ホスピタリティ教育研究会 セミナー

コロナ後の観光産業について

2022年11月17日に横浜ロイヤルパークホテル2階 芙蓉の間に於いて、「ホスピタリティ教育研究会」のセミナー・展示会・懇親会が、約3年振りに開催された。

今回の参加者は約80名、「コロナ後の観光産業について」というテーマで、同会会長の石原健がファシリテーターとなり、(株)サクラクオリティマネジメント代表取締役 北村剛史、(社)メイドインジャパン・ハラール支援協議会 理事長 高橋敏也、(株)やまとこころ 代表取締役 村山慶輔の3名のパネリストを迎えたが、4名共にJARCの理事を務めており日頃から交流もあることから活発なセミナーとなった。本誌では一部であるがその模様をお伝えしていきたい。

コロナ禍で行った取り組みについて

石原　先ずはコロナ禍において、どの様な取り組みを行ったかをお聞かせください。

高橋　厳しい状況の中で、出来ることを行い 皆で事業継続していこうという取り組みを応援していた。コロナ禍で健康文脈が取り上げられ、プラントベースやベジタリアン、ヴィーガンが注目されたことから、それらの支援も積極的に進めた。またラグビーワールドカップの際に、ヴィーガンやハラル、コーシャに対応が出来なかった施設が多くあったことから、今後に向けて今から対策を練り対応が可能となる様な取り組みも行っている。

北村　最優先で行っていたのはコロナ感染対策である。サクラクオリティの品質認証を受けている約300の宿泊施設に対して情報提供と衛生指導を行い、感染者が出た際の消毒についても自ら防護服を着て行っていた。もう一つは世界の賃貸契約の調査を行い、固定賃料から歩合への変動があることを把握したが、日本国内では未だそれが活かされていない現実も理解した為、現在は金融庁と共に金融機関への働き掛けも行っている。

村山　インバウンドをメインで行っているので、仕事に対する危機感があり、「観光再生 サステナブルな地域をつくる28のキーワード』という本を出版した。一番のポイントは高付加価値化であり、量から質への転換を行い、訪日客の数が減少しても対応が可能にしていくということである。発売に伴い、宿泊施設や観光事業者向けのセミナーを数多く開催し、アフターコロナに向けた取り組みについて提唱を行った。

アフター（ウイズ）コロナの展望

石原　続いては、アフターコロナ或いはウイズコロナに関して、どの様な展望をお持ちでしょうか。

北村　DMOとの共同品質認証制度で27地域・団体と提携を行い 研究を重ねた結果、今後の新しいマーケットは更なる地域伝統文化を求めてくるであろうと考えた。運営指針をまとめたところ、日本は国土の68%が森林で、これは世界第2位の規模となっており、そこには昔から里山文化が根付いていることを再認識した。木を使用して、その恵みを返すということを目先のメリットでは無く 中長期的に文化体験として取り入れていきたい。

村山　インバウンドは必ず戻ってくるし、その兆しも見えてはいるが、戦略を見直して量から質への転換を図ることが大事であると考えている。インバウンドに依存するのではなく リスクヘッジを行い、国内需要とのバランスを取ることを提唱したい。日本人客の利用でベースをつくれば、新たなウイルス危機や戦争等による世界情勢の変化にも対応が出来るという思考を持ち、戦略を組み立てることが必要不可欠であると思う。

高橋　インバウンドを再度盛り上げていく為のプロモーションも始まりつつあるが、受け入れ態勢の構築が急務であると考えている。宿泊施設と商業施設が共に、ハラル・ベジタリアン・グルテンフリー等に柔軟に対応していけば、訪問可能となるエリアが増えていくであろう。また欧米ではヴィーガン対応の客室が用意されている宿泊施設が当たり前になってきているが、日本ではまだまだ認知度が低い為、その辺りを伸ばしていきたい。

これからの課題

石原　それでは、これからの課題についてはどう考えておられますか。

村山　一番の問題はやはり人、人財であると考えており、観光産業で働こうと思う若い人達をいかにして集めていくかが課題である。マネジメントを含むあらゆる階層での教育研修も足りていないと感じている。食の問題についての知識も含め、レベルをあげることによりお客様の満足度につなげていくことが、売上と利益をあげる仕組み作りに繋がり、それが魅力的な待遇、良い環境でスタッフの満足度をあげ離職率を下げる要因になるであろう。

高橋　食を含むインバウンドに必要な知識と、宿泊施設と働く人、そして商品の質を高めて、それをサスティナブルな取り組みとして継続していくことが課題である。現在日本は今後訪れたい国の一番になってはいるが、これが実際に行って良かった国になれるかがポイントでしょう。これから予定されている大阪万博での富裕層や、世界陸上におけるアスリート達が、本当に満足できてリピーターとなるだけの応対を、危機感を持って取り組みたい。

北村　SDGsにはゴールは無く、長い旅であるという認識が足りないと感じている。品質認証においても、弊社のサクラのグリーンマークを取得することに於いて満足されるのではなく、新たな運営戦略として、PRも含め、継続していって欲しい。また、宿泊施設のみならず、協力会社やステークホルダーの方々も含め、共に取り組んでいく姿勢も大切であり、それこそが品質の向上と生産性の向上に繋がると信じている。

最後に一言

石原　では、最後に一言ずつまとめをお願いします。

高橋　今後は更に全国を動き回って、インバウンドの受け入れに必要な知識についての講演・セミナーを行っていきたい。またそれに関わる日本の産業を、世界に向けて発信していきたい。

北村　サクラクオリティの品質認証の項目に関して、今後公開することを検討している。皆さんの指標としてご活用いただき、SDGsに対する取り組みと併せて日本のレベルを上げていきたい。

村山　観光業界においてカギとなる宿泊施設の方々が、インバウンドを点や線ではなく面として捉え、様々な人との情報交換や連携を行っていって欲しい。本日は私も気付きが沢山あったので今後も学んでいきたい。

石原　今回は1時間という短い時間の中で、異なる知見をお持ちのお三方からためになる話が聴けたかと存じます。今後も定期的にセミナーを開催していきますので、取り組んでほしいテーマや、話を聴きたい方々のリクエストなどお寄せください。

株式会社やまとこころ
代表取締役 村山慶輔

〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-9-22 多摩川新宿ビル 3 階
TEL: 03-5312-8314
https://yamatogokoro.jp/

株式会社サクラクオリティマネジメント
代表取締役 北村剛史

〒100-0011 東京都千代田区内幸町 1-1-1 帝国ホテル本館 515 号室
TEL: 03-3580-2341
https://www.sakurastay.com/

株式会社ホスピタリティ デザイン 横浜
代表取締役 石原健

〒231-0004 神奈川県横浜市中区元浜町 2-13-1-705
TEL: 090-4708-1232
https://www.hospdy.com/

一般社団法人メイドインジャパン・ハラール支援協議会
理事長 高橋敏也

〒106-0032 東京都港区六本木 5-18-18 プレシャス六本木 2F
TEL: 050-3736-6677
https://mijhsc.org/

【ホスピタリティ教育研究会】は、「ホテル産業経営塾」及び「MICE塾」の卒塾生が中心となって活動している団体であり、会員数は約520名。会長は ㈱ホスピタリティ デザイン 横浜 代表取締役 石原健、副会長は ㈱ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ 取締役 常務執行役員 並びに 横浜ロイヤルパークホテル 総支配人 雄城隆史、富士屋ホテル㈱ 箱根ホテル 支配人 久保田紀和、野村不動産ホテルズ㈱ 庭のホテル東京 総支配人 海老沼悟の3名である。