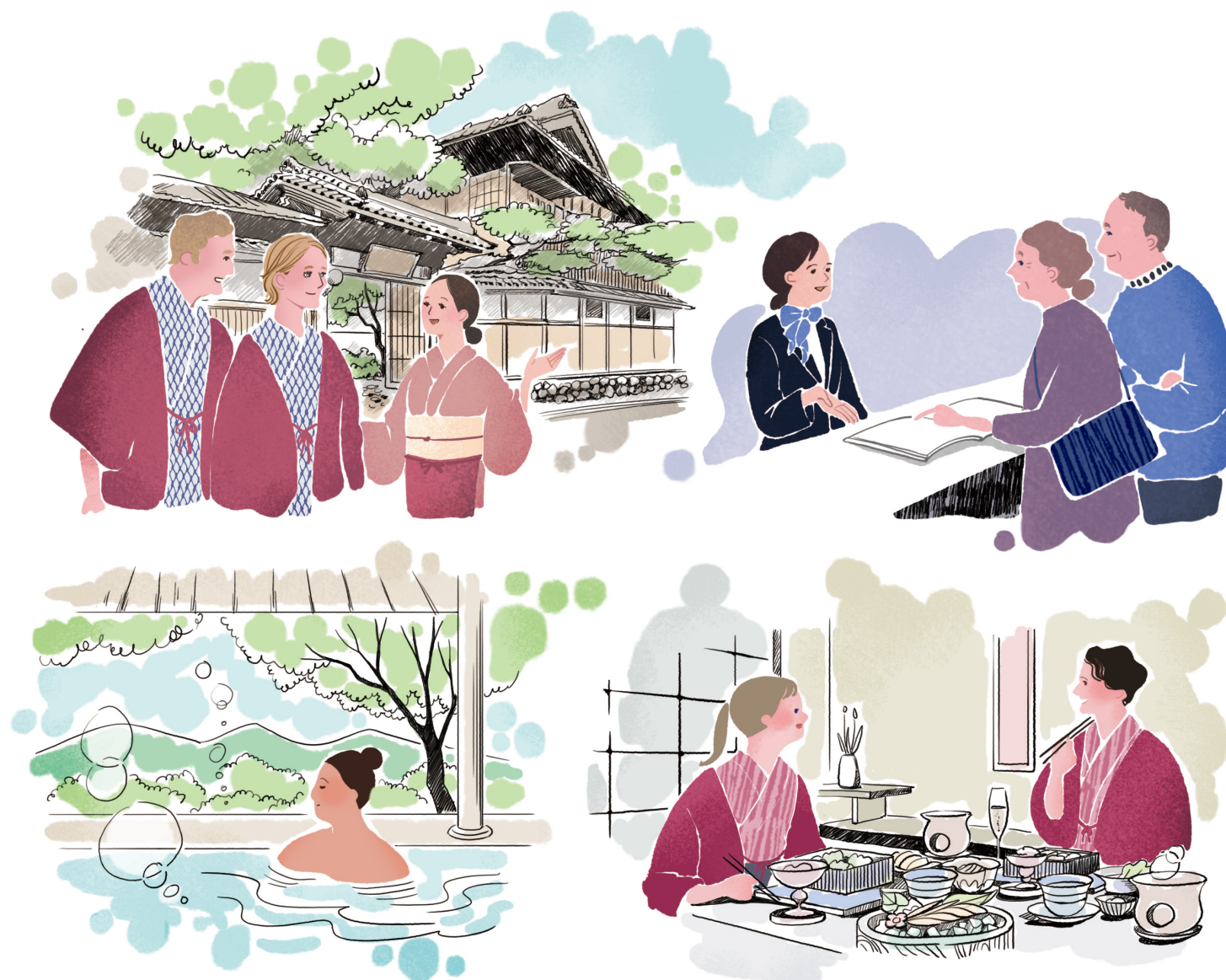


KYUSHU ISLANDS SUMMIT

観光産業を日本のリーディング・インダストリーに
**旅館・ホテル・温泉文化が
支える未来**



「運輸と観光で九州の元気を創ります」
国土交通省九州運輸局

旅館・ホテル・温泉文化が支える未来

2024年11月2日、福岡市の九州産業大学内にて、就職を控えている学生たちを対象に観光産業の未来について考える基調講演とパネルディスカッションが開催されました。

観光を学ぶ学生も参加 宿泊業で九州を盛り上げる

スペシャリストたちが語る
これからの宿泊業

今後、さらなる成長が期待される観光産業。中でも宿泊業は、観光需要を地域に取り込む「地域経済の要」として重要な役割を担っています。そこで国土交通省九州運輸局では、就職を控えた学生や九州へのI・Uターンを考えている方を対象に、宿泊業の魅力に触れるシンポジウムを開催しました。

宿泊業のスペシャリストたちを招いたこのシンポジウムは、九州運輸局 進藤昭洋観光部長のあいさつからスタート。観光施策をめぐる最新トピックのひとつとして、九州産業大学が国連世界観光機関（UN Tourism）の観光教育国際認証「T

edQual認証」を取得し、世界の大学と共同研究などを進められるようになったことが報告されました。また、九州で働きながら観光体験を楽しむデジタルノマドをターゲットとしたデジタルコンテンツの作成など、九州運輸局の最新の取り組みについても紹介がありました。

あいさつ後のプログラムは2部構成で、第1部は宿泊施設の魅力発信をテーマとした基調講演、第2部では宿泊業や温泉文化の未来についてスペシャリストたちが意見交換を行うパネルディスカッションを開催。いずれも、多くの参加者が熱心に耳を傾けていました。この冊子では当日を振り返り、今後に向けたヒントがたくさん詰まった講演・ディスカッションの様子をレポートします。



国土交通省九州運輸局 観光部長 進藤昭洋氏



ガイドマップ「九州でしかできない50のこと」(英語版)

登壇者紹介



基調講演講師
パネリスト
本保 芳明氏
UN Tourism (国連世界観光機関) 駐日事務所代表



