

契約制度改定をステップに



宿泊販売4000億円へ

週刊
観光経済新聞

日本専門新聞協会加盟 紙 日本交通省交通運輸記者会所属
発行所 東京都台東区池之端2-1-1 DSビル 電話 03(3827)9800(代)
編集所 東京都台東区池之端2-1-1 DSビル 電話 03(3827)9790
FAX 03(3827)9790

第2部

JTBが旅館・ホテルの窮状を鑑みて09年度からの新宿泊契約制度で手配旅行の休前日手数料を下げた。旅行・宿泊業界で大きな話題となつているこの決断には、JTB協定旅館ホテル連盟との信頼関係をさらに密で強固なものにして宿泊増進を図るといふ狙いがあり、09年度には大目標と位置付けた宿泊販売4千億円に挑戦する。契約制度改定をステップにして相互の連携をどう築くか。JTBの佐々木隆社長とJTB協定旅館ホテル連盟の小田貞彦会長が、6月4日に東京・ロイヤルパークホテルで開かれる旅水連盟総会を前に語った。(JTB本社)



JTB協定旅館ホテル連盟
会長 小田貞彦氏

受け入れ内容の充実で報いる

十分に高めて、個別のお客さまの高度な要求にこたえられるように高度なサービスを提供する。JTBはホテル・リゾート・コンプレックスなど幅広い例で、旅行業界中心ではありながら、旅行でない中心で大きな市場を掘り起こしている。佐々木社長は「旅行でない領域で大きな市場を掘り起こしている。旅行業界でも大きな市場を掘り起こしている。旅行業界でも大きな市場を掘り起こしている。旅行業界でも大きな市場を掘り起こしている。」

JTB旅水連盟総会 記念特集

対談

旅水連として、適正料金が安売りが絶対的など会員にきちんと言った方がよい。小田 赤子は罪悪感。暴利はいけないが、しっかりと組み立てての適正な利益をお客さまからいただく商売でなければならぬ。にもかわらず、資金繰りの締めもあるから、割引が当然の風潮だ。

基本手数料10%に意味がある

可変の部分は今後さまざまな設定が出てくると思うが、今回は販売率の高い休前日の2%をはずすというところだ。ベースを10%にしたことの意味がある。10%以外にはマーケットに合わせて変えることができる。小田 手数料は今の15%になって13年が経過した。旅館側からすれば、手数料はとにかく上がるものだ。という意識が根付いてきた。また、受け手と送り手という

旅水連として、適正料金が安売りが絶対的など会員にきちんと言った方がよい。小田 赤子は罪悪感。暴利はいけないが、しっかりと組み立てての適正な利益をお客さまからいただく商売でなければならぬ。にもかわらず、資金繰りの締めもあるから、割引が当然の風潮だ。



JTB
社長 佐々木隆氏

旅水連として、適正料金が安売りが絶対的など会員にきちんと言った方がよい。小田 赤子は罪悪感。暴利はいけないが、しっかりと組み立てての適正な利益をお客さまからいただく商売でなければならぬ。にもかわらず、資金繰りの締めもあるから、割引が当然の風潮だ。

お試ください。半袖作務衣

暑さ、は敵!!

カテゴリー別検索はいつでもOK!!

0120-431-901

www.nunonochikara.com

旅行クーポン 決済代行システム

【入金金・年会費・無料】

99 MR.クーポン

QUOP

おたすけ 翌日に現金化(お振込)します。

おまかせ 請求入金管理業務を代行します。

やくたつ 経営に役立つ情報を提供します。

お問い合わせ 0120-789-900

0120-789-900

株式会社クオーク

333 日々役立つ!! JTBパブリッシングの観光情報

リアルタイムの旬情報はWEBでチェック!
333.com http://rurubu.com

こんな情報が見られます!

