

ホテル従業員（元従業員）の就労意識に関する考察

－従業員（元従業員）の意識調査から－

法政大学大学院政策創造研究科 教授 上山 肇

要旨

近年、我が国では人口減少とともに超高齢化社会がおとずれようとする中、労働力不足が深刻化している状況にある。そうした問題・課題を解決するためにも、就労者の働き方について、その実態とあり方を探る必要がある。本研究はSIPの取り組みの一環として、ホテルを対象に従業員の就労状況の実態を把握することを目的に、ホテル従業員（元従業員）を対象にネット調査を行い、

その結果についてまとめたものである。調査の結果、次のことがわかった。①ホテル業界への魅力を感じ就職している者が多い一方、待遇や就労環境に不満をもっている者が多いこと ②人手不足が大きな問題・課題となっており、新たな技術活用の検討も含め、その解消・対応策が求められていること等

キーワード：ホテル，就労意識，職場環境，技術活用

A study on the work attitudes of hotel employees (former employees)

—From a survey of employees (former employees)—

Hosei Graduate School of Regional Policy Design, Prof.
KAMIYAMA Hajime

Abstract

In recent years, Japan has been facing a worsening labor shortage as the population declines and the country is on the brink of becoming a super-aging society. In order to solve these problems and issues, it is necessary to explore the actual working conditions and ideal working styles of employed people. As part of the SIP initiative, this study summarizes the results of an online survey of hotel employees (and former employees) with the aim of understanding the actual working conditions

of hotel employees.

The survey revealed the following: 1) While many people are attracted to the hotel industry and are looking to work there, many are dissatisfied with the treatment and working environment. 2) Labor shortages have become a major issue, and solutions and countermeasures are needed, including the use of new technologies.

Keywords: hotel, work awareness, work environment, utilization of technology

課題

近年、我が国では人口減少とともに超高齢化社会がおとずれようとする中、労働力不足が深刻化している状況にあり、そうした問題・課題を解決するためにも、就労者の働き方について、実態を把握した上で就労のあり方について探る必要がある。

ホテル業界もそうした職場の一つであり、実際にホテル運営にも影響をきたしており、その対策について考えなければいけない時期にきている。

現在、内閣府の総合科学技術・イノベーション会議を中心に、府省の枠や旧来の分野を超えたマネジメントにより、科学技術イノベーション実現のために創設した国家プロジェクト（SIP）の活動が始まっている。

我々の研究プロジェクトは第3期に位置づけられ、リゾートホテルを事例に「人協調型ロボティクスの拡大に向けた基盤技術・ルールの整備1」をテーマに取り組んでいるところである。

前報（地域活性研究 Vol.22）[1]では、3つのホテルの従業員（元従業員含む）に対するインタビュー調査から、①ホテル業界において効率的な運営・経営が求められていること ②ホテル業界では労働力不足による従業員の労働環境改善の必要性があること ③ホテルにおけるロボット活用の可能性が大きいこと などを知ることができた。

そこで本報では、一般のホテル（宿泊）業従業員（元従業員）に対して、実際にどのような意識で就業しているのか（就業していたのか）といったRQ（リサーチクエスション）のもと、今回、インターネット調査を実施した。

方法

1 調査対象

現在ホテル等宿泊業で就業している従業員と過去にホテル等宿泊業で就業していた経験がある元従業員

2 調査時期と調査方法

2025年3月に実施した株式会社クロス・マーケティングのローデータを基に分析を行った。サンプル数、調査エリア等については下記の通りである。

①サンプル数：1,000ss（スクリーニング5,000ssまで）
②調査エリア：全国 ③性別：男女 ④対象年齢：15歳～99歳 ⑤対象条件：現在、ホテル（宿泊）業で従事している方、または過去に宿泊業で従事した事がある方

