



フィリピン人はハーベキョム大好き。毎日のようにタッグに誘われたのも楽しかった。

青木花織さんのHistory

- 20歳** 大学英文科2年生のとき、1カ月の語学研修でオーストラリアへ。
- 21歳** 大学を休学し、フィリピン「パン・パシフィックホテル」で1年間のインターンシップに参加。英語力習得に力を入れ、ホテルで働く楽しさを知った。
- 22歳** 帰国後、大学へ復学。ホテル業界を中心に就職活動を開始する。藤田観光株式会社、フォーシーズンズホテル椿山荘東京の内定を獲得。
- 23歳** 英語力を買われてフロント係に配属されるが、ミスが多く、先輩や上司に怒られてはかりの日々が続く。
- 24歳** 一般業務にも慣れ、フロントの仕事にやりがいを感じられるように。1カ月に4回〜5回の夜勤もこなし、忙しく働く毎日。

Success Story



株式会社ホスピタリティ 取締役・人材事業部長 松本正弘さん

大学卒業後、海外専門の旅行会社に入社して以来、旅行の手配やツアー企画など22年間旅行業ひと筋。2年間のタイ駐在経験をはじめ、海外の観光地やホテルに精通した旅のプロ。5年前より現職にてホテル業の人材派遣サービスに携わる。

なるには? ガイド

めざせ! 国際派のお仕事

ホテルサービス

外資系一流ホテルが続々と東京に進出し、ホテルで働く人材の需要も増えている。あこがれの高級ホテルで活躍するには、どんな経験とスキルが求められるのだろうか? ホテル業の人材派遣に関わるプロに聞いた!

取材・文/秋枝由美 撮影/石原 高



外資系ホテルの開業ラッシュ! 人材の需要は高まっている

「コンラッドやマンダリンオリエンタル、リッツカールトン、ペニンシユラ、ここ数年で外資系ホテルが続々と東京に進出。老舗を巻き込んだ「東京ホテル戦争」が巻き起こっている。

「09年開業のシャングリラで世界的なホテルチェーンがほぼ出そろいます。今後は京都や箱根など、東京以外に進出する可能性がますます。客室数が増えたと働く人の需要も増えますから、最近はこのホテルも人材確保に躍起です。」

そう語るのは、ホテル業の人材派遣や海外インターンシップを手がける株式会社ホスピタリティの松本正弘さん。

ホテル業界は昔から、職種替えや他ホテルへの転職が多いと松本さんは言う。各ホテルには独自のサービスマニュアルがあり、多くの職場を経験するほど多彩なスキルが身につく。またフロントのように、ドアマンやベルボーイといった複数の職種経験が必要な仕事もある。ホテルサービスでは、スキルを生かした転職がプラスに働くことが多いのだ。

新規オープンでスタッフの需要が増えている今は、ホテルで働きたい人にとっては絶好のチャンス到来といえる。

重要なのは経験よりホスピタリティ

現在、ホテル業界は高級路線と格安路線の二極化が進んでいる。しかし、サービスに関しては常に高いレベルが求められているようだ。そんななか、現場ではどんな人材が求められているのだろうか。「ホテルの規模やランクに関係なく、最近就職にこだわらないホテルが増えま

ホテルサービス in Japan

インターンシップ経験を生かし 国内最高級のホテルで活躍!

取材・文/松野泰子 撮影/石原 高 取材協力/フォーシーズンズホテル椿山荘東京 (www.fourseasons-tokyo.com)



フィリピンでのインターンシップ時代は、ロビー、レストラン、ビジネスセンターとホテル業務全般の研修を経験

advice from Kaori Aoki

インターンシップは1年中働きつづめて大変ですが、英語プラスアルファの技術が身につくので将来の就職にとても役立ちます。私にとっては働くということの意味や姿勢を教えてもらった、貴重な1年でした。インターンシップで視野が広がり、人生にもプラスアルファな彩りが加わった感じがしています。挑戦してみる価値大ですよ!

この研修が仕事に結びついた!

