



長崎の
旅を彩る
おしごと

宿泊業で働こう

一番思い出に残っている旅先はどこですか？

泊まった施設で受けたおもてなしは、その旅行、そして土地の印象を左右します。

長崎のホテル・旅館で働くことは、訪れた人々の旅を“豊かに彩る”ことです。

今日も各地の宿泊施設で、皆さんの先輩が誰かの旅を彩っています。

幅広い仕事内容、いきいきと働く姿、休日の過ごし方。

宿泊業の魅力をぎゅっと詰め込みました。

1

宿泊業のおしごと 3

宿泊業はチームプレー	4~5
リアルを知る	6

2

はたらく先輩 7

5人を紹介	8~9
宿泊(フロント)部門	田所優希さん 10
調理・料飲部門	尾崎航さん 11
宴会・婚礼部門	石川万祐子さん 12
営業・企画部門	本田奈美子さん 13
総務・管理部門	塚あすかさん 14

3

キャリアを重ねる 15

入社11年目	山口隆太郎さん 16
入社26年目	平井己奈子さん 17
入社31年目	向井孝志朗さん 18

4

就活お役立ち情報 19

DATA&TOPICS	20~21
役立つ資格	22
長崎コンシェルジュを目指そう	23

1

宿泊業のおしごと

ホテルや旅館の仕事は
部門ごとに求められる力や役割が異なり、
それぞれ魅力があります。
まずは、仕事内容、職場環境を紹介します。

宿泊業はチームプレー

宿泊施設は一つのチーム。「お客さまにいかに満足してもらおうか」という目標に向かって、スタッフ全員が日夜連携プレーを繰り返しています。部門別に仕事を紹介します。

おしごと紹介動画はこちら

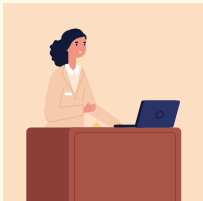


01 宿泊(フロント)

\\ ホテル・旅館の顔 //

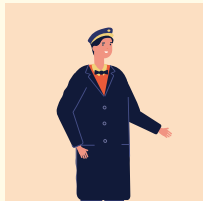
到着したお客さまが最初に接するのが宿泊(フロント)部門のスタッフ。施設の印象を左右する仕事です。

フロント



予約の管理をはじめ、チェックインからチェックアウトまで、お客さまのさまざまな要望に対応します。

ドアマン



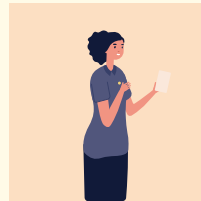
送迎や車の手配、誘導、施設周辺警備を担当。お客さまを最初に迎えるため、気持ちの良いあいさつと臨機応変さが大切です。

ベルパーソン



荷物を預かり、フロントや客室まで案内します。フロント周辺やロビー全体に目を配り、細かな気遣いが必要です。

コンシェルジュ



施設内だけでなく、観光地や交通機関の案内などあらゆる要望に対応します。情報収集力、人脈づくりも大切です。

10ページで紹介!

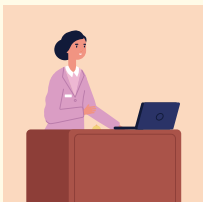


02 調理・料飲

\\ 料理を提供 //

旅の楽しみの一つである料理を提供する調理・料飲部門。食に関する高度な知識やマナーが求められます。

レセプションリスト



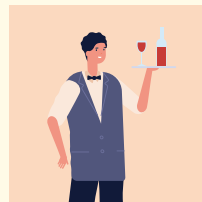
レストランで最初に出迎え、応接します。お客さまに満足してもらえるよう、臨機応変な対応が求められます。

ルームサービス



お客さまからの注文を受け、料理を客室まで運んだり、運んだ料理をテーブルにセッティングしたりします。

ウェイター



配膳や後片付けを主に担当します。調理者とのコミュニケーションや、食材・調理方法についての知識が必要です。

調理



キッチンにおける責任者のシェフのほか、ソーシエ(ソース作り)、ブッチャー(肉の下処理)など多種多様な職種があります。

11ページで紹介!

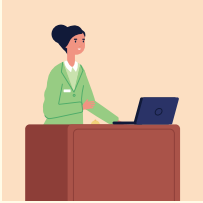


03 大切な日を支える // 宴会・婚礼

大切な一日をお手伝いする宴会・婚礼部門。準備から当日の運営まで、お客さまと一緒に思い出を形づくります。

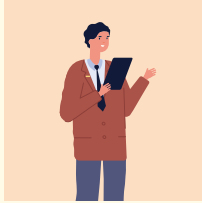


宴会予約



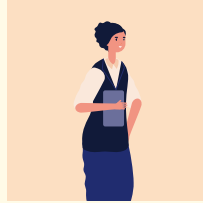
宴会やセミナー、展示会、婚礼行事などの予約を受け付けます。お客さまの意向に沿って、宴会などの具体的な内容を決めていきます。

宴会サービス



結婚披露宴や大規模な宴会の会場設営、進行、配膳を行います。接客マナー、事前準備や状況判断が大切になります。

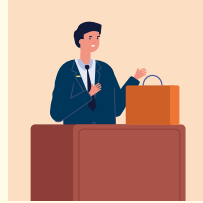
ウェディングプランナー



希望やイメージ、予算などの要望を聞きながら、結婚式、披露宴の内容やスケジュールを細かく決めます。

12ページで紹介!

