

## Career Support for Exchange Students : Learning from the Approach of a Company Proactively Promoting Diversity Focusing on the Case of Rakuten, Inc.

KOSHIBA Yuko

While the working-age population in Japan has been declining since 1997, the number of foreign workers has been rising rapidly, and foreign student employment in Japan is also attracting attention.

In this survey, we asked what companies actively promoting diversity, who also accept high-level professional workers, are working on, and how foreign employees who work there are engaging with diverse cultures. Our results showed that the problems that lead to discomfort and difficulties of foreign employees are common to some extent regarding the systems, customs and manners of Japanese society. In this paper, we consider what we should prepare for foreign students as they think about their future careers based on the above survey results, and make recommendations on career support for foreign students at this university from the standpoint of Japanese language education.

# ダイバーシティ推進に積極的な企業の取り組みに学ぶ 留学生のキャリア支援

—— 楽天株式会社の事例をふまえて ——

小 柴 裕 子

KOSHIBA Yuko

## I. はじめに

日本国内における生産年齢人口が1997年を境に減少している一方、外国人労働者数は急速な増加傾向にあり、2008年度では48万6398人だったが、2017年度には127万人を超えた（内閣府平成30年度調査）。2019年4月より、新たな在留資格<sup>1</sup>が創設されるなど、今後外国人労働者の受け入れは、さらに拡大していく見込みである。

外国人労働者を受け入れるにあたり、留学生の日本国内での就職も注目されている。法務省によれば、2017年に日本国内で就職した外国人留学生の数は2万2419人に達し、過去最高を記録している。これは前年と比べて2984人、2012年からの5年間では2倍以上の増加となる。また、「日本再興戦略改訂2016」において、外国人留学生の日本国内での就職率を現状の3割から5割へ向上させることが閣議決定された。今後本学においても、本格的な留学生のキャリア支援に取り組む必要があると考えられる。

本調査では、外国人労働者が増加していく中で、高度人材を多く受け入れているダイバーシティに積極的な日本企業がどのような取り組みをしているか、またそこで働く外国人社員がどのように異文化と関わっているか調査し、留学生が将来のキャリアを考える上で準備すべきことを考察し、本学における留学生のキャリア支援について提言する。

## II. 楽天のダイバーシティについて

### 1) 楽天株式会社とは

楽天株式会社（以下「楽天」）は、1997年に創設された。「楽天」という名称には、安土桃山時代に「楽市・楽座」によって人々で賑わった「市場」のような場所をネット上に創り、未来を信じて明るく前向きに「楽天」的に行こうという想いが込められている（楽天HPより）。

その後グローバル化に伴い「Rakuten」とロゴを改め、世界13億人のユーザーが利用するインターネットサービス企業へと成長した。世界への展開にあたって、2010年から社内公用語の英語化を進め、2018年には従業員の出身国・地域数70以上、外国籍従業員比率は約2割となっている。

楽天では、ダイバーシティへの取り組みを企業戦略の柱に位置付け、様々な個性、価値観、才能を持つ社員を集め、革新的なサービスを創造し続けることを大切にしている（楽天HPより）。そのため、楽天では、多様な人たちにとって働きやすい環境であるよう、様々な取り組みを実施している。ライフステージによりキャリアが左右されやすい女性のためには復職サポートやキャリアセッションの実施、搾乳室の設置をし、LGBTに関する取り組みとしては、社内規定上の配偶者の定義を改定し、同性パートナーも含めている。また、障がい者の雇用に関しても積極的である。さらに多様な宗教に対しても、カフェテリアでのハラール料理や祈りのスペースなどを提供し、対応している（資料1）。

本稿では、上述のような楽天のダイバーシティのうち、特に外国人社員に向けた取り組みに注目する。

## 2) クロスカルチャーネットワークの背景と取り組み

楽天では、新たなダイバーシティの取り組みとして、2018年12月に有志によるクロスカルチャーネットワークが立ち上げられた。楽天のダイバーシティ担当者である半澤氏によると、特定の国や地域に対しての偏見などにより社内で衝突が起こった際に、窓口がなかったことが背景にあったようだ。

