

令和6年度「宿泊業の人材確保・育成の状況に関する 実態調査事業」

報告書

2025年3月21日

目次

1. 本事業の概要	3
2. 教育機関調査(インタビュー)	6
3. 3者アンケート	12
3.1 従業員調査・離職者調査	12
3.2 宿泊事業者調査	39
3.3 キャリアパス分析	54
4. まとめ	60
5. 参考資料	67
5.1 従業員調査・離職者調査	67
5.2 宿泊事業者調査	105
5.3 キャリアパス分析	118
5.4 アンケート調査票	131

1. 本事業の概要

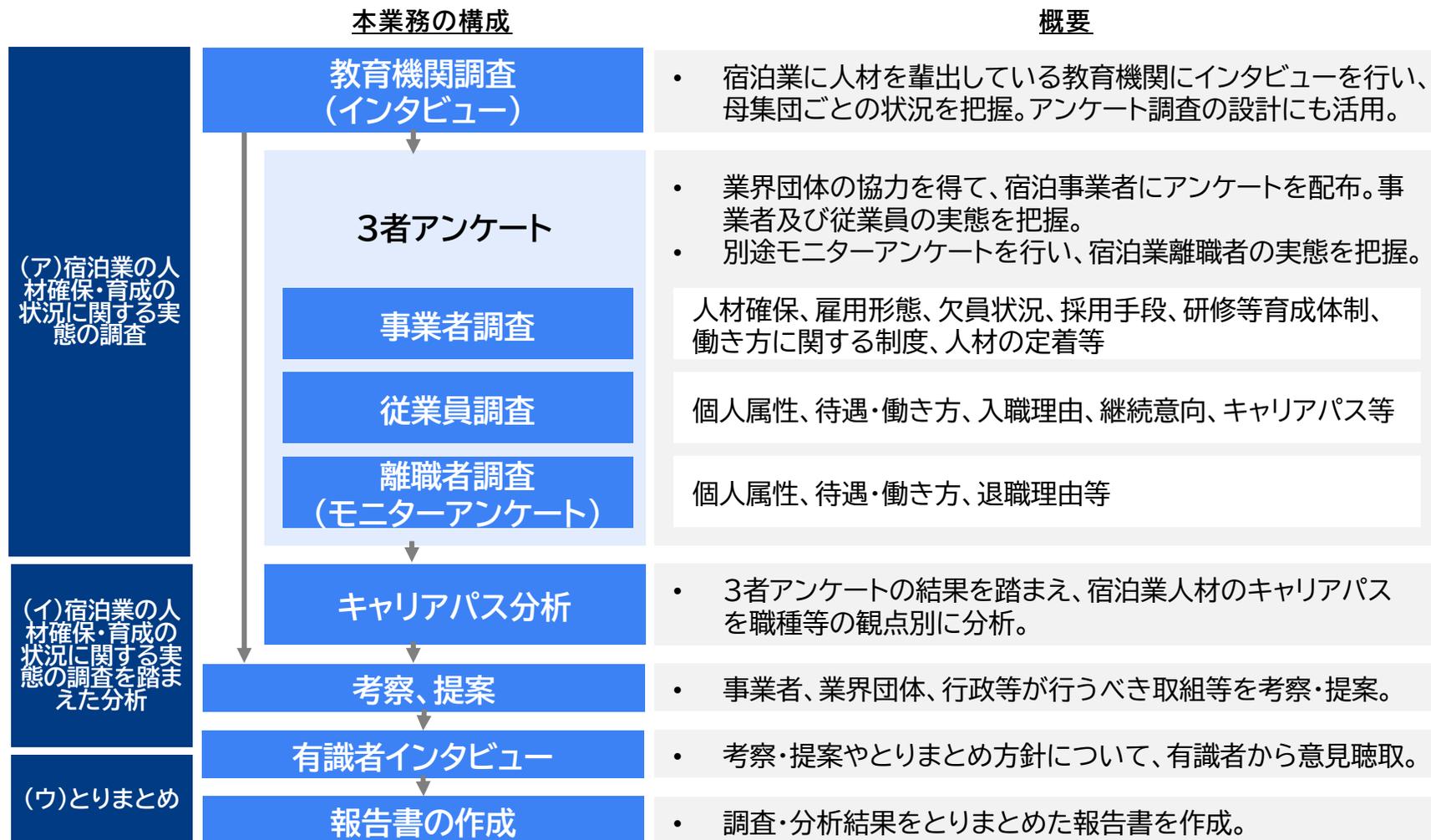
目的及び概要

本業務の目的及び概要

- 2030年に訪日外国人旅行者数6,000万人、訪日外国人旅行消費額15兆円などの目標達成に向け、国は観光先進国の実現に取り組んでいるところであり、我が国の経済を発展の軌道に乗せていくためには、成長戦略の柱であり、地域活性化の切り札である観光の力が必要不可欠である。
- 一方で、受け皿となる宿泊業ではインバウンドをはじめとする観光需要の急速な回復に伴い人手不足が顕著となっている。今後更なる増加が見込まれる観光需要を着実に取り込み、地方への旅行者数・旅行消費額等の増加といったインバウンドによる経済効果を最大限にするためにも、宿泊業の人手不足の解消が急務である。
- 本事業では、宿泊業の人材確保・育成の状況について実態の調査を行い、宿泊業の人材確保を行う上での課題と対応策の検討を行う。宿泊業内外からの入職・離職の状況等を把握し、典型的なキャリアパスや人材像を明らかにすることを目標とし、それらを踏まえて宿泊業の人材確保や育成上の課題及び対応策を検討した。課題及び対応策の検討に当たっては、有識者からの意見も聴取し、妥当性を担保した。

実施概要

- 宿泊業の人材確保・育成の状況について、人材輩出を担う教育機関等へのインタビュー、既存調査の分析により、マクロな状況を把握した上で、事業者、従業員、過去に宿泊業に従事していた者(以下、離職者)の3者を対象としたアンケートを実施し実態を把握した。



2. 教育機関調査(インタビュー)

調査概要

- 3者アンケートの調査設計への活用や、検討の参考にすることを目的に、卒業生が宿泊業に就職した実績のある教育機関にインタビュー調査を実施した。

教育機関調査(インタビュー)	
明らかにすること	宿泊業への就職等に関する教育機関別の状況
項目	<ul style="list-style-type: none">・ 宿泊業界の動向(宿泊業界の現状認識(安定性、将来性等)、宿泊業界の課題(労働環境等)、宿泊施設の種類・地域等による傾向の違い等)・ 卒業生のキャリアパス(主要な就職先・職種、一般的なキャリアパス、キャリアに影響を与える要素等)・ キャリア教育・進路指導(生徒・学生の特徴(宿泊業界への就職に対するモチベーション、基礎学力等)、キャリア教育・進路指導で実施していること(実習やインターンの期間や内容等)、キャリア・進路検討の際に考慮させる要素等)・ リカレント教育(社会人の受入れ、再教育プログラムの提供等)
対象	<ul style="list-style-type: none">・ 観光系学部を有する大学・ 専門学校(ホテル・ブライダル系)・ 観光科を有する高等学校 各1校
方法	オンラインインタビュー
時期	2024年12月～2025年2月

調査結果のまとめ(1/4)

● 宿泊業界の動向については、以下の意見が得られた。

- 人手不足であり、特に地方(観光に特化したような施設)でその課題が大きいという認識が持たれている。
 - 宿泊事業者調査からも、地方部の施設のほうが人手不足を感じている割合が大きいことが示唆されている(p.49右図「特に人手不足を感じていない」の割合が、三大都市圏が10.3%であるのに対し、地方部は4.6%)。
- 働き方や勤務時間、給与、キャリアパス等が若者のニーズに合っていない。
 - 2025年卒大学生調査では、「自分のやりたい仕事(職種)ができる」「給料が良い」「勤務制度、住宅など福利厚生が良い」「休日、休暇が多い」が企業選択のポイントの2~5位であり、若手層が重視していることが分かる(1位は「安定している」)※。
- 人手不足のため業務負担が大きく、研修の機会が十分でないため辞めてしまう。
 - 宿泊事業者調査からも、離職率が高い施設のほうが研修を実施していない割合が高いことが示唆されている(p.53)。

➡所在地や宿泊施設種別により、優先的に取り組む課題が異なる可能性がある(地方部の施設は人材確保、シティホテルは人材定着等)。

➡働き方や労働条件、能力開発の仕組み等を見直す必要あり(長時間労働や中抜け勤務の改善、従業員の学び直し支援、キャリアパスの明確化等)。

表 主な意見

大学	専門学校	高校
<ul style="list-style-type: none"> ● コロナにより打撃を受けるも、インバウンド等の影響により業績回復。現在は成長業界という印象。 ● 人手不足が課題であり、学生視点では長時間勤務・土日勤務・給与水準が低いイメージ。 ● 現場で働くイメージが強く、キャリアパスが現場で閉じている(ように見える)。汎用的なスキルを身に付けたい最近の学生のニーズに合っていない。 ● その施設に合うような見た目が求められ、LGBTQの学生にフレンドリーでない印象。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 慢性的な人手不足が課題。時間帯や時期による繁閑の差があり、働き方・勤務形態に悩んでいると聞く。なお、都市部は人材が集まりやすいが、地方(観光に特化したような施設)は常に人材不足。 ● 日本のみならず海外の休暇時期にも観光客が増えるため、一年を通して繁忙期。 ● 従業員1人当たりの業務負担が大きい。教育が不十分な状態で業務に臨むためすぐに辞めてしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 中抜け勤務を前提とした勤務時間制度は若者のニーズに合っていない。 ● シティホテルは今後も需要が見込まれるため安定性があるが、温泉旅館等は見通しが難しい。個別の施設だけでなく業界としての取組が必要。

※株式会社マイナビ(2024)「マイナビ2025年卒大学生就職意識調査」https://career-research.mynavi.jp/wp-content/uploads/2024/04/s-syusyokuishiki-25-000_ver3.pdf、p.12(2025年3月17日閲覧)

調査結果のまとめ(2/4)

● 卒業生のキャリアパスについては、以下の意見が得られた。

- 大卒者は、自身のスキルを活かせることに魅力を感じている。ただし、予測不可能な転勤のない管理部門希望者が多い。
- 専門学校卒者は、1つの部署で働きたいという希望が強い。
- 高卒者は、(宿泊業自体への魅力よりも)家庭の事情で宿泊業に就職することがある。

➡ 多様なニーズに対応しうるキャリアパスや配属の仕組み等を整備するとともに、従業員ひとりひとりのニーズや事情を可能な限り把握することが重要。

表 主な意見

大学	専門学校	高校
<ul style="list-style-type: none">● 観光系以外の学部からも宿泊業就職あり。語学やホスピタリティ等を活かせることに魅力。● 旅館よりホテルへの就職者が多い。● 現場より管理部門を希望する者が多い。● 最近の学生は不確定要素を嫌い、いつ、どこに転勤になるか分からない仕事は避けたがる。	<ul style="list-style-type: none">● レストランやバンケットスタッフからキャリアを始める場合が多い。● 複数部門を経験した従業員が管理職に昇進し、マネジメントに従事することが多い。他業界より管理職への昇進が早い。● 若年層は1つの部署で働きたいという希望が強いことが多い。● 高校が競合だが、高卒生は専門知識やビジネススキルが不足する場合が多いため、まず、レストランスタッフやベッドメイキング等に配属され、昇進もしにくいことが多い。● サービス関連の資格取得はキャリア構築につながる。現場で働いていると学習時間の確保が難しいため、重宝される。● 宿泊業内・接客業界との転職が多い。	<ul style="list-style-type: none">● 旅館は全寮制のことがあるため、家を出られるという理由で就職し、2~3年働いてお金を貯めたら転職するという例が多い。

調査結果のまとめ(3/4)

- **キャリア教育・進路指導については、以下の意見が得られた。**
 - 客として宿泊した際の経験がきっかけで目指すことが多い。一方、学生が経験できる宿泊体験には偏りがある可能性がある(高級な施設に宿泊する経験は少ない等)。
 - ➡ **顧客体験の充実が重要。**
 - 地域により宿泊施設の分布が異なるため、他地域の宿泊施設に勤務してから戻ってくる例等もありうる。
 - ➡ **近隣だけでなく、他地域の教育機関にもアプローチすることが有効である可能性がある。また、近隣の教育機関から他地域の施設に就職した学生のUターン転職の促進も有効である可能性がある。**

表 主な意見

大学	専門学校	高校
<ul style="list-style-type: none">● 旅行業と宿泊業で悩む学生は少なく、宿泊業希望者は宿泊業に限定している印象。旅行業希望者は鉄道系と悩むことが多い。● 学生は高級な施設への宿泊経験が少ないため、宿泊業への志望につながっていない可能性がある。旅行のほうが就職後のイメージが湧きやすい。● 宿泊業に興味を持つのは、観光関連の専門教育が始まる2年次ではないか。他学部ではインターン開始の3年夏頃までに興味を持つのではないか。	<ul style="list-style-type: none">● 学生自身がホテルに宿泊した際に、従業員から良い接客を受けたことがきっかけで目指す例が多い印象。ドラマ等の影響もある。	<ul style="list-style-type: none">● 宿泊施設での実習に力を入れているが、繁忙状況等の現実を知ると就職しようとは思えないのではないか。● 宿泊業に関心を持つ生徒には、中長期的に働きたいなら、高校就職ではなく進学した上で、初職は大手のホテルに就職することを勧めている。シティホテルのほうが将来の安定性があり、勤務時間制度等も生徒の希望に合うものが多いが、地元にはシティホテルが少ないため、大手のホテルで働いたという経験を積んでから戻ってきたほうが採用されやすいため。

調査結果のまとめ(4/4)

- リカレント教育については、以下の意見が得られた。

- 宿泊業関連のリカレント教育の機会は限定的。

➡ 業界団体等によるリカレント教育の機会提供(プログラム開発(委託も含む)、補助金の提供等)が重要である可能性がある。また、各宿泊施設において、従業員が学び直しができる時間的・金銭的支援も重要。

表 主な意見

大学	専門学校	高校
<ul style="list-style-type: none">● 学部・大学院には社会人入学可能。● 公開講座等も実施。	<ul style="list-style-type: none">● 宿泊業界に関する社会人向け教育は、一般的にほとんど存在しない。教育の不足により辞めてしまうことは残念。	—

3. 3者アンケート

- 3.1 従業員調査・離職者調査
- 3.2 宿泊事業者調査
- 3.3 キャリアパス分析

調査概要(1/2)

- 現在宿泊業で働いている「従業員」と、宿泊業での勤務経験はある(学生時代のアルバイトや派遣としての勤務のみの場合は除く)が現在は離職している「離職者」の双方を対象に調査を実施。共通質問を設定することで、両者の違い等を把握。

	従業員調査	離職者調査
明らかにすること	①属性による定着率の違い ②宿泊業の入職率・離職率が高い理由、宿泊業の魅力 ③人材の定着率が高い/低い事業者の特徴(定着率向上につながる、横展開可能な要素) ④事業者・職種別の離職理由・支援策 ⑤宿泊業のキャリアパス →分析結果は「3.3 キャリアパス分析」を参照	
項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基礎情報(性別、学歴・専攻) ・ 宿泊業入職前の職(業種) ・ 宿泊業での経歴 <ul style="list-style-type: none"> ・ 入職関連(入職したいと思った時期、興味を持ったきっかけ) ・ 最初の勤め先(入職年齢、宿泊施設種別、就業地、規模、経験した職種、雇用形態) ・ 転職回数、転職理由 ・ 現在の勤め先(勤続年数、職種・役職、職種・役職の変化、1つ前の職種・役職、職場選択理由、職場満足度、採用経路、勤務開始年齢、雇用形態) ※最初の勤め先＝現在の勤め先であるか否かにより、質問構成が多少異なる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基礎情報(年齢、性別、学歴・専攻) ・ 宿泊業入職前の職(業種) ・ 宿泊業での経歴 <ul style="list-style-type: none"> ・ 入職関連(入職したいと思った時期、興味を持ったきっかけ) ・ 最初の勤め先(入職年齢、宿泊施設種別、就業地、規模、経験した職種、経験した役職、勤続年数、職場選択理由、採用経路) ・ 転職有無、転職理由 ・ 最後の勤め先(カテゴリー、就業地、規模、経験した職種、経験した役職、辞める直前の雇用形態、勤続年数、辞める直前の職種、辞める直前の役職、職場選択理由、職場満足度、採用経路) ※最初の勤め先＝最後の勤め先であるか否かにより、質問構成が多少異なる。 ・ 業界離職理由 ・ 離職後の経歴(雇用形態、業種、入職理由) ・ 宿泊業復職意向(復職意向有無、復職したい理由、復職先の施設種別・職種、求める復職支援、復職したいと思ってもらうための工夫) ・ 宿泊業で働く際の課題

調査概要(2/2)

	従業員調査	離職者調査																
対象	<p>宿泊業で働いている方 (日本語のアンケートに回答できる方)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 20～69歳、男女 宿泊業での勤務経験あり、かつ、現在は宿泊業ではない(無職を含む) 宿泊業に1年以上従事、離職後10年以内 60代は定年退職以外の理由での離職 																
方法	<ul style="list-style-type: none"> Webアンケート調査 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本旅館協会、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟の団体の協力を得て、加盟宿泊施設にURL等を展開。各施設の経営者・人事部等より、従業員に協力依頼。 <p>※参考:各団体の会員施設数</p> <table> <tr> <td>全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会</td> <td>:約15000 ※1</td> </tr> <tr> <td>日本旅館協会</td> <td>:2117 ※2</td> </tr> <tr> <td>日本ホテル協会</td> <td>:246 ※3</td> </tr> <tr> <td>全日本ホテル連盟</td> <td>:1273 ※4</td> </tr> </table>	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会	:約15000 ※1	日本旅館協会	:2117 ※2	日本ホテル協会	:246 ※3	全日本ホテル連盟	:1273 ※4	<ul style="list-style-type: none"> Webアンケート調査(モニター調査) 								
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会	:約15000 ※1																	
日本旅館協会	:2117 ※2																	
日本ホテル協会	:246 ※3																	
全日本ホテル連盟	:1273 ※4																	
時期	2025年2月5日(水)～2月24日(月)	2025年3月7日(金)～3月11日(火)																
回収数	<p>473件</p> <p>※参考:現在の勤務先の宿泊施設種別</p> <table> <tr> <td>旅館</td> <td>:231</td> </tr> <tr> <td>シティホテル・リゾートホテル</td> <td>:109</td> </tr> <tr> <td>ビジネスホテル</td> <td>:124</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>:9</td> </tr> </table>	旅館	:231	シティホテル・リゾートホテル	:109	ビジネスホテル	:124	その他	:9	<p>300件</p> <p>※参考:最後の勤め先の宿泊施設種別</p> <table> <tr> <td>旅館</td> <td>:72</td> </tr> <tr> <td>シティホテル・リゾートホテル</td> <td>:95</td> </tr> <tr> <td>ビジネスホテル</td> <td>:120</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>:13</td> </tr> </table>	旅館	:72	シティホテル・リゾートホテル	:95	ビジネスホテル	:120	その他	:13
旅館	:231																	
シティホテル・リゾートホテル	:109																	
ビジネスホテル	:124																	
その他	:9																	
旅館	:72																	
シティホテル・リゾートホテル	:95																	
ビジネスホテル	:120																	
その他	:13																	

※1全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会「About Us」<https://www.zenryoren.jp/#aboutus>(2025年3月17日閲覧)

※2日本旅館協会「やど日本 加盟施設一覧」<https://www.ryokan.or.jp/search/result/>(2025年3月17日閲覧)

※3日本ホテル協会(2019)「支部別室数収容力等集計表」<https://www.j-hotel.or.jp/uploads/jhotel-admin/countingdata1707.pdf>(2025年3月17日閲覧)

※4全日本ホテル連盟「ANHA会員ホテル一覧」<https://www.anha.or.jp/area1-list/>(2025年3月17日閲覧)

回答者の属性 | 性別

- 従業員調査・離職者調査ともに、回答者の性別は男性が約6割。

従業員調査

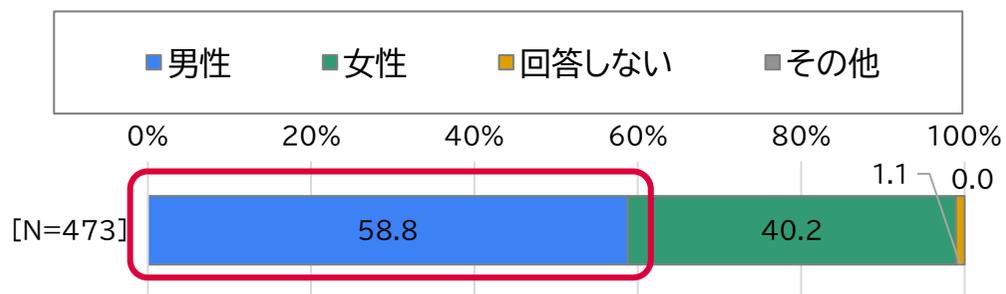


図 Q1性別

離職者調査



図 Q1性別

※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員」、「離職者調査」は宿泊業での勤務経験はある(学生時代のアルバイトや派遣としての勤務のみの場合は除く)が現在は離職している「離職者」を対象として実施。

回答者の属性 | 年齢

- 従業員調査の回答者の年齢は30代・40代が多く、約半数を占める。
- 離職者調査の回答者の年齢は40代・50代が多く、半数以上を占める。

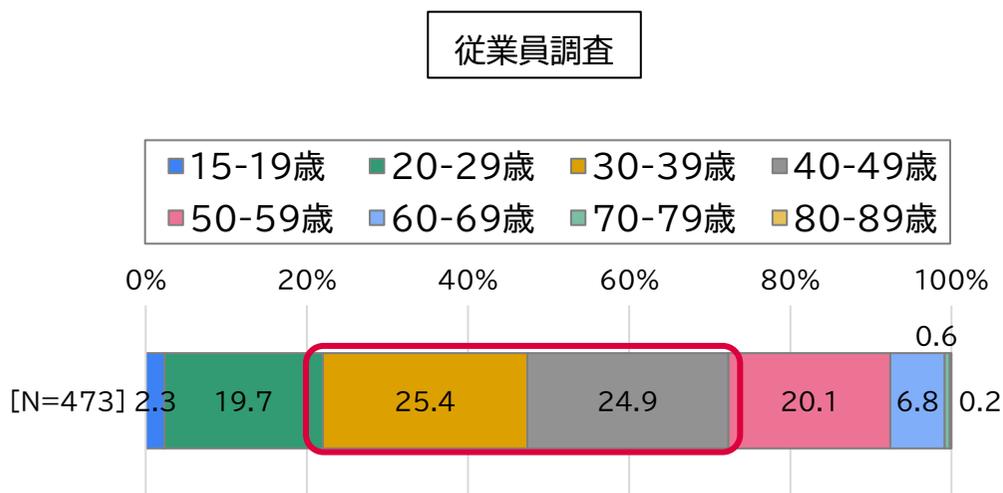


図 年齢(勤務開始年齢・勤続年数より算出)

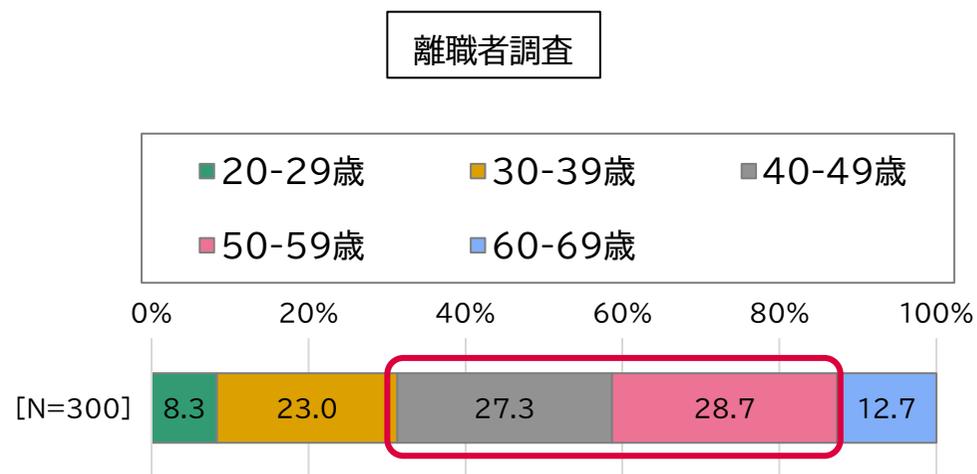
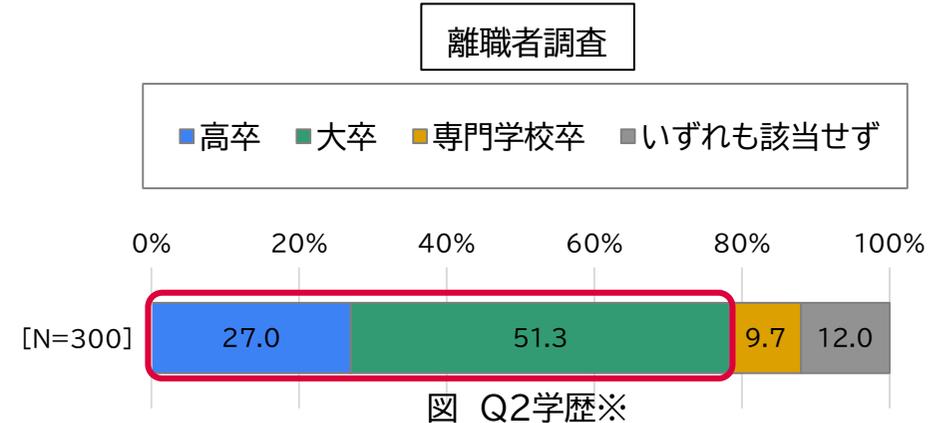
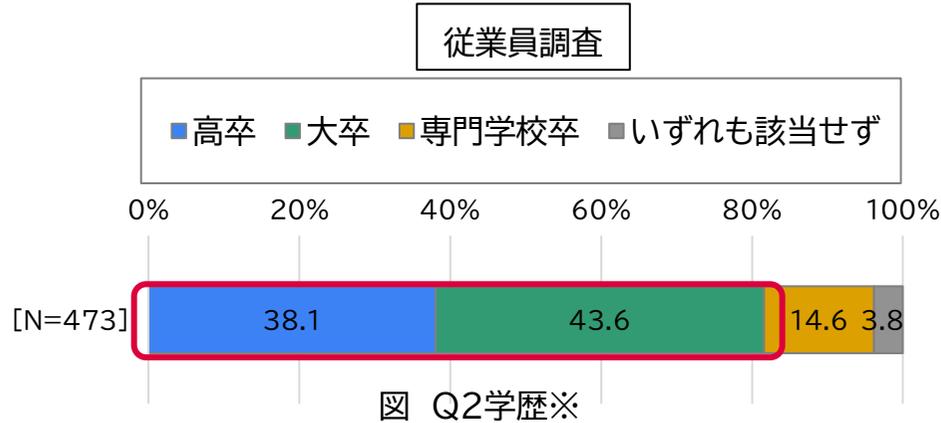


図 SQ1年齢

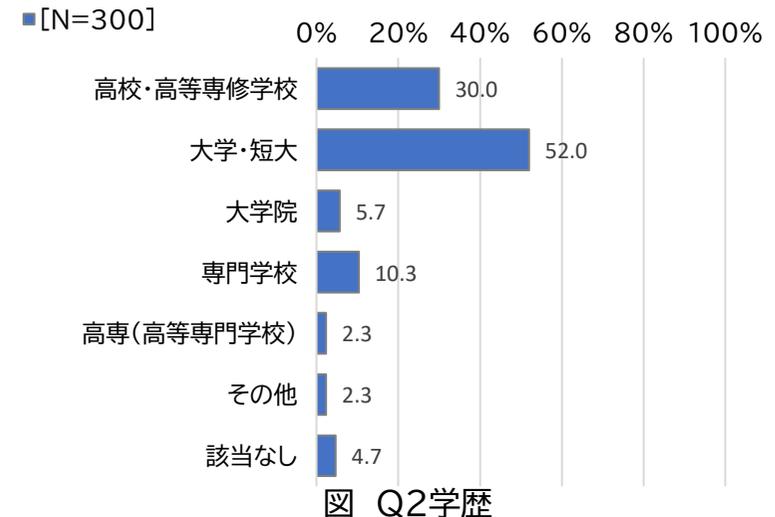
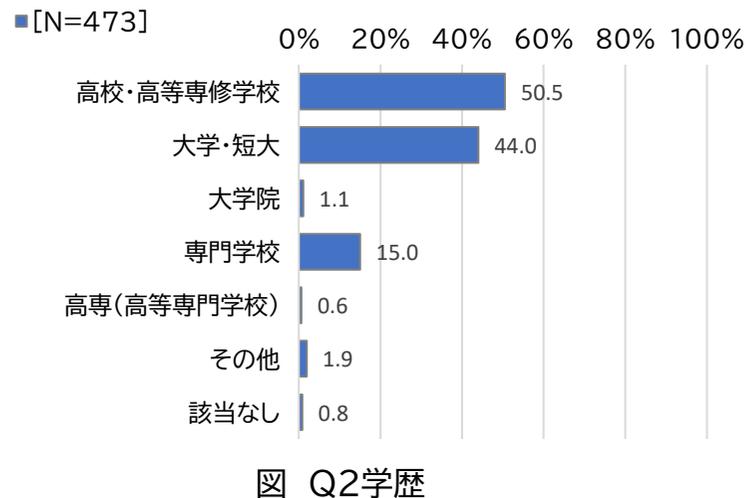
※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員」、「離職者調査」は宿泊業での勤務経験はある(学生時代のアルバイトや派遣としての勤務のみの場合は除く)が現在は離職している「離職者」を対象として実施。なお、離職者調査は20～69歳を対象。

回答者の属性 | 学歴

- 従業員調査の回答者の学歴は、大卒が4割強で最も多く、高卒が4割弱でそれに続く。
- 離職者調査の回答者の学歴は、大卒が5割強で最も多く、高卒が3割弱でそれに続く。



※学歴は、卒業・修了したことのある(卒業・修了見込みも含む)学校種を全て選択する複数回答形式としたため、上記のグラフは、高校・高等専修学校以外の学校種を選択していない者を「高卒」、大学・短大を選択しているが専門学校を選択していない者を「大卒」、専門学校を選択しているが大学・短大を選択していないものを「専門学校卒」、それ以外を「いずれも該当せず」として集計し直した。



※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員」、「離職者調査」は宿泊業での勤務経験はある(学生時代のアルバイトや派遣としての勤務のみの場合は除く)が現在は離職している「離職者」を対象として実施。

回答者の属性 | 専攻

- 従業員調査の回答者の専攻は、宿泊業関連の分野を教育機関で学んだ者が3割程度。
- 離職者調査の回答者の専攻は、宿泊業関連の分野を教育機関で学んだ者が半数程度。

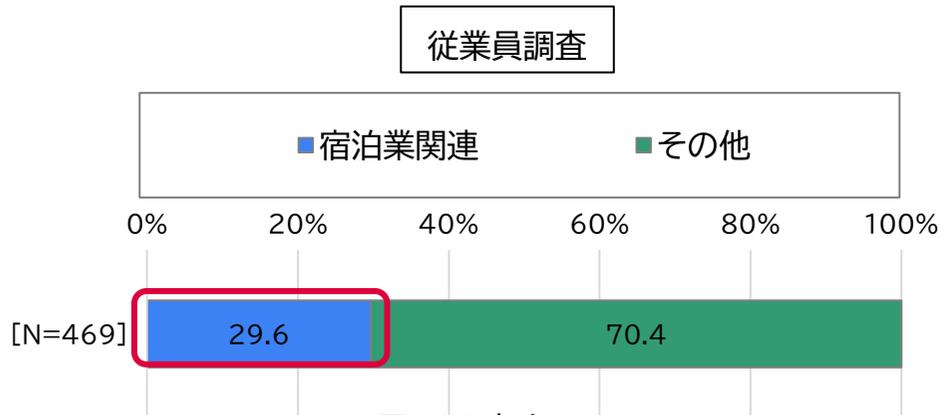


図 Q3専攻※

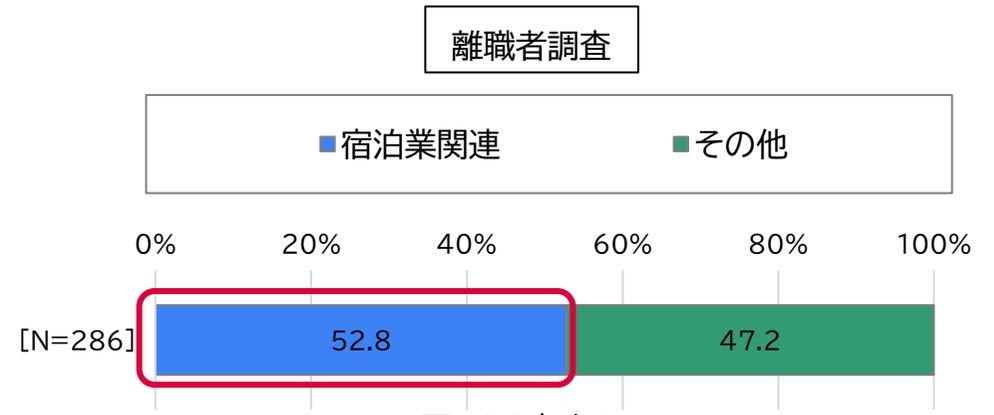


図 Q3専攻※

※専攻は、専攻した分野を全て選択する複数回答形式としたため、上記のグラフは、観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営、のいずれか1つでも選択していれば「宿泊業関連」、1つも選択していない場合は「その他」として集計し直した。

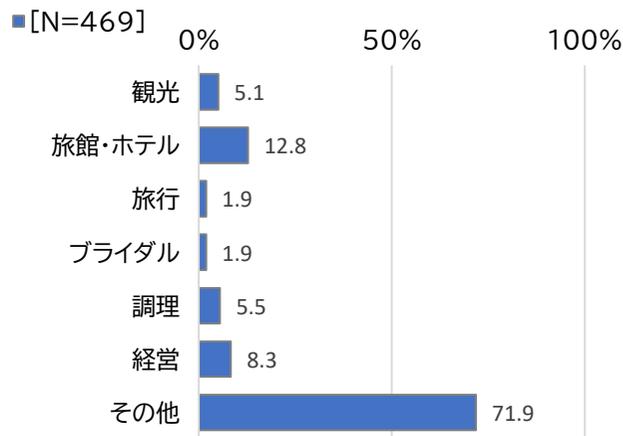


図 Q3専攻

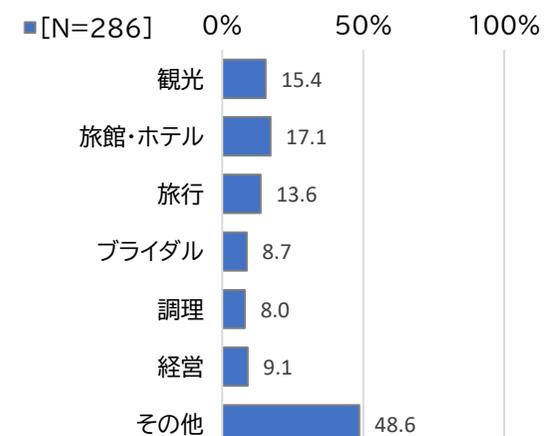


図 Q3専攻

※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員」、「離職者調査」は宿泊業での勤務経験はある(学生時代のアルバイトや派遣としての勤務のみの場合は除く)が現在は離職している「離職者」を対象として実施。

回答者の属性 | 経歴

- 従業員調査の回答者は、宿泊業に就く前の仕事について、宿泊業以外で働いたことがない者が3割程度、次いで「飲食サービス業」の従事経験者が2割強であった。
- 離職者調査の回答者は、宿泊業に就く前の仕事について、宿泊業以外で働いたことがない者が4割程度、次いで「観光・旅行業」「飲食サービス業」の従事経験者が1～2割であった。

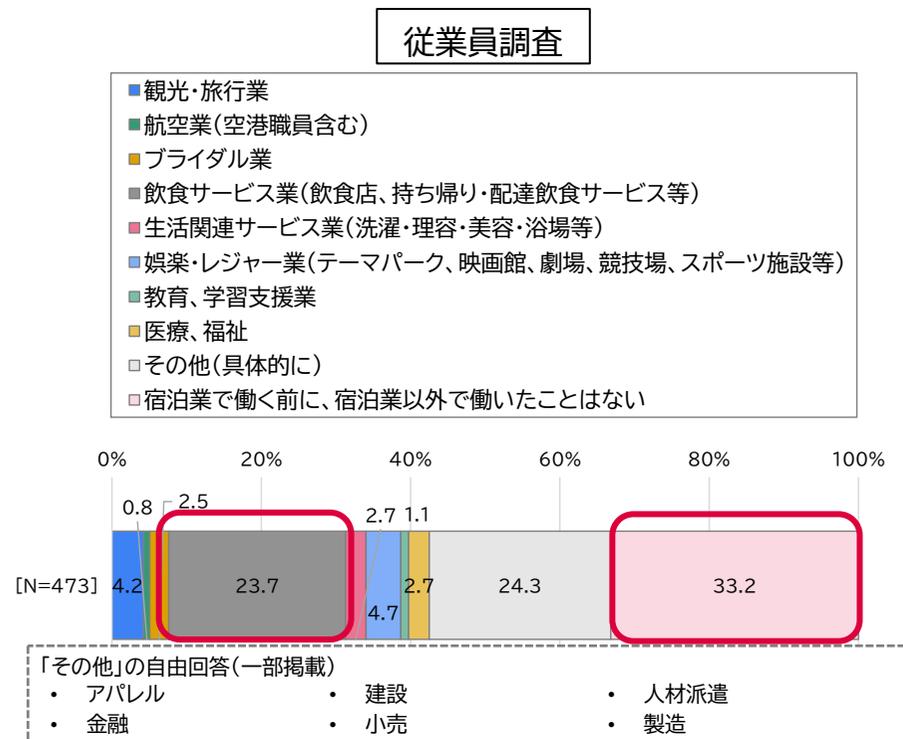


図 Q4前職の有無・業界

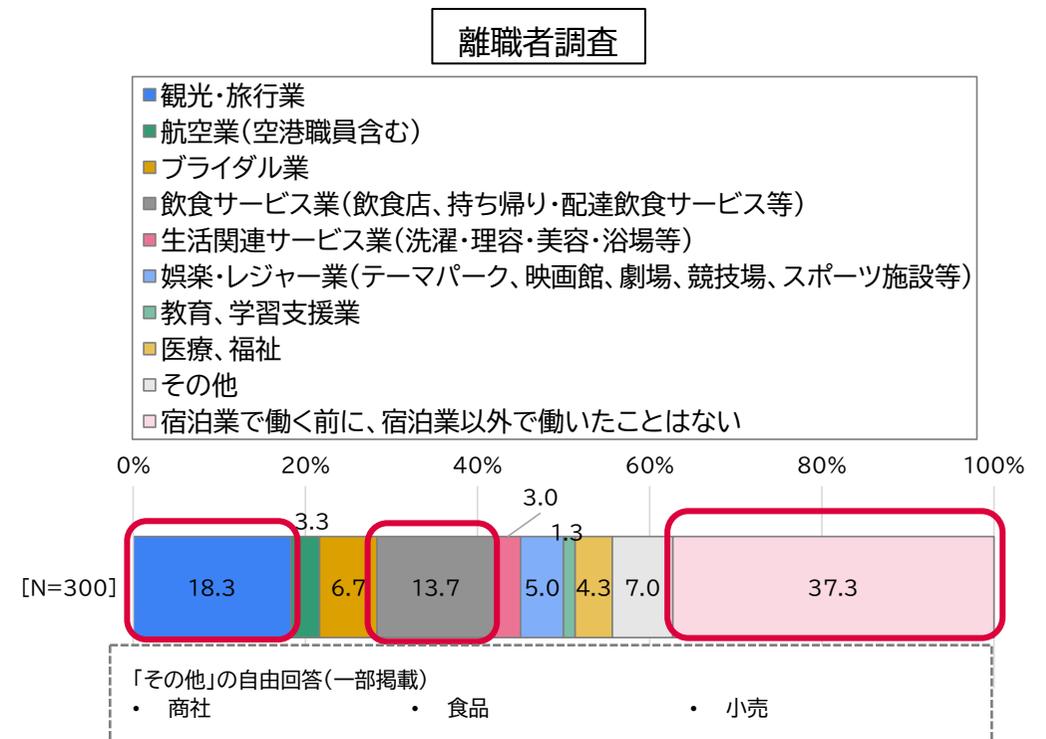


図 Q4前職の有無・業界

※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員」、「離職者調査」は宿泊業での勤務経験はある(学生時代のアルバイトや派遣としての勤務のみの場合は除く)が現在は離職している「離職者」を対象として実施。

回答者の属性 | 現在の勤め先

- 従業員調査の回答者の現在の勤め先は、旅館が半数程度。客室数は100～199部屋と200部屋以上が多い。
- 所在地は地方部が8割程度で多く、都道府県別に見ると北海道や愛知県が多い(次頁)。

従業員調査

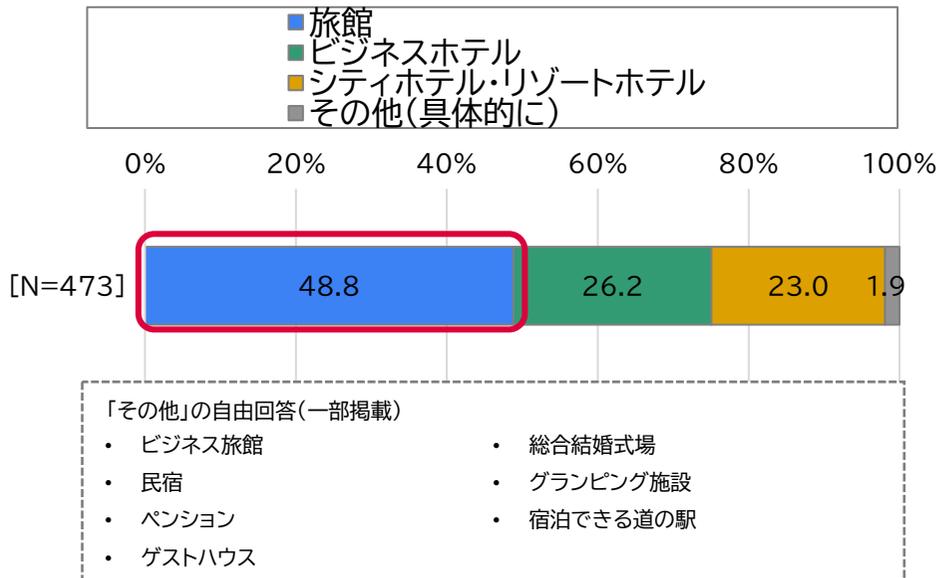


図 Q8・Q28施設種別

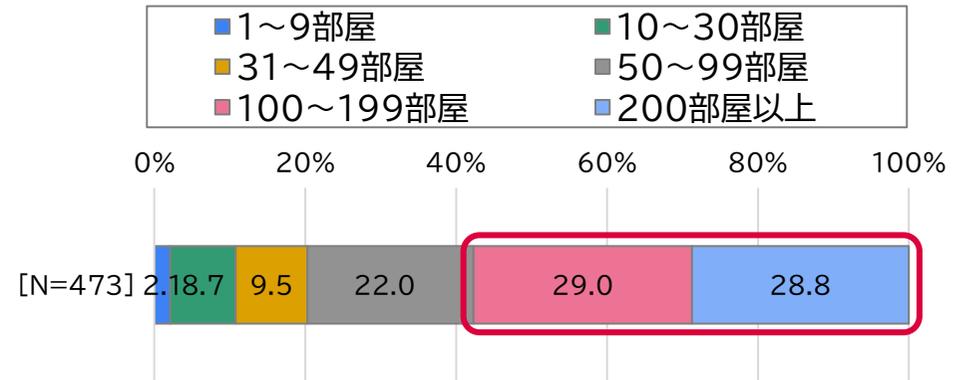


図 Q11・Q31客室数

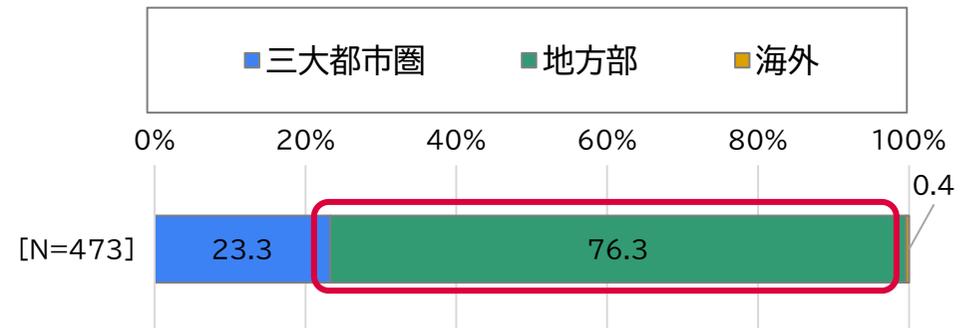


図 Q9・Q29所在地※1

※1 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、愛知県、大阪府、京都府、兵庫県を「三大都市圏」、それ以外を「地方部」とした。

※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員」を対象として実施。

回答者の属性 | 現在の勤め先

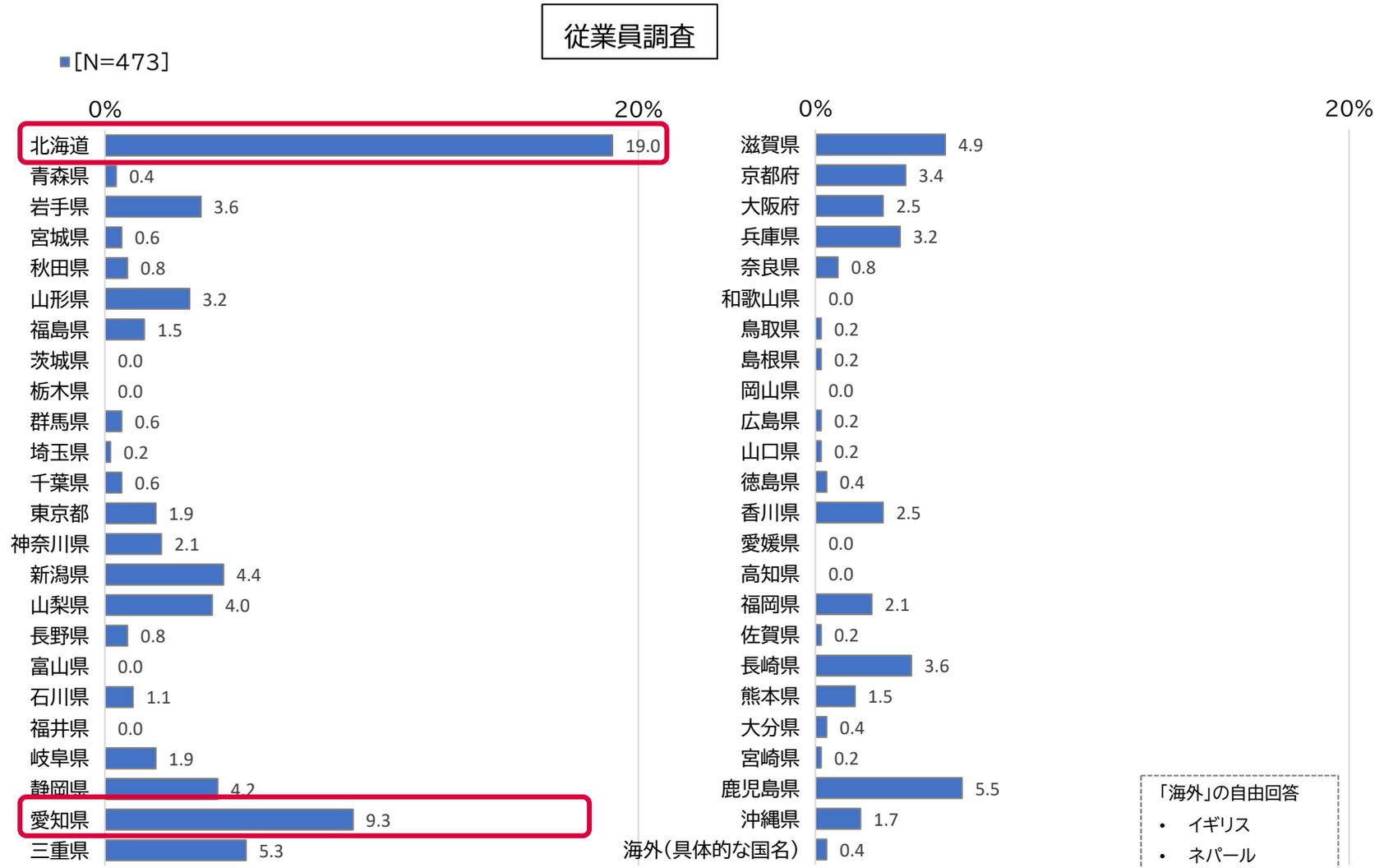


図 Q9・Q29所在地

※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員を対象として実施。

回答者の属性 | 現在の職種・役職

- 従業員調査の回答者の現在の職種は宿泊、役職は一般従業員が多い。

従業員調査

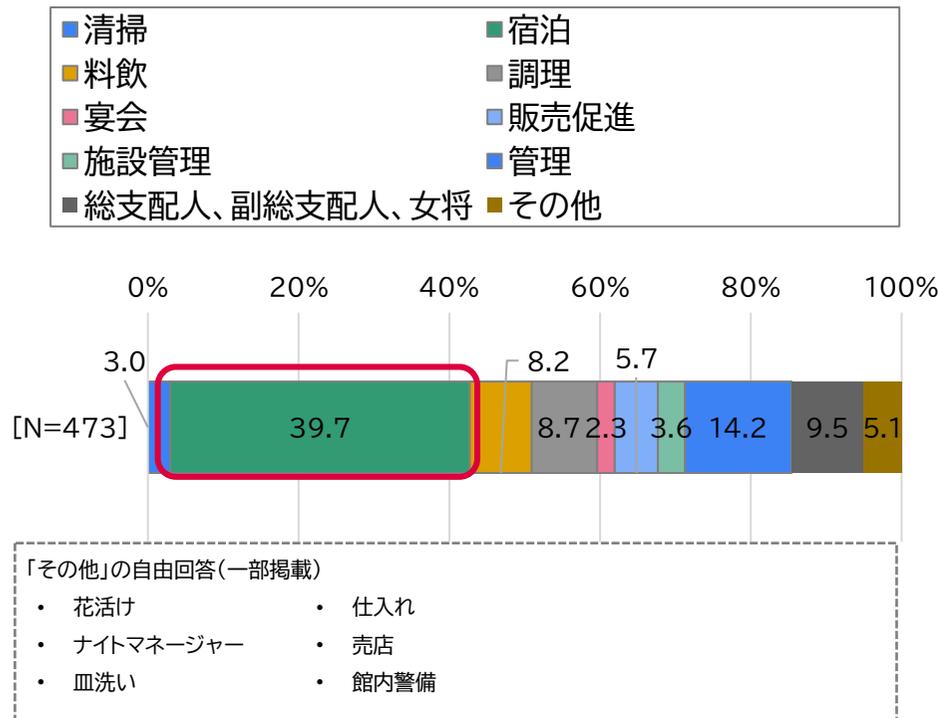


図 Q18・Q35現在の職種

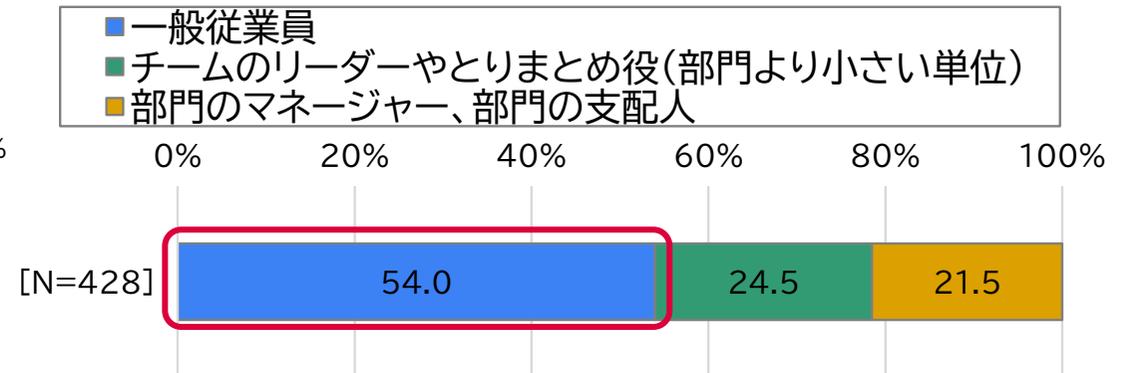


図 Q19・Q36現在の役職

※「従業員調査」は現在宿泊業で働いている「従業員」を対象として実施。

宿泊業への就職の関心・検討時期

● 宿泊業で働くことに興味を持った時期、及び、現実的に検討し始めた時期

- 現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者のいずれも、宿泊業への就職の関心・検討時期は「社会人になってから」が最も多いが、「高校生のころ」「大学生・大学院生、専門学校生のころ」も合計で4割程度を占める。
- 社会人になってから検討を始めた割合が高いことから、高校・大学・専門学校へのアプローチに加え、転職者流入を企図し、関連他業種ですでに働いている社会人への認知拡大(転職サイトでの求人募集、転職エージェントの活用、転職フェアへの出展等の強化)が重要と考えられる。

従業員調査

離職者調査

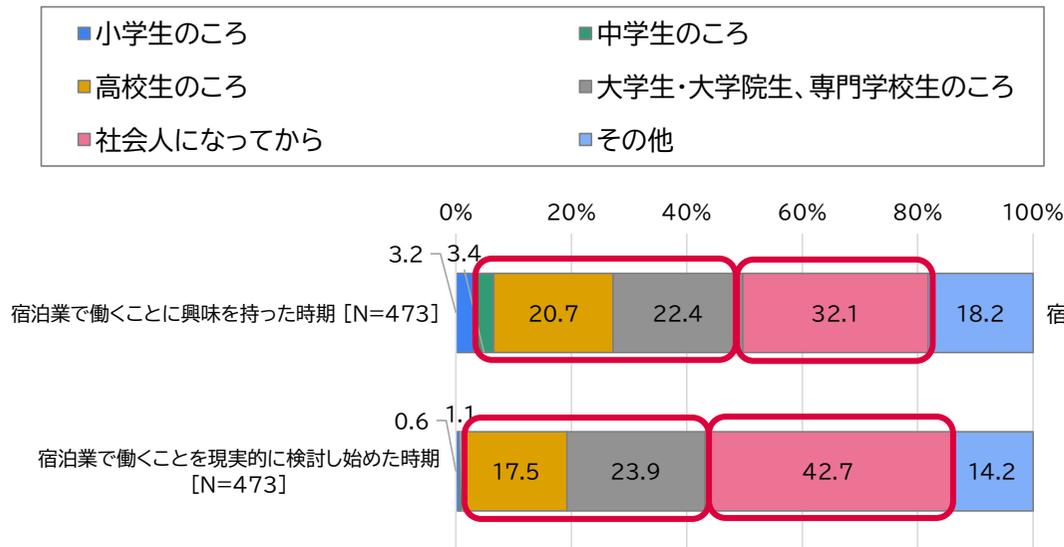


図 Q5宿泊業就職への関心・検討時期

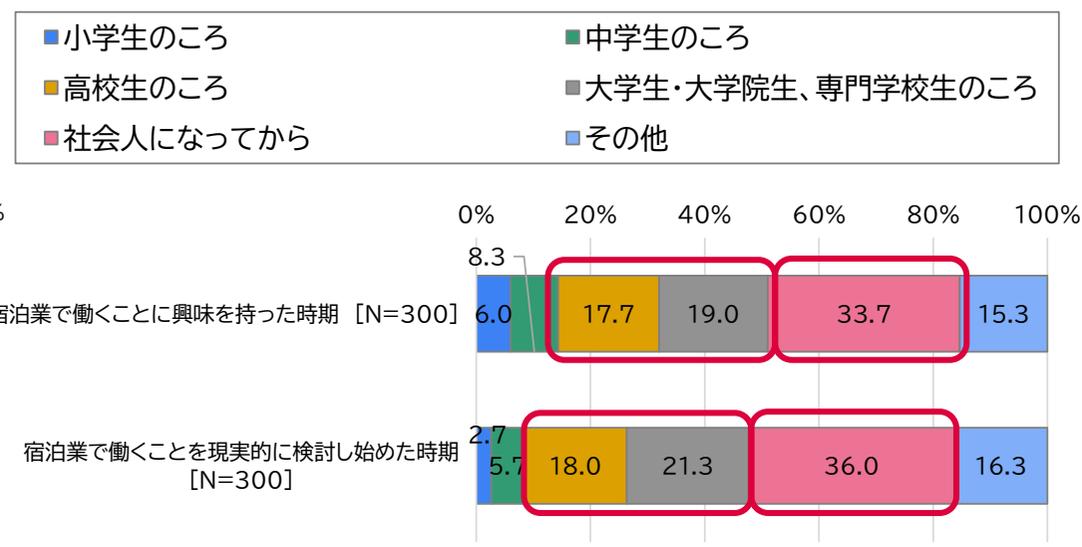


図 Q5宿泊業就職への関心・検討時期

宿泊業での定着状況

● 宿泊業での勤続年数

- 宿泊業から離れた者のうち6割以上が3年以内※の離職であった。



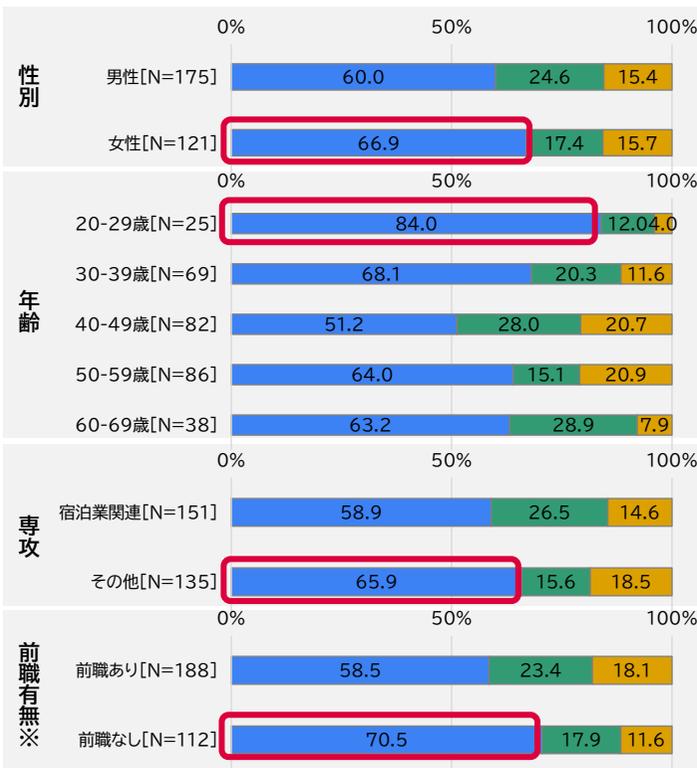
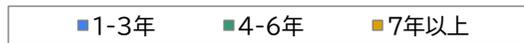
図 宿泊業での勤続年数(端数は切上げ)

