2026年、観光立国から観光先進国へ

業界のさらなる成長へ「次の一手」

インバウンド需要は回復する一方、地域間格差や人手不足、金融環境、生産性向上など、宿泊業界を取り巻く課題は依然として多い。こうした課題にどう向き合い、何を実行していくのか。業界をけん引する宿泊４団体のトップ４氏に、昨年の回顧と今年の展望、重点的に取り組む事項などを聞いた。

（聞き手＝森田淳、溝部あゆ美）

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会　会長

井上 善博氏

8部会の活動を推進、業界の底上げ図る

――2025年の宿泊業界を振り返ると。

訪日外国人旅行者数が過去最高を記録する勢いで伸びるなど、外部環境としては宿泊観光業界には追い風が吹いたのは間違いない。

ただしその大多数が東京、大阪、京都などの大都市圏に集中し、また、大阪・関西万博の開催も地方周遊を促進する結果とならなかったなど、引き続き、多くの地域ではまだインバウンドの恩恵を十分に受けられていない状況にある。7月5日に大災害が起きるという風説により夏に日本への旅行を控える動きが見られるなど、インバウンドにはリスクがつきものであることも思い知らされた。

また、物価高騰には業界全体が苦しめられ、高付加価値化により単価アップに取り組む旅館・ホテルもあるが、総論としては、費用の上昇分を販売価格になかなか転嫁できないでいる。

――全旅連の25年の事業について。

会長として2期目を迎え、6月の総会において、これまでの委員会を「部会」へと改称し、八つの専門部会を設置した。常務理事の中から各部会の担当を選任し、全国各地から若い、優秀なメンバーを集めて活動を開始した。8月末には部会に関わるメンバーを対象に研修会を開催し、各部会担当の常務理事から活動方針を示してもらった。私からは「各部会が取り組む課題を明確にし、組合員の皆さまに有益な情報や成果を提供できるよう活動していただきたい」とお願いした。

夏以降は各部会が会合を重ね、宿文化の普及啓発・業界の地位向上、外国人労働者の受け入れの推進等による人手不足問題への対応、DX化の推進、キャンセルやノーショウへの対応、カスタマーハラスメントへの対応など、業界が抱える課題解決に向け精力的に動いている。

26年度の総会では、一定の成果報告ができるだろう。

――喫緊の課題である業界の人材確保について。

全旅連など宿泊4団体が宿泊業技能試験センターを設立し、全旅連の西海会長代行を理事長として、外国人の在留資格取得に必要な試験を行うとともに、外国人人材確保に関する諸課題の解決に取り組んでいただいている。

全旅連としても、観光庁とともに、海外で現地の学生らに日本の宿泊観光業についての説明、各宿泊施設とのマッチングなどを行うジョブフェアを開いている。私も何回か現地に行かせていただいたが、現地に行くことで実際の雇用までつながるなどの成果があがることを目の当たりにした。今後はより多くの旅館・ホテルの方々にご参加いただきたい。

――26年の宿泊業界の展望を。

10月に高市新政権が誕生したが、新政権下で策定される観光立国推進基本計画がどのようなものになるのか注目している。中長期的なトレンドとしては、インバウンドは今後も増加基調をたどることが予想されるが、やはり、地方への誘客を進め、それをいかに地方の持続可能な成長につなげるかが重要である。また、わが国を含め世界各国で高齢化が進む中、国内客・インバウンド客共に増加が見込まれる高齢者等の旅行需要を喚起し、ユニバーサルツーリズムの普及・定着を図ることも重要である。

国際観光旅客税の値上げが取り沙汰されているが、これらの財源を、プロモーション等の一過性のものだけではなく、宿泊施設のソフト・ハード両面での高付加価値化への取り組み、さらには地域に残る廃屋撤去などの地域の価値そのものを向上させる取り組みに活用していくことが必要なのではなかろうか。