3 調査内容

調査内容については、次の10項目を設定した。①回答

者性別と年代、職業、ホテルでの就業時期 ②ホテル（宿泊施設）での勤務（ホテルの種別・雇用形態・勤務年数） ③働いていた部門とそこでの勤務年数 ④そのホテル（宿泊施設）に就職した（働く場所を選んだ）理由 ⑤ホテル（宿泊）業に就職したことへの満足度とその理由 ⑥そのホテル（宿泊施設）に就職した（働く場所を選んだ）理由 ⑦転職理由 ⑧ホテル業への不満 ⑨ホテル（宿泊）業の問題・課題 ⑩新しい技術（自動チェックイン機能やロボット等）の導入の必要性とその理由

結果

調査において、サンプルについてはn=1,000とし、男女比サンプルは均等にとった。

【回答者属性等】

(1) 回答者年代、職業、ホテルでの就業時期

回答者の年代は30代～50代が多く（図1）、職業については「会社員」が多かった。また、現在ホテル（宿泊施設）で働いているのか、過去に働いていたのかについては、現就労者が66.3%、過去就労者が33.7%であった。

(2) ホテル（宿泊施設）での勤務（ホテルの種別・雇用形態・勤務年数）

ホテルの種別については、ビジネスホテルが354人と最も多く、次いでシティホテル、リゾートホテル、旅館となっている（図2）。雇用形態は正規社員が51%と約半数を占める結果となった。パート・アルバイトは36.8%、非正規社員は9.29%となっている。

男女別にみると、男性は60代までは正社員の割合が一番大きいものに対して、女性は20代では正社員の割合が大きいものの、30代以降はパート・アルバイトの割合の方が大きくなっている。この結果からも男女で働き方に違いがあることが伺える。

(3) 働いていた部門とそこでの勤務年数

働いていた部門は、フロントスタッフが最も多い結果となった。次いでレストラン・バー（飲食）とハウスキーピング（清掃）はほぼ同程度で、事務・管理部門（バックオフィス）が続く（図4）。

部門別に勤務年数をみると、コンシェルジュとイベント・ウェディング部門はもともとの母数が少ないからか他とは少し異なるグラフの形となっているものの、それ以外は何の部門も概ね同じようなグラフの形となっている。パート・アルバイトの関係からか、レストラン・バー（飲食）とハウスキーピング（清掃）の勤務年数が短いことが見て取れる（図5）。

