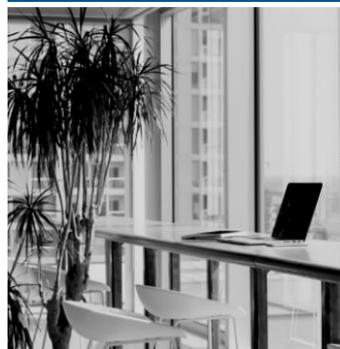




A Member of the **AMA** Global Network

Case study

クライアント対応のための日本のビジネス文化コミュニケーション理解研修



外国籍社員が日本の文化やビジネスマナーを理解し、 クライアントや同僚と円滑に協働できるようにすること

日本文化の理解促進

外国籍社員が日本の文化背景や価値観を深く理解することで、現地での業務がスムーズに進み、誤解や摩擦が減少し、業績の向上を目指す。

コミュニケーションスタイル の進化

日本特有のビジネスマナーやコミュニケーションスタイルを習得し、効果的な対話や交渉のサポートに繋げ、クライアントとの信頼関係を維持・向上に寄与する。

拡大するグローバルビジネスに対応し、 外国籍社員の日本の職場適応を支援する必要があった

ビジネスのグローバル化

日本企業のグローバル展開に伴い、外国籍社員を含む国際的なチームでプロジェクトを進めることが多くなってきた。このため、異文化理解とコミュニケーション能力の向上が急務だった。

外国籍社員の適応課題

多くの外国籍社員が日本のビジネス文化を理解する上で困難を経験しており、多数の社員が職場のコミュニケーションに課題を感じていた。そのため、円滑な協働を実現するための支援が求められていた。

入社1年以内の外国籍社員と、日本文化基礎研修を受講済みの社員が対象



外国籍社員

入社1年以内の外国籍社員
彼らは日本のビジネス文化をスムーズに
理解することが求められていた。



日本文化基礎研修受講者

日本文化基礎研修を既に受講した社員は
さらなる実践的なスキルや知識を提供す
ることで、日々の業務における
応用力を高めることが必要だった。

行動変容を促す実践的なサイクルを回すことで、 社員の能力向上と職場での実践を目指した

事前課題

アセスメントで自分の働き方を評価し、個々の課題を特定します。事前に自己認識を深め、スムーズなワークショップの開始をサポートした。

ワークショップ

異文化理解を深めるためのセッションを通じて、具体的なアクションプランを策定します。実践的な演習を組み込み、学んだ知識を即座に活用できるようにした。

コーチング

アクションプランの実践をサポートするため、コーチングを通じて課題解決と振り返りを行う。これにより、持続的な成長を実現し、業務での成功を目指した。

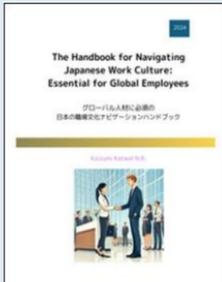
事前課題、ワークショップ、コーチングを組み合わせた総合的な研修内容を通じて、参加者の行動変容を促進する

01 事前課題

事前課題では「GlobeSmart」を使用。各自の働き方をアセスメントすることで個々の課題を特定し、研修内容に反映する。また課題図書を読み、本研修における重要な考え方を理解する。

課題図書：

『The Handbook for Navigating Japanese Work Culture :Essential for Global Employees』



02 ワークショップ

ワークショップは2日間開催し、文化的多様性を理解し、スキル向上と行動計画の策定を目指す。参加者全員が議論し、意見を交換する。

03 コーチング

コーチングセッションは1時間の個別アドバイスで、ワークショップ後のアクションプラン実施状況を確認し、さらなる改善策を提案する。

GlobeSmart®でのアセスメント、事前ヒアリングシートを通じて、 日本文化における個人の課題を特定する



事前課題の目的

- 自己の働き方について理解を深めることが目的
- これにより、改善ポイントを明確化し、職場でのパフォーマンス向上を目指す



事前課題の方法

- GlobeSmartを使用し、自己評価を行い、個々の文化的な適応力やコミュニケーションスタイルを客観的に把握できる
- 日本人社員と外国籍社員に、一緒に働くときに感じている課題・違和感を聞き出す



具体的な成果

- アセスメント結果は、日本文化における課題を特定できる
- 日本人社員と外国籍社員間で同じ環境でも感じている課題が異なることに気づく

※GlobeSmart®はAperian社のアセスメントツールです

言語や文化の違いから、コミュニケーションにおける相互理解の難しさや、日本人側の配慮不足が見られる

言語の壁

- 外国籍社員は日本語ができないと知能が低いと判断されることがある
- お互いの言語の努力が必要であり、言語力だけで判断せずコミュニケーションを図ることが重要になる

