11月の訪日外客

中国人旅行者は16％減

韓国は大幅回復

JNTO調べ

11月の訪日外客数は前年同月比12・4％増の63万5千人だった。日本政府観光局（JNTO）が12月22日に発表した。総数では13カ月連続の増加となったが、中国、香港からの旅行者が尖閣諸島沖の中国漁船衝突事件の影響を受けて落ち込み、全体の伸びを鈍化させた。

中国は15・9％減の6万9千人。2～9月は毎月の実績が過去最高を記録したが、9月の漁船衝突事件を経て、10月が1・8％減と9カ月ぶりに減少に転じ、11月はさらに減少幅が拡大した。

中国からの訪日旅行は10月の国慶節休暇以降、申し込みが低調。中国市場の動向について、観光庁の溝畑宏長官は12月22日の記者会見で「12月も同じ状況が続いたとみている。旧正月（2月）でのV字回復を期待したい」と述べた。

香港も2カ月連続の減少で、14・7％減の2万7千人。8月にフィリピンで香港の団体観光客が殺害されるバスジャック事件が起き、海外旅行意欲を減退させた。さらに漁船衝突事件後に「日本で中国人団体観光客を乗せたバスを包囲する妨害行為が発生し、バスジャック事件が覚めやらぬ香港人の間に訪日旅行に対する不安感が広がった」（JNTO）。

韓国は大幅な回復で、51・3％増の19万7千人だった。2010年3月以降、日韓間の航空便が増加しているほか、10月の羽田空港国際化による増便に合わせて、JNTOと日系航空会社で共同広告を展開した効果なども出たとみられる。

台湾は4・8％増の8万9千人。羽田国際化に伴い日台間の航空座席供給量は若干増加したが、一部機材が中国便に割かれ、日本へのチャーター便の機材繰りが難しい状況にあるという。

この他の市場で減少が目立つのは豪州。2カ月連続の減少で、12・1％減の1万5千人だった。航空便の縮小に加え、豪州関係路線への格安航空会社の参入などで航空運賃の割引競争が起き、東南アジア諸国の旅行者誘致の競争が激化。「日本より割安感のある旅行地が選ばれる傾向がみられる」（JNTO）。

ビジット・ジャパン重点15市場のうち、11月として過去最高を記録したのはタイ、シンガポール、マレーシアだった。

訪日外客の総数は1～11月累計では前年同期比29・2％増の796万3千人。12月の集計を残しているが、観光立国推進基本計画に掲げた年間1千万人に到達しないことは確実。しかし、年間では08年の835万人を更新し、過去最高を記録する見通しだ。

出国日本人は9％の増加に

11月の出国日本人数は、前年同月比8・5％増の138万8千人で、2カ月連続の増加となった。羽田空港の国際化、円高などが海外旅行にプラスに作用したとみられる。

1～11月累計では前年同期比8・1％増の1531万2千人だった。【向野悟】

2010年11月の訪日外客数（JNTO推計値）

	11月（人）	伸び率（%）	1月～11月（人）	伸び率（%）
総数	635,000	12.4	7,963,300	29.2
韓国	197,200	51.3	2,237,300	58.8
台湾	89,400	4.8	1,186,800	25.5
中国	68,500	−15.9	1,352,700	43.4
香港	27,400	−14.7	466,000	16.8
タイ	18,900	32.2	195,500	21.5
シンガポール	23,600	18.8	144,200	30.7
豪州	15,200	−12.1	201,000	7.2
米国	59,100	2.1	673,300	4.5
カナダ	11,600	−6.3	141,100	1.2
英国	15,100	−1.1	171,400	2.2
フランス	11,100	8.6	140,800	7.2
ドイツ	12,500	19.7	117,000	12.7
マレーシア	11,100	14.2	97,100	29.9
インド	5,400	5.2	62,600	14.4
ロシア	5,000	11.9	47,800	10.4
その他	63,900	8.6	728,700	12.4

