

## ⑤ 分野別の取組

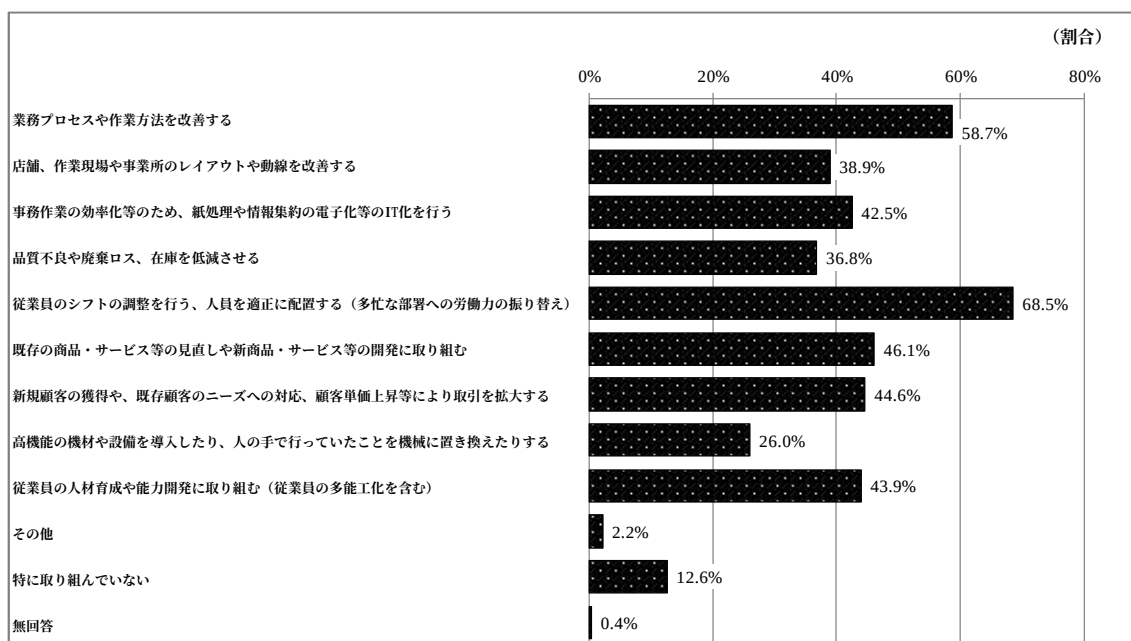
生産性向上の取組や効果、収益状況等への影響について、分野別に状況を分析する。

### i) 宿泊業

#### a) 生産性向上の取組及び効果

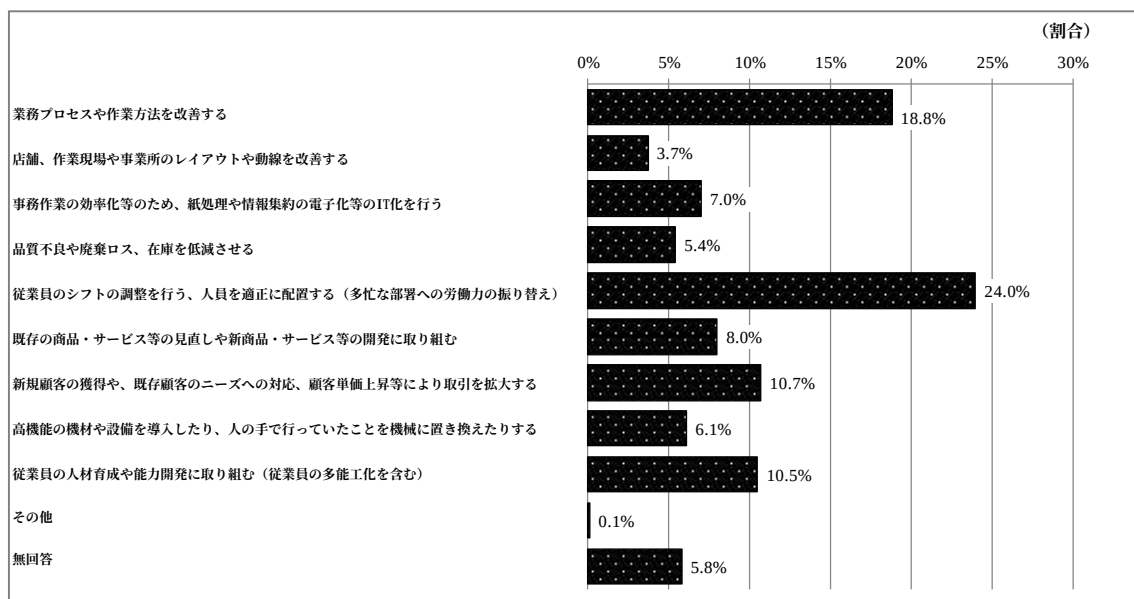
宿泊業では、87.0%の事業者において生産性向上を図るための取組が行われており、その取組については、特に「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」（68.5%）、次いで「業務プロセスや作業方法を改善する」（58.7%）が多かった。取組の中で、最も効果が高いと実感しているものとして回答が多かったのも、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」（24.0%）、「業務プロセスや作業方法を改善する」（18.8%）であった。また、効果が高いと実感している取組上位3項目の合計（「最も効果がある」「2番目に効果がある」「3番目に効果がある」を足し上げた合計（以下IV1(2)⑤において同じ））でも、やはり「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」（55.8%）、「業務プロセスや作業方法を改善する」（44.9%）が多かった。

