

## I 旅館業

### 1 旅館業について

今回職業能力評価基準で取り上げた旅館業は、主に和風様式の構造や設備を備え、宿泊サービスを提供する営業形態をとるものを指します。提供する具体的なサービス内容は、旅館の規模や立地、個々の旅館の経営方針等により差がありますが、主に宿泊、食事、レストラン（食堂）、宴会、大浴場などとなります。そこで、職業能力評価基準の策定に当たっては、これらのサービス領域に対応する業務を対象としました。

### 2 職業能力評価基準の策定について

#### (1) 検討

旅館業の職業能力評価基準策定に当たっては、中央職業能力開発協会において、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（会長 佐藤 信幸）、社団法人国際観光旅館連盟（会長 佐藤 義正）、社団法人日本観光旅館連盟（会長 近兼 孝休）との連携のもと、包括的職業能力評価制度整備委員会（座長 岡本 伸之：帝京大学経済学部観光経営学科教授）を設置し、検討を行いました。

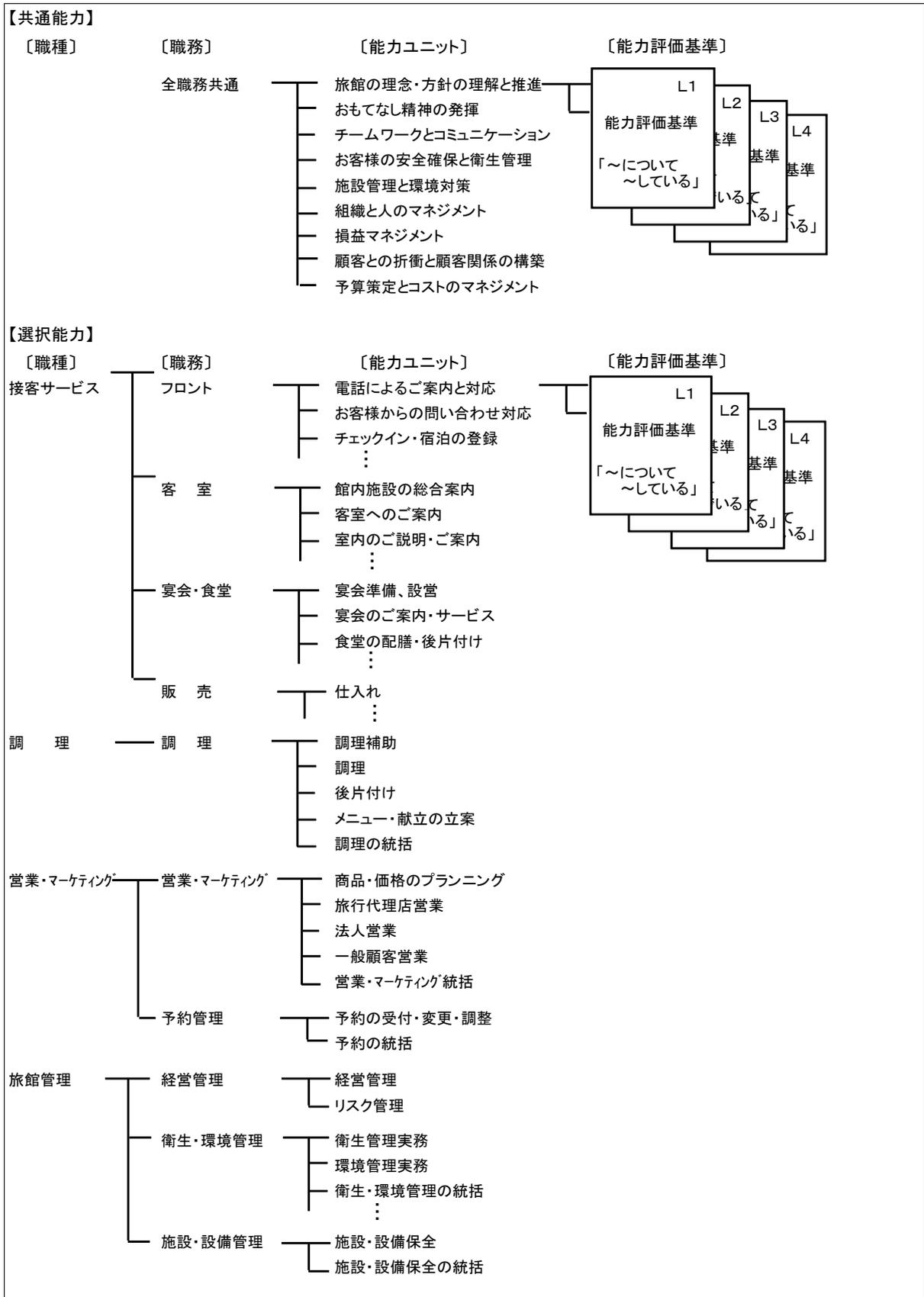
#### (2) 策定した職種・職務

旅館業における主要な職種として、以下の4職種（10職務）を対象としました（図1参照）。

- 1) 旅館における接客サービスを行う「接客サービス」（職務：「フロント」、「客室」、「宴会・食堂」、「販売」）
- 2) 主に調理場において、調理（下ごしらえ、後片付け含む）、メニューの立案等を行う「調理」（職務：「調理」）
- 3) 旅館の提供する商品・サービスを売るための仕組み作り及び販売を行う「営業・マーケティング」（職務：「営業・マーケティング」、「予約管理」）
- 4) 旅館の管理・運営を行う「旅館管理」（職務：「経営管理」、「衛生・環境管理」、「施設・設備管理」）

