

# 観光業界の転職活動状況調査レポート

## 調査の目的

新型コロナウイルス感染拡大から約2年半がたったタイミングで、インバウンド専門の求人サイト「やまごころキャリア」に登録している求職者が、観光業界で働くことに対してどのような意識をもっているかを把握する。

## 調査の概要

- ・調査対象者:やまごころキャリア登録会員約25,000名
- ・調査の時期:2022年9月14日(水)～9月21日(水)
- ・調査方法 :WEB上のアンケートフォームより入力
- ・回答者数 :226名

2020年9月からやまごころキャリアに登録している求職者に「転職・就職活動状況調査」と「地方勤務の意識調査」を3か月に1回実施し、求職者の動向を定点調査している。2022年9月分で9回目の調査になる。

## 回答者の属性

性別・国籍・年齢別合計

		20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
性別	男性	7	12	23	26	23	9	100
	女性	3	28	35	40	13	2	121
	無回答		2	2	1			5
国籍	日本	5	24	51	67	36	11	194
	外国籍	5	18	9	0	0	0	32
合計	人数	10	42	60	67	36	11	226
	比率	4.4%	18.6%	26.5%	29.6%	15.9%	4.9%	

年収分布

	200万円以下	200～400万円	400～600万円	600～800万円	800～1000万円	1000万円以上	合計
人数	46	92	48	17	1	4	208
比率	22.1%	44.2%	23.1%	8.2%	0.5%	1.9%	

最終学歴

	中学校/高等学校卒業	短期大学/専門学校卒業	大学卒業	大学院卒業	合計
人数	11	42	134	21	208
比率	5.3%	20.2%	64.4%	10.1%	

## 観光業界の採用動向と調査実施の背景

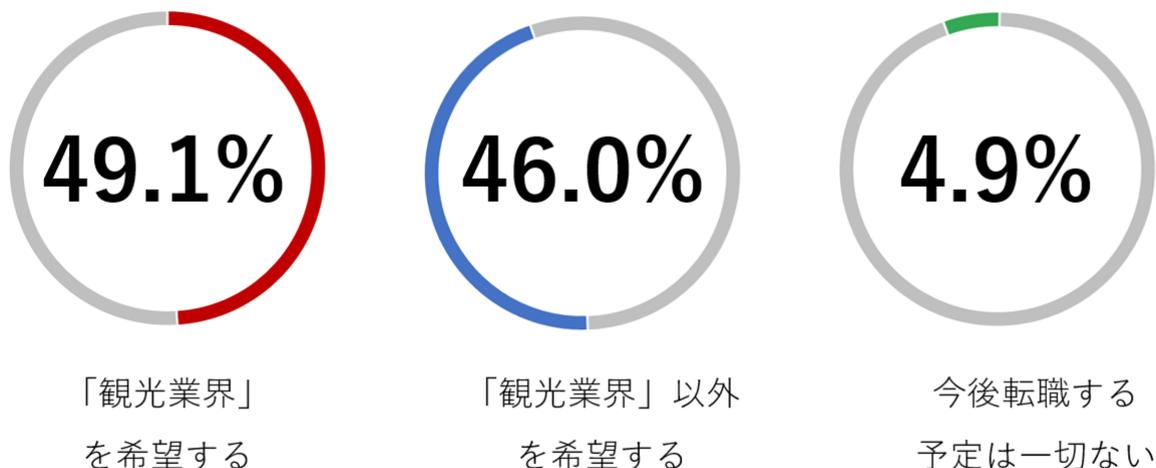
インバウンド専門の求人サイト「やまごころキャリア」の求人掲載件数は、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、一時は2020年1月比で20%を切るまでに落ち込んだ。しかしながら今春以降は急激な回復を見せ、2022年9月にはコロナ前の水準を上回った。一方で、応募数は依然としてコロナ前の50%程度に留まっている。今回、当社が定期的に実施している当サイトの登録会員向けの「観光業界で働くことへの意識調査」の結果を報告するとともに考察をする。尚、本調査は岸田総理大臣が全国旅行支援の開催表明をする前に実施したものであることに留意頂きたい。

