

第2節 調理業界における人材ニーズ調査

第1項 調査の背景

平成26年度は、九州大学のグローバルコンソーシアムの職域プロジェクト内の「食と調理・栄養分科会」として調査研究にかかわり、その中の「調理業界における人材ニーズ調査」として、国内外の様々な分野の調理関係者へ、インタビュー形式にて個別に聞き取り調査を行なった。調査対象は以下の6企業の方々と、企業内や業界における人材育成の状況、課題、問題点等について話を伺った。

《平成26年度の調査対象》

- ・ロイヤルホールディングス ロイヤルホスト
営業企画本部長 佐々木徳久氏 他3名
- ・料亭「菊の井」主人 村田吉弘氏
- ・レストラン Sola オーナーシェフ 吉武広樹氏
- ・レストラン AU 14 Fevrier Saint-Amour Bellevue オーナーシェフ 濱野雅文氏
- ・ヒルトン福岡シーホーク総支配人 クリスチャン・ボーダー氏
- ・中村学園事業部総務部人事・庶務課長 仲 範明氏 他1名

第2項 調査目的

昨年度の調査は少数人への調査だったことを踏まえ、今年度はより多くの店舗企業を対象に、さらに日本料理店に絞り、日本料理人に対する人材ニーズや求められる素養等について、その傾向を広く把握することを目的とした。

第3項 調査方法

1. 調査対象

九州（福岡県、熊本県、大分県）および京都府にある、ホテルや専門店など様々なジャンルの日本料理店を対象とした。内訳はおおむね次の通り。

- i) ホテル・旅館
- ii) 会席（仕出し含む）
- iii) 小料理・居酒屋
- iv) 専門店(寿司、鰻、天麩羅他)
- v) 定食・丼・麺類

2. 調査方法

書面によるアンケート調査で、配布・回収共に郵送にて行なった。（一部、手渡し有）また調査時期は、平成27年10月～11月に行なった。

第4項 アンケート内容

アンケート内容は、以下の項目に関する設問を設け、回答方法は選択回答と記述回答の2種類にて行なった。

表 アンケート内容一覧

設問項目	回答方法
1. 企業状況（従業員数）について	選択回答
2. 人材ニーズについて ※「新人」と「中堅（3～5年程度）」に対する技術・知識・資質のそれぞれの項目におけるニーズについて	選択回答、記述回答
3. 人材育成状況（指導方法）について	選択回答、記述回答
4. 人材育成における課題・問題点等について	記述回答
5. 調理業界における「国際化」についての意識について	選択回答
6. 国際的に活躍できる人材について	記述回答
7. 調理系教育機関に対する要望・意見について	記述回答

1. アンケート依頼文

平成 27 年 10 月 15 日

調理担当責任者 各位

グローバルに活躍が期待される若手日本料理人
育成プログラム開発・実証プロジェクト
総括 中村調理製菓専門学校 校長 中村 哲

「調理業界における人材ニーズについてのアンケート」協力のお願について

拝啓 寒露の候、貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、このたび私共は文部科学省委託事業を受け、平成 27 年度成長分野における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業内「グローバルに活躍が期待される若手日本料理人育成プログラム開発・実証プロジェクト」の研究を行うことになりました。その研究の一環といたしまして、調理業界の皆様を対象に『調理業界における人材ニーズについて』のアンケートをお願いしたいと思っております。現在の若手日本料理人達には何が必要とされているのか、将来中核を担うことのできる人材やグローバルに活躍できる人材にはどのような資質が求められるのか、率直なご意見をいただきましたら大変有り難く存じます。その結果を基に、若手日本料理人育成のためのプロジェクト研究を進めて参りたいと思います。

なお、アンケートのご返送につきましては、同封の返信用封筒をご使用いただき、11月6日までにご返送いただけましたらありがたく存じます。

大変ご多忙の中恐れ入りますが、ご協力のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

敬具

プロジェクト参画構成機関：

中村調理製菓専門学校、京都調理師専門学校、中村学園大学・短期大学部、
九州大学、久留米大学、専門学校大育、国際学院埼玉短期大学、横浜国立大学、
長崎ウエスレヤン大学、特定非営利活動法人日本料理アカデミー、一般社団法人福岡県中小企業経営者協会、一般社団法人福岡県専修学校各種学校協会、有限会社ザ・ライスマウンド

2. アンケート用紙

「調理業界における人材ニーズについてのアンケート」

1、貴社（貴店）の店舗状況についてお尋ねします。該当する番号をお書きください。

(1) 貴社（貴店）の調理担当者（アルバイト等含む）の従業員数はおおよそどのくらいですか。

回答	①1～3名	②4～6名	③7～10名	④11～20名	④21～50名	⑤51名～100名	⑥100名～
----	-------	-------	--------	---------	---------	-----------	--------

2、貴社（貴店）における調理担当者に必要なと思われることについてお尋ねします。

貴社（貴店）において、① 新入社員の調理担当者に必要な（身につけておいてほしい）と思われることと、② 3～5年たった調理担当者（中堅）に必要な（身につけておいてほしい）と思われることについて、当てはまるものを 下表に0～2 の数字で教えてください。

