

**観光産業の即戦力となる実務人材（外国人材）の
確保・育成に関する業務
報告書**

令和3年3月

観光庁 参事官（観光人材政策） 付

< 目 次 >

I. 業務の目的と概要.....	1
1. 目的.....	1
2. 概要.....	1
II. 外国人材受入れのための環境整備.....	5
1. 宿泊事業者向けセミナーの開催	5
2. 宿泊事業者および外国人材向け交流会の開催	44
3. 制度周知に向けたコンテンツの作成.....	72
4. 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査（宿泊事業者アンケート）	139
5. 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査（先進事例調査）	173
III. 制度の効率的な運用に向けたシステムの構築・運営に関する業務.....	186
1. サーバーのセキュリティ強化.....	186
2. プラットフォームの改修.....	187
3. プラットフォーム改修の詳細仕様.....	211
IV. 業務総括	226
1. セミナーおよび交流会運営に関する成果及び課題	226
2. 先進事例集作成に関する成果及び課題	227
3. 外国人材向けコンテンツに関する成果及び課題	228
4. システム構築・運用に関する成果及び課題	229
5. 広報・周知に関する成果及び課題	230
資料編	231
1. オンラインセミナー資料（観光庁資料）	232
2. オンライン交流会資料（観光庁資料）	240
3. 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査 アンケート調査票	244

I. 業務の目的と概要

1. 目的

我が国の観光産業は、国内総人口の減少・少子高齢化、世界規模での産業構造の転換、国内観光需要の成熟、訪日外国人観光客の飛躍的な増加や ICT の発展など、大きな環境変化に晒されている。このような中、平成 28 年 3 月末に「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」において、新たな目標が掲げられるとともに、今後に向けた新たな方向性についても取りまとめられた。そのなかで、観光産業の人材育成は重要な柱のひとつとして位置付けられた。

今後、観光産業を我が国の成長に資する基幹産業とし、さらに高いレベルの観光立国を目指すためには、観光産業の担い手を「観光産業をリードするトップレベルの経営人材」から「観光の中核を担う人材」、さらには「即戦力となる地域の実践的な観光人材」の 3 層構造により育成・強化していく必要がある。

本事業では上記 3 層構造のうち「即戦力となる地域の実践的な観光人材」のうち外国人材に焦点をあて、地域における人材不足の解消を目的とし、旅館やホテル等に従事する実務人材（外国人材）の確保や定着への取組の支援等を実施した。

2. 概要

（1）外国人材受入れのための環境整備

2019 年 4 月施行の入管法改正により、新たな在留資格制度として「特定技能」の在留資格が追加された。宿泊業も対象の職種とされたことから、宿泊業界においても優秀な外国人材の確保・育成を支援し、受入れた外国人材を定着させることで、外国人材の言語等の強みを活かした外国人旅行者にとってストレスフリーな宿泊体験の実現に向けた環境整備を行う必要がある。そこで、受入れた外国人材と受入れ側の事業者双方にとって、有益となる事業を展開し、外国人材受入れの環境整備を促進するために以下の調査を実施した。

1) 宿泊事業者向けセミナーの開催

全国の宿泊事業者や登録支援機関の意識改革を図り、外国人材への潜在需要を顕在化させるため、制度紹介等に関するセミナーを実施した。セミナー終了後には、満足度や理解度を確認するとともに、次年度開催に向けたニーズ等を把握するために参加者アンケートを実施した。

なお、新型コロナウイルス感染症対策として、オンラインセミナーとして実施した。

図表 1- 1 宿泊事業者向けセミナー実施概要

開催日時	会場
2020 年 11 月 2 日（月）14:00～16:00	オンライン（Zoom） ※事務局会場 （TKP 東京駅セントラルカンファレンスセンター）
2020 年 11 月 6 日（金）14:00～16:00	
2020 年 11 月 9 日（月）14:00～16:00	
2020 年 11 月 13 日（金）14:00～16:00	

2) 宿泊事業者および外国人材向け交流会の開催

宿泊事業者向けセミナーと同様の背景を踏まえ、全国の宿泊事業者および外国人材を対象に交流会を実施した。交流会は、効率的な集客を図るため特定技能試験の開催時期に合わせ、2021年2月に全6回のセミナーを実施した。また、交流会終了後には、満足度や理解度を確認するとともに、次年度開催に向けたニーズ等を把握するために参加者アンケートを実施した。

なお、当初、学生は会場参集、事業者は全国からウェブ参加という前提で、各地域での開催に向けて調整していたが、新型コロナウイルス感染症対策のためオンライン交流会として実施した。

図表 1- 2 宿泊事業者および外国人材向け交流会実施概要

開催日時	主な対象	会場
2021年2月9日（火）14:00～16:00	福岡県・近隣在住者向け	オンライン（Zoom） ※事務局会場 （三菱UFJリサーチ &コンサルティング （株）会議室）
2021年2月11日（木・祝）14:00～16:00	大阪府・近隣在住者向け	
2021年2月12日（金）14:00～16:00	愛知県・近隣在住者向け	
2021年2月15日（月）14:00～16:00	東京都・近隣在住者向け	
2021年2月16日（火）14:00～16:00	東京都・近隣在住者向け	
2021年2月20日（土）14:00～16:00	北海道・近隣在住者向け	

3) 制度周知に向けたコンテンツの作成

セミナーや交流会の参加可能人数に限界があることから、参加できない宿泊事業者や外国人材に向けて、制度内容、業務内容等の周知に関する動画コンテンツを多言語で作成した。なお、日本語の動画は、宿泊事業者と外国人材が一緒に見ることも考慮し、やさしい日本語でのナレーションおよび字幕で作成した。

また、下記動画のほかに、2019年度に作成した事例集の多言語版を作成した。

図表 1- 3 動画コンテンツ一覧

対象	内容	対応言語	時間
宿泊事業者	○宿泊業の特定技能制度の概要説明 ● 制度内容を紹介 ● 外国人材の受入れに必要な手続と概ねの期間 ● 宿泊業において特定技能の在留資格で働くための要件 ● 在留資格の取得に向けた求人情報の入手方法 ● プラットフォーム、各種コンテンツの紹介	日本語 英語 中国語（簡体字） ベトナム語 ミャンマー語	15～20分
	○特定技能の受入れに係る優良事例の紹介 ※外国人材向け「日本の宿泊業で働く姿の紹介」で対応		
外国人材	○日本の宿泊業で働く姿の紹介 ● 先輩外国人材の働く姿やキャリアイメージを紹介	日本語 英語 中国語（簡体字） ベトナム語 ミャンマー語	3～5分
	○宿泊業における主要4業務のポイント ● 「フロント」「企画・広報」「接客」「レストランサービス」のポイントを紹介		3～5分

4) 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査（宿泊事業者アンケート）

昨今の新型コロナウイルス感染症拡大等を受け、宿泊事業者や外国人材等に対してアンケートによる実態把握調査を実施した。アンケートでは、①外国人受入れ上の課題、②新型コロナウイルス感染症に伴う影響、③外国人受入環境整備の取組内容、④外国人材の就労ニーズの4つの視点に基づく設問を設置し、各々の観点から網羅的に把握した。

5) 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査（先進事例調査）

セミナーの登壇事業者、交流会の参加事業者、また、アンケート調査にて同意を得た事業者である11事業者を対象に、外国人材の受入れに関するヒアリング調査（受入れ状況、受入れに向けた取組内容、受入れによる成果、受入れに関する課題とニーズ、今後の受入れ意向等）を実施した。なお、2019年度事業において事業者の都合によりヒアリング調査が実施できなかった事業者（池の平ホテル&リゾート）も対象に実施した。

（2）制度の効率的な運用に向けたシステムの構築・運営

新たな在留資格制度における外国人材を受入れる企業（受入れ機関）、登録支援機関を対象として、観光庁が設置した宿泊業における協議会の構成員となることが義務づけられており、受入れ機関や登録支援機関の管理や情報発信等の観点から、令和元年度にシステム及び特定技能制度専用のホームページを一部構築した。

今後システムの本格的な運営開始に向けて、受入れ機関等が申請及び定期報告するために必要な入力フォームや今般の新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑みて、宿泊事業者・外国人材等からの支援制度、諸外国の対策情報等に対する問い合わせを観光庁がシステムを通じて回答できるような問い合わせフォームを構築するほか、受入れ機関が入力した情報を観光庁が分析出来るようなツールを整備・運営した。

また、特定技能制度専用のホームページは制度概要や支援措置等のさらなる発信に向けて、令和2年10月1日～令和3年3月31日にかけて保守・運用を行った。

（3）業務総括

（1）、（2）の実施内容と検証結果に基づき、2021年度以降の観光庁の取組内容や方向性を業務総括として業務報告書に取りまとめた。

（4）業務報告書の作成

（1）～（3）の結果を取りまとめた業務報告書を作成した。

II. 外国人材受入れのための環境整備

1. 宿泊事業者向けセミナーの開催

(1) 実施概要

1) 目的

全国の宿泊事業者や登録支援機関の意識改革を図り、外国人材への潜在需要を顕在化させるため、制度紹介等に関するセミナーを実施した。セミナー終了後には、満足度や理解度を確認するとともに、次年度開催に向けたニーズ等を把握するために参加者アンケートを実施した。

なお、新型コロナウイルス感染症対策として、オンラインセミナーとして実施した。

2) 開催日程・地域

セミナーの開催日程を以下に示す。

図表 2- 1 宿泊事業者向けセミナー実施概要

開催日時	会場
2020 年 11 月 2 日（月） 14:00～16:00	オンライン（Zoom） ※事務局会場 （TKP 東京駅セントラルカンファレンスセンター）
2020 年 11 月 6 日（金） 14:00～16:00	
2020 年 11 月 9 日（月） 14:00～16:00	
2020 年 11 月 13 日（金） 14:00～16:00	

3) プログラム

セミナーのプログラムを以下に示す。各会場ともに同様のプログラムで実施した。

図表 2- 2 宿泊事業者および外国人材向け交流会実施概要

時間	次第	内容
14:00	1. 開会・挨拶 入管法新制度（特定技能制度）の説明	・観光庁による講演
14:30	2. 事業者の取組紹介	・事業者概要 ・外国人材の受入れに係る取組等
16:00	3. 閉会	・参加者アンケートの実施・回収

4) 実施方法

新型コロナウイルス感染症対策としてオンラインセミナーとして実施した。Zoom を活用し、参加者接続後、(事務局) にて各プログラムに合わせて Zoom の設定を変更した。

図表 2- 3 画面イメージ

1. 観光庁および事業者講演時

Zoom ミーティング

宿泊分野における外国人材の受入について

受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成29年度）は6.15倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（平成35年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

特定技能と技能実習（宿泊分野における外国人材のキャリアパス（イメージ））

- 昨年12月に出入国管理及び難民認定法の改正により、新たな在留資格として**特定技能**（最長5年間の在留可）が創設され、**宿泊業**を含めた14業種が対象となった。平成31年4月、改正法が施行され、制度スタート！

特定技能1号	技能実習2号	技能実習1号
①受入れ対象：旅館業法に規定する「旅館・ホテル営業」の許可事業者等 ②外国人材が従事する業務：フロント業務、企画・広報業務、接客業務、レストランサービス業務	・在留期間：通算5年を超える形での更新無し ・家族の帯同：不可 ・外国人材支援：受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象	
【宿泊分野技能試験】 ①試験実施主体：（一）宿泊業技能試験センター ②フロント、企画・広報、接客、レストランサービス業務等の分野から出題し、ペーパーテストにより試験するとともに、実技試験も行う（※言語は日本語で実施）	技能実習2号終了 【技能実習2号】 2年	技能実習1号終了 【技能実習1号】 1年
技能実習未経験者		技能実習経験者

【講演タイトル】
株式会社〇〇 山田 太郎 氏

本セミナーを受講後、アンケートへのご協力をお願いいたします。
アンケートは下記QRコードからご回答いただけます。

宿泊業における特定技能外国人材受け入れセミナー

観光庁

2. 画面切り替え

※交代時の画面イメージ

ただいま準備をしております。
次の事例紹介まで、少々お待ちください。

観光庁
Japan Tourism Agency

冒頭ご挨拶時

事例紹介時

司会より講師紹介後、画面を切り替え

図表 2- 4 画面イメージ（つづき）

3. 質疑応答

- セミナーと関係の無いやりとりを防ぐため、質問は Zoom の「Q&A」機能を使用して実施。
- Q&A に投稿された質問を司会者が選別して読み上げ、登壇者が回答。
- Q&A に投稿された質問は主催側のみ確認でき、受講者は回答済みの質問のみ閲覧可能。



(2) セミナーの周知および参加者の募集・受付

セミナーの周知および参加者の募集・受付は、宿泊技能人材ポータルサイトにてグーグルフォームを活用して実施した。また、観光庁のホームページにも掲載した（宿泊技能人材ポータルサイトにリンク）。

募集は定員に達した場合、または各回の3営業日前に締め切り、申込み時に収集したメールアドレス宛に、BCCメールでZoomの事前登録URLを含む案内メールを送付した。

なお、参加者の個人情報の管理に十分留意して実施した。

図表 2-5 交流会の周知および参加者の募集・受付イメージ



図表 2- 6 セミナーの募集画面トップページ

『宿泊事業における特定技能外国人材受 入れオンラインセミナー』へのお申込み

下記の内容を入力後、「個人情報の取扱いについての同意書」を確認の上、お申し込みください。

開催日時：
2020年11月2日（月）、11月6日（金）、11月9日（月）、11月13日（金）
※11月2日（月）、11月6日（金）、11月9日（月）の受付は終了いたしました。
開場 13:30
開始 14:00～16:00

開催場所：
オンライン（Zoom）

***必須**

メールアドレス *

メールアドレス

希望日程 *

※希望日を選択してください。

☐ 2020年 11月13日（金）

区分 *

☐ 宿泊事業者

☐ 登録支援機関

☐ 教育機関（大学、専門学校、日本語学校等）

☐ 留学生・日本在住の外国人

☐ 行政機関

☐ その他

会社名

回答を入力

注）セミナー終了につき募集画面は閉鎖済み。

図表 2- 7 セミナーの募集画面トップページ（つづき）

お名前（カナ） *

回答を入力

郵便番号 *

※ハイフンなしで入力してください。

回答を入力

住所（都道府県・市町村） *

回答を入力

住所（番地・建物名・部屋番号） *

回答を入力

電話番号 *

※ハイフンなしで市外局番から入力してください。

回答を入力

ご希望・ご質問

回答を入力

次へ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

注）セミナー終了につき募集画面は閉鎖済み。

(3) 参加者数

各セミナーの参加者数を以下に示す。

全登録者数 94 人に対して参加者数は 71 人（81.9%）となった。

図表 2- 8 参加事業者

開催日時	参加事業者
2020 年 11 月 2 日（月）	● （一社）海外人材開発機構／（一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● (株)油谷湾温泉ホテル楊貴館 ● (株)ワールド・ヘリテイジ
2020 年 11 月 6 日（金）	● ホテル小柳 ● (株)池の平ホテル&リゾート ● (株)グリーンズ
2020 年 11 月 9 日（月）	● ホテルプラザオーサカ ● (株)グリーンズ ● (株)戸田家
2020 年 11 月 13 日（金）	● （一社）海外人材開発機構／（一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● 池の平ホテル&リゾート ● (株)ワールド・ヘリテイジ

※事業者は講演順に記載。

図表 2- 9 参加者数

開催日時	参加者 （応募）	参加者 （実績）	参加率
2020 年 11 月 2 日（月）	39	31	79.5%
2020 年 11 月 6 日（金）	21	18	85.7%
2020 年 11 月 9 日（月）	24	20	83.3%
2020 年 11 月 13 日（金）	10	8	80.0%
合計／参加率	94	77	81.9%

(4) 質疑応答

セミナー当日の質疑応答の内容を以下に示す。

1) 2020 年 11 月 2 日 (月)

1. 【観光庁説明】

○質問 1 (事務局から)

- よくある質問の例をご紹介いただきたい。

○観光庁

- 観光庁としてはマルチタスクを推奨している。ベッドメイクや料理の盛付などを中心に常時従事するのではなく、フロント業務・企画広報・配膳など幅広くマルチタスクに従事してほしい。本来の特定技能とは異なるベッドメイキングなどを中心に業務をさせる場合は、今回の制度とは異なるので、断る場合もある。
- 登録支援機関より所属機関が決まっていない段階で協議会への入会を希望されたが、登録支援機関の方が登録するには所属機関とセットで入会していただく必要がある。

○質問 2 (事務局から)

- 資料 P10 の特定技能外国人受入れ状況の現状はどうなっているか。セミナーの効果は発揮されているか。観光庁の見解はどうか。
- マッチング状況について、中部、近畿で件数が多いようだが、この傾向について何か要因があるのか。

○観光庁

- 留学生が受験することが多かったが、セミナーを行ってからマッチング状況は増えてきている。今年度は、コロナ禍のため 5 月のマッチング数は 0 名であった。それ以降マッチング件数は右肩上がりで増えている。今後のセミナー等でマッチング件数の増加に期待している。
- 名古屋・大阪・広島といった中部・関西地域で試験を多く開催しているので、そういった影響で合格者が多いというようなことはあるかもしれない。

○質問 3 (事務局から)

- 入管によって対応が違うとの話も聞くが、どうか。昨年度のセミナーでは、同質問が数件出ている。
- 観光庁と入管庁で特定技能の外国人を効率よく受入れていくための連携策等はあるか。

○観光庁

- 観光庁として、入管手続がスムーズに行えるよう毎週数字のやり取りをしている。どういった所で在留資格の件数が増えているかなど数値のやり取りを密に行い情報共有をしている。

○質問 4

- ・ 広報業務は本社一括で行っている。特定技能外国人材の就業場所では行っていないため、一部マルチタスクが困難である。このようなケースの場合、制度上の問題はあるか。どのように対応していけば、マルチタスクとして認められるか。

○観光庁

- ・ フロント・接客・レストランサービスに従事できるようなら、マルチタスクとして認定することが可能である。例えば、フロント一択のみ従事の状況下だと制度として認めることはできないが、推奨している4つの業務のうちいくつかをできる範囲でしていただきたい。

○質問 5

- ・ 業務の内容説明の際、マルチタスクでないと協議会への入会を断るとあったが、事実上特定技能での受入れができないということか。
- ・ 観光庁の方で、適切な労働をしているか等を含め、管理・監視を行うのか。

○観光庁

- ・ 先ほどの、ベッドメイキングのみに従事ということは、特定技能の資格自体を受理できない内容になる。4種類の業務をしていただくことが資格受理できる内容である。協議会へ入会届を出す際は、法務大臣に提出する雇用条件・給料面を記載している書類のコピーを入会届と一緒に提出してもらうが、その際に業務内容をチェックしている。
- ・ 現状、抜き打ち検査は行っていない。

○質問 6

- ・ 一社複数施設で外国人材の受入れを行っている。この場合、協議会への加入は施設ごとか、事業者単位か。

○観光庁

- ・ 所属機関として登録いただく場合、複数に別の外国人材が従事する場合は施設毎に協議会への加入が必要である。

2. 【(一社) 海外人材開発機構 講演】

○質問 1 (事務局から)

- ・ P.9 の団体概要に書かれている所属団体・参加団体とどのくらいの頻度で打ち合わせ等しているか。
- ・ 参加事業者からこういった内容の質問が多いか。

○(一社) 海外人材開発機構

- ・ 組合の定期的な理事会は 2～3 か月に一度行っている。その他、今回のように入国制限解除になり、共通の認識事項を確認する必要がある時など、臨時で理事会を開催している。理事

会で決定したことを組合員にお知らせしている。総会・臨時総会においては半年に一度開催して、組合の方向性や収支について報告している。

- ・ 多い質問は、従事させる業務の内容や先ほどの観光庁への質問でもあったように、一つの業務を中心にしてもいいか等のものが多かった。他の支援先ではいいといわれたがどうか、といったような確認の質問があった。人件費とのバランスで、どの在留資格を使うと経営的にプラスになるか、との質問もあった。

○質問 2（事務局から）

- ・ 北海道、兵庫、沖縄でも支援しているとのことだが、それぞれ悩みの違い等はあるか。

○（一社）海外人材開発機構

- ・ 組合は北海道限定のものである。組合としては、兵庫、沖縄は支援していない。兵庫県は小さい旅館が多く、1～2人しか受入ができない。最初に来た人材を長く使いたい希望があるが、制度の趣旨上、1年間で終了してしまうこと、途中で帰ってしまう場合に、代替りの人材がすぐ見つからないことがある。繁忙期だけ人材が欲しいという要望もある。そのあたりがマッチングしないケースがある。

○質問 3

- ・ ベトナムからのインターシップについて、来日する学生の日本語レベルはどのくらいか。

○（一社）海外人材開発機構

- ・ 当方では、日本語学科と観光学部の学生を主に取り扱っている。日本語学科は2～4年生の修了年の学生が主である。目安は大学2年生でN4、大学3年生でN3、大学4年生で個人の能力によるがN3以上のレベルで入ってきている。ただし、実際我々が話す日本語と現地で学んでいる日本語の会話レベルではかなり開きがある。日本人は早口だとよく言われ、また各地の方言があったりするので、難しいところがある。N2・N3レベルでも聞き取りはできるが、答えることができないケースもある。同じレベルでも日本にいる留学生と現地で学ぶ外国人材に差がある。

○質問 4（事務局から）

- ・ OMDO は現地に入り込んだ活動をしているとのことだが、現地での取組や外国人材の確保の必要性・重要性について聞きたい。

○（一社）海外人材開発機構

- ・ 自分は人任せにすることができない性格である。現地のパートナーに任せっぱなしの紹介者が多いのは十分に承知していた。なので、極力自分たちが現地に入り込み事業者の声を現地に反映させるということがすごく重要だと考えている。日本人が直接かかわることにより、それぞれの国でのパートナーの対応が違ってくる。サポートする大学、送出しをする対応も当然変わってくる。規模の小さい事業者では、なかなか現地に行くことは難しいと思うが、

今は Zoom などネットを使った面接などもできるため、現地とのコミュニケーションをとっていただきたいと思っている。

○質問 5（事務局から）

- ・ 調理に関する質問が昨年からあったが、マルチタスクに調理に関する業務が入っていない中で、調理部門で人材を取りたいとの質問があったが、今後の取組内に調理師学校との連携とあるが、外食での特定技能の支援をしつつ宿泊事業者と連携させながら、双方の特定技能を支援するというように理解したが、どうか。

○（一社）海外人材開発機構

- ・ ホテル業の調理部門のところは、外食での使用が可能とのことなので、外食での特定技能のプログラムをしっかりと確認した上で、事業者と話をし、調理部門での人材不足に活用できればと思っている。実際兵庫では、大阪の調理師学校と連携を取り、新聞記事にもなった例があるので、来年以降はそういった人材の支援もできるのではないかと考えている。

3. 【㈱油谷湾温泉ホテル楊貴館 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 現在の外国人材の活用状況
- ・ インバウンドが 1%以下というところから、外国人材を活用しようと思った原動力は何か。

○㈱油谷湾温泉ホテル楊貴館

- ・ 現時点で当館では、社員として 2 名雇用している。韓国、フィリピンの方。韓国の方は、就労ビザを取り更新している中で、フロント・サービス業務を中心に従事している。フィリピンの方は、結婚を機に日本へきて、清掃・洗い場・フロント内部などマルチに従事している。
- ・ コロナ前は、インバウンドは 6～8%まで増えていた。エリアの中ではインバウンド比率は低いエリアではあるが、その中でも受入れは増えていた。ターゲット戦略の中で、どの国でも、という単価でも、というわけではなく、個人旅行の方が増えた時に、リピーターが増えていて、リピーターは確実に安心感・おもてなしを重視していると感じた。

○質問 2

- ・ インターンシップを受入れた際の 3 ヶ月でかかったコストを教えてください。

○㈱油谷湾温泉ホテル楊貴館

- ・ 経済産業省の制度を活用した。本来は渡航費・生活費などの費用が出てくるが、渡航費・生活費はすべて国から補助が出た。このインターンは清掃・フロントなどの日々の業務を充てるのではなく、外国人材のインターンということでインバウンドに対してチャレンジする部分での活用だったので、本人へ払う賃金は発生しなかった。導入するには大変いい制度であった。まだ継続していると思うので、外国人材を考えている人にとってはとてもいい制度である。

○質問 3

- ・ 職員とのコミュニケーションについて、多様性・理解・気配りというところで、楊貴館で特別な研修・勉強会があるか。自然とコミュニケーションが醸成されたのか。

○(株)油谷湾温泉ホテル楊貴館

- ・ 社員には外部の講師ではなく、自身で導入の研修を行った。パート・アルバイトともコミュニケーションが高く構築された。セミナーよりも現場で構築されるコミュニケーションに価値があった。

4. 【(株)ワールド・ヘリテイジ 講演】

○質問 1 (事務局から)

- ・ 外国人材を受入れたことで社長が大事にしているところ、社員に大事にしてもらっているところがあれば、教えていただきたい。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ 多文化共生社会は外せない、そういった時代が来ると思っている。いかに外国の方々と文化を尊重しながら社内に魅力として取り入れるか、というところが大事だと思っている。2 年目の韓国の外国人材に、和食が売りの宿泊施設でお茶と生け花の稽古を受けながら接客モデルをしてもらっている。海外にお茶や生け花を発信する人になってほしいと思っている。

○質問 2

- ・ 技人国と特定技能の方の割合はどのくらいか。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ 特定技能のチャンさんはもっと日本で働きたいと思っているため、もっと上の資格を取るか、働きながら学校に通い技人国に変更したいと言っている。正社員 11 名のうち、特定技能が 1 名、技人国が 10 名である。

○質問 3 (事務局から)

- ・ 技人国と特定技能を受入れる際の手間やコストなどで違いを感じることはあるか。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ 制度が整備されているので、あまり違いはないと感じる。技人国の方は N1、N2 など日本語レベルが高い。チャンさんは特定技能であるが、技人国とそれほど差はない。技人国で入ってきた方はプロ意識が高い。

○質問 4 (事務局から)

- ・ マネージャーはどういったことに気を付けているか、社長がマネージャーに外国人材との向

き合い方をどう伝えているか。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ 大学の先生とコミュニケーションをとることがあるため、外国人の国柄をアドバイスすることがある。国ごとに個性があると思うため、ニュアンスの伝え方などを考えている。

○質問 5

- ・ 特定技能と技人国の業務のすみ分けはどのようにしているか。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ 技人国はフロントに偏りがちである。その点、特定技能は何でもしていただけるという意味で会社にとっては有難い人材である。レストラン業務で特定技能の方が活躍している。
- ・ コロナ前、ベトナムから団体が訪れた。ベトナムスタッフがいるから訪れるという点もある。

2) 2020 年 11 月 6 日 (金)

1. 【観光庁説明】

○質問 1

- ・ 4 業務について、全てに従事してもらわなければならないのか。

○観光庁

- ・ 4 業務がメインの内容となる。4 業務すべてに従事していただく必要はなく、できる限り従事していただき、マルチタスクの業務に知見を持っていただくことが必要である。企画など HP 作成等にいきなり従事させるのは難しいと思うので、最初はそれ以外のフロントや接客、レストランサービス等に従事していただければと思っている。

○質問 2 (事務局から)

- ・ 資料 P.10 のブロック別のマッチング状況について、見解はどうか。関東が多いかと思ったが、中部や近畿に多い傾向があることについてどう思うか。

○観光庁

- ・ 技人国や技能実習生の受入れが中部、近畿方面に多く、技能実習 2 号を終えた実習生はそのまま特定技能に申請し直すことが可能で、そういった観点から多いのではないかと考える。

○質問 3 (事務局から)

- ・ コロナ禍において、特定技能ないしは外国人材全般を採用する際の特徴的な質問が観光庁に届いているか。

○観光庁

- ・ 今のところコロナ関係の質問は届いていない。業務内容に関する質問の方が多いと感じている。
- ・

○質問 4 (事務局から)

- ・ P.9 の協議会について、協議会への入会は必須か、また入会手続きの部分を詳しく教えてほしい。

○観光庁

- ・ 特定技能の方を受入れるためには、協議会への入会は必須となっている。
- ・ 所属機関は受入れを行ってから 4 か月以内に、観光庁へ必要書類を提出していただく必要がある。提出していただく書類は、実際に働く所属機関（ホテルなど）が法務大臣に提出した雇用条件等が記載されている書類のコピー、実際に働いている方の在留カード、入会届、返信用封筒と切手（入会届を返送するため）である。
- ・ 登録支援機関は、支援している所属機関の書類・登録支援機関の書類両方が揃い、内容に不備がなければ押印し、返送している。登録支援機関は入会届、返信用封筒と切手を送ってい

ただくことと、所属機関に早期に書類の送付を行うよう伝えてほしい。

○質問 5（事務局から）

- ・ 今後、その手続きは **WEB** に移行していくことは検討しているか。

○観光庁

- ・ 現在観光庁に送ってもらっているが、セミナー申し込みのポータルサイトに、**WEB** 上で入会手続きができるシステムを制作してもらっている。今後はそちらを運用したいと考えている。

○質問 6（事務局から）

- ・ 運用のタイミングは調整中ということか。

○観光庁

- ・ 入会の登録自体はできる。ただ、到着済みの書類の入力が私たちの方でまだできておらず、これから周知したいと思っている。

○質問 7（事務局から）

- ・ 特定技能評価試験について、今年度の試験の状況と、差し支えなければ合格者等を教えてほしい。

○観光庁

- ・ 今年度、本来なら 4 月に試験実施の予定だったが、コロナ禍の影響で 7 月、9 月に実施した。両方合わせ 800 名合格しており、今月 11 月と 2 月に今年度最後の試験を実施する予定である。
- ・ 合格したのは留学生やインターンなどまだ実際に働きに出られない方が多く、学校を卒業してからに従事になる。

○質問 8（事務局から）

- ・ 専門学校や大学等などそういった所にアプローチすると特定技能外国人材を持っている方が何人かいるというような状況か。

○観光庁

- ・ その通りである。

○質問 9（事務局から）

- ・ ベッドメイキングや清掃の業務についての質問が昨年も多かったが、どうか。
- ・ こういった業務をしているかどうかはチェック・管理はしているのか。

○観光庁

- ・ ベッドメイキングや清掃もしてもらっているが、本来実施していただければいけない 4 業務より勤務時間が多くなってしまうと問題がある。4 業務の隙間の時間にしてもらうのは可能である。
- ・ 現状チェックはしていない。入会届を出してもらう際に、雇用条件にどういった業務が入っているかをチェックしている。

○質問 10（事務局から）

- ・ 現状マッチング状況は 139 人ということだが、今後ほかの 13 業種との兼ね合いで、人材の取り合いや不足が補えない等出てくると思うが、増やしていくことへの取り組みは何かしているか。

○観光庁

- ・ 一番はセミナーで企業（所属機関）の方々に制度を知ってもらいたい。引き続きセミナーを行っていききたい。
- ・ 昨年はセミナーの第二部で企業との面談の場を設けていたが、今年度もセミナー後のアンケートを参照し、どのように交流の場を設置していくか考えていきたいと思っている。

2. 【㈱ホテル小柳 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 支援機関の活用というのが、スムーズな受入れには必要な手段だと思うか。

○㈱ホテル小柳

- ・ 登録支援機関も相当数あると思うが、連絡が取り易いという点で、当館は地元の登録支援機関を活用した。

○質問 2（事務局から）

- ・ 地元の近隣市町村や日本語学校や大学のリサーチは、社員の方がされているのか、野澤社長がしているのか。

○㈱ホテル小柳

- ・ 私がしている。前回セミナーで登壇した際に、日本語学校の先生がいたのでそこでコミュニケーションを取った。地元の大学とはよく行き来しているので、留学生の人数や国籍を聞いている。毎年新しく来る外国人留学生が働く場として当館があったらいいと思い、毎年春先に大学の先生に挨拶に行くなどしてコミュニケーションを取っている。

○質問 3（事務局から）

- ・ そのコミュニケーションは、特定技能の制度が始まってから行っているのか。以前からしていたものなのか。

○(株)ホテル小柳

- ・ 大学のアルバイトについては以前から行っていた。新潟には日本語学校が2校あるが、去年・一昨年くらいからしている。

○質問4（事務局から）

- ・ 学校の先生は、社長や人事の訪問に対して、採用を期待して丁寧な対応をしてくれるのか。

○(株)ホテル小柳

- ・ そんなことはないと思う。当館でアルバイトしているので、事情を知っている。生徒から生徒のコミュニティ間の情報が大事だと思う。

○質問5（事務局から）

- ・ 4業務の制度の部分で、どのようにしてバランスよく従事させているか。

○(株)ホテル小柳

- ・ 旅館でいうと、布団の上げ敷きや裏方業務の皿洗いなど短時間の業務は、アルバイトやパートでできているケースが多い。ホテルはベッドメイキングなどの人員が不足していると思うが、旅館においてはサービスに接する人員が不足していると思う。配膳などのスタッフが少なすぎて、繁盛期でも稼働を抑えることもある。旅館業はサービスに従事することが多いと思う。裏方のことだけをさせるのはもったいないし、日本人同等の当たり前の給料を払うので、日本人と同じようなことをしっかりと行ってほしい。

○質問6（事務局から）

- ・ 現在働いている外国人材の働きぶりや接客、社内コミュニケーションはどう評価しているか。

○(株)ホテル小柳

- ・ 非常に気が利く子で言葉も問題なく、信頼している。心強いスタッフの一員である。旅館は地方に多く、特定技能の人材が田舎には来てくれないと思う経営者は多いと思う。当館も山手の田舎町だが、来てくれたスタッフに聞くと、「自分の故郷は田んぼしかない田舎で、雰囲気故郷に似ていて落ち着く」と言っていた。都会の方が、人気があると思われがちだが、そうでない方もいるので、日本旅館協会などはきちんと求人を提供してチャレンジしてほしいと思っている。

○質問7

- ・ 働いている外国人材の方の日本語能力はどのくらいのレベルの方を採用したのか。

○(株)ホテル小柳

- ・ 1人目はN4レベルで、最初はとても苦労していた。2人目はN2レベルでほぼ言葉に問題は

なかった。N3 レベル以上がスタートと考えたほうが良いと思う。本人も日本語が話せないと社員同士のコミュニケーションがうまくできず、辛いと思う。

3. 【(株)池の平ホテル&リゾート 講演】

○質問 1

- ・ 5 年後、人文ビザに切り替える前提なのか。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 外国人社員の 5 年後に関して準備しなければいけないことがある。最終的な判断は入管が決めることなので審査結果がどうなのかという点は難しいところだが、一つ目の条件は外国人材の方が技人国に当てはまる能力があるか、弊社は 5 年間でステップアップしながら部署異動をして学んでもらっている。もう一つは外国人材が活躍できる職場を用意する事である。彼らの母国での販路を広げるためにもインバウンドへの営業活動を行っている。

○質問 2

- ・ 特定技能をどのように採用したのか、紹介料は支払っているのか。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 採用経路は、一つは技人国からの特定技能への切り替えがある。もう一つは、日本にいる留学生からの特定技能の申請である。
- ・ 苦労した点は書類である。一人当たり 100 枚近い書類を書かなくてはならない。我々は支援機関を通さずに自社で行ったため、業務量が多かった。

○質問 3（事務局から）

- ・ 現在働いている外国人材の働きぶりや会社がいい影響を与えたところがあれば紹介していただきたい。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ メリットはお客様から目立つので、評価をいただくことが多い。毎日、お客さんからのアンケートに名前が出てくる。良い事も悪いことも書いてあるが、そういった声が彼らのモチベーションにも繋がる。若手社員のいい刺激になっている。若手中心にクラブ活動なども始まっている。

4. 【(株)グリーンズ 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 昨年セミナーの交流会で何名か採用されたかと思うが、彼らは技人国での採用か。

○(株)グリーンズ

- ・ その通りである。二名技人国で採用した。一人はスムーズに働けている。もう一人は韓国の

方で帰国しコロナ禍のため、戻れなくなってしまっている。4月入社のはずが、11月入社にずれ込んだ。

○質問 2（事務局から）

- ・ 昨年行ったセミナー後の交流会の感想は。

○㈱グリーンズ

- ・ あった方が有難い。現在当社で働いている子の中には自分から質問に来て話していく間に、当社への入社を決めた子がいた。
- ・ 現在採用面接は **WEB** でも行っている。別府で留学生だけに説明会を開いたりして、発信している。

○質問 3（事務局から）

- ・ 留学生への発信は専門学校や大学などと連携して行っているのか。

○㈱グリーンズ

- ・ 依頼があった学校の説明会に参加することもあれば、マイナビを使って留学生向け説明会の応募者を募り、**Zoom** で **ID** を渡している。

○質問 4

- ・ 留学生より特定技能の資格で採用したいか。

○㈱グリーンズ

- ・ 今後、人材が不足するときのために、特定技能で採用した方が後々の安心材料になるかと思っている。

○質問 5（事務局から）

- ・ 外国人材の採用目標はあるか。

○㈱グリーンズ

- ・ 何年までに何人というのはないが、毎年何人かは増やしていきたいと思っている。今年は10人と言われていたが、現在は外国人材に限らず抑制の方に動いている。来年4月までに5名外国人材が入社してくる。

○質問 5（事務局から）

- ・ 外国人材を採用したメリットなどはあるか。

○㈱グリーンズ

- ・ 日本語能力の高い方がたくさんいて日本語でのコミュニケーションが取れることと、母国語

が活かせる。英語ができる方も多いため、助けられている。

- ・ 日本人だけでいると当たり前のことが、外国人からの別の視点で見ることができ、新しい考え方が入ってくることは心強いと思う。

3) 2020 年 11 月 9 日 (月)

1. 【観光庁説明】

○質問 1 (事務局から)

- ・ P.10 マッチング状況について、どのような地域で試験の参加者が多いか。

○観光庁

- ・ 東京が一番多く、名古屋でも開催しているが多い月と少ない月があり、コンスタントに多いのは、東京と福岡である。東京は関東圏だけでなく、北陸からも交通の便が良く、また開催日数も多いためだと考えられる。

○質問 2 (事務局から)

- ・ 協議会への入会の問合せは関東の事業者が多いというわけでもなく、全国的にいろんな事業者から連絡があるという認識でよろしいか。

○観光庁

- ・ 関東圏と中部、近畿の施設からの入会の希望が一番多くなっている。東北、九州地方が少ない状況である。

○質問 3 (事務局から)

- ・ 在留資格の特定技能 1 号から 2 号への移行について、受入れる事業者へ注意点等があれば補足いただきたい。

○観光庁

- ・ 特定技能 2 号にはまだ宿泊業が入っていない。技能実習 1 号から 2 号への移行や技能実習 2 号から特定技能 1 号への移行など、段階的に扱っている。熟練度は上がっていくため、今後特定技能 2 号に宿泊分野が取り入れられた場合は、1 号の 4 業務より高い技能が必要になってくると思われる。

・

○質問 4

- ・ ホテルが経営する併設のレストランで雇用する場合、調理に特化するのであれば外食分野で受入れることは可能か。

○観光庁

- ・ 調理だけだと 4 業務に入らない。併設するレストランということで、そちらの業務の割合が高ければ宿泊ではなく、別の分野での受入れになるかと思う。例えば、併設しているレストランには 1 か月の業務のうち限られた数しか行かないような事例であれば、宿泊分野で登録いただきレストランサービス業務に位置付けるような業務をしていただければよい。

○質問 4

- ・ 観光庁と 4 団体との連携状況や取組があればお教えいただきたい。

○観光庁

- ・ 協議会の中に 4 団体も入っていただいている。協議会を開いての周知はもちろんのこと、協議会を開いていなくても電話・メールなどで常時情報を共有している。

2. 【ホテルプラザオーサカ 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 特定技能を含めた外国人の採用時、何を重視して採用しているか。

○ホテルプラザオーサカ

- ・ 特に外国人の方というわけではないが、接客業である為、笑顔・挨拶を重視している。

○質問 2（事務局から）

- ・ 日本語能力についてはどうか。

○ホテルプラザオーサカ

- ・ 多少おぼつかなくても将来性を見据えて採用する場合もある。

○質問 3（事務局から）

- ・ 特定外国人材の在留資格になると N4 レベルが最低限になり N2 に比べると物足りない部分も出てくるが、そういうのも含め笑顔・所作・やる気があれば、採用枠を準備していくということか。

○ホテルプラザオーサカ

- ・ その通りである。

○質問 4（事務局から）

- ・ いろんな国籍の外国人材を採用して活躍しているようだが、各国籍で違いを感じるか。業務上で配慮している点があれば、教えていただきたい。

○ホテルプラザオーサカ

- ・ 国別の特性はあまり感じない。アジアと欧米で見ると、欧米の方が、主張が強いように感じる。

○質問 5（事務局から）

- ・ 各種専門学校等と何かやり取りをしているか。専門学校に出向いて話を聞くようなことはしているか。

○ホテルプラザオーサカ

- ・ 直接、足を運ぶこともあれば、先方から、外国人材の紹介を受け面接等の依頼を受けることもある。アンテナ（人とのコネクションなど）を張っているといろいろなケースが生じることがある。

○質問 6（事務局から）

- ・ 現在、技人国の外国人の方が多いため、通訳業務が多いかと思う。今後、特定技能外国人材を採用した場合は、4 業務を幅広く従事させることになるが、どのように業務を回していくのか、工夫する点、注意点等あればお教えいただきたい。

○ホテルプラザオーサカ

- ・ 本人の希望を優先させたいと思う。本人の希望を聞き、人員配置を考えていきたい。

○質問 7（事務局から）

- ・ 社内のスタッフと外国人材間の交流の取組の中で、評判のいいものがあればお教えいただきたい。

○ホテルプラザオーサカ

- ・ 毎年社員旅行を実施しており、宴会で外国人の方が特技を披露するなどの交流をしている。日常の中では、社内研修などで、一緒に勉強する機会や毎月スタッフの誕生日を祝う食事を開いており、そういった場所で交流する機会を設けている。
- ・ 外国人材の寂しいという気持ちを癒せるように努めている。

3. 【㈱グリーンズ 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 技人国の採用が中心とのことだが、日本語の能力はどうか。
- ・ 採用の際に日本語能力がポイントになってくるか。

○㈱グリーンズ

- ・ N2 レベルの方が多い。採用時に N2 レベルに達しなくても、入社までに N2 レベルに到達してくる。
- ・ 現場では日本語能力を重要視する意見が出てきているので、採用の際にも重要視せざるを得ない。サービスの対応力が高いと感じ採用したが、日本語習得スピードが遅く、仕事の覚えが遅いというケースが出ている。

○質問 2（事務局から）

- ・ 社員間の交流の場はどんなものがあるか。
- ・ 交流によってどんな社内的なメリットがあったかお教えいただきたい。

○(株)グリーンズ

- ・ 現場に入ってしまうと、本社からは見えにくくなってしまうため、本社において専任の教育担当者を立てて、外国人材と関わるように仕組みを作った。また、本社に相談窓口を作り（韓国人の方が担当している）、担当者からも連絡をするような体制を取っている。外国人材同士の方が共感しやすいこともある。

○質問 3（事務局から）

- ・ 日本人と外国人材の働く場面で、配慮が必要だと思うことはあるか。

○(株)グリーンズ

- ・ 分からないことが出た時に、分かり易い言葉に言い換えたり、分かるまで別の言葉を使って教えてあげる配慮は必要だと思う。

○質問 4（事務局から）

- ・ 交流会について、どう思うか。

○(株)グリーンズ

- ・ 交流会でいい人材が採用できて、交流の場があるのは有難かった。

○質問 5（事務局から）

- ・ 現在の採用は **WEB** を活用しているか。

○(株)グリーンズ

- ・ 新卒採用は **WEB** で行っている。留学生用の採用ナビも利用しており、**WEB** 上で二日間説明会も行っている。両方とも好評で、各 20～30 名の参加者がいた。

○質問 6（事務局から）

- ・ 専門学校との関係はどうか。

○(株)グリーンズ

- ・ 去年から繋がっている専門学校があり、そこを中心に依頼をいただいたところに出向いている。

4. 【戸田家 PC 不調のため観光庁との質疑応答】

○質問 1（事務局から）

- ・ ベッドメイキングについて、多少の従事は良いとのことだが、どのように事業者に説明しているか、お教えいただきたい。

○観光庁

- ・ ベッドメイキングは、施設を運営していく中で必ず必要な業務ということを認識しているが、特定技能 1 号で外国人材を雇用するのは、フロント等 4 業務を基本的に従事いただいて、例えばチェックインチェックアウトの合間にしていただく程度（割合を示していないが）なら問題ない。

○質問 2（事務局から）

- ・ 支援計画の書き方の工夫はあるか（ベッドメイキングの点で）。

○観光庁

- ・ ベッドメイキングについて最初から支援計画に記載してくる方はいない。疑問に思っている方は事前に電話などで質問をいただいている。実際に雇用して計画を立てる際は、4 業務で計画を立てられている。

○質問 3（事務局から）

- ・ 目標人数に達するために何か展開しているものがあればお教えいただきたい。

○観光庁

- ・ ウェビナー等で前半 4 回は説明を中心にして、後半に交流会を開催したいと思っている。

○質問 4（事務局から）

- ・ 想定スケジュールが 5 年と聞いているが、コロナ禍の影響におけるこの事業の予算措置はどのようなになっていくのか。

○観光庁

- ・ 広く観光産業という分野で考えた場合に、日本は観光産業で担っているところが多くある。まずは産業を活性化していくことに重点を置いている。セミナー関連も継続していくことが重要だと考えている。

5. 【㈱戸田家 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 外国人材を採用する上で大事にしていることを教えていただきたい。

○㈱戸田家

- ・ 笑顔を出していただける方を一番望んでいる。N3 レベルの能力は大体持っているので、話していくうちに言葉は上達していく。

○質問 2（事務局から）

- ・ 受入れる側として大事にしていることは何か。どんな交流を行っているか。

○(株)戸田家

- ・ 長く働いてくれることを望んでいる。
- ・ 部署別に同年代を集め、会社の経費で食事をしながらミーティングを行っている。また、グループで他の旅館に宿泊しに行く場合は、申請があれば補助を出している。その旅館の感想や意見をレポートとして提出してもらっている。

○質問 3（事務局から）

- ・ 今後、特定技能を受入れていく際に懸念していることはあるか。

○(株)戸田家

- ・ 言葉の問題を懸念していた。中国の技能実習生はほとんどが N3 レベル程度を持っている。その学生と話をすると、少しちぐはぐするところがある。特定技能の方は、技能実習生と同等か少し慣れていないレベルだと思い、少し心配ではある。
- ・ 実例でいうと、ベトナムの男性はほぼ日本語ができなかったが、半年を過ぎたころに十分会話ができるレベルまで達した。母国語の通訳も問題なくできる。

○質問 4

- ・ 戸田家に就職を決めた学生の決め手が何だったか聞いていれば教えていただきたい。

○(株)戸田家

- ・ みんなが優しく、とても働きやすかったので、決めたと聞いている。

4) 2020 年 11 月 13 日 (金)

1. 【観光庁説明】

○質問 1 (事務局から)

- ・ 4 業務と他の業務（特にベッドメイキングや清掃など）との兼ね合いについてと、効率的に 4 業務をうまく運用している事例などがあればお教えいただきたい。

○観光庁

- ・ 1 日のうちにすべての 4 業務をさせないといけないかというと思う。雇い入れをする期間内に 4 業務をさせることが前提だが、ある程度の期間を一つの業務に絞って集中してその業務を学ばせ、できるようになったら次の業務をさせるというような進め方をしているところが多いと思う。

○質問 2 (事務局から)

- ・ 入管業務は今年度も混雑しているのか。

○観光庁

- ・ 受入の方は、現在は制限がかかっているが、緩和に伴い人数は増えてくると思う。入管は現在在留資格を持っている人の相談窓口も担っており、混雑する恐れがあると思う。

○質問 3 (事務局から)

- ・ 昨年度実施した交流会をきっかけにマッチングした事例も資料 P.10 の人数に含まれているか。
- ・ 交流会の重要性はどう見ているか。

○観光庁

- ・ 含まれている。
- ・ セミナーで、実際に外国人材を雇用している企業の生の声を聞くことは良い機会なので、積極的に交流会は行っていきたいと思う。

○質問 4 (事務局から)

- ・ P.11 に 4 つの事例が載っており、大都市ではなく地方の事例が多いようだが、特定技能外国人材の特徴として地方でも需要は高まっているのか。

○観光庁

- ・ リゾート地は働きやすさや不便があっても、企業側が車の用意などフォローしているところもあるので、そういった観点で自然のある所で働きたいと思う人が多い印象を受けた。

○質問 5

- ・ 今年度の試験の状況をお聞きしたい。

- ・ 試験は参集型か。
- ・ 昨年に比べると試験の合格率はどうか。

○観光庁

- ・ 4月に試験を実施する予定であったが、コロナの影響で7月に実施した。その他に9月、11月、2月（全10回）に実施する予定である。
- ・ 筆記試験があるので、試験会場で行っている。タブレット形式で試験を行っており、実技もタブレットを使用して行っている。
- ・ 7月は1700名が受験している。9月は海外の方が入国できていない状況もあり、600名近くであった。11月は1000名ほどの申し込みがある。
- ・ 合格率は、今年は50%を切っている。日本語能力による部分があると思われる。

○質問5

- ・ 協議会への入会状況はどうか。

○観光庁

- ・ 今年度はコンスタントに毎月2〜3件程協議会への申し込みをいただいている。もっと協議会を周知していく必要があると思っている。

2. 【（一社）海外人材開発推進機構 講演】

○質問1（事務局から）

- ・ 事業者における外国人材のニーズは、コロナ禍も含めどのような感じか。

○（一社）海外人材開発推進機構

- ・ Goto事業の前は、日本人採用を含め、外国人材採用を再検討する企業が多かった。コロナ禍がいつ終わるかわからないが、将来的な見地に立つと人材は欠かせないという企業が多かった。計画的に、どういうカテゴリー別に採用していったら企業のニーズに適い、かつ企業の経営にも寄与するのか慎重に考えて進めている。

○質問2（事務局から）

- ・ 兵庫、沖縄でも同様なイメージか。

○（一社）海外人材開発推進機構

- ・ 今年春、コロナ禍でホテルを一時休業するという時に、インターン生を含め学生を帰したいという企業が北海道、兵庫、沖縄の企業で多くあった。インターンという在留資格の目的を考えた時に、事業者都合で帰すというのは趣旨に反する。この点を理解して最低限休業中の生活保障をして、かつ日本語教育などそういったことで一年間の履修を終えられた学生が9割方だったのは評価できる点である。

○質問 3（事務局から）

- ・ 特定技能外国人材含め在留資格制度を事業者への周知に力を入れないといけないところで、登録支援機関の支援が必要になってくるという理解でよろしいか。

○（一社）海外人材開発推進機構

- ・ その通りである。
- ・ まだ採用を控える企業が多いように思う。問題点として転職ができるという点があると思う。職業選択の自由があり、避けては通れないが、安定的に一定期間を全うできる方向に考える企業が多いように思う。それが採用控えに影響しているのではないかと思う。
- ・ 日本に残りたいという留学生も多いように思う。留学の在留資格期限が切れても、何か就職活動をするということで特別に在留資格が延長されるケースがあり、そういったのも一つだと思う。
- ・ 日本語学校の方が聞いたら語弊があるかもしれないが、誤解のないようにしていただければと思う。

○質問 4（事務局から）

- ・ 台湾・ベトナムなど現地の送出し機関との連携をされていて、現地での活動が北海道の事業者に安心感を与えていると思うが、その点も事業者にとっては重要な点になるか。

○（一社）海外人材開発推進機構

- ・ 間に入る企業・機関の信用度の問題になると思うが、話を聞いて進めるよりは、一度でいいから現地へ行って現地の生活スタイルや国民性を確認したほうが、受入れる企業にとっては違いが分かるので良いと思う。

○質問 5

- ・ 特定技能 1 号と技能実習では、費用面で大きな差があると思うが、受入れ企業はどちらの受入れが望ましいと考えているか。どちらを希望されることが多いか。

○（一社）海外人材開発推進機構

- ・ 特定技能 1 号は、現在日本もしくはミャンマーでの試験の合格者にしか与えられない資格だと認識している。技能実習から特定技能 1 号に行く人材は 2 年先だと思っている。それを踏まえた上で仮に海外で試験を受けた場合と技能実習の場合とで比較すると、技能実習の方が費用は若干高いと思う。国のやり方が違うが、時給ベースでいうと、150 円くらい差があるかと思う。特定技能の方が高いケースもある。
- ・ 北海道の企業に案内する際は、ケースごとの費用の見積もりを必ず出している。どちらが企業にとっていいのかは、企業別に相談に乗っている。北海道においては技能実習に傾向が向いている。

○質問 6（事務局から）

- ・ 外国人材と事業者の交流会を設けたいと考えている。WEB を使い全国の事業者と学生でし
たいと思うが、参加意向で踏まえている事情はあるか。

○（一社）海外人材開発推進機構

- ・ 北海道は敬遠されがちな地域で、国内の留学生を対象にすると地の利としては沖縄よりマイ
ナスだと感じる。その点をどう解決したらいいのか悩んでいる点である。
- ・ 特定の日本語学校と連携を取った中で卒業までどういったフォローができるか（奨学金や試
験費用の補助など）検討中である。組合として考えていることである。

3. 【(株)池の平ホテル&リゾート 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 外国人材に向けて、日本で働くことのモチベーションを維持するところで大切にしているこ
とは何か。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 自分自身、海外で外国人材として働いた経験から困ったこと、やりがいを感じたことをそのま
ま働いている外国人材に返している。彼たちでないとできない仕事を作ることが大切である。

○質問 2（事務局から）

- ・ 面談時に、外国人材の方々から、やりたいことや今後の展望などが出てくるのか。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 外国人材の方々は、日本に来る時点で目標を持っている。技人国からわざわざ特定技能に変
更しているスタッフもいる。なぜかという、彼らの目標の一つに将来母国でレストランを
したい、ホテルを経営したいというのがあって、その知識技能を得るのに、技人国では身につ
かない知識技能があるためである。彼らが本当に学びたいものを弊社としてどういう風に
提供できるかを考えている。一般的に特定技能はレベルの落ちる在留資格のように言われる
ことがあるが、一種の働き方の選択であるということを理解してもらい頑張ってもらって
いる。レストランの責任者を任せている外国人材もいる。どんどん仕事を任せることにより成
長し、弊社にとっても有難い人材になっている。

○質問 3（事務局から）

- ・ 特定技能外国人を 4 業務で働いてもらう際に、バランスよく働かせる工夫などがあれば教え
ていただきたい。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 特定技能の外国人材は、レストラン関係の業務に就いてもらっている。その中でも、例えば
朝食を担当した人はその後にチェックアウトを担当する。または、チェックインを担当した
後にレストランに上がるなど、仕事を経験していただくように料飲部と客室は兼務で行って

いる。

○質問 4（事務局から）

- ・ 彼らは、ホテル業務全般がしたくて特定技能として入国していることもあるだろうが、実際にやりたい仕事を主張することはあるのか。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 明確にある。目的を持っていない外国人材もいる。例えば留学生から特定技能になり採用したベトナムの男性がいるが、最初は日本で働くということが目的だったが、面談を重ねていく中で新しい目標を持ってもらうよう働きかけている。最終的には企画・広報的な仕事に就くことを考え出している。

○質問 5（事務局から）

- ・ 外国人材を採用したならではというメリットや効果があればお教えいただきたい。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 外国人材の雇用が増え始めたのは 5 年ほど前である。雇用が始まった最初のうちは、文化の違いや意思疎通がうまくできないなど日本人社員から小言を言われることがあった。今は逆に、特に若手の社員からは、同年代の外国人が目標をもって一生懸命働いている姿見て、日本人の新入社員から外国語を覚えたい、新しいことにチャレンジしたいなど前向きな言葉を受けることが増えた。

○質問 6（事務局から）

- ・ 社内研修でどんなことを教えているか。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 日本語を教えている。特にテストでは使わないような言語、接客業の場では言葉としては現れない目に見えない表現でお客様から発信される情報があるが、それらを読み取れるようになるための研修を行っている。
- ・ 実際に他社へ行って学ぶときもある。
- ・ マーケティングや企画の部分も行っている。POP を作成している社員もいる。どういった告知をしたらお客様に来てもらえるかななどをフィードバックして研修の中で行っている。

○質問 7（事務局から）

- ・ 5 年後の切り替え等について、今から取り組めるようなものなど意見あればお教えいただきたい。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 制度面でいえば、技人国の観点から見るとレストラン業務やベッドメイキングが単純労働と

みなされているが、実際の業務は単純労働ではない。見方によってはフロントが単純労働と見られることもできる。なので、業務自体に幅を持たせてもらいたい。実際は技人国の範囲に含まれるようなこともしている。その点をもっと柔和に考えてもらいたい。

○質問 8（事務局から）

- ・ 事業者にとって、外国人材を活用したくなるような後押しできるメリットなどがあれば教えていただきたい。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 目標をもってそれに向かって頑張ってくれるということに尽きる。宿泊業は若手の定着率が良くない。その中で、外国人材が頑張っている姿は、他の社員のやる気につながっている。

○質問 9（事務局から）

- ・ 今後も外国人材の活用はしていく予定か。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ いい人材があれば、採用していく。

○質問 10（事務局から）

- ・ 定着してくれるような良い外国人材を見つけるコツなどあればお教えいただきたい。

○(株)池の平ホテル&リゾート

- ・ 面接のときに目標や将来の展望を聞いている。それが日本で実現できることなのか、母国で実現できることなのかを考える。アルバイトの経験が活かせるかなどを聞いている。

4. 【(株)ワールド・ヘリテイジ 講演】

○質問 1（事務局から）

- ・ 外国人材とのコミュニケーションはどういった所に気を付けているか。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ あまり気にはしていない。一方で、文化の差、多様性が存在していると認識しており、他のスタッフにも日本語だけでなく文化のトランスレーションも必要だと教えている。
- ・ 外国人の方が違和感を持つときは教えるチャンスだと思う。

○質問 2（事務局から）

- ・ 外国人材と日本人の宿泊客とのやり取りの中で困ることは出てきているか。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ フロントに外国人材がいると、怪訝な表情をするお客様もいる。電話対応で苦勞していると

きがある。

- ・ 外国人差別の発言をするお客様には丁寧に理解を求めている。
- ・ 技人国の韓国人材はお茶とお花を経験させている。すごく感動している。文化の橋渡しをする人材を作っていくのに大事なタイミングだと感じている。

○質問 3（事務局から）

- ・ 今後も外国人材は継続していく考えか。

○(株)ワールド・ヘリテイジ

- ・ 継続していく予定である。

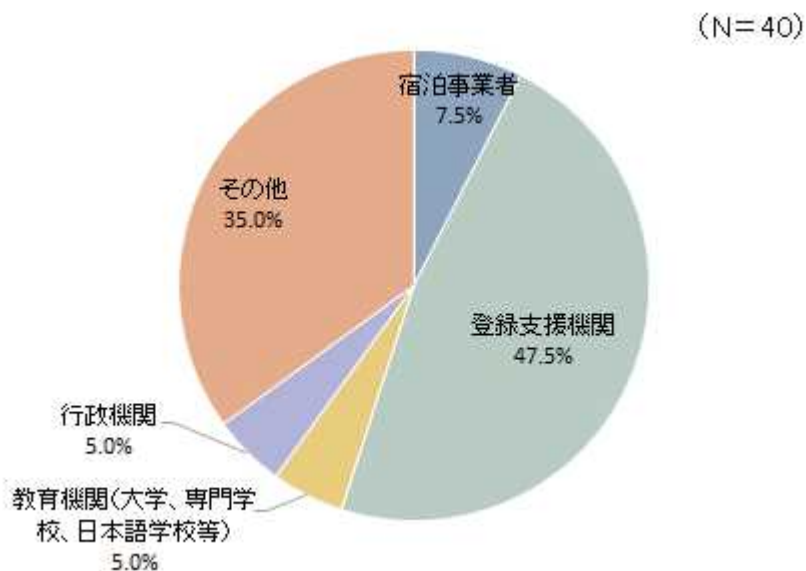
(5) オンラインセミナー風景



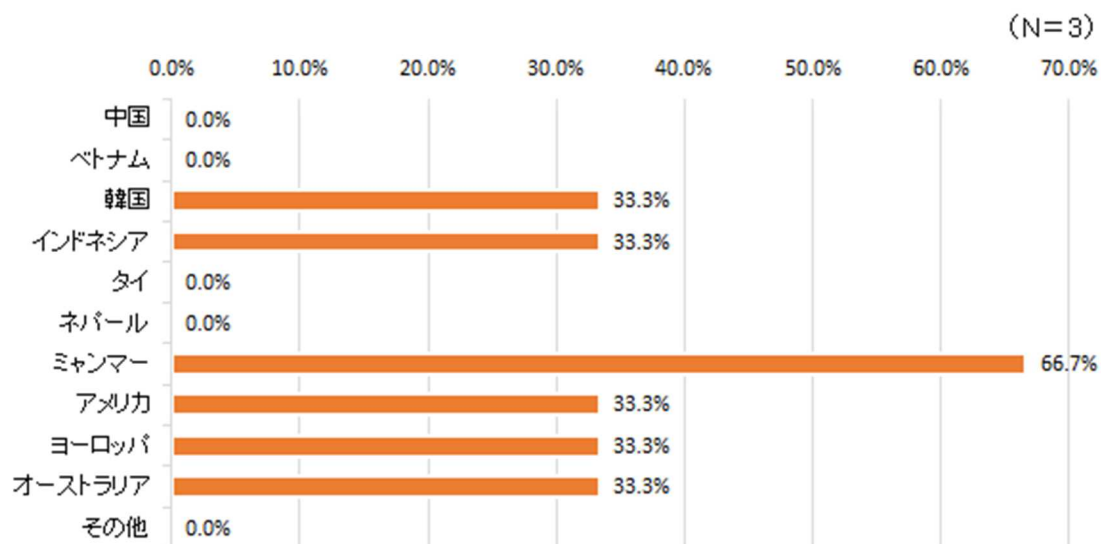
(6) 参加者アンケート結果

参加者アンケートの結果を以下に示す。

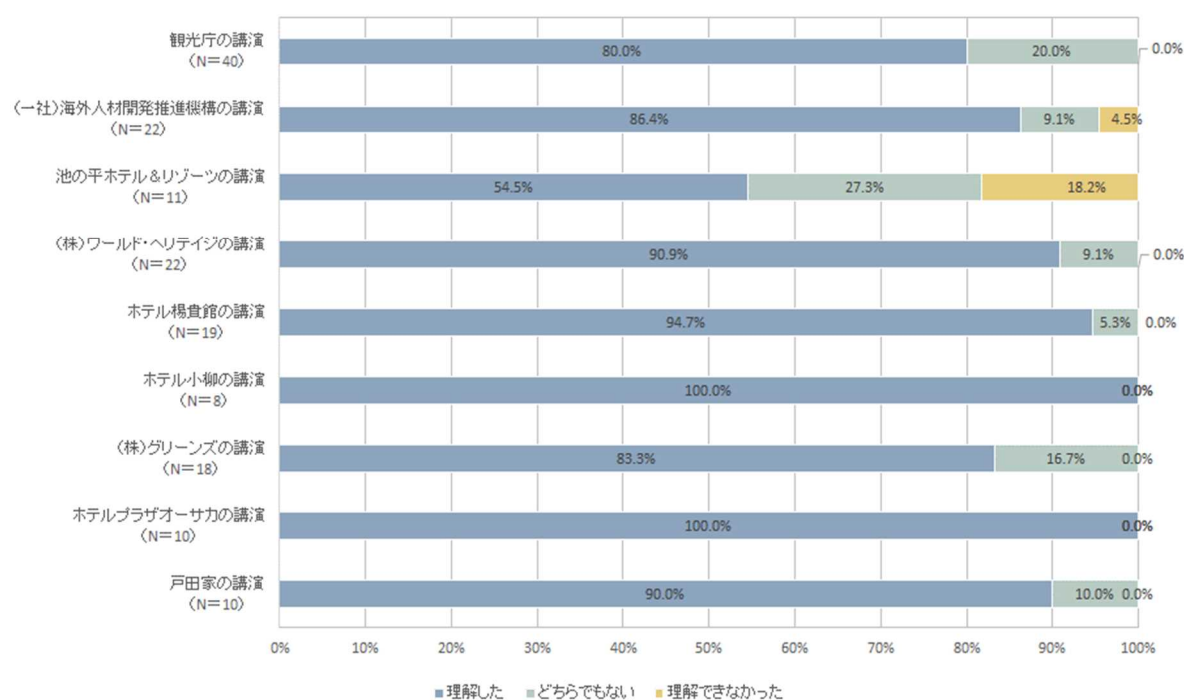
問1. 業種を選んでください。【あてはまる番号ひとつに○】



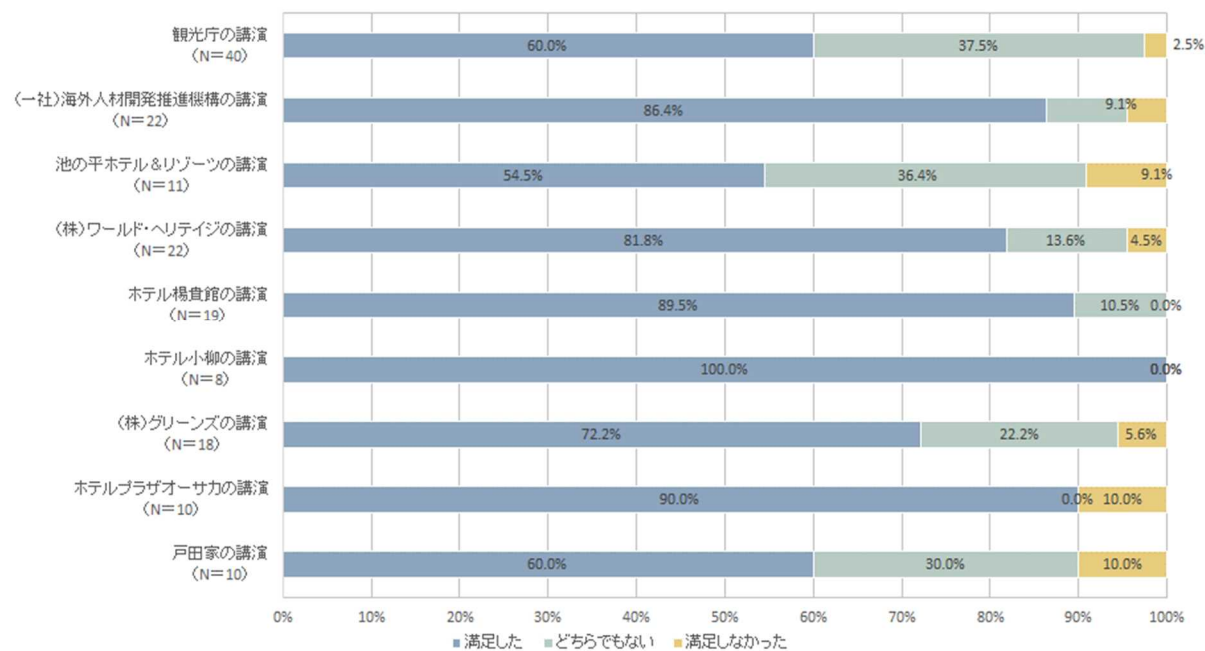
問2. 獲得したい外国人材の出身国・地域を選んでください。【あてはまる番号すべてに○】



問3. 交流会の理解度を教えてください【あてはまる番号ひとつに○】



問4. 交流会の満足度を教えてください【あてはまる番号ひとつに○】

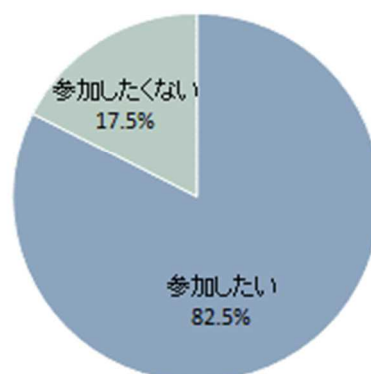


問5. 交流会の改善点を教えてください【自由記述】

- 講演や取組紹介をしてくださる会社・団体が用意した資料も、事前配布いただきたい。
- 特定技能にさらにフォーカスした内容であると嬉しいです。
- タイムスケジュールの表示を常時しておいてほしい。
- WEB では難しいかと思いますが、参加された企業様との交流できる方法があれば、考慮いただければ幸いです。本日はありがとうございました。
- 参加されている企業同士が交流できる機会があれば、セミナー後の情報交換等にも繋がるかと思っています。（テーマを設けたセミナー後の座談会やディスカッション等）
- 資料や議事次第の事前配布。
- 特定技能の宿泊についてマルチタスクという業務内容について次回もう少し詳しく話が聞きたいと思いました。あと、採用の際の日本語コミュニケーションレベルテスト等どのようにされているか等。
- ワールド・ヘリテイジ社の講演においては、冒頭のマクロの説明が不要と思った事（本セミナーでなくともよい）、同社の概要やグループ内の取り組みの説明内容が期待していたセミナー主旨とは異なると感じた（アニメの話など細かい話が多かった、営業的要素を感じた）事により、途中で退出しました。
- パネルディスカッションのセッションがあっても良いかもしれません。
- プレゼン資料の事前配布。
- 改善ではありませんが、実際に外国人を雇用している事業者様からの困っている点や、あればその解決法なども聞いてみたいです。
- 事前に資料を開示いただけると質問がしやすいと思います。
- 送出国側の状況に関する説明があれば良いのではないかと。
- とりあえず、ネット環境の事前チェックをお願いします。
- ①ネットの繋がりが強ければ、説明内容を聞こえやすくなると思います。②参加者も交流出来たら情報交換がもっとできるかなと考えています。
- 一様に宿泊業での外国人採用と言っても、その立地や施設のコンセプトによって採用を検討する人材は千差万別なので、複数の企業が事例紹介として参加することについては評価したい。しかしながら、事例紹介の半分は企業紹介に終始しており、肝心の外国人を採用したことに関する留意事項やメリット・デメリット、失敗事例など教訓になる話題は極めて少なかったことが残念。
- 観光庁の担当者と厚生労働省の担当も一緒に出て欲しい。
- 観光庁の資料説明がコロナ以前の情報で、コロナ禍では雇用情勢も変化しているので、その点の説明があれば良かったと思います。
- 特定技能についてのセミナーなのに特定技能で雇用している事例がなく有益ではありませんでした。
- 実際の手続き、取得のスケジュール、雇用後のサポートや更新手続きなど具体的なことを聞きたかった。また、特定技能の取得は弊社も行いましたが、とんでもなく手間や時間がかかり二度目は行わない予定です。観光庁の目標と現実には差が大きくあると感じています。それに対する見解が知りたいです。

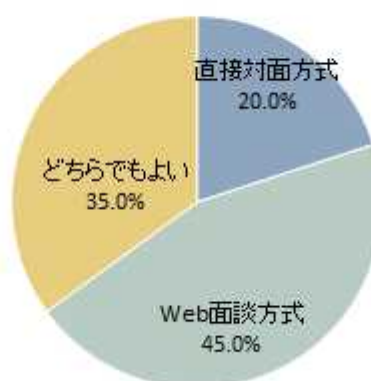
問6. 今後、事業者と学生の交流会は開催されれば参加しますか。【あてはまる番号ひとつに○】

(N=40)

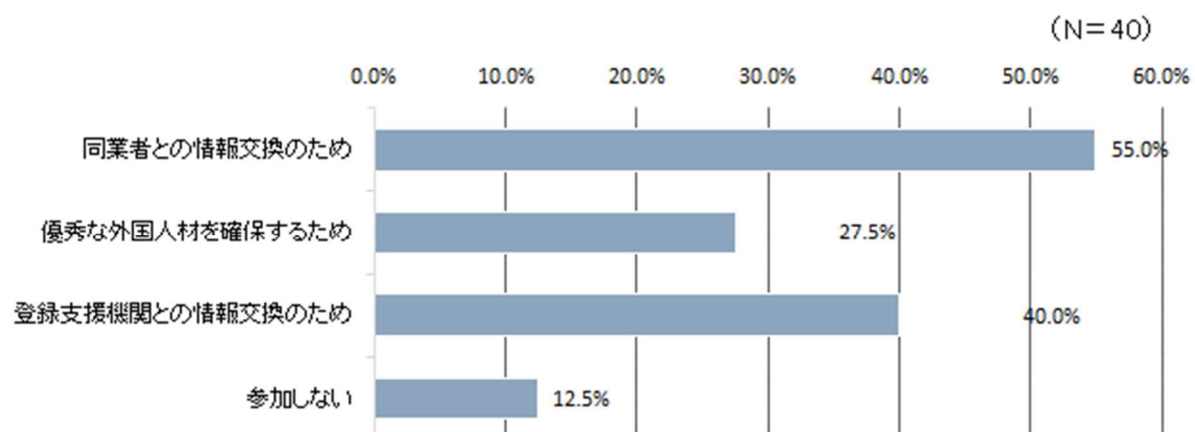


問7. 今後、事業者と学生の交流会が開催された場合、開催方法はどれが良いですか。【あてはまる番号ひとつに○】

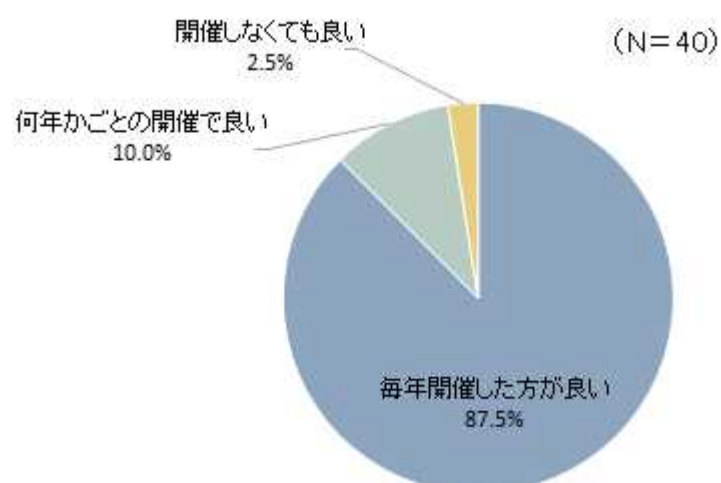
(N=40)



問8. 今後、事業者と学生の交流会が開催された場合、参加目的を教えてください。【あてはまる番号すべてに○】



問9. 宿泊事業における外国人材受入れに向けたセミナーの開催の必要性を教えてください。【あてはまる番号ひとつに○】



2. 宿泊事業者および外国人材向け交流会の開催

(1) 実施概要

1) 目的

全国の宿泊事業者および外国人材を対象に交流会を実施した。交流会は、効率的な集客を図るため特定技能試験の開催時期に合わせ、2021年2月に全6回のセミナーを実施した。また、交流会終了後には、満足度や理解度を確認するとともに、次年度開催に向けたニーズ等を把握するために参加者アンケートを実施した。

