

奈良県のホテル・旅館の現状と今後の課題

1 はじめに

日本の宿泊施設は、約8万施設（2015年3月末現在）、従業員数は約57万人を数え、2.84兆円市場といわれる。延べ宿泊者数は、訪日外国人観光客の急増もあって2015年は5.055億人泊と初めて5億人泊を超えた。

好調なインバウンドの牽引により、延べ宿泊者数は引き続き増加が見込まれるが、宿泊業全体が好調な状況ではない。施設数でみると最近10年間（2005年～2014年）で、ホテルは11%、簡易宿所は14%増加しているが、旅館は25%減少しており、訪日外国人観光客数が伸びた2014年においても3%減少している。このように訪日外国人観光客数急増の受け皿は主にホテルが担っており、旅館は十分に取ら込むことができていない。

本稿では宿泊施設の中のホテル・旅館に焦点をあて、その取り巻く環境や奈良県におけるホテル・旅館の現状と課題、及び今後の方向性について考察する。

2 ホテル・旅館の概要

1. ホテル・旅館の特徴

ホテル・旅館は、一旦その場所で営業を開始すると安易に施設の位置を変更できないという特徴がある。そのため周辺の環境を含めて立地そのものが事業の鍵を握る。また需要量に応じて安易に縮小・拡大ができないため、いかに稼働率を上げるかが経営上、重要な要素となる。

さらにホテル・旅館は、人的なサービスが商品そのものであるため、顧客が電化製品などを購入する時に手にとって比較するようなことができず、イメージや情報だけで選択される“感性の産業”であるという特徴を持つ。

2. ホテル・旅館の相違点

①ホテルの定義

旅館業法（1984年・厚生省）によると、ホテルとは「洋式の構造および設備を有する施設で、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業」と定義され、次のような基準がある。

- ・洋式の客室が10室以上あること
- ・客室の広さは9平方メートル以上あること
- ・館内に適当な数の洋式浴室またはシャワーがあること
- ・水洗式男女別のトイレがあること

②旅館の定義

旅館は、旅館業法に基づき「和式の構造および設備を有する施設で、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業」と定められている。つまり、ホテルは洋式で、旅館は和式ということになる。ホテルと旅館の主な相違点は以下のとおり（図表1）。

図表1：ホテルと旅館の違い

内容	ホテル	旅館
客室の仕様	洋室	和室
入室の仕方	靴を履いたまま入室	靴を脱いで入室
ライフスタイル	テーブル、いす、ベッド	畳、座卓、布団
食事	食堂	各客室内で摂る
料金形態	宿泊費のみ、食事別	一泊二食込み
客室定員	シングル、ツイン中心	2名以上、大人数OK
仲居(客室サービス)	いない	いる
浴室	客室にバス、トイレ	大浴場が中心
プライバシー	完全に確保	仲居、布団の係が入室
門限	深夜の出入り可	門限あり
館内でのマナー	部屋以外はスリッパ浴衣不可	浴衣でどこでもOK

資料：「ホテル業界の動向とカラクリがよ〜わかる本」より当研究所にて作成

3. ホテル・旅館を取り巻く環境

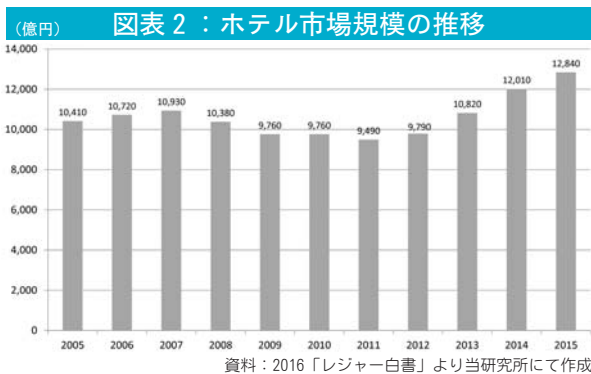
①ホテルの現状

2015年は、都市部のホテルや規模の大きい旅館を中心に急増するインバウンドへの対応が進んだ年であった。施設の改装が進められ、外国人にも使いやすいよう配慮し、和のテイストを取り入れた客室や宴会場が目に見えて増えた。レストランのコンセプトが見直され、従来からある単なる食べ放題ではなく、外国人にもわかりやすいスタ

