

各種手続

来日支援

住居・生活
支援社内環境
整備

活躍・育成

管理職登用

北海道観光人材支援事業協同組合（北海道札幌市）

宿泊事業者向け 教育～受入れのワンストップ窓口

■設立年
平成 30 年

■組合員数
11 社
(2019 年 2 月現在)

【主な国籍】

※教育・受入の対象
台湾
インドネシア
ベトナム
キルギス共和国

■主な事業内容
※海外大学のインターンシップ受入
海外人材教育

■URL
<https://www.k-jinzaisuishin.com/blank-6>

■代表者



代表理事
中島 稔
(一般社団法人海外
人材開発推進機構
代表理事)



代表発起人
浜野 清正
(株式会社萬世間
代表取締役社長)

外国人材の活用・育成状況

* 海外の大学と提携した日本語教育の実施

北海道全域の宿泊事業者で構成された同組合は、外国人材の採用に向けて、海外大学の日本語学科、観光学科等と提携して宿泊施設で使用する実践的な日本語講座を実施している。また、各国で採用説明会を開催し、人材の育成から日本での就業に向けた支援を行っている。

海外渡航が難しい宿泊事業者の代理として組合理事が説明会を実施する場合もある。組合が人材募集も担うことで、組合員の負担軽減や外国人材の採用に寄与している。



海外の大学での日本語教育の様子

宿泊事業者とのマッチングの取組

* 外国人・宿泊希望者双方の希望を踏まえた支援

同組合は、一般社団法人海外人材開発推進機構と連携し、海外の大学からインターンシップ生を受入れている。マッチングでは学生と事業者の双方の希望に配慮するほか、日本渡航に伴うビザ申請も支援している。

また、外国人材が就職した後も組合理事が定期的に各宿泊施設を訪問し、就業状況などを常に把握するようにしている。訪問時に課題が把握された場合は、理事及び宿泊事業者の代表者で構成する理事会と全体総会（年 2 回開催）で共有し、各施設が迅速な対応をしている。



台湾の大学訪問時の様子

取組の効果と今後の展望

* 外国人材の「受入れ」から「定着」まで見届ける体制

連携先の一般社団法人の活動も含め、過去 4 年で約 1,000 名の海外インターンシップの受入れを行い、インターンシップ修了生が卒業後に就職をする機会も増えてきた。インターンシップ中や就職後の定期的な事業者訪問、組合スタッフとの連絡により外国人材が安心して働けるとともに、事業者の受入れ負担の低減にも寄与している。また、組合の活動には宿泊施設の代表者が参加しているため、外国人材の受入における課題や対応に迅速に対応できるため、外国人材においても満足度の高い受入れ先となることを期待したい。

* 外国人材との接点の拡大に向けた取組

海外大学等と地域の宿泊事業者と密な連携をとり、双方の要望をくみ取ったマッチングを行っていることが成功のポイントとなっている。今後は外国人材の候補者の幅を広げるため、日本語プログラムの提供先を増やすほか、「宿泊分野」での技能実習生を取扱う監理団体への申請も行う予定。さらに日本国内の日本語学校との連携も強化することで多くの人材との接点を増やす予定である。

| | | | | | |
|------|------|---------|--------|-------|-------|
| 各種手続 | 来日支援 | 住居・生活支援 | 社内環境整備 | 活躍・育成 | 管理職登用 |
|------|------|---------|--------|-------|-------|

株式会社滝の湯ホテル (山形県天童市)

地域で連携して外国人材の受入れと活用を目指す

- 設立年
1958年
- 従業員数
107名
【うち外国人材：
1人】
(2019年12月現在)
- 【主な国籍】
韓国
※ミャンマー
(2020年度より
特定技能1名)

- 主な事業内容
旅館の経営

- URL
<https://www.takinoyu.com/>

- 代表者



代表取締役社長
山口 敦史

- 施設



外国人材の採用・活用状況

* インバウンド増加に対応したグローバル化を図る

同業者の紹介で2007年から海外の大学からインターンシップを受入れている。これまでに概ね毎年、延べ35人を受入れてきた。インバウンドの増加によるグローバル化を図り、将来的な人材不足に対応するという経営判断に基づいたものだった。

