

## 新型コロナウイルス感染症による影響調査（集計結果）

沖縄県では県民の県内旅行需要喚起を図るため、県民向けキャンペーンがスタートし、7月22日からは国のGo To キャンペーンも実施され、組合員みなさんにおかれましては、たいへん困惑されているかと思えます。新型コロナウイルス感染症についても感染が広がりつつあり、今後の影響が懸念されます。

つきましては、組合員施設の現況を把握し、今後の支援施策のデータを集約したく調査を実施いたしますので、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。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。

令和2年7月 沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合

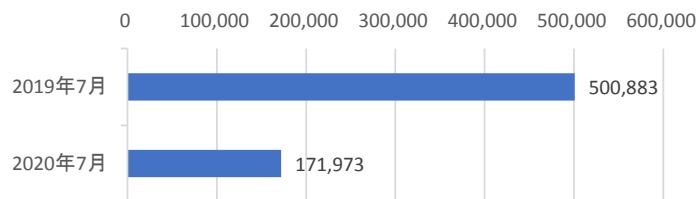
調査対象：292軒 うち回答：55軒（回答率18.8%）

### 1. 7月の状況について

#### ① 宿泊人数について

（単位：人）

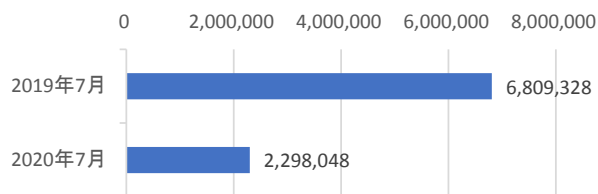
	宿泊人数
2019年7月	500,883
2020年7月	171,973
差	▲ 328,910



#### ② 売上について

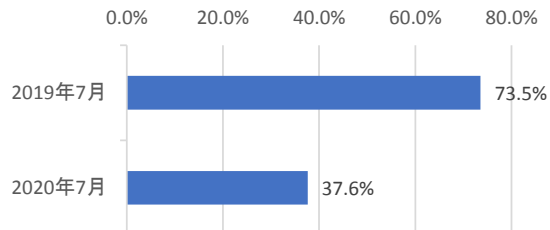
（単位：千円）

	売上金額
2019年7月	6,809,328
2020年7月	2,298,048
売上差額	▲ 4,511,280 (千円)



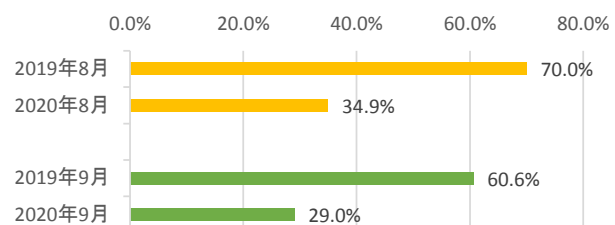
#### ③ 稼働率について

	稼働率平均
2019年7月	73.5%
2020年7月	37.6%
差	▲ 35.9%



### 2. 8月～9月の稼働率について

2019年8月	70.0%
2020年8月 (7/未時点)	34.9%
差	▲ 35.1%
2019年9月	60.6%
2020年9月 (7/未時点)	29.0%
差	▲ 31.6%



