

## 第9回

あなたの会社に外国人がやって来た!

## 外国人人材を採用したホテル 担当者の評価は

株式会社ダイブ

菅沼 基



実際に外国人人材を雇用しているホテルでは、彼らをどう評価しているのでしょうか。中国地方にある中規模ホテルの担当者にインタビューしました。

このホテルでは現在6名の外国人が働いて

## 向上心の高さに驚き 日本人スタッフにも好影響 指示の意図が伝わらない…当初は苦労も

おり、従業員における外国人比率は1割ほどです。在留資格は就労ビザ・ワーホリ・インターンと多岐に渡り、特定技能も当社・ダイブの紹介で、県内初の人材として3月中旬から勤務を始めました。もともと、このホテルが外国人人材の雇用を始めたのは、日本人材の採用難と外国人観光客増加を受けた多言語対応の対策としてでした。実際に雇用したところ、日本人より

も向上心が高く、非常に優秀な人が多い印象を受けたりです。彼らの熱心な働きぶりや、周りの日本人スタッフにも良い影響をもたらす。担当者はそう確信しました。

一方で、課題もありました。当初、外国人人材には日本人材と同じ感覚でマネジメントの接していました。する

と、きちんと伝えたいのが、あえて同じ国・地域の人材を複数採用することです。先

い、ということが何度かありました。

対策として、外国人スタッフに指示を出すとき、その指示の目的・期待・役割・自標・期限などをしっかりと伝えるようにしました。それによって指示の意図が伝わったのはもちろん、そもそも積極的に日本語や日本文化を覚えたいと思っている人たちはかりなので吸収も早く、時間が経つにつれて自然に指示の意図を理解してくれるようになったそうです。

輩社員が母国語で指示を出したり、相談に乗ったりすることで、意思疎通の齟齬を回避し、定着率の向上などに繋げることができました。

また、外国人ならではの視点が社内にも得ることができました。今回は、特定技能で実際に就業を開始した人材にインタビューしてみました。

### ■著者プロフィール

新卒入社の人材サービス会社で人事(採用領域)を経験。その後宿泊施設専門の人材サービス会社であるアブリ(現・ダイブ)に入社し、営業、支店長、エリアマネージャーを10年間経験した。上京支援サービス、台湾人材サービスの立ち上げ責任者を歴任し、2019年4月より外国人人材サービスの立ち上げ責任者に就任。国家資格2級キャリアコンサルタント、技術士・温泉ソムリエ。

### ■株式会社ダイブ

リゾート・観光施設に特化した人材サービスを展開。5月29日には特定技能外国人の支援計画の作成・実施を行う登録支援機関に認定された。(登録番号:19登000268)