

ホテル事業者における業務概況調査
報告書

目次

1. 調査概要	2
2. ホテル業界を取り巻く概況	3
3. ホテル事業者における業務概況調査(アンケート)	6
4. インタビュー調査	20
5. 取り組むべき課題	21
6. まとめ(提言)	23

1. 調査概要

(1)調査背景、目的

観光産業は沖縄県におけるリーディング産業の一つであり、コロナ禍以降の入域観光客数の増加とともに回復傾向にあります。一方で、低賃金やシーズンにおける繁閑差などの課題が取り沙汰されることもあります。

本調査は、ホテル業界が抱える課題と求められる支援を明らかにすることを目的に実施しました。

(2)調査実施概要

- ・実施日 :2025年8月7日(木)～9月30日(火)
- ・調査対象:沖縄県ホテル協会の会員企業
- ・調査方法:メール送付によりWEBアンケート調査を実施
　　:一部ホテルを対象にインタビュー調査を実施
- ・回収数 :37社(※沖縄県ホテル協会会員のホテル事業者)

(3)調査体制

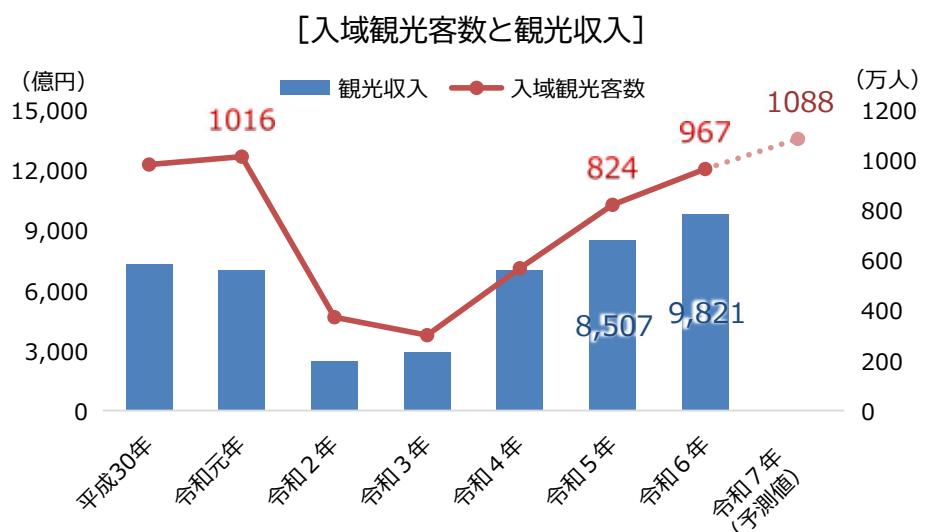
一般社団法人沖縄県ホテル協会と株式会社おきぎん経済研究所の共同調査として実施

2. ホテル業界を取り巻く概況

(1) 観光市場の概況

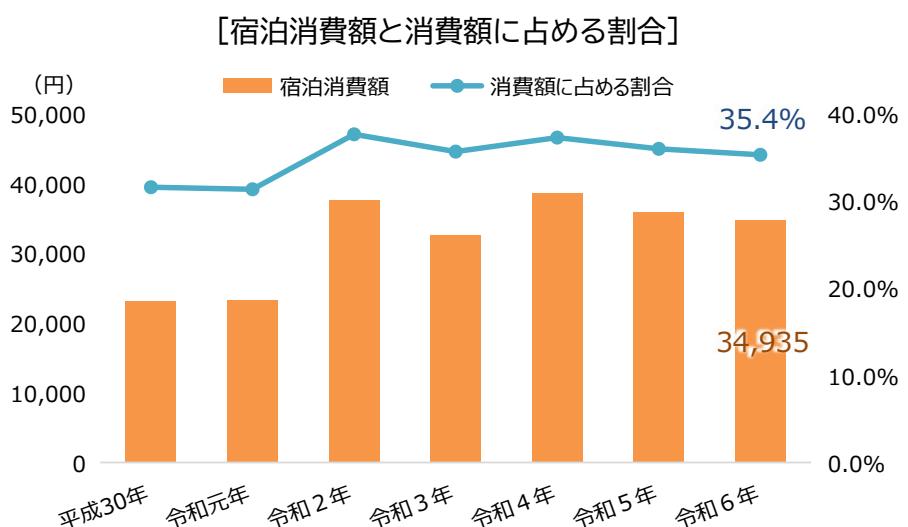
本県の観光市場はコロナ禍以降順調に回復し、2025年の入域観光客数は1088万人（沖縄観光コンベンションビューロー予測）と、過去最高の水準となる見通しがなされています。

観光収入は令和6年度時点での約9,821億円、観光客1人当たりの消費額は98,672円、そのうち30%以上が宿泊消費となっており、宿泊は引き続き沖縄観光の重要な要素となっていると言えます。



※出所：沖縄県 文化観光スポーツ部、OCVB 資料

注)観光収入は年度、入域観光客数は暦年、令和7年はOCVBによる予測値

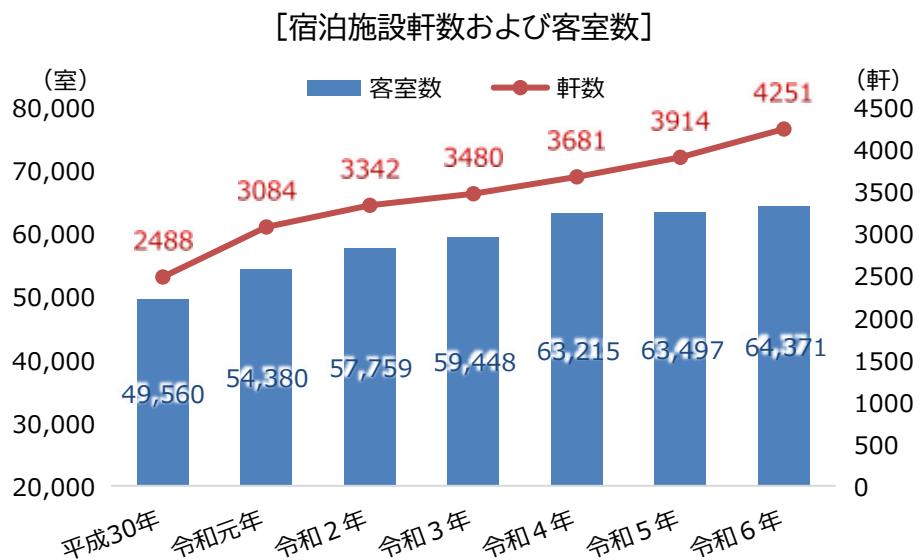


※出所：沖縄県 文化観光スポーツ部資料

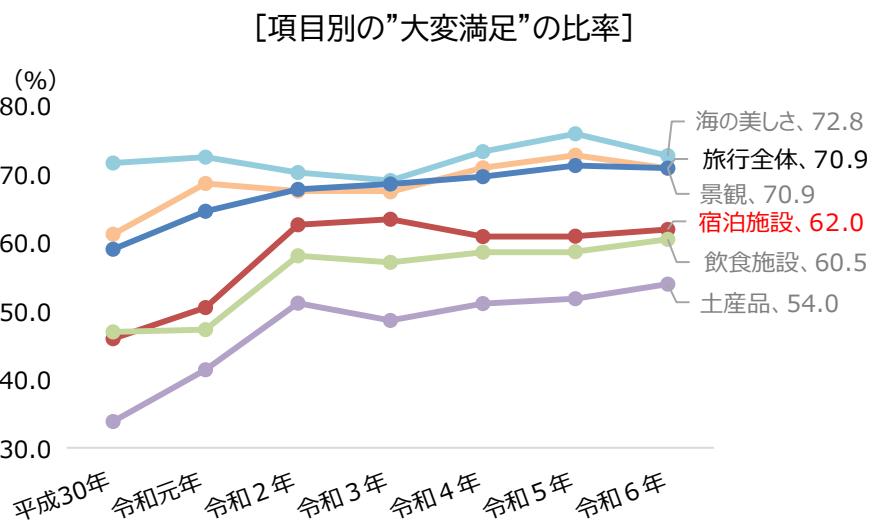
(2) ホテル業界の動向、課題

本県の宿泊施設は増加傾向にあり、令和6年時点で4,251軒、64,371客室、平成14年以降23年連続で過去最高となっています。

一方で、観光統計実態調査における宿泊施設の観光客満足度は62.0%（“大変満足”と回答した割合）となっており、増加傾向にある旅行全体の満足度に対し、約10ポイント低く推移しています。



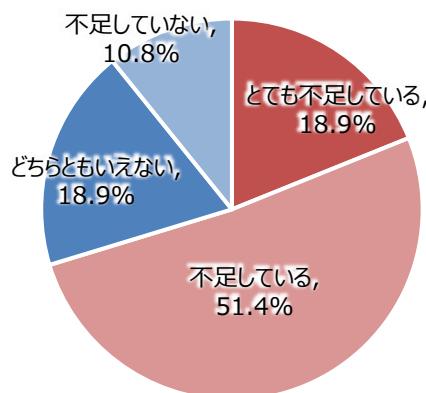
※出所：沖縄県文化観光スポーツ部「宿泊施設実態調査」



観光市場の拡大が見込まれる一方で、宿泊施設満足度ひいては沖縄旅行全体の満足度向上の阻害要因の一つとして、ホテル事業者による慢性的な人手不足が挙げられます。後述する本調査の結果では、約 7 割(とても不足している+不足している)の事業者が従業員の不足感を挙げています。

