観光立国の実現は、地方（地域）から

観光関連団体からの新年あいさつ

地熱発電問題解決に全力

日本温泉協会会長　廣川　允彦

謹んで新春のごあいさつを申し上げます。

迎えた新年が明るく活力に満ちあふれた年となりますよう、皆さまとともに前向きな気持ちで頑張りたいと存じます。昨年は内憂外患こもごも至る厳しい試練の年でした。震災復興と原発事故処理の立ち遅れ、景気低迷による社会不安、近隣諸国との国際緊張など、先の見えにくい1年でした。

年は改まり今年の干支は巳。ものの書によれば、十二支の巳は、草木の成長が極限に達し新たな生命が作られはじめる時期とあります。気分一新、一陽来復、このあたりでそろそろ時代の春を待ち望みたいところです。

日本温泉協会の活動のテーマは温泉を通じた「環境・健康・観光」と考えております。これは数年前、創立80周年記念事業として本会が主催した国際温泉会議のテーマでもありますが、自然資源である温泉の利活用の中で、環境保全、健康増進、観光振興に関する新たな可能性を求めていきたいと存じます。

こうした中で避けて通れない喫緊の課題が地熱発電問題です。

日本温泉協会では昨年の総会において、自然環境や既存の温泉源に悪影響を及ぼす恐れのある「無秩序な地熱発電開発に反対」することを決議いたしました。これは再生可能エネルギーそのものを否定しているのではありません。無秩序な状況を回避するために、①地元の合意②情報公開③過剰採取防止④モニタリングの徹底⑤回復作業の明文化―の5項目を提案しています。

私たちの訴えは、わが国のかけがえのない自然と温泉を守ることにあり、既得権を守るためのものではありません。電力確保と同じく大きな社会問題であり、仮にでも業界のエゴと受け止められているとしたら、大変残念なことです。

人生の節目や大きな仕事をこなした方々に何を最もしたいかと問うと、日本人は不思議と「温泉に行きたい」という答えが多いのは偶然でしょうか。私たちには「安らぎ、喜び、ひとときの幸せを提供している」という誇りがあります。

もし温泉に万一のことがあったとして、熱交換器によって得られた温泉に代わる単なるホットウォーターに、人々は幸せを見い出すでしょうか。先祖代々受け継がれてきた温泉を守り、次世代につなぐ責務があります。

さて、日本温泉協会は昨年11月、これまでの社団法人から一般社団法人に生まれ変わりました。今後も温泉についての、調査研究、知識の普及、資源の保護、利用の適正化に努め、国民保健の増進と観光資源の活用に寄与するとともに、会員のための事業にも力を注いでまいります。

地熱以外にも温泉を取り巻く課題は山積しており、今年は水質汚濁防止法による温泉排水規制の問題も暫定基準の期限を迎えることになります。これらの課題に対しては、学術部委員会の先生方のご指導を仰ぎながら対応いたしてまいりたいと存じます。

最後に、今年が会員はじめ関係の皆さまにとりまして実り多い素晴らしい年となりますよう祈念いたしますとともに、さらなる日本温泉協会へのご理解とご支援をお願い申し上げ、新年のごあいさつといたします。

固定資産税の軽減実現へ

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長　佐藤　信幸

2013年の年頭にあたり、謹んで新年のごあいさつを申し上げます。

昨年は国内全体で東日本大震災からの復興と景気回復を目指して終始した1年となりました。そしてあの原発事故を契機とし、太陽光や風力、水力、地熱といった自然界に存在する再生可能エネルギーが一躍注目を集めた年でもありました。

このような中、全旅連では、組合員の役に立つ組織を目指し、さまざまな課題に取り組んでまいりました。中でも、長年の懸案である固定資産税の軽減については、業界の最優先課題として積極的な陳情活動などを続けた結果、平成27年度の見直しが決定致しました。しかしながら、まだ具体的な内容は示されていません。今後も、他のホテル旅館団体とも協調し、本年度、来年度での詰めの作業を行っていく必要があります。

