2025年、「観光先進国」へ飛躍の年に

売り上げ増も人手不足は深刻

本社調査 旅館・ホテル経営アンケート

観光経済新聞社は、日本旅館協会の会員施設などを中心とする旅館・ホテルに対する経営アンケート調査を実施した。98施設の回答を集計した結果、2025年の売り上げ見込みについては、「大きく伸びる」「やや伸びる」の合計が62・5%となった。他方で、人手・人材の過不足の状況については、「非常に不足」「やや不足」の合計が86・6%に上り、経営への影響が「非常に深刻」または「深刻」と回答した施設が78・8%に達した。

人材の状況 「不足」が87%に

この調査は、旅館・ホテルに対して往復アンケートはがきを郵送し、2024年11～12月に回収した。売り上げの動向、人材・人手不足の状況などについて聞いており、回答数は98軒。客室規模別では「1～30室」が25軒、「31～99室」が37軒、「100室以上」が36軒だった。

◆　◆

コロナ禍からの旅行需要の回復に伴い、近年、人手・人材不足が宿泊業の経営課題になっている。

人手・人材の過不足の状況は、「非常に不足」が24・7%、「やや不足」が61・9%、「充足」が11・3%、「やや過剰」が1・0%、「非常に過剰」が1・0%。

不足しているのは、「正社員」という回答が42・4%、「非正規社員」が7・1%、「両方」が50・6%だった。

人手・人材不足の経営への影響については、「非常に深刻」が14・1%、「深刻」が64・7%となり、合わせて78・8%となった一方、「深刻ではない」とする回答も21・2%に上った。

人手・人材確保の対策について、複数選択で聞いた結果は、「採用活動の強化」が62・2%、「外国人採用」が62・2%、「賃金アップ等の好待遇の提示」が61・2%、「スキマバイト・リゾートバイト活用」が41・8%、「その他」が4・1%だった。

