

## 「宿泊業界説明会」資料

令和5年12月4日

一般社団法人全日本ホテル連盟

関東支部長 服部公雄

### 目次

1. ホテルで求められる方とは
2. ホテルフロントの主な業務  
宿泊予約業務  
受付/レセプション業務/会計業務  
インフォメーション業務
3. DX化への対応
4. ホテルの働きがいについて

4年近くになるコロナ禍を経て、政府の観光立国政策により、インバウンドのお客様が急速に回復しています。宿泊施設は観光立国をめざす我が国を支える重要な柱であり、ホテルでのお仕事は、内外のお客様との出会いでの貴重な経験が得られ、お客様に生きがいや旅の楽しさを実感していただける働き甲斐のある、魅力ある職場と考えております。

ホテル業界で働いて、お客様から、温かくかつ感謝の言葉をいただいた時が一番、社会に貢献出来ているのだと自己肯定感が高まり、この仕事をやって良かったと実感できる瞬間でもあります。

人と人とのつながり、「仕事」を越えた何かを感じられる時が喜びであり、お客様とじかに触れ合うことができるこのホテルフロント業務はとてもやりがいのある業種なのではないかと思えます。

### 1. ホテルで求められる方とは

真面目で好奇心旺盛な人。

- |   |            |                              |
|---|------------|------------------------------|
| ① | コミュニケーション力 | お客様の要望を正しく理解できる力             |
| ② | 協調性        | スタッフと連携しチームワークができる力          |
| ③ | 目配り・気配り    | 視野を広く持ち、鋭い観察力でワンランク上の接客ができる力 |
| ④ | 体力         | 深夜勤務や立ち仕事に耐えられる力             |

- ⑤ 忍耐力 クレームが起きててもめげない力  
(カスタマーハラスメント防止を強化しています)

## 2. ホテルフロントの主な業務

### ○宿泊予約業務

近年は電話でのご予約は減少しているが、予約サイト（国内・海外）からの予約の整理・管理。予約の変更、キャンセル、また個別のリクエストなどの対応。

### ○受付/レセプション業務/会計業務

チェックイン、チェックアウトの手続き。宿泊カードにご署名記入いただき鍵の受け渡し。宿泊代金の精算。（ビジネスホテルではほとんどのホテルが前会計でチェックイン時）。最近ではDX化によりチェックイン機での対応が増加している。

### ○インフォメーション業務

客室、ホテル内施設の案内はもちろん、お問い合わせがあれば、最寄り駅からの道のりや近隣施設、観光施設の案内。

## 3. DX化への対応

スマートチェックイン機能、清掃ロボットの導入などの対応をしているホテルも多くなっている。

## 4. ホテルでの働きがいについて

- ・お客様の反応をじかに見られること。
- ・お客様から感謝の言葉をいただいたとき。
- ・忙しい時間帯を乗り切ったとき。
- ・変化のある生活を送ることができること。
- ・外国語のスキルを活かせること。
- ・自分自身を成長させることができること。
- ・いろいろな経験を積んでキャリアアップを目指せること。
- ・様々なホテルで働き、経験を積むことができること。
- ・ビジネスホテルの場合、幅広い業務をフロントが担当することになるので、フロント業務以外の能力も身につくこと。

皆様と共にホテルでお客様をお迎えする日を楽しみにしております。

以上