

沖縄県内企業の採用実態調査

「人材充足度」「採用の課題」「募集条件の見直し・緩和」「外国人雇用」について

■ 今回の調査のポイント

沖縄に所在する企業を対象に、「人材充足度」「採用の課題」「募集条件の見直し・緩和」「外国人雇用」についてアンケートを実施。
各業界ごとに違いがあるか調査しました。

■ 調査概要

調査日 2019年1月18日～3月14日

調査対象 沖縄県に所在する【①流通・小売・販売業界 ②ホテル・観光業界 ③IT業界 ④福祉・介護業界 ⑤飲食業界
⑥建設・土木・運輸業界 ⑦コールセンター業界】の企業

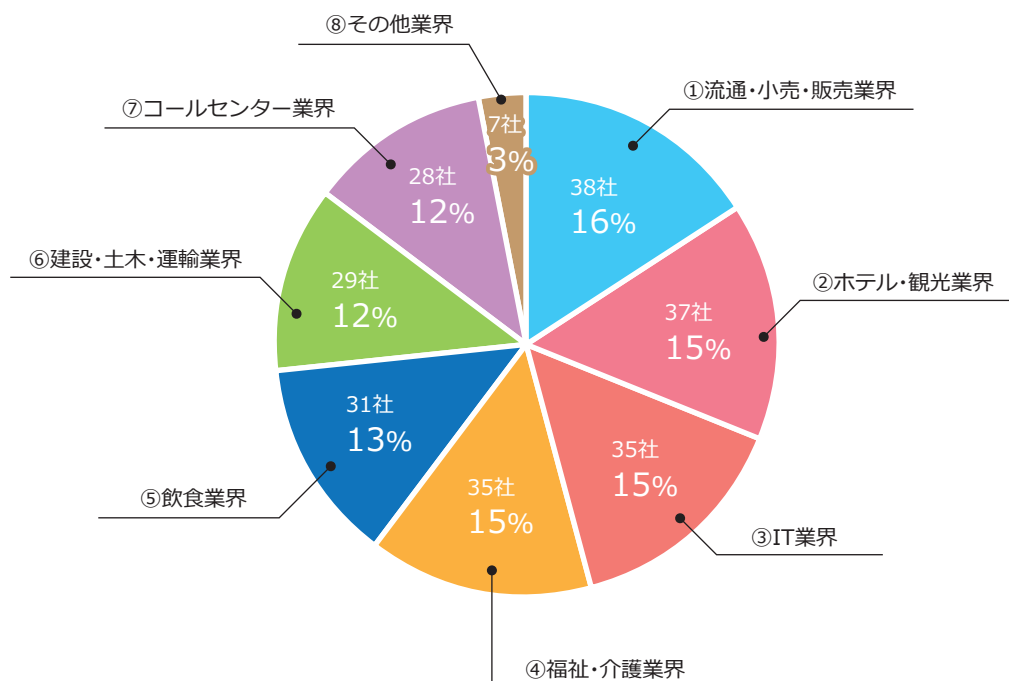
調査方法 アンケート用紙配布とインターネット調査。

※設問ごとに有効回答のみで集計

※構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

有効回答数 240社

■ 回答企業の業種内訳



■ 調査結果の概要

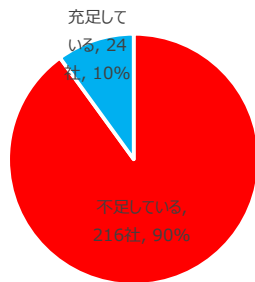
～企業「人手不足」が9割、「採用活動が順調ではない」が6割～

○「現在、人手が充足しているか？」の問いに対して9割(90%)の企業が「不足している」と回答しました。業種別でみると、「福祉・介護」と「建設・土木・運輸」業界が最も人手不足の割合が高く(97%)、逆に最も低い「飲食業界」でも84%が不足しており、ほとんどの業界が人手不足といえます。全ての業界で人手不足が8割を超える結果となりました。

