

労働時間管理と働き方の ニーズに関する企業・労働者調査

——効率的な働き方に向けて雇用管理はどう変わろうとしているのか

少子高齢化の急速な進展等に伴い、労働力人口が減少に転じるなか、労働生産性をいかに高めていくかが喫緊の政策課題となっている。そして、労働生産性の向上を考えるうえで、避けて通れないのが長時間労働問題である。そこで、長時間労働問題を構成している「所定外労働時間の長さ」と「年次有給休暇の未消化」に焦点を当て、その発生状況・原因を把握するとともに、より効率的な働き方の実現に向けて企業の雇用管理はどう変わろうとしているのか等を展望するため、JILPTは、企業とそこで働く労働者（働き盛り世代を中心とする正社員）を対象に、アンケート調査を実施した。

本稿では、その結果^(注1)のハイライトを紹介する。なお、分析を含めた全容は、年末を目途に調査シリーズとして刊行予定である。

1 所定外労働の発生状況

1 カ月の所定外労働は平均24.5時間

調査は、民間信用調査機関が所有する企業データベースを母集団として、産業・規模別に層化無作為抽出した従業員100人以上の企業1万2,000社を対象に実施した。また、同企業を通じ、雇用されている正社員6万人分の調査票配付も依頼した（回収は、企業・労働者それぞれから郵送で受けた）。有効回収数（有効回収率）は、企業が2,412社（20.1%）で、労働者が8,881人（14.8%）。同企業・労働者の主なプロフィールは、文末の脚注の通りである。

まず、企業調査で労働時間の現状について尋ねると、正社員の「1週間当たりの所定労働時間」は平均39.2（中央値40.0、以下同）時間で、過去1年間における「1カ月当たりの所定外労働時間」は平均24.5（19.4）時間となった。また、過去1年間に1カ月の所定外労働が、45時間を超えた正社員が（1人でも）いた企業割合は76.5%で、同企業における当該正社員の人数割合^(注2)は17.0%。同様に60時間超の企業割合は61.4%で、人数割合は9.9%、80時間超の企業割合は39.9%で、人数割合は5.3%となった^(注3)。

所定外労働時間は女性比率が低い企業ほど長い

こうした結果を業種別に見ると、正社員の1カ月当たりの所定外労働時間（平均）は、【建設業】や【情

報通信業】【運輸業、郵便業】【宿泊業、飲食サービス業】等で長くなっている。また、1カ月の所定外労働が45、60、80時間を超えた正社員がいた企業割合は、【建設業】や【製造業】【情報通信業】【運輸業、郵便業】【学術研究、専門・技術サービス業】等で高いが、同企業における当該正社員の人数割合が高いのは、【建設業】や【運輸業、郵便業】【学術研究、専門・技術サービス業】等である。

規模別に見ると、1カ月の所定外労働が45、60、80時間を超えた正社員がいた企業割合は大規模ほど多いものの、同企業における当該正社員の人数割合は小規模ほど多くなっている。なお、正社員に占める女性の割合別に見ると、1カ月の所定外労働時間（平均）は、女性比率が低い企業ほど長い（負の相関、1%水準有意）。また、1カ月の所定外労働が45、60、80時間を超えた正社員がいた企業割合、同企業における当該正社員の人数割合についても、女性比率が低下するほど高くなっている。

