

[業界別レポート] 働く人と職場 －ファーストフード編－

[業界別レポート] 働く人と職場－ファーストフード編－とは

「[業界別レポート] 働く人と職場」は、特定の業界で働く意識や職場に関する意識について、個人側と企業側に調査した結果をまとめています。本レポートは中でも、飲食業界のファーストフードを対象としたものです。

個人側は4セグメントに分かれます。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」、ファーストフードでの就業経験はないが就業に興味関心はある「C. 意向者」、ファーストフードでの就業経験がなく就業に興味関心もない「D. 非意向者」です。企業側は店長以上の役職の方を対象としています。

ファーストフード（飲食）業界全体に共通する魅力、もっと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
1. 仕事の選択理由	3
2. 仕事を継続する理由	5
3. 離職の理由	7
4. 必要を感じる改善点	9
5. 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
- ・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、労働者側と企業側双方の実態を把握し、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：2015年3月25日（水）～3月29日（日）
- ・調査対象：20～59歳までの男女（全国）
 - 個人側
 - －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
 - 企業側
 - －現在、対象業種に勤務しており、職位が管理職（店長）・経営層、かつ人事（採用）または総務業務を担当している人

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ファーストフードの、計900人。

		個人側				企業側
		就業経験者		就業非経験者		
		A. 就業者	B. 離職者	C. 意向者	D. 非意向者	
飲食店	ファーストフード	102	368	200	200	30
	居酒屋	118	337	200	200	37
	介護サービス	188	186	200	200	142
	ドライバー	195	188	200	200	141

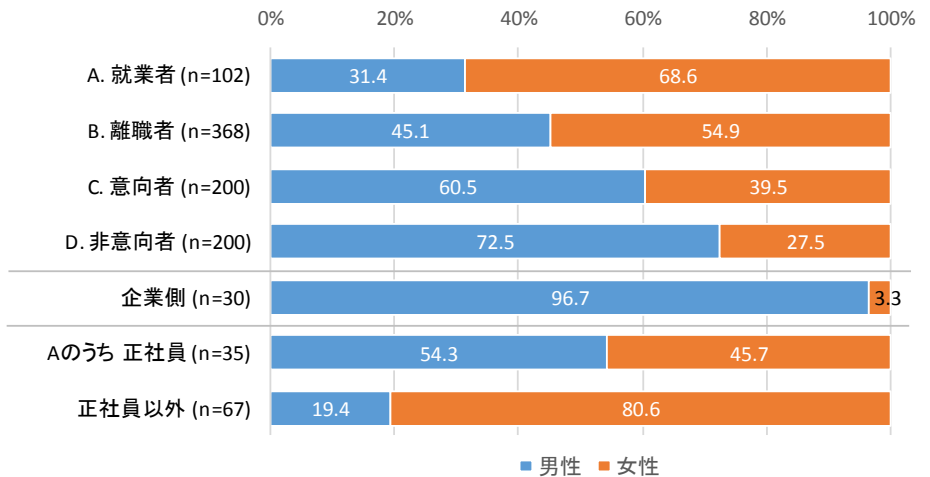
※ なお、四捨五入の関係で数表内の%の合計が100とならない場合がある。

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。A.就業者は女性が約7割である一方、企業側は男性が9割以上を占める。

A.就業者のうち、正社員※1では、5割以上が男性、正社員以外※2では約8割が女性となっている。



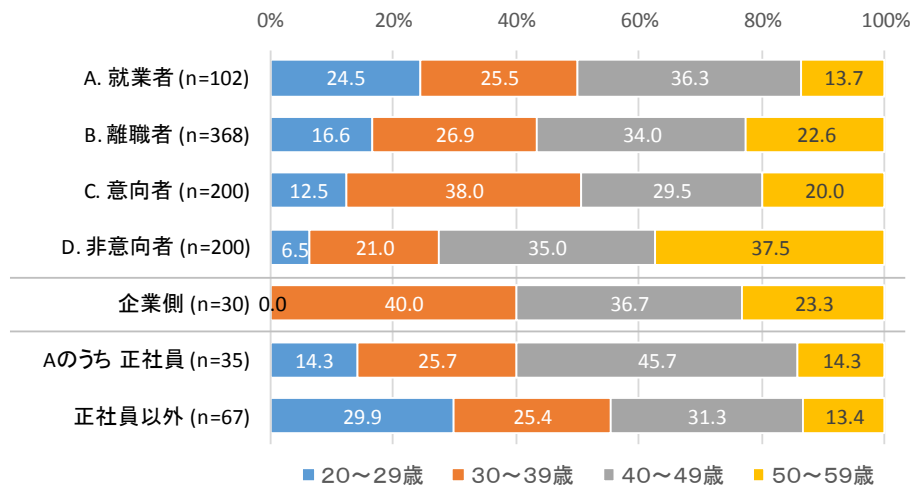
■ 年齢

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36.3%でもっとも多く、30代、20代がそれぞれ25%程度。

企業側は30代が40.0%でもっとも多く、40代がそれに続く。

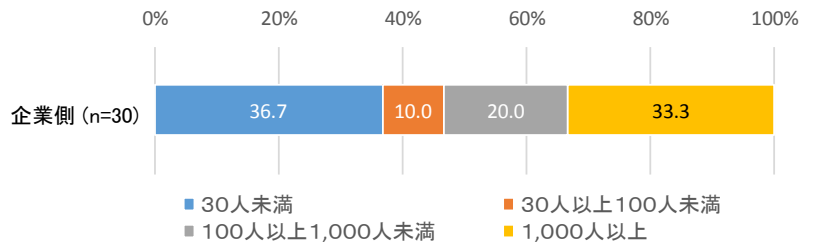
A.就業者のうち、正社員では40代が、正社員以外では20代が比較的多い。



■ 従業員規模 (企業側)

企業側の勤務先従業員規模は、右のグラフのとおり。

30人未満が36.7%と、少人数で経営しているファーストフードがある一方、1,000人以上が33.3%と、大規模な企業も多い。



※1 自営業者等を少数含む。

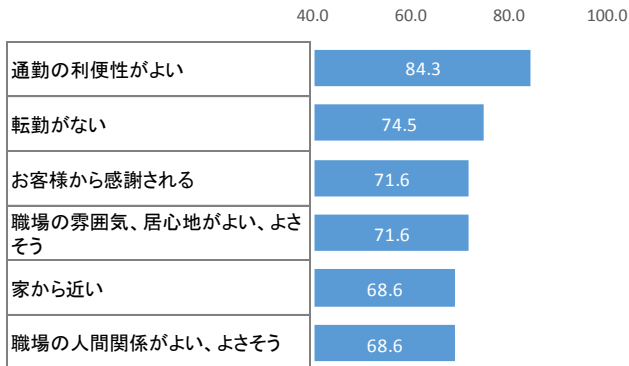
※2 パート、アルバイト、契約社員、派遣社員など。なお、正社員以外のうち学生アルバイトは3.0%。