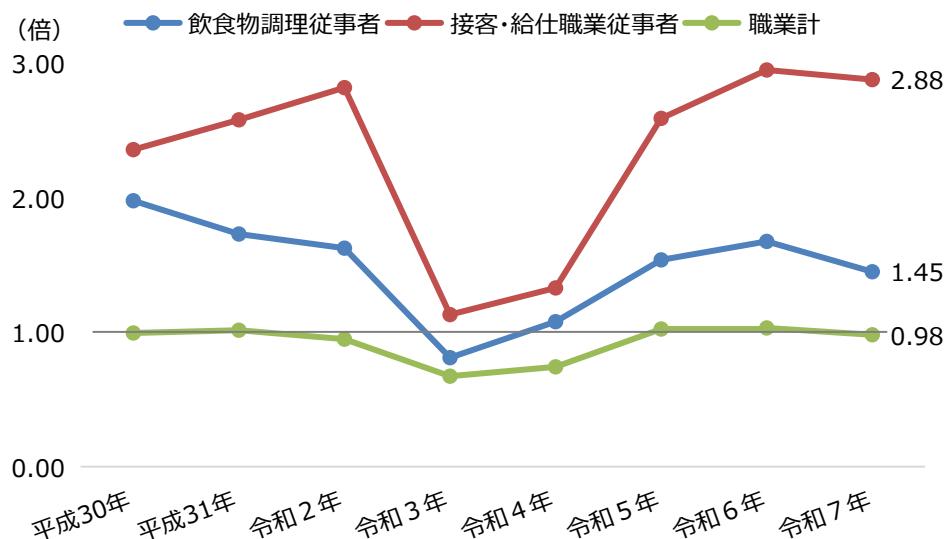
人手不足の慢性化は、サービスの質の低下や稼働率の低下、さらには既存の従業員への負担増による離職率の悪化が懸念されます。県内の関連職種の求人倍率をみても高止まりしている状況にあり、人手不足の解消が当該事業者の喫緊の課題となっています。

[従業員の過不足について(観光シーズン、n=37)]



※出所:本アンケート結果(後述)

[職業別有効求人倍率]



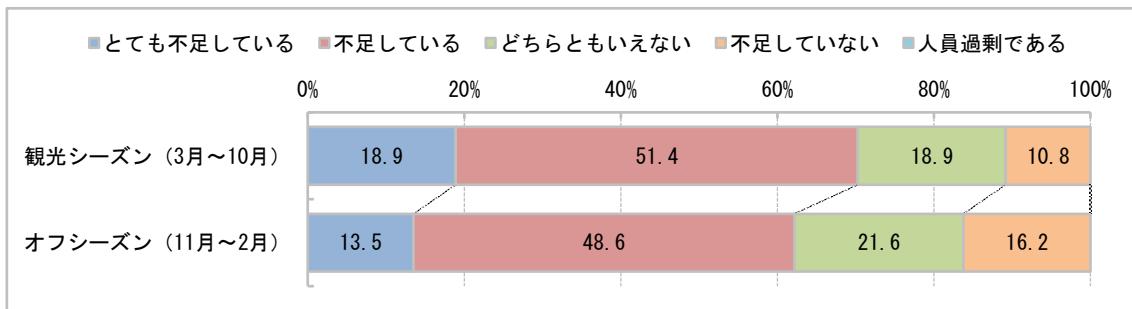
※出所:沖縄労働局資料
注:各年 3 月分

3. ホテル事業者における業務概況調査(アンケート)

① 従業員の過不足について

従業員の過不足について、「観光シーズン(3~10月)」は70.3%のホテルが人手が不足していると回答しました(とても不足している+不足している)。一方で、「オフシーズン(11月~2月)」は不足しているとの回答が62.1%となりました。シーズンごとに必要な人員の差があることにより人手不足や不安定な雇用が生じていることが推察されます。

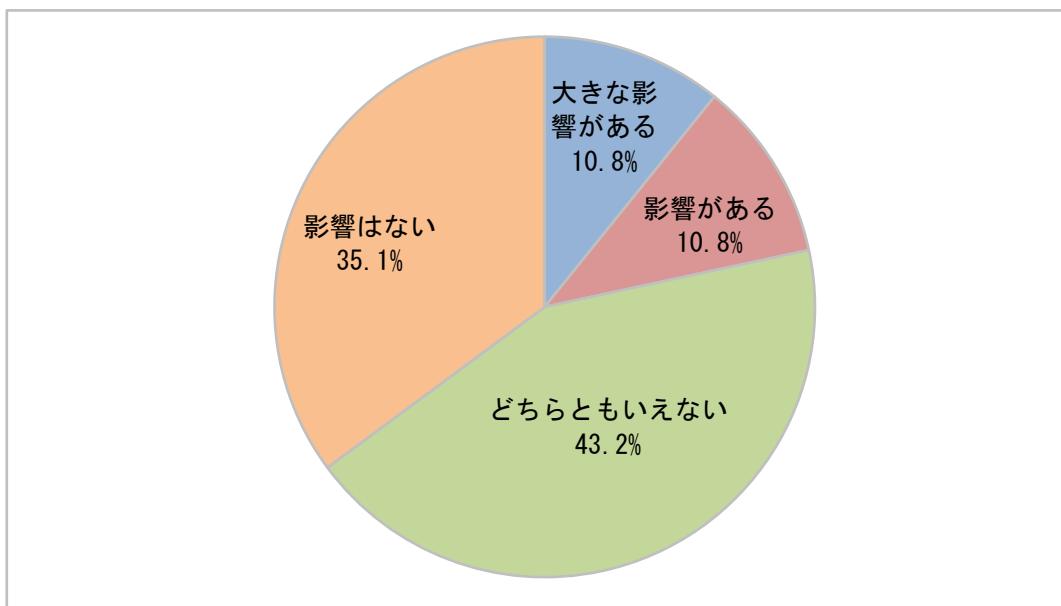
【従業員の過不足について(n=37)】



人手不足がホテルの客室稼働に影響を与えるかとの設問については影響がある(大きな影響がある+影響がある)と回答したホテルは全体の2割程度となりました。

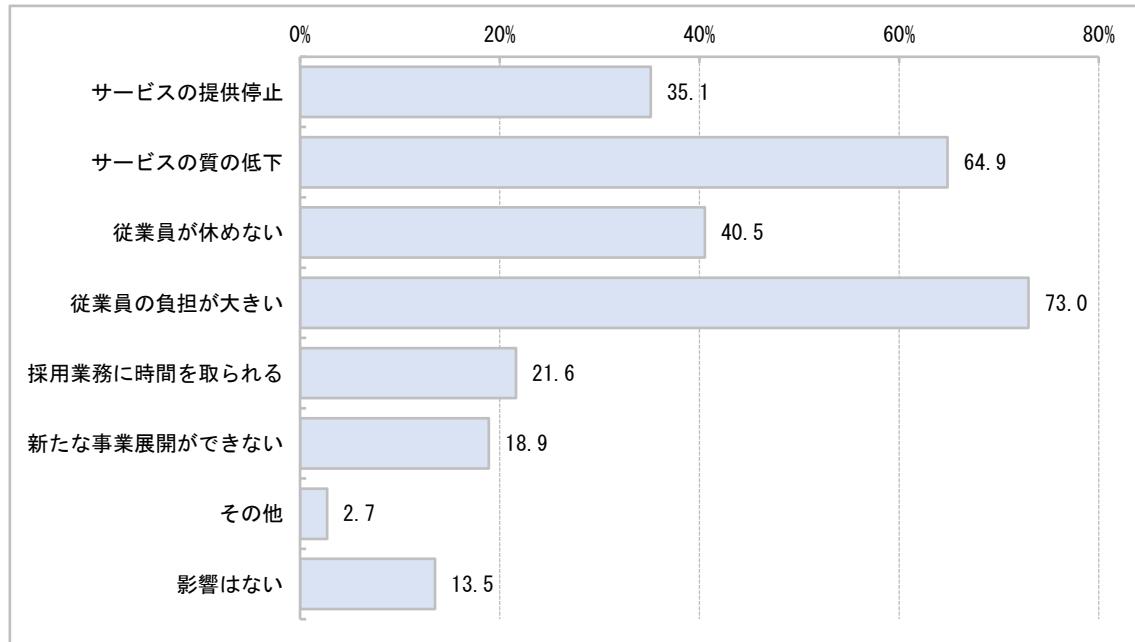
一方で、人手不足の影響として、「従業員の負担の増加」や「サービスの質の低下」が高い回答割合となりました。人手不足の状況で稼働を維持することによる皺寄せが、従業員やホテル利用者にあることが考えられます。

【人手不足による客室稼働への影響について(n=37)】

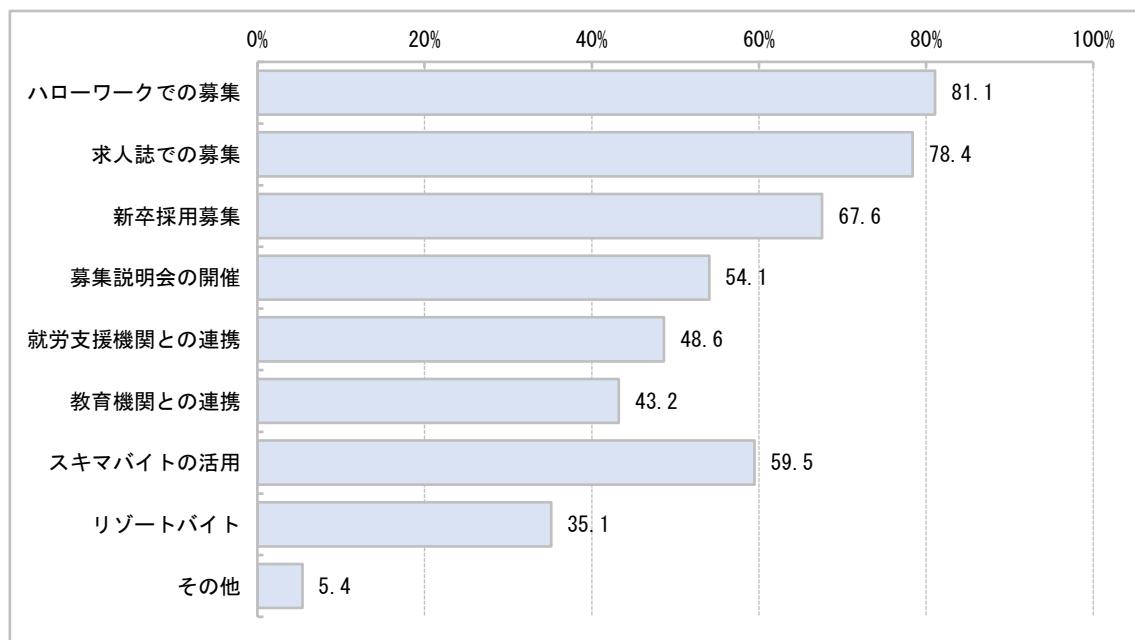


人手不足解消のために、各ホテルが様々な方法で人材採用を試みていることが分かります。また、最近では、大きな繁閑差をスポット的に埋める「スキマバイトの活用」も回答の割合が高くなっています。特に、料飲部門でスキマバイトを活用するケースが多いようです。しかし、スキマバイトの活用には地域差があり、那覇など人口が多い地域ではすぐに人員が集まるものの、中北部地域などでは募集したくても集まらないこともあるようです。