2 所定外労働の発生理由

「業務の繁閑、突発的な業務」や「納得できるまで」がなくなる要因に

所定外労働は、なぜ発生するのだろうか。企業調査でその理由を尋ねると（複数回答）、①業務の繁閑が激しいから、突発的な業務が生じやすいから

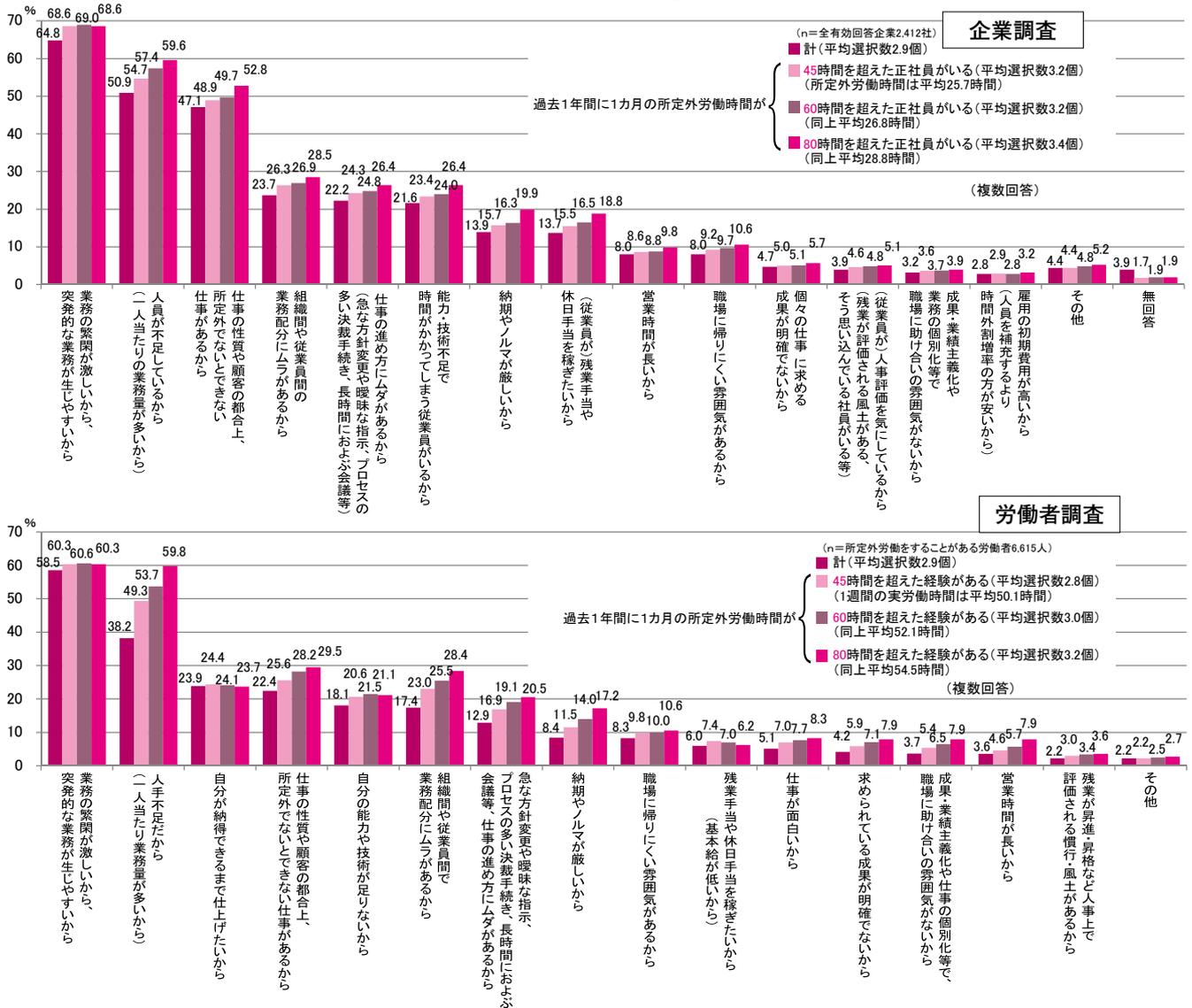
(64.8%)、②人員が不足しているから (50.9%)、
 ③仕事の性質や顧客の都合上、所定外でないといけない仕事があるから (47.1%) 等が多くなっている。
 これに続くのは「組織間や従業員間の業務配分にムラがあるから」や「仕事の進め方にムダがあるから (急な方針変更や曖昧な指示、プロセスの多い決裁手続き、長時間におよぶ会議等)」「能力・技術不足で時間がかかってしまう従業員がいるから」で、いずれも20%台だった (図1)。

一方、労働者調査でも、(自身が) 所定労働時間を超えて働く理由としては (複数回答)、企業調査と同様、「業務の繁閑が激しいから、突発的な業務が生じやすいから」(58.5%) や、「人手不足だから (1人当たり業務量が多いから)」(38.2%) 等が多くなっている。

ただ、3番目に上がったのは「自分が納得できるまで仕上げたいから」で、5人に1人以上 (23.9%) が指摘した。

こうした結果を長時間労働の発生状況別に見ると、「人員の不足」や「所定外でないといけない仕事」「業務配分のムラ」等については、過去1年間により長時間の所定外労働が発生した企業・労働者ほど、回答割合が高くなっており、長時間労働を誘発しやすい要因群と見ることができる。一方、「業務の繁閑、突発的な業務」や「納得できるまで仕上げたい」等については、所定外労働時間の長さに係わらず一定割合を占めており、所定外労働がなかなか無くならない要因群として整理することができるだろう。

図1 企業・労働者に尋ねた所定外労働の発生理由



3 年次有給休暇の取得状況

週実労働時間が長いほど年休取得率も低迷

次に、労働者調査で年次有給休暇の取得状況を尋ねると、2013年度に新たに付与された日数、取得した日数とも有効回答があったサンプルをもとに算出した取得率は、平均46.1(43.5)%となった。なお、年次有給休暇をまったく取得しなかった(取得率が0%)の労働者の割合は10.8%、取得日数が5日未満の労働者割合は32.7%だった。

これを主な属性別に見た結果が、表1である。過去のJILPT調査(小倉・2011、池田/小倉・2012等)と同様、年次有給休暇の取得状況は仕事・職場特性のほか、労働者の個人特性によっても影響される様子が見て取れる。こうしたなか、着目したいのは週実労働時間と平均取得率の関係で、40時間未満で55.8%~

60時間以上で31.3%と、週実労働時間が長くなるほど取得率は低迷している(負の相関、1%水準有意)。また、年次有給休暇をまったく取得しなかった割合や5日未満だった割合も実労働時間が長くなるほど高まっており、例えば週60時間以上働く労働者ではそれぞれ4人に1人弱、2人に1人以上にのぼる。すなわち、所定外労働の長さ年次有給休暇の低迷は絡み合いながら、長時間労働問題をより深刻化させてきたと言えるだろう。

