



2020年トレンド予測

雇用領域（アルバイト）

アルバイト・パート・派遣から正社員まで、多種多様な雇用領域における人材採用に関する総合サービスを提供

求人情報メディア

PCサイト

『タウンワーク』



スマホアプリ・ケータイサイト

『タウンワーク』
アプリ・NET



『FROM・エーナビ』
スマホアプリ



フリーペーパー

『タウンワーク』



業務支援サービス

ジョブオブ 採用管理



ジョブオブ Lite



シフオブ



JobQuicker



多国籍アルバイトが分け隔てなく、活躍できている状態

アルダイバー

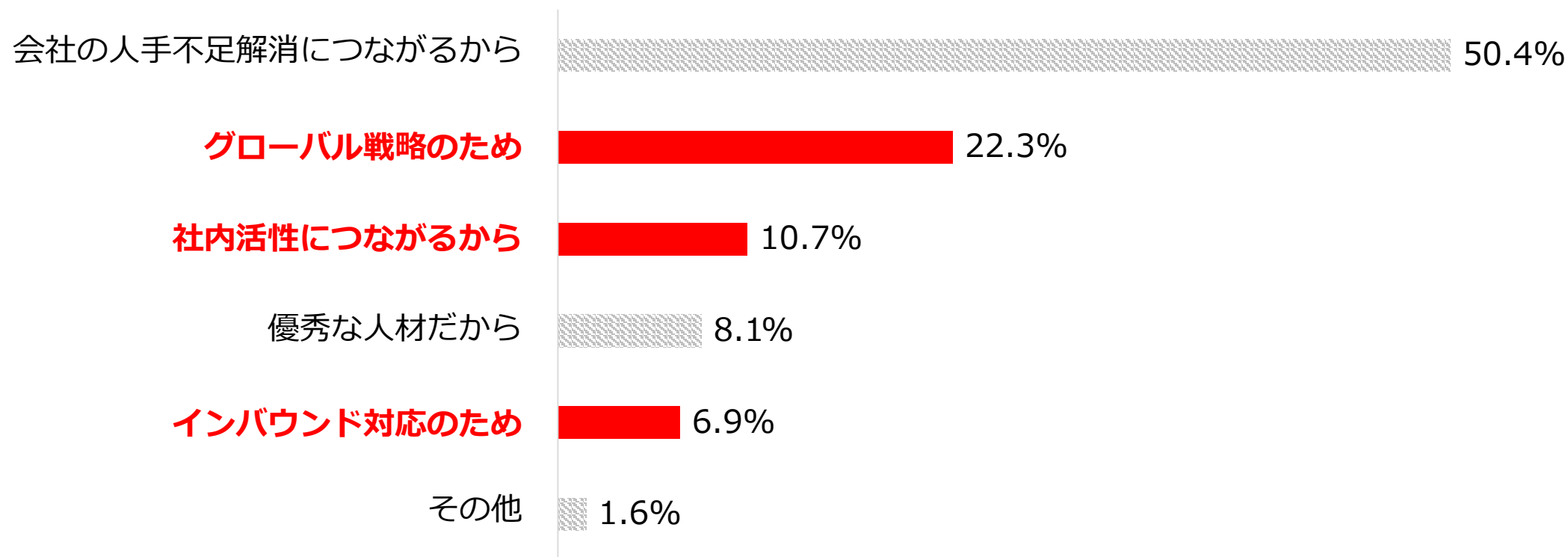
従来の人手不足解消目的に加え、将来の会社の戦力として
多国籍人材の積極採用・定着に成功している企業が増え始めている。

また、2019年4月「改正出入国管理法」施行影響も含め、在留外国人数は増加傾向。
アルバイトとして働き始めて、その後、店長・リーダーのような企業の重要な戦力として
活躍している多国籍人材も増え始めている。

