

非正規雇用の外国人・シニア採用に関する企業調査（2020年）



調査概要

調査対象

直近半年以内に非正規雇用の採用業務に携わった20～69歳の男女

調査期間

2020年5月18日（月） 5月25日（月）

調査方法

外部パネルによるWEBアンケート調査

有効回答数

1,550名

メインでアルバイト採用担当をしている職種・業種	東名阪	東名阪以外	計
ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）	51	54	105
接客（ホテル・旅館）	50	50	100
販売・接客（コンビニ・スーパー）	51	50	101
販売・接客（パチンコ・カラオケ・ネットカフェ）	38	58	96
販売・接客（その他小売サービス）	69	76	145
警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）	33	40	73
清掃（ビル管理・メンテナンス）	50	50	100
家庭教師・講師・試験監督（教育・学校法人）	52	51	103
介護	50	58	108
保育	34	45	79
事務・データ入力・受付・コールセンター	70	66	136
配送・引越し・ドライバー（陸運）	50	51	101
軽作業（倉庫・物流）	50	52	102
製造ライン・加工（メーカー）	50	51	101
建築・土木作業（建設・土木）	50	50	100
計	748	802	1,550

調査結果は、端数四捨五入の都合により合計が100%にならない場合があります。

本資料に掲載のデータ、図版等の無断転載を禁じます。資料のご利用やご質問等に関しては下記までご連絡ください。

株式会社マイナビ 社長室 HRリサーチ部 アルバイトリサーチチーム E-mail: myArm@mynavi.jp

INDEX

（1）回答者プロフィール

担当業務 / 従業員数 / 企業規模 / 職種 / エリア

（2）外国人採用

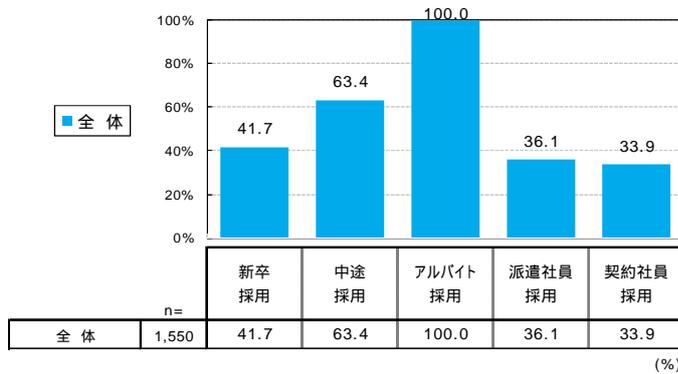
外国人採用実績 / 外国人を採用して感じた課題 / 今後の外国人採用意向 / 外国人を採用したい理由 / 外国人を採用したくない理由 / 外国人受け入れのための取り組み

（3）シニア採用

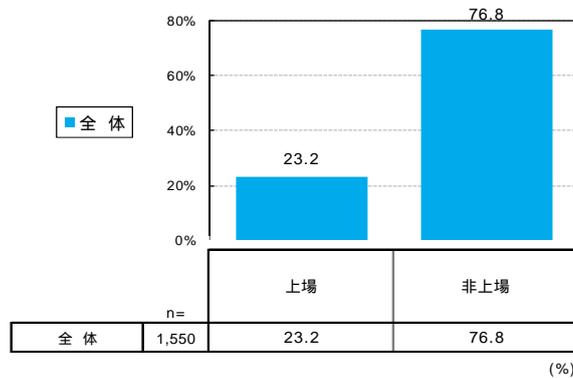
シニア採用実績 / シニアを採用して感じた課題 / シニアの外国人採用意向 / シニアを採用したい理由 / シニアを採用したくない理由 / シニア受け入れのための取り組み

