

宿泊施設側が外国人材を育成する意識を持ち、期待する役割の共有やキャリア形成支援等を行うことで、外国人材の仕事での能力の発揮・施設への定着につながります

## 受入れに至った経緯・採用のポイント

- 特定技能外国人材は、母国語に加え英語等複数の言語のスキルを持っているケースが多いため、インバウンド対応強化に向けて雇用を検討している。
- 外国人材の接客は日本人客からも高く評価されており、意識が高く仕事に真摯に向き合う真面目な人材が多いため、日本人と変わらず優秀な人材は積極的に雇用している。
- 地域の宿泊事業者複数社で登録支援機関を立ち上げている等、地域の宿泊事業者にとって身近な情報提供団体が存在する。
- 採用にあたっては、日本語能力のみならず、他言語のスキルや接客スキル、仕事に対する姿勢・考え方や宿泊施設での就労経験等、日本人材雇用と同様に、様々な観点から総合的に外国人材を見て、宿泊施設に合った人材を雇用することが望ましい。

## 特定技能外国人材の活用状況

- 宿泊施設側が5年間の業務ステップアップ等を事前に検討して定めておくことで、特定技能外国人材のキャリアビジョンとすり合わせながら、着実な成長とモチベーションを維持することができる。
- 本人のキャリアイメージや希望等を踏まえたうえで関連する部署に配置することで、能力や強みを最大限に発揮して従事することが可能となる。

## キャリア形成に向けた取組

- 現場の上司等から定期的にフィードバックを実施したり顧客アンケートの内容を共有することで、特定技能外国人材のモチベーションの維持・向上や業務のスキルのレベルアップにつながる。
- 定期的に面談を実施し、宿泊施設と特定技能外国人材でキャリアパスや目標について話し合い認識をすり合わせることで、特定技能外国人材が自分の将来やキャリアを明確に意識しながら業務に取り組むことが可能となる。
- 職位や役割に応じた研修の実施、従業員に期待する役割や昇進の評価基準の共有、資格試験等自己研鑽に関する情報の共有等も、キャリア形成に向けて有効な取組である。

## 外国人材の受入環境整備に関する取組

- 外国人材が孤立しないように、食事や旅行等といった従業員交流の機会の創出や、スムーズなコミュニケーションを可能にする仕組みづくりが重要である。
- 外国人材が仕事面・生活面で困ったときに気軽に相談できるような窓口や相談相手を設けることが重要である。

# 宿泊分野の特定技能外国人材受入れの好事例①

## 宿泊施設の基本情報

所在地	山形県天童市
形態	旅館
客室数	89室
従業員数	約90名（パート・アルバイト含む）
顧客構成比	国内：国外 = 9：1
特定技能外国人材受入れ数	1名
外国人材受入れ数	2名（他技人国）



## 受入れに至った経緯・採用のポイント

- 将来的にインバウンド対応が必須となること、人手が不足することを見越して、外国語対応が可能な外国人材を受け入れた。また、外国人材は優秀でまじめな人材が多いため、外国人材の働きぶりが日本人スタッフへ良い影響を与えている。
- 山形県天童市の宿泊事業者複数社で登録支援機関を立ち上げ、特定技能外国人材を雇用しやすい環境を整えた。
- 採用に当たっては、接客に向けた笑顔や立ち振る舞いができていることや、母国語・日本語以外の言語スキルを有していることを重要視している。

## 特定技能外国人材の活用状況等

- 現在は接客業務に携わっており、本人の希望も踏まえたうえで、チェックインしたお客様への館内案内や夕食会場での料理提供等を行っている。
- 入社してから1カ月～2カ月の間は宿泊業の全体像を把握してもらうことを目的に、清掃や配膳、接客のバックヤード業務のOJTに配置した。その後接客部門へ配置し、現在は接客業務を身につけている段階である。

## キャリア形成に向けた取組

- 接客部門では最初の約1年間は新人スタッフに先輩スタッフを1人つけており、マンツーマンの指導を受けながら接客業務を学びスキルを身につけることが可能である。
- 接客部門の主任クラスのスタッフが、毎日仕事に対するフィードバックを行っている。モチベーションの維持向上、接客スキルのレベルアップにつながるよう、顧客アンケートで受領したコメントやお褒めの言葉等も共有している。



外国人材が接客している様子



外国人材と面談をしている様子

## 外国人材の受入環境整備に関する取組

- 孤立しないようサポートすること、日本の文化をより知ってもらうことを目的に、業務外で複数のスタッフで食事に行ったり周辺の観光地を案内している。
- 総務部と外国人材で定期的に面談を行っており、仕事面・生活面の双方で困っていないか確認している。

# 宿泊分野の特定技能外国人材受入れの好事例②

## 宿泊施設の基本情報

所在地	東京都文京区
形態	ホテル
客室数	1,006室
従業員数	約850名（パート・アルバイト含む）
顧客構成比	国内：国外 = 7：3
特定技能外国人材受入れ数	1名
外国人材受入れ数	約10名（アルバイトを含む）



## 受入れに至った経緯・採用のポイント

- インバウンド需要に対応するため、日本語のほかに英語や中国語などの複数言語を使用することが可能な外国人材の雇用を開始した。
- 社員になる外国人材は非常に優秀な人材が多いため、他のスタッフへの見本になってほしいと考えている。

## 特定技能外国人材の活用状況等

- 現在は接客業務に携わっており、レストランにおいてお客様の誘導や食事提供を行っている。
- レストランサービスでの定例業務に加えて外国籍含むアルバイトスタッフへのトレーニング等も担当しており、将来的には幅広い視野を持ってサービス提供を行ってほしいと考えている。