現在では、インターンシップ生だった韓国からの外国人材が総務課主任として業務に従事している。毎年来日するインターンシップ生や、若手の日本人スタッフの頼れる相談役にもなっている。また、外国人材受入れの各種調整や書類作成なども担当し、欠かせない人材として成長している。



管理職として奮闘する外国人材（写真奥）と日本人スタッフ

活躍・育成に向けた取組

* 日本人の若手スタッフの業務スキルの向上に寄与

受入れたインターンシップ生は、3-5年目程度の若手スタッフとペアで業務に従事してもらっている。フロント業務、レストラン業務、館内での接客業務など、様々な業務に従事していただきながら、日本の文化やマナーも学んで、日本や当地域のファンになってから帰国いただけるように努めている。

若手の日本人スタッフは指導する立場となり、外国人材を丁寧に指導することで自身の業務スキルの向上にもつながっている。また、外国人材の真剣な姿勢に感化され、指導内容の意見交換などコミュニケーションの活性化にもつながり、さらなる成長が期待できる。



インターンシップ生（写真右）を指導する若手日本人スタッフ

取組の効果と今後の展望

* 将来的な経営基盤強化に向け外国人材を積極受入れ

既に定着している外国人材やインターンシップの受入れによって日本人スタッフの業務スキル強化やコミュニケーション活性にもつながり、外国人材の受入れが将来的な経営基盤の強化につながると考えている。今後は、ミャンマーの外国人材を中心に、「技術・人文・国際業務」の在留資格者を年間1名程度、「特定技能」の在留資格者を年間2名程度の採用を目指し、海外の大学などにも積極的に働きかけをしていきたい。

* 地域で取組む外国人材の受入れと育成

2017年、天童温泉の旅館7軒で出資して「(株)DMC天童温泉」を設立し、着地型観光商品の造成などを実施している。2019年11月には、近年の外国人材需要を鑑み、登録支援機関としても登録した。人的資源の少ない当地域において、地域の旅館が連携し、特定技能外国人材をはじめとした外国人材の受入れを積極的に進めるとともに、外国人材が働きやすい環境整備を進めていく。

株式会社ホテル小柳 (新潟県田上町)

地域の外国人材活用を通じた人材不足解消の取組

■設立年
1912年

■従業員数
90名
【うち外国人材
:1名】
(2020年1月現在)

■主な国籍/在留資格
ベトナム/特定技能

■主な事業内容
旅館業

■URL
<http://www.oya-nagi.co.jp/>

■代表者



代表取締役社長
野澤隆義

■施設



外国人材の採用・活用状況

* 地域の高齢化・人材不足解消に向けた留学生アルバイトの積極採用

2015年頃から慢性的な人手不足が続いたため、地元の大学にアルバイトを募ったところ、留学生から応募があり外国人材の雇用を開始した。当初は、極少数のアルバイト雇用から始まったが、次第に口コミで多くの学生から応募があり、より積極的に受入れるため、海外の大学からのインターンやワーキングホリデーの受入れも始めた。

2019年、特定技能としてベトナム人材を1名採用し、給仕サービス中心に従事してもらっている。同じ国籍の方が口コミによるさらなる雇用促進効果が得られることや、雇用者コミュニティの基盤をつくりやすいことなどから、今後も国籍を絞りながら積極的に雇用を進めたい。



接客部で従事する外国人材

社内・生活環境整備

* 他機関と連携した生活環境支援と社内での多文化理解の取組

登録支援機関にベトナム人スタッフがいるため、日常の悩み事など、コミュニケーションを取りきれない部分について、メンタルケアを含めたきめ細やかな支援をしてもらっている。

また、外国人材の住居支援として、一軒家の一部を社宅として提供し、キッチン付の居住空間とともに、Wi-Fi環境も整備した。

一方、社内環境として、受入れる側の意識も重要であると考えてはいたが、当初は、外国人材とうまくいくのか、衝突などが生じないかなど、雇い主として不安があった。しかしながら、旅館業ならではの、長く勤めている女性スタッフが多く、外国人材を母親のように見守り、指導・教育してくれ、身近な存在として相談にも乗ってくれている。また、従業員の発意で、互いの文化を知ろうというモチベーションから、ベトナム料理教室を開催するなどの取組も実施している。今後、こうした社内の交流イベントを継続し、より良い外国人材の受入れ環境を整えたい。

