

[業界別レポート]
働く人と職場2018
－ホテル・旅館編－

[業界別レポート] 働く人と職場2018－ホテル・旅館編－ とは

「[業界イメージレポート]働く人と職場2018」は、特定の業界に対してもっているイメージについて、個人側と企業側に調査した結果をまとめています。本レポートはホテル・旅館を対象としたものです。

個人側は4セグメントに分かれます。現在就業している「A. 就業者」、過去に就業経験がある「B. 離職者」、ホテル・旅館での就業経験はないが就業に興味関心はある「C. 意向者」、ホテル・旅館での就業経験がなく就業に興味関心もない「D. 非意向者」です。企業側は課長・店長以上の役職の方を対象としています。ホテル・旅館業界全体に共通する魅力、もっと高められる魅力を理解する手がかりとしてご活用ください。（ただし、企業側の回答数が少ないため参考としてご覧ください。）

【目次】

回答者プロフィール	2
1. 仕事の選択理由	3
2. 仕事を継続する理由	5
3. 離職の理由	7
4. 必要を感じる改善点	9
5. 意向・非意向の理由	11
【参考】 勤務時間	13

調査概要

- ・調査名：特定業種に関する調査
- ・調査目的：求人と求職の需給ギャップがある特定業種における、労働者側と企業側双方の実態を把握し、今後解決策を模索する上での基礎資料とすること。
- ・調査方法：インターネット調査（クロス・マーケティング社モニター利用）
- ・調査期間：2017年9月27日（水）～9月29日（金）
企業側のみ追加調査 2017年10月27日（金）～11月13日（月）
- ・調査対象：20～59歳までの男女（全国）
 - 個人側
 - －現在、対象業種に従事している人
 - －過去に対象業種に従事したことがある人
 - －これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がある人
 - －これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がない人
 - 企業側
 - －現在、対象業種に勤務しており、職位が管理職（店長）・経営層、かつ人事（採用）または総務業務を担当している人

セグメントごとの回答者数は下の表のとおり。本レポートの対象はホテル・旅館の、計720人。

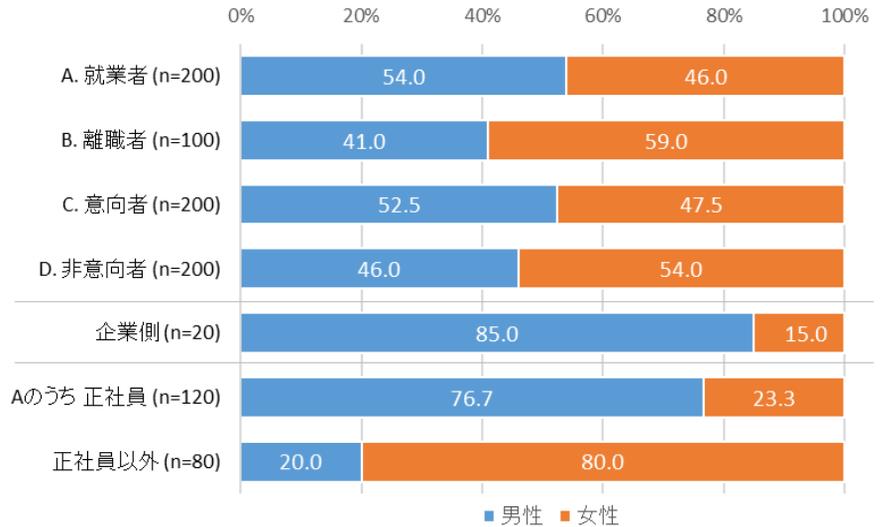
	個人側				企業側	
	就業経験者		就業非経験者			
	A. 就業者	B. 離職者	C. 意向者	D. 非意向者		
コンビニエンスストア	200	100	200	200	4	
ホテル・旅館	200	100	200	200	20	
飲食店	ファーストフード	111	100	200	200	11
	居酒屋	156	100	200	200	13
アパレル・雑貨販売	200	100	200	200	21	
介護サービス	200	100	200	200	43	
ドライバー	200	100	200	200	101	

※ なお、四捨五入の関係で数表内の%の合計が100とならない場合がある。

回答者プロフィール

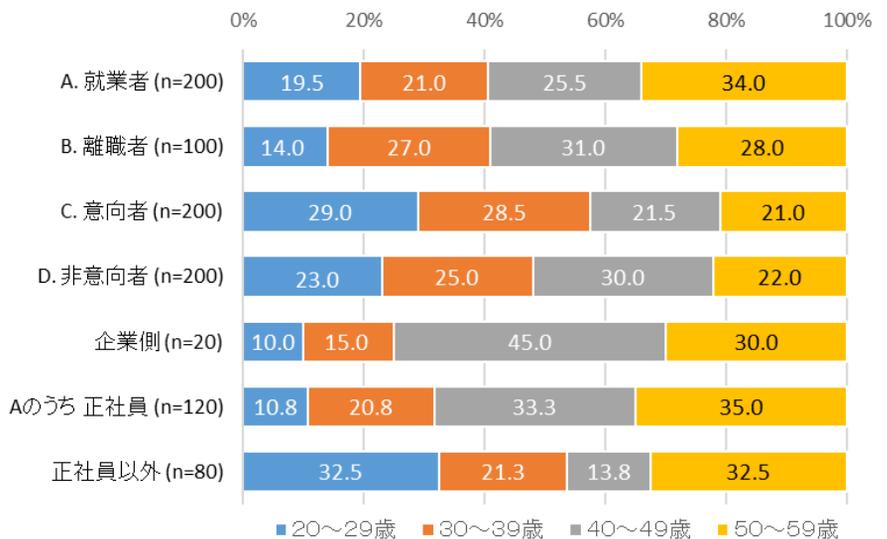
■ 性別

回答者の性別分布は、右のグラフのとおり。個人側のセグメントはそれぞれ男女が5割前後となっている。A.就業者のうち、正社員*1をみると、男性が7割、正社員以外*2では女性が8割で男女で差がみられる。



