

営業現場の社員が語る「私の実践」

「感動のそばに、いつも。」を標榜するJTBで、地域の人々と直接接するのが営業最前線の社員だ。彼らは、何を考え、どう行動しているのか。店頭営業、一般法人営業、教育旅行営業、それら5人の社員に「お客さまにマッチする旅路をお勧め術」(店頭)、「DMC推進者としての地域と向き合う」(一般法人)、「地域素材を活かした生かす」(教育旅行)の各テーマで「私の実践」を語り合ってもらった。

座談会 パート1 店頭営業編



宮島さん

「価値を明示してお客さまに感動を与え、さらに一度旅行をしてもらうことが重要だ。今はインターネットで手軽に宿泊の予約ができ、観光地の情報も手に入るが、店舗に来てくれたお客さまへのヒアリングで何をポイントに置いていくか。」

テーマ「お客さまにマッチする旅館お勧め術」リアル店舗は相談からの提案

店頭ではインターネットとの違いを出すことで、今回の旅の目的を一番重視しているのかという点は、インターネットでは入れ込むことができません。JTBに足を運ばれて、その場でいろいろと話を聞いたり、その基本的なところに加え、嗜好もポイントです。

「お客さまの嗜好は、今までは一番良かったところ、悪かったところを聞いて引き出します。最初は特に目的を持っておらず「何でもいい」と言っているお客さまもたくさん聞いて聞いていくので、会話の中から出てくるような目的のなかに、どういったところを重視しているのかを聞いていく。高妻、ダイレクトに「安い所がいい」という人もいますが、その中でもこだわりを持っているところは、お話を聞いていくと聞かせることも多いですね。関西のお客さまは、くはらんに話してくれるので、旅行履歴からこだわりなどを見つけていくことを重要ポイントにしています。



大本さん

「付加価値のある商品が売れやすいか。お客さまが安心して店舗に来て良かったと申し込んでもらえるように、お話を聞いていく。インターネットで取れる商品と違うかを迷ったときに、インターネットをお勧めすることがこれからは重要なポイントになります。お勧めのポイントは、お客さまの嗜好が最近かなり多く、「どこかへ行ってみたい」という声も聞かれます。インターネットには載っていない付加価値のあるプランなどを提案することができ、押し付けることは、私たちが大切にしているポイントです。お客さまの嗜好が最近かなり多く、「どこかへ行ってみたい」という声も聞かれます。インターネットには載っていない付加価値のあるプランなどを提案することができ、押し付けることは、私たちが大切にしているポイントです。

親しみのある会話を重視 商談も旅行、楽しい時間に選択肢を絞り、決めやすく

「お客さまが旅館に求めているのは、安さよりも、その中でもこだわりを持っているところは、お話を聞いていくと聞かせることも多いですね。関西のお客さまは、くはらんに話してくれるので、旅行履歴からこだわりなどを見つけていくことを重要ポイントにしています。」

「お客さまが求めているのは、安さよりも、その中でもこだわりを持っているところは、お話を聞いていくと聞かせることも多いですね。関西のお客さまは、くはらんに話してくれるので、旅行履歴からこだわりなどを見つけていくことを重要ポイントにしています。」

- 出席者—
- JTB首都圏 トラベルゲート池袋 池袋パルコ内店 宮島 彩子さん
 - JTB首都圏 トラペランド玉川高島屋店 大本 沙織さん
 - JTB東海 名古屋米店 所 真理子さん
 - JTB関西 大阪ステーションシティ支店 大丸梅田店 高妻 美代子さん
 - PTSトラペルナビ 店舗事業部 店舗営業課 衣笠 恵未さん
 - (司会) JTB 旅行事業本部 グループリーダー 唐沢 俊幸さん



所さん

「お客さまが宿泊を決める際に、奥様が「ここはいいな」とおっしゃる。高妻、親しみをもち、お話を聞いていく。お客さまが求めているのは、安さよりも、その中でもこだわりを持っているところは、お話を聞いていくと聞かせることも多いですね。関西のお客さまは、くはらんに話してくれるので、旅行履歴からこだわりなどを見つけていくことを重要ポイントにしています。」

