

＝ 宿泊業界の生産性向上のためのホスピタリティサービス工学という視点 ＝ ホテルをエンジニアリングする #8

DX時代にホテルは何を気づくのか

株式会社 タップ 代表取締役会長 兼 社長

林 悦男 著

株式会社 タップ ホスピタリティサービス工学研究所 編

掲載内容は2021年7月のものであり、現在と内容が異なる場合があります。

第三章 ホスピタリティサービス工学という視点

● 2030年日本ではIT活用人材が13万人足りなくなる

観光庁の「観光経営マ

ネジメント人材育成一

踏まえて我が国の観光開

連産業が置かれている状

況を見ると、事業活動の

範囲・競争の範囲の国際

化と、同時にIT化に代

表されるビジネス技術が

急速に発展しています。

また、今後ますます増加

が予想される外国人観光

客をはじめとする観光客

のニーズの多様化に対応

するため、今までにな

かったビジネス領域が出

現してくると予測してい

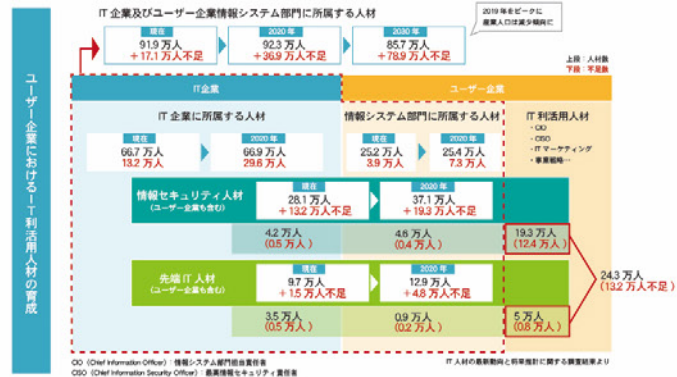
ます。

また、経済産業省の2

016年の報告では、我

が国では大型のIT関連

投資が続くことや、昨今のセキュリティなどに対するニーズの増大を契機に、IT人材不足が改めて課題となっています。ビッグデータ、IoT



ユーザー企業におけるIT活用人材の育成

①② (Chief Information Officer)：情報システム部門担当役員
③④ (Chief Information Security Officer)：高度情報セキュリティ推進員

などの新しい技術やサービスの登場により、今後ますますIT利活用の高度化・多様化が進展すると予想され、中長期的にもITに対する需要は引き続き増加する可能性が高いと見込まれています。ところが、ITを活用したビジネスやサービスに活用するいわゆる「IT活用人材」は2030年には13.2万人が不足するという調査結果も公表されています。IoTやAI、ビッグデータをを用いた技術革新による第4次産業革命が進むにあたり、データをうまく活用することができ、価値を引き出したたり高めたりすることができるデジタル人材、ITを活用できる人材不足が問題視されているのです。

今後、必要とされる「デジタルリテラシー」とは、データサイエンティストの専門家だけでなく、ユーザー側のデータに対する意識の高さ、データを活用するための知識、データを使ってどんなことができるのかを考える発想力などのスキルのことです。2019年の「IT人材需給に関する調査（経済産業省）」では、IT人材は我が国のIT

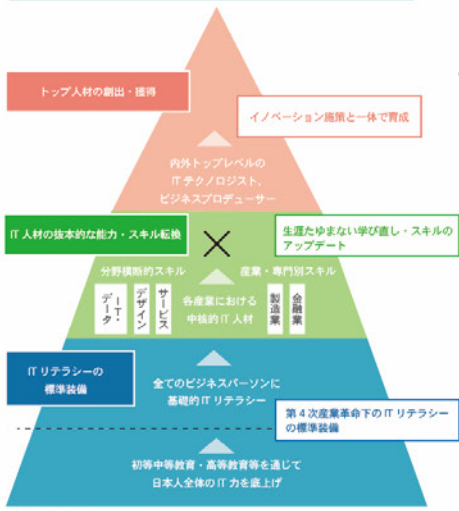
産業の産業競争力強化に加え、企業などにおける高度なIT活用、デジタルビジネスの進展などを担っています。特にデータを使いこなし、第4次産業革命に対応した新しいビジネスの担い手として、付加価値の創出や革新的な効率化を通じて生産性向上などに寄与できるIT人材の確保が重要となっているのです。さらに2030年、日本ではIT企業やユーザー企業情報システム部門に所属する人材が85.7万人が必要になるのに対して、79万人が不足す

