

# 9 か国とZOOMで結ぶ外国人材セミナー

## セッション1 基調講演

# 「外国人が日本に来てよかったをカタチに」 外国人材の生活・就労・学びの多様性



**GTN**  
Global Trust Networks

外国人が日本に来てよかったをカタチに



外国人材拡大プレイス

Strictly Confidential

株式会社グローバルトラストネットワークス 特定技能推進担当部長 高橋 恵介



## 株式会社グローバルトラストネットワークス 外国人共生ソリューション本部 特定技能推進担当部長

高橋 恵介 1966年東京生まれ

・2011年より、NECグループで、外国人でも言葉の壁なく公共サービスが利用できるよう、119番通報、ハローワーク、自治体窓口、日本年金機構、医療通訳等の多言語通訳コールセンター導入を進める。現在は、特定技能外国人介護人材の介護現場への提案を進めている。

- ・一般社団法人EDAS理事 外国人政策勉強会主宰。

<https://edas.global/>

- ・令和3年度老人保健健康増進等事業「介護分野における特定技能制度の推進方策に関する調査研究」検討委員会委員

外国人専門に**15年間**、累計**170カ国**・**20万人**以上の生活とキャリアをサポート。  
外国人の方が日本で生活・活躍する上での日本側にある障害を一つ一つ取り除いてきました。

※生活サポート **年間7万件**・自社**解決率97%** ※社員の**7割170名強**が**18カ国出身**の外国籍

## 家賃保証事業



- ・連帯保証人不要
- ・170カ国の外国人お客様保証入居実績
- ・保証利用16万人突破（2020年4月現在）
- ・母国の両親とコンタクト等、詳細な海外審査
- ・多言語対応でのコミュニケーションサポート
- ・日本での住習慣/マナーを事前レクチャ
- ・入居中のトラブルも多言語による迅速対応

## 生活サポート事業



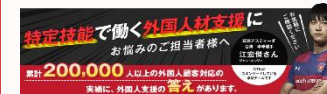
- ・当社家賃保証の付帯サービス（一部オプション）
- ・外国人入居者へ契約内容・日本の住習慣説明
- ・ライフラインの開始手続き代行
- ・入居者/管理会社/オーナー間の多言語サポート
- ・生活トラブル発生時の解決サポート
- ・家賃保証の必要が無い社宅・法人契約に対してもサポートサービス単体での契約が対応可能。

## 仲介事業



- ・外国人専門仲介会社（多言語サポート）
- ・訪日前の部屋探し・申込み・IT重説対応
- ・保証会社運営による迅速な審査
- ・外国人入居可能物件の充実
- ・物件情報の多言語対応
- ・紹介可能エリアを全国展開中
- ・法人様の利用実績多数・現在も拡大中

## 特定技能 支援事業



- ・登録支援機関に認定済み
- ・1号特定技能外国人の採用に必要な10種の支援業務の包括サポート/個別サポート対応
- ・支援業務に付随した住まい、職業紹介、生活サポートを実施

2006

## グローバル人材事業



### GTN JOB

- ・外国人専門のアルバイト・就職紹介
- ・ポータルサイトの運営による登録者支援
- ・外国人求職者様の面接から入職までのケア
- ・求人企業様向けマッチングサイト無料掲載
- ・多言語対応による企業様への人材紹介
- ・個別企業説明会・面接会でのサポート

### GTN STUDY

- ・海外の大学を卒業した人材が1年間日本語学校通学をしながら就職を目指すカリキュラム
- ・企業様/学生もアルバイトしながらの適性判断
- ・出国/学校/住居/生活をサポート

### GTN Bridge

- ・海外現地在住の優秀な外国人人材を紹介
- ・現地採用説明会を対応

2014

## モバイル事業



- ・2年縛り・解約違約金なし、外国人など多様なニーズに対応
- ・未成年者契約
- ・多言語サポート（16カ国）
- ・口座振替、コンビニ払い
- ・クレジットカード対応
- ・利用者数5万人突破

2015

## カード発行事業



- ・外国人専門のクレジットカード発行
- ・外国人顧客に対応できる多言語オペレーションを構築
- ・信販会社丸井グループによる信用情報管理と店舗/サービス網
- ・既存事業と連携した、外国人の暮らしのサービスを支援

