

令和6年度 宿泊業界の人手不足対策事業
事業報告書

令和7年1月
関東運輸局

目次

1.実施概要

2.意見交換会 分析

3.出前授業 分析

4.宿泊業界PR事業 分析

1.実施概要

目 的

宿泊業界では、観光需要の急速な回復に伴い、人手不足が顕著となっている。今後、更なる増加が見込まれる観光需要を着実に取り込み、地方への旅行者数・旅行消費額等の増加といったインバウンドによる経済効果を最大限にするためにも、受け皿となる宿泊業の人手不足解消が急務である。そのため、宿泊業界への採用率や定着率もあげていくことを目的に事業を行う。

概 要

・『未来の働き方を見つけよう！』宿泊業界での自分のキャリアを考える」と題し、以下の3つの事業を実施。

1. 意見交換会(高校と有識者/10月)2. 出前授業(大学・専門学校/11月)3. 宿泊業界PR事業(学生対象/12月)

1. 意見交換会

・有識者と高校等3校(教員及び学生等数名)と意見交換を行い、意見交換では、「高校におけるキャリア教育」の現状を確認し、どうすれば宿泊産業に係るキャリア教育を拡大していけるのかを分析するほか、高校生の「職業観、宿泊業界の仕事への印象」を確認し、どのような PR方法が高校生に訴求するのかなどを分析する。

2. 出前授業

・進路の検討段階にあると思われる大学生や専門学校生を対象に、宿泊業界のイメージを改善し宿泊業界に興味を起こさせるような出前授業を実施。

3. 宿泊業界PR事業

・大学生または高校生を対象に、宿泊業界の負のイメージをチェンジさせるよう、宿泊業界でイキイキと働く20代～30代の社会人によるディスカッションを、マイナビのキャリア学習サイト上のミートアップイベントを活用して実施。

1. 意見交換会

・有識者と高校等3校(教員及び学生等数名)と意見交換を行い、意見交換では、「高校におけるキャリア教育」の現状を確認し、どうすれば宿泊産業に係るキャリア教育を拡大していけるのかを分析するほか、高校生の「職業観、宿泊業界の仕事への印象」を確認し、どのようなPR方法が高校生に訴求するのかなどを分析する。

①対象高校

私立三浦学苑高等学校

三浦学苑高等学校は、**神奈川県**横須賀市にある私立高校。1929年に創立し、男女共学。普通科や工業技術科を設置し、幅広い学科を提供している。



東京都立葛飾商業高等学校

東京都葛飾区にある商業専門の高校で、ビジネスや経済に特化した教育を提供し、多様な資格取得や実践的なキャリア教育を重視している。



千葉県立千葉商業高等学校

2024年に創立100周年を迎える**千葉県**を代表する商業高等学校。2024年度から観光ビジネスの授業を開始している。



②有識者

小林等

玉川大学 観光学部 観光学科 准教授
2020年より現職。前職は旅行会社に勤務し、教育営業と新規事業開発に携わる。**現在は観光と地域活性・アントレプレナー教育・キャリア教育を専門として研究し、さらに地域や企業と携をしながら実践活動を進めている。**



樋口誠司

秀明大学観光ビジネス学部准教授
(株)JTB総合研究所客員研究員
30年間旅行会社勤務の経験と実績を活かし、**現職では観光学を教える傍ら、観光人材育成のために、高校や民間企業と連携し教育現場での実践を繰り返している。**



③すすめ方

現状把握

教員目線での意見交換

キャリア教育

実際に行われている内容。
就職課の役割。
教える側の課題。
生徒の反応。
教員が考える観光産業の印象。
教員が考える宿泊産業の印象。
インターシップの課題。

総合的な探究の時間

キャリア教育との関係性。
実際に行われている内容。
自由度が高いか。
教える側の課題。
生徒の反応。

観光ビジネス

教える側の課題。
使用している教材。
生徒の反応。

生徒目線での意見交換

生徒の職業観

考え始めるタイミング。
何に影響を受けるか。
何を知りたいか。
人気の職業。
高卒の就活の現状。
宿泊業界の仕事への印象。
働く上で大切にしていること。

実現性分析

3校での現状把握データを基に、宿泊業の人手不足対策に向けて、高校の教育現場へ宿泊業としてアプローチすることによる業界のイメージ変容の実現性を分析。

④意見交換会の内容

ア.教員との意見交換

(ア)キャリア教育 高卒就職、進学の生徒それぞれの指導法、など。

(イ)観光ビジネス 教材の中で宿泊産業についてどの程度触れられているか、など。

(ウ)総合的な探究の時間 自由度が高いか、宿泊産業について触れる事が現実的か、など。

イ.生徒との意見交換

職業観について、など。

【実施】

■ 東京都立葛飾商業高等学校

実施日:10/22(火) 15:30-17:00

参加者:生徒1名 教員1名 有識者1名 事務局3名

■ 千葉県立千葉商業高等学校

実施日:10/25(金) 10:30-12:30

参加者:生徒6名 教員2名 有識者1名 事務局3名

■ 私立三浦学苑高等学校

実施日:10/28(月) 15:00-17:00

参加者:生徒6名 教員3名 有識者1名 事務局2名

(意見交換会の様子)



私立三浦学苑高等学校



千葉県立千葉商業高等学校

ヒアリングシート(当日配布)

ヒアリングシート			
1.生徒との意見交換	2.先生との意見交換		
生徒の職業観 職業を考え始めるタイミング。 何に影響を受けるか。 何を知りたいか。 人気の職業・仕事内容。 ブラック企業のイメージ 就活の現状。 観光産業の印象 宿泊業界の印象。 その他	(1)キャリア教育 実際に行われている内容。 就職課の役割。 教える側の課題。 生徒の反応。 観光産業の印象。 宿泊産業の印象。 インターシップの課題。 宿泊業界の印象を良くするには、何をすると良いか。 その他	(2)総合的な探究の時間 キャリア教育との関係性。 実際に行われている内容。 自由度が高いか。 教える側の課題。 こんな教材が欲しい。 生徒の反応。 効果的な出前授業とは。 その他	(3)観光ビジネス 教える側の課題。 使用している教材。 こんな教材が欲しい。 生徒の反応。 効果的な出前授業とは。 その他

当日ヒアリングが無理な場合、後日アンケートで集約。

2. 出前授業

・進路の検討段階にあると思われる大学生や専門学校生を対象に、宿泊業界のイメージを改善し宿泊業界に興味を起こさせるような出前授業を実施。

①対象大学、専門学校(候補)

玉川大学観光学部

東京都町田市

玉川大学観光学部は、観光・国際交流・地域活性化に関する専門教育を提供している。実践的な英語力を養う環境を整え、1年間の海外留学プログラムや企業・地域との連携による実践的な学びを重視し、グローバル人材を育成している。毎年、宿泊業界にも多く学生を輩出する。

秀明大学観光ビジネス学部

千葉県八千代市

秀明大学観光ビジネス学部は、サービス産業の経営学を専門とする学部。1年次後期には英国への留学を通じ英語力を養い、実務経験者が教える講義やフィールドワークでは現場力を学び、国際的な観光産業を支える人材を養成している。

JTBツーリズムビジネスカレッジ

東京都豊島区

JTBツーリズムビジネスカレッジは、観光業界に特化した専門学校である。観光、旅行、ホテル、ブライダル各分野で実践的な教育を提供し、国内外でのインターンシップや資格取得支援も充実している。

②講師

宿泊事業団体等から協力を得て、宿泊事業者から講師を選定。

～登壇事業者様～

ホテル龍名館 取締役／森ビルホスピタリティコーポレーション 人事、ホテルマネージャー／藤田観光株式会社 総務課
株式会社ニュー・オータニ 人事総務部人事課／帝国ホテル 人事部人事課／ホテルハリテイジ アクティビティ施設所属

③進め方

事前調査として学生へ聞きたいことのアンケートを実施

10分
-概要説明
-企業のご紹介

60分
-1社目 講演
-2社目 講演

20分
-質疑応答
-アンケート

④出前授業の内容

投影スライドのフォーマットを統一することにより、より学生が集中できる環境を作る他、ワークシート(学生用)を作成し、学生が講演を聞きながらメモをとることを促した。

参加する学生が将来のキャリアを考える機会や、宿泊産業のイメージをアップさせるように、実際の働く環境や自身の成長につながるような教育体系面などの内容を講演に盛り込んだ。

【実施】

■ 玉川大学

実施日:11/7(木) 13:00-14:50

参加者:学生30名 教員1名 有識者1名 事務局1名 講演者3名(2企業)

■ JTBツーリズムビジネスカレッジ

実施日:11/12(火) 15:30-17:00

参加者:学生32名 教員1名 事務局1名 講演者3名(2企業)

■ 秀明大学

実施日:11/21(木) 13:00-14:30

参加者:学生16名 教員1名 有識者1名 事務局2名 講演者3名(3企業)

ワークシート(学生用)

ワークシート①「未来の働き方を見つけよう！」	ワークシート②「未来の働き方を見つけよう！」
年 期 氏名前:	登壇企業② (レクチャーを聞きながら取付いたことをメモしよう)
本日の流れ ・登壇説明 ・登壇企業① 会社名:「」 担当者:「」 ・登壇企業② 会社名:「」 担当者:「」 ・質疑応答	会社概要 事業内容 働く環境 質疑応答
登壇企業① (レクチャーを聞きながら取付いたことをメモしよう)	
会社概要	
事業内容	
働く環境	

(出前授業の様子)

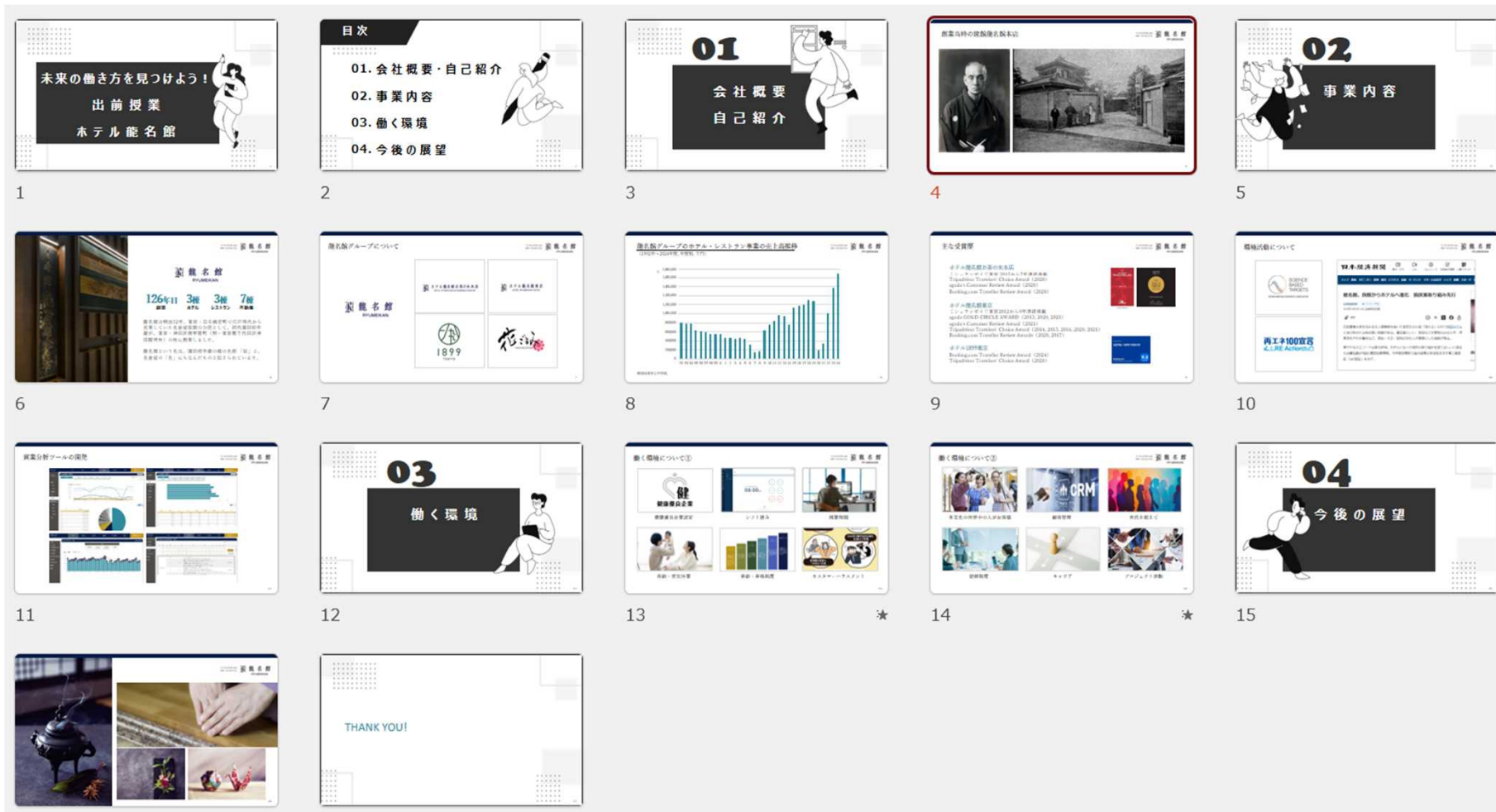


玉川大学



秀明大学

⑤講演資料 ※一部抜粋



⑤講演資料 ※一部抜粋

未来の働き方を見つけよう！
出前授業
帝国ホテル

1 ★

目次

01. 会社概要・自己紹介
02. 事業内容
03. 働く環境
04. 今後の展望

2 ★

01
会社概要
自己紹介

3 ★

会社概要 帝国ホテルはどこにある？
国内外の拠点は22か所、海外に22か所

4 ★

会社概要 帝国ホテルはどこで働く？
日本の歴史と文化を伝える役割を担っています。

5 ★

会社概要 帝国ホテルはどこにある？
開業は東京から千代田区千代田へ

6 ★

ホテルの歴史 日本で初めてのホテル
様々な新しいサービスと、ひいては新しい建築様式を世界に広げています。

7 ★

02
事業内容

8 ★

ミッション 帝国ホテルの企業理念
帝国ホテルは国際的ベストホテルを目指す企業です。

帝国ホテルは、創業の精神を継ぐ日本の代表ホテルであり、国際的ベストホテルを目指す企業として、最も優れたサービスと商品を提供することにより、国際社会の発展と人々の豊かでゆとりある生活と文化の向上に貢献する

9 ★

ミッション 創業第一の理念
帝国ホテルに生まれるために日本に赴いた人達により。

世界中から集り世界の隅々にまで行く人達に日本を忘れずに居させ、一生日本をなつかしく思わせることの出来る、国家の為にも非常に大切な仕事である。精選してやつて下さい。

10 ★

03
働く環境

11 ★

キャリアパス 様々な働き方がある帝国ホテルの企業
「新卒のプロ」と「中途のプロ」とを育てるコース

12 ★

特徴 帝国ホテルならではの企業
「日本の歴史」として開業したからこそ、国際的な魅力と誇りがある。

13 ★

特徴 各部門の専門性で支える
ホテル運営だけでなく、一歩踏み込んで多岐にわたる業務

休日・勤務時間	研修制度	海外研修制度	育児サポート
勤務時間12時間 休日は月・火・水・木・金・土・日・祭日 勤務時間12時間 勤務時間12時間	新卒研修制度 新卒研修制度 新卒研修制度	海外研修制度 海外研修制度 海外研修制度	育児サポート 育児サポート 育児サポート

14 ★

04
今後の展望

15 ★

経営の発展 帝国ホテル 東京の発展
帝国ホテルはこれから大きな発展の機会を捉えます。

16 ★

17 ★

18 ★

経営の発展 スーパーラグジュアリーホテルと
今までなかった超豪華なホテルと帝国ホテルと

19 ★

20 ★

3. 宿泊業界PR事業

・大学生または高校生を対象に、宿泊業界の負のイメージをチェンジさせるよう、宿泊業界でイキイキと働く20代～30代の社会人によるディスカッションを、マイナビのキャリア学習サイト上のミートアップイベントを活用して実施。

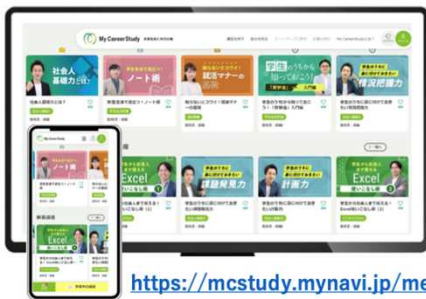
*マイナビのキャリア学習サイトの詳細は下記。

キャリア学習サイト「My CareerStudy」



大学1～4年生をターゲットにした、キャリアに関する学びのサイト。
キャリアを考え始めた学生に対し『学び』や『気づき』を通じて自社広報が可能です。

▼サイトTOP



<https://mcstudy.mynavi.jp/mem>

学びの内容例

将来を考えるヒント

Ex:仕事への向き合い方

社会で役立つ知識・スキル

Ex:論理的思考トレーニング

大学生活で役立つ知識・スキル

Ex:依る資料作成のコツ

就職活動で役立つ知識・スキル

Ex:企業研究のポイント

掲載できるコンテンツ | 2 ミートアップ



リアルタイムの
イベント型コンテンツ

- ✓ ライブ形式で実施するイベント型コンテンツです
- ✓ 実施日程・内容・形式を設定し、予約画面を公開します
- ✓ オンライン・対面どちらも実施可能です

実施可能回数	24週 5回 / 48週 10回 (契約期間によって異なる。オプションで増設可)
個人情報	取得可能 (予約者の個人情報)
形式	下記から実施形式に近いものを選択 セミナー 講義による講義形式 トークセッション 対談や質疑形式 ワークショップ 体験やワークを兼ねた形式 座談会 参加者と対話しながら進める形式
実施日程	自由に設定いただけます。
備考	※ 実施内容は自由に設定いただくことができます。 ※ オンラインで実施をする場合、参加ツールは自社でご用意いただきます。 ※ 審査申請後、最速で3営業日以降の承認または否認に公開が可能です。(差し戻し等があった場合、追加日数がかかります)

※ 本資料に掲載されている画面は開発中のものです。変更の可能性もありますのでご了承ください。



おアザリ

下記から実施内容に近いものを選択

- 企業や仕事、業界の説明
- キャリアを考えるうえでの気づき
- 自己理解
- 自己理解に役立つ内容

ミートアップテーマ (1～4)

- 私の性格タイプと仕事内容を紹介
- やりたいことの気づき方～私はこうして気づきました～
- 社会や職場で役立つスキルを先取り！社内研修を体験できるワークショップ
- 自分らしさを見つける自己理解ワークショップ
- カメラをもって案内します！オンライン社内ツアー
- 就活秘伝と合わせて実際に書いてみる就活シート

資料提供: マイナビ

①宿泊業界PR事業 の内容

マイナビ ミートアップイベント

- ・実施日 12/11(木) 17:30-18:30
- ・運営協力:株式会社マイナビ
- ・実施形態:オンライン(Zoomのウェビナー機能)
- ・司会:JTB
- ・登壇者:
 - 「森ビルホスピタリティコーポレーション」
 - 「株式会社龍名館」
 - 「株式会社ニュー・オータニ」

・イベント概要

10年後どうなっていたい・・・?そのようなことを言われてもイメージがわからないと思います。学生の内からキャリアを描けていることはとても良いことですが、ハードルが高いことだとも思います。今回は、コロナ禍を経てインバウンドを中心に急速な回復を遂げ、日本の産業においても重要な位置づけである『観光産業』に目を向けてみます。その中でも宿泊業界について現役社員の方のトークセッションに参加をすることで、一緒に宿泊業界の現状や仕事理解を深めましょう。この機会に、若い世代が活躍できる宿泊業界の環境について皆さんと考えていきたいと思います。20代から30代の若手社員が登壇し、業界の魅力や仕事の内容、さらにキャリアの可能性を語ります。

・スケジュール

- | | |
|-------------|---------------------------|
| 17:30～17:35 | オープニング |
| 17:35～17:45 | 自己紹介(登壇者) |
| 17:45～17:55 | ディスカッションテーマ①仕事の魅力ややりがい |
| 17:55～18:05 | ディスカッションテーマ②大変なこと、苦勞するところ |
| 18:05～18:15 | ディスカッションテーマ③働き方や職場環境、人間関係 |
| 18:15～18:25 | ディスカッションテーマ④今後の宿泊業界 |
| 18:25～18:30 | 質疑応答&アンケート |

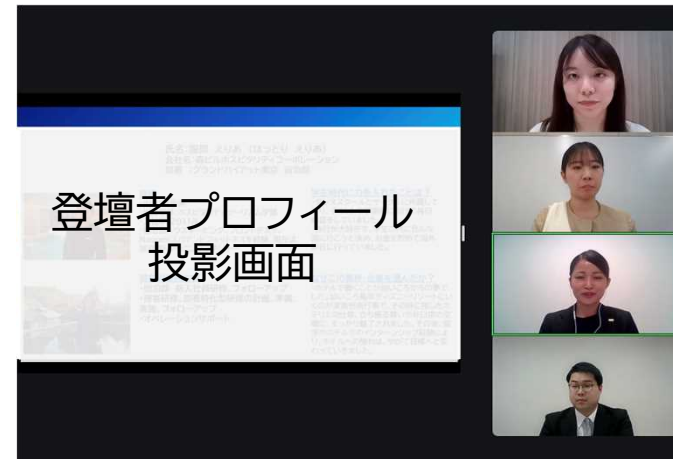


②ミートアップイベントの様子

<イベント説明>



<各登壇者自己紹介の様子>



<テーマについてディスカッションを行う様子>



③当日の投影スライド

若手社員が語る！

宿泊業界のやりがいと未来

カメラ・マイクOFFで気軽に参加OK

ミートアップ概要

10年後どうなっていきたい…？

そのようなことを言われてもイメージがわかないと思います。
学生の内からキャリアを磨けていることはとても良いことですが、ハードルが高いことでもあります。

今回は、コロナ禍を経てインバウンドを中心に急速な回復を遂げ、日本の産業においても重要な位置づけである『観光産業』に目を向けてみます。
その中でも**宿泊業界**について**現役社員の方のトークセッション**に参加をすることで、一緒に**宿泊業界の現状や仕事理解**を深めましょう。

この機会に、若い世代が活躍できる宿泊業界の環境について皆さんと考えていきたいと思います。
20代から30代の若手社員が登場し、業界の魅力や仕事の内容、さらにキャリアの可能性を語ります。

本日の流れ

- 17:30～17:35 オープニング
- 17:35～17:45 自己紹介(登壇者)
- 17:45～17:55 ディスカッションテーマ①仕事の魅力ややりがい
- 17:55～18:05 ディスカッションテーマ②大変なこと、苦労するところ
- 18:05～18:15 ディスカッションテーマ③働き方や職場環境、人間関係
- 18:15～18:25 ディスカッションテーマ④今後の宿泊業界
- 18:25～18:30 質疑応答&アンケート

自己紹介

氏名:
会社名:
部署:

学生時代に力を入れたことは?

