

You は何しにつくばへ？

Why did you come to Tsukuba?

~つくば市のお店の言語対応と留学生の可能性~

2019 年度都市計画実習

サステイナビリティ班最終レポート

大内咲絵(班長)

石井樹(副班長)

加藤大緒(DB)

稲石溪太(印刷)

一井直人

富島可菜

原田賢志

指導教官:谷口守

TA:御手洗陽

目次

第1章	序論	4
1.1	研究のフロー	4
1.2	背景	4
1.3	目標・目的	4
第2章	本論	5
2.1	仮説	5
2.2.1	仮説検証①	6
2.2.2	仮説検証②	8
2.2.3	仮説検証③	11
第3章	提案	17
3.1	提案①	17
3.2	提案②	17
第4章	参考文献・謝辞	21
4.1	参考文献	21
4.2	謝辞	21
第5章	付録	21

図表リスト

- 図 1.1.1 研究のフロー
 - 図 2.1.1 仮説のイメージ
 - 図 2.2.1 メニューや商品に表示されている言語が分からず、困ったことがあるか
 - 図 2.2.2 店員の使う言語が分からず、困ったことがあるか
 - 図 2.2.3 改善して欲しいか
 - 図 2.2.4 ヒアリング調査結果のパターン
 - 図 2.2.5 日本語能力試験の資格を持つ留学生の数
 - 図 2.2.6 N3以上を持つ留学生の内訳
 - 図 2.2.7 留学生のアルバイト経験
 - 図 2.2.8 留学生のアルバイト先
 - 図 2.2.9 ヒアリング対象店舗のアルバイト店員総数と留学生数の割合
 - 図 2.2.10 留学生と日本人学生のアルバイト情報の入手経路
 - 図 2.2.11 留学生がアルバイト先に求めること
 - 図 2.2.12 仮説検証③のまとめイメージ
-
- 表 2.2.1 アンケートの調査概要
 - 表 2.2.2 ヒアリング調査概要
 - 表 2.2.3 組織的な対応
 - 表 2.2.4 外国人対応まとめ
 - 表 2.2.5 日本語能力試験のレベルとその目安
 - 表 2.2.6 つくば市在住の外国人における英語が通じる国出身の人口
 - 表 2.2.7 つくば市在住の外国人における中国語が通じる国出身の人口

第1章 序論

1.1 研究のフロー

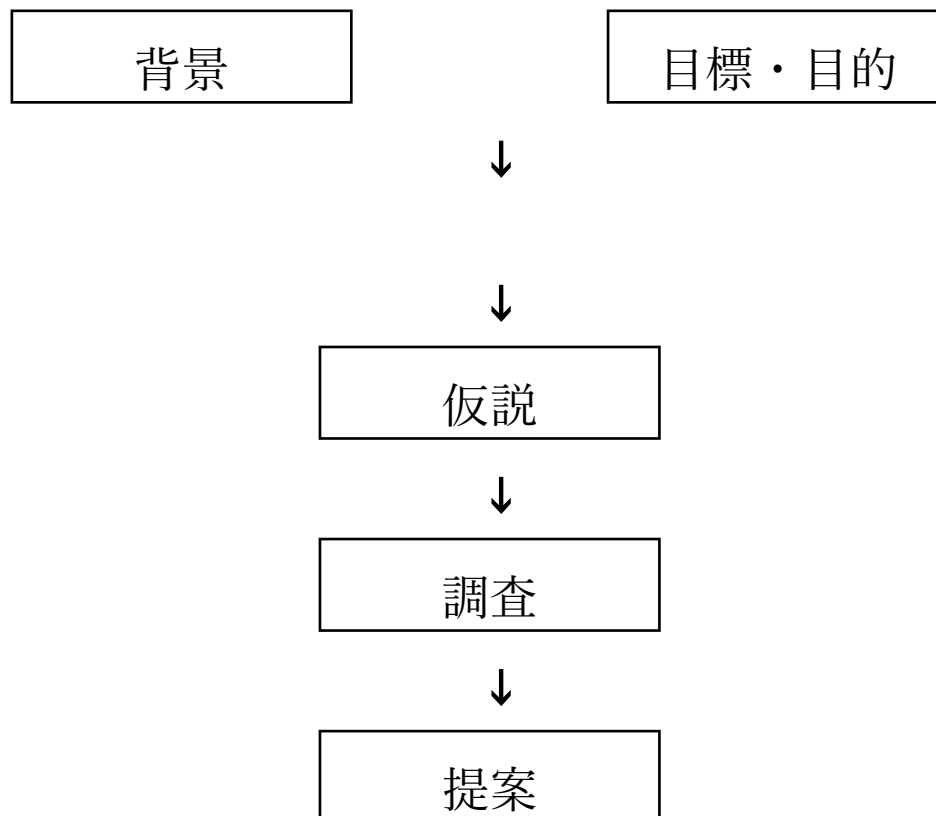


図 1.1.1 研究のフロー

1.2 背景

現在、全国の在留外国人数が増加し続けている。一方で、つくば市内の在留外国人数も1980年から増加しており、2019年3月時点で約9500人が居住している。この人数は市民の総人口の約4%にのぼり、全国の総人口に占める全国の外国人数の割合と比べてもかなり高い値である。また、市内の外国人の居住地域を調べると、筑波大学周辺や駅周辺など私たちの生活の身近な場所に密集している。しかし、増加している市内の外国人にまちは対応できているのだろうか。市内のイベントで在留外国人を対象に、つくば市が調査を行ったところ、回答者88人中37人が「日本語がわからない」と回答している。

1.3 目的

我々の生活の中で外国人が密に関わるようになった現在、つくば市に住む外国人がより快適に過ごせるようにしたいと考えた。つくば市の外国人居住者を対象とした調査から、現在日本語に困る外国人が多いことが明らかとなった。この結果を踏まえ、外国人が日常的に使うお店に焦点を置き、お店での問題とその改善方法を考えた。

第2章 本論

2.1 仮説

私たちは『留学生のアルバイト店員が外国人客の助けになりうるのではないか』という仮説を立てた。この仮説を検証するために以下の3点を、外国人へのアンケート調査と店舗へのヒアリング調査で追及した。

- ① 外国人はどのように困っているのか
- ② 店はどのように対応しているのか
- ③ 留学生アルバイトによって解決できるのか

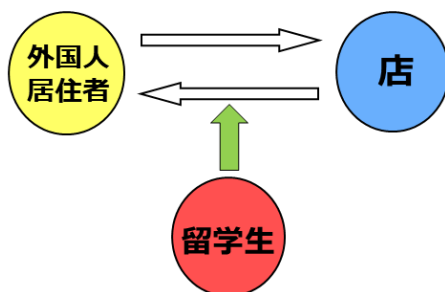


図 2.1.1 仮説設定のイメージ

2.2.1 仮説検証①：留学生はどのように困っているのか

これまで上げた仮説を検証するため、仮説検証を三つの段階で行った。仮説検証1では、つくば市に住む外国人居住者が日常生活のお店の利用時にどのような場面で困っているのかを調査した。また、調査するお店の業種は、予備調査を行い、1.外国人のお客さんが多い 2.今後留学生雇用の可能性があるという理由でファミリーレストラン、コンビニエンスストア・スーパーマーケット、アパレル店の三つ業種に絞った。調査概要は以下の通りである。

表 2.2.1 アンケート調査概要

目的	つくば市の外国人がお店で、どう困っているかを知るため
質問対象	つくば市在住の外国人
方法	Google フォーム
サンプル数	外国人：60
主な質問内容	①どのような場面で困るか ②業種ごとに困る頻度 ③店舗側に言語対応の改善を望むか

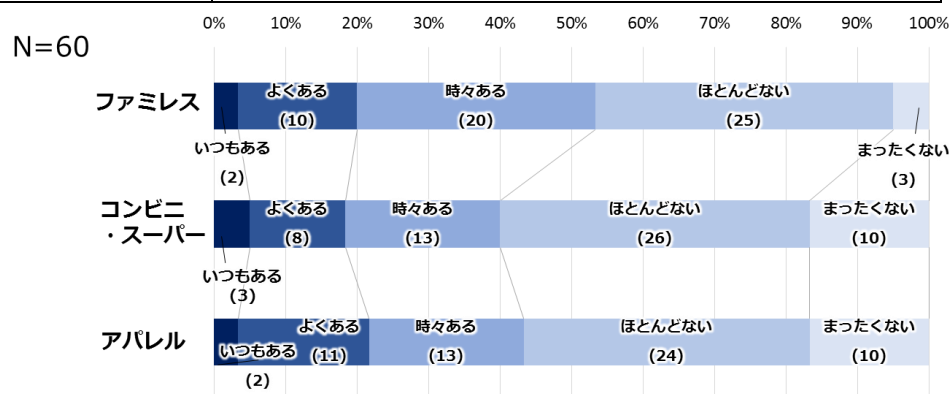


図 2.2.1 メニューや商品に表示されている言語が分からず、困ったことがある

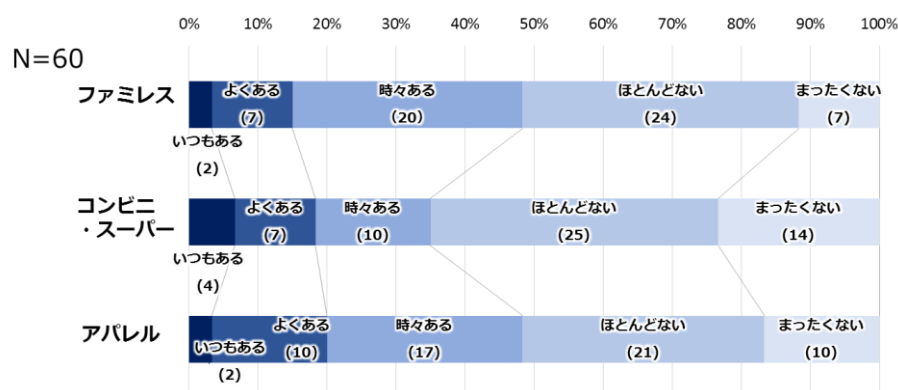


図 2.2.2 店員の使う言語が分からず、困ったことがある

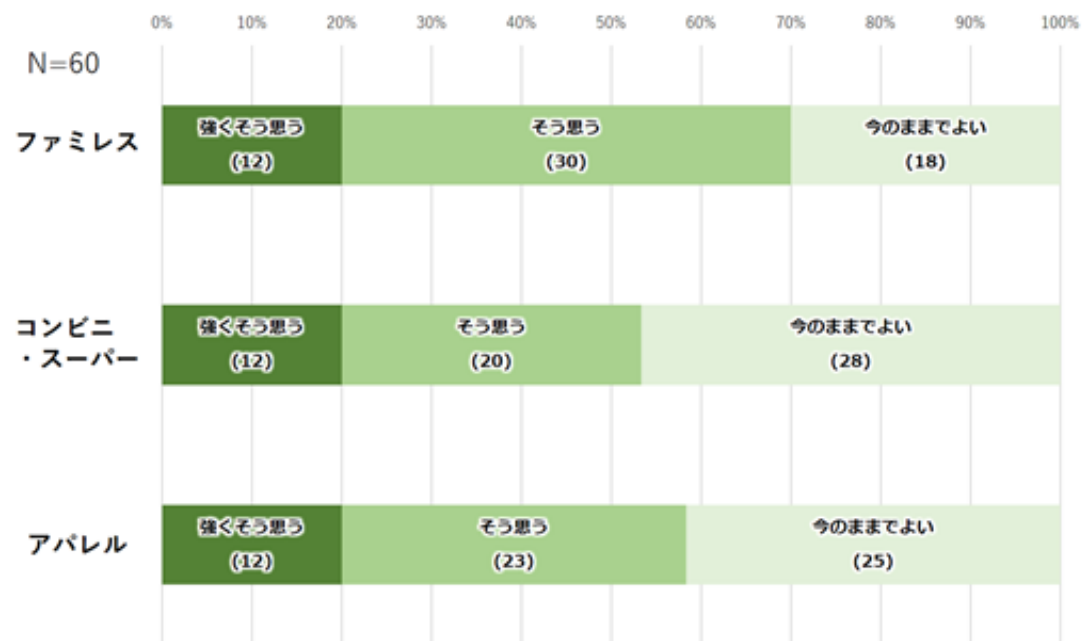


図 2.2.3 改善して欲しいですか

図 1・図 2 では、つくば市在住の外国人に業種ごとに店舗で困る頻度を「いつもある」「よくある」「時々ある」「ほとんどない」「全くない」の五段階で聞いた。結果を見ると、ファミレス、アパレルで困る人はコンビニ・スーパーに比べて多く、5 割ほどいた。コンビニで困る人は他の業種に比べると少なかったが 4 割程度いることが分かった。また、・表示されている言語が分からず、困ったことがある。・店員の使う言語が分からず、困ったことがある。という 2 つの場面についてそれぞれ困った頻度をアンケートしたが、場面ごとでの大きな違いはなかった。

次に、店舗側に言語対応の改善を望むか聞いたところ、ファミレスは 70.0%、コンビニ・スーパーは 53.3%、アパレルは 58.3%もの外国人回答者が店舗側に言語対応の改善を望んでいることが分かった。

仮説検証 1.の結果として、困っている人、改善を望む外国人はどの業種にもある程度いること、また今回調査した業種の中では特に、ファミレス、アパレル店にて困っている人が多いことが分かった。