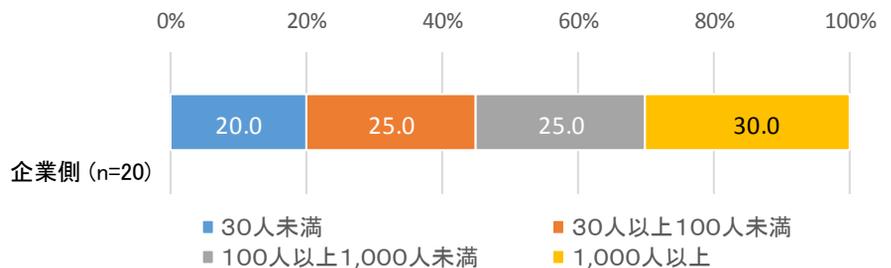
■ 年齢

回答者の年齢分布は、右のグラフのとおり。A.就業者は50代が34.0%でもっとも多く、次いで40代の25.5%。企業側は40代がもっとも多く、次いで50代であり、労使ともに40代、50代で半数以上を占めている。



■ 従業員規模

企業側の勤務先従業員規模は、右のグラフのとおり。1,000人以上が30.0%でもっとも多い。



※1 自営業者などを少数含む。

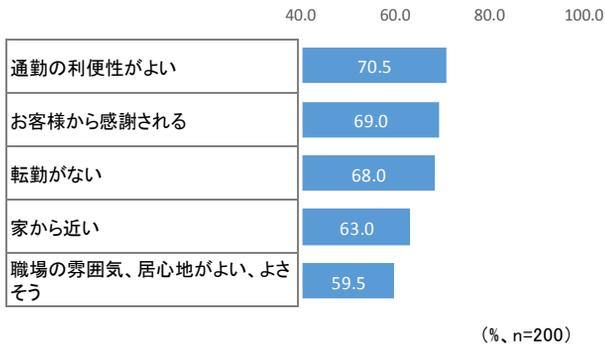
※2 パート、アルバイト、契約社員、派遣社員など。なお、正社員以外のうち学生アルバイトは2.0%。

1. 仕事の選択理由

A. 就業者と企業側

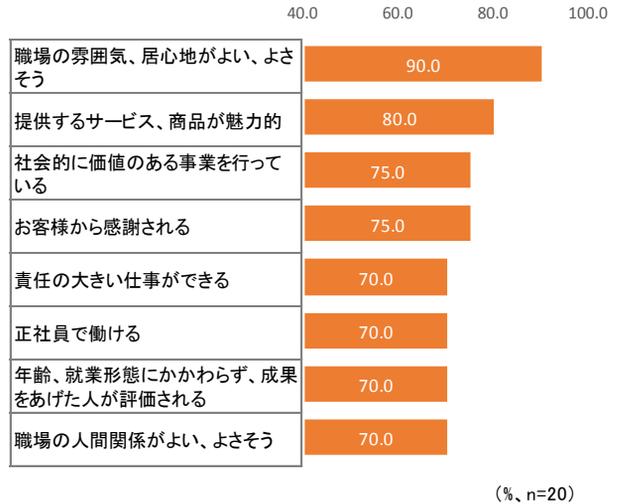
■ A. 就業者の上位5項目

ホテル・旅館で働いている就業者に、現在の仕事を選んだ理由を聞くと、「通勤の利便性がよい」「転勤がない」「家から近い」といった勤務場所に関するものが上位に多い。



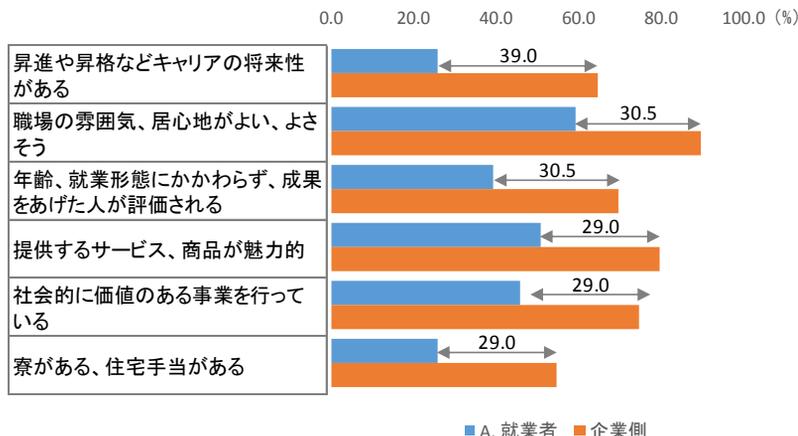
■ 企業側の上位5項目

企業側が考える、従業員が現在の仕事を選んだ理由は「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」がもっとも多い。就業者で上位の勤務場所に関するものよりも、環境や会社・事業への評価に関するものが上位にあげられた。



■ A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

企業側の上位項目のうち、「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」「年齢、就業形態にかかわらず、成果をあげた人が評価される」など4項目で就業者とのギャップが大きい。

