

特集：これからの診断士の国際化を考える

第6章 いまからなれる国際派診断士の道



藤田 有貴子

東京都中小企業診断士協会中央支部国際部

国際化は日本にとって避けて通れないテーマです。1つに、経済圏の世界への広がりです。移動コストの低下、貿易協定や規制緩和なども影響し、人の往来、サプライチェーンや商圏が世界単位に広がり、中小企業を巻き込まざるを得ません。2つに、日本の相対的な人口減少による経済的パイの縮小です。外国とさらに良い関係を築かなければ成り立たなくなってきています。

今回、インタビューをさせていただいた4名の方々はアウトバウンドもしくは海外での展開を得意とする方々でしたが、インバウンドも同様に日本経済、中小企業の成長に大きな影響を与える重要な要素と言えましょう。インバウンドを実践するために必要なことは、実はアウトバウンドに必要なことと同じであると考えています。

4名の方々に共通するキーワードは外国・外国人に対する垣根を取り払っていることではないでしょうか。一般に日本人は外国人を特別視して、高い垣根を作ってしまうがちです。国際派診断士への道には、この垣根というハードルを超えていかねばならないでしょう。

1. 国際派診断士へのハードルを超える

「国際」、「国際派」へのハードルは、次のようにまとめられるのではないのでしょうか。

(1) ハードル1：語学力などコミュニケーション面で不安がある（ツール面）

世界には英語が通じない国も少なくありません。語学力だけに依存するのではなく、何をどう伝えるかの中身が重要なのです。さらに、AI（Artificial Intelligence：人工知能）での翻訳技術の発達により、語学力に依存しないコミュニケーションの実現が環境面でも整う日はそう遠くないと思われます。

(2) ハードル2：海外と自分との接点に気づけない、わからない（ハード面）

今後は日本にいる中小企業も、海外や外国人と接点を持つ機会が増えると予想されます。まず、「顧客」（お客様）としての外国人の存在です。在日外国人やインバウンドによる訪日外国人の増加、また越境ECなど取引形態により、海外に拠点がない中小企業でも外国人が顧客となってくる機会は増えます。

日本政策投資銀行・日本交通公社が2016年に実施した「訪日外国人の意向調査」によると、今後旅行を検討している国31ヶ国の中で、トップは日本です。さらに、日本の伝統的な歴史文化、最先端の文化、ポップカルチャーは、外国人に魅力的な観光資源として捉えられています。オリンピック・パラリンピックに向けて、日本を訪れる外国人はさらに増えていくでしょう。

続いて、「取引先」としての外国人の存在です。海外進出の手法が多様化し、クラウド

ソーシング（インターネットを利用して不特定多数の人に業務発注や受注者募集を行うことおよびその環境）、オフショア開発（情報システム等の開発業務を海外事業者や海外子会社に委託・発注すること）など、少額な資金でも海外企業との取引が可能になる環境が整うことで、海外企業が取引先になる機会が増えるでしょう。

(3) ハードル3：自分のスキルや経験が世界に通じるかがわからない（ソフト面）

インタビューをさせていただいた国際派診断士4名に共通しているのは、培ってきた業務経験や思いを活かし、①【問題を解決する知識や理論のベース】を持ち、②【相手を思い、ベストを尽くし解決案を提示する】ことを、③【連続したシステム】で行っていることでした。

これらの3要素は、製造業の「カイゼン」、サービス業の「おもてなし・顧客満足」に代表される、日本が世界から賞賛されてきた「強み」を維持する部分です。これらの要素は、診断士の試験制度でも一定レベルに到達するような設計をされているのではないかと筆者は感じました。

「①問題を解決する知識や理論のベース」は、診断士の1次試験の合格の必須条件が、中小企業の企業経営や診断に必要な7科目について一定基準を達成することで担保されています。「②相手を思い、ベストを尽くし解決案を提示する」は、2次試験（筆記・口述）あるいは養成課程の実習によって、「③連続したシステム」は、登録後、お客様を支援する実績や経験を通じて培われるものですが、理論研修や実務ポイント獲得により常にスキルアップするようにも設計されています。②や③については、診断士活動ではもちろん、診断士になる前や日々の診断士活動以外でも培われています。ご自身の中に、何かの分野において、きっとあるはずなのです。

(4) 行動したからこそ感じたこと

「国際化が進むことも、ハードルは超えら

れることも理解できた。しかし、どうすればよいでしょうか」と思う方もいらっしゃるかもしれませんが。なぜなら、筆者もまさにその1人だったからです。

先日、知人からの依頼で、英語でゲームについて学生さんに90分間お話しする機会をいただきました。海外業務経験もなく、語学力も高くない私でしたが、悩んだ末にお引き受けしました。英語はたどたどしいものでしたが、ワークに目を輝かせて取り組む姿勢を見ると、終わった後、「何とかなる」と感じました。準備中に気づくことや今後活かせることも出てきました。気になったことや与えられたチャンスに対しては、まずは行動しようと思うようになりました。

2. 国際化を機会に

「外国人」といってもたまたま違う言語を母国語とし、異なる文化背景で育っただけで、同じく個性を持つ「1人の人間（お客様、取引先）」の集まりであることには変わりありません。「国際化」もそのような個性の異なる「1人の人間」の集合のバリエーションが増えることであり、顧客や取引先、自分の可能性が増えるチャンスなのです。

「国際派診断士」とは、思いや経験を持った素敵な人たちがそれぞれの得意分野を活かし、海外にルーツがある、海外を相手にしている「身近な相手」に対し、精一杯おもてなしをして、喜んでいただくことが本質であると、この執筆を通じて教えていただきました。