観光業の仕事

2023年度版

文部科学省　沖縄・観光分野における有機的高専連携プログラム開発・実証事業

学校法人KBC学園

観光業とは

「観光」には様々な業種・職種の人が関わっています。

みなさんが、旅行に行こうと考えて、実際に旅行に行って、帰るまでの行動をピックアップして、どんな会社や人が関わっているかみてみましょう。

航空・鉄道・バス・タクシー・レンタカーで出発

観光地で観光（飲食・買い物・施設利用）

ホテル・旅館などに宿泊

観光地で観光（飲食・買い物・施設利用）

航空・鉄道・バス・タクシー・レンタカーで帰宅

このようにみると、大きくわけて3つの業種が関わっています。

旅行全体に関わる旅行業（旅行代理店・ツアーコンダクターなど）

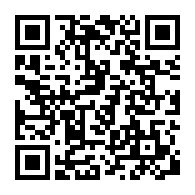
移動に関わる運輸業（航空・空港サービス）

宿泊業（ホテル・旅館）

ここでは、この3つの業種を取り上げ、それぞれどのような仕事があるのかを学びます。

**旅行系**

**①カウンターセールス**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

<https://youtu.be/hiIwb8SznhU?list=TLGGeiaIXbEJ_8kyNDEyMjAyMg>

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

（視聴MEMO）

主な仕事 旅行会社での店頭業務

お客様の希望お客様の希望（目的地、移動手段、日程、予算、宿泊施設など）を聞き取る

パッケージツアーの場合はツアーのご案内をする。

手配旅行（視察・修学・職場旅行など）の場合は、見積もりを出す。

コンピュータや電話で、航空機や鉄道、宿泊施設の予約をする。

行程表・領収書・旅行保険など発行や手続きをする。

カウンターセールスとは、旅行会社のカウンターでお客様の要望に合ったツアーやプランを提案・販売する仕事をいい、内勤営業とも呼ばれています。「営業」というと、自ら客先に出向いて商品を販売するイメージがありますが、カウンターセールスは外回りではなく、カウンター越しに営業活動をおこなうのが大きな特徴です。

カウンターセールスの仕事内容は幅広く、旅行商品の提案や案内以外にも、申込書の作成や旅行の手配といった仕事も多くなります。「商品やサービスを売る」という営業的な側面と、「申込書の作成」などの事務的な側面を併せ持った仕事内容だといえるでしょう。

必須資格 特になし

あればよい資格 旅行業務取扱管理者、旅程管理主任者など

必要な素質や能力

●お客様のニーズや不安を読み取り、最適な情報を提供できる高いコミュニケーション力

●お客様に納得をしていただくためのプレゼンテーション能力

●会社の顔としてお客様に接するマナー

●常に新しい商品知識を深めていく努力ができる人

●社内外とのコミュニケーションを円滑に取れるスキル

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

支店や営業所において、旅行の行程や価格などが既に決まっている「パッケージツアー」と、旅行者の希望や計画に合わせて手配する「手配旅行」を、お客のニーズに合わせてアドバイスしながら販売する。

旅行者のニーズが多様化、個性化しているため、パッケージなど旅行商品の内容や品質も変化している。旅行者の嗜好の変化を反映し、旅行会社でも斬新な旅の提供を模索している。

手配旅行では、お客の多くは視察旅行、修学旅行、職場旅行等であるが、最近ではより個別的な目的にあった旅行をしたいという客が増え、「手配旅行」の需要が大きくなっている。手配旅行では、旅行者はより多くの情報と専門的な知識を求めているので、旅行についての専門知識はもちろん、地理、歴史、文化、治安などの幅広い知識や最新情報をもってアドバイスをしていく必要がある。そして、予算に合わせてホテルや航空機を選択し、コンピュータ端末を使って航空機や鉄道のチケット、宿泊券などの予約・販売を行う。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率70％以上の仕事）

目的地、旅行手段、旅行の日程、予算、宿泊施設などについてのお客の希望を聞き取る。

コンピュータや電話によって、輸送機関や宿泊施設を予約する。

行程表の作成および発送をする。

電卓、コンピュータ、料金表を使用して、旅行の費用を計算し、見積もりを出す。

（実施率60％以上の仕事）

専用端末を操作し、交通機関のチケットを取得する。

バウチャーの作成および発送をする。

お客から旅行代金を受け取り、領収証を発行する。

旅行保険の手続きをする。

旅行情報を掲載したパンフレットや出版物をお客に提供する。

＜就業するには＞

入職にあたって、特に資格や学歴は必要とされないが、大手旅行会社では、専門学校・短大・大学卒業者が多い。また、「国内旅行業務取扱管理者」、「総合旅行業務取扱管理者」等の国家資格を取得すると仕事の幅が広がるため、これらの資格を取ることが旅行会社社員の目標ともなっている。海外旅行の需要もあり、外国語（特に英語）を身につけておいた方が有利である。旅行が好きであること、人と接することが好きな人、社交性や積極性を持ち合わせた人に向いている。

個人によるインターネットを利用した情報収集、宿、旅券等の検索、予約が普及する中、カウンター係もより深い知識や一般の人が知らない情報を求められる。客の多様な注文や相談に対応できる接客能力や様々な情報からプランを組み立てられる力も必要である。対面サービスならではの安心感を客に提供できることが重要となる。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒 63.8％

専門学校卒 26.1％

短大卒 24.6％

高卒 15.9％

＜労働条件の特徴＞

旅行会社の営業所や支店は全国に分布しており、多くは人口の多い都市部にある。 　土日祝日はお客が多いため営業日とし、平日に休みをとる形で週休二日制としているところが多い。労働時間は店舗により異なるが旅行シーズン前には残業が続くケースもある。

＜就業者データ＞

なし

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

正規社員 77.4％

契約社員 16.1％

パート 12.9％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 4.8

説明力 4.1

文章力 3.9

読解力 3.8

説得 3.7

対人援助サービス 3.5

**②ツアーコンダクター（）**



仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/jyIa3M3vsh8?list=TLGGYjrEAajmrEEyNDEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

（視聴MEMO）

仕事内容 ツアー中の管理や調整をします

ツアー前に、目的地の下調べや手配担当者との打合せをする。

ツアー中は、参加者点呼、搭乗券の受け渡し、旅行地の注意事項、現地スタッフと確認、食事や観光施設の精算、ホテルへのチェックインなど。

予定外の交通機関の遅延対応、病人・けが人への対応、盗難対応なども行う。

ツアー後は、精算やレポート作成を行う。

添乗員の仕事は、旅行会社が企画し販売するパッケージツアーまたは団体旅行に同行し、旅行計画に従ってツアーが安全かつ円滑に運行されるように交通機関や各種施設との調整や対応を行い、旅程を管理することです。

