各　位

2024年10月７日

会社名　株式会社　ダイブ
代表者名　代表取締役社長　庄子　潔
（コード番号：151A　東証グロース）
問合せ先　執行役員管理本部長　大野　友裕
（TEL. 03-6311-9833）

日本の宿泊施設、外国人人材採用で「言葉の壁」が課題
― 宿泊施設を対象に「特定技能」に関する調査を実施 ―

全国約4,600施設以上の観光施設に特化した人材サービス事業を行う株式会社ダイブ（東京都新宿区　代表取締役社長：庄子潔、証券コード151A、以下ダイブ）は、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（東京都千代田区　会長：井上善博）および同青年部（青年部部長：塚島英太）と共同で、宿泊業界における「特定技能制度」の活用状況や課題を把握し、今後の制度改善およびサポート体制の強化に向けた調査を実施しました。この調査は、全国の宿泊施設および同連合会の会員を対象としています。



【調査サマリー】

●81.6%の宿泊施設が人手不足を感じており、そのうち 83.5%が「人手不足への対応」を理由に外国人人材を採用している。次いで「多言語対応強化」が36.5%となった。

●特定技能の印象では「既に採用している」が42.8%と最も多かった一方、「外国人労働者の受け入れに対する懸念がある」（17.1%）、「手続きや要件が複雑で、理解や実施が難しい」（15.8%）、「制度には改善の余地がある」（13.8%）との意見も見られた。

●採用における課題としては、「日本語の能力、言葉の壁」が71.1%で最も多く、次いで「価値観や習慣の違いから生じる業務や対人関係」（53.3%）、「法的手続きの複雑さ」（42.8%）が挙げられた。

詳細につきましては次頁以降をご参照ください。

以上

NEWS RELEASE

2024 年 10 月 7 日（月）
株式会社ダイブ

日本の宿泊施設、外国人人材採用で「言葉の壁」が課題
特定技能制度の複雑さに対する懸念の声も
― 宿泊施設を対象に「特定技能」に関する調査を実施 ―

全国約 4,600 施設以上の観光施設に特化した人材サービス事業を行う株式会社ダイブ（東京都新宿区　代表取締役社長：庄子潔、証券コード 151A、以下ダイブ）は、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（東京都千代田区　会長：井上善博）および同青年部（青年部部長：塚島英太）と共同で、宿泊業界における「特定技能制度」の活用状況や課題を把握し、今後の制度改善およびサポート体制の強化に向けた調査を実施しました。この調査は、全国の宿泊施設および同連合会の会員を対象としています。



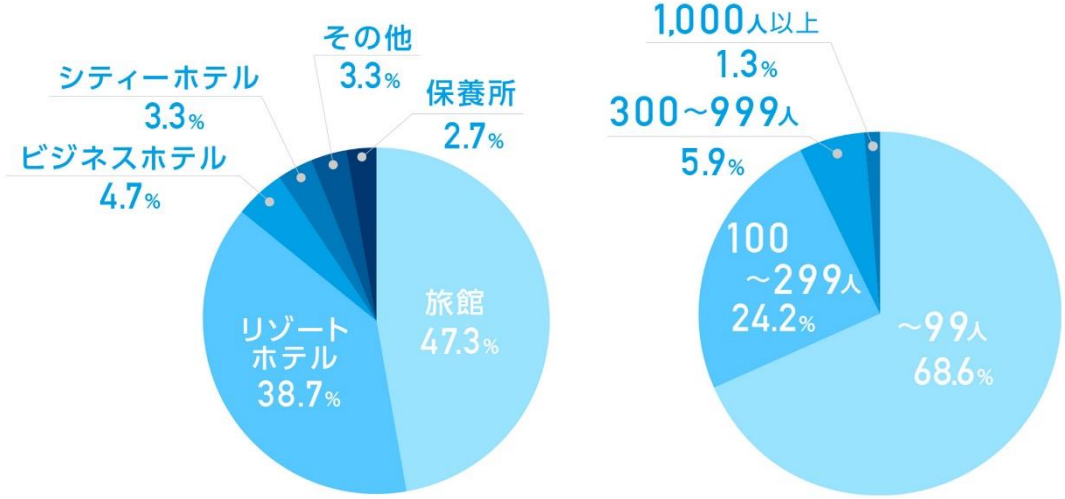
調査サマリー

●81.6%の宿泊施設が人手不足を感じており、そのうち 83.5%が「人手不足への対応」を理由に外国人人材を採用している。次いで「多言語対応強化」が 36.5%となった。

