観光立国の実現は地方（地域）から

全旅連の課題と進路

多田計介会長に聞く

民泊、人手不足と、業界を取り巻くさまざまな問題に対処する全旅連（全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会）。多田計介会長（石川県・ゆけむりの宿美湾荘社長）に2018年の活動方針を聞いた。（東京の全国旅館会館で。聞き手＝本社・森田淳）

――2017年の旅館業界の回顧を。

多田　まず、民泊問題。この案件については、今の最大の懸案事項だと認識している。

6月に会長就任以来、ロビー活動も含めて執行部と一体でこの問題に取り組んできた。会長選挙が2月に行われ、結果、私が会長に選ばれたのだが、実は、この問題は一刻の猶予も許されないという認識で、北原前会長の了承のもと、6月の正式就任以前に水面下で活動をスタートしていた。

最初に行動に移したのは与党との関係修復だった。特に観議連（自民党観光産業振興議員連盟）と溝ができてしまっていると感じ、その関係修復に東奔西走した。ありがたいことに私たちの熱意が伝わったようで、さまざまな情報が円滑に入ってくるようになり、結果、さまざまな情報が円滑に入ってくるようになった。私たちは、この情報収集こそが戦略戦術を立案する上で大事だと認識しており、まずは第1ステップをクリアしたかなという感じだった。

ただ、民泊新法（住宅宿泊事業法）の流れはどうしても止めることはできなかった。「時、既に遅し」だった。

私たちは発想の転換をすることにした。全旅連は組合員のためにあるというコンセプトで活動をしてきたが、もっと大局的に見て、地域の人たちに支えられているという認識が必要であると考えた。地域の人たちに民泊新法がどのような影響を及ぼすのか。そのような観点から問題を考えることにした。

民泊を先行して行っている地域では、住民と利用者の間でトラブルや事件が起きていると聞く。

私たちは、自分たちの利益よりも、地域の皆さまが安心して暮らせるまちづくりが優先であると組合員に説いて回った。民泊新法が制定されたことは事実として受け止め、これからは自治体で制定されるであろう条例を地域住民の暮らしを踏まえたものにしてほしいという活動を全国展開することにした。

そのためには活動拠点を全国旅館政治連盟の都道府県支部（都道府県旅館ホテル生活衛生同業組合と一体）に移す必要があった。そして組織内の合意形成が必要なので、支部長会に諮り、承認をいただいた上で活動を推進することにした。幸いに多くの仲間がこの考えを理解してくれた。

地域の繁栄や安全が守られてこその私たちの商売であり、その活動に参加することがプロとして宿泊業に携わる者の使命であると思う。

民泊は異国の人同士が触れ合い、絆を深めるという国際親善がそもそもの目的だ。しかし、その目的を理解しないまま民泊をビジネスとして位置付けようとする人たちがいる。私たちが宿泊事業を始めるに当たり、どれほどの時間とエネルギーとコストをかけたか。これが煩わしいと安直でアンフェアな道を選択する人たちが増えれば、この国の秩序は保てないと思う。

ヤミの民泊事業者を行政と連携して徹底的に排除する。地域住民のためになるものだと信じているし、今後さらに新たな取り組みを考えている。

――罰金引き上げなど、宿泊施設の無許可営業の取り締まりを強化する旅館業法の改正案が先の特別国会で可決された。

多田　旅館業法の一部改正については先の通常国会で廃案になり、特別国会での成立をお願いしてきたが、12月8日に可決された。違法民泊の取り締まりを強化するためにも、業界として早い法律の施行が待たれる。

誤解がないように言うが、私たちはフェアな競争相手を排除するつもりはない。既に行われている簡易宿所の規制緩和については推進するよう働きかけもしてきた。競争原理が機能しなければサービスへの挑戦の機会を与えてほしいということをこれから行政に求めていきたいと思う。

私たちは今、きめ細やかなサポートプログラムを整理しており、近くしっかりとお示しする。

■　■

――まん延する人手不足について。

多田　これも深刻な問題であり、早急に取り組まなくてはならない。特に青年部はこれを最重要課題と位置付けており、調査研究に取り組んでもらっている。そこから見えてきたのは、解決策は一つではないということ。すぐにできることと時間をかけて取り組むことに分けて整理したいと思っている。

業界全体の意識改革も必要だと考える。例えばシニア層の活用や専業主婦、障がい者の活用だ。それにはフレキシブルな雇用形態を導入する必要がある。全旅連が調査研究を行い、マニュアル化することでそのシステムを普及させたいと考えている。

国にはさまざまな助成制度もあり、これらの方々を雇用することは、私たちにとってもメリットが大きい。これらの制度を利用しやすい環境を整備することも必要だと考える。

また外国人の技能実習制度の活用。この制度は単純労働は対象外で、宿泊業も単純労働の職種と認識違いされているせいか、対象外になることが多い。しかし、生活衛生に関連する法律の理解が必要だし、災害時の危機管理能力も必要だ。国際化の流れの中で語学もある程度必要だ。決して単純労働だとはいえない。

