

[業界別レポート]
働く人と職場2019
－ホテル・旅館編－

[業界別レポート] 働く人と職場 2019－ホテル・旅館編－ とは

「[業界別レポート] 働く人と職場 2019」は、特定の業界で働く意識や職場に関する意識について、個人に調査した結果をまとめています。本レポートはホテル・旅館業を対象としたものです。

調査対象は4セグメントに分かれます。ホテル・旅館で現在就業している「A. 就業者」、過去に就業経験がある「B. 離職者」、ホテル・旅館での就業経験はないが就業に興味関心はある「C. 意向者」、就業経験がなく就業に興味関心もない「D. 非意向者」です。

ホテル・旅館業界全体に共通する魅力、より高められる魅力を理解する手がかりとしてご活用ください。

【目次】

回答者プロフィール	2
まとめ ―それぞれの上位5項目―	3
1. 仕事の選択理由	5
2. 仕事を継続する理由	7
3. 離職の理由／必要を感じる改善点	9
4. 意向・非意向の理由	11
【参考】 勤務時間	13

調査概要

- ・調査名 : 特定業種に関する調査2019
- ・調査目的 : 求人と求職の需給ギャップがある特定業種における、労働者の実態を把握し、今後解決策を模索する上での基礎資料とすること。
- ・調査方法 : インターネット調査（クロス・マーケティング社モニター利用）
- ・調査期間 : 2019年3月27日（水）～3月31日（日）
- ・調査対象 : 20～59歳までの男女（全国）
 - －現在、対象業種に従事している人
 - －過去に対象業種に従事したことがある人
 - －これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がある人
 - －これまで対象業種に従事したことがない、かつ対象業種での就業意向がない人

セグメントごとの回答者数は下の表のとおり。本レポートの対象はホテル・旅館の、計800人。

		就業経験者		就業非経験者		(人)
		A. 就業者	B. 離職者	C. 意向者	D. 非意向者	
コンビニエンスストア		200	200	200	200	
アパレル・雑貨販売		200	200	200	200	
飲食店	ファーストフード	200	200	200	200	
	居酒屋	200	200	200	200	
ホテル・旅館		200	200	200	200	
介護サービス		200	200	200	200	
ドライバー		400	400	400	400	
警備		200	200	200	200	
倉庫内作業・仕分け		200	200	200	200	

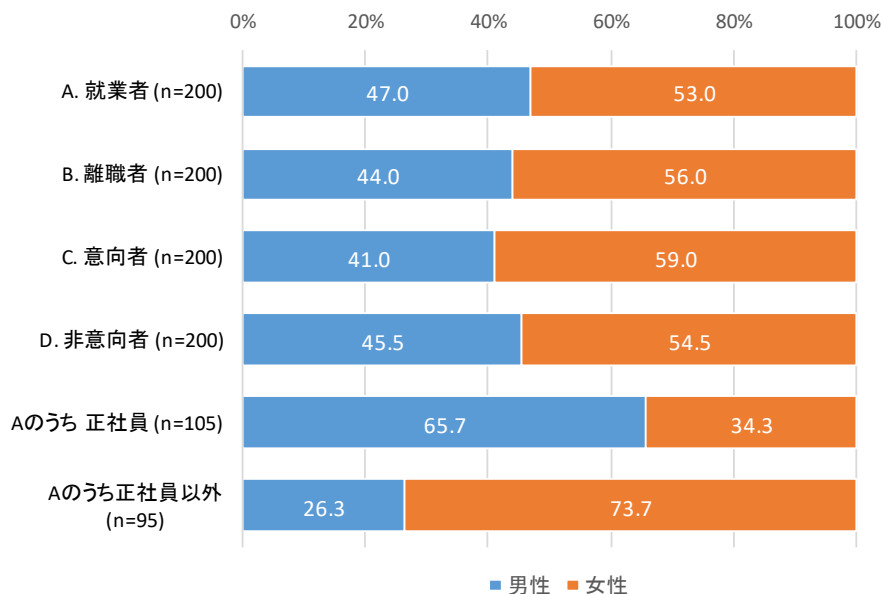
※ なお、四捨五入の関係で数表内の%の合計が100とならない場合がある。

回答者プロフィール

■ 性別

回答者の性別分布は、右のグラフのとおり。4つの各セグメントで男女が4～6割前後となっている。

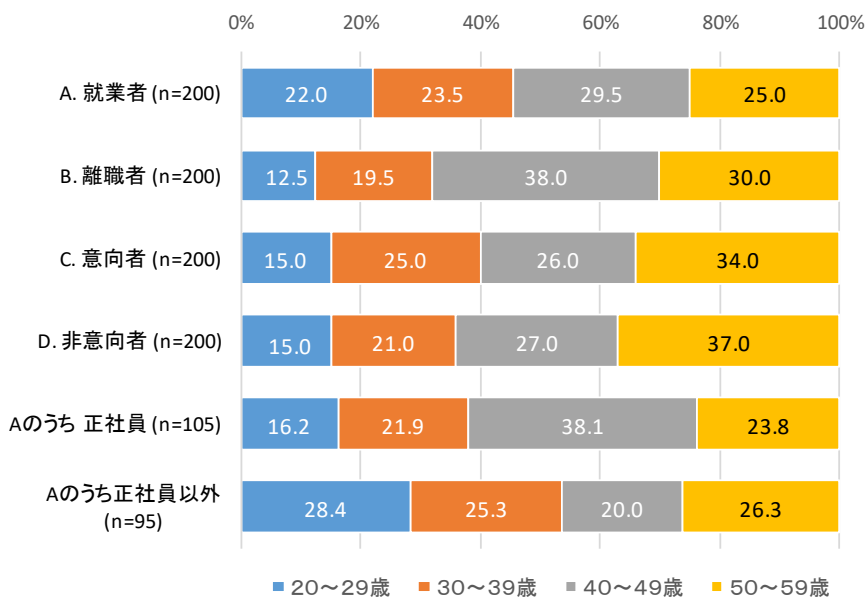
A.就業者のうち、正社員*1をみると、男性が6割超、正社員以外*2では女性が7割超で差がみられる。



