

〈特別寄稿〉

## 日本ビジネス文化

鈴木 賞子

### はじめに

皆さん、こんにちは。はじめまして、鈴木賞子と申します。鈴木という名字は、多分皆さんどこかで聞いたことがありますよね。現在、日本で2番目に多い名字です。海外へ行き、「My name is SHOKO SUZUKI」というと、「リッチマン」と言われます。なぜかという、スズキは、バイクや車で有名なので、アジアではスズキという有名なのですね。だから、鈴木で良かったと思っていますが、私の場合、賞子という名前は、実は日本でものすごく少ない漢字なのです。とても珍しいので、よろしければ覚えていただければと思います。

現在、東京の成蹊大学の教員をやっているのですが、もともとメーカーの人事を8年間、その後、出版社に4年間おりました。企業に12年間勤務した後は人事コンサルタントと大学教員の仕事を両立しております。今日は、人事コンサルタントの立場でお話をしていこうと思っています。あまり緊張せずに、楽しく、皆さまにいろいろなことを学んでいただければと思っています。

私は今、二つ好きなものがありまして、一つはサッカーが大好きで応援しています。もう一つ大好きなものは、皆様の中にもいるかもしれませんが、ジャニーズの嵐です。嵐の中で誰が好きですかとよく訊かれるのですが、1人を選べないのですよね。まとめて5人好きなのです。だから嵐がキャラクターをつとめている日本航空に乗っています。来年から活動休止に入るということでショックです。

実は私はサッカー選手と一緒に仕事をしたいと長年公言していました。その結果現在、プロのサッカー選手と一緒に仕事をしています。そんな私が皆さんにいろいろな話をしていきます。ゆっくりお話をしますので、もしわからなかったら後ほど質問をしていただければと思います。

いつもは東京におりますので、皆さんが東京に遊びに来たり、就職で来たりするときにはサポートします。今日は1回きりの皆さんとの出会いではありません。それも期待して話を聞いていただければと思います。よろしくお願いいたします。

## 就職活動の基本

今日のテーマは、日本で皆さんが就職活動をおこなうときのスケジュールと仕組みについてです。ここでお話をするにあたって、たくさんの方の方にお話を聴いてきました。ずばり、留学生にとってはチャンスが訪れているということは申し上げておきます。人事が何を考えているかをお伝えできればと思います。

早速ですが、留学生の就職活動の基本、これは日本人の学生と全く一緒です。三つ知ってほしいことがあります。一つ目は、相手を知ること。どんな業界（Industry）があるのか。業界というのは、同じような仕事をしている会社の集まりのことを言います。例えば、自動車業界と言うと、自動車を造っている会社と自動車を売っている会社とが集まっているところを業界と言います。しかし、皆さんもご存知かもしれませんが、車は造る会社と売る会社、全く別会社です。高知にある車の会社はほとんどが販売会社です。メーカーの本社は東京や大阪、名古屋にあります。皆さんが車を造りたいのであれば、高知県外に就職するしかありません。しかし、車を売りたいのであれば高知でもチャンスがあると思います。

日本にはいろいろな業界があります。業界がわかれば、自分がしたい仕事があるかもしれないというのがわかると思います。それから、その業界の中にどのような企業（Company会社）があるかです。会社は、同じような業界にあっても、していることは異なります。我々がイメージしているよりもずっと企業（会社）は進化・変化しています。そういったことを知ってほしいのですね。

皆にとってとても大事なことは仕事（Occupation）です。仕事はたくさんあります。日本で現在1番多い仕事（職種）は営業という仕事です。営業とはモノを売ることです。モノを売ることは、どこにどのように売るかは企業によって全く異なります。日本企業では営業が基本です。モノを売る現場を知らなければ、どのような仕事をやってもわからないのです。

私は、企業に入ったときには、人事という採用や退職者の手続きなど「ひと」に関わることをするセクションに配属されました。しかし、営業を経験

### はじめに...就職活動の基本

- ① 相手を知る
  - どの業界（Industry）があるか
  - どの企業（Company）があるか
  - どの仕事（Occupation）があるか
- ② 状況を知って、自分なりに予測する
  - 日本社会が直面していること
  - 企業を取り巻く環境
  - Businessの変化
- ③ 自分を知って（自己理解）、自分を伝える
  - 自分の強み（Strength）は何か
  - 留学生の強み（Strength）は何か、何が貢献できるのか

していませんでした。そうすると、自分の会社（メーカー）で造っているモノが、どのように売られているのかわからないわけです。営業を経験することで、どのような人に対しても、うちの会社が造っているモノ（製品）は、こんな所で使われていますと説明ができ説得力が出てきます。ということで、営業は基本なのです。

次に、日本で多いのが「販売職」です。販売は、直接人にモノ（商品）を売る仕事です。イメージしていただきたいのは、例えば、デパートで販売しているモノなどは、直接その場で売れるということです。営業は何年も長い時間をかけて会社と自分を信用してもらってモノを買ってもらいます。販売はもう売るモノが目の前にあって、すぐに手渡せるものなのです。

3番目に多いのがSE（システムエンジニア）です。コンピュータを動かすための仕組みをつくる仕事です。システム、仕組みをつくるエンジニアですから技術系の仕事です。システムエンジニア、それだけ聞くと、理科系の仕事だと思いませんか。ところが70%は文系出身が就いています。適性や能力があり、適性試験を突破すれば、SEとして採用されます。ということで、営業、販売職、そしてシステムエンジニア（SE）がトップ3の、仕事（職業）だと覚えておいてください。

その他に、広報、企画、人事など様々な仕事があります。仕事は非常にたくさん種類があるのですが、一つだけ皆さんに心がけていただきたいのは、皆さんが初めて会社に勤めたときに、どこからスタートするのか。そのスタートする仕事は営業であることが多いのです。しかし、日本人の学生は数字を持たされる営業は嫌だと言います。プレッシャーを感じるということです。

私も営業の経験があります。メーカーでの人事の後に出版社で広告の営業を経験しました。「鈴木さんが売らなければいけない目標額（ノルマ・ミッション）は、1億5,000万円です」と言われました。このノルマという言葉がプレッシャーなのですが、1億5,000万という数字は皆さん想像がつかますか。広告は1本2,000万ぐらいなので1億5,000万だと、だいたい8本ぐらい受注すると目標が達成できます。結局、そのときは1億6,500万、自分のミッションよりも多く売りました。そのとき感じたのが、自分の努力次第で数字も上げていけるし、もう一つは、何が良かったかということ、多くの知り合いができたことですね。だから、営業は数字を持つ仕事ではありますが、自分の知り合いも増えるかもしれないと思っていただきたいと思います。

二つ目に、「状況を知って、自分なりにこれからを予測する」こと。「日本社会が直面していること」。皆さんは高知に住んでいて感じることはありませんか。私は日本社会の変化を感じます。それは、お年寄り（高齢者）が増えているということです。実は日本の平均値よりも高知のお年寄り（高齢者）のパーセンテージは高いです。高知を歩いていて感じることは病院が多いことです。東京へ行くと、もちろん人口が多いので仕方ないのですが、病院はあるのに、救急車で運ばれるとあちこちたらい回しにされ、病院が決まらないことも多いのです。しかし、高知は救急車で運ばれるとすぐ病院にかけつけるといふ素晴らしいところです。病院のベッドの数が日本の中で、トップ5に入るほど病院とベッドの数が多いのです。入院できるのですね。実はそれだけ、高知とお隣の徳島県は高齢化が進んでいる、高齢者のパーセンテージが日本のアベレージを超えているのですね。高齢者があまりにも多いからかもしれませんが、日本社会が直面している問題の一つは、やはり高齢社会と言われています。「超高齢社会」という言い方が正しいのですが、そういったものを感じますね。このことに関してはあとでまたお話をします。

同時に「企業を取り巻く環境」も大きく変化してきています。それは、何故かという、例えば、高齢者が増えると若年労働者が減少していきます。そして同時に現在の日本ではモノが売れないのです。皆さんは現在、生活する中で何を買っていますか。飲み物や食べ物を買っているでしょう。例えば、現役で働いていればスーツを買いますよね。スーツを着てネクタイをピシッと締めて、颯爽と働いていました。ところが、リタイアしたら、何が起るかという、スーツを買いませんよね。もう働かないのでスーツは要らないのです。そうなると、働くのを辞めた瞬間に必要ななくなるものはたくさんあるのです。そうなったときに、何をかうかによって消費とビジネスが大きく変化してくるということなのです。

