



外国籍社員の採用で、サービスを拡充。 海外ニーズへの最適化を実現

株式会社アットイン

- ・名古屋市中村区
- ・不動産賃貸業

従業員数 88名
(本社採用の外国籍社員数 2名) 2018年8月
海外拠点 なし

営業統括グループ
ライフサポートコンサルタント 主任

劉 媿柔
(リュウ テイジョウ)さん

出身国:台湾 入社3年目
台湾国立中央大学
文学部英米文学科卒業
担当業務:外国籍客へのライフサポート、
法人営業

外国籍の先輩の存在は、安心感につながった。 主任に抜てきされ、さらにやりがいを感じて

Foreign Employee: 外国籍社員

劉媿柔さんは、入社3年目。大学卒業後に自国で就職しましたが、日本語を深く学びたいと、東京の日本語学校へ留学。就職セミナーで講師から紹介を受けたことをきっかけに、入社を希望しました。

「日本で就職するなら海外に関連する仕事に就きたいという思いがありましたし、学んだことをいかせようと感じ、ここを受験しました。入社当時、すでに外国人が在籍していたのも安心できる材料の一つでした。お客さまと直接対応できる仕事も魅力に感じました。

仕事をしていてうれしいのは、お客さまから『ありがとう』と言われたとき。感謝の言葉と笑顔が、がんばる気持ちにつながっています。あらゆる国の方と触れ合う中、自分がどこまで対応できているのか不安に思うこともありますが、日本の『おもてなし』は世界に通じると感じます。この仕事に終わりはありませんが、外国人だから、女性だから、若いからといったフィルターをなくし、多くの人に認められるようになりたいですね。

社内は風通しもよく、とても仕事をしやすい環境です。やりたいことをやらせてもらえるので、モチベーションも上がりますね」

劉さんはその仕事ぶりが認められ、3年目にもかかわらず主任に抜てきされました。「仕事の幅も広がってさらに忙しくなりましたが、その分やりがいは大きいです。今後は管理職についても学んでいって上を目指し、自分のことを誇れる人間になりたいですね。現在は転勤で東京に移りましたが、愛知県は規模もちょうどよくとても暮らしやすい街だったと感じています」



献身的な精神を“共感”できるか。 それを見極め、納得の人材を獲得

Company message: 企業のメッセージ

かつてはビジネスマンが単身で利用する印象が強かったマンションですが、時代の変化とサービスの向上に伴い、現在では多様な目的で利用されるようになり、その需要は増加傾向にあると言えます。

こうした背景のもと、サービスの拡充などで差別化を図り業績を伸ばしているのが株式会社アットイン。海外ニーズの増加に対しても、入国前の電話対応から日常生活のサポートまできめ細やかなメニューを充実させ、受け入れ態勢を確立。**外国籍社員の採用はその一貫としてより高いサービスを目的に開始**され、今年で4年目となりました。

「外国からのお客さまに向けたサービスは現在『NUKUMORI サービス』として特化し、5名のチームで担当しています。そのうち2名が外国籍で、次年度も1名の採用を予定しています。このサービスはお客さまの声から生まれましたが、外国籍社員を採用したことでニーズへの最適化が実現できたと実感しています。こうしたサービスを通じて『日本は良い国だった』と感じていただくことは、弊社にとってはもちろん、社会的にも大きなメリットになると考えています」と話すのは、常務取締役で管理本部長の阪井進之助さん。

「採用にあたっては、サービス業に必要な献身的な精神や日本のおもてなしの心を理解していただけるかを見極めることも必要です。面接では興味のあることなどに対して、考え方などを深く掘り下げ話を聞くようにしています。私たちの想いに共感してもらえるかどうかは大切です。外国籍の方を採用して4年目になりましたが、日本人社員が英語を積極的に学ぶ姿などが見られるようになり、うれしい相乗効果も生まれています。私たちも、さまざまな人材と触れ合う中からさらに可能性を広げていきたいと考えています」



常務取締役 管理本部長
阪井 進之助 さん