

●人材不足対策事業の事業内容

- ①人材確保支援  
宿泊業特化型の就職説明会・マッチングイベントの開催、合同企業説明会への出展支援、採用HP・採用パンフレットの作成等の広報強化等を支援
- ②人材活用の高度化に向けた設備投資等支援  
スマートチェックイン・アウト、配膳・清掃等ロボット、チャットボット、予約等管理システム（PMS）等の設備投資や、部屋食提供業務の効率化のための食事会場整備、布団敷き業務の効率化のためのベッド付客室への改修等の施設整備を補助
- ③外国人材の確保  
ジョブフェア等のPR活動、試験合格者の雇用のためのマッチングイベントの実施、観光地における外国語対応人材の確保等
- ④経営の高度化  
「観光人材育成ガイドライン」に準拠した教育プログラムの開発・提供等、経営の高度化に向けた支援

(出所) 観光庁公表資料より一部抜粋

リゾートバイトを仲介するサービス（リゾバサービス）も活用されている。リゾートバイトとは、リゾート地に住み込みで働くアルバイトのことだ。

沖縄のビーチや北海道のス

よくある課題に答える！

# 地方の宿泊業の悩みにはこんな提案をしよう

悩み①② 川居宗則 経営デザインコンサルティングオフィス株式会社 代表取締役  
悩み③④⑤ 八木利樹 中小企業診断士



## 悩み1 地方なので採用が難しい…

### 優良事例を共有しながら採用戦略策定や補助金活用を提案

#### 宿

泊業では、コロナ禍から回復しようとする中で、訪日外国人旅行者の増加や国内旅行の需要拡大のため人手不足が顕著だ。特に地方では人口減少や人材流出により、採用が思うようにいかないという声をよく聞く。

2023年の観光白書は人手不足の原因として2点を挙げている。1つ目は賃金格差だ。観光産業の賃金は2020年から減少傾向で、全産業との差が拡大している。また2つ目として、全産業と比較して非正規雇用の構成比が高く離職率が高いことも挙げられる。このほかに休日が少なく、労働時間が長い

という課題もある。観光業においてはコロナ禍で多くの人材が離職した。一度離れた人材はなかなか戻らないのが実状だ。現在の機会損失だけでなく将来主力となる若い層が離職して足りていないことで、いざれ人員の空洞化を招きかねないという問題も抱えている。

訪日外国人がコロナ前までの水準に回復し、さらなるインバウンド需要が見込まれている。その点では、観光業においては外国人対応ができる人材を採用し、訪日外国人観光客を取り込んでいくことも重要になっている。こうした現状の中、人材採用

に苦戦する地方の宿泊業にどのような提案ができるだろうか。以下、3つの要点に大別し解説する。

①人材募集  
宿泊業と求職者との人材マッチングを行うサービスの提案が考えられる。いわゆる人材マッチングサイトを使って採用を図ることだ。

メリットとしては、採用活動の効率化や採用のミスマッチを減らせることが挙げられる。一方デメリットは、採用までに時間がかかることや採用コストが割高になることだ。そのため、事業者に合うサービスがあるかをよく検討する必要がある。

#### ②採用戦略の検討

##### 国の観光施策の動向を要チェック

外国人観光客への対応スキルを強化し、インバウンド需要に積極的に対応したい事業者の場合かどうか。地域に日本語学校があれば、外国人受講生に対する就職説明会などを開催して宿泊業の仕事を探求することが考えられる。地域の情報として説明会の機会があるようなら、積極的に収集し共有しよう。

採用戦略を事業者とともに検討することも良い方策だ。採用がうまくいかない原因から、一緒に考えよう。よく言われることに賃金が低い、労働時間が長い、休日が少ない、シフトが不規則といったことが挙げられる。そのようなネックを取り除くヒントとして、他社の成功事例を紹介したい。

#### ③国の観光施策の活用案内

##### 観光庁は、観光地・観光産業の人材不足対応として令和

例えば、業務を効率化して従業員の負担を減らすためにDXに取り組み事業者が増えている。導入が増えているデジタルツールとしては予約や客室の管理システム、自動チェックインシステム、生成AIを活用した観光案内、清掃ロボットなどである。

IT導入補助金の対象になるツールもあるので、成功事例と併せて案内したい。

5年度補正予算を計上している(図表)。

事業内容としては、人手不足の解消に向け、採用活動支援等の足元の対策、機械化・DX化推進のための設備投資支援等の短期的な対策、外国人材の活用、経営の高度化等の中長期的な対策など、あらゆるフェーズの人手不足対策を総合的に実施している。

## POINT

- 宿泊業は労働環境が厳しく、コロナ以降は特に人材不足が深刻
- 令和6年度に予定されている国の観光施策も情報提供しよう