

座談会 宿泊業、旅行業の若手社員が語る

座談会は東京の観光経済新聞社と各旅館・ホテルをリモートで結んで実施



観光業界で人手不足が叫ばれています。業界で実際に働く皆さまの視点から、どうすれば解決に向かうかと思ひますか。



鎌田さん

人手不足の要因の一つは、この業界の労働環境の厳しさで賃金水準の低さにあると感じます。賃金は、利益率と関連しますが、例えば日本総研の調査「観光業の人手不足の現状と課題」には、全産業の賃金比較で、離職率などが出ています。これによる休日や賞金の面で、平均を下回る結果が出ています。この状況であれば、採用を促してしまふのは当たり前のことだと思ひます。

業界全体で給与水準を上げるためには、マルチタスク、ほかの会社と連携したジョブシェア、RPA(ロボティクス・プロセス・オートメーション)のようなことが実現できるのでは、人手不足も少しは緩和できるのではないかと思ひます。

鎌田 川口さんからもありましたが、弊社の方も人が足りていない。特に若手。入社2、3年目ぐらいで「違う業界に行きまふ」という人が結構多いです。コロナ禍だったこともあり、思っていた業務と違うというか、ミスマッチがあつて退職する若手社員が多いという印象です。

インターネットに参加して、先輩社員のキラキラした部分の話を聞いて、実際に入社しても思つていなかったことと少し違う。雑務という言い方は悪いですが、事務的な作業が意外と多いというギャップで辞めてしまふ人が多いです。採用段階で、そういった作業もするということを決めておく必要があるのではないかと思ひます。

国が全国旅行支援やGo To Travelなど、旅行をする人を増やす部分のサポートがかなりありましたが、例えば採用の広告費を補助するなど、旅行を担う旅館・ホテルや旅行業の人材を増やす方にも予算を使つていただけると思ひます。

中村 旅行業と聞くと、旅行相談を受ける店舗や、旅行商品を作成する部署、最近では地方創生の仕事をしているところも知つていて、多いと思ひます。でも、バツと頭に浮かぶ「オンライン」という仕事はあ

最後これからは観光業界を志す人たちに、メッセージをお願いします。

川口 観光はお客様に楽しさや喜びを提供する業界です。そのイメージから志望する人も多かったと思ひます。コロナ禍がそうであったように、良いときもあれば厳しい環境に耐えなければいけません。等身大の業界や会社を知つた上で、志してほしいと思ひます。

旅行、観光以外の仕事に関わつたとしてもポジティブにプラスに捉えてほしいと思ひます。私は今、地域創生がメインの業務です。元々そういったことを志していたところもあり、今の仕事を楽しんでいます。一概に旅行はつまらない、という領域にも魅力を感じてほしいと思ひます。

「旅行をやりたい」と「インターネットをやりたい」と言つて辞めた同期もいます。コロナ禍なので仕方なかった面もありますが、かつて9・11や、東日本大震災など、さまざまな

まりないと思ひます。私自身、実際ICT営業推進部に配属されたら、こういう役割もあるのだと知りました。

就職活動をする人に、「旅行業って、そこだけじゃないんだよ」ということを伝えていくことも大事だと思ひます。私の採用サイトで、実際に私の配属になったプロジェクトを事例に、ICTの仕事の内容や働く職場の雰囲気を紹介しています。「旅行予約がオンラインシフトしている現在だからこそ、だから旅行会社を志す人が増えてくるかもしれない。」

業界は今が変わるチャンス

時間がかかるとか、休日が取れないというイメージが学生さんたちにあることではないでしょうか。実際に採用担当として、この日は休めるのですか」とか「朝早く夜遅いのではないですか」という質問をすべく、たくさん頂きます。

希望休を取れるシステムに

改善策として、弊社が実際に取っているシステムづくりです。弊社が土日も休める仕組みをつつておられます。男性スタッフでも少し前ですが、育児

職場を見る「場」づくりを

そのような働き方ができる理由として、弊社はフロント部署、サービス部署、ハウスキーパーの部署、キッチン部署がございまして、誰でも全ての部署の仕事ができる、ローテーションができる仕組みをつくつておられます。入社してすぐ、ジョブローテーションの研修があり、マネージャーも定期的に参加して就業を決めた経験から、職場や地域を生で見られる場づくりが必要だと思ひます。

接客の楽しさを訴えること

わつていたらと思ひます。東方 旅館業でいいますと、人手不足の原因の一つは、拘束

増田

休暇を取つたスタッフもいます。時短勤務で土日祝日は必ず休みというスタッフもいます。

小原

そんな空間、職場がすぐ近く、自分自身は思つていません。細かい雑務や事務作業などはもちろんありますが、全ての作業がお客様に満足につながつてい

鎌田

根本に「自分自身が作った旅行で人を楽しませたい」という思いがあります。旅館の方、食事施設の方、お土産屋さん、そういった旅行に関わるさまざまな方々と共に旅行を作り、それによつてお客様に楽しんでもらう。というところに魅力を感じています。そして実際に参加をいただいたお客様から「良かったよ」とか、うれしい言葉を頂けると心が動くモチベーションになつていきます。

