

国際観光収入と訪問客数（国連世界観光機関）

国際観光収入と国際観光到着数 TOP10

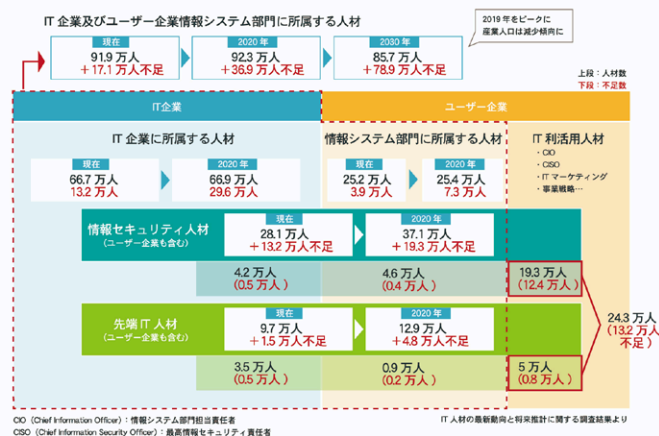
国・地域	2018年		国・地域	2017年	
	観光収入	到着数		観光収入	到着数
アメリカ	2,145億ドル	7,960万	アメリカ	2,107億ドル	7,480万
スペイン	738億ドル	8,280万	スペイン	680億ドル	8,180万
フランス	674億ドル	8,940万	フランス	607億ドル	8,690万
タイ	630億ドル	3,830万	タイ	575億ドル	3,540万
イギリス	519億ドル	3,630万	イギリス	512億ドル	3,770万
イタリア	493億ドル	6,210万	イタリア	442億ドル	5,830万
オーストラリア	450億ドル	920万	オーストラリア	417億ドル	880万
ドイツ	430億ドル	3,890万	ドイツ	398億ドル	3,750万
日本	411億ドル	3,120万	マカオ	356億ドル	1,700万
中国	404億ドル	6,290万	日本	341億ドル	2,980万

はGDP12.5%（約70兆円）の自動車産業と比較すると、単純に一人あたりの生産性は自動車産業の153.7万円に対して観光業は707万円と2倍以上の開きが見られます。

観光業が日本の産業の中核になるためには私たち宿泊業も、もって生産性を高めていかなければいけないといつていいのです。

経済産業省は「IT人材の最新動向と将来設計（平成28年）」において、「産業界で大型のIT関連投資が続くことや、昨今の情報セキュリティなどに対するニーズの増大を契機

ユーザー企業におけるIT利活用人材の育成



向と将来設計（平成28年）において、「産業界で大型のIT関連投資が続くことや、昨今の情報セキュリティなどに対するニーズの増大を契機

に、IT人材の不足が改めて課題となつていきます。ビッグデータ、IoTなどの新しい技術やサービスの登場により、今後ますますIT利活用の

= 宿泊業界の生産性向上のためのホスピタリティサービス工学という視点 =

ホテルをエンジニアリングする 過去の掲載記事 #03

DX時代にホテルは何を気づくのか

株式会社 タップ 代表取締役会長

林 悦男 著

株式会社 タップ ホスピタリティサービス工学研究所 編

掲載内容は2021年7月のものであり、現在と内容が異なる場合があります。

特別講座 ホスピタリティサービス工学という視点

工学は新しい価値を創造しホテルサービスを変えていくパイオニアなり

熱工学や宇宙工学など産業界にはさまざまな工学が溢れている。しかし、ホスピタリティ精神を軸としたホテルや旅館における工学は存在していなかった。そこに新たな学問として生まれたのが、株式会社タップ 林悦男会長が定義した「ホスピタリティサービス工学」だ。安全・安心・清潔・エコ・コンビニエンスをベースにお客様にとってより良い快適な空間と滞在を提供し、宿泊施設においての生産性向上に欠かせない学問であり、宿泊業及びホスピタリティ産業のさらなる成長に不可欠なものである。

●G7で最下位の観光業GDP

今回の講座では、「我が国のIT人材の動向と育成」をテーマにお話

をいたします。

まず始めに観光庁が発表した「明日の日本を支える観光ビジョン」によると、安倍内閣6年間の成果として訪日外国人旅行者数は2012年の約3.7倍増の3118万人、消費額は約4.2倍増の4.5兆円に達しました。2018年時点では観光収入は世界9位、訪日客数はフランス、スペインに次いで3位となりました。

日本のGDPはアメリカ、中国に次いで3位にランキングされているのに、観光収入が世界9位ということは、まだまだ観光収入には伸びしろが十分にあるということです。

2019年の日本人及び訪日外国人による旅行消費額は約28兆円で、日本のGDP（名目553.7兆円）の5%となり、観光業が日本の産業の中核へと着実に推移しています。国土交通省の観光白書によれば観光収入は間違えなく増えると予測しています。しかし、GDPの観点からで