クローク



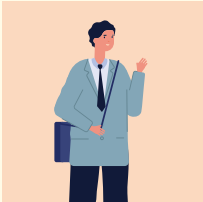
レストランや宴会場を利用する人の手荷物やコートを一時的に預かります。冷静で迅速な対応が必要です。

04 集客を図る // 営業・企画

施設の魅力を発信し、集客につなげる営業・企画部門。市場のニーズに合わせて、会社を磨き上げます。

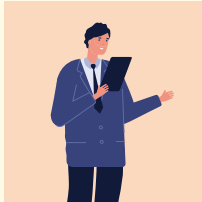


セールス



個人や法人(旅行会社などに)、宿泊、宴会、レストランなどの魅力を伝えます。外部と接触する機会が多いため、コミュニケーション能力が必要となります。

マーケティング



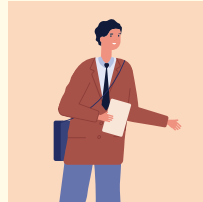
市場調査を基にニーズを分析、予測し、ブランディング戦略の立案、サービスやイベント企画につなげます。

企画プランニング



施設の経営方針に従って、ブライダルフェアやディナーショーなど販売促進につながるイベントを考えて実行します。

広報



メディアやホームページ、SNSを活用して自社を積極的にPRするとともに取材の依頼などにも対応します。

13ページで紹介!

05 経営に携わる // 総務・管理

現場で働くスタッフをサポートする総務・管理部門。宿泊施設の維持・発展に大きく貢献する仕事です。



経理



売り上げや資産の管理などを行います。正確さはもちろん、収支の分析や改善の提案も担う、経営の核となる仕事です。

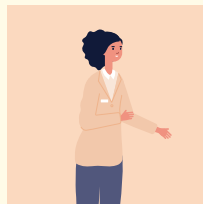
14ページで紹介!

総務



スタッフがスムーズに仕事ができるよう、備品や施設の管理から各種契約などの事務手続きまで働く環境を幅広く整備します。

人事



人材採用や育成のための研修などを行います。また、スキルや経験などを総合的に評価して、適材適所に人材を配置します。

施設管理



施設内の電気設備や空調、エレベーターなど各種設備の点検やメンテナンスを行います。

リアルを 知る

こんな職場

大変なこと

臨機応変 お客さま対応

宿泊業界の仕事は一見華やかそうに見えますが、大変なことも多くあります。特に、お客さまと接する時間が長い分、さまざまな要望を受け付けることもしばしば。どのような場合でも丁寧に対応し、可能な限り要望に沿えるよう努める必要があります。

2020年入社/



働く人のリアル

フロントは通常業務がとて多く、広く全体を見る目が必要です。予約管理やチェックイン対応はもちろん、アレルギー情報や浴衣のサイズ指定までお客さま一人一人の要望を把握し、各部署に的確な指示を出さなくてはなりません。大変だけどやりがいがあり責任感が養われます。

奥香岐の千年湯 平山旅館 フロント 里村泰輔さん(香岐市出身 香岐高卒)

シフト・休暇

2交代制 or 3交代制



宿泊施設のシフトは日勤・夜勤の「2交代制」か早番・遅番・夜番の「3交代制」が基本となっており、気力、体力ともに必要な仕事です。閑散期や平日にまとまった休みを取ることができるため、混雑を避けて旅行に行くことができるなど、メリットもあります。

2020年入社/



働く人のリアル

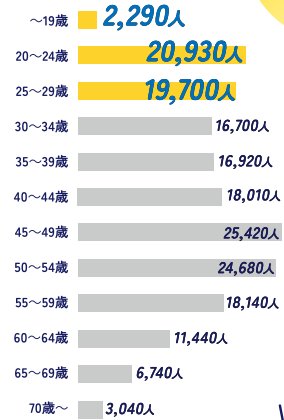
シフト制でお休みは不定期です。サービス業なので必ずしも土日休みではありませんが「この日は休みたい」という希望休は通りやすいです。平日休みが多いためどこに行っても空いていて、平日昼の映画上映は友人と貸し切りで見たことが3回ほどあります。

ホテルグランドパレス諫早 プライダル課 川崎奏美さん(福岡県出身 鎮西学院高卒)

職場の雰囲気

宿泊業界は、若者の力が必要不可欠。働く人のおよそ4分の1が29歳以下の若者です。充実した教育体制や尊敬する上司の存在、若手スタッフ同士のつながりが、仕事のモチベーションアップにつながっています。

宿泊業界で働く人の年齢構成(全国)



旅館・ホテル業では、20代~40代の人が多く働いている

厚生労働省
令和3年賃金構造基本統計調査 M75 宿泊業より

働く人のリアル



レストランの人手が足りなかったら他の部署から応援に行ったり、急な事情で休む人がいたらフォローしたりと、各部署の内外を問わず、それぞれがお互いに尊敬・尊重し、協力できる職場です。

平戸たびら温泉 サムソンホテル 営業 白石慎さん(平戸市出身 平戸高卒)

福利厚生は?

長く働く上で欠かせないのが福利厚生です。宿泊施設にもよりますが、社員寮や休暇制度など比較的整っているところが多く、レストランのペア食事券や入湯料の割引など、宿泊施設ならではのユニークな特典も魅力の一つです。



2015年入社/



働く人のリアル

社会保険、厚生年金、雇用保険、通勤手当のほかに「自己研鑽手当」があります。旅行の宿泊補助が半額支給されるため、少し料金が高くても行ってみたい宿泊施設を利用できます。他社のサービスや施設について、ゲストの目線で気付くこともあり、大変勉強になります。

海を見渡す個室露天の宿 伊勢屋 フロント 豊増美菜子さん(南島原市出身 口加高卒)

スタッフのシフト例 (時)

	0	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
日													夜勤入り
月	夜勤明け												
火													夜勤入り
水	夜勤明け												
木										公休日			
金													日勤
土													日勤

