

新型インフルエンザが京都の宿泊業に与えた影響と 対応策に関する調査結果

井 口 富 夫

I 調査結果と提言

- ・ 新型インフルエンザが京都の宿泊業に与えた影響は深刻であった。
- ・ 深刻な影響は、「神戸で患者が発生した直後」に現れた。
- ・ 影響は、旅館よりもビジネスホテルで早く現れた。
- ・ 回復状況は、事業者間で大きなバラツキがある。
- ・ ビジネスホテルがとった対応策は、大部分が値下げであったのに対し、旅館は「何もしなかった」が約半数を占める。
- ・ 「公的機関へ支援要請」をしたビジネスホテルは、1件もなかった。
- ・ 今回のインフルエンザ騒動から得られた今後の対策は、ビジネスホテルでは、「キャンセルの可能性が低い宿泊層を開拓する」、「宿泊時期を分散させ、1年をとおして宿泊客があるようにする」であった。一方、旅館では、「内部留保を高めるなど、経営体質を強化する」と「新たな対応は何も考えない、現状のままでもいい」であった。
- ・ 共済や保険制度の整備の必要性を感じているのは2割程度の事業者だけであるが、旅館がビジネスホテルの2倍以上であった。
- ・ 「公的支援の充実を要求する」事業者は、1割にも満たない。

新型インフルエンザの流行によって、京都の宿泊業は一時的に深刻な影響を受けたが、致命的な打撃を被るまでには至らなかった。しかし、突発的に発生する巨大な災害によって被る被害の深刻さは、その規模も範囲も予想不可能であり、しかも事業者間で大きな差異があるであろう。それを見越して、事前に対応策を講じることが事業経営にとって有意義であるだけでなく、京都が観光客を受け入れる態勢を維持・持続する側面からも極めて重要である。

発生の頻度と程度が、一定の精度で予測可能な危険（リスク）に対しては、ある程度までは各事業者の個々の努力で対応できるかも知れない。しかし、予測が不可能で突発的にかつ大規模に発生する不確実性に対しては、個々の事業者で対応し得る範囲を超えており、共済や保険制度の整備とともに、公的機関と一体となった対策を事前に構築しておくことが必要不可欠であると認識すべきである。

II 調査の内容とその結果

1 調査目的

新型インフルエンザが、京都の旅館・ホテル事業に与えた影響とその対策を調査し、今後の事業経営の参考資料として活かしてもらうとともに、旅館・ホテル事業のリスク・マネジメントのあり方を考える際の基礎資料とする。

2 調査対象

京都市下京区に立地する旅館・ホテル事業者を対象とした。平成 21 年 6 月末現在で、京都府旅館生活衛生同業組合（京都府旅館組合）に加盟する下京区の 83 件と、MSN 電話帳で下京区の旅館事業者名簿に記載されている 127 件から京都府旅館生活衛生同業組合の組合員を除いた 52 件、合計 135 件を調査対象とした。

3 調査時期と調査方法

本年（平成 21 年）7 月 1 日（水）から 15 日（水）までの 2 週間で調査を実施した。京都・滋賀で新型インフルエンザが発生した後、その影響がある程度納まった時期を選んで調査を行なった、

調査方法は、龍谷大学経済学部の学生諸君が分担して調査票を各事業者に持参し、その場で回答してもらい回収したケースもあるが、大部分は後日回収した。

書類上の調査対象は 135 件であったが、訪問してみると、そのうちの 5 件が事業閉鎖ないし調査当時は営業しておらず、実際に配布する調査票は 130 件が対象となった。有効回答数は 65 件（配布数に対して 50%）であった。

4 調査結果の概要

新型インフルエンザに係わる結果についてのみ、まとめた。回答者全体と、ビジネスホテルと旅館に分類して各々についての結果も参考にした。

- ① 新型インフルエンザの影響がなかったと答えた事業者は 1 割以下に過ぎず、大部分の事業者は深刻な影響を被った。「宿泊客が皆無の日がほとんど」の回答が 2 割強あり、約半数の旅館・ホテル事業者が 5 割以上の宿泊客を減少させた。

ビジネスホテルと旅館に区分して結果をみると、ビジネスホテルに比べて、旅館は影響を受けた程度のバラツキが事業者間で非常に大きい。

- ② 新型インフルエンザの影響の内容は、約 6 割

が「予約キャンセル（宿泊とりやめ）」であり、約 4 割が「宿泊時期の変更」であった。

- ③ 新型インフルエンザによる宿泊者減少が顕著になった時期は、「成田空港で最初の患者が発生した直後」は 2%とごく僅かであったが、「神戸で患者が発生した直後」では 4 割に達した。

