

## 第2節 調査 A 及び B の結果分析

本節では、第2章で提示した「【調査 A】ゲーム会社等における外国人雇用及び海外進出に関する実態調査」及び「【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」の結果から、カリキュラムとして学ぶべき学習テーマを選定し、本講座の受講者像ごとに分類する。

### 第1項 受講者像と学習区分

本事業では「コンテンツ産業における高度外国人材マネジメント講座」の構築を目指しているため、外国人材をマネジメントする立場の者が主要な受講者像となる。「【調査 A】ゲーム会社等における外国人雇用及び海外進出に関する実態調査」におけるアンケート「I.これまでの外国人材活用」質問項目(29)において、外国人材を雇用したことで生じた問題について誰が対応したかについて質問したところ「上司」という回答が最も多かった。普段現場で外国人材と直接関わる機会が多く、トラブルが起こった場合に対応する確率が高い現場マネージャクラスの人材にこそ本講座は必要になると思われる。同時に先の質問項目に対しては、「人事担当」という回答も複数挙がっている。実際に外国人材を採用するのは人事の仕事であり、在留資格の申請、入社手続きの他、待遇や休職、退職等に関しても主体的に関わることになる。したがって、人事担当者に対しても外国人材受け入れに関する学習が必要になることは明らかである。以上のことから本講座はその対象を、現場で直接外国人材とチームになって働くグループマネージャやその上で統括するセクションマネージャといった「現場マネージャ」と採用、配置、待遇、処遇等で外国人材と関わる「人事採用マネージャ」とする。

ただし、現場と人事では外国人材への関わり方も、必要となる知識及びスキル

も異なる部分がある。したがって本講座の科目は、マネジメントやコーチング、チームワーク形成といった「現場マネージャ対象科目」、雇用や制度、待遇等に関する「人事採用マネージャ対象科目」に分類する。また、異文化理解や評価といった現場と人事双方に必要となる知識やスキルを提供する「共通科目」も合わせて3種類の学習区分とする。

基本的には、現場マネージャの立場にある受講者は「現場マネージャ対象科目」と「共通科目」を、人事採用担当者は「人事採用マネージャ対象科目」と「共通科目」をそれぞれ学習することとなる。ただし、比較的規模の大きくない企業等で現場マネージャと人事採用を兼任している受講者の場合には、3種類の学習区分全てを履修することも可能とする。

## 第2項 対象企業像

本講座は外国人材のマネジメントに特化したものになるため、外国人材採用に関する意向が対象企業となるかに大きくかわることになる。まず、今後外国人材を雇用する意向がない企業、または現在のところまだ外国人材雇用を検討していない企業は本講座の対象にはならないであろう。主要な対象企業像は、外国人材の雇用経験がなく、まだそれほど、または全く外国人材活用のノウハウを得ていないが今後外国人材を雇用したいと考えている企業となるだろう。同時に、現在外国人材を雇用しているが、マネジメントや待遇といった面に関してより多くのノウハウを得たいと考えている企業も対象となる。さらに、既に外国人材を社内に抱えた経験が豊富だが更なる外国人材活用に関する知見を得たいという企業にも有用な情報を提供できる講座の構築を目指す。したがって、本講座の対象となるのは、「外国人材活用を検討または継続していきたいと考えているゲーム等のコンテンツ業界の企業」ということになる。

「【調査 A】ゲーム会社等における外国人雇用及び海外進出に関する実態調査」におけるアンケート「II. 今後の外国人材雇用」の質問項目(2-1)から(2-3)の結果によれば、現在外国人材雇用している企業の 90%が「今後も雇用したい」と回答しており、以前外国人材を雇用していた企業においては全社が「今後また雇用したい」または「今後の雇用については検討中」と答えている。これまでに外国人材を雇用したことがない企業でも、40%が「今後は雇用したい」と考えており、20%が「今後の雇用については検討中」と回答するなど、「外国人材活用を検討または継続していきたいと考えているゲーム等のコンテンツ業界の企業」はかなり多いと思われる。

また、社内に外国人材を抱えてはいないが業務上他社や海外拠点の外国人社員と関わることが多い企業もあるだろう。そのような場合、外国人材とのコミュニケーションやチームワークに関する知識・スキルを身に付けていることは有用であると思われる。したがって、そのような企業にとっても本講座の受講は意義があるものと思われる。

### 第3項 学習テーマ

本項では、2種類の調査結果から本講座において学習すべきテーマを設定しする。参考にするべき調査の項目は、「【調査 A】ゲーム会社等における外国人雇用及び海外進出に関する実態調査」におけるアンケート「I. これまでの外国人材活用」質問項目「(14) 貴社が現在雇用している外国人材に関して、課題等がございましたらご記入ください。」「(28) (27) (貴社で外国人材を雇用した際、トラブルや問題、課題などがありましたか。)」でご回答された項目について、可能な範囲で具体的にご記入ください。」及び「II. 今後の外国人材雇用」の質問項目「(9) 今後、外国人材を活用するにあたり、どのような課題がありますか。可

可能な範囲でご記入ください。」と、「【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」の質問項目(1)「外国人材雇用の課題、外国人材雇用で起きた問題」である。

まず、「【調査 A】ゲーム会社等における外国人雇用及び海外進出に関する実態調査」におけるアンケート「I.これまでの外国人材活用」質問項目「(14) 貴社が現在雇用している外国人材に関して、課題等がございましたらご記入ください。」では、「日本語コミュニケーションの問題」、会社への帰属意識といった「職業観の問題」、仕事のやり方の違いを理解させるという「コーチングの問題」、日本人社員との間や他国籍の社員との間でのコンフリクトに関する「チームワーク形成の問題」といったものが挙げられている。

次に、「(28) (27) (貴社で外国人材を雇用した際、トラブルや問題、課題などがありましたか。) でご回答された項目について、可能な範囲で具体的にご記入ください。」では、社内での「人間関係にかかわる問題」、上下関係や残業及び給与といった「職業観や企業文化に関する問題」及「び待遇に関する問題」が挙げられた。また、「日本語コミュニケーションに関する問題」や「国内の同業他社と作業の仕方が違う」ことを指導するような「マネジメント」や「コーチング」に関わる課題も挙がっていた。

また、「II. 今後の外国人材雇用」の質問項目「(9) 今後、外国人材を活用するにあたり、どのような課題がありますか。可能な範囲でご記入ください。」でも、やはり「日本語コミュニケーション」が課題として挙がってくる。他にも、日本の文化的、社会的慣習に馴染めていなかったり、抵抗感を示したりする事例が挙がっていたことから、「異文化理解」に関する知識もマネジメント側には要求されるであろう。そして、外国人材に特化した採用方法やビザの適切な手続き等の煩雑さに関する課題も挙げられたことから、「採用」や「在留資格」、「外国人雇用の現状」に関する事項も学習する必要があるものだと考えられる。

「【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」の質問項目(1)「外国人材雇用の課題、外国人材雇用で起きた問題」では、「職業観・企業文化」、「コミュニケーション」、「手続き」、「同僚・上司・部下との人間関係」、「専門知識・技術」に関する課題が挙げられた。この中で、外国人材側個人の資質によるところが大きい「専門知識・技術」以外のテーマに関しては、科目として設定する必要があると思われる。