2017

新生銀行とファンド設立

トラベル事業開始

2018

2019

1. 「生活」面でのフォローポイント
  - 生活オリエンテーション
  - 新生活スタート準備
  
2. 「就労」面でのフォローポイント
  - 受入企業・施設側のマインドセット
  - 早期退職をなくすには-
  
3. 「学び」面でのフォローポイント
  - 中長期的なキャリアも見据えた支援-

## 生活オリエンテーション = 義務的支援（一般的な内容）

### 日本での生活

- 01 行政手続きと銀行
- 02 税金と保険
- 03 医療
- 04 交通機関の利用方法
- 05 交通機関におけるマナー
- 06 生活用品の購入・レストラン
- 07 緊急・災害
- 08 犯罪と違法行為

### ビジネスマナーと文化

- 01 時間を守る
- 02 挨拶
- 03 身だしなみ
- 04 職場での振る舞い
- 05 パーソナルスペース
- 06 休暇申請
- 07 報・連・相
- 08 コミュニケーションスタイル・飲み会

**必須内容だが、仕事の円滑なスタートの為には他のことも重要**

## ① 住まい

### -候補者が自分で手配

実際に家を借りるところまでのフォロー、家賃補助

### -寮

費用（内訳・手当の説明、価格などメリットのアピール、デメリットの説明）

ハウスルール（特に複数の国籍の方が同じ寮の場合）

## ② 携帯電話

## ③ 自動車免許（特に地方や通勤・業務に車が必要な場合）

## ④ 引っ越しなどの初期費用

**実際に用意できるか、費用面が大丈夫かまでフォロー**

### 一般的な生活オリエンテーションに加えて「確認」しておくべきこと

- ・給与、手当、賞与、評価制度、昇給昇格
- ・就業規則（シフト、夜勤、早番、休暇など）
- ・業務内容
- ・スキルアップ支援、キャリアパス制度

⇒事前に伝えていることも、**改めて繰り返し確認することが重要**

※「理解度チェックテスト」を実施するのも一案

(注意点)

※日本人、外国人に関わらず、一度に理解・記憶することは難しい。

※特に外国人の場合、言葉の問題、日本と母国の「一般的」の相違などがある。

**誤解による離職をなくす + 給与面以外でのモチベーションアップ**

- **WELCOME感の演出**  
**職場での孤立の回避の工夫**
- **「やさしい日本語」でのコミュニケーション**
- **認識の「GAP」を早期に発見し、対応すること**

**シンプルだが、最初の1カ月という「関門」を超えるのには最重要**



## 「キャリアも見据えた定着支援」がなぜ必要か

### (特定技能人材の特徴)

- ・キャリアパスが見えていない
  - ・自分の市場価値が見えていない
  - ・貯金はせず、母国への仕送りに回す傾向
- ⇒**目先の給与面だけで退職をしてしまうこともある。**

### (ポイント)

- ・どんなスキルを身に付ければ、どんな手当、評価、昇格が得られるか
  - ・そのスキルアップにどのようなフォローが有るか
  - ・理想を言えば、国家資格取得などで、特定技能終了後も日本でキャリア継続できるか
- ⇒**給与面以外での企業の魅力、メリットを明確にして伝える。**

**キャリアパス・スキルサポート⇒応募・定着・人材育成のUP**

## 実際のフォロー例

### ① 3カ月定期面談（義務的支援）の時に「**フォローアップ面談**」を実施

- ・業務チェックリストを基にした、事前確認とフィードバック、今後の対策協議
  - ※入社前からのチェックリストとの一貫性・共通化をするとスキルアップ状況が見え易い。
  - ※スキルアップが不十分なところの補助教材があると望ましい。
- ⇒進捗に合わせ常時確認テストを行い、現状確認・目標設定・責任感を人材に持たせる  
施設側も状況を経過的に把握できるため、人材と共に対策を進めることが可能

### ② 研修・資格勉強の**時間・費用補助**や、研修修了後・資格取得後の**手当**

- ※ 初任者研修⇒実務者研修⇒介護福祉士という将来も見えるキャリアパスの明確化

**繰り返し・継続的なフォローを、定期面談のタイミングで行う**

※日本人・外国人に関わらず、双方にとって有効

# <まとめ>

**受入企業が適切に理解し、準備しておくこと**

- ① 人材へのサポート（生活、就労、学び）**
- ② 職場の体制の整備、受入意識の醸成**

# GTNの

# 「義務的支援 1 0 + 1 0」

# の支援

## 10の義務的支援に加え、 「プラス10」の支援を行っています。

- + 1. 入社・入国までのプロの日本語教師によるリモート日本語教育
- + 2. 入職前研修の実施
- + 3. オンラインワークショップを定期開催
- + 4. 入社後研修やスキルアップ、資格取得をサポート
- + 5. 生活セットアップ初期費用支援
- + 6. 自動車免許取得支援
- + 7. 有資格者による医療通訳
- + 8. 365日24時間の生活サポート・三者間通話でのリアルタイム通訳
- + 9. 生活スタートアップ一括プラン
- + 10. 本国家族の支援と招へいサポート