パネリスト
浜田 真知子氏
九州旅客鉄道株式会社執行役員 事業開発本部ホテル事業部長



パネリスト
井上 善博氏
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)会長



パネリスト
桑野 和泉氏
日本旅館協会 会長



コーディネーター
山崎 まゆみ氏
温泉エッセイスト

大分県由布市「由布院 玉の湯」代表取締役社長。(一社)由布市観光まちづくり観光局代表理事も務め、由布院温泉の観光まちづくりに尽力している。

跡見学園女子大学(観光温泉学・観光取材学)兼任講師。専門は温泉、宿泊産業、ユニバーサルツーリズム。国土交通省九州運輸・観光クリエーターなど、行政の観光策にも多数関わる。

Part 1 宿泊施設の魅力発信と地域 「基調講演―本保芳明氏」

魅力的な宿があるエリアには多くの観光客がやってくる



日光・鬼怒川の事例が示す
宿の重要性

現在、観光産業が世界のGDPに占める割合は約10%といわれています。しかし国内を見ても、観光産業はGDPの2%程度に過ぎません。これをいかに伸ばし、日本経済を引っ張るリーディング産業に成長させるか。このテーマに向き合うに当たり重要な役割を担っているのが宿泊業です。なぜなら旅館・ホテル

といった宿泊施設の魅力が伝わらないと、その地域に観光客を呼び込むことが非常に難しくなるからです。宿泊施設の重要性がよくわかる事例が、栃木県の日光・鬼怒川にあります。このエリアは明媚な観光地ですが、同じ関東圏である神奈川県

箱根エリアと比べると、集客面でかなり後れを取っている状況でした。インバウンドの方々を中心に「日光には泊まるべき宿泊施設がない」と思われていたからです。

ところが2020年、中禅寺湖畔



「ザ・リッツ・カールトン日光」

に「ザ・リッツ・カールトン日光」ができる流れが変わります。世界的に知名度があり、滞在の楽しさをイメージしやすい高級ホテルができたことで外国人宿泊客が増加。この変化に刺激されるように、日光周辺で高級ホテルや高級旅館の整備が進み始めました。そして、その効果は近隣エリアにも及び、温泉で有名な鬼怒川も外国人宿泊客でにぎわうようになったのです。

