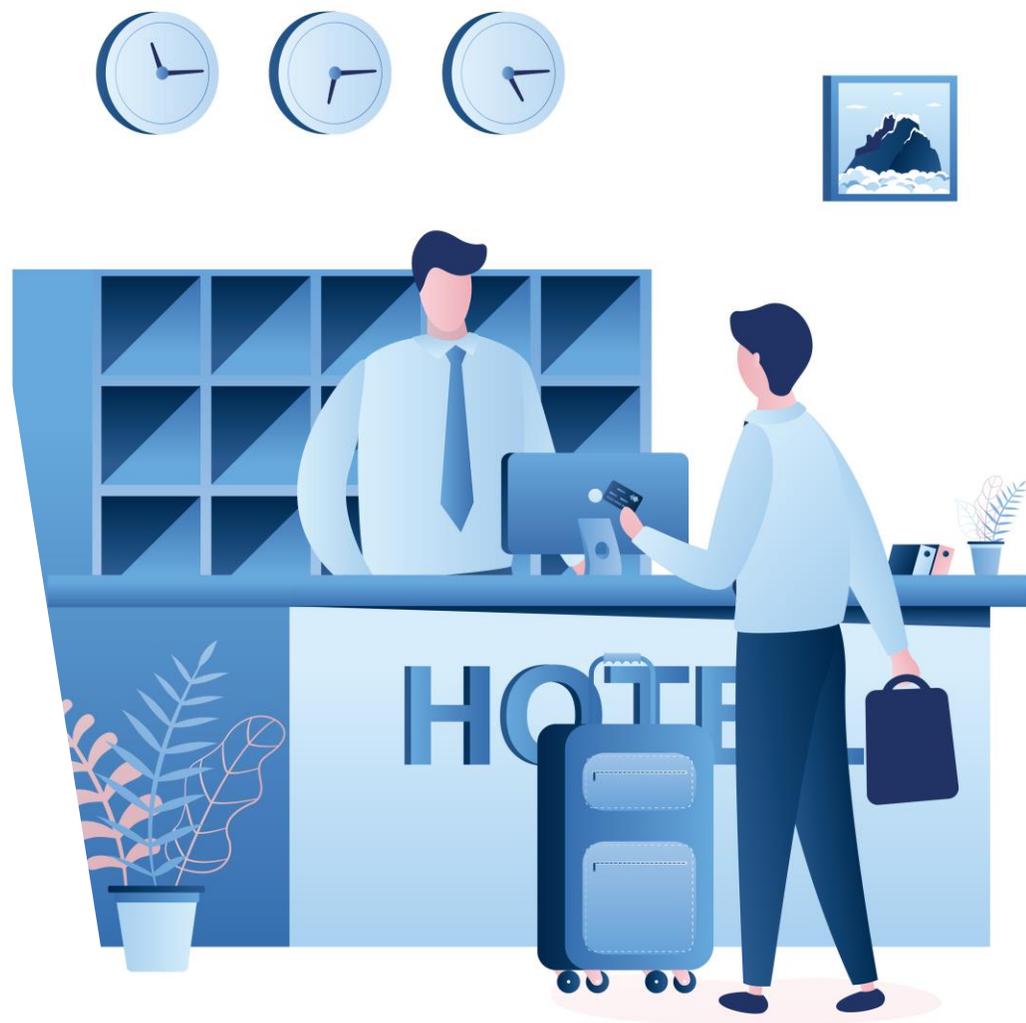


ホテル・旅館スタッフ 採用ノウハウBOOK





本資料では、ホテル・旅館スタッフの募集で効果的な採用手法や、求人広告の作り方、応募面接でのポイントについてまとめました。「なかなか応募が増えない」「どの方法が効果的か分からない」「求人原稿には何を書いたらいいの?」という採用担当者さまは、ぜひ参考にしてください。

【目次】

1. ホテル・旅館スタッフの有効求人倍率
2. 求人原稿を書く前に！押さえておきたい、3つの基本ステップ
3. 求職者に響く！ホテル・旅館の求人原稿の書き方
4. ホテル・旅館の採用に向いている6つの手法
5. ホテル・旅館スタッフ募集の成功事例
6. 応募が来ない場合には・・・