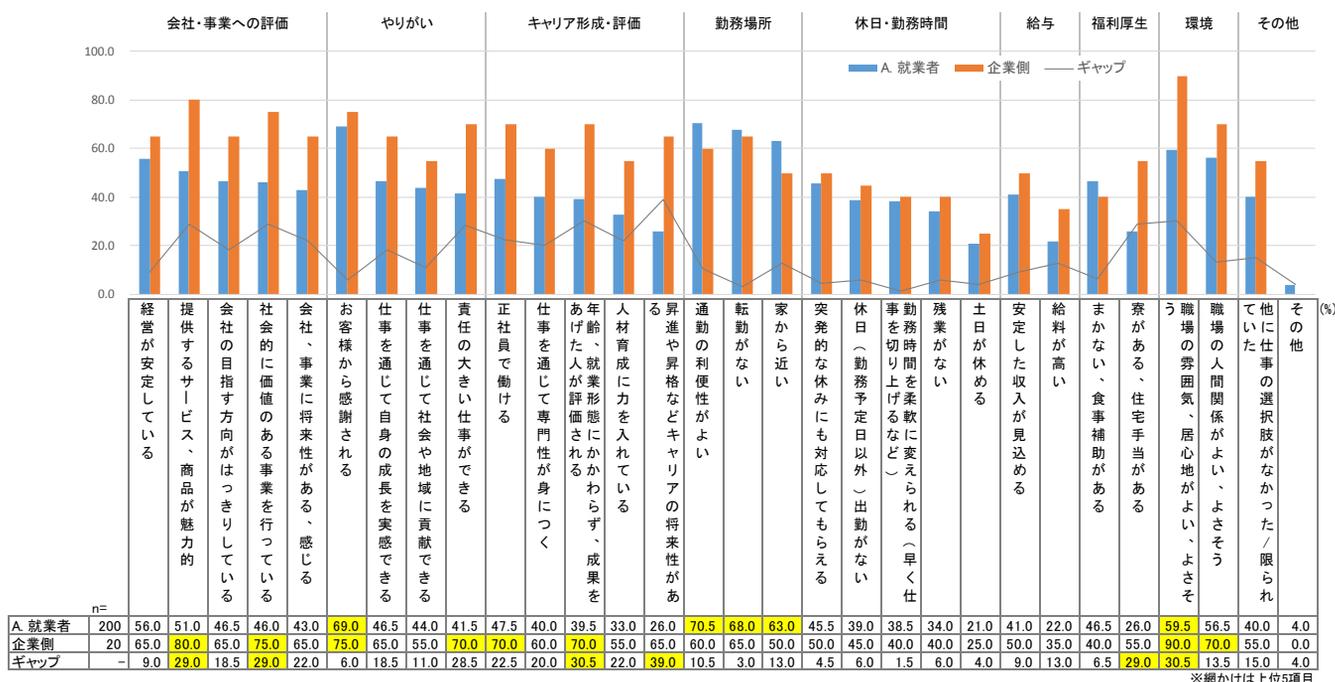


1. 仕事の選択理由

現在ホテル・宿泊で働いている就業者と企業側に対して、就業者がその仕事を選んだ理由は何か（何だと思うか）聞いた。

就業者の回答をみると、「通勤の利便性がよい」「転勤がない」「家から近い」といった勤務場所に関するものが上位5項目のうち3つあがった。一方で企業側の回答では、「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」がもっとも多い。就業者で上位の勤務場所に関するものよりも、環境や「提供するサービス、商品が魅力的」といった会社・事業への評価に関するものが上位にあげられた。

就業者と企業側でギャップがもっとも大きかった項目は「昇進や昇格などキャリアの将来性がある」であった。企業側の上位項目のうち、「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」「年齢、就業形態にかかわらず、成果をあげた人が評価される」など4項目で就業者とのギャップが大きい。



【A. 就業者】

Q. 現在の勤務先（店舗、事業所、営業所）を選んだ理由としてあてはまるものをお選びください。（非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA）

【企業側】

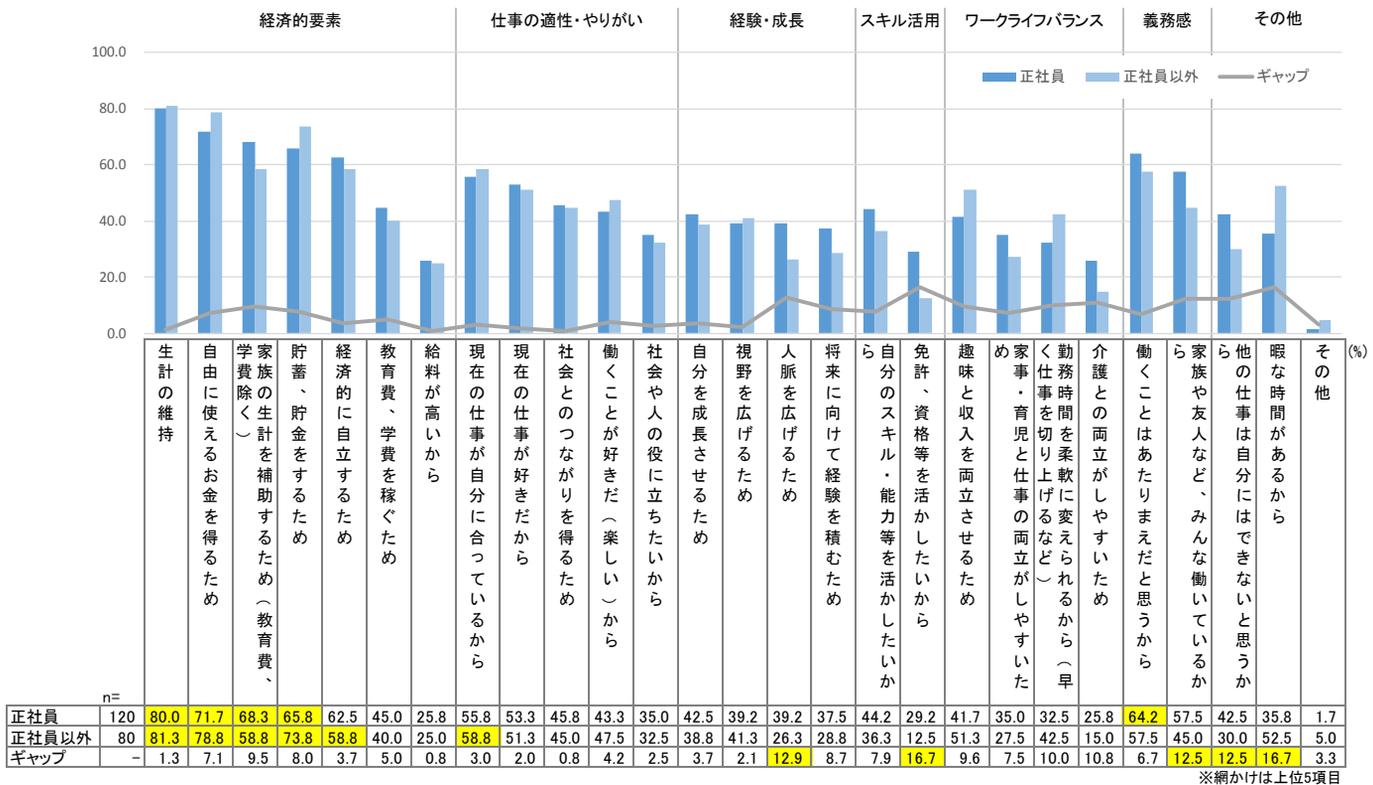
Q. 従業員の方々が、お勤めの会社を選んだ理由はどのようなことだと思われますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA）

2. 仕事を継続する理由

現在の仕事を続けている理由について、A. 就業者を正社員と正社員以外で分けて確認する。

両者ともに「生計の維持」などの経済的要素が上位だが、正社員以外は「現在の仕事が自分に合っているから」も6割弱あり、経済的要素に次ぐ、仕事を継続する理由になっている。

ギャップがもっとも大きい項目は、「免許、資格等を活かしたいから」で正社員の方が高い。その他、「人脈を広げるため」も正社員の方が高く、正社員以外とギャップがみられる。