図表 IV-2 2 生産性向上の取組（宿泊業）（複数回答）（n= 809）



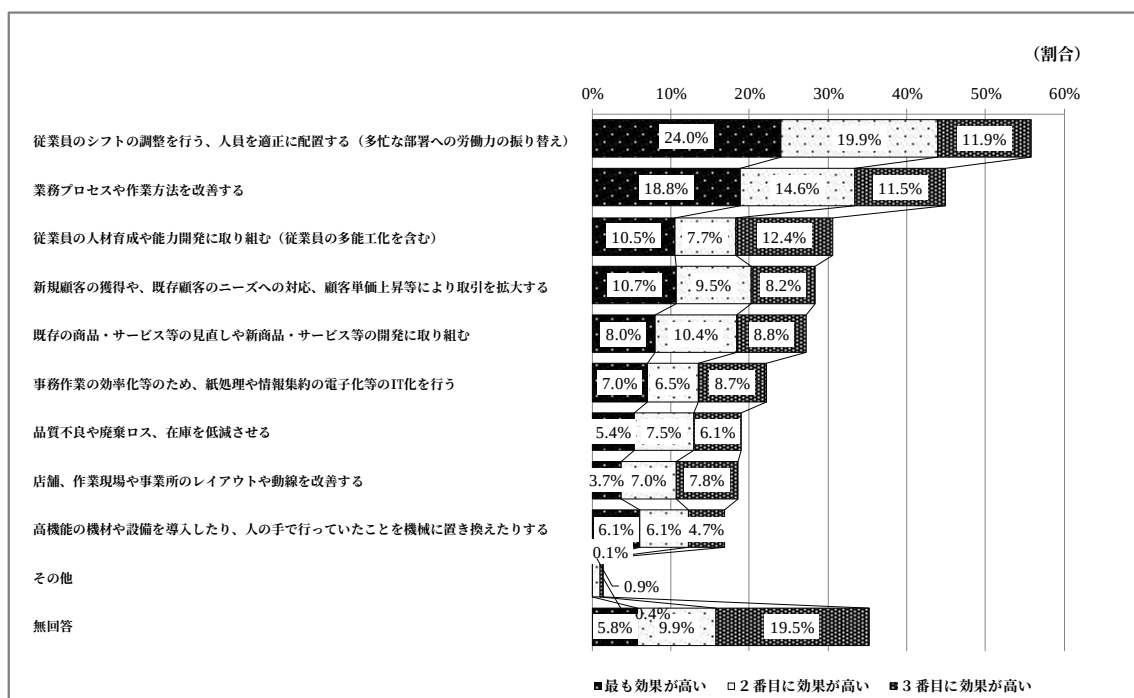
（注） 宿泊業で本調査に回答のあった 809 者が対象。

**図表 IV- 2 3 生産性向上の取組のうち、最も効果が高いと実感している取組（宿泊業）**  
(n= 704)



（注） 宿泊業で、生産性向上を図るために行っている取組について回答した 704 者（「特に取り組んでいない」を除く）が対象。

**図表 IV- 2 4 生産性向上の取組のうち、効果が高いと実感している取組（上位 3 項目）**  
(宿泊業) (n=704)



（注 1） 宿泊業で、生産性向上を図るために行っている取組について回答した 704 者（「特に取り組んでいない」を除く）が対象。

（注 2） 無回答の割合が多くなっているのは、効果を実感している取組が 1 つあるいは 2 つの場合、そ

れぞれ、「2番目に効果が高い」、「3番目に効果が高い」取組が選択されず、無回答に集計されているためである。

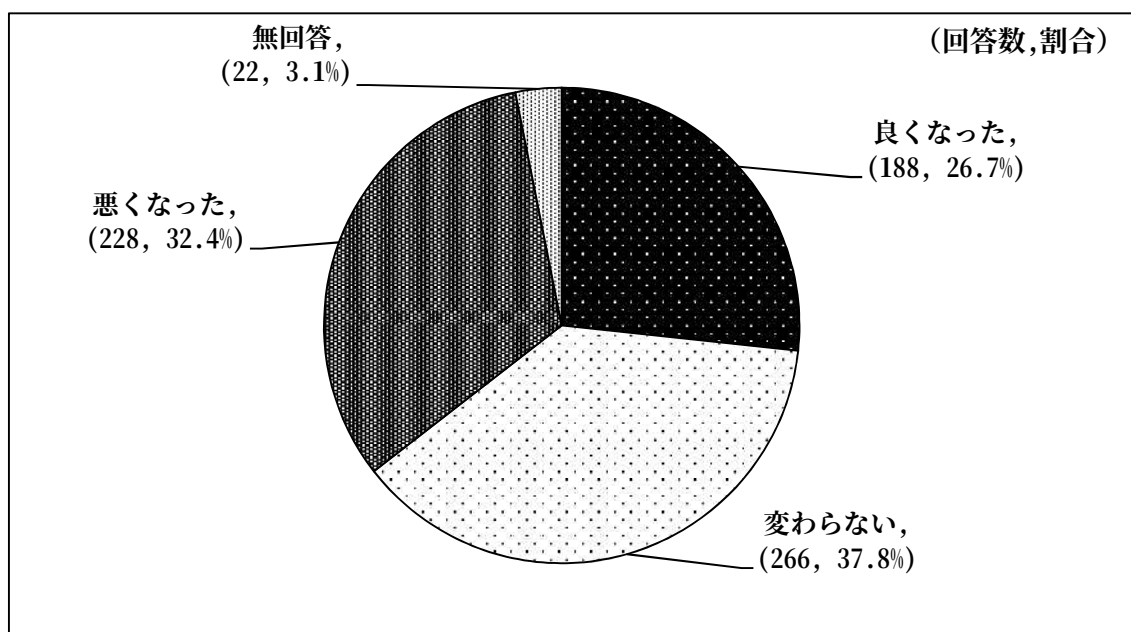
#### b)平成 29 年度における収益状況等

平成 29 年度の収益状況については、平成 28 年度に比べて「変わらない」が 37.8%、「悪くなった」が 32.4%、「良くなった」が 26.7%であった。

また、平成 29 年度の収益状況に対する生産性向上の取組の影響については、宿泊業全体では、「影響があった」（「かなり影響があった」と「やや影響があった」の合計（以下IV1(2)⑤において同じ））が 67.3%、「影響はなかった」が 12.0%、「わからない」が 17.7%であった。

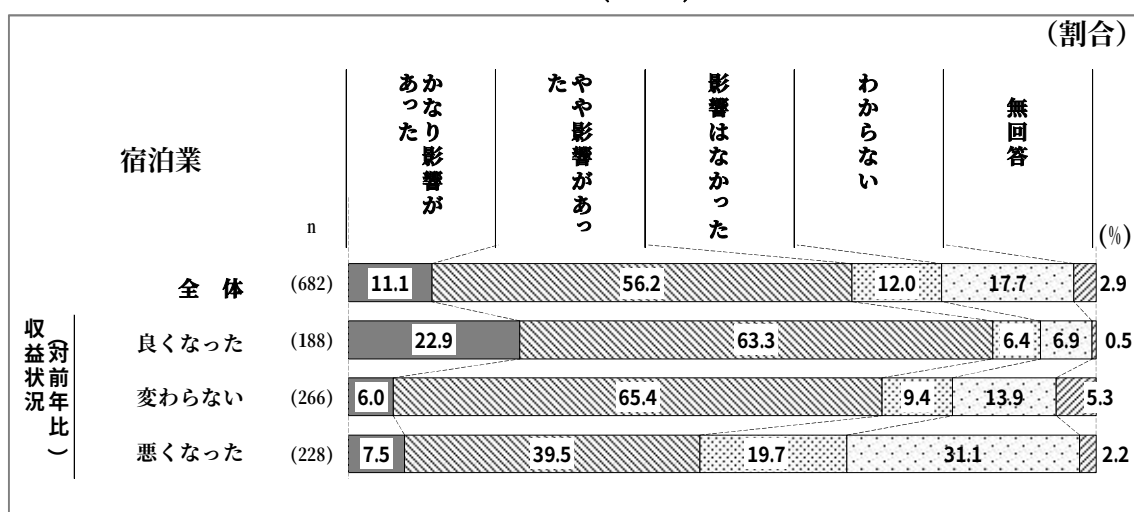
さらに、収益状況が「良くなった」層については、「影響があった」が 86.2%、「影響はなかった」が 6.4%、「わからない」が 6.9%となっており、「変わらない」及び「悪くなった」層に比べて、その収益状況に生産性向上の取組の「影響があった」と評価している割合が多い。

