

採用担当者意識調査レポート vol.12

拡大・成長方針の企業ほどベースアップを早期実施

経営者や採用担当者へ聞くホットトピックアンケート。今回はベースアップの状況・理由、賞与・手当・福利厚生などの有無、カスタマーハラスメントへの対策などを伺いました。

【調査のポイント】

- 人材確保が困難になるなか、拡大・成長方針の企業を中心に多くの企業がベースアップを実施・検討しています。ベースアップ実施済みの企業ほど各種手当なども充実しており、待遇改善に積極的であることがうかがえます。
- 昨今問題になっているカスタマーハラスメントに対しては、個人向けビジネスが多い飲食・小売・サービス業で3割が対策済みの一方、製造・建設・運輸業では1割に留まり、業種による違いが見られました。

調査概要	1
人材不足の状況	2
ベースアップの状況	3
ベースアップの理由	4
賞与・手当・福利厚生などの支給状況	5
カスタマーハラスメントへの対策	6

調査概要

- アンケート方法：インターネットアンケート ● 対象：弊社メールマガジン会員・採用担当者向けサイト訪問者
- 調査期間：2024年7月1日（月）～9月2日（月） ● 有効回答数：224

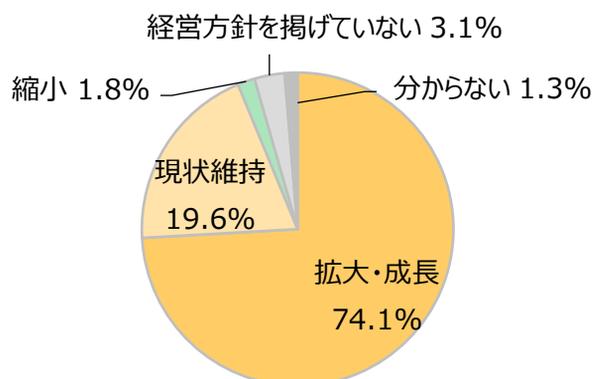
※レポート内の数値は集計結果の小数点第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100にならない場合があります

■ 回答者プロフィール

<地域>	(%)
北海道・東北	3.6
北陸・甲信越	0.9
関東	18.8
東海	6.7
関西	8.5
中国・四国	58.0
九州	3.6

<業種>	(%)
飲食業	2.2
小売業	11.2
サービス業	15.6
製造業・建設業	32.6
運輸業	1.8
情報通信業	6.7
金融・保険・不動産業	1.3
医療・福祉関連業	4.9
人材サービス業	8.9
その他	14.7

<従業員数>	(%)
5人未満	3.6
5～29人	25.9
30～99人	26.3
100～299人	19.2
300～999人	14.7
1000人以上	10.3