4 年次有給休暇の未消化理由

「業務量の多さ」や「代替要員不足」が大きな要因に

それでは、年次有給休暇が未消化になってしまうのはなぜだろうか。企業調査でその理由を尋ねると(複数回答)、①代替要員がないから、職場に迷惑がかかる

表1 労働者の属性別に見た年次有給休暇の取得状況

		n数	取得率(%) ※1	年次有給休暇の平均 取得しなかった労働 者割合(%) ※2	年次有給休暇を全く 取得しなかった労働 者割合(%) ※3	年次有給休暇の取得 が5日未満だった労働 者割合(%)	
合計		8,881	46.1	10.8	32.7		
性別×年齢層別	男性・20歳代以下	948	40.7	12.8	43.7		
	30歳代	2,101	41.9	12.2	34.0		
	40歳代	1,863	39.1	13.6	37.7		
	50歳代以上	493	44.4	13.1	35.4		
	女性・20歳代以下	1,039	47.8	8.5	36.9		
育児対象別	男性・配偶者あり	1,230	57.2	7.2	21.4		
	・配偶者なし	964	56.1	6.9	21.3		
	・育児対象あり	207	51.5	9.2	26.9		
	女性・配偶者あり	3,595	41.9	12.1	34.1		
	・配偶者なし	1,822	39.2	14.5	43.0		
組合	加入している	1,896	42.4	11.5	33.7		
	加入していない	1,361	62.2	6.3	18.0		
	役員	2,083	48.2	8.5	31.7		
	一般社員	726	67.3	7.0	15.3		
	係長・主任クラス	2,983	49.6	8.2	27.2		
昇進	早い	4,828	50.0	9.2	31.0		
	普通	2,314	45.2	10.5	31.1		
	遅い	1,679	36.1	15.7	39.9		
	40時間未満	545	32.2	20.0	45.8		
	40時間以上45時間未満	714	38.1	11.3	35.8		
労働時間	45時間以上50時間未満	166	40.3	13.4	30.8		
	50時間以上60時間未満	788	55.8	7.2	24.2		
	60時間以上	3,013	50.9	7.6	27.4		
	過去1年間にわたる	2,196	43.7	10.2	34.1		
	1カ月の所定外労働時間が45時間を超えた経験あり	1,904	34.9	15.3	41.4		
長時間労働経験	なし	510	31.3	24.2	50.3		
	1カ月の所定外労働時間が45時間を超えた経験あり	3,088	38.6	14.1	40.4		
	なし	5,609	50.2	8.9	28.6		
	1カ月の所定外労働時間が60時間を超えた経験あり	1,702	37.1	15.8	42.7		
	なし	6,598	48.3	9.5	30.4		
規模別	1カ月の所定外労働時間が80時間を超えた経験あり	680	33.4	20.7	48.4		
	なし	7,512	47.3	9.7	31.3		
	仕事の特徴	合計	8,881	46.1	10.8	32.7	
	事務上の責任、権限が重い/当てはまる(どちらかといえば含む)	4,680	43.4	12.2	35.2		
	/当てはまらない(どちらかといえば含む)	4,094	49.0	9.2	30.1		
職場の特徴	達成すべきノルマ、目標の水準が高い/当てはまる	4,052	42.8	11.9	35.3		
	/当てはまらない	4,710	48.8	9.8	30.6		
	他と連携してチームで行う仕事である/当てはまる	5,274	44.8	11.0	33.9		
	/当てはまらない	3,491	47.9	10.5	31.0		
	仕事のやりとりや納期にゆとりがない/当てはまる	4,866	44.9	11.0	33.9		
能力の発揮	/当てはまらない	3,891	47.5	10.6	31.5		
	職場の人数に比べて仕事の量が多い/当てはまる	5,796	43.9	11.9	34.9		
	/当てはまらない	3,017	50.1	8.5	28.6		
	職場に自分の仕事を代わりにできる人がいない/当てはまる	4,693	44.4	12.2	33.8		
	/当てはまらない	4,136	48.0	9.1	31.4		
主な業種別	効率良く仕事を終わらせて他の仕事を回される/当てはまる	3,129	44.0	12.3	36.0		
	/当てはまらない	5,683	47.2	9.9	31.0		
	充分、発揮できている(どちらかといえば含む)	3,115	47.2	9.6	30.5		
	何とも言えない	4,366	45.9	11.5	33.1		
	発揮できていない(同)	1,362	44.2	11.4	37.0		
規模別	建設業	690	45.1	8.7	32.8		
	製造業	2,060	48.4	6.4	28.5		
	電気・ガス・熱供給・水道業	43	61.7	0.0	18.4		
	情報通信業	205	61.2	1.2	15.3		
	運輸業、郵便業	661	47.0	15.6	32.4		
	卸売業、小売業	1,401	36.0	17.9	46.6		
	金融業、保険業	147	51.2	2.7	21.6		
	不動産業、物品賃貸業	72	42.5	9.8	35.5		
	学術研究、専門・技術サービス業	220	52.5	5.1	20.6		
	宿泊業、飲食サービス業	328	35.2	33.9	53.5		
	生活関連サービス業、娯楽業	154	45.3	16.8	38.9		
	教育、学習支援業	246	43.3	9.3	31.3		
	医療、福祉	262	45.0	10.6	31.5		
	サービス業(他に分類されないもの)	1,047	53.8	5.7	24.3		
	100~299人	3,099	44.8	12.0	36.7		
300~999人	1,754	47.0	9.5	30.6			
1,000人以上	2,041	48.8	8.5	26.1			