### 3. 10月以降の動向状況について

- ・ 全国的なコロナの影響の動向次第で、新規予約とキャンセルが入り交っている。
- ・ 今年の修学旅行の予約がゼロになりました。
- ・ 修学旅行も含め団体案件は春先からのスライド分を含めキャンセルが目立ってきている、今後もキャンセルが増える見込み。  
宴会は会食を伴うものはほぼ見込めず会議型式のみ婚礼は月に1～2件の予定のみ。
- ・ 修学旅行キャンセル状況⇒10月 6校（1,500人） 12月 2校（900人） 催行中止
- ・ 例年に比べ動向が非常に悪い。修学旅行も日程変更等の問い合わせが増えている。
- ・ 前年同期比：修学旅行112.9%団体系49.1%となっており修学旅行は海外や、上期（4月～9月）の延期が下期（10月～3月）へ流れているため、前年同期比を上回っている状態であるが、状況により延期になる学校が増えていく可能性がある。
- ・ 団体予約はピーターグループ1件のみ
- ・ 現在、修学旅行 10月：1件（40名） 11月：4件（300名） 12月：3件（340名）の予約状況。
- ・ 修学旅行募集団体の抑えはあるが、どうなるか心配である。
- ・ 修学旅行については3校予定であったが全てキャンセルの見込み。10月以降についてはオフ期に入るため本来売り上げはほとんど見込めない中、今回はコロナ渦の影響を考えるとほとんど売上は無しに近いものと予測される。
- ・ 全てのスポーツ団体や個人客の動きが新型コロナの影響で悪すぎる。直近予約に期待はしているが前年度には当然及ばない結果になりそう。
- ・ マラソンなどのイベントが中止となって予約はかなり少ない。コロナが増えて予約が変動している。
- ・ 10月11月は15名以上の修学旅行、企業などの団体問合せが増えています。
- ・ 秋以降、団体案件問合せ若干増えてきましたが、影響によりキャンセルの結果も多い状況、
- ・ 10月後半からは実業団チームの合宿が予定されているがキャンセルの可能性が十分ある。
- ・ 団体仮予約前年+20%→おそらくキャンセルになると思います。個人は外国人の先行予約が多い状況、こちらもキャンセルになるでしょう。
- ・ 来年の1月～3月頃へ延期あるいは中止になるものが多くなってきた。
- ・ 一般客の動きが悪い。修学旅行の動向が心配。
- ・ 一般客の動きが悪い。
- ・ 夏場に続き、個人・団体ともに動きは鈍い。
- ・ 全く動きがない状況であり、予約の受注は日々ほぼ無い状況が続いている。インバウンドと団体がない事も苦戦材料になっている。
- ・ 第一波の時のコロナの影響で10月に方面変更した所が又キャンセルになった。
- ・ 10月以降の予約状況も厳しい状況に変わりなし。OCVBがマスコミで発表した数字より厳しいのではと予想する。
- ・ 10月以降軒並み、一桁台の稼働率となっており年末年始も例年に比べ動きが非常に鈍い。修学旅行については以前より、受入れなし。
- ・ いつもなら入り始める年末の予約もありませんし、10月以降の予約は本当に壊滅的な状況です。コロナウイルス感染者が増えている今、もともと入っていた予約までキャンセルが出ないか心配です。
- ・ 現時点での予約数 2020年342人（稼働率12%）、2019年実績1,297人（稼働率38%）
- ・ 前年に比べて予約のペースはかなり悪い（遅い）。
- ・ 感染拡大の影響によりキャンセルが出て前年より減少になった。
- ・ 予約が例年より入らない。
- ・ 稼働の伸びは弱い。
- ・ 減少中
- ・ 現在のところ、例年より動きが鈍く業況予測としては厳しい状況が続くものと考えます。
- ・ 停滞
- ・ 昨年4月の開業後、認知度不足により稼働が思うように上げきれなかった昨年度と比べると凹凸はあるが、全体的には昨年よりも良い動きを示している。
- ・ 前年同日オンハンドと比較して▲22Pt 11月12月は前年より工事により売り止め（販売制限）がありほぼ同じオンハンド推移
- ・ まだ影響は出ていない。

