

日本で働く外国人のための

外国人 実務能力検定 公式テキスト

PATF

3 級



ISBN 978-4-909951-20-5

JBAA

一般社団法人

日本ビジネス能力認定協会®

Japan business ability authorize association

グローバル社会のビジネスで求められる「コミュニケーション能力」

- ✓ 海外生活の面白さは、その国で話されている言葉や人々の生活など、異文化に直接触れることによって、外国語能力と共に国際性や寛容性かんようせいも高められるところにあります。

文化には、言葉、料理、伝統芸能や芸術、衣服、行動など目に見えるものと、考え方、宗教、物事に対する価値観かちかん、義務感ぎむかんや責任感せきにんかんなど目に見えないものもあります。目に見えるものは一部です。ビジネスのために日本に暮らしている外国人にとって、日本での異文化体験は、日本文化に対する小さな疑問や質問、時に批判的な考えを生むきっかけになるでしょう。また、自分の文化との共通点や違いに気づくきっかけになり、物の見方や考え方に影響するでしょう。

- ✓ 一方で、外国人の意見は、私たち日本人の自文化を異なる角度から見る機会あたを与えてくれます。日本人が当然だと感じていることが、実は外国人にとってはおかしなことであったり、理解がむずかしいことであったりします。特にビジネスというのは、冠婚葬祭と同じようにその国の文化が強く現れるところかんこんそうさいです。マナーやエチケットは儀式ぎしきであることが多く、日本人でもそれらの意味がわかって行動しているわけではありません。海外で生活をして初めて発見して気づくことがあり、そこに異文化体験のおもしろさがあります。

- ✓ 私たち一人ひとは社会というコミュニティつくを創っている友人や仲間です。私たちの成長は、社会の中で人との交流や活動から生まれるものです。そして、ある問題が出てきたときに、知識を活用するだけでなく、コミュニティの友人や友人の助けによって私たちは成長します。そして新しい能力として開発かいはつされていきます。皆さんはコミュニティに参加することによって、多くの知識や技能、そして言語能力を身につけて、友人の人間としての発達にも大きくかかわることにもなるのです。お互いしげきが刺激を与え、影響し合っていくことはとても大切です。コミュニティつくを創っている友人と同じ立場で、目標を達成するために一緒に活動することによって、目に見えない知識や能力はさらに大きな力となり、新しい世界つくを創っていくことになるのです。

- ✓ 「コミュニケーション」という言葉からどんなことを考えますか。ある学者は、「コミュニケーションとは、(1)一方通行ではなく、双方向であり、(2)情報を伝えるだけでなく、新しく意味を加えたり理解されたり、(3)意見がいつも同じではなく、多様性たようせいが生み出されるものである」と説明しています。ビジネスにおけるコミュニケーションでは、日本語や日本文化の壁があって、思うように行かないことも少なくないでしょう。ぜひ、本書を読んで、日本語や日本文化について深く理解し、コミュニケーション活動をさらに広げていってください。そこには必ず皆さんの大きな成長のあることを信じています。

2021年2月1日

国際教養大学専門職大学院

教授 伊東祐郎

はっかん 発刊にあたって

日本の文化や習慣は、歴史的、地理的背景により、諸外国とは大きな違いがあります。

しかし、多くの日本人は、日本語を理解した外国人であれば、日本の文化や習慣も理解しているはずと思い込み、外国人に対して、日本人と同じ行動、同じ結果を求めてきます。

一方、日本とは異なる文化や習慣のもとで育ってきた外国人は、日本人の仕事に対する考え方や、職場での人間関係、細かいルールに戸惑い、時にきびしく注意され、憧れだったはずの日本での生活に疲れ、母国に帰るといったケースも少なくありません。

私ども、一般社団法人日本ビジネス能力認定協会は、**コミュニケーションは、言葉（言語）と相互理解（相手の国の文化や習慣を理解する）のもとで成立する**と考え、日本で働く外国人の方々には、日本語だけではなく、日本人の仕事に対する考え方やビジネスマナーも学んでいただきたい。

その思いで、本テキストを発刊いたしました。

日本には、さまざまな会社があり、全ての会社や、そこで働く人たちが同じルール、同じ考え方はありませんが、日本で働く上で、必要不可欠な事柄をこのテキストに盛り込みました。

