



兵庫県
旅館の魅力を伝える隊

兵庫の 旅館で 働こう

誰かを笑顔にしたいあなたへ送る



巻末
特集

フレッシュな声で伝える
旅館の仕事はここが面白い！
日々の先にある未来を描いて
目指せキャリアアップ！

旅館って
なんだろう？

先輩たちの
ONとOFFに密着
働く若手のリアルを追う！

旅館ってなんだろう？



旅館が果たす役割

歴史と伝統、そして和の心を、長きにわたりつないできた“日本旅館”。グローバル化が進み、あらゆる地域で均質な景観が広がりつつある現代にあっても、庭や書画、花といった様々な伝統文化を内包・継承し、日本独自のおもてなしを時代に応じた形で進化させてきました。まさにこの国の地域の文化を次代へ継ぐ役割を果たす“生き続ける文化遺産”と言えるでしょう。

また、ホテルの「一泊」に対して、旅館は「一泊二食」が基本。これには「自身の家にお迎えするような気持ちでお客様をもてなす」という、旅館ならではの文化が背景にあります。最近ではそんな“ゆったりとした癒しの時と場”を提供する細やかなおもてなしに、海外からも注目が集まっています。

訪日外国人観光客数が急速に伸びる今、旅館は“ほんもの”の日本文化を世界に発信することのできる重要な拠点であり、観光立国を目指す日本の切り札。だからこそ、継がれてきたものをしっかりと受け取り、そこに新たな風を吹き込むことのできる優秀な人材が求められています。

旅館の仕事の魅力

- 日本文化を肌で感じながら働くことができ、その発信者になれる
- 接客、調理など各分野のプロフェッショナルになれる
- 観光産業を牽引する一員になれる



サポートの一例

- 旅館近くに社員寮を完備
- 「日本の宿 おもてなし検定」[※]にかかわるテキスト購入や受験費用への補助
- 仕事に役立つ検定・資格合格者に対する給与アップや賞与アップ

※「日本の宿 おもてなし検定」とは
宿泊需要の高度化と国際化へ対応すべく発足した業界資格。
“おもてなし”のプロを養成するため、接遇力の向上を図ります。

一生の仕事にできるか

魅力ある旅館の仕事も、他の多くの仕事と同じように苦しい時もあれば辛い時もあります。そんな時、仕事に対して大きな意義を感じていれば、壁を乗り越えることができるでしょう。

旅館に就職したら「自分は“外交官”だ」と考えてみてください。この観光地の外交官であり、この地方の外交官であり、日本という文化を伝える外交官である……。そうした志をもって日々臨んでいけば、どんどん旅館の仕事の奥深さにはまっていくはず。もちろん、お客様の「ありがとう」の言葉や、あなたに会いに来てくれるリピーターの存在も、前進を支えてくれるでしょう。

代表的な職種例



支配人

旅館の舵取りを担うリーダーとして、全体をコントロールします。どのような旅館にしたいか方針を決定し、旅館の隅々まで“おもてなし”が行き届いているか常に目を配る、責任ある立場です。

主な仕事内容

- 旅館全部署を統括・運営し、より良い旅館を作り上げる
- スタッフのための職場環境の整備
- 旅行会社などへの営業



総務

働く側としてスタッフが何か困ったとき、頼りにするのがこの部署。旅館の様々な部署がスムーズに動けるよう、潤滑油のような役割を果たします。対応力と最低限のパソコンスキルが必要です。

主な仕事内容

- 給与計算や社会保険の手続き、福利厚生整備などの労務業務
- 採用・教育・評価・配属などの人事業務
- 電話対応やその他事務全般



営業

旅行会社等へ旅館の魅力をPRし、誘客を促進します。お客様と接するのはまた異なるコミュニケーション能力が必要で、外部との調整力が欠かせません。魅力的なプランを立案できるアイデア力も必須。

主な仕事内容

- シーズンごとに多様な宿泊・日帰りプランを作成する
- あらゆる旅行会社への営業活動
- お得意先への営業活動



フロント

お客様が旅館に足を踏み入れた際、最初に目にするフロントはいわば「旅館の顔」。また、旅館全体を管理するコントロールセンターでもあるため、様々な事態に対する判断力・対応力が必要とされます。

主な仕事内容

- スタッフがスムーズに動けるよう、館内業務の運営・進行を担う
- 予約・会計などの各種手続き
- チェックイン・チェックアウト対応



客室係

一期一会の心がこもった接客・サービスで、お客様に心地よさを提供します。旅館業務のなかで一番お客様と接する機会が多い立場で、人を喜ばせることが何より好きな人に向いています。

主な仕事内容

- お客様のお迎え・お見送り、ご案内など
- お部屋での配膳・下膳や、布団敷き・布団上げ
- お客様の様々なご要望への対応



調理

専門的な知識や技術、心意気を以って、お客様に感動を与える料理を提供します。調理師免許を持っていると役立ちますが、実は未経験からでもチャレンジ可能。こつこつ技を磨いていく気概が重要です。

主な仕事内容

- シーズンやプランごとに様々な献立を提案する
- 食材の仕入れ
- 料理の下準備・調理・盛り付け

次ページからは実際に旅館で働く先輩たち、「旅館の魅力を伝え隊」メンバーの日常をご紹介します！
彼、彼女たちのONの日(仕事)とOFFの日(休日)を見て、「旅館で働く」イメージを膨らませてみてください。

「旅館の魅力を伝え隊」とは

兵庫県内各地の旅館で働く、活躍目覚しい20代～30代の若手社員がメンバー。
業界のイメージアップや業務の認知度向上を目指し、旅館の仕事のやりがいや魅力を積極的にPRしています。



有馬温泉

有馬グランドホテル

客室係 川尻あきほさんの1日

関西でもトップレベルの知名度を誇る有馬温泉は、いつも多くの観光客で賑わっています。今回は、そんな有馬温泉で働く川尻さんに密着。心遣いに満ちた仕事ぶり、友人たちと過ごす休日の姿を追います。

ON

III



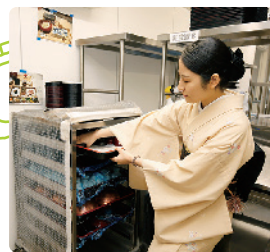
心地よいお部屋でお迎えるために

掃除はきちんとされているか、アメニティの数は合っているかなど、次のお客様を迎えるための最終点検。素早く、かつ精密に行うのがモットーです。



大切なのは観察力！ 一人ひとりに最適な接客を

お客様とのファーストコンタクト！お部屋にご案内しながら、どのような対応を好まれるかそっと観察します。それぞれの方に適した接客を心がけています。



楽しい夕食を支える細やかな気遣い

お料理のコースはもちろん、アレルギーの有無など顧客情報をしっかり頭に入れてから準備に取り掛かります。器に欠けや割れがないかもチェック！

ガラスのよもりもチェック！

夜のまかない

まかないは広々とした社員食堂でいただきます。談笑しながら、ほっと一息コーヒープレイクも。



明日のお客様の顔を思い浮かべながら

締めの業務は、明日のお客様を迎えるための下準備。顧客情報をパソコンで確認し、人数分の茶器なども用意しておきます。



ここに決めた！

元々は人見知り。でも、学生時代のアルバイトで接客業の面白さに気づきました。そして「一番濃くお客様と関われる仕事は」と考えた結果、旅館で働くことに。有馬温泉に決めたのは、都会へのアクセスの良さもポイントでした。人に喜んでもらうと嬉しくなる、という方におすすめの仕事です。



川尻あきほさんの1日のスケジュール

