2023年、今年を「観光V字回復の年」に

宿泊4団体トップインタビュー

全日本ホテル連盟　会長
清水 嗣能 氏

日本ホテル協会　会長
森 浩生 氏

日本旅館協会　会長
大西 雅之 氏

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会　会長
多田 計介 氏

2022年をどのように振り返り、2023年をどのように展望するか

新型コロナウイルス禍が始まり今春で丸3年が経過しようとしている。宿泊業界は苦境にありながら、各社でき得る限りの感染対策を施し顧客を受け入れてきた。

全国旅行支援の実施や水際対策の緩和などにより、宿泊業界にはようやく本格的な追い風が吹き始めた。

今号では、宿泊4団体のトップに2022年の振り返り、23年の展望のほか、各組織での取り組みや課題、読者へのメッセージなどを聞いた。

（聞き手・編集長　森田 淳　内田 誉紀）

全旅連

――2022年を振り返ると。

旅行需要の拡大へ、GoToトラベルに匹敵する事業を行ってほしいと業界が声を上げ、全旅連もそのことを言い続けてきた。そして10月11日、県民割、ブロック割からつながる全国旅行支援がスタートした。

一つの進展が図られたが、今の予算規模では短命になるだろうと、延長の予算を付けてほしいと言い続けているところだ。

もう一つの明るい話題はインバウンド。水際対策が少しずつ緩和されている。

首相はG7並みの水際対策緩和を行うと言い続けてきたが、結果的に他国と比べ緩和が遅れた。ほかのG7諸国と比べて日本の感染状況がどうだったのか。そして対応が適切だったのか。検証する必要がある。

マスコミの責任が大きい。相変わらず感染者数ばかりを追い続け、旅行との因果関係に言及する。旅行によって感染者が増えるというエビデンスがどこにもないにも関わらずだ。感染者数を毎日、毎日報道する必要があるのだろうか。ウイルスが弱毒性になった現在、考える必要がある。

全国旅行支援が始まると「便乗値上げをした」等の報道もなされた。今まではお客さまが来ないのだから値下げせざるを得なかった。それを元の値段に戻しただけ、というところが多いはず。需要が多ければ値段が上がり、なければ下がるという経済の原理原則ではないか。話題性があるから面白おかしく取り上げるのだろうが、的を射ていないことが多すぎる。

金融関係では、ゼロ・ゼロ融資の返済が始まりだしている。しかし、お客さまがコロナ以前には戻っていない。そのような中においては徳政令のような割引、長期にわたる枠組みの変更のようなものがあっていいのではないか。借り入れの全てを棒引きにするのは難しいかもしれないが、何%かを免除するなど、何らかの策を考えていただければありがたい。われわれの業界には飲食店に出された営業補償金はなかったのだ。

観光庁の「地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化事業」は1500億円に予算が上積みされるとともに、年度をまたいでの事業にも対応するなど弾力的な運用となった。これについてはわれわれ業界の声をくんでいただき、非常に良かった。

中央の観光産業振興議員連盟の先生方、そして都道府県の観光産業振興議員連盟の先生方、双方に声を掛け、運動したことの成果だ。

コロナ対応の予算はこれで打ち切りとの政府の声もあるようだが、伸びしろがある観光業界に対する支援という意味で、コロナがなくなっても高付加価値化、世界に通用する観光地にするための支援は続けるべきだ。

コロナ禍だからこそ見えた問題がある。しっかりと検証して、将来につなげたい。

――旅館業法の改正案が閣議決定された。国会での年内の審議、成立はならなかったが、次の通常国会での成立が見込まれる。

新型コロナなど感染症の流行下で、感染の疑いがあるお客さまに医療機関で受診してもらったり、感染していないことを証明してもらったりすることを旅館・ホテル側で促し、拒否するお客さまの宿泊を断ることができるようになる。今まで、宿泊拒否ができるのは、伝染性の病に明らかにかかっている場合に限られていたから、お客さまと従業員の安全性を考えた上で一歩進んだ形となった。

コロナ禍後も業界への支援必須
デジタル対応、食品ロス解消を

――2023年の展望。全国旅行支援が始まり、水際対策が緩和されるなど、業界にもようやく明るさが見え始め、また一般社会活動も同様だが、乗り越えるべき課題も多い。

私の会長任期は6月に予定される通常総会まで。それ以降は次に選ばれた人がしっかりとかじ取りをするだろう。

今まで私が会長を務めてきた3期6年間、ものすごいスピードで世の中が動いてきた。それが絶対条件ではないが、役員もその変化、スピードに対応することが必要である。

これは止めることができないテーマだ。プラスチックの削減も大切だが、われわれが担うべき大きなことは食品ロスの削減だ。現場では多くの廃棄食品がある。これをどうなくすか。各旅館・ホテルさんからアイデアを聞いたり、専門家から意見を聞いたりするなどして、情報を整理して組合員の皆さまにお伝えしたい。全国1万5千の組合員が協力すれば、大きな量になる。そしてこれはわれわれの地位向上にもつながる。

