

【研修案】

May English 内藤真由美

『外国人従業員向けビジネスマナー』（日本語・英語）

『外国人受け入れ日本企業の心構え』（日本語）

【研修目的】

外国人・日本人が互いの異文化を受け入れることで、ストレスのない労働環境を構築する

【目次】

1. 講師プロフィール
2. 研修内容 ～2種類～
 - ① 外国人向け P.4
 - ② 日本人向け P.6
3. 研修の特徴や新規性・優位性



1. 講師プロフィール

May English 代表 内藤真由美

<https://may-english.com/>

『受講生の声、人事部の方の声』も掲載しています。

【職歴】

- キャセイパシフィック航空(香港在住 CA、広報担当)
- ガルーダインドネシア航空(機内通訳)
- 英国大使館(通訳)
- 国際イベント(スポーツ・見本市・展示会での通訳 マネージメント)

【現職】

- 企業・官公庁向け研修・講演講師
- 大学・専門学校非常勤講師 (講師歴 23 年)

【専門分野】

- ビジネス英語 (4 技能)
- プレゼンテーション
- 異文化理解 (異文化コミュニケーション)
- ビジネスマナー 〔全プログラムを日本語・英語で実施〕

【資格】

- 英検 1 級
- TOEIC (L&R) 980
- 交流分析士 1 級 (心理学)

【主な登壇実績】

異文化理解(欧米、アジア、中東)	藤沢市 茨城県 日立グループ JR 東日本 JTB
接客英語	農林水産省 埼玉県 京成グループ 全日空ホテル
TOEIC スコアアップ	外務省 日産自動車 明治大学 神田外語学院
英語学習モチベーションアップ	経済通産省 茅ヶ崎市 学習塾 日立グループ
英語プレゼンテーション	SMBC コンサルティング 名古屋商科大学
マインドセット	渋谷区 千葉県 第一ホテル JR 東日本
外国人従業員向けビジネスマナー	五洋建設 UD トラックス トピー工業 公開講座
外国人従業員受け入れ側の心構え	トピー工業 公開講座

【国際イベント実績】

- 2019 ラグビーワールドカップ (スポンサー付き VIP 対応スーパーバイザー)
- 各種展示会・見本市 (通訳、マネージメント)
- 2020 オリンピック・パラリンピック VIP 対応スーパーバイザー (内定)

【メディア出演】

テレビ	BS-TBS 「Live-Love Eve」 ビジネスマナー編 お見合い編
ラジオ	レディオ湘南「国際マナー ～オリンピックパラリンピックに向けて～」 FM 湘南ナパサ「この人と 60 分」

文化のギャップを埋める『新しい企業研修の企画・実施』に至った背景

外国人雇用受け入れ拡大に伴い、

『外国人従業員向けビジネスマナー』及び、『受け入れ企業側の心構え』研修カリキュラム作成、登壇が増加しています。「外国人と日本人との文化・価値観・生活スタイルのギャップによって起こる問題を解決するシステムを作ってほしい」という企業側からの要望から始まりました。言語コミュニケーションにとどまらず、異文化理解をすることで『外国人との円滑な関係』が可能になる、との一貫したテーマでの研修実績から、**双方が困っているところから発生するニーズに応えるための、新規プログラム**です。

36年に渡る、20か国以上の外国人とのビジネス経験から開発したオリジナルです。類を見ない外国語での日本式ビジネスマナー研修が可能なのは、航空会社勤務時に、アジアを中心とした外国人従業員への指導経験があります。

2. 研修内容 ～2種類～ ①外国人のみ ②日本人のみ

文化のギャップを埋める企業研修の企画・実施

【文化のギャップを埋める研修システム】 ワーク 60% 講義 40%

『言語・文化・価値観・生活スタイルのギャップを乗り越えられず、互いにストレスを感じてしまう。結果として外国人従業員が、すぐに他社に転職してしまう』という課題を解決し打開するための新しい発想のプログラムです。

日本語能力向上や、法的な支援をする専門家は多く存在します。しかし、マインド面の問題を解決できる新しい独自のプログラム（外国人向け、日本人向け）を提案、実施できる研修事業者は類を見ません。

【日本人チーム、外国人チームに分けた研修で悩みを解決】

同じ企業で働く『外国人従業員、受け入れ側の日本企業』双方から、『現状困っていること、不安に思っていること』をオンラインもしくは、現場で聴き出します。グループ研修前に、聴き出したニーズに沿った『その企業ならではの研修システム』を2種類の研修スタイルにオーダーメイドします。研修では、例えば、実際に起こりうる様々な事例を提示し、「あなただったらどうしますか」と各チームで解決策を考えてもらいます。そして、講師が、各国籍の特徴を挙げながら最善の解決案を示します。