2

はたらく先輩

長崎県内の宿泊施設で働く5人の先輩に
プライベートの過ごし方や1日の仕事の流れ、
日々のやりがいをインタビューしました。



はたらく先輩のおしごとルール
動画で紹介中♪



林田 温子さん



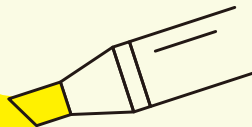
松井 優磨さん





ホテル・旅館で働く

5人を紹介



01 趣味、休日の過ごし方

02 好きな言葉

03 好きな芸能人(有名人)

04 長崎の推し〇〇

しっかり働くためには、休日を楽しんだり、体をいたわったりすることも大切ですよね。長崎県内のホテル・旅館で働く若手スタッフの趣味や休日の過ごし方、プロフィールなどプライベートの顔を紹介します。

田所 優希さん

小林聖心女子学院高(兵庫県)、聖心女子大卒

01

甘い物で ハッピーに

スイーツが大好き!休日は自分でクッキーやケーキを作ったり、カフェ巡りをしたり、甘い物を食べて気分転換しています。

02

過ぎ行くものは そのままにして 永遠に変わらぬものを 大切にしましょう

卒業式に大学から贈られた言葉です。どんな時も愛情を注いでくれる両親、悩みを相談し合える友人に感謝しています。

03

MISIA

小柄な体から生まれるパワフルな歌声とギャップに魅了されています。歌詞も奥が深く、つい聴き入ってしまいます。

04

長崎の夜景

長崎の街は何げない風景も絵になります。明かりが海に反射した幻想的な夜景が特に好き。撮影も楽しんでいます。



尾崎 航さん

長門高卒(山口県)

01

和包丁の コレクション

18歳ごろから集めている和包丁が20数本。お酒を飲みながら眺めたり、手入れをする時間に幸せを感じます。

02

初志貫徹

「料理人になる」と心に誓ったからには、最後までくじげず、一人前になるまでその思いを貫いていきたいと思っています。

03

長渕剛

男気があってとにかく熱いところがかっこいい。カラオケでもよく歌いますが、「マイセルフ」の歌詞がぐっとさざります。

04

雲仙温泉街

休みの日に街を歩いていると、地元の方が気さくに話しかけてくれます。雲仙温泉はもちろん、温かい人柄が大好きです。



石川 万祐子さん

島原高、立命館アジア太平洋大卒

01 表情ある 写真を撮影

自然や風景、友人や家族の何げない日常の一コマを撮影、編集しています。カメラはキヤノンのEOS Kiss X9i。初心者にも使いやすいお薦めです。

02 ^{ふし}節から芽が出る

思う結果が出せずに落ち込んだ時、父親が教えてくれた言葉。つまりいてもめげずに頑張れば違うステージがある、と気付かせてくれました。



03 満島ひかり

つらいこと、苦しいことを表に出さず、むしろそれを「仕事に生かそう」としている姿勢を尊敬します。仕事、遊びに全力なところも好きです。

04 湧き水

地元の島原半島にはおいしい湧き水がたくさん。私が働くホテルの敷地内にもおいしい湧き水が出ていて、各地からたくさんの方がくみに来られます。



01 マルシェめぐり

生産者と触れ合えるマルシェが大好き。ホテルとつなげたい気持ちもありますが、まずは「私」としての出会いを大切に。

02 意志あるところに道は開ける

さまざまな経験を通してふに落ちた言葉です。不安な時も「意志があれば進める」と背中を押してくれます。

03 伊藤英明

骨格、特にあの日本人離れしたあごが好きです。私が背が高い方なので、体格のしっかりした人にひかれるのかも。

04 東彼杵町の「長崎そのぎ茶」

日本一になる前からいつも飲んでいました。イベントなどで生産者の方々の頑張っている姿を知り、ますますファンに。



本田 奈美子さん

長崎日大高、長崎国際大卒

堺 あすかさん

長崎女子商業高卒

01 一人時間も大切に

一人で映画を見たり、お買い物をしたりする時間を大切にしています。友人とコンサートに行くことも。

02 一期一会

仕事で経験したことのない業務でも、一生に一度の経験だと思ふことで挑戦してみようという気持ちになります。

03 AAA (トリプル・エー)

歌やダンスがうまいのはもちろん、私好みの曲ばかりで、ライブに行くたびに魅了され、メンバーの笑顔を見て元気をもらえるからです。

04 ^{よろや}萬屋まんじゅうの豚まん

長崎市琴海村松町にある「萬屋まんじゅう」の豚まんは、一つがとても大きくお肉もジューシー。今まで食べた豚まんの中で一番おいしい!





ヒルトン長崎

田所 優希 さん

入社2年目

MY JOB

快適な旅をサポート

お客さまが快適にホテルで過ごせるよう、旅がもっと楽しくなるようにサポートするのがコンシェルジュの仕事です。例えば、軍艦島まで行きたいというお客さまに交通機関などを案内したり、おいしい魚料理を食べたいとの希望があればレストランを紹介して予約したり。通常はフロント横のコンシェルジュデスクで待機し、お客さまの要望に迅速かつ的確にお応えできるようにしています。記念日などの場合は客室にお花やプレゼントを用意することもあります。

私のパワーアイテム

長崎で見つけた 四つ葉のクローバー

新人研修時に発見!その時、偶然出会った方から「財布に入れておくと良いことがあるよ」と教えていただきました。自分で押し花にして持ち歩いています。



学生へメッセージ

思いやりを大切に

一番大事ななのは「思いやりの心」。あとは笑顔と度胸。誰かにしてもらったことを感謝できる人、感謝の思いを返すことができる人は、やりがいを持って働ける仕事です。

就職先の 「おもてなしの心」 に感動

人と交流することが好きで、自然とサービス業に興味を持ちました。就職活動中に長崎県外から今働いている会社を受けた時、宿泊先に困っていた私にホテルを用意してくれました。その時の温かな「おもてなしの心」に感動。私も「誰かのために何かしたい」と思うようになり、宿泊業での就職を決めました。

ある日のスケジュール

7:00~8:00 出勤

8:00~12:00 夜勤担当から引き継ぎ、
お客さまからのリクエストに対応

12:00~13:00 休憩

13:00~17:00 会員チェックインのお手伝い・
コンシェルジュデスクでの対応・
宅配手配・夜勤担当への
引き継ぎなど



学ぶことがいっぱい!



