

# Work in MIYAGI



有限会社 小松館  
小松館好風亭  
代表取締役  
小松 篤司

外国人材と共にある  
これからの観光業は

ムラコ  
ホールディングス  
株式会社  
企画推進担当  
八木 隼人

外国人材は  
「当たり前」のパートナー

## モデル企業とは

企業における外国人材活用促進を目的とした宮城県の事業『Work in MIYAGI』において、人手不足の解消だけでなくとどまらず、海外展開など事業の高度化といった将来的な可能性を含めた、外国人材の採用に積極的に取り組む県内企業です。



## 特集 令和5年度外国人材マッチング支援事業

# モデル企業の取り組み

外国人材から  
選ばれる企業を目指す

株式会社  
阿部長商店  
代表取締役社長  
阿部 泰浩

外国人材の活躍が  
好影響をもたらす

株式会社  
ケアミックスジャパン  
管理部長  
畑中 辰美

株式会社  
イエムラ  
代表取締役社長  
家村 秀也

外国人材は  
企業の持続可能性を  
高める存在



## モデル企業 トップインタビュー ①

MODEL COMPANIES:

株式会社 阿部長商店

代表取締役社長  
阿部 泰浩



# 外国人材から 選ばれる企業を目指す

## 外国人材受け入れ 当初の経験をしっかりと 今に活かす

——貴社には現在、通訳として活躍する高度人材と現場で活躍する特定技能生、技能実習生が多数いらっしゃいます。外国人材を採用する際に重視したことを教えてください。

通訳に関しては、日本語ができることはもちろん、日本人の考え方を理解できる点を重視しました。外国人スタッフと日本人スタッフの橋渡し役を上手に果たしてもらうには、コミュニケーション力や調整力が必要になりますので、そこも重視しました。特定技能生、技能実習生に関しては、オンラインでの面接ということもあり、それだけで相手のことをすべて理解するのは難しい状況もありましたが、やはり本人の人間性や日本語レベルを重視して採用を決めました。

——1996年に初めて10名の中国人の

方を水産研修生として受け入れたことから、貴社の外国人材雇用がスタートしました。当時は振り返って記憶に残っている出来事がありますか？  
当時は外国人を受け入れるアパートなど

う話もありますので、我々としては組織もそれに合わせて変えていきたいと考えています。  
——将来についてお聞きします。外国人材に期待すること、阿部長の今後のビジョンについて教えてください。

国内の労働人口の減少は避けられないことですので、外国人材の活用は大きなテーマです。我々が外国人材の方から選んでもらえる企業になるためには、まず彼らが働きやすい職場をつくる。その上で、彼らには地域にしっかりと根付いてもらいたいと願っています。事業の面では、海外との関わりをより強くしていかなければなりません。生産だけではなく、海外での販売も視野に入れたときに、外国人材の力をもっと活かしていく必要がありますし、彼らにはその能力があると思っています。また、これまでは主に水産部門だけで外国人材を採用していましたが、観光部門でも特定技能生を6名採用することが決定しています。観光部門においても外国人スタッフをしっかりと育成し彼らの力を活かしながら、インバウンド需要に応えられる体制を整えていきます。

海外戦略としては、震災前に日本の水産物を現地で販売するための現地法人を中国に設立しました。帰国する実習生が自国で働く受け皿とする目的もありましたが現在では様々な社会情勢の影響もあり、法人を生かしたまま事業を方向転換し現地のスタッフで業務を継続しています。中国だけではなく、今後は成長著しいインドネシアのマーケットに向けて日本の水産食品を輸出できるように、日本で

がなく、我々が準備して提供する必要がありましたので、工場の近くにあった部屋に手を入れて宿舎として使えるようにしました。ところが、研修生たちがイメージしていた日本の住まいとのギャップがあり、受け入れを開始するにあたって障害の一つになってしまいました。来てくれる方々の求めているものをもっとしっかりと把握しておくべきだったと反省させられた出来事でした。

また震災後しばらくは、買い物一つにしても生産工場がある南三陸町だとお店がほとんどなく、生活上の不便を感じることもありました。しかし、以前の経験を踏まえてそういった事情もきちんと伝えることで、来て初めて「こんなに大変な場所だったのか」と思われないようにしています。外国人スタッフは様々な不安を抱えて日本にやって来ます。彼らに寄り添って対応することの大切さは今に活かされていると思います。

——東日本大震災から3年後の2014年に生産工場を再開されました。その際にインドネシアの人材を受け入れていますが、当時はどのような状況でしたか？

元々気仙沼にはインドネシア人の船員が多かったこともあり、インドネシアとは交流がありました。震災後には当時の大統領が義援金を手に来日するような国同士の関係もあったので、インドネシアの方なら比較的スムーズに地域にも溶け込めるのではないかという思いがありました。ただ我々としては初めてインドネシア人を受け入れるわけですから、宗教の違いなども含めて日本人側がちょっと構えて

経験を積んだインドネシア人スタッフたちの力も活かしながら海外での展開も進めて行きたいと考えています。

## 少人数からでもいいので まずは外国人材の 受け入れを

——外国人材採用に際してどのような支援があれば後押しになると思いますか？

実際に地域で暮らしている外国人に対して、行政からのお知らせをはじめとする資料はどれも日本語のみですので、通訳を通じてそれらの文書をインドネシア語やミャンマー語に翻訳するという業務が発生します。そのため、本人に渡すまでにしても時間差が生まれてしまうのが課題だと思います。各種相談窓口なども外国人材が相談できるものはありませんが、受け入れられている企業が相談する窓口は監理団体くらいしかないのが現状です。外国人材は増えていきますので、行政にはよりきめ細やかな対応をしていただくと、外国人材と受け入れる企業双方にとってさらに良い環境になっていくのではないのでしょうか。

