
ホテル・旅館

景気は回復基調にあるものの、期待したほどの盛り上がりもなく、売上げは横ばい、あるいは微減で推移している。宿泊は国際的なコンベンションの効果などもあり宿泊件数は堅調だが、婚礼・宴会は売上げが減少している。

ビジネスホテルとシティホテルの競合が激化するなか、スパやエステなどの施設を備え、他との差異化を図るシティホテルや、スポーツの宿としてターゲットを明確化するビジネスホテルなど、変化する時代のニーズに対応しながら、各施設ならではの個性を発揮している。

業界の概要

旅館業法による宿泊施設は、ホテル、旅館、簡易宿泊所、下宿の4種類である。ホテルは洋式の構造及び設備を主とした施設、旅館は和室を主とした施設と規定される。

ホテルは一般に、都市部に立地する多機能なシティホテル、宿泊機能に特化し客室の種類や付帯施設などのサービス機能を最小限にとどめたビジネスホテル、有名観光地や保養地などに立地し、レクリエーション施設を有することが多いリゾートホテルなどに分類される。大阪府内ではシティホテルとビジネスホテルがほとんどを占めている。この両者を区別する明確な基準はないが、売上げに占める宿泊比率が60%以上であることがビジネスホテルの目安とされる。

ホテル・旅館業は、装置産業で多額の設備投資が必要である、投下資本の回収が長期である、収入が客室数により制約される、人件費などの固定費負担が大きく、価格が比較的硬直的であり経営の弾力性に乏しい、需要に季節性がある、などの特徴を有している。

大阪府内における平成 17 年度末のホテルの営業施設数は 311、客室数は 45,889 で、全国比はそれぞれ 3.5%、6.6% である。前年度と比較して施設数、客室数はそれぞれ、3.3% 増、3.7% 増(厚生労働省『衛生行政報告例』)となっている。

一方、和式の構造及び設備を主とする旅館は、17 年度末現在で営業施設数が 1,000、客室数が 21,153 で、全国比はそれぞれ 1.8%、2.5% である。また、施設数、客室数の前年度比はそれぞれ、0.3% 減、1.6% 増と、施設数が減少している。旅館 1 施設当たりの平均客室数は 21 と、ホテルの 147 に比べて施設規模が小さく、家族経営的な企業が多い。

ビジネスホテルの躍進

全国的に、ホテルは施設数、客室数とも増加傾向にあり、大阪府においても 17 年度末の施設数、客室数は前年度比 3.3% 増、3.7% 増とともに増加している。大阪市中心部ではビジネスホテルの新規開業が続いており、特に 18～19 年に予定されている新規開業計画の大半がビジネスホテルであるといわれている。ビジネスホテルは景気変動の影響を受けるものの、宿泊部門主体の収益構造で飲食部門などの付随する収益変動要因が少ないこと、客単価の変動幅が少ないことなどから、シティホテル等に比べて影響を受ける度合いは少ない。したがって、景気回復時に大幅な利益の拡大は期待できないが、景気の低迷期でも経営は比較的安定している。

一方、旅館は客室数では 16、17 年度と 2 年連続で増加しているものの、施設数では減少が続いている。これは、利用者の嗜好が洋風化・個性化へと向かっていることや、施設の老朽化などにより客離れが進んでいることに加え、経営者の高齢化と後継者の不在、ホテルの価格引下げによる旅館の価格競争力の低下などから、営業の継続が困難になっているためである。

宿泊は明暗分かれる

景気の回復基調が続き、ユニバーサルスタジオジャパンの入場者数も復調の兆しがみられるものの、当業

界において期待したほどの盛り上がりはなく、全体の売上げは横ばい、あるいは微減で推移している。ただし、宿泊については11月に大阪で開催された国際的なコンベンション（2006世界バレー・女子）の効果や個人需要の好調により、宿泊件数は堅調に推移している。

外国人観光客の受け入れが比較的多いあるホテルでは、こうした需要をうまく取り込むことができ、宿泊料金も上昇傾向にあるという。一方、17年の夏頃に民間の宿泊施設のネットワークサイトへ加入した和風旅館では、従来的一名ずつの料金から室料を人数で割った料金体系に変更したため、宿泊客数はほぼ変わらないが客単価が下落し、売上げは減少している。

婚礼・宴会の売上げは減少

少子化や結婚しないシングル層の増加、海外挙式の増加などにより、結婚式の件数が多い頃の3分の1程度にまで減少したホテルもある。特に、近年ゲストハウス形式によるハウスウェディングの人気の高まりなど個性化の波に押されて、ホテルでの結婚式は苦境に立たされている。

宴会については、件数は少し増加しているが、1件当たりの料金が下落傾向にあり、売上げは減少している。かつては春と秋の褒章の受章パーティーを行う人もみられたが、今はその数も減っている。

