3月以降、旅館業界の団体 る。その中で、 **立**れてい

私ども観光業界はかつて経 スの国内感染拡大により、

ない苦境に立 験したことの

新

の経営維持、雇用確保、旅の皆さまと共に、観光産業

予算において「Go Took た。その結果、第1次補正を要望活動に取り組んでき

こ 訪ねし、「新型コロナウイ」

る国民が安心して旅行に出にこもってい

シ

発生以来、

新型コロナ

る家族や小グ 車で移動でき

ープ単位の

置について政府・与党への行需要喚起のための支援措

が認められた。

は、

-Go

Toトラベ

赤羽国土交通大臣から

館業界の皆さまと協力して かけられる環境づくりに旅

会いに行くタイプである。人や女将の励ましを兼ねて

高まるので、滞在の質が今ような過ごし方への志向がに加え、時の流れを楽しむ

の宿は、頃合いをみて、主

-や自然体

派行。 なじみ

有力な目的地となろう。 代替旅行は北海道や沖縄が

以上に求められるだろう。

お客さまを受け入れるに

見直

3

もら

内容的には、近場のアウ

G

Toトラベ

すが、『新しい時代』にお従来の商慣行とは異なりま

安全が大前提の事業です。

を実感していただけるよ の素晴らしさ、生きる喜び ル事業」を通じて安心な旅

旅行業と旅館業が引き

ル事業』は、国民の安心

の姿を定着するための壮大

ウィズコロナ時代での「新

しい旅のあり方」を定着さ

て密接に連携、協力して、

続き重要なパ

いて、『新しい旅のあり方』

す。観光業界の皆さまには

なチャレンジと考えていま

しっかりと感染防止に取り

ってまいりましょう。 せるべく力を合わせて頑張

(5)

ー・ウィズコロナ時代の旅館経

まに心よりお見舞いを申しに遭われた旅館業界の皆さ

令和2年7月豪雨の被害

その後の緊急事態宣言の

と励ましのお言葉をいただ立を図っていただきたい」

外出自粛(観光)

、 7 月 22 の

上げますとともに、1日も

まが、このたびの新型コロ 光を支える旅館業界の皆さ

全国旅行業協会(ANTA)

副会長

ます。また、全国各地で観 早い回復をお祈り申し上げ

れるに至った。

新型コロナへの感染防止

旅行業者・宿泊

チェック、

「新しい旅のエ

う観光旅行タイプは、「近回復段階で増えるであろ

場への日帰り、1泊旅行_

なじみの宿への旅行_

参加者への検温などの体調

oトラベル事業」が開始さ 日からいよいよ「Go 段階的緩和を経て、

としては、ツアー出発前のであり、私ども旅行業協会

本事業は国内旅行が対象

で対応されておられますこナウイルス感染防止に全力

とに心より敬意を表しま

さて、

新型コロナウイル

17日午前には、旅行業団体、

て呼びかけていく。

加旅行会社に対して徹底し

ラインの事前確認などを参 泊団体が作成されたガイド チケット」の周知徹底、

宿泊業団体、観光団体の代

が大前提となっている。

事業開始に先立ち、7月

ドライン」を順守すること 事業者は「新型コロナガイ

表が赤羽国土交通大臣をお

を問わず必要となる

み」だ。 べる「楽しち

旅行・観光は、老若男女

による代替旅行」の三つだ。

近場への旅行は、

自家用

「海外旅行を自粛すること

旅館・ホテルは「アフター コロナ・ウィズコロナ時代」 にどう立ち向かえばよいの か。観光業界の識者に旅館・ ホテル経営者への提言を伺っ

ニュー

ノーマル(新常態)

リ」の制作に携わった。

ウィズコロナといわれ、

と信じている。

私 は N H K の

ろ簡単には終息しないだろ

の時代だ。旅館・ホテルは終わり、今は「まち残し」の時代は うかの局面にあるといえは、まち残しができるかど 業がダメージを受けること ルスで旅館・ホテルや観光 り、休業や倒産することで地域全体を活性化させた っている。新型コロナウイ 埋没させたりする機能を持

