

女性がよりイキイキ・ワクワクと

自分らしく働ける ホテル・旅館を

— 「女性のための宿泊業セミナー」より —



「運輸と観光で九州の元気を創ります」
国土交通省九州運輸局

女将・女性トップが宿泊業の魅力と未来を伝える

女性のための宿泊業セミナー開催

2023年12月9日、福岡市内にて、女子大学生・専門学校生を対象とした「女性のための宿泊業セミナー」が開催されました。スペシャリストである4名の女性が、宿泊業の意義・魅力・未来について語った当日の様子をレポートします。

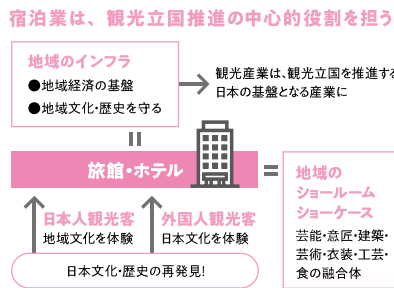
旅館・ホテルは地域の歴史や文化を守るショーケース

今の日本における宿泊業の意義・役割とは

山崎 現在、日本では人口減少による負の影響を緩和するため、海外からの交流人口増加による観光立国が推進されています。その中でも宿泊業は、中心的役割を担う重要な産業とみなされています。そこで本セミナーでは宿泊業のスペシャリストのみなさんをお迎えし、旅館・ホテルの仕事の魅力や、今後の展望について考えたいと思います。

まず私が申し上げたいのは、旅館・ホテルは地域のインフラであり、地域経済の基盤として、また、地域文化や歴史を守る基盤として欠かせない存在だということです。特に地域文化や歴史は、宿泊施設がお客様

クラブサイドを持つことが大切ですね。それこそが、観光・宿泊業が日本の基盤産業になるにあたり、最も重要なことのように感じています。



登壇者紹介



coordinator
山崎 まゆみ 氏

温泉エッセイスト、跡見学園女子大学兼任講師(観光温泉学、観光取材学)。国土交通省九州運輸・観光クリエーターなど、行政の観光政策にも多数関わる。



panelist
平山 真希子 氏

『奥羽峠の千年湯 平山旅館』代表取締役女将・温泉ソムリエ・職師。大手外資企業勤務を経て観光産業へ。平山旅館の先代女将と連綿的な出会いを果たし、現職に。



panelist
浜田 真知子 氏

九州旅客鉄道(株)執行役員 ホテル事業部長。JR九州ホテルマネジメント(株)代表取締役社長。JR九州入社以降、一貫して商業施設とホテルの開発運営に携わる。



panelist
御崎 麻美 氏

「京都 懐石 数寄屋の宿 要庵 西富家」若女将・ソムリエ。大学卒業後、金融機関勤務を経て、実家であり京都初のルレ・エ・シャトー加盟店の西富家に入職。

Part 1 旅館の魅力や未来について

おもてなしだけではない
文化の体現・発信にやりがいを感じる

旅館に宿泊すれば日本文化を体験できる

山崎 みなさんは宿泊業の魅力、やりがいをどのように捉えていらっしゃいますか？

平山 御崎さんもおっしゃっているように、旅館には温泉、生け花、お茶、会席料理など、世界に誇れる日本独自の文化が集まっています。私はそれらの文化を、外国のお客様はもちろん、日本人のお客様にも知っていただきたいという気持ちがあります。それだけに、お客様へのおもてなしを通じて日本文化をご紹介できることは、仕事をする上での大切なやりがいになっています。

御崎 私も平山さんと同じ思いです。旅館には和の歴史や伝統に由来するものがたくさん集まっていますから、宿泊すれば、日本文化を体験することができ。私たちの立場から見ると、旅館という商品をつくることは

日本文化・地域文化を継承し、国内外に発信することを意味します。これは宿泊業の大きな魅力であり、やりがいだと思います。

浜田 当社がホテルや旅館の開発運営を行う際、常に強く意識するのが「まちづくり」です。例えば特産品を使つたおもてなしを取り入れるなどして地域の施設や事業者とのつながりを生み出し、街自体を楽しくしていく。地域をより元気にするという目的に向かってアイデアを練り、実践していくことはとても楽しく、やりがいがあります。

山崎 お話を伺っていると、宿泊業はおもてなしやサービスだけを行う仕事ではないということが、すごく伝わってきます。やはり、旅館やホテルは地域のショーケースなんです。地域の歴史や文化を深く知り、誇りを持って旅行者の方々に紹介していく。それが宿泊業という仕事なのだ、あらためて感じます。