また、お客様に旅行を楽しんでいただくための工夫をこらしてゆく旅の演出家としての一面もあります。

必須資格 旅程管理主任者資格（国内資格・総合資格）

研修を受講して、実際に添乗員に同行し経験を積みます。実践できることを重要視している資格です。

①eラーニングを使って添乗員になるために必要な知識を学びます。

②国内または総合旅程管理研修を受講します。

③実践編として先輩添乗員に同行する形で実際に旅行に添乗し経験を積みます。

あればよい資格

旅行業務取扱管理者、TOEIC、実用英語技能検定など

求められる素質や能力

添乗員はお客様が安全で快適な旅行をしていただくために旅程を管理するとともに、お客様に旅を楽しんでいただく旅の演出家として下記のような素質・能力が求められます。

●社会人としての常識と礼儀作法が備わっている。

●常に、お客様との円滑な意思疎通と信頼関係に努めることができる。

●人間に対する関心が深く、他人への思いやりと気配りができる。

●リーダーシップと責任感がある。

●海外添乗の場合は、英語など外国語の会話力がある。

●トラブルへの対応が冷静かつ的確にできる。

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

団体旅行に同行して、予定通りの旅行ができるよう、また、参加者が快適な旅を楽しめるようにするのがツアーコンダクター（旅程管理主任者）である。添乗員とも呼ばれ、世界や日本全国を舞台に仕事をする

仕事は大きく二つに分けられる。一つはデスクワークで、出発前には、目的地の下調べや手配担当者との打ち合わせ、参加者に確認、連絡を行い、旅行から帰った後には精算やレポートの作成などをする。もう一つは添乗業務で、担当するツアーの責任者として、集合・出発から解散まで参加者と行動をともにする。集合場所で参加者の点呼をし、搭乗券等を受け渡し、旅行中の注意事項などを説明する。目的地に着くと、現地スタッフとスケジュールを再確認し、見学や観光に向かう。食事や観光施設の入場料の精算を行い、宿泊ホテルでは参加者全員のチェックインを行う。

この他にも様々な役割があり、参加者の相談に応じたり、ツアーを盛り上げる企画を考えたり、交通機関の遅延等への対応や、病人・けが人が出た場合の対処等を行うのもツアーコンダクターの仕事となる。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率70％以上の仕事）

目的地の下調べや最新現地情報の確認をする。

出発前に手配担当者との打ち合わせや参加者との確認連絡をする。

解散して集合するごとに参加者の人数確認をする。

怪我人や病人が出たり盗難にあった場合は、応急手当をしたり、医療機関・警察・在外公館などへ同行する。

予約を確認するためホテルや交通機関へ連絡する。

参加者に旅行の概要や現地の状況を説明をする。

移動や観光、宿泊の際の手続きを手伝ったり代行する。

（実施率60％以上の仕事）

オプショナルツアーの案内、手配、集金、精算をする。

ツアー参加者への案内や説明のための書類作成や備品を準備する。

交通事故や天候などで旅程を変更せざるを得ない場合は、旅行会社と連携して迅速に対応する。

行程・出費・参加者の評価などを日報に記録する。

旅程や目的地についての知識からツアーのルートを確認し、オプショナルツアーの予想をたてる。

観光場所に案内し、見所の説明をする。

＜就業するには＞

入職にあたって、特に学歴や資格は必要とされないが、大学や旅行・観光関係の専門学校等を卒業して旅行会社に入るか、ツアーコンダクター派遣会社に所属するのが一般的である。ツアーコンダクターとしてツアーに同行するようになるには、規定の研修を受けたのちアシスタントツアーコンダクターとして経験を積む必要がある。

なお、ツアーコンダクターの資格である「旅程管理主任者」（国内旅程管理主任者・総合旅程管理主任者）は、一般社団法人日本添乗サービス協会の正会員会社（添乗員派遣会社）、一般社団法人日本旅行業協会、又は一般社団法人全国旅行業協会の正会員会社（旅行会社）に所属し、団体や企業が行う講習の受講と実務経験を積むことなどにより取得できる。旅行業法、各種約款の基本的な理解や、国内外の観光地情報、歴史・文化等の知識が必要とされる。

海外ツアーに添乗する場合は語学力に加えて、出入国や関税に関する知識、訪問国の法令、慣習等の知識が必要である。積極的、社交的、サービス精神が旺盛で、コースによっては数十名の人を統率できること、また、添乗中は旅行会社の代表者であり責任者でもあるため、強い責任感が求められる。更に、添乗中は昼夜を問わず緊急時には対応を求められ、肉体的にもハードであるため自己の体調管理が重要となる。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒69.4％

専門学校卒34.7％

高卒29.2％

短大卒27.8％

＜労働条件の特徴＞

旅行会社で働くツアーコンダクターもいるが、派遣会社に所属し、ツアーごとに派遣されて働く人がほとんどを占める。

旅行会社の社員の場合、月給に添乗日数分の日当が加えられる。派遣会社の場合には日給が原則で、旅行の種類や経験、資格の有無によって金額に幅がある。

また前後に少なくとも各１日の準備と、精算・報告の仕事がある。

ゴールデンウィークや夏休み、年末・年始は最も忙しい時期となり、逆に1月中旬から2月、11月下旬から12月中旬は閑散期にあたるなど派遣社員の場合、収入は時期により変動する。

近年、海外旅行者が増加し旅行業界は発展してきたが、政情不安や自然災害などの影響もあり、需要の変動が大きい業界となっている。

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

正規社員 37.7％

派遣社員 32.8％

契約社員 18.0％

フリーランス 11.5％

パート 6.6％

アルバイト 4.9％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 4.9

説明力 4.7

文章力 4.3

読解力 4.1

交渉 4.0

他者の反応の理解 3.9

対人援助サービス 3.9

時間管理 3.9

説得 3.8

他者との調整 3.6

指導 3.5

**③ツアーガイド**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/gE7NY6HTGSE?list=TLGG2MXwicrEMXwyNDEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容 観光地の案内をします

ツアーガイドは、観光ツアーに参加したお客様に、観光地の案内をする職業です。大きく分けて、「日本国内にて日本語で案内をする」「日本国内にて外国語で案内をする」「日本国外にて日本語で案内をする」3種類の業務があり、どの業務形態であっても、案内をする土地の情報を幅広く知っておく必要があります。

ツアーに参加した旅行者全体に観光地の歴史や見所を説明するだけでなく、一人ひとりの疑問に答えることもあるため、有名な情報だけでなく地域の人しか知らないようなローカル情報を持っておく必要があります。そのため、昔から住んでいた土地で勤務をしたり、その土地に移住をする人もいます。

必須資格

なし

あればよい資格

旅行地理検定、歴史能力検定、語学、など

求められる素質・能力

●さまざまなツアー参加者全員と円滑にコミュニケーションをとる能力

●体調を崩している人がいないか一人ひとりに目を配る能力

●旅行者が楽しめる情報を日頃から収集しようとする向上心

●観光地の情報を分かりやすく伝えるプレゼンテーション力

●多くの旅行者をまとめて、はぐれる人を出さないリーダーシップ力

●旅程がうまく進まない時やトラブル時にも落ち着いて対応するスキル

●屋外で大きな声を出したり丸一日歩き続けたりする体力

●観光地の情報を細かく大量に覚えておくための記憶力

●旅行者を退屈させず、どんな時も楽しませようとするユーモア力

●ガイドをする土地で現地の方とスムーズに会話をする語学力

【業界団体など】

一般社団法人　インバウンドガイド協会 <https://inbound-guide.org/>

一般社団法人　日本観光通訳協会 <https://www.jga21c.or.jp/>

この他、地域に密着したガイド協会が多数存在します。

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

来日した外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をする。以下ではこの仕事を通訳案内という。

通訳ガイド（ここでは、資格の有無を問わず、通訳案内を行う者のことを表す。）は、空港での出迎えから始まり、旅行者に滞在期間中付き添う「添乗員」としての役割もある。また企業視察、研修など観光以外の目的で、外国人が来日するケースもあり、関係官庁や工場などの訪問では、専門用語も含めて通訳する。