イリッシュで洗練された施設が増えている。

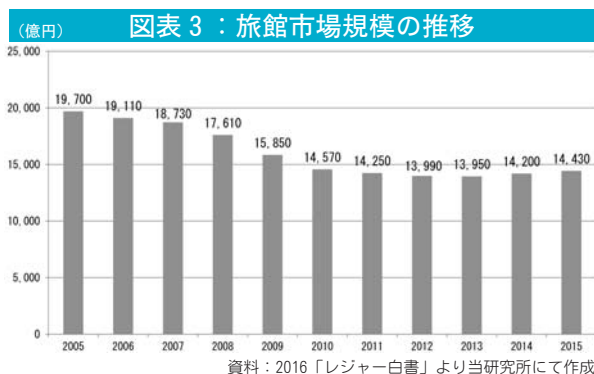
レジャー白書 2016 によれば、ホテルの売上は、前年比 6.9% の増加であった（図表 2）。これは、4 年連続の増加で、特に 2013 年から 3 年連続で 1 兆円を越えており、過去最高の業績となっている。

都市部では需要の増加により室料単価が上昇し、客単価の向上につながっている。また稼働率が上限に近づいているホテルがある。



②旅館（温泉地）の現状

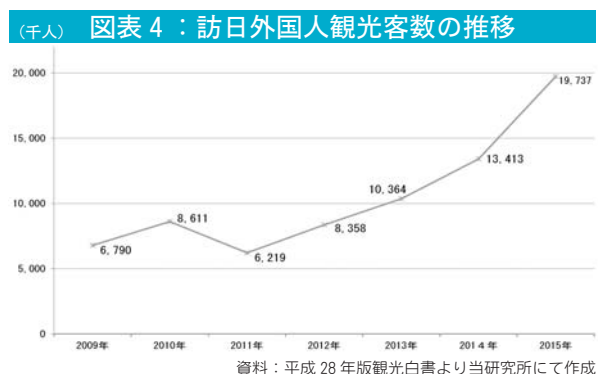
日本人の国内観光が好調で、旅館の 2015 年の売上は前年比 1.6% 増加している（図表 3）が、訪日外国人観光客が旅館には行き渡っていないケースが多い。またバブル経済時代に大規模化を進めた一部の施設では、厳しい経営を強いられている状況にある。一方で、大規模化することなく少なめの客室数で個人客を対象としている旅館では、心のこもったおもてなしを売りに業況が堅調に推移している施設が多い。



各地の温泉地には、その温泉街を代表する旅館がある。多くはその土地でもっとも歴史が古く、皇族も泊ったことがあるという施設もある。独り勝ちに近い状態の旅館もあるが、一つの温泉地に複数のトップ旅館が存在していることも珍しくない。

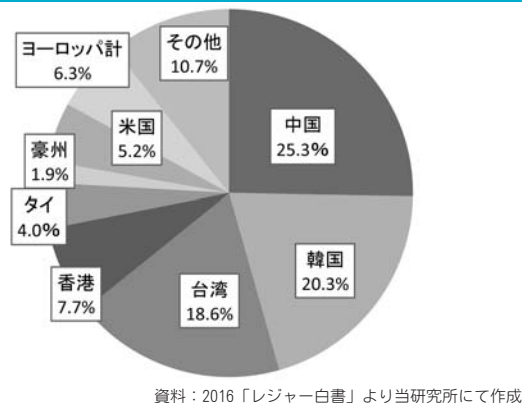
4. 訪日外国人観光客の増加

2015 年の訪日外国人観光客数は、前年比 47.1% 増と過去最大の伸び率で、前年の過去最高を更新する 19,737 千人となった（図表 4）。1970 年以来 45 年ぶりに訪日外国人観光客数が出国する日本人の数を上回ったことも注目に値する。



クルーズ船の寄港増加、航空路線の拡大、燃油サーチャージの値下がり、円安による割安感の定着、ビザの大幅緩和、消費税免税制度の拡充などが後押しした。国別では中国からの観光客が倍増し全体の約 4 分の 1 を占めた（図表 5）。

図表 5：訪日外国人の国籍・地域別内訳
(2015 年 1,974 万人 前年比 47.1% 増)

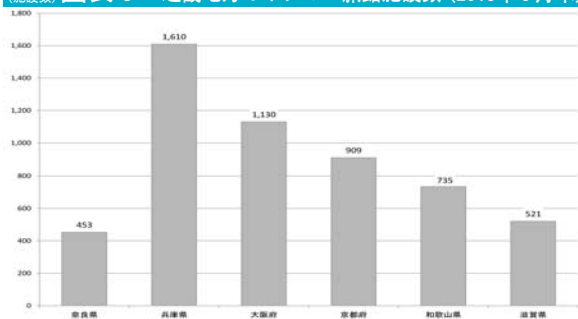


3 奈良県のホテル・旅館の動向

1. 奈良県のホテル・旅館の特徴

奈良県のホテル・旅館の施設数は、近畿地方の中では一番少ない（図表6）。また客室数は全国で最下位である。これは文化財保護・風致保全等の面で立地上的の制約が多いことも一因である。

