



「観光業界課題調査2025」 調査報告書

2025年10月23日 作成

株式会社リクルート ジャらんリサーチセンター
研究員 長野 瑞樹

- ▶ 調査概要 2
- ▶ サマリー 3
- ▶ 1. 回答者の基本属性 10
- ▶ 2. 回答者の勤務状況 15
- ▶ 3. 地域／自組織に対するエンゲージメント 21
- ▶ 4. 観光事業への取り組みと課題 34
- ▶ 付録： 推奨度を高める要素 49

調査名

「観光業界課題調査2025」

調査目的

JKN会員*をはじめとする観光業務従事者の業務実態や課題意識を把握し、地域観光の現状把握および今後の施策立案に資することを目的とする

*JKN会員とは、『じゃらんリサーチセンター』が保有するメールマガジン会員データベースで、観光行政（自治体、観光協会、DMO等）や観光関連事業者（宿泊、交通、IT等）が登録

調査方法

インターネット調査
（メルマガやFAX等でアンケートを依頼（アンケート画面のURLを送付）し、専用のweb画面で回答していただく形式）

調査期間

2025年7月29日（火）～9月2日（火）

調査対象者

JKN会員および
行政施設及びじゃらんの宿クライアント
※回答者の所属先別の人数は右の通り（割付回収なし）

	(人)	(%)
行政・計	458	27.8
都道府県庁・市区町村	300	18.2
都道府県庁	49	3.0
市区町村	251	15.3
観光協会・DMO	124	7.5
その他	34	2.1
民間企業・計	462	28.1
宿泊施設・計	459	27.9
その他	266	16.2
合計	1645	100.0

※報告書を見る際の注意点
図表内の%の値は小数第2位を四捨五入しているため、差分や合計値において、単純計算した数値と合致しない場合がある

サマリー

▶回答者の基本特性

- 男性が約7割
- 50代以上が6割弱
- 所属先は「行政」「民間企業」「宿泊施設」が3割弱ずつ
- 回答者に占める「観光業務従事者」は85%

▶回答者の業務・事業エリア・勤務状況

- 業務・事業エリアは、「北海道」7%、「東京都」6%が多い
 - ・次いで「沖縄県」4.3%、「静岡県」4.0%、「長野県」3.8%、「福岡県」3.2%と続く
- 業務・事業エリア別に、回答者の所属先構成比が異なる
 - ・「北海道」「東北」：「行政」が多い
 - ・「関東」「関西」「沖縄」：「民間企業」が多い
 - ・「中部」：「宿泊施設」が多い
- 業務・事業エリアと居住エリアが近い人が大半を占める
 - ・居住エリアと同一または近隣市区町村の人は85%
- 業務・事業エリアでの担当年数は平均11年
 - ・行政の担当年数は平均5年と短い
 - ・特に「都道府県庁・市区町村」は4年以下。平均年齢も若い

		「居住エリア」の 居住年数 (年)	「勤務先」での 勤務年数 (年)	「業務・事業エリア」の 担当年数 (年)	平均年齢 (歳)
全体		25.1	14.0	11.2	50.5
所属先	行政	22.8	10.7	5.2	44.2
	都道府県庁・市区町村	20.9	11.4	3.8	40.5
	観光協会・DMO	26.6	8.3	7.2	50.9
	民間企業	25.8	15.6	13.2	53.4
	宿泊施設	25.4	15.7	14.1	49.8

			所属先				(%)
			行政・計	民間企業・計	宿泊施設・計	その他	
n=30以上の場合 [比率の差] 全体との差			+10 ポイント	+5 ポイント	-5 ポイント	-10 ポイント	
			(n=)				
全体		(1645)	27.8	28.1	27.9	16.2	
観光業務従事者		(1390)	30.1	26.9	32.2	10.9	
業務エリア別	北海道	(103)	41.7	22.3	30.1	5.8	
	東北	(141)	39.0	15.6	36.2	9.2	
	関東	(256)	22.7	39.1	24.6	13.7	
	中部	(280)	26.4	22.9	40.0	10.7	
	関西	(205)	26.3	33.7	29.8	10.2	
	中国・四国	(167)	34.7	21.0	35.9	8.4	
	九州	(178)	34.8	20.2	33.1	11.8	
	沖縄	(60)	23.3	41.7	16.7	18.3	

▶「行政」は【居住エリア】【業務・事業エリア】、「民間企業」は【所属組織】【業務・役割】へのエンゲージメントが高め

- 【業務・事業エリア】を中心に所属先別のスコア差がみられ、「行政」「民間企業」「宿泊施設」の意識ギャップがうかがえる
- 「行政」内の比較でみると、「都道府県庁・市区町村」は①価値観・方向性、「観光協会・DMO」は②成長性③貢献実感・やりがい④対人関係・コミュニティのスコアが高い傾向（ を参照）

※スコアはTOP2（％）
（「あてはまる」＋「ややあてはまる」）

※スコアはTOP2（％）
（「あてはまる」＋「ややあてはまる」）

			①価値観・方向性	②成長性	③貢献実感・やりがい	④対人関係・コミュニティ	⑤環境・制度	
【居住エリア】			地域の政策に共感できる	地域に将来性があると思える	地域に誇りや愛着を 持てる	地域に自分が役立てる場 があると感じる	地域のにぎわいや 人のつながりがある	暮らしやすい地域だと 感じる （住環境・生活支援など）
所 属 先	行政	n=458	68.6	58.7	85.6	69.0	70.7	74.7
	都道府県庁・市区町村	n=300	69.0	54.3	84.3	63.0	70.0	73.7
	観光協会・DMO	n=124	66.9	65.3	88.7	78.2	72.6	74.2
	民間企業	n=462	47.2	60.4	77.7	67.3	66.7	74.5
	宿泊施設	n=459	49.0	52.9	75.6	58.8	58.6	67.5

【業務・事業エリア】			地域の観光事業の 方向性に共感できる	地域の観光事業に 将来性があると思える	地域の観光事業に関われ ることに誇りを感じる	地域内に観光を支える 他事業者やパートナーが いる	他地域や住民との 連携が活発で 新しい動きが生まれている	自治体等の 観光政策や観光計画が うまく機能していると感じる
所 属 先	行政	n=418	62.2	66.5	80.4	80.9	59.6	30.6
	都道府県庁・市区町村	n=272	64.0	62.1	75.4	79.0	55.5	28.7
	観光協会・DMO	n=120	58.3	74.2	89.2	84.2	65.8	32.5
	民間企業	n=374	55.9	67.1	75.1	76.2	46.3	31.3
	宿泊施設	n=447	49.4	52.1	65.1	67.6	33.1	28.0

【所属組織】			組織の考え方や 進む方向性に共感できる	リーダーや経営層が変化 に前向きである	組織の中で自分の存在や 意見が活かされている	失敗を許容する 柔軟な雰囲気がある	働きやすい環境や制度が 整っている
所 属 先	行政	n=418	60.5	63.6	65.6	63.2	61.5
	都道府県庁・市区町村	n=272	59.2	64.0	62.5	59.9	61.4
	観光協会・DMO	n=120	59.2	60.8	70.0	71.7	57.5
	民間企業	n=374	63.4	66.8	74.9	69.5	62.0
	宿泊施設	n=447	58.2	60.4	68.2	64.4	51.0

【業務・役割】			今の業務は、 自分のやりたいことと 重なる部分が多い	業務での達成感や 成長実感がある	自分の業務に 意味や価値を感じている	新しいことに挑戦する 余地や時間がある	業務を通じて 多様な人と関わっている	業務に必要な サポートや設備が整ってい る
所 属 先	行政	n=418	69.9	72.5	78.2	56.5	88.0	45.5
	都道府県庁・市区町村	n=272	64.7	69.9	74.6	51.8	87.5	47.1
	観光協会・DMO	n=120	76.7	76.7	83.3	66.7	87.5	40.0
	民間企業	n=374	79.9	79.7	84.2	66.6	83.4	52.1
	宿泊施設	n=447	69.8	69.8	75.2	51.5	73.8	42.1

▶ 推奨度は、「民間企業」が4指標全てで高い

- 一方、「宿泊施設」は4指標全てで低い
- 「行政」のなかでも、「都道府県庁・市区町村」は【業務・事業エリア】のスコアの低さが目立つ

※「ご自身と同じような価値観を持っている人に、あなたが現在所属している環境や業務はどれくらいおすすめできますか」の質問に、0点～10点の11段階で回答

【居住エリア】			推奨度 (「推奨者」 - 「批判者」)	推奨者 (%) (9～10点)	中立者 (%) (7～8点)	批判者 (%) (0～6点)
所属先	行政	n=458	-9.0	24.5	42.1	33.4
	都道府県庁・市区町村	n=300	-16.3	20.0	43.7	36.3
	観光協会・DMO	n=124	2.4	33.1	36.3	30.6
	民間企業	n=462	-8.2	24.5	42.9	32.7
	宿泊施設	n=459	-20.9	21.1	36.8	42.0
【業務・事業エリア】			推奨度 (「推奨者」 - 「批判者」)	推奨者 (%) (9～10点)	中立者 (%) (7～8点)	批判者 (%) (0～6点)
所属先	行政	n=418	-23.2	23.4	29.9	46.7
	都道府県庁・市区町村	n=272	-34.2	19.1	27.6	53.3
	観光協会・DMO	n=120	-3.3	32.5	31.7	35.8
	民間企業	n=374	-18.4	22.7	36.1	41.2
	宿泊施設	n=447	-25.7	20.6	33.1	46.3
【所属組織】			推奨度 (「推奨者」 - 「批判者」)	推奨者 (%) (9～10点)	中立者 (%) (7～8点)	批判者 (%) (0～6点)
所属先	行政	n=418	-30.6	17.2	34.9	47.8
	都道府県庁・市区町村	n=272	-32.7	16.2	34.9	48.9
	観光協会・DMO	n=120	-28.3	18.3	35.0	46.7
	民間企業	n=374	-22.2	21.9	34.0	44.1
	宿泊施設	n=447	-37.6	17.0	28.4	54.6
【業務・役割】			推奨度 (「推奨者」 - 「批判者」)	推奨者 (%) (9～10点)	中立者 (%) (7～8点)	批判者 (%) (0～6点)
所属先	行政	n=418	-25.4	18.9	36.8	44.3
	都道府県庁・市区町村	n=272	-33.1	14.7	37.5	47.8
	観光協会・DMO	n=120	-13.3	26.7	33.3	40.0
	民間企業	n=374	-11.5	24.1	40.4	35.6
	宿泊施設	n=447	-34.0	17.0	32.0	51.0

【推奨度、推奨者】最もポジティブな反応を示す所属先（行政、民間企業、宿泊施設の3属性比較）

【推奨度、推奨者】ポジティブ上位（トップ1、トップ2）の差が1pt以下の場合に色付け

【推奨度、批判者】最もネガティブな反応を示す所属先（行政、民間企業、宿泊施設の3属性比較）

【推奨度、批判者】ネガティブ上位の差が1pt以下の場合に色付け

▶観光事業・観光振興の課題は、「観光現場の人員不足対策」が所属先に関わらず上位にランクイン

- －「行政」の課題は「観光地の受入環境整備」66%、「観光現場の人員不足対策」57%、「インバウンド観光の推進」54%が高い
- －「民間企業」は「持続可能な観光地域づくり」44%が最多。「観光事業者間の連携」「観光現場の人員不足対策」「観光地の受け入れ環境整備」が4割強
- －「宿泊施設」は「観光現場の人員不足対策」53%の高さが目立つ

▶人手・人材不足による影響度は「深刻な影響がある」17%、「かなり影響がある」30%、「やや影響がある」37%

- －「TOP2・計」46%、「TOP3・計」83%
- －特に「行政」「宿泊施設」での影響が大きく「TOP2・計」が5割以上

▶「宿泊施設」では、人手・人材不足による影響度が、地域／自組織の推奨度に及ぼす影響が大きい

- －「行政」「民間企業」では、「宿泊施設」ほど人手・人材不足の影響度と地域／自組織への推奨度の関連性は高くない

▶人手・人材不足の要因は、「行政」は「専門スキル人材の育成体制」「兼任や異動」、「宿泊施設」は「労働条件」

- －「行政」は、「専門スキルを持った人材を育成する体制が不十分」47%、「他部署との兼任や異動により専門性が蓄積されにくい」42%が高い
- －「民間企業」は、「専門スキルを持った人材の採用が難しい」44%が最多
- －「宿泊施設」は、「不規則な勤務体系や長時間労働を敬遠される」59%、「賃金水準が他と比べて低い」46%が高い

▶人手・人材不足に対する取り組みとして「働き方の見直し」が進む。今後は「業務効率化」「教育・研修」に取り組む予定

- －「すでに取り組んでいる」ものは、「雇用形態の柔軟化」46%、「多様な人材の採用・活用」「働き方・労働環境の改善」が4割強
- －「今後取り組んでみたい・取り組む予定がある」ものは、「業務の効率化・標準化」37%、「テクノロジー導入による予約・接客・会計などの自動化」「教育・研修の充実」が3割強

▶人手・人材不足に対する取り組みは、「民間企業」「宿泊施設」が先行。「行政」は取り組みが遅れる傾向

- ▶観光DX・デジタルマーケティングへの取り組みは、「行政」「民間企業」「宿泊施設」とともに「取り組みを始めている」は5割強
 - 「具体的に取り組んでいる」6%、「ある程度取り組んでいる」23%、「取り組みを始めた段階である」22%（「TOP3・計」51%）
 - 「観光協会・DMO」では65%が取り組みを始めており、「具体的に取り組んでいる」は13%（他に比べて高い）
- ▶観光DX・デジタルマーケティングの課題は、「デジタル人材不足」「予算確保」が上位（いずれも約5割）
 - 「行政」では「デジタル人材不足」「予算確保」とともに約6割
 - 「宿泊施設」では「既存システムとの連携や移行が困難」34%が比較的高い
 - 取り組み段階によって、課題意識が異なる
 - 「今後進める予定がある」では「何から着手すべきか分からない」、「取り組みを始めた段階」では「デジタル人材の不足」、「具体的に取り組みを進めている」では「セキュリティや個人情報保護への懸念」への課題意識が高い傾向
- ▶観光DX・デジタルマーケティングへの取り組み度は、地域／自組織への推奨度とも関連が深い
 - 「行政」「民間企業」「宿泊施設」いずれも、観光DXへの取り組み度が高いほど推奨者の割合も高まる
 - 「宿泊施設」は取り組みが進まない層では推奨者の割合が1ケタにとどまる
 - 観光DXの取り組み度が高い「宿泊施設」は「地域内に観光を支える他事業者やパートナーがいる」は78%（取り組み度が低い「宿泊施設」では「地域内に観光を支える他事業者やパートナーがいる」46%と差分が大きい）
 - 「50代」「60代以上」では、観光DXの取り組みに遅れがみられる
- ▶オーバーツーリズムの影響は、「強く影響を感じる」8%、「ある程度影響を感じる」13%、「やや影響を感じる」14%
 - 「TOP2・計」20%、「TOP3・計」34%
 - 「民間企業」では「TOP2・計」27%と比較的高い
 - 業務エリア別にみると、「沖縄」では「強く影響を感じる」32%、「TOP2・計」55%の高さが目立つ。一方「東北」「中国・四国」は低い
- ▶オーバーツーリズムの影響は、ネガティブな影響が多く、特に「マナーが悪い旅行者がいる」が54%が最多
 - ポジティブな要素としては、「地域の認知度・注目度が高まっている」17%が高い