■ 年齢

回答者の年齢分布は、右のグラフのとおり。A.就業者は40代が29.5%で最も多く、次いで50代が25.0%。40代、50代で半数以上を占めている。

A.就業者のうち、正社員では40代、正社員以外では20代の割合が最も高い。



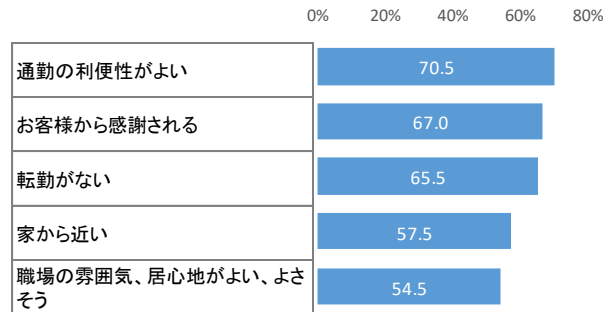
*1 自営業者などを含む。

*2 パート、アルバイト、契約社員、派遣社員など。なお、学生アルバイトは正社員以外のうち6.3%。

まとめ —それぞれの上位5項目—

■ 仕事の選択理由 就業者の上位5項目

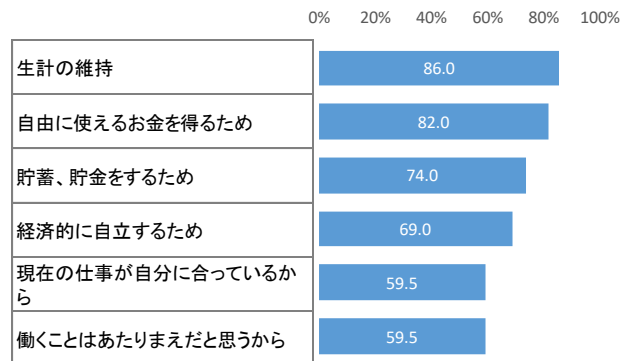
ホテル・旅館で働いている就業者に、現在の仕事を選んだ理由を聞くと、「通勤の利便性がよい」「転勤がない」「家から近い」といった勤務場所に関するものが上位に多い。「お客様から感謝される」や「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」も上位にあがっている。



(%, n=200)

■ 仕事を継続する理由 就業者の上位5項目

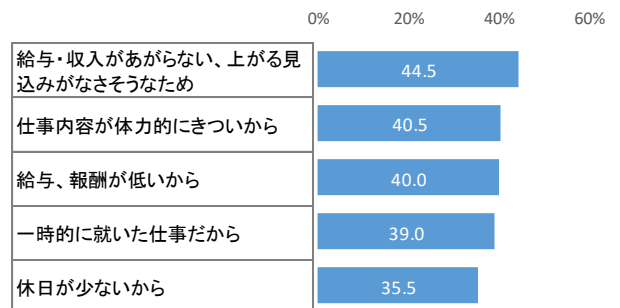
ホテル・旅館で仕事を続けている理由は、「生計の維持」と「自由に使えるお金を得るため」が8割以上にのぼるなど、経済的なものが上位を占めている。また、「現在の仕事が自分に合っているから」や「働くことはあたりまえだと思うから」も約6割の人があてはまると回答している。



(%, n=200)

■ 離職の理由 離職者の上位5項目

以前はホテル・旅館で就業していたが現在は辞めている離職者の離職理由でもっとも多いのは、「給与・収入があがらない、上がる見込みがなさそうのため」だった。「仕事内容が体力的にきついから」「休日が少ないから」といった労働負荷の高さも理由にあげられた。

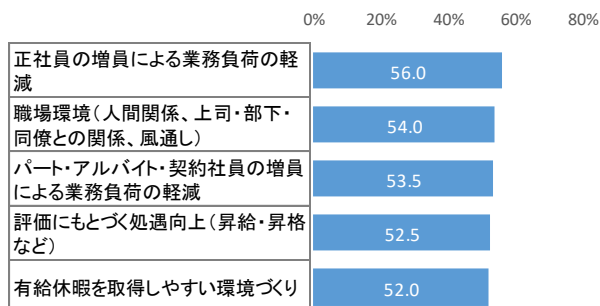


(%, n=200)

まとめ —それぞれの上位5項目—

■ 必要を感じる改善点 就業者の上位5項目

就業者に必要なを感じる改善点を聞くと、「正社員の増員による業務負荷の軽減」「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」と負荷軽減に関する項目が上位にあがった。さらに、職場環境・処遇向上・有給休暇を取得しやすい環境づくりなど、幅広い改善が求められている。

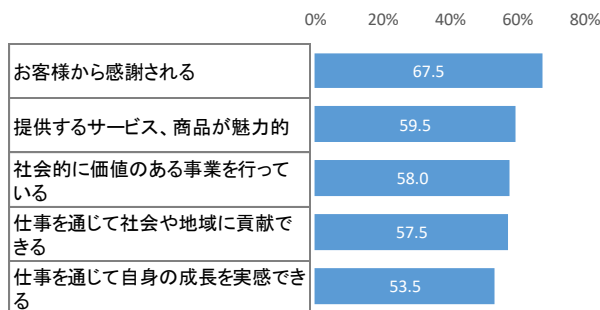


(%, n=200)

■ 意向の理由 意向者の上位5項目

これまでにホテル・旅館で働いたことはないが働いてみたいという意向者に、その理由を聞いた。

もっとも多いのは「お客様から感謝される」、次いで「提供するサービス、商品が魅力的」となるなど、意向者はホテル・旅館の仕事の内容に魅力を感じているようだ。

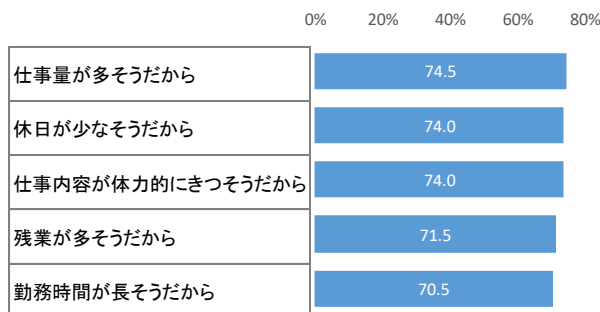


(%, n=200)

■ 非意向の理由 非意向者の上位5項目

ホテル・旅館で働いたことはなく、これから働きたくないという非意向者にその理由を聞いた。

上位にあがるのはいずれも労働負荷に関する項目で、「仕事量が多そうだから」がもっとも多く、次いで「休日が少なそうだから」「仕事内容が体力的にきつそうだから」が続く。



