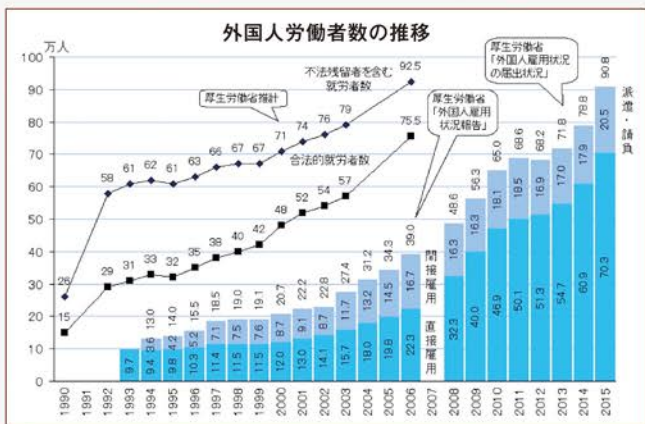


# 壊れゆく“若者たち”

## 『File.43 デジタル症候群 ～雇用にみる日本の未来』

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii



出典：2003年までの厚生労働省推計は厚生労働省「外国人労働者の雇用管理のあり方に関する研究会」資料(2004.1.16)、2006年は厚生労働省職業安定局「6月の外国人労働者問題啓発月間の実施について」(2008.5.30)、棒グラフは厚生労働省「外国人雇用状況報告」(各年6月1日末)および「外国人雇用状況の届出状況について」(各年10月末現在)

日本の労働者の雇用における環境の変化に不安を感じます。前提として、自身が運営を行っているコールセンターのオペレーター求人も10年前と比べて大きく変化しており、優秀なアルバイト人材の確保が困難になっています。その背景に、東京で求人倍率が2.06(2017年3月)という時代を迎えていることが挙げられます。これは1人の求職者に対して2件以上の求人がある状態を示しており、市場に働き手が溢れていない状況が見取れません。求職者がラクで高賃金の仕事を選

んでいく傾向なのです。一方、最近ではファストフードやコンビニの店員に外国人労働者が非常に増えました。実際、先日ふと入った近所のコンビニで流暢な日本語を話す外国人が3名カウンターで働いていたのですが、その店内には日本人の店員がいなかったことに驚きました。外国人店員が最も多いという新宿周辺のコンビニでは、外国人店員の比率が40%を超えているというデータがあります。このようにコンビニやファストフードのような労働形態を選ぶ人口が減少しているのです。実際、言葉使いや接客態度、価値観の問題で否定的な話題も先行しますが、日本人が選びたがらない仕事を埋めてくれていると考えたら、今の日本人にとって、とても都合の良い



**Profile**  
 東京都大田区生まれ。  
 英国ウエールズ大学MBA(経営管理修士)。  
 日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。  
 (株)グッドクロス取締役COO  
 長年コールセンター運営に携わり、人と人のコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。  
 beccall1031642012088  
<http://www.beccall.jp>

い存在であることに間違いありません。サービス業に限らず、日本の製造業や介護等々も外国人労働者の力で成り立っています。

問題は日本人そのものです。外国人労働者の雇用は、経費削減目的としての観点も存在します。日本人が仕事を選り好みし、日本の仕事の根幹を外国人に預け、その未来を考えない状況が見られます。つらい仕事、きつい仕事を外国人労働者に頼る形にしているのか、雇う側の安易さの問題か、雇われる側の無意識の問題か、あらゆる立場の人がキッチンと考えて判断していかなければ、日本国内のサービスの在り方のバランスが崩れると考えられます。