ホテル・旅館スタッフは採用が難しい職種

コロナ禍で有効求人倍率が低下していましたが、2021年の秋頃から少しずつ上昇し、2022年6月には2.77倍と高い数値を示しています。ホテル・旅館のスタッフ募集は採用が難しい職種といえるでしょう。



※※厚生労働省 一般職業紹介状況(令和4年6月分)

「誰に」「何を」「どのように」伝えるか



①採用ターゲットを設定する

採用ターゲットを明確にし、どんな人物像が欲しいのかを具体的に**明文化**します。
最も有効なのは、自社で活躍しているスタッフにヒアリングしてみることです。
欲しい年齢層や人物像に近いスタッフ聞いてみましょう。

▶ヒアリングの切り口

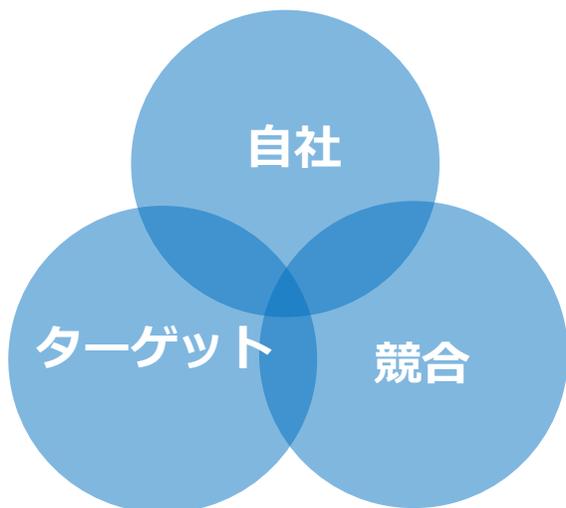
- ・スペック（年齢、性別、直近年収、最終学歴、転職回数、資格）
- ・入社経緯・どこに魅力を感じて入社したか？
- ・会社の魅力・不満に思うこと
- ・抱えている悩み（仕事、プライベート）
- ・理想の未来像（仕事、プライベート）
- ・特徴（外見、話し方、好きなこと、嫌いなこと、得意なこと）
- ・長所、短所
- ・モチベーション（何がやる気アップにつながるか、どんなことをされると嫌か）
- ・ライフスタイル（休日の過ごし方、お金の使い方）

② どんなメッセージを伝えるか決める

自社で設定した採用ターゲットに、どんなメッセージを伝えるかを決めます。

採用担当者が考える魅力だけでなく、自社の魅力を洗い出した中で、競合との差別化になりターゲットが振り向いてくれるメッセージを決めましょう。

実際に働くスタッフに聞いてみるとよりリアルな情報を得ることができます。



自社の魅力を洗い出した中で、競合との差別化になり、
ターゲットが振り向いてくれるメッセージ

▶ 訴求メッセージ例

- ・和の空間でおもてなしの心を学びませんか？ビジネスシーンでは欠かせない会話マナーも、実務の中で学ぶことができますよ。
- ・寮完備ですぐに働けます。
- ・朝・昼・夜勤まで選べる5つのシフトをご用意！シフトも相談に応じますので、あなたのライフスタイルに合わせて働くことができます。

③楽しく働いているイメージを持ってもらう

採用ターゲットに「ここで働いてみたい」「自分はこんな風に働けそうだ」と、具体的にイメージしてもらうことで応募につながります。

▶イメージを持ってもらうためのテクニック

- ターゲットに合った表現：その人の気持ちになって書く
- 言葉に凝り過ぎない：うまく書こうと思わず、素直な言葉で書く方が伝わる
- 考えなくても伝わる：ひねりすぎで考えないと分からないコピーはNG。
- 長くても大丈夫：多少長くなっても、伝えたいことをしっかりと伝える。
一度すべて書き出し、そこからそぎ落としていくのもOK。
- メリットではなく、ベネフィットを伝える：会社の売りや特徴について事実を並べるのではなく、それによって求職者がどんなベネフィット（恩恵）を得られるかを書く。
(例)「シフト自己申告制」
→「シフト自己申告制だから自分のペースで働けます。子供のお迎えや学校行事も気兼ねなく参加できます」
- 入社間もないスタッフのコメントを入れる