中村

出身は横浜ですが、四国を担う身分がないような状態ですが、(笑)、各県の魅力を聞かれればすぐに答えられるようになります。自分の担当する県はやはり好きになつてしまふんですね。

川口

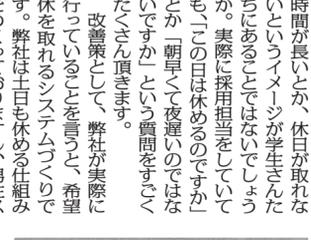
観光業にはあると思ひます。中村 働き方が変わつてきました。例えば、営業とか店舗とリアルな出勤が中心となる部署に在籍していても、育児や産

鎌田

休を経て復帰する際に、よりリモートワークのしやすい環境の部署や仕事を選択して、家庭と両立して働けるようになったように、働き方が柔軟になつて

中村

すると、何でも挑戦できて、例えばオンラインブックであったり、コロナ関連であったり、大きな仕事に携われるというのは本気で魅力だと思ひます。



増田さん

今は休館日を設けている旅館も多いですが、貴館はいかがですか。

東方 定期的に休館日はあるのですが、去年から行つていないこととしては、8月15日から年末年始など、忙しいピークから多く取るようにしました。私も私のインターンシップに参加して就業を決めた経験から、職場や地域を生で見られる場づくりが必要だと思ひます。

鎌田 インターンシップは旅館業界でも取り組むところが増えています。

永岡 コロナ禍もあって、近年はリモートでのインターンシップが多かったのですが、生の対面で参加できる機会がこれらでどんどん増えれば良いと思ひます。

増田 人手不足の原因は何かと考えると、環境の変化もあるのかなと思つています。コロナ禍でリモートや非接触が注目をされて、そういった働き方も注目されて、接客の仕事に志望する人が少なくなつていて、感じます。

新しいホテルがどんどん建つておられて、元々人手不足の中で、さらなる需要増というところも大きいと思ひます。

弊社では従業員が気持ちよく働けるような環境をつくるために、働き方の見直しを行つてい

ます。

独立系ホテルの弊社ならではの長として、社員一人一人に判断を任せられることが多く、個人の意見が通りやすかつたりすることもあります。

弊社は新卒の人が少なく、中途採用の人が多いのですが、未経験の人でも安心して入社できるように教育の基盤づくり、例えばマニュアルの策定や研修などをおこなつておられます。

外国人スタッフの頑張りを見て、ほかのスタッフも励まされた、という声もよく聞かれます。

東方 入社したとき、日本語を片言しか話せなかったスタッフもどんどん上達して、日本人以上で日本語がうまいのではないかとスタッフもおられます。(笑)。4カ国語くらい話せるスタッフがおりますので、本当に助かっています。



小原さん

そのような働き方ができる理由として、弊社はフロント部署、サービス部署、ハウスキーパーの部署、キッチン部署がございまして、誰でも全ての部署の仕事ができる、ローテーションができる仕組みをつくつておられます。入社してすぐ、ジョブローテーションの研修があり、マネージャーも定期的に参加して就業を決めた経験から、職場や地域を生で見られる場づくりが必要だと思ひます。

鎌田 インターンシップは旅館業界でも取り組むところが増えています。

永岡 コロナ禍もあって、近年はリモートでのインターンシップが多かったのですが、生の対面で参加できる機会がこれらでどんどん増えれば良いと思ひます。

増田 人手不足の原因は何かと考えると、環境の変化もあるのかなと思つています。コロナ禍でリモートや非接触が注目をされて、そういった働き方も注目されて、接客の仕事に志望する人が少なくなつていて、感じます。

新しいホテルがどんどん建つておられて、元々人手不足の中で、さらなる需要増というところも大きいと思ひます。

弊社では従業員が気持ちよく働けるような環境をつくるために、働き方の見直しを行つてい

ます。

独立系ホテルの弊社ならではの長として、社員一人一人に判断を任せられることが多く、個人の意見が通りやすかつたりすることもあります。

弊社は新卒の人が少なく、中途採用の人が多いのですが、未経験の人でも安心して入社できるように教育の基盤づくり、例えばマニュアルの策定や研修などをおこなつておられます。

外国人スタッフの頑張りを見て、ほかのスタッフも励まされた、という声もよく聞かれます。

東方 入社したとき、日本語を片言しか話せなかったスタッフもどんどん上達して、日本人以上で日本語がうまいのではないかとスタッフもおられます。(笑)。4カ国語くらい話せるスタッフがおりますので、本当に助かっています。

鎌田 インターンシップは旅館業界でも取り組むところが増えています。



増田さん

休を取つたスタッフもいます。時短勤務で土日祝日は必ず休みというスタッフもいます。

そんな空間、職場がすぐ近く、自分自身は思つていません。細かい雑務や事務作業などはもちろんありますが、全ての作業がお客様に満足につながつてい

鎌田 インターンシップは旅館業界でも取り組むところが増えています。

永岡 コロナ禍もあって、近年はリモートでのインターンシップが多かったのですが、生の対面で参加できる機会がこれらでどんどん増えれば良いと思ひます。

増田 人手不足の原因は何かと考えると、環境の変化もあるのかなと思つています。コロナ禍でリモートや非接触が注目をされて、そういった働き方も注目されて、接客の仕事に志望する人が少なくなつていて、感じます。