【A. 就業者】

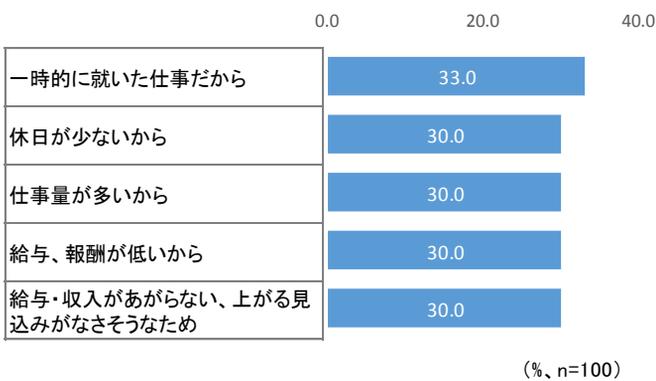
Q. あなたが現在、「ホテル・旅館の仕事」を継続して働いているのはどのような理由がありますか。
(非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA)

3. 離職の理由

B. 離職者と企業側

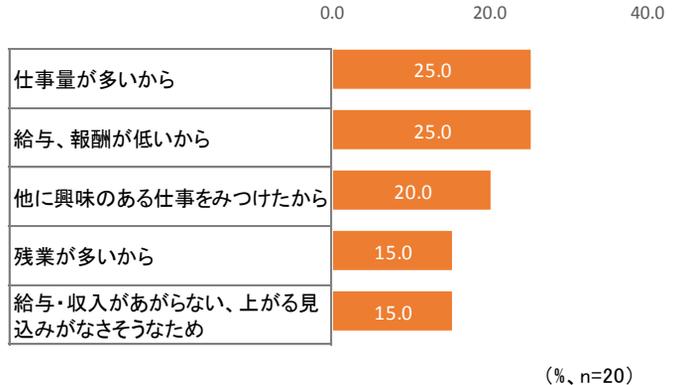
■ B. 離職者の上位5項目

ホテル・旅館の離職者に離職理由を聞くと、「一時的に就いた仕事だから」がもっとも多かった。続いて、「休日が少ないから」などの労働負荷に関する項目と「給与、報酬が低いから」などの給与に関する項目があげられた。



■ 企業側の上位5項目（正社員）

企業側に正社員の離職理由を聞くと、「仕事量が多いから」「給与、報酬が低いから」など離職者の上位項目と共通している項目があがった。

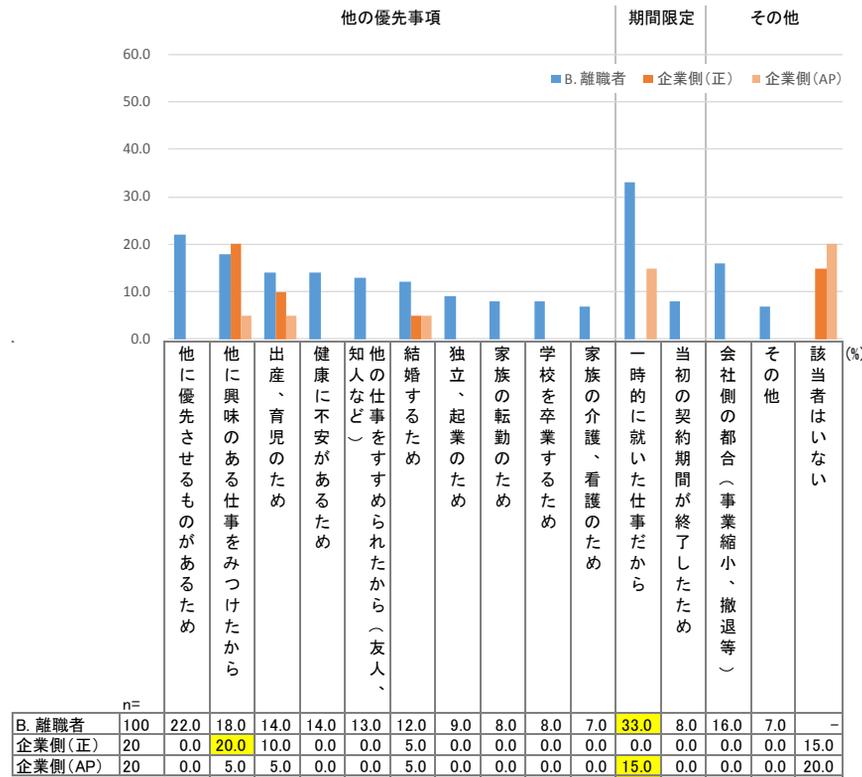
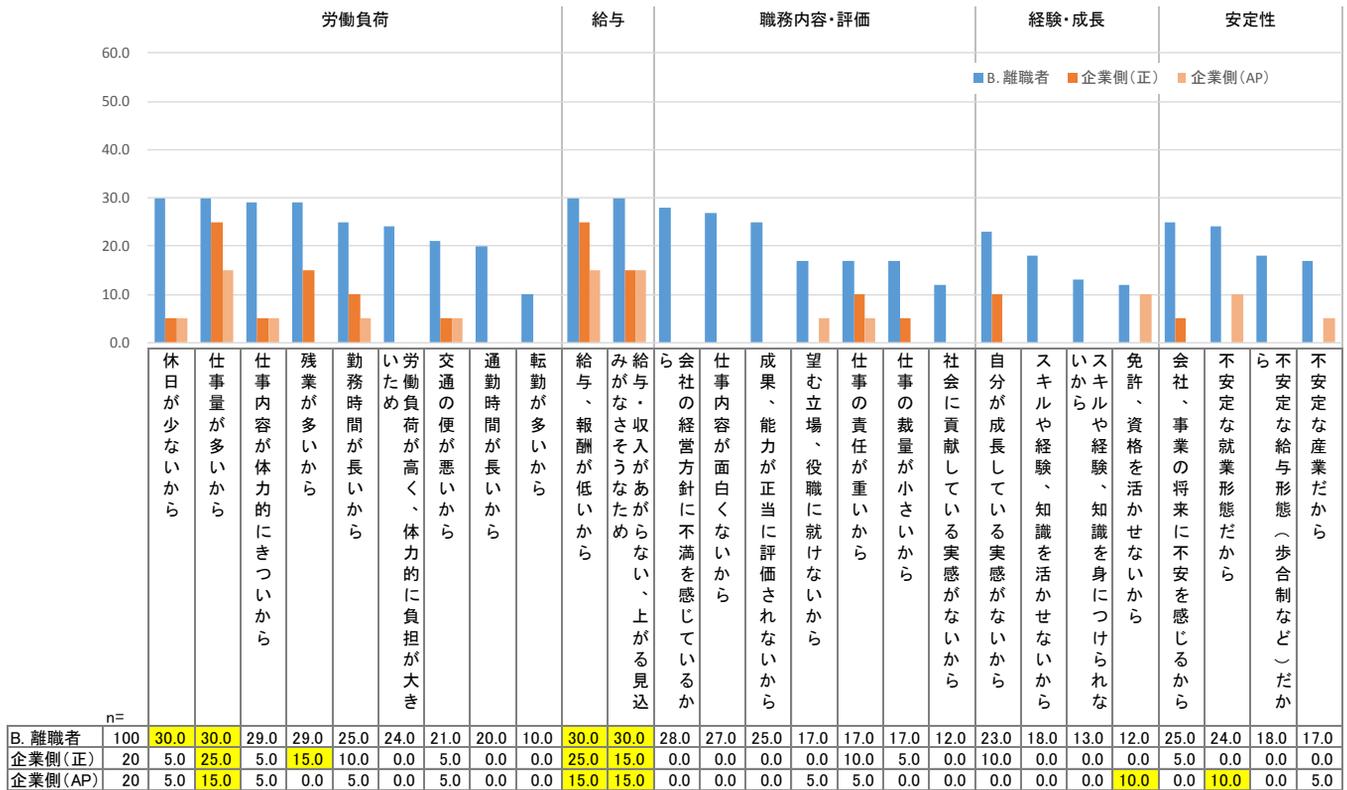