1. 仕事の選択理由

A. 就業者と企業側

A. 就業者の上位5項目

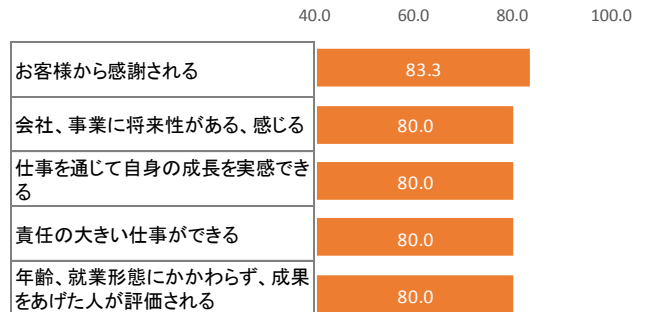
ファーストフードで働いている就業者に、現在の仕事を選んだ理由を聞くと、上位項目のうち3つが勤務場所に関するものだった。また、「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」など、環境に関するものも2つ上位に挙がっている。



(%, n=102)

企業側の上位5項目

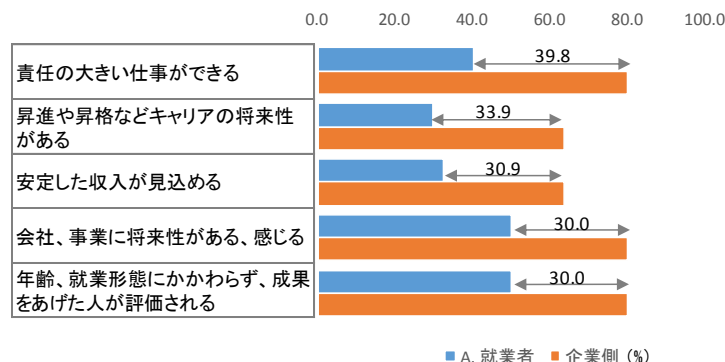
企業側が考える、従業員が現在の仕事を選んだ理由は、「お客様から感謝される」がもっとも割合が高い。この項目は就業者と共通している。この他にも、「仕事を通じて自身の成長を実感できる」など、やりがいに関するものが挙がっている。



(%, n=30)

A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

「責任の大きい仕事ができる」「会社、事業に将来性がある、感じる」「年齢、就業形態にかかわらず、成果をあげた人が評価される」といった、企業側の上位の項目でギャップが大きい。これらはいずれも企業側の方が割合が高い。

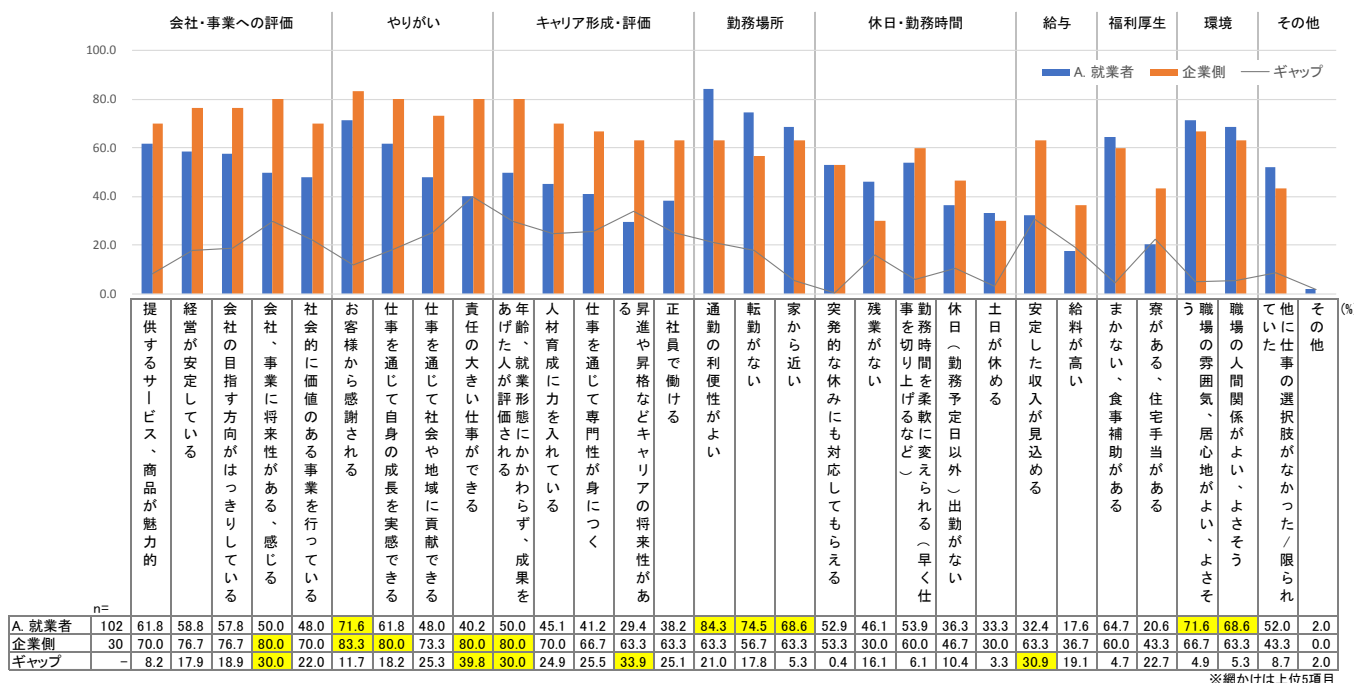


■ A. 就業者 ■ 企業側 (%)

1. 仕事の選択理由

【A. 就業者】 Q. 現在の勤務先（店舗、事業所、営業所）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）

【企業側】 Q. 従業員の方々が、お勤めの会社を選んだ理由はどのようなことだと思われますか。（非常にあてはまる・ややあてはまる計）



現在ファーストフードで働いている就業者と企業側に対して、就業者がその仕事を選んだ理由は何か（何だと思うか）聞いた。

就業者の回答を見ると、上位5項目のうち3つが「通勤の利便性がよい」など勤務場所に関するものだった。また、「職場の雰囲気、居心地がよい、よさそう」など、環境に関するものも上位に挙がっている。

