

外国人労働者に「リーダーとしての役割」の期待が上昇

育成経験者の5割以上「動画や画像を用いたマニュアル」は「役に立つ」

建設・製造・卸・小売・飲食・サービス業界における外国人労働者の育成に関する課題調査2023

マニュアル作成・共有システム「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CEO：鈴木 悟史、以下「スタディスト」）は建設・製造・卸・小売・飲食・サービス業（宿泊・娯楽・レジャー施設）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985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。

■調査結果 サマリ

1. **8割が「外国人労働者の育成で苦労した」と回答。** 苦労したこと、上位は「口頭での指示が正しく伝わらなかった」、「コミュニケーションが取りづらかった」
2. 5割以上が「動画や画像を用いた業務マニュアル」が外国人労働者の育成に役立つと回答
3. 今後外国人労働者に期待する役割、2019年と比較して「訪日外国人への対応」「**リーダーとしての役割**」が**5ポイント以上アップ**
4. 人手不足の解決策として期待する施策は「スキル向上に向けた教育体制の拡充」「給与見直し」「業務手順の標準化・マニュアル整備による属人化の解消」

■調査の背景

近年、全国的に外国人労働者が増加しており、2022年10月末時点で約182万人と、届出の義務化以来、過去最高人数を更新しています（※1）。新型コロナウイルス感染症拡大による渡航制限が緩和・撤廃され、外国人労働者の受け入れが活発化していることがうかがえます。日本国内に限らず東南アジア全体で人手不足が加速しており、採用した人材の継続的な活躍の重要性が高まっています。そこで今回は「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感じている課題や、役に立つと考えているものを明らかにし、よりスムーズな受け入れと効果的な育成を実現することを目的として調査を実施しました。新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年の結果と比較し、各業界における最新の課題や考えをご報告します。

※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）より

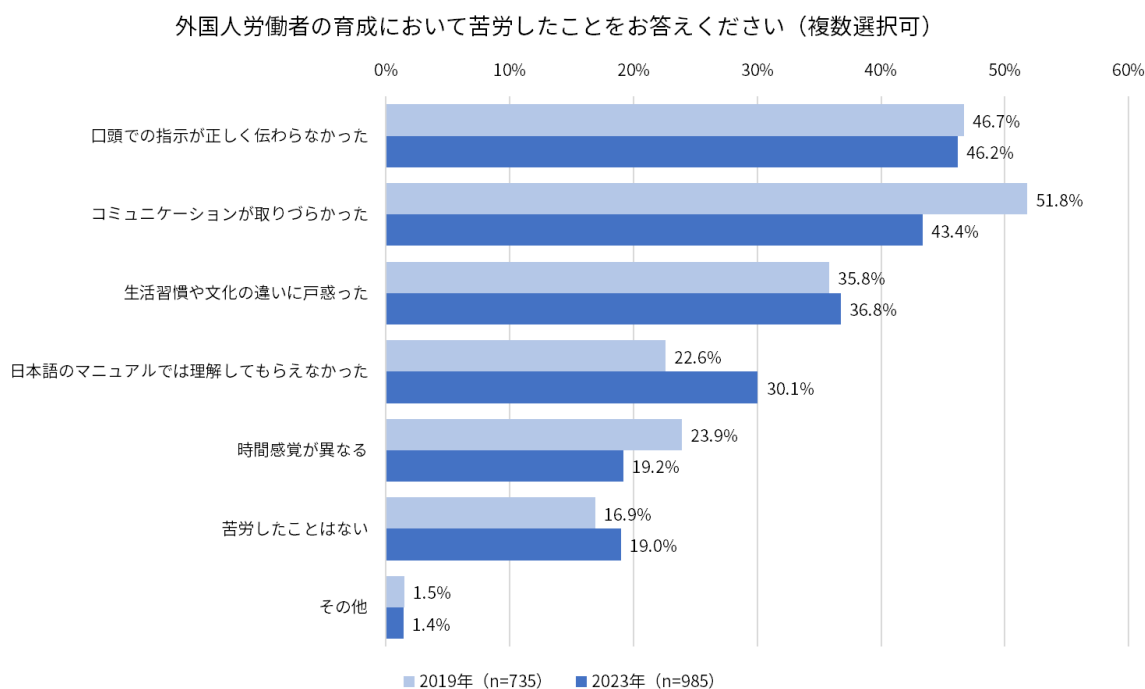
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_30367.html

■調査結果 詳細

1. 8割が「外国人労働者の育成で苦労した」と回答。苦労したこと、上位は「口頭での指示が正しく伝わらなかった」、「コミュニケーションが取りづらかった」

建設・製造・卸・小売・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985人に対して「外国人労働者の育成において苦労したこと」を聞くと、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。