■ 企業側の上位5項目 （パート・アルバイト）

パート・アルバイトも正社員同様に労働負荷と給与に関する項目が上位にあがった。離職者とも共通項目が多い。



3. 離職の理由



【B. 離職者】

Q. あなたが以前、「ホテル・旅館の仕事」で働いていたにもかかわらず、離職した（やめた）のはどのような理由からですか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA）

【企業側】

Q. 会社を辞めた従業員の方々が、会社を辞めた理由はどのようなことだと思いますか。（正社員、パート・アルバイト/MA）

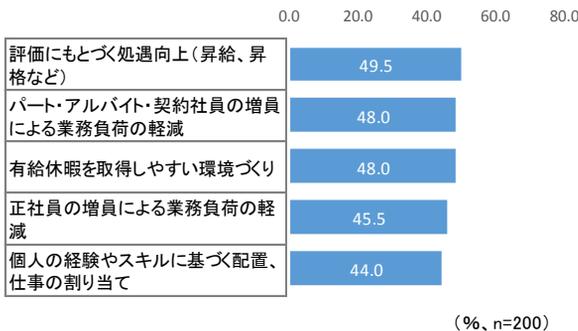
※網かけは上位5項目

4. 必要を感じる改善点

A. 就業者と企業側

■ A. 就業者の上位5項目

就業者に必要を感じる改善点を聞くと、「評価にもとづく処遇向上（昇給、昇格など）」がもっとも多かった。また、「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」など負荷削減に関する項目もあがった。



■ 企業側の上位5項目

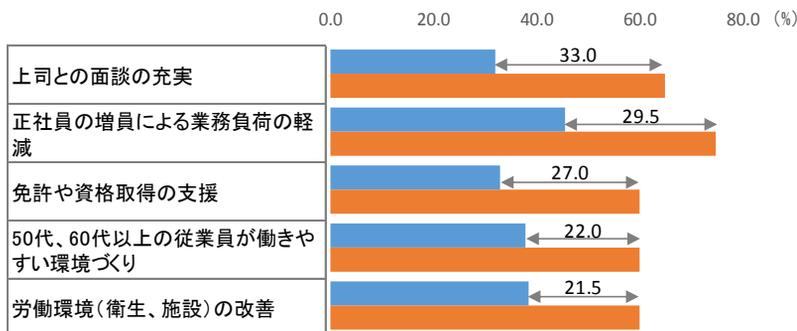
企業側にも必要を感じる改善点を聞くと、就業者同様に評価・育成や負荷削減に関する項目があがったほか、「50代、60代以上の従業員が働きやすい環境づくり」も上位にあがっている。



(%, n=20)

■ A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

ギャップが大きい項目の上位は、いずれも企業側の方が必要を感じている。いずれも企業側は6割を超えているのに対し、就業者は5割以下で、特に「上司との面談の充実」はもっともギャップが大きい。

