

「沖縄県内主要ホテルの人手不足に関する調査」について

沖縄振興開発金融公庫企画調査部は、標題について調査結果をとりまとめました。今後同報告書を発刊し、関係機関への配布を予定しております。

本調査は、客室数が概ね50室以上のホテルにアンケート調査を実施したもので、併せてヒアリングによる補足調査を行いました（調査票発送先211社、回答企業100社、回答率47.4%）。

調査結果のポイント

I. 人手不足の現状（図表1～2）

1. 雇用形態別には正社員で約2割、パートアルバイトで3割超が「大いに不足」。ホテルタイプ別では、ラグジュアリーホテルの不足感が強い。立地する地域別では、離島のホテルで正社員が大きく不足。
2. 不足している割合の高い部門は、宿泊部門の「フロント」「客室清掃」と、料飲部門の「調理スタッフ」「サービススタッフ」の各部門。

II. 人手不足による業務への影響、人手不足に対応する取組状況（図表3～6）

1. 9割のホテルで「人手不足に伴う業務への支障」が出ており、2割強は「慢性的に業務に支障あり」と回答。人手不足の影響として「スタッフの労働時間の長時間化」や「研修や人材育成ができない」ことが「よくある」と回答したホテルが全体の4割。
2. 人手不足のために実施している取組のうち、効果が高いと考えているのは「業務の機械化」「契約社員等の正社員化」。
3. 今後ホテルが自ら取り組みたいこと（自由回答）は、「外国人労働者の積極採用」「職場内保育所の設置」「シフト見直しやヘルプ体制の強化による業務効率化」。
4. 人手不足に対する取組を積極的に進めているホテルでは「スタッフが働きやすい環境づくり」を重視。

III. ホテル業界で今後連携して取り組みたいこと、行政等への要望（図表7～8）

1. ホテル業界で連携して取り組みたいこと（自由回答）は「ホテル間の人事交流」「保育所の共同運用」「業界での合同研修」。
2. 行政等への要望（自由回答）として多く挙げたのは、「外国人労働者受入のための法的整備（ビザ要件緩和）」「ホテル業界のイメージ向上」「人件費への補助・助成」「ホテルスタッフ養成学校の創設」

IV. まとめ

1. 今回の調査で、人手不足に対応した取組で相応の成果が出ているホテルでは、「従業員満足度」を重視している。離職に歯止めをかけ、求職者から選ばれるホテルになるために「従業員が働きやすい環境づくり」は不可欠であり、そのためには、限られた人員で作業を効率的に行う仕組み作りとともに、待遇面の改善（正社員への登用や給与水準の引上げ、福利厚生面の充実、公平な人事評価制度）等を積極的に進める必要がある。なお、その取組に際しては、先ず経営者サイドが意識改革を行う必要がある。
2. しかしながら、他の様々な業種で既に人手不足の状況にあることや人口減少時代の到来を勘案すると、「従業員満足度」の向上だけでは人手不足の抜本的な解決は困難である。ITの活用や機械化を進め、限られた人員で効率的にオペレーションを行っていく体制整備も早急に取り組む必要がある。
3. 同時に、外国人労働者の活用に向けた法整備は喫緊の重要課題である。生産年齢人口が減少している現下、外国人労働者の受入は避けて通れない課題であることから、早急の対策が求められる。沖縄県としても、地元観光業界の切なる声を汲んで、国への働きかけを行う必要がある。国家戦略特区を活用し、全国のモデルケース事業として、先んじて外国人労働者の就労ビザ要件の緩和を行うことも一案である。
4. 沖縄県では、好調な観光需要や那覇空港の第2滑走路整備等を背景に、ホテルの新設計画が各地で浮上しており、今後、ますます人手確保の競争激化が懸念される。県が目標として掲げている「世界水準の観光リゾート地」の形成に向け、個々のホテル、ホテル業界、さらには行政も一体となって、ホテル人材の量・質両方の確保・向上に鋭意取り組むことが不可欠である。

<調査要領>

1. 調査目的

沖縄県の年間入域観光客数は3年連続で過去最高を更新し、2015年度は800万人に迫る793万人となった。2016年度も底堅い国内需要と急増するインバウンド需要に牽引され、前年同月比を上回る水準で増加しており、この需要増や那覇空港第2滑走路建設を見越して、県内のホテル新設計画も次々と浮上している。一方、県内の雇用情勢をみると、ホテル業の人手不足が顕著である。当公庫が実施している県内企業景況調査においても、飲食・宿泊業の雇用判断D.I.は、他の業種に比べても「不足」超が高水準で推移し、高止まりの状態にあることから、今回、ホテル業に焦点を当て、人手不足の現状と課題等を把握することを目的とする。

2. 調査実施期間

2016年6月中旬～2016年10月下旬

(調査票発送：2016年6月13日、回収基準日：2016年7月15日)

3. 調査対象

沖縄県内に立地する客室数が概ね50室以上のホテル

4. 回答状況

調査対象先数(A)	回答数(B)	回答率(B)/(A)×100
211	100	47.4%

5. 調査方法

対象ホテルに調査票を郵送し自社記入、電話等によるヒアリングを実施

<回答ホテルの概要>

1. 回答先のホテルタイプ別・地域別内訳

(参考図表1 タイプ別回答状況)

ホテルタイプ	回答数	構成比
ラグジュアリーホテル	7	7%
シティホテル	16	16%
リゾートホテル	34	34%
宿泊主体型・ビジネスホテル	43	43%
合計	100	100%

※ホテルタイプは、回答に対して一部組替を実施

(参考図表2 立地地域別回答状況)

地域	回答数	構成比
那覇市内	36	36%
那覇市外の沖縄本島	36	36%
離島	28	28%
合計	100	100%

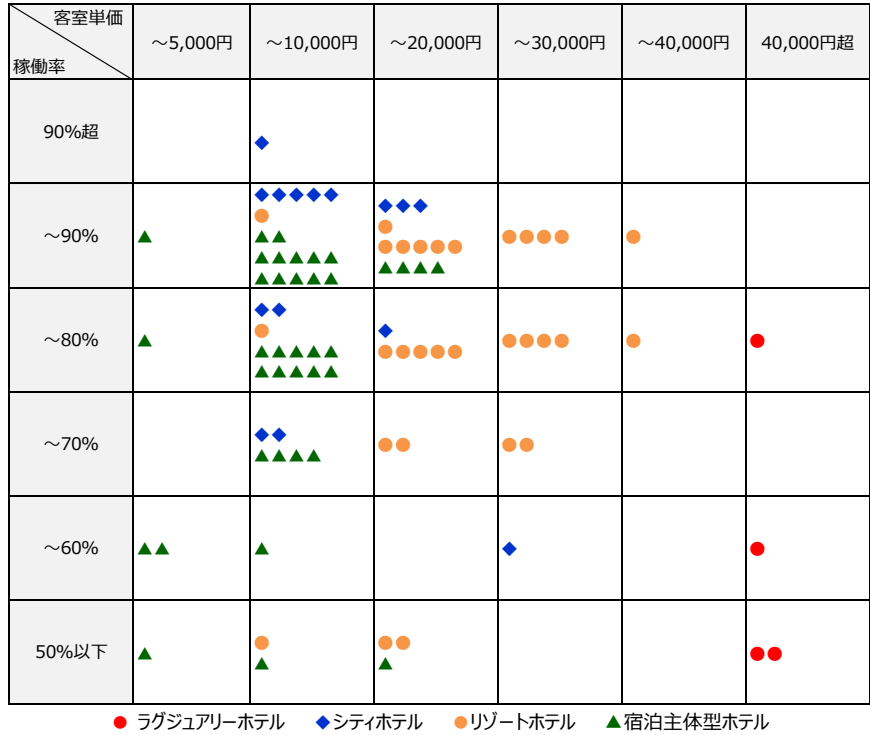
2. ホテルタイプ別の平均客室数及び平均従業者数 (参考図表3)