### 「やまごころキャリア」における求人掲載数と応募数の推移(2020年1月を100%とした場合)

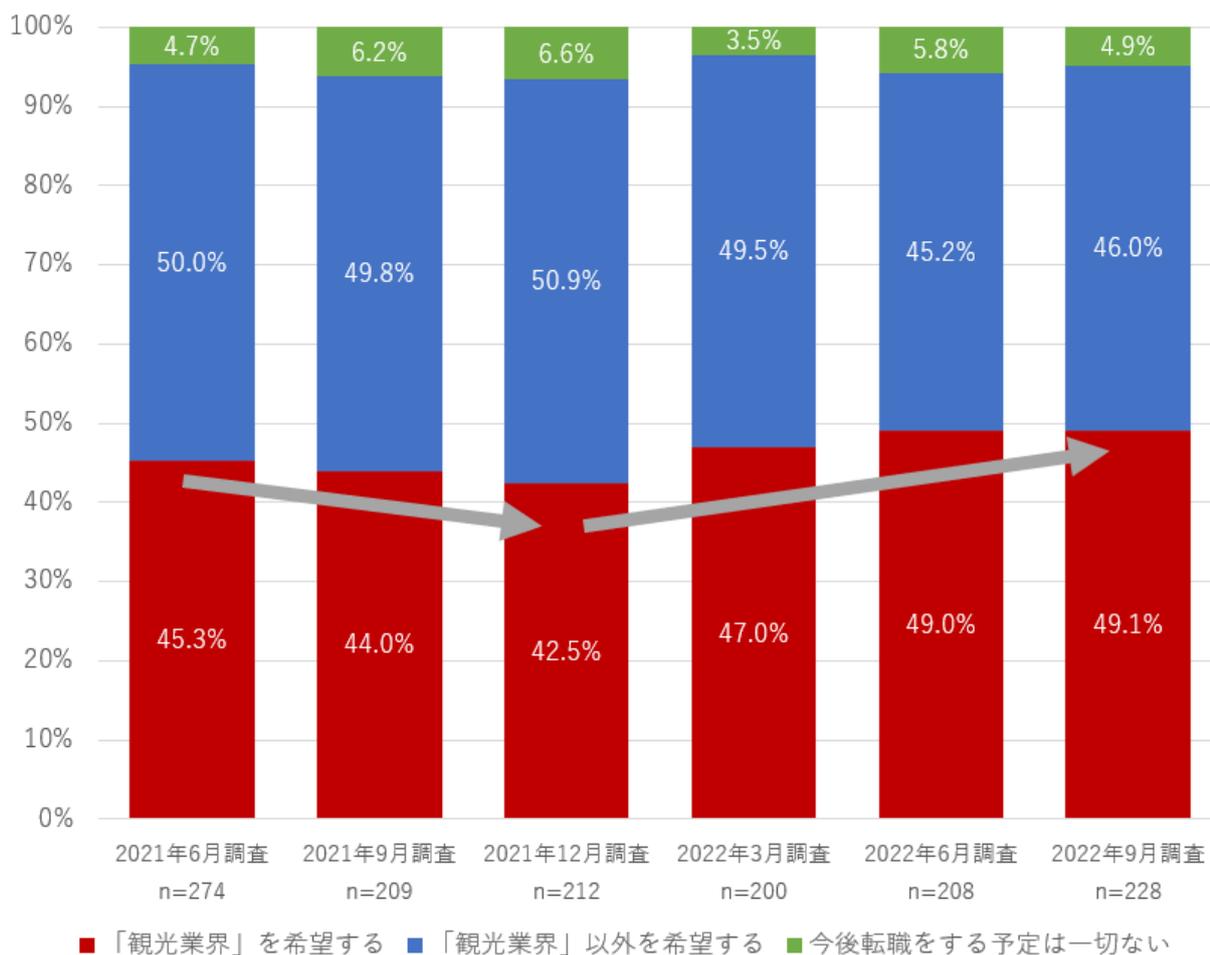


## 調査結果の詳細

転職する場合の希望業界調査(2022年9月調査分)



転職する場合の希望業界調査(2021年6月~2022年9月の調査)



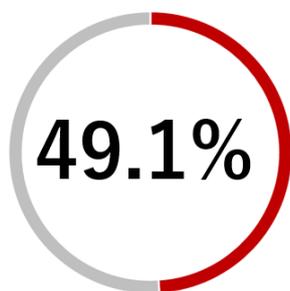
## <転職時の観光業界離れが明確に底を打った>

転職する場合の希望業界調査を2021年6月から2022年9月まで3か月毎に計6回の定期調査を行っている。初回から3回目までを見ると、転職時に観光業界を希望する回答者は3回連続で45%以下であった。しかし2022年3月の第4回以降は全て45%を上回っていることから、当社では転職時の観光業界離れが明確に底を打ったとみている。