主な取り組みは、問題があったときに相談できる窓口としてのヘルプデスク、外国人社員の方たちが楽しめるイベントの企画、異文化理解に関するゲストトークやクロスカルチャー講座の実施である。

## Ⅲ. 調査の概要と目的

インタビューを通して、外国人社員がどのようなところで楽天のダイバーシティの取り組みを実感しているか、また異文化における価値観・考え方の変化について、さらに将来のキャリアプラン等を明らかにすることが、本調査の目的である。

調査期間は2019年の2月から3月までの2ヶ月間である。調査対象は、外国人社員7名である。業務時間内に設定したインタビューに都合がつく外国人社員から、参加希望を募った。事前に質問事項を配布し、各20分ほどのインタビューを実施した（表1）。

表1 外国人社員のプロフィール

	年齢	来日年数	出身国・地域	所属部署	インタビュー 使用言語
A	38歳	15年	アメリカ	楽天 Kobo	日本語
B	29歳	1年8ヶ月	中国	ビッグデータ	英語・日本語
C	47歳	11年	アメリカ	トラベルプロダクト開発	日本語
D	不明	7～8年	インド	プロダクト	英語・日本語
E	28歳	1年	台湾	楽天市場プログラム	英語
F	不明	1年	スコットランド	エコシステム	英語
G	42歳	2年半	香港・イギリス	テクノロジー IT ストラテジー	英語・日本語

## IV. 調査の内容と結果

インタビュー参加者には、1. 楽天入社までの経緯；2. 楽天のダイバーシティについての意見；3. 楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか；4. 異文化における価値観・考え方の変化について；5. 将来のキャリアプランについて等5項目の質問をした（資料2）。ここに挙げた項目について、インタビューからの調査結果を以下に示す。

### 1) A氏

#### ① 楽天入社までの経緯

A氏はアメリカの大学でコンピュータを主専攻とし、日本文化に興味を持っていたことから、副専攻として日本語を勉強した。大学卒業後、福井県で英語教師として5年、さらに金沢のIT企業で5年勤め、楽天へ入社した。

#### ② 楽天のダイバーシティについての意見

A氏は、自身の考えが「楽天のビジョンと合う」と実感していることから、楽天のダイバーシティの考え方には深く賛同していた。また今回の調査でも、インタビュー参加の募集で、他の外国人社員にも声をかけてくれ、大変協力的であった。楽天のダイバーシティ環境をより良くしていきたいという思いが人一倍強いA氏は、さらに以下の思いを語ってくれた。

#### ③ 楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか

A氏は「福井にいた時は、体重105キロであった」が、現在は食事と運動に気をつけ健康的な体型を維持している自身の経験から「食べ物は大切」と痛感したことで、「みんなに安くて便利でヘルシーな食べ物を食べたほうがいいと伝えたい」という思いを持っている。そこで「楽

天のカフェテリアも、健康を気にする社員のために、さらに充実させたい」と思い、カフェテリア委員会に無添加・高タンパク質の食事を提案したが、少数意見ということもあり、提案は通らなかった。<sup>2</sup>そこで、彼は「直接意見を言う」アメリカと「みんなで合わせる」日本の方式の違いを知ったと語っていた。

#### ④異文化における価値観・考え方の変化について

A氏は、価値観の変化として、前述の経験から、「直接言う」アメリカ文化と「みんなで合わせる」日本文化の違いを知った。「みんなで合わせる」ことについて、Meyer (2014) は、日本では決断が個人でなくグループの合意に基づいてなされる傾向にあり、まず下の役職のマネージャーたちが彼らの中で新しいアイデアについて検討し合意に至ってから、一つ上の役職のマネージャーへ意見を渡していく「稟議」という意思決定システムについて述べている。この決断システムは世界的にも稀で、上司と部下には一定の距離感がある階層主義でありながら、トップダウン形式と反する合意主義を取るシステムであるため、外国人から見て違和感や困難を感じやすいと言える。

また、マナーの面では「ミーティングが終わって机の上のごみなんかを掃除することはいいことだと思う」と、「日本の学校で働いていたときに掃除の習慣がついた」ことを述べていた。A氏がいい習慣は積極的に受け入れたいという考え方を持っていることがわかった。