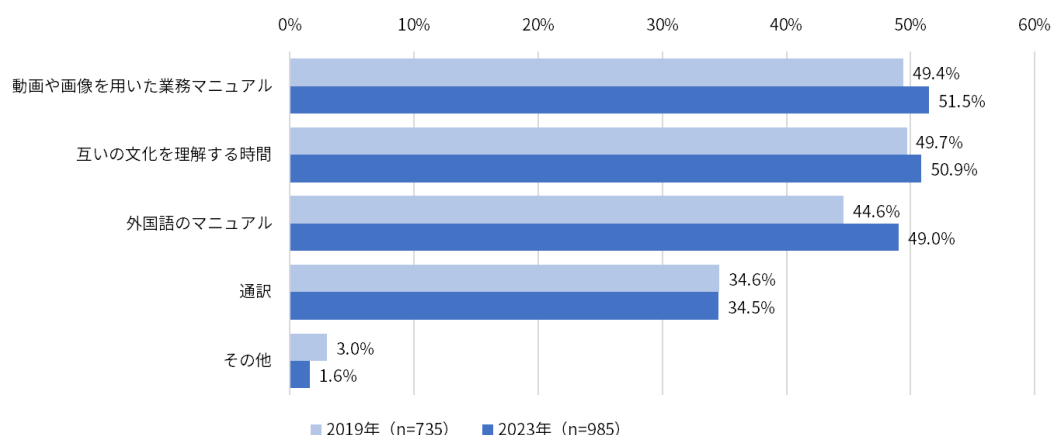
外国人労働者の育成において苦労したこと、上位は「口頭での指示が正しく伝わらなかった」（46.2%）、「コミュニケーションが取りづらかった」（43.4%）でした。2019年と比較すると、「コミュニケーションが取りづらかった」は8.4ポイント減少（2019年：51.8%→2023年：43.4%）、「日本語でのマニュアルでは理解してもらえなかった」は7.5ポイント増加（2019年：22.6%→2023年：30.1%）しました。



2. 5割以上が「動画や画像を用いた業務マニュアル」が外国人労働者の育成に役立つと回答

「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「動画や画像を用いた業務マニュアル」（51.5%）となり、2019年同様に約半数が価値を感じていることがわかる結果となりました。

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（複数選択可）

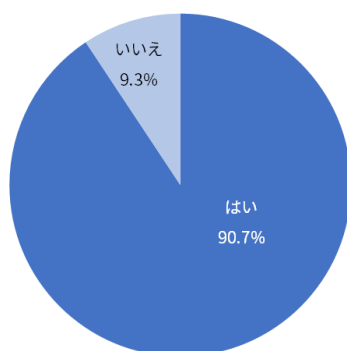


3. 今後外国人労働者に期待する役割、2019年比で「訪日外国人への対応」「リーダーとしての役割」が5ポイント以上アップ

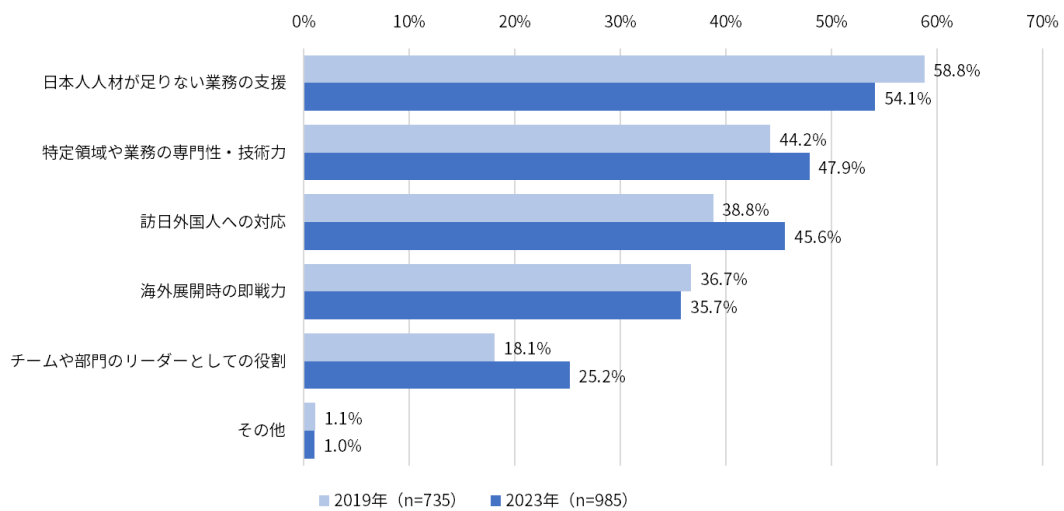
「今後、外国人労働者が担う役割は増えると思いますか」と聞くと、9割が「はい」（90.7%）と回答しました。あわせて外国人労働者に期待する役割を質問すると、「日本人人材が足りない業務の支援」（54.1%）が第1位でした。

