

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— ホテル業 —

---

---

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

## 1. ホテル業の概要

### (1) 概要

ホテル業とは、宿泊の提供を基本として、レストランや喫茶、宴会、フィットネス、理美容など様々な複合的サービスを提供する業種ですが、近年、人々のライフスタイルの変化やそれに伴う余暇の増大により、ホテルの利用層や利用目的が多様化しています。宿泊の提供を基本として、レストランや喫茶、宴会サービス、フィットネスやエステサロン、コンベンションサービスやショッピングアーケードなど様々なサービスを提供する複合型の大型ホテルや、宿泊サービスに特化した機能特化型など、様々なタイプが出現してきています。

ホテルは、機能、立地、価格などの点から、シティホテル、ビジネスホテル、リゾートホテルに分けることができますが、ここではシティホテルを想定して記載します。

### (2) 市場動向

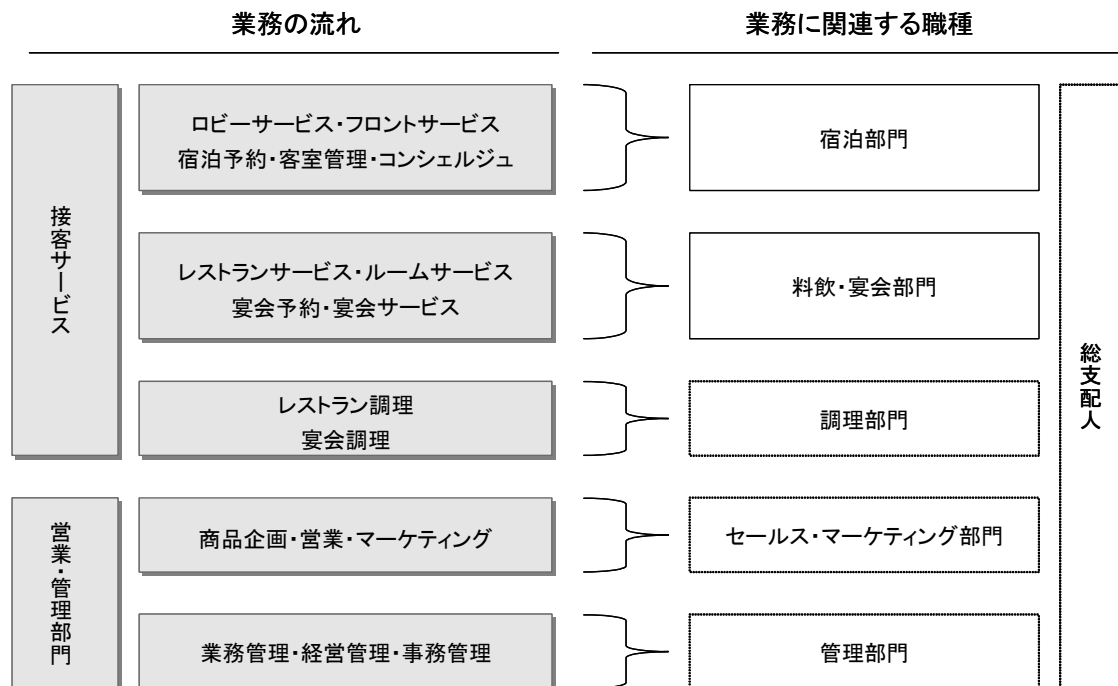
ホテル業の市場規模としては、その種類や規模が多様で、全体像をつかむのが難しいというのが現状ですが、主要 20 社では、3,460 億円といわれています。

ホテル業の市場規模の概況としては、団体や法人需要の減少により、旅館や民宿といった和風宿泊施設では厳しい状況が続いている一方、宿泊特化型のビジネスホテルや会員制リゾートホテルなどでは、堅調に高推移しています。今後、特に成長が見込まれる分野は、本格的な高級外資系ホテル、国内大手によって市場形成が始まったラグジュアリーホテル、日本人ビジネスマンの国内出張に対応する宿泊特化型ホテルと想定されています。

一方、ホテル業の労働市場規模は、総務省統計局の平成 16 年度事業所・企業統計調査によると、ホテル・旅館を含め平成 13 年度比 5.2%減の 69 万 3,091 人となっています。ホテル業の労働市場規模の概況としては、これまでと同程度の労働力の確保が行われることが想定されます。また、それぞれ職種によって人気が異なるため、人材の過不足状況に偏りが生じています。