図表 IV- 2 5 平成 29 年度における収益状況（宿泊業）（n=704）



（注） 宿泊業で、生産性向上を図るために行っている取組について回答した 704 者（「特に取り組んでいない」を除く）が対象。

図表 IV-2 6 平成 29 年度における収益状況に対する生産性向上にかかる取組の影響  
(宿泊業) (n=682)

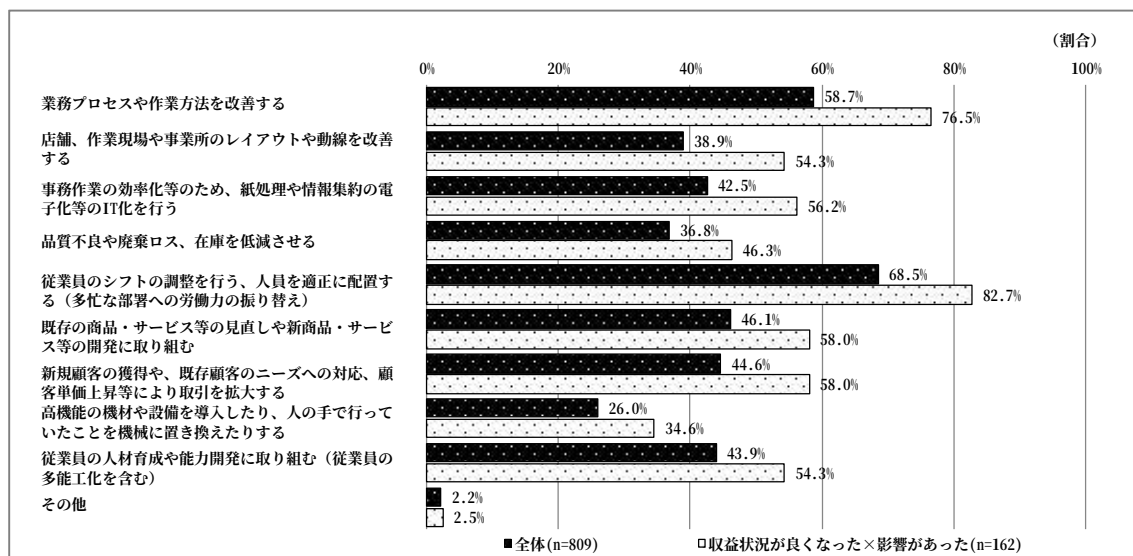


(注) 平成 29 年度における収益状況について回答したもののうち、宿泊業で、生産性向上にかかる取組の影響について回答した 682 者が対象。

生産性向上を図るために行っている取組との関係について見てみると、収益状況が「良くなった」と回答し、かつ収益状況に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者が行っている生産性向上の取組は、宿泊業全体の取組状況と傾向が似ており、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する(多忙な部署への労働力の振り替え)」(82.7%)、次いで「業務プロセスや作業方法を改善する」(76.5%)が多かった。また、それ以外でも、「既存の商品・サービス等の見直しや新商品・サービス等の開発に取り組む」(58.0%)、「新規顧客の獲得や、既存顧客のニーズへの対応、顧客単価上昇等により取引を拡大する」(58.0%)などの取組も、収益状況に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者の半数以上が行っていることがわかる。

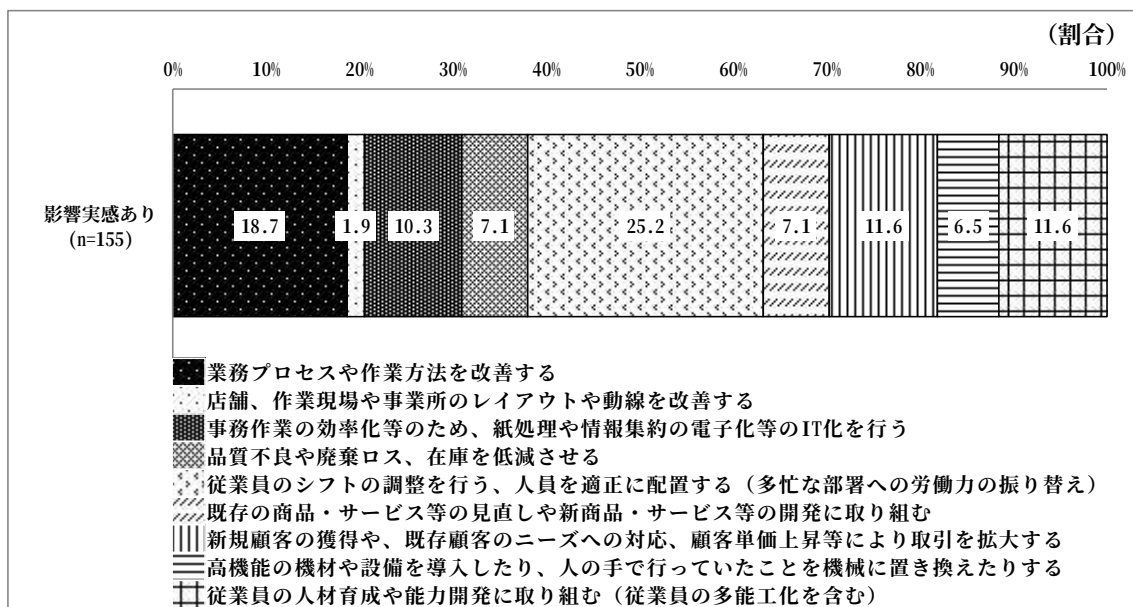
その中で、最も効果が高い取組という実感があるものとしては、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する(多忙な部署への労働力の振り替え)」(25.2%)、「業務プロセスや作業方法を改善する」(18.7%)という回答が多かった。

図表 IV-2 7 平成 29 年度における収益状況に対し影響があったと回答した事業者の  
生産性向上にかかる取組  
(収益状況が良くなった×影響があった)(宿泊業)



(注) 「収益状況が良くなった×影響があった」とは、平成 29 年度における収益状況について回答したもののうち、宿泊業で、収益状況が良くなったと回答し、かつそれに対して生産性向上にかかる取組の影響があったと回答した 162 者が対象。

図表IV-2 8 生産性向上の取組のうち、最も効果が高いと実感している取組  
(収益状況が良くなった×影響があった)(宿泊業)(n=155)



(注) 宿泊業で、平成 29 年度における収益状況が良くなったと回答したもののうち、生産性向上にかかる取組の影響があったと回答し、かつ「最も効果の高い取組」について回答した 155 者が対象。

