

観光立国の実現は地方(地域)から

の力で活性化を

出席者

J T B 社長 高橋 広行氏
KNT—CTホールディングス社長 戸川 和良氏
日本旅行社社長 丸尾 和明氏
東武トップツアーズ社長 坂巻 伸昭氏

司会＝本社編集長・内井高弘

国内観光の振興へ追い風吹く

旅館・ホテル、地域と一体でさらなる高みへ

2016年が明けた。昨年の旅行業界は海外の情勢不安が大きく影響して、海外旅行の販売が激減。半面、国内旅行は北陸新幹線開業やシルバークライクなどの話題もあり、堅調に推移した。国が強力に推し進めるインバウンドは目標の2

15年の国内旅行を振り返る

——国内旅行市場にとって2015年はどんな年だったか。印象に残った出来事などをうかがいたい。

高橋 おおむね国内好調、海外低調、インバウンドは極めて好調という流れだった。そうした中で弊社の国内旅行も順調に推移し、15年上期(4～9月)の取扱額は前年同期比106.6%となった。海外の落ち込みをカバーした格好だ。マーケットに沿った営業ができたと捉えている。



坂巻氏

都圏から観光客が流れるのは当然だが、関西から思った以上に利用があった。新幹線延伸が観光動向にこれほど大きなインパクトを与えるのかというのを再認識した。格安航空会社(LCC)の台頭も追い風となった。空港側も専用ターミナルを設けるなど環境整備が一段と進んだ。旅行業にとってLCCの商品化は十分とはいえないが、これが進めば新たな需要を開拓できると思う。あとは大天守の修理を終えた姫路城のクラフトオープン、産業革命遺産の世界遺産登録なども話題を集めた。

インバウンドについては、当社はそれほど取れてはいないが、外客が増えることで国内の旅行市場そのものが拡大しており、いい効果が出ているのではないかと、ホテル、貸し切りバス等の確保が難しくなっているという陰の部分も否定できない。

——地方創生の影響はどうだろう。

戸川 地方創生の大きな取り組みであるふるさと旅行券などが話題となったが、発売方に課題を残したものの、観光に対する地方自治体の熱意で地域経済の後押しになったと思う。

——日本旅行にとって15年は特別な年だった。

丸尾 創立110周年の節目の年だった。特段大きなイベントはしなかったが、創

インバウンドが急成長 新幹線がインパクトに

高橋

戸川

業で、地方自治体によるプレミアム宿泊券や旅行券の発行は地域の需要喚起につながったと思う。一方で、団体旅行の不振がいわれているが、一部の企業では業績も回復し、当社においてはMICEや法

人需要が堅調に推移した。7月の明治日本の産業革命遺産の世界遺産登録や、9月のシルバークライク(SW)も国内旅行の活性化に寄与した。

——火山活動の活発化や大雨による豪雨など自然災害も目立ったが、観光地への影響も小さくなった。

高橋 直接被害に遭われた方々や風評被害の影響を受けた地域にとってはゆゆしき事態であり、マイナス要素であったが、国内旅行全体としては堅調だった。引き続き、正しい情報の発信やリカバリー策も講じていきたい。

戸川 昨年は、大雪や大雨、火山の噴火といった自然災害もあったし、アジア航空機事故や新幹線車内の焼身自殺、フェリー火災など交通機関の事故・事件も目立った年だったが、国内旅行全体としては、影響は少なく順調に推移した。

北陸新幹線については、首



戸川氏

雨による豪雨など自然災害も目立ったが、観光地への影響も小さくなった。

高橋 直接被害に遭われた方々や風評被害の影響を受けた地域にとってはゆゆしき事態であり、マイナス要素であったが、国内旅行全体としては堅調だった。引き続き、正しい情報の発信やリカバリー策も講じていきたい。

戸川 昨年は、大雪や大雨、火山の噴火といった自然災害もあったし、アジア航空機事故や新幹線車内の焼身自殺、フェリー火災など交通機関の事故・事件も目立った年だったが、国内旅行全体としては、影響は少なく順調に推移した。



