
<飲食業界における外国人労働者との関わりに関する実態調査>**職場への順応、約6割が「言語サポートが必要」****7割以上が「コミュニケーションで困った経験がある」****外国人労働者向けのマニュアルなど、半数以上「十分に提供されていない」**

サービス業の潜在力を引き出す「ABILI（アビリ）」を提供する ClipLine 株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：高橋 勇人、以下「当社」）は、「飲食業界における外国人労働者との関わりに関する実態調査」を実施しましたので、調査結果を発表します。

近年、飲食業界やサービス業界において、深刻な人手不足が続いています。その解決策の1つとして、外国人労働者の方々が重要な戦力として注目を集めています。一方で、言葉の壁や文化の違いから、円滑なコミュニケーションやサポート体制の構築が新たな課題として浮き彫りになってきています。

そこで、当社では、現場で働く方々がどのような経験や課題を抱えているかを明らかにするため、「飲食業界における外国人労働者との関わり」について調査を実施しました。

本リリースでは、その調査結果を発表するとともに、当社執行役員・できるをふやす研究所 所長の植原 慶太より、飲食業界全体が直面している現状や今後考えられる対応策について解説します。

<調査結果>

- 7割以上が「外国人労働者とのコミュニケーションで困った経験がある」
具体的に困ったことは「言語」や「文化の違い」
- 外国人労働者が職場に順応するために必要だと感じることで、約6割が「言語サポート」と回答
次いで「業務マニュアルの充実」、「研修やトレーニングの充実」
- 母国語の言語の違いについて、7割以上が「業務に影響を与える」
- 職場での外国人労働者向けの研修・マニュアルのサポートについて、半数以上が「十分に提供されていない」、約1割は「十分に提供されているか分からない」と回答

調査概要

- ・調査期間：2024年10月9日～2024年10月10日 ・調査方法：インターネット調査
 - ・対象者：飲食業で働き外国人労働者との勤務経験のある、全国の15歳以上の男女 400名
- ※グラフの構成比（%）は小数第2位以下を四捨五入しているため、合計が必ずしも100%にならない場合があります。

