

業界イメージレポート2018

－ホテル・旅館編－

業界イメージレポート2018－ホテル・旅館編－ とは

「業界イメージレポート2018」は、特定の業界に対してもっているイメージについて、個人側と企業側に調査した結果をまとめています。本レポートはホテル・旅館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」、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」、ホテル・旅館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。企業側は課長・店長以上の役職の方を対象としています。ホテル・旅館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。（ただし、企業側の回答数が少ないため参考としてご覧ください。）

【目次】

回答者プロフィール	2
A. 就業者と企業側	3
正社員と正社員以外	5
B. 離職者と企業側	7
C. 意向者とD. 非意向者	9

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：2017年9月27日（水）～9月29日（金）
企業側のみ追加調査 2017年10月27日（金）～11月13日（月）
- ・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（課長・店長以上）・経営層、かつ人事・労務・教育または経営企画・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ホテル・旅館の、計720人。

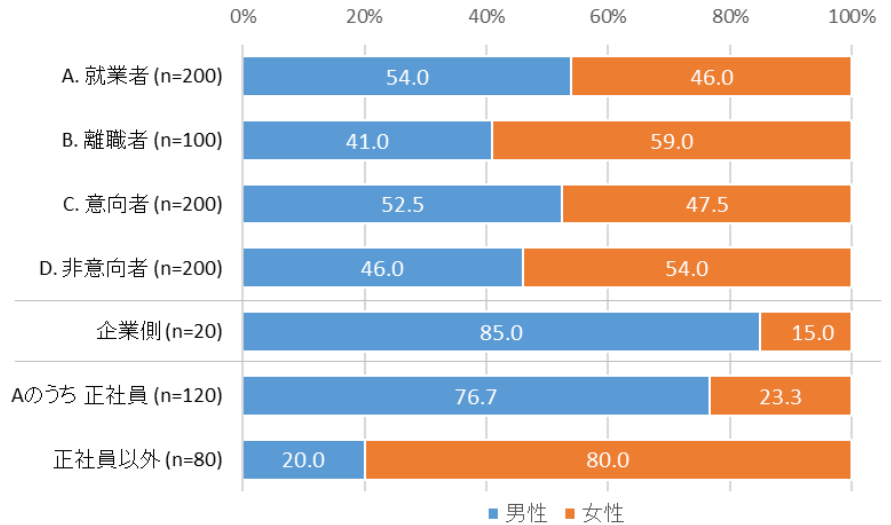
	個人側				企業側	
	就業経験者		就業非経験者			
	A. 就業者	B. 離職者	C. 意向者	D. 非意向者		
コンビニエンスストア	200	100	200	200	4	
ホテル・旅館	200	100	200	200	20	
飲食店	ファーストフード	111	100	200	200	11
	居酒屋	156	100	200	200	13
アパレル・雑貨販売	200	100	200	200	21	
介護サービス	200	100	200	200	43	
ドライバー	200	100	200	200	101	

※ 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

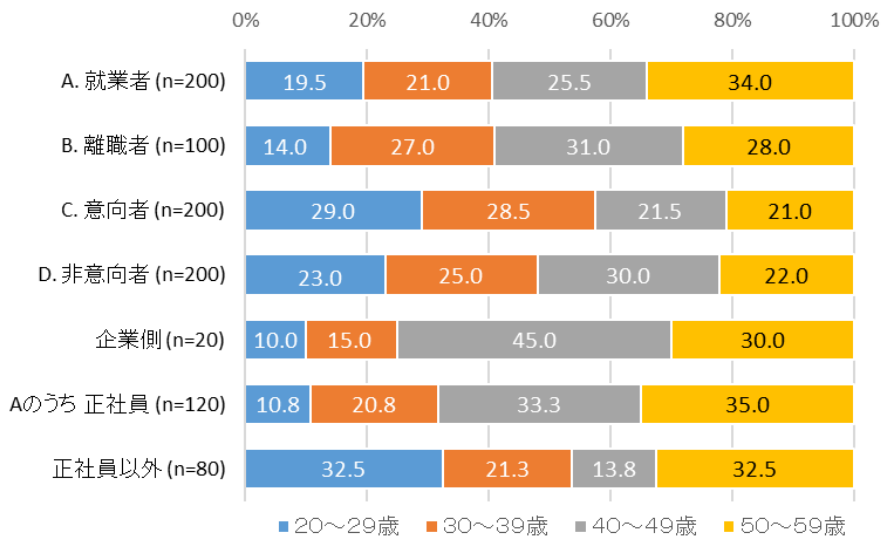
■ 性別

回答者の性別分布は、右のグラフのとおり。個人側のセグメントはそれぞれ男女が5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7割、正社員以外*2では女性が8割で男女で差がみられる。



