

宿泊業の人材確保・育成の状況に関する実態調査 概要

調査内容、調査方法

【調査内容】

○人手不足の宿泊業界について、人手不足解消に資する施策の検討を行うため、下記の内容等の把握を行う

- ・人手不足の現状
- ・宿泊業界の人材確保に有効な手段
- ・離職率が高いとされる宿泊業界の人材定着に有効な手段

【調査方法】

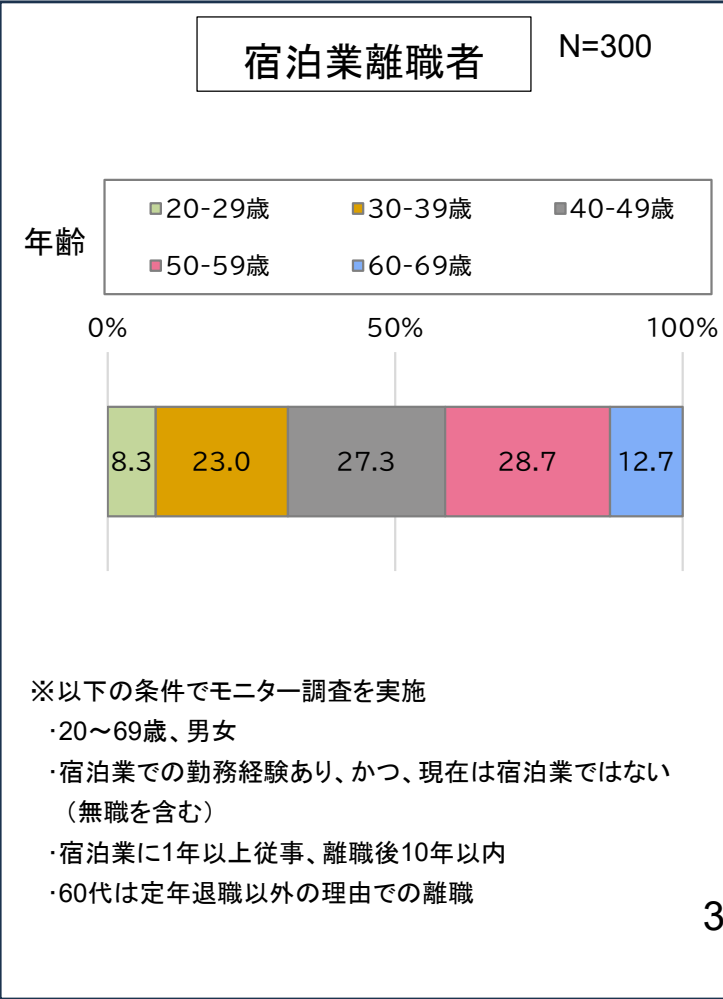
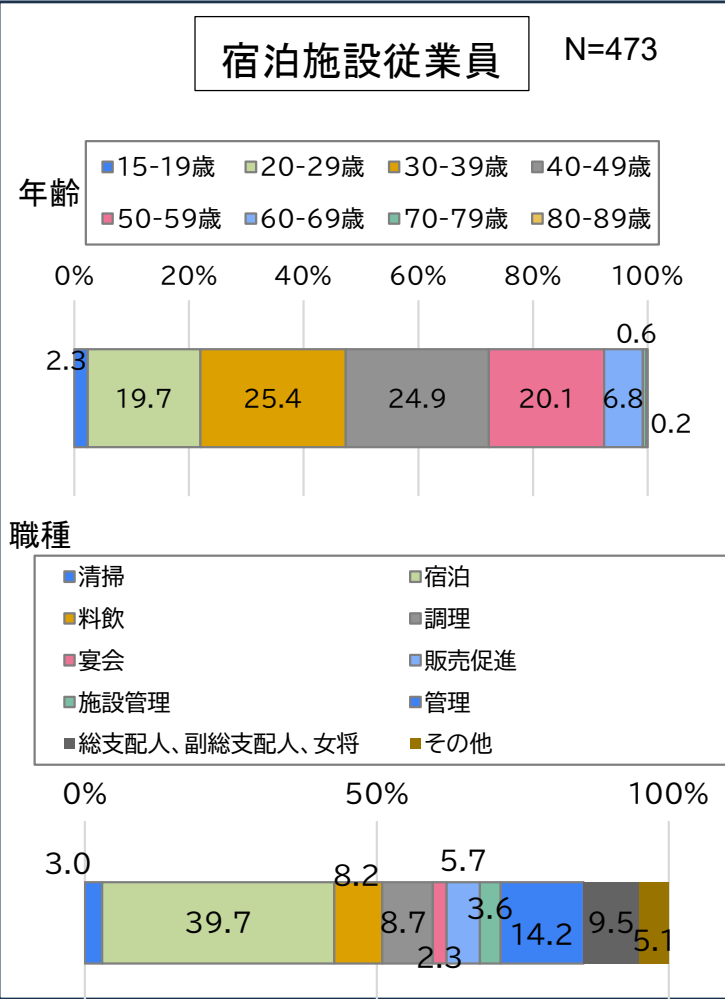
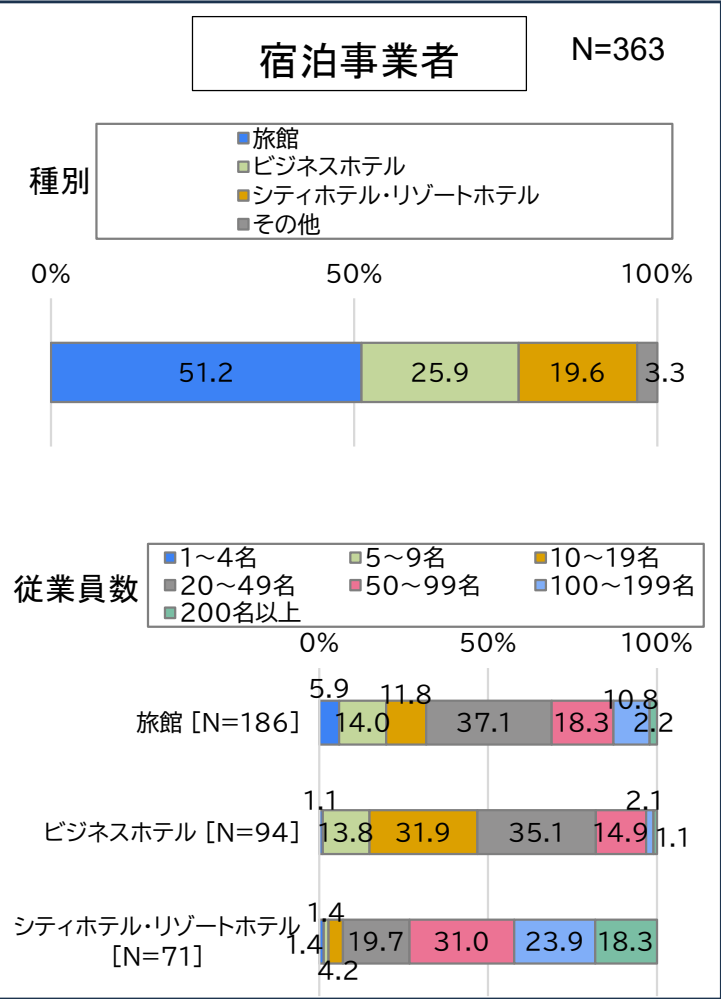
○宿泊事業者、現在宿泊施設で働く従業員、過去宿泊業で働いていたが宿泊業から離職した者に対するWEB調査

