総合

DMO経営モデル探る

観光庁 検討会でヒアリング

観光庁の「世界水準のDMOのあり方に関する検討会」（座長・矢ケ崎紀子東洋大学国際観光学部国際観光学科教授）の第3回会合が12月13日に開かれた。「DMOが実現を目指すビジネスモデル・地域の経済循環・来訪者の経験価値の向上」をテーマに、委員の有識者が日本版DMO登録制度に登録している3法人からヒアリングを行った。

着地型旅行業、施設運営、売店で事業収入

田辺市熊野ツーリズムビューロー

信州いいやま観光局

長崎国際観光コンベンション協会

検討会の第3回会合（12月13日）

田辺市熊野ツーリズムビューロー

地域DMOで対象区域は和歌山県田辺市。熊野古道を含む「紀伊山地の霊場と参詣道」の世界遺産登録、市町村合併などを契機に2006年4月に発足、10年5月に一般社団法人化。欧米豪のFIT（個人客）をメインターゲットにプロモーションや受け入れ態勢整備に取り組む。

欧米豪のFITに熊野古道を歩いてもらうには、宿泊、2次交通、ガイドなどを提案する仕組みが必要として第2種旅行業を10年7月に取得。熊野エリアを対象に着地型ツアーなどを販売し、決済機能を持つウェブ旅行予約システムも運用している。

着地型旅行事業の売上高は11年度には約4千万円だったが、訪日外国人の利用が右肩上がりで増加し、17年度には約3億6400万円、18年度は4億円を超える見込み。

収入の柱は、着地型旅行事業の収入と市の観光プロモーション委託料（年間約3千万円）。田辺市熊野ツーリズムビューローの多田稔子会長は「旅行事業の収入は年々増え、利益は出ているが、田辺市からの委託料が減額されると成立しなくなる。安定した財源確保は課題」。もとより利益最優先でなく、地域振興に軸足を置いた組織だが、観光消費に伴う地域の経済循環に関する分析なども今後の課題という。

信州いいやま観光局

長野県、新潟県にまたがる9市町村を区域とする一般社団法人で地域連携DMO。北陸新幹線・飯山駅開業を好機として10年4月に発足。自然体験などの情報提供や予約手配を担うアクティビティセンターを併設した「飯山駅観光交流センター」で観光案内を行うほか、着地型ツアーの企画、実施などを担っている。

年間予算は約6億2千万円。自治体の指定管理者制度で運営する観光施設などの売り上げを中心とする事業収入が収入全体の約8割を占めるのが特徴。他の収入は自治体からの委託料や補助金など。

新幹線駅の開業によるアクセスの向上、里山を歩く信越トレイルやスキーなどの人気でインバウンドも増加。9市町村の外国人延べ宿泊者数は12年度が約5万6千人泊だったが、17年度には約23万3千人泊に増加した。

信越トレイルでは、外国人向けツアーの販売を担当。訪日旅行商談会への参加、英語サイトの作成によって海外旅行会社の商品造成につながった事例もある。信州いいやま観光局の柴田さほり氏は「訪日外国人の消費額は高いが、いかに伸ばすか。海外エージェントからランドオペレーターの機能を求められているが、日々のオペレーションを担う人材の確保が課題」と語った。

長崎国際観光コンベンション協会

長崎市を対象区域とする地域DMO。観光客数などは順調だが、延べ宿泊者数やリピート率には課題もある。長崎国際観光コンベンション協会の外園秀光DMO推進本部長兼事務局長は「長崎観光が新たなステージに進むには、『循環するビジネスモデル』の構築が不可欠。DMOとして自ら稼ぐ、事業者支援、ストレスフリーの環境づくり―の三つの視点で取り組んでいる」と説明した。

「自ら稼ぐ」では、18年度予算約6億8千万円のうち約6割に当たる約4億円を事業収入でまかなっている。事業収入は観光施設の売店や企画商品などの売り上げ。売店収入約2億2千万円については、市内の業者からの商品調達を重視する。

「事業者支援」では、地元の「そのぎ茶」を生かした事業者の商品開発を支援し、海外向けプロモーションなどを展開した。観光庁の支援事業の導入により多様な事業者を連携させた夜間の観光コンテンツ育成にも取り組んでいる。

「ストレスフリーの環境づくり」では、外国人旅行者の受け入れ環境整備、MICEの誘致・受け入れ態勢の強化などに注力している。【向野悟】

山崎まゆみの「ちょっと よろしいですか」 第9回

旅館で素顔を見せるスター

跡見学園女子大学の「温泉と保養」講義で、女性が温泉地や旅館で働く心得を伝えることを目的に、東京上野にある鷗外温泉水月ホテル鷗外荘の女将・中村みさ子さんにゲストスピーカーとしてお越しいただきました。負債を抱えながら女将となった経緯、うれしいお客さま、困ったお客さま、女将の日常をお話しして下さいました。

