

旅館・ホテル業を取り巻く環境

旅館・ホテル業：経営を取り巻く環境

旅

旅館・ホテル業界を取り巻く環境は目まぐるしく移り変わっています。格安な料金設定で他業種からの新規参入も増加しており、料金設定が難しい状況にあることや、インターネット予約の増加、団体旅行の減少等、旅行スタイルも以前と様変わりしています。そのため旅館・ホテル業界では従来の宿泊サービスに加え、日帰りサービスの拡充等、サービスの多様化が進展しています。

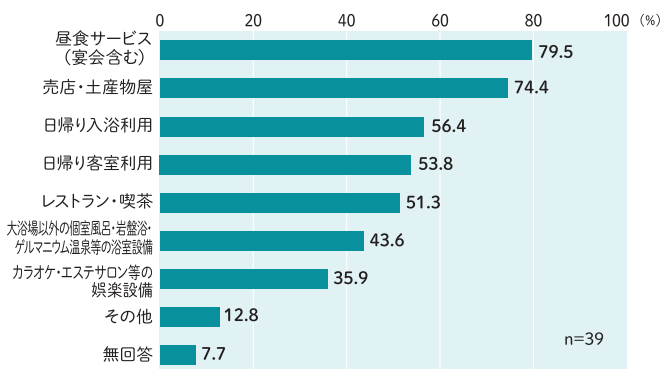
2012年の夏以降、国内旅行は堅調に増加しています。富士山の世界遺産登録、2020年東京オリンピック開催、和食のユネスコ無形遺産登録等、あらためて日本の魅力が再発見される機会も増えており、今後、一層の国内旅行の増加、海外からの観光客の増加に期待がもたれます。特に、海外からの観光客については、2013年末に日本を訪れる訪日外国人が初めて1,000万人を突破し、政府としても、2020年に向けて2,000万人とすることを念頭に、様々な施策をすすめています。

旅館・ホテル業は、若者の力が不可欠な業界です。宿泊業界で働く人のおよそ1/4を、29歳以下の若者が占めており、若者をいかに獲得し、定着させていくかは、旅館・ホテル業の課題となっています。そして、その若者たちの中には、仕事だけではなく生活も重視できる働き方を希望する人が多く増えており、こうした若者の働き方のニーズに応えることが必要となっています。

図表 1

提供サービスの多様化

宿泊以外にも、「昼食サービス(宴会含む)」「日帰り入浴利用」「日帰り客室利用」等、多様なサービスを提供する旅館が多くなっている

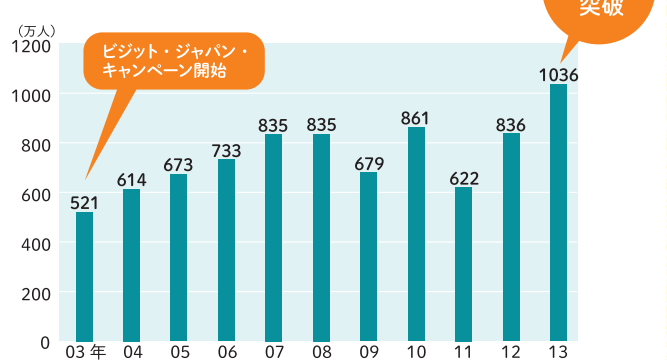


出所：厚生労働省「仕事と生活の調和アンケート調査(旅館業)」(2010年)

