



## 外国人社員の視点と発想を活かし、 日本の医療サービスを 外国のお客様へ届ける

### 会社概要

【翻訳・学術・専門技術サービス】

かぶしきがいしゃ

## 株式会社コノミティ

社員数	25名
住所 (大阪支店)	大阪府大阪市淀川区宮原3丁目3番34号 新大阪DOIビル8F
資本金	4,500万円
URL	<a href="https://conomity.co.jp">https://conomity.co.jp</a>



### 外国人社員について

外国人採用を始めた時期	2018年より	外国人社員の人数	8名
外国人社員の国籍	中国、ベトナム	職務内容	医療ツーリズムコーディネート業務、特定技能外国人支援業務

### MEET IN OSAKA 活用事例

#### ✓ 活用したこと

- ・対面合同企業説明会（令和5年10月）
- ・オンライン人材検索・マッチングサービス
- ・運営事務局との個別相談・コンサルティング
- ・働く外国人材コミュニティ交流会

#### ✓ 結果

2024年春入社 医療ツーリズムコーディネート業務 3名採用（国籍：中国1名/ベトナム2名）

#### ✓ 工夫・良かった点など

- ・対面合同企業説明会では、職務内容を詳しく説明したことで、10名超の来場者から履歴書を送ってもらうことができた。
- ・運営事務局による個別相談（コンサルティング）では、医療分野に限らず幅広い業界の人材を対象とするよう後押ししてもらい、ポテンシャルが高い人材を採用できた。
- ・外国人社員が集まる「働く外国人材コミュニティ交流会」では、普段やや控えめな外国人社員が積極的に周囲と関わろうとしている様子が見られ、新たな一面を発見できた。

## お客様のニーズに沿って、最適な日本の医療サービスを紹介

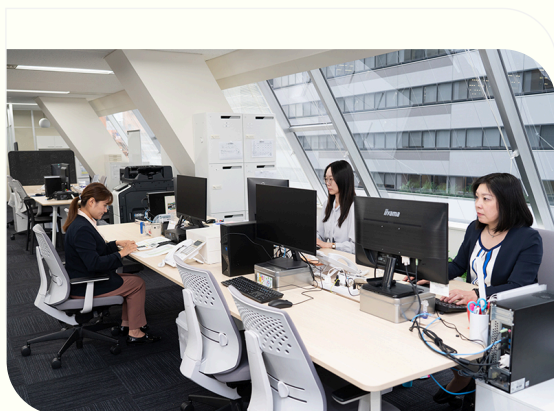
株式会社コノミティは、ETCコーポレートカード発行等、経費削減事業をメインに行っていましたが、2017年に新規事業として「医療ツーリズム事業」、その後「特定技能外国人支援事業」を開始し、現在に至ります。

特に今後の成長を期待されているのが、「医療ツーリズム事業」です。医療サービスを目的に外国へ渡航する医療ツーリズムは、近年世界で増加傾向にあり、日本でも医療サービスを受ける外国人の増加が見込まれています。中国人とベトナム人をメインターゲットとして、日本での健康診断、人間ドック、がん検診、そして先進医療による疾病治療が安心して受けられるようサポートしています。

最大の強みは、医療滞在ビザ身元保証機関と第三種旅行業の登録により、渡航から治療までをワンストップで支援できること。一人ひとりのお客様のニーズに応じてカスタマイズしたサービスを提供しています。



インタビューを受けていただいた  
左：銭 茜青 センセイセイ 氏（海外事業部 営業/2024年入社/中国国籍）  
右：谷川 真理子 氏（海外事業部 課長）



海外事業部チームの一員として仕事をしている銭 氏

## 一日の仕事の流れを詳しく紹介し、人材のミスマッチを減らす

当社では、医療ツーリズム事業の立ち上げ時から、外国のお客様を日本の医療機関に導くコーディネート業務は、外国人社員に担ってもらいたいと考えていました。希少な職種のため、外国人求職者の関心も高く、比較的採用はスムーズだったといえます。

ところが、入社後にミスマッチが発覚することもしばしば。職種上のくくりは営業職やコーディネーター職ですが、業務で、健康不安のあるお客様や医療機関と密接なやり取りを行うため、後になって「想像以上に医療知識が必要で大変だ」と思われてしまうのです。

そこで、説明会や面接の場で、職務内容の説明をより一層丁寧に行うことを心がけました。業務を箇条書きで書き出すだけでなく、一日の仕事の流れを細かく紹介。すると、コーディネーターとしての調整力だけでなく医療的な知識が求められることを理解してもらえようになり、ミスマッチを減らすことができました。

## 個人が裁量を持ちつつ、チームで働ける職場づくり

外国人社員は、担当案件において、集客活動から、お客様のヒアリングや渡航サポート、医療機関の選定、医療通訳者のアサインまで一貫して担当しています。必要に応じて顧問医師や先輩社員の助言を受けることはありますが、あえて分業制にせず業務の全体像を把握しやすくすることで、調整スキルの向上につなげています。同時に、先輩への相談や同僚間の情報交換をしやすい雰囲気を作ることで、業務に必要な医療知識を効率的に吸収できる環境を整えてきました。