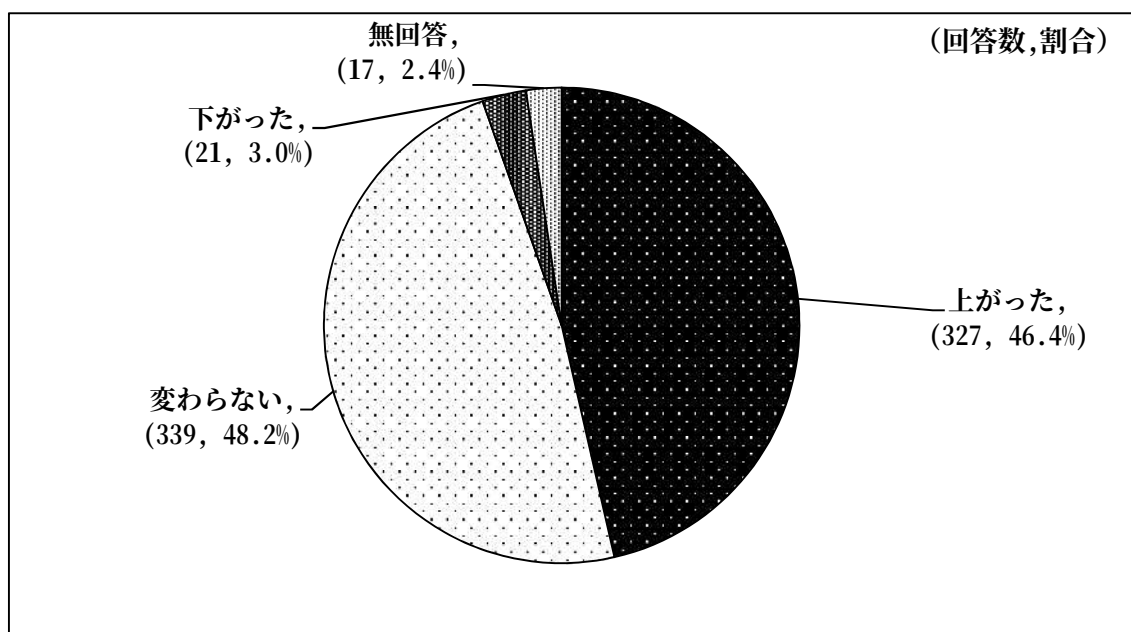
平成 29 年度の従業員の賃金については、平成 28 年度に比べて「変わらない」が 48.2%、

「上がった」が46.4%、「下がった」が3.0%であった。

また、平成29年度の従業員の賃金に対する生産性向上の取組の影響については、宿泊業全体では、「影響があった」が50.8%、「影響はなかった」が28.5%、「わからない」が18.8%であった。

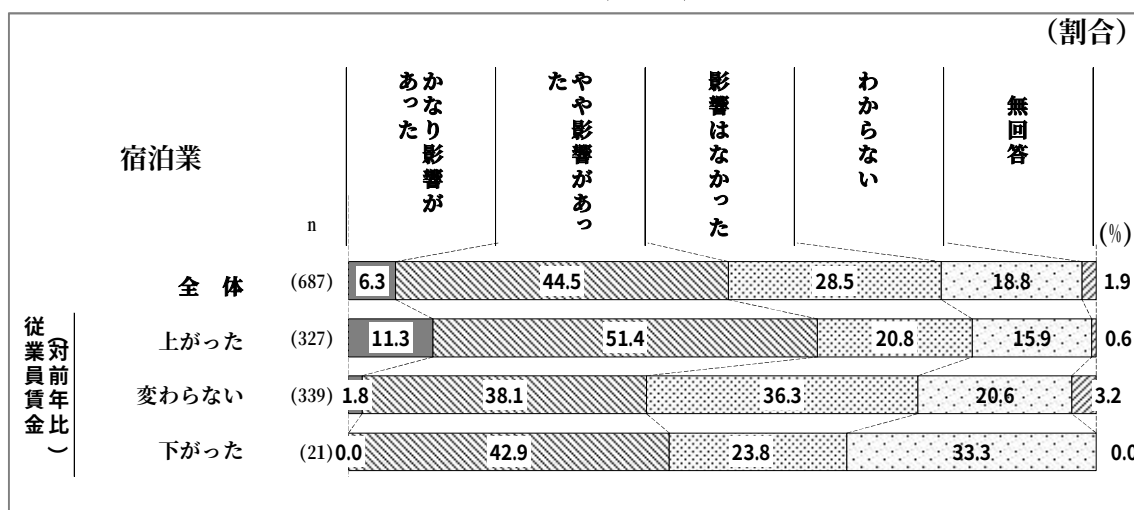
さらに、従業員の賃金が「上がった」層については、「影響があった」が62.7%、「影響はなかった」が20.8%、「わからない」が15.9%となっており、「変わらない」及び「下がった」層に比べて、従業員の賃金に生産性向上の取組の「影響があった」と評価している割合が多い。

図表 IV- 2 9 平成29年度における従業員の賃金（宿泊業）（n=704）



（注） 宿泊業で、生産性向上を図るために行っている取組について回答した704者（「特に取り組んでいない」を除く）が対象。

図表 IV-30 平成 29 年度における従業員の賃金に対する生産性向上にかかる取組の影響  
(宿泊業) (n=687)

