観光元年　観光立国実現への挑戦

観光関連団体から新年あいさつ PART2

日本観光旅館連盟会長　佐久間 進

発想転換、変革の年に

昨年は米国のサブプライムローン問題に端を発した金融経済危機が拡大し、大手投資銀行リーマン・ブラザーズの破たんに止まらず、米国最大の保険会社グループや金融グループだけでなく、米国産業の象徴である自動車産業のビック3も深刻な経営危機に陥るという超異常ともいうべき事態となり、今世界が直面している状況は、まさに「100年に一度の経済危機」ともいわれています。

このような状況を受け、政府が中小企業支援策として、信用保証協会の保証枠の拡大策や、金融機関における不良債権判定基準の大幅な緩和策等を取られたことは心強いところではありますが、宿泊業界にとっては、経済不況からのお客さまの減少という面があり、現実的にはますます厳しい経営努力が求められる年になりそうです。

この厳しい世界情勢のなかで旅館業界が活路を求めるには、むしろこの機会を100年に一度のビジネスチャンスとして捉えて、多様なチャレンジをしていくことではないか。これまでの経営方針、取引慣行におけるしがらみや、業界の横並び意識といった古い体質を払拭し、発想の転換による大胆な変革（チェンジ）をしていかなければならない時、「旅館業界の明治維新」を迎えたのではないかと思います。

そのためには、日観連会員施設にはそれぞれの個性と特色がありますので、素晴らしい素材が沢山ある中で何を中心に売りたいのかを見定め、ここに的を絞った戦略を立て、これからの情報発信や予約獲得にとって最も重要なツールである、インターネットを活用した積極的な攻めの姿勢に転じていくために、真剣に知恵を出さなければならないと考えております。

今後のネット社会における会員直予約の増大を図って行くため、日観連としましては、全会員への入り口であり総本部ともいうべき、ホームページ「やど日本」の全面リニューアルを行い、会員施設情報の更新、会員のサービス内容の検索機能の充実、会員のエコへの取り組み状況の発信、会員魅力としての土産情報の提供、クイズ・アンケートによる消費者ニーズの把握、会員向けメールマガジン発行を行なう等、消費者から喜ばれる情報の提供に努めながら、全会員4千軒が「やど日本」との連携強化を図ることにより相乗効果を発揮していきたいと考えておりますので、皆さまのご協力をお願い致します。

これからもこの恩恵を享受するためには、受けるだけでなく、地域を育成しなければなりません。

地域観光は我々個々の旅館が支えているという不遜な考えではなく、地域力を結集し、他にない唯一無二の街づくりを地域の人達と共に行うことが大切だと考えます。

次に、NHK問題に対しても、5団体（全旅連、国観連、日観連、ホテル協会、全日本シティホテル連盟）で、一体となって陳情をいたしました。その他にも業界として多くの問題を抱えており、今後とも5団体の連携を深めながら業界諸問題に対応していく所存です。

また、近年ではインターネットの台頭により、ネット経由での来客数が増えています。特に全旅連では、中小旅館・ホテルが多いため、販売のツールとしてインターネットが重要な役割を担っています。それは、ネットエージェントに対しても同じ事が言えます。今後需要が増え続けるネット社会の中で、全旅連として、ネットエージェントとの関係で、組合員の負担が増えないように、継続的な話し合いを持ちたいと思っています。

最後に、全旅連活動において、特に力を入れている点は、「連携」です。5団体の連携、各省庁との連携、観議連の先生方との連携、生活衛生16団体との連携。連携することによって持てる力を倍化する。これは、中央だけの話ではありません。各県、各支部においても、「連携」を大切にし、持てる力を倍化し、この厳しい時代を乗り切ってもらいたいと思います。

アメリカでは、初の黒人大統領が誕生しました。アメリカ国民はテレビの前で、かたずを呑んで見守りました。そして、誕生の瞬間からニューヨークのタイムズスクエアーに人がひしめき合い、誕生を祝ったと友人からメールをもらいました。オバマ大統領の誕生は、閉塞感漂うアメリカ社会に希望をもたらしました。

観光庁は、業界にとって希望の星になるでしょう。皆さま、共に力を合わせ、良い年にしていきましょう。

全国旅館生活衛生同業組合連合会会長　佐藤 信幸

連携により力を倍化

昨年は、春からガソリン価格の急騰によって、旅行を控える人が増えました。また、東北地方に2度に渡る大震災が発生し、一昨年に対し売上が減少したとの声が多くなりました。

そんな中、アメリカのサブプライムローンに端を発し、9月にはリーマンブラザーズが破たんし、世界恐慌の引金が引かれました。これは日本経済にも大きな影響をもたらしました。今年は、大不況・リストラ等々の報道が踊り、真冬に冷水を浴びさせられる感があり、一挙に旅行需要は冷めてしまいました。