なお、当初、学生は会場参集、事業者は全国からウェブ参加という前提で、各地域での開催に向けて調整していたが、新型コロナウイルス感染症対策としてオンライン交流会として実施した。

2) 開催日程・地域

交流会の開催日程及び地域を以下に示す。

目的記載した内容から、あらかじめ主な対象を見据えた開催とした。

図表 2- 10 宿泊事業者および外国人材向け交流会実施概要

開催日時	主な対象	会場
2021年2月9日（火）14:00～16:00	福岡県・近隣在住者向け	オンライン（ZOOM） ※事務局会場 （三菱UFJリサーチ &コンサルティング ㈱会議室）
2021年2月11日（木・祝）14:00～16:00	大阪府・近隣在住者向け	
2021年2月12日（金）14:00～16:00	愛知県・近隣在住者向け	
2021年2月15日（月）14:00～16:00	東京都・近隣在住者向け	
2021年2月16日（火）14:00～16:00	東京都・近隣在住者向け	
2021年2月20日（土）14:00～16:00	北海道・近隣在住者向け	

3) プログラム

交流会のプログラムを以下に示す。各会場ともに同様のプログラムで実施した。

図表 2- 11 宿泊事業者および外国人材向け交流会実施概要

時間	次第	内容
14:00	1. 開会・挨拶 入管法新制度（特定技能制度）の説明	・観光庁による講演
14:15	2. 交流会	・事業者の取組や就業内容等の紹介 ・学生の自己紹介 ・質疑応答 ・事業者間の意見交換（適宜）等
16:00	3. 閉会	・参加者アンケートの実施・回収

4) 実施方法

新型コロナウイルス感染症対策としてオンライン交流会として実施した。Zoom を活用し、参加者が接続後、事務局にて各プログラムに合わせて Zoom の設定を変更した。また、交流会における宿泊事業者と外国人材のペアリングについては、事務局があらかじめ外国人材をグループ分けし、時間を設定してローテーションすることで、全ての参加事業者と外国人材が交流できるようにした。なお、事務局は、面談時は見回りを行いフォローやトラブル対応等を実施した。

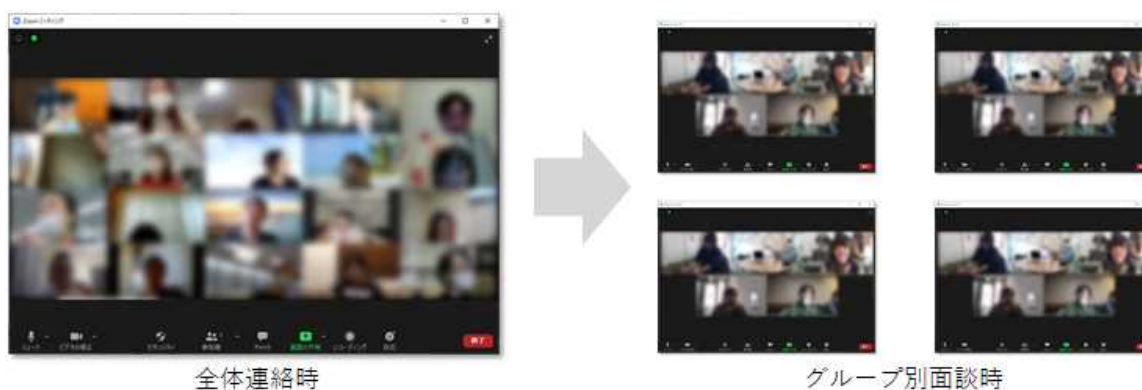
図表 2- 12 画面イメージ

1. 全体連絡時

- 趣旨説明等全体への連絡時はグループを分けず、参加者全員に向けて一斉に実施。

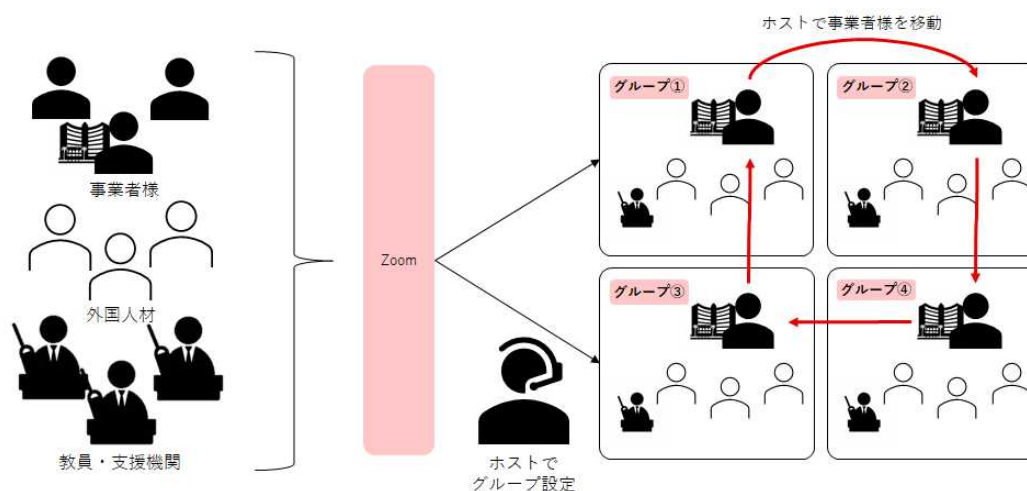
2. 交流会本編の面談時

- あらかじめグループを分け、各グループ個別に面談を実施。
※グループ分けは Zoom のブレイクアウトルーム機能を使用。
※面談時には事務局が各グループ間の見回りを行い、フォローやトラブル対応等を実施。
見回り時にグループごとにキャプチャ画像を保存。



3. グループのローテーション時

- ローテーションで交代し、全ての参加事業者と外国人材が交流できるよう調整。
- ローテーション時は、各グループから事業者が抜け、次のグループへと移動。
※事業者の移動は事務局にて実施。



(2) 交流会の周知および参加者の募集・受付

交流会の周知および参加者の募集・受付は、宿泊技能人材ポータルサイトにてグーグルフォームを活用して実施した。また、観光庁のホームページにも掲載した（宿泊技能人材ポータルサイトにリンク）。

募集は定員に達した場合、または各回の3営業日前に締め切り、申込み時に収集したメールアドレス宛に、BCCメールでZoomの事前登録URLを含む案内メールを送付した。

なお、参加者の個人情報の管理に十分留意して実施した。

図表 2- 13 交流会の周知および参加者の募集・受付イメージ



図表 2- 14 交流会の募集画面トップページ（福岡県・近隣在住者向け）

【福岡】宿泊事業における特定技能外国人材・事業者交流会へのお申し込み

下記の内容を入力後、「個人情報の取扱いについての同意書」を確認の上、お申し込みください。

開催日時：
2021年2月9日（火）
開場 13:30
開始 14:00～16:00

開催方法：
オンライン（Zoom）
※フルオンラインへの変更により、外国人材・事業者の皆様はどの地域からも参加可能です。

***必須**

メールアドレス *

メールアドレス

区分 *

☐ 宿泊事業者

☐ 留学生・日本在住の外国人（りゅうがくせい・にほんざいじゅうのがいこくじん）

次へ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

注）交流会終了につき募集画面は閉鎖済み。

図表 2- 15 交流会の募集画面トップページ（大阪府・近隣在住者向け）

【大阪】宿泊事業における特定技能外国人材・事業者交流会へのお申し込み

下記の内容を入力後、「個人情報の取扱いについての同意書」を確認の上、お申し込みください。

開催日時：
2021年2月11日（木）
開場 13:30
開始 14:00～16:00

開催方法：
オンライン（Zoom）
※フルオンラインへの変更により、外国人材・事業者の皆様はどの地域からも参加可能です。

***必須**

メールアドレス *

メールアドレス

区分 *

☐ 宿泊事業者

☐ 留学生・日本在住の外国人（りゅうがくせい・にほんざいじゅうのがいこくじん）

次へ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

注）交流会終了につき募集画面は閉鎖済み。

図表 2- 16 交流会の募集画面トップページ（愛知県・近隣在住者向け）

【愛知】宿泊事業における特定技能外国人材・事業者交流会へのお申し込み

※留学生（りゅうがくせい）・日本在住（にほんざいじゅう）の外国人（がいこくじん）の方（かた）は定員（ていいん）に達した（たっした）ため、受付（うけつけ）を終了（しゅうりょう）しました。
※宿泊事業者の方は引き続きお申し込みを受け付けております。

下記の内容を入力後、「個人情報の取扱いについての同意書」を確認の上、お申し込みください。

開催日時：
2021年2月12日（金）
開場 13:30
開始 14:00～16:00

開催方法：
オンライン（Zoom）
※フルオンラインへの変更により、外国人材・事業者の皆様はどの地域からも参加可能です。

***必須**

メールアドレス *

区分 *

☐ 宿泊事業者

次へ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

注）交流会終了につき募集画面は閉鎖済み。

図表 2- 17 交流会の募集画面トップページ（東京都・近隣在住者向け）

【東京 2/15】宿泊事業における特定技能 外国人材・事業者交流会へのお申し込み

下記の内容を入力後、「個人情報の取扱いについての同意書」を確認の上、お申し込みください。

開催日時：
2021年2月15日（月）
開場 13:30
開始 14:00～16:00

開催方法：
オンライン（Zoom）
※フルオンラインへの変更により、外国人材・事業者の皆様はどの地域からも参加可能です。

***必須**

メールアドレス *

メールアドレス

区分 *

☐ 宿泊事業者

☐ 留学生・日本在住の外国人（りゅうがくせい・にほんざいじゅうのがいこくじん）

次へ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

注）交流会終了につき募集画面は閉鎖済み。

図表 2- 18 交流会の募集画面トップページ（東京都・近隣在住者向け）

【東京 2/16】宿泊事業における特定技能 外国人材・事業者交流会へのお申し込み

※留学生（りゅうがくせい）・日本在住（にほんざいじゅう）の外国人（がいこくじん）の方（かた）は定員（ていいん）に達した（たっした）ため、受付（うけつけ）を終了（しゅうりょう）しました。
※宿泊事業者の方は引き続きお申し込みを受け付けております。

下記の内容を入力後、「個人情報の取扱いについての同意書」を確認の上、お申し込みください。

開催日時：
2021年2月16日（火）
開場 13:30
開始 14:00～16:00

開催方法：
オンライン（Zoom）
※フルオンラインへの変更により、外国人材・事業者の皆様はどの地域からも参加可能です。

***必須**

メールアドレス *

区分 *

☐ 宿泊事業者

次へ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

注）交流会終了につき募集画面は閉鎖済み。

図表 2- 19 交流会の募集画面トップページ（北海道・近隣在住者向け）

【北海道】宿泊事業における特定技能外国人材・事業者交流会へのお申し込み

下記の内容を入力後、「個人情報の取扱いについての同意書」を確認の上、お申し込みください。

開催日時：
2021年2月20日（土）
開場 13:30
開始 14:00～16:00

開催方法：
オンライン（Zoom）
※フルオンラインへの変更により、外国人材・事業者の皆様はどの地域からも参加可能です。

***必須**

メールアドレス *

メールアドレス

区分 *

☐ 宿泊事業者

☐ 留学生・日本在住の外国人（りゅうがくせい・にほんざいじゅうのがいこくじん）

次へ

Google フォームでパスワードを送信しないでください。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#)・[利用規約](#)・[プライバシーポリシー](#)

Google フォーム

注）交流会終了につき募集画面は閉鎖済み。

(3) 参加者数

各交流会の参加者数を以下に示す。

事業者は、登録いただいた全ての事業者に参加いただいた。

学生は、全登録者数 103 人に対して参加者数は 69 人（67.0%）となった。日本語学校からの参加が多く、教員の参加や登録等のフォローを丁寧に使った学校は、参加率が高い傾向となった。個人で参加の場合や、学校からのフォローが無い場合は、当日キャンセルやオンライン交流会に繋がられないなどの理由で参加されなかったものと推察される。

図表 2- 20 参加事業者

開催日時	参加事業者
【福岡県】2021 年 2 月 9 日（火）	● （一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● ㈱油谷湾温泉ホテル楊貴館 ● ㈱湯のまち城崎 ● ㈱池の平ホテル&リゾート
【大阪府】2021 年 2 月 11 日（木・祝）	● （一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● 有限会社銀水荘 ● ㈱湯のまち城崎
【愛知県】2021 年 2 月 12 日（金）	● （一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● ㈱戸田家 ● キャピタルヒューマン(株)
【東京都】2021 年 2 月 15 日（月）	● （一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● ホテルサンハトヤ（富士商事(株)） ● ㈱湯のまち城崎 ● （一社）海外人材開発推進機構
【東京都】2021 年 2 月 16 日（火）	● （一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● ㈱池の平ホテル&リゾート ● ㈱グリーンズ ● ㈱戸田家 ● ホテル小柳 ● （一社）海外人材開発推進機構
【北海道】2021 年 2 月 20 日（土）	● ㈱知床グランドホテル ● ㈱川湯ホテルプラザ ● （一社）北海道観光人材支援事業協同組合 ● 鶴雅リゾート(株)

※事業者は応募順に記載。

図表 2- 21 参加者数

開催日時	事業者	学生 (応募)	学生 (実績)	学生 参加率
【福岡県】2021 年 2 月 9 日（火）	4	12	11	91.7%
【大阪府】2021 年 2 月 11 日（木・祝）	3	6	5	83.3%
【愛知県】2021 年 2 月 12 日（金）	3	28	9	32.1%
【東京都】2021 年 2 月 15 日（月）	4	14	11	78.6%
【東京都】2021 年 2 月 16 日（火）	6	33	23	69.7%
【北海道】2021 年 2 月 20 日（土）	4	10	10	100.0%
合計／参加率	24	103	69	67.0%

(4) オンライン交流会風景

1) 福岡県・近隣在住者向け（2021年2月9日（火））

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The top half displays a grid of video feeds for participants, including staff from the Ministry of Health, Labour and Welfare (厚生労働省) and various hotels. The bottom half shows a presentation slide titled '宿泊分野における特定技能外国人の受入れ状況' (Status of Acceptance of Specified Skills Foreigners in the Accommodation Field).

宿泊分野における特定技能外国人の受入れ状況
(令和3年1月22日現在)

【在留資格許可件数】 110名(資格交付 46名、資格変更 64名)
【マッチング状況】 160名(詳細は以下の通り)

国名	人数
ベトナム	44名
ミャンマー	35名
インドネシア	22名
ネパール	15名
台湾	9名
中国	8名
韓国	7名
フィリピン、モンゴル	各4名
香港、フランス、ブータン	各2名
スリランカ、チリ、スウェーデン、タイ、ハンガリー、バングラデシュ	各1名

ブロック	人数	主な国籍(上位2カ国)
北海道	12名	ベトナム、ミャンマー
東北	8名	ミャンマー、ベトナム
北陸信越	22名	ベトナム、ネパール
関東	25名	ベトナム、インドネシア
中部	39名	インドネシア、ミャンマー
近畿	37名	ベトナム、ミャンマー
中国	3名	インドネシア、モンゴル
四国	5名	ネパール、ベトナム
九州	3名	ベトナム、韓国
沖縄	6名	ミャンマー、韓国

2) 大阪府・近隣在住者向け（2021年2月11日（木・祝））

録音を一時停止

宿泊業技能試験センターの
ホームページに

Zoom ミーティング

レコーディングしています...

宿泊分野における特定技能外国人
の受入れについて

令和2年
観光庁 観光人材政策担当参事官室

観光庁
Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

13:58
2021/02/11

3) 愛知県・近隣在住者向け（2021 年 2 月 12 日（金））

The image displays two screenshots of a Zoom meeting interface, likely a virtual town hall or information session. The top screenshot shows a grid of participants, including staff members and representatives from various organizations such as the Hokkaido Tourism Human Resources Support Project, Capital Human, and others. The bottom screenshot shows the same grid, but with a document titled "宿泊分野における外国人材の受入について" (Regarding the reception of foreign personnel in the accommodation field) displayed on the left side of the screen. The document outlines the process for receiving foreign personnel in the accommodation field, including requirements for language skills and job experience. The meeting interface includes standard Zoom controls at the bottom, such as mute/unmute, video on/off, and chat.

4) 東京都・近隣在住者向け（2021年2月15日（月））

The screenshot displays a Zoom meeting window. The top bar indicates 'Zoom ミーティング' and '録音も一時停止'. The main area shows a grid of participants. The bottom bar includes a search field, system icons, and a timestamp of 14:03 on 2021/02/15.

The presentation slide, titled 'レコーディング中...', contains the following text:

**宿泊分野における特定技能外国人
の受入れについて**

令和2年

観光庁 観光人材政策担当参事官室

The slide also features the Japan Tourism Agency logo and the text 'Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism'.

Participants visible in the grid include:

- 4ミ
- 観光庁 藤枝
- MURC小森
- 20ジナ
- 1ミラン / ラザ
- 海外人材開発推進機構 石川
- 4ゴックフエン
- 黒のまち城崎 古田大泉
- 北海道観光人材支援事業協同組合 中島
- 3ウターリ

5) 東京都・近隣在住者向け（2021 年 2 月 16 日（火））

The screenshot displays a Zoom meeting interface. At the top, a status bar indicates 'レコーディングしています...' (Recording) and a '田表示' (Grid view) button. The main area shows a grid of participants. The top row includes 'スタッフ3', '池の平ホテル&リ...', '海外人材開発推...', and '北海道観光人材...'. The second row features '3スランガ ラクマル', '4スワンチャヌカ・ドック...', '3キンレイ ワンモ...', '4ベジニー', and '3スランガ ラクマル'. The third row shows 'ホテル小柳 隆義野郎', '戸田家 六倉', '1サリタ・ナビン', '1ガネシュ・アユサ・マ...', and '2エリザ'. The fourth row includes '3キリヤン', '6ブラクナオンベン...', '6ヨウブンテイ', 'smartphone', and '2ムクタン チャンド...'. The fifth row shows '5ホアン コックフエン', '観光庁 佐藤龍太', '5エレナ', '運営事務局', and 'スタッフ1'. The bottom toolbar contains icons for 'ミュート解除', 'ビデオの開始', 'セキュリティ', '参加者', 'チャット', '画面の共有', 'レコーディングを一時停止/停止', 'ブレイクアウトルーム', 'リアクション', and a red '退出' (Exit) button.

Below the main grid, a shared document titled '宿泊分野における外国人材の受入について' (Regarding the reception of foreign personnel in the accommodation sector) is displayed. The document outlines the '導入の必要性' (Need for introduction), '特定技能と技能実習' (Specified Skills and Technical Training), and '技能実習生と特定技能' (Technical Training Trainees and Specified Skills). It includes a flowchart showing the process from '技能実習生' to '特定技能' and the role of the '技能実習生受入れ機関' (Technical Training Trainee Reception Organization).

The bottom section of the screenshot shows a continuation of the Zoom grid. The top row includes '1ガネシュ・アユサ・マ...', '2エリザ', '6ブラクナオンベン...', and '6ヨウブンテイ'. The second row shows 'smartphone', '2ムクタン チャン...', '観光庁 佐藤龍太', and '3キリヤン'. The third row includes '3スランガ ラクマル', '5ホアン コックフ...', '5エレナ', and '運営事務局'. The fourth row shows 'スタッフ1', 'スタッフ2', 'MURC夏稀吉田', and '事務局 (MURC...)'. The fifth row includes 'MURC 国友', '4フエ', '事務局 丸川正...', and 'ABK学館日本語...'.

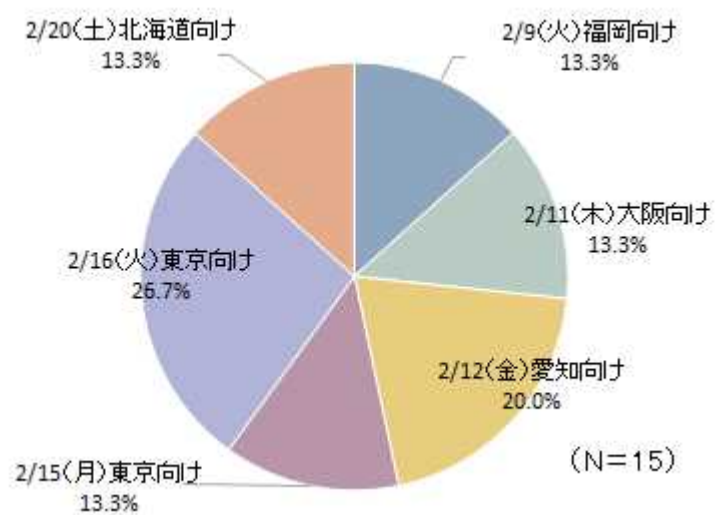
6) 北海道・近隣在住者向け (2021 年 2 月 20 日 (土))



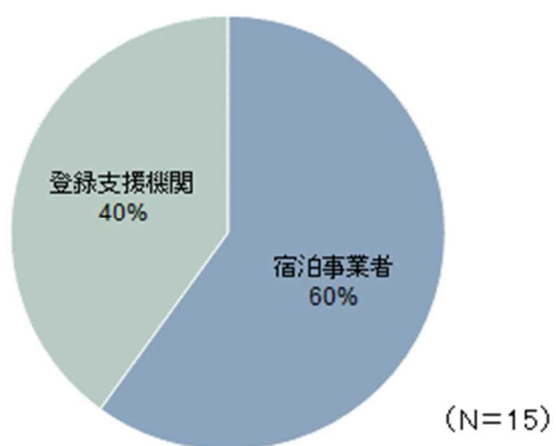
(5) 参加者アンケート結果（事業者）

参加者アンケート（事業者）の結果を以下に示す。

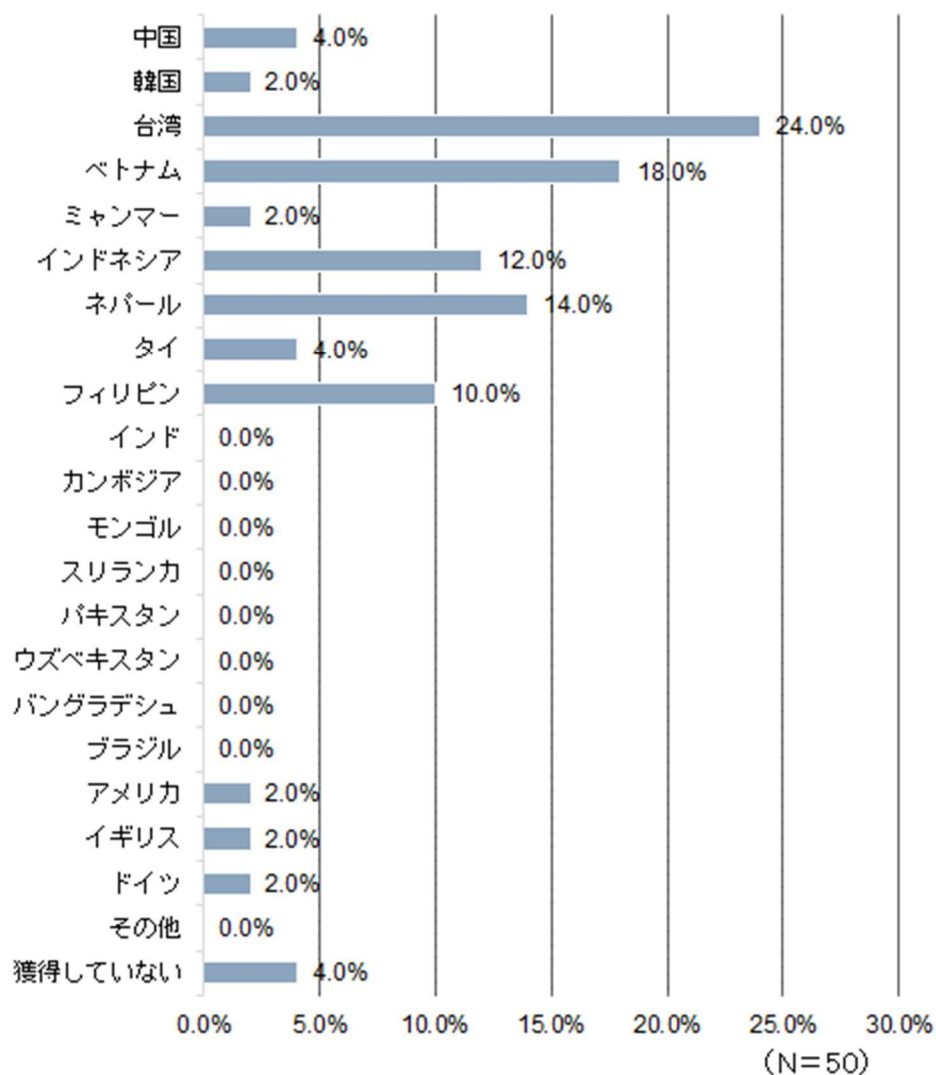
問1. 参加した日程を選んでください。【あてはまる番号すべてに○】



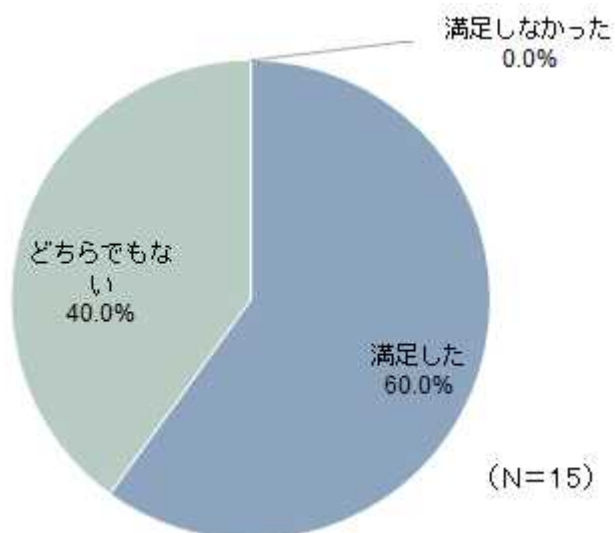
問2. 業種を選んでください。【あてはまる番号ひとつに○】



問3. 獲得したい外国人材の出身国・地域を選んでください。【あてはまる番号すべてに○】



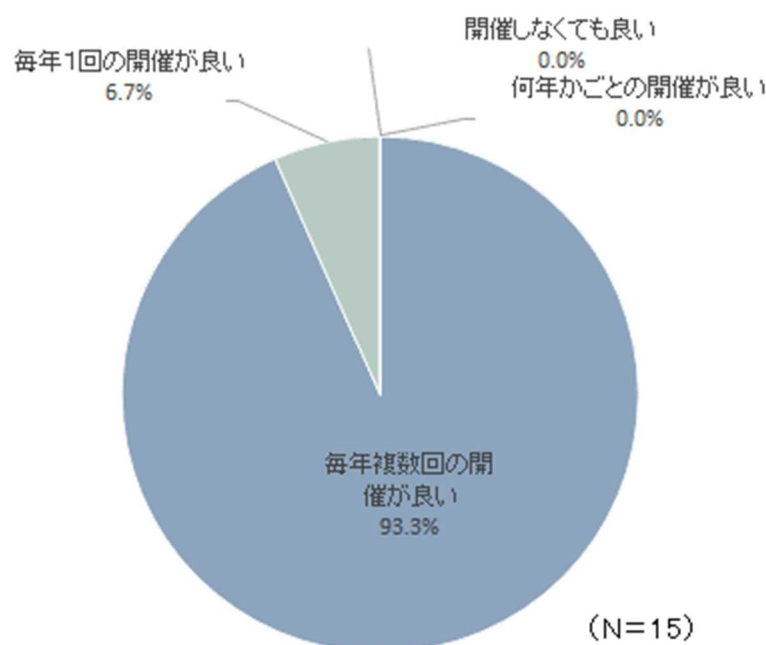
問4. 交流会の満足度を教えてください【あてはまる番号ひとつに○】



問5. 交流会の改善点を教えてください【自由記述】

- 出来ればこちらで指定した国籍のみの面接が良い。
- 時間配分が難しい。質問を受ける時間等。
- 3月末卒業に向けもっと早い時期の開催(夏から秋頃)、参加学校を増やす。
- 参加者(学生)に各在留資格の要件や特定技能制度の理解が必要だと感じる。
- 最初何を話していいのか分からなかったなので、ある程度「必ず説明する事」などの指針があると助かります。今回は参加学生人数の関係で1グループ2名程度でしたが、もう少しグループあたりの人数を増やしても良いと思いました。
- どこまで企業説明をして良いのか不明でした。
- 今回、目を引く人材は少なかったものの、機会がありましたら次回も是非参加させて頂きたいです。

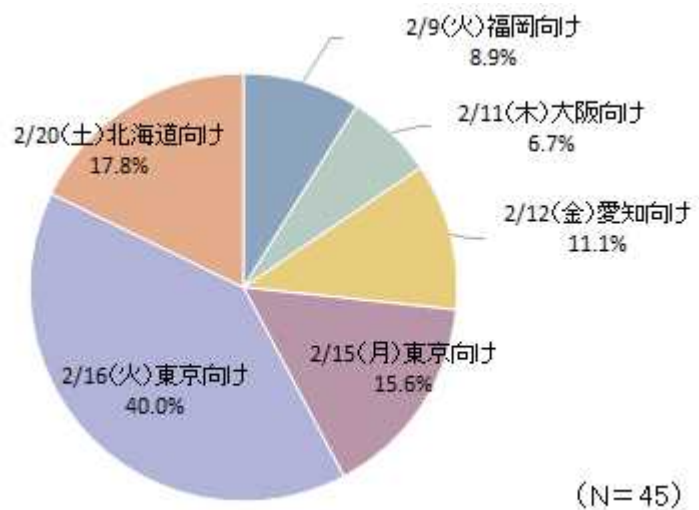
問6. 宿泊事業における外国人材受入れに向けたセミナーの開催の必要性を教えてください。【あてはまる番号ひとつに○】



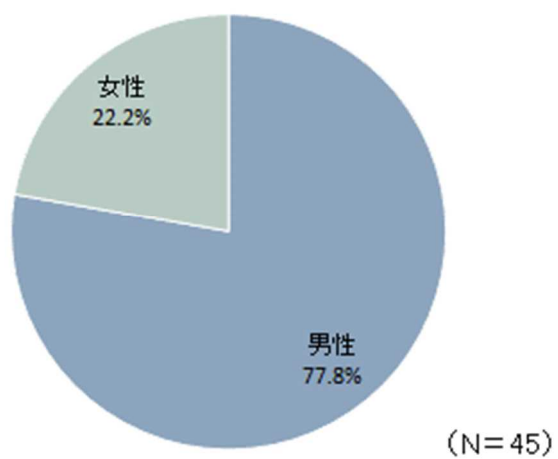
(6) 参加者アンケート結果（学生）

参加者アンケート（学生）の結果を以下に示す。

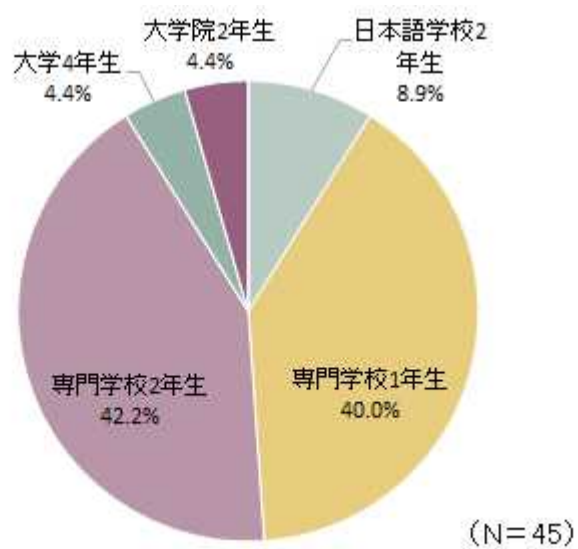
問1. 参加した日程を選んでください。【あてはまる番号すべてに○】



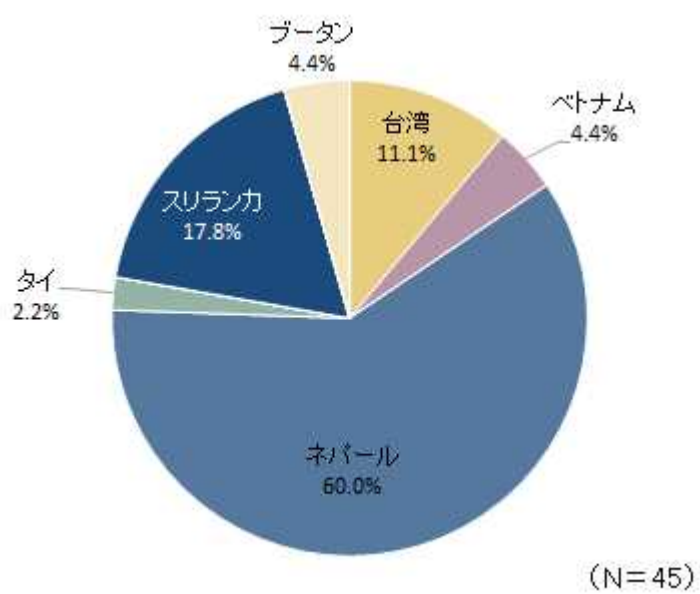
問2. 性別を選んでください。【あてはまる番号ひとつに○】



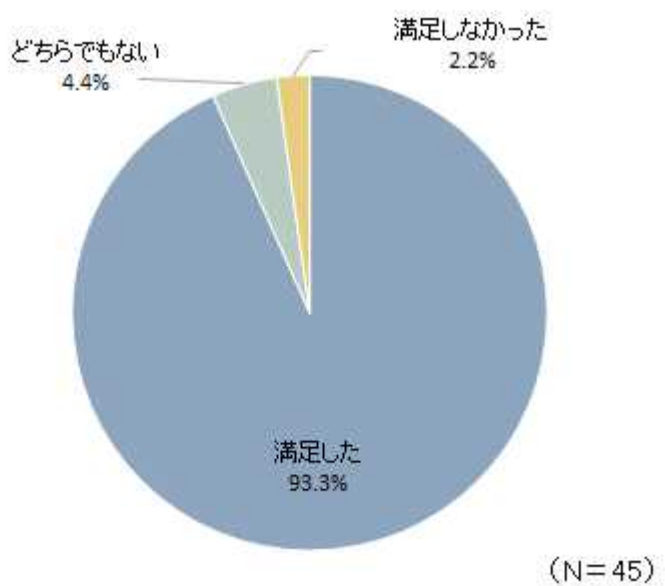
問3. 学年を選んでください。【あてはまる番号ひとつに○】



問4. 出身国を選んでください。【あてはまる番号ひとつに○】



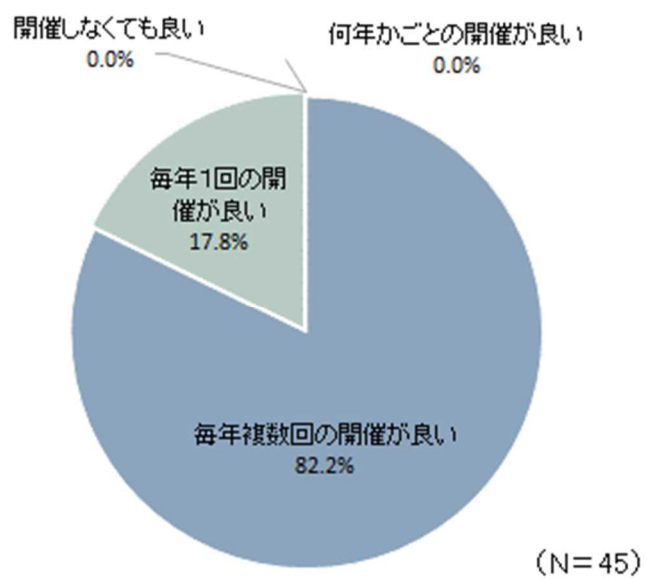
問5. 交流会の満足度を教えてください【あてはまる番号ひとつに○】



問6. 交流会の改善点を教えてください【自由記述】

- 私は知りたいと思ったことをしりましたのでほかには大丈夫だと思います。
- 毎年一回交流会があったらみんなでわからないことを相談して解決できるようになると思います。(※複数の回答あり、同じ学校の学生が同じ内容で回答したものと史料)
- 時間はとても短かったと思いますがよろしければ来年はもう少し長く話して欲しいです。宜しくお願い致します。
- 頑張ります。
- とてもよかったです。

問7. 宿泊事業における外国人材受入れに向けたセミナーの開催の必要性を教えてください。【あてはまる番号ひとつに○】



(7) 学校関係者ヒアリング

交流会に参加した外国人材が所属する日本語学校 2 校を対象に、交流会の満足度、今後の課題等を把握するためのヒアリングを実施した。

1) 九州スポーツ医療専門学校

① 交流会参加のきっかけ

- ・ 教員が試験センターのサイトを見て、交流会の情報を得た。
- ・ 学生は試験センターのサイトを見て情報を得るのは難しいかもしれない。学生は、試験を受けるときにしか試験センターのサイトを見ない。下の方に求人情報が載っているが、見てもその後どうアプローチして良いのかが分からず、教員に相談が来ることが多い。

② 交流会の満足度（先生の立場、学生の声）

《学生の声》

- ・ 満足度の高い声を聞いている。
- ・ 交流会を経験して、就職活動へのモチベーションの向上に繋がった。
- ・ 数は少ないが、企業の担当者によって対応に差があり、発言に問題がなかったか心配する声もあった。

《先生の声》

- ・ 満足度が非常に高い。具体的に採用の話に繋がっている。
- ・ 外国人材やビザについての知識を持っている企業と話ができることが、非常に有難い。
- ・ オンラインだったことで、複数回参加でき、多くの企業と出会えたことも、良い点だと感じる。対面の方が、細かいニュアンスが伝わりやすく、コミュニケーションがとりやすいと思っていたが、今回オンラインを経験してみて、オンラインの良さを感じた。
- ・ 教員が学生の面接中の姿を見る機会は少なく、今回は学生と企業の担当者が実際に話す様子を見ることができたことで、学生の課題等を発見する機会になった。
- ・ 九州スポーツ医療専門学校は登録支援機関でもある。今年度、登録支援機関になったばかりで、実績としては九州スポーツ医療専門学校の学生のみ。

③ 交流会の課題（先生の立場、学生の声）

《学生の声》

- ・ ブレイクアウトルームの組合せに戸惑った学生もいたようだ。他校の学生と同席した学生は、どう立ち振る舞って良いのか分からなかったり、本校は N4 の学生が多かったが、他校の N2 の学生と同席した学生は気おくれしたりしたようだ。

《先生の声》

- ・ 学生は学校に集まってグループを組み、教員が各グループを回っていたが、方法は検討の余地があると感じると同時に、学生の様子を確認しようとすると、このような対応になるだろうとも感じた。
- ・ 今回、面接ではないということで、どこまでの情報開示が適切なのか、戸惑った。3 人一組

のグループで一つのパソコンを用意していたため、名札を用意した回もあった。

- 事業者によって対応に差があり、対応によっては、学生が戸惑うような場面もあった。
- 北海道観光人材支援事業協同組合や海外人材開発推進機構等は、ホテルではないため、どのように学生に説明するかが難しかった。説明をしてもホテルの方だと思ってしまう学生がいたが、何度も話をしていくにつれて理解はしたようで、結果的には問題なかった。
- 開始前に申込用紙を提出していたが、回数を重ねていくうちに学生の希望が変わった（九州で働きたいと思っていたが、交流会を経て全国どこでも働きたいと希望が変わった等）。当初の情報を見て話をする事業者があったため、情報のアップデートの機会があると嬉しかった。

④ 交流会への要望（観光庁への要望、事務局対応など）

- 交流会の情報を見つけにくいと感じる。情報発信を工夫していただけると有難い。
- 北九州では日本語学校が少なく、北九州 YMCA 学院が主要な日本語学校となる。主催するセミナーや北九州 YMCA 学院から本校に入学する学生も多いが、北九州 YMCA 学院に情報を伝えたからと言って、他の学校に情報が行き渡るとは思えない。専門学校は少なく、学校同士のネットワークはほとんどないのが実情。

⑤ 交流会後の動き（就職過程への発展等）

- 北海道観光人材支援事業協同組合と湯のまち城崎には学生全員（8名）の履歴書を送付済み。やりとりはフェイスブックのメッセージャーを使っている。
- 海外人材開発推進機構より、川湯ホテルプラザの求人情報をいただいた。5日(金)に、学生を集め、ホテルの情報や面接対策等の説明会を開く予定。8名のうち5名が北海道を希望しているため、5名が面接対象となるのではないかと思う。4月からの採用求人だが、ビザの取得は間に合わないと思うので、特定活動に切り替えて4月から働けるようにする予定。

2) 明生情報ビジネス専門学校

① 交流会参加のきっかけ

- ・ 留学生を積極採用されている企業を検索しており、その最中に宿泊技能人材ポータルサイトにたどり着き、情報を得た。また、学校の採用担当も観光庁の情報は知っており、教員から、学生に参加を促した。
- ・ 積極的に参加をしたい学生が多かった。今回交流会に参加した学生は、準備がしっかりとできていて、自信がある学生に参加してもらった。
- ・ 緊急事態宣言発令により休校になったことで、Zoom の接続の仕方等をしっかりと学生にレクチャーすることができず、接続ができない等の理由で参加出来なかった学生はいたようだ。

② 交流会の満足度（先生の立場、学生の声）

《学生の声》

- ・ とても和やかに接してくれる事業者様が多かったので、リラックスして臨め、「楽しかった」「ためになった」「役に立った」「おもしろい」と思う会社が多かった。
- ・ 今回学生に最も人気だったのは㈱グリーンズ。
- ・ ホテルについては学校で学ぶが、旅館について教える機会は少ないため、学生は旅館をあまりイメージできていなかったかもしれない。

《先生の声》

- ・ 留学生を積極的に採用されている企業であるため、対応も丁寧で、学生にとっても満足度が高く、教員としても安心して参加してもらうことができた。
- ・ 同時期にホテルの合同説明会があったが、日本人を主として採用しており外国人材も採用をしている企業は、話も早く、日本語も難しいため、気おくれしてしまう学生が多かった。
- ・ 多くのホテルでは、「留学生採用枠」を設定しているが、必ずしも外国人留学生を指すとは限らず、「海外の大学に留学していた日本人」を指す場合も多くあり、外国人留学生にチャンスがある会社を見つけ出すのは膨大な時間と労力を要するが、このようなイベントでダイレクトに事業者と繋がることのできるイベントは大変貴重だと感じた。
- ・ 技人国での採用が現実的ではないことを身に染みて感じた。学校としては、技人国を受けさせる方向性だったが、ホテル業界の実情を知ることができた。
- ・ 学校か家から参加していたため、精神的な安心感のある中で参加することができて良かった。
- ・ 多くの企業に出会えるきっかけとなって良かったと思う。時間は短くても、多くの企業と出会えるほうが有難い。
- ・ 今回はシティホテルやリゾートホテル、旅館等、様々なタイプの企業に出会えて良かった。
- ・ オンラインで学生が企業と対話している姿を見ることができ、オンライン面接時の注意点等も気づきがあった（大きくうなずく、笑顔が伝わりにくいため歯を見せるまで笑う等）。

③ 交流会の課題（先生の立場、学生の声）

《学生の声》

- ・ 時間が短かったという声があった。良い印象を持った企業に対して、より話を聞きたい場合に短いと感じたのだと思う。

- 質問が難しかったという声があった。
- 説明時間が短く、質問ベースの企業があったが、日本語のホームページをその場で見せられてもその場で理解することは難しいようだ。

《先生の声》

- 次年度以降、出展事業者様が早めにわかると、事前学習や質問事項を準備することもできるので、より実りあるイベントになるのではないかと感じる。
- 学生がそのホテルに興味を持った場合に、今後のアプローチの仕方に戸惑っている。一般的な説明会では、「今後のスケジュールは〇〇で」と採用に向けた具体的な話になる。

④ 交流会への要望（観光庁への要望、事務局対応など）

- 事前に要望される国籍や能力を知っていれば、企業の要望に合った学生を選定し、参加してもらうことができた。
- ホテル業界は2月から就職活動が本格化するため、1月下旬に交流会があれば、交流会で出会った企業を含めて就職活動をすることができると思う。
- Zoomの操作に慣れていない学生が多いため、興味のある企業と話す自由時間は無くて良い。

⑤ 交流会後の動き（就職過程への発展等）

- 北海道観光人材支援事業協同組合の中島様、ホテル小柳の野澤社長など、コネクションをつくることができた。
- ホテル小柳の野沢社長と連絡を取り、具体的に就職活動に繋げている。本校のホテルマネジメントコースは昨年立ち上げたコースで、夏のインターンを実施したいため、事業者にはインターンの受入れも可能であれば検討していただくようお願いした。
- ホテルでの採用経験があるが、外国人はインターンシップ経験やアルバイト（サービス業）経験がないと難しい現状があるため、インターンを実施していただけると有難い。

3. 制度周知に向けたコンテンツの作成

(1) 作成概要

セミナーや交流会の参加可能人数に限界があることから、参加できない宿泊事業者や外国人材に向けて、制度内容、業務内容等の周知に関する動画コンテンツを多言語で作成した。なお、日本語の動画は、宿泊事業者と外国人材が一緒に見ることも考慮し、やさしい日本語でのナレーションおよび字幕で作成した。

また、下記動画のほかに、2019 年度に作成した事例集の多言語版を作成した。

なお、動画および事例集（多言語版）のポータルサイトにおける掲載内容等については、「III. 制度の効率的な運用に向けたシステムの構築・運営に関する業務」において記載する。

図表 2- 22 動画コンテンツ一覧

対象	内容	対応言語	時間
宿泊事業者	○宿泊業の特定技能制度の概要説明 ● 制度内容の紹介 ● 外国人材の受入れに必要な手続と概ねの期間 ● 宿泊業において特定技能の在留資格で働くための要件 ● 在留資格の取得に向けた求人情報の入手方法 ● プラットフォーム、各種コンテンツの紹介	日本語 英語 中国語（簡体字） ベトナム語 ミャンマー語	15～20 分
	○特定技能の受入れに係る優良事例の紹介 ※外国人材向け「日本の宿泊業で働く姿の紹介」で対応		
外国人材	○日本の宿泊業で働く姿の紹介 ● 先輩外国人材の働く姿やキャリアイメージを紹介	日本語 英語 中国語（簡体字） ベトナム語 ミャンマー語	3～5 分
	○宿泊業における主要 4 業務のポイント ● 「フロント」「企画・広報」「接客」「レストランサービス」のポイントを紹介		3～5 分

(2) 宿泊業の特定技能制度の概要説明

「宿泊業の特定技能制度の概要説明」の動画イメージを以下に示す。

1) 日本語



宿泊技能人材の育成・強化
制度紹介編

宿泊分野における外国人材の受入について



受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成30年度）は6.56倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（令和5年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、
一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

宿泊分野の有効求人倍率は
平成30年度時点で6.56倍と

2) 英語



Skilled accommodation
worker training and building
Program introduction

宿泊分野における外国人材の受入について



受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成30年度）は6.56倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（令和5年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、
一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

The jobs-to-applicants ratio of the
accommodation field has risen 6.56 times

3) 中国語（簡体字）



住宿技能人才的培育及强化 制度介绍篇

宿泊分野における外国人材の受入について



受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成30年度）は6.56倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（令和5年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、
一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

截至2018年
住宿领域的有效求人倍率为6.56倍

4) ベトナム語



Đào tạo và củng cố nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
Giới thiệu về chế độ

宿泊分野における外国人材の受入について



受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成30年度）は6.56倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（令和5年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、
一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

Tỷ lệ công việc trên số người tìm việc tại Nhật
trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú

5) ミャンマー語



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလူစွမ်းအားအရင်းအမြစ်
ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းနှင့် ပိုမိုအားကောင်းလာစေခြင်း
စနစ်မိတ်ဆက်ခြင်း

宿泊分野における外国人材の受入について



受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成30年度）は6.56倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、
宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（令和5年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、
一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

ဟိုတယ်လုပ်ငန်းနယ်ပယ်၏ အလုပ်ခေါ်သည့်အချိုးသည်
၂၀၁၈ ခုနှစ်တွင် ၆.၅၆ ဆဖြစ်ပြီး

(3) 日本の宿泊業で働く姿の紹介

「日本の宿泊業で働く姿の紹介」の動画イメージを以下に示す。

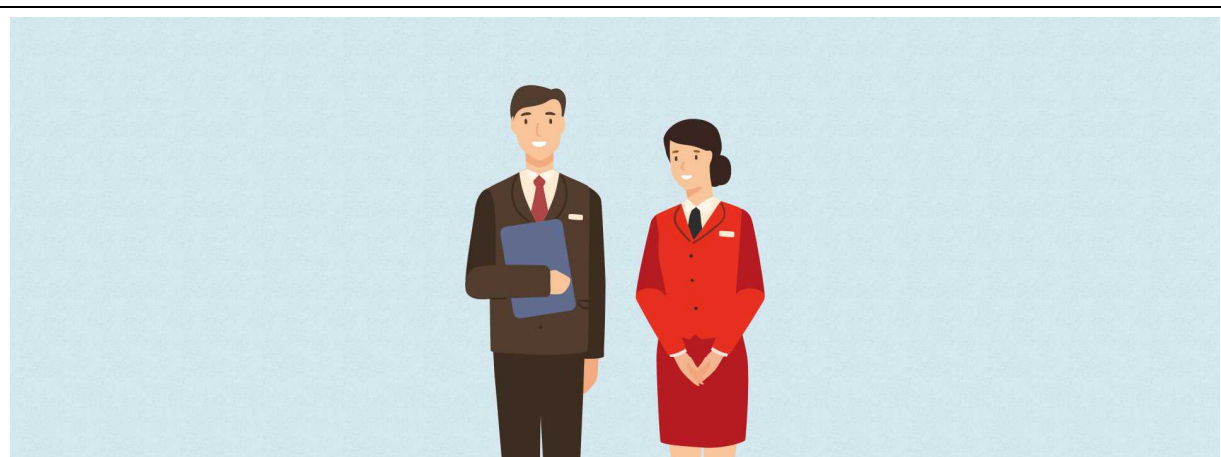
1) 日本語



2) 英語



3) 中国語（簡体字）

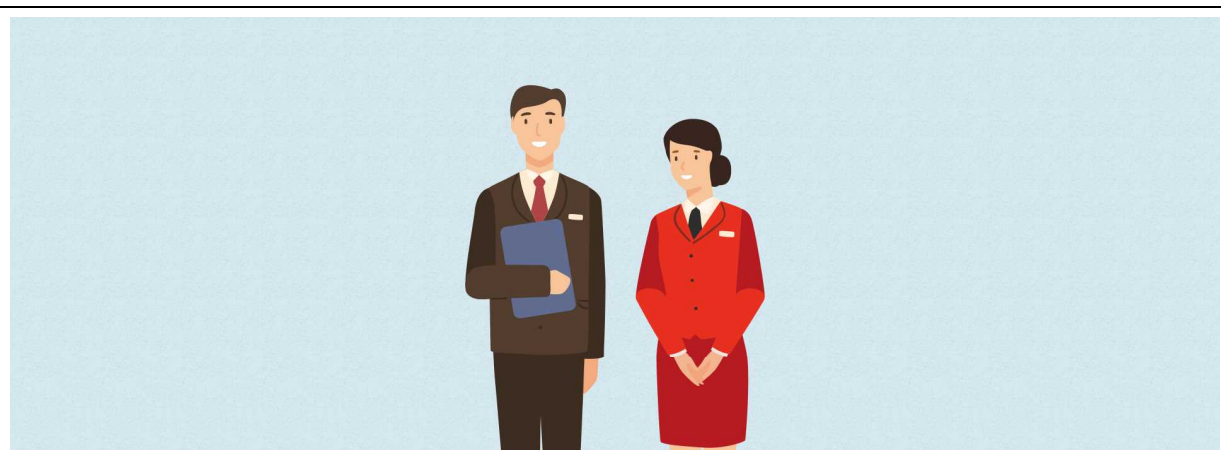


住宿技能人才的培育及强化 外国人才职场篇



外国人才提供的“周到服务”

4) ベトナム語

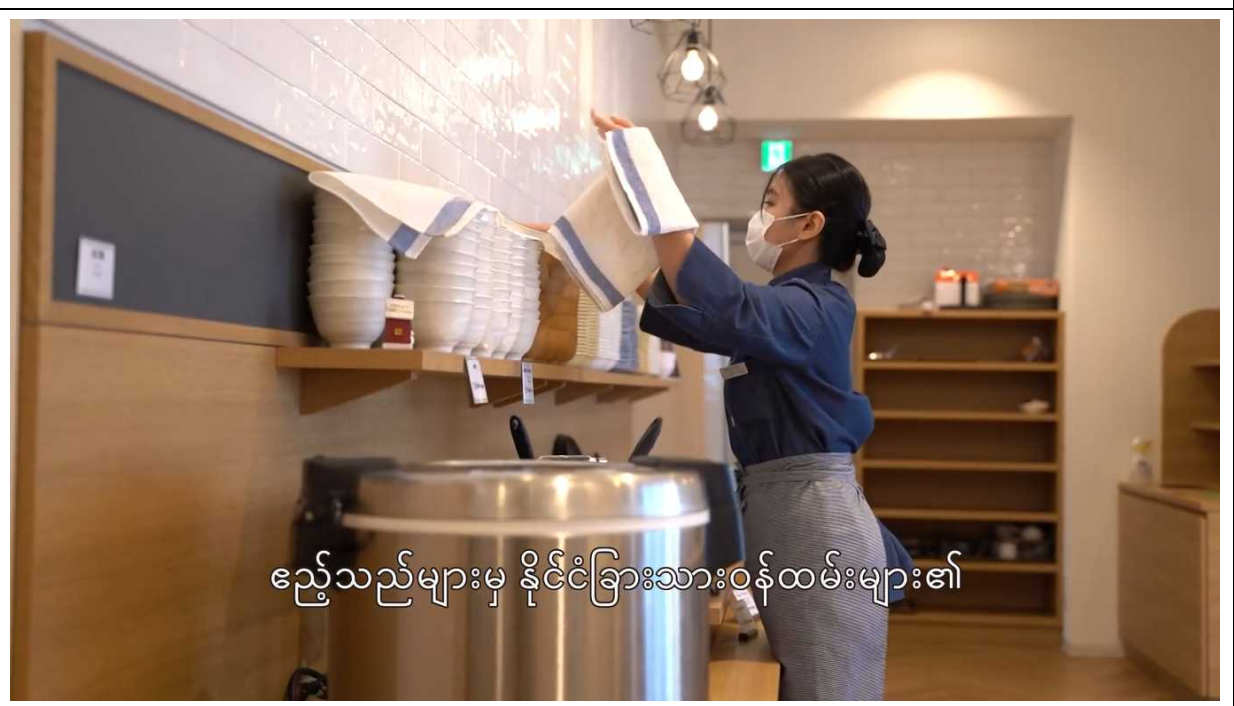


Đào tạo và củng cố nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
Chuyên đề về nghề nghiệp của nhân lực nước ngoài



“Lòng hiếu khách” của nguồn nhân lực nước ngoài

5) ミャンマー語



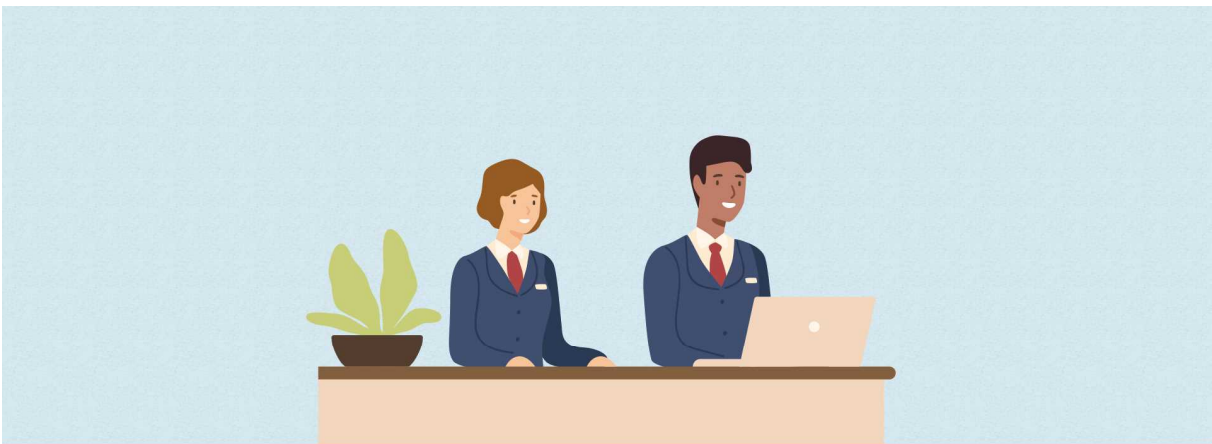
(4) 宿泊業における主要4業務のポイント【フロント編】

「宿泊業における主要4業務のポイント【フロント編】」の動画イメージを以下に示す。

1) 日本語

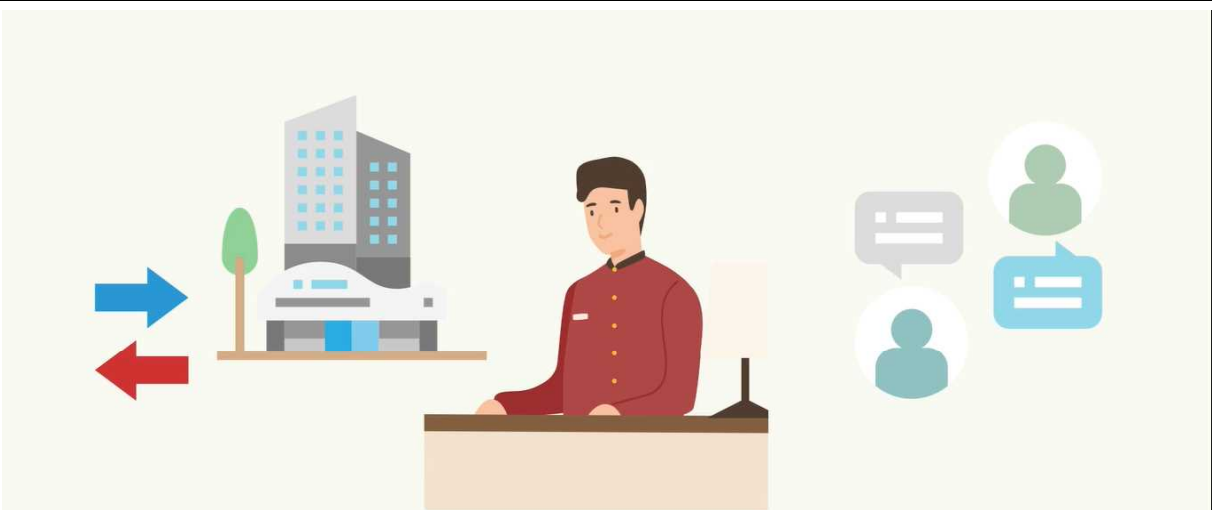


2) 英語



An illustration of two receptionists, a woman and a man, both wearing blue uniforms and red ties, sitting behind a light brown reception desk. A potted plant is on the desk to the left. The man is using a laptop. The background is a light blue wall.

Skilled accommodation worker training and building
Reception duty



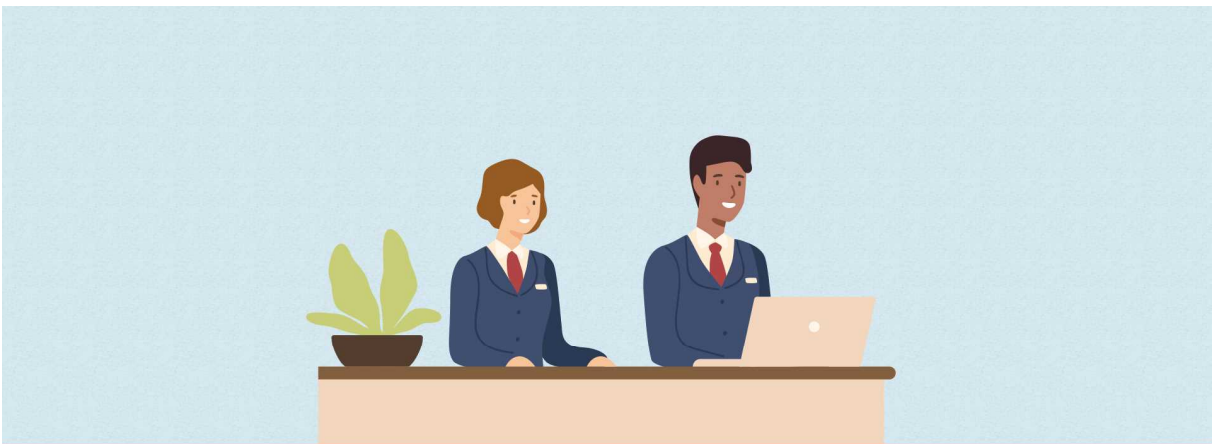
An illustration of a male receptionist in a red uniform sitting at a desk. To his left is a small landscape with a tree and a building, with a blue arrow pointing right and a red arrow pointing left. To his right are icons representing communication: two speech bubbles and two person icons.

such as checking in and out guests.

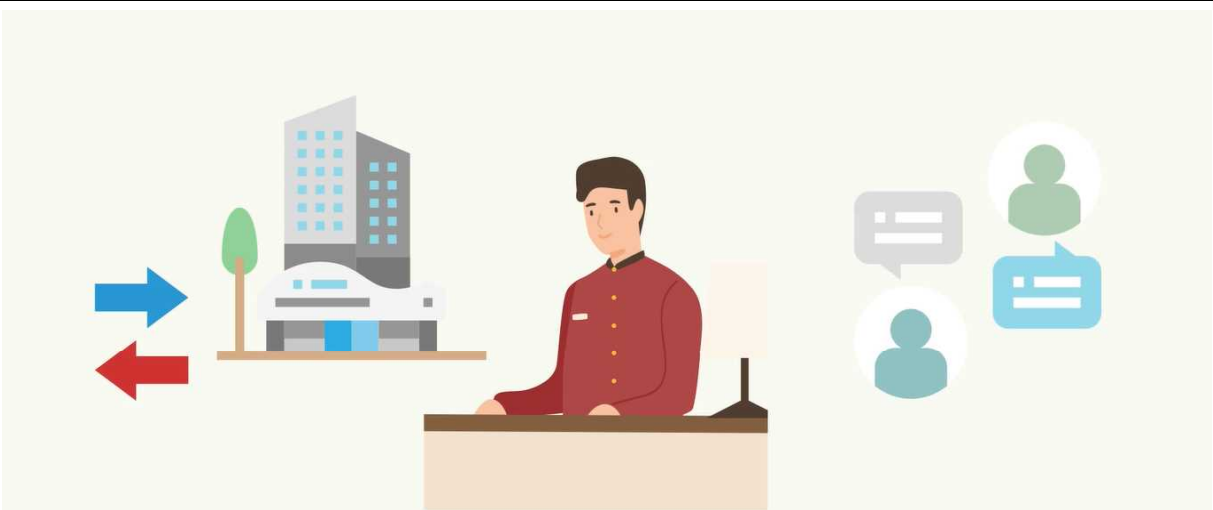
3) 中国語（簡体字）



4) ベトナム語

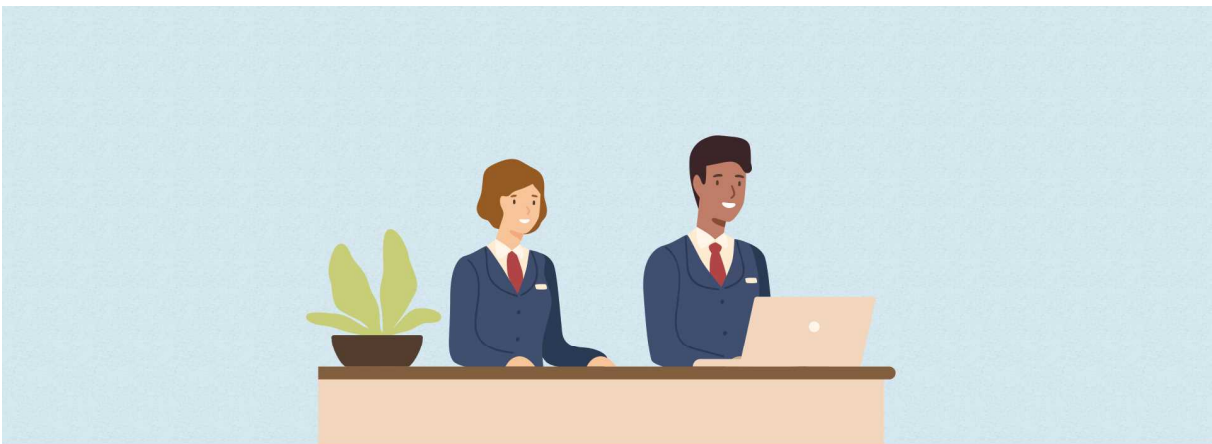


Đào tạo và củng cố nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
Chuyên đề về công việc lễ tân

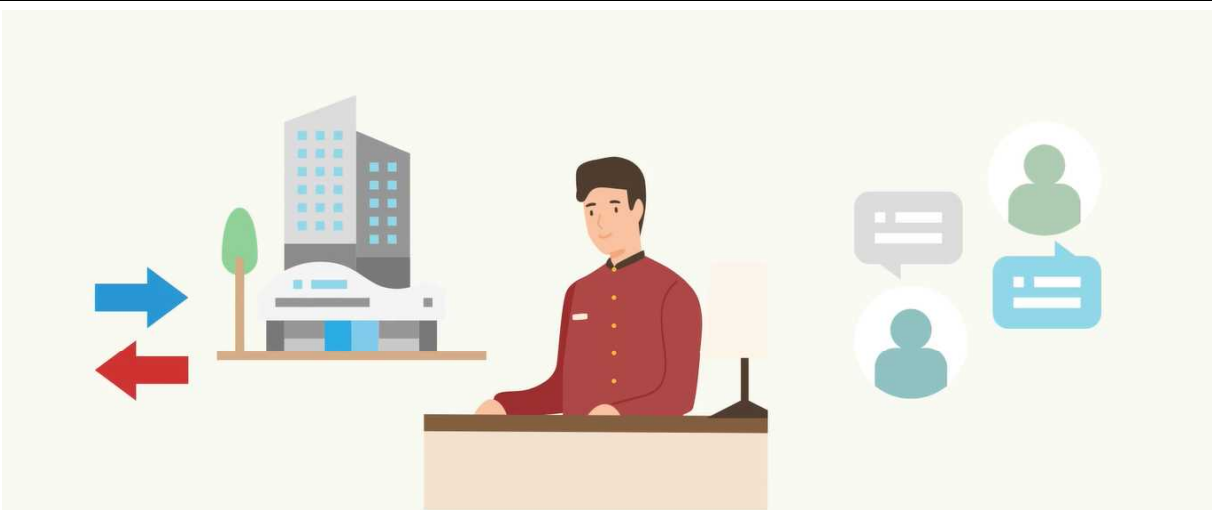


điển hình như việc
checkin và checkout của khách hàng.

5) ミャンマー語



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်
ဖြုတ်ဖျက်ထောင်ခြင်းနှင့် ပိုမိုအားကောင်းလာစေခြင်း
ဧည့်ကြိုကောင်တာလုပ်ငန်းတာဝန်ပေါင်းချုပ်



အမျိုးမျိုးသော အခြေအနေများကို
ကိုင်တွယ်ဆောင်ရွက်ရသည့် တာဝန်ဖြစ်သည်။

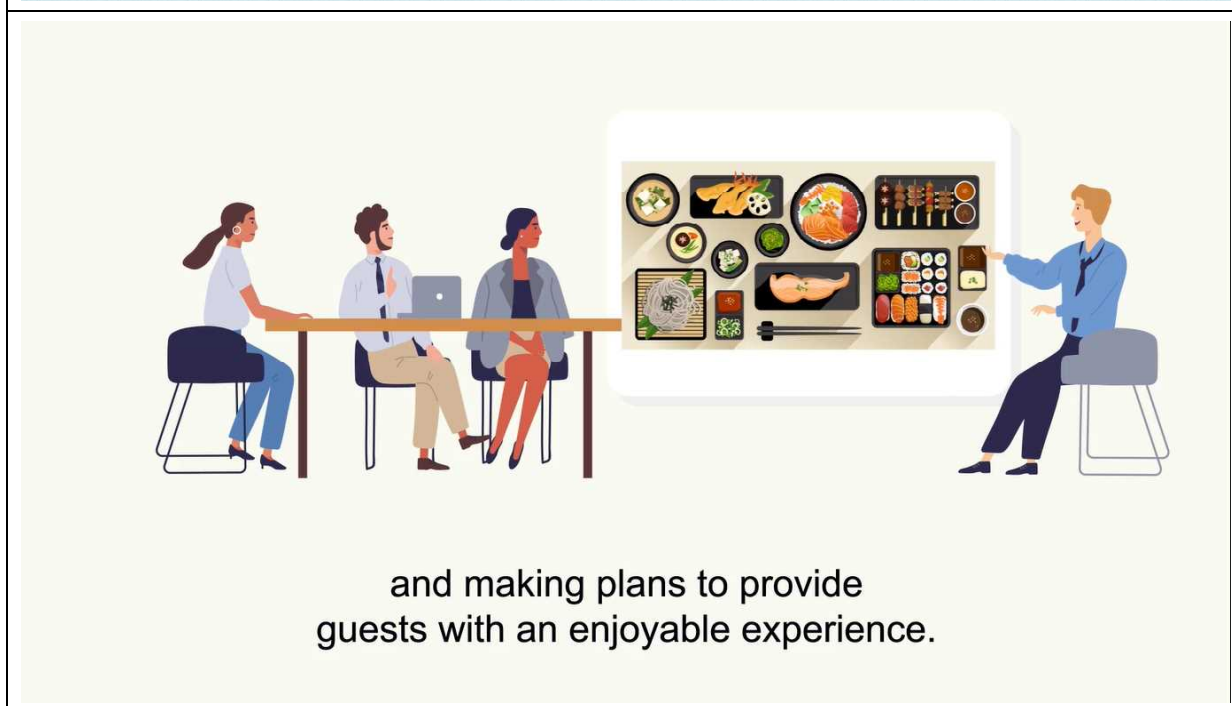
(5) 宿泊業における主要 4 業務のポイント【企画・広報編】

「宿泊業における主要 4 業務のポイント【企画・広報編】」の動画イメージを以下に示す。

1) 日本語



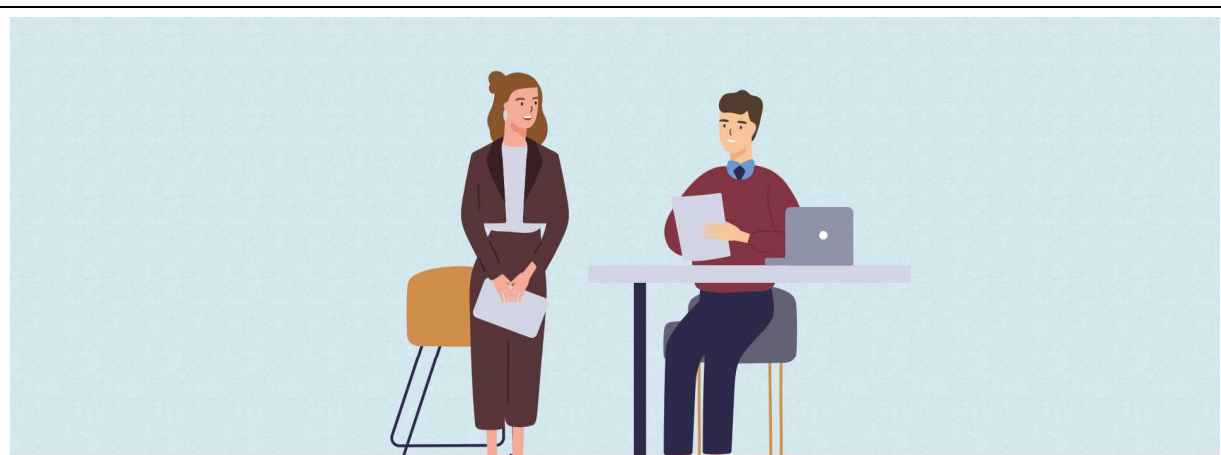
2) 英語



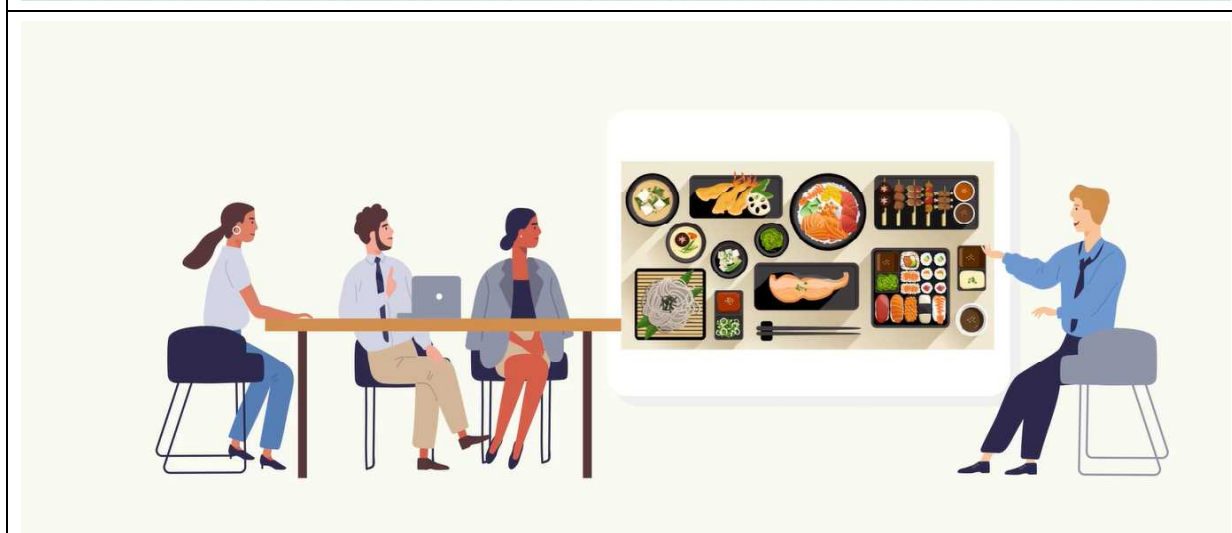
3) 中国語（簡体字）



4) ベトナム語

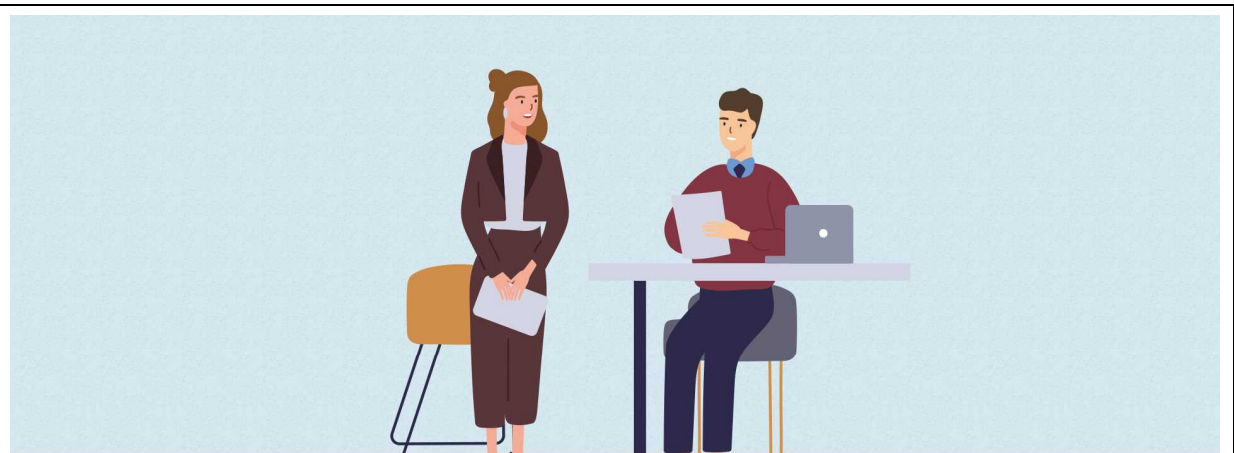


Đào tạo và củng cố nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
Chuyên đề kế hoạch và quảng bá



tạo ấn tượng tốt, làm cho khách hàng hài lòng.