※ “不要” 「0」、 “必要” 「1」、 “極めて必要” 「2」

項目内容	具体的な例	“極めて必要” 2 “必要” 1 “不要” 0	
		①新任に対して	②中堅に対して
<技術面>		①新任に対して	②中堅に対して
1、基本的な包丁技術	野菜を切る、魚をさばくなどの下処理、仕込み		
2、基本的な調理技術	焼く、煮る、蒸す、揚げる、炊飯		
3、基本的な調味	各料理の適切な調味ができる。		
4、総合的な調理技術	仕込み、調理、味付け、盛り付けまでが一人でできる。		
5、基本的な衛生習慣	手洗いや衛生的な身だしなみの習慣、清掃の習慣		
6、食品の衛生的な処理・管理	食材・器具の適切な洗浄や消毒、食材の適温での保管管理ができる。		
7、調理器具の扱い	鍋や器具、各道具類を適切に使える。		
8、新しい調理機器の扱い	スチームコンベクションオーブン、真空調理機器、チラーなどが操作できる。		
9、基本的な事務処理（含むコンピュータ操作）	伝票処理、売上げ表作成、日報作成 など		
10、接客技術	配膳サービス、お客様との簡単な会話、販売		
11、その他、必要と思われることとがらがありましたらご自由にお書きください。			
<知識面>		①新任に対して	②中堅に対して
1、基礎的な食材知識	名称、種類、素材の特徴がわかる。		
2、調理の科学的な知識	卵の凝固温度、食品の加熱変化、色の変化の原理 など		
3、食品衛生についての知識	食中毒の原因、一般的な消毒方法、異物混入対策 など		
4、栄養の基本的な知識	基本的な栄養素の名称、役割 など		
5、食文化に関する知識	器、花、茶、書、行事食、郷土料理、食事マナー等		
6、厨房機器についての知識	機器の名称、機能、使い方 など		
7、一般常識	漢字の読み書き、文章理解、基礎計算など		
8、経理・経営的知識	帳簿管理、労務、店舗管理等の知識		

9、食に関する法律に関する知識	食品衛生や調理師にかかわる法律について		
10、外国語学力（英語、他）	食材等の簡単な単語がわかる、簡単な会話ができる		
11、その他、必要と思われることがらがありましたらご自由にお書きください。			
＜資質面＞		①新任に対して	②中堅に対して
1、素直さ	人の意見を素直に聞き入れることができる。		
2、行動力・積極性	すぐに行動に移すことができる。自分から積極的に取り組める。		
3、責任感	任されたことを最後までやり遂げる。		
4、コミュニケーション力・協調性	他の人と協力できる。周囲とコミュニケーションが上手く取れる。		
5、向上心・探究心	もっと良くなりたい、もっと知りたいという気持ちがある。		
6、忍耐力	忍耐力がある。		
7、創造力	新しいものを考え出す力がある。		
8、判断力・自己解決力	状況を見ながら、自分で判断できる。解決方法を考えられる。		
9、論理的思考力	ものごとを順序だてて考えることができる。		
10、リーダーシップ	指導力がある。		
11、その他、必要と思われることがらがありましたらご自由にお書きください。			

3、貴社（貴店）において、調理担当者への指導や教育はどのようにされていますか。当てはまる内容を①、②の番号で答えてください。

回答	①通常の業務の中での指導・教育が中心。
	②通常業務以外で、別に時間を設け、指導や教育を行っている。例：新任者向けの研修、別時間を設けての技術指導など

※上記②を選ばれた方は、具体的にどのようなことをされているか、具体的に答えてください。

--

4、現在、貴社（貴店）での調理担当者の人材育成における現在の問題点や課題等がありましたら、下欄にご自由にお書きください。

例：求人採用が不安定、早期離職者が多い、指導方法を検討中である、等 何でも結構です。

--

5、貴社（貴店）において、「調理業界の“グローバル化（国際化）”を感じることはありますか。回答欄に0～2の数字で答えてください。

回答	“ほとんど感じない”「0」、 “少し感じる”「1」、 “強く感じる”「2」
----	---------------------------------------

6、貴社（貴店）において、次にあげる各項目について当てはまるかどうかを、回答欄に「0」～「2」の数字で答えてください。

“当てはまらない”「0」、 やや当てはまる”「1」、 “大いに当てはまる”「2」

項 目	回答欄（数字で）
1、海外に店舗がある。または、海外展開したいと考えている。	
2、海外の企業と提携している。または、提携したいと考えている。	
3、外国人従業員を雇用している。（アルバイト等を含む）	
4、外国人の利用客が多い。または、増えてきたと感じる。	
5、外国人研修生を受け入れている。または、海外に研修に出している。	
6、メニューなどに外国語での表記をしている。または、しようと考えている。	
7、その他、何か身近で“グローバル化（国際化）”を感じるものがございましたら、ご自由にお書きください。	