(1) 回答者プロフィール

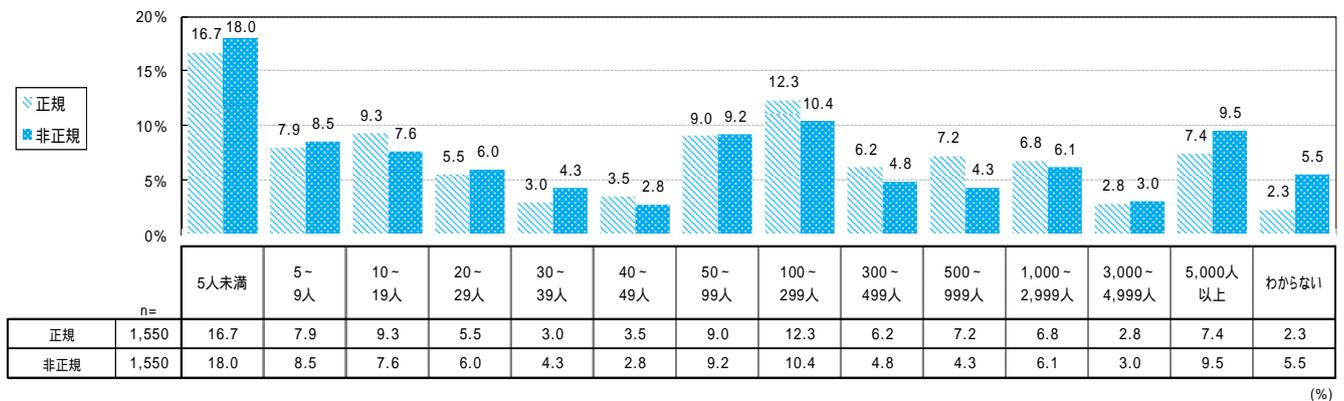
担当経験のある採用業務（複数回答）



上場・非上場（単一回答）



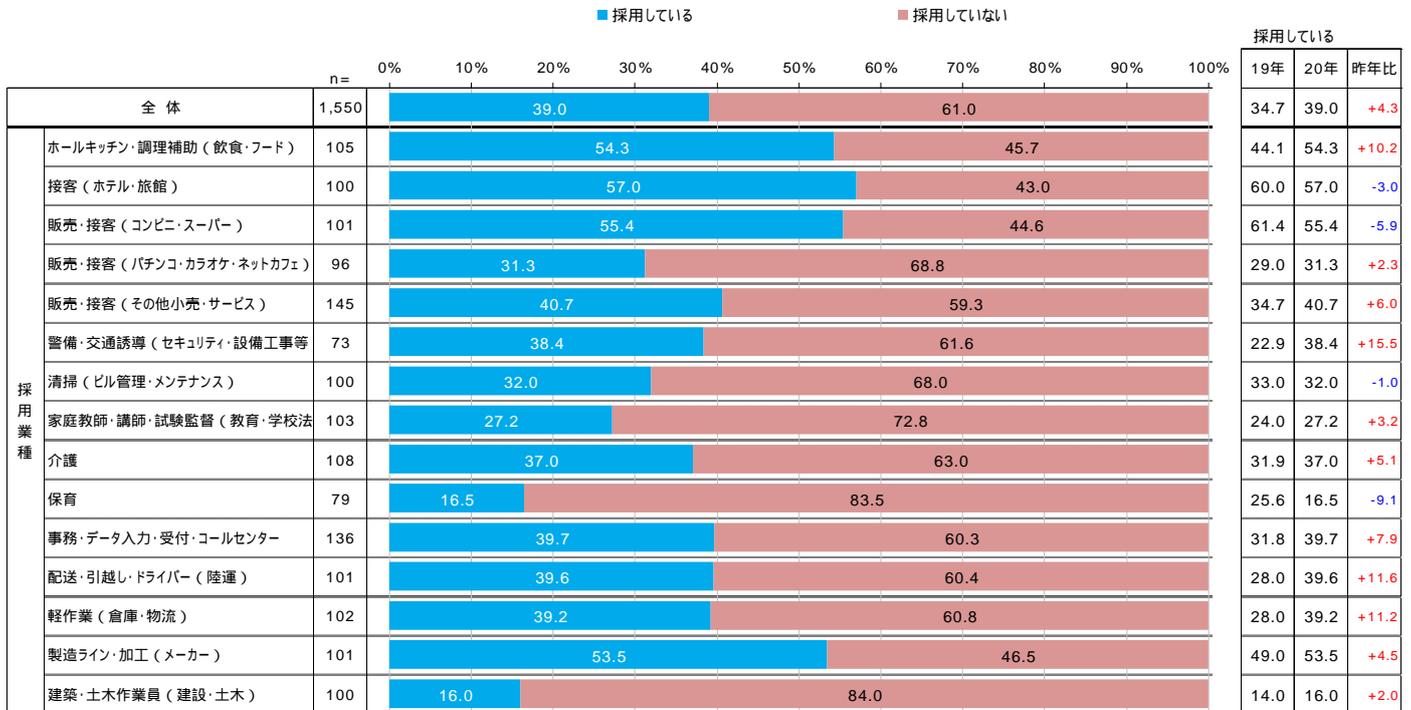
従業員数（単一回答）



（2）外国人採用

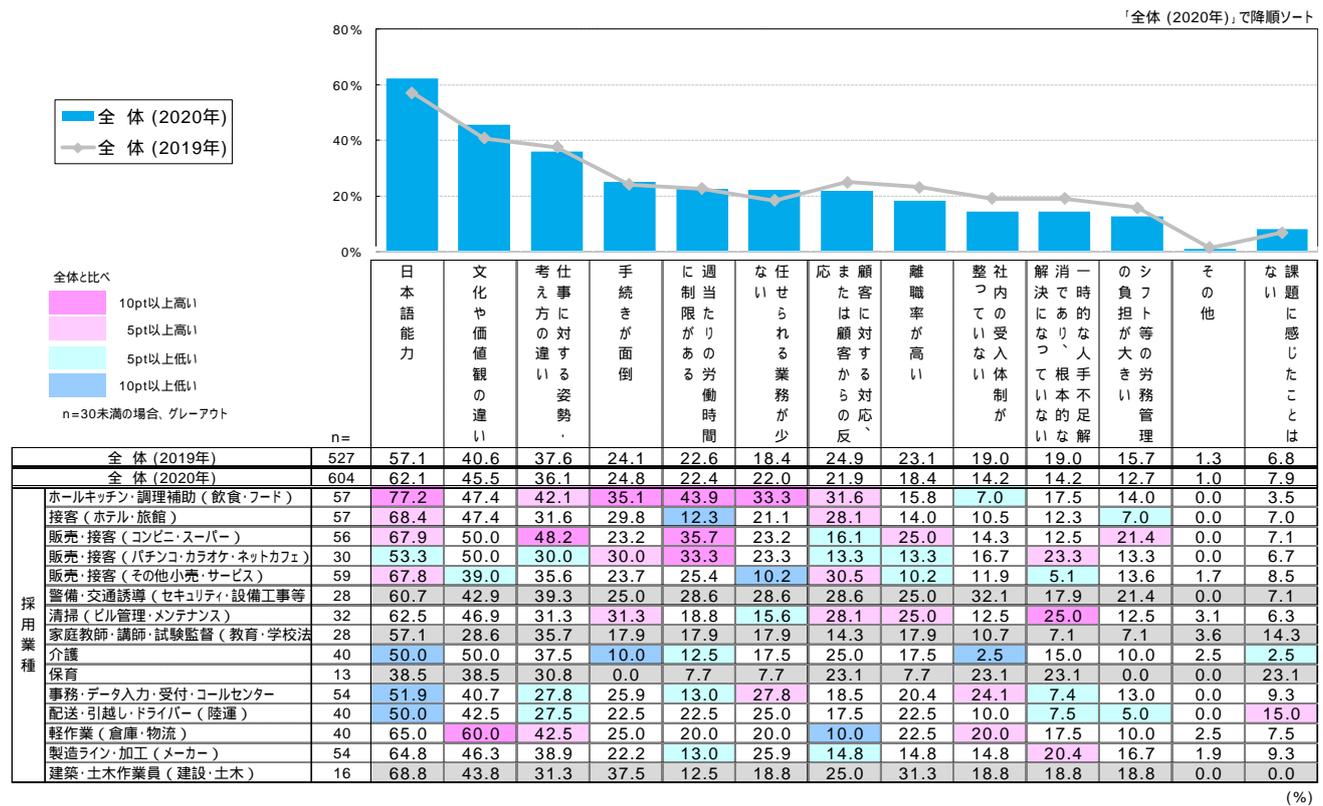
外国人採用状況（単一回答）

- ・外国人を「採用している」割合は、全体では39.0%で昨年比では4.3pt増加。
- ・業種別では【接客（ホテル・旅館）】が最も高く57.0%、次いで【販売・接客（コンビニ・スーパー）】が55.4%、【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】が54.3%となっている。
- ・業種別の昨年比では【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】【警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）】【配送・引越し・ドライバー（陸運）】【軽作業（倉庫・物流）】が+10pt以上と大きく増加している。



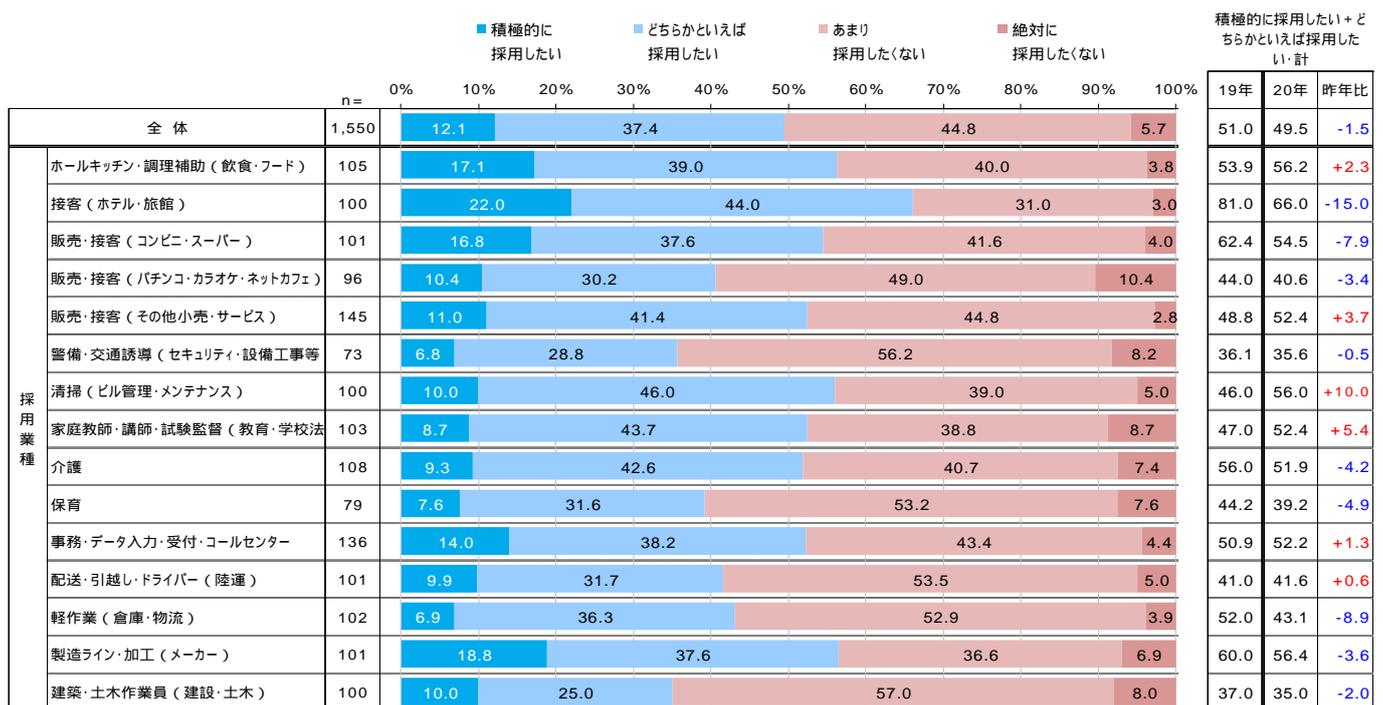
外国人を採用してみて感じた課題（複数回答） ベース：外国人を「採用している」と回答した人