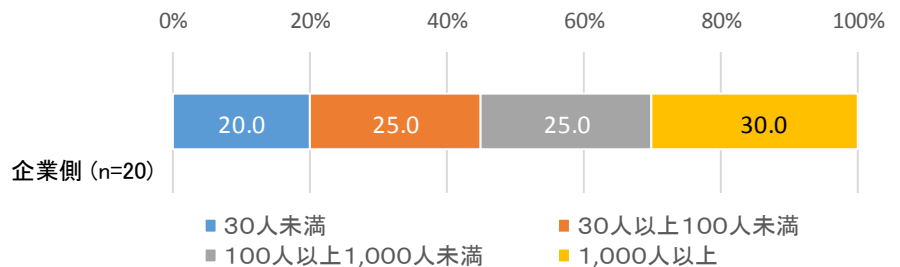
■ 年齢

回答者の年齢分布は、右のグラフのとおり。A.就業者は50代が34.0%でもっとも多く、次いで40代の25.5%。企業側は40代がもっとも多く、次いで50代であり、労使ともに40代、50代で半数以上を占めている。



■ 従業員規模

企業側の勤務先従業員規模は、右のグラフのとおり。1,000人以上が30.0%でもっとも多い。



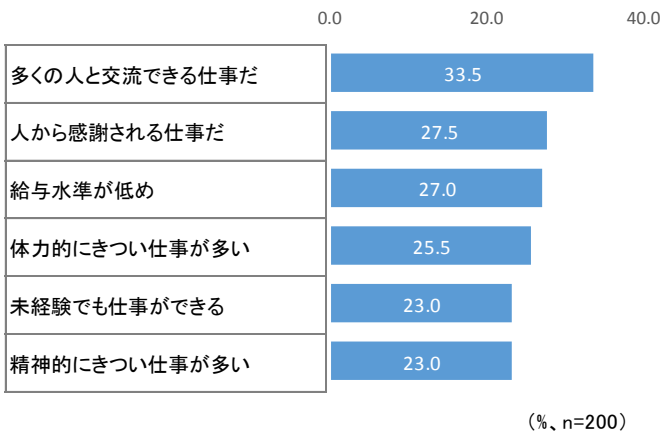
※1 自営業者などを少数含む。

※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2.0%。

業界イメージ 1 A. 就業者と企業側

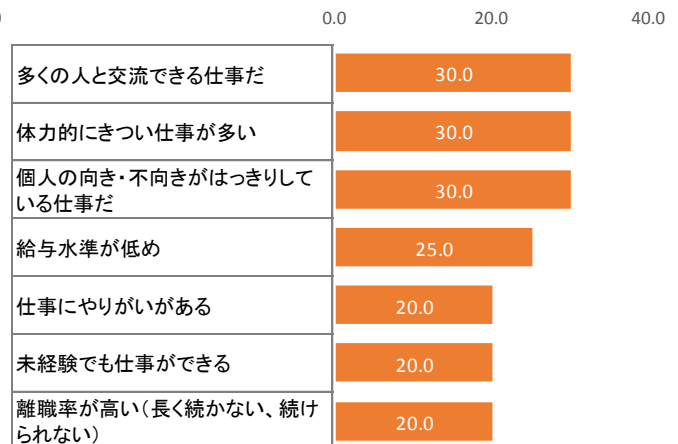
■ A. 就業者の上位5項目

現在就業者にホテル・旅館のイメージを聞くと、「多くの人と交流できる仕事だ」「人から感謝される仕事だ」とポジティブなものが上位にあがった。ただしその後は「給与水準が低め」「体力的にきつい仕事が多い」と続く。



■ 企業側の上位5項目

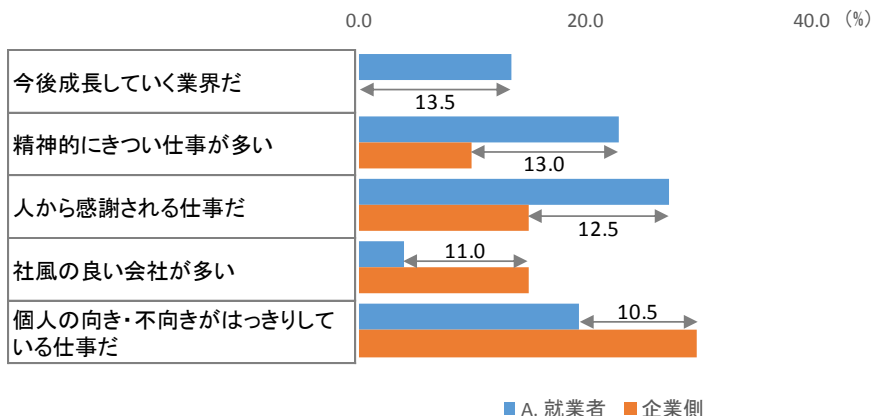
企業側にイメージを聞くと、就業者同様に「多くの人と交流できる仕事だ」がもっとも多かった。「体力的にきつい仕事が多い」「給与水準が低め」も就業者と共通して上位にあがった。