7、今後、「グローバル（国際的に）活躍できる料理人」にはどのようなことがらが必要と思われるか。下欄にご自由にお書きください。

8、調理系の教育機関（調理師専門学校など）の教育に期待されることがらに、または要望ついて、下欄に自由にお書きください。

大変お忙しい中、ご協力ありがとうございました。

第5項 調査結果

1. 回収結果

発送及び回収については以下の通り。

表 アンケート発送・回収状況

調査地区	発送数	回答数	回収率
九州（福岡県、熊本県、大分県）	59	29	49%
京都府	75	41	55%
総 計	134	70	52%

2. 設問に対する集計結果

(1) 企業状況について

① 店舗・企業のタイプ別割合

店舗・企業の業態や、扱う料理の種類ごとに集計した結果、様々なタイプの日本料理店からはほぼ偏りなく回答があった。

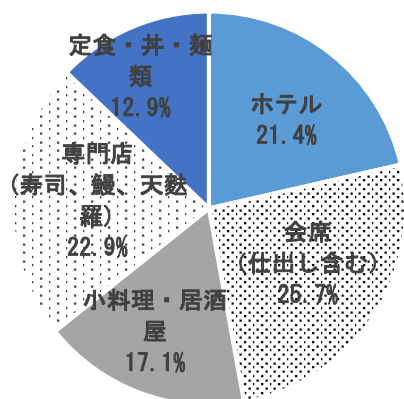


図 対象企業のタイプ

② 調理従業員数について

100名以上の企業はなかったが、小規模、中規模、大規模と様々な店舗・企業からの回答があった。

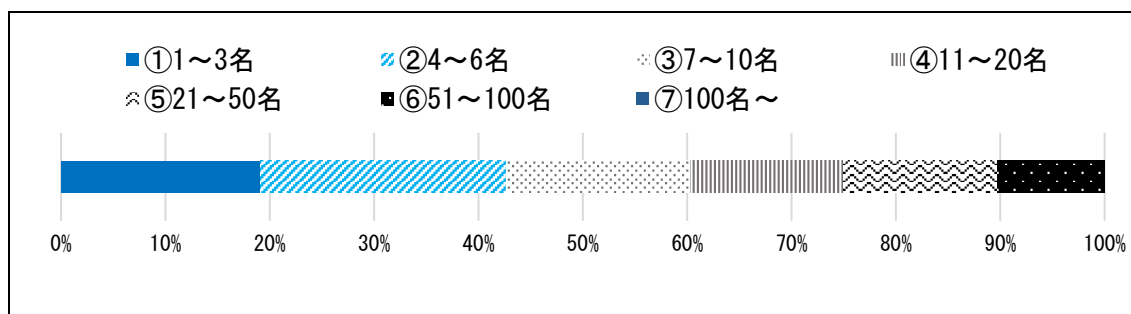


図 対象企業の調理従業員数

(2) 人材ニーズについて

人材ニーズについては、新人および中堅（3~5年程度）に対して求めるものについて、技術、知識、資質のそれぞれの項目について質問した。

①新人に求める技術について

新人に求められる技術については、「基本的な衛生習慣」や「食品の衛生的な処理・管理」といった衛生的技術についてのニーズは強いものの、その他の専門的技術についてはそれ程強くは求められていない。「基本的な包丁技術」や「基本的な調理技術」ですら不要との回答も少なくなかった。

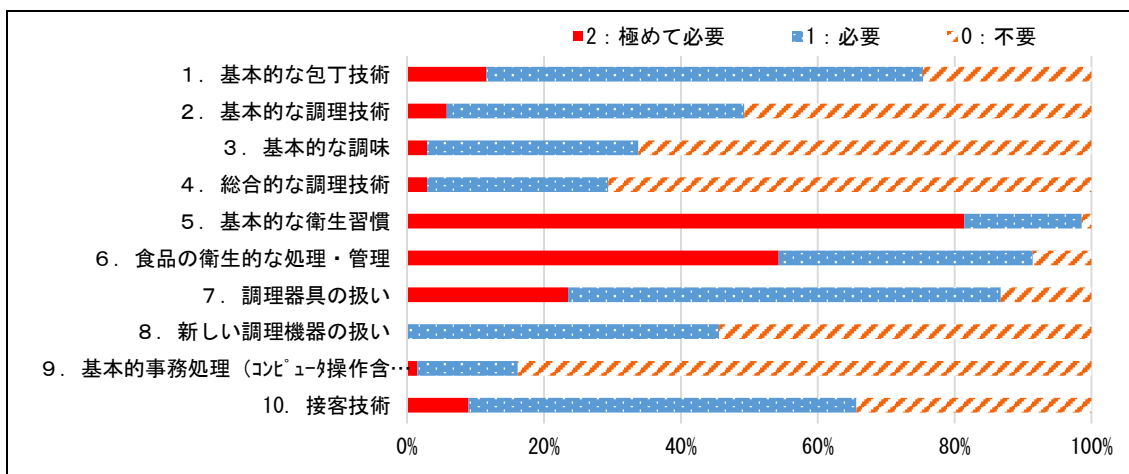


図 新人に求める技術について

②新人に求める知識について

新人に求められる知識についても、技術についてと同様の傾向が見られた。「食品衛生についての知識」と「一般常識」に対してはややニーズがあるものの、その他、食品・調理に関する専門的知識については、それ程強くは期待されていないようであった。経理・経営的知識にいたっては不要との回答が大半を占めていた。