――地位向上の取り組みとして、多田会長が力を入れる自治体との防災協定は。

47都道府県とわれわれ都道府県ごとの旅館ホテル組合が、ほぼ全て協定を締結した。東日本大震災が引き金となり、当時の全旅連会長だった山形県出身の佐藤信幸さんとともに力を入れて推進した。

有事の際に活用できる施設があることで、地域の人々に安心感を与えられるだろう。大半は床が冷たく硬い体育館で過ごすなど緊急とはいえいかがなものか。住民の皆さまは税金を納めているのだから、改善して快適な場所をあっせんするのは当然のことだ。

――既に問題化している人手不足。アフターコロナに向けて、今後さらに顕著になるだろう。

地域の人々に職場としての旅館・ホテルをアピールすることはもちろんだが、それだけで補えないとしたら、受け入れに関する仕組みが整いつつある外国人材を積極的に受け入れることも必須だろう。

政府も言っている通り、われわれは賃金を上げていかねばならない。労働環境の改善も不可欠だ。要はオーナーがそこへ向かって決断するかしないかだ。

われわれが若い時代は365日休みなしといわれたものだが、今は休館日があって当たり前。そのような運用ができないと国が定める労働条件もクリアできないのではないか。

――そのほか、解決すべき課題は。

固定資産税がわれわれの大きな負担になっている。商売をしている以上、当然、払わなければいけないのだが、いつまでたっても減らないと、業界の中で声が上がっている。

旅館・ホテルは装置産業で、建物や設備にお金をかけなければいけない。一般の建物とは違い、お客さまを満足させるために内装、外装ともに豪華なものにする。決してわれわれ自身のために行っているものではないが、豪華であるがゆえに税金も大きくかかる。コロナ禍で1年、減免になったが、このときは多くの旅館・ホテルが助かったのではないか。

固定資産税の問題について、残りの任期で一歩でも前進するよう考えたい。

――年頭に当たり、団体トップとして組合員旅館・ホテル経営者に一言。

われわれはコロナで大きな痛手を受けたが、いくつかの光明も見えている。そこにフォーカスして、これから突き進みたい。

経営は「商い」とも言うが、愚直に粘り強く遮二無二取り組めば「飽きない」ものだ。必ず結果が付いてくると信じて共に進みましょう。

日本旅館協会

――2022年の宿泊業界を振り返ると。

ほぼ3年に及ぶコロナ禍で、観光産業は大きなダメージを受けた。長期間の休業によるスタッフのモチベーションの低下、経営の悪化による過剰な債務、そして不安定な業種イメージの拡散と人材の流出など、まさにわれわれ業界の信用は大きく失墜した。

しかし、2022年はこの長いトンネルの先にやっと希望の光が見えてきた年といえる。転機は、第7波がピークを迎えた8月下旬ごろで、「緊急事態宣言」「まん延防止等重点措置」等の言葉はほとんど出てこず、経済を動かしながら感染対策を進めていこうという流れとなり、先般、ついに厚生労働省から「屋外でのマスク着用は原則不要」と正式に発表された。

こういった動きの中で、ようやくわれわれの業界が動き始めたのが、この10月。ご承知の通り、念願の全国旅行支援が開始され、外国人観光客の受け入れも、パッケージツアーに限ることなく再開された。まだまだ本格的な回復には程遠い状況だが、復活への第一歩を踏み出せたと実感している。

一方で、「コロナがあったからこそ」大きく前進したこともある。ご存じの通り、旅館業法の改正案が10月に閣議決定された。これまでは伝染病等に感染していることが明らかでない限り、われわれには宿泊を拒否する権利がなかった。今回の改正案では、特定感染症が国内で発生している期間に限り、旅館業の営業者は、新型コロナウイルスを含む特定感染症に罹患している疑いがある場合に、「かかっていないこと」を証明してもらうよう、求めることができるようになる。

加えて、何の症状もない方に対して、検温などへの協力要請を行うことができるということも、旅館業法第5条にしっかりと記載される。そしてこれらに応じていただけなかったときには、宿泊を拒否することができるようになる。

これから先、このような事態がいつ起こるか、もはや誰にも予想できない。いくつかの問題点は残っているものの、お宿や従業員を守るための制度が確立されるのは、われわれにとって大変意味のあることだと思う。残念ながら、本法案は昨年の臨時国会では成立に至らず継続審議の扱いとなったが、次期国会における早期成立を強く願っている。