(%, n=20)

■ A. 就業者と企業側のギャップが大きい5項目

就業者の上位にあがっている「人から感謝される仕事だ」は企業側とのギャップがみられる。お客様により近い立場で仕事をしている影響はありそうだ。一方、「社風の良い会社が多い」は企業側の方が高く、就業者とのギャップがみられた。

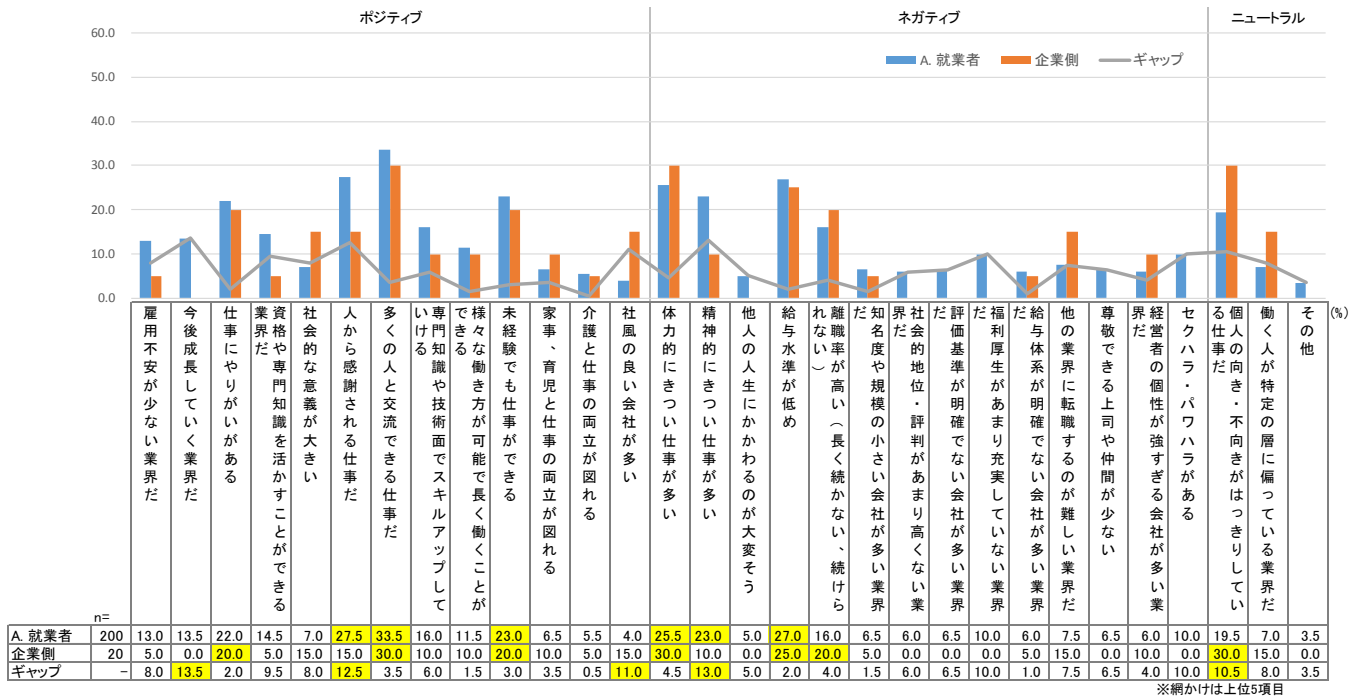


A. 就業者と企業側

ホテル・旅館業界についてどのようなイメージをもっているか、現在ホテル・旅館で働いている就業者と、企業側に聞いた。

就業者は「多くの人と交流できる仕事だ」「人から感謝される仕事だ」とポジティブなものが上位に上がり、その後は「給与水準が低め」「体力的にきつい仕事が多い」が続いた。企業側も就業者と同じく、「多くの人と交流できる仕事だ」がもっとも多かった。「体力的にきつい仕事が多い」「給与水準が低め」も就業者と共通して上位に上がり、上位にあがるものについては就業者と企業側で多くの共通がみられる。

両者のギャップをみると、就業者の上位にあがっている「人から感謝される仕事だ」や「今後成長していく業界だ」で差が大きい。就業者は接客などを通して、管理者（企業側）よりもお客様から感謝を直接感じる機会が多いのかもしれない。一方、「社風の良い会社が多い」は企業側の方が高く、就業者とのギャップがみられた。