5) ミャンマー語



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလူစွမ်းအားအရင်းအမြစ်
ဖြုတ်ဖျက်ထောင်ခြင်းနှင့် ပိုမိုအားကောင်းလာစေခြင်း
အစီအစဉ်ရေးဆွဲခြင်းနှင့်
Public Relationship လုပ်ငန်းပေါင်းချုပ်



ဧည့်သည်များ စိတ်ပျော်ရွှင်စေမည့် အစီအစဉ်များကို
စဉ်းစားရသည့်အလုပ်ဖြစ်သည်။

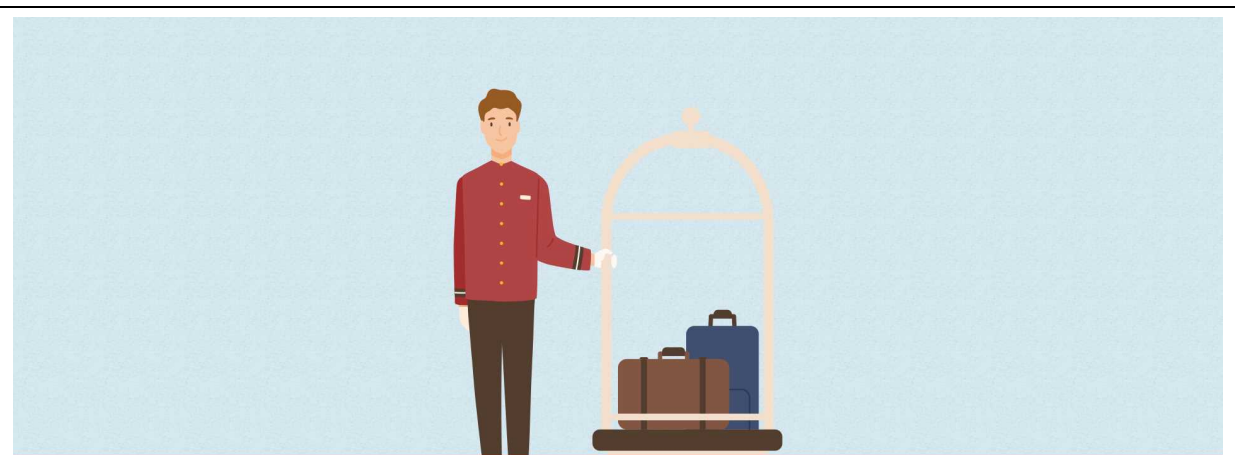
(6) 宿泊業における主要 4 業務のポイント【接客編】

「宿泊業における主要 4 業務のポイント【接客編】」の動画イメージを以下に示す。

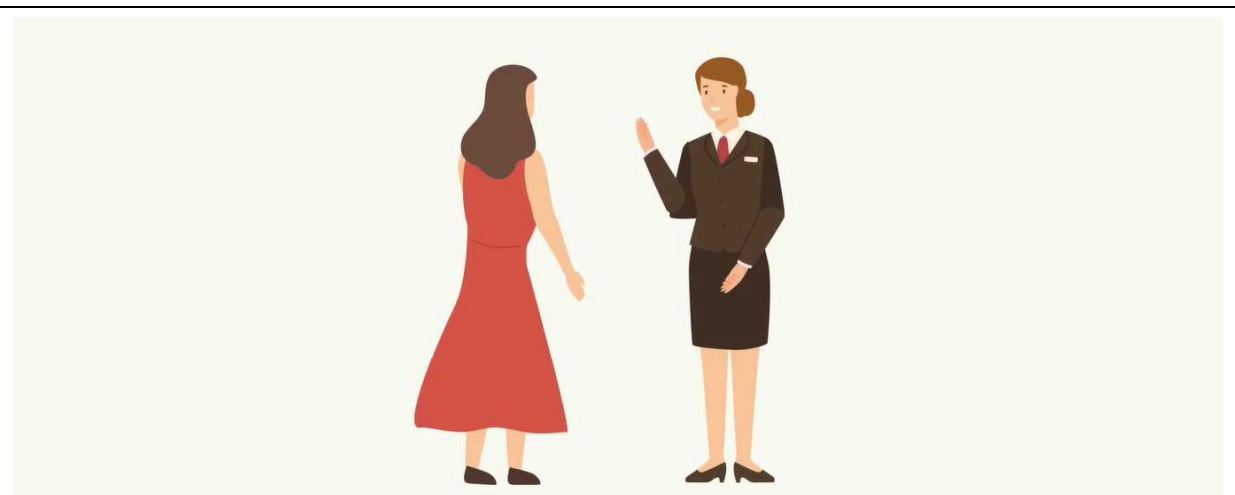
1) 日本語



2) 英語

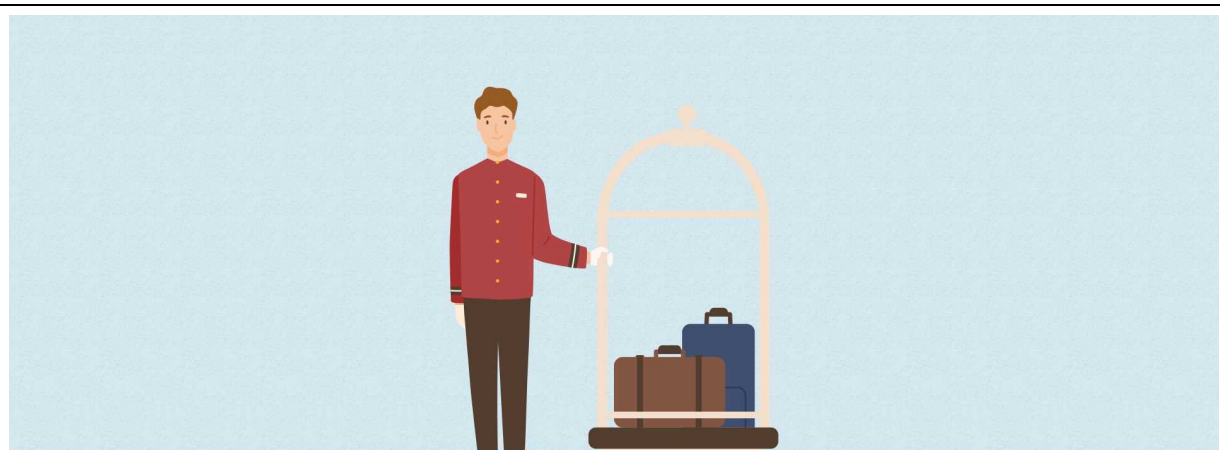


**Skilled accommodation worker training and building
Customer service duty**



they need around the accommodation facility.

3) 中国語（簡体字）

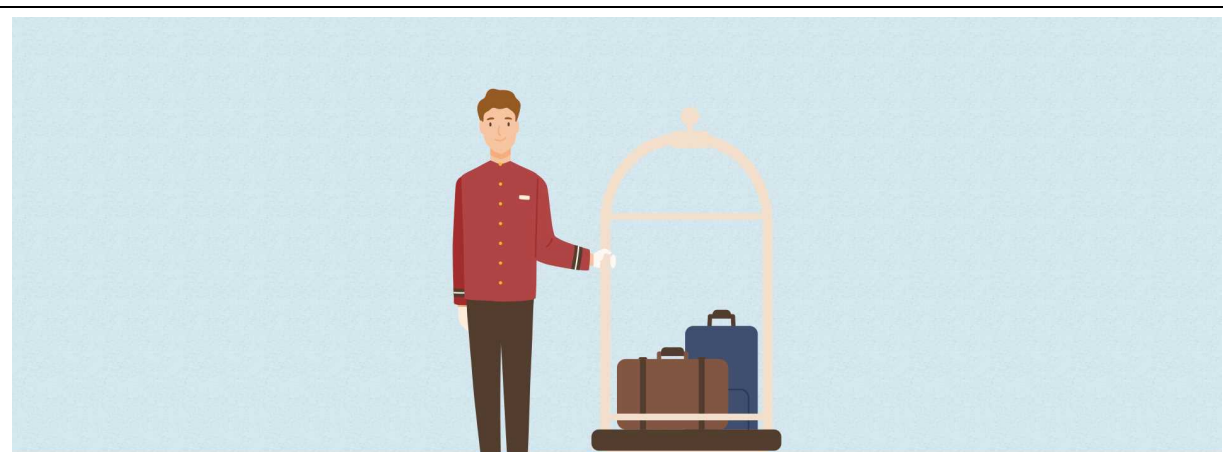


住宿技能人才的培育及強化
客户接待业务篇



该业务承担馆内等场所的接待工作

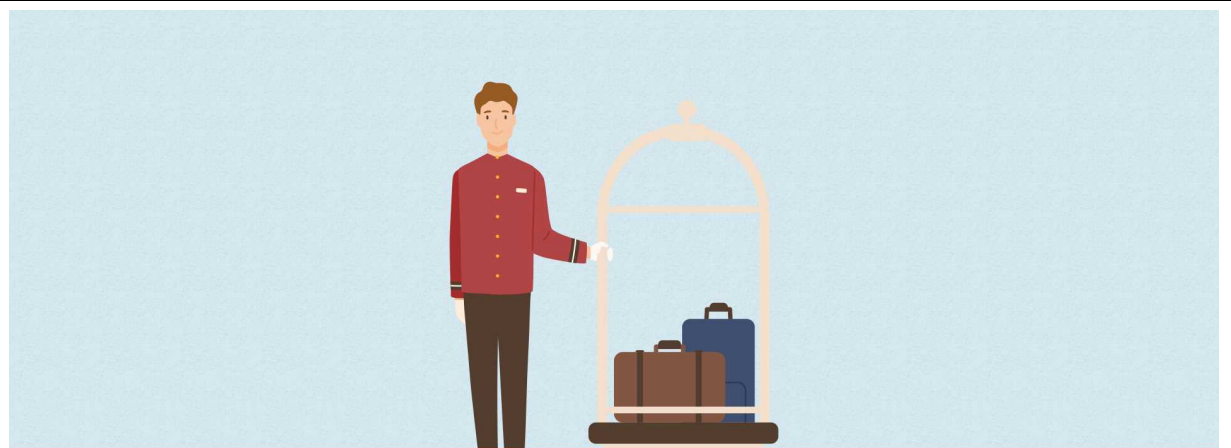
4) ベトナム語



**Đào tạo và củng cố nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
Chuyên đề công việc tiếp khách**

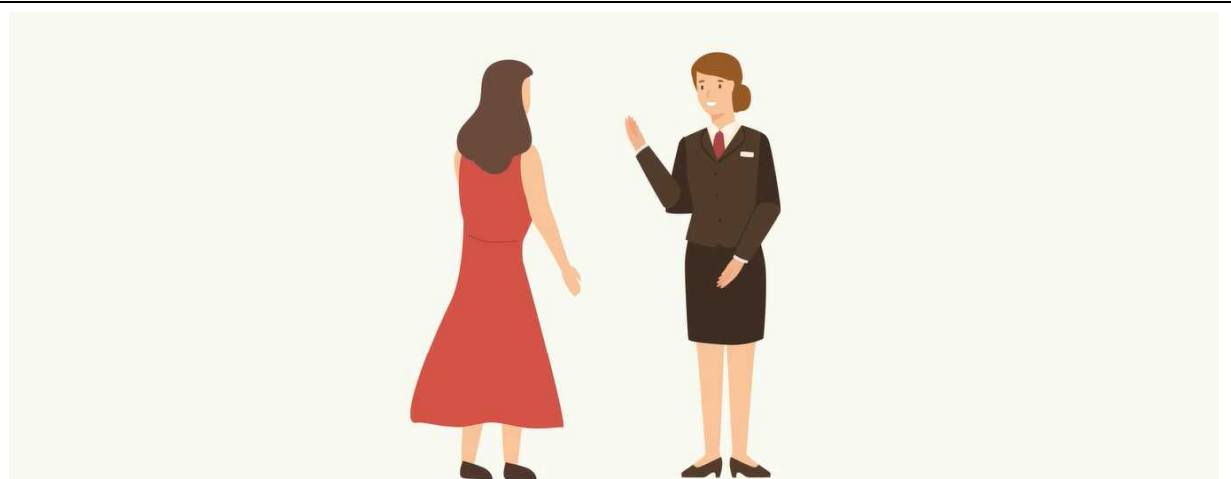


5) ミャンマー語



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလွှဲစွမ်းအားအရင်းအမြစ်
ဖြန့်ဖြူးထောင်ခြင်းနှင့် ပိုမိုအားကောင်းလာစေခြင်း

ဧည့်သည်ကို ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းလုပ်ငန်းတာဝန်ပေါင်းချုပ်



ဧည့်သည်ကို ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းလုပ်ငန်းတာဝန်သည်
အဆောက်အဦးတွင်းအစရှိသည်တို့တွင်

(7) 宿泊業における主要 4 業務のポイント【レストランサービス編】

「宿泊業における主要 4 業務のポイント【レストランサービス編】」の動画イメージを以下に示す。

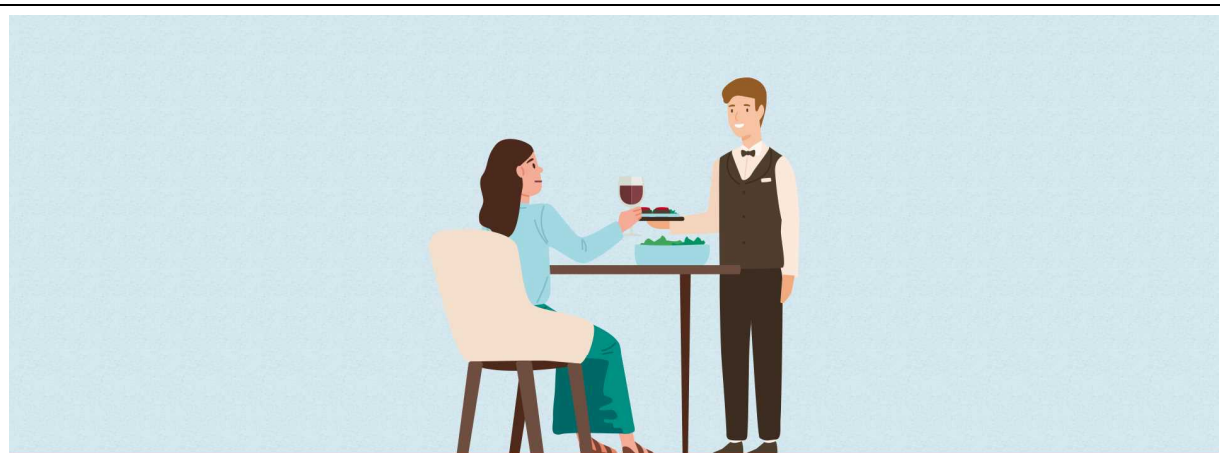
1) 日本語



2) 英語



3) 中国語（簡体字）

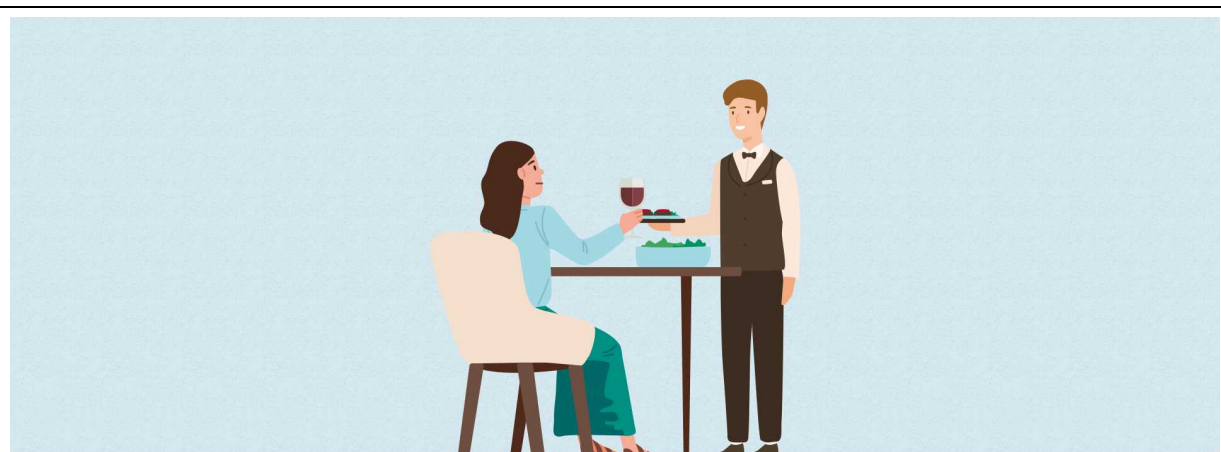


住宿技能人才的培育及強化
餐饮服务业务篇



该业务负责餐厅的接待工作

4) ベトナム語

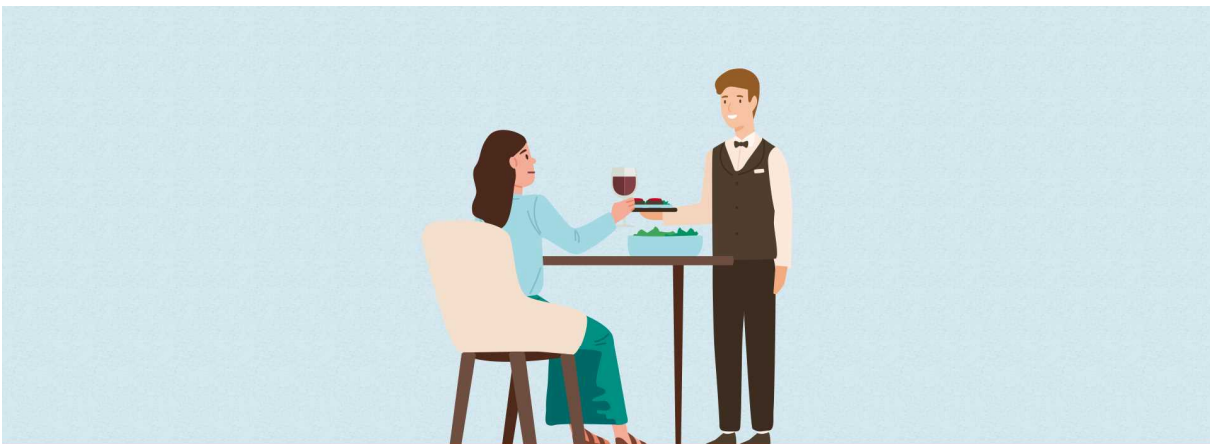


Đào tạo và củng cố nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
Chuyên đề công việc dịch vụ nhà hàng



Công việc dịch vụ nhà hàng là công việc
tiếp xúc với khách hàng tại nhà hàng

5) ミャンマー語



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်
ဖြုတ်ဖျိုးထောင်မြှင့်တင်မှုနှင့် ပိုမိုအားကောင်းလာစေခြင်း
စားသောက်ဆိုင်တွင် ဝန်ဆောင်မှုပေးသည့်
တာဝန်ပေါင်းချုပ်



စားသောက်ဆိုင်တွင် ဝန်ဆောင်မှုပေးသည့်တာဝန်သည်
စားသောက်ဆိုင်တွင် ဧည့်သည်အတွက်

(8) 事例集の多言語化

2019 年度に取りまとめ、ポータルサイトに掲載した事例集について、多言語化して掲載した。

1) 一般社団法人北海道観光人材支援事業協同組合

図表 2- 23 事例集（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

[Home](#) > [Case Studies](#) > [For accommodation businesses: One-stop service with training and acceptance](#)

For accommodation businesses: One-stop service with training and acceptance

Hokkaido Tourism Personnel Support Cooperative (City of Sapporo, Hokkaido)

[Procedures](#)
[Support in coming to Japan](#)
[Work environment development](#)
[Advancement/training](#)

International Personnel Employment/Utilization

Partnering with overseas universities in Japanese language education

This Cooperative, comprised of accommodation businesses from around Hokkaido, collaborates with Japanese language, tourism-related, and other departments of overseas universities in offering practical Japanese language courses. These courses teach Japanese useful in accommodation facilities for employment. We also hold at overseas locations employment information sessions and offer support with training and employment in Japan.

The director of the Cooperative is also known to conduct information sessions on behalf of accommodation businesses unable to travel overseas. By handling personnel recruitment, we contribute to alleviating the burden on Cooperative members and finding employment for international personnel.



Attending a Japanese education course at an overseas university

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Support attentive to the wishes of both international individuals and accommodation businesses

Our Cooperative accepts interns from overseas universities in cooperation with the Overseas Manpower Development Organization Foundation. We listen with consideration to the wishes of both the students and businesses in matching one with the other and offer assistance with the visa applications required to come to Japan.

The director of the Cooperative also makes periodic visits to the accommodation facility after an international staff member is hired for a good understanding of how their employment is working out. If a problem comes to light during the visit, it is shared with the Board of Directors and at the General Meeting (held twice a year), comprised of the director and accommodation business representatives, with rapid response by each facility.



A visit to a Taiwanese university

The Results of Our Efforts and Views of the Future

A system seeing international personnel through acceptance to retention

In the past four years, we and our partnering general incorporated organizations' efforts have accepted approximately 1,000 international applicants for internships, leading to increased employment opportunities for former interns after they graduate school. Our periodic visits to employers during the internship and after being hired as well as communication with Cooperative staff let international personnel work comfortably, and these efforts also contribute to a reduction in the burden involved in accepting personnel by employers. We also quickly address any concerns about accepting international personnel by inviting representatives from accommodation facilities to join in on Cooperative-held functions. Through this, we additionally anticipate a high level of satisfaction among international personnel in regard to our accepting them.

Initiatives to expand points of contact with international personnel

A key in our success is how we have created a close connection with overseas universities and local accommodation businesses, and are able make matches suited to the desires of both parties. Moving forward, we plan to increase the number of locations offering Japanese language programs and apply to supervising organizations managing technical intern trainees in the accommodation field as a means to expand the wide range of international personnel candidates. We also plan to create even more points of contact with international personnel by further strengthening our connection to Japanese language schools in Japan.

Established	2018
Number of employees	11 member companies [Of which are international personnel: Approximately 1,000 accepted for internships in the past four years] (As of February 2019) [Main nationalities] Taiwanese, Indonesian, Vietnamese, and Kyrgyz *Eligible for education and acceptance
Main business	Acceptance of interns from overseas universities and international personnel training
Website	http://hokkaido-jinsei.com/
Representative	 Left photo: Representative Director Minoru Nakajima/中島 稔 (representative director of the Overseas Manpower Development Organization Foundation) Right photo: Representative Promoter Kiyomasa Hamano/浜野 清正 (president and CEO of Manseikaku Hotels Co., Ltd.)

[Back](#)

图表 2- 24 事例集（中国語（简体字））

住宿技能人才门户网站



■ 主页 ■ 事例集 ■ 面向住宿业者 教育 ~ 接收一站式窗口

面向住宿业者 教育 ~ 接收一站式窗口

北海道观光人才支援事业合作社（北海道札幌市）

咨询手册

赴日援助

内部环境整備

发挥与培育

外国人才的招募及利用现状

与海外大学合作开展日语教育

本合作社由北海道各地住宿业者组成。合作社为方便外国人才招募，携手海外大学的日语和旅游等专业开设课程，教授用于住宿设施中的实用日语。此外，合作社还在各国举办招聘说明会，提供从人才培养到赴日就业的支持。

某些情况下，合作社理事也可代表难以出国的住宿业者举行说明会。人才招募交由合作社负责，可减轻合作社成员负担，助力外国人才雇用。



海外大学的日语教学情景

促进人才发挥与培育的措施

依据外国人士和住宿业者双方的意愿提供帮助

本合作社与一般社団法人海外人才开发促进机构合作，接收来自海外大学的实习生。在对接过程中，除照顾学生和业者双方意愿外，合作社还提供赴日签证申请方面的支持。

另外，外国人才就职后，合作社理事还会定期访问各住宿设施，实时掌握其工作状况等事项。期间若发现问题，会在理事及住宿业代表组成的理事会和全体总会（每年举行2次）上共同讨论，由各设施迅速实施相应对策。



在台湾访问大学时的情景

措施效果与未来前景

外国人才从“接收”到“扎根”的体制保障

在过去4年中，通过本合作社或合作方一般社団法人的活动提供的海外实习岗位约为1,000个。实习生毕业后就职的机会也随之增多。实习期间与就职后，合作社会定期走访业者，派遣工作人员进行联络，促进外国人才安心工作之余，也有助于减轻业者的接收负担。此外，住宿设施的代表参与到活动中，合作社就可以对外国人才的接纳及接待迅速做出反应，由此，成长为外国人才称心满意的接收单位便指日可待了。

采取措施扩大与外国人才的接触

成功的关键是与海外大学和地方住宿业者紧密合作，体谅双方需求，实现对接。将来，为扩大外国人才的挑选范围，除增加日语课程的提供点之外，合作社还计划向负责管理“住宿领域”技能实习生的监管团体提出申请。此外，加强与日本国内日语学校合作，创造更多与人才的接触也在计划之中。

设立年	2018年
从业人数	合作社成员数11社 【其中外国人才：过去4年已接收约1,000名海外实习】 （截至2019年2月） 【主要国家与地区】 台湾地区、印度尼西亚、越南、吉尔吉斯共和国 ※教育和接收对象
主要业务内容	接收海外大学实习生、海外人才教育
网址	http://hokkaido-jinzai.com/ 
代表者	 左图：代表理事 Minoru Nakajima/中岛 稔（一般社団法人海外人才开发推进机构 代表理事） 右图：代表发起人 Kiyomasa Hamano/浜野 清正（株式会社万世阁 董事长兼总经理）

返回

 观光厅
Japan Tourism Agency

Copyright © All rights reserved by 观光厅 参事官（观光人才政策） / 酒店服务领域特定技能协议会

図表 2- 25 事例集（ベトナム語）

Công thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú



■ TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ > Quay tư vấn mô hình one stop từ đào tạo đến tiếp nhận dành cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú

Quay tư vấn mô hình one stop từ đào tạo đến tiếp nhận dành cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú

Hiệp hội hỗ trợ nguồn nhân lực du lịch Hokkaido (thành phố Sapporo, Hokkaido)

Các loại thu lục

Hỗ trợ khi bạn đến Nhật Bản

Cải thiện môi trường nội bộ công ty

Hoạt động, đào tạo

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

| Thực hiện đào tạo tiếng Nhật có sự hợp tác của các trường đại học nước ngoài

Là tổ chức được hợp tác từ các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú trong toàn bộ khu vực Hokkaido, Hiệp hội này hợp tác với ngành tiếng Nhật, ngành du lịch, v.v... của các trường đại học nước ngoài để tổ chức khóa học tiếng Nhật thực tế sử dụng các cơ sở lưu trú nhằm tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài. Ngoài ra, Hiệp hội còn tổ chức các hội thảo tuyển dụng tại các quốc gia và thực hiện hỗ trợ từ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho đến việc làm tại Nhật Bản.

Cũng có một số trường hợp Giám đốc của Hiệp hội sẽ đại diện cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú gặp gỡ khách trong việc đi ra nước ngoài để thực hiện hội thảo. Hiệp hội cũng sẽ chịu trách nhiệm tuyển dụng nhân lực để góp phần giảm nhẹ gánh nặng cho thành viên trong hiệp hội và thuê nguồn nhân lực nước ngoài.



Hình ảnh về đào tạo tiếng Nhật tại các trường đại học ở nước ngoài

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

| Hỗ trợ theo nguyện vọng của cả nhân viên nước ngoài và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú

Hiệp hội sẽ hợp tác với Tổ chức Xúc tiến phát triển nguồn nhân lực nước ngoài, tiếp nhận sinh viên thực tập từ các trường đại học ở nước ngoài. Ngoài việc xem xét nguyện vọng của cả hai bên sinh viên và doanh nghiệp trong các sự kiện kết nối, Hiệp hội còn hỗ trợ xin visa cho những người đến Nhật Bản.

Ngoài ra, ngay cả sau khi nhân viên nước ngoài đã chính thức làm việc, Giám đốc của Hiệp hội cũng sẽ định kỳ đến thăm từng cơ sở dịch vụ lưu trú để thường xuyên nắm bắt tình hình công việc, v.v... Các vấn đề khó khăn đã xác định trong chuyến thăm sẽ được chia sẻ trong cuộc họp toàn thể (tổ chức 2 lần/năm) với ban giám đốc, gồm có giám đốc và đại diện của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, giúp từng cơ sở đưa ra biện pháp ứng phó nhanh chóng.



Hình ảnh chuyến thăm trường đại học ở Đài Loan

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

| Hệ thống đảm bảo từ "tiếp nhận" đến "giữ chân" nguồn nhân lực nước ngoài

Tính cả hoạt động của tổ chức pháp nhân đối tác, trong 4 năm qua, Hiệp hội đã tiếp nhận khoảng 1,000 sinh viên thực tập nước ngoài, cơ hội việc làm dành cho sinh viên đã hoàn thành khóa thực tập sau khi tốt nghiệp cũng tăng lên. Cùng với việc giúp các nhân viên nước ngoài có thể an tâm làm việc bằng các chuyến thăm doanh nghiệp định kỳ trong đợt thực tập hoặc sau khi chính thức làm việc, liên hệ với nhân viên công đoàn, Hiệp hội cũng góp phần giảm thiểu gánh nặng tiếp nhận cho doanh nghiệp. Ngoài ra, người đại diện của cơ sở lưu trú cũng có tham gia vào các hoạt động của hiệp hội, nên Hiệp hội có thể hỗ trợ nhanh chóng các vấn đề và biện pháp ứng phó trong việc tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài. Vì vậy, về phía các nhân viên nước ngoài, chúng tôi hy vọng sẽ trở thành bên tiếp nhận có mức độ hài lòng cao.

| Nỗ lực tăng điểm tiếp xúc với nguồn nhân lực nước ngoài

Chìa khóa thành công chính là sự hợp tác chặt chẽ giữa các trường đại học ở nước ngoài, v.v... và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú trong khu vực, và kết nối sau khi đã hiểu rõ nhu cầu của cả hai bên. Trong tương lai, để mở rộng nguồn ứng viên cho nguồn nhân lực nước ngoài, ngoài việc tăng số lượng các nhà cung cấp chương trình dạy tiếng Nhật, Hiệp hội còn có dự định đăng ký với Tổ chức quản lý tiếp nhận thực tập sinh kỹ năng trong "lĩnh vực dịch vụ lưu trú". Hơn nữa, Hiệp hội còn dự định tăng điểm tiếp xúc với nhiều nguồn nhân lực hơn bằng cách tăng cường hợp tác với các trường Nhật ngữ tại Nhật Bản.

Năm thành lập	Năm 2018
Số nhân viên	Số nhân viên của hiệp hội ở 11 công ty Số nhân viên nước ngoài trong số đó: Trong 4 năm qua, tiếp nhận khoảng 1,000 sinh viên thực tập nước ngoài (Tính đến tháng 02/2019) Quốc tịch chủ yếu Đài Loan, Indonesia, Việt Nam, Cộng hòa Kyrgyzstan *Đối tượng đào tạo và tiếp nhận
Lĩnh vực kinh doanh chính	Tiếp nhận thực tập sinh của các trường đại học nước ngoài, đào tạo nguồn nhân lực nước ngoài
URL	http://hokkaido-jinzai.com/
Người đại diện	 Ảnh trái: Giám đốc đại diện Minoru Nakajima/中島 稔 (Giám đốc đại diện Tổ chức Xúc tiến phát triển nguồn nhân lực nước ngoài) Ảnh phải: Đại diện nhà sáng lập Kiyomasa Hamano/浜野 清正 (Giám đốc đại diện pháp luật Công ty Manseikaku Hotels Co., Ltd)

Quay lại



Toàn bộ bản quyền thuộc về Hội đồng cổ vấn (Chính sách nhân lực ngành du lịch) và Hội đồng kỹ năng chuyên biệt về lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản.

图表 2- 26 事例集（ミャンマー語）

ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်လီ



HOME >

မြန်မာများ >

ဟိုတယ်လုပ်ငန်းမှူးများအတွက်သင်ကြားမှုအဖွဲ့အစည်းခန့်အပ်ခြင်းအထိလက်ခံဆောင်ရွက်ပေးနေသော One Stop Service ကောင်တာ

ဟိုတယ်လုပ်ငန်းရှင်များအတွက်သင်ကြားရေးမှအလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းအထိလက်ခံဆောင်ရွက်ပေးနေသော One Stop Service ကောင်တာ

ဟော့ကိုင်းဒိုး ခရီးသွားလာရေး၊ လွန်မီအားအရင်းအမြစ် ကူညီထောက်ပံ့ရေးနှင့်ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်မှုအဖွဲ့အစည်း (Hokkaido ခရိုင် Sapporo မြို့)

- လုပ်ထိရောက်မှုများ
- ဂျပန်နိုင်ငံသို့အလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းကူညီထောက်ပံ့ခြင်း
- လုပ်ငန်းမှူးခန့်အပ်ခြင်းအစီအစဉ်များ
- လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုနှင့်မြေပုံကူညီထောက်ပံ့ခြင်း

နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

ပြည်ပတက္ကသိုလ်များနှင့် ဖျိတ်ဆက်၍ ဂျပန်ဘာသာစကား သင်ကြားရေးကို ဆောင်ရွက်ခြင်း

ဟော့ကိုင်းဒိုးခရီးသွားလာရေးလုံခြုံစေရန် တည်ရှိဆောင်ရွက်နေသော ဤအဖွဲ့အစည်းတွင်နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အား ဖျိတ်ဆက်၍ အလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းအတွက် ပြည်ပတက္ကသိုလ် ဂျပန်ဘာသာစကား၊ ခရီးသွားလာရေးနှင့်ဖျိတ်ဆက်၍ ဟိုတယ်၊ တည်းခိုခန်းများတွင် အသုံးပြုနိုင်မည့် လက်တွေ့အသုံးစွဲ ဂျပန်ဘာသာစကားကို ဖွင့်လှစ်လျက်ရှိသည်။ ထို့အပြင် နိုင်ငံအသီးသီးရှိ အလုပ်ခန့်အပ်မှုလုပ်ငန်းများကို ကျွမ်းကျင် လွန်မီအားအရင်းအမြစ်များကို ဖြည့်ဆည်းကာ ဂျပန်နိုင်ငံတွင် အလုပ်လုပ်ကိုင်ရန်ကူညီပံ့ပိုးလျက်ရှိပါသည်။

ပြည်ပသို့ခရီးသွားလာရန်ခက်ခဲသည့် ဟိုတယ်လုပ်ငန်းရှင်များ၏ ကိုယ်စားလှယ်အနေဖြင့်အလုပ်အမှုဆောင်ကော်မတီမှ စွမ်းလမ်းပွဲကို ကျင်းပခြင်းဖြင့်လည်းကောင်း၊ အဖွဲ့အစည်းမှတစ်ဆင့်ပေါ်ပေါက်လာခြင်းကို တာဝန်ယူဆောင်ရွက်ခြင်းဖြင့် အဖွဲ့ဝင်များ၏လုပ်ငန်းတာဝန်များကို လျော့နည်းစေပြီး နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အားခန့်အပ်ရာတွင် ကူညီဆောင်ရွက်လျက်ရှိပါသည်။



ပြည်ပတက္ကသိုလ်ရှိ ဂျပန်ဘာသာစကား သင်ကြားရေးနေပွဲ

လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုနှင့်မြေပုံကူညီထောက်ပံ့ခြင်းအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

နိုင်ငံခြားသား၊ ဟိုတယ်လုပ်ငန်းရှင် နှစ်ဦးလုံး၏ဆန္ဒကိုအခြေခံ၍ကူညီထောက်ပံ့ခြင်း

ဤအဖွဲ့အစည်းသည်အထွေထွေတရားဝင်အဖွဲ့အစည်း Overseas Manpower Development Organization Foundation နှင့် ဖျိတ်ဆက်၍ ပြည်ပတက္ကသိုလ်မှအလုပ်သင်များကို လက်ခံလျက်ရှိပါသည်။ ဖျိတ်ဆက်ပေးရာတွင် ဧကရာဇ်သားနှင့် လုပ်ငန်းရှင်နှစ်ဦးလုံး၏ဆန္ဒကိုတည်ဆောက်ပေးသည့်အပြင် ဂျပန်နိုင်ငံသို့လေ့လာရောက်ရှိမှုအတွက် စီစဉ်ပေးသည့်အပြင်မြေပုံများကိုလည်း ကူညီထောက်ပံ့လျက်ရှိပါသည်။

ထို့ပြင် နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းအတွက်လည်း အလုပ်အမှုဆောင်ကော်မတီမှ ပုံမှန် ဟိုတယ်အသီးသီးသို့ခရီးသွားရောက်လေ့လာလည်ကတ်၍ အလုပ်အကိုင်အခြေအနေကိုအခြေခံ၍ဆောင် ပြုလုပ်လျက်ရှိပါသည်။ သွားရောက်သောအချိန်တွင် ပြဿနာတစ်ခုတည်းဖြစ်သောကြောင်းသိရှိပါက အလုပ်အမှုဆောင်အဖွဲ့ဝင် သို့မဟုတ် ဟိုတယ်လုပ်ငန်းရှင်များ၏ကိုယ်စားလှယ်များဖြင့် ဖွဲ့စည်းထားသော အလုပ်အမှုဆောင်ကော်မတီ အထွေထွေအဖွဲ့အစည်း (၁ နှစ်လျှင်) ကြိမ်ကျင်းပသည်။ ထို့ပြင်ပြဿနာအခြေအနေကိုတင်ပြကာဟိုတယ်၊ တည်းခိုခန်းအသီးသီးမှ လျှင်မြန်စွာဖြေရှင်းဆောင်ရွက်ပေးလျက်ရှိပါသည်။



ထိုင်ဝမ်နိုင်ငံရှိ တက္ကသိုလ်သို့ခရီးသွားရောက်လေ့လာခွင့်

ကြိုပေးဆောင်ရွက်မှုရလဒ်နှင့်အနာဂတ်အလားအလာများ

နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အား "ခန့်အပ်ခြင်း" မှ "အခြေကျသည့်" အထိဆောင်ရွက်ပေးသောစနစ်

မိတ်ဆက်မှုအထိ အထွေထွေတရားဝင်အဖွဲ့အစည်း၏ လုပ်ငန်းအုပ်စုအဖြစ် ယခင် ၄ နှစ်အတွင်း နိုင်ငံခြားသားအလုပ်သင် ၁၀၀၀ နီးပါးကိုလက်ခံခဲ့ကာ အလုပ်သင်ကြားမှုအဖွဲ့၏ နောက်တွင် အလုပ်အကိုင်ရရှိမှုအနှုန်းအလန်းများလည်း တိုးတက်လာပါသည်။ အလုပ်သင်နေ့စဉ်အတွင်းနှင့်အလုပ်ဝင်ပြီးနောက် လုပ်ငန်းရှင်မှပုံမှန် သွားရောက်လေ့လာလည်ကတ်ခြင်း၊ အဖွဲ့အစည်းတစ်ခုတည်းနှင့် ဆက်သွယ်ခြင်းဖြင့် နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အား ခန့်အပ်ခြင်း၊ လုပ်ငန်းရှင်နှင့်လုပ်ငန်းသင်ကြားမှုအဖွဲ့အစည်းတို့အတွက်လည်း ခန့်အပ်မှုပေးလျက်ရှိပါသည်။ ထို့အပြင် အဖွဲ့အစည်း၏ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုအတွင်း ဟိုတယ်လုပ်ငန်းရှင်ကိုယ်စားလှယ်များလည်း ဖိတ်ဆောင်ရွက်နေသည့်အတွက် နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အား ခန့်အပ်မှုကြိုတင်ပြဿနာများနှင့်ပတ်သက်မှုများကို လျှင်မြန်စွာ ဆောင်ရွက်နိုင်ခြင်းကြောင့်နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အားအလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းအတွက်လည်း မိတ်ဆက်မှုနှင့်အခြေအနေအရသည့် အဖွဲ့အစည်းဖြစ်လာစေရန် မျှော်မှန်းလျက်ရှိပါသည်။

နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်အားခန့်အပ်မှုနှင့်ဆက်သွယ်မှုကိုကူညီပြန်လဲရန် ဆောင်ရွက်မှုများ

ပြည်ပတက္ကသိုလ်များ၊ ဧကရာဇ်တရားဝင်ဟိုတယ်လုပ်ငန်းရှင်များနှင့် အနာဂတ်ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ခြင်းဖြင့် နှစ်ဦးနှစ်ဖက်လုံး၏ လိုအပ်ချက်များနှင့်ကိုက်ညီသည့် ဖျိတ်ဆက်မှုများကို လုပ်ဆောင်ပေးလျက် ရှိခြင်းသည် အောင်မြင်မှု၏အဓိက အချက်ဖြစ်သည်။ နောက်ပိုင်းတွင် နိုင်ငံခြားသားလွန်မီအားအရင်းအမြစ်ဖွယ်ကောင်းမှုကိုအဖွဲ့အစည်းတစ်ခုတည်းနှင့် ဂရုမူ သင်ကြားသည့်နေရာကို တိုးမြှင့်ခြင်းဖြင့် "ဟိုတယ်လုပ်ငန်းဖွယ်ကောင်းမှု" တွင်နည်းပညာလေ့လာရသည့်တန်းသားကို စီမံဆောင်ရွက်သည့် ကြိုကြိုရေးအဖွဲ့အစည်းထဲသို့ လျှောက်လွှာတင်ရန် စီစဉ်လျက်ရှိပါသည်။ ထို့အပြင် ဂျပန်နိုင်ငံအတွင်းရှိ ဂျပန်ဘာသာစကားဧကရာဇ်များနှင့် ဖျိတ်ဆက်မှုကိုလည်း ပိုမိုနိုင်ငံအောင်မြင်လျက် ပိုမိုများပြားသော လွန်မီအားအရင်းအမြစ်နှင့် ဖျိတ်ဆက်မှုကိုတိုးမြှင့်ရန်စီစဉ်လျက်ရှိပါသည်။

တည်ထောင်သည့်နှစ်	၂၀၀၈ ခုနှစ်
ဝန်ထမ်းဦးရေ	အဖွဲ့ဝင်ကုမ္ပဏီ ၁၁ ခု (ကုမ္ပဏီတွင်းရှိ နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက် - ယခင် ၄ နှစ်အတွင်း နိုင်ငံခြားသားအလုပ်သင် ၁၀၀၀ နီးပါးကို ခန့်အပ်ခဲ့ပါသည်) (၂၀၁၅ ခုနှစ် ဖေဖော်ဝါရီလ လက်ရှိ) (အဓိကနိုင်ငံသားများ) ထိုင်ဝမ်၊ အင်ဒိုနီးရှား၊ ဗီယက်နမ်၊ ကာကူစတန် = သင်ကြားမှုနှင့်ခန့်အပ်မှုအားလုံးလည်းဖြစ်
အဓိကလုပ်ငန်းအမျိုးအစား	ပြည်ပတက္ကသိုလ်မှအလုပ်သင်များအားလက်ခံခြင်း၊ နိုင်ငံခြားလွန်မီအားအရင်းအမြစ်သင်ကြားရေး
URL	http://hokkaido-jinzai.com/
ကိုယ်စားလှယ်	 ဓာတ်ပုံဘယ်ဘက် - ကိုယ်စားလှယ်ခန့်အပ်မှု Minoru Nakajima/中島 実 (အထွေထွေတရားဝင်အဖွဲ့အစည်း Overseas Manpower Development Organization Foundation ကိုယ်စားလှယ်ခန့်အပ်မှု) ဓာတ်ပုံညာဘက် - တည်ဆောက်သူကိုယ်စားလှယ် Kiyomasa Hamano/浜野 清正 (Manselaku Hotels Co., Ltd. အမှုဆောင်ခန့်အပ်မှု)

ဧကရာဇ်သို့ပြန်သွားမည် ➡



ပိုင်နယ်အစိုးရ၊ ခရီးသွားလုပ်ငန်း စောင့်ကြည့်ရေး၊ အစိုးရ၊ ခရီးသွားလုပ်ငန်း လွှဲပြောင်းအဖွဲ့အစည်း (၂၀၁၂) / တည်ရှိဆောင်ရွက်သည့် အလုပ်အကိုင်၊ အဖွဲ့အစည်း၊ နိုင်ငံခြားသားတစ်ယောက်

2) 株式会社滝の湯ホテル

図表 2- 27 事例集（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

Home > Case Studies > Connecting with the community and striving for the acceptance and utilization of international personnel

Connecting with the community and striving for the acceptance and utilization of international personnel

Takinoyu Hotel Inc. (City of Tendo, Yamagata)

Procedure

Support in coming to Japan

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Assessment to managerial positions

International Personnel Employment/Utilization

Globalizing to handle increasing inbound business

We have been accepting interns from overseas universities since 2007 thanks to introductions from other businesses in the industry. To the present, we have accepted about 35 people almost every year. While globalizing together with the increase in inbound business, we began doing this as a management decision to handle the future shortage of human resources.

Currently, an international staff member from Korea, who was once an intern, heads our General Affairs Department. She also acts as a trusted advisor to the interns coming to Japan each year and to the younger Japanese staff. She has grown into an indispensable member of the team and is also in charge of coordinating the various tasks in accepting foreign personnel and creates the necessary documents.



International staff member (standing) energetically working with Japanese employee

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Contribution to improving the skills of younger Japanese staff

Interns who have been accepted work together with younger Japanese staff working here for about three to five years. As they work in various tasks, such as duties at the front desk, working in the restaurant, and interacting with guests around the hotel, they learn about Japanese culture and manners, and we work hard to have them return home as fans of Japan and the region in which we are located.

Younger Japanese staff take a guidance role, mindfully instructing international personnel, which leads to improvements in their own professional skills. They are also influenced by the favor of the international personnel, and this leads to active communication among them, such as exchanges of opinions on how to give guidance, letting us anticipate a higher level of growth.



Younger Japanese staff working with an intern (to the right)

The Results of Our Efforts and Views of the Future

Proactively accepting international personnel in an aim to strengthen our future management base

Our currently retained international personnel and the acceptance of interns correlate with the strengthening of professional skills and active communication among our Japanese staff, and so we believe accepting international personnel has a relationship to the strengthening of our future management base.

Moving forward, we plan to hire mainly Myanmar personnel—about one a year with Engineer/Specialist in Humanities/International Services status of residence and about two a year with the Specified Skilled Worker status—and hope to make an active approach to overseas universities and other institutions.

Acceptance and training of international personnel in the community

In 2017, seven Japanese inns in the Tendo Hot Spring area, including us, invested in and established Tendo Onsen DMC Inc., which creates community-based tourism packages among other products. In November of 2019, we enlisted the company as a Registered Support Organization in view of the demand in recent years for international personnel. As local Japanese inns come together in regions where there are low human resources, we will proactively push the acceptance of international Specified Skilled Workers and personnel with other such qualifications while also working to create an environment in which they can work comfortably.

Established	1958
Number of employees	107 [Of which are international personnel: 1] (As of December 2019) [Main nationalities] Korean *Myanmar (1 Specified Skilled Worker as of fiscal 2020)
Main business	Japanese inn management
Website	https://www.yokan-senzen.com/
Representative	 President and CEO Atsushi Yamaguchi/山口 敦史
Facility	 

Back

Japan Tourism Agency
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Copyright © All rights reserved by the director of the Japan Tourism Agency (Tourism Human Resource Policy Office) / the Council for Specified Skilled Workers in the Accommodation Industry

107

图表 2- 28 事例集（中国語（簡体字））

住宿技能人才门户网站



主页面 > 事例集 > 为实现外国人的接收和利用开展地区合作

为实现外国人的接收和利用开展地区合作

株式会社龙之滨酒店（山形县天童市）

白藤子校

总务援助

居住与生活援助

内部环境改善

发挥与地区

任命管理岗位

外国人才的招募及利用现状

推动员工国际化应对海外旅客增加

经同业人士介绍，本酒店自2007年开始接收海外大学实习生。基本每年招收，迄今为止共接收了35人。该决策基于经营判断，旨在应对海外旅客增加带来的全球化，解决未来的人力资源短缺。目前，总务课主任由来自韩国的前外国实习生担任。除了为每年的赴日实习生和年轻日本员工提供专业咨询外，该员工还负责外国人接收的各项准备及文件制作等，业已成为了不可或缺的人才。



在管理岗位上辛勤工作的外国人才（照片后方）和日本员工

促进人才发挥与培育的措施

助力年轻日本员工提升工作技能

接收的实习生将与从业3-5年的年轻员工结对工作。从事前台、餐厅、馆内顾客接待等各类业务，同时学习日本的文化礼仪。培养实习生对日本和本地区的感情并助其学成归国，是本店店的努力方向。年轻日本员工负责提供指导，通过悉心指导外国人才，其自身的业务技能也得以提升。另外，外国人才的认真态度还能给予其启发，通过教学内容相关的意见交流来提升其沟通能力，实现进一步成长。



年轻日本员工指导实习生（图右）

措施效果与未来前景

积极接收外国人才以强化未来经营基础

我们相信，通过业已确立的外国人才和实习生接收制度，日本员工的工作技能将得到强化，沟通交流和进一步提升。未来的经营基础也会因为外国人才的引进而更加牢固。今后，本店将主要着眼于缅甸的外国人才，积极联络海外大学等机构，争取每年招聘“技术・人文・国际业务”在留资格者1名、“特定技能”在留资格者2名。

地区携手促进外国人才接收和培育

2017年，由7家天童温泉旅馆出资的“（株）DMC天童温泉”成立，着手落地式旅游产品的开发。鉴于近年对于外国人才的需求，2019年11月，该公司还注册成为了登录支援机关。在缺乏人力资源的本地区，本旅馆将共同努力，积极接收特定技能等的外国人才，创造出外国人才能够舒适工作的环境。

设立年	1958年
从业人数	107名 【其中外国人才：1名】 （截至2019年12月） 【主要国家与地区】 韩国 ※缅甸（2020年起招收特定技能1名）
主要业务内容	日式旅馆经营
网址	https://www.takinoya.com/
代表者	 董事长兼总经理 Atsushi Yamaguchi/山口 教史
设施	 

返回

观光厅
Japan Tourism Agency

Copyright © All rights reserved by 观光厅 和歌山（观光人才政策） / 酒店联盟网络株式会社国际分会

108

図表 2- 29 事例集（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú

TRANG CHỦ

Tổng hợp ví dụ

Hướng đến mục tiêu hợp tác trong khu vực để tiếp nhận và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

ngân hộ

Hướng đến mục tiêu hợp tác trong khu vực để tiếp nhận và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Các loại thực lực

Hỗ trợ khi hạn đến Nhật Bản

Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt

Cải thiện môi trường nội bộ công ty

Hoạt động, đào tạo

Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Lập kế hoạch toàn cầu hóa để đáp ứng sự gia tăng lượng khách nước ngoài đến Nhật Bản

Nhờ sự giới thiệu của các đơn vị cùng ngành, chúng tôi đã bắt đầu tiếp nhận sinh viên thực tập từ các trường đại học ở nước ngoài từ năm 2007. Cho đến nay, chúng tôi đã tiếp nhận tổng cộng 35 người, hầu như năm nào cũng nhận thêm. Kết quả này là dựa trên phân đoàn kinh doanh, gồm có lập kế hoạch toàn cầu hóa do sự gia tăng lượng khách nước ngoài đến Nhật Bản và ứng phó với tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực trong tương lai. Các nhân viên nước ngoài đến từ Hàn Quốc từng là sinh viên thực tập hiện đang giữ chức vụ trưởng ban Tổng vụ. Họ cũng là những nhà cổ vấn đáng tin cậy cho các sinh viên thực tập đến Nhật Bản hằng năm và đội ngũ nhân viên trẻ Nhật Bản. Ngoài ra, các nhân viên này còn phụ trách soạn thảo tài liệu hoặc sắp xếp công việc trong tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài, phát triển với vai trò là nhân lực không thể thiếu.



Nhân viên Nhật Bản và nhân viên nước ngoài (phía trong) đang cố gắng trong vai trò quản lý

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

Góp phần nâng cao kỹ năng làm việc của nhân viên trẻ Nhật Bản

Các sinh viên thực tập được nhận vào sẽ làm việc theo cặp với nhân viên trẻ có kinh nghiệm làm việc từ 3-5 năm. Chúng tôi đang cố gắng để sinh viên tìm hiểu về văn hóa và suy tắc ứng xử của Nhật Bản từ tham gia vào các công việc khác nhau, như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ chăm sóc khách hàng tại các cơ sở liên lạc, v.v. ... sau khi về nước vẫn yêu thích nước Nhật và khu vực này. Đội ngũ nhân viên trẻ Nhật Bản luôn sẵn sàng hướng dẫn cho các sinh viên thực tập. Hoạt động hướng dẫn cần thận cho các nhân viên nước ngoài cũng sẽ giúp họ tự nâng cao kỹ năng nghiệp vụ của bản thân. Ngoài ra, đội ngũ nhân viên trẻ này cũng được truyền cảm hứng từ thái độ làm việc nghiêm túc của nhân viên nước ngoài, từ đó tăng cường sự giao tiếp như trao đổi ý kiến, v.v. ... về nội dung hướng dẫn, có thể kỳ vọng sẽ phát triển hơn nữa.



Nhân viên trẻ Nhật Bản hướng dẫn cho sinh viên thực tập (bên phải)

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

Tích cực tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài để củng cố nền tảng quản lý trong tương lai

Việc tiếp nhận sinh viên thực tập hay nguồn nhân lực nước ngoài đã hoạt động ổn định cũng góp phần nâng cao kỹ năng làm việc và tăng cường sự giao tiếp của nhân viên Nhật Bản. Từ đó, chúng tôi tin rằng hoạt động tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài có liên quan đến việc củng cố nền tảng quản lý trong tương lai. Trong tương lai, chúng tôi muốn hướng đến mục tiêu tuyển dụng khoảng 1 người/năm với tư cách lưu trú "Kỹ thuật/Kiến thức nhân văn/Nghệ thuật quốc tế" và khoảng 2 người/năm với tư cách lưu trú "Kỹ năng đặc định" chủ yếu là nhân lực nước ngoài tại Myanmar, cũng như muốn tích cực làm việc với các trường đại học ở nước ngoài, v.v. ...

Tiếp nhận cùng với đào tạo và phát triển nguồn nhân lực nước ngoài nỗ lực làm việc trong khu vực

Năm 2017, chúng tôi đã đầu tư vào 7 lý quán của Tendo Onsen để thành lập "Công ty DMC Tendo Onsen Co Ltd.", tạo ra các gói du lịch tự chọn, v.v. ... Vào tháng 11/2019, chúng tôi đã xem xét nhu cầu nguồn nhân lực nước ngoài trong những năm gần đây và đăng ký làm cơ quan hỗ trợ đăng ký. Trong khu vực khan hiếm nguồn nhân lực này, các lý quán trong khu vực sẽ hợp tác với nhau để tích cực thúc đẩy việc tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài, mà tiêu biểu là nguồn nhân lực nước ngoài có kỹ năng đặc định, đồng thời cũng thúc đẩy việc cải thiện môi trường để nhân viên nước ngoài có thể làm việc thoải mái.

Năm thành lập	Năm 1958
Số nhân viên	107 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 1 người (Tính đến tháng 12/2019) Quốc tịch chủ yếu Hàn Quốc *Myanmar (1 người có kỹ năng đặc định từ năm 2020)
Lĩnh vực kinh doanh chính	Quản lý lý quán
URL	https://www.tekonyou.com/ 
Người đại diện	 Giám đốc đại diện pháp luật Atsushi Yamaguchi/山口 英史
Cơ sở	 

Quay lại

観光庁

Agency for Tourism Agency

Trần bố bản quyền thuộc về Hội đồng cổ vấn (Chính sách nhân lực ngành du lịch) và Hội đồng kế hoạch chuyển đổi về lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản

109

図表 2- 30 事例集（ミャンマー語）

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

[illegible]

မနိနေကျအဖြစ်ကြိုးစားလုပ်ကိုင်နေသော
နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း (ဓာတ်ပုံနောက်ကျော
နှင့်ဂျပန်လူမျိုးဝန်ထမ်း

လှုပ်ရှားဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

၂။ ကျွန်ုပ်တို့လူငယ်တို့သည် အလုပ်အကိုင်များ ရှာဖွေရန် ကူညီခြင်း

[illegible]

အလုပ်သစ် (ဓာတ်ပုံညွှာတက်) အားလမ်းပြ
သင်ကြားပေးသည့် ဂျပန်လူငယ်ဝန်ထမ်း

ကြိုးပမ်းဆောင်ရွက်မှုရလဒ်နှင့်အနာဂတ်အလားအလာများ

အနာဂတ်တွင်စီမံခန့်ခွဲမှုအခြေခံပိုမိုအားကောင်းလာစေရန်အတွက် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း

လက်ရှိလုပ်ဆောင်နေသောလူမှုစီးပွားဝန်ကြီးဌာနဝန်ထမ်းများနှင့် အလုပ်သင်အားအဖွဲ့အစည်းများရှိ ဂျပန်လူမျိုးဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ငန်းစနစ်တွင်တိုက်ရိုက်ပေးမြှင့် ဖော်သွင်းပြောဆို တိုက်ရိုက်ပေးမြှင့်လည်း နှစ်စဉ်ဆောင်ရွက်နေကြခြင်း နှင့်မြန်မာနိုင်ငံအတွင်းရှိ နိုင်ငံခြားဆိုင်ရာဆက်သွယ်ရေး နှင့်အထူးသတင်းစာဆိုင်ရာများအကြောင်း ပိုမိုသိရှိလာသောလမ်းစဉ်တွင်ပေးသွင်းပါသည်။ နောက်ဆုံးတွင် နိုင်ငံခြားဆိုင်ရာဆက်သွယ်ရေးဆိုင်ရာဆက်သွယ်မှု နည်းလမ်းများ၊ လူသားအချက်အလက်များနှင့် စီးပွားဖြစ်အချက်အလက်များကို ပိုမိုသွင်း ခံနိုင်စွမ်း ခံနိုင်စွမ်း၊ အလုပ်ရရှိမှု၊ ကျင့်သုံး ယဉ်ကျေး ဖြစ်နေစေရန်စီစဉ်လျက်ရှိပါသည်။ နှစ်စဉ် နိုင်ငံခြားဆိုင်ရာ ဝင်ရောက်မှုစနစ်ဖြင့်ပြည်ပရှိ တက္ကသိုလ်များနှင့်လည်း အတူတူလုပ်ဆောင်လျက်ရှိပါသည်။

ဒေသအတွင်းလုပ်ကိုင်နေသောနိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်း

၂၀၁၁ ခုနှစ်တွင်တိုင်းရင်းနေထိုင်မှုဦးရေကိုခန့်မှန်းခဲ့သည့်စာတမ်းမှာ "Tendo Osen DMC Inc." ကိုတင်သောကြောင့် သေဆုံးသူတို့မှာမူမိမိတို့လုပ်လျက်ရှိသည့် ၂၀၁၁ ခုနှစ် နိုင်ငံတော်တွင် အချိန်မရှိသေးကြောင်း ပြောဆိုခဲ့သည့် နိုင်ငံပြုခွင့်လက်ခံအစီအစဉ်အတွင်း လိုက်နာမှုကိုမကြိုတင်ဘဲ လုပ်သားအဆက်အသွယ်ဖြင့် မှတ်တင်သဖြင့် အခတ်အခြေ မှတ်တင်ထားခဲ့ပါသည်။ လူ့အခွင့်အရေးအစီအစဉ် ညှိနှိုင်းသော အချိန်မရှိသောကြောင့် သေဆုံးသူတို့သည် သေဆုံးသည့်စာတမ်းမရှိသဖြင့် အလုပ်ကွပ်ကဲမှုနှင့်ပတ်သက်၍ နိုင်ငံပြုခွင့်လက်ခံအစီအစဉ်အတွင်း မှတ်တင်ခဲ့ကြသော်လည်း နိုင်ငံပြုခွင့်လက်ခံအစီအစဉ်အတွင်း မှတ်တင်ခဲ့သော နိုင်ငံပြုခွင့်လက်ခံအစီအစဉ်ဖြင့် လုပ်ဆောင်ကာ နိုင်ငံပြုခွင့်လက်ခံအစီအစဉ်အတွင်း အလုပ်လုပ်ရန်လွယ်ကူသည် အလုပ်လုပ်ရန်လွယ်ကူမှုကို နိုင်ငံပြုခွင့်လက်ခံအစီအစဉ်ဖြင့် မှတ်တင်လုပ်ဆောင်လျက်ရှိပါသည်။

တည်ထောင်သူချုပ်စီမံ	ဝဠာဗုဒ္ဓ ခုနစ်
ဝန်ထမ်းဦးရေ	၁၀၇ ဦး (ကုမ္ပဏီတွင်းရှိ နိုင်ငံခြားသားကုန်ထမ်း - ၁ ဦး) (၂၀၁၉ ခုနှစ် ဒီဇင်ဘာလ လက်ရှိ) (အစိတ်ကိုင်သားများ) ကိုရိုယား * ငြိမ်ဝေ (၂၀၂၁ ခုနှစ်မှစ၍ အသုတေ့ဆွဲကိုင်ရည်ရှိသော ၁ ဦး)
အဓိကလုပ်ငန်း အမျိုးအမည်	တည်ရှိခိုင်ခံ့မိမိခံ့မို့မှု
URL	https://www.takinoya.com/ 
ကိုယ်စားလှယ်	 ယမဂူအာတီရှီကော Atsushi Yamaguchi/山口 敦史
အဆောင်အယူ	 

နောက်သို့ပြန်သွားမည်

3) 藤田観光株式会社

図表 2- 31 事例集（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

Home > Case Studies > A founding spirit anyone can adopt and culturally-Japanese hospitality given in eloquent Japanese

A founding spirit anyone can adopt and culturally-Japanese hospitality given in eloquent Japanese

Fujita Kanko Inc. (Bunkyo-ku, Tokyo)

ProceduresSupport in coming to JapanResidential/living supportWork environment developmentAdvancement/trainingAccession to managerial positions

International Personnel Employment/Utilization

Hiring and utilization in accommodation and cleaning fields as well as establishment of Japanese proficiency levels required in duties

We began the employment of international individuals with regular positions featuring promotion prospects in our cleaning field around the 1990s and in our accommodation field from the early 2000s. In the beginning, when there was a shortage of manpower in the cleaning field and as the demands of inbound business grew, we entertained a variety of ideas before increasing the number of hirings not only of Japanese staff but those from abroad to meet the needs of our guests.

We view the cleaning field as an opportunity for staff to study Japanese as they work, and thus have not made proficiency a requirement in being hired there. However, as there is direct contact with guests in the accommodation field, proficiency in Japanese is a primary condition for being employed in such a position, and so we have established Japanese proficiency levels required for these duties.

In the cleaning field, we have international contract employees interpret for part-time employees of the same nationality and improve efficiency by managing employees of the same nationality by floor.

International staff member serving diners at the hotel Japanese restaurant Origami Asakusa

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Sharing our founding spirit's vision in multiple languages, offering career development equal to Japanese personnel, and holding carefully planned exchanges and support with the Diversity Forum and social gatherings by nationality

In the aim of creating a common vision among our staff, we have compiled our "Employee Understanding", which describes Fujita Kanko Inc.'s corporate culture and founding spirit, and basic work-related matters into a manual, translated it into English and Chinese, and offer it without distinction to both international and Japanese personnel so they may carry on our founding spirit.

Similarly, we assign international personnel as full-time employees parallel to their Japanese counterparts with the hope of all employees serving guests in eloquent Japanese.

In regard to living support, we introduce hospitals where personnel can use their native language. And from a mental health perspective, we hold social gatherings for staff of the same nationality as well as the biyearly, company-wide Diversity Forum, where we give presentations on and share the allure of the various staff members' countries in forum style in an effort to continually deepen mutual understanding.

International staff member in action

The Results of Our Efforts and Views of the Future

Truly fulfilling education and employment systems

We have set up a system deploying Human Resource Development Leader (HRDL) educational trainers so that international personnel can train other international personnel. In the future, we plan on further increasing the number of HRDLs in addition to putting training courses and content from multilingual texts to video.

On a different note, we would like to think more flexibly in regard to the needs of current personnel who must return home by placing them in positions, perhaps managerial, there. The current general manager of Hotel Gracery Seoul was originally hired as a part-time employee at Washington Hotel in the Kansai area. After becoming a contract employee, the hard worker decided to leave the hotel to work back home, and was then recruited to become Hotel Gracery Seoul's general manager. We wish to further promote the success of our personnel by flexibly working with their desires for career transitions and to return home as in this example.

Established	1955
Number of employees	1,700 [Of which are international personnel: 61] (As of January 2020) [Main nationalities] 280 (tourism business) 20% full-time employees, 45% contract employees, 35% part-time employees (holders of Engineer/Specialist in Humanities/International Services status [70%], holders of permanent resident status [11%], international students [5.3%]) Chinese (24%), Nepalese (18%), Korean (17%), and Taiwanese (12%)
Main business	Hotel, Japanese inn, and restaurant management
Website	https://fujita-kaniko.com/
Representative	 Representative Director Yoshihiro Ise/伊勢 重弘
Facility	

Back

Japan Tourism Agency
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Copyright © All rights reserved by the Director of the Japan Tourism Agency (Tourism Human Resource Policy Office) / the Council for Specified Skilled Workers in the Accommodation Industry

111

图表 2- 32 事例集（中国語（简体字））

住宿技能人才门户网站

● 主页面 > 事例集 > 传承创业精神，展现优美日语，奉献日式款待

藤田观光株式会社（东京都文京区）

日语手册

员工援助

居住与生活指南

内部研修实务

发挥与特长

任命管理岗位

外国人才的招募及利用现状

住宿和清扫领域分开招聘，促进人才发挥，并根据业务内容设定相应的日语能力要求

清扫领域于1990年代开始雇用外籍人士，住宿领域则从2000年初开始在综合岗位雇用外籍人士。最初只是出于清扫领域的劳动力短缺，但随着海外游客需求增加，公司听取日本人在内的多方意见，为应对客户需求而增加了招聘。

日语能力并非清扫领域雇用员工的必要条件，能否让员工自学工作中，公司尚在研判其可行性。另一方面，住宿领域与顾客直接接触，招聘的首要条件便是日语能力，根据业务内容，公司设定了相应的日语水平要求。

另外，在清扫领域，合同员工会为同国籍的兼职及临时雇员提供日语服务，各楼层按国籍分租管理，以便提高工作效率。



外国人才正在名为“和食 折纸 浅草”的清真餐厅服务顾客

促进人才发挥与培育的措施

提供多语言版本的创业精神，分享海内外人才见识，促进职业目标统一，并通过多元论坛和各国人士的交流互动进行细致的互动与支持

公司已将体现企业文化和创业精神的“员工心得”及其他基本事项编辑成册，翻译成了英语、汉语等多种语言。目的在于让海内外人才打破隔阂，继承公司的创业精神，建立起共同的愿景。

同样，正式员工的任用也不与日本国内人才作区分，期待人人都能以优美的日语提供优质服务。

作为生活援助的一环，公司会向员工介绍提供日语服务的医院。另外，从维持心理健康的角度出发，除举行同国籍员工的交流会之外，公司还坚持每两年举办一次多元化论坛，以这种形式介绍和分享各国的魅力，让员工相互加深了解。



活跃在职场的外国人才

措施效果与未来前景

进一步完善教育和雇佣体系

公司向善制度，设置教育培训师（HRDL（Human Resource Development Leader）），让外国员工能够亲自参与培训外国员工。今后，我们计划进一步增加其数量，并以视频展现培训内容和多语种文本的内容。

另一方面，为满足已录用员工的回国需求，公司也有意采取更为灵活的人才和管理岗位任用政策。例如，现任格拉斯哥酒店总经理原为关西的华雷斯酒店兼职工人，成为合同工后，因有意回国工作而离职，其后又被猎头看中，这才成为格拉斯哥酒店的总经理。因此，对于此类多样化的职业转换和回国需求，我们将灵活应对，进一步推动人才发挥能力。

设立年	1955年
从业人数	1,700名 【其中外国人才：61名】 （截至2020年1月） 【主要国家与地区】 280名（观光业）： 正式员工占20%、合同员工占45%、兼职雇员占35%（技术・人文知识・国际业务（70%）、永住居民（11%）、留学生（5.3%）） 中国大陆（24%）、尼泊尔（18%）、韩国（17%）、台湾地区（12%）
主要业务内容	酒店业、日式旅馆业、餐饮业
网址	https://fujita-kanko.com/cn/
代表者	 董事长 Yoshihiro Ise/伊势 宣弘
设施	

返回

观光厅

Copyright © All rights reserved by 观光厅 参事官（观光人才政策） / 酒店业及旅馆业技能振兴会

図表 2- 33 事例集（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú



● TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ > Mọi người đều mang trong mình tinh thần sáng lập, khả năng nổi tiếng Nhật lưu loát và tinh thần Omotenashi của văn hóa Nhật Bản

Mọi người đều mang trong mình tinh thần sáng lập, khả năng nói tiếng Nhật lưu loát và tinh thần Omotenashi của văn hóa Nhật Bản

Công ty Fujita Kanko Inc. (quận Bunkyo, Tokyo)

Các loại thủ tục

Hỗ trợ khi bạn đến Nhật Bản

Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt

Các thông tin trường nội bộ công ty

Hoạt động, đào tạo

Sở nhiệm chức vụ quản lý

Tinh hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Tuyển dụng và hoạt động trong cả lĩnh vực dịch vụ lưu trú và lĩnh vực dịch vụ vệ sinh, thiết lập tiêu chuẩn yêu cầu về năng lực tiếng Nhật tùy theo nội dung công việc

Chúng tôi bắt đầu tuyển dụng người nước ngoài cho vị trí tổng vụ trong lĩnh vực dịch vụ vệ sinh từ khoảng những năm 1990, trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú từ đầu những năm 2000. Ban đầu là xuất phát từ tình trạng thiếu hụt lao động trong lĩnh vực dịch vụ vệ sinh, nhưng khi nhu cầu lượng khách nước ngoài đến Nhật Bản gia tăng, chúng tôi phải tăng cường tuyển dụng nhân lực không chỉ là người Nhật theo sự biến động để có thể vừa lắng nghe nhiều ý kiến đóng góp vừa đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Trong lĩnh vực dịch vụ vệ sinh, năng lực tiếng Nhật không phải là điều kiện bắt buộc để tuyển dụng, tuy nhiên, chúng tôi vẫn mong muốn nhân viên có thể vừa làm vừa học thêm. Trái lại, nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú sẽ tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, do đó, điều kiện đầu tiên để tuyển dụng là ứng viên có thể sử dụng tiếng Nhật và trình độ tiếng Nhật yêu cầu được quy định tùy theo nội dung công việc.

Ngoài ra, trong lĩnh vực dịch vụ vệ sinh, chúng tôi cũng đang lập kế hoạch để nâng cao hiệu quả bằng cách để nhân viên hợp đồng phiên dịch cho nhân viên làm thêm hay làm bán thời gian cùng quốc tịch, thực hiện quản lý tổng hợp quốc tịch cho mỗi tầng, v.v...



Nhân viên nước ngoài đang phục vụ khách hàng tại nhà hàng halal "Japanese Restaurant ORIGAMI Asakusa"

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

Chia sẻ tầm nhìn về tinh thần sáng lập bằng nhiều ngôn ngữ và xây dựng sự nghiệp cùng với nguồn nhân lực trong nước, hỗ trợ và giao lưu chỉ tiết như diễn đàn đa dạng hóa hoặc giao lưu đa quốc gia, v.v...

Chúng tôi đang thực hiện tiêu chuẩn hóa các điều mục cơ bản hay "Nguyên tắc cho nhân viên" thể hiện văn hóa doanh nghiệp và tinh thần sáng lập của công ty chúng tôi, được dịch đa ngôn ngữ sang tiếng Anh, tiếng Trung, lập kế hoạch xây dựng tầm nhìn chung với tư cách là người đảm nhận trong trách nhiệm thừa kế tinh thần sáng lập không có sự phân biệt giữa nguồn nhân lực nước ngoài và nguồn nhân lực trong nước. Tương tự như vậy, chúng tôi đang hướng đến bổ nhiệm nhân viên chính thức không phân biệt với nguồn nhân lực trong nước, mọi người đều có thể đón tiếp khách hàng bằng khả năng nói tiếng Nhật lưu loát.



