観光立国の実現は地方（地域）から

日本旅館協会会長　北原　茂樹

外国人雇用、IoT活用進める

新年明けましておめでとうございます。平成最後の年に当たり、宿泊業の現状と当協会の事業について述べさせていただきます。

昨年末に入管法改正案が国会で可決・成立され、わが国における外国人雇用の新たなページが開かれました。わが宿泊業界としては、この法律の下で日本の観光に興味がある有為な外国人の方々を受け入れるための制度をしっかりと整えていかねばなりません。労務環境の改善、そしてそのための労働生産性の向上に努めることは急務であります。当協会としては観光庁や宿泊3団体（日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟、全旅連）と緊密に協議しながら、会員の信頼を得ることができるよう、しっかりとした仕組みを作っていきたいと考えております。

併せて、送り出し国の仲介団体や受け入れる日本側の仲介業者などと正式な契約を結ぶためのサポートができるよう、なるべく早く対応していきたいと思います。

おもてなしの質を落とすことなく、外国人労働者と日本人の従業員が良好な関係を築いていくことは大変難しいと感じておりますが、観光立国を目指す日本にとってはやり遂げなければならない課題です。日本の宿泊業界は世界をリードする存在であらねばならないという使命感を持って取り組んでいく必要があると思っております。

世界は、AIの時代を迎えようとしています。AIロボット、AIコンシェルジュがどんどん開発されています。また日本の銀行においてもキャッシュレス決済の導入に向けた準備を始めたところです。あらゆる分野でIoTを駆使しながら労働生産性を高める努力が進められています。「人から人へのおもてなし」「IoTによるおもてなし」をうまく融合させた新しい旅館・ホテルの経営方法を検討していく必要が目前まで迫ってきているのかもしれません。

わが国は、さまざまな面において日本固有の文化を守りながらも絶えず進化しております。日本旅館協会も常に進化し続ける組織であらねばなりません。宿泊業のさらなる発展を祈念いたしまして、新年のごあいさつといたします。

国際観光日本レストラン協会会長　安田　眞一

外国人へのおもてなし進化

新年明けましておめでとうございます。本年は、今上天皇陛下の生前御退位、皇太子殿下の新天皇御即位がございます。平成最後の慶事をことほぎ、謹んでお喜び申し上げます。

ラグビー・ワールドカップ2019の開催が間近となり、2020東京オリンピック・パラリンピックの開催も570日を切りました。25年には大阪万博開催も決まり、いよいよ「日本の世紀」が始まろうとしております。

小西美術工藝社社長のデービッド・アトキンソン氏が「新・観光立国論」や「世界一訪れたい日本のつくりかた」を著し、一躍日本の観光に携わる方々のバイブルとなっております。70年代後半、かつて日下公人氏が「新・文化産業論」を著した時と同様に、日本経済全体に絶大な影響力を及ぼしております。

外国人に対する「おもてなし」の対策、接客はどうあるべきか。レストランでは外国語メニューが当たり前になり、外国語による接客、接遇、教育など皆さまも着々と準備を進めていらっしゃることと思います。

最近、「ポケトーク」という双方向の音声自動通訳機が使用され、日本語で話した言葉を瞬時に外国語に翻訳してくれる携帯型で気軽な通訳機としての役割を担ってくれています。外国の方が母国語で話せば、瞬時に日本語へと翻訳してもらえるわけです。74カ国語に対応しており、夢のような話が現実となっています。東京オリンピック・パラリンピックという目標に向かい、受付・案内ロボットなどのジャンルでも目覚ましい技術革新が始まっており、外国語に弱い日本人にとっては、鬼に金棒の救いの神です。

レストランにおけるおもてなしのプロとしては、外国語はつたなくとも心に届く言葉と笑顔で、日本に行ったら「あの人が迎えてくれる、あの店に行きたい」と思っていただけることが理想です。言語の壁を超えて愛されるコミュニケーション能力が問われる時代となりました。

