

## 鶴雅ホールディングス株式会社（北海道釧路市）

## 親元から離れて働く外国人材の「家族」のような存在に

■設立年  
1955年

■従業員数  
730名  
【うち外国人材  
：28名】  
(2021年3月現在)

■主な国籍(人数)/  
在留資格  
中国(13),ネパール  
(12),台湾(2),韓国,  
タイ各(1) /  
技術・人文知識・国  
際業務(26),日本人  
の配偶者等(2)

■主な事業内容  
ホテル・旅館業

■URL  
[https://www.tsu  
rugagroup.com](https://www.tsu<br/>rugagroup.com)  
/

■代表者



代表取締役社長  
大西 雅之

■施設



## 外国人材の採用・活用状況

## \* 社員の高齢化と慢性的な労働力不足の状況を打破する積極採用

施設が所在している釧路市、北見市では人口減少が、社内では社員の高齢化が進んでいた。都市圏のように日本語学校など専門学校もなく、アルバイト採用も難しいことから、人手不足への対応として、中国からの研修生・インターンシップを受け入れていたことがきっかけとなり、2015年頃から外国人材の採用を積極化した。

派遣監理団体と契約や、日本語学校で勉強していた海外留学生を中心に採用を行っている。日本語能力は一定以上必要であるとともに、語学力だけでなく素直さや性格など、伸びしろも重視している。

## \* 外国人材による教育・生活支援

既に雇用している外国人材が新たに配属される外国人従業員の教育指導やマニュアルの多言語化を行っている。また、生活全般の支援もしており、業務・生活全般のサポートを



<フロントで活躍する外国人材>

## 社内・生活環境整備

## \* 温泉旅館ならではの「家族ぐるみ」の温かな組織文化

もとは温泉旅館の強みを生かし、社員は一労働者ではなく「家族」という文化が根付いている。国内人材は外国人材を温かく新たな家族として迎え、お互いに助け合いながら働くことが習慣化している。買い物支援のバスのほか、社員が病気や怪我に見舞われた場合は病院に付き添い、精神的なサポートを行っている。また、グループ企業全てで社員寮を完備しており、温泉付寮もある。3食を提供する社員食堂を用意するなど、生活環境の充実を図っている。

## \* 総合的なおもてなし能力向上のための研修・自己研鑽制度

従業員にはまずホテルを知り、それから地域を知ることの大切さを伝えている。これから行く地域や観光について聞かれる場合も多いため、新入社員研修の中で近隣の観光施設に出向いて学んでもらっている。また、日本語は日々絶え間なく勉強し向上できるよう、「職場の教養」等の日本語文章を読み、その感想を Line グループで送ってもらう等の工夫をしている。このほか、日本文化への造詣を深めるため茶道・華道・日本舞踊の会もあり、サークル活動として補助している。

## 取組の効果と今後の展望

## \* コロナ禍の先にある、来るべき観光時代への備えを

コロナ禍の先を見据え、こうした状況でも日々自分を磨くことを支援するべく、資格取得支援も行っている。単純な費用補助ではなく、資格試験に合格できたら補助をすることとし、費用対効果を高める工夫をしている。

採用予定の技能実習生が来日できない、研修生が帰国できないといった課題もあるが、特定技能での採用の拡大を図りつつ、単純な労働力としてではなく、勤勉で語学力が高く家族思いの優秀な外国人材を、温かく受け入れ家族ぐるみでしっかりと育て、コロナ禍の先の観光時代に備えたい。



<ハウスキーピング・レストランスタッフで記念撮影>