



観光庁
Japan Tourism Agency

観光分野における 女性活躍事例集

～あなたと輝くこれからの観光～

Diversity
and
Inclusion
in
Tourism

～目次～

1. はじめに	2
2. 観光業での女性活躍	3
3. 「観光×女性活躍」事例	6
株式会社L&Gグローバルビジネス	6
株式会社竹屋旅館	7
一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー	8
公益財団法人ちば国際コンベンションビューロー	9
学校法人日本女子大学 リカレント教育課程	10
株式会社パソナJOB HUB	11
株式会社ペニンシュラ東京	12
ベルトラ株式会社	13
WAmazing株式会社	14
Column～海外の観光業における女性活躍～	15
4. おわりに	16

観光分野は、世界のGDPの約10%を占める産業です。国連世界観光機関（UNWTO）や世界旅行ツーリズム協議会（WTTC）等の調査によれば、「観光における女性の活躍推進は、女性の社会的な地位向上にとどまらず、観光産業全体の生産性の向上、さらに、持続可能な経済成長にもつながる」とされており、まさに、女性の活躍は世界的なテーマです。2019年10月、北海道倶知安町でG20観光大臣会合が開催され、観光分野における女性活躍推進等について、各国の観光担当大臣や国際機関による議論が行われました。

現在、我が国でも近年の観光立国の取組を通じて、観光産業が急成長していますが、様々な方々に働く場所として「観光」を知っていただくこと、働く方々が活躍しつづける環境を整備していくこと、そして、指導的立場で活躍していただくことは、我が国の観光立国推進において重要な意味を持っています。

そのため、観光庁では、2019年度から「観光分野における女性活躍推進に向けた検討会」を開催し、有識者・オブザーバーとともに議論を重ねて参りました。

この事例集は、2020年11月に開催したシンポジウム「観光しごと博覧会～観光×ダイバーシティ＝あなたと輝くこれからの観光～」でもご紹介した、素晴らしい取組事例を、より多くの方々に知っていただくために発刊するものです。この冊子を通じて、これから「観光」に携わりたいと関心をお持ちの方にも、現在携わっていらっしゃる方にも、そして再び携わろうとされている方にもご参考いただき、この「観光」という裾野が広い産業が、女性を含む多様な人材、多様な能力、多様な働き方によって成り立っていること、そして、1人でも多くの方に、働く場所としての「観光」の魅力と可能性を感じていただくよう願っています。

2020年、新型コロナウイルス感染症の拡大は、観光産業に大きな影響を及ぼし、その課題はより複雑かつ深刻なものに変化してきました。賃金の低い仕事や非正規労働に従事している方々、とりわけ女性は一段と厳しい影響を受けていると危惧されておりますが、これまでの危機を乗り越え成長を遂げてきた観光産業の再びの復活に、そしてその先の成長に、女性をはじめとした多様な人材の活躍が力になると確信しております。

観光産業の復活に向けて、この冊子が、課題を見つめなおし、解決もしくは変革の糸口を探していくきっかけとなることを願うとともに、観光産業に関わる方々のより一層のご活躍の一助となることを期待しております。

2021年3月

観光庁国際観光部長 金子知裕

■ 本誌の活用方法

本誌は、実際に観光業で女性活躍の取組を実施している企業や観光業で活躍している女性の事例として、主に2020年11月10日に実施された観光庁主催のシンポジウム「観光しごと博覧会～観光×ダイバーシティ＝あなたと輝くこれからの観光～」(以下、「シンポジウム」といいます。)の内容を取りまとめたものです。(各事例の掲載情報はシンポジウムが実施された11月10日時点のものとなっています。)

ライフイベントと両立しながら観光業で働いてみたいと考えている方



観光業で働いてみたいが、子育て中/子育て後の復職でもできる仕事があるのか分からない・・・。

3ページ目「観光業の多様な業種・職種」や、事例タグ「ライフイベントとの両立」に注目！

観光業でのキャリアパスについて知りたい方



観光業で働いているが、将来も働き続けられる気がしない・・・。将来自分が活躍する姿を想像するためのヒントが欲しい。

3ページ目「観光業で活躍する女性の多様なキャリアパス」や、事例タグ「キャリア」に注目！

観光業にどんな職業/新しい可能性があるのか知りたい方



観光業で働くと言っても、ホテルや旅行代理店しか想像がつかない。他にどんな職業があるのか、コロナを経て何か新しい可能性が出てきているのか知りたい。

3ページ目「観光業の多様な業種・職種」や、事例タグ「新しい取組」に注目！

観光業企業・団体で人事や働き方改革等を担当されている方



女性を含む多様な人材が活躍することは、これからの時代必要だというのはなんとなく分かるが、具体的に自社の取組として何をすればよいか分からない・・・。

4ページ目「観光業での女性活躍推進の取組」や、事例タグ「女性活躍の取組」に注目！

■観光業の多様な業種

観光業の仕事と聞くと、まずホテルや旅館、観光施設で働く人を思い浮かべたり、最近ではオンラインで移動手段・宿泊予約ができるオンライントラベルエージェント等を思い浮かべたりする方が多いかと思います。しかし、観光業の仕事は、おそらく皆さんが想像するより多岐にわたっています。

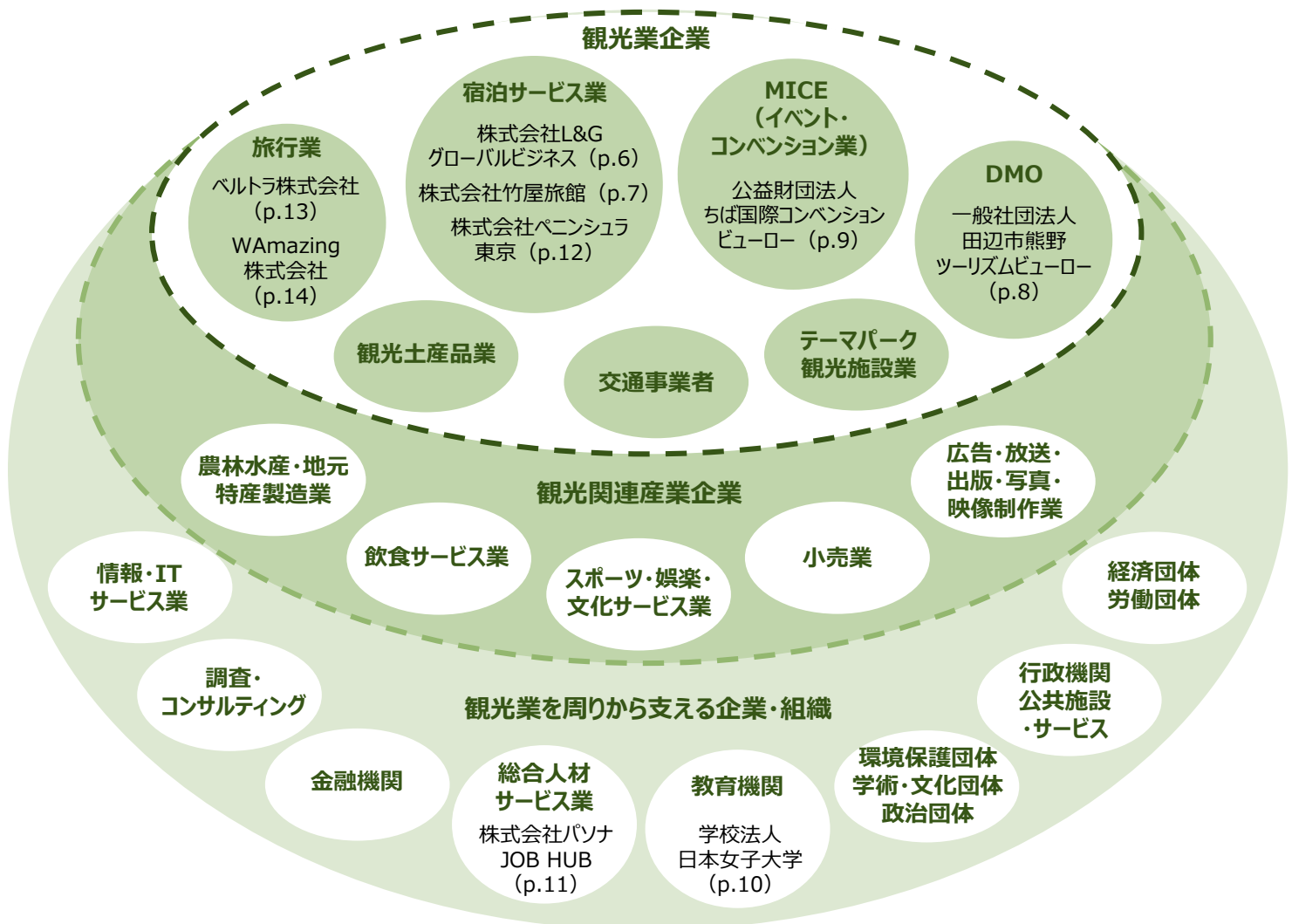
例えば、観光の中心的役割を担う観光業企業の中には、先の例に挙げた宿泊業や旅行業以外にも、国際会議等のイベントやビジネストラベルの企画・運営等を担うMICE*（イベント・コンベンション業）や、地域と協同して観光地域作りを行うDMO*、観光土産品業、テーマパーク・観光施設業、交通事業者などが含まれます。