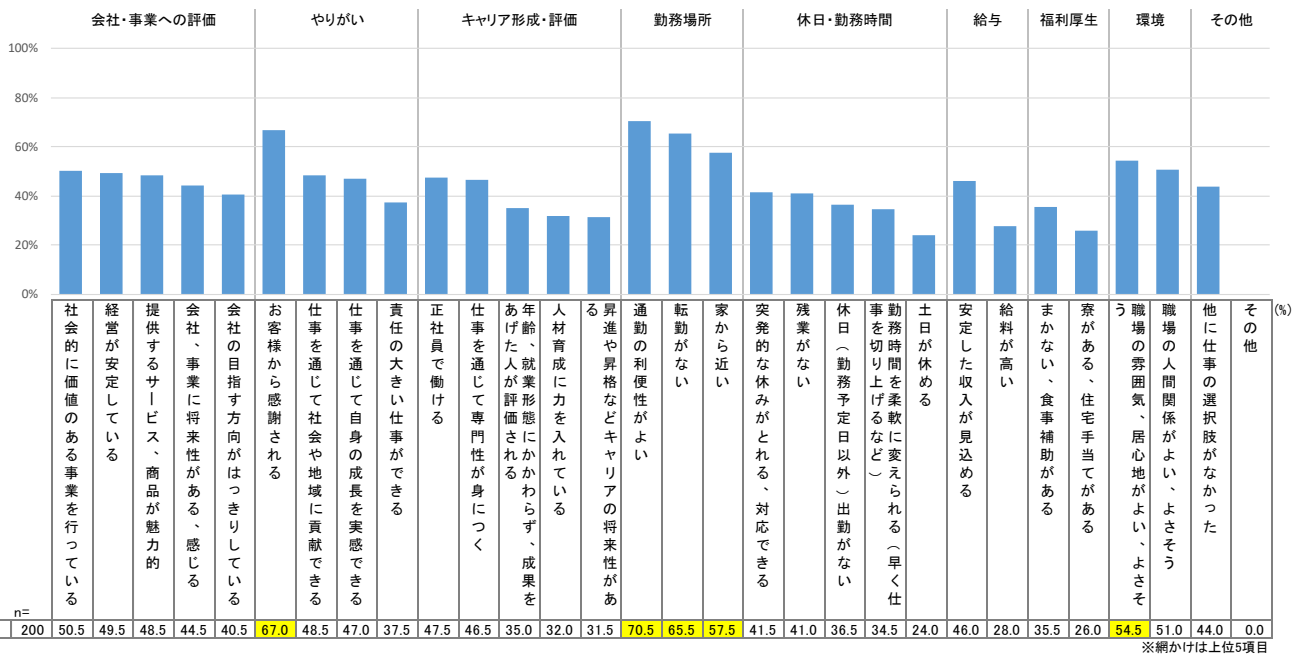
(%, n=200)

1. 仕事の選択理由

A. 就業者

現在ホテル・宿泊で働いている就業者に対して、その仕事を選んだ理由は何か聞いた。

「通勤の利便性がよい」「転勤がない」「家から近い」といった勤務場所に関するものが上位に多い。「お客様から感謝される」といったやりがいの面や、「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」といった環境面も上位にあがっている。

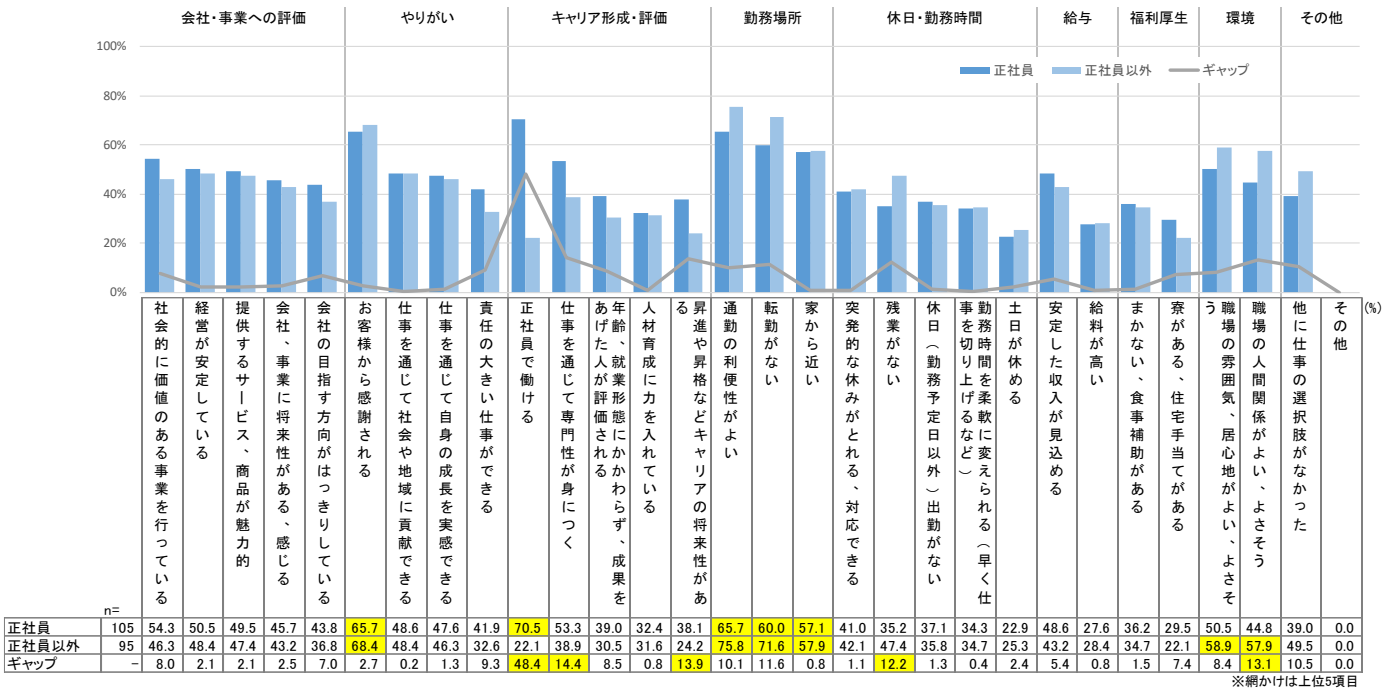


【A. 就業者】

Q. 現在の勤務先（店舗、事業所、支社）を選んだ理由としてあてはまるものをお選びください。
 （「非常にあてはまる」「ややあてはまる」計）

1. 仕事の選択理由

ホテル・旅館の仕事を選んだ理由について、A. 就業者を正社員と正社員以外で分けて見てみよう。
両者ともに「通勤の利便性がよい」などの勤務場所と「お客様から感謝される」が上位になっている。
その他に、正社員は「正社員で働ける」、正社員以外は「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」「職場の人間関係がよい、よさそう」も仕事を選んだ大きな理由になっている。
ギャップがもっとも大きい項目は、「正社員で働ける」で正社員の方が高い。その他、キャリア形成・評価面は正社員の方が、休日・勤務時間や環境面は非正社員の方が割合が高い傾向がある。