### (3) ホテル業に関連する業務の流れと職種

ホテル業は、総支配人を頂点とした組織で運営されており、下図に示すように、「宿泊部門」「料飲・宴会部門」「調理部門」「セールス・マーケティング部門」「管理部門」に大分されます。ここでは、ホテル業務の特徴ともいえる「宿泊部門」と「料飲・宴会部門」を取り上げることとします。



【参考：労働省編職業分類】

- 「宿泊部門」            372    身の回り世話従事者
- 「料飲・宴会部門」   371    飲食物給仕人

## 2. 職種「宿泊部門」

### (1) 労働市場の概況

職種「宿泊部門」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、契約社員やパートの比率は比較的低いです。また、年齢構成としては、20代～30代が中心で、男女構成としては、およそ男性7割、女性3割となっています。賃金については、外資系ホテルと、国内のホテルでは給与体系が異なるため一概には言えませんが、大学新卒では約18万円、中級レベルの30代では30万円、マネージャークラスになると50万円くらいというのが業界の一般的な月収となっています。勤務時間としては、夜勤、土日を含むシフト制の勤務体制をとっています。

### (2) 職務内容と職務遂行能力

職種「宿泊部門」における職務内容は、主に客室の予約管理と、滞在客に対する客室やフロアにおけるサービスの提供があります。具体的には、玄関で顧客を送迎するドア、顧客を案内するベル、荷物を預かるクロック、客室からの要請にこたえる客室管理、チェックインを行うレセプション、チェックアウトを行うキャッシャー、総合案内を担当するインフォメーション、宿泊予約、コンシェルジュの各係が宿泊部門を構成しています。

職種「宿泊部門」において、入職から1年～3年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者のエントリーレベルと位置づけられています。主な職務内容としては、ドア、ベル、クロックのロビーサービスや客室管理を担当し、これらの経験を通して接客技術を身につけていきます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、ロビーにおけるサービス業務を適切にこなせること、適切な接客ができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から2年～4年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、レセプション、キャッシャー、インフォメーションのフロントオフィスを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、会計・サービス業務を適切にこなせること、顧客のプライバシーを配慮しながら、質の高い接客ができる、外国語で対応できる、館内諸施設を理解し、館外の情報収集にも努め、顧客に提供できることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、宿泊予約やコンシェルジュを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客の様々な要望に迅速に臨機応変に前向きに対応できること、館内外に豊富な知識を持ち、高い外国語力があることと考えられています。

### (3) 人材要件

ホテルは、質の高いサービスとホスピタリティを提供する場ですので、職種「宿泊部門」において求められる人材像としては、何よりもまず好印象を与えるような人柄や、顧客に対する感謝の気持ち、喜んでもらいたいと思う気持ちを持っていることが大切です。また、「宿泊部門」には、きちんとした日本語、英語その他の外国語のスキルに加え、コミュニケーション能力、状況適応力、柔軟性、協調性といった事項が重視されています。

他方、この職種における関連資格としては、「TOEIC」「実用フランス語技能検定試験」「ドイツ語技能検定試験」「中国語検定試験」などの各種語学資格があります。基本的に業務をしていく中で取得していきませんが、入職する前に資格を取得しておくことは就職に有利となる場合もあります。この職種に転職する場合、ホテル業、旅行業での経験や接客経験が活かされます。

#### 【関連資格】

##### 「TOEIC」

財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会が実施・運営する民間資格です。英語によるコミュニケーション能力を幅広く評価する世界共通のテストであり、世界約 60 ヶ国で実施されています。テスト結果は合否ではなく、10 点から 990 点までのスコアで評価されます。

##### 「実用フランス語技能検定試験」

日本人学習者を対象として、文部科学省およびフランス大使館文化部後援を受けて財団法人フランス語教育振興協会が実施するフランス語の技能検定試験で、1～5 級、準 1 級、準 2 級の全 7 級があります。1981 年開始以来の受験者総数は延べ 55 万人に達しています。

##### 「ドイツ語技能検定試験」

ドイツ大使館、オーストリア大使館、スイス大使館、ドイツ学術交流会、ゲーテ・インスティトゥートの後援を受けて（財）ドイツ語学文学振興会が主催するドイツ語の技能検定試験で、1～4 級の全 4 級があります。1992 年に開始され、2005 年度の出願者総数は 1 万 3,640 人でした。