## 4. 沖縄県民向けキャンペーンの影響について

- ・ ほぼ実績なし。
- ・ 恩恵ほとんどなし。
- ・ 利用ゼロ。
- ・ 特に影響なし。
- ・ 特に影響なし。
- ・ 目立った動きは感じていない。
- ・ 離島には少ないです。
- ・ 第一弾に比較すると、第二弾は低調。キャンセルも発生多い。
- ・ 第一弾と比較すると第二弾は低調。キャンセルも多い。
- ・ ビジネスホテルのためか月に数件ほどのため大きな影響は感じない。
- ・ 沖縄彩発見はほぼ実績なし。いいね那覇宿、とま〜るクーポンは予想通りも大勢を変えるまでには至らず。
- ・ 週末は予約は増だが、平日は予約が伸びず。
- ・ 県内助成においては彩発見1・2、リゾートが大きく影響している様子。那覇は一部のみの施設のみでしょうか・・・。
- ・ 期待通りにはいかず、集客は少ない。このような状況でこういったキャンペーンは嬉しいが期待外れに終わりそう。
- ・ 弊ホテルではキャンペーン利用のお客様はあまり多くはいらっしゃらなかった。
- ・ 沖縄彩発見キャンペーンは特に目立つ集客はなかった。那覇とま〜るは観光に応援したいということで宿泊された方が多かった。料金も安く泊まれる事に予約が多かった。
- ・ 一時的には本島からのお客様が増えたものの、すぐに減少した。
- ・ もともと沖縄県民向けのキャンペーンの効果は感じられなかったのですが、沖縄本島での感染者増に伴い、更にキャンペーンの効果を感じられないのかなと思う。（現時点でキャンセルが出ている）
- ・ 県民向けのキャンペーンなどは非常に助かるが、恩恵が那覇市内シティーホテルの場合はほぼなく、地区と一部ホテルに偏りが見受けられる。
- ・ おきなわ彩発見→ほぼ実績なし NAHA宿キャンペーン→280名と予想以上 那覇とま〜る→7月100名、8月110名  
※那覇とま〜るに関しては制約が複雑で数字が伸びず。
- ・ キャンペーンが周知されていないのも体感している。
- ・ 彩発見及び那覇市のキャンペーンも予約数が少なく限定的であった。那覇市のキャンペーンは告知不足ではないかと感じる。  
クーポン事業も市民から県民に対象が広がり今後期待はするが、こちらも告知不足と感じるので大々的な告知してほしい。
- ・ おきなわ彩発見の第一弾では若干の効果（予約）が見受けられたが、大幅な救済策にはなっていない。また第二弾も開始時、若干の予約は増えたがGo Toキャンペーンが併用されたことにより、県外からのコロナウイルス移入を恐れキャンセルが多くなったように感じる。県内の宿泊施設においては、やはり高級なりゾートホテルに予約が偏ったのではないかと推測される。
- ・ おきなわ彩発見が活き、県内のゲストが地域別実績でも多かった。1位：沖縄県（2,083名） 2位：関東（2,049名） 3位：関西（1,300名）
- ・ おきなわ彩発見や地域のキャンペーンにより県内の集客が多かった。前年比：6月 424.3% 7月 619.7% おきなわ彩発見は他リゾートホテルに比べ苦戦をしていたが持続的に地元プランに力を入れたことが集客につながった。
- ・ 彩発見キャンペーンにより、沖縄県内の集客が昨年度の倍になった。前年度の売上には程遠いが県内宿泊にとっても助けられた。
- ・ いいねNAHA宿キャンペーンはおきなわ彩発見よりは動いたが期待ほどではなかった。那覇とま〜るクーポンは現状良い入れ込み状況。
- ・ 県内キャンペーンで7月は多少数字が出てきた。
- ・ 県民向けのキャンペーンにより県内集客が全体の約30%。
- ・ コロナウイルスの影響により稼働が下がってはいましたが県内のお客様が割合としては多くなっております。
- ・ 県内の観光客が少し、例年に比べ多かった。
- ・ リゾート利用がメインだと思いきや期待はしていなかった。ゴルフ、家族の利用が多く感じた。
- ・ 当館に限って言えば、特に県内向けキャンペーンの影響は感じず、県外客が多かった。
- ・ 前年の県内利用者割合は2019年6月で8%だったが、2020年6月は16%あった。