しかし、これだけでは観光産業は成り立ちません。観光地域の食や文化を支える農林水産・地元特産製造業や、観光客が利用するサービスを提供する飲食サービス業、スポーツ・娯楽・文化サービス業、小売業、また、観光地の魅力を発信し観光客を引き付ける広告・放送・出版業等の関連産業企業の存在が必要不可欠です。

そして、これらの観光業企業や観光関連産業企業を、周りから支える企業・組織も重要な役割を担っています。観光業の人材確保のために人材エージェントや教育機関が、必要な情報の取得・管理・発信のために情報・ITサービス業や調査・コンサルティング業が、必要な資金の取得・管理のために金融機関が、観光業企業を支えています。その他にも、観光業を支えている組織は環境保護・学術・文化・政治団体、行政機関等多岐にわたります。

◆観光業における業種マップ◆

（企業名が記載されているものは、本誌「3.『観光×女性活躍』事例」に掲載されているシンポジウム登壇企業です。）



MICE* : Meeting (会議・研修・セミナー)、Incentive tour (報奨・招待旅行)、Convention または Conference (大会・学会・国際会議)、Exhibition (展示会) の頭文字をとった造語で、ビジネストラベルの一つの形態。

DMO* : Destination Management Organizationの頭文字の略。観光物件、自然、食、芸術・芸能、風習、風俗など当該地域にある観光資源に精通し、地域と協同して観光地域作りを行う法人のこと。

■観光業で活躍する女性の多様なキャリアパス

観光業の多様な業種の中では、様々なバックグラウンドを持った女性が活躍しています。

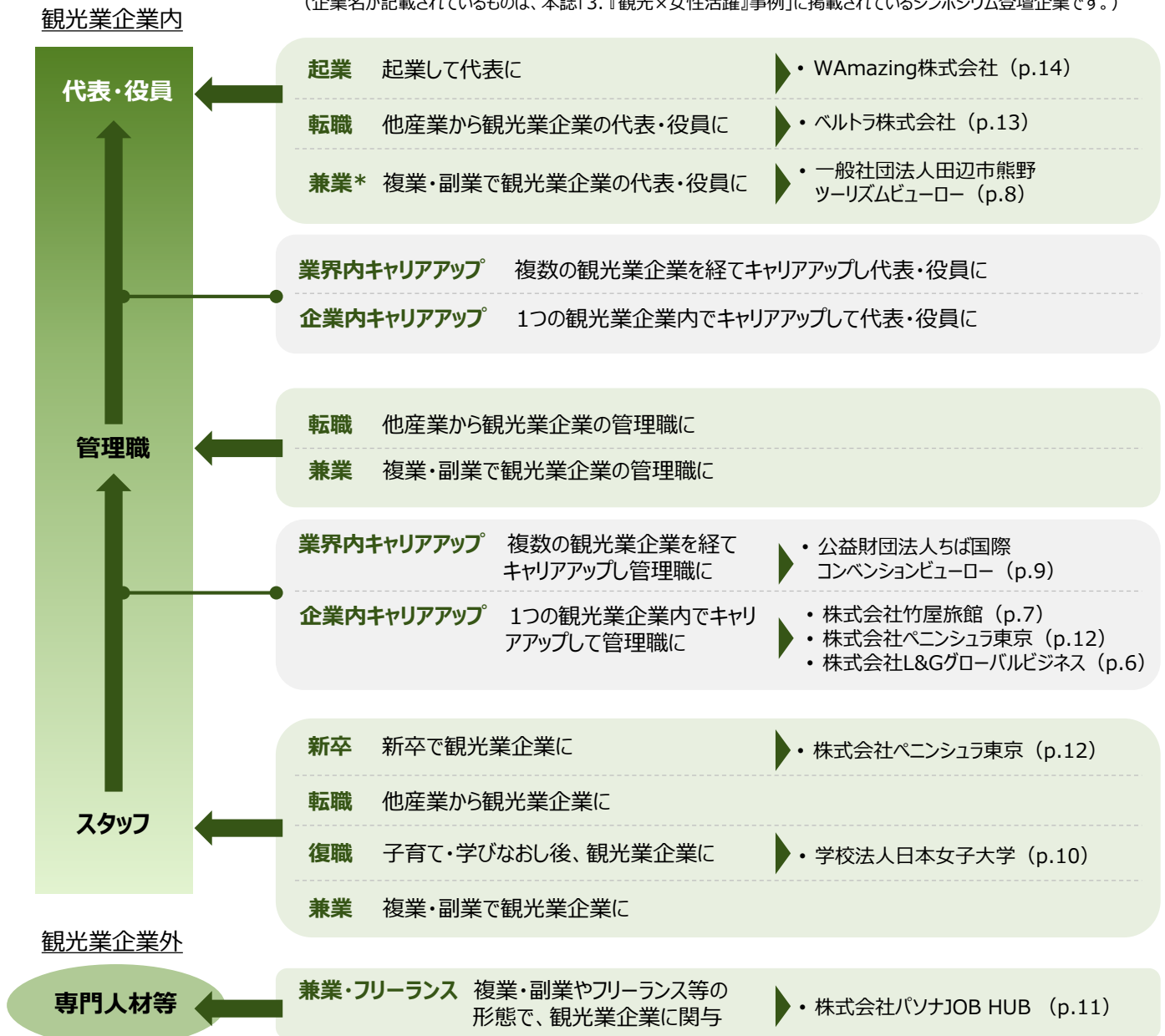
従来は、新卒でスタッフ層として観光業企業に入社し、その企業内でキャリアアップするケースが多くみられましたが、近年は、スタッフ層として入社される方の中にも、転職で観光業を選んだ方、子育てや学びなおし後の復職先として観光業を選んだ方、複業*・副業*で観光業企業に所属している方等、様々なバックグラウンドを持っている方が活躍しています。

キャリアアップの方法を見ても、企業内でのキャリアアップだけでなく、複数の観光業企業を経て管理職や代表・役員になる業界内キャリアアップの道もあります。また、観光業には多様な業種があり、観光業以外での経験も活かせることから、転職や複業・副業で、観光業企業の管理職や代表・役員になる方、観光業で起業して代表・役員になり、観光業で新しい価値の創出に貢献している方もいます。

また、近年では、観光業企業に所属しなくても、複業・副業やフリーランスといった形で、自身の得意を活かし、外部専門人材として観光業企業に関わるケースも増えてきています。

◆観光業におけるキャリアマップ◆

(企業名が記載されているものは、本誌「3.『観光×女性活躍』事例」に掲載されているシンポジウム登壇企業です。)