観光庁予算

2割減の101億円に

事業仕分けで大幅ダウン

政府は12月24日、2011年度予算案を閣議決定した。観光庁予算は、前年度当初予算比20％減の101億4800万円となった。主力事業では、外客誘致に充てるビジット・ジャパン事業が前年度に対して3割減、MICE（国際会議など）の開催・誘致の推進事業が予算計上を見送られた。観光政策は政府の新成長戦略の重要分野に位置づけられているが、行政刷新会議の事業仕分けの結果が反映され、予算は大幅に減額された。

ビジット・ジャパン事業は30％減の60億5500万円。このうち成長分野などに充てる予算枠「元気な日本復活特別枠」で中国向けのプロモーション費18億5千万円が計上された。概算要求では前年度並みの88億6700万円（うち特別枠25億6千万円）を要望したが、事業仕分けで3割の削減と、特別枠の見直しの判定を受けていた。

MICEの開催・誘致の推進事業は、4億4300万円の要求に対し、事業仕分けの判定結果通りに予算計上自体が見送られた。

外客の受け入れ環境整備事業は、前年度予算の3・5倍にあたる6億800万円が認められた。地域の受け入れ環境水準の向上や医療観光の促進、通訳案内士の育成に向けた事業に充てる。

国内観光振興では、広域観光、着地型旅行などを推進する観光地域づくりプラットフォーム支援事業が前年度の観光圏整備補助事業に比べて50％減の2億7100万円。導入促進事業が8200万円などとなった。

「もう一泊もう一度」のキャンペーンを共同で

5社旅連会長

5社旅連会長（JTB、近畿日本ツーリスト、日本旅行、JRグループ、トップツアーの協定旅ホ連盟会長で構成）は12月24日、東京都内のホテルで今年度最後の会合を開き、懸案の事項を報告、説明を加えた。

それぞれの会長は、相次ぐ安売りのグループが温泉・観光地に入り（資料提出）、安売り競争に拍車をかけている厳しい現実に触れて「何とか歯止めをかけないと日本旅館の情緒性や伝統文化が消えていく」と指摘。その上で国内旅行を推進するために、JATAが推進する旅ホ連との協調を認識し、一体となって共同告知・共同実施について推進することなどを決めた。

この課題については、特に出席したJATA国内・訪日旅行事業部長の興津泰則氏が、「もう一泊もう一度」キャンペーンの取り組みについて2011年度を足がかりに、観光庁の協力も得ながら進めていくとの基本的な考え方を説明し、積極的な協力を求めた。

この会合は年に数回、5社旅ホ連の会長・専務理事らが集い、情報交換や資料の配布（JTB旅ホ連が実施している「日本の宿・おもてなし検定のこれまでの実施状況」など）をしたり、その時期にタイムリーな人を招いての話を聞いたりもしている。本社の江口恒明社長も発足以来、参加している。

逆境をチャンスに

―旅館の再生プラン〈80〉

青木 康弘

12月14日に金融庁から正式に、モラトリアム法（中小企業金融円滑化法）の1年延長について発表された。当初、今年3月末に期限を迎えることになっていたが、2012年3月末まで延長されることとなった。すでに条件緩和措置を受けた旅館・ホテルや、これから申し込みを検討する旅館・ホテルの経営の皆さんにとっては朗報だろう。

一方で、金融機関に対してさまざまな宿題が課されることとなり、その影響は借り手企業まで及ぶことになった。一般紙ではあまり説明されないことであるので、専門紙の本コラムで内容と対応策について紹介しよう。

今回の期限延長に伴い、金融機関によるコンサルティング機能の発揮を求めるようになった。具体的には「貸付条件の変更等が行われた後の継続的なモニタリング、経営相談・指導等や経営再建計画の策定支援を一層定着させるため、金融機関が果たすべき役割を具体化するよう、監督指針を改定する」と定められた。

条件緩和の申し込み時点では、ほぼ無条件で返済条件の変更が可能であったが、金融庁の監督指針が改定されると、金融機関から経営計画を策定するよう依頼が増えてくるだろう。今まで銀行から何も言われなかったのに、「事業計画を作ってほしい」と依頼があった場合は、今回の金融庁の指導が背景にある可能性がある。