高度化・多様化が進展することが予測され、中長期的にもＩＴに対する需要は引き続き増加する傾向が、高いと見込まれます。

しかし、我が国の労働人口（特に若年人口）は減少傾向が見込まれており、今後、ＩＴ人材の獲得は現在以上に難しくなると考えられます。ＩＴ需要が拡大する一方で、国内の人材供給力が低下し、ＩＴ人材不足は今後より一層深刻化する可能性があります。

ITの我が国産業の成長にとっての重要性を踏まえると、今後也十分なIT人材を確保することは、我が国にとって極めて重要な課題であるといえます」と提言しています。

さに、観光産業の人材育成は重要な柱として位置づけ、我が国の観光産業の国際競争力を高めていくためには、ＩＴ利活用の人材育成が必要であると捉えています。同省のデータによりますと、国内のユーザ企業におけるＩＴ利活用人材は２０３０年には２４・３万人必要とされ、こ

業でありサービスです。

ところが、お料理を提供する時にサービスタッフが「私も食べてみました」が、このお料理は素材の味がよく生かされていて、とてもおいしかったです」と一言お伝えしたり、お皿を下げる時にもお客様とコミュニケーションをしたりして、お客様と接して感謝・感動・特別感を感じてもらうのがホスピタリティなのです。例えば、レストランの料理を待っている間、泣き止んでくれない子供にさりげなく、おもちゃや塗り絵を用意してあげるのもホスピタリティです。

つまり、求められたことをするの
がサービスであり、求められてはい
ないけれど、こうしたらもつとお客
様が喜ぶのではないが、快適な時間
を過ごすことができるのではないかと
いうことを考えて行動するものだと
ホスピタリティと言えるのです。

● 求められる「テクノロジーサービ
ス」への革新

のまま推移すると13・2万人ほど不足すると報告されています。

サビス産業、宿泊施設もITを
利活用して生産性を上げていかなければいけません。今やGDP就業人口の7割強を占めている日本のサービス業界ですが、残念ながら一人あたりの生産性はG7（先進7カ国）の中で最下位です。G7のサービス産業平均が日本に換算して約420万円に対して、日本は285万円と135万円の開きがあります。

●ホスピタリティとサービスの違いを明確に

ぶためには「ホスピタリティとは何か」を知らなければなりません。ホスピタリティは、主にホテルやレストランなどで接客業に必要なものと考えられてきましたが、日本ホスピタリティ推進協会によると「ホスピタリティとは接客・接遇の場面でだけ発揮されるものではなく、人と人

人とモノ、人と社会、人と自然などの関わりにおいて具現化させるものである」とされています。

ホスピタリティの語源は「お客様」の保護」という意味を持つラテン語「hospes(ホスピス)」からきていて現代では「ホスピタリティ＝心からのおもてなし・深い思いやり」という意味で使われています。ホテル(hotel)も病院(hospital)も「hospes」が語源と言われています。皆さんが学ばれていることはホテルに限らず、旅館や病院、介護施設にも役に立つものなのです。

さらに、ホスピタリティとサービスの違いをしかりと理解することが大切です。サービスの語源は「奴隷」です。つまり、主人と奴隷の主従関係により成り立つものであり、主人が求めていることや業務をきちんとこなすことを指します。例えば、レストランでは、料理の注文を受け、注文を厨房に伝え、厨房は料理を作り、作られた料理をお客様に提供します。ある意味、この一連の流れは、作

せて自分たちの施設に何でもテク
 ノロジを導入すれば良いと考える
 のではなく、導人にあたってはそれ
 ぞれの施設の「ブランドコンセプト」
 や「サービスポリシー」を再認識す
 ることが大切です。

例えば、ビジネスホテルのように宿泊を目的としている場合は、効率よく快適に部屋で寝たいだけでなく大切なことなので、余計なものは不要です。リゾートホテルはエリアに滞在して寝るだけではなく滞在中のサービスの充実度や満足度も求められます。こう考えればビジネスホテルはパーソナルやヒューマンの母数が低くなり、テクノロジを生かしたホテル作りが最適となります。

それそれぞれの宿泊施設の「サービスピリシー」を明確にし、ホテルの形態によって「パーソナルサービス」「ビューマンサービス」「テクノロジーサービス」をどのように組み合わせしていくかのバランスを考えることも工学です。まさにこれからはサーピスを工学する時代なのです。

(続く)



各施設の「サービスポリシー」に合わせバランスをとる



フルサービスホテル・シティホテル・リゾートホテル
ビジネスホテル・宿泊特化型ホテル・デザインホテル
ライフスタイルホテル・旅館・ペンションなど