

⑩宿泊業

従業員数10人以上の事業者

| | |
|------------------------|-----|
| 「若者の所得向上」のための取組の方向性 | P64 |
| 事例 1 人材の確保による客室稼働率の向上 | P65 |
| 事例 2 新事業展開による閑散期対策の強化 | P66 |
| 事例 3 高付加価値化による旅行需要の底上げ | P67 |

【宿泊業】「若者の所得向上」のための取組の方向性

現状・課題

- (1) 旅行需要の底上げと閑散期対策の強化
- ・宿泊業は繁閑の差が大きく、経済状況や感染症の流行、国際情勢などによる観光需要の変動を受けやすい業界である。
- (2) 人材の確保による客室稼働率の向上
- ・人手不足により、稼働可能な客室があるにもかかわらず、宿泊予約の予約可能人数を減らざるを得ない場合がある。

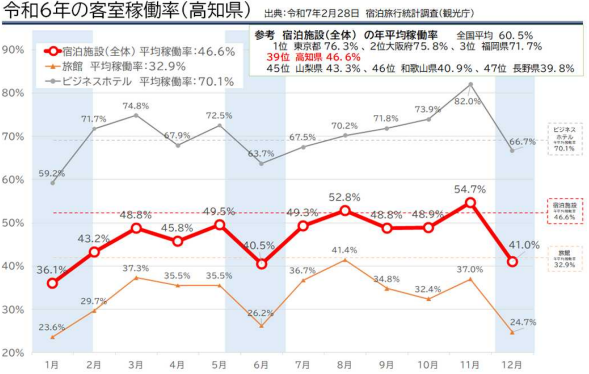
対策

(1) 旅行需要の底上げと閑散期対策の強化

- 旅行需要の年間を通じた底上げ
- ① 高知の食のポテンシャルを活かした、地域ならではの食材や旬の食材を使用したメニューの提供による宿泊単価の向上
- 【事業者側の取り組み】
- ・県産食材を扱う商談会や、生産者訪問ツアーへの参加
 - ・地域ならではの食材等を使用した新メニューの開発、提供
- 【県庁側の取り組み】
- ・県産食材を扱う商談会や、生産者訪問ツアーの開催
 - ・アドバイザーによる新メニュー開発の支援、新メニューを提供する宿泊施設の情報発信
- ② 韓国からの直行便を見据えた、新たな顧客層の開拓
- 【事業者側の取り組み】
- ・韓国等の重点市場における現地旅行会社等との商談会への参加
- 【県庁側の取り組み】
- ・韓国等の重点市場における現地旅行会社等との商談会の開催
- ③ 今後のホテルの複数オープンを見据えた、宿泊業の基盤となる業務の機能の強化
- 【県庁側の取り組み】
- ・基盤業務の省力化、効率化等に資する取組の支援
 - 例) リネン業者は現在でもフル稼働であり、人手不足の状況でもあることから、機器の増強への支援が考えられる

● 閑散期対策

- ① 冬の旬の食材を活用した新メニューの提供による閑散期の誘客の促進
- 【事業者側の取り組み】
- ・冬の旬の食材を活用した新メニューの開発、提供
- 【県庁側の取り組み】
- ・冬の旬の食材を活用した新メニュー開発の支援、情報発信



(2) 人材の確保による客室稼働率の向上

- 県内外からの正規・非正規従業員の確保
- ① 県外人材の確保(正規職員)
- ・移住施策と連携した人材の確保
- 【事業者側の取り組み】
- ・移住フェア等への参加
- 【県庁側の取り組み】
- ・県の移住ポータルサイトと連携した宿泊業のPR
- ② 県外人材の確保(非正規職員)
- ・旅館・ホテルで短期間・短時間働きながら旅を楽しむことのできる仕組みの構築による人材の確保
- 【事業者側の取り組み】
- ・業務の切り分け等による非正規職員が行う仕事の創出・募集
- 【県庁側の取り組み】
- ・観光の魅力と仕事を紹介するプラットフォームの構築など、宿泊施設と県外人材のマッチングを支援
 - ※ローカルイノベーションプラットフォーム事業を活用し、ノウハウのある企業と連携した事業の推進を図る
- ③ 県内人材の確保(全般)
- ・労働力の掘り起こしによる人材の確保
- 【事業者側の取り組み】
- ・雇用形態に合わせた仕事の創出・募集と働きやすい職場環境の整備
- 【県庁側の取り組み】
- ・宿泊業の魅力を伝える動画の作成
 - ・教育機関での出前講座の実施やアスリートのセカンドキャリア支援等による宿泊施設と県内人材のマッチング

【宿泊業】企業等の取組具体事例① 「人材の確保による客室稼働率の向上」

①企業等の概要

事業者名：オリントホテル高知
株式会社
従業員数：126人
事業概要：宿泊業

②取り組みにより得られた成果

- 新卒者の採用 4人（R7.4）
- 初任給の引上げ 1割程度（R6→R7）

③取り組みが必要となった経緯/背景

- ・人材を確保し、客室稼働率を向上させることで、収益力を強化する必要があった。
- ・新たな顧客を獲得するため、従来のホテルのイメージをリニューアルする必要があった。
- ・初任給を引き上げることで、新卒職員を確保できるよう、宿泊料金等を引き上げる必要があった。