——外国人材採用への一歩を踏み出せない企業へ、メッセージをお願いします。

初めて外国人材を採用する際には、どうしてもデメリットを考えてしまうかもしれません。しかし、外国人材と一緒に働くことにより社内が活性化しますし、メリットが非常に大きいと実感しています。少人数からでもいいので、まずは外国人材を受け入れることをおすすめします。外国人と

しまうのではないかと心配もありました。来てくれる方には、人間関係を含めた環境に早く馴染んでくれることを期待していましたが、一方でこちら側の受け入れ体制が十分に作れるのかという懸念もありました。

外国人材は受け入れる  
社員にとってもいい学びに

——インドネシアやミャンマーからの受け入れは現在まで継続されています。受け入れる側の社員はどのような様子でしたか？  
インドネシアの方はとても明るいですし、いつも元気にあいさつしてくれて職場の雰囲気を良くしてくれます。日本人スタッフはどちらかというと年配者が多いので、特に年配のパートさんからすると外国人スタッフは自分の孫のような年齢なんです。一緒に仕事をしながら自然と世話を焼きたくなることもあり、すんなり受け入れてくれたという印象でした。外国人スタッフは裏表がなく、一生懸命に仕事をする姿勢には逆に我々が教えられるところもありましたね。

——外国人スタッフとの共生のために会社として取り組んでいることはありますか？

大きな視点では、彼らが地域で不自由なく生活できるような環境を作っていくことが大切だと考えています。これからは家族と一緒に来るようなケースもあるでしょうから、たとえば子育て環境や医療について日本人と同じように安心して暮らせるようになることが理想ですね。会社としては、外国人スタッフにラインの管理を

日本人が共生する環境を作ることが最大のポイントになりますが、働きながらお互いの理解を深めていくことと、受け入れ側の日本人は常に思いやりを持って接するということを忘れなければ、きっといい流れができて成功できると思います。

任せたり、管理職を務めてもらうことも想定しています。そのため評価制度などは整備が必要ですが、日本人か外国人かという視点ではなく、能力があれば高いポジションに就けるという仕組みを作っていきたいと思っています。

## 外国人材を 海外展開に活かす

——先日のパネルディスカッションでは、水産事業の特定技能生がフォークリフトの資格を取得して着実にスキルアップしているという事例をお話いただきました。今後、事業の高度化や組織の活性化について検討していることや取り組んでいることを教えてください。

弊社の水産工場では先日、特定技能生のうちの1名がフォークリフトの資格を取得しました。従来ならば日本人スタッフに任せてきた仕事を外国人スタッフにも任せられるという例になったと思います。また、「外国人スタッフにもラインのマネジメントが出来る」というモデルケースを作りたく、1名ライン長に就いてもらいました。このチャンスを活かして成長してほしいですし、その先には後輩をしっかり指導できる立場にもなってほしいと思います。まずまず外国人スタッフが増えていく流れの中で、管理業務が必ずしも日本人の仕事ではなくなる時代がやってきます。そういった意味でも外国人の育成には力を入れていきたいと取り組みを進めています。この考えは観光分野においても同様ですし、技能実習制度がこれから変わるとい

国内の労働人口の減少は避けられないことですので、外国人材の活用は大きなテーマです。我々が外国人材の方から選んでもらえる企業になるためには、まず彼らが働きやすい職場をつくる。その上で、彼らには地域にしっかりと根付いてもらいたいと願っています。事業の面では、海外との関わりをより強くしていかなければなりません。生産だけではなく、海外での販売も視野に入れたときに、外国人材の力をもっと活かしていく必要がありますし、彼らにはその能力があると思っています。また、これまでは主に水産部門だけで外国人材を採用していましたが、観光部門でも特定技能生を6名採用することが決定しています。観光部門においても外国人スタッフをしっかりと育成し彼らの力を活かしながら、インバウンド需要に応えられる体制を整えていきます。

初めて外国人材を採用する際には、どうしてもデメリットを考えてしまうかもしれません。しかし、外国人材と一緒に働くことにより社内が活性化しますし、メリットが非常に大きいと実感しています。少人数からでもいいので、まずは外国人材を受け入れることをおすすめします。外国人と



水産事業と並ぶもう一つの柱が観光事業。  
『気仙沼お魚いちば』も運営

DATA.

**ABECHO**  
株式会社 阿部長商店

住所 / 宮城県気仙沼市港町2-13  
電話 / 0226-22-1661  
URL / <https://abecho.co.jp/>



一緒に働く人が  
たまたま外国人

外国人と日本人が共生していく上で大切にしていることを教えてください。

前提として私自身は日本人だからとか、ベトナム人だから、台湾人だからというように意識は特に持っていないんです。海外に行く、職場でも学校でも当たり前に様々な国籍の人がいるんですよ。ですから、国籍が異なる仲間と一緒に働くということは特別なことではないんだ、むしろ普通のことなんだという感覚があります。あえて言うとしたら、共生しなければと過剰に意識をするのではなく、一緒に働く人がたまたま外国人だったというくらいに自然体で受け入れることが大切なのかなと思います。企業が続けていくためには、人が繋がっていかなくてはならないですから、日本人の新卒も中途も採用しますし外国人材も受け入れます。そこはフラットに考えています。