- 観光情報サーチ
- 宿サーチ
- 温泉サーチ
- イベントサーチ

電車・バスの運行時刻はこれ1冊
JTB時刻表
B5判 定価1050円 毎月20日発売

割引切符や全国1万軒の宿泊案内など、便利な情報が満載。

JTB携帯時刻表 B6変型判 ●500円
かんたん時刻表 A6判 ●400円

古い時刻表を使っていますか?
時刻表は毎月変更されています。

お求めは JTBパブリッシング直販課
(TEL 03-6888-7893 FAX 03-6888-7829) へ

50代からの人生エンジョイ雑誌!
ジュエル 6月号
A4判 128ページ

第1特集 間違い・勘違いだらけの立ち方・座り方
自分でできるカラダの簡単修理法

第2特集 ピカピカの公共の宿に泊ってみませんか
最近5年以内にリニューアル、新築、サービス改善をしたおすすめのお宿をご紹介します。

料金(年間/12冊分)
JTB大型時刻表 11550円
JTB携帯時刻表 6000円
かんたん時刻表 5900円

インターネット http://www.nodule.jp
お電話 0120-26-4747

JTBパブリッシング

契約制度改定は宿泊増売の仕組み

「思い入れがあるから」。09年度の宿泊契約制度改定についてJTBがJTB旅水連に公表したのは今年3月12日の全開会者会議。JTB合同会議の場、通常、役員クラスが概要説明にあたり、旅行事業部長の田川博己氏が専務取締役(6月30日付で社長に就任)はこう語り壇上立った。その田川専務に制度改定の意義、そして新経営体制移行3年目の取り組みなどを聞いた。(聞き手=編集委員 泉朝雄)

新体制移行から3年目を迎えた。成果をどう評価するの、と一言で言えば、順調に進んでいる。宿泊販売も06年が3555億円、07年度が3631億円、目標として09年度4千億円(入行して着実に増えつつある)と伸びて見ると、インターネットが伸びて既存ビジネスがやがや横ばいといった状況で、これは改善の余地がまだある。分社化して地域密着経営を進めており、1年目はマーカーへの正対、2年目はお客さまから見た差別化の推進、そして今年が3年間の完成を目指す交流文化産業への進化であり、次中期計画の交流文化産業の定着という大きなテーマへ向けても順調に進んでいる。地域交流の受け皿として、どこまで進んだか



JTB 専務取締役 旅行事業本部長 田川 博己氏 (6月30日付で社長に就任)

地域会社をDMC化 商品力の向上へ旅水連と連携

地域交流へ幅広く投資しているが、まだ刈り取る段階には達していない。多くのタネを蒔いたという状況だ。交流文化産業への進化という側面と、次中期計画の成長エンジンとしての柱にしようとしている。JTBがDMC化を進めているのは、DMC(目的地マネジメントカンパニー)という言葉を思い出し、元々はイベントの企画を地元に呼び込むイメージで使われていたものを、少し拡大解釈して「各地域に存在する本物の素材を活用してツアーやイベントを企画する」というイメージで使われている。DMC(目的地マネジメントカンパニー)という言葉を思い出し、元々はイベントの企画を地元に呼び込むイメージで使われていたものを、少し拡大解釈して「各地域に存在する本物の素材を活用してツアーやイベントを企画する」というイメージで使われている。

企画旅行で単価アップを

「基本的には地域での滞在時間を増やすにはどうしたらいいのだから」。基本的には地域での滞在時間を増やすにはどうしたらいいのだから。基本的には地域での滞在時間を増やすにはどうしたらいいのだから。基本的には地域での滞在時間を増やすにはどうしたらいいのだから。

JTB旅水連特集

「思入れがあるから」。09年度の宿泊契約制度改定についてJTBがJTB旅水連に公表したのは今年3月12日の全開会者会議。JTB合同会議の場、通常、役員クラスが概要説明にあたり、旅行事業部長の田川博己氏が専務取締役(6月30日付で社長に就任)はこう語り壇上立った。その田川専務に制度改定の意義、そして新経営体制移行3年目の取り組みなどを聞いた。(聞き手=編集委員 泉朝雄)

JTB Trading 旅館・ホテルの予約管理をさらにパワーアップ!! JTB商事 おすすめのラインアップ商品です!!