文化の違い

日本では遠回しな表現が多く、曖昧なコミュニケーションが誤解の元となり、それによって苦労している人が多かった

外国籍社員の能力や専門性が十分に評価されず、 キャリアアップの機会も限られている可能性があった

能力の正当な評価

- 外国籍社員は自分の専門領域でないことをやっている
- 例えば、翻訳チームなどに入れられて終わり、雑用のようなことばかりやられている

昇進・キャリアパス

同じスキルセットを持っていたら、日本人の方が昇格することが多く、不満を抱えている。

成果の可視化

海外とのMTGに参加するのは日本人のみになるなど、なにをどのように評価して、仕事が割り振られているのかわからない。

日本式の組織文化や制度が、 外国籍社員の能力発揮やエンゲージメントを阻害している可能性がある

日本式の組織文化

日本人社員のみで固まり、外国籍社員が疎外された状況が発生することがしばしばある。これが外国籍社員のエンゲージメント低下を招いている。

制度の適応

海外のベストプラクティスがそのまま導入されず、日本的なやり方に変更されることで、効率の低下や不満が生まれることが多い。

包摂的リーダーシップ構築のため、 多様性を活かした具体的なスキルを習得する

ゴール設定

Inclusive Leaderになるための目標を設定し、
個々人の強みと改善点を明確にする。

コミュニケーションスタイル

Globe Smart Surveyの結果を通じて異なるコ
ミュニケーション方法を学び、
効果的なスタイルを議論する。

スキル習得

PRESとPSTARフレームワークを使い、
意見提示とフィードバックのスキルを実践的に
練習し、習得を目指す

文化的視点の理解とオープンラウンジを通じて、具体的行動計画を策定する

文化的視点の理解

日本人と海外出身参加者のコメントを比較し、コミュニケーションに与える文化的な影響を議論する。

オープンラウンジ

参加者が自身の課題や懸念を共有することで、他の参加者からの提案やアドバイスを受け、相互理解を深める。

具体的行動計画の策定

ワークショップで学んだ知識を実践に移すため、具体的な行動計画を作成する

アクションプラン実践と課題解決のサポートを通じて、 文化理解を促進する

01

アクションプランの実践

研修で策定したアクションプランを実践し、その過程で発生する具体的な課題に対してサポートする。これにより、実際の環境でのスキル適用が促進される。

02

課題解決

コーチングセッションでは、参加者が直面する課題を具体的に解決し、方向性の明確化や実践的なアドバイスを提供する。これにより、迅速な問題解決と行動変容が可能になる。

表面的な理解ではなく、「WHY」まで理解することで、 今後のパフォーマンス向上に繋がった



職場での実践

- 参加者はワークショップで得た知識を具体的に職場で実践し、日常業務の中で効果を実感していた
- これにより、業務効率とチームワークの向上が見られた



文化理解の深化

- グローバルな社員が、日本のビジネス文化やマナーを体系的に学ぶ良い機会だったと多くの参加者が回答していた
- これにより、彼らは職場での行動が大幅に改善されている



個別のコーチング

- コーチングセッションにより、参加者は自分の課題に対する具体的な改善策を得ることができた
- これにより、個々の成長とパフォーマンスの向上が強化されている

研修を通じて、日本のビジネス文化を体系的に学び、 多様な背景の参加者との意見交換が刺激になった

Our Goal 01

日本文化の理解

研修参加者は日本のビジネス文化を体系的に学び、理解を深めることができ、職場での円滑なコミュニケーションが可能になった。

Our Goal 02

多様な意見交換

多様な背景を持つ参加者と意見を交換することで、新しい視点や考え方を得ることができた。

AMAが有する160以上の研修プログラムを活用して、
グローバルビジネス環境の中で個人の能力を向上する機会を提供し、
様々な企業のグローバル戦略を実現できる人材づくりを支援しています

クインテグラル株式会社

クインテグラルは100年の歴史を持つAMAのサービスを**国内で唯一提供する人材育成サービスプロバイダー**。リーダーシップ、マネジメント、コミュニケーション、営業、マーケティングなど多岐にわたるカテゴリーにおいて研修サービスをご提供しており、世界で活躍。

AMA

(American Management Association)

1923年、企業の成長に必要な“マネジメント”や“リーダーシップ”能力をどうすれば効果的に教育できるか？といった実務家たちの熱い思いから誕生した世界最大のグローバル人材育成コンサルティング組織です。一般管理職からビジネスエグゼクティブに対して幅広くサービスを提供しています。

グローバルにおける経験と実績が豊富で、ネットワークを活かし、世界各国で実施可能です



アメリカのTraining Magazine
が選ぶ
リーダーシップ開発
トレーニング会社トップの
1社として選出



豊富な経験と実績



グローバルネットワーク

お気軽にお問い合わせください



東京都千代田区九段北
1丁目13-5 ヒューリック九段ビル2階



pr@quintegral.co.jp



03-6268-9489



<https://www.quintegral.co.jp/>

