国内旅行の完全復活へ日本旅行とともに

日本旅行協定旅館ホテル連盟　白石武博会長に聞く

日本旅行協定旅館ホテル連盟（日旅連）の通常総会が3月6日、東京のホテルメトロポリタンで開かれる。開催を前に、白石武博会長（沖縄県・カヌチャベイリゾート社長）に2024年度の事業方針と会社との連携策、コロナ禍後の宿泊業と国内観光の本格的な復活に向けた思いを聞いた。白石会長は「会社と連携を深め、今年を宿泊増売が実感できる年に」と強調した。

23年の業界と連盟事業

――（聞き手＝本社・森田淳）昨年の国内旅行全般の振り返りを。

新型コロナの5類移行から人流が一気に回復した。感染が増えると人流を止め、減ると規制を解除する、ということが約3年半にわたり繰り返されたわけだが、それがようやく終わった。

しかし、3年半という時間はあまりにも長かった。お客さまの数は戻りつつあるものの、逆にわれわれホテル側の働き手が戻っておらず、受け入れ態勢が追い付いていない。ホテルだけではなく、交通なども含めて、お客さまを受け入れるインフラが整っていない状態で、マーケットだけが回復しているというのが今の状況ではないか。

例えて言うならば、プロ野球選手がキャンプで体を動かさないうちに、いきなり公式戦に入ってしまったような状況。当社のホテルは毎日千人ほどのお客さまを受け入れていたが、今、500人のお客さまが来ると全員出勤でパニックになるほどだ。「以前はどうしていたのだろう」と、若手からベテランの社員まで、思うように体が動かない。以前のイメージで来られたお客さまがギャップを感じているのではと心配している。

――この3年半に国が行ったことを、しっかり検証すべきだとさまざまな場面で主張をされている。

この3年半で50年分の利益が吹き飛んだと、ある宿泊団体が試算している。同業の皆さんは50年分かはともかく、大きな傷を負ったのは間違いない。

私はこの宿泊業を、地域にとって必要不可欠な産業だと思っている。宿の経営にプライドを持って取り組んできた。しかし、私たちに責任があったわけではなく、外部的な要因で、今まで培ってきたアセットが全てなくなった。さらにコロナ禍でマイナスイメージを持たれていた観光業界のまでは「プライドを持ってしっかりやっていこう」と、次の世代を担う人たちに、言えないと思っている。

なので、次に同じような事ことが起きた時に備えて、今回のような対応が正しかったのか、必要だったのかと、しっかりと検証をする必要があると申し上げている。

――沖縄についてはハワイとの比較をよくされる。

この3年半の対応を見るならば、

――観光県の沖縄にいて、なおさらそう実感すると。

沖縄の域内でGDPに占める観光の割合は20％にも達する。この20％を止めたら大変なことになると沖縄の政治や行政に関わる人には申し上げている。

――沖縄についてはハワイとの比較をよくされる。

私も2年間住んでいたが、一つの目指すべきところだ。沖縄をハワイに負けないリゾートエリアにすることが私の生涯にわたる仕事だと思っている。

追い付くためには負けているところを修正することだ。温度や空気、街並みを変えることは個人ではできない。だから、できることをやっている。ネクタイを外し、かりゆしウェアを着ることを30年以上続けている。リゾート感を演出し、「沖縄ってやっぱり違うよね」と、お客さまに言っていただけるように、意識を持って取り組んでいる。ちなみに6月1日を「かりゆしウェアの日」と定め、閣議で閣僚にウェアを着てもらえるところまで持っていったのが今の東京都知事の小池百合子さんと私らだ。「かりゆしウェアを世界に広める会」という組織も2007年に創設している。

――沖縄県への観光入域客数が年間1千万人となり、ハワイを超えたと一時話題になった。

売り上げベースでいくと、まだ4倍ぐらい差があるる。ホテルの宿泊単価が違うのだ。客数も重要な指標で関係ないとは言わないが、人数だけにこだわるのは違和感がある。ベンツを1千万台売ることとミニカーを1千万台売ることが同じと言っているようなものだ。

量とともに質が大事だ。売り上げを上げるために単価を上げなければいけない。お客さまに満足のいく商品を提供し、しっかりとフィーを頂くという流れを作らなければならない。