【A. 就業者】

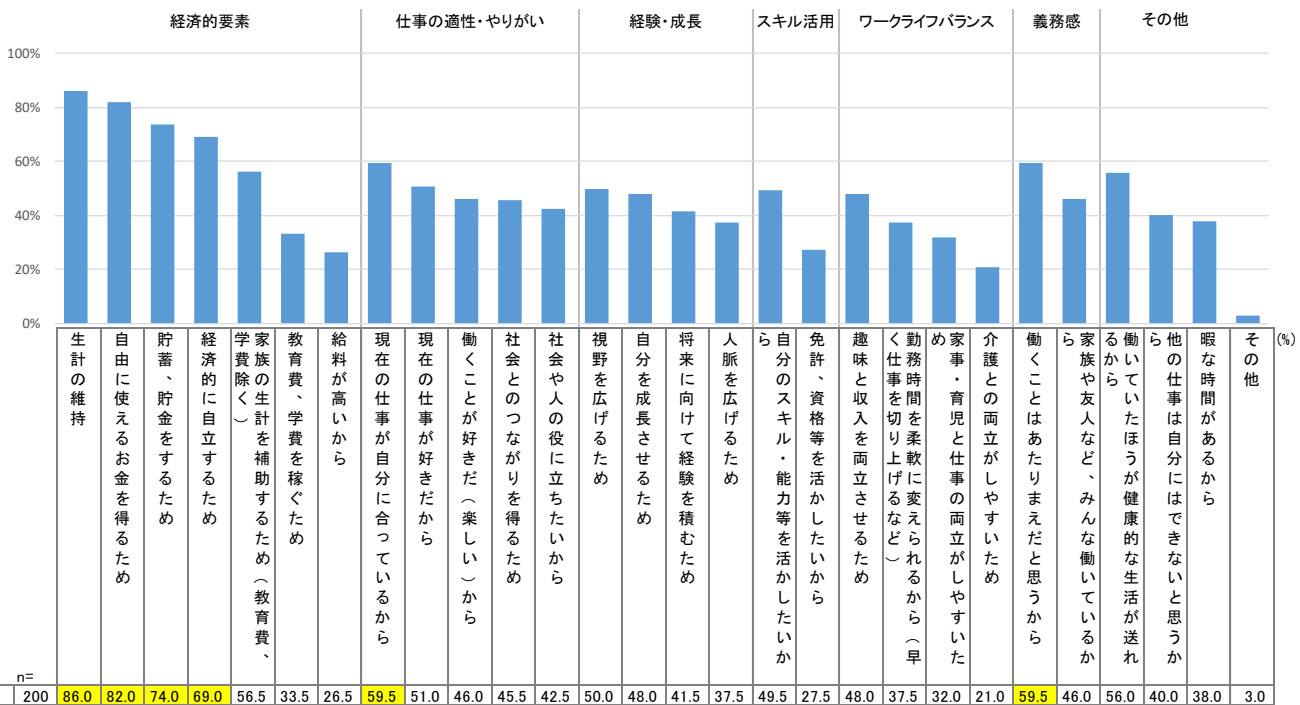
Q. 現在の勤務先（店舗、事業所、支社）を選んだ理由としてあてはまるものをお選びください。
（「非常にあてはまる」「ややあてはまる」計）

2. 仕事を継続する理由

A. 就業者／正社員と正社員以外

就業者に、ホテル・旅館での仕事を続けている理由を聞いた。上位にはまず、「生計の維持」と「自由に使えるお金を得るため」が8割以上にのぼるなど、経済的要素があげられた。また、「働くことはあたりまえだと思うから」も約6割の人があてはまると回答している。

「現在の仕事が自分に合っているから」や「現在の仕事が好きだから」も5割以上あり、ホテル・旅館の仕事にやりがいを持っている人も多い。



【A. 就業者】

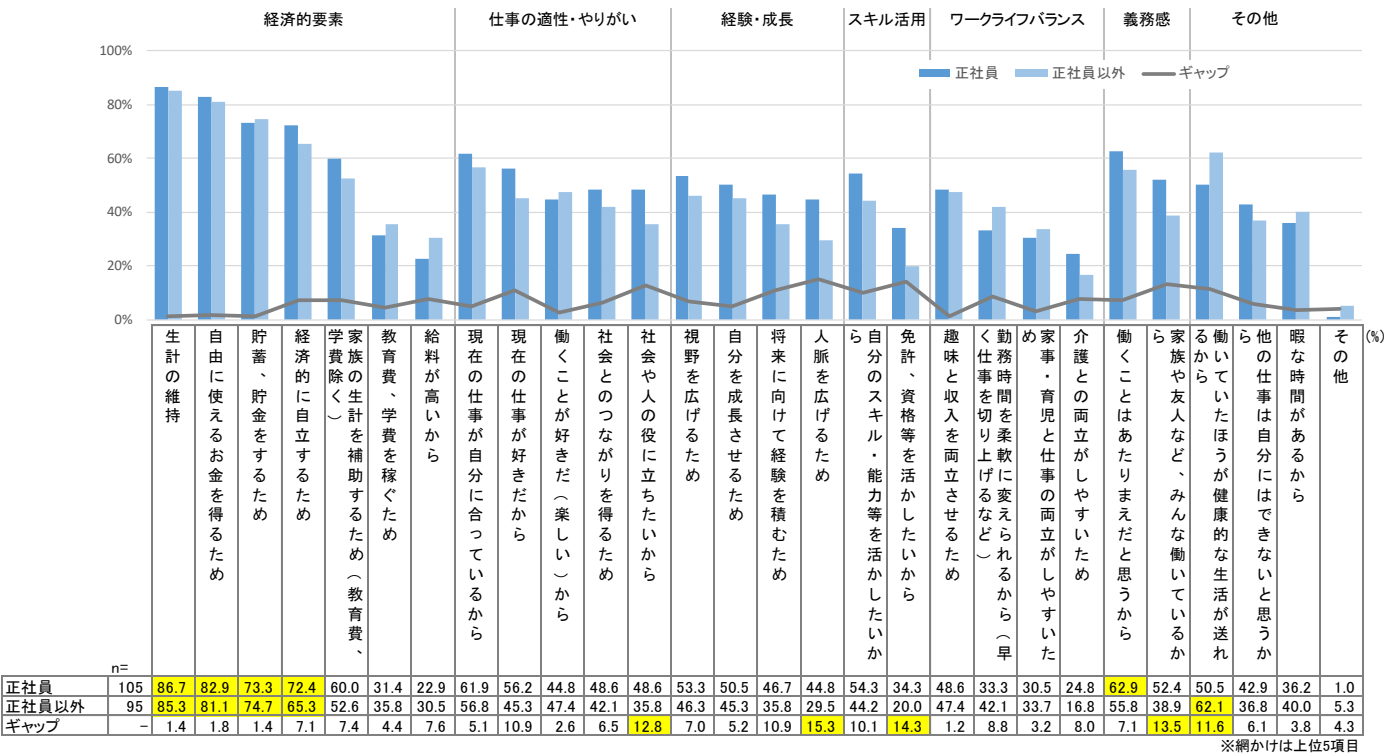
Q. あなたが現在、「ホテル・旅館の仕事」を継続して働いているのはどのような理由がありますか。
 （「非常にあてはまる」「ややあてはまる」計）