④具体的な取り組み

- 建物や制服を従来のイメージを刷新するものにリニューアル
 - ・建物：フロント、ロビー、屋上、外壁を新しいコンセプトのもと改装
 - ・制服：堅苦しいスーツ → じいんず工房大方の「isa」ブランドのジーンズに変更※ホテルのロビーでも「isa」ブランド商品を販売
その結果、**職場環境の魅力向上により、宿泊業の仕事が学生に選ばれやすくなり、新卒者の採用に繋がった。**
 - 人材が確保できたことにより、客室を安定して稼働させることができるようになり、収益力が強化
 - 建物の改修に伴い、宿泊料金等を引き上げることで、売上が増加
- その結果、**初任給の引上げが実施**できた

<本事例を踏まえたポイント>

- 働きやすい職場環境の整備（事業者）
- 宿泊業の魅力を学生に伝える取組の支援（県）

【宿泊業】企業等の取組具体事例② 「新事業展開による閑散期対策の強化」

① 企業等の概要

事業者名：株式会社土佐御苑
従業員数：117人
事業概要：旅館

② 取り組みにより得られた成果

- 次の事業の開始により、収益の幅が広がるとともに、新たな雇用の創出に繋がった
 - ・飲食店事業（平成16年から）
 - ・スポーツ合宿向け宿泊施設（平成20年から）
 - ・一棟貸しタイプの宿泊施設（令和6年から）
- 売上高約8.5%程度アップ（R1→R6）
- 給料6%程度アップ（R5→R6）

③ 取り組みが必要となった経緯/背景

- ・他業種展開することで、メインの旅館営業が閑散期でも、他の事業により収益を安定させる必要があった。
- ・時々の経営者が、飲食業等の他業種展開の意欲があり、事業展開の決断を行った。
- ・コロナ禍が明け、急激な需要回復に対応する人員が不足するほか、各種材料費の高騰が続くなど利益の圧迫が課題となっていた。



④ 具体的な取り組み

- メインの旅館営業のほかにも、関連する分野に事業を拡大することを決断
 - ・宿泊施設と親和性の高い飲食店事業を開始
 - ・春野総合運動公園での需要を見込み、公園に隣接させたスポーツ合宿向け宿泊施設の運営を開始
 - ・旅館営業のノウハウを活かし、一棟貸しタイプの宿泊施設（高知市中心部にある建物をリノベーション）の事業を開始その結果、収益の幅が広がるとともに、新たな雇用の創出に繋がった。
 - レベニューマネジメントシステム（顧客の需要に応じて、商品やサービスの料金を変動させるシステム）を導入し、最適価格で販売することで、収益の向上を図るとともに、価格設定にかかる作業を効率化
- その結果、業務の効率化が進み、
- 売上の増加と収益の最適化
- を実現

<本事例を踏まえたポイント>

- 宿泊業は繁閑の差が大きいいため、年間を通じた底上げが必要（県）
- 繁閑が異なる事業を複数行うことで、業務の幅が広がり、雇用の継続・新規確保に繋がる（事業者）
- 宿泊分野と親和性の高い飲食分野での収益増（事業者）
- 新たな事業を行うことへの経営者の意欲、決断（事業者）

【宿泊業】企業等の取組具体事例③ 「高付加価値化による旅行需要の底上げ」

①企業等の概要

事業者名：株式会社西鉄ホテルズ
従業員数：695人
事業概要：宿泊特化型ホテル

②取り組みにより得られた成果

- ホテルの高付加価値化
- フロント係員の業務削減と少人化、接客の質の向上
- 売上高 16%アップ（R4→R6）

③取り組みが必要となった経緯/背景

- ・客室の老朽化（2008年開業）が目立ち、改修工事の必要があった。
- ・朝食会場のテナント変更。高知の食材・郷土料理に特化した朝食提供で競合他社と差別化する必要があった。
- ・人材不足に加え、業務が複雑化・肥大化しており、フロント係員の業務効率と少人化を行う必要があった。

④具体的な取り組み

- ホテル1階のテナントをコンビニから飲食店に変更し、高知名物「カツオのたたき」をはじめ地元高知の食材をふんだんに使用した約50種類の和洋朝食ビュッフェを提供
- 施設全体の稼働率を落とさないよう、1フロアずつ客室を改修（リフレッシュ工事）
- 自動チェックイン機（キャッシュレス限定）導入でスピーディなチェックイン・アウトを可能にするとともに、フロント業務の効率化・宿泊客の待ち時間を短縮（西鉄ホテルグループ公式アプリでスマートチェックインも可能。）



<本事例を踏まえたポイント>

- 朝食のリニューアルと客室のリフレッシュ工事による高付加価値化（事業者）
- ICT化・アウトソーシング等によるフロント係員の業務効率化と接客の質を向上（事業者）