『外国人向け → 日本人向け』の順で実施することで、自社の外国人従業員の課題点、アプローチ法を盛り込んだ『受け入れ企業側の心構え』研修の実施が可能になります。

安心して働ける環境システムを応援します

外国人従業員向けビジネスマナー研修編

対面 オンライン 26名まで

対象者

- ① 日本企業で働く予定の、不安を抱えている外国人従業員
- ② 既に課題を抱えている外国人従業員

目的

〈ストレスなく継続勤務できるためのビジネスマナーを体得〉

- ① 日本の企業風土についての理解
- ② ビジネスマナーの体得
- ③ コミュニケーションスキルの強化
- ④ 上司・先輩から信頼される指示の受け方、報告・連絡・相談方法

本研修の特徴

- ① 各項目がなぜ必要なのかに気づき、体得できる。
- ② ワーク（ケーススタディ・ディスカッション・ロールプレイ）を通して、現場で起こりえる場面をイメージしやすく、不安点が払拭できる。
- ③ 心理学手法を用いることで、自発的に気づき、モチベーションアップにつながる。

プログラム例

7時間

Warming up 9:00 - 9:15

- 【ワーク】 挨拶じゃんけんゲーム
- ☞ 気づきを交換し異文化につなげる。
- 受講生の緊張を解き、発言しやすくする効果がある。

日本の企業風土

9:15 - 10:15

1. 異文化理解

- 【ワーク】 自国と日本の違いについてディスカッション
- ☞ 日本（人）の文化、習慣、考え方と、自国（人）との違いに気づく。
- 異文化の中でコミュニケーションするときに大切なことを知る。
- 『主張の文化 vs 察しの文化』を理解する。

2. 日本の組織・商習慣を知る

- 【ワーク】 ケーススタディ
- ☞ 想定された場面から、自国とのビジネスマナー・商習慣の相違に気づく。

日本企業の社会人としての心構え 10:25 - 11:30**1. 学生から社会人へ** （新卒の場合）

- 【ワーク】 社会人になると変わる点についてディスカッション
- ☞ 学生と社会人の違いに気づき、意識転換を促す。

- 1) 企業の目的
 - 2) 組織とは
 - 3) 仕事に取り組む基本姿勢
 - 4) 指示命令の受け方 [ロールプレイ]
 - 5) 報連相 [ロールプレイ]
2. 日本の組織の基本的ルール 11:30 - 12:00
- 1) 時間管理
 - 2) 健康管理
 - 3) 守秘義務
 - 4) 公私の区別とけじめ
 - 5) チームワークと責任感

ビジネスマナーの基本 13:00 - 14:40

【ワーク】第一印象 ・ 身だしなみ ・ 挨拶 ・ 名刺の授受
 企業訪問・来客対応 (訪問前の準備 ・ 訪問先での振る舞い ・ 席次)

チームワークの重要性 14:50- 15:30

【ワーク】コミュニケーションゲーム [ペーパータワー・ボールコンペ]
 ☞ 人間関係とコミュニケーションの重要性に気づく。

総合ロールプレイ 15:40 - 16:45

3 ケースをペアで選択 ➡ 事例研究 ➡ ロールプレイ練習 ➡ 発表 ➡ コメント

- ◇ ケース1 指示命令を受ける。
- ◇ ケース2 報告・連絡・相談をする。
- ◇ ケース3 企業訪問する。

決意表明 16:45 - 16:55

外国人従業員受け入れ企業側 研修編 対面 オンライン 50名まで

対象者

- ① 外国人従業員を受け入れるにあたり、不安を抱えている企業
- ② 既に、外国人従業員を受け入れて、課題を抱えている企業

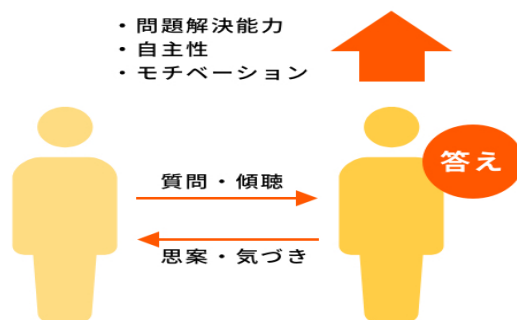
目的

- ① 外国人、日本人がストレスなく働き続けるために必要なことに気づき、意識化する。
- ② 文化や価値観などの違いを克服する解決策を知る。

本研修の特徴

- ① ワークを通して受講者同士が考え、体験を「共有」し、解決策に気づく。
 - ② ヒアリング事例、講師の体験事例を通して、文化の違いへの対処法を知る。
 - ③ コミュニケーションの取り方ワークを通し、お互いのギャップの克服方法を体得する。
- ✓ アサーション： 言いたいことをため込まず、相手の気持ちも大切にしつつ、上手く伝える方法。
 - ✓ コーチング： 傾聴 → 観察や質問、提案をする → 自ら考え行動する → 目標達成する手法。

コーチング



プログラム例 『外国人従業員向けビジネスマナー』

1. Warm up (25分)

- [ディスカッション] ① 外国人従業員を受け入れることで、不安に思っていること。
(既に受け入れていて) 困っていること。
- ② 企業側が期待していること。
 - ③ 外国人従業員が期待していること。