2. 仕事を継続する理由

現在の仕事を続けている理由について、A. 就業者を正社員と正社員以外で分けて確認する。

両者ともに「生計の維持」などの経済的要素が上位だが、正社員では「働くことはあたりまえだと思うから」、正社員以外では「働いていたほうが健康的な生活が送れるから」なども、仕事を継続する理由になっている。

ギャップについて見ると、仕事の適正・やりがいや経験・成長、スキル活用・義務感等は正社員の方が高く、ワークライフバランスについては正社員以外の方が割合が高い傾向がある。



【A. 就業者】

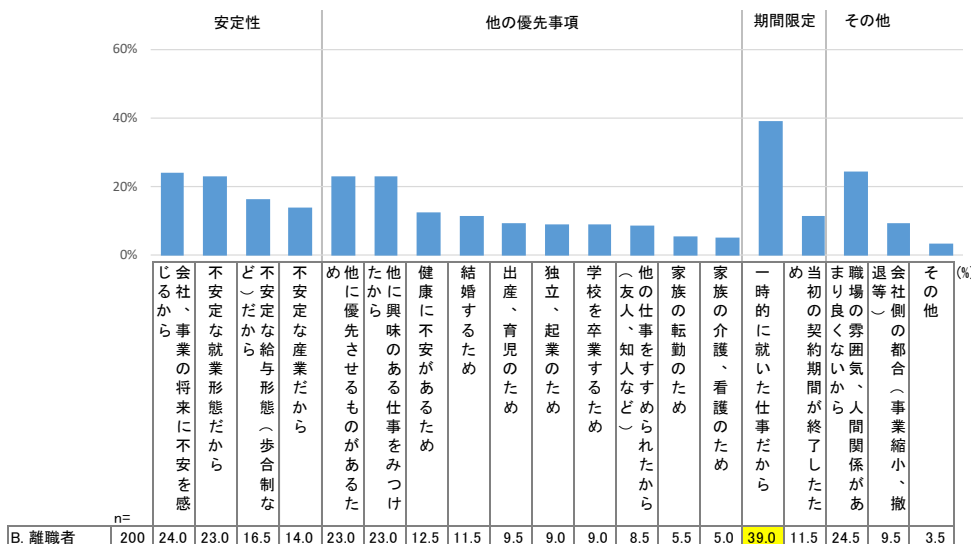
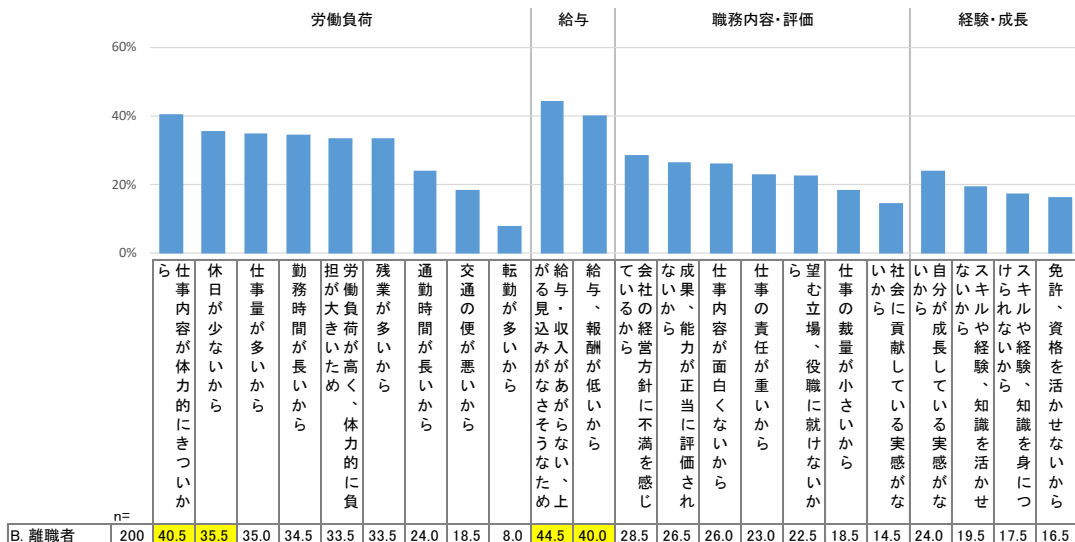
Q. あなたが現在、「ホテル・旅館の仕事」を継続して働いているのはどのような理由がありますか。
（「非常にあてはまる」「ややあてはまる」計）



3. 離職の理由／必要を感じる改善点

B. 離職者／A. 就業者

以前はホテル・旅館で就業していたが現在は辞めている離職者に離職した理由を聞くと、「給与・収入があがらない、上がる見込みがなさそうのため」がもっとも多かった。また、「仕事内容が体力的にきついから」などの労働負荷の高さが理由にあげられた。



