

財団法人 高齢者雇用開発協会委託  
産業別高齢者雇用推進事業

# 明るいホテル業 未来のために

～あなたの知恵と経験を生かして下さい～



発行 社団法人全日本シティホテル連盟

## ご挨拶



社団法人全日本シティホテル連盟  
会長 村木敏雄

このパンフレットは、主として、これから中高年を迎えられるホテル従業員の皆様方のために、当連盟が作成したものです。

当連盟は、平成10年度に高齢者雇用問題へ本格的な取り組みを開始し、平成11年度には財団法人高年齢者雇用開発協会の委託を受けて、当連盟会員ホテルを中心としてホテルの経営者及び従業員のそれぞれを対象とするアンケート調査を行いました。

平成11年度は、政府が年金制度の改革に取り組み、年金支給開始年齢の段階的引上げを決めるとともに、定年の65歳への延長を事業主に要請する等、高齢者の雇用の促進と安定等来るべき高齢社会に向けて各種取り組みを行った年です。

アンケートの調査結果は報告書「明るいホテル(シティホテル)業の未来のために」にまとめ、すでに会員ホテルにお送りしてありますが、従業員の方は定年後も働きたいという方が7割を占めております。定年後はどのようにして過ごすかは各人いろいろお考えのことと思いますが、このパンフレットにはさまざまな選択肢と事例をお示しして皆さまのご参考にして頂くことと致しました。本パンフレットが皆様のお役に立つことを願っております。

なお、このパンフレットは、本連盟に設置しました高齢者雇用推進委員会の委員の皆様及び財団法人高年齢者雇用開発協会のご意見、ご指導のもとに、株式会社ニッセイ基礎研究所にご協力頂きながら作成したものです。これらの皆様に厚く御礼申し上げます。

平成13年2月



# 全国シティホテルで活躍する シルバーパワー



浦田 康人さん [68歳]

アジア会館

昭和7年生まれ。34年勤めた文具メーカー在籍中に、  
文部省認定1級の書道の腕前に。その腕を見込まれ平成11年から同会館に勤務。

専門業務以外に  
何役もこなす

## 多彩な技術を ホテルで活かす

会議や宴会利用の高いアジア会館。それぞれの部屋の前に置かれる黒いウェルカム・ボードには、白く美しい文字でその会議名や宴会名が書かれている。執筆を担当するのは、文部省認定1級の書道の腕を持つ浦田康人さんだ。

「文具メーカー勤務時代に取得した資格がこのような形で生きている。当時は思いもしなかったことですが、今は幸いだったと思いますね」

ウェルカム・ボードの執筆というと時間的にゆとりがあるように思いがちだが、前述のとおり、アジア会館は会議や宴会の利用率が高く、ボードの書き換えは頻繁だ。1つの会議に対し、玄関、会議室と2つのボードが必要なうえ、出席者の名札を一人ひとり書くこともあり、なかなか忙しい。

腰をかがめ、神経を集中して白い文字を書く浦田さんは、まさに職人の貫禄である。

## フットワークも 軽く

そんな仕事の合間を縫って、浦田さんはフロントで販売している絵はがきの会計や、自動販売機の点検と補充なども兼務している。さらに忙しい昼時には、自ら進んでレストランの片づけに行くといったフットワークの軽さを見せてくれる。

それだけではない。「いま中国語を独学しているんです。中国人スタッフが多いのでこれはチャンスだと思ひまして（笑）」

好奇心に満ちた精神の持ち主なのだ。何にでも目を向ける浦田さんの姿勢は、社内に活気をもたらしているようである。



**太田 忠次**さん [72歳]

ホテルニューナガノ

昭和3年生まれ。国鉄長野工場に40年勤務、定年退職の後、地方金融機関勤務などを経て平成8年68歳でホテルニューナガノに入社。機械室営繕係。

国鉄時代の  
技術と経験を活かす

### 国鉄時代に培った技術を ホテルで活かす

国鉄長野工場があった長野県では、その職員が退職後、県内のホテルなど、ボイラーを持つ施設に再就職するというルートがあった。ボイラー技師2級を持つ太田忠次さんもそんなルートをたどってきた一人。ホテルニューナガノではオープン以来27年間、機械室営繕係の仕事は元国鉄職員たちに受け継がれてきた。国鉄時代の先輩から声がかかった時、なんと68歳だった太田さんも、入社して早4年が経過した。

### ホテルで生まれた 生きがいと仲間

技術と経験がものを言う営繕係の仕事において年齢はハンディにはならないというのがホテルニューナガノの考えで、営繕係を勤める3人はい

ずれも高齢者だ。

引継ぎをしながらの交代勤務、早めに出勤して仲間と引継ぎをしながらいろいろ話をするのが楽しみなのだという。「いろんな話をしますよ。国鉄出身者同士だと共通の話題がありますしね(笑)」