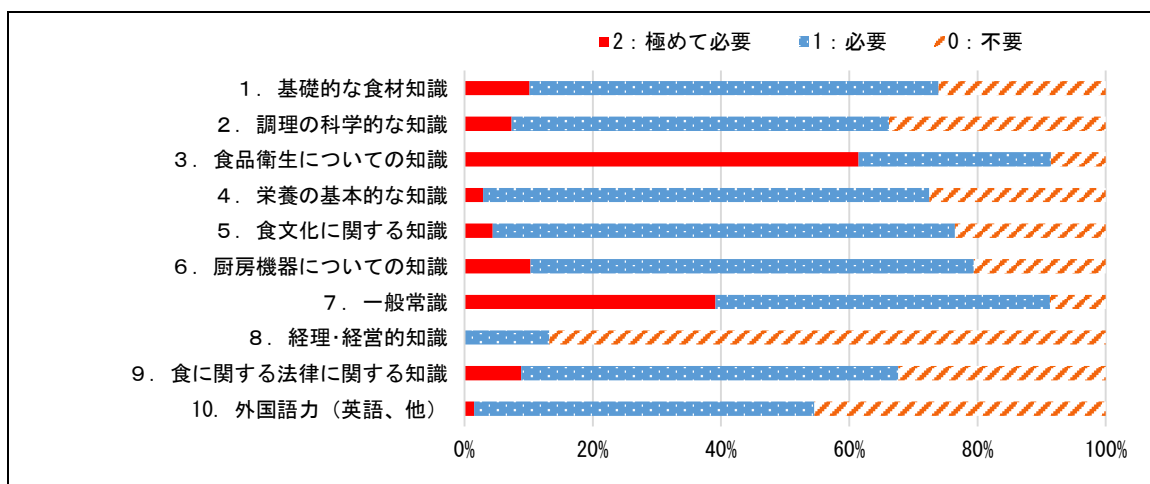


図 新人に求める知識について

③新人に求める資質について

新人に求められる資質については、強いニーズを示すものが多くみられた。特に「素直さ」「向上心」「忍耐力」「責任感」等へのニーズが高かった。これに対し「想像力」「判断力」「理論的思考力」のニーズはそれ程高くなかった。

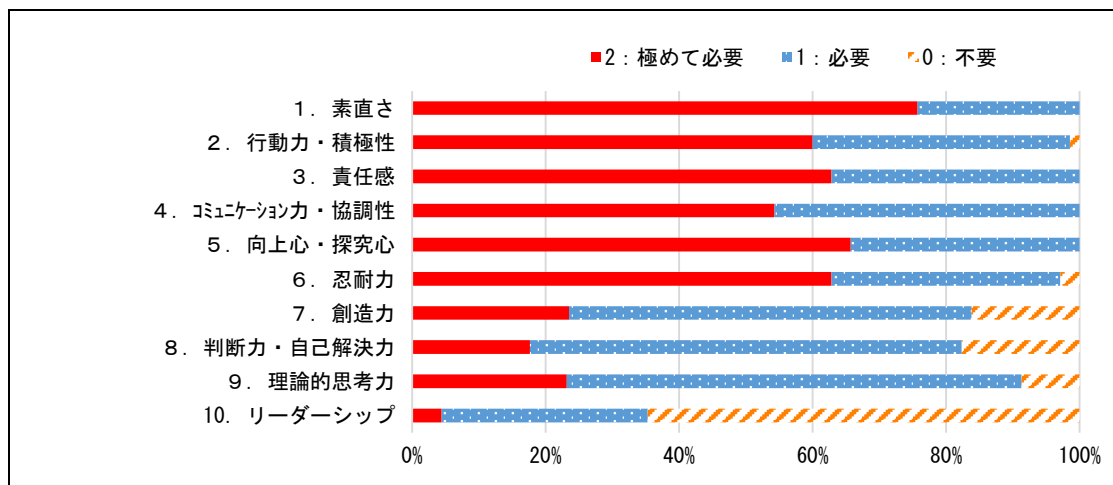


図 新人に求める資質について

④中堅に求める技術について

中堅(3~5年程度)に求められる技術については、専門的技術は当然総じて高くなった。新人には低かった「新しい調理機器の扱い」や「接客技術」「コンピュータ操作を含む事務処理技術」のニーズも高くなっていた。