つまり、日本企業を取り巻く環境も大きく変わってきているということです。例えば、皆さん聞いたことがあるかどうか分かりませんが、大学を卒業後結婚して、子どもができて、定年を迎え働き終わって夫婦2人で老後を迎えほっとしている。若い皆さんに老後の話をするのもどうかと思いますが、企業にとって大きなことなのです。話の続きですが、例えば2人で旅行しようという話をしたとします。しかし、平均的に何歳まで生きられるかという平均寿命の数字からすると、だいたい女性の方が長生きしますが、そうすると、2人で旅行しようと思っていたのに、どちらかが先に亡くなり2人で行

けなくなります。「お一人さま」という言葉は聞いたことがありますか。1人で旅行したり1人でご飯を食べに行ったりすることです。すでに1人で旅行するのが当たり前の時代になってきています。例えば、旅館、ホテル、船旅なども1人でできるような仕組みにどんどん変わってきているのですね。

このように、日本の企業を取り巻く環境が変化すると同時に、ビジネスも大きく変化しています。ぜひ皆さんには、状況を知って、自分なりに予測して、将来性を考えて就職活動をしてほしいです。自分にとって将来性のある企業に、皆さんは就職してほしいなと思いますね。皆さんには様々な可能性があります。

そして、三つ目に「自分を知って（自己理解）、自分を知る」こと。何のために知るかという、自分を面接官などの第三者に伝えるためなのです。これから皆さんは、就職活動をする、書いて伝える、話をして伝えるという大きく二つの伝え方があります。日本では書き言葉と話し言葉は少し違います。留学生の皆さんに「日本には敬語があって、私は敬語が話せないのですが大丈夫でしょうか」という質問をよく受けます。しかし、正しい日本語を話せば大丈夫です。日本人の学生も正しい敬語を遣える人は少ないので安心してください。

以前、北京の大学で話をしたときに、「日本語の敬語を話せないのですが、大丈夫でしょうか」と質問を受けたのですが、その質問の話し方で全く問題ありませんでした。だから、正しい日本語を話していただければ十分です。敬語を覚えなくても、あとは気持ちがこもっていれば大丈夫です。ハードです。その気持ちで就職活動に向き合ってほしいと思います。

自分のことは自分で伝えないとわかりません。就職活動ではエントリーシートや履歴書などの応募書類と面接の場などで自分を伝えることとなります。皆さんは、ぜひ留学生の自分の強みを自覚して伝えてください。

「留学生に共通する強み (Strength)」。皆さんは留学生として何が貢献できますか。特別なことではありませんが、ぜひ留学生の強みを活かしてほしいと思います。第三者として私が思うのは、自分の国を離れ日本に来て学ぶことは素晴らしいことだと思います。私だったら日本に帰りたいとホームシックになってしまうかもしれません。皆さんは、おそらくそういうもの乗り越えて日本・高知で頑張っていると思います。そういった意味で、「留学生としての強み」と「自分個人の強み」の二つを考えてもらいたいと思います。

そういうことを知った上で、自分を伝えていくのが就職活動です。だから、

知る・理解する努力をしてくださという事です。そして相手を知ること。相手というのは、自分が就職したい会社や業界・仕事です。そして日本社会の状況も知ってください。

## 日本における就職活動の特徴

では、日本の就職活動の特徴についてお話をします。

少し前までは一つの会社に大勢の学生がエントリーをしていました。たとえば誰でも知っている会社で1番人気があるのは、皆さんはカゴメという会社の名前を聞いたことがありますか。トマトジュースなどをつくっている会社ですが、カゴメや明治、味の素、森永など、これは全部食品関係の会社で、非常に人気が高いです。カゴメや味の素は、1社につき6万人ぐらいの学生が応募しています。6万人の応募で通るのが100人いるかどうかです。

しかし、現在どうかというと、エントリーする社数が減少しています。一人の学生が応募（エントリー）する社数が減っています。一人の学生が平均で50社ぐらいエントリーしていましたが、現在は面倒くさいのか、10数社という学生が多いです。そして内定をもらったらその企業に行くという学生が多くなってきました。しかし、一方ですぐ辞めるということも起きています。内定をもらっても自分で選んでないので、すぐ辞めることになるのです。自分を選んでくれた会社ではなくて、自分が選んだ会社へ行く、これがすごく重要なことです。会社から見ても1社に対するエントリーは激減しています。本当に減っていて採用できず困っている会社はたくさんあります。

皆さんは、聞いたことがあるかどうか分かりませんが、日本の会社の中で人気のあるのは銀行などの金融業界。メガバンクで社名を出しますと、高知にはあまりないのですが、三菱UFJバンク、三井住友バンク、それからみずほバンク、この辺りがものすごく人気が高かったのです。ところが、今年は銀行の人気がなくなりました。なぜならば、一番採用していた時期の3分の1しか採用をしなくなったからです。これから銀行の店舗はもしかすると要らなくなるかもしれません。なぜなら、キャッシュレス化を進めているところ

**就職活動の特徴は...**

- ① 1社に対するEntryは減少している  
→ 選考の多様化（選考方法がたくさんある）  
スタートは早い
- ② 面接までの道のりは遠い（選考方法の多様化）  
→ 書類選考（エントリーシート・履歴書など）  
筆記試験（SPI、一般教養、時事など）  
直接選考（個人面接、集団面接、グループディスカッション、グループワーク、プレゼンテーション、など）
- ③ メーカー・商社・サービス業での採用数が増加  
→ 留学生の積極的採用

だからです。日本がなぜキャッシュレス化が進まないかという、銀行と銀行のATM機やコンビニでもお金が下ろせるからです。そういう便利な環境があるうちは、キャッシュレス化は絶対進みません。海外に行くと、お金を下ろそうと思ってもATM機がないし、銀行のATM機も少ないし。だから、やむを得ずキャッシュレス化が進んでいくわけです。

日本はキャッシュレス化とIT化も併せて進めていくとなると、そういうものをもっと減らしていくしかないのですね。銀行も今後はAIに強い人を採用したいし。採用数をぐっと抑えて優秀な人を採用する。そこで、何が起こるかという、今まで日本人しか採用しなかった企業も、AIに強かったり、意欲があれば、国籍を越えても採っていく時代になってきているということなのです。

皆さんにとっては、それが大きなチャンスだと思います。そういった意味で、昔の就職活動と大きく変わってきています。「選考の多様化」も言われています。皆さんが就職活動をするときに、履歴書やエントリーシートを書いたり、面接を受けたり、筆記試験を受けたりします。多様化はダイバーシティと言って、選考方法にも様々な種類があるということなのです。例えば、全ての人が同じ選考プロセスではないのです。Aさんはエントリーシートの書類選考を受けて、筆記試験を受けて、面接を受けて内定が出ます。またBさんは興味のある会社に勤務している大学の先輩に会いました。あまりにもBさんが良い後輩なので、その先輩は人事の採用担当者に「良い後輩に会った」と伝えます。人事担当者は、「そんなにいい子だったら会わせてくれ」と言って直接会うのです。そうすると、別ルートで採用が始まります。また留学生で、言葉がネックで日本語があまり話せないとしても、会ってみたら非常にやる気を感じ、「それでも、進める」というケースもあります、今までは一律に同じ選考をしていたのが、実際の選考は様々なルートで進んでいくという時代になってきました。今までは「倫理憲章」といって就職のルールがあったのですが、それがなくなりました。だから、早く始まります、スタートが早いということが言えます。

例えば、皆さんはユニクロという名前を聞いたことがありますか。スターバックス、セブンイレブン、高知にもやっとできましたよね。ユニクロはブランド名で、会社名はファーストリテイリングなのですが、ファーストリテイリングは通年採用といまして、1年中採用をしています。在学中に内定をもらって入社を決めても、正式な入社は卒業するまで待ってくれます。だ

から、いつでも選考を受けることが可能です。この会社の最初の仕事は店長候補で、入社すると世界中のユニクロに研修で派遣されるそうです。

そういった会社が増えてきています。ですから、皆さんがどのタイミングで就職を考えるかはわかりませんが、そういう点でのタイミングは、昔よりもずっと多くなっています。

同時に、面接までの道のりは遠いかもしれません。近い人もいれば、遠い人もいるかもしれません。これは、会社がとても慎重になっているということです。採用してすぐに優秀な人に辞められると困るので、時間をかけて選考しているということです。一般的な選考方法は書類選考。会社が準備したエントリーシートや履歴書などの書類で選考します。会社が準備した書類ということは、会社が訊きたいことが書いてあるのです。履歴書は、高知大学バージョンなど学校の数だけあります。選ぶ人事からすると履歴書は少し選びづらいですね。それぞれフォーマットが違うので。しかし、エントリーシートは会社が独自に作成しているので、採用担当者にとって選考しやすいのです。

