## 「観光先進国」へ、2024年を始動の年に

2024年は宿泊業界にとってど のような年になるか。4団体の トップに昨年の回顧と今年の展

(聞き手二森田淳)

全日本ホテ

ル

連盟会長

嗣

じような条件で商用旅行を外

支援開始時にGo

た際に、ある方から「全国旅行

状況だったと思う。現在はゼそうなったらもっと厳しい

しつつあり、

務だ。

日本ホテルスクー

ホテルのようにいつ潰れるか石塚勉先生から「親が学生に

な」と言われると聞いて、 分からないような業界に行く

 $\nabla$ 

方草の宿

マランン

ル業界は魅力的で楽しくて、 どいお話だなと思った。ホテ

四季折々の風情を映す河口湖のほとり

大自然を舞台に

丸栄」の旅物語がはじまり

日本1の富士山

いることは何か」

トを実施したとこ

ロゼロ融資の返済に苦慮して

いる宿泊施設が多いと聞いて

%が人手不足との

いるが、業界としてはコロナ

た。

当連盟は毎年2月



の宿泊業界の回顧を。 コロナ禍を含めた23年 コロナ禍がここまで が、10月から対象だった

皆さんもそう思っていなかっ 長くなると思わなかったし、

てしまった。旅館さんや観光

テルがどんどん建設された

ば出張もなくなってしまう。お達しがあり、出勤がなけれ

し、ホテル業界は顧客ととも

リカがそうであったように日

「若草の宿丸栄」、「四季が織りなす湖畔の舞」、「野の花亭」は、当館の登録商標です

本も)宿泊業界が変革するチ

いるし、

に従業員も戻ってきていると

ಠ್ಠ

ばたった時給が16ぱへと上昇生によると、アメリカでは10

るというものがある。

るホテルは多くあるが、私の

業について。

準の引き上げは必須だ。原先 導いただいているが、給与水

目安として、

い)。経営的な一つの心

ダ大学の原忠之先生にもご指

ナ禍から抜け出して人を動か

と聞いたら、

いんですよ」って

アメリカが一足早く、

コロロ

し始めた。セントラルフロリ

対象外となっ

いをした。それが実って20に講じていただきたいとお願 界を支援するために旅行キャ たSARSの事例で、 その際に最初に話題に挙がっ で要望をする機会があった。光産業振興議員連盟や調査会 ・ンのような政策を早急 03年に流行し 観光業 書いてほしい」との回答だっするために宛て名を会社名で 割の会員が「宿泊費用の請求 禍で同様に苦しんでいる連盟 行が対象外となった後に、 会員は対象外なのかとの思い だった。会社名での領収書発 ホテルは対象で、 出張旅費の対象と トを実施し、約9 なぜコロナ 会 けた。その後、2022年10 事業が停止された。 ついては、コロナ禍の拡大要 減するなど、ホテルを取り巻 因と批判されたこともあり、 が、コロナ禍により客足が激 ては早期の再開をお願いし続 く状況は大きく暗転していっ G

Toトラベル事業に

たのが、

20

ただいた。

ラベル事業が始まった。 20年7月からGo

史で、

最初は商用旅行やビジネス

日本ホテ

ル

協会会長

定保

い。なか思うように結果が出な

日本は観光の目的地とし

も、常にトップにランクされ有名旅行誌のアンケートで

非常に魅力的だといわれる。 て、外国のお客さまにとって

る

人気のデスティネー

従業員のマルチタスク化、

は決してない。 大丈夫だろう、

10月に訪日外国人の

数がコ

支障が出るようなことはあっ

では、日本人の国内旅行にも

支援をお願いしたい。 乗り越えていない。

協会にSDGs委員会

リズムについ

は人手不足の話が中心だ。

いるからホテル・旅館業界は

ことだ。

し上げている地域差をなくす

ということで

離れた人をどう戻すかや、

り、情報交換を行って

いる。

, 今、すごくお客さまが来て かねばならない。 6 れもさらに継続的に訴えてい

いる。

ただ、先ほど来、

申

を過ごしてきた。先が見えて験したことのない苦しい時期

う若い

もらうか。

きたとはいえ、まだ完全には

継続的な

支部長が2カ月に一度集ま

2023年の協会事業

に取り返せるものでは

極的に進めたい。

現場レベルでは、

都市部と

発で北陸の福井、石川、

業界のイメージアップが急

う。

他に今年のテーマは。

金融支援を訴えてきた

が、こ ない。

インバウンドのお客さまは

決して甘えるつもりはない

この3年間、これまで経

金融、税制問題については、

河口湖側スタンダード客室(一係

今後も堅調に増えると期待.