シフトは泊まり明け(朝9:00~翌朝9:00、途中で仮眠をとる)、翌日は休みというパターンが基本。「私は国鉄時代、夜勤がなかったもので、夜、仮眠の床につくと何か事故でも起こったらどうしようかと心細くなって(笑)、・・・夜がいやでした」と、太田さんは入社当時を振り返る。しかし今では「明けの翌日が休みなのでそれほどきつくはないし、仲間同士話し合っただけで勤務表を作っているため希望が言いやすく、連休も気兼ねなく取れるのがいい」と、泊まり明けシフトをプラスに受け止め、「健康に気をつけ、できるだけ長く働こう」と考えているそうだ。

ホテルは人として  
成長できる場所

**大槻 叔昭**さん [70歳]

ダテプリンスホテル

昭和5年生まれ。平成3年春に38年間の教員生活を終え、平成10年春から夜警としてダテプリンスホテルに勤める。



### 責任感のある 安心の仕事ぶり

同ホテルでは、夜警として高齢者2人が働いている。ともに40年近く教員を勤めた後に定年退



職した人で、その一人が大槻さんだ。夜警が2人いるのは、1週間働いて1週間休むというシフトのため。このシフトで働けて、給与の面で折り合いが付き、体力的にも問題がなく、防災・防犯の知識を持っていること、さらに強い責任感を持つ人材——。大槻さんらはまさにうってつけの存在だった。

校長先生でもあった大槻さんは、お客さまに頭を下げるのは初めてだったが、「人に感謝する気持ちをここへ来て体験できた」と微笑む。

「ホテルは自分を高められる場所。いろいろな地域から来られるいろいろな方々と出会うことで、人はこれほどまでに喜びを感じ、成長できるものかと思いましたね」

### 人々の喜ぶ笑顔が好きだから

自分が携わった仕事に対して、喜んでくれる人々の笑顔。大槻さんはこの笑顔に魅せられ、もっと喜んでもらえることはないかと、一つの心憎いアイデアを生み出した。

「例えば、研修で宿泊されている団体客がいらっしやった場合は、『おはようございます。本日も実りの多い研修となりますように。いってらっしゃい!』などとパソコンで打った用紙をエントランスに貼っておくのです」

「ホテルで働いて以来、家族から『人柄がやわらかくなった。生き生きとしている』と言われるんですよ」。仕事によって成長すること。それはすべての人にとっての理想に違いない。

職業訓練校  
ホテルレストラン科を卒業

齋藤 美春さん [61歳]  
神田シティホテル

昭和14年生まれ。専業主婦とパートを経て職業訓練校ホテル・レストラン科に通う。卒業後、神田シティホテルに勤務。



### やさしさのある フロントとして定評

神田シティホテルは、レストランシェフら若干名を除いた全社員が、職業訓練校「東京都立高年齢者技術専門校ホテル・レストラン科」の卒業生だ。もちろん社長も例外ではない。

齋藤美春さんは、5年前のオープニングからフ

ロントに立ち、毎日ゲストを温かく迎えている。

「長い間、専業主婦やパートをしていましたが、ホテルに興味があったのと、マナーが学べることに魅力を感じて学校へ入りました」

その教室で、クラスメートだった社長に穏やかな物腰が買われてスカウトされる。

「最初のころはフロント業務に欠かせないコン

「コンピューターを操作するのも大変で戸惑いました」というが、年の功だろう、お客さまへの対応は「優しさがある」と評判だ。

最近、従来のフロント業務に加えて、朝食および昼食のレストラン・サービスが加わった。3つの仕事をローテーションする体制となり、早朝6時30分に出勤する日もある。

「ちょっと辛いなと思いますが、でもお客さま

の笑顔を見るとやっぱりうれしくなりますね」

人と人のコミュニケーションが生まれるホテルが好きだという斎藤さんは、こんな言葉で仕事への誇りを表現してくれた。

「元気よく『いらっしゃいませ』とごあいさつするよりも、自分の家にお客さまがいらしたように、穏やかな温かい雰囲気でお迎えすることをモットーにしています」



**田辺 利夫**さん [62歳]

関空日根野 ステーションホテル

昭和13年生まれ。大手建材メーカーを定年退職後、平成11年関空日根野ステーションホテルに入社。送迎バスのドライバーを担当。

生きがい  
が  
苦さの秘訣

### 送迎バスの 熟年運転手

関西の玄関、関西国際空港から車で15分という関空日根野ステーションホテルでお客さまの送迎を担当するドライバーの田辺利夫さんは、大手建材メーカーを定年退職後、求人広告に応じて関空日根野ステーションホテルに入社した熟年社員。以前の職場でも社員の送迎車を運転した経験をもつが、「社員を乗せるのとお客さまを乗せるのではまったく違います。慣れるまでは大変でした」と懐かしそうに入社当時を振り返る。

