国内旅行活性化への取り組み

熟年・シニア機軸に 旅館団体合併を歓迎

丸尾　吉川

――13年、国内旅行活性化に向けた取り組みをお聞きしたい。

田川　JTBは「ディスティネーションマネージメントカンパニー」だ。分社化した目的は地域の宝を探して磨き、消費者に提供すること。その役割をJTBは担っていると自負している。一歩進んで、JTBだけではなくて、地域の旅行会社が自ら提供し、できあがったものを皆が共有すればいい。その原点が「杜の賑い」であり、「日本の旬」だ。地域の活性化のため、イベント、そして地域文化を伝える役目を果たしていく。

また、視点を変えればもっとおもしろくなるという旅を提案したい。日本人は海を見るのは好きだけど、海から日本を見ていない。13年はクルーズに注目が集まりそうなので、「船から日本を見る旅」のような企画を大いに仕掛けていきたい。

吉川　着地型旅行に対応し、08年に角川とジョイントで作ったティー・ゲートという会社がある。コンサルタント業務を中心に、地域ランドオペレーターを目指してきたが、ようやく軌道に乗り、奈良など地方の観光プロモーターとなりつつある。ティー・ゲートを核に着地型旅行の魅力を提供していく。また、12年9月には「国内大交流コンベンション」を開催した。各地から新しい素材がたくさん出てきて、それをどう商品化するか国内旅行部門で取り組んでいる。期待していただきたい。

丸尾　まず、熟年・シニア層を機軸とした新商品の展開をしたい。さらに、着地型商品については、今年は日旅連をはじめ、行政、地元の情報誌、さらにはリクルート社のじゃらんなどとも協力し、旅行商品のエリア拡大を図るとともに、当社ならではの旅行を提供していく。また、JRのDCと歩調を合わせ、地域活性化にも貢献する。

石川　さまざまな機能を持った総合旅行会社に対し、誘客・誘致に対する期待が大きくなっていると思う。商品を造って送客をするだけでなく、地域の観光を活性化するイベントの開催支援などを積極的に手がけていく。12年9月には「ツール・ド・三陸」というサイクリングイベントが陸前高田で行われ、当社も開催に協力した。この大会は被災地の皆さんの、多くの人たちに被災地の現状を忘れないでほしいという気持ちと、かつてこの地で開かれていた自転車の大会を復興のシンボルとして復活させたいという思いを受け、関係各所と協力し実現したものだ。旅行会社の力を生かし、どう地域に貢献するか。今までとは違った切り口で取り組みたい。

――12年は旅館2団体が合併し、新たに日本旅館協会が発足した。

田川　素晴らしいと思う。厚労省管轄の全旅連は別にして、国交省管轄の2団体が一つになるのは旅館にとってもいいことだと思う。ついては要望を一つ。旅館の呼び方は日本旅館なのか、和風旅館なのか、どちらなのか旅館の定義をぜひ定めてほしい。お客さまから「旅館に泊まったけど、2食ともバイキングだった。こういうのも旅館なのですか」と言われる。

また、ランク付けというのが適切なのかどうか分からないが、宿泊施設を評価する仕組みを作ってほしい。旅館さんが拒否反応を示しているのは理解しているが、今やツイッターなどでお客さまが勝手にランク付けする時代だ。ホテルはできるのに、なぜ旅館はできないのかと言われて返答に困る。

星マークにしても、星の数が少ないから、値段が安いからといって決して悪い旅館ではない。旅行会社はそのへんは十分理解している。お客さまの要望に合わせて旅館を選択するのだから、その判断材料を提示してもらえれば大いに助かるのだが。旅ホ連の会員さんの多くは協会の会員でもある。協会のこれからに注目したい。

――JATAはインバウンド旅行会社について、認定制度の導入を検討している。一つの英断だ。

田川　「認定マークがついている会社は安心ですよ」と世界の人々に言えるよう、いま検討している。旅行会社自体、1種、2種、3種とランク付けされている。ホテルとは異なり、旅館はおもてなしの世界、独特の雰囲気があり、点数をつけにくい業種であることは十分理解している。しかし、定量的に評価されない価値は世界では評価されない。国内を相手に商売しているからインバウンドは要らないという経営者もいるが、人口減が確実な中、30年、50年後は通用しないだろう。今から世界グローバル水準に対応していく必要がある。協会はそのための組織であってほしい。

吉川　11年にTIJと日観協が合体して日本観光振興協会ができた。そして今回の日本旅館協会の発足。一つのものに集中してベクトルを合わすのは非常に重要なこと。その意味では日観連・国観連の合併は歓迎すべきこと。協会がどうかじ取りを行うのか大いに注目したい。