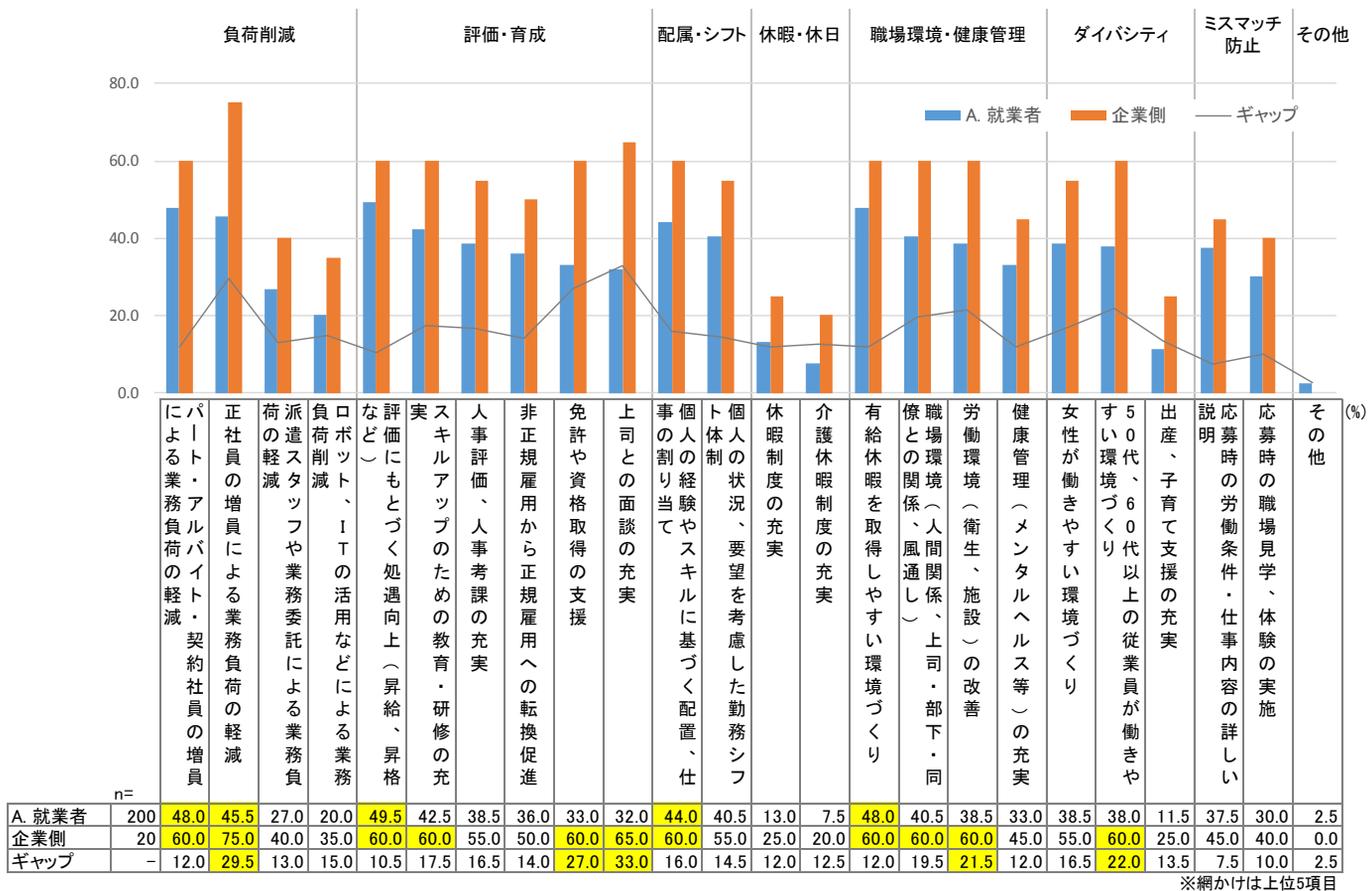


■ A. 就業者 ■ 企業側

4. 必要を感じる改善点

必要だと感じる改善点を、就業者と企業側に聞いた。就業者は、「評価にもとづく処遇向上（昇給、昇格など）」がもっとも多かった。また、「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」などの負荷削減や「有給休暇を取得しやすい環境づくり」といった職場環境・健康管理、配属・シフトに関する項目が上位にあがった。企業側もみると、就業者同様に負荷削減や評価・育成、配属・シフト、職場環境・健康管理に関する項目があがったほか、「50代、60代以上の従業員が働きやすい環境づくり」も上位にあがっている。

両方で上位にあがる項目は共通しているものが多いが、ギャップが大きい項目をみると「上司との面談の充実」や「免許や資格取得の支援」など企業側がより必要に感じているものもある。「正社員の増員による業務負荷の軽減」は就業者も企業側も上位5項目のうちに入るが、企業側の方がより強く感じている。



【A. 就業者】

Q. あなたの勤務先（店舗、事業所、営業所）は何らかの改善が必要と思われますか。（非常に必要・必要計/MA）

【企業側】

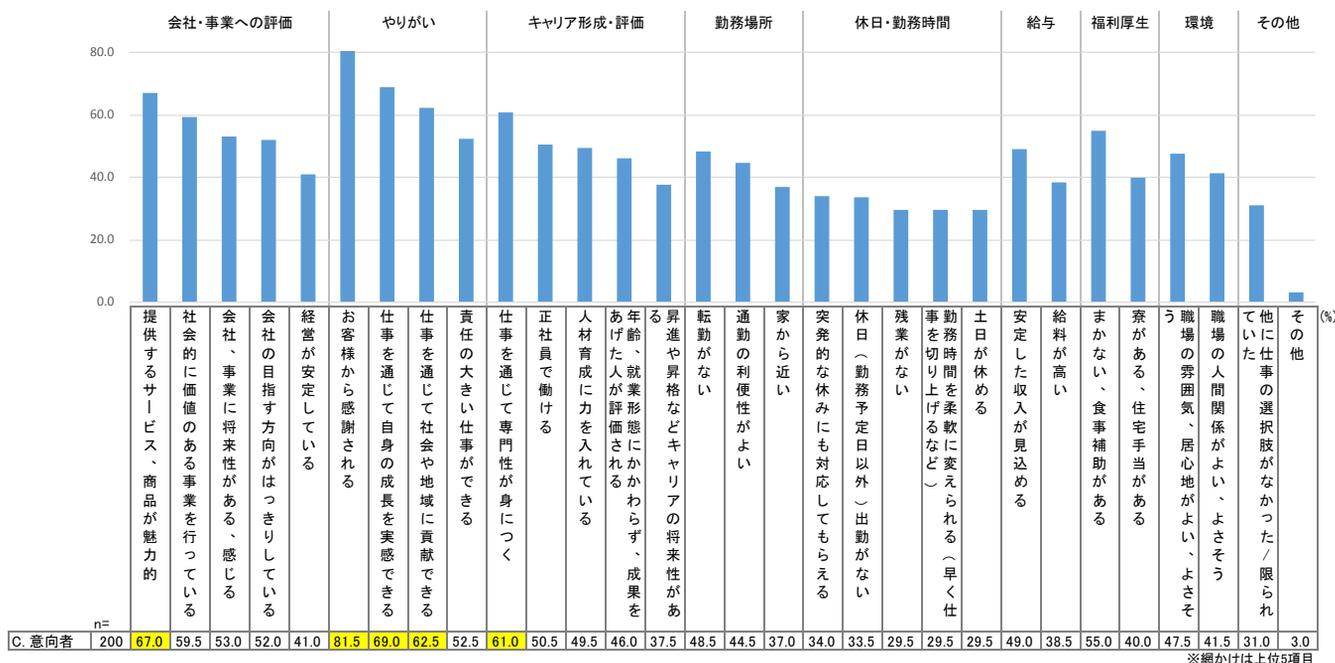
Q. あなたがお勤めの会社では、何らかの改善が必要と思われますか。（非常に必要・必要計/MA）