複業*：本業として営む仕事を複数抱えている状態のこと。この状態を「パラレルワーク」、複業をしている人を「パラレルワーカー」と呼ぶこともある。

副業*：メインになる本業が他にあることが前提で、サブ（補助）として行う仕事を抱えている状態のこと。

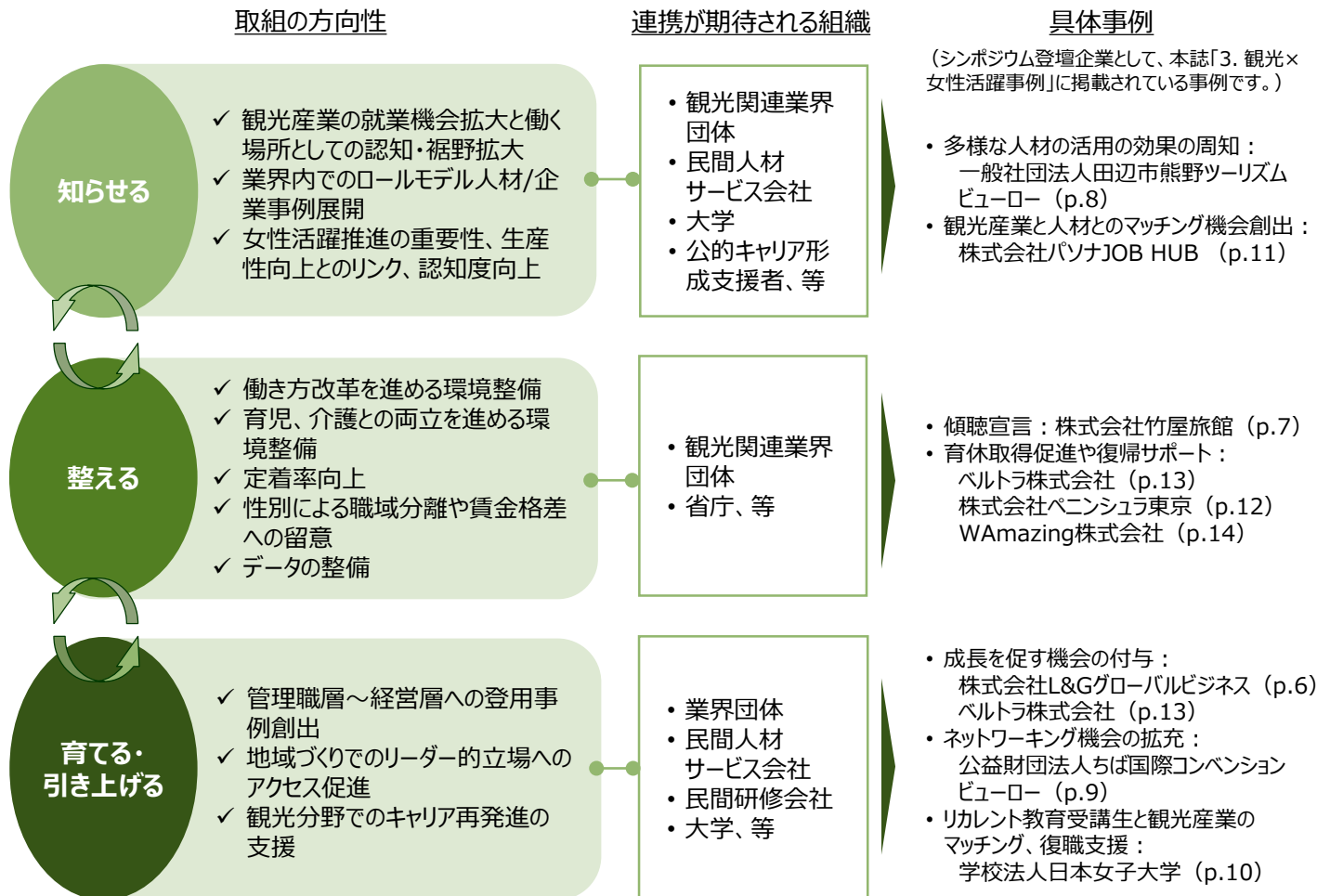
兼業*：同時に2つ以上の仕事を掛け持ちしている状態のこと。

■観光業での女性活躍推進の取組

先述のように、観光業では様々なバックグラウンドを持つ女性が活躍しており、働く人全体に占める女性の割合は高いものの、管理職の女性比率はまだあまり高くない状況です。

そのような状況を打破し女性活躍を推進するための取組として、観光業で女性活躍の可能性を広く「知らせる」取組、女性が活躍しやすい職場環境を「整える」取組、女性がリーダー的立場で活躍することを促進する「育てる・引き上げる」取組が実施されています。

◆観光業における女性活躍推進の取組マップ◆



■事例集の見方

「3. 『観光×女性活躍』事例」では、実際に観光業で女性活躍の取組を実施している企業や、観光業で活躍している女性の事例をご紹介します。各ページには、それぞれの事例の特徴をピックアップし、以下のようなタグを設置していますので、是非皆様に興味関心をお持ちのタグが付いている事例をご覧ください。なお、各事例の掲載情報はシンポジウムが実施された2020年11月10日時点のものです。

「女性活躍の取組」タグ

- ✓ 「知らせる」取組
- ✓ 「整える」取組
- ✓ 「育てる・引き上げる」取組

「新しい取組」タグ

- ✓ 支配人選挙
- ✓ 複業・副業人材の活用
- ✓ 外国人材の活用
- ✓ 複業人材と地域観光のマッチング
- ✓ オンラインを活用した新規事業
- ✓ 旅する会社（柔軟な拠点移動）

「キャリアパス」タグ

- ✓ 企業内キャリアアップ
- ✓ 業界内キャリアアップ
- ✓ 兼業・起業×代表
- ✓ 転職×役員
- ✓ 復職×スタッフ
- ✓ 新卒×スタッフ
- ✓ 兼業・フリーランス

「ライフイベントとの両立」タグ

- ✓ 子育てとの両立
- ✓ 子育て後の再就職

Case 1

株式会社L&Gグローバルビジネス

女性活躍の取組
「育てる・引き上げる」取組新しい取組
支配人選挙キャリアパス
企業内キャリアアップ

■ 基本情報

- ・ 活動拠点：京都府・大阪府・北海道・神奈川県等 ・ 従業員数：55名 ・ 設立年：2015年
- ・ 事業：自社宿泊施設の経営・運営及び宿泊施設の運営委託、ホテルマーケティングから店舗企画・プロデュース・観光支援・SNS運用、アパレルブランド・自社飲食店運営・宿泊予約サービスの開発・運営、等

■ 事業内容～従業員が自分の能力を発見し伸ばすための舞台～

ホテル事業だけではなく、リテール、エンタメ、コンサル、教育といった事業も展開しています。ホテルスタッフのほとんどがホテルのオペレーション業務をしながら、他の事業部の業務を行っている、「ティール型組織」のような動き方です。従業員がそれぞれの個性や特徴に合わせて、自分が興味がある・得意である分野の業務に携わることができます。会社は、ただのお金を稼ぐ場ではなく、従業員が自分の能力を発見してそれを伸ばすための空間（舞台）と捉えています。



■ 取組内容～多様なメンバーによる独立性の高い組織構造～

フラットで多様なメンバーによる独立性の高い組織構造を目指して、観光分野にとらわれず幅広い業種から人材を採用しています。また、徹底した実力主義によって、性別、バックグラウンドに関わらず活躍できる環境を整えています。



サービスを提供する層と同じ20～30代の応募が多いので年齢としての多様性が少ない分、上下関係のないフラットなコミュニケーションが取れる職場環境でもあります。

通常ホテルでは女性従業員がハイヒールを履くことが暗黙の了解で求められていますが、性別に関係なく靴やファッションアイテムに制約を設けない、という風に様々なサービス業の慣習の打破に取り組んでいます。

また、国籍宿泊カードに「男性・女性」だけでなく「その他」の記入欄を設けたり、Paletteというセクシュアリティマイノリティのメディアと連携してワークショップや講義を行うことを予定していたりと、国籍・身体・価値観の多様なゲストへの配慮にも努めています。多様な方にとって居心地の良い空間・組織づくりを目指しています。

■ ロールモデル紹介

24歳で支配人を務める女性、Aさん

大学生の頃からインターンとして働いていましたが、学生の時から支配人の右腕的存在として頼りにされていて、チームを率いていました。その後新卒で入社後に、入社一年目で「支配人総選挙*」に参加し、厚い支持を得て支配人に選ばれました。アメリカへの留学経験等幅広いバックグラウンドを活かして活躍中です。

*「支配人総選挙」：従業員が信用できる人を支配人として投票できる制度。支配人のモチベーションを高めることができ、ドラフトで従業員を選べる。普段しっかり働いている人の選択肢が広がり、努力が可視化されると社内でも好評。

■ 観光業で働いている若手の方に一言！

代表取締役
龍崎翔子さん

観光業で活躍する上で大切なのは、消費者としての自分の目線をどれだけ業務に落としこめるかというところ。観光業はどの業種も若者の意見を求めているので、自分の感度を高め良質なフィードバックができるようになるとまた新しい活躍の機会が広がると思います。

Case2

株式会社竹屋旅館



■ 基本情報

- ・ 活動拠点：静岡県 ・ 従業員数：60名 ・ 設立年：1949年
- ・ 事業：ホテル運営事業、健康食Medichef事業、IoT観光音声事業、スマートヘルスツーリズム事業

■ 事業内容～「働く＝他楽」精神で地域と共生～

静岡県静岡市清水のホテルクエストというホテルで、宿泊・レストラン・宴会場等すべて自前で運営しています。「宿というものはその地域に人が来る理由があって初めて成り立つもの」という創業者の考えを受け継ぎ、観光はその地と共に育つのだという思いを大切にしてきました。また、「働く＝他楽」の精神を、一番大事な経営理念として掲げています。「他楽」は「働く」の語源でもと言われてはいますが、他の人を楽にする、楽しませることを大事にしている、お客様だけではなく、働く方々や地域の方々を楽にする、楽しませるといった思いを行動基準にしています。



■ 取組内容～「傾聴宣言」で女性の声を取り入れる～

10年前までは育休制度はあってもあまり使われていませんでしたが、将来のリーダーになることを期待する女性社員の出産を期に、長く働けるよう短時間シフトの導入や業務引継ぎ支援をして働く環境を整えました。しかし、仕組みを用意しただけでは効果はなく、男性の管理職は慣れない女性部下を束ねるのに苦戦し、女性社員は自分だけ時短シフトを使っていることやロールモデルがないことへの不安を抱えていました。そこで、男性管理職が外部のセミナーで学んできた「傾聴」の姿勢を取り入れるため、全社的な取組として「傾聴宣言」を打ち出しました。