取組の効果と今後の展望

* さらなる雇用拡大に向けた環境整備

中小規模の宿泊・旅館業者でも受入は十分に可能。受入の際のポイントは、外国人材を単なる「労働力」とみなさないことである。一人でもこうしたことを思う人や雇用者がいればうまくいかない。外国人材は日本人と同じかそれ以上に機転が利き、きめ細やかなサービスをしてくれ、即戦力になってきている。一層の外国人材の雇用促進のためには、外国人材を国内人材と同等に扱うという、雇用者側の意識改革も重要だろう。

また、日本語学校と連携し、語学留学生向けに、帰国前の段階で、特定技能資格についての理解を深めてもらうような働きかけが肝要であるとともに、海外での試験会場を増やし、最終的には海外在住者の雇用に向けて環境整備を進めていきたい。

各種手続

来日支援

住居・生活
支援社内環境
整備

活躍・育成

管理職登用

藤田観光株式会社（東京都文京区）

誰もが創業の精神の担い手として、美しい日本語・日本文化のおもてなしを

■設立年
1955年

■従業員数
1,700名
【うち外国人材
：61名】
(2020年1月現在)

■主な国籍(割合)/在
留資格
280名(観光事業)：
正社員2割、契約
社員4.5割、パート・
アルバイト3.5割
(技術・人文知
識・国際業務
(70%)、永住者
(11%)、留学生
(5.3%)
中国(24%)、ネパ
ール(18%)、韓
国(17%)、台湾(12%)

■主な事業内容
ホテル業・旅館業・
飲食店業

■URL
<https://www.fujita-kanko.co.jp/>

■代表者



代表取締役
伊勢 宣弘

■施設



外国人材の採用・活用状況

* 宿泊分野と清掃分野 各々での採用・活躍

清掃分野は1990年代頃から、宿泊分野は2000年代初頭から総合職として外国人雇用を開始した。当初、人手不足の清掃分野からであったが、インバウンド需要が高まる中で、日本人だけではなく、多様な意見を聞きながらお客様ニーズに応えようという動きの中で採用を増加させた。

* 業務内容に応じた日本語能力要求水準の設定

清掃分野は、日本語能力を採用必須要件としておらず、働きながら習得してもらうことも見据えている。一方、宿泊分野はお客様と直接接点があり、採用の第一条件は日本語ができることと、業務内容に応じて日本語の要求水準を設定している。

また、清掃分野では、契約社員が母国籍のパート・アルバイト社員に対し通訳を行い、フロア毎に国籍をまとめたマネジメントを実施する等、効率化を図っている。



ハラルレストラン「和食 折紙浅草」で接客する外国人材

社内・生活環境整備

* 創業精神の多言語化によるビジョンの共有・国内人材と同一のキャリア形成

当社の企業文化・創業精神を示した「従業員のごころえ」や、基本的な事項をマニュアル化して、英語・中国語に多言語化し、外国人材・国内人材分け隔てなく創業精神継承の担い手として、共通のビジョン構築を図っている。

同様に正社員任用も国内人材と区別しないほか、誰もが美しい日本語でもてなすことを目指している。

* ダイバーシティフォーラムや各国籍の交流会など、きめ細やかな交流と支援

生活支援として、母国語で会話可能な病院を紹介している。またメンタルケアの観点から、同じ国籍同士での交流会を開催しているほか、全社として隔年で、ダイバーシティフォーラムを開催し、各国の魅力についての紹介をフォーラム形式でプレゼン・共有し、相互理解を深める取組を継続的に実施している。



活躍する外国人材

取組の効果と今後の展望

* 教育体系と採用体系のより一層の充実

教育トレーナー（HRDL（Human Resource Development Leader））を配置し、外国人従業員自らが外国人従業員の教育を実施できる体制は整えている。今後は、その数を一層増やすとともに、研修座学と多言語化された文章の内容の映像化を考えている。

他方で、既に採用されている人材の帰国ニーズに応じた人材登用・管理職登用は、より一層柔軟に考えたい。現ホテルグレイスリーソウル総支配人は、もともとアルバイト採用で関西のワシントンホテルに入社した人材である。その後契約社員となり、母国で働きたいとの意向で一旦退社した後、改めてヘッドハントしてホテルグレイスリーソウル総支配人となった。こうした多様なキャリア変遷や帰国希望にも柔軟に対応し、人材の一層の活躍を推進したい。

