N=1,000 (外国人労働者と働いている会社員)

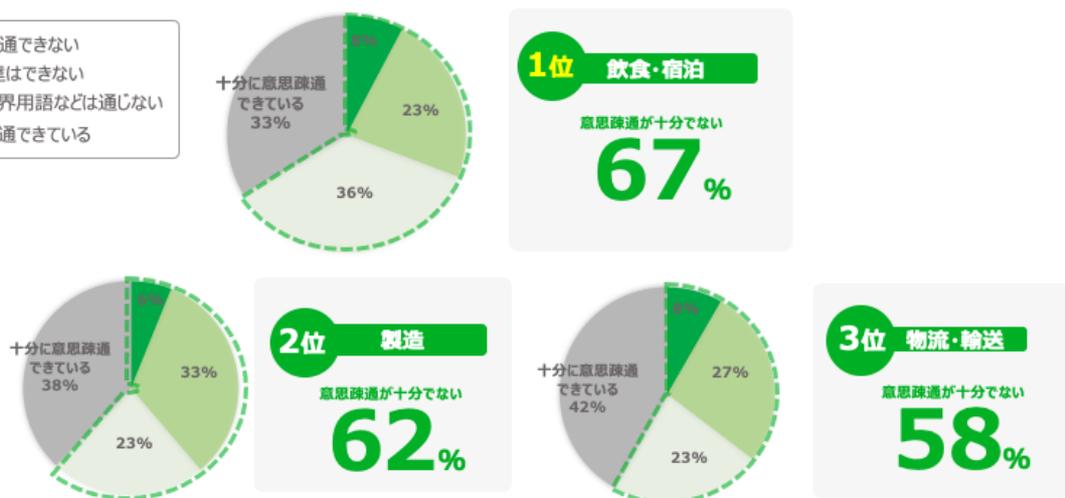
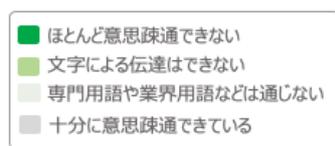


ワークスマイルジャパン株式会社調べ

2. 外国人労働者との「意思疎通が十分でない」業種 TOP3 は、1位: 飲食・宿泊、2位: 製造、3位: 物流・輸送。

### 「意思疎通が十分でない」業種TOP3

N=1,000 (外国人労働者と働いている会社員)



4位: 介護・福祉 (57%) 5位: 学校・教育・学習塾 (55%) 6位: 小売 (55%)

ワークスマイルジャパン株式会社調べ

3. 「漢字などが読めず文字による意思疎通ができない」ことについては、1位：製造、2位：物流・運輸、3位：建設工事の順、「専門用語や業界用語などが通じない」ことについては、1位：飲食、2位：介護、3位：教育の順で平均よりも高い課題感が現れた。

## 文字による意思疎通、専門用語の知識に関して 課題を感じている業種TOP3

N=1,000 (外国人労働者と働いている会社員)

### 「漢字などが読めず文字による意思疎通ができない」

文字伝達できない※比率	単位 = %
<b>1位 製造</b>	<b>39</b>
<b>2位 物流・輸送</b>	<b>35</b>
<b>3位 建設工事</b>	<b>35</b>
金融・保険	33
飲食・宿泊	31
小売	31
学校・教育・学習塾	29
医療	26
介護・福祉	24
情報通信	18

### 「専門用語や業界用語などが通じない」

専門用語が通じない※比率	単位 = %
<b>1位 飲食・宿泊</b>	<b>36</b>
<b>2位 介護・福祉</b>	<b>33</b>
<b>3位 学校・教育・学習塾</b>	<b>27</b>
小売	24
製造	23
物流・輸送	23
医療	21
情報通信・ITコンサルティング	20
建設工事	17
金融・保険	15

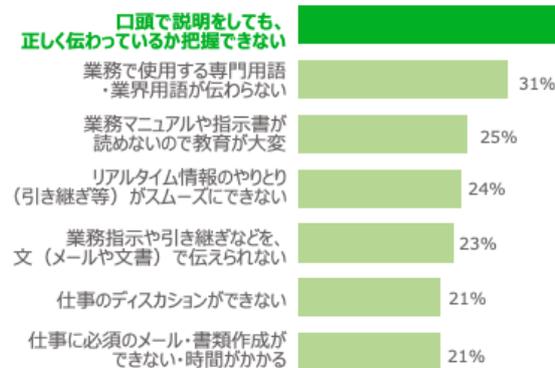
ワークモバイルジャパン株式会社調べ

4. 外国人と一緒に働く中で困ったことの1位は「口頭で説明をしても正しく伝わっているか把握できない」2位「専門用語や業界用語が伝わらない」、3位「業務マニュアルや指示書を読めない」と回答。