●特定技能の印象では「既に採用している」が 42.8%と最も多かった一方、「外国人労働者の受け入れに対する懸念がある」（17.1%）、「手続きや要件が複雑で、理解や実施が難しい」（15.8%）、「制度には改善の余地がある」（13.8%）との意見も見られた。

●採用における課題としては、「日本語能力、言葉の壁」が 71.1%で最も多く、次いで「価値観や習慣の違いから生じる業務や対人関係」（53.3%）、「法的手続きの複雑さ」（42.8%）が挙げられた。

・回答者の属性（事業形態と従業員規模）



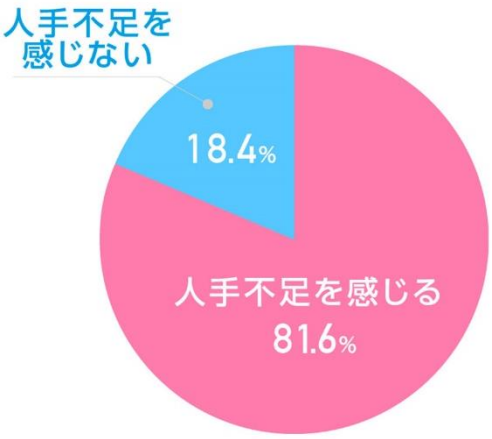
■８割の宿泊施設が「人手不足を感じている」

JNTO の推計によると、2024 年 7 月の訪日外客数は 3,292,500 人に達し、単月として過去最高を記録しました。この結果は、訪日インバウンド需要が非常に好調であることを示しています。しかし、今回の調査では 81.6%の宿泊施設が人手不足を感じており、特に宿泊業における人手不足が引き続き大きな課題であることが浮き彫りとなりました。インバウンド需要の高まりに伴い、業界全体で労働力の確保が一層重要なテーマとなっていることがわかります。

(*1)出典元：JNTO 日本政府観光局「訪日外客数（2024 年 7 月推計値）

https://www.jnto.go.jp/news/_files/20240821_1530.pdf

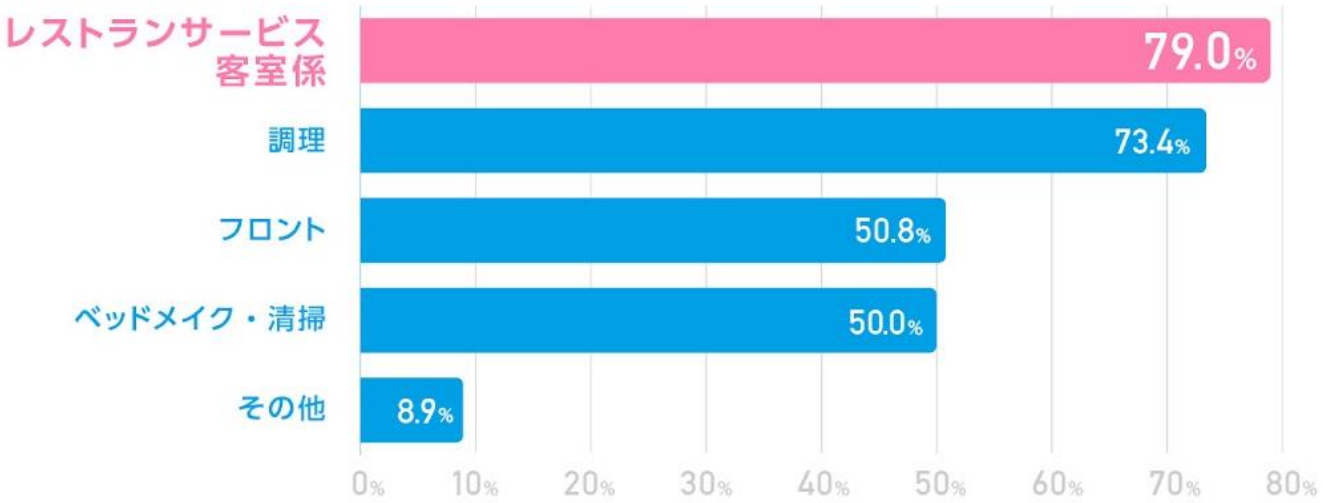
Q. 現在人手不足を感じていますか？（n=152）



■人手不足を感じる職種は「レストランサービス・客室係」

人手不足を感じている宿泊施設に対し、具体的にどの職種で人手が不足しているかを調査したところ、「レストランサービス・客室係」での人手不足が 79.0%と最も多く、宿泊施設の運営において接客業務が特に深刻な課題となっていることが明らかになりました。次いで、「調理」も 73.4%と高い割合を示し、料理を提供するためのスタッフ確保にも大きな課題があることが浮き彫りとなりました。これらの結果から、宿泊施設におけるフロントラインの業務、特に顧客対応や飲食サービスにおいて人材不足が顕著であることがわかります。