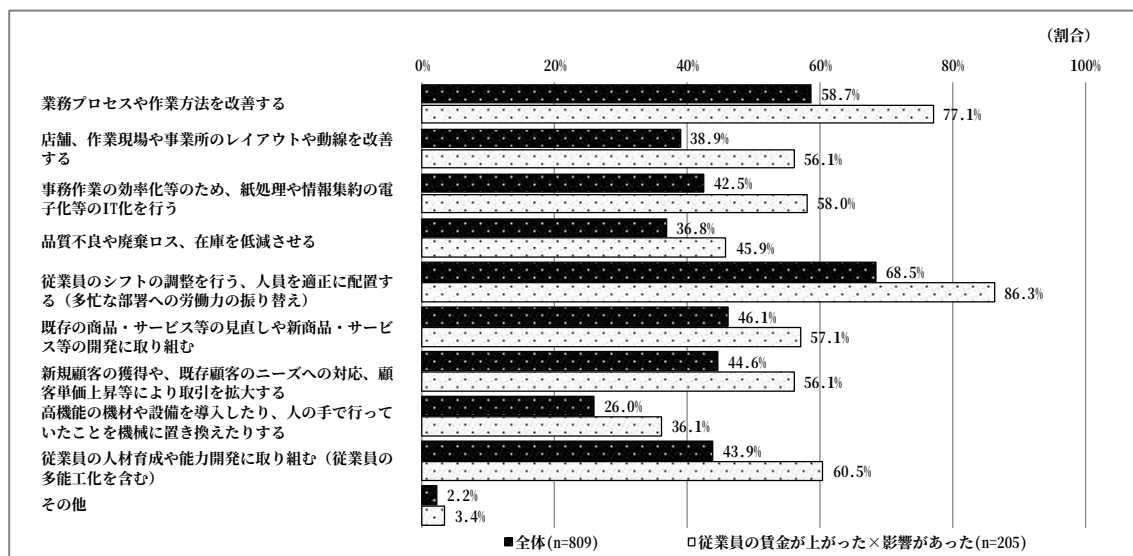


(注) 平成 29 年度における従業員の賃金について回答したもののうち、宿泊業で、生産性向上にかかる取組の影響について回答した 687 者が対象。

生産性向上を図るために行っている取組との関係について見てみると、従業員の賃金が「上がった」と回答し、かつ従業員の賃金に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者が行っている生産性向上の取組も、宿泊業全体の取組状況と傾向が似ており、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」(86.3%)、次いで「業務プロセスや作業方法を改善する」(77.1%)が多かった。また、それ以外でも、「従業員の人材育成や能力開発に取り組む（従業員の多能工化を含む）」(60.5%)、「事務作業の効率化等のため、紙処理や情報集約の電子化等の IT 化を行う」(58.0%)などの取組も、従業員の賃金に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者の半数以上が行っていることがわかる。

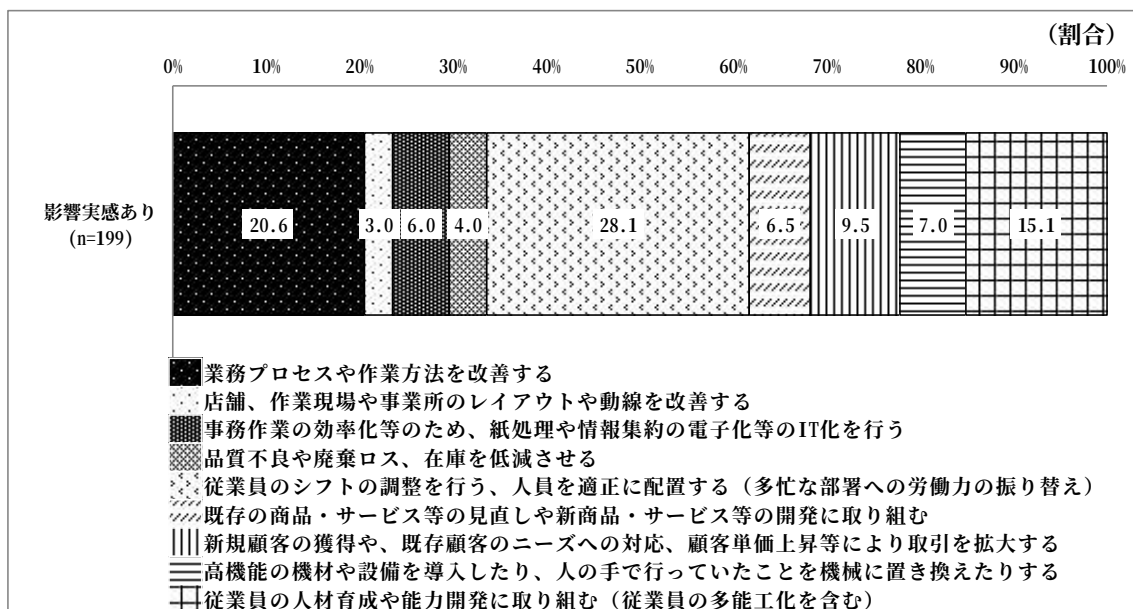
その中で、最も効果が高い取組という実感があるものとしては、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」(28.1%)、「業務プロセスや作業方法を改善する」(20.6%)、「従業員の人材育成や能力開発に取り組む（従業員の多能工化を含む）」(15.1%)という回答が多かった。

図表 IV-3 1 平成 29 年度における従業員の賃金に対し影響があったと回答した  
事業者の生産性向上にかかる取組  
(従業員の賃金が上がった×影響があった)(宿泊業)



(注) 「賃金が上がった×影響があった」とは、平成 29 年度における従業員の賃金について回答したもののうち、宿泊業で、従業員の賃金が上がったと回答し、かつそれに対して生産性向上にかかる取組の影響があったと回答した 205 者が対象。

図表 IV-3 2 生産性向上の取組のうち、最も効果が高いと実感している取組  
(従業員の賃金が上がった×影響があった)(宿泊業)(n=199)



(注) 宿泊業で、平成 29 年度における従業員の賃金が上がったと回答したもののうち、生産性向上にかかる取組の影響があったと回答し、かつ「最も効果の高い取組」について回答した 199 者が対象。

平成 29 年度における労働環境については、平成 28 年度に比べて「変わらない」が 66.3%、

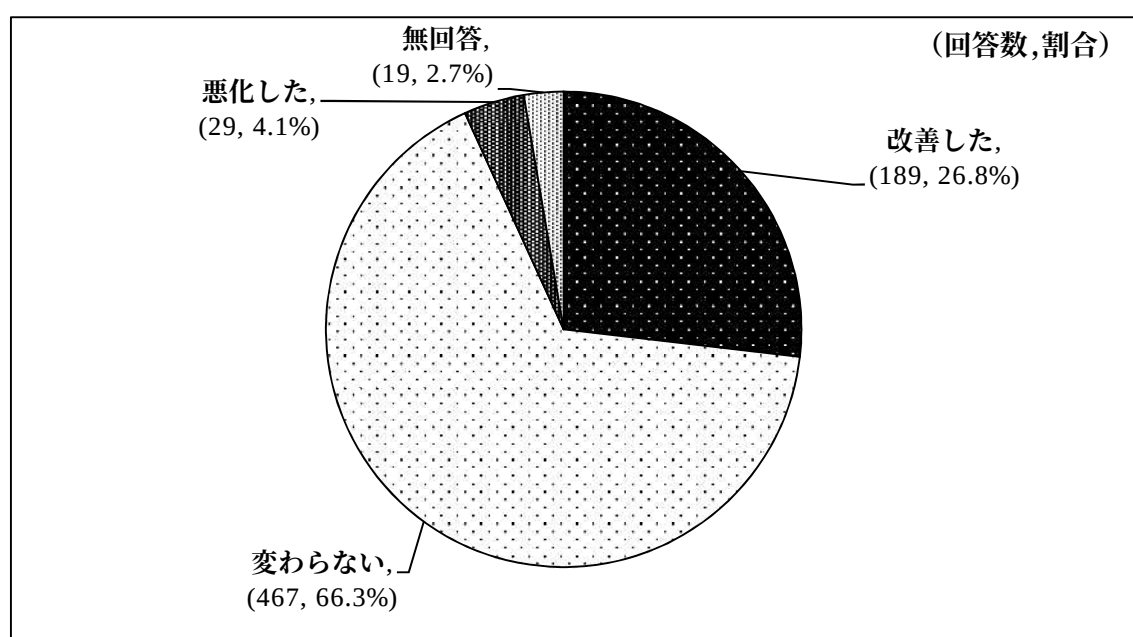


「改善した」が26.8%、「悪化した」が4.1%であった。

また、平成29年度の労働環境に対する生産性向上の取組の影響については、宿泊業全体では、「影響があった」が44.5%、「影響はなかった」が23.6%、「わからない」が16.9%であった。