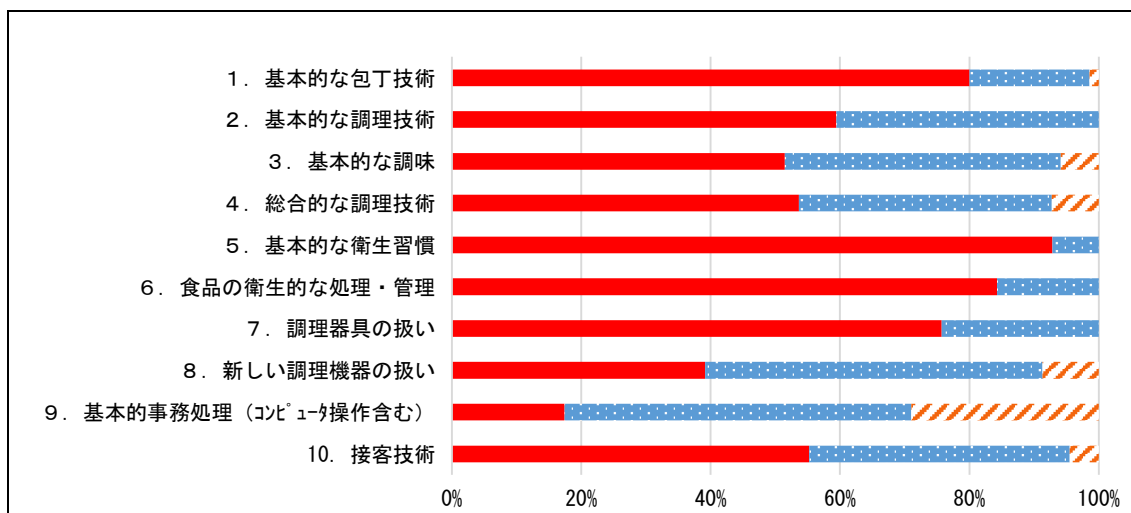


図 中堅に求める技術について

⑤中堅に求める知識について

中堅に求められる知識についても、食品、調理科学的知識、栄養、食文化等、食に関わる幅広い専門的知識のニーズが高くなった。

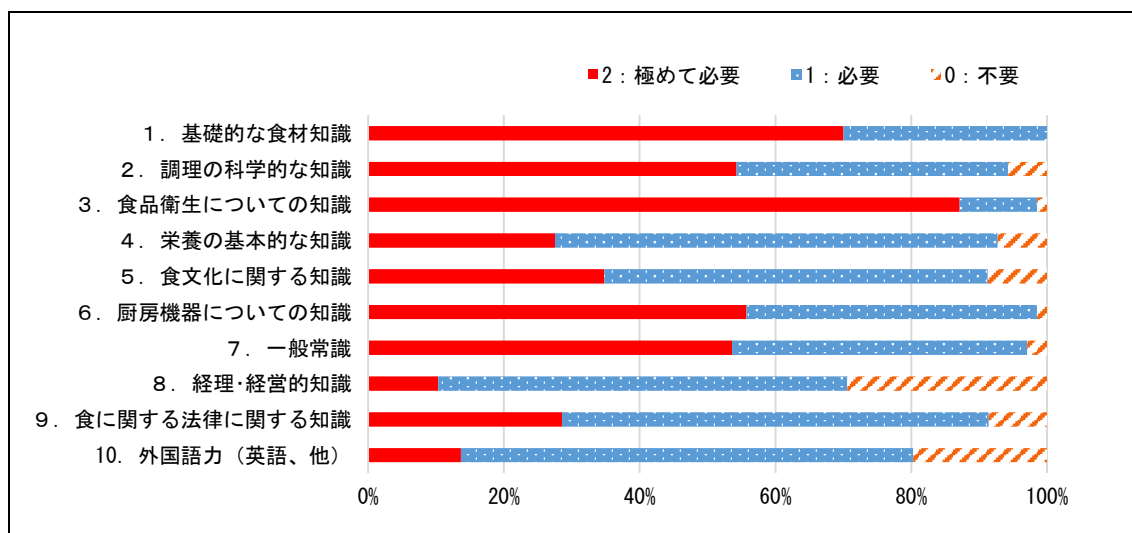


図 中堅に求める知識について

⑥中堅に求める資質について

中堅に求める資質については、新人では低かった「想像力」「判断力」「理論的思考力」「リーダーシップ」等のニーズも強く求められていた。

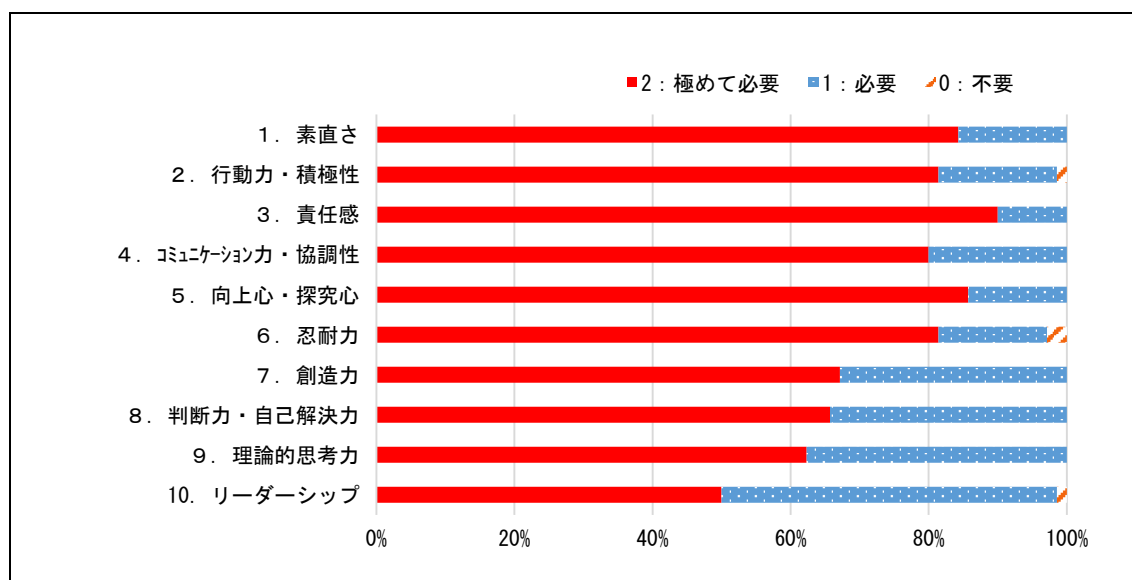


図 中堅に求める資質について

(3)人材育成状況について

①人材育成方法について

企業内での人材育成については、通常の業務内だという回答が90%以上を占め、研修等の通常業務以外にその機会を設けている企業は数社にとどまった。

ただし、何らかの対策を講じる必要性を感じている企業もあった。(詳細については、②人材育成に関する課題・問題点についての記述回答を参照)

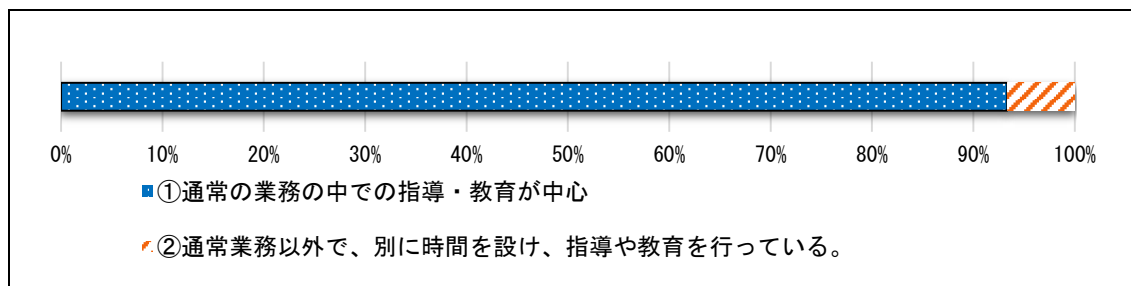


図 調理担当者への指導・教育方法

②人材育成に関する問題点・課題等について（記述回答）

以下、抜粋

《問題点》

- ・人材不足。求人採用が不安定で、確保が難しい。 ……14件
- ・早期離職者が多く、定着しない。 ……10件
- ・常時忙しい、労働時間が長い、残業が多い。 ……4件
- ・向上心、積極性、忍耐力、持続力、責任感が弱い ……7件
- ・人材不足により、残業や勤務時間の短縮等、改善につながらない。
- ・時間外での教育となると就業時間が長くなり喜ばれない。
- ・若い料理人が育ちにくい環境にある。
- ・若手が多く、作業はできても、仕事が身に付かない。