2.2.2 仮説検証②：店はどのように対応しているのか

仮説検証 2 では店舗側は外国人客に対してどのように対応しているのかヒアリング調査によって検証していく。

表 2.2.2 ヒアリング調査概要

目的	店舗側の外国人顧客への対応、および留学生のアルバイト雇用について店舗側の考えを把握するため。
調査対象	ファミレス、コンビニ・スーパー、アパレル店 各業種 6 店舗ずつ、計 18 店舗
調査方法	ヒアリング：16 店舗 電話対応：1 店舗 メール対応：1 店舗
主な質問内容	①外国人の来店頻度はどのくらいか ②現在の外国人対応状況に満足しているか ③現在、外国人客にどのような対応をしているか

ヒアリング調査の結果店舗ごとに外国人対応に関して考え方が違うことが分かった、それぞれの特徴ごとに分類にわけ、考察していく。外国人対応の考え方によって店舗を分類すると、下のようになる。

対応の考え方によって店舗を分類

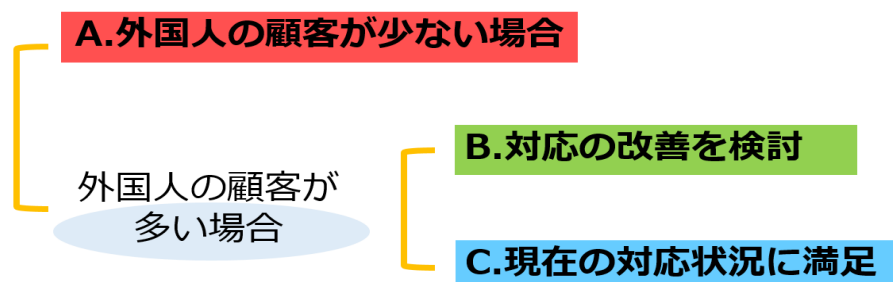


図 2.2.4 ヒアリング調査結果のパターン

A. 外国人の顧客が少ない場合について

A に分類される店舗は外国人の来店が少ないため、組織的な対応をしなくても現在の状況に満足していると答える特徴がみられた店舗である。これらの店舗の特徴として駅や大学から離れている特徴があげられる。そもそもの外国人の来店が少なく、組織的ではない現在の対応状況にも満足していることから、サステナ班による改善の余地はないと考える。

B. 外国人の顧客が多く、対応の改善を検討 について

B に分類される店舗はファミレスに 3 店舗、アパレルに 2 店舗あり、外国人の顧客が多く、外国人対応の改善を検討している店舗である。B に当てはまる店舗の特徴として、外国人対応に対して組織的な対応※を行っており、その対応にかんしてさらなる改善を考えている店舗であるという特徴があげられる。これらの店舗の対応の改善にはサステナ班が唱える留学生アルバイトによる改善の可能性があると考えられる。

C. 外国人の顧客が多く、現在の対応状況に満足 について

C に分類される店舗はファミレス 2 店舗、アパレル 2 店舗、コンビニ 3 店舗の合計 7 店舗で、ファミレスやアパレルではメニュー、キャンペーンポスターの外国語表記での対応。コンビニは大学近辺なので外国人客でも、日本語が話せる留学生客の割合が高いので現状の対応に満足しているという特徴がみられた。また、C に分類される店舗では

組織的ではない対応、つまり店員のその場での臨機応変な対応をしている店舗が多くあることが分かった。C に分類されている店舗は現在の対応に満足しているにも関わらず、外国人に向けて行ったアンケートの結果では、店員の話す言語が分からず、困る外国人が多かったことから、こちらもサステナ班が唱える留学生アルバイトによって留学生アルバイトの改善を行い、外国人客の満足度を上げられる可能性があると考えられる。

※組織的な対応について

店舗において外国人対応がその場の臨機応変な対応でなく、対応の仕方が形と店舗を組織的な対応があったとした。

表 2.2.3 組織的な対応

ファミレス	・タブレットによる通訳 ・メニューの外国語併用
アパレル店	・外国人顧客を意識した接客 ・注意書きに外国語併用

<仮説検証 2 のまとめ>

表 2.2.4 外国人対応まとめ

	外国人客の来店頻度・特性	特徴	留学生バイトによる改善の余地
A	駅や大学から遠いので外国人客は少ない	組織的な対応はしていない。現在の対応状況に満足	あまりない
B	多い	外国人への接客に組織的に取り組んでいて、さらなる対応の改善を求めている。	ある
C	多い。コンビニは大学が近いので日本語がわかる留学生客が多い。	現在の対応状況に満足している。コンビニは組織的な対応をしていない。	ある

仮説検証 2 の結果として外国人客が少ない店舗とコンビニ・スーパーでは組織的な対応はなく、現在の対応に満足していて、対応の改善は考えていない。ファミレスやアパレルでは外国人顧客への組織的な対応があり、その改善を希望する店もあった。

したがって外国人顧客が多いファミレス、アパレルの中で、・対応の改善を検討している店。・現在の対応に満足しているが外国人が対応改善を求めている店。に関しては、留学生のアルバイトによって対応が改善できる可能性があると考えられることがわかった。

2.2.3 仮説検証③：留学生のアルバイトによって解決できるのか

仮説検証 3 については、店の視点と留学生の視点から分析を行った。

(1) 店の視点から分析

まず、「留学生のアルバイトを雇っているか」や「留学生を雇うことに対して抵抗や期待はあるか」をヒアリング調査で聞いた結果、店ごとに留学生雇用についての考えに違いがみられた。その 18 店舗の考えは以下の 3 パターンに分類される。

- ・日本語で日常会話ができれば、期待する能力は日本人と同じ（該当：12 店舗）
- ・日本語で日常会話ができる上で、多言語能力の発揮に期待する（該当：5 店舗）
- ・過去の経験から、外国人の方を雇うことに抵抗がある（該当：1 店舗）

そこで留学生の日本能力について、それをはかる日本語能力試験（JLPT）に着目した。

表 2.2.5 日本語能力試験のレベルとその目安

レベル	認定の目安
N1	幅広い場面で使われる日本語を理解することができる
N2	日常的な場面で使われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる
N3	日常的な場面で使われる日本語をある程度理解できる
N4	基本的な日本語を理解できる
N5	基本的な日本語をある程度理解できる

日本語能力試験では 5 段階のレベルがある中で、一般に、上 3 つの N1 から N3 を持つ人は日本語で日常会話ができると解釈されている。

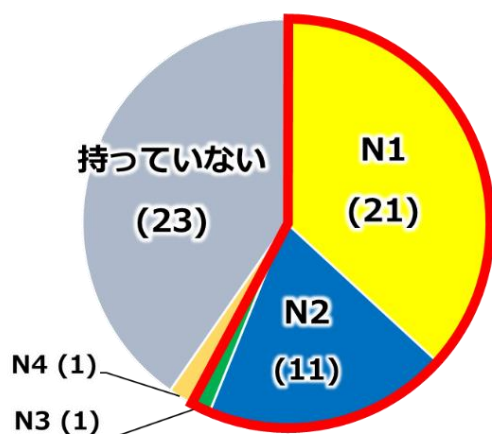


図 2.2.5 日本語能力試験の資格を持つ留学生の数

留学生の資格所有状況は実際に、アンケートで N1 から N3 を持っている留学生は 57 人中 33 人であった。つまり、日本語で日常会話ができるような留学生は 33 人いるということである。このアンケート結果をもとに、筑波大学の留学生数 2457 人として考えると、1380 人もの留学生が日本語で日常会話が可能であるということであり、その割合は約 56% にもなる。つまり、多くの留学生が十分な日本語能力を持っているといえる。

次に示すグラフは、留学生の多言語能力についてアンケート結果である。留学生 57 人中 33 人が N3 以上を持っているが、日本語だけでなく英語や中国語ができるといった回答者が多いことが分かる。

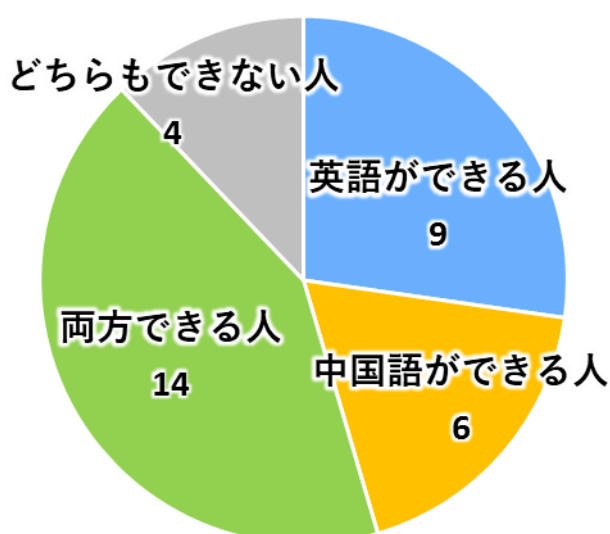


図 2.2.6 N3 以上を持つ留学生の内訳

留学生のうち、日本語が日常レベルかつ英語か中国語の少なくともどちらかは話せる人は 51% を占める。

次の表は、つくば市の外国人の国籍別人数のうち、英語が通じる国と中国語が通じる国の人数を示したものである。つくば市には 9644 人の外国人が居住しているが、その中でも英語が通じる国と中国語が通じる国の国籍を持つ人数を見ていくと、

英語が通じる国：2094 人

中国語が通じる国：3497 人

が居住しており、留学生が英語と中国語ができることで約 5500 人をカバーできる。

英語が通じる国	つくば市の人口
インド	444
フィリピン	428
スリランカ	292
アメリカ合衆国	218
バングラデシュ	147
パキスタン	121
イギリス	70
マレーシア	61
カナダ	57
ガーナ	37
オーストラリア	37
ナイジェリア	25
ケニア	19
カメルーン	16
エチオピア	13
モロッコ	12
スーダン	12
タンザニア	11
ニュージーランド	9
シンガポール	7
ウガンダ	6
アンティグア・バーブーダ	4
イスラエル	4
南アフリカ	3
ルワンダ	3
ジンバブエ	3
フィジー	3
ジャマイカ	3
バーレーン	3
エリトリア	3
シエラレオネ	2
ザンビア	2
サモア	2
ドミニカ共和国	2
パプアニューギニア	2
キプロス	2
クウェート	2
ブルンジ	1
ガンビア	1
ガイアナ	1
レソト王国	1
南スーダン	1
アイルランド	1
ソロモン諸島	1
トリニダード・トバゴ	1
パヌアツ	1
合計	2094

中国語が通じる国	つくば市の人口
シンガポール	7
台湾	265
中国	3225
合計	3497

左：表 2.2.6 つくば市在住の外国人における英語が通じる国出身の人口

右：表 2.2.7 つくば市在住の外国人における中国語が通じる国出身の人口

(2) 留学生の視点からの分析

留学生のアルバイト状況

アルバイト経験についてアンケートを取ったところ、「アルバイト経験のある」留学生は57人中、36人であった。また、「アルバイト経験のある」留学生に対して、現在のもしくは以前のアルバイト先の業種を尋ねた(複数回答可)。その結果、コンビニでのアルバイト経験がある人が8人という結果となり、最も多くなった。

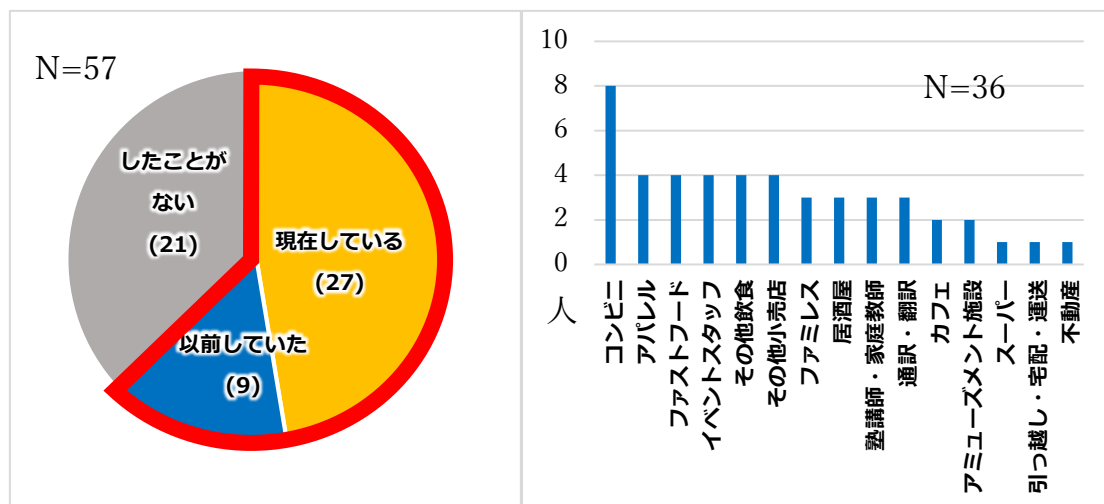


図 2.2.7: 留学生のアルバイト経験

図 2.2.8: 留学生のアルバイト先(アンケートより)

次に、ヒアリング対象の18店舗でのアルバイトの雇用状況を示す。左軸が各店舗の雇用している総アルバイト数を、右軸が留学生アルバイト数を表している。紫の折線部は総アルバイト数に占める留学生アルバイトの割合である。結果より、一部店舗への留学生アルバイトの集中が見られる。一方で、留学生のアルバイトの雇用が全く見られない店舗もあった。