大切な日、大切な旅の
思い出に貢献できる喜び

思いをさりげなく受け止める心を尽くしてもてなす

平山 私のように毎日お客様と接している職種の場合、お客様のナマの反応を見られることも仕事の魅力の1つです。顔を見て直接お褒めいただけることもあれば、お客様の表情を見て「ちよつと違うのかな」と感じ取り、対応を変えてご満足いただけることもある。良いときも悪いときもダイレクトに反応を感じられ、非常にやりがいがあります。



御崎 お客様と向き合う中では、旅を一緒におつくりし、大切な思い出に貢献できることにやりがいを感じます。旅館は記念日や誕生日など、ご家族の特別な日に合わせてお越しになるお客様が多いんです。そういう方々は独特のテレパシーのようなものを発信なさっていますので(笑)、その思いをさりげなく受け止めて、押し付けがましくない程度におもてなしに生かし、喜んでいただけるようにしたいです。また、人との縁が思わぬ形でつながることも宿泊業の魅力です。昔の友人が顔を覚えてくれたり、20年以上前に当館でアルバイトをしていた方がお越しになったり……。この仕事をしてきたからこそおいでできた、再会できた方はとても多く、思いがけないめぐり合わせに楽しい刺激をもらえる面白い仕事だと思います。



今後、スタイルやテイストが多様化し、旅はもっと楽しくなる

自分たちの旅館の強みを磨くことも必要

山崎 宿泊業は今後どうなっていくか、みなさんのお考えをお聞かせください。

平山 先ほど控室でもその話が出たのですが、全員一致したのが「宿泊業は多様化するだろう」ということでした。では、その前提で何をすべきなのかを考えると、私はまず、どんなお客様が当館を気に入ってくださるのか、しっかり見極めることが大切だと思っています。そして、その方たちが当館に何を求めているら



っしやるかも見極めて、強みを磨いていくことも非常に大事。当館を選んでくださるお客様に対しての強みをどこまで研ぎ澄ませていくかは、すごく考えています。

浜田 宿泊業の未来を考えると、私もやはり、多様化していくだろうと思っています。といっても私が考えるこれからの多様化は、リーズナブルな宿泊施設から値段の高いラグジュアリーホテルまで……というような、価格面での多様化ではありませぬ。それよりは、旅のスタイルや文化、テイストといった部分がこれまで以上に多様化し、すそ野が広がるのではないかと感じています。

そうすると旅行者のみなさんは、自分好みの旅を楽しむための選択肢がぐっと増え、「今回の旅はこんなコンセプトで組み立ててみよう」といったことがフレキシブルに楽しめるようになるでしょう。そして私たちは、そういった旅行者のニーズに對して何を提供すべきか、より自由を考えていくことができる。そんな風に想像するとあれこれ夢が膨らんで、宿泊業はますます楽しい仕事になっていくだろうと思います。

女性が活躍しやすく、ワクワクがもっと広がる成長産業

得意分野を生かし多様な人材が輝ける

御崎 今後の宿泊業は多様化し、ますます面白くなると私も期待しています。ただ、人材不足によるオーバーツーリズムに課題を感じているのも正直なところです。訪日外国人観光客の増加による経済活性化を目指すにあたっては、行政の方々と一丸となって、宿泊業の人材増加に取り組んでいく必要があるでしょう。また旅行者の多いエリアでは、スートケースを抱えた方々が駅などで長蛇の列を成していることもしばしばです。こうした状況を改善する、交通や公共施設のインフラ強化も望まれていると感じます。

山崎 これからの宿泊業は今以上に地域経済の要になり、ますます力を持つことが考えられます。地域との関わりが増えるでしょうし、地域の魅力を伝える場としての役割も大きくなり、多方面で注目される重要産業になるでしょう。

けれど宿泊業で働く人がいなければ、本来の力を発揮できずパワーダウンするという、残念な事態になります。



かねません。宿泊業に向いている人は実に多様で、人が好きな方は向いているし、経理やマーケティングなどの実務に長けた方、語学が得意な方、細やかな気遣いができる方などさまざまな方が向いています。そういった意味では女性が活躍しやすい産業であり、女性の人材が増えることで想像もつかない進化・発展が期待できると思います。宿泊業はもっと成長してもっと面白くなる、ワクワクが盛りだくさんの産業です。将来を考えるみなさんに、興味を持っていただけたらうれしいです。

Part 2 トークセッション

① キャリアビジョン ② ワークライフバランス

マーケティング、IT、財務……etc.
宿泊業には多彩な仕事がある

接客以外のスキルも磨ける

山崎 宿泊業の女性のキャリアビジョンについてはいかがでしょうか？

浜田 宿泊業には、接客だけでなくマーケティング、IT、財務、人事など、本当にいろいろな仕事があります。何かに得意な領域をつくり上げていくには、とてもいい仕事なのではないでしょうか。