本調査結果を引用いただく際は、情報出典元として「ClipLine 株式会社」と明記いただけますと幸いです。

プレスリリースに関するお問合せや取材ご希望等につきましては、
下記お問合せ先までお気軽にお問合わせください。

本件に関するお問い合わせ先

ClipLine 広報事務局（共同ピーアール内） 志賀、玉井

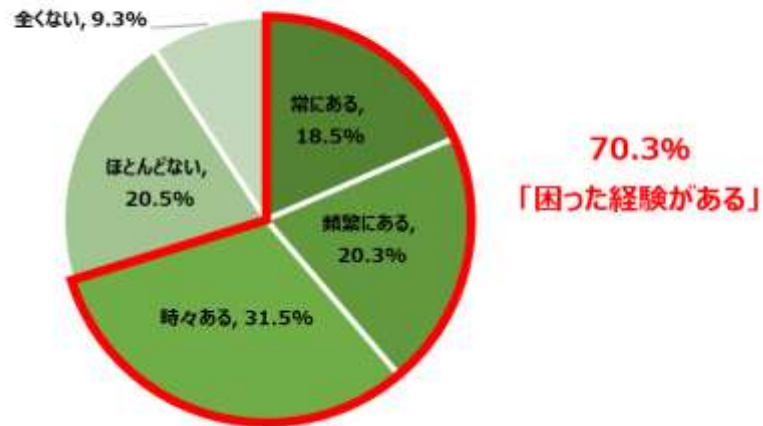
MAIL：clipline-pr@kyodo-pr.co.jp

TEL：080-9508-7123（志賀）、080-1018-6011（玉井）

■ 7割以上が「外国人労働者とのコミュニケーションで困った経験がある」

外国人労働者とのコミュニケーションについて聞いたところ、7割以上（70.3%）が、「困った経験がある」と回答しています。

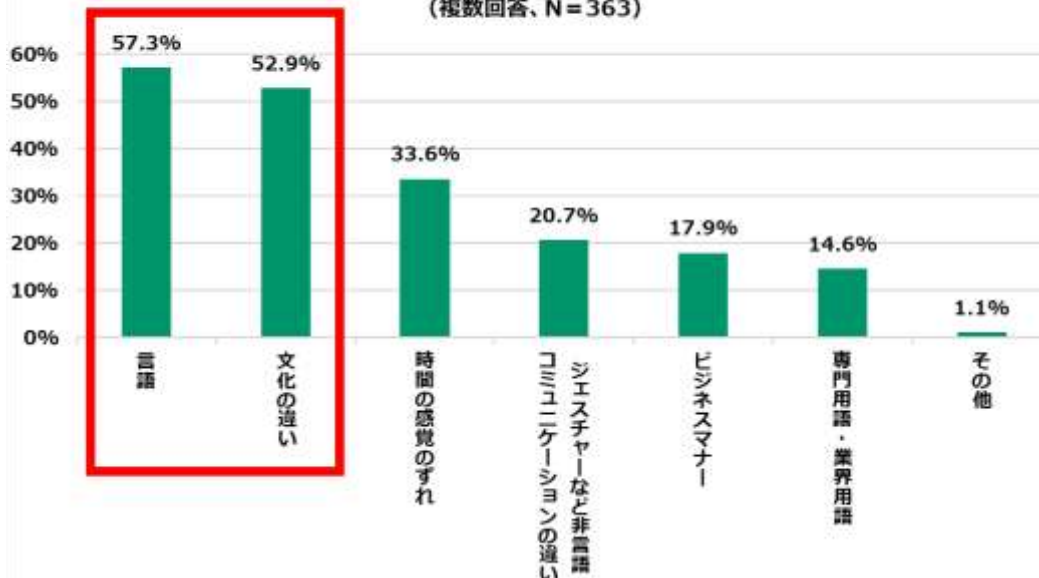
Q1、一緒に働いている（働いていた）外国人労働者とのコミュニケーションで、困った経験はありますか？（単一回答、N=400）



■ 具体的に困ったことは「言語」「文化の違い」

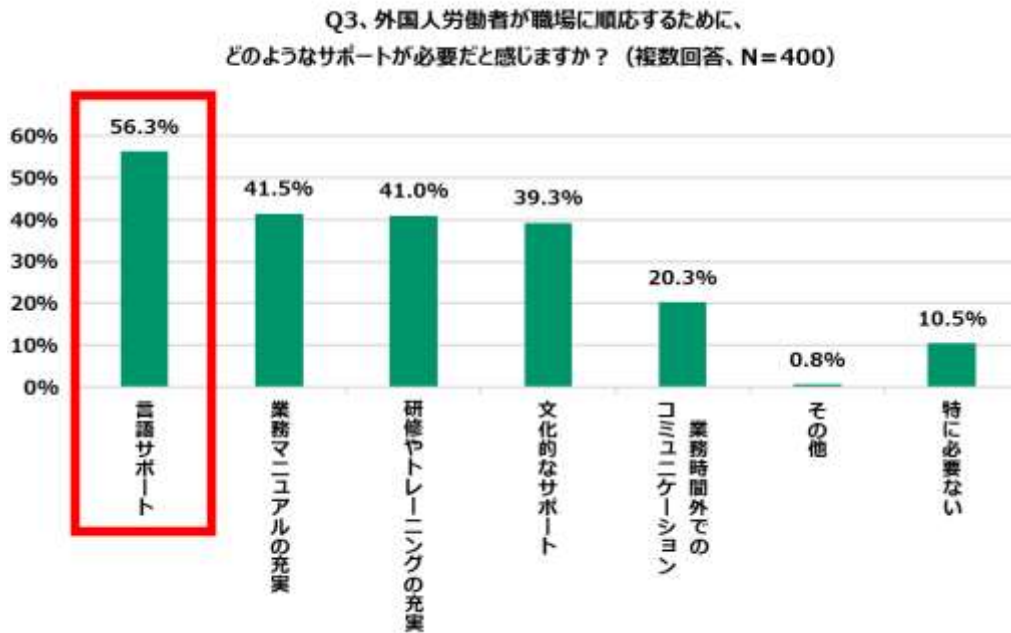
コミュニケーションで具体的に困った経験について、半数以上が「言語」（57.3%）、「文化の違い」（52.9%）を挙げています。ほかには、「時間や感覚のずれ」（33.6%）「ジェスチャーなど非言語コミュニケーションの違い」（20.7%）が挙げられます。

Q2、Q1で「全くない」以外を選択された方にうかがいます。
コミュニケーションで困った経験について、具体的にどのようなことに困りましたか？
（複数回答、N=363）



■外国人労働者が職場に順応するためには「言語サポート」が必要

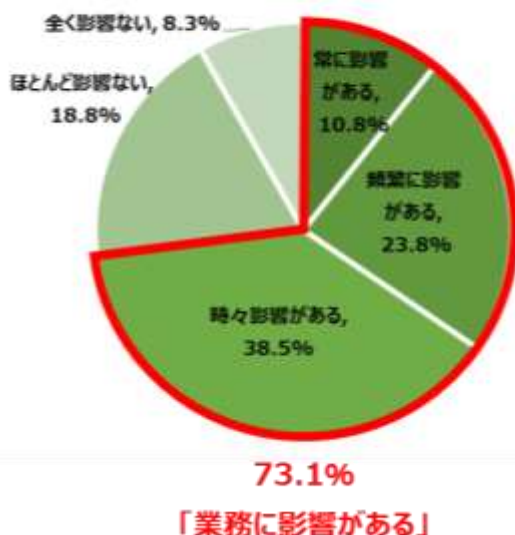
外国人労働者が職場に順応するために必要だと感じるについて聞くと、約 6 割（56.3%）が「言語サポート」と回答しています。次に「業務マニュアルの充実」（41.5%）、「研修やトレーニングの充実」（41.0%）と続きます。



