

大分県 株式会社松秀

所在地：大分県別府市上人ヶ浜町5-27
 創業：1982年
 従業員数：302名 ※高度外国人材は17名
 事業内容：旅館業（アマネリゾートの経営・運営）



AMANE RESORT
 SHONINGAHAMA BEPPU OITA JAPAN

1

採用背景

- ・インバウンド客の増加に伴い、海外からの利用客に対応できる人材を拡充しました。
- ・採用活動は国内の留学生中心です。日本人学生と同じルートで募集、選考を実施しています。
- ・日本語レベルはN2以上としていますが、面接でのコミュニケーションによって判断します。フロント業務なので、ほかのスキルより日本語能力を優先して評価しています。
- ・日本人と共通の基準として自社の価値基準、経営理念、行動規範への共感、TOEICスコア650程度の英語力を求めています。

2

定着のための 取組内容

- ・相談や意見が言いやすい職場づくりや密なコミュニケーションを大事にしています。誕生月の社員を集めて、社長や女将とのランチ会を開催しています。
- ・外資系ホテル等の別府進出で人材確保競争が激しくなりました。給与水準を徐々に上げて、休暇や福利厚生の充実も検討しています。
- ・マナー研修などを定期的に行い、スキルアップできる場を作っています。
- ・日英併記の掲示物やマニュアルを作成したり、地域で開催されている日本語教室の情報提供も行っていきます。

3

受け入れた成果

- ・インバウンド客のリピーターが少しずつ増えています。
- ・残業が減りました。人員増が主な理由ではありますが、外国人材の働き方に影響を受けたことも一因だと考えます。
- ・日本語特有の言い回しや「空気を読む」文化をあらためる機運が高まり、社内のコミュニケーションが活発になりました。

4

今後の展望

- ・シンガポールや欧米に対するプロモーションを検討しており、そうした国々の人材を採用して活躍してもらうことも考えています。
- ・世界各国から学生が集まる立命館アジア太平洋大学（APU）が近く、優秀な外国人留学生がいます。新たに観光を学ぶ学部もできたため、今後さらにアプローチしていきたいです。



高度外国人材の紹介



ピヤルさん

ネパール出身・2021年入社

- ・アマネリゾートガハマのフロント業務、近隣の観光や飲食店の紹介などレセプション業務を担当。
- ・APUで4年間マネジメントを学び、アマネリゾートなどのホテルでアルバイトも経験。

大分のココが好き

ネパールには海がないので、海が見えるところに住むのが夢でした。別府は海に面していて、ネパールと同じように山もあるので、両方あるところが好きです。みなさん人柄もおだやかでアットホーム。どこかに旅行に出かけても、飛行機が大分空港に着陸すると「帰ってきたな」と安心します。



インタビュー

Q 1 : この会社で働きたいと思った理由は？

元々、大学を卒業したら帰国するつもりでしたが、学生時代にアルバイトでこのホテルで働き、スタッフの方やお客さまの雰囲気、ハイクラスなサービスなどに魅力を感じて、ここで働きたいと思うようになりました。



Q 2 : 仕事の目標は？

今は上司の指示の下で仕事をしているので、まずは自分で判断しながら全ての仕事ができる力を付けたいです。リーダーとして、仕事の割り振りもできるようになりたいと思っています。

Q 3 : 入社後、日本語レベルは変化しましたか？

学生時代は英語の授業を多く受けていたため、入社時の日本語能力は、あまり高くなかったと思います。仕事を始めてからは、先輩やお客さまが話す言葉を聞き取って勉強し、同僚とも丁寧な言葉遣いで会話することで、失礼のない対応ができる力がついてきたと思います。

Q 4 : どんな時に仕事のやりがいを感じますか？

お客さまに「楽しかった、また来ます」「次の予約を入れてください」と言っていただけた時ですね。仕事のモチベーションが高まり、その方と次にお会いする日を楽しみにしながら仕事をしています。

