

北こぶし知床ホテル&リゾート ((株)知床グランド・プリンスホテル) (北海道斜里町)

大自然の中で育む絆と組織のダイバーシティ推進

■設立年
1960年

■従業員数
130名
【うち外国人材
: 12名】
(2021年3月現在)

■主な国籍(人数)/
在留資格
ベトナム(11), 台湾
(1) /
技術・人文知識・国際
業務(3), 技能(3),
特定活動(インター
ン)(6)

■主な事業内容
宿泊業

■URL
<https://www.shiretoko.co.jp/>

■代表者



代表取締役社長
桑島 大介

■施設



外国人材の採用・活用状況

* 労働力不足と外国語対応に伴うインターンシップの開始とその後の採用拡大

インバウンド需要が増加する以前、2010年頃から、外国人材の受入事業等で外国人材を受け入れたり、海外在住者のインターンシップで働きに来てもらったりといった取り組みをしていた。その後、インバウンド需要の高まりと、国内人材の確保が難しくなったこと等に伴い、紹介機関を通じての採用に取り組むようになった。

* 国内・国外を問わないキャリアステップの設定

入社後、国内人材も外国人材も同じキャリアステップを歩む。数ヶ月毎に配置転換を行いながら現場研修を行い、約1年をかけて主要部門を経験していく。その後、適性を踏まえて配属が決定し、本配属となる。今いる外国人材についても、来日して1年半が経過し、事務所でのオフィスワーク等についても検討している。



<オープンキッチンの調理スタッフはお客様の接客も担当する>

社内・生活環境整備

* 社員寮の完備・Wi-Fi 整備による住環境の整備

来日支援は支援機関に依頼しているが、日常の細かな相談事やサポート、長期休暇の要望等については柔軟に対応している。周辺に娯楽施設が何もないやや特殊な環境であるため、休みを活用して出かける際の送迎等、きめ細やかな生活支援を実施している。この厳しい環境が従業員間の絆を深め、お互いに助け合うことが日常的なものになっている。また、アパート形態の社員寮を完備するとともに、Wi-Fi 環境も整備し、渡日直後の通信環境強化を図っている。

* 組織のダイバーシティ推進と従業員によるきめ細やかな教育

基本的なところでは、外国人材を特異に扱うことや能力が劣るといった認識は全くの間違い、もってのほかであるということは徹底している。加えて、価値観や常識が異なること、違いを受け入れることについて意識が浸透している。

このため、例えばお辞儀の仕方ひとつから丁寧に教えるということを徹底しており、現場でもその意識が行き渡っている。

こうしたことの積み重ねで、外国人材のスキルも向上しており、中にはお客様からお褒めの言葉をもらって社内表彰を受ける人材も出てきている。

取組の効果と今後の展望

* 教育の体系化と長期スパンでのキャリア形成・スキルアップ支援体制の構築に向けて

外国人材の人数が増え、現場も教育に慣れつつあることから、今後、教育プログラムの構築に着手したい。また、より長いスパンで働いてもらうためにも、特定技能での採用を見据えながら長期的なキャリア形成・スキルアップについても支援体制を整え、万全な支援体制を構築していきたい。



<レストランスタッフで記念撮影>