コンシェルジュの仕事は多岐にわたります。時にはフロントなどの業務を担当することも。ホテルの設備やサービスはもちろん、県内の観光地や交通機関、飲食店など一つ一つ調べてノートにまとめ、日々勉強しています。

感謝を伝え合う職場



当社には、従業員同士で感謝の言葉を伝える「THANK YOUカード」というものがあります。何げなくしたことが誰かの役に立ったり、コツコツ努力してきたことを褒められたりするとうれしく、やりがいにつながります。



雲仙福田屋

尾崎 航 さん

入社1年目(料理人歴8年目)

MY JOB

美しく魚をおろす

魚をさばいて刺し身にする「向板(むこういた)」を主に担当しています。これまで関東や関西で修業を重ねてきましたが、長崎県は食材が本当に豊か。特に魚介類は新鮮な上に種類も豊富です。こうした素材の味を最大限に引き出すためにも包丁の手入れが欠かせません。旅館やホテルなどでの食事は旅先での思い出を左右する大切なもの。お客さまに特別な時間を過ごしていただけるよう、おもてなしするのが料理人としての重要なミッションです。

\ 私のパワーアイテム /

先輩から
いただいたペン

「こういうの1本持っておき」と、大阪時代にお世話になった先輩が本革の手帳と一緒にプレゼントしてくれたもの。胸元のポケットに必ず挿しています。



学生へメッセージ

幸せを届ける料理人に

厳しいイメージを持っている方もいるかもしれませんが、自分が作った料理でお客さまを笑顔にできるなんて、こんなに面白い仕事はないと思います。

板前の
父の影響で

自然と同じ道へ

父親が板前だったため、幼い頃から修業の若い衆に囲まれて暮らしていました。その影響を受け、自然と同じ道へ。「何事も経験」という父親の信念から、専門学校には行かず現場で経験を積んできました。一人前になるには練習あるのみ。先輩方から刺激を受けながら、コツコツと技術を磨く日々です。

ある日のスケジュール

8:30~9:00 出勤

9:00~13:00 魚の仕込み、調理

13:00~15:00 休憩

15:00~19:00 お造り、調理、片付け



一歩ずつを大切に

ここが
頑張り
どころ

一人前の料理人となるには下積みがとても重要。店ごとに多少異なりますが、基本的には食器洗いや野菜などの食材の下処理から始めることが多いようです。初めはうまくできない自分がふがいなくて、悔し泣きしたことも。

おいしい笑顔に感動

ここで
働いて
よかった

お客さまからの「おいしい」のひとつは最高の褒め言葉。料理を口に含んだ時の、幸せそうな顔を見る瞬間がたまりません。一人前になるにはまだまだ技術や経験が必要ですが、これからはしっかり頑張ろうと思える瞬間です。



ザ・マーキーズ

石川万祐子
さん

入社3年目

MY JOB

晴れの日をプロデュース

ウエディング業務が主な仕事です。招待状や引き出物選びのアドバイスをはじめとする結婚式のプランニングに、会場のコーディネート、会場案内などを行っています。当ホテルでは流行の韓国式フォトウエディングの新事業を立ち上げ、その衣装部としての業務にも携わっています。ホテルのチェックインやチェックアウトなどのフロント業務を行うこともあります。

私のパワーアイテム

出身大学の
グッズ



初心を忘れないように出身大学名が入った缶バッジやボールペンを身に付けています。このグッズを目にした先輩方からお声がけいただき、今でも交流があるすてきな出会いにつながりました。

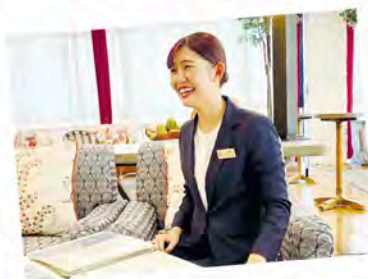


他業種での 経験と向上心 を生かして

留学した経験を生かし、また新たな知見を得ようと、大学卒業後に関東で国際見本市を運営する企業に就職。海外との仕事の中ではブライダル関係のものもあり、「私の理想のウエディングとは」と考えるようになりました。地元に戻返しがしたいという思いで、Uターン就職を決意。ザ・マーキーズで結婚式の仕事をすることが夢だったので、働くことに迷いはありませんでした。

ある日のスケジュール

9:00	出勤、準備
10:00	ミーティング
11:00	打ち合わせ
14:00	広報活動
15:00	休憩
16:00	宴会(披露宴)
18:00	退社



難しいことも チーム一丸で



結婚式はチームで作り上げるものだと考えています。悩んだときはすぐに相談し、マーキーズ一丸となってアイデアを出し合います。一生に一度の大切な一日だからこそ、難しいこともできるだけ2人の思いを実現したいと思っています。

学生へメッセージ

長崎だからこそ輝ける

留学を経験し、いろいろな街での生活を経て帰郷したときに、改めて地元の魅力に気が付きました。好きな仕事をして、大切な家族と毎日過ごせていることがとても幸せです。皆さんも好きなことに挑戦してください。



職場は経験の宝庫



さまざまな業務を担当していますが、「やりたい!」と手を挙げた仕事を任せてもらえる会社の環境にはとても感謝しています。責任も大きいですが、ひと仕事終わった後の達成感、仲間と喜びを分かち合う瞬間が活力になっています。



ホテル日航ハウステンボス

本田 奈美子
さん

入社1年目(宿泊業11年目)