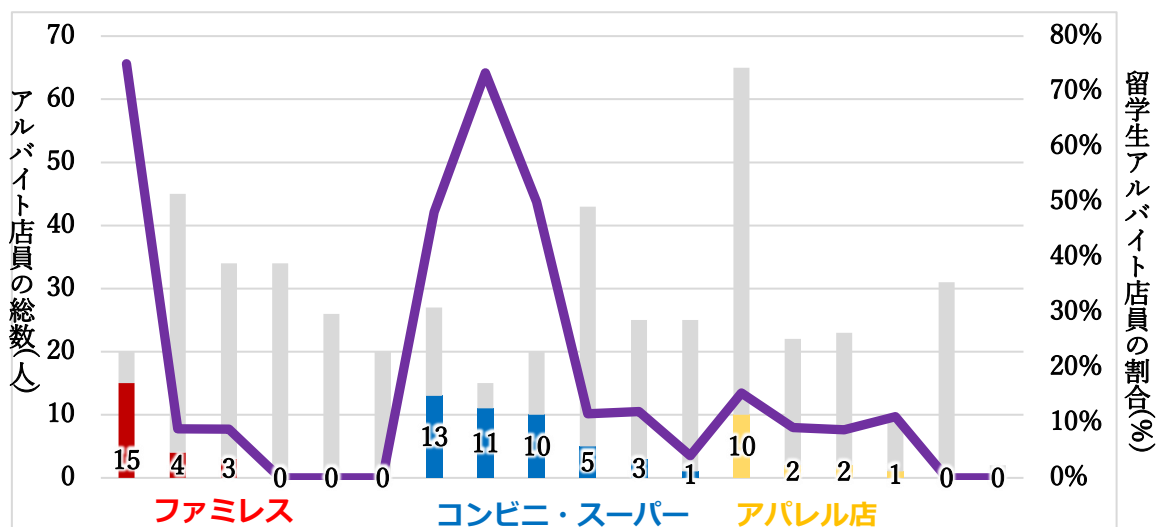


図 2.2.9 ヒアリング対象店舗のアルバイト店員総数と留学生数の割合

留学生がアルバイトを決める要因

留学生がアルバイト先をどのようにして決めているのか、アルバイトの情報源及びアルバイトに求める条件について、それぞれ尋ねた。

まず、アルバイト経験があると回答した留学生(N=36)及び日本人学生(N=53)に、そのアルバイト先の情報の入手経路を尋ねた。その結果、日本語能力と比較し、留学生は知人からの紹介の割合が高く、一方 WEB サイトによる割合は、日本人学生比較して低くなっている。

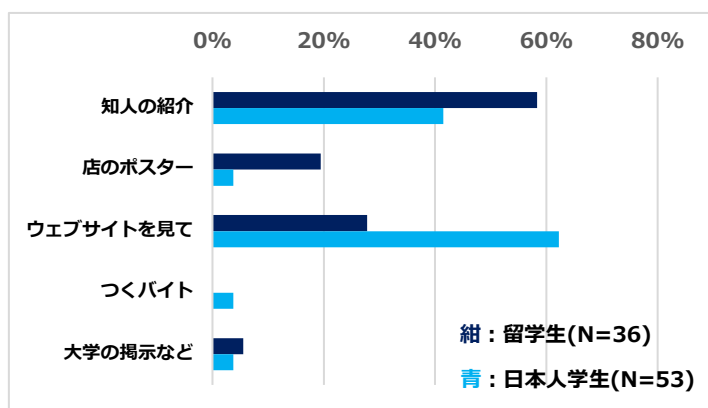


図 2.2.10 留学生と日本人学生のアルバイト情報の入手経路(複数選択可)

次に、アルバイト経験のない留学生(N=21)に、どのような条件であればアルバイトをしてみたいと思うか尋ねた。その結果、「日本語能力が上達する」、「職場の人間関係が良好」と回答した人が多かった。

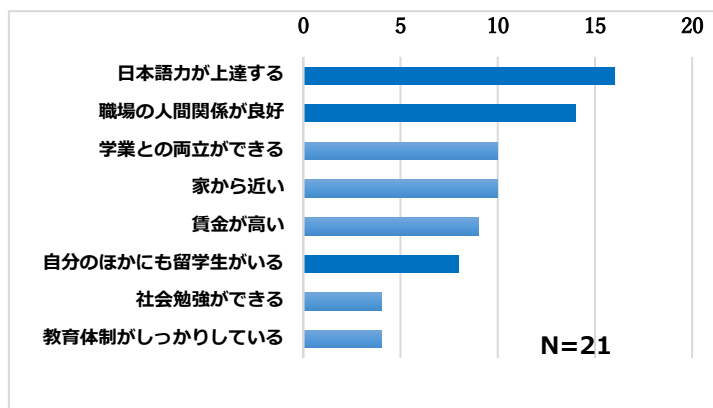


図 2.2.11 留学生がアルバイト先に求めること(複数選択可)

仮説検証③のまとめは以下の通りである。

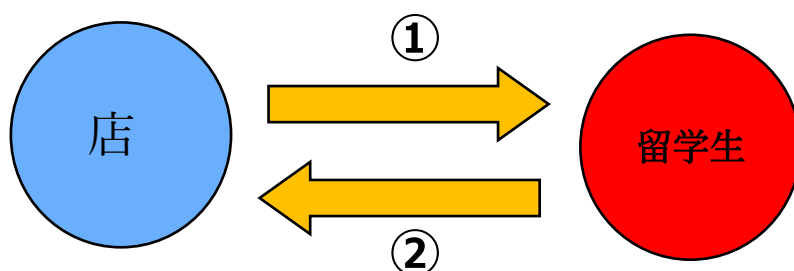


図 2.2.12 仮説検証③のまとめイメージ

①：店側の留学生アルバイトに対する印象

留学生アルバイトに対して、「日本語で日常会話ができれば期待する能力は日本人と同じ」と回答した店舗、「日本語が日常会話できてかつ多言語能力に期待する」と回答した店舗があった。つまり、留学生に対しては「日常会話程度の日本語能力を期待している」といえる。

②：留学生の言語能力とアルバイトの実態

留学生の日常会話程度の日本語能力を調査した。その結果を筑波大学の留学生数で拡大すると、十分な数の留学生が日常会話程度の日本語能力を有しているといえる。

次に、留学生のアルバイトへの認識を調査した。以下がそのまとめである。

- ・店舗間で留学生のアルバイト雇用数に偏りが見られた
- ・留学生は知人による紹介でアルバイト先を決めている
- ・日本語能力の上達を望んでいる、また職場の人間関係を重視する

留学生はアルバイト先に対して、人間関係や自身のスキルアップにつながるかどうかを気にする。そのため、表面上しかわからないWEBよりも、信頼できてかつ実態を知っている知人にアルバイト先を紹介してもらうのではないだろうかと推測する。

今回の調査では、アルバイトの情報源とアルバイトに求める条件を尋ねた対象が異なっていたため、それらの相関関係や因果関係を分析することができなかった。

ヒアリング調査に応じてくれた店長さんが、「留学生は自身が持つ留学生ネットワークを利用して応募をしてくる」と話していた。今回のアンケート設計の都合上、その真意を追求することはできなかった。しかし、単純集計の結果などから、店舗ごとの留学生アルバイトの偏りは、留学生間のネットワークが関係しているように思える。

第3章 提案

3.1 店舗側へ実習の調査結果報告

今回ヒアリングに協力していただいた店舗に調査結果を報告する。そのためにまとめた報告書は付録に掲載してある。この報告書は今回の調査を見やすくまとめたものであり、留学生雇用による店舗側のメリットが読み取れる。

3.2 店舗側へ留学生のアルバイト体験システムを検討してもらう

調査から留学生は職場の雰囲気重視していることが分かった。だから職場の雰囲気を就業前に分かればアルバイトを始めやすいと考えた。そこで私たちは店舗側にアルバイト体験システムの導入を推奨する。

アルバイト体験システムとは、働きたい人が就業前にお店で実際の仕事を体験、見学するシステムである。現在バイトルでは、アルバイト体験システムを導入しているお店を記載して応募できるような仕組みを整えている。また、マクドナルドでは「クルー体験会」として、クルーの仕事の説明、体験をできる。このようなシステムを留学生のアルバイト雇用に応用できるのではないかと考えた。

このシステムの導入の検討を、先ほど述べた報告書に盛り込む。現在の留学生アルバイトは知人からの紹介が多く、店舗ごとに偏りが生じてしまっている。このシステムを多くの店で採用することで、留学生が多様な店舗にアルバイト応募するきっかけになるのではないかと考える。

留学生アルバイトを積極的に雇って、外国人が不自由なく過ごせるつくば市を築くことを展望している。

最終発表後の店舗への報告及びアルバイト体験システムの提示をした。その際にいただいたコメントを以降で示す。

最終発表後の店舗への報告

ヒアリングを行った店舗のうち 3 店舗に、本実習で得たアンケート結果を報告し、私たちの最終提案でもある「バイト体験システム」についてどのように感じるかなどを再度ヒアリングした。以下は、報告した 3 つの店舗ごとに結果をまとめたものである。

1. 某ファミレス(留学生のバイトなし)

○バイト体験システムに対して

前向きに検討するような印象はなかった。数ヶ国語に対応したタブレット端末を導入する予定であり、費用も留学生を雇うより安価で済むようだ。そもそもこの店舗は立地的に留学生のアルバイトがあまり見込めないと感じている。タブレット端末で注文を行うようになれば、メニュー表記を改善する必要もなく、その分のコストも浮かすことができる。ただ、「結局は人なので」とおっしゃっており、熱意がある人であれば採用したいと考えているようだ。

2. 某アパレル店(留学生のバイトあり)

○バイト体験システムに対して

近々会社で外国語対応(何ヶ国語対応かは現時点では不明)のアプリを開発・導入する予定だそうだ。接客時、精算時にアプリを用いる。また、店舗の一存ではアルバイト体験システムの導入を決定することはできず、本社と検討する必要がある。アパレル業界は客とコミュニケーションを取ることが前提なので、アプリやタブレットを用いて接客を行うのが主流になるのではと考えている。

3. 某アパレル店(留学生のバイトなし)

○バイト体験システムに対して

コストに見合う期待値がないと実行できない。また、こちらも店舗の一存では体験システムを導入することはできず、本部と検討する必要がある。留学生を雇いたい気持ちはあり、N3 以上を持つ留学生に限定して求人を出せば、安心して採用を考えることができる。システム自体にはとても興味を示し、体験は無給にしコストを抑え、裏での品出しなどできる範囲で体験させられることはある。このシステムは留学生がアルバイトを始めるハードルを下げる効果があると考えている。

以上が店舗への報告時に聞いたアルバイト体験システムの導入についての考えである。反応は店舗によって異なるが、留学生を 1 人雇うコストと言語対応したタブレット端末を導入するコストを比較すると、留学生を雇うコストは圧倒的に高い。研修期間も考えるとコストだけでなく時間もかかるので、言語問題を留学生によって解決しようと積極的に考える店舗は少ないのかもしれない。

第4章 参考文献・謝辞

4.1 参考文献

- [1] e-Stat 政府統計の総合窓口：<https://www.e-stat.go.jp>（最終閲覧日：令和元年 6 月 13 日）
- [2] 日本政府観光局：<https://www.jnto.go.jp/jpn/index.html>（最終閲覧日：令和元年 6 月 13 日）
- [3] 文部科学省「外国人留学生在籍状況調査」及び「日本人の海外留学人数」等について http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/ryugaku/__icsFiles/afieldfile/2019/01/18/1412692_1.pdf（最終閲覧日：令和元年 6 月 13 日）
- [4] 総務省統計局統計調査部国勢統計課国勢調査：<https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2015/kekka.html>（最終閲覧日：令和元年 6 月 13 日）
- [5] 独立行政法人日本学生支援機構：<https://www.jasso.go.jp/>（最終閲覧日：令和元年 6 月 13 日）
- [6] 数字で見る筑波大学：https://jp-ex.tsukuba.ac.jp/education/facts_figures/（最終閲覧日：令和元年 6 月 13 日）
- [7] 茨城地域留学生交流推進協議会「外国人留学生在籍状況等調査」：<http://www.pref.ibaraki.jp/bugai/kokusai/tabunka/jpn/data/documents/ryugakusei-gakko30.pdf>（最終閲覧日：令和元年 6 月 30 日）
- [8] 平成 25 年度 横浜市外国人意識調査 調査結果報告書：<http://www.city.yokohama.lg.jp/kokusai/multiculture/chosa/h25report.pdf>（最終閲覧日：令和元年 6 月 13 日）
- [9] つくば市役所掲示板：（最終閲覧日：令和元年 6 月 3 日）
- [10] 入国管理局：<http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyuu/shikakugai.html>, <http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyuu/shikakugai.html>（最終閲覧日：令和元年 6 月 14 日）
- [11] 2016（平成 28）年 9 月 つくば市グローバル化基本指針：https://www.city.tsukuba.lg.jp/_res/projects/default_project/_page/_001/001/937/Tsukuba_City_Basic_Guideline_for_Globalization_JP.pdf（最終閲覧日：令和元年 6 月 18 日）
- [12] 日本語能力試験 JLPT：<https://www.jlpt.jp/>（最終閲覧日：令和元年 6 月 18 日）
- [13] バイトル HP：<https://www.baitoru.com/>（最終閲覧日：令和元年 6 月 18 日）
- [14] マクドナルド アルバイト情報：https://www.mcdonalds.co.jp/recruit/crew_recruiting/?_ga=2.136437168.1415631651.1560821069944573995.1560821069（最終閲覧日：令和元年 6 月 18 日）
- [15] マイナビ進学 HP：<https://shingaku.mynavi.jp/kanto/>（最終閲覧日：令和元年 6 月 18 日）

