

立教大学学術推進特別重点資金(立教SFR)個人研究2021年度研究成果報告書

研究代表者	所属部局・職名	氏名
	観光学部・教授	韓 志昊
研究課題	新型コロナウイルス感染症が日本のホスピタリティ・ビジネスにもたらしている影響	
研究期間	2021年度	
研究経費 (1円単位)	(支出金額) 985,399円 / (採択金額) 1,000,000円	

研究の概要 (200~300字で記入、図・グラフは使用しないこと。)

本研究は、2020年春から世界的に流行している新型コロナウイルス感染症がホスピタリティ・ビジネスにもたらしている影響を分析することを目的とする。単年度の研究計画であるため、日本のホスピタリティ・ビジネスの現場でどのような変化が起きているかを中心に調べ、分析を行なった。

2019年まで訪日外国人客数は8年連続で増加したが、新型コロナウイルス感染症の拡大により未だに全世界で人の移動が制限されている。本研究は、日本における宿泊施設がどのような影響を受け、どのように対処してきているかについて調査をし、現状と直面している課題を把握するものである。

キーワード (研究内容をよく表しているものを3項目以内で記入。)

[ホスピタリティ・ビジネス] [新型コロナウイルス感染症] [日本]

研究成果の概要 (図・グラフ等は使用しないこと。)

1. 文献調査

新型コロナウイルス感染症の発生後の社会・経済情勢について以下の文献を使用して分析を行った。

① 文献収集に使用したデータベース

- ・日本国内情勢について、日本経済新聞のデータベースを使用した。
- ・海外情勢については、主にホスピタリティ専門のポータルである Hospitality net の記事を使用した。
- ・国内外の研究論文の検索には、Google Scholar, Web of Science, CiNii を使用した。

② キーワード

- ・日本語のキーワードは、新型コロナウイルス、観光業界、宿泊施設を使用した。
- ・英語のキーワードは、Covid-19、Tourism、Hospitality を使用し、検索結果リストから宿泊施設関連の文献を抽出した。

2. 実地調査 (宿泊施設)

新型コロナウイルス感染症の発生後に日本における宿泊施設が受けている影響を調べるために、施設の特徴によってカテゴリーを分け、実地調査を行った。インタビューだけでは把握できない宿泊客の経験を知るために、宿泊を伴う調査方法を採択した。宿泊体験により一般的な宿泊客の目線で観察データを収集することができた。

実地調査を行った施設は以下の通りである。研究上、特定できる施設名を伏せ、カテゴリーのみ記載する。

① 個人経営の小規模施設 (東京以外)

長年定点追跡調査を行っている施設である。新型コロナウイルス感染症の発生後の状況について個人経営の施設の状況や変化を詳しく調査することができた。

② 日系チェーンホテル (東京以外)

全国展開している日本企業によるチェーンホテルであり、地方都市に立地しているホテルに調査を行った。コロナ禍で新規施設もオープンし、その対応についても知ることができた。

③ 観光地の個人経営旅館 (東京以外)

外国人観光客に人気の観光地に立地する個人経営の旅館を対象に調査を行った。以前から長年定点追跡調査を行っている施設である。

④ 観光地の日系ホテル (東京以外)

以前宿泊調査をおこなったことがある施設であり、外国人観光客の来日ブームが発生する前から外国人観光客に人気があるホテルである。

⑤ 観光地の日系リゾートホテル (東京以外)

観光地に位置する日系企業によるリゾートホテルである。

⑥ 外資系シティホテル (東京)

東京オリンピック開催と開催後の訪日外国人観光客の増加を見込み開業した外資系シティホテルである。

⑦ 日系シティホテル (東京)

長い歴史を持つ日系シティホテルで、外資系ホテルとサービスや新型コロナウイルス発生後の対応の違いが見られた。

研究成果の概要 (つづき)

