観光立国の実現は地方（地域）から

宿泊業の活性化へ連携強化

旅館団体トップ対談

日本旅館協会
会長
針谷　了氏

全国旅館ホテル生活衛生
同業組合連合会会長
北原　茂樹氏

2016年の年頭に当たり、日本旅館協会の針谷了会長（滋賀県・湯元館）、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の北原茂樹会長（京都府・旅館こうろ）に「宿泊業の活性化に向けて」をテーマに語っていただいた。政府が進めている民泊に関する規制緩和、診断結果の報告期限を迎えた耐震問題、議論が始まった生産性向上への取り組みなど、昨今の旅館・ホテル業界を取り巻く諸問題について、きたんなく語ってもらった。

民泊問題対応に業界が一致団結

――（司会＝本社副編集長・森田淳）2016年の展望、抱負を。

針谷　昨年は耐震問題や民泊問題などの火の粉がわれわれの業界に降りかかってきた。だが、今年は一転して、攻めに転じたい。

具体的には、収益の向上だ。生産性を向上し、従業員の待遇を改善して、旅館の収益向上につなげる。その具体策を考える。

「旅館ホテル生産性向上協議会」を立ち上げた。この活動を全国に広げて、できれば100軒程度で勉強会を行い、そこから全国的な運動展開にしたいと考えている。

旅館業を成長産業にしたい。何年か前から、その芽は出ていると思う。さらに広範囲に広げていきたい。

北原　インバウンドの急激な増加というフォローの風が吹いているが、急激に伸びたがゆえに、いろいろなところで摩擦が起きている。海外のお客さまがたくさん来られて、町が何となく明るくなってきた半面、民泊をはじめ、さまざまな問題が起きている。

日本のおもてなしの質をここで落としてしまうと、単価が高い割には質が伴っていないという批判がお客さまから出てくる。

全旅連としては、民泊を増やすよりも、移動を含めた観光のインフラをもっと整備する必要があると考えている。

われわれにとって心配なのは、国民の国内宿泊旅行の消費額が減っていることだ。2014年は前年に比べて約1割減っているというデータが出ている。

円安もあり、海外旅行に行く人が減っているが、国内旅行についても、大企業にお勤めの人はまだしも、そうでない人のご家庭はなかなかそこまでお金が回らない状況だ。

われわれもその点をしっかりと踏まえて、国内の方々がもっと旅行に出掛けられるような仕組みを作っていかねばならない。

□　□

――一般のマンションなどに外国人客らを泊める「民泊」について。政府が規制緩和を議論しているが、旅館業界は反対している。

北原　自民党の観光立国調査会に提出した宿泊4団体の要望書でも訴えたが、こうした方針を打ち出す前に、まずは客観的な事実をしっかり調べて、それから実証実験なりを行ってもらいたかった。こういうことをしたらこうなるのだと、しっかり精査をしないままに国家戦略特区ができて、特区内で民泊営業を認め、今度は特区を全国に広げていこうという。われわれから見るとあまりにも拙速だ。

まだ、国民の声が吸い上げられていないし、国民に対して説明もしていない。なぜ、われわれが反対をしているのか、よく理解されていないと思う。

この問題は、自分の町で、自分の家の近所で、自分の住んでいるマンションでと、どんどん身近になっていく。今はまだ、大きな事件は起きていないが、その危険性は増している。

政府は検証をしっかり行った上で、では、増え続けるインバウンドの受け皿をどうするのか、という議論に移るべきだと思う。

現在、違法な営業が行われている民泊をしっかり取り締まった上で、「これは規制をしなければいけない」「これは規制を若干緩和してもいい」という議論をしてほしい。

われわれ旅館業界は、民間や個人の方が海外の方を温かく迎えることに反対をしているわけではない。法律を無視してやる人たちを野放しにしておく今のやり方は、法治国家では許されないということだ。

針谷　今、行われているほとんどの民泊は、民泊の名前を借りた、空きマンションを利用した商売だ。

ビジネスでやっている以上は、われわれと同じ土俵に上がらなければならない。

インバウンドの3千万人が1人当たり30万円を消費したら、合計で9兆円。9兆円ならば、自動車産業に次ぐ輸出産業になる。ただ、20万円ならば6兆円にしかならない。

人数ばかりを言われているが、産業である以上、金額が問題だ。空きマンションに泊まるような人にどれだけ来ていただいても、決して大きな売り上げにはならない。経済効果を期待するのなら、富裕層に来ていただくための施策を積極的にすべきであり、違法空きマンションに泊まるような人を積極的に誘致するような施策はとるべきではない。