① 仕事内容は「未経験でもできそう」とイメージできる表記に

ホテルや旅館の仕事は、経験のない求職者にとって敷居が高く感じる場合があります。経験者のみの採用で人材を確保できるのであればよいのですが、現状の採用市場では未経験層も取り込んでいかなければならないでしょう。

未経験者が「この仕事なら自分でもできるかも」「丁寧な研修があるならチャレンジしてみようかな」と思ってもらえるように、仕事の詳細や研修内容を盛り込みましょう。

【表記例】

- ・ ほぼ100%が未経験スタートです。常に経験豊富な社員が近くでサポートさせていただきます。
- ・ 接客や人との関わりに興味があれば、経験・スキルは関係ありません。
- ・ 専属の先輩社員が指導しますので、未経験者さんも安心して入社ください。
- ・ 分からないことは、何度でも丁寧に指導します。
- ・ 入社2～3カ月はマンツーマンでサポートします。接客・電話対応・会計・予約受付システムの操作方法など実際の業務を通じて分からないところは何度でも教えます。





②今後のキャリアアップに役立つことを伝える表記に

ホテルや旅館の仕事は、敷居が高いというイメージのある一方で、「接客のプロ」として認識されています。他業界でも通じるホスピタリティや柔軟性、語学力などキャリアアップにつながると考える求職者が多いでしょう。

「ここで働けば、今後のキャリアにも活かせる」「就職に役に立つ」

そう求職者に思ってもらえるように、自社で身につくスキルや経験を盛り込みましょう。もちろん、正社員登用制度などがあれば必ず入れましょう。

【表記例】

- ・業務を通して、接客を始めとするさまざまなスキルを磨いてみませんか？
- ・一流の接客術とマナーを身につけられる環境です。
- ・階層に応じて必要となるコーチングやリーダーシップ、財務知識等の講義もあります。
また調理やワインなどの実務研修に加え語学研修も充実しています。
- ・入社後の研修はもちろん各ステージに合わせた研修が充実しており、キャリアアップが目指せます。





③職種や勤務時間別にターゲットを変えて求人記事を作成する

より応募を増やすためには、「職種×勤務シフト」でターゲットを変えて求人記事を作成することが有効です。

【表記例】

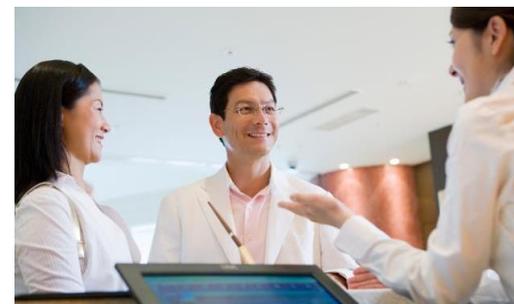
夜勤のフロントスタッフ・・・Wワークや副業の方
大浴場のスタッフ・・・・・・・・年配の主婦の方



④「お客様の笑顔」「チームワーク」といった仕事の魅力を伝える

ホテルの仕事のやりがいは、なんといっても「お客様の笑顔」「感謝の言葉」です。

また、スタッフ全員が協力してお客様をおもてなしするのもホテルならではの魅力です。そこでは「チームワーク」が非常に大事。チームで仕事をする楽しさを求人情報に盛り込みましょう。





⑤採用ホームページを充実させ、非日常の空間で働ける魅力を伝える

ホテルや旅館という普段とは異なる空間で働けるということも、この仕事の魅力。それぞれのホテルや旅館の良さを存分につたえるようにしましょう。企業のホームページやリクルートページ内で、職場やスタッフの写真やメッセージを掲載しましょう。



⑥待遇をすべて記載する

社会保険や退職金制度・交通費支給はもちろん、住宅補助や深夜手当など待遇はすべて記載しましょう。宿泊業界における特長として、早朝出勤の早番や夜勤のシフトが多いため住宅手当や社員寮が比較的充実している場合が多いです。