Nguồn nhân lực nước ngoài nâng đỡ

Trong hỗ trợ sinh hoạt, chúng tôi sẽ giới thiệu những bệnh viện mà nhân viên có thể giao tiếp bằng tiếng mẹ đẻ. Từ quan điểm chăm sóc sức khỏe tinh thần, bên cạnh những buổi giao lưu giữa các nhân viên cùng quốc tịch, chúng tôi còn tổ chức diễn đàn đa dạng hóa toàn công ty hai năm một lần, trình bày và chia sẻ đã giới thiệu về sức hấp dẫn của mỗi quốc gia theo hình thức diễn đàn và không ngừng nỗ lực nhằm làm sâu sắc thêm sự hiểu biết lẫn nhau.

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

Hoàn thiện hệ thống giáo dục và hệ thống tuyển dụng hơn nữa

Chúng tôi đang sắp xếp người đào tạo giảng dạy (HRDL (Human Resource Development Leader)) và chuẩn bị chế độ mà chính nhân viên nước ngoài sẽ thực hiện đào tạo cho nhân viên nước ngoài. Trong tương lai, bên cạnh việc tăng số lượng nhân viên này, chúng tôi cũng sẽ xem xét việc trực quan hóa nội dung khi giảng dạy tạo ra các bài viết đã được dịch ra nhiều ngôn ngữ. Mặt khác, chúng tôi muốn có sự nghỉ ngơi mà hơn về việc bổ nhiệm nhân sự và bổ nhiệm chức vụ quản lý phù hợp với nhu cầu và nước của nhân viên đã được tuyển dụng. Tổng giám đốc hiện tại của Khách sạn Hotel Gracery Seoul tổng là nhân viên làm việc tại Khách sạn Washington Hotel ở Kansas trong đợt tuyển dụng nhân viên bán thời gian. Sau đó, ông trở thành nhân viên hợp đồng, với dự định muốn làm việc tại quê nhà, ông đã tạm thời rời khỏi công ty một thời gian sau ông vào làm công việc tìm kiếm ứng viên tài giỏi và trở thành Tổng giám đốc của Khách sạn Hotel Gracery Seoul. Chúng tôi muốn đổi ứng linh hoạt với nguyện vọng và nước và chuyển đổi nghề nghiệp đa dạng như vậy, đồng thời thúc đẩy các hoạt động của nguồn nhân lực.

Năm thành lập	Năm 1955
Số nhân viên	1,700 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 61 người (Tính đến tháng 01/2020) Quốc tịch chủ yếu 280 người (kinh doanh du lịch) 20% nhân viên chính thức, 45% nhân viên hợp đồng, 35% nhân viên bán thời gian, làm thêm (Kỹ thuật, tin tức nhân viên, nghiệp vụ quốc tế (70%), người vĩnh trú (11%), du học sinh (5 3%)) Trung Quốc (24%), Nepal (18%), Hàn Quốc (17%), Đài Loan (12%)
Lĩnh vực kinh doanh chính	Kinh doanh khách sạn, kinh doanh lễ cưới, kinh doanh cửa hàng ăn uống
URL	https://www.fujita.kanko.co.jp/ 
Người đại diện	 Dai dien phap luật Yoshihiro Ise/伊勢 宣弘
Cơ sở	

Quay lại 



Tài liệu bản quyền thuộc về Hiệp hội cổ vấn (Chính sách nhân lực ngành du lịch) và Hội đồng N nâng chuyển biết về lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch NHẬT BẢN

ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလွှဲပြောင်းအသုံးပြုခြင်းမဟုတ်ဘဲ

[● HOME](#)
[ပြန်စုံစာ](#)
[မည်သူ့မည်သည့်ဘက်ကပြန်လွှဲပြောင်းတာလဲဆိုတာမသိရဘဲ လုပ်သောသူနဲ့ လုပ်သောသူနဲ့ ပူးတွဲသင့်သောအချက်အလက်](#)

Fujita Kanko Inc. (Tokyo 冨田 邦興 株式会社)

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

လှုပ်ရှားဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

ကြိုးပမ်းဆောင်ရွက်မှုရလဒ်နှင့်အနာဂတ်အလားအလာများ

[illegible]

4) 株式会社ホテル小柳

図表 2- 35 事例集（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

Home > Case Studies > Resolving the shortage of human resources by utilizing foreign personnel in the area

Resolving the shortage of human resources by utilizing foreign personnel in the area

Hotel Oyanagi (Town of Tagami-machi, Niigata)

Procedures

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

International Personnel Employment/Utilization

Proactively hiring international students as part-time employees to combat the region's aging population and shortage of human resources

A chronic shortage of manpower had been persisting since about 2015, which led us to recruit for part-time employees at the local university. After receiving applications from international students, we began employing them as international personnel. It started at first with the employment of just a few part-timers, but through word of mouth, we gradually started receiving applications from more students and began accepting interns from overseas universities as well as those wishing to come on a working holiday as a way to gather more helping hands.

In 2019, we hired one Vietnamese Specified Skilled Worker who is now working mainly as a server. We hope to attain further employment results by word of mouth within groups of the same nationality and make it easier to create a base of employees so we can go on actively employing workers of specific nationalities.



An international staff member working in customer service

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Living environment support with help from other organizations and company initiatives to understand multiple cultures

We receive thorough assistance, including help with the mental health of our international staff, from the Vietnamese staff of Registered Support Organizations as they listen to our staff's daily concerns and other issues they are unable to convey to us.

As for support with the residential needs of our international personnel, we provide part of a house with a kitchen and Wi-Fi access as a company dormitory. In regard to the work environment, we went in believing that our way of thinking about international personnel would be an important factor in working together, but still were nervous at first about whether it would work out with these employees and whether there would be clashes. However, as is common in the Japanese inn industry, we have many female staff who have been with us for a long time, and they now look after the international personnel like their own children, guiding and teaching them, and are always within earshot for advice. In addition, as an idea from the employees, we take such initiatives as a Vietnamese cooking class to motivate staff to recognize each other's culture. Moving forward, we hope to continue these kinds of in-house exchange events and create an even more inviting environment for international personnel.

The Results of Our Efforts and Views of the Future

Creating an environment for even more expansive employment

Taking in international personnel is entirely possible for small- to mid-scale accommodation and Japanese inn businesses, but an essential aspect of this is to not think of the personnel simply as "manpower". If even one person in the organization or the actual employer thinks this way, it just won't work. International personnel are just as tactful as Japanese staff, if not more, and provide fastidious service while thinking on their feet. It is essential to change the organization's way of thinking to one which considers international personnel as equal to Japanese personnel if it wants to further accelerate the employment of international personnel.

Furthermore, it is of the utmost importance for us to team up with Japanese language schools and have them deepen understanding with Specified Skilled Worker status among those international language students before they return home. We hope to increase overseas Specified Skilled Worker testing sites, and in the end, create a means for those living overseas to find employment with us.

Established	1912
Number of employees	90 [Of which are international personnel: 1] (As of January 2020) [Main nationalities] Vietnamese (Specified Skilled Worker)
Main business	Japanese inn management
Website	https://www.oyanagi.co.jp/jg_en/
Representative	 President and CEO Takayoshi Nozawa/野澤 隆典
Facility	

Back

Japan Tourism Agency

Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Copyright © All rights reserved by the director of the Japan Tourism Agency (Tourism Human Resource Policy Office) / the Council for Specified Skilled Workers in the Accommodation Industry

115

图表 2- 36 事例集（中国語（简体字））

住宿技能人才门户网站

 主页 >  事例集 >  采取措施利用本地外国人才，解决人力资源短缺

采取措施利用本地外国人才，解决人力资源短缺

株式会社酒店小柳（新潟县田上町）

背景介绍

居住与生活环境

内部环境改善

发挥与培育

外国人才的招募及利用现状

积极招募留学生兼职，针对解决地区老龄化和人力资源短缺问题

2015年起，本公司出现了持续的劳动力短缺，在本地大学招聘兼职时收到了留学生的申请，从此便开始雇用外国人才。起初只是招聘极少数数的兼职员工，后通过口碑相传，越来越多的学生前来应聘。为了更积极地展开雇佣，公司开始招收海外大学实习生和打工度假人士。

2019年，公司聘请了1名越南籍特定技能人才，主要从事服务工作。这样既可以通过口碑宣传进一步促进同乡就业，又能够轻松建立起雇用者的社群基础。今后，我们仍将积极推进此类小范围雇用。



在顾客服务部门工作的外国人才

促进人才发挥与培育的措施

携手其他组织，改善生活环境，采取措施促进公司内部多元文化理解

登录支援机关驻有越南工作人员，因此，在日常现场这块不便信託的部分，我方员工能够得到包括心理疏导等的周到支持。此外，公司还给予外国人才的住房援助，提供独栋房屋的部分作为宿舍，居住空间内附带厨房，备有Wi-Fi环境。

另外，在创建公司内部环境方面，公司最考虑到了作为接收方的态度重要性，但在刚开始时，作为雇主仍存在不安，担心能否与外国人才相处和睦，是否会发生冲突等等。所幸日式旅馆业出于长年传统，拥有大量长期任职的女性员工，在她们母亲般的照顾下，外国人才不仅得到了指导和教育，还多了近在咫尺的恳谈对象。此外，为调动起大家学习各自文化的积极性，公司还接受员工提议，开办了越南菜教室。今后，我们还将继续举办这样的内部交流活动，以创建一个更好的外国人才接收环境。

措施效果与未来前景

改善环境，进一步扩大就业

中小型住宿和日式旅馆业者同样可以接收外国人才，其关键在于，不要把外来人员单纯地视为“劳动力”。一旦存在刻板思维的雇主或员工，事情就不可能进展顺利。外国人才能够不输日本人，有的甚至更优秀，足以提供周到细致的服务并成长为中坚力量。为了进一步促进外国人才就业，雇主必须改变观念，平等对待来自日本国内外的人才，这一点相当重要。

此外，公司还计划与日语学校合作，鼓励日语留学生回国前加深对特定技能资格的理解，同时增加海外考点，最终目标旨在为居住海外人士的就业创造环境。

设立年	1912年
从业人数	90名 【其中外国人才：1名】 （截至2020年1月） 【主要国家与地区】 越南/特定技能
主要业务内容	日式旅馆业
网址	https://www.qyanagi.co.jp/dg_ch/
代表者	 董事长兼总经理 Takayoshi Nozawa/野澤 博英
设施	 

返回

观光厅

Japan Tourism Agency

Copyright © All rights reserved by 观光厅 参事官（观光人才政策）/ 酒店服务领域特定技能协会

116

図表 2- 37 事例集（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú

TRANG CHỦ

Tổng hợp ví dụ

Nỗ lực giải quyết tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực bằng cách sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài trong khu vực

English

Nỗ lực giải quyết tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực bằng cách sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài trong khu vực

Công ty cổ phần Hotel Oyanagi (Thị trấn Tagami, tỉnh Niigata)

Các loại thủ tục

Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt

Cải thiện môi trường nội bộ công ty

Hoạt động, đào tạo

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Tích cực tuyển dụng du học sinh làm thêm để giải quyết tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực và giải hòa dân số của khu vực

Khi chúng tôi phải tuyển dụng công việc làm thêm tại các trường đại học ở địa phương do tình trạng thiếu hụt lao động kinh niên liên tục diễn ra từ khoảng năm 2015, thì đã có một số đơn ứng tuyển từ các du học sinh gửi đến, từ đó chúng tôi bắt đầu tuyển dụng nhân lực nước ngoài. Ban đầu, chúng tôi bắt đầu từ việc tuyển dụng một vài công việc bên thời gian, nhưng qua truyền miệng, dần dần có nhiều sinh viên ứng tuyển hơn. Để hoạt động tiếp nhận tích cực hơn, chúng tôi cũng bắt đầu tiếp nhận làm việc trong kì nghỉ và thực tập tại các trường đại học ở nước ngoài.

Năm 2019, chúng tôi đã tuyển dụng 1 nhân viên Việt Nam thuộc kỹ năng đặc định, chủ yếu làm công việc phục vụ bàn. Từ việc có thể đạt được hiệu quả xác tiến tuyển dụng cao hơn thông qua hình thức tuyển miệng trong những người công quốc tịch và để đảm bảo nền tảng cho công đồng người tuyển dụng, trong tương lai, chúng tôi muốn thúc đẩy hoạt động tuyển dụng tích cực cũng như thu hẹp phạm vi quốc tịch.



Nhân viên nước ngoài tham gia vào bộ phận dịch vụ khách hàng

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

Hỗ trợ môi trường sống với sự hợp tác của các cơ quan khác và nỗ lực tìm hiểu sự đa văn hóa trong công ty

Vì cơ quan hỗ trợ đang kỳ có nhân viên Việt Nam nên các bạn sẽ nhận được sự hỗ trợ đầy đủ, bao gồm cả chăm sóc sức khỏe tinh thần, về những vấn đề khó nói, như những lo lắng trong cuộc sống thường ngày, v.v...

Với mục đích hỗ trợ chỗ ở cho nhân viên nước ngoài, chúng tôi cung cấp một phần trong khu nhà biệt lập để làm ký túc xá công ty, cải thiện không gian sống có nhà bếp và có cả Wi-Fi.

Mặt khác, chúng tôi có suy nghĩ rằng nhận thức của phía tiếp nhận nhân sự cũng rất quan trọng đối với môi trường nội bộ công ty, nhưng ban đầu, với tư cách là người sử dụng lao động, chúng tôi đã lo lắng làm việc với nhân viên nước ngoài có thuần lị hay không, có phải sinh mẫu thuẫn hay không, v.v... Tuy nhiên, chỉ có ngành kinh doanh lữ quán là có nhiều nhân viên nữ tìm việc lâu năm, họ theo sát, hướng dẫn, đào tạo cho các nhân viên nước ngoài như người mẹ, từ vẫn như một người thân quen. Ngoài ra, từ các đề xuất của nhân viên, đồng lực để các nhân viên hiểu và văn hóa lẫn nhau, chúng tôi cũng đang thực hiện các nỗ lực như tổ chức các lớp học nấu ăn món Việt Nam, v.v... Trong tương lai, chúng tôi muốn tiếp tục tổ chức các sự kiện giao lưu trong công ty như thế này và tạo môi trường tốt hơn để tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài.

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

Cải thiện môi trường để mở rộng tuyển dụng hơn nữa

Ngay cả những doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú, kinh doanh lữ quán có quy mô vừa và nhỏ đều có thể tiếp nhận. Quan điểm khi tiếp nhận là không xem nhân viên nước ngoài như nguồn nhân lực nước ngoài mà chỉ là "lực lượng lao động". Nếu có bất kỳ ai trong số người sử dụng lao động hay người có suy nghĩ như thế này, kết quả sẽ không như mong muốn. Nguồn nhân lực nước ngoài phản ứng nhạy bén giống như hoặc hơn người Nhật, thực hiện các dịch vụ chu đáo và luôn sẵn sàng bắt tay vào công việc. Để đẩy mạnh hoạt động tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài, điều quan trọng nữa là bên người sử dụng lao động cần phải thay đổi tư duy bằng cách đối xử công bằng với nhân viên nước ngoài như với nhân viên trong nước.

Bên cạnh điều quan trọng là hợp tác với các trường Nhật ngữ, khuyến khích các du học sinh ngành ngôn ngữ tìm hiểu kỹ hơn về tư cách kỹ năng đặc định trước khi về nước, chúng tôi còn muốn tăng địa điểm thi tuyển ở nước ngoài, và cuối cùng là đẩy mạnh công tác cải thiện môi trường để tuyển dụng người sinh sống ở nước ngoài.

Năm thành lập	Năm 1912
Số nhân viên	90 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 1 người (Tính đến tháng 01/2020) Quốc tịch chủ yếu Việt Nam/Kỹ năng đặc định
Lĩnh vực kinh doanh chính	Kinh doanh lữ quán
URL	http://www.oyanagi.co.jp/
Người đại diện	 Giám đốc đại diện pháp luật Takayoshi Nozawa/野澤 隆義
Cơ sở	

Quay lại

観光庁

Japan Tourism Agency

Tra cứu bản quyền thuộc về Hiệp đồng cổ vấn (Chính sách nhân lực ngành du lịch) và Hiệp đồng kỹ năng chuyên biệt về lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch NHẬT BẢN

117

図表 2- 38 事例集（ミャンマー語）

ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလူမှုစီးပွားအချင်းအမြစ်ပေါ်တယ်လ်

HOME > ပြန်လှည့် > နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်မှုမှတစ်ဆင့် ဒေသခံဝန်ထမ်း ဖန်တီးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှု

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်မှုမှတစ်ဆင့် ဒေသခံဝန်ထမ်း ဖန်တီးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှု

Hotel Oyanagi (Niigata ခရိုင် Tagami မြို့)

လုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်မှု

အိမ်ရာနှင့်အခြားနေထိုင်မှုဆိုင်ရာ

လုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်မှုအခြေခံအဆင့်မြှင့်တင်ခြင်း

လုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်မှုနှင့်အခြားအခြေခံအဆင့်မြှင့်တင်ခြင်း

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

ဒေသခံဝန်ထမ်းကြီးရယ်အိမ်ရာများမှာလူမှုစီးပွားနှင့်ဝန်ထမ်းဖန်တီးမှု လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှု ပညာစတင်သင်ကြားပေးသော အချိန်ကိုင်ခန့်ထားမှုအားခန့်အပ်ခြင်း

၂၀၁၇ ခုနှစ်လောက်မှစ၍ ကာလကြာရှည်စွာ ဝန်ထမ်းဖန်တီးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ကိုဖြစ်ပေါ်နေသောကြောင့် ဒေသခံတစ်ဦးချင်းမှာမူ အချိန်ကိုင်ခန့်ထားမှုနှင့်အညီ ပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုများ လျော့နည်းလာခဲ့ပြီး နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းခန့်အပ်မှုကိုကောင်းမွန်ပါသည်။ အချိန်ကိုင်ခန့်ထားမှုနှင့်အညီ ဝန်ထမ်းအချင်းချင်းအသုံးပြုမှုကိုကောင်းမွန်စေလိုသည်။ တဖြည်းဖြည်းကောင်းမွန်လာကြပြီး နည်းပညာအခြေခံအဆင့်မြှင့်တင်မှုများ လျော့နည်းလာခဲ့သော အခါတွင်လည်း နောက်ဆုံးအဆင့်မြှင့်တင်မှုကို ပြည့်စုံစွာလုပ်ဆောင်မှုများ အလုပ်သင်မှုနှင့် အသက်မွေးအလုပ်လုပ်မှုနှင့်အညီ လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

၂၀၁၇ ခုနှစ်တွင်အလုပ်လုပ်မှုနှင့်အညီ ပညာဖြင့် စီမံကိန်းလုပ်ငန်းစဉ် ၁ နှစ်အတွက် စာချုပ်ရရှိခဲ့သော အခါတွင် လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုနှင့် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအချင်းချင်းအသုံးပြုမှုကို အလုပ်သင်မှုနှင့်အညီ လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ အလုပ်သင်မှုနှင့်အညီ လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ အလုပ်သင်မှုနှင့်အညီ လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ အလုပ်သင်မှုနှင့်အညီ လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။



ဝန်ထမ်းစုစည်းလုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်မှုဆောင်ရွက်နေသော နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း

လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုနှင့်အခြေခံအဆင့်မြှင့်တင်မှုအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

အခြေခံအဆင့်မြှင့်တင်မှုများနှင့်အညီ ဒေသခံဝန်ထမ်းအား နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ ယင်းကဏ္ဍများအောက်တွင် နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများနှင့်အညီ ဒေသခံဝန်ထမ်းအား နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ ယင်းကဏ္ဍများအောက်တွင် နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများနှင့်အညီ ဒေသခံဝန်ထမ်းအား နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ ယင်းကဏ္ဍများအောက်တွင် နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

လုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများနှင့်အညီ ဒေသခံဝန်ထမ်းအား နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ ယင်းကဏ္ဍများအောက်တွင် နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

ကြိုပေးဆောင်ရွက်မှုလုပ်ငန်းနှင့်အဆက်အသွယ်များ

အလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းကိုလုပ်ဆောင်ခြင်းနှင့်အဆက်အသွယ်များ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

အသေးစား အလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းကိုလုပ်ဆောင်ခြင်းနှင့်အဆက်အသွယ်များ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ ယင်းကဏ္ဍများအောက်တွင် နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

အလုပ်ခန့်အပ်ခြင်းကိုလုပ်ဆောင်ခြင်းနှင့်အဆက်အသွယ်များ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ ယင်းကဏ္ဍများအောက်တွင် နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

တည်ထောင်သူနှင့်	၁၉၉၂ ခုနှစ်
ဝန်ထမ်းဦးရေ	၉၁ ဦး (လူမှုစီးပွားနှင့် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း - ၁ ဦး) (၂၀၂၀ ခုနှစ် နေရာချိန်းစာရင်း) (အိမ်ထောင်ရေးဌာန) စီမံကိန်းနှင့်အခြားအခြေခံအဆင့်မြှင့်တင်မှု
အိတ်စပိုင်ဆိုင်မှု အမျိုးမျိုးအမျိုးမျိုး	တည်ထောင်သူနှင့်
URL	https://www.oyanagi.co.jp/
ဟိုတယ်အမည်	 အမှတ်စဉ် ၁၀၀ Takayoshi Nozawa/田沼 達義
အဆောက်အအုံ	 

နောက်ဆုံးဖြတ်ချက်များ



နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်မှုနှင့်အဆက်အသွယ်များ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။ ယင်းကဏ္ဍများအောက်တွင် နေထိုင်မှုပတ်ဝန်းကျင်ကိုပညာစတင်သင်ကြားပေးမှုလုပ်ငန်းစဉ်ဆောင်ရွက်မှုများ ပြုလုပ်ခဲ့ပါသည်။

5) 株式会社戸田家

図表 2- 39 事例集（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

Home > Case Studies > Creating a comfortable work environment for all, full of benefits

Creating a comfortable work environment for all, full of benefits

Todaya Co., Ltd. (City of Toba City, Mie)

ProceduresResidential/living supportWork environment developmentAdvancement/trainingAscension to managerial positions

International Personnel Employment/Utilization

Relieving the crisis of shortages in manpower by actively hiring international personnel

The shortage of manpower in the tourism industry, and especially among regional accommodation facilities, is acknowledged as a remarkable problem. We have seen a decrease in the ability to secure even local personnel, and each year for the past 20 or more, we have propelled our active retention of personnel by hiring technical intern trainees, interns, and temp workers from personnel dispatching companies. We have also been hiring those with Engineer/Specialist in Humanities/International Services status in recent years.

The City of Toba has both mountains and the ocean, and our human resources from Asia often comment on how it resembles scenes of the countries they hail from, garnering it favorable reviews as a low-stress place to work.



An international staff member

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Living in Toba and working in a fulfilling environment

We endeavor to create a comfortable work environment and secure not only human resources from abroad but in Japan too by, especially in recent years, staying conscious of having substantial benefits like a day care center and dormitories (single and family). During the employment interview, we are mindful of interviewees and offer assurance by showing them around the dormitories as well as hospitals, stores, preschools, higher schools, and other places.

Many worries come with working in a different country, so the Japanese staff share the responsibility of offering the appropriate support in listening to each employee's concerns, such as those with work duties and life in Japan, and helping them study for Japanese tests.



Inside a dormitory for single employees

The Results of Our Efforts and Views of the Future

Continuing on with the active hiring of international personnel

The members of Todaya aspire to be a professional group providing service that helps guests from Japan and abroad experience an enjoyable and fun trip. There is an impression that, compared to the Japanese staff, international personnel take a more positive attitude in conversing with guests, and we believe that when the Japanese staff see this, their own enthusiasm increases. Experience may be key in the accommodation industry, but we would like to actively hire new talent who will come to love Toba and enjoy serving our guests.

Teaming up with relevant organizations in hiring Specified Skilled Workers

Information related to Specified Skilled Workers still has not permeated into this region, but having been able to ascertain an outline of programs by the Japan Tourism Agency at its seminars, we feel certain we can go forward hiring international personnel. As we keep a firm grasp of information from the government, we will connect with other Toba businesses in the industry, personnel dispatching companies, and the like, and hope to take further measures to resolve the issue of insufficient manpower throughout this region.

Established	1830
Number of employees	230 [Of which are international personnel: 25] (As of January 2019) [Main nationalities] Thai, Mongolian, Chinese, Korean, and Vietnamese
Main business	Japanese Inn management
Website	https://www.todaya.co.jp/
Representative	 President and CEO Junzaburo Terada/寺田 隼三郎
Facility	 

Back

 Japan Tourism Agency
Ministry of Economy, Trade and Industry

Copyright © All rights reserved by the director of the Japan Tourism Agency (Tourism Human Resource Policy Office) / the Council for Specified Skilled Workers in the Accommodation Industry.

119

图表 2- 40 事例集（中国語（简体字））

住宿技能人才门户网站

● 主页面 > 事例集 > 提高福利待遇，为所有人创造舒适工作环境

提高福利待遇，为所有人创造舒适工作环境

株式会社户田家（三重县鸟羽市）

生涯手册

居住与生活服务

内部体验等

发现与教育

任命管理职位

外国人才的招募及利用现状

出于劳动力短缺的危机感，积极招聘外国人才

我们对于旅游业，特别是地方住宿业的劳动力短缺有着深刻认知。面对本地人才无法保障的现实，20多年来，公司每年都会招聘技能实习生，提供实习岗位，通过人才派遣公司雇用临时员工等，以此来确保人才供应。近年，我们还聘请持有“技术・人文・国际业务签证”的人士。

部分亚洲地区的外国人才曾表示，鸟羽市有山有海，风光与本国类似，工作环境压力小，评价甚高。



图为外国人才

促进人才发挥与培育的措施

鸟羽市丰富的生活和工作环境

为保障外国人才等劳动力资源，公司一直在努力营造舒适的工作环境，提供全方位的福利。近八年来，日托中心和宿舍（单身或家庭）之类更是一应俱全。在招聘面试时，我们将带您实地参观宿舍、医院、商店、托儿所、学校等，以便您放心。

另外，在国外工作时会有很多后顾之忧，日籍工作人员将倾听每个人的心声，提供适当的支持，包括对工作和日常生活的建议、协助日语考试的学习等。



图为单身宿舍

措施效果与未来前景

持续积极使用外国人才

作为户田家的一员，我希望公司能够成为一个专业的服务团队，帮助海内外旅客实现“喜悦快乐之旅”。与日本员工相比，外国员工更愿意以积极的态度与顾客交流，这一点给人以深刻的印象。我认为，也许就是这种正面影响，才使得日本员工对前端的积极性相应得到了提升。住宿业界的经验虽很重要，我们仍希望积极招募那些热爱鸟羽市、热爱服务业的人士。

与相关组织开展合作，雇用具有特定技能的外国人才

我们深切体会到，特定技能外国人才的相关资讯在地方上的认知程度远远不够，本公司也是通过观光厅的研讨会确认了制度概况，才得以推进人才招聘问题的研讨。在充分掌握政府信息的同时，本公司有意携手鸟羽市向仁人才派遣公司，为解决整个地区的劳动力短缺问题贡献自己的力量。

设立年	1830年
从业人数	230名 【其中外国人才：25名】 （截至2019年1月） 【主要国家与地区】 泰国、蒙古、中国大陆、韩国、越南
主要业务内容	日式旅馆经营
网址	https://www.todaya.co.jp/
代表者	 董事长兼总经理 Junzaburo Terada/寺田 遵三郎
设施	 

返回

図表 2- 41 事例集（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú

TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ > Tạo môi trường mà mọi người có thể làm việc thoải mái với đầy đủ các phúc lợi

Tạo môi trường mà mọi người có thể làm việc thoải mái với đầy đủ các phúc lợi

Cổng ty Todaya Co., Ltd. (thành phố Toba, tỉnh Mie)

Các loại thuê trọHỗ trợ chỗ ở và sinh hoạtCải thiện môi trường nội bộ công tyHoạt động, đào tạoBổ nhiệm chức vụ quản lý

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài do nhận thấy nguy cơ thiếu hụt lao động

Chúng tôi nhận thấy tình trạng thiếu hụt lao động trong ngành du lịch, đặc biệt là ở các cơ sở lưu trú địa phương rất đáng chú ý. Trước tình hình này cả nguồn nhân lực ở địa phương cũng không thể đảm bảo, hơn 20 năm qua, mỗi năm chúng tôi đều tích cực đẩy mạnh việc đảm bảo nguồn nhân lực như tuyển dụng thực tập sinh kỹ năng hay sinh viên thực tập, nhân viên phải có thông qua doanh nghiệp phải có nhân sự. Trong những năm gần đây, chúng tôi cũng đang tuyển dụng người có "Visa kỹ thuật" (Kiến thức nhân văn Nghiệp vụ Quốc tế).

Chúng tôi thường nghe nhiều nhân viên nước ngoài ở khu vực châu Á nói rằng thành phố Toba có cả núi và biển, rất giống với phong cảnh quê hương của họ, và họ còn đưa ra những lời nhận xét tích cực về môi trường làm việc ít căng thẳng.



Hình ảnh nhân viên nước ngoài

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

Hoàn thiện môi trường để nhân viên có thể sống và làm việc tại thành phố Toba

Để đảm bảo nguồn nhân lực, chủ không ngừng cải thiện môi trường nước ngoài, đặc biệt là trong những năm gần đây, chúng tôi luôn quan tâm đến việc hoàn thiện chế độ phúc lợi, đầu tiên phải kể đến nhà trẻ và kỹ túc xá (độc thân gia đình) và nỗ lực tạo ra một môi trường làm việc thoải mái. Khi phỏng vấn tuyển dụng, chúng tôi sẽ đi cùng để hướng dẫn về kỹ túc xá, bệnh viện, cửa hàng, trường mầm non hay trường học, v.v. ... để giúp ứng viên cảm thấy yên lòng.

Có lẽ bạn sẽ có nhiều điều lo lắng khi làm việc ở đất nước xa lạ, các nhân viên Nhật Bản sẽ lắng nghe câu chuyện của từng người cũng như chia sẻ, hỗ trợ phù hợp như trao đổi về những vướng mắc trong công việc và cuộc sống, hỗ trợ học tập khi tham gia kỹ thuật tiếng Nhật, v.v. ...



Hình ảnh kỹ túc, nhà dành cho người đơn thân

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

Tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài trong tương lai

Là một thành viên của Todaya, chúng tôi muốn trở thành tập thể chuyên nghiệp trong lĩnh vực dịch vụ "giúp bạn tận hưởng một chuyến đi tuyệt vời" cho cả khách hàng trong và ngoài Nhật Bản. So với nhân viên Nhật Bản, các nhân viên nước ngoài tạo ấn tượng tốt hơn khi sẵn lòng trò chuyện với khách hàng, và chúng tôi nghĩ rằng khi nhìn thấy điều đó, thái độ tích cực trong dịch vụ khách hàng của nhân viên Nhật Bản cũng dần được cải thiện. Có kinh nghiệm về ngành dịch vụ lưu trú cũng là điều quan trọng, tuy nhiên, trong tương lai, chúng tôi sẽ tích cực tuyển dụng các ứng viên yêu thích thành phố Toba cũng như những người yêu thích công việc tiếp đãi khách hàng bằng cả tâm lòng.

Hợp tác với các tổ chức liên quan để tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài có kỹ năng đặc định

Thông tin liên quan đến nguồn nhân lực nước ngoài có kỹ năng đặc định vẫn chưa phổ biến đến các địa phương, chúng tôi cảm thấy có thể tiến hành cần nhắc đến việc tuyển dụng bằng việc xác nhận khái quát chế độ thông qua lời thảo của Tổng cục Du lịch Nhật Bản. Chúng tôi vừa nắm bắt đầy đủ thông tin trong nước, vừa hợp tác với doanh nghiệp phải có nhân sự và doanh nghiệp cùng ngành trong thành phố Toba, v.v. ... đồng thời cũng muốn tự khắc phục tình trạng thiếu lao động đang là vấn đề của toàn khu vực.

Năm thành lập	Năm 1930		
Số nhân viên	230 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 26 người (Tính đến tháng 01/2019) Quốc tịch chủ yếu Thái Lan, Mông Cổ, Trung Quốc, Hàn Quốc, Việt Nam		
Lĩnh vực kinh doanh chính	Điều hành lữ quán		
URL	https://www.todaya.co.jp/		
Người đại diện		Giám đốc đại diện pháp luật Junzaburo Terada 寺田 遵三郎	
Cơ sở	 		

Quay lại

観光庁
Japan Tourism Agency

Trên bộ bản quyền thuộc về Hội đồng cổ vấn (Chính sách nhân lực ngoại địa) và Hội đồng kỹ năng chuyên biệt về lĩnh vực tạo ra bộ du lịch thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản.

図表 2- 42 事例集（ミャンマー語）

လူမှုဖူလုံရေးကိုလုပ်ဆောင်ပေးပြီး မည်သူ့မဆိုအလုပ်လုပ်ကိုင်ရ လွယ်ကူသည့်ပတ်ဝန်းကျင်ကို ဖန်တီးခြင်း

Todaya Co., Ltd. (Mie ခရိုင် Toba မြို့)

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

ဝန်ထမ်းမလုံလောက်မှုဖြစ်ပွားနေသောအကွပ်အတည်းမှ နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း

A photograph showing two women in traditional Japanese attire (one in a yellow kimono, the other in a light blue one) sitting on the floor, preparing food on a low table. They are surrounded by various dishes and ingredients, including what appears to be a large red bowl and several smaller plates. The setting is a traditional Japanese room with tatami flooring and a low wooden cabinet in the background.

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများ

အာရှဒေသရှိနိုင်ငံမြားသားဝင်္ကံတမ်းများမှ Tobis မြို့သည်တောင်စော့ ပင်လယ်စော့ပါရှိသောကြောင့် မိခင်နိုင်ငံအစွမ်းသုံး
အနေအထားနှင့်တူသည်ဟုပြောဆိုကြပြီး ခံစိတ်မိန်းမများမရှိသော အလုပ်ခွင်ပတ်ဝန်းကျင်အနေဖြင့်အာမည်ကြီးလွှတ်ရှိသည်။

လှုပ်ရှားဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

၂ Tobas မြို့တွင်နေထိုင်ရင်း၊ အလုပ်လုပ်ရင်းဖြင့် ခံစားရရှိနိုင်သောပတ်ဝန်းကျင်၏ ကြွယ်ဝမှု

A photograph of a bedroom interior. A bed with a patterned coverlet is visible on the left. A large window with a metal security grille is in the center, looking out onto a green landscape. An air conditioner is mounted on the wall above the window.

တစ်ယောက်ချင်းအဆောင်ပုံစံ

ကြိုးပမ်းဆောင်ရွက်မှုရလဒ်နှင့်အနာဂတ်အလားအလာများ

နောက်ပိုင်းတွင်လည်းနိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း

[illegible]

အထူးကျွမ်းကျင်နည်းပညာ နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းကိုခန့်အပ်ရန်အတွက် သက်ဆိုင်ရာအဖွဲ့အစည်းများနှင့်မျှတစွာဆက်သွယ်ခြင်း

[illegible]

တည်ဆောက်သူဦးစီး	၁၉၃၃ ခုနှစ်
ဝန်ထမ်းဦးရေ	၂၃၀ ဦး (ကုမ္ပဏီတွင်းရှိ နိုင်ငံခြားဆောင်ရွက်သူ - ၂၅ ဦး) (၂၃၀ နှစ် နှစ်ပတ်လည် လက်ရှိ) (အဓိကနိုင်ငံသားများ) တိုင်း၊ ဖွဲ့စည်း တာဝန်၊ တွဲဖက်ထား စီမံကိန်း
အဓိကလုပ်ငန်း အမျိုးအစား	တည်ဆောက်ရေးလုပ်ငန်းအားလုံးဆောင်ရွက်ခြင်း
URL	https://www.todaya.co.jp/ 
တိုင်းစာရင်း	 အမှုဆောင်ချုပ်ကဲတာ Junzaburo Terada/寺田 隼三郎
အဆောက်အအုံ	 

နောက်သို့ပြန်သွားမည် ➡



ပျဉ်းနွဲ့အားလုံးကို ခေါ်သွားလုပ်ရန်၊ အေဘွဲ့ပိုင်း အဆိုဝင်ပိုင်း (ခေါ်သွားလုပ်ရန်၊ လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ် မူဝါဒ) / တည်ရှိနေဆဲပိုင်းပေါ် အထူးသွေးကြွေး အဖွဲ့အစည်းမှ ပိုမိုဆိုးရွားလာသည်။

6) 株式会社グリーンズ

図表 2- 43 事例集 (英語)

Skilled Accommodation Worker Portal

Home > Case Studies > Actively hiring international personnel with our nation-wide hotel brand

Actively hiring international personnel with our nation-wide hotel brand

Greens Co., Ltd. (City of Yokkachi, Mie)

Procedures

Recruitment/living support

Work environment development

Advancement/training

Accession to managerial positions

International Personnel Employment/Utilization

The rise of inbound business as a chance to actively hire international personnel

With an increase in inbound business, we wholeheartedly began hiring international personnel and since 2019, have been employing international staff members at all of our hotels. We currently hire mainly international personnel from Asia in light of the nationalities of foreign guests using our facilities.

We are actively developing our recruitment activities by visiting Japanese language schools all over as Greens operates at locations across the country. As such, we check during the employment interview which area the interviewee would like to work in. Some wish to work where others from their home country are, and we make an effort to accommodate them so they may work with a sense of ease.

An international staff member working at the front desk

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Working with managers to provide training and advancement

International personnel mainly work at the front desk. Those with outstanding Japanese skills and experience also have the opportunity to get involved with project planning at our headquarters.

Some international personnel have a hard time living and working in Japan, so the on-site managers who were involved in hiring them sit down with each staff member to grasp how they are doing. Based on this information, the headquarters and branch hotel come together to support the staff member after considering their personality, views, and strengths and weaknesses, and provide them with training and chances to succeed.

On-site managers also in charge of hiring

The Results of Our Efforts and Views of the Future

Striving for a hotel with managers of an international background in the future

One way a hotel is evaluated has to do with the hospitality they show their guests. The hospitality shown to guests by our international personnel is evaluated as strong, and contributes to improving the hospitality from our Japanese staff.

There is no doubt that our international personnel will be key figures in supporting our hotels in the future, so we advance in the hiring these resources more proactively. Currently, our international personnel work mainly at the front desk, but as they advance in their careers, we consider offering positions as international personnel trainers, recruiters, and more. We are also moving forward with personnel training aimed at advancement to hotel manager or a managerial position at the headquarters in addition to acclimating our company environment.

Working with an eye toward hiring international Specified Skilled Workers

Greens is moving forward with preparations to hold study meetings and other events to learn about the Specified Skilled Worker system so that we can hire international personnel with that status of residence. Also, through Japan Tourism Agency seminars, we are building a network with Japanese language schools and feel it has become easier to approach potential international personnel.

The dining sector of our hotels has recently been experiencing more of a demand for International personnel, so as we incorporate the thoughts of those currently working for us, we work hard at PR efforts like presenting information which illustrates their activeness so we can heighten interest in our company.

Established	1964
Number of employees	2,215 [Of which are international personnel: 16] (As of the end of 2019) [Main nationalities] Chinese, Korean, Myanmarese, Nepalese, and Filipino
Main business	Management of Comfort Hotels and Greens Hotels
Website	https://www.kk-greens.jp/
Representative	 President and CEO Takaya Muraki / 村木 尊晃
Facility	 

Back

图表 2- 44 事例集（中国語（簡体字））

住宿技能人才门户网站

主页面

事例集

利用遍布全日本的酒店品牌积极雇用外国人才

返回

前往与生涯咨询

内部环境信息

发挥与培育

任命管理岗位

外国人才的招募及利用现状

抓住海外旅客增加这一契机，积极雇用外国人才

随着海外旅客增加，公司正式开始了外国人才雇用。2019年起，各酒店均已聘请外籍员工。目前，鉴于酒店用户群的需求，公司招收的外国人才以亚洲国家为主。

公司经营酒店遍及日本全国，我们访问各个地区的日语学校，积极推进人才招募。招聘面试时会确认个人意愿的勤务地点，方便来自同乡的员工在同一酒店工作，保证其安心工作。



从事前台工作的外国人才

促进人才发挥与培育的措施

携手酒店经理，为人才培育和发挥提供场所

外国人才主要负责前台业务，拥有出色日语能力与经验的人士还有机会参与总公司的企划工作。

外国人才在日本工作生活，难免会有烦恼，这可以预见。兼管招聘的现场经理会分别与外籍员工面谈以了解情况。根据这些信息，总部会和工作现场展开合作，考虑员工的个性、思维方式和优缺点，提供人才培育和发挥的场所。



兼管招聘的现场经理

措施效果与未来前景

将来成为由外国人才担任管理人的酒店

服务是否宾至如归，是酒店的评判标准之一。外国人才将客热情，有助于提升日本员工的服务水平。

对本酒店而言，外国人才在将来会成为重要的支持力量，这是毫无疑问的。因此，我们会持续积极推进雇用外国人才。目前，外国人才的勤务岗位以前台为主。不过，随着其资历提升，公司也会考虑聘请外国人才出任培训师和招聘人员。此外，公司还会持续推进人才培养，改善内部环境，从而促进酒店经理和总部管理岗位的外国人才任用。

应用特定技能外国人才的相关应对措施

为了加深制度理解，方便雇用持“特定技能在留资格”的外国人才，公司正在推进内部学习会等准备工作。另外，通过观光厅举办的研讨会，我们构筑起了与日语学校间的联络网，获得了更多接触外国人才的机会。

近来，随着各酒店餐饮部门需求的高涨，公司计划重点开展宣传活动，展示外国人才积极参与工作的景象，同时也结合在日外国人才的想法，努力提高外界对我们的认知。

设立年	1964年
从业人数	2,215名 【其中外国人才：16名】 （截至2019年底） 【主要国家与地区】 中国大陆、韩国、缅甸、尼泊尔、菲律宾
主要业务内容	Comfort Hotel、Greens Hotel的经营
网址	https://www.kk-greens.jp/
代表者	 董事长兼总经理 Takeya Muraki/村木 建哉
设施	 

返回

Copyright © All rights reserved by 观光厅 参事官（观光人才政策）/ 酒店经营领域特定技能协会

124

図表 2- 45 事例集（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú

TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ > Tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài tại các thương hiệu khách sạn đang mở rộng trên toàn quốc

Tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài tại các thương hiệu khách sạn đang mở rộng trên toàn quốc

Công ty Greens Co.,Ltd. (thành phố Yokkaichi, tỉnh Mie)

Các loại thuê lực

Nỗ lực chủ ở và sinh hoạt

Cải thiện môi trường nội bộ công ty

Hoạt động, đào tạo

Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài trong thời điểm lượng khách nước ngoài đến Nhật Bản tăng lên

Nhân thời điểm lượng khách nước ngoài đến Nhật Bản gia tăng, chúng tôi chính thức bắt đầu tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài. Kể từ năm 2019, chúng tôi đã tuyển dụng nhân viên nước ngoài tại các khách sạn. Hiện tại, việc tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài từ các nước châu Á đang được chú trọng do tình hình người số đông dịch vụ khách sạn.

Vì trách nhiệm điều hành các khách sạn trên toàn quốc, chúng tôi đang triển khai các hoạt động tuyển dụng tích cực, chẳng hạn như đi đến các trường dạy tiếng Nhật khắp các địa phương, v.v... Chúng tôi sẽ xác nhận địa phương mà người ứng tuyển muốn làm việc khi phỏng vấn tuyển dụng. Có thể người ứng tuyển mong muốn được làm việc tại khách sạn có đồng hương làm việc ở đó, chúng tôi sẽ cân nhắc những điều này để giúp họ có thể yên tâm làm việc.



Nhân viên nước ngoài làm công việc lễ tân

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

Mang đến cơ hội được đào tạo và phát triển, hoạt động tích cực thông qua sự hợp tác với các nhà quản lý

Nguồn nhân lực nước ngoài chủ yếu được bổ trí vào vị trí lễ tân. Những người có năng lực tiếng Nhật và kinh nghiệm vượt trội sẽ có cơ hội được tham gia vào công việc lập kế hoạch tại trụ sở chính.

Các nhà quản lý ở nơi làm việc tham gia vào hoạt động tuyển dụng sẽ gặp gỡ trao đổi với từng người để có thể hiểu được hoàn cảnh của một số nhân viên nước ngoài gặp phải khó khăn khi sinh sống và làm việc tại Nhật Bản. Dựa trên những thông tin này, chúng tôi hợp tác với nhau tại trụ sở chính và tại nơi làm việc để hỗ trợ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực và tạo cơ hội để nhân viên nước ngoài hoạt động tích cực, có xem xét đến tính cách, cách suy nghĩ, điểm mạnh và điểm yếu của họ.



Người quản lý tại nơi làm việc cũng là người phụ trách tuyển dụng

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

Hướng đến mục tiêu trở thành khách sạn có nhân lực nước ngoài làm quản lý trong tương lai

Một trong những điểm được đánh giá cao của khách sạn đó là sự hiểu khách khi tiếp khách. Các nhân viên nước ngoài cũng có tinh thần hiếu khách rất cao, góp phần nâng cao lòng hiếu khách của nhân viên người Nhật.

Trong tương lai, chắc chắn rằng nhân viên nước ngoài sẽ là nguồn nhân lực quan trọng hỗ trợ cho khách sạn, và chúng tôi sẽ tiếp tục tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực này nhiều hơn. Hiện tại, tuy công việc lễ tân là chủ yếu, nhưng chúng tôi đang cân nhắc bổ nhiệm công việc phụ trách liên quan đến đào tạo và tuyển dụng, v.v... nguồn nhân lực nước ngoài sau khi họ đã thăng tiến sự nghiệp. Hơn nữa, chúng tôi cũng sẽ xúc tiến hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, cải thiện môi trường nội bộ công ty với ý định bổ nhiệm nhân viên nước ngoài làm quản lý khách sạn hoặc chức vụ quản lý tại trụ sở chính.

Các biện pháp tập trung vào tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài có kỹ năng đặc định

Chúng tôi đang xúc tiến việc chuẩn bị các buổi nghiên cứu nội bộ công ty, v.v... để hiểu rõ và chế độ, hướng tới mục tiêu tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài đã có "học cách lưu trú kỹ năng đặc định". Ngoài ra, thông qua các buổi hội thảo của Tổng cục Du lịch Nhật Bản, chúng tôi có thể xây dựng mạng lưới với các trường dạy tiếng Nhật, và nhận thấy việc tiếp cận nguồn nhân lực nước ngoài trở nên dễ dàng hơn bao giờ hết.

Gần đây, nhu cầu trong bộ phận nhà hàng và quầy thức uống của các khách sạn ngày càng tăng. Chúng tôi sẽ tập trung vào các hoạt động quảng bá để thu hút sự quan tâm của nguồn nhân lực nước ngoài đến công ty chúng tôi, như quảng bá hình ảnh hoạt động, v.v... đồng thời tiếp thu các ý tưởng của nguồn nhân lực nước ngoài đã tuyển dụng.

Năm thành lập	Năm 1964
Số nhân viên	2.215 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 16 người (Tính đến cuối năm 2019) Quốc tịch chủ yếu Trung Quốc, Hàn Quốc, Myanmar, Nepal, Philippines
Lĩnh vực kinh doanh chính	Điều hành Comfort Hotel, Greens Hotel
URL	https://www.kk-greens.jp/
Người đại diện	 Giám đốc đại diện pháp luật Takeya Muraki 村木 謙哉
Cơ sở	 

Quay lại <

Toàn bộ bản quyền thuộc về Hội đồng cố vấn (Chánh các nhân lực ngoại địa) và Hội đồng tư vấn chuyên biệt về lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản

125

図表 2- 46 事例集（ミャンマー語）



🏠 HOME > မြန်မာ့စွယ်စုံကျမ်း > တစ်နိုင်ငံလုံးတွင်ခွင့်လွှတ်ထားသောဟိုတယ်ချင်းရေတွင် နိုင်ငံခြားသားဝယ်ယူမှုအားနှုန်းအမြင့်ဆုံး

တစ်နိုင်ငံလုံးတွင်ဖွင့်လှစ်ထားသောဟိုတယ်ဘရန်းများတွင် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း

Greens Co., LTD. (Mie ခရိုင်၊ Yokkaichi (မြို့))

လုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်မှုများ

မိမိလူနာတို့နေထိုင်မှုဘေးကင်းမှုနှင့် လုပ်ငန်းခွင်အခြေအနေ

ထိန်းညှိပေးခြင်း လွှတ်တင်ဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုဖို့ဆောင်ခြင်း

အိမ်စန့်ခွဲရေးရာရာထူးသို့တိုးမြှင့်ခြင်း

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

■ ကျွန်ုပ်တို့နိုင်ငံသို့နိုင်ငံခြားသားစုစီးသွားများတိုးလာသောကြောင့် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း

၅၃။ နိုင်ငံသူနိုင်ငံခြားသားစီးပွားပျောက်လောသောကြောင့် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းမရှိအပ်ခြင်းကိုစတင်ကာ ၂၀၁၉ ခုနှစ်မှစ၍ ဟိုတယ်အဆိုးဆုံးတွင် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများကို မှီအပ်လျှက်ရှိသည်။ လက်ရှိတွင် ဟိုတယ်တည်ရှိသူတို့အနေဖြင့်အနေအရ အာရှဒေသရှိနိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများကို အမိကတား၍ မှီအပ်လျှက်ရှိသည်။

တန်နိုင်လုံထွက် ဟိုတယ်လုပ်ငန်းကိုမိမိအောင်ရွက်နေသည့်အတွက် ဒေသအသီးသီးရှိ ဂျပန်ဘာသာစာသင်ကျောင်းများသို့ သွားရောက်တက်ရောက် ဝင်ရောက်နေသည့်နေ့များကိုမှီ၍ ထွက်လျက်ရှိသည်။ အလုပ်အင်တာဗျူးတွင် အလုပ်လုပ်လိုသော ဒေသကို မေ့မြင်အတည်ပြုခြင်းများကိုပြုလုပ်ပါသည်။ နိုင်ငံတွင်သွားလျက်ရှိနေသောဟိုတယ်တွင် လုပ်ကိုင်လိုသူများရှိ၍ စိတ် အေးသက်သာသော အလုပ်လုပ်နိုင်စေရန်အတွက် ထည့်သွင်းနည်းစာရေးလျက်ရှိပါသည်။



ဧည့်ကြိုကောင်တာတွင်တာဝန်ထမ်းဆောင်
နေသည့်နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း

လှုပ်ရှားဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

မန်နေဂျာနှင့်ပူးပေါင်း၍ ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းနှင့် လွှတ်ချွေးမှုဆောင်ရွက်မည့်နေရာကိုထောက်ပံ့ပေးခြင်း

[illegible]

ဝန်ထမ်းမန်အပ်မှုကိုလည်းတာဝန်ယူထားသ
ည့်အလုပ်စွမ်းဆောင်ရည်

ကြိုးပမ်းဆောင်ရွက်မှုရလဒ်နှင့်အနာဂတ်အလားအလာများ

အနာဂတ်တွင်နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများမှ မန်နေဂျာအဖြစ်လုပ်ကိုင်နိုင်မည့်ဟိုတယ်ဖြစ်လာစေရန်

ဟိုတယ်ကိုအက်မြတ်ရာတွင် အဓိကရည်မှား နည်းသည်များကိုကြိုဆိုသည့် ဖော်ရွေပင်ဖြစ်သည်။ နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများသည် နဂါးမိလ္လာမြို့နယ်ဝန်ထမ်း၏ ဖော်ရွေမှုကို တိုးမြှင့်ပေးရတွင်လည်း ကူညီပေးလျက်ရှိသည်။

မနက်ပိုင်းတွင် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများသည် ကျွန်ုပ်တို့၏လိုက်သည့် အထောက်အပံ့ပေးမည့်အရေးကြီးသော လူမှုဆွယ်အားအရင်းအမြစ်များကို ယခုထက်ပို၍လုံခြုံစေသည့်သွားပါမည်။ လက်ရှိတွင် ချဉ်းကြပ်စေသည့်တာဝန်ရှိခြင်းကို အဓိကထား တာဝန်ပေးထားသော်လည်း အလုပ်အကိုင် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း သက်ကြွေးစေရမည့်အခွင့်အလမ်း အလုပ်အကိုင်စေရမည့်အခွင့်အလမ်း စသည့်အခြေခံ ရာထူးကိုရရှိမည့်သားလျက်ရှိသည်။ ထို့အပြင် စေရမည့်အခြေခံ ရာထူးကိုရှိခြင်းကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားထားသည့် လူမှုဆွယ်အားအရင်းအမြစ် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းခွင်အခြေခံအားလုံးကိုလည်း

အထူးကျွမ်းကျင်နည်းပညာနိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းခန့်အပ်ခြင်းကို ရွှေကြို|ဖျော်မှန်း၍ ဆောင်ရွက်ခြင်း

“အေးကွေးကိုင်ရည်၊ ပညာစာရုံကိုင်ခွင့်စီစဉ်” ကိုရုဂ္ဂိုဘေးသေချင်ငြိမ်းခြားရေးကော်မရှင်၊ အစိုးရအဖွဲ့အတွက် စနစ်ကိုအားလည်ရန် ကမ္ဘာ့စီမံကိန်းလုပ်ငန်း၊ လူ့အဖွဲ့အစည်း၊ လူမှုရေး၊ အထူးသဖြင့် ခရီးသွားလုပ်ငန်း၊ အေးကိုင် စီစဉ်ရေးဆွဲမှုများစာရင်း၊ ဂျပန်ဘာသာစာအုပ်ကျောင်းများနှင့် ကွန်ပက်တစ်ကိုတည်ထောင်မှု၊ ကော်ရန်လူမှုကုလသမဂ္ဂဟု မိမိ၏မိသားစု၊

လတ်တလောတွင် ပုဂံဟယ်အယ်သံဒို အစားအသောက်နှင့် အမေရိယာကော့ဇာနှင့် ဝန်ထမ်းလိုအပ်မှုပြဿနာလျက်ရှိကာ နေ့အပ်ပြီး လက်ခံနံ့စား၍ နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများကတက်ကြွစွာ အလုပ်လုပ်ကိုင်နေပုံများကို ထုတ်လွှင့်ပြသခြင်းစသည့် ကျွမ်းကျင်မှုကုမ္ပဏီတို့ကိုလည်း အာရုံစိုက်သွားပါမည်။

တည်ဆောက်သည့်နှစ်	၁၉၉၄ ခုနှစ်
ဝန်ထမ်းစွဲရေ	၂၁၁၅ ဦး (ကျေးဇူးတင်သည့် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း - ၁၉ ဦး) (၂၁၁၅ နမူနာကျ ဝန်ထမ်း) (ဆက်တိုက်သောအားဖြင့်) တစ်ဦးတည်းက ဖြစ်လာ နိုင်သည့် နိုင်ငံခြား
ဆေးကုသမှုပုံစံ၊ ဆေးကြောပုံစံအမျိုးမျိုး	Comfort Hotel GREENS HOTEL ဟိုတယ်ဆေးကုသမှုပုံစံလုပ်ကိုင်ခြင်း
URL	https://www.kk-greens.jp/ 
တိုက်ခိုက်မှုပုံစံ	 သမ္မတဆောင်ရွက်မှုတော် Takaya Muraoka/村岡 雄典
ဆေးကုသမှုအမျိုးမျိုး	 

နောက်သို့ပြန်သွားမည် ➡



မှန်ပုံနှိပ်အောင်ကြိုက် ခေါ်သည့်လုပ်ငန်း အားလုံးရှိ အတိုင်းပိုင် (ခေါ်သည့်လုပ်ငန်း လွှဲပြောင်းအသုံးပြုနိုင်ခြင်း ဖြစ်ပုံ) / တွက်ချက်အောင်ပုံနှိပ်ပုံ အကျဉ်းချုပ် အသုံးပြုမှု ပိုင်ပိုင်ထားသည့်

7) 株式会社ワールド・ヘリテージ

図表 2- 47 事例集（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

Home > Case Studies > Proactive use as a comprehensive tourism company of international personnel

Proactive use as a comprehensive tourism company of international personnel
World Heritage Co., Ltd. (City of Nara, Nara)

Procedures
Residential/living support
Work environment development
Advancement/training
Accession to managerial positions

International Personnel Employment/Utilization

Seeing the rise of inbound business as a chance to actively hire international personnel

World Heritage is looking ahead to the future tourism industry and actively hiring international personnel in line with the increase in inbound business, especially so with the increase in tourists from Asia. In addition to personnel from China and Hong Kong, our employment of Vietnamese individuals too has been growing in recent years. We do not distinguish between nationality during the hiring process, and offer our consideration with the various procedures related to life off the clock and job positions in an effort to make employment easier for all.
Moving forward with hiring, we visit local universities, vocational schools, and Japanese language schools to speak with the teaching staff in charge and actively hire potential personnel with a keen interest in the tourism industry and guest hospitality.


International personnel (during training)

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Education and exchanges geared toward problem-solving personnel training

Our Management Philosophy places its focus on the SDGs, and we incorporate its concepts into our personnel training and exchange opportunities. We want our international personnel to advance in their careers, and looking toward a sustainable future, we anticipate their growth into problem-solving members of the team in a multinational environment.
Specifically, we promote voluntary club activities to spark exchange between personnel within the company and each facility. Interacting with both the colleagues international personnel work with every day and other employees they don't usually have contact with is motivational and contributes to the preservation and improvement of our employee retention rate not only with international personnel but all.


During a club activity

The Results of Our Efforts and Views of the Future

Anticipating the mastery of Japanese culture and its transmission to the rest of the world

The tourism industry is coming to be seen as a service export industry. World Heritage constantly hopes all of its international personnel become fond of Japan and its culture through their experience with us. We would especially like them to learn about and transmit Japan's age-old culture, including Japanese cuisine, tea ceremony, flower arrangement, and the practice of wearing traditional Japanese clothing, to the rest of the world. We entrust our expectations of a connection between Japan and the world as well as the advancement of globalization to the international personnel who have left the World Heritage nest.

Full of hands-on and guided activity options implementing international personnel

Our international personnel, including Specified Skilled Workers, receive high marks from our guests for their hospitality. As we are an urban-setting hotel, many of our guests stay with us as groups, and we believe it is essential to have a multitude of hands-on and guided activity options for them to fully enjoy themselves. Together with all of our international personnel, we take the position of our guests and their needs into account in our wish to promote the development of hands-on activities and guide training.

Established	2000
Number of employees	316 [Of which are international personnel: 38] (As of May 2019) [Main nationalities] Vietnamese (1 Specified Skilled Worker), Chinese, Taiwanese, Korean, and Nepalese
Main business	Hotel and group restaurant management
Website	https://www.worldheritage.co.jp/
Representative	 Representative Director Noriko Kawahara 川原 徳子
Facility	 

Back

图表 2- 48 事例集（中国語（简体字））

住宿技能人才门户网站



■ 主页面 > 事例集 > 积极利用外国人才，做“综合性观光企业”

积极利用外国人才，做“综合性观光企业”

株式会社World Heritage（奈良县奈良市）

招募手册

招聘与生活服务

内部研修整備

发挥与钻研

任命管理岗位

外国人才的招募及利用现状

抓住海外旅客增加的契机，积极雇用外国人才

随着海外旅客增加，亚洲赴日游增长迅速，考虑到今后旅游业的发展，公司正积极推动聘用外国人才。除了中国大陆和香港地区的外国人才，近年来，越南籍人才的雇用也有所增加。招聘时，国籍并不在考量范围。另外，为了创造女性也能安心工作的环境，我们还准备了生活相关的各项手续与配套设施。为了促进招聘，我们走访本地大学、职业学校、日语学校，与负责老师进行交流，积极招聘对旅游行业抱有浓厚兴趣、渴望为游客提供“周到服务”的人。



图为外国人才（培训期间）

促进人才发挥与培育的措施

培育问题解决型人才的教育和交流套餐

“可持续发展”为本公司经营理念的核心，因此人才培育和交流平台中也汲取了这一概念。同时，我们也希望外国人才能够取得事业发展，在国际化环境中，为实现可持续发展的未来而努力，成长为能够解决问题的人才。具体措施方面，为促进内部与各设施的人才交流，公司正在推动员工自发组织俱乐部活动。日常的工作伙伴以及平时少有来往的同事都可通过交流形成凝聚力，包括外国人才在内，所有员工的在职率都会因此维持和提升。



俱乐部活动情景

措施效果与未来前景

期待日本文化的学习与传播

旅游业被视作一种服务出口业。我们始终希望，外国人才通过在本公司的经验，能够爱上日本文化，爱上日本。特别是和食、茶道、插花、和服穿戴等日本古老文化需要学习者向世界传播。希望以我们公司作为起点的外国人才能够连接日本与世界，促进全球化发展。

利用外国人才充实体验与导游套餐

顾客对特定技能等外国人才的“周到服务”评价甚高。作为都市型酒店，团体客人较多，因此充实体验与导游套餐，满足此类顾客的需求就显得尤为重要。为了了解客人的立场与需要，我们希望能够携手外国人才，共同推进体验套餐开发、培训导游。

设立年	2000年
从业人数	316名 【其中外国人才：38名】 （截至2019年5月） 【主要国家与地区】 越南（特定技能1名）、中国大陆、台湾、韩国、尼泊尔
主要业务内容	酒店和团体餐厅经营
网址	https://www.worldheritage.co.jp 
代表者	 董事长 Noriko Kawai/川井 徳子
设施	 

返回 

 观光厅
Japan Tourism Agency

Copyright © All rights reserved by 观光厅、参事官（观光人才政策） / 酒店服务领域特别推进协议会

128

図表 2- 49 事例集（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú



TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ > Tích cực sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài như một “công ty du lịch tổng hợp”

Tích cực sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài như một “công ty du lịch tổng hợp”

Công ty World Heritage Co., Ltd. (thành phố Nara, tỉnh Nara)

Các loại thủ tục

Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt

Giai thiện môi trường nội bộ công ty

Hoạt động, đào tạo

Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài nhân thời điểm lượng khách nước ngoài đến Nhật Bản gia tăng

Nhân thời điểm lượng khách nước ngoài đến Nhật Bản gia tăng, đặc biệt là lượng khách du lịch đến từ châu Á ngày càng tăng, chúng tôi đang tích cực tuyển dụng người nước ngoài để đón đầu ngành du lịch trong tương lai. Ngoài nguồn nhân lực nước ngoài từ Trung Quốc và Hồng Kông, số người Việt Nam được tuyển dụng cũng ngày càng tăng lên trong những năm gần đây. Khi tuyển dụng, chúng tôi cũng sẽ cân nhắc đến các loại thủ tục và phân bổ nhân sự, v.v... liên quan đến cuộc sống để ngay cả phụ nữ cũng có thể yên tâm làm việc, bất kể quốc tịch.

Khi xác định tuyển dụng, chúng tôi sẽ đi đến các trường đại học, trường dạy nghề và trường dạy tiếng Nhật tại địa phương, trao đổi với giáo viên phụ trách trong khi tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực quan tâm đến “Omotenashi” (tông hiếu khách) trong ngành du lịch và đối với du khách.



Hình ảnh nhân viên nước ngoài (trong thời gian đào tạo)

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

Danh mục các hoạt động giáo dục/giao lưu nhằm đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có khả năng giải quyết vấn đề

Triết lý kinh doanh của công ty chúng tôi tập trung vào “SDGs”. Do đó, khái niệm đó được đưa vào danh mục đào tạo và phát triển nguồn nhân lực và danh mục giao lưu. Mong muốn các nhân viên nước ngoài đặt mục tiêu thăng tiến sự nghiệp, hướng đến một tương lai bền vững và hy vọng rằng họ sẽ phát triển thành nguồn nhân lực có khả năng giải quyết vấn đề bằng cách làm việc trong môi trường đa quốc gia.

Cụ thể là chúng tôi đang đẩy mạnh hoạt động cầu lạc bộ tự phát nhằm tăng cường hoạt động trao đổi nguồn nhân lực trong công ty và tại các cơ sở. Việc giao lưu với những đồng nghiệp luôn làm việc cùng, nhân viên mà họ không thường tiếp xúc sẽ trở thành đồng lực, bên cạnh đó, điều này còn góp phần duy trì và cải thiện tỷ lệ giữ chân nhân viên, không chỉ là nhân viên nước ngoài.



Hình ảnh hoạt động của câu lạc bộ

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

Mong muốn các nhân viên nước ngoài tìm hiểu văn hóa Nhật Bản và tuyên truyền ra thế giới

Ngành du lịch được xem là ngành xuất khẩu dịch vụ. Chúng tôi luôn mong muốn các nhân viên nước ngoài sẽ yêu thích chính đất nước Nhật Bản, tiêu biểu như văn hóa Nhật Bản, thông qua thời gian làm việc tại công ty chúng tôi. Đặc biệt, chúng tôi muốn họ tìm hiểu về văn hóa truyền thống Nhật Bản, chẳng hạn như ẩm thực Nhật Bản, trà đạo, nghệ thuật cắm hoa và mặc trang phục Nhật Bản, v.v... và chia sẻ ra thế giới. Chúng tôi hy vọng rằng các nhân viên nước ngoài đã rời khỏi công ty chúng tôi sẽ kết nối Nhật Bản với thế giới và thúc đẩy toàn cầu hóa.

Hoàn thiện danh mục trải nghiệm và danh mục hướng dẫn viên sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Khách hàng đánh giá cao “Omotenashi” (tông hiếu khách) của các nhân viên nước ngoài, tiêu biểu là những người có kỹ năng đặc định. Vì khách sạn chúng tôi là khách sạn trong thành phố nên có nhiều khách đoàn, và chúng tôi tin rằng điều quan trọng là phải hoàn thiện danh mục trải nghiệm và danh mục hướng dẫn viên để làm hài lòng khách hàng. Dựa trên lập trường và nhu cầu của khách hàng, cùng với nguồn nhân lực nước ngoài, chúng tôi muốn xúc tiến phát triển danh mục trải nghiệm và đào tạo, phát triển hướng dẫn viên.

Năm thành lập	Năm 2000
Số nhân viên	316 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 38 người (Tính đến tháng 05/2019) Quốc tịch chủ yếu Việt Nam (1 người có kỹ năng đặc định), Trung Quốc, Đài Loan, Hàn Quốc, Nepal
Lĩnh vực kinh doanh chính	Quản lý khách sạn và nhà hàng phục vụ khách đoàn
URL	https://www.worldheritage.co.jp/ 
Người đại diện	 Dại diện pháp luật Noriko Kawai/川井 徳子
Cơ sở	 

Quay lại 



観光庁

Japan Tourism Agency

Toàn bộ bản quyền thuộc về Hội đồng cố vấn (Chính sách nhân lực ngành du lịch) và Hội đồng kỹ năng chuyên biệt về Dịch vụ lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản.

129

図表 2- 50 事例集（ミャンマー語）

ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းပညာလူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်လ်

🏠 HOME > [မြစ်စဉ်များ](#) > ["အထွေထွေခရီးသွားလုပ်ငန်း" အနေဖြင့်နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း](#)

"အထွေထွေခရီးသွားလုပ်ငန်း" အနေဖြင့်နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း

World Heritage Co.,Ltd. (Nara ခရိုင်၊ Nara မြို့)

လှုပ်ရှားဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုထိုးထောင်ခြင်း

စီမံခန့်ခွဲရေးရာရာထူးသို့တိုးမြှင့်ခြင်း

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

၂။ ဂျပန်နိုင်ငံ၌နိုင်ငံခြားသားခရီးသွားများတိုးလာသောကြောင့် နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအားခန့်အပ်ခြင်း

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများ (သင်တန်းသို့ချွေဝေ
၆)

လှုပ်ရှားဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

ပြဿနာဖြေရှင်းနိုင်သည့်လူစွမ်းအားအရင်းအမြစ်အမျိုးအစားအဖြစ် ပြုစုပျိုးထောင်ရန်အတွက်သင်ကြားခြင်းနှင့်နှီးနှောဖလှယ်မှုစာရင်း

အသင်းအဖွဲ့လိုက်လွှပ်စွာဆောင်ရွက်နေပုံ

[illegible]

ကြိုးပမ်းဆောင်ရွက်မှုရလဒ်နှင့်အနာဂတ်အလားအလာများ

ကျပ်နီနိုင်ငံ၏ယဉ်ကျေးမှုကိုသင်ယူပြီးကမ္ဘာတစ်ဝှမ်းသို့ဖြန့်ကျက်စေလိုခြင်း

[illegible]

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားတာဝန်ပေးထားသောခရီးစဉ်ပရိုဂရမ်နှင့် ခရီးလမ်းညွှန်ပရိုဂရမ်အားတိုးမြှင့်ခြင်း

[illegible]

တည်ဆောက်သည့်နှစ်	၂၀၀၀ ခုနှစ်
ဝန်ထမ်းစီးရေ	၃၀၆ ဦး (ကျောက်တွင်းရှိ နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း - ၃၈ ဦး) (၂၀၁၅ ခုနှစ် မေလ ၁၀ရက်) (အဆိုကိုင်ငံသားများ) စီမံကိန်း (အထူးကွပ်ကဲရေးနှင့်ညှိညာ ၁ ဦး) တရား၊ တိုင်ဝမ်၊ ကိုရီးယား၊ နီမေ
အဓိကလုပ်ငန်း အကြောင်းအရာ	ဟိုတယ်နှင့်ခရီးစဉ်အသက်မွေးဝမ်းကျောင်းအဖွဲ့အစည်း
URL	https://www.worldheritage.co.jp 
ကိုယ်စားလှယ်	 ခဏ္ဍိက Noriko Kawai / 川井 穂子
အဆောက်အအုံ	 

နောက်သို့ပြန်သွားမည် ↩



မှိုင်းပိုင်အားလုံးကို ခေါ်ယူသောလုပ်ငန်း အစောပိုင်း အစီအစဉ် (ခေါ်ယူသောလုပ်ငန်း လူမှုစီးပွားအစုရှားခြင်း မူဝါဒ) / ကုမ္ပဏီအဆင့်အထိတ် အတေးညွှန်းကွင်း အစု အစုရှားမှု ပိုင်းဆိုင်ကားသွား

8) 奥道後国際観光株式会社

図表 2- 51 事例集（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

Home > Case Studies > Strengthening our acceptance system with continued utilization of international personnel

Strengthening our acceptance system with continued utilization of international personnel

Okudogo International Tourism Co., Ltd. (City of Matsuyama, Ehime)

Procedures
Incidental/living support
Work environment development
Advancement/training

International Personnel Employment/Utilization

Accepting interns for continued employment

In 2014, we took part in an internship with a Taiwanese university for the first time and began accepting international personnel. Since then, we have continued accepting interns from the university and hired students wishing to work with us.

Our Japanese staff was awkward in welcoming international personnel for the first time, but were inspired by the incredible effort the new staff members showed, and we can see a synergy in things like the staff's lively communication. Furthermore, our continuous hiring of international personnel has created a work environment in which new international personnel and interns joining the company can work with peace of mind as they have senior colleagues to confide in.

International staff member (background) receiving guidance according to our on-site manual

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Assigning duties making use of international personnel's perspectives and ideas

We assign duties such as those at the front desk, working in the restaurant, and interacting with guests around the hotel while checking with international personnel regarding their wishes and goals for the future.

On another note, when our company had not yet offered foreign language support to international guests, we asked an international staff member we had hired to make a foreign language version (Taiwanese) of our hotel usage guide, including information on our restaurant and our website. As a result, inquiries from overseas increased and our guests raved about the ease in using our usage guide. That international staff member was also able to learn about our company's history as well as Japanese customs and manners by translating the website, and we are seeing results we hadn't first anticipated.

An international staff member working on a website translation

The Results of Our Efforts and Views of the Future

A substantial on-site manual for international personnel

Since starting to accept international personnel, our Japanese staff has been creating a manual for them. It is easy to understand and written in simple Japanese, and as we continue improving upon it, the international personnel are able to swiftly take to their duties. Its content is also useful as an on-site manual to newly hired Japanese staff and also ties into the cultivation of the on-site staff in charge of creating the manual as well as staff offering guidance with the manual.

Creating opportunities for continued use of Specified Skilled Workers and other international personnel

The results of accepting international personnel have topped anything we could have first anticipated. In the future, we plan to accept personnel from Vietnam with the Specified Skilled Worker status of residence and look forward to even more results like the growth of our Japanese staff and current international personnel. We aim to continue securing opportunities to accept international personnel in consideration of our business conditions and share those results with other local accommodation businesses.

Established	1964
Number of employees	90 [Of which are international personnel: 5] (As of December 2019) [Main nationalities] Taiwanese, Korean, and Chinese *Vietnamese (1 Specified Skilled Worker as of fiscal 2020)
Main business	Hotel management
Website	https://www.okudogo.co.jp/en/
Representative	President and CEO Yosuke Tsubouchi/坪内 洋輔
Facility	

Back

图表 2- 52 事例集（中国語（简体字））

住宿技能人才门户网站

主页面

事例集

持续活用外国人才，强化接收体制

事例集

持续活用外国人才，强化接收体制

持续活用外国人才，强化接收体制

奥通后国际观光株式会社（爱媛县松山市）

外国人才的招募及利用现状

从接收实习开始，持续推动招聘

2014年，本公司首次从台湾的大学接收了实习生。由此开始引进外国人才。此后，除了持续从该大学接收实习生之外，我们还雇用了有意在此就职的学生。

初次迎来外国人才，日籍员工原本十分拘谨。然而，目睹外国人才辛勤工作的身影后，他们受到了启发，沟通由此激活，产生了可见的协同效应。此外，不断聘用外国人才，后来的外国人才和实习生能够得到前辈的建议，令人心安心工作的职场环境得以成为现实。



外国人依据现场手册接受指导（照片后方）

促进人才发挥与培育的措施

利用外国人才的视角和观念开展工作

公司会向外国人才确认其意向和未来目标后，再分配前台、餐厅、店内客户接待服务等工作。

另一方面，公司原本缺乏针对外国客人的服务。在雇用外国人才后，得以向其分派外语支持（台语）工作。餐厅等设施的活用指南和公司网站外语支持从此得到了改善。结果，海外的访问数量增加，宣传指南的指南也获得了用户好评。另外，通过网站的翻译工作，外国人才还学习了公司的历史、日本风俗和礼仪等，这种效果是当初未曾预料到的。



努力翻译公司网站的外国人才

措施效果与未来前景

完善面向外国人才的现场手册

引进外国人才之后，日本员工制作了针对性的外国人才手册。该手册以通俗易懂的日语编写，外国人才可以靠手册进行自我改进，从而快速履行职责。另外，就手册内容而言，新晋日本员工也可以将其作为现场手册来使用。培训负责编写手册的现场员工和使用手册进行指导的工作人员时，该手册亦能发挥作用。

创造机会，持续利用具备特定技能等的外国人才

接收外国人才的效果超出了最初的预期。今后，我们计划从越南招收特定技能在留资格的外国人才，希望这样能够帮助日本员工和现有外国人才成长，实现超越以往的效果。公司将根据业务情况，持续评估接收外国人才的机会，与本地从业者分享成果。

设立年	1964年
从业人数	90名 【日中外国人才：5名】 （截至2019年12月） 【主要国家与地区】 台湾地区、韩国、中国大陆 ※越南（2020年起招收特定技能1名）
主要业务内容	酒店经营
网址	https://www.okudogo.co.jp/cn/
代表者	 董事长兼总经理 Yosuke Tsubouchi/坪内 洋辅
设施	 

返回

观光厅

Copyright © All rights reserved by 观光厅 事业区（观光人才派遣） / 酒店集团国际株式会社

132

図表 2- 53 事例集（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú



● TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ > Tăng cường hệ thống tiếp nhận bằng cách liên tục tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Tăng cường hệ thống tiếp nhận bằng cách liên tục tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Công ty Okudogo International Tourism Co., Ltd (thành phố Matsuyama, tỉnh Ehime)

Các loại thủ tục Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt Cải thiện môi trường nội bộ công ty Hoạt động, đào tạo

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

| Liên tục tuyển dụng nhân cơ hội tiếp nhận thực tập

Chúng tôi đã nhận đợt thực tập đầu tiên từ trường đại học ở Đài Loan vào năm 2014 và từ đó bắt đầu tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài. Sau đó, chúng tôi liên tục tiếp nhận thực tập sinh từ các trường đại học, đồng thời tuyển dụng những sinh viên muốn làm việc tại công ty của chúng tôi. Ngay cả những nhân viên người Nhật bị lãng quên khi lần đầu chào đón nhân viên nước ngoài cũng được truyền động lực từ sự chăm chỉ của họ và được nhận thấy có "năng lực cống hiến" như tích cực trong giao tiếp hơn, v.v... Hơn nữa, nhờ chế độ liên tục tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài, các nhân viên và thực tập sinh nước ngoài vào công ty sau đó sẽ có cảm an toàn chi tư vấn, từ đó, tạo nên một môi trường họ có thể yên tâm làm việc.