ハワイへの旅行は1週間や10日間が当たり前だが、沖縄は連泊しても3、4泊。そこでも3倍ぐらいの差が開いてしまっている。

ターゲットをどこに置くか。沖縄は8割が国内客で、2割がインバウンド。その2割の中でもほぼ90％が近距離のアジアからで、国内旅行の延長線上になっている。一方、ハワイは約半分がアメリカ西海岸からで、その他が日本を含めたほかの国々からだ。ロングになるから当然、消費単価も高くなってくる。

遠方からお客さまを呼ぶことについては、昨年、スペインで行われた日本旅行が関わる国際交流イベント「ジャパンウィーク」に合わせて、本部として初めて参加、視察する試みを行った。私が日旅連の会長に就任した後、小谷野社長と話し合って実現したものだが、スペインの旅行会社との商談会も行った。現地から22名、日旅連から20人ほどが集まって商談をしたが、日本のことをどう思っているのかや、どんなニーズがあるのかなど、フェイス・トゥ・フェイスの商談で知ることができて、大変有意義だった。沖縄についてはゴルフやダイビングに興味を持っていただいた。

私は日本ゴルフツーリズム推進協会の会長も務めており、ゴルフ場というアセットを利用したインバウンドの促進を考えていたところ。日本旅行を交えて、効率的に受け入れできるいい仕組みができればと考えている。

今年のジャパンウィークはフランスでの開催が予定されている。今年も昨年同様の機会が持てればいい。

日旅連総会特集

4～9面

海外の商談会で成果

コロナ禍3年半の検証が必要

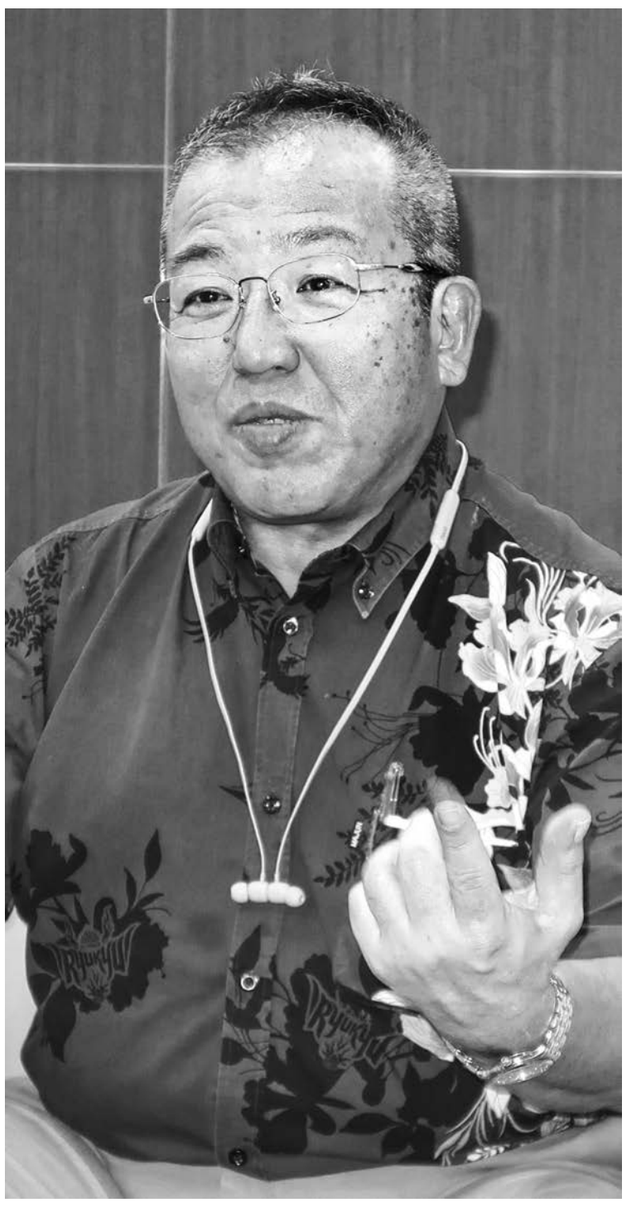
24年の国内旅行を展望

――このほか昨年の日旅連事業について。

コロナ禍の3年半、私たちはまともにお客さまに向き合うことができなかった。そのため旅を作り、売るという従来の機能が劣化したのではないかと危惧している。私は日旅連の会長に就任して以降、「本来の事業、旅を思い出しましょう」というメッセージを日本旅行の皆さんにも送り続けているところだ。