このテキストが日本で働く多くの外国人の方々のお役に立ち、日本での生活がより豊かになることを心よりお祈り申し上げます。

2021年2月1日

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

第1章

日本の会社

01

日本の雇用制度

- 1 終身雇用 P.12
- 2 年功序列 P.12
- 3 給与体系 P.13
- 4 賞与（ボーナス） P.13
- 5 退職金 P.13
- 6 社会保険制度と税金 P.14

02

雇用形態

- 1 正規雇用と非正規雇用 P.17
- 2 待遇 P.18
- 3 総合職と一般職 P.19

03

就業規則

- 1 就業規則とは P.20
- 2 就業時間 P.20
- 3 休憩時間 P.20
- 4 有給休暇 P.21
- 5 精算 P.22
- 6 退職手続き P.23

04

会社の組織と役職

- 1 会社の組織 P.24
- 2 部門ごとの役割 P.25
- 3 会社の役職 P.26

05

日本の企業文化

- 1 信用第一 P.27
- 2 規則が多い P.27
- 3 スケジュール管理がしっかりしている P.28
- 4 会議が多い P.28
- 5 言葉の使い方が難しい P.28
- 6 長い休みが取れない P.29
- 7 異動・転勤がある P.29

確認問題 P.30

第1章

日本の会社

この章では、日本の会社の^{こようせいど}雇用制度や会社の規則、
日本企業の^{とくちょう}特徴などについて説明します。

01 日本人の^{こようせいど}雇用制度

02 ^{こようけいたい}雇用形態

03 ^{しゅうぎょう}就業規則

04 会社の^{そしき やくしょく}組織と役職

05 日本の企業文化

確認問題

1

しゅうしんこよう
終身雇用

日本では、多くの会社が終身雇用制度を取っています。

終身雇用制度とは、社員が定年になるまで会社に勤めることができる制度で、多くの会社では定年を60歳と定めています。

少子高齢化社会※に向けて、定年を65歳にする会社や、定年を設けず、本人が希望すれば、働き続けることができる会社もあります。

また、働き方も多様化しており、終身雇用制度を廃止する会社も増えてきています。

※ 子供の数が減ると、高齢者（65歳以上）の数が増えるのが同時に起こっている社会のこと。

2

ねんこうじょれつ
年功序列

年功序列とは、会社に勤めた年数（勤続年数）によって、役職や給料が上がる制度です。

長く勤めれば、その分、給料が増えるので、安心して仕事に集中できるというメリットがある一方、若い社員が仕事で成果を上げて、すぐには給料が上がらないため、働く意欲をなくすというデメリットがあります。

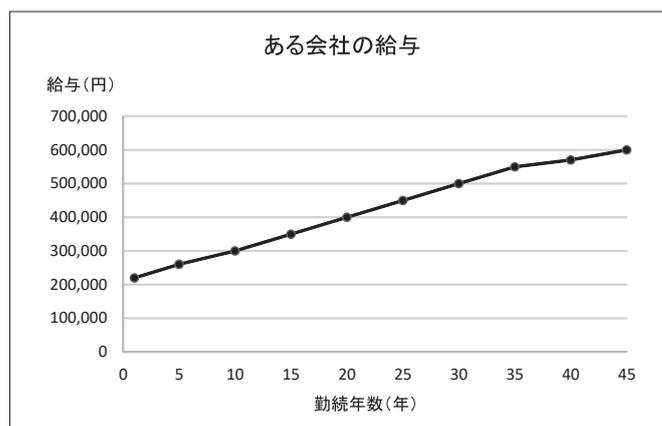
また、長く勤めている社員の給料が高くなり過ぎて、経営に大きな負担になるという問題も抱えています。