Nhân viên nước ngoài (phía trong) được hướng dẫn dựa trên tài liệu hướng dẫn tại nơi làm việc

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

| Yêu cầu công việc phát huy quan điểm và ý tưởng của nguồn nhân lực nước ngoài

Chúng tôi đặt ra yêu cầu công việc nhưng có xác nhận chỉ hướng và mục tiêu tương lai của các nhân viên nước ngoài, chẳng hạn như nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ chăm sóc khách hàng tại các cơ sở tiện ích, v.v... Mặt khác, tại công ty chúng tôi - nơi trước đây chưa đáp ứng hỗ trợ được cho người nước ngoài sử dụng dịch vụ, chúng tôi đã nhờ nguồn nhân lực nước ngoài đã tuyển dụng trong hướng dẫn sử dụng các cơ sở tiện ích, tiêu biểu như nhà hàng, hỗ trợ ngoại ngữ (tiếng Đài Loan) trên trang web. Kết quả là, số lượt liên hệ từ nước ngoài tăng lên và người sử dụng dịch vụ cũng đánh giá cao với những hướng dẫn dễ hiểu. Ngoài ra, nguồn nhân lực nước ngoài đã tham gia hỗ trợ công có thể tìm hiểu, học hỏi và lịch sử của công ty, phong tục tập quán và quy tắc ứng xử của Nhật Bản, v.v... thông qua công việc biên dịch trang web, nhưng chúng tôi cảm thấy hiệu quả của hoạt động không được như mong đợi ban đầu.



Nhân viên nước ngoài thực hiện dịch trang web

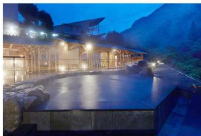
Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

| Hoàn thiện tài liệu hướng dẫn tại nơi làm việc cho nguồn nhân lực nước ngoài

Kể từ khi chúng tôi bắt đầu tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài, các nhân viên Nhật Bản đã soạn ra tài liệu hướng dẫn cho các nhân viên nước ngoài này. Nhờ được soạn thảo bằng tiếng Nhật dễ hiểu, đơn giản và thực hiện cá biệt, các nhân viên nước ngoài có thể nhanh chóng bắt đầu làm việc. Ngoài ra, từ nội dung đó, tài liệu này có thể được dùng làm tài liệu hướng dẫn tại nơi làm việc cho các nhân viên Nhật Bản mới được tuyển dụng, điều này có liên quan đến hoạt động đào tạo và phát triển cho nhân viên tại nơi làm việc đã phụ trách soạn thảo và cả nhân viên sử dụng tài liệu này để hướng dẫn.

| Tạo cơ hội liên tục tuyển dụng bao gồm cả nguồn nhân lực nước ngoài có kỹ năng đặc định

Hiệu quả của việc tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài vượt hơn cả mong đợi ban đầu. Trong tương lai, chúng tôi có dự định tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài từ Việt Nam có tư cách lưu trú là kỹ năng đặc định và hy vọng rằng sẽ đạt được hiệu quả hơn bao giờ hết, chẳng hạn như sự phát triển của nhân viên Nhật Bản và nguồn nhân lực nước ngoài hiện có, v.v... Chúng tôi sẽ tiếp tục đảm bảo cơ hội tiếp nhận nguồn nhân lực nước ngoài song song với việc xem xét tình hình kinh doanh và chia sẻ thành quả này với các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú trong khu vực.

Năm thành lập	Năm 1964		
Số nhân viên	90 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 6 người (Tính đến tháng 12/2019) Quốc tịch chủ yếu Đài Loan, Hàn Quốc, Trung Quốc *Việt Nam (1 người có kỹ năng đặc định từ năm 2020)		
Lĩnh vực kinh doanh chính	Quản lý khách sạn		
URL	https://www.okudogo.co.jp/ 		
Người đại diện		Giám đốc đại diện pháp luật Yosuke Tsutsumi/坪内 洋輔	
Cơ sở	 		

Quay lại 



Truyền bá bản quyền thuộc về Hội đồng cổ vấn (Cơ chế thúc đẩy nhân lực nguồn địa phương) và Hội đồng kỹ năng chuyên biệt về lĩnh vực lưu trú địa phương thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản.

[HOME](#)
[ပြန်စုံရှုမူ](#)
[နိုင်ငံပြုစုရေးဝန်ထမ်းများအားလုံး၏အချိုးအနှုန်း](#)
[နိုင်ငံပြုစုရေးဝန်ထမ်းများ၏အချိုးအနှုန်း](#)
[နိုင်ငံပြုစုရေးဝန်ထမ်းများ၏အချိုးအနှုန်း](#)

Okudogo International Tourism Co., Ltd. (Ehime Matsuyama)

လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ အိမ်ရာနှင့်နေထိုင်မှုဆောင်ရွက်ပုံစံ လုပ်ငန်းဖွင့်အခြေအနေအထားသို့ရောက်ရှိစေခြင်း လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုနှုန်းမြှင့်တင်ရေးဆောင်ရွက်ခြင်း

အလုပ်သင်ခေါ်ယူလက်ခံခြင်းမှဆက်လက်၍အလုပ်ခန့်အပ်ခြင်း



■ နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်း၏အမြင်နှင့်အတွေးအခေါ်များကို အသုံးပြုရသည်လုပ်ငန်းတာဝန်ကိုလုပ်ကိုင်ခြင်း



နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအတွက်အလုပ်ခွင်လက်ခံခွင့်အုပ်စိုးပြုစုပေးခြင်း

အထူးကျွမ်းကျင်နည်းပညာ နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအပါအဝင် စဉ်ဆက်မပြတ်အလုပ်ခန့်အပ်မှုအခွင့်အလမ်းများကိုဖန်တီးခြင်း

နောက်သို့ပြန်သွားမည် ➡

9) 株式会社かりゆし

図表 2- 55 事例集 (英語)

Skilled Accommodation Worker Portal

 language

[Home](#) >
 [Case Studies](#) >
 Creating a corporate culture in which Japanese and international individuals respect and enhance one another

Creating a corporate culture in which Japanese and international individuals respect and enhance one another

Kariyushi Co., Ltd. (City of Naha, Okinawa)

Procedures
Support in coming to Japan
Residential/living support
Work environment development
Advancement/training
Ascension to managerial positions

International Personnel Employment/Utilization

Building a path from internship to full-time employment of new graduates and ascension of international personnel to managerial positions

With the dramatic increase of international tourists beginning around 2013, we started accepting students from overseas universities for internships. The internships were and still are possible thanks to an agreement formed between industry and academia, and consist of a half-to full-year job rotation and a course on Japanese culture earning credits at the universities. We are currently building a path from internship to the return home, graduation, and then employment.

Once hired as full-time employees, both Japanese and international personnel work the same duties and go through the same career advancement. In addition to experiencing the scene at the front desk and other locations, they work as mentors to interns.

Three international staff members were selected for managerial positions in 2018 upon receiving high reviews for their customer service and other capabilities. Moving ahead, we look forward to watching our international personnel become active as mentors in human resources development.



An international staff member acts as the face of the hotel!

Initiatives with an Eye Toward Advancement and Training

Creating living support responsive to employment types and needs as well as a relationship of trust through in-depth communication and dialogue

We have full-time employees secure living quarters on their own, but if necessary, the company acts as the guarantor when signing the contract. In addition, as part of our support in career development, we offer training related to status of residence lead by Certified Administrative Procedures Legal Specialist and other experts in the matter.

We handle desires to return home or take extended vacations by adjusting shifts beforehand, and this has had a positive impact like leading to Japanese employees taking extended vacations too when handled in a coordinated way. Cultural exchange events between employees are also frequently held, creating a culture of respect for and understanding with one another.

Many of our international personnel come to Japan alone. We consider solid dialogue with our international personnel, even more than with our Japanese employees, as important because working in an environment where the food, lifestyle, and everything else is different isn't easy. If an issue arises, we do handle it in the form of conferences, but international staff members are usually comfortable enough to come to us about it. Our personnel staff consider regular communication as important and if they realize they haven't seen an international staff member in a while, they take it upon themselves to go and see them. International personnel became especially worried under visa renewal time, so personnel staff keep in touch and follow up on how it is coming along by taking time to sit down and talk about it.

The Results of Our Efforts and Views of the Future

Utilizing Specified Skilled Workers with an eye toward career advancement and diverse employment patterns

The Specified Skilled Worker (S) status (for the accommodation field) well encompasses the ability of multitasking which is required in the accommodation industry. With this status of residence, we can more specifically show how they can advance their careers in the accommodation industry. We're looking ahead to continued employment of international personnel as they change their status of residence to that of Engineer/Specialist in Humanities/International Services should they wish to continue utilizing their experience and skill gained over five years. We hope to see the employment of interns and the direct hiring of personnel through site tests and internet interviews. We have no particular target in regard to nationality or other such factors, but we would like to actively hire those with multilingual (Japanese, English, and native language) capabilities.

Distinguished international personnel must first select Japan as the place they would like to work, and from there, we endeavor to provide an environment which will make us the Japanese company they choose as a means to increase our number of that talent.

Established	1962
Number of employees	393 (Of which are international personnel: 29) <i>(As of January 2020)</i> [Main nationalities] Repatriate (13), Taiwanese (6), Vietnamese (4), Korean (3), Chinese (2), and Filipino (1) All hold Engineer/Specialist in Humanities/International Services status
Main business	Hotel management
Website	http://www.kariyushi.co.jp/
Representative	 President and CEO Tomoji Tamashiro/王城 賢司
Facility	 

图表 2- 56 事例集（中国語（简体字））

住宿技能人才门户网站



■ 主页面 > 事例集 > 培养企业文化，促进日本人和外国人相互尊重，共同提高

培养企业文化，促进日本人和外国人相互尊重，共同提高

株式会社Kariyushi（沖縄県那覇市）

包括手册

赴日指南

居住与生活服务

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

外国人才的招募及利用现状

建立以产学研协议为基础的实习生、应届毕业生和正式员工流动机制，推动外国人才走上管理岗位

2013年前后起，外国游客数量迅速增加，我们开始接收来自海外大学的实习生。根据本公司与大学签订的产学研协议，实习期为半年或一年，内容包括岗位轮换和日本文化的课堂学习，由学校认定学分。目前，实习、回国、毕业、就业的流程已经建立。

被录用为正式员工后，工作内容和晋升流程对日本人和外国人而差别无二致。除了体验前台等现场工作外，员工还负责实习生的指导工作。

2018年，公司将3名外国人才提拔到了管理岗位，以表彰他们高超的客户服务等才能。今后，希望他们作为外国人才的导师，在人才培养方面发挥积极作用。



作为酒店“门面”活跃起来的外国人才

促进人才发挥与培育的措施

根据就业模式和需求量身定制生活援助，通过深入的沟通对话，建立信任关系

正式员工需自行确保住房，但在签订合同时，如果有必要，公司可出任担保人。此外，作为职业发展支持的一部分，公司还邀请行政书士等专家担任讲师，提供有关在留资格的培训。

对于希望回国或休长假的员工，公司允许提前调整班次。此类系统化方针针对日本员工休长假也能起到积极作用。员工之间经常开展文化交流活动，形成了相互尊重、相互理解的文化氛围。

外国人才多为单身赴日，在陌生环境中工作，不论是饮食还是生活都困难重重。因此，相比日本员工，公司更重视与外国人才的全方位沟通。出现问题，可采取面谈形式，也可以随时与公司协商。倘若缺席，人事负责人即会前往探望，始终重视沟通。在签证更新时期，员工易产生不安，我们会保持跟进，耐心听取员工的烦恼。

措施效果与未来前景

着眼职业发展，发挥特定技能，采取多元雇佣途径

特定技能1号（住宿领域）准确地体现出了住宿业的多样性。此项在留资格更具体地展示了在住宿业中推进职业发展的方法。若能灵活运用5年积累的经验和技术，可按需将在留资格改为技术·人文知识·国际业务，从而继续工作。将来，除实习生招聘外，我们还将希望通过现场考试和在线面试直接招聘。本公司不预设目标国籍，力求聘用多种语言（日语+英语+韩语）人才。

另外，为了重用更多优秀外国人才，让日本得到优秀海外人才的青睐很重要。我们要努力改善环境，成为人才的首选公司。

设立年	1962年
从业人数	393名 【其中外国人才：29名】 （截至2020年1月） 【主要国家与地区】 尼泊尔（13）、台湾地区（6）、越南（4）、韩国（3）、中国大陆（2）、菲律宾（1） 皆为技术·人文知识·国际业务
主要业务内容	酒店业
网址	http://www.kariyushi.co.jp/ 
代表者	 董事长兼总经理 Tomoji Tamashiro/玉城 哲司
设施	 

返回

 观光厅
Japan Tourism Agency

Copyright © All rights reserved by 観光庁 参事官（観光人材政策） / 観光振興部観光政策課観光政策官

136

図表 2- 57 事例集（ベトナム語）



● TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ > Trao đổi văn hóa doanh nghiệp, trong đó cả người Nhật và người nước ngoài có thể công nhận và tôn trọng lẫn nhau.

Trau dồi văn hóa doanh nghiệp, trong đó cả người Nhật và người nước ngoài có thể công nhận và tôn trọng lẫn nhau

Công ty Kariyushi Co., Ltd. (thành phố Naha, tỉnh Okinawa)

hiệm chức vụ quản lý

Tình hình tuyển dụng và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Xây dựng quy trình tuyển dụng sinh viên mới tốt nghiệp và nhân viên chính thức từ kỳ thực tập dựa trên thỏa thuận giữa doanh nghiệp và nhà trường, bổ nhiệm nguồn nhân lực nước ngoài vào vị trí quản lý

Từ khoảng năm 2013, để đáp ứng sự gia tăng nhu cầu chống ô nhiễm môi trường nước ngoài, chúng tôi đã bắt đầu tiếp nhận sinh viên đến thực tập từ các trường đại học ở nước ngoài. Thực tập là chương trình kỹ thuật chuyên môn hợp tác giữa trường đại học và doanh nghiệp, bao gồm luân chuyển công việc và các bài giảng về văn hóa Nhật Bản trong khuôn khổ nửa năm hoặc 1 năm, và được công nhận là tín chỉ đại học. Hiện tại, chúng tôi đang xây dựng quy trình thực tập đến từ các nước/đối tượng cho đến chính thức làm việc.



Sau khi được tuyển dụng làm nhân viên chính thức, cả người Nhật và người nước ngoài đều có nội dung công việc và lộ trình thăng tiến giống nhau, bên cạnh trải nghiệm làm việc ở vị trí lễ tân, v.v..., nhân viên còn được đảm nhận vai trò cố vấn của thực tiễn sinh.

Nhân viên nước ngoài đảm nhận vai trò "bộ mặt" của khách sạn

Vào năm 2018, 3 nhân viên nước ngoài được bổ nhiệm vào vị trí quản lý do nhận thấy kỹ năng chăm sóc khách hàng của họ, v.v... Trong tương lai, chúng tôi hy vọng các nhân viên nước ngoài sẽ đóng vai trò tích cực trong lĩnh vực đào tạo và phát triển nguồn nhân lực với tư cách là cổ vấn nguồn nhân lực nước ngoài

Nỗ lực trong hoạt động và đào tạo

Xây dựng mối quan hệ đáng tin cậy thông qua giao tiếp và trò chuyện gần gũi, hỗ trợ cuộc sống linh hoạt phù hợp với hình thức và nhu cầu tuyển dụng

Nhân viên chính thức được yêu cầu tự đảm bảo chỗ ở của mình, nhưng tại thời điểm ký hợp đồng, công ty sẽ là người bảo lãnh nếu cần thiết. Là một phần trong chế độ hỗ trợ phát triển nghề nghiệp, chúng tôi đang tiến hành đào tạo liên quan đến tư cách lưu trú với sự giảng dạy của các chuyên gia như chuyên viên điều trị hành chính, v.v.

Đối với nguyên vọng và ước hạc nguyên vọng nghĩ phép dài hạn, chúng tôi sẽ hỗ trợ bằng cách điều chỉnh ca làm việc trước, và nhờ hỗ trợ có kế hoạch mà cũng có những tác động tích cực dẫn đến có các kỹ năng phép dài hạn cho nhân viên Nhật Bản, v.v... Các sự kiện giao lưu văn hóa giữa các nhân viên cũng được tổ chức thường xuyên, từ đó dần dần bồi dưỡng văn hóa tôn trọng và thấu hiểu lẫn nhau.

Phân tòn nhân văn nước ngoài đến Nhật Bản một mình. Không dễ dàng gì khi phải làm việc trong một môi trường xa lạ về môi thời, từ bữa cơm cho đến lối sống, từ việc chúng tôi ra các trung tâm để chuyển chuyên từ chuyên ngành thiết kế nội thất sang chuyên ngành Nhật Bản. Nếu có thể gì xảy ra, có thể chúng tôi sẽ trao đổi dưới hình thức một cuộc gặp trực tiếp chuyên, nhưng họ luôn luôn nói với tôi chỉ bằng tiếng. Khi nhận thấy đó là điều khó khăn thì một nhân viên mới, người phụ trách nhân sự sẽ đến gặp và sẽ tiếp quản vào từ chuyên thường xuyên. Thời gian gần hai năm là gần hoàn thành sự nghiệp, chúng tôi sẽ theo sát nhân viên này dành thời gian lang thang và v.v...

Hiệu quả của nỗ lực và triển vọng trong tương lai

Sử dụng kỹ năng đặc định hướng đến thăng tiến sự nghiệp và nhiều lộ trình tuyển dụng khác nhau

Kỷ năng định số 1 (tính vực dịch vụ lưu trú) nắm bắt từ tính chất đa nhiệm của ngành dịch vụ lưu trú. Từ cách lưu trú này chỉ ra cách thức thống kê sự chuyển động trong ngành dịch vụ lưu trú một cách cụ thể hơn. Với kinh nghiệm và kỹ năng có được trong 5 năm, quốc tế đã có nhiều nước ngoài có nguyện vọng, chúng tôi cũng xem xét việc đẩy từ lưu trú tới thành đạt Kỹ thuật, tri thức nhân sự, nguồn các để tiếp tục tuyển dụng. Trong tương lai, song song với việc tuyển dụng từ thực tập sinh, chúng tôi cũng muốn hướng đến hình thức tuyển dụng trực tiếp thông qua thị tuyển tại chỗ và phỏng vấn trực tuyến. Tuy không xác định trước quốc tịch mục tiêu, v.v., nhưng chúng tôi muốn tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực đa ngôn ngữ (tiếng Nhật + tiếng Anh + tiếng mẹ đẻ).

Ngoài ra, để tuyển dụng được càng nhiều nguồn nhân lực nước ngoài xuất sắc, điều quan trọng nhất là Nhật Bản phải là quốc gia được nguồn nhân lực xuất sắc từ nước ngoài lựa chọn, và chúng tôi muốn nỗ lực cải thiện môi trường để trở thành doanh nghiệp được chọn.

Năm thành lập	Năm 1962
Số nhân viên	393 người Số nhân viên nước ngoài trong số đó: 29 người (Tinh đến tháng 01/2020) Quốc tịch chủ yếu Nepal (13), Đài Loan (8), Việt Nam (4), Hàn Quốc (3), Trung Quốc (2), Philippines (1) Tất cả đều là tư cách lưu trú Kỹ thuật, tri thức nhân viên, nghiệp vụ quốc tế
Lĩnh vực kinh doanh chính	Ngành kinh doanh khách sạn
URL	http://www.katayoshi.co.jp/ 
Người đại diện	 Giám đốc đại diện pháp luật Tomoyo Tamashiro/玉城 智子
Cơ sở	 

Quay lại



Trần Bá Nhân, nguyên Phó Chủ tịch Hội đồng cổ phần (Chính sách nhân lực ngành du lịch) và Hội đồng kỹ năng chuyên biệt về lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản

図表 2- 58 事例集（ミャンマー語）

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းအားခန့်အပ်ခြင်းနှင့်အသုံးပြုခြင်း

[illegible]

လူပုဂ္ဂိုလ်ဆောင်ရွက်မှုနှင့်ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက်ဆောင်ရွက်မှုများ

[illegible]

ကြိုးပမ်းဆောင်ရွက်မှုရလဒ်နှင့်အနာဂတ်အလားအလာများ

[illegible]

တည်ဆောက်သည့်နေ့	၁၉၆၁ ခုနှစ်
ဝန်ဆောင်မှုမရ	၁၉၉၈ ခုနှစ် (ကုမ္ပဏီလုပ်ငန်း နှိပ်ကြိမ်သောစာရင်းကမ်း - ၂၅ နှစ်) (၂၀၁၇ ခုနှစ် စနစ်ပြုစုရေး လက်ရှိ) (ဆက်တိုက်နိုင်ငံသားများ) နံဆီ (၁၃ နှစ်)၊ လိုင်ဆမ် (၆ နှစ်)၊ စီယက်နမ် (၄ နှစ်)၊ ကိုယ့်ယား (၃ နှစ်)၊ တရုတ် (၂ နှစ်)၊ စီယက်နမ် (၁ နှစ်) ရှည်လျား လူသားများနှင့်နိုင်ငံတော်များလုပ်ငန်း
ဆက်တိုက်သည့်နေ့ ဆက်တိုက်သည့်နေ့	ကိုတယ်လုပ်ငန်း
URL	http://www.karyoshi.co.jp/ 
ကိုယ်စားလှယ်	အမှုဆောင်ချုပ်ကြီးတာဝန် Tomoji Tamashiro/三好 賢司
အဆောက်အအုံ	 

4. 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査（宿泊事業者アンケート）

（1）調査対象及び実施方法

宿泊業における主要４団体（一般社団法人日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）、一般社団法人日本ホテル協会、一般社団法人全日本シティホテル連盟（JCHA））に加盟している会員事業者を対象に、外国人材の受入れに関するアンケート調査（①外国人材受入・活用・課題実態の把握、②新型コロナウイルス感染症による影響の把握、③外国人材の受入環境整備の取組内容、④外国人材の就労ニーズ）を実施した。

なお、アンケート調査票を作成するにあたっては、昨年度調査で把握した事項との経年での分析が可能となるよう、一定の設問については維持しつつ、昨年度回答率が極度に低く改善が必要とされる設問等については回答性能を高めるよう簡素化した。その際、組合・団体が定点観測的に調査を行い、加盟事業者のニーズに係る経年変化分析が把握できることに配慮した。

また、アンケート送付・回収においては、主要４団体と連携し、各団体に所属する会員事業者へ実施していただいた。

なお、図表タイトル内の「SA」は単一回答、「MA」は複数回答、「FA」は自由回答を示す。

図表 2- 59 アンケート調査対象及び実施方法

■調査対象

- ・ 日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟（JCHA）の各会員ホテル・旅館・本社・支社。

■調査方法

- ・ WEB アンケート調査（回答期間：2020 年 11 月 24 日～2020 年 12 月 17 日）

(2) 回収数および調査項目

アンケート調査の回収数および調査項目を以下に示す。

図表 2- 60 アンケート回収数

■回収数

- ・ 143 団体（本社：66（46.2%）、支社 3（2.1%）、ホテル・旅館施設 74（51.7%））

図表 2- 61 アンケート調査項目

■調査項目

○団体概要

- ・ 業態
- ・ 所在地
- ・ 従業員数
- ・ 資本金額

○外国人材雇用状況・実態把握／外国人材の就労ニーズ／新型コロナウイルス感染症による影響／外国人材雇用のための取組状況と課題・支援ニーズ

- ・ 外国人材の雇用状況
- ・ 外国人材の過不足状況
- ・ 外国人材を雇用する際の権限
- ・ 外国人材の雇用理由（最もよくあてはまるもの）
- ・ 外国人材に求める在留資格（最もよくあてはまるもの）／その理由
- ・ 外国人材の雇用人数（人）（2020 年 10 月末時点）
- ・ 雇用している外国人材の平均年齢
- ・ 雇用している外国人材の在留資格と人数／その他の詳細
- ・ 外国人材の雇用形態と人数／その他の詳細
- ・ 外国人材が主に従事する業務内容
- ・ 外国人材の出身国／そのうち最も多い出身国
- ・ 外国人材の働きぶりに関する評価
- ・ 外国人材の働きぶりに関する評価（理由）
- ・ 外国人材の働きぶりに関する評価が低い項目
- ・ 外国人材の雇用にあたり実施している環境整備の内容
- ・ 雇用されている外国人材が就職先を選定する上で重視していたこと
- ・ 外国人材の就業継続意向・転職意向
- ・ 外国人材が転職意向を有する業種
- ・ 新型コロナウイルス感染症による、外国人材の雇用状況への影響
- ・ 外国人材を雇用していない理由
- ・ 外国人材の雇用において、課題がある・支援が必要な環境整備の内容

- ・ 今後の外国人材の雇用意向／その理由
- ・ 新型コロナウイルス感染症による、外国人材の過不足状況への影響
- ・ 新型コロナウイルス感染症による、業況への影響
- ・ 外国人材の雇用上の不安の有無
- ・ 外国人材の雇用にあたり特に不安や疑問に思う内容（理由）
- ・ 外国人材の雇用促進に向けて支援してほしい取り組み

○交流会への参加意向

- ・ 観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向
- ・ 交流会参加形態
- ・ 交流会参加目的

○その他・全般

- ・ その他、本調査全般・国へのご意見

※アンケート調査票は資料編に掲載。

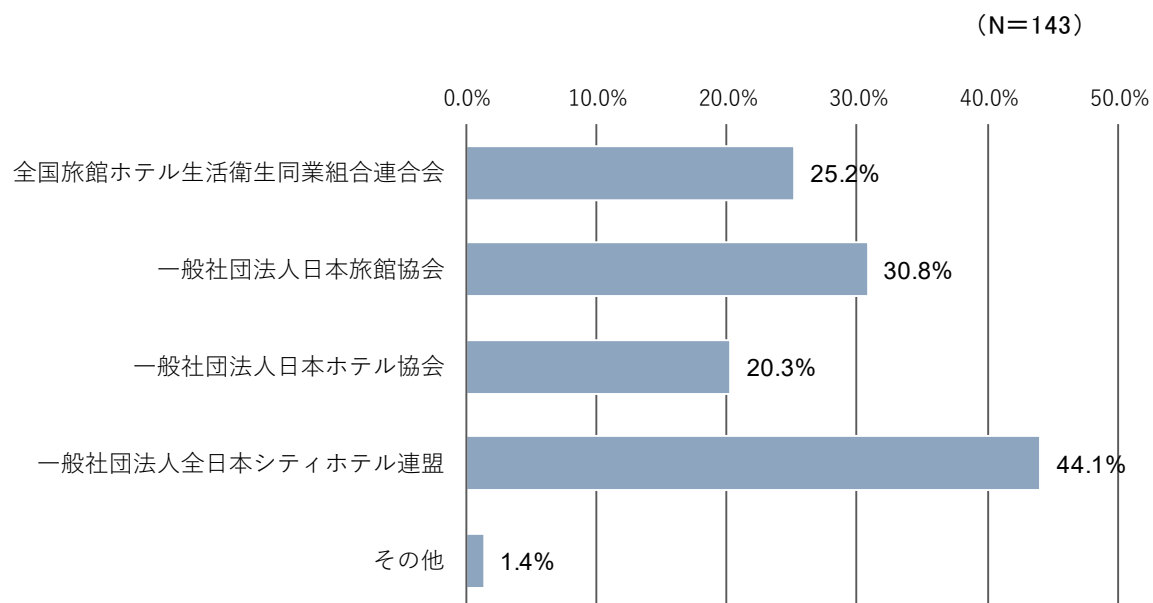
(3) 調査結果

1) 回答者属性

所属団体

所属団体は、「一般社団法人全日本シティホテル連盟」が 44.1%と最も高く、「一般社団法人日本旅館協会」が 30.8%、「全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会」が 25.2%、「一般社団法人日本ホテル協会」が 20.3%と続く。

図表 2- 62 所属団体 (SA)

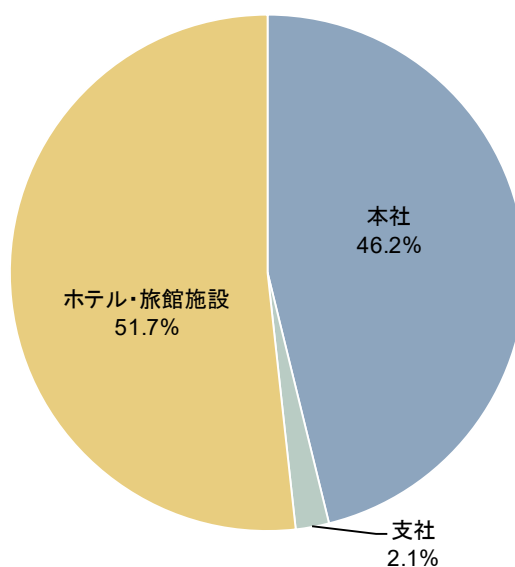


問1. 回答者種別

回答者種別は、「ホテル・旅館施設」が 51.7%と過半を占め、次いで「本社」が 46.2%、支社が 2.1%と続く。

図表 2- 63 回答者種別 (SA)

(N=143)

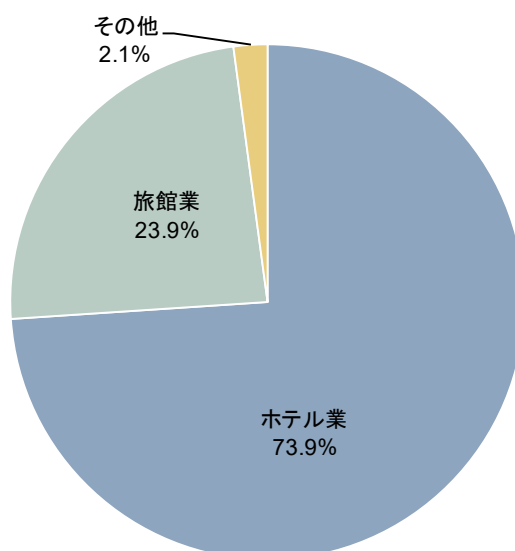


問2. 主な業態

主な業態は、「ホテル業」が 73.9%と最も高く、次いで「旅館業」が 23.9%と高い。

図表 2- 64 回答者種別 (SA)

(N=142)



問3. 所在地

所在地は、「東京都」が16.1%、「北海道」が11.2%、「長野県」が7.7%、「大阪府」が6.3%、「神奈川県」が5.6%、「愛知県」が4.9%、「愛媛県」と「大分県」が3.5%の順に多い。

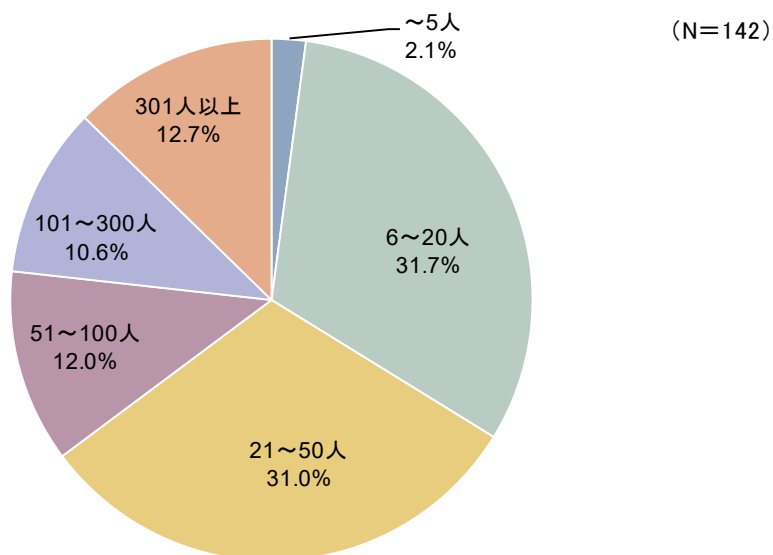
図表 2- 65 都道府県別の回答者数・割合（本社）（SA）

都道府県	回答数	割合(%)	都道府県	回答数	割合(%)
東京都	23	16.1%	栃木県	1	0.7%
北海道	16	11.2%	埼玉県	1	0.7%
長野県	11	7.7%	新潟県	1	0.7%
大阪府	9	6.3%	石川県	1	0.7%
神奈川県	8	5.6%	京都府	1	0.7%
愛知県	7	4.9%	奈良県	1	0.7%
愛媛県	5	3.5%	鳥取県	1	0.7%
大分県	5	3.5%	山口県	1	0.7%
静岡県	4	2.8%	徳島県	1	0.7%
滋賀県	4	2.8%	佐賀県	1	0.7%
兵庫県	4	2.8%	長崎県	1	0.7%
鹿児島県	4	2.8%	熊本県	1	0.7%
沖縄県	4	2.8%	宮崎県	1	0.7%
岐阜県	3	2.1%	岩手県	0	0.0%
香川県	3	2.1%	茨城県	0	0.0%
高知県	3	2.1%	島根県	0	0.0%
青森県	2	1.4%	秋田県	0	0.0%
福島県	2	1.4%	群馬県	0	0.0%
千葉県	2	1.4%	山梨県	0	0.0%
福井県	2	1.4%	岡山県	0	0.0%
三重県	2	1.4%	山形県	0	0.0%
和歌山県	2	1.4%	富山県	0	0.0%
広島県	2	1.4%	無回答	0	0.0%
福岡県	2	1.4%	全体	180	100.0%
宮城県	1	0.7%			

問4. 従業員数

従業員数は、「6～20 人」が 31.7%と最も高く、次いで「21～50 人」が 31.0%と高い。

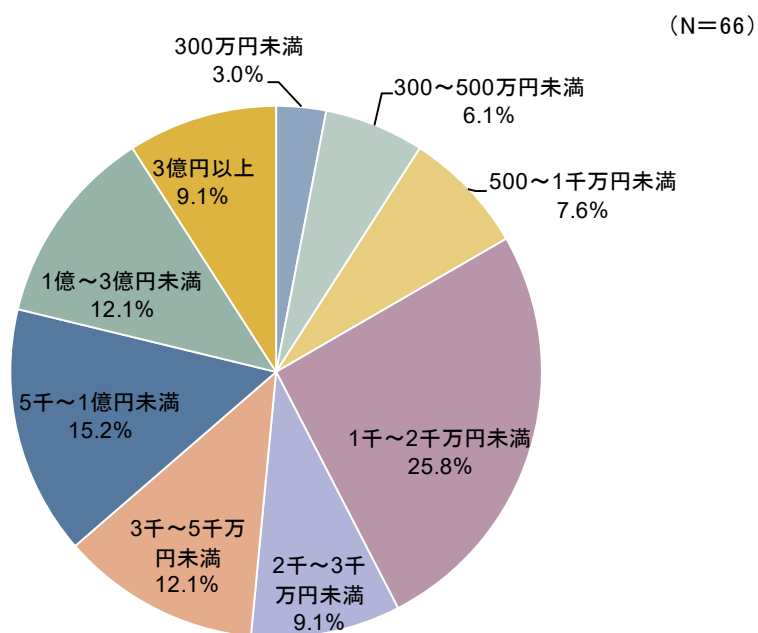
図表 2- 66 従業員数 (SA)



問5. 資本金額

資本金額は、「1 千～2 千万円未満」が 25.8%と最も高く、次いで「5 千～1 億円未満」が 15.2%、「1 億～3 億円未満」が 12.1%と高い。

図表 2- 67 資本金額 (SA)



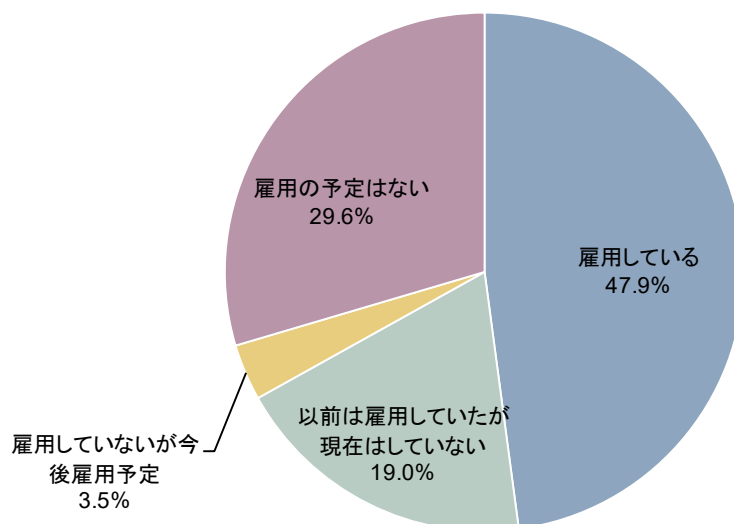
2) 外国人材雇用状況・実態把握／外国人材の就労ニーズ／新型コロナウイルス感染症による影響／外国人材雇用のための取組状況と課題・支援ニーズ

問6. 外国人従業員の雇用状況

外国人従業員の雇用状況についてみると、「雇用している」事業者は 47.9%と最も高い。次いで、「雇用の予定はない」事業者が 29.6%と高い。

図表 2- 68 外国人従業員の雇用状況 (SA)

(N=142)

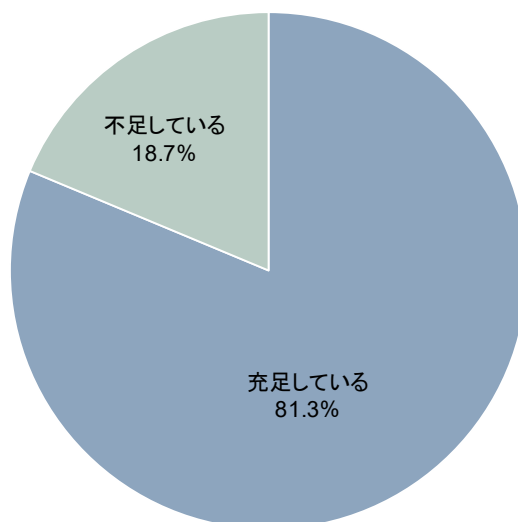


問7. 外国人材の過不足状況

外国人材の過不足状況についてみると、「充足している」が 81.3%と 8 割以上を占め、「不足している」が 18.7%である。

図表 2- 69 外国人材の過不足状況 (SA)

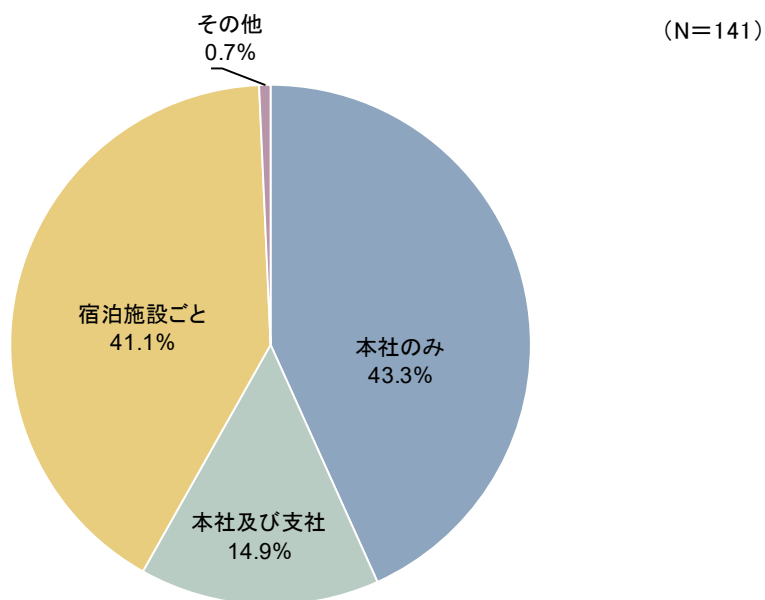
(N=139)



問8. 外国人材を雇用する際の権限

外国人材を雇用する際の権限についてみると、「本社のみ」が43.3%と最も高く、「宿泊施設ごと」が41.1%、「本社及び支社」が14.9%と続く。

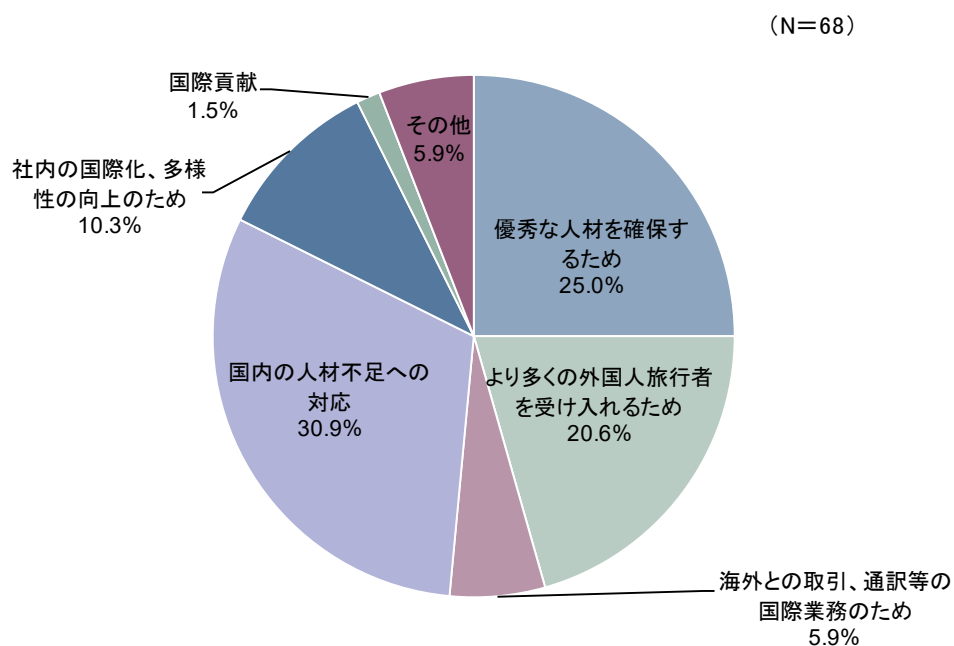
図表 2- 70 外国人材を雇用する際の権限 (SA)



問9. 外国人材の雇用理由

外国人材の雇用理由についてみると、「国内の人材不足への対応」が30.9%と最も高い。また、「優秀な人材を確保するため」が25.0%、「より多くの外国人旅行者を受け入れるため」が20.6%と続く。

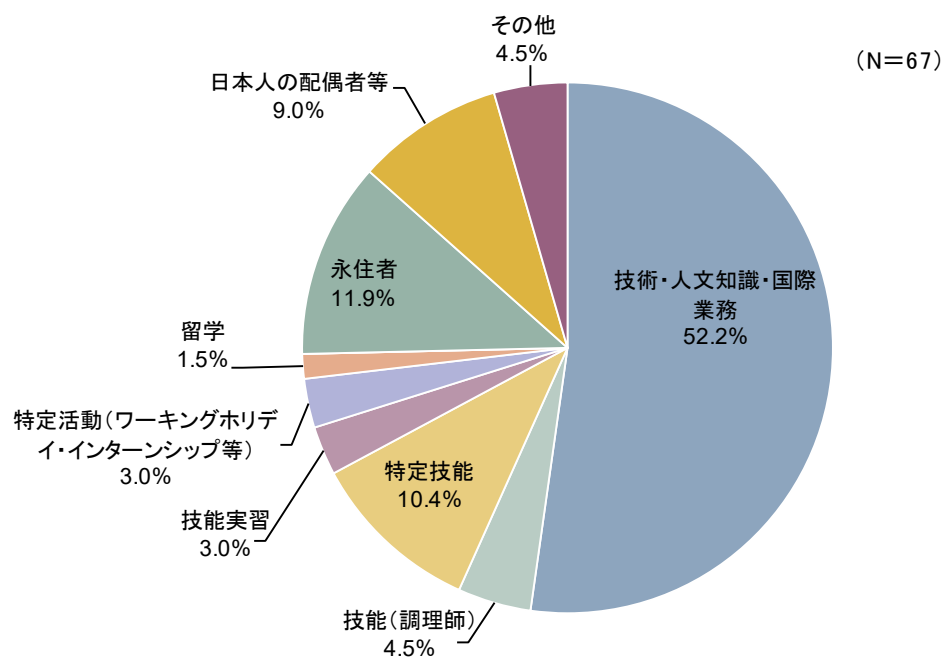
図表 2- 71 外国人材の雇用理由 (SA)



問10. 外国人材に求める在留資格

外国人材に求める在留資格についてみると、「技術・人文知識・国際業務」が 52.2%と過半数を占める。次いで、「永住者」が 11.9%、「特定技能」が 10.4%、「日本人の配偶者等」が 9.0%と高い。

図表 2- 72 外国人材に求める在留資格 (SA)



問11. 外国人材に求める在留資格の理由

外国人材に求める在留資格の理由についてみると、「技術・人文知識・国際業務」では通訳や多言語化のための語学力や業務内容との適応性、長期間の雇用が見込まれることがみられた。「技能（調理師）」では、該当国の調理技術や人材不足がみられ、「特定技能」では語学力や幅広い業務への従事がみられた。「永住者」「日本人の配偶者等」では、長期雇用が可能なことや難しい雇用手続きが無いことが挙げられる。

図表 2- 73 外国人材に求める在留資格の理由（FA）

■技術・人文知識・国際業務

- 外国人観光客対応のため
- 中国語や英語での接客、館内表示の多言語化への対応
- 通訳
- 通訳やインバウンド対応
- 通訳として。ホームページや予約システムの改善
- 語学力・理解力
- 接客もして頂ける方を希望の為
- コミュニケーション能力
- 海外のお客様に対して色々な部署で活躍（サービス）できる
- ホテルでは様々な業務があるため
- 業務内容に適応する資格だから
- 社内の国際化の為
- 国際業務
- 日本語レベルの高さと日本文化に対する理解が深い人材が多い
- 言語を活かし、能力を向上させようと熱心で前向きな人材が多い
- 長期間の雇用が見込める
- 長い期間にわたり就労していただきたいため
- 基本的にはこの資格が一番取りやすく、レベルも高い為
- 一定のスキルを持つ人材を求めている為
- 職務上対応するビザ承認に必要な為
- 従来は技人国しかなかったため。特定技能・技能実習生は未経験

■技能（調理師）

- 調理職において中華圏のスタッフが一定数必要
- フランス料理の技能
- 日本人調理師 不足

■特定技能

- 特定技能資格にて日本語が理解できて話せる人
- 語学力と日本語対応どちらも可能な方、及び清掃スタッフ
- 職務の幅が広がる
- 技人国の語学スタッフは充足しているが、今後のホテル運営を考えると、マルチタスクで働ける海外人材を育てたい
- 専門学校卒業、特定技能

■特定活動（ワーキングホリデイ・インターンシップ等）

- 相手方との通訳

■永住者

- コロナ前の人手不足の時は長く勤めてもらえる人を探していたので
- 長期雇用
- 長期勤務できる為
- 規制がないため
- 管理業務の簡素化
- 日本国籍の方と同様に勤務していただきたいから。

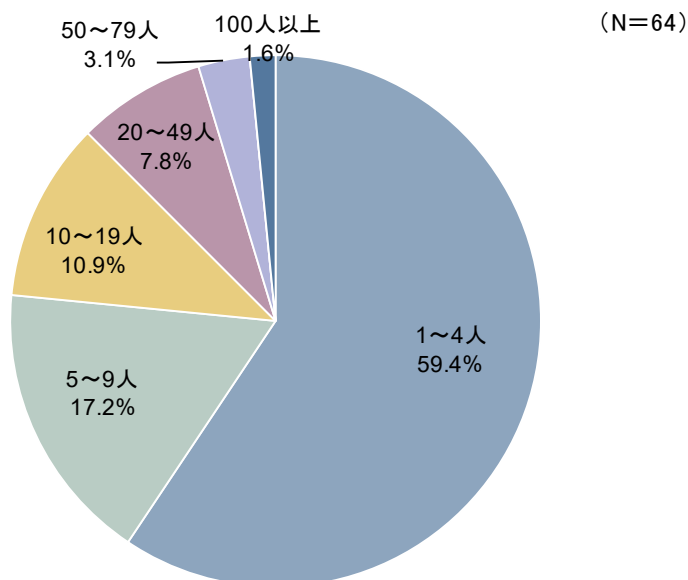
■日本人の配偶者等

- 日本語の日常会話に慣れていること
- 申請手続き等の煩わしい事務作業が無いのが良い
- 語学力がありコミュニケーションが取れると思われるため
- 求人の際に配偶者の方からの代理応募が多いため
- 既存スタッフがそれにあたる為
- 雇用の安定化

問12. 雇用人数

雇用人数についてみると、「1～4人」が59.4%と過半数を占める。次いで「5～9人」が17.2%、「10～19人」が10.9%と続く。

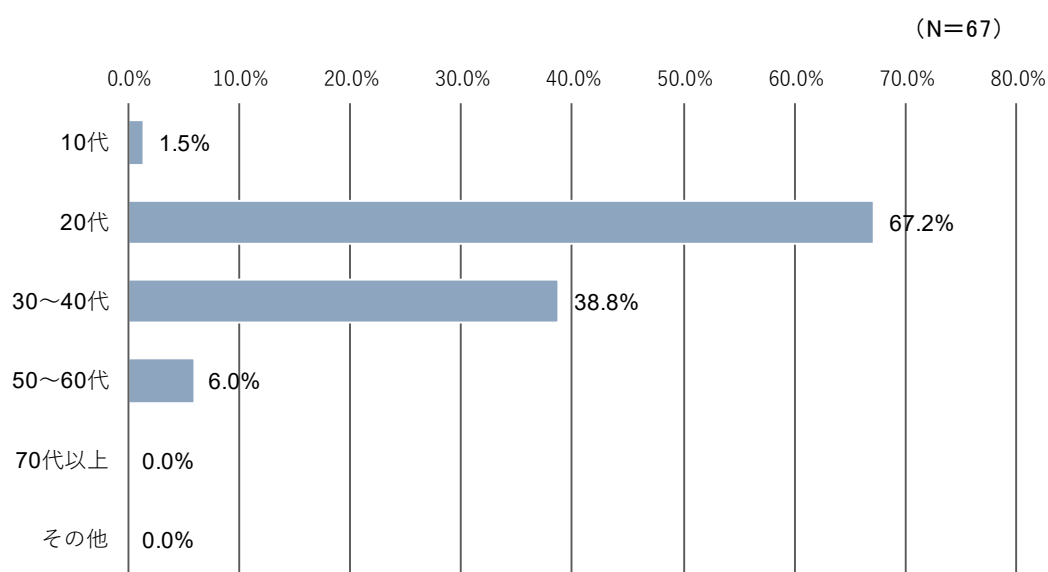
図表 2- 74 雇用人数 (SA)



問13. 雇用している外国人材の平均年齢

雇用している外国人材の平均年齢についてみると、「20代」が67.2%と最も高く、次いで「30～40代」が38.8%と高い。「50～60代」は6.0%、「10代」は1.5%であった。

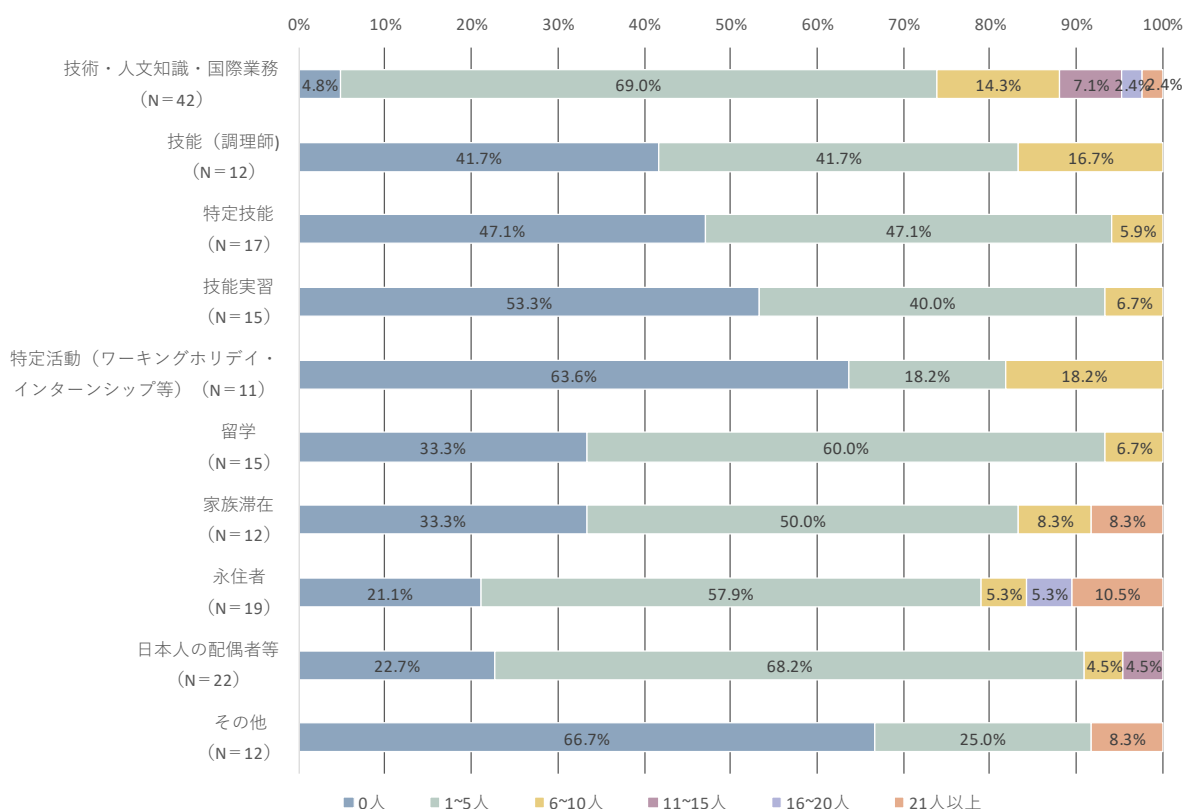
図表 2- 75 雇用している外国人材の平均年齢 (MA)



問14. 雇用している外国人材の在留資格と人数

雇用している外国人材の在留資格と人数についてみると、技術・人文知識・国際業務では「1～5人」が69.0%と最も高く、次いで「6～10人」が14.3%と高い。技能（調理師）では「0人」「1～5人」が41.7%である。技能実習では「0人」が53.3%と最も高く、次いで「1～5人」が40.0%と高い。特定活動（ワーキングホリデー・インターンシップ等）では「0人」が63.6%と最も高く、次いで「1～5人」「6～10人」が18.2%と高い。留学、家族滞在、永住者、日本人の配偶者等では「1～5人」がそれぞれ60.0%、50.0%、57.9%、68.2%と最も高い。

図表 2- 76 雇用している外国人材の在留資格と人数（SA）



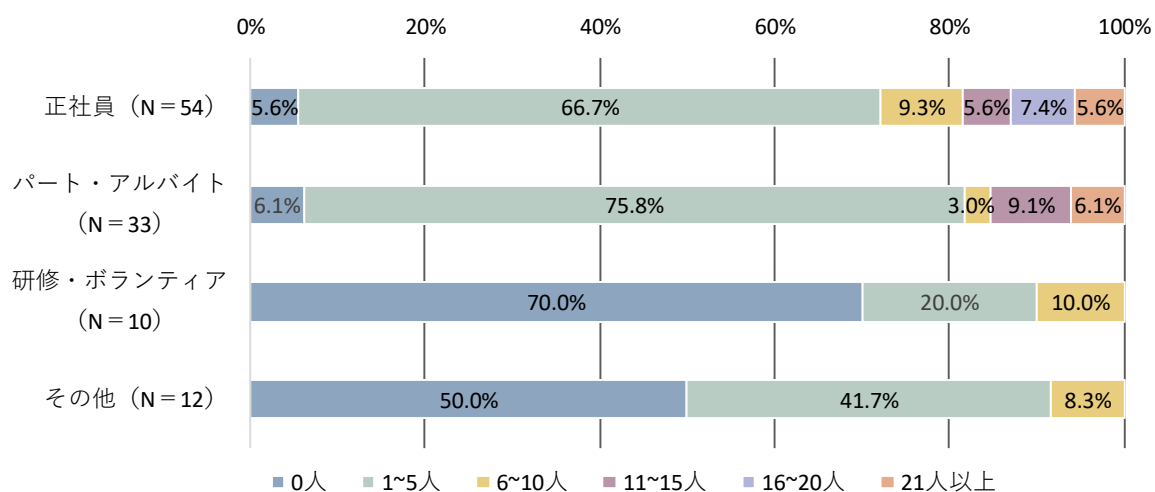
問15. 雇用している外国人材の在留資格と人数（その他の内容）

各事業所保管のため確認できず／日本料理海外普及人材育成事業（特定活動）

問16. 外国人材の雇用形態と人数

外国人材の雇用形態と人数についてみると、正社員では「1～5人」が66.7%と最も高く、次いで「6～10人」が9.3%と高い。パート・アルバイトでは「1～5人」が75.8%と最も高く、次いで「11～15人」が9.1%と高い。研修・ボランティアでは「0人」が70.0%と最も高く、次いで「1～5人」が20.0%と高い。

図表 2- 77 外国人材の雇用形態と人数 (SA)



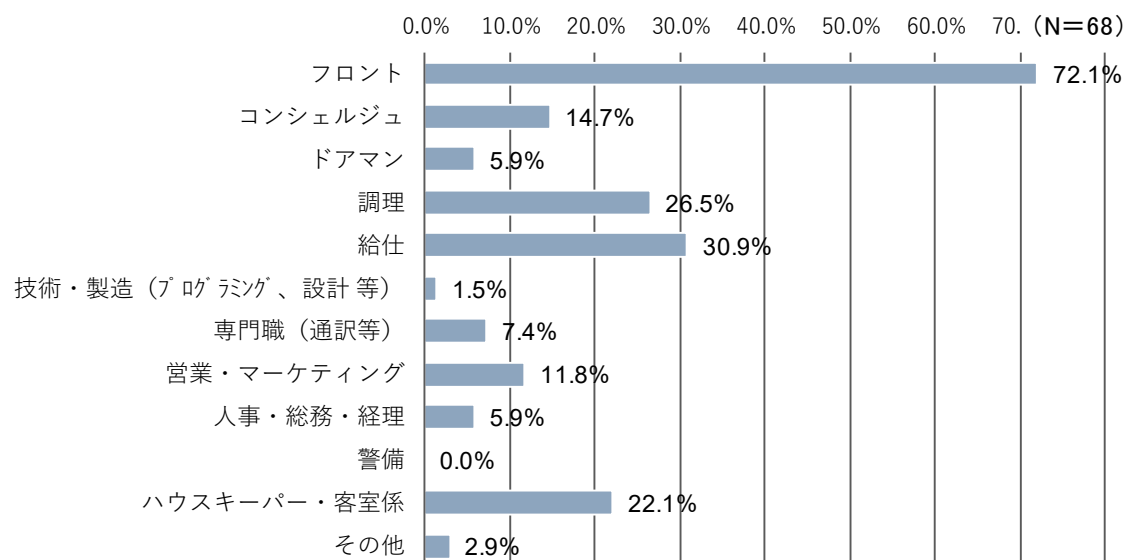
問17. 外国人材の雇用形態と人数 (その他の内容)

派遣スタッフ／契約社員／終身雇用／1年間の有期雇用契約者2名日本料理海外普及人材育成事業 (特定活動)

問18. 外国人材が主に従事する業務内容

外国人材が主に従事する業務内容についてみると、多い順に、「フロント」が 72.1%、「給仕」が 30.9%、「調理」が 26.5%、「ハウスキーパー・客室係」が 22.1%である。

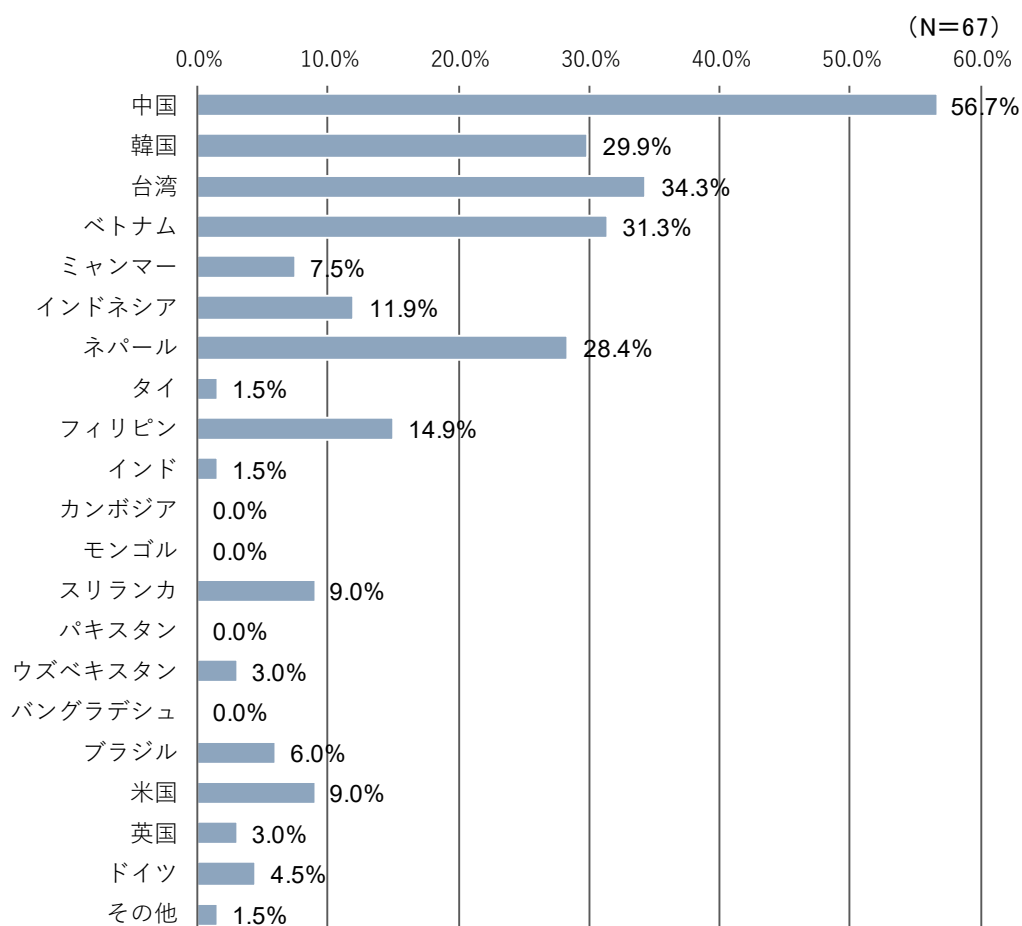
図表 2- 78 外国人材が主に従事する業務内容（MA）



問19. 外国人材の出身国

外国人材の出身国についてみると、多い順に、「中国」が 56.7%、「台湾」が 34.3%、「ベトナム」が 31.3%、「韓国」が 29.9%、「ネパール」が 28.4%である。

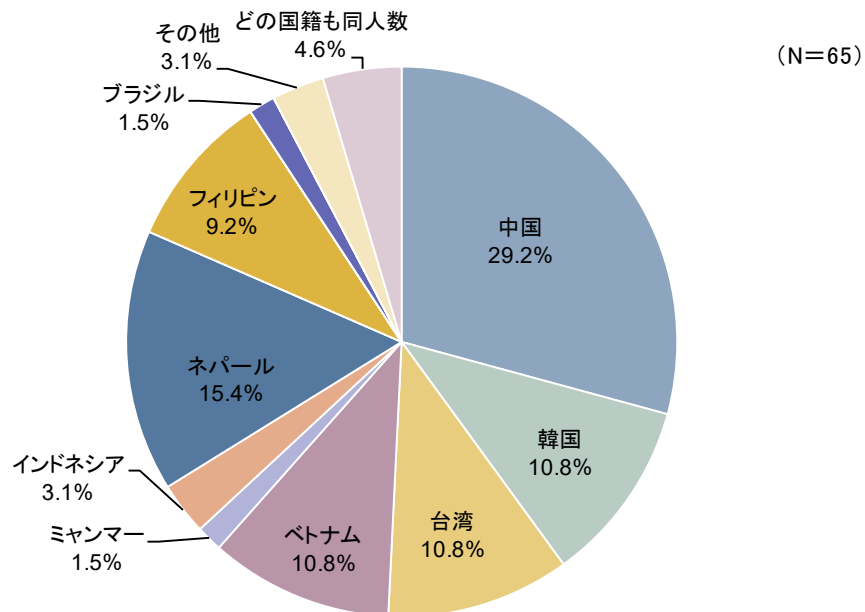
図表 2- 79 外国人材の出身国 (MA)



問20. 外国人材の出身国(最も多いもの)

外国人材の出身国(最も多いもの)についてみると、「中国」が29.2%と最も高く、「ネパール」が15.4%、「韓国」「台湾」「ベトナム」が10.8%と続く。

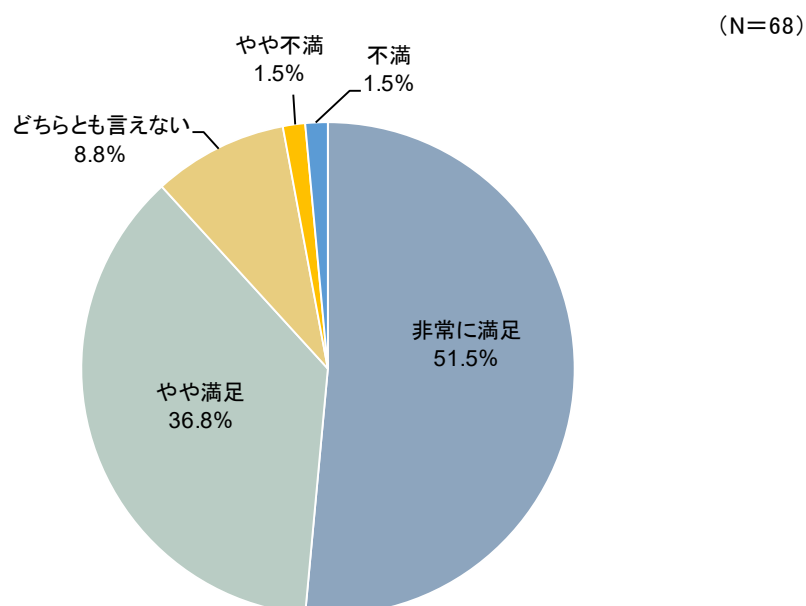
図表 2- 80 外国人材の出身国(最も多いもの) (SA)



問21. 外国人材の働きぶりに関する評価

外国人材の働きぶりに関する評価についてみると、「非常に満足」が51.5%、「やや満足」が36.8%と、満足寄りの回答が8割を超える。

図表 2- 81 外国人材の働きぶりに関する評価 (SA)



問22. 外国人材の働きぶりに関する評価（理由）

外国人材の働きぶりに関する評価の理由をみると、「非常に満足」「やや満足」では、「まじめ」「丁寧」「積極的」などの勤務態度や、語学力や異文化理解に対する評価がみられた。

図表 2- 82 外国人材の働きぶりに関する評価（理由）（FA）

■非常に満足

懸命な姿勢／まじめで向上心がある／勤勉で努力家で素晴らしいです／日本の若者より一生懸命熱意を持って働いてくれており、周囲に良い影響を与えてくれていると感じる／仕事の完成度が高く、日本人スタッフ同様に働ける／国による個性はあるが、真面目に前向きに仕事をしてきています／当然ながら人による。一人以外は能力も高く勤務態度も良い。／日本人スタッフともコミュニケーションが取れ、就労意識も高い／積極的に仕事をしてくれる／まじめで笑顔を絶やさず非常に明るい／勤勉／多言語対応（日本語を含む5か国語対応）／一生懸命業務にとりくんでいる／主要ポストで活躍している為／一生懸命まじめで言語もペラペラで助かります／仕事に対して几帳面であり、性格もまじめで努力家である／専門分野で活躍している／非常に真面目に職務に就いていただいている／勤勉、実直、誠実／語学力と清掃に関してしっかりとやっていただいている／真面目に積極的、協力的に就業いただいている／英語の読み書きが堪能なので、インバウンド対応で活躍している／まじめで素直／仕事が丁寧／積極性、向上心もあり日本人スタッフに負けない意識をもって働いている。業務においては母国語以外の言語を話せインバウンド対応に助けられており、社内的には異文化理解につながっている／就業に対し真面目で真剣である。指示を待つだけでなく自ら考えて行動する姿勢が見られる

■やや満足

探究心が強い／求めるレベルの対応をしている／真面目に仕事に取り組まれるため／特に問題無し／勤勉である／人によって異なるから／言葉の壁がどうしてもある。宿泊のお客様から中国人は見下される傾向がある／言葉や生活環境の違いの中で、満足できる仕事ができている／懸命に勤務してくれている／従業員間でのコミュニケーションがスムーズであるから／特に問題なく勤務している／勤勉である／人によります。非常に満足な人もいれば、過去には非常に不満な人もいました／通訳として助かることもあるが、日本語レベルが低いこともある／自身の業務において、真面目に取り組んでいるため／勤務時間等で要求が多い／よく働く。日本語（漢字）ができる／皆さん真面目です。日本人と比べて遜色ありません。やる気では邦人を越える人もあり／語学力は優れている／モチベーションが高く、お客さま応対に関して真摯に取り組む為／個人差はあるが一般的に向上心があり熱心に勤務する。語学力で貢献している。／全体的に前向きに取り組んでおり満足している。但し、日本語の意味・ニュアンス等への理解が不足する部分も感じる。また、書きの部分は特に難しく感じている様子である

■どちらとも言えない

まだ、年数的に浅いので／権利の主張が強い／日本語能力による

■やや不満

日本語の聞き取りが難しい。

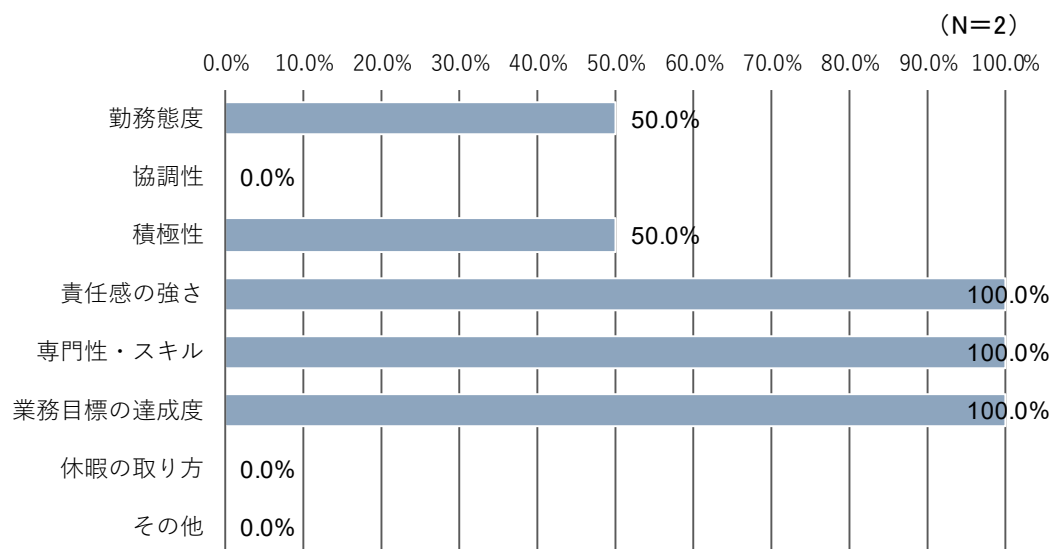
■不満

言い訳が多い。同じ給料をもらっているのに、日本人と比較してパフォーマンスが低い

問23. 外国人材の働きぶりに関する評価が低い項目

外国人材の働きぶりに関する評価が低い項目についてみると、「責任感の強さ」「専門性・スキル」「業務目標の達成度」「勤務態度」「積極性」が挙げられる。

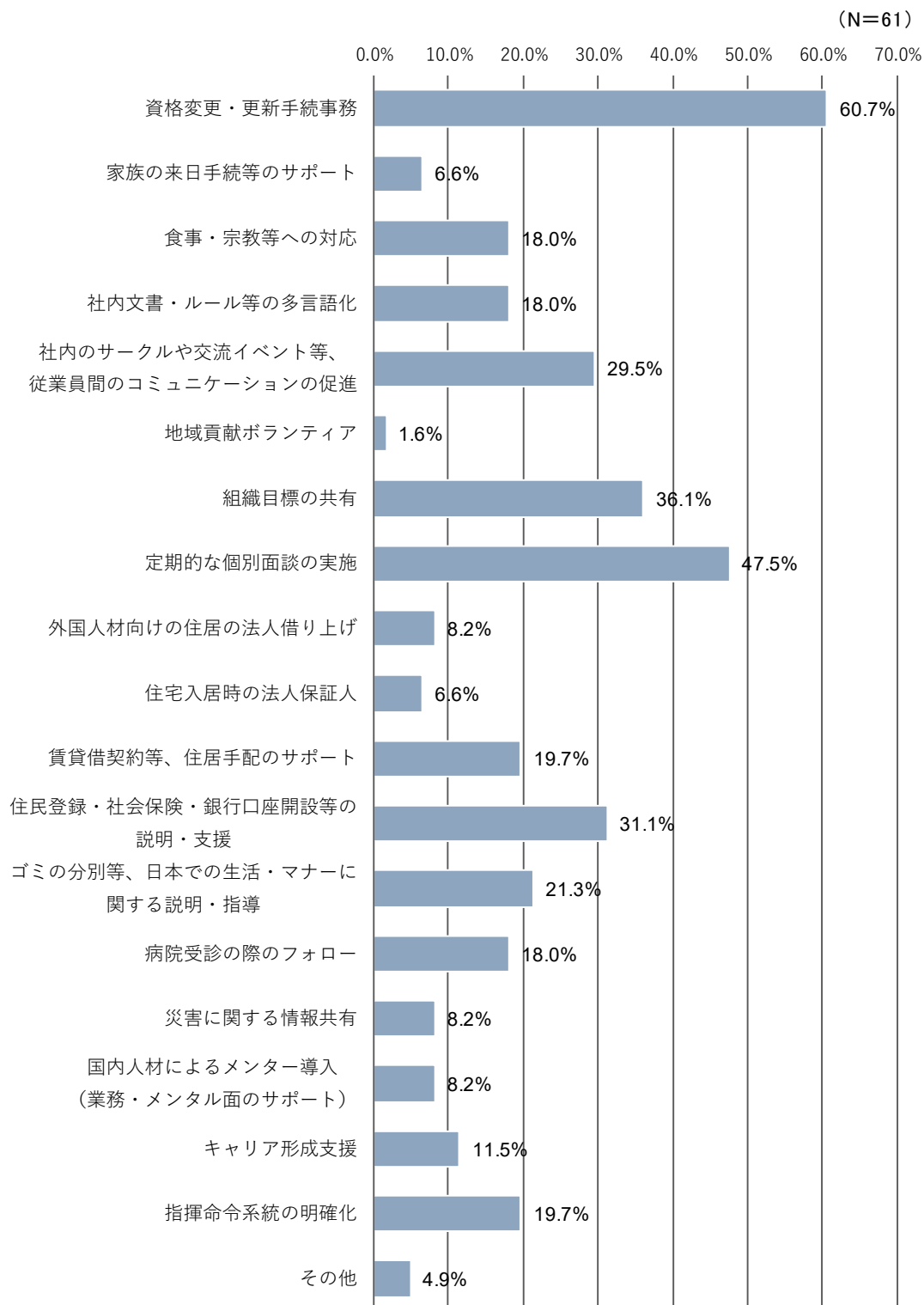
図表 2- 83 外国人材の働きぶりに関する評価が低い項目（MA）



問24. 外国人材の雇用にあたり実施している環境整備の内容

外国人材の雇用にあたり実施している環境整備の内容についてみると、「資格変更・更新手続き事務」が60.7%と最も高く、「定期的な個別面談の実施」が47.5%、「組織目標の共有」が36.1%、「住民登録・社会保険・銀行口座開設等の説明・支援」が31.1%と続く。

