

観光産業の雇用と労働

『日本労働研究雑誌』編集委員会

2020年に東京オリンピックを控え、日本の観光産業は大きく成長している。観光産業は政府の成長戦略に位置づけられ、「観光立国」の実現に向けて基幹産業となることを期待されている。しかし、訪日外国人観光客の増加傾向や観光関連消費の拡大傾向などの成長面が注目される一方で、当該産業を支える労働・雇用における人手不足や労働処遇条件の低さ、離職率の高さなどの課題面については、必ずしも十分な検討がなされていない。本特集では、観光産業のなかでもホテル・旅館などの宿泊業を中心とした雇用・労働問題に焦点を当て、当該産業の人材確保や労働生産性、大学教育・就職、人材育成、労働者の就業意識、労働環境、労使関係などの課題と対策を多面的に検討したい。

最初の論文2本は、観光産業における雇用・労働問題をマクロな視点から検討した論文である。矢ヶ崎論文は、観光産業の成長と宿泊業の雇用・労働の関係を検討している。日本の旅行産業は、日本人国内旅行の安定市場と訪日外国人旅行の成長市場から構成されるが、それを受け入れる宿泊業は、都市・地方の双方とも深刻な人材不足に直面している。旅行需要には休暇・休日の制度・慣習に起因する季節や曜日の変動があるため、正規雇用は閑散期に合わせざるを得ず、給与水準が全産業平均より低いことや、担当業務により特殊な勤務形態をとることなどから、宿泊業には人材確保が難しい構造的課題がある。矢ヶ崎氏は、今後国内外からの旅行者を多く受け入れるためには、女性や高齢者、外国人材の雇用環境の整備や人材育成による付加価値の高い宿泊サービス提供への取り組みが必要であると論じている。

深尾・金・権論文は、日本の観光産業の労働生産性について、海外主要国の観光産業や国内の他産業と比較したうえで、労働生産性が低い理由を検討している。産業別データと『経済センサス』の事業所データ

を用いた分析結果によれば、①日本の飲食サービス業・宿泊業の労働生産性は他の先進国より低く、その日米格差は日本の当該産業の資本労働比率が低いことに一部起因するものの、全要素生産性（TFP）にも大きな格差が存在すること、②日本の飲食サービス業・宿泊業の労働生産性は日本の製造業平均や非製造業平均と比較して低く、その一因は当該産業の資本労働比率が低いことにあること、③1994～2015年における実質労働生産性の動向は飲食サービス業では一貫して停滞しているが、宿泊業・娯楽業では2005年以降に非製造業平均よりも高い伸びを示し、その主因はTFP上昇であることなどを指摘している。

次の論文2本は、観光産業における人材育成を検討した論文である。高橋論文は、観光産業の人材育成・人材確保における産学間のミスマッチの問題を検討している。観光関連の学部・学科がある観光系大学は、理論と実践の両輪を教育方針として産学連携による演習や実習に取り組んでいるが、大学の多くは観光産業に特化した人材輩出ではなく、観光の視点を持ち他業界でも活躍できる人材の育成を重視しており、観光産業の求める人材を育成できていない。他方で、観光産業の新卒採用において応募学生の学部専攻は不問であり、観光系大学に対する企業の関心は低い。高橋氏は、観光産業の求める人材の確保には観光に関与する大学と企業が歩み寄り、中長期の有償インターンシップ等を実施できる環境整備が重要であると主張している。

テイラー論文は、ホテル営業に焦点を当てて企業内人材育成の現状と課題を検討している。ホテル業界は、人材の流動性が高いことや、新入社員の採用が4年制大学卒以上と専門学校・高校卒に区別されていること、現場の仕事を重視した実務主義が強いこと、分業制のため人事異動が少ないこと、転職を通じたキャリア形成がなされることなどの特徴があり、企業内部の体系的な人材育成が行われにくい傾向がある。テイ