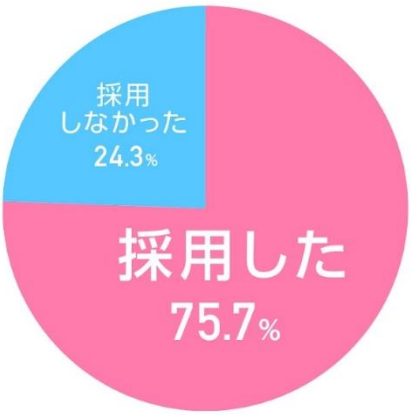
Q. どんな職種で人手が足りないか教えてください。（複数回答、n=124）



■過去 1 年間で外国人人材を採用した宿泊施設は 7 割を超える

過去 1 年間で外国人人材を採用したと回答した宿泊施設は、75.7%に上ることがわかりました。この結果から、宿泊業界における外国人人材の活用がすでに一般的なものとなっていることが示されています。特に、人手不足の深刻化に伴い、多くの施設が外国人労働者を採用することで、業務を支えるための重要なリソースとして活用していることが伺えます。今後も、インバウンド需要の増加や国内での労働力不足が続く中で、外国人人材のさらなる重要性が増すことが予測されます。

Q. 過去 1 年間で外国人を採用しましたか。（n=152）



■採用した外国人人材の在留資格は「技術・人文知識・国際業務」が最多

過去 1 年間で外国人人材を採用した宿泊施設に対し、その外国人人材の在留資格を調査したところ、「技術・人文知識・国際業務」が 58.3%で最も多く、次いで「特定技能」（48.7%）や「技能実習」（30.4%）が続き、これらの資格を持つ外国人労働者は、現場でのサービス提供や実務に従事する人材として重要な役割を担っていることがわかります。「留学」資格を持つ外国人も 20%を占め、留学生がアルバイトなどで宿泊施設の人手不足を補う一助となっている状況が見て取れます。この調査結果から、宿泊業界では多様な在留資格を持つ外国人人材がさまざまな職種で活躍していることがわかりました。

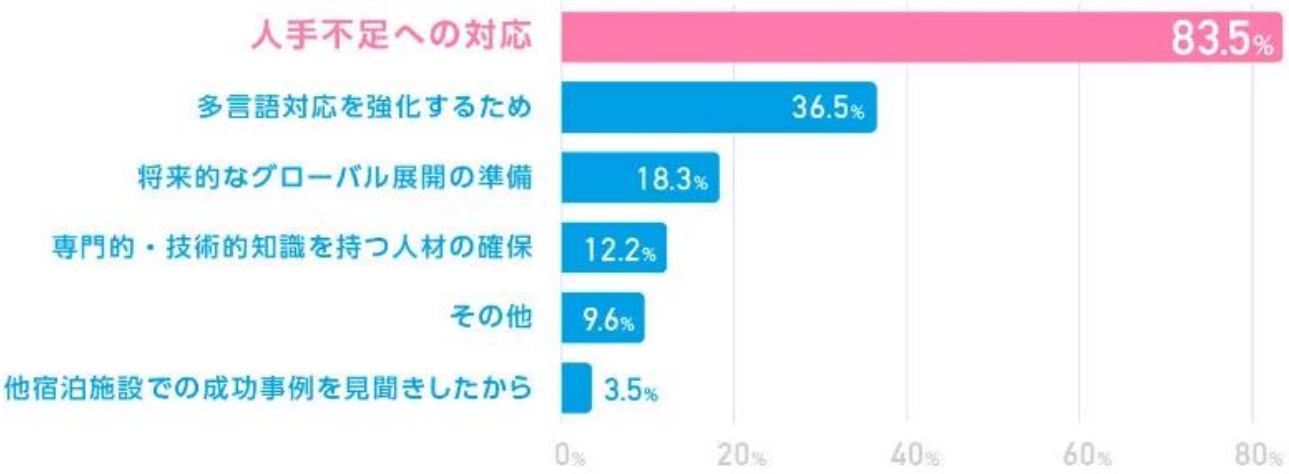
Q. 採用した外国人人材の在留資格について教えてください。（複数回答、n=115）