※端数を切り上げて集計しているため、3年11か月までが「3年以内」に含まれる。

宿泊業での定着状況

● 宿泊業での勤続年数

- 宿泊業から離れた者の、宿泊業での勤続年数について、性別、年代等別に見ると、特に「1～3年」の割合が高いのは女性、20代等であるなど、属性毎に差がある。



離職者調査

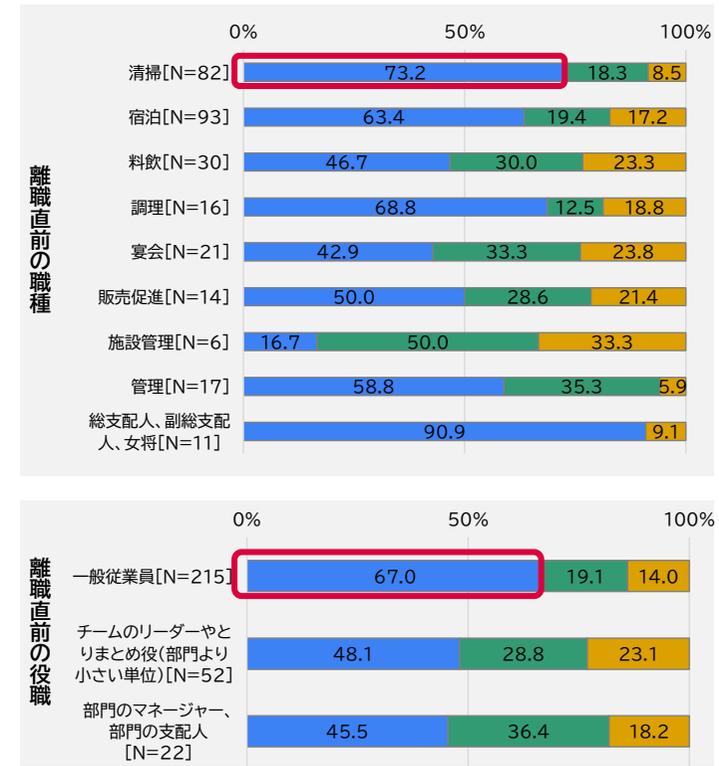
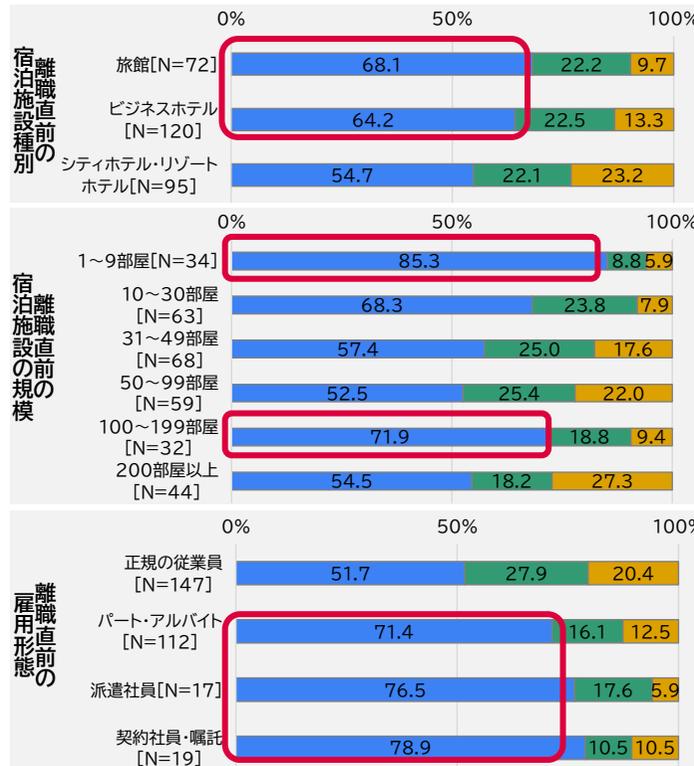


図 宿泊業での勤続年数(端数は切上げ)(性別・年齢別・専攻別・前職有無別・離職直前の宿泊施設種別・規模別・雇用形態別・職種別・役職別)

※宿泊業への就職前に宿泊業以外で働いた経歴がある者を「前職あり」、宿泊業以外で働いた経歴がない者を「前職なし」としている。

入職・職場選択・転職・離職の理由

● 宿泊業で働こうと思ったきっかけ

- 現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者ともに、「客として利用し、憧れを持った」「他に就職先がなかった」の割合が大きい。
- 顧客に対し、中長期的に就職希望者となる可能性を踏まえ、引き続き上質なサービスの提供が重要。
- 従業員(特に採用して間もない者)に対しては、消極的な理由で就職したことがあることを踏まえ、採用後も継続的に宿泊業の魅力伝えるとともに、長く働いてもらうための仕組みづくり(コミュニケーションの活発化・良い人間関係の構築等)が重要。

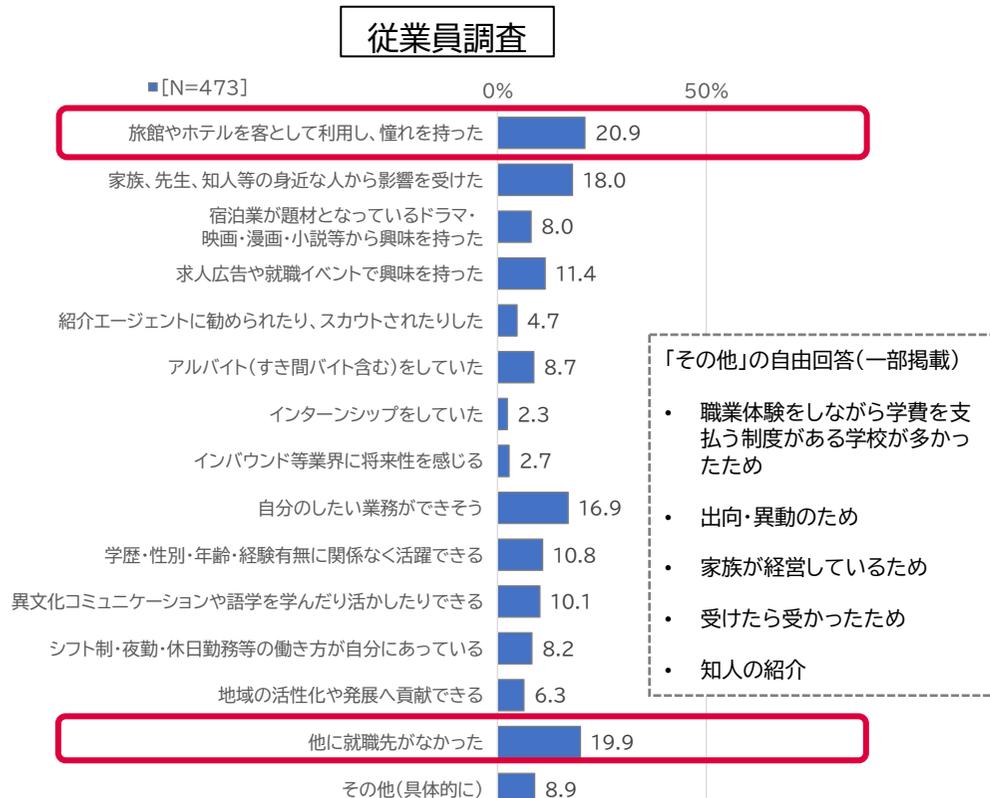


図 Q6 宿泊業で働こうと思ったきっかけ

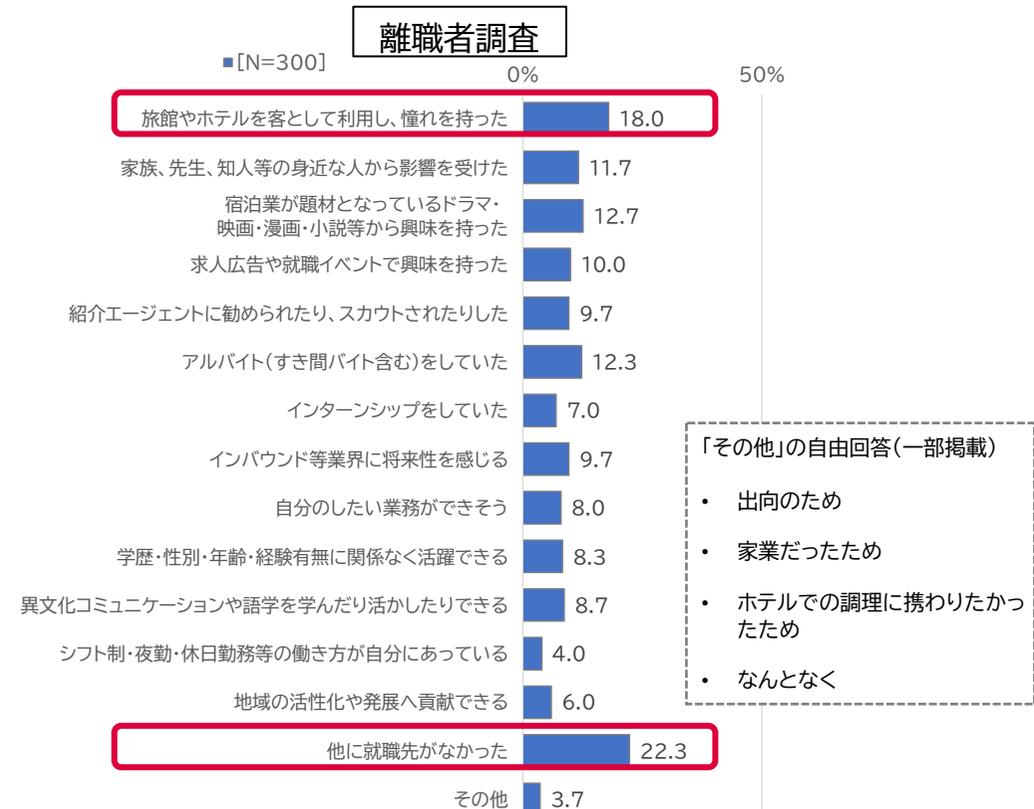
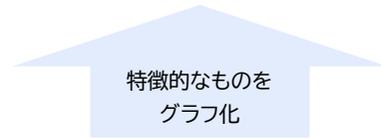
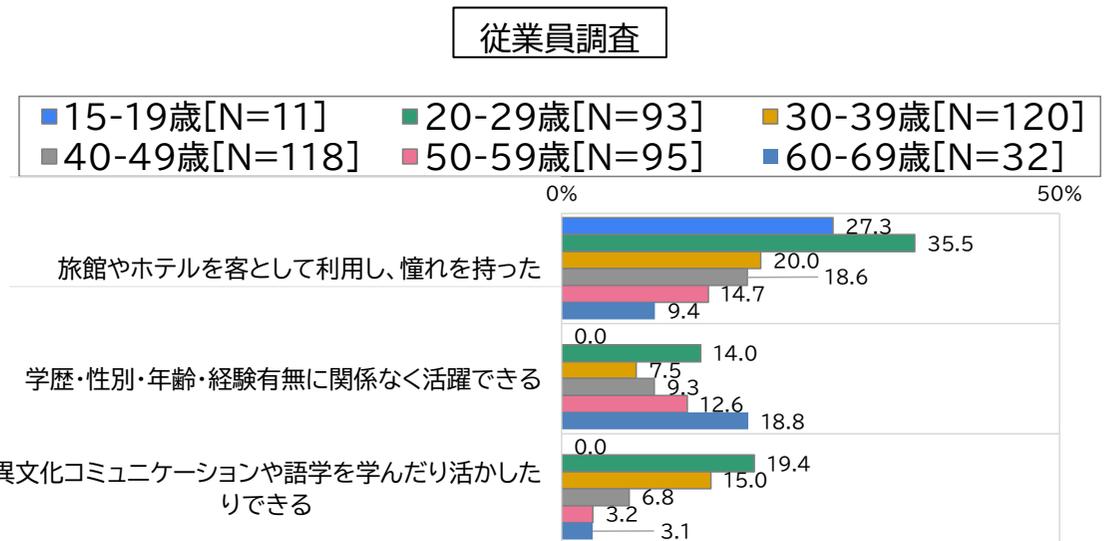


図 Q6 宿泊業で働こうと思ったきっかけ

入職・職場選択・転職・離職の理由

● 宿泊業で働こうと思ったきっかけ

- 現在も宿泊業で働く者が宿泊業で働こうと思ったきっかけは、若年層は「客として利用し、憧れを持った」「異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできる」、年配層は「学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる」の回答割合が比較的高い。
- 若手層に対しては、顧客体験の向上やスキルアップ・スキル活用の機会充実が関心向上に有効と考えられる。
- 年配層に対しては、長く働ける環境を整備することが重要。
 - 宿泊事業者調査において、旅館や地方部では「従業員の高齢化」が比較的多く挙げられている(p.48,49)ことから、高齢者が戦力となっている施設が一定数あると考えられる。



	旅館やホテルを客として利用し、憧れを持った	家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けた	宿泊業が題材となっているドラマ・映画・漫画・小説等から興味を持った	求人広告や就職イベントに興味を持った	紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりした	アルバイト(すき間バイト含む)をしていた	インターンシップをしていた	インバウンド等業界に将来性を感じる	自分のしたい業務ができそう	学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる	異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできる	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっている	地域の活性化や発展へ貢献できる	他に就職先がなかった	その他(具体的に)
15-19歳[N=11]	27.3	27.3	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	36.4	0.0	9.1	9.1
20-29歳[N=93]	35.5	17.2	8.6	15.1	7.5	10.8	5.4	3.2	21.5	14.0	19.4	8.6	11.8	12.9	2.2
30-39歳[N=120]	20.0	18.3	7.5	11.7	6.7	8.3	5.0	4.2	15.0	7.5	15.0	10.8	3.3	21.7	6.7
40-49歳[N=118]	18.6	18.6	6.8	11.0	0.0	6.8	0.0	0.8	19.5	9.3	6.8	5.9	6.8	24.6	11.9
50-59歳[N=95]	14.7	17.9	11.6	8.4	6.3	9.5	0.0	4.2	14.7	12.6	3.2	6.3	6.3	20.0	8.4
60-69歳[N=32]	9.4	12.5	6.3	15.6	0.0	6.3	0.0	0.0	12.5	18.8	3.1	0.0	3.1	18.8	21.9

図 Q6宿泊業で働こうと思ったきっかけ(年齢別)(N=10以上のみ掲載)

入職・職場選択・転職・離職の理由

● 職場選択理由

- 現在も宿泊業で働く者の職場選択理由は、「通勤しやすい場所にあるから」が多い。転職等をしている場合は「自分のしたい業務ができそうだから」が多い。
- 転職者に対してアピールできるよう、業務内容の具体化が重要。

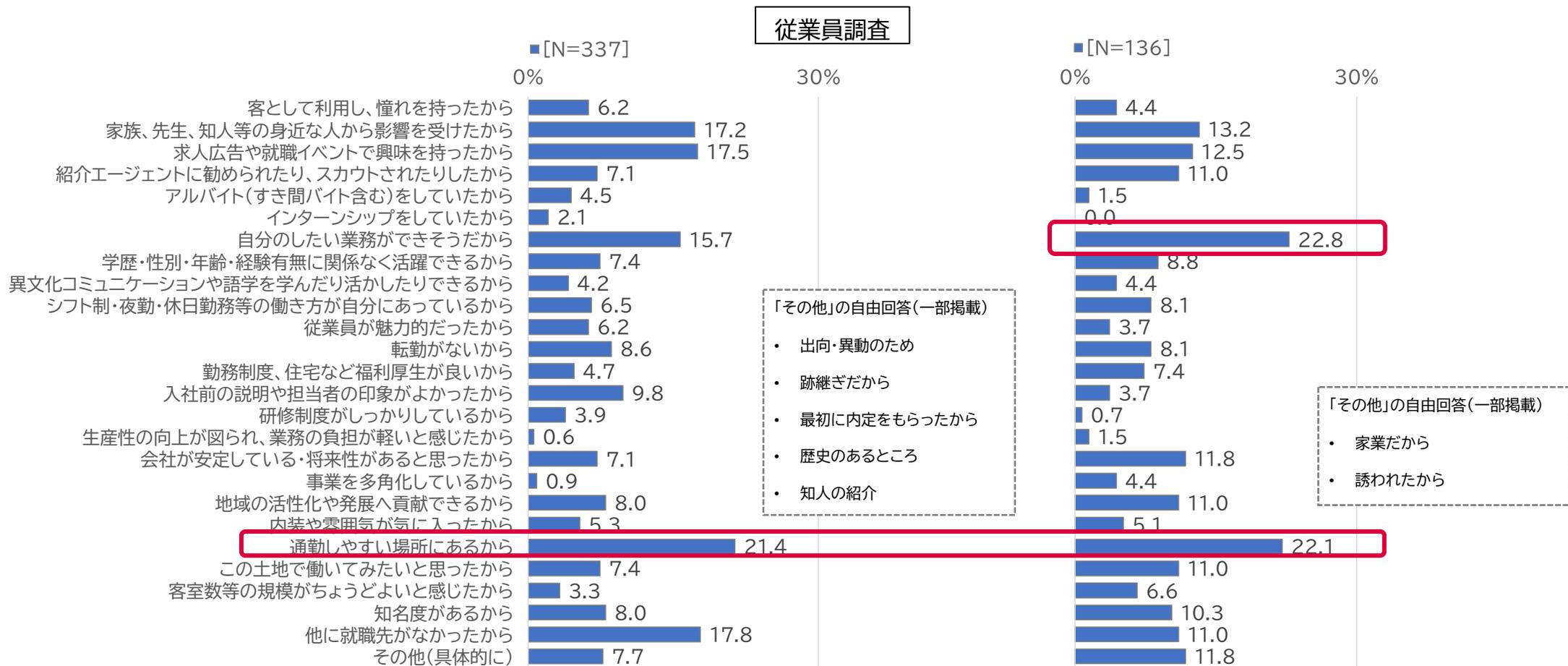


図 Q24現在の職場の選択理由
(異なる宿泊施設への転職経験なし)

図 Q37現在の職場の選択理由
(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり
(学生バイトからの転職含む))

入職・職場選択・異なる宿泊施設への転職・離職の理由

● 異なる宿泊施設への転職理由(1/3)

- 現在も宿泊業で働く者の転職理由は「家庭の事情」が最も多く、「給料に不満があったから」「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」「職場の人間関係が合わなかったから」が続く。

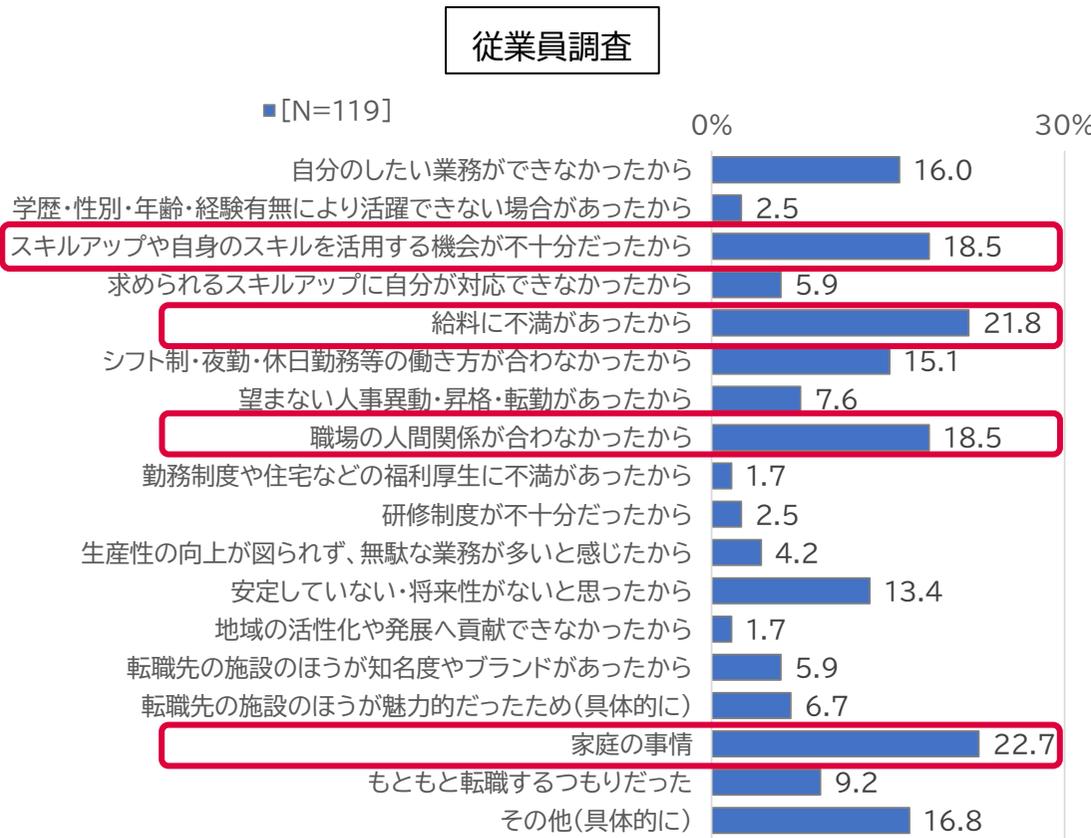


図 Q15異なる宿泊施設への転職理由

「転職先の施設のほうが魅力的だったため」の自由回答(一部掲載)

- ・ スキルアップと視野を広めるため
- ・ 新店舗のオープンのため
- ・ 正社員での雇用だった為
- ・ シティリゾート(沖縄)
- ・ フロント部門から営業部門へ変わったから
- ・ 宿泊業ではないが正社員採用でスカウトされたから
- ・ 新規オープンのホテルのオープニングスタッフの為
- ・ いろんな業務があるから

「その他」の自由回答(一部掲載)

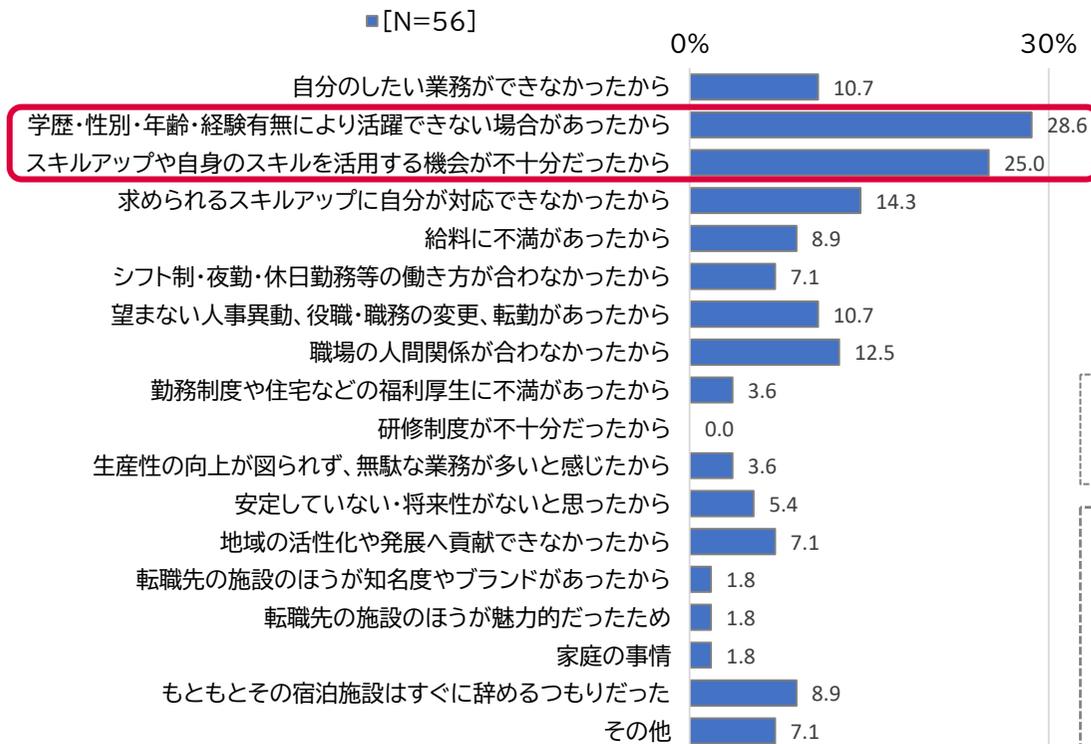
- ・ 会社都合の退職
- ・ 地元を離れて、その地域の文化や歴史に触れ、近郊に暮らす友人達との生活を送ってみたいと考えたから。
- ・ コロナで休館している時に、以前お世話になった方からのお誘いで転職
- ・ ヘッドハンティング
- ・ どんなんに頑張っても正社員になれる規定だった(尊敬する一番仕事の出来る先輩も契約社員のままであったため)
- ・ 地元に戻りたかった(Uターン)
- ・ スキルアップとキャリアアップ、待遇改善のため

入職・職場選択・異なる宿泊施設への転職・離職の理由

● 異なる宿泊施設への転職理由(2/3)

- 宿泊業から離れた者の転職理由は「学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できない場合があったから」「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」が多い。

離職者調査



「転職先の施設のほうが魅力的だったため」の自由回答

- 資格取得の条件に適合する施設だった。

「その他」の自由回答

- 解雇された
- 引き抜きという形で声をかけられた
- 上司(責任者)が担当フロアのタイプを分かっていなく、新人ばかり配置されて大変だった為
- 特にない

図 Q18異なる宿泊施設への転職理由

入職・職場選択・異なる宿泊施設への転職・離職の理由

● 異なる宿泊施設への転職理由(3/3)

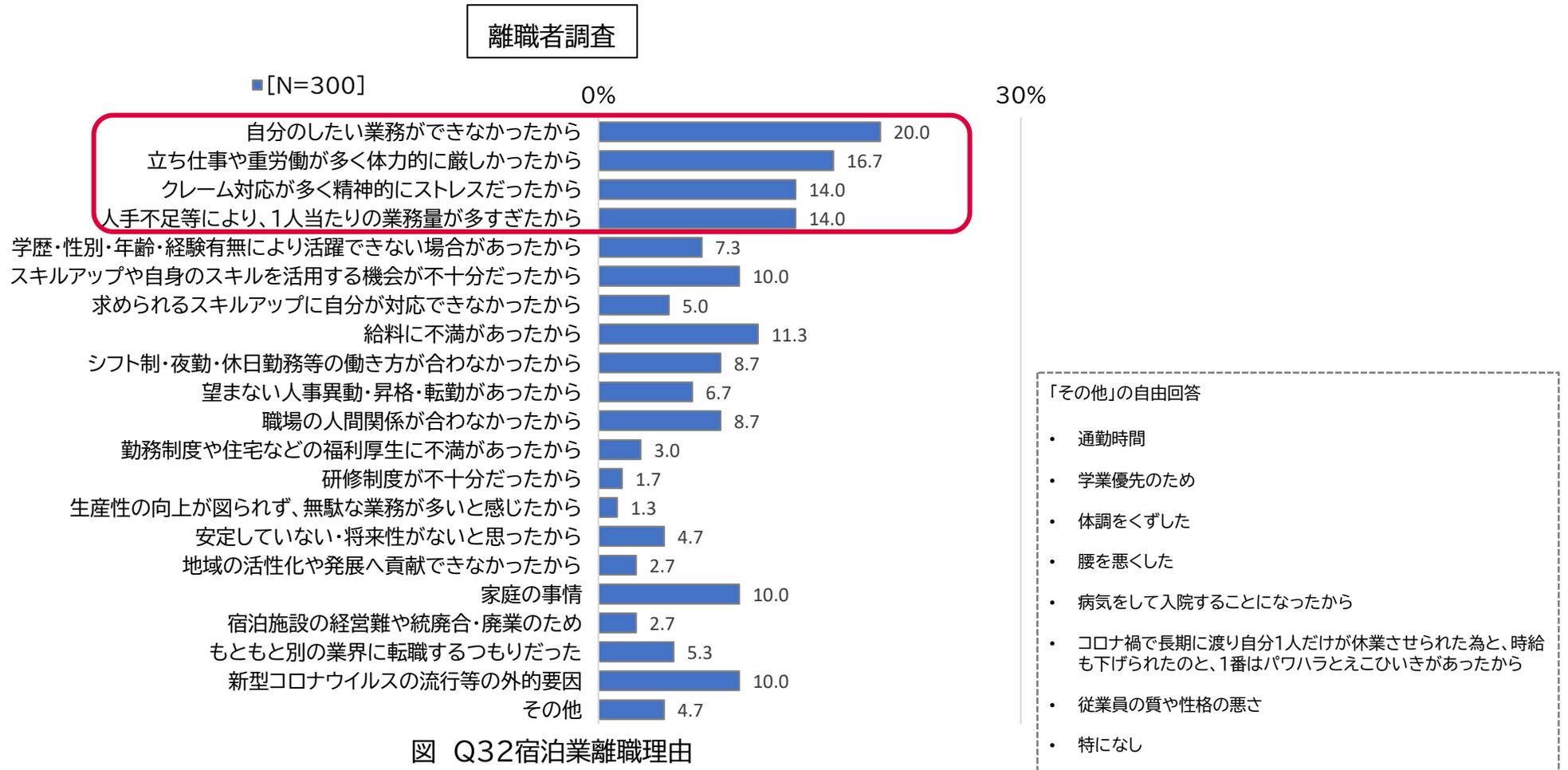
- 転職に関する他の調査を見ると、転職者一般の転職理由は、「仕事内容に不満があった」「職場の人間関係が悪かった」「給与が低かった」「会社の将来性、安定性に不安があった」が比較的多い(いずれも20%強)。職種別には、サービス職において「給与が低かった」が4割以上。(正社員として働いている20~50代男女のうち、2023年6月以降に転職した者を対象とした調査との比較)※
- 家庭の事情について個別に把握し、柔軟な働き方を推進すること、学歴・性別・年齢・経験有無による担当業務や活躍機会の制限が生じていないか確認すること、給料・スキルアップの機会を充実させることが重要(宿泊施設側の取組意向についてはp.50参照)。

※株式会社マイナビ(2024)「転職活動における行動特性調査 2024年版」<https://career-research.mynavi.jp/wp-content/uploads/2024/09/tenshokukatsudouniokerukoudoutokuseichousa2024-2.pdf>(2025年3月18日閲覧)p.51

入職・職場選択・異なる宿泊施設への転職・離職の理由

● 宿泊業離職理由

- 宿泊業から離れた者について、宿泊業から他の業界への転職理由は、業務内容、体力面、精神面、業務量によるものが比較的多い。
- 従業員の希望を踏まえて配置する工夫や、機械化・デジタル化等により心身ともに負荷を低減するような工夫が重要（宿泊施設側の取組意向についてはp.50参照）。



職場に関して従業員が満足している点

● 職場満足度

- 現在も宿泊業で働く者は、その勤め先の「学歴・性別・年齢・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」に満足している割合が高い。
- **属性によらない人材の確保(ただし能力開発は重要)、職場環境の充実が重要。**

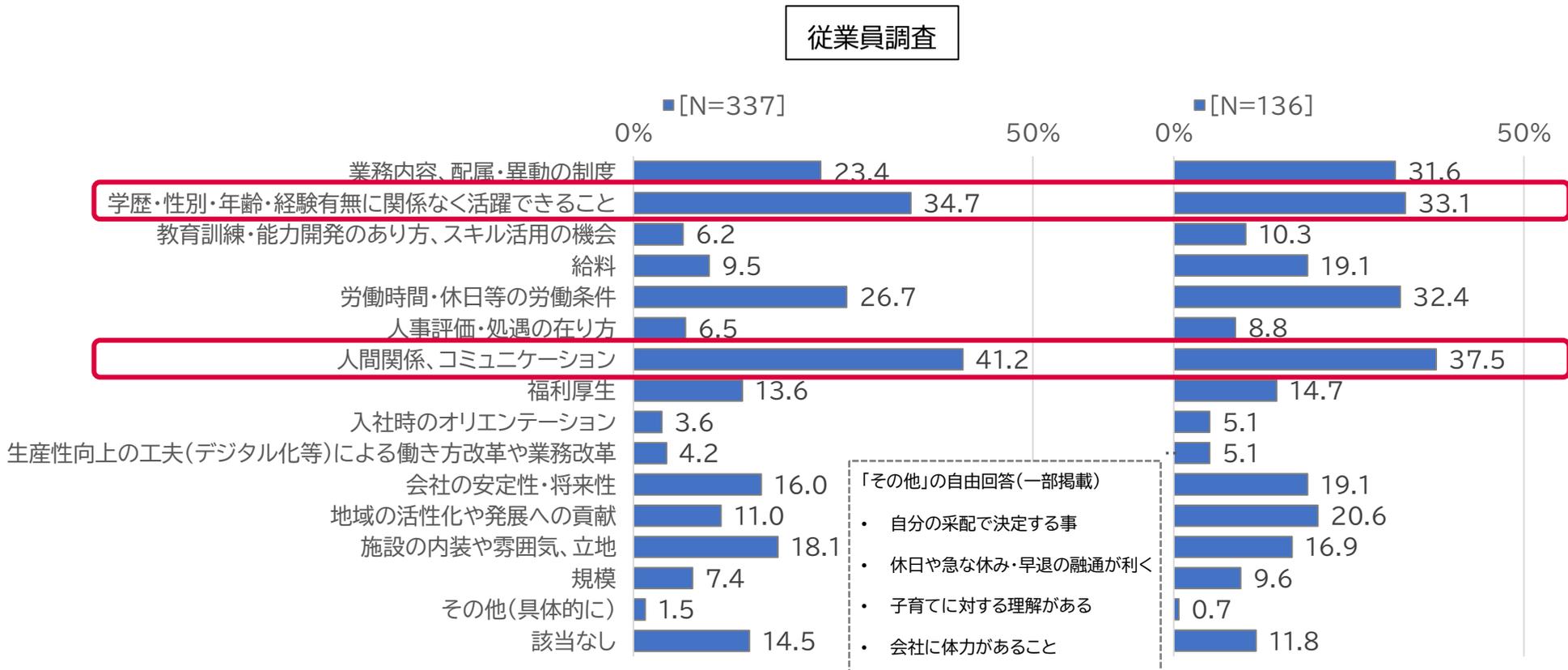


図 Q25現在の職場の満足している点
(異なる宿泊施設への転職経験なし)

図 Q38現在の職場の満足している点
(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり
(学生バイトからの転職含む))

職場に関して従業員が満足している点

● 職場満足度(宿泊施設種別とのクロス集計)

- 現在も宿泊業で働く者に関して、ビジネスホテルは労働条件や福利厚生などの満足度も高い。
- ビジネスホテルの各種制度の具体策を把握し、旅館やシティホテル・リゾートホテルに応用できる部分は応用することも有効と考えられる。

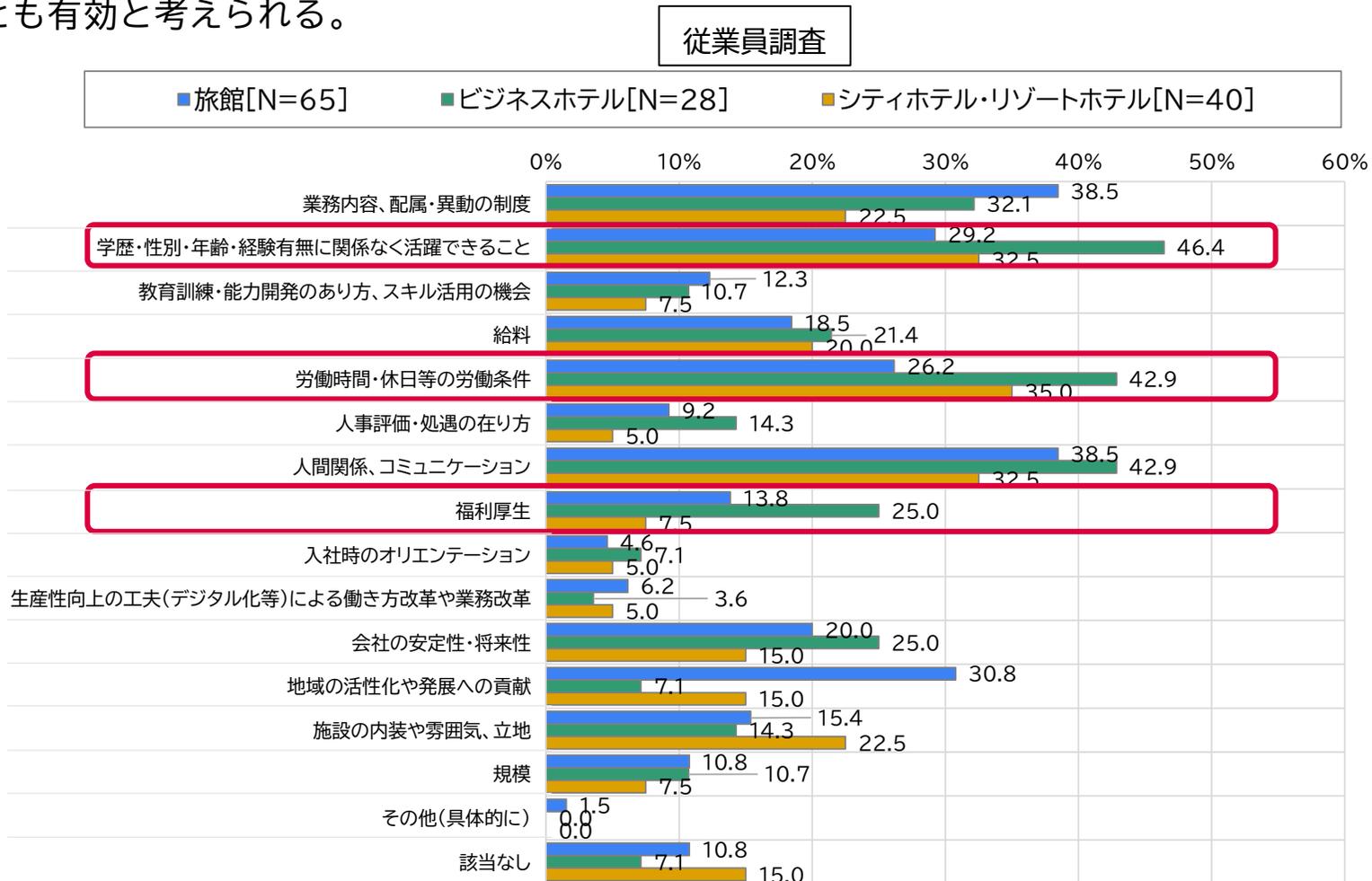


図 Q38現在の職場の満足している点(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり(学生バイトからの転職含む))(施設種別)

職場に関して離職者が満足していた点

● 職場満足度

- 宿泊業から離れた者について、最後に勤めた宿泊施設の「教育訓練・能力開発のあり方、スキル活用の機会」「入社時のオリエンテーション」「生産性向上の工夫(デジタル化等)による働き方改革や業務改革」「人事評価・処遇の在り方」「会社の安定性・将来性」に対する満足度が低い傾向にあった。
- スキルアップ、オリエンテーション等での丁寧な説明、働き方改革、人事評価の丁寧なフィードバック、会社の安定性・将来性を高める取組等が離職潜在層に有効である可能性がある。
 - なお、宿泊事業者調査からも、離職率が高い施設のほうが研修を実施していない割合が高いことが示唆されている(p.53)。

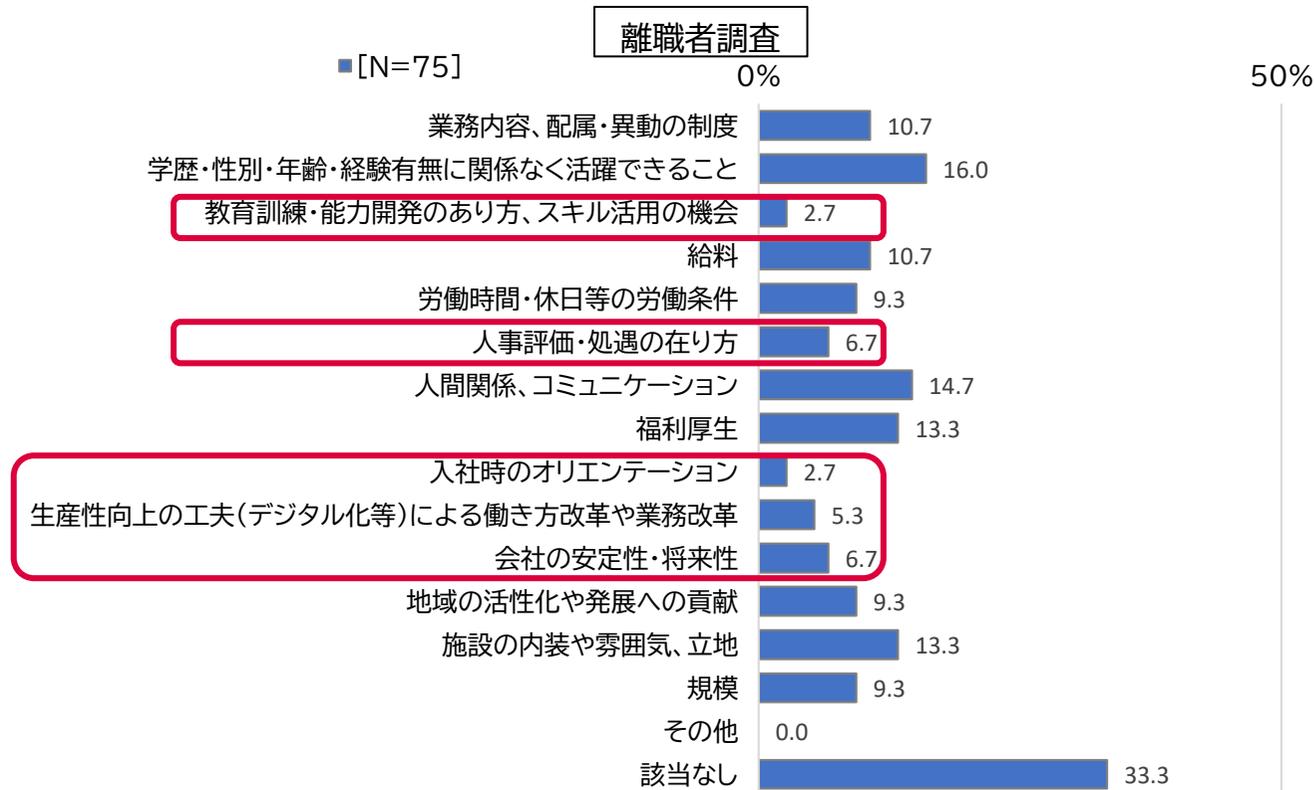


図 Q30離職直前に勤めた職場の満足度(最初に勤めた宿泊施設と異なる場合)

復職意向・復職支援策

● 復職意向

- 宿泊業から離れた者のうち、宿泊業への復職意向があるものは4割弱であり、20代、宿泊業に関連する分野※を専攻していた者、最後に旅館に勤めていた等の属性は比較的復職意向が高い。
- 特に若手層や関連分野の知識・技能を学んできた者、旅館からの離職者等を中心に、離職後も継続的に情報発信や連絡を行い、復職意向を高めることが重要。

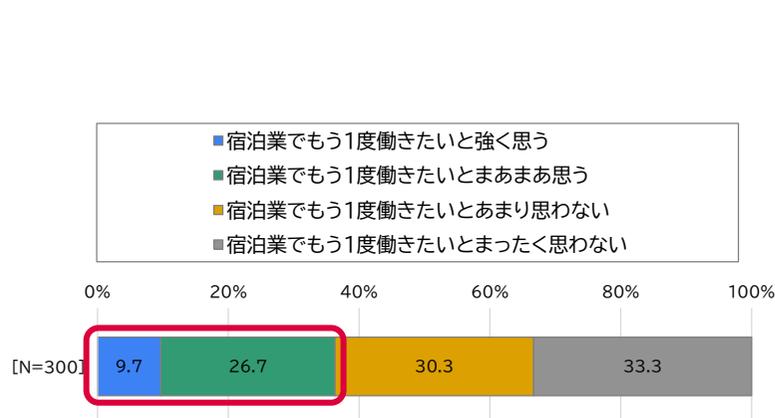


図 Q36復職意向

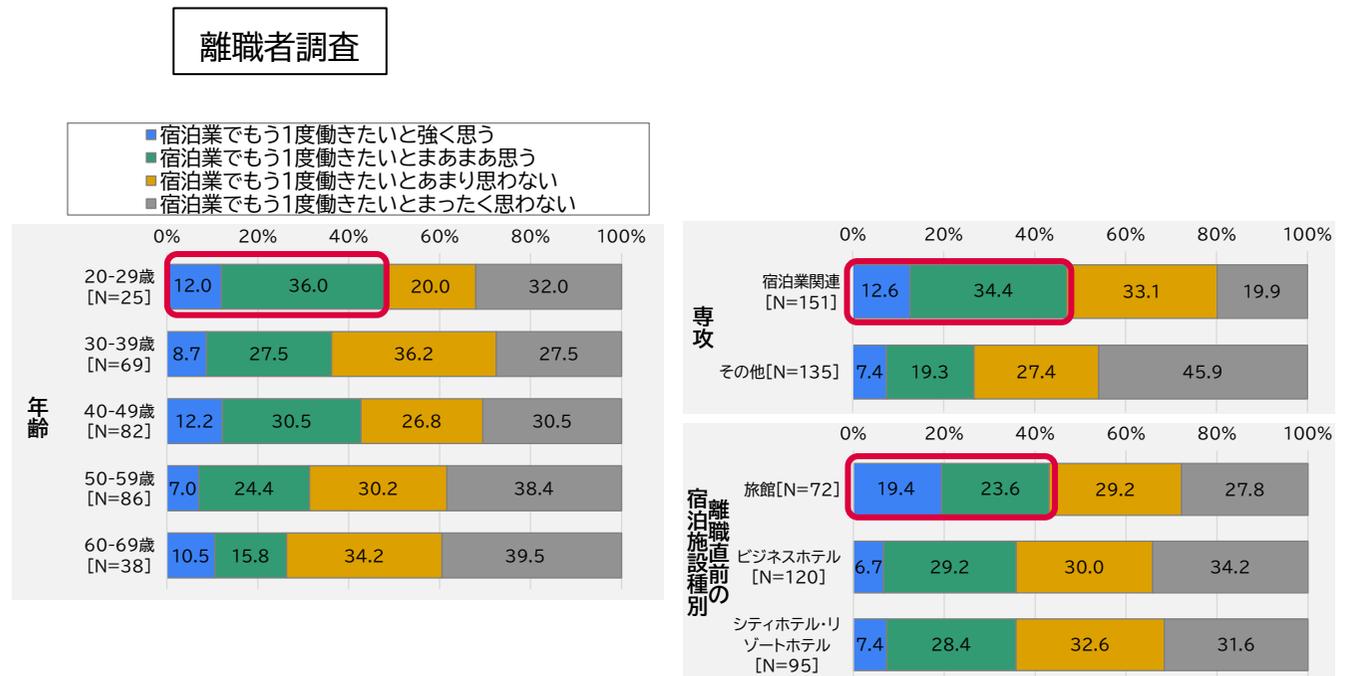


図 Q36復職意向(年齢別・専攻別・離職直前に勤めていた宿泊施設種別)

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

復職意向・復職支援策

● 復職意向

- 復職意向のある20代はスキルアップの機会の不足や給料の低さが、宿泊業に関連する分野※1を専攻していた者はスキルアップの機会の不足等が、最後に旅館やシティホテル・リゾートホテルに勤めていた者は働き方等※2が離職理由として挙げられる割合が比較的大きいため、これらの改善・アピールは有効である可能性がある。

離職者調査



特徴的なものを グラフ化

		自分のしたい業務ができなかったから	立ち仕事や重労働が多く体力的に厳しかったから	クレーム対応が多く精神的にストレスだったから	人手不足等に1人当たりの業務量が多すぎたから	学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できなかったから	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	求められるスキルアップに自分に対応できなかったから	給料に不満があったから	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから	望まない人事異動・昇格・転勤があったから	職場の人間関係が合わなかったから	勤務制度や住宅などの福利厚生に不満があったから	研修制度が不十分だったから	生産性の向上が図られず、無駄な業務が多いと感じたから	安定していない・将来性がなと思ったから	地域の活性化や発展へ貢献できなかったから	家庭の事情	宿泊施設の経営難や統廃合・廃業のため	もともと別の業界に転職するつもりだった	新型コロナウイルスの流行等の外的要因	その他
年齢	20-29歳[N=12]	16.7	8.3	8.3	25.0	0.0	33.3	0.0	25.0	8.3	0.0	8.3	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	8.3	0.0	8.3
	30-39歳[N=25]	24.0	32.0	24.0	24.0	24.0	24.0	4.0	12.0	8.0	8.0	16.0	4.0	8.0	4.0	4.0	8.0	12.0	4.0	8.0	0.0	0.0
	40-49歳[N=35]	20.0	17.1	17.1	20.0	5.7	11.4	2.9	14.3	14.3	17.1	2.9	2.9	2.9	2.9	8.6	0.0	11.4	2.9	5.7	0.0	2.9
	50-59歳[N=27]	18.5	25.9	14.8	11.1	11.1	3.7	11.1	7.4	11.1	14.8	22.2	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	14.8	0.0	3.7	14.8	7.4
	60-69歳[N=10]	30.0	20.0	10.0	10.0	20.0	0.0	0.0	10.0	20.0	0.0	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
専攻	宿泊業関連[N=71]	21.1	26.8	19.7	23.9	15.5	19.7	7.0	12.7	11.3	15.5	11.3	7.0	5.6	2.8	5.6	2.8	8.5	2.8	4.2	4.2	0.0
	その他[N=36]	22.2	11.1	11.1	8.3	2.8	2.8	0.0	13.9	13.9	2.8	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.4	2.8	5.6	8.3	11.1
離職直前の宿泊施設のカテゴリー	旅館[N=31]	22.6	19.4	22.6	6.5	12.9	9.7	3.2	9.7	16.1	3.2	6.5	3.2	3.2	0.0	0.0	0.0	16.1	3.2	6.5	6.5	6.5
	ビジネスホテル[N=43]	18.6	25.6	16.3	23.3	11.6	20.9	9.3	11.6	7.0	16.3	9.3	7.0	4.7	4.7	7.0	4.7	4.7	4.7	7.0	7.0	4.7
	シティホテル・リゾートホテル[N=34]	23.5	20.6	11.8	23.5	11.8	8.8	0.0	17.6	14.7	11.8	20.6	2.9	2.9	0.0	2.9	0.0	14.7	0.0	2.9	2.9	0.0

表 Q32 宿泊業離職理由(年齢別・専攻別・離職直前の宿泊施設種別)

※1 観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

※2 比較的大きい属性においても離職理由として挙げられている業務内容、体力面、精神面、業務量以外について記載。

復職意向・復職支援策

● 復職支援

- 復職意向のある者が、復職のために必要なものとしては、知識・スキル等の研修や能力開発支援が最も高い。
- 学び直しの内容としては、ブランク期間中に变化した業界トレンドや新たな業務スキルが9割程度。
- これらの学びを得られる機会を提供することで、復職意向を高められる可能性がある。

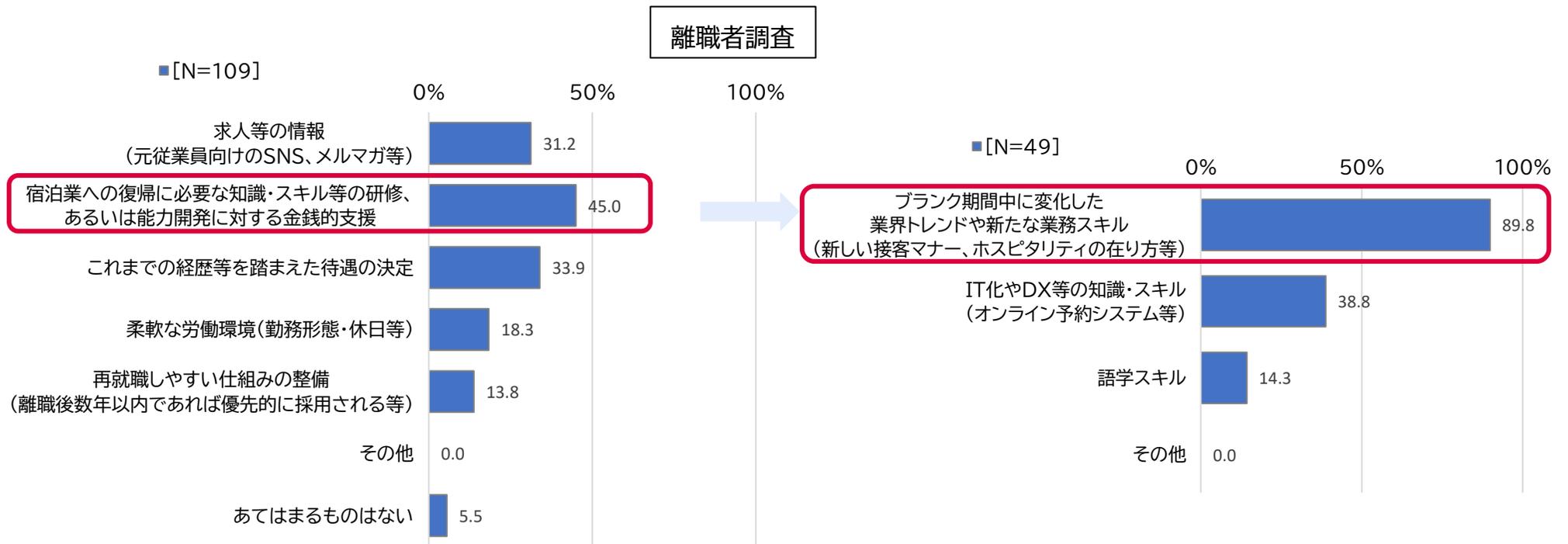


図 Q40復職のために必要なもの

図 Q41学び直しのニーズ

3. 3者アンケート

- 3.1 従業員調査・離職者調査
- 3.2 宿泊事業者調査
- 3.3 キャリアパス分析

調査概要

宿泊事業者調査	
明らかにすること	<ul style="list-style-type: none"> ①宿泊施設における人手不足の実態 ②宿泊施設における人事施策への取組意識、取組状況
項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基礎情報 <ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊施設名、種別、所在地、規模、従業員数、部門 ・ 人材充足状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 部門別従業員数、部門別充足度、人手が不足する時期や時間帯、不足する人材、入職者数、離職者数、人手不足の要因、離職しやすい属性 ・ 人事施策の実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 研修実施状況、注力する人事施策
対象	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊施設の経営者、人事部門の方、能力開発担当者等
方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ Webアンケート調査 ・ 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本旅館協会、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟の協力を得て、加盟宿泊施設にURL等を展開。
時期	2025年2月5日(水)～2月24日(月)
回収数	363件 (旅館:186件、シティホテル・リゾートホテル:71件、ビジネスホテル:94件、その他:12件)

回答した宿泊施設の属性 | 施設種別、規模

- 回答のあった宿泊施設のうち、約半数を旅館が占める。
- 宿泊施設の規模(部屋数)は、旅館では30部屋以下の施設が半数以上を占める。一方、ビジネスホテルでは100部屋以上の施設が半数近くを占める。シティホテル・リゾートホテルでは100部屋以上の施設が半数以上を占める。

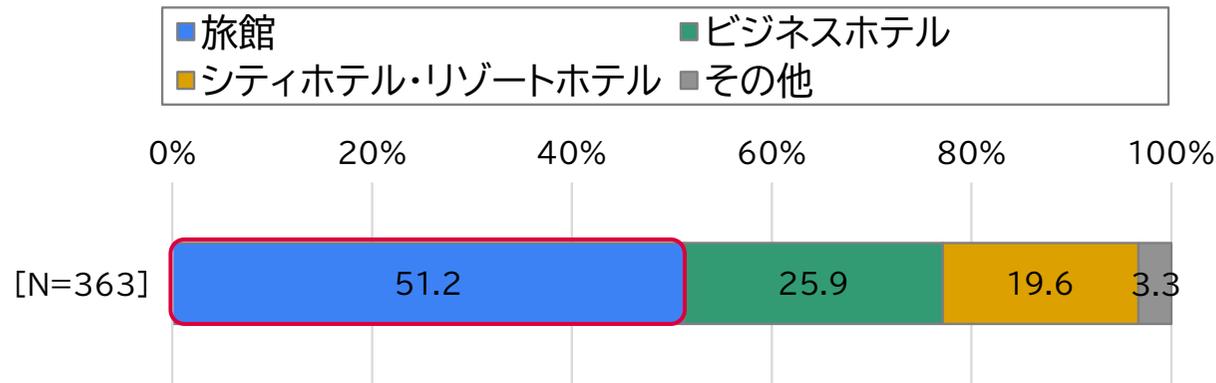


図 Q2宿泊施設の種別

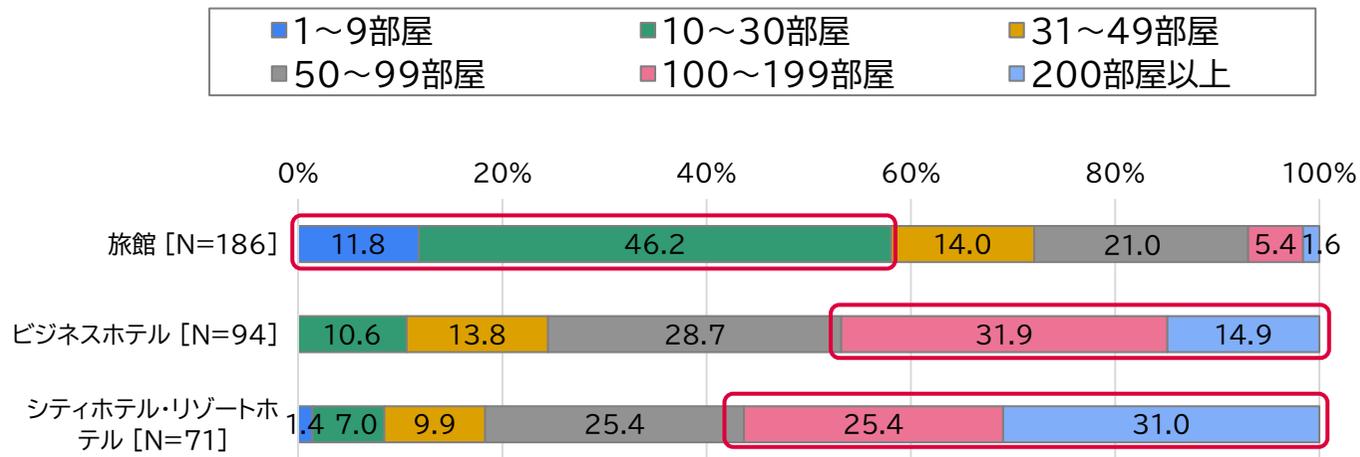


図 Q5宿泊施設の規模(施設種別)

回答した宿泊施設の属性 | 従業員数

- 宿泊施設の従業員数について、旅館では、従業員数が19名以下と回答した施設が3割程度を占める。ビジネスホテルでは、従業員数が19名以下と回答した施設が半数近くを占める。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。