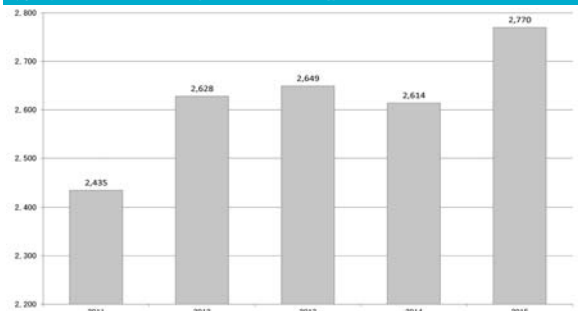
（施設数）図表6：近畿地方のホテル・旅館施設数（2015年3月末）



資料：厚生労働省「衛生行政報告例」より当研究所にて作成

2015年1月～12月調査による奈良県宿泊統計調査によると、奈良県内の延べ宿泊者数は約277万人で、対前年比約15万6千人、6.0%増となった（図表7）。

（千人）図表7：奈良県延べ宿泊者数の推移



資料：平成27年1月～12月奈良県宿泊統計調査より当研究所にて作成

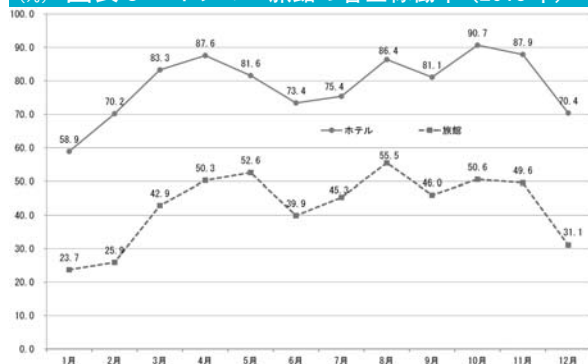
2015年は、為替の円安を背景に外国人旅行者が増加したことや、中国でビザが取得しやすくなったことから2月の春節以降、中国人団体宿泊客が急増したことが増加につながった。

特に6月～8月は「奈良県宿泊者限定キャッシュバックキャンペーン（以下、キャッシュバックキャンペーン）」や「全国高等学校総合体育大会（以下、

高校総体）」の開催地の一つであったことから対前年同期間と比較し124千人（16.3%）の増加なった。

客室稼働率は、ホテルが年平均で79.0%とほぼ8割の稼働率となっているが、旅館は、年平均で5割を下回っている（図表8）。前年と比較すると、2015年は8月の高校総体により、ホテル、旅館ともに稼働率は上昇している。

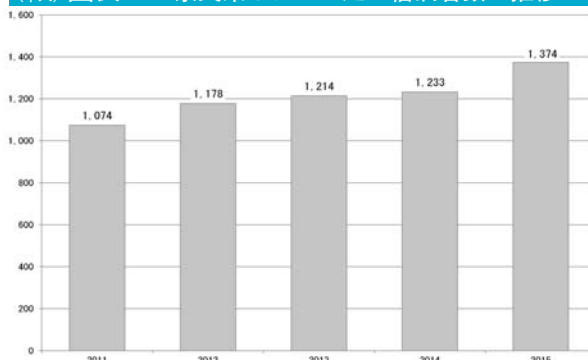
（%）図表8：ホテル・旅館の客室稼働率（2015年）



資料：奈良県宿泊統計調査より当研究所にて作成

ホテルの宿泊者数は約1,374千人で、対前年比約141千人（11.5%）の増加で、2011年以降増加が続いている（図表9）。2015年は訪日外国人観光客が増加したことやキャッシュバックキャンペーンが奏功したことにより、好調を維持した施設が多い。

（千人）図表9：奈良県ホテルの延べ宿泊者数の推移

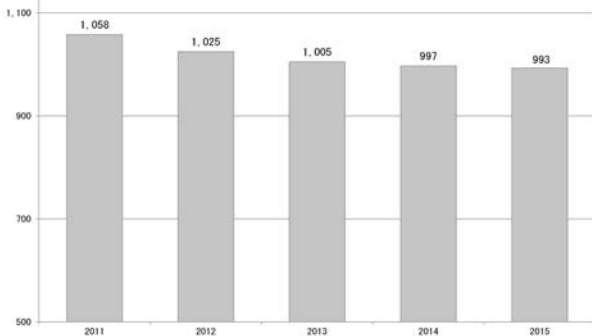


資料：平成27年1月～12月奈良県宿泊統計調査より当研究所にて作成

旅館の宿泊者数は約993千人で、対前年比約5千人（0.5%）減少した。2015年の夏はキャッシュバックキャンペーンの効果や高校総体関係の宿泊があり前年と比べると好調であったが、休・廃業