好評発売中 Site Bantoh!

サイトコントロール & 予約通知自動受信システム

複数のインターネット予約サイトの在庫管理を一括コントロールし、面倒な操作の解消と時間短縮に大きな力を発揮します!!

サイト番頭の特徴

1. 予約通知受信機能 (画面でのデータチェックではなく、詳細データ受信可)
2. PMS、TL-X連動 (詳細データ連動可)
3. 専用のハード機器 (通信時のPC負荷減)
4. 安心のサポート体制 (365日、8時から20時対応)

現在のシステム

- ※各社ごとの空室、料金管理
- インターネット予約サイトの管理画面
- シングル 5室
- シングル 7室
- シングル 10室
- シングル 2室
- シングル 14室
- サイトA
- サイトB
- サイトC
- サイトD
- サイトE
- 自社HP

サイト番頭システム

- ※一括管理、料金管理
- サイト番頭
- シングル 40室
- サイトA
- サイトB
- サイトC
- サイトD
- サイトE
- 自社HP

◆レンタル利用料金

タイプ	宿泊予約データ通知数	月額料金(送料別)
タイプA	0-100	7,350円
タイプB	101-500	10,500円
タイプC	501-1,000	16,800円
タイプD	1,001-2,000	26,250円
タイプE	2,001以上	34,650円

◆サイト番頭の基本機器構成

品名	形式	機能
予約受信装置	X-WAN	X-WANサーバー
宿泊票プリンタ	MultiWriter1200	宿泊票、一覧印刷
パソコン	各館にて手配	残室管理、予約管理

◆サイト番頭の動作環境

OS/WindowsXP、CPU/Pentium 800MHz以上、メモリ/512MB以上、TL-XPCに利用1GB以上、HDD容量/1GB以上、ハードウェア/DOS/WindowsのCD-ROM/ソフト(必須)、LAN/インターネット(必須)、パソコンプリンタに接続したプリンタ/インクジェット(USB) ※最新のレーザープリンタの使用も可能(事前調整要)、解像度1024x768ピクセル以上表示可能なディスプレイ、インターネット接続(有線接続、必須)、ブラウザ/Microsoft Internet Explorer Ver6.0以上がインストールされている環境

Direct In

最強のASPネット予約システム

【ホームページ】が、24時間自動予約となります!!

Direct Inの導入メリット

1. 公式ホームページのネット予約を増やします。
2. ネット予約の業務処理を省力化します。
3. お客様の多様なニーズに対応します。
4. 戦略的な顧客管理が行えます。
5. システム拡張も柔軟です。

Direct Inのシステムの流れ

お客さま → 公式ホームページ → 空室検索 → 空室料金表示 → 会員登録 → 会員登録完了 → 予約管理 → 予約メール → ホテル旅館

e-Catcher

低コストを実現し、ネット予約を推進するWEBサイトパッケージ

e-Catcherの導入メリット

1. 予約申し込みまでの流れを重視したデザイン
2. わかりやすいメンテナンス画面で、管理・更新もカンタン
3. 低コストでコンテンツにスピードオープン
4. google、Yahooなどの検索サイトに有効
5. 予約管理、顧客管理等、他の情報システムとも連動(オプション)
6. 万全のセキュリティ対策により、個人情報保護

TL-Xでの予約通知一元管理が可能!!