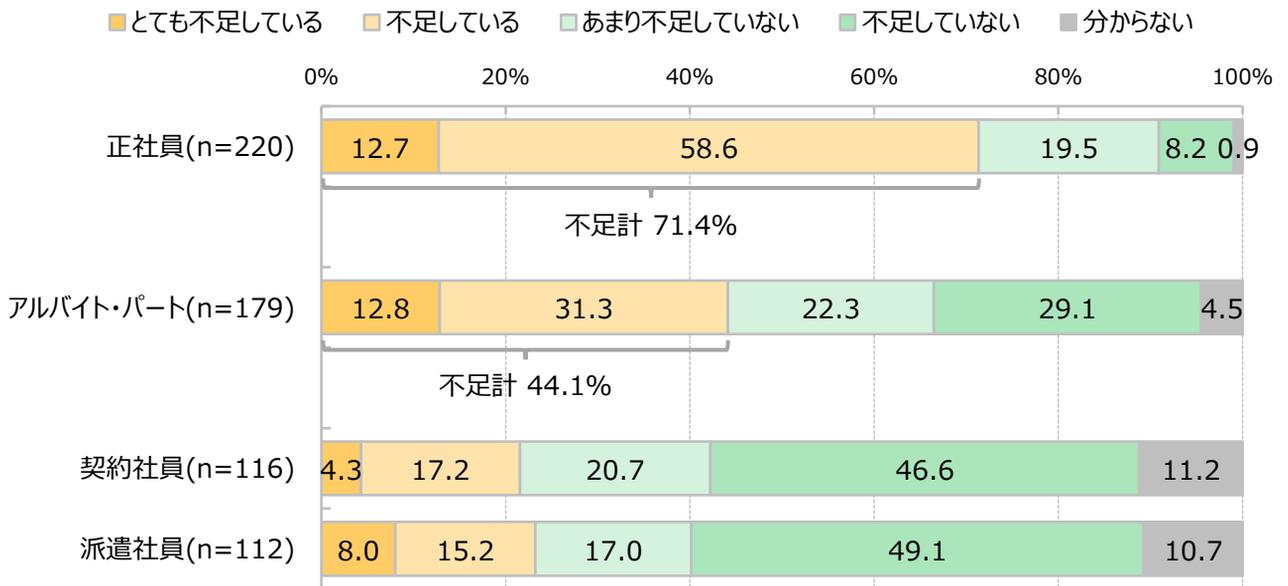
<経営・事業方針>


正社員が不足7割超、アルバイト・パートの不足感は業種による差が顕著

勤務先の人材不足について聞くと「とても不足している」「不足している」を合計した不足計は正社員で71.4%、アルバイト・パートで44.1%、契約社員および派遣社員で2割強でした。

正社員とアルバイト・パートを業種別に見ると、正社員は業種による違いが小さく、どの業種でも6~8割弱の企業が人材不足に陥っています。アルバイト・パートでは非正規雇用比率が比較的高い飲食・小売・サービス業において不足計が55.7%を占める一方、製造・建設・運輸業は25.0%で不足していない企業も多く存在します。

Q. お勤め先で人材が不足していると感じますか。(雇用形態ごとに単一回答)【対象：全員】
「この雇用形態の従業員はいない」と回答した人を除いて集計



■雇用形態・業種別



*その他業種には情報通信業/金融・保険・不動産業/医療・福祉関連業/人材サービス業/その他を含む

ベースアップは正社員75.5%、アルバイト・パート63.1%で可能性あり

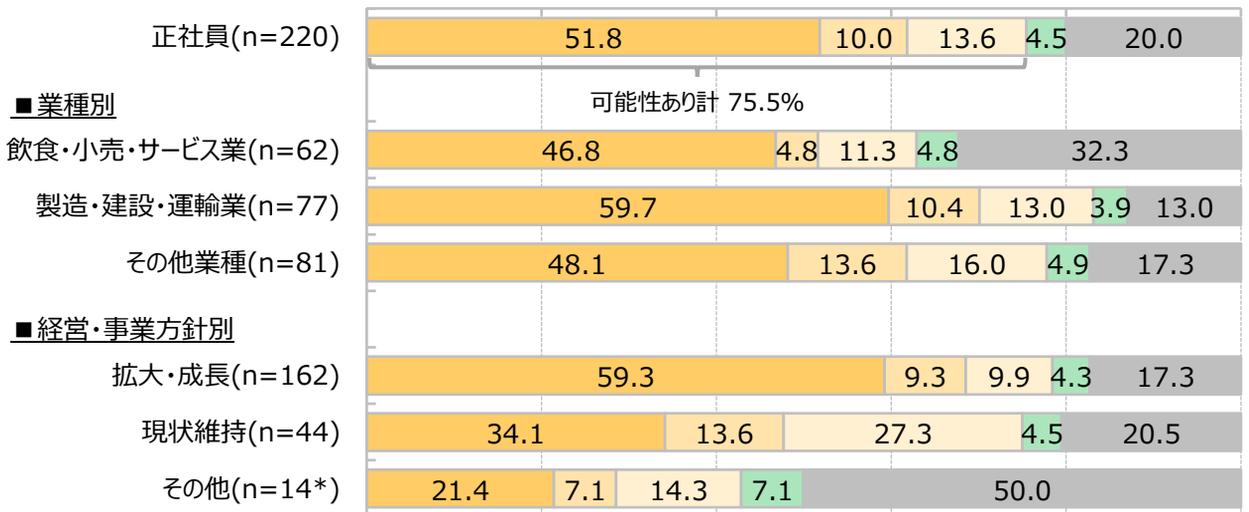
今年度（2024年4月～2025年3月）のベースアップについて、正社員では「すでに実施した」が51.8%で半数を上回りました。「今後する予定」「今後する方針で検討中」までを含めた可能性あり計は全体で75.5%、製造・建設・運輸業では8割を超え、ほとんどの企業がベースアップを視野に入れています。アルバイト・パートでは「すでに実施した」31.3%、可能性あり計63.1%となり、アルバイト・パートでもベースアップを検討していない企業は少数のようです。業種による違いは正社員ほど見られませんでした。