皆さんにとって、このエントリーシートを書くのが大変で時間がかかります。1社1社書かなければいけないのです。質問項目がユニークなのは、ベンチャー企業です。「宇宙の果てには何があると思いますか」とか。宇宙の果てには何があるか誰もわからないですよ。これは、皆さんのユーモアのセンスなども見られているということなのです。また訊きづらいことも訊いたりもします。例えば、「他の会社はどこを受けていますか」など。皆さんは書いて出さなければならないのです。

書類は、予め自宅や大学で書けます。そこで、留学生の皆さんは、書いた書類は出す前に誰かに見てもらってください。正しい日本語か文章はわかりやすいか、予め時間をかけて準備することができます。だから、心配しないでください。時間はかかりますが、応募書類は出す前に見てもらうことができます。だから、人の力をたくさん借りてくださいね。

私も北京の大学で講演したときに、学生さんがたくさん書類を送ってきました。皆さんの日本語が上手なので、びっくりしました。直すところがないのです。私も、以前勤めていた大学で留学生のゼミを持っていましたが、日本人よりきちんとした文章を書いていました。

まず書いてみる、第三者の目を通す、見てもらう、アドバイスを受ける、そういうことができるのが応募書類です。その応募書類が通ると次は筆記試

験です。SPIという筆記試験がありますが、もともと日本でも有名なりクルートという会社が開発したテストです。内容は、国語と数学と性格適性検査、性格のタイプの分析です。これは、日本人の学生にとっても、非常に難しいです。難しいというより昔習ったことを忘れていただけなのですが、大学生の皆さんには、高校卒業程度の内容でしかないのですが、きちんと対策をしないと全然通らないのです。それで、SPIテスト対策のための本が売られています。だから、予め準備ができます。また、一般教養、これは会社によって違いますが、言葉づかいや地理など広い分野から様々な問題が出ます。例えば、国の首都など、学生さんは忘れていたことも多いのです。さらに、「時事問題」もあります。時事は時の事と書いて、現在、起きていることです。つまり、現在、起きていることは、いま知らないと言えられないということです。いま何が流行っているか日本の中で何が起きているか、新聞を読めばわかります。北京の大学で話したときも、みんな日本の会社に勤めたい人は、ネットで日本の新聞を読んでいました。日本人の学生は新聞を読まないで、授業でもコピーして新聞記事を配ります。それを要約し、何が書いてあるかを短い文章にまとめてもらうという授業をしているのですが、新聞はなかなか読まれなくなりました。しかし、じっくり読むことができるので、時間かけてもわかるというのが新聞の特徴ですね。

面接などの「直接選考」というのは、皆さんを直接見てもらう選考の方法です。個人面接は学生1人に対して複数の面接官が対応します。皆さんにいろいろな質問をします。集団面接は学生さん複数に対して、面接官がいろいろな質問していきます。グループディスカッションは、学生さん同士と一緒にグループを組んで、討論（ディスカッション）をします。グループワークは、グループで作業や動きが伴う選考方法です。プレゼンテーションは、自分の考え方やテーマに対する成果をお披露目するものです。この辺りが皆さんの直接選考になります。

メーカー、モノを造っている会社のことで、日本語では製造業と言います。商社はモノを仕入れて必要とする会社に売ります。そして、サービス業と言われる会社には、いろいろな種類がありますが、採用数が増加しています。いずれも人が必要なのです。特に留学生を積極採用しています。

## 会社が留学生を積極採用する理由

では、会社が留学生を積極的に採用する理由は何でしょうか。

まず、留学生を積極採用したいのに採用しない会社はどのようなところかという、受け入れる側の会社の内部で準備ができてないところです。人事担当者は、もっと留学生を採用したいと思っているのですが、職場で言葉の問題や文化の違い、場合によっては

### 企業が留学生を積極採用する理由

- ①国内外から優秀な人材を確保するため
- ②事業内容の国際化に対応するため  
→中堅企業、中小企業も海外にビジネスの活路を見い出し始めている
- ③外国語の使用が必要なため  
→単に外国語が使えればよいのではなく、習慣や文化の違いなどを理解できる
- ④多様な価値観 (Values) や視点 (Point of view)  
→新しいビジネスをスタートさせるためには、多様性 (Diversity) が大事

宗教など、そういったことで、採用した学生が働く現場である職場の方で受け入れが難しいということが多いのです。だから人事担当者が採用したくても、せっかく採用した留学生が、そういった職場の事情・都合で辞めてしまうのは大変もったいないです。ということで、現在、準備中の会社もたくさんありますが、留学生を採用したくないのではなくて、会社の事情で採用できないことがあります。

一方で、留学生を積極的に採用する会社の目的は、一つは「国内外から優秀な人材を確保するため」です。日本人に限らずに幅広く世界中から良い人材を採用しようという考え方です。二つ目は「事業内容の国際化に対応するため」で、中堅企業や中小企業も海外にビジネスの活路を見いだし始めています。活路というのはビジネスチャンスです。例えば、現在、日本国内だけにしか拠点がなくても、モノが売れなかったら海外に進出するしかありません。実際に中小企業（規模が小さい企業）でも今は日本だけでなく、どんどん海外にモノを売りに進出しています。

例えば、皆さんトヨタという会社名は聞いたことあるでしょう。自動車は日産もありますよね。車の会社は、日本で車を造っていると、その部品は日本で作るのです。ところが現在、日本で車は売れなくなっています。そうすると、更に海外での生産が増えます。そうなると車の部品を造っている会社は、部品が造れなくなります。それで、部品ではなくて違うモノを造るしかなくなります。例えば、鉄やアルミニウムを原材料に部品を造っていた会社なら、鍋やフライパンを造ったり、やかんを造ったりするのです。そういう会社は技術が優れているので、本当に素晴らしいモノを作ります。しかし、日本国内だけで売れないと、どんどん海外で売ります。それが成功していて、

ヨーロッパに日本のそういった鍋ややかんなどを持って行って売れているのです。となると、小さくても海外にどんどん進出していく企業が増えているということなのです。それに対応して、留学生を積極採用する会社も増えていきます。

それから、「仕事上外国語が必要なため」です。単に外国語で話ができればいいのではなく、いわゆる異文化、習慣や文化の違いがきちんと理解できて、ビジネスに活かすことができる、そういう人を探しているのです。よく「ブリッジ人材」と言いますが、これから進出しようとしている国と自分の会社との懸け橋になる、ブリッジになってくれる人材を探しているところがたくさんあるということです。ですから、単に通訳だけの役割ではなく、例えば、この国に行くときには、こういうところに注意してくださいなどアドバイスなどできることも必要になってきます。

最後に、「多様な価値観 (Values)」や「視点 (Point of view)」、新しいビジネスをスタートさせるためには、ダイバーシティ (多様性) が必要です。いろいろな考え方を持っている人たちが意見を出し合うことによって、新しいビジネスがスタートできるということです。ということで、もちろんこれだけではないのですが、こういう視点から、学生の皆さん、留学生を積極採用するということです。

## 企業が求める人材

では、会社が求める人材とは。これは、日本人の学生と全く一緒です。まず、「よく考える (Think) こと、深く考えること」です。考えるというのは、例えば日本語で「知恵を絞る」という言葉があります。知恵とは、ないときに他のもので代用したり、工夫したりすることを言います。今は日本が便利になりすぎて、工夫しなくても知恵を絞らなくても何でも手に入ります。昔は売っていない、すぐに手に入らないものがたくさんあったのです。そういうときには工夫をして、頭を使っているいろいろなもので代用していました。今は残念ながらそういう習慣がなくなりました。

### 企業が求める人材

- ① 考える (Think)、知恵を絞れる  
→ 知識、思考習慣、仕事は考えることの連続
- ② 物怖じしないで仕事に取り組める  
→ 普段からの心がけが大事
- ③ 多様なCommunication能力  
→ 尊重、会話、行動で示す、マナー
- ④ 責任をもって誠実に取り組む  
→ 主体性 (Initiative)、責任感、問題意識、向上心 (Aspiration)
- ⑤ チャレンジ精神 (Challenge-Spirit)  
→ 目標を達成する、問題解決、粘り強さ、行動力

しかし、会社が新しいビジネスを興すためには、知恵を絞らなければならないですね。知識、思考習慣、考える習慣です。仕事は考えることの連続です。要は、頭を使うということです。多くの仕事がAIにとって代わられると言われていますが、最終的には人間ができることすべきことは知恵を絞り工夫すること、こういうことを覚えておいていただければと思います。言われたことをそのままするのは最初のときだけです。最終的には仕事は自分で工夫してすることが求められます。

それから「もの怖じしない仕事に取り組める」ことも大事です。要するに、積極的にどのような状況の中でも言いたいことが言える、行動に移せることがとても大事です。最近はおとなしい学生さんが多いですが、皆さんはぜひ積極的に動いてください。