【人手不足によるその他の影響について(n=37)】



【人手不足に対して行っている(いた)取組について(複数回答 n=37)】



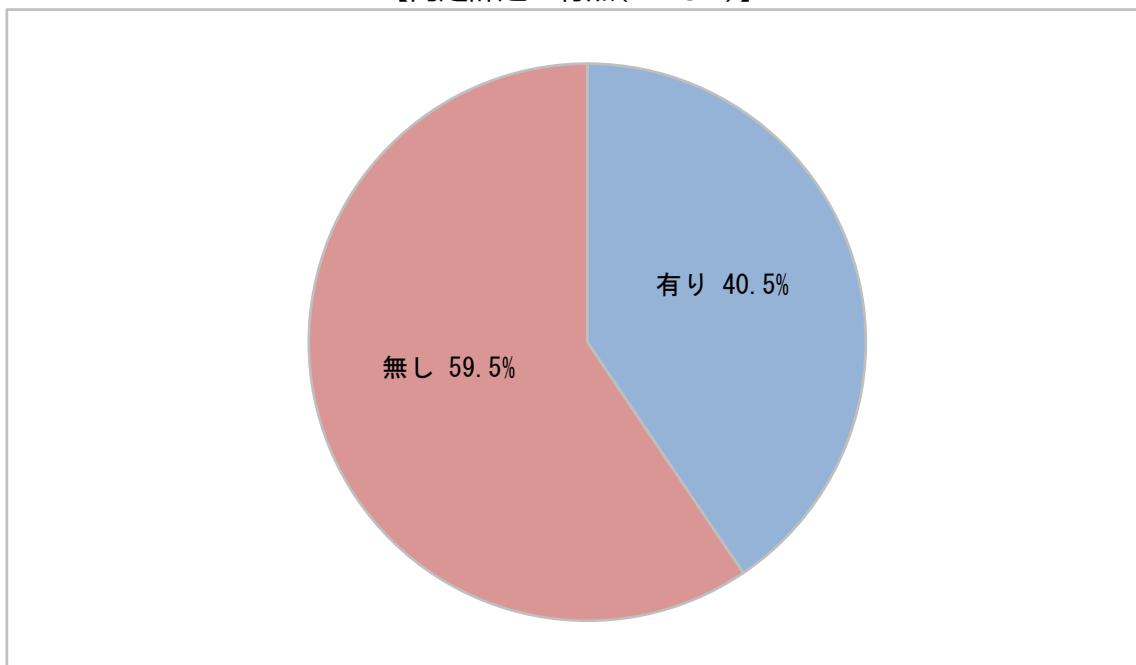
②従業員の採用と離職について

従業員(新卒)の採用について、各ホテルの規模や求める人数に差はあるものの、平均募集人数は 5.57 人、平均採用人数は 3.38 人となりました。募集した人数から2名超は採用が不足している結果となりました。また、約 4 割のホテルで内定辞退がありました。

【新卒の募集人数と採用人数(n=37)】

	全体	平均	最大値
1 新卒募集人数 【]	(37)	5.57	45.00
2 実際に採用した新卒人数 【]	(37)	3.38	45.00

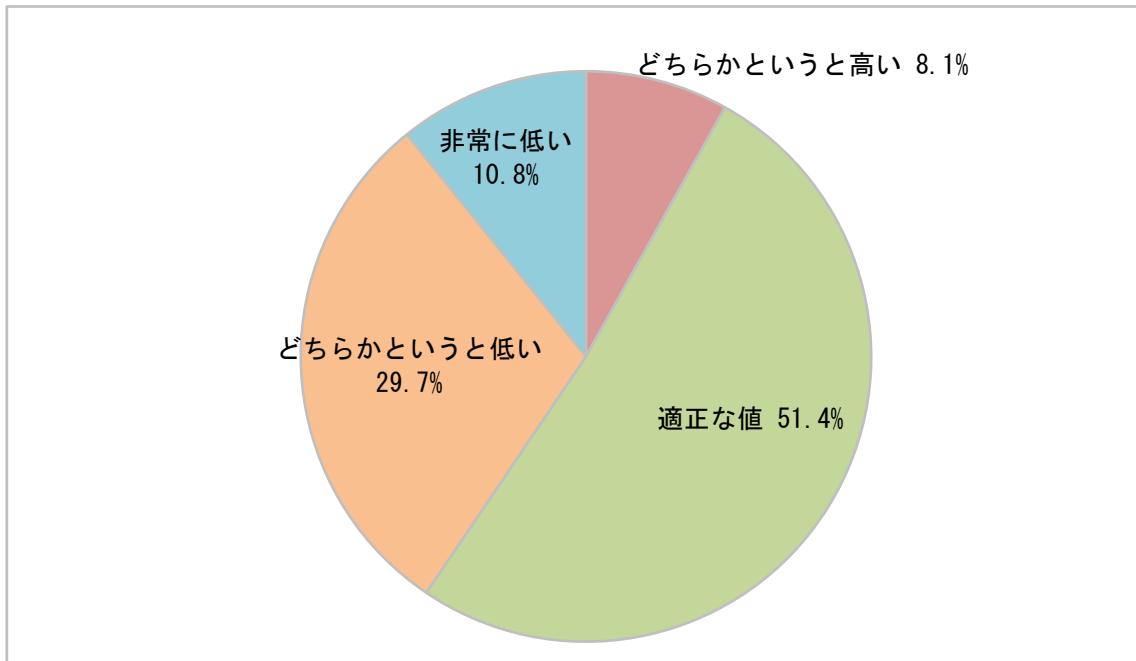
【内定辞退の有無(n=37)】



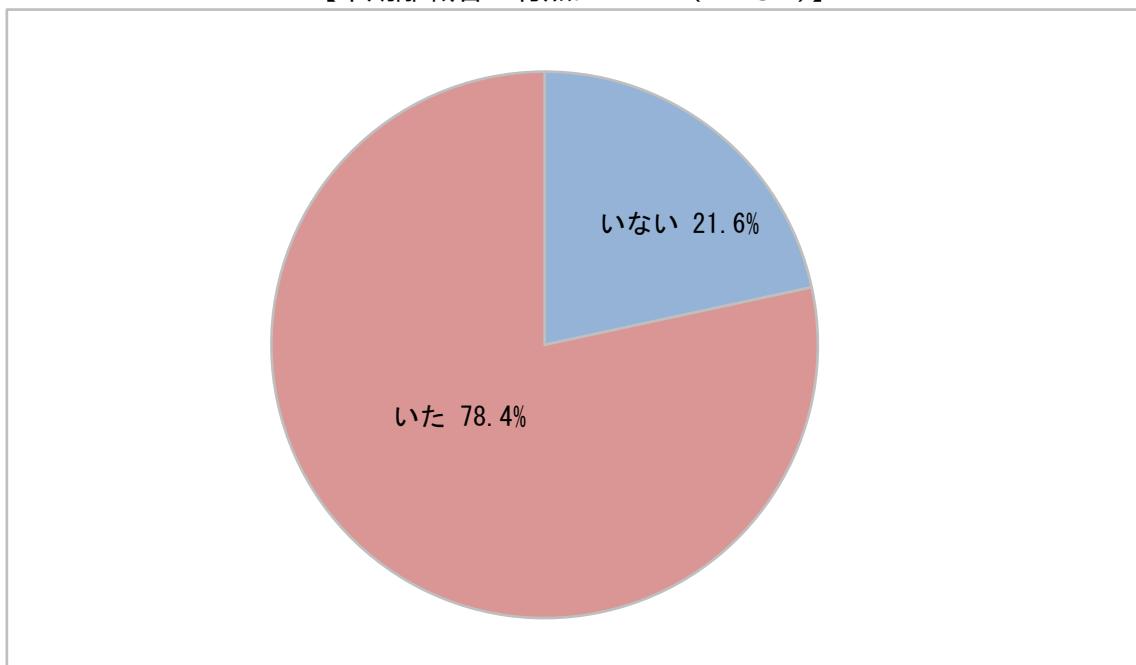
各ホテルにおける離職率の体感については、「どちらかというと高い」が 8.1%となり、「非常に高い」と回答したホテルはありませんでした。

直近1年間の早期離職者(入社3年以内の離職)については、8割近くのホテルが、「いた」と回答しました。全ホテルの早期離職者数の平均は 7.17 人(早期離職者が「いた」と回答した 29 ホテルの平均)となっており、新卒採用者数の平均値(3.38 人)を上回っています。

【自社における離職者の数について(n=37)】



【早期離職者の有無について(n=37)】



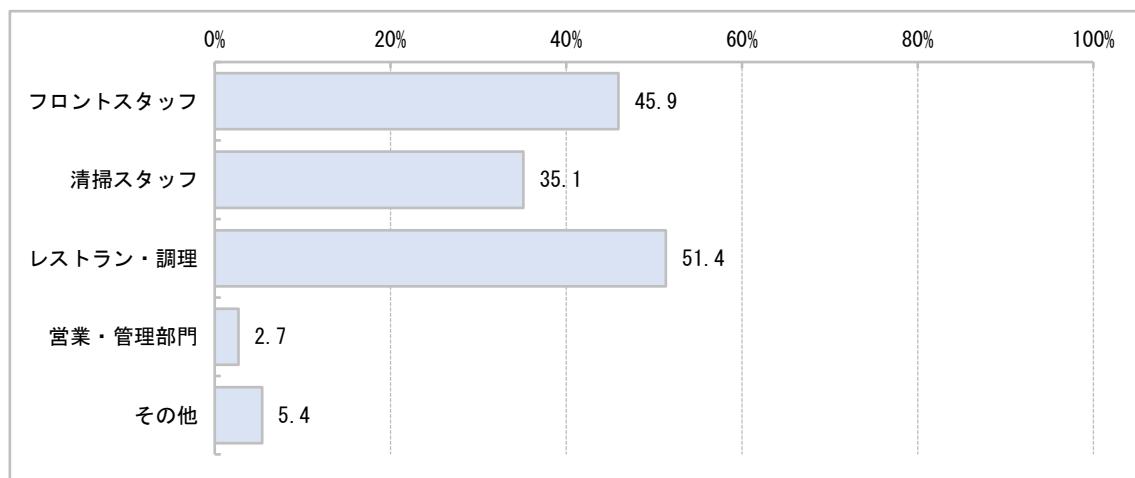
離職が多い部門については、「レストラン・調理」が最も高い結果となり、次いで「フロントスタッフ」となりました。