「通訳」と「案内」を兼ねるため、外国語が堪能で、広く豊富な知識をもつことが求められる。また、相手が何を欲しているか、相手の心の内を思いやることが重要で、相手の立場になって正確に日本の情報を伝える必要がある。外国人旅行者にとって、接した通訳ガイドが日本の印象につながるため、通訳ガイドはこれを意識して外国人旅行者と接する必要がある。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率70％以上の仕事）

案内する予定の場所について調べ、知識をつけておく。

訪問の目的に関する分野の専門用語や基本的な知識をつけておく。

（実施率60％以上の仕事）

案内や通訳をする上で配慮できるように、それぞれの国の生活習慣や国際情勢について勉強する。

（実施率50％以上の仕事）

日本の歴史や文化について外国人にわかりやすく説明する。

（実施率40％以上の仕事）

盗難や事故の対応にあたる。

＜就業するには＞

この仕事に就くにあたって学歴は問われない。資格については、以前は、有償で通訳ガイドを行う場合は「通訳案内士」又は「地域限定通訳案内士・地域特例通訳案内士（現在の「地域通訳案内士」）」の資格が必要であったが、関連法の改正により2018年１月より資格持たなくても通訳案内が行えるようになった。ただし、「全国通訳案内士」や「地域通訳案内士」又はこれに類似する名称は資格がなければ使用することはできない。

関連資格の「全国通訳案内士」は、「全国通訳案内士試験」に合格後、都道府県知事に登録を受ける必要がある。「地域通訳案内士」は、各自治体が作成し、観光庁が同意した計画に基づき実施した研修の受講等により登録をすることができる。こうした資格を取得している場合には語学力やガイドスキルなど一定の証明になる。 　通訳ガイドは、通訳案内士関係団体、旅行業者、通訳ガイド派遣会社等に登録し、通訳ガイドを希望する外国人旅行者や団体を紹介してもらう場合が多い。育児等との両立を図りながら仕事をする主婦、セカンドキャリアをめざす高齢者や転職を希望して資格を取得するケースもある。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒 77.6％

修士卒 17.9％

専門学校卒 7.5％

博士卒 6.0％

高卒 4.5％

短大卒 4.5％

＜労働条件の特徴＞

外国人旅行者に付き添って日本各地をめぐるため、職場は全国に及ぶ。

観光業者の専属になっている通訳ガイドもいるが、ほとんどは個人事業主として仕事を請け負っている。

収入は、請け負う観光客数に左右され、季節的な変動も大きいが、1日あたり約3万円が平均となっている。また、通訳ガイドだけで生計を立てているのは全体の約5％である（2014年12月時点\*）。一日の基本料金として人数に応じて30,000～36,000円程度を設定している通訳案内士関係団体もある（2020年3月時点）。

労働時間は、基本的に仕事を請け負った際の条件・内容によって決まる。空港に到着してから離陸するまでの間、旅行者が必要とするときには通訳することになる。

外国人旅行者は年間約3,190万人（2019年）となり、特に、中国、東南アジアなど近隣の国や欧米等からの旅行者が増加しているため今後も需要が見込まれる。

＜就業者データ＞

なし

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

フリーランス 73.9％

パート 13.0％

正規社員 8.7％

派遣社員 8.7％

契約社員 8.7％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

外国語を聴く 5.9

説明力 5.7

外国語で話す 5.6

外国語を読む 5.6

傾聴力 5.5

他者の反応の理解 5.1

外国語で書く 5.1

読解力 4.9

時間管理 4.8

対人援助サービス 4.7

文章力 4.6

**④ツアープランナー**

仕事内容 旅行商品の企画をします

旅行の企画をする職業です。どのような人が自社ツアーを利用し、何に興味関心を持っているのかをリサーチして国内外のパッケージツアーを企画します。

パッケージツアーとは、旅行目的地や日程、宿泊、移動手段、観光などのサービス及び料金を設定し参加者を募る、募集型企画旅行のことです。航空券やホテルの手配などをすべて旅行会社が行うため、自分で計画を立てたり準備をしたりしなくても、気軽に旅行できる点が特長です。

大規模な旅行会社の場合は商品企画の専門部署がありますが、中小規模の旅行会社では自分で企画したツアーに添乗(ツアーコンダクター)の仕事をすることもあります。

必須資格

なし

あればよい資格

旅行業務取扱管理者、旅程管理主任者など

求められる素質・能力

●数ある旅行先から目的に応じたプランを立てる企画力や発想力

●旅行者のニーズに応じて旅行のテーマやストーリーを提案する力

●他社ツアーのリサーチや市場ニーズやトレンドを常に入手する情報収集力

●歴史、文化、芸術、スポーツなど幅広い知識に興味を持つ力

●社内外とのコミュニケーションを円滑に取れるスキル

●プレゼンテーション能力

**⑤ツアーオペレーター（ランドオペレーター）**

仕事内容 交通機関、ホテル、レストラン等の手配代行

旅行会社の依頼を受け、交通機関やホテル、レストラン等の手配・予約を専門に行う仕事です。海外の旅行会社からは日本の、日本の旅行会社からは海外の手配を依頼されます。ツアープランを組み、旅行会社に提案することもあります。

海外の旅行会社や施設等とメールや電話等でやりとりするため、語学力は欠かせません。現地(海外)駐在となる場合もあります。

必須資格

なし

あればよい資格

なし

求められる素質・能力

●高い語学・コミュニケーション力

●高い情報収集能力

【業界団体など】

OTOA（一般社団法人　日本海外ツアーオペレーター協会）

https://www.otoa.com/

**空港・航空業界**

**①キャビンアテンダント**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/SoG0nM9Ag-E?list=TLGGIbzwyRzh2ogyMzEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

機内の保安とサービス

●主な機内サービス業務

○飲み物や機内食などの提供

○免税品などの機内販売

○離発着時や非常時の機内アナウンス

○新聞・雑誌・毛布などの配布・回収

国際線の場合はこれに付随して入国書類の配布などの業務が発生します。さらに小さな子どものお世話をしたり、搭乗中のお客様からの問い合わせに回答したりと、お客様ごとに異なる様々なリクエストに臨機応変に対応する必要があります。

●主な保安業務

○搭乗前の機内確認（忘れ物・不審物のチェック、荷物棚やトイレのチェックなど）

○飛行機のドアの開閉操作

○非常用の設備案内

○離発着前の安全確認（手荷物の収納状況やシートベルトの着用など）

○急病人への救急処置

○天候悪化時の機内の安全確保

キャビンアテンダントは、保安要員として機内の安全を守る責任があります。この他にも、万が一ハイジャックなどの緊急事態が起きた場合には、キャビンアテンダントがお客様を適切に誘導する必要があります。

