

『観光業でキャリア再発進プロジェクト』
進捗報告

2020年 2月 18日



1. 「観光業でキャリア再発進プロジェクト」の概要（再掲）

■プロジェクト実施概要

- 観光分野の中でも特に人材難であり多様な人材の活用が喫緊の経営課題である東京都内のホテル業を舞台に、自身のホスピタリティ等の能力を活かしライフイベントとも両立しながらキャリア形成を行うことを目指す女性人材とマッチアップする実証プロジェクト。
- 本プロジェクトにおいては、マッチング～女性人材の活躍事例を創出することを目指し、その一連のプロセスより、ホテル業における女性活躍促進実現のポイントを抽出。次年度以降、他地域のホテル業や、ホテル業以外の観光分野においても女性活躍を促進するキーポイントを整理。

➤ 主なプロジェクト参加対象者

本プロジェクトにおいては、主に以下のペルソナに該当する女性人材/ホテルをターゲットとして実施することを想定。



女性人材



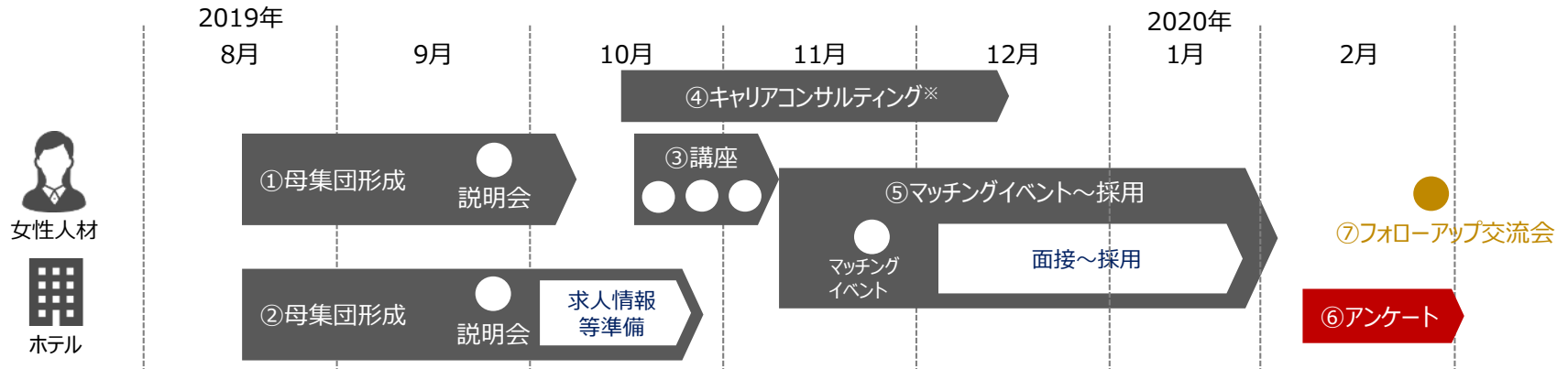
ホテル

- ✓ 育児・介護等の事由でキャリアブランクがあるが、復職し、改めてキャリアを構築していきたいと考えている女性
- ✓ 現在有職だが、キャリアアップのしづらい環境で働いており（例えば、パートや派遣社員として限られた職務範囲のまま継続的に働いている等）、今後専門性を身に着けキャリアアップを実現できる仕事に就く事を志向している女性

- ✓ 経営課題解決の一手として、ライフイベントを抱える女性を含む多様な人材の活用を進めている/進めたいと考えているホテル
- ✓ 組織内に多様な職種・職階があり、性別等に関わらない能力ベースでのキャリアアップを実現しうる環境を有するホテル

➤ 実施スケジュール（一部改訂）

11～12月の採用成立を目指し、8月末よりプロジェクト参加者の母集団形成を開始し、9月26日にプロジェクト内容についての説明会を実施（①・②）。女性人材へはホテルへの就職に必要なスキル・マインドを習得する講座（③）を提供（10月19,26日, 11月2日）。その間、就職活動を伴走で後押しするキャリアコンサルティングを実施（④）。11月18日に双方を引き合わせる集合型イベントを開催し（⑤）、以降個別に採用成立を目指す。ホテルに対しては、今回のプロジェクトに対するアンケートを行い、以降の施策検討に繋げる（⑥）。女性人材へは、フォローアップ交流会を実施し（⑦）、就職決定者／未決定者／辞退者間で情報交換を行い、さらなる背中押しに繋げる。