#### ⑤将来のキャリアプランについて

A氏は、今後も日本にずっと住みたいと考えている。双子の兄も日本人と結婚し、日本に住んでいるようである。筆者の「ご両親は、兄弟二人とも日本にいることをどう思っているか？」との質問に、「楽天で働いていることは、両親も安心している」とのことであった。A氏は日本の農業にも深い関心を持ち、「日本の野菜、フルーツ農家や食文化をサポートしたい」という夢を持つ。「楽天市場では食品も扱っているため、社会に対して食文化をリードすることでダイバーシティ企業としての責任も果たせるのではないか」という強い思いは、前述のまずは身近なカフェテリアの改善からという行動にもつながる。楽天で将来の夢を実現することを強く望んでいた。

## 2) B氏

### ①楽天入社までの経緯

B氏は、アメリカの大学で8年間医学を学んだ後、シアトルで半年勤務したが、仕事があまりに忙しく「人間らしい生活ができない」と感じていたところ、楽天に縁があったため入社

した。

#### ②楽天のダイバーシティについての意見

アメリカでの生活が長いB氏は、「英語でははっきり言うが、日本語でははっきり言えない」と感じるようだ。社内のダイバーシティの中においても、文化的な習慣は残ると考えられる。

#### ③楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか

B氏の属するビッグデータに関するチームは、日本人3人、外国人5人のチームである。国籍も中国、フランス、ブラジル、ルーマニアと多様であるため、使用言語は基本的に英語であるが、B氏は日本語のレッスンを希望していた。

#### ④異文化における価値観・考え方の変化について

B氏は、日本に来てから、まず「人間っぽくなった」と今の生活に満足していた。また、「楽天でチャレンジする気持ちを得た」と述べている。以前に比べ、生活にゆとりが出たことで、気持ちの余裕が出たのであろうか。さらに、日本文化に接するうちに「おもてなしの気持ち」を学んだという。久松（2007）によると、日本の「おもてなし」文化は、茶道文化から形成されており、日本の日常生活にもおのずと影響を与え、日本固有の礼儀作法を形成していったと述べている。茶道における「おもてなし」について、岩本・高橋（2015）は、自身のもてなしに対して相手が心地よい気分になり喜んでくれることを目標にしており、決して対価を求めるものではないとし、西洋のホスピタリティとの違いを述べている。東京オリンピック招致活動でも見られた日本の「おもてなし」は、多くの外国人に認知されつつあるようである。

#### ⑤将来のキャリアプランについて

B氏は、楽天で働き続けることを望んでいるため、「楽天の中でステップアップしていきたい」と述べていた。

### 3) C氏

#### ①楽天入社までの経緯

C氏は、アメリカの大学で副専攻として日本語を勉強した。日本のアニメ、歴史、文化に興味を持ち、大学卒業後JETプログラム<sup>3</sup>で来日し、その後IT企業を経て、楽天に入社した。

#### ②楽天のダイバーシティについての意見

C氏は、「ダイバーシティ環境では Multiple idea が生まれる」とし、ダイバーシティを進めていくことが会社の成長につながると語っていた。また「外国人社員が多く、社内では英語で仕事ができるので負担が少ない。英語の社内公用語化はダイバーシティの基本だと思う」との発言から、相当程度日本語ができるC氏にとっても、社内公用語が英語であることは助かっていることがわかった。

C氏の所属する部署では、マネージャーだけでなく社員全員に対してダイバーシティの研修が実施されていたためC氏も参加する機会があり、そこで「国によって違うことについて、何が違うか、どうして違うかがわかった」こと、さらに「それぞれの立場や考え方、価値観の違いを理解することで、仕事上の対立をいかに回避するかを学べた」ことから、研修が効果的であったと述べていた。

#### ③楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか

C氏は在日11年になるが、それでも「空気を読むクラスが欲しい」「事前の根回しのスキルを学びたい」ようである。「空気を読む」について、西田(2008)は、コミュニケーション行動が行われている状況や相手との関係や微妙な言語表現によって、相手にこちらの意図を理解してもらい、いわゆる「察し」という機能があることを言及しているが、高コンテクストと言われる日本社会において、この察知するといったコミュニケーション・ストラテジーが外国人にとっての違和感や困難につながることは、小柴(2017)の調査<sup>4</sup>でも確認されている。