## 5. 『Go To トラベルキャンペーン』に関する影響や、ご意見

- ・ 期待薄い。
- ・ 今頃までゴテゴテです。
- ・ 情報が小出しでお客様の案内が十分にできない。
- ・ 不明瞭な事が多いため、困惑している。再度説明会などを開いてほしい。
- ・ 現実、意味がない。キャンペーンが機能せずもったいない。
- ・ 詳細情報がなくお客様にも迷惑となっている。宿泊施設側も説明しようがなくお客様より苦情にもなっている。
- ・ 色々な手続きがありすぎて混乱している。問い合わせに答えるのにも苦労している。
- ・ お客様より同意書、宿泊証明書の申請書類の提出依頼、旅行会社や他団体よりコロナ関連のアンケートが多く、内容もバラバラで困っている。
- ・ ホテル側の負担が増える一方で大いに困っている。内容をきっちりまとめてからでも良かったのでは・・・。
- ・ 不明瞭すぎて対応に苦慮している。スタートして一週間、いまだに不明。
- ・ Go Toキャンペーンと地方自治体キャンペーン同時併用可能なのは良い事だが業務が煩雑化している。不明瞭なことが多い。
- ・ Go Toトラベル事務所に電話しても取らないので、施設へ電話したというゲスト有り。各施設、旅行社含め申請も出来ていない状態ではゲストも不安だし各現場でもどうしていいかわからない。
- ・ 未定の部分が多くスタッフの理解度が高まらない。やはり、きちんと準備が整ってからスタートするべき。旅行の気運を高めるための企画なのに逆になっている。
- ・ 事業内容の告知・周知が事業者にされる前にキャンペーンが報道されたため、不安と不満からのスタートであり、顧客への対応ができず事業者への不信感につながる事になった。今後は期待をするが、東京が除外され、また新型コロナウイルス感染が加速しているなか、苦戦している。
- ・ 自社サイト経由予約のstay naviの取扱い方法が難しい。お客様自身のクーポンの発行率が極端に悪い。
- ・ マスコミを通じて色々個別攻撃されスタートまでドタバタしたイメージだが、直接的な売上よりも国民の旅行マインドの上昇に繋がれば御の字である。
- ・ 予約を取り直す方も多く、取消・新規と増える。実数はいまのところさほど変わらず。
- ・ 後手後手の対応で施設側も理解しがたく大変迷惑している。マニュアルもわかりにくく未定の部分や変更が非常に多い。県の緊急事態宣言直後からキャンセルが殺到しており経営悪化となるばかりです。
- ・ お客様がまだ理解してなくて質問・問い合わせが多くなっている。緊急事態宣言が出て・・・間際キャンセル多発。
- ・ 沖縄県独自の緊急事態宣言が発表されたので県外の客が利用してくれるかが現状心配。
- ・ 東京が除外になったこともあり7月～8月のキャンセルが増加傾向である。  
お客様よりGOTOについてのお問い合わせをいただくが、弊社も情報が少なく困っている。また7/27よりGOTOの商品の発売とはいえ参画ホテルでもないのに商品登録が出来ない状況とどのような商品が対象外になるか明確な説明がない状況で困っている。
- ・ 直接予約の方は現在断っている。常連はGoToに関係なく来るがその他の人の問い合わせが多すぎる。緊急事態宣言が出たので予約が減ると思う。人口比率の感染が1番となったらキャンセルが増大。（常連客含む）
- ・ 見切り発車感は否めず困惑することも多かったが、旅行者からの注目度は高さは感じる。旅行者への申請方法の周知等、施設側に準備の期間がもっとあればよかったと感じる。
- ・ 全体への周知なくとにかく自分で調べなければならず手間。現場でも領収書、宿泊証明など手間が増えた。宿側での給付申請が開始されたら更に大変そう。
- ・ スタートするまでにやるが多すぎて戸惑った。お客様からは問い合わせの連絡があるし、スタッフで共通理解しようにもこちらには情報がない状態。政府からの発表前後、お客様からは宿泊証明書や領収書を発行してもらおうよう依頼が増えたので、スタッフのしごとが増えたのは事実。Go Toキャンペーンは今やるべきではなかったと思います。
- ・ 一般のお客様からの問い合わせも多く、期待はしているのですが、ID発行に時間がかかっているため対応できない事例があります。
- ・ ステナビへの登録をしてからの予約業務のサイトに繋ぐので大変です。ホームページで予約を受けた際、手計算とクーポン取得をお客様がするまで時間がかかる。
- ・ staynaviの登録すらできない。システムエラーなのか登録画面の最終登録画面が押せず。問い合わせしたが、返信がないまま何も進んでいない状況です。
- ・ 不明瞭で困惑している。ID発行はあったものの、その後のFAXがなく(株)ピアツーに電話しても全く出ないメールも一切返信がなくお客様にどのように対応して良いのかわからない。とても困っています。他の会員の施設はどうしているか知りたい。
- ・ 7月22日以降の対象地区のお客様が確実に還付されるのかわからず、とりえず今現在発表されていること。（証明書などの発行）はしているが、大変困っている。
- ・ 旅行社が制度を活用するものと、ホテル側が制度を活用するものの区別をしっかりと明確にしてほしい。
- ・ 早急に整えお迎えできることを願います。