- ・全体では「日本語能力」「文化や価値観の違い」「仕事に対する姿勢・考え方の違い」がトップ3、いずれも昨年比で増加している。
- ・業種別では【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】で「日本語能力」が全体より10ポイント以上高い。
- ・また【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】【販売・接客（コンビニ・スーパー）】【販売・接客（パチンコ・カラオケ・ネットカフェ）】では「週当たりの労働時間に制限がある」が全体より10ポイント以上高い。



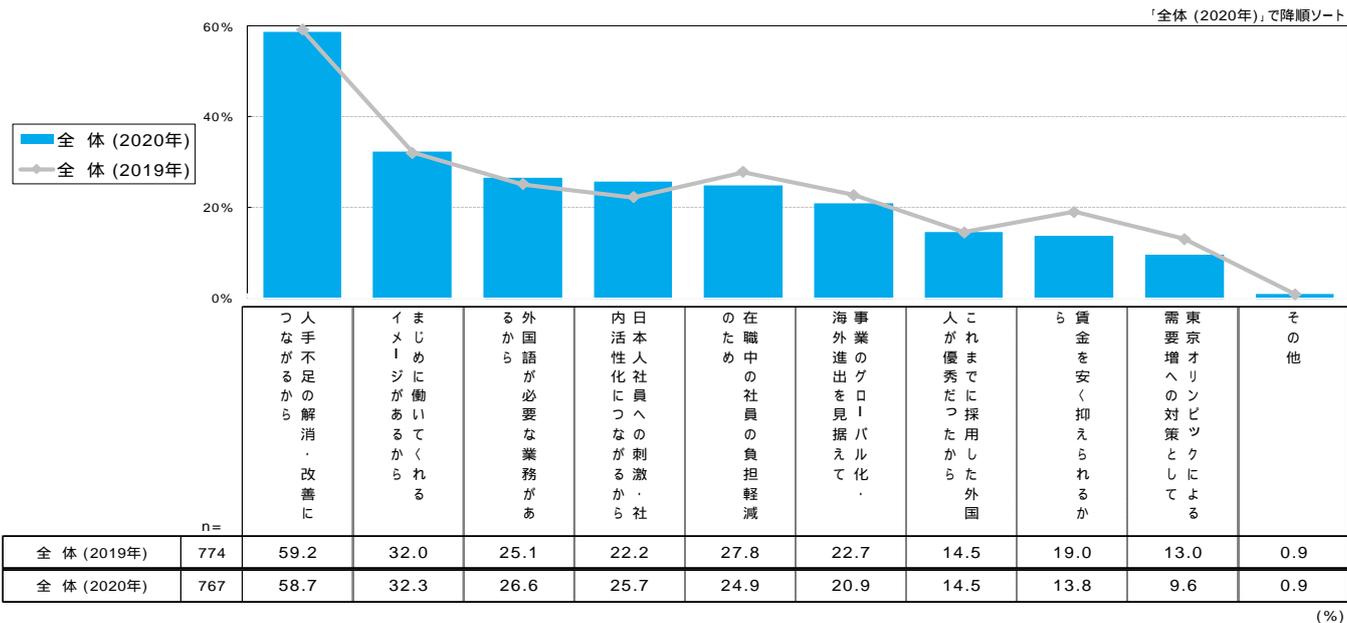
今後の外国人採用意向（単一回答）

- ・全体では「採用意向あり（積極的に採用したい+どちらかといえば採用したい）」が49.5%（昨年比 1.5%）。
- ・業種別では【接客（ホテル・旅館）】が66.0%と最も高いものの、昨年比では 15.0ptと大きく減少している。
- ・その他【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】【清掃（ビル管理・メンテナンス）】【製造ライン・加工（メーカー）】は「採用意向あり」が全体より5ポイント以上高い。
- ・業種別の昨年比では【清掃（ビル管理・メンテナンス）】で+10.0ptと大きく増加している。



外国人を採用したい理由（複数回答）

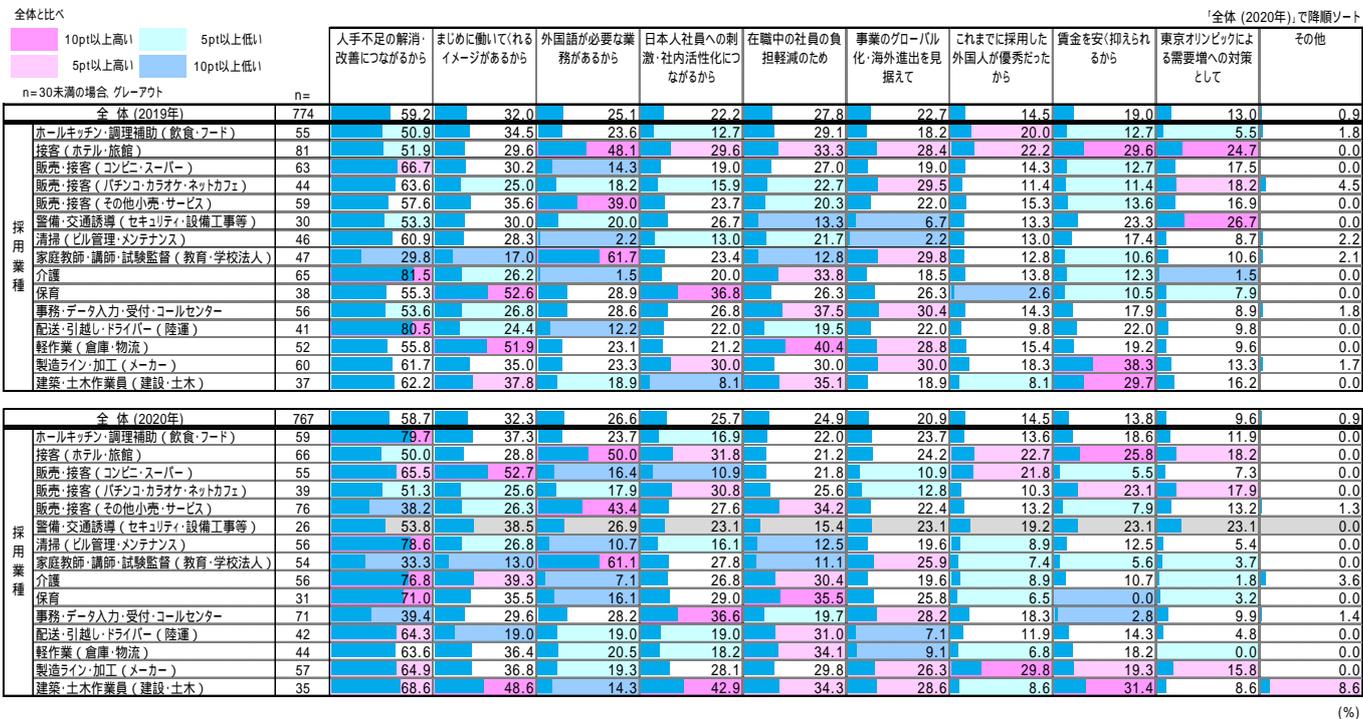
・全体では「人手不足の解消・改善につながるから」が58.7%と最も高く、「まじめに働いてくれるイメージがあるから」「外国語が必要な業務があるから」と続く。昨年比では「日本人社員への刺激・社内活性化につながるから」が+3.5pt、「外国語が必要な業務があるから」が+1.5pt、「まじめに働いてくれるイメージがあるから」が+0.3ptと微増している。



(%)

