「観光先進国」へ、2024年を始動の年に

宿泊4団体トップに聞く 2024年の業界展望

夢のある業界へ、会員とともにまい進

日本旅館協会会長 大西 雅之氏

――2023年の宿泊業界を振り返ると。

コロナ禍で苦しみながらも、常に意識していた「アフターコロナ」時代に突入した1年間だった。

1年前にこのトップインタビューをお受けした際、私は「23年末には〝もうコロナは終わった〟と言えるように全力を尽くしたい」と申し上げたが、その終わりは思っていたよりも早くに訪れたように思う。

昨年5月にずっと要望してきた、「新型コロナウイルス感染症5類への引き下げ」に皆で歓喜したことを覚えている。20年1月に国内で最初の感染者が確認されてから3年4カ月、やっと有事から平時の状態に戻ることができた。今から思うと、これがコロナとの決別であったと、長かったような、あっという間だったような、不思議な気持ちだ。

この数年間は一体何だったのだろうという気持ちにもなったが、忘れてならないのは、コロナの痕跡が大きな傷痕としてしっかり残っているということだ。

会員施設を対象に行った財務状況に関する調査の結果から、22年度の1施設当たりの平均純資産額は3100万円と、19年度の2億3700万円と比べて8割以上減少している。さらにコロナ禍の3年間で自己資本比率は17・7%から2・1%まで減少し、債務超過を抱える会員施設の割合も41・5%に上っている。

業界として大きな課題は、業態や地域によって大きな格差が生じていることだ。修学旅行以外の団体旅行はまだまだ戻りが遅く、インバウンドは全体数として復活したが、全国の会員施設の中には地方の温泉地など大消費地から遠方にあり、こうした旅行需要回復の恩恵にあずかれないところも多々ある。

さらに人手不足の問題も解消されないままだ。

報道等でよく耳にするような「宿泊業界は〝すっかり元通り〟になった」わけではない。3年間で失ったものを取り戻すには、まだまだ時間が必要だ。

――23年の協会は。

まず何といっても一番の成果は、9月の仙台市秋保温泉で「宿泊業界における観光と金融に関する全国懇談会」を開催できたことだ。各般にわたる皆さまからのご支援ご協力により実現したこの懇談会は、菅義偉前首相や観光庁長官、中小企業庁長官、金融庁監督局長、復興庁統括官をはじめ関係省庁の皆さま、東北地方を中心とした金融機関、自治体の皆さま、そしてわれわれ宿泊事業者を含めて300人以上の方にご参加いただき、大盛会となった。

われわれからは宿泊業の現状を説明した上で、経営の安定化を図るための息の長い金融面での支援をお願いし、持続可能な形での観光立国の実現に向けて、それぞれの立場から取り組んでいくことを宣言した。

金融機関と宿泊事業者が手を取り合いながら地域経済の活性化に着手し、官民一体となって取り組むことの重要性を再認識した。

また人手不足については、協会の労務委員会が中心となって、宿泊業技能試験センターと協力しながら検討を進めている。

外国人材の採用を目的に7月には全旅連、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟の共催で手を得て、宿泊施設と送り出し機関、登録支援機関、監理団体のマッチング会を開催した。有為なインド人材を宿泊業に迎え入れることを目指して、現地送り出し機関や国内の登録支援機関、監理団体と交流し、就労機会を創出するための機会として開催したこのマッチング会には41人の宿泊事業者と、インドのほかにも多くの海外拠点を持つ28社の人材事業者が参加し、こちらも盛会となった。

今後もこのようなマッチング会を複数回開催しながら、宿泊業での外国人材の採用を進めていく予定だ。次回は1月に北海道と九州で開催予定となっている。

さらに特定技能分野の国内外の試験機会の拡大についても検討しており、23年度は既にインドネシアで海外試験を実施した。今後は年度内にフィリピン、ネパール、インドでの実施を予定している。

国内人材の確保については、タッグを組んで取り組んでいる。宿泊施設でサービスを提供する際には、日本人の働き方にあり、こうした旅行需要回復の恩恵にあずかれないところも多々ある。

さらに人手不足の問題も解消されないままだ。

報道等でよく耳にするような「宿泊業界は〝すっかり元通り〟になった」わけではない。3年間で失ったものを取り戻すには、まだまだ時間が必要だ。

――23年の協会は。

まず何といっても一番の成果は、9月の仙台市秋保温泉で「宿泊業界における観光と金融に関する全国懇談会」を開催できたことだ。各般にわたる皆さまからのご支援ご協力により実現したこの懇談会は、菅義偉前首相や観光庁長官、中小企業庁長官、金融庁監督局長、復興庁統括官をはじめ関係省庁の皆さま、東北地方を中心とした金融機関、自治体の皆さま、そしてわれわれ宿泊事業者を含めて300人以上の方にご参加いただき、大盛会となった。