小生、最近「究極の心に響くおもてなし」を体験しました。東南アジア諸国を船で巡り、最終寄港地が東京という、アメリカ人のグルメツアー最後の夕食が、新橋の「金田中」で開かれました。幸いにも小生も参加させていただき、日本の芸妓さんがこんなにも外国人に人気があるということを目の当たりにしました。芸妓さんによる型通りの舞が終わり席に戻ると「一緒に写真を撮りたい」と行列ができるほどでした。しかも男性だけでなく、奥さま方がはしゃいで写真を撮りたがっていらっしゃいました。宴も終わりに近づいたころ、日本人の引率役の幹事が、外国人の方々を舞台に招き、何と伊東四朗氏や小松政夫氏が歌い大ヒットした「電線音頭」のレッスンが始まりました。「チュチュンがチュン！　電線にスズメが3羽停まってた！　それを猟師がテッポで撃ってさ、煮てさ、焼いてさ、食ってさ、ヨイヨイヨイヨイ…」という日本人も大好きな音頭です。外国人と日本人が嬉々として乱舞する大饗宴になりました。これも一つの日本文化と異文化との一座建立ではないでしょうか。

アトキンソン氏の著書にも、自然やスポーツ、文化を文部科学省から独立させ、観光庁を格上げして「観光省」の所管にすべきとの提言があります。政府は、20年の訪日外国人観光客の目標は4千万人、30年には6千万人とうたった以上、十分な予算措置を取った上での観光資源の有効活用は必須です。

一例を挙げれば16年、赤坂芸妓の赤坂育子姉さんが旭日双光章に輝いたことは、長年にわたる精進のご苦労が報われたという花柳界全体の慶事でした。京都の「都をどり」や新橋の「東をどり」、赤坂の「赤坂をどり」は年々人気が上がり、切符がなかなか取れない盛況ぶりです。

小生は無形文化財としての芸妓の役割を見直すべき時ではないかと考えます。過去の「富士山・芸者」の古いイメージは払拭すべきです。日本の伝統文化である日本舞踊はもちろんですが、小唄、長唄などの謡、三味線、琴、鼓、太鼓、茶道、華道、立ち居振る舞い、しつけなど、芸妓さんの修業は大変で厳しく、しかも着物や帯に掛かる費用は膨大なものがあります。過去には旦那衆が面倒を見ていたわけですが、時代も変わり旦那衆自体がいなくなった現代では、政府の伝統文化振興の意味からも、貴重な無形文化財への助成として、芸妓に対する手厚い予算措置をしっかり取るべきであると考えます。

わが国際観光日本レストラン協会も、来年で60周年を迎えます。国土交通省観光庁の所管でございますが、食を通じて日本の観光の最前線の雄として、「心に響くおもてなし」をモットーに、安全で安心な、おいしい食文化の推進役として頑張ってまいる所存でございます。皆さまのますますのご支援、ご鞭撻を、伏してお願い申し上げる次第でございます。

日本温泉協会会長　笹本　森雄

時代に適した事業構築を

新年あけましておめでとうございます。

全国の会員の皆さまそして関係諸団体の皆さま方におかれましては、つつがなく新年をお迎えのことと拝察いたします。

日ごろより日本温泉協会の運営に対しまして深いご理解とご協力をいただきこの場を借りて厚く御礼申し上げます。

本年12月4日、日本温泉協会は創立90周年を迎えることになります。昭和4年の協会発足以来、温泉に関する調査研究を通じて、温泉地の歴史、文化に光を当て観光資源としての温泉の重要性を説いてこられた先輩諸氏の皆さまに深い敬意を表するところであります。また昨年、鳥取県皆生温泉で行われました日本温泉協会の総会で第11代会長に就任いたしまして、今その重責にあらためて身が引き締まるところであります。

さて昨年を振り返りますと多くの自然災害が発生し甚大な被害を受けた地域がありました。夏の猛暑、西日本の台風、北海道地震、火山の噴火など、自然現象とはいえ非常に厳しい年でありました。被害を受けた地域、温泉地、観光地の一刻も早い復興を願っております。