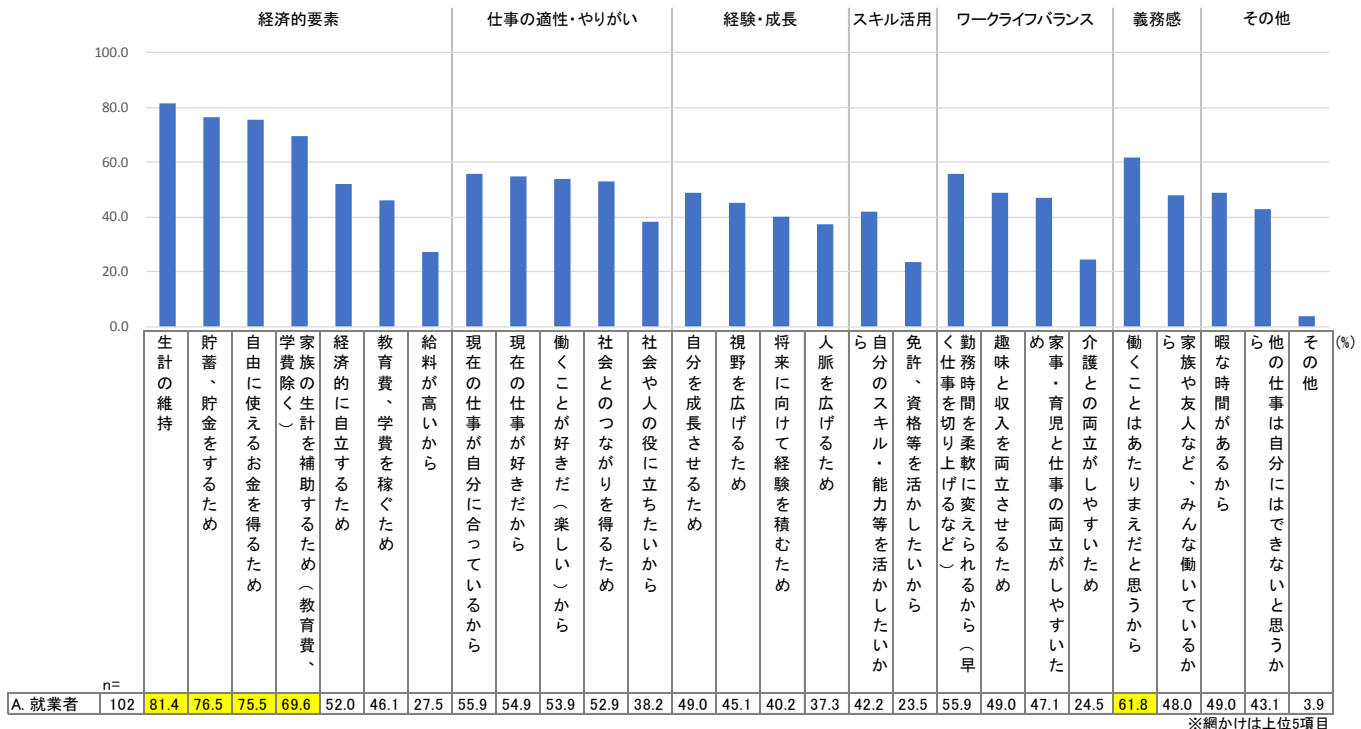
一方で企業側の回答では、「お客様から感謝される」がもっとも割合が高い。企業側ではこの他に、「仕事を通じて自身の成長を実感できる」など、やりがいに関するものが挙がっている。

就業者と企業側でギャップが大きかった項目は「責任の大きい仕事ができる」「会社、事業に将来性がある、感じる」「年齢、就業形態にかかわらず、成果をあげた人が評価される」など、企業側の上位の項目が多い。

2. 仕事を継続する理由

A. 就業者／正社員と正社員以外

【A. 就業者】Q. あなたが現在、「飲食サービスの仕事（ファーストフード）」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）