■外国人人材を採用した理由は「人手不足」が圧倒的上位、将来的な展開も視野に

外国人人材を採用した理由として、「人手不足への対応」が 83.5%で最も多く、宿泊施設が慢性的な人手不足解消のために外国人人材を活用している現状が示されています。次に「多言語対応を強化するため」（36.5%）が挙げられ、インバウンド需要に対応するための多言語対応が重要な課題であることがわかります。また、「将来的なグローバル展開の準備」（18.3%）や「専門的・技術的知識を持つ人材の確保」（12.2%）といった戦略的な理由も見られ、「他宿泊施設の成功事例を見聞きしたから」（3.5%）という施設も存在しました。この結果から、主に人手不足解消が目的ですが、将来的な展開も視野に入れていることがわかります。

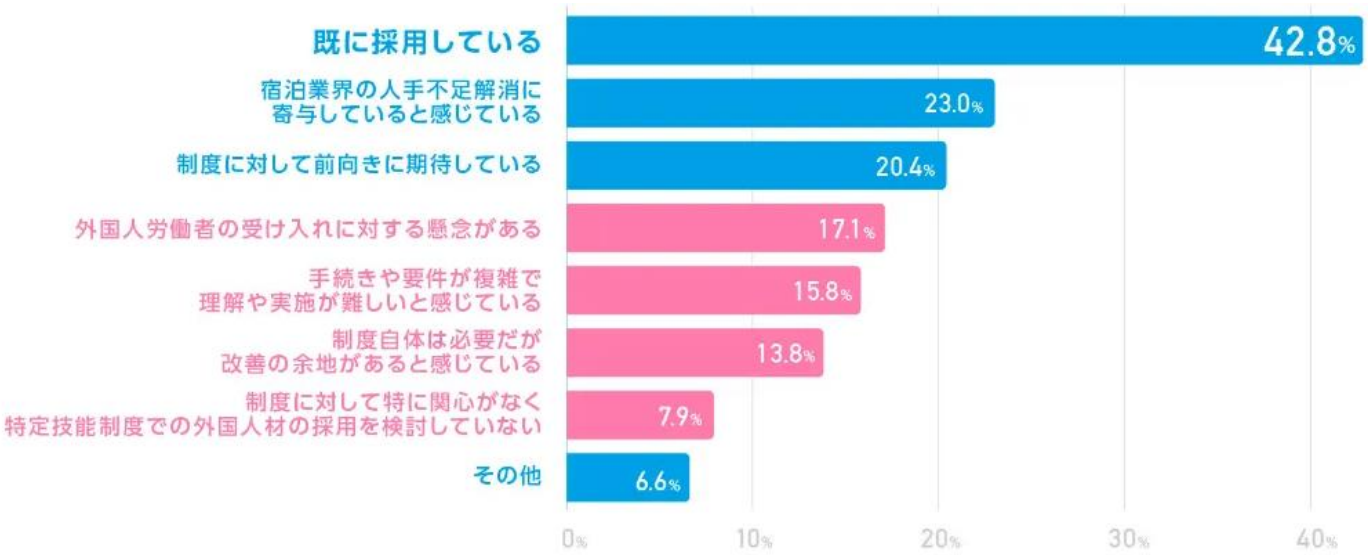
Q. 外国人人材を採用した主な理由は何ですか。（複数回答、n=115）



■特定技能で外国人人材を採用している宿泊施設は４割、制度の運用面に課題も

特定技能制度に対する印象について、「既に採用している」が 42.8%と最も多く、制度が広まりつつあることがわかりました。一方で、「外国人労働者の受け入れに対する懸念がある」（17.1%）や「手続きや要件が複雑で理解・実施が難しいと感じている」（15.8%）との声も多く、「制度自体は必要だが改善の余地があると感じている」（13.8%）との意見も寄せられました。これにより、制度が利用されている一方で、運用面の課題や改善のニーズが浮き彫りとなりました。