- ・社会保険有り
- ・退職金制度有り
- ・交通費支給
- ・深夜手当
- ・社員寮有り
- ・住宅補助・手当有り





⑦ホテル・旅館業界で人気のキーワードを盛り込む

おもにWebメディアで求人募集をしている場合の応募を増やす対策として、人気のキーワードを入れることが有効です。

- ・外国人活躍中
- ・未経験歓迎
- ・語学を活かしたい方
- ・中国語英語
- ・転勤なし
- ・夜勤あり・早朝勤務あり
- ・日勤のみ
- ・固定シフト
- ・専門学校卒
- ・留学経験
- ・TOEIC●点目安

そのほか、一般的にもIndeedで人気の下記キーワードで、自社の求人に関連するものはもれなく記載しましょう。

【新型コロナ関係】

- ・完全在宅・在宅OK・フレックスタイム制・すき間時間勤務・時差出勤・リモート面接OK・面接時マスク着用

【人気の特徴・こだわり】

- ・土日祝のみOK・残業月20時間以上・履歴書不要・社会保険完備・スキマ時間勤務・平日のみOK・ブランクOK
- ・週2・3日からOK・服装自由・社員登用あり・現金払いOK



①総合求人サイト

多様な業種、雇用形態が掲載されている求人サイトがあります。アルバイトや正社員向け、女性や主婦向けなど様々な切り口の求人サイトなどもあり、メディアによって読者層が変わりますので、自社のターゲットがよく見ているメディアを選ぶのがポイントです。

ターゲット	・若年層からシニアまで幅広くカバー
料金	・掲載課金型・・・掲載サイズ×掲載期間 ・成果報酬型・・・応募もしくは採用したら料金が発生
メリット	・急ぎで複数人数採用したい場合 ・飲食店スタッフの場合、未経験層やアルバイト採用に適している
デメリット	・求職者のニーズとマッチしない場合は、検索されにくい ・採用できなくても、コストがかかる

②紙メディア | 求人情報誌（フリーペーパー）や折り込みチラシ

Webでの仕事探しが主流となって久しいですが、地域やターゲットによっては求人情報誌や折込チラシといった紙メディアも有効です。特に求人情報誌は、コンビニやスーパー、駅など消費者の生活導線に設置されています。

エリアを区切って掲載ができるため、アルバイトスタッフなどの地元密着の採用に有効な採用手法と言えるでしょう。

ターゲット	・若年層からシニアまで幅広くカバー ・地元求職者にアピールしたい場合に有効
料金	・原稿サイズによって異なる
メリット	・消費者の生活導線に設置されているため、潜在求職者にまでアピールできる ・一覧性、保存性があるため、ふと目にしてもらえる可能性がある
デメリット	・誌面のため、情報量に限界がある ・配布地域が決まっているため、全国など広範囲の求人には向いていない



③ 宿泊業界専門の求人サイト

即戦力の採用に有効なのが、宿泊業界の求人広告を集めた求人サイトです。「ホテル求人ドットコム」や「HOTERES」「MOTENASJOB（もてなすJOB）」などがあります。

デメリットとしては、即戦力人材のため、勤務地や立地条件など求職者のこだわりにもマッチする求人案件でない場合、なかなか応募につながらない可能性があります。

ターゲット	・ 宿泊業界経験者や宿泊関連の有資格者
料金	・ 応募課金や成果課金など成果報酬制
メリット	・ 求職者のニーズとマッチすれば、即戦力や意欲の高い方が採用できる
デメリット	・ 都市部で展開しているサービスが多く、地方の採用には向いていない

④ ハローワーク

ハローワーク（公共職業安定所）は厚生労働省が設置している行政機関で、企業の求人情報を集めて求職者に提供しています。行政機関のため、無料でできるということが最大の特徴です。

一方で、急ぎの募集には向いていない傾向があります。

ターゲット	・ 地元の求職者が見る傾向がある
料金	・ 無料
メリット	・ 無料で掲載できる ・ ハローワーク側から求職者の紹介を受けることができる
デメリット	・ 登録に手間がかかる ・ 自社が求めている人材がいない



⑤ 求人検索エンジン（Indeed、求人ボックス、スタンバイ）

Indeed（インディード）をはじめとした求人検索エンジンは、今や外せない採用手法のひとつです。

求人サイトの場合は、その求人サイト内の仕事しか検索できませんが、求人検索エンジンは、インターネット上にあるあらゆる求人情報を一括で検索することができる非常に便利なサービスです。

