ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

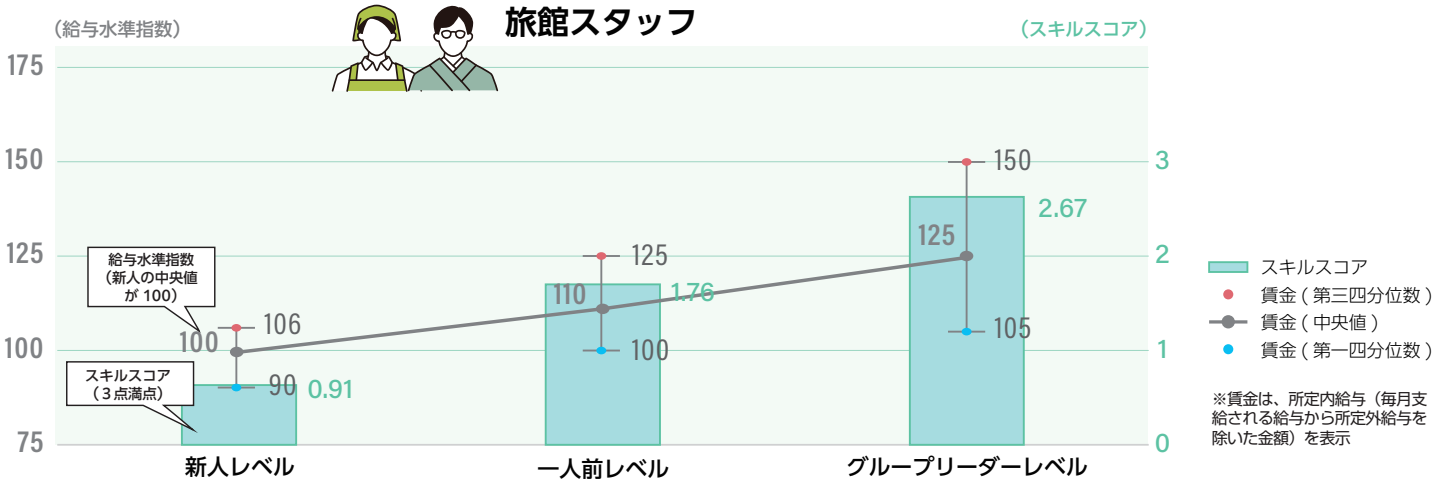
旅館業の事業者の皆さま「キャリアラダー」をつくってみませんか

「スキルと給与とキャリアラダーの事例集」のご案内

旅館業の現場で働く従業員が、仕事を通じてスキルを高め、経験を積みながら、段階的に役職や給与を高めていく「キャリアラダー」について、企業の事例を紹介する「スキルと給与とキャリアラダーの事例集」を作成しました。

従業員一人ひとりがどんな役割を担い、スキルを発揮しているかを評価して、昇進や昇給などの処遇に反映させることによって、従業員のさらなるスキルアップが期待できます。
また、スキルと処遇を結びつけることで、適正な賃上げが実現できる点でもメリットがあります。

旅館スタッフのキャリアに応じたスキルと賃金の上がり方



	新人レベル	一人前レベル	グループリーダーレベル
キャリアの特徴	ビジネス・接客マナーを理解して、指導を受けながら一通りの標準的な業務をしている段階	宴会・会席で複数のグループを担当し、重要な顧客や大規模なグループに対応している段階	宴会・会席で席の配置や接客担当者を決め、調理や他部門と調整しながら、女将や社長に相談事項を伝える役割を担っている段階
資格・検定	全レベル共通： • ホテル実務技能認定試験（初級） • 日本の宿おもてなし検定（3級） • 実用英語技能検定（5級～1級） • TOEIC • サービス接遇技能検定（3級）	• ホテルビジネス実務検定試験 ベーシックレベル（2級） • 日本の宿 おもてなし検定（2級） • サービス接遇技能検定（2級）	• 防火管理者 • 衛生管理者等

