

宿泊業界における 『人材確保・定着』の課題と解決策

JBRC 有期労働市場の今と未来を考える
JOBS Research Center ジョブズリサーチセンター
PRODUCED BY RECRUIT



本日お話をさせていただきたいこと

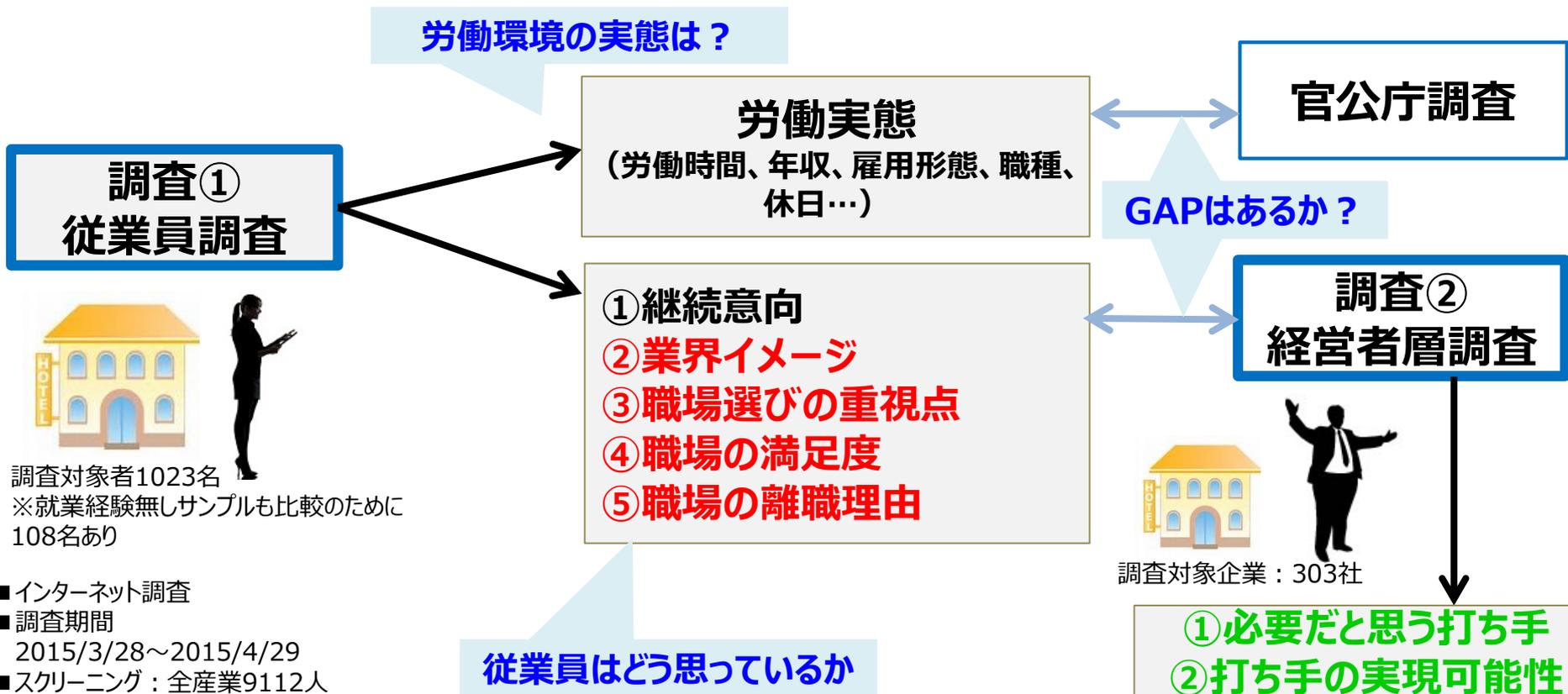
宿泊業界の活性化につながる 活躍人材の獲得と定着のヒント

※本資料は講演資料の一部抜粋です



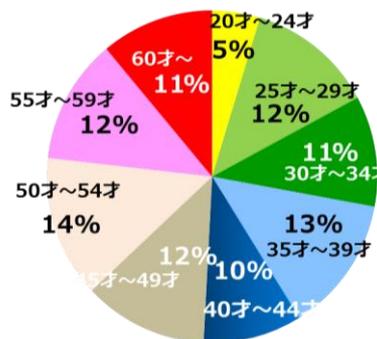
■ ジョブズリサーチセンターとじゃらんの共同調査実施

調査の活用方法



調査対象者の分布

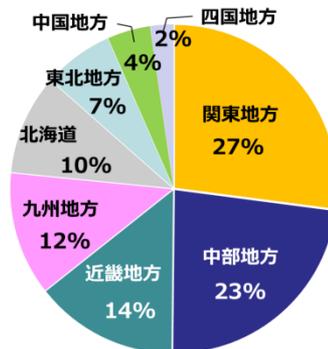
年齢・エリア



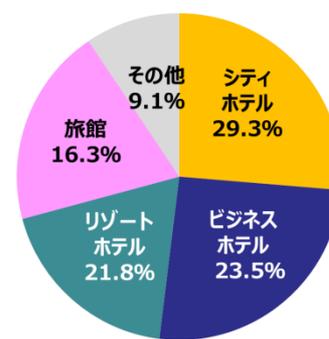
調査対象者1023名



エリア・宿種



調査対象企業：303社



【調査①】
宿泊業界の
従業員に対する調査



【調査②】
宿泊業界の
経営者層に対する調査

【調査①】 宿泊業界の従業員調査

調査項目

■ 労働実態

- ・年収
- ・労働時間
- ・休日・休暇

■ 就業者意識

- ・重視点
- ・満足度
- ・離職理由

■労働実態 他産業との比較

		宿泊業*1		全産業平均*2	
		正社員	正社員以外	正社員	正社員以外
年収		400万円未満 が 72%	400万円未満 が 96%	400万円未満 が 52%	400万円未満 が 96%
労働時間		8.8時間		7.9時間	
休日・休暇	休日(年)	93.5日 (全産業中 最下位)		平均107.5日	
	有給取得(年)	6.7日 (全産業中 下位4位)		平均8.6日	
	休日(週)	繁忙期は 1日/週が30%			
	長期休暇 取得状況	休暇なし55%			