図表 2- 84 外国人材の雇用にあたり実施している環境整備の内容（MA）



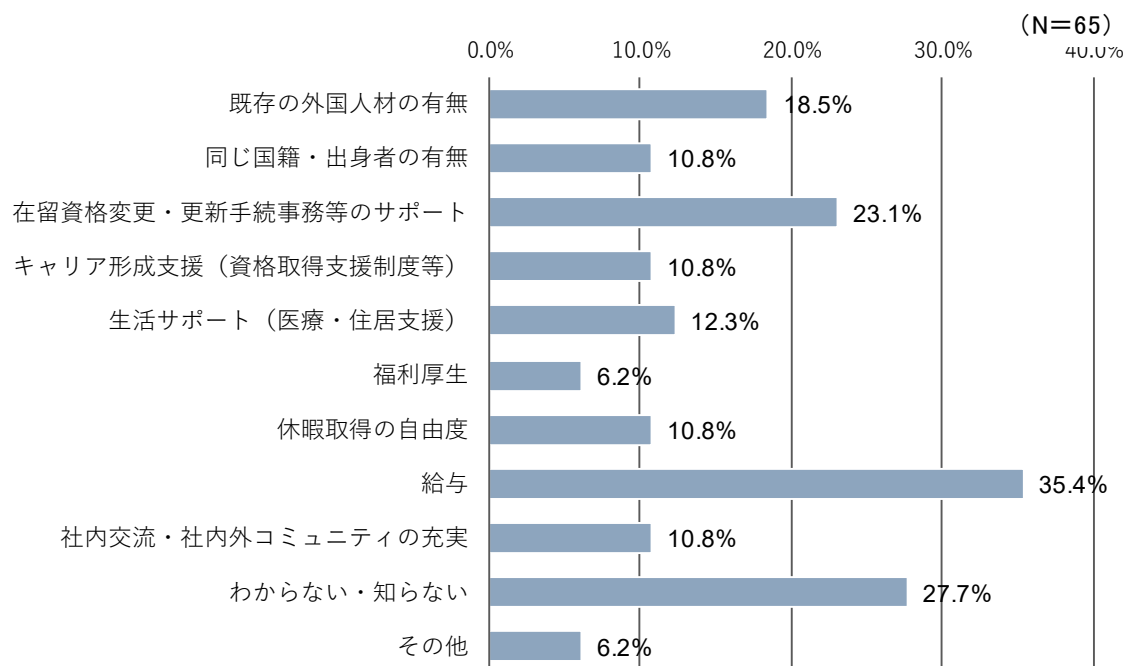
問25. 外国人材の雇用にあたり実施している環境整備の内容

日本人とのコミュニケーションの充実／言葉の問題等を徐々に克服できるようにして、温かい目で見守るようにしている／温かい接し方／地域貢献、他のホテルスタッフと共に旅館組合の事業に協力するなどしている／専属スタッフを配置し、手続き・研修・生活フォローをしている／社内の同好会などに参加してもらっている／コミュニケーションを取るように努めている／業務に必要なスキルのバックアップ／在留資格取得の支援／生活面（病院受診含む）の手助け（LINEで連絡を取れるようにしている）／生活関連の支援／様々なサポートや紹介業務／寮の完備／従業員とのコミュニケーション／社内ルール等の日英表記を実施／従業員間のコミュニケーション／積極的な社員登用の採用／住居整備／入国手続き等について会社から専門機関に依頼し全面的にサポートしている／生活に慣れるまでの、衣食住に関するサポート等／組織の目標を明確に貼り出し、進捗を含めて共有している。チームワークを発揮して同じ目標に向かって仕事をする事で協調が生まれる／社内文書・ルール等の多言語化／孤立しない体制作り／時間をかけてトレーニング／役職の昇進／定期的な個別面談時に個人目標シートの評価・アドバイスを行っている。また、面談時に各種相談に応えている／日頃からのコミュニケーション。日々の声かけ。いつでも、どんな事でも相談できる環境作り／定期的に面談をおこない会社の目標を共有するとともに、悩みごと等の相談にのっている

問26. 雇用されている外国人材が就職先を選定する上で重視していたこと

雇用されている外国人材が就職先を選定する上で重視していたことについてみると、「給与」が35.4%と最も高く、次いで「わからない・知らない」が27.7%と高い。「在留資格変更・更新手続き事務等のサポート」が23.1%、「既存の外国人材の有無」が18.5%であった。

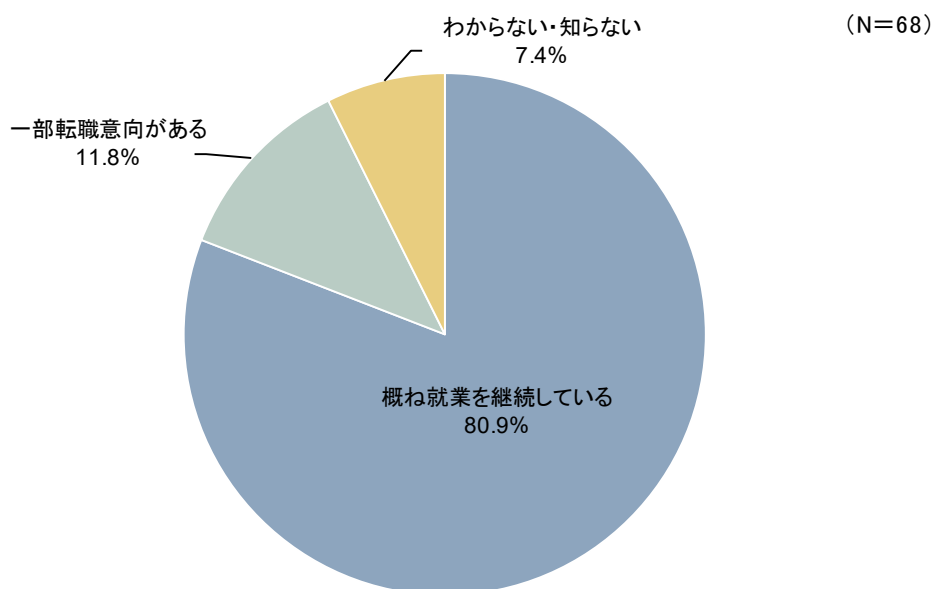
図表 2- 85 雇用されている外国人材が就職先を選定する上で重視していたこと（MA）



問27. 外国人材の就業継続意向・転職意向

外国人材の就業継続意向・転職意向についてみると、「概ね就業を継続している」が80.9%と8割を占める。

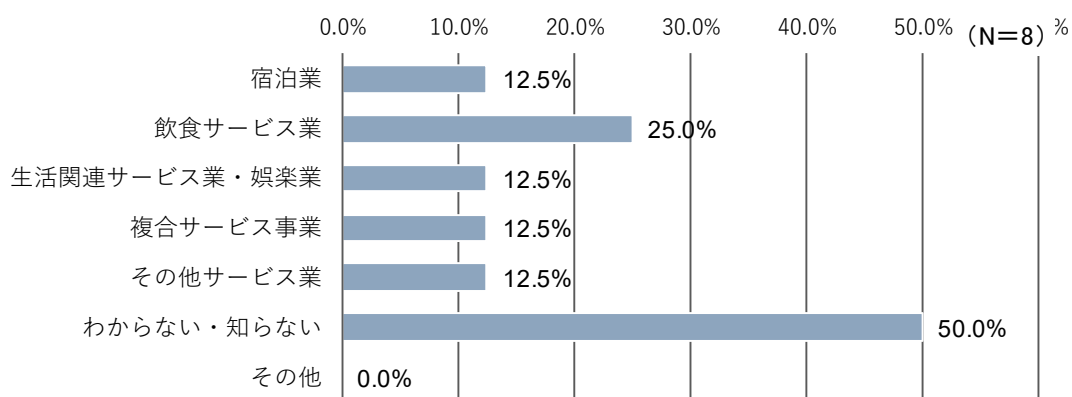
図表 2- 86 外国人材の就業継続意向・転職意向（SA）



問28. 外国人材が転職意向を有する業種

外国人材が転職意向を有する業種についてみると、「わからない・知らない」が50.0%と最も多く、「飲食サービス業」が25.0%と次いで高い。また、「宿泊業」「生活関連サービス業・娯楽業」「複合サービス事業」「その他サービス業」が12.5%である。

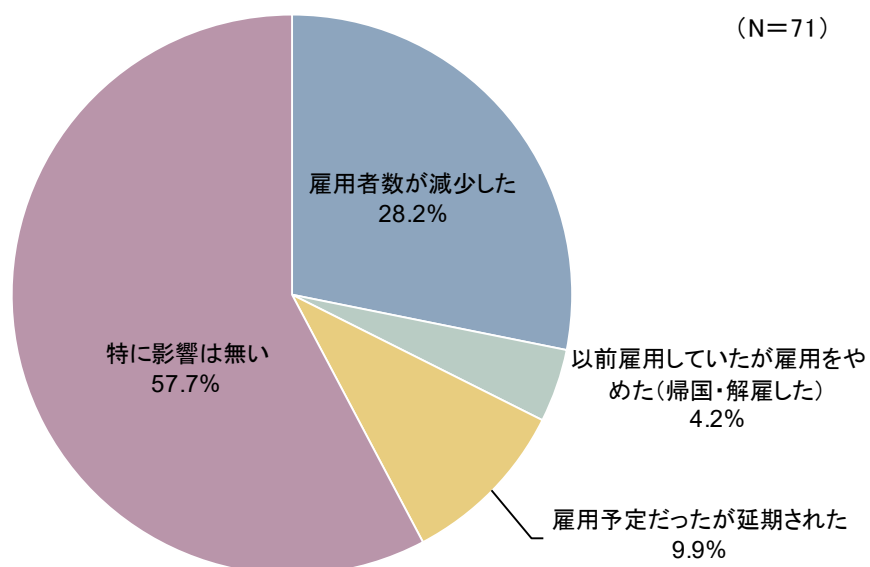
図表 2- 87 外国人材が転職意向を有する業種（MA）



問29. 新型コロナウイルス感染症による外国人材の雇用状況への影響

新型コロナウイルス感染症による外国人材の雇用状況への影響についてみると、「特に影響は無い」が57.7%と最も高く、次いで「雇用者数が減少した」が28.2%と高い。

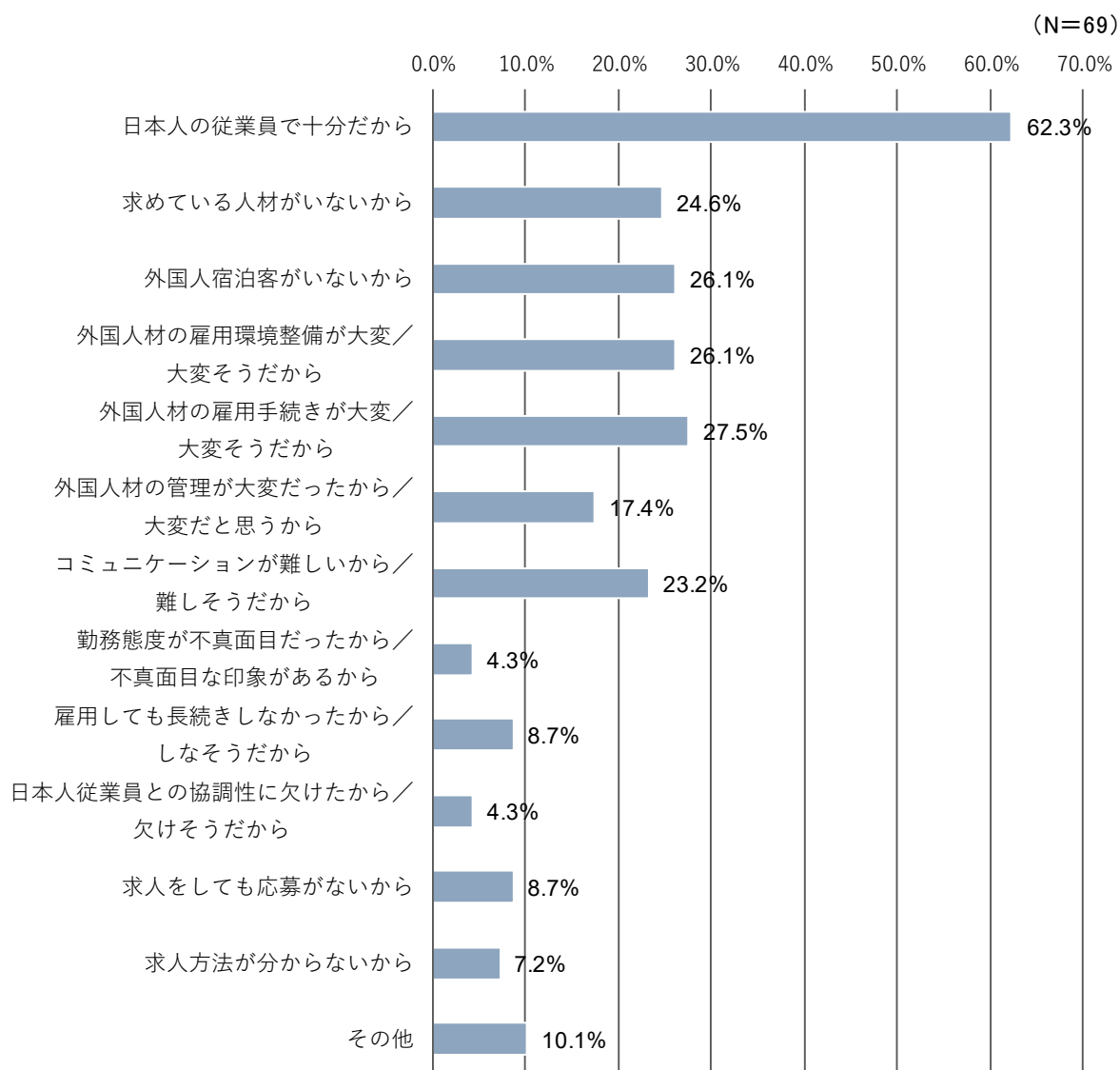
図表 2- 88 新型コロナウイルス感染症による外国人材の雇用状況への影響（SA）



問30. 外国人材を雇用していない理由

外国人材を雇用していない理由についてみると、「日本人の従業員で十分だから」が 62.3%と最も高い。「外国人材の雇用手続きが大変／大変そうだから」が 27.5%、「外国人材の雇用環境整備が大変／大変そうだから」「外国人宿泊客がいないから」が 26.1%、「求めている人材がいないから」が 24.6%、「コミュニケーションが難しいから／難しそうだから」が 23.2%と続く。

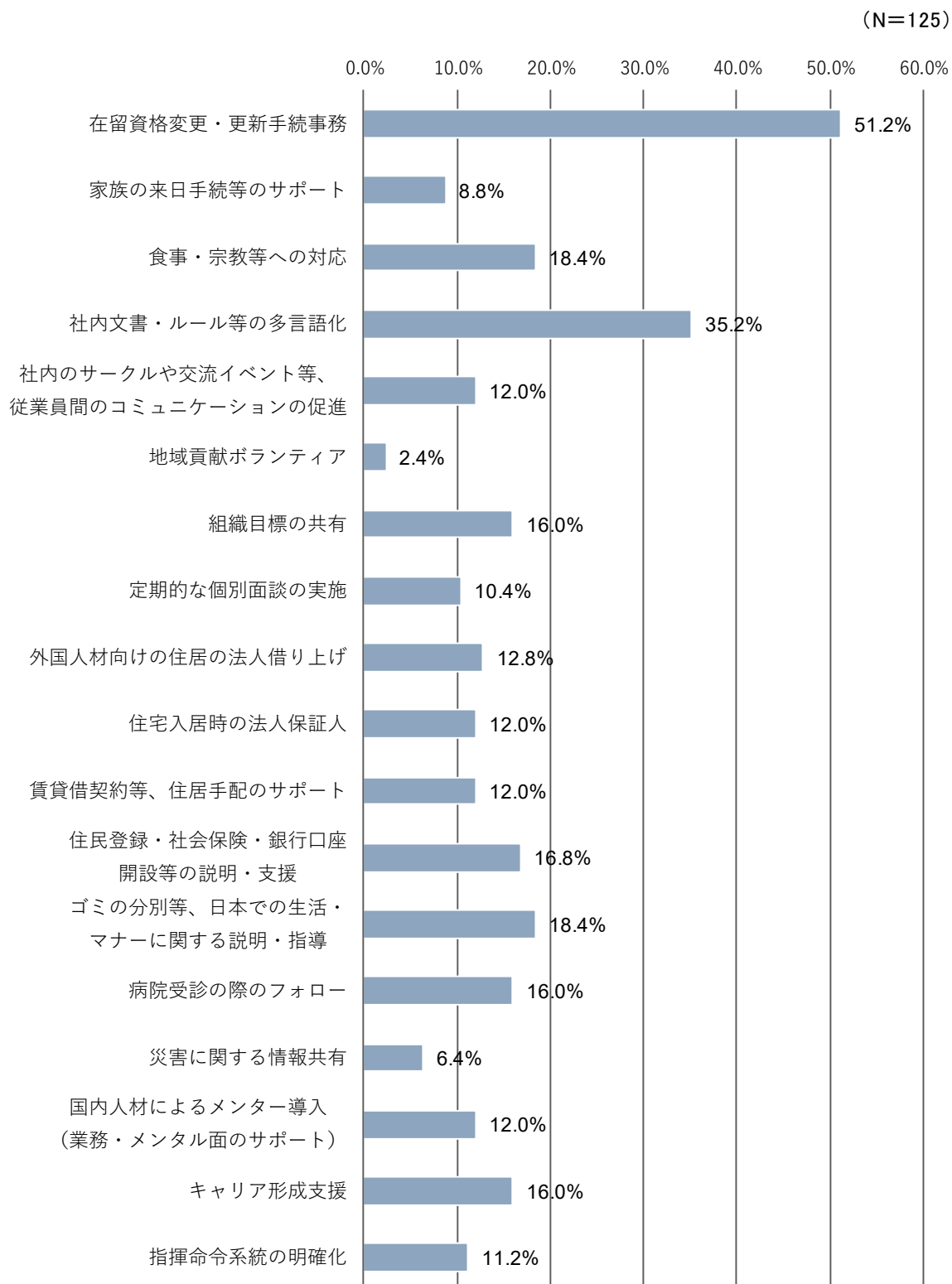
図表 2- 89 外国人材を雇用していない理由 (MA)



問31. 外国人材の雇用において、課題がある・支援が必要な環境整備の内容

外国人材の雇用において、課題がある・支援が必要な環境整備の内容についてみると、「在留資格変更・更新手続事務」が 51.2%と最も高く、次いで「社内文書・ルール等の多言語化」が 35.2%と高い。

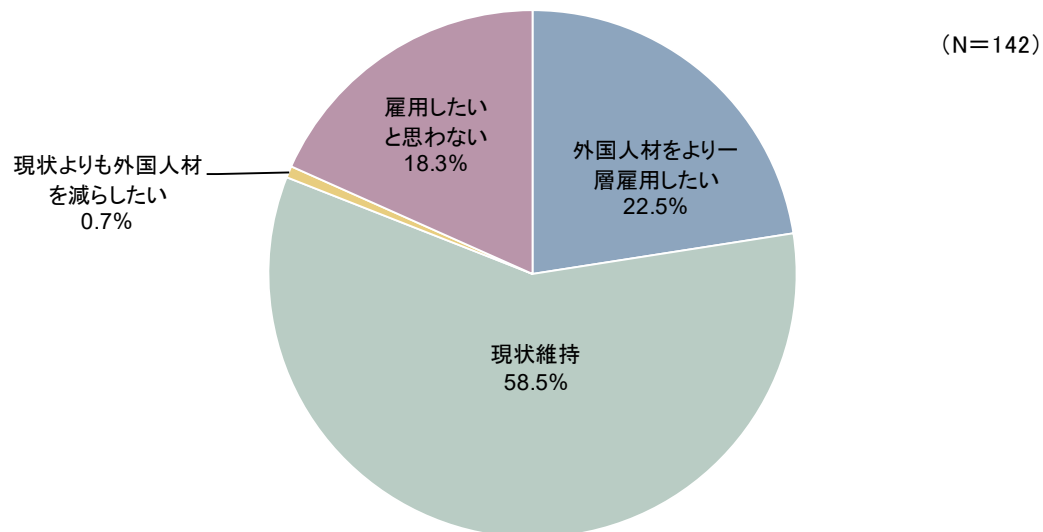
図表 2- 90 外国人材の雇用において、課題がある・支援が必要な環境整備の内容（MA）



問32. 今後の外国人材の雇用意向

今後の外国人材の雇用意向についてみると、「現状維持」が 58.5%と最も多く、「外国人材をより一層雇用したい」が 22.5%、「雇用したいと思わない」が 18.3%と続く。

図表 2- 91 今後の外国人材の雇用意向 (SA)



問33. 今後の外国人材の雇用意向の理由

今後の外国人材の雇用意向の理由についてみると、「外国人材をより一層雇用したい」では、まじめで優秀な人材の確保やインバウンド対応などがみられた。「現状維持」では、新型コロナウイルス感染症の影響や希望者がいないことなどがみられた。「雇用したいと思わない」では、手続きの複雑さや労働時間の管理が面倒などの意見がみられた。

図表 2- 92 今後の外国人材の雇用意向の理由（一部抜粋）（FA）

■外国人材をより一層雇用したい

日本人より優秀で真面目な人が多い／英語表記対応のため／インバウンド利用を強化していくにあたり、多様化を進めていきたい／コロナ終息後にはコロナ前以上にインバウンド誘致に取り組みたい為／来春より「技能実習生」が加わる予定のため／人材不足／日本人より有能で意欲的な人材がいる／日本人、外国人にかかわらず優秀な人材は一層雇用したい

■現状維持

日本人だけで足りている／コロナ禍で日本人を含め採用計画がないため／経営困窮の為／インバウンドが低調のため／現状希望者がいない為／N1 か N2 のスキルが求められるため／外国人雇用に関わる手続きについて不安があるため

■現状よりも外国人材を減らしたい

経営の状況が回復したら前向きに検討したい。

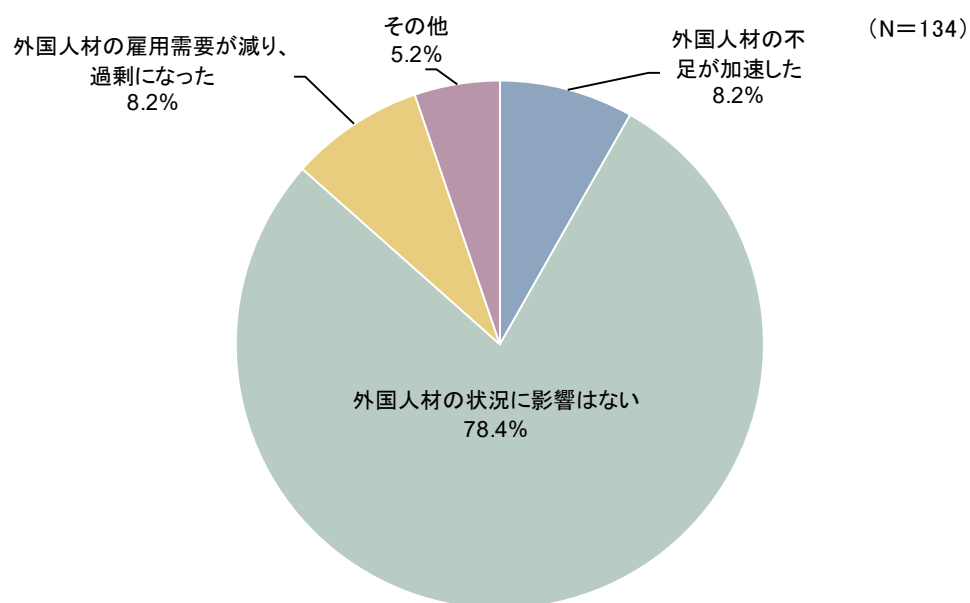
■雇用したいと思わない

必要としていない／手続等が複雑そうのため／労働時間の管理が面倒／新型コロナウイルスにより日本人ですら雇えない／慣れていない

問34. 新型コロナウイルス感染症による外国人材の過不足状況への影響

新型コロナウイルス感染症による外国人材の過不足状況への影響についてみると、「外国人材の状況に影響はない」が78.4%と最も高く、「外国人材の不足が加速した」「外国人材の雇用需要が減り、過剰になった」が8.2%と続く。

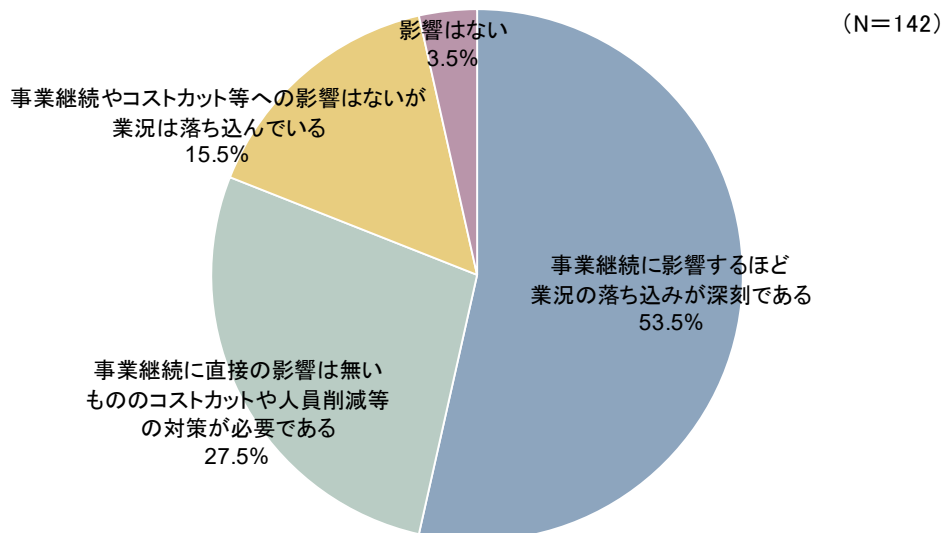
図表 2- 93 新型コロナウイルス感染症による外国人材の過不足状況への影響（SA）



問35. 新型コロナウイルス感染症による業況への影響

新型コロナウイルス感染症による業況への影響についてみると、「事業継続に影響するほど業況の落ち込みが深刻である」が 53.5%と最も高く、過半数を占める。次いで、「事業継続に直接の影響は無いもののコストカットや人員削減等の対策が必要である」が 27.5%、「事業継続やコストカット等への影響はないが業況は落ち込んでいる」が 15.5%と続く。「影響はない」はわずか 3.5%であった。

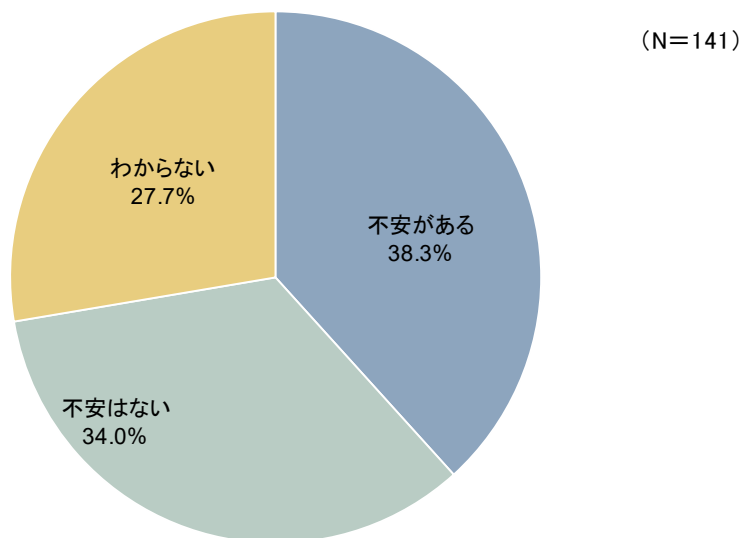
図表 2- 94 新型コロナウイルス感染症による業況への影響 (SA)



問36. 外国人材の雇用上の不安の有無

外国人材の雇用上の不安の有無についてみると、「不安がある」が 38.3%、「不安はない」が 34.0%、「わからない」が 27.7%であった。

図表 2- 95 外国人材の雇用上の不安の有無 (SA)



問37. 外国人材の雇用にあたり特に不安や疑問に思う内容（理由）

外国人材の雇用にあたり特に不安や疑問に思う内容（理由）についてみると、日本語の理解力不足によるコミュニケーションや雇用手続きの煩雑さ、文化の違い、外国人雇用経験がないことによる不安などがみられた。

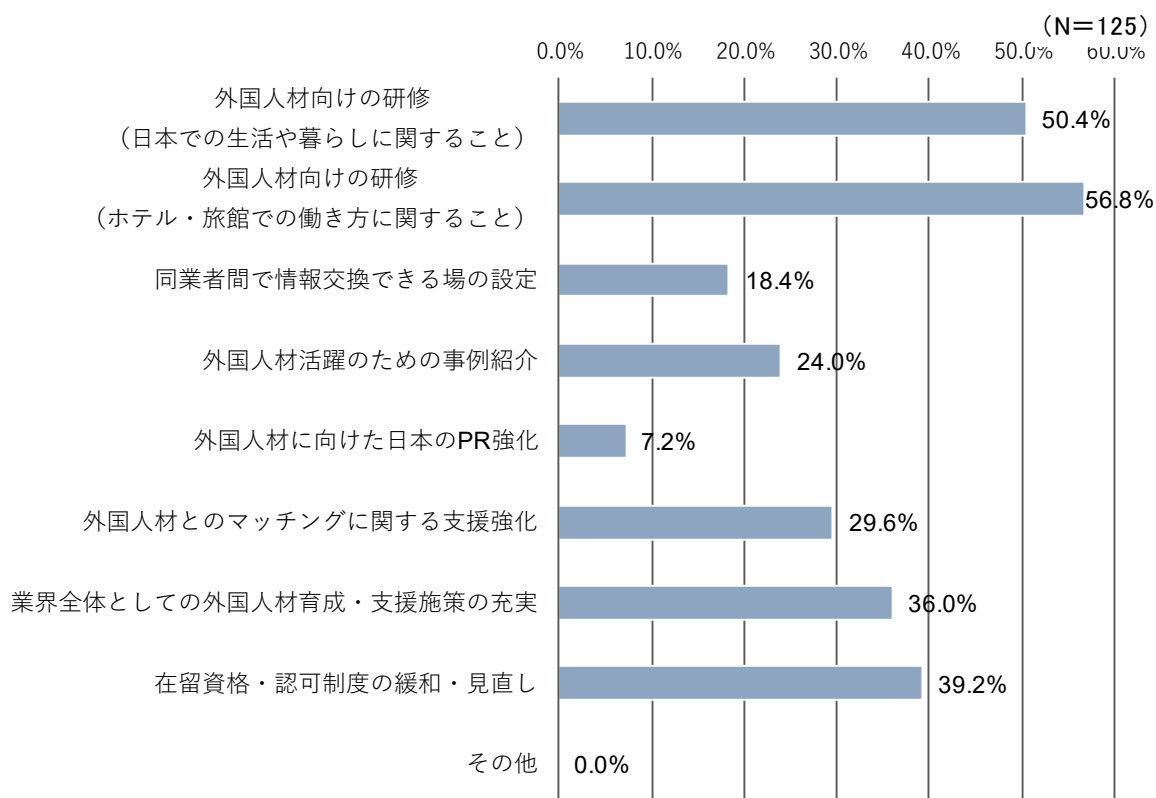
図表 2- 96 外国人材の雇用にあたり特に不安や疑問に思う内容（理由）（一部抜粋）（FA）

コミュニケーションがとりづらそう／日本語の理解力／文化による感覚の違い／ビザや就労期間に関して／外国人雇用経験がなく、受け入れ態勢に不安有り／外国人材の勤務態度、慣習が職場に合うか／日本人スタッフとのコミュニケーションを良好に保とうと出来るか／言語力
言語力にばらつきがある／中間業者の手数料が高額／コロナのように急に業務が減った場合などが不安／在留資格が適正かの判断が難しい／在留資格取得に際しての事務手続きが煩雑（特に特定技能）／勤務以外の生活のフォローができるか／就業ビザ等の問題／日本語での意思疎通のレベルが気になる

問38. 外国人材の雇用促進に向けて支援してほしい取り組み

外国人材の雇用促進に向けて支援してほしい取り組みについてみると、「外国人材向けの研修（ホテル・旅館での働き方に関すること）」が 56.8%と最も高く、次いで「外国人材向けの研修（日本での生活や暮らしに関すること）」が 50.4%と高い。

図表 2- 97 外国人材の雇用促進に向けて支援してほしい取り組み（MA）

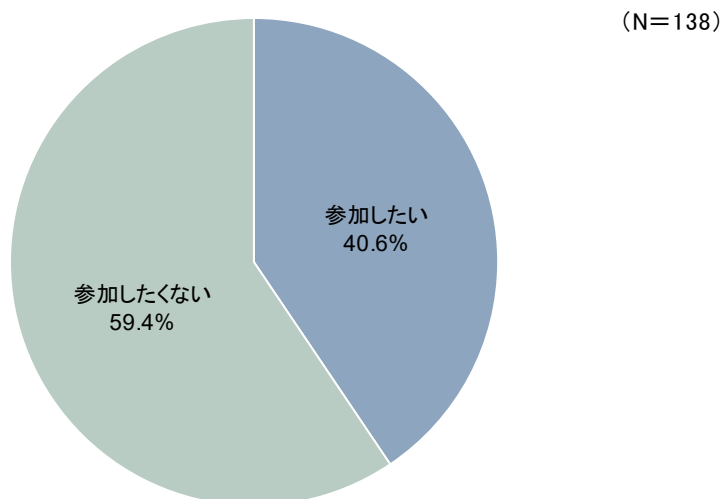


3) 交流会への参加意向

問39. 観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向

観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向についてみると、「参加したい」が約4割、「参加したくない」が約6割を占める。

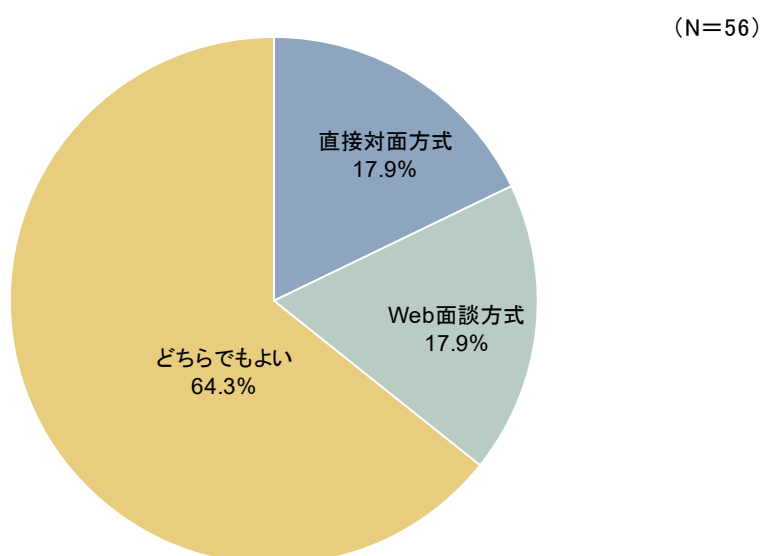
図表 2- 98 観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向 (SA)



問40. 交流会参加形態

交流会参加形態についてみると、「どちらでもよい」が64.3%と最も高く、「直接対面方式」と「Web面談方式」が17.9%であった。

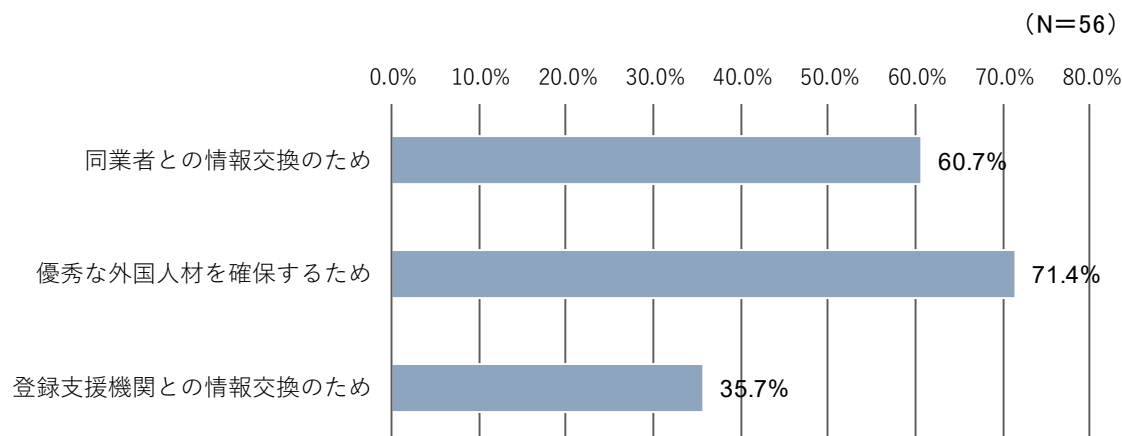
図表 2- 99 交流会参加形態 (SA)



問41. 交流会参加目的

交流会参加目的についてみると、「優秀な外国人材を確保するため」が 71.4%と最も高く、次いで「同業者との情報交換のため」が 60.7%と高い。

図表 2- 100 交流会参加目的 (MA)



4) その他

問42. その他、本調査全般・国へのご意見

その他、本調査全般・国への意見についてみると、制度設計や入管手続きに対する改善点や新型コロナウイルス感染症による影響やその対応についてであった。

図表 2- 101 その他、本調査全般・国へのご意見 (FA)

■制度設計・入管手続きの改善

- ・ 都市部と地方では雇用状況も大きく変わると思います。地方の取り組みやデータがわかれば今後の取組に活かせると思います。
- ・ 国内の居住している外国人（留学生など）を雇用する際に、特定技能1号の VISA で採用したいが本人たちが希望しない為、ミスマッチが起こっている。特定技能1号が外国人の皆さんにとって「不都合ではない」ということをきちんと広報してほしい。一部学校では、このビザを断るように伝えているようで、誤解が生まれている。受入れ側の目線だけでなく、雇用される側の目線で課題を見つけ解決する方法を検討・提案して頂きたいです
- ・ 入国管理局での在留許可証の発行が遅すぎる。半年もかかる。
- ・ 規制のさらなる緩和
- ・ 入管手続きが半年もかかるのは遅すぎる。
- ・ 特定技能は直接雇用が可能と言いながら、登録支援機関が多く中間搾取の負担から、雇用機会を作りにくい。そもそも書類提出や報告義務、支援内容が現実的ではないと感じられ、故意にこの資格を活用しにくくして制限をかけているようにも感じる。現場の声に基づいた見直しを強く希望します。

■新型コロナウイルス感染症の影響

- ・ 今回のコロナ禍で、弊社の外国人材たちは副業ができず休業手当のみ。収入減を補う術がありませんでした。4～6月はひたすら部屋でじっとしている日々だったようで、その辛さを思うと辛くなります。とはいえ報道等では解雇された外国人労働者も多かったようでそれに比べれば良い方だとは思いますが、それにしても改めて外国人労働者たちは「制約が多い」ことを思い知らされました。国としては「外国人労働者は居ない」ことになっており「例外」としての入国・就労のため仕方ありませんが、彼・彼女たちが、多少のことであれば普通に生活できるような、その程度の規制緩和をご検討いただけますと幸いです。それが外国人犯罪抑止にも繋がるのでは、と思います。制度設計は難しいとは思いますが、どうかよろしくお願いします。
- ・ 国・県・市などの補助金や助成制度、Go To キャンペーンにより、当社は大変助かっており雇用も維持できている。今後コロナ感染がさらに広まることにより、会社経営の先行きが見えないことが大変不安である。
- ・ 早く Go To トラベルを一時停止して感染拡大を抑え込まないと、徐々に体力を奪われて業界全体が沈んでいってしまう。このままでは、雇用を増やすのも難しい。
- ・ コロナの影響についてまだ現状では判断しきれない点があると感じました。
- ・ 外国人材確保については各旅館が生き残ってからの話ですので、この状況でこんなアンケートをしていること自体が非常識と思えます。外国人材の雇用整備に関わっている職員さんのマンパワーは、現在在留していて失業している外国人に対してどう対処していくのかに振り向けて、この方々を救ってあげて頂きたいです。
- ・ 新型コロナの対応に日々追われコロナ前を前提にしている施策と **WITH** コロナを前提にした施策が混合しており、対応に困惑する事がある。現時点としてはコロナ禍を乗り越える事に必死な状況である。

■その他

- ・ 今後とも情報の提供等、当社運営にご協力のほどよろしくお願いいたします。
- ・ 国籍と業務適正とは語学力以外は余り関係ないが、日本の接客態度などの教育は必要。
- ・ 外国人材を考える前に、日本国民の働く環境を整えてあげるべきだと考える。

5. 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査（先進事例調査）

（1）調査概要

前述のセミナーの登壇事業者、交流会の参加事業者、また、アンケート調査にて同意を得た事業者である 11 事業者を対象に、外国人材の受入れに関するヒアリング調査（受入れ状況、受入れに向けた取組内容、受入れによる成果、受入れに関する課題とニーズ、今後の受入れ意向等）を実施した。

なお、本調査については、2019 年度事業において事業者の都合によりヒアリング調査が実施できなかった事業者（池の平ホテル&リゾート）も対象に実施した。

（2）調査項目

ヒアリング調査の項目を以下に示す。

図表 2- 102 宿泊事業における外国人材の受入れに関するヒアリング調査の項目

・ 企業概況（設立年、事業形態、従業員数、資本金額） ・ 外国人材の採用状況（本社／支社別の外国人材の採用人数・全体に占める割合／在留資格・雇用形態／国籍／従事業務・役職） ・ 外国人材の雇用・受入れに取り組むきっかけ ・ 外国人材の採用方針・採用方法／コロナ禍による影響 ・ 外国人材の雇用・受入れにあたり、実施している支援内容（事務手続き支援／住居・生活支援／外国人材の活躍・人材育成支援／社内環境整備／資格取得支援） ・ 外国人材の育成方針／（5 年間）特定技能の在留資格において受け入れた外国人材にどのようなスキルを身につけてもらうことを想定しているか ・ 外国人材の雇用・受入れ上の課題と対応状況 ・ 今後の外国人材の採用意向とその理由 ・ 外国人材受入れに係る国による支援ニーズ ・ 宿泊業界全体として、外国人雇用を推進していくために必要なこと ／等
--

(3) 調査対象事業者

ヒアリング調査の対象事業者を以下に示す。

図表 2- 103 宿泊事業における外国人材の受入れに関するヒアリング調査の対象事業者

	事業者名	所在地	実施日	備考
1	池の平ホテル&リゾート	長野県	2021 年 1 月 22 日 (金)	アンケート セミナー 交流会
2	ホテルプラザオーサカ	大阪府	2020 年 12 月 22 日 (木)	セミナー 交流会
3	(株)油谷湾温泉ホテル楊貴館	山口県	2021 年 1 月 12 日 (火)	セミナー 交流会
4	森トラスト・ホテルズ&リゾート(株) (東京マリオットホテル 等)	東京都	2021 年 2 月 5 日 (金)	アンケート
5	(有)銀水荘 (銀水荘 兆楽)	兵庫県	2021 年 2 月 16 日 (火)	アンケート 交流会
6	(株)ミナシア (ホテルウィングインターナショナル横浜関内 等)	東京都	2021 年 2 月 23 日 (火)	アンケート
7	(株)パレスホテル (パレスホテル東京)	東京都	2021 年 2 月 24 日 (水)	アンケート セミナー (2019) 交流会 (2019)
8	富士商事(株) (ホテルサンハトヤ)	静岡県	2021 年 2 月 25 日 (木)	交流会
9	(株)川湯ホテルプラザ (お宿欣崑湯 (きんきゆ) 等)	北海道	2021 年 3 月 4 日 (木)	交流会
10	(株)湯のまち城崎 (登録支援機関)	兵庫県	2021 年 3 月 4 日 (木)	交流会参加事業者より紹介
11	(株)知床グランドホテル (北こぶし知床ホテル&リゾート)	北海道	2021 年 3 月 18 日 (木)	交流会
12	鶴雅リゾート(株) (あかん遊久の里 鶴雅 等)	北海道	2021 年 3 月 18 日 (木)	交流会

注) ヒアリング調査実施順に記載 (池の平ホテル&リゾートは 2019 年度対象だったため)

(4) 先進事例集

ヒアリング調査をもとにとりまとめた先進事例集を次ページ以降に示す。

1) (株)池の平ホテル&リゾート

各種手続	来日支援	住居・生活 支援	社内環境 整備	活躍・育成	管理職登用
株式会社池の平ホテル&リゾート （長野県立科町） 会社は大きな「家族」、個々の人生に寄り添ったキャリア形成支援					
■設立年 1955 年 ■従業員数 320 名（季節平均） 【うち外国人材 ：21 名】 （2021 年 1 月現在） ■主な国籍（人数）/ 在留資格 ネパール(11)、ベトナム(5)、台湾(1)、中国(2)、香港(1)、ミャンマー(1) 技術・人文知識・国際業務(9)、特定技能(6)、技能(3)、家族滞在(3) ■主な事業内容 宿泊・総合リゾート業 ■URL https://www.ike-notaira-resort.co.jp/ ■代表者  代表取締役社長 矢島 義弘 ■施設 	外国人材の採用・活用状況 * 早期離職回避のための成長曲線の共有 2015 年頃からインバウンド需要が増加し、外国人材の雇用を進めてきた。雇用開始当初は早期離職率が高かったが、3～5 年の中・長期的なスパンのキャリアイメージを「成長曲線」として提示し、入社後の具体的な業務イメージを持って納得して働いてもらえるよう、面談等、面接前のコミュニケーションに力を入れることで定着した。 * 個々のビジョン・目的に合わせたキャリアプランの作成・業務の割り当て 従事する業務も帰国後のビジョンや日本でのキャリア展望にあわせてカスタマイズする。例えば 5 年で帰国を考えている場合、極力帰国後のビジョンに即した業務を、日本で長期的に宿泊業の経験を積みたい場合はローテーションを軸に専門性も身につけられるよう、キャリアプランを作成し業務を割り当てている。 既に外国人材 2 名を役職者に登用し、外国人材の管理・サポート・センター役として活躍している。＜多様な業務に従事するなかで宿泊業のスキルを積む外国人材＞ 		社内・生活環境整備 * きめ細やかな生活サポートとレベル別の自前の日本語教育 宿泊施設やリゾートの立地特性上、車必須の生活環境であることから、社員寮を完備し、生活必需品の買い出しも社員用バスを出して買い物支援を行っている。また、行政手続き・病院受診時の付き添い、在留資格の更新申請手続き等、いずれも自社できめ細やかな生活サポートを行っている。 また自社で週 1 回、日本語研修（3 段階のレベル別、約 90 分/回）を実施し、日本語能力検定前には対策授業も行っている。 * 対話による相互理解と信頼関係の構築 外国人材は仕事に対する価値観が国内人材とは大きく異なる。意見の食い違いが生じることもあるが、対話を重視し、都度面談をしお互いの理解を深めている。国内人材も同世代のグローバル人材に刺激を受け、相互に尊重し、理解しあえる関係を構築している。  ＜調理スタッフとして活躍する外国人材＞		
取組の効果と今後の展望 * キャリアアップのための特定技能の積極的活用と外国人材の学びのモチベーションにつながる制度づくり 特定技能 1 号（宿泊分野）で従事できる業務の幅が広がったことは、国内人材同様に育成できるチャンスと捉えている。宿泊業界で働くことで身につけられるスキルを明確に、学びのモチベーションアップ・キャリアアップにつながる制度づくりとともに、様々な業務で貢献してくれる貴重な人材として、より一層育成に力を入れたい。 また、当社の卒業生が母国で立ち上げた事業との協業など、人とのつながりによるグローバル展開も目指したい。					

2) (株)ホテルプラザオーサカ

各種手続	未日支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
------	------	---------	--------	-------	-------

株式会社プラザオーサカ（大阪府大阪市）

コロナ禍においても外国人材育成に注力

■設立年
1986年

■従業員数
150名(コロナ後)
【うち外国人材：15人】
(2020年12月現在)
【主な国籍】
ネパール
中国
台湾
ベトナム
カンボジア
インドネシア等

■主な事業内容
ホテル・団体レストランの経営

■URL
<https://plazaosaka.com/>

■代表者
代表取締役 菅原 真一

■施設





外国人材の採用・活用状況

*** 技人国の人材を中心に積極採用**

150名の従業員のうち、外国人材15名(10%)。特定技能での採用はなく、すべて技人国での採用である。ネパール人が最も多く5名、中国人2名、台湾人2名と続く。

コロナ禍で足元においては人材不足の状況は解消されているので、採用を増やす予定はないが、今後需要が回復すれば、特定技能での採用も検討したい。



活躍・育成に向けた取組

*** 外国人材育成だけでなく日本人スタッフ育成も**

コロナ禍でインバウンド観光客が減少する中でも、全従業員中1割の外国人材を雇用する中で、彼らの人材育成に努めている。社内セミナーを月1回行うだけでなく、外国人材で英語が堪能なスタッフに、日本人スタッフの教育をしてもらっており、異文化交流を行い自国の文化を紹介することで、スタッフの視野を広げるという効果が期待できる。



取組の効果と今後の展望

*** インバウンドと国内宿泊客のバランスを考えて人材活用**

インバウンド客への依存度はもともとそれほど多くないのが当ホテルの特徴である。具体的には6：4で日本人が6割である。また、日本人も多種多様であり、ビジネスもあれば、ファミリー、修学旅行、スポーツ団体などもある。

足元では国内の移動も制限されているので厳しい。もし国内だけでも動けば、外国人スタッフであっても採用・活躍の場があると感じている。

*** 日本語や日本文化の教育機会充実**

外国人材にはN1資格を目指してほしいと考えており、日本語教育だけでなく、文化的な面においても教育制度を充実させていきたい。特にインバウンド観光客は日本文化の体験や理解を求めて観光に来ているので、外国人材スタッフにも十分に理解してほしいと考えている。

3) 株式会社油谷湾温泉ホテル楊貴館

各種手続	来日支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
株式会社油谷湾温泉ホテル楊貴館 （山口県長門市） 地域活性化の起爆剤として外国人材を積極活用					
■設立年 1973 年 ■従業員数 90 名 【うち外国人材： 2 人】 (2020 年 12 月現在) 【主な国籍】 フィリピン 韓国 ■主な事業内容 ホテル・旅館、飲食店経営 ■URL http://www.hotel-yokikan.jp/ ■代表者  代表取締役社長 岡藤 智加子 ■施設 	外国人材の採用・活用状況 * 地域活性化の一環として外国人材を積極活用 地域の少子高齢化が進む中、人材を確保するとともに地域活性化を図るために外国人材の採用を 4 年前から始めた。優秀な人材を確保するために国内にとどまらず海外に出向いて採用活動を実施したこともある。また、正社員の採用以外に、インターンシップ制度を活用して外国人材を受け入れたこともある。 コロナ禍で厳しい経営環境に置かれているが、ポストコロナを見据えて特定技能外国人を含む外国人材の採用に注力している。  外国人材（写真の右から 3 番目）と従業員一同	社内・生活環境整備 * 地域に根付いてもらうためのサポートや機会の提供 日本での生活に慣れてもらうために外国人材をサポートする担当者を配置し、生活や仕事において必要なサポートをこまめに確認している。文化や宗教の違いもあるので、外国人材とのコミュニケーションが円滑にできるように、日本人従業員を対象とする異文化理解研修を実施した。 外国人材に地域に根付いてもらうために地域との交流の機会を定期的に設けており、地域の課題について地元住民と一緒に考えてもらっている。また、外国人材の成長につながるように生け花などの日本文化を体験する機会も提供している。  外国人材（写真右）を指導する様子			
取組の効果と今後の展望 * 新たな可能性が切り開く 地方では多言語対応できる人材が豊富にいるとは言えないが、外国人材がいることで海外からの宿泊客を受け入れるときに安心できるし、そうした機会も増えている。 当社の日本人従業員は、当初文化や言葉の違いによって外国人材の受入に対する不安があったが、実際に一緒に働いてみることでそうした不安が自ずと解消された。今では、外国人材がいることで非常に助かっているという声が現場から上がっている。 また、地域住民と一緒に地域課題に取り組む際に日本人と異なる視点を提供しているので、外国人材がやり甲斐を感じているし、地域住民も彼らを高く評価している。 社会が大きく変容する中、宿泊業界の一員としては、目の前の困難を乗り越えてチャレンジしていきたい。そうした中で従業員の理解を得ながら、一緒に働く仲間として多くの外国人材を受け入れたい。					

4) 森トラスト・ホテルズ&リゾーツ(株) (東京マリオットホテル 等)

各種手続	未日支援	住居・生活 支援	社内環境 整備	活躍・育成	管理職登用
------	------	-------------	------------	-------	-------

森トラスト・ホテルズ&リゾーツ株式会社 (東京都品川区)

日本人・外国人間で採用・育成基準に差をつけない

■設立年
1973 年
新設分割 2006 年

■従業員数
872 名
(他パートタイマー
431 名)

【うち外国人材：
80 人】
(2021 年 1 月現在)

【主な国籍】
ネパール
フィリピン
ブラジル
フランス
オーストラリア
ベトナム等

■主な事業内容
ホテル・ゴルフ場運
営 他

■URL
<https://www.mt-hr.com/>

■代表者
代表取締役社長
伊達 美和子

■施設



外国人材の採用・活用状況

*** 多国籍の従業員がいることが従業員の助けに**

近年、英語を話すだけでなく、多国籍のお客様が増えてきている。多様な従業員がいることで、普段の業務がスムーズに進めることができています。

そのため、特に新規プロジェクト（ホテル、レストラン）の開業に伴う募集においてグローバルに人材を採用する予定である。



調理場で活躍する外国人材

活躍・育成に向けた取組

*** 日本人・外国人で差をつけない育成方針**

人材育成支援についても日本人・外国人で差異を設けていないところに特徴がある。接客においては「マルチオペレーション」という形態をとっており、接客を含むすべての業務を経験してもらうことが前提であり、そのなかで人材育成を行っている。



「マルチオペレーション」による人材育成

取組の効果と今後の展望

*** 大学連携インターンシップ等を活用してグローバル採用**

コロナ禍の影響は大きく、足元での外国人採用は減っているものの、需要回復の兆しが見られれば、自社 HP のほか、紹介会社や SNS など積極的に活用して、グローバル採用を行いたい。

また、現在海外の大学と連携してインターンシップ受入もしているが、そのプログラムから社員への登用も今後増やしていきたい。国による支援策として、優秀な人材・大学を招待して職業訓練を行うプロジェクトを主導してほしい。

*** 宿泊業全体で今後の業界を担う人材育成が必要**

外国人だからという育成ではなく、日本人も外国人も併せて、人材育成していく必要性を感じている。業界として、キャリアの途中段階においても、ホテルの経営や運営について改めて学びなおす機会を作るべきである。

5) (株)ミナシア（ホテルウィングインターナショナル横浜関内 等）

各種手続	未就労支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
------	-------	---------	--------	-------	-------

ホテルウィングインターナショナル横浜関内（神奈川県横浜市）

現場の実務を通じた長期的な外国人材の育成

■設立年
2001年

■従業員数
44名
【うち外国人材：5人】
(2021年2月現在)
【主な国籍】
中国
韓国
キルギス

■主な事業内容
・ホテル・レストランの経営、企画、運営ならびに管理
・ホテル・レストランの運営に関するコンサルティング業務

■URL
<http://www.hotelwing.co.jp/yokohama-kannai/>

■代表者

代表取締役社長
下嶋 一典

■施設



外国人材の採用・活用状況

＊インバウンド増加に対応して外国人材を採用

近年のインバウンド増加に対応し、フロントスタッフとして外国人材の採用を開始した。募集の際、日本人と外国人材を区分してはならず、一定程度の日本語能力があれば、人柄を重視して国籍を問わず採用している。

コロナ禍で足元においては人材不足の状況は解消されているので、採用を増やす予定はないが、今後需要が回復すれば、特定技能での採用も検討したい。

活躍・育成に向けた取組

＊現場での実践を通じた長期的な外国人材育成

外国人材の育成について、主に現場での実践を通して育成しており、接遇に必要な日本語能力や日本の文化等については、日本人マネージャーの指導の下、長期的な視点で育成に取り組んでいる。

外国人材は日本人スタッフに溶け込んで働いており、清掃業務のスタッフ等も笑顔が素晴らしく真摯な仕事ぶりであるため、一緒に働いている日本人スタッフにとっても勉強になっている。

取組の効果と今後の展望

＊外国人材によるインバウンド客対応等への期待

ビジネスホテルではあるものの、コロナ前にはインバウンド客が宿泊客数全体の15%程度であり、特にフロント業務では英語が話せるスタッフはいてくれると助かる存在である。コロナ禍の収束後にインバウンド客が再び増加すれば、特に英語が話せる外国人材は活躍の場が増えると思われ、人員が必要になれば国籍を問わず採用を検討したい。

外国人材の採用は店舗ごとに実施しており、横浜関内店では在留資格等の基準は設けていない。特定技能での採用について、横浜関内店でもコロナ後に需要が回復すれば採用を検討したい。また、横浜関内店内のレストランは別会社が運営しているためホテルの従業員の業務にレストランサービスが含まれないが、レストランサービスが業務に含まれる他店舗では、より特定技能外国人との相性が良いと思われる。

＊日本語での接遇等の能力向上の支援

外国人材について、採用時点で求める日本語能力の最低レベルはN3資格程度で、日本人スタッフとのコミュニケーションができることを求めている。それ以上の日本人客への接遇等に求められる日本語能力の習得は、採用後に長い目で現場での経験・教育を通して育成したい。

6) (株)パレスホテル (パレスホテル東京)

各種手続	来日支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
------	------	---------	--------	-------	-------

株式会社パレスホテル (東京都千代田区)

多様な文化・背景を重んじる「共感力」で国籍のボーダーレス化を実現

■設立年
1960年

■従業員数
824名
【うち外国人材
: 15名】
(2021年2月現在)

■主な国籍(人数)/
在留資格
フランス(3)、アメリカ、
中国、ベトナム各
(2)、韓国、インドネシ
ア、ネパール、スリラン
カ、ウズベキスタン各
(1)

技術・人文知識・国
際業務(10)、技能(2)、
家族滞在(3)

■主な事業内容
宿泊業

■URL
<https://www.palacehoteltokyo.com/>

■人事担当者

ヒューマンリソース部
人材開発課
市川 のぞみ

■施設


外国人材の採用・活用状況

＊ 就職後のビジョンを重視した採用・入社後イメージのきめ細やかなすりあわせ

インバウンド需要増加の兆しがみえる以前の2012年頃から、英語力を有する人材確保のため、外国人材の雇用を進めてきた。語学力、特に日本人と同程度の日本語能力を求めているほか、採用段階では、新卒・中途を問わず就職をゴールと捉えず、入社後どのように働き、どのようなチャレンジをしたいか、ビジョンを重視している。また、中途採用の選考段階では、どのような部署・メンバーと、どのポジションで働くのかといった具体的なすりあわせを行い、入社後のミスマッチを防ぐよう工夫している。

＊ 国籍関係なく平等に用意されるキャリア形成機会

外国人材と国内人材は入社後、全く区別されず配属・キャリアアップする。それぞれのキャリアビジョンを組織内で共有しながら、スキルを活かした配置転換等も積極的になされており、語学力を活かしてハウスキーピングから予約担当への異動例もある。また、既に外国人材3名を管理職に登用し、外国人材の管理・サポート・メンター役として活躍している。

社内・生活環境整備

＊ 在留資格関係事務の委託による体制強化・社内文書等の多言語化

長年、在留資格変更手続き等の事務をはじめ、必要な手続きは全て自前で取り組んできたが、数年前に委託へと変更し、支援体制を強化した。また、日本語を話せない専門人材も増えつつあることを受け、社内文書やルールの一部、従業員食堂の食材表記等を英語化した。

＊ 醸成された「共感力」の高い組織文化と管理職による質の高いケアの実現

パレスホテル東京オープンに伴い、異なる文化が混ざり合った結果、「理解力」や「共感力」の基盤ができてきた。そうした環境で育ったマネジメント層が国内外問わず、どちらの人材にも目を配り、部署毎のきめ細やかなサポート体制と質の高いケアが実現できている。



フレンチ調理に従事するスタッフ(左)
レストランサービスに従事するスタッフ(右)

取組の効果と今後の展望

＊ 国籍別のより手厚いサポート体制の構築に向けて

国内外の人材を分け隔てずに等しく対応してきた結果、組織内での国内人材、外国人材理解は双方に深まっている。一方、外国人材が多様化しつつあることや、コロナ禍の状況を受け、改めて外国人材のサポート体制を強化する必要があると感じている。これまでは配属部署に任せてきたが、今後はヒューマンリソース部としても母国語が同じ人たちが、同じ境遇のグループを組成し、セーフティネットのように個別の悩みや課題をすくい上げてサポートできるようにしたい。

また、外国人材同士の交流支援についても積極的に実施し、つながりを感じられるようなケア体制を組織として支援していきたい。



コンシェルジュとして従事するスタッフ

7) 富士商事(株) (ホテルサンハトヤ)

各種手続	来日支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
------	------	---------	--------	-------	-------

富士商事株式会社 (ホテルサンハトヤ) (静岡県伊東市)

会社の将来の担い手として外国人材を積極活用

■設立年
1947 年

■従業員数
120 名
【うち外国人材：
16 人】
(2021 年 2 月現在)
【主な国籍】
ベトナム
ネパール
フィリピン
タイ

■主な事業内容
ホテル、小売り、不動産業

■URL
<http://www.hatoyagroup.jp/>

■代表者
代表取締役
原口 茂

■施設




外国人材の採用・活用状況

*** ポストコロナを見据えた採用活動の展開**

約 20 年前から外国人材の活用を始めており、現在は 6 名の外国人材が正社員として在籍している。また、アルバイトとして活躍している外国人材が 10 名程度いる。

外国人材の採用にあたって、原則、日本人と同じ基準で評価している。また、宿泊客におもてなしを提供することが求められるので、採用の際は語学力よりも人柄を重視している。

コロナ禍で宿泊需要が急激に落ち込んだ。しかし、新型コロナウイルス感染症が沈静化することで宿泊需要が回復すると見込まれることから、宿泊業の人手不足が深刻化しつつあることから、特定技能外国人を含む外国人材の採用を継続的にやっている。

外国人材の活躍支援

*** 生活や仕事におけるきめ細かなサポート**

食事付きの従業員寮が完備されていることから、会社が補助する形で希望者に入居させている。

外国人材が活躍しやすいように、OJT で育成するほか、日本語教育や従業員同士の交流などの機会を提供している。また、外国人材が生活や仕事における悩み事について相談できる環境を整備し、きめ細かなサポートを行っている。

言葉や文化の違いを考慮して、上司の要望や指示などが外国人材に伝わるように丁寧にコミュニケーションを取っている。同時に、日本人従業員に対しても外国人材の出身国の文化や慣習に対する理解を深めるための指導を行っている。

取組の効果と今後の展望

*** インバウンド需要の獲得に寄与**

外国人材が活躍していることでインバウンド需要の獲得に寄与している。例えば、海外の旅行代理店が視察に来た際に同国の従業員が在籍していることを伝えたと、とても良い印象を持ってもらった。そして結果的にはインバウンド客の誘客につながった。コロナ禍でインバウンド需要が急減したが、外国人材が勤勉に働いているので、今後も彼らの活躍を期待し、業務と生活の両面でサポートしていきたい。

*** 外国人材への理解促進**

外国人材の活躍のためには、彼らの文化なども含めた理解が必要である。その結果、日本人も外国人も活躍しやすい社会をつくることが望まれる。外国人材に対する理解を促進するためには、経営層が率先して彼らと会話をし、指導するなど、現場だけに任せない姿勢も必要であると考えている。また、お客様との会話も積極的にしてほしいと考えている。お客様に彼らの文化などを伝えることで会話が広がり、当ホテルの魅力のひとつにもなるものと期待している。

8) (株)川湯ホテルプラザ (お宿欣崑湯 等)

各種手続	未日支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
------	------	---------	--------	-------	-------

株式会社川湯ホテルプラザ お宿欣崑湯 (北海道川上郡)

インターンシップ等の受入れ経験を通じた外国人材の積極採用

■設立年
1955 年

■従業員数
34 名(コロナ後)
【うち外国人材：1 人】
(2021 年 3 月現在)
【主な国籍】
中国

■主な事業内容
旅館の経営

■URL
<https://www.kin-kiyu.com/>

■代表者
代表取締役
榎本 竜太郎



■施設





外国人材の採用・活用状況

＊インターンシップ等の受入実績を基に特定技能採用へ

2016 年以降、毎年サマー・インターンシップ・ワーキングホリデー等の外国人材を受け入れてきた。これまで中国人・台湾人の受入れ実績が多く、自国の言葉を活かして働いてもらっていた。昨年 2 月時点ではワーキングホリデーの外国人材が 4 名いたが、コロナ禍の影響で全員帰国し、現在は技能国ビザの外国人材（中国籍）1 名が働いている。4 月からは新たに特定技能の学生 6 名を採用予定である。



活躍・育成に向けた取組

＊日常的な対話等を通じた生活面のフォローを重視

受け入れた外国人材は、日本語能力に応じて担当業務を調整している。日本人スタッフとのコミュニケーション等の中で日本語能力を向上させ、お客様と接する業務を担当してもらうことを最終目標としている。これまで受け入れた外国人材は、働きたいという気持ちや向上心が強く、熱心に仕事に取り組んでくれるので助かっている。

なるべく居心地よく働いてほしいと考えており、できるだけ個人々人との対話の機会を持つようをこころがけている。また、日常的な会話に加えて LINE も活用しており、口頭では上手く伝えられないことも、翻訳ソフト等を活用してやりとりするなど、生活面での支援を行っている。

取組の効果と今後の展望

＊積極的かつ向上心のある外国人材の採用

地方に位置する旅館であるため、向上心を持って仕事に取り組んでいただける外国人材は働き手として貴重である。外国人材の採用にあたっては、日本語能力以上に日本や北海道・地域が好きであること、お客様に喜んでもらう気持ちがあり、向上心をもって仕事に取り組んでくれることを重視している。今年度の交流会の参加をきっかけに今後特定技能の外国人材も採用していきたい。

＊外国人材の増加に応じて研修・福利厚生の充実を検討

まだ受入れ実績が豊富ではなく、これまで同時期に受け入れる外国人材は 2～3 名だったので、個別の人材との対話を通じたニーズの把握、個別の対応を行ってきた。今後採用人数が増えれば、外国人向けの研修メニューの整備や、要望があれば資格取得の支援等についても検討したい。

9) (株)湯のまち城崎（登録支援機関）

各種手続	来日支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
------	------	---------	--------	-------	-------

株式会社湯のまち城崎（兵庫県豊岡市）

まちづくりの一環として外国人材の活用・育成に注力

■設立年
2012 年

■従業員数
2 名

■外国人材の紹介実績
100 名超
(2021 年 2 月現在)

【主な出身国・地域】
インドネシア
ベトナム
台湾
キルギス

■主な事業内容
外国人材の紹介・育成、地区マーケティング、地区内施設の共同管理等

■採用担当者



事務局長
黒田 慎吾

外国人材の採用・活用状況

*** インターンシップを契機とした外国人材の受入**

城崎温泉の活性化を図る中、旅館業等における人手不足が深刻化することを踏まえ、地域の旅館などと連携し、2017 年から海外から観光や日本語を専門とする大学生のインターンシップを受け入れている。受入にあたっては現地の大学を訪問して最終面接を実施している。

インターンシップ修了者の中からこれまで 7 名の外国人材（内定者も含む）を旅館の正社員として採用している。採用にあたっては国籍に関係なく優秀な人材を確保することに力点を置いている。

コロナ禍の影響で旅館業の先行きが不透明ではあるが、今後も特定技能外国人を含む多様な外国人材を採用したい。



外国人材（写真左側）に対するオリエンテーション

外国人材の就労・生活支援

*** 外国人材の成長につながる周到的支援**

外国人材の日本での就労や生活に対する支援の一環として、外国人材との面談を月 1 回実施している。また、外国人材が生活面の悩みがあったり、旅館との間にトラブルが生じたりした際に、随時相談を受けている。

外国人材の勤務先が住居を提供することが難しい場合、自社で借り上げて外国人材に提供する。

接客業務をはじめ、旅館で求められる仕事内容を一通り経験させるほか、外国語での情報発信にもチャレンジしてもらうことで外国人材のキャリア形成に寄与している。

また、外国人材の成長につながるように日本文化を体験する機会も提供している。



外国人材の日本文化体験

取組の効果と今後の展望

*** 情報発信の効果の向上**

地方の中小規模の旅館経営者は自身で多言語対応できない場合が多いため、外国人材がいることでインバウンド客の受入がスムーズにできただけでなく、海外に向けた情報発信の効果も大幅に向上した。

*** 国籍にとらわれない人材育成への注力**

国内の観光客だけでなく、インバウンド観光客にも来てほしい観光地を目指すのであれば、人材も多様である必要である。近年では、日本は優秀な人材の確保において他国と厳しい競争に強いられている。外国人材にとっての日本の魅力度が低下する可能性を念頭に置き、人手不足だからという考え方ではなく、グローバル化や、国籍に関係なく人材を育成するといった思いを持って外国人材を受け入れることが重要である。

11) 鶴雅リゾート(株) (あかん遊久の里 鶴雅 等)

各種手続	来日支援	住居・生活支援	社内環境整備	活躍・育成	管理職登用
------	------	---------	--------	-------	-------

鶴雅ホールディングス株式会社（北海道釧路市）

親元から離れて働く外国人材の「家族」のような存在に

■設立年
1955 年

■従業員数
730 名
【うち外国人材
：28 名】
(2021 年 3 月現在)

■主な国籍(人数)/
在留資格
中国(13)、ネパール
(12)、台湾(2)、韓国、
タイ各(1)／
技術・人文知識・国際
業務(26)、日本人
の配偶者等(2)

■主な事業内容
ホテル・旅館業

■URL
<https://www.tsugagroup.com/>

■代表者

代表取締役社長
大西 雅之

■施設


外国人材の採用・活用状況

＊ 社員の高齢化と慢性的な労働力不足の状況を打破する積極採用

施設が所在している釧路市、北見市では人口減少が、社内では社員の高齢化が進んでいた。都市圏のように日本語学校など専門学校もなく、アルバイト採用も難しいことから、人手不足への対応として、中国からの研修生・インターンシップを受け入れていたことがきっかけとなり、2015 年頃から外国人材の採用を積極化した。

派遣監理団体と契約や、日本語学校で勉強していた海外留学生を中心に採用を行っている。日本語能力は一定以上必要であるとともに、語学力だけでなく素直さや性格など、伸びしろも重視している。

＊ 外国人材による教育・生活支援

既に雇用している外国人材が新たに配属される外国人従業員の教育指導やマニュアルの多言語化を行っている。また、生活全般の支援もしており、業務・生活全般のサポートをしている。


<フロントで活躍する外国人材>

社内・生活環境整備

＊ 温泉旅館ならではの「家族ぐるみ」の温かな組織文化

もとは温泉旅館の強みを生かし、社員は一労働者ではなく「家族」という文化が根付いている。国内人材は外国人材を温かく新たな家族として迎え、お互いに助け合いながら働くことが習慣化している。買い物支援のバスのほか、社員が病気で怪我に見舞われた場合は病院に付き添い、精神的なサポートを行っている。また、グループ企業全てで社員寮を完備しており、温泉付寮もある。3 食を提供する社員食堂を用意するなど、生活環境の充実を図っている。