- ・将来の目標、夢を持った人材を希望。
- ・新卒者は「あいさつ」から教えていかないといけない現状である。
- ・目標の共有化が必要

《人材育成での課題等》

- ・交代制で研修に出せるよう検討中。
- ・朝礼を利用したモーニングセミナー（企業理念の唱和、店主の経験談等）を実施。
- ・新任向けの研修、技術指導が必要と感じている。
- ・社員がキャリアプランを具体的にイメージできるよう、技術テストなどを設けるなど工夫中である。
- ・仕事の意味を理解させるよう指導している。

(4) 教育機関の教育に期待すること・要望（記述回答）

以下、抜粋

- ・調理技術、知識などは業務を行いながら、勉強・習得していける。社会人として、料理人としての心がまえ、一般常識が備わっていることが大切。
- ・料理の技術面においては、経験を積むことが第一だが、料理に関する基本的な切り出しや、簡単な食材の調理、味付けが出来るレベルに達していれば、業務における内容も高まると考える。
- ・学校に高度な調理技術は求めています。まずは一般常識・一般教養、英語、パソコンなどを最低限教えてほしい。
- ・基本知識・技術の習得向上・・・3件
- ・厳しい世界だが何とか5年は我慢してほしい。
- ・和食、中華の人材育成をお願いしたい。
- ・学校と職場の相互理解をもっと進めるべき。力を合わせ取り組める事は多くある。
- ・技術よりも、挨拶、言葉使い、みだしなみ、精神面、人間性教育の指導をしっかりと教育して欲しい。・・・8件
- ・現場での実習、実践授業を多くしてほしい。・・・7件
- ・色々な店を体験出来るシステムと時間が必要
- ・在職者対象の実習教育等があれば参加させ意欲を持たせたい。
- ・語学力・・・3件
- ・日本料理の素晴らしさ、楽しさ、辛さなどを教えてほしい。
- ・スペシャルエリートコース（海外人材用コース）の設立。才能とやる気のある人間を特別に育成する。

