

2024年度 第7回

ホテル・マネジメント技能検定

2級	論述
----	----

問題用紙

実施日:2024年11月24日(日)

試験時間:60分

注意事項

1	問題用紙は、試験監督者の指示があるまで開かないでください。
2	試験監督の指示の後、問題用紙と解答用紙のそれぞれの表紙に受検番号(10桁)、氏名を記入してください。解答用紙に受検番号(10桁)、氏名の記載がないもの、間違って記載されたものは失格になります。
3	解答用紙は試験終了後に回収しますので、持ち帰らないでください。問題用紙は持ち帰って結構です。解答用紙を試験終了後、試験会場から持ち出した場合は失格になります。
4	問題用紙、解答用紙のホチキスは外さないでください。
5	問題用紙への書き込みは許可されています。
6	問題はすべて、2024年4月1日の時点ですでに施行(法令の効力発効)されている法律に基づいて解答してください。
7	印刷不明瞭や乱丁・落丁があった場合には、申し出てください。
8	携帯電話、スマートフォンなどの通信機能を有する機器は、電源を切ってカバン等へしまってください。試験時間中に携帯が鳴った場合は、本人の同意を得ず、試験監督が携帯の入ったバッグ等を試験場外に持ち出し、その携帯を保有する受検生は失格となることがあります。
9	机の上には、受検票、筆記用具、時計、計算機(電卓)以外のものは置かないでください。通信機能、辞書、メモ機能が付いている計算機・時計等の使用を認めません。上記機能が付いている場合、又はその疑いがあるものについては試験時間中、上記記載の機能の有無について尋ねることや、試験監督の方で預かることがあります。この場合は、試験監督の指示に従って下さい。なお、計算機を忘れた場合には、試験の問題は手計算をお願い致します。
10	不正防止のため、試験監督者が持ち物の提示を求める場合があります。
11	試験問題の音読は慎んでください。電卓を使用する際は、大きな音をたてないようにしてください。
12	試験開始の30分経過後は退室できます。ただし、試験時間終了の10分前は退室できません。
13	退室の際は、解答用紙を裏返し机の上に置き、忘れ物がないように荷物を持って退室してください。なお、退室後は廊下等での私語は慎んで、速やかに退館してください。

受検番号										氏名	

以下の日本経済新聞記事(一部加筆修正)を読んで下記の設問に答えなさい。

訪日客消費、はや前年超え 1～9月5.8兆円 客数も高水準続く

2024/10/17 日本経済新聞

訪日外国人の消費額と客数について、1～9月の累計が2023年通年の規模を上回った。観光庁がまとめた訪日外国人消費額は1～9月で5兆8582億円となり、同期として過去最高になった。訪日客は月に300万人前後で、関連消費も盛り上がりが続く。

観光庁が16日発表した7～9月の訪日外国人消費額は1兆9480億円だった。前年同期は1兆3801億円だった。国・地域別にみると消費額が最も多かったのは中国の5177億円で、全体の3割を占めた。2位は台湾の2844億円だった。3位は韓国、4位は米国となった。

7～9月の1人当たりの旅行支出は22万3000円だった。円安が追い風となり、19年同期の16万3000円と比べ4割高かった。4～6月の23万9000円からはやや下がった。

1～9月の合計の消費額は、年間で過去最高だった23年通年の5兆3065億円をすでに超えた。このため、24年通年の訪日外国人による消費額は過去最高が確定したことになる。

同日、日本政府観光局(JNTO)が発表した訪日客数も1～9月で2688万200人と、新型コロナウイルス禍から回復途上だった23年通年の2506万6350人を上回った。政府は23年5月に新型コロナウイルスの感染症法上の扱いを5類に移行した。

9月単月の訪日客数は287万2200人だった。8月の293万3000人を下回った。台風により一部の国際線が欠航した。中国やマレーシア、米国などからの客数は引き続き増加傾向にある。

中国からの訪日客は65万2300人で前年同月からほぼ倍増した。地方路線の増便で来訪者が増えた。一方でタイは同9.9%減、シンガポールは1.9%減と、前年の水準を下回る国もあった。

みずほリサーチ&テクノロジーズの坂中弥生氏は「コロナ禍直後の増加局面と比べて回復ペースは鈍化しているものの、客数は好調さが続いている結果だといえる」と分析する。

7～9月の消費額を詳しく見ると全体のうち宿泊費が33.7%を占めた。飲食代が21.9%、娯楽などのサービス費は4.7%だった。娯楽などのサービス費は19年同期の4.1%から比率が高まった。

星野リゾート、大学1、2年生に内定 早期採用で人材確保

2024/10/17 日本経済新聞

星野リゾート(長野県軽井沢町)は10月から大学の学年に関係なく入社試験を受けられるようにする。大学1、2年生にも内定を出す。観光業界では慢性的な人手不足が続いており、早期の採用活動で優秀な人材の獲得を目指す。