ホテルタイプ	平均客室数	平均従業者数	(うち正社員)	(うちパートアルバイト)	1室あたり従業者数
ラグジュアリーホテル	104室	145人	(43人)	(21人)	0.96人
シティホテル	185室	103人	(49人)	(33人)	0.56人
リゾートホテル	185室	171人	(65人)	(47人)	0.94人
宿泊主体型・ビジネスホテル	83室	29人	(9人)	(15人)	0.26人
全ホテル計	145室	92人	(35人)	(29人)	0.63人

※従業者数について無回答のホテルがあるため、平均従業者数及び1室あたり従業者数は、従業者数の回答があったホテルベースで算出。

3.回答先の直前期の客室稼働率と客室単価の分布（参考図表4）

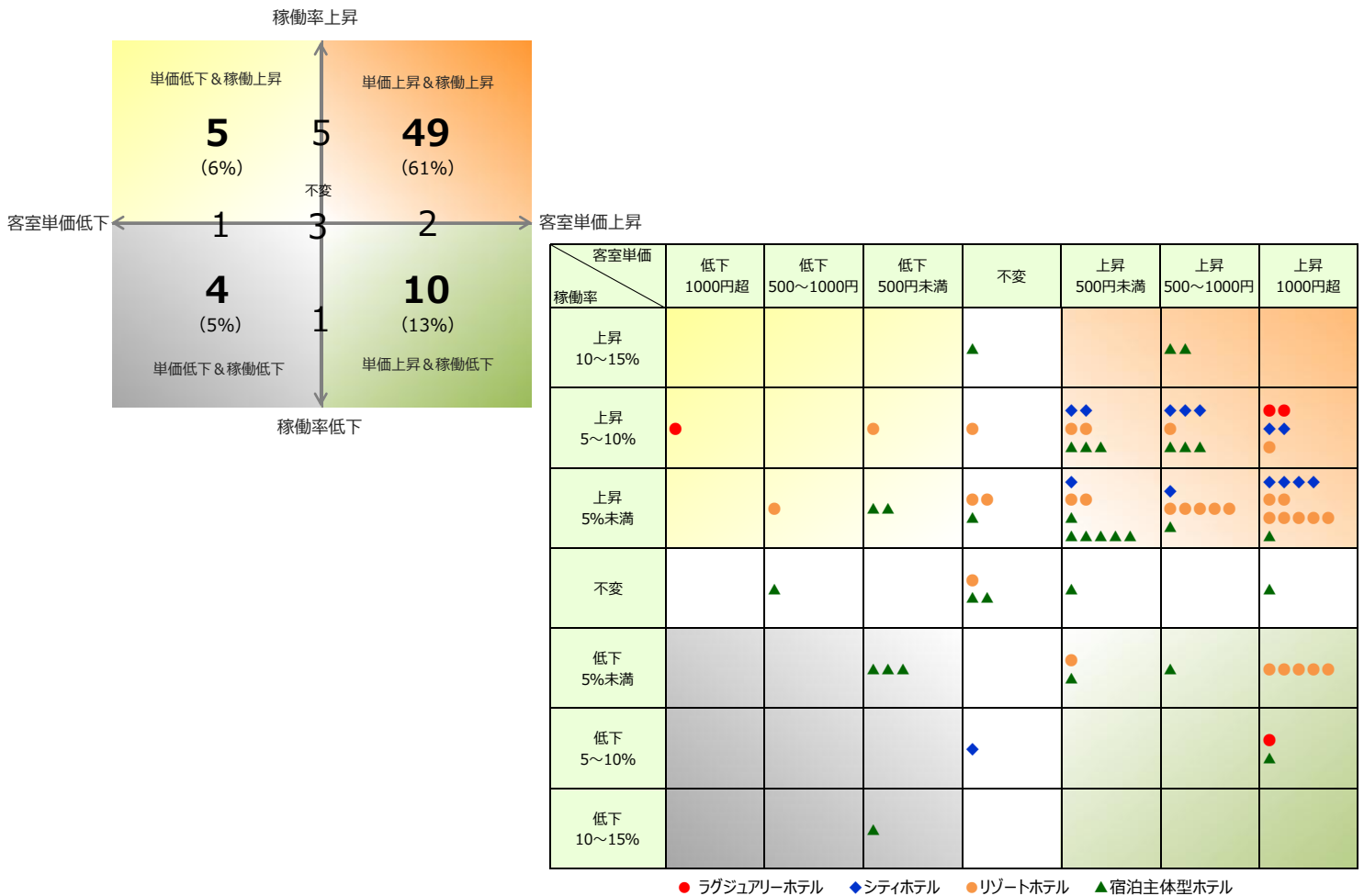
直前期（2015年度）の客室稼働率と客室単価いずれも回答があったのは、87ホテルである。稼働率は年平均で70%を超えるホテルが7割を占め、また単価は5,000円超1万円以下が5割を占める。



4.客室稼働率及び客室単価の直前期と前年度の比較

直前期とその前の年度で、客室稼働率及び客室単価が上昇・低下したかどうかを訊ねたところ（回答数：80）、「単価も稼働率も上昇したホテル」が49先と全体の6割を占めた。なお、カテゴリー別で最も多いのは、「稼働率が前年度より+5%未満で上昇し、単価は1,000円超上昇」したホテルで、12先となった。

