

令和6 - 7年度
業界別人材確保強化事業
(カスタマイズ支援)

人材確保取組事例集

東京都ホテル旅館生活衛生同業組合



令和6-7年度

業界別人材確保強化事業(カスタマイズ支援)

人材確保取組事例集

東京都ホテル旅館生活衛生同業組合

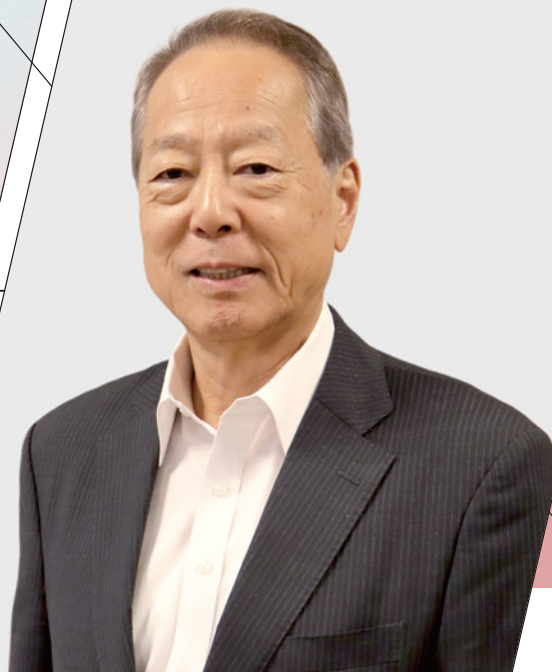
目次

ご挨拶	1
事業概要	2
支援先企業の概要	3
キックオフセミナー	4
人材確保セミナー	5
コンサルティング：各社の取組事例	
Case01 採用・定着 東都観光企業株式会社	7
Case02 採用・定着 株式会社ホテルかずさや	9
Case03 採用・定着 有限会社増田商事	11
Case04 デジタル活用 株式会社野村商事	13
業界PR動画	15
合同企業説明会	17
コンサルティング参加企業～各社の取組事例～	19
人材確保のための3つの打ち手 本事業のコンサルティングに関するFAQ	20

ご挨拶

東京都ホテル旅館生活衛生同業組合

理事長 工藤 哲夫



私ども東京都ホテル旅館生活衛生同業組合は、厚生労働省所管の生活衛生関係営業に基づく法律により組織された団体であり、都内約740軒のホテル・旅館が加盟しております。組合員は、個人経営の旅館から大規模ホテルまで、また都心のビジネスホテルから伊豆諸島のリゾートホテルに至るまで、極めて多様な宿泊施設で構成されております。

2020年に発生した新型コロナウイルス感染症の拡大に際し、行政は感染防止と公共の福祉の観点から人の移動を制限しました。その結果、人の移動を前提とする宿泊業は極めて厳しい状況に置かれ、まさに未曾有の困難を経験することとなりました。

しかしながら、その後のインバウンド需要の回復とともに、宿泊業界は大きな持ち直しを見せ、今日に至っております。特に2024年は、訪日外国人客数が3,687万人に達し、消費額も8.1兆円を記録しました。2025年はそれを上回る勢いで推移し、訪日客数4,000万人、消費額10兆円に達するとの予測も示されております。

一方で、市場の回復と歩調を合わせるようにインフレの波も押し寄せ、人手不足に伴う人件費の高騰をはじめ、光熱費、原材料費、リネン費用等の上昇が経営を大きく圧迫しております。こうした状況に対応するためには、DXの推進、業務の見直し、生産性向上などに取り組んでいく必要がありますが、専門家の助言なくして、各事業所が単独で十分な成果を上げることは容易ではありません。

そこで当組合では、「業界別人材確保強化事業(カスタマイズ支援)」を活用し、組合員が抱える諸課題について、専門家の指導のもと改善に取り組んでまいりました。本事例集では、これらの取組内容を広く共有することにより、組合員をはじめ宿泊業界の皆様が抱える課題解決の一助としていただき、業界全体の持続的な発展につなげていきたいと考えております。

事業概要

本事業は東京都と公益財団法人東京しごと財団が連携して、都内中小企業の人材確保を支援する事業です。業界団体を通じ、中小企業の人材確保の課題解決に向けた支援として、コンサルティング・セミナー・業界の魅力発信・採用マッチングなどの内容を、業界と各社のニーズや課題に沿ってカスタマイズして提供します。また、業界団体が取組成果やノウハウを広く業界内に波及させることで、業界全体の人材確保力の向上を図ります。

事業の流れ

支援期間：令和6年（2024年）9月～令和8年（2026年）3月



※対象とする中小企業

東京都内に本社・本店または主たる事務所・事業所がある企業等で、常時使用する従業員数・職員数が300人以下、または資本金3億円以下の企業等

支援先企業数： 10 社

取組内容	回数
キックオフセミナー	1回
セミナー	2回
コンサルティング	5回／1社
①採用定着に関する内容	
②①を実施した支援先企業の中から最大10社を対象とした人材課題解決のためのデジタル活用・DX推進に関する内容	4回／1社
PR冊子・PR動画	1式
合同企業説明会	1回
取組事例集の作成	1式
事例発表会の開催	1回

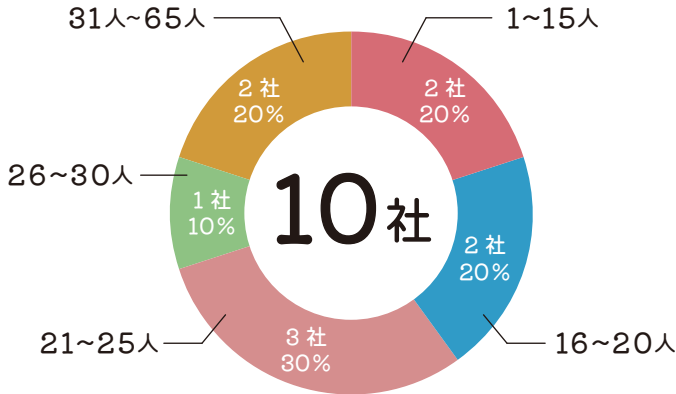


支援先企業（10社）の概要



各企業における取組目標の区分

< 従業員数 >



採用・定着	項目	社数
採用・定着	採用（新卒・中途）	6社
	育成・教育	5社
	制度の立案・見直し	6社
	社員の定着	5社

デジタル活用	項目	社数
デジタル活用	採用ページの見直し	3社
	採用ツールとしてのSNSの導入・見直し・活用	1社
	業務のデジタル化	4社
	業務効率化のためのIT環境整備	7社

具体的な事例

採用定着

- 求人票の改善と掲載ツールの最適化
- 人事評価制度の再設計と定着支援
- 社内コミュニケーションの活性化を図る施策案を立案

デジタル活用

- 採用活動におけるデジタルプラットフォーム活用の最適化
- オウンドメディア活用体制の構築
- 勤怠システムと給与ソフトの連携

企業からの声

採用定着

- 新たな気づきを得ることを通して、採用活動のアップデートができた。
- 採用に関して、課題解決の方法論を整理することができた。
- 現状、採用活動において何が欠落しているのか見直すきっかけになった。