した施設もあり、年間を通して見れば2011年以降減少が続いている（図表10）。

（千人）図表10：奈良県旅館の延べ宿泊者数の推移

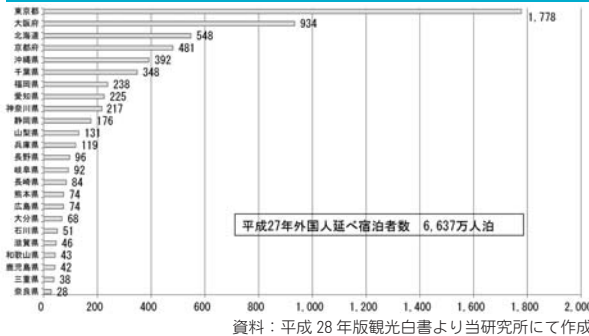


資料：平成27年1月～12月奈良県宿泊統計調査より当研究所にて作成

2. 奈良県の外国人延べ宿泊者数の動向

奈良県の外国人延べ宿泊者数は、年間28万人泊で全国25位。近畿では一番少ない（図表11）が、2015年訪日外国人消費動向調査（観光庁）によると、海外からの訪問率ランキングでは、近畿で兵庫県に次いで4位、全国で12位と上位に位置する。これは宿泊を伴わない訪問が多いことを物語っている。

図表11：外国人延べ宿泊客数（平成27年）（万人泊）



資料：平成28年版観光白書より当研究所にて作成

4 奈良県のホテル・旅館

奈良県の宿泊施設は全国的に見て数が少ないものの、“おもてなしの心”で宿泊客を迎えるホテル・旅館が多い。次に奈良県内の主なホテル・旅館の一例を紹介する（順不同）。

「洞川温泉・名水の里 旅館 紀の国屋甚八」
7代目 紀埜 弘道氏
～創業300年を誇る老舗旅館～

住 所：奈良県吉野郡天川村大字洞川 222-1

T E L：0747-64-0309

U R L：http://www.kinokuniyajinpachi.com/

「西の軽井沢」として有名な^{どろがわ}洞川温泉

西の軽井沢として有名な避暑地である洞川温泉は、奈良県の南部、吉野郡天川村の東部に位置し、1,000～2,000m級の大峯山系の山あいにある。

大峯山は、女人禁制の^{しゅげん}修験道の山として知られ、夏にはその入口の門前町である洞川温泉に多くの修験者や参詣者が訪れる。標高は820mで夏もクーラーが^{さんけい}必要ないほど涼しく、澄み切ったせせらぎ

で川遊びを満喫できるなど、美しい山々と渓谷の自然が魅力的な温泉街である。



昭和レトロな時代を感じる街並み

昭和レトロ

な街並みや参道を挟むように広がる小さな街は、まるで映画「千と千尋の神隠し」の世界に居るような雰囲気を漂わせている。

創業300年を誇る「旅館 紀の国屋甚八」

洞川温泉の中心部に位置する「旅館 紀の国屋甚八」は、

創業300年を誇る老舗旅館である。貸し切り可能な日本庭園に面した露天風呂は、



日本庭園に面した露天風呂

風を感じ日常の喧噪を忘れさせてくれる。温泉の泉質は、弱アルカリ性単純温泉で、神経痛・筋肉痛・関節痛・冷え性などに効果があり、大峯山からの下山者が疲れをとるのに最適で、また肌がツルツルになる「美人の湯」とも言われている。

食事は豆腐料理・冬に提供されるぼたん鍋等、名水「ごろごろ水」を活かした各種会席料理が自慢である。豆腐や鍋物の他、ご飯、味噌汁、コーヒーやお茶にいたるまで、この水で作るモノは、すべてがおいしい。名水百選にも選ばれている「ごろごろ水」は、洞川温泉から大峯山にいたる参道沿いの五代松鍾乳洞付近の石灰岩層の中を湧き出ている。身体に必要なミネラル成分などを豊富に含む炭酸カルシウム型の極めてナチュラルな水質である。また全国の湧水の中でも9番目の高地にあるため、水温も10.4℃とかなり冷たい。