2019年に実施した同テーマと比較して、5ポイント以上上昇したのは、「訪日外国人への対応」（2019年：38.8%→2023年：45.6%/6.8ポイント増）、「チームや部門のリーダーとしての役割」（同：18.1%→同：25.2%/7.1ポイント増）でした。新型コロナウイルス感染症の収束に向けた訪日需要増加への対応について、外国人労働者の活躍が期待されています。また、賃金の上がり幅の少なさなどで日本が外国人労働者に選ばれづらくなっている点から、より好待遇な労働条件が提供できる管理職含め、活躍の場を広げようとしている企業が増えている可能性が考えられます。

今後、外国人労働者が担う役割は増えると思いますか
(n=985)



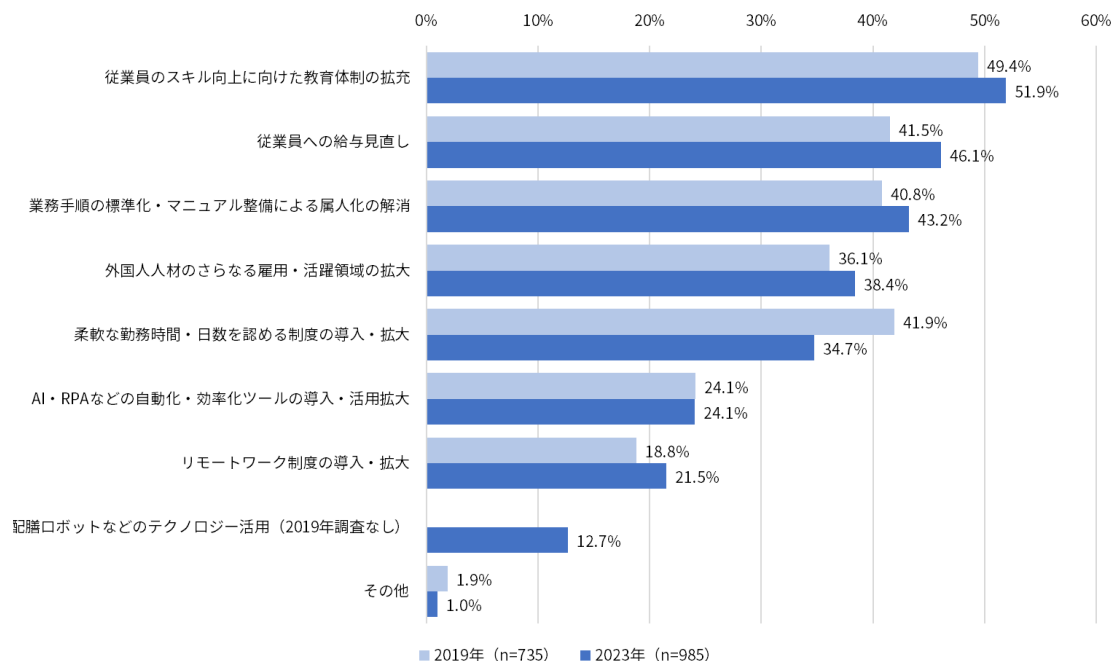
今後、外国人労働者にどのような役割を期待しますか（複数選択可）



4. 人手不足の解決策として期待する施策は「スキル向上に向けた教育体制の拡充」「給与見直し」「業務手順の標準化・マニュアル整備による属人化の解消」

外国人労働者の登用に限らず、人手不足の解決策として期待する施策を聞いたところ、トップ3は「従業員のスキル向上に向けた教育体制の拡充」（51.9%）、「従業員への給与見直し」（46.1%）、「業務手順の標準化・マニュアル整備による属人化の解消」（43.2%）でした。

外国人労働者の登用に限らず、自社の人手不足の解決策として期待する施策を選択してください（複数回答可）



※2019年→2023年で回答選択肢の表現を変更しています。

- ・「従業員への給与見直し」→「既存従業員への給与見直し」
- ・「業務手順の標準化・マニュアル整備による脱属人化」→「業務手順の標準化・マニュアル整備による属人化の解消」

■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・飲食店・サービス業（宿泊・娯楽・レジャー施設）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

調査実施時期：2023年1月19日～1月23日

有効回収数：985サンプル

■参考資料

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

■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錦町1-6 住友商事錦町ビル9階

設立：2010年3月19日

資本金：10,200万円（資本準備金含む）

代表者：代表取締役CEO 鈴木 悟史

事業内容：マニュアル作成・共有システム「Teachme Biz」および販促実行管理／支援システム「Hansoku Cloud」の開発、販売

ウェブサイト：<https://studist.jp/>

Teachme Bizウェブサイト <https://biz.teachme.jp/>

Hansoku Cloudウェブサイト <https://biz.hansoku-cloud.jp/>

■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、関

電話：050-1744-3760 E-mail：pr@studist.jp