われわれからは宿泊業の現状を説明した上で、経営の安定化を図るための息の長い金融面での支援をお願いし、持続可能な形での観光立国の実現に向けて、それぞれの立場から取り組んでいくことを宣言した。

金融機関と宿泊事業者が手を取り合いながら地域経済の活性化に着手し、官民一体となって取り組むことの重要性を再認識した。

また人手不足については、協会の労務委員会が中心となって、宿泊業技能試験センターと協力しながら検討を進めている。

外国人材の採用を目的に7月には全旅連、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟の共催で手を得て、宿泊施設と送り出し機関、登録支援機関、監理団体のマッチング会を開催した。有為なインド人材を宿泊業に迎え入れることを目指して、現地送り出し機関や国内の登録支援機関、監理団体と交流し、就労機会を創出するための機会として開催したこのマッチング会には41人の宿泊事業者と、インドのほかにも多くの海外拠点を持つ28社の人材事業者が参加し、こちらも盛会となった。

今後もこのようなマッチング会を複数回開催しながら、宿泊業での外国人材の採用を進めていく予定だ。次回は1月に北海道と九州で開催予定となっている。

さらに特定技能分野の国内外の試験機会の拡大についても検討しており、23年度は既にインドネシアで海外試験を実施した。今後は年度内にフィリピン、ネパール、インドでの実施を予定している。

国内人材の確保については、タッグを組んで取り組んでいる。宿泊施設でサービスを提供する際には、日本人の働き方にあり、こうした旅行需要回復の恩恵にあずかれないところも多々ある。

さらに人手不足の問題も解消されないままだ。

報道等でよく耳にするような「宿泊業界は〝すっかり元通り〟になった」わけではない。3年間で失ったものを取り戻すには、まだまだ時間が必要だ。

――23年の協会は。

まず何といっても一番の成果は、9月の仙台市秋保温泉で「宿泊業界における観光と金融に関する全国懇談会」を開催できたことだ。各般にわたる皆さまからのご支援ご協力により実現したこの懇談会は、菅義偉前首相や観光庁長官、中小企業庁長官、金融庁監督局長、復興庁統括官をはじめ関係省庁の皆さま、東北地方を中心とした金融機関、自治体の皆さま、そしてわれわれ宿泊事業者を含めて300人以上の方にご参加いただき、大盛会となった。

われわれからは宿泊業の現状を説明した上で、経営の安定化を図るための息の長い金融面での支援をお願いし、持続可能な形での観光立国の実

「観光立国再加速」へ、自信持って行動

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長 井上 善博氏

――昨年の宿泊業界の振り返りを。

5月に新型コロナが2類から5類になり、人の流れが増えた。一方、梅雨時、夏場など、昨年も大雨などの自然災害が多く発生した。被害に遭われた地域の組合員の皆さまには心からお見舞いを申し上げたい。

夏以降からインバウンドが大幅に増えた。特に大都市圏。上京するたびに外国人のお客さまが増えたと実感する。一方で、一部の都市や観光地にお客さまが集中する、オーバーツーリズムの問題が発生している。

観光庁も課題にしているが、地方にいかに足を運んでいただくか。日本にはまだまだいい所がたくさんある。いかに足を運んでもらい、お金を落としてもらうか。インバウンドの誘致による地域の活性化。経済の循環を回していくことが今年の国全体の大きな課題といえる。

都市圏以外の地方に行っていただくためにはわれわれ旅館・ホテルの努力はもとより、交通の問題。2次交通をどうするかも課題といえる。ある国会議員の先生から、ライドシェアの必要性について話を伺った。観光庁や交通事業者の方々と連携しながら取り組まなければと思う。

大都市圏はホテルの料金も上昇している。インバウンドが復活し、日本人のビジネスマンの出張も再開してきた。これからはどう、地方の観光地、温泉地の旅館・ホテルの単価を上げていくかだ。原材料費、人件費が上がっている中でも、われわれは利益を出せる体制にしなければならない。

原材料やエネルギー価格の高騰がわれわれの経営を圧迫しているが、省エネ設備の導入に対する補助など、国には一定の手当てをしていただいている。高付加価値化の補助も含めて、全国の組合員が享受をして、少しでも経営が楽になればと思う。

――昨年の全旅連活動は。

総会、大会が6月にあり、多田会長からバトンを受けて新しい私の体制がスタートした。7、8月に新しい委員会も動き出し、初顔合わせという形で委員の皆さんにお集まりいただき、スタートしているところだ。

私はたびたび上京して、国会議員の先生などに、人手不足の問題や金融問題について陳情を重ねた。金融問題は自民党の金融調査会などに、ゼロゼロ融資の返済など、宿泊業界がまだまだ厳しい状況にあることを発言させていただいた。