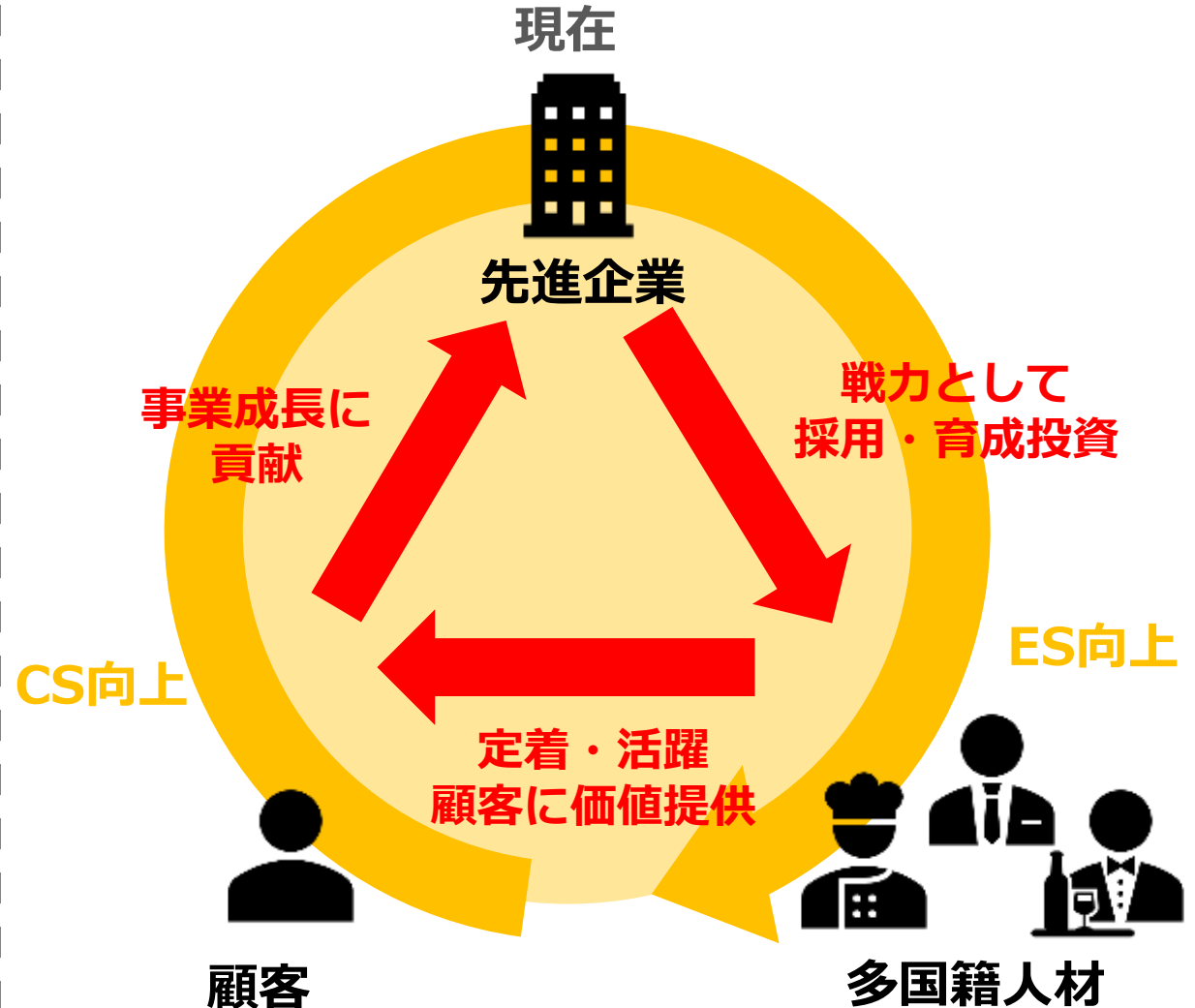
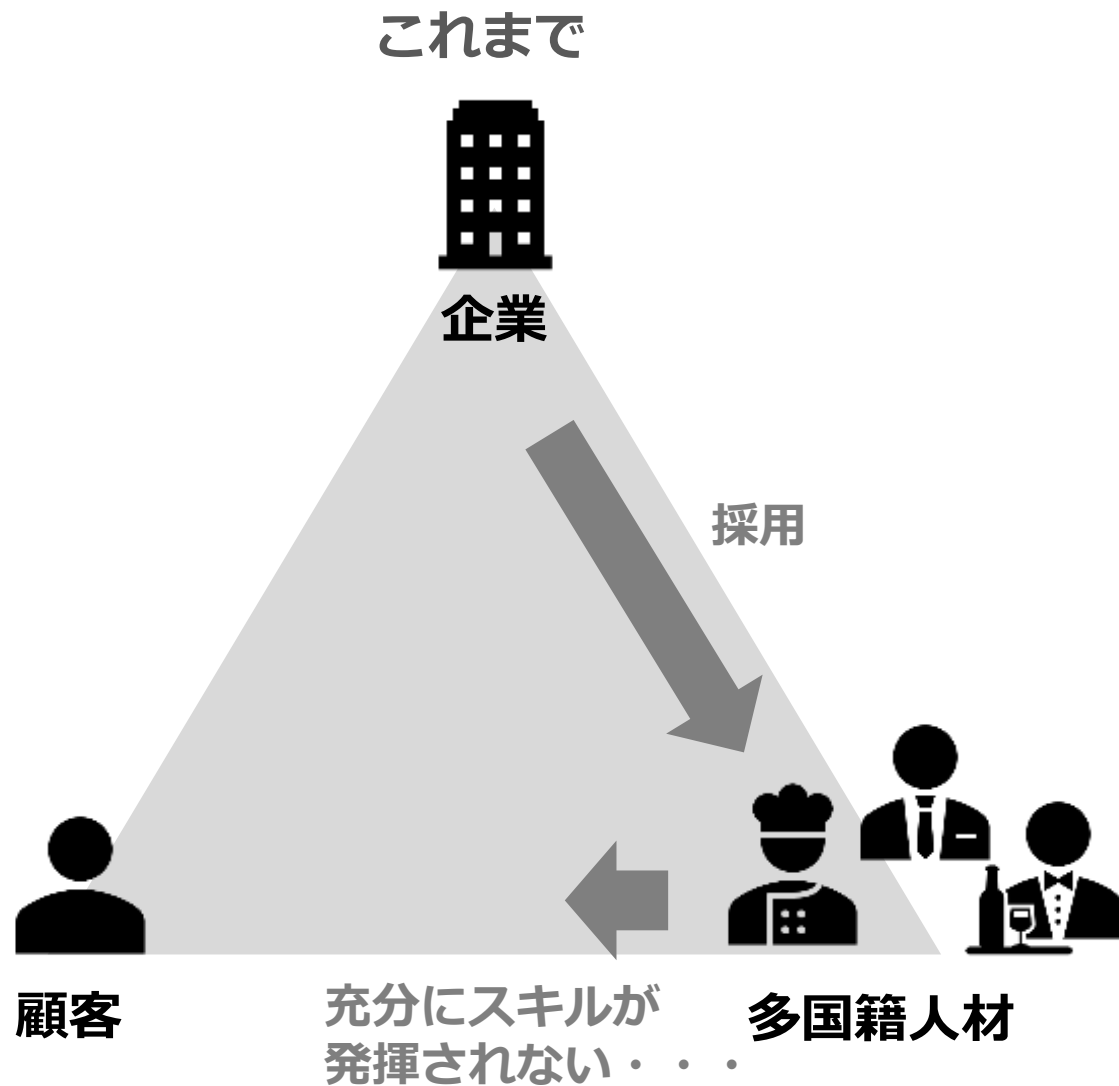
**多国籍人材を積極活用する企業、
そこで活躍する多国籍人材が増えていく状態を“アルダイバー”と呼びます。**