		行政		民間企業	宿泊施設
		都道府県庁・市区町村	観光協会・DMO		
基本属性		・平均年齢が若い ・業務・事業エリア担当年数が短い	・勤務年数が短め	勤務年数、業務・事業エリア担当年数が長い	
地域/自組織への エンゲージメント (前向きな気持ち)		○「居住エリア」「業務・事業エリア」の 政策や観光事業の方向性への 共感性が高い	○「居住エリア」「業務・事業エリア」に 対するエンゲージメントが高め	○「所属組織」に対する エンゲージメントが高め	▲全般的にエンゲージメントが低い
地域/自組織の 推奨度		▲「業務・事業エリア」に対する 推奨度が低い	○「居住エリア」「業務・事業エリア」に 対する推奨度が高め	○全般的に推奨度が高い	▲全般的に推奨度が低い
人手・ 人材 不足	影響度	TOP2 (*1) : 57% ▲影響度が大きい	TOP2 (*1) : 45%	TOP2 (*1) : 41%	TOP2(*1) : 52% ▲影響度が大きい
	課題	「専門スキルを持った人材を育成する体制が不十分」47% 「他部署との兼任や異動により専門性が蓄積されにくい」42%		「専門スキルを持った人材の採用が難 しい」44%	「不規則な勤務体系や長時間労働を敬 遠される」59% 「賃金水準が他と比べて低い」46%
	取り組み 度	▲取り組みが全般的に進んでいない		○「行政」より取り組みは進んでいる 「雇用形態の柔軟化」「働き方・労働環境の改善」 「多様な人材の採用・活用」「業務の効率化・標準化」	
	その他	—		人手・人材不足の影響度が、 地域/自組織の推奨度に影響しやすい	
観光 DX	取り組み 度	TOP2 (*2) : 23% ▲取り組みが進んでいない	TOP2 (*2) : 38% ○取り組みが進んでいる	TOP2 (*2) : 33%	TOP2 (*2) : 30%
	課題	「デジタル人材の不足」「予算の確保が難しい」が約6割		「デジタル人材の不足」「予算の確保が 難しい」47%	「デジタル人材の不足」「予算の確保が 難しい」のほか、「既存システムとの連 携や移行が困難」34%が高め
	その他	観光DXの取り組みが進んでいると、地域/自組織の推奨度も高まる傾向		観光DXの取り組み度が、 地域/自組織の推奨度に影響しやすい	
オーバーツーリズ ムの影響度		TOP2 (*3) : 17%	TOP2 (*3) : 16%	TOP2 (*3) : 27% ▲影響度が大きい	TOP2 (*3) : 19%

*1 TOP2: 「深刻な影響がある」 + 「かなり影響がある」

*2 TOP2: 「具体的に取り組みを進めている」 + 「ある程度取り組んでいる」

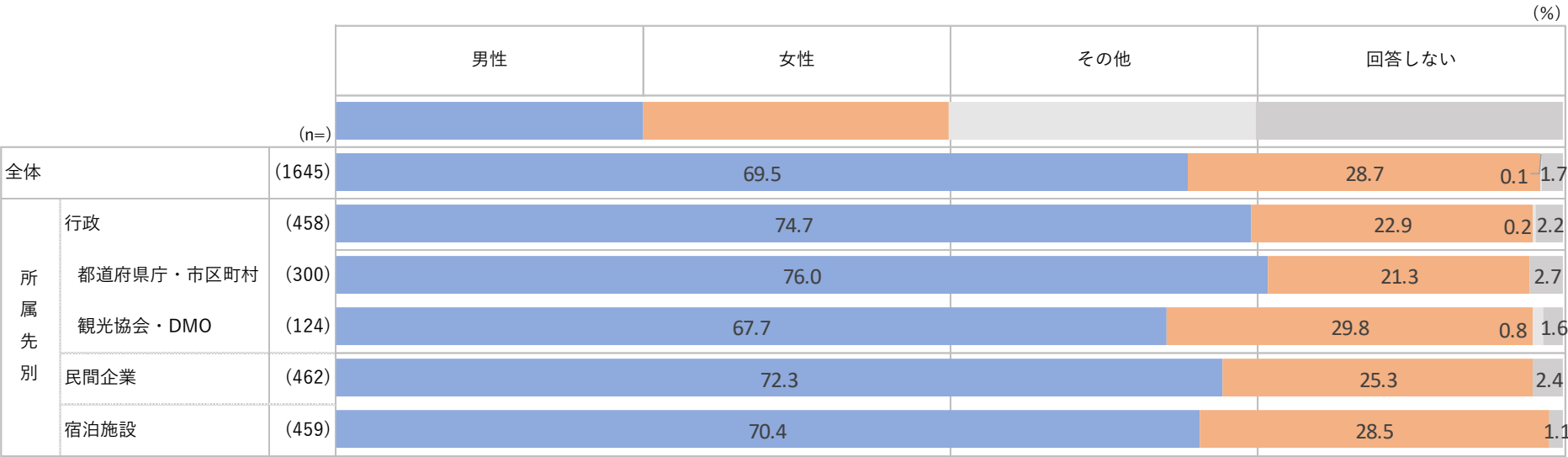
*3 TOP2: 「強く影響を感じる」 + 「ある程度影響を感じる」

1. 回答者の基本属性

①性別

▶ 「男性」 が約7割

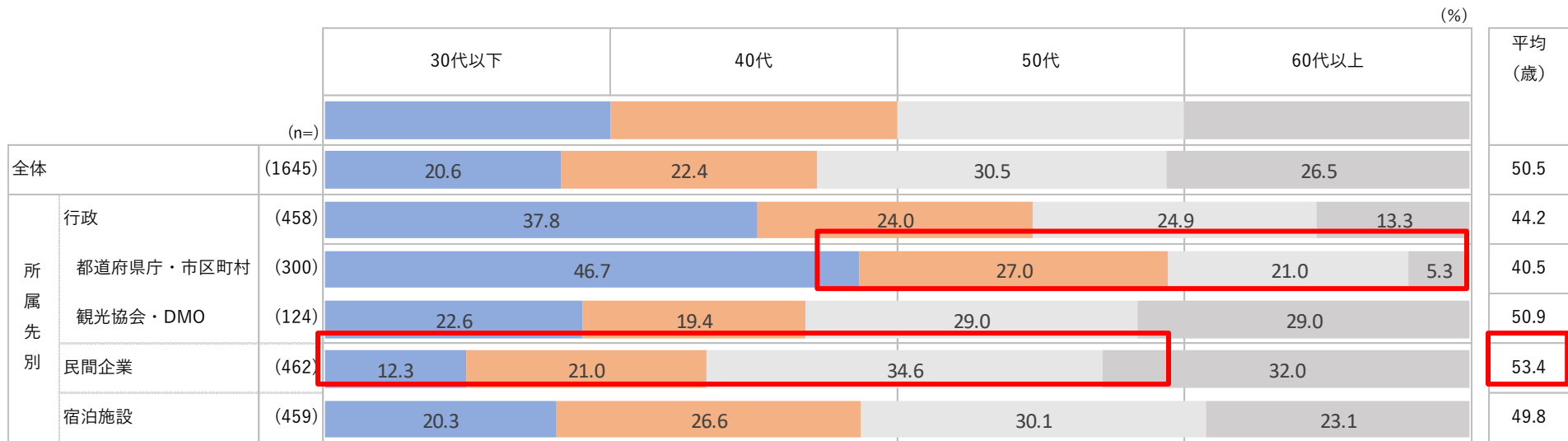
Q1 あなたの性別をお知らせください。 （単一回答） 【回答者条件：全員】



※所属先別は「その他」を除く

- ▶ 「50代」以上が6割弱。平均50.5歳
 - － 「都道府県庁・市区町村」では「40代」以下が7割以上を占め、平均40.5歳

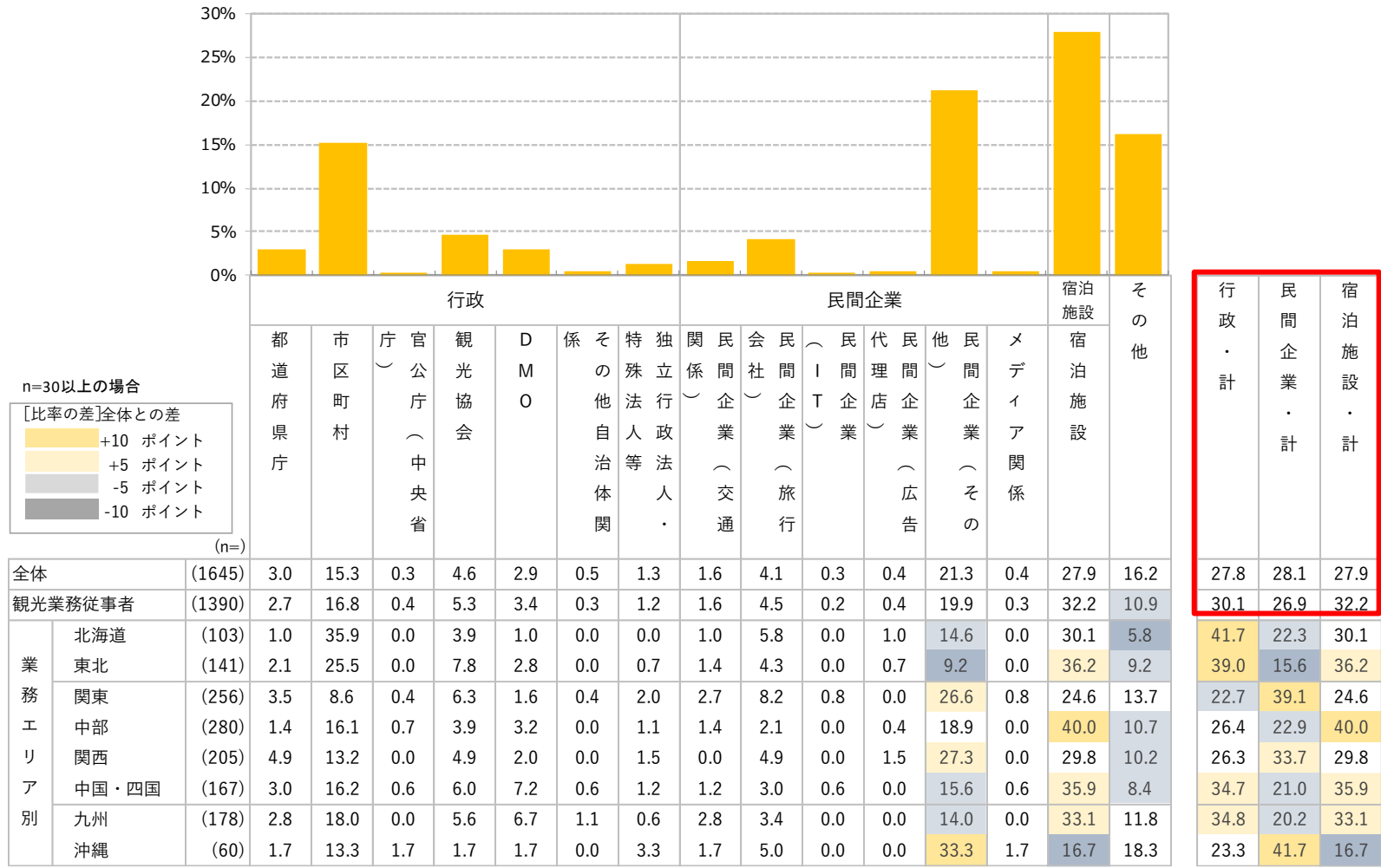
Q2 あなたの年齢をお知らせください。 （実数回答） 【回答者条件：全員】



※所属先別は「その他」を除く

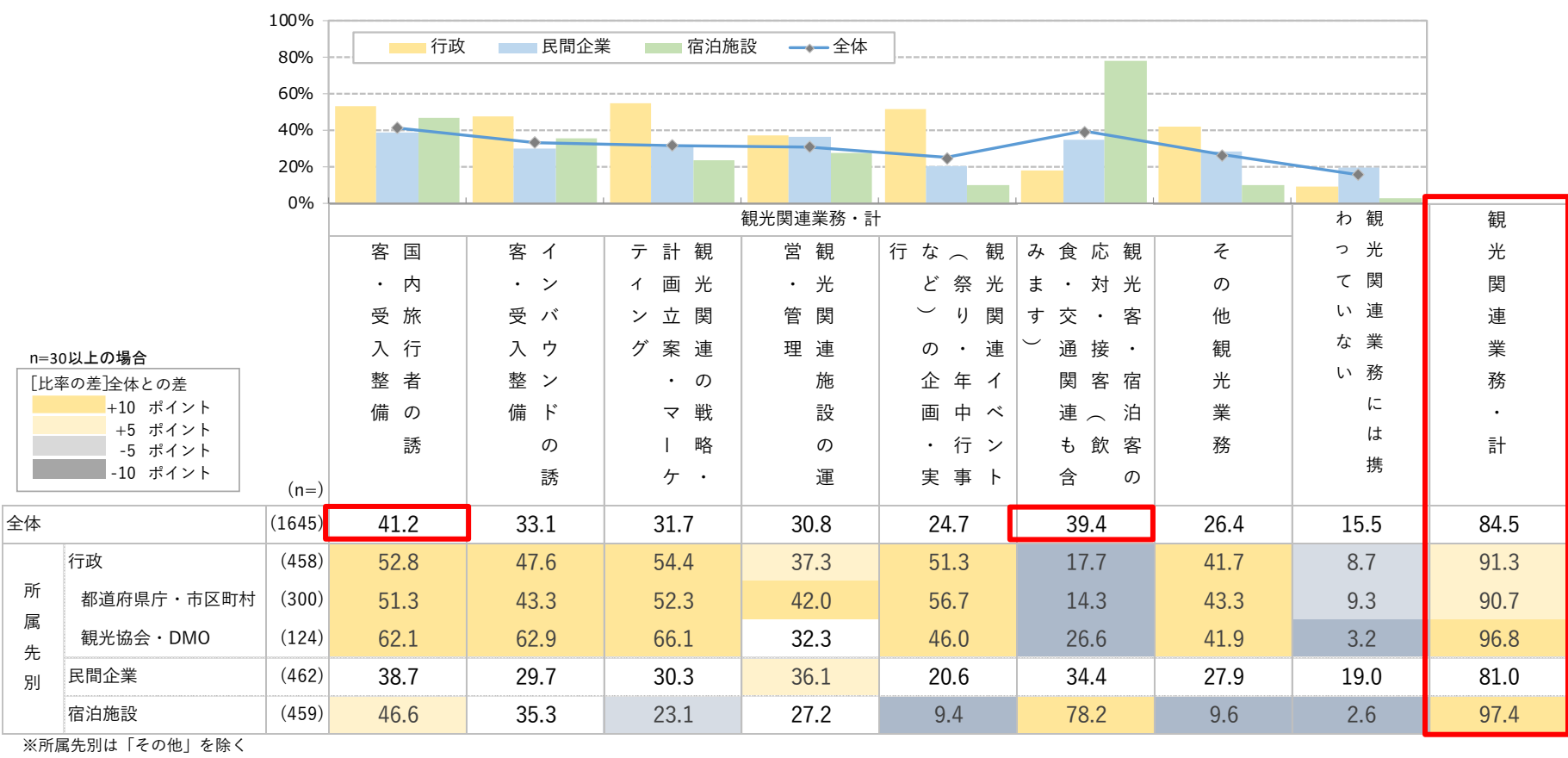
- ▶ 「行政」「民間企業」「宿泊施設」がいずれも3割弱
 - 観光業務従事者(n=1390)でみると、「宿泊施設」32%が最多
 - 業務エリア別でみると、「北海道」「東北」は「行政」、「関東」「関西」「沖縄」は「民間企業」、「中部」は「宿泊施設」の回答者が多い