外国人を採用したい理由／詳細（複数回答）

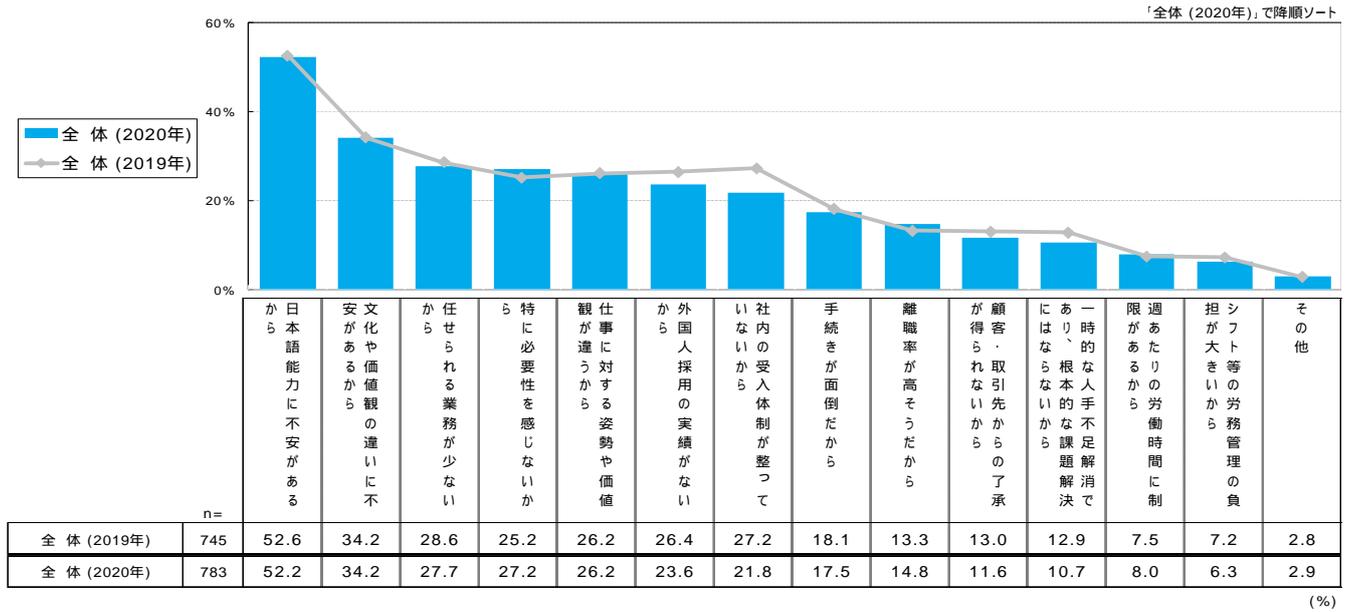
・業種別では【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】【清掃（ビル管理・メンテナンス）】【介護】【保育】では「人手不足の解消・改善につながるから」が、【接客（ホテル・旅館）】【接客・販売（その他小売サービス）】【家庭教師・講師・試験監督（教育・学校法人）】では「外国語が必要な業務があるから」がそれぞれ全体と比較して10ポイント以上高い点特徴的。



(%)

外国人採用したくない理由（複数回答）

- ・全体では「日本語能力に不安があるから」が最も高く52.2%、「文化や価値観の違いに不安があるから」「任せられる業務が少ないから」と続く。
- ・昨年比では「社内の受入れ体制が整っていないから」が 5.4ptと減少している点が特徴的。



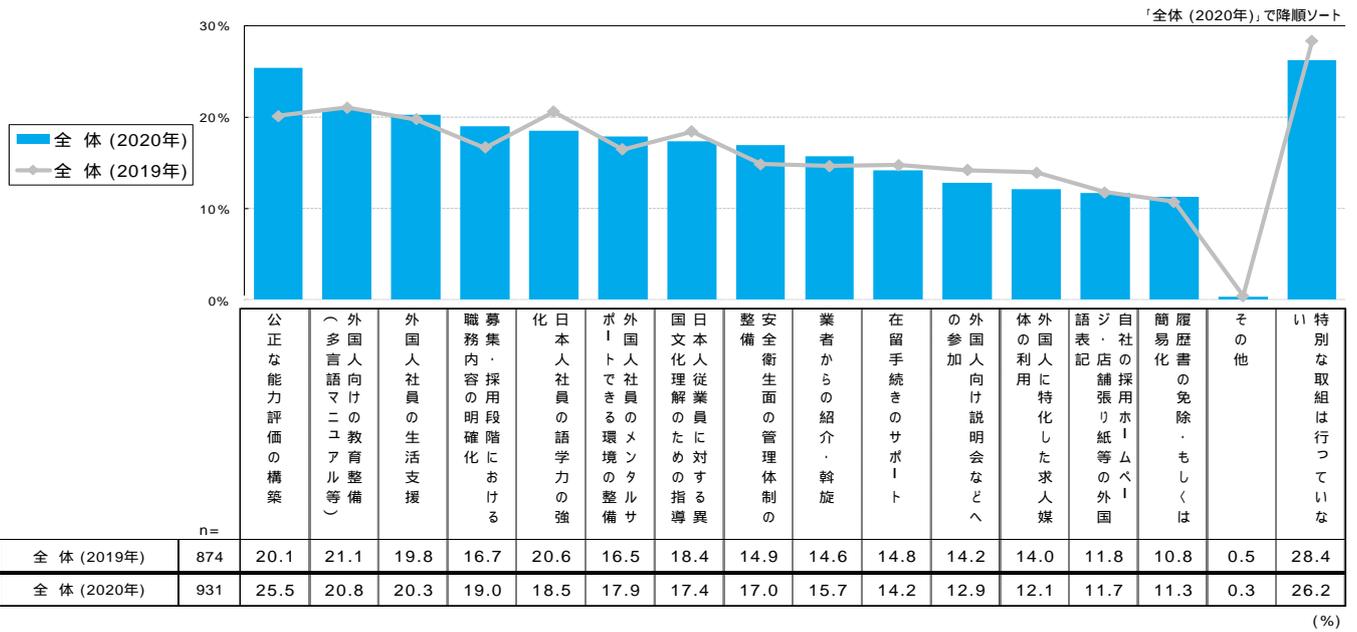
外国人採用したくない理由／詳細（複数回答）

- ・業種別では【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】の「日本語能力に不安があるから」や、【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】【販売・接客（コンビニ・スーパー）】【警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）】の「文化や価値観の違いに不安があるから」などが全体と比較して10ポイント以上高い。