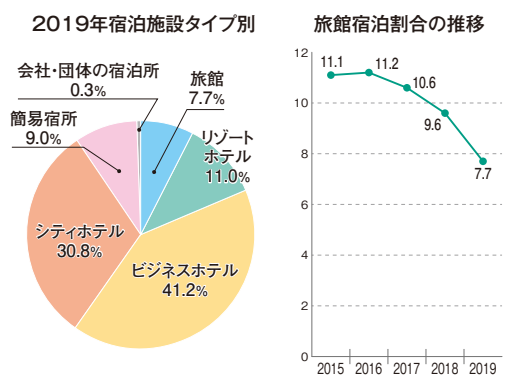
日本は、フランスに並ぶ
集客のポテンシャルがある

今、インバウンドの集客は観光産業を拡大させる上での最大のチャレンジといえるでしょう。2024年のインバウンド数は約3500万人、外国人の消費額は8兆円規模と見られ、政府は2030年に同6000万人、約15兆円を計画しています。ちなみに世界で最も外国人観光客を集めるフランスは、人口が日本の約半数にもかかわらず約1億人を集客しています。

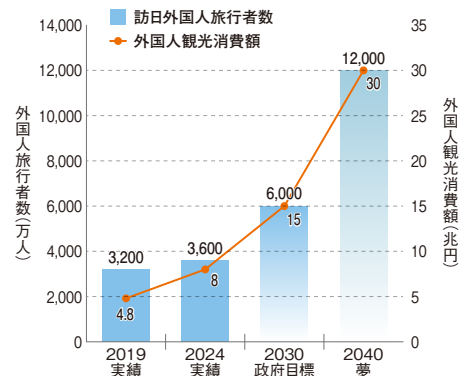
私は、日本の人口規模、経済規模、観光の魅力をかけ合わせると、将来的にフランスに並ぶことは十分可能と考えます。今は学生である方々が第一線で働く40代になる頃には、それくらい大きな規模で、日本の観光が活気づいているかもしれない。そんな気持ちで観光産業に向き合っていただけだと思います。

※シンポジウム開催時点の予測数字です。最終的には、2024年のインバウンド数は3600万人を超える結果となりました。

●外国人の施設タイプ別宿泊状況



●外国人旅行者数と観光消費額



求められているのは 文化や独自性を磨くこと

インバウンドの 旅館利用が減っている

日本国内の全宿泊施設の利用者の中で外国人宿泊客が占める割合は、2014年度時点では1割に満たないものでした。しかし2019年度は2割に増加し、現在も増加傾向が続いています。外国人に東京・銀座や京都ではもともと高い割合になっており、インバウンドの存在が、日本の観光産業の発展に大きく寄与することは明白です。

ところが旅館に限って見てみると、残念ながら数字的には決して明るい未来とは言えません。外国人宿泊客が利用する宿泊施設を調査した結果によると、2015年頃は旅館利用



者が10%台でしたが次第に下がり、2019年には7%にまで落ち込んでいるのです。

なぜ、外国人宿泊客の旅館利用が減少傾向にあるのか。理由は、旅館に魅力がないからではありません。そうではなく、旅館の楽しみ方、さらには旅館の存在そのものが知られていないからだとは私は考えています。海外の観光業界で長く活躍され、世界の宿泊施設に大変詳しい方であっても、「知名度の高いホテルチェーンは安心感がある」とおっしゃいます。理由は施設のグレードやサービス内容に一定のイメージがあり、滞在を想像しやすいからだそうです。この点で、日本の旅館は非常にわかりにくいのが現状です。どの旅館に行けば自分が求める宿泊ができるのか。それが外国の方にもわかる仕組みづくりが必要な時期に来ているのかもしれない。