2022年10月11日よりスタートした全国旅行支援や水際対策の緩和により観光業界の回復が明確になり、ニュース等でその情報が広く伝わるのであれば、さらに観光業界へ就業者が戻ってくることが期待できる。それでも早期に観光業界への転職希望者の割合が60%、70%に回復することまでは考えにくく、直近の実績である50%弱をどこまで上回れるかが注目点になろう。

人材不足に悩む観光事業者はこの回復期をうまく利用し、積極的に採用活動し人材確保に動くべきだと思われる。

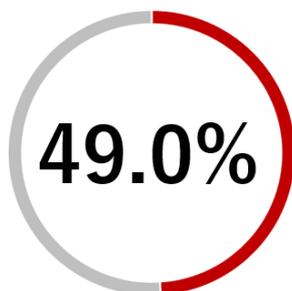
### [2022年9月アンケート] 観光業界を志望する理由 ※複数回答可



「観光業界」  
を希望する

順位	観光業界を希望する理由 *複数回答可	
1	仕事内容が魅力的だから	60.6%
2	グローバルな環境で働きたいから	53.8%
3	これまでに観光業界で働いた経験を活かしたいから	52.9%
4	やりがいのある仕事だから	43.3%
5	ダイバーシティのある業界だから	32.7%
6	社会的に意義のあるしごとだから	30.8%
7	観光系の学問を学んでいる、もしくは学んでいたから	28.8%
8	観光業は将来性のある業界だから	25.5%
9	他業界でゼロからスタートするのが不安だから	6.7%
10	収入面が自身の希望と合っているから	3.8%

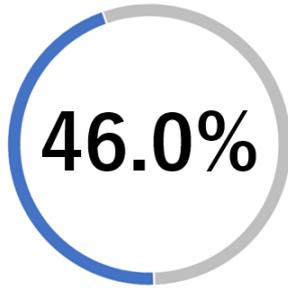
### [2022年6月アンケート] 観光業界を志望する理由 ※複数回答可



「観光業界」  
を希望する

順位	観光業界を希望する理由 *複数回答可	
1	これまでに観光業界で働いた経験を活かしたいから	65.7%
2	グローバルな環境で働きたいから	53.9%
3	やりがいのある仕事だから	51.0%
4	仕事内容が魅力的だから	50.0%
5	ダイバーシティのある	33.3%
6	観光系の学問を学んでいる、もしくは学んでいたから	26.5%
7	観光業は将来性のある業界だから	26.5%
8	社会的に意義のあるしごとだから	25.5%
9	他業界でゼロからスタートするのが不安だから	8.8%
10	収入面が自身の希望と合っているから	6.9%

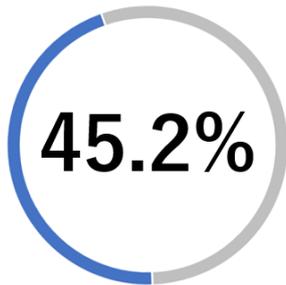
[2022年9月アンケート]観光業界を志望しない理由 ※複数回答可



「観光業界」以外  
を希望する

順位	観光業界を希望しない理由 *複数回答可	
1	コロナなどの影響を受けやすい業界だから	49.2%
2	給与が低いから	39.3%
3	土日や長期休暇に休みが取れないから	36.9%
4	シフト制で労働時間が不安定だから	29.5%
5	拘束時間が長いから	26.2%
6	希望する職種がないから	16.4%
7	他に目指している業界があるから	13.9%
8	将来性がない業界だと思うから	9.8%
9	成長の機会がないから	8.2%
10	仕事内容に魅力を感じないから	6.6%

