

第8回山梨活性化サロン 対談概要

テーマ：外国人スタッフとの協働の効果

進行役：山梨大学 生命環境学部地域社会システム学科 観光政策科学特別コース 田中 敦 教授

登壇者：株式会社古柏園（ホテル古柏園） 古屋 公士 代表取締役

①ホテル古柏園について

➤ ホテル古柏園は、石和温泉郷にて昭和39年より始めた旅館。当方は約10年前より旅館の運営に携わっており、その際は、まだ外国人観光客のことは考えておらず、いかに日本人観光客に来ていただくかということを重点的に考えていた。したがって、外国人労働者を受け入れに動き始めたのも約2年前であり、山梨県の中でも遅い方だったと思われる。

②外国人を雇用したきっかけ

➤ お正月や夏休みなどは、今も変わらず日本人のお客様で満館になるが、それ以外の期間については、以前と異なり高齢者のお客様も少なくなり、危機感を持っていたところ、多くの中国人観光客が来る時代が一時期あった。その際、中国人が多いことから今度は日本人のお客様が離れていき、このままその流れで身を任せていても、また中国の方が来なくなると経営が苦しくなる、と考え、自らどこかの地域・国をターゲットにして営業をしていかなければと感じた。しかし、地域によっては、宗教等の違いもあり、社内のおペレーションもあまり変えたくないと思い、同じ仏教徒の台湾、タイ、ベトナムをまずターゲットに営業することとした。

➤ その中、外国の旅行会社と一緒に商談会があり、営業に行ったが、英語でしか話せない人も多く、ペーパー資料を使用しても捨てられてしまった。この経験から、手ごろに持って帰っていただくことが必要だと考え、名刺の横にFacebookのQRコードを入れ、旅館の動画や地域の観光写真が見られるようにした。また、自身の英語力では話にならないため、やはり通訳できるスタッフが欲しいと考えていたところ、日本語学校からメールが届いたことをきっかけにして、まずはベトナム人女性2名のインターンシップを受けることとした。インターンシップ中は、ある意味、お互いの面接の場となっており、最終的に、その年の10月から当社で働いてもらうこととした。

③ベトナム人2名を採用した後の様子

➤ 第一印象として、まず言葉は基本的にレベルが高い。日本語も非常に覚えが早く、かつ英語も話せる。1人で3カ国語を話せる日本人は当社を選ばないため、この2名を雇うことができて良かったと思っている。また、一人一人に挨拶をするなど、私たちが忘れていた古きよき日本人を思わせる部分もある。一方、日本人特有の阿吽の呼吸でわかるという部分は弱い。

④実際に雇用する際の他のスタッフの反応

➤ インターンシップを受ける前に、スタッフには、全体会議等数回に分け、ターゲットを決めて外国人観光客を受け入れていく必要性やそれに伴う外国人スタッフの重要性を話し、理解をしてもらうよう努めた。スタッフの中には、当初抵抗する者もいたが、最終的には一つ一つのことが積み重なり、現在は全員が仲間意識を持つようになっている。今後、台湾のインターンシップを受け入れることとなっているが、スタッフ間の抵抗感はない状況。

⑤成果や苦労した点について

➤ 結果的に、1年間でベトナムのお客様1,500名に来ていただいた。ベトナムに赴き、実際に働いているベトナム人スタッフのビデオを見てもらい、さらに当方が名刺交換をしてきた者あてにベトナム人スタッフ2名が営業メールを行うことで、お客様の増加につながっている。

➤ 日本のルールをお客様に押し付けるだけでなく、ベトナム人スタッフから食事や文化面等、地域のことを教わり、対応している。また、ベトナム人のお客様に日本の文化を伝えてもらっており、現在はそれが当旅館の強みにもなっている。

➤ 外国人スタッフと働くにあたり、お互いに理解をし合えるかどうか、環境面では社員寮やWi-Fiの設備があるかなど、必要なものを用意してあげることが受け入れる中の1つの大切な部分ではないか。また、ベトナムと比べて日本の物価は高いため、食事のフォローもしていく必要があると感じた。困っていることにいかに早く気づき、フォローしてあげられるかが秘訣。ただし、過剰に面倒をみるのではなく、日本人と同じ扱いを心掛けている。

⑥台湾からのインターンについて

- スタッフの中でも外国人をさらに増やした方がいいとの意見もあり、石和温泉郷内で台湾に強い旅館の紹介で台湾のインターンシップのことを教えてもらい、昨年7月～今年6月までの期間、台湾の大学と提携を結ぶこととなった。
- インターンシップの場合は1日8時間、月22日間であり、それを守らなければいけないため、仕事を覚えても1年間で人が入れ替わってしまうという残念な部分はあるが、英語と中国語が話せるなど、非常に心強く感じている。

⑦外国人スタッフの雇用から学んだこと

- インターンシップ生は1年間の限られた中で評価をする必要があり、ベトナム人スタッフは一定期間の評価をしたうえで更新の可否を決める必要がある。その中で、今まで日本人スタッフに対しては明確な期限を決めて目標を設定していなかったが、一定期限の中で評価をしていく必要性を知り、結果として組織のマネジメントの改善が図られた。

⑧今後の外国人採用に対する考え

- 石和温泉に来る外国人観光客はあまり多くはなく、今後、外国人観光客も団体から個人に変わっていくとなると、やはり母国語を話せるスタッフがいることは大きなメリット。今後、外国人スタッフと共に、ただ単に目の前の仕事をするのではなく、インターネットでのアプローチ方法など、将来的な部分の柱を構築していきたいと考えている。
- 富士山を見に来て、山梨県に泊まらず東京に日帰りで帰ってしまう外国人が多い。特にベトナム人観光客は所得が少ないこともあり、滞在期間が短い。宿泊する外国人観光客を増やしていくためにも、台湾のインターンシップ生との縁を今後も大事にし、個人旅行者へのアプローチ方法や台湾から見た山梨の魅力について、学んでいきたい。
- 中国でもベトナム人の雇用を始めており、せっかくベトナム人スタッフを雇っても、中国の方が給料がいいという理由で、1年間でいなくなってしまうという旅館の話も聞く。したがって、1企業でベトナム人の雇用をつなげていくよりも、石和温泉や山梨という地域でベトナム人の雇用を受け入れ、給料だけではない別の価値を示し、安心して労働できる環境だと感じていただくことが必要なのではないか。当方の経験を話すことによって、外国人の雇用の壁が低くなり、情報交換ができていければ、今後、さらに外国人に選ばれる地域になっていくのではと考えている。