最近の特徴として、偲ぶ会と呼ばれるホテル葬が増える向きもあるが、当業界では、宴会などの法人需要を獲得することが重要であるとみている。

設備投資はまずまず

設備投資については、レストランやロビーなどのリニューアルや、空調設備の更新など、逐次実施されている。なお、23年に地上アナログテレビ放送から地上デジタルテレビ放送への完全移行が予定されており、デジタル放送への対応に伴うデジタル放送対応機種の購入やチューナーの導入など、新たな設備投資が発生することが予想される。

収益は厳しい

収益に関しては、インターネットへの掲載を契機に料金を引き下げるなど、宿泊単価が上方硬直的なホテル・旅館が多く、収益は厳しい。

若手の定着率が課題

大手ホテルでは積極的に新規採用を行っているが、レストランなど、現場の基礎を固めるべき部門の定着率が悪いという。そこで、新入社員の定着率向上のために幹部社員にコーチングの研修を導入するなど、指導方法を模索している。ちなみに、かつて花形であった営業企画やフロント部門よりも、最近ではブライダルコーディネーターやレストラン部門のウェイトレス、ウェイターの人気が高くなっている。

インターネットビジネスの功罪

インターネットの普及に伴い、宿泊予約全体に占める宿泊予約サイトの利用割合が急速に高まっている。インターネットを経由する予約チャネルは、自社ホームページ（以下、HP）、ネットエージェントが開設するサイト（楽天トラベルなど）の2つに大きく区分される。こうしたチャネルにより、広範囲の顧客に商品を販売したり、予約処理の自動化で人的負担を軽減するなどのメリットが得られることから、ネットを活用する企業が増えると同時に、大手旅行社も参入するなど大小さまざまなネットエージェントが登場し、新たな商品流通が確立された。

しかし一方で、ネットエージェント主導の宿泊プランの構成や宿泊料金の割引き、送客手数料（ネットエージェントからの送客に対する手数料）率の引き上げ、客室のブロック提供（ネットエージェントに対し、1日の室数を確保する契約）など、ネットエージェントと宿泊施設に関する新しい問題が発生した。こうした取引関係は、宿泊施設の適正な販売機会を阻害する要因になるとして、当業界内でも改善の声が高まっている。

このような状況の下、大阪市内のビジネスホテルで構成する大阪タウンホテル協議会の有志ホテル12社が

運営主体となり、18年4月にインターネット宿泊予約サイトを立ち上げた。このサイトは参加ホテルの自社HPの予約機能を1か所に集めた共同サイトで、予約ごとの手数料がかからないなど、ホテル側の負担をできるだけ減らすような仕組みとなっている。

多様な時代のニーズに対応

ビジネスホテルにおけるサービスの充実などにより、シティホテルと競合する部分が大きくなっている。また、在阪のホテルでは宿泊単価が上昇するホテルと、下げざるを得ないホテルに二極化するという見方もある。

ホテルの婚礼需要が減少するなか、宴会場の大半を披露宴に対応できるデザインにし、近年人気のハウスウェディング需要を取り込むとともに、宿泊や飲食の機能だけでなく、スパやエステなどの施設を備え、他のホテルとの差異化を図ろうとするシティホテルもみられる。また、スポーツ関係の団体客向けにスポーツに関連する情報を発信するスポーツの宿のネットワークを立ち上げたビジネスホテルなど、顧客ターゲットを明確化する動きもある。

一方、旅館においても、温泉、季節感を意識した料理、溪流のある景観、現代的な和風旅館としてのデザインルームというさまざまな独自性をアピールしながら、利益率の改善に努める施設もある。このように、多様に変化する時代のニーズに対応しながら、各施設ならではの個性を発揮していくことが求められているといえよう。

今後の見通し

当業界の今後の動きとして、梅田北ヤードの先行開発区域の開発が完了する23年の開業を目指し、大阪の老舗ホテルが同区域に新しいホテルの建設を予定している。北ヤードの一部まちびらきが行われる23年以降、大阪市中心部の集客力が大きく変化し、当業界における競争がさらに激しくなることが考えられる。

(山本 敏也)

ホ テ ル

	大 阪 府				全 国			
	施設数	前年度比 (%)	客室数	前年度比 (%)	施設数	前年度比 (%)	客室数	前年度比 (%)
平成15年度末	294	5.4	42,698	1.6	8,686	2.0	664,460	2.3
16年	301	2.4	44,241	3.6	8,811	1.4	681,025	2.5
17年	311	3.3	45,889	3.7	8,990	2.0	698,378	2.5

旅 館

	大 阪 府				全 国			
	施設数	前年度比 (%)	客室数	前年度比 (%)	施設数	前年度比 (%)	客室数	前年度比 (%)
平成15年度末	1,039	-1.0	20,726	-1.3	59,754	-3.0	898,407	-1.9
16年	1,003	-3.5	20,819	0.4	58,003	-2.9	870,851	-3.1
17年	1,000	-0.3	21,153	1.6	55,567	-4.2	850,071	-2.4

資料：厚生労働省『衛生行政報告例』各年版。