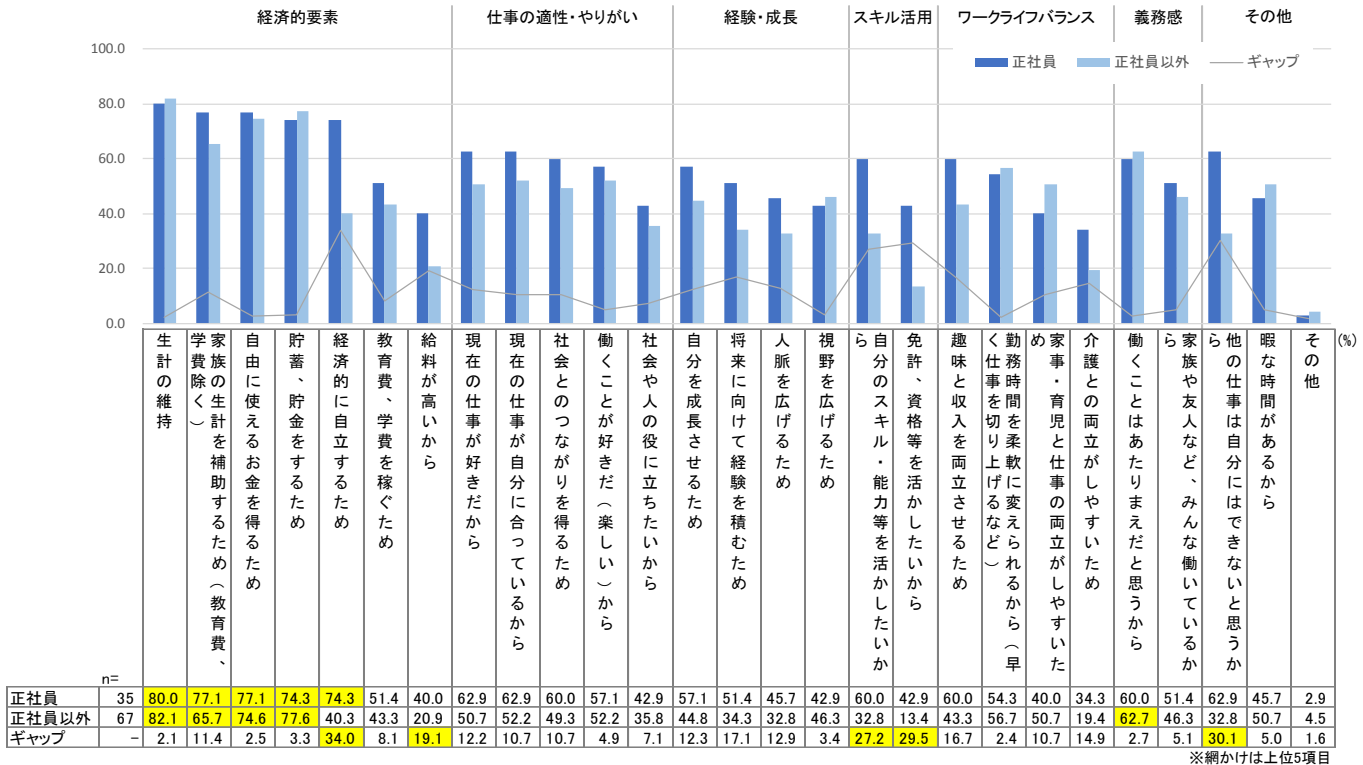


就業者に、ファーストフードでの仕事を続けている理由を聞いた。上位にはまず、「生計の維持」「貯蓄、貯金をするため」などの経済的要素が挙げられた。次いで「働くことはあたりまえだと思うから」という義務感も上位になっている。

ただし、「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、ファーストフードの仕事に前向きな受け止め方をしていられると考えられる。また「勤務時間を柔軟に変えられるから（早く仕事を切り上げるなど）」も5割を超えている。

2. 仕事を継続する理由

【A. 就業者】 Q. あなたが現在、「飲食サービスの仕事（ファーストフード）」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）



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みよう。（※自営業者等を少数含む。「正社員以外」はパート、アルバイト、契約社員、派遣社員など。）

いずれも上位は、経済的要素や「働くことはあたりまえだと思うから」となっている。

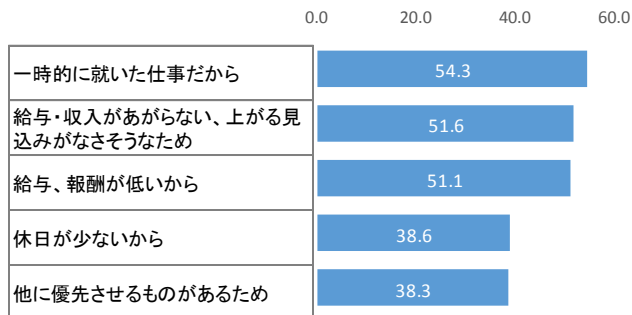
ギャップが大きい項目をみると、正社員の方が「免許、資格等を活かしたいから」「自分のスキル・能力等を活かしたいから」が高く、管理や調理などの専門的な仕事をすることにより、経済的要素の「給料が高いから」も高くなっていると考えられる。一方で、「他の仕事は自分にはできないと思うから」といった項目も正社員の方が高い。

3. 離職の理由

B. 離職者と企業側

B. 離職者の上位5項目

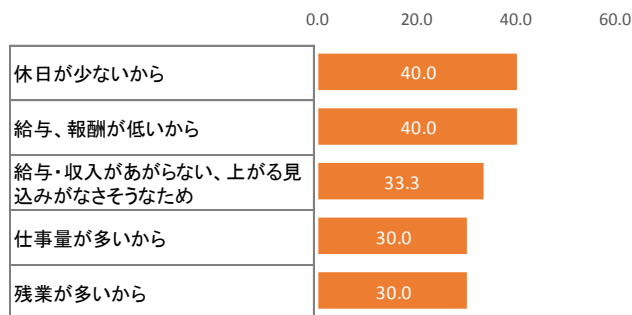
ファーストフードの離職者に離職理由を聞くと、「一時的に就いた仕事だから」がもっとも多かった。続いて、給与に関する項目2つが挙げられた。また、上位には入っていないが、職務内容・評価、経験・成長、安定性に関する項目も、企業側より高い。



(%, n=368)

企業側の上位5項目（正社員）

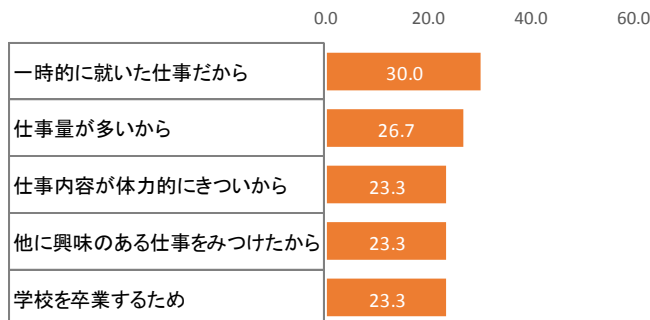
企業側に正社員の離職理由を聞くと、「休日が少ないから」と給与に関する2項目は、離職者の上位項目と一致している。その他は「仕事量が多いから」「残業が多いから」という、労働負荷に関するものであった。



(%, n=30)

