第 3 節　【調査 B】コンテンツ及び IT、情報通信系企業における外国人材受け入れ事例調査

本節では、本年度の 2 つ目の調査である「【調査 B】コンテンツ及び IT、情報通信系企業における外国人材受け入れ事例調査」の結果について報告する。本調査では対象企業をゲーム業界企業及び隣接分野である IT 業界の企業とし、ヒアリング調査を行った。全 15 社に対して調査を行い、その内訳はゲーム業界の企業 12 社、IT 業界 3 社となっている。質問した項目は、「(1)外国人材雇用の課題、外国人材雇用で起きた問題」、「(2)業界における外国人雇用の現状」、「(3)業界における外国人雇用の今後」となっている。その結果を以下に提示する。

(1) 外国人材雇用の課題、外国人材雇用で起きた問題

本質問項目では、実際に外国人材を雇用するにあたって課題となっていること、自社の外国人材雇用で起こった問題及び同じ業界内で他社から聞いた問題事例についての情報を収集した。多くの回答を得たため、ここでは「A. 職業観・企業文化」、「B. コミュニケーション」、「C. 手続き」、「D. 同僚・上司・部下との人間関係」、「E. 専門知識・技術」の 5 つに分類して以下に提示することとする。

A. 職業観・企業文化

本質問項目で受けた回答の中で最も大きな比率を占めたのが、外国人材の職業観や彼らの母国の企業文化と日本の一般的な職業観・企業文化との間のずれに関する問題である。本項目は、さらに 5 つの下位分類に分けて収集した意見を提示する。

①労働時間や休暇に関する感覚

・休暇がスケジュールの中心になっている場合がある。例えば、日本では普通の平日であるが外国では祝日や祭日である場合もあり、そのような時期には連絡へのレスポンスがなく、しばらく全く仕事が動かないということもあった。

・仕事が残っていても、繁忙期でも定時きっかりに帰ってしまう。

・一部のエンジニアが残業として深夜まで業務を行ったとき、その分翌日の出社を勝手に遅くするということがあった。労働時間に関する意識が日本人と異なっていた。

②仕事の仕方

・日本ではスケジュール優先で仕事をすることが多いが、他国ではできたものを積み上げていく型の仕事をしていく場合がある。

・日本では会議が多く物事がスムーズに進まない。その場で決定すればいいことでも後日の会議にかけられるといったプロセスはスピード感がないことにストレスを感じているようだ。

・会社への帰属意識が弱く、自分一人でしごとをやっているという意識が強い。

・国民性なのか部分最適が得意であるが全体を見て仕事をしない傾向がある。

・報連相をせずに、トラブルがあっても自分の判断でどうにかしようとしてしまう。

③転職

・少しでも条件が良い競合他社があるとすぐに転職してしまう。

・外国人の開発チームが 10 名規模でまとめて競合他社に転職。

・自社の情報をもって競合他社に転職した例もある。

（④コンプライアンスにもあたる）。

④コンプライアンス

・業務内容や自社情報を自身の SNS に書き込んでしまう。

・他社に平気で別の他社の情報や自社情報を話してしまう。

・機密保持の観点から、大手が下請けに発注する際、日本人のみで開発することを条件にするため、外国人材がいると受託開発を受けられないということがある。

⑤退職

・東日本大震災が原因で帰国してしまった。母国の家族がとても心配していたのも帰国の要因であった。

・震災があったとき、すべての仕事を放りだして帰国してしまった。

B. コミュニケーション

コミュニケーションに関する問題が起こった事例に関しても多くの回答が集まっている。そのほとんどが、日本語力に関するものである。

・日本人同士なら伝わるニュアンスが伝わらない。

・日本語能力試験 N1 を持っていても会話ができないことが多い。

・会話はできるが、文章の読解や文書作成に難があるケースが多い。

・仕様書の細かい部分が伝わりにくい。あいまいな表現に満ちた仕様書が多くニュアンスをくみ取ることができないと指示に従えない。

・日本語のコミュニケーションに問題がある場合がある。

・事務的な連絡が抜けてしまいやすい。

・営業活動ができるレベルで日本語が堪能で、日本の顧客とのコミュニケーションをスムーズに取れる人材を欲しているが多くない。そのような人材は、大手に取られてしまう。

C. 手続き

在留資格の申請に関わるものと入社に必要な書類を集めるときに煩雑であったという回答があった。

・在留資格の手続きが煩雑で初めて外国人材を採用した際には戸惑った。印鑑がなく銀行で口座を作れないというトラブルも起こった。法や制度が外国人材雇用の上で壁になっている場合がある。

・母国の親にまで連絡をして身元の確約を得たり、必要な書類を送ってもらったりしないと採用できない場合もあった。

D. 同僚・上司・部下との人間関係

外国人材が社内の同僚・上司・部下と人間関係において問題を抱えたという事例もあった。これらは必ずしも外国人材側に原因があったというわけではないが、問題の事例として提示する。

