

対人接触型サービス業の雇用環境の変化について

大臣官房総合政策課 調査員 楠原 雅人

本稿では、新型コロナウイルスによって変化した対人接触型サービス業の今後について考察する。

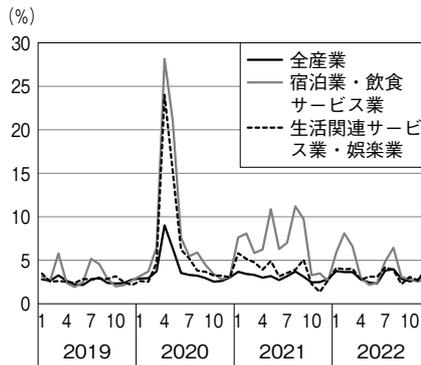
新型コロナウイルスの影響

- ・新型コロナウイルス（以下「コロナ」）の感染拡大を大きく受けた産業として、対人接触型サービス業（「宿泊業・飲食サービス業」「生活関連サービス業・娯楽業」の合計）が挙げられる（図表1）。
- ・2020年4月の最初の緊急事態宣言時に、「宿泊業・飲食サービス業」の休業者比率（就業者における休業者の割合）は28%となり、その後も対人接触型サービス業においては感染拡大の波が訪れる度に休業者が増える傾向にある（図表2）。
- ・対人接触型サービス業は産業全体に比べ、女性の非正規雇用者の割合が高く（図表3）、休業者比率の推移からも、女性の非正規雇用者がコロナによる影響を最も強く受けていることが分かる。また、雇用形態別の割合は、コロナ前の2019年と比較しても大きな変化はなく、現在も非正規雇用者への依存度が高いことがうかがえる。

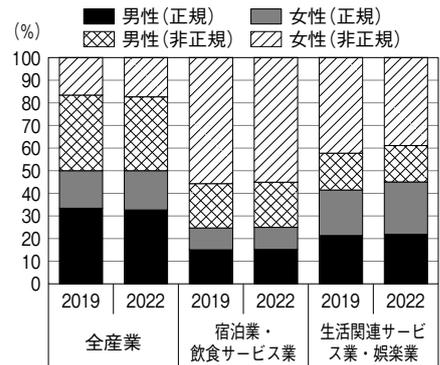
（図表1）対人接触型サービス業に含まれる産業の主な内訳

産業分類と分類項目	
宿泊業・飲食サービス業	
宿泊業	旅館・ホテル、下宿業等
飲食店	食堂・レストラン、専門料理店、ピザホール、喫茶店等
持ち帰り・配達飲食サービス業	持ち帰り飲食サービス業、配達飲食サービス業
生活関連サービス業・娯楽業	
洗濯・理容・美容・浴場業	洗濯業、理容業、美容業、一般公衆浴場業等
その他の生活関連サービス業	旅行業、家事サービス業、冠婚葬祭業等
娯楽業	
	映画館、興行場、公園、遊園地、遊戯場等