4.2 謝辞

本実習を進めるにあたり、ミニストップつくば栗原店様、スーパーまるも学園店の川原井様、ローソン天久保三丁目店の鈴木様、ファミリーマートつくば春日四丁目店の倉持様、セブンイレブンつくば平塚店の桜田様、株式会社カスミ様、ばんどう太郎つくば学園中央店の吉岡様、サイゼリヤつくばキュート店の永島様、デニーズ筑波研究学園都市店の野木様、とんかつとん Q つくば本店の石塚様、すぎのや本陣つくば学園店の高橋様、大戸屋ごはん処 BiVi つくば店の小林様、ムラサキスポーツイーアスつくば店の小島様、AOKI 研究学園店様、GU つくば研究学園店の岡田様、GAP ストアつくばクレオスクエア Q't 店様、そのほかの店舗の皆様、ツクバイトの方々、アンケートに答えてくださった方々、実習担当教員の谷口守先生、TA の御手洗陽さん、近未来計画学研究室の皆様にご協力いただきました。この場を借りて心より感謝申し上げます。

第5章 付録

本実習中、下記の要領にて調査を実施した。

表 5.1 本実習における調査の概要

	対象	調査内容
予備調査 (ヒアリング)	筑波大学の留学生 8 名	アルバイトに対する意識
ヒアリング調査	ファミリーレストラン 6 店舗 小売業 6 店舗(コンビニ・スーパー) アパレル店 6 店舗	外国人客への言語対応 アルバイト雇用状況 留学生アルバイトに対する認識
アンケート調査 (Google Form)	つくば市内の外国人	各 3 業種の言語対応で困る頻度
	つくば市内の留学生	日本語及び外国語の能力 アルバイト経験及び意識
調査結果の報告	ヒアリングを実施した店舗中、留学生雇用に見られた店舗	留学生アルバイト雇用の意識 外国語対応への今後の展望

予備調査

身近な留学生に直接ヒアリングを行い、留学生のアルバイト状況について調査を行った。

表 5.2 ヒアリングした留学生の基本情報

名前	出身国	滞在年数	バイトの有無
Umidjon（ウミド）	ウズベキスタン	7か月	有
郭暢（かくさん）	中国	2年	有
Elizavate（リーザ）	ロシア	1年間	有
JeongWon（ジョンウォン）	韓国	1か月	無
Hyerim（ヘリン）	韓国	1か月	無
斉（サイサイ）	中国	2年7か月	有
譚翌柳（タンタン）	中国	5年5か月	有
リ・イーラン	中国	4年1か月	有

主な質問内容はアルバイトをしているか、アルバイト先はどこか、アルバイトの目的は何か、アルバイトに満足していること、不満に思っていること、良かった経験、悪かった経験、アルバイトをしない理由等である。

予備調査を行ったことで、留学生のアルバイト状況を概観することができた。その中で留学生が多く集まる業種や留学生があまり行えない業種について知ることができた。

また予備調査は日本語が堪能である留学生にのみ行ったので、本調査は多様な日本語能力を持った留学生に数多く調査をすることの必要性が分かった。

ヒアリング調査フォーマット

※赤字・米印はヒアリング時の注意事項
 ・先方が答えてくれたことを、なるべく細かくメモしてください。
 ・説明は全部で最大15問、所要時間は約10分、と先方に伝えてください。
 ・3つの大問ごとに「ここからは～について質問させていただきます」などと、大問の区切りが先方にもわかるように伝えてください。

ヒアリング担当者： _____
 ヒアリング実施日： _____

【基本事項】

貴店の店舗名を教えてください。
 _____ 様

店長さんのお名前を教えてください。
 _____ 様

都合の良いご連絡先を教えてください。（メールアドレス、電話番号、どちらか一方でも構いません）
 メールアドレス _____ Tel. _____

説明は次ページから始まります。

Q.1 貴店のアルバイト雇用状況について、質問させていただきます。（Q.1-1～Q.1-3）

Q.1-1 現在、アルバイトのスタッフを何人雇用していますか？ _____人

Q.1-2 現在、アルバイトの求人はどのように行っていますか？
 （※具体的に使用している求人情報サイトや情報誌まで聞いてください）

例）1. 求人情報サイトに掲載 2. 求人情報誌に掲載 3. 店頭に張り紙 4. 知人、スタッフの紹介
 5. 求人活動は行っていない 6. アルバイトは採用していない

Q.1-3 アルバイトのスタッフの主な業務内容は何ですか？
 （※接客の具体的な内容まで聞いてください）

例）1. 接客（商品案内、レジ、ホールなど） 2. 食器洗い 3. 品出し 4. 調理 5. 清掃

説明は次ページに続きます。

Q.2 貴店の外国人のお客様への対応について、質問させていただきます。（Q.2-1～Q.2-5）

Q.2-1 外国人のお客様の来店は、どのくらいの頻度でありますか？
 （※3日に一度くらい、月に一回見るか見ないか、など、なるべく具体的に）

例）1. 毎日 2. 週に数回 3. 月に数回 4. 過去に何度かある 5. 全くない

Q.2-2 日本語でのやりとりが難しい外国人のお客様への対応に際して、
 トラブルが起きたことはありますか？
 あれば、トラブルの具体的な内容を教えてください。

Q.2-3 日本語でのやりとりが難しい外国人のお客様に、どのような対応を行っていますか？
 （※「外国語での対応とかはされていますか？例えば～」みたいに話を広げてください）
 例）メニューに英語表記を併用している/外国語を話せるスタッフがいるので、その人が対応している

説明は次ページに続きます。

Q.2-4 日本語でのやりとりが難しい外国人のお客様への対応について、現在の対応状況をどのように感じていますか？
 （※例えば、「現状で十分」、「改善したいけどどうすればいいか困っている」→その理由まで聞いてください）

Q.2-5 新しく行うことを考えている、外国語を用いた対応方法があれば、教えてください。

説明は次ページに続きます。

Q.3 外国人の留学生をアルバイトとして雇うことについて、質問させていただきます。(Q.3-1~Q.3-7)

Q.3-1 外国人の留学生をアルバイトとして雇っていますか？(※選択肢で聞いてください)

☐現在、雇っている☐現在はないが、過去に雇っていた☐雇っていたことはない

Q.3-2 (※Q.3-1で「1.現在、雇っている」と答えた方に聞いてください)

現在、外国人の留学生をアルバイトとして何人雇っていますか？

_____人

Q.3-3 (※Q.3-1で「1.現在、雇っている」または「2.現在はないが、過去に雇っていた」と答えた方に聞いてください)

今までに、外国人の留学生をアルバイトとして何人雇ってきましたか？

_____人

Q.3-4 今までに、外国人の留学生がアルバイトに応募してきたのを断る形になってしまったことはありますか？(※先方が警戒しないように注意して聞いてください)

☐はい☐いいえ

☐→(※「1.はい」と答えた方に、)応募を断った理由を教えてください。

Q.3-5 アルバイトの外国人留学生を雇うことに、何か抵抗を招くような部分がありますか？
(※雇ったことのない方には、外国人の留学生のアルバイトを雇うことを想像してもらってください)
(※自由に答えてもらって、話があまりに広がらなかったら、下の要素などを振ってください)

話の振りの例)日本語能力、業務態度、お客様に対する礼節

設問は次ページに続きます。

Q.3-6 (※Q.3-1で「1.現在、雇っている」または「2.現在はないが、過去に雇っていた」と答えた方に聞いてください)

アルバイトの外国人留学生が、日本語でのやりとりが難しい外国人のお客様に対して、外国語を用いて対応をしたことはありますか？

1.はい 2.いいえ

→(※「1.はい」と答えた方に、)そのときの具体的な状況を教えてください。

Q.3-7 アルバイトの外国人留学生を雇うときに、期待することはありますか？

(※雇ったことのない方には、外国人の留学生のアルバイトを雇うことを想像してもらってください)
(※「外国語を用いた対応についてはどうですか？」と話を広げてください)

設問は以上になります。ご協力いただき誠にありがとうございます。

アンケート調査のフロー

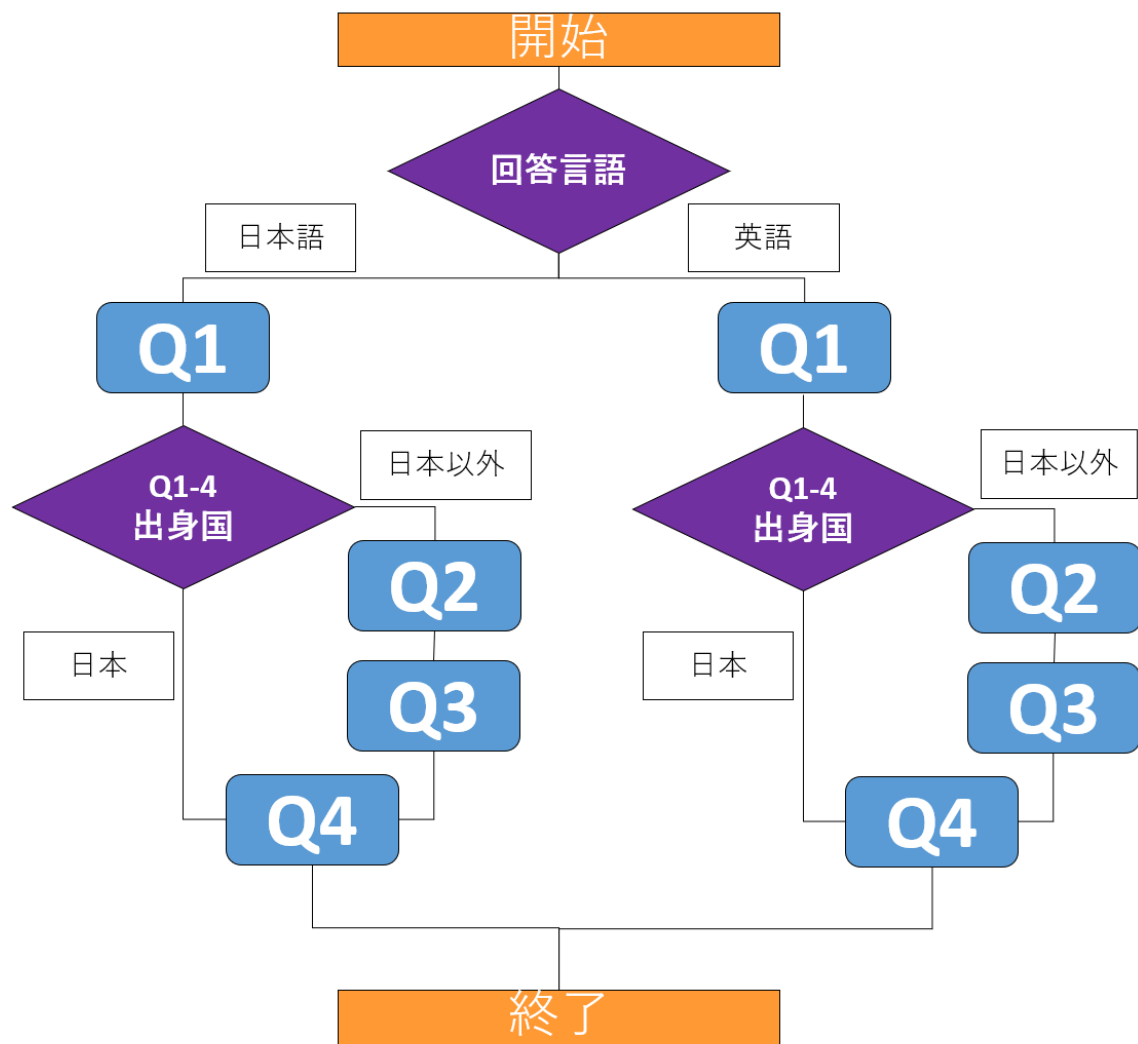


図 5.1 グーグルフォームのフロー

アンケートフォーマット

質問 回答 128

語学力と店舗利用の関係、並びに学生のアルバイトについての調査 / Survey about relationship of language skills and use of stores, and student's part-time jobs

このアンケートは、外国人留学生の語学力と店舗利用の関係、並びに学生のアルバイトについて調査をするものです。

この調査によって個人が特定されたり、今後不利益が生じることは一切ございません。
回答は任意ですので、答えたくない質問は飛ばして構いません。
回答時間は5分程度ですので、ご協力をお願いします。

調査に際してご不明な点は、下記までお問い合わせください。

筑波大学 理工学群社会工学部3年
都市計画実習スタジオ（サステイナビリティ）班
都市計画実習班 代表：大内 裕
連絡先（担当者：一井）： usj.sustain113@gmail.com

We are conducting research about the relationship of language skills and use of stores, and student's part-time jobs.

The responses received from you will only be used for the purpose of obtaining statistical data, and will not be used for identifying individuals.

All responses are not mandatory, but appreciated.

The time it takes to complete this survey is about 5 minutes.

If you have any questions regarding the survey, please contact the following address.