各種手続

来日支援

住居・生活
支援社内環境
整備

活躍・育成

管理職登用

株式会社戸田家 (三重県鳥羽市)

福利厚生を充実させた誰もが働きやすい環境づくり

■設立年
天保元年 (1830年)

■従業員数
230名
【うち外国人材：
25人】

(2019年1月現在)

【主な国籍】
タイ
モンゴル
中国
韓国
ベトナム

■主な事業内容
旅館の運営

■URL
<https://www.todaya.co.jp/>

■代表者



代表取締役社長
寺田 順三郎

■施設



外国人材の採用・活用状況

* 人手不足の危機感から
外国人材を積極採用

観光業、特に地方の宿泊施設の人手不足は、顕著と認識している。地元の人材も確保できなくなる状況を見据え、20年以上前から毎年、技能実習生やインターンシップ、人材派遣企業を通じた派遣社員の採用など、人材確保を積極的に進めてきた。近年では、「技術・人文・国際業務ビザ」を有する方々も採用している。

アジア圏の外国人材の方々からは、鳥羽市は山も海もあり、母国の風景に似ていると言われることも多く、ストレスの少ない職場環境として好評を得ている。



外国人材の様子

社内環境整備に向けた取組

* 鳥羽市で暮らしながら
働いてもらえる環境の充実

外国人材に限らず、人材を確保するために、特に近年は、託児所や寮（単身・家族）をはじめとする福利厚生の充実に配慮し、働きやすい環境づくりを進めている。採用面接の際には、寮をはじめ、病院や商店、保育園や学校などについて現地を一緒に案内し、安心していただけるように配慮している。

また、異国で働く際の悩みはたくさんあるようで、業務や生活における悩み相談、日本語試験を受験する際の勉強の支援など、一人一人の話を聞きながら、日本人スタッフが分担して適切なサポートを実施している。



単身寮の様子

取組の効果と今後の展望

* 今後も外国人材を積極的に採用

戸田家の一員として、国内外のお客様に「喜ばれる楽しい旅のお手伝い」をするサービスのプロ集団でありたいと考えている。外国人材は、日本人スタッフと比較してお客様と積極的に会話をしようとする姿勢が印象的で、彼らの様子を見て日本人スタッフのお客様に対する積極性も向上しているのではないかと考えている。宿泊業界での経験も重要であるが、鳥羽市を好きになってくれる方、お客様をおもてなしすることが好きな方を今後も積極的に採用していきたい。

* 特定技能外国人材の採用に向けて関係機関と連携

特定技能外国人材に関する情報は、まだまだ地方まで浸透しておらず、観光庁のセミナーを通じて制度概要を確認できたことで、採用に向けた検討も進められると実感している。国からの情報をしっかりと把握しつつ、鳥羽市の同業者や人材派遣企業などとも連携し、地域全体の課題である人手不足を打開するために一手を打っていきたい。

各種手続

来日支援

住居・生活
支援社内環境
整備

活躍・育成

管理職登用

株式会社ワールド・ヘリテージ (奈良県奈良市)

「総合観光企業」として外国人材を積極活用

■設立年
2000年■従業員数
316名
【うち外国人材：
38人】

(2019年5月現在)

【主な国籍】

ベトナム
(特定技能1名)
中国
台湾
韓国
ネパール■主な事業内容
ホテル・団体レスト
ランの経営■URL
<https://www.worldheritage.co.jp>

■代表者



代表取締役 川井 徳子

■施設



2020年1月開業

『ホテルVIVALDI なんば大國』

外国人材の採用・活用状況

* インバウンドの増加を機に
外国人材を積極採用

インバウンドの増加を機に、特にアジア圏の観光客が増加し、今後の観光業を見据えて積極的に外国人採用を実施している。中国、香港の外国人材に加え、近年はベトナム方の採用も増えてきている。採用においては国籍を問わず、女性でも安心して就業いただけるよう、生活に関する各種手続きや配属などにも配慮している。

採用を進めるにあたっては、地元の大学や専門学校、日本語学校に出向き、担当教員と対話しながら、観光業や来訪者に「おもてなし」をすることに関心の高い人材を積極的に採用している。