また、「根回し」について、Meyer(2014)は、前述の「みんなで合わせる」日本文化の意思決定システムにより、非公式に提案し、意見を伝え、指示を取り付けるプロセスで、協力や遂行力の欠如によって傷つかないように、日本の組織を守っていると述べている。

「空気を読む」や「根回し」に象徴される日本のコミュニケーション・ストラテジーは、外国人にとって、違和感や困難が生じやすく、さらに習得するのにも時間がかかることがわかった。

#### ④異文化における価値観・考え方の変化について

今では少し空気が読めるようになったこと、「ウチ」と「ソト」の違いを知ったことから、「少し日本人っぽくなった」と自覚するC氏であるが、「日本の文化、習慣に慣れるまで10年かった」とのことである。

特に「日本社会ではあまり褒めない」ことは、一般的に低コンテクストと言われるアメリカ出身のC氏にとって違和感があったようだ。しかし、上司が言葉で褒めなくても責任ある仕事を与えていることなどから、日本では「信頼して仕事を任せることが、認めることだ」と気

づいたという。また、時間に関しても「約束の時間より5～10分前に席につく」ことが日本のルールだとわかってからは、自分でも習慣になったとのことであった。

気づいては修正しながら、異文化を理解し適応しようとしている様子うかがえる。前述のA氏同様、C氏もいい習慣は積極的に受け入れたいという姿勢を持っていることがわかる。

#### ⑤将来のキャリアプランについて

C氏は日本人と結婚し、妻の連れ子とも一緒に暮らしている。妻と連れ子は日本人であるため、家庭では日本語を使っている。「家の中で私だけ外国人」というC氏は、自身のアイデンティティも「bilingual bicultural」の感覚に近づいてきたようだと述べていた。

### 4) D氏

#### ①楽天入社までの経緯

東京で大手金融機関に3年勤務した後、楽天に入社した。

#### ②楽天のダイバーシティについての意見

研修はよかったと実感するD氏は、今後各セクションでどのように活かしていくかが課題であると述べていた。将来、「日本のドメスティックマーケットは小さくなる」との理由から、このように試行錯誤しながらも日本はもっと「グローバルになるべき」という意見を語っていた。

#### ③楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか

在日8年になるD氏は、相当程度日本語ができるが、それでも日本語のレッスンを希望していた。現在も週2回日本語のプライベートレッスンを受けているが、さらに学習機会を望んでいた。

また、「日本語がわからない外国人社員向けにサポートが欲しい」と、切実にサポートを必要としている外国人社員のことにも思いが至っていた。特に、電気・ガス・水道の契約、銀行口座の開設、携帯電話の契約・解約などは自分でできないため、同僚が付き添うケースもあるという。

さらに、「多国籍チームの仕事ではあるが、日本人比率が高いと日本人の考え方の理解が必要」と述べ、D氏の属するプロダクト部は日本人の方が多いため、「日本文化、習慣のバックグラウンドの勉強もしたい」とのことであった。



#### ④異文化における価値観・考え方の変化について

D氏は、「日本社会を知ることで礼儀正しくなった」こと、また、他の日本人と合わせるようになり、「空気を読むようになった」と述べていた。

前職の大手金融機関も国際企業であったが、アメリカ式であったため「厳しい」印象があったと述べていた。D氏によると、日本式は「やさしい」印象、インドは「真ん中くらい」の印象という。「それぞれの文化や考え方には、それぞれの良さがあるから、いいところを取っていく」との考えを述べていた。A氏、C氏同様、D氏にもいい習慣は積極的に受け入れたいという姿勢が見られた。

#### ⑤将来のキャリアプランについて

D氏は、日本が「安全」「人がいい」ことから、「日本に残りたい」と考えている。しかし、一方で「他の国も経験したい」という気持ちもあるという。インド人の妻に関しては、「日本語は話せないが、日本の生活が好き」で、「食べ物の問題はない」とのことであった。

