2025年、「観光先進国」へ飛躍の年に

焦点 2025

観光業界のキーワード

2024年の観光業界はインバウンドを中心に活発な動きを見せた。不安要素は挙げればきりがないが、「巳年（へびどし）」は脱皮をするヘビのイメージから、復活と再生を意味し、「巳」を「実」にかけて、実を結ぶ年ともいわれるようだ。四つのキーワード（宿泊税、人手不足、大阪・関西万博、観光立国）を取り上げ、独断と偏見で見通した。

宿泊税

議論に業界がリーダーシップを

「宿泊税」が全国の自治体で議論されている。

既に10の自治体（東京都、大阪府、福岡県、北海道倶知安町、同ニセコ町、金沢市、京都市、北九州市、福岡市、長崎市）が導入するほか、愛知県常滑市が1月6日宿泊分、静岡県熱海市が4月1日宿泊分からの導入を決定。さらに30を超す自治体で検討が進んでいるという。

言うまでもなく宿泊税は旅館・ホテルなどの宿泊客から徴収する地方税で、地方税法に定める税目以外に自治体が独自につくる法定外税のうち、使途を明確にした「法定外目的税」。宿泊税の場合、主に地域の観光振興の施策に使われる。

宿泊税について、弊紙は2024年8月、全国の主な旅館約200軒にアンケート調査を行った。設問は「宿泊税の導入に賛成か反対か」「仮に宿泊税が導入されるとしたらどのような形が望ましいか」など。結果、回答があった32軒のうち、宿泊税の導入に「賛成」「反対」ともに14軒、「その他」が4軒と、意見が真っ二つに分かれた。

賛成派は「観光分野への投資が少ない中、貴重な財源になる」、反対派は「既に入湯税があるので重複する」「課税されれば宿泊数が減少したり、他県に流れてしまうことは明らかだ」とそれぞれ理由を述べる。

かつて旅館・ホテルへの宿泊には、消費税とともに「特別地方消費税」が課されていたが、宿泊業界の強力な運動により00年3月31日をもって廃止された。その廃止から約四半世紀がたち、当時の運動をリアルで知らない宿泊事業者も多くなった。

弊紙のアンケートでは、当時の業界運動を知る人、知らない人で宿泊税について意見の大きな相違は見られなかったものの、当時の運動に従事した関係者の多くは宿泊に課す税金に強い拒否反応を示す。

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の24年度通常総会で宿泊税が話題になった。委員会の活動報告で観光立国推進委員会の森晃委員長が同税に言及。森氏は税の使途が観光振興に限定されるものの、「実際にはさまざまな障壁により、われわれ観光事業者の思いとはかけ離れたものとなる場合を懸念している」と述べるほか、自治体が行う宿泊税導入の議論に際し、「われわれは特別徴収義務者の代表として、確固たるリーダーシップを発揮する必要がある」としている。

さまざまな意見があるものの、同税の議論は宿泊業界が先導して進めるべきだとの意見には異論がないだろう。【森田淳】

人手不足

労働環境に新たな動きも

慢性的な人手不足状態にある宿泊業界。旅行需要の回復で宿泊客も増加傾向にあり、受け入れに不安を持つ施設も少なくない。解消の有効な手はなかなか見つからず、25年も頭を悩ましそうだ。

しかし、帝国データバンクが昨年10月行った企業の動向調査によると、人手不足と感じている企業の割合は、旅館・ホテルの正社員で62・9％、非正社員で60・9％となり、前年同月からいずれも低下した。改善傾向にあると判断するのは早計か。

同社は「業務効率化に向けたツールやスポットワークなど多様な働き方の普及が、人手不足の解消に寄与している背景の一つとして考えられる」としている。

「スポットワーク」は近年、急速に普及している働き方で、「スキマバイト」ともいわれる。ピンポイントで働き手を確保したい企業と、隙間時間に稼ぎたい働き手がアプリでマッチングできるようになり、新しい働き方として注目を浴びている。

スポットワーク仲介業はタイミーやシェアフルなどがあるが、有望市場と捉える向きもあり、参入企業も増えそうだ。

働き手の確保のしやすさや、採用や労務管理にかかる費用もそうかからないとあって、魅力を感じる雇い主も多いと聞く。スポットワークが定着していくのかどうか、目を離せない。

一方で、もっと身近なところに目を向けてはどうか、という指摘もある。

リクルートジョブズリサーチセンター長の宇佐川邦子氏は、弊社のインタビューで、短期的な超現実路線の人材確保策として、地元シニアのプチ勤務を提案した。「即戦力の人材はまずい。地元の人で固めるべき。地元の人の活躍という意味でも価値があり、地元の活性化への貢献にもつながる」と。

お手伝いと旅を掛け合わせた人材マッチングサイト「おてつたび」を運営するおてつたびの動きも見逃せない。京丹後市観光公社と連携し、冬のカニシーズンの宿泊施設の人手不足解消に一役買っている。20年の連携開始以来、市内でのおてつたびを通じたマッチングでは、累計87人が宿泊施設や観光業で働き、地域の人手不足解消に貢献しているという。