University of Tsukuba
Social Engineering City Planning Department
City Planning Practice
Sustainability Team

Leader: Sakie Duchi
Contact: Naoaki Ichii / usj.sustain113@gmail.com

どちらの言語で回答しますか？ Which language do you use? *

☐ 日本語

☐ English

セクション 2 以降 次のセクションに進む

16 セクション中 3 個目のセクション

日本語

説明 (省略可)

Q1-1 あなたの性別を教えてください。

1. 男

2. 女

3. その他

4. 無回答

Q1-2 あなたは現在つくば市に住んでいますか？あるいはつくば市に通っていますか？ *

1. 住んでいる

2. 住んでいないが通っている

3. 住んでいない

Q1-3 あなたの職業は何ですか？ *

1. 学生（学士課程）

2. 学生（修士課程）

3. 学生（博士課程）

4. 会社員

5. 公務員

6. 教員

7. 自営業

8. 派遣従業員

9. 専業主婦

10. 研究者

11. 専業主婦（夫）

12. その他

Q1-4 あなたの出身国はどこですか？ *

☐ 日本

☐ 中国

☐ 韓国

☐ 台湾

☐ タイ

☐ インド

☐ ベトナム

☐ フィリピン

☐ インドネシア

☐ アメリカ

☐ ブラジル

☐ その他...

Q2 この問いでは、前のQ1-4で「1. 日本」以外を選んだ方のみにお聞きします。

説明 (省略可)

Q2-1 あなたのビザ(在留資格)はどれですか。 *

1. 留学

2. 永住者

3. 特別永住者

4. 家族滞在

5. 技術実習

6. 定住者

7. 日本人の配偶者等

8. その他

!!!

Q2-2 あなたが問題なく使える言語はどれですか？ (複数回答可) *

☐ 日本語

☐ 英語

☐ 中国語

☐ 韓国語

☐ タイ語

☐ ベトナム語

☐ ポルトガル語

☐ インドネシア語

☐ フィリピン語

☐ その他...

Q2-3 あなたの日本語能力を教えてください。 *

	できます	だいたいできます	あまりできません	できません
相手の話を日本語...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
伝えたいことを日...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
日本語の言葉や文...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
日本語の言葉や文...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q2-4 あなたは日本語能力に関する資格を持っていますか。 *

☐ 持っている

☐ 持っていない

セクション 4 以降 次のセクションに進む

16 セクション中 5 個目のセクション

Q2-5 Q2-4で「持っている」と答えた方にお聞きします。

説明 (省略可)

Q2-5 以下の資格を持っていますか？ また資格のレベルもお答えください。

	持ってい...	1級+	1級	2級	3級	4級	5級
日本語検...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ビジネス...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3 あなたのかつばのお店での経験についてお聞きします。

説明 (省略可)

Q3-1-1 あなたはレストランで、下記のような経験がどのくらいありますか。 *

	いつもある	よくある	ときどきある	ほとんどない	まったくない
表示されてい...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
店員の使う言...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自分の話す言...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3-1-2 あなたはレストランに、上記のような問題を改善して欲しいと思いますか。 *

☐ 強くそう思う

☐ そう思う

☐ 今のままでよい

Q3-2-1 あなたはコンビニ・スーパーで、下記のような経験がどのくらいありますか。 *

	いつもある	よくある	ときどきある	ほとんどない	まったくない
表示されてい...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
店員の使う言...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自分の話す言...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3-2-2 あなたはコンビニ・スーパーに、上記のような問題を改善して欲しいと思いますか。 *

☐ 強くそう思う

☐ そう思う

☐ 今のままでよい

Q3-3-1 あなたはアパレル店で、下記のような経験がどのくらいありますか。*

	いつもある	よくある	ときどきある	ほとんどない	まったくない
表示されてい...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
店員の使う言...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自分の話す言...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3-3-2 あなたはアパレル店に、上記のような問題を改善して欲しいと思いますか。*

☐ 強くそう思う

☐ そう思う

☐ 今のままでよい

クシヨシヨ 8 以 フォームを送信

16 セクション中 7 個目のセクション

Q4 次に、あなたの日本でのアルバイトについてお聞きします。

説明 (省略可)

Q4-1 あなたは現在アルバイトをしていますか。*

☐ している

☐ 現在はしていないが以前はしていた

☐ したことがない

Q4-2 あなたはどこでそのアルバイトをしている、もしくはしていましたか？ (複数選択可)

☐ ファミリーレストラン

☐ 居酒屋

☐ 食品製造・販売 (パン屋・弁当屋など)

☐ ファストフード店

☐ カフェ

☐ その他飲食店 (ラーメン店・すし屋など)

☐ コンビニエンスストア

☐ スーパーマーケット

☐ アパレル店

☐ その他小売店 (本屋・薬局・雑貨屋など)

☐ 塾講師・家庭教師

☐ ホテル

☐ イベントスタッフ

☐ アミューズメント施設 (カラオケ・映画館など)

☐ 引っ越し・宅配・運送

☐ その他...

Q4-3 そのアルバイトをどのようにして知りましたか？ (複数選択可) *

☐ 教授や友達、周りの人の紹介

☐ 店のポスター

☐ 大学の掲示や大学のウェブサイト

☐ ツクババイト

☐ ほかのウェブサイトを見て

☐ その他...

Q4-4 何のためにアルバイトをするのですか。 (複数選択可) *

☐ 学費をまかなうため

☐ 生活費をまかなうため

☐ 日本語を学ぶため

☐ 日本文化を学ぶため

☐ 経験のため

☐ その他...

クシヨシヨ 8 以 フォームを送信

16 セクション中 9 個目のセクション

セクション タイトル (省略可)

説明 (省略可)

Q4-5 なぜアルバイトをしていないのですか？ (複数選択可) *

☐ 時間が無いため

☐ アルバイトをするための手続きが分からないため

☐ アルバイトの情報が無いため

☐ 日本で働くことに不安がある

☐ お金に困っていないため

☐ その他...

Q4-6 現在アルバイトをしたいと思いませんか？ *

1 2 3 4 5

強くそう思う ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 全くそう思わない

Q4-7 どのような条件であればアルバイトをしたいと思いませんか？ (複数選択可)

☐ 自分のほかにも留学生がいる

☐ 賃金が高い

☐ 教育体制がしっかりしている

☐ 職場の人間関係が良好

☐ 日本語力が上がる

☐ 家から近い

☐ 社会勉強ができる

☐ 学業との両立ができる

☐ その他...

クシヨシヨ 9 以 フォームを送信

16 セクション中 10 個目のセクション

Q1 I would like to ask about yourself

説明 (省略可)

Q1-1 Please tell us your sex

1. Man

2. Woman

3. Other

4. No answer

Q1-2 Do you live in Tsukuba City now or do you commute to? *

1. Living in Tsukuba

2. Don't living but commuting to Tsukuba

3. Neither living nor commuting

Q1-3 What is your occupation? *

1. Student (Bachelor)

2. Student (Master)

3. Student (Doctor)

4. Company worker

5. Civil servant

6. Teacher

7. Self-employed

8. Medical worker

9. Farmer

10. Researcher

11. Housewife(husband)

12. Other

Q1-4 What country are you from? *

☐ Japan

☐ China

☐ Korea

☐ Taiwan

☐ Thailand

☐ India

☐ Vietnam

☐ Philippines

☐ Indonesia

☐ United States

☐ Brazil

☐ その他...

Q2 For those who did Not choose "1. Japan" in the previous question 1-4.

説明 (省略可)

Q2-1 What is your status of residence in Japan? *

1. College Student

2. Permanent resident

3. Special permanent resident

4. Family stay

5. Technical Intern Training

6. Long-term resident

7. Spouse, etc. of a Japanese national

8. Other

Q2-2. Please choose languages you can use. (Choose all that apply) *

☐ Japanese

☐ English

☐ Chinese

☐ Korean

☐ Thai

☐ Vietnamese

☐ Portuguese

☐ Indonesian

☐ Filipino

☐ その他...

16 セクション中 12 個目のセクション

Q3-2-1 How often do you experience such below situations at supermarkets and convenience stores?

16 セクション中 14 個目のセクション

☐ Supermarkets

☐ Clothes stores / Apparel stores

☐ Other retail stores (Bookstore, Drugstore, goods stores, etc)

アクション 15 以下
フォームを送信

☐ There are other international students besides yourself

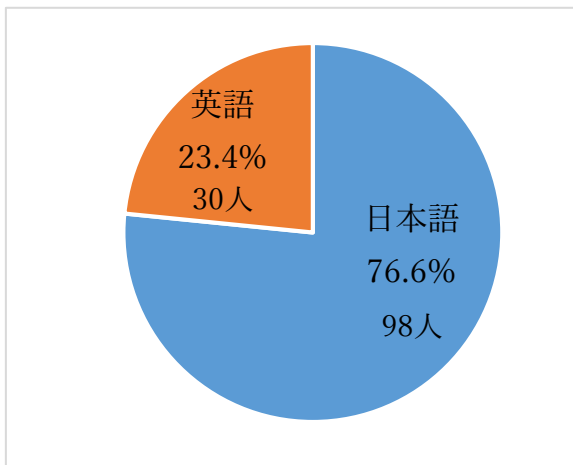
アンケート調査(Google フォーム)

つくば市の外国人居住者が店舗でどのように困っているのかを調査するためにアンケート調査を実施した。尚、本アンケートは外国人を主な調査対象としているため、アンケートは日本語と英語の両方で作成した。アンケートの概要は下の表の通りである。

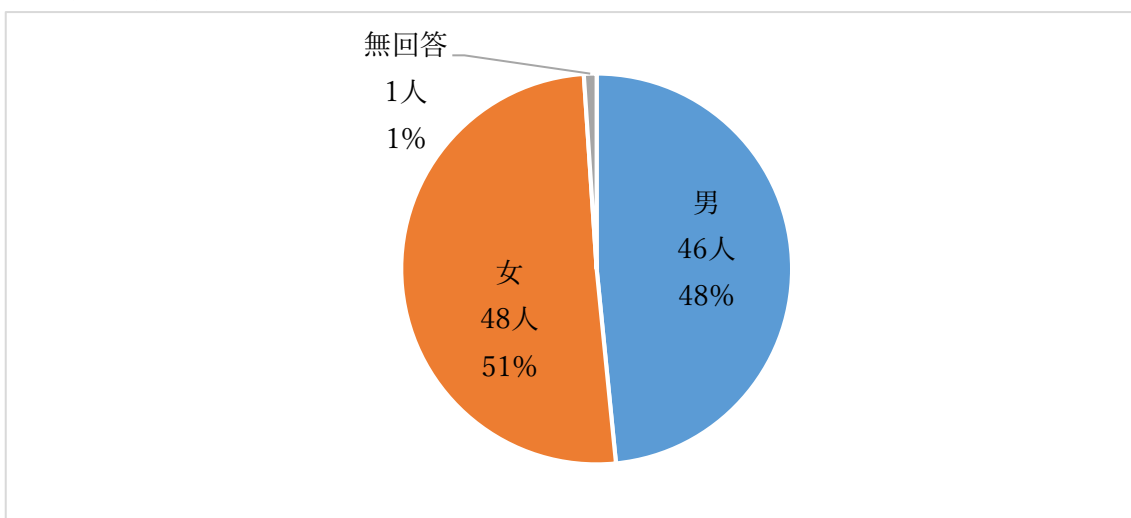
表 5.3

語学力と店舗利用の関係や学生アルバイトに関する調査	
対象	つくば市の外国人居住者
期間	2019/5/30～2019/6/8
方法	Google フォーム
言語	日本語と英語に対応
質問項目	回答言語選択
	個人属性
	言語能力
	困った経験
	アルバイトについて

回答者の選択言語



性別(N = 95)



sex(N = 30)

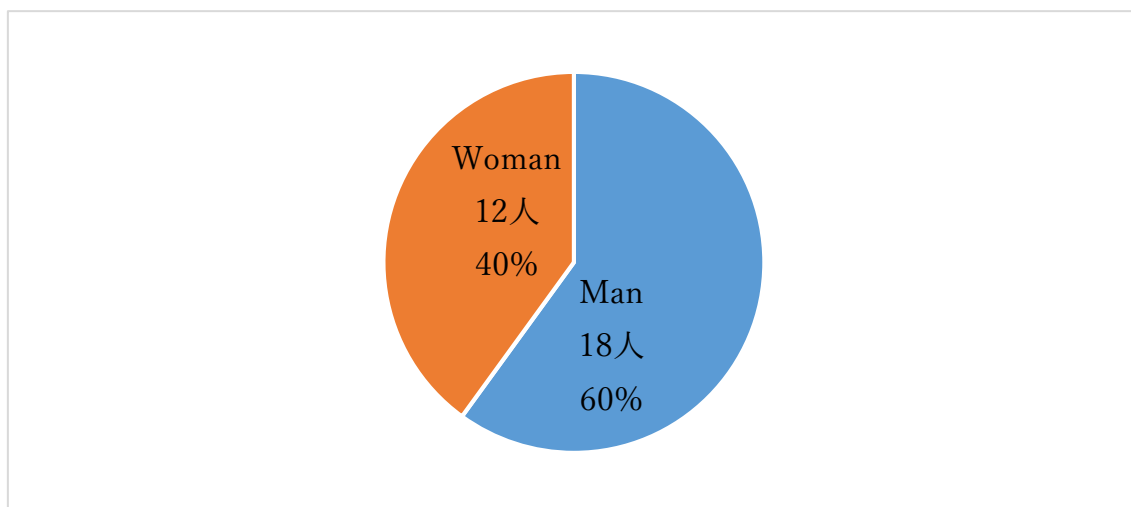


表 5.4

出身国	人数(人)
日本	65
中国	16
台湾	5
韓国	4
ウズベキスタン	2
マレーシア	2
ロシア	2
香港	1
ベトナム	1

出身国(N=98)