高級ホテルインターン

青木さんが参加したのは、トラジャルインターンシップで扱うインターンシップ・プログラム(1年間:67万円)。高級ホテル以外にも、各国の政府観光局や欧米のクルーズ会社等、研修先は多数あり、自分に合った受け入れ先を紹介してもらえる。アジアのホテルの場合、住居、食事、おこづかいが支給される。年間の費用は留学やワーキングホリデーの2分の1から3分の1ですむのが特徴だ。興味のある方は、無料説明会や個別カウンセリングを受けてみよう!

お問い合わせ先
株式会社ホスピタリティ 人材事業部
トラジャルインターンシップ
1 03-5386-3081(東京) 1 011-207-2888(札幌)
http://www.trajal-internship.jp
プログラム一括資料請求NO.TRJ2000-36A

「フォーシーズンズホテル椿山荘東京」でフロント業務に励む青木花織さん。チェックイン&アウトから外国人ゲストの案内まで、広範囲の仕事をこなす。青木さんの原動力は、大学時代に参加したフィリピンのホテルでのインターンシップだ。夜中まで英語の勉強をしながら、がむしゃらに仕事を覚えた日々。そんななか、フィリピン人のホスピタリティ精神に胸を打たれたという。

心と心が触れ合う喜びを求め、真のサービスを身につけたい

緊張のあまり、お客様からの視線を怖く感じた時期も。そんな青木さんを勇気づけてくれたのは、ほかならぬひとりの宿泊客だった。飛行機が遅延し、疲れて到着した海外からのゲストのために、青木さんは心づくしのサービスを提供する。「ベルボーイに代わってお荷物を部屋まで運び、スハ施設や美容室を紹介しました。美容室にお連れして通訳をかってあげると、とても喜んでくださって」。チェックアウト時には「きみのおかげで滞在が楽しくなったよ」という言葉をもらった。ゲストの心に触れる喜びを、再確認した青木さん。以降はインターン時代に身につけたホスピタリティで仕事に打ち込んだ。就職2年目の現在は、仕事への情熱をますます強めているという。「先輩たちのきめ細やかなサービスを少しでも見習いたいです。そしてもっといろいろなゲストの方々と対話をして、世界中の人に当ホテルのすばらしさを広めていきたいと思っています!」。

How to get the job

ホテルサービスに有利な条件は?

- ① 語学力
- ② レストランサービス技能検定
- ③ ホテル・レストランでの実務経験

ホテルで働くために必要な資格はない。一般的には経験よりホスピタリティや人柄が重視される傾向があるが、即戦力が必要な新規ホテルや、質の高いサービス基準を持つ高級ホテルでは経験者でなければ難しい。海外のホテルで働きたい人は、国内の外資系ホテルに勤めて海外転勤をねらうか、海外インターンシップから現地採用をねらう方法がある。①は外資系ホテルでは必須条件。国際的なホテルチェーンの場合TOEIC650点以上、電話応対で750点以上。近年は中国語もできるとなおよし。②は料飲サービスに関する知識、技能が認められる国家技能検定資格。

した。むしろどういった話し方をするのか、どんな対応ができるのかを気にされます。ホテルで提供できるサービスは決まっていますから、プラスアルファのおもてなしが価値を左右する。それだけに相手の立場に立って急遣いができる人はどのホテルでも重宝されます。

ホテルは人に関わるのが仕事だ。お客様だけでなく、フロントやコンシェルジュなど、さまざまな職種によるチームワークも欠かせない。ホスピタリティとコミュニケーション能力がスタッフに求められる資質だと松本さん。

語学力はアドバンテージに 海外ホテルならアジア圏へ!

アルバイトやインターンなど、どんな形でもいかにできるだけ早く現場に入ることがです。

ホテルで欠員が出た場合は、まずホテル内で人材を募集する。そのため、現場でスキルを磨きながらチャンスを待ち、ステップアップするのが近道だ。また外国のお客様が多い職場だけに、語学力や海外経験は有利。ただ言葉はあくまでツールなので、語学力だけが売りにはならないと心得よう。

「海外のホテルで働くなら、欧米よりアジアがおススメ。アジアにも高級ホテルは多いですし、英語に関しては相手にとっても第一外国語。怖じ気なくよく英語を話せるので、語学力が身につきます!」