3番目に、「多様なコミュニケーション能力」があります。多様なコミュニケーション能力とは、例えば私は皆さんにお話をしていますが、まだ皆さんの方からは質問は受けつけていないので、一方的なコミュニケーションになっています。コミュニケーションというのはお互いに意思を通じ合わせて、お互いの多様性の中で言いたいことが言えるということです。言いたいことを言えないコミュニケーションではなくて、言いたいことを言いながら、お互いを信頼できるような関係性を築いて行くことが多様なコミュニケーションの中で必要なのです。その中でとても大事なことは、相手を尊重することです。そして会話を重ねていくこと、行動で示すことです。

また、「マナー」という言葉は聞いたことがありますか。マナーというのは、公共のマナーなどいろいろなマナーがあるのですが、相手を不快にさせない、一緒に仕事をする人に迷惑をかけないために取る行動です。多くの人に関わって仕事をする場面で、相手に不快な思いをさせる、恥をかかせる、迷惑をかける、もうそれだけで仕事になりません。ということで、本来の仕事をしかりするためにもマナーが必要であるということです。特別なことではありません。

4番目に、「責任を持って誠実に仕事に取り組む」ことです。主体性(Initiative)、自分で自ら取り組むという積極性や責任感、問題意識というのは、「このままの状態で大丈夫だろうか、このままにしておいたらまずいでしょう」など常に自分で考えながら仕事をすることです。例えば、会社の中で小さい火事が起きています。そのままにしておくくと大きな火事になります。小さい火事のときにきちんと水をかけて消し止めておけばいいものを、

そのままにしておいて大火事になって大変なことになります。例えば社名を出すと、日産。とても良い会社です。しかしかつてそこで小さな火事が起きているのに誰も言わない。トヨタは小さい火事でもすごく大変なことになります。だから、同じ自動車会社でも会社の中の組織のあり方が違うのです。私は、大学院で車の会社に関する研究テーマで、トヨタと日産の両方の会社を調べたのですが、本当にこれだけ違うのかと驚きました。だから、皆さんは、会社の中で小さい火事を発見したら、その火事が起きていることを言えるような問題意識を持ってほしいのです。あとは向上心 (Aspiration)、自分が成長しようという気持ちのことです。

そして、最後は「チャレンジ精神 (Challenge-Spirit)」です。会社はなぜ売りが上がるとかという、チャレンジの連続だからです。何もしなければ、会社はどんどん衰退していきます。現在、日本で元気がない、衰退している会社は、まず間違いなく何もしていません。何もしないとまでは言いませんが、チャレンジできていないのです。思い切ってチャレンジする、それが実はとても大事です。チャレンジの仕方にもよりますけど。

皆さん、エアライン (航空会社) を知っていますよね。日本を代表する航空会社を二つ言えますか。JALとANAですね。高知は両方飛んでいますよね。日本航空は、もともと日本政府が長い間サポートしてきました。実は日本のカンパニー、会社の名前に「日本」がついているのは、ほぼ日本政府がサポートしてきた会社です。日産もそうですよ。日産は日本産業で日産なのです。今、JTBという旅行社がありますが、もともと「日本交通公社」と言いました。ANAは、日本人は「アナ」と言いますが、世界では通用しないのです。現在、全日空と一緒に仕事をしているのですが、全日空の方がぜひ学生の皆さんに「エーエヌエー」と言ってくださいと言っていました。「エーエヌエー」というと世界中でわかるのです。JALはしばらく日本のサポートの中で頑張ってきたのです。しかし、JALが1回経営倒産したことを知っていますか。私は当時JALの株主だったのですが、株券がゼロ円になりました。現在、ANAの株主でもあるのですが、ANAは実はJALの売りを抜きました。JALが再生をしているときに、ANAは中国路線を拡大して収益を上げてきました。ANAは最初たった2機のヘリコプターからスタートした会社なのです。ANAは飛行機を飛ばすことを政府に認められなかったことがさうとう悔しかったようです。たった2機のヘリコプターですと頑張ってきたのです。その後法律が変わり、航空路線をもらえたのです。しかし、ANAはずっ

と国内しか飛べなかったのです。ドメスティックだったのです。JALだけが飛んでいたのです。現在、何が起きたかという、売上げが逆転したのですが、ANAはエアバス380というウミガメのハワイ路線を飛ばしています。エアバス380は実はもう生産中止なのです。エアバス社は生産中止したのにANAは勝負に出ました。ハワイ路線でJALに負けているので、逆転するという事です。しかし、JALもエアバスを買ったのですが、小さいエアバスなので、燃費がいいですね。そうすると、今まではボーイング社、アメリカ製の飛行機を買うしかなかったのですが、フランスのエアバスを買うことにしました。だから、どんどんJALは、小さい飛行機を飛ばすのですが、ANAは大きい飛行機を飛ばすわけですね。この戦略が今後どのように売上げに影響していくのかということ、私は見ています。

同じエアラインでも戦略が全く違う、仕事の進め方が違うということなのです。JALもANAも知り合いがいるので、どちらも応援しています。ここにローコストキャリアのLCCが入ってきていますよね。そういった形で、これから空はどんどん競争が激しくなっていきます。資本主義社会では競争することで、お客さまにとってもサービスが良くなり、我々利用者のメリットは高くなります。だから、どんどん競争してほしいのですが、最終的には安全性ですね。全てのビジネスは安全性の上に成り立っているのです。そういった中で考えていかなければということ、日本のtransportation企業はどんどんチャレンジしているということなのです。だから、皆さんが変化を好まない、私はチャレンジしたくないという人は、会社としては残念ですよ。皆さんが就職活動するときにはぜひチャレンジ精神を見せてほしいと思います。

## 留学生への期待

なぜ留学生を採用するのかという話をしたのですが、留学生への期待としては、「国際化、海外進出に関しての貢献」をしてほしい。さきほどグローバル人材、ブリッジ人材という話をしましたが、これは語学、母国の言葉だけではなくて実はいろいろな言語を話してほしいという意味もあります。もう

### 留学生への期待

- ①国際化、海外進出に関しての貢献  
→語学、母国だけではなくGlobal人材
- ②専門性を活かした活躍  
→研究・技術、語学など
- ③「読む」「書く」「日常会話」ができる語学力  
→日本語、母国語、英語など
- ④留学生の強み  
→視野が広い、仕事への意欲が高い、自己主張が強い、日本に関心があって学んでいる
- ⑤周囲に良い影響 (Impact) を与える  
→意欲 (Motivation) ・情熱 (Passion)

皆さんは2ヶ国語を話せますよね。自分の母国語、日本語、あとはできれば英語が話せればいいですね。現在、北京の仲のいいお友だちが日本の大学で教えているのですが、彼女が話せるのは日本語、中国語、それから韓国語で、英語が弱いのですね。だから、「英語が話せればもっとチャンスがあるのに」とよく言っていたのですが、いま彼女は英語を勉強中なのです。私もやはり使わなくなると忘れます。大学院のときは文献も授業も英語だったのですが、もう卒業して時間が経つので、聞けるのですが話すときにはすごく時間がかかります。いま猛勉強しているところです。ということで、皆さんにあとプラス英語、もう話せる人も大勢いると思うのですが、それができる商社やいろいろな就職活動先が広がると思います。いま話ができなくても話をしたいという向上心や意欲があれば大丈夫です。

それから、「専門性を活かした活躍」です。研究技術、特に理科系ですが、現在、留学生の積極採用の分野でいうと理科系が多いです。日本の会社がマレーシアやタイ、中国、ベトナムなど現地に行って理科系の研究職を採用することが増えてきました。今日は文化系の方が多いと思いますが、がっかりしないでください。皆さんのすべき仕事はたくさんあります。

そして「読む、書く、日常会話ができる語学力」です。さきほど言ったように日本語、母国語、英語などです。何度も言いますが、今できなくてもできるようになる期待が大事です。だから、不足していたらどんどん勉強するという意欲は見せてほしいです。

また「留学生の強み」です。留学生だからということはないのですが、期待は視野が広いだろうという点にあります。視野が広いということは、ものの見方が国際的だということですよね。私は留学生と接していて、いろいろな国にいろいろな友だちがいるので、そうした人とディスカッションをするのですが、様々な情報をもらいます。ただその国がどうだとか、その国の人がどうだという、いわゆる思い込みは全くないです。やはり一人ひとり、日本人もそうですが、同じ環境の中で育っているかもしれませんが、人はそれぞれ違いがあると思うのです。だから、皆さん自身も自分なりに視野を広げていく姿勢が大事です。

さらに、仕事、働くことへの意欲が高いということです。働きたくない人は残念ながら採用しません。働く意欲のある人を採用します。また、自己主張が強い。皆さんは、「日本人は自己主張しないよね」と思っているかもしれませんが、自己主張が強いのは決して悪いことではありません。自己主張は