座談会 パート2 一般法人営業編

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。」

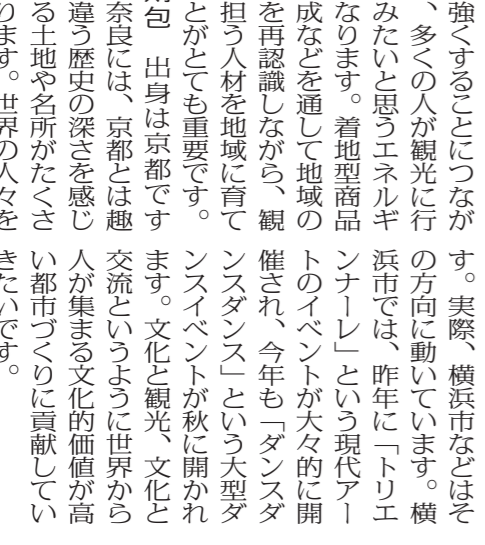
「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

- 出席者—
- JTB東北 法人営業仙台支店 西村 隆弘さん
 - JTB法人東京 法人営業横浜支店 鶴本 昌裕さん
 - JTB西日本 奈良支店 則包 大輔さん
 - JTB中国四国 福山支店 秦 啓介さん
 - JTB沖縄 事業開発課 片瀬 泰介さん
 - (司会) JTB 旅行事業本部 グループリーダー 原田 吉啓さん



一般法人営業社員による座談会

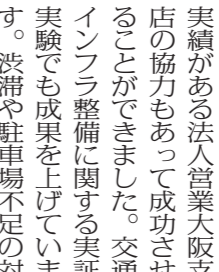
「お客さまが求めているのは、安さよりも、その中でもこだわりを持っているところは、お話を聞いていくと聞かせることも多いですね。関西のお客さまは、くはらんに話してくれるので、旅行履歴からこだわりなどを見つけていくことを重要ポイントにしています。」



片瀬さん

「お客さまが求めているのは、安さよりも、その中でもこだわりを持っているところは、お話を聞いていくと聞かせることも多いですね。関西のお客さまは、くはらんに話してくれるので、旅行履歴からこだわりなどを見つけていくことを重要ポイントにしています。」

テーマ「DMC推進者として地域と向き合う」地域課題解決のパートナー

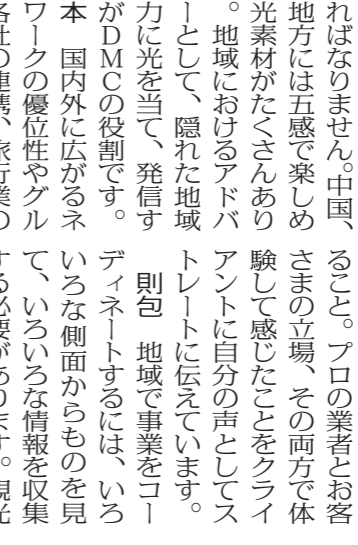


西村さん

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

地域の課題全般に解決策 JTBの強みを最大限に

提案はお客様を最大限に 鶴本 秦



則包さん

「お客さまが求めているのは、安さよりも、その中でもこだわりを持っているところは、お話を聞いていくと聞かせることも多いですね。関西のお客さまは、くはらんに話してくれるので、旅行履歴からこだわりなどを見つけていくことを重要ポイントにしています。」

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

地域が潤う仕組みを構築 愛する地域への恩返しを

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き

「DMCとして、どのような地域交流ビジネスを取り組んでいるのか。西村 法人営業仙台支店では、震災で津波被害を受けた多賀城市、南三陸町などの地域に対し、復興に向けた旅行者の受け入れプログラムを提案しました。震災復興を学ぶことで、行政担当者やボランティアから体験談を聞き、現地を視察してもらいました。宿泊、食事を合わせたパッケージで、これまでに利用者数は3千数百人上っています。復興はまだまだこれからなので、地域の状況に応じたプログラムを提案していきたいです。片瀬 沖縄で本格的に地域交流ビジネスに取り組み始めて3年目、昨年度は、沖縄県庁を訪問し、「沖縄三本松祭り」を成功させました。各自治体、今帰仁村、本部町は日本一、一番早く観光資源として十分に生かされていませんでした。そこで3つの地域のイベントを連動させた商品を作成しました。年目の現在は、沖縄で盛んなプロ野球キャンプを観光資源とした地域活性化事業にも取り組んでいます。手ごたえを感じています。3年をかけて地域に顔が知れ渡りました。観光関係の事業だけでは、企業が沖繩で何か事業をやろうとすると、JTBにお声がけいただく機会が増えてきました。JTBの動員力を生かした事業の一方で、新たな事業として、奈良県内の消費喚起を目的にプレミアム付き