会長に正式就任前の2月も衆議院予算委員会の公聴会で公述人として金融問題について意見陳述した。

――宿泊業界に理解があった観議連（自民党観光産業振興議員連盟）の細田博之会長が逝去した。

残念なことだ。9月21日の青年部と先生方との意見交換会にも出席いただいたばかりで、今でも信じられない。今後の先生方とのお付き合いがどうなるのか。関係をしっかりと構築しなければならない。

――委員会活動について。

メンバーは青年部OBを中心に、現役の青年部やJKK（女性経営者の会）で活動している人にも参加をしてもらっている。

五つの委員会に私から「こういったテーマで調査研究をしてほしい」「成果物を出してほしい」とお願いをして、委員の方々には数カ月に1回のペースで東京に集まったり、リモートで参加をしてもらったりしている。今年6月の札幌での理事会、総会で私の1期目の折り返しになる。この場で委員会活動の途中経過を委員の方々に発表していただく予定だ。

外国人の雇用は次世代人材育成委員会で議論をしている。宿泊4団体でつくる宿泊業技能試験センターは3年半に及ぶコロナ禍を経て、今、立て直しをしている最中だ。

多くの方に試験を受けていただき、人手不足の組合員とどうマッチングをさせるか。さらなるマッチングを積極的に進めたい。

日本の若い人たちには、全旅連青年部が「旅館甲子園」や「宿フェス」を開催し、われわれの業界が素晴らしいものであることを汗を流して頑張ってアピールしている。都道府県の旅館ホテル組合単位でも、旅館・ホテルの仕事の魅力を伝えるための冊子を、特に沖縄県の組合が先駆者として作成しているが、私の地元の福岡県も手掛けているところだ。「旅館・ホテルの仕事は楽しい」ということを日本人、外国人を問わず訴えていきたい。

宿泊業の場合は拘束時間の中でアイドルタイムが生じたり、生産性の点でどうかといわれる。休日やローテーションを一般企業のようにするなど働き方を変えたり、特にビジネスホテルで普及している自動チェックイン機など、DX化を図ることで生産性を高め、若い人たちも働きやすいと思ってもらえるような職場にすることが必要だろう。

――2024年の業界展望を。

引き続き「観光立国」という錦の御旗の下、「観光は地方創生、地域活性化の切り札」「われわれはその実現に重要な役割を担っている」という自信と確信をもって取り組む。

組合員の皆さまの仕事がやりやすく、特に政治的な部分については、われわれの業界益となるような活動をする。

委員会活動はさらに活発化するだろう。私が会長になって、実質的に初めての予算編成となる。委員会活動についても、支援を加速させていきたい。

コロナ禍で動かなかった観光、旅行が本格的に動き出す。その機会を確実に捉えてわれわれはしっかりと集客できるように頑張る。

――業界は外的要因に左右される脆弱さがある。

ロシアとウクライナ、イスラエルとハマスの問題。平和あっての業界だから、そのような軍事衝突的なことがこれ以上起こらないことを祈るばかりだ。

日本は安全、安心、清潔だとの思いを抱いている海外の方々にも、日本を旅行先にも働く場にも選んでもらわねばならない。

全ての都道府県で旅館ホテル組合と行政との災害協定が締結された。協定に基づく被災者の受け入れが行われ、非常事態において旅館・ホテルが受け入れの場だということが少しずつ社会に広まってきた。

東日本大震災の時は、私は青年部長だったのだが、旅館・ホテルが被災者の第2避難所として機能した。その後も私の地元の九州など各地で大きな災害が発生し、われわれの施設が避難場所となっている。

そのような社会貢献がコロナ禍でのGo Toトラベルや全国旅行支援の実施にもつながったのではないか。今まで税金を費やして旅行を喚起しようという話はほとんどなかった。業界の地位向上が叫ばれてきたが、それが徐々にかなってきたと感じる。

――旅館業法の改正で宿泊施設は迷惑客の宿泊を拒否できることになった。これもある意味、地位向上の一つといえるのではないか。

今までカスハラを受けても泣き寝入りというケースがあったと思うが、それが法律によってしっかりと言える立場になった。

宿泊拒否については、「やっていいこと」「やってはいけないこと」を理解しなければならない。われわれ事業者もお客さまも、良心に照らし合わせて、極端な考えを持ってはいけない。お互いがウィンウィンの関係になるようご利用いただくことが健全な姿なのではないか。

――年頭に当たり、組合員の旅館・ホテルにメッセージを。

23年は新型コロナが5類になり、人が動き出したコロナ禍からの一つのゴール、「観光立国始動の年」だった。

今年は「観光立国再加速の年」だ。

しかし、いまだにさまざまな問題がある。全旅連は皆さまと力を合わせて解決に取り組む。業界が良くなるために、皆さまの仕事がしやすくなるために取り組みを進める。

私は今年55歳。小原元会長、佐藤元会長、北原元会長、多田前会長ら諸先輩方と青年部世代のちょうど中間だ。われわれのような「壮年部」が諸先輩や現役の青年部、JKKと連携をして、業界のためにさらに努めていきたい。