また、借入金が過大で返済見通しが立たない場合には、外部の公的機関や政府系金融機関を活用した事業再生を求めるようになった。具体的には「企業再生支援機構、中小企業再生支援協議会等の活用、DES・DDSの活用等を通じた本格的な事業再生の取り組みを促すよう、監督指針を改定する」と定められた。

公的機関などを活用することで、債務カットや資本への振り替えなど抜本的な取り組みをするケースが増えてくると思われる。当然スキームを実行する際に、経営責任・株主責任を求められることになるので、金融知識を身につけてしっかりと対応したい。

（山田ビジネスコンサルティング事業企画部副部長）

モラトリアム法延長に伴う留意点

日本秘湯を守る会

全会員が温泉協会員に

会長は佐藤氏（大丸あすなろ荘）が続投

静岡・熱海温泉の大観荘で開かれた通常総会

朝日旅行協力会の一部会である「日本秘湯を守る会」（佐藤好億会長＝大丸あすなろ荘、193会員）は12月21日、静岡・熱海温泉の大観荘で10年度の通常総会を開き、来年度の事業計画を決議した。役員改選を行い、佐藤会長の続投を決めたほか、地熱開発への反対運動の一環として全会員施設が日本温泉協会の会員になることを決めた。

総会には126会員宿から133人が出席。11年度は、会員宿の利用者に対し、10個スタンプ貯まると1回無料宿泊を贈るスタンプ事業の推進やウェブ予約サイトの事業を継続して実施。新たな事業としては、地熱開発問題への対応策を協議するための新組織「地熱対策委員会」を設置しての反対の署名運動の実施や、クマザサエキスを使ったオリジナルのボディーソープやシャンプーの開発、販売などを行う。

このうち同会の中核事業であるスタンプ事業については、無料宿泊招待者へのもてなしの質を向上させることの意義やスタンプを押印する条件について再確認した。

また地熱開発に対して組織として唯一反対を表明している日本温泉協会に全会員が加入し、同会の反対運動を後押しすることを決議した。

役員改選では、深沢守理事（長野・白根館）を新たに副会長に選出した。

佐藤会長は「会員の宿の多くが限界集落にあり、宿がなくなればその地域が消えてしまうようなことにもなる。地域や温泉を守っていくという目的のためにも、チームワークを組むことが大事だ」とあいさつ。地熱開発問題に対して会としてまとまって反対の意思を示していくことが重要であることを強調した。また同会の40周年で会長を降りる意志であることを表明。「それまでに会員資格を明確にし、次の体制づくりを進めよう」と呼びかけた。

総会には来賓として、井沢啓朝日旅行社長が出席。井沢社長はあいさつの中で、同社の国内旅行の取り扱いが前年の9割程度にとどまっている一方で、同会のウェブサイトの取り扱いが毎月前年比10％増で推移していることを紹介した。また同会のブランド力を高く保つことの重要性を指摘。その上で、「互いのブランド力を高めるとともにお客さまの共有化を進め、お客さま満足度を向上させたい」と意欲を語った。

観光交流機構

12月16日発足

加賀市

社団法人「加賀市観光交流機構」が12月16日発足した。任意団体だった加賀市観光協会が解散して、新たに商工団体、地場産業などが連携。一般社団法人となり、2014年の北陸新幹線金沢延伸に備える。

新機構の会長には加賀商工会議所の新家康三会頭が就任。今後は従来の観光産業だけでなく、農業、漁業のほか、山中漆器や九谷焼などの伝統産業も網羅し、観光振興に取り組んでいく。

同機構では今後、旅行業の登録を行い、着地型の旅行商品の企画販売も行う予定。

ビッグローブ温泉大賞

草津、加賀屋が3連覇

NECビッグローブはこのほど、同社が運営する温泉旅行情報サイト「ビッグローブ温泉」で、同サイトの利用者の投票により評価の高い温泉宿、温泉地の大賞を決める、「みんなで選ぶ 第3回 温泉大賞」の結果を発表した。温泉宿部門の総合1位は、3年連続で加賀屋（石川・和倉温泉）。加賀屋はおもてなし・サービス部門でも1位となった。温泉地部門の1位は草津温泉（群馬）で、こちらも3年連続の受賞となった。