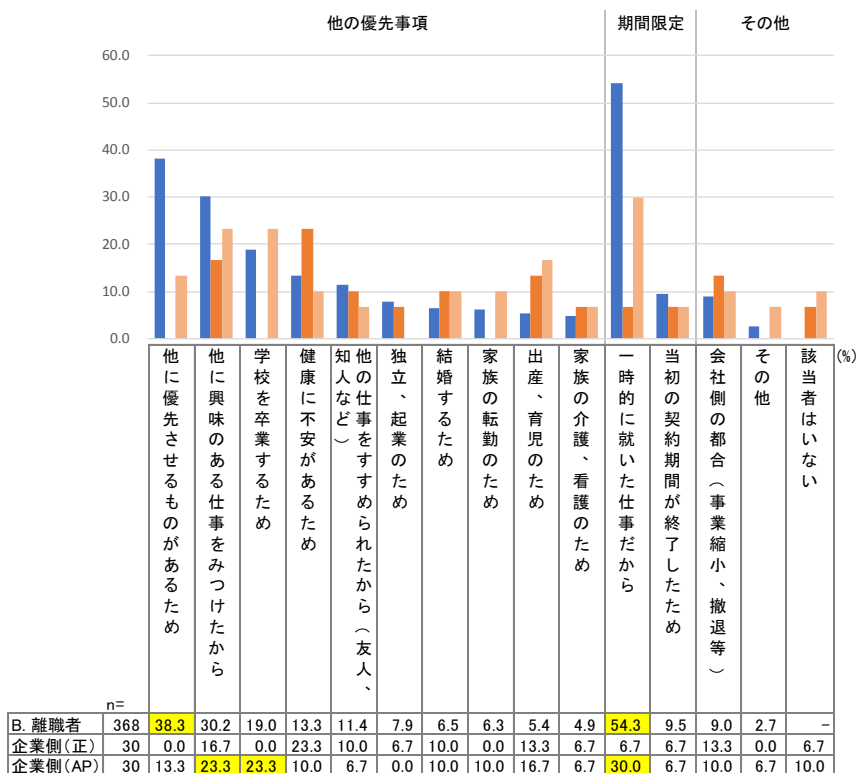
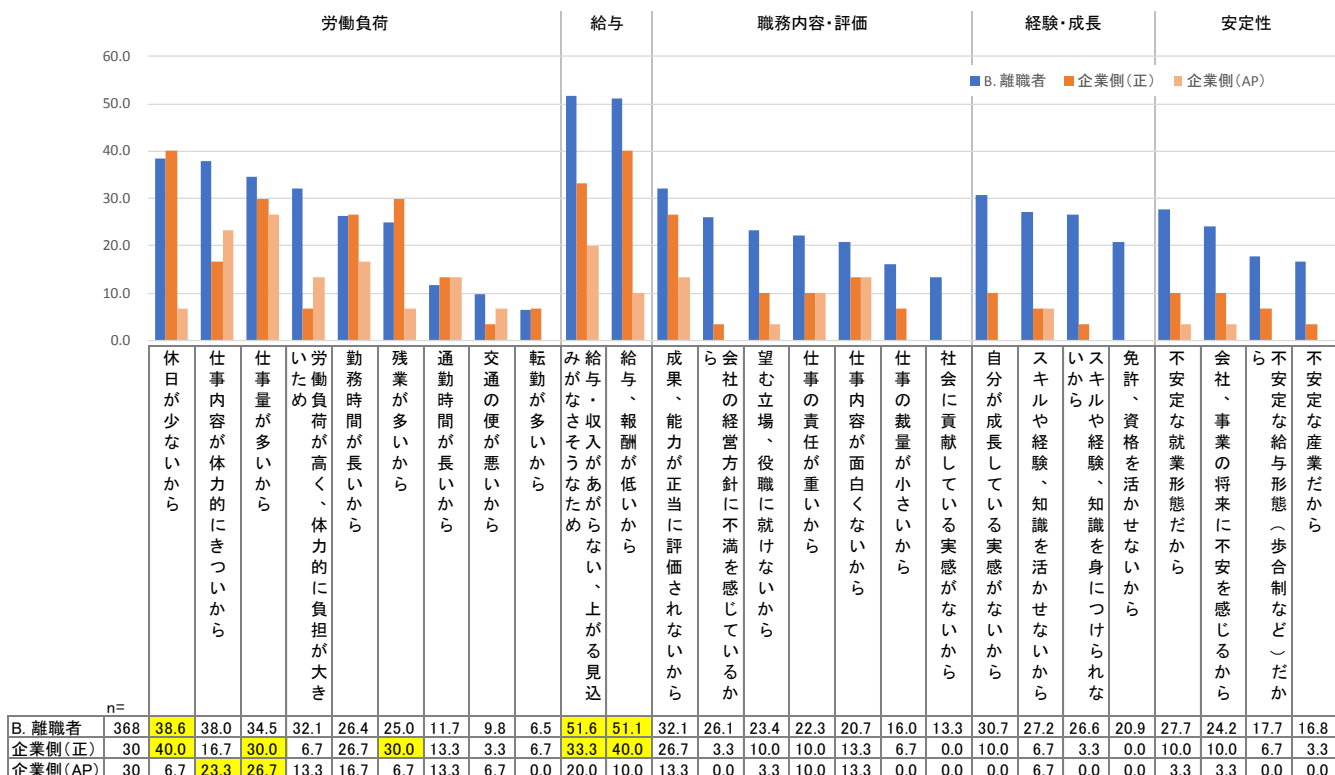
企業側の上位5項目（パート・アルバイト）

もっとも多い「一時的に就いた仕事だから」は離職者の回答と共通している。労働負荷に関する項目は2つ入っているが、給与に関するものは上位に入っていない。



(%, n=30)

3. 離職の理由



【B. 離職者】
 Q. あなたが以前、「飲食サービスの仕事（ファーストフード）」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）

【企業側】
 Q. 会社を辞めた従業員の方々が、会社を辞めた理由はどのようなことだと思いますか。／正社員、パート・アルバイト（MA）

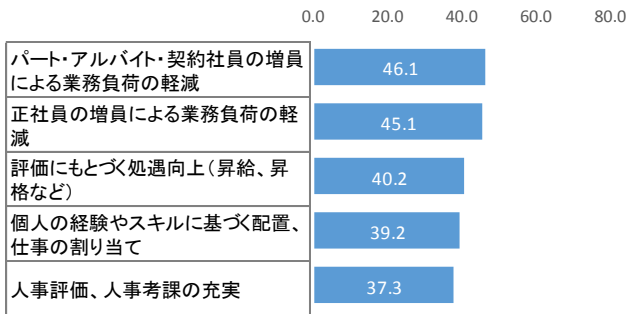
※網かけは上位5項目

4. 必要を感じる改善点

A. 就業者と企業側

A. 就業者の上位5項目

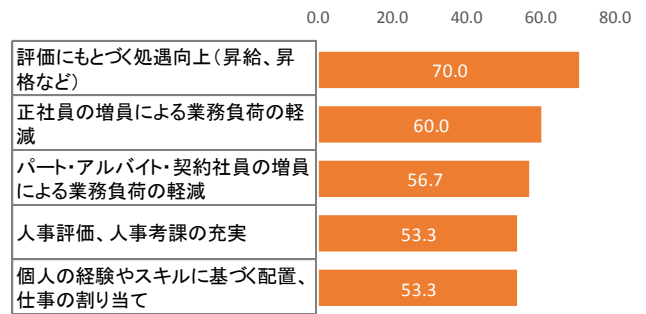
就業者に必要を感じる改善点を聞くと、「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」「正社員の増員による業務負荷の軽減」が上位2項目となった。また、評価に関するものも2項目が上位に挙げられた。



(%, n=102)