大事です。自分の思っていることを相手が理解できるように言うのは非常に大事です。なぜなら、言わないと始まりません。私の授業では、学生の皆さんに「自己主張するように」とずっと言ってディスカッションをさせています。最初は発言しなかった学生さんもだんだん発言するようになります。言ってみることはとても大事です。言ってみることを恐れないということです。また、日本に関心がある人が入ってくると、会社としては嬉しいです。

それから、「周囲に良い影響 (Impact) を与える」ことです。意 (Motivation) であったり、情熱 (Passion) あったり、そういった周囲に良い影響を与えることを別の言い方でリーダーシップがあると言います。リーダーシップというのは率先して人を引っ張っていくことだけではなく、周りに良い影響を与えて、その人を信頼して関わりを持つことです。そのような能力で人をどんどん引きつけていく魅力のある人をリーダーシップがあると私は解釈しています。とりあえず自分の意見を言ってみる。意見を言うときには感情論ではなくて事実に基づいた根拠から皆さんが意見を言ってみる。そうすると、周りの人がそれに対して、「そうだね」という人もいるし、「いや違うよ」という人もいます。そこから議論が発展するということなのですね。

ということで、留学生への期待は、できる・できないではなくて、発言する行動する、そういうことを期待されているのだということを会社の人事担当者から聴いてきていますので、参考にしていただければと思います。

## Communicationの基本は「会話」

なぜコミュニケーションは必要なのかということをお話しします。全ての人が同じことを考えて、同じことを思って、同じ価値観を持っているとしたらコミュニケーションは必要ないのです。しかし、人はそれぞれ違います。考えること、価値観、年齢、経験など全て違うのです。

仕事をするときにはそういう違いをそのままにしておくと、誤解が生じます。例えば、学生と「コンビニエンスストアで新しいサービスを提供するにはどんなサービスがいいか」と話し合うとします。皆さんはコンビニエンスストアと言うと何を思い浮かべます

### Communicationの基本は「会話」

コミュニケーションの基本はフラットであるということ。上下関係はありません。相手とフラットな関係を構築するためには

- ① 相手と目の前にいるということを認識すること (相手と時間を共有する)
- ② 情報交換をして共通の価値観に触れて、違う価値観を認めること
- ③ 感情の交流があること...です。

例えば会話をする際のコミュニケーションは、相手の反応を見ながら話をする。相手の話を反応良く聞くこと。適度にアイコンタクトをとること。相手が年上の人であれば敬語を遣って話することが挙げられます。コミュニケーションは相手の立場になって考えることよりも、相手の置かれている環境を理解することが大事。

か。例えば、東京に住んでいる学生にとってコンビニは周囲にたくさんあります。ローソンもあればセブンイレブンもファミリーマートもあるし、たくさんあるのです。高知はこの間までセブンイレブンはなかったようですが、今はありますよね。また東京の学生はコンビニは24時間営業していると言います。しかし、地方に行くと24時間営業していないコンビニがまだたくさんあるのです。そうすると、みんなの思い込みや認識の違いのまま、「コンビニのサービスは」と話し合うと、全部違う認識でスタートすることになります。仕事だったら大変なことになります。つまり、スタートのときに情報や価値観などをすり合わせて共有化しておかなければいけないのです。コミュニケーションというのは、その違いを埋めて誤解を生じないようにするために必要だと思ってください。みんなが違って異なるから面白いのです。同じだったら、仕事にならないのです。だからこそ、コミュニケーションが重要です。

コミュニケーションの基本は会話です。英語で言うと“Conversation”。コミュニケーションの基本はフラットで、上下関係がありません。上下関係、例えば皆さんが会社に勤めたときには上司と部下の関係や年齢の違いや責任所在の上下関係があるかもしれませんが、コミュニケーションにおいてはフラットなのです。

フラットな関係性を築くために、大きく二つの重要なことがあります。一つは先程触れた「マナー」です。マナーは、相手を敬っている、相手を尊敬しているという気持ちを行動で示すことです。もう一つは「敬語」です。敬語は、言葉で相手を尊敬しているということを示すことができます。行動で示す、言葉で示すというのが、実は相手とフラットな関係を築く上では大事です。上司が、「敬語で話をしてくれている、だから自分のことを尊敬してくれている」と感じ、皆さんの気持ちが伝わります。だから同じ立場・目線で会話をしようと思ってくれるのです。そこには上下関係はないのです。さきほど言いましたように、留学生の皆さんは正しい日本語を遣っていただければ十分に通じるので大丈夫です。

コミュニケーションの基本には三つあります。一つは「相手が目の前にいるということ」を認識し、相手と場と時間を共有して会話をしていきます。そうすると、何が大事かという表情です。仕事では緊張することもあるかもしれませんが、笑顔など表情が大事です。コミュニケーションをとる相手は目の前にいるのですから。電話だと表情がわからないのですが、会話で目

の前にいると表情がわかります。

そして二つ目に、「情報交換をして共通の価値観に触れて、違う価値観を認めること」です。人は相手と共通性があると嬉しいものです。特に、留学生の皆さんは、同じ国の人、それから近くに住んでいる人と会ったら嬉しくないですか、盛り上がりませんか。私は、さきほど遠藤先生が紹介してくださったように宮城県仙台市の出身なので東北の地域に愛着があるのですが、東京に来て自分の高校の卒業生と会ったらとても嬉しいです。

一方で違うこと・異なることに関しては、結構構えるところがあります。しかし、違いから学ぶことは素晴らしいことです。考え方や価値観も違う、そういう人たちからたくさん学べることもあるのです。だから、私は価値観や多様性、違いをたくさん持っている人と話をするとワクワクします。今日は皆さん全員とお話しできないですが、話ができたら本当に嬉しいです。そういった意味で、会話をする時には、共通性で安心し違いから学ぶ、両方を大事にしてください。

それから三つ目に、「感情の交流」です。感情の交流は、この人をもっと知りたい、お付き合いしたい、また会いたいという気持ちになることです。嫌いな人と話すと「自分はこの人苦手だな」と顔や態度に出ますよね。そうすると、次の機会はないかもしれません。しかし、「この人面白そうだな、もっと知りたいな」とワクワクしながら話すと、人間は表情に出てくるのです。そうすると、次の機会がまたあるのです。ビジネスではスタートからどんな会話を重ねていって、信頼関係を築いていくということなのです。

例えば、会話をする際に、コミュニケーションで大事なことは相手の反応を見ながら話をすること、相手の反応を見ながらよく聴くことです。反応よく聴くというのは、うなづくこと、日本語で相づちを打つことです。首を縦に振るだけです。ただ意味もなく振らないでくださいね。きちんとわかって振っていただきたいのですが、日本人でもやたらうなづく人がいるのですが、「ここはうなづくところじゃないでしょう」という場合が結構あります。きちんと聴いてうなづくこと、相手が言っていることを理解しているということが伝わります。皆さんの経験でも、人と話をしていて相手がうなづくと話しやすくなりますよね。それから、腕組みをして聞くと、相手は威圧的で拒絶していると感じます。だから、腕組みをしないことです。そして、適度なアイコンタクト、視線を合わせることです。恥ずかしがり屋の人もいると思いますが、会話ではできればアイコンタクト、視線を合わせてください。でも

相手をじっと見る必要はありません。じっと見ると勘違いされるかもしれません「自分を好きなんじゃないか」とか。だから適度に合わせるということが重要です。

それから、相手の人が年上であれば敬語で話をすることも大事です。コミュニケーションでは、相手の立場になって考えることよりも相手の置かれている環境を理解することが大事です。よく日本語で相手の立場に立って考えることが重要だと言うのですが、それは無理なのです。だとしたら、相手が今どのような環境に置かれているかを知った方がよいのです。例えば、上司が忙しい環境なのか、上司も人間ができていられるかもしれませんが、上司でもその上の上司から叱られるとやはり落ち込むこともあります。そういうことを、相手の置かれている立場よりも環境を理解しながら仕事を進めることが大事ということです。

## ビジネスコミュニケーションの基本は「会話 (conversation)」を重ねること

具体的に会話を重ねるとはどういうことか。まず1番目に「相手の関心のあることを知る」ことです。相手の「ストライクゾーン」を知ることです。相手はどのようなことに関心を持っているのか。特に、仕事でどのようなことに困っているのかを知ることが重要です。それから2番目に、ビジネスの会話では「目的を明確にする」ことも大事です。今日は世間話をしているのか、ビジネスの話をしているのか、お互いの会社の紹介をしているのか。まず、それを明確にしなければいけません。そして3番目に「相手の反応を大事にする」ことも大事です。首をかしげていて「わかっていないのかな」と思ったら説明したり言葉で補い、さらに調べて、また伝える。いろいろな方法があります。

