

# 留学生アルバイトの定着は 店長のコミュニケーション力が命運を握る？！

ノーザンライツが、アルバイトに従事する外国人留学生の意識調査を実施  
 アルバイト定着率をあげる秘訣を伝授！

アルバイトの採用から定着・戦力化までワンストップで支援をする株式会社ノーザンライツ（本社：大阪市中央区、代表取締役社長：山根 康宏）は、主に日本語学校や専門学校、大学に通う外国人留学生でアルバイト経験がある約430名を対象に、アルバイトに関する意識調査を行いました。

調査結果からは、留学生アルバイトが職場に定着して戦力として活躍するためには、店長をはじめとする職場スタッフが、日本人アルバイトに対する時とは伝え方や教え方を区別してコミュニケーションをとる必要性が見て取れます。

定着率をあげる秘訣とあわせてお知らせします。

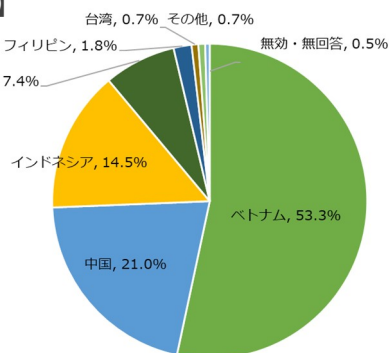
## <調査概要>

- 調査主体： 株式会社ノーザンライツ
  - 調査手法： インターネット調査（ノーザンライツ調べ）
  - 調査対象者： 当社が運営する留学生向けアルバイト紹介サイト“NLiss\*”登録者および日本語学校・専門学校等に通う留学生で、アルバイト経験がある者
  - 調査地域： 大阪、東京
  - 調査実施期間： 2019年8月1日～9月6日
  - 有効回答者数： 433名
- \* NLiss：Northern Lights international student support の略で、留学生に対しアルバイトのマッチング、面接対策や就職サポートを提供するポータルサイト。現在約10,000人が登録。

## 【回答者のプロフィール】

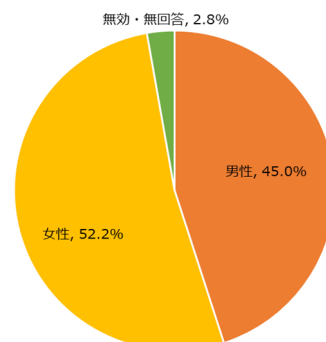
### 国籍

ベトナム	231
中国	91
インドネシア	63
韓国	32
フィリピン	8
台湾	3
その他	3
無効・無回答	2



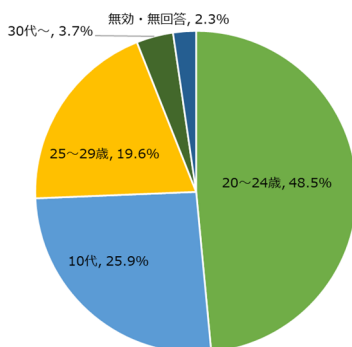
### 性別

男性	195
女性	226
無効・無回答	12



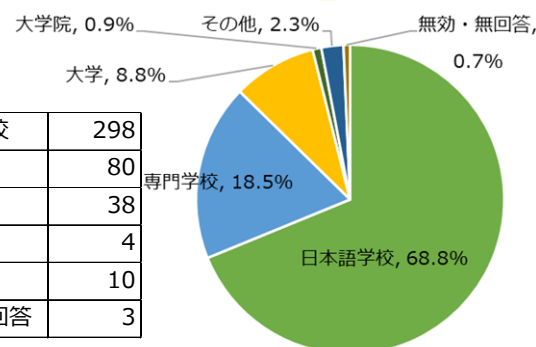
### 年齢

10代	112
20～24歳	210
25～29歳	85
30代～	16
無効・無回答	10



### 通学先

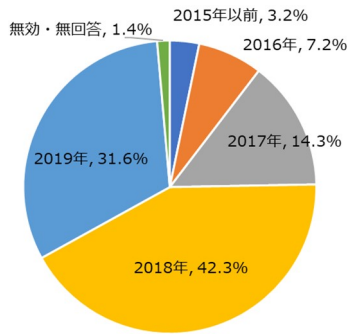
日本語学校	298
専門学校	80
大学	38
大学院	4
その他	10
無効・無回答	3