貴社の外国人材にはどのように活躍してほしいとお考えですか？期待することを教えてください。

もちろん仕事はそれぞれの素質や能力を存分に活かして頑張ってもらいたいと思っています。一方で、心と体の健康もぜひ大切に

海外展開の構想が  
外国人材採用のきっかけに

先日のモデル企業によるオンラインパネルディスカッションでは、東日本大震災後に海外を視察し、アジア圏に目を向けたことが外国人材採用のきっかけの一つだったとお話されていました。なぜアジア圏だったのでしょうか？

弊社はビル建築用の建材を作る会社です。自社製品の販売先として海外は一つのチャンスだろうと考えていましたが、アメリカやヨーロッパは我々のような中小企業が出ていくにはなかなか厳しいだろうという予測がありました。そこで、中国をはじめ成長著しいアジアだっただろうなだろうと考えたのがアジア圏に目を向けたきっかけでした。当時は海外展開を実現したいという思いがありながらも、なかなか足を踏み出せないでいたのですが、たまたま友人がカンボジアで会社をやっていたり、取引先の担当者がタイの支店に異動したりという時期も重なって、それなら私も背中を押されたようなところもありました。

してほしいと願っています。食堂と一緒に食事をするときなど、彼らがニコニコしていたり元氣そうだと嬉しくなりますし、心と体の健康を維持できる職場で働いてもらうことが一人ひとりのパフォーマンスにも良い影響を及ぼします。そういった環境の中で、彼らには目標を持って働き、成長してほしいです。

現在の海外戦略について教えてください。

アジアの国々をいろいろと見ましたが、弊社が作っているような高級品の建築用建材のニーズやマーケットは残念ながらまだ無いと考えています。今は世の中が変わるスピードが速いですし、特に製造業の場合は海外進出を決めてから実現するまでにかかる時間もコストも大きいことから、進出ありきで動いているというところは現在のところありません。ただし、いざ進出するとなった際に必要な下地作りは、外国人材の採用やインドでの農業事業などで進めています。

外国人材採用への一歩を踏み出せない企業へメッセージをお願いします。

日本人の採用が今後ますます難しくなっていく中で、人材確保を難しくままにしておく企業と外国人材を採用できる企業の差は大きく開いていく可能性があります。弊社は7年前にトップダウンで外国人材の採用を決めました。今では外国人材を高く評価する日本人スタッフも多く、実際に彼らの働く意欲や誠実さは素晴らしいものがあります。企業の持続可能な体質を作る上でも、外国人材の採用に積極的に取り組むべきだろうと思います。

FOREIGN HUMAN RESOURCES :

その後、実際に外国人材の受け入れをされていくわけですが、当初は現場でもともに働くことになる日本人スタッフの間にはかなり不安があったとお聞きしました。不安解消のために行ったことはありますか？

すごく単純なのですが、とにかく「心配しなくていいよ。大丈夫」という声がけをしていました。というのも、私を含め従業員はみな外国人コンプレックスのような気持ちが多量なりともあったんです。英語が話せませんとか、海外に行ったことがありません、そもそも外国人と会ったことがありません、というような人もいて、そういったことが漠然とした不安につながっていたのだと思います。ですから、そんなに大きめに考えなくてもいいんだよということを伝えたくて、先程のような言葉で声をかけていました。もう一つは、採用活動ですから、我々がこの会社に向かう人を選ぶ立場にあるんだということですね。そもそも皆さんを不安にさせるような人は選びませんよということも伝えました。面接はオンラインではなく、実際に現地に行つてしっかりと行いましたし、社内では何度か説明の場を設けて話すうちに、従業員もきちんと理解してくれたと思います。

大切なのは  
心のハードルを下げることに

技能実習生が入国するまでの半年間は社内でも定期的に研修を実施されています。その中で日本人スタッフの方々に変化はありましたか？

これから技能実習生を受け入れるに



外国人材 INTERVIEW

周謙さん  
台湾出身

周さんは台湾の大学を卒業し日系企業に入社、その後キャリアアップを目指して株式会社イムラに入社されました。日本への就職活動で苦労したことや台湾の就職活動との違いはありましたか？

日本では、たとえば募集職種が「通訳アシスタント」と書いてあっても具体的な職務内容がわからない場合が多いので、どうやって会社を選べばいいのか分からないという苦労がありました。台湾や欧米の場合はジョブ型採用ですので、このスキルを持っている人材にこのポジションで活躍してほしい、入社後の担当はこれで、報酬はこうですといった情報があり自分のキャリアを想像しやすく、その違いは感じました。新卒の一括採用というのも日本企業の特徴だと思います。

周さんがこの会社に入ろうと思った決め手はなんだったのでしょうか？

そもそもキャリアを転換しようと思ったきっかけは、前職で組織の課題を改善できるような人材になりたいと思ったことでした。転職活動中に日本の企業から出されているポジションは通訳や英語秘書が多かったのですが、イムラは外国人材向けに「社長の右腕になる人材を探しています」という募集を出していたので、話を聞いてみようという興味を持ちました。面接の段階から社長が直接対応してくださり、経営者との距離が近いと感じたこと、決断する場面や課題解決の判断の場に立ち会って多くのことを学べるのではと思ったのがこの会社を選んだ決め手でした。

実際に日本で働いてみていかがですか？

日本はQOLがすごく高いところだと思います。食べ物もおいしいし自然豊かで四季もはっきりしていて暮らしやすい。治安もすごくいいです。一方で学校には日本人しかいないなど、単一文化的だと感じることもあります。もっと「みんな違って、みんないい」という考えが浸透するといいなと思います。

周さんの今後の目標やビジョンがあれば教えてください。

外国人材が働きがいのある環境作りや会社と人材の相互理解を深めるような施策、教育をこれからもやっていきたいです。みんながもっと健康に働いて楽しく生活できるような環境を東北で作りたいし、東北と世界と繋ぐ方々を増やしていきたいと思っています。私も東北と世界をつなぐ架け橋の一人になりたいです。

MODEL COMPANIES :

株式会社 イムラ

代表取締役社長 家村 秀也

DATA.