また、NHK受信料問題についても、取りまとめ支払いによる組合の財務基盤強化には貢献できましたが、個々の旅館・ホテルには相変わらず重い負担がのしかかっています。特に組合員の多くを占める中小零細旅館の負担を軽減するためにも、英国BBC放送と同程度の負担を勝ち取るべく、今後もNHKとの交渉を続けてまいります。

あの大震災による風評被害からようやく立ち直りかけた矢先の尖閣諸島をはじめとする領土問題により中国や韓国からの観光客は激減、平和産業である観光産業にとっては、厳しい状況が続いています。本年3月末には金融円滑化法も終了します。昨年は東京スカイツリーの開業や東京駅舎復元などにより、首都圏には多くの観光客が押し寄せました。しかし円高の影響もあり国内旅行より海外へと出掛ける人が増えたのも事実です。今後は、国内旅行需要を喚起することが肝要であり、特色ある地域づくり、高齢者や障害者の方にも安心して旅行を楽しんでいただけるような環境づくりに取り組む必要があります。本年はこれらの施策にも力を注いでいきたいと考えています。このためには、シルバースター部会の充実、青年部組織をはじめとする若い力の結集による元気な宿作りや後継者の育成、そして迅速な情報発信などに努めてまいります。

最後に、本年が旅館・ホテル業界の皆さまにとって幸多き年となることを祈念しまして、年頭のごあいさつと致します。

需要創造し営業力を強化

日本旅館協会会長　佐藤　義正

昨年10月1日に一般社団法人日本旅館協会を設立しました。関係機関の皆さま、御協力いただいた会員各位に対し、衷心より御礼申し上げます。

本協会は、旅館・ホテル業の健全な発展を図り、観光立国の実現、地域経済の発展、国民の健康増進に寄与することを目的として設立いたしました。東日本大震災後、風評被害や過度な自粛ムードにより、観光業界は甚大な影響を受け、政府、業界を挙げて復興のためにさまざまな取り組みを展開し、結果として、需要は徐々に回復基調にありますが、まだまだ厳しい状況であります。

これを打開するためにも本協会が取り組まなければならない課題として、新たな需要の創造と自らの営業力の強化が必要であり、これらの課題解決のためにさまざまな角度から事業に取り組んでいる所存です。

旅館・ホテル業の重要性については言うまでもなく、我が国の伝統と文化を守り「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おり、さらに、地域の活性化、雇用の確保などさまざまな貢献をしています。

しかし、景気後退、個人消費の冷え込みなどで、旅館の多くは営業と財務の両面において厳しい状態に置かれています。今後人口が減少し地方が低迷の一途をたどる中、交流人口を増大させ、宿泊業が核となり農商工との連携を進め、地方に活力を取り戻していかなければならないことは言うまでもありません。会員が知恵を絞り、汗を流して力を結集し、荒波を乗り越えることを目的として本協会が存在すると言っても過言ではなく、会員の力を結集する時がいきたいと考えており、旅館活性化に向けて一層の取り組みを進めていきたいと考えております。

また、人材育成の面から「女性経営者委員会」を新たに設置して女性の視点から旅館・ホテルの経営を考える取り組みや、宿泊施設と教育機関との連携を図るためのインターンシップの推進、地元商工会議所などとの連携による人材確保のための説明会への参加など、全国展開を目指して関係機関との連携を図っていきたいと考えております。

人の心に価格競争は不要

国際観光施設協会会長　中山　庚一郎

人々は「もの」の価値を軽く扱い、人々の創造への「こころ」は失われ、日本の製造業をはじめ、観光に至るまで、全てが正常な価格を喪失した。

本来、ものには作り手の「こころ」がついていた。しかし廉価はその「こころ」を捨てさせた。

しかしなぜ、美しい自然やもてなしの心を誇る観光までも、テレビと同じになったのだろう。思うに大量に販売するため、安易に旅を「交通＋宿泊の商品」という「もの」として、販売が目的の商品にした、そこに原因にあるのではないか。

