



## ポテンシャル採用の枠を広げ、 増え続けるインバウンド需要への対応をめざす

### 会社概要

【その他（サービス業）】

かんさい  
がぶしきがいしゃ  
**関西エアポートリテールサービス  
株式会社**

社員数	433名（2024年4月1日現在）
住所	大阪府泉佐野市泉州空港北1番地 航空会社北ビル4階
資本金	1億1千万円
URL	<a href="https://rs.kansai-airports.co.jp">https://rs.kansai-airports.co.jp</a>



### 外国人社員について

外国人採用を始めた時期	2007年より	外国人社員の人数	61名
外国人社員の国籍	インドネシア、韓国、タイ、台湾、中国、ベトナム、香港	職務内容	空港内における免税店、物販店、サービス施設の運営、接客・受付・販売等、人事、経営・企画職

### MEET IN OSAKA 活用事例

#### ✔ 活用したこと

- ・ 対面合同企業説明会（12月）
- ・ オンライン人材検索・マッチングサービス

#### ✔ 結果

2025年入社 サービス業務10名採用（国籍：イタリア 1名、インドネシア 2名、台湾 1名、中国 3名、ネパール 1名、ベトナム 2名）

#### ✔ 工夫・良かった点など

- ・ オンライン人材検索では、外国人材の登録者数が多い上に、求めるスキルや条件に絞って検索できるので、効率よく自社に合った候補者を見つけられた
- ・ オンラインでマッチングした候補者とは、システム上で直接メッセージのやり取りができるのでレスポンスも早い。また、メッセージは登録したメールアドレスにも届くため、確認漏れの心配が少なかった
- ・ 合同企業説明会に参加し実際に顔を見て話すことで、候補者のコミュニケーションの取り方や人柄を見極めやすくなった

## 関西の3大空港のリテールサービスを一気に通貫で手がける

当社は、関西エアポート株式会社のグループ社として、関西国際空港と大阪国際空港、神戸空港の免税店や物販店、ラウンジや旅行保険販売、外貨両替などの施設を運営しています。店頭での接客・販売に限らず、商品の仕入れやカスタマーサービス、店舗マネジメントやスタッフ教育まで、店舗に関わる業務のほぼ全てを自社で行っているのが大きな特徴です。



インタビューを受けていただいた  
左：周 洋 ショウ ヨウ氏（店舗運営部/2024年入社/中国国籍）  
右：韓 恵琳 ホン ウィラム 氏（管理部 人事グループ/香港）



サービスを提供する関西国際空港内の免税店・ラウンジ施設

### 求める日本語能力に満たない人材も、ポテンシャル採用

当社が初めて外国人材を採用したのは、2000年代の後半。増加する海外からの観光客とスムーズなコミュニケーションを行うため、外国語に堪能な人材を求めていたことがきっかけでした。その後、ビジネス目的で訪日する外国人も増加し、さらに2025年開催の大阪・関西万博に向けてインバウンド需要の増大が予想される中、外国人材の採用をより一層強化しています。

当社が外国人材の採用でまず重視するのは、お客様の信頼を獲得できる誠実さとスキルアップへの向上心など、人柄の側面です。また、外国語能力に加えて日本語能力も見極めていきます。当然ながら、空港は日本人利用者も多く、社内でも日本語のコミュニケーションが行われているためです。しかし、日本語能力が期待値に及ぶ候補者は少ないことが課題でした。そこで、日本語能力が求める基準に達していない場合であっても人物を重視し、できる限り多くの人材を確保するために当社が考えたのが、ポテンシャル採用です。外国人材の日本語能力の高さは、採用活動の段階ではなく、入社後も学習しながら完成させるものと考え、コミュニケーション能力を高めるため、入社後は「日本語勉強中」の腕章をつけて業務に従事してもらうことにしました。これにより、日本人のお客様も「ゆっくりとわかりやすく話した方がよさそうだ」と理解を示してくれるようになり、外国人社員も焦らず余裕を持って働けるようになりました。

## 希望部署への異動やグループ企業への出向により、キャリアの選択肢が広がる

中国籍の周さんは、入社して1年足らずですが、関西国際空港内の店舗で運営リーダーを務めています。日本語と中国語、英語の語学力を活かして、海外のお客様と円滑にコミュニケーションを取りつつ、日本語能力が足りない外国人材をサポートしています。