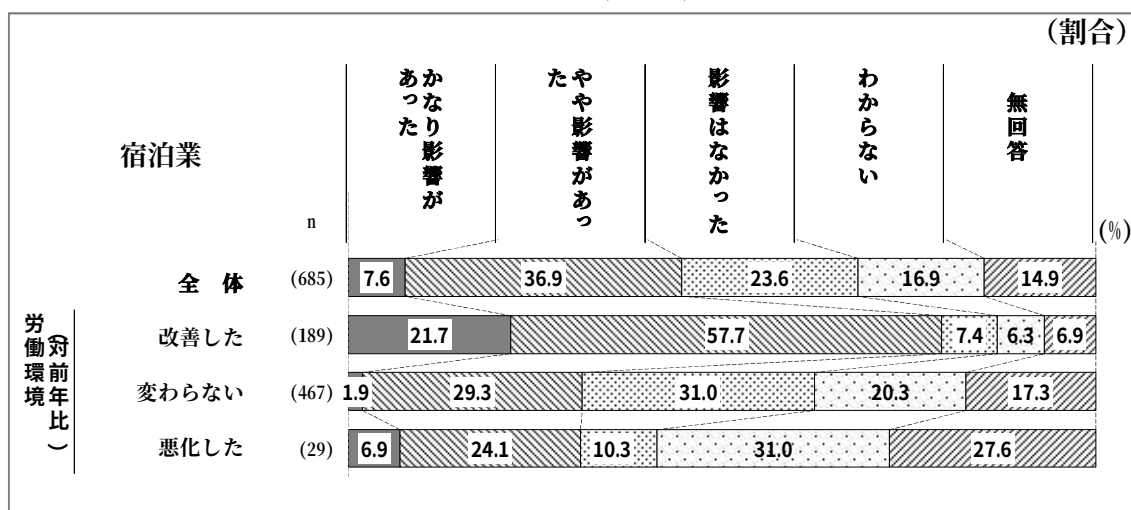
さらに、労働環境が「改善した」層については、「影響があった」が79.4%、「影響はなかった」が7.4%、「わからない」が6.3%となっており、「変わらない」及び「悪化した」層に比べて、労働環境に生産性向上の取組の「影響があった」と評価している割合が多い。

図表 IV- 3 3 平成29年度における労働環境（宿泊業）（n=704）



(注) 宿泊業で、生産性向上を図るために行っている取組について回答した704者（「特に取り組んでいない」を除く）が対象。

図表 IV-3 4 平成 29 年度における労働環境に対する生産性向上にかかる取組の影響  
(宿泊業) (n=685)

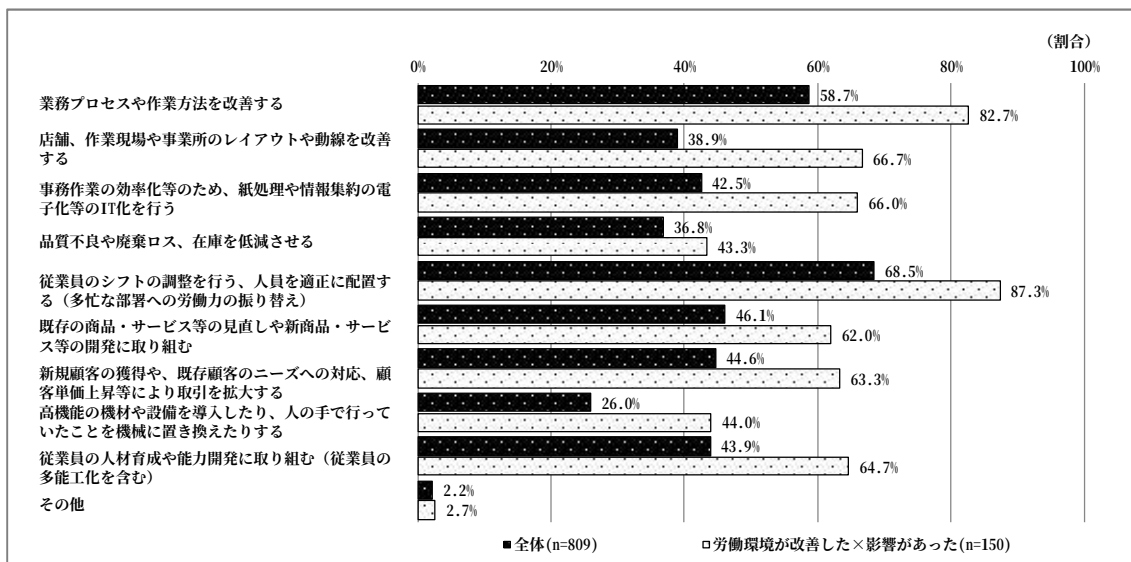


(注) 平成 29 年度における労働環境について回答したもののうち、宿泊業で、生産性向上にかかる取組の影響について回答した 685 者が対象。

生産性向上を図るために行っている取組との関係について見てみると、労働環境が「改善した」と回答し、かつ労働環境に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者が行っている生産性向上の取組も、宿泊業全体の取組状況と傾向が似ており、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」(87.3%)、次いで「業務プロセスや作業方法を改善する」(82.7%)が多かった。また、それ以外でも、「店舗、作業現場や事業所のレイアウトや動線を改善する」(66.7%)、「事務作業の効率化等のため、紙処理や情報集約の電子化等の IT 化を行う」(66.0%)などの取組も、労働環境に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者の半数以上が行っていることがわかる。