調査対象	調査時期	調査手法	回収数
宿泊事業者	2025年2月5日～2月24日	WEB調査 (宿泊関係団体より調査URLを展開)	363
宿泊施設で働く従業員	2025年2月5日～2月24日	WEB調査 (宿泊関係団体より調査URLを展開)	473
宿泊業で働いていたが宿泊業から離職した者	2025年3月7日～3月11日	WEB調査 (モニター調査)	300

- 宿泊施設にとって、人手不足の要因も不足している人材も様々
- お客様が将来の働き手になることも
- 講習や研修の活用、コミュニケーションの活発化で離職防止を

回答者の属性

- 回答のあった宿泊施設のうち、約半数を旅館が占める。また、宿泊施設の従業員数について、従業員数が19名以下の旅館が約3割、ビジネスホテルでは約5割、シティホテル・リゾートホテルでは、従業員数が100名以上と回答した施設が4割程度を占める。
- 従業員調査の回答者の年齢は30代・40代が多く約半数を占め、職種は宿泊が約4割。
- 離職者調査の回答者の年齢は40代・50代が多く、約半数を占める。

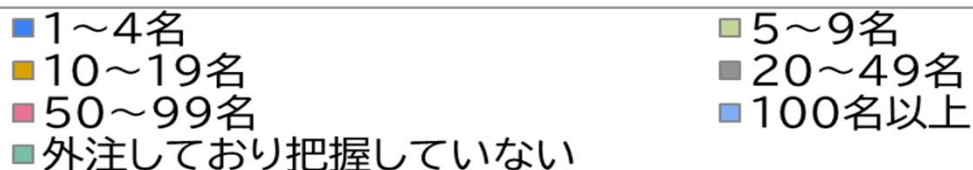


人手不足の現状①

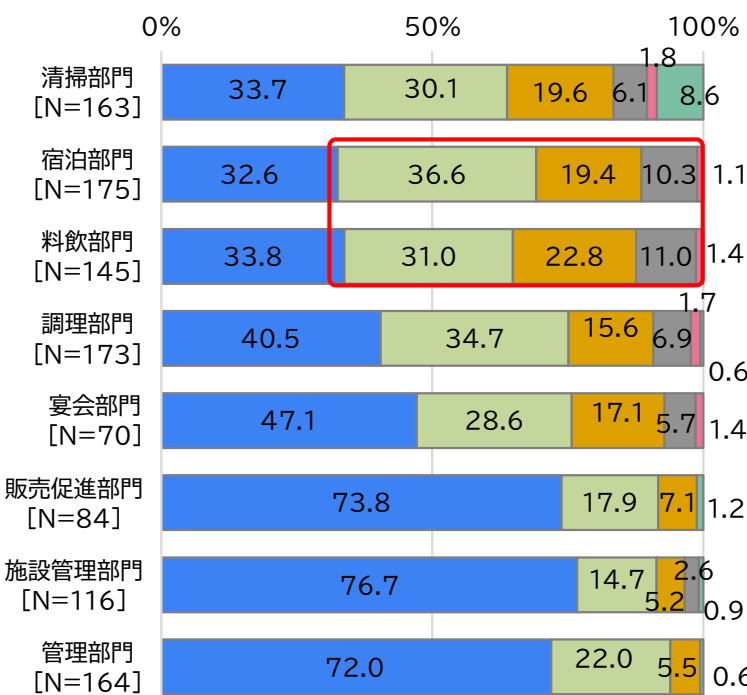
○宿泊施設では特に清掃・宿泊・料飲・調理・宴会部門で人手を必要とし、その充足度は高くない状況。繁忙期に特に人手が不足するが、時期は関係なく常に人手不足な施設も約2割存在。人手不足の要因は求人への応募がない、従業員の高齢化等。不足している人材は、調理人や他の社員への教育・育成ができる人材等、様々。