（図表2）産業別休業者比率



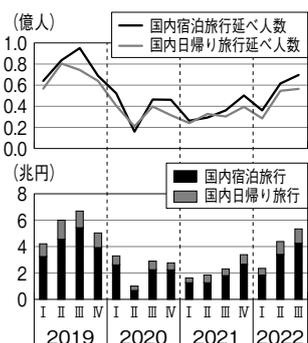
（図表3）産業別の男女・雇用形態の割合の変化



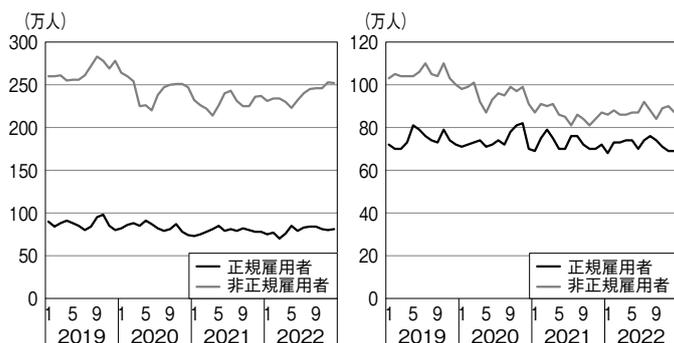
リオープンにおける状況

- ・2022年3月に、「新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置」が終了した。行動制限等の要請がなくなったことや、国や都道府県による旅行支援策等が始まったことを受け、国内旅行を中心に、消費に持ち直しの動きがみられている（図表4）。
- ・対人接触型サービス業は、非正規雇用者の割合が高く、雇用調整の多くは非正規雇用者の削減によって行われたとみられ、2022年3月以降、非正規雇用者を中心に雇用者数が増加しているものの、コロナ前の水準には回復していない（図表5）。
- ・新規求人数も、リオープン（経済再開）に向けて増加傾向にあるものの、こちらもコロナ前の水準には回復していない（図表6）。雇用者が増えてもなお新規求人数が増えていることから、ウィズコロナに向けた新たな段階へと移行し、リオープンの機運が高まる中で、対人接触型サービス業における人手不足の状況が認められる。

（図表4）日本人国内旅行
（上：旅行者数、下：旅行消費額）



（図表5）形態別雇用者数
（左：宿泊業・飲食サービス業、右：生活関連サービス業・娯楽業）



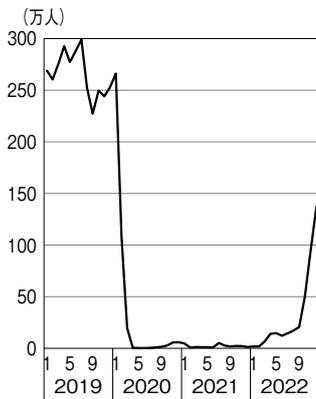
（図表6）業種別新規求人数



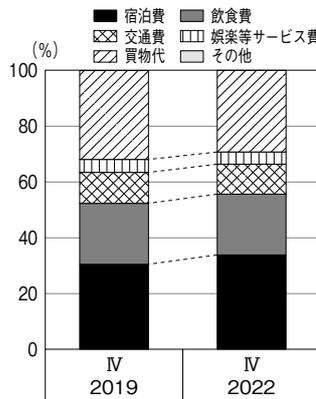
インバウンドの回復による人手不足の深刻化

- ・2022年10月に、1日当たりの入国者数上限の撤廃や外国人観光客の個人旅行の解禁など、水際対策が大幅に緩和されたことで、訪日外国人旅行者は増加しており、今後インバウンド需要の回復が見込まれる（図表7）。リオープンによる国内旅行者数の増加においても人手が不足している中、加えて訪日外国人旅行者が増えることにより、人手不足の状況が深刻化することは避けられない。
- ・訪日外国人旅行者の消費額のうち、50%以上が宿泊費と飲食費であることから、対人接触型サービス業における需要は今後も高まることが予想され、今後の本格的な需要回復に対応するため、人手不足の解決が必要である（図表8）。
- ・雇用判断DIを見ても人手不足感が強まっており、所定外労働時間も増加している（図表9、10）ことから、現在の雇用者の所定外労働時間を増やすことで、人手不足を補っていると考えられる。配膳ロボットや、タブレット端末による注文システム、自動チェックイン機、といったDX化による省力化・省人化を進めているものの、人手不足を十分に補完するまでには至っていない。