る可能性があるという予測がでています。人材の必要性・喫緊性を明確化するために、経済産業省、厚生労働省、文部科学省とが連携をし、IT人材需給を把握する仕組みを早期に構築すると発表しています。6年前の2017年に内閣府「好循環の拡大に向けた展望・第4次産業革命のインパクト」の報告から、私たち宿泊業に関わる内容を抜粋してみました。すでに第4次産業革命は始まっているのです。

① 諸外国と我が国における第4次産業革命の進展状況
アンケート調査による企業のIoT導入状況をみても、アメリカは40%を超えているのに対し、日本は20%程度となっています。今後の導入意向をみてもアメリカやドイツでは80%程度ととなり、日本では40%程度にとどまっており、今後諸外国との差が開いてしまう可能性がある。

② 個人サービス業ではICTの進歩と柔軟な働き方により生産性が高まる可能性
ホテル・旅館や調髪、美容サービスなどの個人サービス業においては、在庫が存在しないため、サービス提供が可能な状況であっても顧客が来なければ生産量はゼロとなってしまう。すなわち「生産と消費の同時性」があるため、いかに稼働率を上げることが重要だが、IoTやAIなどによりICTが一層進展することで、日々天

圧倒的に不足しているIT・データ人材を中心に、新しいスキルやコンピテンシーを裝備するための、人材育成・教育エコシステムを国を挙げて構築する



資料：経済産業省作成

候変化や海外からの観光客の動きを迅速に察知し、そうした需要に合わせて効率的な人材配置が現実すれば稼働率が高まり労働生産性が拡大し得る。

しかしICTの進展により、必要な時に必要な人員の数が把握できたとしても、従業員の働き方が硬直的であれば、機械的に人員を配置することができない。職務やスキルに応じた賃金が支払われるような同一賃金同一労働の原則が浸透する中で飲食宿泊、または製造業など繁忙期が異なる企業で副業や兼業、さらには容易に労働参加できるような柔軟で多様な働き方の実現も必要である。

③生産性向上と雇用への影響

人とのコミュニケーション自体に付加価値が生まれるようなサービスは必ず存在する。

むしろ第4次産業革命の進展により、人は人間性が介在しない単純な繰り返し作業や過酷な肉体的労働な

ドレイパー(Draper)や、機械や情報システムを操作する「ワークフォース」から解放され、人と人のコミュニケーションや最先端技術の開発、文化・芸術、宿泊・飲食におけるホスピタリティなど、人間にしかできない高品質の仕事である「コレイティブ」が新たに生まれる可能性がある。そうした分野は必然的の労働集約的であるため、そうした分野の雇用は引き続き存在し得ると考えられる。

●まずは宿泊業界の労働賃金を上げる

2019年度世界の最低賃金ランキングではOECD加盟国で最低労働賃金が一番高いのはオーストラリアで日本円に換算すると1329円。次がルクセンブルクで1319円です。お隣の韓国でも907円となっています。日本はと言いますと2018年の厚労省データで平均874円となっていて1位のオースト

リアとは1.5倍も差があるので

す。ちなみにオーストラリアは2020年時点でも最低労働賃金の前年比昇給率が2.4%と上昇し続けています。日本においても2020年現在、東京都だけがやつと最低労働賃金額が1000円を越え1013円(2019年10月1日改訂)になりました。3、4年後には日本中でも世界の基準に近づき、最低労働賃金が時給1300円くらいになるのではないかと私は思っています。

私は政府の関係者ではありませんが、日本は最低労働賃金を上げていかななくてはだめだと思っています。繰り返しになりますが、宿泊業界で今何が起きているかと言うと、働きたい人がいないので限られたスタッフで労働生産性を上げなくてはいけない時代に突入したのです。現在ほとんどの宿泊施設は売上が上がっていますが、どこも働く人がいないので今いるスタッフ1人当たりの労働生産性をアップしていかないと宿泊施設