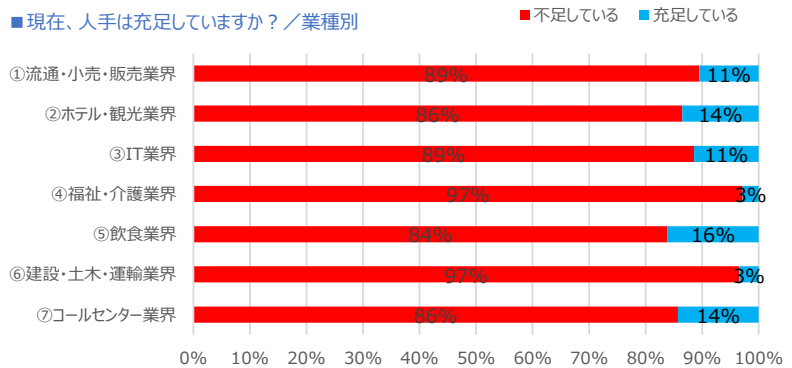
○不足していると回答した企業へ、さらに現在の採用活動が順調かどうかを尋ねると「順調」だと回答した企業は僅か16%で、61%が「順調ではない」、23%が「どちらともいえない」と回答しました。

企業の採用意欲は非常に高まっているものの、採用したくても採用できない厳しい現状であることが分かります。

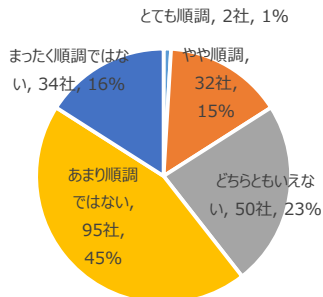
■ 現在、人手は充足していますか？



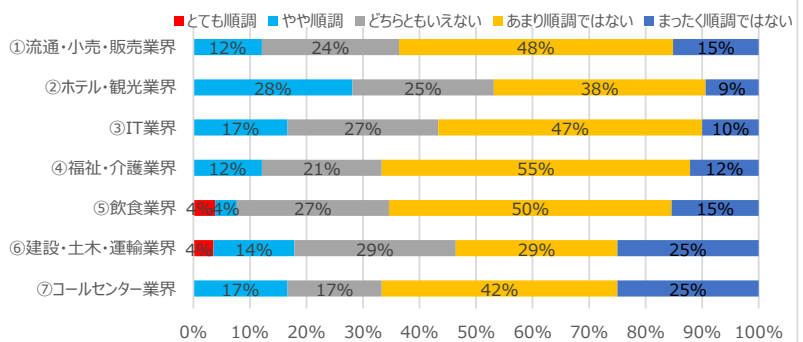
■ 現在、人手は充足していますか？／業種別



■ 【人手が不足している企業が回答】現在採用活動は順調ですか？



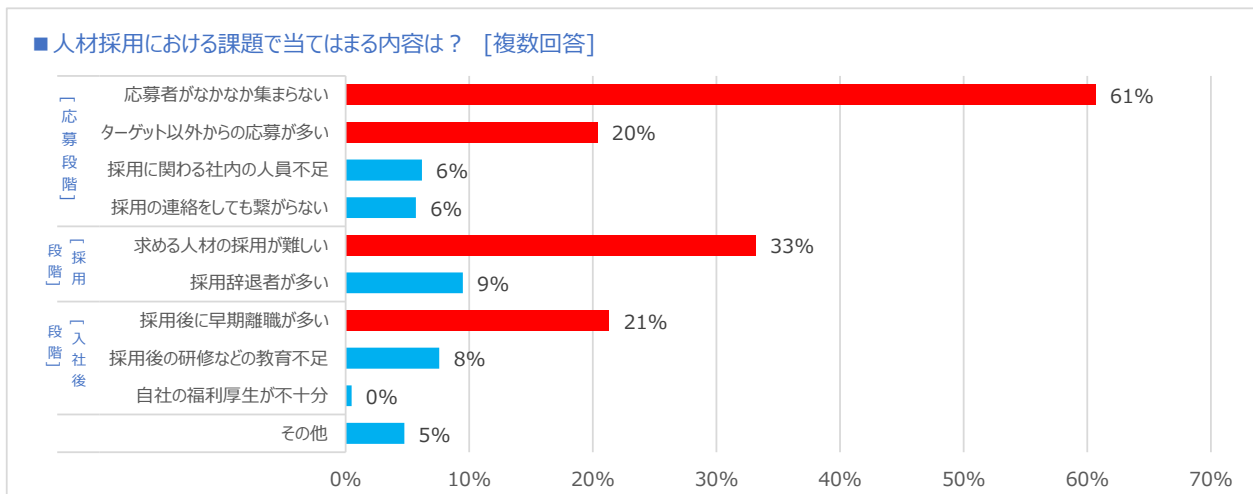
■ 【人手が不足している企業が回答】現在採用活動は順調ですか？／業種別



～人材採用における課題は、「応募者がなかなか集まらない」が最多～