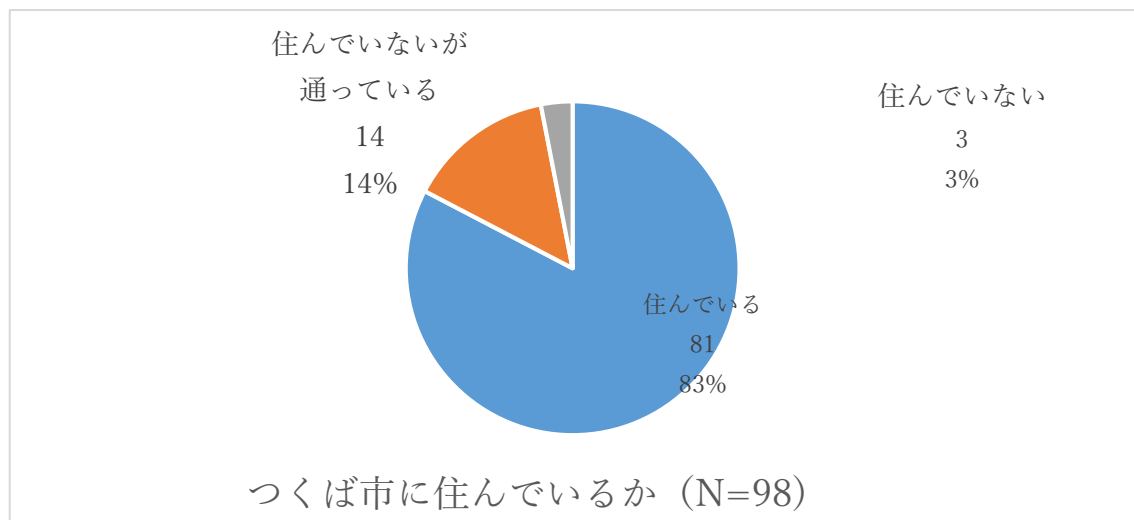
中国人の回答者は全員日本語で回答していた。

表 5.5

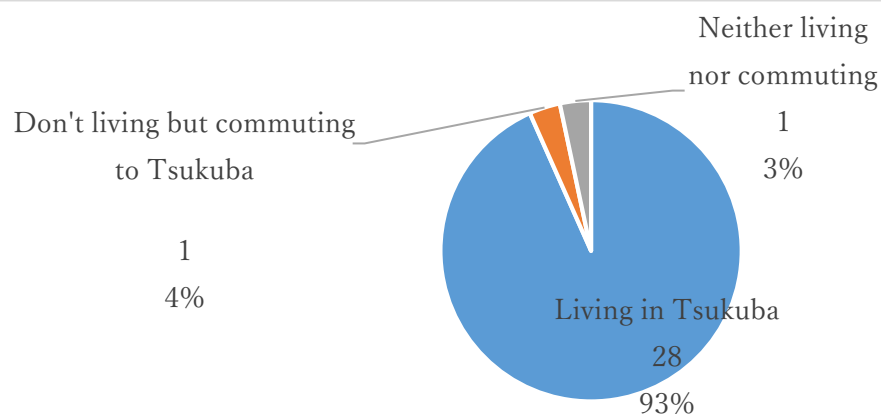
出身国	人数(人)
日本	1
韓国	5
タイ	1
ベトナム	2
フィリピン	2
インドネシア	3
アメリカ	2
フランス	4
マレーシア	4
スペイン	1
ブルガリア	1
チリ	1
ドイツ	1
オーストラリア	1
ウズベキスタン	1

出身国(N=30)

つくば市に住んでいるか(上 = 日本語回答、下 = 英語回答)

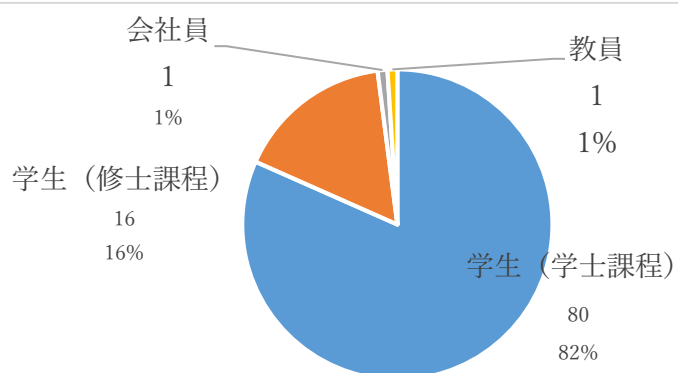


Whether live in Tsukuba or not.

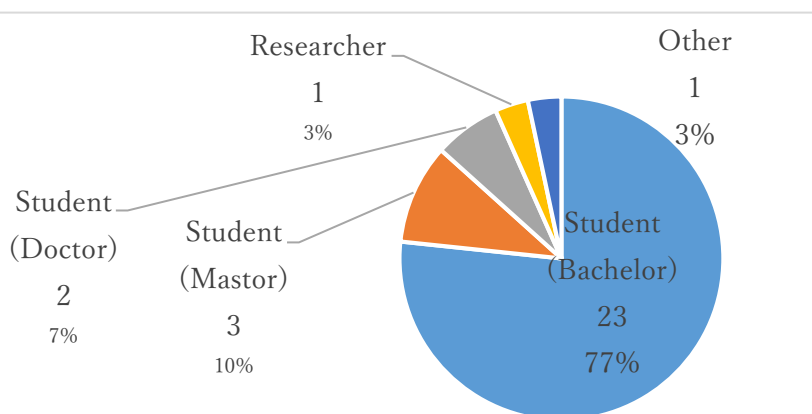


Do you live in Tsukuba City now or do you commute to? (N=30)

職業(上 = 日本語回答、下 = 英語回答)

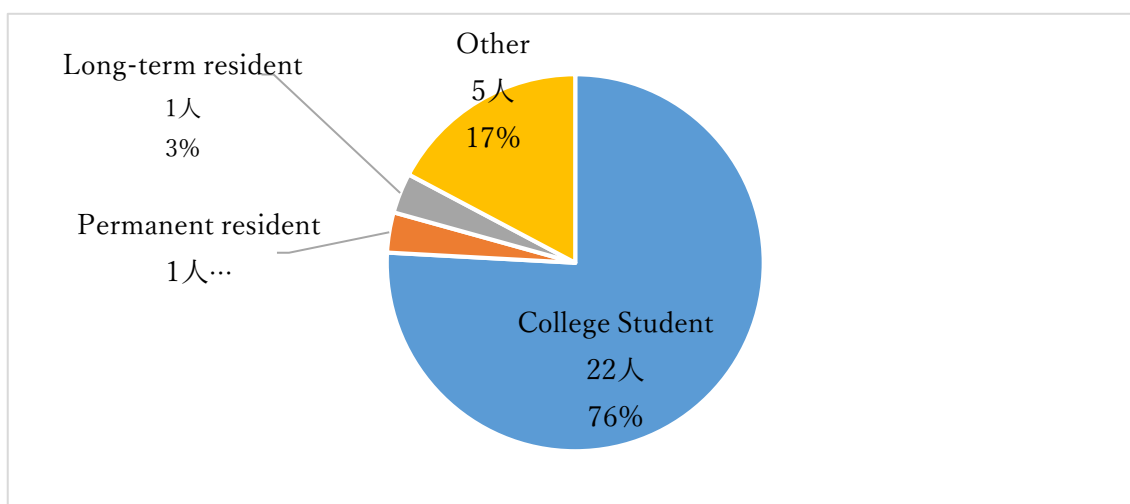
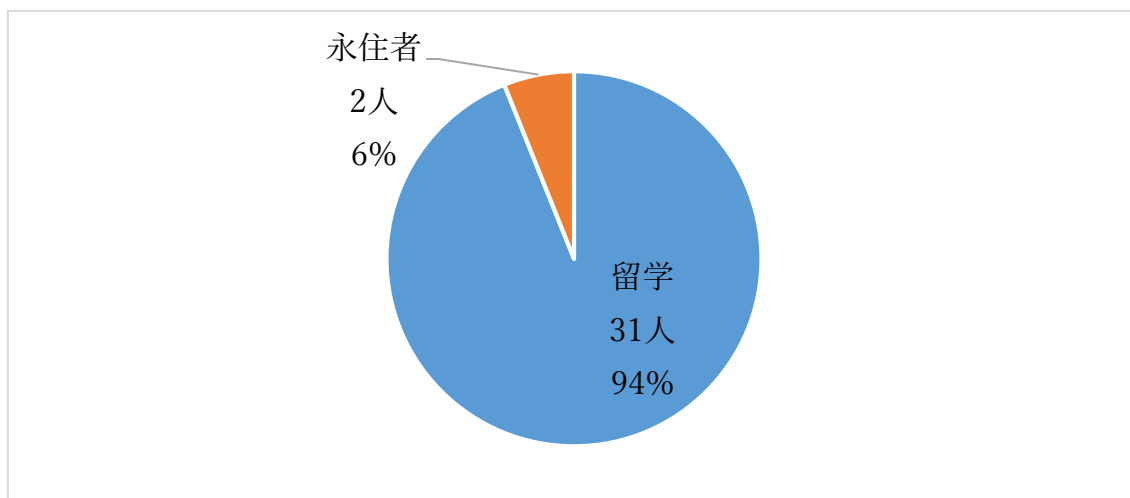


職業 (N=98)

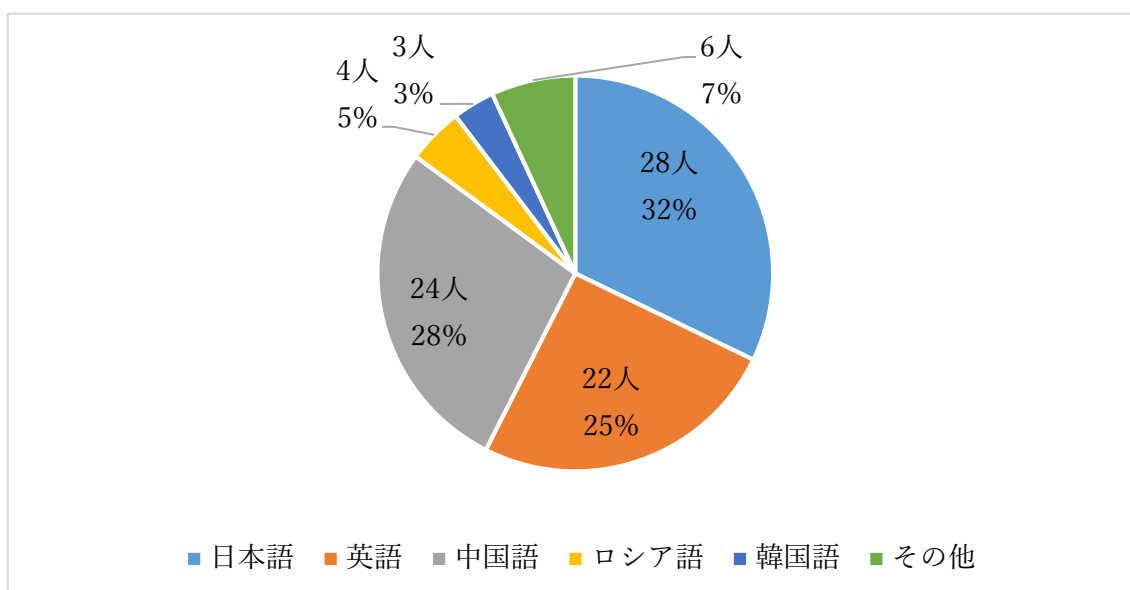


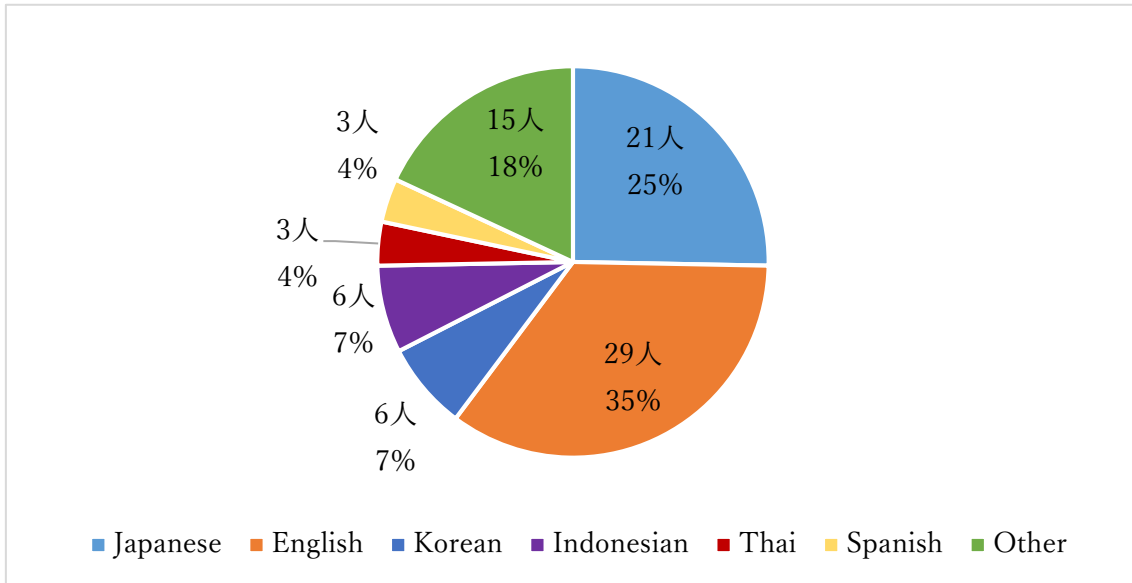
What is your occupation? (N=30)

在留資格(上 = 日本語回答、下 = 英語回答)