離職が多い年齢層は「20代」、「30代」が6割超を占め、若年層の離職が多い結果となりました。採用した人員の定着が進んでいないことが推察されます。

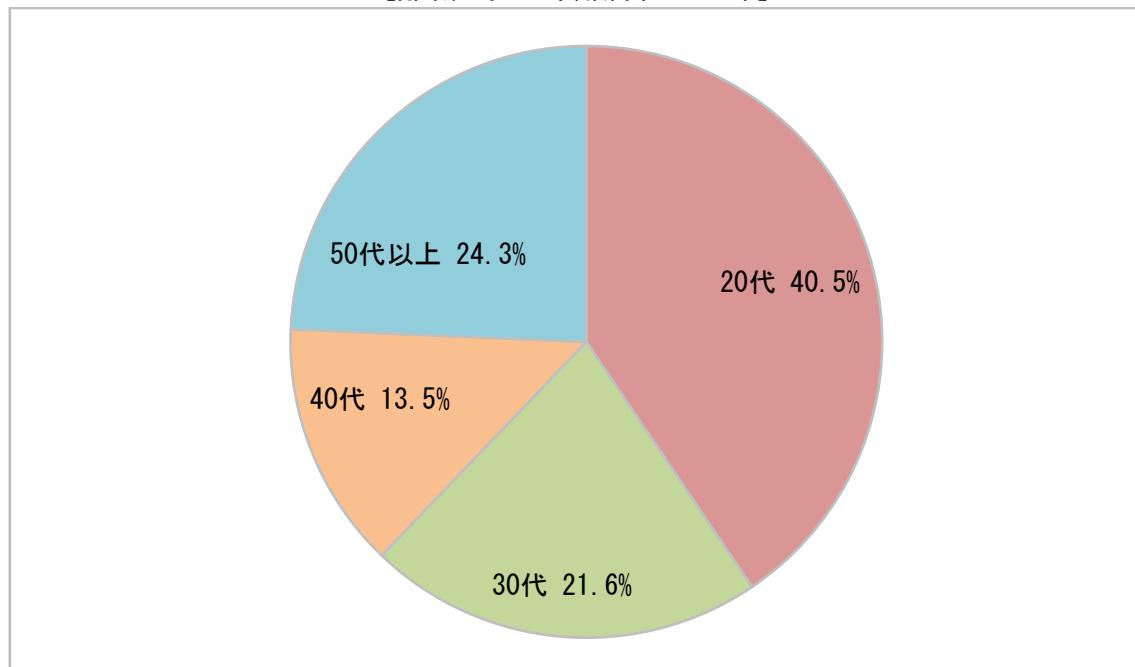
離職の原因としては、「待遇」や「業務内容のミスマッチ」などが回答割合が高くなりました。

離職リスク把握のための取り組みとして、最も多いものが「人事面談」、「評価時の面談」となりました。一方で、面談頻度が年に一回など頻度が少ないケースや定例化されていないケースもあるようです。