【A. 就業者】

Q. あなたは、以下にあげる仕事分野について、どのような印象をもっていますか。／ホテル・旅館の仕事（MA）

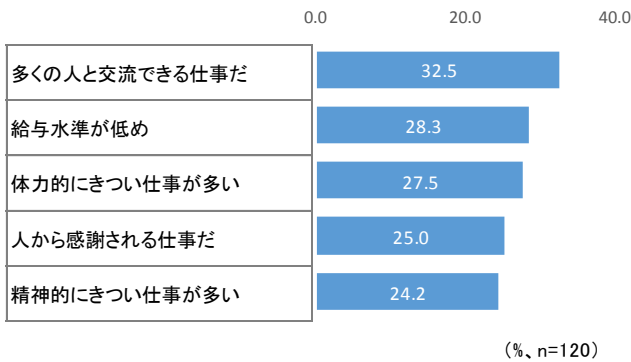
【企業側】

Q. あなたがお勤めの会社や、お勤めの業界のイメージとして、世の中の人や求職者に、どのように思われていると思いますか。あてはまると思われるものをお選びください。（MA）

業界イメージ 2 正社員と正社員以外（A. 就業者）

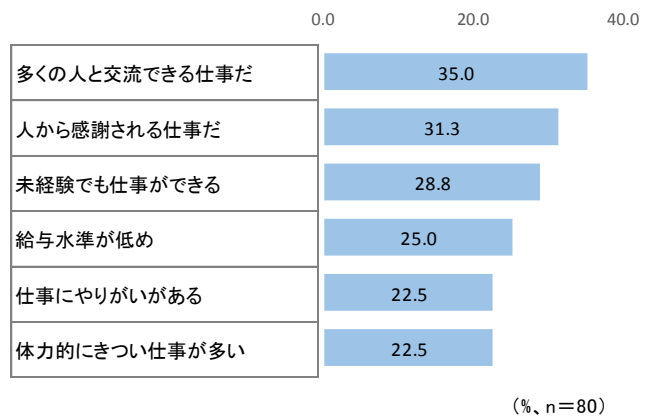
■ 正社員の上位5項目

正社員がもつイメージは、「多くの人と交流できる仕事だ」がもっとも多い。その後は、就業者全体と同様に「給与水準が低め」「体力的にきつい仕事が多い」といったネガティブなものが続く。



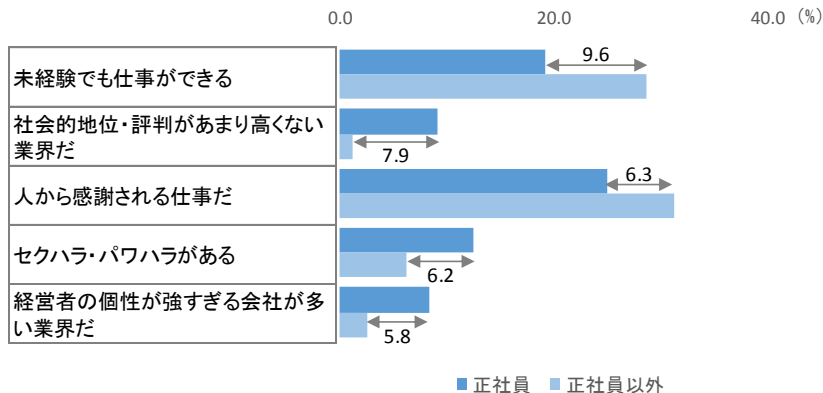
■ 正社員以外の上位5項目

「多くの人と交流できる仕事だ」「人から感謝される仕事だ」「未経験でも仕事ができる」「仕事にやりがいがある」などポジティブなものが多くあがった。



■ 正社員と正社員以外のギャップが大きい5項目

両方で10ポイント以上の大きな差はないが、もっともギャップがあるのは「未経験でも仕事ができる」で正社員以外のほうが高い。「社会的地位・評判があまり高くない業界だ」「セクハラ・パワハラがある」といったネガティブなものは正社員のほうが高く、ギャップがみられる。