企業側の上位5項目

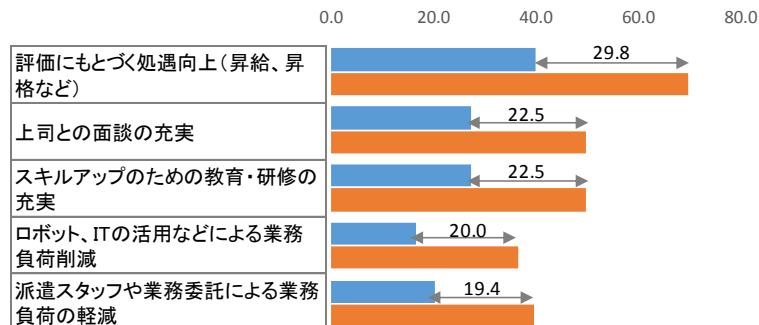
企業側にも必要を感じる改善点を聞くと、上位5項目すべてが就業者と同じとなった。ただし、業務負荷の軽減よりも、「評価にもとづく処遇向上(昇給、昇格など)」の方が上位になっている。



(%, n=30)

A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

ギャップが大きい項目の上位は、いずれも企業側の方が必要を感じている。「評価にもとづく処遇向上(昇給、昇格など)」は就業者でも上位であったが、企業側の方がより強く認識している。この他、業務負荷の軽減や、評価・育成に関するものが挙げられた。

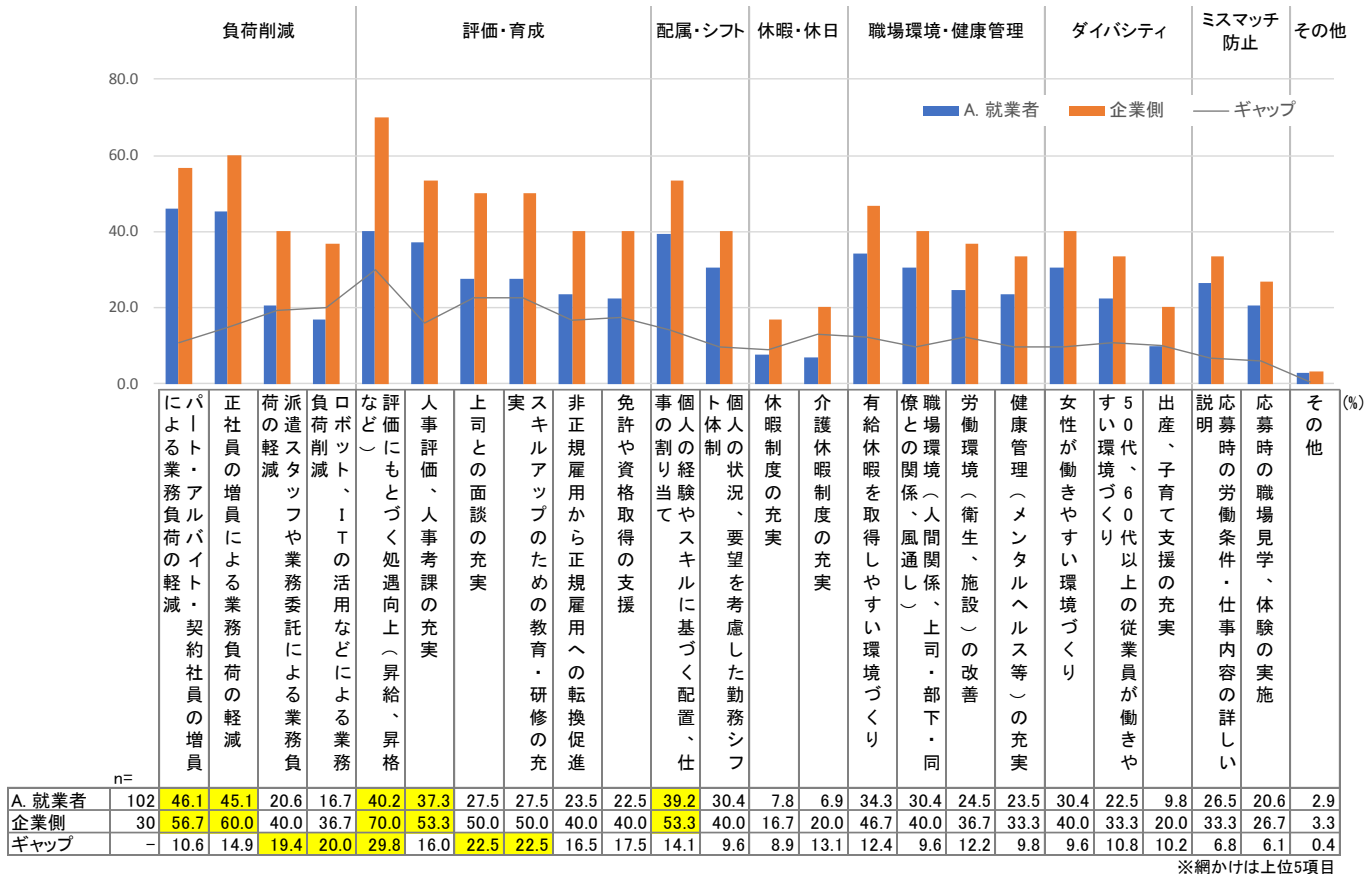


■ A. 就業者 ■ 企業側 (%)

4. 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、営業所）は何らかの改善が必要と思われますか。（非常に必要・必要計）