全旅連としては、これらの専門的な能力を整理し、国家的な認定資格まで高めることで、宿泊業が技能労働職であることを社会に認知してもらいたいと考えている。

将来的に、海外に日本特有の宿泊サービスを教える学校ができればいい。それにより人材の国際化が飛躍的に進むだろう。

業界のIoT化も人手不足対策の重要なファクターと考える。宿泊業の現場を見ると温度差がある。

システム導入を含めて投資が必要だからだ。それならば、クラウドシステムなど組合員で共有できる仕組みを作り、活用すればいい。組合員が利用しやすい金額でできるサービスを全旅連が提供する。全旅連の強みは多くの旅館・ホテルの集合体であることだ。共同仕入れなど、スケールメリットを生かせるということだ。全旅連ならではのメリットを発揮し、組合員に還元する。これこそが全旅連の存在意義だと考える。

問題解決には二通りの考え方があると認識している。一つは個で対応すること。組合員個々で対応していただくしかないことがある。

そして二つ目は組織での対応。全旅連のスケールメリットを生かすことだ。商品仕入れにしても、個で対応するよりも、スケールメリットを生かして共同仕入れをすることでそれぞれの宿の経費を削減していただくことも可能だし、全旅連が関係するコンサルタントの利用で宿のランニングコストを削減し、利益率を向上させることも可能だ。

実績の一つとしてNHKの受信料軽減がある。全旅連に加盟していただくと割引率が大きくなるという目に見えるメリットがある。

このようなメニューを増やすことで、全旅連の組合員になったメリットを実感していただきたいと考えている。

ヤミ民泊は徹底的に排除

人手不足解消へ業界の意識改革を

――2018年の業界展望について。

多田　私たち業界の未来は決して暗くない。2020年にオリンピック・パラリンピックが開催。そして万国博覧会が誘致できれば、戦後わが国が最も盛り上がった1960～70年代の様相を呈するわけだ。外国人観光客もさらに大挙して訪れるだろう。

近年、中国の観光客による爆買いや日本のルールを無視する外国人観光客が増え、社会問題になったが、それは一巡したのではないかと思う。

この国には観光のコンテンツが豊富にある。何度訪れても新たな発見がある。今回は買い物、次はグルメ、その次は神社仏閣を中心とした歴史的建造物、そのまた次は座禅やお茶などの精神文化に浸る旅と、テーマごとに行き先を変えて旅ができる。今の好機をしっかりと受け止めて、先につなげていかなければならない。

民泊も含めて、宿泊業は二極分化すると思う。基準はサービスのクオリティだ。わが国のサービスは海外と比べて特異なものだと思う。「おもてなし」という言葉で表現される、お客さまを何よりも大切にする心。それは自己犠牲を伴う精神性から来るものだと思う。日本の優れたサービスクオリティを味わいたいという人をターゲットに事業展開すれば、私たちは民泊にも負けることもないと思う。

■　■

――2018年、全旅連が特に力を入れる事業は。

多田　民泊問題と人手不足対策。そしてスポーツ振興を含めた社会貢献活動や、組合員の経営効率向上のためのサポートプログラムの展開だ。

民泊と人手不足、経営効率については先に述べた通り。スポーツについては、オリンピック・パラリンピックまであとおよそ千日。各競技団体も既に2020年に向けてさまざまな活動をしているが、私たち業界にできることは一つは合宿などのサポートだ。

長期で合宿を行う時に困るのは洗濯と移動手段の確保。そこで、練習場近くの組合員からコインランドリーやレンタサイクルを順次整備する。競技団体に、それぞれの活動に適した場所の情報を提供するサービスも必要だ。宿泊情報だけでなく、施設の周辺情報も併せて提供すると、その地域全体の概要が分かり、合宿をする人が利用しやすくなる。取り組むべき課題の一つだと思う。

また、これも社会貢献になるが、予測されている東海大地震、南海トラフ大地震や、近年多く発生している風水害など異常気象の被害に対し、私たち宿泊事業者として何ができるかを考えている。

避難所の絶対数が不足しているので、小規模事業者を中心に、その役割を担うと手を上げていただければと思っている。受け入れのためには当然、施設の改修が必要になるので、まずは全旅連として災害対応推進計画を策定し、施設側には施設の改修計画をまとめてもらう。そして国と歩調を取りながら改修工事を行ってもらい、結果、地域の皆さまに貢献する、といった活動を行いたい。