その中には、両親に結婚を反対された2人が鷗外荘を結納の席に選んだ話がありました。年月がたち、今でもその夫婦のご家族は鷗外荘の顧客だそうです。また、温泉が出なくなってしまった日に、お客さんに頭を下げる女将へ、怒るお客さまもいれば、逆に女将の立場を思い女将へねぎらいの言葉をかけてくれたお客さまもいる。そんなさまざまな出会いで、女将自身が成長してこられた、実に示唆に富むお話でした。

私は、女将の話を拝聴しながら胸が熱くなり、何度も涙がこぼれました。日々、生身のお客さまを迎えることを生業とする旅館業の皆さんは、どんなに心を遣われているのだろう。心がすり減ってしまう出来事があっても、笑顔でお客さまを迎える仕事は貴い。

私は今、温泉旅館に滞在した昭和の政治家、文豪、スターたちの逸話を取材しています。

2018年には「名宰相が愛した温泉」「文豪が愛した温泉」を「週刊新潮」の特別読物として書きました。岸信介、安倍晋太郎、安倍晋三総理の三代が通った宿。田中角栄や渡辺恒三が語らった座敷がある宿。林芙美子や夏目漱石、開高健など文豪がこもった宿。文豪は懐が寒い時でも贅を尽くすことで喜びを得る生き物であり、そんな特性を理解し、身を削るように執筆する作家を支える宿の主・女将の姿。

温泉旅館やホテルは、人間の喜怒哀楽が出やすい場所。感情が行き来する温泉旅館に魅了されて、私はこれをテーマに書き続けています。

12月26日発売の「週刊新潮」にも、「昭和のスターが愛した温泉」を書いています。石原裕次郎、高倉健、美空ひばりなどの大スターが旅館の主や女将を信頼して見せた素顔のエピソードをつづりました。

2019年は「温泉」「旅館・ホテル」の本質を問う仕事をしたいと思っていますので、よろしくお願い致します。

（温泉エッセイスト）

※月2回掲載

逆境をチャンスに ―旅館の再生プラン〈454〉

青木　康弘

成功する業務マニュアルの作り方 ⑨

前回に引き続き、業務マニュアルを手に作成するための手順を紹介しよう。作成するに当たって重要となるポイントだけでなく、運用・定着化のコツも紹介したい。

9、安全衛生管理

旅館・ホテルは客室係、調理係を中心に経験の浅い高年齢者の労働災害が起きやすい。そのため、スタッフの安全と健康管理、快適な職場環境づくりを図るためのルールを周知徹底することが重要だ。業務マニュアルには、安全管理の留意点、衛生管理の留意点、食中毒と防止策についてまとめると良い。

安全管理の留意点は、職場で危険と感じる設備や備品、場所、業務内容に気が付いたら早めに上司に報告することなどを盛り込むと良いだろう。特に、館内の段差や設備の故障は労働災害の原因となりやすい。経営者の立場では気付きにくいので、スタッフから報告してもらうのが効果的である。

衛生管理の留意点は、職場で衛生的でないと感じる設備や備品、場所、業務内容に気が付いたら、早めに上司に報告することなどを盛り込むと良いだろう。安全管理と同様に、不衛生な箇所は経営者の立場では気付きにくい。食中毒のリスクがあることを分かっていても、前の担当者がやっていたやり方をそのまま踏襲しているケースがある。

また、大浴場の不衛生な箇所や設備故障に気付いていながら、そのまま放置したためにレジオネラ菌が発生し、営業休止に追い込まれたケースがある。衛生管理の大切さを理解し、気付いたスタッフがすぐに報告するようマニュアルに盛り込んでおこう。

食中毒の防止策は、主な食中毒の種類と感染経路、症状を箇条書きで整理した上で、食中毒を防止するための対策（身だしなみ、手洗い、体調管理）、感染したと思われる際の対処法などを盛り込むと良いだろう。調理部門の中で理解されていても、接客係や他部門からヘルプで来たスタッフに周知されていなければ食中毒のリスクは高まる。業務マニュアルに盛り込み、全員が理解し行動できるよう徹底しよう。

（アルファコンサルティング代表取締役）

「パンダの故郷へ」 中国・成都市が観光セミナー

中国の成都市観光局は12月13日、リーガロイヤルホテル東京（東京都新宿区）で「観光セミナー」を開いた。同局の多央娜姆局長がジャイアントパンダの生息地や三国志ゆかりの地など、同市の見どころを日本の旅行業者らにPRした＝写真。

成都市は四川省の省都で、人口1600万人。三国志に登場する国の一つ、蜀（しょく）の都で知られ、同国を建国した劉備と、劉備に仕えた諸葛亮をまつる「武候祠」や、詩人の杜甫が暮らした「杜甫草堂」が有名。