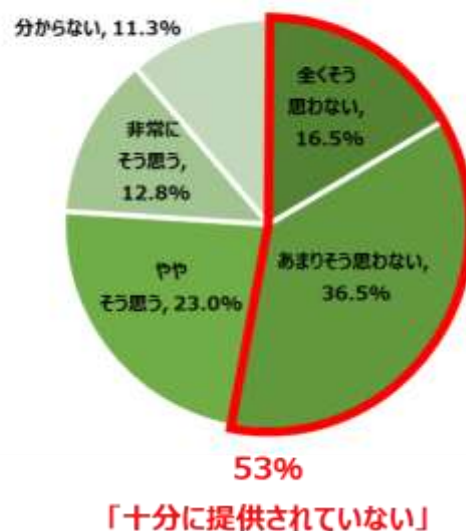
■実際に、母国語の言語の違いについて 7 割以上が「業務に影響がある」

母国語の違いについて、業務への影響について聞いたところ、7 割以上（73.1%）が「業務に影響がある」と回答しています。Q2 の具体的に困った経験でも「言語」が挙げられており、業務をスムーズに行うためには、やはり「言語」に関するサポートが欠かせないことがうかがえます。

Q4、母国語の言語の違いが業務に与える影響はどの程度ですか？（単一回答、N=400）



Q5、働いている職場において、外国人労働者向けの研修・マニュアルやサポートが十分に提供されていると思いますか？（単一回答、N=400）



■外国人労働者向けの研修・マニュアルのサポート、半数以上が「十分に提供されていない」

職場での外国人労働者向けの研修・マニュアルのサポート状況について、半数以上（53.0%）が「十分に提供されていない」と回答しています。また、約 1 割（11.3%）は「十分に提供されているか分からない」と回答しており、サポート体制が浸透していない状況もあるようです。外国人労働者向けの研修・マニュアルやサポートには、改善の余地があることがうかがえます。

<総括>

今回は、外国人労働者が多く活躍する飲食業界において、外国人労働者との勤務経験のある、全国の15歳以上の男女400名を対象に、調査を実施しました。調査結果から、外国人労働者の方々とともに働きながら、7割以上が「言語」や「文化の違い」に困った経験があることが明らかになりました。言語の違いはもちろんのこと、専門用語や業界用語など、母国語が日本語であっても、聞きなれない用語は多くあります。文化の違いにより、すぐに理解することが難しいことは想像に難くないでしょう。皆が職場で十分に能力を発揮するためには、企業として、充実したコミュニケーション支援とサポート体制の整備が重要であることがわかります。また、外国人労働者向けの研修・マニュアルのサポートについて「十分でない」という声も半数以上ありました。これらの課題を解決するための取り組みとして、「教育プログラムの導入」、「多種多様な文化に対応するマニュアルの整備」、また「相互理解を深めるための異文化コミュニケーションの研修」の実施などが考えられます。当社では、新人研修やスキルアップ教育にも活用される動画型実行マネジメントシステム「ABILI Clip」において、自動字幕・AI翻訳機能を提供しています。今後も、具体的な取り組みを提案し、業界全体のさらなる改善に尽力してまいります。

できるをふやす研究所 所長、ClipLine 株式会社 執行役員 植原 慶太

三菱総合研究所において、産官学のクライアントへのコンサルティング業務に従事。三菱地所へ出向し、再開発エリアのマネジメントなども手掛けた。2018年にClipLine株式会社に参画。カスタマーサクセス部門でコンサルタント、導入支援部長を務める。その後、カスタマーサクセス全体統括を経て執行役員に就任。横浜国立大学大学院工学府 社会空間システム学専攻修士課程修了。



「できるをふやす研究所」Webサイトでは、その他サービス業界の実態調査や研究結果を掲載しております。
WebサイトURL：<https://service.clipline.com/lab0/top>

■ ClipLine 株式会社について

ミッション：「できる」をふやす

代表者：代表取締役社長 高橋 勇人

設立：2013年7月11日

所在地：〒101-0035 東京都千代田区神田紺屋町 15 グランファースト神田紺屋町 5F

資本金：4億円（資本準備金含む。2023年8月31日現在）

企業URL：<https://corp.clipline.com/>

サービスサイト：<https://service.clipline.com/>

事業内容：サービス業の潜在力を引き出す「ABILI（アビリ）」の開発・運営、及び経営コンサルティング

本調査結果を引用いただく際は、情報出典元として「ClipLine 株式会社」と明記いただけますと幸いです。

プレスリリースに関するお問合せや取材ご希望等につきましては、
下記お問合せ先までお気軽にお問合わせください。

本件に関するお問い合わせ先

ClipLine 広報事務局（共同ピーアール内） 志賀、玉井

MAIL：clipline-pr@kyodo-pr.co.jp

TEL：080-9508-7123（志賀）、080-1018-6011（玉井）