※網かけは上位5項目

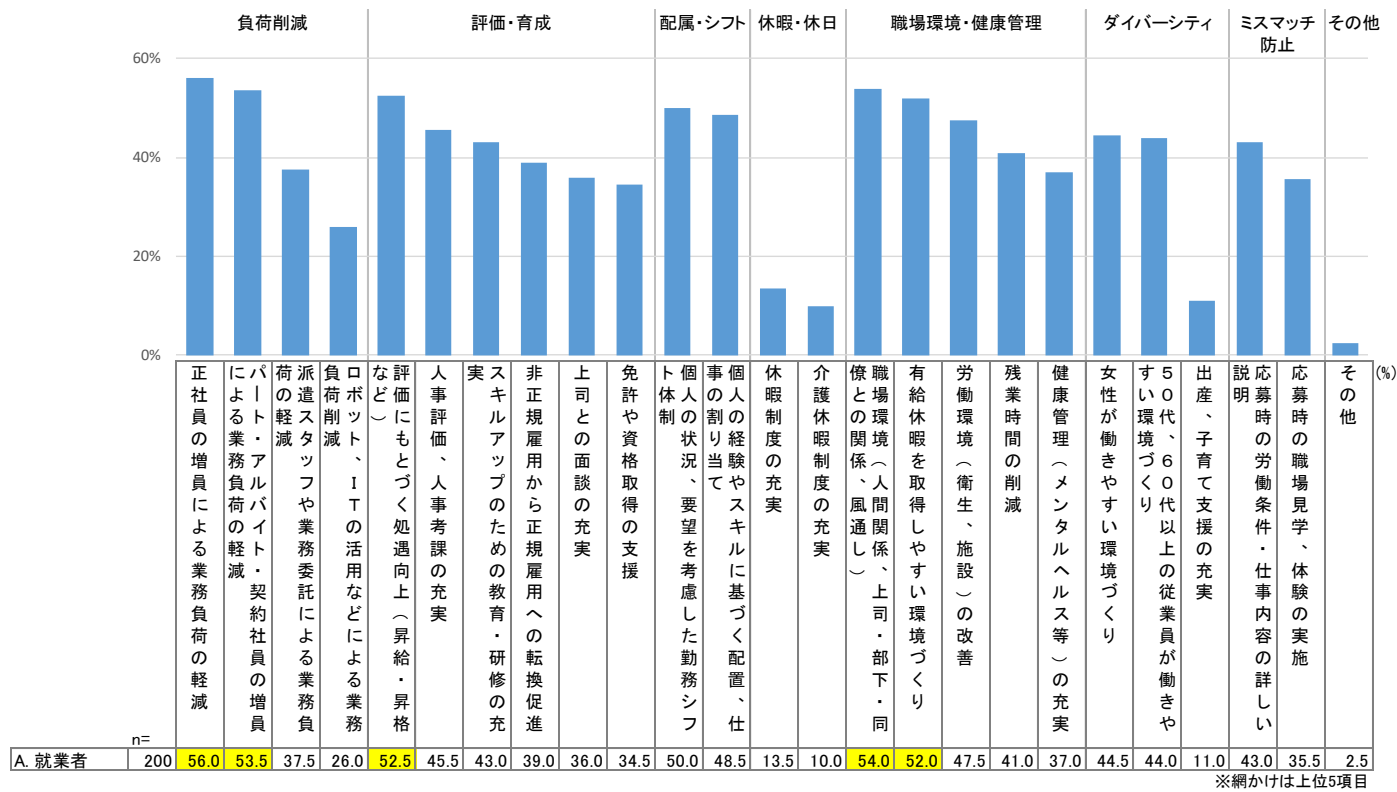
【B. 離職者】

Q. あなたが以前、「ホテル・旅館の仕事」で働いていたにもかかわらず離職した（やめた）のはどのような理由からですか。（「非常にあてはまる」「ややあてはまる」計）

3. 離職の理由／必要を感じる改善点

就業者に必要なを感じる改善点を聞くと、「正社員の増員による業務負荷の軽減」がもっとも多く、「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」も3位と、負荷削減に関する項目が上位にあがった。また、評価・育成や職場環境・健康管理に関する項目も改善が希望されている。