部門別の従業員数：

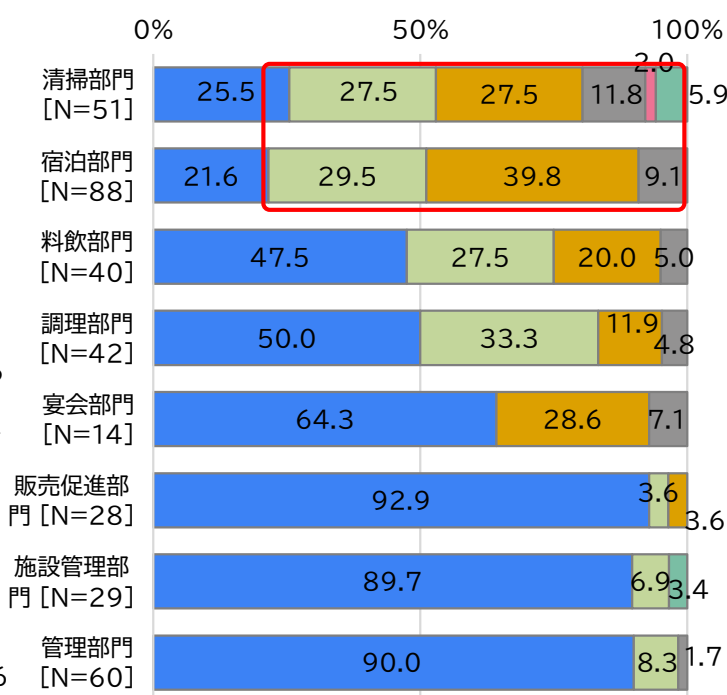
・宿泊施設の部門別の従業員数を見ると、清掃部門、宿泊部門、料飲部門、調理部門、宴会部門に従事している職員が多い。清掃部門で外注されている割合を除くと、旅館では特に宿泊・料飲部門、ビジネスホテルでは清掃・宿泊部門、シティホテル・リゾートホテルでは特に宿泊・料飲・調理部門に人手が割かれている。