○人材採用における課題を、採用に至るまでの段階で分けてみていくと、1番目に多かったのが応募段階の「応募者がなかなか集まらない」でした。2番目に多かったのが採用段階の「求める人材の採用が難しい」、3番目が入社後段階の「採用後に早期離職が多い」でした。

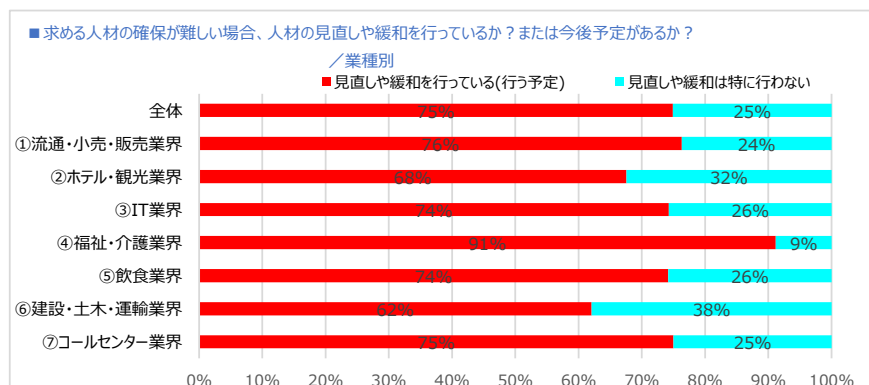
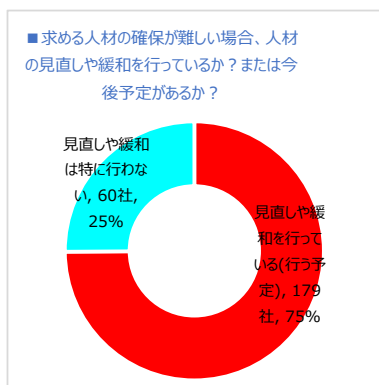
採用したくてもそもそも応募者を集められないこと、応募があってもターゲットではない人材だったり応募段階での課題が多いことが分かります。またせっかく採用を決めても、採用辞退者が多かったり、採用後に早期離職が多いことも課題として挙げられました。



～人材確保のために、75%の企業が募集条件の見直し・緩和を行っている～

○求める人材の確保が難しい場合、募集条件の見直しや緩和を行っているか尋ねると75%の企業が「見直しや緩和を行っている(行う予定)」と回答しました。業種別でみると「福祉・介護業界」が募集条件の見直し・緩和を行っている割合が最多(91%)で、取り組みが最も低かったのが「建設・土木・運輸業界」(62%)でした。

