

# 外国人材受入れ事例

日光星の宿  
所在地：日光市  
従業員数：45名

## とちぎ外国人材活用促進協議会



### 外国人の受入状況 2020年12月現在

○技術・人文知識・国際業務のフィリピン人2名とベトナム人1名を受入れ中（2018年10月から受入れ開始）

### 外国人受入れの目的・理由

- 外国人のお客様が増えたことにより、窓口業務や予約メールに英語で対応しなければならない場面が増え、対応できる人材を求めていたため。



### 外国人の採用方法

- 勤務態度が良好だったため、インターンシップ生として当旅館で働いていた外国人留学生を採用。
- 他県で働いていた方を採用。



### 受入企業の声

- 非常に良く仕事をこなしてくれており、今後も成長し続けて欲しいと思っている。漢字が読めないことがあるが、電話対応は問題なくこなしており、貴重な戦力となっている。
- 受入れに当たって、日本人従業員に抵抗感はなかった。
- 分からないことがあった際に「分からない」と言わないことがあるため、素直に聞いて欲しいと思うことがある。日本人従業員に声をかけにくい時もあるようで、このことは、本人達の問題だけではないと認識している。
- 在留資格の更新手続きがあり、会社が書類等を作成しなければならず、その作業に負担が掛かると感じている。

### 受入れや定着を進めるにあたっての工夫

- 入社当初は主に対面での仕事に従事させつつ、徐々に電話の対応に慣れてもらった。また、会社が一時的に負担し、免許取得のため教習所に通ってもらった。
- 会社付近に賃貸住宅がないため、徒歩10分圏内に建設した寮に家賃20,000円/月で入居。光熱水費は個人負担としているが、Wi-Fiの料金は会社負担としている。また、寮には日本人従業員の寮長がおり、ゴミ出しや掃除方法を外国人従業員に教えるとともに、入寮者のコミュニケーションを図るため、専用のチャットアプリを導入している。
- 「日本の宿おもてなし検定」の中級合格以上で、月給に手当を加算することとしている。

### 外国人本人の声

- 来日前、日本で暮らすことは想像すらできなかったが、友人の勧めや給与の高さなどから来日を決めた。自然豊かで静かであり、観光地であったことから、現在の仕事を選んだ。
- 仕事場以外でも日本人と話すことが、日本語上達の近道であると考えている。就業後は、テレビやYouTubeなどで日本語を日々勉強している。
- 社長をはじめ従業員は優しく、どんなことを聞いても対応してくれる。また、ミスをしても怒らず教えてくれるため、ストレスなく働くことができている。
- 永住者としての在留資格を取得し、しばらくは貯金しながら働き続けたいが、最終的には母国に帰りたいと考えている。