Q3 あなたの所属先をお知らせください。（単一回答） 【回答者条件：全員】



- ▶ 「観光関連業務・計」が85%
- 「国内旅行者の誘客・受入整備」「観光客・宿泊客の応対・接客」が4割前後

Q4 あなたの職務・担当領域について、該当するものをすべてお答えください。（複数回答） 【回答者条件：全員】



2. 回答者の勤務状況

①業務・事業エリア

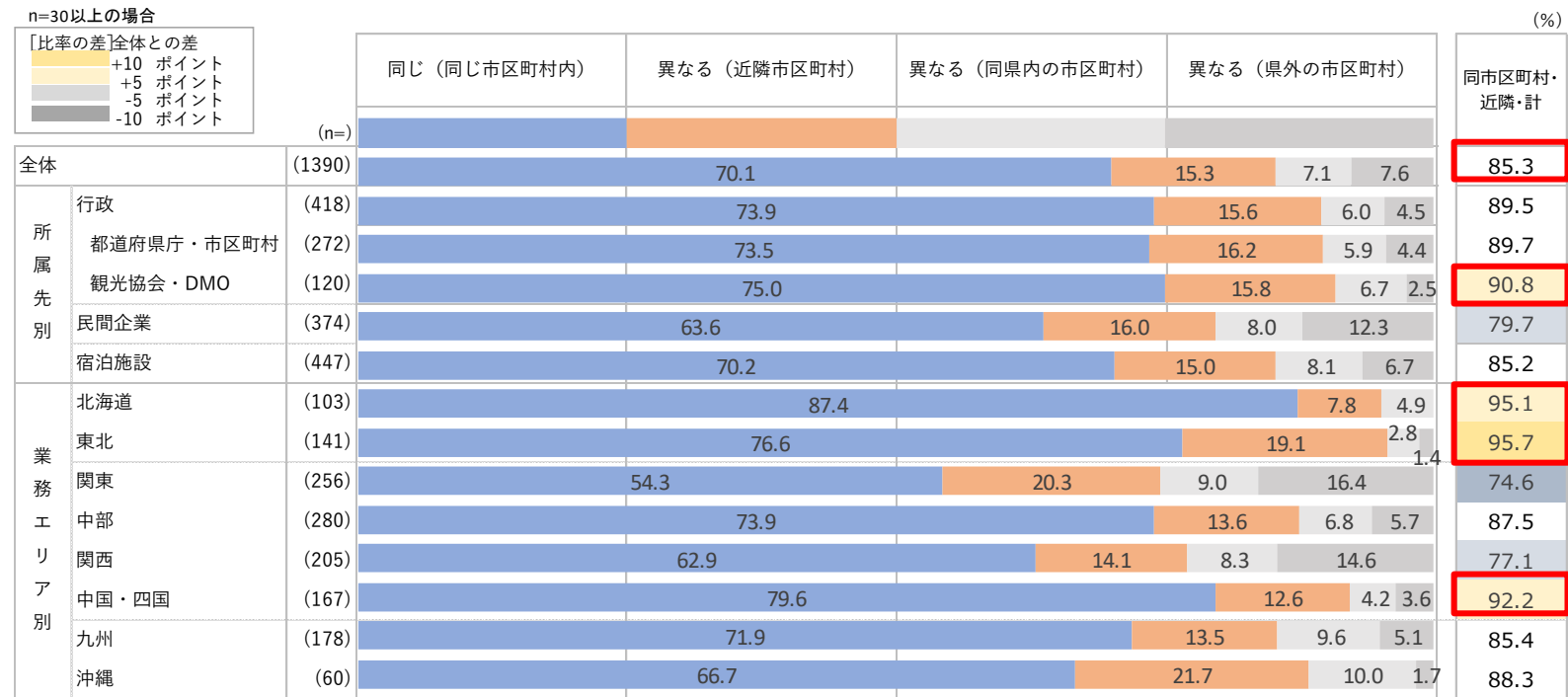
- ▶ 「北海道」7%、「東京都」6%が多い
- 次いで「沖縄県」4.3%、「静岡県」4.0%、「長野県」3.8%、「福岡県」3.2%と続く

Q5 あなたの業務・事業エリア（都道府県）をお答えください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】
n=1390

北海道・東北	北海道	7.4	17.6
	青森県	1.5	
	岩手県	1.6	
	宮城県	1.9	
	秋田県	1.2	
	山形県	2.0	
	福島県	1.9	
関東	茨城県	1.7	18.4
	栃木県	1.8	
	群馬県	2.2	
	埼玉県	1.4	
	千葉県	2.5	
	東京都	6.2	
	神奈川県	2.6	
中部	新潟県	2.4	20.1
	富山県	0.7	
	石川県	1.4	
	福井県	0.9	
	山梨県	2.2	
	長野県	3.8	
	岐阜県	2.4	
	静岡県	4.0	
	愛知県	2.4	17.1 (%)
近畿	三重県	2.4	14.7
	滋賀県	2.1	
	京都府	2.4	
	大阪府	2.7	
	兵庫県	2.8	
	奈良県	1.2	
	和歌山県	1.2	
中国・四国	鳥取県	1.3	12.0
	島根県	1.8	
	岡山県	1.4	
	広島県	1.9	
	山口県	0.9	
	徳島県	1.0	
	香川県	0.9	
	愛媛県	1.7	
九州・沖縄	高知県	1.2	17.1 (%)
	福岡県	3.2	
	佐賀県	1.4	
	長崎県	1.2	
	熊本県	2.1	
	大分県	1.2	
	宮崎県	1.0	
	鹿児島県	2.7	
	沖縄県	4.3	

- ▶ 「業務・事業エリア」と「居住エリア」が「同じ（同じ市区町村内）」は7割
 - － 「同市区町村・近隣・計」は85％
 - － 所属先別でみると、「観光協会・DMO」は「同市区町村・近隣・計」が9割以上
 - － 業務エリア別でみると、「北海道」「東北」「中国・四国」は「同市区町村・近隣・計」が9割以上

Q7 あなたの「業務・事業エリア」は、「居住エリア」と同じですか。※県外だが近隣に在住している場合は「異なる（近隣市区町村）」を選択してください（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】



※所属先別は「その他」を除く

③現在の「居住エリア」での在住年数

- ▶ 「居住エリア」での居住年数は、「21年以上」が5割強で、平均25年
 - 所属先別でみると、「観光協会・DMO」が平均27年と長く、「都道府県庁・市区町村」が21年と短い
 - 「観光協会・DMO」は「5年」以内が25%と多い一方、「41年以上」25%も多く、2極化している
 - 業務エリア別でみると、「東北」「関西」が平均28年以上と長く、「九州」「沖縄」は20年前後と短い

Q8S1 あなたの現在の「居住エリア」「勤務先」「業務・事業エリア」について、それぞれどのくらいの年数関わっているかをお答えください。（単一回答）
【回答者条件：観光業務従事者】

【現在の「居住エリア」での在住年数】

									(%)
		2年以内	3～5年	6～10年	11～15年	16～20年	21～40年	41年以上	平均 (年)
(n=)									
全体	(1390)	8.5	10.3	10.7	8.2	10.6	31.1	20.6	25.1
所属先別	行政	14.1	10.3	9.8	5.5	10.8	32.3	17.2	22.8
	都道府県庁・市区町村	15.1	8.5	10.7	5.5	11.0	36.4	12.9	20.9
	観光協会・DMO	11.7	13.3	9.2	5.8	10.0	25.0	25.0	26.6
	民間企業	5.6	10.7	9.1	11.2	12.0	29.9	21.4	25.8
	宿泊施設	7.6	10.7	11.9	8.5	8.9	31.3	21.0	25.4
業務エリア別	北海道	7.8	9.7	9.7	10.7	15.5	28.2	18.4	23.0
	東北	7.1	9.2	9.9	2.8	14.9	29.1	27.0	28.4
	関東	7.4	11.3	8.6	10.2	10.5	33.2	18.8	24.9
	中部	8.6	6.4	15.0	8.9	9.3	31.8	20.0	25.2
	関西	6.3	9.3	8.3	8.8	9.8	29.8	27.8	28.9
	中国・四国	8.4	10.8	10.8	8.4	6.6	29.9	25.1	26.7
	九州	12.9	14.0	10.1	5.1	11.2	34.3	12.4	20.9
	沖縄	11.7	18.3	13.3	11.7	10.0	26.7	8.3	17.3

※所属先別は「その他」を除く

④現在の「勤務先」での勤務年数

- ▶ 「勤務先」での勤務年数は、「11年以上」が5割弱で、平均14年
 - 所属先別でみると、「民間企業」「宿泊施設」が平均16年と長く、「行政」が11年と短い
 - 業務エリア別でみると、「関西」が平均15年と長く、「九州」「沖縄」は12年と短い

Q8S2 あなたの現在の「居住エリア」「勤務先」「業務・事業エリア」について、それぞれのどれくらいの年数関わっているかをお答えください。（単一回答）
【回答者条件：観光業務従事者】

【現在の「勤務先」での勤務年数】

		(%)							平均 (年)
		2年以内	3～5年	6～10年	11～15年	16～20年	21～40年	41年以上	
(n=)									
全体	(1390)	15.8	16.5	19.7	11.9	10.9	23.2	1.9	14.0
所属先別	行政	27.3	20.3	16.3	10.0	6.2	18.9	1.0	10.7
	都道府県庁・市区町村	27.2	16.5	15.4	11.0	6.3	22.8	0.7	11.4
	観光協会・DMO	27.5	27.5	20.0	10.0	6.7	6.7	1.7	8.3
	民間企業	12.3	15.2	19.5	12.0	12.6	25.1	3.2	15.6
業務エリア別	宿泊施設	10.7	14.8	20.1	12.8	12.8	26.8	2.0	15.7
	北海道	20.4	13.6	20.4	10.7	10.7	23.3	1.0	12.6
	東北	13.5	12.8	21.3	10.6	14.9	24.8	2.1	15.0
	関東	11.3	19.1	20.3	14.8	10.2	22.7	1.6	14.3
	中部	15.7	15.7	22.9	12.5	8.9	22.1	2.1	13.8
	関西	14.1	14.1	20.0	12.2	13.2	22.9	3.4	15.4
	中国・四国	16.8	19.2	14.4	9.0	8.4	29.9	2.4	15.2
	九州	23.6	16.9	18.0	11.2	7.9	21.3	1.1	12.1
	沖縄	13.3	21.7	16.7	11.7	21.7	15.0		12.0

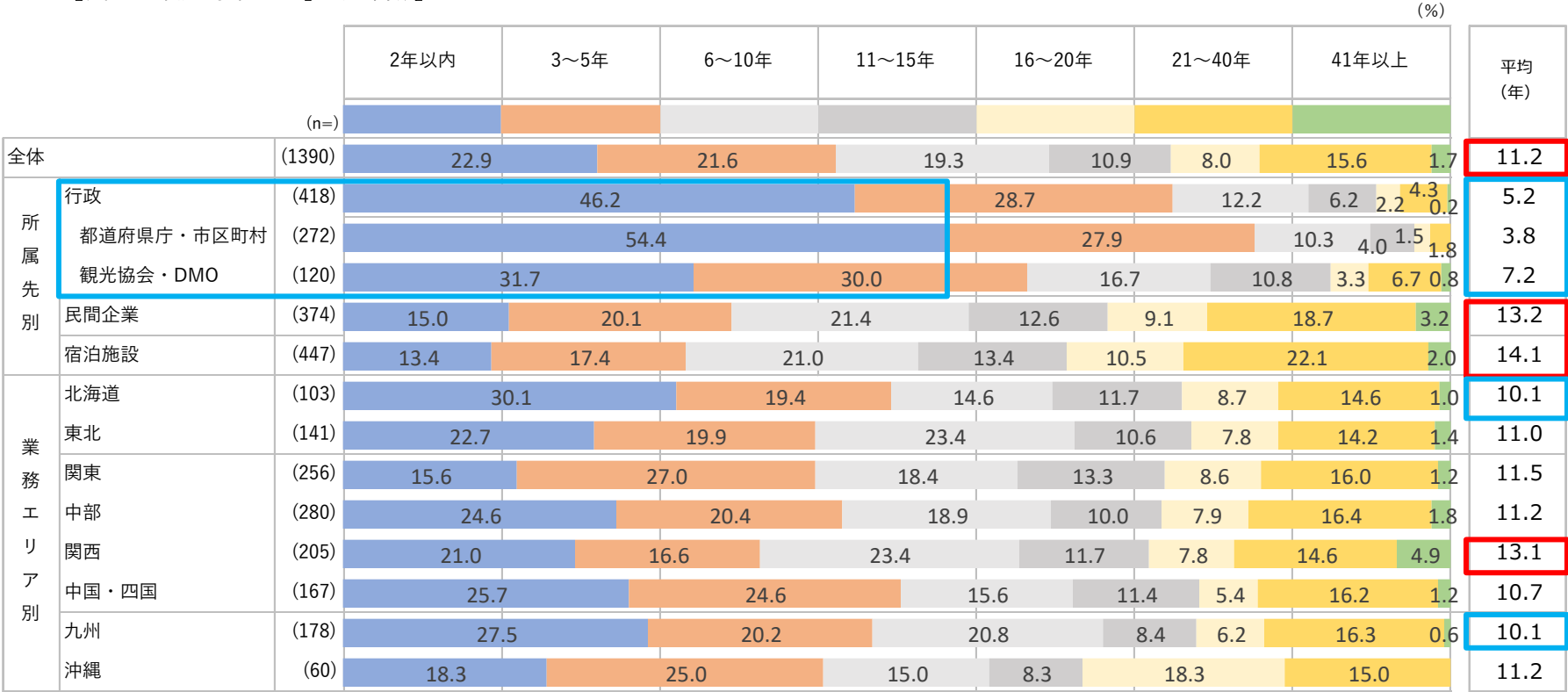
※所属先別は「その他」を除く

⑤現在の「業務・事業エリア」の担当年数

- ▶「業務・事業エリア」での勤務年数は、「11年以上」が4割弱で、平均11年
 - 所属先別でみると、「民間企業」「宿泊施設」が平均13～14年と長く、「行政」は5年と短い
 - 業務エリア別でみると、「関西」が平均13年と長く、「北海道」「九州」は10年と短め

Q8S3 あなたの現在の「居住エリア」「勤務先」「業務・事業エリア」について、それぞれどのくらいの年数関わっているかを教えてください。（単一回答）
【回答者条件：観光業務従事者】