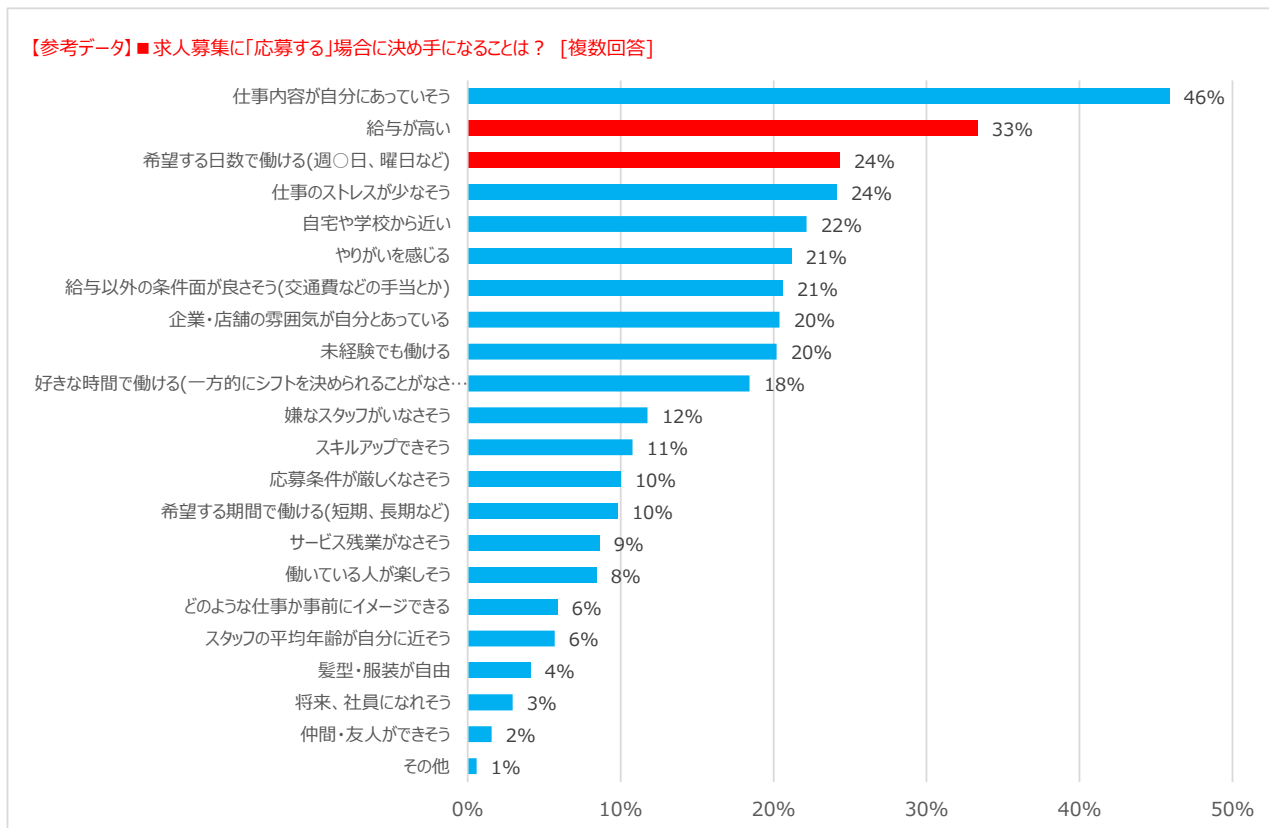
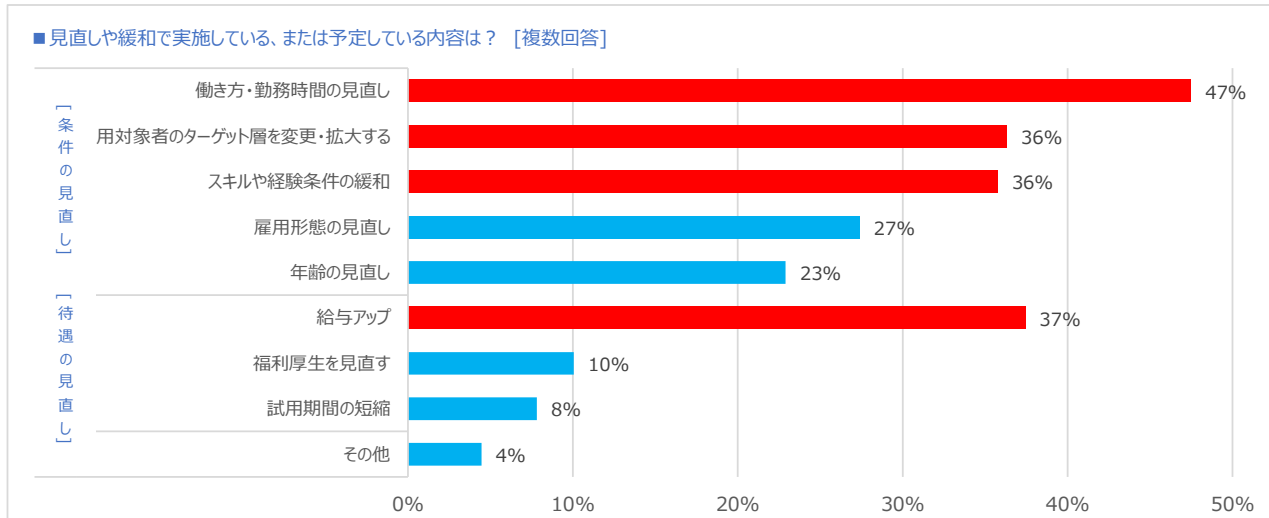
人手の充足度では、「福祉・介護」と「建設・土木・運輸」業界が人手不足の割合が最も高かった(97%)ことから、特に「福祉・介護業界」では人材の見直し・緩和に注力していることが窺えます。一方の「建設・土木・運輸業界」では他業界より見直しや緩和を行っている割合が低く、対応に違いがあることが分かります。