外国人材の様子 (研修時)

活躍・育成に向けた取組

* 課題解決型の人材育成に
向けた教育・交流メニュー

当社の経営理念では「SDGs」を中心に位置づけている。そのため、人材育成メニューや交流メニューにもその概念を取入れている。外国人材にもキャリアアップを図ってもらいたいと考えており、持続可能な未来に向け、多国籍な環境の中で働くことで、課題解決型の人材として成長することを期待している。

具体的には、社内や各施設内の人材交流を活発にするために自発的なクラブ活動を推進している。いつも一緒に仕事している仲間、普段は接しない従業員との交流がモチベーションとなり、外国人材に限らず、従業員の定着率の維持・向上にも寄与している。



クラブ活動の様子

取組の効果と今後の展望

* 日本の文化を習得して世界への発信を期待

観光業はサービスの輸出業ととらえている。外国人材の皆さんには、当社での経験を通じて、日本の文化をはじめ、日本そのものを好きになってほしいと常に思っている。特に、和食、茶道、華道、和服の着付けなど、日本古来の文化を学び、世界に発信していただきたい。当社を巣立った外国人材の皆さんによって日本と世界をつないでいただき、グローバル化が促進されることを期待したい。

* 外国人材を活用した体験メニューやガイドメニューの充実

お客様からは、特定技能外国人材をはじめ、外国人材の「おもてなし」の評価が高い。都市型のホテルのため団体客も多く、彼らが満足していただけるような体験メニューやガイドメニューの充実が重要と考えている。お客様の立場やニーズを踏まえるために、外国人材の皆様とともに、体験メニューの開発やガイド育成も進めたいと考えている。

| | | | | | |
|------|------|-------------|------------|-------|-------|
| 各種手続 | 来日支援 | 住居・生活 支援 | 社内環境 整備 | 活躍・育成 | 管理職登用 |
|------|------|-------------|------------|-------|-------|

奥道後国際観光株式会社 (愛媛県松山市)

継続的な外国人材の活用により受入れ体制を強化

- 設立年
1964年
- 従業員数
90名
【うち外国人材：5人】
(2019年12月現在)
- 【主な国籍】
台湾
韓国
中国
※ベトナム
(2020年度より
特定技能1名)

■主な事業内容
ホテルの経営

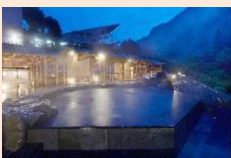
■URL
<https://www.okudogo.co.jp/>

■代表者



代表取締役社長
坪内 洋輔

■施設



外国人材の採用・活用状況

* インターンシップの受入れを契機に継続的に採用

2014年に台湾の大学から初めてインターンシップで受入れ、外国人材の受入れを始めた。その後、その大学から、継続的なインターンシップの受入れとともに、当社での勤務を希望する学生を採用した。

初めて外国人材を迎え対応がぎこちなかった日本人スタッフも、彼らの一生懸命な姿に触発され、コミュニケーションが活性化するなど、相乗効果もみられる。さらに、継続的な外国人材の採用により、その後に入社する外国人材やインターンシップ生にとって、相談相手となる先輩がいることになり、安心して働ける職場環境が実現できている。



現場マニュアルをもとに指導を受ける外国人材 (写真奥)

活躍・育成に向けた取組

* 外国人材の視点や考えを活かす業務を依頼

フロント業務、レストラン業務、館内での接客業務など、外国人材の意向や将来的な目標を確認しながら業務を依頼している。

他方で、外国人利用者への対応が未着だった当社において、レストランをはじめとした館内の利用案内、ホームページの外国語対応(台湾語)を採用した外国人材に依頼した。その結果、海外からの問い合わせも増加し、利用者からは分かりやすい案内に対する評価も高い。また、対応した外国人材は、ホームページの翻訳業務を通じて、当社の歴史、日本の風習やマナーなども学ぶことができたとのことで、当初想定してなかった効果も感じている。



