

ホテル業界の深刻な人材不足支援に応えたい

～あらゆる産業で「人手不足」が年々深刻 ホテルも さまざまな部門で外国人スタッフが重要な戦力に～

ホテル業界は、労働力不足の解消、サービス品質の安定のため、外国人材の採用はとても重要な課題になっている。育成や定着に向けた取り組みが成功の鍵となる。そこでホテル業界の外国人材不足対策に立ち上がったのが経営支援 NPO クラブ（以下 NPO クラブ）人材不足対策支援チームだった。フロント業務やレストランサービス・客室清掃など様々な部門で外国人スタッフが重要な戦力となっている。前職の森ビル・森トラストでホテル運営経験を持つ井料敏和副理事長と、外務省 OB の中嶋博文氏に支援活動についてお話いただいた。



副理事長
井料 敏和氏

「人材不足対策支援チーム」2024 年 4 月に発足

経営支援 NPO クラブは、2015 年に厚生労働省より「有料職業紹介事業」の許可を取得しており、各企業が困っている「人材不足対策支援」については、率先して取り組みなければならない課題ということで、2024 年度の中期活動方針の重点課題として、急速追加して積極的に取り組むことにしました。

現在 12 名の専門家で支援活動を行っており、人材不足問題を課題とする製造業、建設業、医療・介護、IT/DX など、少子高齢化に伴う労働人口の減少に対応するため、外国人材紹介やシニア人材活用、人材育成支援を開始していました。

「チームの活動を進める中、私自身が長年務めてきたホテル業界にも着目し、前職のホテルにヒアリングを行なったところ、私のころは法人会員制が主でしたが、今や

マリオットホテルなどとコラボし国際的なホテルになっており、正社員も 1000 名以上いる中で外国人スタッフもすでに 100 名以上いました。その中でも調理人は不足気味で喫緊の課題である実情を知り、外国人人材を生かした支援ができるのではと、外務省 OB の中嶋氏の人脈や知見を生かして送り込む支援ができるのではと活動をスタートいたしました」（井料敏和副理事長）。

日本で楽しく生活できる環境作りが離職を防ぐ

中嶋博文氏は外務省に 30 年務め、ネパールやラオス、フィリピンなど日本大使館で活動していました。2023 年に NPO クラブ会員となる前の 2020 年から北海道内の 15 施設のホテルや温泉旅館を運営するグループ会社の社長より要請を受けて、ネパール人紹介会社 Sinka (株) と協同で外国人を紹介していました。2021 年 1 月、コロナ禍で就職が決まらない日本在住のネパール人 12 名に対して日本語試験を実施し、8 名を面接候補者とし全員が採用されました。現在 5 名の男性はリーダー格となり新採用の外国人社員をサポートするなど活躍しており、グループが求めている人材を丁寧に育て送り出していました。

「先日も N 1 の資格を持つネパール人女性から、就職先のホテルを辞めたいという相談を受け、箱根のホテルへの転職支援を行ないました。単に外国人人材を送るのではなく、外国人が日本で楽しく生活することが大切です。それは遠く離れた日本で、親戚の子どもを預かるような気持ちで接しています」（中嶋博文氏）。

職場環境と快適な生活環境の改善が大事

今回、外国人材の調理人についてはネパールで 10

年以上経験のある「技能」という資格の調理人募集を行なったところ、14～15 名のエントリーを得ました。面接など審査から昨年は最終的に 4 名を森トラストホテルズ&リゾートが運営するホテルに紹介しました。今年も 6 月に既に 4 名が内定しています。

「今後、ますますホテルが希望している調理人不足が課題となり、求めている日本人採用は厳しくなることが予測されます。ところが既存のホテルの調理部門では足踏みしているホテルが多い中、外国人材を敬遠するところもあります。しかし、これから先のホテル運営を考えたとき、調理経験を持つ外国人材は貴重な存在です。そこで当 NPO クラブでは、転職者の採用にも注目しています。外国から調理人を採用する場合は日本語教育と在留資格申請などで、10 カ月～1 年を要することが一般的です。一方国内で就労しているネパール人などの調理人の多くは、転職して日本企業で働きたいと切望しています。これらの日本在住者を採用する場合は、入管庁への申請手続きが不要なこと、日本での生活経験があり日本語でのコミュニケーションに困らないこと、面接から採用まで最短 1.5 カ月程度で雇用できることです。採用に当たっては、入管庁の規則を十分に理解して業務に従事させることで、かなりの即戦力になると思います。昨年当 NPO クラブでは都内在住の 2 名のネパール人調理人を森トラストホテルに紹介しました。外国人採用のメリットは①比較的若手（20～40 代）の人材を確保しやすい。②多言語対応ができ、外国人のお客さまに喜ばれる。③日本人と比較して地方でも応募が集まりやすい。④助成金などの補助が多く活用が可能なことなどです。各地域の入国管理局により手続きが難しいところもありますが、当チームでは中嶋さんはじめ、さまざまな知見や人脈をお持ちの方がそろっていますので、入国、そして入国後のケアも支援しています」（井料敏和副理事長）。

実際、仙台のホテルでは、職場環境だけでなく生活環境も素晴らしいものを整えていただきました。セキュリティのしっかりしたマンションに、冷蔵庫・洗濯機・TV・電子レンジ・布団なども 1 年間のレンタルでそろえてくれました。また日本語がまだ苦手な彼らにポケトークを使って厨房内や人事部スタッフなどとコミュニケーションをとれるように、受け入れた人材が日本の職場で働きやすい日常生活の環境づくりに取り組んでいただきました。

「外国人材が毎日笑顔で楽しく働けることが大切です。彼らは幸せになるために、働くことに一所懸命です。言葉の問題を危惧されますが、一人一人家族のように大切に思う気持ちがあれば言葉の障壁はなくなります。外国人材の採用は労働力不足の解消、サービス品質の



人材不足対策支援チーム
中嶋 博文氏

安定、多言語対応能力による顧客満足度向上に貢献する一方、言語や文化の違い、ビザ手続きといった課題も存在し、育成や定着に向けた取り組みが成功の鍵となります。

- ①人手不足を補うための“単なる労働力”と考え導入すると失敗します。ともに働く仲間である従業員」として向き合う姿勢が大切です。「組織のパートナー」として受け入れるマインドを持つことです。
- ②「安い労働力」として、日本人より賃金を低く設定しようとし、モチベーション低下や早期離職につながった例も見受けられます。日本人と同等の待遇が必要です。
- ③日本語が難しいこともあり、コミュニケーション不足も生まれます。そして文化の壁：異文化への理解がないまま「日本流」を強要し、孤立感を深めた例や、宗教的な配慮（食事や礼拝）を無視してトラブルに発展したりします」（中嶋博文氏）。

「ホテル・旅館業界では、コロナ禍からの需要急回復に対し、この状況に対処するため、労働環境の改善、生活環境の改善、ロボット・テクノロジー導入、多様な人材の活用といった多面的な対策が求められています。経営支援 NPO クラブでは、今後も人材不足でお困りのホテル・旅館・レストランがありましたら、支援のお手伝いをいたします」（井料敏和副理事長）。

認定特定非営利活動法人 経営支援 NPO クラブ
〒101-0047 東京都千代田区内神田 1-15-3 内神田 TK ビル 1 階
URL: <https://www.ka-npo.com>