必須資格

なし

あればよい資格

TOEIC600点程度

求められる素質・能力

●お客様一人ひとりの様子を察知して行動する接客対応スキル

●体調や時間の管理をしっかりと行える自己管理能力

●他職種との協調性を持ったチームプレーができる人

●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

乗客が安全で快適に旅行ができるように、航空機内で乗客の世話など様々なサービスや緊急時の保安対応を行う。キャビンアテンダント（CA）、フライトアテンダントとも呼ばれる。

出発前に、空港で身だしなみの点検と体調の確認を行い、同時にフライトコース、目的地までの天候などのブリーフィングを受ける。気象状況を読み取り、必要があれば事故を未然に防ぐためにシートベルトの着用を促すポイントなども打ち合わせる。

機内では、乗客を出迎え、必要があれば座席まで案内する。また、非常脱出手順、酸素マスク、ドアの開閉、シートベルトの着用などの安全確認を行い、離陸前に乗客に対し飛行中の留意点や緊急時等の対応について説明する。更に目視により、エンジンや翼等機体の異常の有無を確認し、機長に報告する。

安定飛行に移った後は、お茶やコーヒー、雑誌や新聞などを配り、国際線のフライトの場合には、機内食を提供する。乗客の申出に応じて毛布を配ったり、入国書類の書き方をアドバイスしたり、様々な世話を行う。ほとんどの国際路線では免税品の機内販売を行う。

目的地に到着後は、機内から乗客を送り出し、破損した設備がないか、乗客の忘れ物がないかなど機内を点検し、フライトの状況をレポートにまとめる。

また、急病人が出た場合には適切な対応をとる。緊急事態などトラブルが発生した場合には、冷静に状況を判断し、乗客を落ち着かせ、機内から脱出するときは、非常口を開き、秩序を維持して避難させるなど必要な対応を行わなければならない。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率90％以上の仕事）

客室乗務員内でミーティングをする。

乗務前には、搭乗人数や乳幼児の数など必要事項を確認する。

機内食や飲み物をカートに乗せて座席まで運び、乗客に提供する。

非常救難訓練を受け、非常時に備える。

（実施率80％以上の仕事）

急病人発生時は対応をする。

忘れ物の有無や機材の破損など、客室内の確認をする。

ハイジャックなどの緊急事態に備え、航行中は常に機内の状況を把握する。。

出発前に機内に必要な非常用装備品やサービス物品が揃っていること、客室内に異常が無いことを確認する。

機長らと飛行中の揺れや天候などについてブリーフィングをする。

搭乗時には、乗客を迎えて指定のシートに案内する。

目的地に到着後は、出口において乗客を見送る。

機内でお土産や免税品の販売をする。

出発前には、目的地や到着時刻の案内や非常の際の行動方法についての説明をする。

飛行中の異常事態発生時に、機長と連絡をとり、乗客に行動や避難の指示をする。

（実施率70％以上の仕事）

客の要望に応じて新聞や雑誌を提供する。

＜就業するには＞

学歴は短大卒以上が一般的だが、特別な資格は必要とされない。ただし、英語力が求められる場合が多い。また、視力について基準等を設けている会社もある。

航空会社などに入職し、機内サービスや保安に関する専門的な訓練を受け、乗務員として勤務する。国内の航空会社に勤務する場合であれば、最初は国内線を中心に乗務経験を重ね、保安やサービスの内容を体得する。基礎的な能力を身につけた後に国際線に乗務するなどして、専門性や経験を身につける。機種により設備等が異なるため機種別の訓練も受ける。経験を積み、機内の責任者や地上勤務の管理職に昇進する場合もある。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒 88.3％

短大卒 24.7％

専門学校卒 16.9％

高卒 6.5％

修士卒 3.9％

＜労働条件の特徴＞

国内外の航空会社に所属し、所定の空港をベースに勤務する。

機内勤務のため、勤務時間や休日は不規則となる。会社指定のホテルに宿泊しながら乗務し、その後に休みをとるシフト勤務となる。国際線に乗務する場合、長距離のフライトでは10数時間にわたって勤務したり、数日間日本に帰れないこともある。

契約社員として採用し、一定の経験を積んだ後に正社員へ登用する会社もある。国内線での乗務と地上での勤務を組み合わせた勤務形態もある。就業者は女性の割合が多い。

＜就業者データ＞

なし

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

正規社員 90.7％

契約社員 9.0％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 5.6

説明力 4.4

外国語を読む 4.4

他者の反応の理解 4.3

対人援助サービス 4.2

外国語を聴く 4.2

読解力 4.2

外国語で話す 4.0

**②グランドスタッフ**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

<https://youtu.be/K9_PsRcVHEk?list=TLGGUCNJKPIyKkQyNDEyMjAyMg>

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容 空港での接客業務

●チェックイン業務

搭乗手続き対応

チェックインカウンターで航空券の発券や座席の指定を行ったり、乗り継ぎの案内などを行います。

預け入れ荷物対応

預け入れ荷物対応は、機内に持ち込むことができないお客様の荷物を、貨物室に乗せるためにカウンターで預かる仕事です。

●出発案内の業務

出発ロビー案内

混雑時のお客様の誘導や、自動チェックイン機の操作方法の説明など。乗り遅れやターミナル誤りなどのお客様のイレギュラーな案件にも迅速に対応します。

搭乗ゲート前案内

時間になっても搭乗予定のお客様が現れない場合は、スタッフで連携して空港内をくまなく探し回ることもあります。

●到着便の業務

到着旅客対応

お客様へ乗り継ぎ便の案内を行なったり、車椅子のお客様のサポートを行なったりします。

手荷物対応

お客様の手荷物の返却対応を行う仕事です。

必須資格

なし

あればよい資格

TOEIC550点程度

求められる素質・能力

●他職種との協調性を持ったチームプレーができる人

●お客様のイレギュラーな案件に迅速かつ適切な対応ができるスキル

●お客様のサポートを丁寧にこなす心配りができる人

●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

空港での旅客の搭乗手続（カウンター業務）と、飛行機への搭乗の案内・誘導（ゲート業務）を行う。

カウンターでの業務では、旅客から提示された航空券に記載された、日付、便名、氏名などを確認する。国際線の場合には、名前の綴りがパスポートと一致していることをチェックする。また、パスポートの有効期限、ビザの必要性の有無などの確認も行う。不備がないことを確認後、専用の端末を操作して搭乗券を発券する。そのときに、窓側・通路側など座席の希望を聞き、席の割り振りも行う。また、スーツケースなどの大きな荷物の重量を計った上で預かり、手荷物預かり証の発行も行う。機内持ち込みや預かり荷物のうち、持込禁止のもの等についての説明も行う。

ゲートでの業務では、ゲートから搭乗までの案内、アナウンスによる誘導を行う。乳幼児や高齢者、障害者などがいる場合には、優先して搭乗させるなど、安全に搭乗できるように必要な配慮を行い、航空機が時間通り出発できるようにスムーズな誘導を心がける。