デジタル活用

- 業務に役立つ具体的なデジタル化の提案をしていただいた。
- 組織効率化のビジョンが具体的に見えた。
- DX化について知見が無く初歩的な質問や相談が多かったが、コンサルタントは親身に対応してくれた。

コンサルタントからの声

人材確保がますます困難になる中、ホテル業界には「採用」だけでなく「定着」を見据えた経営が求められています。

今回のコンサルティングを通じ、DXは業務効率化に留まらず、現場の負担軽減や役割の明確化、育成の仕組みづくりを通じて、働き続けたい職場環境を整える有効な手段であると実感しました。

各社が自社の業務や人材の在り方を見直し、デジタル活用と人材育成を両輪で進めることが、業界全体の魅力向上と安定した人材確保・定着につながることを期待しています。

コンサルタント
川越 貴文



支援先企業の皆さまに、本事業の支援内容について理解を深めていただき、参加意欲を醸成することを目的に実施。三部構成のプログラムで、人手不足が続いている背景や事業内容の詳細、コンサルティングの進め方などを丁寧に解説・説明しました。本事業にて提供される支援メニューを有効活用することで、業界全体の人材確保力向上を図りました。また、参加者の利便性を考慮し、全て来場とライブ・録画配信形式で実施しました。

セミナー内容

日時：2024年11月26日（火）

会場：fabbit会議室 丸の内 カンファレンスルームA

第一部 基調講演

時代を見据えた人材確保の取組
～持続可能な企業づくりのために～

登壇者 | 株式会社リソースプラス 代表取締役 小犬丸 信哉 氏

中小企業が直面する重要な課題「人材確保」について、社会的な背景や、企業の持続的な成長に欠かせない「人材への投資」と「業務効率化」の視点とともに、本事業の活用による具体的な利点を、中小企業支援に豊富な経験を持つコンサルタントが分かりやすく解説しました。



第二部

事業概要説明

登壇者 | 事業責任者

本事業の主旨や全体像、支援メニューについてスケジュールとともに説明。各支援メニューの詳細な内容とその有効性、連動により期待できる相乗効果について、過年度事業での制作例や実績を交えながらお伝えしました。



第三部

パネル
ディスカッション

現役コンサルタントに訊く！
コンサルティング活用法と好事例

パネリスト | 株式会社リソースプラス 代表取締役 小犬丸 信哉 氏
株式会社アルファコンサルティング 執行役員 川越 貴文 氏

中小企業支援のご経験が深いコンサルタント2名がパネリストとして登壇。「人材確保」と「デジタル活用」、それぞれの専門家がコンサルティングの利用方法や実際の進め方について、好事例やアドバイスを交えながらパネルディスカッション形式でお届け。質疑応答の際には多くの質問や事業への期待の声が寄せられました。

参加者の声

基調講演では、人口減少社会の現実と将来像についてデータなどを活用してご説明いただき、自社の実情について納得できた。



基調講演では、中小企業を取り巻く環境についてマクロの視点から説明していただき、本事業に参加することの意義についてよく分かった。



事業の内容を具体的にご説明いただいたため、今後どのように取り組めばよいかがよく分かった。



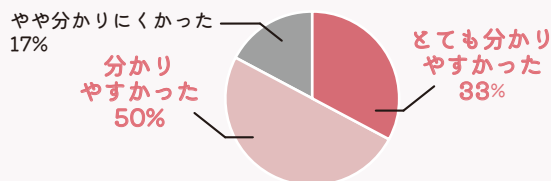
コンサルタントの方から過去の事例をお話いただいたため、コンサルティングを受けるための心構えができた。



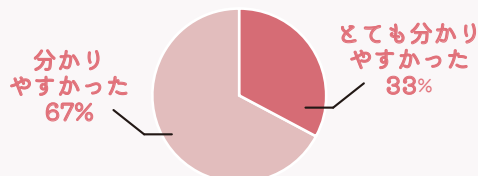
第3部のパネルディスカッションでは、具体例をお話し頂いたのでコンサルティングを受けるときのイメージが沸いた。

アンケート結果

Q. 第1部の基調講演の内容は分かりやすかったですか？



Q. 第2部の事業説明は分かりやすかったですか？



アンケート回答人数 6名
参加人数 7名
(来場 7名/オンライン 0名)



人材確保セミナー



業界団体に実施したヒアリングにより、人手不足の解消に大きな課題があることを把握し、離職防止のセミナーを実施することに決定。

そこで、観光業やホテル業界に精通し宿泊施設へのコンサルティングも行う川越氏を迎え、2回連続のセミナーを実施。人材定着に効果の高い施策について、現場で抱える課題に直結する具体的なヒントや事例を交えて解説していただきました。(実施回数:全2回、実施方法:来場・録画配信)

第1回

日時:2025年7月24日(木)
会場:都道府県会館 401会議室

講師

株式会社アルファコンサルティング 執行役員
川越 貴文 氏

テーマ

～ホテル・旅館業界における人材定着・組織改善プログラム～
コミュニケーション強化を通じた離職防止

● 講師が実際に取り組んだ経営・運営改善の事例の中から、人材定着に効果の高い施策について紹介。スタッフの活かし方と部下とのコミュニケーション改善に向けてMBTI(マイヤーズ=ブリッグス・タイプ指標)という性格診断を活用する方法についても解説しました。



参加者の声

MBTI診断が興味深い。
従業員にテストしてみたら良いと思いました。



採用した後のことの答え合わせができた。



客観的に自分が見れる面を感じた。



興味深い内容だった。

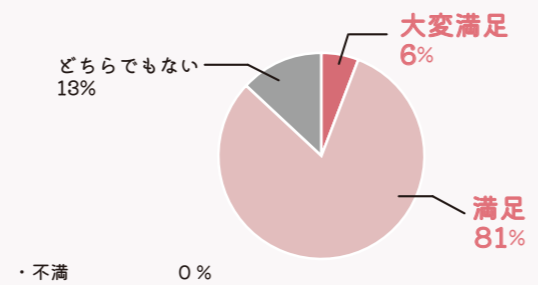


自分の性格を知ることには、役立つと思われた。
この性格分析が当てはまると思えた場合、自己成長
人間関係のアドバイスに役立つこともあると思えた。

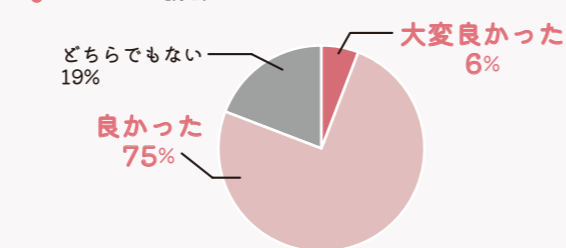


アンケート結果

Q. セミナー内容は全般的にいかがでしたか？



Q. セミナー講師はいかがでしたか？



アンケート回答人数 16名
参加人数 25名(来場 25名)