設がフル稼働できないのが現状なので

す。地方の宿泊業の経営層から「賃金の低い労働者が欲しい」という意見をよく耳にしますが、「安い賃金の人を雇ってどうやって生産性を上げていくのだろうか」と、いつも疑問を感じてしまっています。その理由は、安い賃金の労働者を2人雇うよりも、2人分の給料を出してでも、工学的視点を持ったスタッフを1人雇ったほうが間違いなく生産性は向上すると思うからです。

観光庁も宿泊業の生産性を上げましょうと言っているのですから、この宿泊業界にもデータを分析して戦略に変えるセンス、思考、考え方が必要です。スターバックスはデータを基にコーヒーショップでありながら、コーヒーを売るのでなく心温まる空間と時間を提供しています。このように競合と差別化できる戦略を考えられるスタッフが宿泊業界にどんどん現れなくてはいいけません。

2018年度 世界の最低賃金ランキング (OECD加盟国) (ドル)

国名	最低年収	最低時給	平均年収
1 ルクセンブルク	26,252.5	12.5	68,681
2 オーストラリア	24,874.9	12.6	54,401
3 オランダ	24,826.5	11.0	56,552
4 ドイツ	24,015.6	11.8	53,638
5 ベルギー	22,872.6	11.0	55,590
6 ニュージーランド	22,475.8	11.0	44,031
7 フランス	21,949.0	12.1	46,481
8 イギリス	21,764.4	10.5	47,226
9 韓国	21,586.1	8.6	42,285
10 カナダ	21,280.5	10.2	53,198
11 アイルランド	20,928.3	10.1	50,490
12 スペイン	17,891.7	8.6	38,758
13 日本	16,607.6	8.0	38,617
14 スロベニア	16,578.6	7.9	40,220
15 イスラエル	15,287.8	6.9	39,403
16 アメリカ	15,080.0	7.3	65,836

●日本人と外国人労働者のどちらを採用するか

ご存知のように日本は人手不足を外国人労働者で補うために「特定技能」という新しい制度が可決され、2019年4月より人手不足が深刻な産業分野において新たな外国人材の受け入れが可能となりました。宿泊施設の協会や団体の方と話をしま

すと、ここでも賃金の安い労働者が欲しいと言っています。外国人労働者を安く雇って不足している労働力を補いたい狙いがあるわけです。

内閣府は働き方改革の一環として2020年4月より「同一賃金同一労働」が施行されました。外国人労働者でも日本人と同じ賃金で雇用しなさいと言っているのです。そうすると宿泊関係者の言う、賃金の安

い労働者と言うのは難しくなってくるでしょう。

今は韓国や東南アジアでも働く人が足りないので、大勢の外国人労働者を人困させています。このような現状下、外国人労働者が日本に働きに来るか来ないかが、今後新たな問題になってくるのです。2019年から2020年にかけてベトナムやインドネシアなど東南アジア諸国の昇給率は7〜8%と高水準で推移していますが、日本は0.6%にとどまっていると言われています。ベトナムやインドネシアに比べるとまだまだ日本の平均賃金は高いのですが、徐々にその差が縮まりその優位性も失われていくのではないかと懸念しています。

実は、弊社も2018年より日本語学校の経営を始めました。主に東南アジア(ネパール、インドネシア、ベトナム、フィリピン)から、4大卒業の学生を対象に日本語はもちろん当社のホテルシステムを学んでもらい地方のホテルに人材として紹介を

しています。

この生徒さんたちは最低労働賃金ではなく年収300万円弱ぐらいの賃金をもらえています。それはなぜかと言いますと母国語はもちろん日本語が喋れて、さらにホテルシステムの操作もできるからです。例えば同じ年収で日本人労働者を雇うよりフィリピンからの生徒さんなら英語も喋れます。雇う宿泊施設からすると日本人労働者より幅広い仕事ができ、さらに4大卒ですから通常の就労ビザ(技術・人文知識・国際業務)として雇えます。「特定技能労働者」で働いている外国人のように滞在が5年ではなく何年でも働けるのです。ちなみに2020年度平均賃金は専門的・技術的分野平均賃金30万2000円・特定技能17万4600円・技能実習16万1700円となっています。

「外国人労働者の給与」(The Daily News 2023年) (続く)

※1:厚生労働省 都道府県労働局「外国人雇用のルールに関するパンフレット」より
「適正な労働条件の確保」1.均等待遇
労働者の国籍を理由として、賃金、労働時間、その他の労働条件について、差別的取扱いをしてはならないこと。