現在の業務内容

なぜこの業界・企業を選んだか?

仕事の写真

大学時代の写真

ディスカッション

質疑応答

事後アンケート



※上記QRコードまたはチャット欄のURLよりご回答ください

トーク内容一覧(一部抜粋)

ディスカッションテーマ①仕事の魅力ややりがい

私は入社当時から「学びながら給与もいただいている」と感じています。ビジネスマナーや接客基礎を学ぶための講座は多くありますが、この業界ではマナー、言葉遣い、コミュニケーション力を働きながら学ぶことができます、それがこの仕事の魅力です。また、インバウンドの増加により、日本に居ながら海外からのお客様に接する機会が多く語学力を磨くことができます。英語が得意な方は、カジュアル英語からビジネス英語まで英語力を向上することができ、英語に自信がない方でも英語クラスやオンライン英会話の受講料会社負担などがあるので、働きながらスキルアップをすることができます。私は入社当時英語に自信がなかったのですが、英語を話せるようになりたい！という思いだけがありました。ホテルには決まったフレーズがあるので、まずは日々少しずつ新しいフレーズを覚える、ということを繰り返しました。毎日英語を使う環境だからこそ、仕事の中で練習することができ、気付いたら不安なく会話できるようになっていました。お客様はもちろんのこと、今ではオーストラリア出身の上司とも意見を交わしています。お客様、従業員含め色んな国の方とお話できることはとても楽しく、やりがいだと感じます。

ホテルと聞くと、代表的なのはホテルの顔と言われる「フロントデスク」ですが、宿泊部の中でもプールやジムなどがあるスパ、客室を整えお客様をお迎えする準備をするハウスキーピング、VIPをお迎えするラウンジなどがあります。その他にレストラン、婚礼、そして人事やエンジニアリングというホテルを支える部署もあります。ホテル内で異動する機会もあり、自分の興味があることやキャリアプランに合わせて、色んな分野に挑戦できるのは宿泊業界の魅力です。

ディスカッションテーマ②大変なこと、苦労するところ

サービス業であるホテルは「クレーム対応が大変そう」というイメージがあると思います。たしかに、レベルの高いおもてなしを求められている中で、お客様の期待に応えられず場合によってはお客様を怒らせてしまうことがあり、クレーム対応というのは誰もが経験します。この点において、「カスタマーハラスメント」という言葉を耳にしたことがあるかと思いますが、2023年に旅館業法が改定されたことにより、過度な謝罪や要求を繰り返すお客様をホテル側が拒むことができるようになりました。「お客様は神様」と言われる時代があったようですが、今は働く従業員が守られ安心して働けるようになったと感じます。そうはいってもカスタマーハラスメントは稀なケースで、ほとんどが真摯に向き合い対応すれば解決できます。むしろ、私はクレーム対応が好きな方で、まずはお客様の話を聞き、チームと協力しながら最善策を模索し対応する、マイナスをプラスに変えていく先にお客様との信頼関係が生まれます。修羅場経験を重ねると、ストレスやハプニングへの対応力が身につく、動じない心・強いメンタリティを作り上げます。大変な時に、どう対応したのか、どう判断し、どう行動したのか、この経験と対応力は立派なビジネススキルで、仕事だけではなく人生に役立つものだと感じます。

ディスカッションテーマ③働き方や職場環境、人間関係

「お客様に喜んでいただきたい」という共通の目標に向かい、みんなで意見を出し合い協力しながら仕事をします。様々な部署がそれぞれの役割果たしお客様をお迎えするのでチームワークを感じられる職場環境です。

ホテル業は土日祝日に休みがないとネガティブに感じる方がいらっしゃると思いますが、土日祝日に比べると平日のほうが、安く旅行に行くことができます。繁忙期以外であればバケーションも取得でき、混雑していない時期にお出かけできることはメリットです。また、ホテルによっては系列ホテルに無料宿泊や、社員割引で泊まることのできる社員特典があります。私は入社してから、国内・海外ともにそれぞれ無料宿泊で滞在し貴重な経験をすることができました。プライベートで自分の好きなことに時間を費やしリフレッシュすることが、仕事を楽しく続けるコツです。

ディスカッションテーマ④今後の宿泊業界

世の中にAIの技術が浸透し始めていますが、宿泊業界でもデジタル化が進んでいます。ホテルによっては、チェックインからチェックアウトまで全て機械で対応するところも増えている一方で、ホテルは人による接客が全てと言える業態だと思っています。とくに、ラグジュアリーホテルでは、非日常の中での最高のおもてなしを期待している方が多く、その点はこれからも変わらない、むしろデジタル化が進むことで更に人との繋がりを求めるお客様が増えると思うので、宿泊業界は今後も必要とされ、期待されていくと感じます。

また、宿泊業界の人員不足の原因は、他業種と比較した給与水準、労働時間の長さ、キャリア形成に対する不安、が挙げられると思いますが、この2～3年で大きく改善してきていると実感しています。私の会社では、去年から今年にかけて全社員の給与が上がり、デジタル化とタスク見直しにより残業も減っています。キャリア形成については、若くして自分次第で昇格することができ20～30代でキャリアアップしている社員が多くいます。人手不足に関しては、むしろチャンスで、就職・転職・キャリアアップがしやすいです。「人」が大切な、この業界だからこそ、今後更に働きやすい業界になると思います。

2.意見交換会 分析

(1)教員目線での意見交換

①キャリア教育

ア.実際に行われている内容

三浦学苑	・インターンシップ 2年生／就職希望者中心／進学希望でも参加可→希望者1～2名くらい。 ・適性検査 3年生／適性検査を実施して自己分析(自分がどのような職業に向いているのか)。 ・外部講師 職業系(ハローワーク・公務員専門学校・警察など)、進学系(専門学校、大学)。 ・進路の日 外部の方(資格学校、大学や専門学校など)を招いて学問分野について模擬講義の実施の他、志望理由書講座や進路相談会、一般入試講演も合わせて行い、「進路を考える1日」として実施。
葛飾商業	・インターンシップ 1年生／職業意識醸成(行先は学校が決定)。 ・キャリアガイダンス 1年生／面接・自己PR練習、都のジョブキャンプ。 ・外部講師 企業の外部講師を呼ぼうと思っても来てくれるかわからない。
千葉商業	・進路指導 1.2年生／すべての分野について理解できるようなガイダンス。 ・SPI検査 2年生／適性をはかる。 ・企業の魅力発表会 千葉商工会議所連合会連携／働き方・やりがい企業がプレゼンし、生徒がスマホで評価。 ・進路報告会 1.2年生／12月に3年生が1,2年生に対し、進路報告会を実施。

イ. 就職課の役割

葛飾商業	面接対策 面接解禁日に向けて、模擬面接などを実施することによる面接練習の実施。
千葉商業	- 合同説明会告知 1.2.3年(進学生徒含む)／外部で実施のため1.2年で600名中10名弱参加。 - 心掛けていること 面接指導だけではなく、提供する情報量を増やし、ミスマッチを防ぐ。

ウ. 教える側の課題

三浦学苑	コミュニケーション能力の高め方 面接練習をしても、志望理由は準備して話せるが、深掘すると固まってしまう。 コミュニケーション能力をあげるような取り組みをしている。 年々低下している感覚がある。
葛飾商業	- 将来のビジョンが無い 探究の授業でもキャリア教育を行っているが、先の事を早くに考えられない。 - 企業に出前授業を依頼するルートが無い 就職系の学校は学校が企業に直接依頼出来る。 進学系の学校は専門学校と大学は呼べるが、業種別に企業を呼ぶ事ができない。
千葉商業	- 進路指導の職員の人事 全国的な問題であるが、進路指導の経験が充実してるとは言い難い30代で進路指導主事になることが多い。 進路指導主事の入替わりが激しいことから、ノウハウが蓄積されず、今までの知識が0になることもある。 - 時間の確保 部活動や学校行事などで、進路指導としてまとまって時間をとることが難しい。 専門学校は丸一日進路の時間・説明会がある。 - インターンシップ 実施できていない。

エ.生徒の反応

千葉商業	・保護者世代のイメージに左右される 例:銀行はノルマがあるからやめなさい、と親のイメージに左右されると指導がしづらい。 ・ネット頼み 生徒が自分でネットで調べ勝手に進んでしまうこともある。 ・立地条件 3年生の教室と進路指導室が隣なので意思疎通がしやすい。 ・生徒の希望 適性検査や自己理解にかかわる時間を増やしたいという要望があるが、学校としては情報共有の方を優先している。
------	---

オ.観光産業の印象

三浦学苑	・大変そう サービス業はいかに喜んでもらえるか、ニーズに答えられるかを考え続けたいといけないのは大変なのでは。 ・コロナ禍の印象 コロナ以前は花形、コロナを経たところで非常時に厳しいと知れ渡ったのでは。 そのような社会をみてきた層がどう考えるか(一度見てきたらなかなかそこに夢を抱くのは難しいのでは)。 ・ネットの発達 時代への対応 観光・宿泊もお客様が変わってきている、時代に適しているものを取り入れなければならない。
千葉商業	・観光産業を目指す学生のパターン 大学生は産業や業界から入るが、高校生はほとんどが職種(事務・接客・製造)から入るので、観光産業のイメージが湧かない。

カ.宿泊産業の印象

三浦学苑	・大変そう 観光産業と同様で、特に日本はおもてなし、きめ細かいサービスが求められる為。繁忙期・閑散期などで、どう生き残るのが大変そう。 ・外国人対応と人手不足 英語でのコミュニケーション対応や、日本のマナーを伝える必要などもあり、その面が人手不足の課題にもつながっているのだと思う。 ・就職実績 ホテル三日月(千葉)に去年も1～2名就職実績あり。
千葉商業	・観光産業と同じ

キ.インターンシップの課題

葛飾商業	・そもそも論 生徒がやりたい仕事がない様子なので、どうやる気をださせるか。
千葉商業	・時間 実施する時間が無い。 ・実績 全学年対象、公務員系で夏休みに行っており、6名が希望し抽選の結果1年生が2名参加。

ク.宿泊産業の印象を良くするには、何をすると良いか。

葛飾商業

- ・**宿泊業界のイメージを変えるプロモーション**
負のイメージを変えるのが一番大変なのでは。
- ・**学校行事の中で観光産業の人との接点を増やす**
修学旅行は観光産業全部に触れる最大の機会(ガイド、バス、TC、交通、ホテル)。
ただし、例えば「沖縄2泊3日」の場合、現状都の定める予算では旅行代金が厳しい状況であるため、予算の兼ね合いを見ながら接点を増やす機会を設けられたらよい。
- ・**観光産業に触れる時期**
中学生くらいから触れる必要があるのでは。
中学校では修学旅行が一番触れる機会。様々な旅行業背景などを知った上で旅行に行けば理解が深まる。
事前学習で観光地は調べるけど、観光産業には触れられていないため、探究の時間または修学旅行中などで、学習や実際の体験/経験をさせて頂くこともよいのでは。
中学生の時に職業調べをするが、その時に観光産業を調べている生徒はいるのか？
中学生の時は師業(教師、美容師など)がメインになってしまうが、その中で観光産業が入ればよい。

ク.宿泊産業の印象を良くするには、何をすると良いか。

葛飾商業	・インターンシップ 表からは見えない姿を見せる、働いている人から話をして、 ブラックなイメージを払拭する。
千葉商業	・労働条件の改善 労働環境が今の社会に取り残されないように、求人票に記載の労働条件(退職金がでない等)を改善する。 ・ミスマッチ防止 ミスマッチが生じない為に、現場を見ていただく機会を業界として増やしていく必要がある。

ケ.その他

三浦学苑	・高卒就職率 現状就職希望は全校で10%程度で毎年減っている。工業課含め、1学年400名中30~40名程度。 求人的には1,000社以上も来て、高卒でも給料・休暇・福利厚生など待遇が以前より良い。 「大学に行かないとなれない職種」を希望しているわけではないのに、 とりあえず大学へ進学という生徒が多い。
千葉商業	・宿泊産業の求人票 宿泊業界からもたくさんきています。

ケ.その他

葛飾商業

- ・希望職種の傾向
三者面談で聞くと事務系や顧客と触れなくていい職業が人気。
- ・サービス業希望者の傾向
販売(洋菓子・和菓子・総菜・アパレル)が多い。
- ・宿泊業界希望者
1～2名/1学年(200名程度)とほとんどいない。
- ・キャリアガイダンス
宿泊業の人は来ない。
専門学校でも観光系の人は来ない。
ガイダンスで生の声を聞く機会があればよいかもしれない。
- ・宿泊産業のイメージ
ブラックなイメージがあるので、好きじゃないとできない感じがあるのでは？
- ・なりたい生徒はなる
専門学校に行ってホテルマンに、航空業界志望の生徒は短大に進学しグランドスタッフに、バスガイドもいた。
- ・経験値が足りない
空港に行ったことがない、電車にあまりのったことがない生徒が結構多い。
家族旅行に行っていない可能性あり。
職場体験に観光業がない。
- ・観光産業を知らない生徒たちにどう伝えるか
1年生の時点で観光業界を認知させ、職業選択の中に入れる。
中学生の時くらいから職業の意識づけが必要なのでは。

②総合的探究の時間

ア.キャリア教育との関係性

千葉商業	・アントレプレナーシップ教育実施 自発的に心構えを作っていこうという取り組みをしていく。 ・大学と連携 千葉大学がコーディネーター。
------	--

イ.実際に行われている内容

三浦学苑	・進学コース 探究をしたい分野を4つにわけて授業。 48人を14グループに分けて実施、少人数が望ましい。 生徒はメモをとらないので同じことの指導の繰り返し。 中間発表と最終発表を実施。 内容によっては外部のコンテストに出している。 大学の出前授業。 進学コースのコース長の先生がとりまとめ、大学ごとに教員を割り振ってやりとりをしている。 先生がそれぞれ大学の先生たちと連絡を取らないといけない。 ・総合コース 横須賀の「地元の企業」と連携。 各クラスの生徒が混在・最後にはプレゼン。 班によって「話が進まない」「順調」などとばらばら。 ※やらされている感が否めない
------	--

イ.実際に行われている内容

葛飾商業	・2年生で実施 課題研究、キャリア教育、修学旅行の事前授業など。 ロングホームルームとあわせて行う場合もあり。 ・地域探究をしたりもする 課題研究の中で実施しているので、全学年向けに観光産業の人を呼んで話してもらう事もできる。
千葉商業	・2024年度からアントレプレナーを軸に取り組み開始 全学年週1時間。 進路行事や学校行事の事前事後指導などを実施し、空き時間の枠は学年で実施内容を調整。 千葉大と連携し、定款作り、ビジネスプラン作りなども開始。 ・年間の計画 アントレプレナーシップの主任主導で学年に割振り。 年度に入ってから走りながら確実な予定だけ先に入れて、残りの空いた時間は学年で何をするか決める。 ・インターンシップを行う場合はこの時間を使う。

ウ.自由度が高いか

千葉商業	・高い 1～2月は検定試験の勉強をしている。
------	--

エ.教える側の課題

千葉商業	・アントレプレナーシップの主任がいても、実際の授業は各クラスの担任が指導するので、差が出やすい
------	---

オ.こんな教材が欲しい

三浦学苑	・外部講師が欲しい 準備がものすごく大変、教員の負担。 ・ワークシートや調べ方などの教材 実在するものの、生徒がそれをそのまま使えるというわけではない。 どのように指導を持って行くかなどを考えたり組み立てる。 自校の生徒のレベルに落とし込むのが本当に大変。 現場の外部講師が来て話すと、生徒は聞いている。 ・担任の先生は全員が行っているが、一律で行うのは大変 得意な先生もいれば、苦手な先生もいる、他の仕事への影響を考えると専任がいると嬉しい。
葛飾商業	・「人間と社会」というテキストのみ
千葉商業	・推薦入試(総合型選抜)対策 大学側が、探究の時間のレポートを試験科目とみなす例が増えてきている。 推薦入試対策としては、フィールドワークなどの事例集が教材になると思われる。

カ.生徒の反応

三浦学苑	・総合コース 班により差が出る。1名リーダーがいれば良いが、いないと先生がアシストをしても進まない。出来る生徒が自分一人で行ってしまうところや、役割分担だけしてそれだけ、なときもある。できる生徒は出来るが、主体的には厳しい。学年によって様子が変わるということもなく、毎年同じ様子。うまく回る班もあれば、未熟なまま自己満足をしてしまう班もある。明確な目標がないのも原因か。 ・進学コース 生徒としてはやりきっているつもりだが、甘いところもあり。すぐ答えを求めたがる、正解を求めたがる。調べるということでも答えを見つけたがる。データや背景を見る・調べる力がない。世界が狭い。調べてでてこなかったら、無いで終わる。新しい層への開拓みたいなことを言う生徒はいるが、解決方法はSNSしかないという幼さ。 ・最近の生徒の特徴 我慢強さが無い。 すぐ答えを求めたがる。答えがない問いを求められる世の中でこの能力がないのはどうなのか。 数学の問題では、既存知識では解けるが、一部表現が変わると解けなくなる。 言語化する能力、文章から汲み取る能力が無い。
千葉商業	・理解不足 意味の分からないまま与えられたことをやっている生徒もいる。 「こういうことを見据えてこれをやっている」などの紐づけができていくと良い。 ・課題研究 週2～3時間、2単位、連続ではない。 各自でテーマ設定して取組む方が、モチベーションが高まる。

キ.効果的な出前授業とは

三浦学苑	・実践的な授業 ビジネスマナーなども含めてもらえると実際の現場を感じられ、実践にもなる。 就職が決まって卒業するまでの間の時間など。 ・地域活性化をテーマにした授業 経済に興味がある生徒が多いので、経済の活性化の中での観光産業などを見せていくのが良いのでは。 横須賀も年々人口が減っていることなどの、地域の課題と絡めるのも良い。 ・オンライン授業 部活動で放課後参加できない生徒も多いので、自宅学習の時間などにオンラインで実施。 ・その他 やはり外部講師のほう話がきいてくれる。 ほかのテーマと組み合わせるとより多くの学生に興味をもってもらえるのではないかな。
千葉商業	・自己分析の授業 自己分析につながるような内容。職業情報提供サイトjob tagを学校では利用。 ・その他 観光産業の出前授業をしたいとなっても、他の産業もあるので難しい。

ク.その他

千葉商業	・評価 総合的な探究の時間は、単位は付くが評価はつかない。 ・授業の3本柱 職業研究、ビジネス研究、資格取得の3つ。 3年生で優秀な生徒の取組を、年に一度下級生に発表する学校全体の行事がある。
------	--

③観光ビジネス

ア.教える側の課題

千葉商業	・生徒数 選択式で8人のみ。もうひとつの流通コースは70名。 要因は、流通コースの授業「千葉商業創立150周年ヤマザキランチパック制作」が魅力だった可能性あり。 ・分野が広い 観光を切り口に社会の見方を養っていく、という視点で取り組んでいるので広がりやすい反面大変である。
------	--

イ.使用している教材

千葉商業	・教科書 実教出版「観光ビジネス」 ・フィールドワーク 千葉公園のリニューアルオープンをテーマで実施。 今後どのように活性化したらよいかを高校生目線で考えてもらう。 生きた教材はリアルで食いつきがよい。
------	---

ウ.こんな教材が欲しい

千葉商業	・フィールドワーク用教材 地域のイベントとかプランを網羅できる資料。 フィールドワークのネタのローカル版。
------	---

③観光ビジネス エ.生徒の反応

千葉商業	・アクティブラーニング的な魅力 フィールドワークの後は、プレゼン資料や読む原稿を作り、仕上げのプレゼンテーションにつなげる。 インプットもアウトプットもできるアクティブラーニングが出来る点が魅力。 そういう力が付く点がPR出来ると人が集まる可能性あり。 ・少人数のメリットデメリット メリットは、今年度のように8人だとフィールドワークもしやすい。 デメリットは、多種多様な視点が集まらない。
------	---

オ.効果的な出前授業とは

千葉商業	・異年齢交流 観光を学ぶ学生とフィールドワーク。 コーディネーターが欲しい。
------	--

カ.その他

千葉商業	・千葉の高校の横のつながり 情報交換ができる。 ・行政と繋がりたい 観光ビジョンなどを知りたい。
------	---

(2)生徒目線での意見

①将来働く職業を考え始める(又は意識する)タイミング

葛飾商業	・バイトで飲食業→サービス業→高校2年生で意識→ホテル業界へ ・ホテルにしぼった理由 自分でホテルに泊まった時にホテルマンの対応がよくて、すごい・かっこいいと思った。 お客様の非日常や様々な用途に携われる。
千葉商業	・幼少期 迷子になったところを助けてもらった思い出。 ・高校1年生 タイのホテルのスタッフの接客。 小2のころのホテルでの滞在経験。 ・尊敬する先輩 ホテルオークラにいるので私も入社することにした。

②将来働く職業を考え始める(又は意識する)としたら何に影響を受けた時か

三浦学苑	・影響を受けた相手やシーン 担任の先生・・・2者面談など。 進路のイベントでのホテルツアー。 ・何で情報をとっているか 進路指導の先生との面談や先生からの資料。 進学したい大学のゼミの内容などの詳細はInstagramで探す。 担任の先生からの「こういうイベントあるよ」などのお知らせ。 インターネットはそんなに使わない。 Google検索で大学の公式HPなど。 TikTokで「観光系の仕事をしている人の1日」などを見る。 大学の公式LINEで情報とる(オープンキャンパスの告知など)。
千葉商業	・家族親戚の影響 ホテルに行くことを目的にお父さんがホテルに連れていってくれた。 高校1年、親戚がJTB勤務、知り合いのお父さんがホテル勤務 高校1年、親戚などには業界の人はいない、家族からの自分のやりたいことをやったほうがいいという後押し。 家族で接客業をしている人が多い→自分が楽しむと相手も楽しい。 ・先輩の影響 高1のときの高3の先輩にも後押しをもらった。 先輩が言っていた、やりがいは「きついけど、お客さんが笑顔になってくれるところ」。 ・担任の影響 中3に考え始め高1で確信、人と関わりたいと担任に言ったらホテルを勧められた。 ・テレビドラマの影響 ホテルを題材にしたテレビドラマの影響で興味を持った。