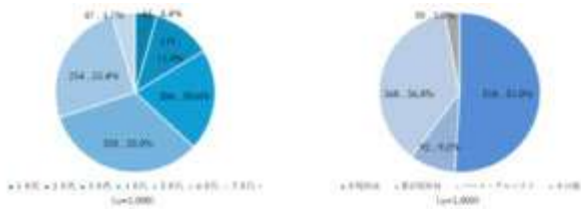


図1 回答者の年代 図3 回答者の雇用形態

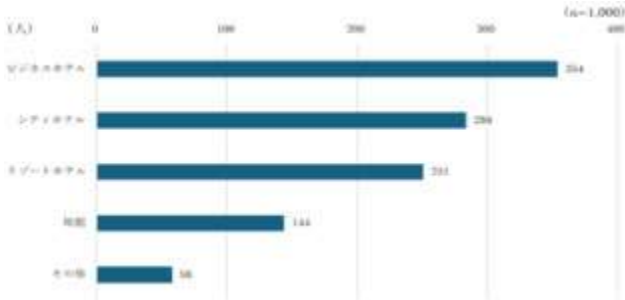


図2 勤務ホテルの種別



図4 働いていた部門

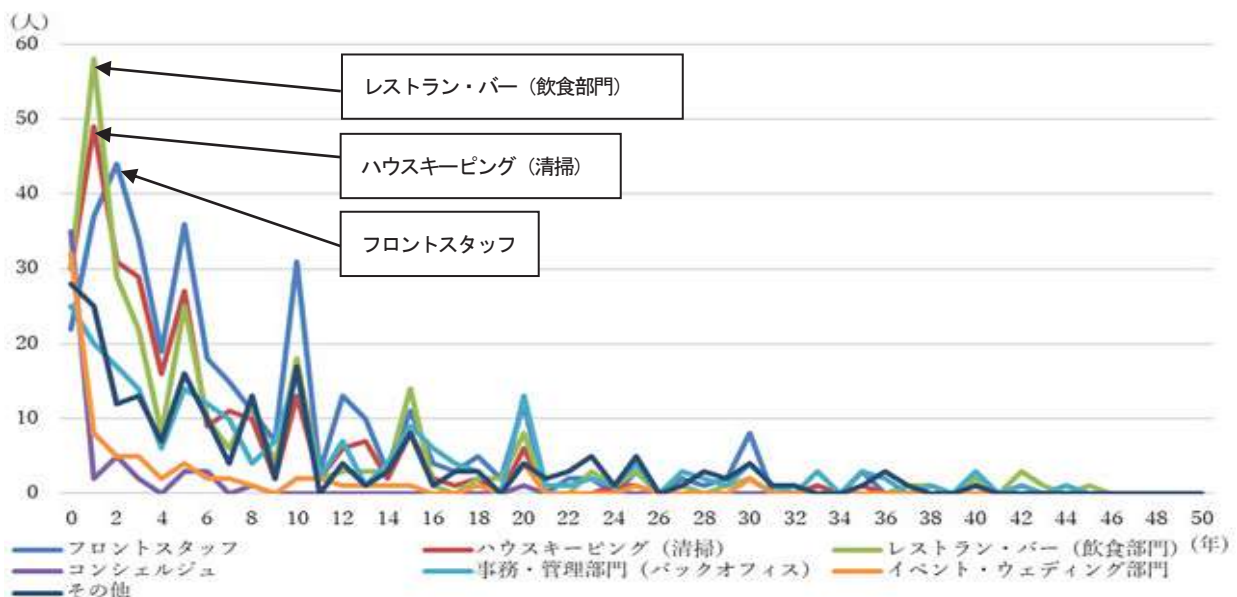


図5 部門別勤務年数

【現就労者の就労意識（働きがい等）・満足度】

(4) ホテル（宿泊施設）に就職した（働く場所を選んだ）理由

就職理由としては、「なんとなく（特に意識せず）」が最も多いものの、次いで「ホテル（宿泊）業への魅力」「通勤の利便性」となっている。業界に対して魅力を感じて就職した人が多数となっているのはもちろんだが、それと同じくらいの割合で、場所に注目して就職先を選んだ人がいる。これは、業務内容だけでなく、場所の要素から働きやすさを判断基準としている人も一定数いることが伺える（図6）。

男女別にみると、女性は「通勤の利便性」が最も多くなっている。それに対して男性は「なんとなく」「ホテル（宿泊）業への魅力」が同じくらいの割合で最も多く、次いで「通勤の利便性」となっており、男女で異なる結果となっている。「通勤の利便性」についてさらに年代別でもみてみると、特に30代が最も多い。これは、結婚や出産などライフステージの変化を女性の方が受けやすく、それによりワークライフバランスを求めた際に場所としての働きやすさが必要となる人が増加していること、そしてそれが30代以降に発生しやすいことが理由のひとつとして考えられる。

(5) ホテル（宿泊）業に就職したことへの満足度と理由

ホテル（宿泊）業に就職したことの満足度については、「満足している」が7割以上（73%）となり、「満足していない」を大きく上回る結果となった。

「満足している」理由としては、「通勤距離・時間」が最も多い。就職理由においても上位となっていた通勤に関する項目だが、満足度でも同様に大きく影響している



図6 ホテル(宿泊施設)に就職した(働く場所を選んだ)理由

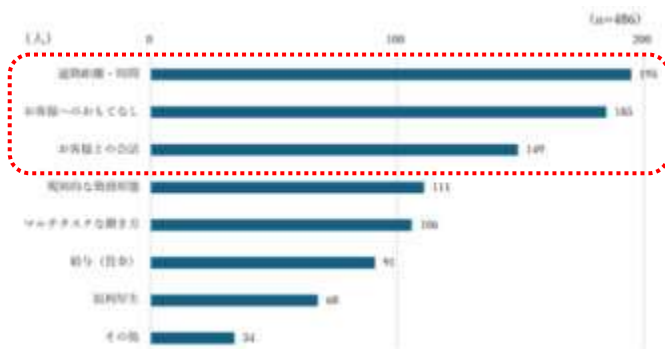


図7 ホテル(宿泊)業に就職したことへの満足度



図8 満足していない理由

ことがわかる。次いで、「お客様へのおもてなし」「お客様との会話」となっている。業務内容については、お客様に関わるもの、つまり対人的なサービスに対しての満足度が高くなっていることが伺える(図7)。