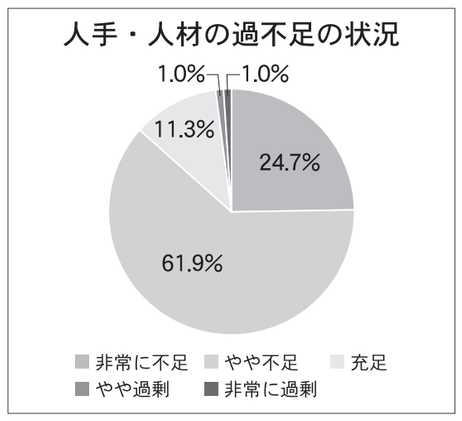
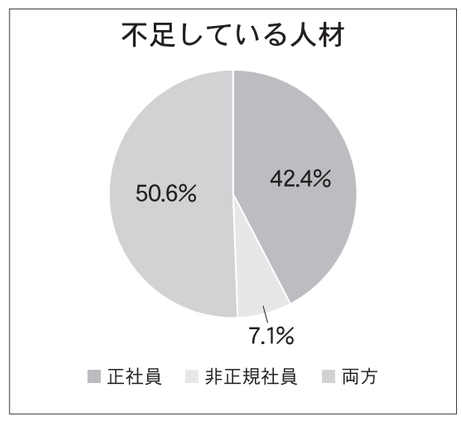
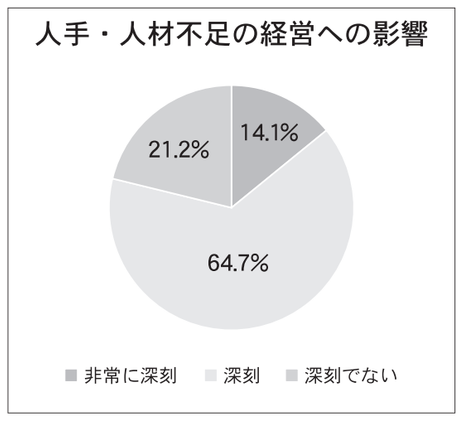
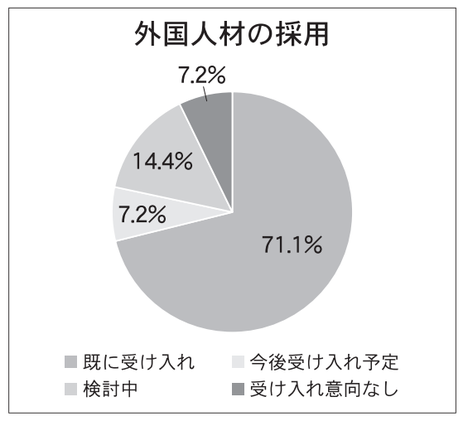
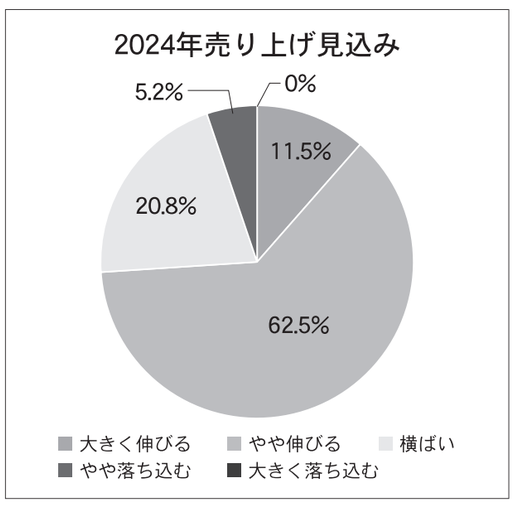
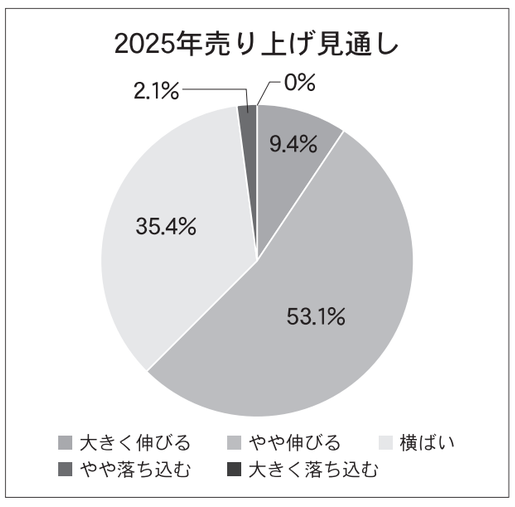
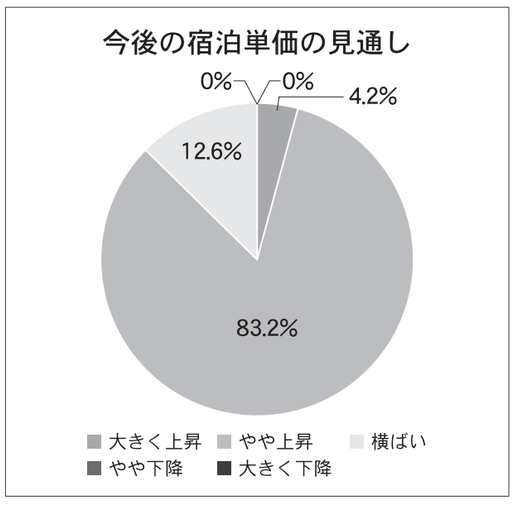
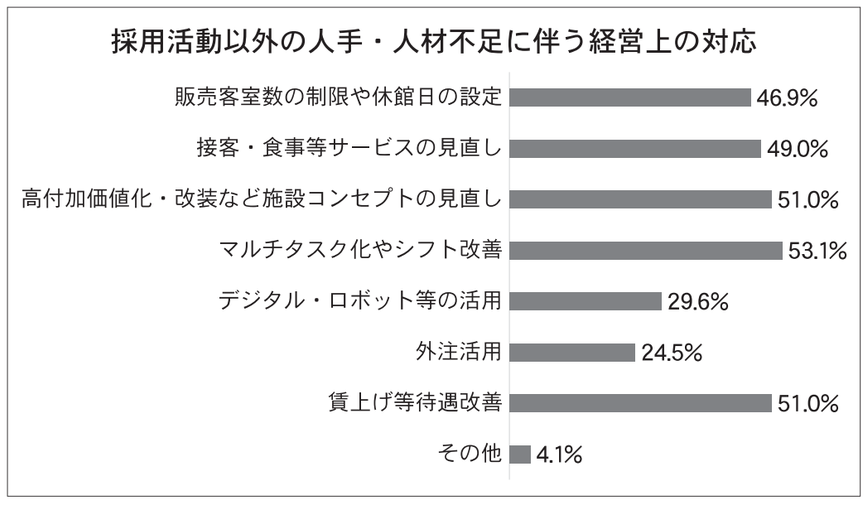
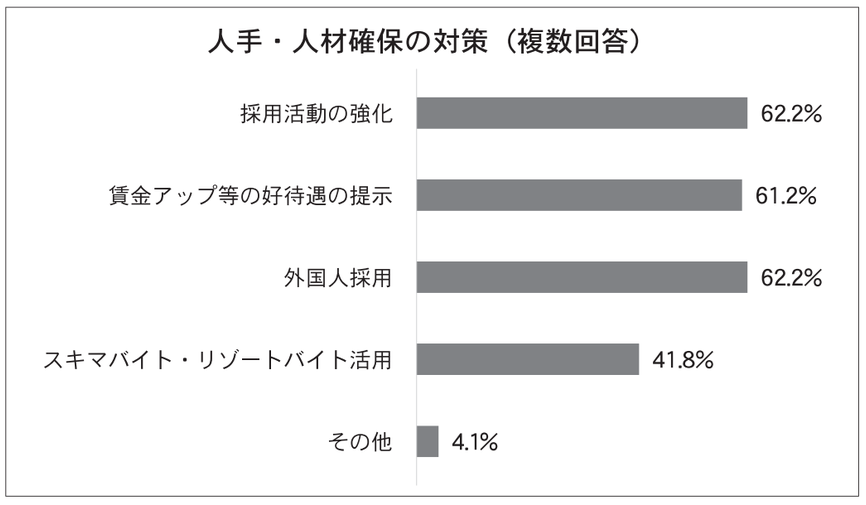
対策の一つに多く挙がった外国人材の採用状況に関しては、「既に受け入れ」が71・1%に達した。「今後受け入れ予定」が7・2%、「検討中」が14・4%、「受け入れ意向なし」が7・2%だった。

