

観光を学ぶ大学生が考える  
「就活したくなる宿泊産業のあり方分析」事業について

報告書（別冊）

令和6年3月  
関東運輸局

## 目次

5	補足資料／事前ヒアリング全回答	
(1)	大学生へのヒアリング	p3
(2)	藤田観光へのヒアリング	p23
(3)	マイナビへのヒアリング	p66

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

#### ア 内容

宿泊施設が、大学生にヒアリングしたい設問（下記参照）。

#### イ 実施時期

意見交換の2週間前。

#### ウ 回答者

意見交換参加の学生9名（秀明大学2年生女子3名・3年生女子3名、立教大2年生学男子3名）。

#### 設問

(1)観光系の学部を選んだきっかけ

(2)観光産業のイメージ

(3)働いてみたい業種 ①どんな業種で働いてみたいか ②選んだ理由 ③選んだ時期ときっかけ

(4)設問(3)で宿泊業界を選んだ人・選ばなかった人、それぞれその理由

(5)就活の情報源

(6)社会人になった時のキャリアビジョン

(7)転職に対するあなたの考え

(8)ホテルと旅館の仕事の違いを考えたことがあるか

(9)宿泊産業のシフト制の課題を聞いた事あるか

(10)宿泊産業の仕事 ①ハードだと思うか・思わないか ②その理由は

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(1)観光系の学部を選んだきっかけ
2年女子	C	外に出かけることが好きだから。
2年女子	U	家族で行く旅行がいつも楽しかったからまた、ディズニーなどのテーマパークが大好きで観光や経営のことをを学び大勢の人を笑顔にできる仕事を将来できるようにになりたいと思ったから。
2年女子	Y	元々ホテルで働くことに憧れがあってそれに1番関連する学部だったため
2年男子	W	元々観光が好きだったが、観光を支える人たちの存在がいかに重要な存在かを知り、興味が湧いたから。
2年男子	T	日本の地域、地誌について興味があり、それらを専門にしている学問であると思ったから。
2年男子	O	将来観光系の職業につきたいと考えているため。
3年女子	S	面白そうだったから、地域創生に関わりたかったから
3年女子	M	人と関わるサービス業がしたいと考えたため。
3年女子	F	ウエディングプランナーに興味があった。 母がホテルで結婚式をあげたのを知り、ホテルでの結婚式やホテルの仕事にも興味を持って観光学部を選んだ。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(2)観光産業のイメージ
2年女子	C	インバウンドが増えてきて忙しいイメージがある。
2年女子	U	新型コロナウイルスが5類に移行したことにより、これまで観光に訪れるのを遠慮していた人達が訪れるようになった。 日本に訪れる外国人も増えたが、観光業界で働く人材不足が加速している。
2年女子	Y	コロナ禍で非常に大変な状況に陥っていたが、だんだん活気を取り戻してきている
2年男子	W	サービス産業であり、人と人のやり取りが欠かせない産業のイメージ。何かしらの観光資源を中心に発達していくイメージ。コロナなどの疫病や天候などを一番にダメージを受けるイメージ。
2年男子	T	ビジネス、集客のためにお金のことが多く絡むイメージ。
2年男子	O	様々な分野に関わっている。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(2)観光産業のイメージ
3年女子	A	<p>【学部に入る前】 楽しそう テーマパークやホテルのフロントスタッフのイメージだった。 常に笑って接客し、笑顔を創造する仕事 遊びが仕事！？</p> <p>【学部に入ったあと】 休暇が少ない。 働く期間と休む期間が他の社会人と異なるためゆっくり休めそうなイメージ だったが、実際は営業など、新規獲得のためのアクションを休暇である平日に 行っているのが労働環境的に悪い。 学部に入る前のイメージであるキラキラした職もあるが裏方で支える人もいる ことを知り、笑顔というより想像力が必要なのだと感じた</p>
3年女子	M	平和産業なので世界の情勢に左右されやすいイメージ。
3年女子	F	お客さまファーストで忙しいイメージ

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(3)働きたい業種	選んだ理由	選んだ時期ときっかけ
2年女子	C	テーマパークスタッフ	子供が大好きで、たくさん関われる機会が欲しいのと、自分がやりがいを感じられる仕事をしたいから。	小学生の職業体験のボランティアスタッフとして働いたことをきっかけに私は子供が大好きなんだってことを知ることができ、子供と関われる仕事、そして観光が関わってくる職業と考えるとテーマパークスタッフに辿り着きました。
2年女子	U	テーマパーク業界	(1)でも書いた通り、ディズニーなどのテーマパークが大好きで、大勢の人を笑顔にすることが出来る仕事を将来できるようにになりたいと思ったから。	高校一年生の頃です。それまではどこで働きたいのかなど特に決めておらず、ずっと迷っていたのですが友達に「ディズニーで働いてみたら？」と言われたことがきっかけで、テーマパークのことを調べた時にテーマパーク業界で働きたいと思いました。
2年女子	Y	星野リゾート	星野リゾートを旅行で利用した時に自分の働きたい場所はここだ！と思ったから。	大学1年生の夏に星野リゾートを利用して1人の従業員さんからのおもてなしに感銘を受けた。