前もってチケットを購入していない旅客に航空券を発券する業務や接続便を利用する乗り継ぎ客を案内・誘導するトランジット業務も行う。

発券に関してはセルフチェックインが広がっている。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率60％以上の仕事）

航空機の発着の遅れや中止などの事態には必要な説明や案内・手配を行う。

障害者や病人、ＶＩＰなど配慮を必要とする人の案内と世話をする。

旅客から提示された航空券を見て、日付、便名、氏名などを確認する。

（実施率50％以上の仕事）

大きな荷物を預かり、手荷物預かり証を発行する。

乗客の希望により席の割り振りを行い、コンピュータで管理する。

専用の端末を操作し、搭乗券を発券する。

（実施率40％以上の仕事）

予約の変更の手続きをする。

マイクを使用して、ゲートから搭乗口までを誘導する。

乗客のチケットやパスを調べて、乗客を搭乗場所に案内する。

パスポートの有効期限、ビザの有無などの確認をする。

旅行代理店やその他の旅行関係の会社からの問い合わせに答える。

＜就業するには＞

入職にあたって、特に学歴や資格は必要とされない。短大、専門学校、大学を卒業後、航空会社に入社し空港に配属される場合と航空会社から空港旅客業務を委託されている関連会社に入社する場合がある。中途採用で入社することもある

外国人旅客に応対することも多く、英語をはじめとする外国語に関する資格を持っていると就職時に有利である。

セキュリティに関して飛行機への持込制限品や空港内の立入制限区域など航空法の知識、航空券・運賃など、運送約款の知識、国際的な航空運送のルールや入国管理・通関・検疫などに関する知識を習得する必要がある。

飛行機を定時に出発させるための責任感、顧客の様々な要望に対応し、臨機応変に適切な応対を行うための判断力と実行力が必要である。更には、サービス業としてのコミュニケーション能力、親しみやすさも欠かせない条件である。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒 58.9％

専門学校卒 46.4％

短大卒 19.6％

高卒 17.9％

修士卒 1.8％

＜労働条件の特徴＞

航空会社や関連会社に所属し、全国にある空港に勤務する。就業者は女性が多い。

飛行機が発着する時間帯に勤務する必要があるため、始発便が出発する朝から、最終便が到着する夜遅くまで、交替制で勤務を行う。夜勤をすることもある。また、運航は毎日行われるため、休日も曜日に関係なく交替でとることになる。シフトを組んで週に２日程度の休日をとる場合が多い。天候の悪化や災害時などでは緊急の対応が求められる。

立姿勢での作業が多く、旅客の誘導などで歩くことも多い仕事である。

発券業務などは自動化が進んでいるが、高齢者や車椅子のお客のサポート、トラブル発生時の対処など、機械に任せられない部分も多い。

航空会社が業務を委託する目的で各地の空港ごとにグループ会社を設立、各社独自の採用を行っている。

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

正規社員 88.9％

契約社員 20.4％

派遣社員 13.0％

パート 9.3％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 5.0

対人援助サービス 4.6

説明力 4.5

他者の反応の理解 4.1

文章力 4.1

外国語を読む 4.0

外国語で話す 4.0

外国語を聴く 4.0

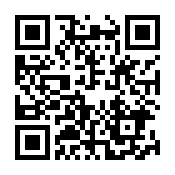
読解力 4.0

他者との調整 4.0

**ホテル業界**

ホテルや旅館などは、大規模なものから個人経営のものがあり、職種が専門的に分かれている施設や全てひとりで行う施設もあります。ここでは、中規模～大規模宿泊施設を例に職種をとりあげます。

**①宿泊部門（フロントスタッフ）**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://www.youtube.com/watch?v=Mr3HnKfWh\_g

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容 フロントでの接客業務

●宿泊予約

電話やインターネットでの予約受付、空室状況の案内、キャンセル・変更に対応

●受付業務

チェックイン・チェックアウトの確認と手続き、ホテル利用方法のご案内、他部門への連絡など

●インフォメーション

観光、ビジネス、交通情報と手配、手荷物の管理など

●会計業務

チェックアウト時の精算や外貨両替、貴重品預かりなど

必須資格

なし

あればよい資格

語学、ホテルビジネス実務検定など

求められる素質・能力

●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

●他職種との協調性を持ったチームプレーができる人

●お客様のイレギュラーな案件に迅速かつ適切な対応ができるスキル

●お客様のサポートを丁寧にこなす心配りができる人

●英語・中国語など多言語の語学力

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

ホテルや旅館のフロントカウンターで、宿泊の手続きから部屋の割り振り、伝言等の取り次ぎ、観光の案内、宿泊料の精算などを行う。

フロントカウンターは、宿泊客がチェックイン、チェックアウトをするホテル業務の最前線でもあり、館内の状況を把握して、宿泊客の要望に応じて各部門と連絡をとり、ベルスタッフなど接客担当に指示を出す。

ホテル業の場合、規模にもよるが、一般的に運営部門は宿泊部門、料飲部門、宴会部門などに分かれている。このすべてを統括するのが総支配人であり、部門ごとに支配人を設けている場合が多い。そのなかで、宿泊部門に関する仕事内容は大まかに、リザベーション(予約)、レセプション(手続)、インフォメーション(案内)、キャッシャー(会計)、ハウスキーパー（客室の管理）の5つに分けられる。このうち、フロントカウンターでは主に、レセプション(手続)、インフォメーション(案内)、フロントキャッシャー(会計)を受け持つことが多い。

リザベーションは、宿泊の予約受付、予約状況の案内、予約確認等を行う。予約は宿泊客等からの電話や旅行代理店経由のものに加え、最近ではインターネット経由の予約が増えている。

レセプションでは、チェックインする宿泊客等の予約の有無を確認し、住所、氏名等を記入してもらい、部屋を決め、キーを渡す。外出する宿泊客等のキーや貴重品を預かったり、電話の取り次ぎ、宿泊客等に届いた郵便や伝言を預って部屋ごとに割り当てられている整理棚に入れたり、宿泊客等の要望に応じて外貨両替などのサービスも提供する。

インフォメーションは宿泊客等からの相談を受けて、交通機関やレストランの予約、観光名所や行事の案内をする。

フロントキャッシャーはチェックアウト時に宿泊料の精算を行い、返されたルームキーと料金を受け取る。

フロントの業務は基本的にホテルも旅館も変わりはないが、ホテルの場合は、フロントはカウンターから出ることは少なく、ホテル外のレストラン予約や観光案内などはコンシェルジュに任せる傾向が強い。これに対して旅館の場合は、受付を済ませた宿泊客等の接客はそれぞれ担当の客室担当(仲居)に任せることが多いものの、宿泊客等が多くて混雑するときなどはカウンターを出て、出迎えから客室への案内、館内案内、見送りまで行うことも少なくない。