新型インフルエンザの影響は、旅館よりもビジネスホテルで早く現れた。

- ④ どのような宿泊客の宿泊予約キャンセルや宿泊時期の変更等が目立ったかの問いに対して、日本人の個人客と修学旅行生と答えた割合が、外国人の個人客と一般の団体客と答えた割合の 2 倍に達する。これは、宿泊客の構成割合が影響しており、予約数に対するキャンセルの割合を考慮した回答ではないと考えるべきであろう。

キャンセル等が目立つのは、ビジネスホテルでは日本人の個人客であり、旅館では外国人と修学旅行生であった。

- ⑤ 宿泊客の減少に対して、回答者の 3 分の 1 の事業者は、「何もしなかった」と回答している。次に多いのが「宿泊料金の引き下げ」であり、回答者の 4 分の 1 に達する。「公的機関へ支援要請」は 1 割程度にとどまっている。

ビジネスホテルがとった対応策は、大部分が値下げであったのに対し、旅館は「何もしなかった」が約半数を占める。ビジネスホテルでは、「公的機関へ支援要請」は 1 件もなかった。

- ⑥ 7 月上旬の宿泊状況は、約半数の事業者で「例年の水準」に戻っているが、3 割強の事業者では「かなり落ち込んだまま」であった。さらに、1 割の事業者は「まったく回復していない」状況が続いていた。

- ⑦ 今回の新型インフルエンザの影響を参考に、今後の対策について尋ねた質問に対し

て、「内部留保を高めるなど、経営体質を強化する」が25%で最も多く、「旅館組合などで災害に備えた共済・保険制度を整備する（保険料の一部は公的機関に負担を依頼する）」が19%で続いている。「公的支援のより一層の充実を要求する」は13%であり、「新たな対応は何も考えない、現状のままでいい」が19%に達する。共済や保険制度の整備も19%であった。

ビジネスホテルでは、「キャンセルの可能性が低い宿泊層を開拓する」が3割弱でトップであっ

た。2番目に多かったのは、「宿泊時期を分散させ、1年をとおして宿泊客があるようにする」で、約2割であった。また、「新たな対応は何も考えない、現状のままでいい」も同数あった。旅館は、「内部留保を高めるなど、経営体質を強化する」が3割強で最も多かった。2番目に多かったのは、「新たな対応は何も考えない、現状のままでいい」で、約2割であった。共済や保険制度の整備の必要性を感じているのは、旅館がビジネスホテルの2倍以上になっている。

【資料】

5 調査結果の詳細

質問 1 新型インフルエンザによる影響は、どうでしたか。昨年までの同時期の状況と比較して、お答えください。1つだけ○印をつけてください。

	件数 (件)	構成比 (%)
1 ほとんど影響がなかった	4	6.6
2 宿泊者が1～2割程度減少	9	14.8
3 宿泊者が3～4割程度減少	19	31.1
4 宿泊者が5割程度減少	4	6.6
5 宿泊者が6割～8割程度減少	12	19.7
6 宿泊者が皆無の日がほとんど	13	21.3
合計	61	100.0

質問 2 どのような影響がありましたか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

	件数 (件)	構成比 (%)
1 予約キャンセル (宿泊取りやめ)	52	59.8
2 宿泊時期の変更	32	36.8
3 その他 (具体的に)	3	3.4
合計	87	100.0

質問 3 インフルエンザによる宿泊者減少が顕著になったのは、いつ頃からですか。1つだけ○印をつけてください。

	件数（件）	構成比（%）
1 成田空港で最初の患者が発生した直後	1	1.9
2 神戸で患者が発生した直後	22	40.7
3 大阪で患者が発生した直後	13	24.1
4 滋賀、京都で患者が発生した直後	18	33.3
合計	54	100.0

質問 4 どのような宿泊客の予約キャンセル・宿泊時期の変更等が目立ちましたか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

	件数（件）	構成比（%）
1 個人客（外国人）	16	15.8
2 個人客（日本人）	34	33.7
3 一般の団体客	17	16.8
4 修学旅行生	34	33.7
合計	101	100.0

質問 5 宿泊者の減少に対して、どのような対策を講じられましたか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

