

第2回「日本旅館の生産性向上・インバウンド対応の強化等を加速するための
新たなビジネスモデルのあり方等に関する検討会」

議事概要

日 時：平成31年4月5日(金) 16:00～18:00

場 所：中央合同庁舎2号館14階 国際会議室

出席者：

(委 員)玉井座長、

井口委員、石井委員、大田原委員、岡本委員、北嶋委員、瀧委員、富田委員、
永井委員、松井委員、森口委員、山崎委員、山下委員 ※ 50音順

(観光庁)金井審議官、鈴木観光産業課長、田村観光人材政策担当参事官、坂野観光産業
課長補佐(総括)、中村観光産業課係長

◎開 会

○金井審議官より挨拶があった。

○委員紹介の後、玉井座長より今後の検討の進め方について説明があった。

◎議 事

1. 各委員からの発表

○ 井口委員、瀧委員、岡本委員、森口委員、富田委員、北嶋委員からそれぞれ発表が
あった。

2. 討議

○ 自治体や観光協会はマーケットの変化に応じて観光客を誘致し、個別の旅館はその
特色に応じたターゲティングを行う、といった役割分担を行うことが大事。例えば、
自治体が補助金等により学生の合宿を誘致した上で、小規模旅館での宿泊を誘導する
といったような取組をしている事例もある。閑散期対策としてはMICEの誘致が有効で
ある。また、20代までにその地域を訪れた人がリピーター化するという民間会社の調
査結果もあることから、人口の少ない若者世代のリピーター化を図ることにより、観
光需要の安定化につなげている。

- 若者に無料でゴルフや釣りなどを経験させてリピーター化を図る「マジ部」という取組を民間会社が行っている。この会議に出席している委員の中でこの取組を認知している人は少ないが、現在の大学生の半数以上は認知している。そのくらい旅行市場が変化してきている。
- 多様な食事ニーズへの対応方法としては泊食分離が考えられるが、大規模なレストランを有する旅館であれば、和洋中のレストランを設けたり、部屋出しと宴会を分けるなどの対応も可能である。また、従業員のモチベーション向上のためには、例えば配膳ではグリドンサービスを導入するなどにより、個人の技術向上を図っていくことも重要である。
- 外国人宿泊客に旅館を選んでもらうためにはベッドを用意するに超したことはないが、食事や体験コンテンツなどソフト面の充実も必要。また、最低限度のサービスを保証するため、既にサクラクオリティというものもあるが、宿泊施設の評価制度も検討していくべき。
- 旅館では既に、素泊まりプランや1泊朝食プランの提供など、泊食分離の対応は進んできている。また、ハラール対応やベジタリアン対応も個々の旅館では取り組んでいる。観光庁やJNTOは、そのような取組の事例をアピールして欲しい。
- 平成の初め頃までは会社の慰安旅行による大量送客が多かったが、現在は目的を持ったMICE型が多くなり、グループ単位も小さくなった。これに伴い、非日常の付加価値を求める宿泊客が多くなった。旅行会社側の視点で言えば、旅館の評価を口コミ等によりリアルタイムで掴み、高評価の旅館にいかを送客するかが重要になってきた。そういった意味で、旅館の明確な評価基準があれば、送客側にとってもありがたい。
- 旅館の品質を高めるためには、マネジメントの基準をしっかりと作ることが重要。そうした基準をしっかりと作っていれば、仮に事業承継をする場合でも、よりよい条件で引き受ける者が出てくるのではないかと。勘や経験で経営をし続けた結果、他の誰も経営を引き継がないという事態が一番良くない。
- 旅館では、室料と食事料を区分けせずに1つの売上として管理しているケースが多いが、当方では室料と食事料を区分けして管理し、経営の「見える化」をしている。宿の適正な販売や、宿泊客の満足度を上げるという意味でも、マネジメント上での考え方の基準を、業界の統一認識として持っておいた方がよいのではないかと。
- 地域金融機関が厳しい状況にある中、特に体力の無い地域金融機関は、経営状況の

悪い中小旅館を切り捨てる状況が発生してくるのではないかと。そのため、長期的な課題だけでなく、労働力不足や借金の返済など短期的な課題にどう対応していくかも考えないといけないのではないかと。

- 例えば、各金融機関が持つ旅館の債権の何割かを再生ファンドに売却し、新たな経営者の下で旅館の改革を行い経営状況の改善を行った上で、各金融機関に債権を再度売却する、という事例も出てきている。
- 他の経営者に売却したり、経営者が別の仕事を始めるといったような、「明るい廃業」の可能性もあるということを知っていくことも大切ではないかと。
- OTAの販売方法で解決すべき点は、例えば「アロビ付き夕食プラン」などコンテンツの部分が、予約時には消費者からは分からない点。技術的にこの点をクリアできるようになり、日本の旅行会社とも連携していけば、地方部へもインバウンドを誘客出来るのではと考えている。
- 訪日外国人にとって、とある地域が通過地点ではなく目的地として認識されるために行政が果たすべき役割は何かを整理し、その課題を1つ1つ解決していく必要がある。10年くらいのスパンで取り組んでいかなければならない。
- 取りまとめに当たって整理すべきポイントは2つだと考える。1つ目は、地域の観光関係者がやらなければならない事項と、社会としてそうした取組をバックアップすべき事項をどう整理するか、2つ目は、各旅館が競争すべき事項と協力すべき事項をどう整理するか。

◎閉会

- 第3回では引き続き、各委員より発表頂く。
- それでは、第2回検討会を閉会とする。

以上