男女別で比較すると、就業理由と同様に、女性は「通勤距離・時間」が最も多く、男性は「お客様へのおもてなし」が最も多く次いで「お客様との会話」「通勤距離・時間」の順の結果となっている。このことから、女性は「働き方」に、男性は「業務内容」に重きを置いている傾向があると考えられる。

一方で「満足していない」理由としては、「給与(賃金)」が最も多く、次いで「過重労働」「不規則な勤務形態」「休みが自由に取れない」がほぼ同じ割合だった。業務内容に対する不満というよりは、働き方に対する不満

が大きいことが伺える(図8)。

【過去就労者の就労意識(働きがい等)・満足度】

(6) ホテル(宿泊施設)に就職した(働く場所を選んだ)理由

就職先のホテル(宿泊施設)を選んだ理由としては、「ホテル(宿泊)業への魅力」が最も多く、次いで「通勤の利便性」「人からの勧め」「なんとなく(特に意識せず)」が同じくらいの割合となっている(図9)。

男女別で比較すると、現就労者とは異なり男女ともに「ホテル(宿泊)業への憧れ」が最も多くなっている。その一方で「通勤距離・時間」についてみると、やはり(4)でも述べた女性がライフステージの変化を受けやすいことに起因しているためか、女性の割合が高いという結果になっている。



図9 ホテル(宿泊施設)への就職理由

(7) 転職理由

転職理由としては、「なんとなく(特に意識せず)」が一定数いたものの、「職場の人間関係への不満」が最も多く、次いで「給与等待遇への不満」「不規則な勤務への不満」「他の業種への魅力」が同じくらいの割合となった(図10)。

男女別で比較すると、回答数が多かったものから、男性は「給与等待遇への不満」「職場の人間関係への不満」、女性は「職場の人間関係への不満」「なんとなく(特に意識せず)」となっている。

「給与等待遇への不満」を選択したのは女性の中で1割ほどとなっており、男女で異なる結果となった。



図10 転職理由

(8) ホテル（宿泊）業への不満

ホテル（宿泊）業への不満としては、「給与（賃金）」「不規則な勤務形態」がほぼ同じ割合で最も多い結果となった。次いで、「過重労働」「休みが自由に取れない」がほぼ同じ割合となっている（図11）。

これについては、現在ホテル（宿泊施設）で働いている人が抱えている不満と同じような結果となっており、こうした不満要因がホテル（宿泊）業にあっては根底にあるのではないかと察する。

男女別で見ると、転職理由と同様に「給与（賃金）」と答えた人の割合は、男性の方が女性よりも大きい結果となっていることがわかる。



図11 ホテル（宿泊）業への不満

【ホテル（宿泊）業の問題・課題、新たな技術導入に関する意識】

(9) ホテル（宿泊）業の問題・課題

ホテル（宿泊）業の問題・課題としては、「人材不足」が最も多く、次いで「給与（賃金）の低さ」「過重労働」となっている。ホテル（宿泊）業に対する不満でも多かった給与についてはもちろんだが、それを上回って人手不足を問題・課題として感じていることが伺える。男女別、年代別にそれぞれ比較してみても、「人材不足」が最も多い結果となっている（図12）。

また、(7)(8)において男女の差が明らかとなった「給与（賃金）」については、ここでも男性の方が選ぶ割合が大きいという結果であった。



図12 ホテル（宿泊）業の問題・課題

(10) 新しい技術（自動チェックイン機能やロボット等）活用の必要性和その理由

新しい技術の導入の必要性については、「はい」が64%、「いいえ」が36%となっている。男女別では大きな違いはないが、年代別に回答の割合の差をみると、40代が最も大きくなっており、逆に70代が最も小さくなっている。