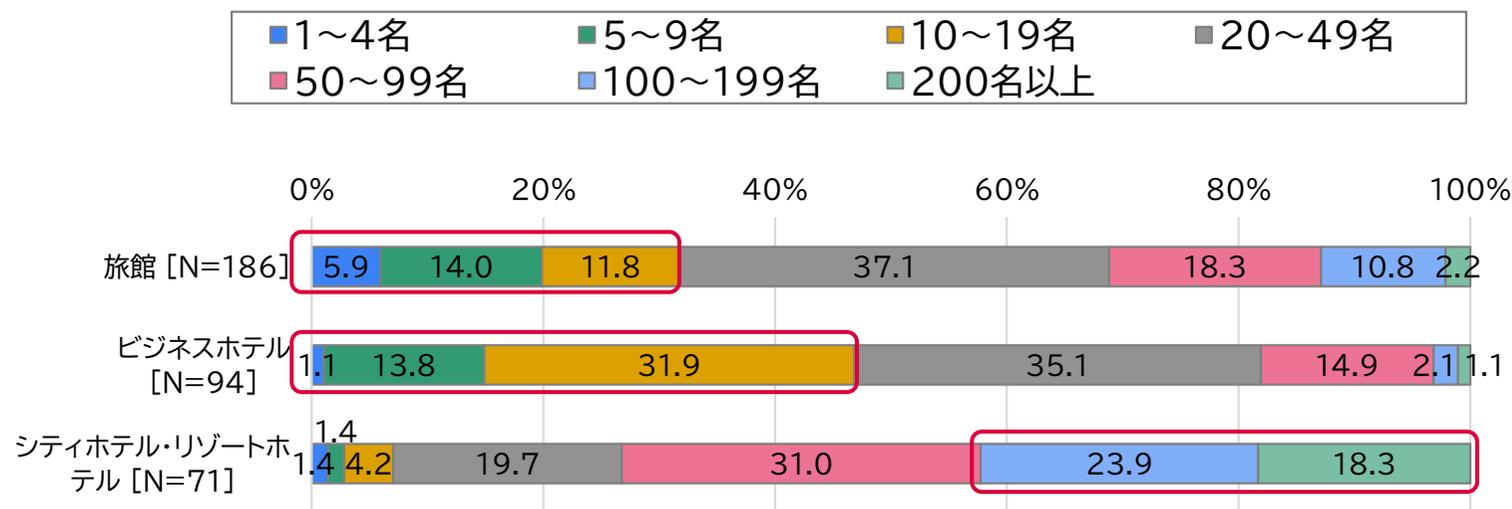


図 Q6 宿泊施設の従業員数(呼称や雇用形態を問わず、役員、正社員、パート、アルバイト等を含む)(施設種別)

回答した宿泊施設の属性 | 部門

- 宿泊施設にある部門について、旅館では、清掃部門や調理部門がある施設の割合が他の施設種別よりも高い。
- ビジネスホテルでは、清掃部門、料飲部門、調理部門がある施設の割合は他の施設種別よりも低い。
- シティホテル・リゾートホテルでは、料飲部門、宴会部門、販売促進部門、施設管理部門、管理部門がある施設の割合が他の施設種別よりも高い。

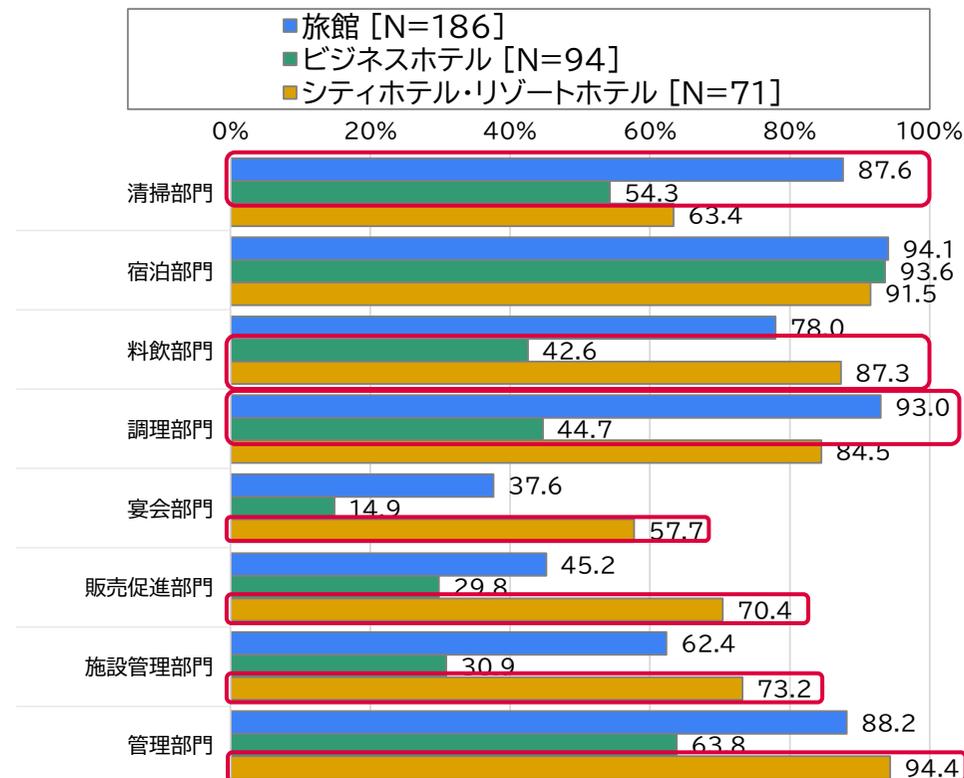


図 Q7宿泊施設にある部門(施設種別)

回答した宿泊施設の属性 | 部門別の従業員数

- 部門別の従業員数について、旅館では、清掃部門、宿泊部門、料飲部門、調理部門、宴会部門において、他の部門と比較して従業員数が5名以上の施設の割合が高く、人手が割かれていることがわかる。
- ビジネスホテルでは、清掃部門、宿泊部門において、他の部門と比較して従業員数が5名以上の施設の割合が高く、人手が割かれていることがわかる。

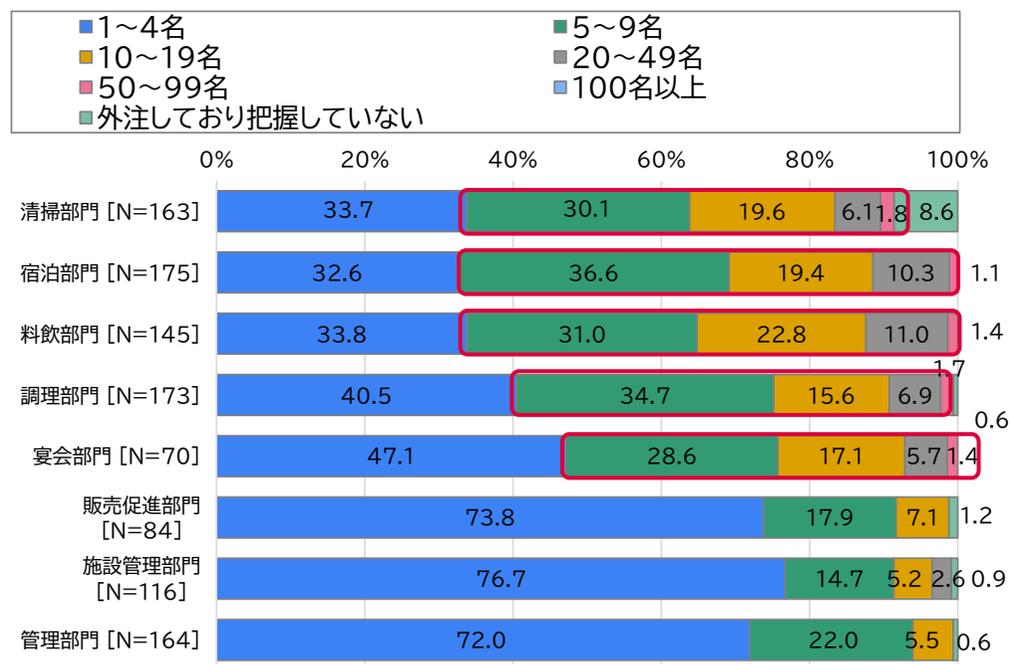


図 Q8部門別の従業員数(旅館)

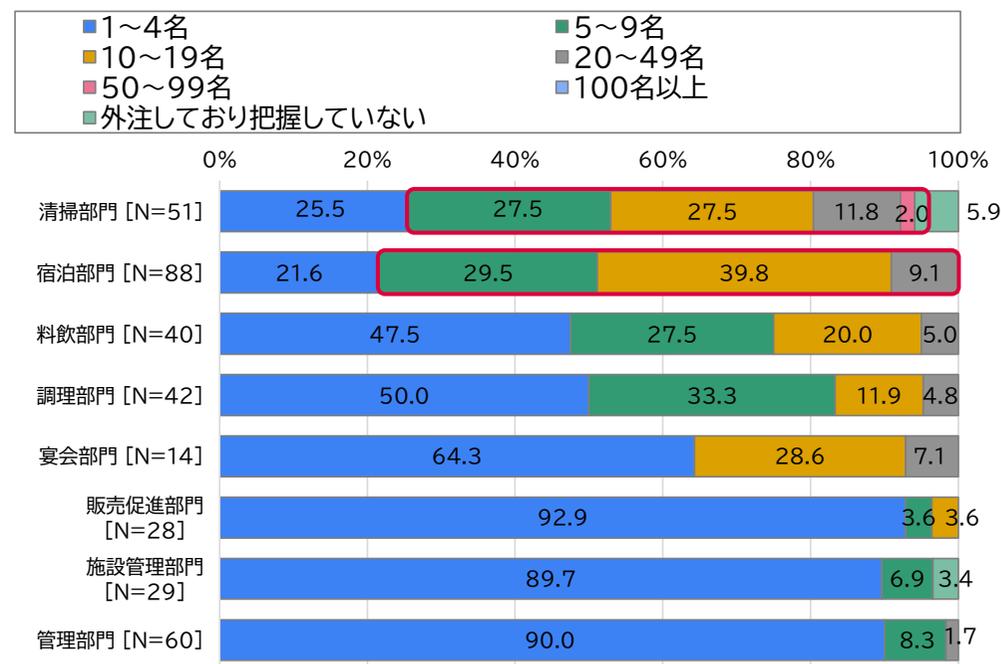


図 Q8部門別の従業員数(ビジネスホテル)

回答した宿泊施設の属性 | 部門別の従業員数

- シティホテル・リゾートホテルでは、清掃部門、宿泊部門、料飲部門、調理部門において、他の部門と比較して従業員数が10名以上の施設の割合が高く、人手が割かれていることがわかる。

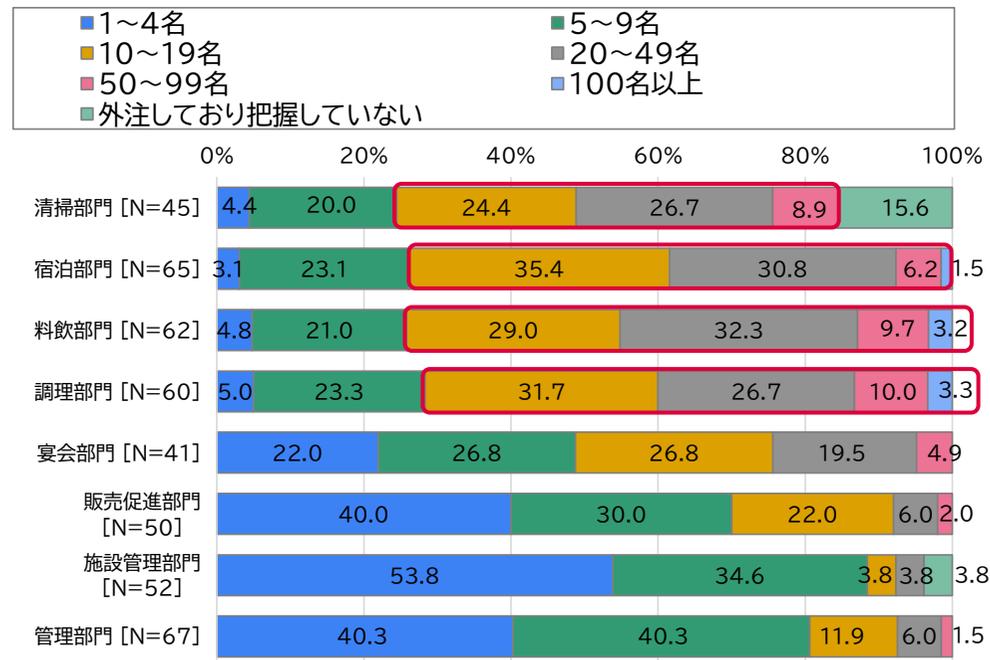


図 Q8部門別の従業員数(シティホテル・リゾートホテル)

宿泊施設における人手不足の実態

● 人手不足の時期・時間帯

- 繁忙期には清掃部門、宿泊部門、料飲部門、調理部門、宴会部門で人手が不足する。また、長期雇用の従業員が不足すると回答した宿泊施設と、短期雇用の従業員が不足すると回答した宿泊施設の割合は概ね同程度である。
- 特に人手が不足する繁忙期には、長期雇用の従業員か短期雇用の従業員かを問わず活用したい施設が多いと考えられる。

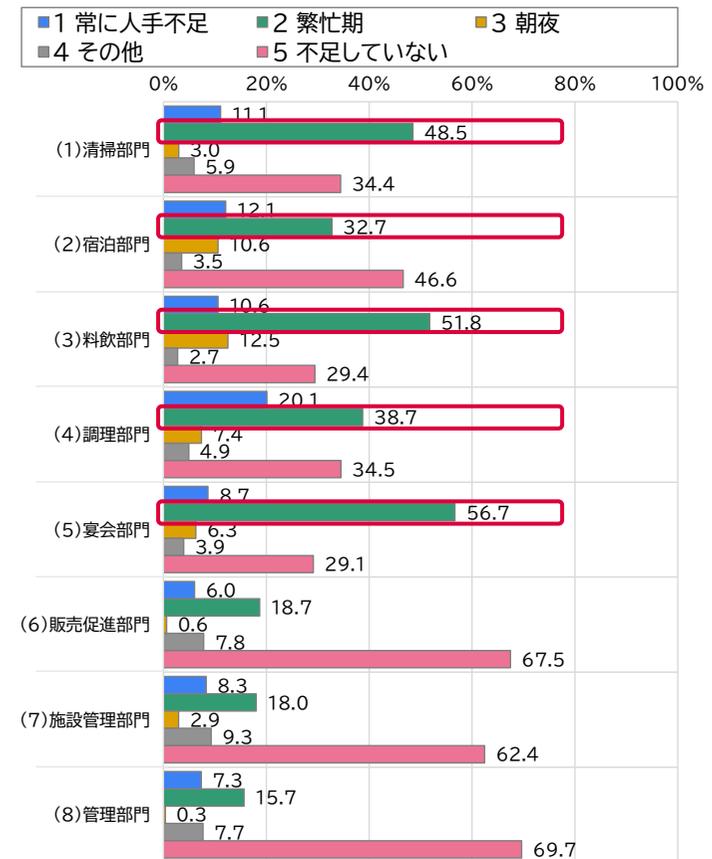
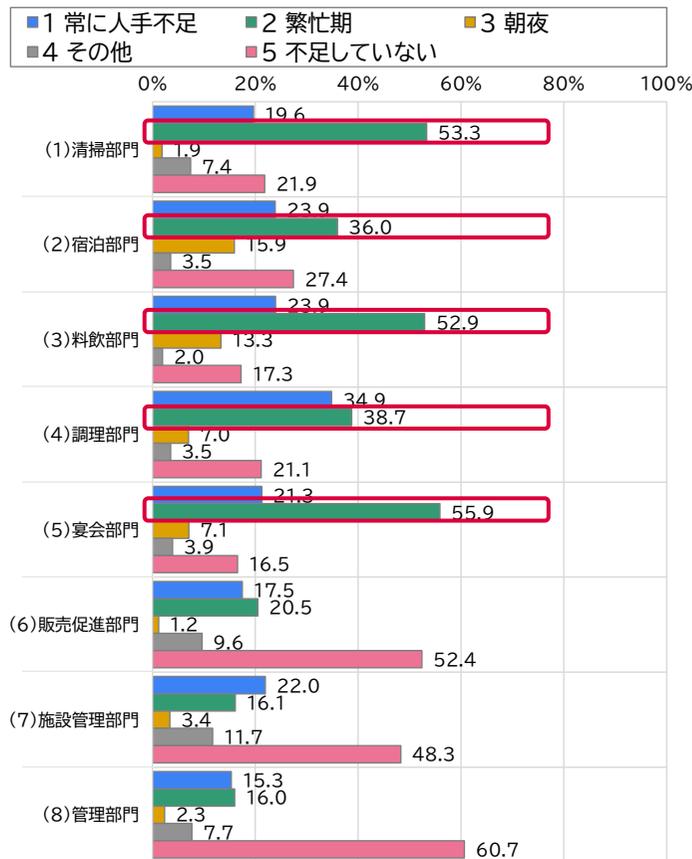


図 Q10 人手不足の時期・時間帯(長期の継続勤務を想定し雇用する従業員※1) 図 Q11 人手不足の時期・時間帯(短期で雇用する従業員※2)

※1 長期の継続勤務を想定し雇用する従業員: 繁閑を問わず、期間を定めずに雇用する従業員(パート、アルバイト等の非正規雇用の従業員を含む)

※2 短期で雇用する従業員: 繁忙期等に期間を定めて臨時に雇用する非正規雇用の従業員。単発・短期間で勤務するスポットワークを含む。

宿泊施設における人手不足の実態

● 不足する人材(施設種別)

- 旅館では、「他の社員への教育・育成ができる人材」、「調理人」が不足していると回答した施設の割合が高い。
- 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」が不足していると回答した施設の割合が高い。
- 多くの項目で、旅館とシティホテル・リゾートホテルで人材が不足していると回答した施設の割合が比較的高く、ビジネスホテルの割合は比較的低い。
- 旅館、シティホテル・リゾートホテルでは、調理人や他の社員の管理・能力開発・育成ができる人材が不足しており、こうした人材の採用・定着・確保につながる施策の重要性が示唆される。

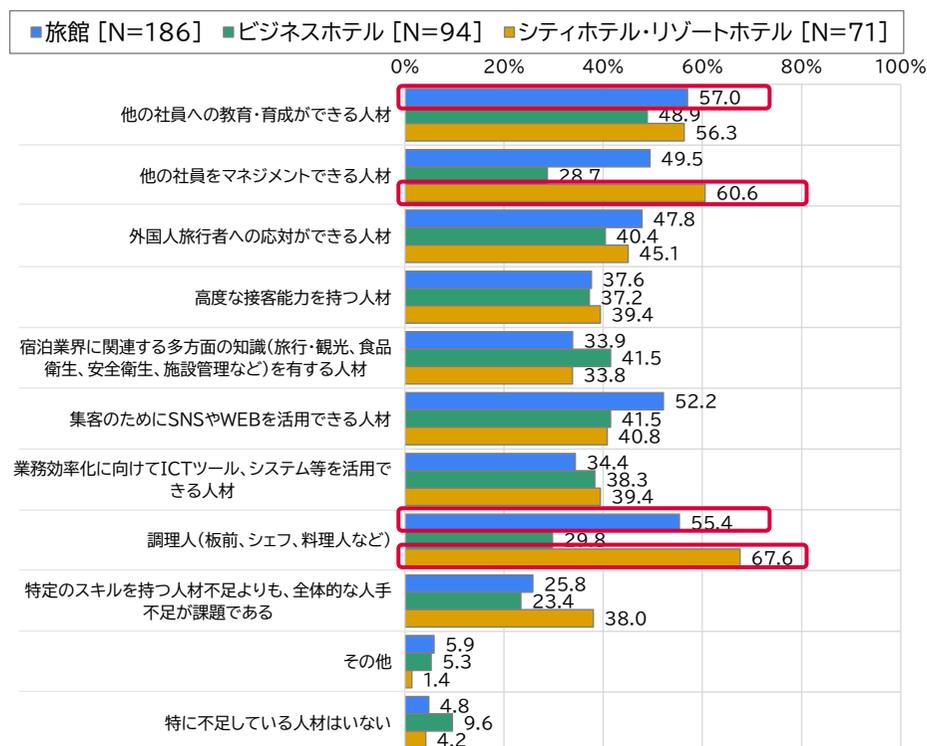


図 Q12 特定のスキルを持つ人材について、不足する人材(施設種別)

宿泊施設における人手不足の実態

● 人手不足の要因(施設種別)

- 旅館では、「従業員の高齢化」を人手不足の要因と回答した施設の割合が高い。シティホテル・リゾートホテルでは、「求人への応募が無い」ことを人手不足の要因として回答した施設の割合が高い。
- 旅館では、従業員が高齢化しても働き続けられる方策が重要と考えられる。シティホテル・リゾートホテルでは、求人への応募者を増やす採用戦略や人材確保方策の検討が必要と考えられる。

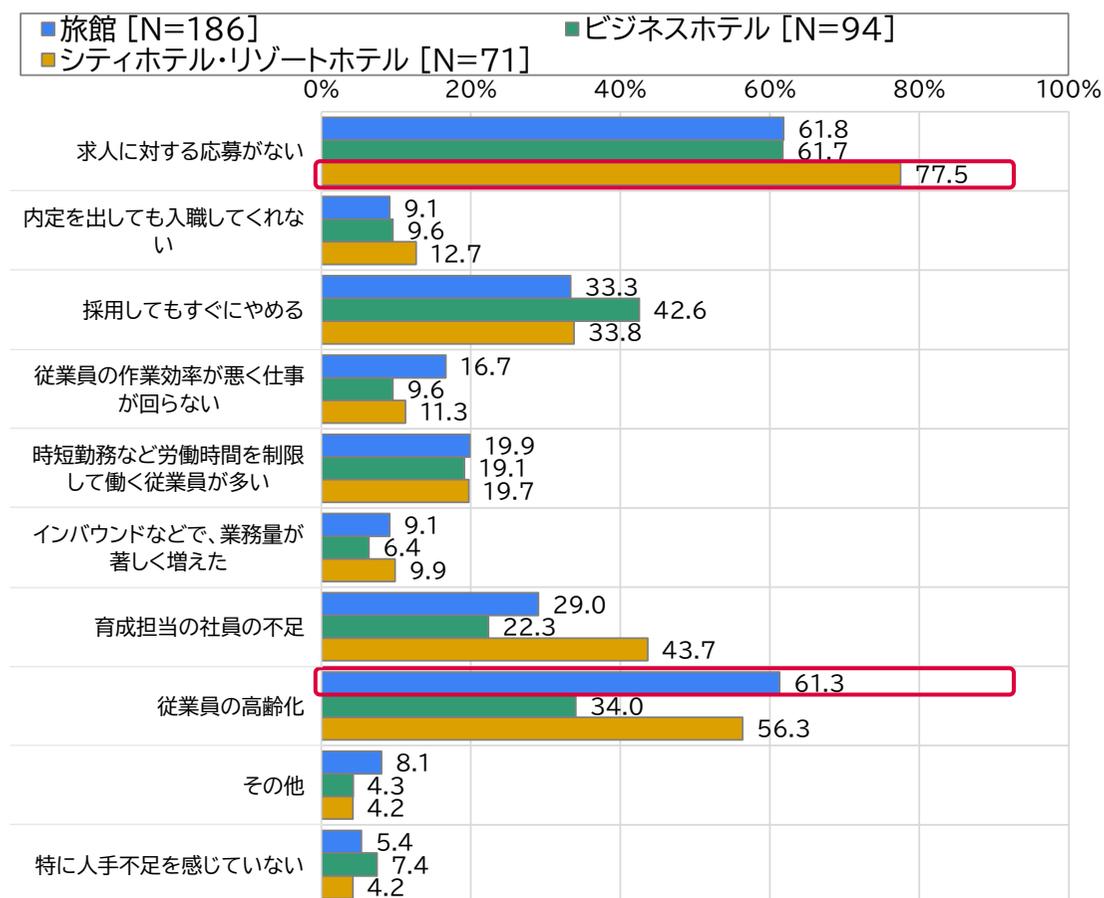
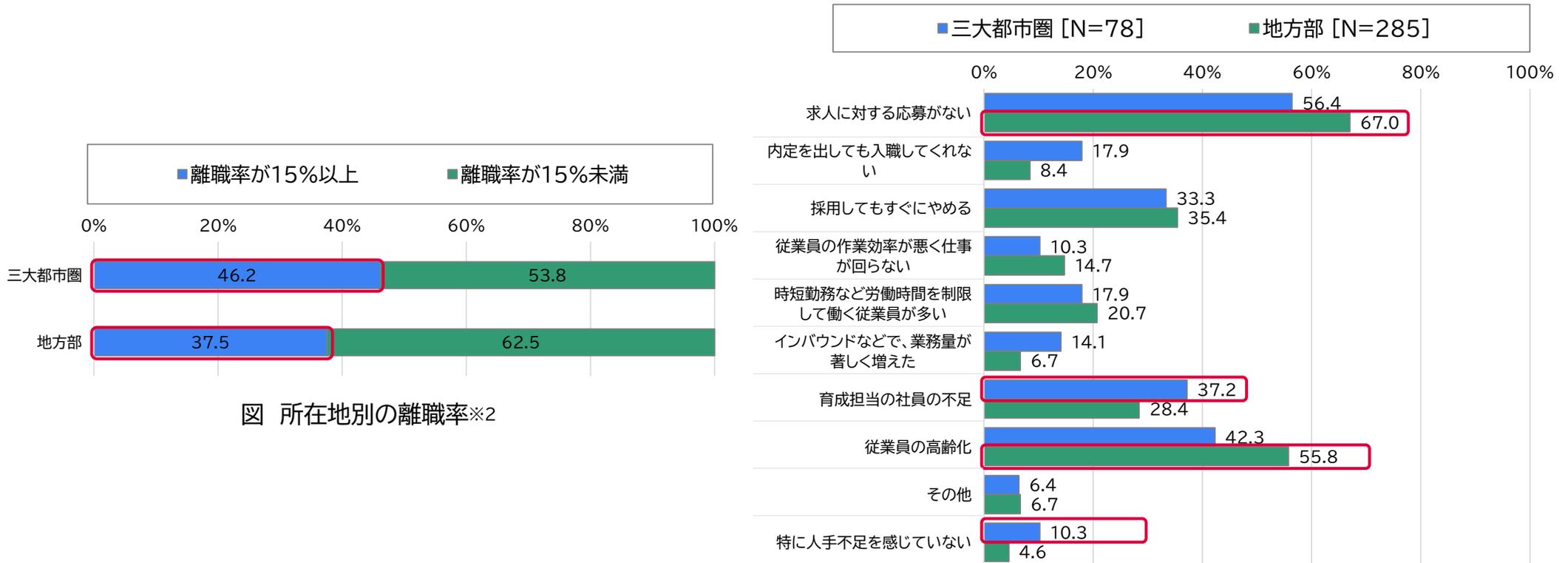


図 Q15 人手不足の要因(施設種別)

宿泊施設における人手不足の実態

● 離職率、人手不足の要因(所在地別)

- 三大都市圏の宿泊施設は、地方部の宿泊施設と比較して、離職率が15%以上と回答した施設の割合が高い。※1
- 三大都市圏の施設は、地方部の施設と比較して、人手不足の要因として「育成担当の社員の不足」と回答した施設の割合が高い。一方、三大都市圏の施設では「特に人手不足を感じていない」と回答した施設の割合も高い。
- 地方部の施設では、人手不足の要因として「求人への応募がない」「従業員の高齢化」と回答した施設の割合が高い。



※1 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、愛知県、大阪府、京都府、兵庫県を「三大都市圏」、それ以外を「地方部」とした。

※2 離職率は、総従業員数(Q6)と過去1年以内に離職した人数(Q14)で、それぞれ選んだ選択肢の中央値を用いて算出。

宿泊施設における人事施策への取組意識、取組状況

● 人手不足対策のため注力したい取組(施設種別)、他の業種との比較

- 旅館、シティホテル・リゾートホテルでは、人手不足対策のため注力したい取組として、給料の引き上げ、働きやすい労働条件の整備と回答した施設の割合が比較的高い。
- 小売・サービス業に対する「人手不足とその対応に係る調査」では、人材確保・採用の取組状況として、「求人募集時の賃金の引上げ」や「柔軟な働き方に向けた制度の整備」を実施する企業の割合が高い。※1また、研修・労働環境整備の取組状況として「OJT研修に当たっての環境整備」を実施する企業が約42%、「OFF-JT研修の実施・拡充」が約25%。「賃金の引上げ」や「柔軟な働き方の制度整備」と比較して、能力開発や研修に関する取組を実施する企業の割合が低い。
- 小売・サービス業と宿泊業では、人材確保・採用の取組や研修・労働環境整備の取組状況について、傾向が一致している。

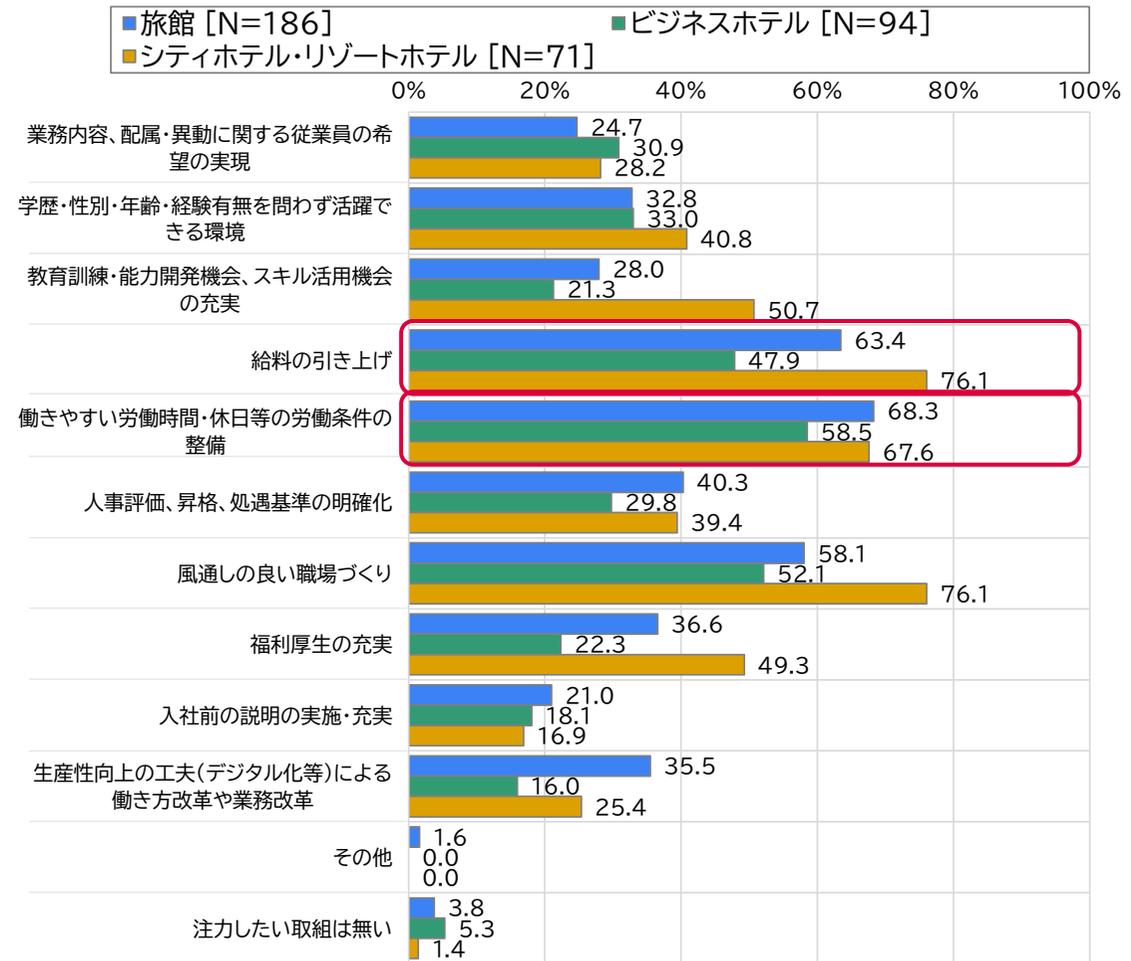


図 Q18人手不足対策のため注力したい取組(施設種別)

※1 独立行政法人労働政策研究・研修機構「「人手不足とその対応に係る調査—小売・サービス事業所を対象として」(事業所調査)結果」, p.10,14,
<https://www.jil.go.jp/press/documents/20240829.pdf> (最終閲覧日: 2025年3月18日)

なお、上記調査では取組状況を調査している。本調査では、人手不足対策のために注力したい取組を調査しているため、単純な比較ができないことには留意が必要である。

宿泊施設における人事施策への取組意識、取組状況

● 人手不足対策のため注力したい取組(施設種別)、従業員調査や離職者調査との比較

- 従業員調査では、転職理由として「スキルアップや自身のスキルを活用する機会が不十分」の回答は約19%を占める(p.29)。一方、「教育訓練・能力開発機会、スキル活用機会の充実」に注力したいと回答した施設は、特に旅館やビジネスホテルで割合が低い。
- 離職者調査では、宿泊業を離職した理由として「自分のしたい業務ができなかった」が最多の回答だった(p.32)。一方、「業務内容、配属・異動に関する従業員の希望の実現」に注力したいと回答した施設は、全ての施設種別で割合が低い。
- 従業員の離職を防止するために、「教育訓練・能力開発機会、スキル活用機会の充実」や「業務内容、配属・異動に関する従業員の希望の実現」が有用である可能性がある。宿泊施設に対する周知・普及が重要と考えられる。

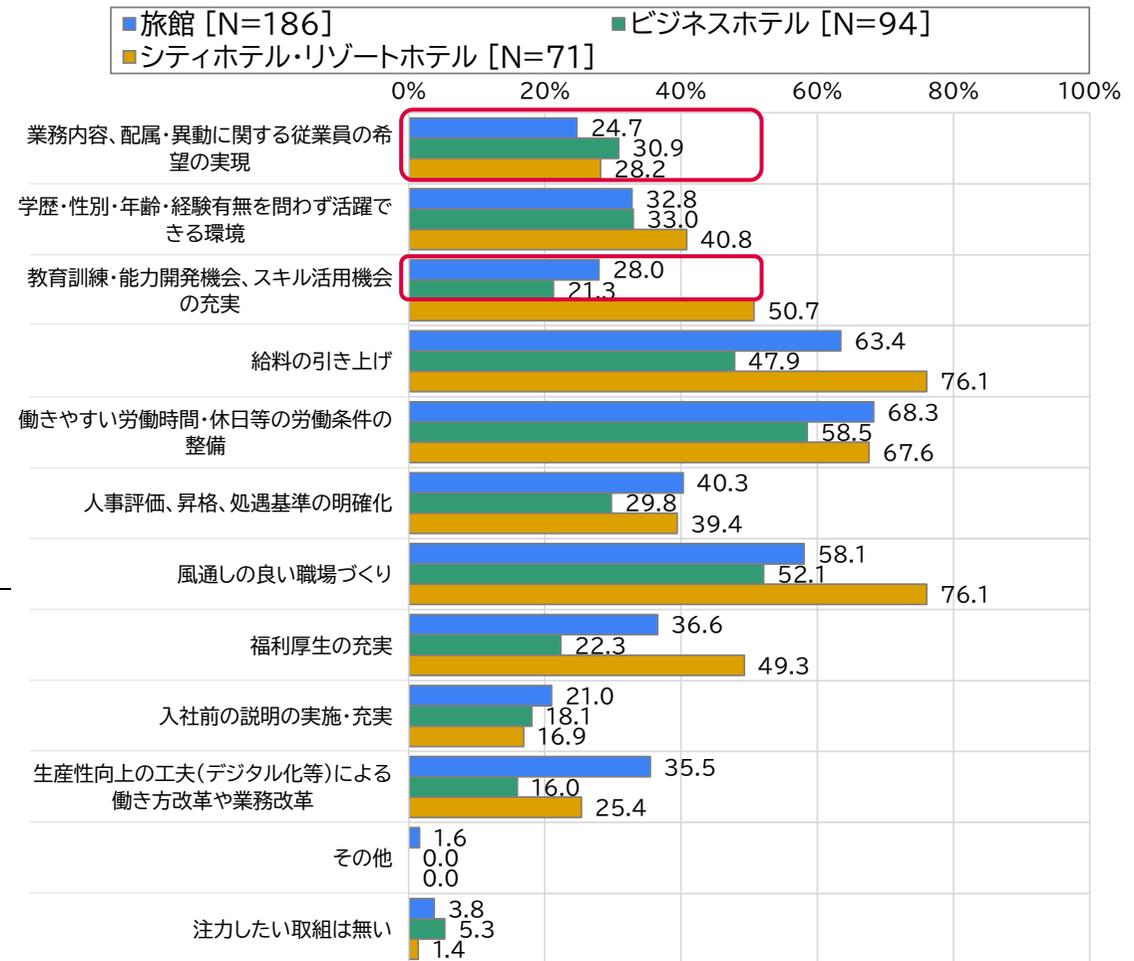


図 Q18人手不足対策のため注力したい取組(施設種別)

宿泊施設における人事施策への取組意識、取組状況

● 離職率と人手不足の要因、離職しやすい属性の関連

- 離職率※1が15%以上の施設では、施設担当者は「採用してもすぐにやめる」ことを人手不足の要因として捉えている。また、「育成担当の社員不足」を人手不足の要因と回答した割合も高い。
- 離職率が15%以上の施設では、中途採用した従業員が離職しやすいと回答した割合が高い。※2

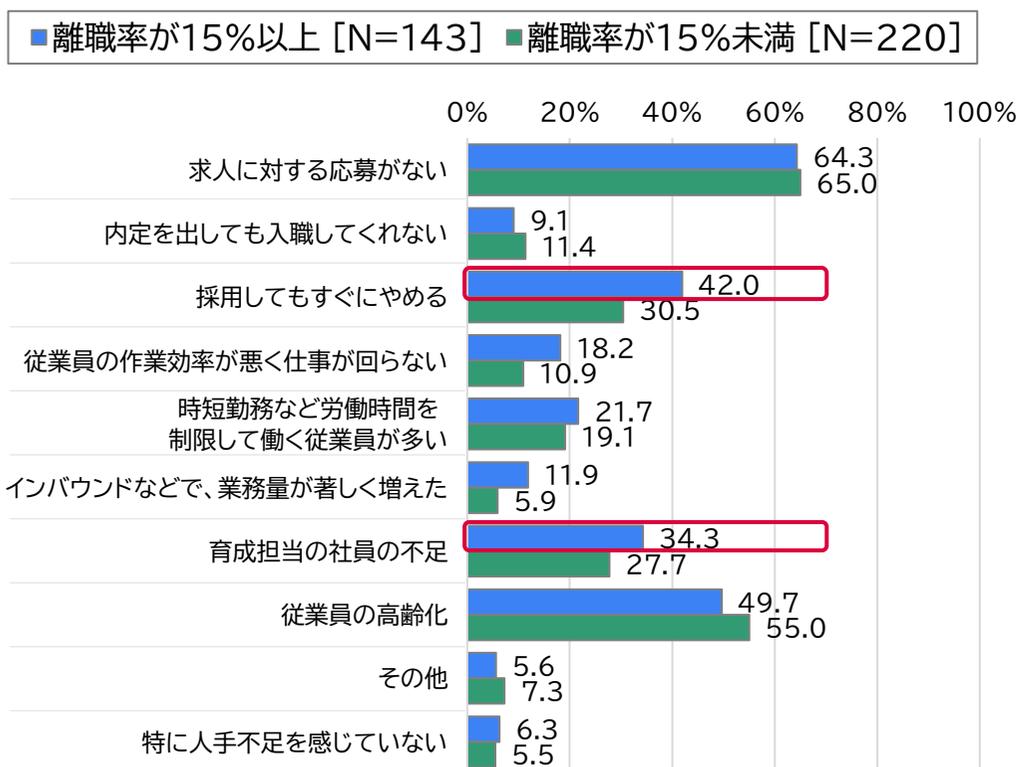


図 Q15 人手不足の要因(離職率別)

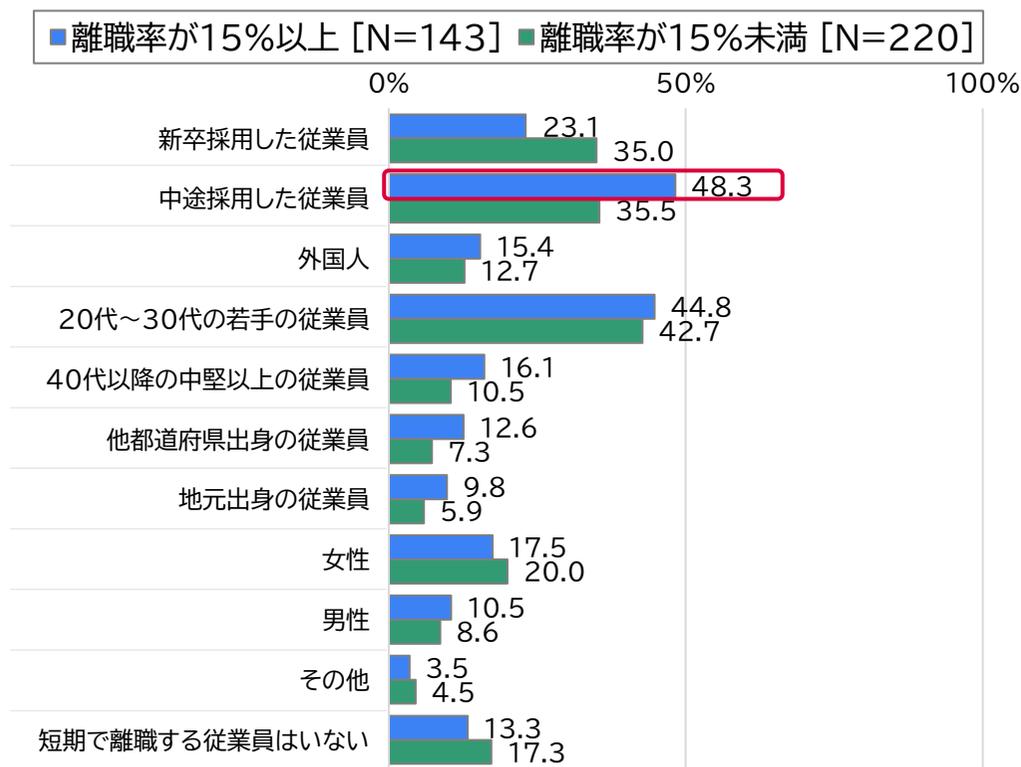


図 Q16 離職しやすい属性(離職率別)

※1 離職率は、総従業員数(Q6)と過去1年以内に離職した人数(Q14)で、それぞれ選んだ選択肢の中央値を用いて算出。

※2 「中途採用した従業員」については特に雇用形態、呼称による限定を置いていないため、正社員のみならず、パートやアルバイト等の非正規社員も含まれる。

宿泊施設における人事施策への取組意識、取組状況

● 離職率と研修実施状況の関連

- 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は、離職率の低下と関連がある可能性がある。
- 全体として、研修を実施しているほど、離職率は低い傾向が見られる。

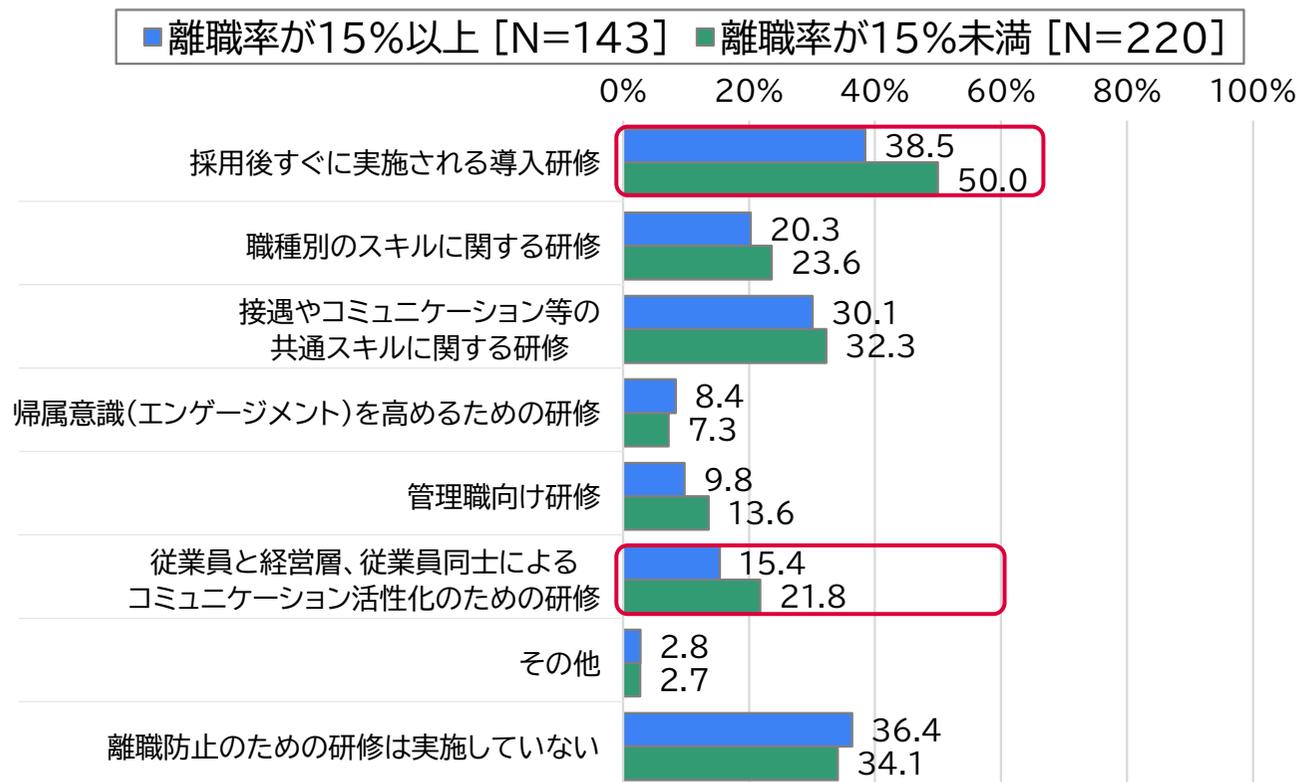


図 Q17研修実施状況(離職率別)

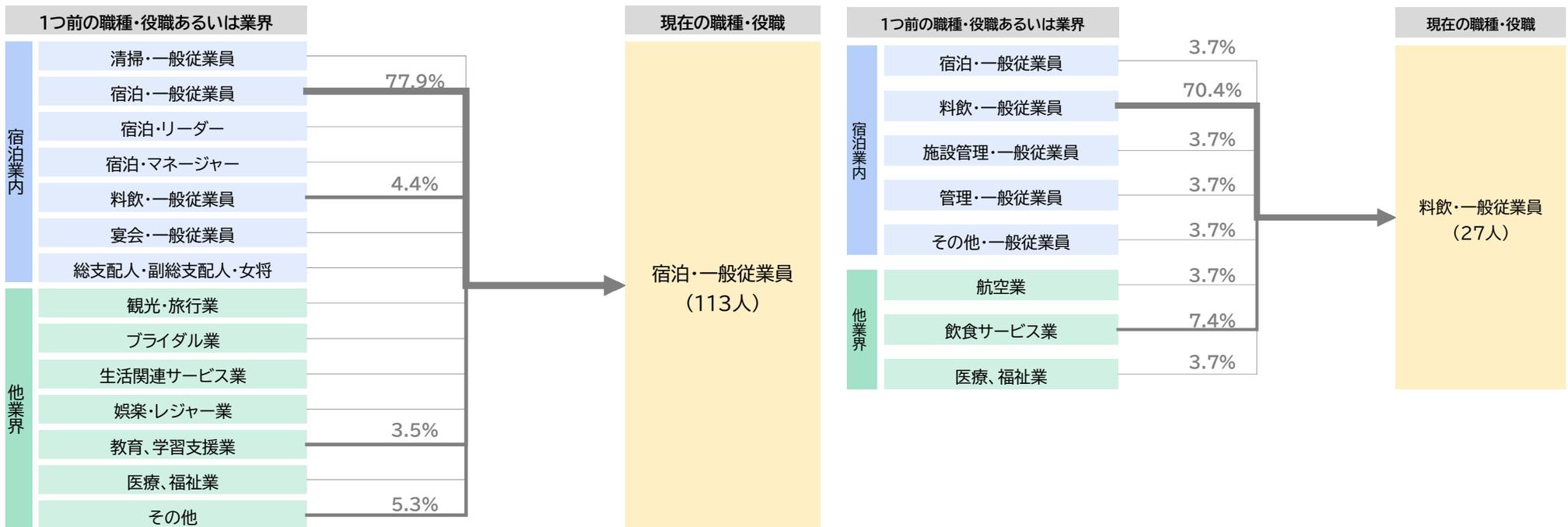
3. 3者アンケート

- 3.1 従業員調査・離職者調査
- 3.2 宿泊事業者調査
- 3.3 キャリアパス分析

調査結果のまとめ | 現職に至るルート

● 現職の「1つ前」の職種・役職あるいは業界(1/3)※

- 宿泊や料飲部門の一般従業員は、他業界からの流入も一定数見られる。



※1%未満は数値を記載せず

図 現職に至るルート(一部のみ掲載)

※人数の多い職種・役職に限定して分析。

調査結果のまとめ | 現職に至るルート

- 現職の「1つ前」の職種・役職あるいは業界(2/3)※
 - 宿泊部門のリーダー・マネージャーは、同部門からの昇進が多い。

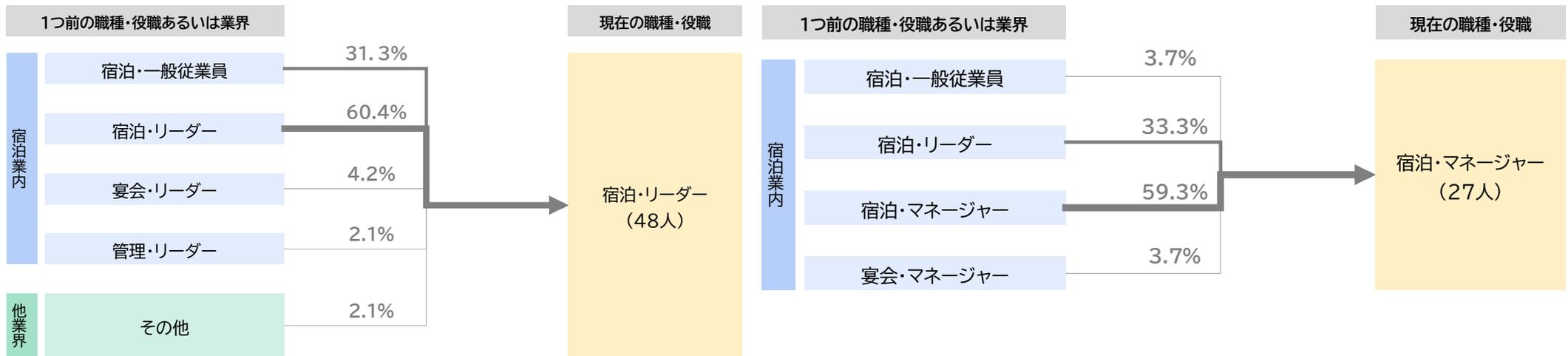


図 現職に至るルート(一部のみ掲載)

※人数の多い職種・役職に限定して分析。

調査結果のまとめ | 現職に至るルート

● 現職の「1つ前」の職種・役職あるいは業界(3/3)※

- 管理部門のマネージャーは、宿泊業内外の多様な職種からの異動・転職が見られる。

➡現場と管理部ではキャリアパスに違いが見られる。現場の、特に役職が比較的低い間は、他業界からの流入による人材確保が一案。一方、高い役職では、宿泊業内からの昇進が多く見られるため、業界内での育成が重要。管理部は多様な現場から集まる傾向にあるため、他業界からの流入による人材確保も一案。

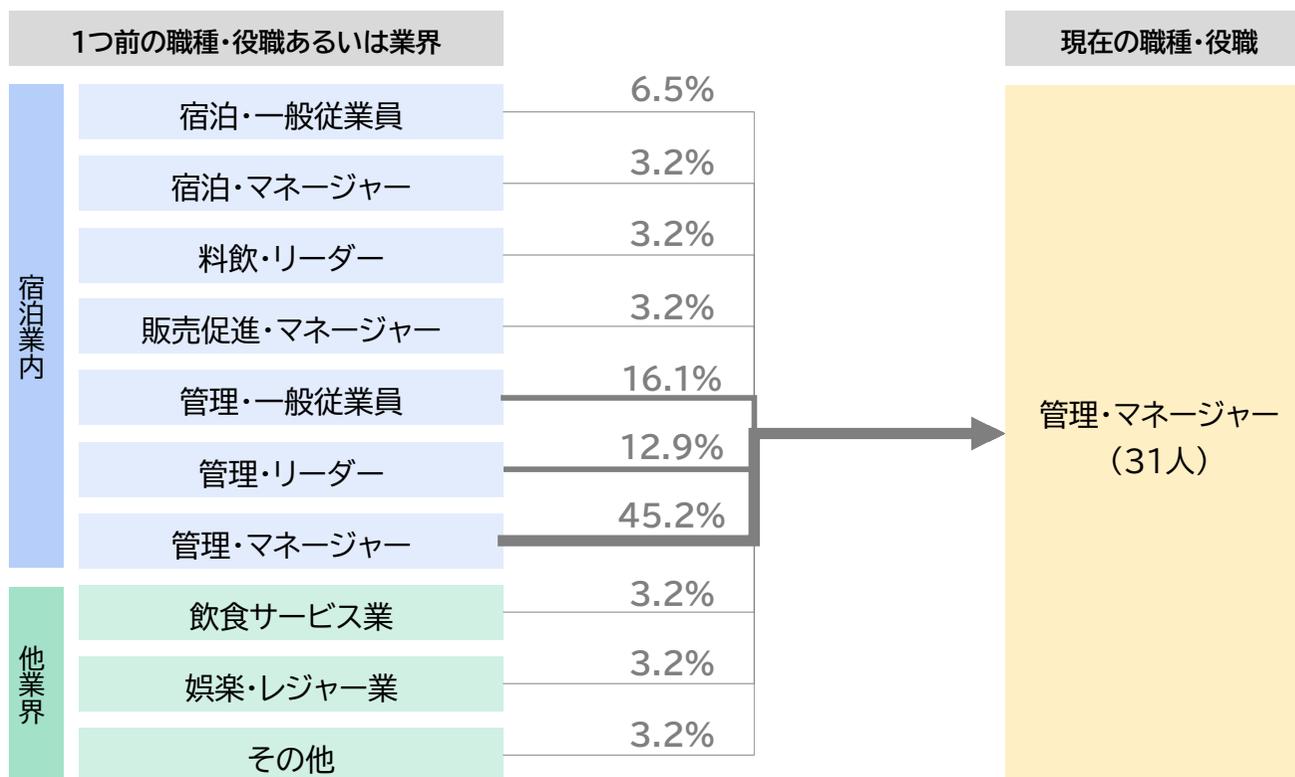


図 現職に至るルート(一部のみ掲載)

※人数の多い職種・役職に限定して分析。

調査結果のまとめ | 最初に勤務した宿泊施設に関するルート

● 宿泊施設種別の学歴・専攻

- 現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者ともに、旅館においては高卒、ビジネスホテルとシティホテル・リゾートホテルにおいては大卒が最も多い。
- 現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者ともに、宿泊業に関連する分野※を専攻していた者の割合は、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテル、旅館、の順に大きい。

➡ 宿泊施設種別に、重点的に広報すべき教育機関を絞ることで、効率的に採用につながる可能性がある。

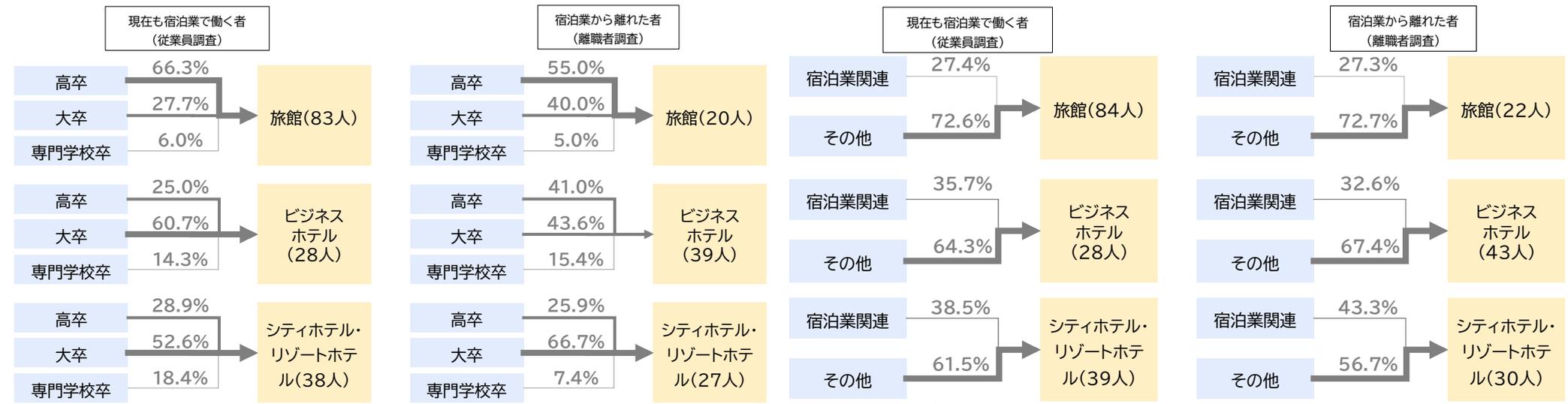


図 初職に関するルート(学歴)

図 初職に関するルート(専攻)

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

調査結果のまとめ | 離職後のルート

● 離職後の業界※

- 清掃及び宿泊部門の一般従業員が離職後に就いた職は、「観光・旅行業」が最も多く、「その他」「飲食サービス業」「生活関連サービス業」等が続く。

➡他業界で経験を積んだのちに宿泊業に復職する可能性を踏まえ、これらの経験やスキルを活かせる業務やポジションを用意することも考えられる。

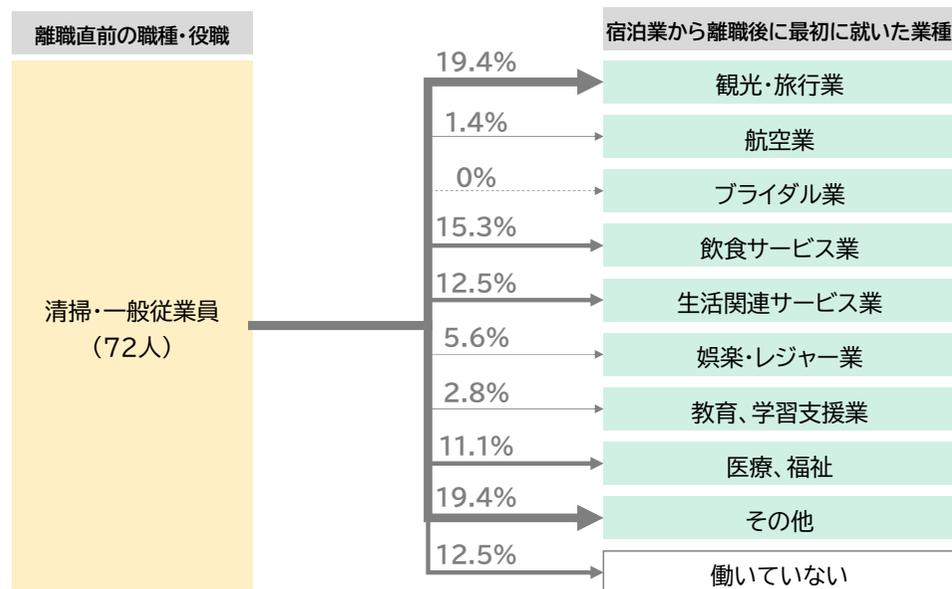


図 離職後の業界(清掃・一般従業員)