また、無料で掲載できるのも大きな特徴です。

ターゲット	<ul style="list-style-type: none"> ・若年層をはじめ、幅広い方がみている ・地域×職種で検索するため、応募意欲が高い方が多い
料金	<ul style="list-style-type: none"> ・無料 ・有料広告（クリック課金制）
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・無料でできる ・多くの求職者に情報を届けることができる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・求人件数が多いため、埋もれてしまう ・反応を出すためには、定期的に更新・修正するなどの運用が大事

⑥ 派遣・人材紹介

派遣会社や人材紹介会社を通して、人材を確保する方法です。顧客の要望をヒアリングしたうえで、それに見合ったスタッフを派遣もしくは紹介してくれるため、即戦力を素早く確保するのに適しています。

ターゲット	<ul style="list-style-type: none"> ・経験者などの即戦力（派遣・紹介会社に自社の求めている人材をオーダー）
料金	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣の場合：派遣手数料を利用期間支払い ・人材紹介の場合：年収の3割程度
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・自社が求めているスキルをもった人材を派遣、紹介してくれる ・採用にかかる手間を省くことができる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・トータルコストが高つく場合がある



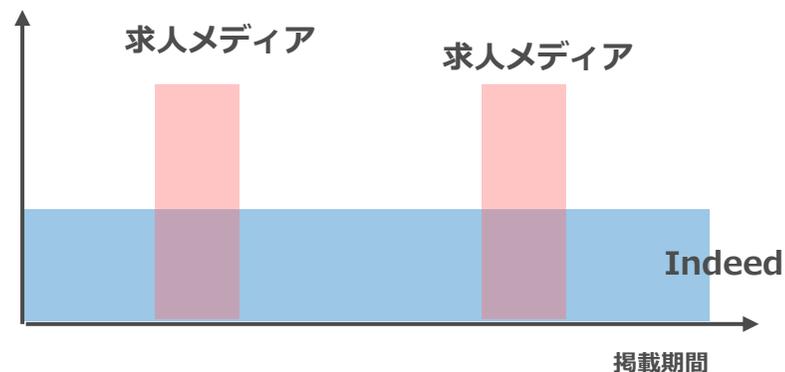
おすすめはIndeed（インディード） + 求人メディア

弊社でおすすめのホテル・旅館スタッフの採用手法は、「Indeed + 求人メディア」です。Indeedで、広域で幅広い求職者に情報をアピールしつつ、求人メディアでピンポイントに自社のターゲットへ訴求する方法です。