##### 「中国語検定試験」

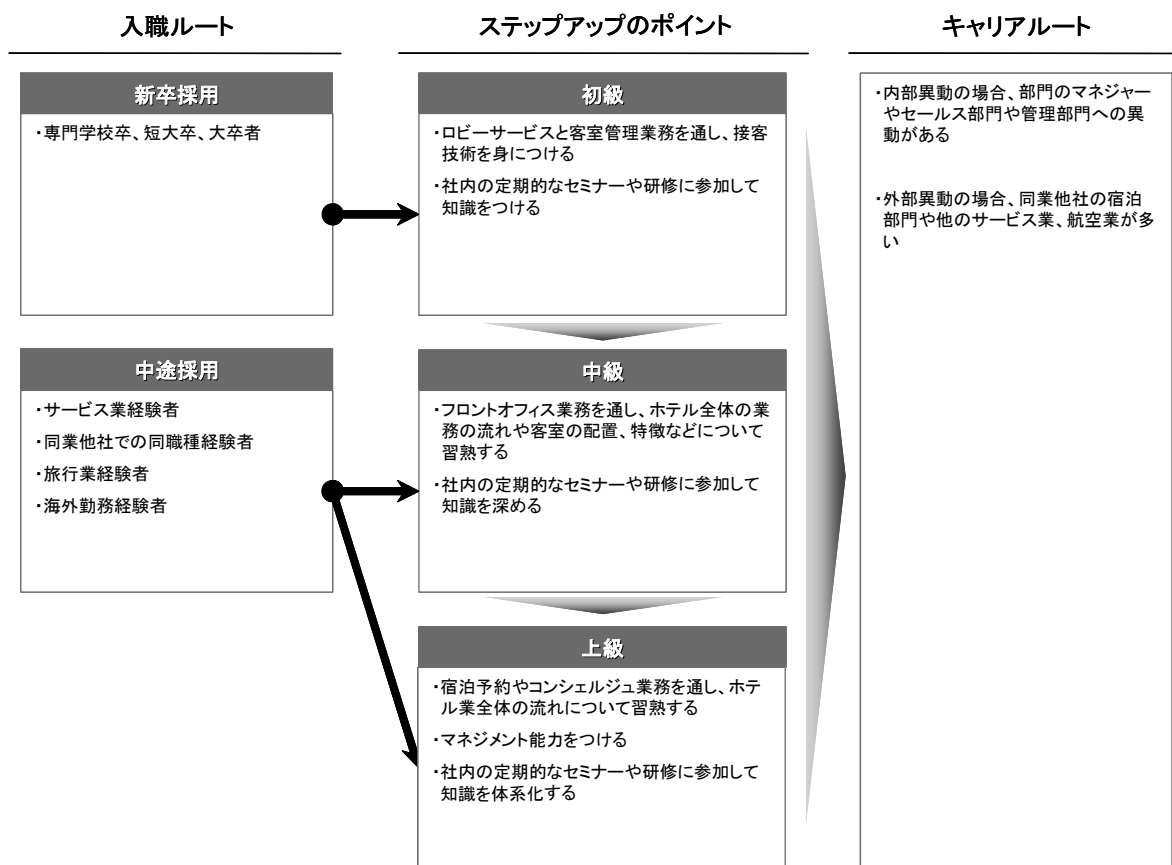
日本中国語検定協会の主催で 1981 年より実施されている中国語の検定試験で、1～4 級、準 1 級、準 4 級、ビジネスの全 7 級があります。現在、志願者数は年間 4 万人を超え、累積志願者数は約 40 万人、累積合格者数も約 15 万人となっています。

#### (4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「宿泊部門」の入職ルートは、中途採用は少なく、基本的に新卒採用が中心となっています。ホテル業務全体の流れや接客サービスを身につけるため、新卒採用者はまず、この宿泊部門や料飲・宴会部門に配属される場合が多いです。中途採用の場合は、即戦力となる中級レベル以上の経験者に限られます。

職についてからのキャリアルートとしては、様々な経験を積み、職能をステップアップ（多能化）させていった後、部門のマネージャーとなるケースと、営業や購買などの基幹部門へ異動するケースが多いです。また、同業他社の宿泊部門や、航空業へ転職することもあります。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、「レストランサービス技能検定」や「TOEIC」などの語学試験に挑戦することが望ましいと考えられています。



## (5) 人材の過不足状況感

職種「宿泊部門」における労働市場の人材の過不足状況感としては、人気職種ということもあり、エントリーレベルでの不足感はありません。ただ、今後新規開業するホテルでは特に、実質的な労働力となりうる中級レベル以上の経験者に関して、強い不足感があります。既存のホテルでは、このレベルの人材の流出を食い止める必要があります。

