2023年、今年を「観光V字回復の年」に

焦点 2023

観光業界のキーワード

2022年の観光業界はコロナ禍の影響を受けたものの、秋以降は水際対策の大幅緩和や「全国旅行支援」の開始により、人の動きが活発になってきた。不安要素は挙げればきりがないが、「兎年（うさぎどし）」の23年、跳ねるように希望をもって前に進みたい。四つのキーワード（全国旅行支援、水際対策の功罪、旅館の人手不足、今後の旅行業）を取り上げた。

旅館・ホテルの人手不足

従業員の待遇改善不可欠か

旅館・ホテルの人手不足が深刻だ。帝国データバンクが2022年10月に行った「人手不足に対する企業の動向調査」では、正社員を不足とする割合が65・4％と、前年同月（26・8％）比で38・6ポイント増と大きく上昇するとともに、全51業種別で情報サービス（69・1％）に次ぐ2位となった。3位以下は飲食店（64・9％）、建設（64・5％）、運輸・倉庫（63・8％）などが名を連ねている。

一方、アルバイトなど非正社員を不足とする割合も75・0％と、前年同月（35・9％）を大きく上回るとともに、業種別で飲食店（76・3％）に次ぐ2位となっている。非正社員の不足割合はこの2業種が7割台で、3位の人材派遣・紹介の57・5％を大きく引き離す「群を抜いた高水準」となっている。

旅館・ホテルの人手不足割合を時系列で見ると、2回目の緊急事態宣言が発出された21年1月に正社員で5・3％まで低下。その後、上昇を続け、22年後半は正社員、非正社員とも6割以上で推移している。

感染防止と経済活動の両立を目指す国の方針、さらに全国旅行支援や水際対策緩和に伴い、旅館・ホテルの稼働率は国が実質的な行動制限を行ったかつてに比べ大きく上昇。今後のアフターコロナ期では、国内外の旅客がさらに動くことは必至だ。経営者は対策をいや応なしに迫られる。

本紙は昨年、全国の旅館経営者に人手不足対策についてヒアリングした。経営者A氏は①社員の待遇改善②業務の効率化③1泊朝食付きや素泊まりプランの積極販売―の三つを実践していると指摘。B氏は「定年延長した高齢者スタッフや人文知識のビザを取得した外国人スタッフを雇用して対応している」という。

「労働集約型産業の旅館にとっては今後も深刻な経営課題であると認識する」というC氏は、「ここ2～3年、コロナ禍の状況ながら、新卒採用に例年よりもコストをかけた。大企業を含め、新卒採用をストップする企業が多く、中小零細にとってはまたとないチャンスであると考えたためだ」。D氏も「先を見込んでこの機会をチャンスと思い、2年間で14人を新規採用した」と言う。

「今現在の人手不足感はない」というD氏だが、それでも「お客さまが戻ってきた際には人の取り合いが始まり、人手不足が生じると思う」と懸念。ある識者は「サービスに付加価値を付けて単価を伸ばし、従業員に還元する。この好循環が必要ではないか」と指摘する。【森田淳】

今後の旅行業

目指すべきは旅行需要全体の拡大

コロナ禍による移動制限を受けて縮小した国内旅行需要が戻りつつあり、大手旅行会社の業績も改善してきている。協定旅館ホテル連盟の組織を抱える大手3社の中間決算状況でもそれが見て取れる。

事業年度が1～12月の日本旅行から見ると、2022年度の中間決算（1～6月）は、子会社を含めた連結で営業利益が前年の21億7600万円の赤字から32億2500万円の黒字に転換した。純利益でも前年の6億円の赤字から28億7500万円の黒字となった。

JTBグループの22年度の中間決算（4～9月）は、営業利益が前年の3330億7900万円の赤字から46億5800万円の赤字に。純利益は67億3300万円の黒字から28億9400万円の赤字となった。記者発表会でJTBは営業利益が前年度よりも284億2100万円改善したことを強調し、業績回復をアピールした。通期では営業損益で前年度比112億円増となる63億円の黒字、最終利益でも「黒字を見込んでいる」（山北栄二郎社長）。

KNT―CTホールディングス（HD）の22年度中間決算（4～9月）は、営業利益が前年の84億8300万円の赤字から20億2500万円の黒字に転換した。純利益は、前年同期から94億1700万円改善し25億6400万円となり、3期ぶりの黒字となった。通期連結業績でも黒字となる見通し。

各社とも業績改善の理由として、国内旅行と、企業、行政からのBPO事業の取り扱い拡大を挙げている。JTBは、BPOサービスやMICEの取り扱いが20年度の52億円から378億円まで伸びた。KNT―CTHDも、18年度の10倍となる400億円強になった。

コロナ禍前から旅行会社はOTAに押され転換期を迎えている。本格的な回復と今後の飛躍に向けて本業の旅行業において、ここ数年の「ツーリズムEXPOジャパン」でテーマになっている「新しい旅のカタチの提案」が重要になる。22年大会では「サスティナブル」に焦点を当てたカンファレンスやセミナーなども多かったが、SDGsなどは今後、旅行に備わっていないといけない必要条件になるだろうが、学習・研修旅行を除いて旅する目的には成りにくい。

旅行業界が目指すべきは旅行需要全体の拡大ではないか。国内旅行では、「連泊を促進する」新しい旅のカタチ、「地域を周遊する」新しい旅のカタチなどの創造を期待したい。【板津昌義】

水際対策の功罪

感染抑制狙うも硬直な姿勢に批判

国際便の運航も再開へ

2022年も新型コロナウイルスに収束の動きは見られず、観光業界に暗い影を落とした。イン・アウトバウンドの回復の遅れは顕著で、特に政府の水際対策は日本への旅行を望む外国人観光客の大きな壁となった。

感染者増を抑えたい政府の考えは理解できるものの、外国人の新規入国をかたくなに拒む姿勢は観光業界のみならず、経済界からも「やりすぎではないか」と批判された。

観光関連の12団体・企業は22年4月、自民党観光立国調査会に水際対策の緩和を求める要望書を提出。「ウィズコロナで国際往来を再開している欧米諸国等との差は大きく、国際競争力の低下は否めない」として、①観光目的の入国の早期再開②入国者数の制限撤廃③外務省感染症危険情報レベルの見直し―を求めた。

要望書は、水際対策が続けば「経済的にはもちろん、旅行先・留学先としてこれまで築き上げてきたわが国の評判を著しく損なう事態となり、国民の海外に対する広い視野をも失うことで、国力の低下を招き、やがては世界に必要とされない国になりかねない」と危機感を露わにした。

経済を回すべきだという世論に押されてか、政府は22年10月11日、入国者数の上限の撤廃や外国人の個人旅行の解禁など、水際対策の大幅緩和に踏みきった。

日本政府観光局によると、10月の訪日外国人観光客数は49万8千人となり、9月の20万6500人からの