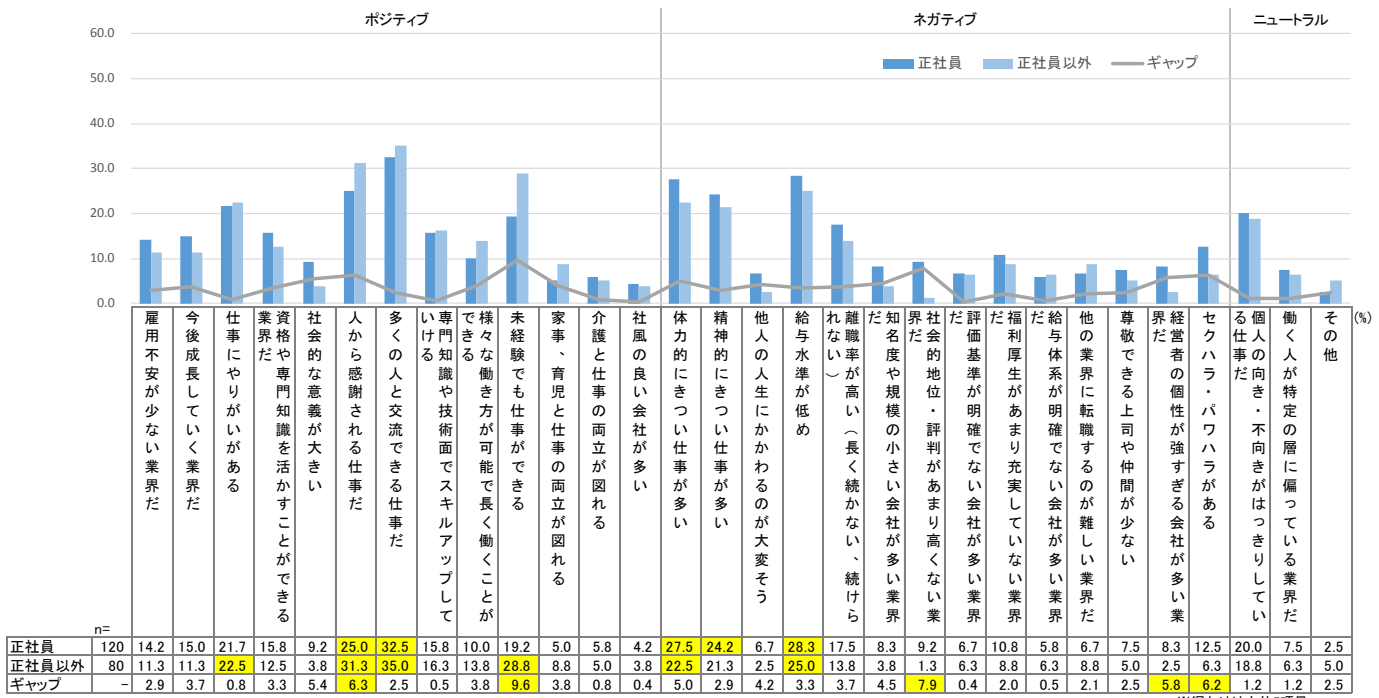
正社員と正社員以外（A. 就業者）

正社員と正社員以外に分けてみてみよう。

正社員がもつイメージは、「多くの人と交流できる仕事だ」がもっとも多い。次いで、就業者全体と同様に「給与水準が低め」「体力的にきつい仕事が多い」といったネガティブなものあげられている。正社員以外では「多くの人と交流できる仕事だ」「人から感謝される仕事だ」「未経験でも仕事ができる」「仕事にやりがいがある」などポジティブなものが多くあがった。

両者のギャップは10ポイント以上の大きなものはないが、もっともギャップがあるのは「未経験でも仕事ができる」で正社員以外のほうが高い。「社会的地位・評判があまり高くない」「セクハラ・パワハラがある」といったネガティブなものは正社員のほうが高い。

「体力的にきつい仕事が多い」や「精神的にきつい仕事が多い」など、ネガティブなもの多くが正社員の方が高く、正社員の業務量・業務内容や勤務状況などは今後改善が必要かもしれない。



※網かけは上位5項目

【A. 就業者】

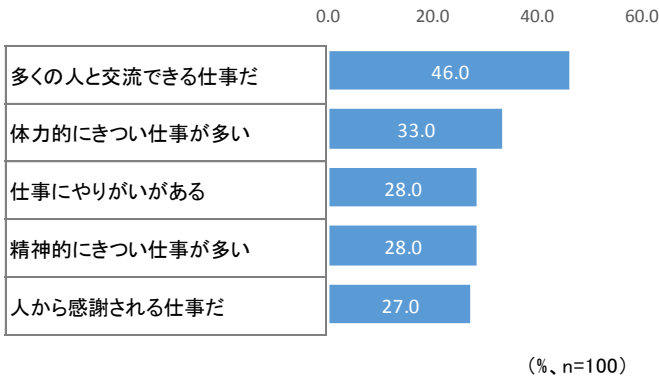
Q. あなたは、以下にあげる仕事分野について、どのような印象をもっていますか。／ホテル・旅館の仕事（MA）

