

観光庁 令和6年度事業

# 宿泊施設の事業者間連携 実証

---

"地域一体となって人手不足を解消する"

# 01 本資料の目的

---

## 資料 目的

- 本資料は、宿泊施設の事業者間連携実証事業の成果を共有することを目的とする
- 宿泊業における人手不足解消を目指し、施設・異業種間での人材連携の可能性を検証した

## 実証 成果

- インバウンド対応強化：外国人観光客の受け入れ環境を整備し、新たな販路を拡大
- 地域間連携の促進：宿泊施設同士の協力体制を強化し、人材連携の可能性を実証
- 事業継続性の確保：地域全体での連携モデルを確立し、持続可能な仕組みを検討

# 01 目次



- ✔ **事業概要の紹介**
  - 実証の概要
  - 実証地域の紹介
  - 実証結果
  
- ✔ **事業者間連携のメリットと課題**
  - 事業者間連携を行おうと思った理由
  - 事業者間連携を行ってよかったこと・課題
  - 次年度以降、取り組んでみたいこと
  - まとめ

# 02 事業概要の紹介

## 実証の概要

### 事業の 目的

- 観光立国を実現するため、宿泊業の人手不足の解消が急務
- 近隣施設間、異業種との人材共有等が人手不足対策に資する取組になることを実証する

#### フェーズ1

各地域の実証枠組み決定

2024年7月

#### フェーズ2

事業者間連携

2024年8月~2025年2月

#### フェーズ3

実証結果取りまとめ

2025年3月

# 02 事業概要の紹介

—— 実証地域紹介

熊本・阿蘇

長野・白樺湖

神奈川・箱根

中心  
事業者

蘇山郷

池の平ホテル&リゾート

箱根 一の湯

事業者  
情報

創業 1951年

創業 1951年

創業 1630年

客室数 18部屋

客室数 245部屋

客室数 225部屋

# 02 事業概要の紹介

—— 中心事業者と事業者間連携を行った宿泊施設

## 熊本・阿蘇

## 神奈川・箱根

連携先事業者

大観荘

マイユクール祥月

事業者  
情報

創業 1980年

創業 1951年

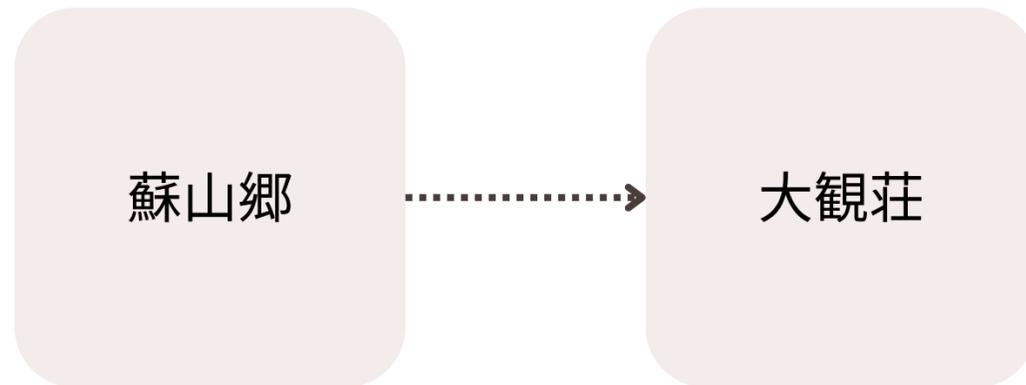
客室数 18部屋

客室数 40部屋

# 02 事業概要の紹介

—— 実証結果 - 熊本県・阿蘇 -

## ① 実証の枠組み



蘇山郷の多言語対応可能なスタッフが、大観荘で働き、大観荘のインバウンド客受入れ環境を整備

## ② 成果

01

### 複数の海外OTAへの予約プラン掲載

海外への販路拡大のため、海外OTAへ大観荘の予約プランを掲載した

02

### 大観荘内での多言語案内チラシの作成

蘇山郷の多言語スタッフが、大観荘館内案内紙の多言語化を実施した

03