③将来働く職業がまだわからない場合に何を知りたいか

三浦学苑	・大学進学 of 生徒 ゼミなどの内容を オープンキャンパスや施設見学にいった際のゼミの雰囲気(写真とか動画)。 ・知る際の媒体 テキストだと読まないで、動画などで授業の様子があつたほうがよい。
葛飾商業	・ニュースなどはあまりみない。 ・インスタやTikTokなどを見る。
千葉商業	・知る方法 実際に会って、働いている人の話を聞いてみたい。→7名中7名 実際に職業体験をしてみたい。→7名中4名 ネットなどで、働いている人の話を見てみたい。7名中2名 ・SNSならどちらをみるか TikTok 7名中2名 インスタ 7名中5名 YouTubeは普段は見ているが、職業検索においては見ていない。 ・ホテル業界を検索する際のキーワード ホテル業界とは 種類 つらいこと やりがい 求人 ホテルの種類

④あなたにとって人気の職業・仕事内容とは

三浦学苑	・看護系 ・理学療法士など(医療系に力を入れている)
葛飾商業	・美容系の専門学校 ・商業高校なので事務系の職業が多い ・大学でも経済学部に行くことが多い
千葉商業	・消防士 ・救急救命士 ・警察官 ・自衛隊 ・他公務員 ・美容系(日常で自分でやるのでやりたいとなる) ・事務系(まじめな人が行くイメージ) ・製造(男性が多め) ・理学療法士 ・看護系 ・Youtuber ・音楽関係 ・映画 ・先生(歴史好き)

⑤ブラック企業のイメージとは

三浦学苑	・イメージ 休みがない 仕事の時間が長い 1人に対する負担が重い 残業代がでない。 職場の雰囲気が悪い、暗い。 ・思い当たる企業・業界は 学校(教育界)、看護師・介護施設。 ・ホテル業界のブラックイメージは あまり聞かない。
葛飾商業	・イメージ 社員の意見が通らない、精神的・肉体的に疲れていても出勤しないといけない、休憩が取れない。 ・宿泊業界に就職を決めた際に考えていたこと プリンスホテルの系列であれば、異動希望をだせば異動できるが都内がいい。友達もいないし地元は離れたくない。 土日休めるか否かあまり気にしない、平日の方がすいてる。 ただし周囲の意見としては4人グループのうち1名は土日休み希望の生徒もやはりいる。
千葉商業	・イメージ 定時に帰れない、残業代でない 働く時間が長い、休みの日数が少ない。 相談する場がない パワハラ 上司の圧 入社前と話が違う。 ・ホテル業界のブラックイメージ 知り合いが繁忙期帰れないと言っていた。 ・土日勤務の印象 シフト制で土日勤務もある職業に対するネガティブさはない。 働く時間などがきちんと管理されていたらそれでよい。

⑥就活の現状

葛飾商業	・夏休みに会社を探して9月の半ばに面接。 ・夏休み前の7月などに探し、夏休みに履歴書書いたり企業見学。
千葉商業	・就活開始時期 殆どが高3の4月に開始し9月に内定。 一部の生徒は高1に開始し、高3の9月に内定。 ・高校の進路指導の開始時期 3年生になり進学と就職に分かれてから、就職指導をしていく。

⑦観光産業の印象

三浦学苑	・ポジティブコメント やっている人が明るい、人と関わるのが好きな人が多そう。 笑顔が素敵、印象がいい。 毎日PCと対面するよりいろんな人と働くから刺激を受けられそう。 ・ネガティブコメント 人とかかわることが多いからクレーム也多そう、大変そう。
葛飾商業	・兄が航空系来年4月から社会人の生徒のコメント 英語が必要、朝早い夜遅い体調管理が難しい、立ち仕事で体力が必要と聞いている。 あえてチャレンジする理由は、バイトを通じて感じた接客業の魅力。
千葉商業	・ネガティブコメント コロナの影響で、衰退しているイメージ。 インバウンドが増えて人手不足。 ・ポジティブコメント JTB勤務の親戚が忙しそう、お父さんが観光バスの運転手で忙しくしている様子を見ているので、伸びている印象。 ・その他 外国人が多い、専門学校で個別相談でも外国のホテルがいっぱい建設されると聞く、英語が必要になっていく。

⑧ホテルや旅館の仕事の印象

三浦学苑	・ポジティブコメント 何に対してもお客様を第一優先。 丁寧な対応をしてくれる。 ・ネガティブコメント 清掃員が大変そうに掃除していることもあった。 お父さんがホテルの料理長・・・コロナの時一気にお客さんが減って大変そうだった(外部要因に左右される)。 浴室とか清潔感も場所によって違うなど、当たりはずれが多い。 機械化されて人がいなくてもシステムで完結できるイメージ。
葛飾商業	・ポジティブコメント 体調を崩しやすいブラックである昔のイメージが、最近は職員に寄り添うところが多いイメージ。 初任給UP、シフト管理変えたり、前より働きやすくなった。 企業説明会で話を聞いてイメージが変わった。 お母さんの職場で娘がホテル関係の仕事をしている人から話を聞き、イメージが良くなった。
千葉商業	・ポジティブコメント お客さんと直接かかわるので難しい面もある一方、感謝も伝わりやりがいがある。 旅館の方があったかいイメージ。 感謝の気持ちを伝えてもらえるが体力面が心配。 やりがいのある仕事。 お客さんと楽しさを分かち合える。 キツイけどやりがいがある。

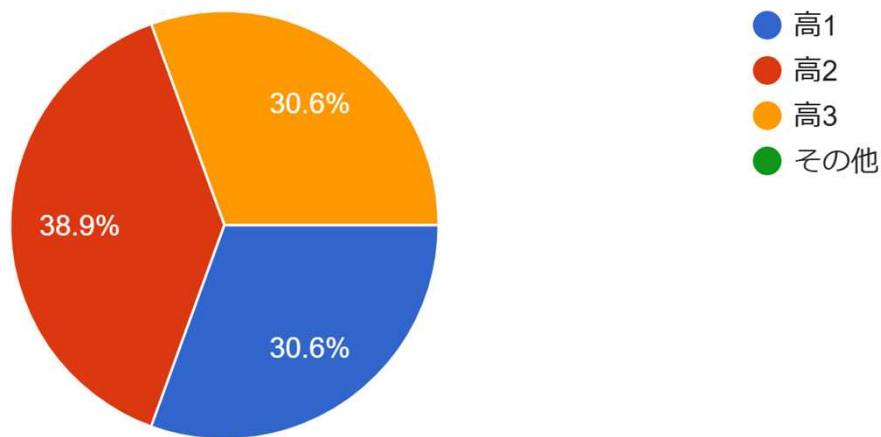
⑨その他

三浦学苑	・なぜ宿泊業界が第1希望ではないのか 全員ホテルは頭によぎったことがあるが、第一志望は0名。 英語を使った仕事をしなく、ホテルより航空(グランドスタッフ)の方が外国人との接点が多い。 ホテルマンは固い、礼儀正しい人が多いイメージ。自分個人として固すぎるのがあまり好きじゃない。 ・外部講師の話 ホテルの専門学校のお話を聞いて興味をもった。
葛飾商業	・宿泊産業について 友達に宿泊業界の話をするとなにより昔のイメージがあるので、ちょっと嫌な顔をされる。 旅館のイメージは、東京にあまりないのでやめた(東京にあったら考えていたかもしれない)。 今後のキャリアについて、ホテルでずっと働きたい、ホテルの顔になれるくらいのホテルマンになりたい。 ・その他 周りの友達もすでにこの先の将来を考えてる(大学卒業後含めて)。 バイトの経験と中2のときに兄が観光系の専門学校いったので観光系に興味を持った。 身に着けたいスキルは英語力。
千葉商業	・就職か進学かの選択をどうしたか 父母の意見が違ったが、中学生の時からなりたかった仕事に就くために専門学校に行くことにした。

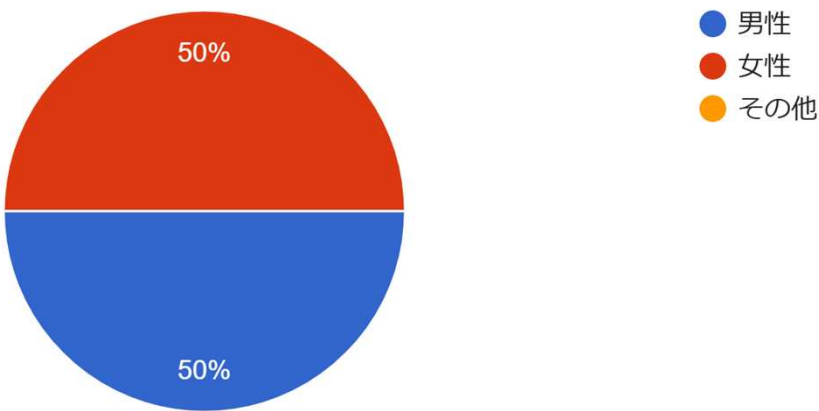
(3)アンケート「職業意識と観光産業の印象について」

10/07 千葉県立君津商業高等学校 11/25 栃木県立日光明峰高等学校 12/16 茨城県立神栖高等学校
での「観光産業の仕事」の出前授業の最後に実施。n=36

学年



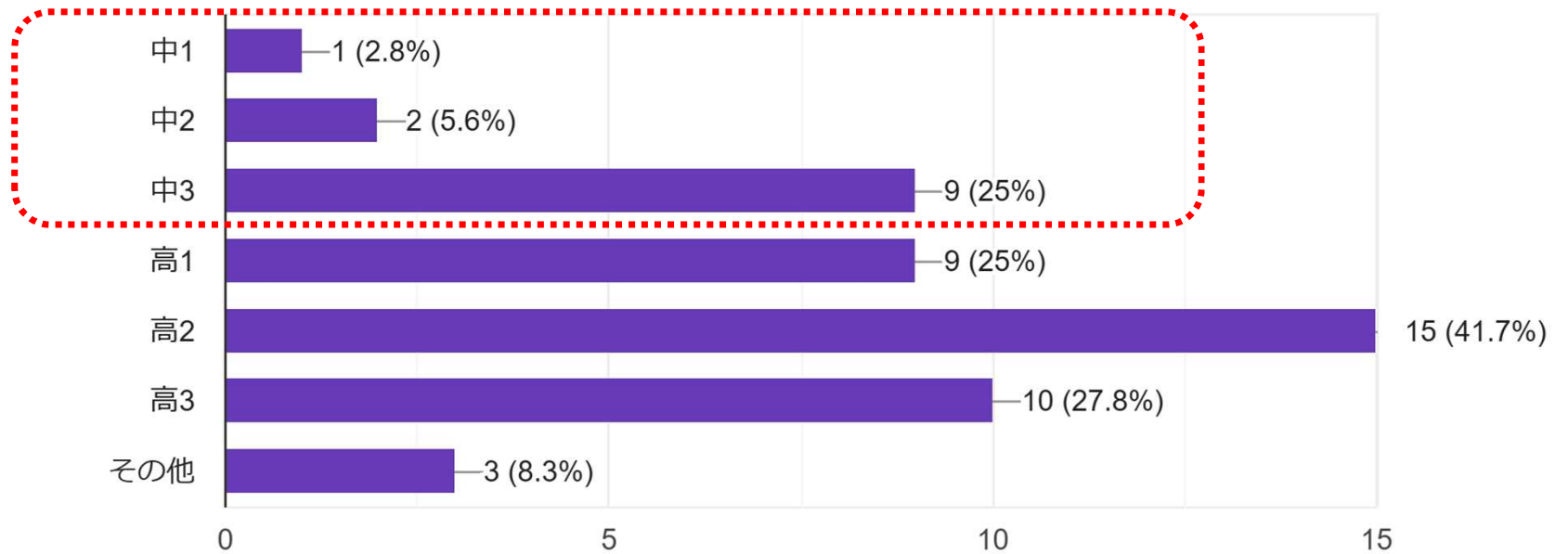
性別



本事業とは関係なく実施したため、より生の声に近い回答である事が想定される。

将来働く職業を考え始める（又は意識する）タイミング。 ＊複数回答可

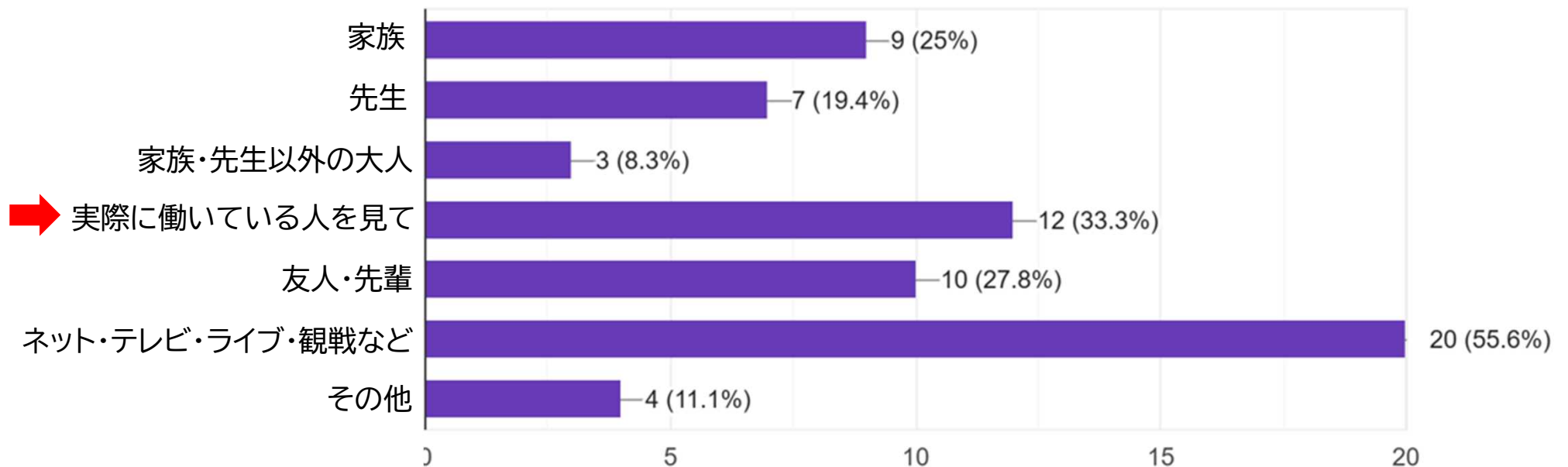
36 件の回答



高2.3が高いのは想定内であるが、中1～中3の合計値が高3よりも高い。

将来働く職業を考え始める（又は意識する）

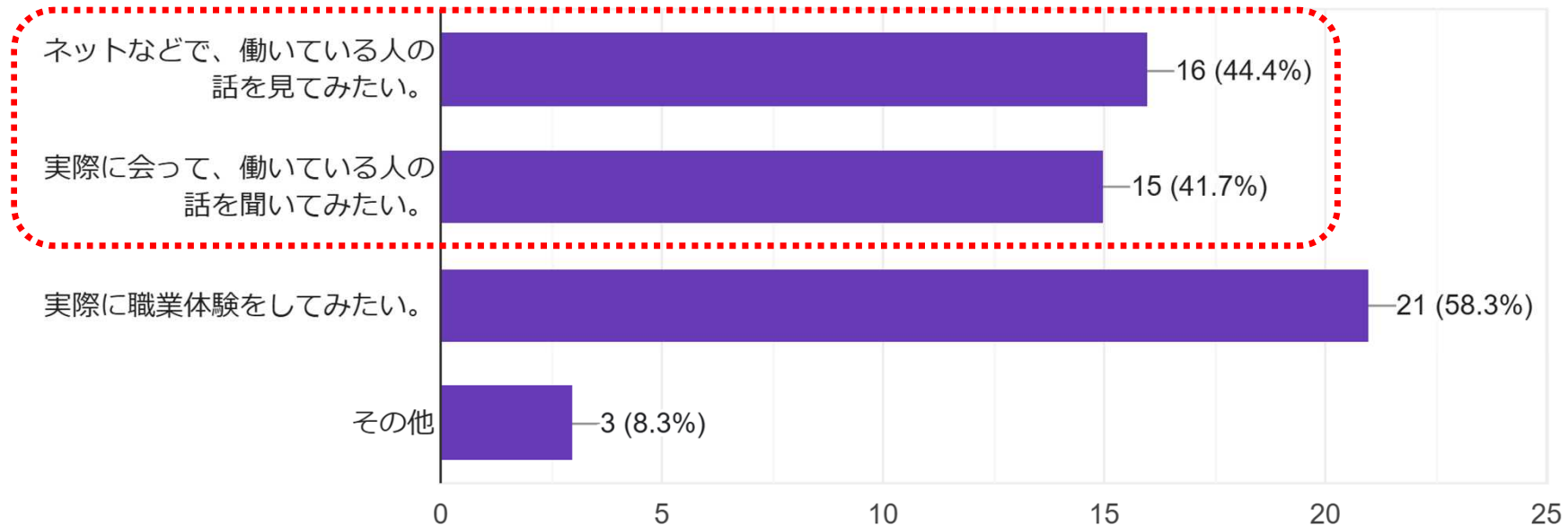
36 件の回答



ネット以外では、実際に働いている人との接点が重要である。

将来働く職業がまだわからない場合に、何を知りたいか。＊複数回答可

36 件の回答



リアルでのヒアリングや職業体験の要望が高い。

あなたにとって、人気の職業・仕事内容とは。＊自由記入

スイーツ作り	YouTube	データ入力や観光を案内するガイドさん
休みがしっかりしている	アパレル系	ホワイ企業
ディズニーキャストさん	カフェ店員	Youtuber
YouTuber	車関係	大変
ユーチューバ	公務員	休みが多い
休みがしっかり取れる	ディズニーキャストさん	ディズニーキャスト
医師	サラリーマン	管理栄養士
スポーツ選手	人気の職業 給料が高い	事務職
医師	仕事内容 経営、スポーツ	美容系
公務員	医療	教師
公務員	接客	YouTuber
対人サービス業	接客業	美容理容関係
	パティシエ	

接客業・ディズニーやガイドをイメージしている人がターゲット。

ブラック企業のイメージとは。＊自由記入

残業のやま
 休み無し、残業あり
 休めない、文句言われる
 残業多い
 教員のような人たち
 休みがない
 健康的じゃない
 休みなし 収入安い
 残業が多い
 残業代が出ない
 年間の休みが少ない
 残業代なしで残業

残業ある
 融通が効かない
 残業だらけ低給料鬼上司
 特にわからない
 休めない パワハラセクハラ
 残業代が出ない
 労働時間が長い
 労働基準法を守っていない
 残業たくさん
 残業が多い、上司に怒られる
 パソコンで事業仕事
 長い時間の労働

労働時間が多く有給取りづらい
 休めない 毎日残業
 働く時間が長すぎる
 帰らせてくれない
 休み無し
 毎日残業休み無く仕事押付け
 給料が少ない
 事務職
 残業多い 賃金が安い
 残業ばかり
 早朝から深夜まで働かせる
 外資系チェーン店

7割以上が長時間労働をイメージしているので、宿泊≠長時間労働のイメージ脱却が必要。

観光産業の印象。＊自由記入

泊まり
 たくさんの知識がある
 沢山知っている
 プラン考えるの**大変そう**
 とても優しい方がおおい
 客リスペクト
 お金がかかる
 いろんな事知ってて頼もしい
 金額が高い
 とても**大変そう**
大変そう
 もう少し安くすればいいとおう

人を喜ばせるって凄いなあ
 毎日色んな所行ってて**忙しそう**
 接客が**めちゃくちゃ多そう**
 車関係
 観光客を思い工夫する職業
大変そう汗
 機械
大変そう
 土地の魅力を知ったら**楽しそう**
 金谷ホテル、リッツカールトン
楽しく仕事が出来そう
 ホテル

ホテル
 外国人観光客と関わっている
 高い
 しおりを考えてくれる
たのしそう
 結構稼げてそう
 稼げそう
 宿泊施設
 様々な場所を知れて**楽しそう**
 様々な人と話せて**楽しそう**
 とても**いい仕事**
 空港で案内してて凄いと思った。
おもしろそう

大変そうと楽しそう、どちらも約2割、楽しそうの人を引き込むアイデアを考える必要あり。

ホテルや旅館の仕事の印象。＊自由記入

掃除が 大変	礼儀正しくなれそう	高い
ベットメイキング	クレーマー対応 大変 そう	丁寧
明るい笑顔優しい	掃除や予約受付	忙しい
朝から夜まで 働くシフト制	部屋の清掃、接客(案内)、食事	大変 そう
常に 大変 ですごいイメージ	観光産業で最も 大変 ・痩せそう	片付けなど 大変 そう
常に冷静	大変 そう	大変 そう
客への対応がいい	大変 そう	意外と 過酷 ？
人のために すばらしい です！！	大変 そう	掃除 フロント 厨房 いろいろ
言葉使いがちゃんとしている	忙しい	とてもいい仕事
大変	お客さんに喜んで貰う	リラックスできるようにしていて
楽しそう	落ち着いている	すごくいい気持ちになる
他の人の目が気になってしまう	忙しい時期とそうではない時期	色んな人がいる
綺麗好きが向いてそう	がある。 やりがい がある	

4割が**大変**そうのイメージ、最大の魅力である「**やりがい**」を伝える努力が必要。

【今後に向けて】

分析結果まとめ

(1)宿泊業界の印象

- ①生徒目線
本当に興味がある生徒しか知らない。
- ②教員目線
低賃金・長時間労働の印象があると、生徒に推奨しづらい。

(2)授業との連携

- ①出前授業
日常業務の延長線上では、依頼するルートが無い。
- ②公平性
授業連携するには、大義が必要。(他の産業も授業で取り扱う必要がある)

(3)生徒の職業観

- ①業界の意識
業界よりも職種(接客 事務 現場)の認識程度しかない。
- ②業界の認知
経験がある業界の認知度は、高い。

(4)その他

- ①職業を意識する世代
高校3年生と同じくらい中学3年生が多い。(キャリア教育の早期化)

今後に向けた打ち手

(1)接点をつくる

- ①高校出前授業の仕組みづくり
探究の時間・キャリア教育・家庭訪問時期などに実施できる仕組みづくり。
出来る学校から実施しながら、仕組み化を行い、他の学校へ展開。
- ②中学校意見交換会
中学校の教員・生徒と、職業観やキャリア教育について意見交換実施。

