

新型コロナウイルス感染症による影響調査（集計結果）④

政府が実施する観光需要喚起策の「全国旅行支援」が11日からスタートし2週間が経ちましたが、皆様におかれましては全国旅行支援に関するお問い合わせが増え、従業員人手不足の中、お客様対応に追われていることと思います。

今回は、10月～11月の状況、全国旅行支援開始後の反響など、組合員施設の現況を把握するための調査を実施いたします。皆様からの回答が貴重なデータとなりますので、業務に追われているところたいへん恐縮ですが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

なお、集計データについては、数字のみ活用し、施設名は公表いたしません。

また、集計結果についてはホテル組合ホームページに掲載しておりますのでご活用ください。

令和4年10月 沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合

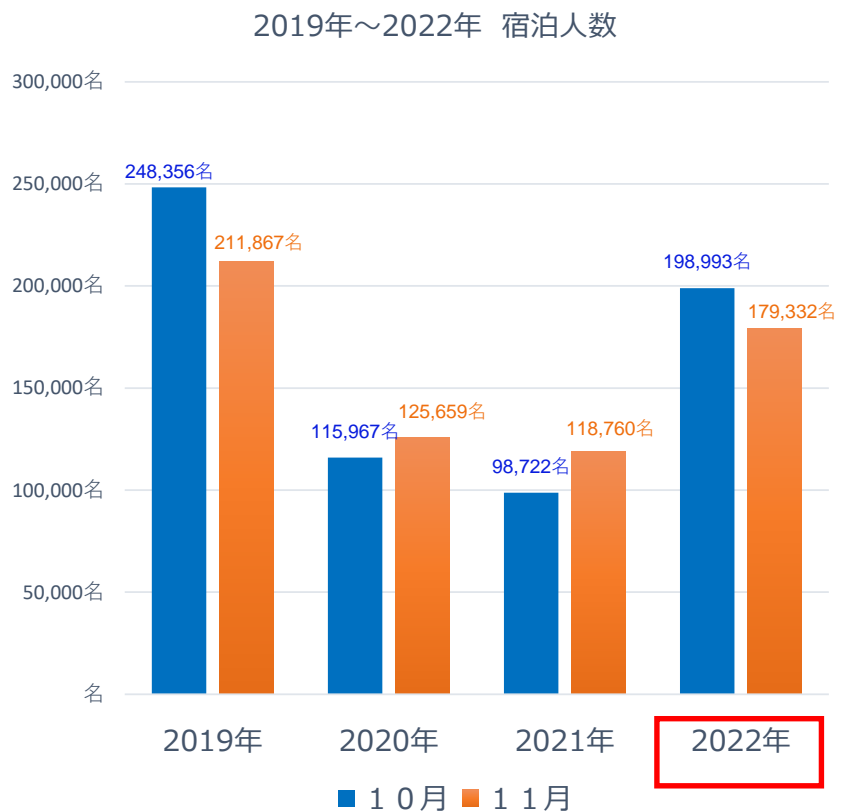
調査対象：303軒 うち回答：30軒（回答率 9.9%）

1.1 10月～11月の状況について（過去3年との状況比較）

① 宿泊人数について

2019年10月	2019年11月
248,356 名	211,867 名
2020年10月	2020年11月
115,967 名	125,659 名
2021年10月	2021年11月
98,722 名	118,760 名
2022年10月	2022年11月
198,993 名	179,332 名

10月	11月
2019年対比	2019年対比
▲19.9%	▲15.4%
2020年対比	2020年対比
71.6%	42.7%
2021年対比	2021年対比
101.6%	51.0%

