



ボーダーレスな採用と独自の評価制度で 大阪の気風息づく多様性に富んだ ホテルを実現

会社概要

【宿泊】

おおさか
W大阪

かぶしきがいしゃ
ジャパン・ホテル・マネジメント株式会社



社員数	200名
住所	大阪府大阪市中央区南船場4-1-3
設立年月日	2021年3月16日（開業）
資本金	非公開
URL	http://wosaka.jp

外国人社員について

外国人採用を始めた時期	2021年より	外国人社員の人数	35名
外国人社員の国籍	イタリア、インド、インドネシア、韓国、中国、ネパール、フランス、ブルネイ、マレーシアなど	職務内容	接客

MEET IN OSAKA 活用事例

✔ 活用したこと

- ・ 対面合同企業説明会(10月・12月/2回)
- ・ オンライン合同企業説明会(11月)
- ・ オンライン人材検索・マッチングサービス

✔ 結果

合同企業説明会で2024年春入社 宿泊部Welcome Ambassador職1名採用（国籍：ロシア）

✔ 工夫・良かった点など

- ・ 求人サイトからの応募者と異なる、様々なルーツや適性を持つ外国人材と出会うことができた。
- ・ 対面合同企業説明会での質疑応答は、質問者へ回答がダイレクトに伝わるため安心感があり、求職者の印象にも残りやすいと感じた。
- ・ 多くの来場者で会場が賑わい、ブースに立ち寄る外国人材一人ひとりへ細やかに説明でき、企業周知に繋がった。

ホテル開業当初から、外国人材を積極採用

W大阪は、マリオット・インターナショナルが世界に65か所以上展開する“Wホテル”ブランドの日本第1号ホテルです。“大人の遊び場”をコンセプトに、館内のデザインは提灯やこけしなど、日本の伝統文化を現代的にアレンジし、眺めているだけで飽きない装飾を施しています。また映画やラグジュアリーブランドとコラボレーションし、定期的に入れ替わるアフタヌーンティーをはじめ、モーニングからランチ、ディナーに至るまで、“1日中過ごせるホテル”を打ち出しています。

外国人材の採用については、外国籍のお客様に対する言語対応のニーズがあり、2021年の開業当初より外国人材採用を積極的に行ってきました。



インタビューを受けていただいた
左：木村 和世 氏（人事部/HRマネージャー）
右：詹 鈞麟 センキンリン 氏
（料飲部/キャプテン/2021年入社/台湾国籍）



MEET IN OSAKA合同企業説明会の様子

国籍にとらわれない、個人のタレント性を重視したボーダーレスな採用

採用方法については、マリオット・インターナショナルが運営するキャリアサイトへの応募者や、社員からの紹介を中心に、国内や海外より国籍に関わらず採用しています。

面接は、主に配属予定先の責任者と人事担当者で行い、人柄やこれまでにどんなことを行ってきたかを中心に質問し、総支配人との最終面接を経て採否を判断しています。外国人材に対しては、「なぜ日本での就職を希望するのか」ということは尋ねますが、そのほかは日本人の候補者と同様に質問します。一定水準の日本語能力は求めますが、資格条件は特に決めていません。

外国人材は、主に接客部門で高度人材の方を、調理部門で特定技能の方を採用しています。海外在住の方を直接採用する際には、在留資格が取れるかどうか確実でない場合があるため多少の苦労はありますが、その他について外国人材採用は特別なこととは感じていません。

外国人社員の熱意や自信が、現場を活気づける

社内研修は、日本人社員・外国人社員を分けずに行うことがほとんどです。中途社員の入社時研修では、マリオット・インターナショナルやWホテル、そして当ホテルに関する概要説明、接客の基礎的なオリエンテーションを2日間かけて行います。その後、それぞれの配属先で先輩に付くOJT研修を2週間～1か月行います。また、入社後の人事主導のフォローアップ研修や、希望する日本人社員は英語、外国人社員は日本語のレッスンが受けられます。中堅層には、希望者を対象にリーダーシップ研修を行うなど段階やニーズに合わせた研修を実施し、キャリアアップを支援しています。

外国人社員ならではの活躍は、各部門から報告されています。宿泊部門では、外国人社員がお客様に対して臆することなく、自信を持ってハキハキと受け答えができ、フレンドリーな接客として評判です。また、業務への積極的な姿勢から、現場全体の活気へとつながっています。

