

インタビュー

宿泊分野の特定技能ビザの保有は今年3月時点でわずか124人 外国人スタッフを上手に登用して人材不足対応を！

日本のホテル業界も外国人労働者の受け入れについて真正面から議論するタイミングに来ているのでは、と話す行政書士法人第一総合事務所代表の若松直氏。コロナ禍での人材流出、アフターコロナでのさらなる人材不足への対策として注目されている外国人労働者の受け入れに関して、他産業に遅れを取っているホテル業界の課題や、いま取り組むべきことなどについて若松氏から提言いただいた。



行政書士法人第一総合事務所
代表
若松直氏

ホテル側が求める人材と外国人が希望する仕事内容がミスマッチ

▶初めに若松さんのプロフィールを教えてください

行政書士法人第一総合事務所の代表をしています。当法人は外国人の手続きに特化した業務を提供していますが、最

近はビザ申請の手続きだけでなく、外国人を受け入れる体制づくりのお手伝いや受け入れ後にトラブルが起こった際の交通整理などにも関わっています。様々な企業において外国人の受け入れに対する気運の高まりもあってか、コロナ禍にありながら昨年の当法人への問い合わせは3,704件にのびりました。

当法人の主なクライアントは大学、専門学校などの教育機関をはじめ、ホテル系の企業様が多いのが特徴です。私自身は公益財団法人大阪観光局の就労委員会の委員も務めていますので、インバウンドに関する業務については、日頃より強い関心を持っています。

▶ホテルの人材の現状についてお感じになることはありますか

外国人労働者の受け入れについて真正面から議論しなければならないタイミングが来たと感じています。大阪で言えば、大阪万博2025やIR推進の動き、観光庁が2030年インバウンド6,000万人を目標にしていることなどからホテルの客室数はどんどん増えています。その一方で人材不足について有効打は見出せていません。ホテル業界の人材は頭数が足りていないことに加え、その質自体も変わって

きたと感じています。コロナ禍でホテル業界や観光業界自体に不安を感じてホテルエが業界を去ってしまったというのもよく耳にするようになりました。観光やホテル系の専門学校の先生にお話を伺うと、留学生のみならず日本人についても如実に入学者も激減しているそうです。こういった状況は、ホテル業界にこれまでなかった危機的状況と言っても過言ではないでしょう。

▶これまで外国人の受け入れに関してホテル業界が正面から向き合わなかったのはなぜでしょうか

なんとなくできてしまっていたから、というのが率直なところかと思います。また、ホテル業が外国人の受け入れをするようになってから、まだそんなに時間が経っていないので、真剣に考える機会がなかった、というのも理由の一つではないでしょうか。しかし日本の現状を見ると、ホテル業だけでなく介護、建設、製造業などでも深刻な人材不足に陥っています。このような状況を解消するため、国は募集しても人が集まらない分野について、特定技能のビザを創設しました。しかし、人手不足であるはずの宿泊分野(ホテル系)で、残念ながら特定技能の外国人材の

受け入れは全然進んでいません。2022年3月時点のデータでは宿泊分野の特定技能ビザを保有する外国人は124人と、全体のわずか0.19%に留まっています。なお、ホテル業界に近い外食系では2,312人を受け入れていますから、ホテル業界は外食業界に大きく水をあげられた形になっています。

このままでは宿泊分野の人手は不足していないという誤った認識を持たれかねません。事実、特定技能の制度が創設された当初は、宿泊分野は2024年までに2万2,000人の受入枠を持っていましたが、受け入れが進まないため約半分の1万1,200人に枠が減らされることが決まったようです。今後もホテル業界で特定技能の受け入れが進まない場合には、ほかの分野に外国人材を取られてしまうということもありえない話ではありません。

▶ どうして特定技能ビザでの受け入れが進まないとお考えですか

ホテルの方は、特定技能の制度がよくわからないから雇用したくないと考えるケースが多いようです。また、特定技能の外国人を雇用すると外部業者へのランニングコストがかかるというイメージを持っている方も多いようです。そこで何をしているかという使い慣れた技術・人文知識・国際業務という就労ビザで雇用するわけですが、しかし、技術・人文知識・国際業務の場合には、業務内容がフロント業務等に限定されてしまうため、ホテルの業務内容から考えると業務内容の制限がほとんどない特定技能ビザで入れたほうが人手不足解消に繋がるはずですが、また、法令遵守の観点からも、特定技能ビザで受け入れすることを当法人ではお勧めしています。

観光立国実現のためには 外国人材活用がカギ

▶ 外国人スタッフに活躍してもらうにはどのようなことが必要だとお考えですか

外国人の雇用を成功させるためのカギは体制づくりです。それには自社で体制をつくるか、外注するか二択があります。私たちは今後、外国人が労働力の重要な選択肢の一つになると考えていますので自社で体制をつくることを積極的に勧めています。ナレッジを外に出してしまうとまでたっても自社で確立できませんから。また、ゲストの意識改革も必要です。例えば外国人がスタッフとして対応したときに日本人ゲストがどこまで受け入れられるか。レストランで外国人がサービスに当たったとき、「このレストランは高級なのに外国人が対応するのか…」といった感情をいだくゲストが多いことも見直さなければなりません。ホテル側も外国人を雇用したときに日本人と同じことをさせることに固執していますが、それも見直す時期だと思います。

▶ 外国人スタッフをうまく活用しているホテルの具体例がありますか

外国人の個性を生かし、ダイバーシティーを実践しているホテルも出てきています。そのホテルはロケーションが不利だったので職場環境についていろいろ工夫されていましたね。外国人の受け入れでは業務に必要な日本語は入社してから教育しているという話です。また、外国人の採用を始めてから縦割りの部署の仕組みを変えて垣根を越えられるようにした、さらには社員食堂のメニューを変えたなどの改革も行なったそうです。日本の企業は新卒採用に注力しますが、外国人を採用する

ためにがんばる企業は皆無です。しかし、このホテルは外国人にとって働きやすい企業を目指しています。こうした日々の取り組みは、徐々に力を発揮し、いずれは人手不足の中にあっても“選ばれる企業”になっていくように思います。

▶ 外国人の働き手の目線から選ばれるホテルになるわけですね

いま地方で起こっている人手不足の厳しい状況は、近い将来都市部にも広がるでしょう。介護の業界ではすでに起こっており、総量が減るということはそういうことなのです。

ホテル企業の人手不足の要因の一つには給料の安さも挙げられます。コロナ禍を必死に堪え、ようやく稼働が上がり始めた人が辞めていくという話もよく聞きます。とても残念な話です。これでは何のためにコロナ禍を耐えてきたのかわかりません。

それではホテル企業は何から手をつければ良いのかということですが、まずは外国人スタッフを実際に雇用してみることに尽きると思います。すべての状況を整えてから受け入れるというのが理想ですが、なかなかそれができるホテルは少ないと思います。問題に直面したらそれを解決しながら走っていくしかないでしょう。

今後、人材不足の問題を解消できないと日本が目指す観光立国の実現が難しくなりますし、観光業が盛り上がりつと日本経済の復活は難しいとも思っていますので、当法人では引き続きホテル企業の方々のお手伝いを積極的におこなってまいりたいと考えています。

お問い合わせはこちら
行政書士法人第一総合事務所
info@dsg.or.jp