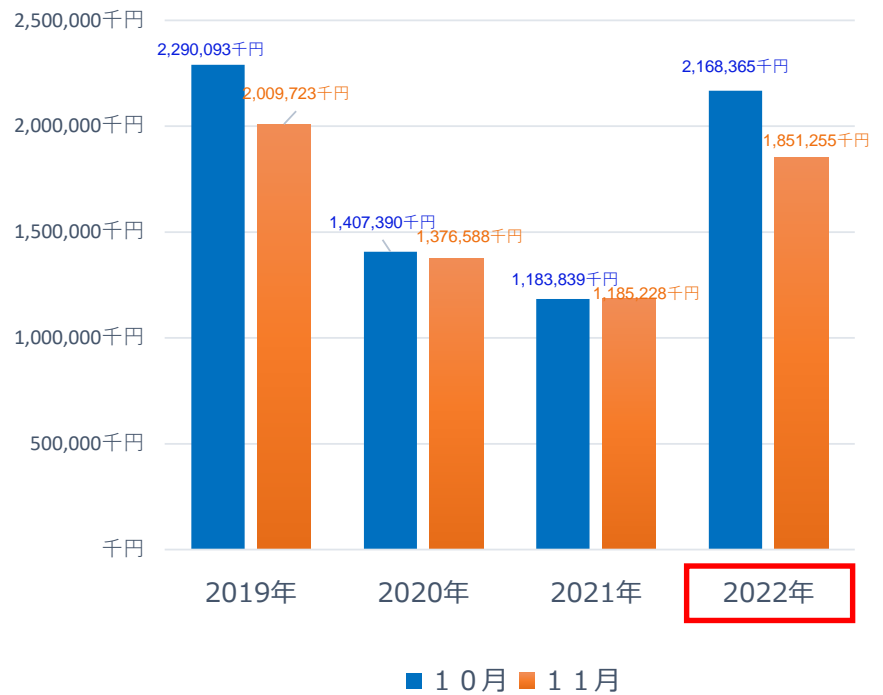


② 売上額について

2019年10月	2019年11月
2,290,093千円	2,009,723千円
2020年10月	2020年11月
1,407,390千円	1,376,588千円
2021年10月	2021年11月
1,183,839千円	1,185,228千円
2022年10月	2022年11月
2,168,365千円	1,851,255千円

10月	11月
2019年対比	2019年対比
▲5.3%	▲7.9%
2020年対比	2020年対比
54.1%	34.5%
2021年対比	2021年対比
83.2%	56.2%

2019年～2022年 売上額

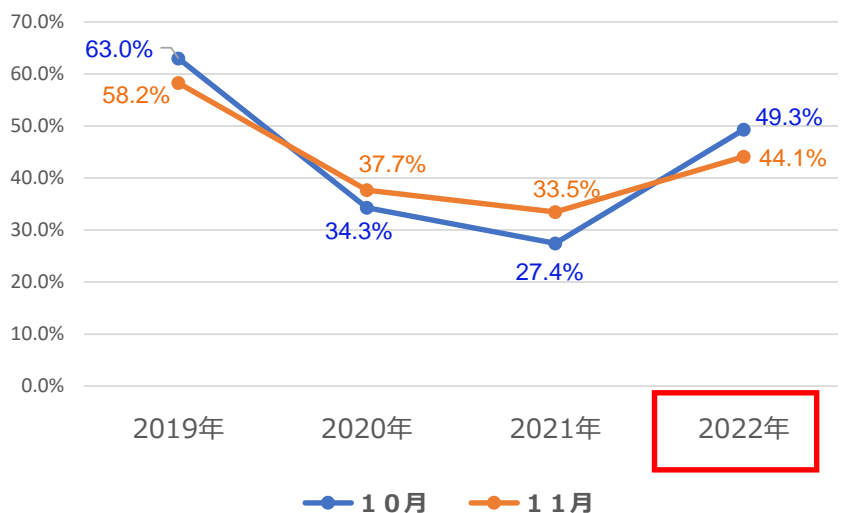


③ 平均稼働率について

2019年10月	2019年11月
63.0%	58.2%
2020年10月	2020年11月
34.3%	37.7%
2021年10月	2021年11月
27.4%	33.5%
2022年10月	2022年11月
49.3%	44.1%

10月	11月
2019年対比	2019年対比
▲21.7%	▲24.4%
2020年対比	2020年対比
43.8%	17.0%
2021年対比	2021年対比
79.6%	31.7%

2019年～2022年 稼働率



【コメント】

- ・ 全国旅行支援、海外旅行の制限撤廃などを受け、足元の稼働は回復傾向にあるものの、人手不足や物価・水光熱費の上昇などで運営上の課題が山積している状況。
- ・ 今年度、10月～12月まで修学旅行を含む団体の受注が出来ており、再感染拡大がなければ2019年を大幅に上回れる。
- ・ 従業員不足もあり、なかなか稼働を上げることができないため、客数を増やすのではなく客単価を上げる様にしている。
- ・ 全国旅行支援も始まり、売上もよくなってきている。