引継ぎやマニュアルの理解、業務指示など正確さを求めるコミュニケーションに課題が現れた。

## 外国人労働者と働く中で困っていること

N=500 (外国人労働者とのコミュニケーションで困っている会社員)



## 現場の声

※一部抜粋

専門的な連絡の引継ぎなどは難しい (介護・福祉)

指示したことに対して理解度が測れないなど言葉の壁がある (製造)

文章でのやり取りの際に詳細まで通じていないことで仕事に支障が出た (小売)

文字が読めない人が多く、翻訳アプリを使用して各言語ごとの書面を出さなくてはいけないことが面倒 (人材)

病院関係なので専門用語が多くなる  
日常会話は問題なく可能だが、少し捻った日本語や専門用語はなかなか通じにくい (医療)

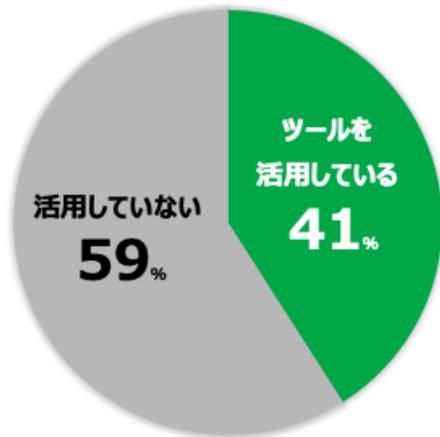
ワークモバイルジャパン株式会社調べ

5. 外国人とのコミュニケーション問題を補助する手段はいまだ原始的な方法が主流。  
翻訳アプリや、翻訳機器、チャットの翻訳機能のようなツールの活用率はまだ 4 割に留まる。

## 外国人労働者とのコミュニケーション問題の解決策

N=1,000 (外国人労働者と働いている社員)

### ツールを活用しているか



### 具体的な解決方法

※複数回答

ゆっくり話す (41%)
翻訳アプリを使う (25%)
外国語を話せる日本人スタッフを介してやりとりを行う (19%)
図やイラストを使う (18%)
絵やホワイトボードに書いて話す (15%)
翻訳機を使う (12%)
日本語の研修を実施 (11%)
チャットの翻訳機能を使う (9%)
日本人スタッフとペアになり、相互にサポートしあう仕組みを導入 (8%)
異文化理解や多様性を学ぶ研修やイベントを実施 (4%)

ワークスマイルジャパン株式会社調べ

6. 多言語対応をしているビジネスチャット(LINE WORKS)によるリアルタイム翻訳に 7 割を超える期待の声。  
「LINE WORKS」に外国人スタッフとのコミュニケーションを補う手段となり得るか。



トークルームから任意のメッセージを翻訳したり、トークを自動通訳することができます。

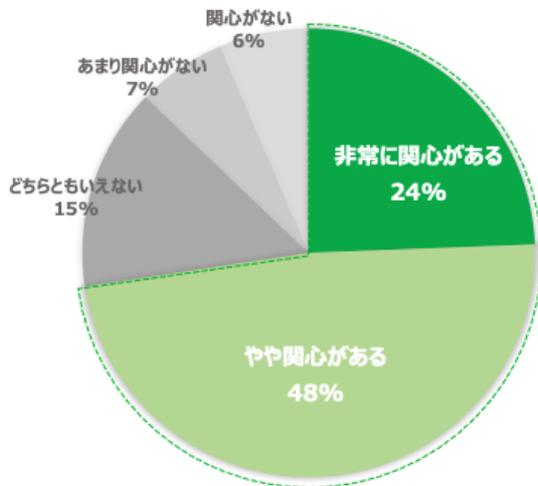
言語は、日本語、韓国語、英語、中国語(簡体)、中国語(繁体)、フランス語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、スペイン語、ロシア語、ポルトガル語から選択できます。「LINE WORKS」の通訳・翻訳機能については、ワークスマイルジャパン公式 WEB サイトよりご確認ください。