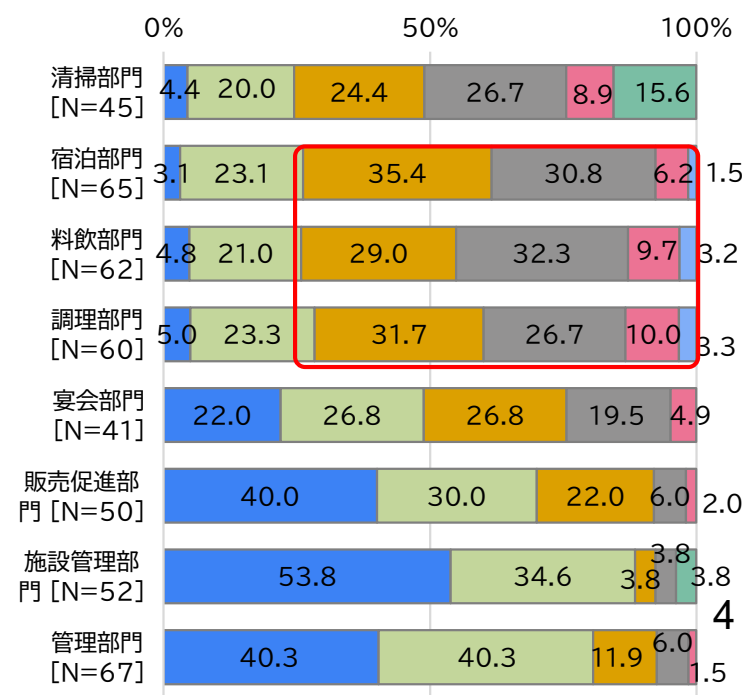
旅館



ビジネスホテル



シティホテル・リゾートホテル

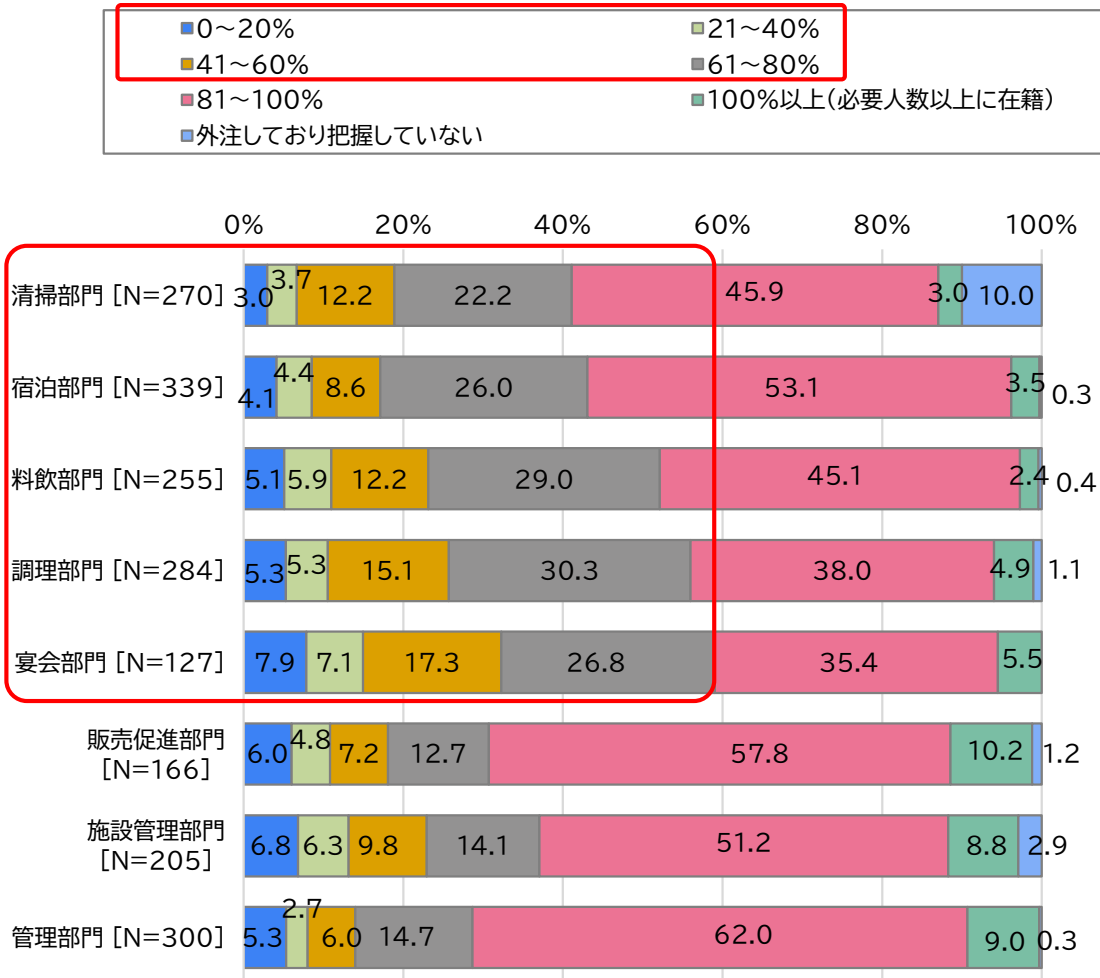


人手不足の現状②

部門別の充足度 / 人手が不足する時期・時間帯：

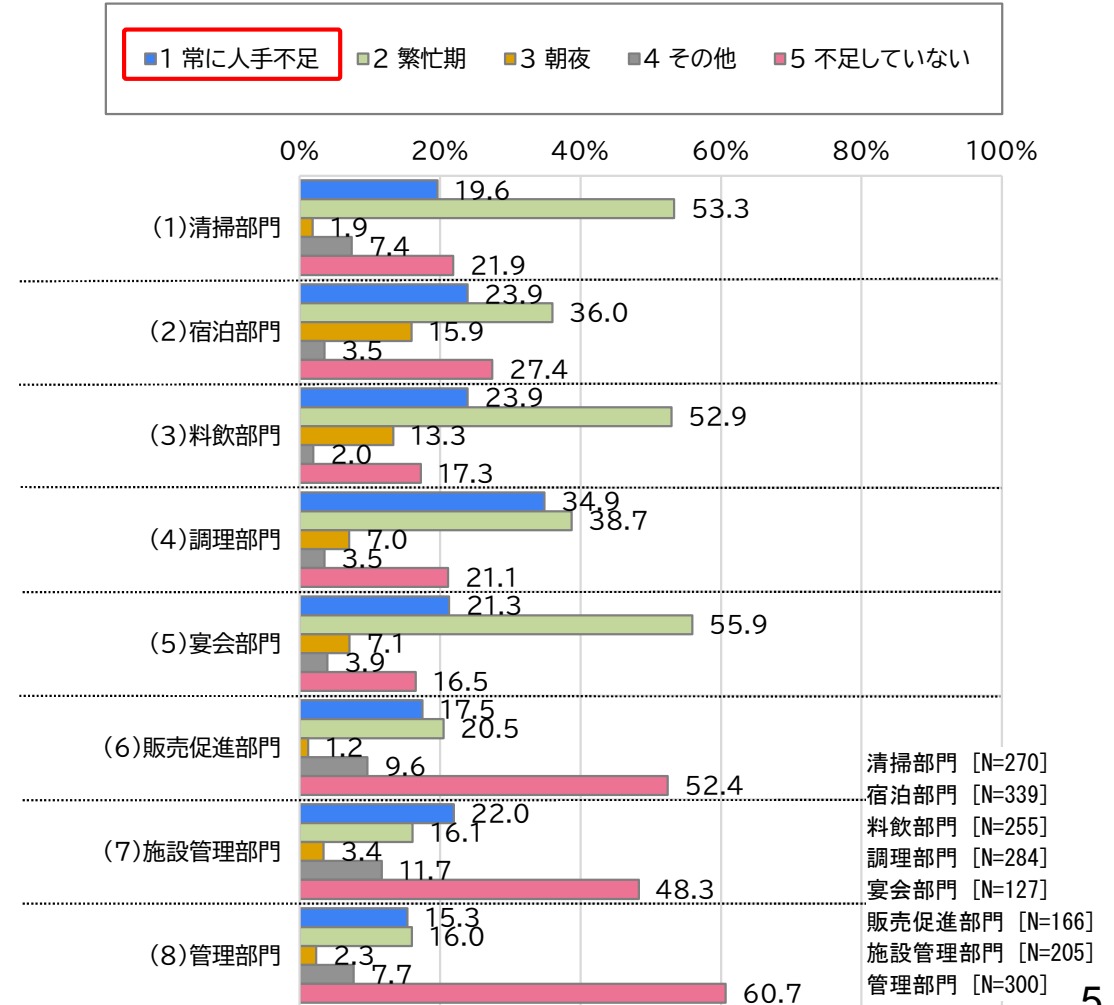
- ・宴会部門、調理部門、料飲部門、清掃部門については、充足度が80%以下である施設の割合が比較的多い。
- ・人手が不足する時期や時間帯については、清掃・料飲・宴会部門等、繁忙期の不足が目立つものの、常に人手不足という回答も多数の部門で2割程度存在。