のこすモノ・つくるヒト  
株式会社 イムラ

住所 / 宮城県名取市飯野坂南沖67-1  
電話 / 022-384-5310  
URL / https://www.sus-iemura.co.jp/

企業の持続可能性を  
高める存在

外国人材は

先日のモデル企業によるオンラインパネルディスカッションでは、東日本大震災後に海外を視察し、アジア圏に目を向けたことが外国人材採用のきっかけの一つだったとお話されていました。なぜアジア圏だったのでしょうか？

弊社はビル建築用の建材を作る会社です。自社製品の販売先として海外は一つのチャンスだろうと考えていましたが、アメリカやヨーロッパは我々のような中小企業が

外国人材は

高める存在

その後、実際に外国人材の受け入れをされていくわけですが、当初は現場でもともに働くことになる日本人スタッフの間にはかなり不安があったとお聞きしました。不安解消のために行ったことはありますか？

すごく単純なのですが、とにかく「心配しなくていいよ。大丈夫」という声がけをしていました。というのも、私を含め従業員はみな外国人コンプレックスのような気持ちが多量なりともあったんです。英語が話せませんとか、海外に行ったことがありません、そもそも外国人と会ったことがありません、というような人もいて、そういったことが漠然とした不安につながっていたのだと思います。ですから、そんなに大きめに考えなくてもいいんだよということを伝えたくて、先程のような言葉で声をかけていました。もう一つは、採用活動ですから、我々がこの会社に向かう人を選ぶ立場にあるんだということですね。そもそも皆さんを不安にさせるような人は選びませんよということも伝えました。面接はオンラインではなく、実際に現地に行つてしっかりと行いましたし、社内では何度か説明の場を設けて話すうちに、従業員もきちんと理解してくれたと思います。

大切なのは  
心のハードルを下げることに

技能実習生が入国するまでの半年間は社内でも定期的に研修を実施されています。その中で日本人スタッフの方々に変化はありましたか？

これから技能実習生を受け入れるに

周さんがこの会社に入ろうと思った決め手はなんだったのでしょうか？

そもそもキャリアを転換しようと思ったきっかけは、前職で組織の課題を改善できるような人材になりたいと思ったことでした。転職活動中に日本の企業から出されているポジションは通訳や英語秘書が多かったのですが、イムラは外国人材向けに「社長の右腕になる人材を探しています」という募集を出していたので、話を聞いてみようという興味を持ちました。面接の段階から社長が直接対応してくださり、経営者との距離が近いと感じたこと、決断する場面や課題解決の判断の場に立ち会って多くのことを学べるのではと思ったのがこの会社を選んだ決め手でした。

実際に日本で働いてみていかがですか？

日本はQOLがすごく高いところだと思います。食べ物もおいしいし自然豊かで四季もはっきりしていて暮らしやすい。治安もすごくいいです。一方で学校には日本人しかいないなど、単一文化的だと感じることもあります。もっと「みんな違って、みんないい」という考えが浸透するといいなと思います。

周さんの今後の目標やビジョンがあれば教えてください。

外国人材が働きがいのある環境作りや会社と人材の相互理解を深めるような施策、教育をこれからもやっていきたいです。みんながもっと健康に働いて楽しく生活できるような環境を東北で作りたいし、東北と世界と繋ぐ方々を増やしていきたいと思っています。私も東北と世界をつなぐ架け橋の一人になりたいです。

MODEL COMPANIES:  
**株式会社 ケアミックスジャパン**  
 管理部長 畑中 辰美



# 外国人材の活躍が 好影響をもたらす

## 互いに理解を深め 人と人との付き合いを

—— 貴社の事業内容と外国人材の採用状況について教えてください。  
 弊社は介護事業を行っており、拠点としては、高齢者の方が24時間365日生活する場所としての施設が3カ所、朝から夕方までのサービスを提供するデイサービスセンターが仙台市に2カ所、角田市に2カ所、要介護認定を受けた人が自宅で介護サービスなどを利用しながら生活できる



の資格取得率は90%以上です。従業員のほとんどが資格を持っているので、外国人スタッフにも先輩がしっかりと指導できる環境にあるのかなと思います。技術的な指導はもちろんですが、筆記についてもそれぞれの部門ごとにサポートをしていることも良い結果につながっている理由ではないでしょうか。

社員はみな本当に面倒見がいいので、指導の際には厳しい面ももちろんありつつ、ちゃんとその後のフォローもしているようです。文化の違いも理解しながら接してくれているので、働きながら資格取得を目指す外国人材にとっては非常に心強いと思います。

—— 日本語レベルがあまり高くない外国人材には、それぞれ担当スタッフをつけているとお聞きしました。どのような効果がありましたか？

弊社ではメンター制度を実施しています。日本語レベルが高くない方にはそれぞれ担当をつけることにしていて、基本的には外国人スタッフ1名に対して介護経験5年以上のベテランスタッフがつくことが多いです。それ以外の日本人スタッフも