【現在の「業務・事業エリア」の担当年数】



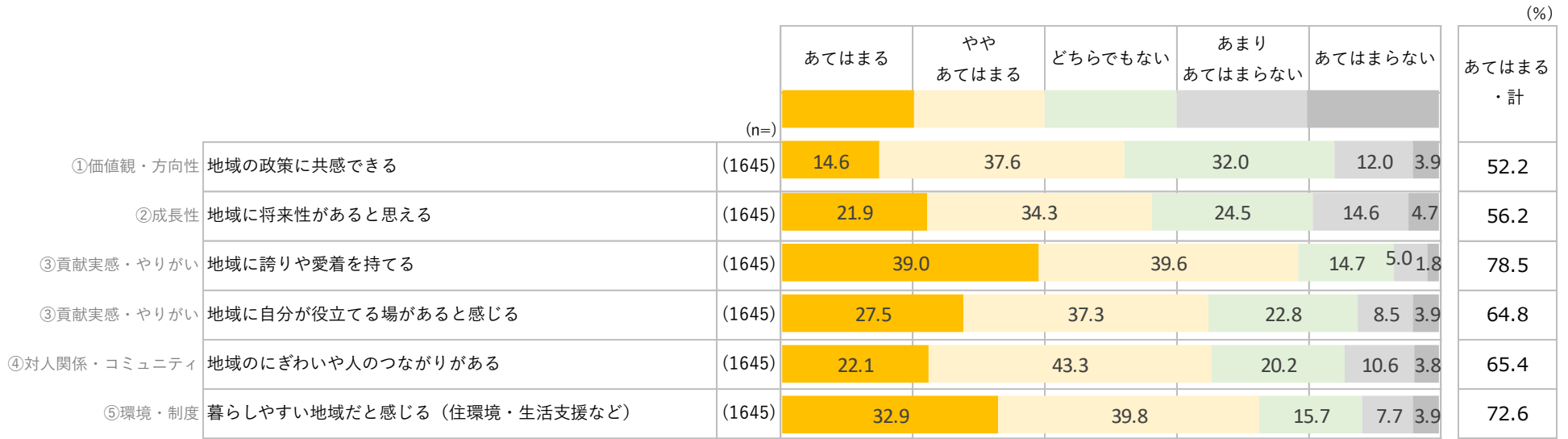
※所属先別は「その他」を除く

3. 地域／自組織に対するエンゲージメント

①「居住エリア」評価

- ▶「居住エリア」評価TOP1（「あてはまる」）が高い項目は、「地域に誇りや愛着を持てる」39%、「暮らしやすい地域だと感じる」33%
 - － TOP1が低いのは、「地域の政策に共感できる」15%

Q9 あなたの「居住エリア」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：全員】

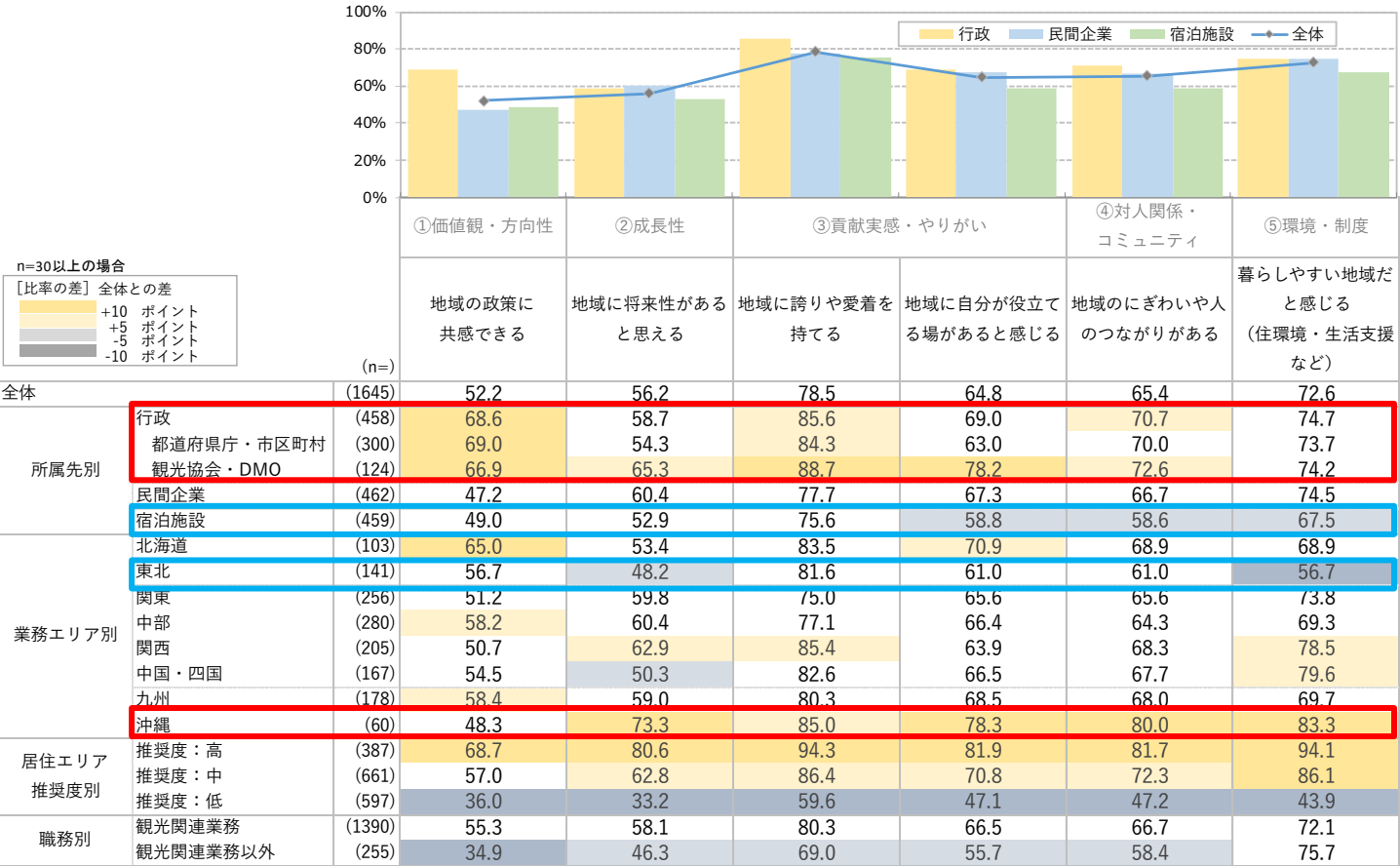


▶「居住エリア」評価TOP2（「あてはまる・計」）が高い項目は、「地域に誇りや愛着を持てる」79%、「暮らしやすい地域だと感じる」73%

- 所属先別にみると、「行政」では「地域の政策に共感できる」「地域に誇りや愛着を持てる」など全般的にスコアが高い
 - ・「宿泊施設」では、「地域に自分が役立てる場があると感じる」「地域のにぎわいや人のつながりがある」などスコアが低い傾向
- 業務エリア別にみると、「沖縄」で全般的に高く、「東北」で低い傾向がみられる

Q9 あなたの「居住エリア」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：全員】

※スコアはTOP2（「あてはまる」＋「ややあてはまる」）

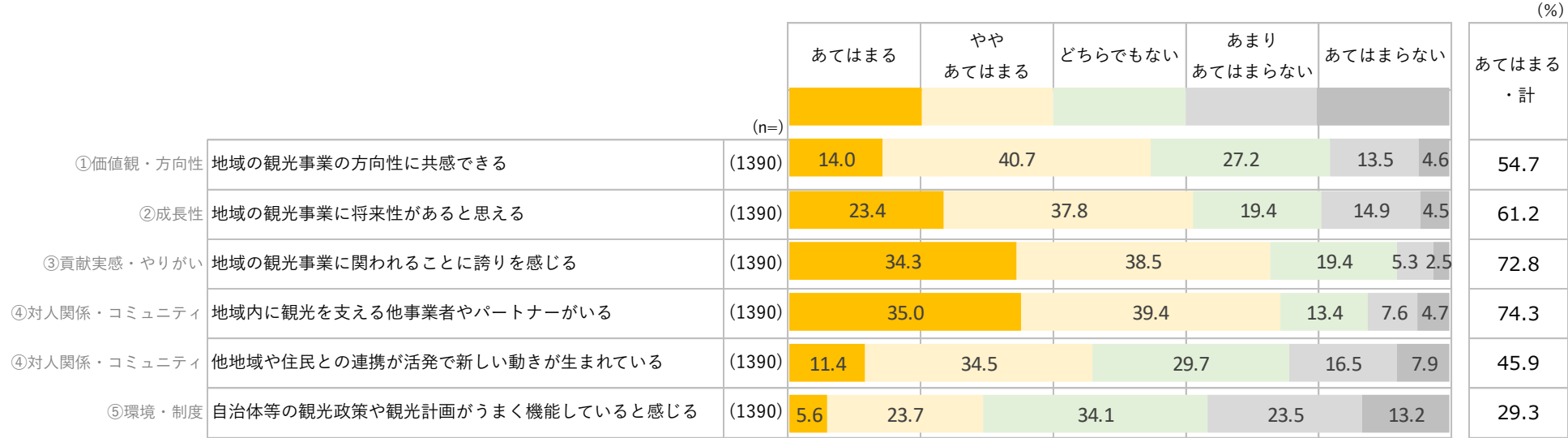


※所属先別は「その他」を除く

②「業務・事業エリア」評価

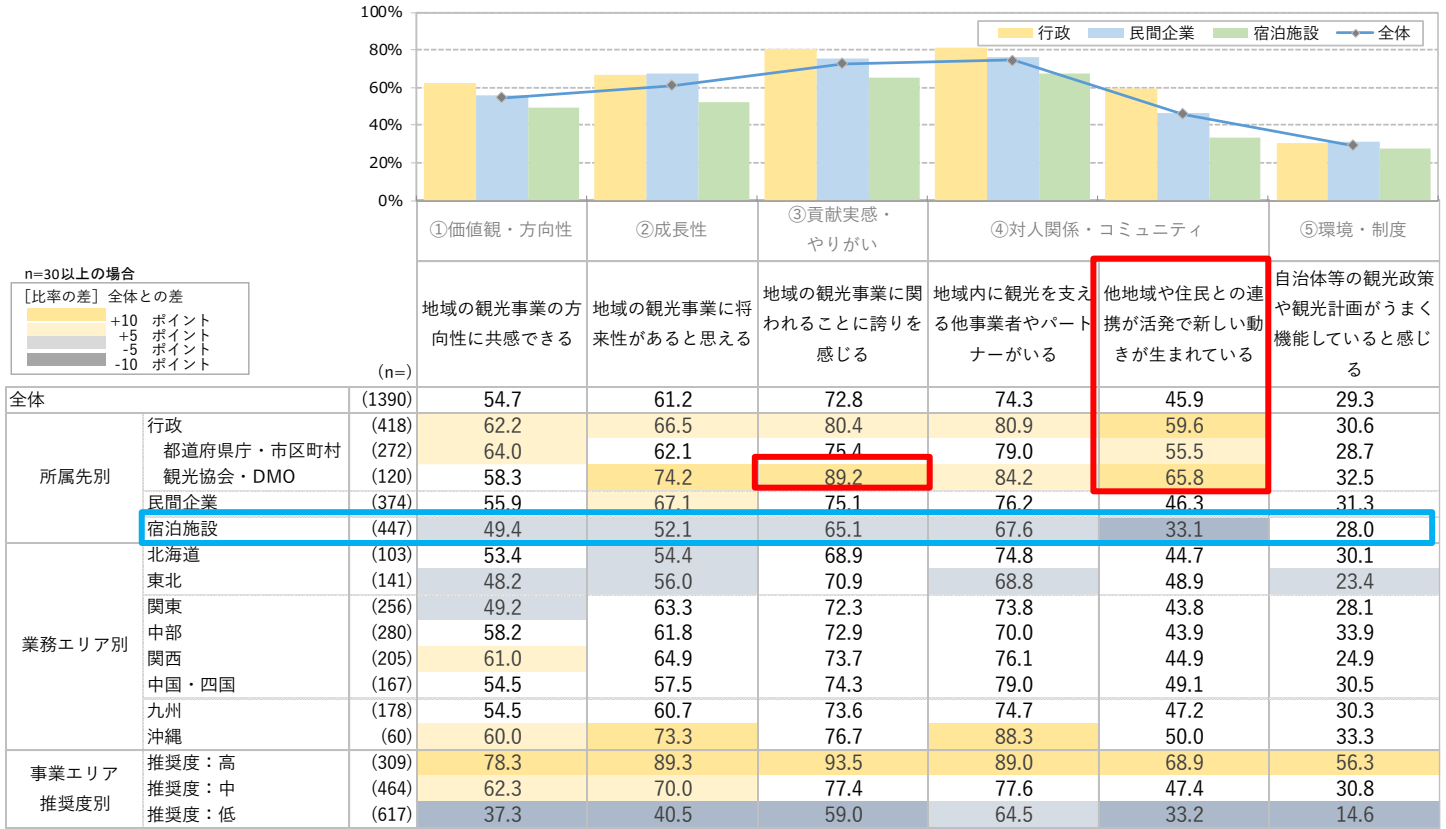
- ▶「業務・事業エリア」評価TOP1（「あてはまる」）が高い項目は、「地域内に観光を支える他事業者やパートナーがいる」「地域の観光事業に関われることに誇りを感じる」
 - － TOP1が低いのは、「自治体等の観光政策や観光計画がうまく機能していると感じる」6%

Q10 あなたの「業務・事業エリア」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】



- ▶「業務・事業エリア」評価TOP2（「あてはまる・計」）が高い項目は、「地域内に観光を支える他事業者やパートナーがいる」「地域の観光事業に関われることに誇りを感じる」で7割超
 - 所属先別にみると、「行政」（特に「観光協会・DMO」）の評価が高い傾向。「観光協会・DMO」では「地域の観光事業に関われることに誇りを感じる」は約9割にのぼる
 - 「宿泊施設」は全般的にスコアが低い
 - 「他地域や住民との連携が活発で新しい動きが生まれている」は、「行政」60%、「民間企業」46%、「宿泊施設」33%とスコアの開きが大きい

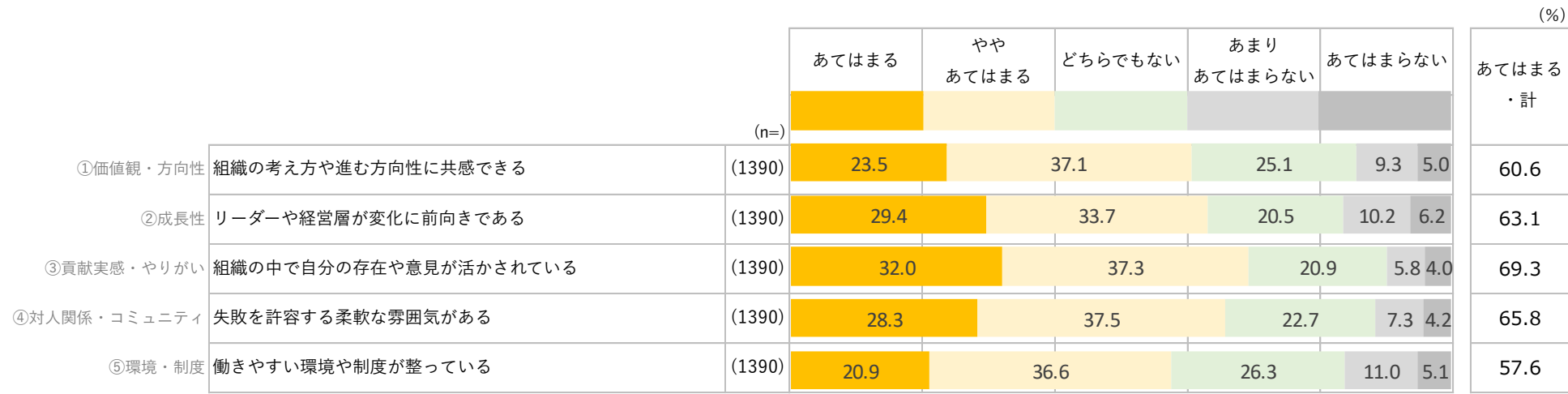
Q10 あなたの「業務・事業エリア」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】
※スコアはTOP2（「あてはまる」＋「ややあてはまる」）