（参考図表5、6 客室稼働率・単価の相関図）



<調査結果>

I. 人手不足の現状

1. 雇用形態別(正社員、契約社員、パート・アルバイト等)に人手の過不足状況について尋ねたところ、正社員は約2割のホテルが「大いに不足」、パート・アルバイトは3割超のホテルが「大いに不足」と回答した。ホテルのタイプ別にみると、ラグジュアリーホテルでは、正社員及び契約社員について、全てのホテルが「大いに不足」又は「やや不足」と回答、シティホテルでは、契約社員及び外注要員について、全てのホテルが「大いに不足」又は「やや不足」と回答した。また、ホテルが立地する地域別にみると(那覇市内、那覇市外の本島内、離島)、離島ホテルでは正社員の「大いに不足」が3割超と他の地域より大きく不足し、契約社員の「大いに不足」の割合も高い(図表1~1-(7))。
2. 部門別に人手の過不足状況を尋ねたところ、「大いに不足」「やや不足」を合わせて6割を超えたのは、宿泊部門の「フロント」「客室清掃」、料飲部門の「調理スタッフ」「サービススタッフ」の各部門となった。また、前述した4部門をさらに地域別にみると、那覇市外の本島内と離島が、全ての部門で那覇市内を上回った。特に離島では、「フロント」の「大いに不足」が4割超、那覇市外の本島内では、「客室清掃」の「大いに不足」が4割超と高水準である。客室清掃に関しては、那覇市内を中心とした本島中南部では、ネパール人を中心とした留学生アルバイトを確保しているホテルが多く、「外国人留学生なしには成り立たない」という声も聞かれるほどである。なお、「客室清掃」については、外注しているために「部門なし」との回答が全体で1割強あるが、外注先のビルメンテナンス業界も人手不足が深刻化している(図表2~2-(6))。

II. 人手不足による業務への影響、人手不足に対応する取組状況

1. 人手不足による業務への支障の有無を尋ねたところ、「慢性的に支障あり」と「繁忙時にあり」を合わせて、9割のホテルで「人手不足に伴う業務への支障」が出ており、うち2割強は「慢性的に業務に支障が出ている」状態である。サービスへの影響として、「客室清掃が間に合わないためチェックインが遅延」は、「よくある」が14.6%、「繁忙時にあり」が58.4%、また「レストランサービスに遅れが生じる」は、「よくある」が14.4%、「繁忙時にあり」が54.4%となり、先にみた「客室清掃」と「料飲スタッフ」の人手不足がサービス提供に影響している結果となった。また雇用への影響としては、「スタッフの労働時間の長時間化」や「研修や人材育成ができない」ことが「よくある」と回答したホテルがいずれも4割を占め、人手不足は顧客へのサービス提供よりも、働くスタッフへの直接的な影響が大きい。好調な入域観光客数推移による高稼働の中で、ホテルスタッフは人手不足により多忙を極めているという実態が浮き彫りとなった(図表3~3-(2))。
2. 人手不足に対応するための取組内容について尋ねたところ、実施しているとの回答が多く挙げられた取組は、「シフトの見直し」で、96.0%が「行っている」と回答した。他に「行っている」が8割を超えた取組は、「業務の効率化」、「繁忙部門への社員の応援体制構築」、「賞与の支給」、「短時間パートの活用」であった。次に、「行っている」と回答したホテルに、その取組内容の効果について、それぞれ「効果が高い」、「短期的には効果あり」、「効果はない」の3択で尋ねたところ、「効果が高い」の割合が最も高い取組は「業務の機械化」(68.0%)で、次いで「契約社員等の正社員化」(66.7%)、「外国人アルバイトの活用」(64.6%)、「福利厚生面の充実」(62.1%)となり、取組が最も多い「シフトの見直し」については「効果が高い」は21.6%に留まり、「短期的には効果あり」が多数を占めた。機械化の具体例をヒアリングしたところ、自動精算機の導入、調理の機械導入(粉ものの捏ね機、自動洗浄器、セルフタイマーの炊飯機導入等)、客室清掃にタブレット端末を導入して情報を可視化・共有化、勤怠管理に指紋認証の導入等が挙げられた。なお調理部門については、機械化に加えて、和食、洋食、中華等各部門に共通する下作業の集中化、レストランの集約化といった効率化の取組も聞かれた。(図表4-(1)(2))。
3. 人手不足解消のために、今後、ホテルで取り組みそうなことや取り組みたいと考えていることを自由回答で尋ねたところ、最も多く回答が挙げられたのが「外国人労働者の積極採用」で、他に「職場内保育所の設置」「シフトの見直しやヘルプ体制の見直し・強化」「機械化」「新卒採用」「繁忙シーズンの学生アルバイトの活用」「人事制度や処遇の見直し」等が挙げられた。なお、外国人労働者に関しては、「人手不足が著しい客室清掃等のスタッフを受け入れたい」という声と「増加するインバウンド対応ができる人材として採用したい」「日本人・外国人の区別なく優秀なスタッフを採用したい」という声も挙げられた。(図表5)。
4. 人手不足による業務への支障が出ていない、あるいは繁忙時には業務への支障は出ているが人手不足への取組を積極的に進めているホテルに、個別ヒアリングを行ったところ、「オーナーが従業員のことを第一に考えてくれている」「従業員満足度を重視している」「評価制度に明確な基準を設け、スキルアップとモチベーションアップを図り、結果時給のアップにつながる」といった「スタッフが働きやすい環境づくりに組織的

に取り組んでいる」声が寄せられた。また、今後も人手不足が続くことを想定して「調理部門の機械化・効率化」や「契約社員の正社員化」を進めたり、他社に先駆けて「給与引上げ」を行っていた。一方、「スタッフの労働時間が長時間化」し「業務多忙で研修や人材育成ができない」ホテルでは「離職者の増加」に繋がっており、ホテルで働く全ての人がモチベーションを上げて働ける環境づくりが急務である（図表6）。

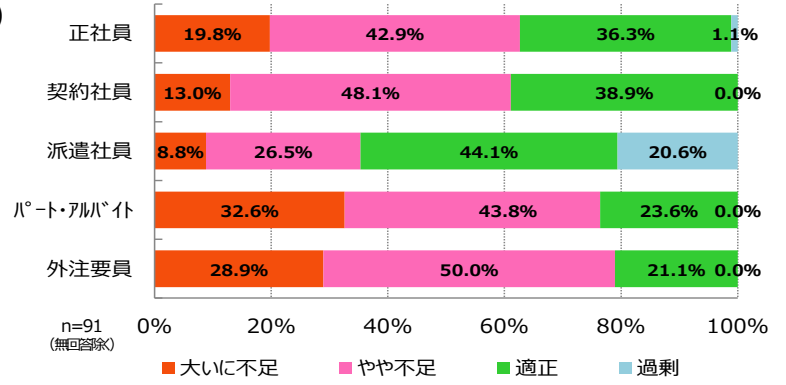
Ⅲ. ホテル業界で今後連携して取り組みたいこと、行政等への要望

1. ホテル業界で連携して取り組みそうなことを自由回答にて尋ねたところ、最も多く挙げたのが「ホテル間の人事交流」で、他には「合同研修」「保育施設の共同運用」「大学や専門学校等との連携」「社員寮の共同運用」も多く挙げた。ホテル単独ではなかなか取り組めない保育施設や社員寮の共同運用や、合同採用・合同研修については、市町村単位、あるいは離島単位で業界が連携して取り組むことで、「働きやすい環境づくり」に繋がるものと期待される（図表7）。
2. 行政へ要望することを自由回答にて尋ねたところ、最も多く挙げたのが「外国人労働者受入のための法的整備」で、次いで「人件費への補助」「人材確保への補助」「ホテル業界のイメージ向上」「ホテルスタッフ養成学校の創設」等が多く挙げた。外国人労働者受入の法的整備については、「就労ビザの規制緩和」を希望しており、ホテルが自ら取り組みたいことと同様に「人手不足が著しい客室清掃やレストランサービス等一般労働者の受入」と「語学やコミュニケーション能力の高い留学生を受け入れるための就労ビザの要件緩和」を希望している。このほか、行政主導で観光業界の「雇用の安定」や「人材育成」にも取り組んでほしいという切なる声も寄せられた。（図表8）。

