



これだけは押さえておきたい!

宿泊業界の基礎

STEP3 宿泊業界の仕事と求められるスキル

宿泊業界の仕事

宿泊施設の主な仕事（大型シティホテルの例）

経営層

ホテルの責任者であり、各部門を統括する立場です。総支配人、副総支配人など。

宿泊部門

主に、ホテルの根幹ともいえる客室の予約受付やゲストの接遇を担当する部門で、以下のような仕事があります。フロント、ベルスタッフ、ドアスタッフ、コンシェルジュ、ハウスキーパーなど。

料飲部門

主に、ホテル内のレストランでの接客やルームサービスを担当する部門で、以下のような仕事があります。調理、ウェイター・ウェイトレス、バーテンダー、ソムリエなど。

宴会部門

結婚式やパーティなどの手配や準備、当日のサービスを担当する部門で、以下のような仕事があります。宴会予約、宴会サービス、ウェディングプランナーなど。

管理・営業部門

管理部は人事や総務、経理などを、営業部は宴会や客室のセールス、広報活動などを担当する部門で、以下のような仕事があります。人事、総務、経理、施設管理、広報、セールス、マーケティングなど。

宿泊施設の主な仕事（大型和風旅館の例）

経営層

旅館の責任者であり、各部門を統括する立場です。女将、支配人など。

宿泊部門

主に、客室の予約受付やゲストの接遇を担当する部門で、以下のような仕事があります。フロント、仲居など。旅館と最寄り駅間でゲストを送迎する車両係など。

料飲部門

調理を担当する板長、板前など、配膳を担当する仲居など。

宴会部門

宴会施設を備える大型和風旅館においても、料飲部門が担当することが多いようです。

管理・営業部門

管理部は人事や総務、経理などを、営業部は宴会や客室のセールス、広報活動などを担当する部門で、以下のような仕事があります。人事、総務、経理、施設管理、広報、セールス、マーケティングなど。

フロント



【主な仕事内容】

- ・ ゲストのチェックイン、チェックアウト対応
- ・ 宿泊予約の受付、確認
- ・ 情報提供・案内、会計

【特徴】

- ・ すべての顧客との接点となる「宿泊施設の顔」
- ・ 接客やマナー、正しい言葉遣いなども身につく

旅館の接客係（客室係・仲居）



【主な仕事内容】

- ・ゲストのお出迎え、荷物運び、客室へのご案内
- ・朝食・夕食の配膳や片付け、布団敷き
- ・接客業務全般

【特徴】

- ・ホテルの仕事と比べて、お客様と接する機会も多いので接客が好きな方におすすめ
- ・着付けや和の礼儀作法を習得できる

ベルスタッフ



【主な仕事内容】

- ・ エントランスからフロント、客室までの誘導
- ・ ゲストの手荷物を客室まで運ぶ

【特徴】

- ・ ホテル中を行き来することが多いため、他のスタッフとの関わりも多い仕事
- ・ フロントとの連携が重要で、常にフロント周辺やロビー全体に目配りや気配りが必要

ドアスタッフ



【主な仕事内容】

- ・ エントランスでのお出迎え・お見送り
- ・ 車の誘導やタクシーの手配、周辺警備

【特徴】

- ・ ホテルを利用する全てのゲストとの最初と最後の接点になる仕事
- ・ 一流のドアスタッフになるためには、お客様や顔や名前などを記憶しておく他、周辺の観光案内のために情報のインプットも必要

コンシェルジュ



【主な仕事内容】

- ・ゲストのあらゆるリクエストへの対応
- ・チケットやレストランの予約・手配、観光案内

【特徴】

- ・ホテル内のことはもちろん、近隣のレストランや観光スポットなどに関する最新情報を幅広く把握しておく情報収集能力が必要
- ・コンシェルジュ目当てで宿を選ぶ人がいるほど、高級ホテルにおいては重要な役割

ハウスキーパー



【主な仕事内容】

- ・ 客室内の清掃やベッドメイキング、備品の補充
- ・ 清掃された部屋の最終確認

【特徴】

- ・ ゲストと直接の接点は少ないが、宿泊の満足度に直結する重要な仕事
- ・ 清掃を外部の業者に委託しているホテルもあるが、その場合は清掃された部屋の最終確認を行う

ウェイター・ウェイトレス



【主な仕事内容】

- ・ホテル内のレストランでの接客など、レストランサービスに関わる業務全般

【特徴】

- ・ひと言でホテルのウェイターと言っても、ホテル内にはメニューや価格帯、利用時間帯などの区分で様々な店舗がある
- ・ホテルならではの洗練された接客スキルやテーブルマナーを身につけることができる

宴会予約



【主な仕事内容】

- ・会場のレイアウトや料理の内容、演出、進行などについてお客様と調整

【特徴】

- ・宴会は「一般宴会」と「ブライダル宴会」に分けられる。一般宴会は、飲食を伴うパーティーから、宴会場のみ使用する講演会など幅広い
- ・提案力、コミュニケーション力、調整力などさまざまなスキルが求められる

宴会サービス



【主な仕事内容】

- ・宴会予約の担当者が作成した指示書に基づいた、当日の会場設営や料理・ドリンク提供

【特徴】

- ・宴会はスタッフの数も多いため、当日の進行を把握し、スムーズにサービスできるようにチーム全体をまとめる力が必要

営業（セールス）



【主な仕事内容】

- ・ 営業先：企業、旅行会社など
- ・ 宿泊商品の販売活動の他、特定の利用者に向けた割引などの商品設計、宿泊と宴会場利用を組み合わせた企画提案などをおこなう

【特徴】

- ・ 客室から宴会場など、宿泊施設には商材となるものがたくさんある
- ・ 競合に勝つためのプレゼン力が必要

宿泊業界で求められるスキル

宿泊業界で求められる5つのスキル

ホスピタリティ

ホスピタリティとは、おもてなしの心を持って人を迎え入れること。「顧客を喜ばせたい」「顧客のニーズに応えたい」というように、顧客のことを考えて行動することは、宿泊業界ではたらく上で最も大切な能力です。

コミュニケーション力

宿泊業の仕事は人と関わることが基本。「話す力」だけでなく、ゲストの求めていることを引き出す「聞く力」も重要なスキルです。

観察力

ロビーで何かを探している人がいないか、レストランで食事が終わりそうな人がいないか、常にゲストの動きを観察して、言われる前に動くことは、接客力の向上に繋がります。

語学力

今後、更に外国人旅行者が増えていくことが予想されているため、最低限の英語力は身に付けておいた方がよいでしょう。英語以外の言語も使えると有利です。

体力

職種によりますが、シフト制での勤務や立ち仕事、力仕事もあるため、体力は付けておいた方がよいでしょう。

宿泊業界に向いている人の特徴

- 人を喜ばせるのが好きな人
- 人と接するのが好きな人
- チームワークを大切にできる人
- 臨機応変に対応できる人
- 語学が堪能な人
- 異文化に対して寛容な人
- 旅行が好きな人

宿泊業界ではたらくメリット/やりがい

- 最上級の接客スキルが身に付く
- コミュニケーションスキルが高まる
- お客様から直接「ありがとう」と言ってもらえる
- ゲストの一生の思い出に関わることができる
- 世界中から訪れるゲストの対応ができる
- 毎日の変化を楽しむことができる

まとめ

- 宿泊業界は急回復しています！
- これからも伸び続ける成長業界です！
- 地方創生にも貢献できます！
- 自分の好きや得意を活かして働けます！
- ひと言で宿泊業界と言っても、様々な施設の種類や仕事があり、希望する働き方やキャリアに合わせて選択できます！