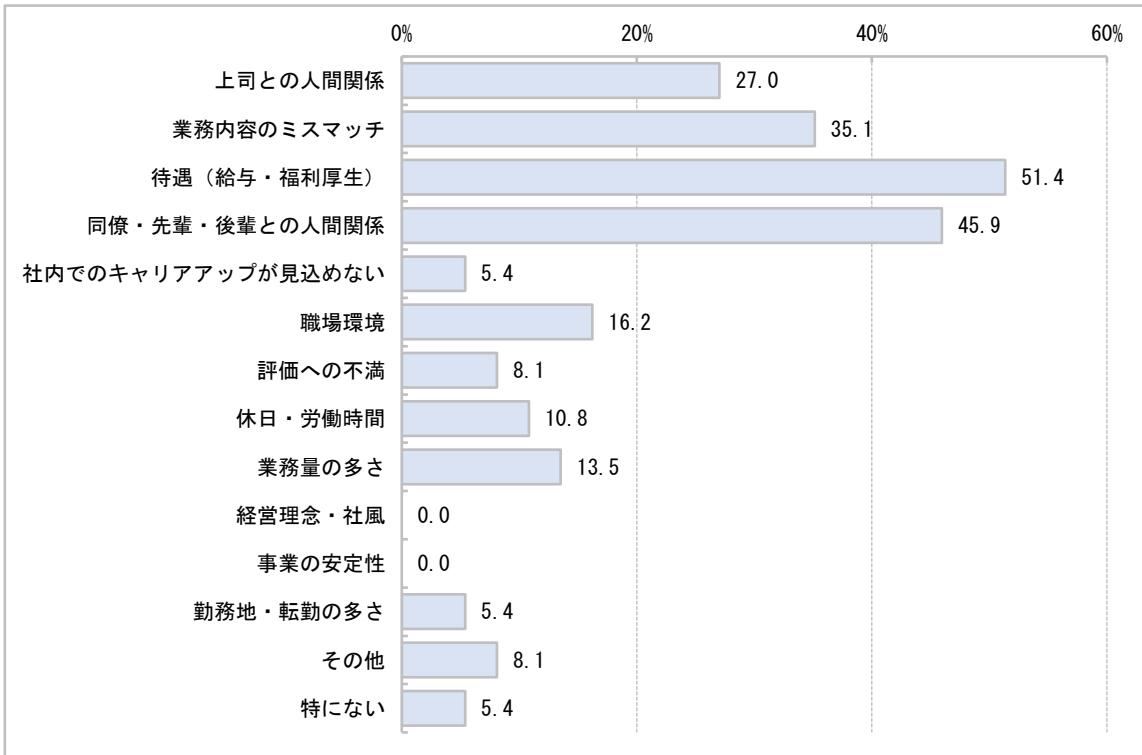
【離職が多い職種(n=37)】



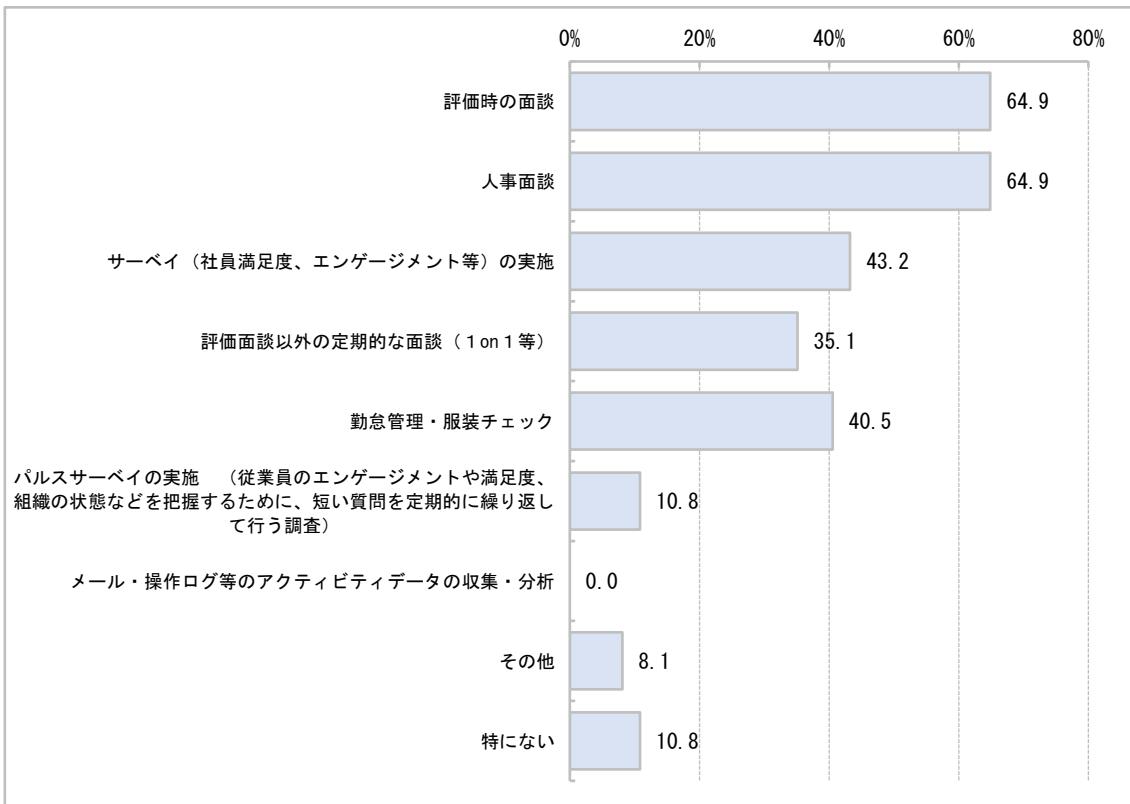
【離職が多い年齢層(n=37)】



【離職の原因だと感じること(複数回答 n=37)】

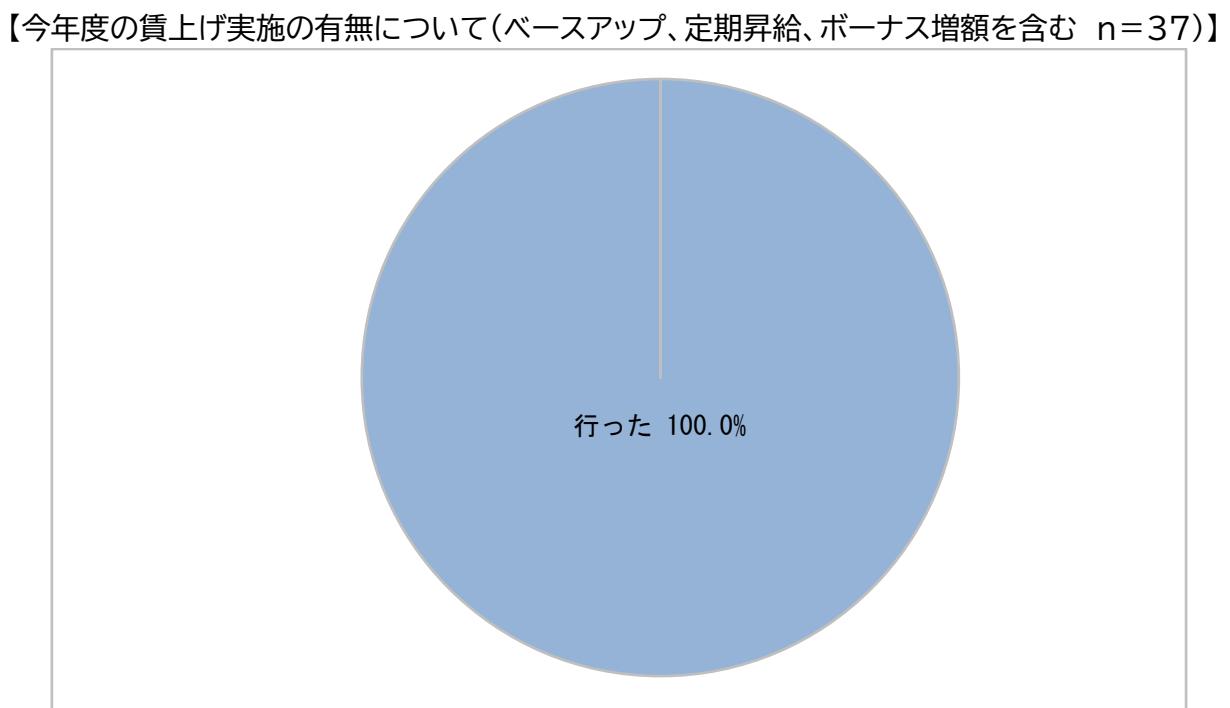
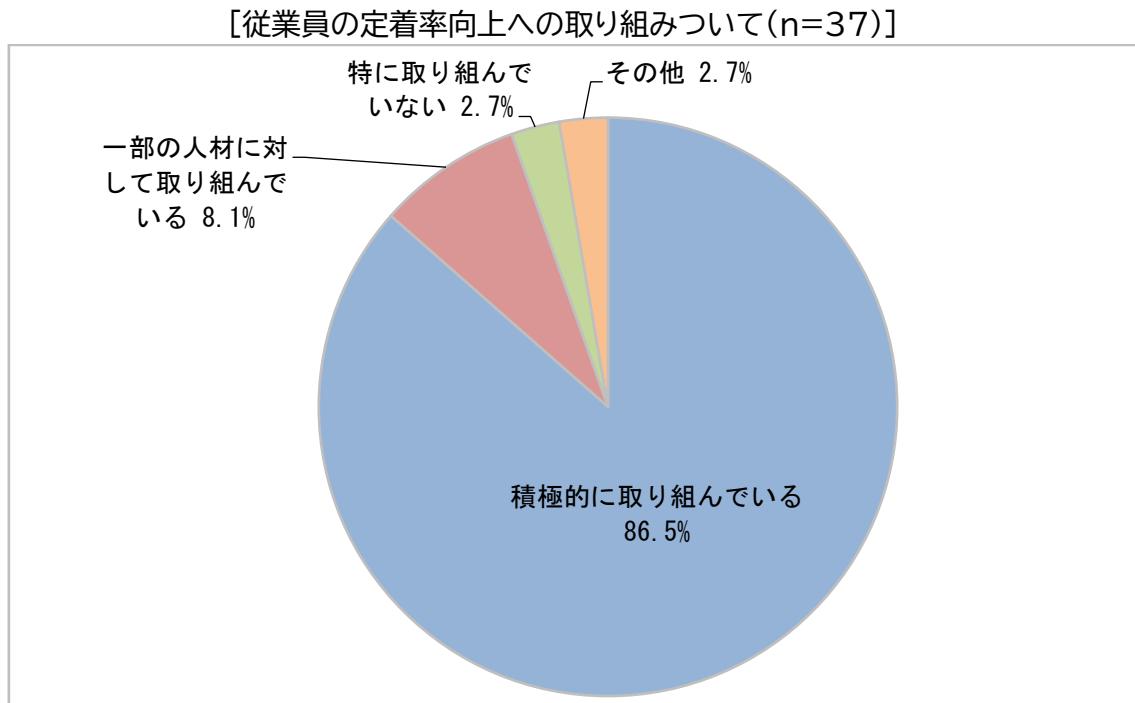


【離職リスク把握のための取り組みについて(複数回答 n=37)】

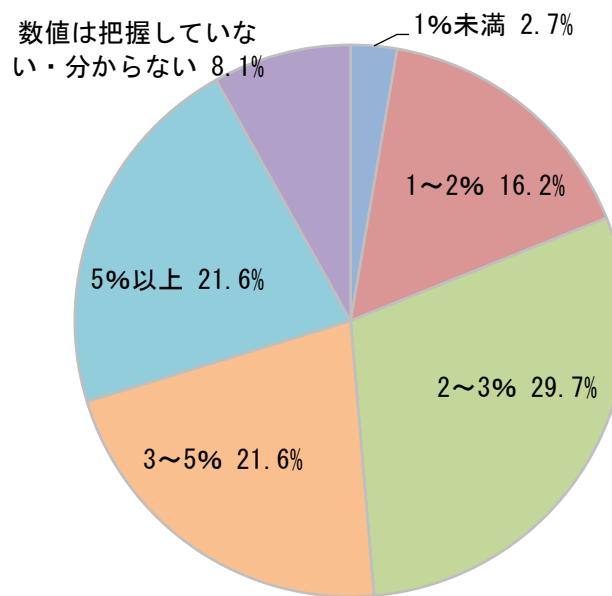


③従業員の定着やキャリア形成について

ほとんどのホテルで従業員の定着率向上に向けた取り組みが行われていることが分かりました。中でも、賃上げについては回答した全てのホテルで行われており、「2~3%」の賃上げ率が最も多い結果となりました。

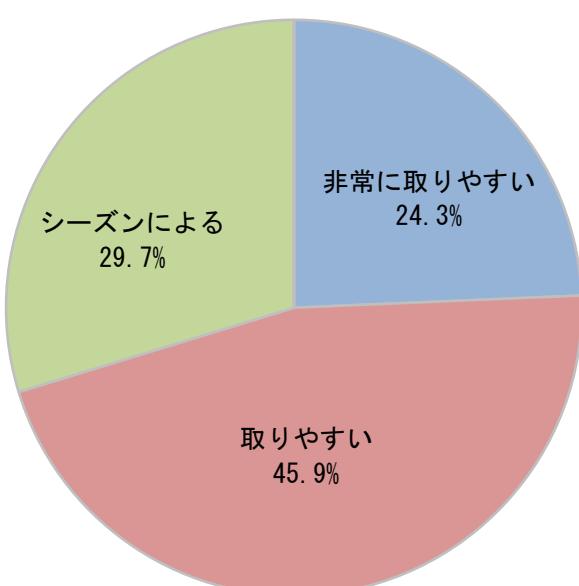


【賃上げの割合について(n=37)】

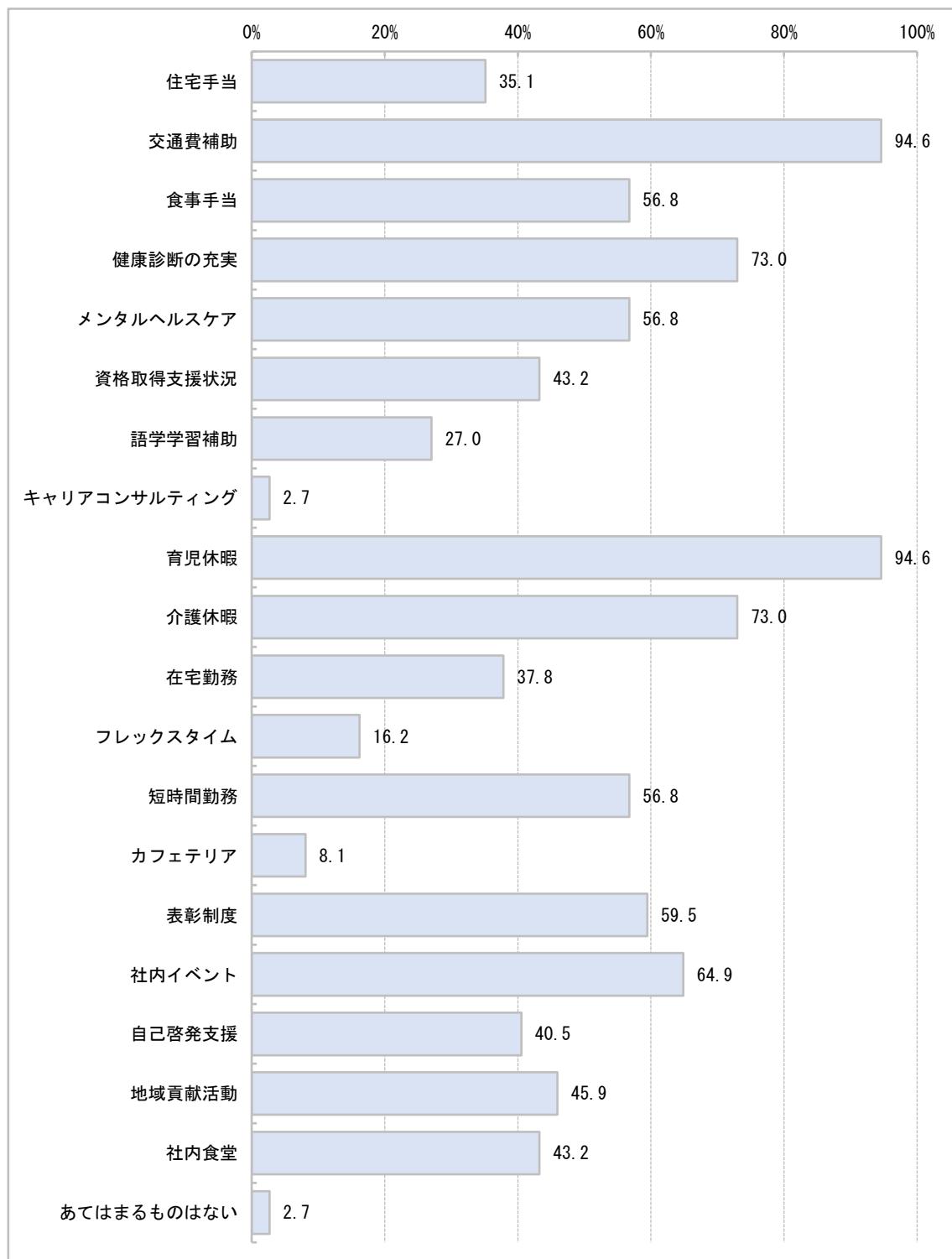


休暇については、「シーズンによる」という回答はあったものの、「取りにくい」、「非常に取りにくい」と回答したホテルはなく、休暇取得に関してはおおむね良好な状況であることが分かりました。