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(3)働きたい業種	選んだ理由	選んだ時期ときっかけ
2年男子	W	海運や航空系など人や物を運ぶ業種	人や物を運ぶといった安定した人々の生活を送るために重要なお仕事であるとともに観光をする時これから観光が始まるのだと意識させられる観光の入り口という特徴に魅力を感じたから。	大学2年 学校を通じた企業見学
2年男子	T	地図業界、ゼンリンなど	地図を活かして、地域の良さを発見したい、伝えたいから。	大学2年生、歩き始めてから。
2年男子	O	旅行代理店	旅程を考えたりすることが好きだから。	中学生の頃に職業について調べていた時。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(3)働いてみたい業種	選んだ理由	選んだ時期ときっかけ
3年女子	A	都市開発 メッセ 地方開発 教育業界	<p>【都市開発、地方開発】 常に新しい情報、新しい人に出会えるから マンネリ化しない職だから</p> <p>【教育業界】 人に何かを伝える、教えることが得意だと感じたから。 親が教師だから</p>	<p>【都市開発、地方開発】 高校受験期：楽しそう、挫折の経験から 余暇の大切さを学んだ 大学就活期：今まで学んできたことを活かしたいと感じた</p> <p>【教育業界】 大学就活期：よく祖母に褒められる、中学から後輩教育には自信があった。</p>

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(3)働きたい業種	選んだ理由	選んだ時期ときっかけ
3年女子	M	宿泊業、接客業、サービス業がしたいです。	人と関わることが好きで特に接客のなかでもホテルなどのクオリティの高いおもてなしのサービスをしたいからです。	高校の進路を考えた時に今までの人生を振り返って自分の好きなこと、何をしたいか考えた時に旅行で宿泊した非日常の空間がずっと思い出に残っていてそんな場所で人と関わり自分のサービスで幸せにしたいと思ったからです。
3年女子	F	ミリアルリゾートホテルズ 藤田観光	お客様の笑顔の為にさまざまなことに挑戦し、自分らしい接客や働き方ができると思ったから。	ミリアルリゾートホテルズ→大学1年3月にディズニーが好きなのと、ホテルでの就職を考えていたからアルバイトを始め、それから会社の雰囲気や社員さんに魅力を感じ働いてみたいと思った。 藤田観光→大学3年に2週間のインターンシップに参加し、家族のような温かみとお客さまを考え挑戦し続ける社風が自分にあると考えた。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(4)宿泊業界選択・非選択の理由
2年女子	C	【非選択】 ホテル業界は時間勝負であり、1つの対応を間違えるとお客様の満足度が大きく変わる <b>責任重大な仕事</b> だと思ったから。
2年女子	U	【非選択】 宿泊業より <b>テーマパーク業界の方に興味があったから</b>
2年女子	Y	【選択】 元々いろんなホテルに泊まったり、暇な時は日本のいいホテルや旅館を検索して探すほどホテル自体が好きだったので、そんな自分は <b>ホテル業を務めるがに天職</b> なのではないのだろうかと考えたため。
2年男子	W	【非選択】 仕事を通じていろんな場所を訪れてその場所の知見を広めたいため、ずっと <b>同じ場所で働く宿泊業界は自分には合わないと感じた</b> 。また、今年の年始に起きた地震で多くの宿泊施設が営業停止になってしまったことから <b>安定的な仕事とは思えなくなってしまった</b> 。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(4)宿泊業界選択・非選択の理由
2年男子	T	【非選択】 個人的に、夜を明かすだけであるのに、5,000円などと宿泊費が高いと感じるため。
2年男子	O	【非選択】 自分は英語が苦手なので難しそうに感じる。
3年女子	A	【非選択】 その土地から動かない業種は行いたくない。
3年女子	M	【選択】 特別な空間でお客様の人生の節目の貴重な時間を、自分と関わる人全員幸せな気持ちにしたいからです。
3年女子	F	【選択】 自分の行動でお客さまを笑顔にすることができ、その行動がお客さまとホテルを繋ぐ役割だと考えている。気に入っていただけたら、リピーターにつながり、また来ました！という言葉にやりがいを感じられるから。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(5)就活の情報源
2年女子	C	マイナビ
2年女子	U	マイナビ、大学からのメール、キャリアタス就活
2年女子	Y	マイナビ
2年男子	W	SNS、キャリアセンター、四季報などの企業情報掲載誌
2年男子	T	サークルの先輩
2年男子	O	インターネット
3年女子	A	X(Twitter)#25卒と繋がりたい 就活アドバイザー 会社合同説明会
3年女子	M	マイナビ、SNS、広告
3年女子	F	マイナビ、dodaキャンパス

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	<b>(6)社会人になった時のキャリアビジョン</b>
2年女子	C	私は小学生からずっと学校の組織機関や実行委員などに所属し積極的に挑戦してきました。小学生では児童会役員を務め、中学校では生徒会に2年間所属。高校では卒業アルバムの実行委員を務め、学校のあらゆる場面で貢献してきました。 このようなことを社会に出てからも会社で生かしていきたいです。
2年女子	U	自分の長所は探究心が強いことです。日常のどうでもいいことなどでも、気になってしまうと自分が納得するまで調べます。この長所を活かして社会に出た時に周りの仲間をサポートできるようになりたいです。
2年女子	Y	ホテルに訪れてくださったお客様にどんな理由であれ顔を覚えてもらえるほどの印象づけられる接客をする
2年男子	W	納得のいく会社ですずっと働きたい。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(6)社会人になった時のキャリアビジョン
2年男子	T	田舎道でも人が歩くような国土づくりをしたい。
2年男子	O	特に無し。
3年女子	S	社会人三年目まではガッツリ働き、ワーママになりたい。
3年女子	S	3年は社会経験を積み結婚をし子育てをして終えてもし戻れたら戻りたいです。
3年女子	F	宴会予約やレストランなど、さまざまなことを経験した後、自分の強みを活かし人材育成に挑戦したいと考えています。