**仕事と新生活のスタート、定着とスキルアップを全社でフルサポート**



## +1.入社でのプロの日本語教師によるリモート日本語教育

内定後、在留資格申請や入国準備の期間を使い、**日本語教師資格を持つ弊社社員**が、オンラインによる対面型の日本語教育を定期的に行います。計10回コース。



## +2.入職前研修の実施

弊社共同監修の「日本で働くためのやさしい教科書」テキストを用いた**ビジネスマナー研修**を始め、**業務内容にも踏み込んだ入職前研修**の実施も可能です。ビジネスマナー研修は計4回受講にて修了証発行。介護分野においては初任者研修（一部オンライン可能）にも対応します。（※開発中・有料コンテンツ）

## +3.オンラインワークショップを定期開催

オンラインにて日本人専門講師によるテーマ別ワークショップを定期的に行っています。**日々の生活スキルや実務スキル向上**にも貢献し、特定技能生も率先して参加したくなる内容。専門講師が対応するため、重大ながら表面化しづらい**悩みの聞き取りの機会**にもなっています。

参加申込はこちら

GTN Global Trust Networks

GTN登録支援対象者限定  
オンラインワークショップ  
開催のお知らせ

森原有香

★オンラインで「アイリビ  
ン等の特定技能職種生」  
の生活スキルや実務スキ  
ル向上に役立つ講座を  
毎月5回以上開催  
（10月）の開催は  
ビジネスマナーの認定講師

ワークショップ内容

参加方法:オンライン(ZOOM)

第1回目 6月24日(木)16:00~16:40  
外国人労働者向けセミナー!  
「お金の貯め方」

第2回目 6月25日(金)16:00~16:40  
最新有香が教える!  
「初級ビジネスマナー」

お問い合わせ先: 株式会社グローバル・トラスト・ネットワークス 特定技能課 03-4804-4800 SWE@gtncorp.co.jp

## +4.入社後研修やスキルアップ、資格取得をサポート (開発中)

受入れ企業の要望と協力を受けながら、グループワーク・ロープレ・質疑応答を開催し、**短期集中型のスキル向上専門コース**も開催予定です。（※企業オリジナルコンテンツを作成する場合は有料となります。）  
**実施後は企業担当者様と情報共有し、本人と共通認識をとりながら**、ボトルネックの解消や研修優先度の指標として活用できます。

## +5.生活セットアップ初期費用支援

GTNの支援者限定、**内定時にクレジットカード**（GTN EPOS Card）を発行できます。  
**引っ越しや就職準備費用の備え**にもなります。  
 利用額上限（キャッシング10万円、ショッピング10万円）  
 ※カードの審査は御座います。



## +6.自動車免許取得支援

業務に**自動車免許が必要な際**は、弊社と提携している自動車教習所にて免許ローンを活用することも可能。このスキームを使い、**在留資格申請中に内定者に免許を取得**してもらっている企業もあります。

## +7.有資格者による医療通訳

**医療通訳の訓練を積み、資格も取得**した専門家により、病院での3者間通訳をはじめ、病気の際に必要なデリケートで詳細なコミュニケーションや医師による専門的な説明の理解のサポートをします。





## +8. 365日24時間の生活サポート・3者間通話での通訳

電話やモバイルアプリで、住まいのトラブルや生活相談にいつでも対応できるのはもちろん、様々な場面での三者間通話を活用したりモート通訳で日々の「困った」を即解決できます。

### 業界トップクラスの対応言語数



## GTN企業理念

# 「外国人が日本に来てよかったをカタチに」

創業以来15年間、この理念の実現に向け、その障害となる課題を1つ1つ解決すべく事業をおこし、拡大させて参りました。弊社の登録支援事業は、この15年の歩みの集大成として取り組んでおります。

皆様とご一緒に、この理念を更に実現していければと存じます。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。