期間限定の天の川カフェ・縁側プラン

洞川温泉の宿には、昔のままの縁側が数多く残っている。昔から誰にでも縁側を開け放ち、ひと休みの場として人々に親しまれてきたそうだ。

その縁側を利用した「天の川カフェ（原則、6月～9月の平日夜）」を老舗旅館11館で開催している。星降る里の「天川村」という名に由来した綺麗な星空と美味しいお茶で心も身体も癒される「天の川カフェ」。女性には色浴衣のレンタルもあり、好きな柄の浴衣を着てカラコロと下駄を鳴らして縁側巡りを楽しむ姿が目立つ。スタートは「じゃらん」との提携により始めた期間限定プランであったが、今では400人ほどの利用があるという。

「おもてなしの心」の完成度が高い洞川温泉

夏場に向け活気づく洞川温泉であるが、紀埜氏は「宿泊の申込は、今はネット予約が中心で、ネットエージェントがうまく誘導してくれている。た

だ洞川温泉は、湯布院温泉や黒川温泉ほどの知名度がないため、温泉名で検索されることが少ない」という。「今後は、全国の一般客の認知度をいかに上げていくかが我々の課題である」とも洞川温泉をPRする取組みが必要と考えている。

しかしながら洞川温泉は、修験道の行者の到着や出発、食事の用意等の不規則な時間に付き合ってきた伝統があり「おもてなしの心」を第一にする意識はかなり高く、ネットのクチコミ欄での評価も好評である。お客様が一番大切であることが徹底されている同温泉街。これからも昭和レトロな時代への時間旅行を楽しませてくれるであろう。

「吉野山温泉 湯元 宝の家」

女将 森下 満寿美氏

～吉野山の大自然を庭園に持つ温泉旅館～

住 所：奈良県吉野郡吉野町吉野山中千本公園

T E L：0746-32-5121

U R L：http://www.hounoya.gr.jp/

日本人の心のふるさと「吉野」

1300年の歴史を持つ修験道の聖地「吉野・大峯」は、2004年、「紀伊山地の霊場と参詣道」として日本で12番目の世界遺産に登録された。吉野山は、古くは京の都の皇族や貴族が御嶽詣（当時、山上ヶ岳は御嶽とも呼ばれた）を盛んに行なう中、その入口として多くの寺院が建立され隆盛を極めた山である。また吉野は、四季を通じ、興趣の尽きない自然と、日本の歴史を彩る多くの伝統・史跡・遺跡を持つ、日本人の心のふるさとでもある。

日本一の桜の名所として知られる吉野山は、春になれば3万本もの山桜で覆われ、その優雅で気品ある風景は、古から現代に至るまで多くの人々の心を魅了し続ける。春の桜が終われば夏にかけて紫陽花が咲き誇り、夏の新緑に囲まれた山は森林浴スポットとしても近年訪れる方が増えている。また秋になると山々は紅く染まり、寺社・仏閣巡

りとともにハイキングも楽しめる。冬になると真っ白な雪景色のなか佇む名所・旧跡は静寂につつまれた荘厳な雰囲気を醸し出すなど、四季折々の風情を楽しめる。

大自然を庭にもつ、くつろぎの宿

「湯元 宝の家」は、吉野山の中央・中千本公園内に位置し、まさに大自然を



中千本公園内にある同旅館

庭園に持つ温泉旅館である。また山岳宗教「修験道」の根本道場である金峯山寺の近くにある同旅館は、落ち着いた佇まいで、四季を問わず観光客を出迎えている。

同旅館の森下圭太郎専務は「宿泊客は中高年の方が多く、春は東京を中心に関東方面から、1年を通じては名古屋などの中京圏や大阪からの宿泊客が多い」という。同旅館のロビーからは吉野山を一望でき、歴史と文化が息づく悠久の吉野の素晴らしさを堪能できる。



吉野山を一望できるロビー

また露天風呂「阿吽あうんの湯」からは、春には「一目千本」と謳われる桜を、秋に

は一面の紅葉を眺望できるくつろぎの宿として、リピーター客が多いという。

おもてなしの充実により増えつつある訪日外国人

吉野はこのような長い歴史と山深い自然の観光資源に恵まれ、これまで多くの文人墨客が訪れ吉

野の素晴らしさを讃えてきた。しかし残念なことに近年の来訪者数は年々減少傾向にあり、吉野山温泉街においては人口減少や少子高齢化、過疎化が進行し、著しく活力が低下しているという。

こうした現状を踏まえ、森下専務は、時代の要請に応えながら年間を通じて吉野に来てもらえるよう、おもてなしの充実を図る仕掛けづくりに取り組んでいる。

専務の努力の甲斐あって同旅館は訪日外国人観光客が増えつつある。森下専務は「2020年までは外国人観光客が増える」と予測し、訪日外国人観光客の増加を吉野の歴史を世界的に拡げる好機と捉え、吉野の知名度アップに繋がる施策に余念がない。