採用活動以外に人手・人材不足に伴う経営上の対応（複数選択可）についての上位回答は、「マルチタスク化やシフト改善」が53・1%、「賃上げ等待遇改善」と「高付加価値化・改装など施設コンセプトの見直し」が同率の51・0%、「接客・食事等サービスの見直し」が49・0%などだった。

外国人材 「既に受け入れ」70%

25年見通し 売上高伸びる63% 単価も上昇

旅館・ホテルに、2024年の売り上げ実績について見込みを聞いた。「大きく伸びる」は23年の回答に比べて9・0ポイント減の11・5%、「やや伸びる」は同12・1ポイント増の62・5%だった。コロナ禍から回復途上にあった23年との比較では、「大きく伸びる」の回答が減少したが、「大きく伸びる」と「やや伸びる」の合計は74・0%となり、23年に比べて3・1ポイントの増加となった。

今後の宿泊単価の見通しに関しては、「大きく上昇」が4・2%、「やや上昇」が83・2%で、合計で87・4%となった。原材料価格や人件費の高騰、高付加価値化による宿泊料引き上げのトレンドが今後も続き、宿泊単価が上昇するとみている可能性がある。

2025年の売り上げの見通しについては、「大きく伸びる」が24年見通しの回答に比べて1・2ポイント減の9・4%、「やや伸びる」が3・8ポイント増の53・1%となり、合わせて62・5%を占めた。一方で、「横ばい」が14・3ポイント増の35・4%だった。「やや落ち込む」の回答は7・7ポイント減の2・1%にとどまり、少なくとも現状においては、売り上げが落ち込む環境にはないと考えている様子がうかがえる。