話題は税制や法律、そして今

べく都市部を中心に新しいホ 東京オリンピックを控えた 客室の供給不足を補う

当連盟の50周年式典を開催し り、商用旅行も対象にしてい 月から全国旅行支援が始ま 一昨年11月15日に

かもしれない。 がなかったら支援がなかった 連盟としての働き掛け

き延びられた」という実感だ。 ない。皆さん、「雇用調整助成 さほど大きくは減少してい Toでなんとか生 ಠ್ಠ

金とGo

で大きな課題となっている。在、清掃担当者の確保が現場 なので、人の確保は必須。 時給も上がり、 人件費も高騰

少なかったという印象だ。 メージとなったが、想定して商売で、この風潮は大きなダ 宿泊業は人が動いてなんぼの いたよりは廃業したところは 会員数については。 なんといっても人手不足を乗成し遂げた好事例だと思う。 り越えることは大きな課題 のこと。業界としての革命を

も人手不足が課題となってい 宿泊業は労働集約型の産業 他のさまざまな業界で

連盟とし

泊業界は今、 的に上がっている。 ただ、 都市部を中心に 結論から言う

賃金上昇分をカバーできる。 単価も上昇している。 件費率30%以内を順守 その通り。私の感覚で がれば は、人

いぶ回復してきている 連盟の客室利用 率もだ

が全体 客 室 を果たしている。

て調べてみたことがある。 とあるパネリストの依頼を受 新幹線福井・敦賀開業につい ()という商品があり、関西今、JRに「オミ」 各地を結ぶ交通について、 人流の創出に大きな役割 本年3月16日開業の北陸

り上げも上げる必要が生じ――給料アップのために売 接雇用)の施設が多いので、ホテルのように自家雇い(直 地方部はフル稼働しやすいと いう事情もある。 各ホテルの稼働が、人

と、宿

ャンス」を迎えていると思う。

けないと思う。 休みの時に忙しく、 盆や正月など一般の人が

従来、 宿泊業界は給与が安

ても遜色ない、むしろ良いとわれる。それを他産業と比べ 条件としてよろしくないと言 勤があり、朝早くて夜遅いシ いう水準まで上げなければい トとなっているなど、労働 るようになった今こそ、経営 いいとい 者が自ら変わる、 とイメージアップに注力した ホテルで働く人の待遇改善 読者にメッセージを。 脱皮しないヘビは死

が、今年は「人材難に立ち向者セミナーを開催している 総売り上げの30%以内に収め ど、どうしたら良いですか?」 のことのように言われた(笑 は人が集まらないんですけ とある有識者に「宿泊業界 人件費を全体の 「給料を上げれ ところ、85 可答だっ に経営 に 困っ 当然 ル稼働できない状況だ。 かず、各ホテルに対して人数 るがゆえ、 は何社もホテルを担当してい が高くなる。 7、8割稼働を余儀なくされ、 る。 部のリネン業者に委託して 確保しようとすると客室単価 満室時と同程度の売り上げを を通常より少なく割り振って に多くの人を送るわけにはい るホテルが多い。リネン業者 地方部で若干の差が生じて いるので、多くのホテルがフ 地方部にも外部委託してい 清掃に関して、 清掃の人手不足により、 一つのところだけ 都市部は外 で移動できる。個人的には、を回り、北陸新幹線で東京書 な名称でできないかと話した ところ、 に「ジャパンリング」のよう 太平洋側もつないで環状線的 常にひっ迫していて無理で 北陸新幹線で東京ま JR東海いわく「非

連盟があるか

コロナ禍を経ての業界

業の最初の年を迎えていると

いう印象だ。

かえ」というテーマで

禍もようやく明けて、

通常営

の課題について。

す」とのことだった。確かに、

くなってしまうからだろう。 と、全国を回れる「ジャパンレ リングのような構想に入る 意味はよく分かる。ジャパン くさん乗車していてひっ迫の も、外国人の団体観光客がた ハス」と値段が変わらな 24年の業界の展望と事