大学生を含めた留学生で最も人数が多いのは中国ですが、今回の調査では、アルバイト現場で一番多い日本語学校や専門学校の留学生を中心に回答を募ったところ、ベトナム人が最多となりました。近年のベトナム人留学生の急激な増加を反映しています。

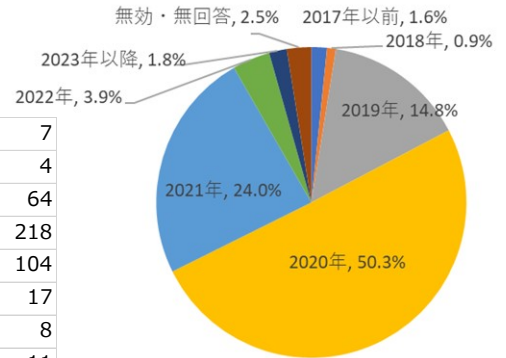
## 来日時期

2015年以前	14
2016年	31
2017年	62
2018年	183
2019年	137
無効・無回答	6



## 卒業予定年

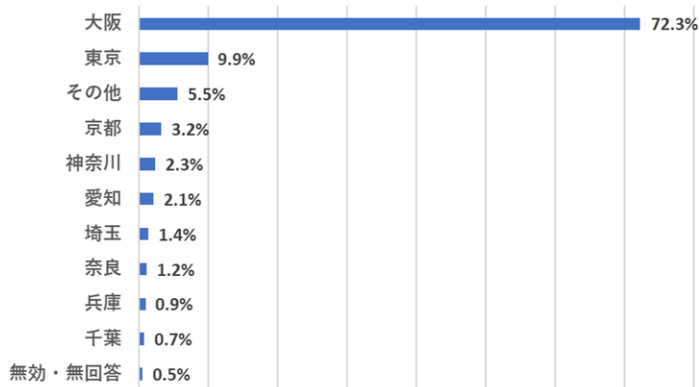
2017年以前	7
2018年	4
2019年	64
2020年	218
2021年	104
2022年	17
2023年以降	8
無効・無回答	11



比較的来日歴の浅い学生たちが多くなっています。日本語学校や専門学校に通う留学生の日本語レベルは、日本語能力試験でN3（中初級）～N4（初級）と推定されます。（NLiss登録者データに基づき推定）

## 居住地

大阪	313
東京	43
その他	24
京都	14
神奈川	10
愛知	9
埼玉	6
奈良	5
兵庫	4
千葉	3
無効・無回答	2

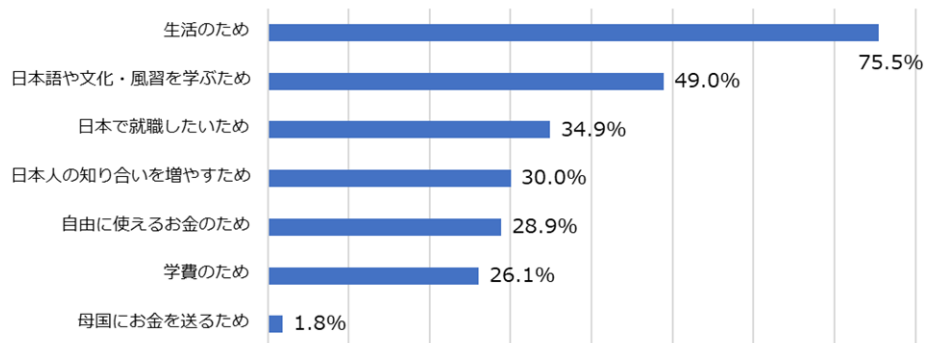


大阪および東京の日本語学校、専門学校に協力を依頼したところ、関西在住者からの回答が多くなりました。なお今回の調査において、関西在住者が多いことで特に影響を受ける可能性がある質問項目はなく、今回の調査結果の傾向は、関東にも当てはまると考えています。