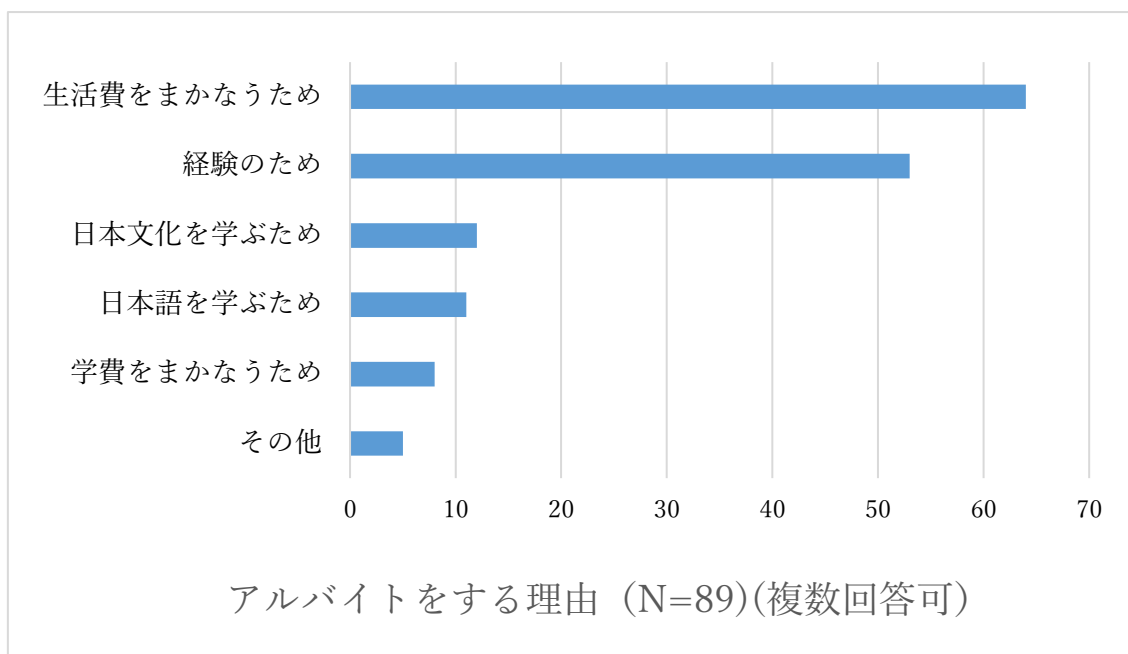


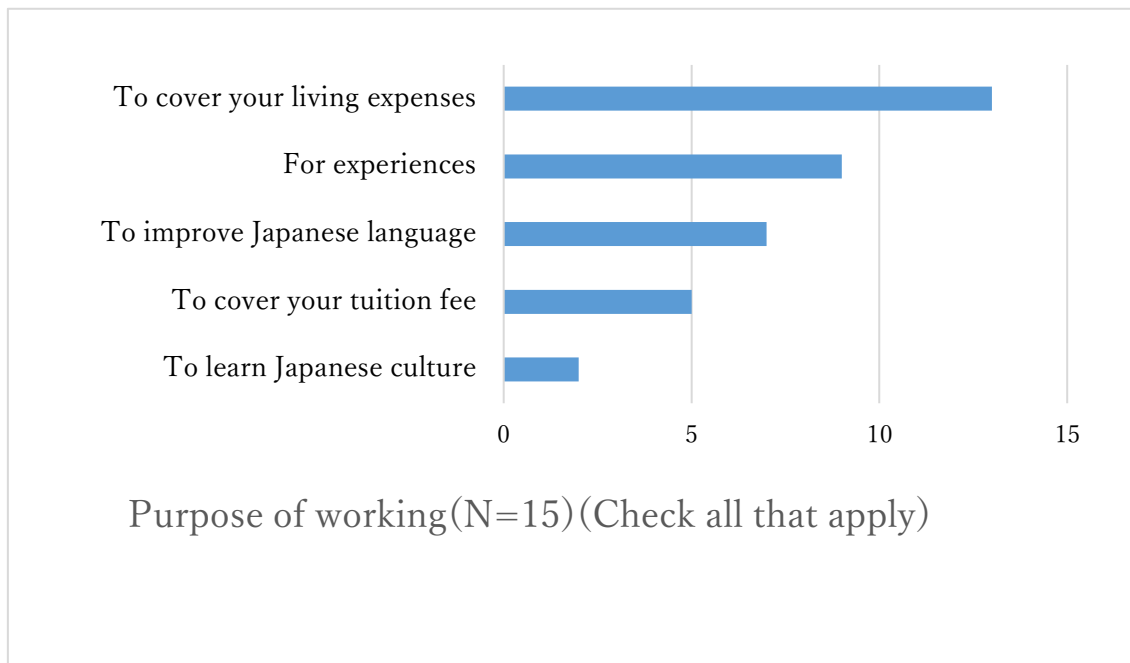
問題なく話せる言語(上 = 日本語回答、下 = 英語回答)



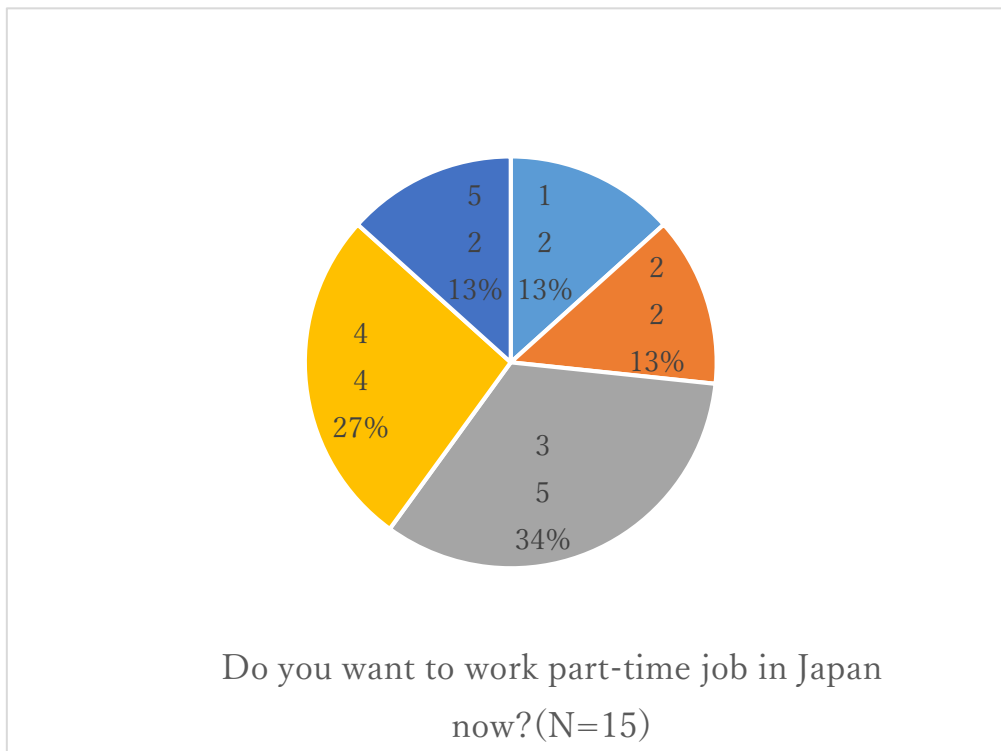


アルバイトをする理由(上 = 日本語回答、下 = 英語回答)

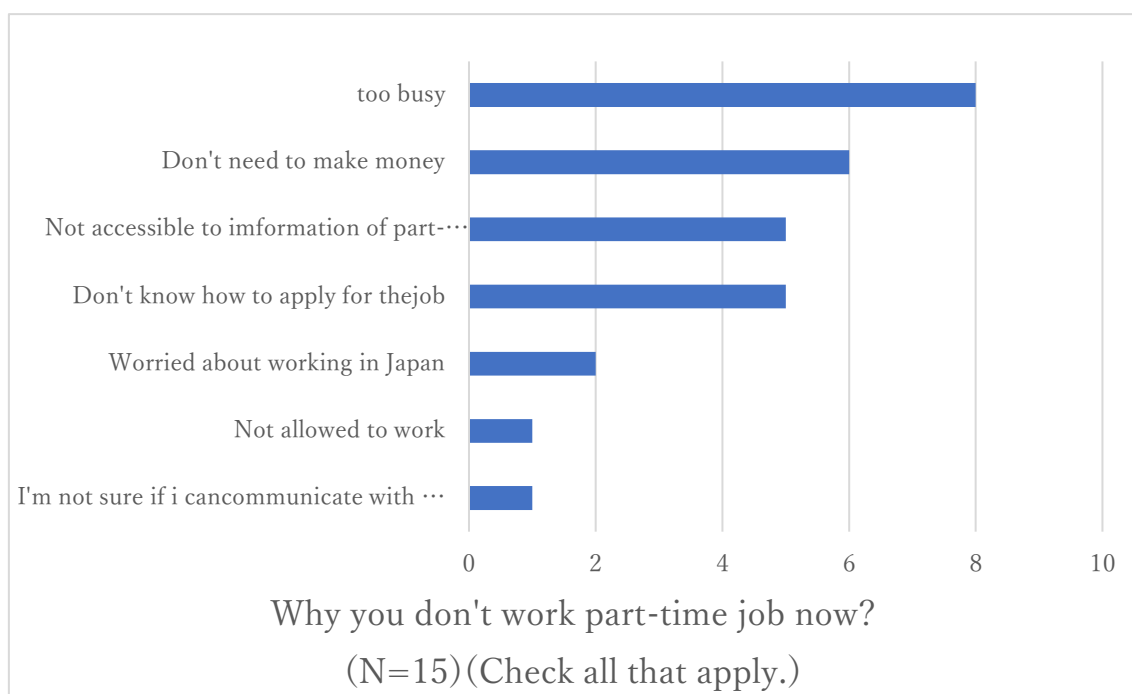
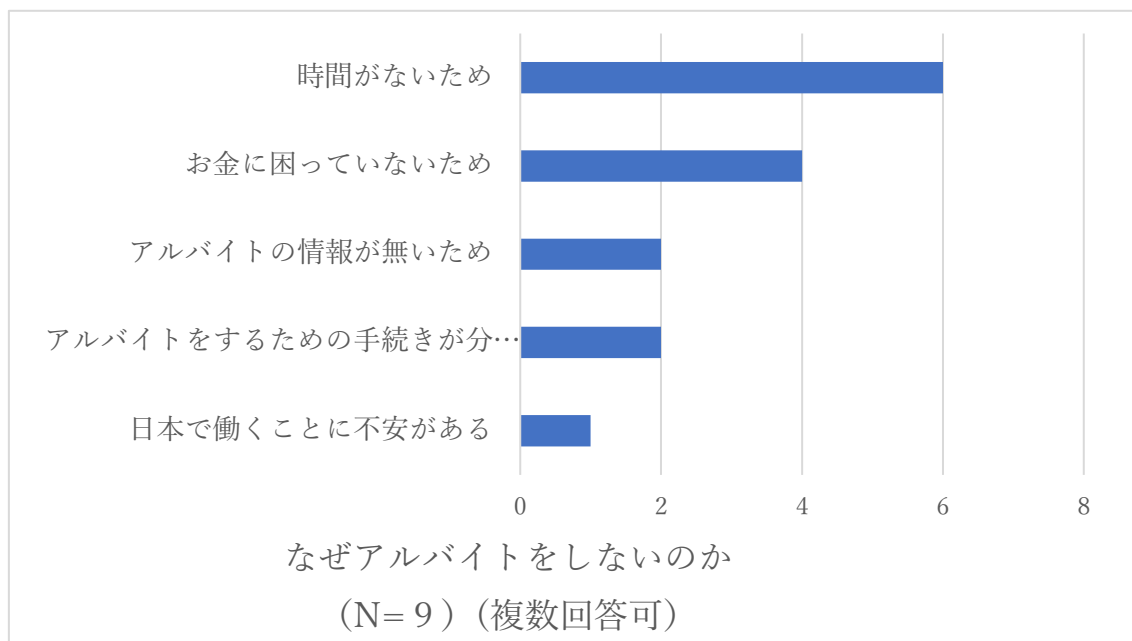




アルバイトをどのくらいしたいと思うか(1.したいと強く思う 5.したいと絶対思わない)



アルバイトをなぜしないのか(上 = 日本語回答、下 = 英語回答)



アルバイトをする目的は(上 = 日本語回答、下 = 英語回答)