こうした政府の動きとも歩調をしっかり合わせ、宿泊観光業界は観光立国・日本や地方創生の推進役としての自覚を持ち、業界としての底上げを図っていかなければいけないとも、30年の登録をぜひともほしい。

――26年の全旅連事業について。

八つの専門部会の活動をさらに推進し、宿泊観光業が抱える課題解決に取り組み、業界の底上げを図ることが重要である。また、より多くの組合員に積極的に業界活動に参加していただき、皆の力で宿泊観光業界を若い方々からあこがれる産業にしていきたい。

青年部やJKK（女性経営者の会）ともしっかりと連携を図っていきたい。特に、青年部については、青年部で活動した経験を持ちながらも、その後業界活動から遠ざかっていた有能な方々をもう一度全旅連の活動に誘い、一緒に活動していくことで、全体の活性化を図りたいと考えている。

――「温泉文化」のユネスコ無形文化遺産登録に向けた取り組みについて。

目標とした100万筆には届かなかったものの、67万筆という多くの署名を集めることができた。宿泊・温泉関係の皆さまの期待に応えるためにも、実現させたい。

ユネスコ登録は温泉地を抱える地域の活性化につながる。地方への訪問客が増え、地域経済に大きな影響を及ぼすだろう。世界的に認知されることは、そこで働く人々が自信と勇気を取り戻すきっかけにもなる。

――本紙読者の旅館・ホテル経営者に向けてメッセージを。

わが国において、観光が成長産業であることは疑いようのないことである。その中でわれわれ宿泊産業が稼げる産業となり、それぞれの地域の成長のエンジンとなっていかなければいけない。

また、近年は能登半島地震のような大きな地震、風水害など災害が多発している。

こうした中、各都道府県組合はそれぞれ都道府県と災害協定を締結しており、非常時の被災者支援、被災者の受け入れを今後も積極的に行い「公的インフラ」としての役割を果たしていかなければいけない。

宿泊観光業には課題もたくさんあることも事実であるが、全国の旅館・ホテルの経営者の皆さんと共に歩み、明るい未来をつかんでまいりたい。

日本旅館協会　会長

桑野 和泉氏

会員の声拾い、災害・金融など諸課題に対応

――2025年の宿泊業界を振り返って。

宿泊業界にとっては、今年も日本各地で豪雨など自然災害により緊張を強いられる場面が少なくなかった。

夏場の時期には、科学的根拠のないデマがSNS等で拡散してしまった結果、海外からの旅行が手控えられ、海外航空路線の一部で減便や運休などの事態にまで至ってしまったケースも発生。さらには、観測史上最高を記録する厳しい猛暑となり、各地で暑さ対策が求められた。

こうした中で、大阪・関西万博が無事に終了と伝えられているが、観光面での効果が遠方まで広く行き渡っていたのかはこれからしっかり検証する必要がある。

年初から訪日外国人来訪者数は順調に推移し、10月時点で過去最速の累計3500万人を突破。いよいよ年間で4千万人達成も視野に入ってきた。残念ながら、その多くは首都圏や有名観光地に集中し、地域の隅々にまで恩恵をもたらすには至っていないが、ここにきて、地方誘客が現在の観光政策の大きなテーマとなってきた。私ども宿泊業界も地域DMOやDMCとの連携により、地域の受け入れ拠点としてその機能を高め、地域の中での大切な役割をしっかり果たしていくことが訪問者の満足度を高め、さらなる誘客につながっていくものと信じている。

――25年の協会事業は。

金融問題については、9月に石川県金沢市で第3回「宿泊業界における観光と金融に関する全国懇談会」を開催させていただいた。当協会が主催し、北陸信越運輸局の共催、協力のもとで実現したものだ。

懇談会には、金融庁長官、中小企業庁長官、観光庁長官をはじめ、北陸信越地域の多数の金融機関の皆さま、そして私たち宿泊業界の関係者の皆さまに参加をいただいた。

大きなテーマとして、能登半島地震からの復旧・復興と、それに向けた金融面での支援を取り上げた。現地では、資材の高騰などの課題により、復旧の遅れが懸念されている。復興を力強く進めていくためには、国や地域の行政、金融機関、そして事業者の皆さま、それぞれの密接な連携が何よりも不可欠。今回の懇談会が、この連携を深める機会となった。

