

# 旅館経営者のSOS

(一社)日本旅館協会 政策委員長 相原昌一郎氏

世界中で荒れ狂う新型コロナウイルスの流行がいつ収束するかはまだ見通しが立たない状況だが、日本は経済活動の再開に向けて恐る恐る舵を切り始めたようだ。しかし今回の流行で最大の損害を被った旅行業や宿泊業の未来はまだ見通せない。(一社)日本旅館協会の政策委員長で、同協会内に2月28日に設置された「新型コロナウイルス対策本部」の本部員でもある「新井旅館」(静岡県・修善寺温泉)代表取締役の相原昌一郎氏に現場の苦悩を語ってもらった。

——新型コロナウイルス対策として、どのような活動をしてこられましたか？

相原氏(以下、相原)・・・3月一杯は情報収集も兼ねて、業界の現状と要望を伝えるべく、陳情や省庁との会合のために上京を重ねました。

4月には社労士に頼らずに雇調金(雇用調整助成金)の申請が行なえるように手引きを作成しました。雇調金は、社労士でも扱った経験のある方は少ないうえ、申請書類や方法がとても複雑です。今回、特例措置として大幅な簡略化がありましたので、わかりや

すくまとめて「事前準備編」と致しました。この後、「計画・申請編」と続く予定でしたが、助成率の変更され、助成額の引き上げやオンライン申請が検討されはじめたために、つくり上げることができていません。会員である事業主と雇用されている従業員の方に最大限の恩恵があるような運用方法を、案内していきたいのですが。

たとえば中小企業では助成率が段階的に引き上げられ、解雇などを行なっていない場合は10分の9に、さらに休業要請に従った場合には10分の10にまで拡充されています。ところが、解雇には派遣契約の中途解約も含まれますし、休業要請では都道府県知事の休業要請のみが該当します。軽症者や帰国者の受け入れ先とされている宿泊業では休業要請が出されておらず、10分の10の受給はできません。このように新しい施策について実務レベルまで落とし込むことが協会の役割だと考えています。

——国の方針が定まらず、身動きが取れないのですね。相原・・・今後、経済活動を再開するにあたって、国の新型コ

ロナウイルス感染症対策専門家会議からは、業種ごとに感染拡大を予防するガイドラインを作成するよう提言があり、業界内で調整を進めている段階ですが、これもなかなか大変な作業です。

たとえば「館内スリッパを使い捨てに変える」などは、感染症対策としては有効なかもしれませんが、玄関で下足を預かるような施設では必須項目となってしまう、費用負担が膨大です。環境への負荷も無視できません。

マスク着用の有効性も理解できますが、浴衣に着替えたあともマスクをして過ごしていたことが可能でしょうか。滞在シーンごとの場当たり的な対策ではなく、複数かつ不特定の間人が20時間は滞在するシミュレーションを行なって、より細かな部分を詰めていく必要があります。

同時に、日本政府が今後、どのような未来像を思い描いているのかがわかりません。経済活動による感染拡大が明白であったからこそ「自粛」が行なわれていたはずですが、「感染の拡大は止む無しだが、それを少しでも抑えるべし」とするのかが、「感染拡大は絶

対的に抑えなければならぬ」なのか。そして前者であるのなら「どこまで拡大しても構わないと考えるのか」の線引きが必要です。これは自治体ごとに状況が異なりますので、業種単位で全国的なガイドラインを策定するのではなく、都市部と地方部、ホテルと旅館、機能的施設と伝統的施設など、それぞれに合わせたものが必要だと思います。

そこに、さらに時間の要素も加える必要があります。「新しい生活様式」が提唱されましたが、これがワクチンや治療薬の完成までなのか、未来永劫の措置なのか不明なままです。経営者としては「いつまで」の視点がなく、改修や新規設備投資を行なうことはできません。感染をどのように抑えていくのか、どの段階でどのような対策が有効なのか、感染状況と未来像を考慮したガイドラインも必要でしょう。

旅館は予約を受けて事前準備を整え、当日を迎えるという特殊性から、一端走り出すと停止させることも再開させることも容易ではありません。営業再開となれば数ヵ月は営業を続けなければ無駄な



上2点／相原氏が経営する「新井旅館」は1872（明治5）年創業の老舗旅館。安田靱彦や横山大観ら文人墨客に愛され、客室棟や浴場など15件が国の登録有形文化財に登録されている。4月13日～5月31日（予定）まで営業自粛中。