全体と比べ		全体 (2020年) で降順ソート														
n=		日本語能力に不安があるから	文化や価値観の違いに不安があるから	任せられる業務が少ないから	特に必要性を感じないから	仕事に対する姿勢や価値観が違うから	外国人採用の実績がないから	社内の受入れ体制が整っていないから	手続きが面倒だから	離職率が高そうだから	顧客・取引先からの了承が得られないから	一時的な人手不足解消であり、根本的な課題解決にはならないから	週あたりの労働時間に制限があるから	シフト等の労働管理の負担が大きいから	その他	
全体 (2019年)	745	52.6	34.2	28.6	25.2	26.2	26.4	27.2	18.1	13.3	13.0	12.9	7.5	7.2	2.8	
全体 (2020年)	783	52.2	34.2	27.7	27.2	26.2	23.6	21.8	17.5	14.8	11.6	10.7	8.0	6.3	2.9	
採用業種	ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）	61.7	53.2	23.4	21.3	36.2	21.3	14.9	25.5	17.0	14.9	19.1	17.0	14.9	4.3	
	接客（ホテル・旅館）	63.2	42.1	21.1	15.8	26.3	26.3	42.1	26.3	15.8	5.3	10.5	5.3	5.3	5.3	
	販売・接客（コンビニ・スーパー）	71.1	44.7	23.7	13.2	39.5	15.8	23.7	21.1	26.3	5.3	23.7	15.8	21.1	5.3	
	販売・接客（パチンコ・カラオケ・ネットカフェ）	50.0	23.2	10.7	23.2	19.6	32.1	26.8	16.1	10.7	7.1	1.8	12.5	5.4	7.1	
	販売・接客（その他小売・サービス）	58.1	32.3	33.9	33.9	19.4	29.0	21.0	9.7	9.7	16.1	8.1	6.5	1.6	0.0	
	警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）	56.6	32.1	34.0	18.9	24.5	26.4	30.2	17.0	11.3	22.6	15.1	9.4	11.3	7.5	
	清掃（ビル管理・メンテナンス）	51.9	42.6	20.4	22.2	38.9	33.3	22.2	22.2	16.7	24.1	25.9	11.1	14.8	3.7	
	家庭教師・講師・試験監督（教育・学校法人）	56.6	22.6	34.0	28.3	17.0	26.4	32.1	15.1	15.1	11.3	13.2	1.9	1.9	0.0	
	介護	51.0	45.1	39.2	23.5	21.6	15.7	33.3	17.6	13.7	7.8	15.7	5.9	7.8	0.0	
	保育	39.6	29.2	27.1	37.5	18.8	31.3	22.9	14.6	2.1	14.6	6.3	2.1	2.1	6.3	
	事務・データ入力・受付・コールセンター	44.4	35.2	38.9	35.2	20.4	24.1	31.5	16.7	13.0	16.7	7.4	1.9	0.0	1.9	
	配送・引越し・ドライバー（陸運）	49.2	28.8	37.3	22.0	44.1	28.8	35.6	15.3	18.6	13.6	11.9	8.5	10.2	0.0	
	軽作業（倉庫・物流）	62.5	39.6	25.0	29.2	29.2	31.3	31.3	25.0	4.2	12.5	8.3	2.1	2.1	0.0	
	製造ライン・加工（メーカー）	45.0	35.0	22.5	22.5	27.5	25.0	30.0	22.5	15.0	2.5	15.0	10.0	15.0	5.0	
	建築・土木作業員（建設・土木）	41.3	22.2	28.6	22.2	15.9	25.4	20.6	17.5	14.3	11.1	14.3	4.8	1.6	0.0	
全体 (2020年)	783	52.2	34.2	27.7	27.2	26.2	23.6	21.8	17.5	14.8	11.6	10.7	8.0	6.3	2.9	
採用業種	ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）	67.4	47.8	26.1	30.4	37.0	23.9	17.4	28.3	19.6	15.2	19.6	13.0	0.0		
	接客（ホテル・旅館）	44.1	26.5	23.5	20.6	38.2	17.6	11.8	8.8	8.8	5.9	8.8	5.9	2.9		
	販売・接客（コンビニ・スーパー）	58.7	45.7	26.1	30.4	32.6	15.2	10.9	21.7	15.2	6.5	15.2	6.5	2.2		
	販売・接客（パチンコ・カラオケ・ネットカフェ）	43.9	33.3	7.0	33.3	19.3	28.1	17.5	17.5	5.3	7.0	12.3	8.8	7.0		
	販売・接客（その他小売・サービス）	52.2	37.7	24.6	17.4	24.6	26.1	21.7	11.6	7.2	13.0	10.1	5.8	1.4		
	警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）	55.3	44.7	25.5	21.3	29.8	21.3	19.1	17.0	14.9	27.7	6.4	12.8	12.8		
	清掃（ビル管理・メンテナンス）	56.8	34.1	25.0	11.4	31.8	20.5	40.9	25.0	9.1	27.3	11.4	13.6	4.5		
	家庭教師・講師・試験監督（教育・学校法人）	51.0	24.5	30.6	26.5	12.2	16.3	16.3	6.1	10.2	14.3	2.0	2.0	6.1		
	介護	55.8	40.4	28.8	17.3	23.1	19.2	23.1	11.5	9.6	13.5	23.1	1.9	5.8		
	保育	45.8	27.1	29.2	39.6	10.4	27.1	25.0	8.3	10.4	12.5	6.3	0.0	4.2		
	事務・データ入力・受付・コールセンター	43.1	21.5	35.4	38.5	20.0	21.5	23.1	15.4	21.5	7.7	9.2	4.6	3.1		
	配送・引越し・ドライバー（陸運）	57.6	33.9	39.0	27.1	30.5	30.5	27.1	11.9	27.1	11.9	8.5	6.8	5.1		
	軽作業（倉庫・物流）	56.9	32.8	32.8	37.9	27.6	24.1	20.7	24.1	17.2	8.6	10.3	8.6	13.8		
	製造ライン・加工（メーカー）	56.8	40.9	25.0	27.3	40.9	25.0	27.3	22.7	18.2	2.3	22.7	9.1	4.5		
	建築・土木作業員（建設・土木）	43.1	27.7	32.3	24.6	24.6	30.8	23.1	29.2	12.3	4.6	9.2	4.6	1.5		

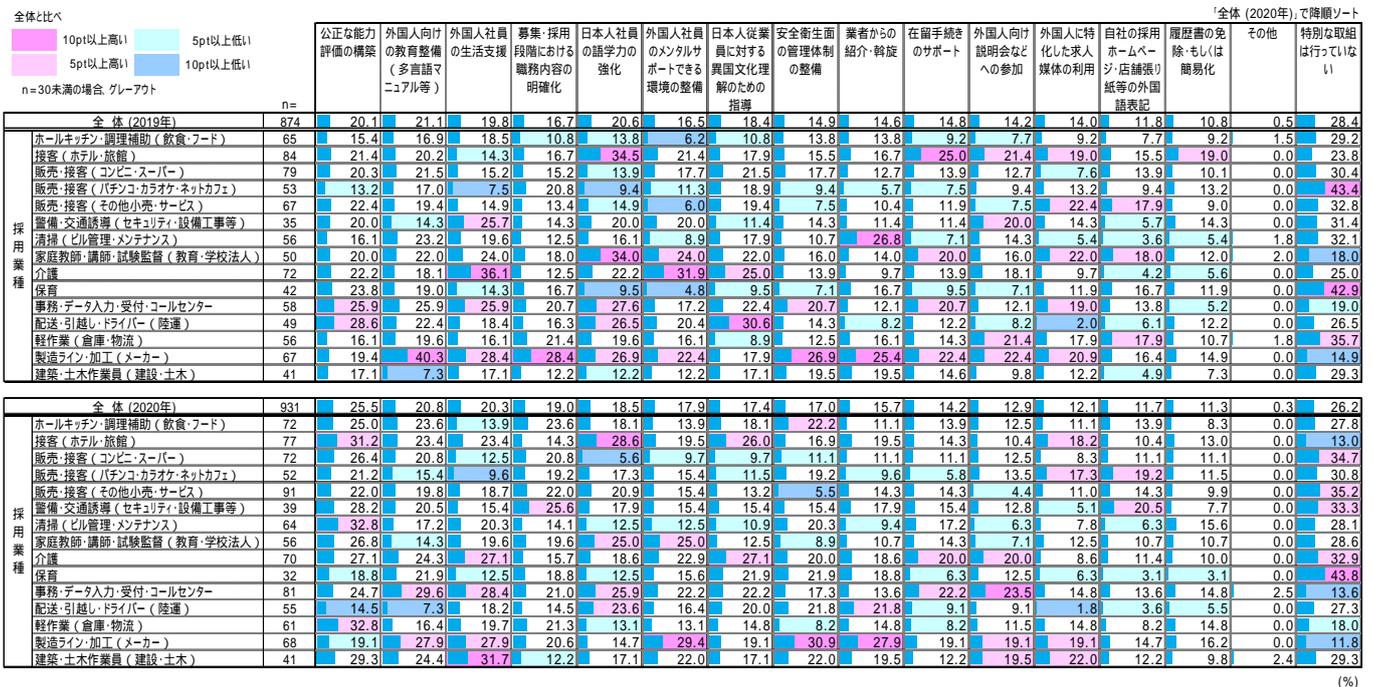
外国人受入れのための取組み（複数回答）

- 外国人受入れのために取り組んでいることとして全体では「公正な能力評価の構築」が最も高く25.5%、「外国人向けの教育整備」が20.8%、「外国人社員の生活支援」が20.3%と続く。
- また「特別な取組みは行っていない」が26.2%と最も高かった。
- 昨年比では「公正な能力評価の構築」が+5.4ptと最も増加している。