送客通知処理・残室管理システム

TL-Xは、新機能を搭載した充実した送客通知システム。言替えるならば、戦略的経営を支援する予約通知統計分析ソフトウェアです。例えばメインメニューでは2カ月分の提供客室の販売状況が一目瞭然。各イベントの残室は部屋タイプごとに管理されており、一度に複数イベントの客室操作や台帳無しの提供客室の管理が可能となります。

主な特徴

- 予約カードの自動作成が可能となり、手作業や紙記帳を排除。別途、宿泊票発行用カラープリンタを購入すれば、色分けによる予約カードの印刷も可能。ご希望により、オリジナル宿泊票の作成も承ります。
- メンテナンスはインターネットによる充実したサポート体制を実現。各館の画面を見ながら操作説明やトラブル対応が可能です。

【TL-Xの動作環境】

OS/Windows2000、WindowsXP、CPU/Celeron566MHz以上、Pentium 800MHz以上、メモリ/256MB以上、HDD容量/1GB以上、ハードウェア/DOS/Windowsのみ、CD-ROM/ドライブ(必須)、LAN/インターネット(必須)、パソコンプリンタに接続したプリンタ/インクジェット(USB)、解像度1024x768ピクセル以上表示可能なディスプレイ、インターネット接続(有線接続、必須)、ブラウザ/Microsoft Internet Explorer Ver6.0以上がインストールされている環境

※この他に通信プラン、通信制約解除(R4000)、電話回線モデム、ルータなどが必要となります。詳しくはお問い合わせください。※サイト番頭とTL-Xとの共有の場合、PCスペックはメモ追加が必要となります。尚、その場合、PCはWindowsXPが必須となります。

発行元 株式会社 JTB商事

〒171-8565 東京都東区南船場2-23-20
TEL 03(3986)1341 FAX 03(3986)2889
http://www.jbttrading.co.jp

JTBグローバルマーケティング&トラス **野口英明社長**

「美しい日本」を提供

訪日インバウンド専門の我が社は、日々世界中のお客さまと接しているが、そのニーズは日本人以上に多種多様化している。宿泊へのニーズも同様で、1泊朝食、素泊まりといった泊食分離や、和室の1人利用など、受け入れ側の柔軟な対応が求められることが多い。エリアも広範囲にわたっており、以前は東京、京都間のいわゆるゴールデンルートと呼ばれる地域が圧倒的だったが、近年では地方へ足を伸ばす外国人も増えてきており、地域との連携を今まで

以上、密にいく必要がある。そのうえで地域との連携ビジネスを推進すべく、今年2月に社内総研チームを立ち上げた。国や自治体に対して、訪日需要に関する調査やコンサルティング事業を行うことが目的だ。我が社が今まで培ってきたノウハウを生かし、その地域の魅力を世界に情報発信し、誘致活動を推進していくつもりだ。

訪日需要は近い将来、年間来日者数1千万人を超える有望市場であり、その中核となるのは過去にあり来日したことがあるリピーターだ。リピーターを増やすためには、我が社が受け入れ側の多様性を持った姿勢が必要であり、ぜひ各関係機関と共に、結んで美しい日本、を提供していきたい。



JTB大阪 **岩穴口一夫社長**

エース商品の販売拡大

中期計画最終年度の08年は、JTB大阪の企業業績づくりの締めくくりと見られ、次期中期計画への橋渡しとなる重要な年度と位置づけ、さまざまな活動に取り組んでいく。

旅行業を取り巻く環境は大変厳しく、業績拡大を図っていく。また、店頭業務をゼロベースから見直し、店頭業務モデルの刷新を目指す。目標を達成するうえでは、国内旅行の宿泊増を重要な位置づけにあると認識している。特に、宿泊売上の80%を占めるエースを中心とした企画商品を販売拡大していくこと。宿泊増を販売拡大していく。具体的には、宿泊オンライン販売が拡大傾向の中で、お客さまとの密着度が強い店頭・通販営業の利点を生かし、単価アップを意識しながら多様なエースに応じた提案を行っていく。そのためにCS教育や旅承連各会員の協力のもと、宿泊研修などの人材育成にも積極的に取り組む。店頭コンサルティング力強化を進め、エースの差別化を図っていく。