図表 2

年別訪日外国人旅行者の数

2013年に初めて1,000万人突破

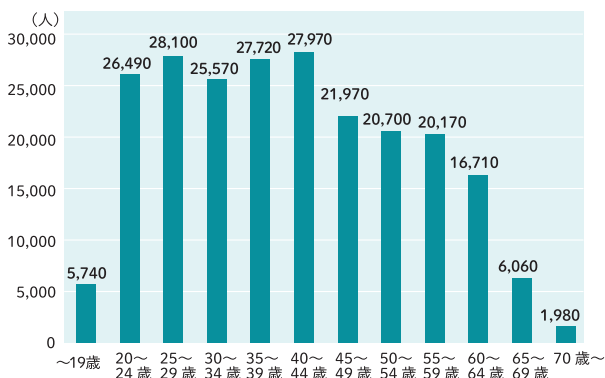


出所：日本政府観光局(JNTO)「報道発表資料平成26年1月17日」2014年1月

図表 3

宿泊業界で働く人の年齢構成

旅館・ホテル業では、20代～40代前半の人が多く働いている

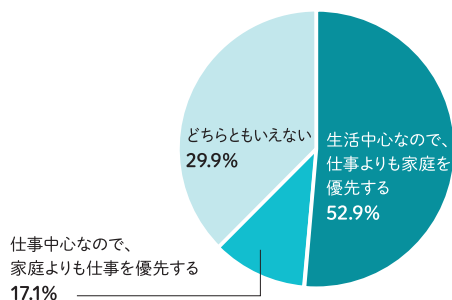


出所：厚生労働省「平成25年賃金基本統計調査」M75宿泊業より

図表 4

若者に多い生活重視志向

内閣府が15歳から29歳の若者を対象に実施した調査では、仕事よりも「生活中心」という回答が過半数を占める



出所：内閣府「若者の仕事観や将来像と職業的自立、就労等支援に関する調査2012年」平成24年版子ども・若者白書より

具

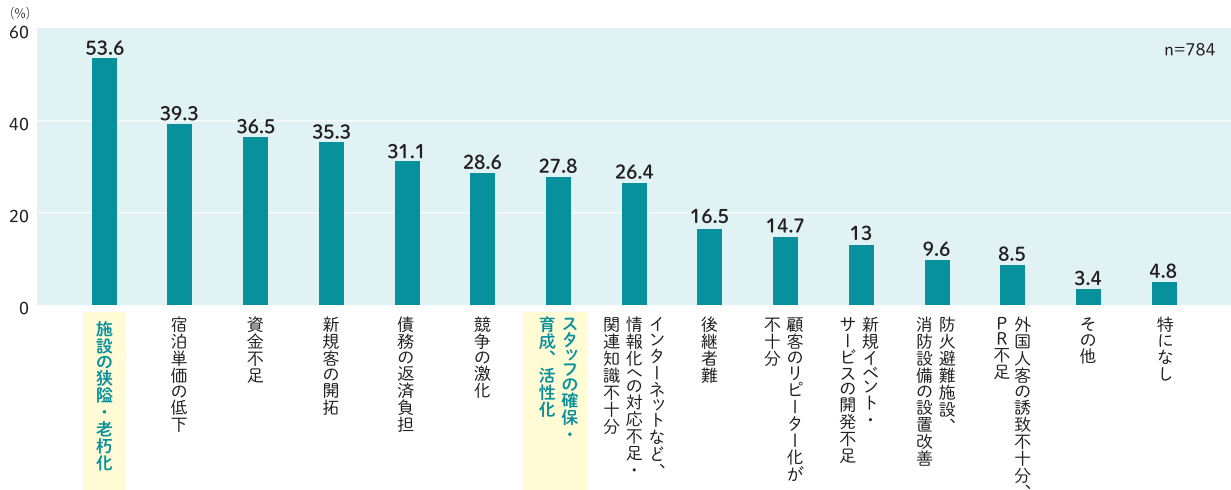
体的な経営課題を見ると、旅館・ホテル業の経営課題としては「施設の狭隘・老朽化」をあげる事業者がもっとも多く、一方で「宿泊単価の低下」、「資金不足」等をあげる事業者も多いことから、投資の必要性を意識しながらも対応が困難な状況がみてとれます。また、「スタッフの確保・育成、活性化」も約3割が課題としており、多くの旅館・ホテルが人材の確保に頭を悩ませていることが伺えます。

一方、消費者に「国内旅行を利用する際に重視すること」を聞いたところ、「宿泊料金」、「立地」、「部屋の内容」、「浴場の内容」、「食事の内容」等が上位にあげられ、コストパフォーマンスの高い施設が望まれていることがわかります。