このように外国人材が早くから責任あるポジションで活躍できる背景には、当社の充実した育成体制があります。マナーやクレーム対応など、接客・販売に関わる専門研修が多数用意されている他、サービス接客検定や販売士検定など関連資格の取得支援制度も充実しています。時おり、研修で教わった内容をうまく活かせず、自分で判断し対応してしまう外国人材もいますが、ほとんどの場合は日本文化への理解が不十分であることが要因のため、都度面談を設けてフィードバックを行い、日本のおもてなしを実践できるように指導しています。

また当社では、通常の異動以外にも必要ポジションの人材を求める際に、自ら手を挙げて応募できる社内公募制度があり、海外向けのマーケティング部門や、お客様からのお問い合わせに対応するカスタマーサービス部門などに異動して活躍している外国人材もいます。例えば、自身で志願してお客様のニーズに合った商品を発掘・開発するマーチャンダイズ部門に異動した韓国籍のユンさんは、日本人とは違った文化を持った視点を活かし、外国人観光客向けの新品を開発をする大きなプロジェクトに奮闘しています。

この社内公募制度の特徴は、当社だけでなく関西エアポートのグループ企業への出向が可能であることです。幅広い選択肢の中から自分に合ったキャリアアップを選べることで、当社で長く働くモチベーションになっていると考えています。



免税店運営を担当している周氏

## 社内の日本語教育体制を充実させ、ポテンシャル採用の枠を広げたい

外国人材の活躍のおかげで、空港を利用する海外のお客様に、より柔軟な対応ができるようになりました。また、外国人材の視点が、海外マーケティングや商品開発に活かされることで、海外のお客様に空港内での買い物を楽しんでもらえるようになったと感じています。今後は、さらに幅広い海外のお客様に対応できるよう、体制を整備していく予定です。例えば、近年ムスリムのお客様が増えているため、ハラールに対応した食品などを増やしていくこと等を検討しています。もう一つ大きな目標は、社内での日本語教育体制を構築すること。既に当社で働いている外国人材たちの日本語上達を早めるのはもちろんですが、ポテンシャル採用の枠を広げて人材を確保し、教育することでインバウンド需要の増加に対応できるようにしていきたいと考えています。



海外のお客様に買い物を楽しんでいただくように日本のおもてなし文化を実践

### Voice 企業からのメッセージ

採用では、企業側が人材の求めるものを提供することが重要ですが、特に外国人材の場合、日本人材と異なるニーズを持っている可能性があることに留意しなければなりません。

例えば、外国人材の多くは家族を母国に残してきているため、必要に応じて帰国できるようにするのも大切な施策です。当社は、空港が勤務地なので帰国しやすいというメリットがある他、家族の怪我や病気の際に年間最大120日まで休める「積み立てシックリープ」という制度も設けており、家族から離れていても安心して働けるようにしています。また、部門によってはフレックスタイム制を導入しており、仕事だけでなくプライベートや家族との時間を大切にしたい外国人材にとっても働きやすい環境となっています。

先入観にとらわれず、外国人材のニーズを丁寧に探っていくことが、外国人材採用の出発点ではないでしょうか。



韓 惠琳 ホン ワイラム 氏（管理部 人事グループ/香港）

### Voice 外国人材からのメッセージ



周 洋 ショウ ヨウ 氏（店舗運営部/2024年入社/中国国籍）

高校生の時に来日後、そのまま大学を経て大学院に進学した私は、様々な国籍の人々が行き交う場所が好きで、空港でのアルバイトを始めました。その後、空港関連企業の合同企業説明会で関西エアポートリテールサービスと出会い、語学力を活かせると考えて入社しました。

現在は、関西国際空港で店舗運営の責任者を務めています。入社前に想像していたとおり、語学力を活かしてお客様の商品探しやトラブル解決をお手伝いできるのはもちろん嬉しいですが、さらにやりがいを感じるのは、商品の陳列方法や見せ方を少し変えるだけで売れ行きを伸ばせること。実際に働いてみて、リテールそのものの面白さに気づきました。

今後は、プロのリテラーとして腕を磨き、お客様により快適に買い物してもらえるような店舗づくりをしていきたいと考えています。今でも別の空港に行った際、商品の並べ方などをチェックする癖がついていますが、それによって得た知見や仮説を現場で実践していくのが次の目標です。

大阪は、私の好物であるお好み焼きをはじめ、グルメの宝庫です。また、面白くて豪快な人が多く、楽しい生活が送れています。

就職活動のポイント、将来について細かく考え過ぎないこと。どれだけ詳細に先の計画を立てたところで、実際にその通りになることはほとんどありません。大きな方向性を決めた後は、現状自分ができていることを起点に、それをどのように活かせるか考えながら仕事を探し、働くことが良いと思います。