※所属先別は「その他」を除く

- ▶「所属組織」評価TOP1（「あてはまる」）が高い項目は、「組織の中で自分の存在や意見が活かされている」32%が最多
 - － TOP1が低いのは、「働きやすい環境や制度が整っている」21%

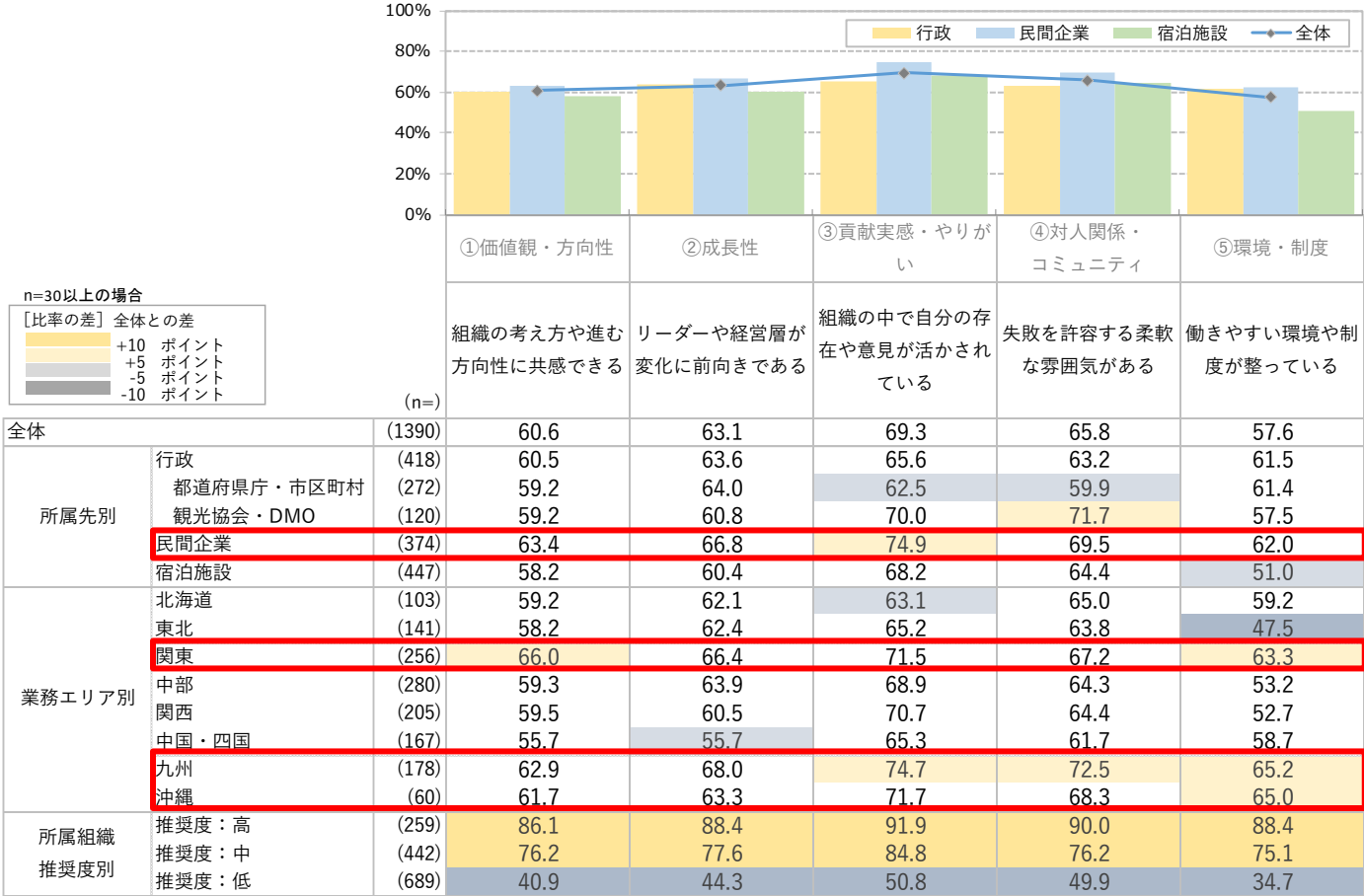
Q11 あなたの「所属組織」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】



③「所属組織」評価(TOP2)

- ▶「所属組織」評価TOP2（「あてはまる・計」）が高い項目は、「組織の中で自分の存在や意見が活かされている」69%が最多
- 所属先別にみると、「民間企業」の評価が高い傾向
 - 業務エリア別にみると、「関東」「九州」「沖縄」の評価が高い傾向

Q11 あなたの「所属組織」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】
※スコアはTOP2（「あてはまる」＋「ややあてはまる」）



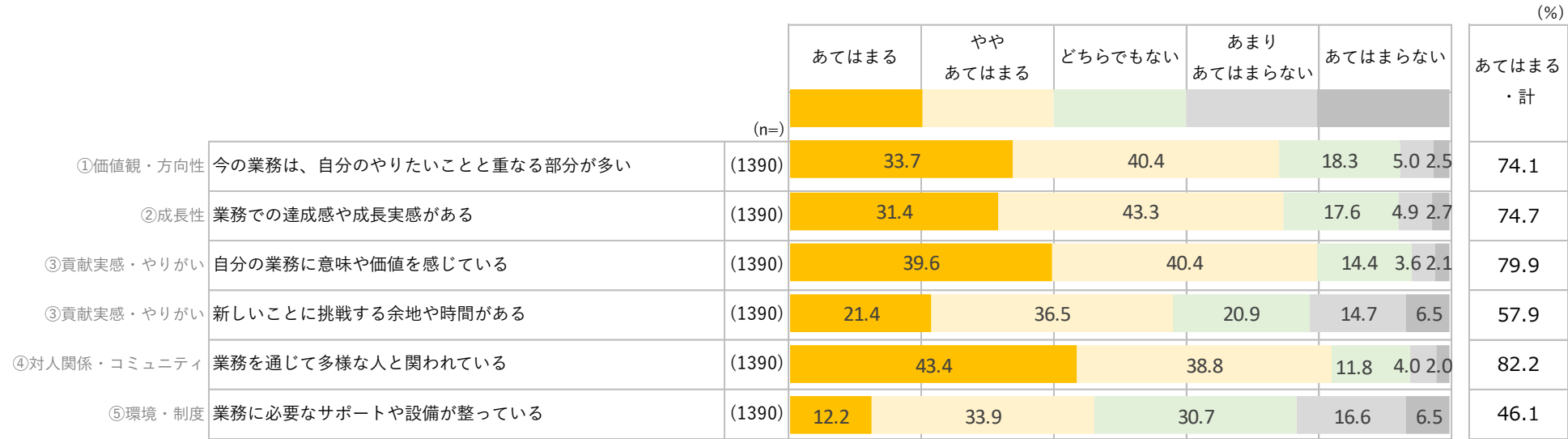
※所属先別は「その他」を除く



④「自分の業務・役割」評価

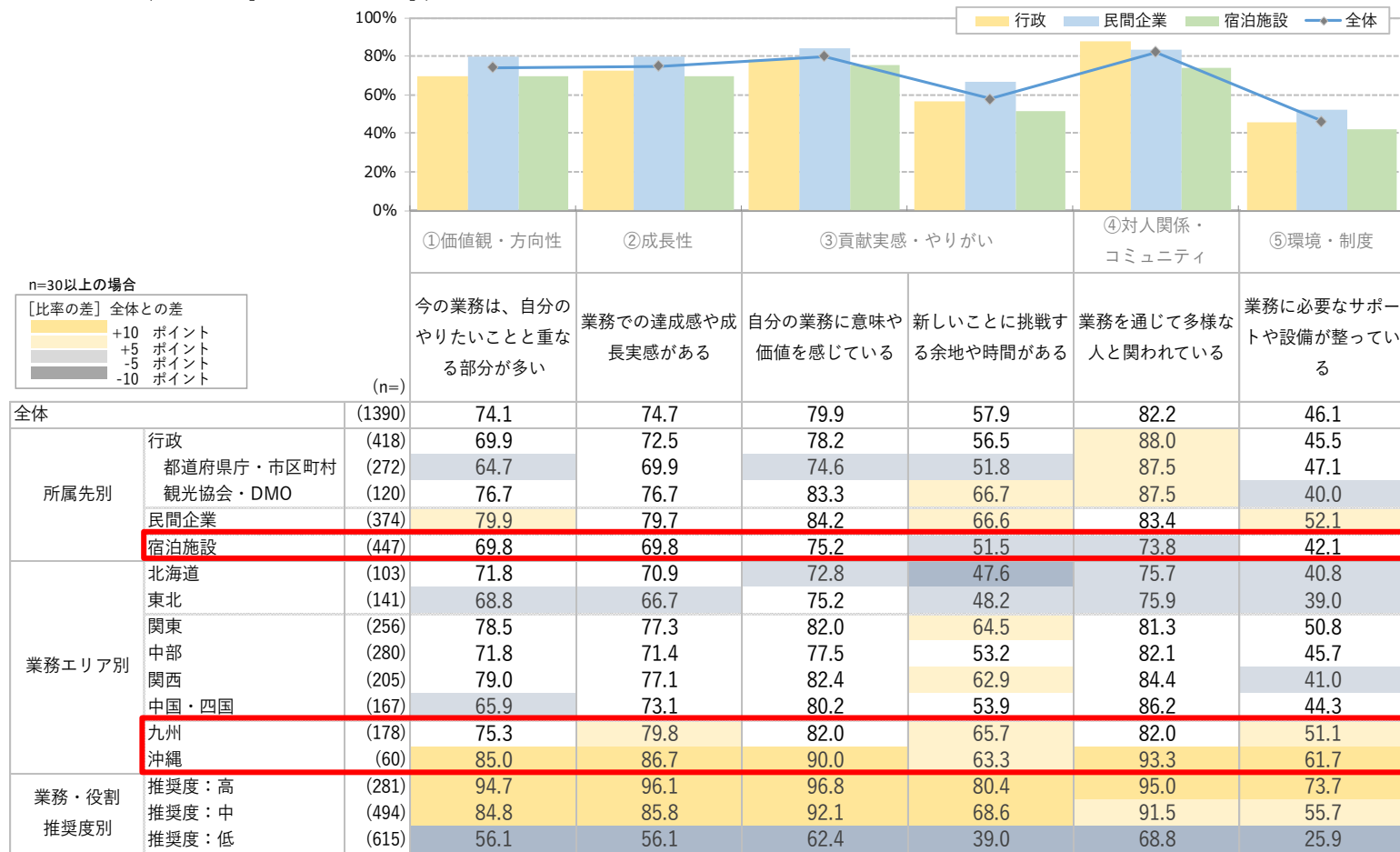
- ▶「自分の業務・役割」評価TOP1（「あてはまる」）が高い項目は、「業務を通じて多様な人と関わっている」43%が最多
 - TOP1が低いのは、「業務に必要なサポートや設備が整っている」12%

Q12 あなたの「業務・役割」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】



- ▶ 「自分の業務・役割」評価TOP2（「あてはまる・計」）が高い項目は、「業務を通じて多様な人と関わっている」82%が最多
 - 所属先別にみると、「民間企業」の評価が高い傾向
 - ・「行政」では「業務を通じて多様な人と関わっている」は9割近くで、「民間企業」を上回る
 - 業務エリア別にみると、「九州」「沖縄」の評価が高い傾向

Q12 あなたの「業務・役割」について、あなたの考えに近いものをそれぞれ1つずつお選びください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】
※スコアはTOP2（「あてはまる」＋「ややあてはまる」）



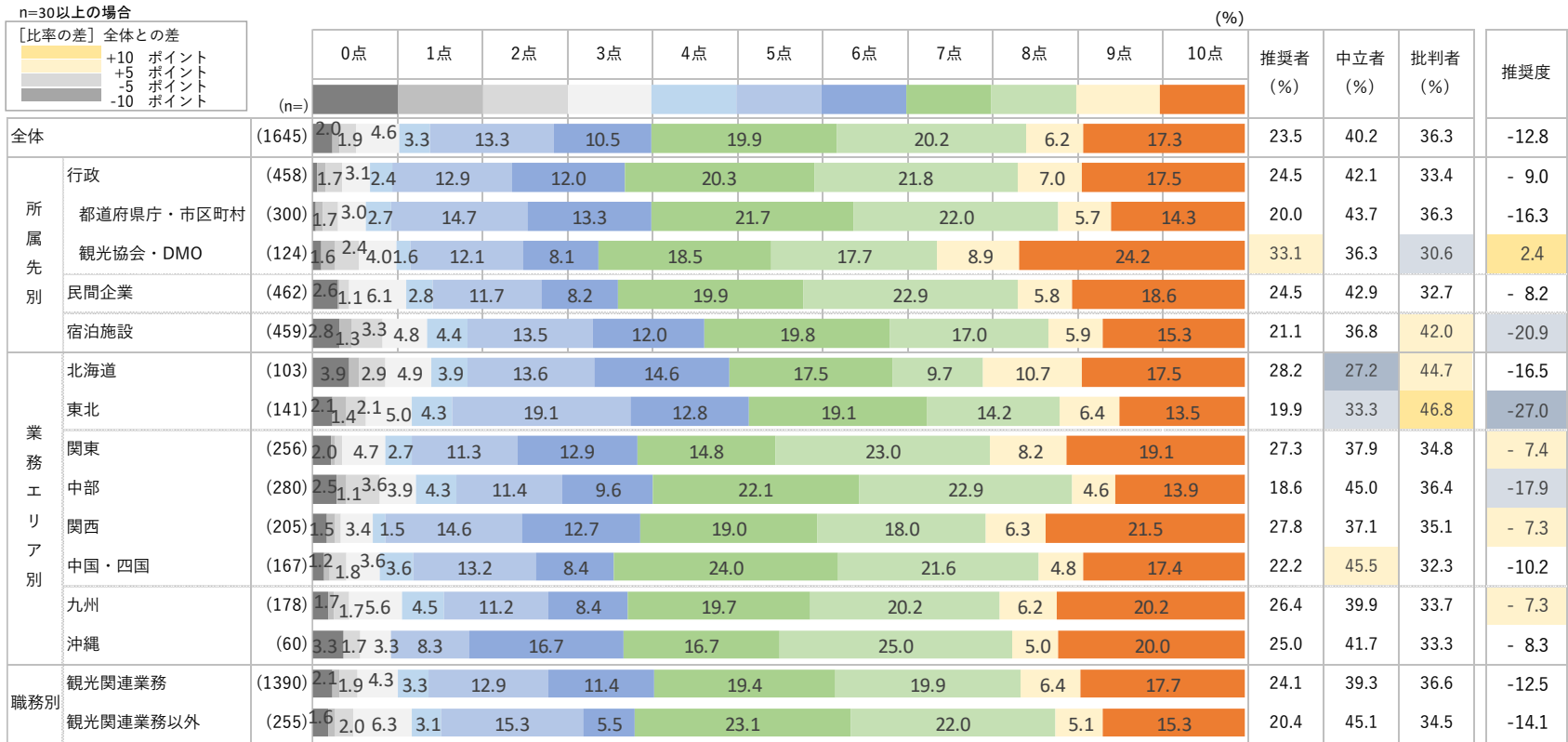
※所属先別は「その他」を除く

⑤推奨度_居住エリア

- ▶ 「居住エリア」の「推奨者（9-10点）」24%、「中立者（7-8点）」40%、「批判者（0-6点）」36%
 - 推奨度（「推奨者」－「批判者」）は-12.8
 - 所属先別に推奨度をみると、「行政」-9.0、「民間企業」-8.2、「**宿泊施設**」-20.9
 - ・「**観光協会・DMO**」は2.4と高め
 - 業務エリア別に推奨度をみると、「**関東**」「**関西**」「**九州**」が**高く**、「**東北**」が**低い**

