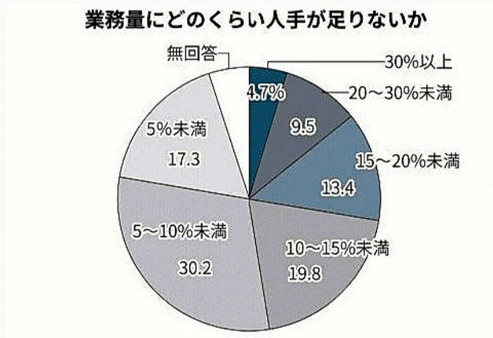
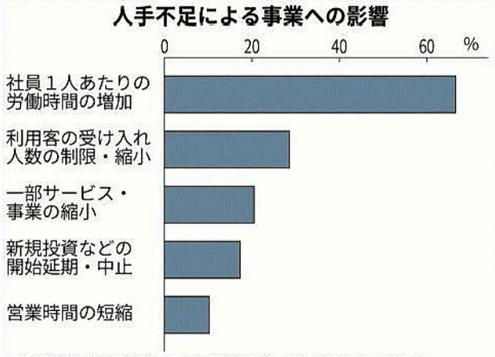
人手、需要回復に追いつかず

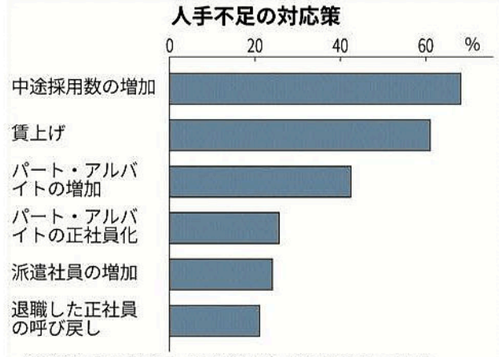
正社員の給与、「上昇」5割超



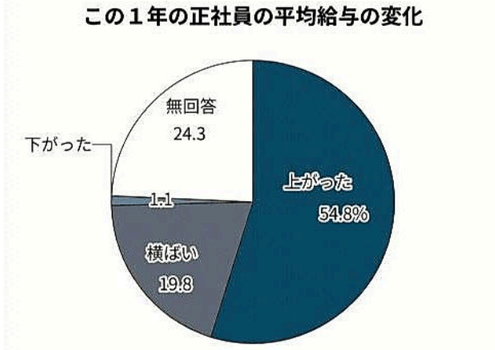
(注)2023年7月時点で「1年前より人手が不足している」と回答した企業が対象



(注)23年7月時点で「1年前より人手が不足している」と回答した企業が対象。複数回答



(注)23年7月時点で「1年前より人手が不足している」と回答した企業が対象。複数回答



(注)対象期間は22年8月～23年7月

新型コロナウイルス禍が落ち着くにつれ、レジャー関連を中心にサービス業に活気が戻りつつある。一方で急速な回復に働き手の確保が追いつかず、人手不足感が強まっている。サービスを縮小せざるを得ない企業もあり、対策が急務だ。

2022年度のサービス業調査で、23年7月時点の雇用環境が1年前と比べて変わったか尋ねたところ、「人手が不足している」との回答は47・5%だった。21年度調査では40・9%だった。

人手不足と回答した企業の割合が最も高かった業種はチケット取り次ぎで100%。高速バス(81・8%)や温浴施設(66・7%)、コインランドリー(同)、旅行(65・9%)などは前回から20ポイント以上昇し、需要の急速な回復などから人手不足感が強まっていることが鮮明だった。

現在の業務量に対してどのくらい人手が不足しているか尋ねると、「5～10%未満」が30・2%で最多だった。「10～15%未満」(19・8%)、「5%未満」(17・3%)が続いた。