2. 全国旅行支援が開始されましたが、自社においてはどのような影響がありましたか？ また、苦慮されていることなど、お聞かせください。

【那覇市】

- ・既存予約も対象になっているので、予約の取り直しも多く手間がかかる上に、予約の差替えなので、大きなプラス（収入）にはなっていない。全国で統一なルールではないので旅行会社もよく理解していないところもあり施設丸投げ的な所もありクレーム等も多くなった。手間ばかり増え、1件のチェックインで時間がかかる。
- ・全国旅行支援割の反響が多く既存予約の変更・新規予約の稼働が上がっています。業務中ではチェックイン時の確認事項が多いのでお客様を待たせていることが多いのでスピーディーにできると良いかなと思います。おきなわ彩発見NEXTの事務局に問い合わせるが電話がなかなか繋がらない。
- ・現場ではスタート時こそ混乱したが、1週間では慣れてきた。予約も順調でADRも上がってはいるが、人手不足で平均OCCを60%超えないようにしている。発券業務に手間暇がかかるので、県から手数料を頂きたい。（組合で要請しませんか！）
- ・チェックイン手続きが煩雑で時間がかかる。開始当初に比べ落ち着いてきたが、全国旅行支援の仕組みに関する問い合わせ対応に追われてしまった。旅行社・OTAの全国旅行支援への対応方法がわからず困った。
- ・予約が急激に2～3倍になって嬉しいが人手不足で苦慮している。チェックインの作業が増え混乱している。ワクチン接種証明や陰性証明書の確認をなくしてほしい。制度がわかりにくくて、お客様の誤解が多い。
- ・全国旅行支援が対象か否かチェックしたり、地域クーポンを付けたり、読み取りしたりと、業務が増えそれに費やす時間が増えています。
- ・開始日の10月11日から予約が倍増したが、予算が尽きたのか10月末には予約が途切れた。もっと継続してほしい。
- ・有難いことにお客様が増えた。賛沢は言えませんが、地域共通クーポンの手配がとても手間になっています。
- ・稼働が高くなり嬉しい反面、地域クーポンの事前準備、ワクチン接種確認等、作業が増えている。

【南部】

- ・報道にもありましたが、開始直後に利用しているサイトコントローラーの不具合が発生し、予約処理が一旦麻痺状態になった。現在は回復傾向にあるが、未だに処理が滞るなど影響が残っている。お客様を受け入れるにあたって、チェックインの際の時間が増え、且つ旅行割での予約であっても、対象ではない場合などは追加処理が必要になり、お客様にも代金の変更説明など、時間が掛かっている。
- ・予約が急増しているが、マルチタスク化でどうにか乗り切っている。
- ・クーポン対応で人手不足となっている。

【中部】

- ・予約が増えていて嬉しい反面、接種確認やチケット発券などホテルの負担もかなり増えていて明らかな人手不足感がある。また、支援事業を理解していないお客様も多く、ホテル側へクレームを入れてくるお客さんも多数あり。ご説明を何度しても、「ホテル側のプライドで確認業務を厳密に行っているんだろう」など、明らかにお客様が証明書を提出していないのに、「接種証明を後日送るからOKしろ」などと言い、ホテルスタッフのメンタル部分のケアも発生している。
- ・内容が当日までわからない部分が多々あった。リンカーンやOTAサイトのシステムダウン、ステイナビの不具合、またお客様からの問い合わせ電話が多数あり、予約課・フロントが混乱した。地域共通クーポン、修学旅行団体も適用なので発券作業に追われている。
- ・新規の予約が急増していることに問題はないが、全国旅行支援に適用する宿泊プランへの取り直しが多発し業務の負担になっている。また、予約通知のエラーにより、チェックイン時に変更になっているなどイレギュラーが続いている。
- ・急激に売上が昨年の2倍になったが電話の問い合わせが増え、少人数の時間帯の時の業務に負担がかかる場合があった。スタート直後は、事務作業が増えた分サポートセンターへの電話が殺到しているため、なかなか繋がらず確認が遅れた。
- ・10/11発売により1週間は10月500ルーム、11月854ルームと伸びたが、ここ2週間程は10月の動きが止まり鈍化傾向である。しかしながら、人員不足は深刻化し、従業員の疲弊が目立ちつつ離職者が出ないか心配である。
- ・元々、修学旅行を含む団体を受注していたため、あまり予約の増はなく、既に入っていた予約の変更作業や修学旅行への地域クーポン発行（平日200名×2泊だと1,200枚発行）など煩雑な作業でかなり混乱している。
- ・もともと高稼働だったので、既存予約が対象になったことによる問い合わせ（電話）が増え混乱した。
- ・煩雑な事務作業が増え混乱と残業代が増えている。
- ・影響は今のところわかりかねる。