Q13S1 ご自身と同じような価値観を持っている人に、あなたが現在所属している環境や業務はどれぐらいおすすめできますか。（単一回答） 【回答者条件：全員】

居住エリア：居住地としてのおすすめ度



※所属先別は「その他」を除く

※1%未満のスコアは非表示

※推奨者：9-10点、中立者：7-8点、批判者：0-6点、推奨度：「推奨者」-「批判者」の値

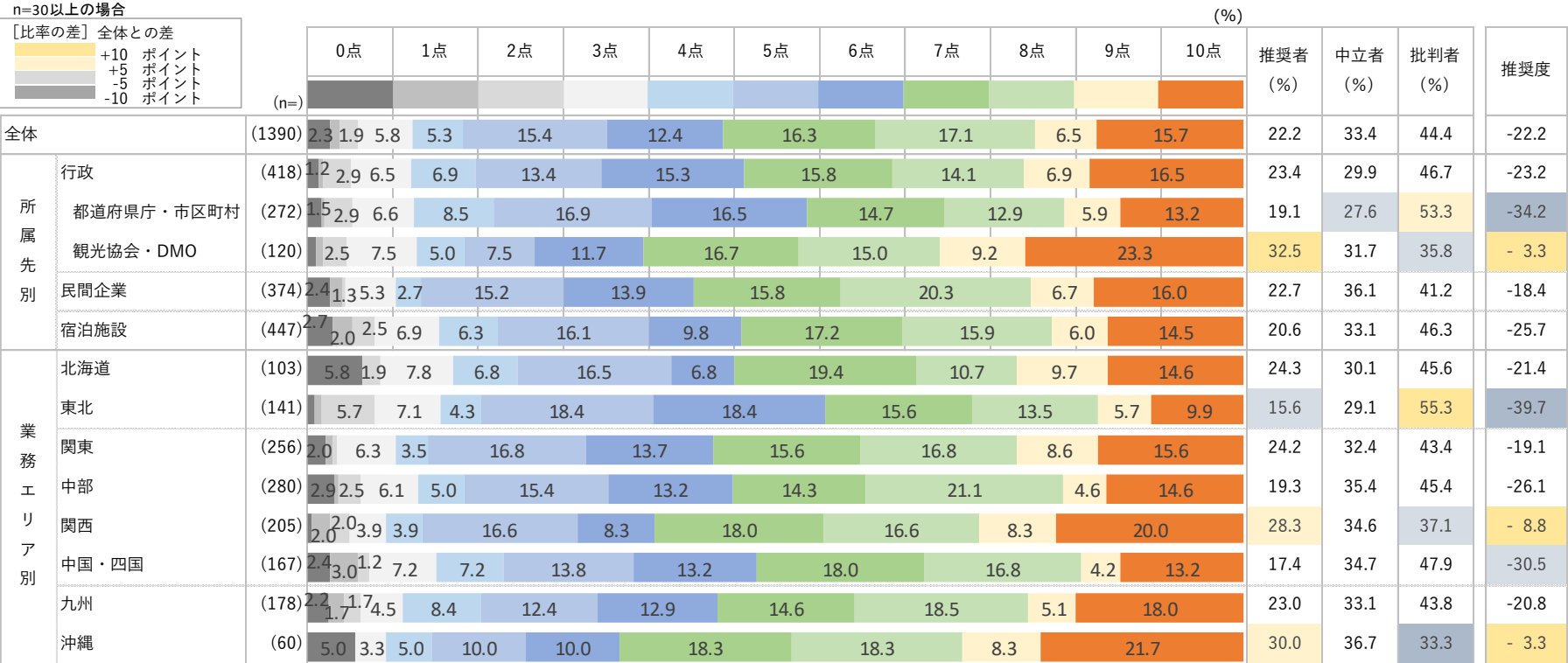


⑤推奨度_業務・事業エリア

- ▶「業務・事業エリア」の「推奨者（9-10点）」22%、「中立者（7-8点）」33%、「批判者（0-6点）」44%
 - 推奨度（「推奨者」－「批判者」）は-22.2
 - 所属先別に推奨度をみると、「行政」-23.2、「民間企業」-18.4、「宿泊施設」-25.7
 - ・「観光協会・DMO」は-3.3と高め
 - 業務エリア別に推奨度をみると、「沖縄」「関西」が高く、「東北」「中国・四国」が低い

Q13S2 ご自身と同じような価値観を持っている人に、あなたが現在所属している環境や業務はどれくらいおすすめできますか。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】

業務・事業エリア：観光ビジネスを行う地域としてのおすすめ度



※所属先別は「その他」を除く

※1%未満のスコアは非表示

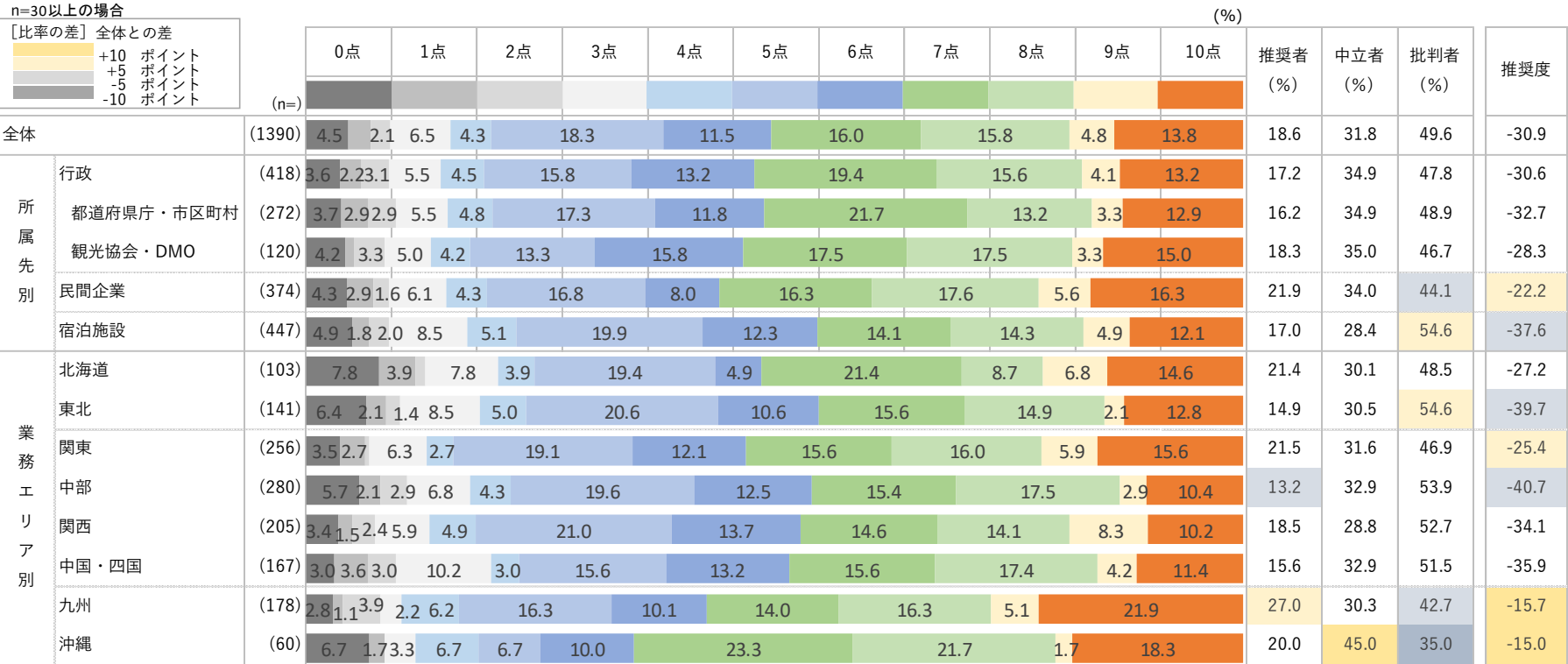
※推奨者：9-10点、中立者：7-8点、批判者：0-6点、推奨度：「推奨者」-「批判者」の値

⑤推奨度_所属組織

- ▶ 「所属組織」の「推奨者（9-10点）」19%、「中立者（7-8点）」32%、「批判者（0-6点）」50%
 - 推奨度（「推奨者」－「批判者」）は-30.9
 - 所属先別に推奨度をみると、「行政」-30.6、「民間企業」-22.2、「宿泊施設」-37.6
 - 業務エリア別に推奨度をみると、「沖縄」「九州」が高く、「中部」「東北」が低い

Q13S3 ご自身と同じような価値観を持っている人に、あなたが現在所属している環境や業務はどれぐらいおすすめできますか。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】

所属組織：自分の所属組織で働くことのおすすめ度



※所属先別は「その他」を除く

※1%未満のスコアは非表示

※推奨者：9-10点、中立者：7-8点、批判者：0-6点、推奨度：「推奨者」-「批判者」の値

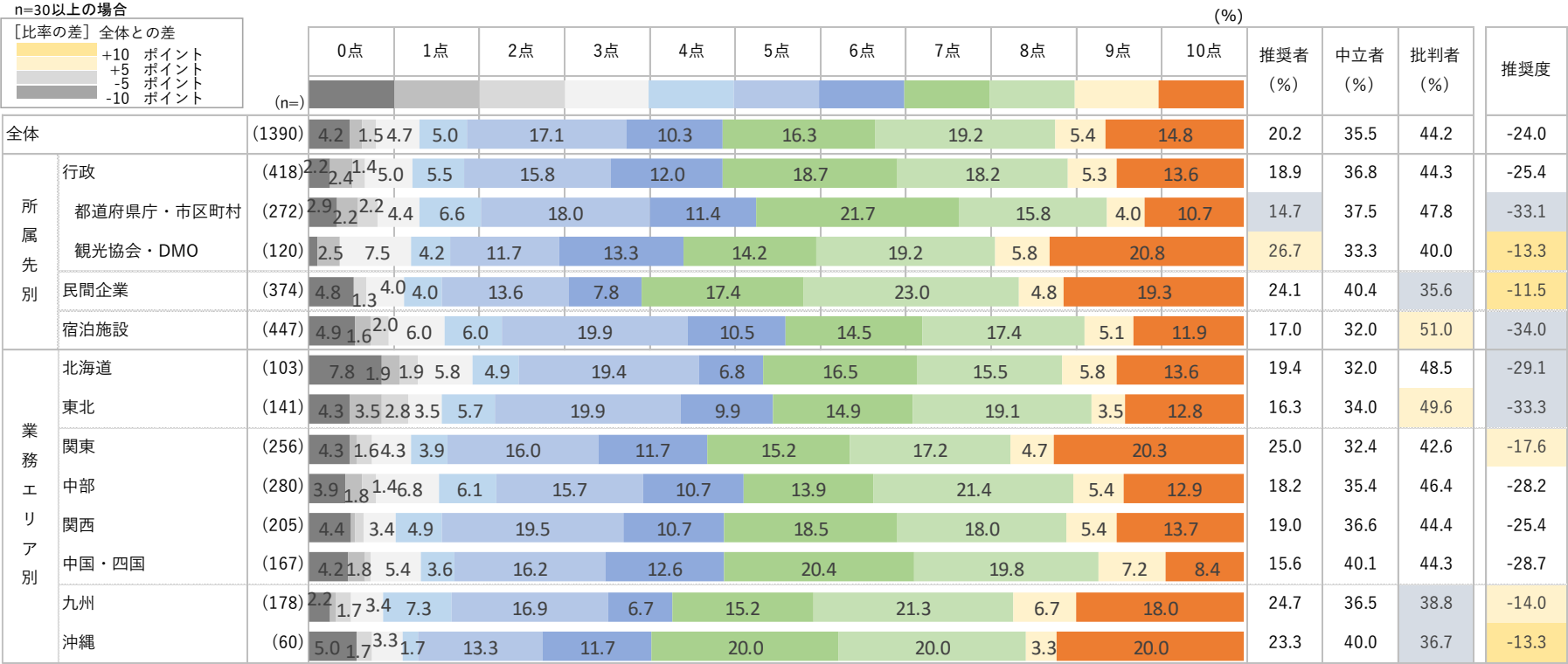


⑤推奨度_自分の業務・役割

- ▶ 「自分の業務・役割」の「推奨者（9-10点）」20%、「中立者（7-8点）」36%、「批判者（0-6点）」44%
 - 推奨度（「推奨者」－「批判者」）は-24.0
 - 所属先別に推奨度をみると、「行政」-25.4、「民間企業」-11.5、「宿泊施設」-34.0
 - 業務エリア別に推奨度をみると、「沖縄」「九州」が高く、「東北」「北海道」が低い

Q13S4 ご自身と同じような価値観を持っている人に、あなたが現在所属している環境や業務はどれくらいおすすめできますか。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】

