2025年、「観光先進国」へ飛躍の年に

2025年、観光業界の展望

宿泊業界に前向きな風が吹き始めた昨年。2025年は宿泊業界にとってどのような年になるか。宿泊４団体のトップに昨年の回顧と今年の展望、組織で取り組む事業内容などについて聞いた。（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

収益性、生産性高め、地域固有の価値を持続可能に

――2024年の宿泊業界を振り返って。

宿泊観光業界は、コロナ禍というフェーズを終え、新たな産業発展を目指すフェーズに入ったと言えるが、コロナの傷跡は財務面も含めていまだに残っているのも事実であり、今後も引き続きその点を踏まえ、進むべき方向性を考えていくことが必要だ。

私は宿を経営する中で「日本の宿には文化がある。今を生きるわれわれはその文化を守り、発展させ、そして次世代に継承していく義務がある」との思いを強くした。そのためにも、宿泊観光産業を国の基幹産業にし、宿を核とした地方創生を実現し、そして何より宿泊観光産業の地位向上を図っていくことが必要だ。

この点については、23年2月の衆議院予算委員会公聴会における公述人として出席させていただいた際にも、その決意を表明した。

ほかにも自民党観光産業振興議員連盟の場、観光庁をはじめとする関係省庁の方々との意見交換の場など、ありとあらゆる場でその思いをお伝えした。

その結果、今や政治、行政の多くの関係者が、観光立国を目指していく中での宿泊観光産業の重要性を認識し、わが業界、そして全旅連に対して大きな期待を寄せている。

――24年は年初に石川県で能登半島地震が発生。全旅連も対応に追われた。

和倉温泉や輪島をはじめとして、多くの旅館・ホテルが被災をした。

発生直後から、全旅連本部事務局を含めた多くの関係者が正月休み返上で頑張り、私自身も上京し、陣頭指揮を執るとともに、政治、行政の関係者と膝詰めで協議した。

岸田文雄首相（当時）の指示を受け、本部事務局は、青年部や都道府県事務局と連携して避難者受け入れのための宿泊施設確保に奔走し、わずか3日で1万人分を超える部屋を確保し、このことには観光庁長官から直接謝意を表明いただいた。

いまだ復旧・復興の道半ばではあるものの、2次避難者の宿利用基準額の7千円から1万円への引き上げ、なりわい再建支援事業、北陸応援割など、必要な支援を実現することができた。

――深刻化する人手不足対応も尽力した。

この問題に関しては、外国人労働者の受け入れが必要不可欠だ。全旅連は観光庁とも連携しつつ、特定技能、技能実習の試験事務を担う一般社団法人宿泊業技能試験センターの取り組みを支援している。全旅連として、外国人材を求める宿泊施設と一緒にインドネシア、インド、ネパール、スリランカなどに赴き、日本での就職を希望する現地の人々に対して、日本の旅館・ホテルで働くことの魅力を紹介するセミナーやマッチングイベントを行った。

――「温泉文化」のユネスコ無形文化遺産登録に向けて、宿泊観光業界挙げて活動を進めている。その推進団体『温泉文化』ユネスコ無形文化遺産全国推進協議会」は全旅連が事務局を担っている。

私は協議会の会長代行という立場で運動に関わっている。日本の宿は世界の中でも独自の文化的価値がある。インバウンドの誘致を進める中で、その価値を世界にさらにアピールする意味でも無形文化遺産への登録は意義あることだ。

100万筆の署名を集める運動を行っており、署名の第1号を2月の「宿フェス」で菅義偉元首相に行ってもらった。現在も都道府県旅館ホテル組合を含めて、さまざまな団体と連携して取り組んでいる。

――25年の業界展望と、全旅連の事業について。

世界経済の大きな変調や、新たな感染症の発生などがない限りは、インバウンドはこのまま好調に推移するのではないか。

国内観光も、円安が続く限りはなかなか日本人が海外旅行に出掛けることが難しく、これはこれで国として大きな問題ではあるが、代わりに国内観光に出掛ける人も多いのではないか。