丸尾　今、JATAの訪日旅行推進委員会で、ランドオペレーターの品質保証制度について検討を続けている。その趣旨は「高品質で安全・安心な訪日旅行を提供することにより、リピーターを拡大することに加え、旅行業全体のプレゼンスを向上する」ことにある。まずは旅行業界でスタートし、すそ野を広げていきたいと考えている。

その中で新たに発足された、日本旅館協会は国内外からのお客さまに対して、快適な宿泊の提供とサービスの向上を基本目的として活動されている。組織が一本化され、多数の会員の参加の下、こうした目的に向けて一丸となって取り組まれることは、大変意義ある大きなことだ。また、われわれが提供する商品の品質のレベルアップにつながれば願ってもないことだ。

石川　統合された目的の中に「宿泊需要の創出」や「宿泊業の経営改善」などが盛り込まれており、ぜひとも目的を達成していただきたい。旅館を取り巻く環境が厳しい中、今回の統合が難局を乗り切る力になればいい。観光経済新聞の記事を見て、廃業されている旅館が多いことを考えると、組織として一つになって、共通している課題について、解決していけるような道を探っていってほしい。

――確かに旅館といってもいろんなタイプがある。ホテルと旅館はそれぞれ業法があるのだが、消費者にはなかなか分からない。

田川　ユースホステルのような形態もある。宿泊施設は多種多様あっていいが、金額の差はどこにあるのか、なぜ、高いのか。価値イメージを具体的に打ち出してほしい。

――旅館も異業種からの参入が相次ぎ、思い切った価格、サービスで客を集めている。価格破壊に顔をしかめる経営者も少なくない。

田川　外部から来たマーケティングの専門家の社長は旅館経営がうまい。長く旅館経営に携わっているオーナー経営者とは考え方が異なる。どちらの手法がいいのかは一概に言えないが、言いたいことは原価計算をちゃんとやってほしいということ。「うちの宿泊費は2万円だ」というので、「中身を具体的に教えてほしい」と言ったら「よく分からない」と言われることがある。従業員の給料さえ把握していない経営者の方もいたが、これでは話にならない。

手数料については高い、低いという議論があるが、旅館協会の発足を機に、JATAがしっかり話をするのもいいのではないか。

平成25年のキーワード

「新価値創造の時代」

元気印の旅館紹介　昨年オープンされた元気な旅館をご紹介します。

京都府／東山　京小宿 八坂 ゆとね
おごと温泉の湯元舘が京都東山の町屋の風情が生きる
全7室の小規模高質旅館を開業

栃木県／日光　東照宮 晃陽苑
東照宮源泉「福徳の湯」開湯、浴場施設の強化と
館内リフレッシュによる商品力アップ

栃木県／奥塩原新湯温泉　やまの宿 下藤屋
限られた予算範囲の中で高い好感度と評価をいただける
客室づくりを目指したリニューアル

長野県／白樺湖　白樺リゾート 池の平ホテル
タタミモダンの全21室の新客室「和（なごみ）フロア」リニューアルオープン

島根県／玉造温泉　佳翠苑 皆美
ダイニング新築、客室・ラウンジ改装により、商品力向上と運営効率化・
集中化を目指すリニューアル

富山県／庄川温泉　風流・味道座敷 ゆめつづり
商品力強化と水道光熱費削減を目的に大浴場を全面リニューアル

静岡県／稲取温泉　稲取銀水荘
老舗高質旅館の意欲的なチャレンジ、エグゼクティブフロアに
新たなタイプの客室5室

長野県／菱野温泉　薬師館
レストランと玄関まわりへの絞り込んだ投資でおしゃれレトロに
生まれ変わった老舗旅館

熊本県／人吉温泉　清流山水花 あゆの里
開業7年目のリニューアル、商品グレードの均一化へ向かった戦略投資

鳥取県／三朝温泉　木造りの宿 橋津屋
地域にはない新たな宿泊スタイルを追求する離れの和洋室「別邸月代」と
「離れ湯 雨情」を新築

新潟県／長岡 花みずき温泉　旬食・ゆ処・宿 喜芳
リクライニングルーム・ごろ寝処・客室・レストラン・キッズルームといった
新たな魅力を充実

三重県／賢島温泉　汀渚 ばさら邸
進化する小規模旅館、更なるグレードアップを図り露天風呂を新設

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:info@ryoken-jp.com
リョケン で 検索 してください。 http://www.ryoken-jp.com

エイエイピーグループ　株式会社エイエイピー ☎054(284)6333(代)　株式会社プロフィックス ☎054(284)3300(代)　株式会社ミュゼオ ☎03(5846)0030(代)　株式会社パレッティー ☎054(284)1313(代)