【企業側】 Q. あなたがお勤めの会社では、何らかの改善が必要と思われますか。（非常に必要・必要計）



必要だと感じる改善点を、就業者と企業側に聞いた。

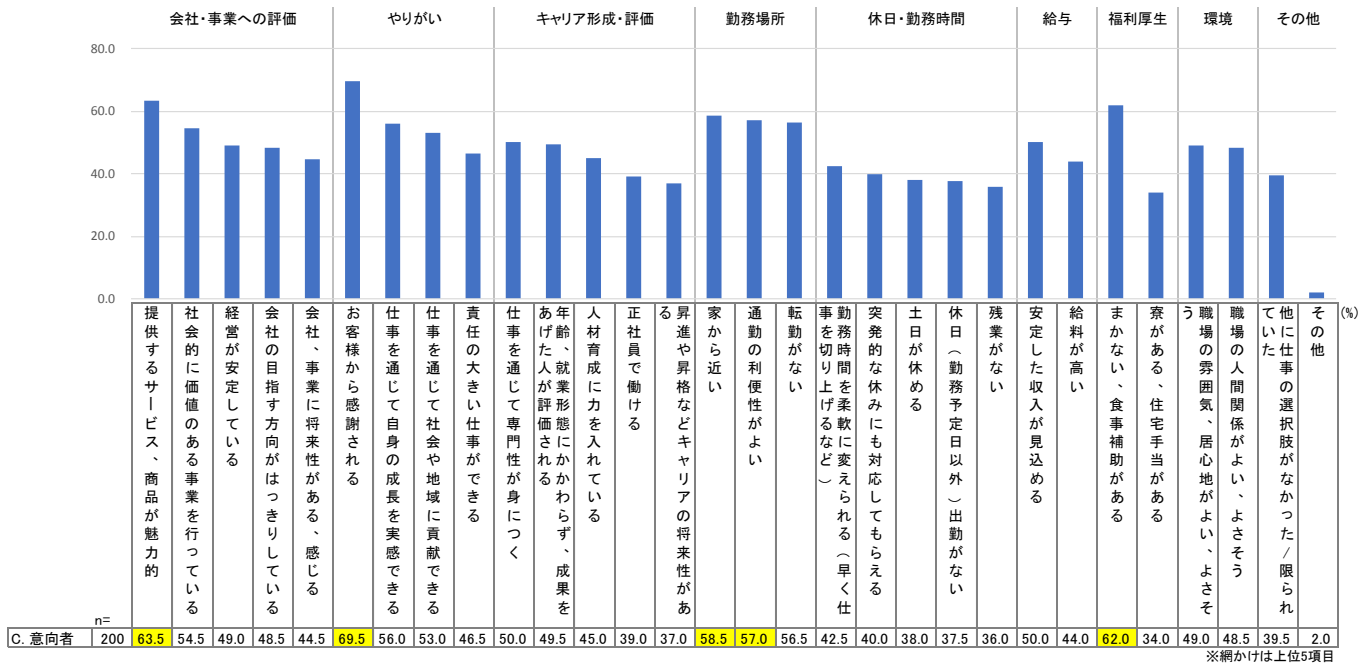
就業者に必要を感じる改善点を聞くと、「パート・アルバイト・契約社員の増員による業務負荷の軽減」「正社員の増員による業務負荷の軽減」が上位2項目となった。また、評価に関するものも上位に挙げられた。

企業側の回答を見ると、上位5項目は就業者と企業側で共通している。ただし、すべての項目で企業側の方が数値が高く、企業側の改善に対する強い意識が見てとれる。また、企業側は業務負荷の軽減よりも、「評価にもとづく処遇向上（昇給、昇格など）」などが上位となっている。この他、「スキルアップのための教育・研修の充実」や「上司との面談の充実」といった評価、育成に関するものでギャップが大きい。

5. 意向・非意向の理由

C. 意向者、D. 非意向者

【C. 意向者】 Q. あなたが、「飲食サービスの仕事（ファーストフード）」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）

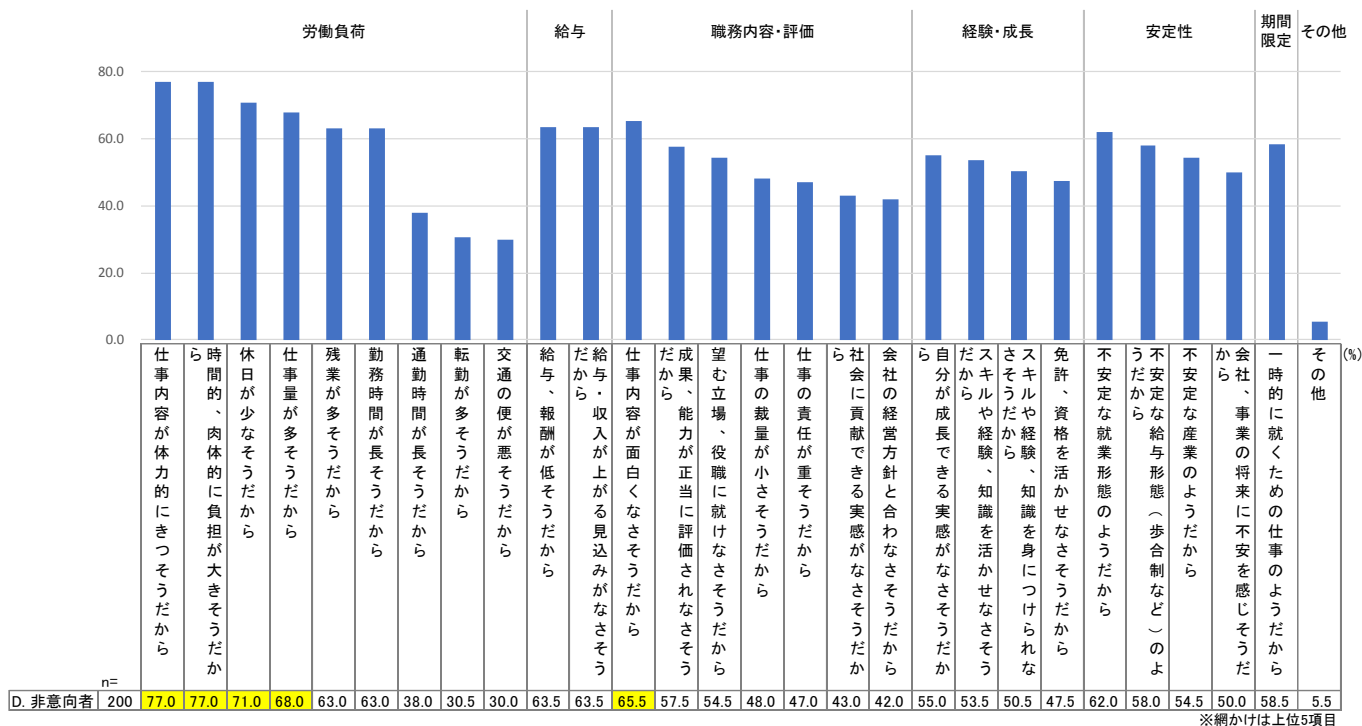


これまでにファーストフードで働いたことはないが働いてみたいという意向者に、その理由を聞いた。

現在ファーストフードで働いている就業者が仕事を選んだ理由と同様に、「お客様から感謝される」が上位になっている。「提供されるサービス、商品が魅力的」も上位になっており、身近にある店舗やこれまで受けた接客等での印象が、就業意向につながっているかもしれない。また、就業者が仕事を選んだ理由と同様に、勤務場所に関する項目も上位になっている。

5. 意向・非意向の理由

【D. 非意向者】Q. あなたが、「飲食サービスの仕事（ファーストフード）」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）



ファーストフード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。

まず上位になったのは、「時間的、肉体的に負担が大きそうだから」「休日が少なそうだから」「仕事量が多そうだから」といった労働負荷の面である。また、「仕事内容が面白くなさそうだから」も上位に挙がっている。ファーストフードは身近にあり、多くの人が利用したり、接客を受けたことがあるため、仕事を経験していなくても印象が悪くないと「仕事内容が面白くなさそう」と感じてしまうのかもしれない。