(2)接点を活かす

- ①修学旅行の活用
修学旅行の前後、修学旅行中のキャリア教育プログラムの検討。(教員へのアプローチも含む)
- ②主要な観光地を有する地域との連携
宿泊業の出前授業をする大義がある観光地域の学校で実施。
- ③観光ビジネスの授業との連携
授業内における出前授業の実施。

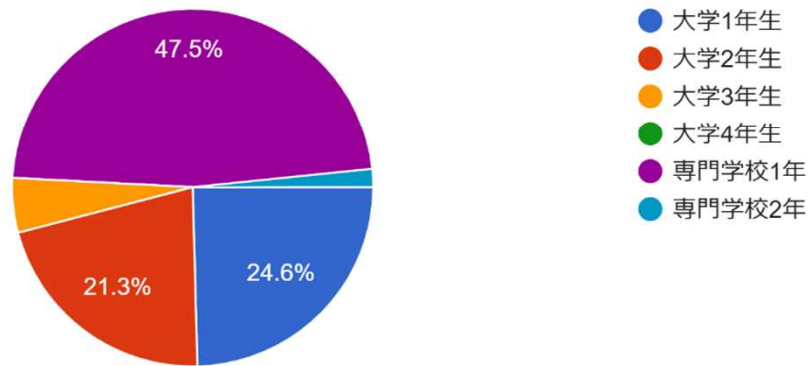
(3)接点をひろげる

- ①中学校出前授業
宿泊業の認知の早期化をはかる。
- ②保護者へのアプローチ
修学旅行前に産業を理解するためのリーフレットを配布。

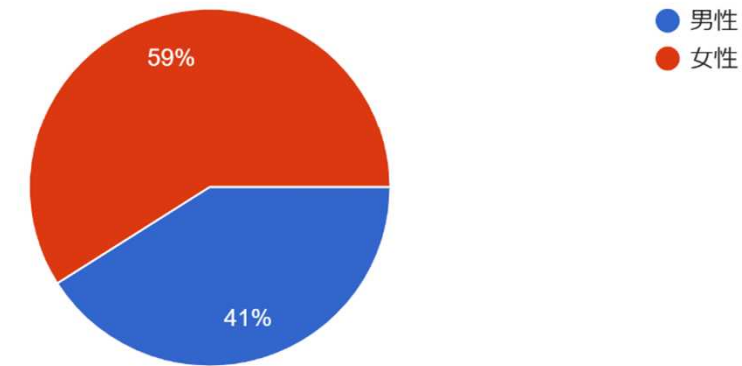
3.出前授業 分析

(1)事前アンケート

1,学年
61 件の回答



2,性別
61 件の回答



回答者の9割が業界を絞り込む時期の大学1.2年と専門学校1年生。

3 宿泊業界の印象

お客様を第一として考え、先を読んで行動するホスピタリティが非常に大切になる仕事だと考えます。勤務体制は、シフト制で日勤・夜勤があり、接客から事務作業までホテル内で行っている印象です。
立ち仕事の上に正しい綺麗な立居振舞が必要だと思うのでかなり印象の割に肉体労働なのかなと思ってます。その分シフトなどでしっかり従業員の労働時間を管理されているかなと思います。給料も程々に安定している印象です。
礼儀とマナーをしっかりと守りお客様に対して、最大限のおもてなしを行う仕事。
土日など休日や繁忙期中の仕事は休みがなく忙しい印象。
お客様に感謝をされることによって大変なお仕事でもやりがいをもてるような印象。きっちりしているイメージどの業界よりも丁寧。
たいへんそう。
夜勤のお仕事は大変そうだなと思います。
日本のサービスが世界TOPレベルの印象。
けっこうハードなイメージ、いろいろな人と接しなければならないから大変そう。
勤務時間が少し早いです、福利厚生がいい。
ホテルでの住み込みや社員寮に住んで働くことが多いイメージ。シフト制で月によって勤務する時間帯が変わることもあった。外国語の言語能力や接客時のマナーなどのスキルが重要になるという印象がある。
給与高い？
朝めちゃくちゃはやい。

日勤と夜勤を交代でやってる。肉体労働と給料が見合ってるのかわからない。
やりがいがあり、外国語が自然に身につく、国内海外の方々と対人スキルが自然と上がる。
従業員が多く、質の高いサービスを提供できるように徹底してるイメージ。
身だしなみ。
世界中には日本といえば宿泊業界のおもてなしサービスと言えるほどだと思います。例えばホテルの玄関のドアパーソンの笑顔をはじめホテルの全体的なお客様に対して働いている姿を見て笑顔って宿泊業界の基本だと感じました。
人間関係が上手に出来なければなりません。
お客さんが快適に一日を過ごせる様に部屋の掃除やベッドのシーツなど細かいところに気を使っている。部屋だけにはとどまらず食事にも気を遣っているイメージがある。
長い勤務時間 高い給与。
日本のホテルは安いところでも高品質でおもてなし精神がある。
お客に対してスタッフが足りてない。
人手不足。
とても接客業です。
働き方にある程度自由なところがあり、早番と遅番で自分に合った働き方ができる。

3 宿泊業界の印象

給料が安く、労働時間が長い、掃除、食事の準備が長い。仕事の量が多い。
夜勤がある仕事で夜中の業務は何をしているのかわからない、謎の多い仕事。
不規則なシフト、お給料はそんなに高くない。
人手不足のイメージはあまり今はないが、数年前まではインバウンドなどの影響で人手問題に様々な問題が生じていたイメージがある。
印象としては時間が不規則だったり、結婚式場などがついている所だと覚えることが多い印象です。
長時間労働で給料が安い。
働き方。
宿泊業界はサービス業としてやりがいがあり、お客様と直接接する機会が多いのが魅力です。ただ、シフト制や夜勤があり、勤務時間が不規則な点は大変ですが、経験を積むことでキャリアアップや昇給のチャンスもあると思います。
変則的な働き方のイメージがあります。
不定休、夜勤がある。
夜勤と日勤が入れ替わります。食事の時間も乱れています。
ホテルマンとかは低賃金で離職率が高いと聞きます。勤務体制はものすごくホワイトではなくブラックでも無い印象です。
多様な言語の相手に素早くおもてなし精神を持って接する仕事。
おもてなしがしっかりしてる印象。給料は中の下くらいなイメージ。

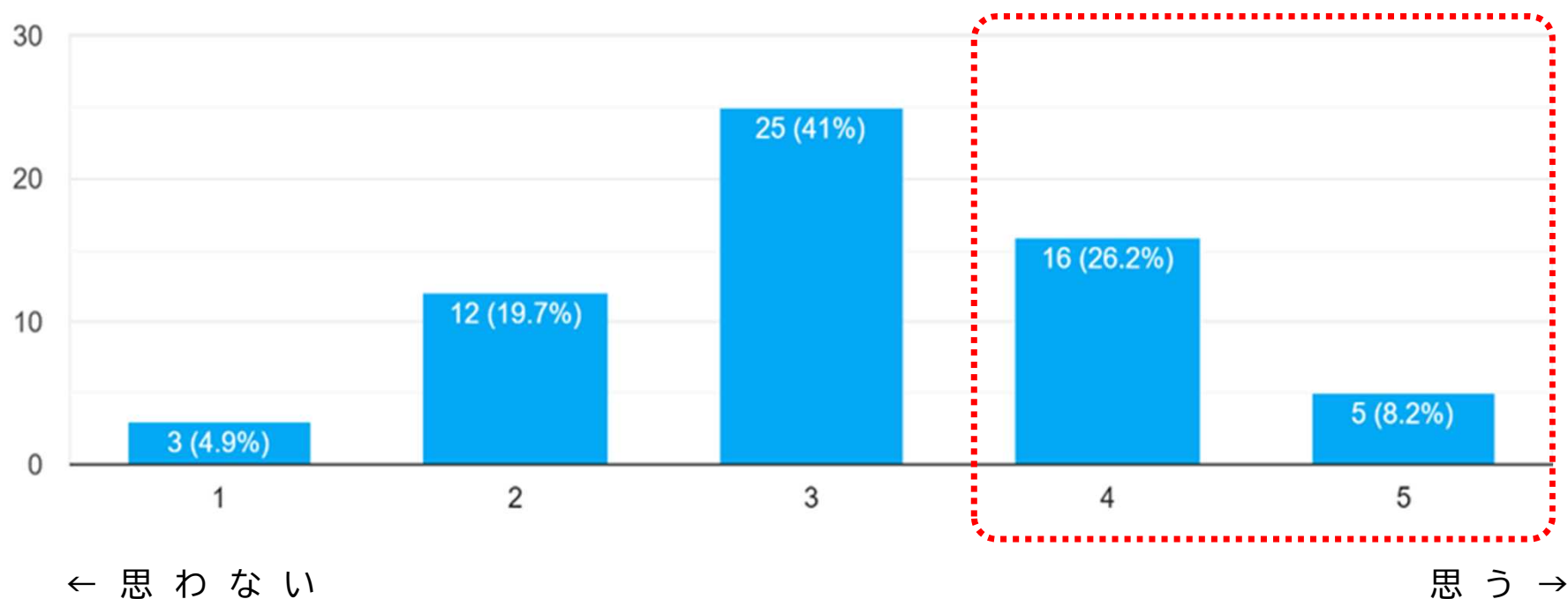
朝早くからだったり夜遅くまで働いているイメージがあります。
忙しいイメージ。
土日休みじゃない。あまり給料高くない。休みがなかなか取れなさそう。
勤務体制。
接客することが多く、観光地では外国人のお客様を相手にすることが多そう。礼儀やマナーの徹底と言語力やトラブルにも臨機応変に対応する能力が必要になりそう。
朝から大変そう。
所作が特に厳しく、長期的な休みが取りづらい印象です。残業時間は少ないがとにかく融通が効かないイメージです。給与はリゾートホテルの方が多い印象です。
勤務体制。
働き方と勤務体制。
多くのホテルは、お客様に最高のサービスを提供しようと努めており、日本の「おもてなし」の精神が特に印象深いです。顧客の小さなニーズにも応え、快適な滞在を提供する姿勢が評価されています。
ホテルで働いているイメージ。
繁忙期と閑散期の売上げの差。
勤務体制。
シフト制で働きやすい。
厳格。

大変な印象が多い一方で、「労務管理」「やりがい」「業界らしい働き方」を知って貰う必要性がある。

定点質問

4,就職活動において、希望業種に宿泊業界をいれてみたいと思いますか。

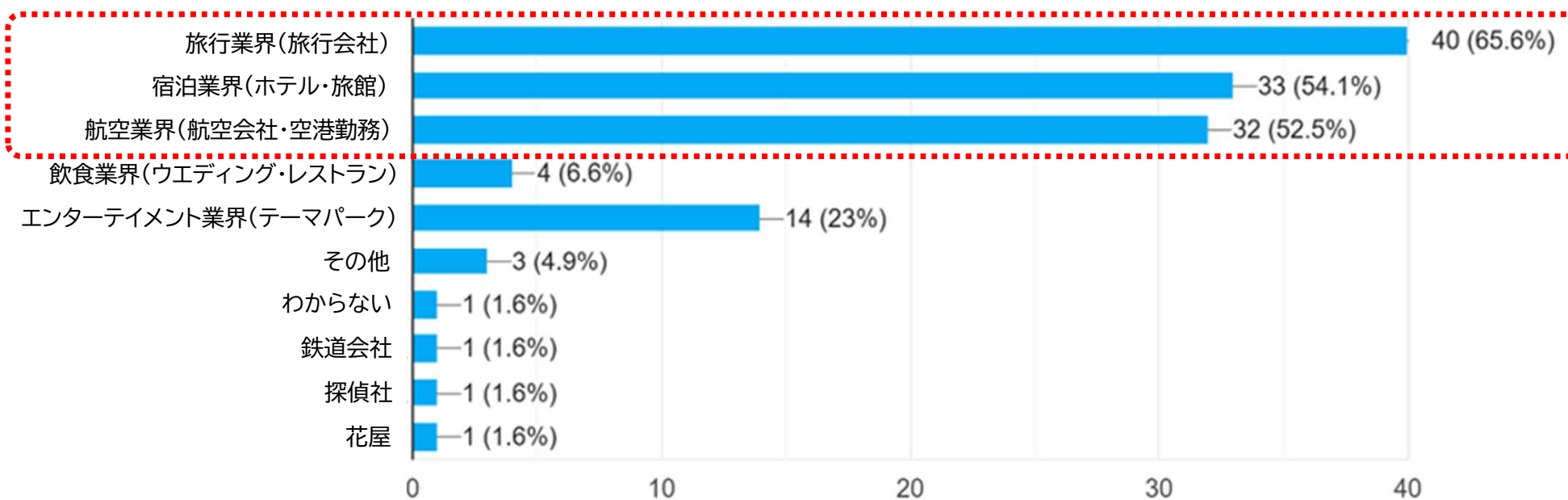
61 件の回答



【定点質問】出前授業前：約3割が希望業種に入れている。

5,将来のキャリアとしてどのような業界に興味がありますか。（複数回答可）

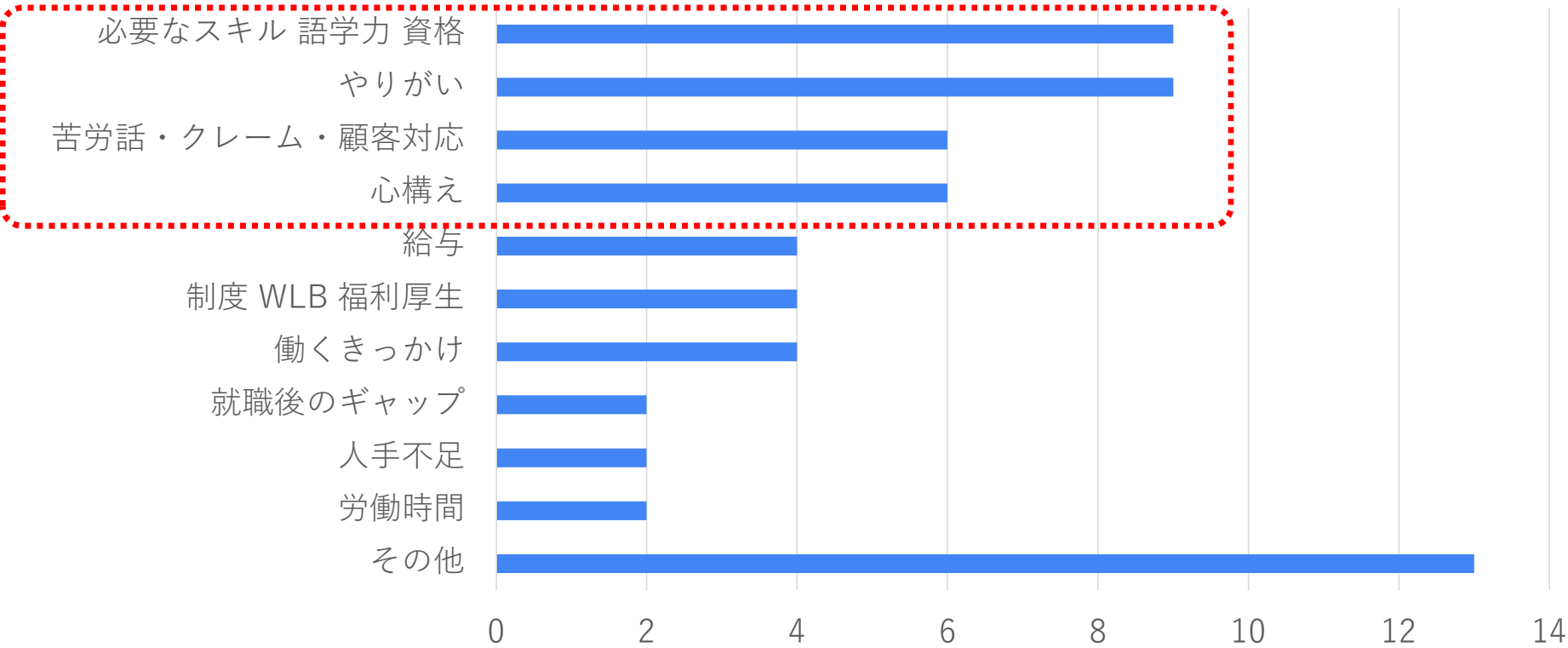
61 件の回答



上位3業界の中で宿泊業界の募集人数が一番多く、競争率が低い事を認知させる事が必要。

6 講演で質問したいこと

事前 講演で質問したいこと(単位:人)



関心が高い4項目を重点的にPRする必要がある。

やりがい

仕事内容や、そのやりがい、失敗や大変だったことを、どう解決し乗り越えたのかをお聞かせいただけたらと思います。また、休暇や普段のライフスタイルなど、体力気力面に不安があるためお聞かせいただけたら幸いです。

正直私は観光業の方に魅力を感じているので、ホテル業界で働くにあたって向いてる人物像や実際に働かれて、ホテル業界を目指してよかったと思ってることなどがあれば聞きたいです。そのほかにはどういった働き方を実際にされているのかや、どんなキャリアアップが見込めるのかも気になります。

宿泊業界で働くにあたって、やりがいを感じていることと大変なことをお聞きしたいです。

宿泊業界で自分にとってやりがいは何か。
コミュニケーションをとる際どのような事を意識して接しているか。
宿泊業界で働く場合、家が遠いと体力的にはどうなのか
福利厚生の中で1番嬉しいものは何ですか？
やりがいはなんですか。
楽しいのか。
1番やりがいを感じる時はいつですか？
働くにあたってやりがいを感じた思う瞬間が知りたいです。
宿泊業界の仕事をしていて、楽しいと思うことはありますか？

やりがい関連が一番コメントの文字数が多かったので、最大の関心事と思われる。

必要なスキル 語学力 資格

募集条件は英語TOEIC700点と日本語N2以外に他の条件がありますか。
近年はインバウンドのお客様を相手にすることも増えてきたと思いますが、英語などの言語能力の他に外国から来たお客様への接客時に大切なことはなにかありますか？
英語は必要ですか？
英語をどのくらい使うのか。
取っておいたほうがいい資格。
旅行会社で働くために何か一番必要ですか？
旅館について1番必要なことはなんですか。旅館なら関東より中部の方がいいですか。
宿泊業界で働くのに向いている人や働くために必要な事。
必要なスキルはなんですか？
各ホテルがお客様に対して持つモットーはなんですか？

心構え

どんな心構えで働いていますか。
接客業、ホスピタリティ。
仕事の注意したほうがいいのとは何ですか？
お客様が快適に過ごせるように特に気をつけていることは何か？
宿泊業界において1番大切なものはなんですか。
接客する上で心がけていることは何ですか。

必要資格のハードルの低さ、働く上での心構えについて、わかりやすく伝える必要がある。

苦労話・クレーム・顧客対応

宿泊業で1番大変なことは？
印象に残ってる一番こだわりのお客様はどんな方ですか。
お客様対応でいちばん大変だったこと。
働く上で大変だったこと。
早番と遅番の特徴など。
お客様から文句などのクレームは月にどれくらいありますか？
ホテルを利用したお客様の意見を取り入れているなと思う場面はいつですか。

働くきっかけ

就職先の決め手。
宿泊業界にもし定年まで就職しようと考えてる場合のメリットとデメリット。
なぜ、宿泊業界にしたのか。
そのホテルで働こうと思った理由はなんですか？

制度 WLB 福利厚生

宿泊業界で働く際の条件と制度。
お客様に最高のサービスを提供するために、従業員のトレーニングや育成で特に重視している点は何ですか？
日本でホテル業界に進むためには、留学生としてどのような資格や経験が特に有利でしょうか？
社員への配慮、ワークライフバランス。
お客様対応で心がけている点。
福利厚生。

給与

給料を聞きたいです。
お客様から悪質なクレームを受けたら、どんな罰を受けますか。
給料について。
なんで宿泊業界は低賃金なんですか？
給料面。

苦労話・クレーム・顧客対応の体験談は、数は少ないが興味深い内容であった。

人手不足

人材が不足してる中、どのような対策をしてるのか。また不足してる中、採用内容に変化はあるのか。
宿泊業界が人手不足の中で1番人手が足りないと感じる場面はありますか。

就職後のギャップ

就活中と就職後の実際のイメージ。
宿泊業界に入るまで想像していなかった、利用者側からは見えなような業務があるか知りたい。

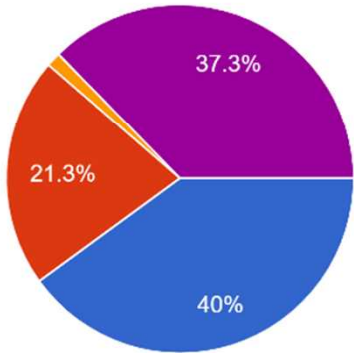
その他

仕事内容。
レセプションやベルボーイの一日の流れを知りたいです。
面接の時のためアドバイス。
他の支店で人員が不足している場合異動する必要がありますか？
高級ホテルと中価格帯ホテルでは、サービスの差別化はどのように行われていますか？
宿泊者数が多いのはどの時期ですか。
ホテル営業の中でコロナ禍の時に対策を行ったか？
就職について質問したい。
(事前学習を経て)日本初の9つ星がついていてすごいと思いました。ウェディングにも特化していて料理や環境以外にも美容などにも力を入れているのが魅力的です。他のにも誕生してから今まで様々な歴史があり貫禄を感じました。