それから、4番目に、「話に集中できる環境で会話をする」ことです。一般的に、会社を訪問すると応接室に通されます。しかし、外で商談などするときもありますね。そのときは、BGMにどのような音楽が流れているのか、静かな環境かに留意して、そういう場所を選ばなければいけないですね。

それから、5番目に「時間を意識する」ことです。実は会話というのは、自

### 「会話 (conversation)」を重ねる

- ①相手の関心のあることを知る
- ②目的を明確にする
- ③相手の反応を大事にする－足りなければ補う
- ④話に集中できる環境で会話をする
- ⑤時間を意識する－自分の時間を提供しているのではなく、相手の時間をいただいているという意識
- ⑥優先順位 (Priority) をつける
- ⑦わかりやすく
- ⑧確実な情報提供－曖昧な情報提供は信用をなくす
- ⑨自己主張 (アサーション) も大事－「聴き上手」から「聴かせ上手」へ
- ⑩信頼関係を築く意識で

分の時間を提供しているのではなく、相手の時間をいただいているという意識が必要です。相手と場と時間を共有するというのは、自分の時間も提供しているのですが、ビジネスではどちらかと言うと相手の時間をもらっているのだという意識が重要です。つまり、手短かに話をしていくということなのです。だから話をしないということです。時間はとても重要です。全ての人に平等に与えられた資源が一日24時間という時間です。だから、時間は誰にとっても大事です。これから皆さんは時間を自分も提供していますが、相手からもらっているのを意識し、わかりやすく話を進めていくということを心がけると良いですね。

6番目に「優先順位 (Priority) をつける」こと。ビジネスや商談ではいきなり本題に入るのも難しいこともあるので、少し世間話や前置きをしながら本題に入っていくのですが、もともと時間には限りがありますから、何から話し始めればいいのかを考えなければいけないのです。だから7番目に「分かりやすく」、場合によっては例え話から入ったりします。

そして、8番目に「確実な情報提供」ですが、ぜひここに印をつけておいてほしいのです。あいまいな情報提供は信用を失います。要は、本当かどうか分からないような情報提供すると、皆さん自体が信頼されなくなるということです。だから、もし確実でない情報の場合は言わない方がいいです。しかし、どうしてもその場で情報提供をしなければならない場合には、「これは調べていないので確実かどうか分からないのですが、知っていますか」という前置きをしてお話をするのは構いません。相手の人が皆さんよりも正確な情報を持っているかもしれません。しかし、できる限り不確実な情報は提供しないことです。「不確実な情報だよ」と言いながらも伝えたら、どういうことが起きるかと言うと、伝わるプロセスの中で、「〇〇さんがそう言っていた」と言葉が変わっていくわけですね。だから、うわさ話などはどんどん変わっていきます。だから、提供しない方がいいのです。

9番目に、「自己主張も大事」ということです。相手に合わせた自己主張のことを心理学用語で「アサーション」と言います。相手が理解できるように自己主張することです。つまり、小学生相手に言うのと大人に言うのでは、同じ皆さんの自己主張でも言い方を変えていかなければいけないということです。そういうものは皆さんのビジネスの現場で学んでいけると思います。「聴き上手」など人の話をよく聞くのは良いのですが、最終的には「聴かせ上手」、これは説得力と言いまして、何のために人の話を聴くのかというと、説

得力のある話をするためです。最終的には、相手の理解に応じて皆さんがアウトプットするためなのです。だから、ビジネスでは相手の話を聴いて終わりではありません。聴いたら自分の意見を伝えることが、実はビジネスでは大事です。だから、人の話を聴いたら、それに応じて自分の意見を述べる。「ああ、そうなんだ」というところへ持ってかないと、会話は完結しませんという事です。

最後に10番目ですが。全ての会話はどこにつながるのか。それは「信頼関係を築く」ということです。会話を重ねれば重ねるほど信頼関係が築けないのは、悲しいですね。会話を重ねれば重ねるほど信頼関係が築けるのは、素晴らしいことだと思います。そこにつながってつなげて行きます。だから、皆さんはぜひたくさんのお話を楽しんでほしいと思います。会話はとても大事です。相手と場と時間を共有することでいろいろなことが学べます。相手の反応を確認できます。言ってみたら、反応が悪かったとか良かったということは、あると思います。私もこうやって話をしながら、皆さんが理解してくれているかどうか実は反応を気にしています。でも皆さんの反応を見ながらびくびくはしていません。楽しくお話ができればいいなと思っています。

## 日本の「Service」 & 「Hospitality」を理解しよう

さて、ここからは、日本のサービス、ホスピタリティについてお話をします。留学生の皆さんと話をすると、「日本のサービスは行きすぎですよ」と聞くことも多いのですが、昔よりも過剰なサービスは少なくなったかもしれません。実はこれが日本流のやり方で、日本の会社はこういうことを大事にしたから伸びてきたと申し上げます。

サービスとは何か。学術的には「生産＝消費」とされています。生産する人がいて、同時に消費する人がいる。要するに、サービスは生産されると同時に消費されるものということなのです。つまり、場と時間を共有して相手に直接提供されるものということです。我々は今サービスを提供されて消費する側です。働くというのは、生産する側になるということなのです。

そして最高のサービスとは、「相手の記憶に残る」ことなのです。サービス

日本の「Service」 & 「Hospitality」	
【Service】	生産＝消費
◎最高のサービスとは相手の記憶に残ること	
◎サービスとは相手と「場」と「時間」を共有して提供するもの（無料・低料金）	
◎行政機関で提供する公共サービスは無料・低料金	
【Hospitality】	「おもてなし」

を提供された人が、自分のためにしてくれたのだと実感できることです。私も今まで自分が受けたサービスの中でこれは素晴らしかったなと思うものが幾つかあって書きとめておいたり、忘れないようにブログにアップしたりもしています。フェイスブックにも「こんなサービス受けたよ、皆さんはどうですか」とアップしています。私が今まで受けたサービスの中で一つ感動して忘れられないサービスを申し上げます。

初めて国際線に乗った飛行機がシンガポールエアライン（SQ）でした。エアラインのサービスで世界でもナンバー1に入る航空会社として有名です。皆さんが結婚したら乗っていただきたいのですが、新婚旅行で搭乗すると、シンガポールエアラインの機長とスタッフのサイン入りのケーキをくれます。“Congratulations! Happy honeymoon”と書いてありました。今でもおこなっているようです。私は大分前に結婚したのですが、忘れられませんよ。たった二人のためにわざわざケーキを用意してくれて、サイン入りのメッセージカードまでくれるのです。私のパスポートが旧姓のまま名字がちがいますが、なぜ結婚したことがわかったのか不思議でしたが、「結婚したばかりです」と旅行社が伝えてくれたので、そういうサポートをしてくださったのです。素晴らしいですね。ケーキの写真とメッセージカードは今も大事にとってあります。そういう忘れられないサービスというのは本当に嬉しいです。だから「またシンガポールエアラインを利用しよう」と思いますよね。最高のサービスを提供して、相手の記憶に残るといことはリピーター・ファンを増やすということなのです。継続性、サステナビリティがとても重要です。

皆さん、最近「インスタ映え」ということばを聞いたことがありますか。フォトジェニックというのが正しい言い方かもしれません。要するに、写真映えするということです。写真映えするようなお店でタピオカミルクティやケーキなどの写真を撮って、SNSにアップするわけですよ。しかし、そういうお店に何が起るかと言うと、写真を撮影したお客様は1回しか来ないのです。写真を撮ってSNSにアップして、また違うお店に行くのですね。だから、お店にとってはお客様は来るのですが、やがて飽きられる可能性がとても高いのです。しかし、サービスは無料だし相手に感動を与えます。だから、長続きするのです。

行政機関で提供するサービスは、「公共サービス」と言います。いわゆる公務員として働くことです。そこで提供される公共サービスは無料や低料金で

す。民間企業でおこなうサービスと公的機関がおこなうサービスは少し違います。しかし、モノを売るために、提供するために、人が人に直接提供できるものがサービスなのです。これで日本のビジネスが伸びてきたわけです。

「ホスピタリティ」や「おもてなし」という言葉は聞きますね。来年、東京オリンピック・パラリンピックがありますが、おもてなし精神が発揮されます。おもてなしというのは、一度きりの出会いかもしれないのですが、その一度きりの出会いすらも大事にしましょうという考え方です。先のことは全く考えてないのです。要するに、おもてなしとは、「今、我々ができることを精一杯その方に向けておこなう」ということです。日本の茶道、お茶の世界に「一期一会」という言葉があるのですが、「この方とは一度しか会わない人かもしれませんが、何かのご縁だから、今この時間を大事にしてお茶でおもてなしをしましょう」という考え方もベースにあります。