・外国人であるからと外国人対応マニュアルに準じたような型にはまったマネジメントをすると、日本人と対応を分けているようで失礼だと感じさせてしまう。

・仕事の質に問題もなく社内に溶け込んでいたが、直属の上司が外国人材雇用に抵抗感があり難色を示していた。もともとその外国人材の母国に良い

イメージを持っていなかったこともあり関係がうまくいかなかった。

・海外拠点でスタッフが全員外国人で上司が日本人のチームがあったが、コントロールが難しくチームがまとまらなかった。気に入らないことがあるとプロジェクトがどんな状態でも辞めてしまったり、上司を追い出しにかかったりということがあった。

E. 専門知識や技術

業務を行う際の専門的な知識や技術に関する問題も 1 例あった。ただし、業界の傾向として、基本的にはスキルが低い人材は国籍問わず採用しないという傾向があるようで、頻発する問題ではない可能性もある。

・日本人の好む絵、デザインと外国人材が持っているセンスが違う場合がある。スキルが低いと日本仕様に対応することができない。

(2) 業界における外国人雇用の現状

つづいて、業界における外国人雇用の現状について質問を行った。その結果、業界として外国人雇用が増えてきていると感じるといった趣旨の回答が多くあった。

・業界内で外国人が増えていると感じる。

・業界内で増えてきている。

その中でも特に、業界の中でも一部の企業で増えている、特定の業種において増えていると感じるという回答が多い。

・大手を中心に受け入れ態勢が整ってきていると感じる。
・大手には外国人材が増えたと感じる。
・BtoC 企業であれば、外国人雇用の機会は多いと思える。
・デザイナーの職種であれば、外国人雇用が進んでいると感じる。
・業界内でデザイナー職に外国人材が増えたと感じる。
・特にエンジニアが増えている。

一方、IT 業界の企業からは少々異なった現状が伺えた。

・IT 業界において、外国人雇用が増えている実感は無い。オフショアでの海外への開発外注は増えていると思う。

つづいて、業界内の外国人材の特性として以下のようなものが挙がっている。

・サーバーエンジニアに優れた人材が多いと感じている。
・中国人が圧倒的に多いが、ヨーロッパの人材も目立つ。
・デザインの描写力が高い人材が海外には多い。
・チームリーダークラスには外国人がいる場合があるが、部長クラスは聞いたことがない。もう少し時間がかかると思う。

そして、外国人材の雇用が増えている理由としては以下のような意見が挙がっている。

・スペックの高い外国人材が国内に増えてきたこと。
・外国人雇用になれた企業が増えてきたことが業界内の外国人雇用の増加の

理由だと考えている。

・外国人材増加の理由は業界の人手不足ではないか。

・特別外国人が必要というよりは能力のあるものを採用した結果ではないか。

・技術資料は英語で書かれていることが多いので、英語ができる外国人材の方が、吸収が速い。

・プログラミング工程では日本語は不要であるため。

・スマホ向けアプリのゲームが増え、マーケットがグローバルであるため、ローカライズを意識すると英語や他言語の能力が必要になってくるから。

(3) 業界における外国人雇用の今後

また、業界において今後外国人材雇用がどのようになっていくかという点についても意見を求めた。その結果、多くの企業が増えていくだろうと考えていることが分かった。

・新卒の応募も多く、今後増えていくと思う。

・増えていくと思う。

・増えていくと考える。

・外国人材雇用は広がっていく。

・今後増えていくだろう。

・海外人材の獲得や海外への発注は増えるだろう。

・外国人材は今後増えると思う。

・増えていく。

その理由としては以下のようなものが挙がっている。

・日本語力と技術があれば国籍は関係ない。

・日本の労働人口が減少する以上、外国人雇用は必要。

・専門学校のゲーム系学科でも留学生が多数在籍しており優秀な人材も多い。

・海外進出、ローカライズの必要性から外国人材がますます必要になる。

・ワールドワイドで売るためには、ターゲット国や世界で受ける題材が必要であり、その点でも海外人材が必要になってくる。

・たとえ日本人の人材が不足しなくても、優秀な外国人は雇用されると思う。

・ゲーム業界としては、国内だけではすでにビジネスが成り立たないので、言語面、カルチャー面でも今後ますますブリッジ人材が必要になると思う。

・今後のゲーム業界は海外市場への展開やコスト面から考えても日本人だけでは厳しい。

・複数の言葉ができることの優位性や日本人に比べてコンテンツに関する知識量が多いことから。

・日本では人材が不足しているが、海外では技術のある中堅層が余っている国もあるため、日本に流入すると思う。

ただし、「中小企業が優秀な人材をどんどん入れていくのは無理があると思う。」という課題も挙がった。