フロントの1日の仕事の流れをみると、ホテルも旅館も24時間営業しているため、早番、遅番、夜勤の3交代制で、担当をローテーションで回すのが一般的である。早番と遅番は、出社後、制服があればそれに着替えて、前のシフトから引き継ぎを済ませたあと、チェックイン・チェックアウト業務を行い、予約確認、団体客の部屋割り、宿泊カードのパソコン入力などの事務作業、宿泊客等からの要望や問い合わせに対応する。その後、シフトによってはレジを閉めて精算、業務日誌の記入、次の担当者への引き継ぎを済ませて退勤という流れになる。夜勤（ナイトフロント）も同様の流れになるが、勤務しているのが夜勤者だけで昼間と比べるとスタッフが少ないため、夜間に多いトラブルや宿泊客等の体調不良などに夜勤者だけで対応をしなければならない。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率90％以上の仕事）

宿泊客のチェックイン、チェックアウトの手続きをする。

（実施率80％以上の仕事）

宿泊の予約受付と管理を行う。

宿泊予定のキャンセルや変更に対応する。

ルームキーを渡す。

宿泊客への電話や伝言の管理、伝達を行う。

請求額を計算し、カードや現金で料金の支払いを受ける。

（実施率70％以上の仕事）

宿泊客の苦情や相談に対応する。

買い物、食事、娯楽、観光案内などのホテルの近辺に関する問い合わせに応える。

宿泊客の外出時にカギを預かり管理する。

地元の観光スポットや穴場を紹介する。

（実施率60％以上の仕事）

宿泊客の貴重品を預かる。

＜就業するには＞

入職にあたって、特に学歴や資格は必要とされない。

新卒採用の場合、専攻はとくに問われないが、ホテルや観光・レストラン経営などの学科をもつ専門学校や大学を卒業して就職するケースもある。

入職後、研修を受け、OJTで経験を積む。

ホテルの従業員として採用され、ベルスタッフや客室係を経験してからフロントに配置される場合もある。大手ホテルでは、幹部要員として採用された場合、複数の部署で経験を積んでから、基幹部門に配属となる場合もある。

関連資格として厚生労働省の定める技能検定の「ホテル・マネジメント技能士」がある。また、民間の「サービス接遇検定」などがある。また、語学関連の資格等を取得することも有益といえる。

宿泊客等と最前線で接する職業なので、明るい笑顔と丁寧な言葉遣い、礼儀作法にマナー、相手を思いやる「おもてなし」の心が大切である。関係部署とのやりとりも多いので誤解の無い意思疎通ができるコミュニケーション能力が必要である。また、立ち仕事が中心なので、一定の体力が求められる。さらに最近は、外国人旅行客が増えており、宿泊客等に対して失礼の無い対応ができる程度の外国語会話能力も求められるようになっている。OJTで経験を積むとともに、自己研鑽も重要である。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒 50.9％

専門学校卒 31.6％

高卒 31.6％

短大卒 15.8％

＜労働条件の特徴＞

勤務地は大型ホテルのある大都市に多いが、地方都市や観光地にも就業機会がある。旅館は、ホテルと比べると規模が小さいところが多く、ホテルが約1万軒に対して旅館は約4万軒弱となっている。客室数はホテルが約90万室に対して、旅館は約70万室弱と逆転している。(＊)

宿泊施設は、原則として年中無休、24時間営業なので、1日8時間ずつの3交替制や長短勤務、夜勤などをローテーションで回していることが多い。日曜・祝日も交替で出勤する。基本的に残業は少ないが、緊急に対応が必要な場合等は残業があり、観光シーズンや特別のイベントがあるなど、繁忙期と閑散期で差がある。

賃金等労働条件は、勤務先により異なる。正社員のほか、パートタイマーもいる。

旅館業法によれば、フロント（玄関帳場）には宿泊者名簿の整備と宿泊への適切な鍵の受け渡し及び宿泊者以外の人物の出入りの確認という2つの役割があるが、2018年に同法が改正され、後者についてはビデオカメラなどで顔認証ができる設備を設置すれば物理的なフロントを設置する必要はなくなった。前者についても、ITを活用して本人確認や電子キーの発行を自動化したオートフロントシステムの設置が可能となった。これにより、日本語に不安のある外国人旅行者にも利用しやすくなるとともに、経営者にとっても人材不足の中、人員や経費の削減が可能となると期待されている。ただし、フロントはサービスの最前線でもあるので、宿泊客の利便性と満足度を損なわずにどこまで省力化ができるかなど課題は多いが、将来的にフロント業務の内容が大きく変わっていく可能性がある。

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

正規社員 63.2％

パート 24.6％

アルバイト 22.8％

契約社員 10.5％

派遣社員 5.3％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 3.9

説明力 3.5

読解力 3.2

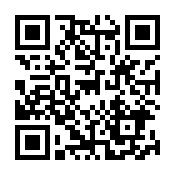
文章力 3.1

指導 3.1

対人援助サービス 3.0

他者との調整 2.9

**②接客担当部門（ベルスタッフなど）**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://www.youtube.com/watch?v=Hhnm83SdFpE

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

●荷物の運搬や保管

ドアマンからお客様の荷物を引き継ぎ、チェックインをすませた後、客室まで荷物を運びます。チェックアウトの際にも客室からロビーへ荷物を運び、出発まで荷物を保管することもあります。

●客室への案内

チェックインを済ませたお客様を客室へ案内します。

●客室の説明

鍵の開け方、空調や照明の使い方、室内設備の説明など。

●各種案内

タクシーの手配や郵便物、宅配便の管理、観光スポットの案内など

必須資格

なし

あるとよい資格

語学、ホテルビジネス実務検定など

もとめられる素質・能力

●礼儀正しい振る舞いと高い好感度を得ることができるスキル

●お客様のイレギュラーな案件に迅速かつ適切な対応ができるスキル

●ベルスタッフは立っている時間が長く、荷物も運搬するため体力が必要

●英語・中国語など多言語の語学力

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

ホテルや旅館に滞在する宿泊客等が快適に過ごせるように荷物の運搬、問い合わせへの対応等きめ細やかなサービスを提供する。ここでは主に宿泊部門の接客担当であるベルスタッフと仲居について記載する。

宿泊部門の接客業務は、様々な職種によって支えられている。ホテルの場合は、お客が来館してまず顔を合わせるドアマンは、入口に立って、宿泊客等の送迎、自動車の手配などを行う。フロントはチェックイン・チェックアウトの受付、予約管理、会計などを担当している。

ベルスタッフは、到着した宿泊客等の荷物をフロントまで運び、チェックインを終えた宿泊客等を部屋まで案内したり、館内呼び出しを担当しているが、このベルスタッフを統括するのがベルキャプテンで、館内の状況を把握して、ベルスタッフに的確な指示を出す。ベルキャプテンには、新人ベルスタッフやアルバイトの教育係としての役割もある。ベルスタッフには、ホテル内の各種施設・設備の案内、空港バスの予約や乗車券の発券、タクシーや宅配便の手配、周辺の地理や交通機関・各種施設の案内なども担当する場合があるが、大手ホテルではコンシェルジュが別にいて、こうした業務を担当しているところが多い。さらに最近では、セキュリティの確保のため、ロビーなどでの不審者などの監視やその報告もベルスタッフの仕事内容に含まれようになっている。ベルスタッフの仕事は宿泊客等に安心かつ快適に過ごしてもらうための役割を果たすだけでなく、ドアマンとともに最初に宿泊客等客を迎え、最後に見送りをするという、ホテルに対する宿泊客等のイメージを決定付ける重要な役割を持っている。