傾聴することで、女性が仕事だけでなく家族家庭のことでも悩みがあることが分かったり、話すだけでスッキリしたり、といった効果が表れました。その後、女性社員が手掛けた女性限定宿泊プランがヒットする、女性の声を取り入れることでシニアの働きやすさ・シニアの方への傾聴・海外の方の働きやすさに繋がる、等の成果が出て、女性にとっても管理職にとっても成功体験が生まれてきました。

スタッフも徐々に人の意見を聞くのが楽しいと思えるようになり、ホテルの外のいろんな専門性を持った人とも関わることを恐れないようになってきました。今では、地方を盛り上げたいという副業人材と一緒に新規プロジェクトを実施する等、様々な外部の方々と関わることによって、少しずつ独自性を生み出せるようになっていきます。

■ ロールモデル紹介

宿泊課長 高原智子さん



大学卒業後、新入社員として入社し、2回の育休を取得後、時短勤務で仕事を続けました。復帰後、社内の多様な女性の意見を聞きながら企画した女性限定宿泊プランがヒット。現在は、予約管理やプラン作成等、オンラインでできることが増え、テレワークも可能になりました。

今や、育休や時短勤務等、女性が働き続けられる制度が整っている会社は多い

思います。しかし、女性が働き続けて活躍するには、自身の女性限定宿泊プラン作成のように、女性が中心となって進めていける、形にできる環境、また、意見が言いやすい環境を作るといことが、とても重要だと感じています。その環境が整っていれば、私たち女性だけではなく、女性以外の様々な人にとっても働きやすい職場を作ることができると思います。

■ 観光関連企業の経営者の方に一言！

代表取締役
竹内佑騎さん

地方の観光業に「個性化」が求められる今こそ、女性をはじめ多様な人の意見を受け入れる必要があります。

その為には既存人材が「変わりやすい」環境づくりをしてあげることが大切。難しいことではありません、ぜひ経営者が一言背中を押してあげてください。

女性活躍の取組
「整える」取組新しい取組
副業・兼業人材の活用キャリアパス
企業内キャリアアップライフイベントとの両立
子育てとの両立



Case3

女性活躍の取組
「知らせる」取組新しい取組
外国人人材の活用キャリアパス
兼業×代表

■ 基本情報

- 活動拠点：和歌山県田辺市 ・ 従業員数：29名 ・ 設立年：2006年
- 事業：観光客受け入れ体制の整備、情報発信・プロモーション、着地型旅行業（予約&決済システムの構築等）

■ 事業・取組内容～持続可能で質の高い観光地を目指して～

設立当時は、熊野古道が世界文化遺産に登録されたばかりで、バブル的に観光客が押し寄せていたり、5つの市町村合併後もそれぞれの観光協会が個別に存続していたり、田辺市内の民宿比率が40%と高くほとんどの民宿が現金決済しか対応できない施設であったり、といった様々な課題がありました。

そこでまずは、観光戦略の基本スタンスを作成するところから始めました。「ブーム」より「ルーツ」、「乱開発」より「保全・保存」、「マス」より「個人」、「インパクト」を求めず「ローインパクト」で、世界に開かれた「上質な観光地」に、といった基本スタンスを定め、「持続可能で質の高い観光地「田辺市」を目指そう」という目標を掲げました。

外国人を受け入れるための地域全体のシステムづくり



メインターゲットを「目的意識をもって旅をする欧米豪のFIT（個人旅行者）」に定めたこともあり、「国際観光推進員」として外国人の人材を受け入れ、外国人の視点を取り入れた地域の観光整備に取り掛かりました。



外国人人材は、日本人がこれまで気が付かなかった熊野の魅力を見つけ、新しい視点をもたらしてくれました。また、看板の整備や、英語表記の統一、現地の観光業関係者に向けた外国人観光客対応に関するワークショップ、英語翻訳、英語メニュー作成等、直訳ではない生きた英語を使って、整備を進めることができました。こうした現地のレベルアップを経て、海外への情報発信を進めることができました。

また、現地と旅行者の間にある「ことば」と「決済」という大きな壁を、田辺市熊野ツーリズムビューローが橋渡しをすることによって、外国人旅行者を地域全体で受け入れる仕組みを作ることができ、2019年には5億円超を売り上げるまでに成長することができました。

地域外の女性と、熊野古道を歩いてくれる新たな顧客の開拓

日本人にもっと歩いてもらいたいという思いで、2017年に「熊野古道女子部」を設立しました。熊野を楽しみながら、その魅力を広く発信するインフルエンサーである首都圏在住の有志の女性で結成され、今では100名程度まで会員が増えています。その効果か、日本人の観光客も少しずつ増えてきています。



■ ロールモデル紹介

会長 多田稔子さん

小学校の教師を経て、結婚と同時に家業であるビルメンテナンス会社の経営を手伝うことになりました。現在では取締役副社長という責任を担っています。

一方、観光に携わるようになったのは2005年に田辺観光協会の会長を引き受けた時からです。市町村合併等、色々な変化の中で田辺市熊野ツーリズムビューローを立ち上げ、現在に至っています。



■ 観光業で地域に貢献したいと考えている方に一言！

地域で観光に携わるとき、大切にしている3つのRがあります。

なんだと思いますか？

- ・Responsible（責任ある）
- ・Respect（尊敬）
- ・Reality（現実性）

この思いを共有できる人をお待ちしています！



女性活躍の取組
「育てる・引き上げる」取組

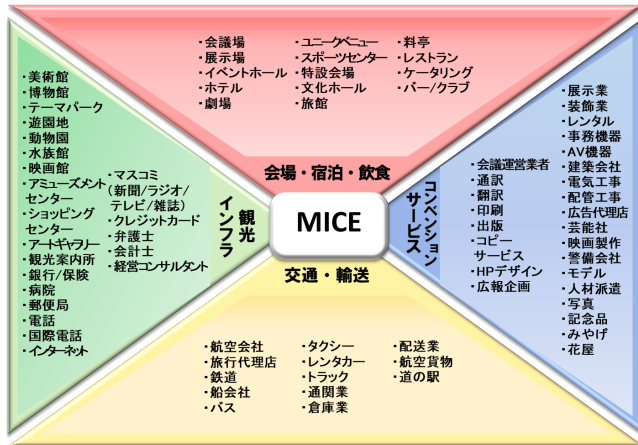
キャリアパス
業界内キャリアアップ

ライフイベントとの両立
子育てとの両立

■ 基本情報

- 活動拠点：千葉県 設立年：1989年（財団法人千葉コンベンションビューローとして設立）
- 事業：MICE事業（国際会議や展示会の誘致・支援）、国際交流センター事業（国際交流の支援や啓発活動、人材育成）、フィルムコミッション事業（映画・ドラマなどの撮影の誘致・支援）、スポーツコンシェルジュ事業（スポーツイベントのキャンプ地や国際大会などの誘致）

■ 業種紹介～個の力が集結して多くの産業に利益をもたらす～



MICEとは、企業等の会議（Meeting）、企業等の行う報奨・研修旅行（インセンティブ旅行：Incentive Travel）、国際機関・団体、学会等が行う国際会議（Convention）、展示会・見本市、イベント（Exhibition/Event）の頭文字を使った造語で、これらのビジネスイベントの総称です。MICEの運営を支える関連産業は、50以上あるといわれています。

その中でもコアな役割を担っている職種の一つに、コンベンションビューローがあります。コンベンションビューローの仕事は、国際ビジネスイベントを日本で開催してもらうための誘致業務を地方自治体の外郭団体として行うことです。具体的には、商談、同業者間ネットワークの強化、日本の国際的プレゼンスの強化等です。



MICE関連産業は多岐に渡り、一つの案件に対して多くの業種の方々が関わるので、イベントを誘致することによって、日本のホテル、レストラン、イベント会社等、関連産業に利益をもたらすことができます。

■ ロールモデル紹介

MICE事業部 部長代理 安田弓さん

大学卒業後、ヒルトンインターナショナル（現在のヒルトン東京ベイ）のオープニングスタッフとして働き始めました。最初から様々な仕事を任せてもらい、仕事がとても楽しくなりました。国際部に転属後、海外赴任を経て、計11年、ホテル業に勤めていました。



その後、国連ミッション（UNMIK/UNAMA）や国際協力機構（JICA）の復興開発支援に13年携わり、専門家としてイラン・ヨルダン・コソボ・アンゴラといった国々に駐在しました。そして、2013年に帰国後、コンベンションビューローで7年働いていました。