## 【アルバイトをする留学生たちの意識】

### Q1 なぜアルバイトをしていましたか？（複数回答、3つまで）

生活のため	327
日本語や文化・風習を学ぶため	212
日本で就職したいため	151
日本人の知り合いを増やすため	130
自由に使えるお金のため	125
学費のため	113
母国にお金を送るため	8



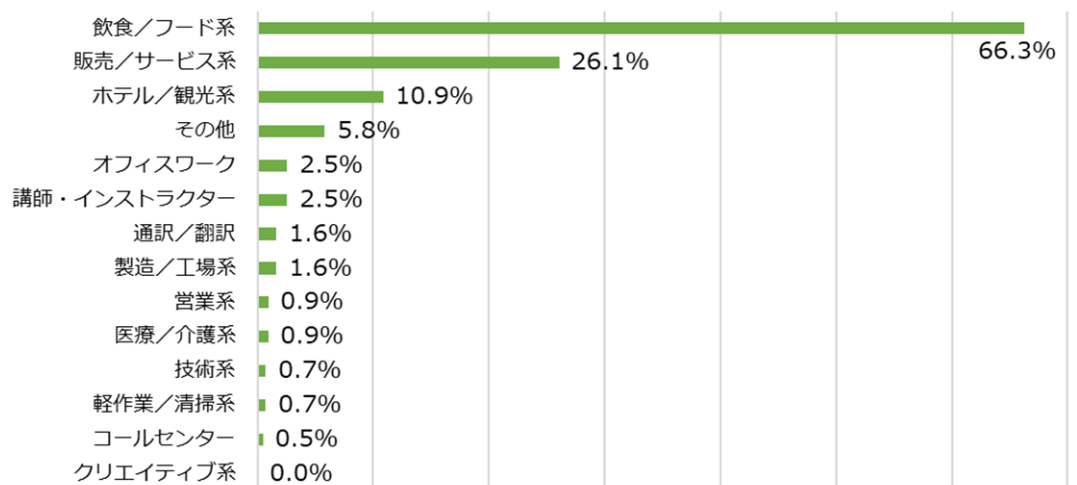
%は、全回答者数を母数とした場合の回答者の比率

日本の大学への留学生の中には裕福な学生もいますが、日本語学校や専門学校に通う留学生たちは必ずしも経済的に恵まれているわけではなく、全回答者の75.5%がアルバイトの目的として「生活のため」をあげています。

一方、回答者の約半数が「日本語や文化・風習を学ぶため」をあげていること、日本で就職や知り合いを増やすことにも意欲的で、アルバイトを通じて日本で豊富な経験を積むことに積極的であることがわかります。

## Q2 日本でアルバイトをしたことがある仕事をすべて選んでください。（複数回答）

飲食／フード系	287
販売／サービス系	113
ホテル／観光系	47
その他	25
講師・インストラクター	11
オフィスワーク	11
製造／工場系	7
通訳／翻訳	7
医療／介護系	4
営業系	4
軽作業／清掃系	3
技術系	3
コールセンター	2
クリエイティブ系	0