コメントは少ないが、就職後のギャップの高さを恐れている傾向は、高いと思われる。

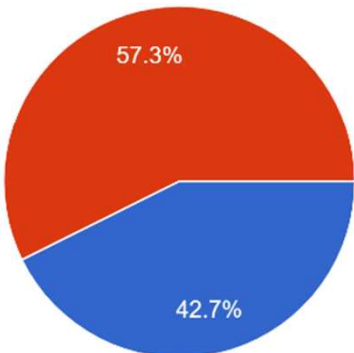
(2)事後アンケート

1,学年
75 件の回答



- 大学1年生
- 大学2年生
- 大学3年生
- 大学4年生
- 専門学校1年生
- 専門学校2年生

2,性別
75 件の回答

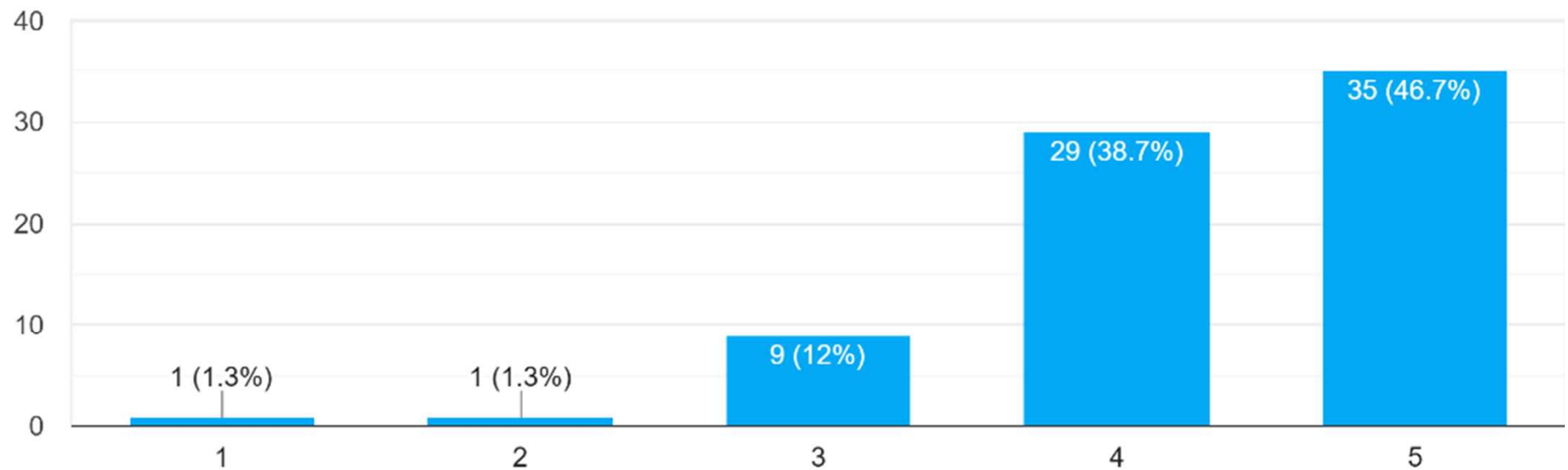


- 男性
- 女性

1年以内に職種を絞る世代が9割近い。

3,今回の講演を聞いて宿泊業界の現状を理解できましたか？

75 件の回答



← 思 わ ない

思 う →

設問5を選んだ学生のコメントを分析し、次年度の出前授業に活用する必要がある。

4 .設問3「宿泊業界の現状を理解できましたか？」の回答5を選んだ人のコメント

人手不足の深刻さがよくわかりました。
2社の方が詳しく話してくれたから。
人員不足が深刻であるなと思ったけれど企業がユニークなアイデアでその課題を打破するものを立てていてすごいと感じた。
SDGsに取り組んでいることや人手不足であることを知った。
優しく簡潔に説明していただきましたので。
企業概要から業務内容に加えて、ご説明くださった皆様のライフスタイルも交えてお話してくださったため。
ホテル内容は聞いてみないと分からないことも多かったので説明してもらえて良かったからです。
人材不足がいかに深刻を知ることができた。
就職を判断する大きな理由である働き方や事業内容を詳しく知ることができたから。
話が分かりやすかった。
働いてる人しかわからない情報を知ることができたから。
龍名館の方は短く分かりやすかったです。
ホスピタリティコーポレーションの方は面白くて話を聞いていてとても楽しく理解出来ました。
2社とも事細かに自社の事業や取り組みなどをご説明頂けたため。
各ホテルの1番の強みや、ホテルの仕組み、歴史、取り組んでいる事。全てを説明していただいたので、よく理解できた。
宿泊や観光に対する強い情熱を感じたから。

お客様が安心、そして楽しんで貰えるためにとても考えられているんだなと思いました。今では訪日の方も来られるのでそこも考え日本の良さも伝わっているのもすごいなと感じました。

祖母も母もホテル勤務経験があるから、話は聞いたことあったけど、詳しくは知らなかったから今回知れてよかったから。

福利厚生など細かいところまでお話を聞けたのでよく理解ができました。

それぞれのホテル会社の概要や事業内容について詳しく知る事ができたと感じたからです。

とても詳しく説明して頂いた！

事業内容についてわかりやすく説明してくださり、職場環境についても様々なプランを知ることができたから。

とても分かりやすくまとめてくださっていた。

3社とも従業員の仕事方や今後の事業について詳しく知ることが出来ました。

二つの会社から別視点の様々な現状を教えてもらったためよく理解ができた。

質問などもあり、深く聞いた。

ホテル業界の人手不足、表に出ている仕事だけではなくたくさんの人たちで成り立っていることがよくわかった講義でした。

具体的な仕事の環境などを聞くことができたから。

それぞれのホテルで違うところや強みなどを聞いて、今まで知らなかったことを理解することが出来ました。

今日の講義を聞いて、宿泊業界について前より理解できるようになりました。宿泊業界にはお客様と近く接する部門もある一方で、裏で支えている部門もあることが参考になりました。お客様が求めているものを前向きに考えるのは宿泊業界だと思います。

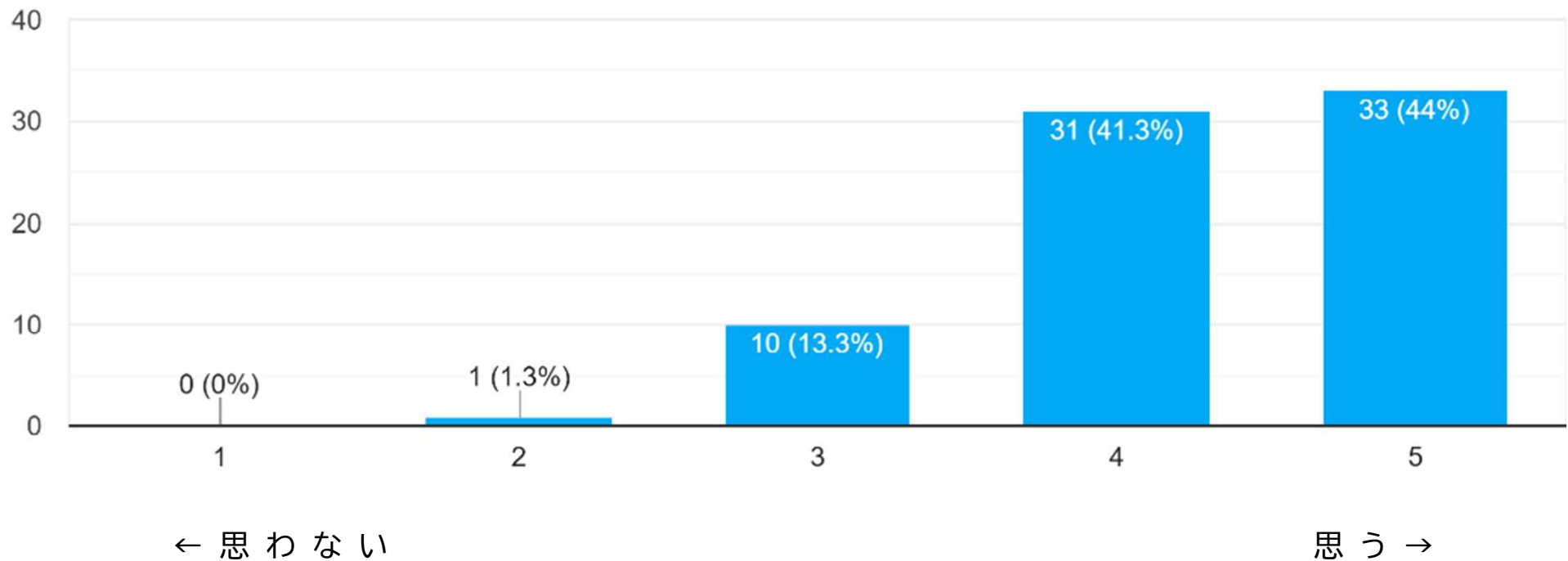
3社の事業内容が詳しく聞けたり、これからホテルがどうなっていくか詳しく知れたからです。

皆さんが寄り添うような喋り方をしてくださったから。

話のスピード、わかりやすさ、プレゼンテーションの良さ。

5, 今回の講演を聞いて、講演を聞く前と比べて宿泊業界を魅力的だと感じましたか？

75 件の回答



設問5を選んだ学生のコメントを分析し、次年度の出前授業に活用する必要がある。

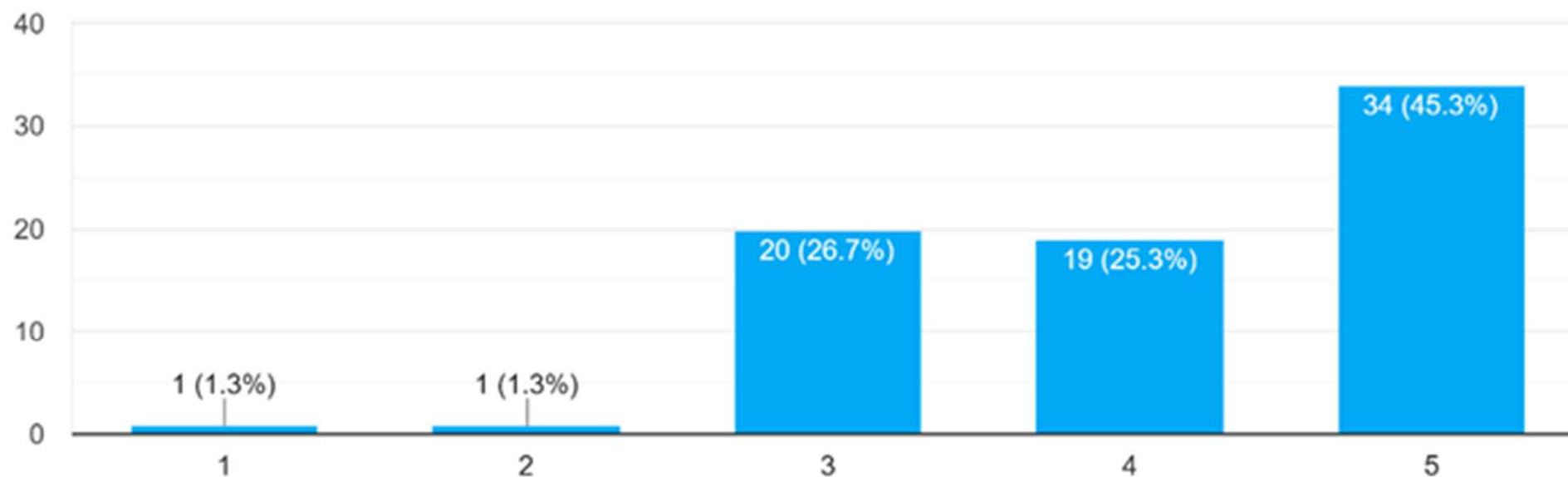
6 .設問5「講演を聞く前と比べて宿泊業界を魅力的だと感じましたか？」の回答5を選んだ人のコメント

サービス業は向いていないと思ったので人事部とかがあることを知って興味が湧きました。
いろんな人がいて、ホテル業界が成り立っていると知ったから。
それぞれのホテルによってコンセプトが様々だなと感じた。働きたいと思えるホテルを探すと良いと感じた。
宿泊関係には表に見える面だけでなく、それ以外の人の関係があるから。
色々な事業があって各部門の仕事がとても魅力的だと感じました。
各ホテルの設備や働くにあたっての魅力ポイントを詳しくご説明くださったため。
ホテルの強みをそれぞれに聞くことが出来たためになったので良かったからです。
宿泊業以外にも様々なジャンルの事業を行っているから。
福利厚生が充実していたのと、女性でも主体的に働くことができる職種だなと思ったから。
具体的で分かりやすかった。
よくブラック企業と聞いていたので制度がちゃんとしていてびっくりしました。
各ホテルごとに歴史などが異なっているので色々なホテルに興味をさらに湧いた時間になりました。
接客などの表向きの仕事だけでなく、裏方の仕事も相まって双方で支え合うことでお客様が快適に過ごせる空間づくりをしていることを改めて感じられた。よって、お話を伺う前よりもホテル業界の仕事に魅力を感じる事が出来た。
ホテルの仕事＝フロント、レストラン、掃除、夜勤。これくらいの知識しかなかったですが営業、環境、人事他にも様々な分野があることを知りホテル深ー！ホテル幅広ー！と感じたため魅力的である。
明確なターゲット層や目的から様々なおもてなしや快適な労働環境を提供しているから。

宿泊において、ただ単に泊まるだけではなく日本の文化なども伝えていくという事で、日本の良さも伝わっていくのでこれが広まっていってこれから沢山ホテルの良さも伝わっていくのだな感じられたからです。
大変なイメージだけど、充実した制度がたくさんあったから。
海外研修などの制度があることなどにとても魅力を感じました。
立地を考えている。
お客さんとして来るだけでは知ることのできない事を知れて、どのような形でサービスとして提供しているのか分かったから。
様々な人と接することができるので魅力的だと思いました。
ホテルがお客様に満足していただけるサービスを心がけている。
様々な国の方々と関わる機会があると感じた。
ホテルニューオータニが当たり前のことを意識していることでお客様が快適に過ごしていることがわかったから。
内容がもっと豊富。
大変そうではあるがいろいろな視点で魅力が多いと思った。
接客のために、独自のやりかたがありとても驚いた。
福利厚生もしっかりしているし、講習の方も楽しそうにお仕事しているんだなと感じた。
特に天悠ホテルとホテル椿山荘東京の魅力について学びました。「天悠」の名前に込められた意味に深く感銘を受け、その哲学がどのようにサービスに反映されているかを理解しました。
非常に魅力的でありました。
宿泊業界が新たな技術やサービスを取り入れ、顧客のニーズに応じて進化している点が魅力的だと感じました。

7,今回の講演を聞いて、講演を聞く前と比べて宿泊業界の印象は変わりましたか？

75件の回答



← 思 わ ない

思 う →

設問5を選んだ学生のコメントを分析し、次年度の出前授業に活用する必要がある。

8 .設問7「講演を聞く前と比べて宿泊業界の印象は変わりましたか？」の回答5を選んだ人のコメント

インバウンドの人も増えてて良さそう。
働き方改革など、働きやすい環境を作っているから。
コロナ禍やリーマンショックなど様々な社会課題を乗り越えながら常に成長し続けている業界だったため。
多くの人との関わりを大切にしている良いと思った。
前は発展可能性が低いと思いましたが今度の講義に参加して今から展望が明るく見えます。
ホテルが行っている業務が宿泊だけではなく、様々な用途に使用されているということを知ることができたから。
元々ホテルに興味があったし他のホテルとの比較ができたので良かったからです。
様々なサービスを展開し、時代のニーズに応えているから。
シフトや休暇、残業に対するイメージがあまり良くなかったですが今回のプレゼンによって変わったから。
知らないところもあった。
充実した制度がたくさんあったから。
連続夜勤が禁止だったり、接客だけの研修のイメージとかもあったものの、そうではないとわかりスタッフの健康管理などのイメージが変わりました。
SDGsや様々なおもてなしなど、多方面に力を入れていることが理解出来たため。
様々な分野があって、楽しそうだと思います。
もっと過酷で人手不足やインバウンドに悩んでいると思ったから。
ホテルもそうですが、今と言語が必要となってくる時代なので、入社した時に研修があり、初めてでも安心して仕事に挑める事にいいなと感じたからです。
宿泊業界も視野にいれてもいいのかなって思ったから。

夜遅くまで働いていたりシフトが大変なイメージがあったのですが、お話を聞くとそこもしっかり管理されていて働きやすい環境だなと思いました。

魅力しか話していなかった。

人と24時間関わりを持たないといけないと思っていて縛られることが多いのかと思っていたけど、そんなことはないと感じた。

けっこうハードな仕事だと思っていましたが、それほどハードではなかった。

講演前は、宿泊業界は主に施設やサービスの提供を中心に進んでいる業界だと思っていました。しかし、講演を通じて、宿泊業界が提供するの単なる「宿泊」ではなく、ゲストに対して深いホスピタリティや、季節や自然との調和を意識した体験を提供することに重きを置いていることを知りました。

宿泊業界が持続的な改善やサービスの質向上に力を入れており、今後さらにお客様にとって満足度の高い体験が提供されると感じたからです。

業界が多様化しておりただの宿泊だけでなく体験型のサービスや環境に配慮した取り組みが進んでいる点に関心が持てました。

大変ではあるけれど従業員、スタッフと一丸になり行う仕事に良い印象を受けました

社員さんを一番に考えていることを知った！

プラスの面がとても大きいから。

かなり働きやすいと思った。

残業の話はあまり得られなかったが、総合的に見て働きやすそうな環境だなと思った。

凄く働いてみたいなと思えました。

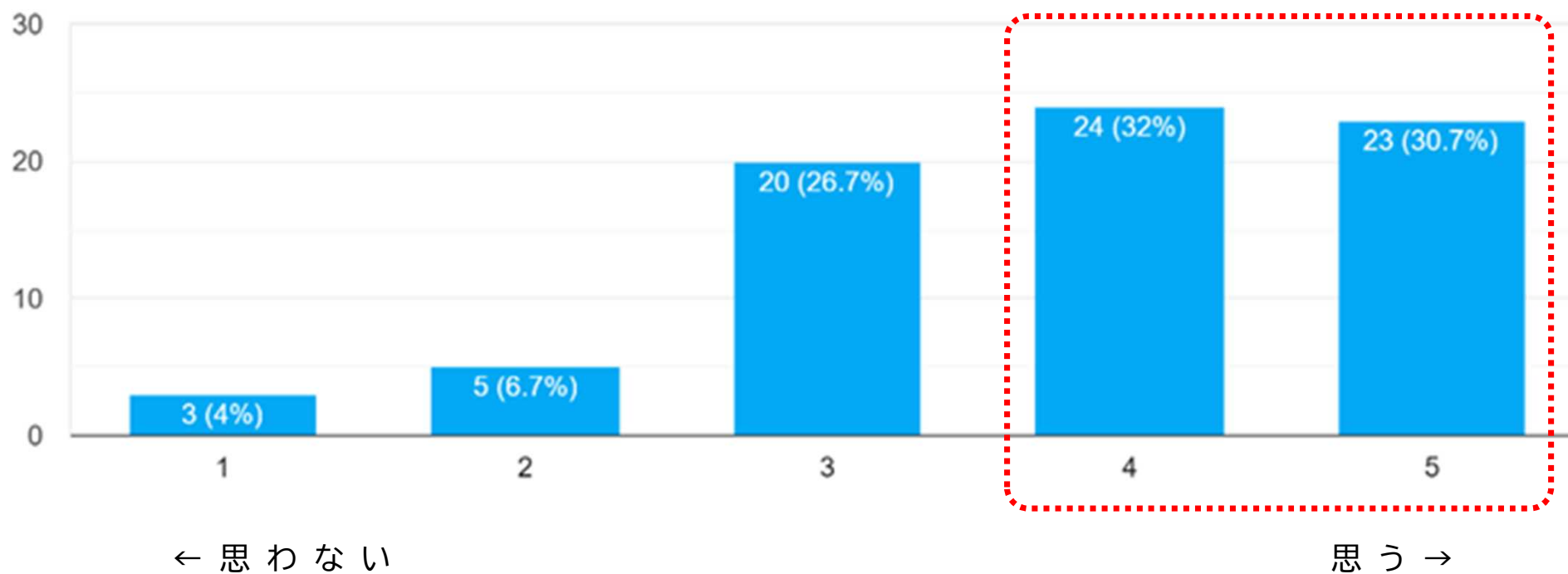
興味が湧いたことでいい方向に変わった。

日本の宿泊業界が国の価値を示すと説明があったように今の日本があるのは宿泊業界の力が欠かせないと思い尊敬の印象が強くなりました。

定点質問

9,就職活動において、希望業種に宿泊業界をいれてみたいと思いますか。

75 件の回答



【定点質問】出前授業後：約6割が希望業種に入れている。

10 .設問9「就職活動で希望業種に宿泊業界をいれてみたいと思いますか」の回答5を選んだ人のコメント

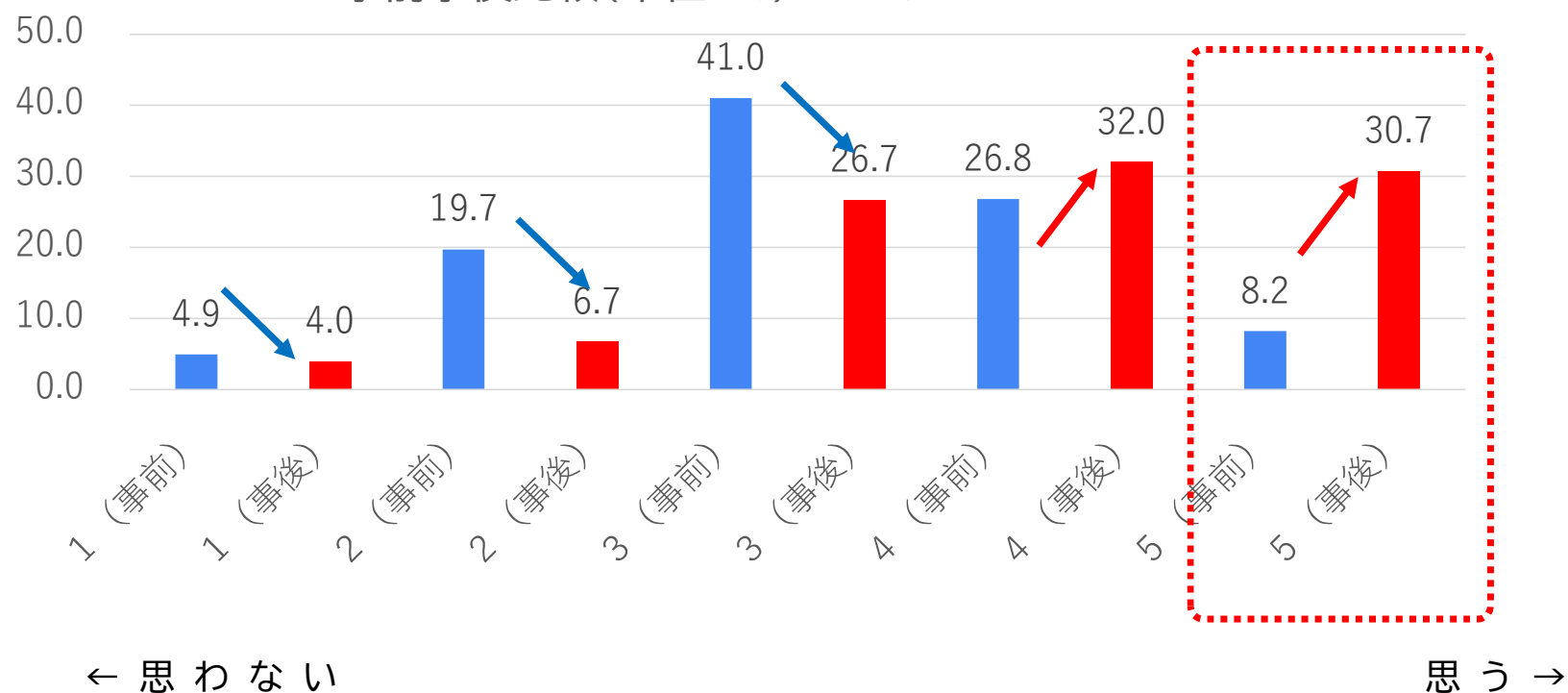
大変だけど楽しそう。
人と関わる仕事につきたいから。
社会課題を乗り越えながら突き進んでいくホテル業界に入って自分自身も心身共に成長させていきたいと感じた。
さまざまな人と関わりたいと思った。
世界中のお客様とコミュニケーションをして行きたいです。
お客様のニーズを汲み取り最適なサービスを提供するという点が、私の考える将来の仕事に合っていると感じているから。
元々ホテルに興味あったしよりホテルで働きたいと思えたからです。
様々なサービスに携われるから。
自分の理想とする働き方ができるのではないかと考えたから。
とっても環境が合っている。