Ⅳ. まとめ—「従業員満足度」を重視しているホテルでは人手不足に対応した取組を先行して行い、「働きやすい環境づくり」に取り組み、相応のスタッフを確保している。但し、業種横断的に人手不足が顕在化していることから、今後の抜本的な対策としては、生産性向上及び省力化に向けて IT 活用や機械化を進めるとともに、外国人労働者活用のための法整備等も喫緊の課題である—

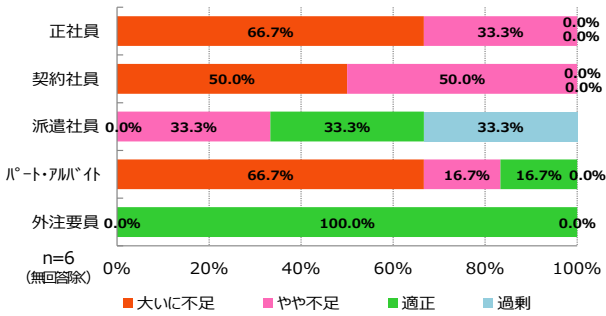
1. 沖縄県では、有効求人倍率が1倍を超える等、雇用の量的側面は改善しているが、他業種でも人手不足感が顕著になってきていることや、報道されているホテルの新設・増設計画を勘案すると、既存ホテルの人手不足は一層深刻化していくことが予想される。
2. 今回の調査で、人手不足に対応した取組によって相応の成果が出ているホテルでは、「従業員満足度」を重視している。具体的には、限られた人員で効率よく作業するために機械化や効率化を進める、あるいは評価される側も納得のいく明確な評価制度を取り入れる、正社員への登用や給与水準の引上げ等を積極的に進めることで、ある程度の人員を確保している。離職に歯止めをかけ、求職者から選ばれるホテルになるために「従業員が働きやすい環境づくり」は不可欠である。なお「従業員満足度」という視点に立つには、経営者サイドが決めた経営方針、マニュアルやルールを徹底させるといったトップダウン的な方法だけではなく、全スタッフと対話し、要望を汲み取るといったボトムアップ的な目線も取り入れることが肝要で、そのためにはまず経営者サイドが意識改革を行う必要がある。
3. しかしながら、他の様々な業種で既に人手不足の状況にあることや人口減少時代の到来を勘案すると、「従業員満足度」の向上だけでは人手不足の抜本的な解決は困難である。ITの活用や機械化を進め、限られた人員で効率的にオペレーションを行っていく体制整備も早急に取り組む必要がある。
4. 同時に、観光立国・観光立県を推進するために、外国人労働者の活用に向けた法整備は喫緊の重要課題である。生産年齢人口が減少している現下、観光立国を標榜する日本では、外国人労働者の受入は避けて通れない課題であることから、早急の対策が求められる。沖縄県としても、地元観光業界の切なる声を汲んで、国への働きかけを行う必要がある。国家戦略特区を活用し、全国のモデルケース事業として、先んじて外国人労働者の就労ビザ要件の緩和を行うことも一案である。
5. 沖縄県では、好調な観光需要や那覇空港の第2滑走路整備等を背景に、ホテルの新設計画が各地で浮上しており、今後、ますます人手確保の競争激化が懸念される。ホテル業界の健全な成長・発展、さらには県が目標として掲げている「世界水準の観光リゾート地」の形成に向け、個々のホテル、ホテル業界、さらには行政も一体となって、ホテル人材の量・質両方の確保・向上に鋭意取り組むことが不可欠である。

図表1 雇用形態別にみた人手不足の状況(総合)

