

外国人向けビジネスマナー教育におけるガイドラインの策定について

一般社団法人 日本ビジネス能力認定協会
代表理事 佐々木 敦也



■外国人向けビジネスマナー教育におけるガイドライン策定の目的

2018年12月8日に成立した改正入管法により、今後、介護や外食、建設業など、様々な職種において、外国人労働者の受け入れが見込まれている。

日本に在留、あるいは、留学、就労を目的に来日予定の外国人は、日本人とは異なる文化や宗教、生活習慣のもとで暮らしており、今後、在留外国人の増加に伴い、職場や集合住宅、公共スペースなどにおいて様々なトラブルが発生するものと思われる。

私共、一般社団法人 日本ビジネス能力認定協会は、このようなトラブルを未然に防ぐために、日本の文化や日本人の特徴、商習慣などを、日本で働く外国人の方々に理解して頂くためのテキストを出版し、その理解度を判定するための試験を実施しているが、テキストの内容も試験も弊協会が独自に作成したもので、日本語能力試験(JLPT)のように多くの方々が、その等級で本人の能力を推測できるものではない。

また、類似した試験を実施する団体が増えており、このままでは、試験を主催する団体によって、学習する内容や、有資格者の習熟度に差が出てしまうため、早急に、外国人向けビジネスマナー教育におけるガイドライン（以下、ガイドラインと略す）を策定する必要があると考えた。

■ガイドライン策定委員会の発足

ガイドラインを策定するには、外国人の雇用や日本語教育、外国人の労働問題等に精通された方々にお集まり頂き、様々な角度から外国人に対するビジネスマナー教育のあり方について進言頂く必要があると考え、次頁に示す方々に委員を依頼した。

委員会では、弊協会が出版するテキストをたたき台に、職場環境や教育現場、留学体験といった視点から、同テキストを精査頂き、日本語能力や在留目的、実務経験などに応じたビジネスマナー教育の内容について提言頂き、その提言をもとに、ガイドラインを策定した。

将来的には、本委員会が策定したガイドラインをもとに実施する外国人向けビジネスマナー試験が、日本語能力試験のように、多くの方々に認知頂き、有資格者の就職支援に繋がることを期待している。

■ガイドライン策定委員会 委員会構成

外国人の雇用や教育、労働問題等に精通した7名を委員とし、書記および事務局を加えた計10名にて委員会を開催した。(2020年8月時点 敬称略)

役職	氏名	
委員 (50音順)	伊東 祐郎	国際教養大学 専門職大学院 日本語教育実践領域 代表
	大村 貴康	一般社団法人 日本国際化推進協会 代表理事
	源田 泰之	ソフトバンク株式会社 人事総務統括 人事本部 副本部長
	小林 一光	株式会社アイ・タッグ 代表取締役社長
	佐々木 敦也	一般社団法人 日本ビジネス能力認定協会 代表理事
	島田 由香	ユニリーバ・ジャパン株式会社
	ツェン オスティン	文部科学省国費留学生会 会長
書記	水野 勝広	一般社団法人 日本ビジネス能力認定協会 理事
事務局	三浦 妙子	株式会社インカレックス 取締役
	中村 晶	一般社団法人 日本ビジネス能力認定協会 理事

■活動報告

新型コロナウイルスの感染予防対策として、委員会は全てオンラインで開催した。

委員会	開催日	内容・議題
第1回	8/3	(1) 本委員会設立の目的と委員会の進め方について (2) 各委員とスタッフの紹介 (3) 日本語能力、在留目的、実務経験等に応じた等級分けについて
第2回	8/18	4等級（来日希望者、技能実習生、来日して間もない留学生、日系企業に勤める現地スタッフ）に対するビジネスマナー教育について
第3回	9/15	3等級（日本企業に就職を希望する留学生）に対するビジネスマナー教育について
第4回	10/20	2等級（日本企業に勤める1～3年の社会人）に対するビジネスマナー教育について
第5回	11/17	1等級（日本企業に勤める入社3年～の社会人）に対するビジネスマナー教育について
第6回	12/15	(1) 1～4等級に対するビジネスマナー教育の総括 (2) 外国人向けビジネスマナー教育におけるガイドラインの策定

■決議事項（ガイドライン）

1. 日本語能力や在留目的、実務経験等に応じた等級分けを以下のとおりとした。

等級	対 象	日本語能力 (推奨)
4	来日希望者、技能実習生、留学生、日系企業に務める現地スタッフ	N 4 ~ N 3
3	日本での就職活動を控えた留学生	N 3 ~ N 2
2	社会人 1 年 ~ 3 年	N 2 ~ N 1
1	社会人 3 年 ~	N 1

2. 4 等級で必要な知識を以下のとおりとした。

対 象	来日希望者、技能実習生、留学生、日系企業に務める現地スタッフ
テ ー マ	適応力
内 容	日本で生活する為に必要な基礎知識と、日本の会社で働くための基礎知識を学ぶ。 教材は、学習対象者の日本語能力を考慮し、出来るだけ優しい日本語を使用する。
詳 細	<p>(1) 日本人と日本の社会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本人について ・日本の社会について <p>(2) 日本の生活</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すまいについて ・食事について ・公共マナーについて ・交通ルールについて ・トラブルや犯罪について <p>(3) 仕事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会人としての心がけについて ・身だしなみについて ・ビジネスマナーについて（姿勢、席次、入退室、名刺交換など） ・ビジネスコミュニケーションについて（言葉遣い、電話、メール、接客など） ・移動について（通勤、通学時における公共交通機関のマナーなど） ・ハラスメントについて ・仕事が終わった後や休日の過ごし方について