こうした状況を受け、旅館・ホテル業には、従来以上に高品質なサービスを提供することが期待されています。期待に応えるには、従業員一人ひとりの就業意欲、サービスマインド、スキルを恒常的に高めることが求められます。

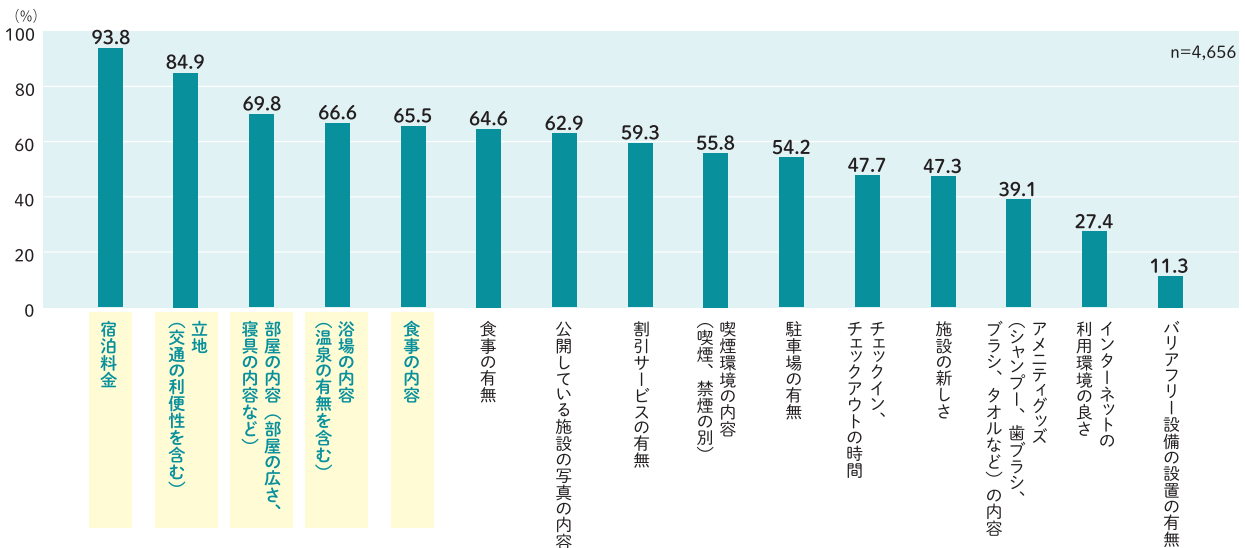
図表 5

旅館業の経営上の課題



図表 6

国内旅行を利用する際に重視すること



(本ページ図表) 出所: 日本政策金融公庫「国内宿泊施設の利用に関する消費者意識と旅館業の経営実態調査」2013年2月

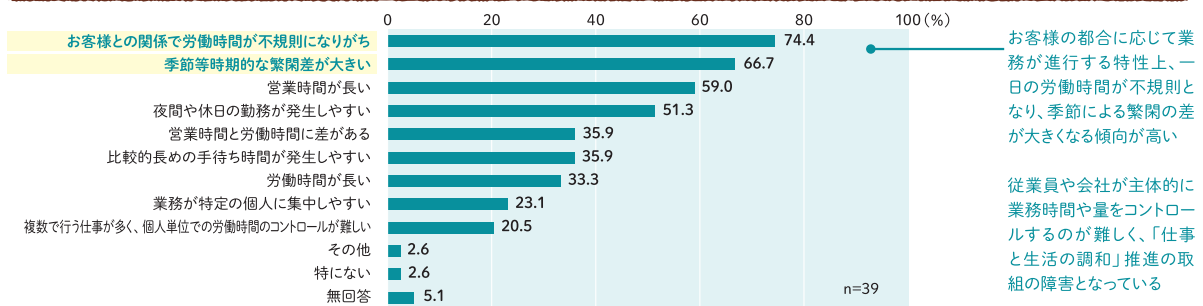
旅館・ホテル業で働く人の声を聞くと、「業界特有の接客スタイル」「少ない休館日」「長い営業時間」等を理由に、若者にとっても厳しい就業環境にあると言われています。また、年次有給休暇の取得率が低いことや、子育てと両立できるような就業時間の設定の難しさも、働き方の課題としてあげられています。しかしながら、「仕事と生活の調和」に関わる国の指針等についての業界内の認知度は高くありません。

