



## 外国籍社員の視点を活かして 日本のおもてなしを世界に伝える、 創業130年超の老舗ホテル

### 会社概要

#### 【宿泊】

かぶしきがいしゃきんてつ みやこ

## 株式会社近鉄・都ホテルズ

社員数	1,879名（91名）2024年3月31日現在
住所	大阪府大阪市天王寺区上本町6-1-55
資本金	1億円
URL	<a href="https://www.miyakohotels.ne.jp">https://www.miyakohotels.ne.jp</a>



### 外国人社員について

外国人採用を始めた時期	2014年	外国人社員の人数	91名
外国人社員の国籍	イタリア、インドネシア、カナダ、韓国、台湾、中国、ネパール、バングラディッシュ、フランス、ベトナム、香港等	職務内容	接客・サービス

### MEET IN OSAKA 活用事例

#### ✓ 活用したこと

- ・ 対面合同企業説明会（令和5年8月）
- ・ 外国人材採用・定着セミナー（令和5年8月・9月/2回）
- ・ オンライン人材検索・マッチングサービス

#### ✓ 結果

2025年入社 接客・サービス業務5名採用（国籍：イタリア 1名、香港 2名、台湾 1名、バングラディッシュ 1名）

#### ✓ 工夫・良かった点など

- ・ 令和5年度に参加した対面合同企業説明会では、50人以上もの外国人留学生等がブースを訪問してくれた。合同企業説明会への出展は無料である上、その後の応募にもつながり、採用活動を進めるに当たり良い機会となった。
- ・ オンライン人材検索は、求人情報を掲載しておけば定期的に求職者から応募があるため、手間が少なく採用ツールとして活用しやすい。

## 多様なブランドを展開する、老舗ホテルチェーン

株式会社近鉄・都ホテルズは1890年に創業し、現在は近畿圏を中心として日本全国に24の施設を展開するホテルチェーンです。アメリカにも2拠点を持ち、「国際的に通用する、日本有数のホテルチェーン」をめざしています。

最大の強みは、多様なブランド展開です。レストランや宴会場などを備えた都市型フルサービスホテルである「都ホテル」をはじめ、宿泊主体の都市型カジュアルホテル「都シティ」、リゾート型ホテル「都リゾート」、その他、テーマパーク隣接型ホテルやおもてなし重視の旅館まで揃っています。

また、各ホテルに独自のコンセプトがあるのも特徴の一つ。ユニバーサル・スタジオ・ジャパンに隣接するホテル近鉄ユニバーサルシティは、「パークの余韻をそのままに、カラフルポップでわくわくした滞在」をコンセプトに掲げ、近隣の落ち着いた雰囲気と一線を画しています。また、シンさんが働く都シティ大阪本町のコンセプトは、「ここからだを休める『都市のオアシス』」。フロント後方に大きな木の根、カーペットに木の幹と花のモチーフが施されている他、同じ木から客室内の家具や社員用のバッジが作られているなど、建物と人を合わせたホテル全体が1本の木であるかのように設計されています。



インタビューを受けていただいた  
左：申 裕景 シン ユウギョン 氏（2022年入社/客室課 フロント/韓国国籍）  
右：田中 美佐 氏（管理本部 人材開発部）



申さんが働く都シティ大阪本町は、「都市のオアシス」がコンセプト

## 外国籍社員も日本人社員も働きやすい職場をめざし、採用戦略を調整

当社が外国人材の採用を本格化したのは、政府の観光立国政策の影響で外国人宿泊客が増え始めた2010年代でした。ちょうど留学やワーキングホリデーを通じて日本で働く外国人も増え始めた時期だったため、日本のおもてなしを外国人宿泊客に直接伝えられる人材として、日本人と同様の条件で採用を開始しました。

しかし、外国籍社員の割合が高まるにつれ、課題が浮き彫りになりました。当社が採用した外国籍社員のほとんどが、「技術・人文知識・国際業務（技人国）」の在留資格所有者であったため、レストランでの接客・調理などの業務には従事できず、結果的にフロント業務など特定の職務に外国籍社員が集中してしまっただけです。

そこで、特定技能の在留資格所有者の採用を強化することとし、現在は「宿泊」の在留資格を所有している外国籍社員にレストランでの接客を含むホテル業務全般、「外食業」の外国籍社員にレストランでの調理を任せています。

## 社内の宿泊ホスピタリティコンテストに、外国籍社員が初出場

都シティ大阪本町でフロント接客に従事する韓国籍のシンさんは、お客様のお迎えから客室のご案内、飲食店の予約まで、きめ細やかな対応を行っています。韓国語・日本語・英語が話せるため、様々な国籍のお客様とスムーズにコミュニケーションを取ることができるのが強みで、ホテルの口コミサイトでは、シンさんに対する好評価のコメントを頂くこともしばしば。2024年には、同僚からの推薦で、外国籍社員として初めて社内の宿泊ホスピタリティコンテストに出場しました。このコンテストは、専門家の評価のもと、各ホテルで選出された社員たちが技術を競うもので、シンさんは惜しくも最優秀賞は逃したものの、他ホテルの社員による接客を見たことで刺激を受け、さらなるスキルアップに意欲を見せています。

