

# 【旅館編】 就業者・離職者と企業に関するレポート

～働き手と企業で就業理由・離職理由・業界イメージにはギャップがある～

目次・調査概要	1
主な調査結果・回答者プロフィール	2
働き手と企業の比較	3
↳ 仕事の選択理由、職場に必要な改善点、離職理由、業界イメージ	
就業者の実態	13
↳ 過去の離職意向とその理由、勤務時間/休日の現状と希望、現年収と希望年収	
企業の実態	16
↳ 正社員の人材戦略の方向性、アルバイト・パートに求めるスキル 人材不足対策の取り組み状況、人材シェアの可能性	

## 調査概要

- 調査名 : 特定業種に関する調査2024
- 調査目的 : 求人と求職の需給ギャップがある業種における労働者の実態と企業の認識を把握し、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 : 2024年1月15日（月）～1月24日（水）
- 調査対象 : 【個人】20～59歳までの男女（全国）
  - <就業者> 現在、対象業種に従事している人
  - <離職者> 過去に対象業種に従事したことがある人
  - <意向者> 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
  - <非意向者> 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】20歳以上の男女（全国）
  - 現在、従業員10人以上の企業で対象業種に従事しており、かつ、採用、育成、人員計画の業務を担当している人



**調査対象のうち、個人を正社員、契約社員、派遣社員、アルバイト・パートとして働く者に限定し、レポートを作成。**

**本レポートは、下記オレンジ枠を対象としている。**

		調査対象					レポート対象				
		個人				企業	個人				企業
		就業経験者		就業非経験者			就業経験者		就業非経験者		
(人)		就業者	離職者	意向者	非意向者	就業者	離職者	意向者	非意向者		
飲食	ファストフード	200	200	200	200	100	184	178	172	176	100
	居酒屋	200	200	200	200	100	162	167	177	182	100
	レストラン（ファミレス除く）	200	200	200	200	100	175	174	180	183	100
小売	コンビニエンスストア	200	200	200	200	100	190	185	190	174	100
	アパレル・雑貨	200	200	200	200	100	173	187	178	178	100
	ドラッグストア	200	200	200	200	100	197	181	178	172	100
ドライバー	貨物、配達	200	200	200	200	100	179	162	181	178	100
	タクシー、バス	200	200	200	200	100	182	166	177	176	100
宿泊	ビジネスホテル	213	200	200	200	100	208	182	181	168	100
	シティホテル・リゾートホテル	216	200	200	200	100	208	174	175	178	100
	旅館	171	200	200	200	100	144	176	178	174	100
介護	訪問介護	200	200	200	200	100	193	183	183	185	100
	施設介護	200	200	200	200	100	195	184	183	170	100
その他	倉庫内作業、仕分け	200	200	200	200	100	196	186	179	166	100
	警備	200	200	200	200	100	184	162	185	182	100

※ 「旅館」 「就業者」 の回答数が200を切ったため、宿泊全体で600を回収できるよう調整した。

※ なお、グラフと数表は、集計結果の小数点第2位を四捨五入して表示している。

## 主な調査結果

### 【働き手と企業の比較】

- 就業者が思う現在の職場に必要な改善点は、「人事考課の充実と評価に基づく処遇改善」が多い。
- 離職理由は、正・契約・派遣社員では「給与、報酬が低いから、上がる見込みがなさそうだから」が多く、企業とのギャップは「一時的に就いた仕事だから」が大きい。アルバイト・パートでは「仕事内容が体力的にきついから」が多く、企業とのギャップは「他に優先させるものがあるため」が大きい。

### 【就業者の実態】

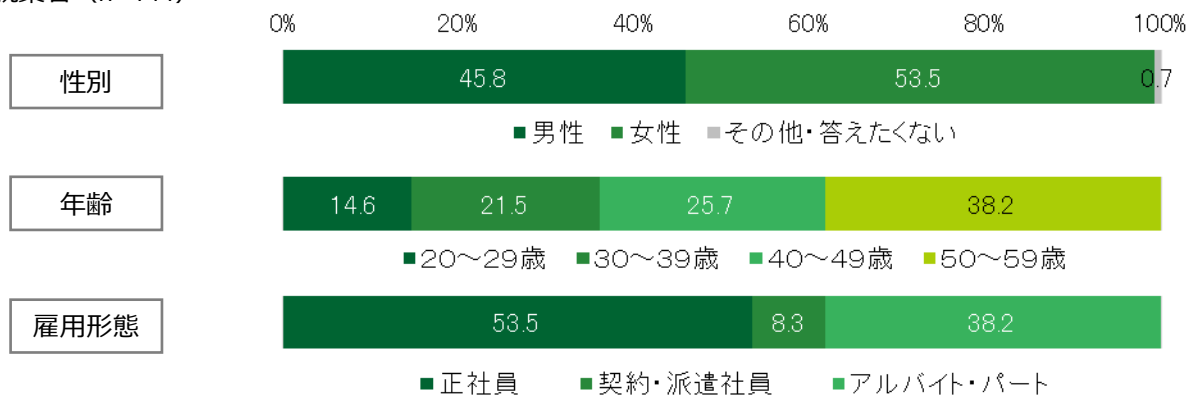
- 希望年収> 現年収と回答した人のうち、正・契約・派遣社員では「そもそも現年収が現在の業務に見合っていないので適正年収にしてほしい」と考える人が多い。

### 【企業の実態】

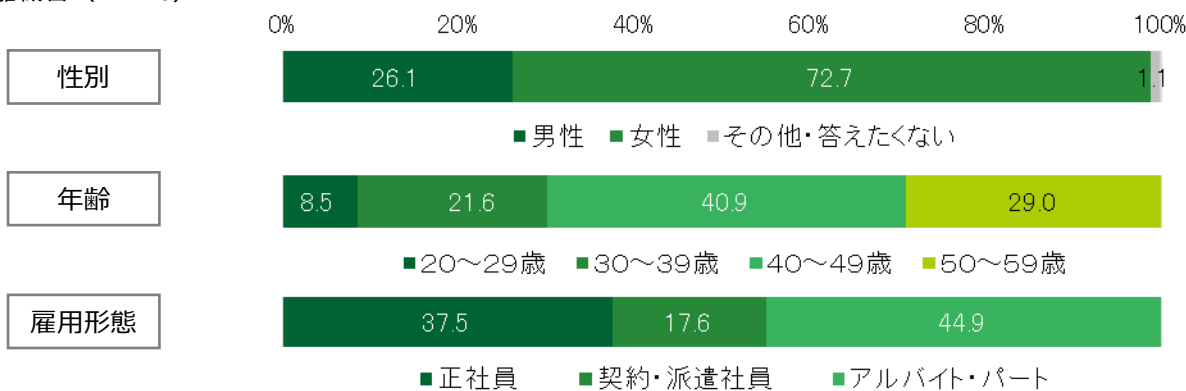
- 人材不足の解消法として、正社員では「女性の活用（家事・育児と両立できる環境整備など）」、アルバイト・パートでは「シニア（60歳以上）の活用」に「すでに取り組んでいる」「今後取り組んでみたい・取り組む予定がある」と回答した企業が多い。

## 回答者プロフィール

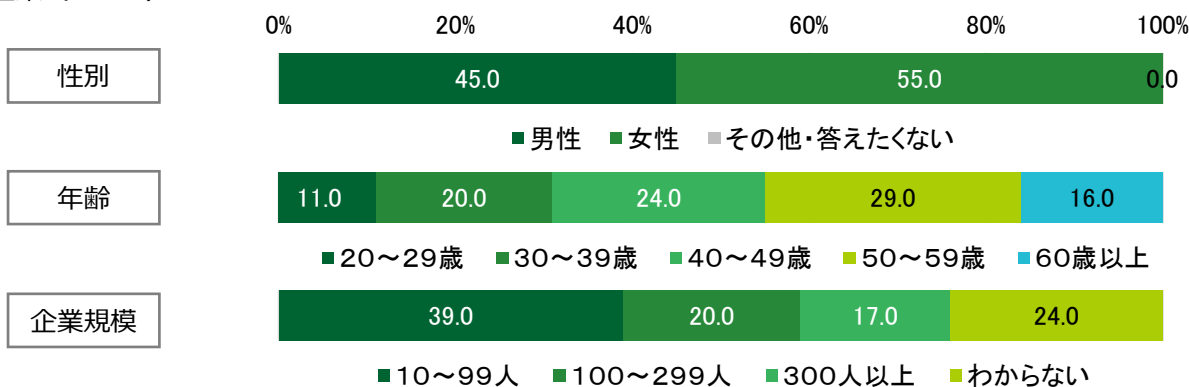
### ■ 就業者 (n=144)



### ■ 離職者 (n=176)



### ■ 企業 (n=100)



<正・契約・派遣社員> 就業者の仕事の選択理由 上位5項目

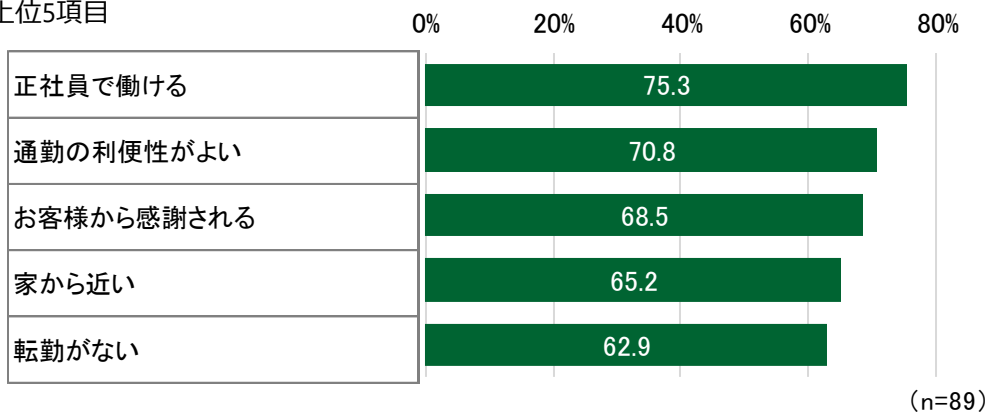
- 就業者は「正社員で働ける」75.3%、企業は「お客様から感謝される」77.1%がもっとも多い。
- 「リモートワークができる」がもっともギャップが大きく、16.9ptの差がある。