経営・事業方針別に見ると、正社員とアルバイト・パートどちらも拡大・成長方針の企業ほど「すでに実施した」割合が高く、人材採用・定着のためにベースアップを早期に実施していることが考えられます。

Q. 今年度（2024年4月～2025年3月）、貴社従業員のベースアップ（基本給の引き上げ）を検討していますか。
 （雇用形態ごとに単一回答）【対象：当該雇用形態の従業員がいる人】 *年齢や勤続年数による定期昇給は除く

■すでに実施した ■今後する予定 ■今後する方針で検討中 ■今後する予定はない ■未定、分からない

0% 20% 40% 60% 80% 100%



0% 20% 40% 60% 80% 100%



*nが30未満の場合は参考値として掲載

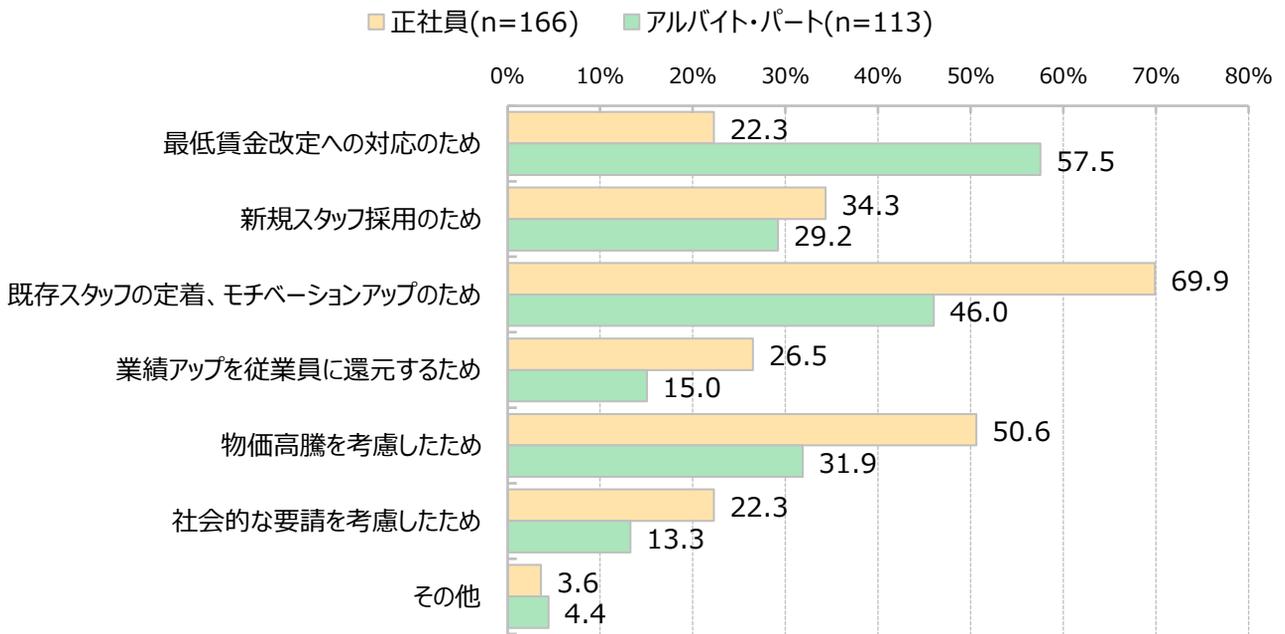
物価高や最低賃金対応によるベースアップも多数

前頁でベースアップを「すでに実施した」「今後する予定」「今後する方針で検討中」と答えた人に理由を聞いたところ、正社員では「既存スタッフの定着、モチベーションアップのため」69.9%、「物価高騰を考慮したため」50.6%が多く、物価高のなか既存スタッフが給与不満を抱えないようベースアップを検討していることも予想されます。