### 3. 職種「料飲・宴会部門」

#### (1) 労働市場の概況

職種「料飲・宴会部門」における雇用形態としては、正社員での採用が多いものの、宿泊部門に比べるとパートタイマーの比率は比較的高いです。また、年齢構成としては、20代～30代が中心です。さらに、男女構成としては、およそ男性7割、女性3割となっています。賃金については、外資系ホテルと国内のホテルでは給与体系が異なるため一概には言えませんが、大学新卒では約18万円、中級レベルの30代では30万円、マネージャークラスになると50万円くらいというのが業界の平均的な月収となっています。勤務時間としては、土日を含むシフト制の勤務で、交代制で月8休日というのが一般的となっています。

#### (2) 職務内容と職務遂行能力

職種「料飲・宴会部門」における職務内容は、レストランやラウンジで料理や飲物を提供し、結婚式などの会場として必要なサービス全般を提供することが主になります。レストランでのサービスを担当するウェ이터・ウェイトレス、キャプテン、マネージャー、バーテンダー、客室での飲食サービスを提供するルームサービス、宴会場を担当する宴会予約と宴会サービス、宴会キャプテンの各係が、飲食・宴会部門を構成しています。

職種「料飲・宴会部門」において、入職から1年～3年程度は初級と位置づけられ、新卒や未経験者のエントリーレベルと位置づけられています。主な職務内容としては、ウェ이터・ウェイトレスの見習い業務、宴会では宴会サービスの補佐を担当し、これらの経験を通して料理の知識やテーブルサービス、接客技術を身につけていきます。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、料理や飲物に関する基礎知識があること、基本的なテーブルサービスや接客ができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から2年～4年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、ウェ이터・ウェイトレス、ルームサービス、バーテンダー、宴会サービスを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、料理や飲物に関する専門知識があること、高い接客能力があること、ホテル業務全体を理解できること、顧客の要望にあわせたコーディネートができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、レストラン内でのキャプテン、宴会キャプテン、宴会予約などを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、部下を指導できること、会計業務ができること、料理や飲物に関する幅広い知識がある、宴会を適切に進行できることと考えられています。

### (3) 人材要件

ホテルは、質の高いサービスとホスピタリティを提供する場ですので、職種「料飲・宴会部門」において求められる人材像としては、何よりもまず好印象を与えるような人柄や、顧客に対する感謝の気持ち、喜んでもらいたいと思う気持ちを持つことが大切です。また、「料飲・宴会部門」では、きちんとした日本語、英語やその他の外国語のスキルに加え、コミュニケーション能力、状況適応力、柔軟性、協調性といった事項が求められます。また、上級レベルになると、リーダーシップや判断力、マネジメント能力といった点も重視されます。

他方、この職種における関連資格としては、「レストランサービス技能検定」や、「TOEIC」「実用フランス語技能検定試験」「ドイツ語技能検定試験」「中国語検定試験」などの各種語学資格などがあります。基本的に業務をしていく中で取得していきませんが、入職する前に資格を取得しておくことは就職に有利となる場合もあります。この職種に転職する場合、接客経験、各種サービス業での経験などが活かされます。

#### 【関連資格】

「レストランサービス技能検定」

厚生労働省が管轄する国家検定制度である「技能検定」の一つで、その試験は社団法人日本レストランサービス技能協会が、厚生労働大臣の認定する試験実施要領に基づいて実施しています。1級から3級までのレベルがあり、学科試験と実技試験で構成されています。合格するとレストランサービス技能士と称することができます。

「TOEIC」

財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会が実施・運営する民間資格です。英語によるコミュニケーション能力を幅広く評価する世界共通のテストであり、世界約60ヶ国で実施されています。テスト結果は合否ではなく、10点から990点までのスコアで評価されます。

「実用フランス語技能検定試験」

日本人学習者を対象として、文部科学省およびフランス大使館文化部後援を受けて財団法人フランス語教育振興協会が実施するフランス語の技能検定試験で、1～5級、準1級、準2級の全7級があります。1981年開始以来の受験者総数は延べ55万人に達しています。

「ドイツ語技能検定試験」

ドイツ大使館、オーストリア大使館、スイス大使館、ドイツ学術交流会、ゲーテ・インスティトゥートの後援を受けて財団法人ドイツ語学文学振興会が主催するドイツ語の技能検定試験で、1～4級の全4級があ

