

ホテル・旅館

ユニバーサルスタジオジャパンの開業効果で、客数が大幅に増加し、業界全体に明るい兆しがみえていたが、昨年夏の一連の不祥事により、客数が大幅に減少した。さらに、出張に伴う宿泊需要も減少傾向にあり、厳しい状況が続いている。また、宿泊特化型ビジネスホテルの進出やインターネット予約の増加により、宿泊単価の下落が激しく、採算も厳しい状況にある。

今後も客数の増加が期待できないなか、宿泊客獲得の厳しい競争が続くとみられる。

業界の概要 旅館業法によると、宿泊施設は、ホテル、旅館、簡易宿泊所、下宿に分類される。ホテルは洋式の構造及び設備を主とする施設、旅館は和式の構造及び設備を主とする施設とされる。

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、宿泊施設に特化しサービス機能を簡略化したビジネスホテル、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、一般にビジネスホテルとは、駅前など便利な場所に立地し、1人用の洋室を主体とし、売上げに占める宿泊の比率が60%以上であることが目安とされる。

大阪府内における平成13年度末のホテルの営業施設数は264、客室数は41,032で、全国比はそれぞれ3.2%、6.4%となっており、全国平均よりも規模の大きい施設が多いことがわかる（厚生労働省『衛生行政報告例』）。

一方、同年度末の旅館の営業施設数は1,115、客室数は22,320で、全国比はそれぞれ1.8%、2.4%となっており、全国とほぼ同規模の施設が多いとみられる。

1施設当たりの平均客室数をみると、ホテルは155室、旅館は20室となっており、旅館はホテルより小規模な施設が多い。

ホテルの増加と旅館の減少 ホテルは全国的に施設数、客室数とも増加傾向にあり、大阪府においても、13年度末の施設数、客室数は、前年度比4.3%増、3.1%増と、ともに増加している。ユニバーサルスタジオジャパンの開業によりシティリゾートホテルの増加が続くとともに、ここ数年はビジネスホテルの開業が相次いでいる。今後も大手チェーンによる新規ビジネスホテルの開業が予定されている。

一方、旅館は施設数、客室数とも減少傾向にあり、大阪府においても、13年度末の施設数、客室数は、前年度比7.5%減、7.4%減と、ともに減少している。近年はホテルの人气が高く、ホテルでもファミリーやグループ向けの客室が増えたこと、旅行の形態が団体旅行から個人旅行へ変化していること、旅館施設が老朽化していることなどから宿泊客が減

少し、さらに、宿泊単価の引下げによる価格競争から、営業が困難になっている。

宿泊は低調 ユニバーサルスタジオジャパンの開業効果により、観光客や修学旅行生が大幅に増加し、シティホテルの稼働率が大幅に上昇し、その影響でビジネスホテルや旅館などでも宿泊客が増加した。しかし、昨年夏の一連の不祥事による観光客の大幅な減少により、宿泊需要も大きく落ち込み、低調な状態が続いている。昨年後半からは、出張に伴う宿泊需要も減少傾向にある。また、シティホテルやビジネスホテルの新規開業が相次ぎ、収容能力も過剰気味であり、ほとんどのホテル・旅館で客室稼働率が低下しており、業界全体に厳しい状況が続いている。

宴会、料飲需要の減少 ホテル、旅館ともに宴会、料飲部門の需要が落ち込んでいる。シティホテルでは、宴会、料飲部門の売上げに占める割合が大きいホテルもあり、宿泊とともに重要な部門である。宴会では法人需要の落ち込みが大きく、件数、単価ともに減少している。結婚式については、少子化の影響や海外挙式の増加、結婚式の簡素化、多様化により、年々減少していたが、割安な婚礼プランなどの効果で、横ばい状況が続いている。

レストランも、客数、単価ともに減少し、売上高は減少しており、特に、高級レストランやバーなどの利用の減少が目立っている。しかし、施設の改装や新しいメニューの提供など、消費者のニーズに合ったレストランへの転換で利用者の増加を図り、売上高を維持しているホテルもある。また、旅館でも、宴会の需要は減少しており、宴会と宿泊をセットにした割安な企画を行うなど、宴会客の確保に努めている。

宿泊特化型ビジネスホテルの急増 料飲部門は朝食提供に限定し、宿泊機能に特化した「宿泊特化型」のビジネスホテルが急増している。これらのホテルは徹底したコスト削減を行っており、宿泊料金は5,000円～7,000円と低価格である。客室面積は従来のビジネスホテルと同じ、9㎡～14㎡程度であるが、客室環境が快適であり、インターネットの無料接続サービスなど室内設備や館内設備も充実し、朝食の無料サービスを行っているホテルもある。低価格にもかかわらず、充実したサービスの提供や、会員制度による特典や割引キャンペーンの実施により、非常に高い客室稼働率を維持している。今後も開業が予定されており、宿泊客獲得競争が激しくなるとみられる。

インターネット予約の増加 インターネットによる宿泊予約が急増しており、予約形態が変化している。インターネット予約数はホテル・旅館によって差があるが、予約全体の10%～50%の施設が多く、中には50%を超えるホテルもあり、ビジネスホテルでインターネット予約の占める割合が大きい。インターネット専門企業の予約サイトが急成長し、ホームページで予約を行っているホテル・旅館も多い。インターネットでは、宿泊価格を簡単に比較検討することが可能で、消費者は満足のいく選択をすることができる。さらに、割引料金での宿泊や様々な特典もあり、今後もインターネット予約が増加するとみられる。