思う。政府は経済を回すた 4年かかるのではないかと コロナ禍の終息には3~

を踏み、オーめにアクセル

史郎氏

国際観光施設協会 副会長

いうのが趣旨であり、

ない さないと持続的繁栄はでき っている。行動変容を起こルをコロナ禍は見直しを迫 るが、私は賛成だ。これまという考え方が出てきてい でのような「経済成長こそ が幸福量を増幅させる」と いう価値観、ライフスタイ

ませることに特化してき る資源をブラッシュアップ 観光はこれまで人を楽し こ ルの経営者は客を呼ぶこと。 ーリズム」だ。旅館・ホティ に今いわれる「マイクロツ 掘りしていない。そこにあ に熱心で、 の魅力が一体何なのか、 自分が立つ場所

深

り新規感染者

方 7 千

19の1日当た

に入ってまたCOVI

に意識を しないと通用 しなくなる。 した上で提供

例えが良く

ユニバーサルスタジオやウいる。一方、オーランドは

いる状況。昨年度で年間来持して過去数週間推移して

らマイカー、行き先は海外だ。移動は公共交通機関か

など感染症対策も選択のポ 注目される。また、衛生管理

向けて旅館の3密対策や衛

生管理の情報を提供してい

お客さまが減るかもしれな にすることで、短期的には

期待値を明確 きだ。ニーズ、 に打ち出すべ

いが、期待値が似通った人

一番目指したいもの

加速するはず へとますます から個人旅行 は、団体旅行

期待にどうマッチン

から県内、隣県へと変わる。

イントとなる。

にも3%程度の稼働率を維

-19の再感染拡大期

いる。一方、オーランドはにまで稼働率が落ちてきて

うな状況となり、

名を超えるよ

な環境に身を置き、自分とだしい日常から離れた静か 向き合い、心身共にリセッ しかし、これからは慌た いわゆるレジャー&リ うのが観光の本質といって ないが、王様は時として乞 ないかもしれないが、私は いる (笑い) 食の真似をしたがる」 「乞食は王様の真似はでき

> 分岐点水準には未達なが 再開した影響もあり、損益

フロリダ州全体のCO

の大型テーマパークが営業 オルトディズニーワー

ルド

訪者数1

億2600万人と

日本総人口に値する人数が

来訪する米国最大の観光立

地としてフロリダ州は観光

漸減するだろうが、10月以だ。感染者は8~9月には

0

トする「リトリ

り何とかしのいでいく戦略

にならない限

ハーシュート

降は第2波が第1波をしの

が伸びる。欧米ではすでに ト」市場 はなく、 令 会が変わろうとしている。社 つことができるスタイルを 従来の旅館・ホテルの ルで打席に立つので 多様な変化球を打

このスタイルが主流となっ 地域全体に広げる仕掛けが トに対応できる要素を持っ だ。足元を見よう。 作るトレーニングをやる時

ており、館内だけでなく、

旅館・ホテルはリトリ

できれば市場形成ができる る、深掘りして楽しもうと らないことがたくさんあ 方よりも身近なところに知 「ブラタモ 働率で何とか破綻せずに運 点からすると、人口21 営できるレベルまで市場需 9万人のフロリダ州はいっ と言われて 度の稼働率で損益分岐する 性が上がり、 要が回復したものの、 7月 たん6月後半に40%超の稼 岐点は過去30年程度で生産米国全体のホテル損益分 いるが、その観 現在、38%程