### 5) E氏

#### ①楽天入社までの経緯

台湾で数学教師を経てエンジニアとなり、楽天に入社した。

#### ②楽天のダイバーシティについての意見

「アジア系は似ている」ため、台湾出身のE氏にとって、日本で働くことは問題がないようである。E氏によると、各国の文化的特徴として、日本に比べて台湾は「直接的」であり、アメリカは「強すぎ、厳しい」という。前述のD氏同様、アメリカは「厳しい」、日本は「やさしい」、自国はアメリカと日本の間くらいと考えているようであった。

#### ③楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか

E氏も、B氏、D氏同様に日本語のレッスンを希望していた。しかし、行動的でプライベートも忙しいE氏は、外国人社員向けのイベントは基本的に必要ないとの考えであった。

#### ④異文化における価値観・考え方の変化について

E氏は、「日本では質が厳しく求められ、最初から高い完成度が求められるので、注意深くなった」と述べていた。中国圏では「走一步算一步（進めながら考えていく）」「走一步看一步（状況を見計らって進めていく）」といった慣用表現があり、同じアジア圏でも仕事の進め方は国

によって違うと言える。

#### ⑤将来のキャリアプランについて

好奇心が強く、行動的な E 氏は、違う国や文化をもっと経験したいという気持ちがあるようだった。

### 6) F 氏

#### ①楽天入社までの経緯

イギリスで1年日本語を自習し、楽天に入社した。

#### ②楽天のダイバーシティについての意見

F 氏の所属する部署は日本人比率が高い。F 氏は、「親切的な日本人がいる」ことで助かっていると述べていた。

#### ③楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか

LGBT の友人がいる F 氏は、日本では LGBT について、まだまだ知らない人が多いと述べていた。前述の通り、楽天では同性パートナーの認知<sup>5</sup>をしているが、日本社会全体としては、未だ理解が後れていると言わざるを得ない。与党から LGBT 理解推進法<sup>6</sup>が進められているため、一般的な普及はこれからと推察される。

また、自身に必要なサポートとして、F 氏も日本語のレッスンを希望していた。仕事では英語が基本であっても、やはり日本語の必要性を感じる外国人社員は多い。

#### ④異文化における価値観・考え方の変化について

F 氏は、ロンドンでは忙しかったが、日本では時間通り帰れるようになったことで、生活が変わったと述べていた。

#### ⑤将来のキャリアプランについて

F 氏は、将来も「日本にいたい」と考えている。その理由として、「日本は天気がいい」「交通がいい」「日本人はソフト」であることを述べていた。

### 7) G 氏

#### ①楽天入社までの経緯

G氏は、ロンドンで知り合った日本人と国際結婚し、来日した。4人家族で2人の子どもはバイリンガルとのことである。

②楽天のダイバーシティについての意見

英語が社内公用語となっていることに満足しているとのことであった。

③楽天のダイバーシティにどのようなサポートを望むか

全ての会話が英語ではないため、会議の合間の日本語などは、少しストレスになるようである。欧米人に比べ、日本人を含めたアジア人の表情から感情が読み取りにくいことは、Tsai, J.L. (2007) の調査でも明らかとなっている。日本語がわからず、表情からも読み取りにくい状況は、外国人にとって感情が察知しにくいいため、ストレスに結びつきやすいのではと推察される。

また、G氏は「事前の根回し」について触れ、「(レベルに合わせた) ビジネスカルチャー」を学ぶ機会を望んでいた。

④異文化における価値観・考え方の変化について

G氏も、B氏同様に「おもてなしの気持ち」や親切にすることについて述べていた。

⑤将来のキャリアプランについて

日本にいたいことを希望していた。その理由として、「日本にはチャンスがある」と述べていた。

## V. 外国人社員からの留学生へのアドバイスとまとめ

楽天は英語を社内公用語としていることから、海外から直接就職する外国人社員が多い。本調査でインタビューした外国人社員も、日本での留学経験はなく、大学卒業後に来日し、楽天に入社している。そのため「日本の企業にカルチャーギャップを受ける」(G氏)といった声が聞かれ、これから日本国内での就職を希望する留学生に対してのアドバイスも文化・社会面に関する話が多かった。

- ・初めはハネムーン期間であり、日本いい！飲み会楽しい！といった印象を持つだろうが、厳しい文化もあることを理解してほしい (C氏)
- ・日本語と日本文化を知ることが大切である (D氏)