MY JOB

ホテルの魅力を発信

イベント企画やホテル内の販売促進ツール制作、メディア対応、SNS発信など業務は多岐にわたります。求められるのは「このホテルに行く」と何が出来るのか」というブランディングと、分かりやすいPR。イメージしやすい発信を心掛けることで、SNSのフォロワー層がホテルのターゲット層に変化するといったうれしい成果もありました。直接お客さまと接することは多くはありませんが、ホテルの魅力を広く世界に発信できる仕事です。

私のパワーアイテム

女子力アップの
コスメ



いい香りのものや気分が上がるコスメグッズなどを、常にデスク周りの目に入る所に置いています。接客業なので、特にリップは顔が映えるものをチョイス。



学生へメッセージ

非日常を職場に

表に立つ人、裏から支える人。ホテルには多くの職種があるので、きっと自分に合う仕事があるはず。世界中から訪れるお客さまとの出会いを通して成長できますよ。

人を サポートする仕事 に就きたい

自分にとって旅行は良い思い出ばかりで、人生の中の楽しい時間。そこに関わる観光業には関心がありました。もともと集団の中では、周りを見て自分に何が出来るかを考えるタイプ。裏方に回って、他の人が喜ぶ姿にやりがいを感じることもあり、観光業の中でも人をサポートする仕事に就きたいと考えていました。

ある日のスケジュール

8:00-9:00 出勤

9:00-12:00 SNS・メール確認、マーケティング、館内チェックとSNSネタ探し、掃除など

12:00-13:00 昼休み

13:00-17:40 打ち合わせ、取材対応、動画編集、SNSアップなど

17:40 退勤



日頃の協力が大事!



ここが
頑張り
どころ

ホテル内には多くの部門があり、視点もさまざま。その中で業務をスムーズに進めるためには社内調整が何より重要です。まずは自分が「NO」を言わず協力する姿勢を示すなど、日頃から円滑なコミュニケーションを心掛けています。

前例がない面白さ



ここで
働いて
よかった

当社で広報企画課が本格的に始動するのはこれが初めてです。前例がない分、私がこれまでホテル業界で10年間培ってきた知識や経験を生かして、今後のベースとなる部分をつくっていけることに面白さを感じています。



稲佐山観光ホテル

塚 あすか
さん

入社3年目

MY JOB

収支を計算し、共有

商業高校で取得した簿記や電卓の資格を生かして総務経理部に勤めています。主にパソコン業務、電話対応です。日々、前日の売上げを計上し、会社のSNSにある掲示板を使用して数値を分かりやすく社員の皆さんと共有します。それぞれの社員の方が各種備品を購入した際の請求書をもって精算を行うことも。お金を扱う仕事なので、計上が合わない時がある中、ぴったり合った時はすっきりした気持ちになります。

私のパワーアイテム

スマホの待ち受け

一人旅で東京へ出発する飛行機で撮影したもの。高所恐怖症だったけれど、この旅行がきっかけで克服。仕事で失敗してもどんどんチャレンジしよう、と思えます。



高校時代の
説明会がきっかけで
業界に興味

高校生の時に参加した「合同企業説明会」でホテル業界の人の話を聞いたことがきっかけです。もともと旅行が好きな私。宿泊するホテルや旅館は旅行の醍醐味で、とってもワクワクさせられる場所です。そんな場所で働いている人たちはどのような仕事をしているのだろう、と興味を持ち、ホテル業を志望しました。

ある日のスケジュール

- 8:30~9:00 出勤
- 9:00~12:00 売店の売り上げと前日宿泊者の売り上げを集めて、計算、計上する
- 12:00~13:00 昼休み
- 13:00~14:00 午前中の続き
- 14:00~15:00 前日や当日に購入した備品などの領収書の精算、計上
- 15:00~15:30 システムと現金の確認
- 15:30~17:15 当日の雑務



「見やすく明確に」が難しい



売上げなどの数値を分かりやすく、グラフや表にすることです。色使いや内容によっては見づらくなるものになってしまうため、社員の皆さんと共有する際に、パッと見ただけで何を伝えたいのかわかるように工夫しています。

同僚との雑談に癒やし



月に一度、上司との面談があり、目標が達成していると褒められることも。やりがいを感じ、さらにチャレンジしようと思えます。仕事が一段落した後の同僚との雑談が楽しく、次の仕事にリラックスして臨むことができます。

学生へメッセージ

学校生活でチャレンジを

私は進路決定に非常に悩みました。学校でいろいろなことにチャレンジしておく◎。そこからやりたいことが見つかったり、資格などがあればそれを職に生かせるので役立つと思います。



3

キャリアを重ねる

10、20、30年一。

宿泊施設とともに歩み、キャリアを重ねてきた先輩に

これまでの経験を振り返ってもらい、

後輩に向けてのメッセージをもらいました。

矢太樓
営業部フロント課 課長

山口隆太郎さん

瓊浦高卒



「ホテルの顔」
として培った
誇りと責任

チェックイン・チェックアウトの受け付けや宿泊予約の管理を行っています。フロントは「ホテルの顔」。コミュニケーション能力はもちろん、お客さまの要望・質問に迅速に対応する柔軟性、語学力など幅広いスキルが必要です。

入社



緊張感と希望いっぱいに入社式後、稲佐山公園の展望台にて(写真後列中央)

2012



仕事はもちろん、季節行事の飾り付けも先輩から教えてもらいました

2013



スタッフによる龍踊りを披露。通常業務の傍ら、練習に励みました

2014

CAREER STEP



入社して丸10年。良き仲間とライバルでもある同期の伊藤さんと共に(写真右)

2022



課長に昇進。お客さまからの感謝の言葉が、日々のやりがいです

2022

現在

新入社員の私

失敗



初めてお客さまからの苦情に対応した際、頭が真っ白に。焦れば焦るほど、お客さまを怒らせてしまった経験は忘れられません。お客さまは十人十色。それぞれに合った対応やサービスを瞬時に判断することが、いかに難しいか痛感しました。