人手不足が事業にも影響を及ぼしている。複数回答で聞いたところ、最も多かったのは「社員1人あたりの労働時間の増加」で66・6%。「利用客の受け入れ人数の制限・縮小」(28・6%)や「一部サービス・事業の縮小」(20・5%)、「新規投資などの開始延期・中止」(17・3%)が続いた。客足の回復に、働き手の確保が追いつかない企業が少なくない。

人手の確保策を複数回答で尋ねると「中途採用数の増加」(68・2%)が首位。2位の「賃上げ」(61・1%)は前回調査より24・8ポイント上昇した。「パート・アルバイトの正社員化」(25・7%)だけでなく、「退職した正社員の呼び戻し」に動く企業も21・1%あった。

この1年(22年8月～23年7月)に正社員1人当たりの平均給与が「上がった」と回答した企業は前回調査より16・3ポイント高い54・8%だった。業種別では温浴施設(83・3%)が最も回答した企業の割合が高く、複合カフェ(80・0%)、家事支援(同)、航空(75・0%)が続いた。

日本航空(JAL)は4月からグループ平均で約4・5%の賃上げを実施。基本給のベースアップはグループ会社を含めて7000円で過去30年で最大となった。全日本空輸(ANA)も5年ぶりのベアを実施し6000円引き上げた。人材確保が目的で、定期昇給を含めた賃上げ率は4・4%になった。

パート・アルバイトの時給も上昇しており、「上がった」と回答した企業は52・0%だった。

賃上げの動きは今後も続きそうで、今後1年間で正社員1人当たりの平均給与を「上げる」と回答した企業は前回調査より7・9ポイント高い46・8%にのぼった。パート・アルバイトの時給も48・1%が「上げる」と答えた。

サービス業は人件費の影響が大きく人件費上昇は企業経営の重荷となる。総人件費がこの1年間で増えたと回答した企業は54・3%で、今後1年で増やす見通しと答えた企業も49・4%だった。

表中の矢印は売上高の増減

【ランキングの見方】

今回調査対象にした売上高(業種によっては取扱高、仲介手数料など)は2022年8月～23年7月の間に迎えた決算期の数字。対象期間中に決算期変更した企業や、営業期間が1年未満の企業はランキング、全体集計から外した。

売上高は各企業の対象サービス部門を対象とした。無印は単体ベース、フランチャイズチェーン(FC)分などを含むものには「F」、連結決算やグループ企業合算には「G」、国際会計基準を適用している企業には「*」をつけた。その他注記はランキングに「※」をつけ、内容は各ページの表の注に記載した。

今回のサービス業調査では売上高の計上に関する会計ルール「収益認識に関する会計基準」が該当企業に適用されている。2021年4月以降に始まる事業年度から非上場の中小企業を除き全面適用となった。ランキングの中の「◊」は収益認識の適用会社。

ランキング表の伸び率で「▲」は前年度比減少。「—」は無回答や収益認識基準を新たに適用した場合、決算期変更などで前年度との比較が不可能なケース。社名だけではサービスが分かりにくい場合は、カッコ内に一般名称、サービスの愛称、内容などを記した。

【調査の方法】

調査対象は37業種、2219社・団体。原則、各業界の有力企業を対象にしている。8月中旬に調査票を発送し、9月下旬までに回収。有効回答は927社・団体。回収率は41.8%。調査・集計は日経リサーチが担当した。