外国人受入れのための取組み / 詳細（複数回答）

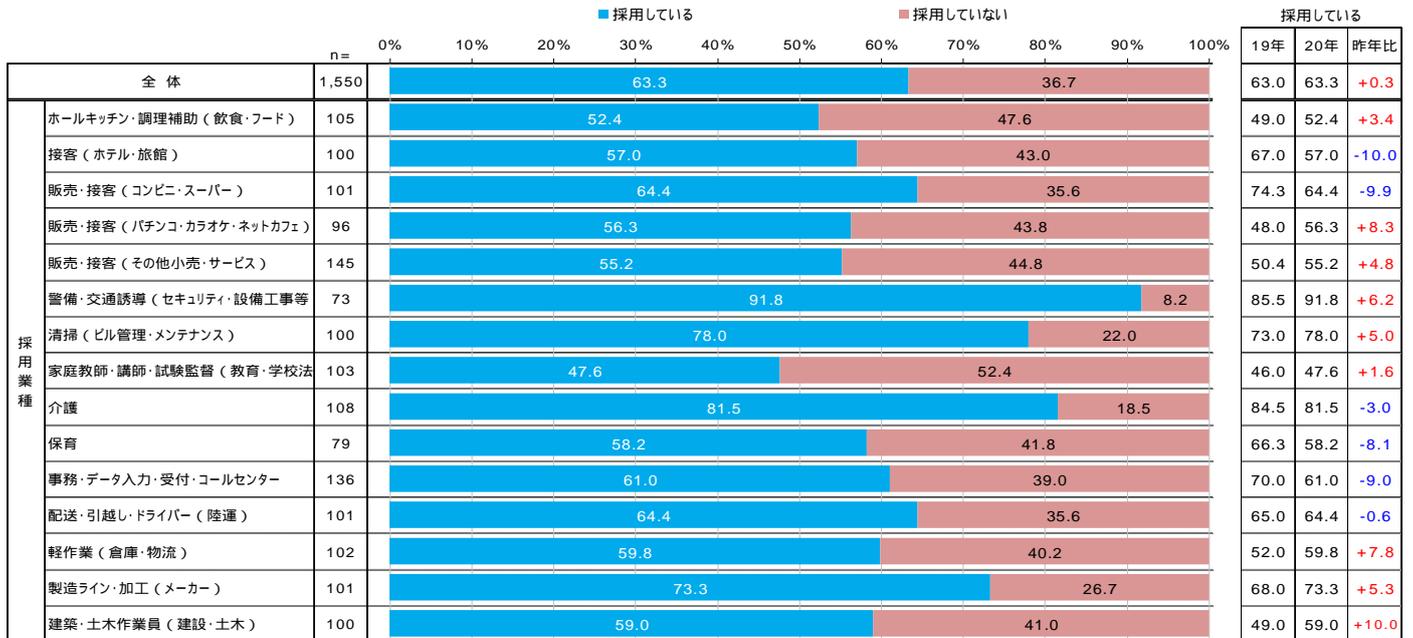
- 業種別では「建築・土木作業員（建築・土木）」の「外国人社員の生活支援」、「接客（ホテル・旅館）」の「日本人社員の語学力の強化」などが全体より10ポイント以上高い。



(3) シニア人採用

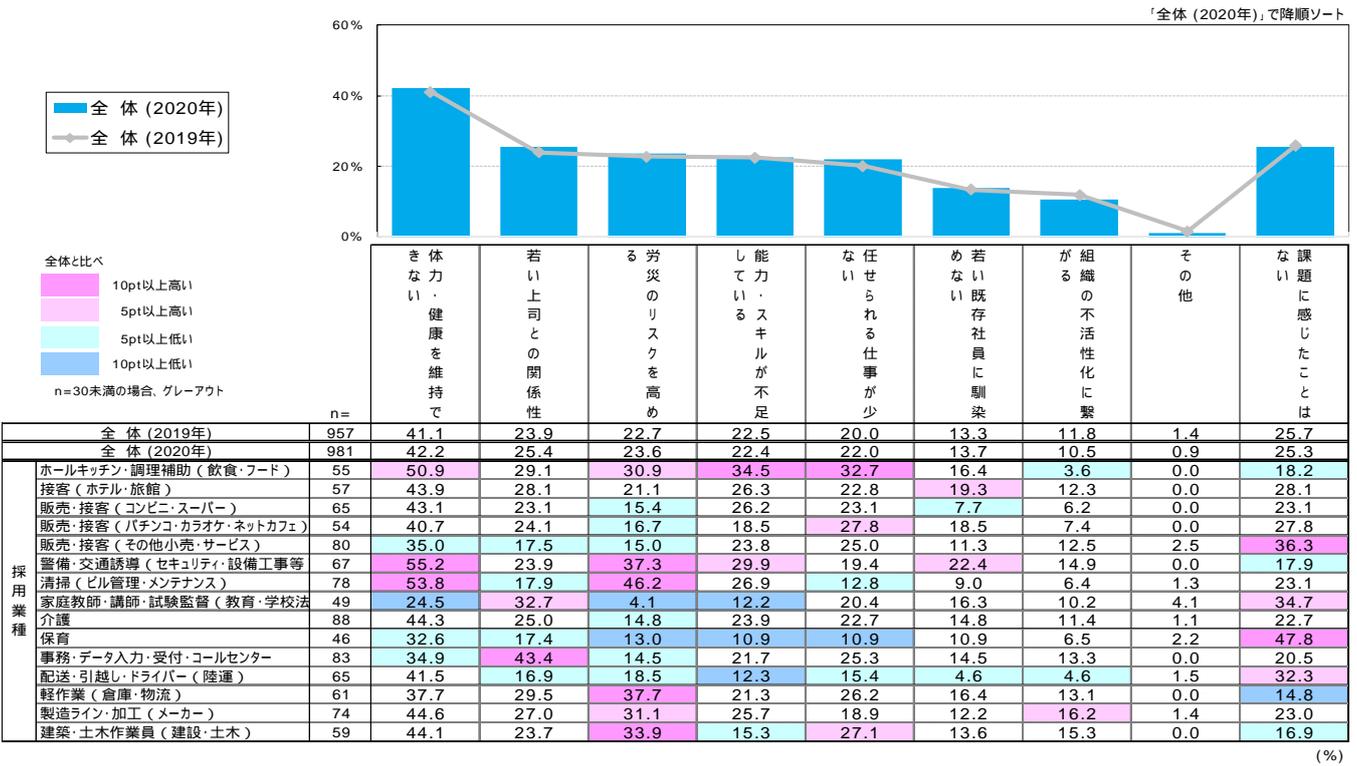
シニア採用状況（単一回答）

- ・シニアを「採用している」割合は全体で63.3%（昨年比+0.3pt）で、昨年と同水準であった。
- ・業種別では【警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）】で91.8%と最も高く、【介護】が81.5%、【清掃（ビル管理・メンテナンス）】が78.0%と続き同3業種は全体と比べても10ポイント以上高い。
- ・業種別の昨年比では【接客（ホテル・旅館）】で10.0pt、【販売・接客（コンビニ・スーパー）】【事務・データ入力・受付・コールセンター】【保育】では-5.0pt以上など、複数業種で減少している。
- ・一方【建築・土木作業員（建築・土木）】では+10.0pt、【販売・接客（パチンコ・カラオケ・ネットカフェ）】【軽作業（倉庫・物流）】【警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）】【製造ライン・加工（メーカー）】【清掃（ビル管理・メンテナンス）】では+5.0pt以上と増加している。