(5) 調理業界における「国際化」に対する意識について

調理業界の国際化を感じるかの質問に対して、30%以上が「強く感じる」と回答。

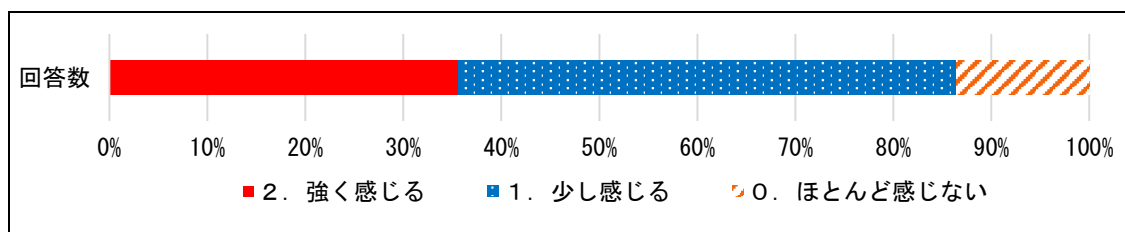


図 調理業界における「国際化」に対する意識の強さ

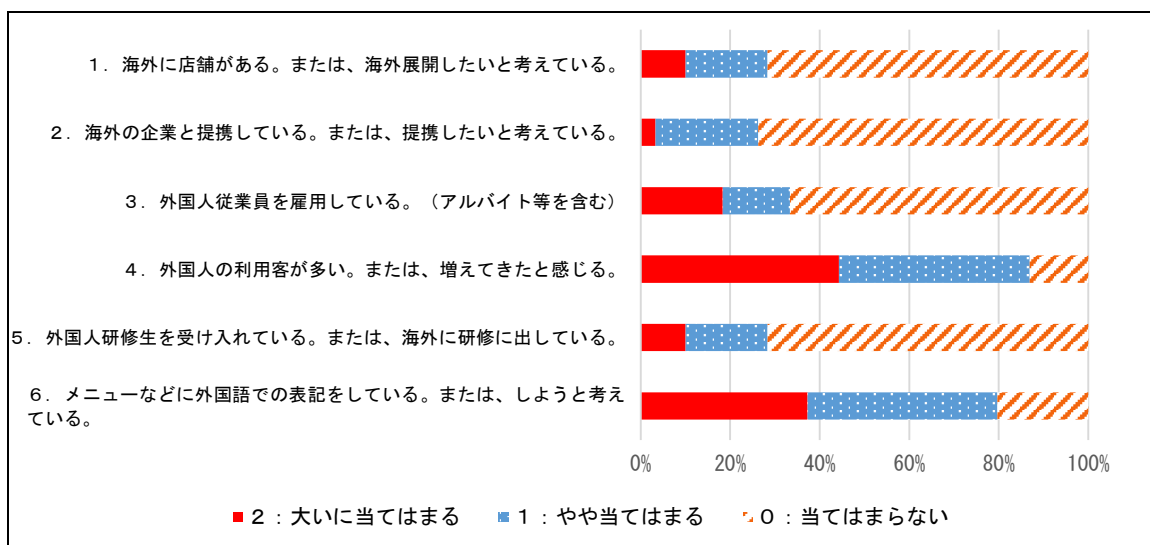


図 「国際化」を感じることから

(6) 身近で国際化を感じることからについて (記述回答)

以下、抜粋

- ・海外で和食フェアを実施した。
- ・今後求人について、外国人の採用もあり得る。
- ・海外からの観光客が増加、宿泊利用の海外ゲストが多く来店している。・・・9件
- ・いろいろな国の方で和食を食べられる人が多くなっている。
- ・海外の料理人の日本料理に対する関心の強さを感じる。
- ・海外展開の話がある。
- ・研修生の受け入れ、交換を計画中。
- ・ハラル対策

(7) グローバルに活躍できる料理人に必要なことから (記述回答)

以下、抜粋

- ・語学・日本文化の勉強・・・24件
- ・海外での研修・修行・・・3件
- ・柔軟な発想、広い視野・・・10件
- ・海外の文化への理解・・・4件
- ・日本料理人である事の誇り・・・2件
- ・自己主張・・・3件

(8) 地域別の意識の違いや特徴について

今回、九州地区・京都地区の2つの地域において、人材ニーズ等の回答傾向には大きな違いは見られなかったが、「国際化」を感じることからについて地域間で違いが見られ

た。京都地区では、すでに外国人観光客が多いこともあり、その対応に対する意識が高いのに対し、九州地区では、海外展開や海外との提携に対する意識がより高かった。この点について、地域での違いが見られた。