人手不足対応ではなく、戦略的に採用している先進的な企業が増加

多国籍人材の採用理由



生活者・先進企業において “多国籍人材活躍のアタリマエ” が進行

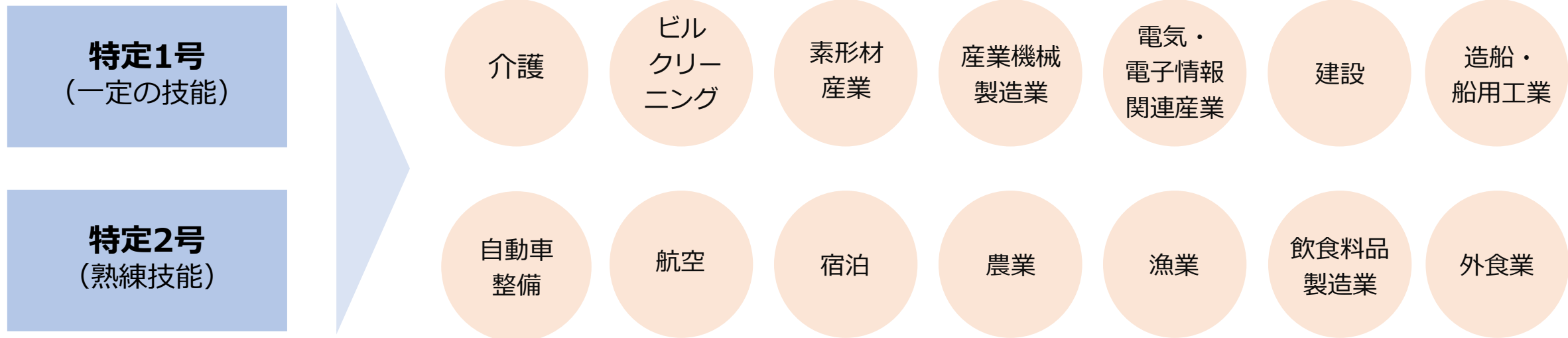


改正出入国管理法が、2019年4月1日に施行

◆「特定技能」の創設

人材不足が深刻な14業種を対象に、一定の技能と日本語能力のある外国人に日本での就労を認める

14分野での受入れ見込数は、5年で**最大34.5万人**



◆受入環境の整備

- ①生活環境
- ②就労環境
- ③在留管理基盤の強化（在留資格手続の円滑化・迅速化等）
- ④総合的対応策の抜本的見直し

ポイント

施策の一例

採用

つまずきやすい
言語、文化、雰囲気の
ハードルをなくす

日本の文化・習慣の
研修

入社前の職場見学

ビジネスマナー研修

マニュアルやガイド・
企業理念の多言語対応

定着

受入れ側の
日本人も育成
相互理解を促す

サポート人員・
部門の設置

定期的なロール
プレイング

日本人向けの
言語や文化研修

オペレーション
単純化

活躍

向上心を刺激する
キャリアプランを
準備

日本人と同等の
評価・報酬制度

自発的な発言・意見
を尊重する
チャレンジ環境

不平・不満を
吐き出せる場作り

インバウンド増加で、多国籍人材を積極登用。 インバウンドニーズを、店舗運営・商品企画に反映！

採用

「おもてなし」「日本独特の商品知識」
をeラーニングで習得

定着

若手の専門人材を配置

(CCC:クロスカルチャーコーディネーター
現場で異文化ギャップの理解を埋める役割)

活躍

語学/販売でスキル別評価の時給制度



多国籍人材：全体の5.3%（86名）



インバウンド比率の高い店舗では
多国籍人材の売上がTOPに入る



「海外店舗の店長」など、グローバル展開における
海外と日本を繋ぐ人材の誕生

2019年 初の
外国人店長誕生！



左から）ミキハウスHCサポート取締役藤原さん、
販売スタッフ山崎さん、CCC楊さん



ダイバーシティ東京プラザ店
店長 叶さん（中国出身/勤続3年）

留学時代にアパレルでバイトし、その後も日本で働きたくて、ミキハウスに正社員として入社。接客スキルに磨きをかけ**最短の3年で店長**に。今は店舗マネジメントから人材配置まで全て自分の裁量です。**中国の**
お客様に人気の高い、ファーストシューズやクマのキャラクターアイテムを店頭の目につく場所に配置するなどの工夫をしています。
将来は海外に出てブランディングの仕事がしたいと考えています。