アルバイト・パートでも「既存スタッフの定着、モチベーションアップのため」は46.0%を占めますが、もっとも多いのは「最低賃金改定への対応のため」57.5%。最低賃金は2023年度に全国加重平均で43円増の1,004円、2024年度には51円増の1,055円という大幅な引き上げが続いており、企業への影響は大きいようです。

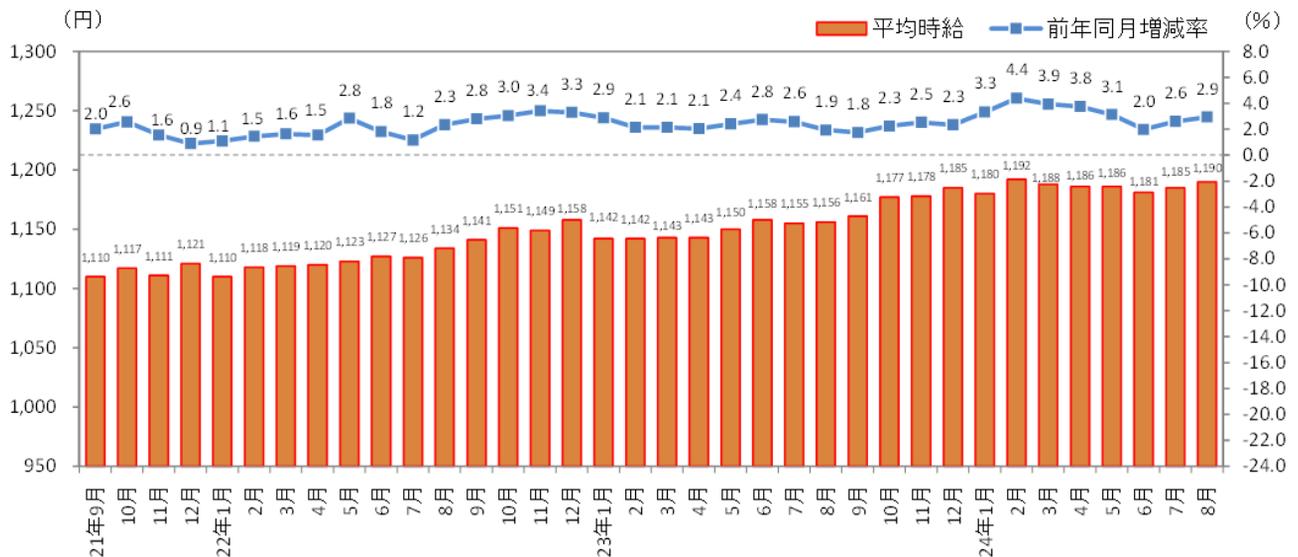
Q. 基本給引き上げ（ベースアップ）の理由として当てはまるものをすべて教えてください。（複数回答）

【対象：「すでに実施した」「今後する予定」「今後する方針で検討中」と答えた人】



ジョブズリサーチセンターでは「[アルバイト・パート募集時平均時給調査](#)」「[派遣スタッフ募集時平均時給調査](#)」を毎月発信しています。職種や地域・都道府県別の募集時平均時給の最新状況をご覧いただけますので、給与の見直しなどにぜひご活用ください。