高付加価値にお金を使う モダンラグジュアリー

今、インバウンドの世界では、富裕層には2つのタイプがあるといわれています。1つは「クラシック



ラグジュアリー」と呼ばれる方々で、このタイプの特徴はわかりやすく高額なものを好むこと。もう1つは「モダンラグジュアリー」と呼ばれる方々で、このタイプは文化、遺産、独自性を大事にし、満足できたらお金を使う傾向があるとされています。例えるなら、飛行機はエコノミークラスでいいけれど、宿泊は歴史や文化を感じる高級施設にこだわるといったイメージです。

旅の内容や宿泊施設に対して高い付加価値を求める「モダンラグジュアリー」タイプの欲求は、実は、富裕層に限ったものではありません。使うお金の額は違っても、もはや、ほぼ全ての人にあてはまる旅のスタイルのトレンドとなっています。日本の旅館には、この「モダンラグジュアリー」タイプを満足させる施設が豊富に存在しています。歴史ある高級旅館でも、リーズナブルな旅館でも、文化や独自性を磨くことがお客様の満足につながり、ひいては地域を発展させていく。これからの宿泊業は、このことをしっかりと念頭に置いて臨む必要があるといえるでしょう。

Part 2

旅館・ホテル・温泉文化が支える未来

「パネルディスカッション」

あるときは地域を盛り上げ、あるときは助ける重要な存在

「地域のショーケース」 RYOKANを共通語に

山崎 まずは、九州で宿泊業に従事されているみなさまが、宿泊業の役割をどのように捉えているかをお聞かせください。

桑野 地域の魅力を伝える仕事はたくさんありますが、宿泊業は泊まっていたかく、つまり、滞在時間が長いことがアドバンテージだと思っています。中でも私たちのような旅館は食事や温泉なども体験していただける分、地域の魅力をお伝えするチャンスが非常に多い。地域の魅力発信は旅館の大事な役割ですし、働く私たちのやりがいでもあります。

山崎 宿泊業の方々とお話していると、旅館・ホテルは地域の文化をお示する「地域のショーケース」だということが話題になります。

桑野 実は、私が会長を務めさ



佐賀県嬉野の魅力であるお茶と温泉をコンセプトにした湯宿「嬉野 八十八」

せていただいている日本旅館協会では、「RYOKAN」を世界の共通語にすることを目指しています。旅館は「地域のショーケース」、即ち、その土地の魅力を凝縮した滞在を楽

しめる施設であることを、世界に対してアピールしていきたいです。

まちづくりの一翼、 社会インフラという一面も

浜田 私たちJR九州グループは、まちづくりの一翼を担うことも宿泊業の重要な役割と捉えています。

例えば私たちが運営する嬉野の旅館では特産品のお茶をテーマにしたおもてなしを企画し、別府の旅館では特産品の竹を使った工芸品をディスプレイするなどしています。また、当社が長崎に開業したホテルは世界的ホテルチェーンですが、私たちが運営するからには地域の魅力を打ち出したいと考え、長崎にちなんだアートや地産地消の食事を取り入れました。こうした取り組みは、地域の産業や文化を知っていただくことにつながります。「地域の顔」としての役割を果たしながら、産業活性化やにぎわいの創出に寄与する存在でありたいです。