従業員にイキイキと意欲的に働いてもらうためにも、経営者が「仕事と生活の調和」を重要な課題として認識し、率先して労務管理や働き方・休み方の見直しに取り組んでいくことが必要とされています。

旅館・ホテルの今後を担う人材を獲得し、サービスマインドやスキルの高い人材を定着させていくためにも、より一層、魅力的な労働環境を整備していく必要があります。

図表 7

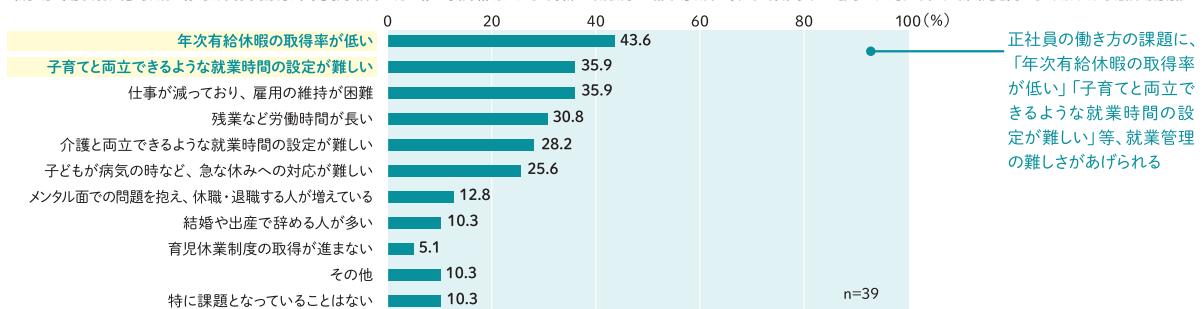
「仕事と生活の調和」推進の障害と考えられる理由



出所：厚生労働省「仕事と生活の調和アンケート調査（旅館業）」（2010年）

図表 8

働き方の課題

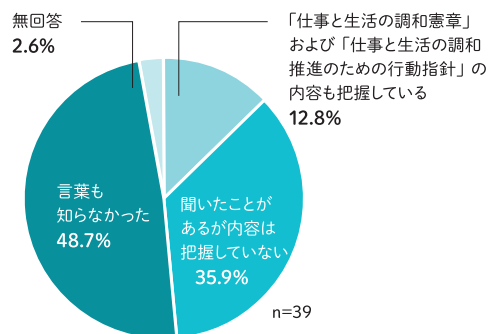


出所：厚生労働省「仕事と生活の調和アンケート調査（旅館業）」（2010年）

図表 9

「仕事と生活の調和」推進の取組状況と浸透状況

「仕事と生活の調和」に関わる国の指針に対する認知度は低い

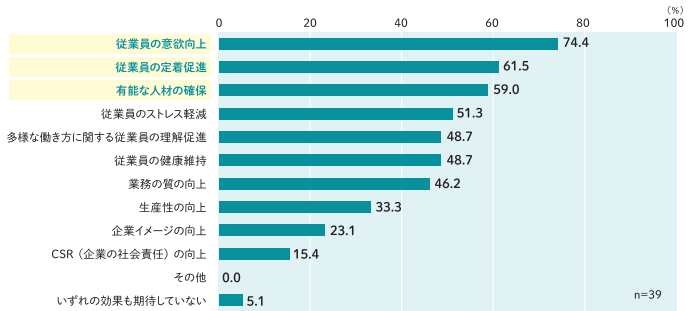


出所：厚生労働省「仕事と生活の調和アンケート調査（旅館業）」（2010年）

図表 10

「仕事と生活の調和推進策」取組に期待する効果

「仕事と生活の調和推進策」の取組により、複数の項目について効果が期待されている



出所：厚生労働省「仕事と生活の調和アンケート調査（旅館業）」（2010年）