業界イメージ 3

B. 離職者と企業側

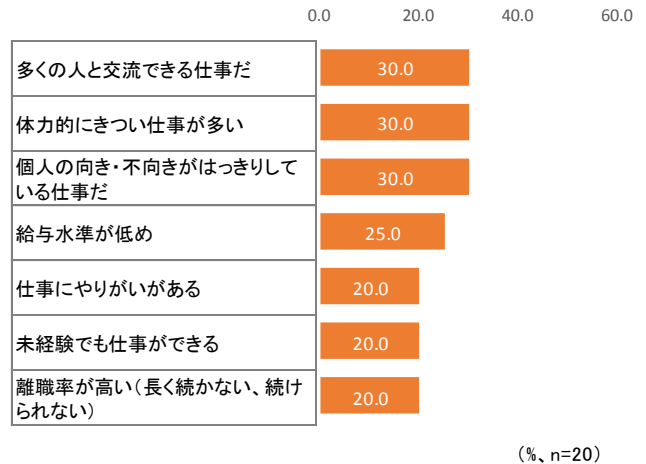
■ B. 離職者の上位5項目

ホテル・旅館について離職者がもつイメージは「多くの人と交流できる仕事だ」でポジティブなイメージがもっとも多かった。次いで「体力的にきつい仕事が多い」があげられている。



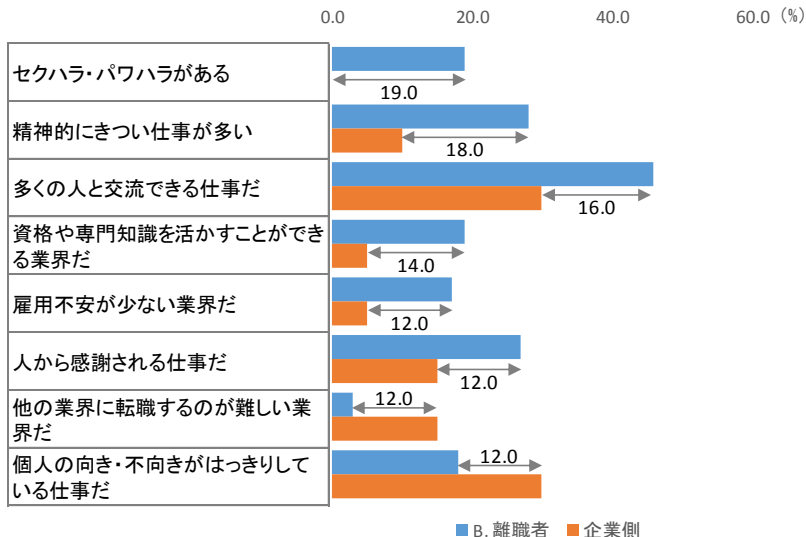
■ 企業側の上位5項目

企業側がもつイメージのうち、「体力的にきつい仕事が多い」「多くの人と交流できる仕事だ」「仕事にやりがいがある」は離職者と共通している。



■ B. 離職者と企業側のギャップが大きい5項目

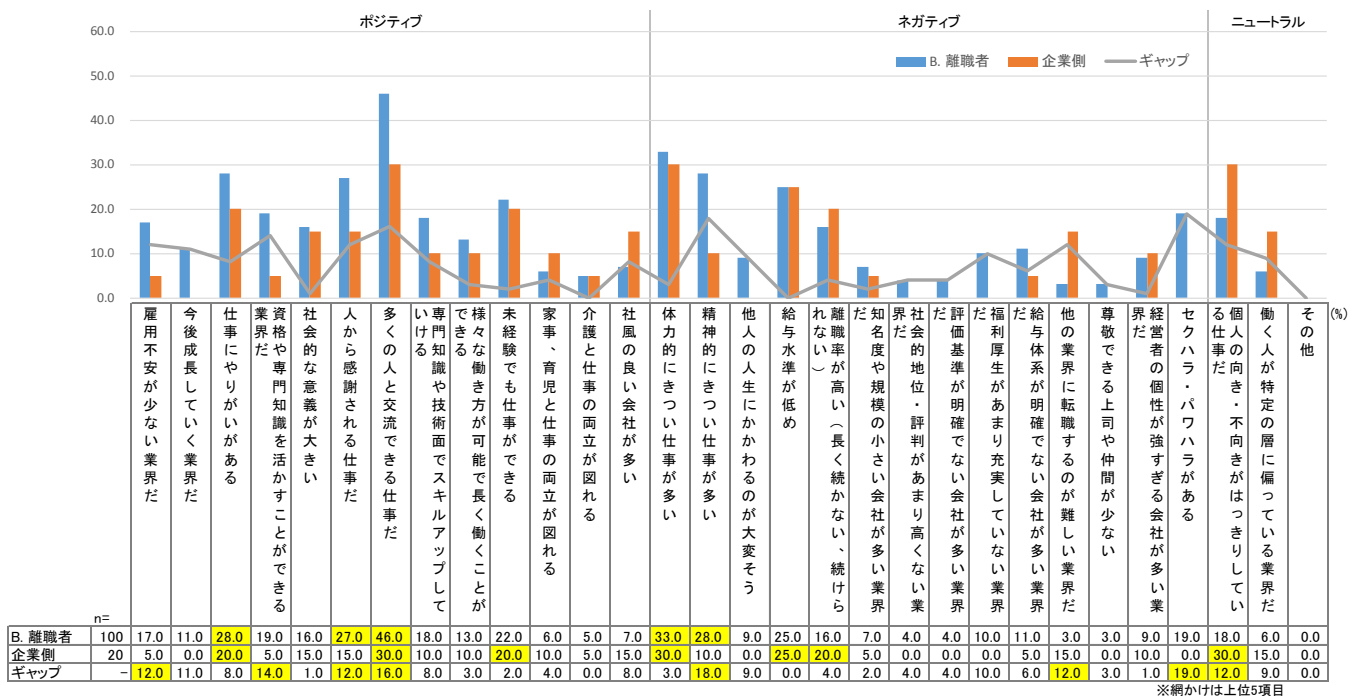
「セクハラ・パワハラがある」は離職者が2割弱あげているが、企業側はあてはまるとした回答がまったくなく、ギャップがもっとも大きい。



