

観光立国の実現は地方(地域)から

力で活性化を

出席者(順不同)

- JTB社長 高橋 広行氏
- KNT-CTホールディングス社長 丸山 隆司氏
- 日本旅行社長 堀坂 明弘氏
- 東武トップツアーズ社長 坂巻 伸昭氏

司会=本社編集長・森田淳

国内旅行「各社の取り組みはいかに

2019年、そして平成最後の年の幕開け。今年の旅行業界はどんな1年になるのだろうか。本紙新年号恒例の旅行業大手4社トップ座談会。JTB、KNT

「CTホールディングス、日本旅行、東武トップツアーズの各社社長にお集まりいただき、その展望を語ってもらった。【東京・紀尾井町の「福田家」で】

18年の旅行市場を振り返る

——(司会)まず、2018年の振り返りを。

高橋 国内旅行は近年にないアゲインストの風が吹いた1年だった。豪雨、地震、台風と、とにかく自然災害が続いた。

われわれ旅行会社も被害を受けたが、旅館・ホテルさんをはじめ観光事業者の皆さんも同様に大きなダメージを受けた。「ふっこう割」などもでき、今はそのリカバリーの途上にあるかと思う。災害というものを対して、われわれは異常ではなく、通常だと捉えて、それを前提に事業を進めなければならぬ。

自然災害以外のことは、いわゆる民泊新法が施行された1年だった。民泊はこれから市民権を得て、ある程度定着すると思わなければならぬ。そういうことも前提にしなければならぬ。

弊社のことに限って言うと、18年は大きな改革の初年度。その改革を順々と進めることに今は専念している。

丸山 私どもも自然災害が大きく影響した。18年度中間決算では、災害の分だけ数字が欠落した。19年もこうした自然災害が起きないとは限らない。普通にあってしまうのではないかと恐れがあ



坂巻氏

われわれ近鉄グループは大阪が拠点。関西空港が被災した映像が日本中や世界中に流れ、気持ちの上でも相当ダメージを受けた。

会社のごとで言うと、われわれは17年から事業構造改革を行い、近畿日本ツーリストとクラブツーリズムの二体化を進めている。その一環として、このほかに三つの本社機能を同じビルに置き、本店登記もその場所に変えた。名実ともに「緒」になってやるのだ、

インバウンドの客足の伸びに影響が出た。インバウンドは外的要因で数字が上下変動する。ただ、長期的観点から考えれば、目的の数字に一喜一憂するのはではなく、継続的に受け入れ態勢や、非常時のフォールバック態勢を構築していかなければならない。受け入れの質の向上に取り組むことは、国内旅行の需要喚起にもつながる。

18年は旅行業法が改正され、ランドオペレーター登録制度が始まった。既にJATA、日本旅行業協会が品質認証制度を進めており、法律が後押しした格好だ。民泊の話もしたが、今までのような部分を法律の下、しっかりと整理できるような仕組みは大きい。

会社は中計(中期経営計画)の折り返し地点。ビジネスモデルを転換し、インバウンドやMICE、教育旅行など中

高橋 改めて認識したのは、何か災害が起きた時に、われわれ旅行業の役割は極めて重要。その取り組みが効果的である。周囲の期待も高まっている。固もふっこの期のような制度をすぐに作り、「さあ、旅行業界頼む」という動きになった。

被災地の復興に向けた取り組みを行う産業の中で、ツーリズムは恐らく一番のフロントランナーだ。それも非常に即効性がある。

旅行業は平和でなければ成り立たないといわれるが、被災地は活力をもたらすのも旅行業だ。

坂巻 今までの旅行業は受け身の部分が強かった。つまり、お客さまのニーズが動いてくる。しかし、被災地への取り組みも含めて攻めの部分が強くなってきている。

事業構造改革を進める

質の向上で需要喚起を

お客さまの安全を担保

被災地に活力もたらす

丸山

堀坂

坂巻

高橋



高橋氏

と「う」形になった。ウェブサイトに顧客データベースも別々にあるのだが、19年度中に統合させる。既にめぐりめぐりしている。これは明るい話題だ。堀坂 2人がおっしゃるように、災害については起るものとして捉え、体制を構築していかなければならない。お客さまへの非常時の対応や安全確保など、危機管理はリアルエッセントが持つ大きな存在価値であり、これは絶対に外してはいけない。今回、災害が起き、空港が閉鎖された。これにより特に

被害を伸ばすという計画について、少し手応えを感じつつあり、毎年一定の成果が出ているのがこの分野だ。

坂巻 昔は同じく「や」は自然災害が大きかった。ただ、それを言い訳にすることも始まらない。災害があることを前提に、事業をどう進めるかを考えなければならぬ。

お客さまが安心して旅行をするようにするため、われわれ旅行会社はお客さまの安心安全を担保しなければならぬ。

堀坂 そのような重要な役割を担う旅行業は、物作りとともに、今日本の基幹産業に位置づけられると、外部からも評価されるようになった。

坂巻 ただ、ふっこう割でお客さまが増えるのはよいが、その後にはなにかが切れたら、安い料金で行って、それが終わるといってはいけません。旅行会社はしっかりとフォローをしなければならぬ。

2018年10月11日開業

ホテル 森の風那須
HOTEL MORI NO KAZEN A S U

上品で洗練された大正建築風ホテル。和と洋が溶け合う心地よさにつつまれ、大自然の恵みと心づきを五感で味わうときをお過ごしください。

●那須連山に抱かれる展望大浴場

2018年10月11日開業

ホテル 四季の館 那須
HOTEL MORI NO KAZEN N A S U

大切な人と過ごすかけがえない季節。武家屋敷風の様な歩廊を抜けると、和の風情に満ちた空間が広がり、雅な大人の時間を紡いでいきます。

●やわらかな名湯「美人の湯」

ホテル 森の風立山
HOTEL MORI NO KAZEN T A T E Y A M A

トロリとした肌ざわりの温泉に癒やされながら、富山湾の恵みをいただく贅沢体験。立山黒部アルペンルートの拠点にも相応しい本格温泉ホテルです。

●「美肌の湯」と呼ばれる野趣あふれる露天風呂

ホテル 森の風鶯宿
HOTEL MORI NO KAZEN U S U

盛岡の奥座敷として知られる開湯400年の名湯、鶯宿温泉で旅の疲れを癒やし、四季折々の風情や多彩なイベントで充実のホテルライフをお楽しみください。

●パノラマ自慢の「空中露天風呂」岩手山を望みます

2020年夏オープン予定

ホテル 四季の館 箱根・芦ノ湖
HOTEL MORI NO KAZEN S A N A

日本ハウス・ホテル&リゾートグループに新たなホテル「ホテル四季の館 箱根・芦ノ湖」が誕生します。芦ノ湖を眼下に見下ろすロケーションと檜のふくよかな香りに包まれる心安らぐ大正ロマンスタイルの和のホテルで、非日常の時をご堪能ください。

株式会社 日本ハウス・ホテル & リゾート

ホテル 森の風那須 栃木県那須郡那須町高久1179-2
ホテル 四季の館 那須 栃木県那須郡那須町高久1179-2
ホテル 森の風立山 富山県立山町市原3-6
ホテル 森の風鶯宿 岩手県岩手郡平石町鶯宿10-6-1
ホテル 東日本 宇都宮 栃木県宇都宮市上大曾町492番地1
フラワー&ガーデン 森の風 岩手県岩手郡平石町鶯宿10-6-1