

「ホテルビジネス管理編」2021年改訂版のポイント

■改訂主眼

第1章第1節「観光産業の概要」については、国際・国内観光の2019年度までの動向・傾向を中心に再編しております。但し、2020年7月末時点までのコロナ禍による影響及び今後の見通しについて若干触れております。その他、第2章以降、3～5章においては、料飲サービス方法や用語等の修正、また7・10章において特に法改正などの関連した内容の修正や図表等の差し替え・修正などを実施しております。第6・8・9章の内容についてはほぼ旧版のままです。

■重点改訂ポイント

1) 第1章ホテルの概論 第1節観光産業の概要

- ① (2) 日本の観光産業において5)として「新型コロナウイルス感染症の拡大による観光への影響と今後の対応」を加筆しております。2020年前半期におけるインバウンド激減状況について図表解説や政府の対応等を時系列説明、さらに5月時点で出された宿泊関連団体による「ガイドライン」や「GoToトラベル」にも言及しております。

2) 第1章ホテルの概論 第2節ホテル産業の概況

- ① (1) 世界のホテル産業規模において、2020年1月時点でのMKGコンサルティングが公表した世界のホテルチェーンの保有客室数による世界TOP10を引用しております。
- ②旧版18pの「日本型ホテルの克服すべき課題」における4つの課題を再整理して次のような5つの課題として加筆・修正しております。
 - 課題1：宿泊産業における労働生産性の向上
 - 課題2：慢性的な労働力不足
 - 課題3：ビジネスセンスとマーケティング視点の不足
 - 課題4：日本のホテルの選択基準（現状維持・流用）
 - 課題5：コロナウィルス感染症への今後対応

3) 第2章宿泊部門 第2節宿泊部門の実務

- ① (1) 宿泊部門管理者の管理項目1)顧客管理（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）として修正・加筆しております。
- ②旧版80pの4)労務管理に「PM（人事労務管理）からHRM（人的資源管理）への転換」を加筆
- ③旧版81pの「安全管理・危機管理」を分割して再整理。「危機管理＝クライシス・マネジメント／リスク・マネジメント」をさらに分類して加筆しております。
- ④旧版89pの8)「事故対処と苦情処理」において、⑥として「宿泊予約の取消しと違約金請求」を加筆。また⑦として「ゲストコメントカード管理とレピュテーションマネジメント」を加筆してお

ります。

⑤旧版 91p に 10) として「旅館業法改正後のオペレーションとニューノーマルへの対応」加筆しております。

⑥旧版 92p の「本章のまとめ」ほぼ全面修正・加筆しております。

4) 第 7 章総務・人事部門：法改正に対応して修正しております。

5) 第 10 章経理・会計部門：財務。経理諸表や用語を一部修正しております。

■学習内容に加えた語句・項目等

1) 第 1 章：SDG's、ニューノーマル、CIQ、ビジネスセンス、

2) 第 2 章：ロイヤルティ・プログラム、LTV、カスタマー・エクスペリエンス、HRM、HRD、
クライシス・マネジメント、レピュテーション・マネジメント、CGM、

■差替え図表等

第 1 章における観光動向資料は、ほぼすべて「令和元年度観光の状況・令和 2 年度観光施策要旨」から引用しております。尚この資料は観光庁が作成した 2020 年度の「観光白書」の原版に該当する資料であります。

■改訂内容と学習上の観点について

第 1 章（基礎編・管理編共通）

1) 国際観光動向と日本国内観光動向

記録的ではないにせよ 2019 年まで確かに国際観光動向としては、アジア圏での国際旅行者は増加して好調な状況であったこと。一方日本国内では、インバウンド客数が 3100 万人を超えて最多記録を打ち立てたそのままの勢いで東京オリンピック・パラリンピックの開催年 2020 年を迎えるはずであった状況とコロナ禍による緊急事態宣言での経済活動・外出自粛などによる世界の観光業界の激変の状況を踏まえて学習していく必要があると考えます。

①インバウンド増加を支えた要因と宿泊業界の乱立を招いた原因（基礎編）

②コロナ禍で露呈した観光業界（宿泊業）の脆弱性と回復させる施策プロセス（基礎編・管理編）

③観光業・宿泊業におけるクライシスマネジメント/リスクマネジメントの重要性（管理編）

2) 世界のホテル産業規模と宿泊業界再編

今回のコロナ禍による世界規模の影響は、観光業の中でも航空産業やホテル業界のプレーヤー再編をもたらし、さらに目まぐるしい変化がここ数年間に渡って続く可能性が大きいので、いつの時点で序列や優劣が変わるのかを注視して状況を把握しつつ学習を進めることが必要です。

3) 国内の宿泊産業動向

日本国内に限定しても、ホテル・旅館業界の動向は、ここ数年大きな変化を起こすと予想できます。特にホテル・旅館の軒数においては倒産や開業延期等の理由で減少値、旅館においては非常に悲観的

数値が出て来てもおかしくない状況が想定されるが、事実として認識する必要があります。

4) 2020年ウィズ/アフターコロナの状況推移

2020年宿泊団体がコロナ禍における対応指針として「ガイドライン」を公表。宿泊施設における接触や3密状況を極力避ける接客や衛生管理方法が示されております。この状況は、事態の推移を見ながらも当面継続され、修正されていくことになろうと思われませんが、明らかに今後宿泊部門、料飲・宴会部門における「非接触型サービス」の導入（例えばチェックイン～アウト手続き、キャッシュレス決済、ドア開閉、室内調光など）はいずれにしてもある程度進むことになり、ICTテクノロジーの活用が推進されると思われれます。その際、オペレーションが大きく従来のやり方とは変わる為、今後は実際のホテル導入事例なども含め研究していく必要があります。

※上記の中で「旧版」とは「2017年改訂版」を指します。

以上