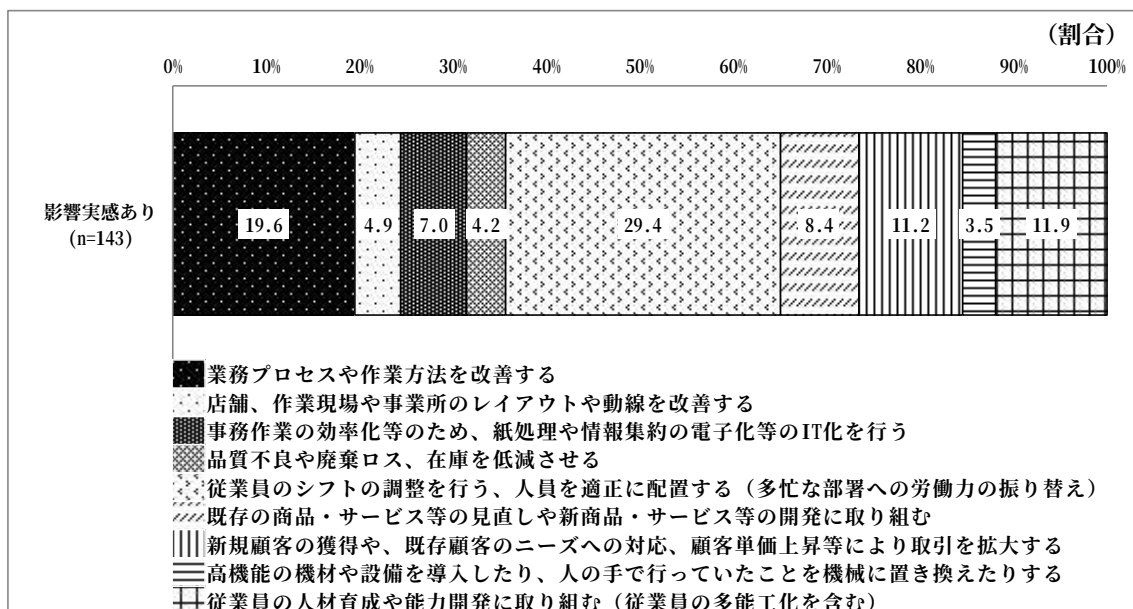
その中で、最も効果が高い取組という実感があるものとしては、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」(29.4%)、「業務プロセスや作業方法を改善する」(19.6%)という回答が多かった。

図表 IV-35 平成 29 年度における労働環境に対し影響があったと回答した  
事業者の生産性向上にかかる取組  
(労働環境が改善した×影響があった)(宿泊業)



(注) 「労働環境が改善した×影響があった」とは、平成 29 年度における労働環境について回答したもののうち、宿泊業で、労働環境が改善したと回答し、かつそれに対して生産性向上にかかる取組の影響があったと回答した 150 者が対象。

図表 IV-36 生産性向上の取組のうち、最も効果が高いと実感している取組  
(労働環境が改善した×影響があった)(宿泊業) (n=143)



(注) 宿泊業で、平成 29 年度における労働環境が改善したと回答したもののうち、生産性向上にかかる取組の影響があったと回答し、かつ「最も効果の高い取組」について回答した 143 者が対象。

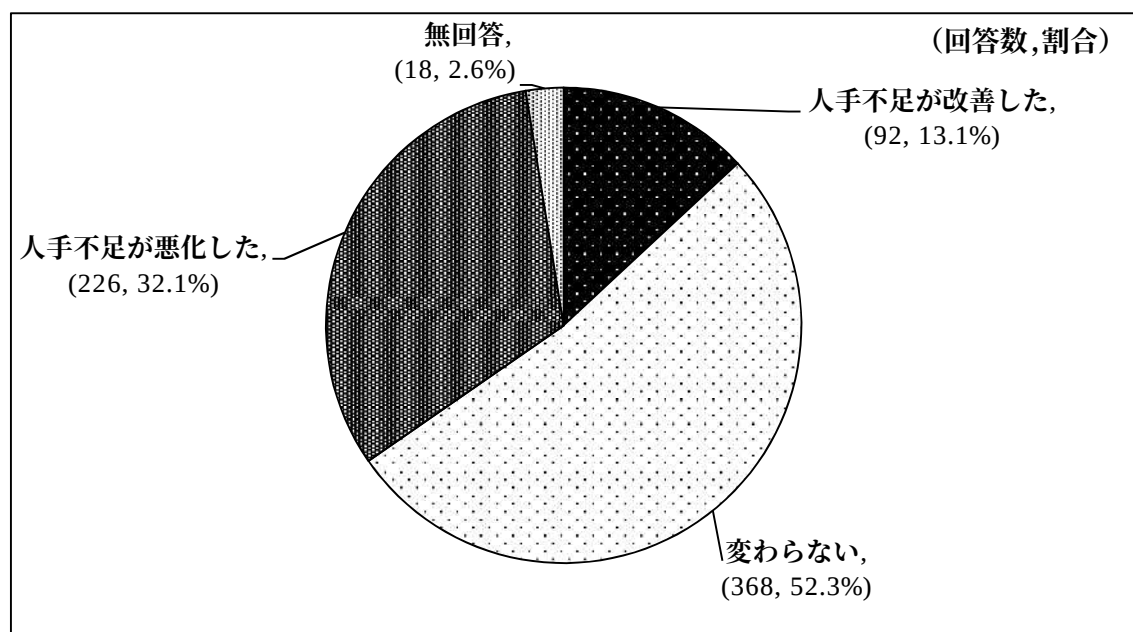
平成 29 年度における人手の充足状況については、平成 28 年度に比べて「変わらない」が

52.3%、「人手不足が悪化した」が 32.1%、「人手不足が改善した」が 13.1%であった。

また、平成 29 年度の人手の充足状況に対する生産性向上の取組の影響については、宿泊業全体では、「影響があった」が 47.7%、「影響はなかった」が 30.6%、「わからない」が 18.7%であった。

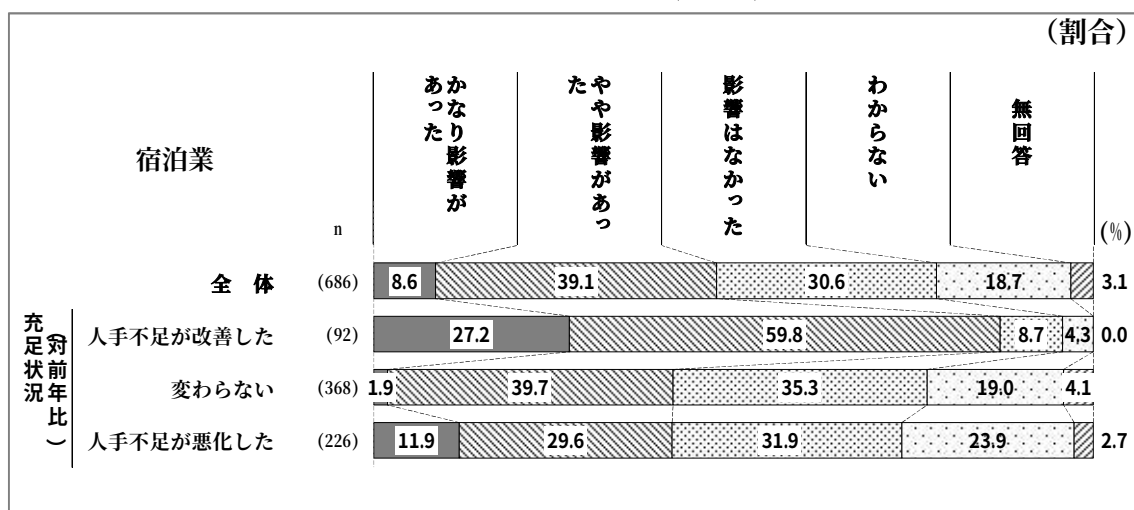
さらに、「人手不足が改善した」層については、「影響があった」が 87.0%、「影響はなかった」が 8.7%、「わからない」が 4.3%となっており、「変わらない」及び「人手不足が悪化した」層に比べて、人手の充足状況に生産性向上の取組の「影響があった」と評価している割合が多い。