5. 意向・非意向の理由

C. 意向者、D. 非意向者

これまでにホテル・旅館で働いたことはないが働いてみたいという意向者に、その理由を聞いた。

もっとも多いのは「お客様から感謝される」、次いで「仕事を通じて自身の成長を実感できる」で上位はやりがいに関する項目が多い。就業者の選択理由は勤務場所に関する項目が高かったが、意向者は勤務場所よりもホテル・旅館の仕事のやりがいに魅力を感じているようだ。



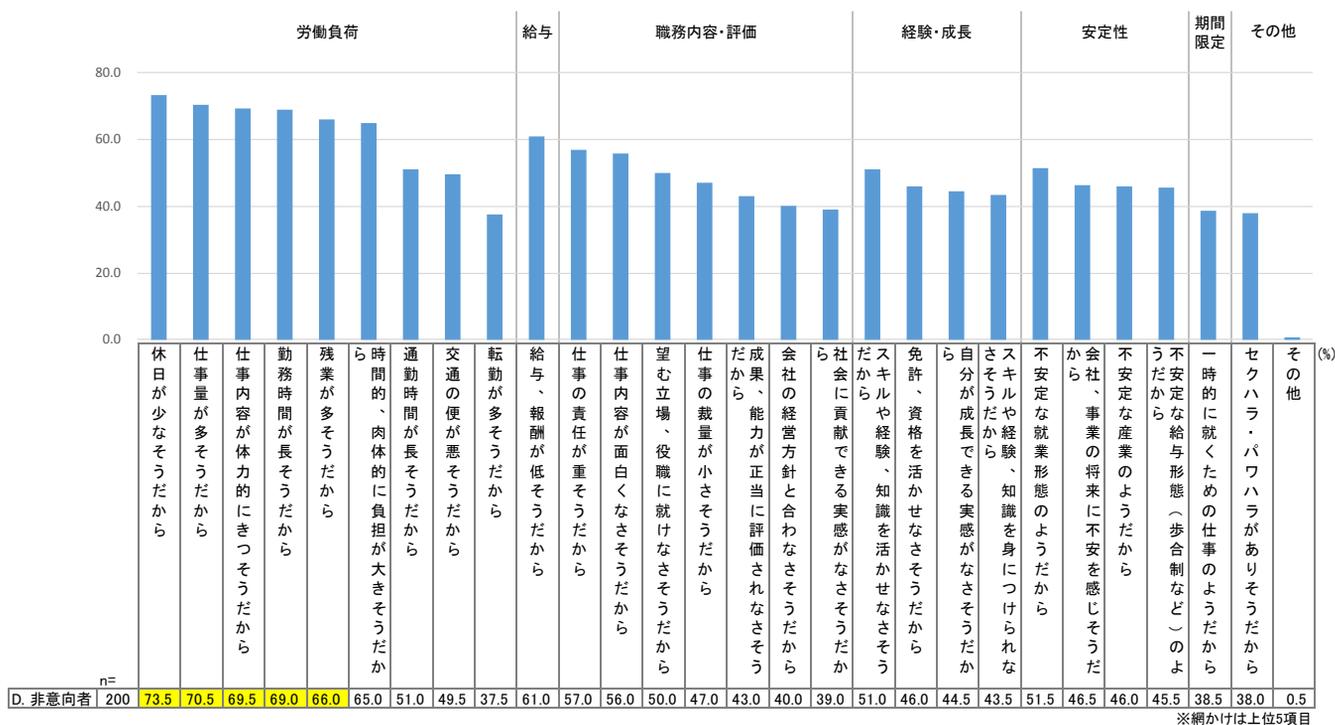
【C. 意向者】

Q. あなたが、「ホテル・旅館の仕事」に「是非働いてみたい」または「働いてみたい」とお答えになったのは、どのような理由がありますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA）

5. 意向・非意向の理由

ホテル・旅館で働いたことはなく、これからも働きたくないという非意向者にその理由を聞いた。

上位にあがるのはいずれも労働負荷に関する項目で、「休日が少なそうだから」がもっとも多く、次いで「仕事量が多そうだから」「仕事内容が体力的にきつそうだから」が続く。そのほか、「給与、報酬が低そうだから」も6割を超え、離職者の離職理由同様に主に労働負荷と給与面でホテル・旅館の仕事に魅力を感じていないようだ。



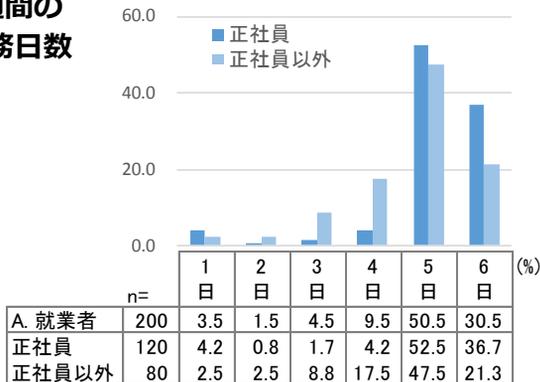
【D. 非意向者】

Q. あなたが、「ホテル・旅館の仕事」に「働きたくない」または「全く働きたくない」とお答えになったのはどのような理由からですか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計/MA）

