

観光地・長崎の人手不足に向き合う ツナググループ、ハウステンボスの外国人活躍推進を支援

制度整備・研修・募集体制の構築で、地域の持続的な雇用を後押し



RPO（採用業務代行）・採用コンサルティングを行う株式会社ツナググループ・ホールディングス（本社：東京都中央区、代表取締役兼執行役員社長：米田 光宏、以下「ツナググループ」）は、テーマパーク事業およびホテル運営を行うハウステンボス株式会社（本社：長崎県佐世保市、代表取締役社長執行役員：高村 耕太郎、以下「ハウステンボス」）に、外国人材が安心して現場で活躍できる総合的な受け入れ体制の構築を支援しました。

人口減少と労働力不足が進む中、とりわけ地方の観光地では宿泊・サービス業を中心に人材確保が大きな課題となっています。今回の取り組みは、多国籍人材が地域で働き続けられる環境を整えることで、観光産業の持続を支えるとともに、今後拡大が見込まれる外国人材活用ニーズへの対応モデルとなるものです。

■ハウステンボス支援の背景：観光産業を支える人材確保が経営課題に

日本では 2030 年に年間約 50 億時間の労働需給ギャップが生じると予測されており、特に地方の観光地では、サービス現場の担い手不足が顕在化しています。

ハウステンボスではすでに約 30 名の外国籍スタッフが現場で活躍しており、共に価値を創る「ホストクルー」と位置づけ、採用から在留資格（ビザ）変更手続き、登録支援機関としての対応までを含めた受け入れ体制の整備を進めてきました。

一方で、2023 年秋以降の新たなブランドテーマの立ち上げや事業投資を見据える中で、

- 多国籍人材が能力を発揮できる職場環境づくり
- 外国人材採用数の拡大

が新たな経営課題となっていました。こうした課題に対応するため、制度整備から採用設計、現場での定着支援までを一体で進める協働が本格的に始まりました。

■取り組みのポイント：人手不足時代に備える「受け入れ基盤」の整備

今回の支援では、将来的な人材不足への対応力を高めるため、以下の 3 つの取り組みを推進しました。

1. 各国の制度に準じた採用体制・手続き基盤の整備

外国人材の採用では、国ごとに行政手続きや制度要件が異なり、現場負担が採用拡大の壁となります。特にフィリピンでは MWO 登録など特有の手続きが必要であり、制度理解や調整に時間を要するケースがありました。

ツナググループは各国制度の違いを整理し、必要手続きの代行や現地調整を担うことで負担を軽減。その結果、フィリピンをはじめ複数国からの受け入れが可能な体制が整いました。

2. 多国籍スタッフが安心して働ける職場づくり

採用が進む一方で、言語や文化の違いによるコミュニケーション課題が現場で顕在化していました。そこでツナググループは、日本人スタッフ向けに「やさしい日本語」や文化的背景への配慮を取り入れた研修を実施。国ごとの働き方の特徴や、やさしい日本語による指示の工夫、文化に配慮した注意の伝え方などを整理し、実際の現場で起きた事例をもとにケーススタディを実施しました。

職場全体の相互理解を促進し、多国籍人材が定着しやすい環境づくりを支援しました。

3. 多国籍人材に情報を伝えるための発信強化・基盤の構築

特定技能人材の採用が初めてとなる中で、「どの層に、何を、どう届けるか」が課題となっていました。ツナググループは、Facebook 広告を活用した情報発信を通じて、ハウステンボスの魅力を伝えるうえで、どの写真や文言が届きやすいのかを検証・整理しました。

こうした取り組みにより、多国籍人材に対して効果的に情報を届けるための発信設計の基盤を構築し、採用活動の継続性を高めました。

■今後の展望：地域課題解決と成長領域への対応を両立

ツナググループは今後も、多国籍人材が安心して就労し、能力を発揮できる仕組みづくりを通じて、採用から定着支援まで含めた、「ともに働く仕組み」を広げていきます。

外国人材活躍は、観光・サービス業のみならず幅広い産業で必要性が高まっており、企業の持続的成長を支える重要なテーマとなっています。ツナググループは地域の雇用基盤強化に貢献するとともに、人材領域における構造的課題の解決を通じて中長期的な企業価値向上を目指してまいります。

【ツナググループについて】

社 名：株式会社ツナググループ・ホールディングス（東証スタンダード 証券コード：6551）

所 在 地：東京都中央区銀座 7-3-5 ヒューリック銀座 7 丁目ビル 7・8 階

代 表 者：代表取締役兼執行役員社長 米田 光宏

事業内容：採用ソリューション事業（採用コンサルティング・アウトソーシング等）、労働者派遣事業、有料職業紹介事業等を行うグループの経営戦略策定及び経営管理並びにそれらに付帯する業務

U R L：<https://tghd.co.jp/>

日本の社会課題である「2030 年労働需給ギャップ解消」を目指す、ソリューションカンパニーであるツナググループは、コンサルティング×RPO(採用業務代行)×データベースを基軸事業として、従業員 1,000 名を超える大手企業を中心にあらゆるソリューションを提供しております。

【報道・取材関連に関するお問合せ先】

株式会社ツナググループ・ホールディングス

広報担当（本岡・白川） Mail：tghd-info@tsunagu-grp.jp