部門別の充足度



人手が不足する時期・時間帯

※長期の勤務を想定し雇用する従業員

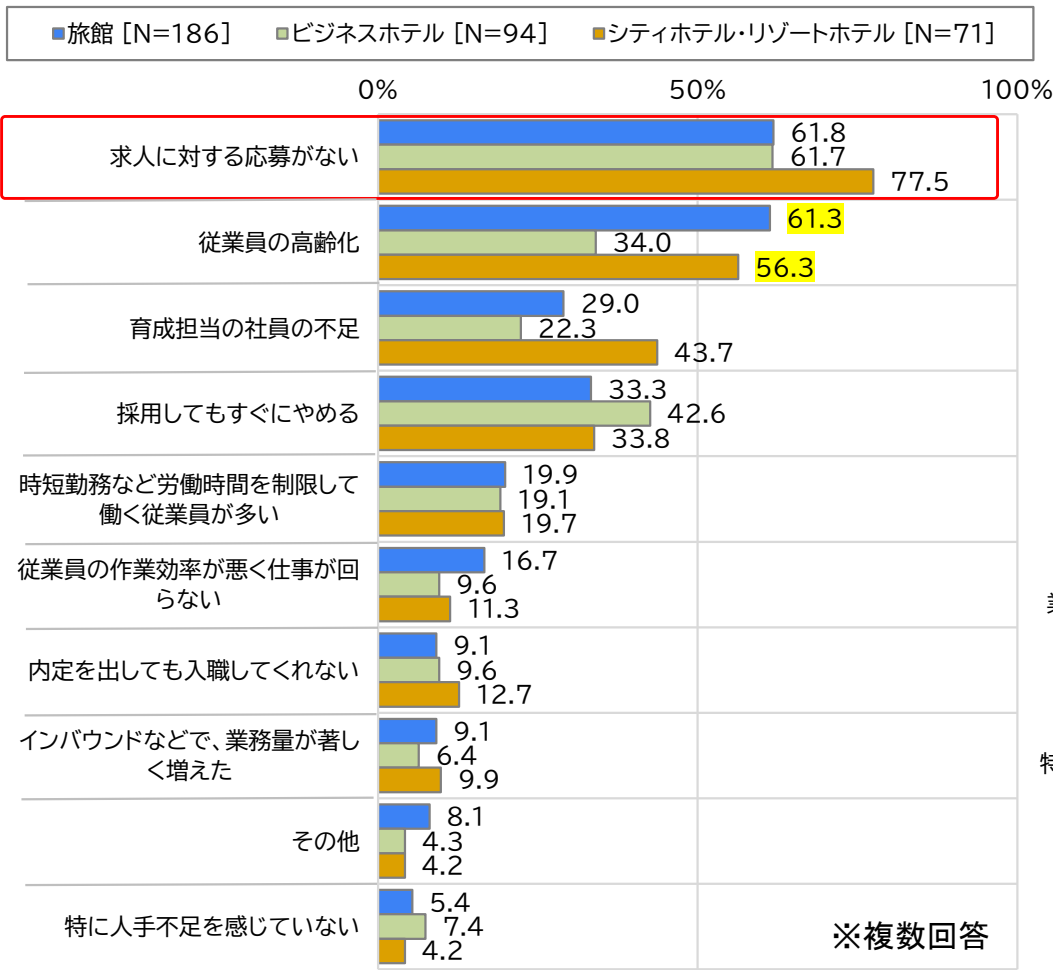


人手不足の現状③

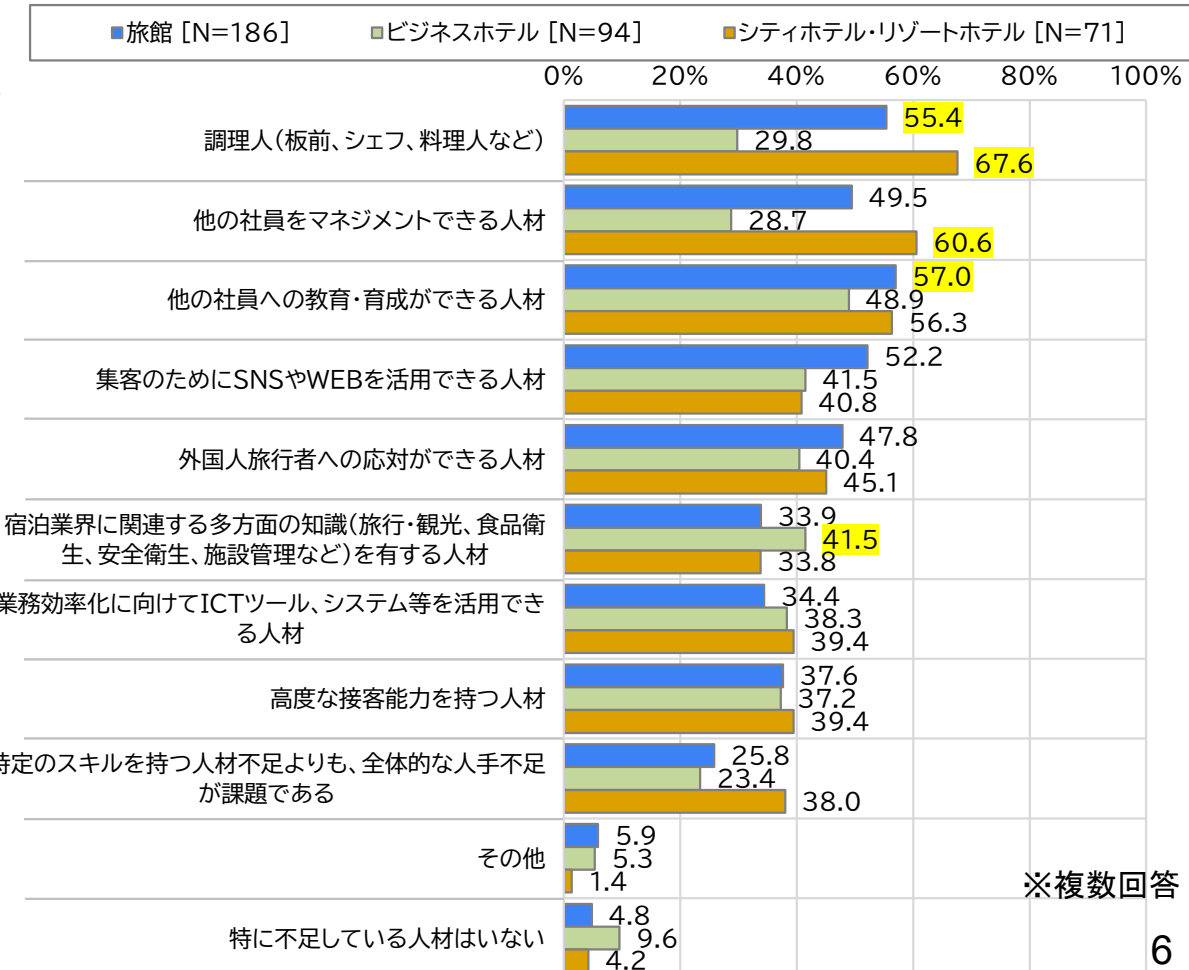
人手不足の要因 / 不足する人材:

- ・人手不足の要因としては旅館、ビジネスホテル、シティホテル・リゾートホテルともに、「求人に対する応募がない」の割合が高く、旅館、シティホテル・リゾートホテルは「従業員の高齢化」の割合も高い。
- ・旅館では、「他の社員への教育・育成ができる人材」「調理人」、シティホテル・リゾートホテルでは、「調理人」「他の社員をマネジメントできる人材」が特に不足。ビジネスホテルは他の施設と比べて人手が不足していると回答した割合は比較的低いが、「宿泊業界に関する多方面の知識を有する人材」は他施設より不足気味。