参加者の声

自分を見直し、バイアスについて気づく点が多かった。



心理的安全性という聞きなれない言葉だったが
重要なテーマであり取り上げてもらって良かった。



多種多様な人間と接する方法が具体的に示され
参考になった。



離職の原因理由を学べたことにより、今後社内での対応
を考えられた。

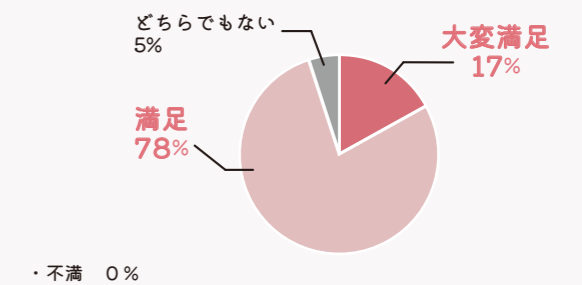


バイアスに気がつけているつもりですが、やはりバイアス
が働きながら出てしまっていることに改めて気づきまし
た。

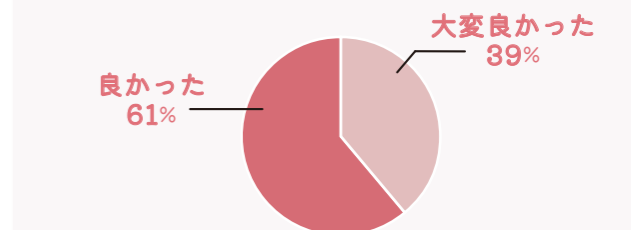


アンケート結果

Q. セミナー内容は全般的にいかがでしたか？



Q. セミナー講師はいかがでしたか？



アンケート回答人数 18名
参加人数 35名(来場 35名)

第2回

日時:2025年9月24日(水)
会場:都道府県会館 401会議室

講師

株式会社アルファコンサルティング 執行役員
川越 貴文 氏

テーマ

～ホテル・旅館専門コンサルタントによる
人材定着・組織改善プログラム～
コミュニケーション強化を通じた離職防止 2

● 第1回セミナーに引き続き、人材定着に効果の高い施策について紹介。単なる施策の紹介にとどまらず、スタッフ一人ひとりの力を最大限に活かす方法や、部下との信頼関係を深めるコミュニケーションの工夫について解説しました。



年間休日数の増加と評価制度の明確化で若手の採用を実現 定着率の改善も目指す

代表者名	代表取締役社長 宮本 繁樹
所在地	東京都豊島区西池袋5-13-13
URL	https://www.marroad.jp/
社員数	90名
事業内容	ホテル業



担当部長 倉島 淳一さん

取組の ポイント

- point01 年間休日数を103日から120日へ増やし、応募者数が大幅アップ
- point02 明確な人事評価制度と研修の導入でキャリアの展望を若手社員に示す
- point03 社内アンケートを実施して若手社員の意見を反映

1 コンサルティングを受けたきっかけ

若手社員の定着率と、不明確なキャリア展望が課題 社内体制を再考したい

ホテル業界に共通する課題として、コロナ禍を経て他産業へ流出した人材が元の業界に戻らず、当社でも人手不足が深刻化していました。年間休日数の少なさや不規則な勤務形態というイメージから、もともと応募者が少ないうえに、入社した若手社員の定着率が低い点も課題でした。上司と部下のコミュニケーション不足により、若い世代の意見や考えを十分に汲み取れていないことが原因かと感じていましたが、具体的な解決策は見いだせていない状況でした。また、人事評価制度も不明確で、役職ごとの役割や求められるスキルが曖昧で分かりづらいものでした。若手社員に対してキャリア展望の明示ができていない点も、定着率に関係しているのではないかと考えています。

かねてから人材確保に向けて議論を重ねていましたが社内だけではどうしても専門的な知識が不足するため、コンサルタントのアドバイスを求めたく本事業に申し込みました。

2 取組内容

年間休日数を増加させ採用競争力を高めると同時に 人事評価制度を再構築

コンサルティングを通じて、労働環境の改善と人事評価制度の整備に取り組みました。まず、採用競争力を高めるため、年間休日数を103日から120日へと大幅に拡大しました。さらに人事評価制度の見直しも行いました。コンサルタントからのアドバイスに基づき従来の制度を確認したところ、一般的な文言が多く、当社の状況と合致していないということが明確となりました。そこで、当社が求める要素をしっかりと組み込みながら制度を見直しました。運用開始はこれからですが、新たな制度から抜粋する形で、役職ごとに求められるスキルや具体的な業務内容を明文化したシートを作成し、従業員への配布を進めています。

新制度の導入とあわせて、定期的な部下との面談機会を設けることの提案も受けました。これまで面談は実施していましたが、頻度が曖昧だったため、今後は年に数回時期を定めて実施することにしました。

3 取組の効果・成果

年間休日数の増加と人事評価制度の明確化で内定者数が1.6倍！

年間休日数を増やした効果は大きく、求人の応募者数が大幅に増加しました。今年入社した新卒社員が15名であったのに対し、来年春の入社予定者は25名となっています。高校へ訪問して採用活動を行う際など、年間休日数が120日であることを伝えると、先生方から驚かれるほどです。

最近では、将来を見据えた若手社員が多く、キャリアに関する質問を受けることも増えています。人事評価制度が明確になったことで、キャリアプランを提示しやすくなりました。また社員研修の体制も整えました。以前は新入社員向けの研修が中心でしたが、現在は職位別の研修も導入しています。段階的なスキルアップを会社が支援し、社員の不安を解消したいと考えています。



左から、「第三者の意見は本当に貴重」と語る倉島部長と両角次長

4 今後の展望

業務効率化と若手社員の定着率向上で組織の進化を目指す

年間休日数を増やしたとはいえ、ホテルが年中無休であることに変わりはありません。年間休日120日を実現するためには、従来の働き方を見直し、業務をいかに効率化するかが重要です。そのため、現在は各現場で業務の棚卸しを進めているところです。昔から引き継がれてきた作業の中には、改めて見直すと不要なものもあり、それらを削減することで生まれた時間を接客業務にも注力できる体制を構築していく予定です。

また、若手社員の率直な意見をアンケートで収集し、改善につなげていく取組も始めました。新規採用はもちろん大切ですが、入社した社員の定着率を高めることが更に重要だと考えています。アンケートや面談を通じて社員の考えを受け止め、本人が強みと課題を理解したうえで、適正な評価ができる会社を目指します。



以前から検討してきた研修制度も、コンサルティングを機に体系化された



新しい人事評価制度の一環として定期面談を導入し、対話の促進を図る



第三者視点を交えた議論が意識改革の機会を与えてくれた

専門知識のある第三者を交えて話し合ったことで、私も含め、参加した役員一同にも「変わらなければ」という意識が芽生えました。他業界や同業他社の工夫を凝らした事例を聞いたことも大きな収穫です。建物や料理の良さだけでなく、働き方でメリハリをつけてお客様に評価されるホテルを目指していきます。