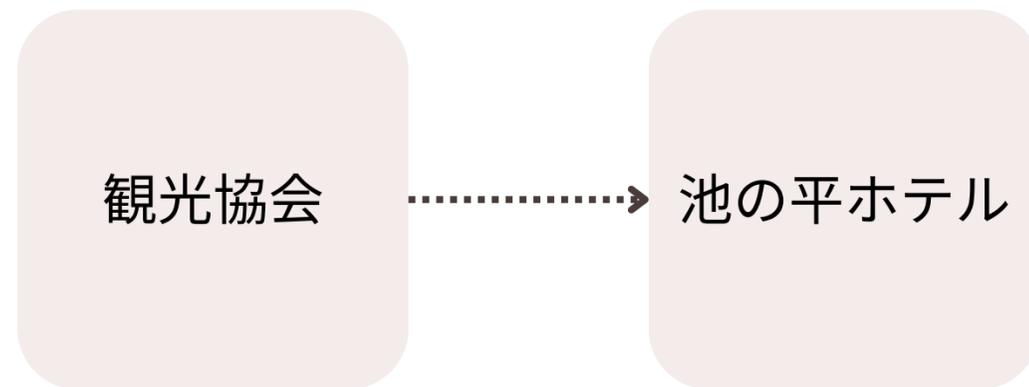
### インバウンド経由の予約発生

大観荘でインバウンドの予約が発生（昨年以前は同時期のインバウンド客の予約はなし）した

# 02 事業概要の紹介

—— 実証結果 - 長野県・白樺湖 -

## ① 実証の枠組み



観光協会スタッフが、池の平ホテルで就労し、インバウンド客の受入れを担当

## ② 成果

01

### スノーシーズンの新規顧客受入れ開始

主にFIT顧客×オーストラリアをターゲットに、スノーシーズンの顧客受入れを開始した

02

### 計670人泊以上のインバウンド客

オーストラリアのFIT客を中心に、670人泊以上の新規顧客が池の平ホテルへ宿泊した

03

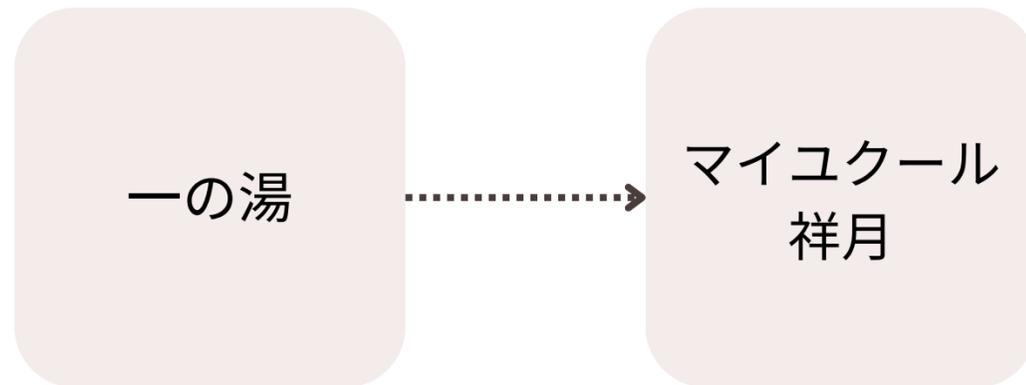
### 地域全体への経済効果

池の平ホテルでの宿泊だけでなく、地域のお施設への訪問等でもポジティブな効果が生み出せた

# 02 事業概要の紹介

—— 実証結果 - 神奈川県・箱根 -

## ① 実証の枠組み



一の湯スタッフがマイユクール祥月で就労

## ② 成果

01

### 繁閑が同じ宿泊施設間での連携開始

難易度が高い繁閑が似た施設間でのスタッフ連携を行った

02

### スタッフの仕事観への影響

一の湯とは異なる方法で運営を行うマイユクール松月での勤務を経て、自社の強み、改善点を認識

03

### 課題の可視化

繁閑が似た宿泊施設間で連携する際に発生する課題を可視化した

# 03 事業者間連携のメリットと課題

## 事業者間連携を行おうと思った理由

### 阿蘇

- 繁閑差の大きな宿泊施設間での事業者間連携を通じて、閑散期の稼働率向上を目指す
- インバウンド受け入れ体制の改善を進め、外国人スタッフの雇用可能性も模索

### 白樺湖

- 白樺湖エリアは従来、東アジアからのインバウンド需要を中心だったが、欧米豪市場の開拓が課題だった
- 民間企業と公的機関との協力体制を作ることで、地域全体として新市場へ対応できる可能性を探りたかった

### 箱根

- 箱根エリア全体で、観光業の人手不足が深刻化しており、地域内での人材連携が必要とされていた
- 旅館業界では、繁忙期・閑散期が似通っているため、異業種との連携が模索されていたが、まずは近隣の同業他社と連携することで、実際の課題や可能性を検証したいという思いがあった

# 03 事業者間連携のメリットと課題

## 事業者間連携を行ってよかったこと

### 阿蘇

- インバウンド受け入れ未経験の宿泊施設が外国人宿泊者を受け入れられるようになった
- 地域全体で宿泊施設の稼働率向上に取り組む仕組みづくりの第一歩となった
- 連携により、業務の一部を外部に委託できる可能性が見えた