北原　民泊は宿泊業界全体の問題なので、旅館協会と全旅連が全面的に協力をして、一致団結して取り組みたい。

既存の、われわれの組合員の施設をもっと有効に使っていただくための施策を講じる必要がある。われわれ業界の方の努力が足りなかった部分もある。魅力のある施設がまだまだ空いている、という情報発信を、もっとていねいに行わなければならない。英文のホームページを全ての組合員が持って、発信をしていけるような環境整備など、これから進めていきたい。

針谷　英語版のホームページは旅館協会全体としてはまだ少なく、4割いかないぐらいだ。

英語版のホームページを、税込み3万円で作れるというプランを協会のIT戦略委員会で作ってくれた。中国語の繁体字、簡体字やハングルのプランもある。安価で外国語のホームページを作り、そこから直接予約を取れる、という事業を推進している。

協会のホームページも16カ国語で展開しており、会員旅館のページにジャンプできるようにしている。

□　□

――旅館業界を揺るがせた耐震問題について。法律で義務付けられた、旧耐震基準の昭和56年以前の建築で、総床面積5千平方㍍以上の建物の、耐震診断の報告期限が2015年末に来て、今度は診断結果が各自治体から公表されることになる。

針谷　診断士が不足していたから、期限ぎりぎりの11月や12月に報告を済ませた人が多かったようだ。ただ、診断自体はかなり進んでいると思う。

北原　半年近くかかってようやく診断結果が出たという、何軒かの旅館の声を聞いている。

耐震改修については、この県では補助率はこうだが、この県ではこうだとか、情報を流せば流すほど混乱してしまい「慌てて工事をしても、後からもっと安くできる方法が出てくるから損だ」と、どうしても発注が遅くなってしまう。

しかし、これはどうしてもやらなければならない工事だ。

ただ、建物の強度の数値がどれだけの意味を持つものか、ということに対して、なかなか説明しづらい部分がある。

今後、耐震診断の結果が公表される。建物の強度を示すIs値が公表されるわけだが、「この地域で震度なにがしの地震が起きた場合、建物はどうなるのか」「必ず壊れるのか」といった問い合わせに、どう答えればいいのか、よく分からない。

建物の形や、建物が建つ地盤など、強度だけではない総合的な判断が必要で、はっきり言えないのではないか。「数値だけを発表するのはどうなのか」と、経営者から疑問の声が上がっている。

生産性向上で旅館を成長産業に

――そんなことを鑑みながら、公表については慎重に取り扱っていただきたいと、またどんな条件なら大丈夫と言えるのかガイダンスを出してほしいと、国と地方自治体に今、お願いをしているところだ。

針谷　診断の話はこれで終わりだと思うが、今、北原会長が言ったように、問題は診断結果の公表だ。そして改修に当たっての融資と補助金の問題。融資を受けるに際しても、担保が手一杯のところはどうなるのか。何年で、どのぐらいの金利で借りられるのか。それから休業をする場合、休業期間の雇用調整助成金はどうなるのか。そういう問題が出てくる。

公表についても、旅行会社やOTA（オンライン・トラベル・エージェント）がどんな対応をするのか。

工事についても、どんな工法がお値打ちで、工期が早いかなどの問題。

耐震工事への補助金は、今、11の県で未整備な状態だ。県で制度を作っても、市町村が動かずに実際補助を受けられないとか、逆に県が動かないので市町村で制度を作ったという事例もある。

同じ日本で、同じ商売をしていて、片方は補助金がたくさん出る、片方は出ないということで果たしていいのか。

法律は総床面積5千平方㍍以上が対象だが、どこかで線を引かなければいけないのは分かるが、その合理性はどこにあるのか。5千平方㍍以上の施設だけが割を食うのはおかしいのではないか。

そして根本的に、今回の法律の対象となった昭和56年以前の建物でも、当時の耐震基準をしっかりクリアしているのだ。法律は遡及をしないのが原則だ。そこはおかしいのではないかということを申し上げたい。