担当部長
倉島 淳一さん



課題を明確にし、解決への道筋を示してもらえたことに感謝

コンサルティングのおかげで、自分たちだけでは気づけなかった当社の強み・弱みや課題がより明確になりました。今回実施した社内アンケートも「若いスタッフの忌憚のない意見を聞いてみましょう」というアドバイスを参考にしています。見えてきた課題と一緒に解決していただける点も非常に大きいと感じました。



ホテル事業部 管理部
次長 両角 圭史さん

“ 株式会社ホテルかずさや ”

老舗ホテルがリニューアルで規模倍増！ 曖昧だった人事評価に明確な基準を設け 更なる成長の礎に

代表者名	代表取締役社長 工藤 哲夫
所在地	東京都中央区日本橋本町4-7-15
URL	https://www.h-kazusaya.co.jp/
社員数	30名
事業内容	ホテル業



代表取締役社長 工藤 哲夫さん



- point01 ポジションを3段階に設定し、求められるスキルを明確化
- point02 面談シートを用いて自己評価と振り返りの仕組みを構築
- point03 チームプレイを促す「横の評価」を導入し、従業員の成長を後押し

1 コンサルティングを受けたきっかけ

組織規模の拡大で 人事評価制度の整備が急務に

当社には130年を超える歴史があります。2020年の建て替えを機に大きな転換期を迎え、客室数は71室から154室へと倍増しました。それに伴いスタッフも大幅に増員しています。

コンサルティングを受ける以前の最大の課題は、人事評価の基準が定まっていなかったことでした。コロナ禍以降のインバウンド需要の回復や多様化する顧客ニーズへの対応を通じて、組織規模が急速に拡大していきました。次第に通常営業が可能になってくると、これまでの組織規模の拡大に人事評価制度の整備が追いつかず、業務改善やDXによる業務効率化の必要性が高まりました。

人事評価制度を一から構築するにあたり、専門知識を持った方に相談する機会が欲しいと考え、コンサルティング支援への申し込みを決めました。また、私自身が組合の理事長を務めていることもあり、率先してこの事業に参加したいという思いも参画のきっかけの一つです。

2 取組内容

ポジション別のスキルマップを明確化し 自己評価の仕組みを導入

コンサルタントへ現状の課題を相談してアドバイスを受けながら、従業員を客観的に評価するための仕組みづくりに取り組みました。最初に着手したのは、スキルマップの作成です。業務経験が浅い従業員を「ジュニア」、ある程度の経験を積んだ人を「シニア」、統括的な仕事まで担える人を「リーダー」という3段階に分類し、それぞれのポジションにおいて求められるスキルを明確化しました。

次に完成したスキルマップをもとに、従業員が自己評価と振り返りを5段階で行う面談シートを作成しました。シートには「あなたから見て頑張った人を2人挙げてください」といった項目を設けています。ホテルという仕事の性質上、従業員が勤務を終えて交代する際は、お客様の対応もバトンリレーのように引き継ぎます。細やかな引き継ぎや適切な対応ができるかどうかといった「横の評価」は貴重な視点になると考え、面談シートに取り入れました。

3 取組の効果・成果

評価基準の明確化で、従業員の成長を促す環境を整備

スキルマップと面談シートという具体的な仕組みの構築ができたことは、大きな成果でした。いずれも完成したばかりで、これから本格的な運用を始める段階ですが、評価基準が明確になったことで、従業員の成長を支える礎ができたと感じています。そして、会社が従業員をどのような基準で評価し、次のポジションに進むためには何が求められているのかを明示できるようになりました。

また、当社は元々従業員の定着率が比較的高く、チームワークも良好だと思っていました。今回、成長のためのステップが分かりやすくなったことで、従業員のモチベーションや組織の一体感が強まり、より働きやすい環境づくりにつながることを期待しています。



インバウンドが続く中、スタッフの定着率向上を目指す工藤社長

4 今後の展望

従業員とのコミュニケーションを促進し、サービス品質向上を目指す

今後は構築した人事評価制度を本格的に運用し、従業員とのコミュニケーションを大切にしていきます。面談シートを活用することで、従業員がどのようなスタンスで仕事に向き合っているのかを把握することができ、会社としても評価を丁寧に伝えることができます。そのため、対話を重ねながら成長を後押ししていくつもりです。また、ホテルの仕事はチームプレイが重要です。この評価制度がチームワークを更に向上させるための潤滑油になるのではないかと考えています。従業員同士がお互いを認め合いながら、連携を密にすることで、サービスの質を高めていきたいです。

そして、新ホテルになって5年が経ち、宿泊者からの口コミ評価は徐々に上がってきています。今後は従業員全体のスキルアップを図り、サービス品質と外部評価のさらなる向上を目指していきます。



「いずれは職位をより細分化することも検討しています」と語る三賀支配人



評価基準の明確化と導入により、スタッフの意識・スキルも向上



2度目の人材確保事業に参画してコンサルティングの効果を確信

数年前にも前身の同業のコンサルティングを受けた経験があり、この事業は「利用しないもったいない」と強く感じていました。どのような会社であっても、人材については何らかの課題があるはず。経営者の方は一人で悩まず、こうした機会を積極的に利用し、会社の成長に結びつけていきたいと思えます。



代表取締役社長 工藤 哲夫さん



コンサルタントの知見を得て評価制度の構築がスムーズに

明確な評価制度のない会社が、自分たちだけで新しく制度を構築してもなかなかうまくいかないものだと思います。本事業では、経験豊富なコンサルタントに方向性のヒントや具体案を示していただけます。当社では、曖昧だった職位と各ポジションにあったスキルを整理・明文化できたことが大きな進歩でした。



支配人 三賀 雅仁さん

英語力必須の採用方針を人物重視へ転換し
応募者数1.5倍増を実現
従業員のスキルアップを支援できる企業へ

代表者名	代表取締役 増田 泰山
所在地	東京都目黒区自由が丘2-17-16
URL	https://pulitzerjiyugaoka.com
社員数	20名
事業内容	不動産業・ホテル業



代表取締役 増田 泰山さん



- point01 「求める人物像」を言語化して擦り合わせ、採用基準を明確化
- point02 採用条件から英語力を外し、働きながら英語を学ぶ仕組みの導入
- point03 応募者の気持ちに寄り添い、魅力を伝える採用活動へ変化

1 コンサルティングを受けたきっかけ

英語力必須の条件がネックとなり
夜勤スタッフの確保に苦戦

当社はこれまで、英語のスキルを重視した採用を行ってきました。増え続ける外国人観光客の方々には満足いただくには、スタッフの英語力が欠かせないと考えていたためです。しかし、英語力を必須条件とすると、応募者が限られてしまいます。また、高度な英語力を有する人材は他業界からも求められることから、応募者が集まらない状況が続いており、特に夜勤スタッフの確保に苦戦していました。そのため、海外からの採用も行っていますが、海外出身スタッフは英語が堪能な一方で、日本語は勉強中という人が多く、十分な人材の確保には至っていませんでした。