＜必要を感じる改善点＞



【A. 就業者】

Q. あなたの勤務先（店舗、事業所、支社）は何らかの改善が必要と思われますか。（「非常に必要」「必要」の割合）

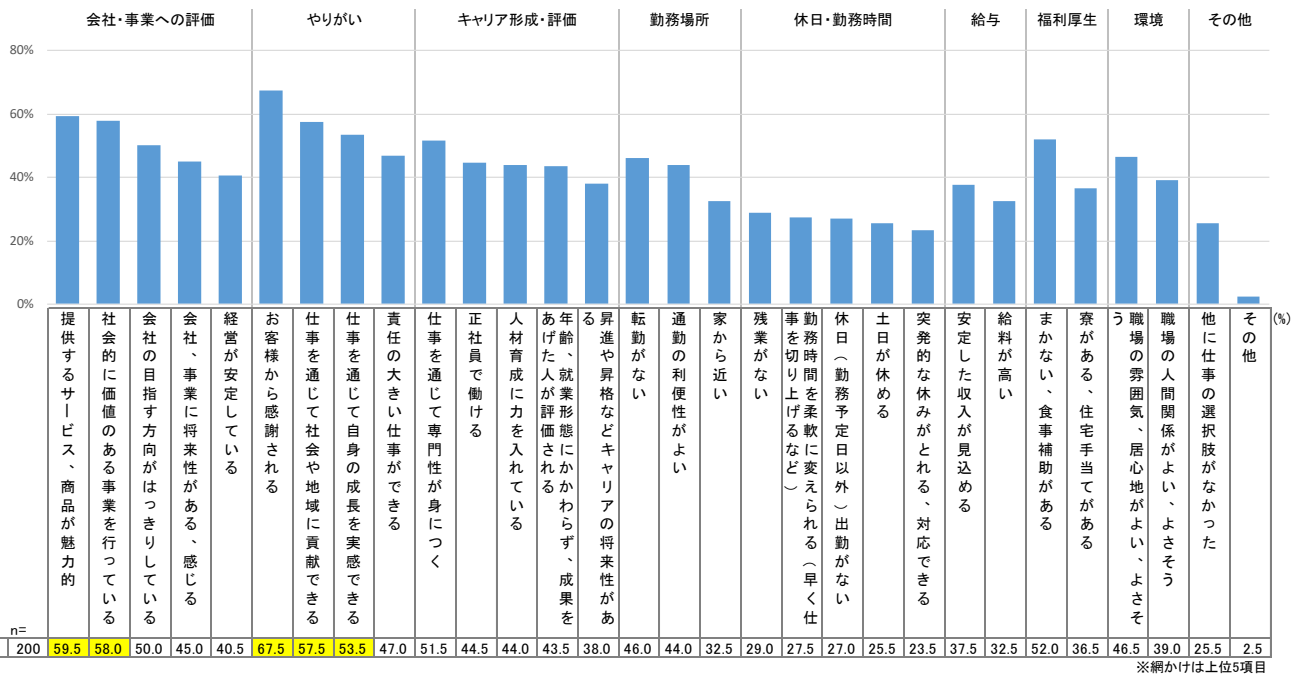
4. 意向・非意向の理由

C. 意向者、D. 非意向者

これまでにホテル・旅館で働いたことはないが働いてみたいという意向者に、その理由を聞いた。

もっとも多いのは「お客様から感謝される」で、「仕事を通じて社会や地域に貢献できる」「仕事を通じて自身の成長を実感できる」も上位にあがっている。また、「提供するサービス、商品が魅力的」「社会的に価値のある事業を行っている」も上位となるなど、意向者はホテル・旅館の仕事の内容に魅力を感じているようだ。

<意向の理由>



【C. 意向者】

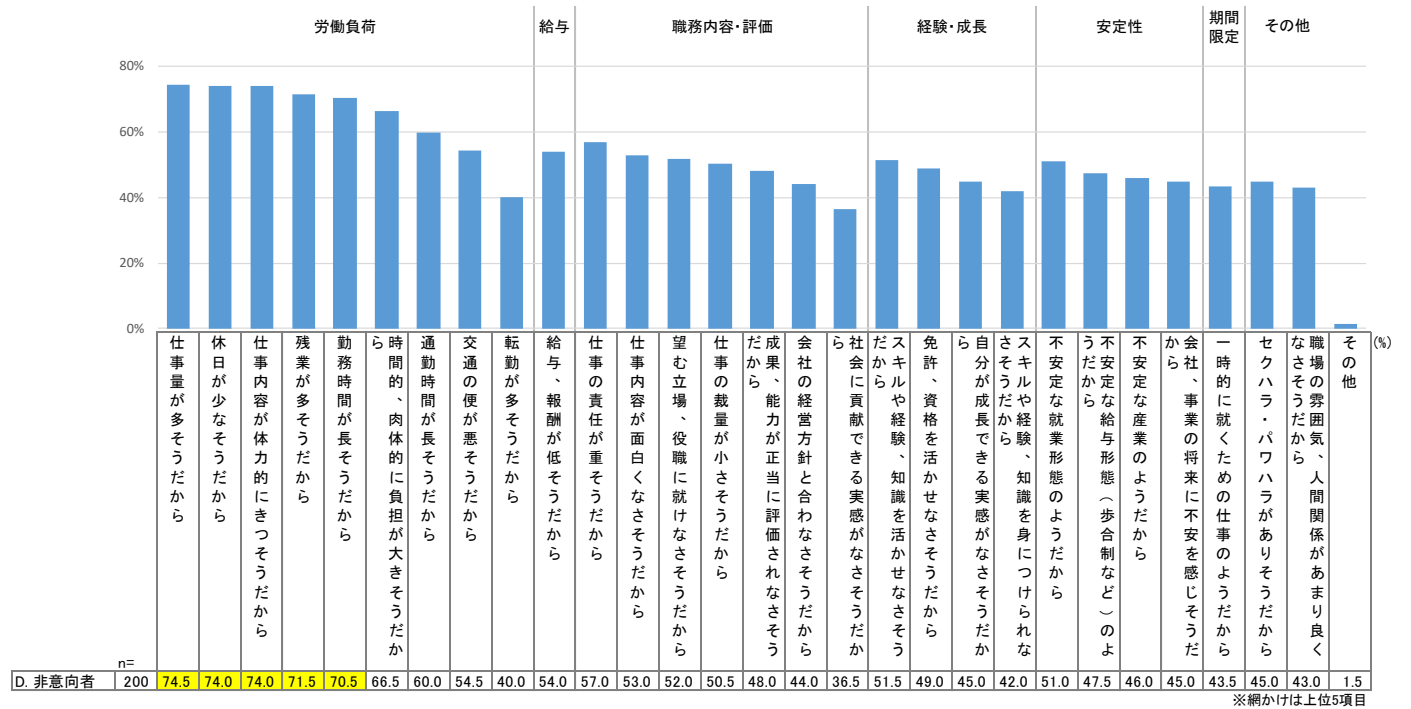
Q. あなたが、「ホテル・旅館の仕事」に「是非働いてみたい」または「働いてみたい」とお答えになったのは、どのような理由がありますか。（「非常にあてはまる」「ややあてはまる」計）

4. 意向・非意向の理由

ホテル・旅館で働いたことはなく、これからも働きたくないという非意向者にその理由を聞いた。

上位5位にあがったのはいずれも労働負荷に関する項目で、「仕事量が多そうだから」がもっとも多く、次いで「休日が少なそうだから」「仕事内容が体力的にきつそうだから」などが続く。そのほかに、「給与、報酬が低そうだから」「仕事の責任が重そうだから」「スキルや経験、知識を活かせなさそうだから」「不安定な就業形態のようだから」も5割を超え、幅広い面でホテル・旅館の仕事に不安を感じているようだ。