<https://guide.worksmobile.com/jp/translation/>

画像左:「LINE WORKS」の翻訳機能を使ったトーク画面イメージ

## 多言語対応ビジネスチャット「LINE WORKS」への関心度

N=500 (外国人労働者とのコミュニケーションに困っている人)



関心がある  
72%

### 「LINE WORKS」への期待の声

※一部抜粋

リアルタイムに自動翻訳出来るのが、何より魅力です。タイムロスなく会話が進むから良いですね (情報通信)

自分が苦手な言語の方とのコミュニケーションもためらわないですむ。ここまでスムーズに使える翻訳系ツールはあまりなかったと思う (金融)

言葉の壁を気にせずにチャットできるのは、とても素晴らしいと思いました (情報通信)

LINEのような手軽さに加えて自動翻訳が使いやすく、日本人と同じようなコミュニケーションができそう (人材)

ワークスマイルジャパン株式会社調べ

### 【「LINE WORKS」で翻訳機能を利用している・これから利用したいと思っているお客様のコメント】

#### 旭建設株式会社 管理部 西田文子 様

当社では外国籍の方の直接雇用や実習生の受入はありませんが、協力会社には様々な国籍の方がいます。笑顔やフィーリングのできる仕事には限界があり、軽微な仕事を任されている方も多くいます。

しかし翻訳機能の展開により、自社工事現場における4大管理の向上は勿論、外国籍の方が短い時間で高度なスキルを習得できると見込まれ、これまで以上の活躍を望めます。

またコミュニケーションが円滑に取れるため、メンタル的なフォロー、繋がりが保てることも楽しみです。

日本の労働力人口が減少する中、世界各国より日本を就労場所として選んでいただけるよう、「LINE WORKS」を含めた翻訳ツールが様々な課題解決の一助となることに期待します。

#### スカルネ・ジャパン株式会社 EC 事業部 部長 兼広報担当 向井はなこ様

弊社では外国人メンバーが数名いるため社内の共通言語が英語ですが、メンバーそれぞれの語学力には差があるため、発言やコミュニケーションが偏ってしまうことが課題でした。コロナ禍でチャットベースのやり取りが増えることになり、コミュニケーションが減ってしまうのではないかと懸念していましたが、翻訳機能によって語学力を気にすることなく発言できるため、チャットでも意見交換が活発になり、より一層一体感が生まれたと感じています。

### 【ワークスマイルジャパン株式会社 事業企画本部 市場開発部 ビジネスディベロップメントマネージャー 林絵理】

直近では日本国内の外国人雇用数が182万人超え※1と過去最高を記録していますが、外国人労働者を取り巻く様々な問題の中でもコミュニケーションに関する課題にお悩みの方も多くいるのではないのでしょうか。

今回の調査結果は、対面コミュニケーションのみならず、テキストコミュニケーションの課題が顕在化しています。例えば、マニュアルや、引継ぎノート、書面のように文字を使う場合や業界によっては専門的な特殊用語を使う場合において、正確に伝わったか、意図をきちんと理解してもらえたか認識をすり合わせる事が大事です。

認識違いやズレによるミスコミュニケーションを防ぐためにも「読み・書き力」を補助する手段を用意することが大事だと考えます。「LINE WORKS」のような多言語に対応しているビジネスチャットや翻訳機器、翻訳アプリなどツールの活用を積極的に取り入れることでこれらの課題改善に繋がることでしょう。

# WORKS MOBILE

※1（厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（令和4年 10 月末現在）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_30367.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_30367.html)

## 「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えたビジネスチャットです。コミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさを保ちながら独自に開発・提供を行っており、ユーザーの教育も最小限に導入したその日から誰でもすぐに使えます。PC やタブレットのほか、スマートフォンだけでもほとんどの機能が使えるため、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗など PC を使う時間の少ない「現場」での活用が進んでいます。無料版、有料版（スタンダード・アドバンスト）があり、無料でもほとんどの基本機能を使うことができ、顧客や取引先など社外とのやりとりにも活用していただけます。

富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2018～2022 年版」では、2017 年度～2021 年度まで 5 年連続で有料ビジネスチャット国内シェア No.1 を獲得しました。

## ■会社概要

社 名 : ワークスモバイルジャパン株式会社

本 社 : 東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

設 立 : 2015 年 6 月

代表者: 代表取締役社長 増田 隆一

資本金: 55 億 2,000 万円

U R L : <https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。