HPの翻訳に取組む外国人材

取組の効果と今後の展望

* 外国人材向けの現場マニュアルの充実

外国人材の受入れを始めてから、日本人スタッフが外国人材向けのマニュアルを作成している。分かりやすく、優しい日本語で作成し、改善を加えていくことで、外国人材が速やかに業務に臨むことができている。また、その内容から、新規採用の日本人スタッフの現場マニュアルとしても活用することができ、作成を担当した現場スタッフ、マニュアルを活用して指導するスタッフの育成にもつながっている。

* 特定技能外国人材を含めた継続的な活用機会の創出

外国人材を受入れた効果は、当初想定していた以上である。今後、ベトナムから特定技能の在留資格で外国人材を受入れる予定で、日本人スタッフや既存の外国人材の成長など、これまで以上の効果を期待したい。引き続き、経営状況を鑑みながら外国人材の受入れ機会を確保し、この成果を地域の宿泊事業者に共有していきたい。

各種手続

来日支援

住居・生活
支援社内環境
整備

活躍・育成

管理職登用

株式会社かりゆし (沖縄県那覇市)

日本人も外国人も互いに尊重し高めあう企業文化の醸成

■設立年
1962年■従業員数
393名
【うち外国人材
: 29名】
(2020年1月現在)■主な国籍(人数)/
在留資格
ネパール(13),台湾
(6),ベトナム(4),韓
国(3),中国(2),フィ
リピン(1)
いずれも技術・人文
知識・国際業務■主な事業内容
ホテル業■URL
<http://www.kariyushi.co.jp/>

■代表者

代表取締役社長
玉城 智司

■施設



外国人材の採用・活用状況

* 産学協定に基づくインターンシップから新卒・正社員採用の流れを構築

2013年頃から外国人観光客が急激に増加したことを受け、まず海外の大学からインターンシップとして学生を受け入れることから始めた。インターンシップは大学と産学協定を締結し、半年もしくは1年の枠組みで、ジョブローテーションと日本文化の座学で構成され、大学の単位として認定される仕組みである。現在はインターンシップ～帰国・卒業～就職の流れを構築している。

* 外国人材の管理職登用

正社員として雇用後は、日本人も外国人も仕事内容・昇格の流れは同じで、フロントなどの現場を経験することに加え、インターンのメンター役としても活躍している。

2018年、接客能力の高さなどを評価して、外国人材3名を管理職に登用した。今後、外国人材のメンターとして、人材育成面で活躍することを期待している。



<ホテルの「顔」として活躍する外国人材>

社内・生活環境整備

* 雇用形態とニーズにあわせた柔軟な生活支援

正社員には自身で住居を確保してもらうが、契約時、必要に応じて会社が保証人となっている。また、キャリア形成支援の一環として、行政書士等の専門家を講師として、在留資格に関する研修を実施している。

帰国希望や長期休暇希望に対しては、事前のシフト調整で対応しており、計画的な対応で日本人従業員の長期休暇取得につながるなどの良い影響もある。従業員間の文化交流イベントも頻繁に開催され、相互に尊重しあい理解する文化が醸成されつつある。

* 綿密なコミュニケーションと対話を重ね信頼関係を築く

外国人材の多くが単身で来日している。食事も生活も何もかも慣れない環境で働くことは容易なことではないため、日本人従業員よりも、しっかりと対話を重ねることを重視している。何か問題が起きれば、面談という形を取ることもあるが、普段から気軽に声をかけてきてくれる。しばらく顔を見ないと思えば、人事担当が顔をに行き、普段からコミュニケーションを大切にしている。ビザ更新時期は特にナイスになりやすく、時間をかけて話を聞くなどのフォローをしている。

取組の効果と今後の展望

* キャリアアップを見据えた特定技能の活用と多様な採用ルート

特定技能1号(宿泊分野)は、宿泊業のマルチタスク性を良く捉えている。この在留資格によって、宿泊業でのキャリアアップのあり方をより具体的に示せるようになった。5年かけて積んだ経験・スキルを活かして、希望があれば、技術・人文知識・国際業務に在留資格を変更して、継続雇用することも見据えている。今後、インターンからの採用と並行して、現地試験とWEB面接による直接採用も見据えていきたい。ターゲットとする国籍などは想定していないが、多言語人材(日+英+母国語)を積極的に採用したい。

また、より多くの優秀な外国人材を雇用するためには、まずは日本という国が優秀な海外人材に選ばれることが重要であり、選ばれる企業であるための環境整備に努めたい。