＜非意向の理由＞



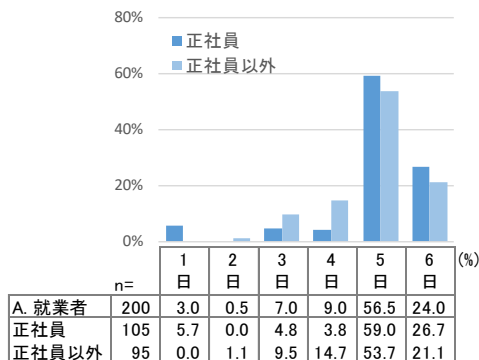
【D. 非意向者】

Q. あなたが、「ホテル・旅館の仕事」に「働きたくない」または「全く働きたくない」とお答えになったのはどのような理由からですか。（「非常にあてはまる」「ややあてはまる」計）

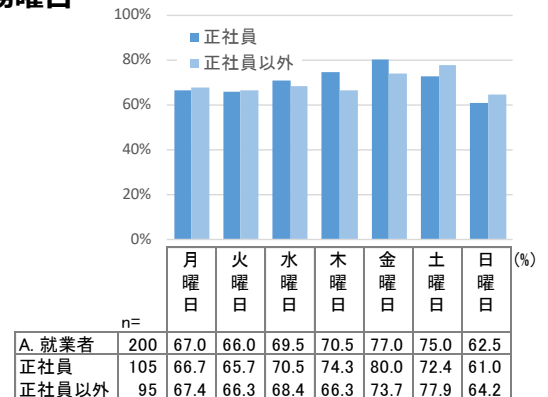
【参考】 勤務時間

A. 就業者／正社員と正社員以外

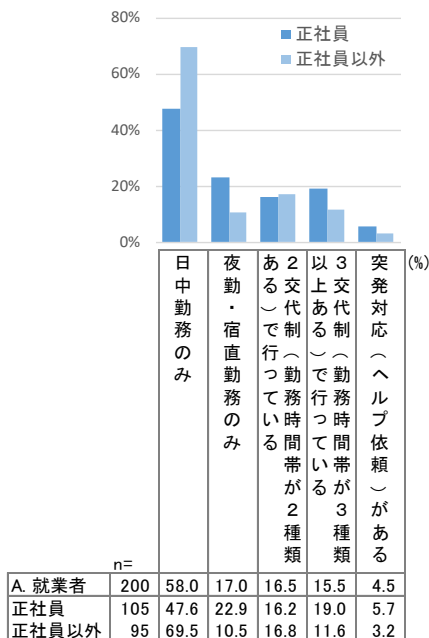
■ 1週間の勤務日数



■ 勤務曜日



■ 勤務時間帯



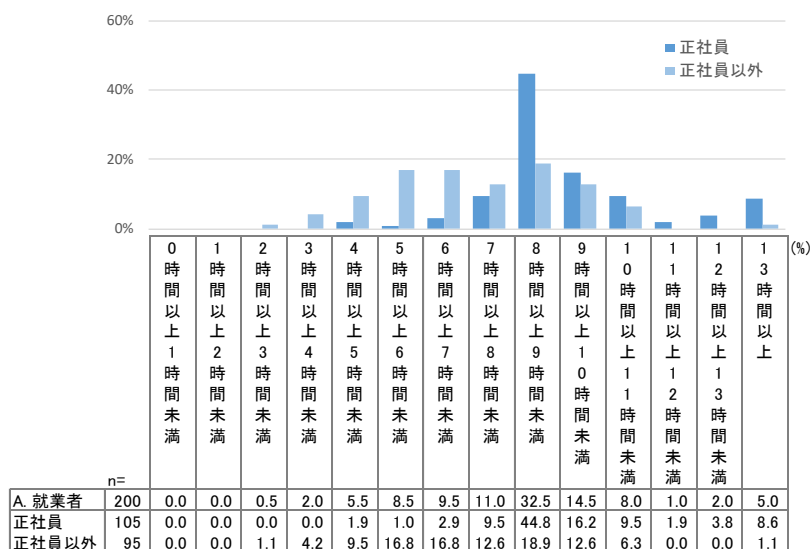
【A. 就業者】

Q. あなたご自身の代表的な（よくある）1週間の勤務日数をお知らせください。（数値回答）

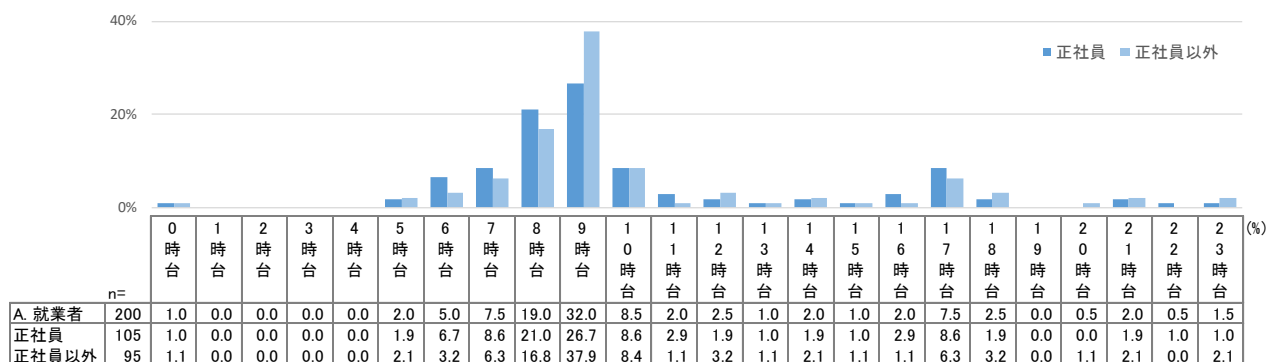
Q. あなたご自身の代表的な（よくある）1週間の勤務曜日をお知らせください。（複数回答）

Q. あなたの勤務の時間帯ではまるものをお知らせください。（複数回答）

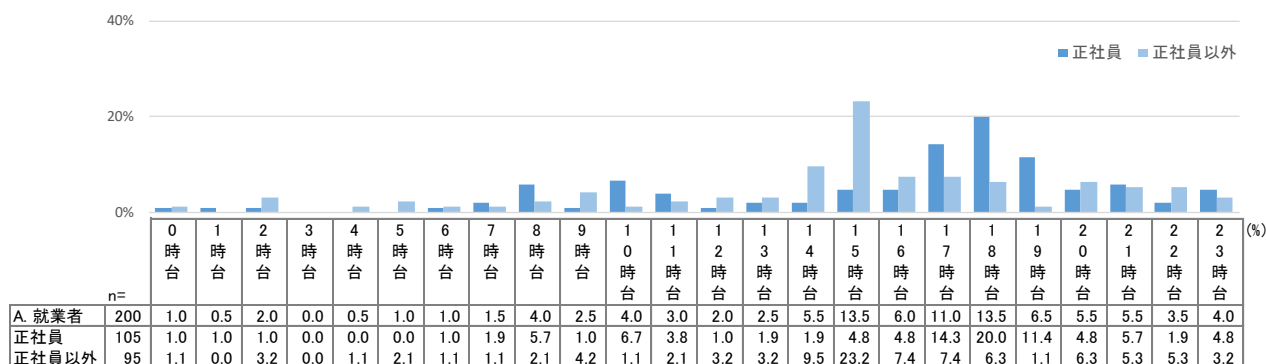
■ 1日あたりの 平均勤務時間



■ 就業開始時刻



■ 就業終了時刻



【A. 就業者】

- Q. あなたご自身の代表的な（よくある）1日あたりの平均勤務時間をお知らせください。（数値回答）
- Q. あなたの勤務の就業開始時刻と終了時刻について多い順に3パターンを記入してください。／パターン1（数値回答）