――2022年の協会事業は。

6月に会長に就任してからは、陳情、要望活動に力を入れ、雇用調整助成金特例措置の期間延長や全国旅行支援の早期開始、水際対策の撤廃など、国会議員の先生方をはじめ多くの関係機関に訴え続けてきた。

8月末に開催した金融懇談会では、政府系金融機関や関係省庁に対して、重層的な金融支援や資本制劣後ローンのさらなる活用に関する要望を行い、定期的な開催も確約いただいた。

度重なる災害

対策や世界的な観光競争の中で、われわれ宿泊業界の政治との関わりはますます重要度を増している。政府や国にとって「無視できない」宿泊業界になるべく、積極的に活動する。

各委員会についても、発足してから半年ほどだが、既にそれぞれ3～4回の会議を開催し、活発な議論を重ねてきた。コロナ対応の緊急的な対策を担う新型コロナウイルス対策本部と、少し長いスパンで組織課題に向き合う4委員会にしっかりと役割を担っていただき、協力しながら事業を進めているところだ。

特に、今年度新設した未来ビジョン委員会は、「夢のある宿泊業界になるための目標とロードマップ」をこの2年間で作り上げてほしいとお願いしている。

コロナ対策要望を引き続き推進
地位向上へ業界の魅力アピール

――2023年の宿泊業界の展望を。

旅行需要回復の波に乗り、そしてその波をどんどん大きなものにしていかなければならない。観光庁がコロナ前に掲げた「2030年の外国人観光客数6千万人」という目標があるが、同時に大切なもう一つの指標「外国人総消費額15兆円」がある。

時代はサステナブルな観光に向かっている。観光地の疲弊を生む観光公害の轍(わだち)をもう一度踏むわけにはいかない。この二つの目標をバランス良く目指していく、今年がその再スタートの年になる。ウィズコロナ、日本経済の復活に向け、2023年がまさに正念場だ。

人手不足、首都圏と地方のギャップなど、課題は山積している。業界団体間で協力しながら、国内旅行の推進、外国人観光客のさらなる受け入れに関して、関係各所に働き掛けなければならないと、非常に強く感じているところだ。

――2023年に協会が重点的に取り組むべき事項は。

2023年も、役員および新型コロナウイルス対策本部で引き続き陳情、要望活動を行っていく。まずは、金融問題とインバウンドが回復するまでの国内旅行の需要喚起の課題が控えている。加えて、DGsへの取り組みなど、われわれが進むべき道を示していくことができればと思う。

またコロナ禍を経て、われわれの窮状を「数字」で示すことが、大変難しい状況にあることを思い知った。全国の宿泊者数や売り上げをしっかりと把握できればいいが、あらゆる調査への回答数は決して多いとは言えない。先ほども申し上げた通り、いつどんな感染症がやって来るか、あるいは災害に見舞われるのか、誰にも予測はできない。

調査への回答率の低さについては、情報共有手段が確立されていないことも要因の一つだと考えている。政策委員会で、長年主流だったファクスから、より双方向の情報交換ツールへの転換を検討する。デジタル化への社会のスピードは劇的だ。この対応が遅れると販売チャネルの縮小や労働生産性の低下など大きな経営損失につながる。観光庁も「企業的経営への転換のためのガイドライン」を推進している。協力してしっかりと取り組む。

今回のコロナ禍で、キャッシュレス決済の比率がより大きくなっている。インバウンドが戻れば、その需要はさらに拡大する。これはコロナ前から続く問題だが、キャッシュレス決済手数料の低減化について検討するほか、客室の在庫管理の在り方など、EC戦略・デジタル化推進委員会でさらに深掘りして議論する。

――弊紙読者の旅館・ホテル経営者に一言。

協会は昨年10月に設立10周年を迎えた。各般にわたり多くの皆さまにご支援いただいたことに心から感謝申し上げたい。中でもコロナ禍で大きな負担を強いられている会員の皆さまには、厳しい状況にも関わらず、さまざまな面でご協力をいただいていること、改めて御礼申し上げたい。そのお支えに報えるよう、業界の再生に向けて力を尽くす。

新型コロナウイルス感染症は、もはや「未知のウイルス」ではない。よく知り、理解した上で、「旅行は悪ではない」と胸を張って言うことができる。

1年後、2023年を振り返ったときに、もうコロナは終わったと言えるよう、関係各所への働き掛けを強める。

今後とも、さらなるご指導ご鞭撻(べんたつ)をよろしくお願い申し上げます。