JTB法人東京 **浅川徹社長**

法人の課題解決手段に

07年度のJTB法人東京の国内宿泊販売状況については、前年度のように大型周年イベントが特徴的な一方で、好調なマーケット環境の追い風もあり、運営・招待旅行や株主総会などの運営や社内研修旅行など、ドメインとなる企業の創造」をキーワードに、的確な課題解決手段として国内宿泊販売により一層力を注いでいく。

具体的には、地域の魅力を法人向けの商品やプログラムに取り入れ、それを差別化の源泉とする。最新の首都圏マーケットのお客さまニーズをタイムリーに把握して受け地の旅承連の皆さまや各JTB事業会社と連携しながら営業担当者による教育・研修、社内セミナーを積極的に開催し、併せて個人・グループ商品も、企業の販売促進や広告宣伝、福利厚生との観点からソリューションの手段として今年度も積極的に販売していく。

今年度もJTB旅承連会員の皆さまのご支援、JTB協力を頂きながら、宿泊券販売目標119億円の達成に向け取り組んでいく。



JTB **北上真一社長**

ネット専門と差別化

JTBでは、09年度宿泊販売1千億円の目標達成に向けて、JTBホームページ(JTBHP)を推進する。また、JTBHPを軸としたネット専門と差別化を図る。また、JTBHPを軸としたネット専門と差別化を図る。また、JTBHPを軸としたネット専門と差別化を図る。

520億円、対前年比130%の順調な伸びで、08年度は750億の数字を目指して取り組んでいる。取り扱った商品も、JTBHPでは、4月末にトップページをお客さま目線に立て、リニューアル。HPへの訪問者を設の企画の協力を受けていく。



JTB沖縄 **吉田和吉社長**

着地型商品の拡充へ

今年創立20周年、人間でいう成人式を迎え、地域と共に発展する会社を目指し順調に成長。社員数も1200人へ増え、那覇市内で発展著しい。おもちゃ、駅歩き2分の新ビルに移転したことで、富裕層を中心とした店頭販売や個人リゾート地区、離島地区を含め好調。今年度はJTB旅承連支店部員と連携し、告知宣伝強化を図り販売拡大を目指す。

また、第1四半期の宿泊販売の底上げ、平日限定の「大感謝宿泊プラン」の販売や今年度3連続開催イベントの「おきなわWEEK」を実施する。来年1月には26年連続開催の「杜の賑い沖縄」をJTB旅承連沖縄支店と連携し、沖縄県の代表文化・文化の祭典を盛大に開催する予定だ。



JTB東海 **諸江寿社長**

地域に根ざした営業を

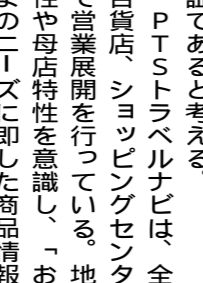
JTB東海は、現在店舗を東海地区中心に個人グループを中心営業展開している。07年度は、東海地区の底堅い景気動向に支えられ、おかげさまで堅調な実績を残すことができた。最新のパートナーである旅承連の皆さまのサポートで、店舗情報発信を強化し、店舗の来店促進を強化する。加えて、関係機関の皆さまの協力を下で実施される研修旅行での最新情報をネット上で発信するなど販売強化を進める。

同時に店舗では、お客さまの要望に合った宿泊先などのコンサルティング力を強化するため地域別宿泊施設の勉強会の実施を行う。また、昨年同様、店舗内でのイベントも積極的に展開していくので、昨年同様旅承連の皆さまの協力をお願いしたい。



PTS

証であると考え、PTSホテルナビは、全国の百貨店、ショッピングセンターにて営業展開を行っている。地域特性や母店特性を考慮し、「お客さまのニーズに即した商品情報の提供」をお客さま視点に立つた価値あるサービスを提供。また、JTBHPでは、4月末にトップページをお客さま目線に立て、リニューアル。HPへの訪問者を設の企画の協力を受けていく。