B. 離職者と企業側

離職者と企業側にホテル・旅館のイメージを聞いた。離職者がもつイメージは「多くの人と交流できる仕事だ」でポジティブなイメージがもっとも多かった。次いで「体力的にきつい仕事が多い」があげられている。企業側がもつイメージのうち、「体力的にきつい仕事が多い」「多くの人と交流できる仕事だ」「仕事にやりがいがある」は離職者と共通している。

離職者と企業側のギャップをみると、「セクハラ・パワハラがある」は離職者が2割弱あげているが、企業側はあてはまるとした回答がまったくなく、ギャップがもっとも大きい。ギャップが大きい上位5項目のなかで「多くの人と交流できる仕事だ」や「人から感謝される仕事だ」は離職者のほうが高く、企業側はホテル・旅館の仕事の魅力としてもっとアピールできそうだ。



【B. 離職者】

Q. あなたは、以下にあげる仕事分野について、どのような印象をもっていますか。／ホテル・旅館の仕事 (MA)

【企業側】

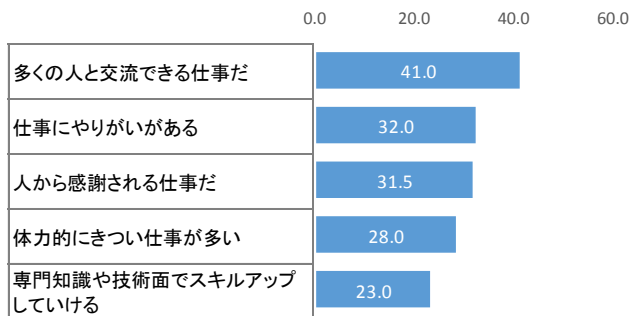
Q. あなたがお勤めの会社や、お勤めの業界のイメージとして、世の中の人や求職者に、どのように思われていると思いますか。あてはまると思われるものをお選びください。(MA)

業界イメージ 4

C. 意向者とD. 非意向者

C. 意向者の上位5項目

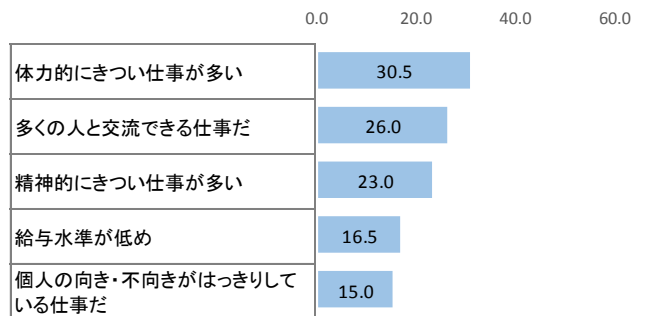
意向者のホテル・旅館に対するイメージは「多くの人と交流できる仕事だ」「人から感謝される仕事」など就業者と共通しているものがあげられている。5項目中4項目がポジティブなイメージ。



(%, n=200)

D. 非意向者の上位5項目

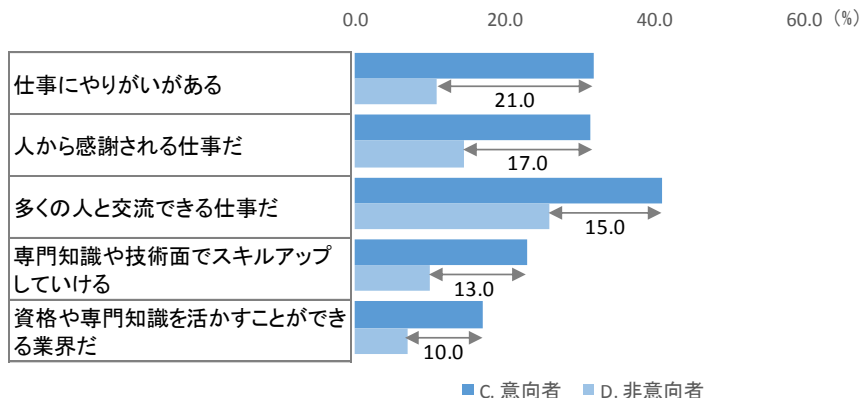
非意向者にホテル・旅館のイメージを聞くと、「体力的にきつい仕事が多い」「精神的にきつい仕事が多い」などネガティブなものがある一方で「多くの人と交流できる仕事だ」もあがった。



