魅力ある地域づくり

ＪＴＢ協定旅館ホテル連盟（ＪＴＢ旅ホ連、福田朋英会長）は、2016年度の事業推進の基本テーマに、昨年度に引き続き「活発な支部活動、魅力ある地域づくり」を掲げ、旅ホ連活動の中心である「宿泊増売」の推進に向け、さまざまな施策を展開する。事業活動では、「宿泊増売」「人財育成」「組織強化」「地域振興・観光振興」の四つを柱に据えて多様な取り組みを進め、ＪＴＢの宿泊販売目標4500億円の達成を支援する考えだ。

宿泊増売

4つのお願いに協力 インバウンド作戦も

「宿泊増売」では、ＪＴＢが16年度の目標として掲げた4500億円の達成に向け、ＪＴＢ国内旅行企画の仕入・商品戦略に協力し、今年度は「ＪＴＢからの4つのお願いの目標達成」「インバウンド・タイアップ作戦」「お客さま紹介運動」「現地受け入れ研修」などを実施。ホテル部会による「ホテル新商品開発の支援」も行い、宿泊増売を推進する。

4つのお願い

ＪＴＢからの「4つのお願い」は、①オンライントラベルエージェント対する同額含む最安値率②提供客室への手配旅行プラン登録率③ＪＡＰＡＮｉＣＡＮ（ジャパニカン）へのるるぶトラベルプラン登録率④るるぶトラベル・るるぶトラベルＪＡＰＡＮｉＣＡＮプランの185日先販売を可能にする設定率――に関するもの。ＪＴＢが成長戦力に位置付けているウェブ事業、インバウンド事業への参画を旅ホ連会員に依頼するものだ。

ＪＴＢは、09年度に休前日の手数料（除く企画旅行）を13％へと2％下げた。当時の小田禎彦会長による「窮地に立たされている宿泊業界に活性化の糸口を与えてほしい」との声を聞き入れ、それまで上がることしかなかった手数料がこの時初めて下がった。このＪＴＢの英断に応え、ＪＴＢが進める販売施策に協力するため、4つのお願いが始まった。

今年は特に④に力を入れ、ＪＴＢが取り組む「早く」「高く」「売り切る」という目標の実現を強力に後押ししていく。

ホテル新商品開発支援

「ホテル新商品開発支援」では、ＪＴＢ国内旅行企画と連合会ホテル部会会員の協業による、需要創造を目的とした新商品企画を対象に支援金を出す。

インバウンド需要の盛り上がりもあり、大都市部の主要ホテルを中心に稼働率は高止まりしているが、地方部に目を向ければまだまだ多くの客室が空いている。着地型商品と宿泊商品を組み合わせて紹介するなどの工夫で、稼働率をアップさせる余地があるわけだ。開発支援事業により、今までにない視点での新商品を生み出し、増売を推し進めることを狙う。

ジャパニカンに掲載された、新商品開発支援によるホテルプラン

インバウンド・タイアップ作戦

国土交通省・観光庁によると、15年に日本を訪れた外国人旅行者は前年比46・1％増の1974万人。45年ぶりに訪日外客数が出国日本人数を上回った。訪日外国人の目標人数も「20年に4千万人」と上方修正され、官民挙げた取り組みが求められる中、ＪＴＢグループでもインバウンド需要を確実に取り込んでいくことは、宿泊販売目標の達成のためにも至上命題となっている。

そうした中で旅ホ連は、ＪＴＢと連携した「インバウンド・タイアップ作戦」に取り組んでいる。同作戦の最大の特色は、活動主体が各支部連合会単位であり、地域の実情や地域事業に合わせた独自のインバウンド施策を柔軟に展開できることだ。

14、15年度は、広域観光ルートのＰＲや二次交通対策などを実施。16年は着地型商品の開発のほか、自地域を飛ぶエアとの連携、ＪＡＰＡＮｉＣＡＮに掲載する内容の充実など、各地域のインバウンドの特性を踏まえた上での事業が計画されている。

現地受け入れ研修

「現地受け入れ研修」は、ＪＴＢグループ各社や提携販売店の担当者を対象に、支部連合会や支部単位で研修旅行の受け入れを行うもの。最新の現地情報の把握や会員施設との情報交換による販売力の向上を通じて、宿泊の増売につなげるのが目的だ。

エースセミナーｉｎ阿蘇の様子

人財育成

アカデミーの研修を活性化

人財育成については、ＪＴＢの支援で運営されている一般社団法人「旅館経営人財育成アカデミー」の研修の活性化に取り組む。アカデミー以外でも、支部連合会主催による研修への補助をはじめ「日本の宿おもてなし検定」や「ホテルビジネス実務検定」の受験を後押しする取り組みも行う。