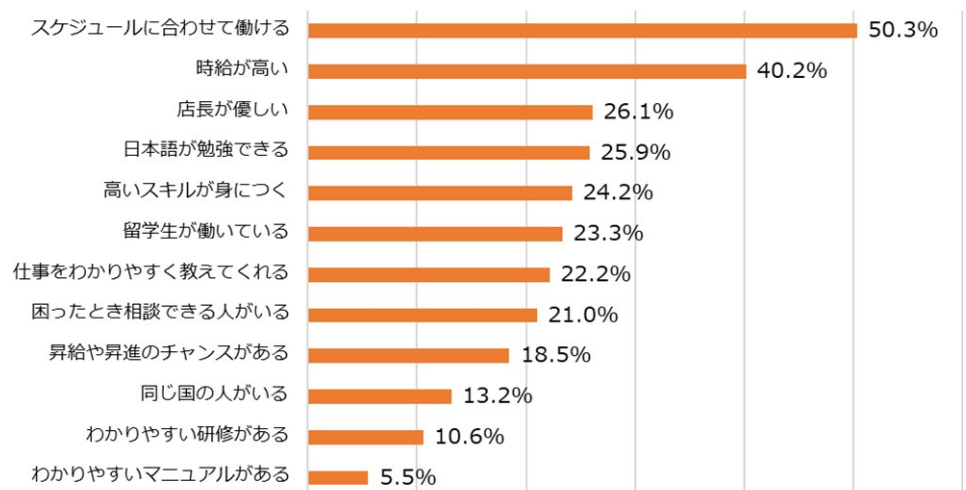
%は、全回答者数を母数とした場合の回答者の比率

人手不足が深刻な飲食／フード産業は海外人材活用に力を入れており、留学生の3人に2人が飲食系のアルバイトを経験しています。当社のヒアリングでは、接客の必要がない調理を担当するケースが多くみられます。

海外人材が活躍できる場としてホテル／観光業があげられますが、接客業務には日本語能力試験でN1（上級）～N2（中級）の日本語力が求められ、N3・N4（中初級～初級）中心の日本語学校・専門学校留学生にはハードルが高く、回答結果でも1割程度にとどまっています。

## Q3 アルバイト先を選ぶときに、大事にしていることは何ですか？（複数回答、3つまで）

スケジュールに合わせて働ける	218
時給が高い	174
店長が優しい	113
日本語が勉強できる	112
高いスキルが身につく	105
留学生が働いている	101
仕事をわかりやすく教えてくれる	96
困ったとき相談できる人がいる	91
昇給や昇進のチャンスがある	80
同じ国の人がいる	57
わかりやすい研修がある	46
わかりやすいマニュアルがある	24



%は、全回答者数を母数とした場合の回答者の比率

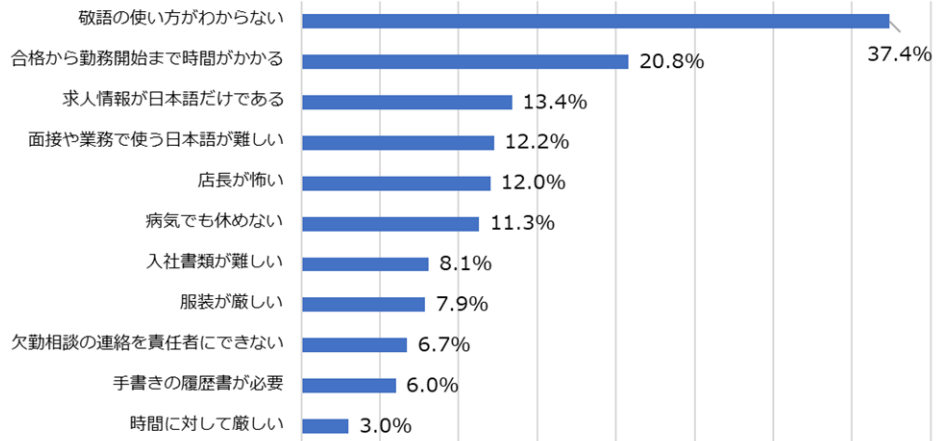
大都市圏では時給に差がなくなってきており、もはや時給は最重要項目ではなくなりました。自分のスケジュールに合ったシフトで働けるかが最も重視されています。これは日本人アルバイトでも全く同じ傾向です。