こうした状況の中、東京都ホテル旅館生活衛生同業組合から今回のコンサルティング事業に関する情報をいただきました。当社の採用方法や人材に関する考え方について根本的に見直すべき時期に来ていると判断し、コンサルティング支援への申し込みを決意しました。

2 取組内容

本当に求める人物像を再考し
スキル重視から人物重視へ採用方針を転換

コンサルティングの第一段階として、社長、専務、フロントチームの3人が集まり、それぞれが思い描く「求める人物像」を付箋に書き出しました。その結果、全員が「スキルの高さ」を最も重視しており、それが採用につながらない原因ではないかという共通認識が生まれました。コンサルタントからのアドバイスを参考に、スキルを重視するよりも「この人と一緒に働きたい」と思えること、つまり人柄や協調性など人物重視の方向へと採用方針を転換しました。

現在は、翻訳アプリなどのツールが普及していることから、必ずしも英語力を最優先にしなくても良いのではないかとアドバイスも得て、採用条件を「英語に興味がある人」や「これから英語を身に付けたい人」へと拡大しました。ホテル業界は、働きながら生の英語に触れられる絶好の場所です。求人票でもこの点を中心にアピールし、魅力ある職場だと感じていただくことを目指しました。

3 取組の効果・成果

応募者数が1.5倍増！ 経営陣の意識が変わり、応募者の気持ちを尊重する採用へ

採用条件を緩和し、求人票も応募者の気持ちに寄り添った表現に変更したほか、求人媒体の活用方法についても具体的なアドバイスをいただきました。その結果、応募者数は1.5倍に増加し、複数名の採用に至りました。

最大の成果は、経営陣の意識改革ができたことです。以前は「どんな人を採用したいか」ばかりを考えていましたが、コンサルティングを重ねるうちに「応募者はどんな企業で働きたいか」という採用される側の視点を意識するようになりました。面接も、こちらが聞きたいことを問うのではなく、相手が話したいことに耳を傾けるスタイルへと自然に変化し、人物像を引き出しやすくなりました。



「この3人の心のつながりが大事だった」と増田専務(中央)は語る

4 今後の展望

より魅力的な職場を目指して、語学スキルアップ支援の体制づくりに着手

スキル重視から人物重視へと採用方針を転換したことから、今後は入社後のスキルアップ支援が非常に重要となります。日本人スタッフに対しては英語学習、海外出身スタッフに対しては日本語学習をサポートする仕組みづくりに注力しています。その第一歩として、東京都の日本語講師派遣プログラムを活用し、フィリピン人スタッフが語学トレーニングを受講することが決まっています。同様に、日本人スタッフに向けても英語学習の機会を提供するべく、積極的に情報収集を行っているところです。働きながらスキルアップできる環境をアピールし、引き続き採用力の強化につなげていきたいと考えています。



3人それぞれが「求める人物像」を付箋に書き出し、イメージを可視化した



新しい視点を得て一歩を踏み出すチャンス

採用で行き詰まりを感じている企業の方々には、この貴重な機会をぜひ利用していただきたいです。自分たちだけでは気づけなかった課題や新たな視点を教えてもらい、これまでの考え方や方針を見直し、新たな一歩を踏み出すチャンスでもあると思います。前向きなステップアップにつながる有意義な体験でした。



代表取締役
増田 泰山さん



コンサルティングを通じて自分自身を知り、採用に対する意識を改善

知識豊富なコンサルタントとの対話を通じて自分自身の現在位置を知り、自己改革の必要性を認識できました。これまでの採用に対する姿勢は、やや「上から目線」だったのかもしれないと反省し、現在は、面接でも「応募者自身が何を話したがっているのか」を意識して傾聴を心がけています。貴重な機会を提供していただいたことに心から感謝しています。



専務取締役
増田 美千代さん



経営陣と採用について議論する貴重な機会、成長・改善のきっかけに

採用というテーマで、経営陣と話し合う機会を初めて得られました。人材に対する会社の考え方や方針を知ることができ、従業員である自分の立場からの意見も伝えられ、非常にありがたい経験でした。会社としての課題が明確になり、改善に向けた具体的な取組が始まっています。私も自分にできることは何かを考えて勉強を続けていきたいと思っています。



フロントチーム
吉野 優子さん

勤怠管理システム導入で 給与計算の自動化を進め DX推進の第一歩へ

代表者名	代表取締役 野村 高章
所在地	東京都東村山市栄町1-15-6
URL	https://www.winghotel.jp/
社員数	23名
事業内容	ホテル業



代表取締役 野村 高章さん

取組の ポイント

- point01 勤怠管理システムを導入し、出退勤データをパソコンで記録
- point02 より手軽な出退勤記録方法として、タイムカード打刻から移行
- point03 勤怠管理システムと給与計算システムを連携させ、給与計算の自動化を検討

1 コンサルティングを受けたきっかけ

手作業による給与計算の負担軽減と 人的ミス防止を目指し、DXへと舵を切る

当社は53室の中規模ビジネスホテルを運営しています。旅館のような接客スタイルを取り入れた「和風のホテル」をコンセプトに、従業員が積極的にお客様へ声をかけ、会話を交わすことを推奨しています。業務の効率よりも人の温かみを重視する方針に加え、従業員の多くがデジタル機器に不慣れなため、DXにはほとんど手をつけてこない状態が続いていました。給与計算はタイムカードの時刻をもとに手作業で行っていましたが、残業代の計算処理や、毎年10月の最低賃金改定に伴う新旧時給の混在計算など、処理が煩雑で担当者の大きな負担となっていました。目視による集計のため、時には給与計算に誤差が生じ、従業員から指摘を受けることもありました。

従来どおりのやり方では、時代の流れに取り残されてしまうのではないかと危機感を抱くようになり、デジタル活用等コンサルティングの申し込みを決意しました。

2 取組内容

給与計算システムとの連携を見据えた 勤怠管理ソフトの導入

人事管理や給与計算のデジタル化についてコンサルタントに相談したところ、複数の勤怠管理システムの提案を受けました。その中から、説明資料がもっとも分かりやすく、操作イメージを具体的に把握できたシステムを選択し、導入を決定しました。大企業での導入実績が多い点や、費用が手頃であったことなども決め手となりました。

また、まったく新しいシステムをゼロから導入するのではなく、使い慣れた給与計算システムは引き続き活用したいと考えていました。この点もコンサルタントに相談し、新たに導入する勤怠管理システムと既存の給与計算システムをデータ連携させる方針を固めました。

現在は導入の第一段階として、従来のタイムカード打刻から、パソコンの画面上で出退勤ボタンをクリックする方式に移行しました。最終的には静脈認証による出退勤記録に移行し、更に利便性を高める予定です。