近年、40代から50代の中年社員を対象としたリストラが行われている理由には

- ・ 年功序列制度による人件費の増加が企業経営の大きな負担になっていること
- ・ 給料の安い派遣労働者を雇えば、人件費を安くすませることができる

と考える企業が増えたことなどがあるとされています。

下のグラフは、ある会社の勤続年数と給料（月給）を示したものです。



01 就職活動（新卒採用）

1 新卒採用とは

新卒採用とは、翌年の3月に学校を卒業する学生を対象に、企業が採用活動を行い、会社ごとに設けられた採用試験に合格した学生を、卒業する年の4月に採用する方法です。

採用基準は会社によって異なりますが、本人の出身学校や学校での成績、人柄、将来性などが判断基準になります。

新卒で採用された社員は実務の経験がないため、入社後、3カ月から6カ月間の新人研修を受けてから実際の仕事に就きます。



2 就職活動の心構え

日本企業への就職を希望する外国人留学生は、年々増加傾向にあります。

経済のグローバル化や、少子高齢化による人材不足を背景に、外国人を積極的に採用する企業も増えています。

しかし、外国人留学生の就職活動は、決して簡単なものではありません。

日本人の学生でも苦勞すると言われている就職活動を、言葉や文化の異なる外国人留学生が、日本人と同じように活動していくには、大きな覚悟と忍耐力が必要になります。

それでは、就職活動にあたって、どのような準備と心構えをすれば良いのでしょうか？

「外国人枠」といった特別な条件がない限り、外国人留学生は、日本人学生と同じ条件で就職活動をしなければならないため、まずは、日本人学生が、どのような就職活動をしているのか、知っておく必要があります。

就職活動を始めるにあたって重要なのは、「どこの会社に就職したいのか」決めることです。

誰でも有名な会社、給料の高い会社に就職したいと考えますが、果たして、自分のやりたい仕事なのか？自分の実力に合っているのか、冷静に判断する必要があります。

就職したい会社が決まったら、その会社の情報を細かく調査することと、その会社の会社説明会に参加することです。

2020年は、コロナウイルスの影響で会社説明会をオンラインにした会社も多く、慣れないオンライン説明会で、混乱した学生もいたようです。

3 こういんしょう あた あいさつ 第一印象を与える挨拶

第一印象は、数秒で決まると言われています。

顔の表情や態度から、相手はあなたの印象を決めますので、挨拶や返事は明るく言きましょう。

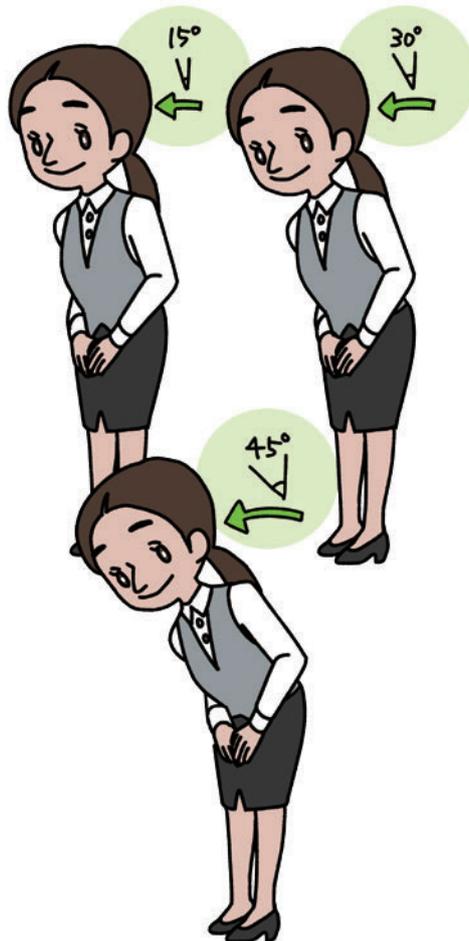
- ・ 体（または顔）を相手の方向に向ける
- ・ 自然な表情で、相手の目を見て話をする
- ・ 大きな声でゆっくり、はっきりと話をする

このようなことがポイントとなります。

また、お辞儀も重要です。

正しい挨拶ができてきちんとしたお辞儀ができないと相手に失礼となります。

お辞儀の種類	場面	主な挨拶の言葉
会釈 (15度)	面接の入退室時 など	失礼いたします。／失礼いたしました。
敬礼 (30度)	名前を伝える時 など	〇〇〇〇と申します。よろしく願いいたします。
最敬礼 (45度)	お礼、お詫びを言う時 など	ありがとうございました。／申し訳ございません。



確認問題

1 就職活動について、誤っているものを答えなさい。

- ① 新卒採用とは、その年の4月に学校を卒業する学生を対象に、企業が採用活動を行う。
- ② 新卒採用は、本人の出身学校、学校での成績、^{ひとがら}人柄、将来性などが判断基準になる。
- ③ 新卒採用者は、入社後、3カ月から6カ月間の新人研修を受けてから実際の仕事に就く。
- ④ 学生が就職活動を行う場合、希望する会社にエントリーシートを提出する。