このように外国籍社員が活躍できる背景には、独自の人材育成制度があります。当社では、サービスマナーやクレーム初期対応といったノウハウ研修の他、年次ごとの研修や昇進テストが設けられているので、各社員が「今何を達成すべきか」を把握しやすくなっています。また、資格取得費用を補助する制度もあるため、レストランで働く社員はバーテンダーやソムリエ、フロントで働く社員は言語関係の資格など自身の業務に関わる資格を取得してスキルを伸ばしやすい環境となっています。

また、当社はお客様の半数が外国人ということもあり、普段から外国人と関わることに慣れている社員が多く、外国籍社員を受け入れやすい環境だったことも、外国籍社員の活躍につながっているのかもしれませんが、シンさんがコンテストに参加した際も、国籍にかかわらず多くの同僚が駆けつけ、声援を贈っていました。



ホテルの顔となるフロントでは笑顔でお客様をお迎え

## 外国籍社員を採用・育成担当に据え、地域で一番のホテルをめざす

今後も特定技能の在留資格所有者を中心に、外国人材を採用していく予定です。ただ現状は、日本語での業務コミュニケーションに課題があったり、清掃業務など特定の仕事のみを希望していたりと、当社が求める言語力や技能とギャップがある求職者も少なくありません。

そこで、当社の求める人物像を体現している、いわばロールモデルの外国籍社員に、外国人材の採用と育成を任せる検討を進めています。在留資格の取得や住居探し、日本独自の文化など、外国人材が悩む事柄はたくさんあるはず。それらを実際に体験して乗り越えてきた外国籍社員が先輩として接し、拠りどころとなることで、外国人材の働くモチベーションを上げつつ、働き方を理解してもらうことが目的です。

このようにますます多国籍化が進んでいく組織で、最終的にめざすのは「その地域で真っ先に思い浮かぶホテル」。「この地域を訪れるなら、ここに泊まりたい」と多くの人に言ってもらえるようなホテルを増やしたいと考えています。そのためには、それぞれのホテルでファンを増やすことが大切です。外国人のお客様にも日本人のお客様にも、「また泊まりに来たい」と思ってもらえるようなサービスを、社員全員で追求していきます。



大阪の中心地で真っ先に思い浮かぶホテルをめざす「都シティ大阪本町」

### Voice 企業からのメッセージ

外国人材の採用を始めて間もない時期は、希望する人材からの応募がなかったり、せっかく採用しても早期退職してしまったりして、「外国人材の採用は向いていない」と諦めてしまいそうになることもあるかもしれません。

それでも、外国人材の採用を継続し続けることが大切だと考えています。初めのうちは外国人材を採用する際の着眼点が十分に定まっていただけである可能性が高いためです。国籍は個人の構成要素の一つに過ぎないので、それにとらわれ過ぎずに個人の特性を見抜き、「この人材は、当社で長く働けるだろう」「この人材は、この部署に向いている」と見定められるようになるには、多くの事例を積み重ねなければなりません。

まずは挑戦を続け、うまくいかなかった時は原因を分析して「次はこうしよう」と改善を図る。それを繰り返すことによって、会社に合った人材を採用できるようになっていくのではないのでしょうか。



田中 美佐 氏（管理本部 人材開発部）

### Voice 外国人材からのメッセージ



申 裕景 シンウギョン 氏（2022年入社/客室課 フロント/韓国国籍）

もともと海外生活に憧れていた私は、日本で働くための就職活動を行い、住居に関するサポートが充実していた近鉄・都ホテルズに入職しました。渡日してしばらくは勤務先のホテルに滞在できた他、その後の物件探しには先輩社員が付き添ってくれ、住宅補助も手厚かったため、日本での生活にすぐに馴染むことができました。

働き始めたころは、敬語の種類や言葉のニュアンスを理解するのに苦勞し、お客様に誤った表現を使ってしまうこともありましたが、先輩たちの接客を見ながら言葉遣いを徐々に覚え、今では場面や状況に応じて表現を自然に使い分けられるようになりました。チェックアウトの際、「素敵な滞在でした。また泊まりに来ます」とお声がけいただけると、サービスを気に入ってもらえたのだと実感でき、やりがいを感じます。都シティ大阪本町は、「都市のオアシス」をコンセプトに建物全体が一本の大樹のように設計されていますが、私もその大樹の一員としてお客様を心地よい空間にご案内できるよう、接客スキルを磨いていきたいです。

大阪は、親しみやすく親切な人が多い街です。就職活動中は不安になることもあるかもしれませんが、今日目の前のことに一生懸命取り組んでいれば、いつか必ずめざす未来につながるはずなので、自信を持って挑戦し続けてください。