3. 調査結果概要

7 軒の宿泊施設に宿泊体験を伴う調査を行い、把握することができた結果内容の概要は以下の通りである。

① 施設の衛生管理

以前から施設の衛生管理は重要な基本条件であるが、新型コロナウイルスの発生後、清掃に加え、消毒が必要となり、コスト増で施設の負担になっている。

② 自動チェックイン機の導入

新型コロナ発生後に、自動チェックイン機の導入が進んでいる。一部のビジネスホテルは以前からすでに導入しているが、対人サービスを重視していたビジネスホテルより少し価格帯が高い施設でも人件費削減のために導入するようになった。一方、高価格帯の施設は依然として対人サービスによるチェックインを維持している。人によるレベルの高いサービスが商品の重要要素であるため、コロナ禍の状況でも自動化をしないことが差別化の要因にもなっている。AI や機械の活用が進む一方で、人よるサービスが付加価値としてさらに重要な役割をすることも注目する必要がある。

③ スタッフの確保

自動チェックイン機の導入と関連することであるが、緊急事態宣言期間中に多くの施設がスタッフの削減を余儀なくされ、Go-To トラベル実施中や宣言解除期間中に回復した需要に対応が間に合わなく、対応に困る状況が発生している。辞めさせられた多くのホテル関連の従事者が、別の業界に就業したりして業界を離れ、宣言解除後も戻らないためである。また、高級価格帯の施設は宣言期間中や休業期間中もスタッフを削減せず、維持していたため、需要回復時に対応に問題がなかったことが分かった。以前から運営体制が整っている組織が危機の際にも対応できる余力を持っていることが確認できた。

④ 施設のリニューアル、補修

都心のシティホテルも、地方の観光地の施設も緊急事態宣言中に施設のリニューアルや補修を行い、需要が制限されていた状況を活用して需要回復時に備える戦略を実行していた。財務的に健全な施設は危機をチャンスとして活用することができる。コロナ発生後に実質無利子融資を利用しているケースもある。また、一部の施設を売却し、残った施設のリニューアルを通して運営の集中化を図る決断もコロナの状況下で可能となったと言える。

⑤ 施設の利用方法に変化

ホテルを宿泊ではなく、デイクースとして昼間にテレワークのために利用することや都心のホテルにも長期滞在プランを提供する新しい利用方法が登場している。

⑥ 緊急事態宣言ほか政府の施策の影響

新型コロナウイルスの感染拡大は、休暇時期を分散し、日本の旅行文化を画期的に帰るチャンスであったが、残念ながら以前よりも旅行時期の集中化が深化してしまったと言える。緊急事態宣言の発令により、政府の許可がないと旅行できないような社会的圧力が蔓延し、Go To トラベルは、多大な被害を受けている観光地や施設の支援事業であるが、利用者にとっては、「旅行してもいい」という許可証のような役割がより大きい。また、支援の対象になる曜日や時期をずらしたり、分散することで、企業が有給休暇を分散するように促す効果も得られる良い機会であったが、結果的に周りの視線を気にしてみんながでかける週末や休日に旅行をするパターンがより強くする逆効果をもたらし、コロナ感染拡大の一因になった可能性もあると言える。

※この(様式2)に記入の、成果の公表を見合わせる必要がある場合は、その理由及び差控え期間等を記入した調書(A4縦型横書き1枚・自由様式)を添付すること。

研究発表 (研究によって得られた研究経過・成果を発表した①～④について、該当するものを記入してください。該当するものが多い場合は主要なものを抜粋してください。)

- ①雑誌論文 (著者名、論文標題、雑誌名、巻号、発行年、ページ)
- ②図書 (著者名、出版社、書名、発行年、総ページ数)
- ③シンポジウム・公開講演会等の開催 (会名、開催日、開催場所)
- ④その他 (学会発表、研究報告書の印刷等)

①雑誌論文：日本観光研究学会の機関誌「観光研究」へ投稿を検討している。