＊ 総合的なおもてなし能力向上のための研修・自己研鑽制度

従業員にはまずホテルを知り、それから地域を知ることの大切さを伝えている。これから行く地域や観光について聞かれる場合も多いため、新入社員研修の中で近隣の観光施設に出向いて学んでもらっている。また、日本語は日々絶え間なく勉強し向上できるように、「職場の教養」等の日本語文章を読み、その感想を Line グループで送ってもらう等の工夫をしている。このほか、日本文化への造詣を深めるため茶道・華道・日本舞踊の会もあり、サークル活動として補助している。

取組の効果と今後の展望

＊ コロナ禍の先にある、来るべき観光時代への備え

コロナ禍の先を見据え、こうした状況でも日々自分を磨くことを支援するべく、資格取得支援も行っている。単純な費用補助ではなく、資格試験に合格できたら補助をすることとし、費用対効果を高める工夫をしている。

採用予定の技能実習生が来日できない、研修生が帰国できないといった課題もあるが、特定技能での採用の拡大を図りつつ、単純な労働力としてではなく、勤勉で語学力が高く家族思いの優秀な外国人材を、温かく受け入れ家族ぐるみでしっかりと育て、コロナ禍の先の観光時代に備えたい。


<ハウスキーピング・レストランスタッフで記念撮影>

III. 制度の効率的な運用に向けたシステムの構築・運営に関する業務

1. サーバーのセキュリティ強化

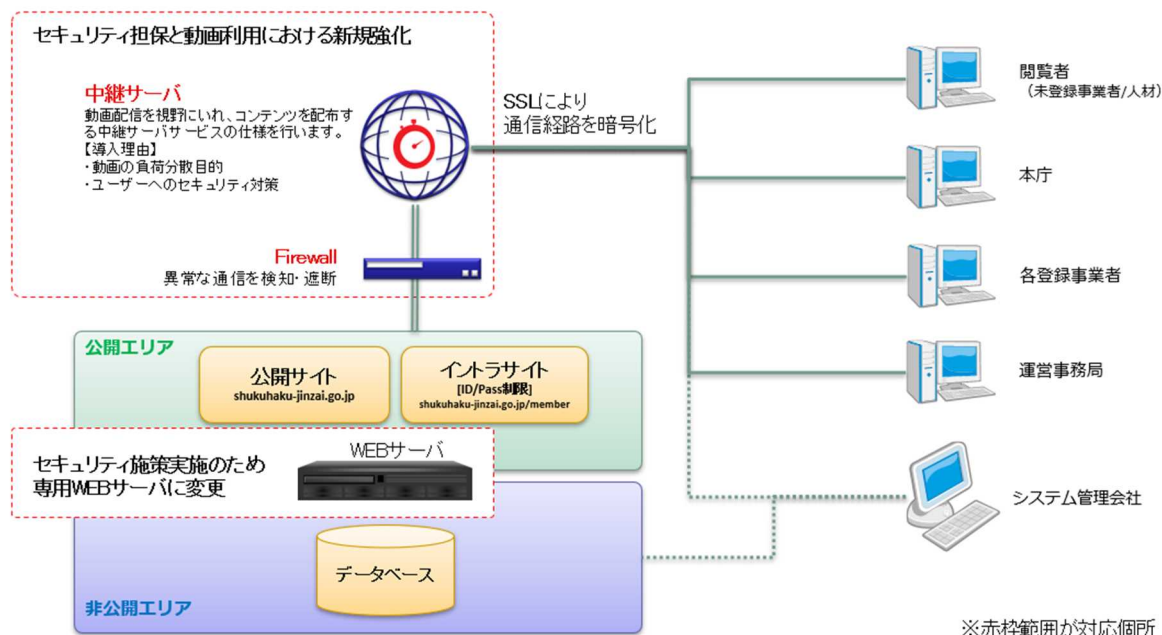
2019 年度において、適切かつ安全な情報管理ができるシステムにするとともに、受入れ機関となる宿泊事業者や宿泊業に従事したいと考える外国人材に開かれたシステムを構築した。

ポータルサイトは、宿泊事業における外国人材の確保と受入れに寄与するために「①公開情報としての情報ポータルサイト」、「②宿泊事業者向け（要ログイン）の受入れ機関支援サイト」の 2 つの内容で構築している。

上記の①②のサービスともに必要な情報をデータベースで一元管理をすることで、宿泊事業者に対して登録前段階から、登録後に利用する場面までをワンストップで事務局として支援可能にし、制度の効率的な運用を実現するものとした。

2020 年度においては、これらのサイトについて、さらに適切かつ安全な情報管理ができるシステムにするとともに、宿泊事業者や外国人材が安心してコンテンツを閲覧できるようシステムの更新等を実施した。具体的には、クローズドな運用を想定したインフラ環境から、複数の事業者利用に備えたインフラ環境へ強化した。これにより、完全多重化され、可用性に優れた高性能仮想専用サーバーへ移行し、データベースと Web サイトの分離や負荷分散、最新のセキュリティ要件に沿ったインフラ環境を実現した。

図表 3- 1 サーバーのセキュリティ強化のイメージ



2. プラットフォームの改修

(1) トップページおよびページタイトルの変更

以下に、トップページおよびページタイトルの変更点を示す。また、各変更点を踏まえたトップページ等を示す。

図表 3- 2 トップページおよびページタイトルの変更点

変更箇所	変更内容	変更理由
ポータルサイトの名称	「即戦力となる地域の実践的な観光人材確保・育成 ポータルサイト」 ↓ 以下に変更 「宿泊技能人材ポータル」	閲覧者の分かりやすさ、周知効果向上のため
言語ボタン	「言語選択」の文字を追加	多言語への導線を分かりやすくするため
日本地図	日本地図は沖縄県を含めたイラストに変更	沖縄県が表示されていなかったため
各ページタイトル（メタ情報）	各ページタイトル（メタ情報）に「観光庁」を追加	検索時の信頼性向上のため

図表 3- 3 ポータルサイトトップページ（ページタイトル表示）



図表 3- 4 協議会サイトトップページ（ページタイトル表示）



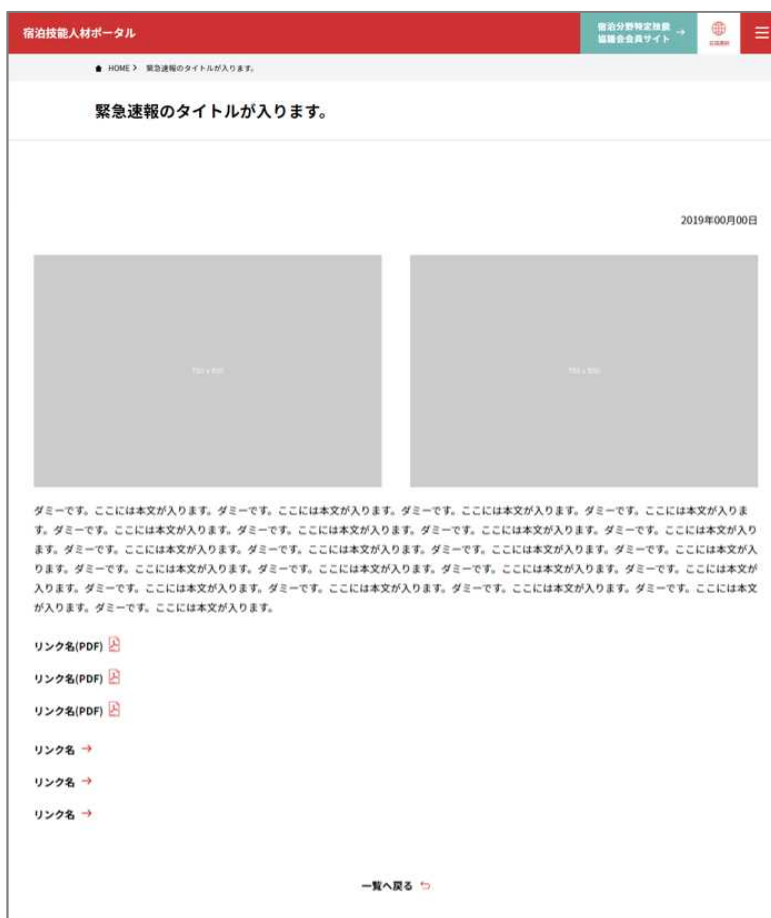
(2) 緊急速報機能の追加

ポータルサイトおよび協議会サイトのトップページに緊急時のお知らせを表示できる機能を追加した。緊急速報機能については、「更新情報」において編集を可能とした。

図表 3- 5 ポータルサイトトップページ



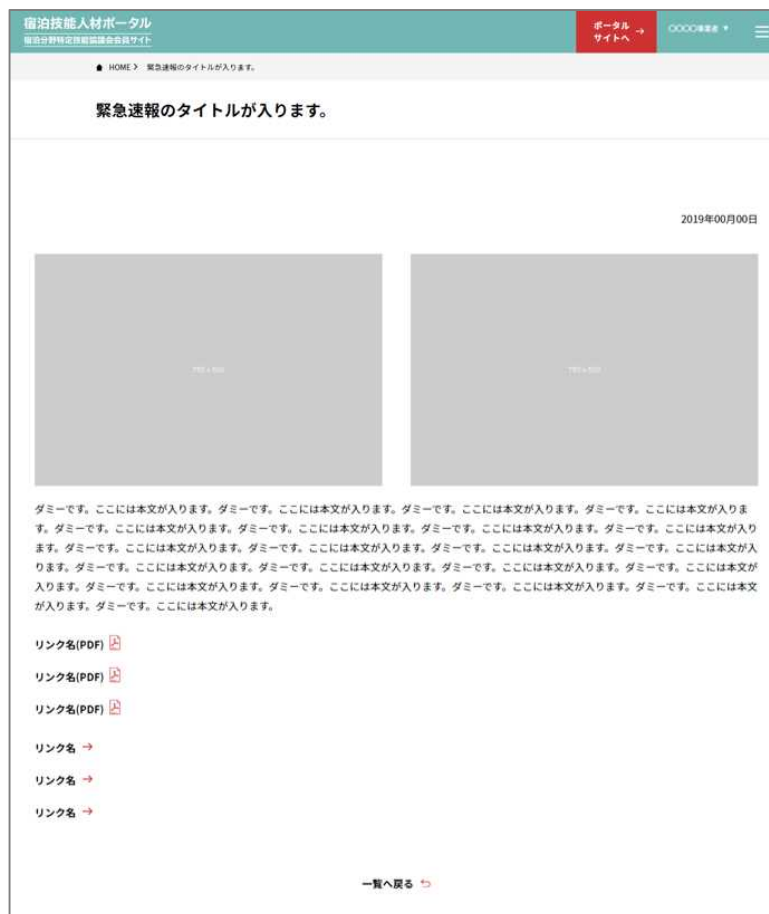
図表 3- 6 緊急速報ページ（イメージ）



図表 3-7 協議会サイトトップページ



図表 3-8 緊急速報ページ（イメージ）



(3) 事例集検索機能の追加

事例集ページにおいて、各事例を閲覧する際の条件・キーワードを入力して検索する機能を追加した（多言語ページでは条件検索のみ）。

また、日本語ページにおいては、外国人材も利用しやすいようにルビを付けて表記した。

図表 3- 9 事例集ページ（日本語）

宿泊技能人材ポータル
観光分野特定技能協議会会員サイト

[新規会員登録](#)
[ログイン](#)

[HOME](#) > [事例集](#)

事例集

当事業における各種好事例についてのご紹介いたします。

☒ 業態

☐ 外国人材の国籍

☐ 地域

☒ 特徴

選択(せんたく)してください ▼

☐ 中国	☐ 韓国	☐ ベトナム	☐ ラオス	☐ カンボジア
☐ インドネシア	☐ タイ	☐ ミャンマー	☐ ネパール	☐ モンゴル
☐ アメリカ	☐ ヨーロッパ	☐ その他		

☐ 北海道	☐ 東北	☐ 関東	☐ 中部	☐ 近畿
☐ 中国	☐ 四国	☐ 九州・沖縄		

[各機手続](#)
[来日支援](#)
[社内環境整備](#)

[活躍・育成](#)

宿泊事業者向け 教育～受入れのワンストップ窓口

北海道観光人材支援事業協同組合（北海道札幌市）

[各機手続](#)
[来日支援](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

[管理職採用](#)

地域で連携して外国人材の受入れと活用を目指す

株式会社湯の湖ホテル（山形県天童市）

[各機手続](#)
[来日支援](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

[管理職採用](#)

誰もが創業の精神の抱い手として、美しい日本語・日本文化のおもてなしを

新田観光株式会社（東京都文京区）

[各機手続](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

地域の外国人材活用を通じた人材不足解消の取組

株式会社ホテル小塚（新潟県上野町）

[各機手続](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

[管理職採用](#)

福利厚生を充実させた誰もが働きやすい環境づくり

株式会社戸田家（三重県鳥羽市）

[各機手続](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

[管理職採用](#)

全国展開するホテルブランドで外国人材を積極採用

株式会社グリーンズ（三重県四日市市）

[各機手続](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

[管理職採用](#)

「総合観光企業」として外国人材を積極活用

株式会社ワールド・ヘリテイジ（奈良県奈良市）

[各機手続](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

[管理職採用](#)

継続的な外国人材の活用により受入れ体制を強化

奥道後国際観光株式会社（愛媛県松山市）

[各機手続](#)
[来日支援](#)
[住居・生活支援](#)

[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)

[管理職採用](#)

日本人も外国人も互いに尊重し高めあう企業文化の醸成

株式会社かりゆし（沖縄県那覇市）

[お問い合わせ](#)
[サイトマップ](#)
[プライバシーポリシー](#)

観光庁
Kankyo Agency

Copyright © All rights reserved by 観光庁 登録商標(観光人材政策)/観光分野特定技能協議会

図表 3- 10 事例集ページ（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal
UNIVERSITY OF TOKYO

[Home](#) > [Case Studies](#)

Case Studies

Find various case studies of upstanding businesses taking part in this project.

Business type ☒ Hotel ☐ Japanese inn

Characteristic Please make a selection ▼

Nationality of international personnel
☐ Chinese ☐ Korean ☐ Vietnamese ☐ Filipino ☐ Cambodian
☐ Indonesian ☐ Thai ☐ Myanmarse ☐ Nepalese ☐ Mongolian
☐ American ☐ European ☐ Other

Region
☐ Hokkaido ☐ Tohoku ☐ Kanto ☐ Chubu ☐ Kinki
☐ Chugoku ☐ Shikoku ☐ Kyushu/Okinawa

Search →



Procedures

Support in coming to Japan

Work environment development

Advancement/training

For accommodation businesses: One-stop service with training and acceptance

Hokkaido Tourism Personnel Support Cooperative (City of Sapporo, Hokkaido)



Procedures

Support in coming to Japan

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Ascension to managerial positions

Connecting with the community and striving for the acceptance and utilization of international personnel

Takinoyu Hotel Inc. (City of Tendo, Yamagata)



Procedures

Support in coming to Japan

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Ascension to managerial positions

A founding spirit anyone can adopt and culturally-Japanese hospitality given in eloquent Japanese

Fujita Kaniko Inc. (Bunkyo-ku, Tokyo)



Procedures

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Resolving the shortage of human resources by utilizing foreign personnel in the area

Hotel Oyanagi (Town of Tagami-machi, Niigata)



Procedures

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Ascension to managerial positions

Creating a comfortable work environment for all, full of benefits

Todaya Co., Ltd. (City of Tobu City, Mie)



Procedures

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Ascension to managerial positions

Actively hiring international personnel with our nation-wide hotel brand

Greens Co., Ltd. (City of Yokkachi, Mie)



Procedures

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Ascension to managerial positions

Proactive use as a comprehensive tourism company of international personnel

World Heritage Co., Ltd. (City of Nara, Nara)



Procedures

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Strengthening our acceptance system with continued utilization of international personnel

Okudogo International Tourism Co., Ltd. (City of Matsuyama, Ehime)



Procedures

Support in coming to Japan

Residential/living support

Work environment development

Advancement/training

Ascension to managerial positions

Creating a corporate culture in which Japanese and international individuals respect and enhance one another

Kariyushi Co., Ltd. (City of Naha, Okinawa)


Japan Tourism Agency
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Copyright © All rights reserved by the director of the Japan Tourism Agency (Tourism Human Resource Policy Office) / the Council for Specified Skilled Workers in the Accommodation Industry.

図表 3- 11 事例集ページ（中国語（簡体字））

住宿技能人才门户网站

[主页](#)
[事例集](#)

事例集

向您介绍行业中的各种优秀事例。

经营模式

酒店

日式旅馆

特征

请选择

外国人才的国籍

☐中国
 ☐韩国
 ☐越南
 ☐菲律宾
 ☐柬埔寨

☐印度尼西亚
 ☐泰国
 ☐缅甸
 ☐尼泊尔
 ☐蒙古

☐美国
 ☐欧洲
 ☐其他

地区

☐北海道
 ☐东北
 ☐关东
 ☐中部
 ☐近畿

☐中国
 ☐四国
 ☐九州、沖縄

按此条件搜索 →

包办手续

赴日援助

内部环境整備

发挥与培育

面向住业从业者 教育～接收一站式窗口

北海观光人才支援事业合作社（北海道札幌市）

包办手续

赴日援助

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

为实现外国人的接收和利用开展地区合作

株式会社龙之汤酒店（山形县天童市）

包办手续

赴日援助

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

传承创业精神，展现优美日语，奉献日式款待

藤田観光株式会社（东京都文京区）

包办手续

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

采取积极措施利用本地外国人才，解决人力资源短缺

株式会社酒店小柳（新潟县上町）

包办手续

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

提高福利待遇，为所有人创造舒适工作环境

株式会社广田家（三重县鸟羽市）

包办手续

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

利用遍布全日本的酒店品牌积极雇用外国人才

株式会社Greens（三重县四日市市）

包办手续

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

积极利用外国人才，做“综合性观光企业”

株式会社World Heritage（奈良县奈良市）

包办手续

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

持续活用外国人才，强化接收体制

奥志后国际观光株式会社（爱媛县松山市）

包办手续

赴日援助

居住与生活援助

内部环境整備

发挥与培育

任命管理岗位

培养企业文化，促进日本人和外国人相互尊重，共同提高

株式会社Kariyushi（冲绳县那霸市）

观光庁
KANKOU SHINKO AGENCY

Copyright © All rights reserved by 観光庁 〒東京都千代田区千代田 / 法人番号 60000001000000000000000000000000

図表 3- 12 事例集ページ（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú

TRANG CHỦ > Tổng hợp ví dụ

Tổng hợp ví dụ

Chúng tôi xin giới thiệu các dạng ví dụ điển hình trong lĩnh vực kinh doanh này.

Loại hình doanh nghiệp

☐ Khách sạn
 ☐ Lễ quán

Đặc tính

Vui lòng lựa chọn

Quốc tịch của các nhân viên nước ngoài

☐ Trung Quốc
 ☐ Hàn Quốc
 ☐ Việt Nam
 ☐ Philippines
 ☐ Campuchia
☐ Indonesia
 ☐ Thái Lan
 ☐ Myanmar
 ☐ Nepal
 ☐ Mông Cổ
☐ Châu Mỹ
 ☐ Châu Âu
 ☐ Khác

Vùng/Khu vực

☐ Hokkaido
 ☐ Tohoku
 ☐ Kanto
 ☐ Chubu
 ☐ Kinki
☐ Chugoku
 ☐ Shikoku
 ☐ Kyushu - Okinawa

Tìm kiếm bằng điều kiện này →

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ khi bạn đến Nhật Bản
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo

Quầy tư vấn mô hình one stop từ đào tạo đến tiếp nhận dành cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú

Hệ thống hỗ trợ nguồn nhân lực du lịch Hokkaido (thành phố Sapporo, Hokkaido)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ khi bạn đến Nhật Bản
- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo
- Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Hướng dẫn mức tiêu chuẩn hợp tác trong khu vực để tiếp nhận và sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Công ty Takinoyu Hotel Inc. (thành phố Tendo, tỉnh Yamagata)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ khi bạn đến Nhật Bản
- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo
- Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Mọi người đều mang trong mình tinh thần sáng lập. Khả năng nói tiếng Nhật lưu loát và tinh thần Omotenashi của văn hóa Nhật Bản

Công ty Fujita Kenko Inc. (quận Bunkyo, Tokyo)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo

Nỗ lực giải quyết tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực bằng cách sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài trong khu vực

Công ty cổ phần Hotel Oyanagi (thị trấn Tagami, tỉnh Niigata)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo
- Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Tạo môi trường mà mọi người có thể làm việc thoải mái với đầy đủ các phúc lợi

Công ty Todaya Co., Ltd. (thành phố Tobu, tỉnh Mie)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo
- Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Tích cực tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài tại các trung tâm tiếp khách san đang mở rộng trên toàn quốc

Công ty Greens Co., Ltd. (thành phố Yokkaichi, tỉnh Mie)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo
- Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Tích cực sử dụng nguồn nhân lực nước ngoài như một "công ty du lịch tổng hợp"

Công ty World Heritage Co., Ltd. (thành phố Nara, tỉnh Nara)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo
- Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Tăng cường hệ thống tiếp nhận bằng cách liên tục tuyển dụng nguồn nhân lực nước ngoài

Công ty Chuakugo International Tourism Co., Ltd (thành phố Matsuyama, tỉnh Ehime)

Các loại thủ tục:

- Hỗ trợ khi bạn đến Nhật Bản
- Hỗ trợ chỗ ở và sinh hoạt
- Cải thiện môi trường nội bộ công ty
- Hoạt động, đào tạo
- Bổ nhiệm chức vụ quản lý

Trau dồi văn hóa doanh nghiệp, trong đó cả người Nhật và người nước ngoài có thể cống hiến và tôn trọng lẫn nhau

Công ty Karlyushi Co., Ltd. (thành phố Naoha, tỉnh Okinawa)

観光庁 Japan Tourism Agency

Trên 100 lượt ghé thăm, sẽ 100 lần trở về (Chính sách nhân lực, ngoại du lịch) và 100 đồng ki-sung chuyên biệt vì Bình yên, tự do du lịch thực. Tổng cục Du lịch Nhật Bản.

図表 3- 13 事例集ページ（ミャンマー語）

[illegible]

(4) 動画コンテンツの追加

「2. 制度周知に向けた作成コンテンツ」において作成したコンテンツを周知するため、新たに動画コンテンツ専用のページを作成した。また、ポータルサイトのトップページにも動画を掲示するエリアを追加し、「制度編」、「キャリア編」、「業務編」のカテゴリーごとに各動画ページへリンクする仕様とした。

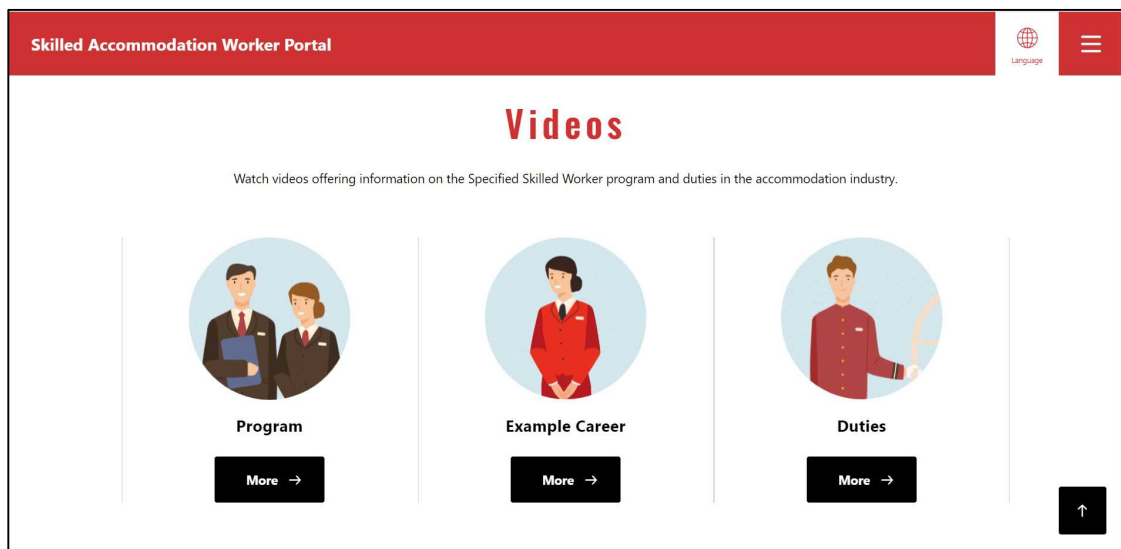
図表 3- 14 ポータルサイト動画エリア（日本語）



図表 3- 15 協議会サイト動画エリア（日本語）



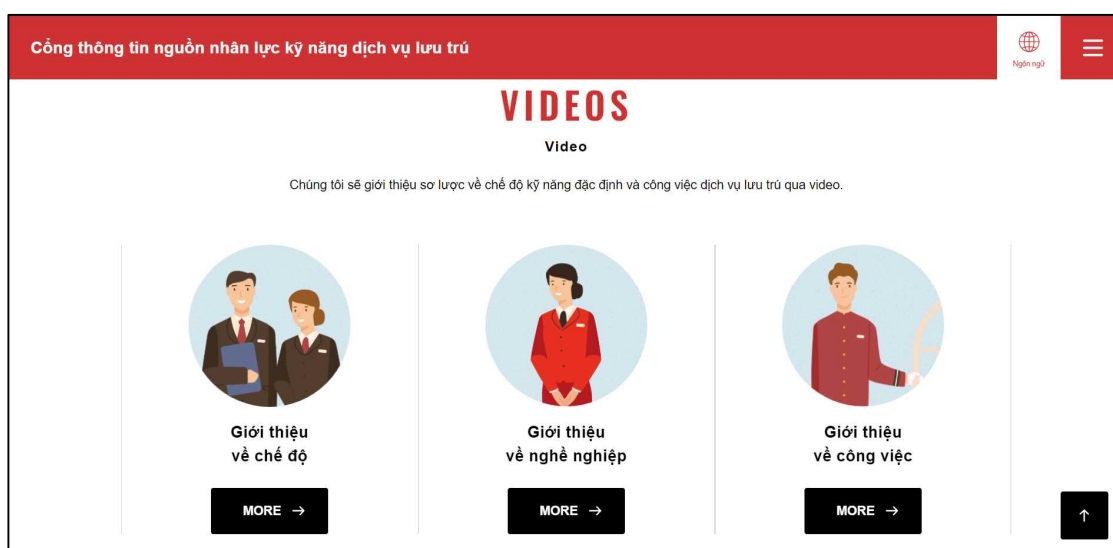
図表 3- 16 ポータルサイト動画エリア（英語）



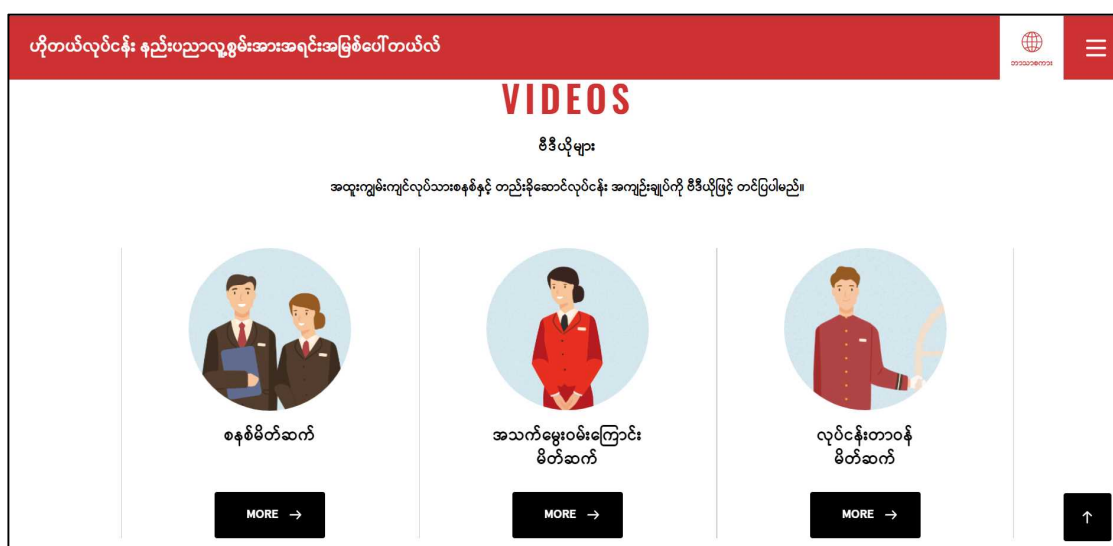
図表 3- 17 ポータルサイト動画エリア（中国語（簡体字））



図表 3- 18 ポータルサイト動画エリア（ベトナム語）



図表 3- 19 ポータルサイト動画エリア（ミャンマー語）



図表 3- 20 動画ページ（日本語）

[宿泊技能人材ポータル](#)
[宿泊分野特定技能協議会会員サイト](#)

[HOME](#) > [動画](#)

[動画](#)

とくいでいぎぎょうけいど しゅくはくはくぎょうむ がいこく どうが しゅうかい
 特定技能制度や宿泊業務の概要を動画でご紹介いたします。

せいどしゅうかい 制度紹介

せいどしゅうかい
制度紹介
0:00 / 18:52

しゅくはくぶんぎょう
とくいでいぎぎょうけいどじん がいこく せいど しゅうかい
 宿泊分野における特定技能外国人の受入れに関する制度や支援について紹介します。

きゅうあしゅうかい キャリア紹介

きゅうあしゅうかい
外国人材キャリア紹介
0:00 / 5:55

がいこくじんきゅうあしゅうかい
外国人材キャリア紹介
この映像ではじめて日本で働く皆さんが少しでも安心できるように、日本に初めて来る外国人材が日本で働く先で外国人材がどんな活躍をしているか、1つの事例を紹介しています。

きゅうむしゅうかい 業務紹介

きゅうむしゅうかい
フロント業務編
0:00 / 6:01

みん ときぎょうむ
フロント業務編
この映像では日本の宿泊業の主な4業務のうちの1つ、フロント業務について紹介しています。

きかく こうほうむ
企画・広報編
0:00 / 5:36

きかく こうほうむ
企画・広報編
この映像では日本の宿泊業の主な4業務のうちの1つ、企画・広報業務について紹介しています。

きやくきぎょうむ
接客業務編
0:00 / 5:32

きやくきぎょうむ
接客業務編
この映像では日本の宿泊業の主な4業務のうちの1つ、接客業務について紹介しています。

れすとらんサーびすきぎょうむ
レストランサービス業務編
0:00 / 6:02

れすとらんサーびすきぎょうむ
レストランサービス業務編
この映像では日本の宿泊業の主な4業務のうちの1つ、レストランサービス業務について紹介しています。

[お問い合わせ](#)
[サイトマップ](#)
[プライバシーポリシー](#)

Copyright © All rights reserved by 観光庁 参事官(観光人材政策)／宿泊分野特定技能協議会

200

図表 3- 21 動画ページ（英語）

Skilled Accommodation Worker Portal

language

[Home](#) > [Videos](#)

Videos

Watch videos offering information on the Specified Skilled Worker program and duties in the accommodation industry.

Program



Program introduction

This video introduces the program and support for accepting international Specified Skilled Workers in the accommodation field.

Example Career



The career of an international staff member

This video introduces one example of how someone from abroad is already actively working in the accommodation industry at a hotel and relieves some of the worries experienced by those hoping to start working in Japan.

Duties

 Reception duty This video introduces reception duty, one of the four major jobs in the Japanese accommodation industry.	 Planning and public relations This video introduces planning and public relations duty, one of the four major jobs in the Japanese accommodation industry.
 Customer service duty This video introduces customer service duty, one of the four major jobs in the Japanese accommodation industry.	 Restaurant service duty This video introduces restaurant service duty, one of the four major jobs in the Japanese accommodation industry.


Japan Tourism Agency
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Copyright © All rights reserved by the director of the Japan Tourism Agency /Tourism Human Resource Policy Office/ the Council for specified skilled Workers in the Accommodation Industry.

図表 3- 22 動画ページ（中国語（簡体字））



図表 3- 23 動画ページ（ベトナム語）

Cổng thông tin nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú

TRANG CHỦ

Video

Video

Chúng tôi sẽ giới thiệu sơ lược về chế độ kỹ năng đặc định và công việc dịch vụ lưu trú qua video.

Giới thiệu về chế độ

Đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
0:00 / 18:52 Giới thiệu về chế độ

Giới thiệu về chế độ

Video này giới thiệu về chế độ và hỗ trợ tiếp nhận người nước ngoài có kỹ năng đặc định trong lĩnh vực dịch vụ lưu trú.

Giới thiệu về nghề nghiệp

Đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
0:00 / 5:55 Giới thiệu về nghề nghiệp của nhân lực nước ngoài

Chuyên đề về nghề nghiệp của nhân lực nước ngoài

Video này sẽ giới thiệu 1 ví dụ về nội dung công việc của người nước ngoài đang làm việc trong ngành dịch vụ lưu trú như khách sạn, nhà nghỉ ở Nhật Bản, v.v... để người lần đầu làm việc tại Nhật Bản có thể an tâm.

Giới thiệu về công việc

Đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
0:00 / 4:11 Chuyên đề về công việc lễ tân

Chuyên đề về công việc lễ tân

Video này giới thiệu về công việc lễ tân, 1 trong 4 công việc chính của ngành dịch vụ lưu trú ở Nhật Bản.

Đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
0:00 / 7:11 Chuyên đề về kế hoạch và quảng bá

Chuyên đề về kế hoạch và quảng bá

Video này giới thiệu về công việc lập kế hoạch và quảng bá, 1 trong 4 công việc chính của ngành dịch vụ lưu trú ở Nhật Bản.

Đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
0:00 / 2:00 Chuyên đề về công việc tiếp khách

Chuyên đề về công việc tiếp khách

Video này giới thiệu về công việc tiếp khách hàng, 1 trong 4 công việc chính của ngành dịch vụ lưu trú ở Nhật Bản.

Đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực kỹ năng dịch vụ lưu trú
0:00 / 2:00 Chuyên đề về công việc dịch vụ nhà hàng

Chuyên đề về công việc dịch vụ nhà hàng

Video này giới thiệu về công việc dịch vụ nhà hàng, 1 trong 4 công việc chính của ngành dịch vụ lưu trú ở Nhật Bản.

観光庁
Japan Tourism Agency

Tài liệu bản quyền thuộc về Hội đồng cố vấn (Chính sách nhân lực ngành du lịch) và Hội đồng Kỹ năng chuyên biệt về lĩnh vực lưu trú du lịch thuộc Tổng cục Du lịch Nhật Bản.

図表 3- 24 動画ページ（ミャンマー語）

ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းလမ်းလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်

HOME > ဗီဒီယိုများ

ဗီဒီယိုများ

အထူးကွမ်းကွဲလုပ်သားစနစ်နှင့် တည်ဆဲဆောင်လုပ်ငန်း အကွင်းမျှော်တို့ ဗီဒီယိုဖြင့် တင်ပြပါမည်။

စနစ်မိတ်ဆက်



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းလမ်းလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ် ပြုစုဖွဲ့စည်းတည်ဆောက်မှုနှင့် ဗီဒီယိုအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်

0:00 / 18:52 စနစ်မိတ်ဆက်ခြင်း

စနစ်မိတ်ဆက်ခြင်း

ဟိုတယ်လုပ်ငန်းနယ်ပယ်တွင် အထူးကွမ်းကွဲလုပ်သားနိုင်ငံခြားသားများ လက်ခံခြင်း ဆိုင်ရာ စနစ်၊ ကူညီထောက်ပံ့မှုနှင့်ပတ်သက်၍ ပြောပြပါမည်။

အသက်မွေးဝမ်းကြောင်းမိတ်ဆက်



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းလမ်းလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ် ပြုစုဖွဲ့စည်းတည်ဆောက်မှုနှင့် ဗီဒီယိုအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်

0:00 / 5:55 နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအတွက် အသက်မွေးဝမ်းကြောင်းမိတ်ဆက်ခြင်း

နိုင်ငံခြားသားဝန်ထမ်းများအတွက် အသက်မွေးဝမ်းကြောင်းမိတ်ဆက်ခြင်း

ဤဗီဒီယိုတွင် ကျွန်ုပ်တို့နှင့် ယနေ့အချိန်တွင် ယနေ့လုပ်ငန်းလုပ်ကိုင်နေသူများအား အနည်းငယ်ပင်လျှင် စိတ်အသက်သာသောအချိန်နှင့် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဟိုတယ်နှင့် ကုန်ပစ္စည်းတည်ဆောက်မှုများသည် ဟိုတယ်လုပ်ငန်းတွင် အလုပ်လုပ်ကိုင်နေသည့် နိမ့်ယာ နိုင်ငံခြားသားများသည် မည်သို့အလုပ်လုပ်ကိုင်နေကြသည်ကို ဖြစ်စဉ် ၁ နှစ်တွင် တင်ပြပါမည်။

လုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းလမ်းလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ် ပြုစုဖွဲ့စည်းတည်ဆောက်မှုနှင့် ဗီဒီယိုအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်

0:00 / 6:02 မည်သို့လုပ်ကိုင်တာလုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်ခြင်း

မည်သို့လုပ်ကိုင်တာလုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်ခြင်း

မည်သို့လုပ်ကိုင်တာလုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်ခြင်း

ဤဗီဒီယိုတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဟိုတယ်လုပ်ငန်း၏အဓိကလုပ်ငန်း ၄ မျိုးအနက် တစ်ခုဖြစ်သည့် မည်သို့လုပ်ကိုင်တာလုပ်ငန်းတာဝန်နှင့်ပတ်သက်၍ ရှင်းပြသွားမည်ဖြစ်ပါသည်။



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းလမ်းလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ် ပြုစုဖွဲ့စည်းတည်ဆောက်မှုနှင့် ဗီဒီယိုအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်

0:00 / 5:35 Public Relationship လုပ်ငန်းမိတ်ဆက်ခြင်း

အစီအစဉ်ရေးဆွဲခြင်းနှင့် Public Relationship လုပ်ငန်းမိတ်ဆက်ခြင်း

ဤဗီဒီယိုတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဟိုတယ်လုပ်ငန်း၏အဓိကလုပ်ငန်း ၄ မျိုးအနက် တစ်ခုဖြစ်သည့် အစီအစဉ်ရေးဆွဲခြင်းနှင့် Public Relationship လုပ်ငန်းတာဝန်နှင့်ပတ်သက်၍ ရှင်းပြသွားမည်ဖြစ်ပါသည်။



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းလမ်းလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ် ပြုစုဖွဲ့စည်းတည်ဆောက်မှုနှင့် ဗီဒီယိုအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်

0:00 / 6:02 ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းလုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်ခြင်း

မည်သို့လုပ်ကိုင်တာလုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်ခြင်း

ဤဗီဒီယိုတွင် ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းလုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်ခြင်း

ဤဗီဒီယိုတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဟိုတယ်လုပ်ငန်း၏အဓိကလုပ်ငန်း ၄ မျိုးအနက် တစ်ခုဖြစ်သည့် မည်သို့လုပ်ကိုင်တာလုပ်ငန်းတာဝန်နှင့်ပတ်သက်၍ ရှင်းပြသွားမည်ဖြစ်ပါသည်။



ဟိုတယ်လုပ်ငန်း နည်းလမ်းလွှဲပြောင်းအားအရင်းအမြစ် ပြုစုဖွဲ့စည်းတည်ဆောက်မှုနှင့် ဗီဒီယိုအားအရင်းအမြစ်ပေါ်တယ်

0:00 / 6:02 ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းလုပ်ငန်းတာဝန်မိတ်ဆက်ခြင်း

ဤဗီဒီယိုတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ ဟိုတယ်လုပ်ငန်း၏အဓိကလုပ်ငန်း ၄ မျိုးအနက် တစ်ခုဖြစ်သည့် ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းလုပ်ငန်းတာဝန်နှင့်ပတ်သက်၍ ရှင်းပြသွားမည်ဖြစ်ပါသည်။



မြန်မာ့သမုတုတိုးတက်ရေးအဖွဲ့

မြန်မာ့သမုတုတိုးတက်ရေးအဖွဲ့ (မြန်မာ့သမုတုတိုးတက်ရေးအဖွဲ့) / တည်ထောင်သူများသည် အထူးအားပေးမှု ရရှိခဲ့ပါသည်။

(5) FAQ 機能の追加

現状、会員の利用や閲覧は少ないものの、今後、会員の増加が見込まれることから、観光庁職員の電話等の問合せ事務を軽減するため、会員サイトに FAQ 機能を追加した。

図表 3- 25 協議会サイト FAQ ページ



(6) 多言語ページの構成変更

「2. 制度周知に向けた作成コンテンツ」において作成したコンテンツより、掲載するコンテンツが拡充したため、多言語ページを日本語ページ同様の構成に変更した。具体的には、「手引き・ガイドライン」、「リンク」のページについて、「関連コンテンツ」として第2階層に集約した。

図表 3- 26 ポータルサイトトップページ（英語）



[Home](#)

Skilled Accommodation Worker Portal



Training and Building Leaders in the Accommodation Industry in Japan

The Project for Recruiting and Training Tourism Talent with Local and Practical Expertise

About the Project for Recruiting and Training Tourism Talent with Local and Practical Expertise

The tourism industry is facing an ongoing major environmental upheaval in the face of a range of issues, including a declining population and aging society, a global shift in the structure of industry, the maturation of domestic tourism demand, a dramatic increase in foreign tourists visiting Japan, and the development of advanced information and communications technologies (ICT).

In response, at the end of March 2015, Prime Minister Abe launched a meeting of the Council for the Development of a Tourism Strategy to Support the Future of Japan in which he proclaimed human resource development in the tourism industry as a key factor for industry growth.

As part of efforts to raise the tourism industry into a major pillar of the growth strategy of Japan and to build the strand of Japan as a tourism-oriented development, it will be necessary to train and build leaders in the tourism industry by implementing a three-layer structure that consists of two-level management, broad training the industry, based on the care of tourism, and tourism talent with local and practical expertise that can be used to maximize use. One of the barriers to achieving this is that the organizations that need to respond to the issues facing the industry, that is, Japanese firms and hotels, have not created the environment necessary to attract the needed talent and there is a lack of awareness and understanding regarding the benefits of using foreign talent. This is a problem that must be urgently addressed.

"The project focuses on the "foreign talent" aspect of the third of the above mentioned layers, that is, tourism talent with local and practical expertise that can be used to maximize use," with the goal of resolving the shortage of tourism talent in local regions by providing support for recruiting (foreign) talent to work in Japanese firms and hotels, and recruiting them to stay.

We will "hold seminars for hotels, Japanese firms, and other accommodation operators, as well as operators interested in utilizing foreign talent, at a few operators nationwide to foster an understanding of how to utilize foreign talent and help create an environment that will attract such talent going forward. At the same time, through these seminars, we will build a platform and an culture that will enable individual consultations about utilizing foreign talent, thereby helping to train and build talent in the tourism industry."

Case Studies



- Procedures
- Support in coming to Japan
- Work environment development
- Accommodation/training

For accommodation businesses: One-stop service with training and acceptance

Hokkaido Tourism Personnel Support Cooperative (City of Sorachi, Hokkaido)



- Procedures
- Support in coming to Japan
- Accommodation/training support
- Work environment development
- Accommodation/training
- Accession to managerial positions

Connecting with the community and striving for the acceptance and utilization of international personnel

Samurai Travel Inc. (City of Tokyo, Saitama)



- Procedures
- Support in coming to Japan
- Recruitment/training support
- Work environment development
- Accommodation/training
- Accession to managerial positions

A founding spirit anyone can adopt and culturally-Japanese hospitality given in eloquent Japanese

Myra Rankin Inc. (Shiga City, Tokyo)

Videos

Watch videos offering information on the Specified Skilled Worker program and duties in the accommodation industry.



Program

[More →](#)



Example Career

[More →](#)



Duties

[More →](#)

Related Contents



Manuals and Guidelines

Here are the manuals and guidelines created by this project.

[More →](#)



Links

Links to organizations related to this project and other useful information.

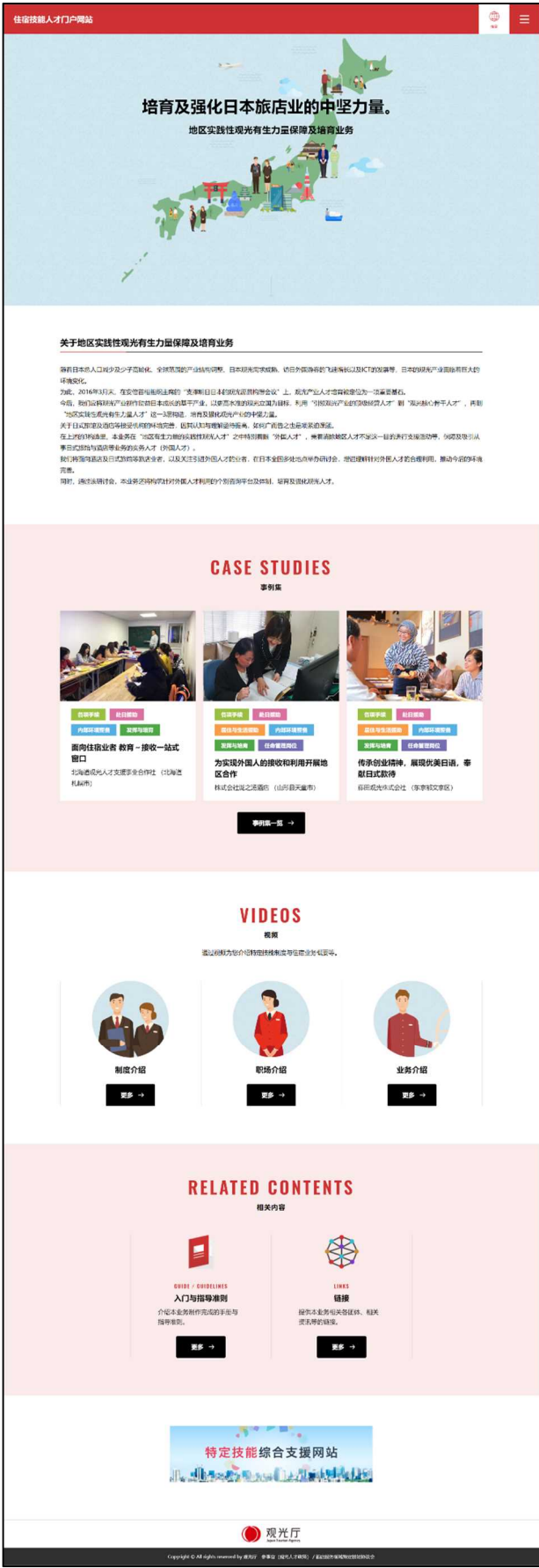
[More →](#)



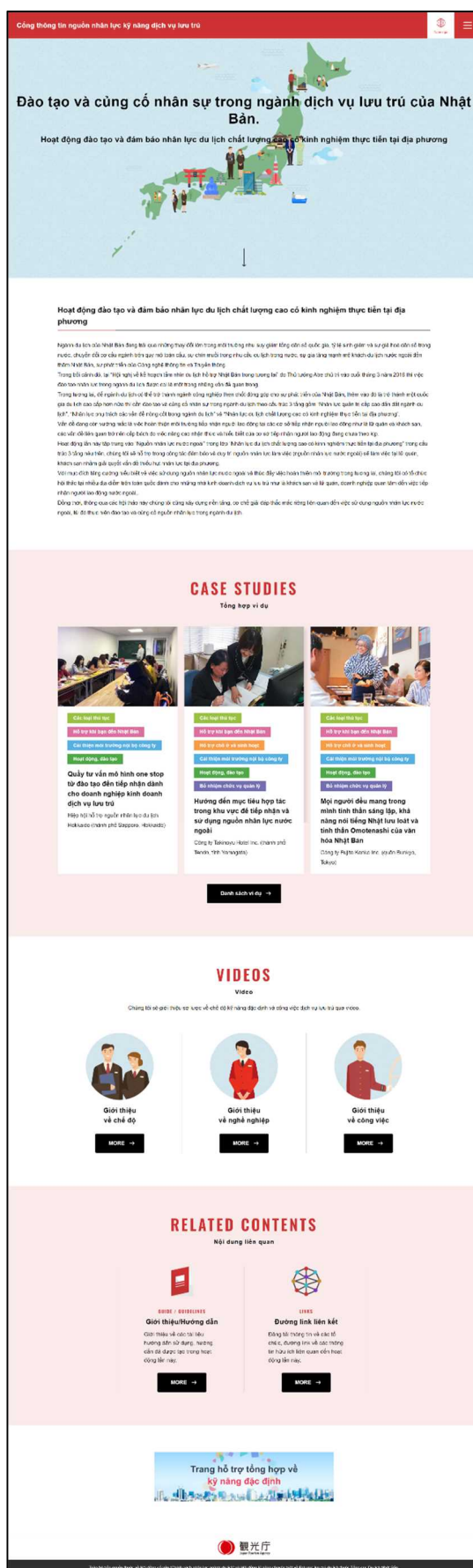
Japan Tourism Agency
Ministry of Economy, Trade and Industry

Copyright © All Rights reserved by the Ministry of the Japan Tourism Agency (Ministry of Economy, Trade and Industry). All Rights reserved by the Ministry of the Japan Tourism Agency (Ministry of Economy, Trade and Industry).

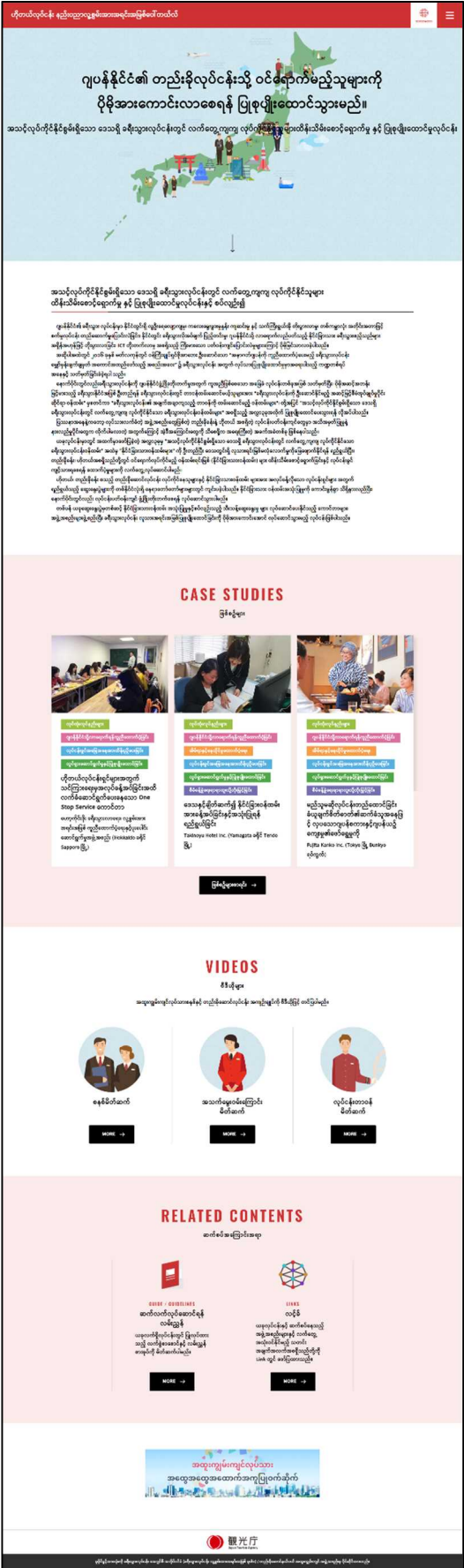
図表 3- 27 ポータルサイトトップページ（中国語（簡体字））



図表 3- 28 ポータルサイトトップページ（ベトナム語）



図表 3- 29 ポータルサイトトップページ（ミャンマー語）



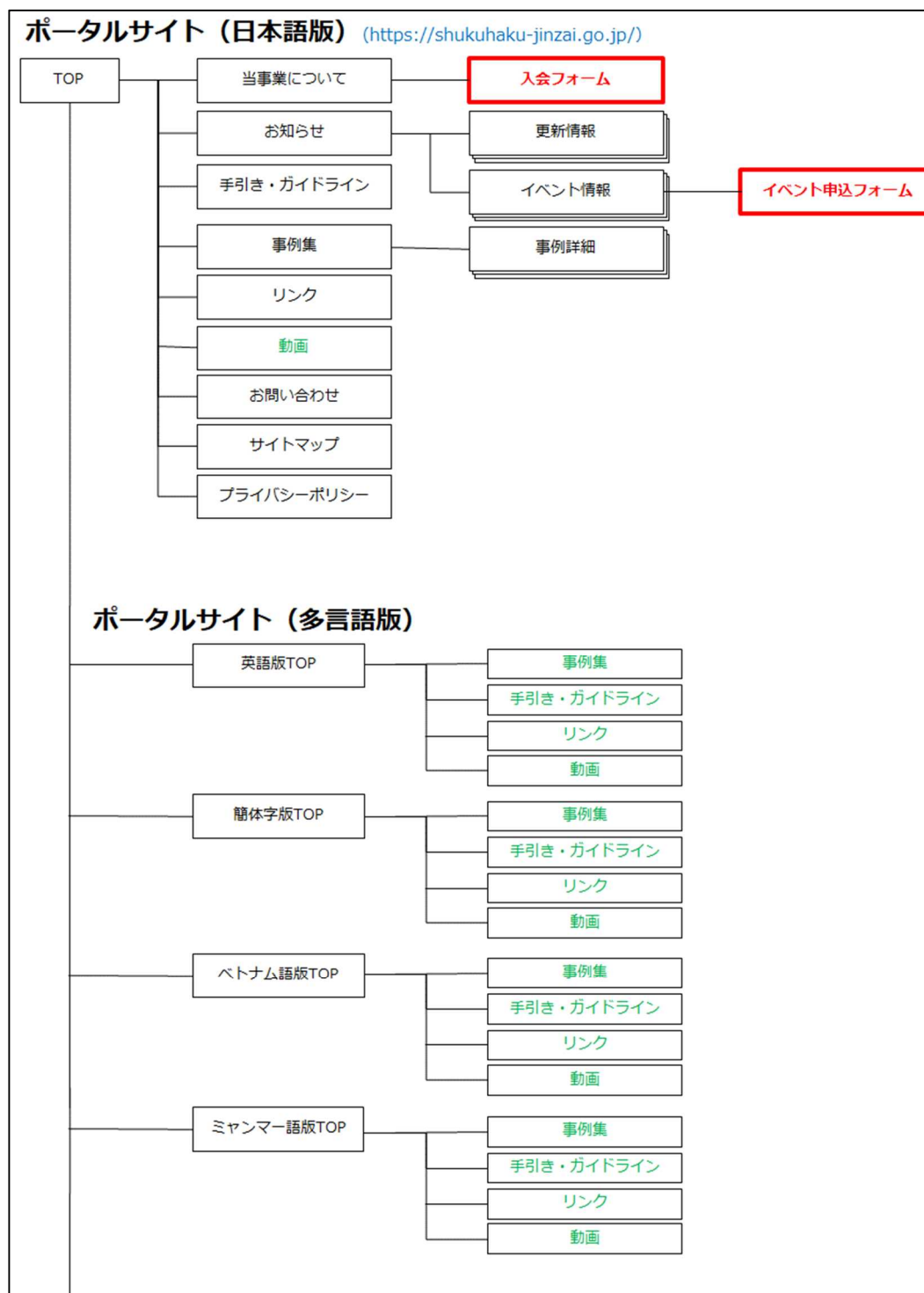
3. プラットフォーム改修の詳細仕様

プラットフォーム改修の詳細仕様を以下に示す。

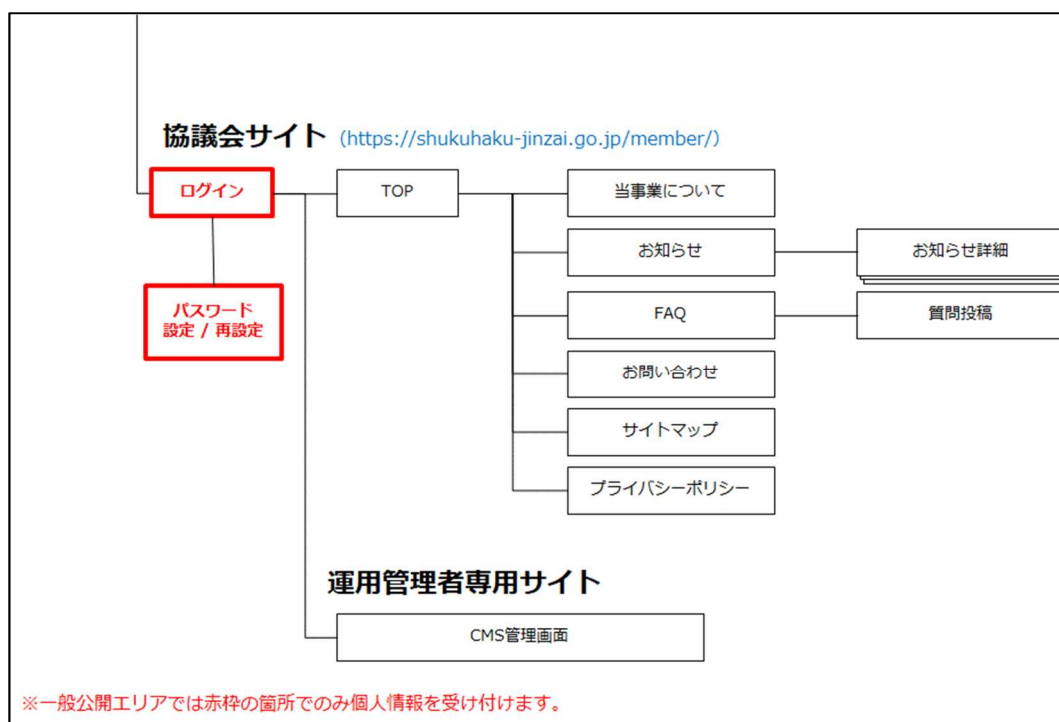
各内容の赤字は新規、緑字は既存ページの改修箇所である。

(1) サイト構成

1) ポータルサイト



2) 協議会サイト



(2) 機能一覧

機能名	利用者			機能説明	脆弱性診断対象 (※)
	一般公開	協議会	管理者		
会員管理機能	入会申し込み	○		事業者が会員登録を行う機能。 入会フォームを送信後に自動でDBに登録し、 入力されたメールアドレス宛にパスワード設定画面のURLを自動送信します。	○
	パスワード設定	○		入会フォームから自動発行されたURLより 遷移し、事業者が自らパスワードを設定する 機能。	○
	パスワード再設定	○		パスワードを忘れた事業者が指定したメール アドレス宛にパスワード再設定画面のURLを 発行し、再設定する機能。	○
	ログイン		○	協議会サイト / 管理者用管理画面にログイン する機能。(ログイン時、協議会サイトに 遷移し、管理者権限の場合、管理者用管理画 面へのリンクを表示) ※管理者用管理画面へのログインは「観光庁 様」「三菱UFJリサーチ&コンサルティング (株)」「(株) エスケイワード」の許可IP アドレスからのみ接続できるよう制限	○
	会員情報 書き出し		○	登録された事業者の情報をCSVで書き出しを 行う機能。 ※許可IPからのみアクセス可	-
フォーム 管理機能	イベント申込	○		イベント申し込みメールを送信するフォーム 機能。	○
	FAQ 質問投稿		○	協議会メンバーがFAQで解決することが出来 なかった質問を投稿できる機能。 ※ログイン時のみアクセス可	-
コンテンツ 管理機能	お知らせ-更新情報		○	サイト上の各コンテンツ情報を追加・編集す る管理機能 ※許可IPからのみアクセス可	-
	お知らせ-イベント情報		○		-
	緊急速報		○		-
	事例集		○		-
	事例集 多言語		○		-
	協議会 お知らせ		○		-
	協議会 緊急速報		○		-
	協議会 FAQ		○		-
検索機能	事例集	○		キーワード（・条件）で絞り込み、検索結果 を表示する機能。	-
	協議会 FAQ		○		-

※一般公開エリアでデータ入力が発生する箇所のみを診断対象とします。

※アクセス解析はGoogleアナリティクスを利用します。

(3) コンテンツ管理機能

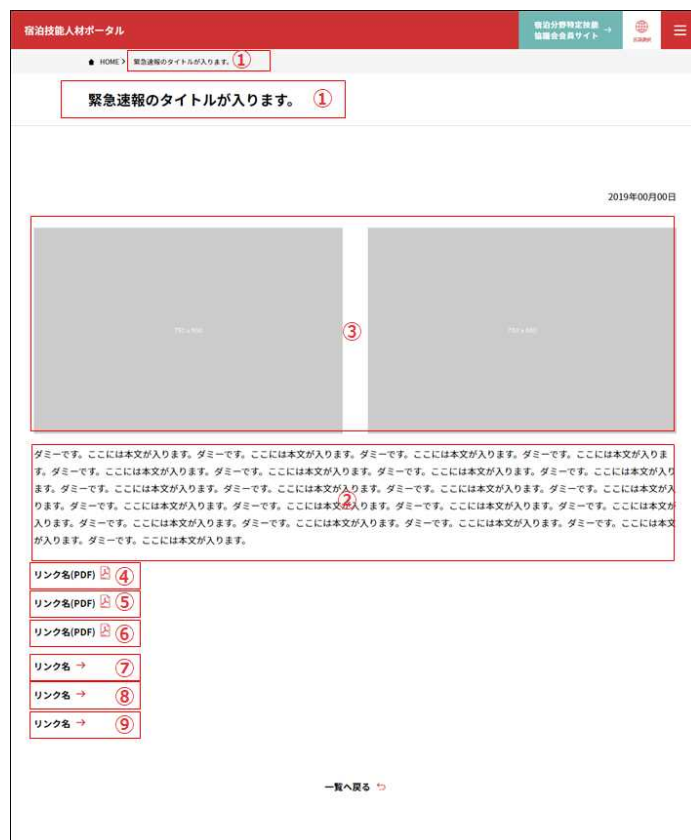
1) お知らせ-緊急速報 管理機能

① ポータルサイト

公開範囲を「ポータルサイト」、種別を「緊急速報」とした場合、以下に表示。



日付の新しい順で2行まで表示する。3行目以降はスクロールで全件確認可能。
※スマホ版では6行まで表示する。

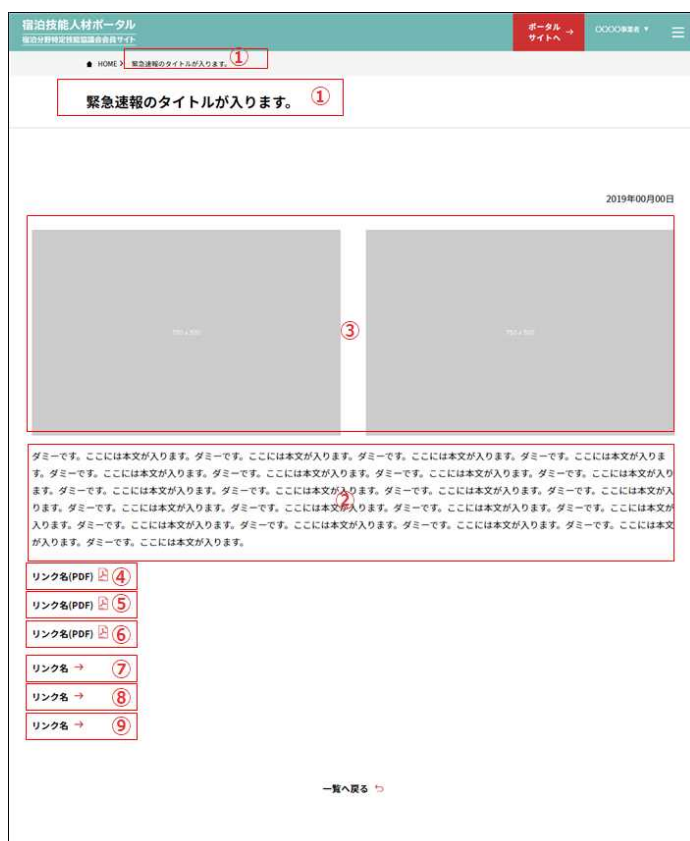


② 協議会サイト

公開範囲を「協議会サイト」、種別を「緊急速報」とした場合、以下に表示。



日付の新しい順で2行まで表示する。3行目以降はスクロールで全件確認可能。
※スマホ版では6行まで表示する。



③ 入力項目設定（ポータルサイト／協議会サイト共通）

No	項目名	必須	フォーマット	備考
-	公開範囲	○	ラジオボタン	選択項目 ・ポータルサイト ・協議会サイト
-	種別	○	ラジオボタン	選択項目 ・更新情報 ・緊急速報
①	タイトル	○	テキスト	
②	本文		テキスト	・プレーンなテキストで入力 ・改行は表示画面へ反映する
③	画像1		ファイル選択	・端末内の画像をアップロードし、本文の上に表示する ・一覧の画像は画像1、画像2の順に優先表示する。 どちらも未入力の場合、汎用画像を表示する
	画像2		ファイル選択	
④	添付ファイル1-名前		テキスト	・端末内のファイルをアップロードし、本文の下に掲載する ・入力したファイル名、アップロードファイル名の順で画面表示のテキストに使用する
	添付ファイル1-ファイル		ファイル選択	
⑤	添付ファイル2-名前		テキスト	
	添付ファイル2-ファイル		ファイル選択	
⑥	添付ファイル3-名前		テキスト	
	添付ファイル4-ファイル		ファイル選択	
⑦	リンク1-URL		URL	・本文の下に掲載する ・入力したリンク名、指定したURLがの順で画面表示のテキストに使用する ・別ドメインへのリンクの場合や、拡張子がPDFの場合は「target="blank"」でリンク
	リンク1-リンク名		テキスト	
⑧	リンク2-URL		URL	
	リンク2-リンク名		テキスト	
⑨	リンク3-URL		URL	
	リンク3-リンク名		テキスト	

※掲載開始日時へ入力した日付が画面に表示されます。

※画像、添付ファイル、リンクは来年度以降の仕様変更に対応できるよう10点まで増加可能な構造とする。

2) イベント情報

① ポータルサイト



・一覧表示

更新情報、イベント情報から、それぞれ最新の4件を取得し、日付の新しい順で4件のみ表示する。



日付の新しい順に表示する。
件数制限は設けず1ページ内で表示。
0件の場合は「現在、予定されているイベントはありません」と表示。

[illegible]

「定員」 ご一丁です。ここには本文が入ります。	15
「参加費」 ご一丁です。ここには本文が入ります。	16
「主催」 ご一丁です。ここには本文が入ります。	17
「運営」 ご一丁です。ここには本文が入ります。	18
「留意事項」 ・社会的弱者に該当すると思われる場合は、お申し込みを受付することができません ・同業者の方はお申し込みをお断りさせていただく場合があります ・お申し込み多数の場合、ご参加人数の調整をお願いすることがございます ・お申し込みの順番により、予定なくプログラムに変更が生じる場合がございます ・会場への到着・退場の際は、お断りいたします ・会場が変更となる場合がございます。変更の場合は、事前にお知らせいたします ・駐車場の確保のため会場近隣でお越しはご遠慮下さい	19
「お問い合わせ先」 三豊ビルサーチ&コンサルティング(株) 政策研究事業本部 研究開発部 受付担当：小森 Tel: 052-367-0903(平日10:00-17:00) E-mail: ●●●●●@mont.jp	20

リンク先⑤	5
リンク先⑥	6
リンク先⑦	7
リンク先⑧	8
リンク先⑨	9
リンク先⑩	10

お申し込みはこちら	→	21
------------------	---	----

② 入力項目設定（ポータルサイト）

No	項目名	必須	フォーマット	備考
①	タイトル	○	テキスト	
②	対象者		テキスト	
③	イベント概要本文		テキスト	・プレーンなテキストで入力 ・改行は表示画面へ反映する
④	イベント概要画像1		ファイル選択	・端末内の画像をアップロードし、本文の上に表示する ・一覧の画像は画像1、画像2の順に優先表示する。 ・どちらも未入力の場合、汎用画像を表示する
⑤	イベント概要ファイル1-名前		テキスト	・端末内のファイルをアップロードし、本文の下に掲載する ・入力したファイル名、アップロードファイル名の順で画面表示のテキストに使用する
	イベント概要ファイル1-ファイル		ファイル選択	
⑥	イベント概要ファイル2-名前		テキスト	
	イベント概要ファイル2-ファイル		ファイル選択	
⑦	イベント概要ファイル3-名前		テキスト	
	イベント概要ファイル3-ファイル		ファイル選択	
⑧	イベント概要リンク1-URL		URL	・本文の下に掲載する ・入力したリンク名、指定したURLがの順で画面表示のテキストに使用する ・別ドメインへのリンクの場合や、拡張子がPDFの場合は「target="blank"」でリンク
	イベント概要リンク1-リンク名		テキスト	
⑨	イベント概要リンク2-URL		URL	
	イベント概要リンク2-リンク名		テキスト	
⑩	イベント概要リンク3-URL		URL	
	イベント概要リンク3-リンク名		テキスト	
⑪	表示用開催日時	○	テキスト	・複数の日付などに柔軟に対応できるようテキスト入力型とする
⑫	開催場所名	○	テキスト	
⑬	開催場所 住所	○	テキスト	
⑭	開催場所 地図座標			・グーグルマップを埋め込み型で利用
⑮	定員		テキスト	
⑯	参加費		テキスト	
⑰	主催		テキスト	
⑱	運営		テキスト	
⑲	留意事項		テキスト	
⑳	お問合せ先		テキスト	
㉑	申し込み区分	○	ラジオボタン	選択項目でイベント申し込みフォームの生成を制御 ・「申し込みを表示（ボタンを表示）」 ・「申し込みを終了（ボタンを非表示とし、「募集終了しました」と自動でテキスト表示）」 ・「申し込みフォームを使用しない（ボタンを非表示）」
㉒	申込受付用グーグルフォームURL		URL	・イベント申し込みをグーグルフォームで作成する場合、URL記載用に使用する

※画像、添付ファイル、リンクは来年度以降の仕様変更に対応できるよう10点まで増加可能な構造とする。

3) 事例集

① ポータルサイト



・一覧表示

最新の3件を表示する。



・一覧表示

日付の新しい順に表示する。
件数制限は設けず1ページ内
で表示。

非公開で昨年度開発した検索
機能を多言語版に対応させ、
正式公開。

① ポータルサイト（つづき）

宿泊技能人材ポータル

[宿泊技能者登録](#)
[外国人材登録](#)

[登録状況確認](#)
[パスワード](#)

[ログイン](#)

[HOME](#)
[お問い合わせ](#)
[「総合観光企業」として外国人材を積極活用](#)

「総合観光企業」として外国人材を積極活用

株式会社ワールド・ヘリテイジ 集客部部長 氏

[登録手帳](#)
[体験・生活支援](#)
[社内環境整備](#)
[活躍・育成](#)
[管理職活用](#)

PDFで見る

外国人材の採用・活用状況

インバウンドの増加を機に外国人材を積極採用

インバウンドの増加を機に、特にアジア圏の観光客が増加し、今後の観光業を見据えて意図的に外国人採用を実施している。中国、香港の外国人材に加え、近年はベトナム人の採用も増えている。採用においては国籍を問わず、女性でも安心して就業いただけるよう生活に関する各種手続きや配慮などにも配慮している。採用を進めるにあたっては、地元の大学や専門学校、日本語学校に出向き、担当教官と話をしながら、宿泊業や来訪者に「おもてなし」をすることに関心の高い人材を積極的に採用している。

外国人材の様子

活躍・育成に向けた取組

課題解決型の人材育成に向けた教育・交流メニュー

当社の経営理念では「SDG」を中心に位置づけている。そのため、人材育成メニューや交流メニューにもその理念を取り入れている。将来的には外国人材にもホテルマネジメントを任せたいと考えており、持続可能な未来に向け、多国籍な環境の中で働くことは、課題解決型の人材育成につながるかと考えている。

具体的には、社内や各施設内の人材交流を活性化するために自発的なクラブ活動を認めている。いつも一緒に仕事している仲間、普段は接しない従業員との交流がモチベーションとなり、外国人材に限らず、従業員の定着率の維持・向上にも寄与している。

クラブ活動の様子

取組の効果と今後の展望

日本の文化を習得して世界への発信を期待

宿泊業はサービスの輸出業と捉えている。外国人材の採用には、当社での経験を語って、日本の文化をはじめ、日本のものを好きになっていただきたいと考えている。特に、和食、茶道、華道、着付けなど、日本の文化を学び、世界に発信していただきたいと考えている。当社を拠点として外国人材の活躍によって日本と世界をつないでいただき、グローバル化が促進されることを期待したい。

外国人材を活用した体験メニューやガイドメニューの充実

お客様からは、特定技能外国人材をはじめ、外国人材の「おもてなし」の評価が高い。都市型のホテルのため団体客も多く、彼らが満足していただけるような体験メニューやガイドメニューの充実が望まれている。お客様の立場やニーズを踏まえるために、外国人材の価値とともに、体験メニューの開発やガイド業務も進めたいと考えている。

設立年	2000年
従業員数	316名 【うち外国人材：38人】 【2019年5月現在】 【主な国籍】 ベトナム 中国 香港
主な事業内容	ホテルの経営
URL	https://www.worldheritage.co.jp/
代表者	代表取締役 川井 敏子
施設	○月○日に移動しました。 ○月○日に移動しました。