～見直しや緩和で実施している施策では、「働き方・勤務時間の見直し」が1位に～

○見直しや緩和で実施している(予定している)内容を条件と待遇面からみていくと、1番目に多かったのが「働き方・勤務時間の見直し」でした。2番目が「給与アップ」、3番目が同率で「採用対象者のターゲット層を変更・拡大する」と「スキルや経験条件の緩和」でした。

企業が、見直し・緩和で実施している内容の上位に挙げられた「働き方や勤務時間の見直し、給与アップ」は、求職者が応募する際の決め手になる上位条件(2位：「給与が高い」、3位：「希望する日数で働ける」)にも挙げられていることから、企業は求職者の意向に沿って柔軟に条件や待遇を見直していることが窺えます。



※求人おきなわ調べ「高校生から60歳未満の沖縄在住者対象アンケート調査(2018年12月)」より

～外国人採用の現状～

○企業の外国人採用の現状は、「雇用していない」が最多で65%を占め、「雇用している」は23%でした。業種別でみると「雇用している」割合が高かったのは1位「ホテル・観光業界」54.1%、2位「飲食業界」38.7%、3位「流通・小売・販売業界」26.3%でした。逆に「雇用していない」割合が高かったのは1位「建設・土木・運輸業界」86.2%、2位「コールセンター業界」78.6%、3位「福祉・介護業界」73.5%でした。

○外国人スタッフを雇用している企業へ雇用した状況・感想を尋ねると、「まあ良かった」41%が最多で、次いで「雇用して大変良かった」34%、「どちらともいえない」25%となりました。

外国人スタッフの雇用率が高かった「ホテル・観光業界」と「飲食業界」に注目してみると、「ホテル・観光業界」は90%が「雇用して良かった(大変良かった+まあ良かった)」と回答し、良かった理由として『ゲスト対応(英語・中国語・韓国語)のニーズの幅が広がった』『異文化を知る事が出来、お客様に寄り添った提案が出来る。スタッフ同士の異文化交流。』が挙げられました。「飲食業界」でも「雇用して良かった(大変良かった+まあ良かった)」が75%を占め、良かった理由では『外国人のお客様への対応などがスムーズに行える。』『一生懸命仕事に向かい合ってくれるところ。明るい人が多い。』との声が聞かれました。