Q.【個人】現在の勤務先（店舗、事業所、支社）を選んだ理由としてそれぞれの程度あてはまりますか。

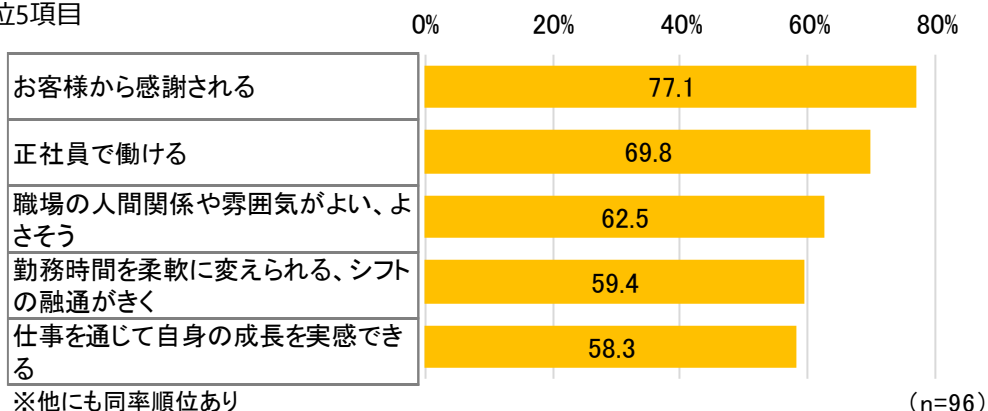
Q.【企業】正社員の方々が、貴社で働いている理由になっているのは、どのようなことだと思いますか。

（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：正・契約・派遣社員である就業者、正社員を雇用している企業】

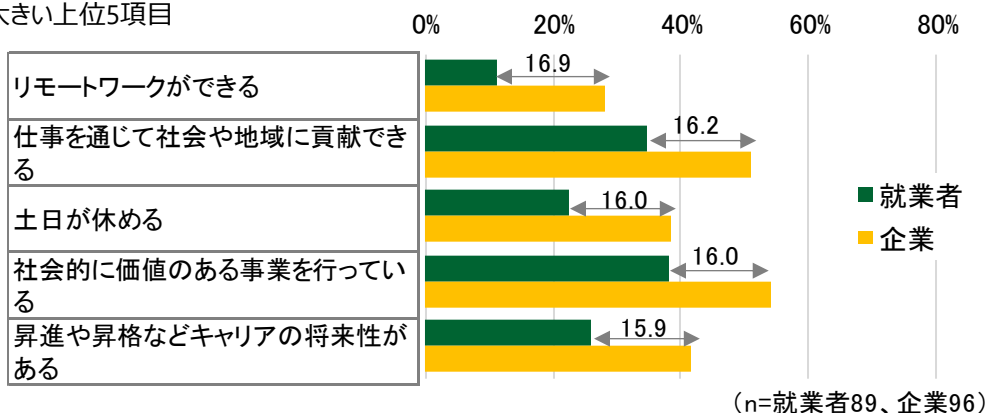
■ 就業者の上位5項目



■ 企業の上位5項目



■ ギャップが大きい上位5項目



<アルバイト・パート> 就業者の仕事の選択理由 上位5項目

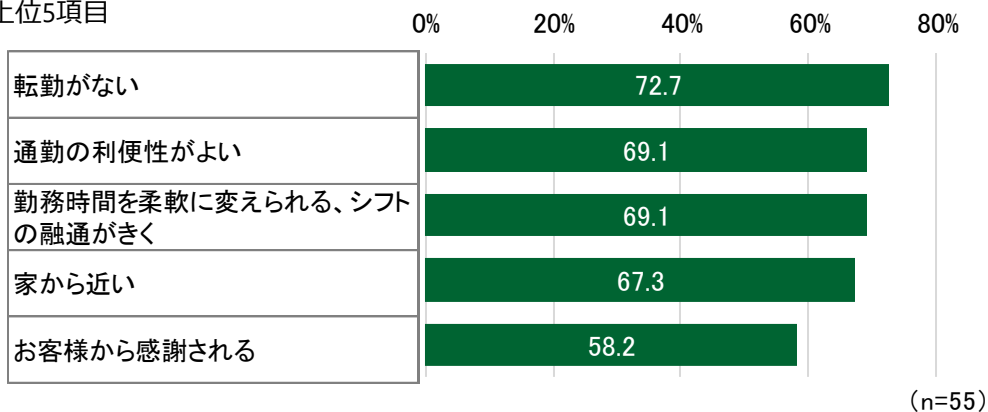
- 就業者は「転勤がない」72.7%、企業は「家から近い」72.2%がもっとも多い。
- 「正社員登用制度がある」がもっともギャップが大きく、31.3ptの差がある。

Q. 【個人】現在の勤務先（店舗、事業所、支社）を選んだ理由としてそれぞれの程度あてはまりますか。

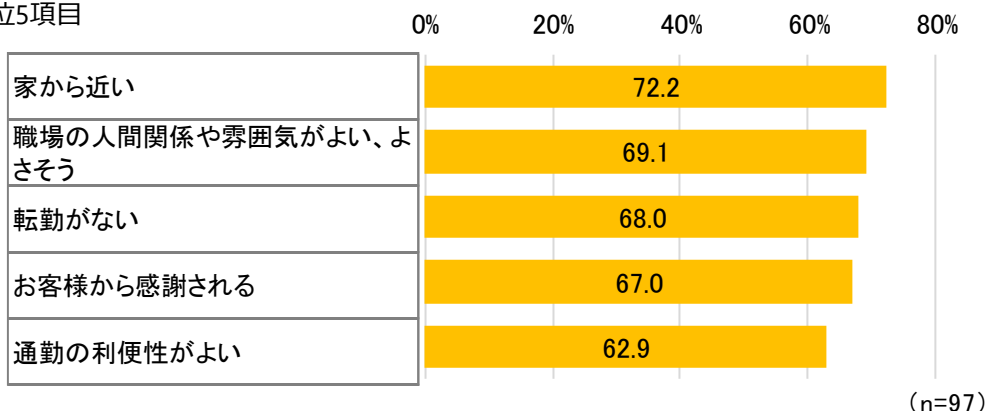
Q. 【企業】アルバイト・パートの方々が、貴社で働いている理由になっているのは、どのようなことだと思いますか。

（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：アルバイト・パートである就業者、アルバイト・パートを雇用している企業】