人手不足の要因



不足する人材



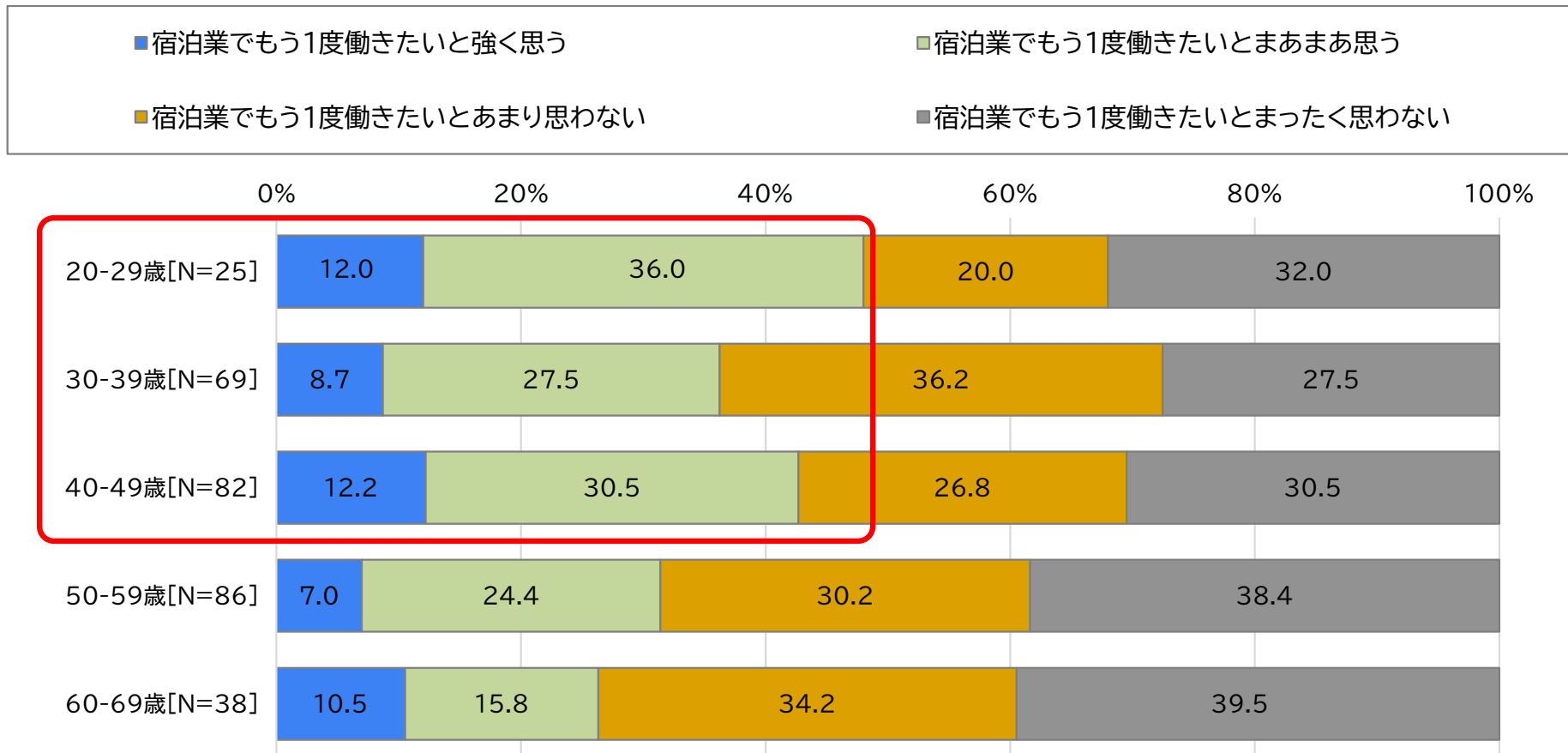
宿泊業界の人材確保に有効な手段①

○宿泊業から離れた者への働きかけや、宿泊客への上質なサービスの提供や従業員の満足度を高めることによる宿泊業の魅力発信、宿泊施設の多様な業務を紹介すること等が、宿泊業の人材確保に繋がる可能性がある。

また、人材の確保にあたり、従業員満足度の高い、「学歴・性別・経験有無に関係なく活躍できること」「人間関係、コミュニケーション」「労働時間、休日等の労働条件」といった内容をアピールすることも効果的であると考えられる。