※1 2013年度に新たに付与された年次有給休暇の日数、取得した日数とも有効回答があったサンプルを母集団として集計。

※2 1で有効回答があったサンプルを母集団として、年次有給休暇の取得率が0%だった人数割合を算出。

※3 2013年度に新たに付与された年次有給休暇の日数が5日以上で、取得した日数とも有効回答があったサンプルを母集団として、取得日数が5日未満だった人数割合を算出。

て整理することができるだろう。

5 長時間労働が職場にもたらす影響

長時間労働の経験者ほど強い疲労感やストレスを感じたことが「ある」

それでは、長時間労働は職場にどのような影響をもたらしているのだろうか。労働者調査で、男性のみに絞って、所定外労働の発生状況と本人の心身の状態、飲酒や喫煙、健康に対する不安の関係性を確認した。結果をみると、過去1年間により長時間労働の経験がある人ほど、「強い疲労感やストレスを（ほとんど毎日・しばしば）感じたことがある」割合が高く、また、「飲酒」や「喫煙」をしている割合もやや高くなっている。例えば、過去1年間に1カ月の所定外労働が45時間を超えた経験がある人は、「強い疲労感やストレスを（同）感じたことがある」割合が38.6%と、そうした経験のない人を12.8ポイント上回っている。また、45時間を超えた経験がある人の飲酒の習慣は、そうした経験がない人より8.1ポイント高い54.6%、同タバコが7.9ポイント高い29.4%となっている。こうし

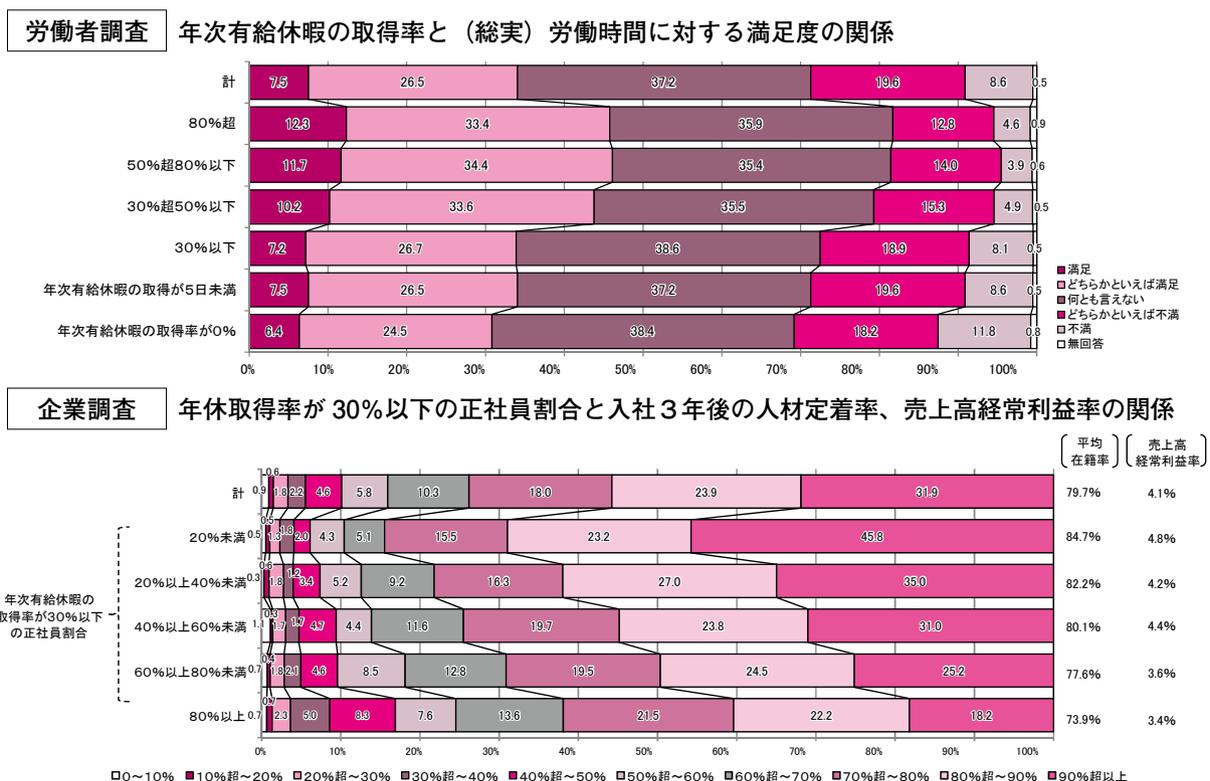
たなか、「現在の働き方で健康に不安を感じる」割合も上昇し、過去1年間に1カ月の所定外労働が60時間を超えた経験がある人の約6割、80時間超では約3分の2が、「健康不安を（ほとんど毎日・しばしば）感じる」と回答している。