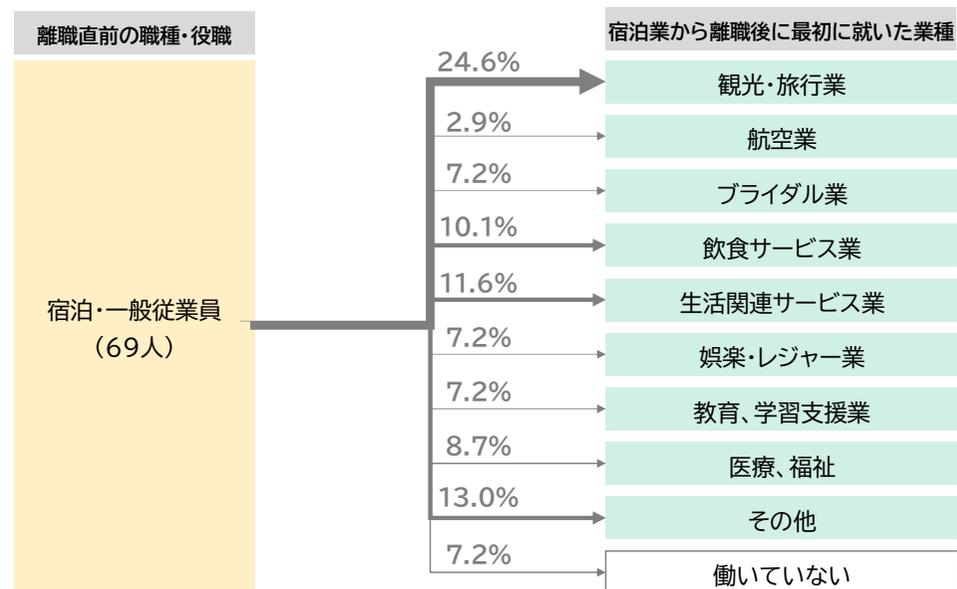


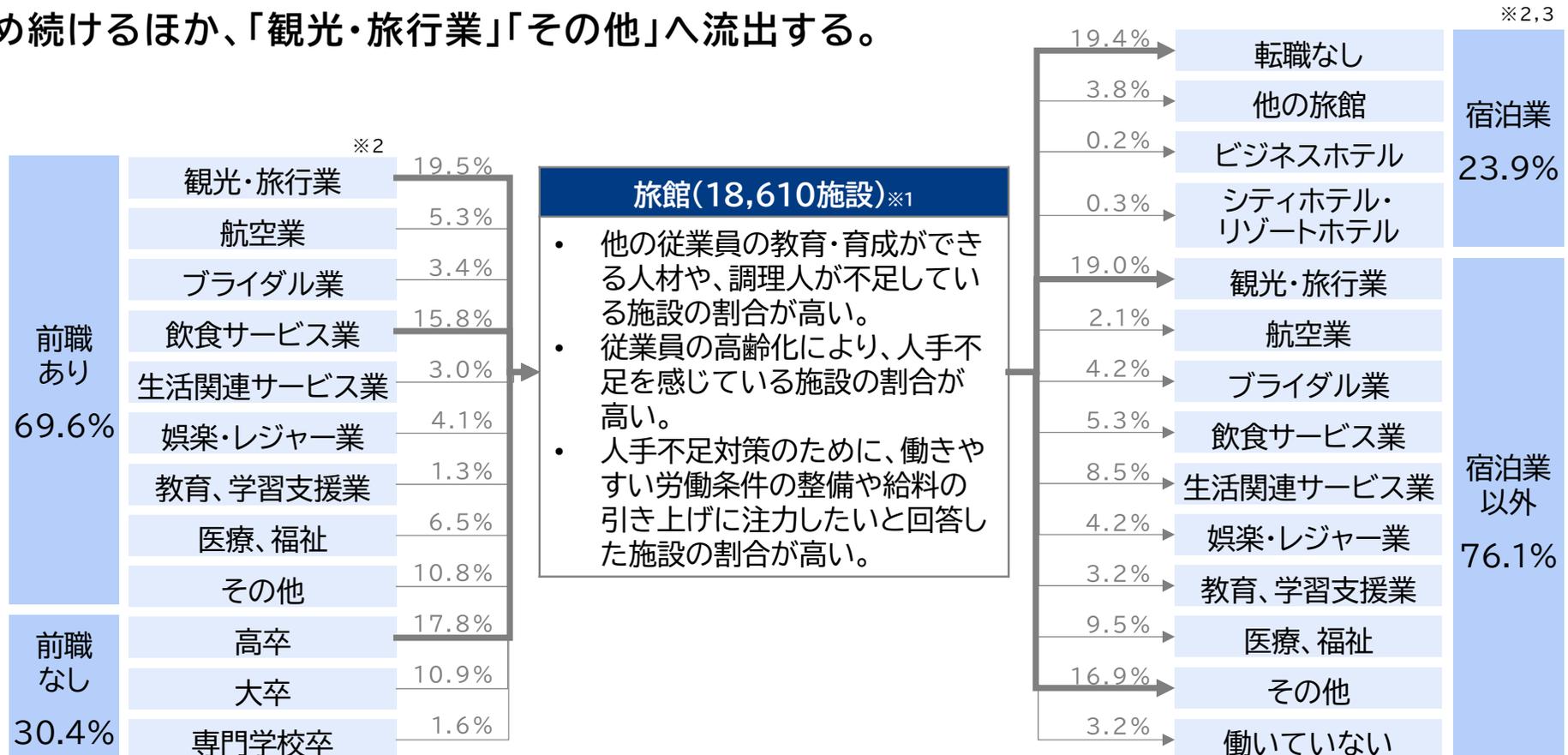
図 離職後の業界(宿泊・一般従業員)

※人数の多い職種・役職に限定して分析。

4. まとめ

『旅館』の人材流入・流出イメージ

- 旅館においては、人材は、宿泊業就職以前に他業界への就業経験がある場合は「観光・旅行業」「飲食サービス業」から、宿泊業就職以前に他業界への就業経験がない場合は「高卒」から流入し、同施設で勤め続けるほか、「観光・旅行業」「その他」へ流出する。



※1国土交通省観光庁「2024年(令和6年)年間値(速報値)集計結果 第1表(12月)」<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001867118.xlsx>(2025年3月13日閲覧)

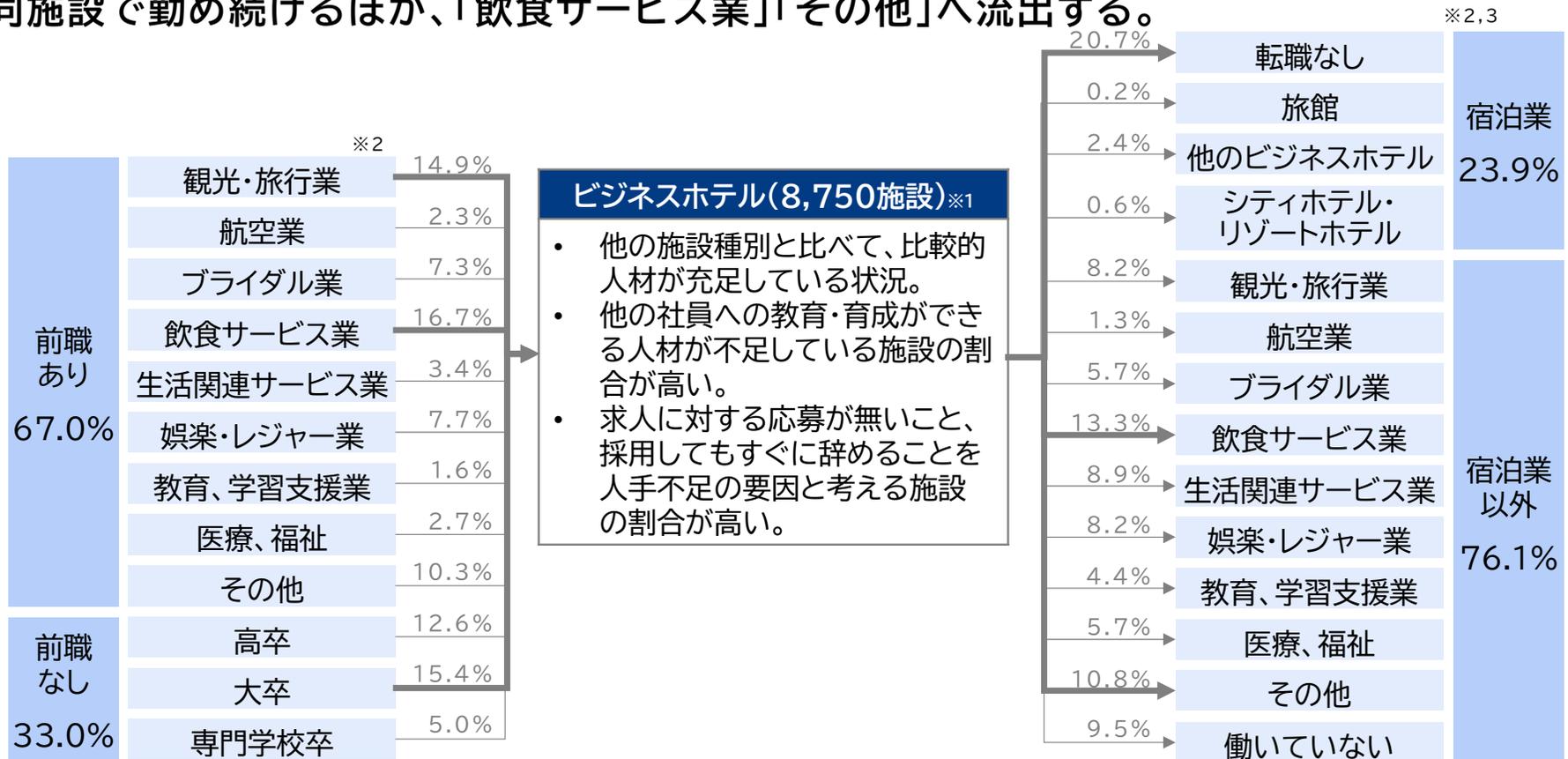
※2事前の出現率調査にて、宿泊業経験者のうち、「現在も宿泊業で働いている」が23.9%、「現在は異なる業界で働いている」が40.3%、「現在は働いていない」が35.7%であったため、従業員調査の集計結果に23.9%を、離職者調査の結果に76.1%(100-23.9%)を掛けた上で合算し、割合を出し直した。離職者調査は、宿泊業への就業期間が1年以上、離職後10年以内、60代は定年退職以外の理由での離職等、回答者の条件がさらに加わるため、離職者調査の結果を「離職者全体」の数値として用いることは便宜的であることに注意を要する。

※3宿泊業は従業員調査の結果を用いて「現在の勤務先」を、宿泊業以外は離職者調査の結果を用いて「宿泊業離職直後に勤めた業界」を表す。また、宿泊業/宿泊業以外の割合は施設種別によらず一定と仮定し、※2と同様従業員調査の集計結果に23.9%を、離職者調査の結果に76.1%(100-23.9%)を掛けている。そのため、合計が100%とならない場合がある。

※4学歴の「いずれにも該当しない」、宿泊施設の「その他」は除く。

『ビジネスホテル』の人材流入・流出イメージ

- ビジネスホテルにおいては、人材は、宿泊業就職以前に他業界への就業経験がある場合は「観光・旅行業」「飲食サービス業」から、宿泊業就職以前に他業界への就業経験がない場合は「大卒」から流入し、同施設で勤め続けるほか、「飲食サービス業」「その他」へ流出する。



※1国土交通省観光庁「2024年(令和6年)年間値(速報値)集計結果 第1表(12月)」<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001867118.xlsx>(2025年3月13日閲覧)

※2事前の出現率調査にて、宿泊業経験者のうち、「現在も宿泊業で働いている」が23.9%、「現在は異なる業界で働いている」が40.3%、「現在は働いていない」が35.7%であったため、従業員調査の集計結果に23.9%を、離職者調査の結果に76.1%(100-23.9%)を掛けた上で合算し、割合を出し直した。離職者調査は、宿泊業への就業期間が1年以上、離職後10年以内、60代は定年退職以外の理由での離職等、回答者の条件がさらに加わるため、離職者調査の結果を「離職者全体」の数値として用いることは便宜的であることに注意を要する。

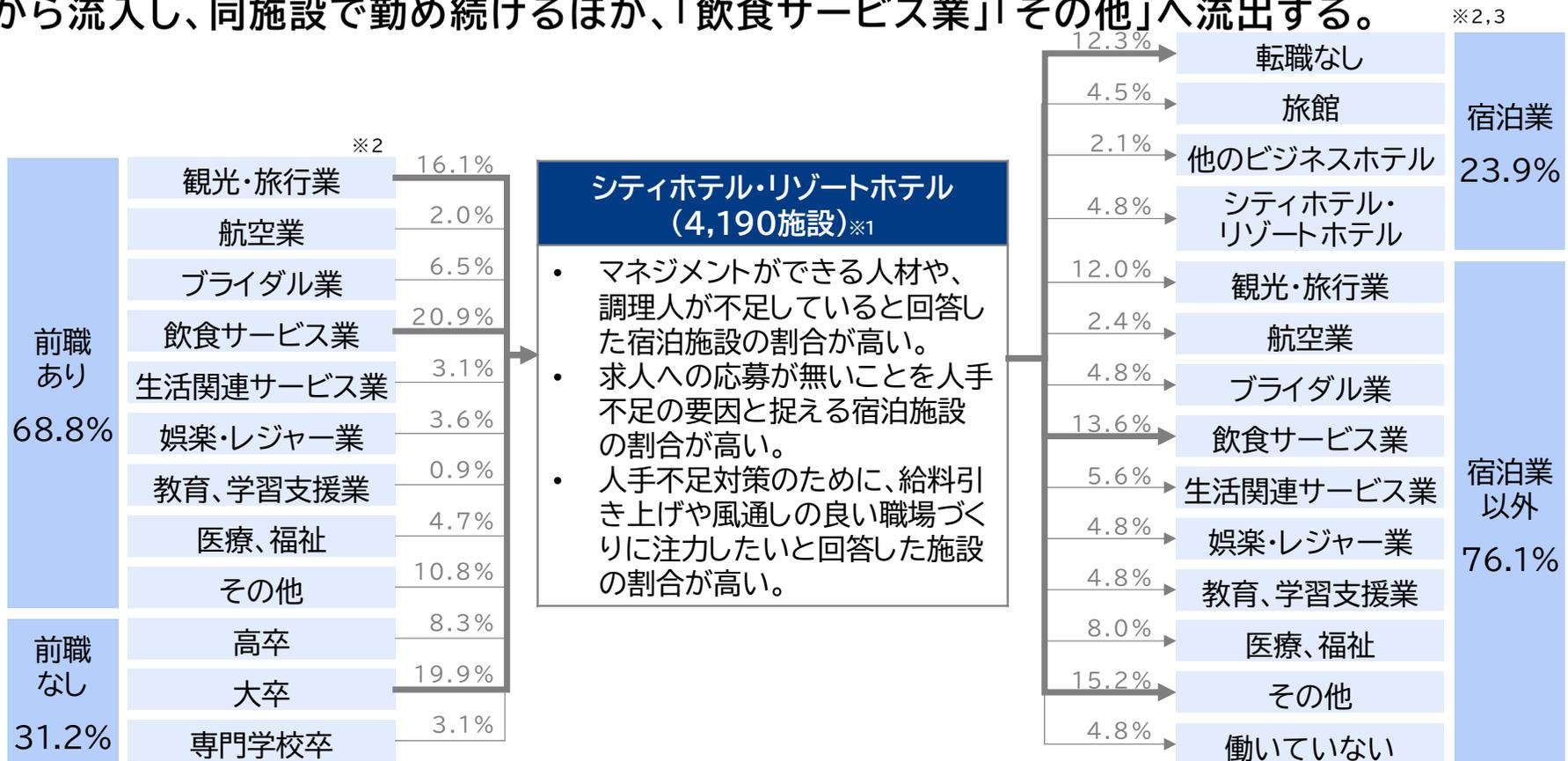
※3宿泊業は従業員調査の結果を用いて「現在の勤務先」を、宿泊業以外は離職者調査の結果を用いて「宿泊業離職直後に勤めた業界」を表す。また、宿泊業/宿泊業以外の割合は施設種別によらず一定と仮定し、※2と同様従業員調査の集計結果に23.9%を、離職者調査の結果に76.1%(100-23.9%)を掛けている。そのため、合計が100%とならない場合がある。

※4学歴の「いずれにも該当しない」、宿泊施設の「その他」は除く。

4. まとめ

『シティホテル・リゾートホテル』の人材流入・流出イメージ

- シティホテル・リゾートホテルにおいては、人材は、宿泊業就職以前に他業界への就業経験がある場合は「観光・旅行業」「飲食サービス業」から、宿泊業就職以前に他業界への就業経験がない場合は「大卒」から流入し、同施設で勤め続けるほか、「飲食サービス業」「その他」へ流出する。



※1国土交通省観光庁「2024年(令和6年)年間値(速報値)集計結果 第1表(12月)」<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001867118.xlsx>(2025年3月13日閲覧)

※2事前の出現率調査にて、宿泊業経験者のうち、「現在も宿泊業で働いている」が23.9%、「現在は異なる業界で働いている」が40.3%、「現在は働いていない」が35.7%であったため、従業員調査の集計結果に23.9%を、離職者調査の結果に76.1%(100-23.9%)を掛けた上で合算し、割合を出し直した。離職者調査は、宿泊業への就業期間が1年以上、離職後10年以内、60代は定年退職以外の理由での離職等、回答者の条件がさらに加わるため、離職者調査の結果を「離職者全体」の数値として用いることは便宜的であることに注意を要する。

※3宿泊業は従業員調査の結果を用いて「現在の勤務先」を、宿泊業以外は離職者調査の結果を用いて「宿泊業離職直後に勤めた業界」を表す。また、宿泊業/宿泊業以外の割合は施設種別によらず一定と仮定し、※2と同様従業員調査の集計結果に23.9%を、離職者調査の結果に76.1%(100-23.9%)を掛けている。そのため、合計が100%とならない場合がある。

※4学歴の「いずれにも該当しない」、宿泊施設の「その他」は除く。

調査結果を踏まえた示唆のまとめ(1/3)

- 調査結果を踏まえた今後の取組方針について、有識者である立教大学観光研究所 特任研究員 玉井和博氏からは以下の意見が得られた。
 - 宿泊業の専門人材の育成が重要。
 - 産業界が求める人材像と教育機関が育成している人材にギャップがある。産業界が求める人材像の要素を明確化した上で、それが育成できる教育機関にアプローチ、あるいは新規設立を検討すべき(第一線人材は専門学校との連携強化、運営マネジメント人材は専門職大学の設立等)。
 - 時代の変化に合わせて宿泊業の「価値」を継続的に再定義し、それに沿った業務改革を行うことが必要。
 - 人手不足だからといって生産性向上のみを目指しデジタル化や機械化を進めるのは短絡的。顧客が求めている体験(「人が接客すること」の価値)を改めて定義し、高付加価値化や人材の高度化を進めることが重要ではないか。
 - 利益率向上に向けた経営の在り方の改革や、それに応じた業務改革に取り組む必要がある。そのためには業界の団結等も重要(OTA(※)等との手数料の交渉等)。

※OTA…Online Travel Agentの略。オンライン旅行代理店を指す。

調査結果を踏まえた示唆のまとめ(2/3)

- 調査結果及び有識者意見を踏まえると、人材の確保、定着、育成・研修・人材活用に向けては、以下の施策・取組が重要と考えられる。

	実態	課題	取組案
人材の確保	<ul style="list-style-type: none"> 旅館やビジネスホテルでは、調理人や、他の社員の管理・能力開発・育成ができる人材が不足している。 シティホテル・リゾートホテルや地方部の宿泊施設では、求人に対する応募が無いことが人手不足の要因となっている。 特に地方(観光に特化したような施設)で人手不足の課題が大きい。 大卒者、専門学校卒者、高卒者で宿泊業就職の理由やニーズが異なる可能性あり。 社会人になってから関心を持つ場合が多いが、高校生・大学・大学院生・専門学校生のところも比較的多い。 	興味・関心を持ってもらう機会が少ない。	宿泊業界に勤める卒業生とのネットワーク強化、卒業生講演等による関心・意欲向上
		待遇・労働環境の印象が悪い。	教育段階での職場見学、インターンシップ充実
		働き方や勤務時間、給与、キャリアパス等が若者のニーズに合っていない。	関連業界からの転職候補者の探索、施設と就職関心層のニーズを踏まえたマッチング促進
		産業界が求める人材と教育機関が育成している人材にギャップがある。	雇用管理や労働条件の工夫・見直し 多様なニーズに対応しうるキャリアパスや配属の仕組み等の整備
			産業界が求める人材像の要素の明確化、教育機関との連携(新規設立も含む)
	客としての宿泊経験がきっかけで目指すことが多い。	学生は宿泊体験に偏りがある(高級な施設に宿泊経験は少ない等)	教育段階での職場見学、インターンシップ充実、顧客体験の向上
	高校卒業後すぐに近隣の宿泊施設に就職するとは限らない。	宿泊施設の分布に偏りがある。	他地域の教育機関へのアプローチ、Uターン転職の促進
	「他に就職先がなかった」という就職理由も比較的多い。	自らの希望で就職したわけではないため魅力や将来が見えづらい。	採用後の継続的な魅力発信・理解促進
	職場選択理由は、自分のしたい業務ができるかどうか。	宿泊施設により業務が様々。	業務内容の具体化・明確化・アピール、施設と就職関心層のニーズを踏まえたマッチング促進
	<ul style="list-style-type: none"> 離職者のうち、4割弱は復職意向あり。特に20代、宿泊業関連の分野(観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等)を専攻していた者等。 	離職者に対するアプローチが不足している。	若手層や関連分野の知識・技能を学んできた者を中心とした継続的な情報発信や連絡、施設と就職関心層のニーズを踏まえたマッチング促進
離職中のブランクがハードルになっている。		復職に必要な学びの機会の提供	

調査結果を踏まえた示唆のまとめ(3/3)

	実態	課題	取組案
人材の 定着	<ul style="list-style-type: none"> 能力開発や研修の機会が十分に無いため、辞めてしまう。 離職者のうち9割以上が10年以内、75%以上は1～5年で離職している。 離職率が高い宿泊施設では、中途採用した従業員が離職しやすい。 転職理由は、家庭の事情、給料への不満、スキルアップ・スキル活用が不十分、人間関係、属性により活躍できない等。 離職理由は、業務内容、体力面、精神面、業務量等が多い。 	人手不足のため、すぐに業務に臨まざるを得ない。	各施設における従業員の学び直し支援(時間面)
		属性により短期間での離職の要因が異なる可能性がある。	従業員・宿泊施設に関する深掘り調査
		働き方、業務内容等がニーズに合っていない。	柔軟な働き方の推進、業務分担等の再確認、給料・スキルアップの機会の充実 機械化・デジタル化等による負荷軽減
		繁閑の差が大きい。	観光需要の平準化
		インバウンド客増加によりニーズが多様化。	外国人材の採用・活用
		将来のキャリアが見えづらい。	キャリアパス提示
		育児等と両立が難しい。	雇用管理や労働条件の工夫・見直し 外国人材を含む体制強化、負担の分散 好事例の展開
育成・ 研修・ 人材 活用	<ul style="list-style-type: none"> 実務が優先され、育成・研修の機会が少ない。 旅館やビジネスホテルでは、他の社員の管理・能力開発・育成ができる人材が不足している。 離職率の低さと、離職防止に向けて実施する研修の実施率には関連がある。 旅館や地方部の宿泊施設では、従業員の高齢化が人手不足の要因となっている。 年配層は年齢等に関係なく活躍できることに魅力を感じている。 能力開発(リカレント教育)の機会は限定的。 	シフト勤務等により、研修参加の時間が捻出できない。	生産性を高める工夫(デジタル化・DX等)
		研修の意義や効果が分かりづらい。	研修・育成機会の充実、キャリアパス提示
		マネジメントに関する研修が不足している。	マネジメント方法の周知、研修の提供
		高齢化する従業員の能力を十分活かしきれていない。	年齢にかかわらず働きやすい労働時間制度の整備、 高齢従業員が安全に働くための研修の実施
		業務構造が従業員の高齢化に対応していない。	業務の効率化(体力を求められる業務の削減等)
イニシアチブを取るアクターがいない。	業界団体等によるリカレント教育の機会提供、各施設における従業員の学び直し支援		
その他	<ul style="list-style-type: none"> 現状の業務の効率化に終始してしまう。 	業界の構造的な改革が進まない。	顧客が求めている体験(「人が接客すること」の価値)の再定義、サービスの高付加価値化、人材の高度化 利益率向上に向けた業界の構造改革、業界の団結

5. 参考資料

- 5.1 従業員調査・離職者調査
- 5.2 宿泊事業者調査
- 5.3 キャリアパス分析
- 5.4 アンケート調査票

宿泊業への就職の関心・検討時期

- 現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者のいずれも、宿泊業で働くことに興味を持った時期、及び、現実的に検討し始めた時期は、いずれも「社会人になってから」が最も多い。一方、「高校生のころ」「大学生・大学院生、専門学校生のころ」といった教育機関在籍時も4割程度を占める。

従業員調査

離職者調査

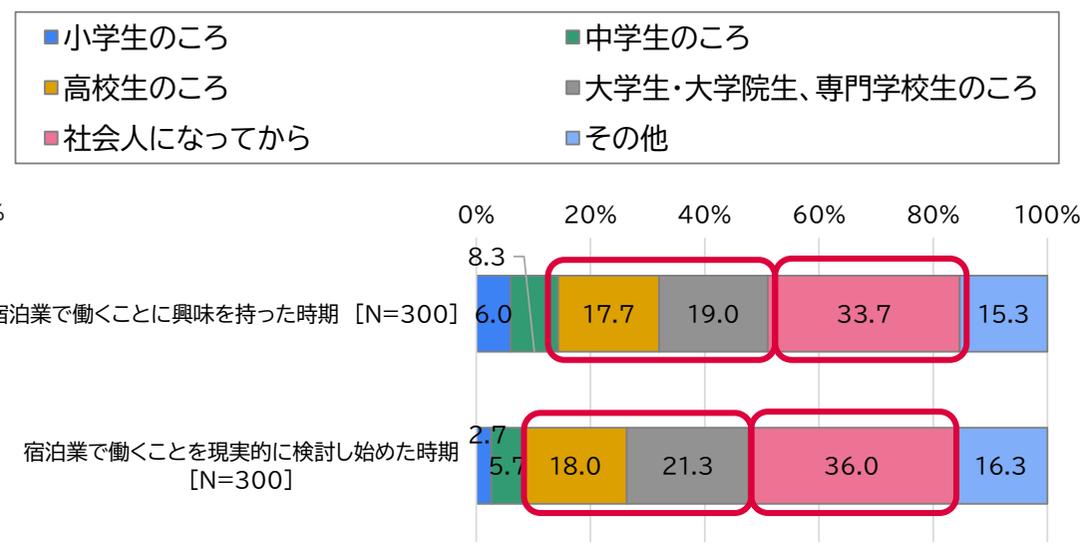
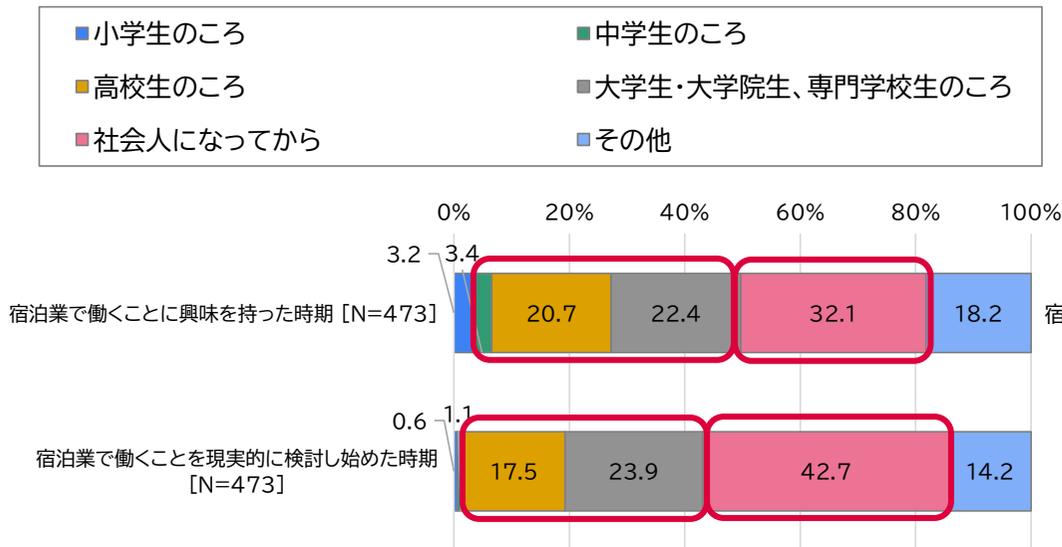


図 Q5 宿泊業就職への関心・検討時期

図 Q5 宿泊業就職への関心・検討時期

宿泊業で働き始めた年齢

- 現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者いずれも、実際に働き始めた年齢は、20代が半数程度を占めており、特に「20～24歳」が4割弱を占めていることから、大学等卒業後すぐに就職した者が多いと推測される。

従業員調査

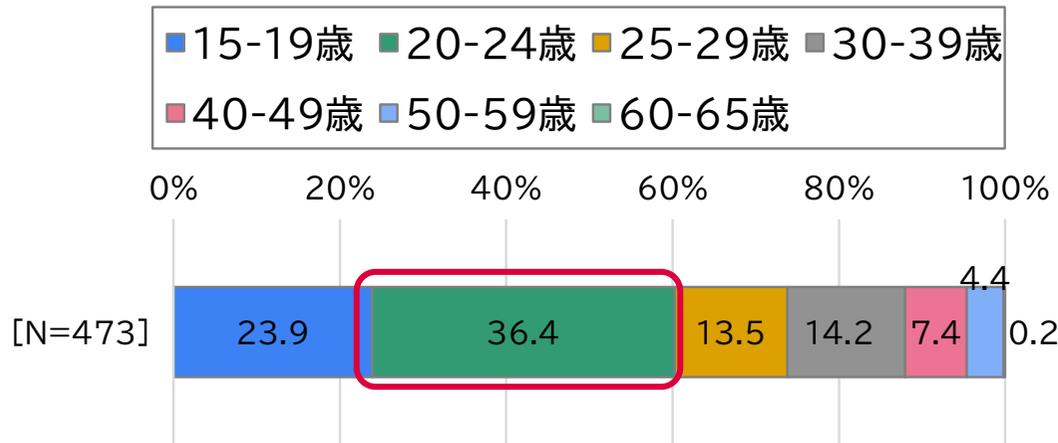


図 Q7実際に働き始めた年齢

離職者調査

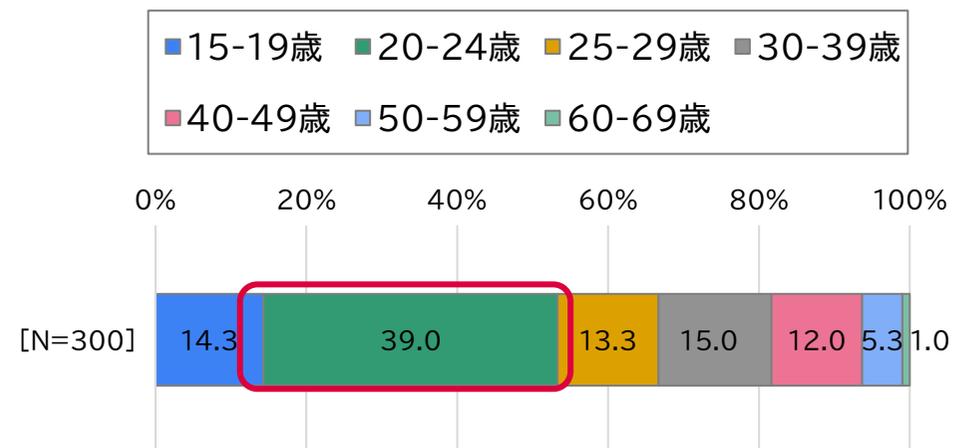


図 Q7実際に働き始めた年齢

宿泊業で働こうと思ったきっかけ

- 宿泊業で働こうと思ったきっかけは、現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者ともに、「客として利用し、憧れを持った」「他に就職先がなかった」の割合が大きい。

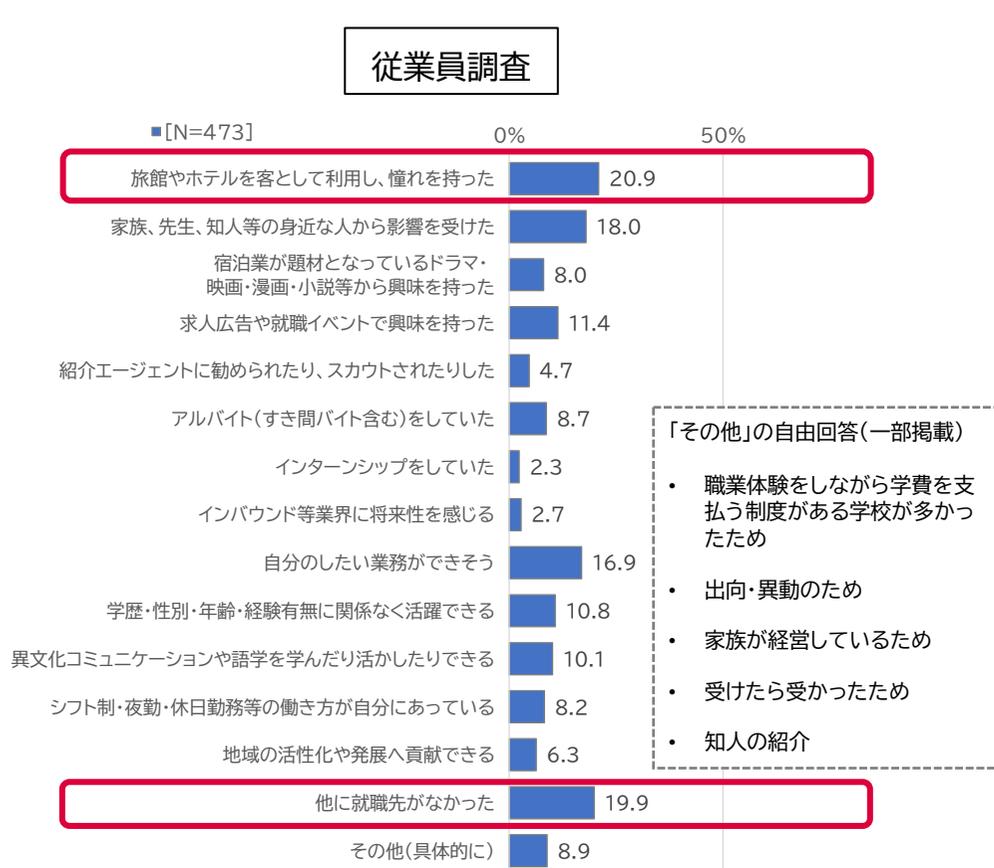


図 Q6 宿泊業で働こうと思ったきっかけ

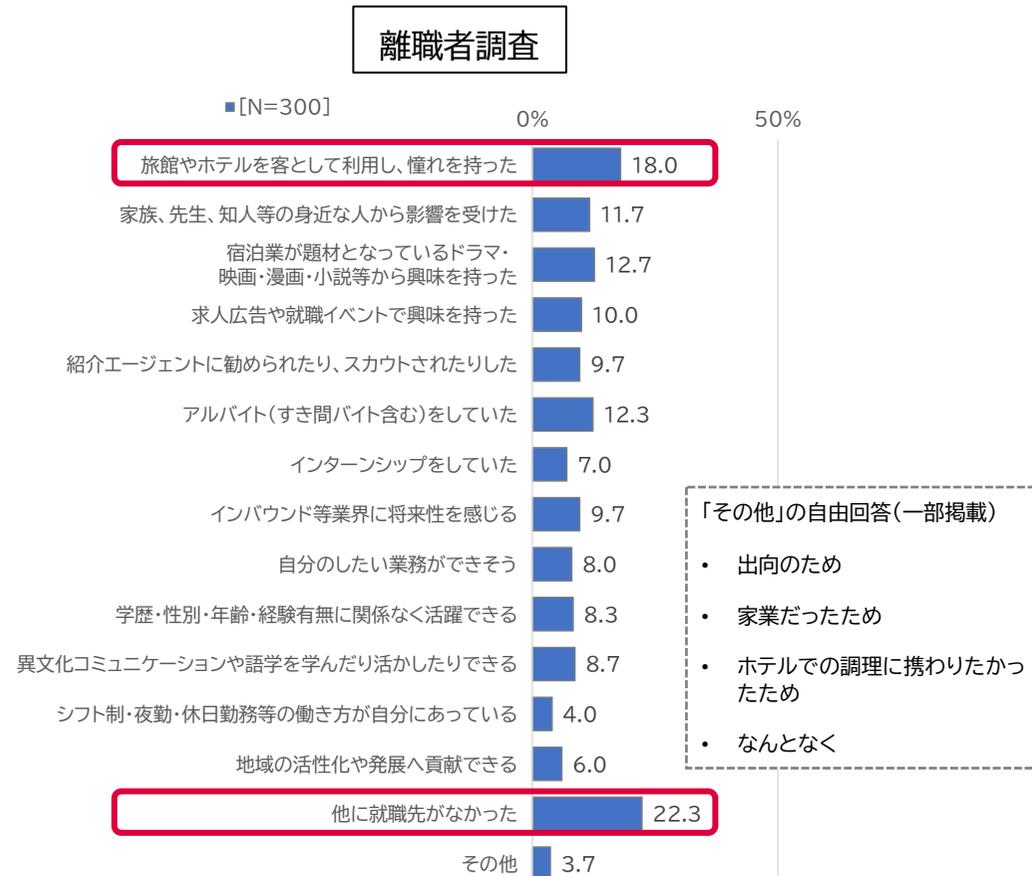
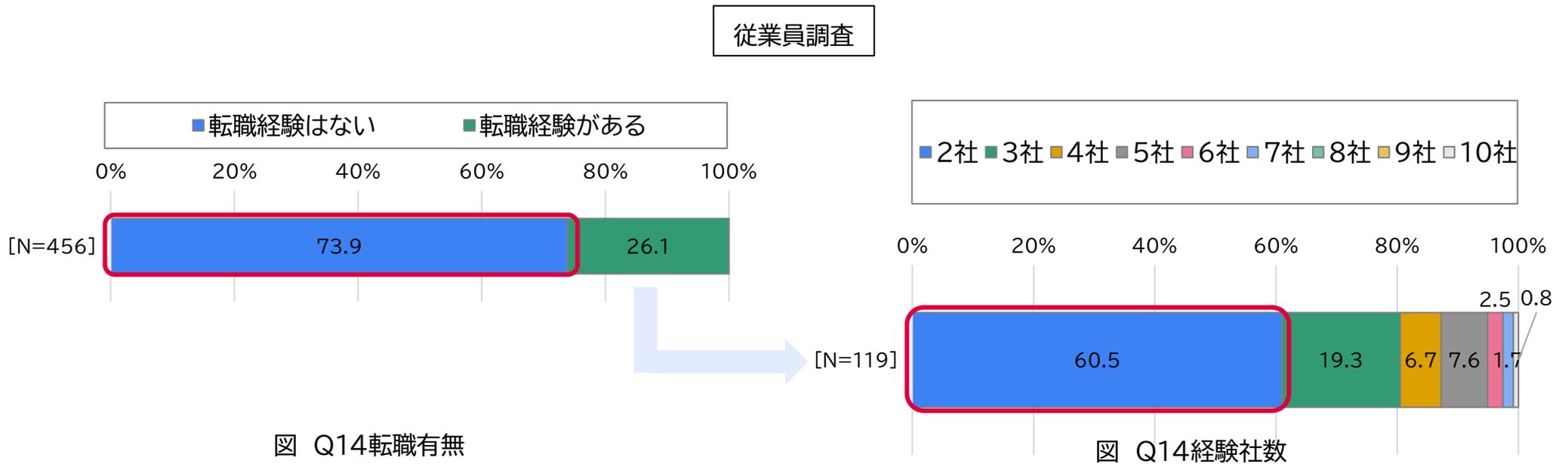


図 Q6 宿泊業で働こうと思ったきっかけ

転職有無、経験社数【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者は、転職経験がない者が7割以上であり、転職経験があっても1回のみ(経験社数が2社)が6割程度。



転職有無、経験社数【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者のうち、転職経験者が比較的多い属性は、宿泊業に関連する分野※を専攻していた者、最初に勤めた宿泊施設がシティホテル・リゾートホテルである者、最初に勤めた宿泊施設が三大都市圏である者、最初に勤めた宿泊施設が200部屋以上である者、40～69歳である者(ただし年齢が上がればその分転職の機会も増えると考えられる)。

従業員調査

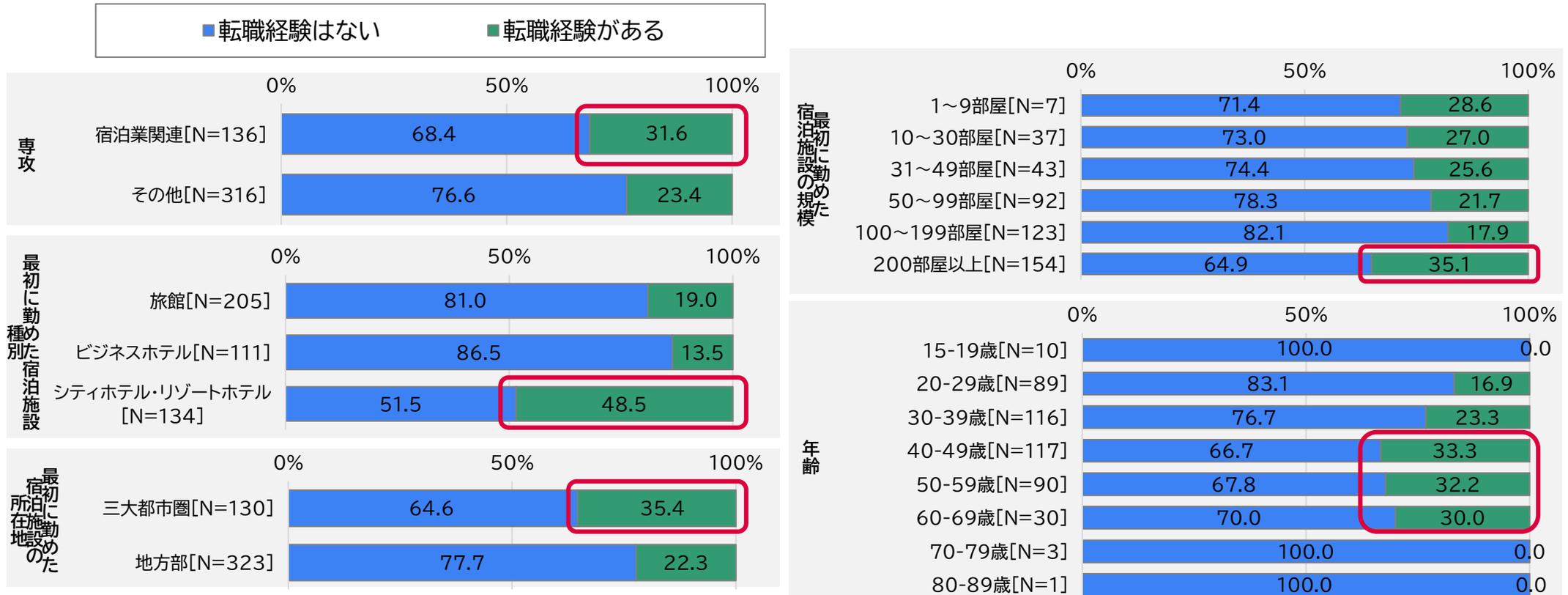


図 Q14 転職有無(専攻別・最初に勤めた宿泊施設種別・所在地別・規模別・年齢別)

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

転職有無【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者は、転職経験がない者が6割弱。転職経験があっても、最初の宿泊施設に戻る者も一定数存在。
- 転職経験がある者のうち、他業界での仕事を挟んだ転職経験のみである者が57.3%であることから、他業界を経験したのち宿泊業に戻ってくる者は、少なくとも半数以上存在。

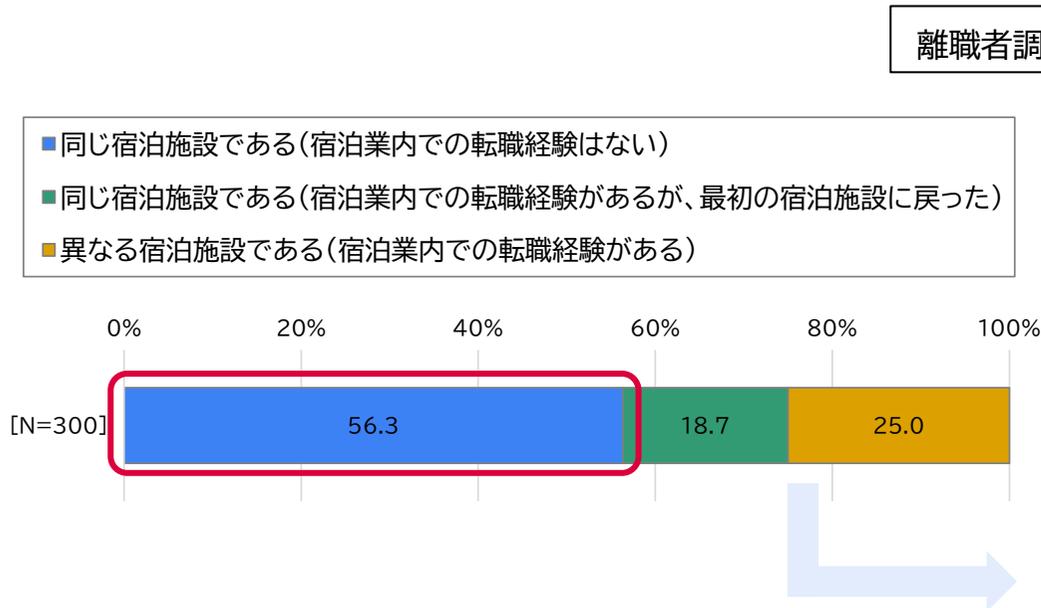


図 Q16転職有無※

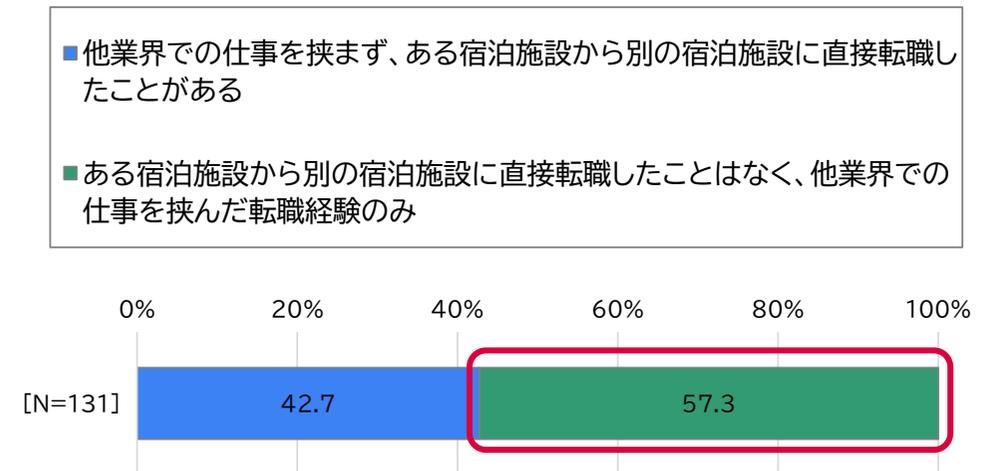


図 Q17転職で他の業界を挟んだか

※質問の表現は「直近に辞めた宿泊施設は、社会人になって最初に勤めた宿泊施設と同じですか。」である。

転職理由、特に大変だった勤務形態・休日【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者の転職理由(前の宿泊施設の退職理由)は、「家庭の事情」が最も多く、「給料に不満があったから」「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」「職場の人間関係が合わなかったから」が続く。
- 「シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから」を選んだ者に、特に大変だった勤務形態・休日を尋ねたところ、「残業時間の長さ」「連続した休日が取れないこと」が比較的多かった(ただし回答数が少ないことに注意)。

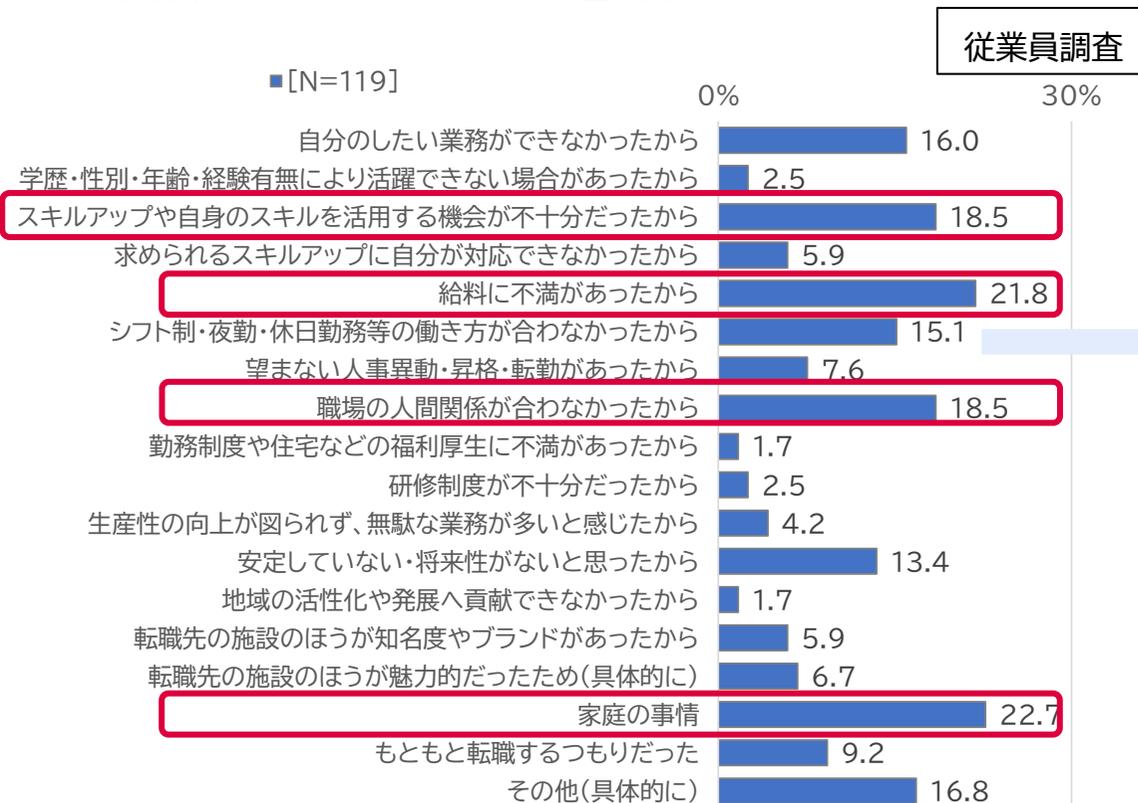


図 Q15異なる宿泊施設への転職理由

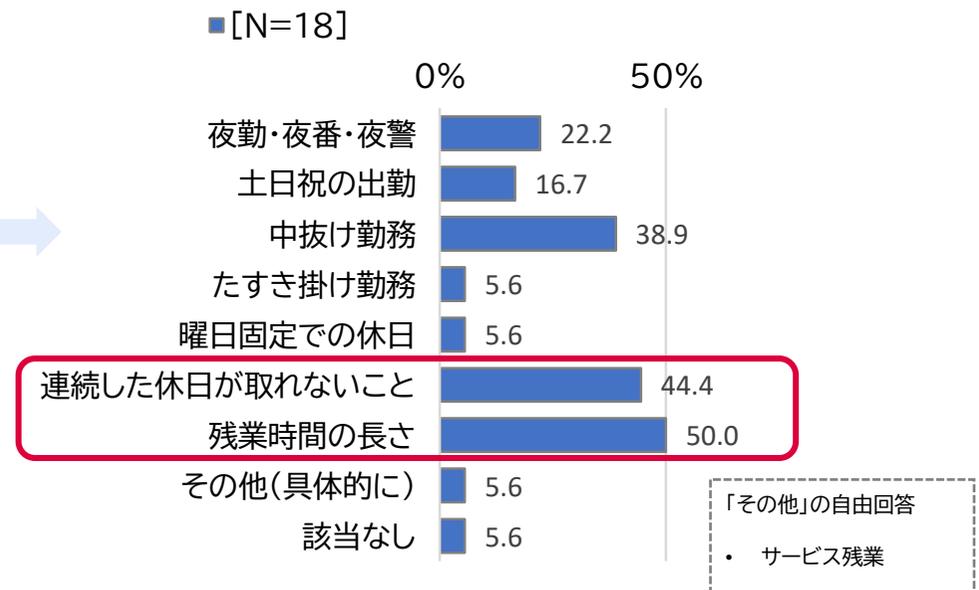


図 Q16特に大変だった勤務形態・休日

転職理由、特に大変だった勤務形態・休日【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者の転職理由(前の宿泊施設の退職理由)は、「学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できない場合があったから」「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」が多い。
- 「シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから」を選んだ者に、特に大変だった勤務形態・休日を尋ねたところ、「夜勤・夜番・夜警」「たすき掛け勤務」「残業時間の長さ」「連続した休日が取れないこと」の回答があった(ただし回答数が少ないことに注意)。

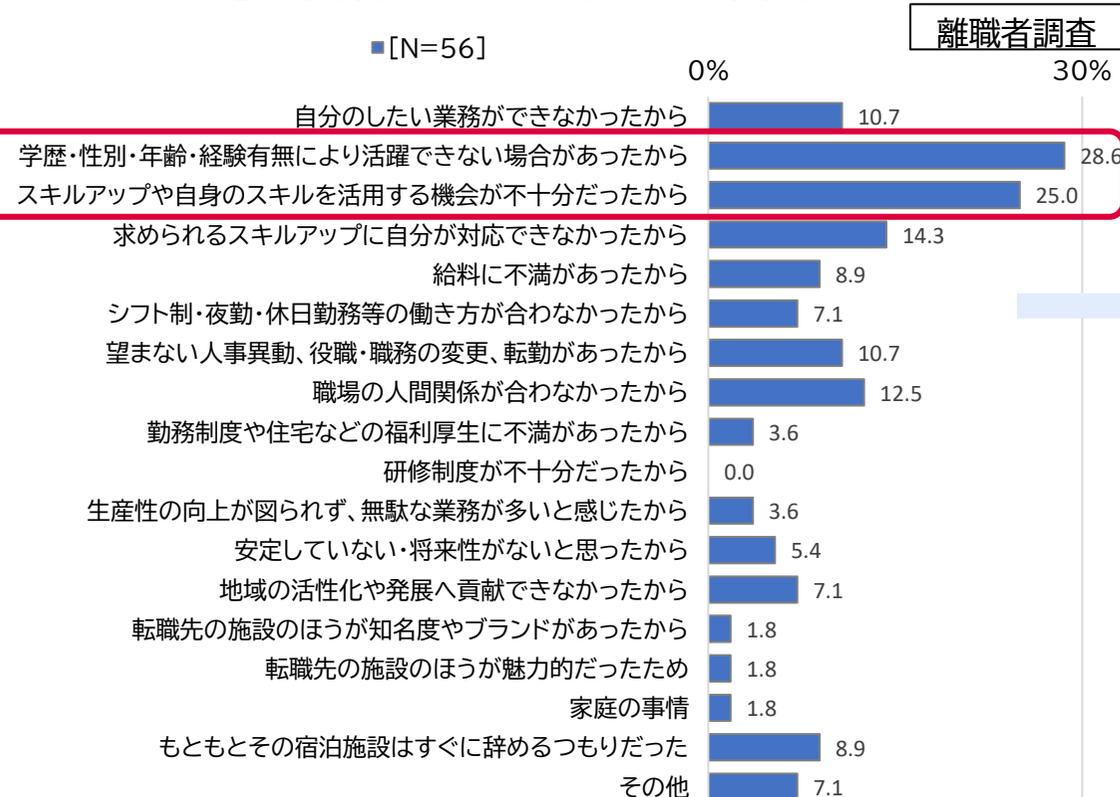


図 Q18異なる宿泊施設への転職理由

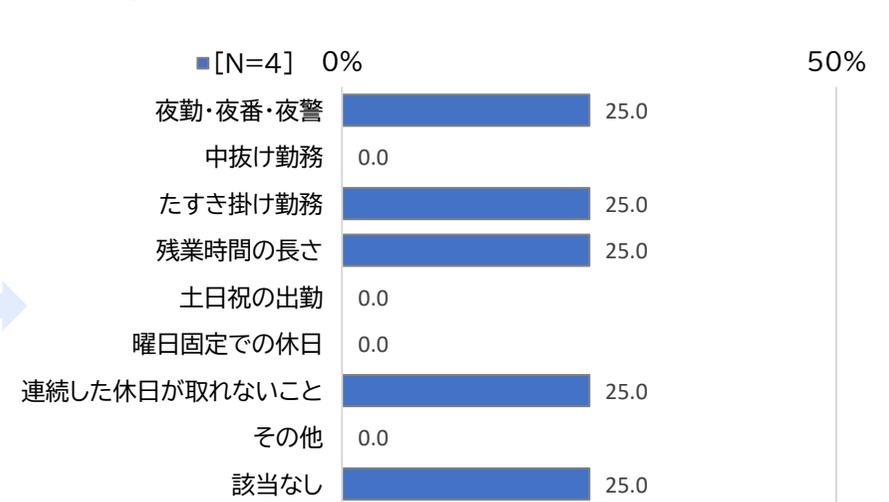


図 Q19特に大変だった勤務形態・休日

宿泊業への定着状況【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者の勤続年数は、社会人になって最初に勤めた宿泊施設に勤め続けているか否かによらず、「1～5年目」が最も多い。

従業員調査

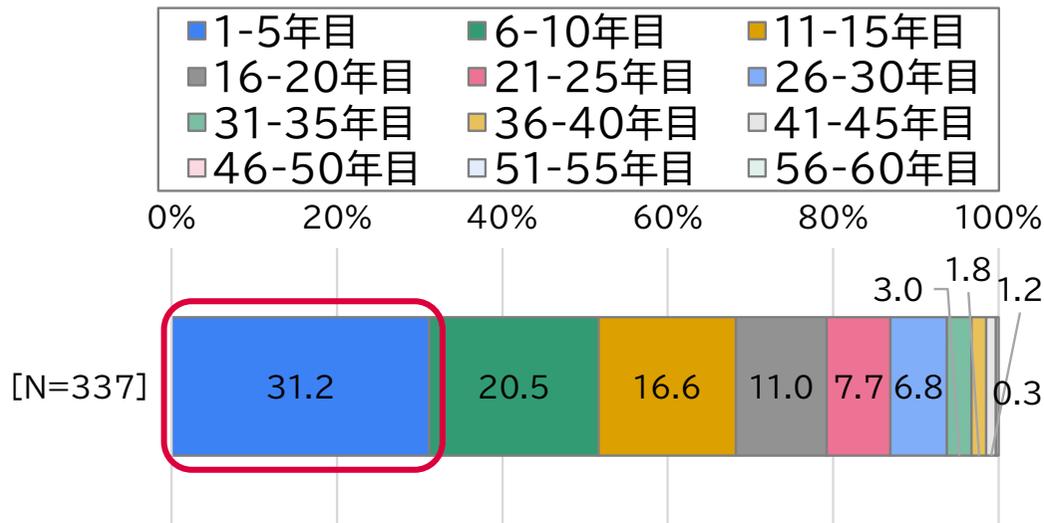


図 Q17現在の宿泊施設への勤続年数
(異なる宿泊施設への転職経験なし)