人手不足への対策としては、労務委員会が外国人材の受け入れに重点を置いて対応を進めており、今年度も海外で開催されるジョブフェアやマッチングイベントに協力している。

また、従業員が安心して働ける環境を整えることも重要であり、特に近年、社会全体で対応が求められているカスタマーハラスメントに対しては、当協会としても、基本方針や対応マニュアルの策定作業を進めているところだ。

このほか、当協会に設置されている各委員会の取り組みや、予約キャンセルの際の適切な取消料の収受について、EC／DX委員会では、クレジットカード手数料の低減や海外のOTAに関する課題について、それぞれ検討を進めている。

――26年の宿泊業界を展望すると。

25年のインバウンドについては、冒頭でも触れたように4千万人を超える方々が訪れるという予測も出ている。26年においては、国際関係で懸念が残るものの、大きな災害などのマイナス要因がなければ引き続き多くの方にお越しいただけると期待している。

こうした状況が続く中で、観光客の集中による「オーバーツーリズム」の問題は、引き続き喫緊の課題として対応が求められる。この問題への対応策としては、マナー啓発やルールづくりの強化も必要だが、一極集中の緩和のため、来訪者の地方への分散を進めていくことが解決の柱ではないかと考えている。そのためには、地方の側で地域の魅力をさらに高め、きめ細やかに情報発信・体験の「磨き上げ」や、ビジョン委員会での検討の成果として、夢のある旅館づくりへの羅針盤ともなる冊子「私たちが創るミライのリョカン」を発行し、多くの皆さまにご覧いただいた。

現在、ミライ・リョカン委員会では、旅館としてのサービス実務マニュアルの策定や、新たな旅館料理のあり方、過去の災害を踏まえて準備しておくべきことなどについて、また、政策委員会では、税制改正に関する要望事項や、情報発信・体験の「磨き上げ」に対し、息の長い、継続的な支援を訴えてまいる所存だ。

その他、当協会に設置されている四つの委員会においても、先に申し上げた各事項を最重要事項として、引き続き取り組む。

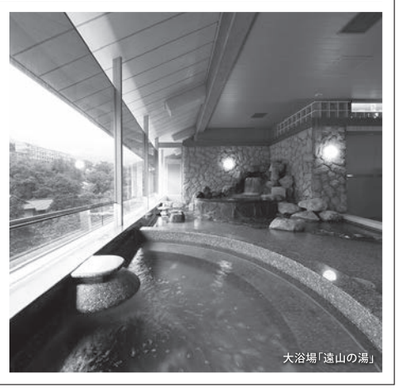
――弊誌読者の旅館・ホテル経営者に団体トップとして訴えたいことは。

現在、国内外から多くの旅行者が私たちの地域を訪れている。彼らが求めているものは、その地域に息づく歴史、文化、自然、そして何よりも地域の人々の温かさや、そこで育まれた生活の知恵や営みそのものだ。

私たち旅館は、これらを旅行者に伝え、体験していただくための、最も重要な「窓口」であり、「舞台」であると自負している。そのためには、私たち旅館一軒一軒が、地域社会の一員として深く根ざし、旅行者にとって価値のある「本物」を提供していくことが大事であると思う。

皆さまと共に、日本の旅館が地方創生の担い手となり、「リョカン＝RYOKAN」がやがて世界共通語となっていく未来を切り開いていきたいと強く願っている。本物を提供する誇りを胸に、共にまい進してまいりましょう。

料理イメージ

吹き抜け

大浴場「遠山の湯」
台湾・北投温泉　日勝生 加賀屋
11246 台湾台北市北投区光明路236号
TEL 886-2-2891-1111　FAX 886-2-2892-2222
ご予約はホームページ、もしくは最寄りの旅行代理店へ▶