3 取組の効果・成果

パソコンへの抵抗感を払拭し、DX推進への一歩を踏み出す

出退勤記録をパソコンで行うようになったことは大きな一歩です。当社は従業員の年齢層が高めで、パソコン操作に抵抗感を示す人も一定数いました。そこで手順を説明しながら「間違っても大丈夫。やり直したり、元に戻したりできるから、怖がらずにやってみて」と伝え続け、今では全員が自然に操作できるようになっています。

今後、給与計算システムとのデータ連携が実現すれば、これまで人の手で行っていた給与計算が自動化され、経理担当者の負担軽減や人的ミスの削減につながる見込みです。しかし、システムの設定作業を担っていた社員が家庭の事情で退職したため、現場の混乱を避けるために導入は一時保留にしています。現在は新たに採用した経理担当者を中心に、本格導入に向けて設定などの準備を進めているところです。



パソコンを使いこなす今坂副支配人は頼りになる存在

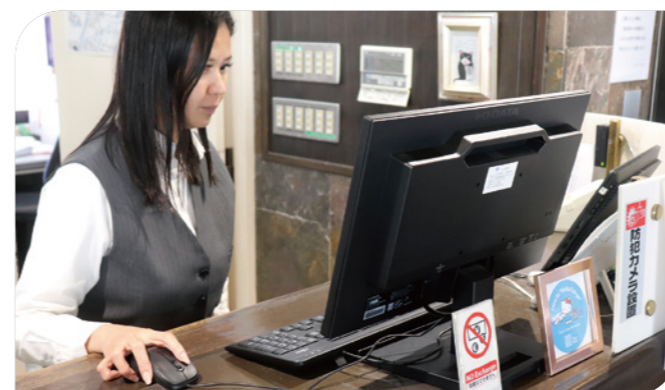
4 今後の展望

売上・設備のデータ管理やAI顧客分析で未来のホテル経営を目指す

勤怠・給与管理システムの本格導入後は、ほかの業務についてもDXを進めたいと考えています。例えば、お客様の予約情報や宿泊料金などを登録しているフロントマシンと、日報を入力するパソコンを連携させ、ワンストップで売上管理ができるシステムを検討中です。また、設備等のデータ管理も構想しています。電化製品や内装など各設備の使用年数や修理履歴の詳細を記録し、点検・交換の時期を通知する仕組みがあれば、業務効率の向上につながると考えています。

さらに、AIの活用も視野に入れています。お客様の属性や滞在目的などの情報を分析し、時期ごとの客層を予測することにより、新たな営業戦略につながることを期待しています。

今後もお客様との対話を大切にする方針は変わりませんし、何もかもデジタル化するのではなく、人の手を残すべき部分もあると考えています。このバランスを考慮しつつDXを推進していきたいと思っています。



フロントスタッフのルビオさん。人事・経理業務のサブ担当も務める



勤怠管理システムの本格稼働時には出退勤記録に静脈認証を用いる予定



アナログ人間の自分でもDXを前向きに考えられるようになった

DXの必要性を感じながらもどう手をつけていいか分からない経営者にとって、コンサルティングは非常に有効な手段だと思います。日々の業務に追われていると新しいことを考える余裕がなくなるものですが、私にとって月に一度のコンサルティングは、将来に向けた前向きな考え方ができる貴重な時間でした。コンサルタントと対話しながら、当社に必要なものと不要なものを見極めていく過程で、デジタルに対する苦手意識は少しずつ薄れていったように感じます。私が投げかけるさまざまな質問に対し、多くの選択肢を提示してくれるため、自然に「あれもこれも」と新しい発想が生まれてくるようになりました。

代表取締役
野村 高章さん



業界PR動画



東京のホテル・旅館で働くことの魅力(多様な人と出会え、感謝の言葉をいただき、様々な経験を重ねて成長できる)を、飾らずに伝えることを目的に制作。求職者の就業意欲を高めることを目指した動画としました。



お客様の笑顔で、わたしは成長する。

お客様の笑顔で、わたしは成長する。

用途

- 協会や希望する会員企業のホームページへの掲載。
- 企業説明会や就職イベントなどでの活用。

目的

- ホテル業界の魅力や実際の働き方、やりがい、将来性を、よりリアルに、ポジティブに分かりやすく伝え、対象者たちの求職モチベーションを上げる。

対象者

- 新卒高校生などの若年層(特に男性)。
- 中途求職者(未経験者)。
- 経験者。



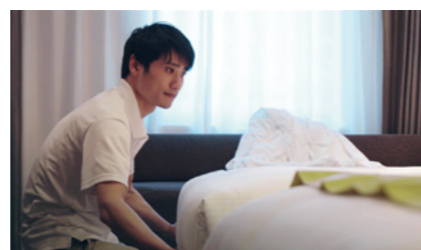
企画

制作本数 **2本**

- 本編 6分20秒 : 1本
- ダイジェスト版 60秒 : 1本

01

スタッフの日常業務(フロント、レストラン、厨房、ベル、清掃など)をリアルに伝える。



02

若手社員、中堅スタッフのインタビュー(入社きっかけ、仕事のやりがい、成長時間など)を通し下記を伝える。

- ① 働きがい: お客様から直接感謝の言葉を掛けられる。
多様なゲストへの対応が必要で、常に新しい刺激がある。
接客、レストラン、海外ゲスト対応(国際交流)など、幅広い業務に携われる。
- ② 働きやすさ: 従業員全員の顔が見れる家族的な職場。

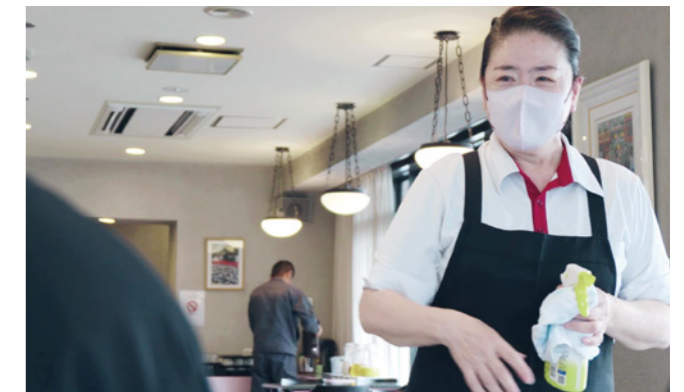


撮影

2025年11月26日 雷門旅館



2025年11月17日18日 久米川ウイングホテル



2025年11月27日 ホテルかずさや



2025年11月27日 ホテルかずさや



完成動画



今後、組合ホームページ等にて掲載予定

制作担当者からの感想

この度は業界別人材確保強化事業(カスタマイズ支援)の一環として、業界PR動画を制作いたしました。撮影や取材にご協力頂きました組合員及び関係者の皆様には心より感謝申し上げます。本動画は、現場スタッフの声や日常業務をリアルにポジティブに伝えることで、東京のホテル旅館で働くことの魅力や使命を、若い世代や求職者の皆様にわかりやすくお伝えできるツールとなっています。