・日本のことをよく調べるべき、チームワークが大切（G氏）

インタビューの中で「根回し」といった日本社会のシステム、「掃除」や「おもてなし」といった習慣・マナーに関することもよく聞かれたことから、外国人社員の違和感や困難につながる問題は、ある程度共通していることがわかった。

また、A氏、C氏、D氏からは、いい習慣は積極的に受け入れたいという姿勢が見られたことから、改めて異文化に適応する上で柔軟性や適応力は必要であると考えられる。さらに、仕事上は英語が基本であっても、生活や細やかなコミュニケーションのために、やはり日本語力は必要であると考えていることがわかった。

## VI. 本学における留学生のキャリア支援への提言

楽天の外国人社員からの留学生へのアドバイス、また異文化との関わりから多くの示唆を得た。本学の留学生はクリエイティブ志望の留学生が多数であるため、楽天のようなダイバーシティ企業で、クリエイティブな業務に携わる外国人社員の率直な思いや考え方は参考になるであろう。

本学における留学生のキャリア支援について、本学キャリア支援チームによると、「留学生のキャリア支援の取り組みとしては、低学年から留学生を対象とした進路就職ガイダンスで、新卒一括採用など日本で就職活動をする上で重視される雇用慣行等について知ってもらい、3年生後期から日本人学生と同様に個別での履歴書・面接指導を実施している。この他にも留学生が日本でのキャリアのイメージを掴んでもらうためOB・OGや内定者による講演を設けているほか、留学生向けのインターンシップや求人情報、日本語学習の機会などを整理し、機会を逃すことがないようにメール配信などを行っている」と述べている。キャリア支援チームで、すでに様々な取り組みが行われていると言えるが、留学生数が増加傾向にあること、また文部科学省が就職率5割を目標としていることから、今後さらに留学生のキャリア支援を機能的にする必要があると考えられる。

留学生が就職活動をする上で、留学生側からは「日本の就職活動の仕組みがわからない」「日本語での面接対応が難しい」といった声が聞かれる（文部科学省平成29年度調査）。大学等でガイダンスや個別指導の機会があっても、日本人学生以上に留学生は理解しづらいため、様々な形で学ぶ機会があったほうが良いと言える。

一方、企業が留学生に求めるものとして、依然「日本語力」「コミュニケーション能力」が挙げられる（キャリアタス就活2020）。前述のキャリア支援チームからも「留学生の就職は出口

の就職支援だけでは対応できるものではなく、大生活や授業のなかで日本語能力や日本文化・社会について理解を深める必要がある」との意見があった。

以上のことから、本調査をふまえて、キャリア支援チームと協働して、日本語教育からの留学生のキャリア支援を以下の通り提言する。

1. 企業が求める「日本語力」「コミュニケーション能力」の強化
2. 留学生が日本文化や日本社会について理解を深めること
3. 留学生が日本の就職活動の仕組みを学び、早い段階で準備すべきことを考えていくこと
4. 留学生に向けた面接練習やエントリーシートの指導
5. 英語を社内公用語とするようなダイバーシティ企業の存在など、時代に合わせた情報を提供することで、留学生の就職先の選択肢を増やすこと

## VII. おわりに

本調査を通して、楽天で働く外国人社員が皆イキイキとしていることが大変印象的であった。社内全体がダイバーシティを通して、多様性を受け入れ、新しいエネルギーを創造していることは間違いない。

留学生が日本で就職する上で、日本文化や日本社会のシステムを知ることはもちろん大切である。しかし、それ以上に実は、日本企業が外国人社員を受け入れることにもっと本気になるべきではないだろうか。D氏が述べるように今後日本のドメスティックマーケットは小さくなっていくであろう。日本企業が生き残るためには、ダイバーシティは必要不可欠となるはずである。その時、その流れについていけない企業は自然淘汰されるかもしれない。