新しいホテルがどんどん建つておられて、元々人手不足の中で、さらなる需要増というところも大きいと思ひます。

弊社では従業員が気持ちよく働けるような環境をつくるために、働き方の見直しを行つてい

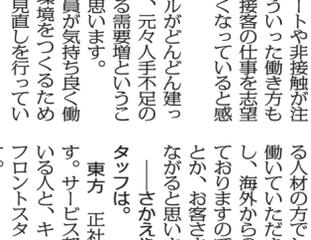
ます。

独立系ホテルの弊社ならではの長として、社員一人一人に判断を任せられることが多く、個人の意見が通りやすかつたりすることもあります。

弊社は新卒の人が少なく、中途採用の人が多いのですが、未経験の人でも安心して入社できるように教育の基盤づくり、例えばマニュアルの策定や研修などをおこなつておられます。

外国人スタッフの頑張りを見て、ほかのスタッフも励まされた、という声もよく聞かれます。

東方 入社したとき、日本語を片言しか話せなかったスタッフもどんどん上達して、日本人以上で日本語がうまいのではないかとスタッフもおられます。(笑)。4カ国語くらい話せるスタッフがおりますので、本当に助かっています。



鎌田さん

休を取つたスタッフもいます。時短勤務で土日祝日は必ず休みというスタッフもいます。

そんな空間、職場がすぐ近く、自分自身は思つていません。細かい雑務や事務作業などはもちろんありますが、全ての作業がお客様に満足につながつてい

鎌田 インターンシップは旅館業界でも取り組むところが増えています。

永岡 コロナ禍もあって、近年はリモートでのインターンシップが多かったのですが、生の対面で参加できる機会がこれらでどんどん増えれば良いと思ひます。

増田 人手不足の原因は何かと考えると、環境の変化もあるのかなと思つています。コロナ禍でリモートや非接触が注目をされて、そういった働き方も注目されて、接客の仕事に志望する人が少なくなつていて、感じます。

新しいホテルがどんどん建つておられて、元々人手不足の中で、さらなる需要増というところも大きいと思ひます。

弊社では従業員が気持ちよく働けるような環境をつくるために、働き方の見直しを行つてい

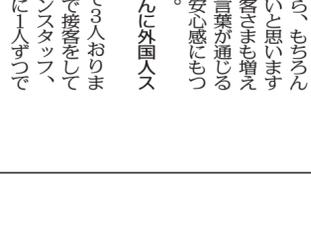
ます。

独立系ホテルの弊社ならではの長として、社員一人一人に判断を任せられることが多く、個人の意見が通りやすかつたりすることもあります。

弊社は新卒の人が少なく、中途採用の人が多いのですが、未経験の人でも安心して入社できるように教育の基盤づくり、例えばマニュアルの策定や研修などをおこなつておられます。

外国人スタッフの頑張りを見て、ほかのスタッフも励まされた、という声もよく聞かれます。

東方 入社したとき、日本語を片言しか話せなかったスタッフもどんどん上達して、日本人以上で日本語がうまいのではないかとスタッフもおられます。(笑)。4カ国語くらい話せるスタッフがおりますので、本当に助かっています。



中村さん

休を取つたスタッフもいます。時短勤務で土日祝日は必ず休みというスタッフもいます。

そんな空間、職場がすぐ近く、自分自身は思つていません。細かい雑務や事務作業などはもちろんありますが、全ての作業がお客様に満足につながつてい

鎌田 インターンシップは旅館業界でも取り組むところが増えています。

永岡 コロナ禍もあって、近年はリモートでのインターンシップが多かったのですが、生の対面で参加できる機会がこれらでどんどん増えれば良いと思ひます。

増田 人手不足の原因は何かと考えると、環境の変化もあるのかなと思つています。コロナ禍でリモートや非接触が注目をされて、そういった働き方も注目されて、接客の仕事に志望する人が少なくなつていて、感じます。

新しいホテルがどんどん建つておられて、元々人手不足の中で、さらなる需要増というところも大きいと思ひます。

弊社では従業員が気持ちよく働けるような環境をつくるために、働き方の見直しを行つてい

ます。

独立系ホテルの弊社ならではの長として、社員一人一人に判断を任せられることが多く、個人の意見が通りやすかつたりすることもあります。

弊社は新卒の人が少なく、中途採用の人が多いのですが、未経験の人でも安心して入社できるように教育の基盤づくり、例えばマニュアルの策定や研修などをおこなつておられます。

外国人スタッフの頑張りを見て、ほかのスタッフも励まされた、という声もよく聞かれます。

東方 入社したとき、日本語を片言しか話せなかったスタッフもどんどん上達して、日本人以上で日本語がうまいのではないかとスタッフもおられます。(笑)。4カ国語くらい話せるスタッフがおりますので、本当に助かっています。