旅館経営人財育成アカデミー

16年度は、アカデミー発足の原点である今後の業界を支える若手経営者の人財育成を目的に、次期経営者の育成策に一層重きを置いて事業を展開する。

その中核である、次期経営者を対象とした「経営力強化セミナー」は、各回3日間、全3回。「財務」「マーケティング」「マネジメント」を各回の研修テーマに、グループワークと発表に重点を置き、課題解決力を養うことで、競争に打ち勝てるための知識、手法を学ぶ。さらに先輩経営者から直接そのノウハウを聴く「マイスター塾」も毎回実施予定。寝食を共にして学び合うことで、若手経営者のネットワークづくりも目指す。

経営力強化セミナー（上）と第1回おもてなし検定上級試験の様子

経営力強化セミナーの受講者を対象にした「経営研究フォーラム」も開き、経営上の課題や旅行・観光分野の注目すべき新動向などを学んだ。

このほか新たに、「若女将研修」「NO．2研修」の実施も今年度に予定している。

日本の宿おもてなし検定

「日本の宿　おもてなし検定」は、今年度、第8回初級試験、第7回中級試験が9月13～30日にウェブ上で行われる。ＪＴＢ旅ホ連では会員施設の従業員については受験料の補助策を実施している。さらに5、6月には第1回上級試験も実施。合格者には合格証と合格バッジが与えられる。

初級が基本レベル、中級が宿泊客の満足と明確なプラス評価が得られるレベルで、上級は感動を与えることで宿泊施設の価値向上にもつなげられるレベルの人材を認定。昨年度実施の「中級実技研修・実技試験」の合格者が対象となり、すでに受験者は一次試験のテーマ作文を提出し5月12日には産官学から招請した審査員による面接試験を行った。7月上旬には初めての上級合格者が決まる予定だ。

ホテルビジネス実務検定試験

旅ホ連は、日本ホテル教育センターの主催する「ホテルビジネス実務検定」の認定資格取得を奨励している。ホテルでのキャリアアップを目指し、実務知識の体系的な習得と、資格習得により第一線で働くスタッフが、自信と誇りをもって接客してほしいとの考えからだ。

検定試験は、ベーシックレベル2級・1級、マネジメントレベルの3種類。受験者のレベルに応じて試験が受けられ、ステップアップが可能だ。

受験に際しては、会員限定の特典として、受験料と問題集・テキスト代の半額補助などを行い支援する。

ＪＴＢ旅ホ連特集

ＪＴＢ旅ホ連専務理事 千葉幸洋氏に聞く

加入メリット感じられる場に

――旅館・ホテルの置かれている環境をどう捉えている。

「この3年間で日本は鎖国から一気に開国したかのようにインバウンド客が1千万人以上も伸び、それに伴う環境変化は想定をはるかに超えた。従来の日本人の国内旅行では、一定程度単価の高いお客さまの予約が早めに入り、宿泊日の1カ月前くらいにもう1度予約の波が来るというのが通例だったのだが、東京、大阪、京都だけでなく、沖縄、北海道でも、ほぼ1カ月前には宿泊予約がいっぱいになっている状況だ」

「急激な環境変化により、旅ホ連会員施設では間際の客室提供数について今までとは全く違いシビアに捉えるようになってきている。間際の販売は、価格設定を自由に設定できるオンライン・トラベル・エージェントや自館販売でコントロールしながら売り切りたいというのが本音だろう」

――ＪＴＢ旅ホ連としては、ＪＴＢに求めることは何か。

「販売する側もただインバウンドが急激に増えているという観点だけでなく、日本人の旅行も変わっていることをもっと意識しなければならない。ＪＴＢにはここ2年間、『早く』『高く』『売り切る』ということで販売してもらっている側面が強くあるが、今後、会員と販売側がウィン&ウィンの形になっていくには、とりわけ早期販売比率を飛躍的に高めることに注力してほしい。お客さまへのセールス行動やパンフレット掲出のタイミングを早めるだけでなく、お客さまの購買行動を変えてしまうぐらいの施策を出して、早期販売に努めてもらいたい」

――一方で、会員の旅館・ホテルに求められることは。

「政府が掲げる2020年の訪日外国人4千万人の目標に貢献すると同時に、宿泊販売を大きく伸ばすことを後押しするために、日本人のお客さまをメインとしてきた旅館経営のあり方を変えていかなければならないだろう。未だに訪日外国人の受け入れに対して躊躇している地域や旅館もあるが、インバウンド時代への突入と同時にこれから一気に押し寄せる人口減少社会を考えると、従来通りの日本人をメインとした1泊2食だけでは宿泊の販売額は鈍化してしまう。人口減少による日本人宿泊者の減少は訪日外国人で補っていかなければならない。今後、宿泊増売を後押しするカギは『日本の旅館が今後どれだけインバウド比率を高められるか』にある」