旅館で接客を担当するのは仲居である。宿泊客等には部屋ごとに担当の仲居がつき、到着した宿泊客等の荷物を部屋に運ぶことから始まり、館内や避難口の案内、部屋で食事する場合は朝食や夕食の配膳や下膳、布団の上げ下げはもちろん、観光スポットや飲食店の紹介、タクシーなど交通の手配などホテルのコンシェルジュ的な仕事もこなす。

＜細かな仕事内容の実施率＞

データなし

＜就業するには＞

入職にあたって、特に学歴や資格は必要とされない。英語等外国語を習得していると就職の際に有利である。新規に開業するホテルでは中途採用の募集も行われている。

ホテルにおいては、ベルスタッフを1年から数年経験し、適性や能力、本人の希望などにより他の部門へ異動することが多い。その際に社内での資格習得試験や昇級試験などを経る場合もある。

旅館の場合は、仲居としての経験を積んで、仲居のリーダー役である仲居頭になるのが一般的なキャリアパスとなっている。ベテランのベルスタッフや仲居になると、利用客の顔と同時に様々な嗜好やニーズを記憶しており、各人に合ったきめ細かなサービスが提供できると言われている。

対人業務であることから学歴に応じた基礎学力・記憶力等に加え、一般的な社会常識や礼儀作法、言葉遣いの基本を身につけておくことは必要である。外国人の利用が多いホテルや旅館では語学の習得が必須になっている職場もある。

この仕事では、さまざまな宿泊客等の気持ちを的確に汲み取って、多面的なサービスを「おもてなし」の心で提供することが求められる。このため、対人コミュニケーション能力とともに忍耐力、責任感や迅速・的確な行動、清潔感などをふまえたホスピタリティー精神が求められる職業である。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒 48.6％

高卒 45.9％

専門学校卒 27.0％

短大卒 8.1％

＜労働条件の特徴＞

勤務地は大型ホテルのある大都市に多いが、地方都市や観光地にも就業機会がある。旅館は、ホテルと比べると規模が小さいところが多い。

宿泊施設は、原則として年中無休、24時間営業である。賃金や雇用形態等は勤務先により様々であり、勤務先の規定による。

ホテルにおいては、日勤や早朝勤務、深夜勤務、当直勤務など、さまざまな交替制シフトでの勤務となる。休日も土曜・日曜の週休2日プラス祝祭日といった形ではなく、勤務のローテーションに基づく年間の総日数で決められている場合がほとんどである。

旅館の仲居の場合は、基本的には1室の宿泊客等をチェックインからチェックアウトまで担当するため、正午から翌日の正午までといったシフトが組まれることが多い。深夜には仮眠がとれるものの、不規則な勤務になることが多い。パートタイマーも多い。

業界全体の傾向としては、人材の有効活用といった側面から、一人の人間が様々な業務を処理できるマルチジョブ化が進む一方、雇用形態を契約社員や嘱託とする傾向があり、それに伴い1ホテルあたりの正規従業員数は減少する方向にある。

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

正規社員 42.2％

パート 26.6％

契約社員 12.5％

アルバイト 9.4％

フリーランス 9.4％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 3.6

説明力 3.2

読解力 2.9

文章力 2.9

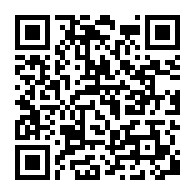
他者の反応の理解 2.9

対人援助サービス 2.9

指導 2.8

他者との調整 2.7

**③客室清掃・整備担当（ホテル・旅館）**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/zH8iW33CEk8?list=TLGGXyuYQcEh2GcyNDEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

客室はホテルの最大の商品であるため、完璧を求められる仕事です

●客室清掃

ゴミ捨て、拭き掃除、床掃除、お風呂・洗面台・トイレなど水回りの清掃を行います。

●ベットメイキング

シーツや枕カバーなどの寝具の交換をします。

●備品の管理

タオルやアメニティなどの備品の交換と補充をし、客室内の備品や家具などに不備や異常がないか点検します。

必須資格

なし

あるとよい資格

ホテルビジネス実務検定など

もとめられる素質・能力

●丁寧に迅速に美しく清掃をする努力や工夫ができる人

●客室のトラブルに対応することがあるため、クレーム対応力

●英語・中国語など多言語の語学力

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

ホテルや旅館に滞在する宿泊客等が快適にすごせるように、ベッドメイキング、浴室・トイレ清掃等客室を清潔に整える。

業務内容を仕事の流れに沿って見ていくと、まず出勤するとその日に担当する部屋割りリストを受け取る。宿泊客等がチェックアウトすると、シーツやタオル、歯ブラシなどの備品と掃除道具をカートで運び、客室へ向かう。

部屋の換気をしたあと、客が使ったシーツや枕カバーなどの寝具をすべて取り外し、クリーニングした新しい寝具を美しく整える。

浴室やトイレ、洗面所などの水まわりは衛生管理と清潔感が大切なので、洗剤やブラシを使って念入りに掃除をする。タオルやバスマットを交換し、歯ブラシや石けんなどアメニティも補充する。

床は掃除機をかけ、テーブルやランプ、窓などのほこりをふき取る。ハンガーやスリッパ、便箋やペンなどが揃っているか確認し、テレビやラジオが正常に動くか、電球は切れていないか、時計の時刻は合っているかもチェックする。

最後に入り口から部屋全体を眺めて確認し、ひとつの部屋の清掃が終了する。取り替えたリネン類は、専用のカート等でランドリーに運ぶ。

客室が清潔かどうかによってホテルや旅館の印象が決まるので、重要な仕事である。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率60％以上の仕事）

浴室、シャワーブース、トイレを清掃する。

（実施率50％以上の仕事）

ごみの分別を行う。

掃除機で、カーペット、畳、カーテン等を掃除する。

くずかごを空にし、灰皿を空にして掃除する。

窓、ドアパネル、敷居を掃除する。

（実施率40％以上の仕事）

ほうきとモップで床を掃除し、電動の洗浄機とワックス磨き機を使用して、床にワックスをかける。

宿泊客がチェックアウトした後、ベッドメイキング、寝具の整備をする。

家具と設備の埃を掃除する。

＜就業するには＞

入職にあたって、特に学歴や資格は必要とされない。

宿泊客等がチェックアウトして次の宿泊客等がチェックインするまでの間に客室清掃を行うので、1日に1人が10室程度担当するとして、1室に掛けられる時間は15分から20分程度と短いため、集中力や、効率的に仕事をこなす段取り力も求められる。時間が限られている場合は、1室を2，3人で担当することもあるので、チームプレーや的確な意思疎通ができるコミュニケーション能力も重要である。きれい好きで几帳面であること、ベッドメイキングなどで体を使うので、一定の体力が必要である。外国人客の多いホテルでは、簡単な英会話が必要となる場合もある。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