### 上司のはげましが 糧に

「夜遅く空港に到着するエアラインクルーの到

着時間に合わせた深夜勤務は眠いし、重たい荷物の積み下ろしも辛くてね。何度もやめようと思いました。でも、そんな時上司が声をかけてくれたんです。せっかく多くの人の中から選ばれたんだからやめたらいかん。もう少しがんばれと。それでまた、やる気になりました」今では、「田辺さんは永久社員やな」とその上司から言われるほど、ホテルにすっかり馴染んでいる。田辺さんは「仕事があるから生活が自由になり過ぎない。その方が健康にもいいんです。できるだけ長く続けたい」と意欲満々だ。

### 英語もチャレンジ

そんな田辺さんが今一番熱心に取り組んでいるのは「英語」。「空港でお客さまを待っていると、



英語で話しかけられることがあるんです。勘で何とか乗り切っていますが(笑)、話せたらいいなと思いますね」

勉強法は“実地訓練”。「フロントの若い社員

から教わったフレーズをノートに書いて覚えているんです。なかなか覚えられないんですがね」と語る瞳は若々しく輝いている。



**前田 勝明**さん [57歳]  
サンアクト

昭和19年生まれ。電気関係の仕事に従事。大手紡績会社に約30年勤務の後、平成11年(株)グリーンの施設管理を請負う(株)サンアクトに入社。伊勢シティホテルなどの営繕を担当。

技術力と  
チャレンジ精神で  
活躍する営繕マン

### 数々の資格が ホテルで生きる

電気工事の仕事一筋で生きてきた前田勝明さんがホテルの営繕係になったのは今から1年ほど前。30年勤務した工場の閉鎖がきっかけだった。機械相手の製造業から人間相手のホテル業への転身。環境の変化に苦労も多かったのでは？と尋ねると、「これまでの経験と技術が生かせる仕事ですから、これといって苦労はありませんでした」と予想に反した答えが返ってきた。

「人間相手の仕事はどちらかというと苦手だった」と苦笑する前田さんだが、大手紡績会社勤務時代に取得したという14にもものぼる数々の資格(ボイラー技師1級、電気工事士1種、危険物取扱者、消防設備士など)が示す「技術力」と、資格に挑戦することで磨かれてきた「チャレンジ精神」で見事に苦手を克服したようだ。

### チャレンジ精神で 業務に取り組む

ホテルの営繕係の仕事は幅広い。会社の定める細かい作業計画に基づく業務の他に、館内でトラブルが発生すれば現場に急行しその対応にあたる。電気のプロの前田さんといえども排水管のつまりなどは専門外。だが持ち前のチャレンジ精神で修理にあたり、今では「お客さまの目障りにならないように道具の置き方にも気を使う」気配りができるほどの余裕も身に付けた。「こうしたさまざまなトラブルを一人で引き受ける営繕の仕事は、自分が納得いくまで取り組めるので楽しい」と語る前田さんの信条は「前向きに挑戦すること」。

「もっと短時間でできんか？もっといい方法はないか？いつもそれを考えて仕事しとるんです」と語る横顔は自信に満ちている。

# キャリアアップ準備 自己診断シート

貴方は定年後も仕事をしていたいと思いますか？  
働き続けていくためには、自分の価値を高めていくための自分磨き、  
つまりキャリアアップへの努力が欠かせません。  
貴方のキャリアアップの取り組みへの準備状態はいかがでしょう？

	あまり そうではない	どちらとも いえない	どちらかという そうである
<input type="radio"/> 社会や経済の動きに 敏感である			
<input type="radio"/> すべてのことから学ぼうという 姿勢を持っている			
<input type="radio"/> お客様が楽しんだり、喜んだり しているのを見て共感できる			
<input type="radio"/> 仕事に打ち込む時は、 多少自分の時間は犠牲にしてもいい			
<input type="radio"/> 自分の長所を はっきり明言できる			
<input type="radio"/> 人脈を広げることに 努めている			
<input type="radio"/> ホテルレストランマンとしての 立ち居ふるまいに自信がある			
<input type="radio"/> 整理整頓が きちんとできるタイプである			
<input type="radio"/> 自己の成長のためには、 多少の経済的投資は惜しまない			
<input type="radio"/> 自分の仕事や周辺に関する情報・知識 についていつも関心を持っている			
<input type="radio"/> 目標を立てたら 行動するタイプである			
<input type="radio"/> ものごとを同じ方向ばかりではなく、 違った角度からも見ることができる			

※あなたがつけた「どちらかというそうである」の○の数はいくつでしたか？

- ◆ 10個以上 —— キャリアアップに向けて準備万端。目標を決めて、即行動！
- ◆ 6～9個 —— キャリアアップへの準備は少し不足気味。弱点強化して備えましょう。
- ◆ 5個以下 —— キャリアアップへの準備はまだまだ。現状維持から下降線の危険あり。

資料:(株)ホスピタリティレーニング テクノロジー/ 作成者:桐木元司

## 明るいシティホテル業 未来のために 2001年2月発行

発行者:(社)全日本シティホテル連盟  
東京都千代田区東松下町43 工業ビル  
Tel:03-3258-1090 Fax:03-3258-9195