図表 IV- 3 7 平成 29 年度における人手の充足状況（宿泊業）（n=704）



（注） 宿泊業で、生産性向上を図るために行っている取組について回答した 704 者（「特に取り組んでいない」を除く）が対象。

図表 IV-38 平成 29 年度における人手の充足状況に対する生産性向上にかかる  
取組の影響（宿泊業）（n=686）

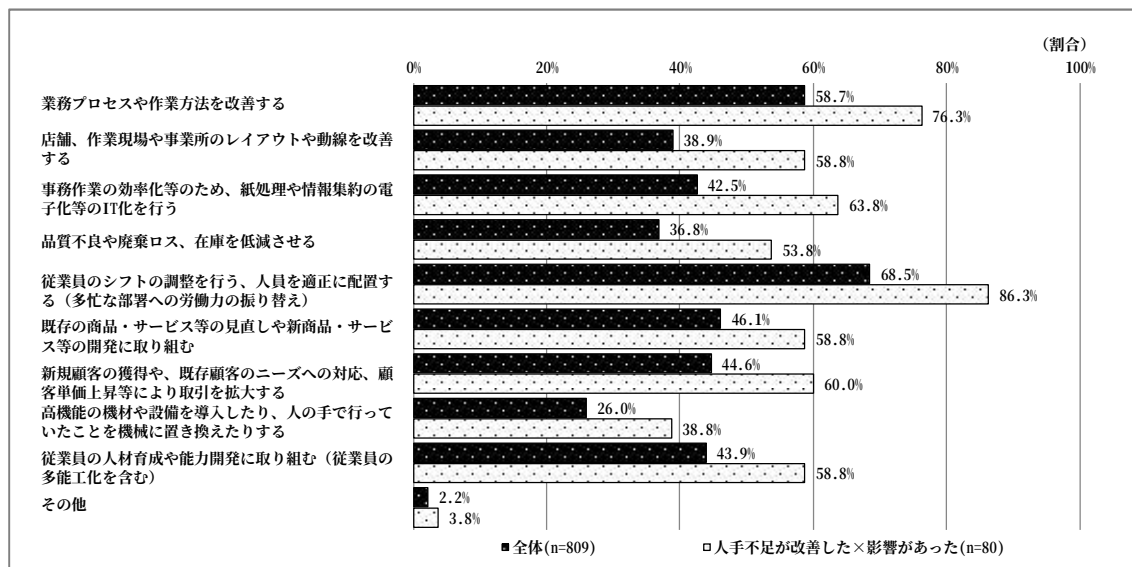


(注) 平成 29 年度における人手の充足状況について回答したものうち、宿泊業で、生産性向上にかかる取組の影響について回答した 686 者が対象。

生産性向上を図るために行っている取組との関係について見てみると、「人手不足が改善した」と回答し、かつ人手の充足状況に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者が行っている生産性向上の取組も、宿泊業全体の取組状況と傾向が似ており、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」（86.3%）、次いで「業務プロセスや作業方法を改善する」（76.3%）が多かった。また、それ以外でも、「事務作業の効率化等のため、紙処理や情報集約の電子化等の IT 化を行う」（63.8%）、「新規顧客の獲得や、既存顧客のニーズへの対応、顧客単価上昇等により取引を拡大する」（60.0%）などの取組も、人手の充足状況に生産性向上の取組の「影響があった」と回答した事業者の半数以上が行っていることがわかる。

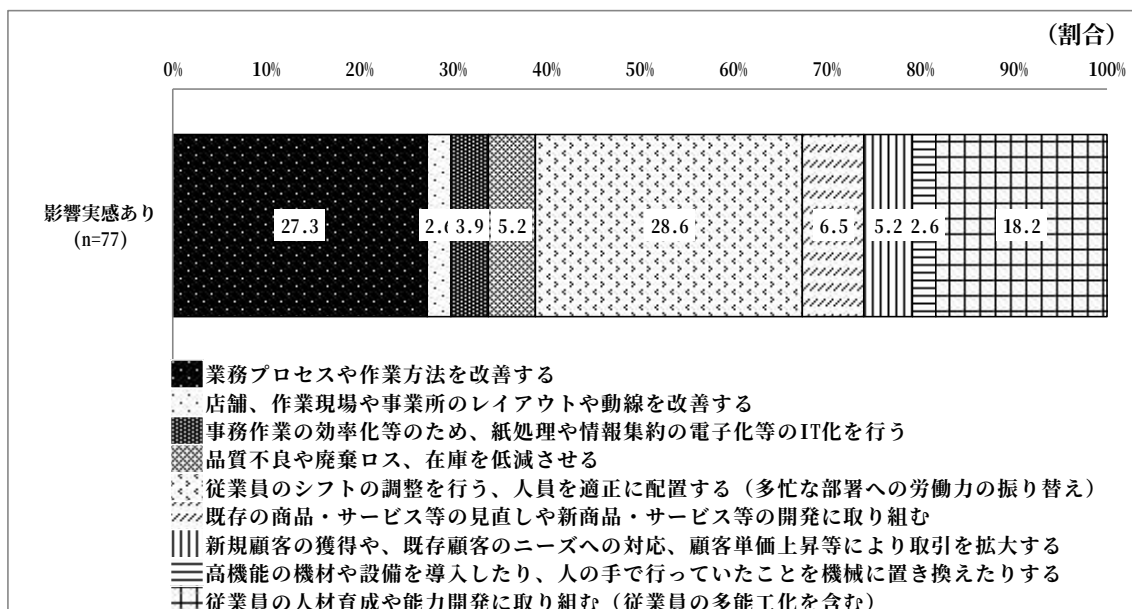
その中で、最も効果が高い取組という実感があるものとしては、「従業員のシフトの調整を行う、人員を適正に配置する（多忙な部署への労働力の振り替え）」（28.6%）、「業務プロセスや作業方法を改善する」（27.3%）、「従業員の人材育成や能力開発に取り組む（従業員の多能工化を含む）」（18.2%）という回答が多かった。

図表 IV-39 平成 29 年度における人手の充足状況に対し影響があったと回答した事業者の生産性向上にかかる取組  
(人手不足が改善した×影響があった)(宿泊業)



(注) 「人手不足が改善した×影響があった」とは、平成 29 年度における人手の充足状況について回答したもののうち、宿泊業で、人手不足が改善したと回答し、かつそれに対して生産性向上にかかる取組の影響があったと回答した 80 者が対象。

図表 IV-40 生産性向上の取組のうち、最も効果が高いと実感している取組  
(人手不足が改善した×影響があった)(宿泊業)(n=77)



(注) 宿泊業で、平成 29 年度における人手不足が改善したと回答したもののうち、生産性向上にかかる取組の影響があったと回答し、かつ、「最も効果の高い取組」について回答した 77 者が対象。