サービスとホスピタリティは何故必要なのかと皆さんは思うかもしれませんが。日本の会社では「ひと」を大事にしましょうという考えが根底にあるということなのです。その考えもだいぶ変わってきましたが、そういう気持ちでビジネスをしているということは、皆さんにもわかっていたいただきたいと思えます。

## 企業を探すポイント

最初に「業界」という話をしましたが、車だったら車に関連した似たような活動をおこなっている会社の集まりが業界です。皆さんは、興味がある業界があれば、どのような会社があるのか調べて業界を認識してほしいのです。航空業界の話もしました。旅行業界にも皆さんの活躍の場があるかもしれません。そういった中から興味のある

会社があれば、詳しく調べてみることです。会社を調べるということは、本もたくさん出版されていますが、できれば働いている人にインタビューをしたり、働いている人から話を聴くということを大事にしていきたいです。そうすると、皆さんにとっても有意義な情報が得られると思えます。

そして、その会社にはどのような仕事があるのか、「職種」を調べてくださ

### 企業を探すポイント

- ①業界を認識する  
→興味を持った企業があれば、業界を調べてみる
- ②興味のある業界があれば  
→その業界にはどんな企業があるか調べてみる
- ③職種を調べる（企業によって仕事の中身は違う）  
→営業・販売・接客・SE・コンサルタント、など
- ④どこへ海外進出しているのか、これからどこに進出しようとしているのか調べてみる
- ⑤留学生採用実績と定着を調べる  
→留学生の積極的採用をしているかどうか  
→日本人学生と採用条件や待遇が同じかどうか

い。営業や販売、接客、SEなどいろいろな仕事があります。皆さんはぜひ仕事の中身を調べてください。どこへ海外進出をしているのか、これからどこに進出しようとしているのかも調べてください。そこに皆さんの活躍の場があるかもしれません。

それから、「留学生の採用実績と定着」も大事です。留学生を積極採用しているのか。積極採用というのは、単に採用数の意味ではないです。採用後の働き方が大事です。入社後に育ててくれているのか。日本語のサポートしてくれるのか。例えば、自分の国でお休みや行事があったときには帰国させてもらえるかなど、皆さんにとって働きやすい仕組みがあるかどうかです。また、日本人学生と採用条件が同じかどうかですね。基本的に「同一労働同一賃金」という言葉が日本にはあるのですが、同じ仕事で同じ働き方をしていたら、賃金（給料）は一緒です。そういう差がないかどうかを調べてください。

### 現時点での自己分析（SWOT分析）

自分を知ること理解することが大事という話をしましたが、SWOT分析という方法があります。強み（Strength）と弱み（Weakness）を理解して、自分の強みを伝えられるようにしてください。自分の強みとは、長所・できること・得意なこと・良い習慣・持っている知識や経験のことで、これらは自覚して伸ばしてください。良いところを

どんどん伸ばしてください、成長してくださいということです。皆さんは長所をすぐ書けますか。これから皆さんが日本の会社への就職を考えているのであれば、自分の長所と短所をぜひ伝えられるようにまとめておいてほしいと思います。「あなたの良いところは、あなたの短所は」と訊かれることも多いです。

弱みを言いたくないという人がいるのですが、弱みとは未熟な部分なので。人は成長します。だから、今できないこと、苦手なこと、悪い習慣、不足していることも、やがて皆さんが意識して努力すれば、できるようになります。人は誰でも未熟なのです。でも、成長します。大事なことは自分で自

自己分析（SWOT分析）...現時点での

◎強み（Strength）

- ※自分の長所・できること・得意なこと
- 良い習慣・持っている知識・経験
- 自覚して更に伸ばす、成長する、進化する

●弱み（Weakness）=未熟な部分

- ※自分の短所・苦手（不得意）なこと
- 悪い習慣・不足していること
- 自覚していれば努力できる
- 今できなくてもこれからできるようになる

覚をすることです。自分のことがわからなければ、どのように成長すればよいかわかりませんよね。だから、自分はどうか、何が足りていて何が足りていないのか。常にそういったものを考えておいていただきたいと思います。

私が「強みは」と訊かれたら、好奇心旺盛と即答します。疑問を持ったり調べたりしたくなると、どこにでも行ってしまいます。私の好奇心旺盛は、時にはお金がかかる好奇心旺盛で、調べたいためにパリなどに行ってしまうのです。現地で取材してきて、それを学生に映像で見せているのです。学生の皆さんはもう海外旅行をした気分になっているのですが、気分が終わっては困るのです、現地に行ってもらわないと。そういう意味で好奇心旺盛、フットワークは軽いです。

皆さんは就職のときに「強み」はよく訊かれるので、ぜひ自分を客観的に伝えられるようにしていただければと思います。就職活動では自己分析・自己理解が大事とよく言われますが、早めに取り組んでいただければと思います。

## 日本社会と我々を取り巻く環境

日本社会と我々を取り巻く環境ですが、日本社会というのは会社も我々も一緒です。日本社会の機会(Oppportunity)、これは追い風です。脅威(Threat)は向かい風です。日本は現在「超高齢社会」を迎えています。65歳以上の人口が全人口に占める割合が21%を超えたときに、国際定義では

「超」がつかます。現在、世界の中で超高齢社会を迎えているのは日本だけなのです。これに続くのが、中国と韓国だとも言われています。日本はかなり高齢化が進んでいます。なぜならば、高齢化が進む一方で子どもが生まれないのです。子どもが生まれず高齢者が増えるので、人口のバランスが悪くなっています。現在、65歳以上の人口が全人口に占める割合がもう28%ぐらいでしょうか。実は6月というこの時期はものすごく大事な時期なのです。6月は昨年的人口に関する数字が出るからです。昨年65歳以上人口は何%で、平均寿命がどのぐらいで。70歳前後を迎えた団塊の世代、この年代は

### 日本社会と我々を取り巻く環境

#### ◎機会 (Opportunity)

超高齢社会 (70歳前後の団塊世代の消費力)  
「モノ」消費から「コト」消費  
外国人観光客の増加

#### ●脅威 (Threat)

少子・超高齢社会 (65歳以上人口が約28%)  
人口減少 (若年労働者不足・社会保障費問題)  
環境問題 (エネルギー・ゴミ問題・食糧問題)

ピーブームがあって人口が多いのですが、どのくらいを占めるのか。しかし団塊世代の人口が多いおかげで、色々消費してくれているのです。リタイアしているので時間があります。だから、ありがたいことに旅行をしたりいろいろなモノを買ったりしてくれるのです。ただ、この方たちももっと年をとると、今度はまた消費が落ちてくる可能性も出てきます。

「モノ消費」から「コト消費」というのはよく言われるのですが、モノを買わずに体験をすることにお金をかけることです。代表的なものが旅行や習い事です。音楽や絵を習ったり、今、カルチャースクールはとても高齢者の方が多いです。つまり、そこにビジネスチャンスがたくさんあるということなのです。ホテルもたくさん建っていますが、それは外国人の観光客が増加していることもあります。東京オリンピック・パラリンピックに向けてなのですが、そういった形で日本はこれを「機会（チャンス）」と捉えています。しかし、同時に「脅威」とも捉えています。

少子超高齢社会、65歳以上の人口が約28%で人口減少が起きています。そうすると、若年労働者すなわち若い労働者不足と社会保障費の問題が生じ、老後の年金が足りない懸念されています。「老後のために貯蓄は2,000万円必要だ。2,000万なんかあるわけがない」と国民は怒っていますが、そんなことはもう昔からわかっていたことです。年金だけでは過ごせないのはわかっていました。しかし、今とても問題になっていますが、これからの日本社会は、高齢者が増えることによって社会のあり方が変わってきます。他にも環境問題、エネルギー・ごみ問題、食糧問題などいろいろあります。

つまり、実は機会と脅威はほぼ一緒だったりするのです。例えば、様々な問題において政府の対応が遅れていると民間企業がおこなっていく、ビジネスチャンスとしておこなっていくのです。そこで、皆さんはどういう会社なら将来性を感じるのか、今日最初に言いましたが、このような変化の中から強い会社を探してほしいと思います。

日本がこの「超高齢社会」を迎えて何が問題になっているかという、健康寿命です。女性は平均寿命が87歳ぐらい、男性は81歳ぐらいで長生き社会です。しかし、一方で問題があり、それは健康で生きられる健康寿命が平均寿命からマイナス10歳ぐらいです。つまり、平均寿命までの10年間は病気をしたり薬を飲んだりしながら、何らかの形で健康状態が悪い状態で生活をしなければいけないという平均値が出ています。健康に過ごせる年齢が「健康寿命です」。そうすると、そこにまた健康というキーワードでいろいろな