これまで、全旅連では、個々の旅館を救援する目的で金融委員会をつくり、金融問題に対応してきましたが、金融機関は不良債権の処理に対し、これまで以上に積極的になっています。再生のあり方によっては、周りの旅館にさらに悪い影響が出ていることもあります。また、長年にわたって、地域で育ててきた観光資源にも悪影響が出てくる可能性も出てきました。昨年、観光庁が発足し、観光政策を促進していく中で、個々の旅館の再生から地域再生へ大きく再生のあり方が変わったと思われます。我々、観光業に携わるものは、地域の素晴らしい恩恵によって栄えてきました。

この影響をまともに受ける可能性が大きくなっております。

我が業界はバブル崩壊後、これまで低迷を続け多くの組合員を失いました。しかし、ようやく東京を中心に景気が好転し、業界にも良い影響が出てきたと思った矢先に一転、100年に一度の活するかもしれません。以前の癒す言葉でなく、ほんまものの癒しでしょう。ハード的でなく、心のこもった癒しを求める時がやってきたと思います。人々はお金の値打ちを知り、使い方を知るからです。

しかも、老後への不安から安堵を求めることでしょう。己の古里。心の古里。人としての古里を探し求める年になると思います。それが「心の旅」です。すなわち安堵と安楽の場所または団らんのある場所を探すはずです。

インターネット社会の時代、ふさわしい場所の提供として「誰でも気軽に会話のできる宿泊施設」にすることが宿泊産業の生き残り作戦となるのではないでしょうか。ビジネス客も同様、ネットだけでは商売にならず、直接面談し、人と人のつながりを大切にするような今年かもしれません。

国際観光旅館連盟会長　佐藤 義正

客室流通の高度化へ

国際観光旅館連盟は、昨年60周年の記念すべき年を迎え、「旅館業の新たな飛躍、発展の出発点として、様々な課題に取り組んでいくこと」を目標に活動を展開して参りました。

昨年の10月には業界にとって念願の「観光庁」が設置され、観光立国の実現に向かって強力に推進していくための組織が出来上がりました。

また、これに先立ち一昨年の1月1日に施行された観光立国推進基本法において、旅館の重要性についてしっかりと明文化をしていただきました。すなわち衆参両院の国土交通委員会が、「日本の伝統と文化を体現し、もてなしの心により観光立国を支える旅館業をはじめとした観光に関わる中小企業について、その経営基盤を確立するための施策の充実に努めること」を政府に対して求めることを決議しました。この決議を受けて政府が同法に基づき閣議決定した観光立国推進基本計画のなかでは、「我が国の伝統と文化を守り化を図る」ことが明示されました。

しかし、昨年の金融不安からの景気後退、個人消費の冷え込み、国内旅行需要の減退など、観光地にある旅館の多くは依然として営業と金融の両面において極めて厳しい状態に置かれています。

このような状況ではありますが、国際観光旅館連盟の活動の1つとして、旅館客室の流通構造に関する課題の改善方策を探るために、観光産業イノベーション事業として、「旅館客室流通効率化・高度化事業」を国からの委託を受けて実施しているところであります。

この事業は、平日の稼働率向上と新しい需要の開拓を目指して、これまでにない宿泊プランの提供による旅館活性化に向けての新たな試みとして進めております。

今後とも、観光立国の実現を推進していくため、国際観光の振興はもとより、旅館業の経営基盤の強化・確立と国内旅行の振興に力を注いでまいりたいと思います。

全日本シティホテル連盟会長　清水 信夫

人とのつながり大切

『おもてなしの心』で内外の旅行者を受け入れるという重要な役割を担っている旅館業について、新たな旅行者ニーズに対応した設備投資のための資金の確保等、その経営基盤の強化・確立を図り、日本旅館の魅力の向上を促進すること。更に加えて、宿泊施設に関する情報提供の充実や販売方法の改善、生産性の向上を推進し、国際競争力の強化を図る」ことが明示されました。

しかし、昨年の金融不安からの景気後退、個人消費の冷え込み、国内旅行需要の減退など、観光地にある旅館の多くは依然として営業と金融の両面において極めて厳しい状態に置かれています。

このような状況ではありますが、国際観光旅館連盟の活動の1つとして、旅館客室の流通構造に関する課題の改善方策を探るために、観光産業イノベーション事業として、「旅館客室流通効率化・高度化事業」を国からの委託を受けて実施しているところであります。

この事業は、平日の稼働率向上と新しい需要の開拓を目指して、これまでにない宿泊プランの提供による旅館活性化に向けての新たな試みとして進めております。

今後とも、観光立国の実現を推進していくため、国際観光の振興はもとより、旅館業の経営基盤の強化・確立と国内旅行の振興に力を注いでまいりたいと思います。

09年は丑年、『漢書』では、丑は芽が種子の中に生じてまだ伸びる事ができない状態で、丑時は午前2時頃の暗闇の中です。

今年は我慢の年となるでしょう。昨年来の金融不況から、今年は経済不況へと予想されて、回復には来年までかかるでしょう。しかし、世界の観光は確実に伸びようとしています。世界的に増大傾向の「団塊の世代」には、不況は関係ありません。老後の最大の楽しみは旅行なのです。世界的な物価の下落とサービス増進は、さらなる旅行熱へと高まっていくでしょう。