昨秋、アマンリゾートに宿泊した。木犀（もくせい）の香りが漂い、小川が清らかに流れていた。茶を楽しみ古琴をきいた。行き届いたもてなしを受けて、1泊5万円にもなったが、満足度に比して不思議に安いと感じた。人は旅に、夢と命の感動を求める、こころの欠けた旅商品にはそれがない。もてなしとは人の心、美しい自然を守るのも人の心、その心への対価を感じない人がいるだろうか。

この正月に、中国からのツアー客は、韓国へ流れて減少した。しかし日本の本質を知る中国人個人客は変わらない、それ相当の宿を悠々と旅しているのも現実だ。今こそ大きく世界を見よう。今すべきは、減び去ろうとする日本の地域の美しい自然や人々の心を持続可能にすることである。

当協会は観光を通して日本の自然や文化を守る地域や人々を支援しようと、にぎわいのある「緑の街づくり」や、CO_2を削減し、自然環境や土地の風習を守る「エコ・小」運動を公益活動として進め、国際競争力のある強い日本の観光地の創造を心より願っている。

インバウンドにおいては、無料で「24時間多言語電話通訳」が提供される「外国人宿泊サポート費用保険」、GDSを活用した海外からの直接予約、さらに国際観光振興機構などとの連携の強化に努め、宿泊施設ということだけではなく、日本の伝統、文化を体験できる施設として旅館を訪日旅行の目的の一つに選んでいただけるようなPRを進めていきたいと考えております。

また、国内旅行の振興のためには、新たな需要の掘り起こしが必要です。それは地域のサプライヤーが地域の全業種と一体となり、地域ならではの特徴ある旅行商品を造成することです。その上で、これらの着地型旅行商品を地域から大きく発信していくことが必要だと考えております。

本協会としては、今後会員の協力を得て客室稼働率の向上はもちろんのこと、新しい需要の開拓を目指して、ホームページの充実、Open Web事業の展開を図ってまいります。

宿泊増売と連盟改革完遂

JTB協定旅館ホテル連盟会長　福田　朋英

あけましておめでとうございます。

年頭にあたり、謹んで新年のごあいさつを申しあげます。

東日本大震災から1年10カ月、2度目の正月を迎えましたが、我々の仲間である東北の旅館ホテルはいまだ風評に苦しみ、レジャーのお客さまは戻っていないと聞いています。一方、昨年7月には九州北部豪雨の被害により、営業再開ができずに苦労している熊本の仲間もいます。

被災された方々には心からお見舞い申し上げるとともに、我々としては被災地のことを「忘れず・応援しよう」という気持ちを持ち続けることが大切だと思っています。

さて、旅館ホテルを取り巻く環境は、超少子高齢化と円高デフレなどにより、引き続き厳しいものがございます。レジャー白書によれば、この20年間で観光・行楽部門の消費額は3割以上減少しているそうです。この先もマーケットの拡大は期待薄で、地域間・施設間の競争はますます激化するものと思われます。

今大事なことは、自館の強み・特長を客観的に分析し、自館を評価してくれるお客さまは誰なのかのターゲティングをしっかり行った上で、そのお客さまが満足するサービスを提供し続けることが大切だと感じます。それが大切だと感じます。それができれば安易な価格競争に巻き込まれず、経営の安定に資することになります。

今のお客さまは賢く手ごわいですが、本物のサービスを求めていることは確かです。

注意すべきは、知らずに「お客さまニーズと離れていることに気づかない」ことが、一番恐ろしいことと肝に銘じておくべきでしょう。

さて、JTB旅ホ連としては、2013年も宿泊増売を最重点課題に据え、JTBグループ各社と連携して宿泊増売に取り組みます。加えて、昨年来進めている旅ホ連改革を完遂させる重要な年でもございます。