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(7)転職に対するあなたの考え
2年女子	C	仕事を見つけるのが大変そう。
2年女子	U	転職することは良いと思います。何度も転職するのは相手からもこの人は直ぐにやめてしまう人なんだと印象が着いてしますので良くないと思いますが、転職したことにより自分の能力を活かせる仕事に出会えることもあると思うからです。
2年女子	Y	自分のやりたいことが変わって転職するのは自分のやりたいことにまっすぐでとてもいいと思うし、自分ももし将来就職してやりたいことが変わってしまった時には躊躇なく転職すると思う
2年男子	W	たくさんすればするほど、企業からはすぐに辞めてしまうというようなマイナスな評価をされてしまうと感じる。また一度転職して環境がちょっと良くなったらさらに転職していい環境にしようとなってしまう、今ある幸せが見えなくなってしまうのではないかと感じる。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(7)転職に対するあなたの考え
2年男子	T	良いと思う。終身雇用は終わりと言われ、様々なことを経験しておくことが重視していると思われる。
2年男子	O	より自分の望む仕事につけるのは良い事を感じる。
3年女子	A	労力を使うため出来ればしたくない。
3年女子	M	今の時代、新卒でそのまま同じ場所で働くよりも自分に合った転職をするのは自由だと感じますそして主流だと思います。
3年女子	F	更なる自己成長やキャリアアップの為に必要だと考えています。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(8)ホテルと旅館の仕事の違いを考えたことがあるか
2年女子	C	内装の違い？
2年女子	U	ないです。
2年女子	Y	あります。私のイメージではホテルは旅館よりかはお客様と密接に接客するのではなくお客様と従業員のようなしっかりとした関係性を保ちつつの接客 逆に旅館ではお客様とスタッフの関わりをすごく大事にしているイメージでホテルよりかは柔らかい親しみやすい接客のイメージ
2年男子	W	ベッドか敷き布団か おもてなしを大事にするか機能性を大事にしているか の違いがあると感じる。
2年男子	T	ない
2年男子	O	ないです。
3年女子	A	和か洋の違い 部屋付きの有無 くらいしか分かりません、
3年女子	M	客層の違いとお客様が求める空間の差があると思います。
3年女子	F	ホテル→便利な環境で非日常を味わう 旅館→古き良き文化を楽しみながら、非日常を味わう

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(9)宿泊産業のシフト制の課題を聞いた事あるか
2年女子	C	聞いたこと <span style="color: red;">ない</span> です。
2年女子	U	<span style="color: red;">ない</span> です。
2年女子	Y	<span style="color: red;">なし</span>
2年男子	W	特 <span style="color: red;">にない</span>
2年男子	T	<span style="color: red;">ない</span>
2年男子	O	<span style="color: red;">ない</span> です。
3年女子	A	<span style="color: red;">ない</span>
3年女子	M	<span style="color: red;">ない</span> です。
3年女子	F	<span style="color: red;">お客さまに合わせ対応を行うため、退勤時間を過ぎても帰れず残業してしまう</span> ということ <span style="color: red;">を聞いたことがあります。</span>

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(10)宿泊産業の仕事ハードだと思うか	その理由
2年女子	C	ハードで厳しいと思います。	時間勝負なのと夜遅くまで働いてるイメージがあるから。
2年女子	U	思います。	宿泊産業の人手不足は前々からよく聞いていて、長時間労働や離職しづらいということもありホテル業界で働きたいと思う若い人材が減っていると思います。
2年女子	Y	ハードだとは思う	実際にホテル三日月のインターンに参加した時にすごく忙しそうだったし、ホテルによっては100室以上のお部屋を数十人のスタッフで24時間管理しなければならない仕事だからハードだと思う

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(10)宿泊産業の仕事 ハードだと思うか	その理由
2年男子	W	ハードだと感じる	チェックインから食事提供、お部屋掃除などたくさんのお仕事をこなすから。制服や髪型が規定されるなど普通よりもたくさんの方のマナーやルールがあるから。
2年男子	T	ハードだと思う。	客と関わる仕事のため、その時の裁量によるものだから。また、夜遅くまで人手が必要で、ワークライフバランスが悪くなる。
2年男子	O	思う	時間に関係なく常にお客様のことについて気を配る必要がありそうのため。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (1) 大学生へのヒアリング

	氏名	(10)宿泊産業の仕事 ハードだと思うか	その理由
3年女子	A	思う。	実際ホテルでアルバイトをしている友人から社員はホテルに寝泊まりして働いているということをよく聞くため
3年女子	M	一筋縄では済まない ハードなお仕事だと思 います。	自分がどんなに辛い状況だとしてもお客様ファーストの接客を貫かなくてはならないからです。
3年女子	F	ハードではあると思う が、その分のやりがい はあると思う。	お客さまに求められるスキルを身につけ、会社としても成長しなくてはならないから。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 内容

大学生が、宿泊施設にヒアリングしたい設問（下記参照）。

#### イ 実施時期

意見交換の2週間前。

#### ウ 回答者

箱根ホテル小涌園4名、藤田観光本社3名、ワシントンホテル1名。

#### 設問

- ①宿泊業で働こうと思ったきっかけ
- ②仕事のやりがいや達成感
- ③働く上での大切にしている軸
- ④宿泊業のおすすめポイント
- ⑤宿泊業のおすすめできないポイント
- ⑥料飲部・宿泊部のそれぞれの魅力
- ⑦今までの仕事で1番大変だったこと
- ⑧業務量と給料のバランスについて
- ⑨休日の過ごし方
- ⑩人間関係はどのような感じか

- ⑫インバウンド向けサービスの内容
- ⑬インバウンド接客で意識していること
- ⑭コロナ前後で経営体制や来客等の変化
- ⑮閑散期の施策
- ⑯入社する新卒社員の傾向
- ⑰辞める社員の傾向
- ⑱人気不人気の業務内容の傾向
- ⑲人手不足の要因
- ⑳10年以上勤務している人の傾向
- ㉑異動の希望は叶ったか
- ㉒従業員のシフトはどうなっているか