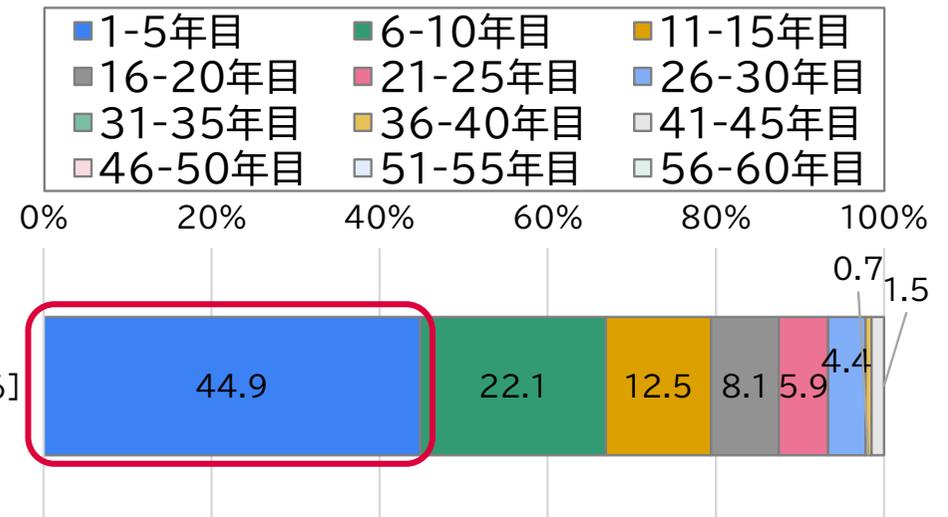


図 Q34現在の宿泊施設への勤続年数
(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり
(学生バイトからの転職含む))

宿泊業への定着状況(転職なし)【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者のうち転職経験のない者は、性別では女性のほうが、学歴では大卒・専門学校卒が、前職有無では前職ありが、所在地では三大都市圏のほうが、比較的勤続年数が短い(1~5年目の回答割合が大きい)。

従業員調査

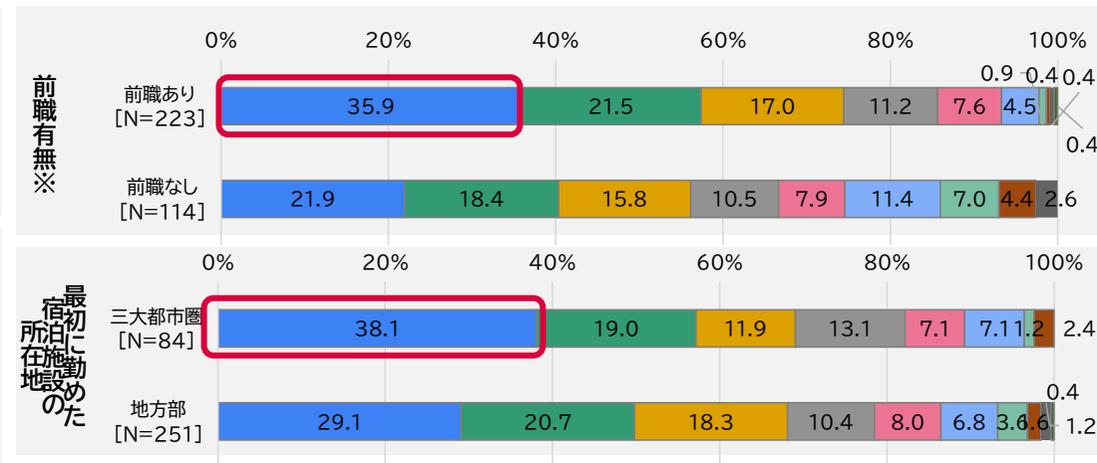


図 Q17現在の宿泊施設への勤続年数

(異なる宿泊施設への転職経験なし)(性別・学歴別・前職有無別・最初に勤めた宿泊施設の所在地別)

※宿泊業への就職前に宿泊業以外で働いた経験がある者を「前職あり」、宿泊業以外で働いた経験がない者を「前職なし」としている。

宿泊業への定着状況(転職等あり)【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者のうち転職等ありの従業員は、性別では女性の方が、前職有無では前職ありが、比較的勤続年数が短い(1～5年目の回答割合が大きい)。
- 学歴別に見ると、高卒は勤続年数が1～10年目で7割程度を占め、それ以上は比較的少ないのに対し、大卒は11～20年目という回答も一定数存在。

従業員調査

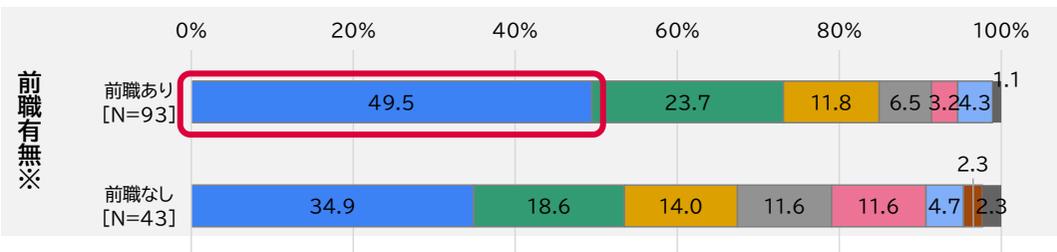


図 Q34現在の宿泊施設への勤続年数

(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり(学生バイトからの転職含む))(性別・学歴別・前職有無別)

※宿泊業への就職前に宿泊業以外で働いた経歴がある者を「前職あり」、宿泊業以外で働いた経歴がない者を「前職なし」としている。

宿泊業での勤続年数【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者のうち6割以上が3年以内※の離職であった。

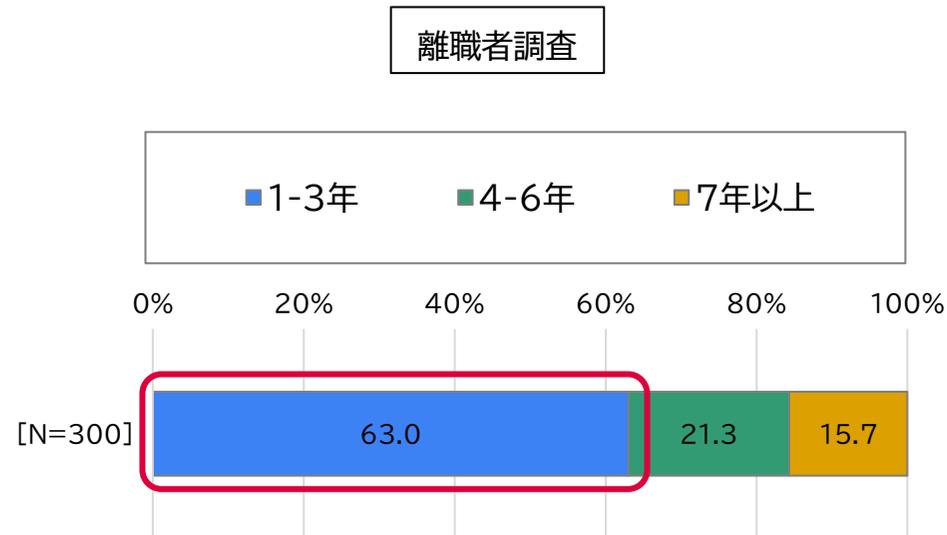


図 宿泊業での勤続年数(端数は切上げ)

※端数を切り上げて集計しているため、3年11か月までが「3年以内」に含まれる。

宿泊業での勤続年数【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者の勤続年数で、特に「1～3年」の割合が高いのは、女性、20代、宿泊業に関連する分野※1以外を専攻していた者、前職なし※2、離職直前に勤めていた宿泊施設が旅館・ビジネスホテル、1～9・100～199部屋、雇用形態が正規雇用以外、離職直前の職種が清掃（「総支配人、副総支配人、女将」はNが小さいため割愛）、離職直前の役職が一般従業員等の属性。

■ 1-3年 ■ 4-6年 ■ 7年以上

離職者調査

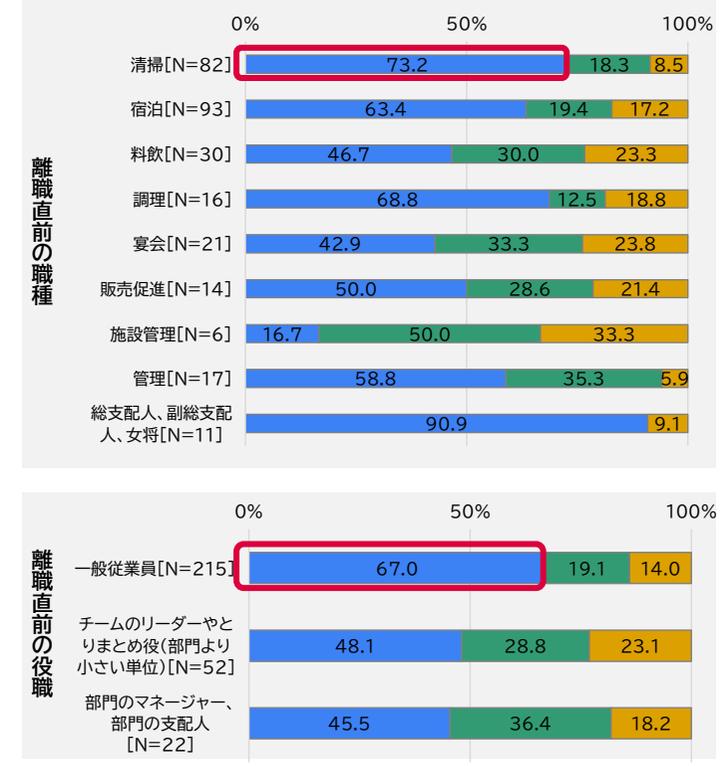
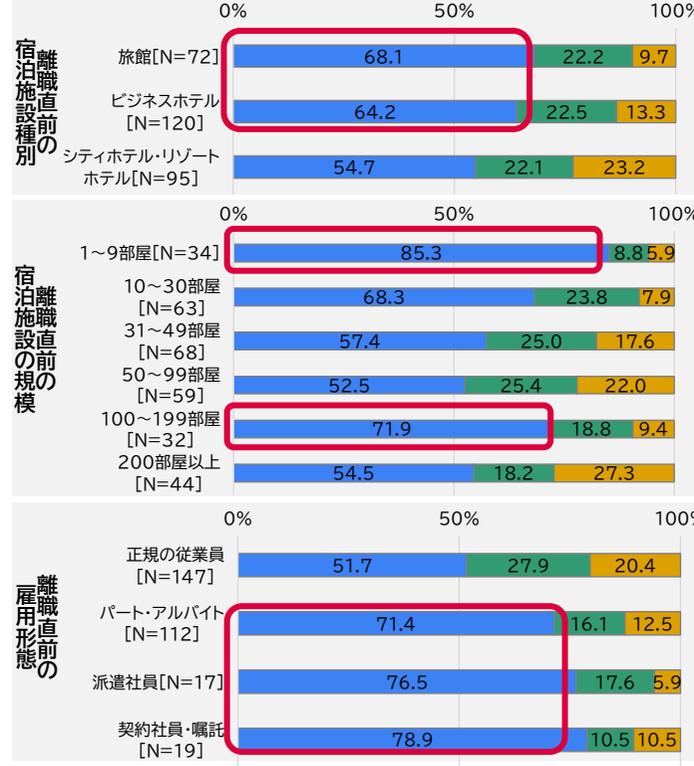
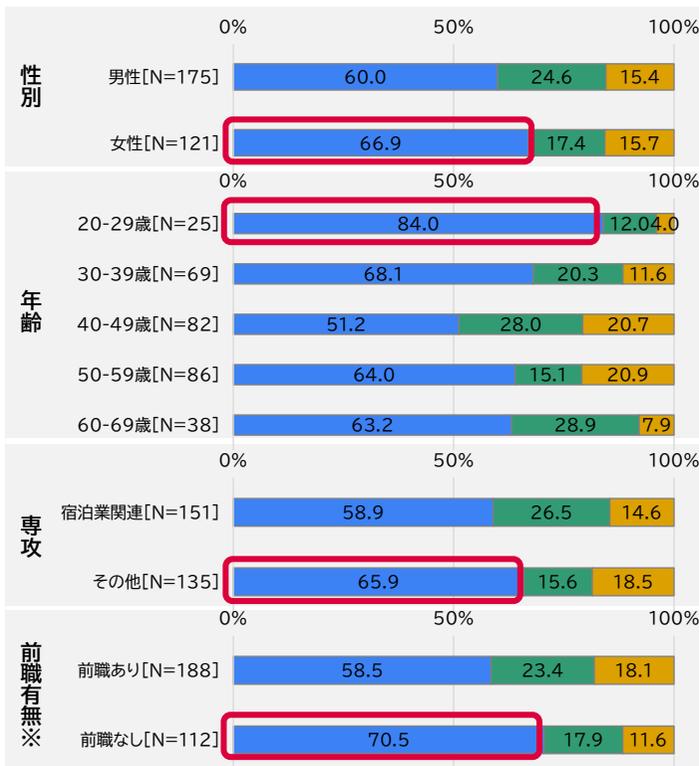


図 宿泊業での勤続年数(端数は切上げ)(性別・年齢別・専攻別・前職有無別・離職直前の宿泊施設種別・規模別・雇用形態別・職種別・役職別)

※1 観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

※2 宿泊業への就職前に宿泊業以外で働いた経歴がある者を「前職あり」、宿泊業以外で働いた経歴がない者を「前職なし」としている。

宿泊業で働こうと思ったきっかけ

- 宿泊業で働こうと思ったきっかけは、現在も宿泊業で働く者は、「客として利用し、憧れを持った」が最も多く、「他に就職先がなかった」、「家族、先生、知人等の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」が続く。一方、宿泊業から離れた者は、「他に就職先がなかった」が最も多く、「客として利用し、憧れを持った」がそれに続く。

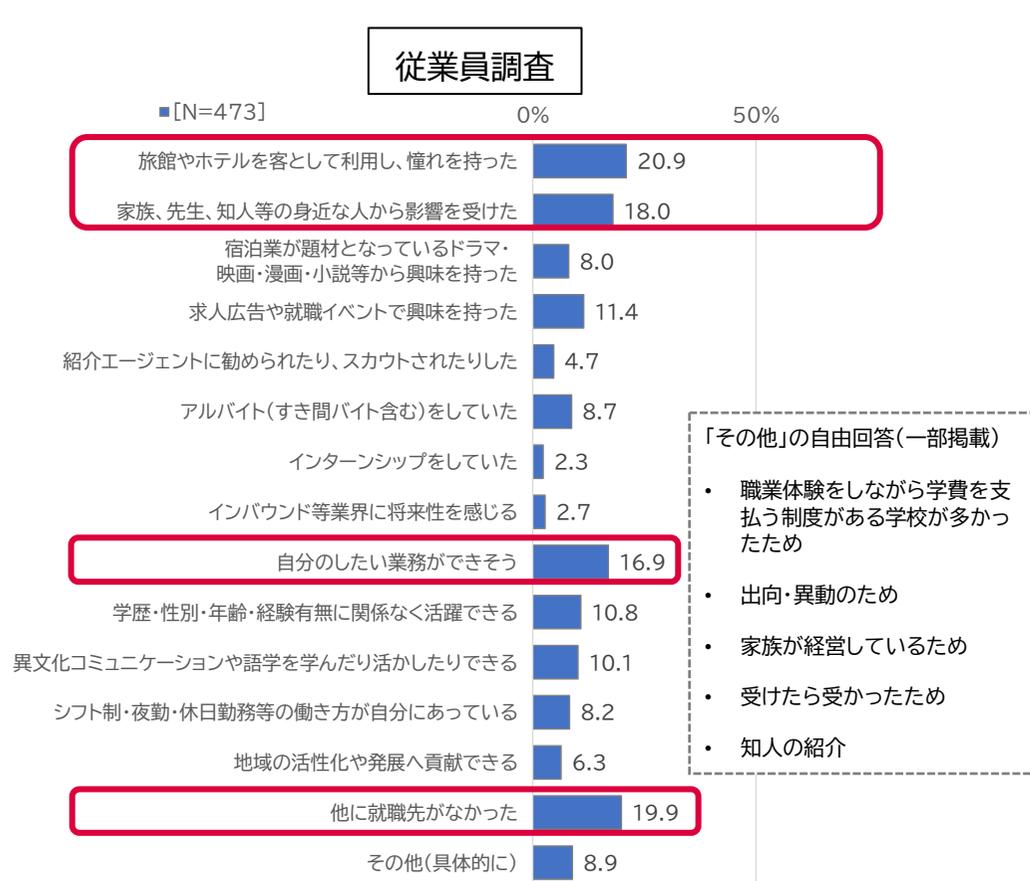


図 Q6宿泊業で働こうと思ったきっかけ

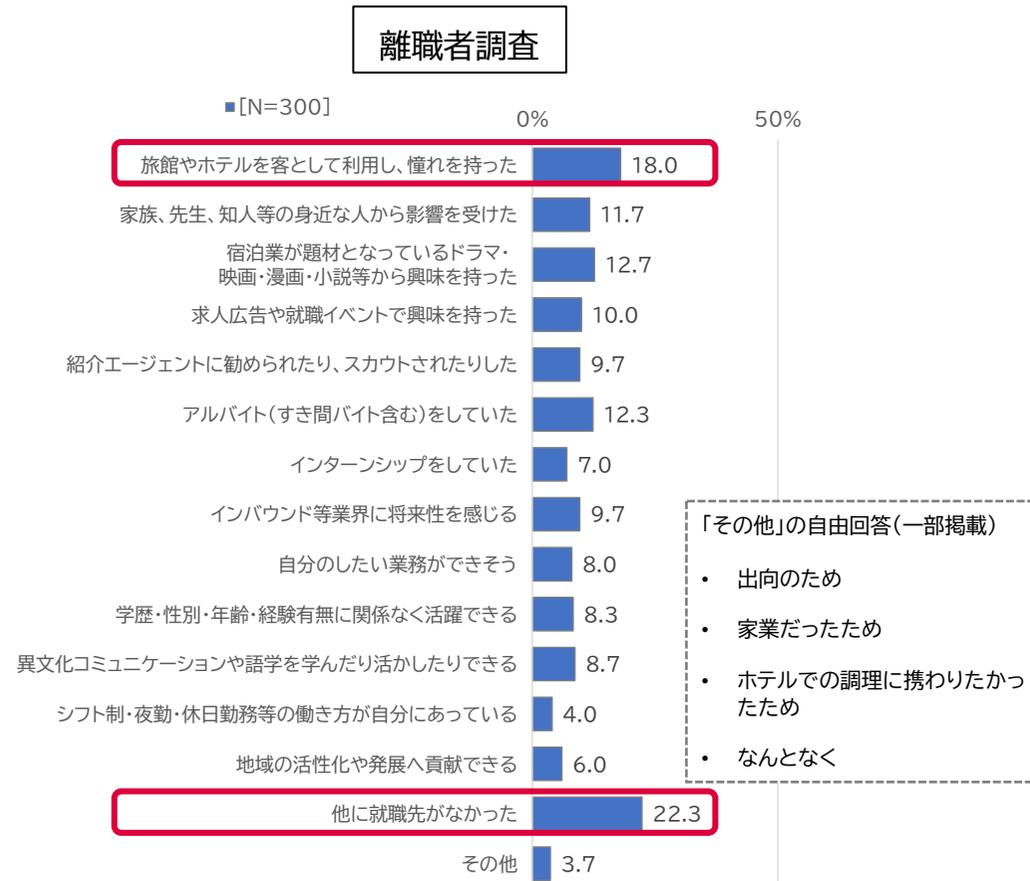


図 Q6宿泊業で働こうと思ったきっかけ

宿泊業で働こうと思ったきっかけ【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者が宿泊業で働こうと思ったきっかけについて、性別ごとに見ると、男性はメディアの影響やアルバイト経験、女性は客として利用した際の憧れ、の割合が他方と比較して高い。
- 学歴別に見ると、高卒は身近な人からの影響、大卒・専門学校卒は客として利用した際の憧れ、の割合が他の学歴と比較して高い。
- 専攻別に見ると、宿泊業に関連する分野※を専攻していた者は、客として利用した際の憧れ、自分のしたい業務ができそう、が、宿泊業に関連する分野※以外を専攻していた者と比較して高い。

従業員調査

		旅館やホテルを客として利用し、憧れを持った	家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けた	宿泊業が題材となっているドラマ・映画・漫画・小説等から興味を持った	求人広告や就職イベントで興味を持った	紹介エージェントに勧められたり、スカウトされた	アルバイト(すき間バイト含む)をしていた	インターンシップをしていた	インバウンド等業界に将来性を感じる	自分のしたい業務ができそう	学歴・性別・年齢・経験の有無に関係なく活躍できる	異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできる	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にある	地域の活性化や発展へ貢献できる	他に就職先がなかった	その他(具体的に)
性別	男性[N=278]	18.0	18.7	11.2	9.7	4.7	11.2	1.1	2.5	15.8	11.2	10.4	7.2	7.2	19.1	8.3
	女性[N=190]	24.7	16.8	3.2	13.7	4.7	4.2	4.2	3.2	18.9	10.5	10.0	10.0	5.3	21.6	10.0
学歴	高卒[N=180]	16.1	21.7	5.0	9.4	3.3	9.4	1.7	2.2	16.1	13.3	5.6	8.3	4.4	25.6	6.1
	大卒[N=206]	24.3	14.1	9.2	14.1	6.8	6.8	2.9	3.9	18.4	8.3	12.6	7.8	10.2	18.4	9.7
	専門学校卒[N=69]	27.5	20.3	11.6	10.1	1.4	13.0	2.9	1.4	13.0	11.6	14.5	10.1	1.4	8.7	10.1
専攻	宿泊業関連[N=139]	25.9	17.3	10.1	8.6	5.0	9.4	2.9	2.9	21.6	8.6	13.7	7.9	7.9	14.4	5.8
	その他[N=330]	19.1	18.2	7.3	12.4	4.2	8.5	2.1	2.7	15.2	11.5	8.8	8.5	5.8	22.1	10.0

表 Q6宿泊業で働こうと思ったきっかけ(性別・学歴別・専攻別)

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

宿泊業で働こうと思ったきっかけ【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者が宿泊業で働こうと思ったきっかけについて、最初に勤めた宿泊施設種別に見ると、シティホテル・リゾートホテルは客として利用した際の憧れ、ビジネスホテルは求人広告や就職イベント、働き方が自分に合っている、の割合が比較的高い。
- 年齢別に見ると、若手層は客として利用した際の憧れ、年配層は学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる、の割合が比較的高い。

従業員調査

		旅館やホテルを客として利用し、憧れを持った	家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けた	宿泊業が題材となっているドラマ・映画・漫画・小説等から興味を持った	求人広告や就職イベントに興味を持った	紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりした	アルバイト(すき間バイト含む)をしていた	インターンシップをしていた	インバウンド等業界に将来性を感じる	自分のしたい業務ができそう	学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる	異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできる	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっている	地域の活性化や発展へ貢献できる	他に就職先がなかった	その他(具体的に)
最初に勤めた宿泊施設カテゴリー	旅館[N=205]	16.6	22.4	4.9	9.3	2.4	6.3	2.0	3.9	15.1	11.2	6.8	2.0	8.3	22.9	10.7
	ビジネスホテル[N=111]	17.1	9.0	6.3	19.8	9.0	9.0	2.7	1.8	16.2	9.9	9.0	20.7	2.7	23.4	9.0
	シティホテル・リゾートホテル[N=134]	32.8	20.9	14.2	8.2	5.2	11.2	3.0	0.7	21.6	9.7	16.4	8.2	6.7	11.9	4.5
年齢	15-19歳[N=11]	27.3	27.3	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	36.4	0.0	9.1	9.1
	20-29歳[N=93]	35.5	17.2	8.6	15.1	7.5	10.8	5.4	3.2	21.5	14.0	19.4	8.6	11.8	12.9	2.2
	30-39歳[N=120]	20.0	18.3	7.5	11.7	6.7	8.3	5.0	4.2	15.0	7.5	15.0	10.8	3.3	21.7	6.7
	40-49歳[N=118]	18.6	18.6	6.8	11.0	0.0	6.8	0.0	0.8	19.5	9.3	6.8	5.9	6.8	24.6	11.9
	50-59歳[N=95]	14.7	17.9	11.6	8.4	6.3	9.5	0.0	4.2	14.7	12.6	3.2	6.3	6.3	20.0	8.4
	60-69歳[N=32]	9.4	12.5	6.3	15.6	0.0	6.3	0.0	0.0	12.5	18.8	3.1	0.0	3.1	18.8	21.9

表 Q6 宿泊業で働こうと思ったきっかけ(最初に勤めた宿泊施設種別・年齢別)(N=10以上のみ掲載)

宿泊業で働こうと思ったきっかけ【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者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」が多く、特にその割合が高いのは、女性、年配層、高卒、宿泊業に関連する分野※以外を専攻していた者等。

離職者調査

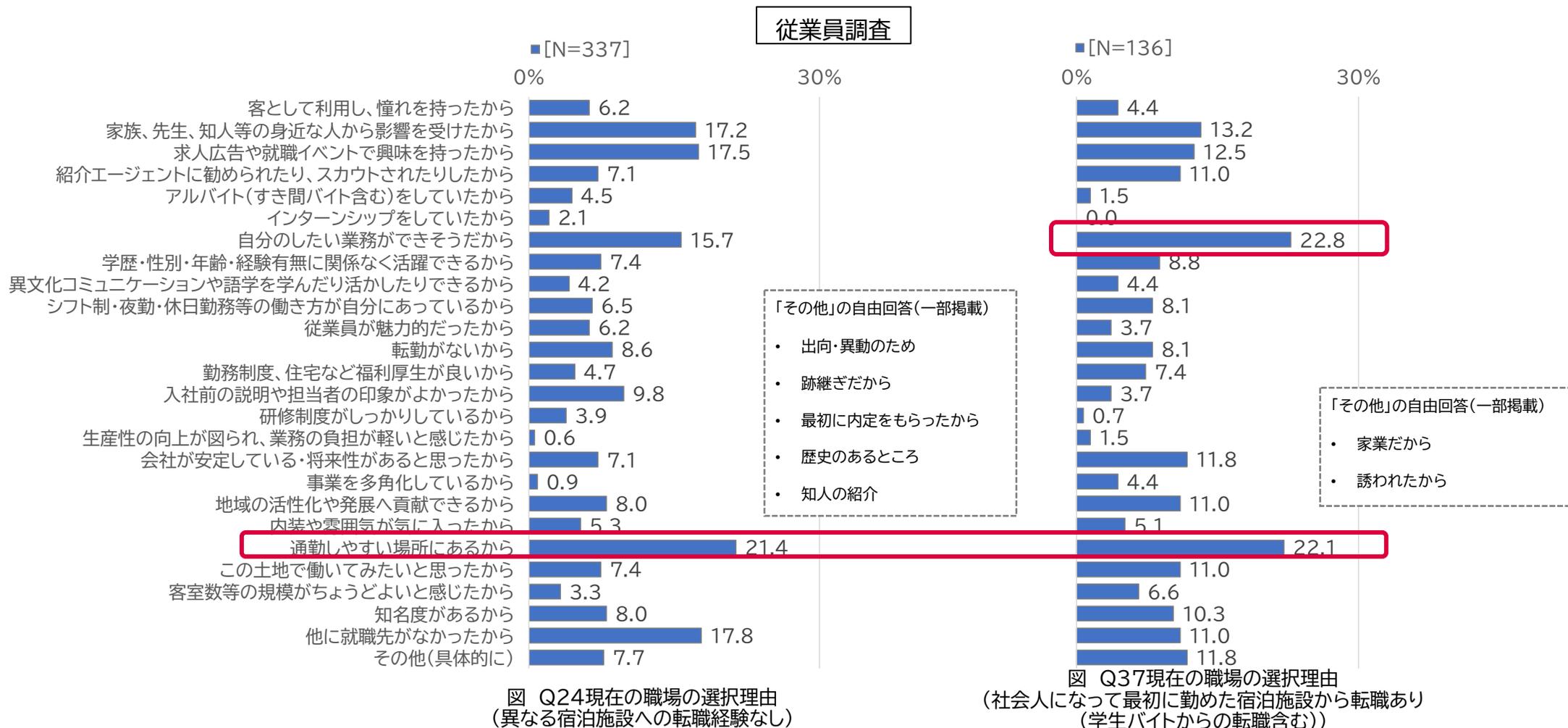
		旅館やホテルを客として利用し、憧れを持った	家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けた	宿泊業が題材となっているドラマ・映画・漫画・小説等から興味を持った	求人広告や就職イベントで興味を持った	紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりした	アルバイト(すき間バイト含む)をしていた	インターシップをしていた	インバウンド等業界に将来性を感じる	自分のしたい業務ができそう	学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる	異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできる	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっている	地域の活性化や発展へ貢献できる	他に就職先がなかった	その他
性別	男性[N=175]	20.6	12.0	14.9	11.4	12.0	13.1	8.0	13.1	8.0	9.7	8.0	3.4	6.3	16.6	4.6
	女性[N=121]	14.9	11.6	9.9	8.3	6.6	10.7	5.0	5.0	8.3	6.6	9.9	5.0	5.8	30.6	1.7
年齢	20-29歳[N=25]	12.0	16.0	16.0	0.0	12.0	28.0	16.0	16.0	8.0	16.0	8.0	4.0	12.0	12.0	0.0
	30-39歳[N=69]	26.1	15.9	23.2	17.4	11.6	18.8	10.1	11.6	10.1	7.2	13.0	4.3	8.7	11.6	0.0
	40-49歳[N=82]	19.5	13.4	11.0	8.5	14.6	12.2	7.3	12.2	4.9	8.5	6.1	4.9	3.7	22.0	3.7
	50-59歳[N=86]	15.1	8.1	9.3	8.1	5.8	7.0	4.7	5.8	11.6	8.1	7.0	3.5	3.5	31.4	3.5
	60-69歳[N=38]	10.5	5.3	2.6	10.5	2.6	2.6	0.0	5.3	2.6	5.3	10.5	2.6	7.9	28.9	13.2
学歴	高卒[N=81]	14.8	9.9	11.1	9.9	3.7	16.0	1.2	7.4	4.9	11.1	4.9	4.9	4.9	40.7	1.2
	大卒[N=154]	21.4	13.0	13.0	11.0	13.6	13.0	11.7	13.6	9.1	9.7	10.4	3.9	7.8	9.7	3.9
	専門学校卒[N=29]	17.2	6.9	13.8	10.3	3.4	6.9	3.4	0.0	10.3	0.0	17.2	3.4	6.9	10.3	6.9
専攻	宿泊業関連[N=151]	21.2	17.2	20.5	9.9	17.9	15.9	11.9	15.2	11.3	8.6	10.6	4.0	6.6	9.3	0.0
	その他[N=135]	14.1	6.7	5.2	11.1	1.5	9.6	2.2	3.7	4.4	8.9	7.4	4.4	5.9	32.6	7.4

表 Q6宿泊業で働こうと思ったきっかけ(性別・年齢別・学歴別・専攻別)(N=10以上のみ掲載)

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

現在の職場の選択理由【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者の職場の選択理由は、社会人になって最初に勤めた宿泊施設に勤め続けているか否かによらず、「通勤しやすい場所にあるから」が多い。転職等をしている場合は、「自分のしたい業務ができそうであるから」が最も多い。



現在の職場の選択理由(転職なし)【従業員調査】

● 現在も宿泊業で働く者のうち転職経験のない者の、現在の職場の選択理由については、属性別に以下の回答割合が比較的高い。

- 女性:立地
- 高卒:他に就職先がなかった
- 宿泊業に関連する分野*を専攻していた者:身近な人からの影響、自分のしたい業務ができそうであること
- ビジネスホテル勤務者:求人広告や就職イベント、働き方、立地等
- 三大都市圏勤務者:求人広告や就職イベント、会社の安定性・将来性
- 地方部勤務者:身近な人からの影響等

		客として利用し、憧れを持ったから	家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けたから	求人広告や就職イベントで興味を持ったから	紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりしたから	アルバイト(すき間バイト含む)をしていたから	インターンシップをしていたから	自分のしたい業務ができそうだから	学歴・性別・年齢・経験に関係なく活躍できるから	異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできるから	シフト制・夜勤・休日の勤務の働き方が自分にあっているから	従業員が魅力的だったから	転職がなかったから	勤務制度、住宅など福利厚生が良かったから	入社前の説明や担当者の印象が良かったから	研修制度がしっかりしているから	生産性の向上が図られ、業務の負担が軽いと感じたから	会社が安定している・将来性があると思ったから	事業を多角化しているから	地域の活性化や発展へ貢献できるから	内装や雰囲気が気に入ったから	通勤しやすい場所にあるから	この土地で働いてみたいと思ったから	客室数等の規模がちょうどよいと感じたから	知名度があるから	他に就職先がなかったから	その他(具体的に)
性別	男性[N=192]	4.2	15.6	19.8	6.3	4.7	1.6	17.2	7.3	3.1	6.3	4.7	9.4	4.7	6.8	3.1	0.5	8.9	1.0	9.4	4.2	17.2	6.8	5.2	8.3	19.3	9.9
	女性[N=143]	9.1	18.9	14.7	8.4	4.2	2.8	14.0	7.7	5.6	7.0	7.7	7.7	4.9	13.3	4.2	0.7	4.9	0.7	6.3	7.0	26.6	8.4	0.7	7.7	16.1	4.9
学歴	高卒[N=123]	4.1	20.3	17.9	4.9	2.4	1.6	16.3	9.8	1.6	9.8	4.9	7.3	4.1	11.4	4.1	0.0	5.7	0.8	6.5	3.3	22.8	6.5	2.4	7.3	26.8	4.9
	大卒[N=154]	7.8	14.3	18.8	8.4	5.2	3.2	13.6	4.5	6.5	4.5	7.1	11.0	5.8	9.7	4.5	1.3	9.7	1.3	10.4	7.1	21.4	9.7	5.2	5.8	13.6	11.0
	専門学校卒[N=50]	8.0	16.0	14.0	10.0	8.0	0.0	18.0	8.0	2.0	4.0	8.0	6.0	4.0	8.0	2.0	0.0	4.0	0.0	6.0	6.0	16.0	2.0	0.0	12.0	8.0	6.0
専攻	宿泊業関連[N=93]	9.7	22.6	12.9	7.5	2.2	2.2	21.5	4.3	4.3	6.5	4.3	7.5	3.2	9.7	3.2	0.0	6.5	0.0	8.6	4.3	23.7	11.8	3.2	10.8	8.6	7.5
	その他[N=242]	5.0	15.3	19.4	7.0	5.4	2.1	13.6	8.7	4.1	6.6	7.0	9.1	5.4	9.9	4.1	0.8	7.4	1.2	7.9	5.8	20.7	5.8	3.3	6.6	21.1	7.9
最初に勤めた宿泊施設カテゴリー	旅館[N=166]	6.6	20.5	13.3	3.0	3.6	2.4	16.3	9.0	4.8	3.0	5.4	9.0	4.2	6.6	1.2	0.0	4.8	1.2	8.4	4.2	16.3	9.0	3.6	10.2	19.3	4.8
	ビジネスホテル[N=96]	4.2	10.4	28.1	12.5	3.1	2.1	8.3	6.3	2.1	16.7	5.2	7.3	6.3	17.7	9.4	2.1	11.5	1.0	5.2	6.3	35.4	4.2	3.1	4.2	18.8	10.4
	シティホテル・リゾートホテル[N=69]	8.7	18.8	14.5	8.7	8.7	1.4	24.6	2.9	4.3	1.4	10.1	8.7	4.3	7.2	2.9	0.0	7.2	0.0	11.6	7.2	15.9	7.2	2.9	8.7	13.0	10.1
最初に勤めた宿泊施設所在地	三大都市圏[N=84]	3.6	10.7	26.2	13.1	4.8	2.4	19.0	6.0	3.6	8.3	6.0	4.8	6.0	13.1	6.0	1.2	14.3	0.0	4.8	3.6	22.6	7.1	0.0	4.8	11.9	10.7
	地方部[N=251]	7.2	18.7	14.7	5.2	4.4	2.0	14.7	8.0	4.4	6.0	6.4	10.0	4.4	8.8	3.2	0.4	4.8	1.2	9.2	6.0	21.1	7.6	4.4	9.2	19.9	6.8

表 Q24現在の職場選択理由(異なる宿泊施設への転職経験なし)(性別・学歴別・専攻別・最初に勤めた宿泊施設種別・所在地別)

※観光、旅館・ホテル、旅行、プライダル、調理、経営等。

現在の職場の選択理由(転職等あり)【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者のうち転職等の経験のある者の、現在の職場の選択理由については、属性別に以下の回答割合が比較的高い。
 - 女性:自分のしたい業務ができそうであること、学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、語学等を活かせる、働き方、従業員が魅力的、転勤がない、福利厚生等
 - 大卒:自分のしたい業務ができそうであること等
 - 宿泊業に関連する分野※を専攻していた者:自分のしたい業務ができそうであること等

従業員調査

		客として利用し、憧れを持ったから	家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けたから	求人広告や就職イベントに興味を持ったから	紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりしたから	アルバイト(すき間バイト含む)をしていたから	インターンシップをしていたから	自分のしたい業務ができそうだから	学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できるから	異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできるから	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっているから	従業員が魅力的だったから	転勤がないから	勤務制度、住宅など福利厚生が良かったから	入社前の説明や担当者の印象が良かったから	研修制度がしっかりしているから	生産性の向上が図られ、業務の負担が軽くなったから	会社が安定している・将来性があると思ったから	事業を多角化しているから	地域の活性化や発展へ貢献できるから	内装や雰囲気が気に入ったから	通勤しやすい場所にあるから	この土地で働いてみたいと思ったから	客室数等の規模がちょうどよいと感じたから	知名度があるから	他に就職先がなかったから	その他(具体的に)
性別	男性[N=86]	3.5	16.3	11.6	14.0	2.3	0.0	19.8	4.7	2.3	4.7	2.3	4.7	4.7	2.3	0.0	1.2	15.1	4.7	9.3	5.8	20.9	8.1	5.8	11.6	7.0	14.0
	女性[N=47]	6.4	6.4	12.8	6.4	0.0	0.0	27.7	17.0	8.5	14.9	6.4	14.9	12.8	6.4	2.1	0.0	6.4	4.3	12.8	4.3	25.5	14.9	8.5	8.5	19.1	8.5
学歴	高卒[N=57]	7.0	12.3	14.0	8.8	0.0	0.0	17.5	10.5	5.3	10.5	5.3	8.8	3.5	1.8	0.0	1.8	10.5	0.0	7.0	3.5	21.1	10.5	7.0	12.3	5.3	
	大卒[N=52]	1.9	9.6	13.5	11.5	3.8	0.0	32.7	11.5	5.8	9.6	1.9	9.6	11.5	7.7	1.9	1.9	17.3	5.8	17.3	9.6	25.0	13.5	5.8	7.7	11.5	13.5
専攻	専門学校卒[N=19]	0.0	21.1	10.5	15.8	0.0	0.0	15.8	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	10.5	0.0	0.0	0.0	5.3	15.8	10.5	0.0	21.1	10.5	10.5	15.8	10.5	21.1
	宿泊業関連[N=46]	4.3	13.0	13.0	19.6	0.0	0.0	32.6	4.3	0.0	4.3	2.2	6.5	6.5	2.2	0.0	2.2	10.9	10.9	19.6	10.9	26.1	17.4	4.3	15.2	6.5	17.4
	その他[N=88]	4.5	12.5	12.5	6.8	2.3	0.0	18.2	11.4	6.8	10.2	4.5	9.1	8.0	4.5	1.1	1.1	12.5	1.1	6.8	2.3	20.5	8.0	8.0	8.0	13.6	8.0

表 Q37現在の職場選択理由(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり(学生バイトからの転職含む))(性別・学歴別・専攻別)

※観光、旅館・ホテル、旅行、プライダル、調理、経営等。

職場選択理由【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者の離職直前に勤めた職場の選択理由は、最初に勤めた宿泊施設と同じ場合は「客として利用し、憧れを持ったから」「家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けたから」「求人広告や就職イベントで興味を持ったから」、転職している場合は「他に就職先がなかったから」が多い。

離職者調査

■ [N=225]

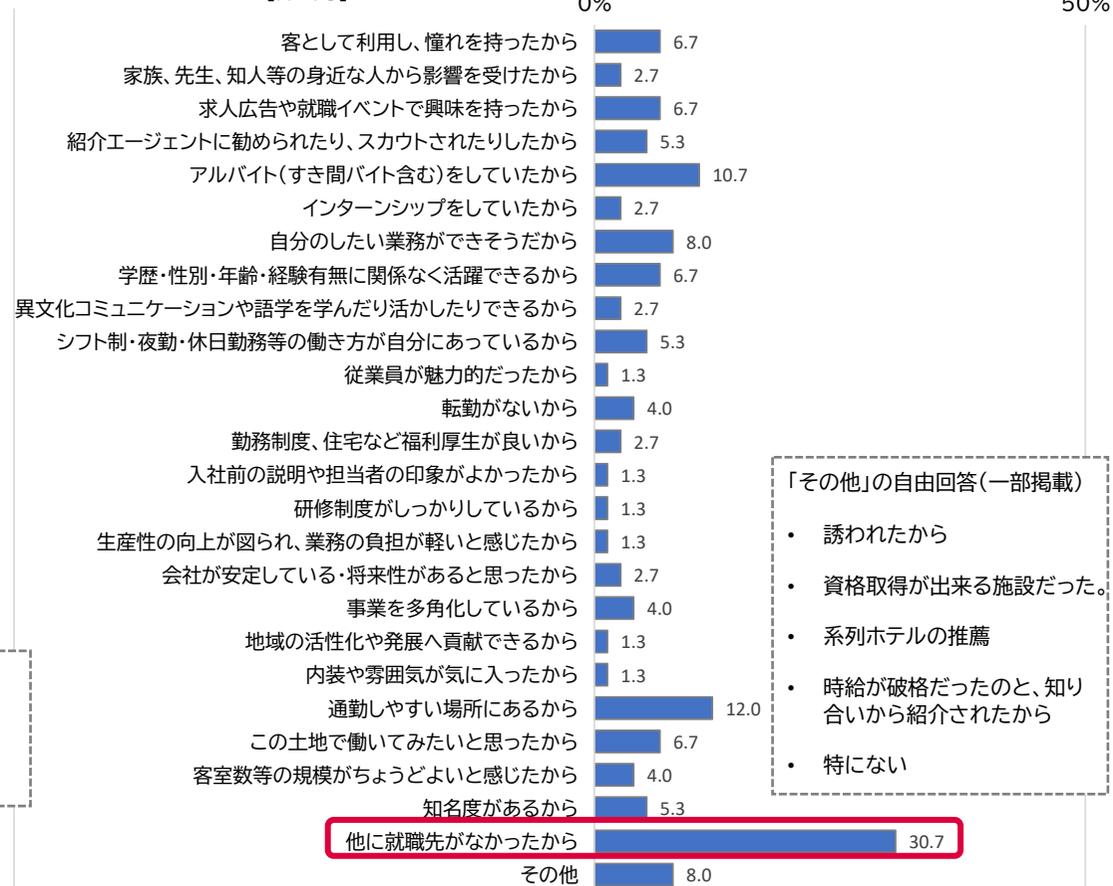
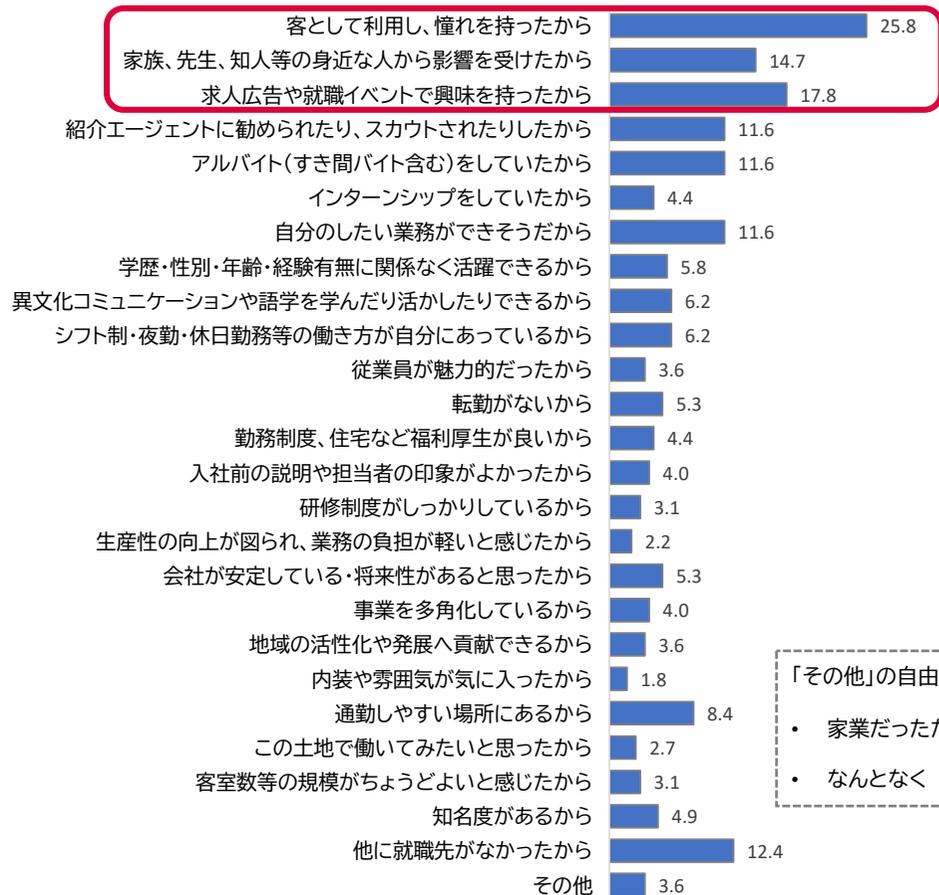
0%

50%

■ [N=75]

0%

50%



「その他」の自由回答(一部掲載)

- ・ 家業だったため
- ・ なんとなく

「その他」の自由回答(一部掲載)

- ・ 誘われたから
- ・ 資格取得が出来る施設だった。
- ・ 系列ホテルの推薦
- ・ 時給が破格だったのと、知り合いから紹介されたから
- ・ 特にない

図 Q14離職直前に勤めた職場の選択理由(最初に勤めた宿泊施設と同じ場合) 図 Q29離職直前に勤めた職場の選択理由(最初に勤めた宿泊施設と異なる場合)

転職理由

- 現在も宿泊業で働く者の転職理由(前の宿泊施設の退職理由)は、「家庭の事情」が最も多く、「給料に不満があったから」「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」「職場の人間関係が合わなかったから」が続く。
- 宿泊業から離れた者の転職理由(前の宿泊施設の退職理由)は、「学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できない場合があったから」「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」が多い。

従業員調査

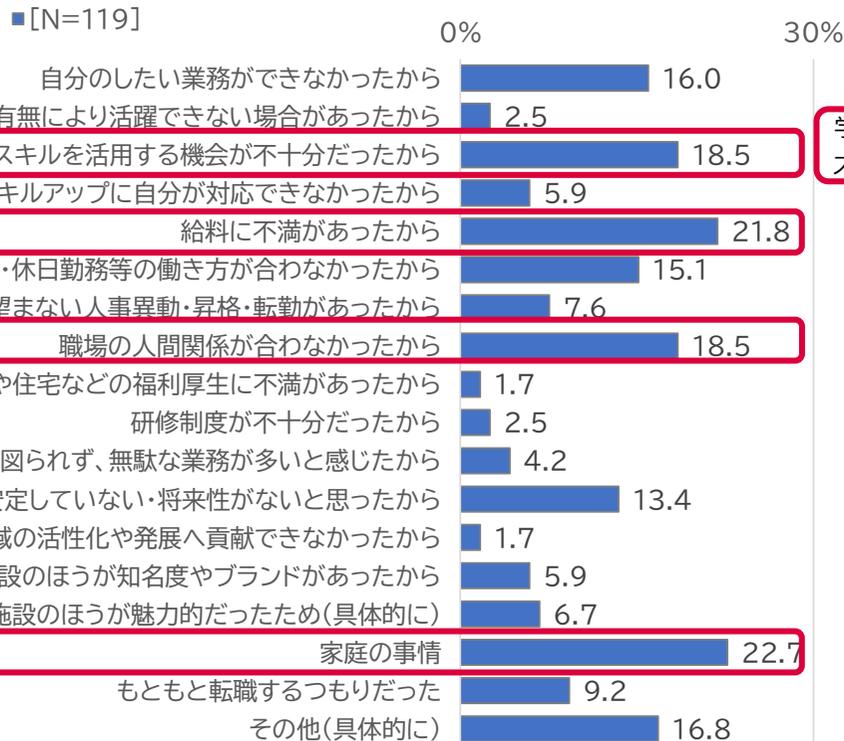


図 Q15異なる宿泊施設への転職理由

離職者調査

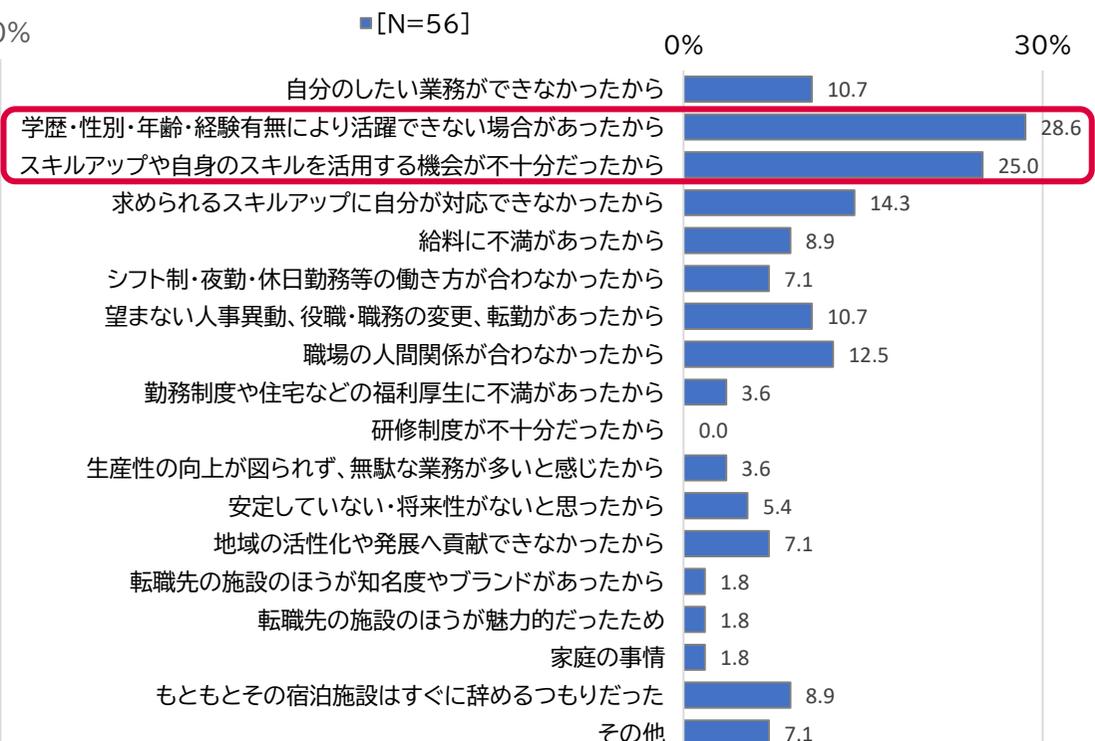


図 Q18異なる宿泊施設への転職理由

転職理由【従業員調査】

● 現在も宿泊業で働く者の異なる宿泊施設への転職理由は、属性別に以下の回答割合が比較的高い。

- 男性：スキルアップやスキル活用の機会の不十分さ、家庭の事情
- 女性：職場の人間関係
- 宿泊業に関連する分野※を専攻していた者：自分のしたい業務ができなかった、スキルアップに対応できなかった、職場の人間関係
- 宿泊業に関連する分野※以外を専攻していた者：働き方
- 若手層：安定性・将来性等

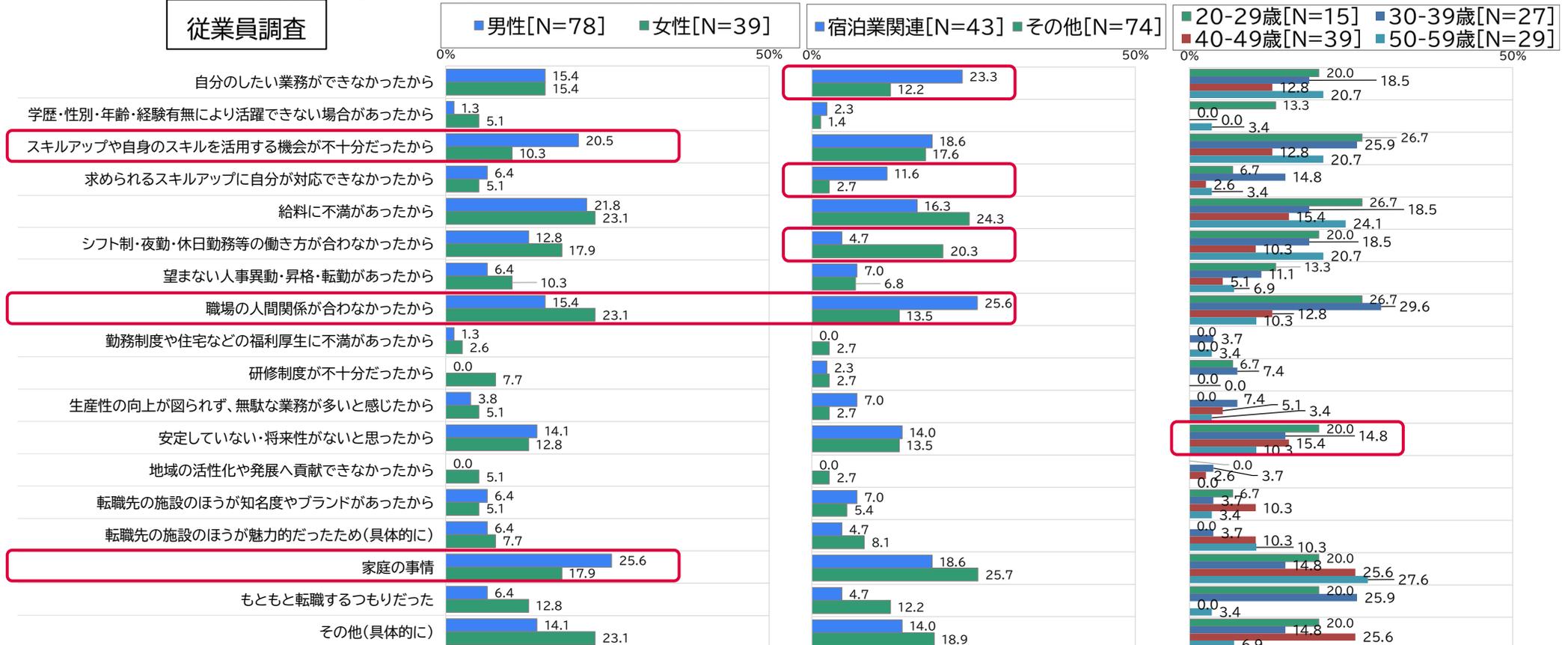


図 Q15異なる宿泊施設への転職理由(性別・専攻別・年齢別)(N=10以上のみ掲載)

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

宿泊業からの離職理由【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者が宿泊業を辞めた理由は、「自分のしたい業務ができなかったから」「立ち仕事や重労働が多く体力的に厳しかったから」「クレーム対応が多く精神的にストレスだったから」「人手不足等により、1人当たりの業務量が多すぎたから」が多い。

離職者調査

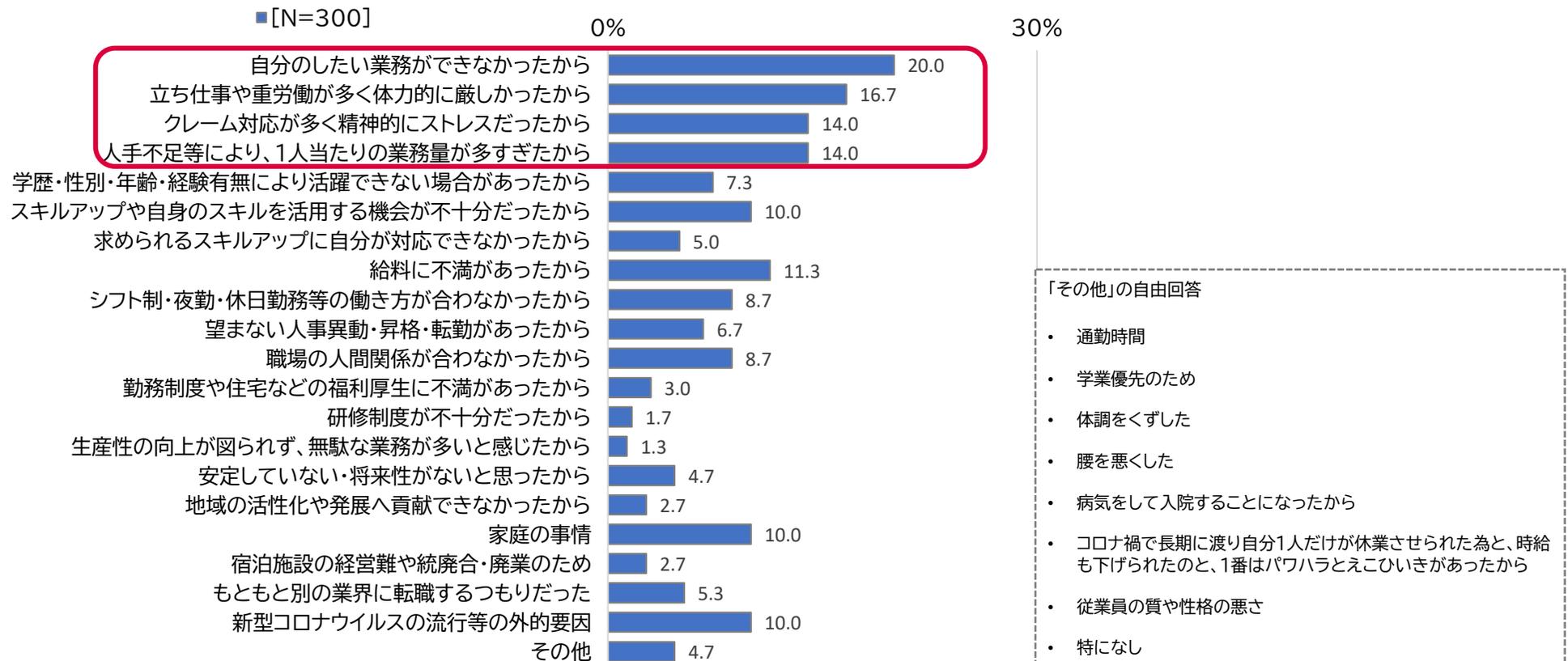


図 Q32 宿泊業離職理由

宿泊業からの離職理由【離職者調査】

- 前頁で回答割合が多かった項目について、①体力面では女性や高卒・大卒、②精神面では高卒・大卒、宿泊業に関連する分野※を専攻していた者、離職直前に旅館やビジネスホテルに勤めていた者、③業務量については若手層の回答割合が比較的高い。