【北部】

- ・元々の料金単価が低く、支援対象外プランでの利用割合が多かったため、さほど影響は感じておりません。開始2週間ほど前から予約が急激に増えているが、お客様によってはご満足いただけなかった点をお伝えになるお客様も増えた印象がある。
- ・下限設定があるため当館の料金では対象外となるケースが多い。
- ・10月28日から開始したため、まだ不明。

【離島】

- ・予約が一度に増え、その処理に大きく時間を取られた。またアプリの不具合なのか地域クーポンQRコードを読み込んだはずなのに読み込めないと認識され、使用された店舗から連絡が来ることがある。新規予約・事前予約の変更などでサイトごとに対応が違い、中には一件一件サイトの管理画面を開き予約の確認をしないといけないと、クーポンが発券されているかわからないものがあるので、かなりの時間を費やしている。
- ・問い合わせの電話やクーポン対応など煩雑な事務が増え困っている。また、stay naviに手数料を支払わないといけないことを考えると、全国旅行支援対象店となっても、そこまで予約が増えたわけではないので、上記の煩雑さを考えたら登録しなくてもよかったのかも後悔している。
- ・もともと高稼働で推移。新規の予約は多くはない。全国旅行支援で苦慮していることは、どの施設も同じ状況だと思いますが、人手不足の上、地域クーポンの用意など事務作業に手間がかかっている。
- ・全国旅行支援が開始されたことに気づきませんでした。それにより、観光のお客様が流れてしまいました。もう少し、情報伝達方法を考えてもらいたいです。

3. 飲食店における感染防止対策認証店について対処方針が緩和されたことにより、利用時間制限はなくなりましたが忘新年会の予約状況はいかがでしょう？また、コロナ禍による新たな取り組みなどがあれば教えてください。

【那覇市】

- ・大型案件はまだ自粛傾向にあります。小型案件は増えています。しかし人員不足で十分に承ることができないのが実情。
- ・予約は増えつつあるが従業員不足のため、大きな宴会やケータリングが入るとレストランを閉めざるを得ない。
- ・昨年同様でコロナ前と比べると8割程度。人手不足で日によっては予約を断っている。
- ・調理人及びレストランスタッフの人手不足により当面、夜の宴会の受付はしていない。
- ・週末の予約は、ほぼ埋まっている状況です。
- ・昨年に比べ問い合わせも増えている。
- ・レストランは朝食のみ。

【南部】

- ・予約件数としては飛躍的な回復とは言い切れず、また人数規模的にも数十名程度での動きになっています。ただ、第8波への警戒感かも知れませんが、12月よりも11月実施で先行して動いており、12・1月はかなり弱含みと言った状況です。
コロナ禍としては、ケータリングではなく弁当での個別対応出来る形式が浸透しており、今年も会合型ではなく、弁当配布型での対応を継続されている企業・団体様も目立ちます。
- ・例年行われている大型の忘年会は、今年も控えている。20～50名の問い合わせが多い。人数ベースで19年比50%ぐらい。調理スタッフや宴会サービススタッフが少ないため、料理内容を工夫し提案している。
- ・忘新年会予約なし。夕食ディナーの営業停止。