私が今日東京に向かう新幹線 思って 思っていただけるようにしな面白そうでやりがいがあると けない

るのは、 理がおいしかった」 られることもあるけど、 っくり休めて良かった」 イレクトに感じられる点。 いしかった」「また来いしかった」「また来」ともあるけど、「ゆった」「料ではなった」「料であるがられる点。怒

私がホテル業は良いと感じ

く、「(アメ原先生いわ)に重なるが、 先ほどの話 日に出て、思い出が多いほど人目の前で感じられること。旅目の前で感じられること。旅 は幸せになれる。 突き詰める

意思が必要だ。24年を大変革 は魅力があり、面白いと、ている人の確保。ホテル業 の1年にしてまいりまし がわれわれの本当の仕事なの出づくりのお手伝いをするの 円札のデザインになる。 ばお客さまは当然喜ぶ。 メージ形成が大切だと思う。 ですよ」と、私は従業員に伝え われたが、公益性を追求した。翁は日本の資本主義の父とい 良いサイクルをつくっていき もらい、良いサービスをすれし、モチベーションを上げて が今年から発行される新1万 ビスをしようとする。そんな ョンが上がり、より良いサー 上場企業であれば株主と、 る。確保された利益を従業員、 を訪れるお客さまがさらに増 していきたい。そのようなイ そして今、最も課題となっ 働く人はさらにモチベーシ 働く人の労働条件を良く 「人の幸せづくり、思い 売り上げも利益も上が 世代の人たちに知って もっと世間に発信 クホルダーに還元 **回白いと、ど** 。ホテル業界 ・会員ホテル 変えてい 私ども帝国 渋沢栄一 最終的に 企業、 渋沢 喜ん 全 多彩な温泉、旬彩の美食、日本の宿のおもてなし 施設のご案内

②客室50室/霧天風呂・展望風呂付客室15(特別階「野の花亭」
純和室5-和室8-ユニバーサルデザイン和洋室2)・和室31・洋室4
/全室バス・ウォシュレットトイレ付・ご宿泊定員220名様●見は6し 露天風呂・「富士の湯」「湖(み)の湯」の富士山の見える貸切服 望風呂(芙蓉の湯」●大浴場「摩社 アルブスの湯」「若草の湯」 「次町」「側室6)・「薬」(側室6)・「高砂」(側室4)・「ホールー/ 服 棒」(330㎡・セリ出し舞台付・2分割可)「天空」(149㎡・2分割可) 「ことり座」「18㎡ ロビーテンシン「海畔の薫」●茶原 送車庫」 サロン「秋桜」●カラオケルーム、「あじさい」「ゆうがお」●おみやげ 処「すちん」・一般本のお部屋「お天気や」●富士山展望台●駐車 場、果用車100台) 富士山の恵みに癒される [丸栄自慢の大浴場] 目も舌も潤う至福のとき [季節が香る味覚膳] 世界遺産の情景を眺める [見はらし露天風呂] 四季が織りなす湖畔の舞 特別 野

富士山をモチ<mark>ーフに、</mark> 格調高く広々としたロビー

## ポストコロナ時代、新たな問題解

べると、 準まで戻ってきた。 20%という状況だったが、秋時期、ホテルの稼働率は10%、 いうレベルに緩和された。一に新型コロナが5類感染症と が出てきた。そして昨年5月 には会員ホテル平均で7割水 コロナ前の水準に比