創業1888年／日光国立公園鬼怒川温泉



あさや

〒321-2598

栃木県日光市鬼怒川温泉滝813

TEL 0288-77-1111

URL: http://www.asaya-hotel.co.jp

旅の喜びを、日本の四季を、
ゆっくりとご堪能ください。

【下留の湯】天井・柱・壁の檜の他、恵那のさび石を使ったこだわりの大浴場。高温・低温浴槽や檜風呂・サウナと多彩にお楽しみいただけます。

下呂温泉

水明館

岐阜県下呂市幸田 1268

TEL(0576)25-2800 FAX(0576)25-4520

URL: http://www.suimeikan.co.jp/

観光立国の実現は地方(地域)から

旅行業4社
トップ座談会

訪日2000万人時代、旅行業



高橋氏

——東武トップツアーズにとっても記念となる年だった。坂巻 15年4月の東武トラベルとトップツアーズの合併で東武トップツアーズが発足したことが最大のトピックスだ(笑)。合併を機に、旅行業の原点に帰って仕事の中心を見直そうということを進めてきたが、思いのほか順調に進み、これまで来れたのはある意味大きな成果を残せたのではないかと。東京や大阪、福岡など大都市圏では支店の統合も済ませ、社員が前の会社にとらわれることなく、業務を遂行している。社員の士気も上がっていると感じている。

業績は国内好調、海外低調と、皆さん同じような傾向だ。当社は団体営業が中心だが、メディアカルカンパニースの取り扱いが増が寄与している。これが団体をけん引した。個人はやはり北陸新幹線に引っ張られ、好調に推移した。

大雨の影響はどうだったか。坂巻 ニュースなどで鬼怒川という言葉が連発され、鬼怒川全体が大きな被害を受けたという印象を持たれてしまったのは残念だ。若干の影響はあったが、客足も落ちたが、S.Wの前には戻

16年の国内旅行市場を展望

——最近では民泊が話題になっている。各社、協定旅館ホテル連盟を持っているだけに無関心ではられないと思うが。高橋 早急かつ慎重に方向性を決めるべきだ。現実問題として違法な状態が続いており、トラブルも起きている。国が一定の基準を示し、我々民間が歩調を合わせて実行していくことが必要。民泊(業者)はまず第一に利用者の安全・安心を確保しないといけない。一定のルールを作るべきで、いまのまま「さあどうぞ」というわけにはいかないだろう。旅館業法のもとで営

業している施設に対しても説明がつかない。また、民泊サービスの提供者に違法性の認識が薄いのも大きな問題だ。それらの問題をきちっと整理した上で、対処していく必要がある。違法パスも同様だ。戸川 インバウンドの受け皿をちゃんと整備していくという流れがあり、その中に民泊もある。しかし高橋社長のいわれるように、きちんとしたルールが必要だ。公平な土俵

東北へ新ルート提案も 伊勢志摩サミット注目

高橋 戸川

きるようなルール作りが必要だと思。坂巻 単純に宿泊施設が足りない(じゃあ民泊もとい)うわけにはいかない。数ばかりを追うと道が誤ってしまいう。外客にどういう日本を知らせてもらおうか、ということが後回しになっているような気がしてならない。その上で受け入れをどうするかを考えるべきではないか。

——16年の国内旅行の話題は何だろう。まずインバウンド

16年の国内旅行の話題は何だろう。まずインバウンド

16年の国内旅行の話題は何だろう。まずインバウンド

16年の国内旅行の話題は何だろう。まずインバウンド

2015年10月1日お披露目

松乃碧
加賀屋別邸
MATSUNOMIDORI

尊い松におもてなしの心をこめて。
加賀屋別邸「松乃碧」は大人の特別な時間をお楽しみいただけるお宿です。

日本の粋が静かに旅人を招く。
輪島塗・九谷焼など石川・能登の伝統工芸をそこかしこに散りばめた館内は、ながら美術館。「角 傳三郎美術館」を併設し、輪島塗の奥深さと、多彩な美のかたちをご鑑賞いただけます。