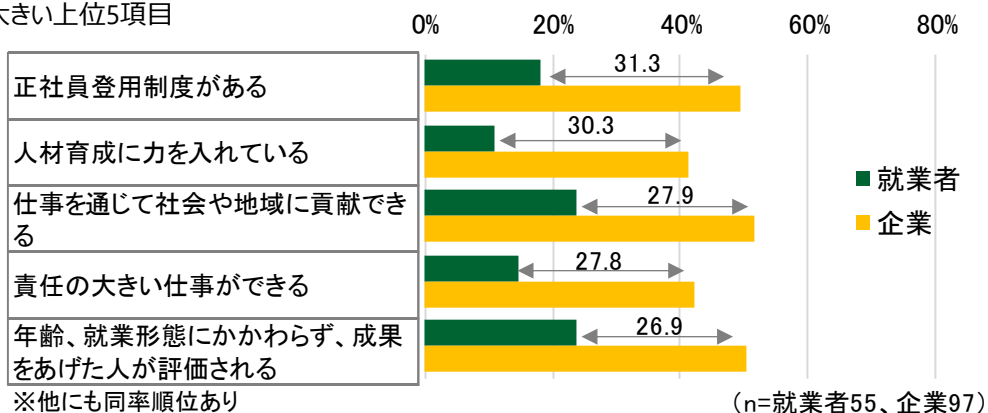
■ 就業者の上位5項目



■ 企業の上位5項目



■ ギャップが大きい上位5項目



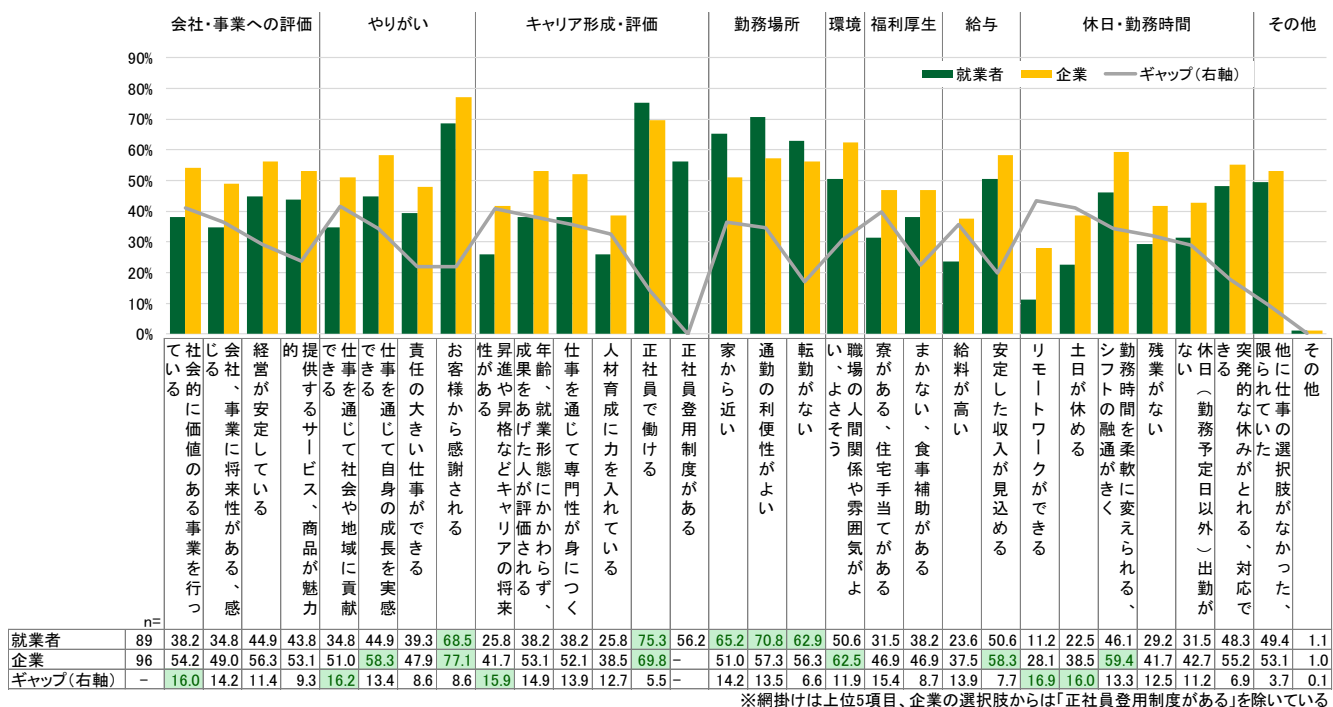
就業者の仕事の選択理由 詳細

Q. 【個人】現在の勤務先（店舗、事業所、支社）を選んだ理由としてそれぞれの程度あてはまりますか。

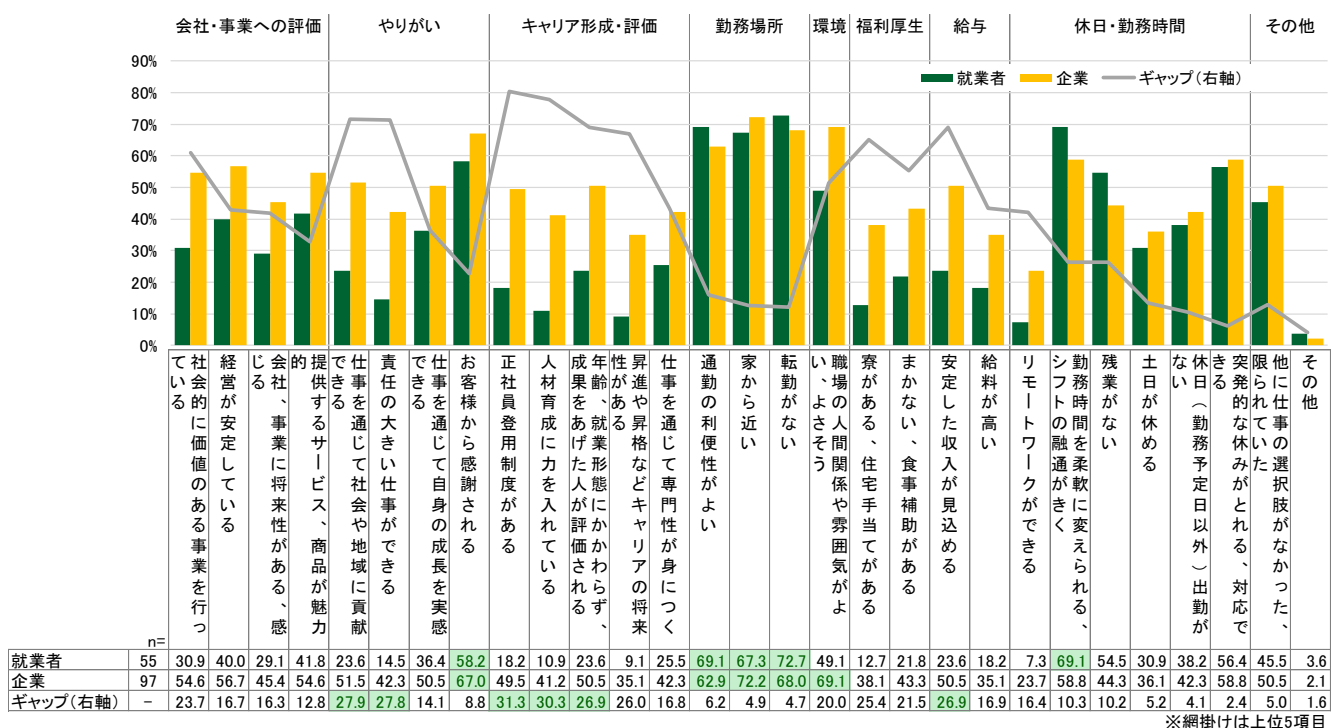
Q. 【企業】正社員/アルバイト・パートの方々が、貴社で働いている理由になっているのは、どのようなことだと思いますか。

（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：正・契約・派遣社員・アルバイト・パートである就業者、正社員/アルバイト・パートを雇用している企業】

■正・契約・派遣社員（企業は正社員のみ）



■アルバイト・パート



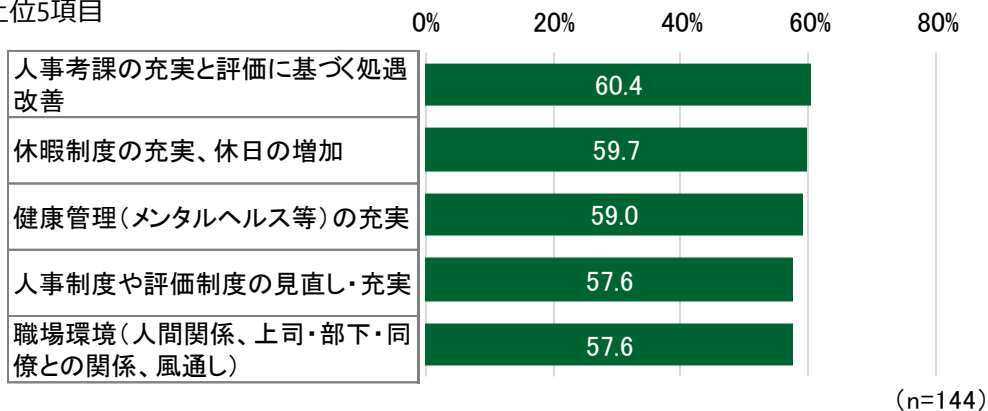
現在の職場に必要な改善点 上位5項目

- 就業者は「人事考課の充実と評価に基づく処遇改善」60.4%、企業は「職場環境（人間関係、上司・部下・同僚との関係、風通し）」66.0%がもっとも多い。
- 「応募時の職場見学、体験の実施」がもっともギャップが大きく、17.6ptの差がある。