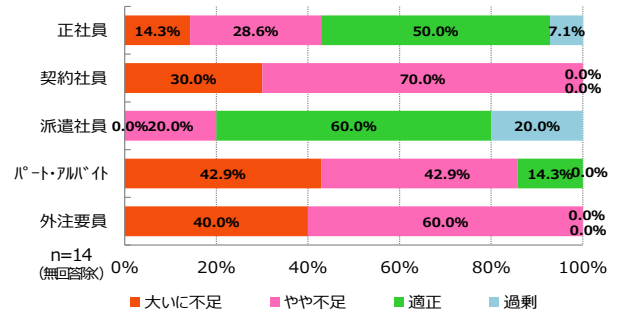


<ホテルタイプ別にみた人手不足>

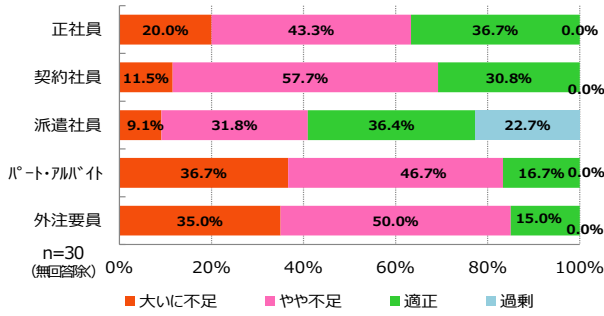
図表1-(1)ラグジュアリーホテル



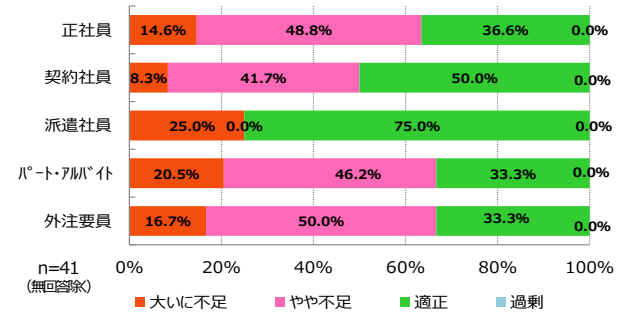
図表1-(2)シティホテル



図表1-(3)リゾートホテル

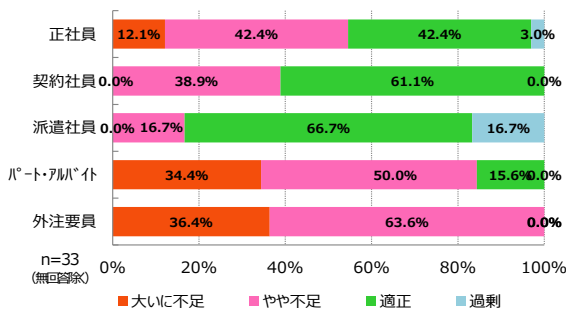


図表1-(4)宿泊主体型ホテル

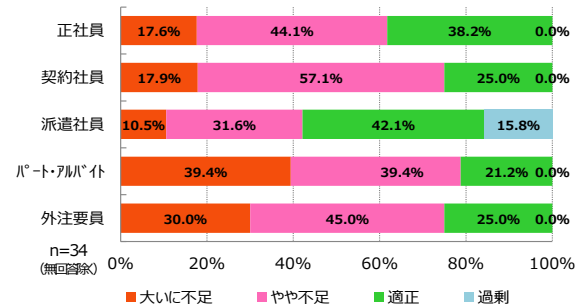


<立地別にみた人手不足の状況>

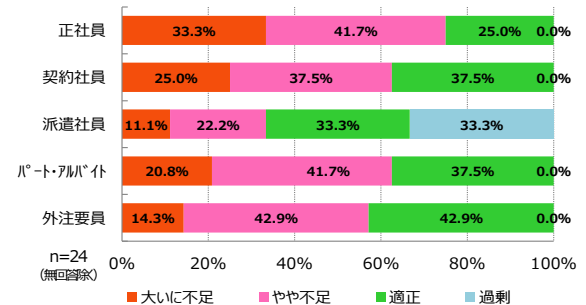
図表1-(5) 那覇市内ホテル



図表1-(6) 那覇以外の本島内ホテル

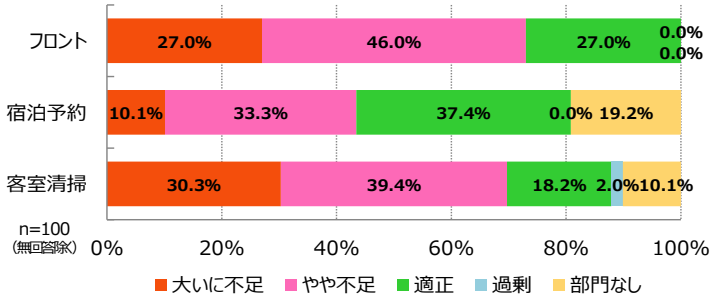


図表1-(7) 離島ホテル

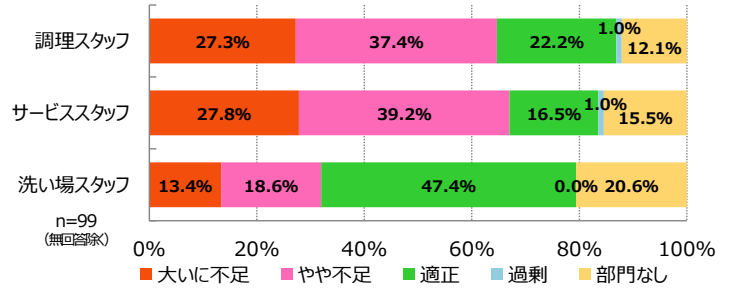


図表2 部門別の不足状況

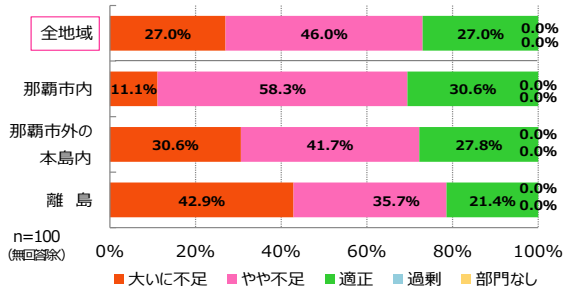
図表2-(1) 宿泊部門の不足状況



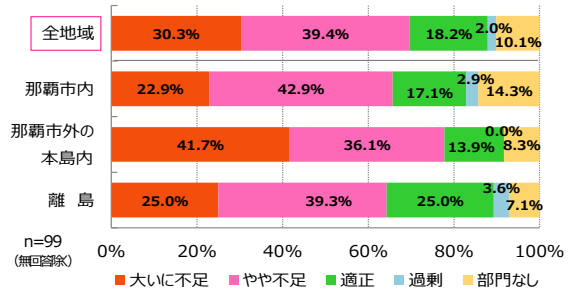
図表2-(2) 料飲部門の不足状況



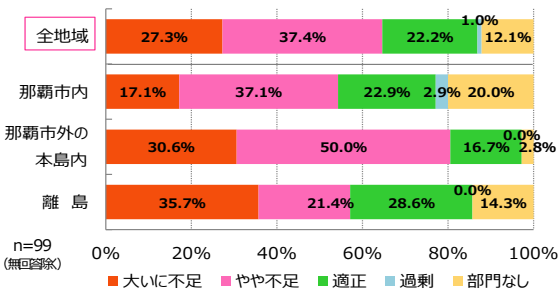
図表2-(1)-① フロントの地域別不足状況



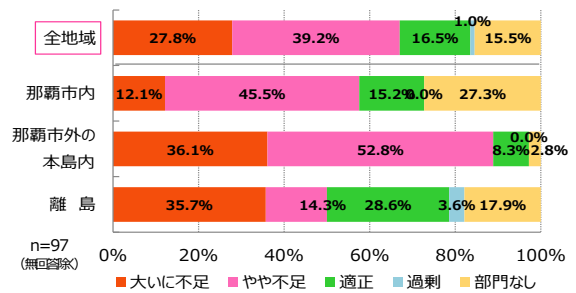
図表2-(1)-② 客室清掃の地域別不足状況



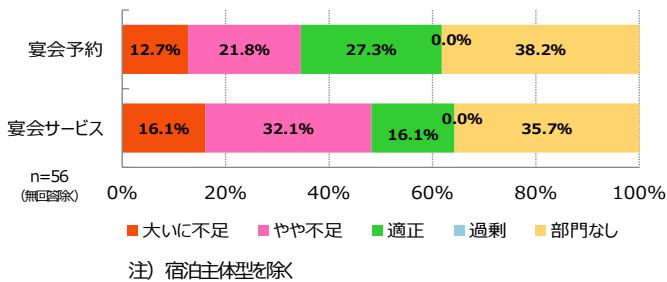
図表2-(2)-① 調理スタッフの地域別不足状況



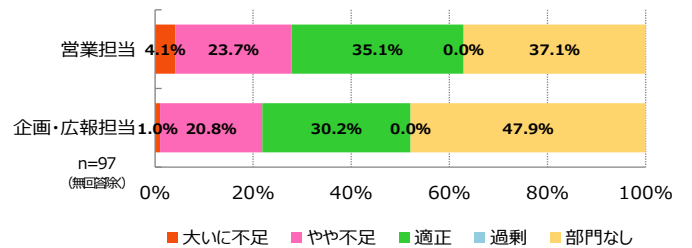
図表2-(2)-② サービススタッフの地域別不足状況



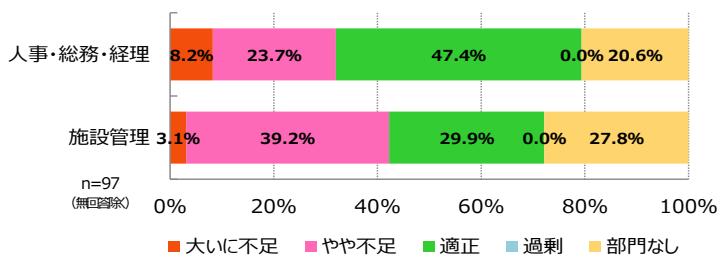
図表2-(3) 宴会・婚礼・会議等



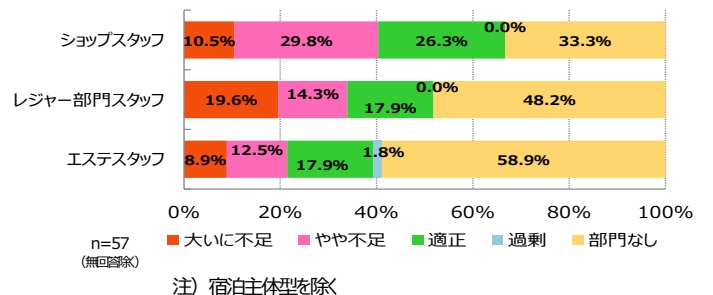
図表2-(4) 営業部門



図表2-(5) 管理部門

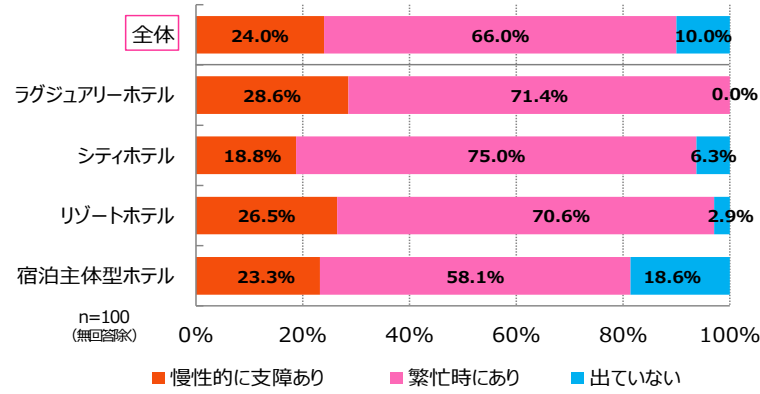


図表2-(6) 付帯サービス部門

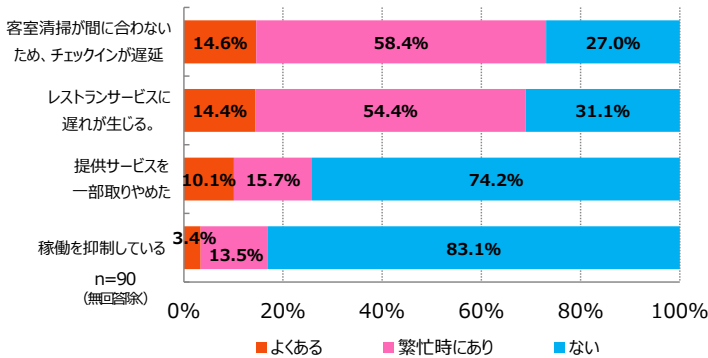