〒926-0175 石川県七尾市和倉町34番地
TEL.0767-62-8000 FAX.0767-62-8001 松乃碧

能登半島和倉温泉より
謹んで新年のお慶びを
申し上げます。

「冬のご宿泊プラン」
世界農業遺産「能登の里山里海」の味を堪能！
石川産ブランド 加能ガニ極上会席プラン

加能ガニは石川県内の漁港で水揚げされたズワイガニのことを言い、身のぎゅっと感、ふっくらとした歯ごたえとジューシーな甘み、プリプリとした食感が特徴です。季節ならではの会席料理でお楽しみください。

能登半島国定公園・和倉温泉
国際観光ホテル整備法 登録旅館(登録第177号)

加賀屋
〒925-0192 石川県七尾市和倉温泉
☎大代表(0767)62-1111 FAX(0767)62-1121

◆加賀屋予約センター ☎(0767)62-4111

●東京 ☎(03)3434-5500 ●名古屋 ☎(052)571-4421
●大阪 ☎(06)6351-1500 ●新潟 ☎(0258)29-2252

加賀屋 | 検索 |

能登半島和倉温泉より
謹んで新年のお慶びを
申し上げます。

「冬のご宿泊プラン」
世界農業遺産「能登の里山里海」の味を堪能！
石川産ブランド 加能ガニ極上会席プラン

加能ガニは石川県内の漁港で水揚げされたズワイガニのことを言い、身のぎゅっと感、ふっくらとした歯ごたえとジューシーな甘み、プリプリとした食感が特徴です。季節ならではの会席料理でお楽しみください。

能登半島国定公園・和倉温泉
国際観光ホテル整備法 登録旅館(登録第177号)

加賀屋
〒925-0192 石川県七尾市和倉温泉
☎大代表(0767)62-1111 FAX(0767)62-1121

◆加賀屋予約センター ☎(0767)62-4111

●東京 ☎(03)3434-5500 ●名古屋 ☎(052)571-4421
●大阪 ☎(06)6351-1500 ●新潟 ☎(0258)29-2252

加賀屋 | 検索 |

協定旅ホ連への期待と注文

——インバウンドも大事だが、日本人が国内旅行をしてもらわないことには市場は成り立たない。

高橋 活性化のパロメータの一つとして旅行回数と宿泊日数がある。それをどう増やしていくかが、①商品自体の魅力(価値創造型商品)②旅行を促進する環境整備③ムーブメントの3点が考えられる。

商品についてはお仕着せの観光中心のものは消費者に受け入れられなくなっている。知識を高めたい、体験してみたい、リゾートでゆっくりしたいというようにニースは多様化しており、それに合った商品をどう造るか。また、お客さまに飽きられないようにするには地域の魅力をいかに発掘し、新たな旅行需要を創造するかに尽きる。これは地方創生にもつながる。また、旅館はもっと連泊していた

だくように仕掛けづくりをしていきたい。そのために旅館を含めた地域でのような過ごし方を提案するか、面としてどう開発するかが重要だ。また、先ほど戸川社長が休みの問題に触れられたが、祝日3連休は継続すべきだ。SWをゴールデンウィーク(GW)と

並みに固定化してほしいぐらいだ。休暇が増えると旅行に行く機会はずっと増え、引いては経済、地域の活性化に寄与する。そこを理解してほしい。地方創生のような需要喚起策はいい施策だと認識しているが、今後もしも続いているの、

——ムーブメントは旅行業が得意とするところ、中心にならなければならない。高橋 いま仕掛けようとしているのは北陸。冬はオフ期となるが、何もなければせっかくの新幹線効果が薄れかねない。そこで冬の味覚、カニを全面的にアピールすること、誘客につなげる。

首都圏マーケットではカニといえはタラバや毛ガニを連想しがたが、北陸の越前ガニや加能ガニもまたおいしい。首都圏から2時間半でそのカニを味わうことができる。ここにいる皆さんと共同歩調をとり、一緒にやりたいぐらいだ(笑)。インバウンドにもさらに広げたい。

戸川 国内旅行の場合、鍵を握るのは旅館・ホテルでの過ごし方だ。単に泊まると

いうだけでなく、地域全体で楽しさを提供することが必要だと思う。いかに連泊してもらうか。宿泊させるを得ない商品が必要で、これは旅ホ連さんと一緒に考えて開発していきたい。