しかし、以前にもありましたように「安近短旅行」が世界的なものになるのではないでしょうか。欧米人といえども「もったいない」と言う言葉が流行するかもしれません。

国内では「癒し」が復活するかもしれません。

JTB協定旅館ホテル連盟会長　小田 禎彦

観光元年、進化目指す

本年も「すべての活動のベクトルを『宿泊増売』へ」を掲げ、JTBグループと協働で宿泊増売運動を中心とした事業に取り組んでまいります。

昨年、明確化を図った事業の基本3本柱「商品力の向上」「情報発信」「人材育成」について、支部、連合会、本部の各段階における具体化を進め、組織目的である会員の宿泊売上げ拡大に向けた活動をさらに前進させていきます。

「商品力の向上」については地域需要の創出を目指した着地型商品「旅百話」の全国展開を進めるとともに、宿泊アンケート、CSの向上や観光地の魅力づくりなどによる品質の向上、地域の魅力度を高め、価値ある宿泊商品づくりと宿泊単価アップにつなげていきます。

「情報発信」は会員とJTBグループを結ぶ専用ウェブサイト「やどこむ」のバージョン2が昨年12月の第1期に続き、3月に全面カットオーバーします。画面デザインのリニューアルとともに検索性の向上、印刷・投稿機能も改善され、特に携帯電話による会員からの情報投稿が可能になります。「やどだより」「まちだより」（会員施設・地域の観光情報）を通した販促面での活用が大いに期待されます。

「人材育成」は各連合会で開催するセミナー、講習会の充実の他、宿泊3団体他関係の皆さまのご協力をいただき「日本の宿　おもてなし検定」の第1回初級検定を6月に予定しています。日本旅館の接遇"おもてなし"の基準化とその水準を高め、業界のサービスレベルの向上と人材育成、人材確保に向けた資格、検定制度を目指しています。また、次世代経営者の育成を主眼に、体系的プログラムによる教育・研修事業の実施を目的とした基金の創設をJTBグループと共同で検討していきます。

本年は手配旅行の手数料引下げを含むJTBの宿泊契約制度の大幅な改定を迎えるとともに、未加盟ホテルの加入促進など組織課題も大きなテーマとなります。JTBグループとの共通目標である宿泊増売に向けて、活動レベルと加入会員の優位性を高め、経済団体としてのさらなる進化を目指していきます。

観光元年とも言える年、希望を持って臨んでいきたいと思いますので、関係の皆さま方のご支援、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

新年おめでとうございます。

JTB協定旅館ホテル連盟

JTB協定旅館ホテル連盟北海道支部連合会
名誉会長　高橋威男　副会長　嶋崎真市
会長　大西雅之　〃　加森公継
副会長　西村憲人　〃　中村正
〃　浜野浩二

JTB協定旅館ホテル連盟東北支部連合会
名誉会長　髙橋信　副会長　山手祐子
会長　山口元　〃　大沼眞治
副会長　久保和見　〃　須藤清市
〃　久保田浩基　〃　畠隆章

JTB協定旅館ホテル連盟関東支部連合会
名誉会長　石川尅巳　副会長　小埜一博
会長　福田朋英　〃　吉田安男
名誉副会長　松井政明　〃　斉藤源久
〃　川村益之　〃　外川誠
副会長　小林庄一　〃　石村隆生
〃　大久保紘一　〃　小川矩良
〃　船曳冨士男　〃　皆見薫
〃　吉岡昭文

JTB協定旅館ホテル連盟中部支部連合会
名誉会長　阿部義博　副会長　伊藤善男
名誉副会長　諸江寿　〃　濱田政利
会長　渡邉幸一　〃　谷口和守
副会長　森行成　〃　伊藤和幸
〃　小松原正信　〃　塚原克彦
〃　寺田直喜

JTB協定旅館ホテル連盟西日本支部連合会
名誉会長　鈴木孝三　副会長　勝谷哲也
名誉副会長　秦一男　〃　峯平隆弘
会長　近兼孝休　〃　宮崎光彦
副会長　佐藤良治　〃　谷口宏
〃　山本信　〃　藤本正孝
〃　岡本厚　〃　村上正高
〃　箸尾享嗣　〃　松田康義
〃　中田力　〃　野口和義
〃　西村肇　常務理事　掘好治
〃　岩崎元孝

JTB協定旅館ホテル連盟九州支部連合会
名誉会長　水嶋修三　副会長　有村隆徳
会長　西田友行　〃　中原国男
副会長　古賀秀策　〃　冨森信作
〃　小芦重昭　〃　宮原敬介
〃　宮崎高幸