ホテルの結婚業務。
宿泊業界の柔軟な働き方や、国際的な接客スキルを学べる点に魅力を感じました。
サービス業が好きです。
観光や旅行に関係する職に将来就きたいと考えているので一つの選択肢として増えました。
ホテルマンに興味があったから。
英語力は全く無しでこの業界に入ったとお聞きして、私も英語が苦手なので心配だったのですが少し自信がつき、自分が働いている姿を少しですが想像することが出来ました。
私は宿泊業界に就職したいです。なぜなら、日本のおもてなし文化に興味を持っているのと人と接することが好きだから。
興味を持っています。
元から思っていた。

定点質問 事前 事後比較

就活で希望業種に宿泊業界を入れたいと思うか。

事前事後比較(単位:%)n=75



5を選んだ学生の割合が8.2%から30.7%、3.7倍に増えたので出前授業の効果は高い。

11 .講演の中で、どのような話が印象にのこりましたか？理由と合わせてお答えください。

いろいろな国をまわって楽しそう。
いろいろ。
会社を辞めないで仕事を変えられることです。勝手に部署が変わるとかのイメージだったので驚きました。
2社ともSDGsの取り組みについてのお話。
カーボンニュートラルやプラスチックの削減など、貢献できることを積極的に取り組んでいるから。
口コミを使いながら事業改善に取り組んでいくこと。
働き方や事業内容。
ホテル椿山荘のシステムについての説明は印象に残りました。思ったことと違って会社から自分と合う部署に配属していただくからです。
インバウンドのお客様に向けたプランが、いざ実行してみると、インバウンドの方と同じくらい日本のお客様にも好評だったというお話が一番印象に残っています。お客様のことを考えたサービスは国籍を超えて伝わるのだと感じたからです。
施設の紹介だけでなく、就活としてホテルの内容や休暇の話をしてくれていたのがありがたかったので印象に残ってます。
堅苦しいと言ったような先入観を持つことは、自分の可能性を狭めるだけになると思いました。
福利厚生について、留学制度について。
就職したあとも自分のキャリアアップ、スキルアップが目指せるのが魅力的だと思ったから。
レストランが魅力的。立地が良いから。
健康優良企業。
お客様が求めていること。
宿泊業界がより効率的かつ個別化されたサービスを提供している点が魅力的だと感じました。
このホテルでは外国人が働く機会があるかどうか。
ホテルの環境、ワインの写真は1番印象が残っています。
それぞれのホテルの魅力についての話にそれぞれのホテルで分かりやすい違いや共通点が見つかり面白かったです。
森ビルが持っている様々なホテルの詳細の話。
日本には数多くのホテル会社があり、どのようにしたらお客様はこのホテルに足を運んでくれるのか、どのようにしたらお客様にまた来たいと思ってもらえるかなどを、考える企画部の方から対お客様に無形のおもてなしを行う宿泊部の方が一体となってひとつの商品を販売していくことの大切さを今回の講義をお聞きして感じました。
“日本で、もう1つを作ることが出来ないホテル”を自信満々に言えるほどの企画力であったりおもてなしをしてるのだと考えるとすごくカッコいいなと思いました。
次世代化のために無人フロントやキャッシュレス化を行っていることや海外のニーズの獲得に力を入れていて時代に合わせて開発を企画している企画部門に興味を持ちました。

ホテルニューオータニでの講演で特に印象に残ったのは、おもてなしの心についての話です(例: 海外のお客様に向け、お風呂がある部屋を提供することで日本のお風呂文化を体験できる)。単なるサービス業としての接客ではなく、顧客一人一人に対して心からの気配りを持って接することの重要性を強調していた点が心に残りました。理由としては、私は特に日本のおもてなし文化に興味を持ってるからです

お客様に満足いただけるような色々なサービスをしているということ。

ホテルと言っても色々な形態がある事が印象に残った。最近できたホテルや歴史あるホテルなどあることを知ったから。

楽しくホテルを知れた。

コミュニケーション力が大事ということです。社会人に出る前でもできることなので印象に残りました。

今回の講演のなかで、本当に幅が広いなっていうのが特に印象的でした。**SDGs**や会員制など本当に様々で両方のホテルが凄い利用してみたいなと思ったし、気になりました。森ビル様のように、ホテルだけでなく、会員制クラブなど様々な事業展開を行っている点が興味深く感じられた。

帝国ホテルさんの、従業員含めホテル全体がお客様に何かしてあげたいと思う気持ちが新しいことに挑戦するということに直結しているように感じました。そのお話が1番印象に残っています。

豪華な料理やバイキング、**育休、有給休暇**。男性の育休があるのは素晴らしいと思った。

世界のホテル事情。

働く環境などにも力を入れており環境面の取り組みは知らなかったので知れて良かったです。

SDGsについてとても考えていることがわかった!

職場環境についてのお話が印象に残った。

それぞれの強みそして今後ビジョンがしっかりしていた。

ホテル龍名館の新入社員もプロジェクトに参加できるところ。

SDGsのお話 大事だから。

実力主義で昇級制度を設けた働き方がまず興味を持ちました。龍銘館ホテルの働き方で積極性を重視した人材の育成が魅力的だと思いました。自分自身以前までは積極性があつたはずですが最近欠如してる部分があると思い是非伸ばしたいところだと思ったので今のうちから努力したいと思いました。就職して終わりではなくてそこからどこまで能力を伸ばせるかが大事なんだと3社の説明を受けて感じました。

自分の大学から就職する際に**そこまでハードルが高くない**のと、入った後に色々なところに配属されるのと、自分のサービス力がホテルの価値に繋がってるのを実感できそうだから。

これからどのような人を作っていくのか、これからの環境活動について聞けたから。

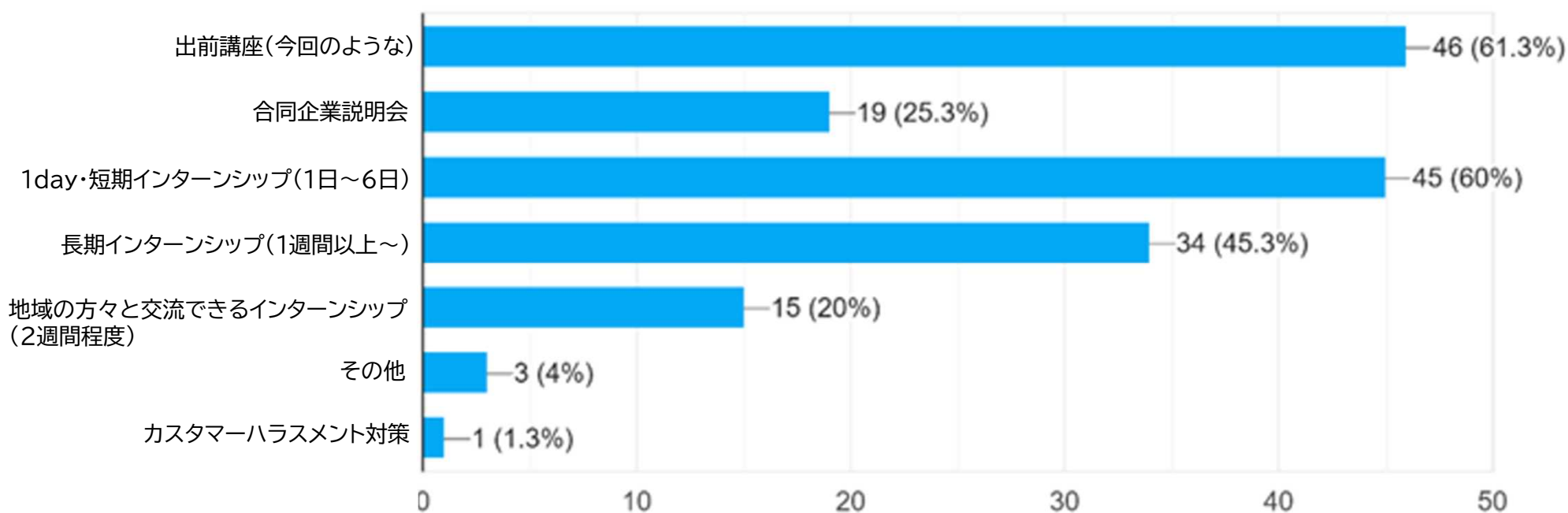
海外研修や語学研修があるという話が印象に残った。
海外に興味があるので帝国ホテルの海外研修制度です。
ビジネスネームでの勤務可能。
従業員に一人一人に優しく働きやすい環境を作っているというのがとても印象に残りました。
帝国ホテルさんに海外研修制度があって仕事を辞めなくても留学できるところが印象に残りました。
リゾート事業。
ニューオータニの美味しいホテルが印象に残っています。デザートケーキが1切れ4000円近くの値段で高いですがすごく美味しかったです。
The new otaniはForbesの星をもらったことがとても印象に残りました。ただ、一回プライズをもらうだけではなく、毎年もらえるように頑張らなければならないからです。
海外の経験・ホテルの重要な役割。
赤ちゃんも過ごしやすいように、その部分も考えられている事です。子供を産んで時間が無く中々自分の時間が取れなくても、こういう施設があることでゆっくりもでき安心もできるなと思いました。
帝国ホテルさんの留学制度。
帝国ホテルのお言葉の日本を忘れずに帰らせ、一生日本を懐かしく思い出させるという言葉が響きました。
産後ケアサービスも印象的でした。出産後の母親にとって、心身の回復は非常に重要で、ホテルでは専用のリラクゼーション施設やケアプランが提供されており、安心して回復できる環境が整っています。この細やか(こまやか)な配慮が、ゲストに快適な時間を提供することを実感しました。
ホテル椿山荘東京では、四季折々に変化する美しい庭園と、季節ごとに提供される旬の食材を活かした料理が特に印象に残りました。庭園で感じる四季の美しさと、食を通じて自然の恵みを感じられる体験は、訪れる人々にとって貴重で心温まるものであり、五感を通じて季節を感じることができました。春の桜、初夏の蛍、秋の紅葉、冬の雪景色など、庭園の美しさとそれに伴う料理の変化は、まさに俳句の季語を連想させ、季節の移ろいを五感で楽しむことができました。特に、椿や桜、新緑、蛍、涼夏、秋、冬といった自然の美しさが、ホテルの提供する体験に深みを与えており、日本の伝統的な季節文化を感じることができました。
デザートに力を入れている、家族団欒から国際議会まで幅広く利用されること。
残業時間を減らす。
ニューオータニさんの客室数や大型宴会場、レストランなど誇れるものがいっぱいあって印象に残った。
コミュニケーション力がとりあえず大切なこと。
昨日の講義の中で印象に残ったことはまずホテルにある歴史的な施設を今まで守っているところです。それにホテルニューオータニについては団欒から国際会議までというホテルの目的をはじめお客様の幸せに対するサービス、6年連続守っているForbesの五つの星などが印象に残ってます。藤田観光株式会社については宿泊業だけではなく色々な業務をやっていることをはじめ七季があることや都会なのに珍しい蛍が見えることや異常な温泉種類例えばワイン温泉、焼きそば温泉、チョコレート温泉などが印象に残っています。

hotel new otani の「日本の成長の一翼を担う」はとても感動しました。ホテル業界には大きな理想があり、単なるサービス業にとどまらず、外国人観光客にとっての日本のイメージを代表する存在でもあるのです。
ホテル龍名館の通称名で働くという環境変化が行われることを初めて聞いたためとても印象に残りました。
どちらの企業も歴史のある会社であるとしたことと、私はニューオータニは聞いたことがあったのですが藤田観光は存じ上げなかったので素敵なホテルをひとつしれて嬉しいです。ニューオータニの人生でいちばん大切な時に使って貰えるようにという企業目標は言い切ることで会社のレベルもかなり引き上げなければならないと思うので従業員の方々含め会社全体で向けている意識の高さがすごいなと非常に驚かされたことが1番印象的でした。
今度の講演で1番印象に残ったことは日本のトップホテルで働く方たちが来て講演をやっていただけることは貴重な体験であります。彼らの話し方や姿勢などが勉強になりました。デジタル check in check out できるホテルもこれからどんどん増えるかなと言うこととかは頭に残っています。
宿泊部門忙しそう。
正直な話、株式会社ニューオータニのスイーツがとても印象に残りました。
ホテルにはお母さんのために、特定な楽な休憩場所があります。
寄り添ってくださるようなお話の仕方でとてもよかったです
ホテルニューオータニで千代田区にあるホテル、客室で外国観光客に楽しませるためのお風呂が魅力だった。
ケーキ。
龍名館さんの創立者と担当者さんが似ていたことが印象に残りました。
質疑応答の際、今後のホテル業界はコロナウイルスなどの災害に影響を受けにくい事業を拡大していく必要があるという話は特に参考になった。
椿山荘はもともと有名で、婚礼行う場所のトップです。東京での大型庭園は素晴らしいです。
ホテルニューオータニ様のデザート在必殺技みたいな名前です。名前のインパクトが強かったのと、それだけでなく非常に高価だった為。
箱根の景色。

施設の特徴以外では、入社後のスキルアップや福利厚生の特典やSDGsのコメントが多かった。

12,宿泊業界の希望者数を増やすにはどのようなことをすればよいと思いますか？（複数回答可）

75 件の回答



出前授業とインターンシップが連動できる仕組みが出来上がると効果的である。

玉川大学観光学部での出前授業の実施後に、学生2名から「講演した宿泊事業者」へのインターンシップのリクエストがでた。

大学生A氏(1年生男子)

- ・講演を聞いてホテルのイメージが良い方向に変わった。
- ・まちづくりまで取り組んでいることが知らなかった。
- ・インターンシップをやってみたい。

→講演した宿泊事業者に相談

- ・まちづくり事業は、ホテルとは別の事業部となる。
- ・担当外となるため難しい結果となる。

大学生B氏(1年生男子)

- ・講演がとてもわかりやすく、人柄がとても良い印象を持った。
- ・将来、ホテルを経営したいので、インターンシップを行うことで、キャリアに繋げたい。
- ・2月、3月の春休みはいつでも可能。

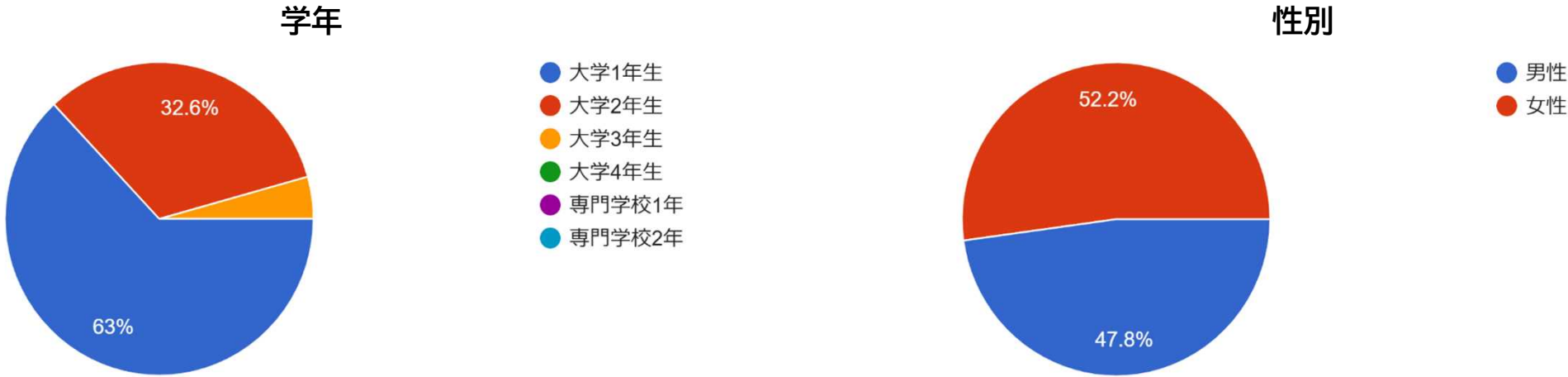
→講演した宿泊事業者に相談

12月宿泊事業者、学生と教員でオンラインにて面談。

→3月に7日間のインターンシップが決定。

(3)アンケート「宿泊業界のポジティブイメージ・ネガティブイメージ」

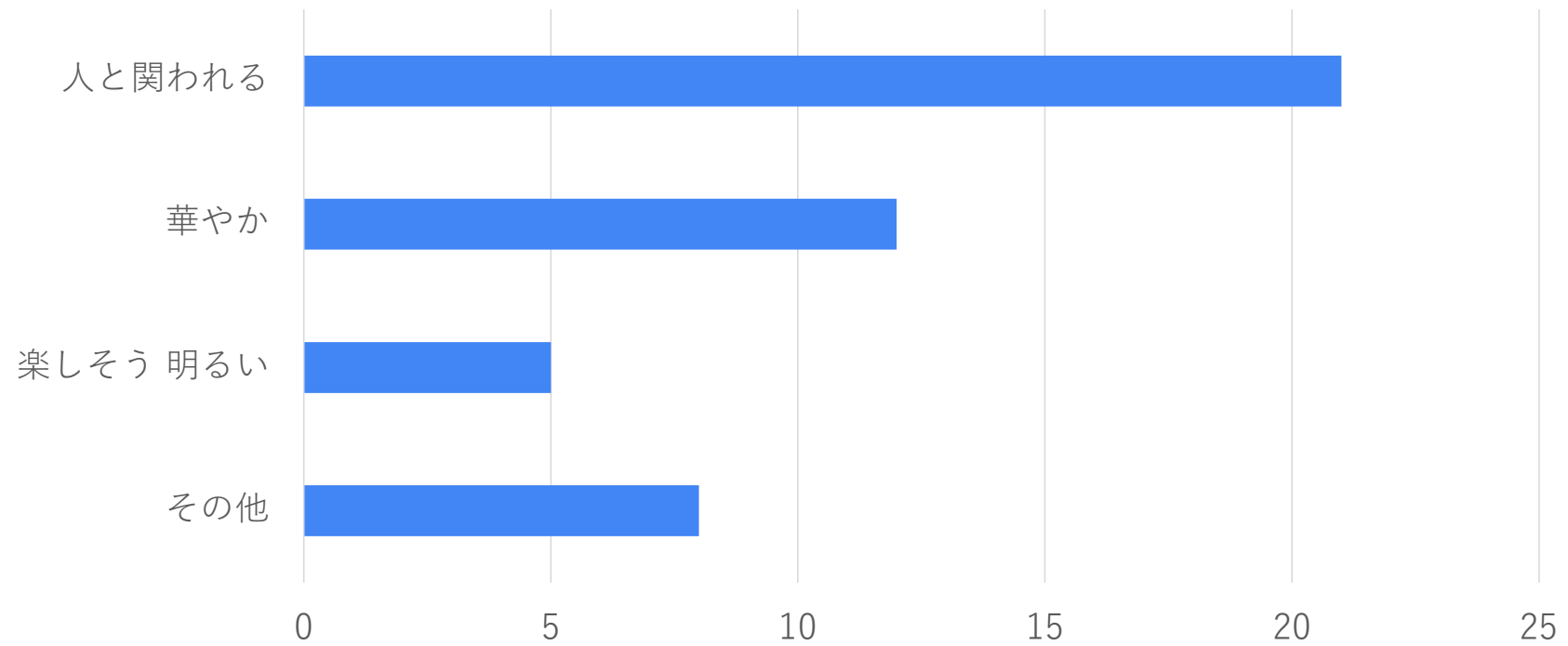
10/03 玉川大学 10/24 秀明大学で観光を学ぶ学生を対象に実施。n=36



本事業とは関係なく実施したため、より生の声に近い回答である事が想定される。

アンケート「宿泊業界のポジティブイメージ」まとめ

宿泊業界のポジティブイメージ
コメントを分類した結果



華やかイメージ強い。

アンケート「宿泊業界のポジティブイメージ」コメント

人と関われる

色々な人との出会いがある。
人と関われること。
お客様の笑顔が見れる。
お客さんの笑顔を見れる。
接客が好き。
チームプレイが好き。
コミュニケーションが取れる。
語彙力が上がる。
人と関われる。
コミュニティが広がりそうなイメージ。
他国との交流ができる お金が稼げる 綺麗な場所で働ける。
お客様をおもてなしするために全力を注いでいるイメージ。
お客さんにわくわくと思いやりを与える。
旅の可能性や心地良いサービスの提供。
人生も旅もトラブルがつきものであることを教えてくれながら寄り添ってくれる優しさを感じる。

接客が丁寧なところです。
いろいろな(国、業種、人種)の人と関われる。
色んなお客様とコミュニケーション取れるところがいいなと思います。
色々な国のお客様と関われる。
フロントは休みの時間があるメリハリが多い。
いろんな人に出会えそう。
お客様を笑顔にする素晴らしい職業。
丁寧な対応ができるようになる、人を楽しませることができる。
コミュニケーション力があがる。
サービスが丁寧。
おもてなしが丁寧。
お客様におもてなしするのがやりがいがありそう。
丁寧な対応力。