「中国語検定試験」

ります。1992年に開始され、2005年度の出願者総数は1万3,640人でした。

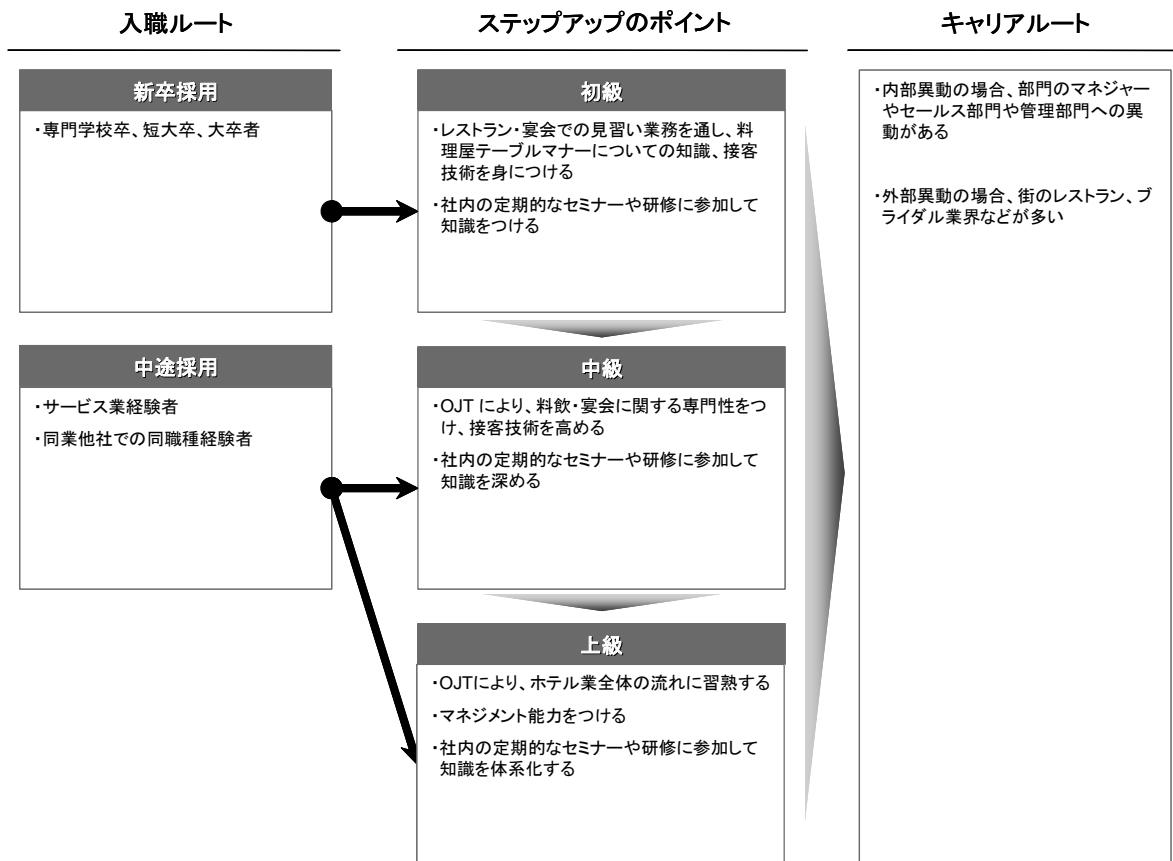
日本中国語検定協会の主催で1981年より実施されている中国語の検定試験で、1～4級、準1級、準4級、ビジネスの全7級があります。現在、志願者数は年間4万人を超え、累積志願者数は約40万人、累積合格者数も約15万人となっています。

#### (4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「料飲・宴会部門」の入職ルートは、中途採用は少なく、基本的に新卒採用が中心となっています。ホテル業務全体の流れや接客サービスを身につけるため、新卒採用者はまず、この料飲・宴会部門や宿泊部門に配属されるケースが多いです。中途採用の場合は、即戦力となる中級レベル以上のサービス業経験者に限られます。

職についてからのキャリアルートとしては、様々な経験を積み、職能をステップアップ（多能化）させていった後、現場のマネージャーとなる道と、現場を離れ、セールス部門や管理部門に異動する道に分かれます。転職する場合は、同業他社よりも、むしろ街のレストランやブライダル業界などに転職し、この道のプロとなるケースが多いです。

この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、「レストランサービス技能検定」や「TOEIC」などの語学試験に挑戦することが望ましいと考えられています。



## (5) 人材の過不足状況感

職種「料飲・宴会部門」における労働市場の人材の過不足状況感としては、宿泊部門に比べると人気が少ないということもあり、全体的に不足感があります。また、今後新規開業ホテルのラッシュのため、特に、実質的な労働力となりうる中級レベル以上の経験者に関して、不足感が大きいです。