同社は通年で採用活動を実施している。学生は内々定から半年以内に内定を受諾するかどうか決める。卒業後12カ月以内に入社すればよく、時期も2月と4月、6月、10月の年4回から選べる。

1、2年生の時に同社への就職を決めた場合、実際に入社するまでの期間が長くなるため、セミナーやインターン、宿泊施設訪問といった企業理解を深めるプログラムを用意する。就職先が早く決まれば、3、4年生の間に海外留学に行きやすくなるなど学生にもメリットがあるとみている。

星野佳路代表は「学生が自分のペースで就職活動を進められるようにしたい」と話す。3月に内々定から内定受諾までの期間を半年に延ばしたことで、内定受諾後の辞退は8割減少したという。26年の新卒採用は25年より約100人多い800人前後を計画している。(中略)

星野リゾートは(A)25年1月、基本給を底上げするベースアップ（ベア）と定期昇給（定昇）を合わせて平均5.5%（24年1月は8.1%）の賃上げを実施する。星野代表は「インフレが続いており、労働力不足のなかで賃上げに取り組まなければならない」とした。

高級ホテル平日も活況

2024/10/26 日本経済新聞

金曜や土曜が高かった高級ホテルの稼働率の差が他の曜日と縮まってきた。東京都内では新型コロナウイルス禍前と比べて3.5ポイント縮まった。滞在期間が長い欧米からのインバウンド（訪日外国人）増加が背景にある。各ホテルは滞在体験を重視したプランを増やしている。

不動産データ分析大手、米コスター・グループ傘下のSTRによると、都内のラグジュアリー（高級）ホテルで最も稼働率が高い曜日と最も低い曜日の差は、2024年1～8月平均が7.4ポイントだった。コロナ前の19年同期（10.9ポイント）との差は3.5ポイント縮まった。土曜が最も高い点は変わらないが、24年は日曜・平日との差が縮小している。

最大の理由となったのは、訪日客の急増だ。観光庁によると、24年1～8月の外国人延べ宿泊者数は約1億500万人泊と、19年同期に比べて33%増えている。STRは「滞在期間の長い欧米や豪州からの旅行者が大幅に増えている」と指摘する。

円安などで訪日宿泊客の割合は増えている。ホテルオークラ東京は24年4～9月の60台%後半が訪日客で、前年同期比で約10ポイント高い。帝国ホテル東京は60%が訪日客で、前年に比べて5ポイント上がった。

観光目的で訪れた訪日客は、泊まりがけでじっくり都内を散策する。フォーシーズンズホテル東京大手町は約80%台後半が訪日客で、3～5日の宿泊日数が多い。ホテルオークラ東京の担当者は「6～8人の大人数の利用も増えている」と語る。スイートルームは特に訪日客の比率が高い。

もっとも平均稼働率はコロナ前に比べて下がっている。差が最も大きい火曜はコロナ前に比べて9.6ポイント低い。最も小さい日曜でも5.0ポイント下回る。STRによると、東京のラグジュアリーホテルの24年1～8月の平均客室単価は9万4,740円で、19年同期の6万6,419円を大きく上回った。土曜は10万円を超える。単価上昇で日本人客の宿泊が減り、訪日客の比率が高まった面もあるとみられる。

日本のホテル業界は稼働率を重視してきたが、高級ホテル関係者は「コロナ禍を機に量より質を重視すべきだとの認識が広がり、稼働率を下げ単価を上げる方向にシフトしている」と明かす。

ハイアット、アジア7割増へ 若い富裕層呼び込む 準最高級「ライフスタイルホテル」

2024/10/30 日本経済新聞

米ホテル大手ハイアット・ホテルズがアジア太平洋地域で拠点を広げる。域内のホテル数を現在の約300から今後5～8年で500超に増やす。個性的なコンセプトを売り物とするホテルを軸に若い富裕層を呼び込み、競争の激しいアジア市場で独自の地位を築く狙いだ。

「アジアは当社の将来の成長の大きな部分を占める」。ハイアットのマーク・ホプラメジアン最高経営責任者（CEO）は日本経済新聞の取材に対しそう強調する。

ハイアットは世界で1300超のホテルを展開する。地域別では米州が800超で、アジア太平洋はその次の規模となる。アジア太平洋では計画中で未開業のホテルが200超あるといい、今5～8年でホテル

数は約7割増える見通しだ。同期間の世界全体の伸び率と見込む4割を上回る。

アジア攻略のカギを握るのが、10月に3億3500万ドル（約515億円）で買収した米国拠点のホテル企業、スタンダード・インターナショナルだ。傘下のホテル「スタンダード」など世界で20軒以上を展開するが、アジアでは4カ所にとどまっていた。ホプラメジアン CEO は、今後5~6年かけアジアで25~30カ所に増やすと意気込む。