このため、これからのホテル・旅館経営には、インターネットによる予約や宣伝広告が欠かせない状況にある。

宿泊単価の下落 宿泊需要が減少する中、宿泊特化型ビジネスホテルの台頭による客室数の増加や、低価格で充実した設備の公共宿泊施設の増加などにより、収容能力が供給過剰気味であることに加えて、インターネット予約の増加から価格競争が激しくなり、宿泊単価の下落が加速している。このような、価格競争の激化がさらに宿泊単価の下落を引き起こし、低価格傾向が続いている。しかし、宿泊単価の引き下げもすでに限界に達している状況で、これ以上の宿泊単価の値下げは、経営困難を引き起こすのではないかと懸念されている。

設備投資、雇用面は低調 設備投資については、大規模な投資は控えられ、新たな設備投資を行うところは少ないが、最低限必要な改装は随時行われている。ビジネスホテルでは、高速インターネットの設置などを検討しているところもあり、時代のニーズにあった施設の充実が不可欠である。

雇用面では、各ホテル、旅館ともすでにできる限りの人員削減を行っている。正社員から派遣社員やアルバイトへ切り替えたり、退職後の補充を行わない場合もあるが、サービスの質を低下させることなく、人件費の削減に努めている。

収益は厳しい 景気の低迷が続く中、観光客、ビジネス客ともに減少傾向が続き、客室稼働率の低下とともに、宿泊単価が下落している。さらには、宴会やレストランの利用の減少などから、客単価も下落しており、収益は厳しい状況が続いている。このような厳しい状況の下、経費削減などさまざまな経営の合理化に努めている。一方、高い客室稼働率で収益をあげているビジネスホテルもある。

今後の見通し 大幅な需要回復は期待できず、宿泊単価の下落が続くことが見込まれ、顧客獲得競争が激しくなり、厳しい経営環境が続くとみられる。

このような状況が続く中、生き残りをかけたさまざまな取り組みが行われている。シティホテルでは、観光目的の宿泊だけでなく、ホテルでの宿泊を目的にしたプランなども企画されている。特に宿泊客が減少する週末に、女性や熟年夫婦向けの宿泊プランなど、様々なプランを企画し、集客を図っている。また、ユニバーサルスタジオジャパンの開業で増加した修学旅行などの団体客の獲得にも取り組んでいる。これからは、既存顧客の確保はもちろん、新しい客層の獲得によりマーケットの拡大を図ることが必要である。そのためには、魅力ある企画の提供やサービスの向上に努めることが求められる。あるホテルでは、ホテル製の惣菜やパンなどのテイクアウト部門を拡充し、売上げを大幅に伸ばしただけでなく、大きな集客効果も上げており、このような時代を捉えた新しい取り組みが必要である。

ビジネスホテルでは、宿泊客の増加が見込めないことに加えて、宿泊特化型ビジネスホテルの新築が続き、宿泊客の獲得競争が激しくなるとみられる。従来からのビジネスホテルは、価格面で不利な状況にある。そのため、宿泊特化型ビジネスホテルにない施設やサービスの提供、顧客確保の営業活動など、新しい取り組みを行うホテルもある。旅館でも、シティホテルや宿泊特化型ビジネスホテルに顧客が流れ、さらに厳しい状況が続くと考えられる。

顧客の低価格志向は続き、ニーズも多様化が進むとみられる。このような厳しい環境の下、顧客ニーズの把握、質の高い施設やサービスの提供、他社にない独自性の確立などの積極的な取り組みが求められる。今後は、このような生き残り戦略による淘汰が進み、一層厳しい競争が続くと予想される。

(富 島)

ホテル・旅館の推移

ホ テ ル

| | 大 阪 府 | | | | 全 国 | | | |
|---------|-------|------------|--------|------------|-------|------------|---------|------------|
| | 施設数 | 前年比 (%) | 客室数 | 前年比 (%) | 施設数 | 前年比 (%) | 客室数 | 前年比 (%) |
| 平成11年度末 | 234 | 2.2 | 38,749 | 1.3 | 8,110 | 2.1 | 612,581 | 3.6 |
| 12年 | 253 | 8.1 | 39,795 | 2.7 | 8,220 | 1.4 | 622,175 | 1.6 |
| 13年 | 264 | 4.3 | 41,032 | 3.1 | 8,363 | 1.7 | 637,850 | 2.5 |

旅 館

| | 大 阪 府 | | | | 全 国 | | | |
|---------|-------|------------|--------|------------|--------|------------|---------|------------|
| | 施設数 | 前年比 (%) | 客室数 | 前年比 (%) | 施設数 | 前年比 (%) | 客室数 | 前年比 (%) |
| 平成11年度末 | 1,240 | -2.7 | 24,134 | -1.2 | 66,766 | -1.7 | 967,645 | -1.1 |
| 12年 | 1,205 | -2.8 | 24,097 | -1.5 | 64,831 | -2.9 | 949,956 | -1.8 |
| 13年 | 1,115 | -7.5 | 22,320 | -7.4 | 63,388 | -2.2 | 934,377 | -1.6 |

資料：厚生労働省『衛生行政業務報告例』。