※期間中に1名あたり計2回実施

2. 「観光業でキャリア再発進プロジェクト」の実施状況（2020年2月12日時点）

- 現時点で、ホテル企業への採用決定は5名（採用プロセス参加者数に対する決定率は35.7%、マッチング参加者数に対する決定率は26.3%、リカレント講座受講者数に対する決定率は22.7%）。ほか、引き続き4名がホテル企業での選考中であり、ホテル企業以外への就職決定者も2名。

女性参加状況		直近の就労状況	
講座修了者		22名	—
マッチングイベント参加		19名	—
	採用プロセス参加	14名	—
	ホテル企業に就職決定	5名	正社員1名、契約・派遣3名、就業なし1名
	現在も応募中（書類選考～面接段階）	4名	契約・派遣1名、フリーランス2名、アルバイト2名
	ホテル企業以外に就職決定	2名	契約・派遣1名、フリーランス1名
	現職の継続を決め辞退	2名*1	フリーランス2名
	その他	1名*2	契約・派遣1名
	採用プロセス辞退	5名	—
	現職の継続を決め辞退	2名	パート・アルバイト2名
	家庭事情・体調の不安により辞退	3名	契約・派遣1名、フリーランス1名、就業なし1名
	マッチングイベント不参加		3名
	現職の継続を決め辞退	2名	正社員2名
	体調の不安により辞退	1名	アルバイト1名

*1:このうち1名は内定を獲得したが辞退（勤務体系の希望が合わなかった、長く務めるイメージが湧かなかったため）

*2:内定を獲得したが辞退（現在実施しているボランティア活動の任期が終わってから再チャレンジしたい）

2. 「観光業でキャリア再発進プロジェクト」の実施状況（2020年2月12日時点）

- 採用決定した5名の参加者の属性、就労先概要は以下の通り。
- 就職先の業務はそれぞれ異なるが、就業形態はアルバイト・パートタイムとなっており、いずれも時給1,200～1,300円のスタートとなっている。
- 現職のある方も、ホテル企業はキャリアアップに希望が持てるため、アルバイトからでも飛び込んでみよう、と就職を決めた方が多い。職場に慣れるために、講座修了者本人がアルバイト・パートタイムからのスタートを希望したケースもある。

■本プロジェクトにおいて採用が決定した講座修了者の属性・就職先概要

分類	項目	①	②	③	④	⑤
属性	年齢	50代前半	50代前半	50代後半	40代後半	40代前半
	直近の就労状況	契約・派遣社員	会社員（正社員）	契約・派遣社員	就労無し	契約・派遣社員
	職務経験	客室乗務員としての勤務経験あり	旅行会社での勤務経験あり	空港での接客業経験あり	接客、秘書業務の経験あり	秘書業務の経験あり
就職先について	就職先企業	外資系ホテル	日系ホテル	外資系ホテル	日系ホテル	日系ホテル
	就職先部署（実施予定の業務）	料飲部（館内レストランでの案内等）	不動産事業部（事務）	飲料部ゲストアテンダント（電話対応及び館内レストランでの案内）	ウェディングサロン業務（事務）	ロビーフロアグリーター業務
	雇用形態	パートタイム社員	アルバイト	アルバイト	アルバイト	アルバイト
	就職を決めた理由	正社員の道が開けているキャリアを探していた。これまで日系企業で働いていたため、外資系ホテルに就職を決めた	今後のキャリアを見据えての判断。長時間の立ち仕事に不安があったため、事務の仕事でオファーのあった日系ホテルに就職を決めた	現職のやりがいへの疑問や職場の閉館に伴い、もう一度観光業に戻りたいと考えた。子どもが自立し時間的制約が少なかった	子育てがひと段落し、仕事に全力で取り組みたい、という熱意を持っていた。希望の部署からオファーがあった日系ホテルに就職を決めた	子育てがひと段落したが、慣れるためにアルバイトからのスタートを希望。社員と面談した感触から日系ホテルに就職を決めた