また、ひとり親として、17歳のBlasian（黒人とアジア人のミックス）の娘を育てている母でもあります。海外駐在時は、住み込みのベビーシッターさんにサポートしてもらっていました。

■ 観光業で子育てと仕事の両立を目指す方に一言！

女性活躍の推進は、働くお母さんたちにとって、単なる華やかな世界を目指すことではありません。色々と考え工夫しながら、したたかに子育てと仕事の両立方法を探る努力が必要な局面が、どうしても出てくるからです。

例えば、働くお母さんたちは、シッター費用を確保して貯めておく、急な子どもの発熱等が起きたときにカバーしてもらえる関係を作っておく、ということも必要です。また、成果を出すこと、自分でないと出来ない仕事や強みを持つことも大切です。そうすることで、自分の働く場所が、説明と納得の上の組織に変容していきます。

自分の人生で一番良かったのは、仕事をしながら子どもと一緒に生きてきた18年です。子どもと仕事は二者択一にせず、両方取って、そのために精一杯仕事をしてください。仕事はとにかく楽しいです！忙しいけど、お母さんが幸せかどうか、子どもはよく見えています。

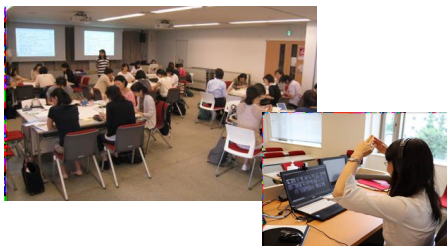
学校法人日本女子大学 (リカレント教育課程)



基本情報

- 活動拠点：東京都
- 設立年：2007年
- 事業：リカレント教育、再就職支援

取組内容～女性に学びなおし・再就職の機会を～



1901年に開学の日本女子大学は、社会人の学び直しを支援しており、2007年に大学初のリカレント教育課程を開設しました。リカレントプログラムは2コースあり、1つは、13年続く日中に通学する「再就職のためのキャリアアップコース」です。もう1つは、2021年度に開設予定のオンラインプログラム「働く女性のためのライフロングキャリアコース」で、時間を短縮し、夜間や週末、夏休みに開校して学びやすい環境のなかで、ビジネススキルを磨くプログラムが組まれています。リカレント教育課程のカリキュラムは、英語や、マーケティング、簿記など、多岐に渡るものです。

リカレントプログラムには、これまで645名の方が入学しました。年齢層は40代の方が多く、近年は主婦の方よりも、正規・非正規問わず働いている方が多くなっています。入学の目的としては、キャリアアップ、キャリアチェンジのために「ビジネス科目で自分に不足しているところを体系化して力をつけたい」というものです。

受講生の再就職支援として、東京労働局や東京商工会議所、文京区と連携して、企業説明会を主催しています。昨年度からは、観光庁からも支援を得ながら、観光業界の方にもご参加いただいています。企業説明会に参加の業種は様々で、募集職種は事務職が多い傾向にありますが、近年は営業職や総合職、管理職も増えています。



ロールモデル紹介

リカレント修了後観光業界で働くAさん(19回生)



2年前にリカレント教育課程を修了後、一般社団法人全日本社寺観光連盟(主に神社仏閣のインバウンド・国内観光促進を担う社団法人)で全国の神社仏閣の観光に関する仕事をしています。主に文化庁や観光庁の関連事業に携わっており、初年度にはユネスコの会議のお手伝いもしました。現在は多言語化事業に携わっています。

この再就職までにブランクが10年あり、最初は「残業なし」という条件で入社しましたが、仕事も忙しくなってきたので、1年ほど前から残業・出張もしています(現在は、在宅勤務が主です)。専業主婦として10年過ごしましたが、元々働くことが好きなので有意義に感じています。再就職後しばらくは、子どものケアや家事との両立、さらに自分の趣味も減らすことなく過ごしたかったので四苦八苦しました。両親をはじめ、周りの人の理解があったからこそ成り立ったのだと痛感しています。現在は、そんな生活にも慣れ、子どもたちが年々大きくなるとともに日々の不安も少しずつ軽減し、充実した生活を送っています。

リカレント受講中のBさん(22回生)



新卒で観光牧場に入社して2年、その後転職して旅行代理店のカウンター販売員として4年ほど勤めました。出産を機に退職し、直近では10年近く飲食店でパートをしています。

子育てが一段落し、今後は長く続けられる仕事に就きたいと思い、スキルを身につけるためリカレント教育課程に入学しました。今年は全てオンライン授業でしたが、オンラインだからこそ積極的に発言し、他の方の発言をしっかりと聞いて、効率の良いやり取りをする姿勢が自然と身に付いたと思います。

受講前は、観光業界に対して不安定なイメージを持っており転職先として考えていませんでしたが、リカレントでの学びを深める中で、観光業界には、今だからこそ環境や健康等の多くの課題解決に繋がる可能性があるのではと考えるようになりました。このように視野を広げて考えられるようになったのは、リカレントでの学びがあってこそです。リカレントで学ぶ女性は、私も含め、様々な人生経験を得た上で、仕事を通して社会貢献をしたいと思うようになったという人が多いようです。観光業が社会問題を解決できる可能性を秘めているなら、リカレントで学ぶ女性の就職先として大変魅力的だと感じています。

観光業でのキャリアアップ を実現したい方に一言!



生涯学習
センター所長
坂本清恵さん

観光業は、リカレント教育を修了した方にとって、これまでのキャリアや教養、リカレントでの学び、そして、社会人としての人間力を生かせるお仕事ですので、ぜひ挑戦してください。

Case6

株式会社パソナJOB HUB

女性活躍の取組
「知らせる」取組新しい取組
複業人材と地域観光のマッチングキャリアパス
兼業・フリーランス

■ 基本情報

- 活動拠点：東京都・大阪府・愛知県・愛媛県 ・従業員数：約105名 ・設立年：2019年
- 事業：タレントシェアリング事業、顧問コンサルティング事業

■ 事業内容 ～多様な人材が「旅するようにはたらく」時代へ～

「JOB HUB ローカル」という事業では、日本全国を旅するように働くライフスタイル・ワークスタイルの普及に取り組んでおり、その中で地域の会社と複業人材のマッチングを実施しています。この取組を通して、フリーランスとして地域の観光事業などに携わる、会社員としてリモートワークで働きながら地域企業で複業する、といった新しいワークスタイルが広まり、地域企業産業が、多様な人たちとつながりをもち事業を営めるようになる、という世界を作りたいと考えています。

地域企業と複業人材とのマッチングの具体的なプロセスは、まず複業希望者がセミナー・ウェビナー等で学んだ上で、地域の経営者に会いに行くフィールドワークを実施し、経営者の熱い思いに触れます。その後、参加者が地域企業の課題に則し自身ができる仕事を提案し、その後、マッチングします。これらを通して、地域の企業同士、住民同士、複業人材同士も関係が深まり、コミュニティになっていきます。

この取組の中で、都市部の会社で働いている人が地域の旅館のマーケティングを手伝う、フリーランスのデザイナーやエンジニアが、地域の観光産業のウェブサイトやシステムを開発する、といった観光業での事例も多く生まれています。

地域複業のメリットとしては、出会いを通して新たなコミュニティができること、将来的な移住先や二拠点居住先、ワーケーション先を考えるきっかけになること、地域課題に直に触れ、その解決に貢献できること、今後の自分の人生・キャリアのヒントとなること、等が挙げられます。



COPYRIGHT 2020 © Pasona JOB HUB, Inc. All Rights Reserved.

■ ロールモデル紹介

旅するようにはたらく部 マネージャー 山口春菜さん



本業では、企業で新規事業企画、地方創生事業を担当しており、企画、営業、事業運営、広報PR、マーケティング、カスタマーサクセス等を担っております。複業では、気仙沼大島の観光特使等、5つ前後の仕事掛け持ちしています。気仙沼大島での複業は約7年続けており、東京の仕事で得た知見を活用しながら、主に施設の広報PRやマーケティング、新規メニュー開発を実施しています。具体的には、チラシやwebの作成、ワーケーションのための新しい滞在メニュー作り、島ならではの資源

を活かした商品企画、ブランディング、Wi-Fiの環境整備、コロナ対策等を支援しています。

複業を通じて、人にありがとうと言ってもらえる喜びを得て、お金ではない価値での仕事、社会貢献の在り方を実感しました。万が一東京に住めなくなった仕事もなくなったとしても気仙沼大島に行けば安心という第2の故郷ができ、より本業のやる気も出たりと多くの学びがありました。

■ 複業として観光業に関わることに興味を持っている方に一言!