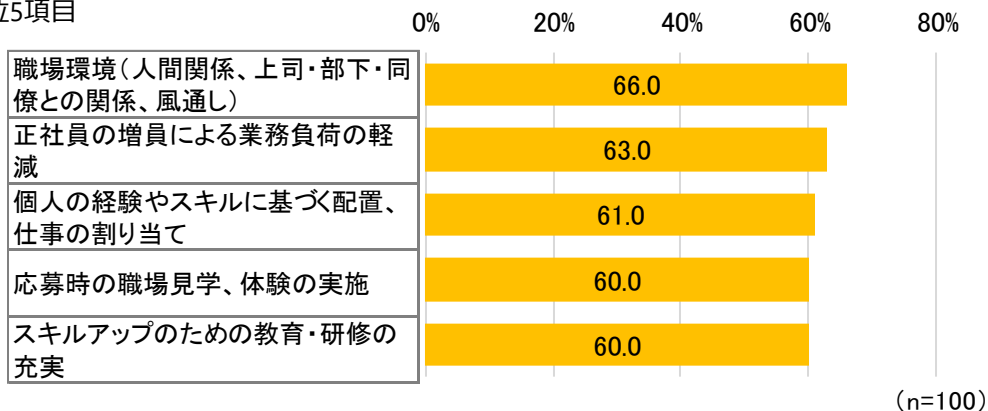
Q. あなたがお勤めの会社では、次あげるものについて改善が必要だと思いますか。

（単一回答/「非常に必要」「必要」「すでに改善済み」「対象者がいないため不要」のうち、「非常に必要」「必要」を選択した割合）  
【対象者：就業者、企業】

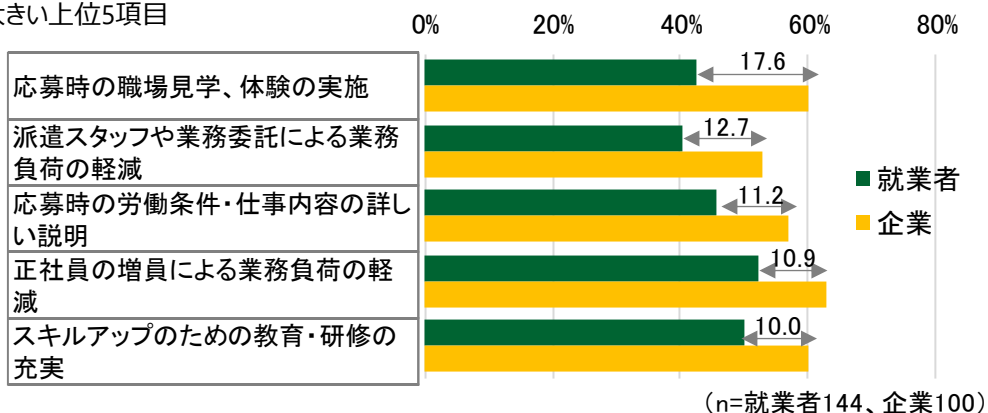
■ 就業者の上位5項目



■ 企業の上位5項目



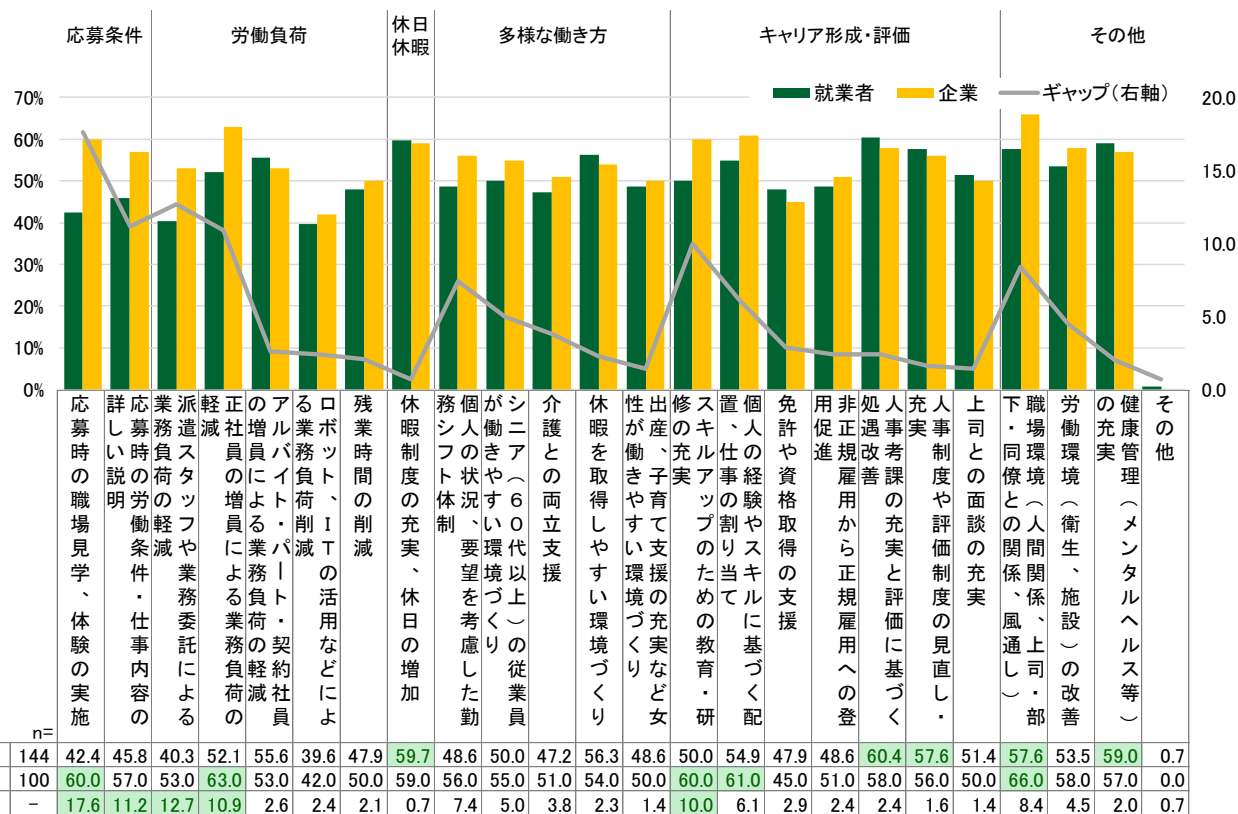
■ ギャップが大きい上位5項目



現在の職場に必要な改善点 詳細

Q. あなたがお勤めの会社では、次あげるものについて改善が必要だと思いますか。

(単一回答/「非常に必要」「必要」「すでに改善済み」「対象者がいないため不要」のうち、「非常に必要」「必要」を選択した割合)  
【対象者：就業者、企業】



※網掛けは上位5項目

<正・契約・派遣社員> 離職理由 上位5項目

- 離職者、企業ともに「給与、報酬が低いから、上がる見込みがなさそうだから」が47.4%、43.7%ともっとも多い。
- 「一時的に就いた仕事だから」がもっともギャップが大きく、28.5ptの差がある。

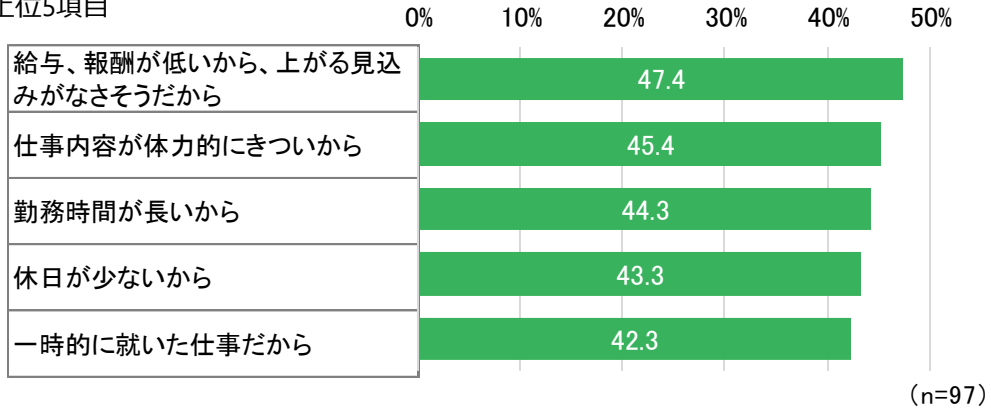
Q. 【個人】あなたが旅館の仕事をやめた（離職した）のはどのような理由からですか。

Q. 【企業】会社をやめた従業員の方々が、会社をやめた理由（どのようなことだと思いますか。正社員について教えてください。）

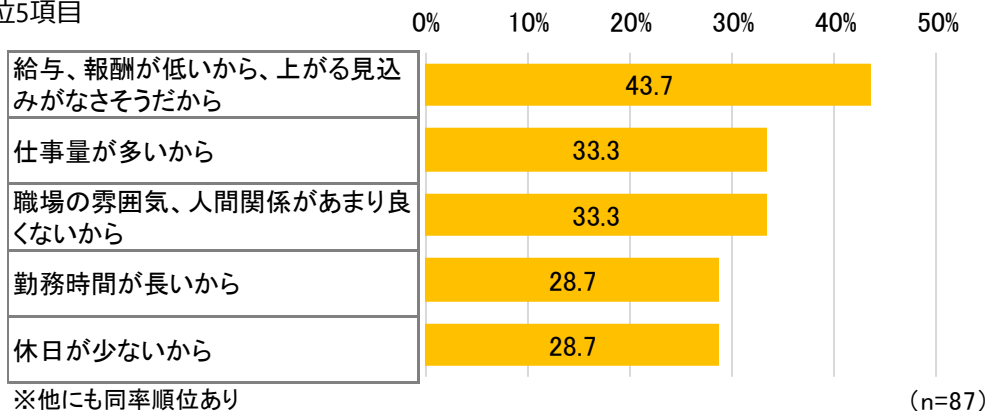
（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：正・契約・派遣社員である離職者※、企業】

※離職者の雇用形態は調査回答時の状況であり、離職時の状況ではない

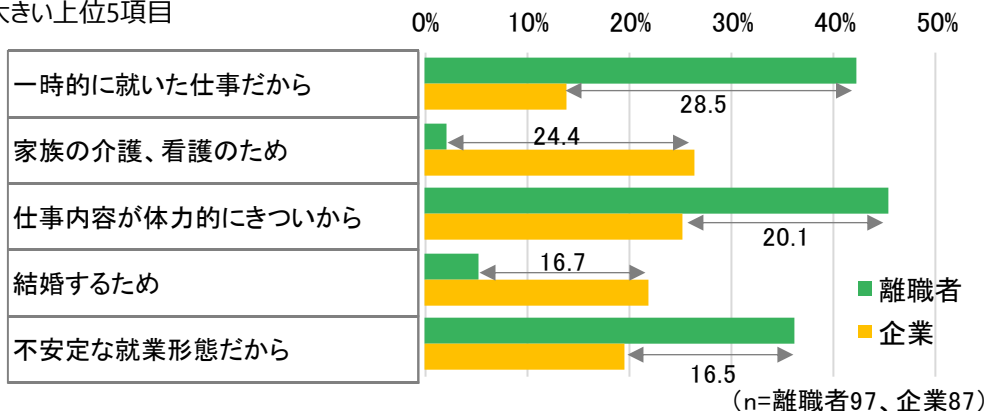
■ 離職者の上位5項目



■ 企業の上位5項目



■ ギャップが大きい上位5項目





<アルバイト・パート> 離職理由 上位5項目

- 離職者は「仕事内容が体力的にきついから」39.2%、企業は「職場の雰囲気、人間関係があまり良くないから」30.6%がもっとも多い。
- 「他に優先させるものがあるため」がもっともギャップが大きく、19.0ptの差がある。

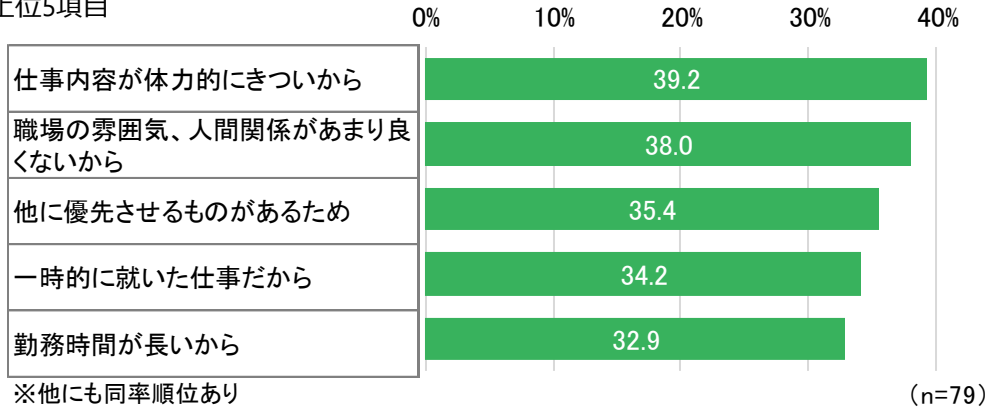
Q. 【個人】あなたが旅館の仕事をやめた（離職した）のはどのような理由からですか。

Q. 【企業】会社をやめた従業員の方々が、会社をやめた理由（どのようなことだと思いますか。アルバイト・パートについて教えてください。）

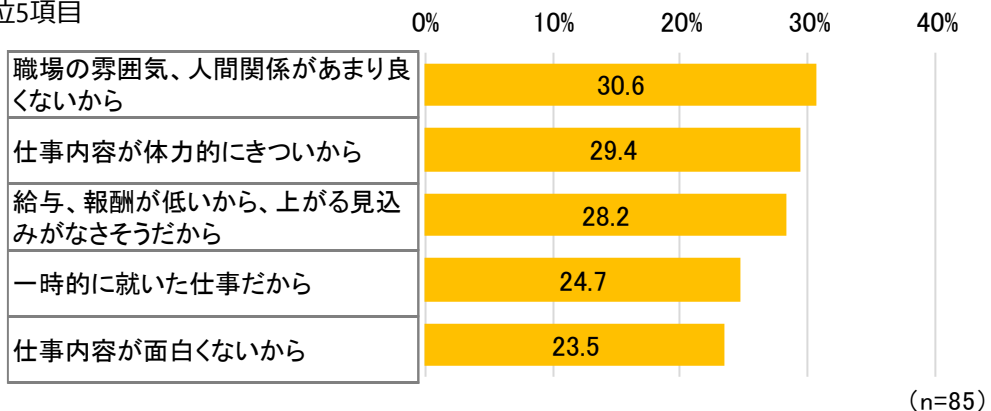
（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：アルバイト・パートである離職者※、企業】