准教授

近距離、

同一都道府県内、 短期的には近隣、

実際はそうはいかない。Gなら積極的に動くべきだが

Toキャンペーンが始 人の往来は今後ます

ゆこゆこホールディングス

代表取締役CEO

グやエクササイズなど、

湯

よく言われるが、

地元の人

は地の食事を求めていな

い。遠方の人は非日常とし

大自然でウォーキン

選んでほしい。食事を例に

旅館もお客さまをしっかり さまを求めている。だが、

国内と対象を広げて売り上

現状規模も一

まり、

(約23兆円)に依存してい

も感染症対策への意識を持 ます増える。旅館に対して

吉田

3カ月に1回など定期的に

て山の中で海の幸ではな

が生まれる。そうなると、 治十々といった明確な目的

温泉に訪れて体のメンテナ

ンスをするニーズも増える

る食事を求めている。これ く、その地だから経験でき

を機に旅館はターゲットを

われわれは、お客さまに

明確にし、だれに来てほし

いのかを明確

った人を見極めて受け入れ

いう壮大な実験の半ば

Þ

-19と共存せ

後いかに付加価値を生み出 はFIT比率が増加する今

され、県をまたいでの移動国の緊急事態宣言が解除

県をまたいでの移動

再定義が必要となる。 すのか、ビジネスモデルの

えてきた。衛生管理への意

が始まり旅行をする人が増

識が高い人たちだけが動く

を食べて健康促進や免疫ア

る。

地元の地産地消の食材

いた人たちが、外に出るこために行こうか」と思って

後につなげてほしい。

今はどこの温泉地、

とに意識を持つことにな

も喉から手が出るほどお客

セントラルフロリダ大学

る個人旅行客(FIT)比率隣客は皆自家用車で来訪す ざるを 体客比率が減り、地元客・近 Ç を得ない状況では、団

イングしていく令和マーケい、FITに直接マーケンより米国観光市場型に 近づく 米国観光市場型に近 ング体制への構造的移 **塔客依存、平成時代の** 時代からの旅行代理店 かる米国観光市場型に 行が加速 代替依存体制から、 、だろう。こうなると、 Tに直接マーケテ ケ ても少子化高齢化で中長期 見大きい、日本人観光消費 には必須で、 ルでここに固執しても自社 げを確保する生き残り戦術

率なため、昭的には低成長

コロナを機に旅行の形態

和時代の残像

ビジネスモデ

国型

う。米国大手ホテルチェー行速度が加速されるだろ の顔や属性情報が見えてSD-19を機に固定ファン層 あり、逆に言うと、COVI通さない自社直接予約客で ンでは既に総宿泊の50~60 %が旅行代理店・OTAを 2・0時代は今までの4分 ない。いったんゼロになっの増収増益基調は確保でき 数が伸びないゆえに消費単 圏客(近距離ゆえに滞在日 の3を占めた東アジア漢字 て再出発のインバウンド客 価10万円台前半) いったんゼロになっ

きである。RWC201 に宿泊産業が各地DMO 州・米大陸遠距離客の来日 輸送業と協力して注力すべ

事はブッフェから部屋食が

だ漠然と「リラックスする 旅行、温泉に行く際にはた

どうかは、何に期待していている。旅館に満足したか

浴場から個室露天風呂、食

規模から小規模、風呂は大(るものもある。これまでは、旅館の選択でも、施設は大)(しかし、逆にプラスとな

しかし、逆にプラスとな

どう合わせるかだ。期待値 はニーズに対して期待値を

マッチングがゴールと考え

ろう。われわれも本当に来

にはにぎわいをもたらすだ たちが集うことで、将来的

伝え、誘客拡大のお手伝いてほしい人に正しい情報を

実績を見れば、インバウン トが24万人来訪したという 単価8万円というセグメン で平均17日滞在、平均消費

機会ともいえる。異質であ側が自ら開拓・管理できる に合致していく方向性 による双方向の対話確 旅行代理店・OTA 性は明確である。 客2・0時代の戦略方向

で衛生管理も大事だが、お求められている。コロナ禍の観点で言うと、安心感が

能性が高まっている。

ゆこ

トでの全国への販売など可

ゆこの会員からも旅館に対

して多数の激励の言葉が届

足になってしまう。期待値 めるものに合わないと不満 たかによる。お客さまが求

ンでの長期滞在、ECサイ

ができる取り組みを行う。

コロナ禍でワー

ーケーショ

できているかを分析し、今訪れ、期待値マッチングが 客さまが何を求めて旅館に

乗り越えていきたい。

いている。共にこの難局を



は避けられないだろう。 されながら徐々に戻ること ルが増えてしまう。お客さが増えれば予約のキャンセ 大きく左右される。感染者観光行動は心理的要因に になるので、影響の長期化 感染者の動向に左右