くください。  
 介護業界は人材不足が大きな課題になっており、弊社も以前から同様の課題を抱えていました。日本人の新卒採用がなかなか難しい状況の中、縁あって実際にベトナムに足を運ぶ機会があり、外国人材の力を借りるのも一つの方法ではと採用に向けて動き出したのがきっかけです。

—— 現在はベトナム人5名を雇用されています。採用時に重視したポイントは何かですか？  
 採用にあたって重視したことは実は日本人の採用と同じで、その方の第一印象や人柄の部分をポイントにしていました。5名とも女性のスタッフですが、性別に関してははたまたまと言いますが、希望される方は女性が多かったので結果的にそうなったというところですね。

—— 外国人材の受け入れにあたり苦労したことはありましたか？  
 外国人材の採用を始めたのは6年ほど前です。初めてのことで、外国人と一緒に働くことに対しての戸惑いもあり、当時は、まず一緒に働く日本人スタッフの不安を解消する必要がありました。また、職場が高齢者施設ということもあり、おじいさんやおばあさんとスタッフはけっこうな訛りでやり取りをすることも多いんです。そうすると外国人スタッフにとっては理解するのがなかなか難しい。通訳とまではいかないですが、日本人スタッフが外国人スタッフに意味合いを噛み砕いて伝える必要もありました。

—— 日本人の従業員に対して行ったことはありますか？  
 はい。既に外国人材を雇用していますが、やはり人手不足は避けられない課題です。親会社は北海道にあるのですが、そちらでも外国人材との面談等を進めています。今のところ、2名から3名くらいの外国人材を年内に受け入れられれば良いと考えていますが、来年、再来年も毎年数名を継続して雇用していきたいですね。

—— 外国人材採用に際して行政支援や窓口での手続きについてお考えはありますか？  
 手続き関係は、監理団体や組合にフォローしていただけるので、困ることはほぼありません。今後も継続して外国人材を活用していくにあたっては、私もまだまだ勉強不足なところがあります。ちょっとわからないことがあったときに気軽に相談できる場所があれば活用したいと思っています。

—— 外国人材採用への一歩を踏み出せない企業へメッセージをお願いします。  
 日本で働くという意欲のある外国人材のみなさんは、非常に勤勉で努力家です。まずは一緒に働くことになる外国人スタッフの方がどういう人なのか、彼らの生活習慣や文化の違いも含めてしっかりと伝え、理解してもらうことから始めました。その上で業務のために何を指導していくのか、そのスケジュールなども具体的にしていきました。まだ外国人スタッフの人数が少なかった頃には、できるだけ日本人スタッフから声をかけて、仕事に関することだけでなくプライベートなことも含めて積極的にコミュニケーションをとるよう促していたこともあります。しかし実際には、日本人スタッフのみんなが自然にやってくれていたという印象です。私が思うよりもスムーズに、国籍に関係なく人と人との付き合いができていたと思います。

—— 外国人材を活用されていることに対して、業界の反応はいかがですか？  
 介護業界では外国人材が非常に増えてきています。ほかの介護事業者さんを見回しても、弊社と同じくらい外国人材が活躍している状況なのかなと思います。そういった意味では、業界として外国人材と一緒に働くことに対しての特別な反応はなく、むしろそれが普通のことという受け止め方をしているのかもしれない。

—— 貴社で働いている外国人材は4〜5年目で介護福祉士の国家資格を取得されているとのことですが、会社としてフォローしたことはありますか？  
 弊社では、日本人スタッフの介護福祉士

母国とは異なる環境で仕事をしながら国家資格を取得するなど、我々も学ぶところがたくさんあります。外国人材を採用して最初の1〜2年は苦労することもあるかもしれませんが、彼らの存在は会社にとってプラスになるはずです。もしも迷っているなら、ぜひチャレンジしてほしいと思います。

介護付有料老人ホーム、ショートステイ、デイサービス、居宅介護支援事業所のサービスを行う「六郷の杜」

DATA.

**Care Mix Japan**

住所／宮城県仙台市若林区下飯田遠谷地171  
 電話／022-289-0727  
 URL／<https://caremixjapan.co.jp/>

## 外国人材の採用で 観光の国際化に対応

— 貴社は5年以上前から外国人材を採用されています。採用に至った経緯を教えてください。

私どもは松島で『小松館好風亭』という宿を運営しております。景色のいい場所でおいしいごはんが気持ちのよいサービス、温泉を楽しんでいただきたいという思いで観光業の一端を担っております。外国人材採用のきっかけは、昨今ここ東北でも外国人観光客増加の兆しがあり、今後ますます増えていくことが予想されたので、早めに語学に長けている外国人材を採用しようと考えたことでした。

最初は、私が通い始めた英会話教室の先生に紹介してもらい、ベトナム人の大学生をアルバイトで採用し、2年ほど働いてもらいました。その後エストニアの方を採用しました。外国人観光客も増えてきていた頃だったのでとても助かっていましたが、新型コロナウイルスが流行り始めてしまったんです。コロナ禍でも台湾の方を採用しましたが、どうしても外国人観光客が少ない時期だったので、残念ながら語学力を活かせる機会は少なかったですね。その後コロナ収束の兆しが見えてきて、インバウンド需要

も回復傾向にあるということで再び外国人材が必要になり、韓国の方と、宮城県の外国人材マッチング支援事業（以下MONS JIMAG）で紹介していただいたバングラデシュの方を採用しました。