② 入力項目設定（ポータルサイト）

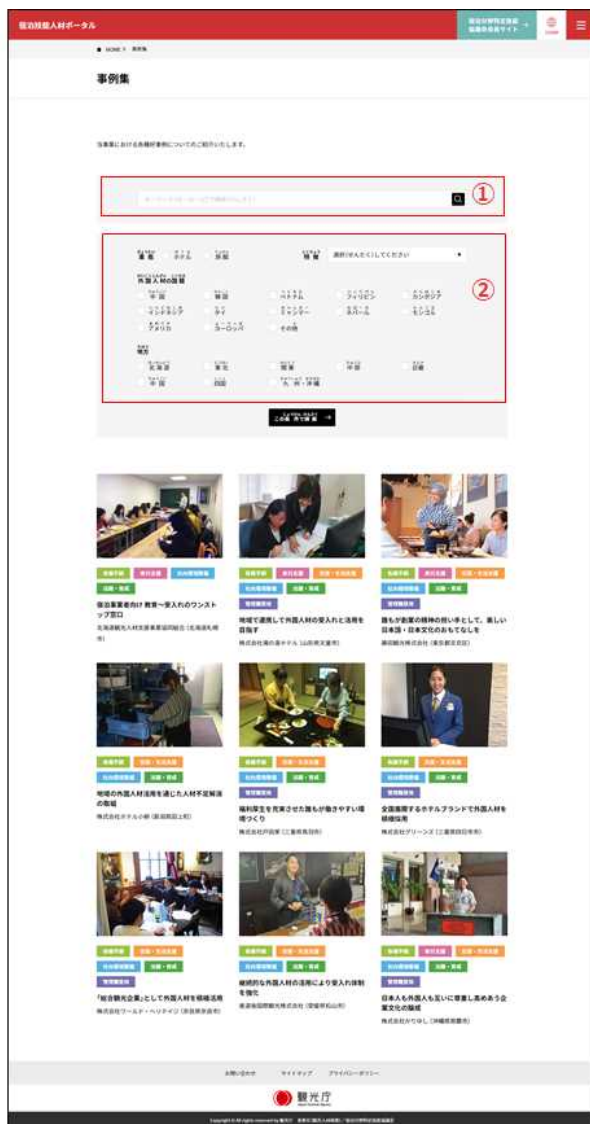
No	項目	必須	フォーマット	備考
①	タイトル	○	テキスト	
②	施設名または事業者名	○	テキスト	
③	所在地	○	テキスト	
④	検索用-業態	○	ラジオボタン	選択項目は「ホテル、旅館」とする
⑤	検索用-地方	○	チェックボックス	選択項目は「北海道、東北、関東、中部、近畿、中国、四国、九州・沖縄」とする
⑥	検索用-外国人材の国籍	○	チェックボックス	選択項目は「中国、韓国、ベトナム、フィリピン、カンボジア、インドネシア、タイ、ミャンマー、ネパール、モンゴル、アメリカ、ヨーロッパ、その他」とする
⑦	検索用-特徴	○	チェックボックス	選択項目は「各種手続、来日支援、住居・生活支援、社内環境整備、活躍・育成、管理職登用」とする 検索機能上はプルダウンとし、複数選択不可
⑨	事例の説明用PDF		ファイル選択	事例ページ上部に「PDFで見る」リンクが追加され、PDFを表示する
⑧	外国人材の採用・活用状況-タイトル	○	テキスト	
⑨	外国人材の採用・活用状況-本文	○	テキスト	
⑩	外国人材の採用・活用状況-画像		画像選択	未選択の場合はテキストエリアを画面右端まで広げて表示
⑪	外国人材の採用・活用状況-画像キャプション		テキスト	
⑫	活躍・育成に向けた取組-タイトル	○	テキスト	
⑬	活躍・育成に向けた取組-本文	○	テキスト	
⑭	活躍・育成に向けた取組-画像		画像選択	未選択の場合はテキストエリアを画面右端まで広げて表示
⑮	活躍・育成に向けた取組-画像キャプション		テキスト	
⑯	取組の効果と今後の展望1-タイトル	○	テキスト	
⑰	取組の効果と今後の展望1-本文	○	テキスト	
⑱	取組の効果と今後の展望1-画像		画像選択	
⑲	取組の効果と今後の展望1-画像キャプション		テキスト	
⑳	取組の効果と今後の展望2-タイトル		テキスト	
㉑	取組の効果と今後の展望2-本文		テキスト	
㉒	取組の効果と今後の展望2-画像		画像選択	
㉓	取組の効果と今後の展望2-画像キャプション		テキスト	

② 入力項目設定（ポータルサイト）（つづき）

No	項目	必須	フォーマット	備考
㉔	設立年		テキスト	西暦で入力とする
㉕	従業員数	○	テキスト	
㉖	外国人材数		テキスト	
㉗	従業員数 更新日	○	テキスト	
㉘	外国人材 主な国籍	○	テキスト	
㉙	主な事業内容		テキスト	
㉚	URL		テキスト	
㉛	代表者-画像		画像選択	
㉜	代表者-役職		テキスト	
㉝	代表者-氏名		テキスト	
㉞	施設写真-内観		画像選択	
㉟	施設写真-内観キャプション		テキスト	
㊱	施設写真-外観		画像選択	
㊲	施設写真-外観キャプション		テキスト	
㊳	一覧用画像		画像選択	一覧に画像を表示。未入力の場合、汎用画像を表示する

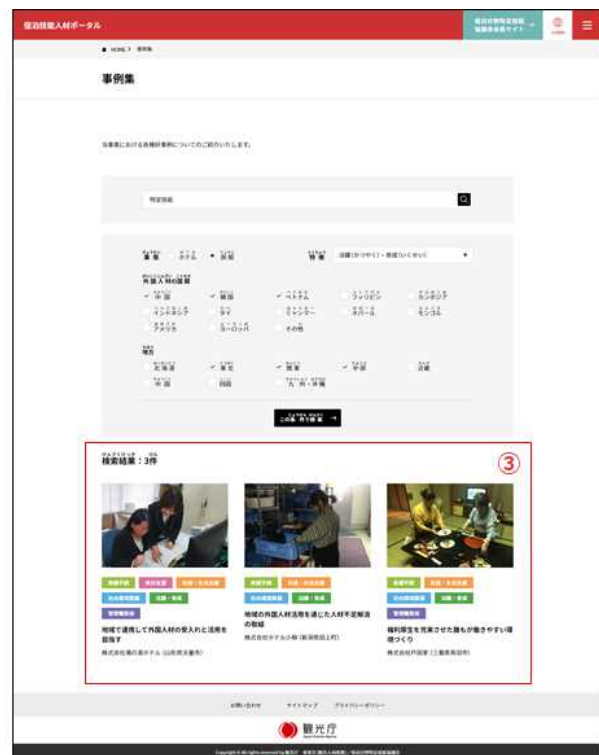
(4) 検索機能

1) 事例集検索機能



①キーワード検索

検索範囲は事例集のテキスト情報
(数字・キャプションは除く)。
キーワードは完全一致で検索。
※多言語ページでは対象外。



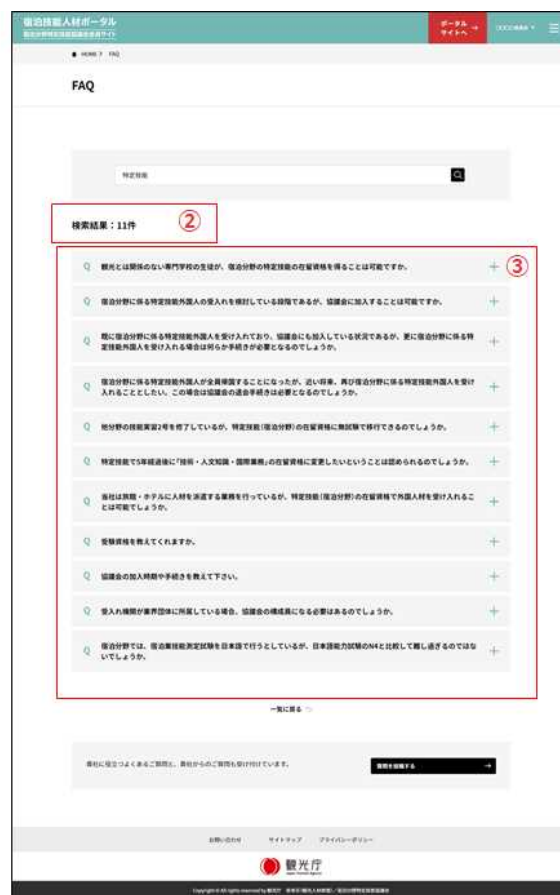
②条件検索

検索範囲は事例集の以下入力項目
に該当：「業態」「地方」「外国人材
材の国籍」「特徴」

③検索結果

検索結果の件数が表示され、検索
に該当する事例集に絞り込む。
事例は一覧画面同様、更新日が新
しい順に表示。

2) FAQ 検索機能（協議会サイト）



①キーワード検索

検索範囲はQ（質問）、A（回答）のテキスト情報。
キーワード検索は完全一致。

② 検索結果件数

検索したキーワードに該当する質問の件数が表示。

③ 檢索結果

検索したキーワードに該当する質問が表示。
検索結果の画面ではカテゴリごとのタブ表示はなくなり、一覧で表示。
「キーワードが質問に含まれるもの」、「キーワードが回答に含まれるもの」の順で表示。

IV. 業務総括

1. セミナーおよび交流会運営に関する成果及び課題

(1) 開催方法の検討

2020年度は、新型コロナウイルス感染症対策として、セミナーおよび交流会をオンラインで開催した。また、2019年度のようにセミナーと交流会を同日実施ではなく分けて実施した。これにより、セミナーと交流会の目的に即した参加者を募ることができた。これらを踏まえ、次年度以降もセミナーと交流会を分けて実施することが効果的な開催につながると考えられる。

また、対面型の実施が良いと思われていた交流会について、参加した外国人材が通っている日本語学校へのヒアリングから、オンライン交流会の効用も把握できた。多くの事業者、多くの外国人材の参加を募ることを踏まえれば、移動手段や距離の制約が発生しないオンラインによる開催は効果的であると考えられる。なお、開催時期については検討が必要であり、本格的な就職活動が始まる秋季から冬季早々の開催が望ましい。このような点も含めて、事業者や学校機関との意見交換や連携を継続していく必要がある。

(2) 開催内容の検討

上記の通り、セミナーと交流会の実施を分けることで、目的別に参加者の募集が図られ、より効果的な周知になることが把握できた。他方で、2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に起因したオンライン開催によるところもあると考えられるが、2019年度と比較してセミナーへの参加人数が減少した。特に宿泊事業者の参加が減少した。

セミナーについては、引き続き、開催の必要性や重要性はあるものの、制度施行から3年目となる次年度以降においては、これまで以上の集客が難しいとも考えられるため、開催回数を年1～2回程度にした開催が望ましいと考えられる。開催にあたっては、オンラインであっても特定技能外国人材を採用した事業者と聴講者が直接やり取りできるものとする、さらに、特定技能外国人材を採用した事業者と観光庁による課題や期待の共有などを図るパネルディスカッションの実施など、聴講者がより学びのある内容への改善が望ましいと考える。

なお、セミナーの開催回数を減少する代替として、交流会の開催回数を増加させ、事業者と外国人材の交流の機会の充実と拡充を図ることで、外国人材活用に向けた地盤を固める必要があると考えられる。

2. 先進事例集作成に関する成果及び課題

(1) 宿泊業における主要 4 団体との連携による先進事例の発掘

特定技能外国人材の採用の有無の差異はあったが、外国人材の活用に先進的に取組む事業者について、先進事例集の拡充が図ることができた。宿泊事業における外国人材の活用は、特に地方都市においては進んでいるとは言い難いが、前述のセミナーの実施の成果も合わせて、今後の促進に期待が持てると言える。

2021 年度以降も宿泊業における主要 4 団体と連携し、さらなる先進事例の発掘が求められる。特に、人材不足が喫緊の課題として捉えられている地方都市の宿泊事業者においては、今後の外国人材の活用が、その解決策のひとつとなりうる。そのため、「大都市と地方都市」、「ホテルと旅館」、「特定技能外国人材の採用の有無」とともに、各宿泊施設の様々な取組や考え方を先進事例として紹介することで、宿泊事業者の外国人材の受入れに向けた機運醸成を図る必要がある。

交流会参加事業者などは、特定技能外国人材を含めて外国人材採用に積極的な事業者と捉えられるため、交流会を契機とした事業者の確保が現実的と考えられる。

(2) 外国人材に向けた先進事例集の多言語化

2019 年度に作成した先進事例集は日本語のみであったが、2020 年度においてそれらを多言語版として公表した。既に活用している事業者、活用をに向けた検討を進めている事業者、また、これから活用を検討する事業者に向けて、外国人材の活用における各事業者の先進的かつ特徴的な取組を紹介することで、宿泊事業者の外国人材の活用に向けた機運を醸成させることに寄与できたと考えられる。

また、多言語版にしたことで、日本の宿泊施設への興味関心を有する外国人材へのリーチも図られ、今後の就職や定着につながることも期待できる。特に、宿泊施設の所在地、受入れている外国人材の国籍、外国人材の受入れに向けた生活支援や職場の環境整備などの情報について、多言語にして発信することによる効果が高いと考えられる。この先進事例をきっかけに必要な外国人材の確保につながる事例が生まれれば、宿泊事業における外国人材の受入れが促進されるものと考えられる。

3. 外国人材向けコンテンツに関する成果及び課題

(1) 多言語版の拡大

2019 年度は、日本語、英語、中国語（簡体）、ベトナム語、ミャンマー語で作成した外国人材向け教材を作成し、外国人材が活用できる宿泊業における統一的な教材がなかったことへの課題解決に寄与したものとする。

また、2020 年度には上記言語による動画の作成、2019 年度に作成した事例集の多言語化の実施など、外国人材の受け皿を広げるための多言語コンテンツの充実が図られた。

他方で、今後の外国人材の活用を見据えれば、今後、日本語試験を実施する予定の 9 か国（フィリピン、ネパール、カンボジア、ミャンマー、モンゴル、インドネシア、ベトナム、中国、タイ）について、多言語版のコンテンツが準備されていることが望ましい。単年度では全ての言語への対応が難しいが、特定技能試験の実施状況や受入れる外国人材の国籍に合わせて、複数年度にわたってより多くの言語で教材を準備しておくことが望ましい。これらのコンテンツについては、セミナーや交流会において周知することで事業者や外国人材に伝わり、特に外国人材による SNS による情報拡散も期待できる。

(2) コンテンツの活用状況を踏まえた内容の改訂

2019 年度に引き続き、コンテンツは作成段階で宿泊業の主要 4 団体に意見照会し、より宿泊業の実務に即した内容に精査している。他方で、コンテンツの公表が 2021 年 3 月となったため、宿泊業の現場での活用はこれからとなる。観光庁の HP や構築したシステムで広報・周知していくが、それだけでは現場での活用が限定的になることを懸念する。そのため、先進事例集として取上げた事業者へのプッシュ型の情報提供とともに、宿泊業の主要 4 団体と連携し、団体の会員向けに情報提供していただき、現場での活用を促す必要がある。

また、現場で活用していただくだけでなく、コンテンツの内容改訂に向けて、アクセスログの集計・分析による活用状況の把握とともに、システム上でコンテンツに関する評価（アンケートや「いいねボタン」の追加など）を実施していく必要がある。

4. システム構築・運用に関する成果及び課題

(1) 適切な運用に向けたマニュアルの作成

本システムは、2020 年度から本格的な運用が始まった。現状は、システムを構築した受託事業者による運用を想定し、課題があれば都度対応する体制をとるが、今後の適切な運用を見据え、マニュアルを作成する必要がある。特に、年度の切れ目など、受託事業者が存在しない期間は観光庁の担当にて運用する必要があるため、業務の引き継ぎの容易さも勘案したマニュアル作成が不可欠である。

また、協議会サイトの活用に向けて、特に観光庁から協議会に加入した事業者への周知を図るとともに、現状の入会手続きの電子化など、システム活用に向けた抜本的な改善が必要である。

(2) システムの活用状況を踏まえた仕様の改訂

ポータルサイト（公開サイト）は、最新情報を適時適切に発信するとともに、イベント受付の機能も有する。また、協議会サイト（非公開サイト）は、宿泊事業者などの外国人材の受入れ機関の協議会申請や外国人材の受入れに関する問い合わせ窓口の機能も有する。それらの機能は、個人情報の取扱いも前提としており、システムの稼働前に受託事業者がシステムの脆弱性診断を実施し（外部のシステム事業者に委託）、システムの脆弱性に問題なしとの診断結果を得ている。

他方で、活用状況などを踏まえて課題が散見された場合は、都度、改訂していく必要がある。特に個人情報を取り扱うシステムであるため、利用者の安全・安心な活用に向けて細心の注意を図り、万全のセキュリティ対策を施していく必要がある。

さらに、利用者からの利用に関する問い合わせなど、使いやすさの面で意見を聴取した際には、可能な限り迅速にその仕様を見直し、利用者の利用負荷を軽減していく必要がある。

合わせて、ポータルサイト内の各コンテンツのアクセスログ等を集計・分析し、情報発信等を強化すべきコンテンツ、必要なコンテンツやイベント、多言語化ニーズ等を把握する必要がある。

5. 広報・周知に関する成果及び課題

各業務の成果について、2021 年度以降も適切な広報周知が必要となる。ポータルサイト（公開サイト）と協議会サイト（非公開サイト）が本格稼働したことにより、本システムを十分に活用し、宿泊業の特定技能制度の広報・周知に努める必要がある。

セミナーおよび交流会開催については、引き続き、システム上で募集手続き等を実施するが、これまでと同様に宿泊業の主要 4 団体と連携し、宿泊事業者への周知、日本語学校等を通じて外国人学生への周知を実施していく必要がある。その際、チラシなどを作成することになるが、これについても多言語で作成するなど、より効果的な広報・周知に向けた対応が必要となる。

先進事例集においては、引き続き、事業者の発掘と事例集の作成、その成果の広報・周知が必要となる。また、多言語化への対応とシステムを活用した広報・周知ともに、大学や日本語学校の就職の担当課及び担当教員への草の根的なアプローチも実施し、国内の宿泊事業者への関心を高めるための取組が必要となる。

外国人向けのコンテンツも同様にシステムを活用した広報・周知が必要となる。また、作成した動画や事例集についてもさらなる多言語版を実施し、宿泊業の現場において外国人材及び日本人スタッフがより使いやすいものへの改訂していく必要がある。合わせて、先進事例集に掲載した宿泊事業者をはじめ、宿泊事業者の手元に届くよう宿泊業の主要 4 団体と連携する必要がある。さらに、大学や日本語学校の就職の担当課及び担当教員への草の根的なアプローチも実施し、国内の宿泊事業者への関心を高め、特定技能試験の受験者と合格者を増加させるための取組が必要である。

上述のとおり、交流会を通じて特定技能人材が採用した宿泊事業者との連携を図ることができた。次年度以降、セミナー、交流会、コンテンツ作成において、よりその実情を広報・周知する地盤ができたため、有効に活用していく必要がある。

システムについては、広報・周知のプラットフォームであるため、宿泊事業者、登録支援機関、教育機関、学生に向けて、適時適切な新規情報の更新を実施していく必要がある。また、より安全安心な運用に向けて、システムの仕様とともにソフト面の見直しも実施していく必要がある。

1. オンラインセミナー資料（観光庁資料）

宿泊分野における特定技能外国人 の受入れについて

令和2年

観光庁 観光人材政策担当参事官室



Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

宿泊分野における外国人材の受入について



受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成30年度）は6.56倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（令和5年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

特定技能と技能実習（宿泊分野における外国人材のキャリアパス（イメージ））

- 平成30年12月に出入国管理及び難民認定法の改正により、新たな在留資格として**特定技能**（最長5年間在留可）が創設され、**宿泊業**を含めた14業種が対象となった。**平成31年4月、改正法が施行され、制度スタート！**

【特定技能1号】

- ①受入れ対象：旅館業法に規定する「旅館・ホテル営業」の許可事業者等
- ②外国人材が従事する業務
フロント業務、企画・広報業務、接客業務、レストランサービス業務

- ・在留期間：通算5年を超える形での更新無し
- ・家族の帯同：不可
- ・外国人材支援：受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象

日本滞在通算5年

宿泊分野 技能試験 及び 日本語能力試験に合格

【宿泊分野 技能試験】

- ①試験実施主体：（一社）宿泊業技能試験センター
- ②フロント、企画・広報、接客、レストランサービス業務等の分野から出題し、CBT (iPadによる試験)により試験するとともに、実技試験も行う（※言語は日本語で実施）

技能実習未経験者

技能実習2号修了

【技能実習2号】

1号の作業等を主体的に出来ることに加え、以下の作業等を上司の指示等を受けてできる。
チェックイン・チェックアウトの作業、滞在中の接客作業、料飲提供作業、利用客の安全確保と衛生管理 等

2年

※2号職種追加（令和2年2月25日）

技能実習1号修了

【技能実習1号】

上司の指示を受けて以下の作業等が出来る
滞在中の接客作業、料飲提供作業、利用客の安全確保と衛生管理 等

1年

技能実習経験者

1

宿泊分野における特定技能外国人の受入れについて①



- 平成30年12月、臨時国会において「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が成立。一定の専門性・技能を有し、即戦力となる外国人材を受け入れるため、新たな在留資格「特定技能」が創設。
- 平成31年4月に施行され、本制度のもとで宿泊分野については、宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービスの提供に係る業務に従事する外国人材の受入れが可能。

在留資格「特定技能」の創設

- 新たな在留資格として、人手不足分野において、**相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格「特定技能1号」**と、同分野において熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格「特定技能2号」を新設する

1. 受入れ対象分野

- 生産性の向上や国内人材の確保のための取組を行ってなお、**外国人材の受入れが必要と認められる宿泊など14分野**

2. 受入れ対象者

- 一定の専門性・技能を有し**即戦力となる外国人材**
- ある程度日常会話ができ、生活に支障がない程度の日本語能力を有することが基本

宿泊分野において受入れる外国人材

＜特定技能1号＞
対象者：（一社）宿泊業技能試験センターが実施する「宿泊業技能測定試験」の合格者

3. 外国人材への支援

- 「特定技能1号」の外国人材に対し、**受入れ機関又は登録支援機関において、我が国での活動を安定的・円滑に行うことができるようにするための日常生活上、職業生活上又は社会生活上の支援を行う**

4. 受入れ機関

- 受入れ機関は、所要の基準に適合した雇用契約を締結し、当該契約の適正な履行を確保するなど所要の基準を満たさなければならない

5. 登録支援機関

- 登録支援機関は、所要の基準を満たした上で、**出入国在留管理庁長官の登録を受けて支援を行う**

6. その他

- 「特定技能1号」は、在留期間の上限を通算5年とし、家族の帯同を基本的に認めない

2

宿泊分野における特定技能外国人の受入れについて②



業務内容

- 宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービスの提供に係る業務

フロント業務

- ・チェックイン/アウト、周辺の観光地情報の案内、ホテル発着ツアーの手配等



企画・広報業務

- ・キャンペーン・特別プランの立案、館内案内チラシの作成、HP、SNS等による情報発信等



接客業務

- ・館内案内、宿泊客からの問い合わせ対応等



レストランサービス業務

- ・注文への応対やサービス（配膳・片付け）、料理の下ごしらえ・盛り付け等の業務等



技能水準（試験について）

＜技能試験＞

- （一社）宿泊業技能試験センターが実施する「宿泊業技能測定試験」。
- 国内及び国外で実施。
国内での1回目を平成31年4月に全国7カ所で行った。280名が合格。
国内での2回目を令和元年10月に全国8カ所で行った。363名が合格。
ミャンマーにて令和元年10月に実施。85名が合格。
国内での3回目を令和2年1月に実施。412名が合格。
国内での4回目を令和2年7月に全国5カ所で行った。552名が合格。
国内での5回目を令和2年9月に全国4カ所で行った。259名が合格。
国内での6回目を令和2年11月に全国6カ所で行った。256名が合格。
国内での7回目を令和3年2月に全国7カ所で行った。実施予定。

＜日本語能力に係る試験＞

- 「日本語能力試験」(JLPT)のN4レベル以上または、(独)国際交流基金の実施する「国際交流基金日本語基礎テスト」に合格すること。

宿泊分野特定技能協議会

- 設置趣旨：特定技能外国人の適正な受入れ及び保護を行うとともに、各地域における必要な特定技能外国人を受け入れるため、相互連絡及び必要な措置を講じる。
- 設置時期：平成31年4月1日
- 構成員：有識者、業界団体、関係省庁（法、警、外、厚、観）、特定技能所属機関、登録支援機関、事務局（観光庁）
- 開催頻度：原則として3月に1回以上（持ち回りによる開催含む）

受入れ人数・雇用形態

- 受入れ人数：5年間で22,000人を上限
- 雇用形態：直接雇用

3

制度概要 ①在留資格について



出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan

- **特定技能1号**：特定産業分野に属する相当程度の知識又は経験が必要とする技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格
- **特定技能2号**：特定産業分野に属する熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格

特定産業分野：介護、ビルクリーニング、素形材産業、産業機械製造業、電気・電子情報関連産業、
(14分野) 建設、造船・船用工業、自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食物品製造業、外食業
(特定技能2号は下部の2分野のみ受入れ可)

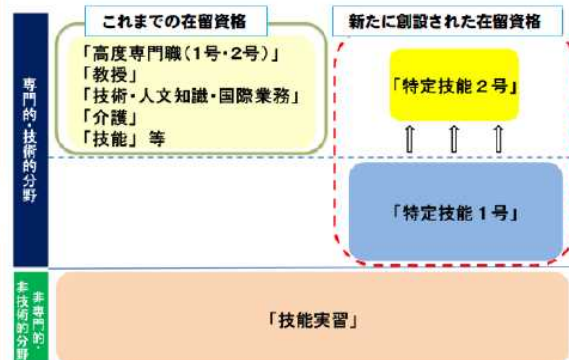
特定技能1号のポイント

- 在留期間：1年、6か月又は4か月ごとの更新、通算で上限5年まで
- 技能水準：試験等で確認（技能実習2号を修了した外国人は試験等免除）
- 日本語能力水準：生活や業務に必要な日本語能力を試験等で確認（技能実習2号を修了した外国人は試験等免除）
- 家族の帯同：基本的に認めない
- 受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象

特定技能2号のポイント

- 在留期間：3年、1年又は6か月ごとの更新
- 技能水準：試験等で確認
- 日本語能力水準：試験等での確認は不要
- 家族の帯同：要件を満たせば可能（配偶者、子）
- 受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象外

【就労が認められる在留資格の技能水準】



4

制度概要 ②受入れ機関と登録支援機関について



出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan

受入れ機関について

1 受入れ機関が外国人を受け入れるための基準

- ① 外国人と結ぶ雇用契約が適切（例：報酬額が日本人と同等以上）
- ② 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ③ 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）
- ④ 外国人を支援する計画が適切（例：生活オリエンテーション等を含む）

2 受入れ機関の義務

- ① 外国人と結んだ雇用契約を確実に履行（例：報酬を適切に支払う）
- ② 外国人への支援を適切に実施
→ 支援については、登録支援機関に委託も可。
全部委託すれば1③も満たす。
- ③ 出入国在留管理庁への各種届出

(注) ①～③を怠ると外国人を受け入れられなくなるほか、出入国在留管理庁から指導、改善命令等を受けることがある。

登録支援機関について

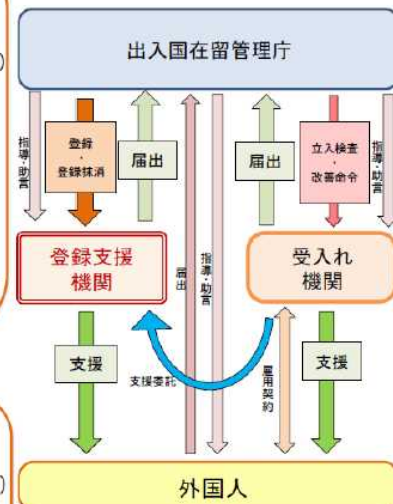
1 登録を受けるための基準

- ① 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ② 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）

2 登録支援機関の義務

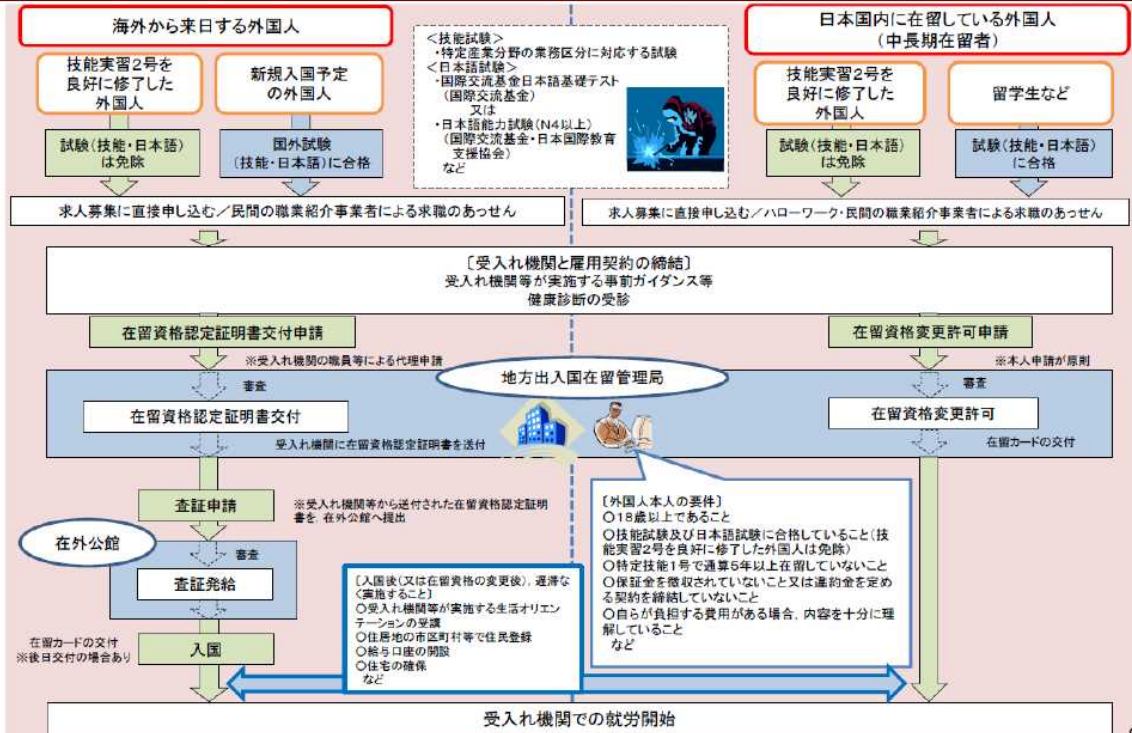
- ① 外国人への支援を適切に実施
- ② 出入国在留管理庁への各種届出

(注) ①②を怠ると登録を取り消されることがある。



5

制度概要③就労開始までの流れ



6

支援計画の概要①

ポイント

- 受入れ機関は、1号特定技能外国人に対して「特定技能1号」の活動を安定的かつ円滑に行うことができるようになるための職業生活上、日常生活上又は社会生活上の支援の実施に関する計画(1号特定技能外国人支援計画。以下「支援計画」という。)を作成し、当該計画に基づき支援を行わなければならない。

※特定技能2号については、支援義務がない。

■ 支援計画の作成

- ・受入れ機関は、在留諸申請(※)に当たり、支援計画を作成し、当該申請の際にその他申請書類と併せて提出しなければならない。
- ※ 特定技能1号に関する在留資格認定証明書交付申請、在留資格変更許可申請等

■ 支援計画の主な記載事項

- ・職業生活上、日常生活上又は社会生活上の支援として必要であるとして省令で定められた10項目(14ページ参照)の実施内容・方法等
- ・支援責任者及び支援担当者の氏名及び役職等
- ・支援の実施を契約により他の者に委託する場合の当該他の者の氏名及び住所等
- ・登録支援機関(登録支援機関に委託する場合のみ)

■ 支援計画実施の登録支援機関への委託

- ・受入れ機関は、支援計画の全部又は一部の実施を他の者に委託することができる(支援委託契約を締結)。
- ・受入れ機関が支援計画の全部の実施を登録支援機関(15ページ参照)に委託する場合には、外国人を支援する体制があるものとみなされる。
- ・登録支援機関は、委託を受けた支援業務の実施を更に委託することはできない。(支援業務の履行を補助する範囲で通訳人などを活用することは可能)

7

支援計画の概要②



出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan

①事前ガイダンス

・雇用契約締結後、在留資格認定証明書交付申請前又は在留資格変更許可申請前に、労働条件・活動内容・入国手続・保証金徴収の有無等について、対面・テレビ電話等で説明



②出入国する際の送迎

・入国時に空港等と事業所又は住居への送迎
・帰国時に空港の保安検査場までの送迎・同行



③住居確保・生活に必要な契約支援

・連帯保証人になる・社宅を提供する等
・銀行口座等の開設・携帯電話やライフラインの契約等を案内・各手続の補助



④生活オリエンテーション

・円滑に社会生活を営めるよう日本のルールやマナー、公共機関の利用方法や連絡先、災害時の対応等の説明



⑤公的手続等への同行

・必要に応じ住居地・社会保障・税などの手続の同行、書類作成の補助



⑥日本語学習の機会の提供

・日本語教室等の入学案内、日本語学習教材の情報提供等



⑦相談・苦情への対応

・職場や生活上の相談・苦情等について、外国人が十分に理解することができる言語での対応、内容に応じた必要な助言、指導等



⑧日本人との交流促進

・自治会等の地域住民との交流の場や、地域のお祭りなどの行事の案内や、参加の補助等



⑨転職支援(人員整理等の場合)

・受入れ側の都合により雇用契約を解除する場合の転職先を探す手伝いや、推薦状の作成等に加え、求職活動を行うための有給休暇の付与や必要な行政手続の情報の提供



⑩定期的な面談・行政機関への通報

・支援責任者等が外国人及びその上司等と定期的(3か月に1回以上)に面談し、労働基準法違反等があれば通報



8

特定技能における分野別の協議会について

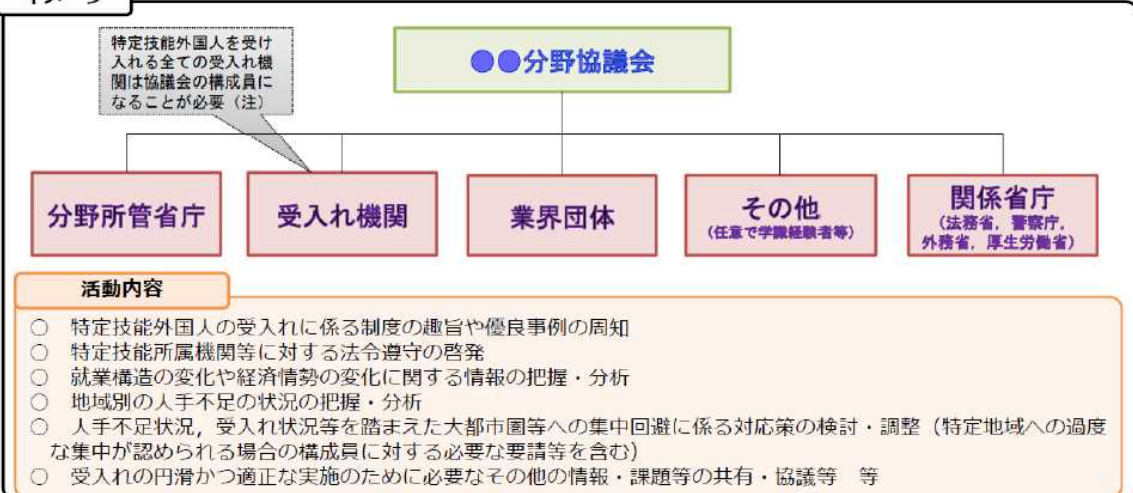


出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan

ポイント

- 制度の適切な運用を図るため、特定産業分野ごとに分野所管省庁が協議会を設置する。
- 協議会においては、構成員の連携の緊密化を図り、各地域の事業者が必要な特定技能外国人を受け入れられるよう、制度や情報の周知、法令遵守の啓発のほか、地域ごとの人手不足の状況を把握し、必要な対応等を行う。

イメージ



(注) 建設分野においては、受入れ機関は建設業者団体が共同で設置する法人に所属することが求められ、当該法人が協議会構成員となる。

9

宿泊分野における特定技能外国人の受入れ状況



(令和2年12月11日現在)

【在留資格許可件数】 98名(資格交付 41名、資格変更 57名)

【マッチング状況】 155名(詳細は以下の通り)

国籍別のマッチング状況	
国名	人数
ベトナム	44名
ミャンマー	34名
インドネシア	20名
ネパール	15名
台湾	9名
中国	8名
韓国	7名
フィリピン	4名
モンゴル	3名
香港、フランス、ブータン	各2名
スリランカ、チリ、スウェーデン、タイ、ハンガリー、バングラデシュ	各1名

ブロック別のマッチング状況		
ブロック	人数	主な国籍(上位2カ国)
北海道	12名	ベトナム、ミャンマー
東北	8名	ミャンマー、ベトナム
北陸信越	22名	ベトナム、ネパール
関東	24名	ベトナム、インドネシア
中部	37名	インドネシア、ミャンマー
近畿	37名	ベトナム、ミャンマー
中国	3名	インドネシア、モンゴル
四国	5名	ネパール、ベトナム
九州	2名	ベトナム、韓国
沖縄	6名	ミャンマー、韓国

10

特定技能外国人の受入予定宿泊施設の状況



- 特定技能外国人の受入れに向けマッチングが成立した宿泊施設に対し、その営業実態等を把握すべく、宿泊施設に訪問の上、ヒアリングを実施。
- いずれの宿泊施設においても、今後、特定技能外国人の採用を増やしたいとの意向。

○長野県A社(複数軒、特定技能外国人 ネパール人【4名】、ミャンマー人【1名】)

【施設特徴】国内観光客(ファミリー)が中心。インバウンドは、団体客が7割。(台湾、香港、タイ、シンガポール等)
 【従業員数】350名程度。うち、外国人数は18名。(ネパール6名、ベトナム5名、中国2名、台湾1名、香港1名、ミャンマー1名等)
 【特定技能外国人の業務】ホテルのフロント、レストラン、接客、企画などマルチタスクで従事させる予定。
 【ほか取組等】従業員のマルチタスク化、IT化により生産性向上に取り組んでいる。

○茨城県B社(複数軒、特定技能外国人 ベトナム人【1名】)

【施設特徴】5軒のうち、2軒はインバウンドの団体客中心。(8～9割が中国、タイ、ベトナム)
 【従業員数】90名程度。うち、外国人数は10名(中国人4名、ベトナム1名、ネパール人1名等)
 【特定技能外国人の業務】ホテルのフロント、レストラン、接客、企画などマルチタスクで従事させる予定。
 【ほか取組等】マルチタスク、IT化を導入。シニア層を、送迎の運転手、調理師、ベイトメイクなどで活用。

○静岡県C社(小規模ホテル、特定技能外国人 ベトナム人【1名】)

【施設特徴】団体客がターゲット。近年観光地として見直されており、売上げは順調に推移。
 【従業員数】60名程度。うち、外国人数は3名。(いずれもベトナム人)
 【特定技能外国人の業務】まずは接客、料理の部屋出しなどから従事させる予定。
 【ほか取組等】ボケトークを活用。シニアを活用するため、定年は70歳。

○奈良県D社(複数軒、特定技能外国人 ベトナム人【1名】)

【施設特徴】団体旅行客が中心であるが、インバウンドも増えてきている。(中国、台湾、香港、ベトナム、インドネシア等)
 【従業員数】400名程度。うち、外国人数は正社員12名。(ベトナム6名、ネパール2名、台湾2名、韓国2名)アルバイト21名。
 【特定技能外国人の業務】当面はレストラン業務、その後はフロントなどをマルチタスクで従事させる予定。
 【ほか取組等】予約システムのIT化等により生産性向上に取り組んでいる。

11

宿泊業における外国人材受入れ環境整備事業

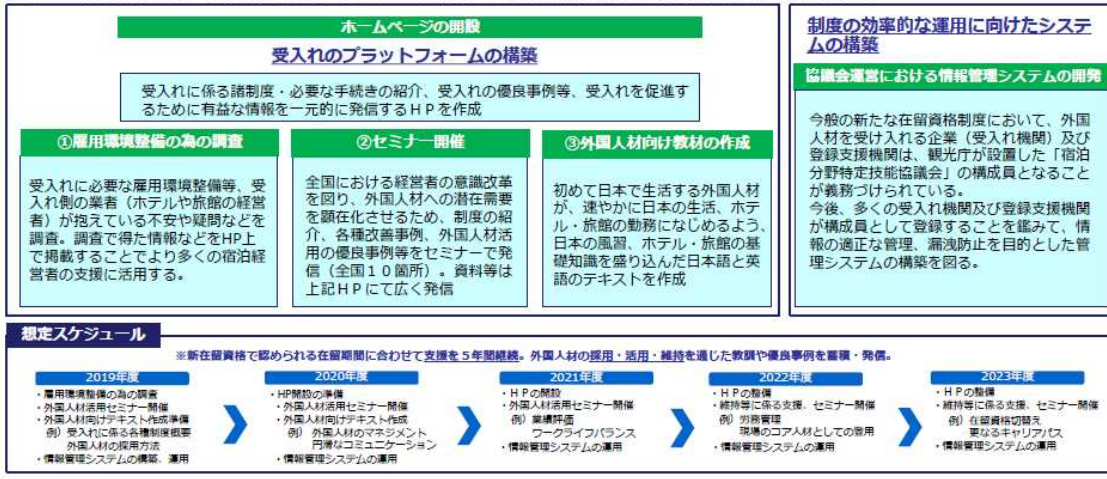


目的

宿泊業界における外国人材の確保・育成を支援し、受入れを定着させることにより、
外国人材の言語等の強みを活かした外国人旅行者のストレスフリーな宿泊体験を実現するとともに、労働力不足を解消する

事業イメージ

①雇用環境整備の為に調査、②セミナーの開催、③外国人材向け教材等の作成等、受け入れた外国人材と受入れ側の事業者双方にとって、有益となる情報等を一元的に発信するホームページの開設を含めた外国人材受入れのプラットフォームの構築を図る。
また、制度の効率的な運用に向けた企業（受入れ機関及び登録支援機関）情報管理のシステムの構築を図る。



12

宿泊事業における特定技能外国人材受入れセミナーについて



- 2019年4月1日の入管法改正により、新たな在留資格「特定技能」が創設。宿泊分野も対象となっており、外国人材の言語等の強みを活かしたサービス向上や労働力不足解消に期待。
- 宿泊業界における外国人材活用のための環境整備の一環として、特定技能外国人材受入れセミナーを開催。
- 第Ⅰ部では、特定技能に係る制度の説明や、特定技能外国人材等の受入れのための実務面のポイント・留意点などを地域事業者の取組紹介を交えて紹介。
- 第Ⅱ部では、特定技能外国人材等の受入れを検討している事業者および宿泊業界で働くことに関心のある外国人材を対象に、受入れ・共生に向けた工夫や課題等について、意見交換等を行う交流会を実施。

セミナー概要

- 【対象者】**
・外国人材の登用に関心のあるホテル・旅館等の
宿泊事業者及び登録支援機関
・日本の宿泊業界で働きたい外国人、外国人が
在籍する教育機関の指導担当 等
- 【開催日時】**
2019年10月～2020年2月
開場 13:30
第Ⅰ部 14:00～15:30(制度の説明、事例紹介等)
第Ⅱ部 15:45～17:00(交流会)
- 【開催地域】** 全国10ブロック、計12回開催
- 【定員】** 各回 定員50～80名程度

セミナー日程

日付	開催地	会場
10/31(木)	関東	機械振興会館(東京都港区)
11/20(水)	北陸信越	新潟美咲合同庁舎2号館(新潟県新潟市)
11/27(水)	東海	名古屋合同庁舎第1号館(愛知県名古屋市)
11/29(金)	沖縄	那覇第2地方合同庁舎2号館(沖縄県那覇市)
12/6(金)	関東	機械振興会館(東京都港区)
12/11(水)	東北	仙台第4合同庁舎(宮城県仙台市)
12/13(金)	近畿	大阪合同庁舎第4号館(大阪府大阪市)
12/20(金)	北海道	札幌第2合同庁舎(北海道札幌市)
1/14(火)	四国	高松サンポート合同庁舎南館(香川県高松市)
1/22(水)	近畿	大阪合同庁舎第4号館(大阪府大阪市)
2/3(月)	九州	福岡合同庁舎本館(福岡県福岡市)
2/10(月)	中国	広島合同庁舎4号館(広島県広島市)

13

宿泊業における特定技能の外国人材の求人情報の掲載について



○宿泊業における特定技能外国人材の受入に向け、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）の業界団体4団体は、それぞれのウェブサイトにおいて求人情報を掲載している。

日本ホテル協会

協会サイト内のホテルページには電話番号や各ホテルのウェブリンク等基礎コンタクト情報を記載



“1号特定技能の外国人材を募集しているホテル”ページ

協会サイト内各ホテル 頁



日本旅館協会

協会サイト内の旅館ページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“外国人（特定技能）求人情報”ページ

協会サイト内各旅館ページ



全日本シティホテル連盟

協会サイト内のホテルページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“外国人（特定技能）求人情報”ページ

協会サイト内各ホテル ページ



全旅連

連合会サイト内の旅館ページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“特定技能外国人求人情報”ページ

連合会サイト内各旅館ページ



2. オンライン交流会資料（観光庁資料）

宿泊分野における特定技能外国人 の受入れについて

令和2年

観光庁 観光人材政策担当参事官室



Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

宿泊分野における外国人材の受入について



受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成30年度）は6.56倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（令和5年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れる必要。

特定技能と技能実習（宿泊分野における外国人材のキャリアパス（イメージ））

- 平成30年12月に出入国管理及び難民認定法の改正により、新たな在留資格として**特定技能**（最長5年間在留可）が創設され、**宿泊業**を含めた14業種が対象となった。**平成31年4月、改正法が施行され、制度スタート！**

【特定技能1号】

- ①受入れ対象：旅館業法に規定する「旅館・ホテル営業」の許可事業者等
- ②外国人材が従事する業務
フロント業務、企画・広報業務、接客業務、レストランサービス業務

- ・在留期間：通算5年を超える形での更新無し
- ・家族の帯同：不可
- ・外国人材支援：受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象

日本滞在通算5年

宿泊分野 技能試験 及び 日本語能力試験に合格

【宿泊分野 技能試験】

- ①試験実施主体：（一社）宿泊業技能試験センター
- ②フロント、企画・広報、接客、レストランサービス業務等の分野から出題し、ペーパーテストにより試験するとともに、実技試験も行う（※言語は日本語で実施）

技能実習未経験者

技能実習2号修了

【技能実習2号】

1号の作業等を主体的に出来ることに加え、以下の作業等を上司の指示等を受けてできる。
チェックイン・チェックアウトの作業、滞在中の接客作業、料飲提供作業、利用客の安全確保と衛生管理 等

2年

※2号職種追加（令和2年2月25日）

技能実習1号修了

【技能実習1号】

上司の指示を受けて以下の作業等が出来る
滞在中の接客作業、料飲提供作業、利用客の安全確保と衛生管理 等

1年

技能実習経験者

9

宿泊分野における特定技能外国人の受入れについて①



- 平成30年12月、臨時国会において「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が成立。一定の専門性・技能を有し、即戦力となる外国人材を受け入れるため、新たな在留資格「特定技能」が創設。
- 平成31年4月に施行され、本制度のもとで宿泊分野については、宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービスの提供に係る業務に従事する外国人材の受入れが可能。

在留資格「特定技能」の創設

- 新たな在留資格として、人手不足分野において、**相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格「特定技能1号」**と、同分野において熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格「特定技能2号」を新設する

1. 受入れ対象分野

- 生産性の向上や国内人材の確保のための取組を行ってなお、**外国人材の受入れが必要と認められる宿泊など14分野**

2. 受入れ対象者

- 一定の専門性・技能を有し**即戦力となる外国人材**
- ある程度日常会話ができ、生活に支障がない程度の日本語能力を有することが基本

宿泊分野において受入れられる外国人材

＜特定技能1号＞
対象者：（一社）宿泊業技能試験センターが実施する「宿泊業技能測定試験」の合格者

3. 外国人材への支援

- 「特定技能1号」の外国人材に対し、**受入れ機関又は登録支援機関において、我が国での活動を安定的・円滑に行うことができるようにするための日常生活上、職業生活上又は社会生活上の支援を行う**

4. 受入れ機関

- 受入れ機関は、所要の基準に適合した雇用契約を締結し、当該契約の適正な履行を確保するなど所要の基準を満たさなければならない

5. 登録支援機関

- 登録支援機関は、所要の基準を満たした上で、**出入国在留管理庁長官の登録を受けて支援を行う**

6. その他

- 「特定技能1号」は、在留期間の上限を通算5年とし、家族の帯同を基本的に認めない

2

宿泊分野における特定技能外国人の受入れについて②



業務内容

- 宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービスの提供に係る業務

フロント業務

- ・チェックイン/アウト、周辺の観光地情報の案内、ホテル発着ツアーの手配等



企画・広報業務

- ・キャンペーン・特別プランの立案、館内案内チラシの作成、HP、SNS等による情報発信等



接客業務

- ・館内案内、宿泊客からの問い合わせ対応等



レストランサービス業務

- ・注文への応対やサービス（配膳・片付け）、料理の下ごしらえ・盛り付け等の業務等



技能水準（試験について）

＜技能試験＞

- （一社）宿泊業技能試験センターが実施する「宿泊業技能測定試験」。
- 国内及び国外で実施。
国内での1回目を平成31年4月に全国7カ所で行った。280名が合格。
国内での2回目を令和元年10月に全国8カ所で行った。363名が合格。
ミャンマーにて令和元年10月に実施。85名が合格。
国内での3回目を令和2年1月に実施。412名が合格。
国内での4回目を令和2年7月に全国5カ所で行った。552名が合格。
国内での5回目を令和2年9月に全国4カ所で行った。259名が合格。
国内での6回目を令和2年11月に全国6カ所で行った。256名が合格。
国内での7回目を令和3年2月に全国7カ所で行った。実施予定。

＜日本語能力に係る試験＞

- 「日本語能力試験」(JLPT)のN4レベル以上または、(独)国際交流基金の実施する「国際交流基金日本語基礎テスト」に合格すること。

宿泊分野特定技能協議会

- 設置趣旨：特定技能外国人の適正な受入れ及び保護を行うとともに、各地域における必要な特定技能外国人を受け入れるため、相互連絡及び必要な措置を講じる。
- 設置時期：平成31年4月1日
- 構成員：有識者、業界団体、関係省庁（法、警、外、厚、観）、特定技能所属機関、登録支援機関、事務局（観光庁）
- 開催頻度：原則として3月に1回以上（持ち回りによる開催含む）

受入れ人数・雇用形態

- 受入れ人数：5年間で22,000人を上限
- 雇用形態：直接雇用

宿泊分野における特定技能外国人の受入れ状況



(令和3年1月22日現在)

【在留資格許可件数】 110名(資格交付 46名、資格変更 64名)

【マッチング状況】 160名(詳細は以下の通り)

国籍別のマッチング状況	
国名	人数
ベトナム	44名
ミャンマー	35名
インドネシア	22名
ネパール	15名
台湾	9名
中国	8名
韓国	7名
フィリピン、モンゴル	各4名
香港、フランス、ブータン	各2名
スリランカ、チリ、スウェーデン、タイ、ハンガリー、バングラデシュ	各1名

ブロック別のマッチング状況		
ブロック	人数	主な国籍(上位2カ国)
北海道	12名	ベトナム、ミャンマー
東北	8名	ミャンマー、ベトナム
北陸信越	22名	ベトナム、ネパール
関東	25名	ベトナム、インドネシア
中部	39名	インドネシア、ミャンマー
近畿	37名	ベトナム、ミャンマー
中国	3名	インドネシア、モンゴル
四国	5名	ネパール、ベトナム
九州	3名	ベトナム、韓国
沖縄	6名	ミャンマー、韓国

宿泊事業における特定技能外国人材受入れセミナー・交流会について



- 2019年4月1日の入管法改正により、新たな在留資格「特定技能」が創設。宿泊分野も対象となっており、外国人材の言語等の強みを活かしたサービス向上や労働力不足解消に期待。
- 宿泊業界における外国人材活用のための環境整備の一環として、特定技能外国人受入れセミナーを開催。
- 本セミナーでは、特定技能に係る制度の説明や、日本の旅館やホテルで働きたい皆様のために、旅館やホテルの採用担当者から、働く環境や働く内容について話を聞く事ができます。
- 11月は制度の説明、事例紹介等、2月は制度の説明、交流会での開催を予定しております。

セミナー概要

【対象者】

- ・外国人材の登用に関心のあるホテル・旅館等の宿泊事業者及び登録支援機関
- ・日本の宿泊業界で働きたい外国人、外国人が在籍する教育機関の指導担当 等

【開催日時】

2020年11月～2021年2月

開場 13:30

時間 14:00～16:00

【開催形式】 オンライン、全10回

【定 員】 11月各回 100名程度

2月各回 事業者4～6社
学生15名程度

セミナー・交流会日程

【11月開催日】 セミナー開催

- ・11月2日(月) ・11月6日(金)
- ・11月9日(月) ・11月13日(金)

【2月開催日】 セミナー・交流会開催

- ・2月9日(火) 福岡県 近隣にご在住の方向け
- ・2月11日(木) 大阪府 近隣にご在住の方向け
- ・2月12日(金) 愛知県 近隣にご在住の方向け
- ・2月15日(月) 東京都 近隣にご在住の方向け
- ・2月16日(火) 東京都 近隣にご在住の方向け
- ・2月20日(土) 北海道 近隣にご在住の方向け

※全日程オンライン(Zoom)で開催に変更

※ご在住地域向けの開催日へのお申し込みをお勧めいたします。

宿泊業における特定技能の外国人材の求人情報の掲載について



○宿泊業における特定技能外国人材の受入に向け、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）の業界団体4団体は、それぞれのウェブサイトにおいて求人情報を掲載している。

日本ホテル協会

協会サイト内のホテルページには電話番号や各ホテルのウェブリンク等基礎コンタクト情報を記載



“1号特定技能の外国人材を募集しているホテル”ページ

協会サイト内各ホテル 頁



日本旅館協会

協会サイト内の旅館ページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“外国人（特定技能）求人情報”ページ

協会サイト内各旅館ページ



全日本シティホテル連盟

協会サイト内のホテルページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“外国人（特定技能）求人情報”ページ

協会サイト内各ホテル ページ



全旅連

連合会サイト内の旅館ページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“特定技能外国人求人情報”ページ

連合会サイト内各旅館ページ



3. 外国人材の受入れ等に向けた実態把握調査 アンケート調査票

観光産業における外国人材の雇用環境整備に向けたアンケート調査

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

現在、観光庁では、「観光産業の即戦力となる実務人材（外国人材）の確保・育成に関する業務」を実施しております。本業務では、即戦力となる実務能力を有する外国人材の就業促進・定着を図ることにより、地域における人材不足を解消し、旅館やホテル等の一層の活性化を図ることを目的として実施しています。

その一環として、宿泊業・旅館業における外国人材の就業実態や雇用意向、雇用環境整備にあたっての課題等について把握するため、標記アンケート調査を実施することと致しました。

お忙しいところ誠に恐縮ではございますが、本調査研究の趣旨をご理解の上、アンケート調査へご協力の程何卒よろしくお願い申し上げます。事業趣旨やアンケート調査趣旨について、ご不明な点がございましたら、観光庁（下記）までお問い合わせください。

全42問

所要時間：10～15分

【回答期限】

2020年12月17日（木）

【お問い合わせ先】

観光庁

担当：佐藤、藤枝、折田

電話：03-5253-8111（国土交通省代表）※平日9:30-18:30

【調査委託会社】

三菱UFJリサーチ&コンサルティング（株）

担当：小森

電話：052-307-0903（携帯電話直通）※平日10:00-17:00

*必須

所属団体（複数選択可） *

「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

☐ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

☐ 一般社団法人日本旅館協会

☐ 一般社団法人日本ホテル協会

☐ 一般社団法人全日本シティホテル連盟

☐ その他: _____

法人名 *

回答を入力

施設名 *

複数施設がある場合は主な施設を一つご記入ください。

回答を入力

ご担当者様お名前 *

回答を入力

電話番号 *

ハイフンは不要です。

回答を入力

メールアドレス *

回答を入力

個人情報の取り扱いについての同意書

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社（以下「事務局」と総称します）が委託を受け、運営する【即戦力となる地域の実践的な観光人材確保・育成 ポータルサイト/会員サイト】（以下「当サイト」と総称します）はオンライン上のプライバシー保護に最大限の注意を払っています。当サイトのサービスご利用時にご記入いただいた情報などは、当サイトのサービスを提供・開発するために使用されます。

■個人情報の開示について

- 事務局は、以下の場合を除いては、個人を特定できる情報を第三者に提供、開示する事はありません。
 - (1) 裁判所、検察庁、警察等、官公庁、弁護士会またはこれに準じた権限を有する機関から、法的効力を伴って、利用者情報の開示を要求された場合。
 - (2) 利用者の同意を得た場合。
 - (3) 事務局の権利や資産、他の人材DB利用者、第三者などに損害を与えたり、干渉したりする可能性（作為、無作為を問わない）のある人物を特定する場合、こうした人物と連絡を取ったり、また法的な手段に訴える場合、その他これらに準ずる正当な理由があると事務局がみなした場合。
 - (4) 事務局が運営上開示する必要のある場合。
- 事務局は、情報の集計および分析等により得られた、利用者個人を特定できない二次的データ（たとえば、利用者の男女比率など）に関しては、本人の同意なく、これを開示することができるものとします。ただし、利用者の許可なく第三者に個人を特定できる情報を開示することはありません。

■個人情報の取り扱いについて

- 当サイトにおけるサービスご利用時にご登録いただいた情報などは、サービス開発・提供するために使用されます。
- プライバシーポリシーは、事務局の権限が及ばないインターネットの運営一般に適用されるものではありません。例えば、当サイトからリンクされている、事務局の管理していないサイトについては、それぞれ異なるプライバシーポリシーが規定されており、これらのサイトにおける皆様のプライバシーについては、いかなる保証も負いかねます。また、本プライバシーポリシーは、関連する法律や政府の規則に反する形で適用されることもありません。

■セキュリティ

- 事務局では、利用者のコンピュータから当サーバーに送られた個人情報を受信する際に相当の注意を払っていますが、残念ながら、インターネット経由で100%安全なデータ送受信を保証することは不可能です。このため、個人情報の保護に努めていますが、ユーザーが自らの責任で送信した情報に関して事務局はその安全性を確保、保証することはできません。
- 利用者は、事務局が提供する当サイトのサービスを利用することにより、プライバシーポリシーの内容を承諾いただいたものとみなします。このプライバシーポリシーに同意されない場合は、当サイトのご利用をお控えください。事務局は必要に応じてポリシーを変更する権利を有します。

以上

上記個人情報の取り扱いについて *

☐ 同意する

問1 回答者種別

本アンケートにご回答いただく方のご所属をお選びください。

- ☐ ① 本社（③ホテル・旅館施設と住所が同じ場合はこちらを選択）
- ☐ ② 支社
- ☐ ③ ホテル・旅館施設

問2 主な業態

「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ① ホテル業
- ☐ ② 旅館業
- ☐ その他: _____

問3 所在地

「問1 回答者種別」の所在地を選択してください。

選択

問4 従業員数

- ☐ ① ～5人
- ☐ ② 6～20人
- ☐ ③ 21～50人
- ☐ ④ 51～100人
- ☐ ⑤ 101～300人
- ☐ ⑥ 301人以上

■「問1 回答者種別」で「①本社」を選択した方にご回答いただきます。

問5 資本金額

「問1 回答者種別」で「①本社」を選択した方にご回答いただきます。

- ☐ ①300万円未満
- ☐ ②300～500万円未満
- ☐ ③500～1千万円未満
- ☐ ④1千～2千万円未満
- ☐ ⑤2千～3千万円未満
- ☐ ⑥3千～5千万円未満
- ☐ ⑦5千～1億円未満
- ☐ ⑧1億～3億円未満
- ☐ ⑨3億円以上

問6 外国人材の雇用状況

- ☐ ①雇用している
- ☐ ②以前は雇用していたが現在はしていない
- ☐ ③雇用していないが今後雇用予定
- ☐ ④雇用の予定はない

問7 外国人材の過不足状況

- ☐ ①充足している
- ☐ ②不足している

問8 外国人材を雇用する際の権限

「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ① 本社のみ
- ☐ ② 本社及び支社
- ☐ ③ 宿泊施設ごと
- ☐ その他: _____

■「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。

問9 外国人材の雇用理由（最もよくあてはまるもの）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ① 優秀な人材を確保するため
- ☐ ② より多くの外国人旅行者を受け入れるため
- ☐ ③ 海外向けプロモーション体制の強化のため
- ☐ ④ 海外との取引、通訳等の国際業務のため
- ☐ ⑤ 国内の人材不足への対応
- ☐ ⑥ 人件費削減の一環として
- ☐ ⑦ 社内の国際化、多様性の向上のため
- ☐ ⑧ 国際貢献
- ☐ ⑨ 技能実習生等の管理
- ☐ その他: _____

問10 外国人材に求める在留資格（最もよくあてはまるもの）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①技術・人文知識・国際業務
- ☐ ②技能（調理師）
- ☐ ③特定技能
- ☐ ④技能実習
- ☐ ⑤特定活動（ワーキングホリデー・インターンシップ等）
- ☐ ⑥留学
- ☐ ⑦家族滞在
- ☐ ⑧永住者
- ☐ ⑨日本人の配偶者等
- ☐ その他: _____

問11 外国人材に求める在留資格（理由）

上記問10の理由をご記入ください。

回答を入力

問12 外国人材の雇用人数（人）（2020年10月末時点）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。2020年10月末時点で実際に雇用している外国人材の人数をご記入ください。

回答を入力

問13 雇用している外国人材の平均年齢（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「④雇用している」を選択した方にご回答いただきます。

- ☐ ①10代
- ☐ ②20代
- ☐ ③30～40代
- ☐ ④50～60代
- ☐ ⑤70代以上

問14 雇用している外国人材の在留資格と人数（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「④雇用している」を選択した方にご回答いただきます。

	0人	1～5人	6～10人	11～15人	16～20人	21人以上
①技術・人文知識・国際業務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②技能（調理師）	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③特定技能	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④技能実習	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑤特定活動（ワーキングホリデー・インターンシップ等）	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑥留学	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑦家族滞在	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑧永住者	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑨日本人の配偶者等	☐	☐	☐	☒	☐	☐
⑩その他	☐	☐	☐	☐	☐	☐

問15 雇用している外国人材の在留資格と人数（その他）

上記問14で「⑩その他」を選んだ場合は、具体的な内容をご記入ください。

回答を入力

問16 外国人材の雇用形態と人数（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。

	0人	1~5人	6~10人	11~15人	16~20人	21人以上
①正社員	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②パート・アルバイト	☐	☐	☐	☐	☐	☐
③研修・ボランティア	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④その他	☐	☐	☐	☐	☐	☐

問17 外国人材の雇用形態と人数（その他）

上記問16で「④その他」を選んだ場合は、具体的な内容をご記入ください。

回答を入力

問18 外国人材が主に従事する業務内容（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①フロント
- ☐ ②コンシェルジュ
- ☐ ③ドアマン
- ☐ ④調理
- ☐ ⑤給仕
- ☐ ⑥技術・製造（プログラミング、設計等）
- ☐ ⑦専門職（通訳等）
- ☐ ⑧営業・マーケティング
- ☐ ⑨人事・総務・経理
- ☐ ⑩警備
- ☐ ⑪ハウスキーパー・客室係
- ☐ その他: _____

問19 外国人材の出身国（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①中国
- ☐ ②韓国
- ☐ ③台湾
- ☐ ④ベトナム
- ☐ ⑤ミャンマー
- ☐ ⑥インドネシア
- ☐ ⑦ネパール
- ☐ ⑧タイ
- ☐ ⑨フィリピン
- ☐ ⑩インド
- ☐ ⑪カンボジア
- ☐ ⑫モンゴル
- ☐ ⑬スリランカ
- ☐ ⑭パキスタン
- ☐ ⑮ウズベキスタン
- ☐ ⑯バングラデシュ
- ☐ ⑰ブラジル
- ☐ ⑱米国
- ☐ ⑲英国
- ☐ ⑳ドイツ
- ☐ その他: _____

問20 外国人材の出身国（最も多いもの）

上記問19の回答のうち、最も多いものをお選びください。

- ☐ ①中国
- ☐ ②韓国
- ☐ ③台湾
- ☐ ④ベトナム
- ☐ ⑤ミャンマー
- ☐ ⑥インドネシア
- ☐ ⑦ネパール
- ☐ ⑧タイ
- ☐ ⑨フィリピン
- ☐ ⑩インド
- ☐ ⑪カンボジア
- ☐ ⑫モンゴル
- ☐ ⑬スリランカ
- ☐ ⑭パキスタン
- ☐ ⑮ウズベキスタン
- ☐ ⑯バングラデシュ
- ☐ ⑰ブラジル
- ☐ ⑱米国
- ☐ ⑲英国
- ☐ ⑳ドイツ
- ☐ ㉑その他
- ☐ ㉒どの国籍も同人数

問21 外国人材の働きぶりに関する評価

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。

- ☐ ①非常に満足
- ☐ ②やや満足
- ☐ ③どちらとも言えない
- ☐ ④やや不満
- ☐ ⑤不満

問22 外国人材の働きぶりに関する評価（理由）

上記21の理由をご記入ください。

回答を入力

■「問21 外国人材の働きぶりに関する評価」で「④やや不満」「⑤不満」を選択した方にご回答いただきます。

問23 外国人材の働きぶりに関する評価が低い項目（複数選択可）

「問21 外国人材の働きぶりに関する評価」で「④やや不満」「⑤不満」を選択した方にご回答いただきます。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①勤務態度
- ☐ ②協調性
- ☐ ③積極性
- ☐ ④責任感の強さ
- ☐ ⑤専門性・スキル
- ☐ ⑥業務目標の達成度
- ☐ ⑦休暇の取り方
- ☐ その他: _____

問24 外国人材の雇用にあたり実施している環境整備の内容（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。

- ☐ ①在留資格変更・更新手続事務
- ☐ ②家族の来日手続等のサポート
- ☐ ③食事・宗教等への対応
- ☐ ④社内文書・ルール等の多言語化
- ☐ ⑤社内のサークルや交流イベント等、従業員間のコミュニケーションの促進
- ☐ ⑥地域貢献ボランティア
- ☐ ⑦組織目標の共有
- ☐ ⑧定期的な個別面談の実施
- ☐ ⑨外国人材向けの住居の法人借り上げ
- ☐ ⑩住宅入居時の法人保証人
- ☐ ⑪賃貸借契約等、住居手配のサポート
- ☐ ⑫住民登録・社会保険・銀行口座開設等の説明・支援
- ☐ ⑬ゴミの分別等、日本での生活・マナーに関する説明・指導
- ☐ ⑭病院受診の際のフォロー
- ☐ ⑮災害に関する情報共有
- ☐ ⑯国内人材によるメンター導入（業務・メンタル面のサポート）
- ☐ ⑰キャリア形成支援
- ☐ ⑱指揮命令系統の明確化
- ☐ その他: _____

問25 外国人材の雇用にあたり実施している環境整備の内容

上記問24のうち特に力を入れている取り組み内容について、具体的な内容をご記入ください。

回答を入力

問26 雇用されている外国人材が就職先を選定する上で重視していたこと（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①既存の外国人材の有無
- ☐ ②同じ国籍・出身者の有無
- ☐ ③在留資格変更・更新手続事務等のサポート
- ☐ ④キャリア形成支援（資格取得支援制度等）
- ☐ ⑤生活サポート（医療・住居支援）
- ☐ ⑥福利厚生
- ☐ ⑦休暇取得の自由度
- ☐ ⑧給与
- ☐ ⑨社内交流・社内外コミュニティの充実
- ☐ ⑩わからない・知らない
- ☐ その他: _____

問27 外国人材の就業継続意向・転職意向

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」を選択した方にご回答いただきます。

- ☐ ①概ね就業を継続している
- ☐ ②一部転職意向がある
- ☐ ③わからない・知らない

■「問27 外国人材の就業継続意向・転職意向」で「②一部転職意向がある」と回答された方に質問します。

問28 外国人材が転職意向を有する業種（複数選択可）

「問27 外国人材の就業継続意向・転職意向」で「②一部転職意向がある」と回答された方に質問します。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①農業・林業
- ☐ ②漁業
- ☐ ③鉱業・採石業・砂利採取業
- ☐ ④建設業
- ☐ ⑤製造業
- ☐ ⑥電気・ガス・熱供給・水道業
- ☐ ⑦情報通信業
- ☐ ⑧運輸業・郵便業
- ☐ ⑨卸売業・小売業
- ☐ ⑩金融業・保険業
- ☐ ⑪不動産業・物品賃貸業
- ☐ ⑫学術研究・専門・技術サービス業
- ☐ ⑬宿泊業
- ☐ ⑭飲食サービス業
- ☐ ⑮生活関連サービス業・娯楽業
- ☐ ⑯教育・学習支援業
- ☐ ⑰医療・福祉
- ☐ ⑱複合サービス事業
- ☐ ⑲その他サービス業
- ☐ ⑳わからない・知らない
- ☐ その他: _____

■「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」「③雇用していないが今後雇用予定」を選択した方にご回答いただきます。

問29 新型コロナウイルスによる外国人材の雇用状況への影響

「問6 外国人材の雇用状況」で「①雇用している」「③雇用していないが今後雇用予定」を選択した方にご回答いただきます。

- ☐ ①雇用者数が減少した
- ☐ ②以前雇用していたが雇用をやめた（帰国・解雇した）
- ☐ ③雇用予定だったが延期された
- ☐ ④特に影響は無い

■「問6 外国人材の雇用状況」で「②以前は雇用していたが現在はしていない」「④雇用の予定はない」を選択した方にご回答いただきます。

問30 外国人材を雇用していない理由（複数選択可）

「問6 外国人材の雇用状況」で「②以前は雇用していたが現在はしていない」「④雇用の予定はない」を選択した方にご回答いただきます。「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①日本人の従業員で十分だから
- ☐ ②求めている人材がいないから
- ☐ ③外国人宿泊客がいないから
- ☐ ④外国人材の雇用環境整備が大変／大変そうだから
- ☐ ⑤外国人材の雇用手続きが大変／大変そうだから
- ☐ ⑥外国人材の管理が大変だったから／大変だと思うから
- ☐ ⑦コミュニケーションが難しいから／難しそうだから
- ☐ ⑧勤務態度が不真面目だったから／不真面目な印象があるから
- ☐ ⑨雇用しても長続きしなかったから／しなそうだから
- ☐ ⑩日本人従業員との協調性に欠けたから／欠けそうだから
- ☐ ⑪求人をしても応募がないから
- ☐ ⑫求人方法が分からないから
- ☐ その他: _____

問31 外国人材の雇用において、課題がある・支援が必要な環境整備の内容（複数選択可）

- ☐ ①在留資格変更・更新手続事務
- ☐ ②家族の来日手続等のサポート
- ☐ ③食事・宗教等への対応
- ☐ ④社内文書・ルール等の多言語化
- ☐ ⑤社内のサークルや交流イベント等、従業員間のコミュニケーションの促進
- ☐ ⑥地域貢献ボランティア
- ☐ ⑦組織目標の共有
- ☐ ⑧定期的な個別面談の実施
- ☐ ⑨外国人材向けの住居の法人借り上げ
- ☐ ⑩住宅入居時の法人保証人
- ☐ ⑪賃貸借契約等、住居手配のサポート
- ☐ ⑫住民登録・社会保険・銀行口座開設等の説明・支援
- ☐ ⑬ゴミの分別等、日本での生活・マナーに関する説明・指導
- ☐ ⑭病院受診の際のフォロー
- ☐ ⑮災害に関する情報共有
- ☐ ⑯国内人材によるメンター導入（業務・メンタル面のサポート）
- ☐ ⑰キャリア形成支援
- ☐ ⑱指揮命令系統の明確化

問32 今後の外国人材の雇用意向

- ☐ ①外国人材をより一層雇用したい
- ☐ ②現状維持
- ☐ ③現状よりも外国人材を減らしたい
- ☐ ④雇用したいと思わない

問33 今後の外国人材の雇用意向（理由）

上記問32の理由をご記入ください。

回答を入力

問34 新型コロナウイルスによる外国人材の過不足状況への影響

「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①外国人材の不足が加速した
- ☐ ②外国人材の状況に影響はない
- ☐ ③外国人材の雇用需要が減り、過剰になった
- ☐ その他: _____

問35 新型コロナウイルスによる業況への影響

- ☐ ①事業継続に影響するほど業況の落ち込みが深刻である
- ☐ ②事業継続に直接の影響は無いもののコストカットや人員削減等の対策が必要である
- ☐ ③事業継続やコストカット等への影響はないが業況は落ち込んでいる
- ☐ ④影響はない

問36 外国人材の雇用上の不安の有無

- ☐ ①不安がある
- ☐ ②不安はない
- ☐ ③わからない

問37 外国人材の雇用にあたり特に不安や疑問に思う内容（理由）

回答を入力

問38 外国人材の雇用促進に向けて支援してほしい取り組み（複数選択可）

「その他」の場合は具体的な内容をご記入ください。

- ☐ ①外国人材向けの研修（日本での生活や暮らしに関すること）
- ☐ ②外国人材向けの研修（ホテル・旅館での働き方に関すること）
- ☐ ③同業者間で情報交換できる場の設定
- ☐ ④外国人材活躍のための事例紹介
- ☐ ⑤外国人材に向けた日本のPR強化
- ☐ ⑥外国人材とのマッチングに関する支援強化
- ☐ ⑦業界全体としての外国人材育成・支援施策の充実
- ☐ ⑧在留資格・認可制度の緩和・見直し
- ☐ その他: _____

問39 観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向

- ☐ ①参加したい
- ☐ ②参加したくない

■「問39 観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向」で「①参加したい」と回答された方にご回答いただきます。

問40 交流会参加形態

「問39 観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向」で「①参加したい」と回答された方にご回答いただきます。

- ☐ ①直接対面方式
- ☐ ②Web面談方式
- ☐ ③どちらでもよい

問41 交流会参加目的（複数選択可）

「問39 観光庁主催セミナーに付随する交流会への参加意向」で「①参加したい」と回答された方にご回答いただきます。

- ☐ ① 同業者との情報交換のため
- ☐ ② 優秀な外国人材を確保するため
- ☐ ③ 登録支援機関との情報交換のため

問42 その他、本調査全般・国へのご意見

回答を入力

観光産業の即戦力となる実務人材（外国人材）の確保・育成に関する業務

【発行日】 令和３年３月

【発注者】 観光庁 参事官（観光人材政策）付

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-2

TEL 03-5253-8111（代表）

【受託者】 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社

〒105-8501 東京都港区虎ノ門 5-11-2

TEL 03-6733-1000（代表）

リサイクル適正の表示：印刷用の紙へリサイクルできます

本冊子は、グリーン購入法に基づく基本方針における「印刷」に係る判断の基準にしたがい、印刷用の紙へのリサイクルに適した材料〔Aランク〕のみを用いて作製しています。