有休が取得しやすい職場は人材定着率が高い

なお、健康不安については、能力発揮との関連を窺わせる結果もある。「能力を充分、発揮できていると思うか」との問いに対し、「できている（どちらかといえはを含む）」との回答は、健康不安をまったく感じない人が43.6%、ほとんど感じない人が38.6%なのに対し、健康不安を時々感じる人は31.3%、しばしば感じる人は26.0%にとどまっている。

一方、労働者調査で、年次有給休暇の取得率と（総実）労働時間に対する満足度の関係性をみると、取得率が30%を下回ると満足度も大きく低下することが分かる（図3）。そこで、企業調査で年次有給休暇の取得率と人材定着の関係性をみると、取得しやすい（取得率が30%以下の正社員が少ない）職場ほど人材定着率は高く、また、売上高経常利益率も高い傾向にある様子が見て取れる。

図3 年次有給休暇の取得率が職場に及ぼす影響



6 長時間労働の抑制に向けた取り組み

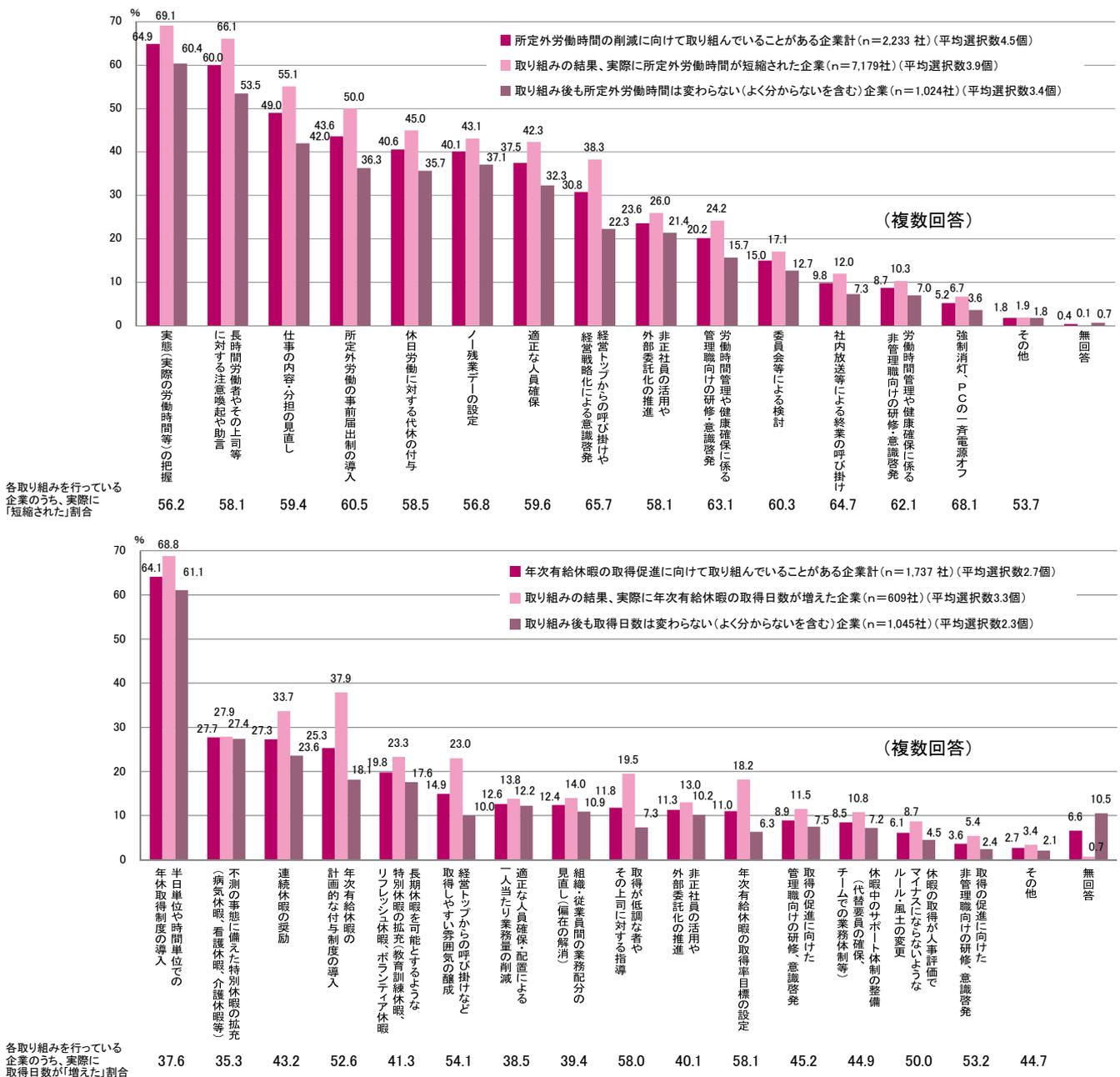
9割超の企業が所定外労働の削減を目指し、半数超で「短縮された」

こうした影響を踏まえ、企業も所定外労働の削減や年次有給休暇の取得促進に向けた取り組みを進めている。具体的にはどのような取り組みが行われ、それはどの程度、効果をあげてきたのだろうか。企業調査で、所定外労働の削減に向けて取り組んでいることがある