3. 3等級で必要な知識を以下のとおりとした。

対 象	日本での就職活動を控えた留学生
テ ー マ	就活力
内 容	日本の会社に就職する為に必要な一般常識とビジネスマナーを学ぶ。 教材は、学習対象者が日本企業への就職を希望している留学生であることを前提に、日本の会社の雇用制度や日本独特の就職活動に関する基礎知識と、就職後に必要となるビジネスマナーや一般常識について説明する。
詳 細	<p>(1) 日本の会社</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雇用制度について ・雇用形態について ・就業規則について ・会社の組織と役割について ・日本企業の特徴について（信用を大切にする、会議が多い、移動・転勤があるなど） <p>(2) 就職活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職活動の流れと履歴書、エントリーシートの書き方について ・就職活動におけるマナーについて（身だしなみ、挨拶、立居振舞など） <p>(3) 社会人に求められる意識と能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職業倫理について ・キャリアデザインについて ・社会人に求められる意識や能力について <p>(4) ビジネスマナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉遣いについて（敬語の種類や使い方、誤った使い方など） ・電話対応について ・来客対応について ・ビジネス文書と電子メールの書き方について <p>(5) 社会人としての一般常識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティについて ・貸与品の扱いについて <p>(6) 日常生活における一般常識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住まいについて（住宅事情や住民とのトラブル、賃貸住宅など） ・公共マナー（公共スペースや交通機関、共有スペースなどのルールとマナー） ・食事のマナー（座席の位置や飲食店でのマナーなど） ・金品の貸し借りについて（友人、知人間、対金融機関）

4. 2等級で必要な知識を以下のとおりとした。

対 象	社会人1年～3年
テ ー マ	実務能力
内 容	<p>日本の会社（事務職、営業職）で求められる一般常識、ビジネスマナー、事務処理能力、コミュニケーション能力を学ぶ。</p> <p>教材は、学習対象者が日本企業で働く外国人社員であることを前提に</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本人の仕事に対する考え方や企業が社員に求めていること ・職場で求められる能力や知識 ・社会人としての一般常識 <p>について説明する。</p>
詳 細	<p>(1) 社会人としての自覚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定や自己啓発、向上心、コスト意識などについて ・納期や品質管理について <p>(2) 仕事に対する意識や行動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事に対する姿勢について（報連相の重要性や、改善意識など） ・仕事の進め方について（計画性や優先順位、時間配分など） <p>(3) ビジネスコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常会話におけるビジネスマナーについて ・社内、顧客、協力会社、同業者とのコミュニケーションについて ・クレーム対応について <p>(4) ビジネス文書の書き方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス文書の種類と基本的なルールについて ・企画書、議事録、案内状、詫言状、依頼状、見積書、請求書の書き方について <p>(5) プレゼンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンテーションの目的や準備作業について ・効果的なプレゼンテーションの方法について <p>(6) 会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議の目的や準備作業について ・それぞれ（議長、書記、出席者）の役割について ・良い会議にするための留意点について <p>(7) コンプライアンス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスの意味と重要性について ・知的財産について ・ハラスメントについて（事例や防止策など） <p>(8) 社会人としての一般常識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冠婚葬祭、年賀状、暑中見舞いなどについて

5. 1等級で必要な知識を以下のとおりとした。

対 象	社会人3年～
テ ー マ	管理能力・指導力
内 容	日本の会社（事務職、営業職）で求められる管理能力、指導力、社会常識を学ぶ。 教材は、学習対象者が日本企業で働く外国人社員で、会社から管理職になることを期待されている、あるいは本人が管理職を目指していることを前提に、企業が管理職に求める知識や能力、一般常識について説明する。
詳 細	<p>(1) 日本の産業史</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（一般常識の範囲として）開国から現代にいたるまでの日本の産業史について <p>(2) 会社のしくみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社について ・株主、経営者、社員の役割について ・決算について <p>(3) 税のしくみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直接税と間接税について ・所得税、住民税、法人税について ・年末調整について <p>(4) 労働法と社会保険制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働基準法、労働基準法、最低賃金法の概要について ・使用者（経営者）の責任について ・労働者の責任について ・社会保障制度について <p>(5) 在留資格と入管法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在留資格の種類や資格取得のための手続きなどについて ・在留資格の変更、取消しについて <p>(6) 働き方改革</p> <ul style="list-style-type: none"> ・働き方改革の内容について ・企業側の課題や取り組みについて <p>(7) 人事管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人事管理の必要性について ・管理職に求められる能力について <p>(8) コンプライアンス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメントについて ・コンプライアンス違反例と、企業が受ける影響について ・企業が取るべき方策について <p>(9) 事業計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の必要性について ・事業計画書の作成方法について ・事業計画書の発表方法について

■その他、委員会から弊協会に対する提言

提言	協会としての対応
テキスト刊行にあたり、学習対象者を明記したほうがよい。	HP等で、各等級の学習対象者及び推奨する学習形式を打ち出していく。
テキスト改訂は、どのように行っていくのか。	これまで同様、年1回程度の改訂を考えている。改訂に際しては、国内・海外、教育機関・企業、指導者・学習者と、幅広くご意見を募っていく。委員の皆様からも引き続きご提言を賜りたい。
改訂にあたり、新テキストのモニター依頼も効果的である。 また、学習者である外国人からの意見によって、より内容が充実する。	実施方法について、検討していく。
さまざまな企業の特徴や日本で働く外国人の声も掲載するとよい。	日本で働く外国人への情報として、HPのコンテンツに「企業紹介（仮称）」や「外国人社員からのアドバイス（仮称）」を加えることを検討する。

以上