	件数（件）	構成比（%）
1 何もしなかった	24	33.3
2 顧客名簿からダイレクトメール送付や電話連絡	9	12.5
3 旅行社にPR活動	11	15.3
4 宿泊料金の引き下げ	18	25.0
5 宿泊以外（宴会等）の積極的誘致	3	4.2
6 公的機関へ支援要請	7	9.7
合計	72	100.0

質問 6 現在の宿泊状況は、どのような状態ですか。1つだけ○印をつけてください。

	件数（件）	構成比（%）
1 例年の水準に戻った	31	50.8
2 かなり落ち込んだまま	20	32.8
3 まったく回復していない	5	8.2
4 その他（具体的に ）	5	8.2
合計	61	100.0

質問 7 今回のインフルエンザの流行のように、今後も突発的な要因で、営業活動に大きな支障をもたらす事態が予想されます。そのような事態に備え、どのように事前の対応をすべきでしょうか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

	件数 (件)	構成比 (%)
1 新たな対応は何も考えない、現状のままでいい	15	18.8
2 宿泊時期を分散させ、1年をとおして宿泊客があるようにする	11	13.8
3 キャンセルの可能性が低い宿泊層を開拓する	9	11.3
4 内部留保を高めるなど、経営体質を強化する	20	25.0
5 旅館組合などで災害に備えた共済・保険制度を整備する（保険料の一部は公的機関に負担を依頼する）	15	18.8
6 公的支援のより一層の充実を要求する	10	12.5
合計	80	100.0

質問 8 どのような形態の宿泊施設ですか。1つだけ○印をつけてください。

	件数 (件)	構成比 (%)
1 都市ホテル	4	6.3
2 ビジネスホテル	14	21.9
3 旅館	42	65.6
4 公共宿泊施設	1	1.6
5 その他 ()	3	4.7
合計	64	100.0

質問 9 現在地での事業は、いつから始められたのですか。

	件数(件)	構成比(%)
1 明治以前	4	6.7
2 明治	6	10.0
3 大正	3	5.0
4 昭和(戦前・戦中)	10	16.7
5 昭和(戦後)	26	43.3
6 平成	11	18.3
7 不明	0	0.0
合計	60	100.0

質問 10 経営形態をお聞きます。

	件数(件)	構成比(%)
1 個人経営	39	63.9
2 独立法人	9	14.8
3 企業グループの一員	12	19.7
4 その他()	1	1.6
合計	61	100.0

質問 11 後継者が居られますか。

	件数(件)	構成比(%)
1 いる	34	69.4
2 いない	15	30.6
合計	49	100.0

質問 12 部屋数は、何室がありますか。

	件数(件)	構成比(%)
1～10 室	17	28.8
11～30 室	19	32.2
31～50 室	4	6.8
51～100 室	8	13.6
101 室以上	11	18.6
合計	59	100.0

質問 13 公称宿泊定員は、何人ですか。

件数 (件)

構成比 (%)

1～10 人	5	9.6
11～30 人	12	23.1
31～50 人	5	9.6
51～100 人	11	21.2
101～300 人	15	28.8
301 人以上	4	7.7
合計	52	100.0

質問 14 どんな業務を行われていますか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

	件数 (件)	構成比 (%)
1 宿泊	61	55.0
2 レストラン	18	16.2
3 宴会	22	19.8
4 冠婚葬祭	5	4.5
5 ショッピング	4	3.6
6 その他 ()	1	0.9
合計	111	100.0

質問 15 貴館には、十分な広さの駐車場がありますか。1つだけ○印をつけてください。

	件数 (件)	構成比 (%)
1 十分	8	13.1
2 たぶん足りる	11	18.0
3 すこし狭いような気がする	8	13.1
4 かなり狭いと思う	5	8.2
5 駐車場がない	29	47.5
合計	61	100.0

質問 16 門前町が魅力ある地域になるために、何が必要だと思われますか。
（該当するものを、3つまで○をつけてください。）

	件数（件）	構成比（％）
1 お土産店、食事処を増やす	13	9.4
2 売店や旅館などの接客態度の改善	11	8.0
3 いろいろなイベントの開催	20	14.5
4 巡回バス・ルートの開設	6	4.3
5 レンタ・サイクルの設置	7	5.1
6 駐車場の整備	16	11.6
7 歩行者天国など、歩きやすくする	6	4.3
8 旅館・ホテルの誘致	5	3.6
9 エリアマップ・案内板の整備、観光案内所の開設	22	15.9
10 観光パンフレット、インターネット等による情報提供	25	18.1
11 団体客の場合、西本願寺周辺での滞在時間を増やす	2	1.4
12 その他（具体的な意見） 外国語表示の整備 観光資源の掘起し 駐車場の整備 東西本願寺等夜間お寺の周辺を明るくする	5	3.6
合計	138	100.0