「はい」と答えた理由としては、「人手不足の解消」が圧倒的に多い結果となった（図13）。次いで、「お客様へのサービス向上」「新たな技術導入による将来性への期待」が同じくらいの割合となっている。やはり(9)ホテル（宿泊）業への問題・課題で最も多かった「人手不足」の解消に対する期待が大きいことが伺える。

一方、「いいえ」と答えた理由としては、「お客様へのおもてなしが大切だと思うから」「人の手で十分に対応できるから」が上位となった。(5)の満足している理由としても「お客様へのおもてなし」が最も多く、この点がホテル従業員として重要視されており、人の手によるものを提供したいという思いが強いのではないかと考えられる（図14）。



図13 新しい技術の導入が必要な理由

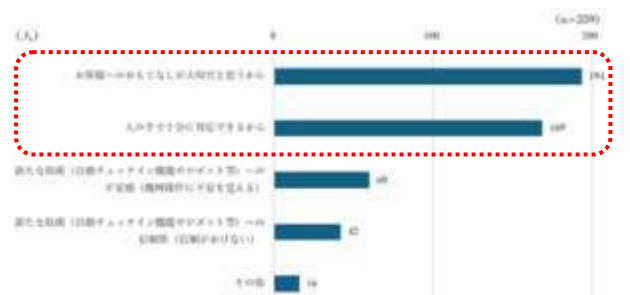


図14 新しい技術の導入が不必要な理由

考察

本稿ではリゾートホテルに限らず他の形態のホテルも含めホテル（宿泊）業における一般の従業員（元従業員）に対し、ネット調査を行ったが、大きく(1)ホテル業選択要因、(2)従業員の満足要因、(3)従業員（元従業員）

要因	現従業員	共通	元従業員
選択	①なんとなく ②ホテル（宿泊）業への魅力 ③通勤の利便性	ホテル（宿泊）業への魅力 通勤の利便性 なんとなく	①ホテル（宿泊）業への魅力 ②通勤の利便性 ③人からの勧め（④なんとなく）
満足	①通勤距離・時間 ②お客様へのおもてなし ③お客様との会話	-	-
不満足	①給与（賃金） ②過重労働 ③不規則な勤務形態	給与（賃金） 過重労働 不規則な勤務形態	①給与（賃金） ②不規則な勤務形態 ③過重労働

課題と新たな技術導入	共通
ホテル（宿泊）業の問題・課題	人材不足 給与（賃金）の低さ 過重労働
新たな技術導入に関する意識	人手不足の解消 お客様へのサービス向上 将来性への期待

転職要因	転職理由
1.人間関係	職場の人間関係への不満
2.なんとなく	特に意識せず
3.給与	給与等待遇への不満
4.勤務体系	不規則勤務への不満
5.他業種魅力	他業種に魅力を感じたから

図 15 就業実態にみるホテル（宿泊）業従業員（元従業員）の職業選択要因等

の不満足要因、(4) 元従業員の転職要因、(5) 労働環境の問題・課題（要因）、(6) 新たな技術（例えば、ロボット活用等）について、次のことがわかった（図 15）。

1 ホテル（宿泊）業選択動因（選択要因）

(1) ホテル業への魅力

結果から見られたように現職・退職者共に「ホテル（宿泊）業への魅力」が動因として大きいことがわかった。「なんとなく」が現従業員の回答で最も多かったのは、現従業員の満足要因で「お客様へのおもてなし」や「お客様との会話」が高いことから、ホテル（宿泊）業界で働くことの一種の「接客業へのあこがれ」や「期待・希望」があるのではないかと察する。

(2) 通勤利便性

現従業員と元従業員共に「通勤の利便性」が上位を占めていたが、「通勤の利便性」も職業選択の重要な要因であることがわかる。

2 従業員の満足度（満足度要因）

(1) 利便性

1. (2) の結果と現従業員の満足度が最も高かったことからわかるように、働く上で職場までの通勤距離や時間といった「利便性」が重要な要素であることがわかる。雇用が継続される上でも大きな要素となっているものと察する。