【中部】

- ・まだ受入可能日程はありますが、前年に比べて確実に増えている。ただし、感染状況次第では取り消しになる可能性があるため確定ではなく仮予約状況。
- ・忘年会・新年会の予約は現時点ではない。コロナ禍による新たな取り組みは模索中。
- ・修学旅行や団体で入っているため、忘年会に関してはまだ受け付けていない。
- ・忘新年会や結納、成年祝い等の問い合わせ、予約は増えてきている。
- ・2019年頃と比べるとまだ3割～4割程度かと思われます。
- ・もともと多くはないが、予約は少ない状況。
- ・当社は宴会場なし。

【北部】

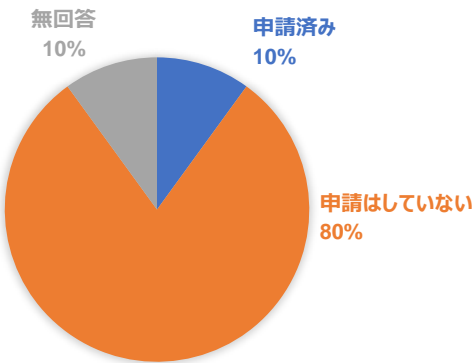
- ・ 現在ホテル内のガイドラインにより宿泊者のみ施設利用可としているため、変更なし。
- ・ 併設しております居酒屋は、自社店舗ではないためわかりかねます。

【離島】

- ・ 朝食時間を予約制にした、それにより込み合うことがなくなりお客様をスムーズに誘導できるようになった。
- ・ 問い合わせはあるが、修学旅行や団体の予約が入っており受注ができない状況。
- ・ 当館は新・忘年会の会場として利用される施設ではないので特にありません。

4. 沖縄県文化スポーツ部観光事業者等支援課が実施している「沖縄県観光事業者事業継続・経営改善サポート事業」の申請をしましたか？

申請済み	3 軒
申請はしていない	24 軒
無回答	3 軒

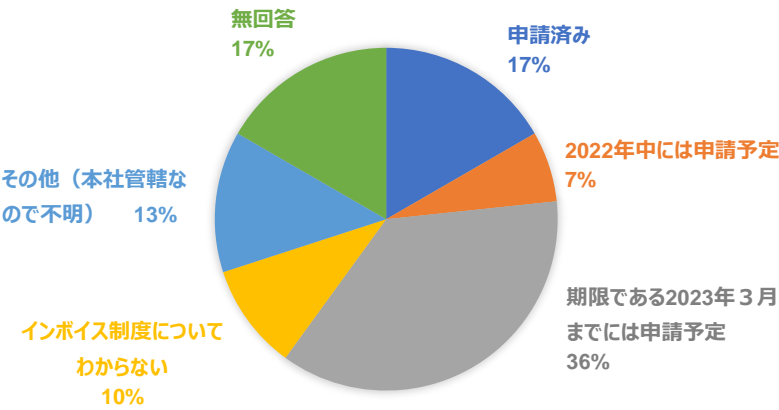


「申請はしていない」：理由

- ・ 申請方法が難しく、その割に額が少ない。申請したとしても満額もらえない。我々が助かるのではなく関係ある業者に恩恵がある。
- ・ スケジュールがタイト、詳細内容がわかりづらい、事例などもう少しあると参考になるのですが。
- ・ 事務局にも問い合わせしたが、申請にかかる労力と交付金を天秤にかけて断念した。
- ・ 詳細を把握していないため。現状として必要がないため。
- ・ 対象外のため申請していない。
- ・ 宿泊制限をしているため。
- ・ 本社にて検討してる。
- ・ 特に理由はない。

5. 2023年10月から始まる請求書の適格請求書等保存方式（インボイス制度）について2021年10月から「適格請求書発行事業者」の登録申請が開始されましたが、申請をしましたか？

申請済み	5 軒
2022年中には申請予定	2 軒
期限である2023年3月までには申請予定	11 軒
インボイス制度についてわからない	3 軒
その他	4 軒
無回答	5 軒



6.組合へのご意見・ご要望

- 毎回、売上が戻ってきたと思ったら、再感染拡大で、キャンセルが相次いでしまっているので5類にしてもらうように組合から政府にお願いしてほしい。
- 修学旅行生への安心・安全のPR活動をお願いします。
- 今後ともよろしくお願い申し上げます。