経験年数	新人レベル	一人前レベル	グループリーダーレベル
1～2年			
3～4年			
5～7年			
8～10年			
11年以上			

※アンケートの回答の多さで色を分けています。

- 5% 未満
- 5% 以上 10% 未満
- 10% 以上 20% 未満
- 20% 以上 30% 未満
- 30% 以上

■ 本事業の特徴は、アンケート調査の結果から旅館スタッフのスキルレベルを数値化した「スキルスコア」（３点満点）を作成したことです。旅館スタッフが発揮しているスキルを確認するために、各企業で標準的な従業員がどのような裁量で仕事を担当しているか、レベル別に確認しました。

旅館スタッフのスキルスコア一覧

総合スコア（３点満点）

点数のつけ方	
他の従業員を指導しつつ、自身の判断で遂行している	３点
自身の判断で遂行している	２点
指導を受けながら遂行している	１点
担当していない	０点

			新人	一人前	グループリーダー
接客サービス：フロント	01	電話対応	0.66	1.80	2.69
	02	客室予約受付	0.65	1.68	2.70
	03	レベニューマネジメント（予約コントローラー）	0.21	1.03	2.38
	04	組織と商品・サービス内容・旅館内外の情報の理解、準備	0.81	1.71	2.66
	05	インフォメーションの実施	0.93	1.77	2.67
	06	郵便物・メッセージの取扱い	0.68	1.52	2.48
	07	チェックイン・チェックアウト対応	0.93	1.91	2.74
	08	外国人客への対応	0.91	1.76	2.57
	09	お客様のお見送り	1.38	2.03	2.68
	10	お客様の送迎	0.92	1.65	2.57
	11	玄関周辺の保安、快適なロビー周辺の維持	1.19	1.89	2.57
	12	お荷物のお預かり、返却	1.31	2.04	2.57
	13	フロントの統括	0.28	1.18	2.63
接客サービス：客室	14	館内施設の総合案内	1.07	2.01	2.79
	15	客室への案内	1.20	2.05	2.77
	16	チェックアウト対応	0.99	1.90	2.79
	17	館内、客室の説明	1.25	2.12	2.80
	18	テーブルの準備	1.21	2.09	2.75
	19	食事提供	1.29	2.18	2.77
	20	食器類の後片付け	1.47	2.19	2.68
	21	寝具の準備、収納、客室の清掃	1.26	1.98	2.54

			新人	一人前	グループリーダー
接客サービス：宴会・食堂	22	宴会場の清掃と準備、セッティング	1.14	2.01	2.78
	23	食器類のクリアと宴会場の後片付け	1.34	2.10	2.73
	24	お客様のお出迎えとご案内、お見送りの実践	1.25	2.05	2.83
	25	食堂の清掃と準備、セッティング	1.36	2.07	2.75
	26	食器類の後片付け	1.43	2.17	2.72
	27	お客様のお出迎えと座席への誘導、お見送りの実践	1.31	2.10	2.81
	28	注文の受付	1.30	2.12	2.74
	29	食事提供	1.32	2.13	2.76
	30	計画と準備	0.60	1.43	2.80
	31	宴会・食堂サービスの統括	0.41	1.41	2.80
接客サービス：販売	32	発注の準備、実施	0.29	1.28	2.58
	33	機会損失の防止	0.35	1.27	2.62
	34	廃棄ロスの防止	0.46	1.37	2.54
	35	接客応対	1.03	1.87	2.74
	36	レジ操作、代金の受領・精算	0.86	1.75	2.70
	37	商品の包装	0.98	1.76	2.65
	38	計数管理	0.27	1.06	2.55
	39	スタッフの管理	0.16	0.90	2.59
職務共通	40	アクシデント対応	0.50	1.42	2.52
	41	クレーム・苦情への対応	0.43	1.29	2.44
	42	業務改善	0.47	1.33	2.58
	43	企画立案	0.41	1.14	2.60
	44	宿泊者・利用者への接遇	1.09	1.82	2.75
総合スコア（上記全スコアの加重平均値）			**0.91**	**1.76**	**2.67**

「スキルと給与とキャリアラダーの事例集」は、厚生労働省Web サイトにて公開中です。

旅館スタッフのキャリア段階別にみたスキルレベルと給与水準についての詳しい情報と、旅館スタッフが自分のスキルレベルを確認し、能力開発やキャリア開発のための上司との面談で活用できるスキルチェックシートを厚生労働省ホームページに掲載しています。ぜひご活用ください。