質問 17 平成23年、西本願寺門前町に「龍谷ミュージアム」を開設します。「龍谷ミュージアム」の貴社への影響について、どうお考えですか。

	件数 (件)	構成比 (%)
1 期待しない	2	3.3
2 関連性がない	7	11.7
3 期待したいが、好影響が出ない	5	8.3
4 期待している・好影響がある	10	16.7
5 分からない	36	60.0
合計	60	100.0

具体的な記述内容：

一度訪ねて終わりにするのではなく、何度も来たいような展示内容、空間造りを目指していただきたいと思います。
このアンケートで龍谷ミュージアムというものが開設されることを知りました。どのようなものが展示されるのでしょうか。
宿泊者の誘致、案内をして頂けるとういことです。
すぐには考えられませんが、どのような内容かも 分かりません。
パンフレットなどがあつたら、ホテルに配るとお客様が目を通すかもしれないです。
広く宣伝してもらい、来客を増やし、この地域をもっと活性化させてほしい。

質問 18 東西両本願寺とその門前町に関して、ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書き下さい。

一般公開部分を増やしてほしい。
一般の方々へ分かりやすい宗教観見せられる企画を。
イベント、行事等の PR の強化、観光客が長く周辺を散歩するような対策が必要。
遅くまで開いている店がない。(お寺、観光案内所が早くしまってしまう) 夜の拝観、ライトアップなどイベントをしては？原点にかえる、人として教えをとく、外国人観光客に英語で。
京都に住んでいますと言いますとほとんどの方が羨ましがられます。日本人だけではなく、外国人観光客にも誘致につながるようお願いします。皆様の活動うれしく感謝致します。ありがとうございます。

京都の商業、観光の中心が河原町近辺に偏っているので、京都駅、東西両本願寺、門前町周辺を活性化していくことが、京都の厚みに繋がっていくと思われます。そのためには地域住民、行政が協力し将来展望、活動計画を練っていく必要性を感じます。
京都らしい町並を今後共残してほしい。
個人の宿泊がほとんど無くなりさびしいです。
飛雲閣の一般公開を申込制にするなど修学旅行生へもみせてあげたいです。
地域性を考えると共に国際社会にも色々と発信 (PR) してほしい。

6 アンケート調査票

旅館・ホテルアンケート調査票

龍谷大学経済学部では、「地域活性化プロジェクト——西本願寺門前町」の授業の一環として、東西両本願寺の門前町およびその周辺に立地される旅館・ホテルを対象として、新型インフルエンザの影響等についてアンケート調査を実施することになりました。旅館・ホテル業と門前町の将来を考える際の貴重な資料として、活用させて頂く所存でございます。ぜひ、ご協力ください。

ご質問：電話 075-642-1111（経済学部、井口富夫）

E-mail：iguchi@econ.ryukoku.ac.jp

質問 1 新型インフルエンザによる影響は、どうでしたか。昨年までの同時期の状況と比較して、お答えください。1つだけ○印をつけてください。

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1 ほとんど影響がなかった | 2 宿泊者が1～2割程度減少 |
| 3 宿泊者が3～4割程度減少 | 4 宿泊者が5割程度減少 |
| 5 宿泊者が6割～8割程度減少 | 6 宿泊者が皆無の日がほとんど |

質問 2 どのような影響がありましたか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

- | | |
|-------------------|-----------|
| 1 予約キャンセル（宿泊取りやめ） | 2 宿泊時期の変更 |
| 3 その他(具体的に |) |

質問 3 インフルエンザによる宿泊者減少が顕著になったのは、いつ頃からですか。1つだけ○印をつけてください。

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1 成田空港で最初の患者が発生した直後 | 2 神戸で患者が発生した直後 |
| 3 大阪で患者が発生した直後 | 4 滋賀、京都で患者が発生した直後 |

質問 4 どのような宿泊客の予約キャンセル・宿泊時期の変更等が目立ちましたか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

- 1 個人客（外国人） 2 個人客（日本人）
- 3 一般の団体客 4 修学旅行生

質問 5 宿泊者の減少に対して、どのような対策を講じられましたか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

- 1 何もしなかった 2 顧客名簿からダイレクトメール送付や電話連絡
- 3 旅行社にPR活動 4 宿泊料金の引き下げ
- 5 宿泊以外（宴会等）の積極的誘致 6 公的機関へ支援要請