華やか

すてき。
ホテルマンはカッコいい。
肉体労働はなさそう。
ホテルとかの内装が華やかなところで働ける。
社員同士が仲良く働いている。
リゾート地に多いと思うから旅行に行った気分になれる。
素敵なサービス。
働く場所が綺麗！
オシャレ。
清潔感や高級感があるところ。
すごくお客様思いなところ。

多くの施設で接客が丁寧に行われていて、部屋なども綺麗にされている。
プールとかついているところがある。
ご飯が美味しい(バイキング)。
部屋が綺麗。
廊下が綺麗。
鍵もらったらテンション上がる。
施設が充実してる。
格安で泊まれて、綺麗な部屋が多い。
ホテルだとかっこよくてなんでも先回りしてスマートにこなしてるイメージ。

楽しそう 明るい

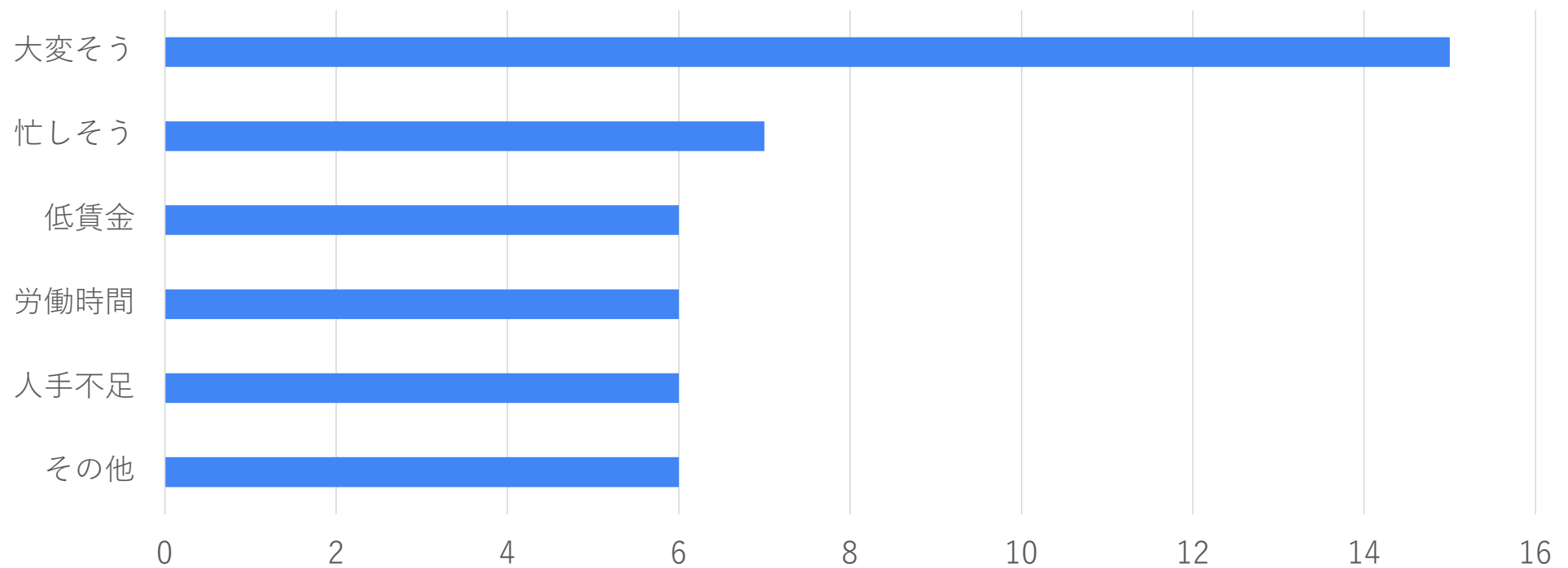
たのしい。
おもてなしがしっかりしているから明るい。
いつも笑顔で心優しく対応してくれる。
観光地に近いため楽しく仕事出来るイメージ。
仕事が楽しそう。

その他

社割沢山ありそう。
修学旅行や休みの期間は儲かる。
終電を乗り過ごした時や寝過ごした場合など、突発的な宿泊時に助かる。
老若男女、国籍問わず利用者が多い。
観光に密接に関わる存在。
チーム業。
人が集まる拠点となり観光集客につながる。

アンケート「宿泊業界のネガティブイメージ」まとめ

宿泊業界のネガティブイメージ
コメントを分類した結果



大変そう・忙しいが圧倒的に多い。

アンケート「宿泊業界のネガティブイメージ」コメント

大変そう

多くの人の対応が大変そう。
多言語能力が必要。
重労働っぽい。
いろいろなお客さんがいるから大変そう。
トラブルなどによるストレス。
勤務時間が長い。
仕事量が多い。
めちゃくちゃ大変そう。
イレギュラーな対応が多そう。
お客様のクレームとかの対応がめんどくさそう。
館内が広かったりすると覚えることが多そう。
頼まれ事が多くて大変そう。
上下関係や、クレームなどすごいのはすごそう。
接客が大変そう。
カスタマーハラスメントへの対応。
オーバーツーリズム、クレーム。
仕事の量が多い。

忙しそう

忙しそう。
めっちゃ忙しそうなイメージ。
忙しい 覚えること沢山。
家に帰れない。
夜遅くまで働かなくてはいけない。
規律が厳しい。
とてもい忙しく大変。
宿泊客が多いと忙しいイメージ。

人手不足

人手不足などによって労働などが大変なイメージ。
オーバーツーリズムすぎて課題が多い。
人手不足。
人手が足りていなく、従業員からしたら業務が大変なところです。
人手不足。
お客さんが来ても、スタッフが足りなくて客室を販売できないこと。
人手不足。

低賃金

低賃金、人不足。
低賃金。
収入が低い。
給料が低そう。
給料が高くなく休みが少なそう。
給料が安い。

労働時間

労働時間、人手不足。
夜勤が慣れるまで大変そうだなと思います。
フロント以外の裏方は休みの時間が無い。
食事の時間も無い。海外従業員との意思疎通ができない。時間が足りない。ホテルの部屋の数と従業員の数が合わないのにフロント側が考慮してくれない。
休日が少なそう。
業界に携わる人の労働条件(労働時間など)がほかと比べ悪そう。
夜勤あり。

その他

値段の割に狭い部屋を提供される、予約サイトの写真がないためオーシャンビューじゃない部屋を取らされる。
ピンキリ。
費用が高い。
特になし。
清掃。
料金がピンキリで時期によって値段が変わるから泊まりにくい。

【今後に向けて】

分析結果まとめ

(1)学生現状

- ①勤務内容認識
大変そう・忙しそう・長時間勤務、との思い込み。
- ②顧客対応の不安
クレームが多い、との思い込み。
- ③必要英語スキル
入社時に高度な語学力が必要、との思い込み。

(2)出前授業の課題

- ①大学目線
教務課・キャリアセンター、どちらが仕切るかが不明瞭。
- ②事務局目線
平等性及び、協力宿泊施設の規模や価値観など、要素が複雑で、システム化されていないため業務が煩雑。

(3)出前授業の効果

- ①印象が良くなった
勤務内容・顧客対応・必要英語スキルなどの不安が解消された。
- ②仕事理解の深まり
仕事のやりがいの認識できた。
- ③出前授業の必要性
今後も実施する必要がある、との意見が一番多かった。

(4)インターンシップ

- ①インターンシップの参加
出前授業を実施した企業のインターンシップに、学生が参加する事になった。
- ②インターンシップのニーズ
学生は長期よりも短期の方がニーズが高いことが判明した。

今後に向けた打ち手

(1)出前授業強化

- ①大学 専門学校 学部拡大
法・経営・芸術・工学部など。
- ②授業内容の磨き上げ
アンケート結果を基に内容を磨き上げる。
- ③地域連携
観光地などの特定地域と連携した出前授業。

(2)出前授業マッチングPF

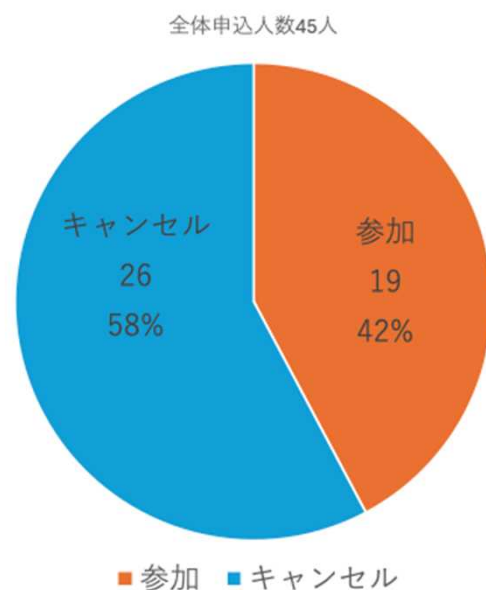
- ①事務局の設置
宿泊施設、大学専門学校、地域をつなぐ事が出来る能力を有する事務局の設置。
- ②登録制度
宿泊施設、大学専門学校、地域向けの、マッチング登録制度。

(3)インターンシップ等と連動

- 出前授業実施施設での短期又は長期インターンシップ・ジョブシャドウイングと連動した授業の実施。
*ジョブシャドウイングとは
職場に学生が訪問し、体験ではなく観察をしたうえで職業を理解する仕組み。

4.宿泊業界PR事業 分析

予約者数と参加者人数



予約者数(属性)

卒年	
2028年卒	10
2027年卒	16
2026年卒	15
2025年卒	3
2021年卒	1

性別	
女性	32
男性	4
未選択	9

文理	
文系	43
理系	2

参加者数(属性)

卒年	
2028年卒	5
2027年卒	6
2026年卒	5
2025年卒	2
2021年卒	1

性別	
女性	13
男性	2
未選択	4

文理	
文系	18
理系	1

- ・参加率は約42%、キャンセル率は約58%。
- ・オンラインイベント特有の、「直前や当日にキャンセルが出やすい」という傾向がみられる。
- ・2027～2028年卒の学年(大学1～2年生相当)が予約者・参加者いずれも多く、将来に向けて早期に業界研究や情報収集をしたい学生が目立つ。
- ・イベント自体は文系学生の参加が圧倒的に多い。宿泊業界・観光系に興味を持つ学生は文系が多い傾向が表れていると考えられる。

予約者数(属性)

学校名	
東海大学	3
立命館大学	2
青山学院大学	2
神戸市外国語大学	2
桜美林大学	2
広島大学	2
國學院大學	1
立教大学	1
北海道大学	1
北海道教育大学	1
法政大学	1
兵庫県立大学	1
文教大学	1
武蔵野学院大学	1
同志社大学	1
東京理科大学	1
東京大学	1
都留文科大学	1
帝京大学	1
大東文化大学	1
大妻女子大学	1
早稲田大学	1
静岡文化芸術大学	1
西南学院大学	1
神田外語大学	1
上智大学	1
高崎経済大学	1
弘前大学	1
創路公立大学	1
金沢大学	1
玉川大学	1
京都産業大学	1
宮崎国際大学	1
岩手県立大学	1
関西学院大学	1
愛知淑徳大学	1
愛知学院大学	1
Taylor's university	1

→マレーシア

参加者数(属性)

学校名	
國學院大學	1
立教大学	1
法政大学	1
兵庫県立大学	1
武蔵野学院大学	1
東京大学	1
東海大学	1
帝京大学	1
大妻女子大学	1
静岡文化芸術大学	1
青山学院大学	1
神戸市外国語大学	1
弘前大学	1
創路公立大学	1
玉川大学	1
岩手県立大学	1
愛知淑徳大学	1
愛知学院大学	1
Taylor's university	1

→マレーシア

- ・予約時点では関東圏、関東圏外の割合がほぼ半々だったが、当日参加は関東圏外の学生の比率がやや高まった。オンライン開催で遠方の学生も気軽に参加しやすい環境が整っていたことが背景と考えられる。
- ・一方で、関東圏の学生は他のイベント等との競合が多く、当日キャンセルが相対的に出やすい可能性もある。

・関東圏、関東圏外のいずれにおいても、観光・ホスピタリティ分野への関心は幅広い。北海道から九州、さらには海外大学からも予約・参加が見られた。今後もオンラインイベントを活用することで、地理的な制約を超えた広域の学生にアプローチできる強みを活かせることができる。

質問一覧

	質問
	現在、大学1年生です。
1	将来、ホテル業界を第一希望で考えています。 大学1年のうちからホテルでアルバイトをしておいた方がよいですか？みなさんはされていましたが？
2	みなさんの仕事の息抜き方法を教えてください。
3	土日出勤だと、やっぱり地元の友人と会うことは難しくなりますか？
4	どんな人が宿泊業界に向いていると思いますか。また、学生のうちにチャレンジしていれば良かったなと思うことがあれば教えてほしいです。
5	貴重なお話ありがとうございました。現場で働いているからこそそのお話を伺うことができ、勉強になりました。
6	今の仕事、友だちから羨ましがられた事がありますか？
7	デジタル化が進んでいる社会で、実際にロボットやAIなどどのような場面で使われたりしていますか？
8	大学生のうちに身につけておくの良いスキルはありますか？
9	以前業界についてお話を伺った際、実際にお客さんと関わる機会があまりないとおっしゃられていました。一日のスケジュールとしては、お客様と関わる時間はどのくらいなのでしょう？よろしければ教えていただきたいです。
10	今度の春に短期で海外留学にいくか迷っています。短期でも海外留学した方がよいですか、就職に有利になりますか？

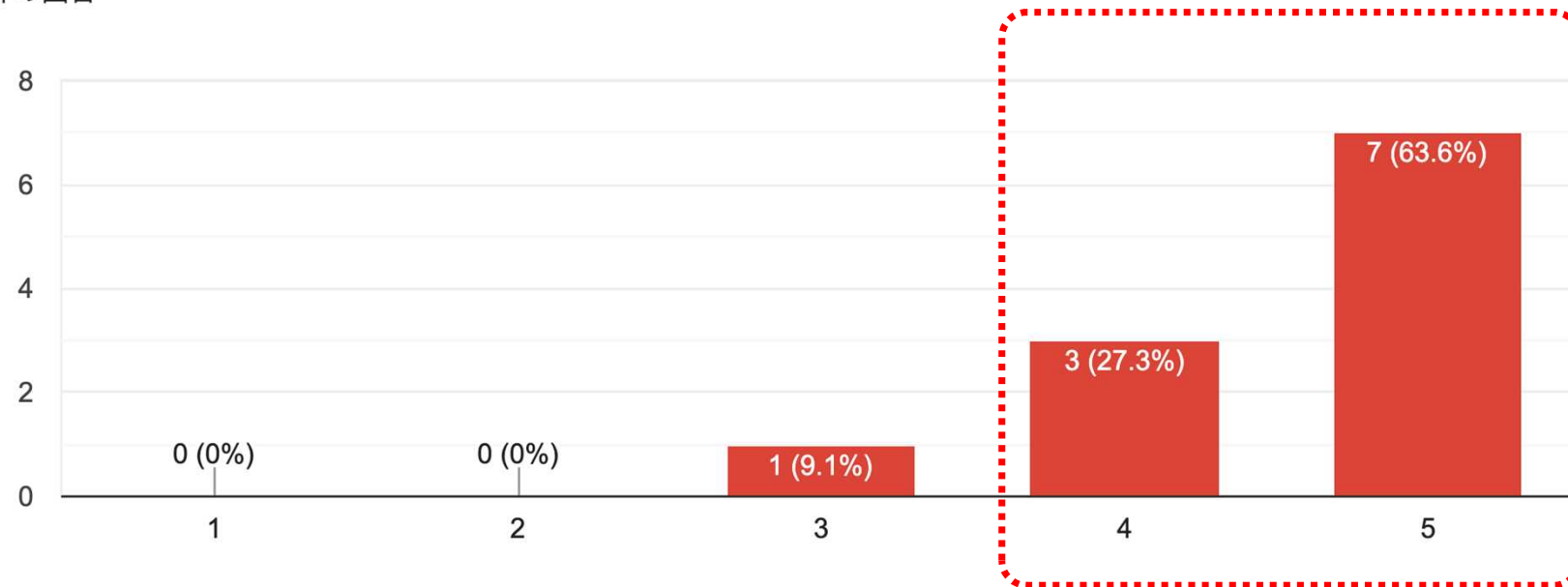
質問の傾向

- ・ホテル業界への準備、学生時代の過ごし方
- ・働き方、ワークライフバランス
- ・宿泊業界の実情(勤務内容、AI、お客様対応など)
- ・海外留学、グローバルな経験

事後アンケート(19人中11人が回答)

3,今回の講演を聞いて宿泊業界の現状を理解できましたか？

11件の回答



- ・満足度は非常に高く、講演の目的(宿泊業界への理解促進)は概ね達成である。
参加者の約9割が「4」以上を選択していることから、ホテル業界や宿泊業界に対する興味・理解を高めるうえで大きな効果があったと考えられる。

4,項目3の選択した理由にお答えください。

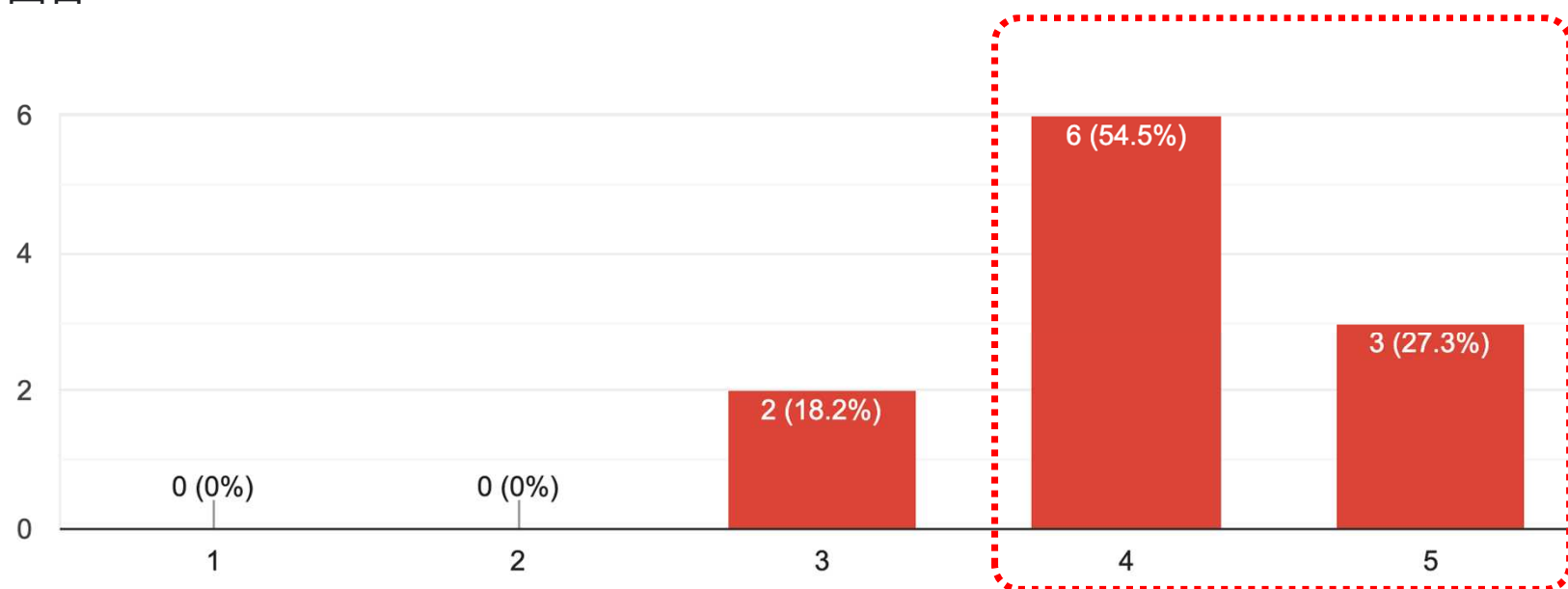
11 件の回答

各ホテルでの業務ややりがいについて伺うことができたが、宿泊業界全体の現状を理解することには繋がらなかったから。
ホテル業界の現状をより具体的に知ることができたから。
今回のディスカッションで、多くの人が気になっていることや普段聞けないようなことがテーマとして使われていたので、知りたいことをたくさん知ることができました。
AIと人との関係についてのお話を伺うことができ、実際に現場で働く社員の声を聞くことができたため。
様々な年代の人が参加されていたので、それぞれの視点からの宿泊業界を知ることができたと思います。
具体的な経験を基にしたお話やポストコロナ禍における現在だからこそその宿泊業界の昔との変化や求められている能力などを知ることができたからです。
わかりやすかった。
リアルな声が聞けて良かったです。
仕事内容だけでなく、部署異動や人間関係など、ホテル業界で働くことのリアルを知ることが出来ました。
実際に働いている方の意見を聞くことができて、実感がわいた。
働いている方から直接聞くことができて、自分で調べるより詳しく知ることができたから。

- ・比較的年齢が若く、「現場ならではの」情報提供が、業界理解の要となる。
コメントには「社員の生の声や具体的事例」が理解を深めるうえで非常に有効だったという意見が多かった。
特に、業務内容やキャリア観のリアルな話は、学生にとって魅力的に映った。
- ・よりマクロな観点への言及も求められている。参加した学生の1名から「業界全体像についての理解につながらなかった」といった声もあった。