☞ 人間関係・信頼関係を構築する ～共にストレスなく働くを目指すために、必要なことを知る。

2. 異文化理解 (25分)

[ディスカッション] 外国と日本の文化・習慣・考え方が「違う」と感じることを。

☞ 多様な文化や価値観の違いに気づく。

- ① 異文化の中でコミュニケーションするときに大切なことを知る。
- ② 認識する・安心を与える・感謝を伝える
- ③ 「主張の文化 vs 察しの文化」を理解する。

☞ 相互理解の重要性

3. コミュニケーションの取り方 (45分)

日本のビジネスマナー・ルールの伝え方を知る。

- 1) 共にストレスなく働くために必要なこと・理由を言語化する。
- 2) [ロールプレイ] アサーション
お互いに気持ちよく自己表現をするための、コツを習得する。
- 3) 言葉以上に大切なことを知る。
メラビアンの法則

休憩(10分)

4. ビジネスマナー・企業風土を教える (30分)

[ケーススタディ] 名刺交換 ～ チェさんの場合 ～

☞ 様々な場面でのマナーの「なぜ」に応える責任に気づく。

[ロールプレイ] 3-2) で学んだアサーション手法を用いる。上司役、外国人従業員役

- ① なぜ、新人は会議室で、ドア付近に座らなければいけないのか。
- ② なぜ、会議や交渉で、結論が出るまで長いのか。
- ③ なぜ、日本人はマナーに関して厳しいのか。

✓ 他にご希望事例がありましたら差し替えます。

✓ 研修冒頭のディスカッションで、相応しい事例が出た場合には、臨機応変に差し替えます

5. モチベーションアップの図り方 (40分)

[ケーススタディ] チームワーク ～ マービンさんの場合 ～

☞ 「この会社で働き続けたい」～ やる気を引き上げるためのアプローチ方法を知る。

[チームビルディングゲーム] (時間により省く場合もあります)

方法：15個のコップにボールを入れるゲームをチーム間で競争する。

効果：迅速に正確に目標達成するために、何が大切かに気づく。

☞ コーチングの重要性に気づく

5. まとめ(5分)

明日からできること

3. 研修の特徴や新規性・優位性

世の中にない初めてのオリジナル研修

現場ですぐに役立つ『配布・スライド資料、カリキュラム』は全て、May English のオリジナルです。これを可能にした理由は以下です。

- ✓ 外国人雇用における法律、語学教育を支援する専門家は数多くいますが、文化・価値観・生活スタイルのギャップに困っている現状を解決できる研修を、日本語・英語で提供できる専門家は存在しません。May English は、① 語学スキル ② 外国人とのビジネスの知識 ③ ファシリテーション力(プロジェクトをスムーズに進行させる)④ 心理学手法 を持ち合わせているため、効果的な研修を可能にします。
- ✓ 香港を拠点とするキャセイパシフィック航空時代、11 か国出身の仲間と共に働き、世界中で自社のサービスをプロモーションする体験をしました。これらの経験を通して体得した『異なる文化、習慣を持つ外国人との誤解のないコミュニケーション構築方法』は、実現性が高いものと評価を頂いております。
- ✓ ガルーダインドネシア航空(通訳)、及び、英国大使館(通訳)での異文化体験によって体得した、独自の『企業 風土の違いを相互理解する方法』は、体験したものしか知り得えない内容であり、日本人、外国人双方の好奇心を掻き立て、積極的に課題に取り組む姿勢を引き出します。
- ✓ 23 年間、継続している英語・異文化理解研修では、心理学の手法で『やる気にさせる』が『現場の生産性向上』を実現させています。それ故に、企業・個人から信頼され、継続した研修依頼を頂いています。この手法は『外国人従業員がストレスを感じずに、すぐに辞めない』独自のプログラムを可能にしています。

体験談により理論が本物になる

体験談を盛り込むことで、カリキュラム各項目における解決策により「わかった！なるほど！」と受講生を納得させることができます。それは、必ず「なぜ、その解決策が最善なのか」という体験から得た理由を示すからです。長年の海外とのビジネスで経験した事例によって、外国人とのギャップの解決法が明確にわかり、現場ですぐに役立つと実感させることができます。

体験談を活用した理論は、机上の学問だけでは習得できない、他社が模倣できない点です。

アジアに精通した英語とビジネスマナーの専門家

この度のテーマでの登壇依頼を 2018 年 12 月に、ある大手企業さまから頂きました。2019 年 4 月に入社する外国人従業員(インドネシア、スリランカ、フィリピン、インド、ベトナム、中国)向けに、日本式ビジネスマナーを 7 時間、英語で教えてほしいとの要望です。

May English に依頼があった理由は、『英語・ビジネスマナーの知識+海外ビジネス経験』を併せ持つ専門家だったからです。特に、May English の強みは、多くのアジア人と交流した経験から得た、彼らの特性を熟知している点です。