左／修善寺温泉の名所「独鈷の湯」。堂温泉では、市の協力も得て5月5日のこどもの日と、9日・16日の各土曜日にこれら観光スポットや旅館の電気を一斉に点ける「灯（あかり）プロジェクト」を実施。「観光客の方に見てもらおうのではなく、旅館や温泉場で働く人たちのためです。自館がずっと真っ暗なままだと、気が滅入ってしまいますので。各館の従業員のほか他の宿の様子を覗きに來たりと、一定の応援効果はあったように思います。ただ、いくら明るくしてもやはりどこか暗いんです。音が聞こえてこない限りは、賑わいは取り戻せないですね。不思議な感覚でした」（相原氏）。

コストばかりがかかってしまっています。緊急事態宣言が解除されたからといって、即日から多くの来客があつてすぐに利益が出るわけではありません。施設によっても異なるでしょうが、通常の稼働率に達するまでには1〜2ヵ月程度の期間が必要です。営業を再開しても2ヵ月後に再び自粛要請が出るかもしれないのであれば、安心して予約を受け付けることはできません。ですから、今後の政府の方針が最重要となるのです。

#### —— 外食産業であれば、再び

営業休止が要請されても、食材が無駄になる程度ですが、宿泊業の場合はそうはいかないわけですね。

相原・予約販売という特性上、簡単ではないですね。加えて、ガイドラインを遵守する上で、従来と同じ接客サービスや施設利用ができない以上、値下げの要望は一定程度あるかと思えます。宿泊者数はすぐに元には戻らないでしょうし、その上で値下げを行えば、営業すればするだけ財務内容は悪化します。従業員の感染リスクも考えると、営業することにどこまでメリットを見いだせるのかは疑問です。

#### 休館が続く中、何を思い 何ができるのか

相原・最近では旅館の苦境がマスコミでも取り上げられるようになりましたが、当初は閉店中の町のレストランの映像ばかりで宿泊業の落ち込みが世の中に意外と伝わっていません。に、忸怩たる思いがありました。インバウンドで稼いできたのだから自業自得だ、という風潮もありましたし、「不要・不急」と言われ、この世になくとも困らない産業のように思われたことも残念でした。地方経済にとつては宿泊業の周辺産業の裾野は広く、これがだめになると、多くの事業者に影響を及ぼすことになってしまいます。

今回の感染症対策では「人との接触を減らす」が最重要項目です。これは私たちが一番大切にしてきた「おもてなし」をするな、というのに等しいです。お預かりする、手渡しをする、お支度させていただく、言葉をお交わしながらお客さまと近い距離で行なってきた、ある意味、その近さが重要であった私たちにとつては、大きな転換点になるかもしれません。

#### —— 協会会員からはどのような 声が寄せられていますか。

相原・宿泊業は人間の生活そのものですから、多くの事業者が関わっています。固定的に料金を払わなければならない契約も数多く存在します。それらについて、減免を求めたりする声は大きいです。ほとんどの事業者には減免などをしていたら助かっています。ただ、闇雲にあれもこれも、ではなく、今後はパランスを重視した依頼に変更していくべきです。

たとえば、現状で、すでに来年の固定資産税については減免措置が公表されていますが、家屋部分のみの減免で土地は対象となっていない。狭い立地に高い建物を建てている施設では減免効果は高いでしょうが、地方の旅館のように庭も含めて整備しているような場合には効果は期待できません。

また、雇調金も役員は助成対象外です。小さな旅館では役員と言っても、実際には奥さんが会計を見ていたり、息子さんが料理長だったり、家族総出で働いているケースが多い。そうした家族経営の宿が補償対象外となるのは是

#### 正すべきです。

—— 休館しているなかで、できることはありますか。

相原・いつまでこの対策を続けるのが不鮮明なままで、新たな設備投資を行なうことはできませんが、休館中だからこそ可能な改修はあると思います。宿泊カードのオンライン化、キーレスシステムの導入など、感染防止に役立つとともに生産性の向上などにつながる施策を行なうのも有効だと思います。

—— 今後、協会が検討されていることはありますか。

相原・昨年4月から有給休暇の消化義務が始まっていますし、この6月にはHACCP義務化もはじまります。これらについての猶予を訴えていく必要はあるでしょう。また、今般の経験から、BCP（事業継続計画）に取り組んでいく必要があると思います。残念ながら宿泊業では多くの事業者が継続を断念しています。台風や地震など、事業継続を阻む災害も多いわが国において、BCPの策定は重要な施策となるでしょう。協会として指針を出し、指導していく、その準備のための1年になると思います。