今後は、組合のホームページやSNS、就職イベントなどで積極的に活用し、業界の魅力を広く発信していきたいと考えています。組合員の皆様にも、自社の採用活動等でご活用頂ければ幸いです。業界全体が一体となり、次世代の人材育成に取り組むきっかけとなりますことを願っています。



採用マッチングイベント 新・合同企業説明会2026

インターネットはあらゆる情報を得る手段として重要な役割を果たしていますが、自分の興味や好みに合わせて情報がフィルタリングされ、自分の考え方にあった情報しか見えなくなることがあります。

「新・合同企業説明会2026」では、17業界の多彩な企業が一堂に会することで、普段の興味関心とは異なる情報にも触れる・出会う機会を創出しました。

はじめての業界の「社会的価値」「仕事の面白さ」「働く人の魅力」にふれ、「もっと知りたいな」「自分でもできるかも?」と感じられる仕事や会社を発見していただくことを目的として、来場くださった597名の求職者と、活発な交流を持ちました。



開催日時

- 日時：2026年1月16日(金)・17日(土)・18日(日)
- 時間：2部制
第1部 10:50~13:30 / 第2部 14:20~17:00

開催場所

- 会場：AKIBA_SQUARE (秋葉原UDX2階)

出展団体・企業数

一般社団法人東京バス協会	8社	東京都ホテル旅館生活衛生同業組合	5社
一般社団法人東京都情報産業協会	5社	東京都自動車車体整備協同組合	3社
一般社団法人東京都造園緑化業協会	13社	東京都自動車電装品整備商工組合	4社
一般社団法人東京都中小建設業協会	15社	東京都電気工事工業組合	4社
一般社団法人日本倉庫協会	4社	東京内装材料協同組合	3社
一般社団法人日本電気制御技術工業会	4社	東京木材問屋協同組合	6社
三多摩生コンクリート協同組合	2社	東日本基礎工業協同組合	1社
東京オートバイ協同組合	4社	日本プラスチック日用品工業組合	7社
東京自動車タイヤ商工協同組合	2社		

合計
17団体
90社

対象者

- 転職・就職を考えているすべての方
一般求職者・2026年3月卒業予定者・第二新卒・既卒・フリーターなど
※2027年以降の卒業予定者も参加可能

当日のスケジュール

オープニング	1分間企業PR	企業ブース訪問15分×5回	ブース訪問特典	終了
<ul style="list-style-type: none"> 本日の進行説明 業界の魅力紹介 	<ul style="list-style-type: none"> 企業の担当者が1分で自社の魅力をプレゼン! 	<ul style="list-style-type: none"> 企業と15分間自由に話そう! スタンプラリーを実施! 	<ul style="list-style-type: none"> ブース訪問数に応じて巨大ガチャにチャレンジ! 景品は当日までお楽しみに! 	
第1部 10:50~ 第2部 14:20~	11:00~ 14:30~	11:40~13:15 15:10~16:45		13:30 17:00

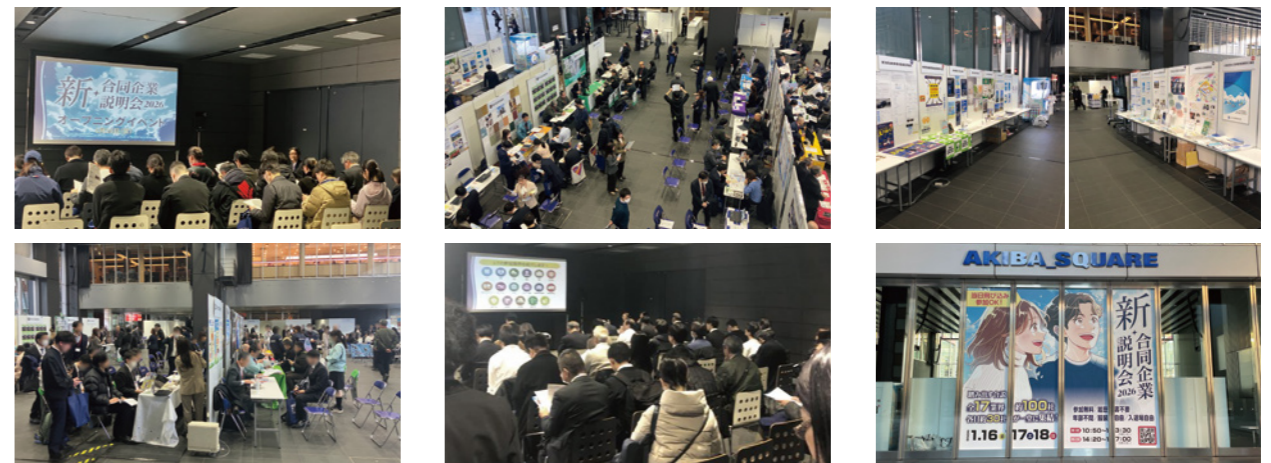
POINT 1 企業の方との話のきっかけになる「素朴な疑問リスト」を用意 「何を聞いていいかわからない」「聞きすぎてしまうかも」といった不安を解消!	POINT 2 後日企業訪問ができる「インビテーションカード制度」 「もっと話してみたい」「会社に行ってみたい」と思ったら、インビテーションカードでさらに企業を知る機会を作ろう!	POINT 3 プロのコラムナによる証明写真コーナー ヘアメイクの身だしなみアドバイス付き! ご来場の方は、スタッフ着用をお願いします! 【当日予約制】
POINT 4 キャリアカウンセラーによる無料相談コーナー 経験豊富なプロにキャリアに関する悩みを相談できる 【当日予約制】	POINT 5 “今”必要な情報がわかる 経路情報コーナーにて最新の情報が入り、業界や仕事内容の違いを比較しやすくなります!	POINT 6 VRで職業訓練をバーチャル体験! キャリア・コンパス・センターブースにて気軽に訓練の雰囲気を体験できる

★インビテーションカード★
この説明会で出会った皆様と企業との接点を活かすための仕掛けです。
インビテーション＝招待状として、会社見学や面接会、仕事体験など、さらに企業を知っていただくための内容を企業ごとに設定しています。
【インビテーションカードを受け取る際は、可能な限り「引換票」をお渡しください。】