## キャリア形成に向けた取組

- 接客スキルの向上、モチベーションの維持向上を目的として、現場の指導員や責任者が仕事内容に関するフィードバックを定期的に行っている。
- 宿泊施設側で求めるスキルレベルや期待する役割、目標等を職位ごとに定めており、全従業員に共有することで従業員の仕事に対するモチベーション向上を図っている。
- 日本人スタッフと同様に、職階に応じて研修体制を整備しており、能力に応じて昇進することが可能である。
- 適時キャリアパスを共有する面談の場を設けており、宿泊施設側が期待する役割を明確に伝えるとともに、外国人材の将来設計等を聞き取るようにしている。
- 更なる接客スキル向上を目的として、提供業務に関わる資格等の情報をスタッフに対して共有している。



外国人材が働いている様子

## 外国人材の受入環境整備に関する取組

- 従業員同士がスムーズにコミュニケーションがとりやすい環境づくりを行っている。

# 宿泊分野の特定技能外国人材受入れの好事例③

## 宿泊施設の基本情報

所在地	岐阜県高山市
形態	旅館
客室数	55室
従業員数	約140名（パート・アルバイトを含む）
顧客構成比	国内：国外 = 7：3
特定技能外国人材受入れ数	5名
外国人材受入れ数	11名（他技人国）



## 受入れに至った経緯・採用のポイント

- インバウンド需要が増加する中で日本人従業員のみでは対応に不安があったため、語学に堪能でインバウンド対応が可能な外国人材の雇用を推進してきた。また、特定技能外国人材はマルチタスクが可能であり、外国人旅行客の対応も可能なため、即戦力となると考えている。
- 当初は外国人材の接客に不安があったが、日本人客からの評価も高く仕事も真剣に取り組む人が多いため、現在は積極的に外国人材の雇用を進めている。
- 採用にあたっては、日本語能力より他言語のスキルや接客スキル、人柄等を重要視している。

## 特定技能外国人材の活用状況等

- 現在は接客業務に携っており、本人の希望も踏まえううえで、フロント等でお客様の案内などを行っている。
- 朝食準備や清掃、ベッドメイキングといったバックヤード業務からスタートし、1年目で接客業務に従事してもらうことを想定している。将来的にはお客様係とフロント業務の双方を担当してもらうことを考えている。
- 最初の数カ月は先輩について一緒に業務を行いながら接客を学び、女将の接客試験を合格すると一人前のスタッフとして認められ、一人で接客業務をすることが可能となる。

## キャリア形成に向けた取組

- 毎月、OTAサイトの口コミを部署ごとに集計して従業員にフィードバックしている。
- 宿泊施設が実施している顧客アンケートについても、アンケート結果を部門長から従業員にフィードバックしている。アンケート上で名指しで褒められることを目標に、ていねいな接客を行うよう指導している。
- スキルの成長度合いに応じて、年に1度の昇給、3回の賞与を与えている。

## 外国人材の受入環境整備に関する取組

- 母国の祝日やイベントに合わせて、長期休暇の取得・一時帰国ができるような体制を整えている。
- 今後は外国人材の家族が来日した際に宿泊施設に招くこと等を検討している。



宿泊施設で働く外国人材



整備している寮と外国人材

# 宿泊分野の特定技能外国人材受入れの好事例④

## 宿泊施設の基本情報

所在地	大分県別府市
形態	ホテル
客室数	91室
従業員数	292名（パート・アルバイトを含む）
顧客構成比	国内：国外 = 8：2
特定技能外国人材受入れ数	1名
外国人材受入れ数	約50名（技人国20名・他アルバイト等）



## 受入れに至った経緯・採用のポイント

- ▶ 外国人材は優秀な人材が多く、中でも特定技能外国人材はマルチタスクが可能であり、即戦力で活躍できると考えている。
- ▶ 採用に当たっては、インバウンド旅行者に対応するため、①英語力が高いこと②ホテルが好きであること③ハングリー精神があること、の3つを重要視している。
- ▶ 人手不足は今後も継続すると考えているため、引き続き特定技能外国人材の雇用を増やしていきたいと考えている。

## 特定技能外国人材の活用状況等

- ▶ 現在は接客業務に携わっており、ホールスタッフとして朝食会場でお客様の案内や駐車場案内を行っている。本人の希望を踏まえて、今後はフロント業務にも従事してもらうことを想定している。
- ▶ 入社してから最初はバックヤード業務等も経験した後、3年目以降では従業員の指導・教育を担ってほしいと考えている。また、日本人同様に5年目には主任クラスの役割を任せたいと考えている。

## キャリア形成に向けた取組

- ▶ 従業員とキャリアパスの認識を合わせることを目的として、3か月に一度のペースで1対1での面談を実施し、従業員のキャリアアップに向けたアドバイスや業務のフィードバックといったサポートを実施している。
- ▶ 外国人材が将来やりたいことを踏まえて、研修等を設けている。
- ▶ 特定技能外国人材本人が、将来母国に帰った後も観光業に携わりたいという志をもっているため、観光コンテンツを開発するチームへのアサインも検討している。

## 外国人材の受入環境整備に関する取組

- ▶ 仕事に慣れるまでは、スムーズにコミュニケーションを取れるようにするため、同じ母国語のスタッフを配置する等の配慮を行っている。
- ▶ 日本語学習に向けた支援を現在検討しており、今後導入する予定である。



外国人材が接客している様子



外国人材がレストラン会場でサーブしている様子