2 ^{りれきしよ}履歴書の書き方について、^{せんたくし}選択肢の中から最も適した言葉を選び（ ）の中に番号を書きなさい。

^{りれきしよ}履歴書には、名前、年齢、生年月日、（ ）などの個人情報のほかに、^{しぼうどうき}志望動機や（ ）、得意な分野などを書き込みます。

最近では、インターネットから（ ）を受け付ける会社が増えており、^{りれきしよ}履歴書、^{しよくむ}職務経歴書をパソコンで作成しても良いという会社もあります。

手書きの（ ）を求める会社も多いので、どちらか迷ったら会社に確認しましょう。

^{せんたくし}■選択肢

① ^{しゆみ} 趣味	② ^{おうぼ しよるい} 応募書類	③ 学歴	④ 個人情報	⑤ ^{りれきしよ} 履歴書	⑥ エントリーシート
---------------------	----------------------------	------	--------	------------------------	------------

3 ^{こころがま}就職活動の心構えについて、正しいものを答えなさい。

- ① 日本人学生と外国人留学生とでは、就職活動の方法が異なる。
- ② 2020年は、^{しょうしこうれいか}少子高齢化の影響で、会社説明会をオンラインにした会社が多い。
- ③ 学生の出身大学や学部によっては、会社説明会に参加できない会社があると言われている。
- ④ 日本の就職活動は^{よこなら}「横並び」なので、周りの人に合わせると目立たず、不採用になることが多い。

4 求人票について、誤っているものを答えなさい。

- ① ^{こようけいたい}雇用形態には、仕事の内容が細かく書かれている。
- ② 求人票に載っている^{ちんぎん}賃金は、学歴によって金額が異なることがあり、留学生の場合は、母国での最終学歴が学歴として認められない場合がある。
- ③ ^{しょうよ しょうきゆう}賞与・昇給に載っている金額は、^{じっせき}前年度の実績で、採用された場合に保証される条件ではない。
- ④ ^{せんこう}選考方法は、^{せんこう ひっき}書類選考、筆記試験、^{めんせつ}面接試験など、会社によってさまざまである。

3

しよくぎょうかん
日本人の職業観

日本の会社に勤める上で知っておかなければならないのは「日本人の職業観」です。

海外で「日本人は真面目でよく働く」と言われているのは、日本人の職業観にあります。

「仕事よりも家族を優先する」外国人と、「家族よりも仕事を優先する」日本人では、仕事に対する考え方に大きな違いがあります。

日本人は「家族よりも仕事を優先する」と言っても、家族を大切にしていないわけではなく、一生懸命働き、収入を増やすことが、家族を守ることだと考えています。

多くの日本企業では、外国人に対しても、日本人と同じ職業観を求める傾向があるので、仕事が遅れているのに「私は、残業できません」、「私は休みます」という態度は、認められないことがあります。

日本では、働きすぎで、心や体をこわす人が増えており、国は企業に対して「働き方改革」を求めています。

この「働き方改革」によって、日本人の労働時間は減少傾向にありますが、日本人の職業観は、「資源が少ない」、「災害が多い」といった日本の環境と、「チームワークを大切にする」、「他人に迷惑をかけない」といった日本人の考え方からつくり上げられたものなので、簡単には変わることはないでしょう。



(2) 時間を守る

日本で働く上で最も重要なことは“時間を守る”ということです。

お客さまとの打ち合わせやプレゼンテーションに遅れたことで、^{じゆんちよう}順調に進んでいた^{しょうだん}商談が無くなってしまふことがあります。

約束した時間に遅れれば「^{ひょうばん}ルーズな人、ルーズな会社」という評判が広まり、あなた自身だけでなく会社の信用も無くすことになります。

時間を守るためには、次のことを心がけてください。

(3) スケジュールを記録する

ビジネス手帳や予定が書き込めるカレンダー、スマートフォンなどに、打ち合わせの予定やお客様への訪問時間を記録しておきましょう。

そして、毎朝必ず、その日のスケジュールを確認し、約束した時間に遅れないよう行動してください。

(4) 早めに目的地に到着する

約束した時間に遅れるということは、相手を待たせるということであり、相手の大切な時間を^{うば}奪ってしまうことにもなります。

日本の交通機関は時間に正確なことで有名ですが、^{じこ}事故や^{こしょう}故障で遅れることもあるので、5～10分前には目的地に到着するように行動してください。

^{じこ}事故や^{こしょう}故障などで電車やバスが遅れ、約束した時間に間に合いそうもない場合は、遅れる理由と、どのくらい遅れるのかを電話かメールで伝えましょう。