出所：当公庫調査

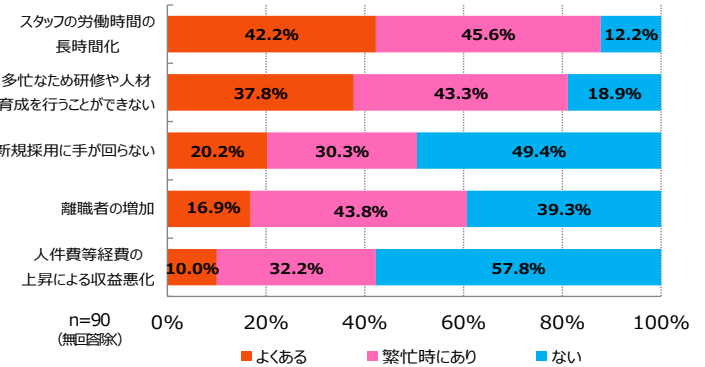
図表3 人手不足による業務への支障の有無



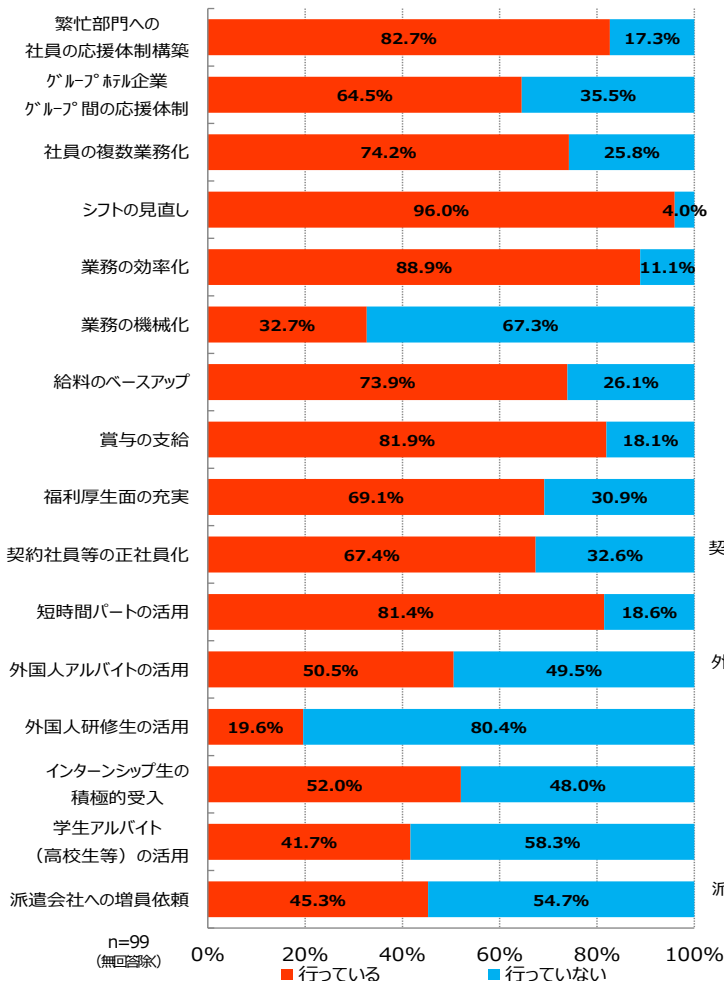
図表3-(1) 人手不足のサービス提供への影響



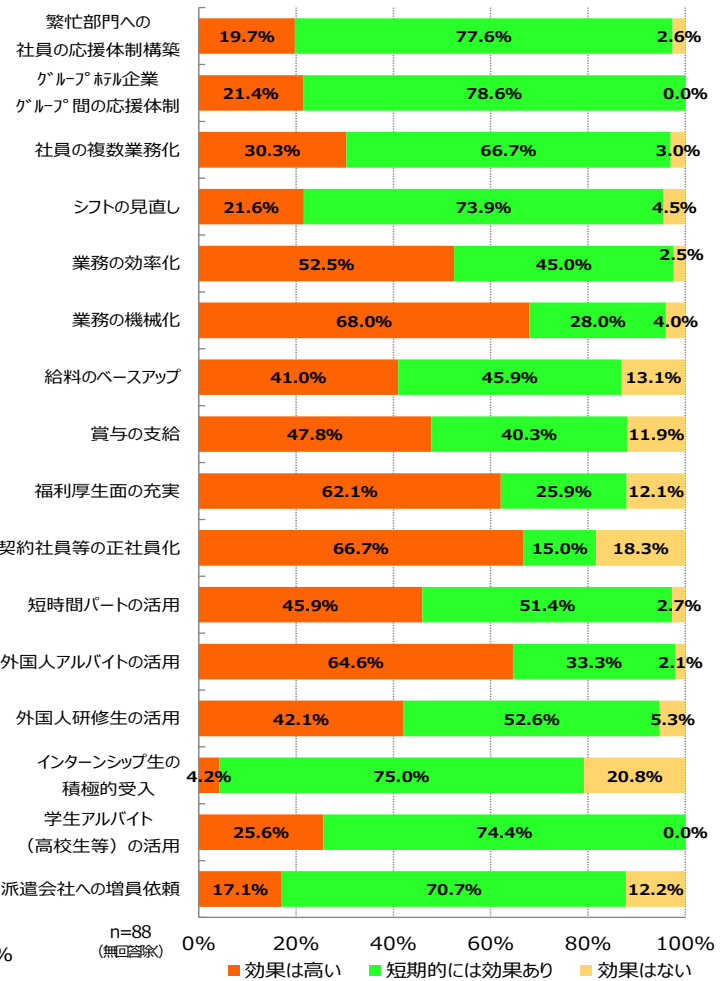
図表3-(2) 人手不足の雇用への影響



図表4-(1) 人手不足に対応するための取組内容



図表4-(2) 取組の実施効果



出所：当公庫調査

図表5 今後ホテルとして取り組みたいと考えていること（自由回答）

分類	項目	具体的な取組内容	回答数
外国人労働者	外国人労働者	外国人労働者の積極採用	25
新卒採用・アルバイト等	アルバイト・短期労働	学生アルバイトの積極採用 繁忙シーズンに短期スタッフの雇用 高校生の活用	9
	新卒採用	新卒の採用 新卒獲得に向け、採用チャネルの拡大 県外での採用活動	6
	インターシッブ	インターンシッブの積極採用 県外の専門学校等からのインターンシッブ受入	3
	派遣	繁忙期に人材派遣のヘルプ態勢を随時実施	2
保育所・社員寮	保育所	職場内保育所の設置	12
	社員寮	社員寮の設置(社宅賃借) 母子寮の設置	7
機械化	機械化	フロント業務の機械化 自動チェックイン機の導入 ホテル管理システムの入替	9
業務効率化	シフト見直し	シフトの見直し、ヘルプ体制を強化（繁忙時間帯にマルチタスクが可、時間帯による従業員の流動稼働）	12
	システム改善	ホテルシステムの導入や改善による効率化 レストランオーダーシステムの改善、効率化	2
人事制度等	人事・職場環境	人事制度の見直し 現スタッフが長年に働ける職場環境の向上	8
その他	その他	ホテル専門学校の創設、スタッフとの対話、親睦会、業務の外部委託	10

図表6 人手が足りているホテル、又は繁忙時には人手不足が生じるが、スタッフ育成や機械化を進めているホテルの取組事例

シティホテル A	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員満足度を会社のホームページでも全面に出し、スタッフの育成方針や研修制度を確立。福利厚生も充実させる等、他社との差別化を図っている。 ・調理部門では、専門学校を卒業した若手調理師が、ホテルの下積み作業を敬遠しており、希望者が少ない。このため、機械化や効率化を進めている。