――そのポイントは。

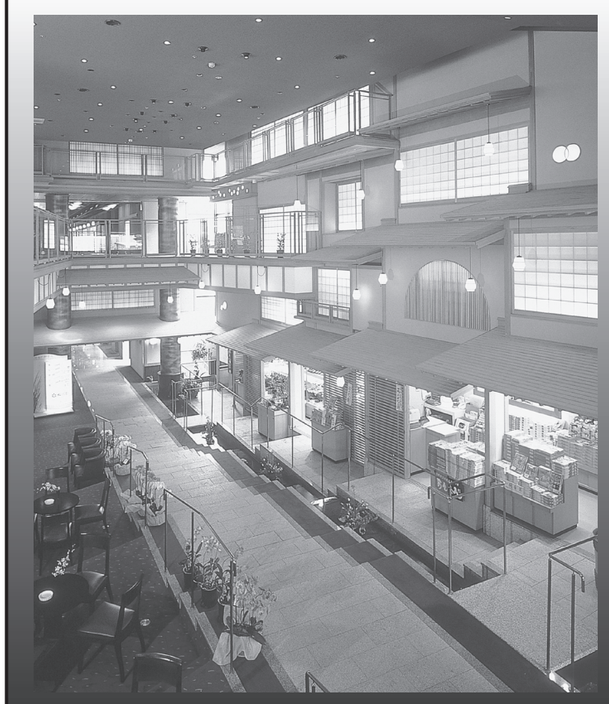
「重要になってくるのが、訪日外国人の受け入れ態勢の充実だ。日本の文化である『Ｒｙｏｋａｎ』や『Ｏｎｓｅｎ』を体感してほしいと考える旅館経営者は増えてきたが、まだまだ取り組みは遅れている。日本人と訪日外国人が一緒に旅館に滞在して、ストレスなく自由な形で体感できるような旅館のあり方、過ごし方を作り上げることで旅館の価値を高め、リピーターを獲得できればいい。その一環として、フレキシブルな食事提供やＷｉＦｉ、館内サインの充実などが不可欠だ」

「ただし旅館の経営環境は、耐震化などが経営を圧迫しており、相対的にみて厳しい。その中で訪日外国人客向けの設備投資を求められても、単館での努力ではカバーしきれない。国や各地域の行政の力も借りながら、地域ぐるみで受け入れ態勢を整備していかなければ、日本全国の旅館・ホテルの底上げは難しいのではないか。今後は日本人も外国人客も一緒に受け入れて交流人口を拡大していくわけだから、インバウンドの受け入れ態勢整備と、地域振興、地方創生はほぼイコールだ。旅ホ連としては、地域と目線を合わせ、ＪＴＢや行政と一緒になって、着地型旅行や広域観光ルートの開発などをやっていきたい」

――4月1日に着任した。専務としての抱負を。

「今年度からは、ＪＴＢの地域事業会社の社員と交流する機会を数多く作ることをはじめ、会員であるメリットを体感してもらえるメニューを創造して組織強化に努める。旅館経営人財育成アカデミーの『経営力強化セミナー』の強化のほか、新たに『若女将研修』を新設するなど人財育成面の事業も充実させ、次世代の経営者層にもＪＴＢのファンを拡大したい」

「5年前の東日本大震災の際、私はＪＴＢ東北の社長として復旧、復興の旗振り役をしていたのだが、会員施設の皆さまが異口同音に『ＪＴＢの情報収集力、情報発信力、あらゆるチャネルからの送客力を目の当たりにした』『ＪＴＢと一緒になった全国からの支援が心強い』と話してくれた。ＪＴＢ旅ホ連の強固な連携力、強い信頼感、安心感を何よりの宝としなければならない。会員をもっと増やし、『入っていて良かった』と言ってもらえる旅ホ連にしたい」



緑の中の「湯あそび処」で温泉三昧。
豊富で良質な泉質を誇る京都の天然温泉「湯の花温泉」のぬくもりを多彩な湯殿にてお楽しみください。

京都・湯の花温泉
政府登録国際観光旅館
松園荘
保津川亭
〒621-0034
京都府亀岡市湯の花温泉
TEL.0771-22-0903（代）
FAX.0771-23-6572
URL　http://www.syoenso.com
E-mail　info@syoenso.com