山崎 まずは前向きに、元気にがんばってみるのが、未来を拓くきっかけになるのかもしれないですね。

浜田 そうですね。仕事は楽しんだ人の勝ちというか……（笑）。どんな仕事もポジティブに向き合っていると、周りの人が助けてくれたり、いいことが降ってきたりします。実はそういうことの積み重ねでキャリアが形成されていくのだと、これまでの経験を通じて実感しています。

先のことを考え過ぎないことも大切

浜田 もう一つ、キャリアビジョンについて思うのは、先のことを考え過ぎてもしかたがないということですね（笑）。何事も、10年後にどうなっているかはわかりません。だから、そのときが近づいたら何とかしていく。それくらいの気持ちでいるのも大切なように思います。

平山 私は外資メーカーのマーケティング広報から観光協会に転職、その後、当館の女将業に就きました。明確なビジョンがあったわけではなく、学生のときは漠然とした思いしか持っていまんでしたし、その後、仕事の変化や出会いをきっかけに、その時々でのビジョンが見えてきた感じです。けれど今、幸せだと思えていいますので、思いは持ちつつ、ときにはお導きというか、流れに身を任せてみるのもいいように思います。

「地域を知りたい・盛り上げたい」
思いのある人が向いている

仕事に対するマインドの共有がカギ

山崎 みなさんは採用選考などにも臨まれると思います。宿泊業に求められる人物像について、お考えを伺えますでしょうか。

平山 面接などで好印象を持つのは、宿泊業に対するやる気や、ワクワクを感じられる方でしょうか。そういう方は、一緒に働きたいなあと思います。また、何か強みを持っている方もいいなあと思います。

御崎 笑顔が素敵なお方、人のために



何かをしたいと思っていらっしゃる方は、接客に向いていると感じます。一方で、話すのは得意そうではないけれど、システムに強そうだからお願いしたいとか、適材適所の観点もありますね。

浜田 宿泊業には一般の企業同様にさまざまな仕事がありますから、みなさんがおっしゃる通りに、適材適所の観点で採用を考えるというのは大いにあります。更に当社では、どのように地域とつながり、どのように地域を盛り上げるかを重要視してホテル運営を行っており、一緒に働く仲間に対しては、「地域を元気にするマインドを共有したい」という思いが強いです。

山崎 宿泊業は地域の誇りをお客様にお示しする仕事ですから、人が好きで接客に興味がある方はもちろん、地域を知りたい・盛り上げたいという方にとっても適した仕事といえると思います。

マルチタスクで助け合い
実は、子育て層が働きやすい仕事

フレキシブルな勤務で 自分時間を確保

山崎 宿泊業の女性のワークライフバランスについても伺いたいと思います。まず、仕事と家庭の両立はどのようになさっていますか？

平山 当館ではしっかり育児を取ってから復帰し、バリバリ働いているスタッフもいます。お子さんの急な発熱などに対しても、スタッフの間には「お互い様」という気持ちがあるように、柔軟に対応してくれています。

希望休制度なども取り入れていますので、マルチタスクでお互いに補充しながら、各自のワークライフバランスを取る環境ができていないかと思っています。

また、女性にはライフステージによって、仕事をしやすい時間帯も変わります。その点、旅館はいろいろな時間帯で働けるので、その方のライフステージに合わせて時間帯や勤務形態を変えています。朝の仕事がすんだら帰宅し、夕方また出勤して夕食の仕事をし、シフトのスタッフもいます。昼間に中休憩があると家事もはかどるようで、今はこのスタ



イルがいいと言っていました。

山崎 宿泊業は週末に仕事があることも多いと思いますが、その点はいかがでしょう？

平山 私は子どもが3人になったとき、いわゆる9時・5時の仕事をしたことがあります。そうしたら週末が休みでも、子どもも家にいるので自分時間はゼロでした。宿泊業に戻ってからは、子どもが不在の平日に自分の時間を持てるので、家事なども一気には片付けられます。どちらも良い点があり、捉え方や時間の使い方が次第なのかなと思います。

あらゆる可能性に思いをめぐらせ
柔軟に助け合えるチームへ

介護や病気に直面しても 支え合えるように

山崎 宿泊業の企業での、ワークライフバランスに対する取り組みについてもお聞かせください。

浜田 JR九州グループ47社もワークライフバランスを大切にしようということで、残業の削減や有休取得を推進しています。現在は、男性で育児休業を取るスタッフもすごく増えてきました。