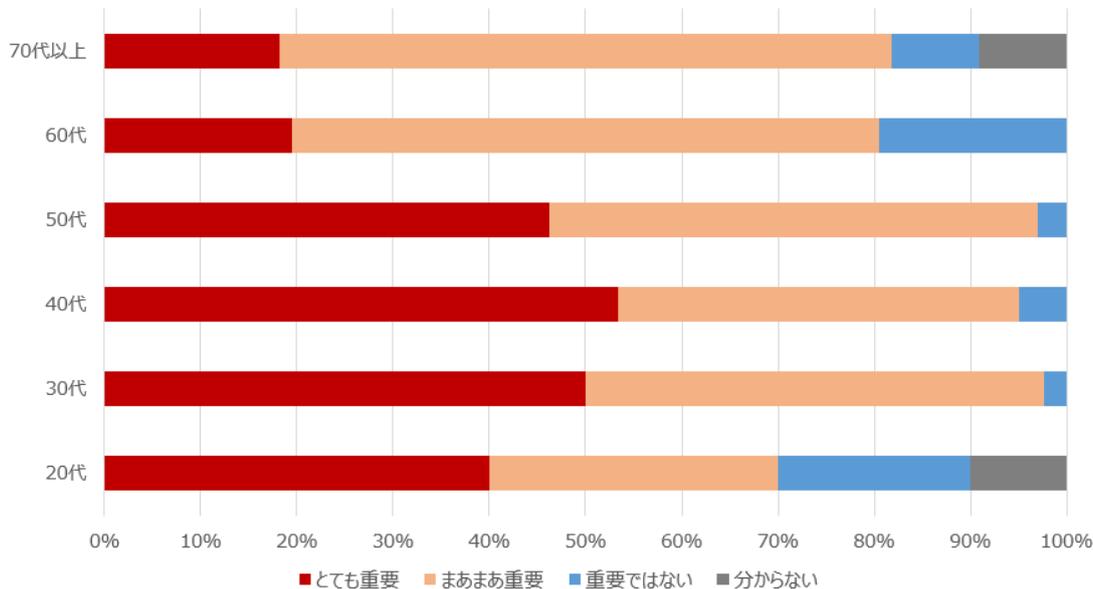
[2022年6月アンケート]観光業界を志望しない理由 ※複数回答可



「観光業界」以外  
を希望する

順位	観光業界を希望しない理由 *複数回答可	
1	コロナなどの影響を受けやすい業界だから	54.7%
2	土日や長期休暇に休みが取れないから	35.8%
3	シフト制で労働時間が不安定だから	26.4%
4	待遇が悪いから	18.9%
5	拘束時間が長いから	14.2%
6	希望する職種がないから	13.2%
7	他に目指している業界があるから	10.4%
8	成長の機会がないから	7.5%
9	将来性がない業界だと思うから	7.5%
10	仕事内容に魅力を感じないから	0.9%

[2022年9月分年代別] 仕事を探す上で、「収入」の重要度を教えてください。



### <低水準の給与は深刻な問題>

転職時に観光業界を希望しない回答者の理由について述べたい。

不動の第1位は「コロナ等の影響を受けやすい業界である。」一部の観光事業者は再構築補助金等を用いて影響回避を試みているものの、業界全体ではこれは宿命のようなものである。

第2位は「給与が低いから。」回答者率は39%。

2022年6月までのアンケートでは「待遇が悪いから」という選択肢だったが、2022年9月より「給与が低いから」に変更した。待遇が悪いは個々の理由を包括したものであり、給与が低いは待遇が悪いを構成する一つの理由でしかないため、第5回から6回にかけて回答率が減少すると予想していたが逆の結果となった。2022年6月は19%、2022年9月分は39%と倍増した。

不動の第1位である「コロナ等の影響を受けやすい業界である。」と比較するとより衝撃的な結果となった。「コロナ等の影響を受けやすい業界である。」の回答数を100%とした場合の、「待遇が悪い」、「給与が低い」の割合は、「待遇が悪い」が35%、「給与が低い」は80%であった。つまり「給与が低い」は不動の1位に肉薄していることになる。従前より観光業界は「給与が低い」と指摘されていたが、物価高の影響もあるのか、これまで以上に採用の障害となっていると思われる。観光業界での就業希望有無を問わないアンケートにおいても20代から40代の半数は仕事を探す際に収入をとっても重要と回答している。特に家族を持つ層が多い30代から50代においてはとっても重要とまあまあ重要を合わせた回答は90%を優に超える。

コロナ前と比較し観光業界での転職希望者がおよそ半減している中で、現在は企業がこぞって採用活動を行っている。複数の内定を得た転職希望者が「給与が低い」観光事業者へは行かず、「給与が高い」企業へ入社するのは当たり前である。某大手ホテルでは募集時の給与を上げたところ、従来の数倍の応募があったとの記事を見ることもできる。

某大手ホテルのように財務体力がある観光事業者は給与水準を上げてでも人材を確保し、売上高の機会損失を回避すべきである。しかしながら、新型コロナで致命的なダメージを追った財務体質の脆弱な中小の観光事業は給与を引き上げるとは実質不可能であろう。

### <海外との給与水準の格差はより深刻>

先述の通り、観光業を希望しない層はコロナの影響を直接受けること、給与の低水準を主な理由に国内の他の産業に従事している。現時点では観光業を希望する層も大半は国内の観光業に従事する、従事するつもりであろう。