高卒 55.8％

専門学校卒 16.3％

大卒 7.0％

短大卒 4.7％

＜労働条件の特徴＞

勤務地は大型ホテルのある大都市に多いが、地方都市や観光地にも就業機会がある。

就業者は中高年女性が多い。仕事の作業時間が宿泊客等のチェックアウト後・チェックイン前という（概ね１０時～１５時）、家庭をもつ女性にも働きやすい時間帯になっているので、主婦のパートタイマーも多い。

ホテルや旅館は年中無休で営業しているので、日曜、祝日は必ずしも休みではなく、平日などに交替で週に２日程度の休みをとる場合が多い。残業はほとんどないが、大型のイベントがあったりして宿泊客等が急に増える場合はそれなりの残業が発生する。

賃金は各企業の規定により支給されているが、パートタイムの場合は時給制が多い。

かつては、ホテルや旅館の宿泊部門に入職したときの最初の配属先だったが、最近では客室清掃整備の仕事を自社スタッフでは行わず、外部の専門業者に外注するところが増えている。

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

パート 63.6％

正規社員 18.2％

契約社員 9.1％

アルバイト 9.1％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 2.6

説明力 2.2

読解力 2.2

他者の反応の理解 2.0

指導 1.9

文章力 1.8

他者との調整 1.8

**④ホテル・旅館支配人**



まず、仕事のイメージをつけるために、厚生労働省の「職業情報提供サイト（日本語版O―NET）職業紹介動画」を視聴してください。

https://youtu.be/Z8G57987BQw?list=TLGG9Rg1IDqg5xUyNTEyMjAyMg

※この動画は厚生労働省が著作権を持っています。転載が出来ませんのでURLの紹介をします。

仕事内容

ホテルにある部門（宿泊部門、宴会部門、飲食部門など）を統括する仕事です。

●ホテルの施設・設備のチェック

掃除が行き届いているか、壊れている設備がないかなどを歩き回って確認します。

●サービスの基準を満たしているか確認

ホテルに設定されているサービスの基準に照らし、決められた水準が守られているか確認します。

●お客様への対応

お得意様や著名人が訪れたときに、必ずあいさつをします。また、接客をすることもあります。

●経営状態の確認

ホテルの経営状態をチェックし、経営方針や経営計画を立てたりします。

●働きやすい環境づくり

従業員が毎日気持ちよく働ける環境をつくります。

必須資格

なし

あるとよい資格

ホテルビジネス実務検定など

求められる素質・能力

●高度なコミュニケーション能力

●高いマネジメント能力と経営ノウハウ

●すべてのスタッフから信頼される人

●上質な接客能力

●外国人のお客様と会話ができる語学力

教師用資料

（厚生労働省：jabtagより1次・2次データ引用　https://shigoto.mhlw.go.jp/User）

＜仕事内容＞

規模等により支配人の仕事は大きく異なるが、ここでは中規模のホテル・旅館について述べる。

現場の最高責任者として、建物の施設・設備の管理を行う。更には、ホテルや旅館を所有・運営している企業の幹部として経営に参加する。

ホテルや旅館の総責任者として、利用客に快適な宿泊、料理飲食、入浴などをおもてなし精神の下サービスを提供して満足してもらえるよう理念方針を設定し、マネジメントを行う。

利用客に安全で快適な空間やサービスを提供するために、各業務の担当者や責任者を把握し、適切な指示や助言を行う。円滑に業務が行われるように各担当者間の調整も行う。また、ホテルや旅館には様々な施設・設備が付随しており、どれか一つが欠けただけでもサービスの提供に大きな障害をきたすため、適切な管理や効率的な運用ができるように担当者に指示や助言を行う。

また、多くの従業員が働いているため、従業員の能力や適性を把握し、適切な人事管理を行う。更には、客室を1部屋1日単位で販売するという特殊な販売形態のため、大量販売や在庫をかかえることができない。そのため、売り上げやコストの管理を適切に行い、営業成績を向上させることが常に求められる。

ホテルや旅館の営業は、社会情勢や個人の消費動向に左右されるため、幅広い知識を持ち、新しい商品やサービスを提供できるように、自分が運営しているホテルや旅館の業界におけるポジショニングを認識し、将来への方向性を見極めることも重要な職務である。

＜細かな仕事内容の実施率＞

（実施率60％以上の仕事）

円滑に業務が行われるように各担当者間の調整をする。

客が集中したときには、フロント業務などでの従業員の作業を補助する。

（実施率50％以上の仕事）

営業日報に目を通し、日常の営業状態を把握する。

旅館やホテルの運営を統括し、従業員を指揮・監督する。

改善すべき点があるときには、各部門の責任者に問題点を指摘し、対策を立てる。

売り上げやコストの管理を適切にする。

従業員の能力や適性を把握し、適切な人事管理をする。

（実施率40％以上の仕事）

重要な顧客に対して接遇をする。

同業者との情報交換をする。

現場の最高責任者として、建物の施設や設備の管理をする。

＜就業するには＞

入職にあたって、特に学歴や資格は必要とされないが、高校等を卒業し、ホテルや旅館に社員として採用されるのが一般的である。宿泊、レストランなどの営業部門や経理などの管理部門など様々な部門で経験を積み、ホテルや旅館にかかわる法律知識、経理・財務に関する知識、予約や会計などに使用されるシステムに関する知識、人事管理能力などを身につけ、管理職として昇進する。更に経営能力を磨き、実績と優れた能力を認められて、ホテルや旅館を経営する企業から支配人に選ばれる。

訪日観光客が増加していることから語学力はもちろん、外国人が多く利用するホテルや旅館では、日本の文化や歴史を中心とした教養、内外の経済・社会情勢などの知識や接遇のためのプロトコール（儀礼）やマナーも備えることが望ましい。また、各企業独自の特色を確立するための企画や経営戦略など計画の立案能力のほか、コスト管理能力や人材管理能力などのマネジメント能力も求められる。

＜学歴（※実際に働いている人が多いという感じる学歴を表しています）＞

大卒 46.6％

高卒 44.6％

専門学校卒 25.0％

短大卒 14.3％

＜労働条件の特徴＞

各地のホテルや旅館に勤務しているため、職場は全国に広がっている。

ホテルや旅館は24時間休みなく業務が続いているため、勤務体系は就職先によって様々である。

支配人となるためには幅広い知識や経験が必要となる。業務の遂行には円滑な人間関係が欠かせないため、人間的な魅力のあるベテランが選ばれることが多い。

従来は、ホテルを所有している企業の社長などが支配人を兼ねる場合が多かったが、最近では、企業の経営責任者と現場の最高責任者とを分け、ホテル業務に精通したホテル支配人に現場の管理・運営を任せる傾向にある。

＜就業者データ＞

なし

＜就業形態（※実際に働いている人が多いという感じる就業形態を表しています）＞

正規社員 69.1％

フリーランス 21.8％

＜仕事に必要なスキル（7段階評価）＞

傾聴力 4.6

説明力 4.4

他者との調整 4.2

他者の反応の理解 4.0

説得 4.0

読解力 3.9

交渉力 3.9

文章力 3.8

時間管理 3.8

複雑な問題解決 3.7