宿泊業への復職意向：

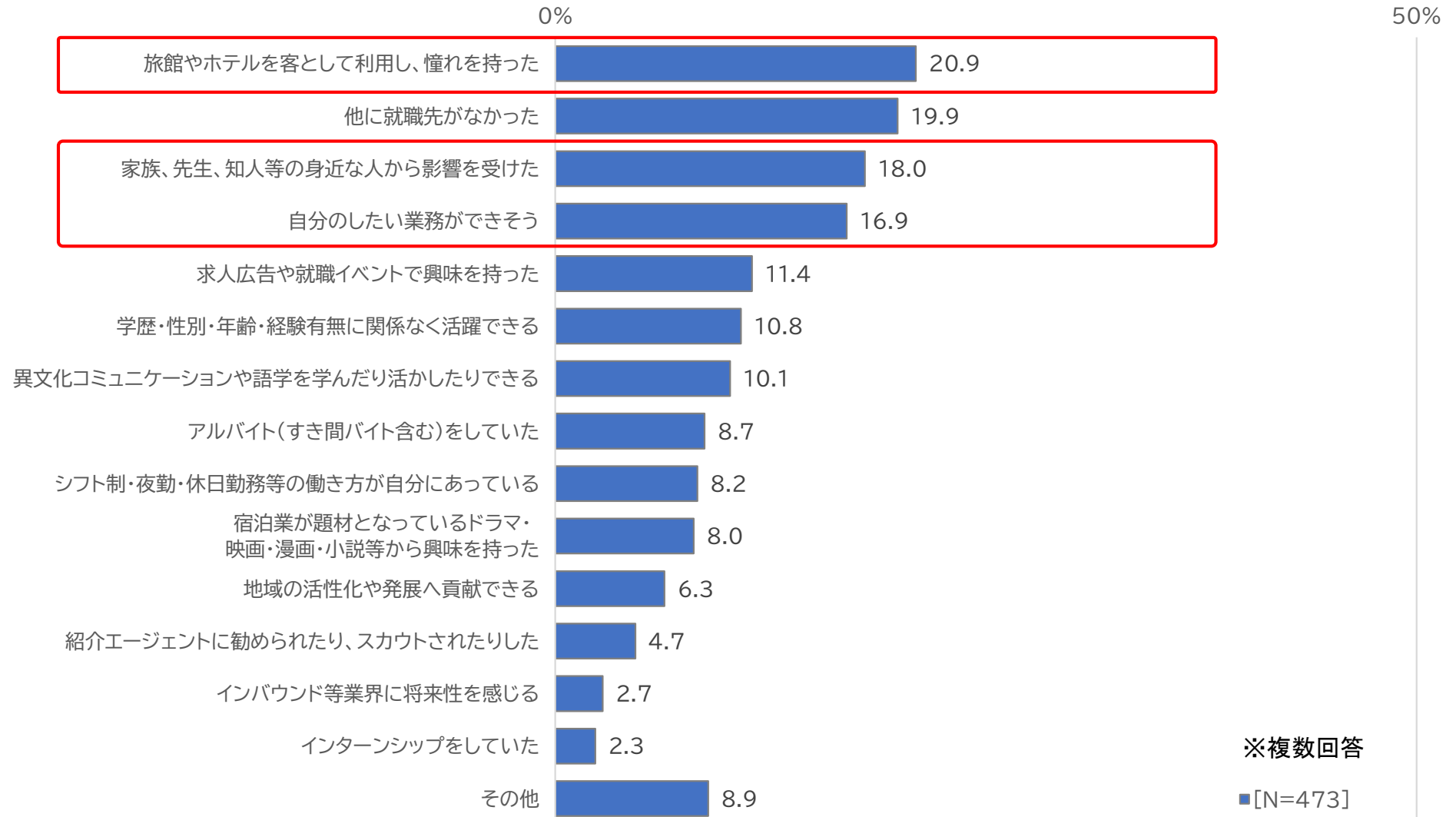
・宿泊業界を離れた者のうち、20～40歳代は比較的宿泊業への復職意向が高い。



宿泊業界の人材確保に有効な手段②

宿泊業で働こうと思ったきっかけ：

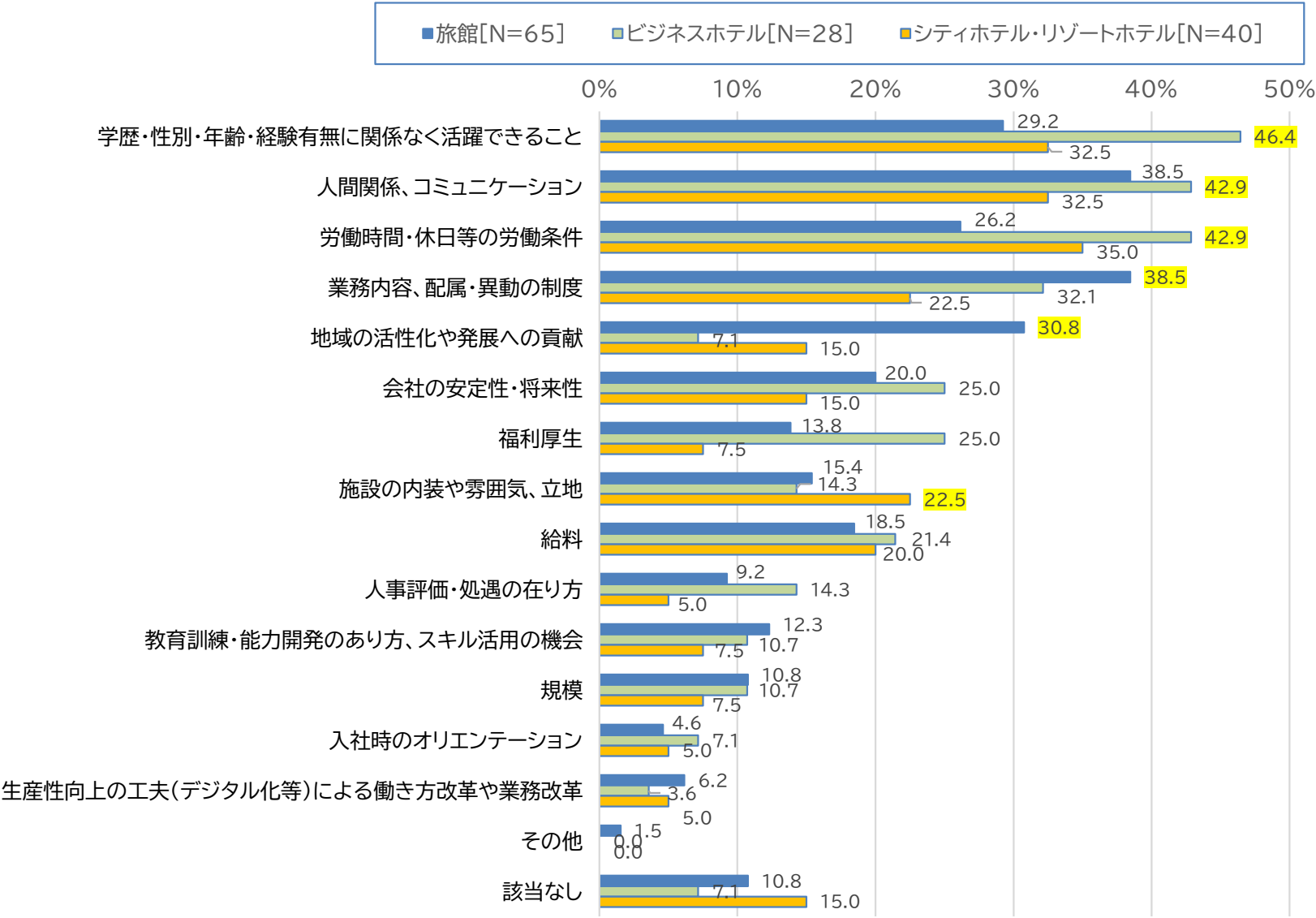
・宿泊施設で働く従業員が宿泊業で働こうと思ったきっかけは、他に就職先がなかったという消極的な意見もあるが、「客として利用し、憧れを持った」「身近な人から影響を受けた」「自分のしたい業務ができそう」といった回答が比較的多かった。