— 外国人材を採用するにあたり、不安なことはありませんか？

日本人スタッフと馴染めるのか、ホームシックにならないか、気持ちが沈んでしまうことはないかなど心配はありましたが、今まで採用した方々は想像以上にスムーズに会社に溶け込んでくれました。社員みんなが一つの建物の中で一緒に接客をしている

## 4 モデル企業 トップインタビュー

MODEL COMPANIES:

株式会社 小松館  
小松館好風亭

代表取締役 小松 篤司



ので、自然とコミュニケーションは取れていたようです。お客様からの評判も良く、アンケートで名指しでお褒めいただいたこともありました。

— 外国人材を採用する経営側として、心掛けたことはありましたか？

外国人材はまず衣食住が必要なので、そのあたりはしっかりサポートしています。また知らない国に一人で来ている方がほとんどなので、とにかく困ったことがないか親身になって対応するようにしています。実際は本当に馴染みが早い方ばかりだったので、我々が身構える必要はなかったですね。ただ今後は、例えば宗教や文化に関するサポートが必要な人材を採用することがあるかもしれません。そのあたりは我々の経験値が少ないので、これから積極的に学んでいきたいと思います。

— 採用時に重視したことを教えてください。

重視したポイントは2点ありました。一つは言語能力と、もう一つはいわゆるホスピタリティです。

言語面で求めるスキルは、日本語でもしくは中国語を話せることが必須になります。外国人観光客が増えてきたとはいえ、お客様の多くは日本人ですので、日本人のお客様に対して接客するためには日本語の能力がある程度は必要になってきます。旅館というのわりと独特な日本ならではの単語も多いですし、そういった部分も理解してもらえるかという点が大切なんです。英語もしくは中国語に関しては、私どもの旅館にいらっしゃる外国人のお客様ほぼ100%がいずれかの言語を話す方なので、英語か中国語が堪能なスタッフがいれば、言葉の問題はほぼクリアできます。ホスピタリティについては外国人材の採用に限りませんが、やはり接客が好きであったり、お客様と楽しく会話をするのが好きだったりというのが、私どもの商売にとつては何より大切です。ですから、資格や頭のよさももちろん大切ですが、それよりもまず、お客様をおもてなししたいという気持ちがあるかどうか、コミュニケーションが得意か、接客に向いていそうか、といった本人の資質が重要だと考えています。

— 外国人材の採用において、面接時にはどのようなことを確認していますか？

今、我々日本人スタッフに圧倒的に足りないのは語学力なので、やはりそこは最も重視しています。繰り返しになりますが、特に英語または中国語を操れること

## これからの観光業は 外国人材と共にある

日本語スキルはポイントになります。我々の仕事は観光業なので、基本的に人と楽しく会話ができるかという点も重視しています。そのため、面接でもあまり堅苦しくならないように、趣味や家族の話など雑談に近い話題で、日常会話でお互いにしっかりとコミュニケーションが取れるかを確認しています。我々と楽しくお話ができるということは、お客様とも楽しくお話ができるということなので、そこはしっかり見極めていきます。面接という限られた時間の中ではなかなか難しいところもありますし、今回採用した韓国の方とはWEB面接でしたが、特に問題なくいい採用に繋がったと思います。

## すべてのお客様に 楽しく接客をしてほしい

— 新たに採用した2名の外国人材には、どのような活躍を期待しますか？

現在はバングラデシュと韓国の方の2名が働いています。ともに20代の男性です。業務内容としては、フロント勤務をメインに、レストランのサービスの通訳もやっています。ただきながら、館内業務全般を日本人スタッフと同じように担当していただいています。特にバングラデシュの方は英語のほかにアラビア語なども話せるほど語学が堪能なので、通訳業務には期待をしています。一方、日本人のお客様からの電話応対や頼まれごとへの対応、お客様情報の入力など普段の業務は多岐に渡りますので、外国人のお客様だけではなく日本人のお客様に対しても楽しく接客してもらい

たいというのが2人に共通して期待することでしょうか。

## Work in MIYAGIを 活用して、今後も積極的に

— 外国人材の採用について業界の反応はありましたか？

旅館業の現状としては、まだまだ外国人スタッフは多くはありません。都市圏のホテルなどでは外国人スタッフが多く働いていますが、旅館となるとどうしても絶対数が少ないために、私どもの取り組みはレアケースと言えるかもしれません。実際に「採用してみようですか？」という質問を同業者からお受けすることも多く、今働いている外国人スタッフ2名がテレビ取材でインタビューを受けたりと、外国人材採用への注目度は高まっているのだろうと感じます。旅館業界でも今後さらに外国人材採用への動きが進んでいくのかもしれないですね。

— 今後の採用計画を教えてください。

円安の影響やコロナ禍前に宿泊予定だった外国の方々の旅行気運の高まりなどもあり、今観光業界は外国人のお客様がどんどん増えています。私どもの場合は、だいたい7%、多い月で15%程度の外国人のお客様がいちしゃいですが、今後さらに増えていくことを見込んでいます。そのため、日本人観光客はもちろん外国の方にも安心して来ていただけるように、語学に長けた外国人材の採用を今後も積極的に進めていこうと考えています。Work in MIYAGIから紹介いただいているところ

です。現在社員が50名ほどいますが、そのうち4、5人は外国人スタッフが働いているという状態が理想です。そして、縁あって一緒に働くことになった外国人材の方々は長く働いていただけたら嬉しいですね。そのために、日本人も外国人も一緒に楽しく働ける職場環境を整備していきたいと思っています。