ここで以下の表をご覧ください。グローバルに展開するホテルのハウスキーピング職の給与を海外と比較したものである。円換算した下表を見るとハワイ、NYでは日本の3倍、ワーキングホリデーで人気のカナダでも2倍もの差が生じている。

当社のアンケート結果と海外の求人情報より想定されるシナリオは、国内の観光人材の長期的で大規模な海外流出である。インバウンドで観光客が大挙しても、それを支える人材がいなければ観光業は成立しない。

清掃職の各国給与比較(某大手ホテルの場合)

単位:各国通貨

	日本		米国		カナダ
	大阪	沖縄	NY	ハワイ	トロント
月給		180,000			
時給	1,100		18.54	20.92	18.07

\*日本はやまところキャリア求人情報、米国はIndeed、カナダは自社採用サイト

清掃職の各国給与比較(某大手ホテルの場合)

単位:円

	日本		米国		カナダ
	大阪	沖縄	NY	ハワイ	トロント
時給	1,100	1,125	2,779	3,135	1,966

\*10月20日時点の為替レート(1USドル=149.87円、1カナダドル=108.79)

\*\*沖縄の月間労働時間を160時間として算出

現在、多くの国がマスクをせず、自由に旅行と日常生活を楽しんでいる。一方で国内は未だマスクが暗黙の了解のもと半ば強制されており、入国規制も緩和されたとは言え海外と比較すると厳しい。日本は他国と比較するとコロナの影響を受けやすいことは明確である。先述のアンケートに戻ろう。コロナの影響と低水準で観光業を回避していた層は、ほぼ全員がバイリンガル以上であり多くが観光業での就業経験がある。海外に行けばコロナの影響を受けず、語学の心配がなく、さらに国内の2~3倍の給与を得られる。

機会が目の前にある中で、国内の他の産業へ従事するのであろうか。確かに国内の観光業の給与は低いが、国内の他業界の給与水準は2~3倍にはならない。より深刻なのは現在も観光業への就業を希望する層である。もとより観光業での就業に積極的な層であることから、海外に機会を求めるのは当然の流れである。

一時的な円安によるもので長期化することはないという意見もあるだろう。

しかしながらこれ以上の円安にはシフトしないと断定することはできず、また仮に1ドル110円に戻ったとしても米国とは依然として2.5倍以上の給与格差がある。国内の新卒者の月給が20万円程度として、2.5倍の50万円になるためにはおそらく10年以上の期間が必要となる。20, 30代の日本人が海外へ出稼ぎに行くというのは経済合理性のある動きだと思われる。

最近、メディアで海外に進出し成功した日本人が連日のように取り上げられている。一念発起し、海外で大企業を一から作り上げた企業家の話ではない。すし職人、金属加工の工員、美容師などである。国内よりも生活費が上がるものの給与が倍増するため手元に残るお金も2倍になり、国内の家族へも2倍の仕送りができるといった話ばかりである。一昔前の日本へ出稼ぎに来ていた外国人の話ではない、今の日本人の話である。

## まとめ

- 観光事業者の採用環境は既に底打ちし回復期にあることから、この機会を活かすべき
- 観光業界への転職希望有無に関係なく、給与が低いことは採用において極めて不利
- 体力のある企業は収益機会の損失回避のためにも給与アップしてでも採用すべき時期
- 海外との賃金格差は深刻な問題であり、観光人材の海外流出が急速に進む可能性がある

## 調査結果から考えられる今後のシナリオ

- ・ 調査時点で既に企業の採用ニーズはコロナ前を上回っているが、その後の全国旅行支援実施と入国規制緩和により、過去に例を見ない水準にまで上昇するおそれがある。
- ・ 求職者のうち観光業を希望しない割合は依然として半数近くいることに加え、観光業を希望している求職者も同職種で 2 倍以上の給与水準である海外へ流出する可能性があることから国内観光業界の人手不足がより一層深刻化する。
- ・ 限界を超えた人手不足の中でもサービス提供を強行することで、サービスの質低下、クレームの発生、それらの情報が SNS を通して世界中に拡散され、日本各地の観光地としての魅力が大きく毀損する。
- ・ 資金力のあるラグジュアリーホテルを初めとした観光事業者等は給与水準を上げて採用を実現し、ビジネスホテル等は DX 化の加速により人数に依存しないオペレーション確立を進めることで人手不足に対処する。
- ・ 資金力がなく人材確保や DX 化も遅れている企業は、人手不足を解消できず、売り上げ回復が難しくなる。