宿泊業界の人材確保に有効な手段③

職場満足度：

・転職経験のある宿泊施設従業員に関して、旅館は「業務内容」や「地域への貢献」が他の宿泊施設種別に比べて満足度が高い傾向にあり、ビジネスホテルは「学歴等に関係なく活躍できること」「人間関係」「労働条件」等、シティホテル・リゾートホテルは「施設の雰囲気・立地」の満足度が他の種別に比べて高かった。



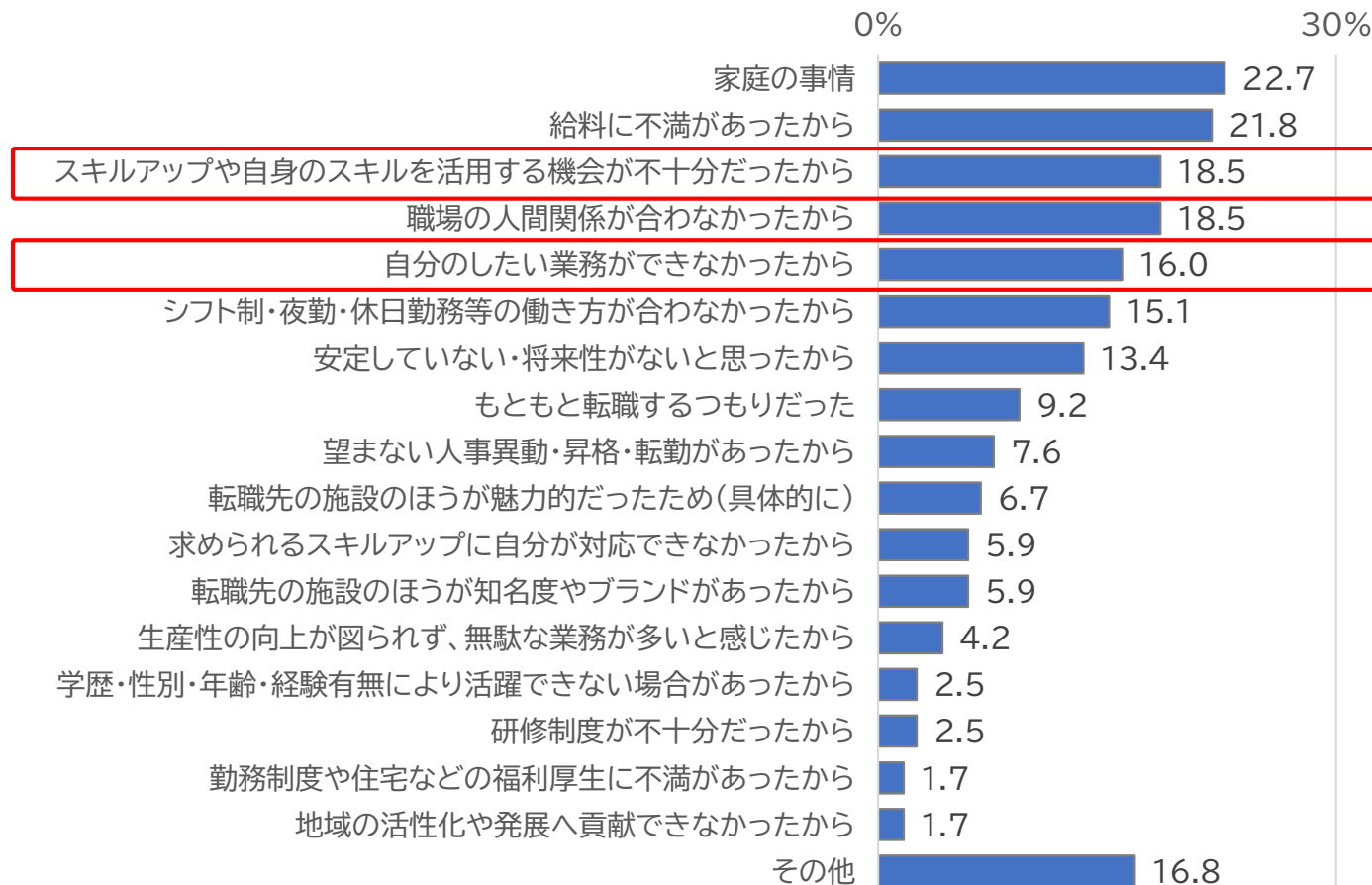
※複数回答

離職率が高いとされる宿泊業界の人材定着に有効な手段①

○宿泊施設の人材定着について、従業員へのスキルアップ機会の提供や柔軟な働き方の推奨が有効である可能性があり、また、全体として研修を実施している宿泊施設ほど離職率が低い傾向が見られることから、既存の検定や講習・研修制度の活用を含めた従業員のキャリア成長の支援や、従業員とのコミュニケーションの活発化が、宿泊業界からの従業員の離職や個々の施設からの離職を防ぐ手立てとなると考えられる。

異なる宿泊施設への転職理由：

・宿泊業界内での転職理由としては、家庭の事情や、給料への不満もあるが、「スキルアップや自身のスキルを活用する機会が不十分だったから」、「自分のしたい業務ができなかったから」という職務内容や自身の能力を発揮できないことによる理由も比較的多く見られた。



※複数回答
■[N=119]

離職率が高いとされる宿泊業界の人材定着に有効な手段②

宿泊業離職理由：

・宿泊業から他業界への離職理由について、体力面、精神面、業務量に関する回答が比較的多かったが、最も割合が大きかったものは「自分のしたい業務ができなかったから」であった。



離職率が高いとされる宿泊業界の人材定着に有効な手段③

宿泊施設の離職率別の研修実施状況：

・宿泊施設が行う研修について、「採用後すぐに実施される導入研修」や、「従業員と経営層・従業員同士によるコミュニケーション活性化のための研修」など、全体として研修を実施している宿泊施設ほど、離職率は低い傾向が見られる。