■ 就業者の重視点

◆ 就業者**50%以上**の**重視点**は、「労働環境」・「職場環境」の項目が多い
「仕事へのやりがい」「会社の安定性」も重視

労働環境

給与・報酬

労働時間

身体的な業務負荷

休日の多さ

通勤時間

週休2日

会社の将来性

会社の安定性

業界の成長性

会社の経営理念

経営者層よりも
就業者が重視
している項目

職場環境

快適な職場環境

人間関係

風通しの良い風土

顧客とのトラブル

パワハラ・セクハラ

待遇・キャリア

仕事へのやりがい

教育制度

評価制度

女性の働きやすさ

※青文字はTOP10に入っているもの

■ 就業者の満足度

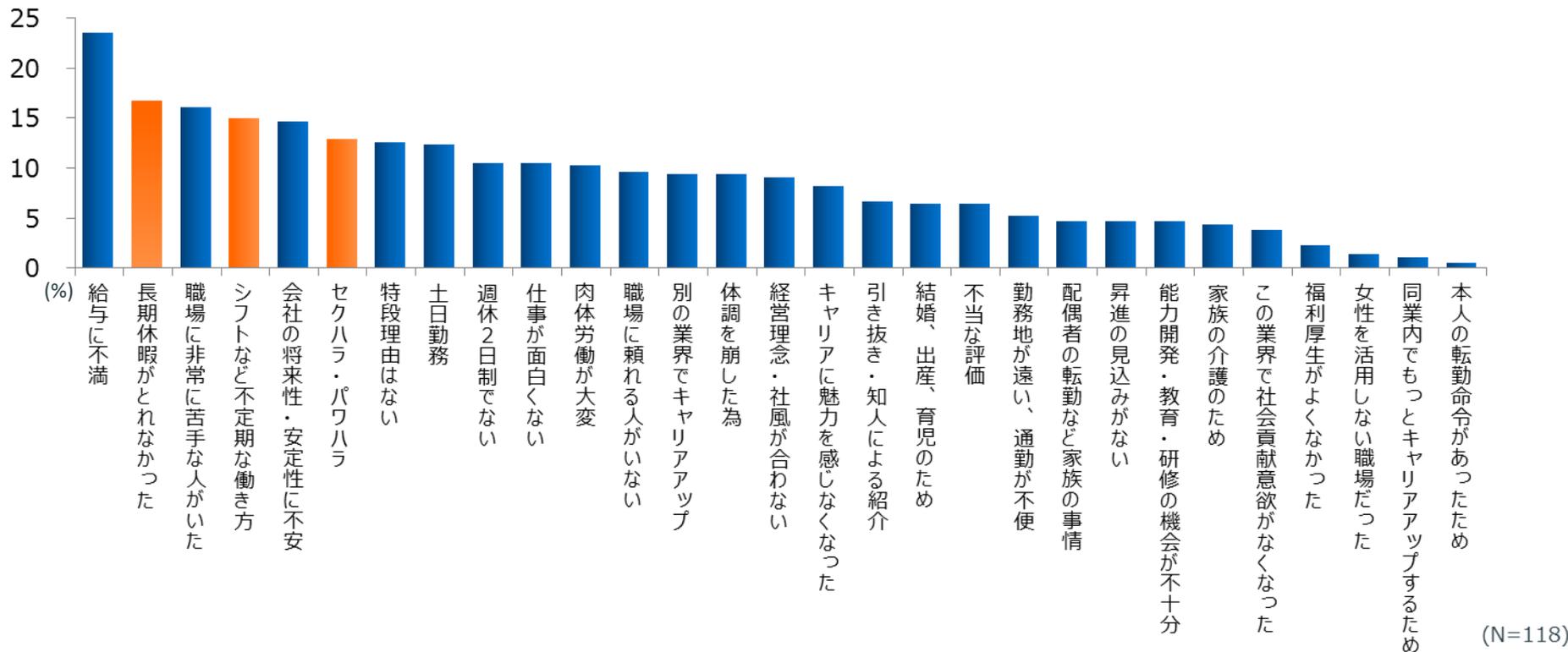
◆ 50%以上が満足度が高い項目は「通勤時間」、
満足度30%以下と満足度低い項目は、「評価・教育」「キャリア」など

満足度20%～	満足度30%～	満足度40%～	満足度50%～
顧客とのトラブルの少なさ	会社の安定性	会社のブランド力	通勤時間
教育制度	週休2日	人との交流の多さ	
女性の昇進	業界の成長性	会社の社会貢献性	
キャリアアップ	上司・同僚との関係性	女性の働きやすさ	
給与・報酬	会社の経営理念	仕事へのやりがい	
評価制度	会社の将来性		
住宅などの福利厚生	快適な職場環境		
土日休み	労働時間		
	食事・まかないのサービス		
	上司,同僚,顧客のパワハラ・セクハラ		
	休日が多いこと		
	休日の取りやすさ		
	風通しの良い職場の風土		
	身体的な業務負荷の少なさ		



■ 離職理由

◆ 特徴的な**離職理由**は「長期休暇がないこと」「不定期な働き方」「セクハラ・パワハラ」



(N=118)