「稟議」や「根回し」といった日本独特の習慣も、日本企業のダイバーシティ化と共にもしかしたら今後消失していくかもしれない。したがって、留学生に学んでほしいのは、そういったノウハウ的なことではなく、それでも消えない日本人同士が共有するコンテキストの核である。そのためには、在学中にアカデミックジャパニーズで日本語、日本文化、日本社会と多方面に学ぶことが必要であろう。また、就職してからのビジネス日本語といったテキストは多数あるが、留学生が各業界に就職するためのテキストは卑見の限りない。留学生のためのキャリア支援を本格化していく上で、本学留学生のニーズに合ったテキストの開発も必要になると考えられる。

留学生には自信を持って、大学から新たな世界に旅立ってほしい。企業に就職することも個人で活動していくことも自由である。いずれにしても、大学は学生の出口まで責任を持ち、応援していくべきところである。本稿をその一助につなげるため、今後の本学におけるキャリア

-112- ダイバーシティ推進に積極的な企業の取り組みに学ぶ留学生のキャリア支援—楽天株式会社的事例をふまえて—  
支援への提言としたい。

## 謝辞

三木谷節子氏には、本調査へのご理解とあたたかなサポートを賜り、本稿の実現へと至ったこと厚く御礼申し上げます。調査の遂行にあたり、社内でご調整いただいた合同会社クリムゾングループマネージャー平田晃氏、お忙しいところ数回にわたる打ち合わせで丁寧にご対応いただいた楽天総務部コミュニケーション課シニアマネージャー板倉逸志氏、アシスタントマネージャー半澤幸太氏、インタビューにご協力いただいた外国人社員の方々にも深謝いたします。

本学学修支援センター長住友剛氏、創造戦略事務室 KenRodgers氏、キャリア支援チームの方々、非常勤講師松原直氏には、貴重なご助言を含め、多大なるご協力を賜りました。心より御礼申し上げます。

## 参考文献・参考サイト

久松真一（2007）『茶道の哲学』講談社学術文庫。

岩本英和・高橋謙輔（2015）「日本のおもてなしと西洋のホスピタリティの見解に関する一考察」城西国際大学紀要第 23 号、p.21.

小柴裕子（2017）「在日外国人家庭における文化摩擦の意識調査」神戸国際大学紀要第 93 号。

西田ひろ子（2008）『グローバル社会における異文化コミュニケーション』風間書房、p.86.

Meyer,Erin（2014）*The Culture Map Breaking Through the Invisible Boundaries of Global Business*, Public Affairs.

Tsai, J.L.（2007）*Ideal affect: Cultural causes and behavioral consequences*, Perspectives on Psychological Science, 2（3）, 242-259.

内閣府「外国人労働力について（平成 30 年 2 月 20 日）」

（[https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2018/0220/shiryu\\_04.pdf](https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/minutes/2018/0220/shiryu_04.pdf)）

（2019 年 5 月 28 日アクセス）

法務省「平成 29 年における留学生の日本企業等への就職状況について」

（<http://www.moj.go.jp/content/001271107.pdf>）

（2019 年 6 月 14 日アクセス）

法務省「新たな外国人材受入れ（在留資格「特定技能」の創設等）」

（[http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01\\_00127.html](http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01_00127.html)）

（2019 年 6 月 14 日アクセス）

楽天株式会社

(<https://corp.rakuten.co.jp/sustainability/employees/diversity/>)

(2019年6月10日アクセス)

文部科学省「外国人留学生の就職促進について(外国人留学生の就職に関する課題等)(平成30年6月)」

([https://www.jasso.go.jp/ryugaku/study\\_j/job/\\_\\_\\_/01\\_ryuugakusei\\_monkasyou.pdf](https://www.jasso.go.jp/ryugaku/study_j/job/___/01_ryuugakusei_monkasyou.pdf))

(2019年5月27日アクセス)

キャリアタス就活2020「キャリアタス外国人留学生」

(<https://job.career-tasu.jp/2020/features/foreign/student/startup/02.html>)

(2019年5月27日アクセス)

The Japan Exchange and Teaching Programme

(<http://jetprogramme.org/ja/>)

(2019年9月5日アクセス)

LGBT理解増進会

(<https://lgbtrikai.net/zoshinho/index.html>)

(2019年6月14日アクセス)