事業開発部長
兼 ソーシャル
イノベーション
部長
加藤遼さん

観光業での複業を通じて、ワーケーションやラーニングツーリズム等の新しい旅のあり方推進に携わる人が増え、観光が消費活動から生産活動にシフトしていくことが、真のサステナブルツーリズムだと思っています。



Case7

ベルトラ株式会社

■ 基本情報

- ・ 活動拠点：東京都・マレーシア・アメリカ・韓国・イギリス・フランス・タイ ・ 従業員数：286名
- ・ 設立年：2004年 ・ 事業：海外オプションツアー（アクティビティ）予約サイト「VELTRA（ベルトラ）」の運営

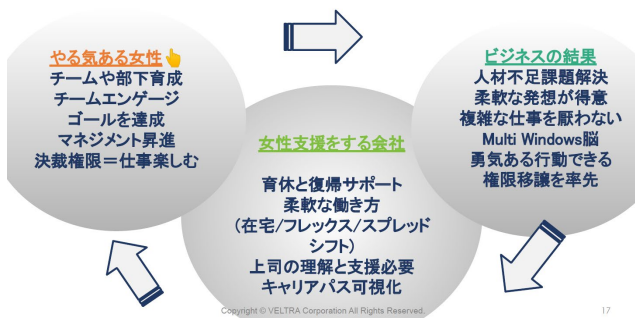
■ 事業内容

～コロナ禍でも新しい体験を創出～

世界中の現地体験型アクティビティと旅行者をつなぐオンライントラベルエージェント（OTA）として、150 か国をカバーし、200万人の会員を持っています。コロナ禍で一変した環境下でも、新たな体験の形として「オンライン・アカデミー」を開始する等、多くの新規事業に着手しています。



■ 取組内容～「整える」+「引き上げる」→ビジネスの成功～



弊社では、育休からの復帰サポート、在宅・フレックス・スプレッドシフト等の柔軟な働き方の制度、上司の理解促進、キャリアパスの可視化等によって、女性が活躍しやすい環境を整えています。

現在、社員の女性比率が全体で67%、マネージャーの女性比率が35%、産休育休後の復職率は100%となっています。

女性は決裁権限を持つことで更にメンバーを大事に育成し、仕事を楽しむ傾向があるようです。やる気のある女性を会社として支援することにより、ビジネスの成功が可能になる、という循環の輪ができています。

■ ロールモデル紹介

ストラテジーチームマネージャー及びCOO executive assistant 佐藤英絵さん



前職は旅行ホールセラーで海外への出向も経験しました。結婚を機に5年10年後の自分のキャリアを考えていた際、当時ベルトラで働いていた方々の多様な働き方を知り、「ここなら様々なキャリアを見ながら自分のキャリアを作れそうだ」と感じて入社しました。入社して1年でマネージャーへ引き上げて頂き、その後、産休・育休を経て、現在はストラテジーチームマネージャー及びCOO executive assistantを兼任しています。

ライフイベントとの両立について、産休に入る予定をしていた際に、新規チーム立上げの責任者として声をかけられて、悩んだ時期がありました。

当時の上司に相談したところ「やれるところまでやってくれば良いよ、あとはみんなに任せれば良いから」という温かい言葉を頂き、新規チーム立上げを担った後3か月で産休を取得しました。また、産休・育休から復帰する際に、副社長から「任せたいチームがある」と声をかけられ、すぐにチャンスを頂けるありがたさを感じました。

弊社では、「やりたいことは任せるけれど、やりたくなくてプレッシャーに感じるようであればケアするよ」と、社員に選択肢が常に用意されているため、育休明けにマネージャーをやる人もいれば、自分のペースでゆっくり復帰する人もいます。選択肢と活躍の場が両方提供されている環境で働くことは、本当にやりがいを感じますし、やる気も出てくるなと思います。

■ 観光業企業の管理職の方 に一言!

取締役兼COO
萬年良子さん



観光とは「光りを観る」ものです。大変な状況の中でも、我々、観光業に従事する一人ひとりが、日本の美しい光を世界の人に見てもらうために、内なる強い灯を心にもち、一緒に頑張っていきたいと思います。

「整える」、「育てる・引き上げる」取組

新しい取組
オンラインを活用した新規事業

キャリアパス
業界内キャリアアップ

ライフイベントとの両立
子育てとの両立



■ 基本情報

- 活動拠点：東京都（ザ・ペニンシュラホテルズとしては、その他、香港、上海、北京、ニューヨーク、シカゴ、ビバリーヒルズ、バンコク、マニラ、パリ等）
- 従業員数：約500名 ・ 設立年：2007年（ザ・ペニンシュラホテルズとしては1866年）
- 事業：ホテル運営事業

■ 職種・従業員構成～多様な職種と多様な人材～

ホテルには様々な仕事がありますが、大きく宿泊部門と、料飲部門の2つに分かれています。宿泊部には、フロントデスク、コンシェルジュ、ベルデスク、客室清掃係等が含まれています。料飲部は、ホテルの中にあるファインダイニング、ラウンジ、ルームサービス、ブティック・カフェ等で働くスタッフです。近年ではその他にスパ施設やフィットネスセンター等の施設で働くスタッフもいます。また、バックオフィスの部門として、宿泊予約、マーケティング、テクノロジー・IT、経営企画部、人材開発部、エンジニアリング（施設管理・メンテナンス）等があります。

弊社ではこうした多様な職種を実に多様な人材が担っています。コロナ禍になる前は海外からのゲストが多く、従業員の12%が外国籍のスタッフで、意識的にダイバーシティを浸透させていこうと取り組んできました。従業員の年代構成としては、10代から60代以上までバランス良くミックスされており、最高齢の方は71歳で、今も元気に働いています。男女比は約半々で、管理職の女性比率は39%です。日本の平均が約7%と言われているのと比べると、女性管理職比率は高い方だと思われます。こうした多様な人材がいることで、従業員同士が良いバランスでコミュニケーションを取ることができています。

■ 取組内容～コロナ禍でも多様な人材の活躍・成長を支える～

ペニンシュラグループでは、従来より、リーダーシップデベロップメントやマニラにおける英語での実践研修、カルチャートレーニング等、幅広い研修制度を提供して、社員の成長をバックアップしています。



Stay Connected as Family

“PTKファミリー”としての繋がり

また、ホテル業界の長時間労働、週末・祝日出勤等によるライフワークバランスの実現の難しさを解消すべく、まずは有給休暇を使ってもらおうと、付与した有給休暇を1年に全部使うことを推進した結果、有給休暇消化率97%を誇るようになりました。

コロナ禍の影響でホテルがクローズした時期に従業員同士をつなぐインスタグラムのアカウントを立ち上げたり、外国人のゲストの減少で英語を使う機会が減って不安な方に個別のプライベートの英語レッスンをしたりと、新しい日常における取組を、オンラインを活用して実施しています。



Leadership Development

■ ロールモデル紹介

キャリアパスロールモデル

レストランのアシスタントマネージャーのAさんは、サービススタッフから入社して、6年で着実に昇格したモデルケースです。フロントオフィスのアシスタントマネージャーのBさんは、宿泊部の中の3番手のポジションで、様々な部署を束ねています。新卒でペニンシュラに入社し、海外の他のペニンシュラでキャリアステップを踏みました。海外で生まれ育ったレストランのアシスタントマネージャーのCさんは、英語を使っている仕事で活躍し、2番手のポジションとなっています。

子育てとの両立ロールモデル

客室清掃のDさんは、お子さんが3人いる中、時短で週5で働いています。コンシェルジュのEさんもお子さんが3人いますが、忙しい部門でオープニングからずっと働き続けられています。バックオフィスのディレクターのFさんも、オープニングから働いており、小さいお子さんが1人いますが、今もバリバリ活躍しています。

■ 観光業で働きたいと考えている方に一言！



執行役員
人材開発部長
本間 聡さん

性別や年齢に関係なく、様々な人達が活躍しているホテルです。接客が好きな方、人とのかかわり合い、助け合いが楽しいと思われる方は、是非ご検討ください。接客のプロフェッショナルを目指す方、大歓迎です。



■ 基本情報

- 活動拠点：東京都 ・ 従業員数：125名 ・ 設立年：2016年
- 事業：WAmazingアプリの運営、等

■ 事業内容～「手の中の旅行エージェント」～

私たちは、訪日外国人向け観光プラットフォームを提供するオンライントラベルエージェント（OTA）です。特徴的なのは、訪日に特化していること、スマホでの情報発信・流通決済をメインにしていることで、外国人旅行者の日本での5大消費領域（宿泊・飲食・アクティビティ・買い物・交通）を全てカバーするワンストップサービスを目指しています。（現在、飲食領域以外の4領域で展開中）



また、日本に来た時に自国で契約しているスマホが圏外となり、インターネット環境が不便だというスマホ世代の外国人旅行者の声を基に、日本のモバイルデータ通信ネットワーク網を無償で提供しています。日本の国際空港に設置された専用の機械で、事前登録したアプリからQRコードを出して認証されると、15日間500MBのデータ容量が無償でついたSIMカードのチップが提供されるというサービスで、これによりインバウンド個人旅行者をWAmazingのアプリに集客しています。買い物領域では手ぶらで観光した後、出国する空港で商品を受け取れる、オンラインで消費税免税価格で購入できる免税ECサービスを提供中です。