温泉宿部門の総合ランキングは、加賀屋以下、第一滝本館（北海道・登別温泉）、ホテル浦島（和歌山・南紀勝浦温泉）、水明館（岐阜・下呂温泉）、杉乃井ホテル（大分・観海寺温泉）と続く。

温泉地部門は、2位以下に由布院温泉（大分）、有馬温泉（兵庫）、登別温泉（北海道）、箱根湯本温泉（神奈川）が入った。「都心部から近く、交通アクセスが良いところが人気なのは、貴重なお金を賢く使うという世相が表われているのでは」と同社。

このほか同大賞では、温泉宿について、「泉質・風呂部門」「料理部門」「おもてなし・サービス部門」「部屋・設備部門」「雰囲気部門」「エリア部門」について、それぞれ上位3軒を発表した。

投票は10年9月27日～11月10日に、ビッグローブ温泉のサイト上でのウェブアンケート方式で実施。10～70代の利用者から集まった2万3007票を集計し、得票が多いものの順にランキング付けを行った。

芦原温泉の角惣

破産手続き開始

TDB発表

帝国データバンク（TDB）の発表によると、温泉旅館経営の角惣（福井県あわら市、代表・浅田尚夫氏、資本金1千万円）は12月2日、福井地裁へ自己破産を申請し、21日に破産手続き開始決定を受けた。負債は約2億8800万円。

TDBによると、ピーク時とみられる94年8月期には年商約2億2300万円を計上。しかし景気低迷などで利用客が減少、7月20日付で事業を停止していた。

職業能力を客観評価

旅館業に基準策定

厚労省

厚生労働省はこのほど、業種別に職業能力を客観的に評価する職業能力評価基準に「旅館業」の基準を追加した。従業員の能力評価やキャリア形成に役立ててもらい、旅館業の人材育成の底上げにつなげたい考えだ。

旅館業の評価基準は、帝京大学経済学部観光経営学科の岡本伸之教授を座長とする委員会で策定。全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、国際観光旅館連盟、日本観光旅館連盟が協力した。

評価基準は、全職種共通と職種・職務別の項目で構成。必要な知識や技能について、組織・部門の責任者から担当者まで4つのレベル別にまとめた。レベル4は本部長・部長クラス、レベル3は課長・マネージャークラス、レベル2は主任・チームリーダークラス、レベル1は担当者クラスと位置づけている。

職種別の設定は、①接客サービス（フロント、客室、宴会・食堂、販売）②調理③営業・マーケティング（営業・マーケティング、予約管理）④旅館管理（経営管理、衛生・環境管理、施設・設備管理）――の4職種（10職務）となっている。

旅館業の評価基準は、中央職業能力開発協会のホームページ（http://www.hyouka.javada.or.jp）で12月24日から公開を始めた。

評価基準は現在、旅館業を含めて44業種について策定済み。ホテル業は2004年9月に策定されている。

「はなの舞」などで銀聯決済をスタート

チムニー

「はなの舞」などの居酒屋チェーンを全国で展開するチムニーはこのほど、同社が運営の居酒屋チェーン9ブランド550店で、銀聯（ぎんれん）など4決済サービスを導入する。増加する中国人観光客の利便性向上を図る目的。

「iD」など3つの電子マネー決済サービスも開始し、利便性向上により利用拡大を狙う。

チムニーが展開するのは、はなの舞のほか、「さかなや道場」「ザ・居酒屋王道」「団欒炎」「こだわり山」など。全店舗で銀聯、iDを導入後、3月末までに、電子マネー決済サービス「WAON」「Edy」の導入も完了させる予定。

萩・山口キャンペ 1～3月に実施

JR西日本

JR西日本は1～3月の期間、山口県、山口市、萩市、地元観光関係者と協力して「萩・山口ぶらりキャンペーン」を実施する。幕末・維新のまちである萩・山口エリアを舞台に展開。JR利用の旅行商品を対象にさまざまなイベントを企画、また着地型商品を設定し、集客に努める。