休暇制度の改革が求められるが、まだ時間もかかりそう。現状では、休日に関係がないというか、縛られない層の開拓が大事になってくる。

丸尾 有給休暇の取得率が低いのも問題だ。制度の問題になるが、国が率先し、取得しやすいような環境を作りたい。また、シルバー層、特にアクティブニア向けの商品造成が課題だ。シニアのニースは例えば体験、健康、自己啓発などがキーワードになるだろう。

連泊については、2日目は食事をフリーにする、その際食事処の情報をきちんと提供するなど地域ぐるみでの対応も必要になってくる。言い古

真のパートナーとして
ウイン・ウインの関係

されていくが泊食分離も選択肢の一つになってくるだろう。

坂巻 基本はまず商品をしっかり造ること。最近では家族旅行というテーマパークを指す場合が多く、昔は家族旅行は段々なくなりつつある。たが、子どもの交流イベントなどがあると必ず親御さんがついてくる。子どもをだしにするわけではないが(笑)、何か仕掛ければ家族旅行の復活もあり得るのではない。

依然としてアクティブシニアと女性が国内旅行のけん引役であることは間違いないが、これから先を考える、若い世代にもっと旅行に誘ってもらわないといけない。若者の背中を押す商品をつづつやっていく、今後の課題の一つだ。

丸尾 若者は旅館よりもホテルを好む傾向にある。旅館の良さもあるのだが、坂巻 温泉に入れないというか、裸になるのに抵抗があるのか、海水パンツをはいて入浴するという。昔はすいぶん変わっている。

戸川 家族旅行は家族の絆を高める大きなイベントの一つ。子供の休暇休日に休みやすい環境作りが欠かせないが、

——旅行会社にとって旅連はなくてはならない存在だ。しかし、従来通りでいいのかという意見もある。旅連に対する期待の声、注文をうかがいたい。

高橋 消費者ニースが変わり、インバウンドが当たり前の時代になりつつある。新しい関係づくりを模索することとは当然のことだ。大事なこととは旅ホ連さんと我々は知恵を出し合い、ともに商品を造り、ともに売り切っていくという関係にあること。もう一度その姿勢をきっちり確認する。客室をお預かりし、単的に右から左へ販売している時代ではないというのを再認識しなければならぬ。

現在、商品改革を進めているが、エースについては「価格が価値へ」というのが合言葉になっている。旅ホ連さんをお願いしているのは、ともに考え、客室提供に付加価値をつけていきたいと思います。

戸川 真のパートナーとして
ウイン・ウインの関係

丸尾

「これは他館にはない独自のもの」といった価値があるものをともに作り上げ、あらゆるチャネルを駆使して販売していく。また、地域観光ルートの開発(地域振興・観光振興)も同様だ。旅ホ連さんと旅行業でしかできないことをしなして生き残れない。預かって単に売だけではOTA(オンライン)トラベルエージェントにとって代わられる。双方にとって有益な経済原則に沿った関係性が求められている時代だ。

戸川 総合旅行業と旅館さんは単なる送り手と受け手という関係だけじゃない。一

対一の関係はOTAの世界であれば通用するが、我々はそうではない。また、旅館さんは自分だけが良ければいいというのではなく、地域が良くなないと自分のところも良くないという感覚が必要だ。地域の中の一員であるという意識だ。これからも地域誘客の中で真のパートナーとして関係を築くのかを追求していきたい。

旅館文化は日本が世界に誇る文化であり、総合旅行業と一緒にやっていくことでその文化は育てられると思う。OTAにはできないこと。時代も変わり、旅館さんとの関係も変わらざるを得ないが、互いに高め合う関係を作っていく。旅館さんとも日本の文化を守っている人という気概を持っていきたい。

丸尾 当社の企業ビジョンは「お客さまを元気に」、そして「地域を元気に」、そして「社員を元気に」だ。旅行を通じお客さまに満足していただき、旅館の皆さんをはじめとする地域も元気になる。そして社員も活力が出る。こうした三つのWINが大事だと思ってい

る。その中で私は皆さんに地域のコンセルジュになっていただきたいと思っ

きたいと思っている。例えば、電気自動車普及すれば、これから、ガソリンスタンドは単なる給油所では生き残れなくなっていく。快適なカーライフをサポートする場にならない。旅館さんとも同様だ。