5, 今回の講演を聞いて、講演を聞く前と比べて宿泊業界を魅力的だと感じましたか？（客観的な意見で構いません）

11件の回答



・「4」あるいは「5」を選んだ人が8割を超えており、**宿泊業界への印象が総じて「良い方向」**に変化した人が多いことがわかる。

6,項目5の選択した理由にお答えください。

11 件の回答

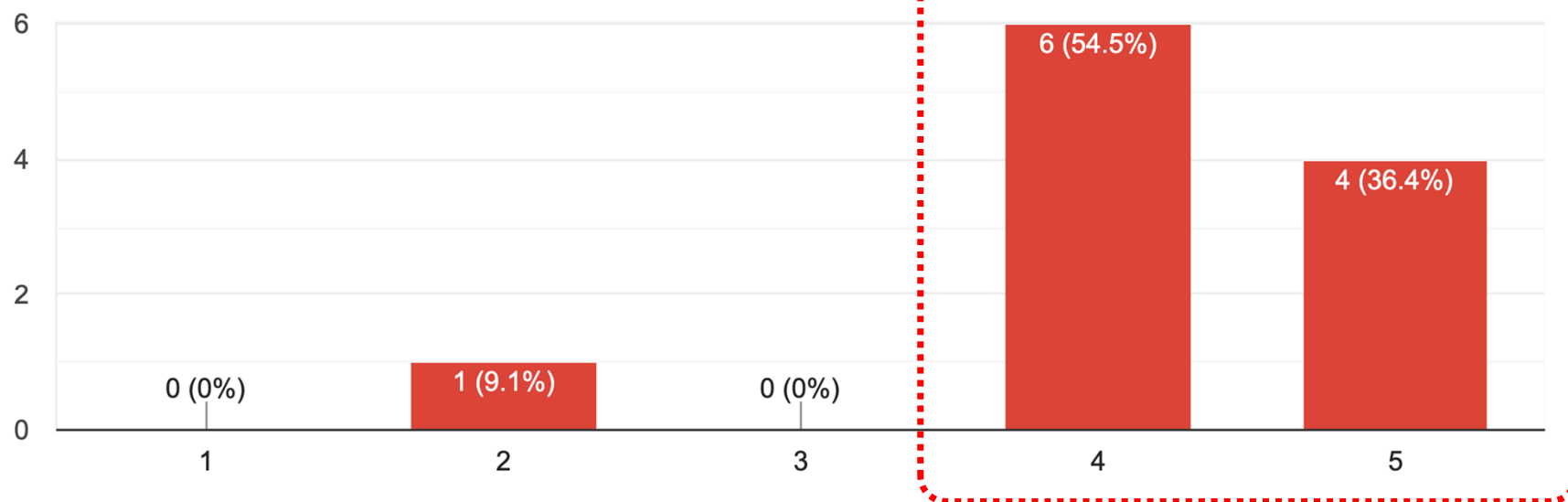
働きながらビジネスマナーや語学力を成長させることができると伺ったから。
接客業に興味があり、ホスピタリティ業の業務内容を知り自分に向いているかもと感じられたから。
働き方や実際に働いている方の考え方、やりがいなどをそれぞれ違う会社の3名から聞くことができ、宿泊業界の面白さを感じました。
ご登壇されているお三方が、とてもホテル業界で働くことを楽しんでいるという印象を受けたため。
やはり仕事をしながらマナーやコミュニケーション力が鍛えられるという点や、今回参加されていた企業では会社負担で英語のレッスンを受けられるというのが魅力的でした。
就職後にできることや他の企業では経験することができない宿泊業界ならではの強み、職場環境や人間関係の良さを知ることができたからです。また、部署に関する話や一者で色々な業務に携わることができることに魅力を感じたからです。
それぞれのエピソードを聞くことが出来たから。
どんなことがやりがいや困難かも聞けて良かったです。
1つの会社でいろいろな経験ができるのはすごく魅力的だと思いましたが、お客様の対応はやはり大変そうだと感じました。
以前から興味はあったので、より興味が湧いた。
直接お客様と関わり感謝を伝えられたり、外国人のお客様と関わるができるから。

・全体としてはポジティブなイメージの強化に成功したといえる。「語学力やコミュニケーション力を磨ける」「部署を跨いだ多様な業務経験ができる」など、**実践と学びがつながるシーンがイメージでき**、「宿泊業界ならではの」の魅力をしっかり伝えられたことがうかがえる。

・リアルな声が「想像以上の面白さ」を喚起し、「大変な部分」もむしろ興味を高める一因になっていた。大変さや苦労話も聞けたからこそ、リアルな仕事観を持てたという意見が見られる。**「やりがい」と「大変さ」は表裏一体**であり、そうした生々しい部分こそが最終的に信頼感・関心を高める要素になった。

7, 今回の講演を聞いて、講演を聞く前と比べて宿泊業界の印象は変わりましたか？（客観的な意見で構いません）

11件の回答



・「4」または「5」を選んだ人が全体の約9割を占めており、講演を通じて宿泊業界の印象が“良い方向”へ変わった人が圧倒的に多いといえる。

8,項目7の選択した理由にお答えください。

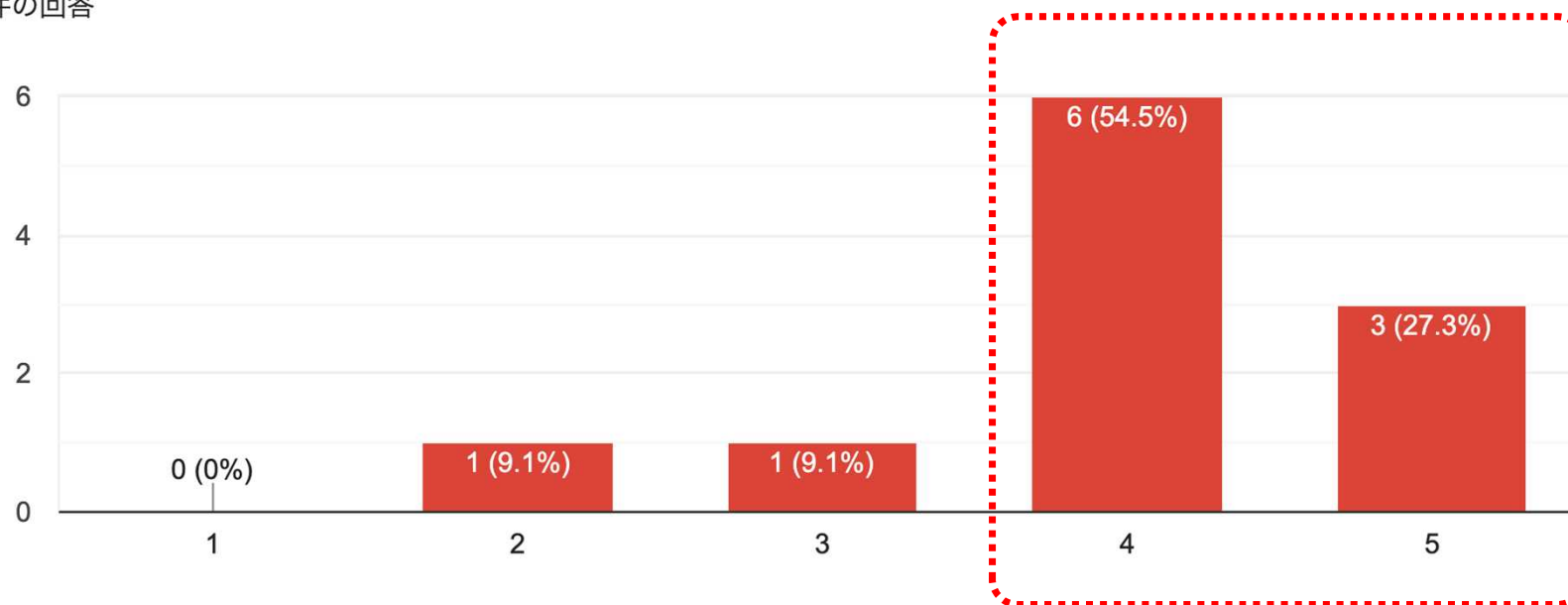
11 件の回答

宿泊業界に関する職業未経験で働かれている方もいると知ることができたから。
ホテルの役職は1つのポジションを極めてプロになるイメージがあったが、実際は多様な業務を行うと知ったから。ジョブローテーションの考えに賛成であるため、ホテルの仕事の在り方に共感出来たから。
宿泊業界はインバウンドの影響などにより語学力が必須であると考えていましたが、入社後から実践して身に付けることができると話していたので少し安心しました。
インバウンドの増加について普段の生活では、実感することがなく、半分以上のゲストが海外のゲストであることに驚いたため。
接客や夜勤など、大変なイメージが多かったのですが、法改正によりスタッフ側の権利も守られるようになっていたり、大変だからこそ仲良くなれるといった利点が見つかったので、宿泊業界に対してのイメージが少しよくなりました。
元々良い印象で、近年はコロナ禍で厳しい状況に陥った上AIなどの機械の導入が宿泊業界の未来を厳しくしているのではないかと感じていましたが、今回の講演を聴いてインバウンドによるホテルの状況がよくわかりましたし、機械が導入されても人と人とのつながりが求められ大切にされ続けるであろうということがわかったため良い方向に変わりました。
福利厚生 of 充実を感じた。
働き方が変わってきていることに気づけて良かったです。
宿泊業界は大変な仕事だというイメージがありましたが、それが改善されつつあることを知りました。
人間関係がいいというところで、退勤後も一緒に遊ぶなどをしていて、やはり、多くの人と関わる仕事であるため、人間を大切にする職業であると感じました。
とてもハードで労働時間が長いと思っていたが、残業は思っていたより少ないとおしゃっていて働きやすい環境だと感じた。

・①職務内容の幅広さ・ジョブローテーション②インバウンド需要の実感・語学力を磨ける環境③福利厚生 of 充実や働きやすい環境④AIと人間らしい“おもてなし”の両立⑤人間関係・チームワークの良さの5つのポイントが学生の気づきの中心といえる。総じて、**宿泊業界へのネガティブイメージが払拭**できたといえる。

9,就職活動において、希望業種に宿泊業界をいれてみたいと思いますか。

11件の回答



・「4」または「5」を選んだ人が全体の8割以上を占めており、**宿泊業界を就職の有力候補として検討する意欲が高い層が多数派である**ことがわかる。講演やイベントを通じて宿泊業界の魅力が十分に伝わったことがうかがえる。

10,項目9の選択した理由にお答えください。

11 件の回答

宿泊業界で活躍するための、特に語学力を成長させたいという意志が自分になかったから。
ホスピタリティを通して人と関わることが出来ると思ったから。
宿泊業界の話を聞いているうちに色々な経験や学びを得ることができる職場、環境に魅力を感じました。
接客でゲストを喜ばせることが魅力的に感じ、様々な業務内容があり自分自身の成長につながると思ったため。
今はエアライン業界に1番興味があるのですが、接客という点で少し似ているし、この業界も視野に入れて、これから業界研究をしていきたいと思いました。
一社で様々な業務ができること、国内にいながらも外国の方と接することができること、入社後の職場や人間関係がよく、スキルアップのサポートも手厚いことなどが非常に魅力的だと感じたからです。また、人のためになることにわくわくする人が向いているのではないかというお話を聞き、自分に当てはまっていると感じたからです。
面白そうだったから。
すごく楽しそうだと思いました。
観光業界への興味が強いのですが、宿泊業界は自分のやりたいことと少し違うような感覚があるからです。
宿泊業界について、より知ることができたため、今後詳細な業務内容を知っていきたいと思いました。
私は接客に興味があり、誰かの役に立ちたいし誰かのためになることをすると嬉しく感じるからです。

・①語学力を伸ばせること②ホスピタリティを通じて人と関わる仕事ができる③多様な業務・キャリアパスの存在④職場環境・人間関係への魅力、この4つの点にまとめることができる。

・接客業＝忙しくて大変、という先入観が払拭され、むしろ「成長ややりがいを得られる仕事」と認識する学生が多い。

11,講演の中で、どのような話が印象に残りましたか？理由と合わせてお答えください。(記述式)

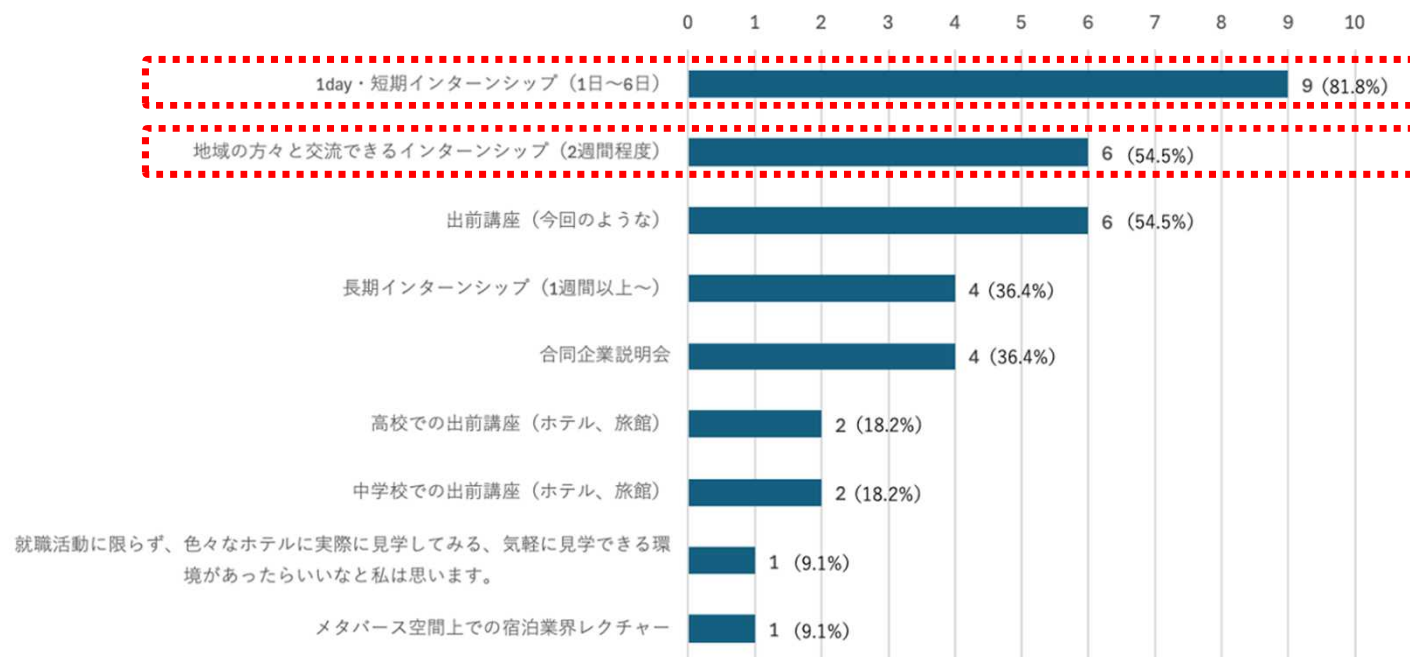
11 件の回答

宿泊業界において語学力が大切だと感じていたため、苦手な英語を克服するために英会話教室に通われていた話が印象に残った。
人工知能に置き換わりつつある社会の中で、人がやることの意義とは？という議題が一番印象的でした。仕事が無くなるとまで言われていますが、それでも直接人と接すること、それこそがお客様や従業員にとっての価値になると話していてとてもかっこいいなと思いました。
夜勤明けに旅行や同僚と食事にいくというお話。夜勤の大変という印象が少し和らぎ、ホテル業の印象を変えるエピソードだったため。
大まかになりますが、この仕事をしていて大変なことを話していただけたのは、とても印象に残りました。なかなか話していただけないというか、話すのを避けてしまうテーマではあると思うので、今回聞けて嬉しかったです。
入社後について、特に部署に関する具体的な職務内容などの詳しい話が、宿泊業界に就職した際のその後のキャリアを考える参考になったので印象に残りました。3人の方が学生時代にやっていたことややっておけば良かったと思うことも今後の学生生活の参考になる内容だったので印象に残りました。また、全体的に3人の方の話し方がとても落ち着いていて丁寧で言葉遣いも非常に丁寧でいらしたことも流石だなと思いましたしとても印象に残りました。
夜勤終わりに旅行に行くこともあるという話。オンオフの入れ替えがしっかり着いていると感じた。
仕事の魅力ややりがい。
ホテルオークラ様で、国家行事に関われるということが印象に残っています。大きな行事が日本で行われる際、ホテルの果たす役割が大きいのだと知りました。
宿泊業界だと、ホテルで働くことがほとんどかなと思っていましたが、様々なキャリアを積むことができることを知れて、より興味が湧きました。
AIが進む中、宿泊業界は人が大切であることです。理由は、接客がお客様にとって良い思い出となるからです。また、接客を通して人の価値を生み出せることが良いなと思いました。

・回答者は「AI時代でも人との関わりが重視される宿泊業界の魅力」「夜勤などのハードな側面をポジティブに捉える実例」「様々な部署・キャリアの存在」などを“印象的だったエピソード”として挙げている。

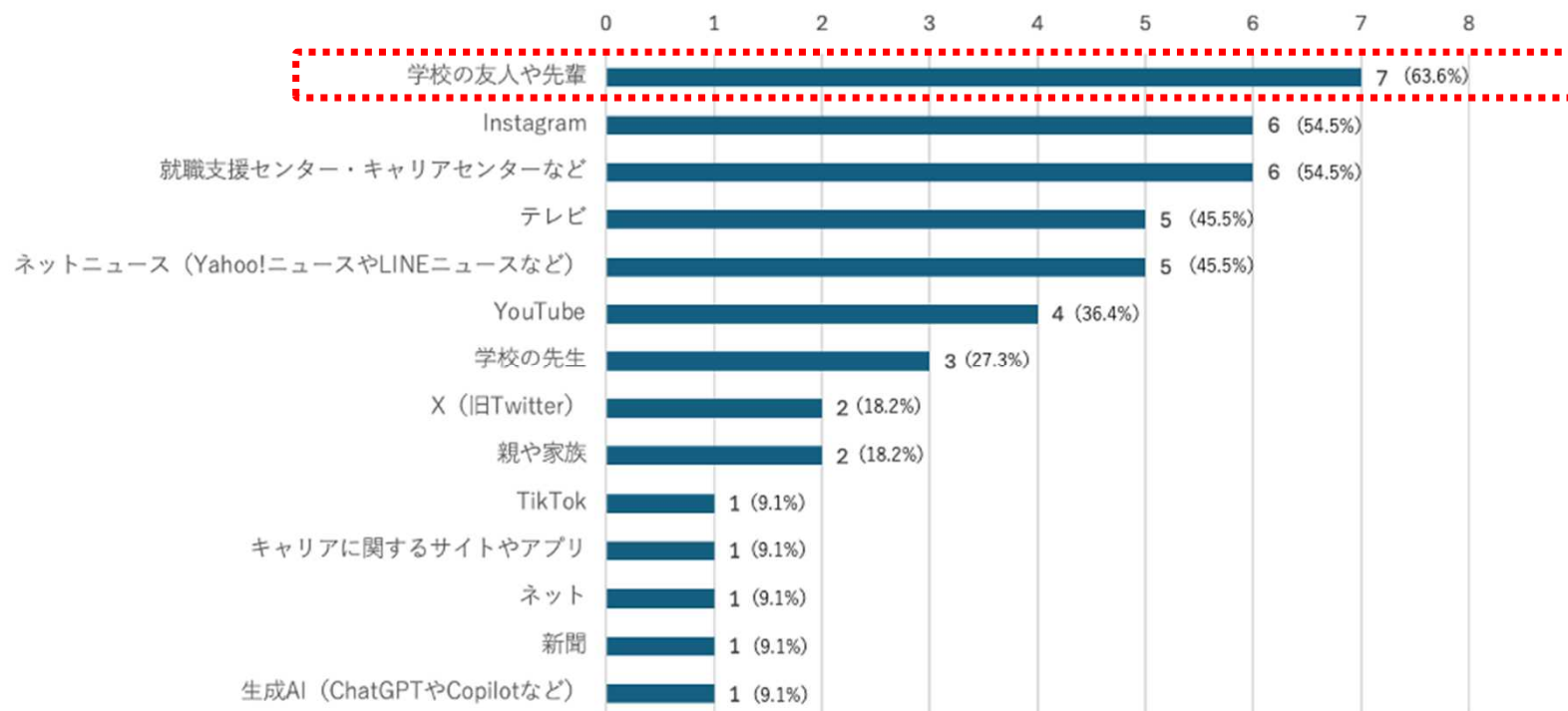
・今回のような**若手社員の生の話を通じて、学生の宿泊業界へのイメージをよりポジティブかつ具体的に変化させることができた**といえる。

12, 宿泊業界の希望者数を増やすにはどのようなことをすればよいと思いますか？(複数回答可) 11 件の回答



- ・「**実体験**」を求める声の多い。短期・長期いずれのインターンシップも支持が高いことから、学生は説明会やパンフレットだけではない「リアルな現場体験」を強く望んでいることがわかる。
- ・**地域、社会との結びつきを感じられるプログラムが人気である**。宿泊業界は地方創生や地域活性とも密接に関連するため、「地域の方との交流インターンシップ」が半数以上の支持を得ている。

13,自分の将来のキャリア(就職ややりたいことなど)の情報を入手する方法はどちらからですか？(複数回答可)
11 件の回答



- ・対面の人間関係である友人や先輩(63.6%)からの情報が重要な要素を占めることがわかる。身近な経験談や口コミが最も影響を及ぼしている。
- ・Instagram(54.5%)がX(旧Twitter)(18.2%)やTikTok(9.1%)を大きく上回っている。ビジュアルを重視した情報収集や企業アカウントのリールやストーリーから、就職関連の発信を得る学生も増えていると考えられる。

【今後に向けて】

分析結果まとめ

(1)現場の声が重要

- ①若手社員からの具体的なキャリアややりがい、苦労話を聞くことで漠然としたイメージから実情を知ることができた。
- ②働き方の実態に関する情報がポジティブな印象変化に繋がっている。

(2)国際感覚を磨ける環境

- ①インバウンドの増加により国内にしながら語学力を向上できることが評価されている。
- ②入社後でも実践でスキルアップができる。

(3)AI時代の人間の価値

- ①お客様との直接のやりとりの中で、感謝の声をダイレクトにうけることができる業界である。
- ②AIやロボットのテクノロジーが発展する社会において、人がもたらす価値やおもてなしが特に重要になり、やりがいにつながる。

(4)口コミとInstagram

- ①口コミが最も影響が大である。友人・先輩の声を拡散させる仕組みづくりが必須。
- ②ビジュアル重視のコンテンツをInstagramにて情報発信することが効果的である。企業の雰囲気写真や動画で伝えると若年層からの関心を得やすい。

今後に向けた打ち手

(1)現場体験の機会

- インターンや見学などで「おもてなしの現場」を体感できる機会の提供。
- ・短期インターン：(1日)お試し体験やジョブシャドーの体験。
- ・長期インターン：地域交流型のインターンでインバウンドのお客様との接点ができるプログラム。

(2)SNSを活用した業界イメージの発信

- ・宿泊施設の公式SNSアカウントの強化をする。
- ・インフルエンサーや学生とのコラボにより、学生目線での魅力を発信する。
- ・メタバースによる社員講演や施設見学。

(3)その他

- ・高校や大学での出前授業。
- ・中学生向け、高校生向けに宿泊業界をテーマに施設見学を含めたビジネスアイデアコンテストの開催。

受託事業者
株式会社JTB
教育第一事業部 営業1課
〒141-0021 東京都品川区上大崎2-24-9 目黒IKビル3F