## 6. 施設での困りごと・その他要望などがございましたら自由にお書きください。

- ・ アルコール消毒剤の無料配布。  
先週からコロナの波を第2波ととらえるか検査数の上昇と捉えるかで若干考え方が違うと思われるがどちらにせよアルコールやマスクなどが手に入りづらくなっている。
- ・ 感染防止には継続的な支援が必要だと思います。消毒液やマスク、カード型簡易体温測定器など、常備しておかなければいけないので費用の継続的な助成が必要です。
- ・ 防止対策の持ち出しは仕方ないが、今後のウイルスの状況次第で長期化するのであれば何らかの助成や借入金の返済に対する支援などなければ大変厳しい状況になると思う。
- ・ コロナ感染に伴い従業員に必要なマスク、アルコール、手袋、アクリルパーテーション、体温計などに関する費用の補助。
- ・ マスク・手袋・手指消毒の経費。最低限の人数で仕事をする事。
- ・ スタッフの防護用具、施設整備、備品調達にかなり出費があった。雑費の支援をお願いしたい。
- ・ 検温用のサーモカメラの団体割引購入があると助かる。
- ・ 売上の大幅な落ち込みに対しての補助・支援が欲しい。
- ・ 助成や支援があれば助かる。
- ・ 感染防止対策にかかる経費等の補助はありませんか。
- ・ 感染防止対策の費用を支援して頂けると助かります。
- ・ 感染防止対策の基準があいまい。（数値化・見える化がない） ゲストへのマスク着用を強制できず他ゲストからの苦言につながるケース有り。
- ・ コストダウンの余地がほぼなくなってきておりこれ以上の削減が厳しい。9月以降、団体案件の代替ができていないとかなり苦しい状況となる。
- ・ このままでは倒産もありうるが感染拡大も怖い。（離島の為十分な医療体制がない）
- ・ 今、沖縄県の経済をどうにかしてほしい。早め早めの行動をとって欲しい。こういったアンケートも大切だが現状沖縄県は苦しい状況になっているのはわかっていることなので今の観光業界を活性化するようにしてほしい。
- ・ 感染防止に係る費用の助成やお客様へのマスク着用・消毒の周知徹底対策や感染を広げないような意識をもってご旅行へ来ていただけるような対策があれば助かります。
- ・ 感染防止に必要な物品（消毒液・マスク・使い捨て手袋）の支給をして頂き、沖縄県全域がそれに取り組んでいるアピールを全国にしていきたい。例えば、県などのマークが入っている全観光業者が共通の物を使用し、それをアピールすれば旅行者はより安心をすると思う。
- ・ お客様、従業員に関わらず感染者が出た場合、営業を継続するために必要な基準を行政機関に定めていただき遵守していることを明示して営業を行えるようにしたいです。自主判断ではなく、そのガイドラインに沿った対応を行ったので営業を行っておりますと公に言うことで信頼を回復していきたいと考えます。
- ・ Go To キャンペーンの実受入れは各市町村に需要を確認してから行ってほしいのではないかなと感じた。
- ・ Go Toキャンペーンも始まっていますが、コロナの状況も悪化し、第2波と言わざるをえません。どうかホテル組合から県へ、県をまたいでの旅行を自粛するようお願いしていただけると助かります。
- ・ 医療関係の充実を切に願います。お客様・スタッフ・島民の安全を第一に安心して全ての方が滞在・暮らせる（共存）環境を作ること。
- ・ 感染が一日も早くおさまりますように。