【休暇の取りやすさについて (n=37)】



導入している福利厚生について尋ねたところ、「交通費補助」、「育児休暇」が最も回答が多くなりました。一方で、「資格取得支援」、「語学学習補助」、「キャリアコンサルティング」、「自己啓発支援」といった従業員のスキルアップやキャリア形成に関する項目はいずれも半数に満たない結果となりました。



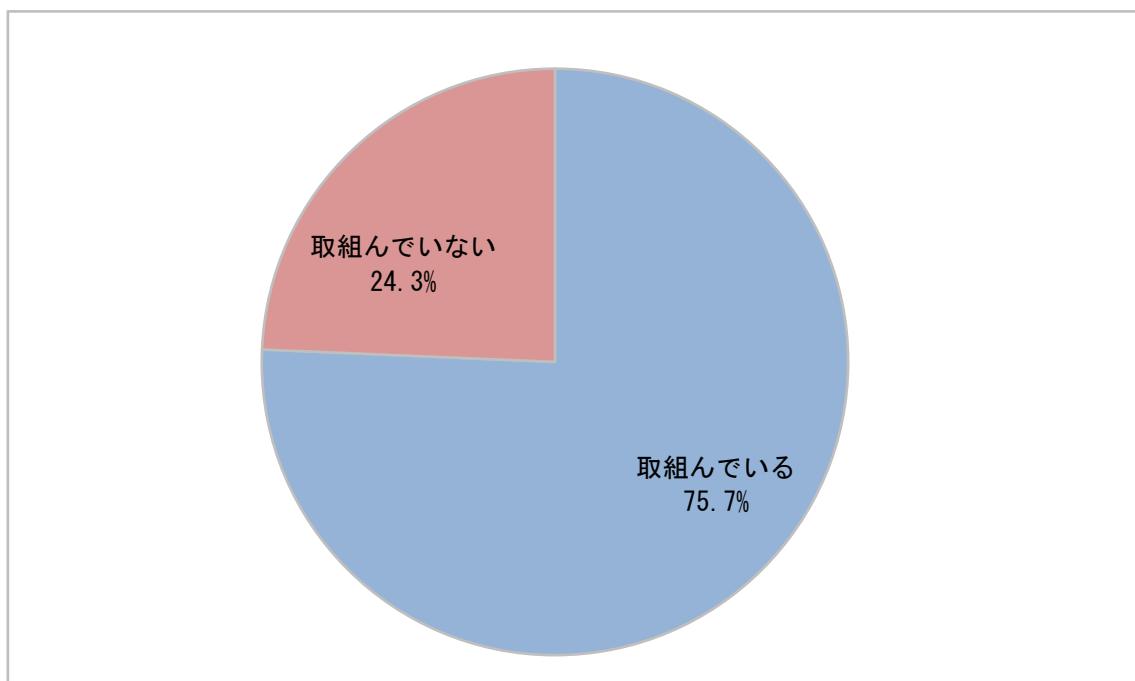
④人材育成について

従業員のキャリア意識向上については、75.7%の企業が「取り組んでいる」と回答しました。

定期的に行っている人材育成については、「新規採用者に対する研修(入社時オリエンテーション、基礎教育など)」、「人事評価制度の整備・運用」が最も高くなりました。また、研修については、業務の特性上、従業員全員での受講が難しいことが運用の課題となっているケースもあるようです。

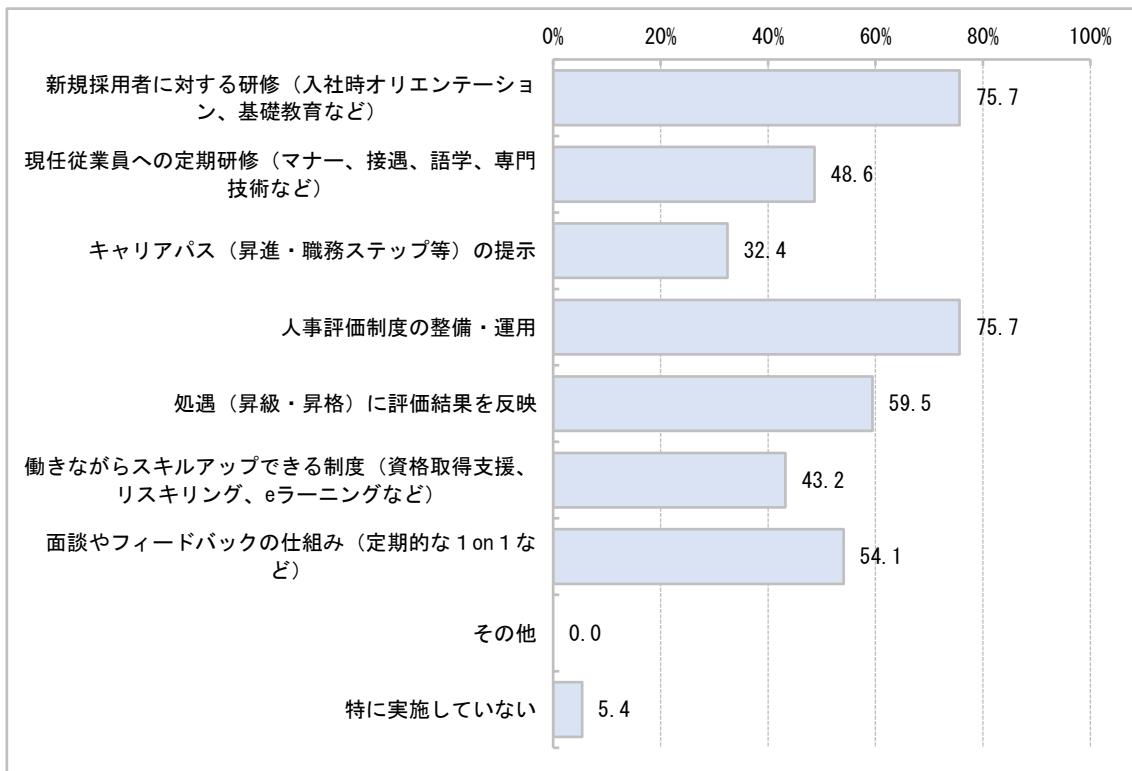
人材育成の妨げになっていることについては、「人材育成を行う人材が不足している」が最も多くなりました。人手不足や個人の過大な業務負担が理由で人材育成が行えず、離職や更なる人手不足に繋がるといった負のスパイラルに陥る可能性も懸念されます。

【従業員のキャリア意識向上に向けた取り組み(n=37)】

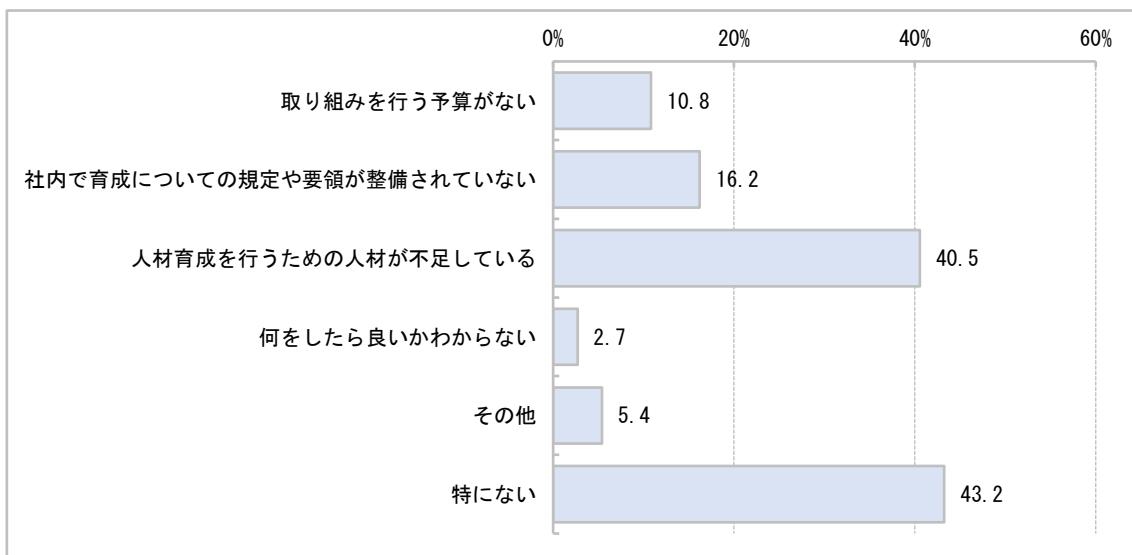


※キャリア意識 … 個人が自らの職業生活やキャリアに対して持つ意識や考え方のこと
(自分の職業やキャリアに対する目標や価値観、成長や学びの重要性、仕事とプライベートのバランスなど)