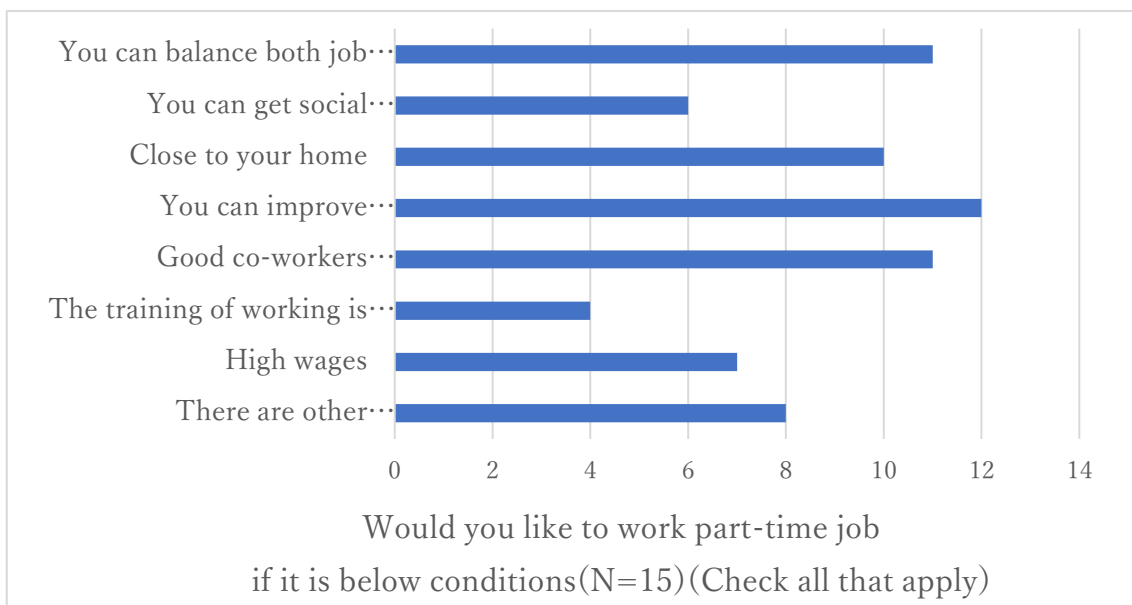
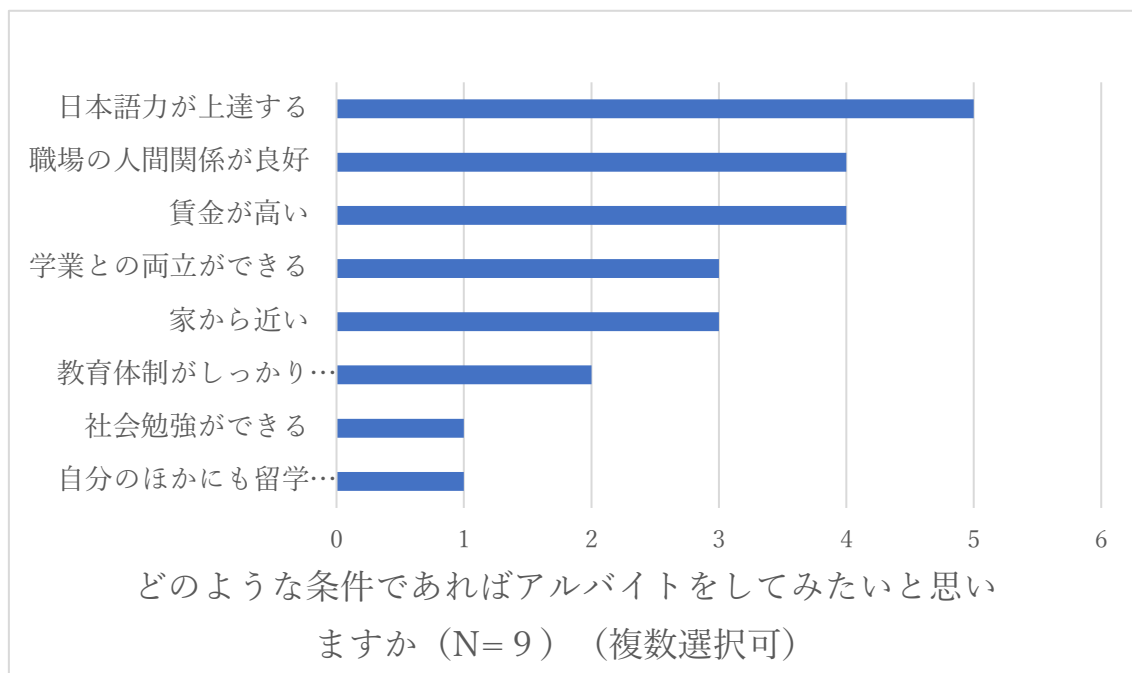


表 5.6 ヒアリング調査結果表

業種	店舗	外国人客への対応は 満足/不満足	外国人客の頻度	外国人客の属性 ・日本語能力	意識的な対応	対応方法	留学生に対して思うこと	バイトスタッフ 留学生/全体
コンビニ・スーパー	A	満足	少ない	ー	なし	場合に応じて（留学生スタッフ含む）	1）コミュニケーションとれるといいが人手不足のためとりあえず採用している	11/15 人
コンビニ・スーパー	B	満足	多い	留学生→話せる	なし	場合に応じて（留学生スタッフ含む）	1）筑波大の留学生に対しては特に偏見がない日本語がしっかり話せればOK	10/20 人
コンビニ・スーパー	C	満足	多い	留学生→話せる	なし	場合に応じて（留学生スタッフ含む）	1）スタッフに求めることは、日本人・外国人変わらない。日本語の細かいところに不安があるので、できれば日本人スタッフが望ましい。外国語が話せることを利点とは特別思わない	3/25 人
コンビニ・スーパー	D	満足	多い	留学生→話せる	なし	場合に応じて（留学生スタッフ含む）	2）日本語での受け答えがうまくない人は採用しない。文化の違いには寛容に応じる。多言語を用いた対応には期待がある	13/27 人
コンビニ・スーパー	E	満足	少ない	ー	なし	場合に応じて（留学生スタッフ含む）	1）スタッフに求めることは同じ。日本語能力が低ければ不採用することも。外国人の方が懸命な印象	1/25 人 （＋一般外国人1人）
コンビニ・スーパー	F	満足	人数不明、毎日 は来る	属性不明、話せる 客多い	あり	水の自販機、レジの精算 方法に、英語、中国語表 記	除外）面接で判断して雇うので特に抵抗はありません。大変期待している（建前）	5/73 人
ファミレス	G	満足	少ない	ー	なし	（＋外国語ができるス タッフ・留学生）	モラルが心配。スタッフのベトナム人同士、良い 刺激	3/34 人
ファミレス	I	満足	多い	留学生→話せる	あり	メニューの英語表記 （＋外国語ができるス タッフ）	1）留学生の人手が必要。ある程度の日本語能力 があればOK。多言語能力への期待はない。	15/20 人
ファミレス	J	満足	多い	定住者→話せない	あり	タブレット通訳	3）雇うことに抵抗あり。理由は、以前いた留 学生スタッフが不真面目だったことと、言語への不 安	0/26 人
ファミレス	K	不満足	多い	ランチ：研究者→ 日本人と一緒に ディナー：定住者 （？）→話せない	あり	メニューの英語表記、簡 単な英会話研修（＋外国 人スタッフ）（翻訳機の 導入検討中）	1）スタッフに求めることは同じ。日本語ができ ない人は採用断る。過去の経験から、中国人男性 には悪印象。おもてなしの文化を学びたい人が向 いているのでは？	4/45 人 （＋一般外国人 2人）
ファミレス	L	不満足	多い	会社員→日本人と 一緒に	あり	外国人対応指導（＋英語 ができるスタッフ）	1）日本語話せない外国人でも裏方で働いてもら う。日本語ができればホールも。一生懸命に働い てくれるなら問題ない。	0/20 人
ファミレス	M	不満足（満足？対応 の改善を考えている のか、という意味で は不満足かも）	多い	研究者→日本人と 一緒に	あり	タブレット通訳（注文用 のタブレットが4か国語 対応）	2）長期的に勤務できないことがあるのはバイト の条件に不適合。グローバル化を意識しているの で、多言語対応や世界のおもてなしができること に期待	0/34 人
アパレル	N	満足	少ない	ー	なし	場合に応じて（留学生ス タッフ含む）	2）抵抗はない。日本語がある程度できるのであ ればOK。むしろ日本人にはない文化面など、面 白い面がありそう。	1/9 人
アパレル	O	満足	少ない	ー	あり	タブレット通訳	2）日本語能力が十分にあれば何も問題ない むしろ多言語ができるとプラスの印象	0/2 人
アパレル	P	不満足	多い	研究者、その他→ 話せない人もいる	一部あり	スタッフで対応の意思統 一？（簡単な英単語暗 記、Google翻訳などス タッフ個人による対応）	2）雇うことに抵抗はなく、むしろむしろはグロー バルな会社なのでもっと留学生の力を借りたい。 外国人客とのコミュニケーションを期待している が、社会のルールを知り、礼儀を磨いてもらいた い。日常会話に困らない程度なら日本人と区別な く雇う	0/31 人
アパレル	Q	満足	多い	留学生→話せる	一部あり	「お一人様一着まで」の ようなポップは日中英対 応（＋外国語ができるス タッフ・留学生）	1）日本語でのコミュニケーションは取れるほう がよい。雇うことに抵抗はなくむしろ助かってい る。日本人と外国人で雇う際に区別はしていな い。	10/65 人
アパレル	R	満足	多い	ー	あり	よく使う英語のテンプレ （＋外国語ができるス タッフが常時いるように している）	1）コミュニケーション取れば日本人との区別 はない。言語面では特に求めることはなく、前向 きな人を雇う。	2/23 人
アパレル	S	不満足	多い	留学生→話せる 研究者、その他→ 話せない人いる	一部あり	キャンペーン時は外国語 表記あり（＋外国語がで きるスタッフ・留学生）	1）抵抗はない。日本語で日常会話できるくらい なら雇う。面接して生活面に問題なければ雇 う。（時間を守るとか）	2/22 人

【表への記載基準】

○外国人客への対応は満足/不満足

店の主観を、満足/不満足 of 2 つのみに分ける。

現状の対策を改善することが、費用便益的にプラスであると考えている場合を「満足」、マイナスと考えている場合を「不満足」と定義した。

○外国人客の頻度

(コンビニ・スーパー) 多い; 「1 割」 ~ 「半数」 / 少ない; 「1 日 3、4 人」 など

(ファミレス) 多い; 「1 割」 ~ 「半数」 / 少ない; 「週 4、5 組」 など

(アパレル店) 多い; 「1 割」、 「毎日」 / 少ない; 「週 2、3 組」

○外国人客の属性・日本語能力

頻度が「少ない」の店は、属性について触れる必要がない

日本語能力は、・留学生→話せる・研究者→日本人と一緒に来る・定住者→話せない と分類する。

○意識的な対応・対応方法

(意識的な対応) とは、・タブレット通訳・メニューなどの外国語表記・簡単な外国語の研修・外国語のテンプレート を表す。

(意識的でない対応) とは、日本人・外国人スタッフ関係なく、外国人客に場合に応じて対応している場合は、意識的な対応をしていない、と分類する。

○留学生に対して思うこと

店の留学生の雇用についての考え方は 3 パターンに分類する。1. 日本人・留学生関係なく、スタッフに求める能力は同じ 2. 留学生の多言語能力に期待がある 3. 過去の経験から、留学生スタッフに抵抗がある

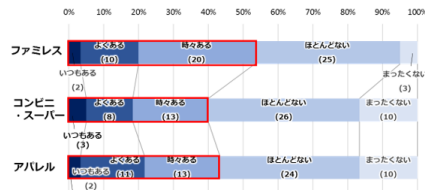
店への報告書

つくば市内の外国人顧客をお店に。

～多言語対応と留学生アルバイト～

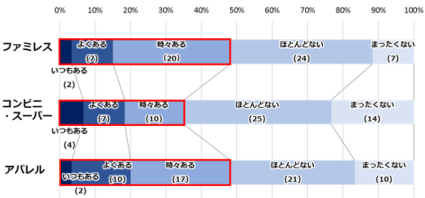
【つくば市に住む外国人が感じていること】

つくば市に住む外国人にメニューや商品に表示されている言語が分からず、困ることがある頻度を聞いたところ…



→どの業種も、メニューなどの多言語表記によって改善する必要がある

店員の使う言語が分からず、困ったことがある

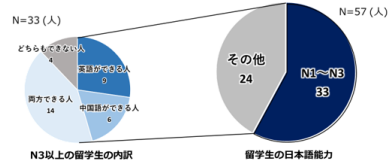


【つくば市の留学生】

日本語での日常会話を問題なく話せる

つくば市の留学生の数は…

約1380人(アンケート調査から概算)



さらに…

つくば市の留学生のうち

日本語が日常会話レベルかつ、英語か中国語の少なくともどちらかは話せる人は

51%(アンケート調査より)

→留学生の雇用により店の多言語化が見込める

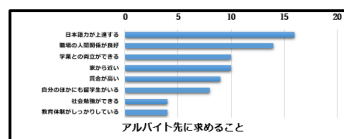
つくば市で店舗に改善を望む外国人は…

約3860人(アンケート調査から概算)

留学生アルバイトの雇用は、

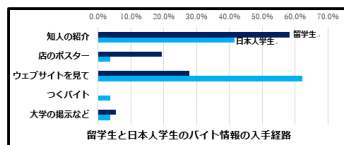
言語面の1つの解決手段。

留学生はどのような条件だったらバイトをするのか…



アルバイトをしていない留学生にどのような条件だったらアルバイトをするか

聞いたところ… 職場の雰囲気が重要。



日本人と留学生のアルバイト情報の入手経路を聞いたところ…

留学生の情報は知人の紹介中心。

職場の雰囲気が知ることができて、留学生にとって魅力的で広まりやすい制度が必要なのでは…

提案

私たちは留学生のアルバイト先の選択数を広げるための1つの手段として以下のシステムを検討した。

『アルバイト体験システム』



アルバイト体験システムの長所

留学生側	店舗側
<ul style="list-style-type: none"> 職場の雰囲気や業務内容を知ることができる 自分の能力が通じるか、利用できるかわかる →自分に合ったアルバイトができるので長く続けられる 	<ul style="list-style-type: none"> 留学生の能力を実際を知ることができる 留学生に対してのイメージが変わる 結果的にアルバイト採用の効率が上がり、人手不足解消にもつながる

