

三平代表コラムNO. 34

「旅館業にみるダイバーシティ経営」

9月下旬、毎年恒例の社会保険労務士会港支部の研修旅行があり、熱海に行ってきました。

宿泊する旅館は、定宿としている食事の美味しい老舗旅館です。入口の門は、黒沢明監督の映画「羅生門」にも使われたことで有名な旅館です。

かつて、多くの企業において、社員旅行は年中行事として定着していました。最近では社員の意識も変わってきて、団体旅行は減ってきていますが、その代わりにアジア諸国をはじめとして、多くの国々から外国人観光客の宿泊が増えてきているようです。

旅館業は、時代の変化に対応して宿泊客に対するサービスの質の向上に取り組んでいます。

観光立国を目指すわが国にとって、旅館・ホテルといった観光関連のビジネスは、地域経済を活性化させ、雇用の受皿としても大いに期待されているところです。

お客様も外国人・高齢者・障害者が増えてきている中で、それぞれのお客様に応じたサービス、ユニバーサルサービスが求められてきていますが、同時に、そこで働く労働者も以前とは異なって、多様な人材が働いていることに、気が付くことがあります。多様なお客様への多様なサービスに、外国人・高齢者・障害者といった多様な人材が対応するという、ダイバーシティ経営そのものと言えるでしょう。

このように、旅館は厳しい経営環境のなかで、多様かつより質の高いサービスを提供していくことが重要な経営課題となっています。

同時に、旅館で様々なサービスに従事している従業員の安全と健康管理に十分な配慮がなされていなければいけません。従業員が安全で健康に働ける環境にあつてこそ、お客様に「安全・安心」なサービス、日本特有の「おもてなし」のサービスを提供できるのではないのでしょうか。