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	①宿泊業で働こうと思ったきっかけ
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	自分が経験したサービスや体験を提供したいと思ったから
50代 男性	小涌園 総務課	リゾート開発に興味があったから
20代 女性	小涌園 総務課	接客が好きだったから
20代 女性	小涌園 顧客課	自分自身を振り返った時、ホテルの部屋で3世代家族で笑いあった思い出が印象強く残っていた。自分が経験したように、一生に一度の大切な人とのご旅行をより良い思い出にしたい、提供したいと思ったから。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	②仕事のやりがいや達成感
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	お客様から嬉しい言葉をもたらったときやそれを他の従業員と共有できたとき 企画や計画が無事に実現できたとき。
50代 男性	小涌園 総務課	従業員の役に立つこと、従業員から感謝されること
20代 女性	小涌園 総務課	お客様から良い反応を頂いた時
20代 女性	小涌園 顧客課	お客様の笑顔が見られたり、ありがとうと言っただけのこと。休日など特に満室近い予約が入っている時。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	③働く上での大切にしている軸
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	他の従業員とのコミュニケーションを密にとること
50代 男性	小涌園 総務課	従業員が幸せになること
20代 女性	小涌園 総務課	与えられた業務に対して肯定的に捉える（デメリットの多い場合は除く）
20代 女性	小涌園 顧客課	笑顔を忘れないこと。向上心を持つこと。挑戦し続けること。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	④宿泊業のおすすめポイント
20代 女性	小涌園天 悠 顧客課	一つの業界にいながら、 <b>接遇接客・調理・客室管理・企画</b> など様々な業務を経験できたり携われたりすること
50代 男性	小涌園 総務課	<b>人々の人生を豊かにすること</b> に貢献できる
20代 女性	小涌園 総務課	<b>「会話」</b> （語学力、話の膨らまし方、構成など）が <b>上手くなる</b> 、見た目に気を遣う
20代 女性	小涌園 顧客課	<b>お客様の大切な思い出の瞬間に携われること</b> 。それが、自分の接客や仕事次第でより満足いただけるか変わること。 <b>正解がないから面白い</b> 。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑤宿泊業のおすすめできないポイント
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	シフトや休みが <b>不規則</b> であること
50代 男性	小涌園 総務課	<b>不規則</b> な勤務時間
20代 女性	小涌園 総務課	<b>社会情勢に左右されやすい</b> 、心理的負担が大きい
20代 女性	小涌園 顧客課	お客様からの <b>ご要望が沢山</b> あるため、柔軟な対応が必要となること。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑥料飲部・宿泊部のそれぞれの魅力
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	※料飲は経験がない為宿泊のみ回答します 1人のお客様の要望実現や問題解決に一貫して携われること
50代 男性	小涌園 総務課	なし
20代 女性	小涌園 総務課	料飲…テーブルマナーを身に付けられる 宿泊…話すことが楽しい
20代 女性	小涌園 顧客課	料飲部：お客様の美味しいという声や幸せな笑顔を見られること。メニューや味、レストランのことについて詳しく説明できること。 宿泊部：フロントやドアはホテルの顔としてお客様をお出迎えできるため、印象に残ること。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑦今までの仕事で1番大変だったこと
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	海外のお客様の庭園でのプロポーズ手配
50代 男性	小涌園 総務課	仕事の内容というよりは、価値観や考え方が合わない上司（部署）のもとで仕事をすることが一番大変でした。
20代 女性	小涌園 総務課	クレーム対応（理不尽な内容）
20代 女性	小涌園 顧客課	開業当初マニュアルがないためレストランのご案内方法などを1から考えたことが、楽しくもあり大変だった。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑧業務量と給料のバランスについて
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	不規則なシフトや1日のうち偏った勤務時間になる等という生活への影響も鑑みると、高い水準とは言えない
50代 男性	小涌園 総務課	日本の雇用システムの中では仕方がないかもしれないが、仕事内容・量と給料とのバランスがとれていない。
20代 女性	小涌園 総務課	心理的負担が大きいいため、部署によっては見合わない点がある。
20代 女性	小涌園 顧客課	早朝・深夜手当、残業代もしっかり出ることは良い。個人的にもう少し給料が上がったらいいなと思う。