温泉地の安全や保全については当協会が最も詳しくなければなりません。正確な情報発信、受信、集約が必要であり、日本温泉協会ができることを一つ一つ取り組まなければなりません。

一方、外国人の温泉に対する関心はますます高くなっています。増加する訪日客に対して、日本温泉協会では10カ国語の言語に対応した「入浴エチケットポスター」を制作しております。また、イベントや広報活動にも力を注ぐため、日本温泉協会マスコットキャラクターの制作も計画しております。90周年を迎える年頭に当たりまして、本年の事業の一端をご紹介いたしましたが、当会といたしましては、設立当初の理念とともに、時代に適した事業の構築、会員各位の相互の繁栄のもと運営をしていきたいと考えています。

皆さまのご健勝を祈念いたしますとともに、より一層のご理解とご支援をお願い申し上げ、新年のごあいさつといたします。

国際観光施設協会会長　鈴木　裕

観光技術のプラットフォーム

IT技術の普及により世界のトップビジネスは、価値を生み出し消費者に売るという直線的なサプライチェーン型から、生産者と消費者をコネクトするプラットフォーム型へと激変しています。

さて、当協会は「国際観光振興に技術で貢献する公益社団法人」であり、活性化するためにCSV活動を推進しています。Creating Shared Value、つまり観光に関する技術で会員のメリットになるものを取り上げ、会員と共に研究開発していく活動です。従来から行っている協会の専門的見地から、選択した新しい施設や設備の研究視察会・講演会や小さなエネルギーで美しい生活を実現する「エコ・小活動」、日本の木材活用による循環再生社会を目指す「木づかい活動」に加え、宿泊施設の生産性を上げるための「AIと観光施設活動」、真に快適で無駄のないバリアフリー客室を研究する「新UD客室研究」、日本の水資源の重要性を再認識し持続可能な水環境を探る「河と水辺の研究」、観光施設の耐震改修を廉価に実現させる「観光施設のための耐震研究」、新しい観光施設の方向を探る「トレンド探偵団」などの新しい活動を行っています。

これらの活動は会員と協会によるCSV活動の枠を超えて広く社会の共感を獲得しつつあり、参加する人々も増えてきています。こうした内外の反響を考えると、当協会は「観光技術のプラットフォーム」と言っても良いのではと思い始めています。フェイスブックのような交換型ではなく、むしろツイッターのような価値を生産して提供、共有するメーカー型プラットフォームだと思います。

今年は、JTFA（公益社団法人国際観光施設協会）という「観光技術のプラットフォーム」に世界の人々が参加して活動しているというリアリティのある初夢です。

全日本シティホテル連盟会長　清水　嗣能

人口減少時代での宿泊団体の役割

平成という時代から新しい時代になろうとしている昨今、日本は人口が減少傾向にあり、地方によって異なるものの、2040年には15年に比べ人口が8割程度になってしまうことがはっきりしています。しかも、15歳から65歳までの生産年齢人口がより多く減少します。人口予測は「すでに起こっている未来」といわれるほかありません。あるアナリストは、これを破壊的とまで表現しています。このままいきますと、働く人がどんどん少なくなり、どれだけ外国人客が増えようとも、働き手がなくて営業が続けられず、いわゆる人手不足倒産が増加していくわけです。

そうした中、ホテル爆増といわれ、大都市を中心に従業員の引き抜きなども横行するようになってきます。われわれ宿泊業界が人手不足だというと、勢い給料を上げればいいとも言われますが、そうすると今すでに在籍している従業員の給料も上げることになり、経営圧迫要因となります。宿泊業界の人件費率は30%以内が目安とされ、それを超えるとムダが多いか売り上げが少ないということです。今後、ムダをなくしつつ人件費を上げていく必要がありますが、それに伴い売り上げを上げていかなければなりません。そうして宿泊業が他業種と比べても遜色ない給与体系に持っていき、業界全体として生産性を上げていく覚悟を決める年になりそうです。