成功



お客さまが「快い」と感じるサービスを常に記憶して、パーソナルなサービスを心掛けるようになり、感謝やお褒めの言葉をいただく機会が増えました。10年間の失敗や成功の積み重ねが、現在の対応力につながっています。

入社11年目

見えてきたやりがい

高校卒業とともに入社し、現在は中心を担うスタッフの1人になりました。これからは通常業務に加え、新入社員を教育していく立場。「一緒に良いホテルをつくり上げたい!」と決意を新たに仕事に励みます。

Private photo



休日は妻と旅行へ。旅先でのすてきな経験や知識を仕事にも生かしています

Message

コミュニケーションが苦手だったため、ホテル業は向いていないと思っていました。しかし、あっという間に入社10年。やる気さえあれば克服できないことはありませんよ!

ホテルオークラJRハウステンボス
セールス・マーケティング部 支配人

平井己奈子さん

神埼高(佐賀県)、久留米大卒

つながり大切に
オークラと筋
25年

ホテルオークラひと筋25年。現在は企画広報を担当して、ホテルのさまざまな情報をメディアなどに発信しています。レストラン、ブライダル、企画広報、ショップと、ホテル内の各部門で培った経験が、今に生きています。



入社



1997

最初の社員旅行で大分県別府市へ(写真左)。当時はレストランで勤務



2005

企画広報を担当。イベントなどを一から作り上げる喜びを知りました(写真右端)



2011

新設された商品事業部へ。ショップオープンまでの半年間は奔走しました

CAREER STEP



2017

約10年ぶり2度目のブライダル部門。管理職として販売戦略を試行錯誤



2022

再び企画広報を担当。支配人としてスタッフの考えを尊重しつつ、見守る日々

現在

新入社員の私

失敗



ブライダル部門に異動した20代前半。1年かけて作り上げた披露宴当日に手配ミスが発覚しました。代わりの対応をさせていただき、お客さまには今でもホテルをご利用いただいておりますが、それからは何度も確認を重ねるようになりました。

成功



新郎新婦と濃く、密な関係を築くブライダル部門では、披露宴の最中に感謝の言葉や喜びの手紙をもらうなど、感慨深い経験がたくさんできました。10年以上たっても訪ねてきてくれる方がいて、つながりの深さを感じました。

入社26年目

見えてきたやりがい

長く宿泊業に携わってきたからこそ、さまざまな部門を経験できました。ホテルの仕事は幅広く、その一つ一つがつながっています。互いの協力がないと成り立たないことばかり。人とのつながりを大切にできる仕事です。

Private photo



休日は会社の同僚とのランチや、近場の温泉でリフレッシュ

Message

毎日が同じ仕事のように見えるかもしれませんが、お客さまが違えば対応する内容も違います。日々、その時その時を楽しめるのがホテル業の良さです。

ホテルニュー長崎
マーケティング部マーケティング支配人

向井孝志朗さん

長崎南山高、京都国際文化専門学校(当時)卒

ホテルの歴史と
共に経験を重ねた
30年

入社から30年、営業職や接客業務に従事してきました。現在はマーケティング部の支配人として、ディナーショーをはじめとする催事の管理全般や、企画立案、広報を担当。おせち料理、パーティープランなどの商品開発にも関わっています。



入社



1992

新卒で入社。レストラン、客室、宴会部門で新人研修を受けました(写真中央)



2002

婚礼グループへ。2003年に年間婚礼件数300件を達成し、業績好調



2007

営業グループへ。政党や商工会議所など、法人をメインに営業(写真右)

CAREER STEP



2015

長崎コンシェルジュの関連事業に携わり、2018年に合格しました(写真左端)



2022

マーケティング部の責任者に。改装されたばかりの玄関で撮影

現在

新入社員の私

失敗



宴席でお客さまに飲み物を出そうとした際に、アクシデントで3杯のオレンジジュースを背中からかけてしまいました。必死に謝罪しましたが、私も気が動転。同じ現場に入っていた先輩と一緒にお客さま対応に当たってくれました。

成功



婚礼件数が落ち込んでいた時期に、立て直しを任されて婚礼グループへ2回目の配属となりました。スタッフ教育に力を入れ、各種データを検証。成約率が上がって年間婚礼件数300件を達成し、グループで社長特別賞を受けました。

入社 31 年目

見えてきたやりがい

お客さまからいただく「ありがとう」「また来るよ」などの感謝の言葉は、とても励みになります。年齢、立場的にも、培ってきたことプラスアルファができるようになってきたと感じます。これからも最高のおもてなしを目指します。

Private photo



大村市在住です。ルートや時間帯を変えながらのウォーキングは新たな発見があります

Message

仕事は一人ではなくチームで互いにサポートして成り立ちます。百聞は一見にしかず、実際にやってみる、自分で足を運んで体験することが何よりも大事です。

4

就活お役立ち情報

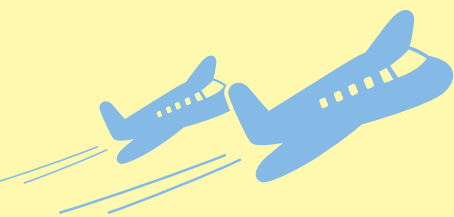
長崎県の宿泊業、観光にまつわる

統計データやトピックをまとめました。

役立つ資格も先輩の声とともに紹介します。

NAGASAKI DATA&TOPICS

宿泊業は、備品や食品などを地元で調達することが多いため、地域と密接につながる裾野の広い産業です。西九州新幹線も開業し、100年に1度といわれる変革期を迎える長崎県。コロナ禍が落ち着いた後は、旅行需要も回復することが見込まれます。交流人口拡大に向け、宿泊施設に大きな期待が寄せられています。