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑨休日の過ごし方
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	勉強(業務に関係のない)、外出、睡眠
50代 男性	小涌園 総務課	映画鑑賞
20代 女性	小涌園 総務課	日々の必要な物の買い物、趣味を仲間と楽しく行う
20代 女性	小涌園 顧客課	寮に住む同期と美味しいごはんを食べに行く。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑩人間関係はどのような感じか
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	話しやすい、意見を言いやすい雰囲気
50代 男性	小涌園 総務課	私が勤務している箱根小涌園ではリゾート地であることも影響しているのか、比較的穏やかな人間関係であると思います。
20代 女性	小涌園 総務課	会話のジェネレーションギャップはあるものの労働環境内の暴力・暴言はなし (深く探れば出てくるかもしれないが)
20代 女性	小涌園 顧客課	人間関係は非常に良い。上司の方も優しく接してくださり相談もしやすい環境で有難い。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑪従業員のシフトはどうなっているか
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	料飲部門などは、中抜けはないものの、1日のうち偏ったシフトになる場合もある(15:00出勤23:30定時など) 配属場所によるところが大きい
50代 男性	小涌園 総務課	なし
20代 女性	小涌園 総務課	朝と夜で交替制、夜勤務の従業員の身体的負担が大きい
20代 女性	小涌園 顧客課	シフト制であり、若手社員は基本中抜けなどはない。夜勤などは出勤時間が遅いだけで、実働7.5時間。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑫インバウンド向けサービスの内容
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	温泉マナー講座 多言語対応
50代 男性	小涌園 総務課	なし
20代 女性	小涌園 総務課	ターゲットにしたホテルの新設、翻訳機能付きタブレットを施設ごとに設置し 会話をを行う
20代 女性	小涌園 顧客課	海外のお客様が楽しめるような、坐禅と写経体験の付いた宿泊プランを販売し ている。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑬インバウンド接客で意識していること
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	言葉の上手さや正確さも大切だが、 <b>伝えたいという気持ち</b> が伝わるようにすること
50代 男性	小涌園 総務課	なし
20代 女性	小涌園 総務課	インバウンドの接客をしていないため分からない
20代 女性	小涌園 顧客課	<b>簡単なフレーズは覚えて</b> 説明できるようにしている。 <b>単語やジェスチャー</b> で伝えられることは伝え、分からなければ海外スタッフにお願いしている。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑭ コロナ前後で経営体制や来客等の変化
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	コロナ禍後の入社のため、経験があるわけではないですが、現在はインバウンドのお客様は戻ってきているものの、経験豊富な日本人スタッフ・外国人スタッフなどがコロナ前後に退職している場合が多いと思います。
50代 男性	小涌園 総務課	なし
20代 女性	小涌園 総務課	人事制度の刷新
20代 女性	小涌園 顧客課	会社全体の経営には多大な負担があった。箱根ホテル小涌園はコロナ後の開業だったため、オープンから多くのお客様にお越しいただいている。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑮閑散期の施策
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	イベントの立案や季節的なプランの販売
50代 男性	小涌園 総務課	なし
20代 女性	小涌園 総務課	料金の値下げ、特典プランの販売など
20代 女性	小涌園 顧客課	学生旅行プランや、カップルプラン、お年玉特典付きプランなど、季節ごとの宿泊プラン販売でご予約いただけるような施策を行っている。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑩入社する新卒社員の傾向
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	接客や人と話すことが上手だなと思う子が多いです
50代 男性	小涌園 総務課	女性が圧倒的に多い。お客様に感謝されることにやりがいを感じる人が多い。
20代 女性	小涌園 総務課	直近3～5年のキャリアビジョンのみ、それ以降は特に考えられていない
20代 女性	小涌園 顧客課	良い笑顔。ホテルに立っているイメージが湧く人。コミュニケーションを取ることが好きな人。



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑰ 辞める社員の傾向
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	入社10年目以下の社員かと思えます(次にやりたいことを見つけた場合、 <b>家庭生活との両立</b> の問題がある場合など)
50代 男性	小涌園 総務課	箱根小涌園の場合は、離職理由として <b>都会で暮らしたい</b> という人が一定割合います。
20代 女性	小涌園 総務課	元々違う業種に付きたかった、 <b>給与</b> に不満、 <b>結婚</b>
20代 女性	小涌園 顧客課	入社前の <b>憧れとのギャップ</b> 。給料面でのギャップ。やりがいを感じなくなった。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑱人気不人気の業務内容の傾向
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	業務が個人に合っているかによるので、一概には言えないですが、 <b>単調な業務はモチベーションが維持されにくい</b> と思います
50代 男性	小涌園 総務課	料飲業務よりは <b>宿泊業務の方が人気</b> があると思います。 <b>将来的に企画業務をやりたいという人は多い</b> です。
20代 女性	小涌園 総務課	<b>人気→フロント、ベル</b> （接客の花形のイメージが強い） 不人気→特に思い浮かばないです
20代 女性	小涌園 顧客課	<b>フロントが人気</b> 。やはりホテルと言えばフロントというように、チェックインの手続きをしたいというスタッフが多い。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑱ 人手不足の要因
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	プライベートとの両立
50代 男性	小涌園 総務課	箱根小涌園の場合は、立地的な面が大きいです。
20代 女性	小涌園 総務課	ホテルの供給スピードが人材確保に追いついていない 数年で退職するため居続けない
20代 女性	小涌園 顧客課	採用人数の問題。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	⑳ 10年以上勤務している人の傾向
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	対応力がある方が多いなと思います
50代 男性	小涌園 総務課	この会社の風土が好きである。他に転職できる能力がない。
20代 女性	小涌園 総務課	現在の職場・業務に大きな不満を持っていない
20代 女性	小涌園 顧客課	向上心がある人。ホテルが好きな人。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### ア 箱根ホテル小涌園

氏名	所属	②1異動の希望は叶ったか
20代 女性	小涌園天悠 顧客課	また多くの異動を経験していないため、 <b>どちらとも言えない</b>
50代 男性	小涌園 総務課	<b>希望が叶ったこともあった</b> が、日本の雇用システムの中では基本的には難しい と思う。
20代 女性	小涌園 総務課	<b>まだ叶っていません</b>
20代 女性	小涌園 顧客課	部署異動の希望は <b>叶った</b> 。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	①宿泊業で働こうと思ったきっかけ
20代 女性	人材 開発部	コロナ禍での就職活動であったため家にこもることに疲弊した方々に、活力を届けたいと思ったから。
30代 男性	人材 開発部	人と接する仕事がしたい、自分の行動で相手に満足してもらいたい、接客のプロとして活躍したい。という思いから志望しました。
20代 男性	人材 開発部	接客と管理系の仕事の両方に興味があり、どちらも経験できそうなのは宿泊業しかないと思い、ホテルに絞って就活をしていました。接客に興味を持ったきっかけはテーマパークでのアルバイトです。お客様の笑顔を見れたり、ありがとうと言われたりすることが、自分にとってのやりがいでした。
40代 男性	WHG事業 部 企画室	学生時代、サービス業のアルバイトを経験したことから