■ 取組内容～多様な人材が場所・時間を問わず自由に活躍～

国籍・性別・年齢を問わず多様な人材が活躍しています。従業員の男女比率は約半々で、日本を含む8地域（香港、台湾、中国、韓国、ベトナム、アメリカ、イギリス）の人たちが働いています。年齢も20代～40代後半と幅広く、言語は日本語を中心としながらも、英語や中国が飛び交う職場です。共同創業者が3名女性、2名男性で、事業執行責任者として活躍しています。事業開発やマーケティングメンバーには女性が多く、アイデアを出し交渉して実行していく能力を活かして働いています。

働く環境について、現在（2020年11月時点）はフルリモートワーク体制となっています。都内に3か所ほど利用可能なシェアオフィスがあり、アイデアブレスト等分散型の仕事をするときには対面のミーティングを実施しています。決められたことを効率良く遂行する際はリモートワークが適しているため、基本はリモートワークで対応しつつ、リアルの方も大切にしています。勤務時間はフレックス制で、創業4年ですが育休取得実績のある男性、数名います。

本社は日本で、中国の上海に子会社があります。新橋に本社がありましたが、コロナ禍の影響で全面退去しました。今後は「旅する会社」として、半年ずつ拠点を移しながら、良い季節に良い場所で情報発信していくという試みも挑戦してみたいです。

■ ロールモデル紹介

代表取締役CEO 加藤史子さん

新卒でリクルートに入社し、「じゃらん.net」の立上げ、「ホットペッパーグルメ」の立ち上げ等、主にネットの新規事業開発を担当しました。その後、観光による地域活性を行う「じゃらんリサーチセンター」に異動し、スノーレジャーの再興をめざして「雪マジ！19」を立ち上げ、その後、仲間とともに「Jマジ！」「ゴルフマジ！」「お湯マジ！」「つりマジ！」…等「マジ☆部」を展開してきました。

また、国・県の観光関連有識者委員や、執筆・講演・研究活動を行ってきましたが、「もう1度、本気のスケラブルな事業で、日本の地域と観光産業に貢献したい！」と考え、WAmazingを創業しました。

■ 観光業で起業したいと考えている方に一言！



国の目標では2030年35兆円超の消費額目標を掲げる巨大産業、観光。消費者は男女半々ですが、意思決定の場における女性は非常に少ない業界です。成長産業に挑戦できる女性をお待ちしています！

～海外での観光業における女性活躍～

海外においても、観光業における女性活躍推進の取組は加速しています。本誌では、その中から「知らせる」、「整える」、「育てる・引き上げる」（4ページの取組マップ参照）を網羅的に実施している2つの事例をご紹介します。

■イギリスの観光業における女性活躍推進の取組

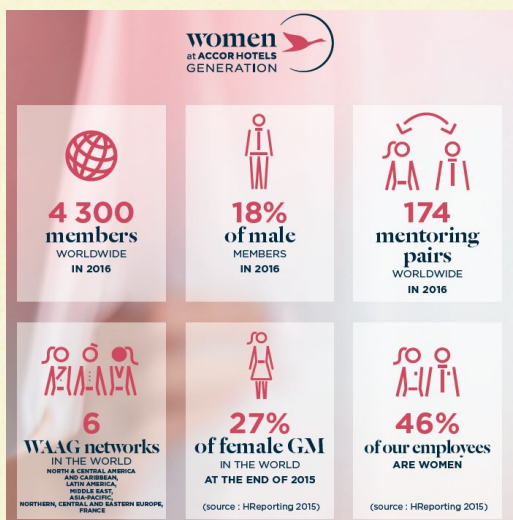
WiHTL (Women in Hospitality and Travel, Leisure) は、接客業、観光業、レジャー産業における女性や人種・民族的マイノリティの活躍を推進するためのコラボレーションコミュニティです。2017年にWiH2020として発足し、2019年名称をWiHTLに改め、2025年までに世界中の接客業・観光業・レジャー産業で働く500万人の女性・人種・民族的マイノリティに良い変化をもたらすための活動を行っています。現在93の企業・業界団体・教育機関等が参画しており、メンバー企業・団体に所属する従業員の数は210万人以上に上ります。また、2018年に発足したアドバイザーボードには接客業・観光業・レジャー産業のCEO・代表が名を連ねており、多くのコンサルティング企業や調査会社がリサーチ協力やコンテンツ提供を実施しています。具体的には、女性や人種・民族的マイノリティの活躍推進の実態リサーチ、復職女性支援、女性メンタリング支援/リーダー育成、人種・民族に関する啓蒙活動、ベストプラクティスの周知活動、更年期に関する知識の提供（企業が講じられる対処法のアドバイス、ツール、実際のケーススタディを掲載した白書の提供）、従業員のWell-beingとメンタルヘルスをケアするプログラムのツールキットの提供等を実施しています。

WiHTLは2017年の設立当初、2020年までに上層管理職の女性比率を33%まで引き上げるというHampton-Alexander Reviewによって設定された目標を、接客業・観光業・レジャー産業が達成することを目標に据えていました。短期間で効果を出すことは難しく、目標の達成には至りませんでした。2018年時点の調査結果と2019年時点の調査結果を比較すると、目標水準に達している企業数の割合は向上していることから、上層管理職の女性割合向上に一定の効果が出ていると考えられ、今後の取組の推進によって、さらなる効果が期待されます。



出所：WiHTLホームページ “The WiHTL Collaboration Community”

■世界的なホテル企業における女性活躍推進の取組



出所：Accor(2017) “Welcome to the world of our women General Managers”

Accor社は、110か国で39ブランド5100のホテルを展開し、約30万人の従業員（うち女性は約43%）が所属しているフランス発のホテルチェーンです。同社は2012年、WAAG (Women at Accor Generation) という、女性をはじめとしたメンバーがプライベートや仕事での成長について、気軽に議論したりアイデアを共有する部門横断的、国際的なネットワークを立ち上げました。

2016年には4300名以上が参画し、女性人材のプライベートや仕事での成長や、新たな女性人材の発掘を促すメンタリングペアが、174組生まれました。WAAGではその他にも、パーソナル・ディベロップメントワークショップの実施、ロールモデルカンファレンスの実施（2016年には23名の女性ジェネラルマネージャーへのキャリアパス・ライフイベント等についてのインタビューをまとめた冊子を発行）、ウェビナー等によるテーマ別ランチ会、アフターワーク交流会の開催、HeForSheへの積極的な参画等、様々な取組が行われています。2018年、WAAGは、女性も男性もステレオタイプによらず個々の力を発揮できるよう、より幅広くダイバーシティ&インクルージョンを考えるネットワークRiiSEに進化し、14000名以上が参画、メンタリングペアも約900組まで増加しました。

2012年時点では13%であったDirectorの女性比率が、2019年には40%を超えており、本取組が上層管理職の女性割合の増加に寄与していると考えられます。近年、世界的なホテル企業により同様の取組が実施されていますが、この事例は2012年から実施しているという点で先駆的であり、より一層の取組推進が期待されます。

最後に、「観光しごと博覧会～観光×ダイバーシティ＝あなたと輝くこれからの観光～」におけるパネルディスカッション登壇者と「観光分野における女性活躍推進に向けた検討会」有識者委員から、本誌の読者の方々へ、観光業における女性活躍への期待について頂いたコメントをご紹介します。

■ パネルディスカッション登壇者

ベルトラ株式会社 取締役COO 萬年良子さん



観光業は、顧客も働き手も女性が多いビジネス環境、女性活躍は成功の鍵、登用しない手はないと思います。一方、女性たちは、先のことまで考えて「与えられた役割を達成できなかったら自分が嫌だから」という理由で一步を踏み出さない人が多いように見受けられます。そこで、少し背中を押して「やったら出来た」という成功体験を積んでもらえるような仕組みを作ることが大切だと思います。そして女性たちが段々と決裁権を持つと、より「仕事楽しい」と感じ、生き生きと、更なる活躍の輪が広がると思います。

一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー 会長 多田稔子さん

地域観光の分野では、従来の関係者のみでは価値観の比較対象軸を持っていないことが多いのですが、そこに多様性が加わることによって、全く違う視点を取り入れることができます。自分たちは観光資源と思っていたものが、実は魅力だということに気づかされ、多様性がいかに大事であるかを強く感じました。このような体験を通じて、様々な価値観が変わることはとても重要で、自分の人生を深めてくれるものだと考えるようになりました。