か尋ねると、92.6%の企業が「ある」と回答した。具体的にもと（複数回答）、①実態（実際の労働時間等）の把握（64.9%）、②長時間労働者やその上司等に対する注意喚起や助言（60.0%）、③仕事の内容・分担の見直し（49.0%）、④所定外労働の事前届出制の導入（43.6%）、⑤休日労働に対する代休の付与（40.6%）、⑥ノー残業デーの設定（40.1%）等が多くなっている（図4）。

こうした取り組みの結果、実際に所定外労働時間が短縮されたか尋ねると、「短縮された」企業が半数を

図4 長時間労働の削減（上）や年休の取得促進（下）に向けた取り組みとその効果



超えた(52.8%)一方、「変わらない(よく分からない含む)」とする企業も45.9%にのぼった。取り組みを行っているにも係わらず、効果を実感できない企業が半数弱もあるのはなぜだろうか。所定外労働の発生理由とその削減に向けた取り組み内容を照合すると、半数以上(50.9%)の企業が、所定外労働が発生しているのは「人員不足のため」としながらも、「適正な人員確保」に取り組んでいる割合は、そのうちの39.0%(すなわち、全体では19.9%)にとどまっている。

トップの呼び掛けや経営戦略化がポイントに

また、実際に所定外労働時間が「短縮された」企業と「変わらない(同)」企業の間で取り組み内容を比較すると、両者の開きが大きいのは「経営トップからの呼び掛けや経営戦略化による意識啓発」(16.0ポイント差)や「事前届出制の導入」(13.7ポイント差)などで、「短縮された」企業ほど所定外労働の削減を経営戦略に位置づけて取り組んでいる様子が見て取れる。なお、各取り組みを行っている企業のうち、実際に所定外労働時間が「短縮された」割合を算出すると、「強制消灯、PCの一斉電源オフ」や「経営トップからの呼び掛けや経営戦略化による意識啓発」「社内放送等による終業の呼び掛け」「労働時間管理や健康確保に係る研修・意識啓発」などで効果が高いようだ。

同様に、年次有給休暇の取得促進に向けて取り組んでいることがあるか尋ねると、72.0%の企業が「ある」と回答した。具体的には(複数回答)、「半日単位や時間単位での取得制度の導入」が64.1%と多く、これに「不測の事態に備えた特別休暇の拡充」や「連続休暇の奨励」「計画的な付与制度の導入」がともに20%台で続く。こうした取り組みの結果、実際に年次有給休暇の取得数がどうなったかについては、「変わらない(同)」とする企業が6割(60.2%)を占め、「増えた」企業は35.1%にとどまった。

年次有給休暇の取得数が実際に「増えた」企業と、「変わらない(同)」企業で内容を比較すると、両者の開きが大きいのは「計画的な付与制度の導入」(19.8ポイント差)や「経営トップからの呼び掛けなど取得しやすい雰囲気醸成」(13.0ポイント差)、「取得が低調な者やその上司に対する指導」(12.2ポイント差)、「取得率目標の設定」(11.9ポイント差)等となって

いて、年次有給休暇の取得数が実際に「増えた」企業ほど、計画的な付与等に取り組んでいる様子が見て取れる。なお、取り組みを行っている企業のうち、実際に年次有給休暇の取得数が「増えた」割合を算出すると、「取得率目標の設定」や「取得が低調な者やその上司に対する指導」「経営トップからの呼び掛けなど取得しやすい雰囲気醸成」などで効果が高くなっている。