2024年8月度 三大都市圏（首都圏・東海・関西）アルバイト・パート募集時平均時給推移



ベースアップ実施済みの企業ほど各種手当や福利厚生も手厚い

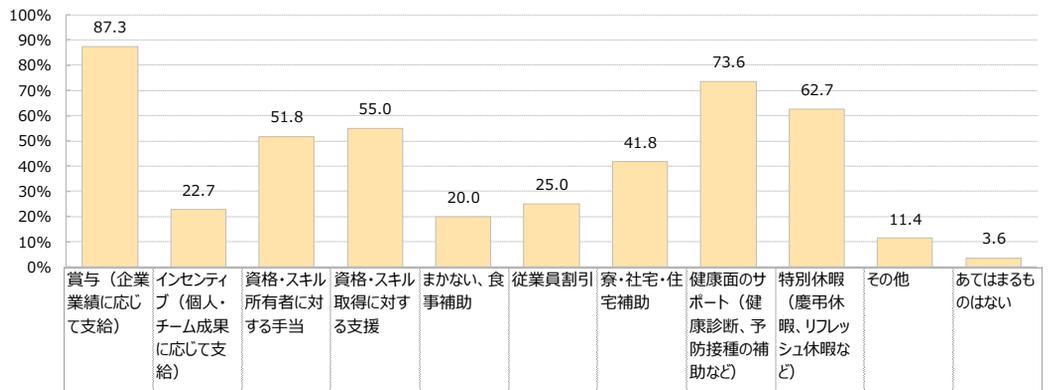
賞与・手当や福利厚生の有無を聞くと、正社員では「賞与」87.3%が最多、「健康面のサポート」73.6%が続きます。ほとんどの項目でベースアップをすでに実施した企業の割合がもっとも高いですが、「今後する予定はない、未定、分からない」と答えていても「インセンティブ」は37.0%でもっとも高く、成果給を重視している企業もいるようです。

アルバイト・パートは全体的に正社員ほど充実していませんが、こちらも「賞与」「健康面のサポート」が4割を超えています。「資格・スキル所有者に対する手当」「資格・スキル取得に対する支援」はどちらも正社員と30ポイントほど差がありますが、アルバイト・パートの即戦力採用やスキルアップにはこうした手当・支援の拡充も重要かもしれません。

Q. 給与以外に賞与・手当や福利厚生を支給していますか。(雇用形態ごとに複数回答)

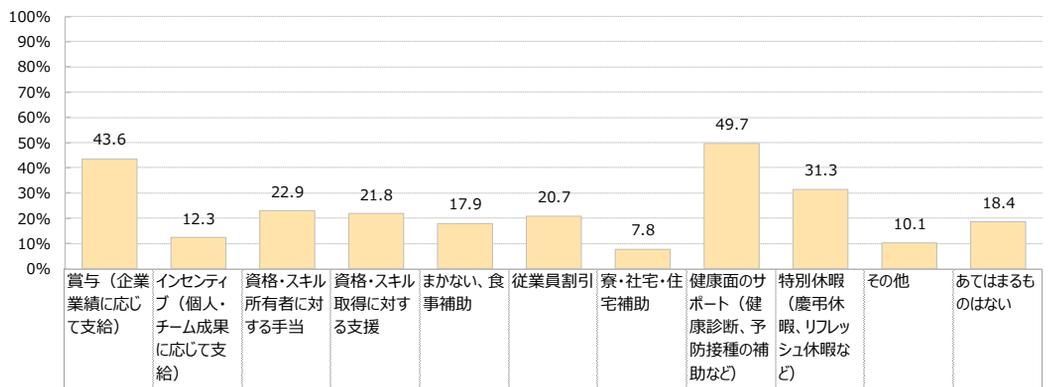
【対象：当該雇用形態の従業員がいる人】 ※残業・深夜・通勤手当、社会保険、有給休暇は除く

【正社員】



全体		賞与(企業業績に応じて支給)	インセンティブ(個人・チーム成果に応じて支給)	資格・スキル所有者に対する手当	資格・スキル取得に対する支援	まかない、食事補助	従業員割引	寮・社宅・住宅補助	健康面のサポート(健康診断、予防接種の補助など)	特別休暇(慶弔休暇、リフレッシュ休暇など)	その他	あてはまるものはない
TOTAL	(220)	87.3	22.7	51.8	55.0	20.0	25.0	41.8	73.6	62.7	11.4	3.6
正社員 ベースアップ	すでに実施した	96.5	21.1	57.0	57.0	24.6	27.2	47.4	78.1	68.4	9.6	0.9
	今後する予定 今後する方針で検討中	76.9	11.5	50.0	59.6	15.4	23.1	30.8	67.3	57.7	11.5	1.9
	今後する予定はない 未定、分からない	77.8	37.0	42.6	46.3	14.8	22.2	40.7	70.4	55.6	14.8	11.1

