

「ホテルビジネス基礎編」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、コロナ禍による影響及び今後の見通しについては詳細に触れておりません。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。尚、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章ホテルの基礎 第1節観光産業の概要

- ①(2) 国際観光の今後：SDG's（持続可能な開発目標）、ニューノーマル（新しい生活様式）の内容を追加しております。
- ②(2) 世界の宿泊産業：2020年1月時点での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。（基礎編・管理編共通）
- ③(3) 日本の宿泊産業：「ホテルデザイン（当財団発行テキスト）」で記述した2000及び2010年代の国内ホテルの変遷を流用して、学習内容を現代のホテル産業動向の部分に重きを置き直しております。
- ④旧版14p～15pに掲載されていた日本のホテル史に名を遺した人物は、すべて割愛しております。

2) 第2章宿泊部門 第2節宿泊部門の実務

- ①(1) 基本知識：旧版に掲載されていたモデル宿泊約款の掲載を大幅修正して「宿泊約款と利用規則の知識」としてまとめ直したほか、2018年6月に改正施行された「旅館業法の知識」、「サービスの定義」、「システムチックな宿泊部門の業務サイクル」の4つを加筆しております。
- ②その他フロントオフィスの業務について「フロントオフィス・システム&オペレーション（当財団発行テキスト）」の内容と整合性を図った説明を加えております。

3) 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。

4) 第10章経理・会計部門：財務・経理諸表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：デザインホテル、ブティックホテル、ライフスタイルホテル、ミレニアル世代、シェアリング・エコノミー、グランピング
- 2) 第2章：キャッシュレス決済、ゲスト・サイクル、オペレーション・サイクル、OTA、メタサーチ・エンジン、ルーム・インディケーション・システム、ルーム・ステータス、ステイオーバー、オン・チェンジ、デュー・アウト、JALF(財)宿泊施設活性化機構、JARC(社)宿泊施設関連協会

■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理解し学習することが必要です。

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「旧版」とは「2016年改訂版」を指します。

以上