【例】オープニングのアルバイトスタッフを複数採用する場合

- Indeed → 幅広く求人募集
- 地元でよくみられている求人サイトや求人情報誌 → 特集やキャンペーンを活用してアピール

人材の質/コスト



★ホテル・旅館のスタッフは、未経験でもできる反面、**定期的に入れ替わりが発生**することから長期的な採用活動を視野に入れておくことをお勧めします。

事例②

ホテルでの夜間フロントスタッフ

〓お量は自由に過ごせる♪〓

ホテルでの夜間のお仕事！

勤務は週6日・OKで、
語学手当や食事手当など待遇も充実◎

接客や人との関わりに興味があれば、
経験・スキル関係なく大歓迎です♪

給与 時給 1,050円以上 ※下記参照 アクセス

アルバイトスタッフ | 未経験OK | 社員登用あり | 副業・WワークOK | 駅チカ・駅ナカ

応募する

お仕事内容

- ・チェックイン、チェックアウト対応
- ・電話対応(ご予約受付など)
- ・PCでの事務作業 など

フロント宿泊関連業務全般をおまかせ！

安心ポイント！

- ◎勤務時間の内2時間は仮眠休憩！
- ◎自動チェックイン機完備
- ◎業務内容は専属の先輩社員が丁寧に指導！マナーや言葉遣いもイチからお教えします♪

募集情報

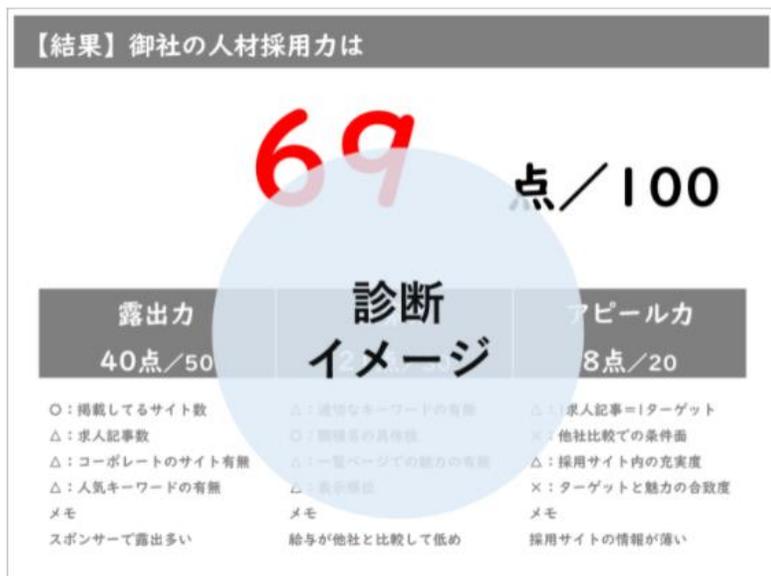
就業形態	アルバイト
勤務期間	長期
給与詳細	
休日・休暇	シフト制(連休1日以上)
資格	PC操作ができる方 ※文字入力ができる方はOK
待遇	・未経験歓迎 ・フリータイムあり ・食事手当あり(300円/1回)

夜間フロント
3カ月で
8件応募

【ポイント】

- ・ 語学手当や食事手当など待遇
- ・ 自動チェックイン機完備
- ・ 仮眠2時間あり
- ・ 年1回、正社員登用試験を実施！
- ・ 朝・昼・夜勤まで選べる5つのシフトをご用意！短時間勤務や出勤日数などの希望も承っています
- ・ 【実績例】月給●●万円+交通費 ※30歳、経験者の場合

無料 採用力診断がオススメです。



「時間がなく、自社でチェックできない」
「採用のプロに点検してもらいたい」といった方へ
オススメなのが、**無料採用力診断**です。
求人業界49年の求人プロであるアルバイトタイムスが、
「**露出力**」「**検索力**」「**アピール力**」の3つの項目で
無料で貴社の求人案件を診断します。

■ 診断実施した方のお声

- 自社の弱さと強みを客観的にご意見いただいたので、今後の採用活動における方向性の一つが見えてきた。
(宮城県 介護福祉施設さま)
- 他社と比較した自社の状況を教えてくれ大変勉強になった。
(東京都 製造メーカー企業さま)

採用力診断のお申し込み

[こちらをクリック](#)

※Web上に求人掲載している案件が対象となります。

驚くほど応募が増える！ 中小企業向け採用サービス「ワガシャ de DOMO」

詳しくはこちら

驚くほど**応募数**が増える
中小企業向け採用サービス

3分でわかる /
資料ダウンロード ▶

5倍以上
の応募効果

創業50年の
求人のプロが代行

●月8本まで求人記事を出し放題

求人メディアや求人検索サイトに月8本まで
お客様の求人記事を出し放題&修正し放題(ライトプランの場合)

●Indeed、Googleしごと検索にも対応

当社と連携している複数の検索エンジン、求人サイトに一括自動露出。

●全国各地で、導入企業約10,000社

コロナ禍で採用費用削減、採用効率をUPしたい企業からの導入が増加。
中小企業様~大手様まで全国で導入企業が10,000社

●求人記事の修正・運用代行で手間なし

応募創出・希望人材採用に向けて、弊社専門部署の担当が、
記事作成・運用・修正まで完全サポート

求人サイト
DOMO! **Indeed** **スタンバイ** 求人ボックス

CareerJET **Google** しごと検索

いかがでしょうか、貴社の採用活動にお役に立てれば幸いです。
採用に関する資料などのご希望は、お気軽にお問い合わせください。



お問い合わせ先

株式会社アルバイトタイムス
採用サポートチーム（ご相談窓口）

0120-990-375 平日 9:00~18:00

 saiyo-support@atimes.co.jp

WEBフォームは

[こちらをクリック](#)