■ 従業員調査からみえてきたこと

改善テーマ

■ 「労働環境」・「職場環境」

労働時間、休日・長期休暇、ハラスメント対応

注力テーマ

■ 「待遇・キャリア」教育制度、評価制度、キャリア

■ 「会社の将来性」会社の安定性

魅力化テーマ

■ 仕事の特徴「仕事のやりがい」「人との交流の多さ」「社会貢献性」

【調査②】 宿泊業界の経営者層調査

調査項目

■ 打ち手の実現可能性

■ 打ち手の実現可能性

◆ 経営者層に対し、**人材課題について実現可能な解決策**について調査。
就業者の半数以上が重視している項目×打ち手の実現可能性を分析

就業者の半数以上が重視している項目

労働環境

職場環境

待遇
キャリア

会社の
将来性

調査②
経営者層調査

① 必要な打ち手
② 打ち手の実現可能性



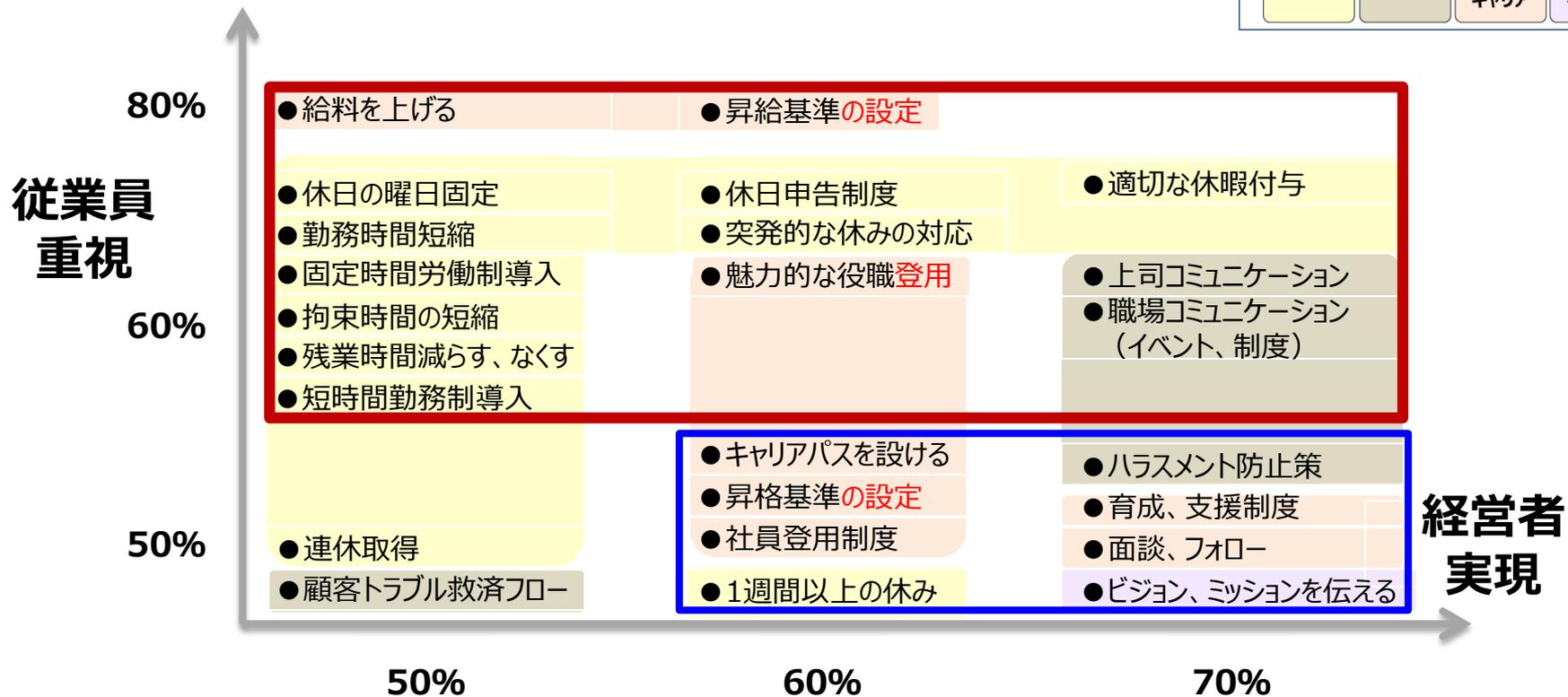
調査対象企業：303社

■ 取組優先項目

◆「従業員の重視度高×経営者の取組実現度高」の組み合わせ

就業者の半数以上が重視している項目

労働環境	職場環境	待遇 キャリア	会社の 将来性
------	------	------------	------------



■今までのまとめ（おさらい）

労働環境

- ✓ 労働時間の改善
→拘束時間の短縮、交代制、
短時間の別の仕事を切り出す
- ✓ 休日・長期休暇の改善
→取りやすくする（申告制）、有給促進
閑散期の休日増
- ✓ 身体的な業務負荷の改善
→休憩増やす
- ✓ 給与・報酬の改善
→給与を上げる、昇給基準設定

待遇キャリア

- ✓ 評価制度の改善
→昇格基準設定、キャリアパス、社員登用制度
- ✓ 教育制度の改善
→面談、フォロー、教育支援制度

職場環境

- ✓ 働きやすさ、風通しの良さ改善
→上司・同僚とのコミュニケーション施策
- ✓ パワハラ・セクハラの防止
→防止策(声かけ、様子をみにいくなど)
- ✓ 顧客トラブルの改善
→救済フロー策

会社の将来性

- ✓ 会社の経営理念
→ビジョン・ミッションの明確化、発信強化

■ 応募に至るまでの行動心理プロセス



■最後に…

活躍人材が働きたい環境づくりを今進めることが、
未来の宿泊業界の進化に繋がっていきます。

従業員が幸せな
環境づくり



活用人材の
確保・定着

サービス向上
業績アップの好循環