たとえ、遅れた理由が自分の責任ではなかったとしても、待たせてしまった人には「大変申し訳ありませんでした」とお詫^わびの言葉を言いましょう。



1 敬語の種類

ビジネスでは、相手に失礼のない言葉遣いをするのが基本です。

日本には、年上や自分よりも地位の高い人に対して使う「敬語」があり、正しい敬語を使うことで、人間関係がスムーズになります。

敬語には尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類があります。

2 尊敬語

相手がお客さまや上司、年上など、自分よりも上の人に対して用いるのが尊敬語です。

尊敬語は、「見る」、「聞く」、「話す」といった、相手の動作や、「見てほしい」、「聞いてほしい」、「言っ

てほしい」といった、相手に何かの動作を促す際に使います。

主な尊敬語と実用例は、次のようになります。

■代表的な尊敬語（動詞）

基本形	尊敬語	実用例
見る	ご覧になる	どうぞ、こちらの商品をご覧ください。
聞く	お聞きになる	先生のお話は、お聞きになりましたか？
読む	お読みになる	新聞はお読みになりましたか？
話す（言う）	おっしゃる／言われる	鈴木部長のおっしゃるとおりです。
食べる	召し上がる	どうぞ、召し上がってください。
買う	お求めになる／お買いになる	最新のスマートフォンは、お買いになりましたか？
会う	お会いになる／会われる	社長の田中には、お会いになりましたか？
わかる	ご理解くださる／おわかりになる	メールの内容は、おわかりになりましたでしょうか？
座る	お掛けになる	どうぞ、こちらのお席にお掛けください。
待つ	お待ちになる	担当の者を呼んでまいりますので、少々、お待ちください。
行く	いらっしゃる／おいでになる	北海道には、いらっしゃいましたか？
来る	いらっしゃる／お越しになる	弊社までお越しくださり、ありがとうございます。
帰る	お帰りになる／帰られる	井上さんは、お帰りになりましたか？
受け取る	お受け取りになる	お釣りをお受け取りください。
使う	ご利用になる	どうぞ、こちらの機械をご利用ください。

6 外出先での注意事項

電車の中や飲食店では、周りの人に話を聞かれる^{おそ}恐れがあります。

このような場所では、お客さまの個人情報や、仕事に関する重要な話をしてはいけません。

また、外出先で、会社の人やお客さまと電話で話をする際は、周りの人に聞こえるような大きな声で話をしてはいけません。



7 その他の注意事項

スマートフォンで撮^とった写真や SNS から機密^{きみつ}情報や、お客さまの情報が外部の人に漏^もれてしまうことがあるので、次のことを守ってください。

- ・許可なく、会社の写真（会社の中や、会社の中にある物）を撮^とらない
- ・お客さまの会社や、お客さまの写^と真を撮らない
- ・仕事や、お客さまに関する情報を SNS に書き込まない

を守ってください。

3 きょうゆう 共有スペース

会社や駅、公園のトイレや化粧室、待合室などのスペースは、多くの人が利用します。

これらのスペースを利用する際は、次のことを守ってください。

- 他の利用者のことを考えて、清潔せいけつに使用する
- 使い終わったトイレトーパーをゴミ箱に捨てない（トイレに流す）
- トイレトーパー、ティッシュ、ハンドソープなどの常備品じょうびひんを持ち帰らない
- ゴミやたばこの吸いがらを捨てない（多くの共有スペースきょうゆうは禁煙きんえんです）
- 携帯電話、スマートフォンは、周りの人に迷惑めいわくにならないように使用する

4 自転車の運転

日本は、道路が狭くせま、東京や大阪といった大都市では日常的に交通事故じこが発生しています。

日本で自転車を運転する際は、次のことを守ってください。

- 歩道を走らない
- お酒を飲んで運転しない
- スマートフォンを見ながら運転しない
- ヘッドホンをして運転しない
- 二人乗りをしない
- 指定された場所以外ほうちに放置しない

