



域の事業者が共同でイベントやキャンペーンを企画し、地域全体の魅力を高める取組みを行う、季節や地元の特産品、伝統的なイベントにフォーカスしたプランを提供するなどがある。

金融機関の担当者は、こうした地域情報を積極的に収集し取引先の実情と比較したい。地域の観光資源を生かし、ご当地の観光戦略に適ったパッケージを提供することで、集客の拡大が期待できるといった側面もある。

最近ではコロナ禍を経て、観光の形態も変化してきている。新しい観光形態の1つと

して、オンラインイベントやリモートワークショップに対応するプランを提供する宿泊業もあり、こうした戦略も地域の観光戦略との適合度を高める有効な手段だといえる。

②人手不足

先にも述べたように、コロナ後は国内だけでなく海外からの観光客も増え、需要が急速に回復している。

しかしその一方で、コロナの影響による一時的な休業や減少した需要から生じた雇用不安が、従業員の労働意欲や会社への忠誠心に影響を与え、業界全体で人材の確保と定着が難しくなっているという側面もある。

宿泊業の需要が高まる中、質の高いサービスを提供するために熟練したスタッフが不可欠だが、特に高いスキル

や言語能力を要求される職種では優秀な人材を確保していくことが喫緊の課題の1つである。

また宿泊業は季節やイベントに左右されやすいため、こうした需要の変動に柔軟に対応できる人材の確保や育成、あるいは設備を整備していく必要性もある。筆者の支援先では、英語や中国語、韓国語など主要な観光客が使用する言語に対応できるように、教育と研修制度を導入している企業もある。

こうした観点からも、多言語に対応できるかどうかは宿泊業において重要な要素だといえるはずだ。

ハード面にも着眼したい。ホームページを多言語で表記

POINT

- ▶ 観光協会の取り組みや地域の観光資源との齟齬がないか確認
- ▶ 既存人材や設備等から多言語対応の実情もチェックしよう

できるように対応したり、タブレットや翻訳ツールなどのテクノロジーを活用して多言語サポートを行ったりすることで、外国人観光客だけでなくスタッフが直面する言語的な課題も軽減し、より円滑な対応を可能にするような取り組みが求められている。

金融機関の担当者には、こうした点を踏まえて取引先の実情がその地域の観光戦略や昨今の観光客ニーズとの間にギャップを抱えていないかを確認し、適切なアドバイスを行うことが求められているといえる。

ヒアリングの前にここを見る！

定性面・定量面から課題を推察しよう



よりスムーズな課題発掘を実現するための事前準備として、定性面・定量面で着目すべき点を見ていく。

小橋一輝 OREZ.FINANCIAL CONSULTING代表

1 定性面の着眼点
地域性と商品とのギャップや人材の質をチェックしよう

課題 把握のためには定性面・定量面の双方から事前に仮説を立て、現場でのヒアリングによる検証を繰り返すのが一般的だ。ここでは宿泊業について、定性面のような点に注目し仮説を立てればよいか確認していく。

宿泊業は新型コロナウイルスによって特に大きな損失を受けた業種だ。しかしコロナが明けると同時に、円安の影響も相まって訪日外国人の数はコロナ前の水準に戻り、2023年1月～6月の累計は1000万人を超えるほど需要が回復している（日本政府観光局発表）。

一見すると明るい未来が見えてきたようにも思えるが、まだまだ厳しいのが実態だ。宿泊業は従来から設備投資に多額の資金が必要となるビジネスモデルであり、金融機関からの借入割合が多い業種とされている。コロナ禍では既存の借入れに加え、コロナ融資による新たな借入れが増えたことで、急速に需要が回復したとしても安定した利益を確保するにはほど遠い状況にある。

こうした中、宿泊業は今まで以上に生き残りをかけて、新たな戦略を考える必要に迫られているのが現状だ。

ポイントは①地域の観光戦略との適合度、②人材面の2つである。

また宿泊業は季節やイベントに左右されやすいため、こうした需要の変動に柔軟に対応できる人材の確保や育成、あるいは設備を整備していく必要性もある。筆者の支援先では、英語や中国語、韓国語など主要な観光客が使用する言語に対応できるように、教育と研修制度を導入している企業もある。

こうした観点からも、多言語に対応できるかどうかは宿泊業において重要な要素だといえるはずだ。

ハード面にも着眼したい。ホームページを多言語で表記

地域の観光戦略との合致が差別化になる

①地域の観光戦略との適合度 地方の宿泊業はその地域の自然や文化、歴史などの観光資源と調和するサービスや施設を提供していくことが重要である。宿泊業は価格競争に巻き込まれやすく、一般的に価格以外での差別化が難しいからだ。

そうした価格競争から脱し生き延びていくためには、地域の観光需要を的確に理解することが不可欠である。訪れる観光客のニーズや嗜好を把握し、それに基づいて宿泊施設やサービスを整え、地域の観光戦略との適合度を高めていく必要がある。

地域の観光戦略に宿泊業を適合させるには、地元の観光協会や地域の事業者と積極的な連携が重要だ。例えば、地