【参考】 勤務時間

A. 就業者／正社員と正社員以外

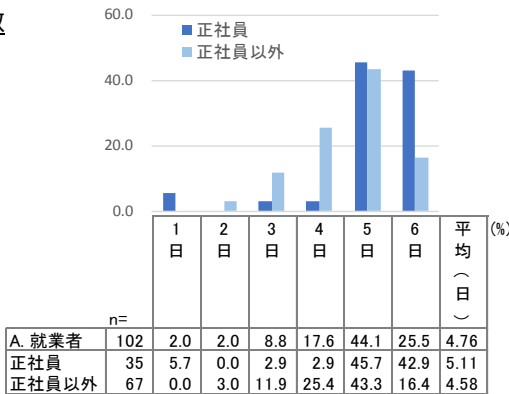
【A. 就業者】

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。（NU）

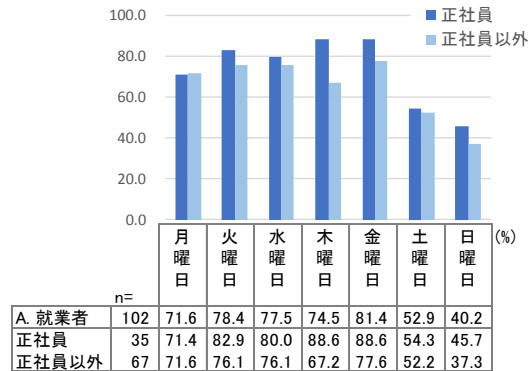
Q. あなたご自身の代表的な（よくある）1週間の勤務曜日をお知らせください。（MA）

Q. あなたの勤務の時間帯であてはまるものをお知らせください。（MA）

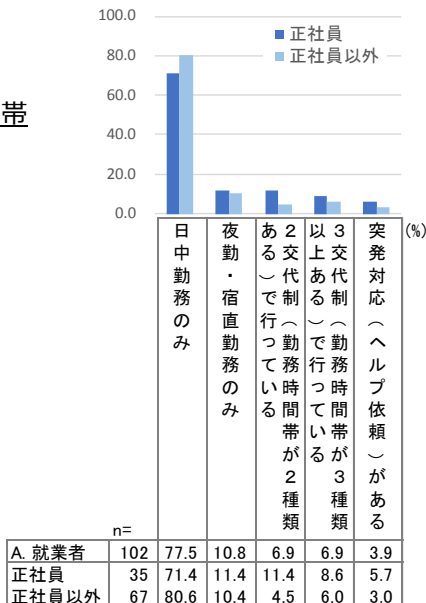
1週間の 勤務日数



勤務曜日



勤務時間帯



参考として、現在就業者の勤務時間について聞いた。

1週間の勤務日数は、正社員だと大半が5日か6日。正社員以外は5日を中心にばらつきがある。日中勤務のみという人は正社員の約7割、正社員以外の約8割となっている。

1日あたりの平均勤務時間は正社員と正社員以外で差がみられる。正社員は「8時間以内」がもっとも多く「10時間以内」がそれに続く。正社員以外では「5時間以内」を中心にばらつきがみられる。

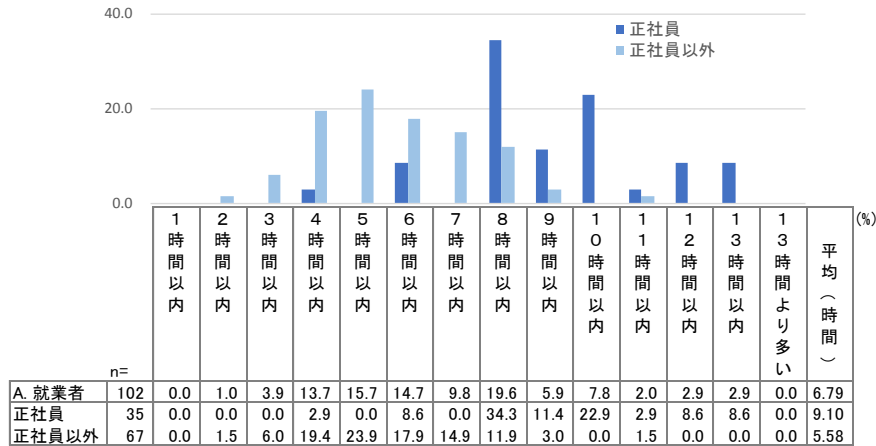
【参考】 勤務時間

【A. 就業者】

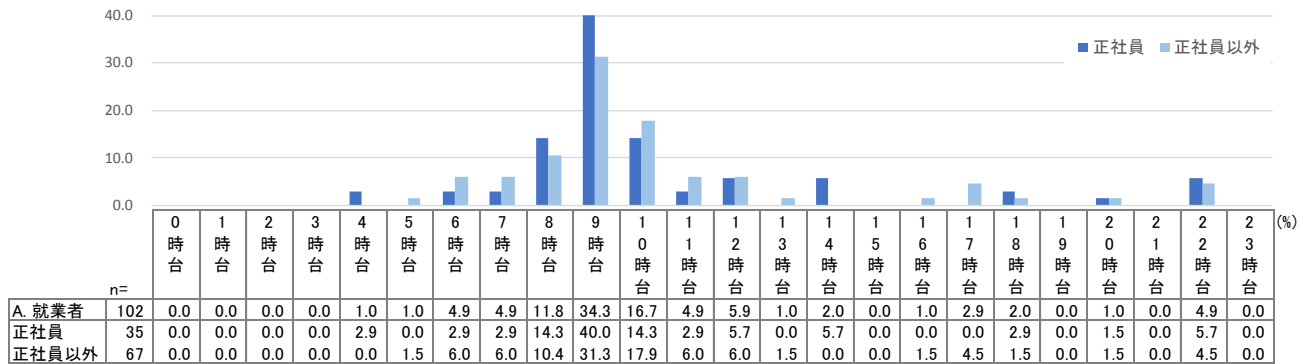
Q. あなたご自身の代表的な（よくある）、1日あたりの平均勤務時間をお知らせください。（NU）

Q. あなたがお勤めの会社の代表的な（よくある）1週間の勤務の就業開始時刻と終了時刻について多い順に記入してください。／パターン1（NU）

1日あたりの
平均勤務時間



就業開始時刻



終了時刻