さらに吉野山の旅館では数少ない温泉を持つ同旅館は、インド医学をベースとした美容・健康マッサージである「アーユルヴェーダ」のサービスを実施している。最近「アーユルヴェーダ」を求めて宿泊される方も増えているそうだ。

歴史と伝統を誇る吉野のよさを守りながら、時代の要請に応える「湯元 宝の家」。次はどんなおもてなしを仕掛けるのか、森下専務の挑戦はこれから続く。

「旅館 松前」

女将 柳井 尚美氏

～宿はお客様が築いてくださる～

住 所：奈良市東寺林町 28-1

T E L：0742-22-3686

U R L：http://www.matsumae.co.jp/

無理せず、自分も楽しいおもてなしが継続の秘訣

猿沢池（奈良市）からほど近く、ならまちの一角にある「旅館 松前」は、創業から約80年を数える老舗旅館である。客室数は15部屋と決して多くはないが「無理せず、自分も楽しめることが変わらないおもてなしを継続できる」と語る女将の

柳井尚美さん。

その「旅館松前ならではのおもてなし」により、外国人観光客や国内旅行者の心を掴み、多くのリピーターを生み出している。近年、訪日外国人観光客が増えているが、同旅館では約20年前から外国人の受入れを始めたそうだ。



ならまちにある旅館松前の玄関

フランス大使館のスタッフが泊まったことをきっかけにフランス人宿泊客が増えたのをはじめ、口コミで訪れる外国人の個人客が次第に増加。今では、宿泊客の8割が外国人で、そのほとんどが欧米の方、残り2割の日本人もほとんどが常連客であるという。

柳井さんは「うちのお客様は本当にいいお客様ばかりで、この仕事は楽しいですよ。宿は、お客様が築いてくれています」と優しく笑う。

おもてなしを大切にする同旅館だが、すべてのお客様が同じことを望んでいるわけではないので、接客マニュアルは作っていないと言う。

スタッフは、柳井さんの意をくんで状況に応じ臨機応変に対処し、同旅館ならではのおもてなしを存分に発揮している。「ここはスタッフもフレンドリーで、親切」との外国人宿泊客の声も多いそうである。

「狂言大蔵流」と「墨あそび」

見事な老松図が飾られている広間では、10年来の縁がある狂言大蔵流の「狂言らいぶ」や琴の演奏会の他、バイオリンやフルートなどのコンサートなども開催される。

また書家として活動する柳井さんは、奈良の特

産品である墨をすり、色紙などに好きな言葉を自由に書く「墨あそび」を宿泊客に楽しん



見事な老松図が飾られている広間

でもらっている。技術を教えるのではなく「文字に込める伝えたいところ」を大切にしているそうだ。書を通じてコミュニケーションを図り、墨の香りとともに思い出に残していただくことを目的としているという。

奈良にしかないものを磨くことが大切

柳井さんは「奈良の街づくりに関しては、行政の方たちはいろんな事に取り組んで下さっており感謝しています。ただ、最近はコンビニエンスストアや駐車場が多くなって、日本の景色はどこも同じようになってきています。奈良らしさを失わない伝統・文化を大切にした開発も進めていただければ」と希望する。

「新しいものを作ることも大事だと思いますが、今、奈良にしかないものを磨き上げることも大切だと思います。これからもスローライフな奈良でしかできないことを、じっくり時間をかけて続けていきたい」と語る柳井さん。

自宅に居るかのような居心地の良さと安心感を覚える「旅館 松前」。国内、海外を問わず宿泊客がリピーターになる秘訣がここにある。

「株式会社 奈良ホテル」

代表取締役社長 五十嵐 晃 氏

～古都奈良のシンボリックなホテル～

住 所：奈良市高畑町 1096

T E L：0742-26-3300

U R L：http://www.narahotel.co.jp

明治 42 年創業の「関西の迎賓館」

明治 42 年「関西の迎賓館」として創業した「奈良ホテル」は、風光明媚な奈良公園の高台に位置し、文化財指定の旧大乗院庭園に連なる古都奈良のシンボリックなホテルである。

創業以来、多数の皇族や諸外国の要人、文人墨客が訪れている。瓦屋根の本館は桃山御殿風檜造り（明治時代の建築界の大御所「辰野金吾」氏設計により 1909 年建造）で、各客室に創業時のマントルピース（暖炉）が残り、調度品はその時代の優雅さを漂わせている。また奈良観光を楽しんだインシュタイン博士がロビーのピアノを楽しんだといわれるが、近年そのピアノが発見され設置されている。