— 外国人材採用に際して行政支援や窓口での手続きについてお考えはありますか？

私どものような中小企業が自分で人材を探すとなると、費用もかかりますし時間や手間の負担も大きくなってしまいます。その点でWork in MIYAGIの事業には大変助けられています。良い人材をたくさん紹介していただける、こういった事業をぜひ継続していただきたいと考えています。

— 外国人材採用への一歩を踏み出せない企業へ、メッセージをお願いします。

外国人材を初めて採用したときには、私自身非常に緊張しましたし従業員にも戸惑いと驚きがありました。しかし、いざ一緒に働いてみると日本人と変わりはないと感じるようになりました。外国人材採用とインバウンド需要の獲得は観光業界にとって今後の活路になることは間違いありません。実際の採用活動に際しては、まずは一度お会いしてみるとよろしいと思います。今回採用したバングラデシュの方は合同企業説明会がご縁でした。採用担当の方がそういった説明会や交流会に積極的に出向き、直接話をして、その方の雰囲気を感じてみるのが一番大切だと思います。



日本三景松島の絶景をどの客室からも一望できる温泉宿

DATA.

**小松館 好風亭**

住所／宮城県宮城郡松島町松島字仙随35-2  
電話／022-354-5065  
URL／<https://www.komatsukan-kofutei.co.jp/>

MODEL COMPANIES:

**ムラコホールディングス 株式会社**

企画推進担当 **八木 隼人**



### 外国人材は

### 「当たり前前のパートナー」

#### 彼らが育った国を 体感することが よい採用につながる

—— 貴社の事業内容と外国人材の採用状況について教えてください。

私もムラコホールディングスは、製造業、小売業、建設業など全部で13の事業を統括して、経営指導、管理をする会社です。北は八戸、南は郡山など東北各所に拠点を有しており、現在は、技能実習生および特定技能生を合わせて11名を採用しています。

—— 経営陣がベトナムを訪問して海外人材採用の意欲が高まったとお聞きしました。なぜベトナムだったのでしょうか？

いくつか理由がありますが、まずベトナムが親日国家であるということ、そしてベトナムの人材が非常に勤勉だと聞いていたことです。また、ムラコホールディングスの本社がある気仙沼は元タイドネシアとの関係が深い地域なのですが、そういった関係性がない別の国からの人材受け入れにチャレンジしてみたいという気持ちもありました。それで、当時いくつかあった選択肢の中からベトナムにしよう決めました。

—— 貴社は採用段階でもオンラインではなく、ベトナムまで足を運んでいます。実際に現地に行くことは重要だったのでしょうか？

そうですね。オンライン面接が主流になってきていることはもちろん知っていますが、



ですが、そういうことを繰り返しながら日本語能力を着実に向上させられるようにフォローしています。日本語が上手になればコミュニケーションの質も高まりますので、そこは粘り強く取り組んでいます。一方で雇用契約等も含め業務で守ってほしいことや普段の約束事など、万が一正しく伝わらない、理解されないと困ることに限っては、通訳の力も借りながらやるべきだと考えています。

—— 外国人と日本人が共生していく上で大切にしていることやポリシーがあれば教えてください。

共生していく上で大切にしていることは、外国人材は「当たり前前のパートナー」であるという意識を持つことです。今はまだ、外国人材に対する意識の壁といえますが、高いハードルを感じている方や企業が多いような気がします。20年後、30年後を想像すると、外国人材と共生するにはどうしたらよいかなどを議論するまでもなく、彼らがいることが当たり前になっているかもしれませんし、私たちはそんな企業であることを目指したいと思っています。そのためには、お互いを理解し合い歩み寄ることが非常に大切だと考えています。

—— 昨今、外国人材の職業選択の自由が取り沙汰されています。もちろん宮城の我々の

それでも実際に現地に行くことが重要だと考えています。一緒に働くことになるかもしれない方の母国がどういう気候で、人々がどういう生活をしているのか、あるいは服装や口調や食べ物など様々なことを実際に現地で見たり体感したりすることは、その人を知る上で非常に大切なことだと捉えています。

#### 語学力以上に大切なのは 本人の資質を見極めること

—— 外国人材採用にあたり、多くの企業が言語面に不安を抱えています。貴社は言語のスキルよりも重視していることがあるのでしょうか？

正確には、言語も大事ですし、言語以外の部分も同じくらい大事だと思っています。ということですが、言語の壁がお互いに不安要素であることは間違いありませんが、日本語がすごく流暢でも仕事ですごく活躍できるかといったらそうとは限らないですね。面接の時点ではそんなに日本語が上手に話せなくても、日本に来て仕事を始めてから急激に上達する方もいます。そういう方は、そもそも日本に対して強い興味を持っていることが多いんです。言語以外の部分というのはこの興味のことであつたり、日本で働くということをごだけ真剣に考えているのかということなんです。そこがしっかりしている方であれば、何事にも意欲を持って取り組み、積極的に学び、吸収することができまますので、採用の際にはそういったところにもきちんと目を向けるようにしています。

—— 会社にずっといてほしい気持ちはありますが、自分が親だとしたら、東京などの大都会で羽ばたかせたいと考えるかもしれません。ですから私たちは、人手不足だからと言って、田舎の良さ」とやらで彼らの目を覆ったり縛りつけたりすることはせず、むしろ当社を日本で就労・生活するための「自律養成機関」として使ってもらいたいと考えています。そのために最近、『海外人材育成計画』というものを作成しました。外国人材の方々は、これを理解しながら、それぞれが成長していくことが理想です。