個性を活かす会社の指針「文化の違いは好刺激」 13店舗で店長誕生＆多国籍人材だけの店舗運営にもチャレンジ

採用

内定者への語学・文化研修、職場見学
（会社理解のための研修、配属先店長との面談、日本語研修など）

入社式は、自国の正装で参加

活躍

多国籍人材だけの独自研修、意見交換会→意見は店舗ですぐ反映



多国籍人材：全体の8%（93名、12ヶ国）



物怖じせず率直に発言する多国籍人材により社内議論が活発化

（アルバイトリーダーの発案で『焼肉きんぐ前橋店』で多国籍人材だけで、1日限定の店舗運営にチャレンジ）



14期連続/増収増益を実現



焼肉きんぐ 松戸五香店 店長 陳さん
（中国出身/勤続6年）

スーパーのアルバイトを6年経験、日本での就職を考えた時、あいまいな表現の多い日本語にまだ不安が残っていました。**内定後すぐに語学やビジネスマナーの研修、実際の職場で働くスタッフとの交流など手厚くサポートしてもらえることが決め手**となり、こちらに入社。2018年1月から、店長として約60人のスタッフを率いています。効率性の高い作業動線の提案などを常に現場で実践しています。

働きたくても働きづらい短期在留資格者は、人材の宝庫。 多国籍スタッフの満足は、将来の海外進出の種まきにも

採用

特定活動（ワーキングホリデービザ）
の多国籍人材を採用

定着

スピーディにステップアップできる
即戦力マニュアルと育成プログラム

オペレーション単純化とポジション
細分化（通常、1ヶ月×1人で覚えるタスクを
3人×1週間に分けて習得）



多国籍人材：全体の66%（27名、20ヶ国）



特定活動（ワーキングホリデービザ）は、ブルーオーシャン
人材を確保しやすい



（多国籍）ES満足により（多国籍）CS満足度も向上



スタッフ帰国後、母国にて「信頼できるホテル」として
伝わることで、将来の海外進出の種まきに

開業後4年間、
人手不足に悩む
ことなし



ブリスマーセルさん
（ドイツ出身/勤続3年）

2016年にワーキングホリデーで来日し、大学院で研究していました。

同年11月よりアルバイトとして、リッチモンドホテルで働くようになりました。

多国籍な人が働いている環境が他にはなく、ここで働き続けようと決めました。ビザを取得後、フルタイムのアルバイトから契約社員となり、現在は時間常責任者です。

株式会社ローソン（東京都/コンビニエンスストア）

本部は、仕組み化やシステム化でサポート
店舗は、現場の接客に集中しておもてなし

定着

全店POSレジ改修
(釣銭自動化 &
3ヶ国語ガイド機能)



店舗人材の派遣会社設立
多国籍人材：登録者数の4割



多国籍人材が
店長を務める
店舗も出現



運営本部 坂本さん

ビジュアルで理解可能
“NG”集マニュアル

お店は常連のお客様がたくさんいらっしゃいます。ご注文商品やお好みを覚えている方には、**お待たせすることなくコーヒーを提供するなど、気持ちのよいおもてなし**を心がけています。
将来の夢は、日本でローソンオーナーになることです。もっと多くのお客様に喜んでほしいので日々改善して研究にいそしんでいます。



芝浦八千代橋店 店長 王さん
(中国/勤続6年)

株式会社ねぎしフードサービス（東京都/外食）

現場での異文化相互理解フェーズを経て
今では企業理念の共有をベースに“人財共育”

活躍

経営理念を翻訳して
浸透させる



多国籍人材：全体の14%

理念を理解した
多国籍人材が教育



国籍による
区分けはなく
“ONE TEAM”
の組織へ



執行役員 石野さん

2007年に**アルバイトとして入社**。東日本大震災時に、母国へ戻る同僚もいましたが「僕たちがいなくなったらお店が回らなくなる」と思ったので、**自分は国の家族を説得して残りました**。今は有楽町で店長をしています。永住権も取得したので、この先も日本で働いていきます。



有楽町店 店長 呉さん
(中国/勤続6年)

企業から多国籍人材に、適切なサポートとミッションを設定することが重要

多国籍人材を構成する「Will、Can、Must」



多国籍アルバイトが分け隔てなく、活躍できている状態

アルダイバー

従来の人手不足解消目的に加え、将来の会社の戦力として
多国籍人材の積極採用・定着に成功している企業が増え始めている。

また、2019年4月「改正出入国管理法」施行影響も含め、在留外国人数は増加傾向。
アルバイトとして働き始めて、その後、店長・リーダーのような企業の重要な戦力として
活躍している多国籍人材も増え始めている。

**多国籍人材を積極活用する企業、
そこで活躍する多国籍人材が増えていく状態を“アルダイバー”と呼びます。**