リゾートホテル B	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが働きやすい環境づくりを重視。最近、正社員と契約社員の仕事内容がほとんど変わらなくなっており、社員にできるだけ長く働いてほしいことから、一気に数十人規模で契約社員を正社員に登用。 ・調理部門で、機械化を進めたり、下準備など共通する作業の集中調理を行うことで、効率化を図っている。
リゾートホテル C	<ul style="list-style-type: none"> ・時間外労働が増え、社員の負担が増加していたため、残業の見直しを図った。業務の効率化を行ったり、繁忙時に県外から短期スタッフを確保する等により、最近ではゼロに近づいている。同時に、定期的に全社員（パートアルバイト含む）のベースアップを図り、他社との差別化を図っている。
宿泊主体型ホテル D	<ul style="list-style-type: none"> ・とにかくオーナーが従業員目線で、従業員のために尽くしてくれる。朝食等のメニューもオーナーが率先して考えて、お客さまに喜ばれるものを提供するという発想を大事にして手をかけている。 ・時給以上にその配慮が大きく、定着率も高い。 ・求職者は、求人誌でホテルの時給を比較して様子を窺っている。そのため、早めに引き上げて対応したところ、反応があった。
宿泊主体型ホテル E	<ul style="list-style-type: none"> ・アルバイト社員向けに、事務スキルからブランドコンセプト、営業方針に至るまで、多岐に渡る項目のレベルチェックシートを設けている。最初に上司とアルバイト社員で、どうスキルアップするか面談を行い、上司はその目標達成のために指導を行い、社員は目標を持って業務を行う。半年後にレベルアップできれば時給を上げるという明確な基準を設けることで、スキルアップとモチベーションアップ、結果、時給のアップにもつながる。 ・ホテルの実績を上げることで、給与の予算を多く確保できたので、最低時給もアップさせることができた。

出所：当公庫調査

図表7 ホテル業界で連携して取り組みそうなこと（自由回答）

分類	項目	回答数
合同採用等	ホテル間の人事交流	15
	業界での合同研修	14
	大学、専門学校等との連携し、インターンシップを積極受入	11
	ホテル業界での合同採用、人材採用のための仕組み作り	6
	外国人受入における連携	2
その他（ホテル同士で合併会社で人材を一括採用し派遣する 等）	3	
保育所・社員寮	保育所の共同運用	15
	社員寮の共同運用	11
業界イメージ向上	不規則で労働環境の悪いイメージを業界全体で払拭	8
その他	業界で恒常的になっているアーリーチェックイン、レイアウトの慣習を止める 等	3