7 労働生産性の向上策

半数超の企業が年間総実労働時間を「短縮していく」

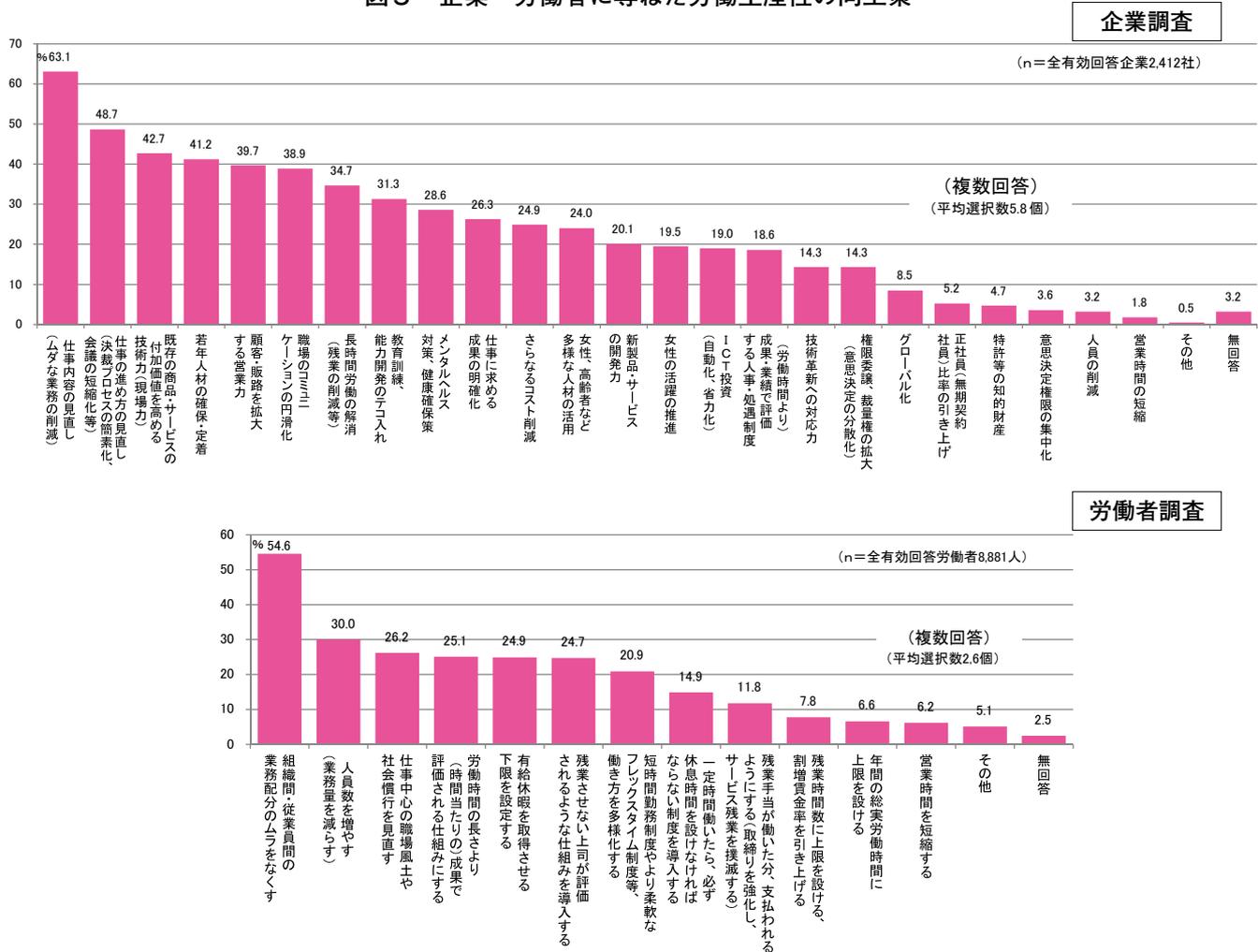
こうしたなか、労働生産性をさらに高めるにはどうすれば良いのだろうか。まず、年間総実労働時間の今後の方向性を尋ねると、「現状通りで良い」とする企業が半数弱(49.2%)を占めたものの、「短縮していく」も45.7%にのぼった。具体的な方法としては(複数回答)、「所定外労働時間の短縮」(79.7%)が多く、これに「年次有給休暇の取得率の引き上げ」(47.2%)が続く。過去3年間の取り組みとの比較では、前者が12.2ポイント増に対し、後者が23.4ポイントの大幅増となっていて、年次有給休暇の取得率アップに対する企業の関心の高まりが窺える。

「業務上のムダの削減」や「業務配分のムラの解消」が課題

一方、企業調査で、労働生産性(従業員1人当たりの付加価値)を(さらに)高めるために、必要なものは何だと思うか尋ねると(複数回答)、「仕事内容の見直し(ムダな業務の削減)」が最多(63.1%)で、これに「仕事の進め方の見直し(決裁プロセスの簡素化、会議の短縮化等)」(48.7%)等が続いた(図5)。次いで、多かった順に、③既存の商品・サービスの付加価値を高める技術力(現場力)(42.7%)、④若年人材の確保・定着(41.2%)、⑤顧客・販路を拡大する営業力(39.7%)、⑥職場のコミュニケーションの円滑化(38.9%)、⑦長時間労働の解消(残業の解消等)(34.7%)、⑧教育訓練、能力開発のテコ入れ(31.3%)などとなった。

これに対し、労働者調査で、仕事の効率性を高めるために必要なものは何だと思うかを尋ねると(複数回

図5 企業・労働者に尋ねた労働生産性の向上策



答)、トップは「組織間・従業員間の業務配分のムラをなくす」で、過半数 (54.6%) を占めた。これに「人員数を増やす (業務量を減らす)」(30.0%) が続き、以下、約4人に1人が「仕事中心の職場風土や社会慣行を見直す」や「労働時間の長さより (時間当たりの) 成果で評価される仕組みにする」「有給休暇を取得させる下限を設定する」「残業させない上司が評価されるような仕組みを導入する」などを挙げている。

8 正社員の働き方の見直し

4割の企業、6割の労働者が多様化・柔軟化に賛成

労働生産性を高めるために近年、正社員の画一的な働き方の見直しが注目されてきた。そこで、正社員の働き方の多様化・柔軟化をめぐる賛否を尋ねると、41.6%の企業と59.2%の労働者が、「賛成 (どちらか

というを含む)」と回答した。「反対 (同)」は、企業が8.3%で、労働者が7.8%にとどまった。

朝型勤務は2割の企業が「検討余地あり」、3割の労働者が「希望する」

さらに、始業時刻を8時等へシフトさせ、17~18時頃には必ず退社できるようにする「朝型勤務」の検討意向を尋ねると、企業では20.4%が「今後、検討余地がある」とし、労働者では30.9%が「希望する」と回答した。また、育児・介護といった理由(法定)に依らず、例えば自己啓発等のために短時間勤務したり、ライフステージに応じてフルタイム⇄パートタイム勤務を選択できるような「短時間正社員制度」については「今後、検討余地がある」企業が29.2%で、「希望する」労働者が27.4%となった。同様に、「(柔軟な)フレックスタイム制」について「今後、検討余地がある」企業は32.6%で、「希望する」労働者は39.3%だった。