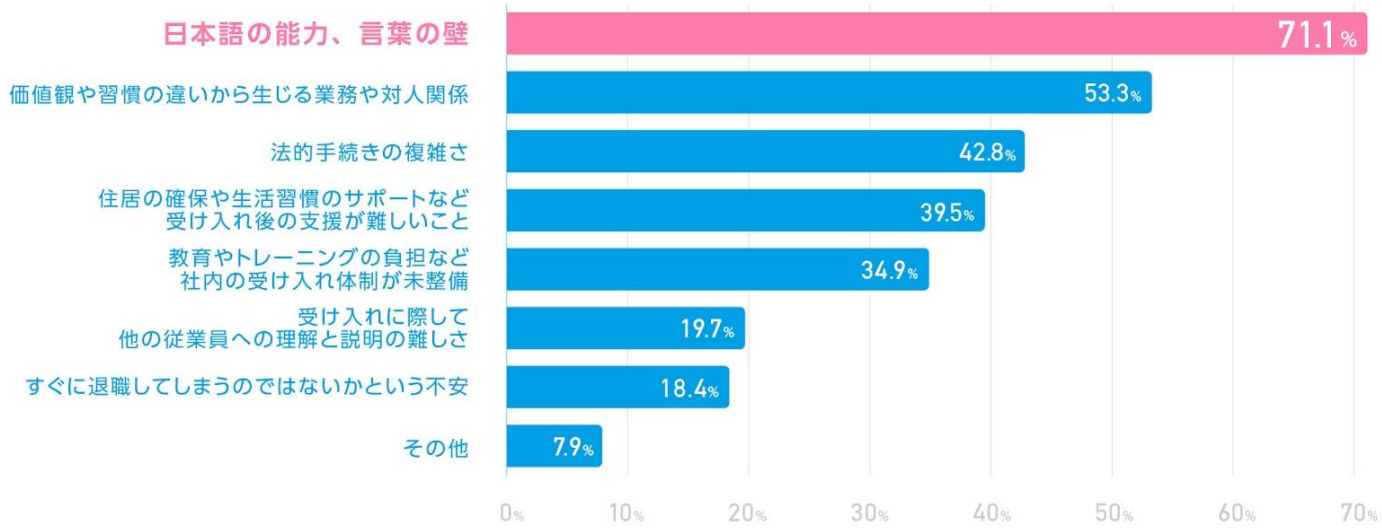
Q. 特定技能制度について、どのような印象を持っていますか。（複数回答、n=152）



■特定技能外国人材の採用における課題は、日本語能力や言葉の壁が７割を超える

外国人人材の採用における課題について調査した結果、「日本語の能力、言葉の壁」が 71.1%で最も多く、宿泊施設にとって大きな障壁となっていることがわかりました。次いで「価値観や習慣の違いから生じる業務や対人関係」（53.3%）、「法的手続きの複雑さ」（42.8%）が続き、文化や法律面での困難さも顕著です。また、「住居の確保や生活サポートの難しさ」（39.5%）や「教育・トレーニングの負担」（34.9%）といった受け入れ後の支援体制の不足も課題となっています。これらの結果から、採用後のコミュニケーションや支援体制が整っていないことが、多くの宿泊施設で外国人人材の採用に対する躊躇につながっていると考えられます。

Q. 特定技能の外国人人材の採用において、課題だと感じる点は何ですか。（複数回答、n=152）



なお、ダイブでは特定技能「宿泊分野」での外国人の採用強化に向け、フィリピンにて日本語教育プログラムを開始しています。詳しくは下記リリースをご参照ください。

●フィリピンで外国人人材向け日本語教育プログラムを開始 来春の日本入国、宿泊施設での就労に向けて観光系学部卒業生 40 名が受講 ― 観光系学部を有するセブ工科大学と新たに MOU（協力覚書）締結
（2024 年 9 月 10 日）

＜調査概要＞
調査名称　：「訪日外国人客（インバウンド）」、「外国人材採用」に関するアンケート
調査期間　：2024 年 9 月 10 日～2024 年 9 月 16 日
調査方法　：WEB 入力フォームによる回収
有効回答数：152 件 小数点以下を切り捨て
実施主体　：株式会社ダイブ
　　全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部



【株式会社ダイブ／概要】
会　社　名　：株式会社ダイブ
創　　業　：2002 年３月
代表取締役社長　：庄子 潔
本社所在地　：〒160-0022　東京都新宿区新宿 2-8-1 新宿セブンビル 10F
サ　イ　ト　：https://dive.design/

ダイブは、日本経済の成長エンジン「観光業」の大課題を解決すべく、事業展開しているベンチャー企業です。基幹事業である観光施設に特化した人材サービス（リゾートバイト）においては、観光施設の大課題である「人手不足」の解決に寄与しており、年間 9,320 人の観光従事者を創出（2024 年６月期）。日本人人材と外国人人材あわせて、全国 47 都道府県、4,600 施設以上の観光施設と、人材のお取引実績があります。

また、新規事業の地方創生事業では、全国６カ所の非観光地（過疎地・消滅可能性都市を含む）において、D2C の観光事業を展開。収益の創出・外貨の獲得はもちろん、地域事業者と連携することでのサステナブルな地域づくりに貢献しております。その他にも、グランピング施設に特化した WEB メディア「 GLAMPICKS（グランピックス）」の運営をはじめとした宿泊施設に対しての集客支援など、IT 領域での事業展開も積極的に行っております。