井上 旅館・ホテルは「ショーケー

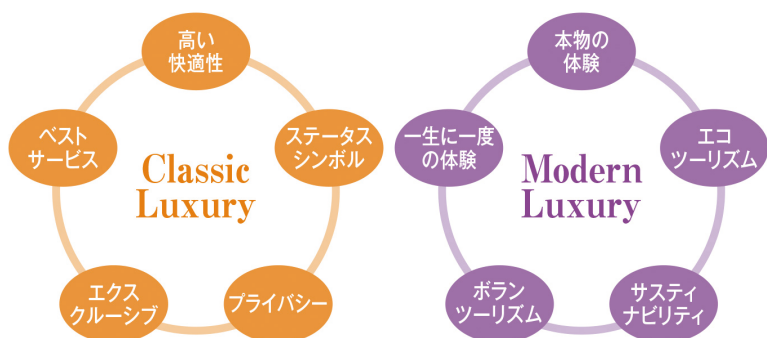


都道府県と各県旅館ホテル生活衛生同業組合は、災害発生時に県内の宿泊施設を避難所として円滑に利用できるよう協定を締結

ス「まちづくり」という素晴らしい役割を担っていますが、地域の社会インフラとしても重要な存在です。代表例は災害時の避難拠点としての役割です。九州でも、過去に筑後川の洪水や豪雨による浸水被害が発生した際には、私たち宿泊業が客室を開放し、ご自宅に住めなくなった被災者の方々を受け入れてきました。宿泊業は地域と根強い関係があり、大規模災害などの折には、困っている方々をお救いする社会的使命を持っていることもお伝えしたいですね。



●富裕旅行者層の旅行へのニーズ



●富裕旅行者層の志向



温泉文化をユネスコ遺産に！ 実現がもたらす効果とは



日本独自の魅力を磨きつつ 世界スタンダードを備える

山崎 今、日本固有の温泉文化を盛り上げ、次代へつないでいくために、「温泉文化をユネスコ無形文化遺産に登録しよう」という機運が高まっています。有志団体によるこの活動では2025年内の国の文化財登録、2028年内のユネスコ登録を目指しており、さまざまな働きかけを推進しています。

では、実際に登録されたらどのような効果が期待できるか、2013年にユネスコ無形文化遺産に登録された「和食」を例にご紹介したいと思います。まず農林水産物食品の輸出額を見てみると、「和食」が登録された2013年度は約5505億円でしたが、10年後の2023年度は過去最高の約1兆4547億円にまで伸びました。また海外にある日本食レストランの数は、2013年には約5・5万店でしたが、こちらも2023年は約18・7万店と3・4倍に増えています。同様に、「温泉文化」のユネスコ登録が実現すれば大きな経済効果が期待でき、日本の観

光産業や宿泊業が躍進するのではないかと楽しみにしています。

桑野 「温泉文化」がユネスコ登録された暁には、世界の方々をお迎えすることが今以上に増えそうですね。そうなれば、私たち宿泊業も世界のスタンダードを備えなければならぬい場面が増えるだろうと思います。本保さんの講演でも触れられていましたが、世界の方々にお示しする日本の旅館・ホテルの品質担保のようなものが必要とされてきているのかもしれないですね。これからはグローバルな視点で変えるべきところを変えつつ、日本文化を体现する宿泊業としての独自性を磨き、個性を伝えていくことが大切なのだと思います。

2023年
↓
2025年
↓
2028年

「温泉文化」ユネスコ無形文化遺産
全国推進協議会 設立

国指定文化財 登録を目指す！

ユネスコ無形文化遺産 登録を目指す！

ユネスコ無形文化遺産とは？
芸能や伝統工芸技術などの形のない文化であって、土地の歴史や生活風習などと密接に関わっているもののこと。ユネスコの「無形文化遺産保護条約」では、この無形文化遺産を保護するため、登録制度を設けている。

人や地域とつながれることが 宿泊業の醍醐味



「人」に魅力を感じて また来てくださる喜び

山崎 では最後に、みなさんが考える宿泊業の仕事をする上での喜びをお聞かせください。

桑野 コロナ禍で旅行ができなかったときは多くのお客様からお電話やお手紙をいただいたのですが、みなさん一様に「落ち着いたら必ず行きたい。早くあなた方にお会いしたい」という言葉をいただきました。旅館としてだけでなく、そこで働く「人」に価値を感じてくださるお気持ちに触れたような気がして、とてもうれしかったです。宿泊業は、観光業の中でもお客様と1対1の深い関係を築ける素敵な仕事なのだと実