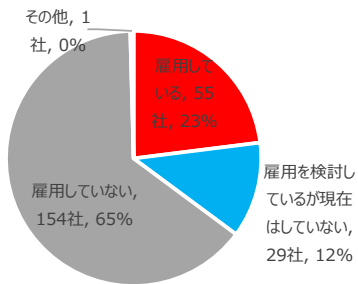
逆に外国人スタッフを雇用して「良くなかった(あまり良くなかった+良くなかった)」と回答した企業はありませんでした。

「どちらともいえない」との割合が高かった業界の戸惑った理由として『福祉・介護業界：(言葉が通じないことがある)』、「流通・小売・販売業界：(急に休まれたり、出勤しなくなる人がある。言葉の壁を感じる(年末調整やマイナンバーの事など説明が難しい))」、「コールセンター業界：(入社時の手続きや入社させてよいか(在留資格などの)判断が難しい場合がある。日本語でのコミュニケーションが難しい。)」が挙げられました。

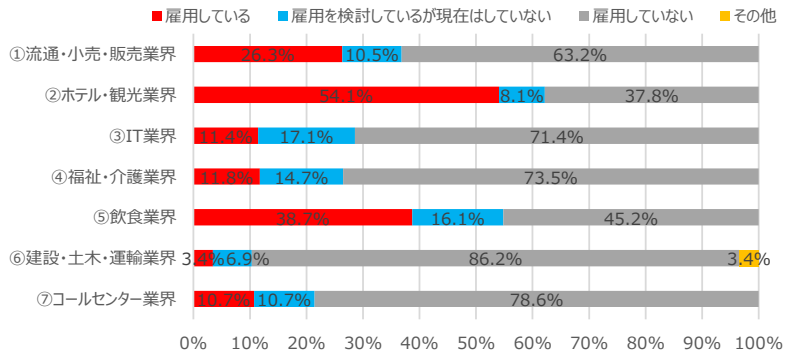
外国人採用の現状として、雇用している割合が高い「ホテル・観光業界」では54.1%を占め、低い「建設・土木・運輸業界」では僅か3.4%で業界によって雇用に大きな違いがあることが分かります。

雇用した企業では雇用して良かったが75%を占め、概ね良い印象が見られます。人手不足の担い手として、また特性を活かして外国人観光客や多言語業務の対応をしてもらうなどメリットを挙げる反面、文化や風習の違い、言葉の壁でコミュニケーションに苦心する声が聞かれ、外国人スタッフの採用が難しいことが窺えます。

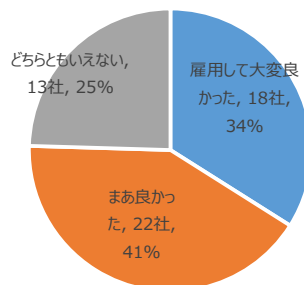
■外国人スタッフを雇用していますか？



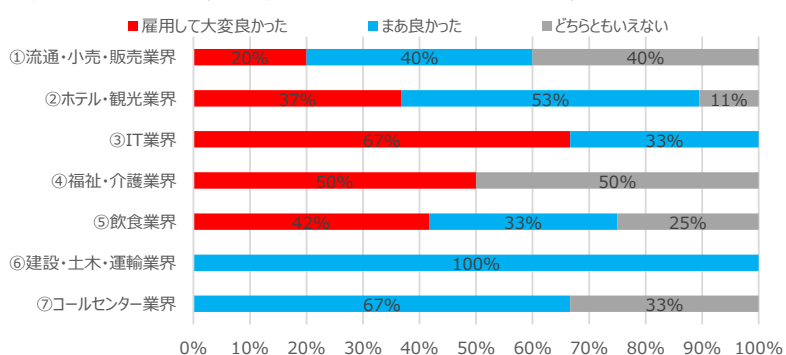
■外国人スタッフを雇用していますか？／業種別



■【外国人を雇用している企業が回答】外国人スタッフを雇用した状況・感想は？



■【外国人を雇用している企業が回答】外国人スタッフを雇用した状況・感想は？／業種別



■【外国人を雇用している企業が回答】外国人スタッフを雇用して良かったこと、戸惑ったこと(自由回答) ※一部抜粋
【良かったこと】

①流通・小売・販売業界

- ・インバウンド(外国人観光客)への対応が円滑となった。
- ・真面目(仕事に熱心)、他の外国人の方に教える側になってくれる。
- ・真面目で就労意欲が高い。若年者が大半で柔軟性に富む。