※離職者の雇用形態は調査回答時の状況であり、離職時の状況ではない

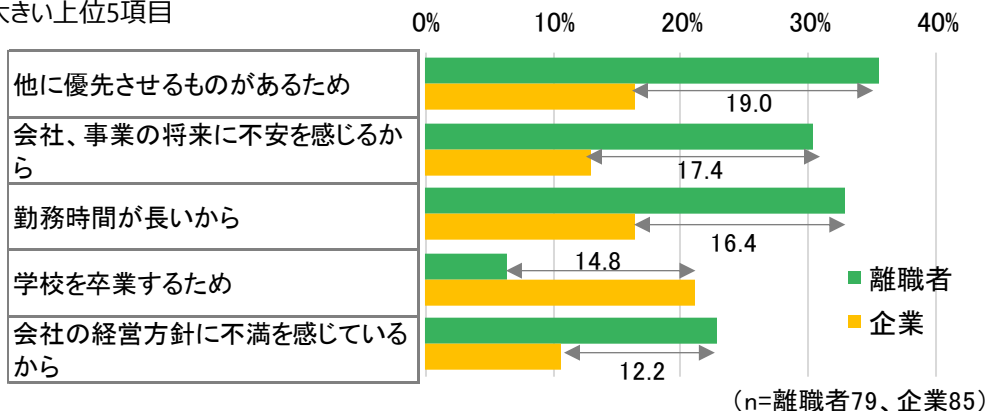
■ 離職者の上位5項目



■ 企業の上位5項目



■ ギャップが大きい上位5項目



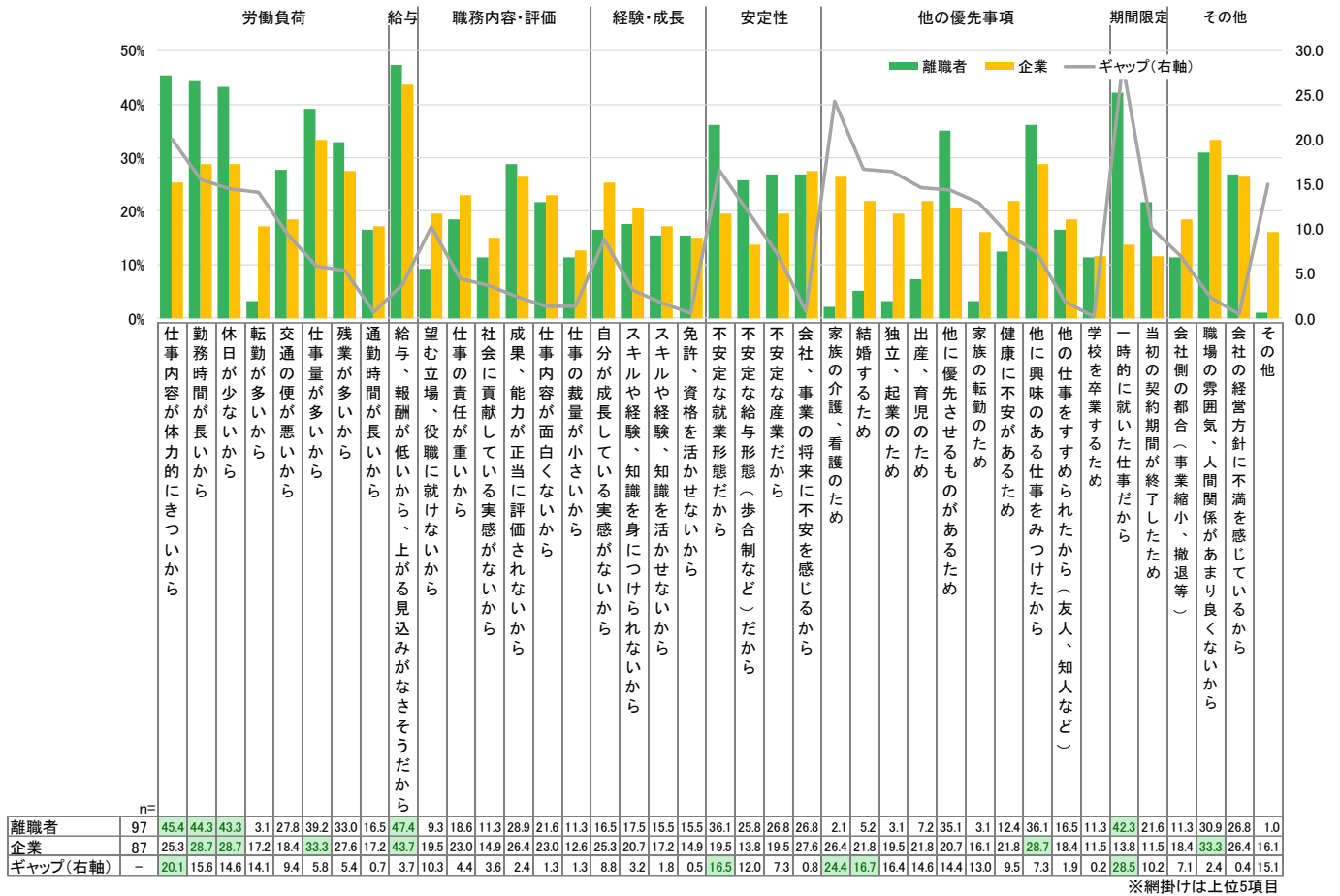
<正・契約・派遣社員> 離職理由 詳細

Q. 【個人】あなたが旅館の仕事をやめた（離職した）のはどのような理由からですか。

Q. 【企業】会社をやめた従業員の方々が、会社をやめた理由（どのようなことだと思いますか。正社員について教えてください。）

（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：正・契約・派遣社員である離職者※、企業】

※離職者の雇用形態は調査回答時の状況であり、離職時の状況ではない



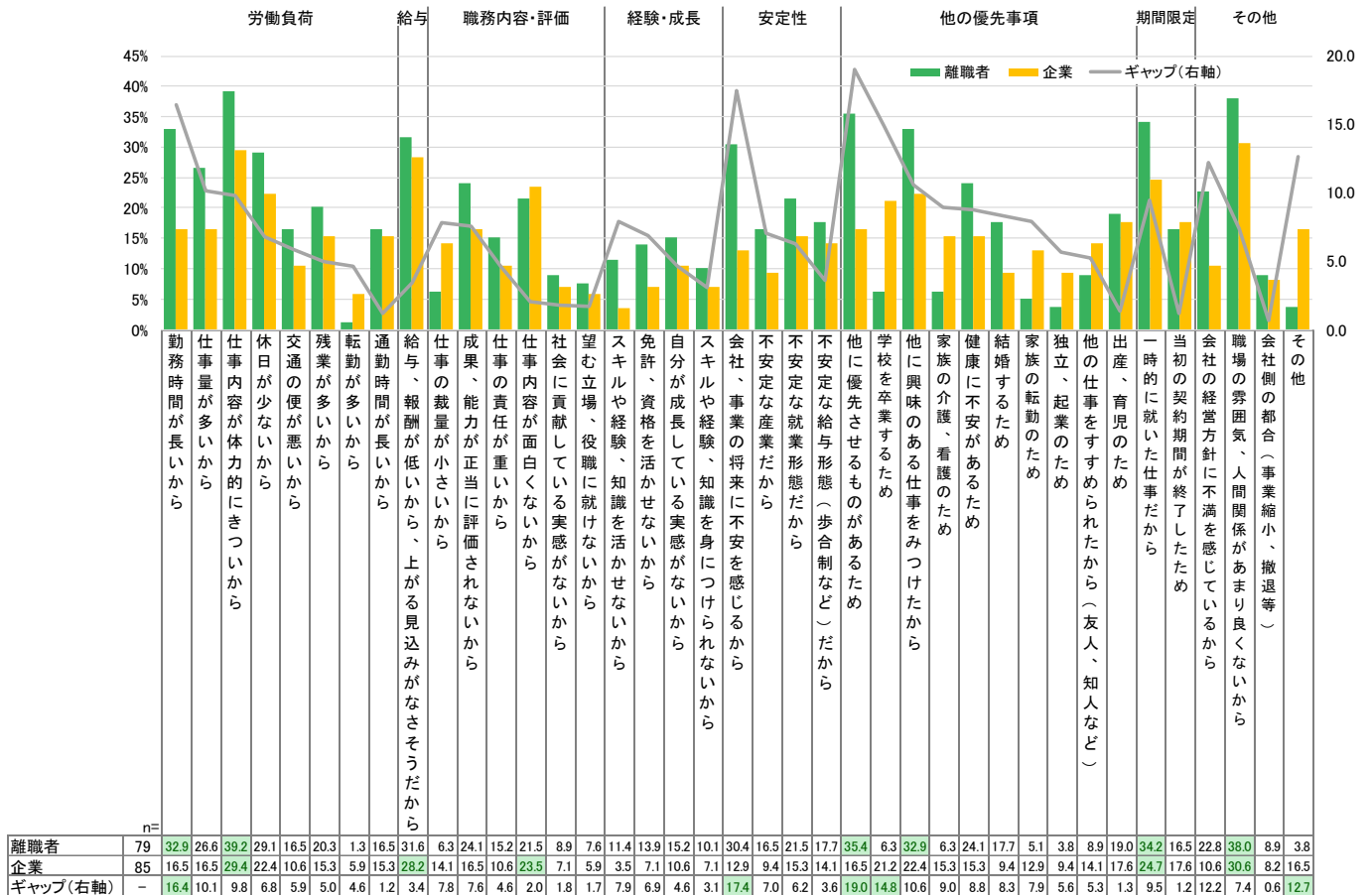
<アルバイト・パート> 離職理由 詳細

Q. 【個人】あなたが旅館の仕事をやめた（離職した）のはどのような理由からですか。

Q. 【企業】会社をやめた従業員の方々が、会社をやめた理由（どのようなことだ）と思いますか。アルバイト・パートについて教えてください。

（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：アルバイト・パートである離職者※、企業】

※離職者の雇用形態は調査回答時の状況であり、離職時の状況ではない



※網掛けは上位5項目

業界イメージ

- 上位にあがるポジティブな項目は、就業者・離職者・企業で類似している。
- ネガティブな項目は、「給与体系が明確でない会社が多い業界だ」「セクハラ・パワハラがある」が就業者・離職者では4位・3位だが、企業では上位にあがっていない。