感じ、あらためて誇りを持つことができました。

井上 すごくわかります。お客様から信頼され、喜んでいただけたときは本当にうれしいですね。滞在を楽しまれた後の帰り際、「また来ます」とおっしゃっていただけたときの充実感は、何物にも代えがたいこの仕事の醍醐味だと思います。

接客が苦手でも大丈夫 多様な職種が活躍する業界

浜田 私は笑顔の連鎖を実感できることがこの仕事の魅力だと思っています。社員が幸せそうに働いていると私も幸せになりますし、社員の幸福感はお客様にも伝わって、心から滞在を楽しんでいただくことができます。

海外の人々や若い世代に示す 「定義」「スタンダード」を



宿泊システムや楽しみ方が 伝わっていない

山崎 今後、日本の宿泊業を盛り上げていく上で、課題となるのはどのようなことだとお考えでしょうか？

桑野 私たち旅館業でいいますと、海外の方はもちろん、国内の若い方々にも魅力が伝わっていないことに課題を感じています。旅館はどのようなシステムの宿泊施設で、どんな楽しみ方ができるのか、もっと伝える努力をしないとと思います。

浜田 まったく同感です。今、当社も海外のインフルエンサーの方とのコラボレーションや、オンライントラベルエージェントへの露出などを通して幅広い国や世代の方々に知っていただく仕掛けをしています。理想は、それをきっかけに私たちの旅館・ホテルがある地域のことも知っていただき、周遊もしていただけるようになることです。当社は九州全域にネットワークがありますから、自社拠点や各地のパートナー企業さんとのつながりを生かし、点ではなく面で動いていただけるような仕掛けにチャレンジしています。



井上 大企業のホテルチェーンと異なり、グローバルな視点が欠けていることが私たち小規模経営の旅館の課題だと思っています。ミシュランのように、世界の方々に信頼される「わかりやすい情報提供」が旅館にも必要だと感じています。

本保 ミシュランは「定義」と「スタンダード」が明確ですから、利用者は安心してホテルやレストランを選べます。その点、日本の旅館・ホテルは多くの魅力を持っていますが、定義もスタンダードも曖昧で、海外の方や若い世代にはわかりにくい。そこを整理して示せるようになることが、今、日本の宿泊業に求められていることなのだと思います。

が活躍できる職場です。各々の特技を生かして宿泊業を輝かせることは、地域を、日本を元気にすることにはかなりません。さらなる成長が期待されるこれからの宿泊業を、一緒に盛り上げていけたら大変うれしく思います。



編集後記

昨年の「女性のための宿泊業セミナー」に続く第2弾として、宿泊業の魅力を伝えるシンポジウムを企画しました。素敵な登壇者の皆さんに二つ返事で参加のご承諾をいただいたことに加え、九州産業大学の千副学長から会場提供の申し出があった時点で、このシンポジウムの成功を確信していました。シンポジウムの後はエクスカージョンで柳川市へ移動、川下りの「白秋祭水上パレード」に参加させていただきました。参加された学生はもちろん、登壇者の皆さんも地元のおもてなしに感激されていました。参加された皆様、ご協力いただいた皆様に心から御礼申し上げます。

編集人
九州運輸局観光部長
進藤昭洋

●シンポジウム当日の内容は、
当局HPでもご覧いただけます。

<https://www.youtube.com/watch?v=ZJzZKExVSn8>



KYUSHU ISLANDS SUMMIT
旅館・ホテル・温泉文化が支える未来
2025年3月発行

発行
国土交通省九州運輸局
〒812-0013
福岡県福岡市博多区博多駅東2-11-1
福岡合同庁舎新館7F～10F

編集・制作
株式会社リクルート
株式会社アトリエあふろ

イラスト
さかちさと

※本資料に掲載している文章は、実際のシンポジウムにおけるトーク内容をもとに適宜編集させて頂いています。
※本資料は国土交通省九州運輸局の著作物であり、著作権法に基づき保護されています。本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要です。事前にご連絡ください。使用用途によって転載・複製をご遠慮頂く場合もございます。予めご了承ください。