【定期的に行っている人材育成(複数回答 n=37)】



【人材育成で妨げとなっていること(複数回答 n=37)】

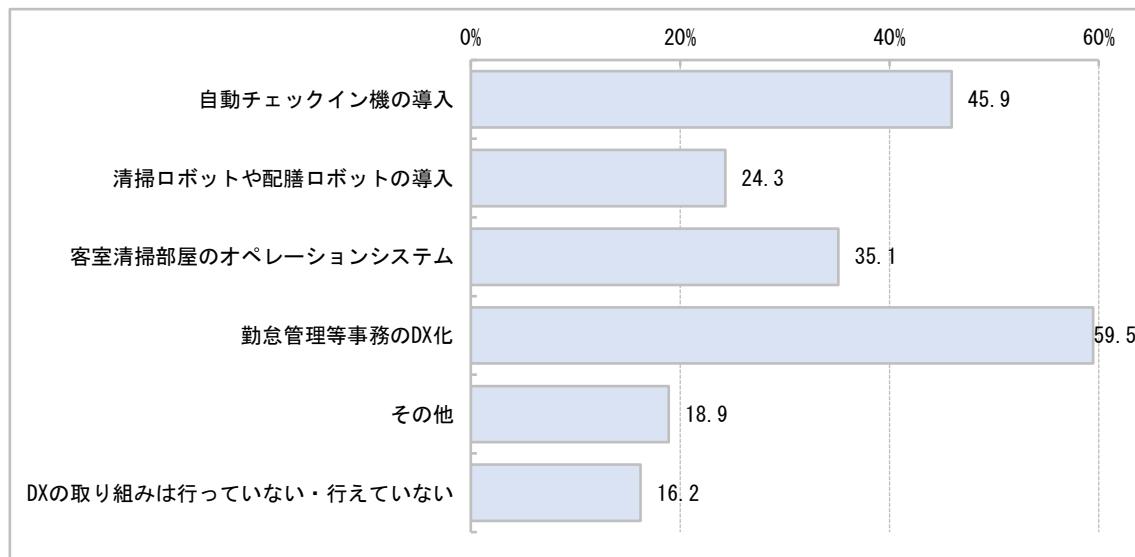


⑤DX化の取り組みについて

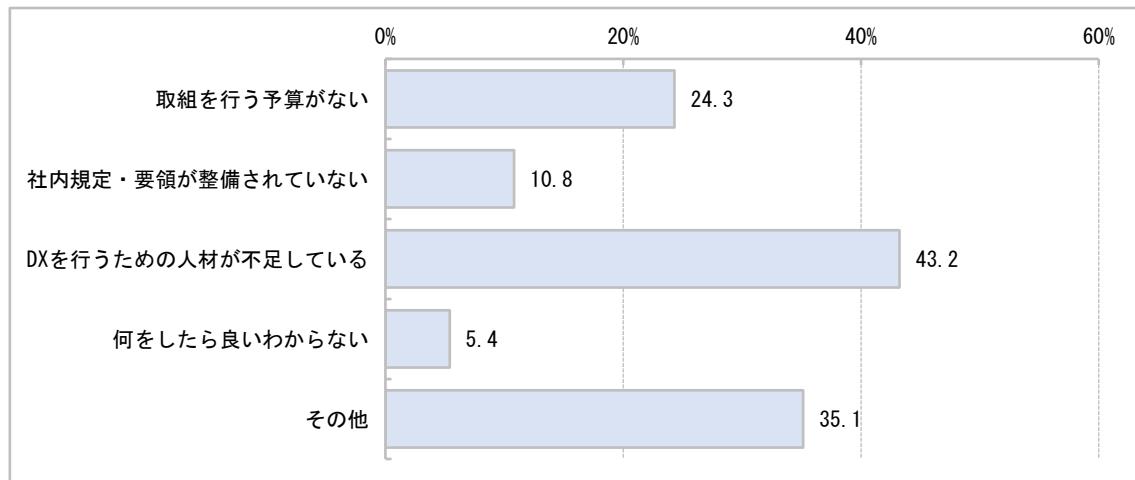
実施しているDXに関する取り組みについては、「勤怠管理事務のDX化」が最も多く、次いで、「自動チェックイン機の導入」となりました。DXに関しては、例えばリゾートホテルでは、自動チェックイン機の導入よりも人によるおもてなしが重要視されるなど、ホテルの特性ごとに必要な取り組みに違いがある点にも留意が必要です。

DXに関する取り組みの妨げについては、人材育成同様、「DXを行うための人材が不足している」が最も多くなりました。

【自社で行っているDXの取り組み(複数回答 n=37)】



【DXの取り組みで妨げとなっていること(複数回答 n=37)】

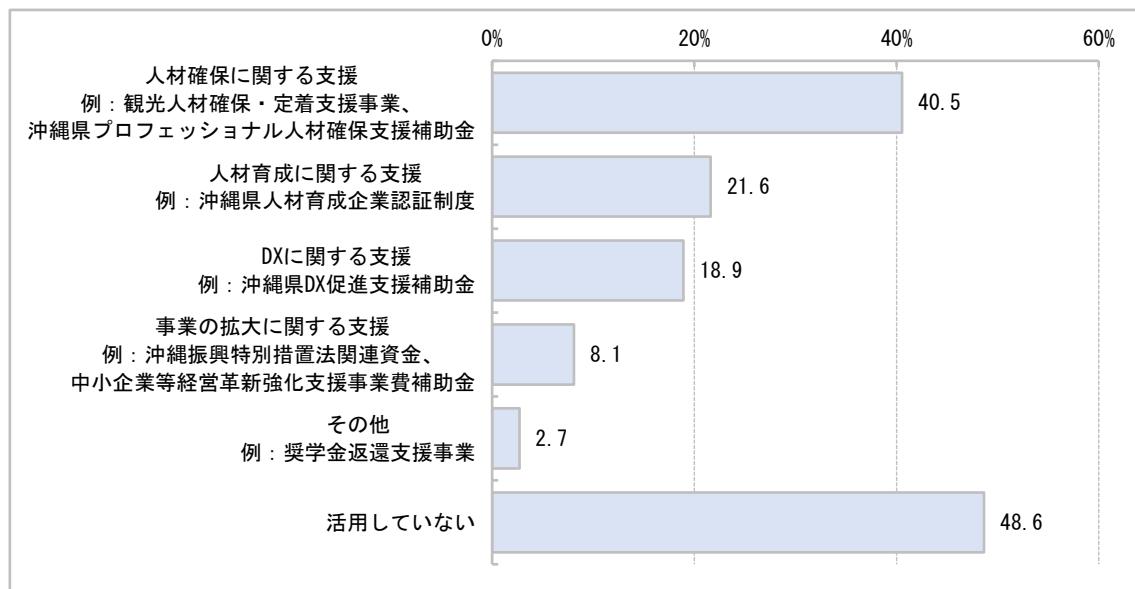


⑥制度や補助金の活用と行政に求める支援について

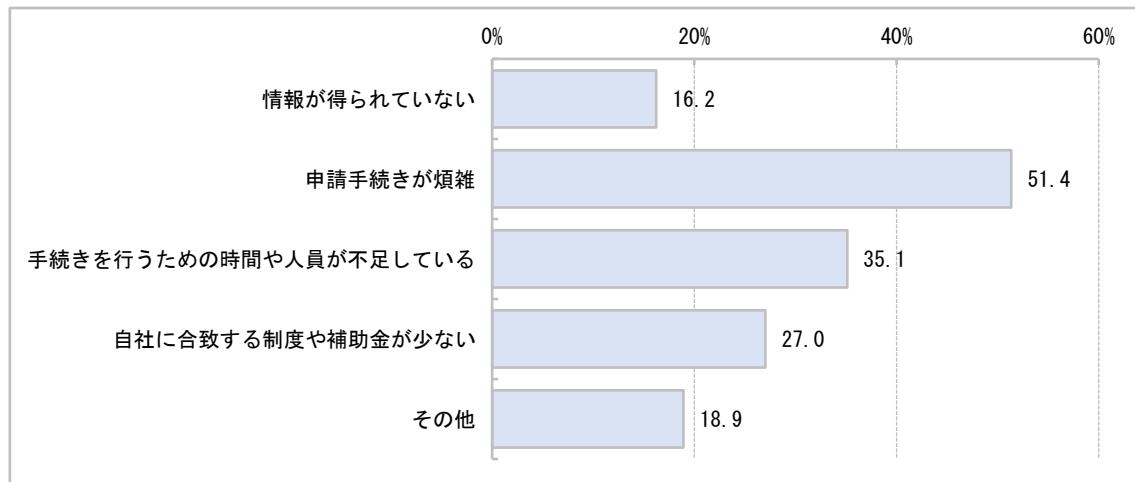
現在活用している行政の制度や補助金について、「人材確保に関する支援」が最も多くなりました。その他の項目では割合が低くなっています。

制度、補助金活用への妨げについては、「申請手続きが煩雑」が最も多くなりました。活用している制度や補助金で回答割合が低くなった項目も、不要ではなく妨げとなっている要因によるものである可能性も考えられます。また、「自社に合致する制度や補助金が少ない」の回答も一定数あり、ホテル事業者が活用できる制度が十分でないことも考えられます。