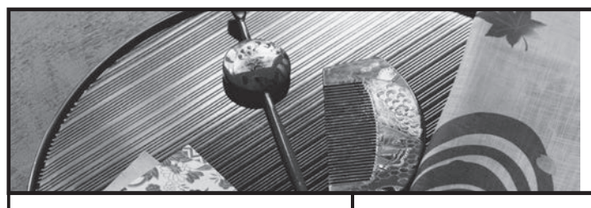
これまで全旅連は厚生労働省主管のもと、生活衛生の活動を中心に展開し、観光面などの活動は他団体に依存してきた。ただ、耐震やNHK受信料問題など、生活衛生以外の活動にも果敢に取り組み、結果を出してきた。

私は生活衛生という限られた活動だけでいいのかと以前から疑問を持ち、会長就任後も言い続けてきた。そうした中で、国も全旅連の行動力と実績を評価し、全旅連の定款の中の目的に「観光振興」を追記することを認めていただいた。

私たちは観光面での活動も積極的に行う。この国の観光サービスの充実に貢献できると信じており、今後一層活動にまい進する覚悟だ。

皆さまのご支援、よろしくお願いします。

観光振興活動を積極推進



謹賀新年

平成30年 元旦

金太郎温泉
代表取締役社長
木下 荘司
富山県魚津市天神野新6000番地
電話(0765)-24-1220

箱根湯本温泉
天成園
代表取締役社長 目黒 俊男
〒250-0311
神奈川県足柄下郡箱根町湯本六八二
TEL ○四六○―八三―八五○○

東京都ホテル旅館組合副理事長
ホテルかずさや
代表取締役 工藤 哲夫
〒103-0023
東京都中央区日本橋四―七―十五
TEL ○三―三二四一―一○四五
HP http://www.h-kazusaya.co.jp/

愛知、三重、富山、愛媛に点在する
18軒の湯宿グループ
KAIEI SPA & RESORT 海栄 RYOKANS 宿群
所在する地の歴史や文化をコンセプトに
その地ならではのおもてなしで
お寛ぎいただくための旅館群です。
詳しくは
記念日の宿 検索
http://www.kaiei-ryokans.com
代表
渡邉 幸一

HOTEL 白菊
別府温泉べっぷの宿
ホテル白菊
代表取締役社長 西田陽一
〒八七四―〇九〇八
おんせん県別府市上田の湯町16―36
TEL (〇九七七)㉑二一一一番
FAX (〇九七七)㉑五六三三番

土佐の國、真心の宿
城西館
代表取締役社長 藤本 正孝
〒780-0901
高知県高知市上町二丁目五―三四
電話代表 (〇八八)八七五―〇一一一
URL http://www.jyoseikan.co.jp
Eメール info@jyoseikan.co.jp

創業1888年／日光国立公園鬼怒川温泉
あさや
代表取締役社長
八木澤 哲男
栃木県日光市鬼怒川温泉滝813
TEL(0288)77-1111

中の坊 瑞苑 有馬グランドホテル
株式会社 中の坊
社長 梶木 実
神戸市北区有馬町八〇八
TEL〇七八(九〇四)〇一八一

播州温泉郷 姫路ゆめさき川温泉
夢乃井
夕やけこやけ
よし井
祥吉
代表取締役社長
吉井啓二
◆夢乃井 〒671-2103 兵庫県姫路市夢前兆前之庄187
◆夕やけこやけ 〒671-2103 兵庫県姫路市夢前兆前之庄187
◆祥吉 〒678-0215 兵庫県赤穂市御崎2-8
◆よし井 〒605-0801 京都府京都市東山区宮川筋4丁目307-1
◆ホームページURL
夢乃井 http://www.yumenoi.com
祥吉 http://www.ako-shokichi.com

城崎/日和山海岸
ホテル金波楼
代表取締役会長
田中 信行
代表取締役社長
西松 伸二
〒669-6192
兵庫県豊岡市瀬戸1090
Tel. 0796-28-2111
http://kinparo.com

飛騨高山
本陣 平野屋 別館 花兆庵
代表取締役社長 有巣 秀司
〒506-0011
岐阜県高山市本町一
TEL ○五七七(三四)三三四(代)
FAX ○五七七(三四)七七二
http://www.honjinhiranoya.com

全国26都道府県内53ホテル
スポーツ及びカルチャー6施設
ホテルマネージメントインターナショナル株式会社
HMI HOTEL GROUP
www.hmi.co.jp
東京都中央区日本橋小網町6-1 山万ビル10F
TEL:03-5623-3008 FAX:03-5614-0376

Melco Resort Hotel Group
メルコリゾート
芋瑠鼓 杓屋華 colosseum 藝科 五島館 高陽楼 リヴァージュ・スパ ひきがわ
三菱電機グループ
メルコリゾートサービス株式会社
代表取締役社長 馬場 英人
〒105-0011
東京都港区芝公園2-4-1 芝パークビルB館7階
TEL 03-6402-6475 FAX 03-6402-6166
http://www.mdlife.co.jp/mrs/