自分の業務・役割：自分の業務や役割を担うことのおすすめ度



※所属先別は「その他」を除く

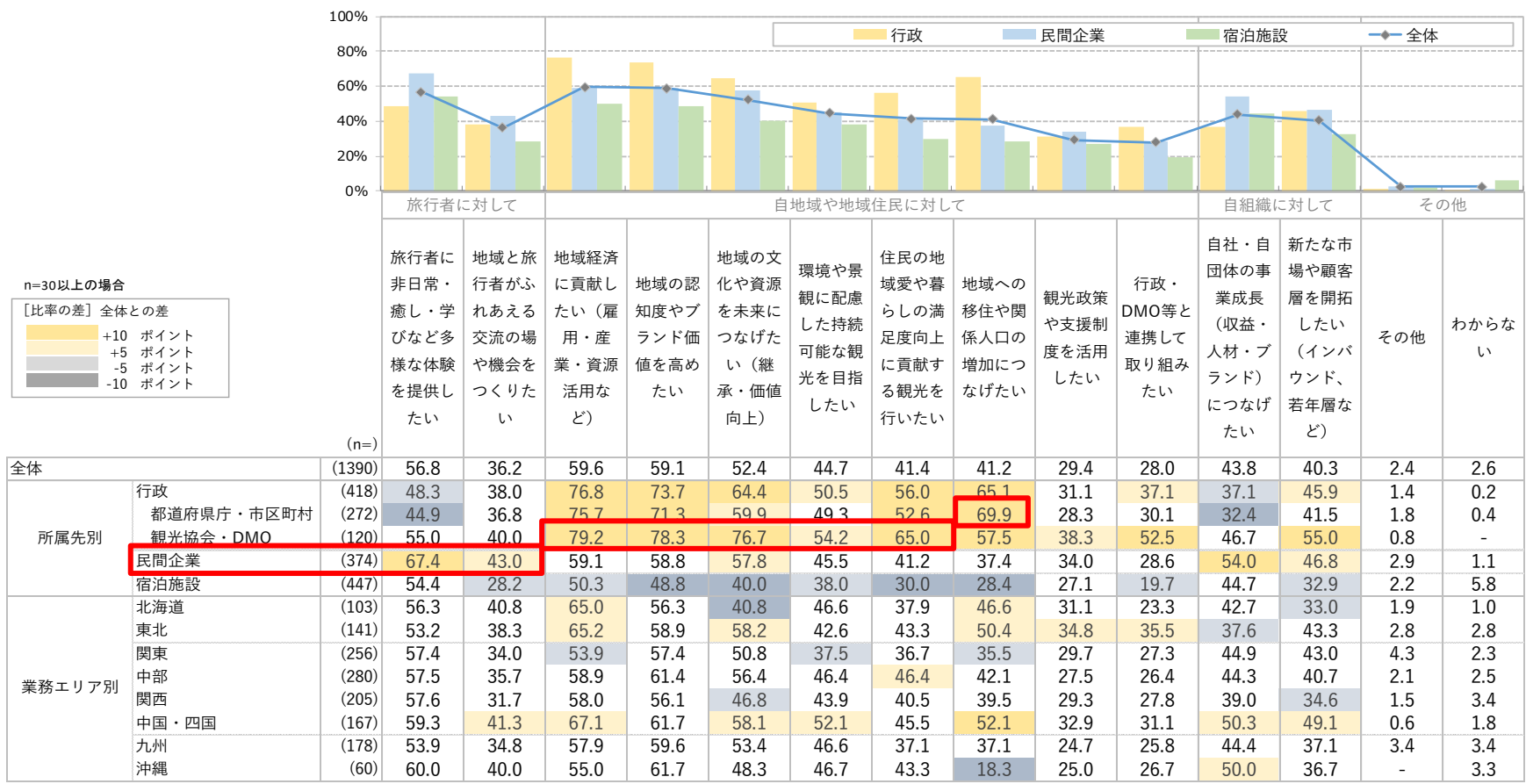
※1%未満のスコアは非表示

※推奨者：9-10点、中立者：7-8点、批判者：0-6点、推奨度：「推奨者」-「批判者」の値

4. 観光事業への取り組みと課題

- ▶ 「行政」は「地域経済に貢献したい」「地域の認知度やブランド価値を高めたい」が7割以上
- 「観光協会・DMO」のスコアが全般的に高い
- ▶ 「民間企業」は「旅行者に非日常・癒し・学びなど多様な体験を提供したい」67%が最多
- ▶ 「宿泊施設」も「旅行者に非日常・癒し・学びなど多様な体験を提供したい」54%が最多だが、全般的にスコアが低い

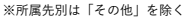
Q14 あなたやあなたの所属する組織が、観光事業・観光振興に取り組む理由について、あてはまるものをすべてお答えください。（複数回答） 【回答者条件：観光業務従事者】



※所属先別は「その他」を除く

観光業界課題調査2025

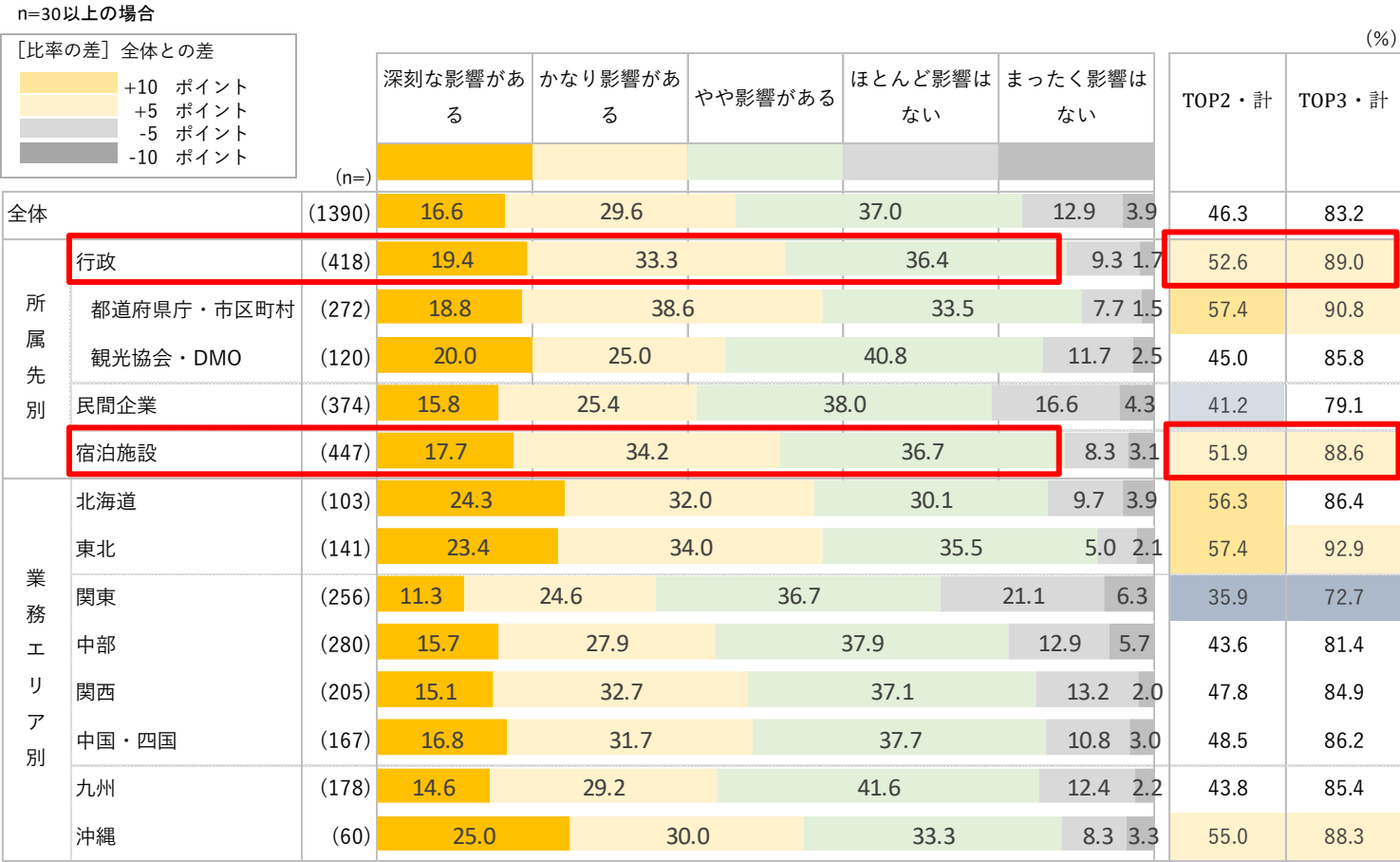
- Q15 あなたやあなたの所属する組織が、観光事業・観光振興に取り組む上で課題に感じていることをすべてお答えください。（複数回答） 【回答者条件：観光業務従事者】



③人手不足・人材不足の業務への影響度

- ▶「深刻な影響がある」17%、「かなり影響がある」30%、「やや影響がある」37%（「TOP2・計」46%、「TOP3・計」83%）
- ▶特に「行政」「宿泊施設」での影響度が大きく、約9割が「影響がある」と回答している
 - －「行政」では、「TOP2・計」53%、「TOP3・計」89%
 - －「民間企業」では、「TOP2・計」41%、「TOP3・計」79%
 - －「宿泊施設」では、「TOP2・計」52%、「TOP3・計」89%

Q16 あなたの組織において「人手不足・人材不足」による業務への影響は出ていますか。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】

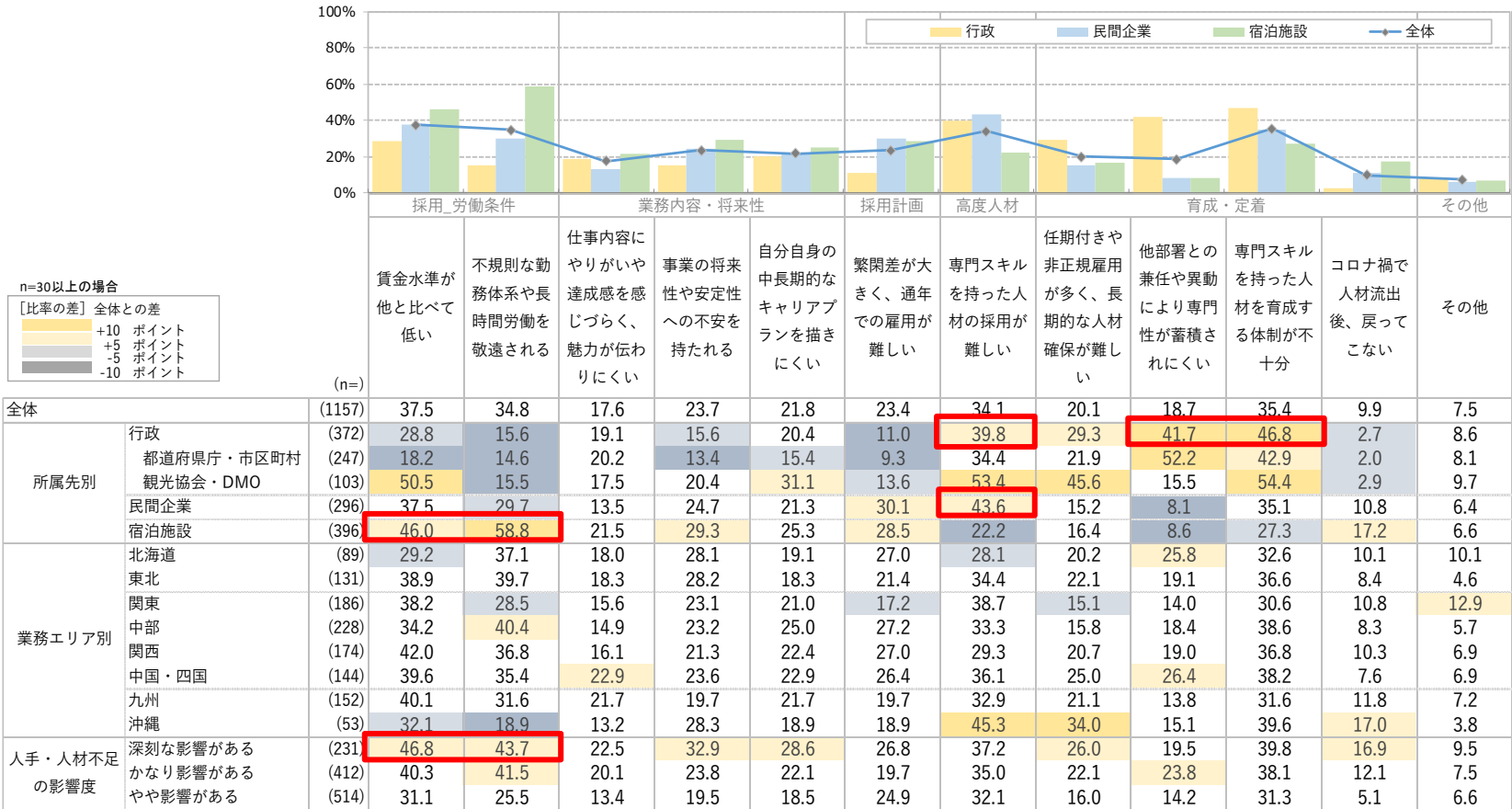


※所属先別は「その他」を除く



- ▶ 「行政」は、「専門スキルを持った人材を育成する体制が不十分」47%、「他部署との兼任や異動により専門性が蓄積されにくい」42%が高い
- ▶ 「民間企業」は、「専門スキルを持った人材の採用が難しい」44%が最多
- ▶ 「宿泊施設」は、「不規則な勤務体系や長時間労働を敬遠される」59%、「賃金水準が他と比べて低い」46%が高い
- ▶ 「深刻な影響がある」では、「賃金水準が他と比べて低い」「不規則な勤務体系や長時間労働を敬遠される」が上位にあがる

Q17 あなたの組織における「人手不足・人材不足」の具体的な要因を教えてください。（複数回答） 【回答者条件：観光業務従事者（人手不足の影響がある人）】

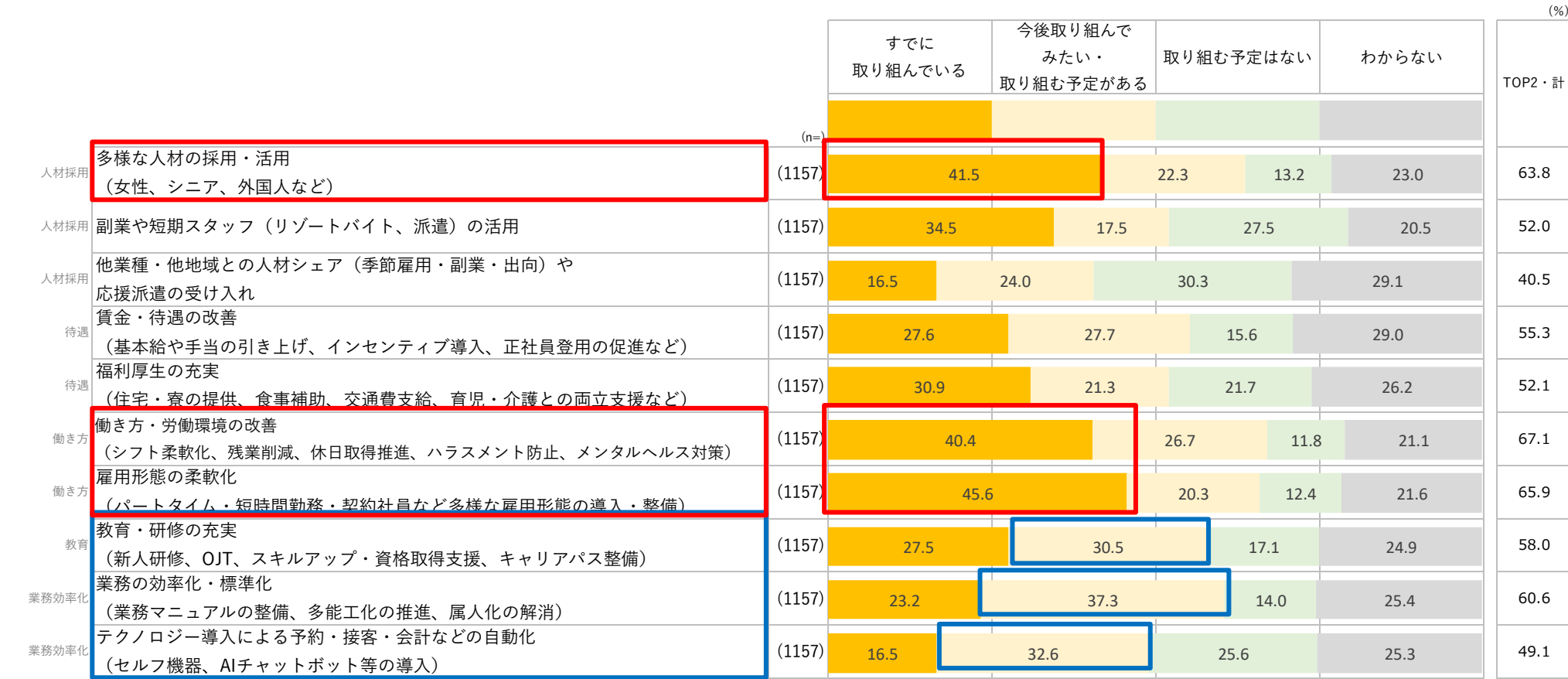


※所属先別は「その他」を除く

⑤人手不足・人材不足に対する取り組み

- ▶「すでに取り組んでいる」ものは、「雇用形態の柔軟化」46%が最多。「多様な人材の採用・活用」「働き方・労働環境の改善」が4割強
 - TOP2・計では「働き方・労働環境の改善」67%が最多
- ▶「今後取り組んでみたい・取り組む予定がある」ものは、「業務の効率化・標準化」37%が最多
 - 次いで、「テクノロジー導入による予約・接客・会計などの自動化」「教育・研修の充実」が3割強で続く

