

従業員の**44%**が外国籍。**35**カ国のメンバーが働く**ZenGroup**、「多様性を尊重する」企業文化を支える組織づくり

国籍や文化だけでは捉えない。日々生まれる課題と向き合い、対話と改善を重ねてきた取り組みを紹介



少子高齢化による人材不足を背景に、日本では外国籍人材の採用や多様な人材との協働が進む一方、言語や文化、価値観の違いによるコミュニケーションや組織運営に課題を感じる企業も少なくありません。

越境ECをトータルで支援するZenGroup株式会社(本社:大阪市中心部)は従業員の44%が外国籍で、35カ国のメンバーが働く多国籍組織*です。

本リリースでは、現場で生まれた課題を国籍や文化だけで捉えるのではなく、一人ひとりと向き合いながら、情報共有やオンボーディング、採用のあり方を見直してきた取り組みを紹介します。

*2026年4月末時点（正社員・契約社員）

■ 決定事項の「結果」だけでは伝わらない——「説明を厭わない」姿勢へ

物事を説明する際、「細かく説明しなくても伝わるだろう」「相手が察してくれるだろう」と、暗黙の了解を前提にしてしまうことがあります。しかし、異なる文化や価値観を持つ35カ国のメンバーが働くZenGroupでは、同じ言葉や情報であっても、受け取り方が一様とは限りません。

過去には、会社の決定事項について「結果」を中心に伝えた際、社員から「なぜその判断に至ったのか」「どのようなプロセスで決まったのか」といった質問が相次いだことがありました。

この経験から当社では、社員から質問を受けた際に回答するだけでなく、決定事項を伝える段階から、可能な範囲で背景や判断プロセスまで共有するようになりました。疑問が寄せられた場合も、結論を繰り返すのではなく、その前提に立ち返って説明することを大切にしています。

時間のかかるコミュニケーションですが、言語や価値観による認識のずれを抑え、互いの理解を深めるための重要なプロセスだと考えています。

この姿勢は外国籍社員だけを対象としたものではありません。国籍を問わず、すべての社員に共通するコミュニケーションの基本として実践しています。

■ 現場の課題を踏まえ、見直しを重ねてきたオンボーディング

入社後のオンボーディングでは、社内の仕組みや業務上のルールに加え、多様な価値観を持つメンバーと働く上で必要となる考え方についても伝えています。

研修内容は、これまでに生じた課題や社員から寄せられた声をもとに、継続的に見直してきました。現在は、コンプライアンスに加え、多様な価値観への理解やアンコンシャス・バイアスも研修テーマに取り入れています。

文化的背景や価値観によって、同じ行為でも受け止め方が異なり、コンプライアンス上の相談に発展したケースもありました。こうした経験から、誰もが無意識の思い込みを持ち得ることを前提に、自身のバイアスを自覚し、自分とは異なる受け止め方があることを学ぶ機会を設けています。

今後も、伝えるべき内容の充実と分かりやすさを両立できるよう、内容や実施方法の改善を続けてまいります。

■ 採用段階からミスマッチを防ぐ取り組み

ZenGroupが企業価値の一つとして掲げる「多様性を尊重する」とは、あらゆる考え方を無条件に受け入れることではありません。ZenGroupは事業成長に伴い継続的に新しい社員が入社しており、その経験や価値観、働き方に対する考え方もさまざまです。

採用判断のばらつきを防ぐため、2023年から、候補者がZenGroupの価値観や目指す方向性に共感し、入社後に同じ方向を向いて働けるかを確認する機会を設けています。これは候補者の国籍や文化的背景を評価するものではなく、個人としてどのように考え、判断し、周囲と関わるかを見るための取り組みです。

定量的な効果測定は行っていないですが、人事担当者は、この取り組みを始める以前と比べ、採用後のミスマッチに起因する早期退職やトラブルは減少したと感じています。ただし、採用後のミスマッチを完全に防げるものではなく、より良い方法を模索し続けています。

■ 国籍や文化だけで判断しない組織づくり

「多国籍組織」と聞くと、特別な制度や交流イベント、複雑な仕組みが必要だと思われることがあります。

しかし、ZenGroupが重視しているのは、多国籍組織に特化した制度や施策を整えることだけではありません。社員から寄せられた疑問や、実際に起きた課題を受け止め、採用や研修、情報共有のあり方に反映していくことです。

また、社員同士の意見の違いやコミュニケーション上の問題が起きた際に、「外国籍社員だから」「この国の文化だから」と、属性だけで結論づけないことも大切にしています。

文化的背景の違いを理解しようとしながらも、それだけで原因を決めつけず、一人の社員が持つ意見や、その人が直面している課題として受け止めます。個人の発言や行動を、出身国や文化全体の特徴として一般化しないことも重視しています。

オープンなコミュニケーションには、「発言しても無駄だ」と感じずに、質問や意見を率直に交わせる信頼関係が欠かせません。

当社では、日々の対話を通じて見えてきた疑問や課題を、次の組織づくりへ反映し続けるよう取り組んでいます。

■ 人事担当者コメント

「今回改めて振り返ると、私たちは普段から『多国籍組織だから』と意識して仕事をしているわけではありません。課題が起きたときに、国籍や文化を理由にして結論を急がないようにしています。まず、社員が何に困っているのか、どのような説明や支援が必要なのかを確認することが大切だと考えています。

毎月新しいメンバーが加わる中で、組織づくりに完成形はありません。現場で生じた疑問や課題を採用やオンボーディング、情報共有のあり方に反映しながら、一人ひとりが安心して意見を交わし、互いを理解しながら働ける環境を整えていきたいと考えています。」



■ ZenGroup株式会社について

ZenGroup株式会社は「世界の越境EC販売額の20%を日本に」をビジョンに掲げ、海外向け販売プラットフォームの運営からプロモーション、クリエイティブまで海外展開に必要な機能をワンストップで提供しています。

- ・ZenMarket: 海外向け購入代行サービス
- ・ZenLink: 集客支援型越境ECバナー
- ・ZenPromo: 海外向けプロモーションサービス(広告代理・マーケティング)
- ・ZenPlus: 越境ECモール
- ・ZenLuxe: ラグジュアリーブランド専門越境ECモール
- ・ZenStudio: クリエイティブエージェンシー(多言語制作・ブランディング)

現在、グループ全体の会員数は320万人を超え、175の国・地域へ延べ1,050万点以上の商品を発送しています。日本の優れた商品・文化を「シンプルに」世界へ届ける仕組みづくりを通じて、日本企業のグローバル成長を牽引します。

【会社概要】

会社名: ZenGroup株式会社

設立: 2014年4月

代表者: ナウモヴ・アンドリイ、コーピル・オレクサンドル、スロヴェイ・ヴィヤチェスラヴ、ソン・マルガリータ

住所: 大阪府大阪市中央区瓦町1丁目7-7 大阪堺筋Lタワー8階、10階

資本金: 80,000,000円

URL: <https://zen.group>

■プレスリリースに関するお問い合わせ

会社名: ZenGroup株式会社

住所: 大阪府大阪市中央区瓦町1丁目7-7 大阪堺筋Lタワー8階、10階

担当: 広報 電話: 06-4560-4920 Mail: pr@zen.group