長崎県の年間延べ観光客数は、2018年に過去最多の約3550万人を記録しました。コロナ禍前の2019年も3469万人が本県を訪れています。平均宿泊数は1.26日、観光消費額は約3653億円にのびります。1人当たりの平均消費額は、日帰り客が約8000円であるのに対し、宿泊客は3万2000円となっており、スタッフのおもてなしなどでリピーターを増やし、多くの方に泊まってもらうことが重要です。

※出典：長崎県観光統計

02
年間の観光消費額
3653億円

03

裾野が広く、 地域貢献できる

観光業は旅館やホテル、交通機関、観光施設、土産店を巻き込んだ裾野の広い総合産業といわれています。特に宿泊施設は、食事に関わる農水産業から、リネンを扱うクリーニング業、アメニティなどの小売業、燃料会社や保険会社まで幅広い業種と取引があります。地元での材料の仕入れが多く、また多数の従業員の雇用もあることから地域経済への波及効果は大きく、地域に貢献できる仕事です。



01

9000の ホテル&旅館がある

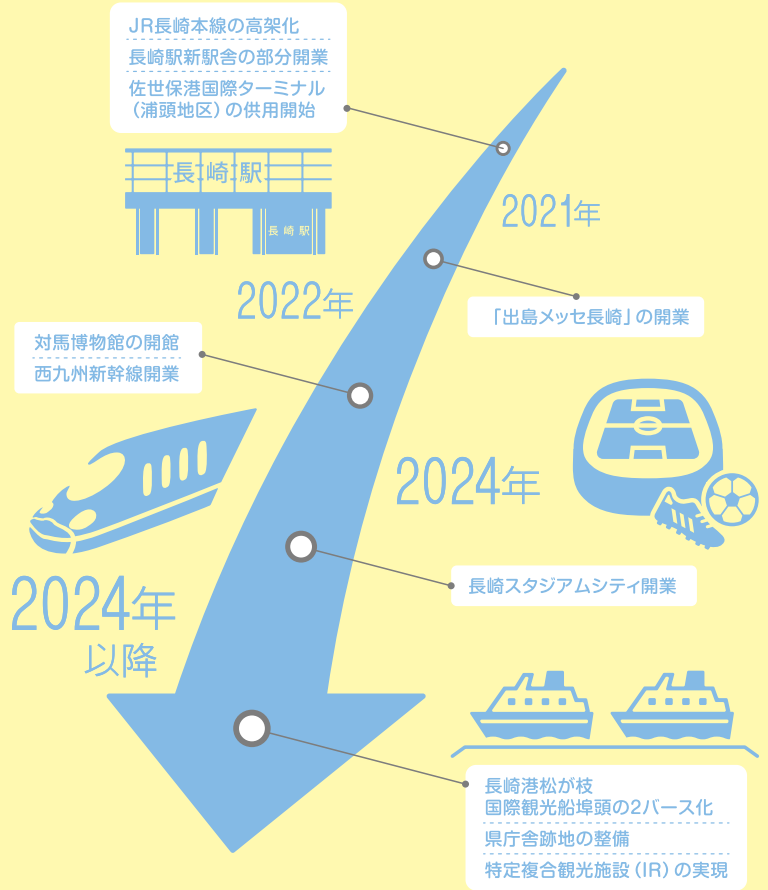
長崎県内の宿泊施設は、約9000軒。ここ数年は増加傾向にあります。収容人員は約5万4000人！ホテル、旅館、民宿、ゲストハウス、ホステル、国民宿舎、グランピングなど種類はさまざま。「食事がおいしい」「高級感のある客室！」「美しい夜景が見える」「スタッフの質の高いサービス」などそれぞれ異なる魅力があります。

※出典：長崎県観光統計（2021年4月1日調査）

04

100年に1度の変革期

長崎県は、100年に1度といわれる変革期を迎えています。2022年に西九州新幹線が開業し、2023年には、新長崎駅ビルも開業予定です。通販大手ジャパネットホールディングスが長崎市幸町で建設を進める「長崎スタジアムシティ」は2024年に完成を予定しています。このほか、長崎港の松が枝埠頭に大型船が2隻同時に着岸する「2バース化」に向けて整備が進められるなど、交流人口拡大とともに宿泊施設への期待が高まっています。



05

大切な3.5.8.10.11月

長崎県内の宿泊者は春休みがある3月、ゴールデンウィークのある5月、夏休み期間の8月、秋の行楽シーズンである10～11月に増加する傾向にあり、宿泊施設の繁忙期となっています。逆に寒い時期の1月、繁忙期後の6月、9月は宿泊者が減少する傾向にあります。 ※出典:長崎県観光統計

06

長崎県は魅力度全国9位(2022年)

民間シンクタンク「ブランド総合研究所」により発表された2022年の都道府県魅力度ランキングによると、長崎県は全国9位でした。1位は北海道、2位以下は京都府、沖縄県、東京都、大阪府、神奈川県、福岡県、奈良県、長崎県の順。2021年の8位に続き、ベスト10入りを果たしています。

※出典:「地域ブランド調査2022」(ブランド総合研究所)

長崎で働くスタッフに聞く

宿泊業あるある

新しいごはん屋さんに行ったら、お客さまに案内できそうかメニューの内容やお店の雰囲気を確認してしまう

オフの時に観光地へのアクセスや電車の乗り方に悩んでいる人を見ると、教えたいくなる

お客さまから全国各地のお土産をもらい、長崎にいながら旅行に行った気分になれる

稲佐山を見て、今日は夜景きれいだらうなと思ってしまう

ローカルのテレビ番組でお客さまへの観光案内や会話の中で使えそうなワードがあると、つい見ってしまう



こんな資格役に立っています

宿泊業は「旅する人」に心地よく過ごしてもらうためのサービス業。さまざまなニーズをくみ取って対応するために、資格を取得してスキルアップを図りながら活躍するスタッフを紹介します。