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	②仕事のやりがいや達成感
20代 女性	人材 開発部	主体で考えたことがお客様の喜びとなった時にやりがいを感じる
30代 男性	人材 開発部	お客様からありがとうございますと言われること、チーム一丸となってイベントや山場を越えた時
20代 男性	人材 開発部	接客：やりがいは、お客様から「ありがとう」と言われること。自分の名前を覚えてくれて、再訪時に声をかけてもらえること。 非接客：ホテルには接客以外の仕事もたくさんあり、色々な経験ができることにやりがいを感じている。（例 1年目はドアマン、2年目は営業企画、3年目は新卒採用を担当）
40代 男性	WHG事業部 企画室	お客様からの感謝の言葉、チームワークで何かを成し遂げたとき（大きな団体など）

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	③働く上での大切にしている軸
20代 女性	人材 開発部	ミスをしたら素直に認め、次同じ過ちがないように振り返る
30代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通例や慣習だから、で済まさず「なぜ？」という疑問を忘れないこと。</li> <li>・めんどくさいという気持ちに負けない</li> <li>・相手の立場で考える</li> </ul>
20代 男性	人材 開発部	何事も前向きに捉え、楽しみながら取り組むこと。
40代 男性	WHG事業部 企画室	誠実さ、好奇心



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	④宿泊業のおすすめポイント
20代 女性	人材 開発部	目に見えるお客様とのかかわりが多いため、頑張ったことが実感できる。
30代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行、食事が楽しくなる（知識がついてより深く理解できる）</li> <li>・幅広い年齢、国籍の方とかわることができる</li> <li>・旅行業、搬送業、学校、企業とのつながりができる</li> </ul>
20代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・②のやりがいを感じられること。</li> <li>・「誰かに何かをしてあげたい」というマインドの社員が多いので、とても人間関係が良好で働きやすい。</li> <li>・シフト制の勤務ならば、平日休みのことが多く、どこに遊びに行くにも空いてるし、料金も安くお得な感じがする。</li> </ul>
40代 男性	WHG事業部 企画室	お客様の反応を直接感じることができる

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑤宿泊業のおすすめできないポイント
20代 女性	人材 開発部	友達との休みが合わない
30代 男性	人材 開発部	宿泊業は平和産業であるため、戦争やパンデミック等によって縮小してしまう
20代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の業界に比べると給与水準が低いので、給与面の条件を重視する人には不向き。</li> <li>・シフトや夜勤といった働き方なので、生活リズムがバラバラになる。多様な働き方を前向きに捉えられない人には不向き。</li> <li>・今のビジネスモデルでは、大規模な災害や感染症流行が発生すると業績に大打撃があるため、安定はしていない。</li> </ul>
40代 男性	WHG事業部 企画室	生活が不規則になること

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑥料飲部・宿泊部のそれぞれの魅力
20代 女性	人材 開発部	宿泊部：自分でお客様に合った部屋を選ぶことができる
30代 男性	人材 開発部	料飲：テーブルマナーやプロトコール、接待といった知識が身につく。料理の歴史やワイン、日本酒等の飲み物の特徴、味わい方を学べる。指名して会いに来て下さるお客様ができる接客のやりがいを感じる。 宿泊：接客マナー・電話対応や立ち居振る舞いの知識、全世界や全国の地名、特色を学べる。外国語を使用した国際交流することができる。指名して会いに来て下さるお客様ができる接客のやりがいを感じる。
20代 男性	人材 開発部	料飲では働いたことはありません。 宿泊の魅力は、職種が多様なところでしょうか。（フロント、ドア、ベル、コンシェルジュなど）
40代 男性	WHG事業部 企画室	宿泊：さまざまなお客様と接することができる 料飲：お客様の滞在時間が長いので親しくなれる

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑦今までの仕事で1番大変だったこと
20代 女性	人材 開発部	旅割が実施されていた期間の対応
30代 男性	人材 開発部	肉体的に大変・・・夜勤中、警察（事件）と救急車（事故）が来るという事態が一晩で発生した 精神的に大変・・・コロナ禍でホテルの営業をクローズ→帰国後の2週間の行動制限があるお客様の受け入れを実施していたときのオペレーション
20代 男性	人材 開発部	ホテル全体が停電になった時。チェックインもできない、レストランもオープンできない、トイレも使えないなど、緊急対応が必要になる時はとても大変。
40代 男性	WHG事業部 企画室	ホテルのオープンを経験したこと

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑧業務量と給料のバランスについて
20代 女性	人材 開発部	もう少し給与がもらえると嬉しい
30代 男性	人材 開発部	業務が多い、責任が重い、と感じる際にもっと給料に反映されていてほしいと思う。
20代 男性	人材 開発部	どこも人手不足で一人当たりの仕事量はオーバーになっており、給料とのバランスに不満を持つ人がいる。しかし、給料はその会社のビジネスモデルや、一人当たりが生み出す利益に準ずると思うので、ホテルの接客で一人当たりが生み出している価値からすると、低賃金になるのは仕方ないと思う。そこに不満を持つならば、他業界に転職すべき。
40代 男性	WHG事業部 企画室	新人時代は夜勤手当が無いと給料が少ないと感じるが、マネージャークラス以上であればバランスが良いと思う