飲食部門では、外国人社員の情熱が日本人社員にも伝わり、お互いに良い影響を与える関係が築かれています。先輩から後輩へと、困っている時には進んでサポートする文化も受け継がれています。

こうした社員間の良好な関係は、お客様にも伝わり、居心地のよさを生んでいると感じます。

人事部門においては、新入外国人社員の入社手続きや入社後のフォローも、人事部の外国人社員自らの実体験を元に、丁寧に対応しています。多言語を話せることで、部署を問わず外国人社員と積極的にコミュニケーションを取り、安心して日本での生活、そして勤務ができるようサポートをしています。



レストランでテーブルセッティングする詹 鈞麟 氏

お客様からだけでなく、社員間の感謝の言葉も加味した評価制度

インバウンド需要の高まりとともに、海外からのお客様も増加し、ますます多様化が進むと予想されます。言語対応だけでなく、文化的背景にも共感しやすい外国人社員がいることで、よりお客様満足度の高いサービスが実現できると期待しています。

当ホテルには“マンスリー・タレント・リコグニション”という社員表彰制度があります。これは全社員の中から高い実績を上げた社員を毎月発表するもので、実力主義的な志向が強い外国人社員のモチベーションアップにつながっています。

新規会員獲得数等のよくある成果指標だけでなく、お客様から寄せられるグッドコメントの数や、社員同士で感謝やお礼の気持ちを伝えたいときに贈り合う“サンキューカード”の獲得数も表彰基準に入っているのが特徴です。これは、ホテル業で働く社員にとって「ありがとう」をはじめ、心のこもった言葉が大きな励みになると考えているからです。お客様はもちろん、社員同士のコミュニケーションも大切にしながら、日本人・外国人社員ともに長く働ける環境を整備していきたいと考えています。



日本の伝統文化を現代的にアレンジしたホテル内部

Voice 企業からのメッセージ

これまで外国人材向けの合同企業説明会・採用イベントに参加したことがなかったので、MEET IN OSAKAへの参加は当ホテルにとって新しいチャレンジでした。自社求人サイトへの応募者や、これまで出会ってきた人材とは異なるルーツや適性を持つ多様な外国人材と出会うことができました。留学生は日本で大学を卒業した新卒のイメージが強かったのですが、MEET IN OSAKAのイベントに参加し、母国で働いた経験がある方も多くいることに気づき、採用基準を検討し直す良い機会となりました。これからも、外国人材向けのイベントに積極的に参加しようという意欲が持てました。

私たちは「何事も実際に見て、やってみないとわからない」という精神で取り組んでいます。結果、上手くいった部分よりも、上手くいかなかった部分に現状を切り拓くチャンスを見出すことが多いです。当ホテルは開業当初から外国人材採用を積極的に行ってきましたが、企業に合った人材採用もまた、トライ＆エラーの積み重ねによって達成されるのだと実感しています。



木村 和世 氏（人事部/HRマネージャー）

Voice 外国人材からのメッセージ



鷹 鈞麟 氏（飲料部/キャプテン/2021年入社/台湾国籍）

台湾の大学では日本語学科で観光業を専攻しており、マリオット系列のラグジュアリーホテルには台湾にいたときから憧れがありました。中でもW大阪は、お客様への挨拶の言葉ひとつをとっても、画一的なサービスではなく個々人の表現性を大切にする、そんなマインドに深く共感し、応募しました。現在は飲料部門に勤務していますが、当初は日本語が上手く聞き取れず、上司からの指示を十分に理解できないことがありました。その度、私が理解できるよう丁寧に説明し直していただき、言いたいことを汲んでいただくなど、根気よく支えてくれたことにとても感謝しています。また、レストラン内だけでなく、他部署とのコミュニケーションも活発で、大阪らしい親切で明るい雰囲気にも励まされています。そして何よりの喜びは、「細かいところまで気を配ってくれてありがとう」など、お客様から感謝の言葉をいただくことです。忙しい日乗り越ったあとに、上司から労いの言葉をもらえたときにもやりがいを感じます。

今後の目標は、管理職になることです。現在入社3年目で30歳ですが、今年中にレストランの売上管理やスタッフ管理を担うスーパーバイザーになり、35歳までにはトップであるレストランマネージャーになることを目指しています。同僚のみんなと、共に成長していきたいです。

※記載の内容はインタビュー時点のものです【公開月：2024年3月】