われわれ宿泊観光業界を取り巻く環境が追い風なのは間違いなく、この中で宿泊観光産業として収益性、生産性を高め、いかに稼げる産業にするか。地域としても面的再生を進め、いかにそれぞれの地域がこれまで大切に継承してきたお祭り、伝統芸能、歴史的建造物や街並みなどの地域固有の価値を持続可能にしていくか、などといったことが重要だ。

しかしながら、今、地域固有の価値がどんどん失われている。そのため、「宿を核とした地方創生の実現」を事業の大きな柱に掲げる全旅連が、地域に対する責任を果たすためにも、地域固有の価値を持続可能にする仕組みを新たに導入していきたいと考えている。

具体的には、宿泊客から寄付金をお預かりし、自然保護、歴史・文化の保全などに充て、地域社会の持続可能性を高めるといった制度を導入できないか検討をする。

災害時には、宿泊施設の被害や宿泊客の安否の状況、被災者受け入れのための提供可能な宿泊施設の部屋数などの情報の速やかな提供が求められる。

こうした中、各宿泊施設や都道府県組合が行政と情報を報告・共有できる「災害時連携システム」を整備してまいりたい。

――年頭に当たり、旅館・ホテル経営者に一言。

「1日1日、1軒1軒の宿が、お客さまを最高のおもてなしでお迎えし、世界に唯一の宿文化を存分に体験いただき、宿泊した宿を愛し、そしてその地域を愛してもらう」という当たり前のことをやっていく。その先に、宿泊観光産業の明るい未来があると思う。

最後に、6月17日には東京のホテルニューオータニで第103回全国大会を開催する。詳細はこれから詰めるが、ある一定のテーマのもとで、今までわれわれの業界をけん引してくれた諸先輩をはじめ、多くの方にお声掛けをして開催しようと考えている。ぜひ、多くの方のご参加をいただきたい。

日本旅館協会会長
桑野 和泉氏

守るもの、変えるもの見極め業界の未来切り開く

――2024年の宿泊業界を振り返ると。

まず思い浮かぶのは度重なる災害。元日に起きた能登半島地震、山形での大雨、「超ノロノロ台風」と言われた台風10号、そして宮崎県日向灘での地震と、その後発表された南海トラフ地震臨時情報「巨大地震注意」。中でも「巨大地震注意」の発表は、メディアでも大きく取り上げられ、せっかくのお盆シーズンにも関わらず一気に自粛ムードに。国内だけでなく外国人のお客さまからのキャンセルも相次ぎ、私たちは多大な影響を受けた。

一方で、インバウンドはコロナ前と比べても順調に伸びている。大変喜ばしいことであるのと同時に、オーバーツーリズムという大きな問題も再燃している。その半面、地方では、まだインバウンドが戻っていない状況にある。加えて、航空燃料の調達不足により、せっかくのインバウンド客の取りこぼしも発生したといったこともあった。

業界の地位を向上させながら、地域の魅力をもっと伝えていかなければならないということを痛感した1年だった。

――協会の事業は。

金融問題に関しては、9月に私の地元、由布院で「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。観光庁長官、中小企業庁長官、金融庁監督局長、九州の多くの金融機関の皆さま、そして私たち宿泊業界の皆さまにご参加いただき、地域観光の現状、今後の業界発展のために必要な金融支援について議論をした。

基調講演には菅義偉元首相からのビデオメッセージをいただき、「30年までにインバウンド6千万人、消費額15兆円の達成に向けて官民一体となったさらなる取り組みが必要である」と力説いただいた。漫画家、文筆家、画家として活躍されておられるヤマザキマリさんにも基調講演、パネルディスカッションに登壇いただき、温泉文化の素晴らしさについて講演いただいた。

前年に引き続き2度目の開催となった懇談会だが、関係者が膝を突き合わせて話をするということに非常に大きな意味があったと感じている。

基調講演の中で金融庁の伊藤豊監督局長が仰っていた、「一歩先を見ましょう」という言葉が印象に残っている。今現在の資金繰りにばかり目がいってしまいがちだが、厳しい未来もしっかりと見据えて、前を向いて歩いていかなければと強く感じた。

人手不足対策については、労務委員会が外国人材の受け入れに力を入れて対応している。24年の初めには、観光庁主催のもとで宿泊4団体が共催となり、「外国人材雇用に向けた宿泊施設と人材事業者のマッチング会」を北海道と福岡で開催した。北海道会場には宿泊事業者25社、人材事業者25社、福岡会場には宿泊事業者39社、人材事業者24社に参加をいただくことができた。