当社が着目したのは、3番目「店長が優しい」、6番目「留学生が働いている」、7番目「仕事をわかりやすく教えてくれる」、8番目「困ったとき相談できる人がいる」です。彼らは、**誰と働くか**を大変重視しています。

日本の職場では、テキパキと指示を出して仕事をこなす店長やスタッフが有能とみなされる傾向があります。日本人同士では当たり前のこのような光景も、留学生から見たら「怖い」「話しかけづらい」「わからないときに聞けない」という雰囲気をつくりだしています。彼らが**安心してコミュニケーションをとれる人たちが職場にいるかどうか**が重視されているのです。

#### Q4 日本でのアルバイトで、大変だったことや困ったことは何ですか？（複数回答、3つまで）

敬語の使い方がわからない	162
合格から勤務開始まで時間がかかる	90
求人情報が日本語だけである	58
面接や業務で使う日本語が難しい	53
店長が怖い	52
病気でも休めない	49
入社書類が難しい	35
服装が厳しい	34
欠勤相談の連絡を責任者にできない	29
手書きの履歴書が必要	26
時間に対して厳しい	13



%は、全回答者数を母数とした場合の回答者の比率

突出して多い回答が「敬語の使い方がわからない」で、おそらく職場で頻繁に注意されているためにトップ回答になったと思われます。アルバイトの全員が接客業務に携わっているわけではないため、回答者全員を母数とした比率は37.4%にとどまっていますが、接客に携わっている留学生にとっては大きな問題であると推測されます。「面接や業務で使う日本語が難しい」という回答の3倍以上になっていることから、日本語ではなく敬語が難しいと認識されていることがわかります。日本語学校でも、中初級のクラスでは日常会話をマスターすることに主眼がおかれ、敬語まで手がまわっていないと聞きます。アルバイト業務を想定した敬語レッスンなどの対策が必要でしょう。

2番目の「合格から勤務開始まで時間がかかる」は留学生特有の問題です。住民票を取得し、学校で在学証明書を発行してもらい、それらを企業に提出してから入社手続きが始まりますが、特に在学証明書の発行までに時間がかかることが多いのです。

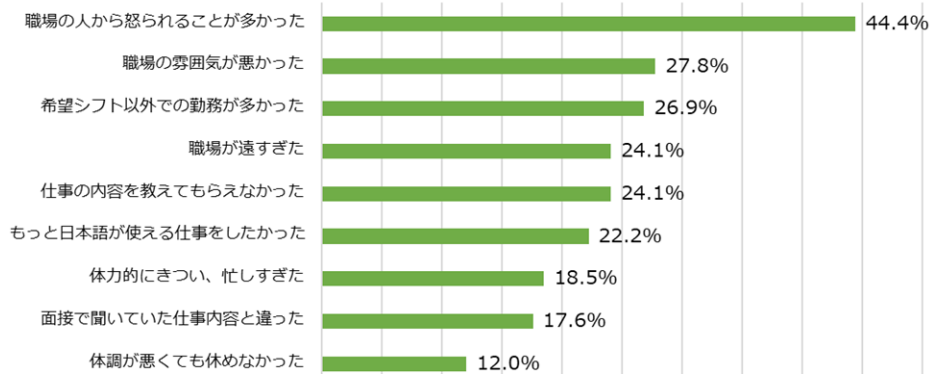
前項の「安心してコミュニケーションをとれる人たちが職場にいるか」と表裏の関係にあるのが、「店長が怖い」「病気でも休めない」「欠勤相談の連絡を責任者にできない」という回答です。日本人アルバイトは、病気などで休みたいときには店舗に電話を入れて、店長が不在でも欠勤の言伝をして休んでしまいます。一方留学生たちはそのような要領のよさがなく、休むときは店長に許可をもらわないといけなと思っています。その店長が怖くて連絡できない、結果として連絡無しに休んでしまうということも実際に起こっています。日本人の感覚ではわかりづらいのですが、無断欠勤の原因が、店長やベテランスタッフの「怖い雰囲気」にある場合もあるのです。