離職者調査

		自分のしたい業務ができなかったから	① 立ち仕事や重労働が多く体力的に厳しかったから	② クレーム対応が多く精神的にストレスだったから	③ 人手不足等により、1人当たりの業務量が多すぎたから	学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できない場合があったから	スキルアップや自身のスキルを活用する機会がなかったから	求められるスキルアップに自分に対応できなかったから	給料に不満があったから	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから	望まない人事異動・昇格・転勤があったから	職場の人間関係が合わなかったから	勤務制度や住宅などの福利厚生に不満があったから	研修制度が不十分だったから	生産性の向上が図られず、無駄な業務が多いと感じたから	安定していない・将来性がないと思ったから	地域の活性化や発展へ貢献できなかったから	家庭の事情	宿泊施設の経営難や統廃合・廃業のため	もともと別の業界に転職するつもりだった	新型コロナウイルスの流行等の外的要因	その他
性別	男性[N=175]	21.1	12.6	16.0	15.4	9.1	12.0	5.7	12.6	6.9	8.6	6.3	4.6	1.7	2.3	4.6	3.4	11.4	2.9	5.1	8.0	1.7
	女性[N=121]	19.0	23.1	11.6	11.6	4.1	7.4	4.1	9.9	11.6	3.3	11.6	0.8	1.7	0.0	5.0	1.7	8.3	2.5	5.8	13.2	8.3
年齢	20-29歳[N=25]	20.0	20.0	20.0	20.0	8.0	20.0	4.0	12.0	4.0	0.0	12.0	4.0	8.0	0.0	4.0	0.0	0.0	4.0	4.0	8.0	4.0
	30-39歳[N=69]	24.6	20.3	14.5	18.8	13.0	18.8	5.8	15.9	10.1	4.3	10.1	4.3	2.9	2.9	4.3	2.9	10.1	1.4	8.7	10.1	1.4
	40-49歳[N=82]	19.5	15.9	13.4	17.1	6.1	8.5	3.7	14.6	8.5	12.2	7.3	3.7	1.2	2.4	7.3	3.7	7.3	3.7	4.9	2.4	6.1
	50-59歳[N=86]	15.1	15.1	16.3	10.5	4.7	4.7	7.0	8.1	7.0	7.0	9.3	2.3	0.0	0.0	4.7	2.3	11.6	1.2	4.7	14.0	8.1
	60-69歳[N=38]	23.7	13.2	5.3	2.6	5.3	2.6	2.6	2.6	13.2	2.6	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	18.4	5.3	2.6	18.4	0.0
学歴	高卒[N=81]	22.2	21.0	19.8	13.6	4.9	8.6	1.2	13.6	8.6	4.9	9.9	1.2	2.5	1.2	4.9	3.7	9.9	6.2	8.6	11.1	6.2
	大卒[N=154]	19.5	18.2	13.6	15.6	8.4	11.0	7.8	10.4	10.4	9.1	7.8	4.5	1.3	1.9	3.9	2.6	13.6	0.6	1.9	7.1	1.9
	専門学校卒[N=29]	17.2	6.9	6.9	13.8	3.4	13.8	3.4	10.3	6.9	6.9	13.8	3.4	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0	6.9	20.7	6.9
専攻	宿泊業関連[N=151]	21.9	20.5	19.2	19.9	11.3	17.2	7.3	10.6	8.6	9.3	7.3	5.3	2.6	2.0	4.6	3.3	7.3	2.0	4.6	6.6	0.7
	その他[N=135]	19.3	13.3	9.6	8.1	3.0	3.0	3.0	12.6	8.9	4.4	10.4	0.7	0.7	0.7	4.4	2.2	13.3	3.0	5.2	12.6	7.4
離職直前の宿泊施設のカテゴリー	旅館[N=72]	25.0	15.3	20.8	12.5	8.3	9.7	4.2	8.3	11.1	1.4	4.2	4.2	1.4	0.0	2.8	1.4	11.1	1.4	6.9	5.6	2.8
	ビジネスホテル[N=120]	19.2	19.2	15.0	15.0	8.3	11.7	5.8	6.7	6.7	10.8	6.7	2.5	1.7	2.5	4.2	3.3	7.5	4.2	4.2	10.0	3.3
	シティホテル・リゾートホテル[N=95]	16.8	15.8	8.4	14.7	6.3	9.5	5.3	20.0	9.5	6.3	14.7	3.2	2.1	1.1	6.3	3.2	10.5	2.1	4.2	13.7	3.2

表 Q32 宿泊業離職理由(性別・年齢別・学歴別・専攻別・離職直前の宿泊施設種別)

※観光、旅館・ホテル、旅行、プライダル、調理、経営等。

職場に関して従業員が満足している点【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者について、社会人になって最初に勤めた宿泊施設に勤め続けているか否かによらず、「学歴・性別・年齢・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」に満足しているとの回答が比較的高い。
- 転職等有無で比較すると、「学歴・性別・年齢・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」「施設の内装や雰囲気、立地」以外の全てにおいて、転職等ありの方が満足度が高い。

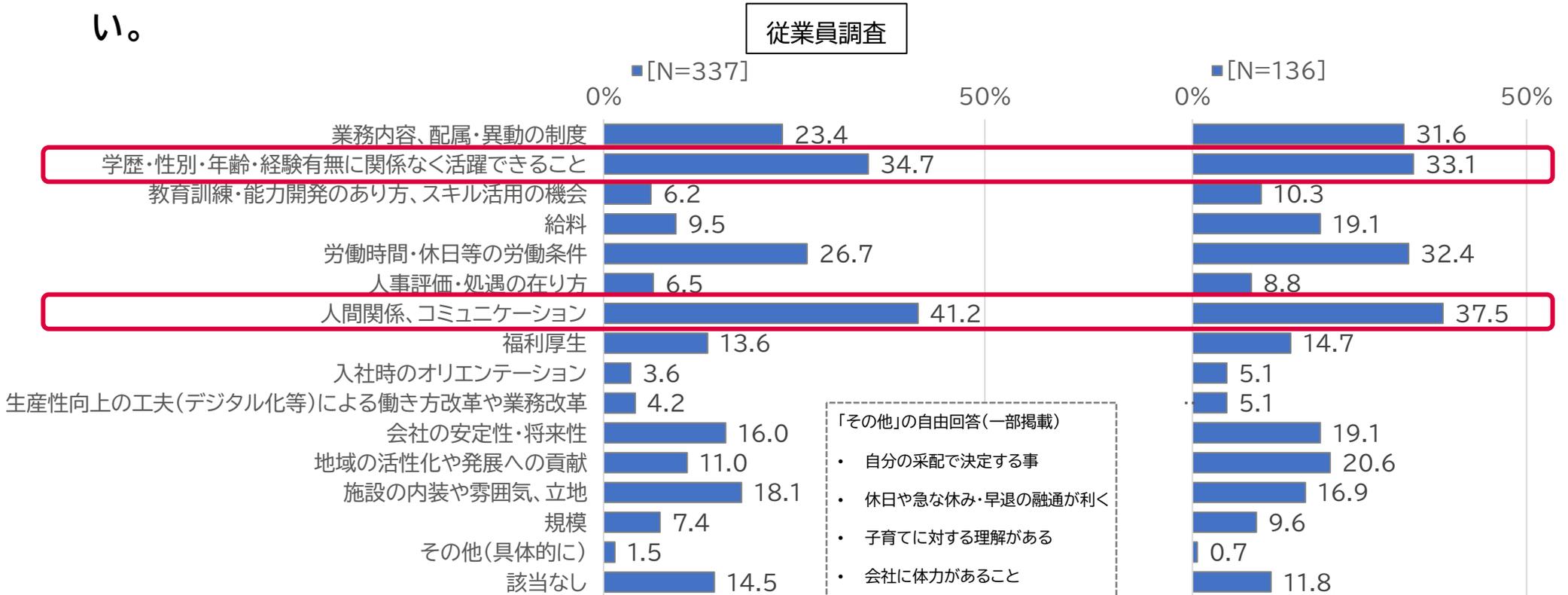


図 Q25現在の職場の満足している点
(異なる宿泊施設への転職経験なし)

図 Q38現在の職場の満足している点
(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり
(学生バイトからの転職含む))

職場に関して従業員が満足している点(転職なし)【従業員調査】

● 現在も宿泊業で働く者のうち転職経験のない者が、職場のどのような点に満足しているかについて、属性別に以下の回答割合が比較的高い。

- 女性: 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、人間関係等
- 大卒: 業務内容、労働条件、人間関係等
- ビジネスホテルに勤めている者: 業務内容、学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、労働条件、人間関係等、福利厚生

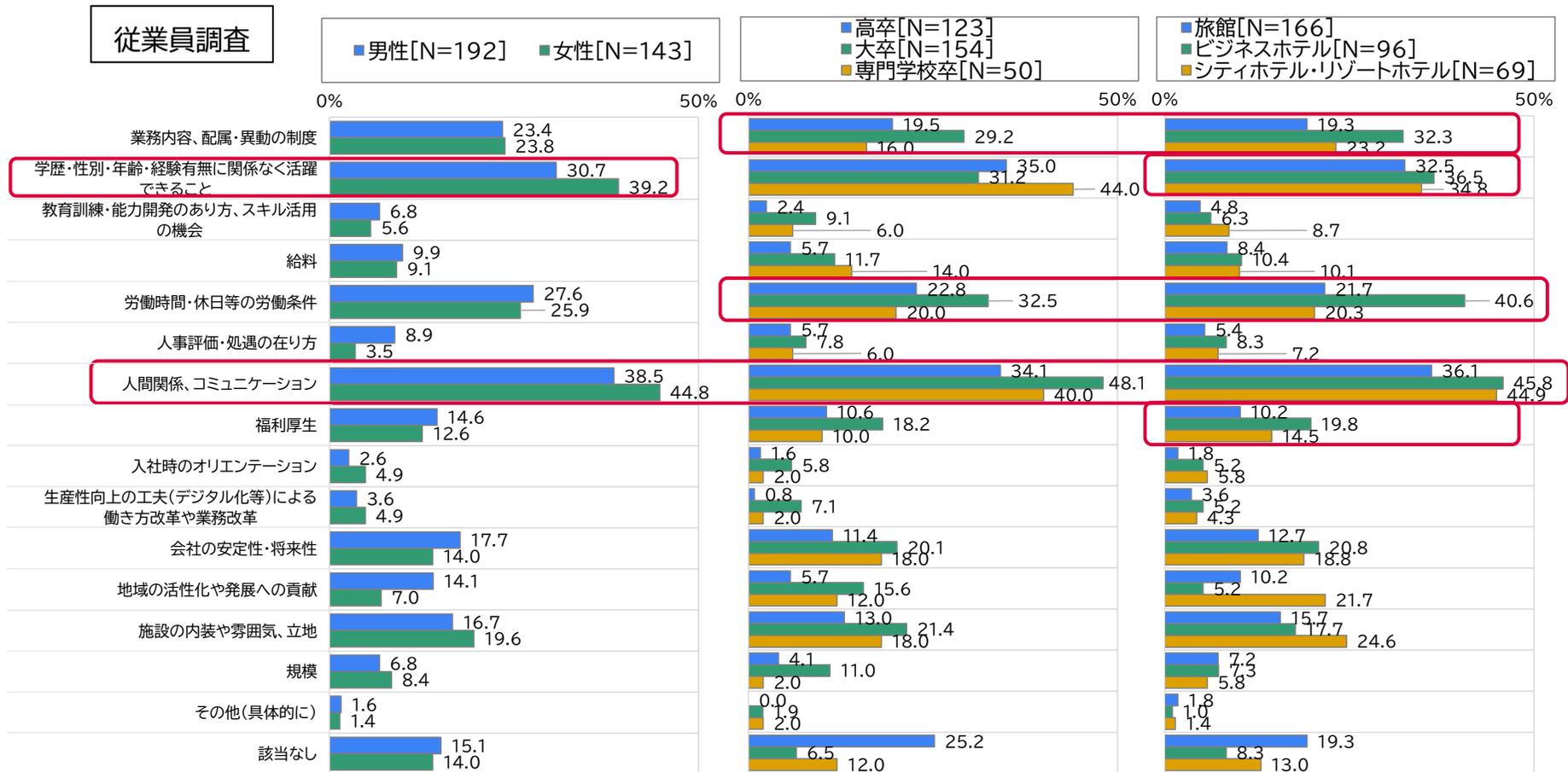


図 Q25現在の職場の満足している点(異なる宿泊施設への転職経験なし)(性別・学歴別・最初に勤めた宿泊施設種別)

職場に関して従業員が満足している点(転職なし)【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者のうち転職経験のない者が、職場のどのような点に満足しているかについて、属性別に以下の回答割合が比較的高い。
 - 三大都市圏勤務者：業務内容、学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、労働条件、人間関係等
 - 若手層：学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、労働条件、人間関係等

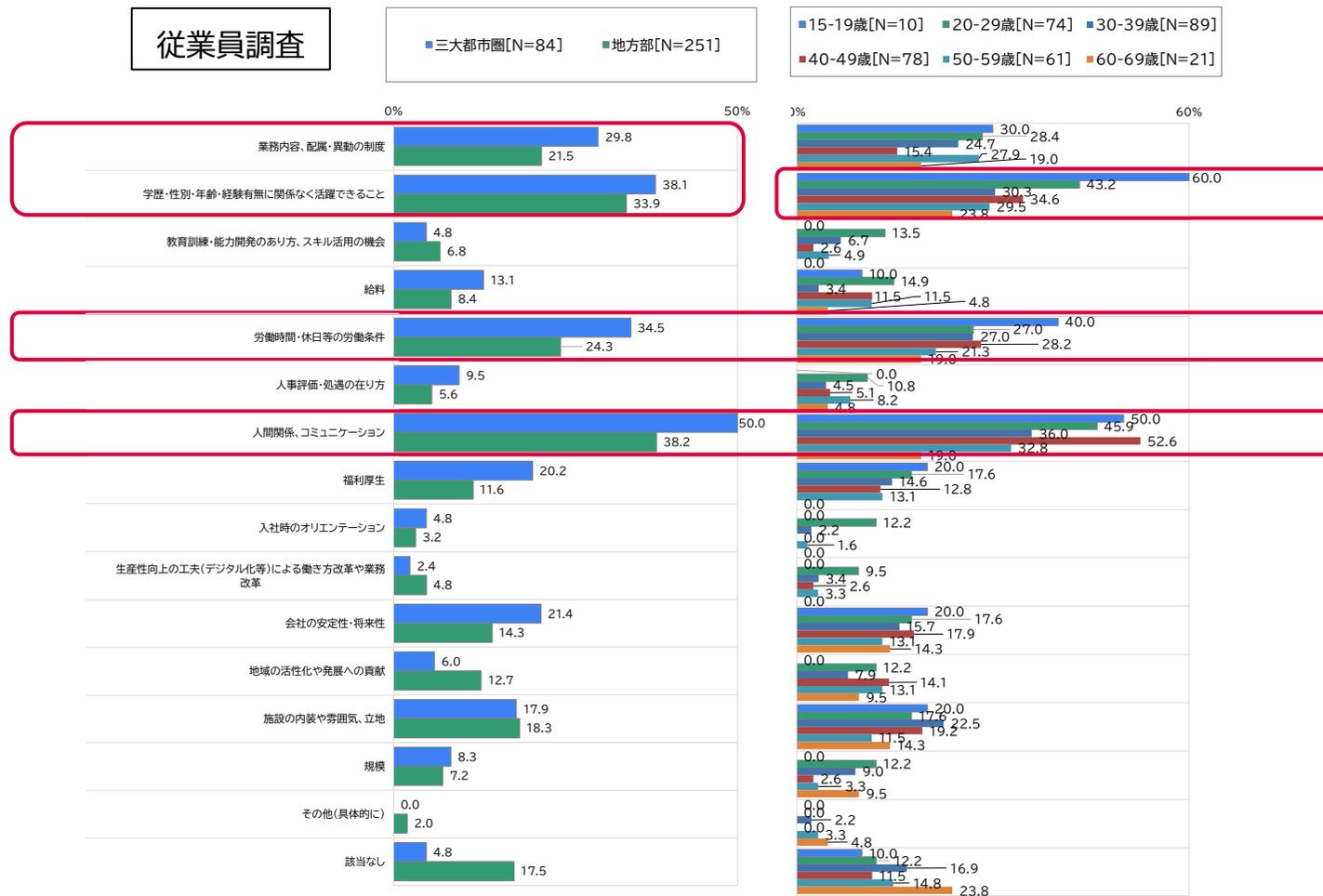


図 Q25現在の職場の満足している点(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり(学生バイトからの転職含む))(最初に勤めた宿泊施設の所在地別・年齢別)(N=10以上のみ掲載)

職場に関して従業員が満足している点(転職等あり)【従業員調査】

● 現在も宿泊業で働く者のうち転職経験等のある者が、職場のどのような点に満足しているかについて、属性別に以下の回答割合が比較的高い。

- 高卒: 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、人間関係等
- 宿泊業に関連する分野※を専攻していた者: 地域への貢献
- ビジネスホテルに勤めている者: 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、労働条件、福利厚生

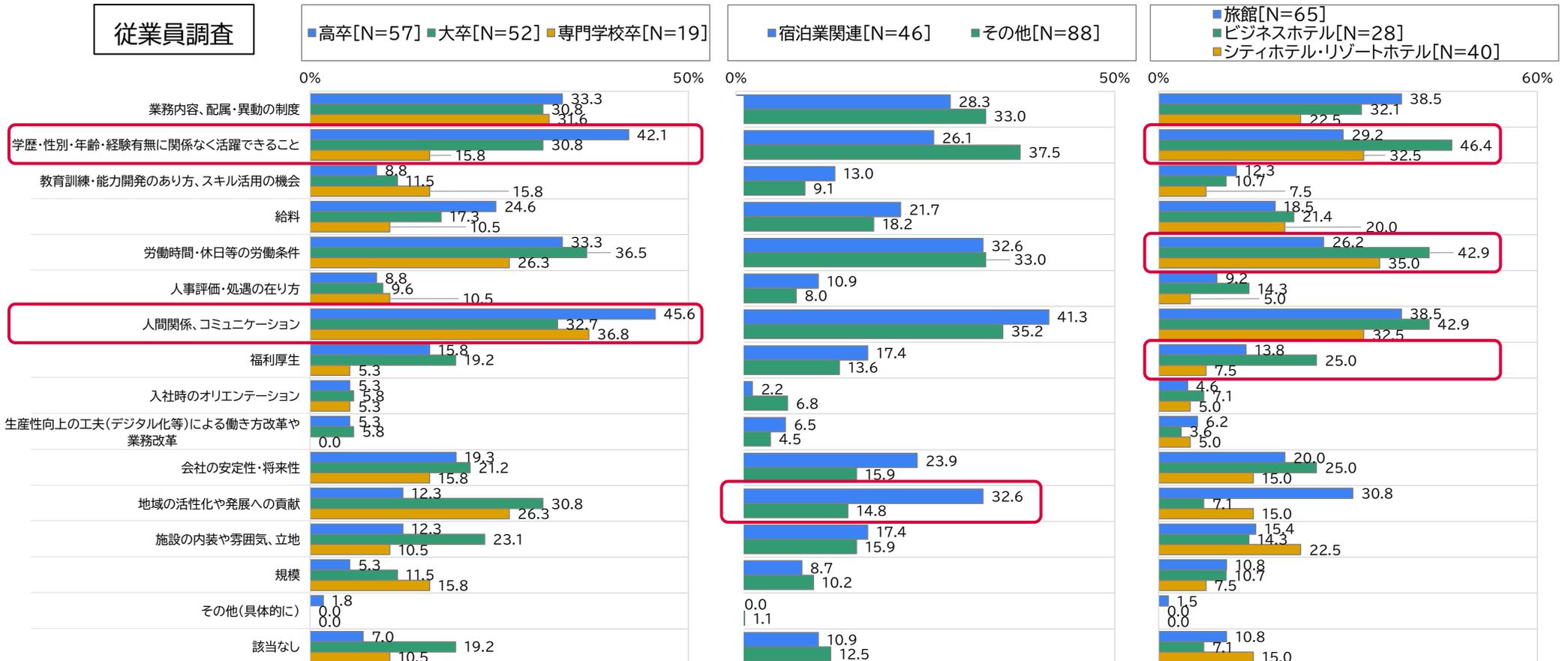


図 Q38現在の職場の満足している点(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり(学生バイトからの転職含む))

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

(学歴別・専攻別・現在の宿泊施設種別)

職場に関して従業員が満足している点(転職等あり)【従業員調査】

- 現在も宿泊業で働く者のうち転職経験等のある者が、職場のどのような点に満足しているかについて、属性別に以下の回答割合が比較的高い。
 - 三大都市圏勤務者：安定性・将来性、地域への貢献
 - 若手層：業務内容、学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること、労働条件、人事評価、人間関係等
 - 地方部勤務者：学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること

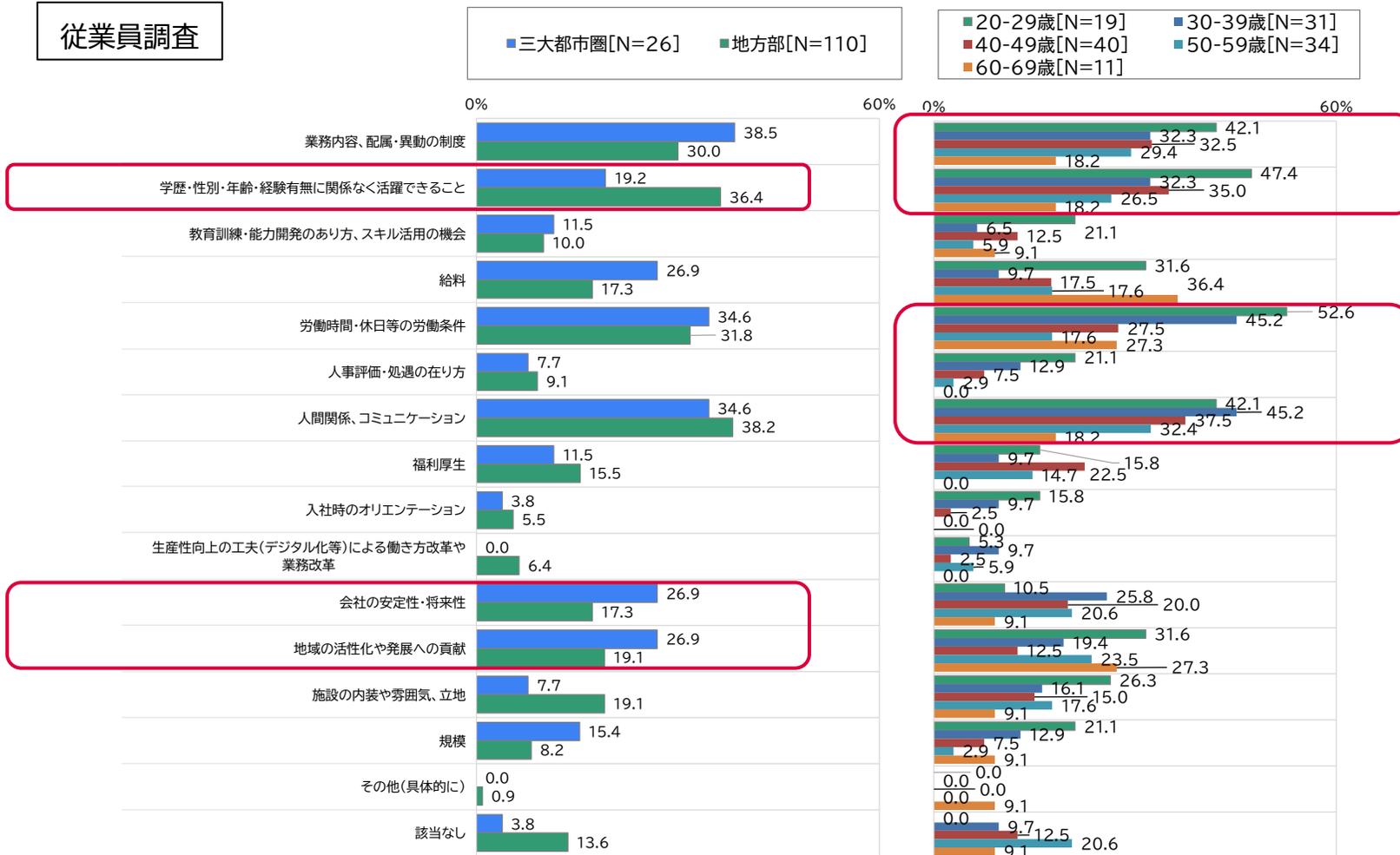


図 Q38現在の職場の満足している点(社会人になって最初に勤めた宿泊施設から転職あり(学生バイトからの転職含む))(現在の宿泊施設の所在地別・年齢別)(N=10以上のみ掲載)

職場に関して離職者が満足していた点【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者が離職直前に勤めた職場について満足している点は、「該当なし」が最も多いが、特に低いのは「教育訓練・能力開発のあり方、スキル活用の機会」「入社時のオリエンテーション」「生産性向上の工夫(デジタル化等)による働き方改革や業務改革」「人事評価・処遇の在り方」「会社の安定性・将来性」。

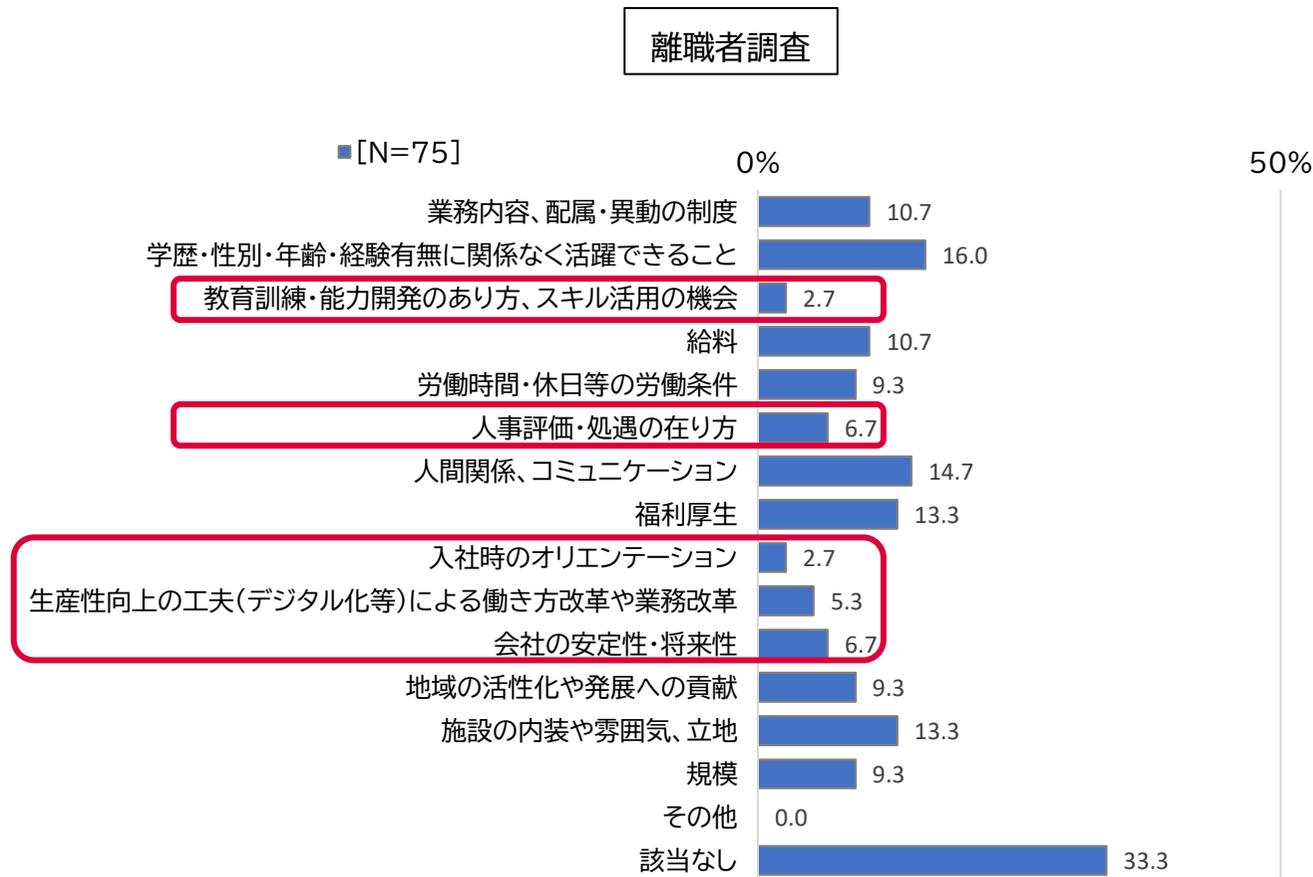


図 Q30離職直前に勤めた職場の満足度(最初に勤めた宿泊施設と異なる場合)

宿泊業からの離職理由【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者が離職直前に勤めた職場について満足している点に関して、属性別に以下の回答割合が比較的高い。
 - 宿泊施設の種別
 - 旅館：精神面
 - シティホテル・リゾートホテル：給料、人間関係
 - 宿泊施設の規模
 - 31～99部屋の施設：体力面、精神面、業務量
 - 雇用形態
 - 正社員：スキルアップやスキル活用の機会
 - 職種
 - 清掃：業務内容
 - 宿泊：精神面
 - 役職別
 - リーダー層、マネージャー層：業務量

宿泊業からの離職理由【離職者調査】

離職者調査

		自分のしたい業務ができなかったから	立ち仕事や重労働が多く体力的に厳しかったから	クレーム対応が多く精神的にストレスだったから	人手不足等により、1人当たりの業務が多すぎたから	学歴・性別・年齢・経験・無により活躍できない場合があったから	スキルアップや自身のスキルを活用する機会がなかったから	求められるスキルアップに自分に対応できなかったから	給料に不満があったから	シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから	望まない人事異動・昇格・転勤があったから	職場の人間関係が合わなかったから	勤務制度や住宅などの福利厚生に不満があったから	研修制度が不十分だったから	生産性の向上が図られず、無駄な業務が多いと感じたから	安定しない・将来性がないと思っただから	地域の活性化や発展へ貢献できなかったから	家庭の事情	宿泊施設の経営・統廃合・廃業のため	もともと別の業界に転職するつもりだった	新型コロナウイルスの流行等の外的要因	その他
離職直前の宿泊施設所在地	三大都市圏[N=131]	19.8	16.8	14.5	16.0	7.6	10.7	5.3	14.5	8.4	4.6	9.2	5.3	2.3	0.8	6.1	3.8	11.5	2.3	3.1	7.6	5.3
	地方部[N=124]	22.6	15.3	12.9	12.1	4.8	8.9	2.4	10.5	9.7	9.7	9.7	0.8	0.8	1.6	2.4	0.8	11.3	2.4	8.1	9.7	1.6
離職直前の宿泊施設カテゴリー	旅館[N=72]	25.0	15.3	20.8	12.5	8.3	9.7	4.2	8.3	11.1	1.4	4.2	4.2	1.4	0.0	2.8	1.4	11.1	1.4	6.9	5.6	2.8
	ビジネスホテル[N=120]	19.2	19.2	15.0	15.0	8.3	11.7	5.8	6.7	6.7	10.8	6.7	2.5	1.7	2.5	4.2	3.3	7.5	4.2	4.2	10.0	3.3
	シティホテル・リゾートホテル[N=95]	16.8	15.8	8.4	14.7	6.3	9.5	5.3	20.0	9.5	6.3	14.7	3.2	2.1	1.1	6.3	3.2	10.5	2.1	4.2	13.7	3.2
離職直前の宿泊施設規模	1~9部屋[N=34]	29.4	8.8	11.8	8.8	5.9	5.9	2.9	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.8	5.9	0.0	2.9	8.8	14.7
	10~30部屋[N=63]	17.5	15.9	11.1	11.1	3.2	11.1	4.8	11.1	11.1	3.2	9.5	3.2	1.6	0.0	3.2	1.6	12.7	3.2	7.9	7.9	3.2
	31~49部屋[N=68]	20.6	20.6	22.1	16.2	10.3	11.8	2.9	11.8	10.3	8.8	10.3	1.5	0.0	2.9	2.9	1.5	11.8	0.0	5.9	7.4	0.0
	50~99部屋[N=59]	16.9	18.6	10.2	18.6	10.2	6.8	10.2	8.5	10.2	5.1	8.5	3.4	3.4	0.0	5.1	1.7	5.1	3.4	1.7	8.5	1.7
	100~199部屋[N=32]	18.8	12.5	12.5	9.4	9.4	15.6	6.3	9.4	6.3	15.6	9.4	3.1	3.1	3.1	9.4	3.1	12.5	3.1	6.3	12.5	9.4
	200部屋以上[N=44]	20.5	18.2	13.6	15.9	4.5	9.1	2.3	25.0	4.5	9.1	11.4	6.8	2.3	2.3	9.1	2.3	11.4	6.8	6.8	18.2	6.8
雇用形態	正規の従業員[N=147]	23.8	16.3	17.7	15.6	8.2	15.6	5.4	15.6	7.5	10.2	8.2	5.4	1.4	2.0	4.8	2.0	9.5	0.7	2.0	5.4	1.4
	パート・アルバイト[N=112]	19.6	19.6	10.7	12.5	4.5	5.4	2.7	8.9	12.5	3.6	11.6	0.9	2.7	0.9	3.6	2.7	10.7	3.6	10.7	13.4	5.4
	派遣社員[N=17]	17.6	5.9	11.8	17.6	23.5	0.0	11.8	0.0	5.9	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	11.8	11.8	0.0	5.9	0.0	11.8	11.8
	契約社員・嘱託[N=19]	0.0	15.8	10.5	10.5	5.3	5.3	10.5	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	15.8	10.5	5.3	26.3	0.0
離職直前の職種	清掃[N=82]	36.6	18.3	9.8	8.5	2.4	6.1	2.4	8.5	6.1	4.9	12.2	1.2	2.4	1.2	2.4	2.4	9.8	4.9	6.1	11.0	7.3
	宿泊[N=93]	11.8	15.1	20.4	17.2	10.8	11.8	7.5	10.8	7.5	4.3	5.4	2.2	0.0	2.2	2.2	3.2	9.7	1.1	4.3	5.4	1.1
	料飲[N=30]	13.3	23.3	16.7	20.0	10.0	6.7	3.3	6.7	3.3	6.7	10.0	0.0	3.3	0.0	3.3	0.0	10.0	0.0	3.3	13.3	0.0
	調理[N=16]	12.5	12.5	6.3	6.3	18.8	6.3	6.3	18.8	12.5	12.5	12.5	12.5	0.0	0.0	6.3	0.0	12.5	0.0	12.5	6.3	0.0
	宴会[N=21]	4.8	19.0	19.0	14.3	14.3	19.0	9.5	9.5	19.0	4.8	14.3	4.8	0.0	4.8	9.5	4.8	14.3	0.0	9.5	4.8	9.5
	販売促進[N=14]	21.4	21.4	14.3	14.3	0.0	28.6	7.1	21.4	14.3	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3	7.1	7.1	0.0	0.0	14.3	0.0
	施設管理[N=6]	16.7	16.7	0.0	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	16.7	0.0
	管理[N=17]	17.6	11.8	11.8	17.6	0.0	11.8	0.0	17.6	17.6	0.0	0.0	11.8	0.0	0.0	17.6	5.9	11.8	0.0	5.9	0.0	0.0
	総支配人、副総支配人、女将[N=11]	18.2	9.1	9.1	18.2	0.0	9.1	0.0	9.1	9.1	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	45.5	0.0
離職直前の役職	一般従業員[N=215]	20.9	17.2	13.0	10.7	5.6	8.8	4.2	12.1	8.4	5.6	10.2	1.9	1.9	1.4	5.1	3.3	11.2	3.7	6.5	9.8	5.1
	チームのリーダーやとりまとめ役(部門より小さい単位)[N=52]	15.4	17.3	21.2	23.1	15.4	13.5	7.7	7.7	11.5	5.8	1.9	5.8	0.0	1.9	1.9	1.9	1.9	0.0	3.8	3.8	3.8
	部門のマネージャー、部門の支配人[N=22]	22.7	13.6	9.1	22.7	9.1	13.6	9.1	13.6	4.5	13.6	9.1	9.1	4.5	0.0	9.1	0.0	13.6	0.0	0.0	9.1	4.5

表 Q32 宿泊業離職理由(離職直前の宿泊施設の所在地別・種別・規模別・雇用形態別・離職直前の職種別・役職別)

復職意向【離職者調査】

- 宿泊業から離れた者のうち、宿泊業への復職意向があるものは4割弱。
- 比較的復職意向が高いのは、20代、宿泊業に関連する分野※を専攻していた者、離職直前に旅館に勤めていた者等の属性。

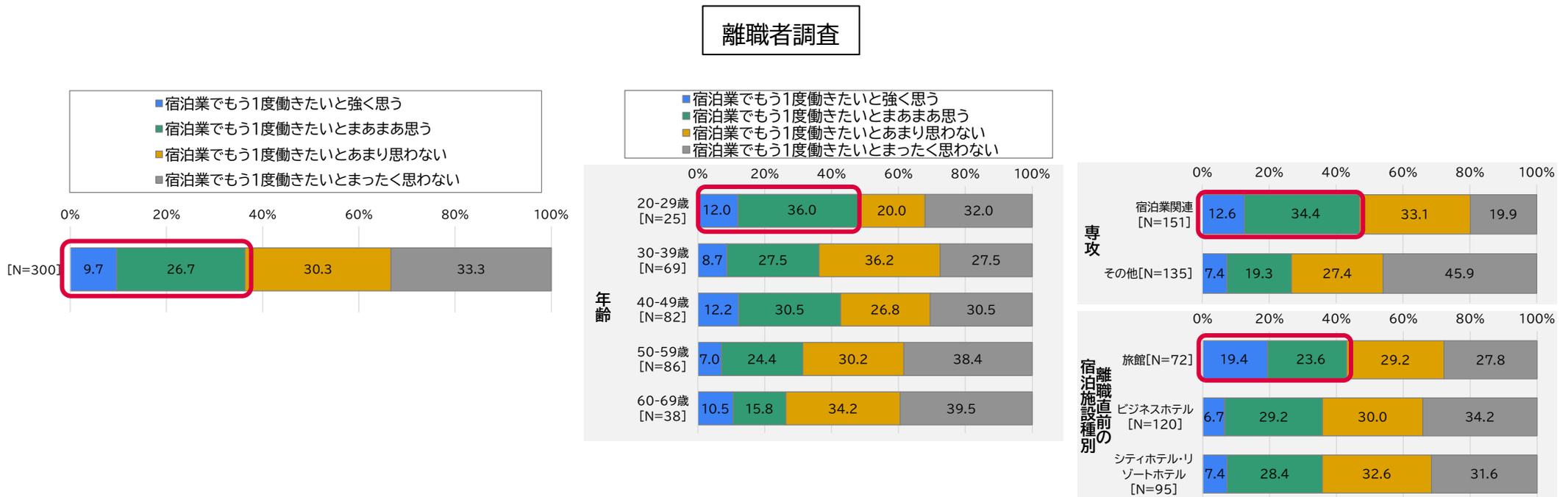


図 Q36復職意向

図 Q36復職意向(年齢別・専攻別・離職直前に勤めていた宿泊施設種別)

※観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

復職したい理由、施設種別、職種【離職者調査】

- 復職意向がある者が復職したい理由は、新しい業界における福利厚生や労働条件、適性や興味、経験やスキルの活用等への不満が比較的多い。
- 復職したい宿泊施設の種別は、大きな差はないがホテルが比較的多く、職種は宿泊が多い。

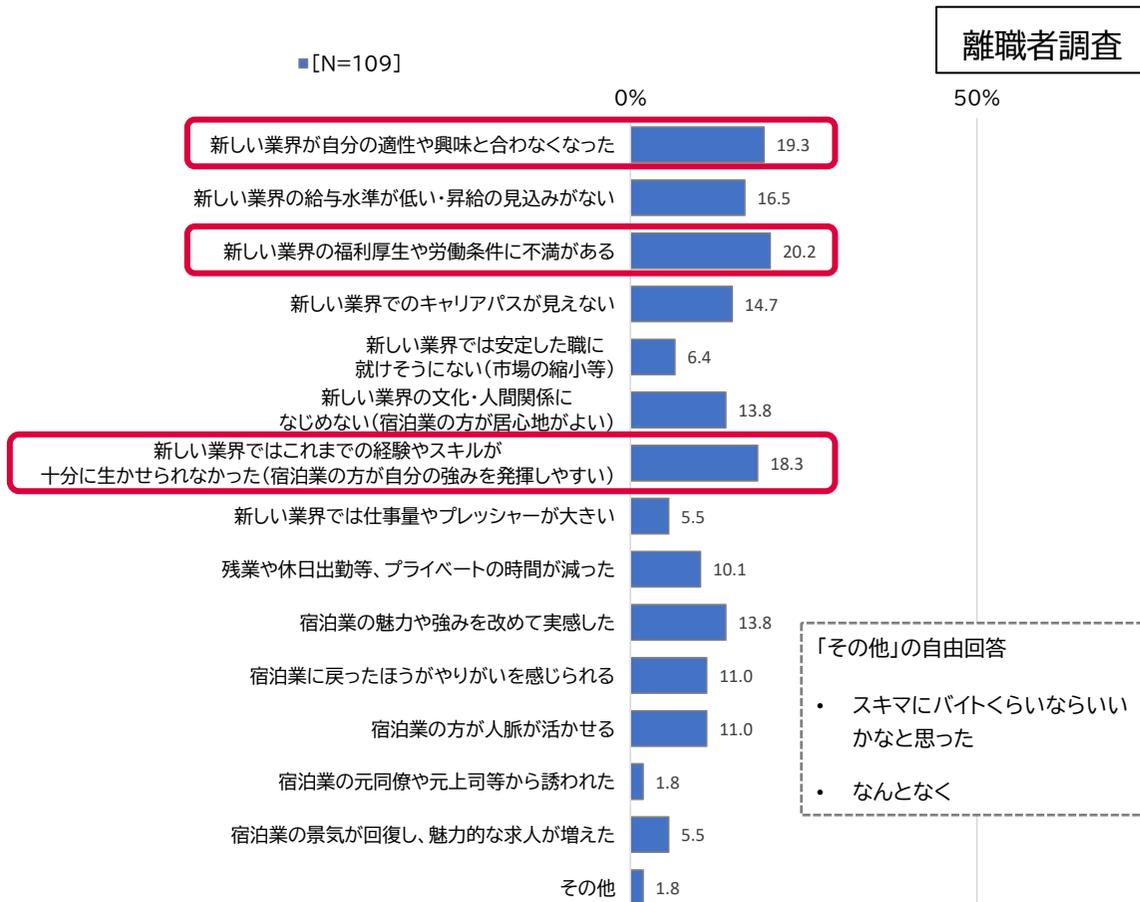


図 Q37復職したい理由

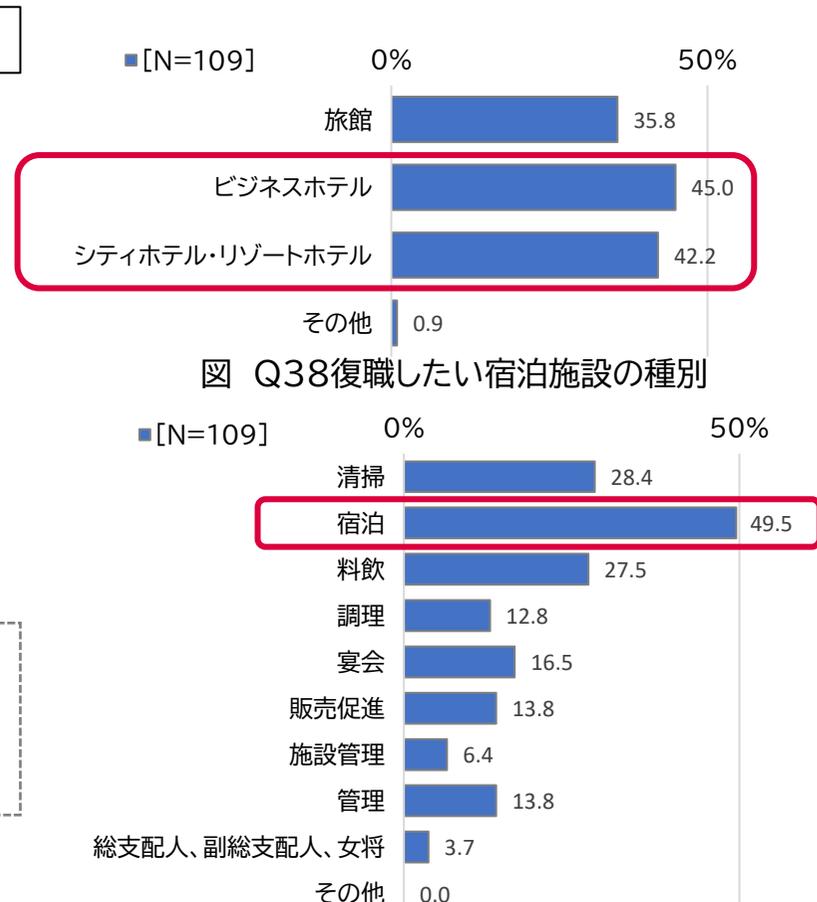


図 Q39復職したい宿泊業での職種

復職支援策【離職者調査】

- 復職意向がある者が復職のために必要なものとしては、知識・スキル等の研修や能力開発支援が最も高い。
- 学び直しの内容としては、ブランク期間中に变化した業界トレンドや新たな業務スキルが9割程度。

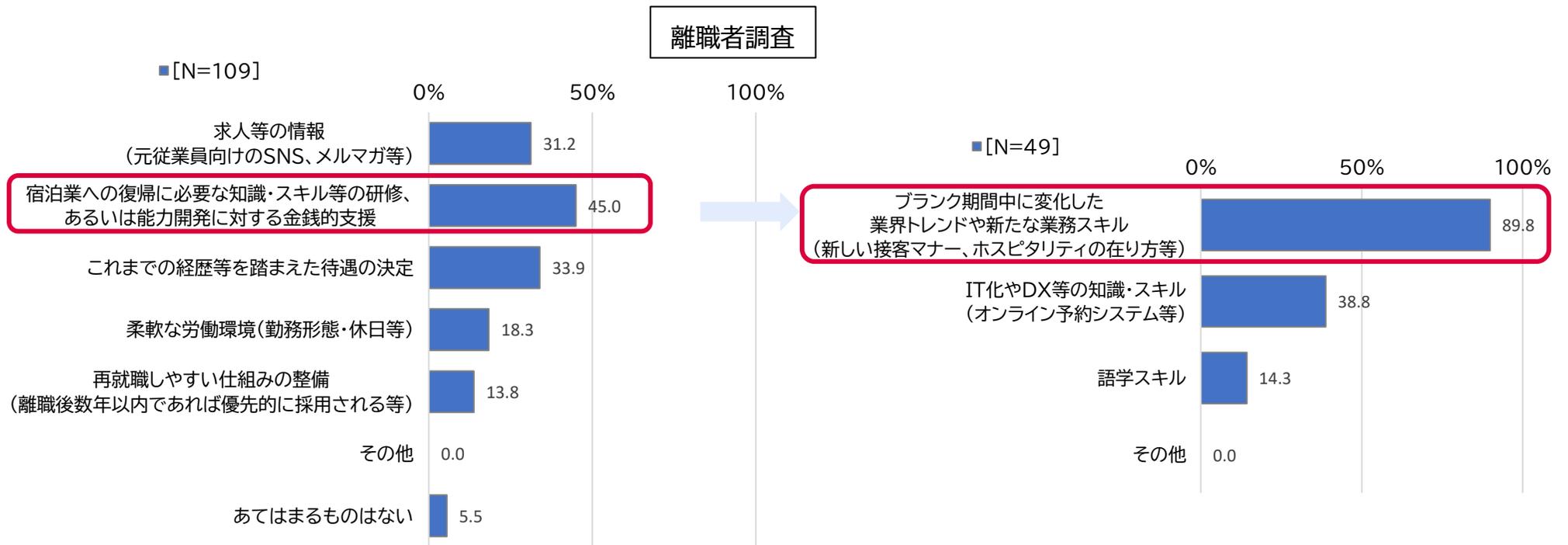


図 Q40復職のために必要なもの

図 Q41学び直しのニーズ

復職したくなる条件【離職者調査】

- 復職意向がない者が復職したくなる条件としては、「あてはまるものはない」が最も多く、「給与水準や昇給の見込みが上がる」が次に続いている。

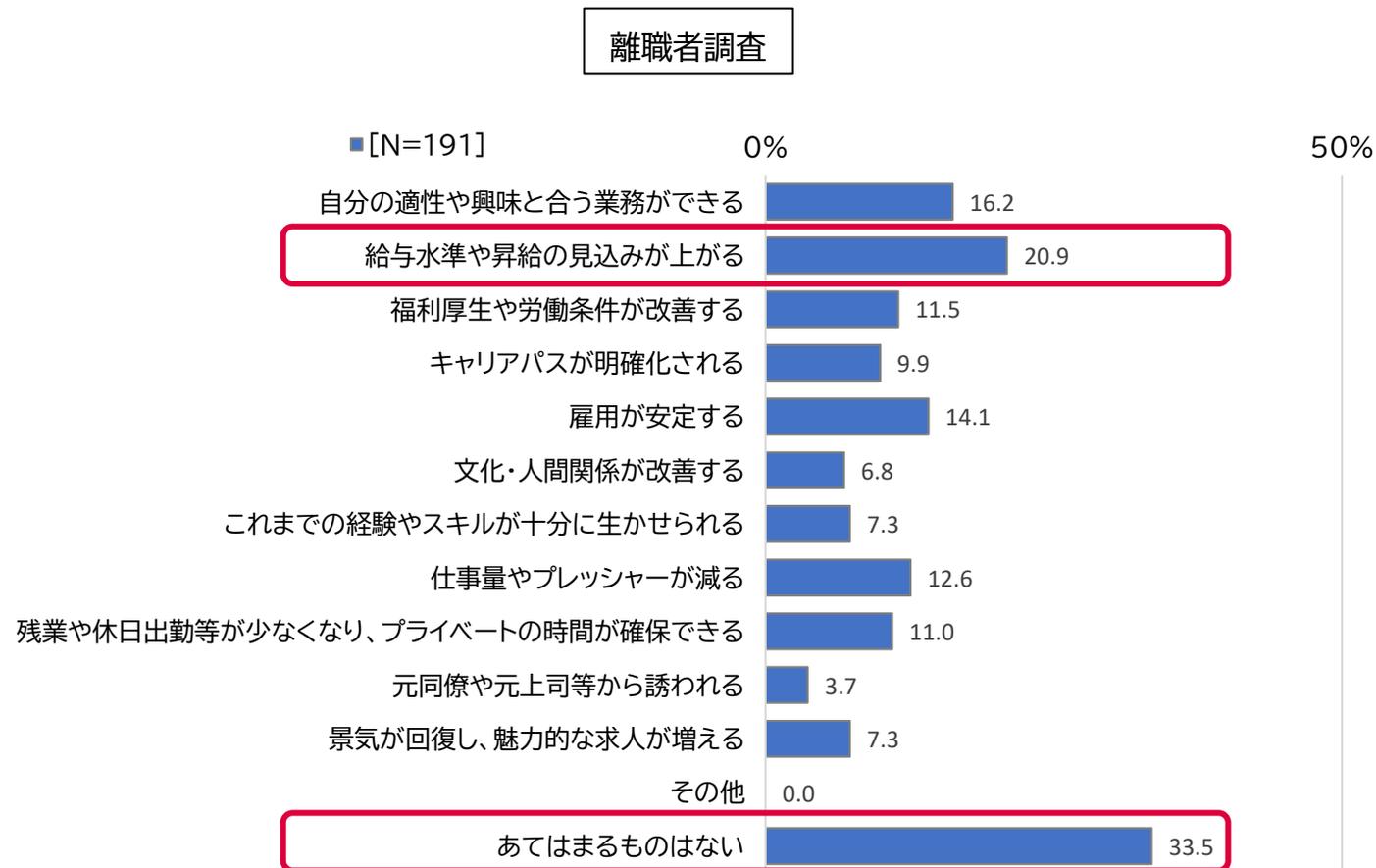


図 Q42復職したくなる条件

5. 参考資料

- 5.1 従業員調査・離職者調査
- 5.2 宿泊事業者調査
- 5.3 キャリアパス分析
- 5.4 アンケート調査票

宿泊施設における人手不足の実態 | 部門別の充足度

- 充足度が80%以下と回答した施設の割合は、宴会部門、調理部門、料飲部門で高く、管理部門、販売促進部門、施設管理部門で低い。

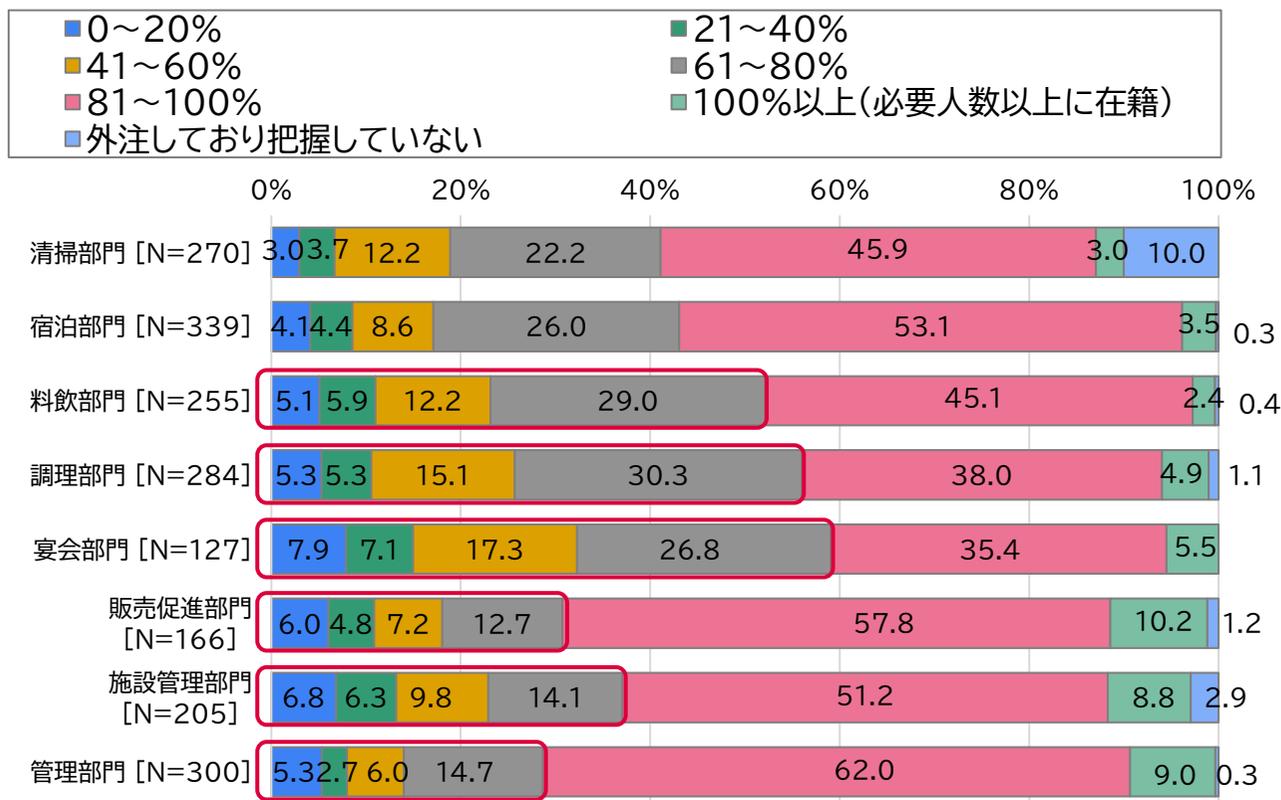


図 Q9部門別の充足度

宿泊施設における人手不足の実態 | 特定のスキルを持つ人材の人材の不足状況

- 他の社員への教育・育成ができる人材、調理人、集客のためにSNSやWEBを活用できる人材が不足すると回答した施設の割合が高い。

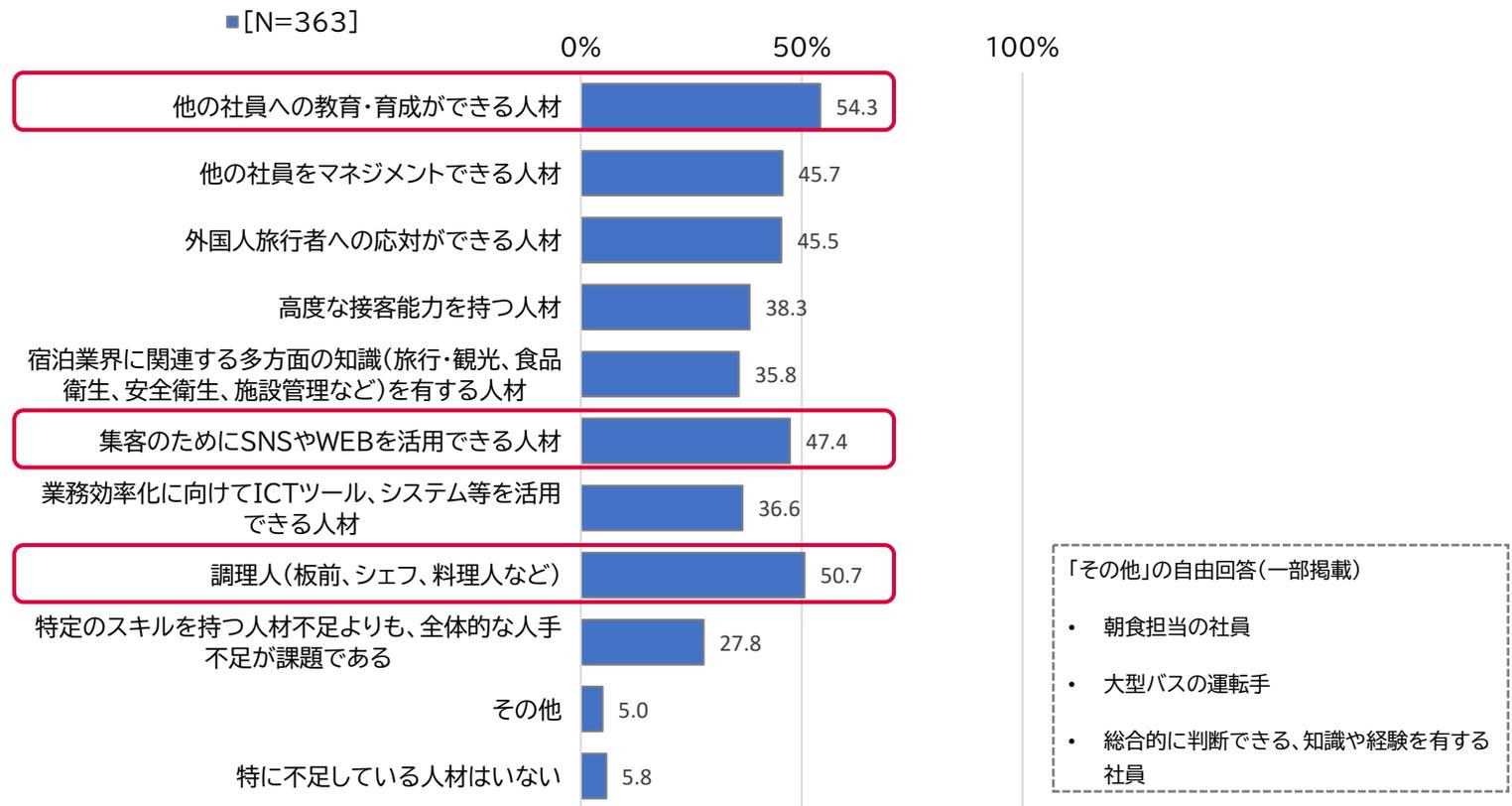


図 Q12 特定のスキルを持つ人材について、不足する人材

宿泊施設における人手不足の実態 | 直近1年間の入職者数、離職者数

- 直近1年間の入職者数は、1～4名と回答した宿泊施設の割合が最も高い。次いで5～9名、10～19名である。
- 直近1年間の離職者数は、1～4名と回答した宿泊施設の割合が最も高い。次いで5～9名、0名である。