実光進社長

店頭コンサルが重要

ここ数年、オンラインエントの台頭により、当社においても国内宿泊販売の減少傾向が続いており、特に、手配旅行を含めた「一般宿泊」の取り扱いは大きく前年を下回る結果となっている。

半面、企画商品としての宿泊販売の取り扱いは拡大している。このことは、企画内容の充実とともに、お客さま向かい向う店頭でのコンサルティング力の向上が、より一層重要であること。

ここで、JTB旅承連との具体的な取り組みの一例を紹介する。現在今年度3年目を迎える、エースJTB日本の夏旅キャンペーン(JTB旅承連協賛)を全店で実施している。

宿泊増売やお客さまとの関係強化のうえで毎年着実に成果を残している。

今後は店頭・媒体展開ともに特に各地方のJTB旅承連との連携を一層強化することにより、各々がお客さまニーズに即した宿泊情報発信に力をつけること。PTSホテルナビ店頭全店の宿泊販売キャンペーンや、出店先店舗の催事と連動した販促キャンペーンの展開強化による販売拡大に努めていく。

JTBトラバランド **茂原史則社長**

「人」と店舗「生かし営業

07年度は、比較的安定した旅行需要により売上高は253億円で前年比102.6%、中でも宿泊券エース商品販売額計は前年比103.3%と順調だった。07年末あたりからは原油高による燃料コストアップの値上げ、景気不安感などが影響して売り上げの伸びが止まっており、旅行予約状況も決して良くない。先手予約状況も減少。若者の旅行離れなどもあり、海外旅行の伸びが思わしくなく、堅調な動きを見せる団塊世代のお客さまもエースが多様化しており十分に取り込みできていない。さらに、ネット販売売上の取り扱いは今後増加するものと見られる。これらの外部環境の変化にいかに対応するかが課題である。人と店舗を最大に生かした営業展開を推進していく。研修旅行を含めた教育の充実による社員販売力アップの強化を図り、店舗については、引き続き市場性のある所への

積極的な展開と快適な店舗づくりを目指し既存店の改装も加重する。顔の見える旅行会社として、「お客さまに信頼される地域密着営業」で名実共にリピーターネットワークを目指していく。

ESも重要と考え、大部分を占める女性社員が充実したワークライフバランスを誇りをもって働ける会社を目指し、さらには条件整備を進めていく。大きく変わる環境変化に対応するため、店頭業務の抜本的な改善を図るべく、PR「店頭革命」を推進しているが、その成果として電子カルテシステム「Times」が今年4月に全社の約6割に相当する29箇所まで本番稼働した(10月には全403店舗稼働予定)。従来の店頭の流れを大きく変え、Timesを使うことで、お客さまへのサービス向上と業務効率化を追求していく。国内旅行が売り上げの約7割を占める当社にとって、宿泊券エースを中心とする国内商品は重要な基幹商品だ。今年度も旅承連の協力によるオリジナルキャンペーンなど諸施設の展開により宿泊券の増売を図り、グループ全体の宿泊販売目標である3750億円の達成に貢献していきたい。



湯量豊富な自家源泉の湯が自慢です。

この春山形県黒沢温泉にオープン

古窯グループ

〒990-2311 山形県山形市大字黒沢319-2 TEL.023-688-4411 FAX.023-688-5617 URL.http://www.dosayusa.jp

和食膳

ロビー

外観

温泉力と120年の旅館文化で“絆”を深めるお手伝い

【空中庭園露天風呂】 【露天風呂付き客室】

温泉リゾートコンベンション承り中

17環境などを備えた1,500名収容の会議室をはじめ、各種の施設・設備をご用意、温泉リゾートならではのコンベンション・パーティーをご提案いたします。

〒321-2598 栃木県日光市鬼怒川温泉滝 813 TEL 0288-77-1111 FAX 0288-77-0643 URL:http://www.asaya-hotel.co.jp

日光国立公園鬼怒川温泉 政府登録旅館先住旅館 創業1893年

あさや