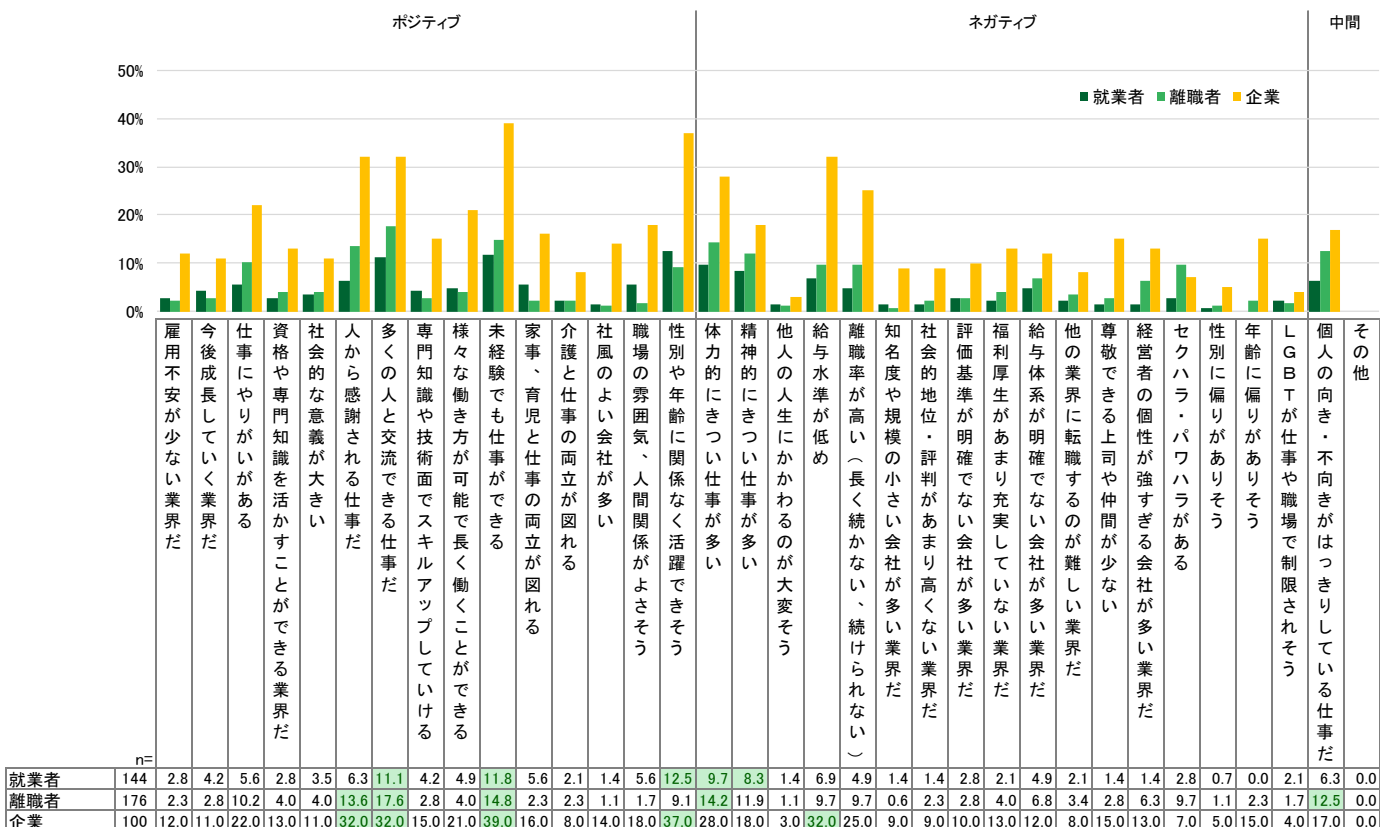
Q.【個人】あなたは旅館の仕事について、どのような印象をもっていますか。  
 Q.【企業】あなたがお勤めの会社や、お勤めの業界のイメージとして、あてはまるものをすべて教えてください。  
 (複数回答)【対象者：就業者、離職者、企業】

ポジティブ上位5項目											
就業者				離職者				企業			
1位	性別や年齢に関係なく活躍できそう	12.5		1位	多くの人と交流できる仕事だ	17.6		1位	未経験でも仕事ができる	39.0	
2位	未経験でも仕事ができる	11.8		2位	未経験でも仕事ができる	14.8		2位	性別や年齢に関係なく活躍できそう	37.0	
3位	多くの人と交流できる仕事だ	11.1		3位	人から感謝される仕事だ	13.6		3位	人から感謝される仕事だ	32.0	
4位	人から感謝される仕事だ	6.3		4位	仕事にやりがいがある	10.2		3位	多くの人と交流できる仕事だ	32.0	
5位	仕事にやりがいがある	5.6		5位	性別や年齢に関係なく活躍できそう	9.1		5位	仕事にやりがいがある	22.0	

※他にも同率順位あり

ネガティブ上位5項目											
就業者				離職者				企業			
1位	体力的にきつい仕事が多い	9.7		1位	体力的にきつい仕事が多い	14.2		1位	給与水準が低め	32.0	
2位	精神的にきつい仕事が多い	8.3		2位	精神的にきつい仕事が多い	11.9		2位	体力的にきつい仕事が多い	28.0	
3位	給与水準が低め	6.9		3位	給与水準が低め	9.7		3位	離職率が高い(長く続かない、続けられない)	25.0	
4位	離職率が高い(長く続かない、続けられない)	4.9		3位	離職率が高い(長く続かない、続けられない)	9.7		4位	精神的にきつい仕事が多い	18.0	
4位	給与体系が明確でない会社が多い業界だ	4.9		3位	セクハラ・パワハラがある	9.7		5位	尊敬できる上司や仲間が少ない	15.0	

※他にも同率順位あり

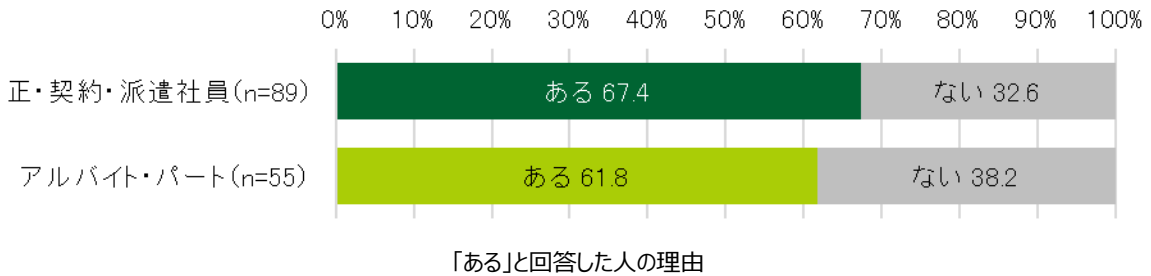


※網掛けは上位5項目/「あてはまるものはない」を除いている

就業者の過去の離職意向とその理由

- やめたいと思ったことがある人は、正・契約・派遣社員67.4%、アルバイト・パート61.8%。
- その理由は、正・契約・派遣社員では「給与、報酬が低いから、上がる見込みがなさそうだから」65.0%、アルバイト・パートでは「職場の雰囲気、人間関係があまり良くないから」55.9%がもっとも多い。

