

2018年10月15日

石川県加賀市／一般社団法人加賀市観光交流機構

株式会社アドヴァンテージ

## 「旅館は人をつなぐ」人材が人材を育て、人材がお客様、地域をつなげる

震災で改めて感じた旅館としての地域の役割、これからの宿泊業：KAGA ルート勉強会レポート

石川県加賀市（宮元陸 市長）と一般社団法人加賀市観光交流機構は、人材採用支援事業を手掛ける株式会社アドヴァンテージ（神奈川県横浜市、代表取締役社長：中野尚範）と連携し、宿泊産業における就労環境改善や雇用創出に向けた取り組み「KAGA ルート」を平成29年8月より開始しております。平成30年度も引き続き継続し、プロジェクトの一環として採用強化に向けた勉強会を実施しております。



この度、福島県郡山市の磐梯熱海温泉で昭和5年より創業し、地域に根差した旅館、ホテルを3施設運営。東日本大震災直後は被災者、支援者を約5万人受け入れ、旅館は地域に必要な存在だと感じ、「旅館は人をつなぐ」を体現。早くより人材採用、人材育成、働き方改革を宿泊業で実践されておられる、株式会社栄楽館ホテル華の湯 取締役常務 菅野豊臣氏をお招きし、「人材確保の成功事例に学ぶ 宿泊業における事例、採用の秘訣」と題し、具体的な取り組み、経営者としての気づき等をご講演いただきました。（平成30年10月10日実施）

### 【講演内容】

人材確保の成功事例に学ぶ ～宿泊業における事例、採用の秘訣～  
「旅館は人をつなぐ」

- ・人材採用、従業員定着、人材育成、就業環境改善など
- 1. 磐梯熱海温泉の現状、東日本大震災当時の様子、気づき
- 2. 人材採用から定着まで
- 3. 労働環境整備、企業内保育園開設、マニュアル化、システム化、スーパーミーティング
- 4. 人材育成、人間力（おもいやり/言い訳をしない/リーダーシップ）

**■新卒採用にもつながった、職場から徒歩100歩の企業内保育園へのチャレンジ。  
子育て世代のOGの復職だけでなく、今まで出会えなかった異業種からの転職者。  
その出会いがスーパー人事へ轉身し、経営者と共に採用活動に取り組む事で、学生の社内見学者を4倍に、初めての国立大卒の新卒採用まで可能にした。**

東日本大震災直後も一日も休まず、被災者、支援者を約5万人受け入れた。この時に旅館は地域に必要な存在だと感じ、その後の経営、人材採用、育成に大きな影響を与えた。

宿泊施設から徒歩100歩にあった女子寮の一階を企業内保育園として改装したのが2015年。人材確保、従業員定着の為に自前でチャレンジした。子育て世代のOGが多数復職してくれ、ママさんメンバーが女将の代わりとして、入社間もない従業員のサポートをしてくれている。また思わぬ出会いもあった。子どもが預けられるとの理由で、異業種から転職してくれた社員が、その後、スーパー人事と呼ばれる程に人材採用で活躍してくれたのだ。

新卒採用の合同説明会を異常なまでに目立たせる、会社説明資料は常に学生目線で、最新情報に更新、改善し、PR動画を新たに作成。会社見学を希望する学生は4倍にまで増え、国立大卒の新卒



採用を今年度初めて叶えた。

採用の次に大切な従業員の定着に関しては、新入社員への細かなフォローを採用担当者が現場で伴走し、企業内保育園のママさんメンバーがサポートしている。また、清掃のみ、客室対応のみといった専業ではなく、オールラウンダーとして複数の仕事に対応できるように仕組み化し、シフト管理の幅が広がり、休日確保もし易くなった。

離職理由の一番は人間関係だった。突き詰めると「人によって言う事がちがう」という問題が見えてきた。現場の怖い先輩が役員より影響力をもっていることも分かった。「誰の言う事を聞けばいいんだろう。」改善施策として、マニュアル化を徹底。情報共有もIT化、システム化を進めた。人間力（おもいやり/言い訳をしない/リーダーシップ）を意識した人材育成にも力を入れている。

## ■参加者の声(※勉強会アンケート回答より一部抜粋)

- ・お話しが直球で心にまっすぐ届き、熱い気持ちになりました。会社説明会、PR動画、配布資料のお話しはとても参考になりました。
- ・人材確保が困難なのは迫り来る問題なので、前向きに対処していきたいと思いました。
- ・環境の違いがあるが、自社ではこうしているという具体的なお話しを聞いて参考になった。
- ・人材育成の部分で、ミーティングでの意見の吸い上げ方などは参考にしたい。

## ■KAGA ルートとは

加賀市、加賀温泉郷DMO、(株)アドヴァンテージが官民連携体制のもと地域が一体となり、宿泊産業における働き方改革・就労環境改善に取り組み、新規就労者創出を目指します。

■日本一働きたくなる温泉観光都市を目指して

温泉旅館雇用促進プロジェクト「KAGAルート」

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 1) 採用強化に向けた勉強会            | 2) 従業員向け合同研修            |
| 3) これからの加賀温泉郷、経営合理化を図る検討会 | 4) 空き家活用による従業員住環境のテスト実証 |
| 5) 求職者・従業員就労ニーズ調査         | 6) インターンシップの受け入れ体制づくり   |
| 7) 合同就職イベント               | 8) 加賀温泉郷専用の求人サイト        |

## ■KAGA ルート事業主体

### ・加賀市観光戦略部 観光交流課

本事業の事務局を担い、観光宿泊事業者と行政の連携窓口として、市役所関係部署との調整も行いながら、本事業の円滑な運営を進めます。

### ・一般社団法人加賀市観光交流機構（加賀温泉郷DMO）

三温泉の観光協会や旅館協同組合、市内観光事業者、観光以外の各種業界も包括する地域商社的な組織として、宿泊観光事業者と連携しながら本事業を推進します。(DMO:Destination Management / Marketing Organization の略)

### ・株式会社アドヴァンテージ（<http://www.ad-vantage.jp/>）

人材採用支援事業を専業とし、求人広告、人材派遣・紹介に頼らず企業独自の採用サイトで、直接求職者と企業が繋がる採用手法(ちよくルート)をサービス展開するとともに、地方創生や働き方改革に関する公共事業を手掛け、様々な地域資源を組み合わせた採用ブランドづくり、ウェブ・SNS等を活用した情報発信・プロモーション、効果的なマーケティング、戦略策定等、地域を主体とした採用支援を推進。本事業では、企画運営を受託し、優れたノウハウを活かし効果的な事業推進を図ります。(神奈川県横浜市港北区新横浜 2-5-19 アプリ新横浜ビル 6F)

## 【お問い合わせ先】

■加賀市観光戦略部 観光交流課 (担当:宮永/奥野)

Mail:kankou@city.kaga.lg.jp Tel: 0761-72-7905

■株式会社アドヴァンテージ「KAGA ルート」事務局(担当:奥村/矢地)

Mail:info@ad-vantage.jp Tel: 0761-75-7570(石川県加賀市大聖寺にサテライトオフィス「ADVLab.」を開設しました)