ビジネスチャンスがあるわけです。ビジネスチャンスとは、人が困っているものを助けたり補うことです。

そこで、いろいろな企業が様々な新しい取り組みをしています。例えば、ソニー、パナソニックは日本を代表する家電製品や機械関連の会社ですが、実は今、介護施設を手掛けているのです。介護、いわゆる高齢者の方たちが入る施設に進出しています。ベネッセという教育機関があるのですが、ベネッセも今、子どもが少なくなってきたので、介護ビジネスをおこなっています。学研という教育会社も同様です。会社が今までおこなってきた活動の延長ではなく全く新しいビジネスに進出しているのは、日本を取り巻く環境が大きく変わってきているということが言えると思います。

### 面接での質問例

では、就職活動における面接での質問例ですが、留学生の面接では困っているケースがあります。それは、皆さんが正直に答えすぎることです。正直に答えるのはいいのです。本当に素晴らしいことで、取り繕ったりうそを言ったりしてはいけません。ただ、伝わり方、伝え方なのです。例えば、参考にしていただきたいのですが、「いつまで日本で働きたいですか」と聞かれ、皆さんは正直に「5年ぐらい」と言ったとします。5年しか働く可能性がない人を会社は残念ながら採用しないかもしれません。ここで、会社がどうしたら納得するのか。日本の学生でもすぐ辞めるし、5年同じ会社で働かない人も多いので同じなのですが、伝え方なのです。「いつまで日本で働きたいですか」と質問されたら、「(先のことはわかりませんが)できる限り長く働きたい」という意欲を伝えてください。

さらに、「そうは言っても本国に帰るという可能性もあるのではないですか」と言われるかもしれません。その時は「そうですね。その時は、一人で決められないこともたくさんあると思いますので、相談すべき人と相談して決めます」と答えれば良いのです。要するに、自分で悩んで結論を出すよりも、誰かに相談してくれればよほど気が楽なのです。例えば、人事に「実はもっとこの会社で勤めたいのですが、国に帰らなければいけないです」と相

#### 面接での質問例

- ☆なぜ日本に留学しましたか、何を学んでいますか
- ☆日本に対するイメージは留学前と後では変わりましたか
- ☆いつまで日本で働きたいですか
- ☆日本語はどの程度できますか
- ☆日本語はどのようにして学びましたか
- ☆日本語以外で話せる外国語は
- ☆どのようなビジネスパーソンになりたいですか
- ☆将来の夢や何か成し遂げたいことはありますか
- ☆入社したらしてみたいことは

談されると、「その国の近くに支社もあるんだよ」と、もしかすると転勤できるかもしれません。会社側も相談してほしいのです。

これは日本人も一緒なのです。何かあったときは相談してくれると安心します。要するに、相談せずに自分一人で結論を出して辞めますというのは、会社としては一番残念なことなのです。皆さんは働きたい気持ちがあるのであれば、「先のことはわからないから、そのときは相談して決めます」と答えてください。要するに、面接のときに先に起こるかどうかわからないことへの結論を出さないことです。これでもう十分です。もし辞められるような会社であるなら、それだけ魅力がない会社です。だから、会社としてはできる限り魅力的な会社にする、そういうことにも努力しなければいけないですね。ぜひ参考にして質問に対して準備をしていただきたいと思います。

### セルフチェック (Self-check)!

それでは、セルフチェックです。「日本の会社で働く明確な動機がありますか、覚悟はできていますか」。働く覚悟ですね。それから、「日本で学んでいる明確な目的をもう一度確認してみてください」。また「パーフェクトではなくてもいいのですが、正しい日本語を書き言葉と話し言葉で遣えますか」。「日本の会社で働くことを理解していますか」。

さきほど言ったように、「日本流のサービスやホスピタリティを理解していますか」。さらに、「相手に理解してもらえるように自己主張できますか」。それから、「試験対策をしていますか」。「新聞を毎日読んでいますか」。「マナーはある程度身につけていますか」。もし日本の会社に就職を希望するのであれば、準備をしておいていただければと思います。

<p><b>セルフチェック (Self-check) !</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>☆日本企業で働く明確な動機がありますか、覚悟ができていますか</li><li>☆日本で学んでいる目的をもう一度確認してみる</li><li>☆正しい日本語が使えますか (書き言葉と話し言葉)</li><li>☆日本企業を理解していますか</li><li>☆日本流のサービスやホスピタリティを理解していますか</li><li>☆相手に理解してもらえるように自己主張できますか</li><li>☆試験対策をしていますか</li><li>☆新聞を毎日読んでいますか</li><li>☆マナーはある程度身につけていますか</li></ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### おわりに

在学中はたくさんの人の力を借りてください。自分一人でいろいろなことをやることも素晴らしいことです。しかし、仕事はたくさんの人と関わってするわけです。一人ではできないことをみんなで協力するから仕事はできるのです。だとしたら、相談をすること、アドバイスから学ぶこともできます

よね。その関わりの中で、皆さんは語学力もアップするし、コミュニケーション能力もアップしていきます。たくさん力を借りてください。大学内には大勢の人がいます。教員の方、職員の方もたくさんいます。力を借りましょう。日本語で「図々しい」という言葉があるのですが、図々しくなって、もの怖じせずにどんどん力を借りてください。

また、どうしたいのか自分の意思を持つてください。意思は目標につながります。こうしたい、ああしたいと考えるとその思いによって、皆さんはアドバイスをもらったり助けてもらったりします。目標ができると、目標達成のために方法を考えます。方法は一つではありません。さきほど言ったように採用の方法も多様化しているのです。だから、いろいろな方法で、一つの方法がだめだったら二つ目、三つ目があるわけですよね。そういった意味でぜひ意思を持つことです。「意志あるところに道が開ける」という言葉があります。“There is a will, there is a way.”とあって、英語でも同じことわざがあります。目標を持つと、いろいろな応援がしてもらえるとということです。

自分のキャリアを考えてみることも大事です。キャリアというのは、働くこと、生きること、全てキャリアです。この高知大学の中でも皆さんの様々なキャリアが身につきます。アルバイトやゼミやいろいろな経験の中からも身につくことがたくさんあります。キャリアとは、さまざまな経験から身につく財産なのです。そうすると、どこで働くのか、どんな仕事をしたいのか、何がしたいのか、どんな生き方がしたいのか。これから皆さんは、それを自分でつくっていけるということなのです。そうすると、最終的に皆さんは、どこに住んでどこで働こうが、自分の中にたくさんのお金が蓄積されるということです。だからたくさん経験してください。いろいろな経験をしてください。

そのために正しい情報を得てください。正しい情報収集のために複数の方法で収集して、たくさんのお金を増やしてください。また、スキル・技術を身につけてください。そして、人的ネットワークを広げることです。単なる知り合いではありません。人的ネットワークというのは、自分が困ったとき

### まとめ

- ① 在学中はたくさんのお金を借りる  
相談する、アドバイスをもらう
- ② どうしたいか自分の意思を持つ  
意思は「目標」につながり、目標達成のために「方法」を考える、方法は複数ある
- ③ 自分のキャリアを考えてみる  
どこで働くか、どのような仕事をしたいか、最終的に何をしたいか、どのような生き方をしたいか  
⇒たくさん経験する、情報収集する、知識を増やす、スキルを得る、人的ネットワークを広げる、資金をためる

に助けてくれる人のことです。単なる知り合いは人的ネットワークではありません。自分が困ったときに本気でサポートしてくれる、助けてくれる人、そういう人をたくさん得てほしいし、そういう人と信頼関係を築いてほしいのです。皆さんに今日初めて会って2時間ほど経っています。私も皆さんをどれだけサポートできるかわかりませんが、皆さんが望めば、アプローチしていただければ、私も皆さんをサポートしていきます。ということで、これも皆さんの人的ネットワークの一つかもしれませんね。

さらに、何かをしたい、会社を興したい、ビジネスを興したいということがあれば、資金つまりお金を貯めることです。人、モノ、お金は何かを成し遂げるときに必要なものです。そういった目標を持って、若いうちから準備しておくことがとても大事です。日本にいる期間は、限られているかもしれません。それを大事にしていきたいです。人は全て一日24時間という大事な財産、資源を持っています。それを有効活用することです。そして、もし日本で働くという選択肢があるのであれば、その選択肢に対してたくさんの方の協力を得ること、たくさんお世話になっていただきたいと思います。

ということで、本日は皆さんにどれだけ伝わったかわかりませんが、これから就職活動をするときに、「鈴木さんが言ったことがこういうことかな」など質問があれば、ぜひ連絡いただければと思います。これからも皆さんをサポートしていきます。

### 【追記】

聞く…物理的に話しや音が耳から入ってくる状態

聴く…相手の話を理解しようとしっかりきくこと

訊く…質問すること

すずき しょうこ

(成蹊大学教養カリキュラム全学教育講師)