Q. あなたはこれまで、旅館の仕事を「やめたい」と思ったことはありますか。（単一回答）【対象者：就業者】



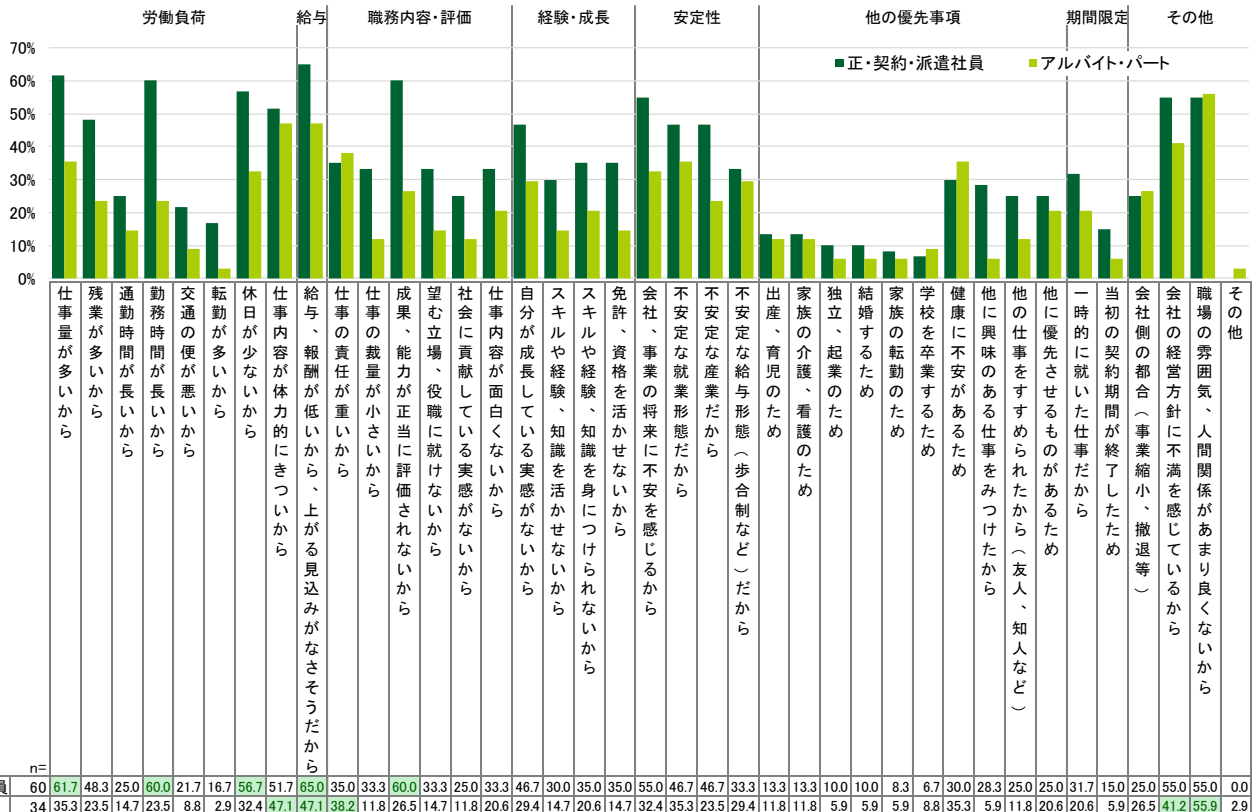
「ある」と回答した人の理由

Q. あなたが以前、旅館の仕事を離職したい（やめたい）と思ったのはどのような理由からですか。

（単一回答/「とてもあてはまる」「ややあてはまる」「あまりあてはまらない」「まったくあてはまらない」のうち、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」を選択した割合）【対象者：「やめたいと思ったことはある」と回答した就業者】

正・契約・派遣社員 上位5項目		
1位	給与、報酬が低いから、上がる見込みがなさそうだから	65.0
2位	仕事量が多いから	61.7
3位	勤務時間が長いから	60.0
3位	成果、能力が正当に評価されないから	60.0
5位	休日が少ないから	56.7

アルバイト・パート 上位5項目		
1位	職場の雰囲気、人間関係があまり良くないから	55.9
2位	仕事内容が体力的にきついから	47.1
2位	給与、報酬が低いから、上がる見込みがなさそうだから	47.1
4位	会社の経営方針に不満を感じているから	41.2
5位	仕事の責任が重いから	38.2



※網掛けは上位5項目

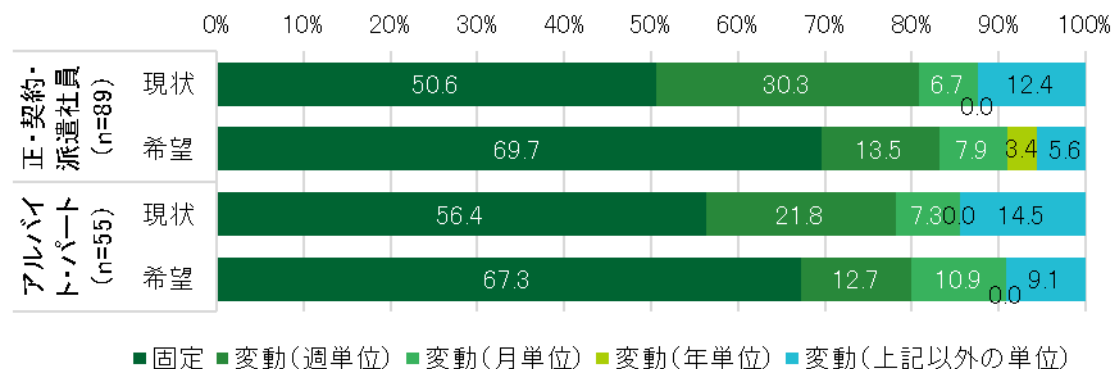
## 勤務時間／休日の現状と希望

- 勤務時間、休日の形態は、正・契約・派遣社員、アルバイト・パートともに「固定」を希望する人が増える。
- 休日数は、正・契約・派遣社員、アルバイト・パートともに「2日」「3日」を希望する人が増える。

### ■ 勤務時間の形態

Q. あなたの現在の勤務時間は固定されていますか。

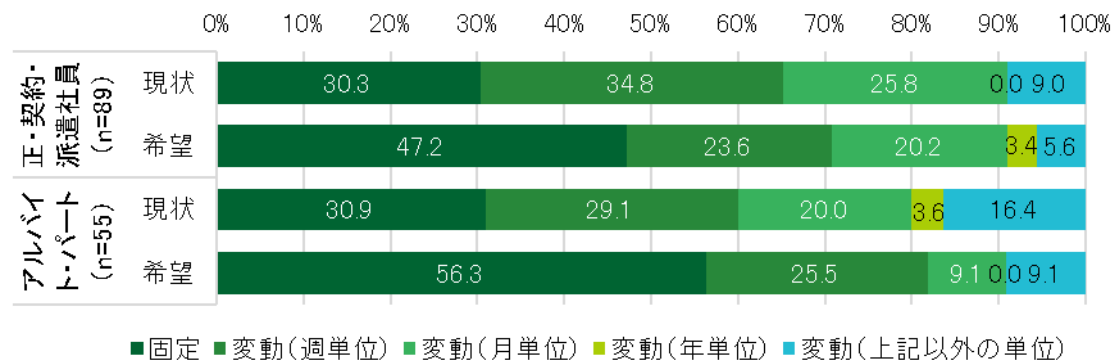
Q. あなたが希望する勤務時間形態を教えてください。（単一回答）【対象者：就業者】



### ■ 休日の形態

Q. あなたの現在の休日は固定されていますか。

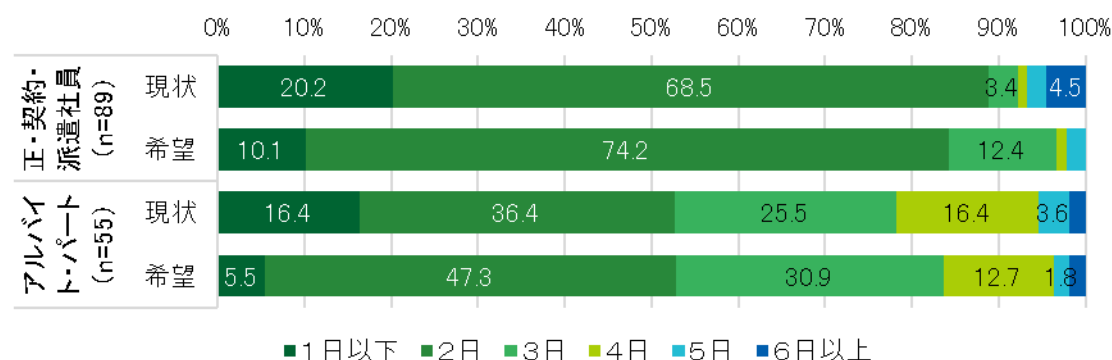
Q. あなたが希望する休日形態を教えてください。（単一回答）【対象者：就業者】



### ■ 休日数

Q. あなたの1週間あたりの休日日数を教えてください。

Q. あなたが1週間あたりに希望する休日日数を教えてください。（数値回答）【対象者：就業者】

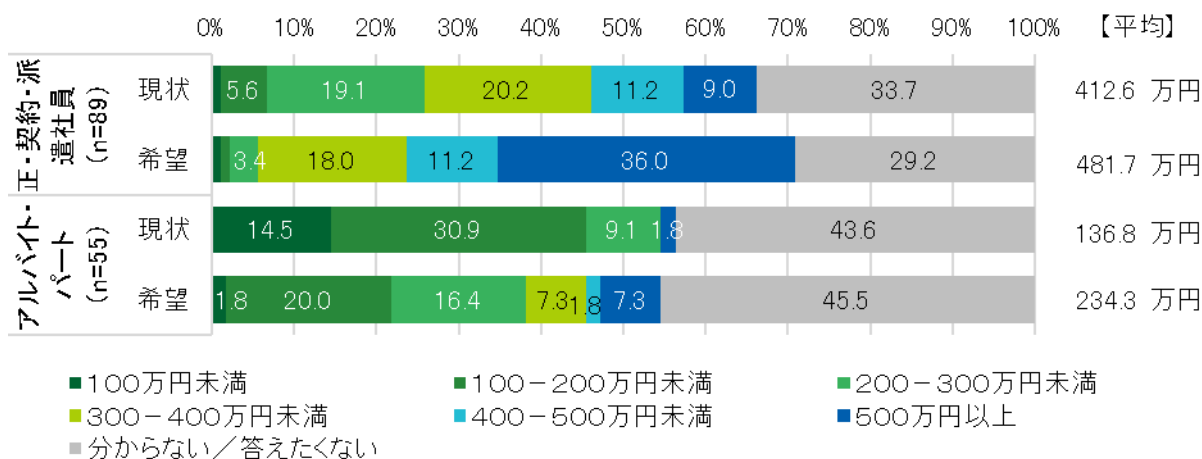


## 現年収と希望年収

- 正・契約・派遣社員の現年収は「300-400万円未満」がもっとも多いが、「500万円以上」の希望の割合が増える。
- アルバイト・パートの年収は現状、希望ともに「100-200万円未満」がもっとも多いが、200万円以上の希望の割合が増える。
- 希望年収> 現年収と回答した人のうち、正・契約・派遣社員では「そもそも現年収が現在の業務に見合っていないので適正年収にしてほしい」と考える人がもっとも多い。

Q. あなたの年収はだいたいどの位ですか。

Q. あなたの希望の年収を教えてください。(数値回答)【対象者：就業者】



<現年収帯ごとの希望年収>

現年収帯	正・契約・派遣社員			アルバイト・パート		
	n=	平均現年収	平均希望年収	n=	平均現年収	平均希望年収
100万円未満	1	19.0 万円	25.0 万円	8	66.3 万円	162.7 万円
100-200万円未満	5	138.0 万円	287.5 万円	17	127.7 万円	206.9 万円
200-300万円未満	17	234.7 万円	325.3 万円	5	208.0 万円	312.5 万円
300-400万円未満	18	320.0 万円	467.1 万円	—	— 万円	— 万円
400-500万円未満	10	428.0 万円	590.0 万円	—	— 万円	— 万円
500万円以上	8	1200.6 万円	787.5 万円	1	500.0 万円	600.0 万円