◆住宅リフォーム　5.0%

順位	社名	本社	部門売上高(百万円)	前年度比伸び率(%)	決算月
1	※ヤマダホールディングス ◊	群馬G	272,360	1.5	3
2	積水ハウス ◊	大阪G	165,910	—	1
3	大和ハウス工業 ◊	大阪G	154,829	6.9	3
4	住友不動産 ◊	東京G	116,700	4.8	3
5	積水化学工業(セキスイファミエス) ◊	東京G	97,343	5.7	3
6	ミサワホーム(ミサワリフォーム) ◊	東京GF	70,040	7.6	3
7	住友林業ホームテック ◊	東京	66,110	3.1	12
8	エディオン	大阪GF	61,970	8.2	3
9	三井不動産 ◊	東京GF	48,600	3.8	3
10	長谷工リフォーム	東京	45,016	20.3	3
11	トヨタホーム(トヨタホームリフォーム)	愛知GF	16,866	4.3	3
12	ジョイフル本田 ◊	茨城	14,007	▲2.3	6
13	東急Re・デザイン ◊	東京	10,707	8.4	3
14	ポラス ◊	埼玉G	10,048	11.5	3
15	ナサホーム ◊	大阪	8,845	12.2	3
16	MED Communications	東京	8,500	13.3	12
17	リノベる(リノベる。、リノベる。mineほか)	東京	7,616	▲13.7	3
18	日本ハウスホールディングス ◊	東京	7,424	—	10
19	OKUTA	埼玉	6,796	7.4	9
20	安江工務店 ◊	愛知G	5,599	—	12
21	オノヤ	福島	5,422	▲1.4	8
22	サンヨーリフォーム	大阪	5,363	▲5.3	3
23	コープ住宅 ◊	兵庫	5,042	7.9	3
24	大京穴吹不動産 ◊	東京	4,626	8.1	3
25	土屋ホームトピア	北海道	4,413	12.5	10
26	近鉄不動産(近鉄のリフォームニューイング) ◊	大阪	4,400	16.2	3
27	TOKAI(TOKAI WiLL) ◊	静岡	3,987	0.4	3
28	※エフステージ(Belle、ARISE) ◊	東京	3,641	9.3	9
29	スウェーデンハウスリフォーム ◊	東京	3,059	15.8	3
30	Ginza	東京	2,590	▲7.8	2
31	ハウスドゥ・ジャパン ◊	京都	2,529	▲4.9	6
32	ニットー ◊	愛知	2,461	10.4	3
33	頸城建工(住まいのリフォーム専門店アクト)	新潟	2,450	8.9	3
34	喜多ハウジング	石川	2,075	5.7	3
35	新昭和リビンズ ◊	千葉	2,012	▲1.0	3
36	兼藤(KIPTO)	東京	1,747	▲22.8	8
37	※住環境ジャパン ◊	東京F	1,744	—	9
38	テンイチ	静岡	1,700	3.7	3
38	SMCR ◊	東京	1,700	17.1	3
40	東京ガス横浜中央エネルギー	神奈川	1,623	18.1	3
41	リビングサーラ	愛知	1,607	▲8.6	11
42	阪急阪神不動産(阪急阪神のリフォーム) ◊	大阪	1,422	4.8	3
43	OSCAR	富山	1,382	1.4	1
44	サンワハウス	愛知	1,282	38.4	3
45	サンエース(サンカラーズリフォーム)	兵庫	1,203	18.6	1
46	※フレックス唐津(家事楽リフォーム)	佐賀	1,100	▲6.1	7
47	日住サービス ◊	兵庫	891	—	12
48	キャプテン(キャプテンリフォーム)	兵庫	770	2.7	12
49	朝日住宅センター(朝日住宅リフォーム)	東京	732	15.3	3
50	ニューハウスサービス	石川	673	▲14.7	5
51	レオック	愛知	636	▲34.9	5
52	マルコシ	広島	294	▲1.7	9
53	リリーフ・イチマルイチ	埼玉	278	▲11.5	12
54	フラワーホーム	新潟	273	▲20.2	3
55	藤和ハウス	東京	236	▲1.3	10
56	原工務店	山口	99	▲43.8	3
57	正起ガス(リフォームショッププラスエス) ◊	愛媛	34	21.4	5

【住宅リフォーム】日本住宅リフォーム産業協会会員などの有力企業が対象。売上高には住宅の増改築、付帯設備・インテリア・エクステリアの工事・販売、マンションの内装を含む。ヤマダホールディングスは住宅販売を含む住建事業の数字。エフステージは2023年10月に合併しリノステージから社名変更、22年9月期は合併前のリノステージの数字。住環境ジャパンは決算期変更したが変更後の22年9月期の12カ月の数字。フレックス唐津は売上高に建築資材の販売を含む