がかかる。

地域によって格差がある。

八手不足という大きな

採用もコロナ前の水準に戻そ

という人が減っている。 校を出てホテルに就職しよう

を頂き、従業員に還元する。

しっかりと対価

このような取り組みを進めて

機運醸成も積

く戻すことが最優先。

格的な回復までにはまだ時間

ると、ようやく国内外の動きなされ、全国旅行支援も始ま いない

非常に厳しい状況が続いてき 一昨年10月、水際の緩和が 7割弱という感じだ。 れ以外はおよ

この3年間、未曽有の難局。

超えるが、

そ

2023年の振り返り

大都市圏の稼

そういった意味では、

、われわ

行っている。

一つは、この業

この現状をさまざまな

場面で

は継続的に取り組まねばなら

おもてなしを担う人材

課題は山積して

いる。

人手不足、

人材確保の問題

れは全体的に単価を上げられ

界で働くことの魅力について

スであることは間違いない。

人のお客さまが増えている状

われわれにとってプラ

進めているところだ。

継ぎができる状況にな

らっただ

行う必要がある。

ボンニュー

トラルの取り組

えて、

り組みをトライアルも含めて

てはならない。さまざまな取

を新たに設けた。

いただければ、

ドロスへの対応や、

ュースが出たが、ようやく息ロナ前を超えたなど、いいニ

政府、行政に対する要望も

会員ホテルごとに取り組みを

インターンシップなど、

定年になった人の雇

為替の影響もあるが、

外国

用、イス

る状況にある。

会員全体の平均を見ても1

コロナ前の水準を上回

産業だ。われわれも折に触れ、

って将来の基幹産業、有望なの情報発信。観光は日本にと

ための要望をしっかりと続け

光の魅力だ。担い手をしっか自体が日本の魅力、日本の観

りしている。

しのステー

会員のセー

ルスポイントに

ったり、表彰制度をつくった

る取り組みをお互い紹介しあみ。会員がそれぞれ行ってい

お客さま、

0

花

亭

五室の贅】

その人が働きやす

なる。

特に外国のお客さまが

これらの問題 について非常 に興味をお持

全国にどうまんべんなくお

発信するとともに、改善する

きやす

働率は7割を

第3種郵便物認可

の数字を見ると、かなり回復

しているところがある。会員

3年に比べるとかなり戻って 利益ベースで見ると、過去いるが、これも地域差がある。 いるが、ホテルによっては資 宴会需要もまだ戻り切って 大都市圏は回復して 足して割って全体で 過去

産を売却して特別利益を計上 建設され、 接遇体制、清掃体制が追い問題に直面している。 合いになっている。 付かず、満室にできないほど。

将来に対しての不安から、学 コロナ禍になり、 離れてしまった状況がある。 東京を中心に新たなホテルも 次世代を担う若い世代の皆 われわれの業界から さらに要員の取り 観光業界の ている。 いる。 状況が続いていたが、今、そ料や賞与を下げざるを得ない って、コロナ禍で、社員の給 人手不足の解消に向けて、

っている。 のは東京とその周辺。平均3 割近く、コロナ前から上がっ ホテルを運営する会社にと 特に上がっている

る。 の効率化を図る上でさまざま に向けての補助。さらに業務 な規制があるので、緩和をし てほしいと要望を続けてい ロボット化への投資

の3年間で失った売り上げ回復しつつあるが、コロナ 稼働率があと1 割 コロナ禍 利益も う。 2025年の大阪・関西向かって行くステップになろ について。 観光立国の実現へ、

改めて

えて

いる。

になろ

1 のマッチングも積極的に進めっている。われわれ事業者との外国人材が必要不可欠にな

今後もわれわれにとって生発信をしていただきたい。 産性向上が重要なテーマだ。 さまざまな機会で発信をして きたところだが、 政府からも をつくるか。 は北海道から沖縄まで 客さまに行って

の会員

げて取り組むべき課題だ。い環境をつくること。業界挙

はしっかりアピ

ちだ。この点

会員の増強について

ホテルの初代会長、

余談になるが、

全国

ホテルを舞台にしたドラマ

は。

がある。 誘客は不可欠だ。 額を増やす意味でも地方への に独自の魅力的なコンテンツ お客さまの滞在日数、

2024年の業界展望 それぞれの地域 消費

会の広報宣伝委員会で今、考もらえるような仕掛けを、協 の業界に入りたいという若者 が増えた。ホテルのスト が流行した時には、われわれ われの業界に興味を持って を盛り込んだ漫画など、わ O 室。 現在235軒、5万813

ただけるような環境づくりを ることは非常にありがたい 入会条件を少し緩和するなど たい して、新しく会員になってい 協会の運営上、会員が増え

コロナ禍で失った体力を早のメッセージを。 年頭に当たり、会員へ 「 に共有できる考え方だと思」はずだ。同じ業界で働く方々 は利益がしっかりついてくる 客さまに接すれば、 きを置き、結果として利益を社会のためにという信念に重 上げようという考え方だっ 公益性という気持ちでお



https://www.maruei55.com

若草の宿

検索