従って補助はしっかりしていただきたいし、工費についても高くつくようでは、いくら補助が付くといっても意味がなくなるから、柔軟に対応していただきたい。

□　□

――旅館の生産性向上について、議論が始まった。

針谷　生産性を向上しないと、安倍首相が言うGDP600兆円の目標は達成しない。

戦後は人口が増えた。そして農業の人口が生産性の高い製造業に移った。それにプラスして、機械化などで製造業の生産性が向上して、高度経済成長が成し遂げられたわけだ。

ただ、今は人口が減っているわけで、減った分だけ生産性を上げなければ、GDPが上がるはずがない。

国民1人当たりのGDPは、日本は既にアジアで4番目だ。先進国ではあるが、トップランナーではない。このままじりじりと下げていくわけにはいかない。それには一番生産性が低いといわれているサービス業、特に宿泊業と飲食業で、上げる必要がある。全体のパイが上がることになるので、われわれの責任は大きいと思っている。

生産性を上げるとなると、機械化やIT化などと言われるが、確かにそういうものは重要だが、お金のかかる話だけではなく、シフトの調整や無駄の排除で、かなり進むと思う。

それによって長時間労働やサービス残業をなくして、従業員の待遇を改善し、給料を引き上げ、いい人材を引き込む。そして各企業が利益を上げていく。それによって旅館業全体が成長産業に切り替わる。かなり壮大で、王道の計画だと思っている。

北原　全旅連も労務委員会を作り、労務管理のセミナーを全国各地で行っている。この3月までに合計10回行う予定だ。

対談は東京の日本旅館協会会議室で実施

小規模旅館でも人材を確保するためには、しっかりとした就業規則を作ったり、できるだけ残業をなくしたりするように努力する必要がある。短時間のパートの方も正社員にして、しっかりとシフトの中に入って、働いてもらう。主婦層の方々にしっかり働いてもらうには、103万円の壁といわれる配偶者控除をなくしてもらい、年収が200万円や300万円になっても損をしないような税制を作ってもらいたい。

長寿社会になり、60代でも70代でも元気な方がいっぱいおられる。そういう人たちが働きやすい、そして収入にもなるという環境を整備していかねばならない。

外国の人を雇い入れる場合は、ワーキングビザの取得がものすごく大変だ。清掃や客室係という形では、ビザが下りるのが難しい。所管の法務省に、観光庁などを通して折衝をしている。

□　□

――インバウンドの受け入れ促進については。

針谷　今年度、支部連合会単位で、ネットでFITを集客するコツのセミナーを行った。

FITはネットを使い宿泊先を探している。海外系のOTAを使う場合も、国内系のOTAを使う場合も、まずは、泊まりたい旅館のホームページを見て、それからどのサイトで予約をするかを考えている。

その上で、FITを獲得するために、われわれはどうすればいいのかという啓蒙を、一生懸命行っているところだ。

北原　インバウンドを集客するための事業を、青年部を中心に立ち上げたいと考えている。

旅館協会のノウハウも教えていただき、共同でやれるものは一緒にやらせていただきたい。

旅館協会が進めているオープンウエブにも参加できないかと、考えているところだ。

インバウンドもこれだけ大都市の宿泊がタイトになると、地方に拡散されるのは自然の流れだろう。そうすることで、地方の、小規模な旅館だからこその魅力を多くの方に見いだしてもらえるようになるはずだ。

おじいちゃん、おばあちゃんでやっているような小さな旅館でも、ネットで簡単に集客できるようになる。そのお手伝いをすることがわれわれの役目だと思っている。

□　□

――噴火や水害など、災害の多い2015年だった。そのつど風評被害が起き、旅館・ホテルも困っている。

北原　今、保険会社の数社に、風評被害の保険ができないかと打診している。風評被害でキャンセルが相次ぎ、入る予定の収入がなかった場合、何割かの補てんができないかというものだ。

ただ、先方からはまだ、具体的な答えが返ってきていない。

災害そのものは防げないが、最初はたとえ少額であっても、何かカバーできるものはないかと、お願いをしているところだ。

全旅連のお見舞い金の制度も、かつてはかなり資金をプールしていた時期もあったが、増え続ける災害に対して、今はとてもまかないきれる金額はない。組織として財政を豊かにすることも考えていかねばならない。

針谷　難しい問題だが、ただ昔と比べてマスコミなどの論調も変わってきたような気がする。

風評被害は報道のしかた一つのようなところがある。報道機関に対しては、「安全な場所があることもしっかり伝えていただきたい」というお願いを、われわれの側からしていくことができると思う。