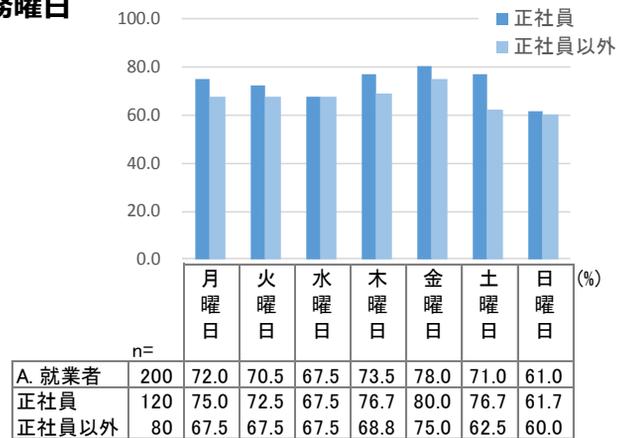
【参考】勤務時間

A. 就業者／正社員と正社員以外

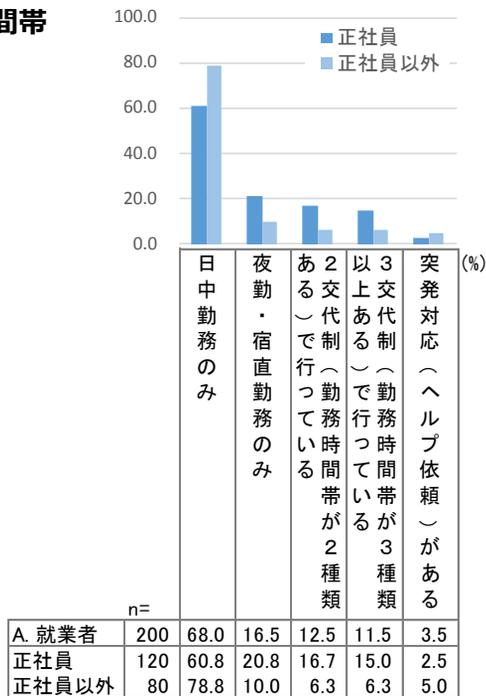
■ 1週間の勤務日数



■ 勤務曜日



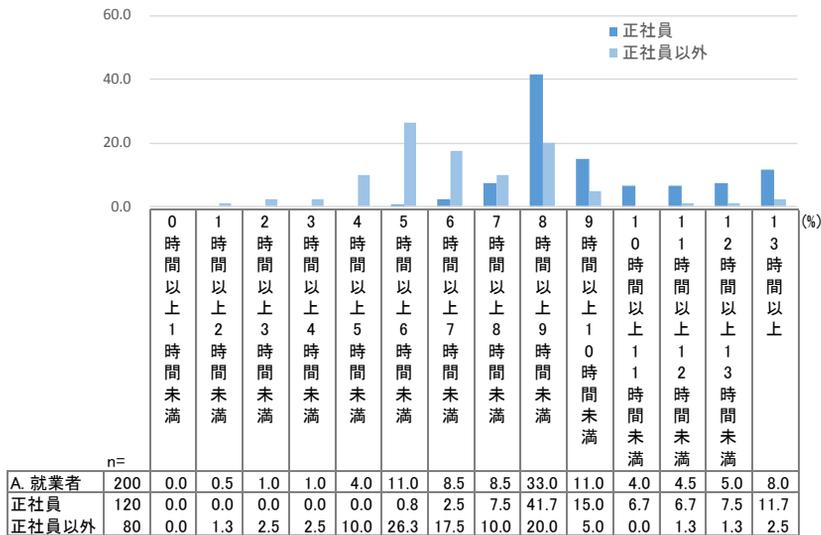
■ 勤務時間帯



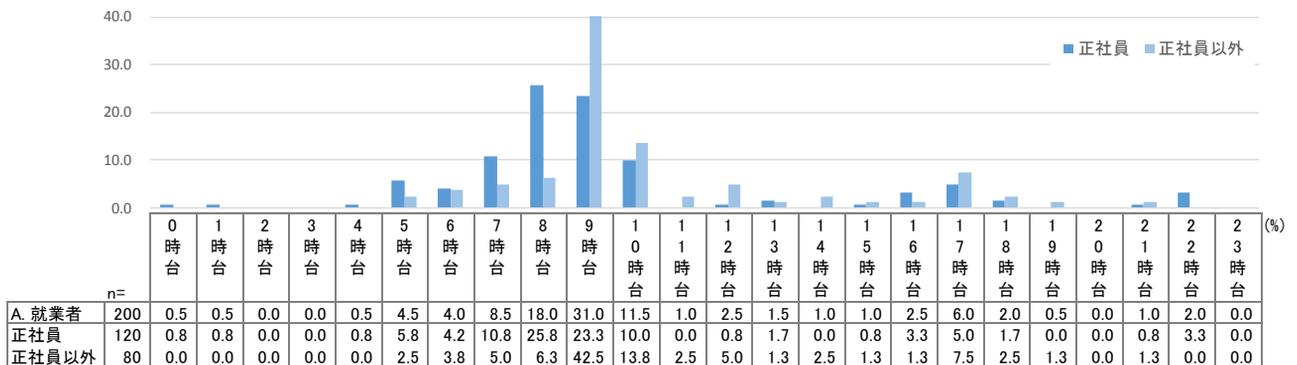
【A. 就業者】

- Q. あなたご自身の代表的な(よくある)1週間の勤務日数をお知らせください。(NU)
- Q. あなたご自身の代表的な(よくある)1週間の勤務曜日をお知らせください。(MA)
- Q. あなたの勤務の時間帯であてはまるものをお知らせください。(MA)

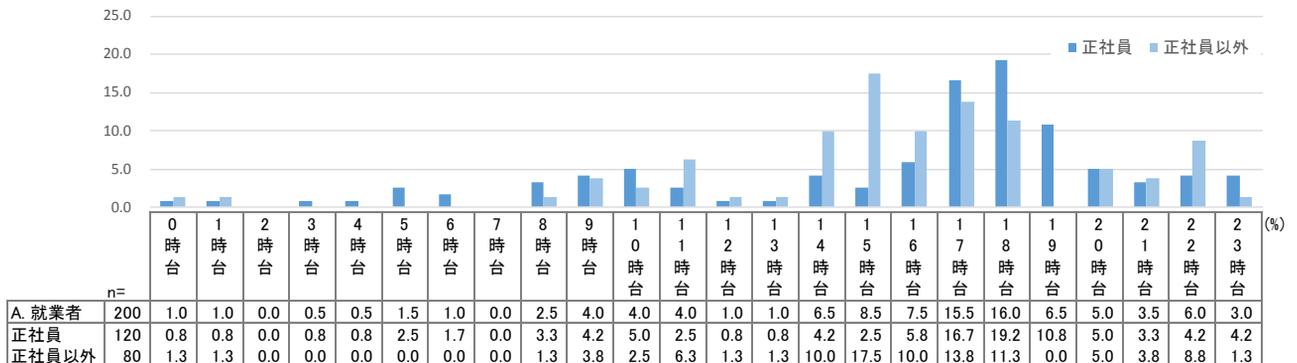
■ 1日あたりの平均勤務時間



■ 就業開始時刻



■ 就業終了時刻



【A. 就業者】

- Q. あなたご自身の代表的な（よくある）、1日あたりの平均勤務時間をお知らせください。（NU）
- Q. あなたがお勤めの会社の代表的な（よくある）1週間の勤務の就業開始時刻と終了時刻について多い順に記入してください。ノパターン1（NU）