#### Q5 アルバイトを1か月以内にやめたことはありますか？

はい	108	24.9%
いいえ	316	73.0%
無効・無回答	9	2.1%

#### Q6 (前項で「はい」と回答した 108名に対し) アルバイトを1か月以内にやめた理由をあげてください。（複数回答）

職場の人から怒られることが多かった	48
職場の雰囲気が悪かった	30
希望シフト以外での勤務が多かった	29
仕事の内容を教えてもらえなかった	26
職場が遠すぎた	26
もっと日本語が使える仕事をしなかった	24
体力的にきつい、忙しすぎた	20
面接で聞いていた仕事内容と違った	19
体調が悪くても休めなかった	13



%は、Q5で「はい」と回答した回答者数を母数とした場合の比率

いわゆる売り手市場の昨今、日本人・留学生問わず、就業してから1か月以内にやめてしまうアルバイトは大変多くなっています。この調査でも、1か月以内にアルバイトをやめたことがある留学生は4人に1人。日本人アルバイトとほぼ同じ傾向です。

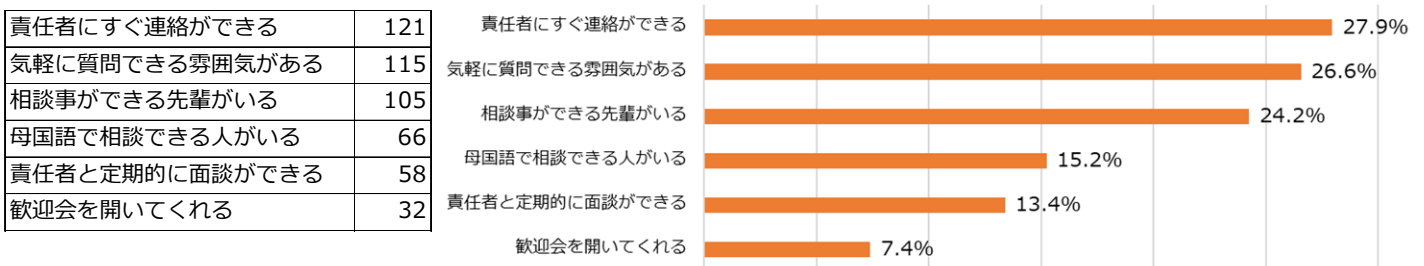
やめた理由のトップ「**職場の人から怒られることが多かった**」は、Q3やQ4の「安心してコミュニケーションをとれる人たちが職場にいるか」という点と密接に関わっています。Q3であげた通り、テキパキと指示を出して仕事をこなす店長やスタッフは、留学生たちから見たら怖くて話しかけづらい存在です。その店長やスタッフが、早く仕事を覚えてもらおうと矢継ぎ早に説明したり、アドバイスしたりすると、留学生たちは「怒られている」と感じるようなのです。これは大きなコミュニケーションギャップで、店長やスタッフは怒っているつもりがなくても、そのように受け取られていることが大きな障害となっています。

2番目、3番目、5番目の「**職場の雰囲気が悪かった**」「**希望シフト以外での勤務が多かった**」「**仕事の内容を教えてもらえなかった**」は、日本人アルバイトと同じ傾向です。

4番目「**職場が遠すぎた**」は、留学生の土地勘の無さに起因するものかもしれません。

6番目「**もっと日本語が使える仕事をしたかった**」は、企業側が日本語が苦手だろうと配慮して、接客ではない業務を担当させた結果、つまらないと感じたのかもしれません。Q4で見た通り、留学生は日本語そのものにはさほど苦手意識を持っていません。日本語の上達スピード等を考慮して、任せる仕事を相談しながら決めていくとよいでしょう。