※n数の少ない年収帯は、外れ値により全体平均を押し上げている可能性があるため注意

Q. 希望年収> 現年収の方にお聞きます。現年収を希望年収に近づけるために、あてはまる考えを教えてください。

(単一回答)【対象者：希望年収> 現年収と回答した就業者】



- 働く時間を増やして収入を上げる
- 出来ることを増やして収入を上げる(昇給、資格手当など)
- あえて行動してまで増やしたいとは思わない
- そもそも現年収が現在の業務に見合っていないので適正年収にしてほしい
- その他

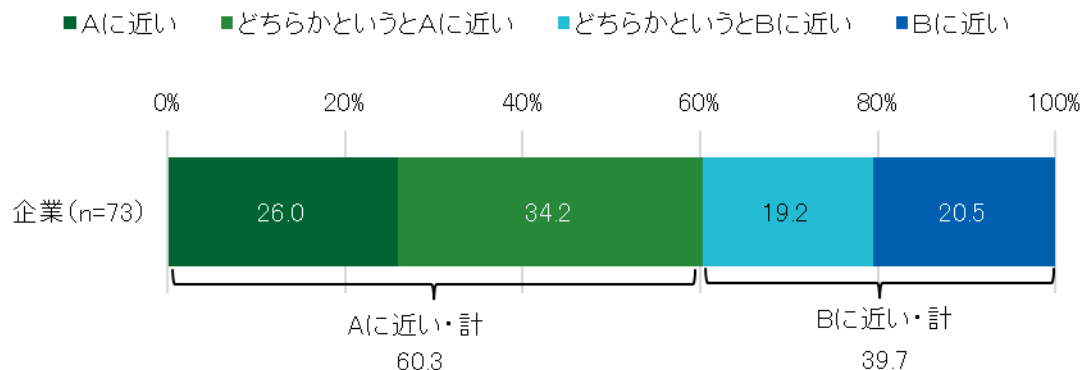
## 正社員の人材戦略の方向性とアルバイト・パートに求めるスキル

- 正社員の人材戦略の方向性は、ジョブ型が60.3%、メンバーシップ型が39.7%。
- アルバイト・パートに求める能力・スキルは、「人柄（素直、誠実、勤勉など）」59.3%がもっとも多い。

Q. 正社員の人材戦略の方向性は、AとBのどちらが近いですか。（単一回答）【対象者：企業】

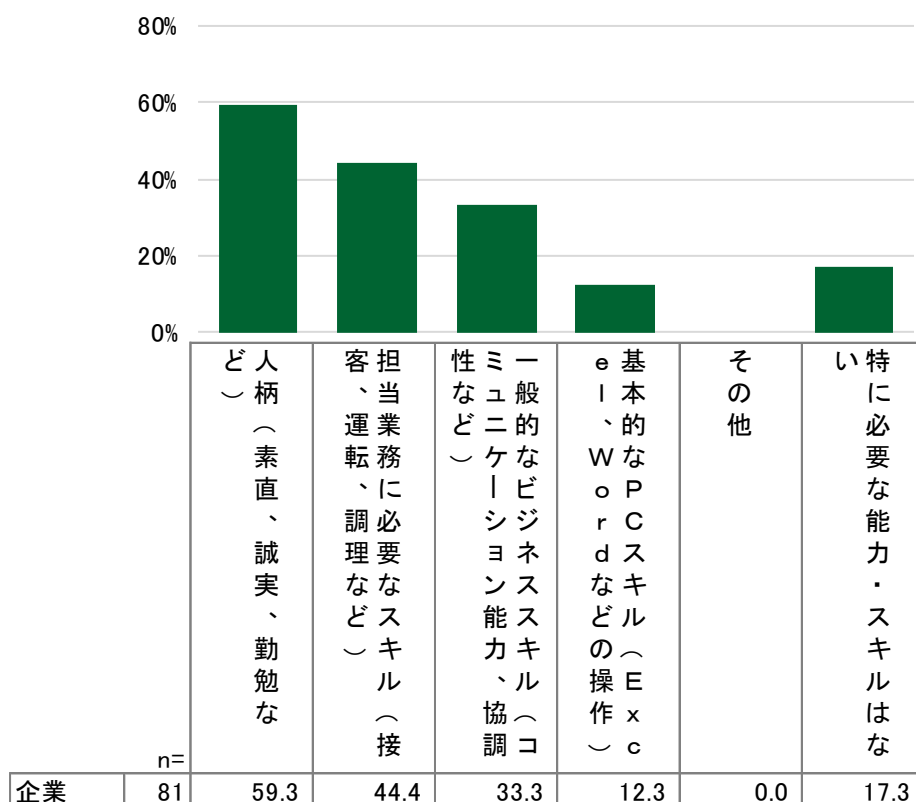
A 特定の職種に必要なスキルがある人を採用する（ジョブ型）

B 汎用的なスキルがある人を採用し、配置転換していく（メンバーシップ型）



※「分からない、正社員を採用していない」を除いている

Q. あなたのお勤めの会社におけるアルバイト・パートに求める能力・スキルを教えてください。（複数回答）【対象者：企業】



※「分からない、アルバイト・パートを採用していない」を除いている



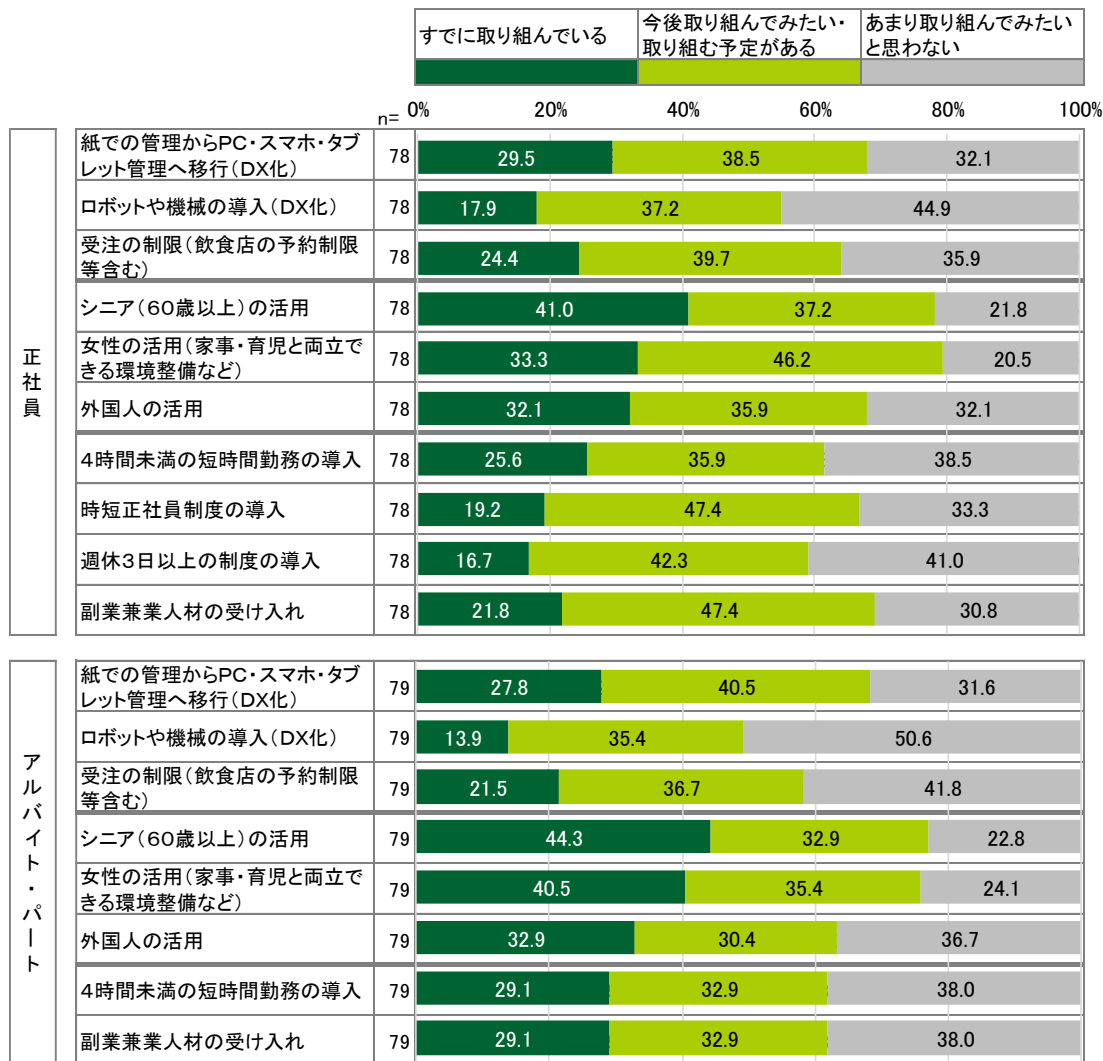
## 人材不足対策の取り組み状況と人材シェアの可能性

- <人材不足対策> 正社員では「女性の活用（家事・育児と両立できる環境整備など）」、アルバイト・パートでは「シニア（60歳以上）の活用」に「すでに取り組んでいる」「今後取り組んでみたい・取り組む予定がある」と回答した企業が多い。
- <人材シェア> 正社員、アルバイト・パートともに「他社へ行く」は可能・難しいともに3割程度。「他社から来る」は可能の方が多い。

Q. 【正社員】の人材不足解消の方法として、企業としての取り組み状況について教えてください。

Q. 【アルバイト・パート】の人材不足解消の方法として、企業としての取り組み状況について教えてください。

（単一回答）【対象者：正社員/アルバイト・パートが不足していると回答した企業】



Q. 閑散期や人材の余裕がある曜日・時間帯に、従業員が一時的に他社に働きに行く、他社から働きに来るとことは考えられるでしょうか。（単一回答）【対象者：企業】