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑨休日の過ごし方
20代 女性	人材 開発部	連休の場合は、1日は友達との出掛け、もう1日は家でゆっくりする
30代 男性	人材 開発部	妻と子どもと買い物や散歩
20代 男性	人材 開発部	ショッピングモールやカフェでゆっくりすることが多い。長期休暇を取得するときは、国内外問わず旅行に行く。
40代 男性	WHG事業部 企画室	プールで水泳、妻との買い物

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑩人間関係はどのような感じか
20代 女性	人材 開発部	どの年代の人とも壁を感じず、話しやすい
30代 男性	人材 開発部	年齢が上の方は気さくで話しかけやすい。調理の方や職人氣質の方へは礼儀や伝え方を意識するが、理不尽さを感じることはない。コロナ前後で入社した若年層の方とは仕事中外の交流が少ない為、どう思われているか心配
20代 男性	人材 開発部	一言でいうと、とても良いと思います。20代～50代の社員がいますが、誰にでも話しかけやすいですし、仕事だけでなくプライベートの相談もします。
40代 男性	WHG事業部 企画室	色々なタイプの間がいるが、総じて親しみやすく、良好な関係と感じる

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑪従業員のシフトはどうなっているか
20代 女性	人材 開発部	日勤は7,5時間（休憩1時間）、夜勤は15時間勤務（休憩2時間）
30代 男性	人材 開発部	シフトはA番、B番、のようにそれぞれ分かれており、それぞれ時間で担当する仕事異なる。スタッフの人数が多い時間や問合せが少ない時間に休憩を回すなどして、一人一人分担する仕事量に差が無いように回している
20代 男性	人材 開発部	早番（7：00～15：30）、中番（10：00～18：30）、遅番（13：00～21：30）、夜勤（17：00～10：00）あくまでも一例ですが、およそこんなイメージかと思います。
40代 男性	WHG事業部 企画室	日勤9：00～17：30 夜勤17：00～翌朝10：00（2日分勤務）でまわしている



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑫インバウンド向けサービスの内容
20代 女性	人材 開発部	語学変換機の導入、各国に合わせたパンフレットや周辺マップの作成
30代 男性	人材 開発部	インフォメーションは基本2か国語以上。周辺ガイドは観光スポットやビーガン、ハラルレストラン等も把握している。
20代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド専用チェックインカウンター設置（日本人よりも外国人の方が手続きに時間がかかるため）</li> <li>・周辺レストランや観光スポットの案内パンフレット</li> </ul>
40代 男性	WHG事業部 企画室	外国人スタッフの配置、案内表示の整備

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑬インバウンド接客で意識していること
20代 女性	人材 開発部	あいまいに答えない
30代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滞在を楽しんでいただくこと</li> <li>・相手の伝えたいことに対し理解していることを伝えること。</li> </ul>
20代 男性	人材 開発部	特に日本人のお客様対応と変えていることはないです。
40代 男性	WHG事業部 企画室	連泊が多いので、周辺インフォメーションの充実に努めている

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑭コロナ前後で経営体制や来客等の変化
20代 女性	人材 開発部	海外の方だけでなく地方からの観光のお客様が増えた
30代 男性	人材 開発部	非接触対応（セルフサービス）に対するお客様理解が格段に変わった。
20代 男性	人材 開発部	コロナ後、人員整理や業務の効率化を図り、利益の最大化ができるような体質を目指している。
40代 男性	WHG事業部 企画室	コロナ時は宿泊単価が低かったが、最近では宿泊単価が正常化してきた

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑮閑散期の施策
20代 女性	人材 開発部	リモート用プランの販売
30代 男性	人材 開発部	現時点の施策は各現場で異なる為わからない
20代 男性	人材 開発部	お得な宿泊料金プランを販売する。
40代 男性	WHG事業部 企画室	ディユースプランやビジネス長期滞在プランなど

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑩入社する新卒社員の傾向
20代 女性	人材 開発部	接客だけでなく、 <b>管理部門にも興味のある方が多い</b>
30代 男性	人材 開発部	<b>家族や過去の思い出から宿泊業を志す方が多い</b>
20代 男性	人材 開発部	仕事の理解が速い気がします。デジタル世代の為、ホテルの <b>システムにも順応するのが速い</b> と感じます。
40代 男性	WHG事業部 企画室	<b>語学（英語・韓国語）を使いたいニーズ、実家から職場に通いたい意向が強い</b>

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑰ 辞める社員の傾向
20代 女性	人材 開発部	他サービス業への転職（航空系）
30代 男性	人材 開発部	カスハラやクレーマーが多く接客することに幻滅する、会社への将来性のなさ、給料の低さのいずれかに該当する方
20代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ずっと接客をしていることに不安があり、違うスキルを身につけたい方。</li> <li>・同じ仕事内容で、自社よりも好待遇の会社へ行きたい方。</li> </ul>
40代 男性	WHG事業部 企画室	自分本位でチームワークでの仕事ができない

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑱人気不人気の業務内容の傾向
20代 女性	人材 開発部	特に差を感じない
30代 男性	人材 開発部	夜勤業務への苦手意識や繁華街での勤務
20代 男性	人材 開発部	今は外注が大半ですが、清掃業務かと思います。
40代 男性	WHG事業部 企画室	レストラン部門、宿泊の夜勤部門がハードワークのイメージがあり、不人気である

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑬ 人手不足の要因
20代 女性	人材 開発部	世間が長期休みの時に、休みづらい
30代 男性	人材 開発部	「おもてなし」を過度に求めるお客様への対応はほぼ非効率。定着率の悪さ
20代 男性	人材 開発部	離職率が高い。中途市場でも人気がない。一番の理由は待遇面だと思います。
40代 男性	WHG事業部 企画室	既存スタッフとの関係があり、賃金を上げられないこと



## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑳ 10年以上勤務している人の傾向
20代 女性	人材 開発部	様々な職種や事業部に興味がある方が多い
30代 男性	人材 開発部	<p><b>ポジティブ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の仕事に誇りを持っており、顧客がついている</li> <li>・職場の仲間、会社の同僚と成長したいという気持ちがある</li> </ul> <p><b>ネガティブ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・固定の仕事を淡々と仕事をしたい</li> <li>・転職する時間がないと言い訳をして惰性で働いている</li> </ul>
20代 男性	人材 開発部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客が好きな方</li> <li>・会社で替えが利かない存在になっている方</li> </ul>
40代 男性	WHG事業部 企画室	ただ接客をするだけでなく、自分なりの目標・テーマを持って仕事に取り組んでいる

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (2) 藤田観光へのヒアリング

#### イ 藤田観光本社・ワシントンホテル

氏名	所属	⑳異動の希望は叶ったか
20代 女性	人材 開発部	叶った
30代 男性	人材 開発部	やりたい仕事は一通りできた（レストランサービス、営業企画、採用、教育） 現在、会社の教育・研修計画や若手育成の要の部署におり、希望は叶ったと思います。
20代 男性	人材 開発部	社内公募を利用し、希望をかなえました。
40代 男性	WHG事業部 企画室	管理職昇格試験の際、ホテル現場の課長をやりたいと伝え、叶うことができた

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (3) マイナビへのヒアリング

#### ア 内容

宿泊施設が、マイナビにヒアリングしたい設問（下記参照）。

#### イ 実施時期

意見交換の2週間前。

#### ウ 回答者

マイナビ就職情報事業本部 千葉キャリアサポート課2名。

#### 設問

(1)宿泊業界希望者の傾向

(2)旅館とホテル志望者のキャラクターなど違いはあるか

(3)宿泊業会と他業界の採用活動が始める時期など差があるか

(4)学生のエリア職・総合職の志望傾向

(5)学生の転職に対する意識

(6)学生のキャリアビジョンの傾向

(7)宿泊産業の仕事は①ハードだと思うか・思わないか②その理由

(8)宿泊業界の採用活動で面白い動きをしている企業

(9)宿泊業界の採用活動でこれをやれば良いのになと思う事

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (3) マイナビへのヒアリング

#### (1) 宿泊業界希望者の傾向

志望理由に多いのは「多くのお客様に接客をしたい」。アルバイトなど、自分のホスピタリティやサービスによって誰かに喜びを提供することに“やりがい”を感じる経験をしてきた学生は宿泊業を選択肢に入れる。

スマートな接客やユニフォームの着こなしを見て憧れを抱く学生も多い。

#### (2) 旅館とホテル志望者のキャラクターなど違いはあるか

大きな差は感じられないが、(4) に対する回答が最も近い。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (3) マイナビへのヒアリング

#### (3)宿泊業会と他業界の採用活動が始める時期など差があるか

業界問わず、志望業界が明確な学生は早期に活動を開始する。  
特に宿泊業界については、実際に現場を見てみないと他との差別化が計りにくい為  
積極的に現場へ足を運ぶ（説明会やIS）機会を設けている印象。

#### (4)学生のエリア職・総合職の志望傾向

基本的に宿泊業の多くが総合職採用。  
「サービススタッフとして現場に携わりたい」  
という想いを強く持っている傾向がある為か、希望職種とのマッチング度合いも高い。  
（配属先は別として…）  
経験上、宿泊業界における一般職は募集も少ない為か前例があまりない。  
旅館となるとやや地味なイメージがぬぐえない為か、  
23区内やベイエリア、舞浜エリアの人気は高い傾向。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (3) マイナビへのヒアリング

#### (5) 学生の転職に対する意識

目指すキャリアの方向性がきちんと定まっているか否かで差が出る可能性があり、定まっていない学生は転職ありきのファーストステップとして企業選択をする傾向があるように感じられる。定まっている学生は、その企業で定年まで働くなど強い意欲を感じることができる。フリーターという選択肢も含め、近年学生のキャリアビジョンに多様化が見られる。

#### (6) 学生のキャリアビジョンの傾向

25年卒対象ライフスタイル調査より、理想とする自分の将来像について「安定（一生食べていける安定した仕事を持つ、愛する人と結婚して子供ができ幸せに暮らす、など）」を求める学生が約70%、「野望（起業して社長になって成功を収める、など）や出世（新卒で就職した会社で出世して社長・役員になる、など）」を求める学生が約13%、という結果が出ており、近年の学生のキャリアビジョンとして挙げられる。

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (3) マイナビへのヒアリング

#### (7)宿泊産業の仕事は ①ハードだと思うか ②その理由

①ハードだと思う

②勤務形態が不規則なうえに休日がとりにくい。

売り上げや利益の上限が定まってる為、給与水準も改定が難しい。

#### (8)宿泊業界の採用活動で面白い動きをしている企業

2月に選考直結のISを開催

(表向きにはプラン作成の1day仕事体験だが、一部優秀層の学生に解禁前の面接を案内)

## 5 補足資料／事前ヒアリング全回答

### (3) マイナビへのヒアリング

#### (9) 宿泊業界の採用活動でこれをやれば良いのになと思う事

マイナビなどの情報サイトとは別に、SNS等で働く社員の様子をリアルに伝える

情報サイトは母集団形成には欠かせない反面フォーマットが定まっているため、+αの情報を学生に提供しにくい一面がある。

近年の学生はリアルな情報を入手したがる傾向があるため、実際の業務場面や社員の雰囲気や企業探しのタイミングで伝える必要がある。



受託事業者

特定非営利活動法人ふれあいまちむら興し塾  
千葉県松戸市下矢切86番3号