◆不動産仲介　6.1%

順位	社名	本社	仲介手数料(百万円)	前年度比伸び率(%)	決算月
1	三井不動産リアルティ(三井のリハウス) ◊	東京G	91,047	1.0	3
2	東急リバブル ◊	東京	82,644	15.5	3
3	住友不動産販売 ◊	東京	72,549	1.8	3
4	野村不動産ソリューションズ ◊	東京	45,257	13.6	3
5	三井住友トラスト不動産 ◊	東京	24,933	8.5	3
6	三菱UFJ不動産販売 ◊	東京	21,160	11.3	3
7	みずほ不動産販売 ◊	東京	19,277	6.8	3
8	オープンハウス ◊	東京	16,282	6.0	9
9	スターツコーポレーション ◊	東京G	14,386	12.5	3
10	積水ハウス ◊	大阪G	12,339	—	1
11	三菱地所リアルエステートサービス ◊	東京	10,394	16.0	3
12	エイブル	東京	9,761	▲3.5	10
13	住友林業ホームサービス ◊	東京	8,284	—	12
14	福屋ホールディングス ◊	大阪G	7,419	—	12
15	大成有楽不動産販売 ◊	東京G	7,363	2.6	3
16	大京穴吹不動産 ◊	東京	6,976	▲9.2	3
17	近鉄不動産(近鉄の仲介) ◊	大阪	6,020	▲0.1	3
18	ハウスコム ◊	東京G	5,701	▲2.6	3
19	中央日土地ソリューションズ ◊	東京	5,364	—	3
20	※大和ハウスリアルエステート ◊	大阪	4,980	1.6	3
21	三幸エステート	東京	4,926	0.3	4
22	東京建物不動産販売	東京	4,631	▲2.9	12
23	リストインターナショナルリアルティ ◊	神奈川	4,212	—	12
24	ポラス ◊	埼玉G	3,970	5.2	3
25	小田急不動産 ◊	東京	2,629	▲3.3	3
26	メルディア リアルティ	東京	2,548	34.3	8
27	藤和ハウス	東京	2,441	▲3.6	10
28	ニッショー	愛知	2,154	▲1.0	9
29	京王不動産	東京	1,926	10.9	3
30	ハウスフリーダム ◊	大阪G	1,848	—	12
31	ハウスプラザ	東京	1,565	▲0.6	5
32	西武開発	埼玉	1,499	▲17.5	12
33	タイセイ・ハウジー	東京F	1,492	7.8	6
34	阪急阪神不動産(阪急阪神の仲介) ◊	大阪	1,201	▲8.7	3
35	朝日住宅	東京	970	▲15.9	3
36	朝日リビング	東京	933	3.9	11
37	コスギ不動産ホールディングス	熊本GF	873	—	9
38	アンビションDXホールディングス ◊	東京G	865	13.5	6
39	京急不動産 ◊	神奈川	819	6.9	3
40	土屋ホーム不動産	北海道	740	1.6	10
41	ハウスコミュニケーション	大阪	704	14.7	11
42	コスモスイニシア ◊	東京	364	▲31.6	3
43	狭山不動産	埼玉	243	▲1.6	12
44	リベレステ ◊	埼玉	19	▲38.7	5

【不動産仲介】不動産仲介業務を行っている有力企業が対象。仲介手数料は不動産売買・賃貸仲介業務に伴う手数料収入。新築物件の販売手数料、売買委託料は含まない。大和ハウスリアルエステートは2023年1月に日本住宅流通から社名変更

掲載日 2023年10月18日 日経MJ(流通新聞) 002ページ © 日本経済新聞社 無断複製転載を禁止します。

許諾番号30096093 日本経済新聞社が記事利用を許諾しています。