## 注

- 1 平成30年12月8日、第197回国会(臨時会)において「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が成立し、同月14日に交付された(平成30年法律第102号)。この改正法は、在留資格「特定技能1号」「特定技能2号」の創設、出入国在留管理庁の設置等を内容とする。
- 2 後日、A氏は400名もの署名を集め、自らもカフェテリア委員会のメンバーとなりナチュラルビュッフェコーナーの設置を実現した。
- 3 JETプログラムとは、語学指導等を行う外国青年招致事業(The Japan Exchange and Teaching Programme)の略で、外国青年を招致して地方自治体等で任用し、外国語教育の充実と地域の国際交流の推進を図る事業である。
- 4 小柴裕子(2017)「在日中国人家庭における文化摩擦の意識調査」『神戸国際大学』第93号。兵庫県在住の中国人6家庭親6人子9人に対して調査を行った。
- 5 社内規定上の就業規則において、日本の法律で認められる婚姻証明に基づいて定義されてきた配偶者に、同性パートナーも含まれる。これにより、楽天の従業員は同性同士であっても、パートナーの両者および第三者の証人による署名が記載された会社指定の書類を提出し受理されれば、配偶者を持つ従業員が対象とされる慶弔休暇・見舞金といった福利厚生を受けられる。

- 6 自民党性的指向・性自認に関する特命委員会が法制化を進めている法案で、正式名称は「性的指向および性自認に関する国民の理解増進に関する法律」。LGBT に関する基礎知識を全国津々浦々に広げることで国民全体の理解を促すボトムアップ型の法案。

## 資料

### 資料 1：楽天資料



ベジタリアン向けサンドイッチコーナー



沐浴エリア

### 資料 2：アンケート調査票

Request to Participate in Questionnaire about Rakuten Diversity

Although the production age population in Japan has declined since 1997, the number of foreign workers has been rapidly increasing, from 488,698 in 2008, to more than 127,000 in fiscal 2017 (Cabinet Office survey, Heisei 30). From April 2019, the establishment of a new status of residence is scheduled, and acceptance of foreign workers is expected to further expand in the future.

The increasing acceptance of foreign workers, is attracting keen attention from international students seeking jobs in Japan. According to the Ministry of Justice, the number of foreign students who were hired in Japan in 2017 reached 22,219, a record number. This was an increase of 2,984 people compared with the previous year, a number that has more than doubled in the five years since 2012.

From the standpoint of providing academic support for international students at my university, I have prepared this questionnaire survey to learn how Japanese companies are pioneering diversity, and how employees with foreign roots there interact with different cultures, etc. I believe that it will be a useful reference for foreign students to consider their career prospects and to consider diversity as a whole in the future of Japanese society.

This survey is intended for academic research. We will report on the results obtained through research groups, papers and so on. We will not include personal names in the obtained data and will not cause any inconvenience to individual respondents.

I would like to request your kind assistance in filling out the following questionnaire. Thank you for your cooperation and understanding.

Yuko Koshiba  
Lecturer, International Center  
Kyoto Seika University  
[koshiba@kyoto-seika.ac.jp](mailto:koshiba@kyoto-seika.ac.jp)

I agree to the questionnaire.

year \_\_\_\_ month \_\_\_\_ day \_\_\_\_ .  
name \_\_\_\_\_.

1

Questionnaire about Rakuten Diversity

I. What were the circumstances of your joining Rakuten? (Did you come to Japan to join Rakuten, or had you studied previously in Japan?)

II. What is the role of Rakuten Diversity's efforts in doing business?  
(For information on Rakuten's efforts, please see below:  
<https://corp.rakuten.co.jp/sustainability/employees/diversity/>)

III. What kind of support do you need in Rakuten Diversity?

IV. Please describe how you have changed (your mental state, way of thinking, values, etc.) as a result of working for Rakuten (or other domestic companies in Japan).

V. Please describe your future career plans. (Do you want to stay in Japan? Do you want to work overseas? Other plans?)

VI. If possible, I would like to interview you for about 30 minutes at Rakuten Crimson House headquarters to obtain more details.

・ Yes, I agree to participate in an interview.  
Contact information (telephone, email address):

・ No, I am unable to participate in an interview.

We will use this survey for research purposes only. Thank you for your cooperation.

2