ラー氏は、労働市場が縮小し顧客の期待が多様かつ高度になるなか、生産性やサービス向上による質の確保を図るためには、企業の経営戦略に基づいた人材育成体系の構築や、待遇改善やワーク・ライフ・バランス等の就労環境の整備が必要であると主張している。

最後の論文3本は、観光産業の労働者の就業意識や労働環境、労使関係に関する論文である。田村論文は、ホテル・旅館で働く労働者の就業意識を検討している。インタビュー調査や質問票調査の分析から、ホテル・旅館で働く労働者は、サービス業の花形としての「誇りと憧れ」とお客様に心を込めたサービスを提供したいという「想い」が強いものの、業界内外への転職が慣習としてあることから離職に対するハードルが低く、就業後に労働時間の不規則性や拘束時間の長さ、休暇の取得しにくさ、給与の低さ等を経験することにより離職に至る事例が少なくない。田村氏は、宿泊業の離職率を改善するには、顧客に対する従業員のホスピタリティ精神に依存するのではなく、従業員に対するホスピタリティを提供する仕組みが必要であると論じている。

井門論文は、旅館営業に焦点を当てて労働環境の実態と改善策について検討している。旅館営業は、地方に幅広く存在し家族経営も多く、同じ観光産業でもホテル営業とは異なる課題を抱えている。とりわけ小資本の旅館のような小規模宿泊業の労働生産性の改善が重要課題であり、付加価値と正規雇用の増加が求められるが、個々の旅館単位の取り組みには限界がある。井門氏は、課題解決には旅館単位ではなく地域を挙げて取り組む必要があり、具体的には旅館の素泊まり化による利益率改善や、多様な滞在需要の獲得のための発想、インターンシップや教育訓練による離職対策、事業承継の促進、テクノロジーを活用した生産性の向上などが求められると主張している。

神田論文は、旅行業・宿泊業の労使関係の現状と課題について紹介している。業界団体として旅行業の日本旅行業協会（JATA）や全国旅行業協会（ANTA）

など、宿泊業の日本ホテル協会、日本旅館協会、全日本シティホテル連盟など、産業別労働組合としてサービス連合やUAゼンセンによる取り組みや、旅行業・宿泊業それぞれの企業内労働組合が企業との団体交渉や経営協議の場で提起する諸問題を紹介している。

これら7本の論文から明らかになるのは、日本の観光産業、とくに本特集で取り上げたホテル・旅館などの宿泊業は、その成長の背後で人材確保の難しさや教育機関・企業双方における人材育成体系の不足や未整備、労働生産性の低さ、良好とは言い難い労働時間や休日・休暇、給与等の労働処遇条件や就業環境といった多くの雇用・労働問題を抱えていることである。本特集の論考は、これらの問題の背景として観光産業の特徴を指摘したうえで、問題解決に向けた道筋を提案している。各論考の提言には共通点も多いことから、今後の観光産業の雇用・労働問題の解決のための指針になり得よう。

また、これらの雇用・労働問題のなかには日本の他の産業に共通して観察される問題だけでなく、観光産業特有の問題もみとれる。サービスやホスピタリティの質に関する測定方法や、観光産業やホスピタリティ産業といった特定産業の専門の人材を確保するための大学教育、流動性の高い労働市場における企業内人材育成、従業員満足と顧客満足につなげる仕組み、個別企業に依存しない地域単位の雇用創出や柔軟な人材確保などはその一例である。成長産業の登場は、製造業を中心とした日本的雇用慣行に関する研究蓄積に新しい研究課題を提示している。観光産業の雇用・労働問題の解明には、更なる調査研究が求められる。本特集が研究者や実務家の方々の観光産業の雇用や労働問題に対する関心を喚起し、当該産業の雇用・労働研究が促進する契機となることを期待したい。

責任編集 島貴智行・中島ゆり・佐々木勝
(解題執筆 島貴智行)