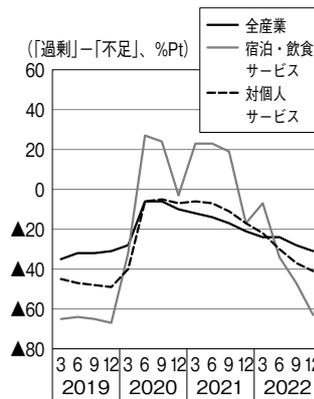
（図表7） 訪日外国人旅行者



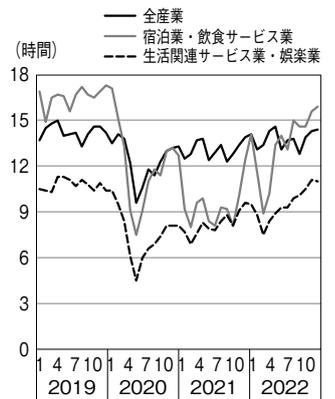
（図表8） 訪日外国人旅行消費額の費目別構成比



（図表9） 業種別雇用判断DI（全規模）



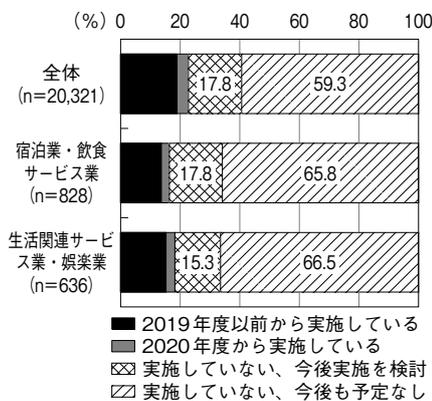
（図表10） 業種別所定外労働時間



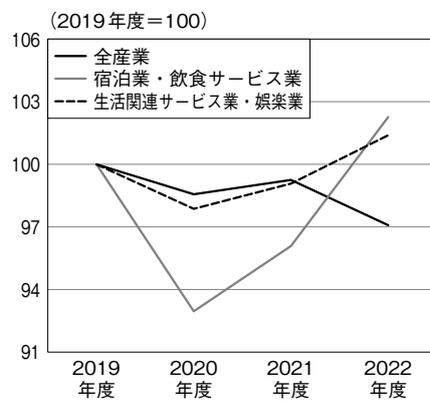
人手不足の解消に向けて

- ・人手不足の解消に向けては、労働生産性の向上が不可欠である。DXへの取組み状況について、対人接触型サービス業は80%以上が取組みを実施していない（「今後実施を検討」と「今後も予定なし」の合計）と回答している（図表11）。対人接触型というサービスの性質上、DX化が困難な業務はあるものの、省人化による生産性向上の余地はまだあると考えられる。
- ・リオープンに向けて需要が増えていることから、対人接触型サービス業の現金給与総額も上昇傾向にある（図表12）。一方で、消費者物価指数を見ると、サービスは財と比べて上昇しておらず、価格への転嫁が進んでいないことが分かる（図表13）。魅力的なサービスを提供し、そのサービスに適切な価格設定を行うことができれば、企業が得られる付加価値額も増加し、それらは賃金の原資となり得る。賃金が上昇していくことは、他業種からの転職を促し、中長期的な労働力を確保することに繋がる。
- ・より優秀な人材を確保することで、サービス品質が向上し、適切な価格設定によって更に付加価値額が増加していく。賃金の上昇は人手不足を解消するだけでなく、接触型サービス業の発展にも繋がり、好循環を生み出すと考える。

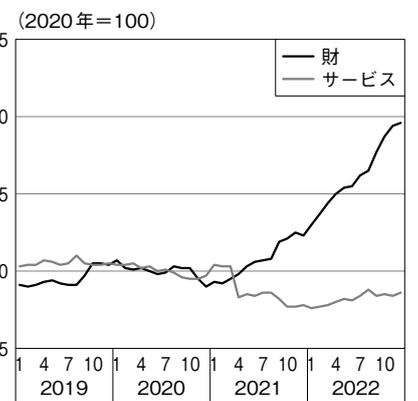
（図表11） 業種別DX取組み状況



（図表12） 業種別現金給与総額（2022年度は11月までの平均値）



（図表13） 全国消費者物価指数



（出所）総務省「日本標準産業分類」「労働力調査」「消費者物価指数」「デジタル・トランスフォーメーションによる経済へのインパクトに関する調査研究」（2021年2月調査）、日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数」、観光庁「旅行・観光消費動向調査」「訪日外国人消費動向調査」、厚生労働省「一般職業紹介状況」「毎月労働統計調査」、財務省「法人企業統計」、帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査」（2022年10月）、日本総合研究所「コロナ禍後を見据えた観光業の雇用改革に向けた課題」

（注）文中、意見に関する部分は全て筆者の私見である。