図表8 人手不足解消のために、行政へ要望すること（自由回答）

分類	項目	回答数
法整備等	外国人ビザ緩和（一般労働に対するワーキングビザの取得の緩和、留学生を採用するための就労ビザ発行条件の緩和）	23
	扶養控除額見直し（時給を上げると勤務時間を短くせざるを得ない。採用募集をかけても、なかなか人が集まらない悪循環）	2
金銭的補助	人件費に対する補助・助成（他業種との賃金格差支援）	11
	人材確保費の支援（求人広告、企業説明会などを無償提供、人員確保のための補助金支給）	8
	研修・人材育成への支援	3
	県外出身者や離島出身者のための寮・住宅支援	2
	水道光熱費の補助	2
	社員寮建築費の補助	1
その他	1	
雇用確保・人材育成	ホテルスタッフ養成学校の創設（担い手育成）	11
	若年者が様々な就業体験ができる仕組み作り	2
	外国人労働者トレーニングの仕組み作り	2
	高齢者雇用促進への取組	2
	学校教育において観光人材を育成するための仕組み作り	1
保育所・社員寮	行政による社員寮の整備	10
	行政による保育施設の整備	8
業界イメージ向上	学校教育でも、観光業が誇りある仕事だということや波及する影響・効果などを紹介してほしい、学生に対するホテル業界のイメージアップ 等	13
観光振興策	wi-fi整備、高速道の無料化、クルーズ船受入に伴うアクセス整備 等	4
その他	入域観光客の数を追いかける事も重要であるが、肝心な受け皿の議論も同時に取り組むべき。紙面を賑わす外資・県内外企業によるホテル融資が相次ぐ中、人手不足の負担、悪循環の繰り返しで、規制も視野に入れるべき時期にきている 等	4

図表9 人手不足が顕著な部門の不足要因とホテルの取組事例

不足している部門	不足理由	ホテルの取組事例
フロント兼 宿泊予約	<ul style="list-style-type: none"> ・年中無休やシフト制であることが敬遠される ・最近では、高稼働に伴い年中繁忙となっており、労働時間が長時間化する等労働環境が悪化 ・インバウンド客の急増により、顧客対応時間が長時間化 ・他業種に時給の高い仕事がある(給与水準が低い) 	<ul style="list-style-type: none"> ・短時間勤務の主婦や学生等も活用してシフトを埋める ・給与水準や待遇の改善による確保 ・自動精算機の導入(ビジネス系ホテル) ・外国語が堪能なスタッフの採用 ・ホテル基幹システムの導入・活用による省力化
客室清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・肉体労働が敬遠される ・若手の希望者が少ない(既存スタッフの高年齢化) ・他に時給の高い仕事がある(給与水準が低い) ・委託先のビルメンテナンス業界も人手不足が深刻化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネパール人を中心とした外国人学生アルバイトの活用 ・募集時給の引上げ ・外注から内製化による人員の確保 ・タブレット端末導入による情報の可視化・共有化
調理スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・修行(下積み)期間が長いこと、調理学校卒業生は、ホテルへの就職を敬遠し、居酒屋や他の飲食店への就職を希望 ・専門学校の近辺で就職(北谷町や離島へは若者が戻らない) ・拘束時間が長い(朝食の準備から夕食、さらに翌日の仕込みまで、労働時間が長時間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業の効率化や機械化によって、人手不足に対応 ・専門学校と連携し、学生時代にホテルレストランでのアルバイトや就労体験等を通じて働きがいや理解してもらい、就職こ結びつける
料飲サービス スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・拘束時間が長い(朝食配膳終了後、中抜けしてランチ、夕食等) ・他業種に時給の高い仕事がある(給与水準が低い) 	<ul style="list-style-type: none"> ・バイキング方式やレストランの集約 ・ネパール人を中心とした外国人学生アルバイトの活用(宴会の配膳等)

出所：当公庫調査

図表 10 県内のホテル開業計画(2016年4月以降に開業又は開業時期が公表されたホテル)

地域	開業時期	ホテル名	所在地	客室数(新規分のみ)	ホテルタイプ
那覇	2016.4.7	ホテルグレイスリー那覇	那覇市松尾	198	宿泊主体型
	2016.4.22	KARIYUSHI LCH. PREMIUM	那覇市泉崎	51	宿泊主体型
	2016.4.29	ホテル・アレキサンダー・ロイヤル・リゾート沖縄	那覇市港町	75	宿泊主体型
	2016.6.1	那覇セントラルホテル 新館「MAIN TOWER」	那覇市牧志	94	シティ
	2017年1月	ザ・マルシェホテル壺川	那覇市壺川	45	その他
	2017年6月	JR九州ホテル プラッサム那覇	那覇市牧志	218	シティ
	2017年7月	EXES NAHA	那覇市泉崎	64	シティ
	2017年秋	ホテルWBF那覇	那覇市前島	231	シティ
	2020年	名称未定	那覇市(旧国映館跡地)	239	シティ
				1,215 (未定を除く)	
北部	2016.4.27	カフーリゾートフチャク コンド・ホテル「アネックス棟」	恩納村富着	84	リゾート
	2018年	山入端リゾートホテル	名護市山入端	60	リゾート
	2018年	名称未定	恩納村瀬良垣	300	リゾート
	2019年	名称未定	名護市安部	238	リゾート
	2020年	名称未定	本部町瀬底	未定	リゾート
					682 (未定を除く)
中部	2016.11.7	ベッセルホテルカンパーナ沖縄 新館	北谷町美浜	163	宿泊主体型
	2016年11月	名称未定	沖縄市(一番街空き店舗)	11	その他
	2017年4月	名称未定	北谷町(フィッシャリーナ地区)	119	未発表
	2017年8月	Hotel.KOZA	沖縄市上地	80	宿泊主体型
	2018年夏	名称未定	北谷町(フィッシャリーナ地区)	160	リゾート
	2019年	名称未定	読谷村	100	リゾート
	2019年4月	名称未定	北谷町(フィッシャリーナ地区)	95	未発表
	2020年3月	名称未定	北谷町(フィッシャリーナ地区)	188	未発表
				916	
南部	2017年夏	ユインチホテル(新棟)	南城市佐敷	94	リゾート
	2020年	名称未定	豊見城市豊崎	400	リゾート
	2020年春	名称未定	糸満市(名城ビーチ)	460	リゾート
				954	
宮古	2017年9月	ザ・グランヒューリ ミヤコジマ	宮古島市下地与那覇	180	リゾート
	2017年以降	名称未定	宮古島市(シガラリゾート内)	最大2,800	リゾート
	2018年	下里ホテル(仮称)	宮古島市下里	100	リゾート
	2018年	東海岸リゾート(仮称)	宮古島市城辺	41	リゾート
	2020年	名称未定	伊良部島	未定	リゾート
				3,121 (未定を除く)	
八重山	2016.6.17	ビーチホテルサンシャイン(新棟)	石垣市新川	40	リゾート
	2016.10.15	ブルーキャビン石垣島	石垣市美崎町	150	その他
	2017年5月以降	グランヴィリオリゾート石垣島ヴィラ	石垣市新川	100	リゾート
	2018年4月以降	南の美ら花ホテルミヤヒラ(新棟)	石垣市美崎町	95	リゾート
	2018年夏	アラマンダ石垣	石垣市宮良	310	リゾート
	2019年12月	マリオリゾート&スパ イシガキジマ	石垣市川平	360	リゾート
				1,055	

注)開業時期未定の計画は除く
出所：新聞等報道資料を基に当公庫作成