TOEIC® Listening & Reading Test で 海外からのゲストに対応



就活時と就職後の2度受験。働きながらの受験の方が、すでに実践の場で英語を使っているのが難易度は低く感じました。当施設は訪日外国人観光客の利用を想定しており、海外からのお客さまへの接客対応時はもちろん、メニューなどの翻訳、オプション体験同行時の通訳、海外メディアとのやりとりなど、ビジネス英語の知識が役立つ場面が多々あります。

平戸城キャッスルステイ懐柔檜
山崎 由子さん

地元の魅力を 自信を持ってお伝え 世界遺産検定 マイスター



マイスターは2級・1級で勉強したことを基礎に論述する試験です。意外にも一番苦労したのは長文を「手で」書くこと。試験本番を想定して、制限された時間や文字数を意識しながら手書きする練習を繰り返し行いました。長崎県には2つの世界遺産があり、お客さまの質問にも自信を持って案内できています。今後は九州各地の魅力も伝えたいです。

ホテルヨーロッパ 宿泊課
三浦 由美さん

旅の知識が広がる 総合旅行業務 取扱管理者



大学で国際観光学科に在籍。「国内」と「総合」の旅行業務取扱管理者資格を取得しました。初めは知識向上のためでしたが、今の仕事に就いて、各地からのお客さまとの会話が広がったり、近隣県の観光を提案できたりと非常に役立っています。旅行業法・約款の理解、全国の名産品や祭り・イベントの暗記は大変でしたが、友人と問題を出し合って楽しく勉強しました。

ホテル日航ハウステンボス 宿泊部フロント課
覚明 ありさん

ほかにも
役立つ資格が!

秘書技能検定

長崎歴史文化観光検定

きき
唎酒師

防災士

TOEFL

日本の宿おもてなし検定

実用英語技能検定

韓国語能力試験 (TOPIK)

ワインソムリエ

中国語検定 など

長崎コンシェルジュ

は次ページで紹介▶▶▶

長崎コンシェルジュとは？

長崎ならではの魅力発信

長崎県内のホテル・旅館において、お客さまに満足してもらえるサービスを提供するとともに、長崎ならではの価値や魅力を伝えることができる、県が認定したプロフェッショナル人材のことです。勤務する宿泊施設のサービス向上を図り、リピーターの獲得につなげることで、各地域の観光産業の消費額拡大を図ることを目的としています。

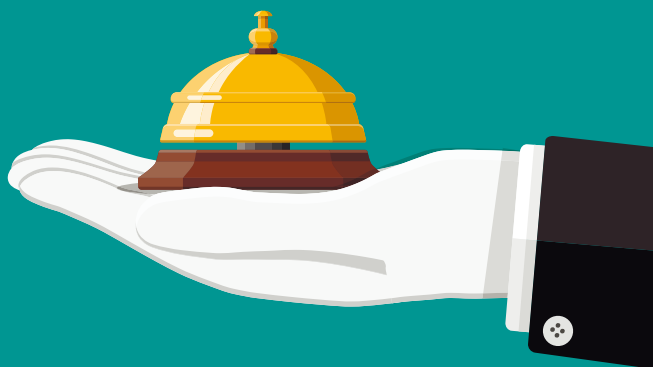
どうやったらなれるの？

認定試験で点数に応じて

長崎県が、毎年3月頃に認定試験を実施し、点数に応じてブロンズ、シルバー、ゴールドの3階級に区分して認定します。試験は、お客さま役とのロールプレイと認定委員による面接試験の2種類。語学やホテル実務など事務局が定める各種資格を持っていると加点対象になります。受講料は無料で、ゴールド認定を目指して何度でもチャレンジすることができます。

長崎らしい最高のおもてなしができる

長崎コンシェルジュ を目指そう ★★★★★



認定されている人は何人？

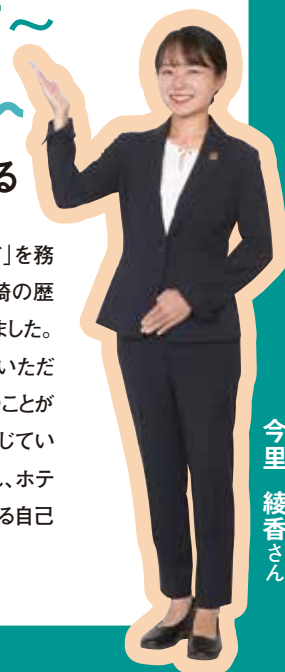
5年間で59人を認定

2017～2021年度に、ブロンズ39人、シルバー14人、ゴールド6人の計59人を長崎コンシェルジュとして認定しました。長崎コンシェルジュに認定されると、長崎県知事から認定証と認定バッジが授与され、最新の観光情報の取得やコンシェルジュ同士の交流を目的として開催する情報交換会、講習会に参加することができます。

長崎コンシェルジュに聞く ～認定を受けて～

今の自分に自信を持てる

私は学生時代に長崎市の「さるくガイド」を務めていたということもあり、以前から長崎の歴史や文化、観光や食に興味を持っていました。長崎コンシェルジュのシルバー認定をいただいて、以前よりも今の自分に自信を持つことができ、この仕事に楽しさとやりがいを感じています。今後は自分自身の成長はもちろん、ホテル全体として成長していけるよう、さらなる自己研鑽に努めます！



「+Land nagasaki(アイランドナガサキ)」アクティビティ担当
今里 綾香さん

長崎の
旅を彩る
おしごと



発行 | 長崎県文化観光国際部観光振興課
〒850-8570 長崎市尾上町3-1
TEL.095-824-1111

企画・制作 | 長崎新聞社
発行日 | 2022年12月