外国人社員の強みが特に発揮されるのは、集客活動です。外国人のお客様の文化的な背景がわかっているからこそ、お客様に最も魅力的に響く提案ポイントを見つけやすいのです。その上で、お客様の病歴に最適な医療機関を紹介させていただくため、お客様から「信頼して受診できる医療機関に巡り合うことができた」と喜びの声をもらっている外国人社員も多くなります。さらに、紹介先の医療機関からは、「お客様の病歴が整理されていて対応しやすい」という声も。これまで外国人社員たちが磨いてきた医療機関への情報提供マニュアルが活かしていると感じます。しかし、過去には外国人社員の定着率の低さが大きな課題となっていました。原因の一つは、個人の努力が成果に直結しているため、所定の時間以外にもお客様対応を行うなどした結果、業務の大変さばかりに意識が向いてしまうこと。そこで、大変さだけでなく楽しさも感じてもらうよう、業務でやりたいことがあれば、失敗を気にせず挑戦させることを意識しました。また、各社員が業務でわからないことや悩みを抱えている時に、チームで知識を共有しながら互いに支え合えるよう、個人ではなくチームにインセンティブをつけるようにしたのも工夫の一つです。個人が裁量を持ちつつも、チームで助け合って楽しく働ける風土を作り上げ、離職防止に努めています。



アイデア出しミーティングの様子



## 外国人社員にも、主体的な業務改善提案を期待

医療ツーリズムは発展途上であり、業界内においても将来の予測はなかなかつきません。そのような状況において、今後大きなポイントになり得るのは「業務の効率化」だと考えています。特に当社では、集客から渡航手配、医療機関とのマッチングまで、一人ひとりのお客様にカスタマイズしたサポートを行っていることが強みの一つである一方、時間と手間がかかることが大きな課題となってきました。今後は、お客様の満足度を保ちつつも、一定の水準まで業務を標準化し、スムーズにサービスを提供できる体制を整えていくつもりです。

外国人社員には、より俯瞰的な視点を持って業務改善の提案をしてもらうことを期待しています。それぞれ一通りの業務を覚え、お客様からも医療機関からも高い評価を得られるようになってきていますが、今後は目の前の仕事だけでなく、サービス全体を見渡しながら課題を洗い出し、主体的に改善していった欲しいのです。

ゆくゆくは中国とベトナムのみならず、医療ニーズが高まりつつあるカンボジアやバングラデシュなどへも事業を拡大していく予定です。その際は、また新たな外国人社員を仲間に迎え入れたいと考えています。



お客様と医療機関をつなぎ、双方満足する医療ツーリズムを手掛ける

### Voice 企業からのメッセージ



谷川 真理子 氏 (海外事業部 課長)

業種を問わず人手不足が続く今、外国人材を受け入れないという選択はなくなってきています。外国人材を特別と思わず、日本人と同じく自然に受け入れることが大切です。当社も目下、外国人社員の管理職登用を進めており、その第一歩として、医療ツーリズム事業で大きな成果を残してきたベトナム籍社員を係長に昇進させました。

とはいえ、同じものごとに対して、外国人社員が日本人社員と異なる反応を示すと、戸惑うこともあるでしょう。そんな時は、「ここは日本だから」と日本人の価値観を押し付けようとするのではなく、どういう伝え方であれば相手に伝わるのか、どういう方法であれば相手にとってやりやすいのかを学んでいくことが必要ではないでしょうか。発想や捉え方の違いをうまく活用できれば、事業やサービスを成長させる新たなアイデアもきっと得られるはずですよ。

### Voice 外国人材からのメッセージ

私は中国で7年間働いた後、日本で働きたいと考えて来日しました。当初は、前職と同じくIT業界での就職を検討していましたが、高い医療技術と親切な患者対応が揃った日本の医療サービスに感動しました。その後、大阪府のMEET IN OSAKAを通じてコンミティと出会い、日本の医療サービスを外国のお客様にも提供できると知って入社しました。医療の知識はありませんでしたが、わからないことがあればすぐに先輩や同僚に質問できたので、短期間で業務を覚えることができました。

仕事でやりがいを感じるのは、お客様に喜んでもらった時です。中国の検診では異常がなかったお客様が、日本の検診でがんを早期発見できた時には、お客様の健康を守ったという実感をもらって嬉しくなりました。

一方、日本では予約制の医療機関が多いため、即日受診を希望する中国のお客様への対応が難しいなど、文化の違いによる課題も感じます。ただ、お客様に丁寧な説明を心がけ、柔軟性の高い医療機関を探すことで、問題は改善できるはずですよ。今後は、医療通訳と集客のスキルを磨いて、より多くのお客様に日本の医療サービスを届けられるようになります。

大阪は、自由で活気があると同時に、人同士の距離も近く馴染みやすい都市です。私は、自分の日本語能力が足りないかもしれないということを心配して、なかなか就職活動に踏み出せませんでした。実際に行動を始めると自分に合った企業に巡り合えました。やりたいことがあるのであれば、心配し過ぎず、行動に移してみてください。



銭 菁菁 セン セイセイ 氏 (海外事業部 営業/2024年入社/中国国籍)