11月にシンガポール1号店が商業中心地オーチャードロード近くにオープンする。タイでも11月にバンコクで2軒目を開き、2025年に東部パタヤで開業も計画。東京への進出を検討中で、インドやインドネシアにも広げる考えだという。

スタンダードの傘下ホテルの特徴は、最先端のインテリアデザインや、ホテルごとに選び抜いた音楽、飲食店などの独自性を打ち出した点にある。このような個性を売りにするホテルは(B)「ライフスタイルホテル」と呼ばれ、急成長している。

不動産サービス大手 CBRE のアジア太平洋地域ホテル部門責任者、スティーブ・キャロル氏は「アジアのライフスタイルホテルは過去10年で倍増した」と指摘する。

ハイアットは最高級の「ラグジュアリー」のすぐ下のランクにライフスタイルホテルを位置づける。シンガポールにできるスタンダードの場合、25年1月中旬の週末（閑散期）の宿泊料金は1泊約3万円と、最高級のグランドハイアット（約6万円）の半分程度だ。

先行してアジアにも展開する「アンダーズ」や、米国で話題の再開発地などに小型ホテルを持つ「トンプソン・ホテルズ」といった他のライフスタイルホテルでもアジアで出店を広げる考えだ。

アジア発のブランドにも注力する。日本では同社初の温泉旅館ブランド「ATONA（吾汝）」を26年以降、屋久島などで開業する。ホプラメジアン CEO は北海道でも検討中とし「海外進出の可能性もある」と語る。

足元の業績は堅調だ。24年1~6月期連結決算は、本業のもうけを示す指標として重視する調整後 EBITDA（利払い・税引き・償却前損益）が前年同期比2%増の5億6600万ドルだった。

懸念は景気減速に直面する中国市場だ。ハイアットがアジア太平洋地域で展開するホテル数の約半分は中国地区（香港、台湾などを含む）が占める。収益力の指標である客室当たり売上高（RevPAR）は、4~6月に中国地区が前年同期比3%減で地域別で唯一マイナスだった。

10月には中国国有不動産の華潤置地と合弁で、中国内でのハイアットのブランドを冠したホテルの開発運営などで合意した。現地大手と連携を深め立て直しを図る。

ハイアットの世界拠点数は8000超を誇るマリオット・インターナショナルなどの欧米強豪には劣る。アジアでは日本の西武・プリンスホテルズワールドワイドや中国の華住集団などもホテル網の拡大を急いでいる。

ハイアットはライフスタイルホテルの拡充で対抗するが、自社内で差異化を打ち出すことも求められる。総合不動産サービス、JLLでホテル部門を統括する大橋蔵人氏は「ブランド間の共食いを最小限に抑えるために、各ブランドのターゲット顧客・地域の合理化が不可欠だ」と指摘する。

アジアでのホテル拡充に伴い顧客をどのように開拓しつなぎ留められるかが、今後のハイアットの成長を左右しそうだ。

- 問1. 最初の記事の情報から、2024年7月から9月の訪日客1人あたりの宿泊費と飲食費を算式とともにそれぞれ百円単位を四捨五入して千円単位で求めなさい【3点×2】
- 問2. 最初の記事の情報から7月の訪日外国人客数を算式とともに百人単位を四捨五入して千人単位で求めなさい。【3点】
- 問3. 最初と3番目の記事の情報から勘案して、2024年1月から8月までの訪日外国人客の平均宿泊泊数は何泊と勘案できるか。算式とともに少数第1位まで四捨五入して答えなさい。【3点】
- 問4. 上記の記事から、国内のホテルが直面する収益性の現状および課題を2行程度で簡潔に述べなさい。【4点】
- 問5. 問4の状況を解決すべく、運営のDX化により、どのような収益の改善が可能かについて、2、3行程度で具体例を述べなさい。現行法令による制約は前提としなくてよい。【4点】
- 問6. 2番目の記事の下線部(A)「25年1月、基本給を底上げするベースアップ（ベア）と定期昇給（定昇）を合わせて平均5.5%（24年1月は8.1%）の賃上げを実施する」について、この昇給は今後のホテル業界にとって十分かどうかあなたの考えを3～5行程度で述べなさい。【3点】
- 問7. 2番目の記事の下線部(A)「ライフスタイルホテル」について、記事掲載ブランド以外で国内外のホテル運営会社によるブランドを2つ挙げなさい。【2点×2】
- 問8. 問7の「ライフスタイルホテル」は日本人客にとっては浸透するかどうかについてあなたの考えを3～5行程度で述べなさい。【3点】