キャンペーンテーマは「幕末維新のまちで歩いて、食べて、癒されて」。「桂小五郎直筆の書簡」（萩博物館）や「国宝瑠璃光寺五重塔内陣」（山口市）など幕末維新にちなんだ普段見ることができないものを特別公開するほか、「松陰神社で学ぶ松陰先生と松下村塾」などの特別講座も開催。

また、アクセス面では駅から個人客や小グループ客が手軽に観光スポットを巡ることができる「駅から観タクン山口」を東萩駅出発の3コース新設。さらに新山口駅と萩間にある観光地を巡りながら、2つのエリアを移動できる「観光スポットお手軽タクシー」も設定する。

キャンペーンのパンフレット

豪向けにスキーパンフ

東北観光推進機構

電子ブック版も用意

東北観光推進機構（会長＝高橋宏明・東北経済連合会会長）はこのほど、オーストラリア市場向けにスキーを中心とした東北の冬の魅力を紹介するパンフレットを作成した。紙のパンフレットのほか、電子ブック形式のものも制作し、宣伝ツールとして幅広く活用してもらえるようにした。オーストリア市場への訴求ツールとして自治体や旅行会社に広く利用してもらいたい考えだ。

パンフレットはA5版、フルカラー45ページ。アクティブ志向が強く、温泉などの日本文化にも強い関心を持つオーストラリア人の嗜好を意識。1週間以上かけて東北の多彩なスキー場を移動しながら楽しんだり、スキー場周辺のご当地グルメや歴史を楽しんだりする旅行を提案する内容とした。仙台、盛岡、山形、青森などの都市観光も紹介する。

紙のパンフレットは1万部作成し、オーストラリアの旅行会社などに配布するほか、セミナーやスキー旅行博などで配布する予定。

電子ブック版は同機構の英語サイト内にあるパンフレットページ（http://www.tohokukankoko.jp/english/download/index.html）で公開している。

北交大和タクシーの株式売却で特別利益

KNT

近畿日本ツーリスト（KNT）は12月21日に開いた取締役会で、同社関係会社である北交大和タクシー（福岡県北九州市）の株式を売却することを決定した。KNTの本業である旅行業への専念が目的。

売却益は約2億5千万円で、特別利益に計上する見込み。

売却益の特別利益計上は11月9日発表の2010年12月期の連結業績予想に織り込み済みのため、業績予想数値への影響はない。

講演会のご案内

本紙読者ご招待

日頃は弊紙をご愛読頂きありがとうございます。さて本紙加盟の社団法人日本専門新聞協会では下記要領で恒例の「新春講演会」を開催致します。

この講演会には本紙読者の皆様も参加出来ますので、多数のご参加をお待ち申し上げております。

日　時　平成23年1月24日（月曜日）
午後3時30分～同5時00分
（3時00分から受付開始）

開催場所　霞が関ビル35階（東海大学校友会館）「阿蘇の間」
東京都千代田区霞が関3－2－5　霞が関ビル
TEL 03－3581－0121

開催内容　「新春講演会」
講　師：ハドソン研究所 首席研究員　日高 義樹 氏
テーマ：「米国の極東政策と展望」
―いざという時、米国は日本を守ってくれるのか？―

申込方法　下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXにて23年1月18日までにお申込み下さい。折返しFAXで参加券をお送りいたします。

募集人員　先着200名様（参加無料）

申 込 先　社団法人日本専門新聞協会
FAX 03－3508－8888・TEL 03－3597－8881

参　加　申　込　書

ふりがな 氏名			
電話		FAX	
会社名又は団体名			
本紙新聞名			

おもてなしの英会話㊷

～ゲストへのお詫び～

宿　I'm sorry for the inconvenience.
ご不便をおかけします

解説　お客さまのリクエストにお応えできなかった場合や混乱を招いた時、謝罪する際に使用するフレーズです。過ちを犯した場合には「inconvenience」の代わりに「mistake」「delay」を用います。

English OK！（http://www.englishok.co.jp）

総合