旧未来ビジョン委員会では、2月に東京ビッグサイトで開催された「国際ホテル・レストラン・ショー」で、「リョカンのミライを考える」というテーマのもとでセミナーを開催した。過剰な顧客満足の追求をやめ、施設ができることを明確にしないことを明確にした上で、従業員の尊厳を守り、利用客にも理解してもらう必要があると訴えた。

――25年の宿泊業界について。

大阪・関西万博が開催され、今よりも多くのインバウンドが日本にやって来ることは間違いない。考えただけでわくわくするが、見過ごせないのがオーバーツーリズムの問題。海外の方に人気の観光地ではさまざまなトラブルが起きている。こちらも旧未来ビジョン委員会のセミナーの中の提言にもあったが、それぞれの地域の歴史をもっと深く、正しく伝える必要があると感じている。

私たち宿泊事業者は「訪れる全ての人に地域の素晴らしさを伝える」という責務を担っているのだと思う。

――協会が重点的に取り組むべき事項は。

まず、能登半島地震の復旧・復興は忘れてはならない課題。豪雨災害も重なったことにより、地元では大変なご苦労を強いられている。引き続き政府など関係先には息の長い支援を訴えてまいりたい。

「業界の地位の向上」の観点で、重きを置いて活動したいテーマとして、現在協会内で、キャンセル料徴収規定の在り方について検討をしている。8月に南海トラフ地震臨時情報が発表された際、多くのキャンセルが発生した。にぎやかなお盆シーズンを迎えるはずが、大変残念な結果となってしまった。本来であれば宿泊約款に記載の通りにキャンセル料を請求できるはずだが、実態としてはなかなか難しい状況にある。「交通機関が運休し、施設に到着できない状況のお客さまに対して請求することはできない」という施設がほとんど。コロナ禍でも私たち宿泊事業者はキャンセル料の課題に悩まされてきたが、未曽有の災害がいつ起きてもおかしくない状況の中で、その在り方をもう一度考え直すタイミングに入っているのではないか。

また、インバウンドの増加に伴ってキャッシュレス決済の取扱比率も増え、私たちはカード決済などにかかる多くの手数料を支払っている。宿泊業界の手数料は、他業種と比べても高いと聞く。この要因について正しく理解し、協会として勉強していきたい。

――弊紙読者の旅館・ホテル経営者に一言。

時代はめまぐるしく変わっていくが、旅館は「伝統」を求められる存在なのかもしれない。変えずに守っていくべきもの、思い切って変えていくべきものを見極め、新しい宿泊業界の未来を切り開いてまいりたい。

私たちの大きな目的は地域の活性化。地域のお役に立つ産業でなければならない。異業種や外資が私たちの業種に参入しているが、私たちと同じ意識ならば大歓迎。私たちと一緒に持続可能な地域をつくっていきましょう。

地方観光の実践者からの日本を守るための激書！

地方一揆　沈黙は愚かである。今、薩摩の地から反旗を翻す。

「このまま黙っていられるか！」
地方経営者の怒りを著者が代弁。
尾身茂氏、中川俊男氏、小池百合子氏
を敢然と告訴した男、岩崎芳太郎。
待望の新刊！

序　章　日本の劣化～地方の消滅
第１章　検証しない日本人
第２章　考える習慣を取り戻す
第３章　パンデミック対策とコロナ禍対策
第４章　観光は日本にとって必要な産業ではないのか
第５章　日本国の構造と性質
第６章　日本の劣化とサラリーマンの劣化
終　章　地方の消滅

岩崎産業株式会社
鹿児島市山下町 9-5
☎099(223)0114

岩崎産業株式会社　代表取締役社長　岩崎芳太郎著
◆1,600円（税別）　◆発売：ダイヤモンド社
お求めは全国書店で。

水織音の宿
山水荘
〒960-2157 福島県福島市土湯温泉町字油畑55
TEL 024-595-2141　FAX 024-595-2731
E-mail sansuiso@cocoa.ocn.ne.jp
公式ホームページ