全日本シティホテル連盟では、今後、生産性を高めるため、売り上げを高め、給料を上げられるよう、業界としてまた個々のホテル経営者として、今なすべきことのビジョンが何かを明確化して、会員を鼓舞し、研修の機会を設け、観光立国実現のお役に立てるようまい進してゆく所存です。

謹賀新年　平成31年　元旦

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ー三四
電話代表（〇八八）八七五ー〇一一一
URL http://www.jyoseikan.co.jp
Eメール info@jyoseikan.co.jp

下部温泉
自然のままに 心のままに
まっくん ぽっくん
下部ホテル
代表取締役会長　矢崎　崇
〒409-2947 山梨県南巨摩郡身延町上之平1900
TEL 0556-36-0311(代)
FAX 0556-36-1611

扉温泉　明神館
RELAIS & CHATEAUX
代表取締役社長　齊藤　忠政
長野県松本市入山辺八九六七
TEL〇二六三ー三一ー二三〇一
FAX〇二六三ー三一ー二三四五

伊豆天城湯ヶ島温泉
白壁荘
社長　宇田　治良
〒410-3206 静岡県伊豆市湯ケ島1594
TEL 〇五五八ー八五ー〇一〇〇
FAX 〇五五八ー八五ー〇七二六
HP http://www.shirakabeso.jp

Hotel New Awaji Group
●ホテルニューアワジ
●淡路夢泉景
●夢泉景別荘天原
●海のホテル島花
●渚の荘花季
●夢海游淡路島
●ホテルニューアワジ プラザ淡路島
●あわじ浜離宮
●湊小宿海の薫とAWAJISHIMA
●琴平花壇
●湯山荘阿讃琴南
●神戸ベイシェラトン ホテル&タワーズ
●清水小路坂のホテル京都
代表取締役社長　木下　学
〒656-0023 洲本市古茂江海岸
TEL〇七九九（二三）二二〇〇

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

播州塩田温泉郷
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 兵庫県姫路市夢前町前之庄187
◆夕やけこやけ　〒671-2103 兵庫県姫路市夢前町前之庄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

別府温泉
花べっぷ
―竹と椿のお宿―
代表取締役社長　中野　幹子
〒874-0908大分県別府市上田の湯町16-50
Tel:0977-22-0049 Fax:0977-22-0211
http://www.hanabeppu.jp/

JR HOKKAIDO HOTELS
JRタワーホテル日航札幌
nikko hotels international
上席執行役員　総支配人
中島　浩一
〒060-0005
札幌市中央区北5条西2丁目5番地
TEL011-251-2222　FAX011-251-6370
https://www.jrhotels.co.jp/tower/

株式会社帝国ホテル
取締役
常務執行役員
東京総支配人
金尾　幸生
〒一〇〇-八五五八
東京都千代田区内幸町一丁目一番一号
電話03（三五〇四）一一一一番（大代表）

株式会社パレスホテル
パレスホテル東京
常務取締役
総支配人
渡部　勝
郵便番号一〇〇-〇〇〇五
東京都千代田区丸の内一丁目一番一号
電話（〇三）三二一一局五二一一番

THE TOKYO STATION HOTEL
日本ホテル株式会社
東京ステーションホテル
常務取締役 総支配人
藤崎　斉
〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-9-1
https://www.tokyostationhotel.jp

ROYAL PARK HOTEL
取締役社長
荒畑和彦
常務取締役　総支配人
笹井高志
株式会社ロイヤルパークホテル
〒103-8520
東京都中央区日本橋蛎殻町2-1-1
TEL：03-3667-1111（代表）
https://www.rph.co.jp

くつろぎは、まごころから。
ビューホテルズ
代表取締役社長
遠藤　由明
日本ビューホテル株式会社
〒111-0035
東京都台東区西浅草3-17-1