【アルバイト・パート】



全体		賞与(企業業績に応じて支給)	インセンティブ(個人・チーム成果に応じて支給)	資格・スキル所有者に対する手当	資格・スキル取得に対する支援	まかない、食事補助	従業員割引	寮・社宅・住宅補助	健康面のサポート(健康診断、予防接種の補助など)	特別休暇(慶弔休暇、リフレッシュ休暇など)	その他	あてはまるものはない
TOTAL	(179)	43.6	12.3	22.9	21.8	17.9	20.7	7.8	49.7	31.3	10.1	18.4
アルバイト ベースアップ	すでに実施した	58.9	17.9	32.1	25.0	30.4	21.4	10.7	60.7	42.9	3.6	8.9
	今後する予定 今後する方針で検討中	43.9	12.3	26.3	31.6	10.5	22.8	5.3	47.4	24.6	8.8	14.0
	今後する予定はない 未定、分からない	30.3	7.6	12.1	10.6	13.6	18.2	7.6	42.4	27.3	16.7	30.3

【全体との比率の差 (n = 30以上の場合)】

...全体 + 10%
 ...全体 + 5%
 ...全体 - 5%
 ...全体 - 10%

カスハラ対策は業種による違い、飲食・小売・サービス業では3割対策済み

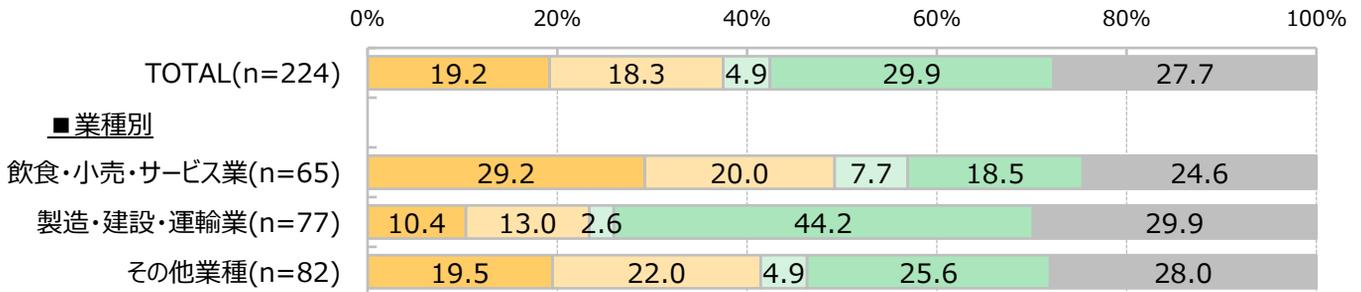
最後にカスタマーハラスメント（以下 カスハラ）への対策を聞くと、業種による違いが大きく、個人向けビジネスが多い飲食・小売・サービス業では「実施している」が29.2%を占める一方、製造・建設・運輸業は1割に留まり、「実施していない。カスハラがないので、今後実施する予定もない」が44.2%と全体を上回りました。

対策として実施しているものは「カスハラを容認しない企業姿勢の発信」「社内研修の実施や外部研修への参加」がそれぞれ4割超。「実施していないが、今後する予定」と答えた人に自社で導入したいものを聞くと、研修のほか「カスハラ発生時の対応責任者・組織の明確化」「対応マニュアルの作成」「カスハラ事例の社内周知」などへの関心も高いようです。

Q. 顧客・取引先からのカスハラ対策を会社として実施していますか。（単一回答）【対象：全員】

※カスハラとは正当なクレーム・言動を超えた、過剰な要求、不当な言いがかりなど悪質なもので、労働者の就業環境を害するものをここでは指します

- 実施している
- 実施していない。カスハラはあるが、今後実施する予定はない
- 実施していない。カスハラがないので、今後実施する予定もない
- 分からない



Q. 貴社で実施しているものをすべて教えてください。（複数回答）【対象：「実施している」と答えた人】

Q. 貴社で導入したいものをすべて教えてください。（複数回答）【対象：「実施していないが、今後する予定」と答えた人】