3. 「観光業でキャリア再発進プロジェクト」振り返り

- 今回の実証成果を振り返ると、大きく3点の課題が浮かび上がった。これらは、今後ホテル業界での女性活躍（多様なライフステージの女性人材の確保）をさらに推し進めていく上で、改善や工夫の余地のあるポイントであると考えられる。
- 今後実施するホテル企業向けアンケート／女性向けフォローアップ交流会でも引き続き情報を収集し、本事業の最終まとめに繋げる。

■ 本実証成果を振り返っての課題

待遇面での脱落

今回は有職の参加者が多く（リカレント講座受講生の22名中20名、91%が有職*1）、ホテル業界は業界未経験者やキャリアブランクのある人材層にも（主にアルバイトでの）採用の門戸が大きく開かれている点では魅力的であるものの、給与面で現職と比較をすると、新たに観光業に飛び込む確信が得にくかった、との声があがっている。

－就職決定者5名中、有職4名、無職1名。（有職者のうち、1名は元会社員からアルバイト、他3名は契約・派遣社員からアルバイトとなった）

－採用プロセスを辞退した8名についても、5名が他業界との比較の上、他業界への就職または現職の継続を選択（2名は他業界への就職が決まって辞退※、3名は現職の継続を決め辞退※）

採用施策内での優先順位の低さ

新卒採用等既存の人材採用方法である程度の人材確保ができていたホテル企業の場合、各種採用施策の中で今回のような人材層を受け入れることの優先順位は相対的になかなか上がりにくいように見受けられた。一部の企業では、書類選考段階・面接段階を通じての求職者との対話や就業条件すり合わせが十分に実施されない場合もあった。

－面接を行ったホテルは11社中10社、うち条件調整の上1人以上に内定を出した企業は6社、採用決定に至ったのは4社

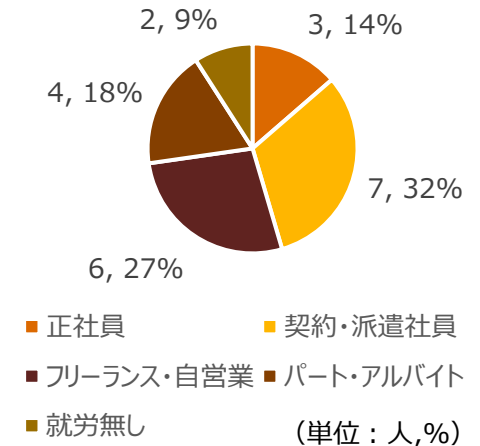
また、求職者からは、書類選考から面接に要する期間が想定よりも長かった点に不安を感じた、という声があがっている。

－1カ月のうちに書類選考から面接を実施したケースも多かったものの、中には書類選考に3週間～1カ月程度要したケースもあった。

求職者への個別フォローの期間・量

今回は講座期間中、1人1回、30分～1時間程度でのキャリアコンサルティング実施を基本としたが、やはりマッチングイベント後や採用プロセスの過程でのフォローへのニーズも高く、特に採用プロセスでのビジネスマナー面でのフォローは採用成立に向けて欠かせないことから、フォロー工数はあらかじめより多く確保しておく必要があった。

*1 リカレント講座参加者の就労状況



※「他業界への就職が決まり辞退」の詳細

- ホテル業以外も同時並行で求職活動を実施。パート・アルバイトから再スタートは希望しておらず、他業界への就職に決定
- 応募ホテルの書類選考で時間がかかり、その間に他業界への就職が決定

※「現職の継続を決め辞退」の詳細

- 英語を活かした仕事に元々興味があったが、自身の現在の英語スキルを活かすにはまだハードルが高いこと、現職の待遇やポジション（マネージャー職）を踏まえて再考
- フリーランスで就業しており、次は福利厚生や仕事以外で煩わされず、長く勤められる正社員を希望していたが、勤務形態の希望が合わず辞退