(%, n=200)

C. 意向者とD. 非意向者のギャップが大きい5項目

両者のギャップが大きいものをみると、ポジティブなものが多く、意向者と非意向者がもつイメージが異なることがわかる。もっともギャップが大きいのは「仕事にやりがいがある」であった。

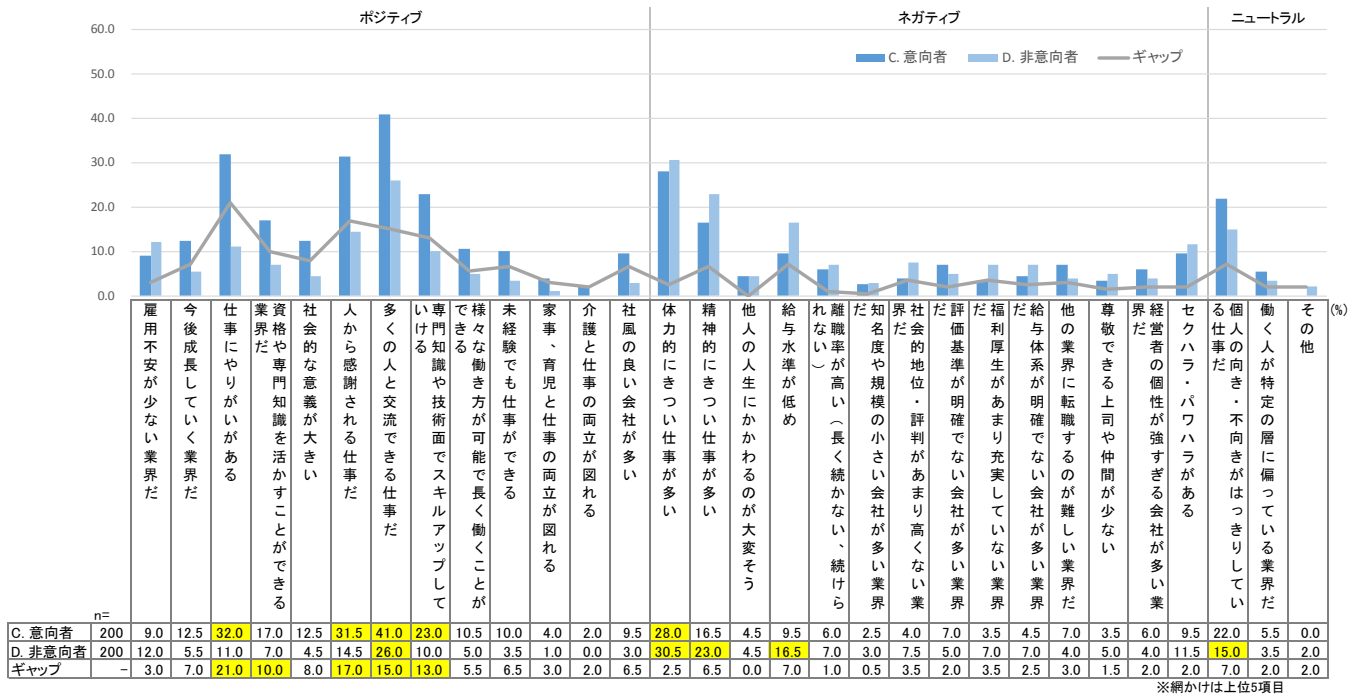


C. 意向者とD. 非意向者

意向者と非意向者に、ホテル・旅館のイメージを聞いた。意向者のホテル・旅館に対するイメージは「多くの人と交流できる仕事だ」「人から感謝される仕事」など就業者と共通しているものがあげられている。上位5項目中4項目がポジティブなもので、全体的にネガティブよりもポジティブなイメージのほうが多い。

非意向者は「体力的にきつい仕事が多い」「精神的にきつい仕事が多い」などネガティブなものが上位にあがる一方で、意向者や就業者同様に「多くの人と交流できる仕事だ」もイメージとしてもっている。

両者のギャップが大きいものはポジティブなものが多く、意向者と非意向者もつイメージが異なることがわかる。もっともギャップが大きいものは「仕事にやりがいがある」で、意向者は32.0%だが非意向者は11.0%にとどまっている。



【C. 意向者、D. 非意向者】

Q. あなたは、以下にあげる仕事分野について、どのような印象をもっていますか。／ホテル・旅館の仕事MA)