質問 6 現在の宿泊状況は、どのような状態ですか。1つだけ○印をつけてください。

- 1 例年の水準に戻った 2 かなり落ち込んだまま
- 3 まったく回復していない 4 その他（具体的に ）

質問 7 今回のインフルエンザの流行のように、今後も突発的な要因で、営業活動に大きな支障をもたらす事態が予想されます。そのような事態に備え、どのように事前の対応をすべきでしょうか。該当する番号すべてに○印をつけてください。

- 1 新たな対応は何も考えない、現状のままでいい
- 2 宿泊時期を分散させ、1年をとおして宿泊客があるようにする
- 3 キャンセルの可能性が低い宿泊層を開拓する
- 4 内部留保を高めるなど、経営体質を強化する
- 5 旅館組合などで災害に備えた共済・保険制度を整備する（保険料の一部は公的機関に負担を依頼する）
- 6 公的支援のより一層の充実を要求する

質問 18 東西両本願寺とその門前町に関して、ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書き下さい。

以上、ご協力ありがとうございました。最後に、支障がなければ、以下もご記入下さい。

貴社名	屋号
住所（〒 - ）	
電話	ファックス
e-mail	ご担当者名

7 調査対象旅館・ホテル一覧

旅館・ホテル名	旅館・ホテル名	旅館・ホテル名
Tour Club	ホテル飯田	十四春旅館
アネックス平岩	ホテル法華クラブ京都	宿屋枳殻荘
アパヴィラホテル京都駅前	みわや旅館	松亀旅館
アパホテル京都駅前	やまと旅館	松本旅館
アパホテル京都駅堀川通	リーガロイヤルホテル京都	松葉屋旅館
アランヴェールホテル京都	わかさ屋	新潟屋旅館
いせや旅館	わじまや旅館	千鳥
いづみや	安本旅館	川嶋旅館
いわ谷旅館	伊香詰所	大友太郎
エルイン京都	井筒安旅館	滝野旅館
オウヴィラージュ	栄家	中島家
からすま京都ホテル	岡たみ旅館	鳥井喜知造
ゲスト・イン・京都	花の戸	鶴清
ゲストインちた	花屋旅館	田村旅館
コートホテル京都四条	観光旅館 西喜楼	田鶴
コンフォートイン京都五条	観光旅館ホテル近江屋	東横イン京都四条烏丸
さと茂旅館	吉田旅館	東寺洛南会館
しづや旅館	魚岩旅館	東浅井郡詰所
スーパーホテル京都烏丸・五条	京の宿しみず	湯の宿松栄
ステーション旅館晴輝	京の宿島屋	藤家旅館
だいや旅館	京の宿洛兆	日本館
たき川旅館別館	京家	飛驒詰所
たき川旅館本館	京都センチュリーホテル	尾張屋旅館
ちどり館	京都セントラルイン	富山県詰所
とみや旅館	京都タワーホテル	平安荘
なごみ宿 都和	京都タワーホテルアネックス	平安坊
ニュー銀閣イン	京都ホワイトホテル	北海館 お花坊
バックパッカーズホステル・ケイズハウス京都	京都リッチホテル	本願寺聞法会館

ハトヤ瑞鳳閣	京都新阪急ホテル	末広家旅館
ビジネスホテル秀仙閣	京都第三タワーホテル	癒里坊
ひふみ旅館	京都第二タワーホテル	立山館
ペンションステーション京都	京都東急ホテル	旅館 京らく
ホテル 佐野家	京舞イン	旅館 銀閣
ホテル 飯田	京料理宿屋枳殻荘	旅館 あづまや
ホテル・サン・マルタン	興正会館	旅館 きんせ
ホテルオークス京都四条	金岩楼別館	旅館 さんき
ホテルグランヴィア京都	御宿にわ	旅館 だいや
ホテルサン・クレイン	高田家旅館	旅館 ひのもと
ホテルサンルート京都	佐野家別館 旅館 若みや	旅館 ホワイトハウス
ホテルステーション京都	三井ガーデンホテル京都四条	旅館 ゆはら
ホテルステーション京都西館	三幸旅館	旅館 京花
ホテルマイステイズ京都四条	山むら	旅館 平岩
ホテルマイズルマリン	山口屋旅館	緑風荘
ホテル秀仙閣	山城家旅館	和敬精舎京都会館
ホテル日航プリンセス京都	山田屋旅館	和泉屋旅館