新たな働き方を「今後、検討余地がある」企業や「希望する」労働者には、どのような特徴があるのだろうか。「今後、検討余地がある」と回答した企業を主な業種別に見ると、「朝型勤務」については【学術研究、専門・技術サービス業】や【情報通信業】【卸売業、小売業】等で多くなっている。また、「短時間正社員制度」については、【宿泊業、飲食サービス業】や【サービス業（他に分類されないもの）】【卸売業、小売業】等に多い。「(柔軟な)フレックスタイム制」に関しては、【不動産業、物品賃貸業】や【学術研究、専門・技術サービス業】【宿泊業、飲食サービス業】【卸売業、小売業】等で多くなっている。

規模別にみると「今後、検討余地がある」割合は、いずれも大規模ほど多いことが分かる。すなわち、1,000人以上の企業では、「朝型勤務」については4社に1社超、「短時間正社員制度」は3割超、「(柔軟な)フレックスタイム制」では4割弱が、「今後、検討余地がある」と回答している。

次に、こうした働き方を「希望する」と回答した労働者を主な属性別に見ると、「(柔軟な)フレックスタイム制」については、幅広い属性で4割前後のニーズが見られるようだ。一方、「朝型勤務」のニーズは、過去1年間に長時間労働の経験を持つ人や、男性の特に配偶者ありや育児対象あり等で多い。これに対し、

「短時間正社員制度」は女性の特に配偶者ありや育児対象ありでニーズが高く、「朝型勤務」とは対照的な結果となっている。その意味で、「朝型勤務」という新たな働き方の政策的提起は、男性や長時間労働者等を対象に選択肢を拡大する意義があったと言えるだろう。

なお、「朝型勤務」に関連して、労働者調査で基本的に18時頃には退社できるようになったら何をしたいか尋ねると、(現状では定時退社ができていないであろう週末労働50時間以上の労働者の集計で)多かった順に、①心身の休養・リフレッシュが66.3%、②自身の趣味が61.4%、③家族との団欒が56.4%、④同僚や友人との懇親会が37.3%、⑤家事、育児が28.7%等となった。

(調査・解析部 主任調査員補佐・渡辺木綿子、部長・荻野登)

[注]

- 1 概要は、7月27日に当機構ホームページ (<http://www.jil.go.jp/press/documents/20150727.pdf>) で公表済みである。
- 2 1年間のうち1カ月の所定外労働が45時間を超えた延べ従業員数÷1年間の延べ従業員数で定義した。
- 3 なお、過去1年間に1カ月の所定外労働が45、60、80時間を超えた正社員がいなかった企業における、当該正社員の人数割合を0%として回答企業全体の平均を試算すると、45時間超の人数割合は13.3%、60時間超は6.2%、80時間超は2.1%になる。

脚注 回答企業・労働者の主なプロフィール

企業調査		労働者調査 (%)						
主たる業種	建設業	8.1	性別	男性	61.0			
	製造業	27.7		女性	38.8			
	電気・ガス・熱供給・水道業	0.5	無回答	0.1				
	情報通信業	2.6	年齢	20代以下	22.4			
	運輸業、郵便業	9		30代	37.5			
	卸売業、小売業	18.5		40代	31.9			
	金融業、保険業	1.5		50代以上	7.9			
	不動産業、物品賃貸業	1.3	無回答	0.3	配偶者	いる	55.9	
	学術研究、専門・技術サービス業	2.6	いない	44.0				
	宿泊業、飲食サービス業	5.3	無回答	0.1	最終学歴	中学校卒	0.5	
	生活関連サービス業、娯楽業	2.2	高等学校卒	24.5				
	教育、学習支援業	2.4	専修・各種学校卒	9.9				
	医療、福祉	3.4	短大・高専卒	9.8				
	複合サービス業（郵便局、協同組合等）	0.2	四年制大学卒	51.2	勤続年数	大学院（修士課程修了）以上	3.8	
	サービス業（他に分類されないもの）	13.5	無回答	0.3		5年未満	22.8	
	その他	0.3	5年以上10年未満	26.3		10年以上15年未満	18.4	
	サービス業計	23.8	15年以上20年未満	13.2		20年以上	17.9	
	従業員規模	無回答	0.8	無回答	1.4	税込み年収 自身の	300万円未満	17.8
		99人以下	4.7	300万円以上400万円未満	22.9			
		100～299人	55.8	400万円以上500万円未満	19.5			
300～999人		20.4	500万円以上600万円未満	13.3				
1,000人以上		13.5	600万円以上	17.9				
無回答	5.6	無回答	8.6					
係る指標	従業員全体のうち正社員の占める割合	企業平均で70.2						
	正社員のうち女性の占める割合	同25.3						
	正社員の平均年齢（歳）	同40.7						
	正社員の平均年収（万円）	同459.4						
	正社員の入社3年後の平均在籍率	同79.7						
	正社員の入社10年後の平均在籍率	同58.4						