建築様式「吉野建て」を採り入れ 1984 年に建築された新館は全室が緑豊かな空間に面しており、ベランダや窓から望む景観がまるで森の中に居るような気分になるほど心と和む空間となっている。



奈良ホテルの外観

歴史を誇る本館などのハード面に加え、スタッフによる笑顔でのおもてなしなどのソフト面の評価も高く、圧倒的にリピーターになるお客さまが多いという。

最大の宴会場「大和の間」を拡張リニューアル

奈良県の観光振興施策の一つである M I C E（法人需要への対応）や大規模な宴会など多彩な用途に対応するため、平成 28 年 4 月に同ホテル最大の宴会場「大和の間」をリニューアルオープンした。今回の改装は、平成 25 年 11 月に改正さ

れた「建築物耐震改修促進法」に基づく耐震工事にあわせたりニューアルである。新館 4 階の日本料理「花菊」を最上階に移転し、そのスペースを隣接する「大和の間」の一部として拡張したことにより、パーティーの正賓での最大利用人数は 240 名、国際会議のブッフェやシアター形式等では最大 400 名を収容できる規模となった。

さらにパーティーで 3 つの会場に仕切ることでもでき、用途にあわせた幅広い宴会需要に対応できる空間となっている。また「花菊」の 3 面の大窓からは、大和三山を見渡す開放的なパノラマビューが楽しめる。

伝統を守り続けるフランス料理や旬の素材を用いた日本料理

創業以来の伝統を守り続けるフランス料理を満喫できるのがメインダイニングルームの「三笠」である。壁面に飾られた横山大観と川合玉堂の作品や伝統的な調度品が、料理を一段と味わい深いものにしてくれる。

四季折々の素材をふんだんに用いた日本料理「花菊」では、奈良県産の食材をはじめ旬の味覚を取り入れた会席料理を提供している。さらに奈良の地酒はもちろんのこと、



大和の山々を見渡す日本料理「花菊」

ソムリエ厳選のワインも取り揃え、料理に合わせて楽しめる。

また明治の趣きが漂うバー「ザ・バー」では、「ワールドクラス 2013」で世界 3 位に輝いた宮崎剛志氏がオリジナルカクテルを作り心豊かなひとときを過ごさせてくれる。

円安や世界的な日本食ブームを受けてインバウ

ンドが増加する中、同ホテルは海外富裕層を中心とした外国人に対するブランドイメージ向上にも余念がない。これからも古の伝統を守りながら奈良を代表するホテルとして真心のこもったおもてなしで宿泊客を楽しませてくれるであろう。

5 奈良県のホテル・旅館の課題

奈良県は、国宝・重文の数においては47都道府県中3番目に多く、歴史・文化・伝統さらには自然についても豊富な観光資源に恵まれている。

しかしながら観光の柱ともいべき宿泊産業においては、宿泊施設数や客室数は、文化財保護・風致保全等の面で立地上の制約が多く、全国でも下位の水準にある。

先に述べたとおり、ハード面での制約が多い。その中で奈良県内のホテル・旅館が抱える課題と“観光地奈良”を活かすこれからの取組みについて考える。

1. 情報発信力の強化・改善

訪日外国人観光客が2,000万人を超えようとしている現在、宿泊に関して多様な選択肢がある中、奈良県のホテル・旅館が、奈良の旅を快適に楽しめる施設であることを訴求していくことが重要である。

異文化体験を地方都市に求める傾向が色濃くなりつつある訪日外国人観光客にとって、これからは県外ではなく奈良県内の多彩なホテル・旅館への宿泊そのものが訪日目的になる可能性もある。

奈良県内のホテル・旅館の特徴をもっと情報発信するために、旅行代理店を始めとした各方面でのPR活動をさらに強化すること、また奈良県内の宿泊施設の全体像を整理・一覧化し、各施設の特徴や提供できるサービス内容を発信するサイトを設けることも一案であろう。

2. 一層求められる国際感覚と従業員の育成

訪日外国人観光客の増加により、今後宿泊業界は、一層の国際感覚が求められる。

訪日外国人観光客に対し奈良の文化や伝統芸能をいかに伝え楽しんでもらえるかがキーポイントとなることから、ホテル・旅館でもこれまで以上に語学力が必要になる。

さらに訪日外国人観光客の受入環境の整備はもとより、顧客対応など適切に対応できる従業員の育成が急務である。また訪日外国人観光客が安心して旅行を楽しめるように病気やケガに対し、緊急で対応できる医療機関の整備も地域・自治体に求められる。