## Q7 仕事が大変でやめたくなくなったとき、どのようなサポートをしてほしいですか？（複数回答）



%は、全回答者数を母数とした場合の回答者の比率

最後の質問ですが、こちらも Q3, Q4, Q6の「安心してコミュニケーションをとれる人たちが職場にいるか」と密接に関わっています。真面目な留学生たちは、業務について店長など責任者と連絡を取らないといけないと思っています。一方その店長が怖くて連絡できないため、トップ回答が「**責任者にすぐ連絡ができる**」となっているのかもしれません。2番目、3番目の「**気軽に質問できる雰囲気がある**」「**相談事ができる先輩がいる**」とあわせて、留学生たちはやはり「安心してコミュニケーションをとれる人たちが職場にいる」ことを望んでいるのです。

店長やベテラン社員など、アルバイト育成に携わる人たちには、日本人に対するときと留学生に対するときで、**話し方や教え方を区別**することが求められます。留学生たちの日本語力は、初中級程度です。難しい用語や言い回しを使わず、スピードも抑えて話す必要があります。文化の違いにも配慮が必要です。例えば「5分前ルール」。日本では約束の5分前に待機するのが当たり前でも、留学生はその時刻ぴったりに到着すればよいと思っています。5分前までに到着が必要なら、その時刻を指定しなくてはなりません。

語学力、文化の違い、伝え方の違いなど様々な要因が重なって、店長やスタッフと留学生の間にコミュニケーションギャップが生まれているとしたら、どのようにそれらを回避できるのでしょうか。留学生など外国籍人材をアルバイトに雇う場合、当社がおすすめしているのは「**ユニット採用**」です。留学生3名程度でユニットを構成し、同じ職場に配属します。そのうち1人は、日本語能力が高く、店長やスタッフと比較的スムーズに意思疎通できるのが望ましいです。3名は同じシフトに入る必要はありませんが、お互いに連絡をとりあって、仕事の進め方や連絡事項など確認しあうことができます。急な用事や病気で仕事を休まなくてはならないときも、比較的日本語が上手なメンバーに連絡を頼むことができます。

店長やスタッフがコミュニケーション力をあげることも必要ですが、留学生の側でも自助サポートができるよう、このようなユニットを組むのはとても有効です。

## ＜会社概要＞

ノーザンライツは1995年の設立時より、アルバイトの採用から定着・戦力化までワンストップで支援をしています。現在は飲食・流通業界を中心に、慢性的な人材不足に悩む介護業界にも注力し、更なるサービス強化を図っています。

[社名] 株式会社ノーザンライツ

[代表者] 代表取締役社長 山根 康宏（やまね・やすひろ）

[設立] 1995年6月1日

[所在地] 大阪オフィス： 大阪府大阪市中央区本町2-6-10 本町センタービル5F（TEL：06-6120-2903）

東京オフィス： 東京都千代田区一ツ橋2-5-5 岩波書店一ツ橋ビル15F（TEL：03-3262-8825）

[資本金] 3,450万円 [売上高] 10億1350万円（2018年3月期） [従業員数] 83名（2019年9月時点）

[事業内容] ① 飲食・小売・介護など大手企業を中心としたアルバイトの採用～戦力化支援事業

人材採用広告の広告代理店事業および人材育成・組織開発のためのコンサルティング。

取り扱い媒体は、北海道から沖縄まで全国紙・地方紙、WEBなど600以上。

② 留学生支援事業（外国人留学生のアルバイト・職業紹介）

③ インドネシアでの語学教育を中心とした海外事業

[URL] <https://www.n-lights.com/>

## ＜本件に関するお問合せ＞

株式会社ノーザンライツ 西崎、斎藤 TEL：03-3262-8825 Email：info@n-lights.com

ノーザンライツ 広報事務局（担当：株式会社アネティ） 真壁、森口

TEL：03-6421-7397 Email：makabe@anety.biz