株式会社L&G グローバルビジネス 代表取締役 龍崎翔子さん



多様な人材が要職について決裁権を持っていれば、それぞれの価値観を生かして、アプローチすべき客層に対してニーズに沿ったサービスやプロダクトを作ることができるのではと考えています。例えば、もし若者向けのプランを作りたいのであれば、思い切って若い人たちに任せてみる、といったところからダイバーシティ&インクルージョンは始まると思います。これからの観光業界には、是非身近なところから、多様な人材の価値観を活かす取組を始めて頂けたらと思います。

■ パネルディスカッション登壇者 兼 検討会有識者委員

SDGパートナーズ有限会社 代表取締役CEO 田瀬和夫さん

日本でSDGsの良い連鎖反応を起こしていくために、私が一番重要だと思っていることが、ジェンダー平等と女性のエンパワーメントです。特に、観光における女性の活躍は、極めて重要なレバレッジポイント（起点）になると思います。観光における女性の活躍はゴールであってはならないと思うのです。そこから多様な意見、多様な価値観が出てきて、新しい価値、多様な価値が社会を変え、格差がない公平な社会になっていくということが一番良いのではないのでしょうか。



東洋大学国際観光学部国際観光学科 教授 森下晶美さん



現在の観光業は、就労者の女性割合は高いながら、管理職の女性比率はあまり高くないといった状況です。一方、ポストコロナの観光業では、「同行者との絆」、「家族旅行」、「ワーケーション（働き方の多様化）」、「環境意識」、「SDGs」、「ウェルネス、自己変革」、「見せる旅行」、といった、女性の活躍が期待できるテーマが重要視されると予測されています。日本の観光業でも、産学官が連携して、女性がより活躍できるような仕組み・環境を作っていくことは、これからの観光業を明るくするために、きわめて重要であると考えています。

■ 検討会有識者委員

東京女子大学 現代教養学部 国際社会学科コミュニティ構想専攻 教授 矢ヶ崎紀子さん
(検討会座長)



観光分野の雇用は、旅行者へのサービス提供、それを支えるバックオフィス、観光施設の経営・運営、観光地域づくりなど、とても多様です。誰もがすぐに始められるものから、高いレベルの資格や経験が必要なものまであります。その上、旅の楽しみを支える、旅行者と分かち合うというやり甲斐を感じることもできます。こうした特徴から、SDGsの目標8（働きがいも経済成長も）の達成に、観光分野の貢献が大きく期待されているのです。

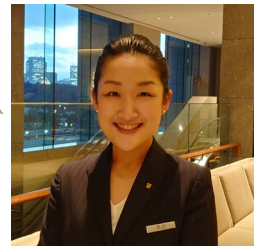
実際の現場においても、旅行者の特性やニーズをよく理解できる人々によって企画され提供されるサービスは高い満足度を生みますから、女性の活躍は、ビジネスや経営に良く効きます。

この度、私達は、自然災害や感染症拡大を経験し、観光ビジネスを単なる過去の延長として考えてはならず、観光需要は断絶し不連続となることを実感しました。こうした不確実性に対応していくためには、多様な知識と経験を有する人々が、のびのびと発想して情報や意見を共有し、その中からイノベーションやレジリエンスが生まれていくような職場環境が大事です。女性活躍はそのための着実な第一歩です。こうした素敵な職場づくりが経営者の腕の見せ所です。

ぜひ、この事例集をネタに、職場で、家庭で、友人と、何度も話してみてください。きっと、その先に観光の未来がありますよ！

株式会社パレスホテル ヒューマンリソース部 人材開発課スーパーバイザー 市川のぞみさん

ホテル業は女性をはじめとする人材の細やかな心遣いを生かすことができる業種です。常に扉を開けてお客様をお迎えるなかで、さまざまなドラマが繰り広げられている空間という特徴があります。だからこそ、教養、人間力、豊かな感性が、ホテルエリートとしてのおもてなしの幅を広げます。目指すべき姿に向けて、一人ひとりが期待されることで輝き、活躍できる職場環境づくりが大切だと感じています。この事例集が新たな気付きとなり、更には可能性を信じて一歩踏み出されるきっかけとなると嬉しいです。ホテル業に限らず、観光業全体で仕事の価値を見出す方がさらに増えることを願っています。



公益社団法人日本観光振興協会 観光地域づくり・人材育成部門 審議役 岩本裕美さん



この事例集は観光産業に関わる色々な立場の皆様へ何かしらの気づきを与えてくれます。これから観光の仕事に就きたいと考えている方には期待を、再就職を考えている方には勇気を与え、仕事とライフステージの両立に悩んでいる方にはエールとなります。観光は多様な職種、多様な人材が集まってひとつのサービスを創り上げています。それは工夫次第で誰にでも活躍の場がある、素晴らしい体験のできる仕事ということだと思います。経営層、管理職の皆様も、ぜひご一読ください。多様な人材が活躍できる環境を整えることは生産性向上だけでなく、持続可能な社会の実現に繋がることを実感いただけたと思います。

株式会社パソナJOB HUB 事業開発部長 兼 ソーシャルイノベーション部長 加藤遼さん

世界最大の産業は観光です。そして、観光は多くの雇用を創造し、日本の文化を世界に発信する文化産業でもあり、世界中の人たちと文化で繋がる平和産業でもあります。また、旅は人間の本能でもあり、社会価値を創造し続けるライフスタイル産業という側面もあります。観光産業における働き方変革（ワークスタイルトランスフォーメーション）を進めていくことで、多様な人材の才能が観光産業の未来を創るという志やビジョンを持って集まってきます。事例集を読んで頂いた方から、観光産業で働くことを通じて、持続可能な社会の創造に貢献するチャレンジャーが沢山生まれていくことにわくわくしています。



サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 副事務局長 櫻田あすかさん

観光産業は旅行会社やホテル・旅館だけでなく、関連する業種は多くあり、様々な面から携わることができます。また、他の業種と比較しても女性の割合は高く、活躍の場がたくさん用意されています。この産業は人財に支えられています。様々な背景や経験を持つ女性が今まで以上に参画することにより、企業としても多様な視点を持つことができることから、ビジネスの多様性にもつながり、観光の未来はさらに明るくなります。産業の持続性の観点からは女性をはじめとして、誰もが働き続けられる環境の整備も欠かせません。この事例集を参考に、これからも成長する観光産業をともに盛り上げていきましょう。



株式会社帝国ホテル 人事部 人材育成室 ダイバーシティ推進支配人 玉置文枝さん



観光業は女性の豊かな感性が大いに活かされる仕事だと日頃から感じています。ちょっとした工夫で楽しく生きていくことが得意な女性は、男性とは異なる発想から、ピンチをチャンスに変えて、新たな企業価値を創り上げる力があると思います。新型コロナウイルスの影響で世の中が暗くなりがちな今だからこそ、女性の皆様には、自分の殻に閉じこもることなく、明るく元気に活躍していただきたいです。本事例集は、女性をはじめとする多様な方々の背中を押してくれる情報が満載です。ぜひ、ご活用いただき、魅力ある観光産業を共に盛り上げて参りましょう。

株式会社日本旅行 公務法人営業部 部長 兼LADY JATA 委員長 山本綾子さん

人生いろいろ、観光分野の形もいろいろです。多種多様なニーズや世界中の方々の満足感を得るためには、普遍的な事もありますが、たくさんの価値観を受容することが大切です。それを満たすためにも多様な人材を必要とする、奥深い業界であると、勤めて四半世紀以上ですが、日々感じています。裾野の広い観光分野において、ジェンダーに関わらず活躍できる組織作りがこれからの観光産業を発展させるものと信じています。女性の活躍は、そのための重要な要素の一つです。女性の皆さんも、たくさんの先輩・仲間の活躍をこの事例集を読む事で知っていただき、ぜひ自らを奮い立たせていただければと思います。One For All, All For One !



株式会社日経BP 日経クロスウーマン創刊編集長 羽生祥子さん



【観光業は、メッセージの宝庫！】

人との出会い、自然の中でのリフレッシュ、おいしい食事、土地の伝統行事。いま、日本中、いや世界中の人々が求めているものが観光の現場に凝縮されています。日本人が歴史を紡ぎながら大切にしてきた、おもてなしの精神をもって、ぜひ発信の力に変換させましょう。美しい写真や素朴で温かい言葉は、SNSを通して世界中に届きます。現場で活躍するスタッフの志は、国境を越えて皆の心に響きます。多様性に富んだ観光分野の発信が、あらゆる女性に元氣と勇氣を与えることを確信しています。

本誌は、観光庁「観光分野における女性活躍推進に関する調査及び普及啓発業務（令和2年度）」において発行されたものです。

■参考

- 観光分野における女性活躍推進に向けた検討会
https://www.mlit.go.jp/kankocho/category01_000102.html
- シンポジウム「観光しごと博覧会～観光×ダイバーシティ=あなたと輝く
これからの観光～」
https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics07_000104.html

