

— 動き出したダイバーシティの取組み —

「取材協力」沖繩ツーリスト株式会社 事業所内に保育園も開設

外国人社員の活躍でムスリム市場開発

沖繩ツーリストでは、1990年代から訪日インバウンド市場への取り組みを本格化していましたが、その取り扱いには沖繩発着の直行路線が開設されている中国や韓国、台湾、香港などの東アジア各国・地域が中心でした。

10年ほど前からは、顧客の拡大や需要の安定化を図るため、東アジアに加えて、東南アジア市場へのアプローチも開始。シンガポールやマレーシアなどの市場を開発する際に、ムスリム対応という課題の克服に大きな役割を果たしたのがフィリピン



ハロウィーンで職場内を回る「ふじのき保育園」の園児たち



東良和 代表取締役会長

国籍などの外国人社員でした。

同社の東良和代表取締役会長は、「国内にムスリム・コミュニティがあるフィリピン出身の社員らが、日本での自らの経験も踏まえて、対応を検討しました」と振り返り、「イスラム法の規定にのっとった方法で処理した食材しか口にしてはいけない戒律や1日5回の礼拝を欠かさない習慣などに受け入れ先全体で配慮できなければ、訪日した旅行者の皆さんに気持ち良く旅行をしてもらうことはできません」と指摘しています。

日本人社員が同行して説明をフォロー

東南アジア各国からの旅行者受け入れに際しては、現地旅行会社への営業活動を行いながら、食習慣や宗教的配慮といった注意すべき事項の情報を詳細に入手。フィリピン人社員による受入先への説明に日本人社員が同行するなど地道な努力を続けました。

こうした文化的な差異を真摯に受け止めて対応する外国人社員の働きにより、2012年6月にはシンガポールから初めてのムスリム団体100人を受け入れることに成功。これを皮切りに、11月下旬にはマレーシアの政府関係者、旅行業者、一般観光客ら約50人の団体ツアーを実施。さらに、12月にはインドネシアから25人のツアーを実施するなど、沖繩インバウンドにおけるムスリム市場の開拓に成功しました。

東会長は、「他の東南アジア各国のムスリム旅行者をはじめ、世界中で10数億人とも言われるムスリム市場での需要掘り起こしも進めていきたい」と意欲を示しています。

国籍に関わらず社員を同一基準で評価

沖繩ツーリストでは、全社員648人のうち60人が外国人。入社試験の段階から国籍によって区別することなく、社員評価についても国籍などに関わらず同一の評価基準を用いています。

「お客様だけでなく、働く社員や地域の皆さんも含めた三者のクオリティ・オブ・ライフ(QOL)が満たされる企業経営が求められる時代になっている」「人口が増えてきていた沖繩でも、2014年をピークに生産年齢人口は減少に転じており、人材の確保は非常に重要な問題です」と東会長は指摘しています。

事業所内に「ふじのき保育園」を開設して乳幼児を預かるなど、働きやすい環境の確保に努めてきました。東会長は、「女性による能力発揮の重要性を念頭に置き、日常の業務の中で実践されるよう社内で周知徹底しています」と語っています。「これからの時代は、子育てだけでなく高齢家族の世話をすることなども大きな課題になってきます。そうした部分に対応する施策として在宅勤務の仕組みを計画しているほか、家族の看病や介護を行うための長期休暇制度なども検討しています」「国籍や性別に関わらず、多様な人材に活躍してもらうための職場環境の改善や制度の充実を図ることも大切な経営のテーマです」と将来を見据えています。



外国人社員と日本人社員のコラボレーションで業務を遂行