②ホテル・観光業界

- ・ゲスト対応(英語・中国語・韓国語)のニーズの幅が広がった。
- ・異文化を知る事が出来、お客様に寄り添った提案が出来る。スタッフ同士の異文化交流。
- ・職場の活性化、助け合い雰囲気醸成、多文化理解の創出。
- ・日本語と母国語を話すので接客や電話、Eメールで活躍して頂いています。

③IT業界

- ・県内日本人と比較すると、優秀な人材が豊富。県内で枯渇している技術者を確保できる。沖縄県内でも技術者の給与が高騰してきている中、国外に人材を求めることで人件費を削減できる。
- ・外国人採用に関して、積極的な会社をイメージ付けできる。外国人社員が英語で話すことで、英語が話せない社員への刺激になる(社内のグローバル化)。

④福祉・介護業界

- ・いい刺激になった(チームワークが良くなった)。
- ・グローバルな社風に変えマッチするし、国籍関係なく、能力を発揮頂いています。

⑤飲食業界

- ・一生懸命仕事に向かい合ってくれるところ。明るい方が多い。
- ・外国人のお客様への対応などがスムーズに行える。
- ・人手不足の解消。

⑥建設・土木・運輸業界

- ・体力があり、短時間での作業量が多い。

⑦コールセンター業界

- ・英語を使用するプロジェクトがあり、外国籍のお客様対応にて、英語を話せる社員は重宝している。
- ・多言語業務が対応できたりと、業務の幅が広がる。
- ・多言語使用の職場で一部業務を任せることができた。英会話の講師をしてもらうなど、職場環境づくりに寄与してもらえた。海外のお客様向けの提案資料の英訳などが社内リソースで可能となった。

【戸惑ったこと】

①流通・小売・販売業界

- ・コミュニケーションの問題と文化の違い。
- ・急に休まれたり、出勤しなくなる人がある。言葉の壁を感じる(年末調整やマイナンバーの事など説明が難しい)。

②ホテル・観光業界

- ・政治背景による外国人同士の人間関係。
- ・多少の文化の違い。言葉を伝えるのが難しい。
- ・日本語での会話、意思疎通がもどかしく感じる部分がある。

③IT業界

- ・業務に関しては主に日本語での会話なので、ビジネス用語を利用した電話の受け答えや、報告書作成に戸惑う外国人社員がいる場合がある。その場合の研修が必要なのではないかと検討中。
- ・仕事への意識や習慣の違い。デザイン追従性が文化の違いでなかなかニュアンスを含め指示が難しい事がある。

④福祉・介護業界

- ・言葉が通じないことがある。

⑤飲食業界

- ・たまに通じない言葉がある事(同じ言葉で意味が違うものとか)。
- ・コミュニケーション(語学)力の違いで、キッチンとしては良いが接客は難しかった。
- ・細かい日本語が伝わらない場合があり、業務上の指示が正確に伝わっていないことがある。文化の違いで日本の仕事に対する働き方を理解してもらえない。

⑥建設・土木・運輸業界

- ・突然の転職による中途退職(連絡なし)があった。

⑦コールセンター業界

- ・戸惑ったことはありませんが、雇用前に賃貸の保証人が見つからないので入社できなくなった等あり、県内・企業で外国人雇用者を受け入れる土壌がまだまだ未発展であると感じています。
- ・日本語の読み書きや言い回しを伝えるのに苦労する事がある。
- ・入社時の手続きや入社させてよいか(在留資格などの)判断が難しい場合がある。日本語でのコミュニケーションが難しい。