本年の事業は、昨年に続き「宿泊増売」「人財育成」「組織強化」の3本柱で推進します。

「宿泊増売」については、宿泊販売目標の達成に向け、三位一体（支部・幹事支店、仕入販売部、事業会社）の連携を一層密にし、地域主体の宿泊増売事業を推進します。

「人財育成」については、旅館経営人財育成アカデミーの研修・セミナー内容を充実し、次世代経営者層の育成に焦点を当てた取り組みを強化します。

また5回目となる「日本の宿　おもてなし検定」については、関係団体とともに受験者数、受験施設数の拡大に取り組むとともに上級試験の実施に向けた検討を進めてまいります。

「組織強化」については、会員施設の宿泊増売と旅ホ連改革の完遂により、財務基盤を安定させるとともに本部・連合会に新設するホテル部会を軸にして、未加盟ホテルの加入促進活動を強化し、会員拡大を図ってまいります。

最後になりますが、JTB旅ホ連の活動は「会員のためであるとともに地域のためでもある」と思っています。宿泊客を増やし、地域を、そして日本を元気にする気概で取り組んでまいりますので、本年も皆さま方のご支援とご協力をよろしくお願い申し上げます。

満足度高める人材を育成

日本添乗サービス協会会長　山田　隆英

新年あけましておめでとうございます。

協会設立26年目に一般社団法人に生まれ変わる「日本添乗サービス協会」では今年も旅の満足度を高めることができる優れた人材の育成に努めてまいります。

さて、長引く景気低迷や日中関係の悪化などで先行きの不透明さが増していますが、長期的円高に支えられ海外旅行者は1800万人を超えることが予想されています。

昨年もピーク時の添乗員不足は深刻化の様相を呈しました。また、国内旅行は週末および休日に集中した添乗需要に応えるのに会員各社は苦慮しました。一方、観光庁や復興庁が被災地への観光客誘致をてこ入れしたにもかかわらず、領土問題に加えてウォン安により中国および韓国からの訪日旅行に伸び悩みが見られました。

昨年は、観光庁より「通訳案内士養成セミナー」を受託、全国20地域で実施し11月からは「求職者支援訓練」としてツアーコンダクターを養成するプログラムを3カ月間行っています。

また、高齢化しつつある専門添乗員の雇用推進ガイドラインを作成し各地でセミナーを実施するなど受託事業に積極的に取り組んでいます。

関越自動車道のバス事故を契機にバス社内での安全確保を旅行会社に要請するとともに、正シートが確保されていない旅行会社にはそれも同時に要請しました。また、万里の長城での旅行参加者の死亡事故発生に伴い、登山添乗時の危機管理について協会でも調査研究を行い、ツアーコンダクターの安全を図ると共に添乗専門職の社会的地位の向上を目指し事業を推進してまいります。

安心安全で快適な旅を提供するツアーコンダクターの重要な任務を広く認識してもらい、存在価値を高める努力を新法人のミッションとする所存です。今年もよろしくお願い申しあげます。

神戸ベイシェラトンホテル&タワーズは2013年、大きく生まれ変わります。
春には新鮮な淡路・兵庫の特産品を集めたシェラトンマルシェ、夏には待望の温浴施設がオープンします。
世界のシェラトン、そしてホテルニューアワジグループの一員として、
これからも皆様にご満足いただけるホテルを目指してまいります。

HOTEL NEW AWAJI GROUP
ホテルニューアワジ　ホテルニューアワジ プラザ淡路島　淡路夢泉景　琴平花壇　天原　海のホテル 島花　夢海路 淡路島　湯の花 花季

Sheraton Kobe Bay HOTEL & TOWERS
658-0032
神戸市東灘区向洋町中2-13
（六甲アイランド）
Tel:078-857-7000
www.sheraton-kobe.co.jp