

言葉の壁も文化の違いも乗り越えて、
こまやかなおもてなしで、お客様を迎えたい。

CASE 02

COMPANY

株式会社層雲閣



企業概要

- 企業名:株式会社層雲閣
- 所在地:北海道上川郡上川町層雲峡
- 創立年:1923年
- 資本金:3,000万円
- 従業員数:47名
うち高度外国人材6名
[国籍内訳:中国2名、タイ4名]
- 業種:旅館業
- ホームページ:<https://sounkaku.co.jp>

事業内容

北海道のほぼ中央に位置する大雪山の原始のままの峡谷に道路を引き、大正12(1923)年に創業。以来、「おもてなしの心」「奉仕の心」「自然を愛する心」をポリシーとし、層雲峡で温泉旅館を営む。

企業担当者



管理本部 管理部管理課
課長

東 勇治 氏

高度外国人材を受け入れた背景

離職者が増え、求職者が減り、人手不足が深刻化していました

宿泊業界のご多分にもれず、弊社もずっと人手不足に悩んでいました。正社員の離職が増えていく一方で、新入社員の採用はなかなかうまくいきません。派遣スタッフや外国人インターンシップ生を受け入れていたものの事態は深刻化するばかり。インターンシップで外国人と働くことには慣れていたので、2021年、高度外国人材の受け入れに舵を切りました。

高度外国人材受け入れにあたっての取組内容

外国人の採用方法を調べ、日本語学校と交流もしています

外国人を正式に雇用したことはなかったので、まず、外国人の採用方法について調べました。外国人材紹介会社に問い合わせ、外国人採用支援セミナーや企業説明会に参加しながら、高度外国人材の情報を集めました。隣町の東川町にある東川日本語学校の交流会にも参加し、留学生たちとの交流も深めています。いまのところ、採用活動は日本国内のみで、主な対象は日本にいる留学生ですね。

高度外国人材採用における課題

自社で外国人雇用の手続きができれば採用のチャンスが広がるかも

日本にいる留学生を採用する場合、留学ビザを就労ビザに変更する手続きは、手数料を支払って行政書士に依頼したり、弊社で本人達から書類を集めて変更届を作成し、本人達と一緒に入国管理局へ行って手続きを行っています。また、ときどき求人情報専門サイトから、海外在住者が応募してくることもあります。ありがたいことなのですが、現地に赴いたり、在留資格認定証明書を申請したりする余力が、いまの弊社にはまだなく、

手つかずのまま。いずれは解決しなければいけませんね。

面接のときは、労働条件の説明をとくに重視しています。契約に関して、外国人は日本人以上にシビアなので、給与や勤務時間、休日、有給休暇のほか、社員寮についても、詳しく説明します。行き違いがあって、「聞いていたのと違う!」と、あとでトラブルになるのは避けたいからです。

高度外国人材受け入れに関する課題と解決策

言葉では伝えられない「おもてなし」を理解してもらうには

高度外国人材は非常に優秀なので、人手不足に悩むくらいなら、まずは正社員として迎え入れてみたほうが良いと考えています。もし課題があるとしたら、宿泊業の場合は、「言葉の壁」と「文化の壁」かもしれません。といっても、高度外国人材のみなさんの日本語能力はとて高く、弊社の外国人スタッフたちも難なくビジネス日本語や業界用語も使いこなしています。

しかし、宿泊業で大切なことは、「おもてなし」です。これは、言葉で伝えられるものではありません。日本語能力の問題ではなく、こまやかな気配りを説明するのは難しく、理解するのもまた難しいもの。国や文化が異なれば、なおさらです。でも、外国人スタッフ一人ひとりとの関わりを深め、言葉と行動をセットにして伝えていけば、おもてなしの真髄を理解してもらえると考えています。

高度外国人材受け入れ後の変化

海外向けPR動画や営業資料が、売上の向上につながった!

じつは、インターンシップ生を受け入れ始めたころ、社員たちから不安の声があがりました。それは、同僚として働くことへの不安ではありません。「日本人スタッフからサービスを受けたい」という、お客様の声が多くなかったからです。

しかし、いまは時代がすっかり変わり、外国人スタッフの存在はあたりまえになりました。みんな一生懸命に働くので、日本人スタッフも仕事に取

り組む意識が変わりましたね。

いま、外国人スタッフには、フロント業務のほか、営業資料の翻訳や海外向けPR動画の制作、旅行会社との通訳などを担当してもらっています。それが功を奏して、売上が大きく向上しました。最近では、外国人スタッフが増えてきたので、外国語の情報発信や外国人のお客様の接客などを専門とする部署をつくるのもいいのかなと考えています。

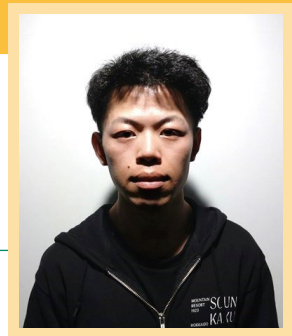
高度外国人材社員インタビュー

INTERVIEW

おもてなしを極めて、 接客のプロになりたいです。

魏 孫昀(ギソンウン) 氏

国籍:中国 2021年1月入社



取り組んでいる業務内容

レストランでの接客を経験してから、フロントに異動になりました。主に旅館内の案内やホテル周辺の観光案内を担当しています。お客様をご案内して黒岳展望台まで登ったことも。あとは、中国や台湾からのお客様がいらしたときは通訳や翻訳、宿泊予約、ハイヤーの手配なども行います。先輩たちの仕事を見て、良いところを見習い、吸収しています。

入社理由

日本語が好きで、中国の大学で学びました。日本社会や文化にも興味を持つようになり、大学4年生の夏、3カ月間のインターンシップに参加しました。単位が取れるうえに有給型のプログラムでした。そのときの受け入れ先が、層雲閣だったので。卒業後は中国で働きましたが、もう一度、層雲閣で働きたくて戻ってきました。

今後のキャリアプラン

いくら日本語が話せたとしても、やはり中身は中国人なので、おもてなしも日本人と同じにはなりません。中国での生活のなかで身についたものが、どうしても出てしまいますね。いまはまだ、うまく振る舞えなかったり言葉が出てこなかったり、お客様を前に戸惑うこともあります。でも、日本語と中国語の語学力を活かして、さらにおもてなしの力を磨いて、接客のプロを目指します。

私の原動力は、層雲閣でのインターンシップの思い出です。あのときが楽しかったから頑張れるし、より良く変わっていく層雲閣をこれからもずっと見守っていきたくて思っています。