金融問題についても、過剰債務問題は深刻だ。コロナで抱えた過大な負債を返済するための仕組みづくりの年にしなければならない。

――このほか協会が重点的に取り組む事項について。

昨年に引き続き、委員会を中心に各事業を進める。先ほど二大事業と申し上げた丸紅のふるさとものらべるに加えて、当協会のEC戦略・デジタル化推進委員会が進める事前決済型のふるさと納税システムを推進する。

未来ビジョン委員会では、宿泊業を「夢のある産業」として若者や外国人材の就労先に選ばれる存在にするために、労働環境の問題を解決するための指針を策定している。

「持続可能」の意味を今一度認識し、お客さまからも働き手からも選ばれ続ける業界になっていく必要がある。国連が掲げるSDGsのゴールは30年に達成することとされているので、宿泊業界としてのゴールを定め、そこに向かって進んでいかなければならない。

われわれが目指すべき姿を、未来ビジョンとロードマップの形で、今年の総会で明確化する予定だ。

また国会議員の先生や関係省庁に対する陳情活動にも引き続き注力する。主に金融問題について、宿泊業界の厳しい現状を粘り強く伝える必要がある。

全体を通じて、コロナ禍での悲痛な経験が風化されないうちに、次に大きな災害が起きた時の備えをしていくための1年間にしていきたい。

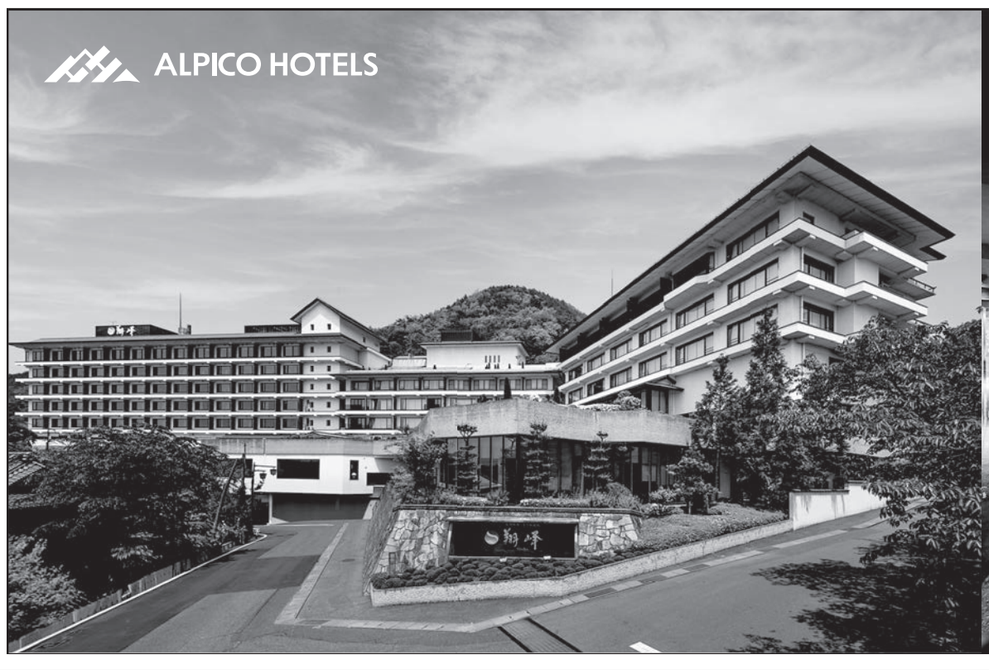
――弊紙読者の旅館・ホテル経営者に一言。

コロナ禍において旅行は「悪」として目の敵にされ、われわれは大変苦しい中をどうにか耐え抜いてきた。

訪れた人に癒やしと感動を与える宿泊業に夢がないはずがない。アフターコロナ時代に突入した今こそ、宿泊業の地位を向上させ、国内外の全ての方々にわれわれ宿泊業界の魅力を認識してもらう絶好の機会だ。

各地域には、まだまだ知られていない素晴らしい観光スポットや郷土料理がたくさんある。ぜひとも地域を挙げてアピールすべき観光資源を再認識し、またさらなる魅力を発掘していただければと思う。

夢のある業界に向かって、一緒にまい進していただくことを切にお願いしたい。



美しき信州、美しき松本、
その癒しと絶景を堪能する旅へ

信州松本　美ヶ原温泉
翔峰
Shoho

〒390-0221 長野県松本市里山辺 527
ご予約・お問合せ＜受付時間 9：00～19：00＞
TEL. 0263-38-7755
https://www.hotel-shoho.jp/