宿泊と食事を提供するだけでなく、地域のさまざまな伝統や文化、体験などを案内できるコンセルジュ機能を持つていただきたいと思っ

ている。今後も旅連さんと忌憚のない意見交換を通じて、三つのWIN、すなわち「お客さまのWIN」「旅連さんのWIN」「私たちのWIN」に向けて努力していきたい。

坂巻 新会社になり、旅ホ連さんとの関係はますます大事になってくる。各旅館はホテル、施設、運輸機関は地域の最前線に立っており、さまざまな情報を把握できる立場にある。その情報を私どもにタイムリーに伝えていただきたい。地域の中の一員として広く目配りし、自分のところだけでなく、隣の町や村との連携も必要だ。

平成28年 旅館の経営指針

攻める経営への転換

攻める意思、攻める戦略、攻める方法

これから意識していくべき大局的なテーマは、「競争力の強化」と「財務体質の強化」。

競争力の強化とは、「選ばれる条件」をつくること、財務体質の強化とは、「バランスシートの改善」です。

あるべき未来像に向けての踏み出しは、まず「攻める意思」を持つこと、「攻める戦略」を考えて諸活動の統合を図ること、

そして具体化するための「攻める方法」を知ることです。

元気印の旅館紹介 昨年商品整備を実施された元気な旅館をご紹介します。



三重県／紀伊長島 **ホテル季の座**
東紀州一の広さを誇る、天然温泉の露天風呂群と南紀初の「天空チャペル」を新設し、知名度アップをねらう



埼玉県／秩父 和銅鉱泉 **ゆの宿 和どう**
お客様の声に応える、印象度アップのためのリニューアル投資



山梨県／河口湖温泉 **富士レークホテル**
旧施設を部分再生。魅力を増して新・露天風呂完成



三重県／伊勢志摩・賢島温泉 汀渚 **ばさら邸**
装い新たに「お二人専用」の客室へリニューアル



岩手県／新鉛温泉 **結びの宿 愛隣館**
新コンセプトの石窯ダイニング「天神」をオープン



富山県／雨晴温泉 **雨晴温泉 磯はなび**
上層7階の客室を少額予算でデザインフロアにリフレッシュ



群馬県／伊香保温泉 **ホテル天坊**
耐震補強対応の商品再生プロジェクト第一弾完了



熊本県／人吉温泉 **清流山水花 あゆの里**
遊休化していた貸切露天風呂を客室へ改装し売上アップへ



兵庫県／城崎 日和山温泉 **ホテル金波楼**
レストランの改装で朝食buffetの評価をアップ



山形県／蔵王温泉 **おおみや旅館**
第4期となる改装工事が終了、全客室・全施設のリニューアル完了



栃木県／塩原温泉 **割烹旅館 湯の花荘**
人気の高い離れ客室「武蔵」を全面リニュアル



富山県／魚津 **金太郎温泉**
継続的商品整備で、個人客に対応した商品力をさらに強化。

新しい観光・レジャーを創造する



株式会社 **リョケン**

〒413-0024 静岡県熱海市和田町16番1号
TEL 0557-83-2120(代) FAX 0557-81-6246 e-mail: ryoken-contact@aap.co.jp
リョケンで検索してください。http://www.ryoken-jp.com

サービス技能向上講座「リーダー養成編」

2月23日(火)～24日(水) ◎会場：群馬県 伊香保温泉「ホテル天坊」
お申し込み・お問い合わせはリョケン事務局まで TEL0557-83-2120
左記ホームページからお申し込みいただけます。

●経営診断 ●財務改善 ●経営協力 ●販売促進 ●施設整備 ●商品計画 ●再生支援 ●料理開発 ●組織運営 ●人材育成 ●接客研修 ●講演

エイエイグループ



株式会社 **エイエイピー**
☎054(284)6333(代)



株式会社 **プロオフィス**
☎054(284)3300(代)



株式会社 **ミュゼオ**
☎03(5846)0030(代)



株式会社 **パレット**
☎054(284)1313(代)