

### 【外国人社員雇用の目的】

- 多様な人材の活躍推進
- 外国人社員とともに働くことで日本人社員のグローバル化！



### 【始まりの苦勞@関西支社】

初のタイ社員の雇用でしたので、会社として念入りに丁寧な計画を立てパイロットPJとして取り組みました。第1期生となる4名は、PJを通して先輩日本人社員と一緒に以下3つの取り組みを行いました。

- ①業務の棚卸と切り分け
- ②日本人社員からバゲッジハンドリングシステム（以下：BHS）やパッセンジャーボーディングブリッジ（以下：PBB）といった空港特殊設備の保守点検業務の技術知識・実技を習得
- ③習得の際に、英語で業務フローや Todo リスト、課題・問題点の整理

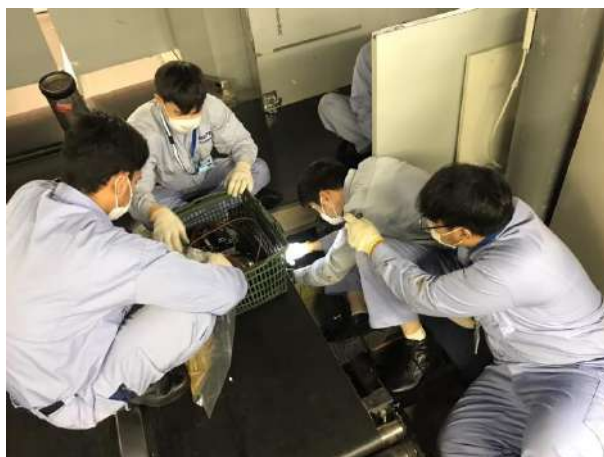
### 【最初に直面した言葉の壁】

- ・タイ社員は全員、英語の読み書きが得意ですが、日本語はリーダー役の1名を除きできません。
- ・日本人社員は業務で英語を使用する機会が多くないこともあり不得手
- ・業務マニュアル等は全て日本語

### 【解決策】

パイロットPJのアプローチとして、半年間のOJT期間にて、タイ社員と一緒に英語で業務フローや Todo リスト、課題問題点の整理を行うことで、業務知識への理解を深めました。また、技能についての習得度向上に向けたアプローチは、シャドーイングとリバースシャドーイングのアプローチを用いて習熟度確認をしながら実技習得レベルを向上させました。

各種業務マニュアルについては会社組織として英語翻訳を行うだけでなく、これを機会にこれまで散文的であったマニュアル類を体系だった形に整備しなおすきっかけにもなりました。第2期生へのノウハウ伝授については、日本人からタイ人へではなく、パイロットプロジェクトで整理したマニュアル等を用いて、育成済みの第1期生のタイ人から第2期生のタイ人へのノウハウ伝授を試み、円滑に業務引継ぎが行うことにも成功しております。



#### 【効果を実感 ～ 日本人社員のマインド変化】

初期は日本人社員の間で「言葉の壁」や「価値観の違い」などに困惑する姿も見られましたが、次第に日本人社員も「外国人とともに働くことにより多様性を受け入れる」マインドが身に付いていきました。

お互い翻訳アプリを介してコミュニケーションをとるようになり、簡単な単語を教えあうなど外国人・日本人双方にとって働きやすい職場環境ができていきました。

また現場サイドでも自発的に様々な工夫を行っていました。例えば工具使用者が書き込むホワイトボードにはタイ人社員が把握しやすいようにローマ字で名前を記載する、オフィス内キオスクにタイ語表記を併記する、といったことです。

小さな事ではありますがこれらの工夫が現場から自然発生的に生まれることこそ、社内の国際化・多様化が進んでいると実感しております。