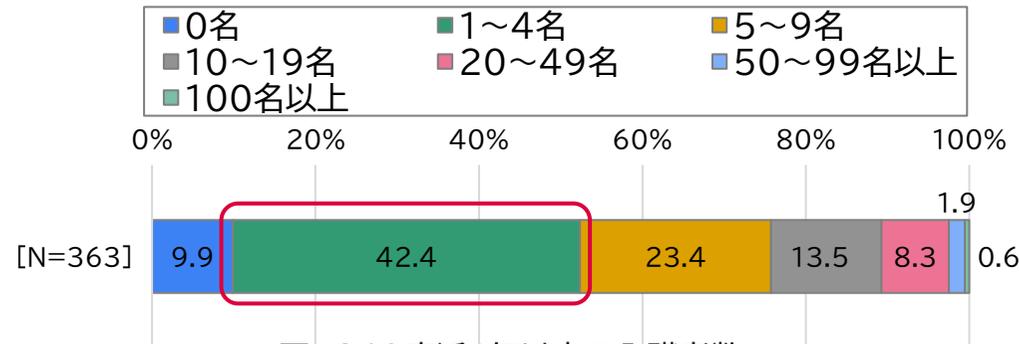


図 Q13直近1年以内の入職者数

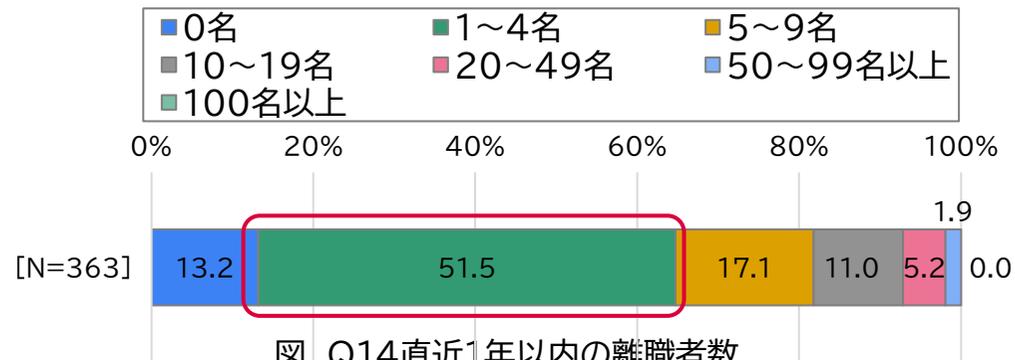


図 Q14直近1年以内の離職者数

宿泊施設における人手不足の実態 | 人手不足の要因

- 求人に対する応募が無いこと、従業員の高齢化、採用してもすぐにやめることを、人手不足の要因として回答した施設の割合が高い。

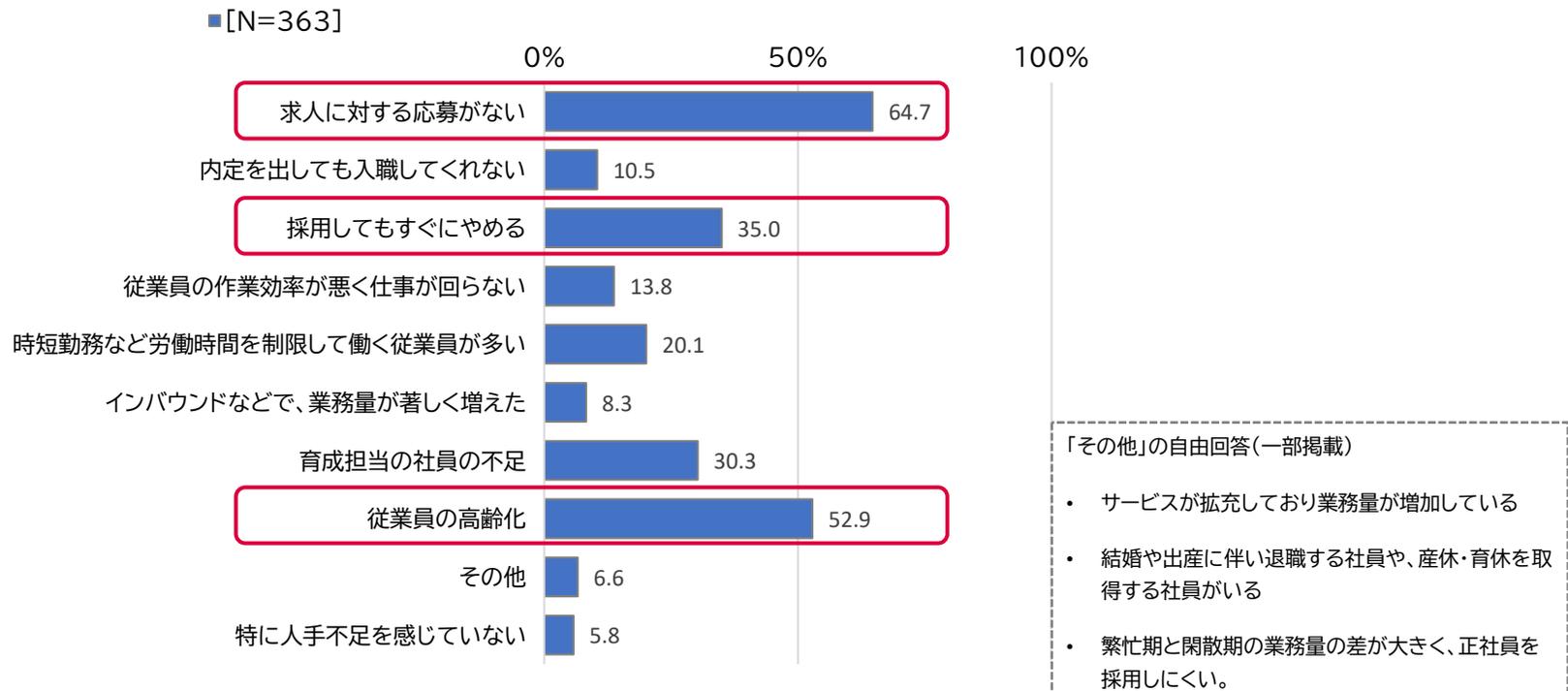


図 Q15 人手不足の要因

宿泊施設における人手不足の実態 | 離職しやすい属性

- 離職しやすい属性として、20代～30代の若手の従業員、中途採用した従業員、新卒採用した従業員を選択した施設の割合が高い。

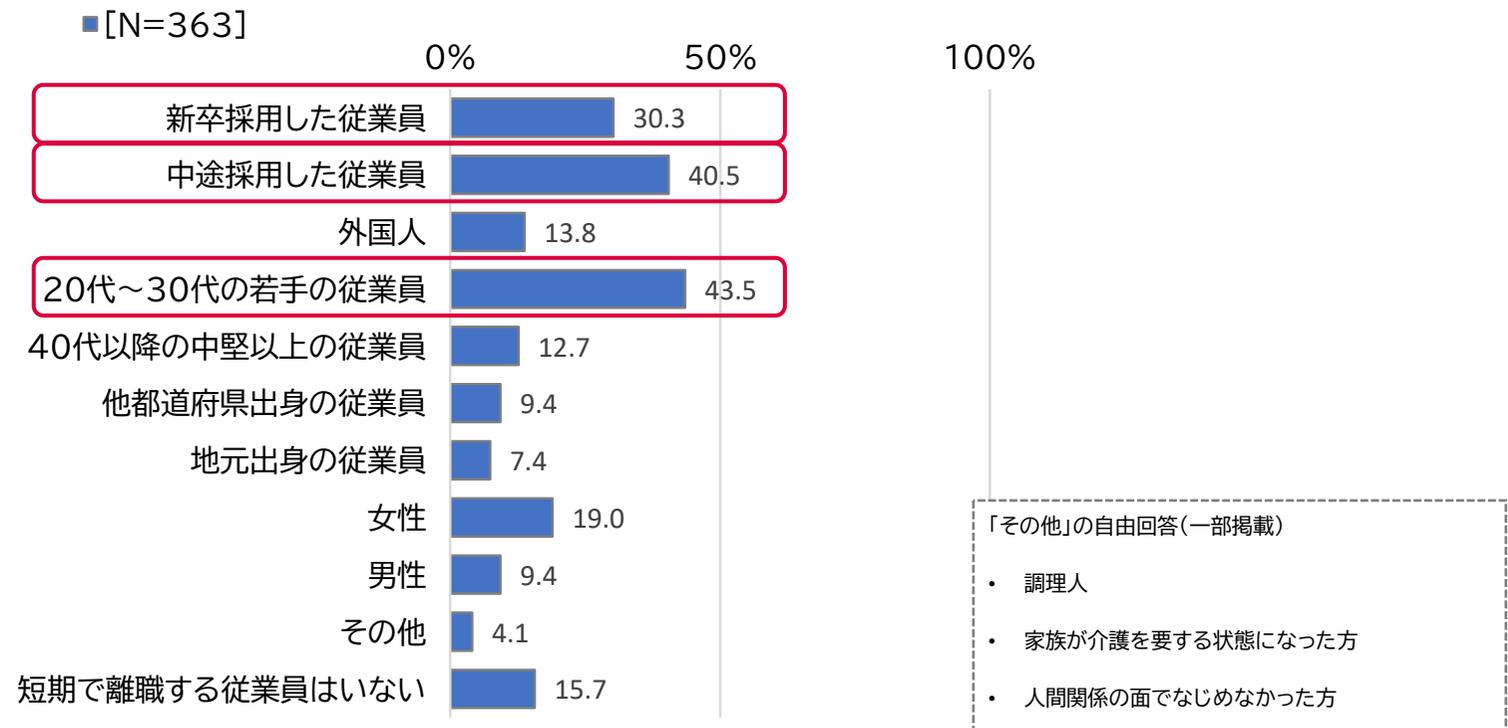


図 Q16離職しやすい属性

人事施策への取組意識、取組状況 | 研修実施状況

- 離職防止のために、採用後の導入研修を行う施設が45.5%、共通スキルに関する研修を行う施設が31.4%である。
- 一方、離職防止のための研修は実施していない施設は35.0%である。

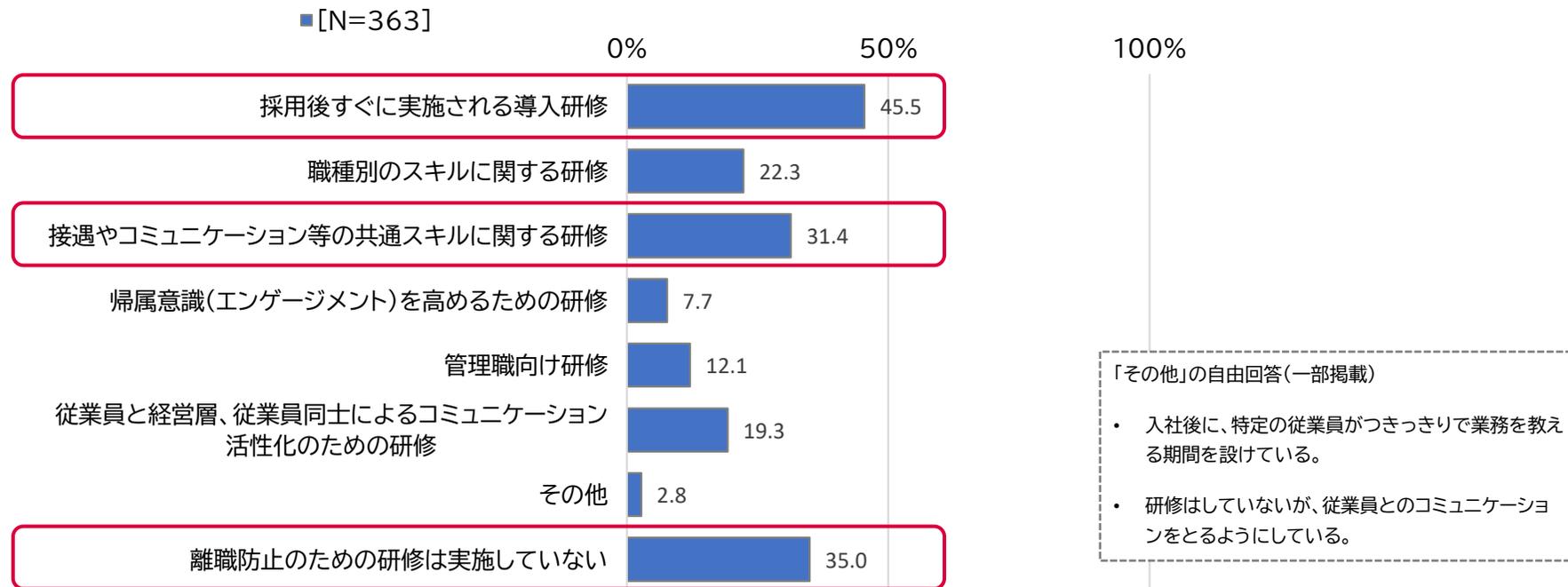


図 Q17離職防止のための研修

人事施策への取組意識、取組状況 | 注力したい取組

- 人手不足対策のため注力したい取組として、働きやすい労働条件の整備、給料の引き上げ、風通しの良い職場づくりと回答した施設の割合が高い。
- 業務内容等に関する従業員の希望の実現、学歴や性別を問わず活躍できる環境、教育訓練機会等の充実など、従業員のキャリアパスに関する事項を回答した宿泊施設の割合は比較的低い。

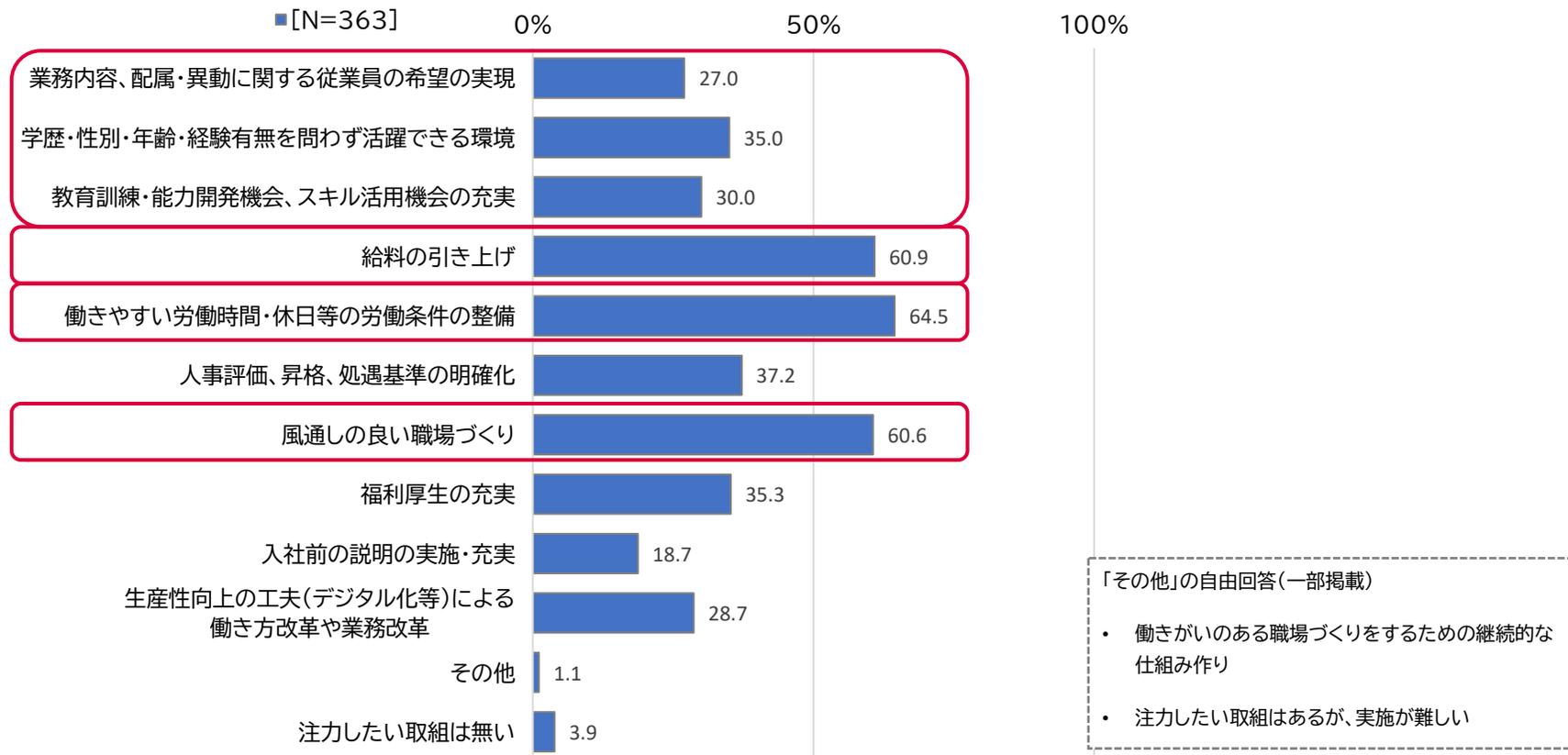


図 Q18人手不足対策のため注力したい取組

人事施策への取組意識、取組状況 | 研修実施状況(施設種別)

- 旅館では、離職防止のための研修を実施しない施設の割合が他の施設種別と比較して高い。
- シティホテル・リゾートホテルでは、採用後の導入研修、管理職向け研修を行う施設の割合が他の施設種別と比較して高い。

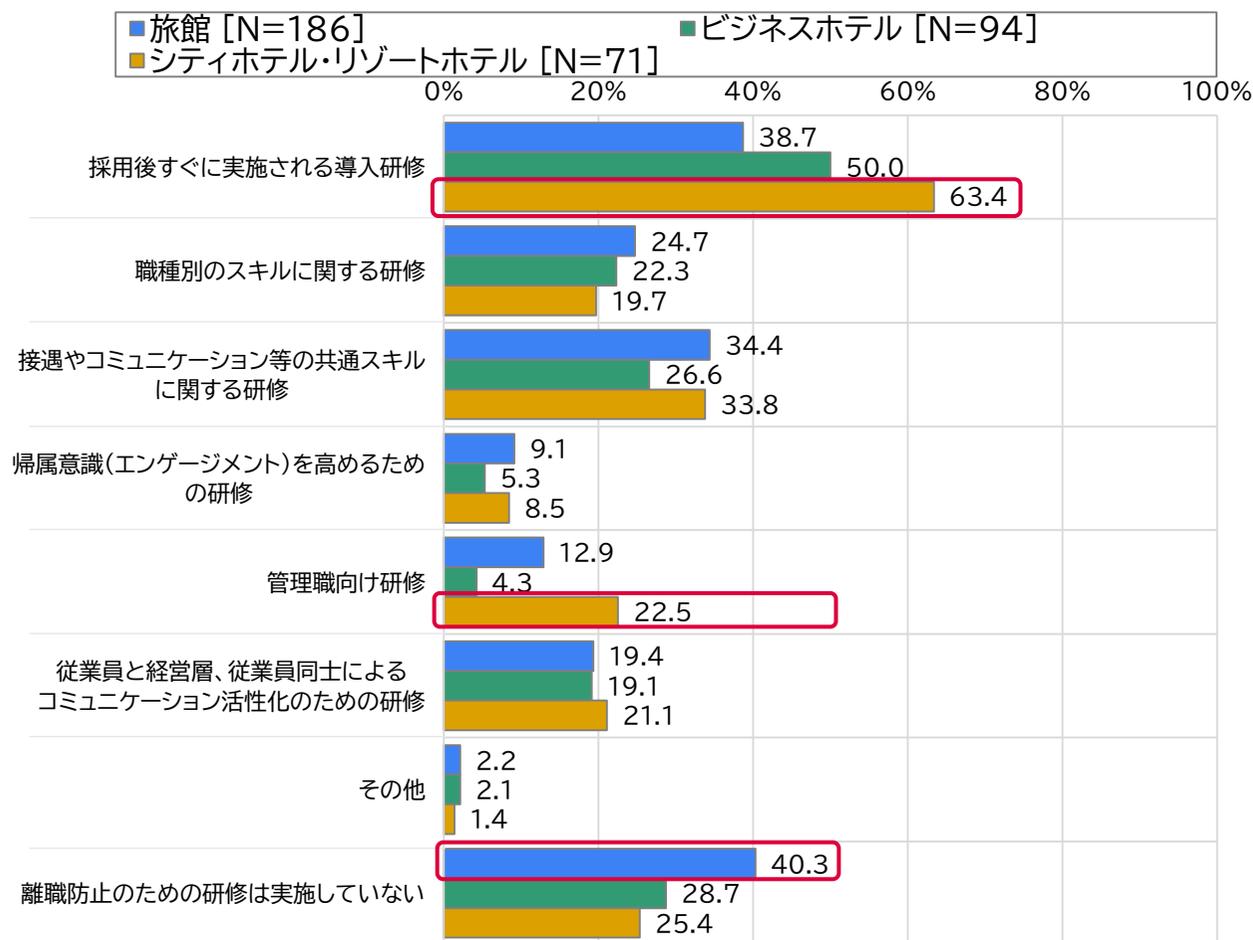


図 Q17離職防止のための研修(施設種別)

宿泊施設における人手不足の実態 | 部門別の充足度(規模別)

- 宿泊部門は、部屋数が10～30部屋の施設、31～49部屋の施設、100～199部屋の施設の順に、充足度が80%以下と回答した施設の割合が高い。
- 料飲部門は、部屋数が10～30部屋の施設、31～49部屋の施設、50～99部屋の施設の順に充足度が80%以下と回答した施設の割合が高い。

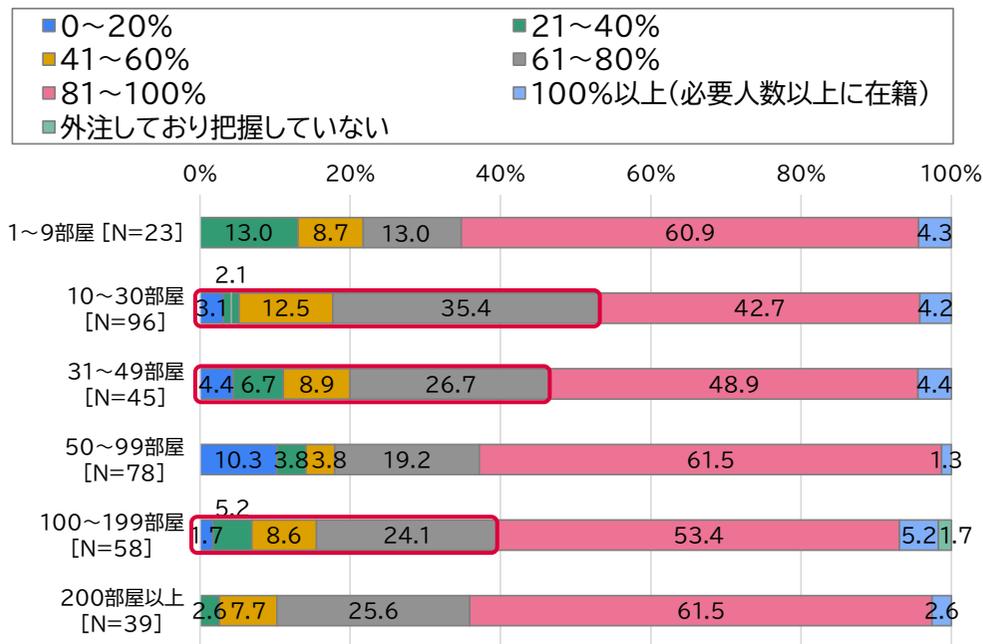


図 Q9宿泊部門の充足度(規模別)

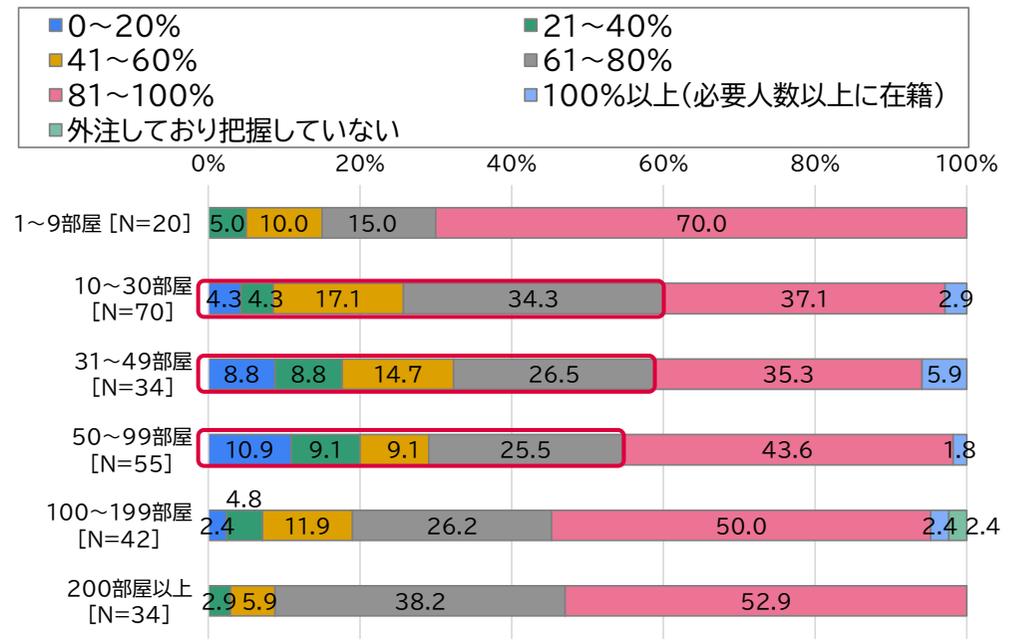


図 Q9料飲部門の充足度(規模別)

宿泊施設における人手不足の実態 | 部門別の充足度(規模別)

- 調理部門は、部屋数が31～49部屋の施設、100～199部屋の施設、50～99部屋の施設の順に、充足度が80%以下と回答した施設の割合が高い。
- 管理部門は、部屋数が31～49部屋の施設で、充足度が80%以下と回答した施設の割合が最も高い。
- 宿泊部門、料飲部門、調理部門、管理部門のいずれについても、中規模の宿泊施設での充足度が低く、人手不足が課題となっていると考えられる。

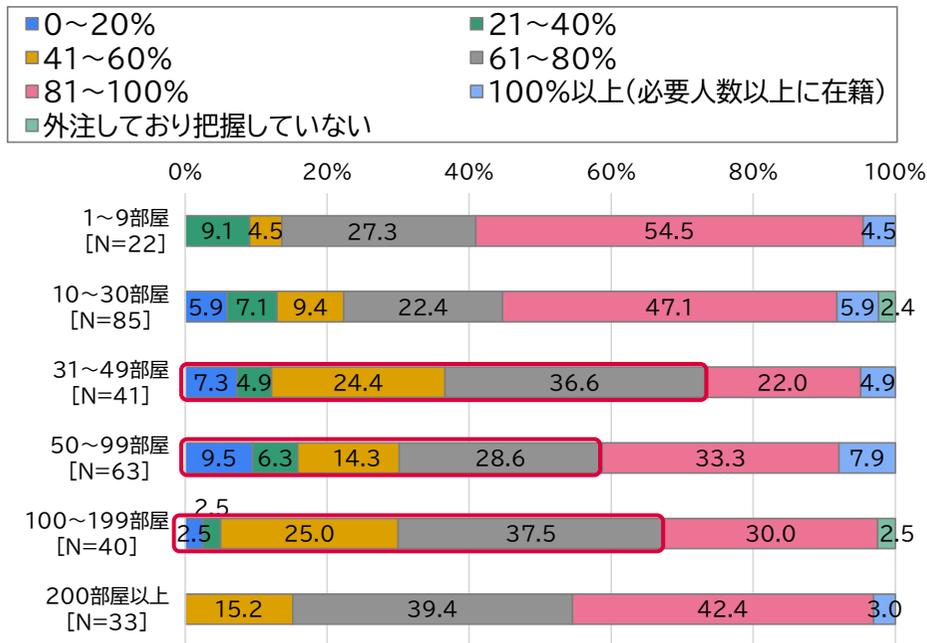


図 Q9調理部門の充足度(規模別)

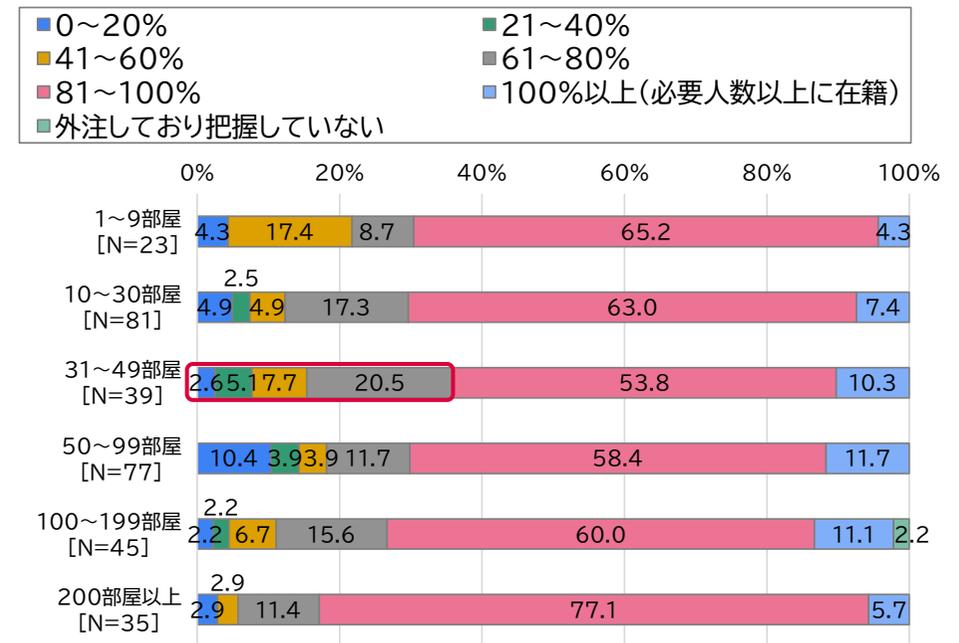


図 Q9管理部門の充足度(規模別)

宿泊施設における人手不足の実態 | 人手不足の要因(規模別)

- 大規模(100部屋以上)の施設では、「求人に対する応募がない」、「採用してもすぐにやめる」、「内定を出しても入社してくれない」など、施設への入職に人手不足の要因があると考えられる施設の割合が、中小規模の施設と比較して高い。
- 中規模(31~99部屋)の施設では、「従業員の高齢化」、「育成担当の社員不足」、「時短勤務など労働時間を制限して働く従業員が多い」など、既存従業員の活用の障壁となる要素が人手不足の要因であると考えられる施設の割合が、大規模の施設と比較して高い。

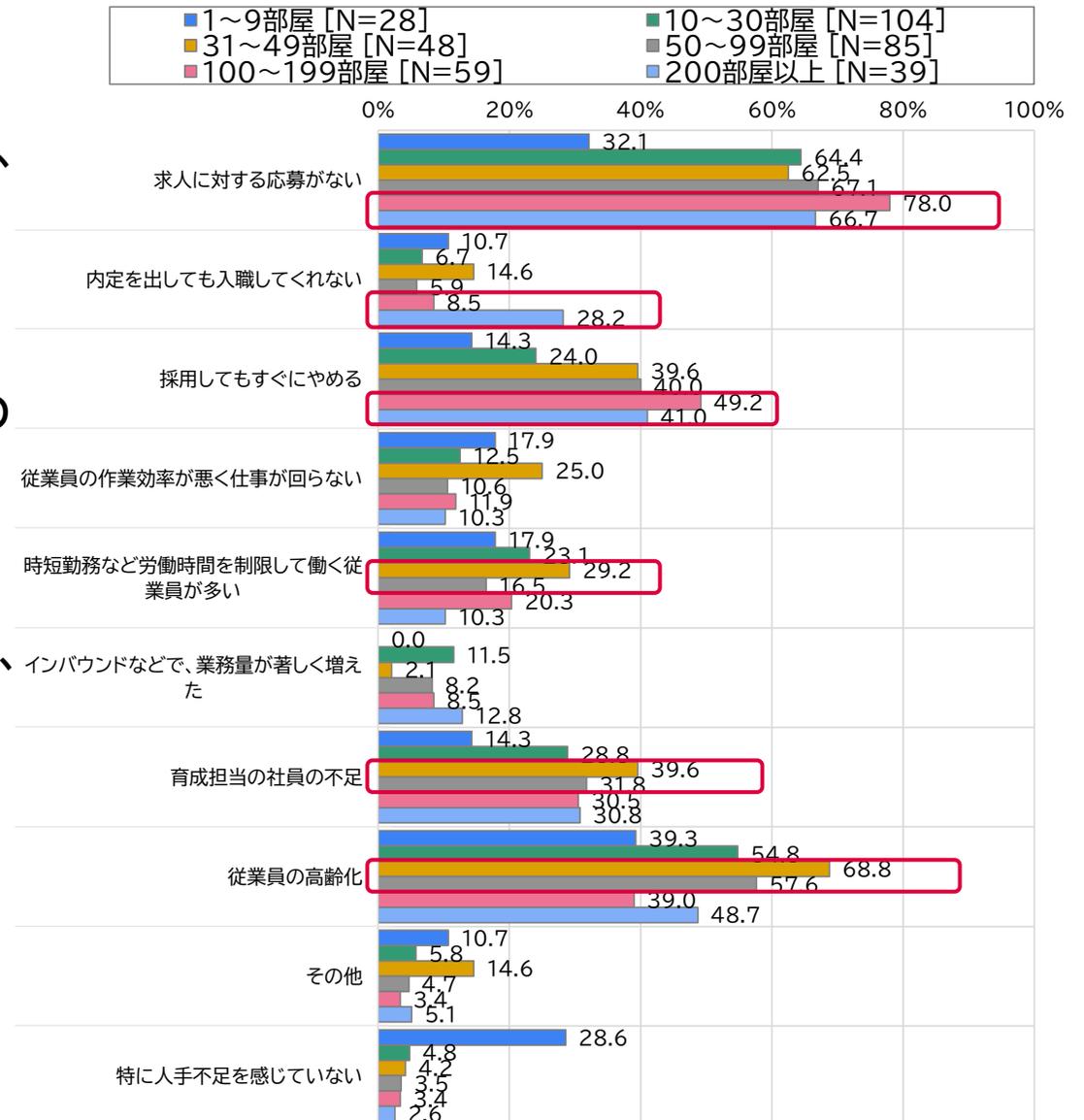


図 Q15人手不足の要因(規模別)

人事施策への取組意識、取組状況 | 注力したい取組(所在地別)

- 三大都市圏の施設では、人手不足対策のために、給料の引き上げ、業務内容・配属・異動に関する従業員の希望の実現、入社前の説明に注力したいと回答した施設の割合が、地方部の施設と比較して高い。
- 地方部の施設では、人手不足対策のために、働きやすい労働条件の整備に注力したいと回答した施設の割合が、三大都市圏の施設と比較して高い。

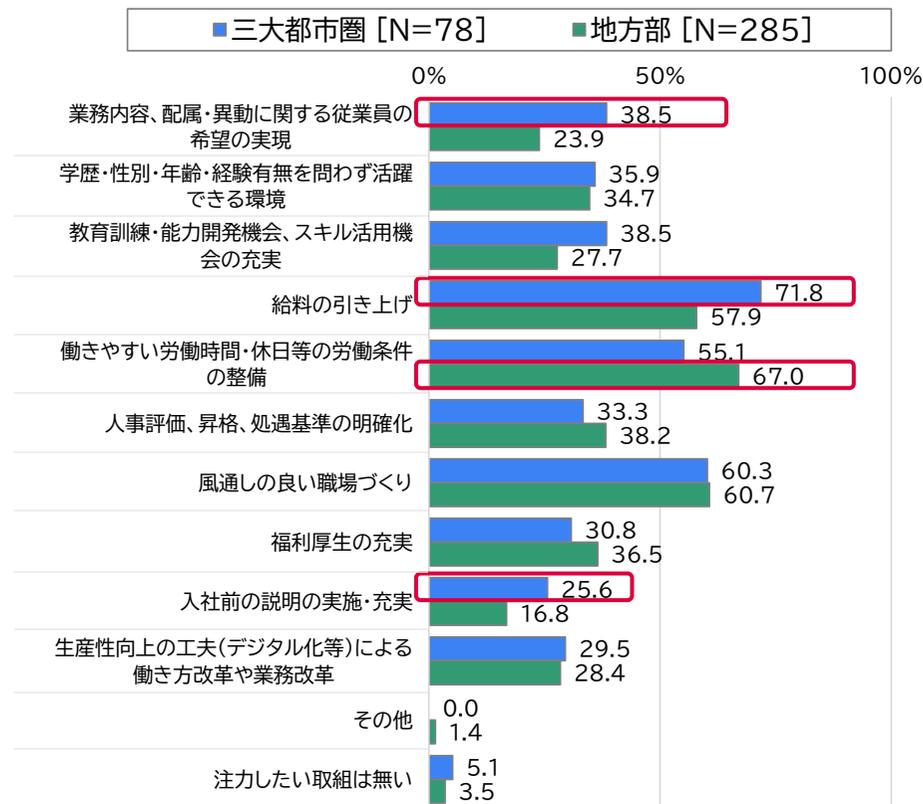


図 Q18人手不足対策のため注力したい取組(所在地別)

5. 参考資料

- 5.1 従業員調査・離職者調査
- 5.2 宿泊事業者調査
- 5.3 キャリアパス分析
- 5.4 アンケート調査票

キャリアパス | 現職に至るルート | 着目する現在のキャリア

- 現在も宿泊業で働く者について、現在の職種と役職の組み合わせを踏まえ、比較的ボリュームの大きい「宿泊・一般従業員」「宿泊・リーダー」「宿泊・マネージャー」「料飲・一般従業員」「管理・マネージャー」「総支配人、副総支配人、女将」に着目し、キャリアパスを分析。

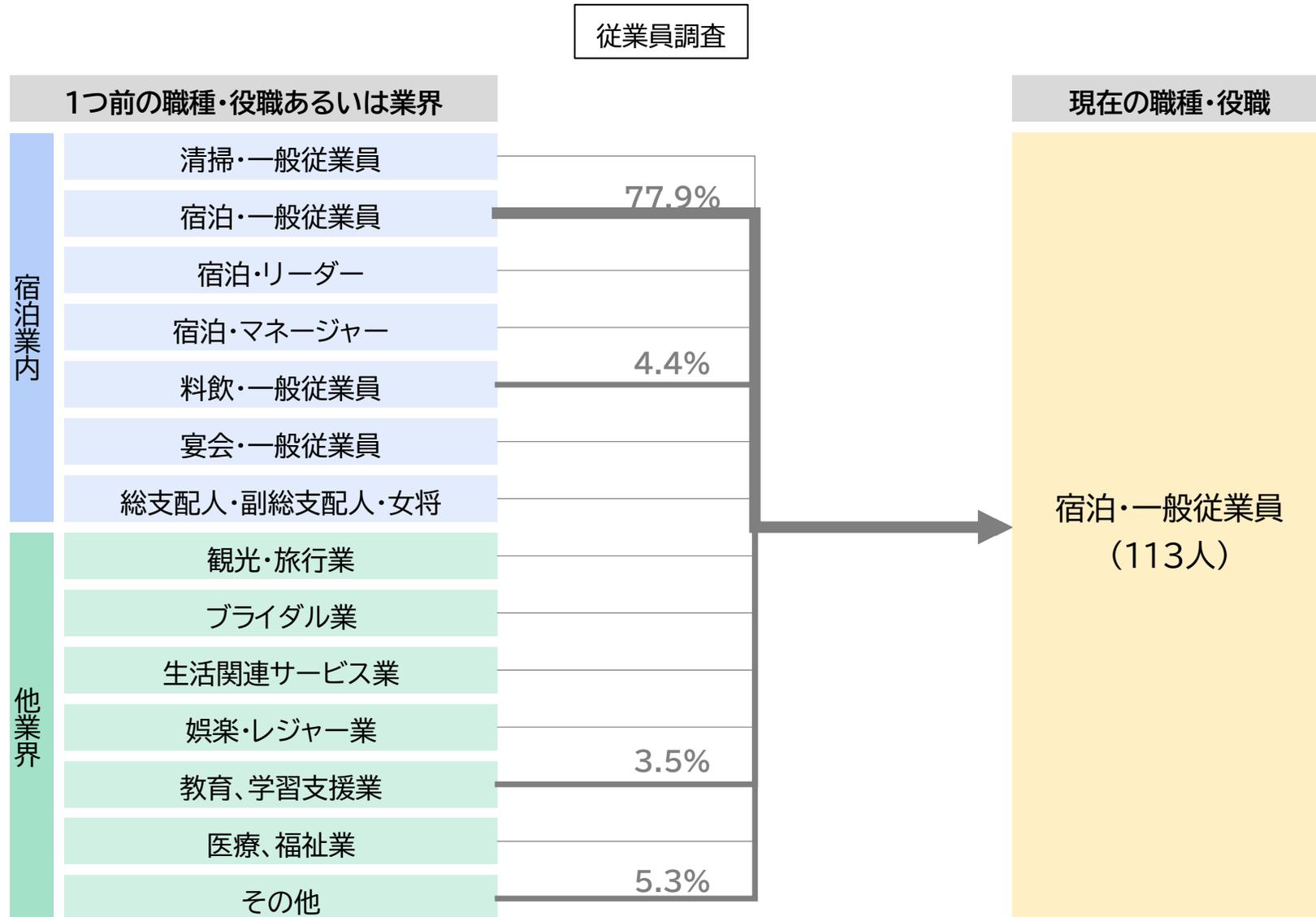
従業員調査

	一般 従業員	チームの リーダー やとりま とめ役 (部門よ り小さい 単位)	部門の マネー ジャー、 部門の 支配人	(役職に 関する質 問なし)
清掃	1.7	1.1	0.2	—
宿泊	23.9	10.1	5.7	—
料飲	5.7	1.9	0.6	—
調理	4.7	2.5	1.5	—
宴会	0.8	0.8	0.6	—
販売促進	1.9	1.7	2.1	—
施設管理	2.3	0.4	0.8	—
管理	4.7	3.0	6.6	—
総支配人、副総支配人、女将	—	—	—	9.5
その他	3.2	0.6	1.3	—

図 現在の職種×役職の構成比(%)

キャリアパス | 現職に至るルート | 宿泊・一般従業員

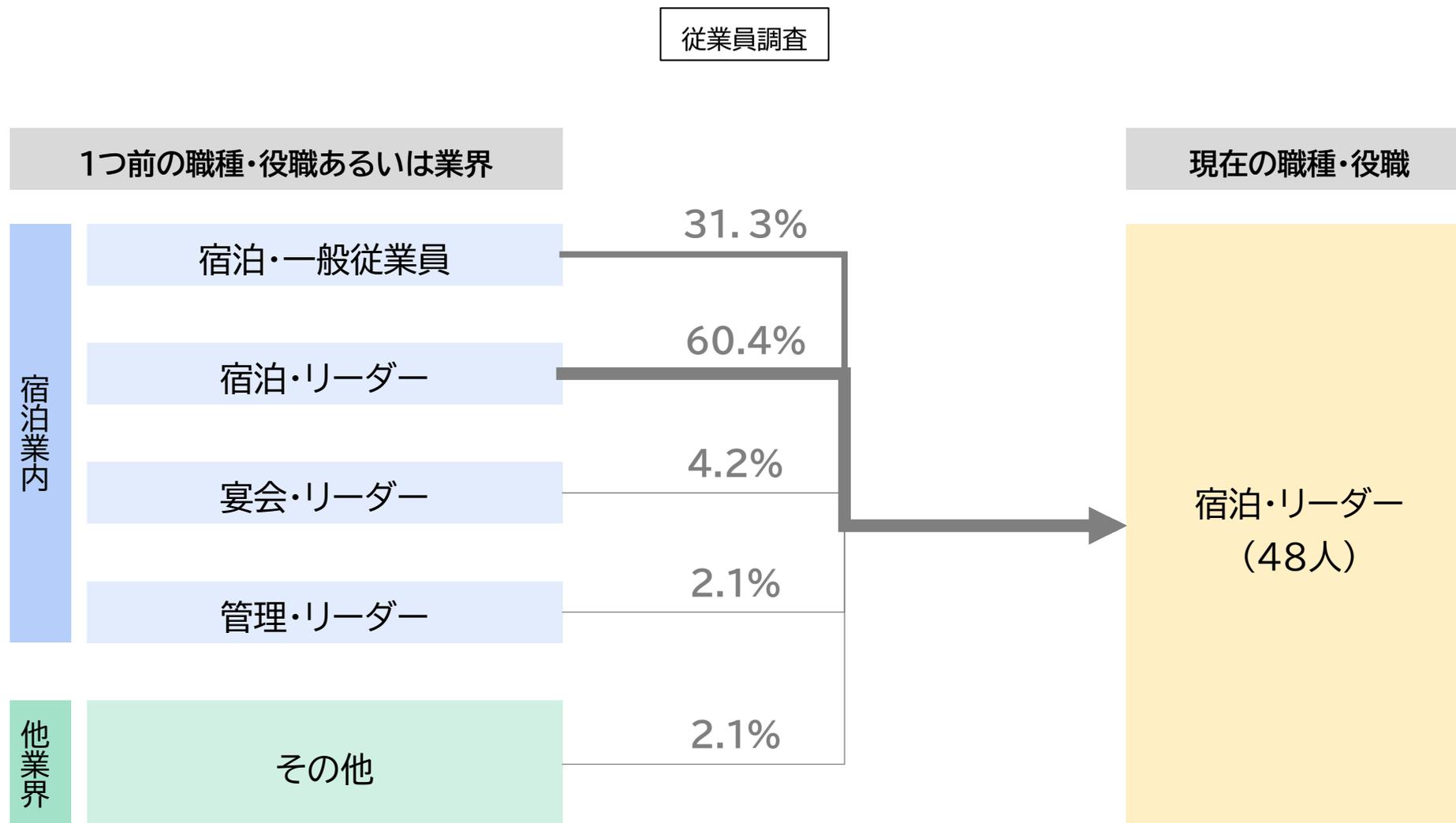
- 宿泊・一般従業員は、料飲・一般従業員のほか、教育・学習支援業やその他からの転職も存在。



※1%未満は数値を記載せず

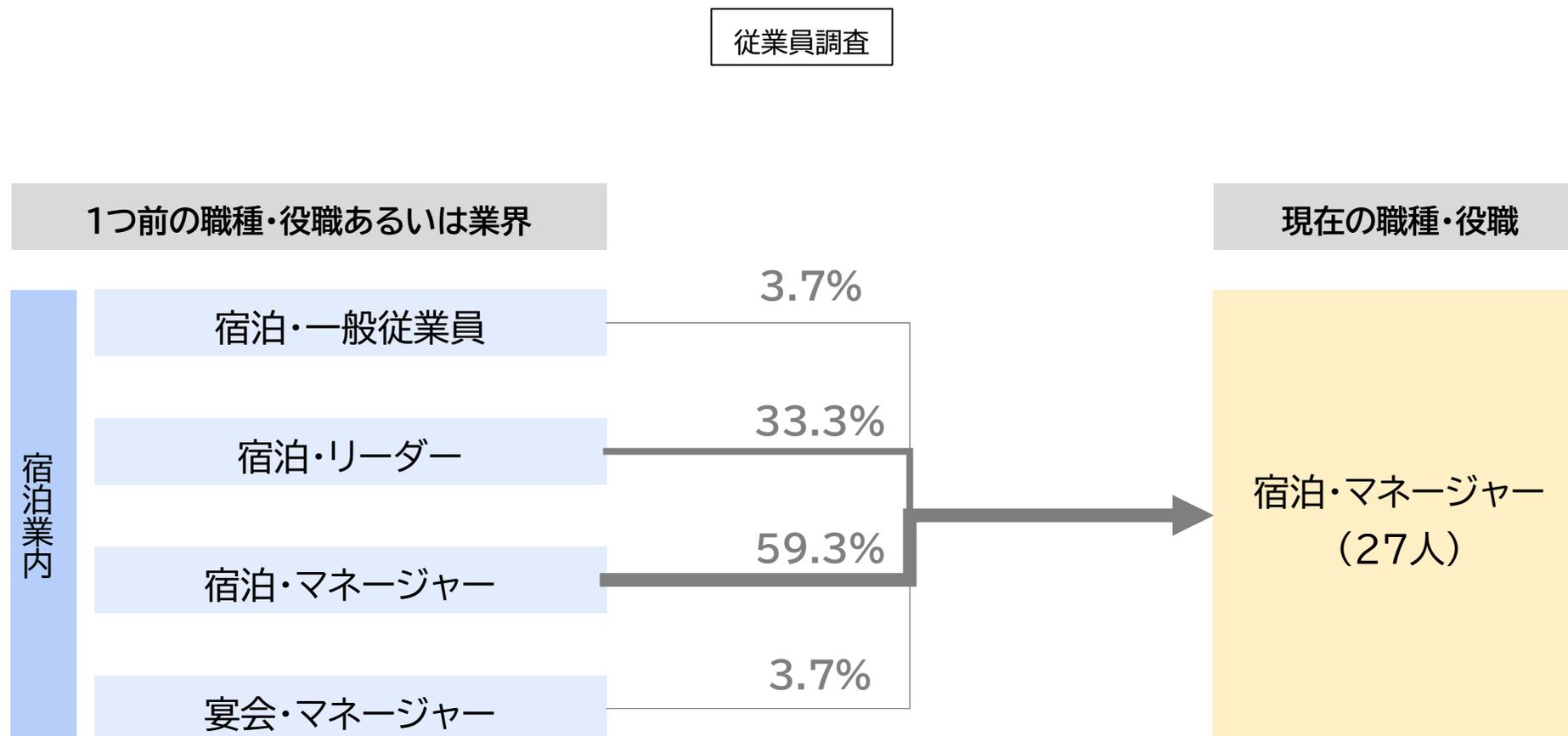
キャリアパス | 現職に至るルート | 宿泊・リーダー

- 宿泊・リーダーは、宿泊・一般従業員のほか、宴会や管理のリーダーからの異動も存在。



キャリアパス | 現職に至るルート | 宿泊・マネージャー

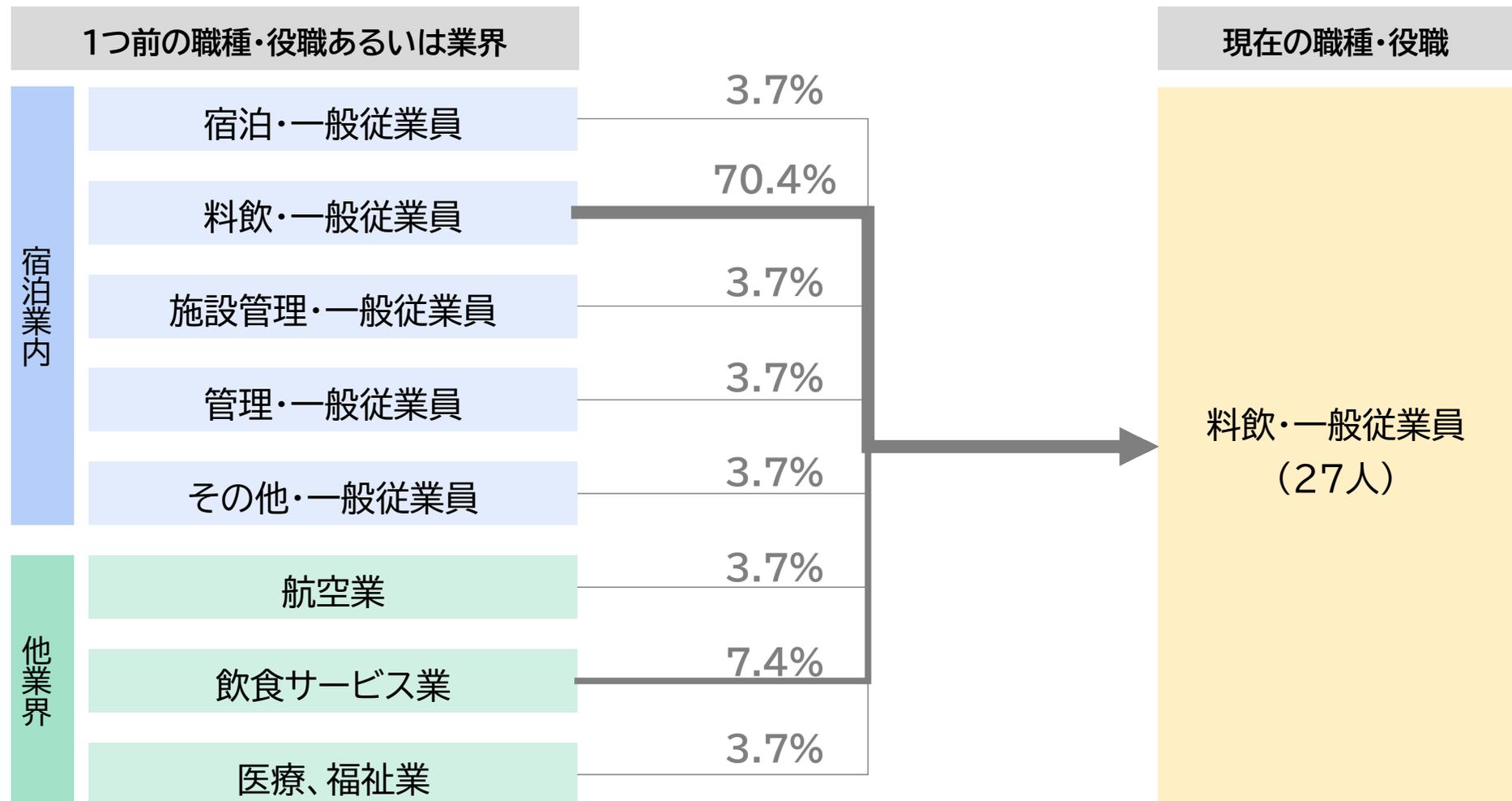
- 宿泊・マネージャーは、宿泊・一般従業員・リーダーのほか、宴会・マネージャーからの異動も存在。



キャリアパス | 現職に至るルート | 料飲・一般従業員

- 料飲・一般従業員は、宿泊、施設管理、管理、その他の一般従業員のほか、航空業、飲食サービス業、医療・福祉業からの転職も存在。

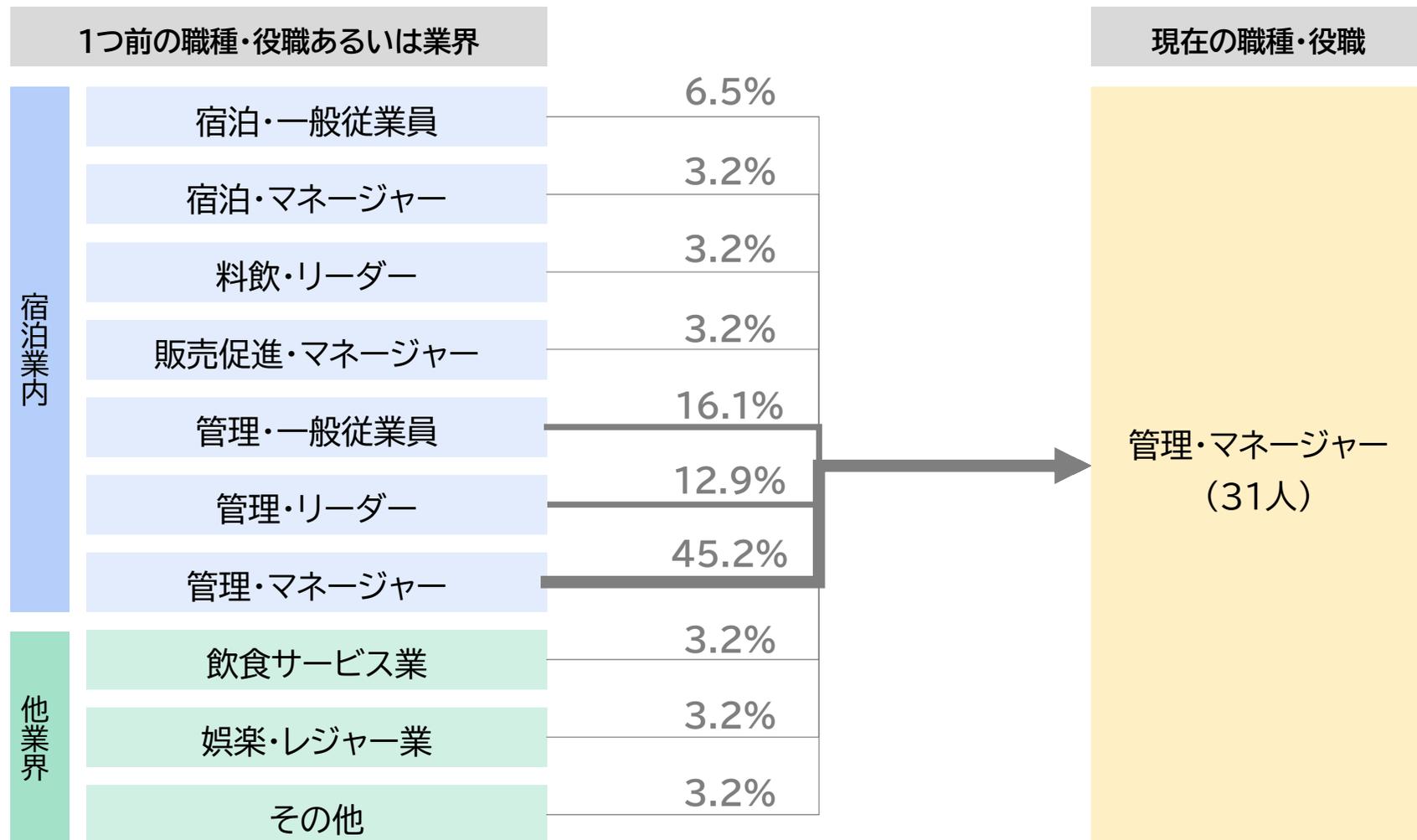
従業員調査



キャリアパス | 現職に至るルート | 管理・マネージャー

- 管理・マネージャーは、管理・一般従業員・リーダーのほか、宿泊・一般従業員・マネージャー、料飲・リーダー、販売促進・マネージャー等からの異動、飲食サービス業、娯楽・レジャー業からの転職も存在。