### 白樺湖

- 施設間の連携により、新たな市場（欧米豪）のインバウンド需要を開拓できた
- 観光協会・DMCと民間企業が協力する枠組みを構築できた

### 箱根

- 他施設での勤務経験により、スタッフのスキル向上とモチベーション向上につながった
- 異なるサービス形態（和食 vs. 洋食、バイキング vs. コース料理）を学ぶ機会が得られた
- 地域内での人材シェアの可能性を探ることができた

# 03 事業者間連携のメリットと課題

## 事業者間連携の課題

### 阿蘇

- 事業終了後の運営継続が課題（英語対応やOTA管理を継続できる体制構築が必要）
- 人手不足の根本的な解決には至らず、今後は広域での取り組みが求められる
- 連携をより円滑に進めるためのルール作りが必要

### 白樺湖

- 公的機関の関与が、一部事業者から「特定企業への肩入れ」と誤解されるリスクがある
- 連携の一般化が課題（他施設へも広げるための仕組み作りが必要）
- 副業・兼業の労働環境整備や法的な課題のクリアが求められる

### 箱根

- 繁忙期が似通っているため、施設間での人材派遣が難しい場面があった
- 雇用契約の管理や事務手続きの負担が大きく、よりスムーズな仕組みが必要

# 03 事業者間連携のメリットと課題

—— 次年度以降、取り組んでみたいこと

## 阿蘇

- インバウンド受け入れ未対応の宿泊施設への支援拡大（OTA活用・英語対応サポート）
- 観光協会主体の人材管理システムの構築（短期雇用や広域人材シェアの仕組み化）
- 地域全体での外国人雇用モデルの検討（特定技能ビザや外国人観光スタッフの活用）

## 白樺湖

- 人材バンクのような仕組みを地域で構築（施設ごとのニーズに応じたスキルシェア）
- DMOや観光協会と民間事業者の協力関係を強化（行政との連携も視野に入れる）
- 副業・兼業の可能性を広げ、観光人材の多様化を推進

## 箱根

- 「地域版タイミー」のような人材マッチングプラットフォームの導入検討
- 業務の細分化を進め、短時間勤務や短期間勤務の人材活用を可能にする
- 宿泊施設だけでなく、飲食・観光施設など異業種との連携拡大

# 03 事業者間連携のメリットと課題

## まとめ - 経営側の観点 -

### メリット

- 新たな市場の開拓が可能
  - 阿蘇：インバウンド対応施設の増加、白樺湖：欧米豪市場の開拓、箱根：異業種連携の可能性
- 地域内での人材活用が進み、人手不足の軽減につながる
  - 異なる施設間でのスキル共有により、即戦力としてのスタッフ配置が可能に
- 従業員の経験値が向上し、モチベーションアップにつながる
  - 異なる施設での勤務により、多様な接客スタイルや業務フローを学べる
- 観光業全体の競争力強化に貢献
  - 観光協会・DMOとの連携により、事業者間の情報共有が進む

### 課題

- 宿泊施設間の連携において、繁閑期が一致するため相互補完が難しいケースがある
  - 特に箱根では、人材派遣が繁忙期の調整が難航
- 労務管理や契約の煩雑さが負担となり、事業者側のメリットを上回る可能性がある
  - 給与管理、勤務時間調整、雇用契約の整理が必要
- 地域内でのスキル可視化が進んでおらず、人材マッチングの仕組みが未整備
  - 箱根では「地域版タイミー」のようなシステム導入の必要性が浮上

# 03 事業者間連携のメリットと課題

——— まとめ - 就労スタッフ側の観点 -

## メリット

- 新たなスキルの習得につながる（異なる施設での接客スタイルや業務フローを学べる）
- 仕事のやりがいにつながる（新しい環境での挑戦が自己成長を促す）
- 収入増加につながる（副業・兼業が可能になり、生活の安定にも寄与）
- 自己肯定感の向上（地域内で必要とされることがモチベーションに）
- 多様な業務経験が、将来のキャリアの選択肢を広げる

## 課題

- 兼業・副業先を見つけることが難しい（地域内での求人情報が十分に共有されていない）
- 業務ごとのルールの違いに適応する必要がある（接客マナーやオペレーションの違いへの適応が求められる）

# 03 事業者間連携のメリットと課題

—— まとめ

## 事業者間連携前「負のスパイラル」

- 人手不足で稼働率が上げられない、売上・利益が上がらずスタッフの待遇に反映できない
- 待遇等が理由で優秀なスタッフが離職する
- 投資を行えずさらに売上・利益が下がる

## 事業者間連携後「正のスパイラル」

- 事業者間でニーズに合わせてスタッフの連携を行うと、地域で人材を待遇面含め生活を支えることができる
- 優秀なスタッフが地域から離れず、新たな売上に繋げる取り組みもできる
- 各宿泊施設が元気になることで地域の魅力が向上し、地域全体として訪問者数が増え、売上が上がる

事業者間連携により宿泊施設・地域にとって良い効果が得られる