

# 宿泊業と顧客満足

## コロナ禍の宿泊業

観光学部観光学科 准教授 竹田 明弘

新型コロナウイルス感染症の世界的な大流行から2年が経ちます。この2年間でわれわれの生活や生活様式は大きく変わりました。マスク、消毒、対人接触の制限など、数え上げるときりがあります。

また、国民の移動や活動の制限、自粛は観光産業に大きな影響を与えました。今ではそんな時代があったなあと懐かしくさえ思えてしまいますが、わずか2年前までは観光産業は好調に推移していました。観光地はインバウンド需要で賑わいをみせているなどのニュースもよく報道されたものです。日本政府観光局（JNTO）の調査によると、2019年の訪日外国人旅行者数は3188万人でした。ところが、2年後の2021年には、外国人旅行者の入国規制などの影響も大きく、外国人旅行者数はわずか25万人、実に99%以上も減少します。さらに緊急事態宣言、蔓延防止等重点措置など国民の国内移動についても制限が加わりました。

こうした国民の移動の制限・自粛、外国人旅行者の激減は、

宿泊業に大きなダメージを与えます。令和2年6月の観光庁「宿泊旅行統計調査」報道発表資料（令和元年・年間値）には、「客室稼働率は全体で62.7%であった。施設タイプ別では、ビジネスホテル（75.8%）、リゾートホテル（58.8%）、旅館（39.6%）が、平成22年の調査対象拡充以降の最高値となった。」とあります。しかし、その2年後の令和4年2月の同報道発表資料（令和3年・年間値）では、「客室稼働率は全体で34.5%であり、施設タイプ別では、旅館（22.7%）、リゾートホテル（27.9%）、ビジネスホテル（44.4%）、シティホテル（34.1%）、簡易宿所（16.9%）であった。」とあり、客室稼働率が大きく低下していることがわかると思われます。帝国データバンクの調査（帝国データバンク2020年度報）では2020年4月から2021年3月末までの宿泊業の倒産件数は125件に上り、その数字は2011年度以来過去2番目の高水準となりました。

このように、観光産業、ならびに宿泊業を取りまく経営環境

は決して明るいとは言えません。とはいえ、宿泊業もこのような状況に黙っているわけではありません。生き残りをかけて、このような状況下でも前向きに対応していこうと頑張っています。顧客に安心して施設を利用してもらえるように消毒、換気の徹底、館内設備のレイアウトの見直し、検温といった種々の感染症対策はもちろんながら、ホテルによればキャッシュレス決済やスマートフォンを利用したチェックイン・チェックアウトなど対人非接触システムも積極的に導入しています。ただ、宿泊需要が大きく減少しているなかで、それぞれの宿泊施設が生き残っていくためには、このような感染症対応だけでは不十分です。市場の縮小時の企業間競争ほど激しいものではありません。

顧客に選んでもらえる宿泊施設であるためには、顧客満足が重要な鍵になってきます。本シリーズでは宿泊業と顧客満足というタイトルでこの問題について考えていきます。

わだ い  
浪 切  
サ ロ ン  
第137回

## おしゃれなスイスワイン 観光立国・スイスの魅力

〈仮称〉

- 話題提供者 スイスワイン 研究家 井上 萬葡 氏  
和歌山大学観光学研究科博士課程前期在学
- 日 時 2022年6月15日(水) 19:00～20:30
- 参加費 無料

■ 開催方法・申込手段など詳細についてはサテライトホームページをご覧ください。 [岸和田サテライト](#)

■ 問合せ先 和歌山大学岸和田サテライト TEL・FAX 072-433-0875