【現在活用している行政の制度や補助金(複数回答 n=37)】

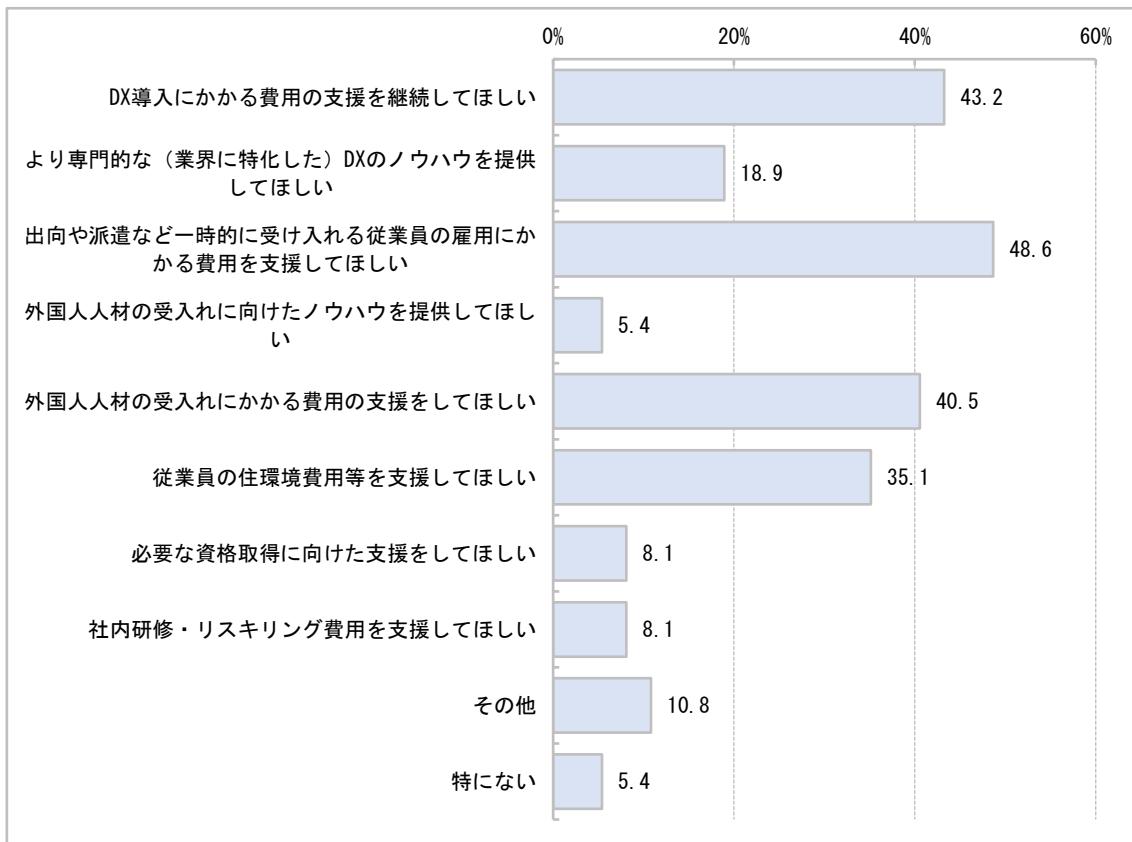


【制度・補助金の活用で妨げとなっていること(複数回答 n=37)】



沖縄県に求める支援は、「出向や派遣など一時的に受け入れる従業員の雇用にかかる費用を支援してほしい」が最も多く、「DX導入にかかる費用の支援を継続してほしい」、「外国人人材の受入れにかかる費用の支援をしてほしい」が続きます。全体的に費用に関する支援を求める回答が多い結果となりました。

【沖縄県に求める支援(複数回答 n=37)】



3. インタビュー調査

アンケート調査の内容の深掘りとして、回答いただいたホテルの中から一部インタビュー調査を実施しました。

ホテル	ヒアリング内容
①恩納村 リゾートホテル	<ul style="list-style-type: none">■ 県外からの就職者が多い。■ 県外出身者が多いため、離職の要因も仕事によるものよりも県外で一人で生活することによるもの場合が多い。■ 立地上、日常生活に必要なものを揃えるためのスーパーやコンビニが遠く、公共交通の便も悪いため、従業員の日常生活に不便なところがある。特に、県外からの就職者や外国人の労働者も多い当ホテルにとっては大きな問題となっている。■ DX に関しても、必要な分野に関して進めているが、リゾートホテルということもあり、機械化できない、ヒューマンタッチの部分が重要になっているものも多い
②南城市 ユインチホテル沖縄	<ul style="list-style-type: none">■ 従業員は地元出身者が多く、繁忙期にスポットワークを利用することははあるものの、基本的に人手にはそこまで困っていない。近隣にホテル等が少ないことも要因ではないかと考えている。■ 給料も特別高いわけではないが、ホテルの温泉などを自由に使えるようにしており従業員から好評を得ている。■ 人材採用の際にもきらびやかなホテルイメージを前面に出すのではなく、条件や環境すべてを見せた上で入ってきてもらっている。■ ホテル自体の歴史が長くないので、長く続けている育成の仕組みなどはまだないが、若い従業員を積極的に管理職として登用しており、彼らが今後当ホテルで働き続けるうえでのモデルケースになることを期待している。
③那覇市 シティホテル	<ul style="list-style-type: none">■ 研修などによる人材育成を実施しているが、ホテルという業態の特性上、全従業員・全部署が一堂に会するような方法をとりづらい。■ 従業員数が多いこともあり、従業員と上長による面談の機会は年に1回のみとなっている。それ以外の業務やキャリアに関する面談については、都度調整が必要。■ キャリアパスを含む人事制度の詳細については、今後もっと発展させる必要がある。

4. 取り組むべき課題

本調査を踏まえて、業界として取り組むべき課題を以下の 4 点に整理した。

(1)人手不足による「従業員負担の増加」、「サービスの質の低下」
(2)人材定着・人材確保の強化
(3)人材育成の体制強化
(4)DX 推進のための基盤強化

(1)人手不足による「従業員負担の増加」、「サービスの質の低下」

- 観光シーズンにおいては8割のホテル事業者が人手不足、オフシーズンにおいても 6 割のホテル事業者が人手不足の状況としています。
- 人手不足による影響として「従業員負担の増加」、「サービスの質の低下」が挙げられており、人手不足がさらに従業員の離職をもたらす悪循環が懸念されるほか、サービスの質の低下は沖縄観光の満足度の低下に繋がりかねません。
- 客室稼働への影響については現時点では 2 割の事業者に留まっているが、好調な観光市場の動向を鑑みるに、影響の拡大が懸念されます。
- ハローワークや求人誌など従来の採用方法のほか、スキマバイトの活用など、各事業者で様々な人材採用を試みているものの、抜本的な解決には至っていない状況となっています。

(2)人材定着・人材確保の対策

- 入社 3 年以内の早期離職者は 8 割近くのホテルで発生しており、早期離職者数平均は 7.17 人(早期離職者が「いた」と回答した 29 ホテルの平均)、新卒採用者数の平均値(3.38 人)を上回っています。
- 離職の多い年代は「20 代」、「30 代」が 6 割超を占め、採用した人員の定着が進んでいないことが推察されます。
- 離職の原因として感じることとして、「待遇(給与・福利厚生)」が 51.4%、「業務内容のミスマッチ」が 35.1% となっています。離職リスク把握のための取組として、面談等を行う事業者が 6 割程度いるものの、「特に行っていない」との回答も1割程度挙げられました。
- 人材確保については、新卒採用時の内定後に辞退のあった事業者が 6 割近くとなつておらず、売り手市場が続いている状況が窺えます。
- 県外からの新卒入社社員の住環境への支援や県外からの就職活動に際する求職者への補助支援制度の継続を求める声なども挙げられています。

(3)人材育成の仕組みづくり

- 従業員のキャリア意識向上については、75.7%の企業が「取り組んでいる」と回答しました。
- 定期的に行っている人材育成については、「新規採用者に対する研修(入社時オリエンテーション、基礎教育など)」、「人事評価制度の整備・運用」などが挙げされました。
- 研修については、業務の特性上、従業員全員での受講が難しいことが運用の課題となっているケースもあることから、協会会員の職員を対象とした人材育成研修の実施なども求められています。
- 「人材育成を行う人材が不足している」ことが人材育成の妨げとなっており、人手不足や個人の過大な業務負担が理由で人材育成が行えず、離職や更なる人手不足に繋がるといった負のスパイラルに陥る可能性も懸念されます。

(4)DX推進のための基盤強化

- 実施しているDXの取組として「勤怠管理事務のDX化」が59.5%、「自動チェックイン機の導入」が45.9%となりました。一方で、「行っていない・行えていない」は16.2%と一定数挙げられました。
- 人材育成と同様、「DXを行ったための人材が不足している」ことが取組の妨げとして挙げられています。一方で、「何をしたら良いか分からない」との回答は5.4%と少なく、多くの事業者がやりたいことはあるが取り組めていない状況にあると言えます。
- DXに関する支援制度、補助金等の活用は18.9%に留まっており、申請手続きの煩雑さが妨げとして挙げられています。DX推進に関する支援を求める声は多く、効果的な支援のあり方が求められます。

5. まとめ(提言)

(1) 業務効率化の支援

アンケート調査の結果、県に求める支援として「出向や派遣など一時的に受け入れる従業員の雇用にかかる費用を支援してほしい」の回答が最も多くなり、次に、「DX導入にかかる費用の支援を継続してほしい」となりました。より多くのホテルに、より継続的に行き渡るものとして、DXをはじめとする業務効率化に関する支援をまず初めに提言いたします。

現在の旺盛な観光需要により県内の観光関連人材は足元で不足傾向にあります。今後社会の高齢化・人口減少などを踏まえると、人手不足は長期化するものと想定されます。そのため、短期的な費用の支援よりも、長期的に生産性を向上させ、業務効率化を図ることで、従来よりも少ない労働力でこれまでと同じような、またはこれまで以上の付加価値を生み出すことができるような仕組みづくりに対する補助が必要となります。

DX化への取り組みに関する課題として、「DXを行うための人材が不足している」が最も多く挙げられており、現在も行われているDXに関するセミナーや伴走支援の拡充を提言します。ホテル業の特性上、従業員を一度に多く集めることが難しいため、オンラインの活用や現場への専門家派遣など柔軟な対応が求められます。

(2) 人材確保に関する費用補助

アンケート調査、求める支援で最も要望が多かった「出向や派遣など一時的に受け入れる従業員の雇用にかかる費用を支援してほしい」についても対応が必要であると考えます。

特に、リゾートホテルなどでは、ヒューマンタッチの「おもてなし」が重要視されるなどDX化できない要素もあります。来沖観光客の満足度を維持するため、短期的な人員確保に対する支援も求められます。

(3) 人材の定着・育成に関する支援

採用した人材の離職率を減らし、長期的に自社の戦力となってもらうために育成することは、人手不足対策と付加価値向上の両面から重要です。

DXと同様に人材育成のための人材が不足しているホテルも多くあり、県主催の研修実施などにより、ホテル業界勤務者全体を包括した育成支援などが求められています。