(2) おもてなし（サービス）

現従業員の満足度では、「お客様へのおもてなし」と「お客様との会話」を挙げる者も多かった。そもそも就職

希望のホテル（宿泊）業界への魅力の中にもある「サービスへのやりがい」があるのではないかと察する。

3 従業員（元従業員）の不満（不満足度要因）

(1) 待遇

現職・退職者共に「給与（賃金）」を挙げる者が最も多かった。どの業界も同じようなことが言えるかもしれないが、持続可能な雇用を確保するために「給与（賃金）」に関しては大きな要素である、また経営側にとっても大きな課題ではないかと考える。

(2) 就労環境

現従業員・元従業員共に「過重労働」と「不規則な勤務形態」を挙げる者が多かった。以前実際に行ったホテル業に勤める者へのインタビュー調査でも同様なことが伺え、できるだけ従業員の負担を軽減させる働き方の工夫が求められる。

4 ホテル業界の問題・課題（問題・課題要因）

(1) ホテル運営

3.とも関係するが、従業員の待遇（「給与（賃金）」や「就労環境」の改善とも関連してホテル運営・経営上の問題・課題として、「人材（人手）不足」を起因とする「人材確保」が大きな課題として挙げられる。

(2) 従業員の勤務形態

不規則な勤務形態の改善の問題があるが、ホテル（宿泊）業といった用途の性格上、全く無くすといったことは難しいが、既に広がりつつある自動チェックイン機能導入といった新たな技術の活用により、従業員の負担軽減

減を考える必要性もある。

(3) 転職要因

元従業員の回答から、転職の理由として「給与」「勤務体系」をおさえて「人間関係」が最も多いことがわかる。「人間関係」についてはどの職場にもあることだが、ホテル（宿泊）業独自の原因についても調べる必要があるかもしれない。

5 新たな技術活用（技術活用要因）

(1) 人手不足解消の手段

現在、多くのホテルで導入が始まった自動チェックインや最近いろいろなところで検討されるようになった警備や清掃、配膳といった機能をもつロボットの活用も人手不足の解消につながるものと考ええる。

(2) きめ細かなサービスの実現

そうした新たな技術を活用することにより、従業員の余裕にもつながり、ホテル（宿泊）業において一層きめ細かなサービスの実現につながるものと考ええる。

今回の調査では「新しい技術導入は不必要」との回答

もあったが、「人（対面）によるおもてなしの重要性」「現在の人手で十分」といった意見も尊重する必要性がある。

今後の展開

本稿では一般のホテル（宿泊）業従業員（元従業員）を対象にネット調査から、就労の実態、満足・不満足要因、ホテル業の問題・課題、新たな技術活用への期待等について明らかにした。

今後の研究の展開としては、現在進めている実装実験を通して、新たな技術活用による従業員の満足度向上効果について検証していきたい。

謝辞

本稿における調査研究は、内閣府の科学技術・イノベーション施策である「戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）第3期／人協調型ロボティクスの拡大に向けた基盤技術・ルールの整備」において実施されているプロジェクトの一環です。

註

- 1) 研究開発テーマ「戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）第3期／人協調型ロボティクスの拡大に向けた基盤技術・ルールの整備」の①～⑧の研究開発テーマのうち、⑦住宅・ビル等人協調ロボティクスの社会実装技術開発で採択されている。

引用・参考文献

- [1] 上山肇（2025）：ホテルにおける人協調型ロボティクスの実装・実験－まちづくりにおける情報伝達に関する研究－、地域活性研究 Vol.22、pp.181-186
- [2] 法政大学地域研究センター（2025）：「戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）第3期／人協調型ロボティクスの拡大に向けた基盤技術・ルールの整備」報告書（中間報告）
- [3] 上山肇（2025）：社会における市民サービスロボット活用の可能性に関する考察－市民意識調査より－、環境情報科学学術研究論文集 39、pp.77-82