教授

立教大学観光学部観光学科 染症の専門家が指摘する衛 「安全」については、感

できる。 とだ。お客さまの衛生に対生管理に真摯に取り組むこ さまは「安心」することが する意識が高まり、より一 こうした安全への取り組 理解されてこそ、お客 レベルが求められる。 「消毒済み」と書

まう。

地域全体で予防策を

体のダメージにもなってし化するのみならず、地域全

ってしまうと、影響は長期

意しなければならない。

万一

、自館が感染源にな

などは、清潔であることを た袋で包まれたコップ は、 組みが求められる。 共有し、 災害後に回復が早いの 一丸となった取り

業をしなければならない。

受け入れ 今日のお客さまを、感謝の 常連客を大切にしてき の宿の中から 選んでくれた 宿泊先として た宿だ。多く

た最大限の対策を経営者の一が、それぞれの施設に合った順守するのは容易ではないに

全ての項目を

態により、ガ 宿の規模や形

イドラインの

: 「安心」して滞在してもらっか客さまの不安を払拭ししている。 へ うために、今後、どのよう な仕組みや説明が、より求 められるのかという視点か **単す必要があろう。** 受け入れ態勢を改めて らうためには、お客さままた、「安心」を感じて 供できる素晴らしい仕事 運動」 ことが、何よりも重要だ。 気持ちを忘れずにもてなす それら全てをお客さまに提 た食事」、そして「適度な な睡眠」「バランスの取れ 健康増進の基本は「十分 である。宿泊業は、

必要だろう。

判断でしっかり行うことが

だ。意識が低いお客さまに自身の協力も必要不可欠 も協力してもらうよう、宿 まを元気にする仕事である げる努力を怠らず、お客さ これからも滞在の質を上

んに言われるが、

ーシャルディスタンス誘導することだ。

り組んでほし

ことに誇りを持ち、日々取

頃からお客さまが動いてき をまたぐ移動が解禁された 当館では、中国5県の県

と「安心」を分けて考えなあたっては、まず「安全」

距離をとるかも重要だ。距

象は異なるので、違和感を 感じない距離の取り方に留

雕によって相手が受ける印

ビス時にお客さまと、どう

っては、まず「安全」

ばならない。

視している印象を受ける。 しているかなどは、特に注スクや手指消毒をしっかり 気にされている。換気を徹の衛生管理について、相当 のガイドラインに沿って営 感染が収束するまで、業界 底しているか、従業員がマ われわれは新型コロナの お客さまは旅館・ホテル

治彦氏

名泉鍵湯奥津荘代表取締役

全旅連青年部部長



アフターコロナのガイドラ お願いをしたところだ。 の直接支援へ、宿への直予 ためになる事業を今後も行 がった当初から関係各所に 館協会とともに、構想が挙 きたいと、青年部は日本旅 約も制度に適用していただ 資金が残るキャンペーンに してほしい。旅館・ホテル われわれ青年部は業界の

無料でダウンロードできる 員以外の宿も使えるよう、 にアップしているが、組合 た。青年部のホー グラムをこのほど作成し を『見える化』するピクト 旅館・ホテルのコロナ対策 ルディスタンス」など、各 消毒」「換気」「ソ お客さまのチェックアウト ろの前には消毒液を設置。 全旅連青年部は、「館内 ムページ ーシャ 引ク り返したと聞く。 は、そのおかげでかなり盛中・小規模の旅館・ホテル 向きに捉えている。 近隣の多くの方々から安心 が見込めず、団体旅行も厳 まり悲観することなく、前 いただくいい機会だと、あ 方々に地元の良さを知って をいただいている。地域の して行ける温泉地だと評価 しい状況だが、逆に地元や 旅館・ホテルの多くはコ 全国各地で地域限定の割 ポンが発行された。 ロナの影響で

最大限の衛生管理対策 新規の借り入 れを余儀なく された。Go

ンも、われわれにしっかり Toトラベルキャンペ

インを作成したいと考えて う。観光業界をはじめ、日 本経済全体が良くなるよ

今は海外からのお客さま

皆さまとともに努力し