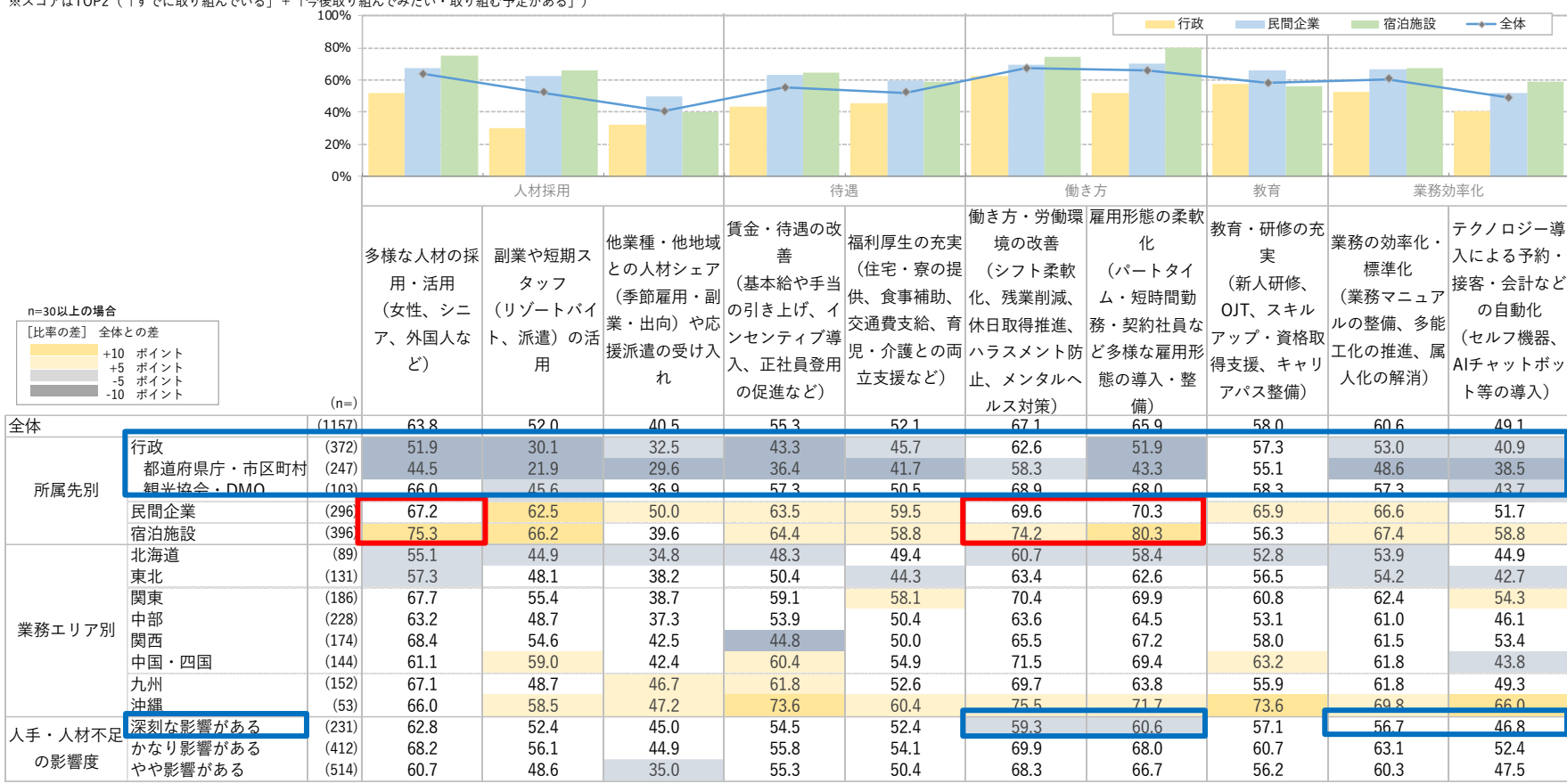
Q18 あなたの組織における「人手不足・人材不足」に対する取り組み状況について教えてください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者（人手不足の影響がある人）】



- ▶「行政」は、「働き方・労働環境の改善」63%が最多。全般的にスコアが低い
- 特に、「都道府県庁・市区町村」のスコアの低さが目立つ
- ▶「民間企業」「宿泊施設」は、「雇用形態の柔軟化」が最多。次いで「働き方・労働環境の改善」「多様な人材の採用・活用」が続く
- 「業務の効率化・標準化」も7割近い
- ▶人手・人材不足に「深刻な影響がある」では、働き方や雇用形態、業務効率化の対応が進んでいない

Q18 あなたの組織における「人手不足・人材不足」に対する取り組み状況について教えてください。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者（人手不足の影響がある人）】

※スコアはTOP2（「すでに取り組んでいる」＋「今後取り組んでみたい・取り組む予定がある」）



※所属先別は「その他」を除く

- ▶「具体的に取り組みを進めている」6%、「ある程度取り組んでいる」23%、「取り組みを始めた段階である」22%（「TOP2・計」29%、「TOP3・計」51%）
- ▶所属先別にみると、「行政」「民間企業」「宿泊施設」ともに「TOP3・計」は5割強
 - －「観光協会・DMO」では65%。また、「具体的に取り組みを進めている」13%の割合も高い
- ▶業務エリア別にみると、「TOP2・計」は「関東」「九州」「沖縄」が高く、「東北」が低め

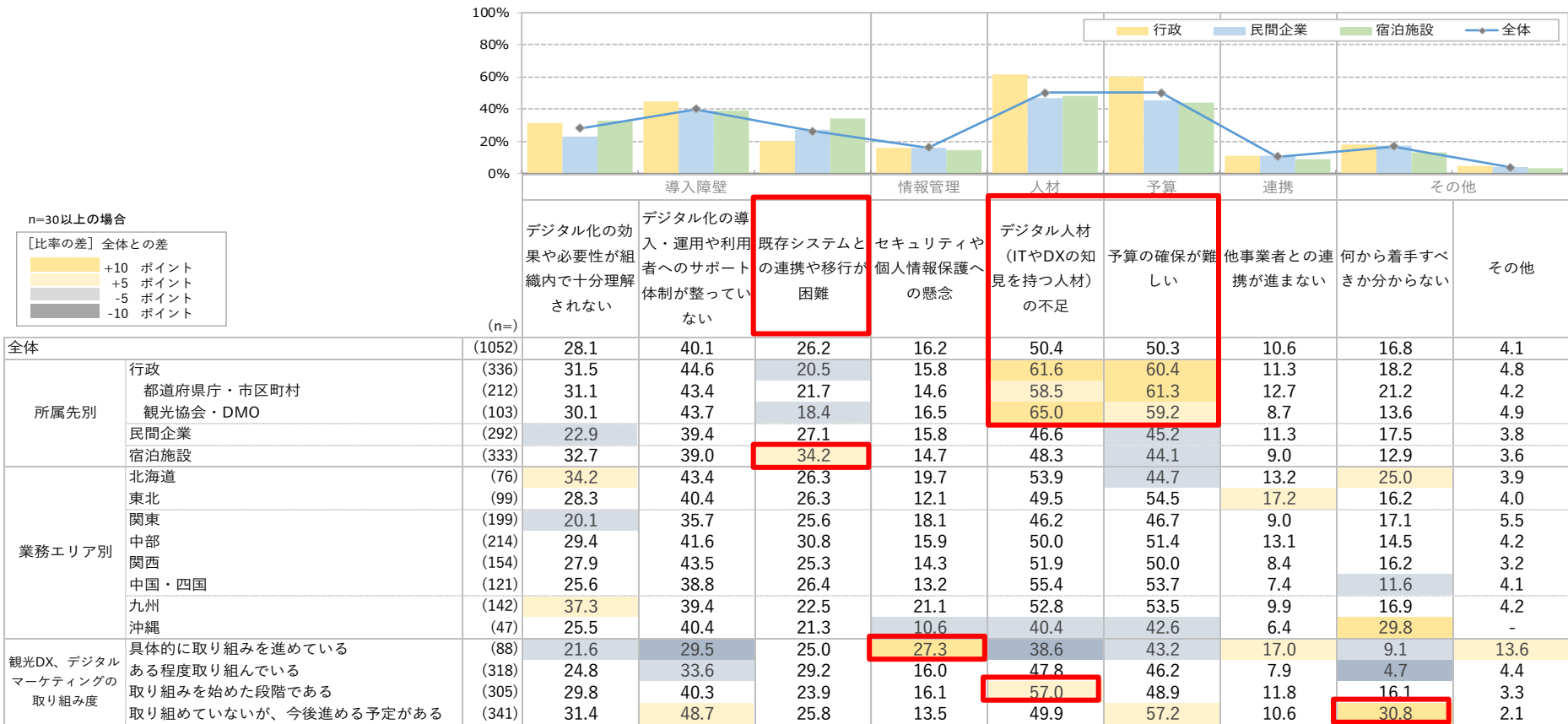
Q19 あなたの組織では、「観光DX、デジタルマーケティング」にどの程度取り組んでいますか。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】

								(%)		
n=30以上の場合 [比率の差] 全体との差			具体的に取り組みを 進めている	ある程度 取り組んでいる	取り組みを始めた 段階である	取り組めていないが、 今後進める予定がある	まったく取り組んでいな い (取り組む予定もない)	TOP2・計	TOP3・計	
n=										
全体			(1390)	6.3	22.9	21.9	24.5	24.3	29.2	51.2
所 属 先 別	行政	(418)	7.9	19.9	28.9	23.7	19.6	27.8	56.7	
	都道府県庁・市区町村	(272)	5.5	17.3	30.9	24.3	22.1	22.8	53.7	
	観光協会・DMO	(120)	12.5	25.0	27.5	20.8	14.2	37.5	65.0	
	民間企業	(374)	6.7	26.5	18.7	26.2	21.9	33.2	51.9	
	宿泊施設	(447)	4.3	25.5	21.0	23.7	25.5	29.8	50.8	
業 務 エ リ ア 別	北海道	(103)	5.8	22.3	18.4	27.2	26.2	28.2	46.6	
	東北	(141)	5.0	17.7	20.6	27.0	29.8	22.7	43.3	
	関東	(256)	6.6	30.9	18.4	21.9	22.3	37.5	55.9	
	中部	(280)	7.9	20.4	25.4	22.9	23.6	28.2	53.6	
	関西	(205)	4.9	21.5	23.9	24.9	24.9	26.3	50.2	
	中国・四国	(167)	6.0	19.8	20.4	26.3	27.5	25.7	46.1	
	九州	(178)	5.1	25.8	25.8	23.0	20.2	30.9	56.7	
	沖縄	(60)	11.7	18.3	16.7	31.7	21.7	30.0	46.7	

※所属先別は「その他」を除く

- ▶ 「デジタル人材の不足」「予算の確保が難しい」が約5割。所属先に関わらず、人材不足と予算確保が上位にあがる
- 「行政」では「デジタル人材の不足」「予算の確保が難しい」が6割以上
- 「宿泊施設」では「既存システムとの連携や移行が困難」34%が比較的高い
- ▶ 「具体的に取り組んでいる」ところでは、「セキュリティや個人情報保護への懸念」の高さが目立つ
- 「取り組みを始めた段階」では「デジタル人材の不足」、「今後進める予定がある」では「何から着手すべきか分からない」のスコアが高い傾向

Q20 あなたの組織で「観光DX、デジタルマーケティング」を推進する上での課題は何ですか。（複数回答） 【回答者条件：観光業務従事者（観光DX・デジタルマーケティングの実施・実施意向者）】



※所属先別は「その他」を除く

⑧オーバーツーリズムの影響度合い

- ▶「強く影響を感じる」8%、「ある程度影響を感じる」13%、「やや影響を感じる」14%（「TOP2・計」20%、「TOP3・計」34%）
- ▶所属先別にみると、「民間企業」の「TOP2・計」27%が高め
- ▶業務エリア別にみると、「沖縄」では「強く影響を感じる」32%、「TOP2・計」55%の高さが目立つ
ー一方、「東北」「中国・四国」は低い

Q21 あなたの業務・事業エリアでは、オーバーツーリズムの影響を感じますか。（単一回答） 【回答者条件：観光業務従事者】

							(%)	
n=30以上の場合								
[比率の差] 全体との差								

- ▶ネガティブな影響が多く、特に「マナーが悪い旅行者がいる」が54%が最多
 - 次いで「旅行者で混雑して、普段使うバスや電車に乗車できない、お店に入れない」40%
 - 「民間企業」では、「旅行者の増加に合わせて物価や飲食店の価格などが急激に上昇した」40%が比較的高い
- ▶ポジティブな要素としては、「地域の認知度・注目度が高まっている」17%が高い

Q23 具体的にどのような影響がありますか。（複数回答） 【回答者条件：観光業務従事者（オーバーツーリズムの影響を感じる人）】



※所属先別は「その他」を除く

【ご注意：本資料の転載・複製での利用について】

本資料は、株式会社リクルート『じゃらんリサーチセンター』の著作物であり、著作権法に基づき保護されています。本資料は当社が信頼できると判断した各種データに基づき作成されておりますが、その正確性、確実性を保証するものではありません。本資料を利用する場合にはお客さまの判断で利用してください。

本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要です。事前に当社までご連絡ください。使用用途によって転載・複製をご遠慮いただく場合もございます。あらかじめご了承ください。

【お問い合わせ先】

メディア・報道機関の皆さま：株式会社リクルート広報担当

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

企業・自治体・一般の皆さま：『じゃらんリサーチセンター』事務局

E-mail jalan_rc@r.recruit.co.jp