昨年、沖縄県が「感謝の集い」というイベントを3年ぶりに行い、われわれはこれに合わせて日本旅行の東京と大阪の広域営業部を訪ねたのだが、開催した懇親会では久々に顔を合わせた社員の皆さんとの距離が再び大きく縮まったと感じた。

このような原体験があり、「とにかくリアルで顔を合わせよう」ということを昨年の事業では意識した。連盟会員と日本旅行の営業担当者との商談会「ワークショップ」を東京、大阪で行ったほか、台湾でのペインでの商談会など、リアルに人と会うことにこだわった。



被災地支援をしっかり

リアルの事業でさらなる実績を

現地の旅行会社との商談会、先ほどお話ししたジャパンウィークに合わせたスペインでの商談会は、リアルに人と会うことにこだわった。

販売は店頭からウェブへと移行しているかもしれないが、車の両輪として両者が意識を合わせるためには最低限必要なことだろうと、リアルの事業に取り組んだところだ。

――今年について。元日早々の震災で会員施設も直接、間接の被害を受けている。

被害の状況や今後の営業について、お聞きするのもはばかられるところで、悩ましい。ただ、会社とともに、仲間の窮地に対して最大限のことをしなければと思っている。

被災者の受け入れについても、沖縄県は短期受け入れのスキームを作り、われわれ宿泊業界は協力をしている。宿仲間の復興へのお手伝いと、被災された地域の皆さまの復興のお手伝いという二つについて、できることを最大限行う。

事業を長期にわたって止めざるを得ないと雇用の問題が出てくる。コロナの時のような雇用調整助成金の特例措置も出ているが、復興まで長引くならば避難先で仕事をしてもらうことも考えられる。私たちが仕事をする場所として、避難をする人たちを受け入れることも考えられるだろう。東日本大震災の時は約1500人を受け入れた。沖縄の漆器は輪島の漆器と深い関係にあり、沖縄の人たちはほぼ必ず輪島に研修に行っていたほどだ。このような関係からも、われわれとしては何かをしなければいけないと考えているところだ。

――直接被害を受けていない周辺地域も風評被害を受けている。

相当のキャンセルが出ていると聞く。私たちができることとして、まずは自分たちの体を持って行くこと。遅滞なく全力で行いたいし、日本旅行も同様と聞いている。

――被害は決して他人事ではない。

沖縄は米国の同時多発テロがあった時、風評被害を受けた過去がある。

実際にリスクがないにもかかわらず、風評でわれわれの業に影響を与えることについては、毅然として立ち向かう必要がある。

㈱日旅産業は環境変化に対応し、お客様目線のニーズに応えた快適で、
安心・安全な商品提案をしています。SDGsにも積極的に取り組んでいます。

環境に配慮したアメニティグッズ

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
17 GOALS TO TRANSFORM OUR WORLD

配膳ロボット

分子調理器ドクターフライ
Dr.Fry2s

1週間に1回以上油交換の場合圧倒的なコスト削減が可能
Dr.Fryで油の廃棄量減環境負荷の低減が可能

手指アルコール剤

お客様の満足度アップの為のサポート
・SDGs取り組みのご提案
・室内・室外機など空調機器のご提案
・美容家電などのご提案
・オゾン脱臭機のご提案
・畳新調（表替え）工事のご提案

安心・安全の為のサポート
・衛生商品のご提案
・非接触商品のご提案
・災害時における備えのご提案

集客力アップの為のサポート
・人手不足解消を目的とした商品のご提案
・経費削減を目的とした商品のご提案
・Wi-Fi設置・再構築のご提案
・家具類・料飲用品の塗り直しのご提案

お問い合わせ・資料のご請求は
日本旅行 NIPPON TRAVEL AGENCY
お客様目線で　お客様のための
ソリューションパートナー
日旅産業
■オペレーションセンター
0120-038-900
FAX 0120-035-850
0120-062-720
FAX 0120-066-850（京阪神・和歌山地区）