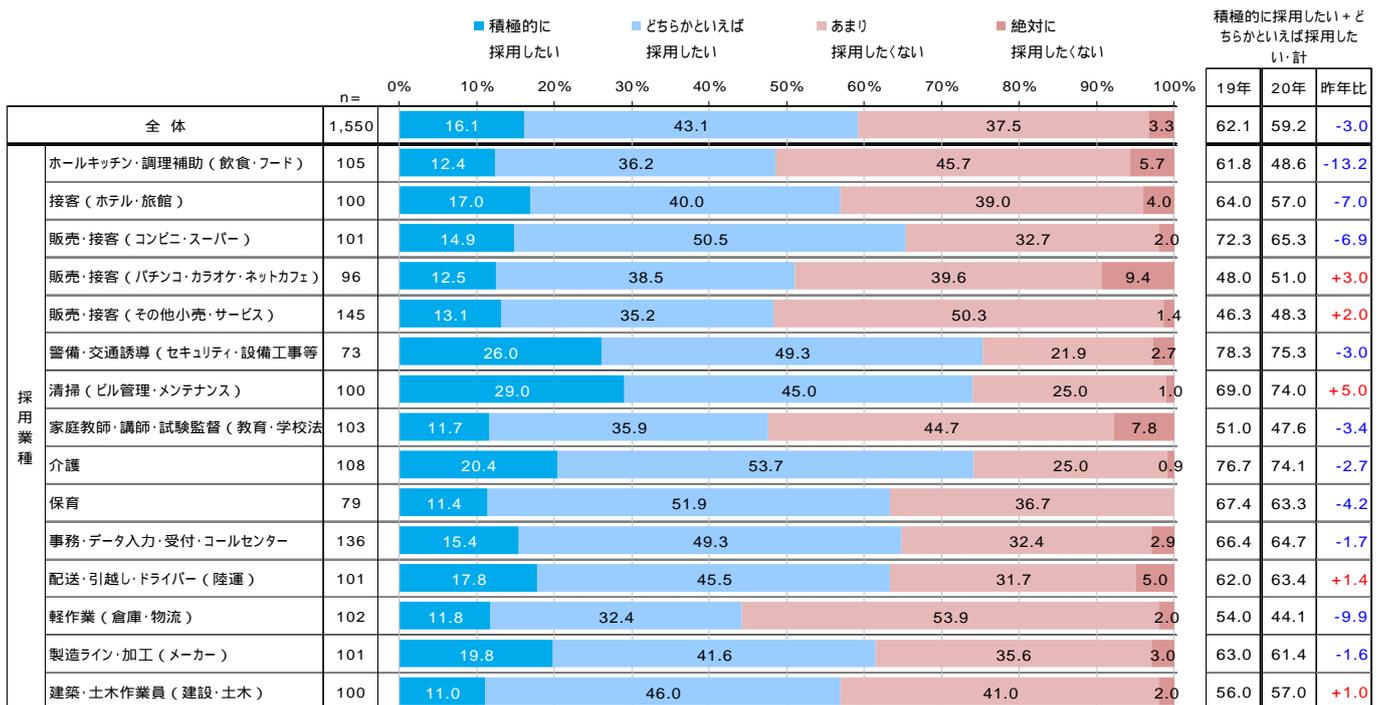
シニアを採用して感じた課題（複数回答）

- ・全体では「体力・健康を維持できない」42.2%、「若い上司との関係性」25.4%、「労災のリスクを高める」23.6%、がトップ3となっており、昨年と概ね同じ傾向。
- ・業種別では【警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）】【清掃（ビル管理・メンテナンス）】で「体力・健康を維持できない」が、【警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）】【清掃（ビル管理・メンテナンス）】【軽作業（倉庫・物流）】【建築・土木作業員（建築・土木）】で「労災のリスクを高める」などが全体より10ポイント以上高い。



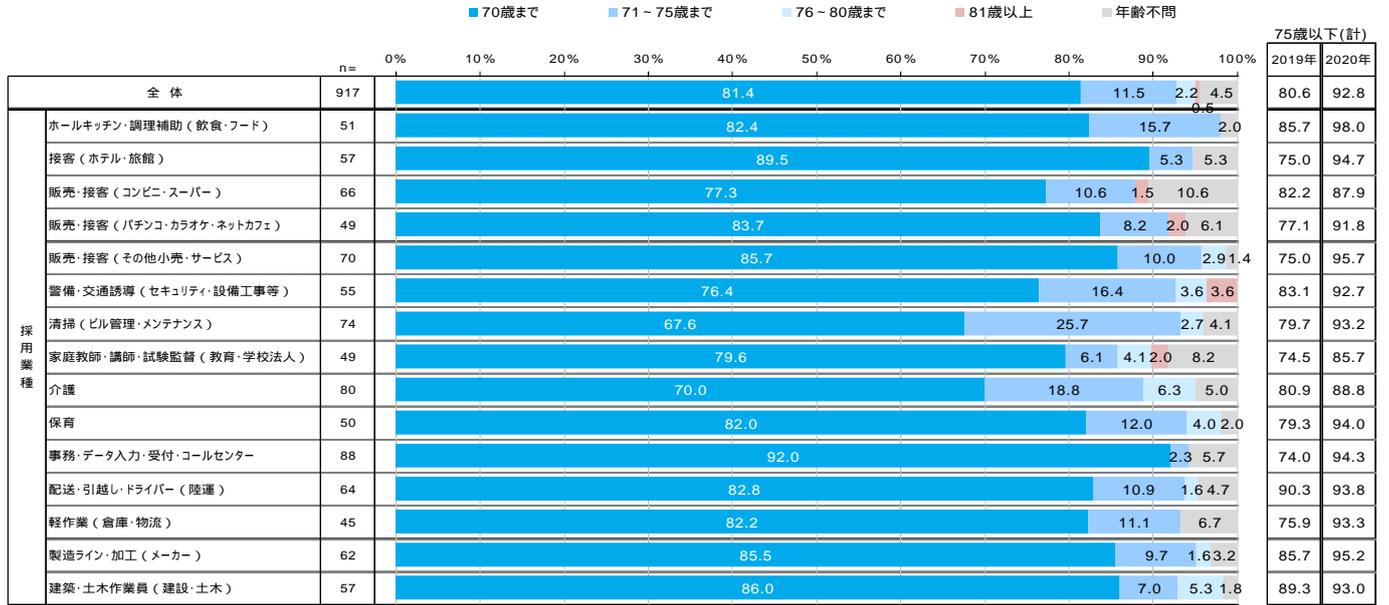
今後のシニア採用意向（単一回答）

- ・全体では「採用意向あり（積極的に採用したい+どちらかといえば採用したい）」が59.2%、昨年と比較して 3.0ptとなっている。
- ・業種別では【警備・交通誘導（セキュリティ・設備工事等）】【介護】【清掃（ビル管理・メンテナンス）】は全体より10ポイント以上高い。
- ・業種別の昨年比では【ホールキッチン・調理補助（飲食・フード）】で 13.2ptと大きく減少、【軽作業（倉庫・物流）】【接客（ホテル・旅館）】【接客（ホテル・旅館）】【販売・接客（コンビニ・スーパー）】では-5.0pt以上減少している。
- ・一方【清掃（ビル管理・メンテナンス）】は唯一、5.0pt以上増加している。