(3) 旅館業においては、厳しい経済情勢や国内宿泊観光旅行の減少等により経営環境は厳しくなっており、集客力を強化し、コスト削減を図ることが重要な課題となっています。その一方で、旅館の仕事はきつい等のイメージから人材確保が困難であったり、とりわけ小規模旅館においては、十分な教育体制を構築する余裕がないといった問題も抱えています。今後、「観光立国」の一翼を担う旅館業界の活性化を図るためには、「おもてなしの心」に代表される旅館サービスの向上を目指し、旅館全体の人材力を底上げすることが必要であり、こうしたことを踏まえ、職業能力評価基準が策定されました。

図1 旅館業の職業能力評価基準の全体構成



### 3 レベルの設定

職業能力評価基準は、担当者に必要とされる能力水準（レベル1）から組織・部門の責任者に必要とされる能力水準（レベル4）まで4つのレベルを設定しています。

職業能力評価基準全体に共通するレベル区分の考え方に沿いながら、より具体的にイメージできるよう、旅館業におけるレベル区分の目安を設定しました（図2参照）。

図2 旅館業のレベル区分の目安

| レベル  | レベル区分の目安   | 役職イメージ                                 |
|------|--|--|
| レベル4 | ・大規模組織（部など）の責任者として、組織目標を設定し、広範かつ統合的な判断及び意思決定を行いながら組織を統率するために必要な能力水準  | 本部長、部長                                 |
| レベル3 | ・中小規模組織（課など）の責任者として、上位方針を踏まえて組織の管理運営を行うために必要な能力水準<br>もしくは<br>・接客、調理等に関する高度な能力・知識を有し、接客サービス、調理等において、他旅館との差異化や高付加価値化の実現に貢献する能力水準 | 課長、マネージャー<br>もしくは<br>ベテランスタッフ（スペシャリスト） |
| レベル2 | ・グループやチームの中心メンバーとして、創意工夫を凝らして自主的な判断、改善、提案を行いながら業務を遂行するために必要な能力水準   | 主任、チームリーダー                             |
| レベル1 | ・担当者として上司の指示・助言を踏まえて定例的業務を確実に遂行するために必要な能力水準  | 担当者                                    |

#### 4 旅館業の職業能力評価基準の例

|                 |                  |   |                    |    |        |                             |
|-----------------|------------------|---|--------------------|----|--------|-----------------------------|
| レベル1<br>スタッフ    | レベル2<br>シニア・スタッフ | レベル3<br>スペシャリスト<br>マネージャー   | レベル4<br>シニア・マネージャー | 共通 |        |                             |
| ユニット番号43S009L11 |                  |   |                    |    |        |                             |
| 選択<br>能力ユニット    | 能力ユニット名          | 客室へのご案内   |                    |    | 接客サービス |                             |
|                 | 概要               | 宿泊客とコミュニケーションをとりながら客室へ誘導し、お客様の要請に柔軟に対応する能力  |                    |    |        |                             |
| 能力細目            |                  | 職務遂行のための基準  |                    |    | 調理     |                             |
| ①快適なロビー周辺の維持    |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 常にロビーを整理・整頓し、清潔で快適なロビー環境を維持している。</li> <li>○ 団体客到着時などで、お客様がロビーに多くいらっしゃる場合には、混乱のないように旅館で定められた対応をしている。</li> <li>○ 障害のあるお客様には荷物等の持ち運びや車椅子等の手配などを迅速に行っている。</li> </ul>   |                    |    |        | マール<br>ケティ<br>ン<br>グ<br>営業・ |
| ②客室への案内         |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ お客様の荷物はすべて貴重品であると心得て、手際よく安全に客室にお持ちしている。</li> <li>○ お客様を客室に案内する間に、お客様の好み、要望、必要としているサービスなどを伺っている。</li> <li>○ お客様を客室まで適切に案内し、客室において冷暖房装置の使い方、非常口などの必要な説明をしている。</li> <li>○ お客様から客室変更などの要望があれば、要望事項をメモに残し、迅速に対応している。</li> <li>○ お客様に喜ばれるサービスを提供するため、調理場や他の関連する部署にお客様の好みや要望などの情報を伝え、共有している。</li> </ul> |                    |    |        |                             |
| ③チェックアウトの業務の実施  |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ お客様の退室に際して、荷物を丁寧に持ちしている。</li> <li>○ お客様からの要望など、必要に応じてお客様の交通機関の手配を迅速に行っている。</li> <li>○ お客様が定刻どおりに旅館を出発できるよう、フロントなどと連携してお客様を送り出している。</li> <li>○ お客様が滞在中に生じた客室の不具合などについて施設担当者などに必要な連絡をとり、迅速に対応している。</li> <li>○ お客様に滞在の感想を伺い、感謝の言葉を伝えてまたの来館をお願いしている。</li> </ul>                                      |                    |    | 旅館管理   |                             |

#### ●必要な知識

|  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自旅館の宿泊約款</li> <li>2. 自旅館の設備             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 客室レイアウト、種類、設備、飲食店（メニュー・価格）</li> </ul> </li> <li>3. 旅館周辺における公共交通機関・交通経路、観光情報等</li> <li>4. 当日予定されているイベント、宴会、会合等の情報（場所、時間帯など）</li> <li>5. 障害のあるお客様への支援方法             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 補助具の種類                 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 車椅子</li> <li>－ 松葉杖 等</li> </ul> </li> <li>・ 手話</li> <li>・ 盲導犬、聴導犬、介助犬</li> </ul> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. お客様に関する知識             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光、宴会、会合、ビジネスなど、来館目的に応じたニーズの具体例とその対応</li> </ul> </li> <li>7. 外国語（英語、中国語、韓国語など）</li> <li>8. アジア、欧米など諸外国の習慣・風習に関する基本事項</li> </ol> |
|--|--|