このほか、配膳ロボットや清掃ロボットなど省人化機器の活用やITを活用した業務改善システム構築などで人手不足をカバーするのも手だ。費用はかかるが、IT補助金などを利用すれば大きな負担にはならない。【内井高弘】

大阪・関西万博

「共に創る」意識で盛り上げよう

2025年国際博覧会、通称「大阪・関西万博」の開催までいよいよ4カ月を切った。昨年には世界最大級の木造建築物「大屋根リング」も完成し、夜間のライトアップの試験点灯などが行われた。

リングの周辺にはEXPOホールや大阪府・市によるパビリオン、国内企業によるパビリオンが個性的な外観を現し、展示準備に入っている。

博覧会協会の発表によると、12月初めの段階で、入場券約740万枚が販売済み。旅行会社各社も万博のチケット販売をスタートした。一部の旅行会社では、既に万博の入場・見学と、70年万博の会場であった万博記念公園（大阪府吹田市）の見学を組み合わせたツアーを販売している。

では宿泊業界はどうだろうか。宿泊施設に聞くと、足元の大阪では、万博期間中の宿泊客の増加に向けて予約の調整なども行われているようだが、京都、神戸をはじめ、関西各地の宿泊施設では、目立った予約の動きがない中で、取り立てて万博に連動した動きはとりにくいというのが実情のようだ。

万博会場へのバス輸送の影響による、近畿一円でのバス不足とそれによる団体旅行への影響や、万博期間中の人手不足などの懸念も聞く。

その一方で、宿泊客の増加といった直接的なプラス効果以上に、万博による観光施策のブラッシュアップを期待する声もある。

実際、万博というナショナルイベントを控えて、周辺自治体も連動した取り組みへの意欲が高まっている。兵庫県、鳥取県などは体験メニューの整備と情報発信に注力。四国の高知県なども、万博を契機にした誘客に向け、新たなキャンペーンを仕掛ける。京都府も食や川をテーマにしたイベントや、万博に関連した取り組みの認定などを行っている。奈良県もオープンファクトリーなどモノづくりに焦点を当てた取り組みを予定する。

大阪・関西万博が、新たな取り組みのきっかけになっているのは確かだ。宿泊施設も、万博来場者向けの特典サービスの展開や体験メニューの拡充など、手近なところからできる「共創」はあるのではないか。

成功といわれる70年万博も、聞けば直前まで、資材の高騰や建築の遅れなど批判も多かったとか。「全貌が見えない」との声も聞くが、イベントカレンダーなども公表されている。観光業界の一員として、万博を共に創る意識で考えてみてはどうだろうか。【小林茉莉】

観光立国

「オーバーツーリズム」と言わせないために

インバウンドが好調だ。コロナ禍を乗り越えて再び成長軌道に乗り、政府が掲げる年間6千万人も遠い目標ではないと感じさせる勢いだ。他方で国内外の観光需要の高まりに伴い、一部の地域では、観光客のマナー違反行為、観光客の過度な集中による混雑が問題視されるようになってきた。

一般に「オーバーツーリズム」と表現される問題だ。ここ数年で急速に社会に浸透した言葉だが、観光振興を推進する側からは、言葉やイメージが先行することで、観光産業や観光客へのマイナスの感情を喚起するとして危惧する声も上がっている。

観光関係者の間には、「オーバーツーリズム」という言葉を安易に使うべきではないとする意見がある。今、日本国内で「オーバーツーリズム」とされている状況は、特定の場所、時期・時間帯で特定の人々によって引き起こされた状況をメディアが切り取り、ワイドショー的なネタにしたものが多いという指摘もある。また、観光地の住民と観光客の人数の比率などを基に、欧州の人気観光地で起こっているオーバーツーリズムと日本国内の状況を同列に考えるべきではないといった見方もある。

しかし、訪日客、国内客を問わず、マナー違反の増加や混雑の拡大を放置すれば、観光の振興において深刻な事態を招きかねない。地域や観光事業者による課題解決に向けた試みが各地で始まり、政府は、自治体やDMO、民間事業者によるオーバーツーリズムの未然防止、抑制に向けた取り組みを支援する施策を強化している。

観光庁はこうした施策の一環で、「未来のための旅のエチケット」と「観光ピクトグラム」を策定した。「未来のための旅のエチケット」は日本語のほか、4カ国語で作成され、観光客に対し、旅行先の文化や慣習、自然に関する理解、混雑を避けた快適な旅の行動を促す内容となっている。観光事業者には、22種の新たなピクトグラムと併せ、観光客への周知、啓発に活用するよう求めている。

観光関係者には、観光客への周知、啓発だけでなく、観光地域づくりに住民や多様な関係者の参画を促し、観光振興に地元の理解を求め、協働していく姿勢も必要不可欠になっている。今はマナー違反行為も、過度な混雑もなく、問題は起きていないという地域でも、インバウンド6千万人時代には風景が一変する可能性はある。観光立国推進基本法の理念「住んでよし、訪れてよし」を今一度思い起こすべきだろう。【向野悟】

巳年