

生活の立ち上げ支援と評価制度の充実で 外国人社員の活躍をサポート

旅館業

株式会社 戸田家

設立年 1948年
従業員数 210名
事業内容 旅館
所在地 三重県鳥羽市鳥羽1丁目24-26
HP <https://www.todaya.co.jp/>



外国人材雇用を始めたきっかけ

24年前、海外の日本語学校から「現地で日本語を学ばせたい」という依頼を受け、外国人研修生を採用したことです。

その後も外国人材採用を継続してきましたが、伊勢志摩サミットの開催発表を機にインバウンド需要が急増し、外国語対応がより一層重要となったため、採用や人材育成に力を入れるようになりました。現在は10か国以上の国籍の従業員がおり、多言語でのお客様対応を実現できています。

採用のための取組

外国人雇用の取組について行政機関の取材に協力したことがあり、それを見て直接応募を受ける等、採用広報の効果を感じています。

また、大学の先生に相談し、外国人材の採用動向や留学生に関する情報を得ているほか、職場環境の相談も行っています。専門家との協力関係を構築することによって、より的確な採用判断や、外国人社員が安心して働ける環境づくりにもつながられていると思います。

課題

同じ説明をしたとしても、国や文化によって、業務の理解に差が生じることが課題です。

そのため、弊社では社内の共通語を日本語と定めており、業務中は母国語では会話しないようにしています。日本語のみを使うことで、国や文化ごとの理解の違いを減らせるだけでなく、スタッフ間の会話がお客様に対しても伝わり、安心してご利用頂けることで、サービス向上にもつながっていると感じています。

外国人社員の日本語能力は一人ひとり異なるため、学習意欲の向上につながる社内制度をさらに充実させ、能力の底上げを進めていきたいと考えています。

外国人材 採用経路

登録支援機関、大学、専門学校、ハローワーク、リファラル、直接応募

● 外国人従業員数	53名
● 国 籍	ネパール14名、ベトナム10名、インドネシア9名、ミャンマー5名、中国7名、韓国3名、タイ1名、ウズベキスタン1名、スリランカ1名、モンゴル1名、フィリピン1名
● 在 留 資 格	技能実習20名、特定技能13名、技術・人文知識・国際業務12名、定住者3名、家族滞在3名、永住者1名、特定活動1名
● 業 務 内 容	フロント、レストラン、配膳、客室、清掃



取締役執行役員 業務支配人

外国人材の定着・活躍のための取組状況

01 家族寮の整備で日本での生活立ち上げをサポート

生活環境を安定させることで、社員が安心して働ける職場づくりをめざしており、福利厚生の一つとして社員寮を整備しています。来日して間もない社員や、家族で来日して家族で入寮する社員もいるため、日本での生活の初期費用や生活費の負担軽減につながり、安心して生活を始められていると思います。

02 定期的な個人面談で安心できる環境づくりを実現

日常的に声掛けを行うだけでなく、定期的に個別面談の機会を設けて悩みを聞き取ることで、外国人社員一人ひとりが不安を抱えずに働き、充実した日本での生活が送れるようにサポートしています。

業務や寮生活に関する悩みがあった際には、迅速に対応することで、外国人社員が仕事とプライベートの両方で安心して過ごせる環境を整えています。

03 モチベーションアップにつなげる評価制度

入社当初から日本人と同じ評価制度を適用し、仕事の成果に応じて段階的にステップアップできる仕組みとしています。例えば日本語能力を高めてお客様対応を磨く等、成長が著しい外国人社員には昇給月以外でも昇給を行っており、意欲向上につながっていると感じます。リーダーや副リーダーに昇格した外国人社員もあり、高いモチベーションを持って活躍してくれています。

04 国籍や部署を超えた社内交流によるつながりの強化

2～3か月に1回、200名を超える全社員が参加できる食事を開催しています。夏にはバーベキュー大会、年末には忘年会等、日常業務では接する機会の少ない社員同士が国籍や部署を超えて交流できる機会となっており、異文化理解が進むことで、国籍問わず風通しの良い雰囲気につながっています。



外国人社員の声



ウズベキスタン出身

フロントで活躍する外国人社員

勤続年数 2年
日本在住年数 3年
業務内容 フロント
在留資格 特定技能1号

日本語能力試験(JLPT)のN1に合格し、お客様第一で信頼できるリーダーをめざしたい！

日本の景色や歴史が好きで、母国で高校を卒業した後、日本語学校へ留学するために来日しました。勉強を続ける中で、日本で働きたいという気持ちが強くなり、その時に戸田家を知りました。今は海や山に囲まれた美しい景色の中で働けており、とても嬉しく思っています。

人と話すことが好きで、仕事ではさまざまな方とコミュニケーションが取れるため、やりがいを持って働いています。フロント対応では、いつもお客様第一で行動し、常に笑顔で接することを心がけています。

現在は会社の寮に住んでおり、特に仲の良い従業員とは休日にスポーツや旅行を楽しむこともあります。

今後は日本語能力をさらに高めて日本語能力試験(JLPT)のN1に合格することをめざしています。日本語能力を高めることでお客様対応の力を磨き、リーダーへ昇格したいです。