ジャイアントパンダなど希少動物の研究や繁殖を行う「ジャイアントパンダ繁殖研究基地」も観光地として人気が高い。

麻婆豆腐に代表される四川料理も有名で、これらを味わえる「四川フェス」が18年4月7、8日、東京の新宿中央公園で開催。期間中7万人が集まった。フェスは19年も4月に同じ場所で開催される予定。

セミナーでは中国駐東京観光代表処の王偉首席代表、四川フェスの開催に尽力した木本広行・新宿区議会議員らがあいさつした。

外国人客に人気 旅館・ホテル発表

トリップアドバイザー

旅行サイトのトリップアドバイザーはこのほど、過去1年間に同サイト上に日本語以外で投稿された口コミをもとに「外国人に人気の日本のホテルと旅館2018」の上位20位を発表した。

旅館は1位が星のや東京（東京都千代田区）、2位が日の出屋（静岡県伊東市）、3位が料理旅館白梅（京都市）。ホテルは1位がクラブメッド北海道トマム（北海道占冠村）、2位がザ・リッツ・カールトン東京（東京都港区）、3位が大阪マリオット都ホテル（大阪市）。

旅館の3位以下の結果は次の通り。

④嵐山辨慶（京都市）⑤島屋旅館（長野県山ノ内町）⑥旅館藤乙（長野県南木曽町）⑦みやじまの宿岩惣（広島県廿日市市）⑧陽気館（静岡県伊東市）⑨四万温泉柏屋旅館（群馬県中之条町）⑩京町家楽遊堀川五条（京都市）⑪若草の宿丸栄（山梨県富士河口湖町）⑫お宿山久（岐阜県高山市）⑬旅館澤の屋（東京都台東区）⑭星野リゾート青森屋（青森県三沢市）⑮亀清旅館（長野県千曲市）⑯京屋旅館（名古屋市）⑰霧の郷たかは梅（京都市）。ホテルは1位がクラブメッド北海道トマム（北海道占冠村）、2位がザ・リッツ・カールトン東京（東京都港区）、3位が大阪マリオット都ホテル（大阪市）。

旅館の3位以下の結果は次の通り。

④嵐山辨慶（京都市）⑤島屋旅館（長野県山ノ内町）⑥旅館藤乙（長野県南木曽町）⑦みやじまの宿岩惣（広島県廿日市市）⑧陽気館（静岡県伊東市）⑨四万温泉柏屋旅館（群馬県中之条町）⑩京町家楽遊堀川五条（京都市）⑪若草の宿丸栄（山梨県富士河口湖町）⑫お宿山久（岐阜県高山市）⑬旅館澤の屋（東京都台東区）⑭星野リゾート青森屋（青森県三沢市）⑮亀清旅館（長野県千曲市）⑯京屋旅館（名古屋市）⑰霧の郷たかは梅（京都市）⑱京料理京の宿坂の上（京都市）⑲京の宿北海館お花坊（同）⑳おやど古都の夢（岐阜県高山市）

旅館協会東北の11月実態調査 宿泊人員が2%減少

日本旅館協会東北支部連合会はこのほど、会員旅館を対象に毎月実施している宿泊実態調査の2018年11月の結果をまとめた＝表。回答旅館数は99軒。東北6県の合計では、宿泊人員が前年同月比2・1%減、売り上げが同0・5%減でともにマイナスだった。

県別に見ると、山形県は宿泊人員が7・7%増、売り上げが5・6%増と前年同月の実績を上回った。秋田県は宿泊人員が4・8%増だったが、売り上げは1・0%減。福島県は宿泊人員が0・1%減とほぼ前年並みで、売り上げは1・2%増だった。他の3県は宿泊人員、売り上げの両方が前年同月の実績に届かなかった。

18年1～11月累計の宿泊人員の前年同月比は、東北6県合計で1%減。青森県が3%増、岩手県が1%増、秋田県が4%増とプラスだったが、宮城県が5%減、山形県が4%減、福島県が2%減となった。

18年1～11月累計の宿泊人員のうち外国人に限ると、東北6県合計で35%増。山形県以外は前年同月の実績を上回った。青森県は30%増、岩手県は41%増、秋田県は205%増、宮城県は26%増、山形県は7%減、福島県は46%増だった。

2018年11月の東北宿泊実態調査の結果

	回答施設数（軒）	宿泊人員 前年同月比（%）	売り上げ 前年同月比（%）	外国人宿泊者数（人）	1～11月累計 宿泊人員 前年同月比（%） 全体	うち外国人
青森県	14	96.2	98.5	11,908	103	130
岩手県	22	94.8	99.3	16,487	101	141
秋田県	7	104.8	99.0	1,466	104	305
宮城県	18	95.5	95.9	3,932	95	126
山形県	18	107.7	105.6	1,435	96	93
福島県	20	99.9	101.2	969	98	146
合　計	99	97.9	99.5	36,197	99	135