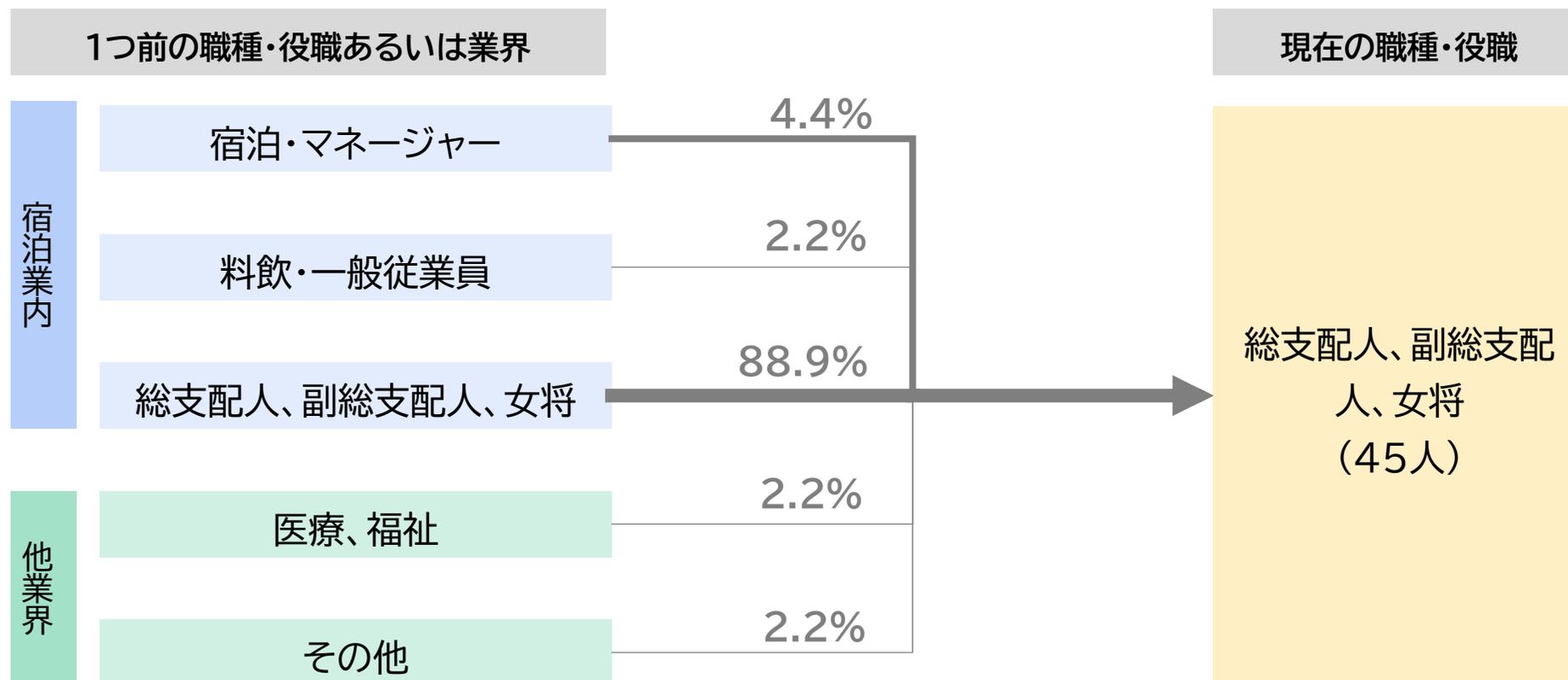
従業員調査



キャリアパス | 現職に至るルート | 総支配人、副総支配人、女将

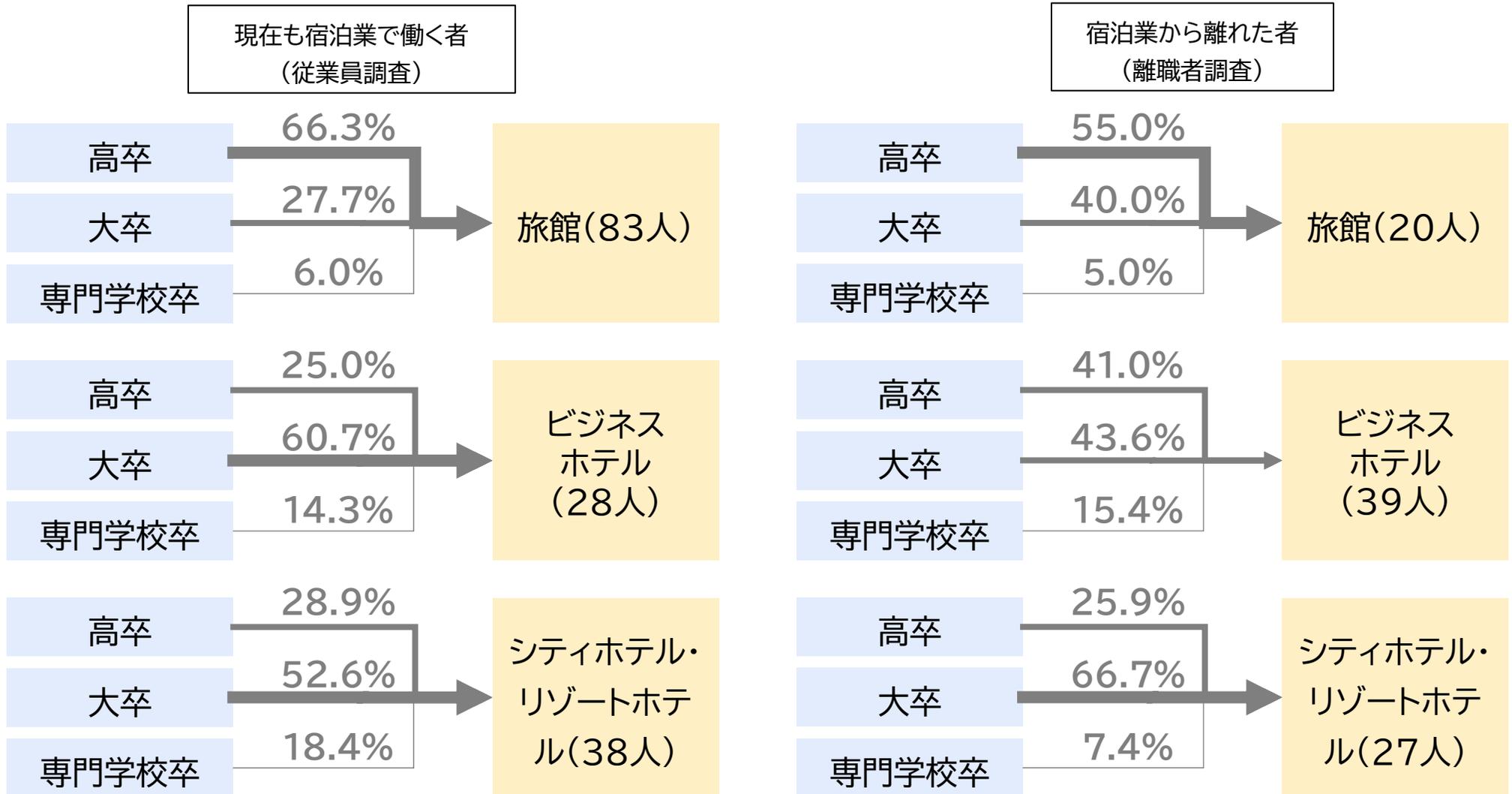
- 総支配人、副総支配人、女将は、宿泊・マネージャー、料飲・一般従業員からの昇進のほか、医療・福祉等からの転職も存在。

従業員調査



キャリアパス | 初職に関するルート | 学歴別(宿泊施設種別)

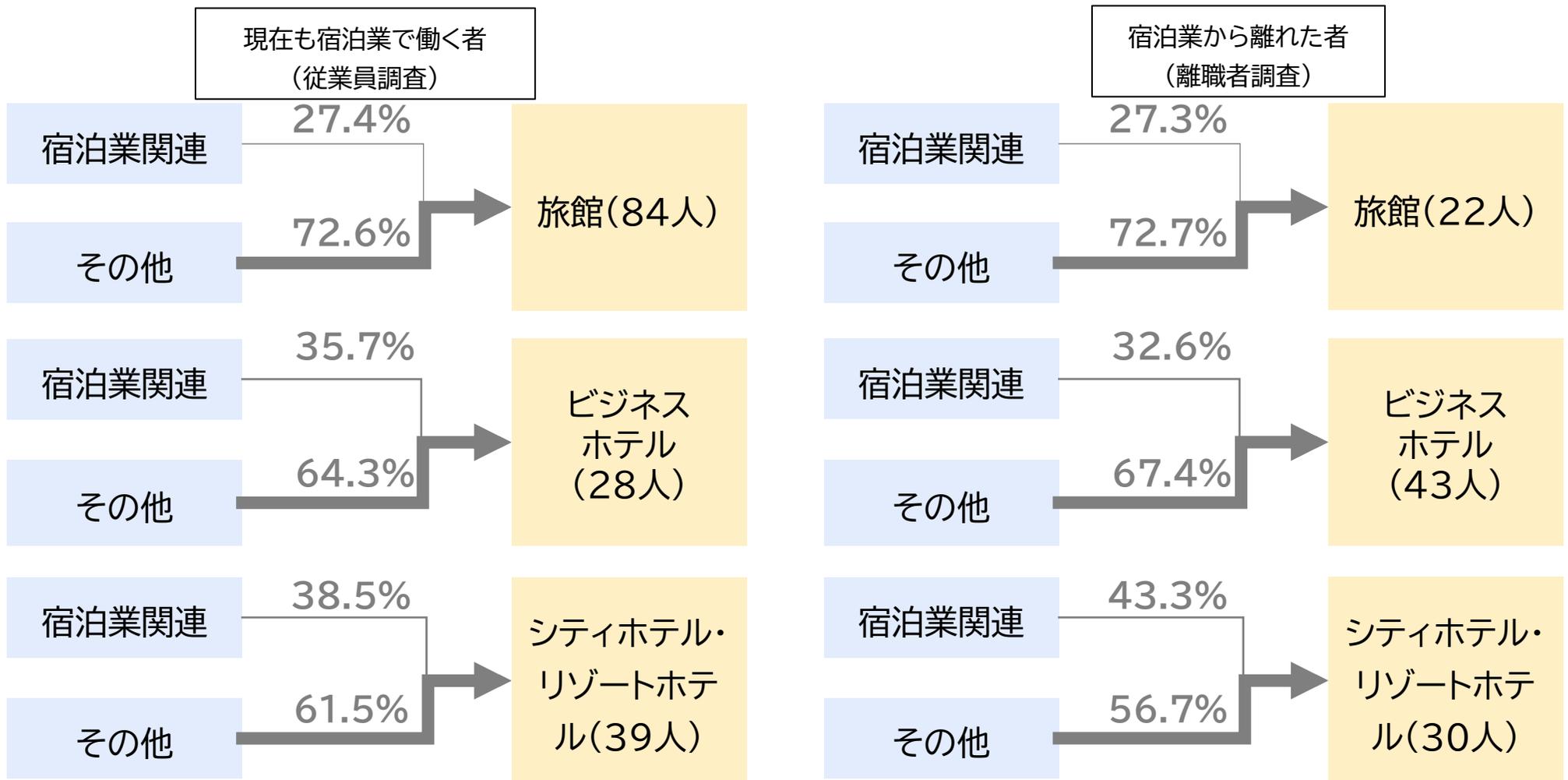
- 宿泊業での最初の勤め先を学歴別に見ると、現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者ともに、旅館では高卒、ビジネスホテルとシティホテル・リゾートホテルでは大卒が最も多い。



※宿泊業に就職する前の職業がない者のみに限定。

キャリアパス | 初職に関するルート | 専攻別(宿泊施設種別)

- 宿泊業での最初の勤め先を専攻別に見ると、現在も宿泊業で働く者・宿泊業から離れた者ともに、「その他」(宿泊業に関連する分野※1以外)の者が多いが、宿泊業に関連する分野※2を専攻していた者の割合は、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテル、旅館の順に大きい。



※1 宿泊業に就職する前の職業がない者のみに限定。
 ※2 観光、旅館・ホテル、旅行、ブライダル、調理、経営等。

キャリアパス | 離職後のルート | 着目する離職直前のキャリア

- 宿泊業から離れた者について、離職直前の職種と役職の組み合わせを踏まえ、比較的ボリュームの大きい「清掃・一般従業員」「宿泊・一般従業員」の離職後のキャリアパスを分析。

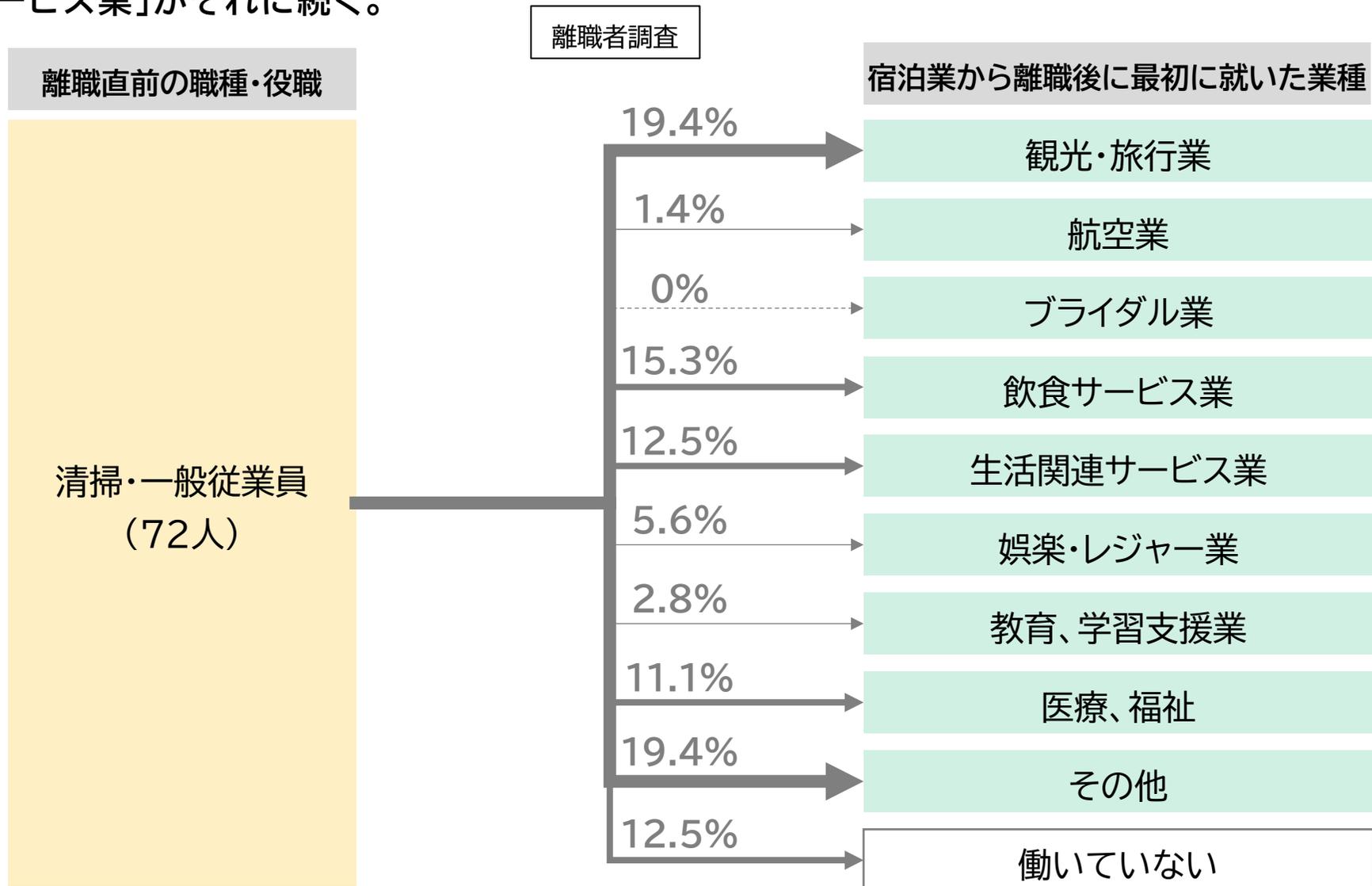
離職者調査

	一般従業員	チームのリーダーやとりまとめ役(部門より小さい単位)	部門のマネージャー、部門の支配人	(役職に関する質問なし)
清掃	24.0	2.7	0.7	—
宿泊	23.0	7.3	0.7	—
料飲	7.0	2.0	1.0	—
調理	3.3	1.3	0.7	—
宴会	5.3	1.3	0.3	—
販売促進	3.3	0.7	0.7	—
施設管理	1.3	0.3	0.3	—
管理	1.7	1.7	2.3	—
総支配人、副総支配人、女将	—	—	—	3.7
その他	2.7	0.0	0.7	—

図 離職直前の職種×役職の構成比(%)

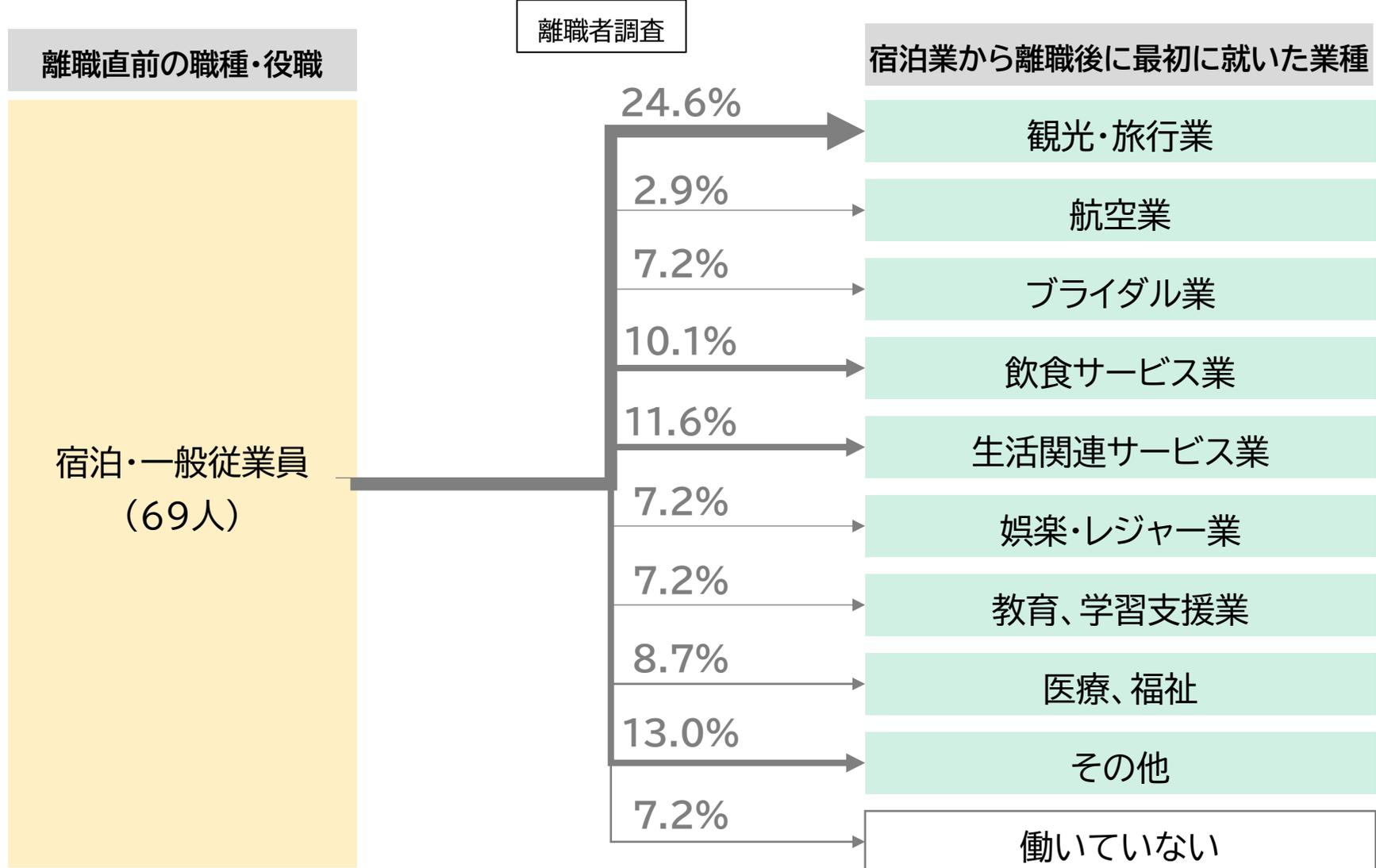
キャリアパス | 離職後のルート | 清掃・一般従業員

- 離職直前に清掃・一般従業員だった者は、「観光・旅行業」「その他」に転職している割合が最も高く、「飲食サービス業」がそれに続く。



キャリアパス | 離職後のルート | 宿泊・一般従業員

- 離職直前に宿泊・一般従業員だった者は、「観光・旅行業」に転職している割合が最も高く、「その他」「生活関連サービス業」「飲食サービス業」がそれに続く。



5. 参考資料

- 5.1 従業員調査・離職者調査
- 5.2 宿泊事業者調査
- 5.3 キャリアパス分析
- 5.4 アンケート調査票

従業員調査 調査票(1/9)

No	質問文	選択肢
Q1	あなたの性別をお答えください。	男性 女性 回答しない その他
Q2	あなたが卒業・修了したことのある（卒業・修了見込みも含む）学校種を全てお答えください。	高校・高等専修学校 大学・短大 大学院 専門学校 高専（高等専門学校） その他 該当なし
Q3	Q2で選択した学校種において、専攻した分野を全てお答えください。	観光 旅館・ホテル 旅行 ブライダル 調理 経営 その他
	ここから、あなたのお仕事のご経歴についてお伺いします。 まず、宿泊業に就く前の仕事（ある場合）についてお尋ねします。	
Q4	宿泊業で働く前に、宿泊業以外で働いたことはありますか。 複数ある場合は、宿泊業で働く直前の仕事についてお答えください。	観光・旅行業 航空業（空港職員含む） ブライダル業 飲食サービス業（飲食店、持ち帰り・配達飲食サービス等） 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場等） 娯楽・レジャー業（テーマパーク、映画館、劇場、競技場、スポーツ施設等） 教育、学習支援業 医療、福祉 その他（具体的に） 宿泊業で働く前に、宿泊業以外で働いたことはない
	続いて、宿泊業に就かれてからの仕事や、宿泊業内での転職経験についてお尋ねします。	
Q5	宿泊業で働くことに興味を持った時期、宿泊業で働くことを現実的に検討し始めた時期は、それぞれいつでしたか。それぞれお答えください。 ・宿泊業で働くことに興味を持った時期 ・宿泊業で働くことを現実的に検討し始めた時期	小学生のころ 中学生のころ 高校生のころ 大学生・大学院生、専門学校生のころ 社会人になってから その他

従業員調査 調査票(2/9)

No	質問文	選択肢
Q6	宿泊業で働こうと思ったきっかけは何ですか。当てはまるものをすべてお答えください。	旅館やホテルを客として利用し、憧れを持った 家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けた 宿泊業が題材となっているドラマ・映画・漫画・小説等から興味を持った 求人広告や就職イベントで興味を持った 紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりした アルバイト（すき間バイト含む）をしていた インターンシップをしていた インバウンド等業界に将来性を感じる 自分のしたい業務ができそう 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる 異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできる シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっていて 地域の活性化や発展へ貢献できる 他に就職先がなかった その他（具体的に：）
Q7	実際に宿泊業で働き始めたのは何歳のときでしたか。	○歳
Q8	【社会人になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設のカテゴリーをお答えください。 ※学生時代のアルバイトは含みません。	旅館 ビジネスホテル シティホテル・リゾートホテル その他（具体的に：） 宿泊業で社会人として働いていなかった（学生としてのアルバイト等）
Q9	【社会人になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の所在地（都道府県）をお答えください。	※47都道府県 + 海外（具体的な国名）
Q10	【社会人になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の所在地（市町村）をお答えください。	※市町村
Q11	【社会人になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の客室数をお答えください。	1～9部屋 10～30部屋 31～49部屋 50～99部屋 100～199部屋 200部屋以上
Q12	【社会人になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 どのような業務を経験しましたか。当てはまるものをすべてお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q13	【社会人になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 最初の雇用形態をお答えください。	正規の従業員 パート・アルバイト 派遣社員 契約社員・嘱託 その他（具体的に：）

従業員調査 調査票(3/9)

No	質問文	選択肢
Q14	宿泊業内で転職（勤め先を変えた）経験はありますか。転職経験がある場合、何社経験しましたか。（現在の勤め先を含む）	転職経験はない 転職経験がある（●社） 自分のしたい業務ができなかったから 学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できない場合があったから 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 求められるスキルアップに自分に対応できなかったから 給料に不満があったから シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから 望まない人事異動・昇格・転勤があったから 職場の人間関係が合わなかったから 勤務制度や住宅などの福利厚生に不満があったから 研修制度が不十分だったから 生産性の向上が図られず、無駄な業務が多いと感じたから 安定していない・将来性がないと思ったから 地域の活性化や発展へ貢献できなかったから 転職先の施設のほうが知名度やブランドがあったから 転職先の施設のほうが魅力的だったため（具体的に：） 家庭の事情 もともと転職するつもりだった その他（具体的に：）
Q15	宿泊業内で転職した際の退職理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。複数回転職した場合は、直近の転職を想定してお答えください。	夜勤・夜番・夜警 中抜け勤務 たすき掛け勤務 残業時間の長さ 土日祝の出勤 曜日固定での休日 連続した休日が取れないこと その他（具体的に：） 該当なし
Q16	Q15で「シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから」を選んだ方にお伺いします。以下の勤務形態・休日のうち、大変だったものを全てお答えください。	○年目
Q17	【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 Q14で「転職経験はない」を選んだ方にお伺いします。現在お勤めの宿泊施設では、勤続何年目ですか。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q18	【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 現在の職種をお答えください。複数ある場合は、最も長く時間を割いているものをお答えください。	一般従業員 チームのリーダーやとりまとめ役（部門より小さい単位） 部門のマネージャー、部門の支配人
Q19	【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 現在の役職をお答えください。	

従業員調査 調査票(4/9)

No	質問文	選択肢
Q20	【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 職種または役職について、直近に変化したものをお答えください。	役職は今と同じだが、職種が変わった（例：宿泊部門から料飲部門） 職種は今と同じだが、役職が変わった（例：チームのリーダーから部門のマネージャー） 職種と役職が同時に変わった（例：宴会部門のチームリーダーから料飲部門のマネージャー） 職種も役職も今と同じ 今の職種・役職になる前は宿泊業以外の業界で働いていた
Q21	Q20で「今の職種・役職になる前は宿泊業以外の業界で働いていた」を選んだ方にお伺いします。どのような仕事に就いていましたか。	観光・旅行業 航空業（空港職員含む） プライダル業 飲食サービス業（飲食店、持ち帰り・配達飲食サービス等） 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場等） 娯楽・レジャー業（テーマパーク、映画館、劇場、競技場、スポーツ施設等） 教育、学習支援業 医療、福祉 その他（具体的に）
Q22	【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 現在の1つ前の職種をお答えください。複数ある場合は、最も長く時間を割いていたものをお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやプライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q23	【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 現在の1つ前の役職をお答えください。	一般従業員 チームのリーダーやとりまとめ役（部門より小さい単位） 部門のマネージャー、部門の支配人

従業員調査 調査票(5/9)

No	質問文	選択肢
Q24	<p>【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 現在お勤めの宿泊施設を選んだ理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。</p>	客として利用し、憧れを持ったから 家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けたから 求人広告や就職イベントで興味を持ったから 紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりしたから アルバイト（すき間バイト含む）をしていたから インターンシップをしていたから 自分のしたい業務ができそうだから 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できるから 異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできるから シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっていてから 従業員が魅力的だったから 転職がないから 勤務制度、住宅など福利厚生が良いから 入社前の説明や担当者の印象がよかったから 研修制度がしっかりしているから 生産性の向上が図られ、業務の負担が軽いと感じたから 会社が安定している・将来性があると思ったから 事業を多角化しているから（新しい種類の宿泊施設・新たな顧客層に向けた宿泊施設の展開、娯楽・レジャーの開拓等） 地域の活性化や発展へ貢献できるから 内装や雰囲気が入ったから 通勤しやすい場所にあるから この土地で働いてみたいと思ったから 客室数等の規模がちょうどよいと感じたから 知名度があるから 他に就職先がなかったから その他（具体的に：）
Q25	<p>【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 現在お勤めの宿泊施設について、満足しているものを全てお答えください。</p>	業務内容、配属・異動の制度 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること 教育訓練・能力開発のあり方、スキル活用の機会 給料 労働時間・休日等の労働条件 人事評価・処遇の在り方 人間関係、コミュニケーション 福利厚生 入社時のオリエンテーション 生産性向上の工夫（デジタル化等）による働き方改革や業務改革 会社の安定性・将来性 地域の活性化や発展への貢献 施設の内装や雰囲気、立地 規模 その他（具体的に：） 該当なし

従業員調査 調査票(6/9)

No	質問文	選択肢
Q26	【現在お勤めの宿泊施設（社会人になって最初に勤めた宿泊施設）に関する質問です。】 現在お勤めの宿泊施設宿泊施設には、どのような経路で求職・応募しましたか。	民間の就職・転職サイト 就職・転職エージェントの紹介 ハローワーク 学校からの推薦 会社HPやWeb求人広告などでの募集 ポスターでの募集 口コミや従業員のつて 身近な人の紹介 外国人材（技能実習や特定技能）の受け入れ インターンシップ その他（具体的に：）
Q27	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 勤め始めたのは何歳のときですか。	○歳
Q28	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設のカテゴリーをお答えください。	旅館 ビジネスホテル シティホテル・リゾートホテル その他（具体的に：）
Q29	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の所在地（都道府県）をお答えください。	※47都道府県＋海外（具体的な国名）
Q30	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の所在地（市町村）をお答えください。	※市町村
Q31	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の客室数をお答えください。	1～9部屋 10～30部屋 31～49部屋 50～99部屋 100～199部屋 200部屋以上
Q32	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 現在お勤めの宿泊施設で、どのような職種を経験しましたか。当てはまるものをすべてお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q33	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 現在の雇用形態をお答えください。	正規の従業員 パート・アルバイト 派遣社員 契約社員・嘱託 その他（具体的に：）
Q34	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 勤続何年目ですか。	○年目

従業員調査 調査票(7/9)

No	質問文	選択肢
Q35	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 現在の職種をお答えください。複数ある場合は、最も長く時間を割いているものをお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q36	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 現在の役職をお答えください。	一般従業員 チームのリーダーやとりまとめ役（部門より小さい単位） 部門のマネージャー、部門の支配人
Q37	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 現在お勤めの宿泊施設を選んだ理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。	客として利用し、憧れを持ったから 家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けたから 求人広告や就職イベントで興味を持ったから 紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりしたから アルバイト（すき間バイト含む）をしていたから インターンシップをしていたから 自分のしたい業務ができそうだから 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できるから 異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできるから シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっていてから 従業員が魅力的だったから 転職がないから 勤務制度、住宅など福利厚生が良いから 入社前の説明や担当者の印象がよかったから 研修制度がしっかりしているから 生産性の向上が図られ、業務の負担が軽いと感じたから 会社が安定している・将来性があると思ったから 事業を多角化しているから（新しい種類の宿泊施設・新たな顧客層に向けた宿泊施設の展開、娯楽・レジャーの開拓等） 地域の活性化や発展へ貢献できるから 内装や雰囲気気に入ったから 通勤しやすい場所にあるから この土地で働いてみたいと思ったから 客室数等の規模がちょうどよいと感じたから 知名度があるから 他に就職先がなかったから その他（具体的に：）

従業員調査 調査票(8/9)

No	質問文	選択肢
Q38	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 現在お勤めの宿泊施設について、満足しているものを全てお答えください。	業務内容、配属・異動の制度 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること 教育訓練・能力開発のあり方、スキル活用の機会 給料 労働時間・休日等の労働条件 人事評価・処遇の在り方 人間関係、コミュニケーション 福利厚生 入社時のオリエンテーション 生産性向上の工夫（デジタル化等）による働き方改革や業務改革 会社の安定性・将来性 地域の活性化や発展への貢献 施設の内装や雰囲気、立地 規模 その他（具体的に：） 該当なし
Q39	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 現在お勤めの宿泊施設宿泊施設には、どのような経路で求職・応募しましたか。	民間の就職・転職サイト 就職・転職エージェントの紹介 ハローワーク 学校からの推薦 会社HPやWeb求人広告などでの募集 ポスターでの募集 口コミや従業員のつて 身近な人の紹介 外国人材（技能実習や特定技能）の受け入れ インターンシップ その他（具体的に：）
Q40	【現在お勤めの宿泊施設に関する質問です。】 職種または役職または勤務先について、直近で変化したものをお答えください。	職種が変わったが、役職・勤務先は今と同じ（例：宿泊部門から料飲部門） 役職が変わったが、職種・勤務先は今と同じ（例：チームのリーダーから部門のマネージャー） 勤務先が変わったが、職種・役職は今と同じ（例：宿泊部門のマネージャーのまま転職） 職種・役職が同時に変わったが、勤務先は今と同じ（例：宴会部門のチームリーダーから料飲部門のマネージャー） 職種・勤務先が同時に変わったが、役職は今と同じ（例：宴会部門のマネージャーから料飲部門のマネージャーとして転職） 役職・勤務先が同時に変わったが、職種は今と同じ（例：宴会部門のチームリーダーから宴会部門のマネージャーとして転職） 職種・役職・勤務先が同時に変わった（例：宴会部門のチームリーダーから料飲部門のマネージャーとして転職） 職種・役職・勤務先全て今と同じ 今の職種・役職になる前は宿泊業以外の業界で働いていた
Q41	Q40で「今の職種・役職になる前は宿泊業以外の業界で働いていた」を選んだ方にお伺いします。どのような仕事についていましたか。	観光・旅行業 航空業（空港職員含む） ブライダル業 飲食サービス業（飲食店、持ち帰り・配達飲食サービス等） 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場等） 娯楽・レジャー業（テーマパーク、映画館、劇場、競技場、スポーツ施設等） 教育、学習支援業 医療、福祉 その他（具体的に：）

従業員調査 調査票(9/9)

No	質問文	選択肢
Q42	Q40で「勤務先が変化した」と回答した方にお伺いします。その勤め先は、最初の勤め先と同じですか。	最初の勤め先と同じ 最初の勤め先と異なる
Q43	【現在の1つ前に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設のカテゴリーをお答えください。	旅館 ビジネスホテル シティホテル・リゾートホテル その他（具体的に：）
Q44	【現在の1つ前に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 何年勤められましたか。	○年
Q45	【現在の1つ前に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 現在の1つ前の職種をお答えください。複数ある場合は、最も長く時間を割いていたものをお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q46	【現在の1つ前に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 現在の1つ前の役職をお答えください。	一般従業員 チームのリーダーやとりまとめ役（部門より小さい単位） 部門のマネージャー、部門の支配人

離職者調査(スクリーニング調査) 調査票

No	質問文	選択肢
スクリーニング調査		
SQ1	あなたの年齢を教えてください。	○歳
SQ2	あなたはこれまで、宿泊業（ホテル、旅館等）での勤務経験がありますか。 ※学生時代のアルバイト、派遣は含みません。	<input type="checkbox"/> 宿泊業（ホテル、旅館等）での勤務経験がある <input type="checkbox"/> ※学生時代のアルバイト、派遣は含みません。 <input type="checkbox"/> 宿泊業（ホテル、旅館等）での勤務経験がない <input type="checkbox"/> ※学生時代のアルバイト経験や派遣としての勤務経験のみある場合はこちらを選択ください。
SQ3	現在も宿泊業で働いていますか。	<input type="checkbox"/> 現在も宿泊業で働いている <input type="checkbox"/> 現在は異なる業界で働いている <input type="checkbox"/> 現在は働いていない
SQ4	① 宿泊業で勤務した年数、及び、② 宿泊業を辞めてからの年数を教えてください。 ①については、休職や他業界での勤務経験等が途中で挟まる場合は、宿泊業で	<input type="checkbox"/> ○年○ヶ月 <input type="checkbox"/> ○年○ヶ月
SQ5	宿泊業を辞めた理由を教えてください。	<input type="checkbox"/> 定年退職のため <input type="checkbox"/> 定年退職以外の理由のため

離職者調査(本調査) 調査票(1/9)

No	質問文	選択肢
本調査		
Q1	あなたの性別をお答えください。	男性 女性 回答しない その他
Q2	あなたが卒業・修了したことのある（卒業・修了見込みも含む）学校種を全てお答えください。	高校・高等専修学校 大学・短大 大学院 専門学校 高専（高等専門学校） その他 該当なし
Q3	Q2で選択した学校種において、専攻した分野を全てお答えください。	観光 旅館・ホテル 旅行 ブライダル 調理 経営 その他
	ここから、あなたのお仕事のご経歴についてお伺いします。 まず、宿泊業に就く前の仕事（ある場合）についてお尋ねします。	
Q4	宿泊業で働く前に、宿泊業以外で働いたことはありますか。 複数ある場合は、宿泊業で働く直前の仕事についてお答えください。	観光・旅行業 航空業（空港職員含む） ブライダル業 飲食サービス業（飲食店、持ち帰り・配達飲食サービス等） 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場等） 娯楽・レジャー業（テーマパーク、映画館、劇場、競技場、スポーツ施設等） 教育、学習支援業 医療、福祉 その他（具体的に） 宿泊業で働く前に、宿泊業以外で働いたことはない
	続いて、宿泊業に就かれてからの仕事や、宿泊業内での転職経験についてお尋ねします。	
Q5	宿泊業で働くことに興味を持った時期、宿泊業で働くことを現実的に検討し始めた時期は、それぞれいつでしたか。それぞれお答えください。 ・宿泊業で働くことに興味を持った時期 ・宿泊業で働くことを現実的に検討し始めた時期	小学生のころ 中学生のころ 高校生のころ 大学生・大学院生、専門学校生のころ 社会人になってから その他

離職者調査(本調査) 調査票(2/9)

No	質問文	選択肢
Q6	宿泊業で働こうと思ったきっかけは何ですか。当てはまるものをすべてお答えください。	旅館やホテルを客として利用し、憧れを持った 家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けた 宿泊業が題材となっているドラマ・映画・漫画・小説等から興味を持った 求人広告や就職イベントで興味を持った 紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりした アルバイト（すき間バイト含む）をしていた インターンシップをしていた インバウンド等業界に将来性を感じる 自分のしたい業務ができそう 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる 異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできる シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分に合っている 地域の活性化や発展へ貢献できる 他に就職先がなかった その他（具体的に：）
Q7	実際に宿泊業で働き始めたのは何歳のときでしたか。	○歳
Q8	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設のカテゴリーをお答えください。 ※学生時代のアルバイトは含みません。	旅館 ビジネスホテル シティホテル・リゾートホテル その他（具体的に：）
Q9	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の所在地（都道府県）をお答えください。海外の場合は国名をお答えください。	
Q10	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の客室数をお答えください。	1～9部屋 10～30部屋 31～49部屋 50～99部屋 100～199部屋 200部屋以上
Q11	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 どのような業務を経験しましたか。当てはまるものをすべてお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q12	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 どのような役職を経験しましたか。当てはまるものをすべてお答えください。	一般従業員 チームのリーダーやとりまとめ役（部門より小さい単位） 部門のマネージャー、部門の支配人

離職者調査(本調査) 調査票(3/9)

No	質問文	選択肢
Q13	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 何年勤めましたか。 1～11ヶ月は切り上げて「1年」と換算ください（例「1年3か月」→「2年」）	○年
Q14	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 最初に勤めた宿泊施設を選んだ理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。	客として利用し、憧れを持ったから 家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けたから 求人広告や就職イベントで興味を持ったから 紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりしたから アルバイト（すき間バイト含む）をしていたから インターンシップをしていたから 自分のしたい業務ができそうだから 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できるから 異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできるから シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分に合っているから 従業員が魅力的だったから 転職がないから 勤務制度、住宅など福利厚生が良いから 入社前の説明や担当者の印象がよかったから 研修制度がしっかりしているから 生産性の向上が図られ、業務の負担が軽いと感じたから 会社が安定している・将来性があると思ったから 事業を多角化しているから（新しい種類の宿泊施設・新たな顧客層に向けた宿泊施設の展開、娯楽・レジャーの開拓等） 地域の活性化や発展へ貢献できるから 内装や雰囲気気に入ったから 通勤しやすい場所にあるから この土地で働いてみたいと思ったから 客室数等の規模がちょうどよと感じたから 知名度があるから 他に就職先がなかったから その他（具体的に：）
Q15	【「社会人」になって最初に勤めた宿泊施設に関する質問です。】 最初に勤めた宿泊施設宿泊施設には、どのような経路で求職・応募しましたか。	民間の就職・転職サイト 就職・転職エージェントの紹介 ハローワーク 学校からの推薦 会社HPやWeb求人広告などの募集 ポスターでの募集 口コミや従業員のおつて 身近な人の紹介 インターンシップ 外国人枠（技能実習や特定技能）として受け入れられた その他（具体的に：）
	続いて、宿泊業を辞める直前の状況についてお尋ねします。	
Q16	直近に辞めた宿泊施設は、社会人になって最初に勤めた宿泊施設と同じですか。	同じ宿泊施設である（宿泊業内での転職経験はない） 同じ宿泊施設である（宿泊業内での転職経験があるが、最初の宿泊施設に戻った） 異なる宿泊施設である（宿泊業内での転職経験がある）
Q17	宿泊業内での転職経験がある方にお伺いします。宿泊業内で転職する際、他業界での仕事を挟まず、ある宿泊施設から別の宿泊施設に直接転職したことがありますか。	他業界での仕事を挟まず、ある宿泊施設から別の宿泊施設に直接転職したことがある ある宿泊施設から別の宿泊施設に直接転職したことはなく、他業界での仕事を挟んだ転職経験のみ

離職者調査(本調査) 調査票(4/9)

No	質問文	選択肢
Q18	異なる宿泊施設に転職した理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。複数回転職した場合は、最後から2番目の宿泊施設を辞めたときを想定してお答えください。(最後に勤めた宿泊施設を辞めたときの理由は、のちほど別の質問で聞きます)	自分のしたい業務ができなかったから 学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できない場合があったから 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 求められるスキルアップに自分に対応できなかったから 給料に不満があったから シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから 望まない人事異動、役職・職務の変更、転勤があったから 職場の人間関係が合わなかったから 勤務制度や住宅などの福利厚生に不満があったから 研修制度が不十分だったから 生産性の向上が図られず、無駄な業務が多いと感じたから 安定していない・将来性がないと思ったから 地域の活性化や発展へ貢献できなかったから 転職先の施設のほうが知名度やブランドがあったから 転職先の施設のほうが魅力的だったため(具体的に：) 家庭の事情 もともとその宿泊施設はすぐに辞めるつもりだった その他(具体的に：)
Q19	Q18で「シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから」を選んだ方にお伺いします。以下の勤務形態・休日のうち、大変だったものを全てお答えください。	夜勤・夜番・夜警 中抜け勤務 たすき掛け勤務 残業時間の長さ 土日祝の出勤 曜日固定での休日 連続した休日が取れないこと その他(具体的に：) 該当なし
Q20	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設のカテゴリーをお答えください。	旅館 ビジネスホテル シティホテル・リゾートホテル その他(具体的に：)
Q21	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の所在地(都道府県)をお答えください。海外の場合は国名をお答えください。	
Q22	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 宿泊施設の客室数をお答えください。	1~9部屋 10~30部屋 31~49部屋 50~99部屋 100~199部屋 200部屋以上

離職者調査(本調査) 調査票(5/9)

No	質問文	選択肢
Q23	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 どのような職種を経験しましたか。当てはまるものをすべてお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q24	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 どのような役職を経験しましたか。当てはまるものをすべてお答えください。	一般従業員 チームのリーダーやとりまとめ役（部門より小さい単位） 部門のマネージャー、部門の支配人
Q25	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 辞める直前の雇用形態をお答えください。	正規の従業員 パート・アルバイト 派遣社員 契約社員・嘱託 その他（具体的に：）
Q26	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 何年勤めましたか。 1～11ヶ月は切り上げて「1年」と換算ください（例「1年3か月」→「2年」）	○年
Q27	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 辞める直前の職種をお答えください。複数ある場合は、最も長く時間を割いていたものをお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q28	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 辞める直前の役職をお答えください。	一般従業員 チームのリーダーやとりまとめ役（部門より小さい単位） 部門のマネージャー、部門の支配人

離職者調査(本調査) 調査票(6/9)

No	質問文	選択肢
Q29	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 最後に勤めていた宿泊施設を選んだ理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。	客として利用し、憧れを持ったから
		家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けたから
		求人広告や就職イベントで興味を持ったから
		紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりしたから
		アルバイト（すき間バイト含む）をしていたから
		インターンシップをしていたから
		自分のしたい業務ができそうだから
		学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できるから
		異文化コミュニケーションや語学を学んだり活かしたりできるから
		シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が自分にあっていてから
		従業員が魅力的だったから
		転職がないから
		勤務制度、住宅など福利厚生が良いから
		入社前の説明や担当者の印象がよかったから
		研修制度がしっかりしているから
		生産性の向上が図られ、業務の負担が軽いと感じたから
		会社が安定している・将来性があると思ったから
		事業を多角化しているから（新しい種類の宿泊施設・新たな顧客層に向けた宿泊施設の展開、娯楽・レジャーの開拓等）
		地域の活性化や発展へ貢献できるから
		内装や雰囲気が入ったから
		通勤しやすい場所にあるから
		この土地で働いてみたいと思ったから
		客室数等の規模がちょうどよと感じたから
		知名度があるから
		他に就職先がなかったから
		その他（具体的に：）
		Q30
学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できること		
教育訓練・能力開発のあり方、スキル活用の機会		
給料		
労働時間・休日等の労働条件		
人事評価・処遇の在り方		
人間関係、コミュニケーション		
福利厚生		
入社時のオリエンテーション		
生産性向上の工夫（デジタル化等）による働き方改革や業務改革		
会社の安定性・将来性		
地域の活性化や発展への貢献		
施設の内装や雰囲気、立地		
規模		
その他（具体的に：）		
該当なし		

離職者調査(本調査) 調査票(7/9)

No	質問文	選択肢
Q31	【最後に勤めていた宿泊施設に関する質問です。】 最後に勤めていた宿泊施設には、どのような経路で求職・応募しましたか。	民間の就職・転職サイト 就職・転職エージェントの紹介 ハローワーク 学校からの推薦 会社HPやWeb求人広告などでの募集 ポスターでの募集 口コミや従業員のつて 身近な人の紹介 インターンシップ 外国人枠（技能実習や特定技能）として受け入れられた その他（具体的に：）
Q32	宿泊業を辞めた理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。	自分のしたい業務ができなかったから 立ち仕事や重労働が多く体力的に厳しかったから クレーム対応が多く精神的にストレスだったから 人手不足等により、1人当たりの業務量が多すぎたから 学歴・性別・年齢・経験有無により活躍できない場合があったから 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 求められるスキルアップに自分に対応できなかったから 給料に不満があったから シフト制・夜勤・休日勤務等の働き方が合わなかったから 望まない人事異動・昇格・転勤があったから 職場の人間関係が合わなかったから 勤務制度や住宅などの福利厚生に不満があったから 研修制度が不十分だったから 生産性の向上が図られず、無駄な業務が多いと感じたから 安定していない・将来性がないと思ったから 地域の活性化や発展へ貢献できなかったから 家庭の事情 宿泊施設の経営難や統廃合・廃業のため もともと別の業界に転職するつもりだった 新型コロナウイルスの流行等の外的要因 その他（具体的に：）
Q33	宿泊業から離職後に最初に就いた職について、雇用形態をお答えください。	正規の従業員 パート・アルバイト 派遣社員 契約社員・嘱託 その他（具体的に：） 働いていない
Q34	宿泊業から離職後に最初に就いた職について、業種をお答えください。	観光・旅行業 航空業（空港職員含む） プライダル業 飲食サービス業（飲食店、持ち帰り・配達飲食サービス等） 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場等） 娯楽・レジャー業（テーマパーク、映画館、劇場、競技場、スポーツ施設等） 教育、学習支援業 医療、福祉 その他（具体的に）

離職者調査(本調査) 調査票(8/9)

No	質問文	選択肢
Q35	宿泊業から離職後に最初に就いた職について、その仕事を選んだ理由は何ですか。当てはまるものを全てお答えください。	その仕事に憧れを持っていたから 家族、先生、知人等の身近な人から影響を受けた その仕事が題材となっているドラマ・映画・漫画・小説等から興味を持った 求人広告や就職イベントで興味を持った 紹介エージェントに勧められたり、スカウトされたりした アルバイト（すき間バイト含む）をしていた インターンシップをしていた 業界に将来性・安定性を感じる 自分のしたい業務ができそう 体力的な負担が軽そう 精神的なストレスが少なそう 1人当たりの業務量が適切そう 学歴・性別・年齢・経験有無に関係なく活躍できる スキル・経験を得たり活かしたりできる 給料がよさそう 勤務時間帯・休日等の働き方が自分に合っている 他に就職先がなかった その他（具体的に：）
Q36	宿泊業でもう1度働きたい気持ちはありますか。	宿泊業でもう1度働きたいと強く思う 宿泊業でもう1度働きたいとまあまあ思う 宿泊業でもう1度働きたいとあまり思わない 宿泊業でもう1度働きたいとまったく思わない
Q37	宿泊業でもう1度働きたい理由は何ですか。	新しい業界が自分の適性や興味と合わなくなった 新しい業界の給与水準が低い・昇給の見込みがない 新しい業界の福利厚生や労働条件に不満がある 新しい業界でのキャリアパスが見えない 新しい業界では安定した職に就けそうにない（市場の縮小等） 新しい業界の文化・人間関係になじめない（宿泊業の方が居心地がよい） 新しい業界ではこれまでの経験やスキルが十分に生かせられなかった（宿泊業の方が自分の強みを発揮しやすい） 新しい業界では仕事量やプレッシャーが大きい 残業や休日出勤等、プライベートの時間が減った 宿泊業の魅力や強みを改めて実感した 宿泊業に戻ったほうがやりがいを感じられる 宿泊業の方が人脈が活かせる 宿泊業の元同僚や元上司等から誘われた 宿泊業の景気が回復し、魅力的な求人が増えた その他（具体的に：）
Q38	宿泊業でもう1度働きたい宿泊施設のカテゴリーをお答えください。	旅館 ビジネスホテル シティホテル・リゾートホテル その他（具体的に：）

離職者調査(本調査) 調査票(9/9)

No	質問文	選択肢
Q39	宿泊業でもう1度働きたい職種をお答えください。	清掃（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理（施設管理、メンテナンス、営繕部などを想定しています。） 管理（人事職、経理職など、管理部門やバックオフィスの従業員を想定しています。） 総支配人、副総支配人、女将（各部門の支配人は含みません。） その他（具体的に：）
Q40	宿泊業でもう1度働くために必要なものをお答えください。	求人等の情報（元従業員向けのSNS、メルマガ等） 宿泊業への復帰に必要な知識・スキル等の研修、あるいは能力開発に対する金銭的支援 これまでの経歴等を踏まえた待遇の決定 柔軟な労働環境（勤務形態・休日等） 再就職しやすい仕組みの整備（離職後数年以内であれば優先的に採用される等） その他（具体的に：） あてはまるものはない
Q41	Q40で「宿泊業への復帰に必要な知識・スキル等の研修、あるいは能力開発に対する金銭的支援」を選んだ方にお伺いします。具体的にどのような内容の研修・能力開発支援を受けたいですか。	ブランク期間中に変化した業界トレンドや新たな業務スキル（新しい接客マナー、ホスピタリティの在り方等） IT化やDX等の知識・スキル（オンライン予約システム等） 語学スキル その他（具体的に：）
Q42	どのような条件が満たされたら、再度宿泊業で働きたいと感じると思いますか。当てはまるものを全て選んでください。	自分の適性や興味と合う業務ができる 給与水準や昇給の見込みが上がる 福利厚生や労働条件が改善する キャリアパスが明確化される 雇用が安定する 文化・人間関係が改善する これまでの経験やスキルが十分に生かされる 仕事量やプレッシャーが減る 残業や休日出勤等が少なくなり、プライベートの時間が確保できる 元同僚や元上司等から誘われる 景気が回復し、魅力的な求人が増える その他（具体的に：） あてはまるものはない
Q43	宿泊施設で働き続けるにあたっての課題を自由にお書きください。	

宿泊事業者調査 調査票(1/4)

No	質問文	選択肢
Q1	<宿泊施設名> 宿泊施設名をお答えください。 ※正式名称でお答えください。	※宿泊施設名
Q2	<宿泊施設の種別> 宿泊施設の種別をお答えください。	旅館 ビジネスホテル シティホテル・リゾートホテル その他
Q3	<都道府県> 宿泊施設の所在する都道府県をお答えください。	※47都道府県
Q4	<市町村> 宿泊施設の所在する市町村をお答えください。	※市町村
Q5	<規模> 宿泊施設の規模をお答えください。	1~9部屋 10~30部屋 31~49部屋 50~99部屋 100~199部屋 200部屋以上
Q6	<従業員数> 宿泊施設の総従業員数をお答えください。 ※宿泊施設で働くすべての人数を、正社員、正職員、パート、アルバイト等の呼称や雇用形態を問わず記入してください。社長や役員も人数に含め計算してください。	1~4名 5~9名 10~19名 20~49名 50~99名 100~199名 200名以上
Q7	<宿泊施設にある部門> この中で、あなたの宿泊施設にある部門をすべて選んでください。	清掃部門（客室清掃、ハウスキーパーなど、客室や施設全体の清掃員を想定しています。） 宿泊部門（フロントスタッフや、ドアスタッフ、コンシェルジュ、仲居など、宿泊客対応を行う従業員を想定しています。） 料飲部門（レストランのホールスタッフ、ルームサービスや、バーテンダーなど、料理や飲料の提供を行う従業員を想定しています。） 調理部門（シェフ、板前、パティシエなど、調理を行う従業員を想定しています。） 宴会部門（宴会スタッフやブライダルコーディネーターなど、各種宴会、会議、イベントに対応する従業員を想定しています。） 販売促進部門（セールスや営業職、広報職など、宿泊客や利用客獲得のために働く従業員を想定しています。） 施設管理部門（施設管理、メンテナンス、営繕などに従事する従業員を想定しています。） 管理部門（総支配人、女将、人事職、経理職など、管理職やバックオフィスの従業員を想定しています。）
Q8	<部門別の従業員数> 宿泊施設の部門別の従業員数をお答えください。 ※宿泊施設で働くすべての人数を、正社員、正職員、パート、アルバイト等の呼称や雇用形態を問わず記入してください。社長や役員も人数に含め計算してください。 ※1名の担当者が複数の部門を兼務している場合、それぞれの部門で1名としてカウントしてください。 例) Aさんが料飲部門と調理部門を兼務している場合、料飲部門で1名、調理部門で1名としてカウントする。	1~4名
	(1) 清掃部門	5~9名
	(2) 宿泊部門	10~19名
	(3) 料飲部門	20~49名
	(4) 調理部門	50~99名以上
	(5) 宴会部門	100名以上
	(6) 販売促進部門	外注しており把握していない
	(7) 施設管理部門	
	(8) 管理部門	

宿泊事業者調査 調査票(2/4)

No	質問文	選択肢
Q9	<部門別の充足度> 宿泊施設の部門別に、本来、宿泊施設として必要な人数に対してどの程度充足できているかをお答えください。 例) 本来は料飲部門に5名必要だが、3名のみ働いている場合、60%と回答 ※正社員、正職員、パート、アルバイト等の呼称を問わず、宿泊施設で働くすべての雇用形態の従業員を想定し、回答してください。	0~20%
	(1) 清掃部門	21~40%
	(2) 宿泊部門	41~60%
	(3) 料飲部門	61~80%
	(4) 調理部門	81~100%
	(5) 宴会部門	100%以上 (必要人数以上に在籍)
	(6) 販売促進部門	外注しており把握していない
	(7) 施設管理部門	
	(8) 管理部門	
Q10	<人手不足の時期・時間帯(長期雇用)> 次の部門のうち、長期の継続勤務を想定し雇用する従業員の人手が不足している時期や時間帯を選んでください。 ※長期の継続勤務を想定し雇用する従業員；繁閑を問わず、期間を定めて雇用する従業員(パート、アルバイト等の非正規雇用の従業員を含む)	常に人手不足
	(1) 清掃部門	繁忙期
	(2) 宿泊部門	朝夜
	(3) 料飲部門	その他
	(4) 調理部門	不足していない
	(5) 宴会部門	
	(6) 販売促進部門	
	(7) 施設管理部門	
	(8) 管理部門	
Q11	<人手不足の時期・時間帯(短期雇用)> 次の部門のうち、短期で雇用する従業員が不足している時期や時間帯を選んでください。 ※短期で雇用する従業員；繁忙期等に期間を定めて臨時に雇用する非正規雇用の従業員。単発・短期間で勤務するスポットワークを含む。	常に人手不足
	(1) 清掃部門	繁忙期
	(2) 宿泊部門	朝夜
	(3) 料飲部門	その他
	(4) 調理部門	不足していない
	(5) 宴会部門	
	(6) 販売促進部門	
	(7) 施設管理部門	
	(8) 管理部門	

宿泊事業者調査 調査票(3/4)

No	質問文	選択肢
Q12	<p><不足する人材> 宿泊施設全体で、特定のスキルを持つ人材に関して、不足する人材をお答えください。当てはまるものをすべて選んでください。 ※正社員、正職員、パート、アルバイト等の呼称を問わず、宿泊施設で働くすべての雇用形態の従業員を想定し、回答してください。</p>	他の社員への教育・育成ができる人材 他の社員をマネジメントできる人材 外国人旅行者への応対ができる人材 高度な接客能力を持つ人材 宿泊業界に関連する多方面の知識（旅行・観光、食品衛生、安全衛生、施設管理など）を有する人材 集客のためにSNSやWEBを活用できる人材 業務効率化に向けてICTツール、システム等を活用できる人材 調理人（板前、シェフ、料理人など） 特定のスキルを持つ人材不足よりも、全体的な人手不足が課題である その他 特に不足している人材はいない
Q13	<p><入職者数> 過去1年以内（2024年1月～2024年12月）に、宿泊施設全体で何人新規に採用したか、入職者数をお答えください。 ※正社員、正職員、パート、アルバイト等の呼称を問わず、宿泊施設で働くすべての雇用形態の従業員を想定し、回答してください。</p>	0名 1～4名 5～9名 10～19名 20～49名 50～99名以上 100名以上
Q14	<p><離職者数> 過去1年以内（2024年1月～2024年12月）に、宿泊施設全体で何人離職したか、離職者数をお答えください。 ※正社員、正職員、パート、アルバイト等の呼称を問わず、宿泊施設で働くすべての雇用形態の従業員を想定し、回答してください。</p>	0名 1～4名 5～9名 10～19名 20～49名 50～99名以上 100名以上
Q15	<p><人手不足の要因> 人手不足を感じる要因は何ですか。当てはまるものをすべて選んでください。</p>	求人に対する応募がない 内定を出しても入職してくれない 採用してもすぐにやめる 従業員の作業効率が悪く仕事が回らない 時短勤務など労働時間を制限して働く従業員が多い インバウンドなどで、業務量が著しく増えた 育成担当の社員の不足 従業員の高齢化 その他 特に人手不足を感じていない

宿泊事業者調査 調査票(4/4)

No	質問文	選択肢
Q16	<p><離職しやすい属性> 長期の継続勤務を想定し雇用する従業員について、次のうち入職しても定着せず、短期（3年以内）で離職する従業員の属性はありますか。当てはまるものをすべて選んでください。 ※長期の継続勤務を想定し雇用する従業員：繁閑を問わず、期間を定めずに雇用する従業員（パート、アルバイト等の非正規雇用の従業員を含む）</p>	新卒採用した従業員 中途採用した従業員 外国人 20代~30代の若手の従業員 40代以降の中堅以上の従業員 他都道府県出身の従業員 地元出身の従業員 女性 男性 その他 短期で離職する従業員はいない
Q17	<p><離職防止のための研修> 離職防止の観点から従業員に対してどのような研修を実施していますか。当てはまるものをすべて選んでください。</p>	採用後すぐに実施される導入研修 職種別のスキルに関する研修 接遇やコミュニケーション等の共通スキルに関する研修 帰属意識（エンゲージメント）を高めるための研修 管理職向け研修 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 その他 離職防止のための研修は実施していない
Q18	<p><人手不足対策のため注力したい取組> 人手不足の観点から、特に注力していきたいものはありますか。当てはまるものをすべて選んでください。</p>	業務内容、配属・異動に関する従業員の希望の実現 学歴・性別・年齢・経験有無を問わず活躍できる環境 教育訓練・能力開発機会、スキル活用機会の充実 給料の引き上げ 働きやすい労働時間・休日等の労働条件の整備 人事評価、昇格、処遇基準の明確化 風通しの良い職場づくり 福利厚生 の充実 入社前の説明の実施・充実 生産性向上の工夫（デジタル化等）による働き方改革や業務改革 その他 注力したい取組は無い