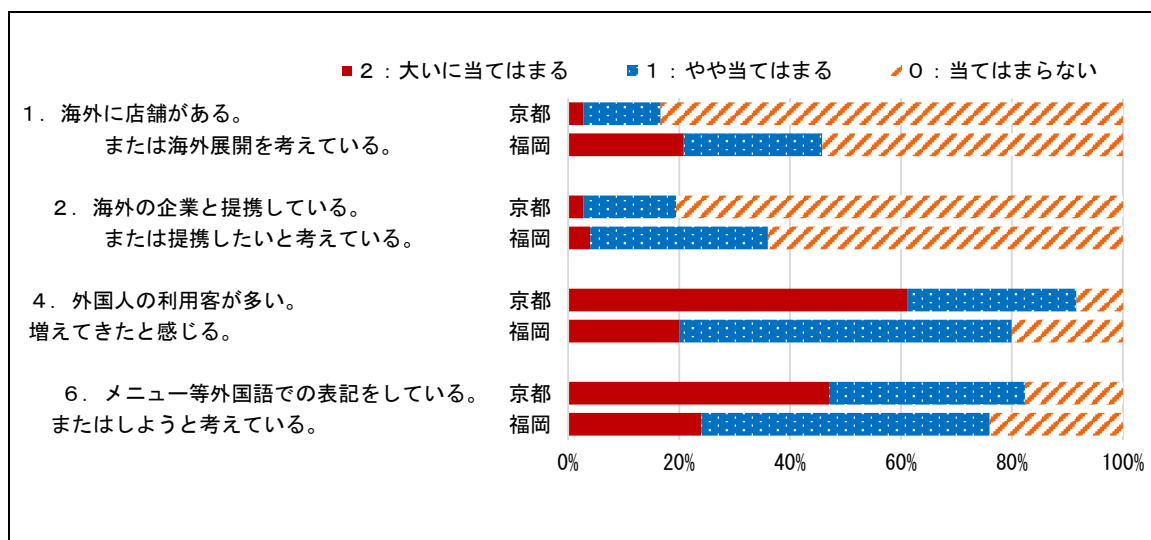


図 「国際化」を感じることから（京都・福岡比較）

第6項 まとめ・考察

1. アンケート結果まとめ

①回答いただいた企業について

扱う料理の種類や規模（調理従業員数）など、広く様々なタイプの日本料理店から意見を集めることができた。

②人材ニーズについて

- ・新人に対しては、資質面が重要視され、素直で、やる気があり、責任感の強い者が強く求められているが、調理の専門的な技術・知識については特には強く求められてはいないといった傾向が見られた。記述での意見においても、これらと同様の意見がいくつもあった。ただし、衛生面については知識・技術共に強いニーズがあった。
- ・中堅については、専門的な調理技術・知識はもちろん、コンピュータや経営など、店舗運営に関わる幅広い技術・知識が求められていた。また資質面では判断力やリーダーシップなどのニーズも高かった。

③企業内での人材育成について

- ・通常業務の中での指導教育（OJT）のみの企業・店舗がほとんどであった。研修など別途指導教育の場を設ける必要性を感じているところもいくつか見うけられた。

④人材育成に関する問題点について

- ・企業内での問題点として、早期離職者が多いことや人材確保自体が難しいことをあげる企業が少なくなく、企業内での人材育成・教育が難しい状況が見てとれた。

⑤「国際化」に対する意識について

・外国人客の増加やその対応等を通して、多くの企業・店舗が「国際化」を身近感じていることがわかった。

⑥九州・京都の地域間での相違点について

・今回の回答傾向について両者にほとんど大きな違いはなかったが、唯一「国際化」に対する意識について地域間での違いが見られた。京都地区ではすでに外国人観光客が多いこともあり、その対応に対する意識が高いのに対し、九州地区では、海外展開や海外との提携に対する意識がより高かった。

2. 考察

今回のアンケートでは、現在の調理現場においての人材ニーズを把握することが大きな目的のひとつであったが、結果はある程度予想していたものに近かった。

新人に対しては、素直でやる気や忍耐力のあることがまず重要視され、調理の専門的技術知識については、衛生面を除いてはそれほど強くは期待されていない。ただし、中堅になればそれなりの専門技術・知識共に求められ、さらには事務管理や経営的感覚など幅広いも期待されている。従来これらの能力は業務に従事する中で、経験を通して身につけていくものも多いと思われるが、その一方で、現在の問題点として早期の離職者が多いことや求人しても人材確保が難しいことを挙げているところも多く、調理現場での業務を通しての人材育成については厳しい状況であることが見えてくる。また人材不足の為、労働環境の改善が難しいことが悪循環を生んでいるようでもある。

新人に対して、「やる気」「素直さ」「忍耐力」といった社会人として仕事に向かう際の基本的素養が重視されていることは理解でき、教育内容にその点を意識したもの取り入れることは社会人養成教育として大切と考える。ではアンケート結果にあったように、調理の専門的技術や知識が不要かという、むしろ現場での人材育成が難しい状況だからこそ、専門的な技術や知識をしっかりと身につけさせることで、また新しい調理機器やコンピュータ等の基本的な扱いができることによって、いち早く戦力となりうる人材の育成につながるという意味で重要であると考えた。そのためにも、養成教育においては「新人調理師」と同時に「将来求められる調理師」を意識していくことが大切であると思われる。

また、調理業界の「国際化」については、今後国内においてもますます強まると予想されるが、アンケートからも既に意識しはじめていることがわかった。外国人の観光客や調理従事者等への対応をはじめとして、国際的な視野や感覚を持つ人材の育成について、さらに具体的に考えていく必要性を感じた。

引用文献

吉本圭一編. グローバル人材に向けてのリカレントなモジュール型学習プロジェクト, 2015, P.86-93.