先ほど平山さんがおっしゃっていた「お互い様」というのは本当にそうで、産休・育休だけでなく、幅広いシーンであり得ると思います。家族の介護が必要になったり、自分の体調が悪くなったたりして、お休みを取らなくてはいけないことは誰にでも起こる可能性があるからです。

自分が仲間を助ける立場になるかもしれないし、逆に、助けられる立場になるかもしれない。その可能性に、みんなが思いをめぐらせておくことが大事だと思います。

山崎 宿泊業では多くの女性が元気にがんばっていて、だからこそ女性

が働きやすく、輝ける環境があるのだと、本日のお話で実感しました。パネリストのお三方、また、セミナーにご参加くださった学生さん方、本日は実り多い時間をありがとうございました。

最後に、繰り返しますが宿泊業は地域の要になり、地域のショーケースになり、地域の文化や歴史を残す者になる産業だと思います。地域の文化・歴史に興味のある方は、宿泊業に就くことも検討してみてください。成長が見込まれ、日本経済の基盤となり得るこの産業を、ぜひ一緒に盛り上げていきましょう。



Voice

九州には魅力的な旅館・ホテルがたくさんあります。宿泊業のアワードなどで高く評価されている大分県の『テラス御堂原』のみなさんが語る、仕事への思いをご紹介します。

社会人の基本マナーから
地域の知識まで、幅広く学んでいます

私たちの会社には、宿泊業のノウハウを言語化・体系化した独自の育成プログラムがあり、社会人としての基本マナーから業務スキル、地域の知識まで、多くのことを学んでいます。おかげで、宿泊業

仕事に向かう気持ちが
変わりました

今の職場は個性を大切にしてくれて、今まで経験したことがないような、勉強の機会も与えてくれます。「生活でさればいい」という程度だった仕事への気持ちが大きく変わり、前向きになりました。



主筆

北村 朋子さん



一般接客

梶谷 結衣さん

社員は家族
運命を共にする
仲間です

私たちの会社は、社員は家族、一緒に働き運命を共にする仲間、というイメージが強いと思います。仲間を信頼し、共に成長していく当社の風土は私にとって誇りであり、大好きなところです。

大きなエネルギーを
生み出すために
多様な人材を迎えたい

いろいろな力や見方を持つ人が集まると、大きなエネルギーが生まれます。ですので、門戸を開いて多様な人材を迎えることは、宿泊業の課題の1つだと思っています。私たち宿泊業は、地域の資源



代表取締役

林 太一郎さん



専務取締役

林 晃彦さん



別府温泉 テラス御堂原

閑屋リゾートが運営する別府温泉の旅館。旅館業の魅力や自館の取り組み等を評価する「第5回旅館甲子園」(全旅連青年部主催)にて、独自のスタッフ研修制度が評価され、グランプリを受賞。

編集後記

今後更なる成長が期待される観光産業。中でも宿泊業は観光需要を地域に取り込む「地域経済の要」として、大変重要な役割を有しています。旅館・ホテルは「地域のショーケース」であり、そのおもてなし文化は日本が世界に誇るキラークンテンツであり、地域の伝統文化を継承する役割を担っています。

九州運輸局では、女子学生・専門学校生を対象に、宿泊業界で活躍されている女性が宿泊業の意義・魅力・未来について語る「女性のための宿泊業セミナー」を令和5年12月9日(土)に開催しました。

本誌はその内容をまとめたものです。多くの方にご覧いただくことで、1人でも多くの方が宿泊業、そして観光産業に興味を持っていただき、地域社会の未来の担い手を志す、その一助になれば幸いです。

編集人

九州運輸局観光部長
進藤 昭洋

●セミナー当日の内容は、
当局HPでもご覧いただけます。

https://www.tbmlt.go.jp/kyushu/jinzai_00011.html



女性がよりイキイキ・ワクワクと
自分らしく働けるホテル・旅館を
2024年3月発行

発行

国土交通省九州運輸局
〒812-0013
福岡県福岡市博多区博多駅東2-11-1
福岡合同庁舎新館7F-10F

編集・制作

株式会社リクルート
株式会社アドリエアふろ

イラスト

さかさと

写真提供

旅行新聞

ご注意

※本資料に掲載している文章は、実際のセミナーにおけるトーク内容をもとに適宜編集させて頂いています。

※本資料は国土交通省九州運輸局の著作物であり、著作権法に基づき保護されています。本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要です。事前にご連絡ください。使用用途によって転載・複製をご遠慮頂く場合もございます。予めご了承ください。