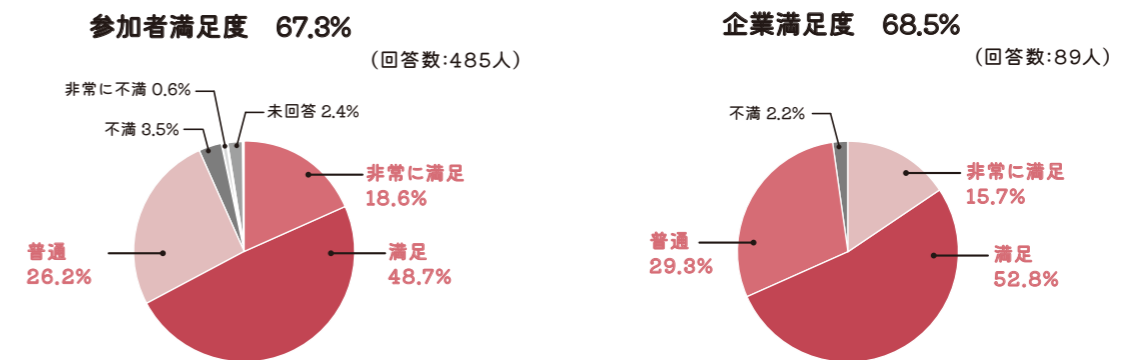
★インビテーションカード引換票★
可能な限り、インビテーションカードを受け取る際に企業の方にお渡しください。
ご記入いただいた個人情報は、受け取った企業が採用活動にのみ使用し、関係法令に基づき適切に管理いたします。
複写式の用紙となっておりますので、必要事項を記入してください。【記入項目はすべて任意です】

※第1部(黄色)・第2部(ピンク色)で引換票の色が変わります。

当日の様子



アンケート結果



参加者の声

- 色々な業界についてお話を聞くことができ幅が広がった。
- 仕事の理解が深まったり、一緒に働く人の感じが分かり気になる会社が見つかった。
- 企業の人の説明を生で聞けた。そこから企業の雰囲気を知ることができた。
- 最初の1分間で、各企業の雰囲気を知ることができた。

コンサルティング参加企業 ～各社の取組事例～

1. 企業名：株式会社雷門旅館
施設名：雷門旅館

代表者名：代表取締役 戸部 祥子さん
担当者名：専務取締役 戸部 政俊さん、木村 優斗さん、熊田 幹さん

● **取組のポイント**

- ① 専務の業務内容を可視化し、段階的に他従業員へ権限を移譲
- ② 売上・稼働率・クレーム等の実例をもとに仮説検証型の育成研修を実施
- ③ AIツールの活用など業務改善・効率化を目的としたDXの推進



2. 企業名：有限会社杉山会館
施設名：伊東旅館

代表者名：取締役 杉山 壽英さん
担当者名：女将 前山 睦子さん

● **取組のポイント**

- ① 異文化交流が根付いたカルチャーの発見
- ② リファラル採用促進のため社内アンケートの実施
- ③ 従業員の持ち味を活かした役割分担の設定



3. 企業名：株式会社住庄ホテル
施設名：住庄ほてる

代表者名：代表取締役 角田 隆さん
担当者名：代表取締役 角田 隆さん

● **取組のポイント**

- ① 従業員エンゲージメント向上のため経営層の方針を見える化
- ② 3年後の理想の組織図を描き、社員の役割と責任の明確化
- ③ 役割に基づいた従業員の目標設定と行動プランの作成



4. 企業名：株式会社ティオス
施設名：ホテルバー グランティオス

代表者名：代表取締役 石橋 隆太郎さん
担当者名：支配人 石倉 好晃さん

● **取組のポイント**

- ① 採用したい人物像を言語化し採用基準を明確化
- ② 社員へのヒアリングを通じて自社の魅力を洗い出し求人票の改定を実施
- ③ 明確化した採用基準を役員間で共有したことで正社員2名の採用に成功



5. 企業名：有限会社東京ファミリーホテル
施設名：お茶の水ホテル昇龍館

代表者名：代表取締役 小林 大介さん
担当者名：代表取締役 小林 大介さん

● **取組のポイント**

- ① 顧客の笑顔やご縁など代表の思いを言語化し目指す方向性を設定
- ② ホテルの歴史と物語を採用のアピールポイントとして活用
- ③ 会計システム連携やチャットツールの活用により業務効率化の知識を取得



6. 企業名：有限会社マツモト
施設名：HOTEL 松本屋 1725

代表者名：支配人 秋元 秀一さん
担当者名：支配人 秋元 秀一さん

● **取組のポイント**

- ① 採用サイトの作成など求職者に向けた訴求コンテンツの作成
- ② ペルソナ設定を行い求める人物像を明確化
- ③ 採用ホームページの内容検証を実施しコンテンツの見直しを図る



人材確保のための3つの打ち手とは？

打ち手その1

新しい人材の採用

打ち手その2

今いる社員の定着・離職防止

打ち手その3

生産性の向上

上記3つの打ち手に係る取組はそれぞれ下記のように細分化することができます。本事業のコンサルティングでは、各社の課題に応じて複数の内容を組み合わせて実施しました。

打ち手その1

- 採用計画の考え方・手順
- 求人票のブラッシュアップ
- 採用サイト・採用ページの改善
- 採用面接ノウハウ
- 応募ルートの開拓
- 求人広告の出し方
- 多様な人材活用術
(女性・シニア・外国人等)
- 採用ルートの多様化
(リファラル採用・アルムナイ採用)

打ち手その2

- 1 on1 面談のやり方
- コミュニケーションの促進
- 教育・研修制度の見直し
- 雇用環境の整備
- 賃金制度・評価制度の見直し
- キャリアプラン作成
- 柔軟な働き方の推進
(テレワーク・ノンフルタイム勤務等)
- ライフプラン研修
- ハラスメントの防止

打ち手その3

- エンゲージメント*の向上
- 社員のスキルアップ
- 適切な人員配置
- 労働環境の整備
- 業務の標準化・効率化
- デジタル活用・DX 推進
- IT の導入・活用
- 人的資本経営(意識改革)

*エンゲージメント…企業と従業員のつながりや信頼関係「愛社精神」「貢献意欲」

本事業のコンサルティングに関するFAQ

Q1 コンサルティングはどのように進めるのですか？

A1

中小企業の人材確保に関して豊富な経験を有する専門家(※)が、具体的なコンサルティングを始める前に一度事前ヒアリングを行い、各社の状況や課題を整理します。その後、個社別に実施計画を策定し、おおよそ月1回のペースで計5回コンサルティングを実施します。1回あたりの所要時間は約2～3時間で、原則として訪問による実施ですが、オンラインでの対応も可能です。

(※)多くが中小企業診断士、社会保険労務士、国家資格キャリアコンサルタントなどの有資格者です。

Q2 コンサルティングには誰が参加するとよいですか？

A2

人材確保の課題解決に向けた取組には、制度の改正など経営計画にかかわる内容もあるため、人事担当者のほかに経営者の方に参加いただくとより効果的です。なお、内容に応じて参加者をアレンジいただくことも可能です。

Q3 デジタル活用等コンサルティングでは何を相談できますか？

A3

人材確保に資するデジタル広報力・SNS運用の強化、人事業務等の効率化、DX推進人材の育成等について相談できます。

令和6 - 7年度

業界別人材確保強化事業
(カスタマイズ支援)

人材確保取組事例集



東京都ホテル旅館生活衛生同業組合
TOKYO HOTELS & RYOKANS ASSOCIATION



<https://www.shigotozaidan.or.jp/>



令和8年3月 無断複製・転載を禁じます。