



多国籍な飲食店。在留資格別のキャリアプランで、外国人材に働きがい。

株式会社ヒロフードサービスは、「大阪王将」で7店舗、「やよい軒」で1店舗の飲食店を運営しています。社員の半分以上が外国人という社内環境で、人事や社内コミュニケーションに独自の工夫を行っています。

井上泰弘社長は、特定技能における外食分野の導入に尽力され、（一社）大阪外食産業協会の外国人雇用委員会委員長として、外食業界における外国人材の適正雇用にも取り組んでいます。（インタビュー日：2020年11月）



井上社長

－ 外国人を積極的に雇用されていると伺いました。

社員35名のうち、20名が外国人です。国籍（※1）や在留資格（※2）もいろいろです。

2011年頃に中国人留学生をアルバイトで採用したのが、外国人を雇用した最初です。日本語が話せない、文化が違う等で、当初、現場は混乱しました。でも、深夜に、ベトナム・インドネシア・中国と国籍も様々なスタッフがTシャツに短パン姿で店内を一生懸命掃除する光景に感動しまして。**外国人と働くのは面白い**と思ったんです。

2016年に採用した外国人社員が100万円を超える借金をして日本に来たと聞いた時、愕然としました。2年ほど、私一人で東南アジアの国々を回って実態を見て、外国人を適正に雇用したいと思いました。**様々な在留資格の外国人を雇用し、当社を外国人雇用の実証店としています。**

（※1）ベトナム、ミャンマー、インドネシア、インド、ネパール、中国。

（※2）技術・人文知識・国際業務（技人国）、特定技能、特定活動46号、インターンシップ、家族滞在。

－ 在留資格によって、求める役割も違うのですか？

はい。当社では、**在留資格ごとに、どのような仕事をしてもらい、将来、どんなふうになってもらいたいのかというキャリアプランを作成し、事業計画とともに入管にも提出しています。**



接客指導のテスト中

例えば、日本語能力試験N4の特定技能の外国人社員に、日本語で指示をするのは難しく、微妙なニュアンスの誤解も生まれます。そこで、同じ出身国の者を技人国の在留資格でマネージャーとして雇い、特定技能外国人の指導を任せています。

外国人は、自分のキャリアアップや給料がどのように上がっていくかをとても楽しみにしています。**外国人を採用する上で、事業計画やキャリアプランは必須**だと思います。

－ 外国人の採用はどのように？

外国人合同企業説明会や日本語学校・国内外の人材紹介会社・スタッフの紹介等を通じて採用しています。面接で必ず聞くのは「来日目的」。**本人が日本に来た目的から逸れないように雇用したい**と考えています。「お金を稼ぎたい」なら「何年でいくら稼ぎたいのか」、期間限定で働きたいのか、それとも日本に定住しようと考えているのか。外国人も一人一人違います。

– 多国籍な社内をマネジメントするために、どのような工夫をされていますか？

まず日本人社員が**外国人社員の出身国の文化や考え方を理解**することが重要です。外国人社員への**指示が通じない場合は、彼らの出身国の文化や考え方という切り口から、なぜ通じないのかを考えてもらいます。**



日本人社員が**正しい日本語・わかりやすい日本語を話す**ことも大事ですね。1つの言葉ではなく、**たくさんの語彙で話す、伝わる人と伝わらない人の違いを店舗内で話し合ってもらい、日本語能力の高い外国人社員も交えて母語でも伝える**等の工夫をしています。

技人国スタッフによる勉強会・業績報告会・表彰

外国人社員には提携している日本語学校で勉強してもらいますが、日本人社員も**“やさしい日本語”**研修会などに参加し、**双方から寄り添う**ように考えています。“やさしい日本語”は、外国人に合わせるための日本語。“自分に合わせてくれている”ということに対して、外国人も感謝の気持ちを持ちますよ。

外国人社員が**異国で働くモチベーションを保つには、ロイヤルティ（忠誠心）を感じられるかどうか**が**最も重要**です。それにはとにかく話をすることですね。

– 外国人材の活用について、アドバイスいただけますか？

単一国で採用するか、多国籍で採用するかは、考えどころですね。単一国の場合は日本人との確執が強くなってしまいかもかもしれません。その点、多国籍なら、最初は大変かもしれませんが、国同士で切磋琢磨してくれます。

また外国人には**自立してもらう**必要があります。少し助けてあげると何でも頼ってきて、最終的に「何もしてくれない」と不満を持たれてしまうパターンは避けたいですね。

日本人社員も外国人と触れる機会が多いと、慣れてきて、**グローバル化にも寄与**しますよ。日本の若者には、もっと母国を愛し、日本人として誇りを持って世界に出て行ってほしいですね。世界に引けを取らない感覚を持ってほしいと思います。

– 外食業界として、新たな試みを始めているそうですね。

(一社)大阪外食産業協会として、**受入れ企業・外国人材・外国人材紹介業者の3つの認証制度**を進めたいと考えています。具体的には、外国人の受入れ態勢を整えた企業や外国人材のスキル・キャリア情報を認証し、双方が見える化することによって、求職・採用しやすくなり、ミスマッチも防ぐ。さらに、企業・外国人双方が安心して依頼できる外国人材紹介業者の認証基準も作成し、外国人の適正雇用に貢献したいと考えています。

株式会社ヒロフードサービス
住所：大阪市東淀川区北江口4-3-18
代表者：代表取締役 井上 泰弘
創業：1988年、設立：1996年
業種：飲食業
資本金：1,000万円
従業員数：約100名
(社員35名中、外国人20名)
HP：<http://www.hirofoodservice.com/>

担当者からの一言

井上社長のお話には、外食業界と外国人社員への熱い思いを感じます。たくさんの外国人社員と真剣に向き合い、実感のこもった言葉に、深く頷くことしきりでした。HPでは、外国人スタッフが楽しく働く様子をご覧くださいませ。

大阪王将 天理嘉幡店

