

## 2. ホテル

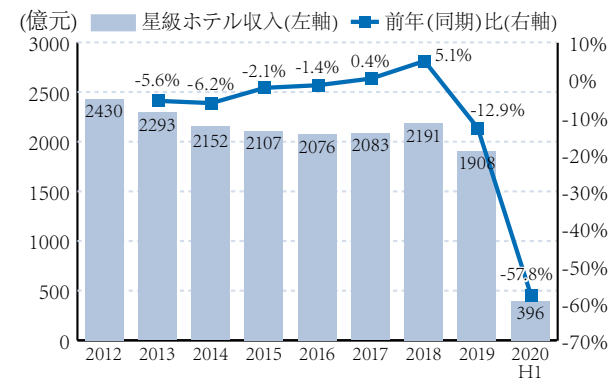
新型コロナウイルス感染症の影響は世界経済を席卷し新しい日常を強いられるようになった。マスクの着用、消毒、手洗い、体温測定、ソーシャルディスタンスなどの十分な対策を実施した上でのサービスの提供が求められた。2020年上半期の中国ホテル業界の業績は前年比57.8%と激減した。中国政府の当初からの積極的な防疫政策により、中国での感染状況は世界と比べて早期に収束に向かいつつあった。2020年秋頃には売上回復が見えて来たその矢先に、新型コロナウイルス感染症の感染の再拡大により山東省青島市、上海市、北京市、河北省、東北地方はじめ各地が新規感染者増に悩まされた。政府は春節の大移動を前に人の移動を制限するさらに厳しい政策を発令した。2021年も引き続き「安心・安全なホテル」をお客様に提供できる様に、防疫対策を最優先に取り組んで行かねばならない。

### 中国ホテル事情

#### 新型コロナウイルス感染症による影響

2020年1月23日、湖北省武漢市から市外への移動等が禁止された。北京市政府は4人以上の集会を制限する通達を出し、当面の宴会や会議が全てキャンセルとなり、レストランやフィットネスクラブ等の一部施設についても臨時休業せざるを得ない状況となった。また宿泊についても、北京市外からの来訪者には14日間の医学的観察が義務付けられ人の往来が鈍化した。さらに、国家移民管理局が3月28日より「有効な訪中ビザ、在留許可を持つ外国人の入境一時停止」を公告し、海外からの渡航者の宿泊予約を受注することがなくなった。4月8日には武漢市の移動制限が解除され、5月22日全人代が開催された頃より活気づく。北京市内では、国内マーケットを得意とする民族系ホテルでは90%以上の稼働率を叩き出すところもあったが、インバウンドの割合が多い外資系ホテルは、入国管理政策の影響により厳しい状況が続くことになった。6月6日には北京市の緊急対応レベルが2級から3級に引き下げられたが、6月11日には北京市新発地卸売市場での集団感染が発生し再び2級に引き上げられた。7日20日には緊急対応レベルが3級に下げられ、北京市内のホテルは再び順調に回復の道を歩みだす。しかし12月に入り地方都市や北京市内でも新規感染者が発生し、三度厳しい状況に陥ることになった。北京市外からの来訪者については、低リスク地域から来た者でもPCR検査陰性証明が必要で、その後14日間の健康観察を行い、7日目、14日目のPCR検査が必須となった。また海外からの入境者については、実質21日間の隔離が義務付けられた。11月30日に合意に至った日中間のファストトラックは、中国側の利用手続が不明瞭なためにほとんど利用されていない。また、ニューノーマル(新常态)時代において、最優先で防疫対策を行い「安心・安全なホテル」をお客様に提供することがホテルの最重要課題となり、消費者の意識も大きく変わった。

図：中国星級ホテルの営業収入と推移



出所：文化観光部

#### 星級ホテルの激減と政府の支援政策について

国家統計局によると、2020年の全国住民平均所得が前年比4.7%増と着実に上昇しており、ホテルに対するニーズも変化し続けている。低価格より高付加価値のホテルが選ばれる傾向があり、五星級、四星級ホテル数が2019年までは増加していた。しかし新型コロナウイルス感染症の感染拡大による経営状況の悪化により、全ての星級ホテル数が激減している。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により政府は電気・ガス料金の優遇政策、社会保障の軽減政策を実施した。また中小企業へのテナント家賃の減免を実施したが、家主であるホテル等への補填金はない。ホテル業界が本格的に回復するまで、これらの支援政策の継続と補填金を検討していただきたい。

表：2015年～2020年上半期 星級ホテルと客室数の推移

		2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年上半期	15年比
五星級	ホテル数(軒)	789	800	816	764	822	745	△44
	客室数(万室)	26.9	27.5	28.6	26.6	26.0	-	-
四星級	ホテル数(軒)	2,375	2,363	2,412	2,411	2,443	2,083	△292
	客室数(万室)	47.1	47.0	50.4	46.8	44.3	-	-
三星級	ホテル数(軒)	5,098	4,856	4,614	4,409	4,350	3,369	3,369
	客室数(万室)	57.2	54.9	55.3	53.2	42.4	-	-
二星級	ホテル数(軒)	2,197	1,771	1,660	1,352	1,268	843	△1,354
	客室数(万室)	14.7	12.4	12.5	9.8	7.5	-	-
一星級	ホテル数(軒)	91	71	64	29	37	20	91
	客室数(万室)	0.4	0.3	0.3	0.1	0.1	-	-
合計	ホテル数(軒)	10,550	9,861	9,566	8,965	8,920	7,060	△3,490
	客室数(万室)	146.3	142.1	147.1	136.6	120.4	-	-

出所：文化観光部

※2020年ホテル数は上期数値のみ出典あり。客室数は出典なし。

## コロナ禍におけるサービスクオリティー向上のための オンライン研修の開発

2022年北京冬季オリンピック・パラリンピックを目前にし、中国ホテル業界はサービスクオリティーのボトムアップが求められている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大期間中は、ホテルは通常営業や100%の出勤ができないため、自宅待機等の空き時間を利用してオンライン研修を実施することによりサービスクオリティーを向上させることができる。しかし、現在、ホテル関連事業を対象とするオンライン研修を実施しているところは少ない。業界団体は業務に適した研修コースを開発し、オンラインとオフラインの両面から研修が実施できる様に注力すべきである。

### <建議>

- ① インバウンド回復のため、ファストトラックの早期再開を要望する。
- ② 政府支援政策の継続と家主に対する家賃補填金の実施を要望する。
- ③ サービスクオリティーのボトムアップのため、オンライン研修の開発を業界団体で積極的に取り組む様に指導することを要望する。