3. 繁閑の差が顕著である旅館

宿泊業の中でも旅館は、人手をかけた丁寧な接客サービスを売りにする業態であること、需要が夏に集中することの裏返しとして長期にわたる閑散期が存在すること等、構造的に生産性が低くなりやすい。

今後はバックオフィスなど接客に直接かかわらない部門を中心にICT化等により生産性を高める取組みも必要である。また繁忙期の労働力不足に対応し労働条件の改善を進め、安定した質の高いサービスができるように取組むことが重要である。

4. ユニバーサルデザインを意識した観光地づくり

障害者、高齢者及び子育て世代など、移動が不自由な方々についても、少ない乗換回数、移動サポート、乳幼児に対する受入態勢などが整っているれば、旅行に行きたいというニーズを有している人は多い。国内の旅行市場を活性化していくためにも、多様な観光客の旅行ニーズに応える環境を整備することが求められる。

特に今後、高齢者が人口の多数を占め、高齢者

の旅行市場の活性化が大きな課題となることから、ユニバーサルデザインの導入を意識した観光地づくりを進めることが観光客の増加につながるであろう。

5. その他(女性向けサービスの拡充等)

女性だけの旅行グループや女性の一人旅を快適にする環境づくり、また癒し空間の演出などホテル・旅館独自の女性向けサービスの提供が望まれる。また宿泊サービスに加え、日帰りサービスの拡充などサービスの多様化が望まれる。

宿泊客がホテル・旅館に求めるものは「非日常」であるが決して特別なサービスを求めているのではない。何か尋ねた時の対応が良かったり、いつも素敵な笑顔で迎えてくれるなどちょっとした「人と人とのふれあい」に居心地の良さを感じる。このようなおもてなしの心のあるホテルや旅館がこれからも選ばれ続けるであろう。

6 むすび

奈良県には三つもの世界遺産があり、奥深い歴史と伝統・文化に恵まれている。この観光資源を真に開花させることができれば、裾野の広い観光事業が展開され、ひいては雇用促進につなげることができる。そのために、奈良県の豊富な観光資源を県民が誇りを持って磨き上げ、その価値を日本人、外国人に分かりやすく伝える必要がある。

「奈良には多くの伝統文化や伝統産業があるのに、もうちょっとうまくPRすれば…」と他府県の方々が口にするのをよく耳にする。

“観光地奈良”の現状を見ると、世界遺産の保存の努力は続けているが、観光資源として磨き上げる努力やその価値を分かりやすく伝えていく努力がやや不足気味である。貴重な世界遺産を保存するだけでなく、観光資源として活用していく取

組みを加速する必要がある。

外国では大都市から世界遺産のある場所に行くには2時間前後はかかると聞く。一方、奈良は大都市圏からわずか1時間足らずで来られる。有数の世界遺産を誇る場所に短時間で来られる利便性を、自信を持って広めていいのではないだろうか。

そのためにも奈良県民が奈良の歴史と伝統に誇りを持つことができるよう、小・中学校教育で奈良の歴史や文化を学ぶ時間を持つことは重要である。

さらに観光資源である名所・旧跡を広めるためには、観光客に奈良の歴史や文化を理解しやすい表現でPRすること、また外国人に対応できるよう多言語表記を進めていく必要がある。

具体的には、パンフレットやチラシはもちろん、交通機関の行先標記なども駅名だけではなく、名所・旧跡・神社・仏閣などが、観光客にすぐ分かる標記や標識に替える必要がある。パンフレットも1枚で奈良の外観が俯瞰できるようなチラシ・MAPなどをつくる工夫も求められる。

奈良のホテルには、スタッフの素敵な笑顔やさりげない心遣い等によるおもてなしで、宿泊客の心を掴むところが多い。

また旅館は、地域の歴史・文化を紹介したり、奈良の伝統・芸能を体験できる施設や人情味あふれた接客で宿泊客を楽しませてくれる。

“おもてなしの心”を持つ奈良県のホテル・旅館が、これからも1300年の歴史と伝統を誇る奈良の良さを宿泊客に伝え、思い出に残る楽しい旅を彩ってくれることを期待したい。(橋本公秀)

【参考文献】

- 「平成28年版 観光白書」 観光庁
- 「2016 レジャー白書」 公益財団法人 日本生産性本部
- 「ホテル業界の動向とカラクリがよくわかる本」 秀和システム
- 「ホテルと旅館の事業展開」 徳江順一郎著 創成社
- 「2015年1月～12月 奈良県宿泊統計調査の概要」 奈良県
- 「ホテル・旅館業経営カイゼン寺子屋」 経済産業省 北海道経済産業局