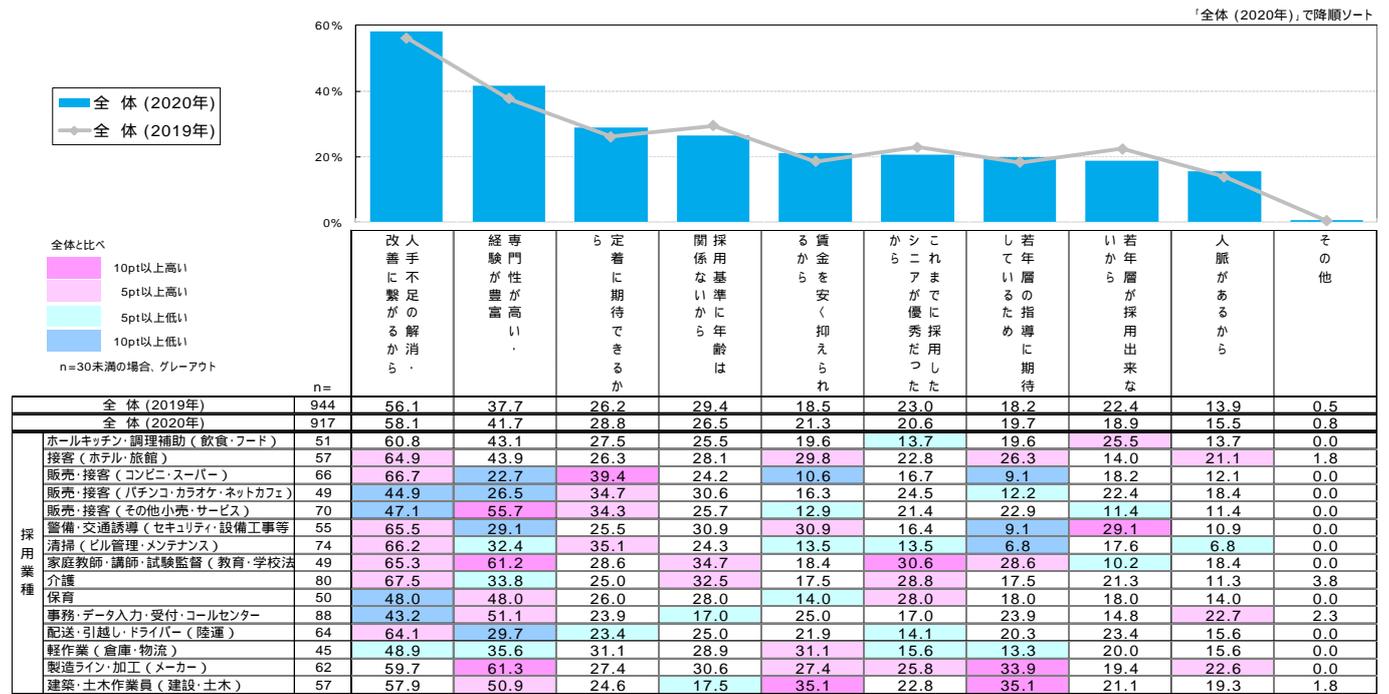
何歳まで採用したいか（単一回答）

- ・全体では「70歳まで」が最も高く(81.4%、次いで「71～75歳まで」11.5%、「年齢不問」4.5%。となっている。昨年と比較して、75歳以下の割合が上昇している。
- ・「事務・データ入力・受付・コールセンター」で「70歳まで」92.0%が一番高く、「71～75歳まで」2.3%、「年齢不問」5.7%。昨年と比較して75歳以下が上昇。
- ・「接客（ホテル・旅館）」でも「70歳まで」89.5%が一番高く、「71～75歳まで」5.3%、「年齢不問」5.3% 昨年と比較して75歳以下が上昇。
- ・「清掃（ビル管理・メンテナンス）」では「70歳まで」67.6%がこの年齢層の構成比としては一番低く、「71～75歳まで」25.7%は他業種より高い。昨年と比較して75歳以下が上昇。
- ・「介護」も「70歳まで」70.0%で、この年齢層の構成比としては2番目に低く、「71～75歳まで」18.8%は2番目に高い。昨年と比較して75歳以下が上昇。



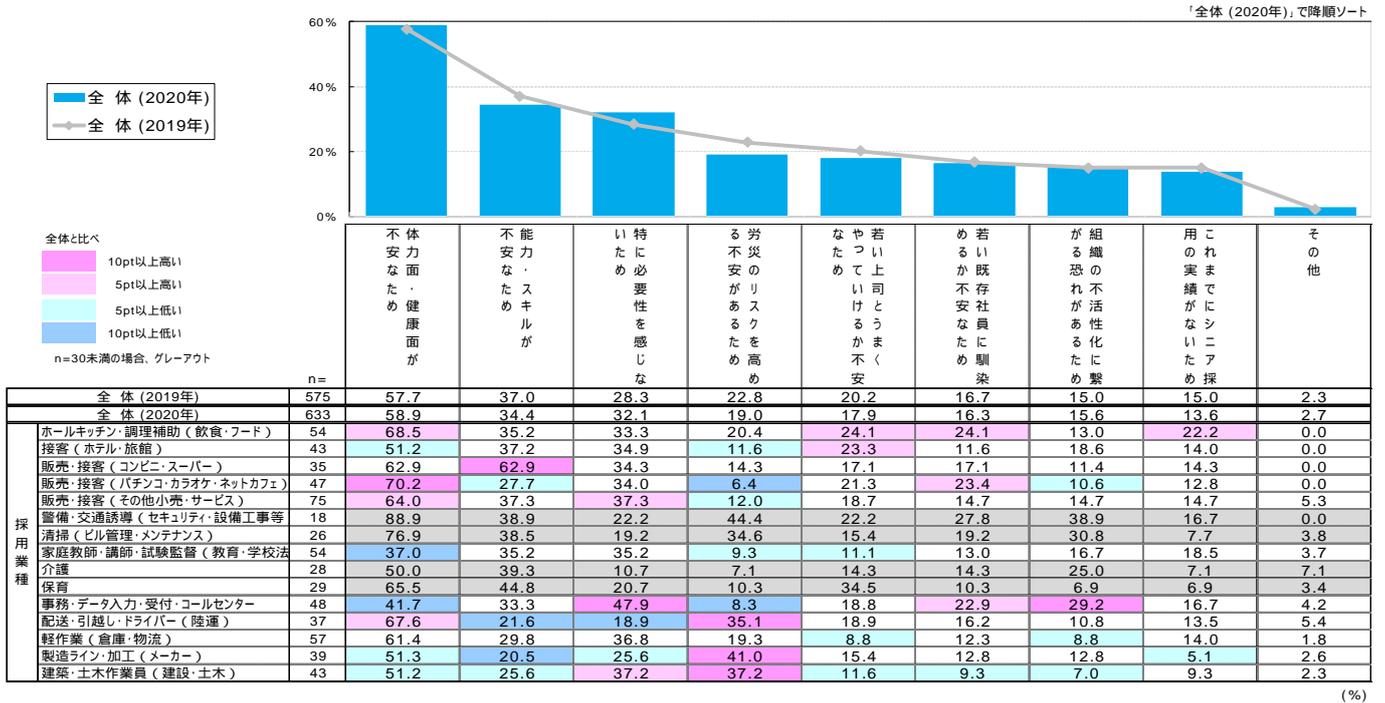
シニアを採用したい理由（複数回答）

- ・全体では「人手不足の解消・改善につながるから」が58.1%と最も高く、「専門性が高い・経験が豊富」41.7%、「定着に期待できるから」28.8%と続く。
- ・業種別では【販売・接客(その他小売・サービス)】【家庭教師・講師・試験監督(教育・学校法人)】【製造ライン・加工(メーカー)】で「専門性が高い・経験が豊富」などが全体より10ポイント以上高い。



シニアを採用したくない理由（複数回答）

- ・全体では「体力面・健康面が不安なため」が最も高く58.9%、次いで「能力・スキルが不安なため」34.4%、「特に必要性を感じないため」32.1%となっており、昨年と同傾向。
- ・業種別では【販売・接客（パチンコ・カラオケ・ネットカフェ）】の「体力面・健康面が不安なため」、【販売・接客（コンビニ・スーパー）】の「能力・スキルが不安なため」、【配送・引越し・ドライバー（陸運）】【製造ライン・加工（メーカー）】【建築・土木作業員（建築・土木）】の「労災のリスクを高める不安があるため」などが全体と比べて10ポイント以上高くなっている。



シニア受け入れのための取組（複数回答）

- ・全体では「65歳以上の再雇用」が最も高く39.1%、次いで「体力に応じた仕事内容・仕事量」34.5%、「短時間労働の導入」28.2%となっており、昨年と同傾向。
- ・業種別では【製造ライン・加工（メーカー）】で「65歳以上の再雇用」「体力に応じた仕事内容・仕事量」、【保育】で「体力に配慮した勤務時間」、【接客（ホテル・旅館）】で「ハローワークへの登録」などが全体より10ポイント以上高い。

