



企業名

花巻温泉株式会社

笑顔、花咲く温かさ。
花巻温泉

安定した人材確保を目的に外国人材の採用を開始、結果的にお客様の増加につながった

企業インタビュー



小原 一浩氏

担当部署
管理部 総務課

事業内容

「宝塚に匹敵するリゾート地の建設」を目指して創業し、1927年に株式会社花巻温泉を設立。現在は、趣の異なる4軒の温泉旅館・ホテルと5000坪の広さを誇るバラ園を運営し、国内のみならず海外からの団体観光客を数多く受け入れている。

企業概要

企業名：花巻温泉株式会社

所在地：岩手県花巻市湯本第1地割125番地

設立年：1927年

資本金：5,000万円

従業員数：300名

うち高度外国人材6名

出身国・地域：台湾4名、中国1名、フィリピン1名

業種：宿泊業（温泉旅館業）

ホームページ：<https://www.hanamakionsen.co.jp/>

高度外国人材を受け入れたきっかけ・背景

人材不足で運営危機に直面し、高度外国人材の採用を決意

当社が高度外国人材を受け入れ始めたきっかけは、観光業界における深刻な人材不足でした。コロナ禍を機に、全国的に退職者が増加し、当社も例外ではありませんでした。その後、コロナ禍が明けて客足は戻ったものの、人材確保はやはり厳しいままです。従来のまま国内人材のみで運営を続けるには少子高齢化も進んでおりますので、将来的に運営を維持できない可能性もあるため、迷いなく外国籍社員の採用に踏み切りました。また、弊社をご利用いただく約2割が外国人旅行者であり、外国籍社員が在籍することは言語対応面で即戦力になると考えています。

高度外国人材受け入れに当たっての取組内容

すぐに生活を始められるよう、社宅を大々的にリフォーム

他の地域や国外から高度外国人材を呼び寄せるからには、万全な居住環境を提供したいと考えていました。母国に仕送りをする人材も多いと想定されたため、生活費の大部分を占める家賃の負担は抑えてあげたかったのです。そこで、当社の敷地内にあったものの、長年使われていなかった社宅を大々的にリフォーム。水回りの設備や床、壁などを修繕して家具家電を揃え、すぐに生活が始められるようにしました。

高度外国人材採用に当たっての課題と解決策

仲介会社に頼らず、自社独自のルートで採用できている

高度外国人材の採用について、現時点での課題はほぼありません。派遣社員として働いていた人材が直接雇用の正社員に切り替えることを承諾してくれたりと、インバウンドツアーの営業先から人材を紹介してもらったりと、仲介会社を介さずに自然な流れで採用に至ったケースばかりです。当社社員が、数多くの外国人宿泊客にサービスを提供してきた経験から外国人材を自然に受け入れられたこと、営業先との信頼関係構築に努めてきたことが、功を奏したのだと考えています。

さらに、10年ほど前にインターンシップを経験した台湾出身者が正社員として入社してくれたことを受け、採用に向けた新たな取り組みとして、台湾の学生を対象に本格的なインターンプログラムを開始しました。滞在先や食事を無料で提供し、月に1回は観光に連れて行くなど、奉仕要素の多い活動ですが、将来の入社につながればと期待を寄せています。

CASE 03



高度外国人材定着に当たっての課題と解決策

仕事への覚悟があるからこそ、働き続けることができる

現在、インバウンド事業課で4名、営業課で2名の高度外国人材が働いています。外国籍社員の採用を始めてまだ2年目なので、今後も定着してくれるかどうかはまだわかりませんが、少なくとも入社後1年で辞めた外国籍社員がいないのは事実です。

当社としても、社員に長く働き続けてもらうため、社宅を提供して生活環境を整えたり、温泉を無料で利用できるようにしたり、部活動やスポーツ大会などのレクリエーションを用意したりと、福利厚生 の 充 実 に 取 り 組 ん で き ま し た 。 し か し 、 外 国 籍 社 員 た ち が 働 き 続 け て く れ て い る の は 、 当 社 の 取 り 組 み と い う よ り も む し ろ 、 本 人 た ち の 仕 事 に 対 す る 真 摯 な 姿 勢 に よ る も の か も し れ ば せ ぬ 。 異 国 の 地 、 し か も 地 方 で 働 く 覚 悟 を 決 め て き た か ら こ そ 、 ど ん な 仕 事 に も 積 極 的 に 取 り 組 ん で く れ て い る よ う に 感 じ ま す 。

高度外国人材活用による成果・変化

インバウンドツアーの申込が増え、日本人社員の負担も軽減

高度外国人材の採用により、意外にもインバウンドツアーの申込が増えました。旅行会社には添乗員など日本語を話せるスタッフがいるので、当社としては以前からスムーズにやり取りできていたつもりだったのですが、旅行会社としては同じ国出身の人材がいる宿泊施設の方が申し込みやすいようです。日本人社員も、業務の負担が軽減されて働きやすくなった様子がうかがえます。但し、外国籍社員を信頼するあまり、全ての外国人客の対応を外国籍社員に任せる傾向に陥らないよう注意が必要です。

今後も、高度外国人材の採用は継続していきます。ゆくゆくは、外国籍社員自身が窓口となってその他の外国籍社員たちの相談に乗り、自分たちにとって働きやすい環境を整えていって欲しいです。

高度外国人材社員

インタビュー

海外だけでなく、日本のお客様への対応力も磨きたいです。



CAGULADA ELIJAH ATUPAN

カグラダ イライジャー アトゥバン氏

国籍・地域
フィリピン 2023年入社

入社理由

幼いころから日本の漫画に親しみ、日本での生活に憧れていたため、日本への語学留学を決意しました。その後、通っていた日本語学校から派遣会社を紹介され、花巻温泉で派遣社員として働くことに。フィリピンにいた時は公務員だったため、宿泊業の業務経験はありませんでしたが、温泉に入ることが好きだったので、花巻温泉で正社員になれた時は嬉しかったです。

業務内容

現在、主に担当しているのは、海外のツアー主催者との折衝業務です。宿泊に関する問い合わせから下見のアテンド、当日の受け入れまで全て対応します。宿泊当日に部屋の変更を求められるなど、お客様からイレギュラーな要望を受けることもあります。その都度チームでコミュニケーションを取って対応策を検討し、最終的にその要望に応えられた時には、大きなやりがいを感じます。

東北地域で働く理由・良さ

花巻市は、自然が豊かで落ち着いた街です。以前の職場はフィリピンの首都マニラにあったので、都会に遊びに行きたくなることもたまにあるものの、毎日生活するには静かな環境の方が良いと感じています。休日の楽しみは、近隣の美味しいラーメン店を巡ること。たまに足を伸ばして観光地に行くこともあり、特に八幡平を旅行した時に見た美しい景色は今でも心に残っています。

今後のキャリアプラン

私が所属しているのはインバウンド事業課ですが、日本のお客様と日本語でやり取りする場面もあります。だからこそ、今後は敬語を含めたビジネス日本語のスキルを磨き、より自然にお客様とコミュニケーションを取れるようになりたいです。最終的な目標は母国で起業すること。その時にも花巻温泉で身につけた業務のノウハウや、ビジネスに関する知識が役に立つはずだと確信しています。