#### 支援団体のサポートで 不安なく

—— 外国人材採用に際して行政支援や窓口での手続きについてお考えはありますか？

技能実習生にしても特定技能生にしても手続きに必要な書類はたくさんありますが、そのほとんどは外国人材を管理もしくは支援する団体がサポートしてくださいます。手続きが大変そうなイメージはありましたが、経験してみると特に負担に感じることはありませんでした。外国人材にも日本の労働基準法や社会保険が適用されますが、彼らの手続きを通じてあらためて自社の体制や法令順守を見直す良いきっかけになるという面もあります。

—— 外国人材採用への一歩を踏み出せない企業へ、メッセージをお願いします。

「案ずるより産むが易し」ということでしょうか。外国人材採用については、監理団体や支援機関の協力を仰ぎながら進め

—— なるほど。その他にも採用のポイントがありましたか？

言語外のコミュニケーション力ですね。当社が受け入れる人材は、来日した段階ではまだ仕事の基本スキルがありません。高校を卒業したばかりの方もいますし、中には観光気分で作って来る方もいます。ですから、目の力、笑顔、相槌など、言語外のコミュニケーション能力をポイントに、本心に日本で働く情熱があるかを見極めるようにしています。そこがしっかりしていれば、働き始めてから十分に活躍してくれます。

#### 外国人材の背景を尊重し 彼らに寄り添う体制を

—— 外国人材を受け入れる際に何か準備をしたことはありますか？

最近、新しいグループ内企業に初めて技能実習生が来ることになりました。イスラム系の方なのですが、イスラム圏の文化や生活習慣をまとめたリーフレットを作って全従業員に事前説明を行いました。たとえば豚肉は食べられませんよとかお酒もだめとか、彼らにとって肩から上は神聖な部分なので何気なく肩をたたいたり頭に触れたりしないようになど、しっかりと共有をしました。そのおかげなのか、今のところ文化や習慣の違いによる問題は起きていません。

—— 受け入れる側の日本人スタッフの意識や温度感はいかがでしたか？

外国人材を受け入れた後の話になりますが、社員の団結力、安全衛生に対する意識、モラルはそれまでよりも向上したと

ていくことができますので、手続き面についてはあまり心配なさらずに、よよいと思います。外国人材がいることで社内が活性化することは間違いありません。不安に勝るメリットは必ずありますので、ぜひ一歩を踏み出してみてくださいと思います。



「会社をつくる会社」をコーポレートメッセージに掲げる  
ムラコホールディングスの本社

DATA.

住所 / 宮城県気仙沼市赤岩大滝7-12  
電話 / 0226-25-8776  
URL / <https://muraco-hd.com/>

令和5年度 外国人材マッチング支援事業

# Work in MIYAGI



## Message.

主催者



宮城県における外国人の数は、令和4年12月末現在で2万4,568人と過去最高に達し、今後も外国人の皆さんの増加が見込まれています。本県の産業基盤を支えていくため、外国人の受入れを促進し、地域活力の活性化に繋げていくことが、今後ますます重要になってきます。

このため、県では、「外国人材マッチング支援事業」を実施し、留学生をはじめとした外国人の皆さんの県内企業への就職支援を目的に、外国人と県内企業お互いの理解を深めるための交流の場を創出しています。

このほか、企業相談窓口「Work To You」を開設し、外国人材の活用の検討から採用・育成・定着に至るまでの段階的なサポートを行なっています。対面、オンライン、電話での対応も可能ですので、お気軽にご活用ください。

県では、誰もが安心して暮らし続けることができる環境を整備し、多様な主体が活躍する地域づくりを行っていきます。これからも外国人の皆さんに選ばれる「みやぎ」を目指し、「みやぎ」で能力を発揮したいと望む外国人の皆さんを応援していきます！

宮城県経済商工観光部国際政策課長 高橋 征史

事務局

ToYo Work. より

“宮城県を代表する外国人材マッチング支援事業に”という想いから「Work in MIYAGI」と銘打ち、企業の第一線の皆さまの声や外国人材の皆さまの声一つひとつに耳を傾けながら、産官学が一体となって事業を進めております。

外国人材採用については、現場や経営者の判断のみでは実現が難しく、法律や制度上のハードルもありますが、様々な課題を一緒に解決するべく、企業様と事務局が二人三脚で一歩ずつ前進して参ります。

入国停止により待機となっていた留学生の入学も再開し、インバウンドも大きく回復する中、本事業へのお問い合わせやマッチング希望もより一層増加して参りました。一方で「いかに東北・県内に定着し、活躍し続けてもらえるか」が大きなテーマとなっている中、採用する人材のキャリアプランや定着ケアに着眼し、体制構築を図る事例も多く見られます。県内の留学生に加え、全国1,000校以上の留学生が在籍する教育機関、更に海外の学校との連携による採用ニーズに合った優秀な外国人材のご紹介、企業の受入体制構築に関わる社内セミナーや体制整備の支援も必要に応じてコーディネート可能です。是非、お気軽にお問い合わせくださいませ。

東洋ワーク株式会社 板垣 綾

専任のコーディネーターが  
1社1社のニーズに合わせて、  
ワンストップで企業と外国人材の  
出会いをサポートします。

合同企業説明会、交流会、企業訪問ツアー  
などのエントリーもこちらから。

🔍 Work in MIYAGI



問い合わせ・運営

東洋ワーク株式会社

TEL : 022-225-5052 担当:板垣  
MAIL : work-in-miyagi@toyowork.co.jp