



宿泊・旅行業 運輸・自治体 (観光全般)

# 宿泊販売4500億円に再チャレンジ

「16年度の国内旅行市場は動いたか。高橋 国内旅行販売は熊本地震など自然災害の影響を受け、特に個人事業が苦戦を、前年実績からは若干のマイナスとなった。これは、15年度は北陸新幹線、シニア向け、あるいは高齢者向けに需要を押し上げる大きな要素がある。」

——来年4月から経営改革を進める。

高橋 06年に地域別、機能別に分社化してから10年が経過して、その間に一定の成果を得ることができた。なにより、経営改革に踏み切ったことが大きい。一つは市場環境の変化への対応だ。地域間格差の拡大、インバウンドの急伸。さらには消費者の購買行動に占めるウェブの割合が高まり、お客さまの購買行動や情報入手の手続きも変わってきている。サブライヤーの直販、逆に言えばお客さまの直手配の流もIT化の動きと共に進んでおり、JTBグループはそれに十分対応できていない。言い換えれば、私たちの提供している商品やサービスなどの価値がマーケットやお客さまの期待、ニーズに合っていない。つまり、ギャップが生じている。

もう一つは競争環境の変化だ。これまでは旅行会社間の競争だったが、今は異業種との戦いが熾烈。OTAやエアライン、エコマニーマーケットといった競合相手が出てきている。ゆえに、私たちはプラットフォーム事業を行って競合と対峙する前に立ち戻らなければならない。そうした時に分社化の個性を対抗するのは、15社を「一つのJTB」として持つ力を結集し、経営資源の集中とスピーディーな意思決定を図り、機動的な組織として戦っていく必要がある。

JTB協定旅館ホテル連盟の2017年度通常総会が6月12日に東京・新宿の京王プラザホテルで開催されるのを前に、JTBの高橋広行社長とJTB旅ホ連の福田朋英会長が対談した。JTBは16年度に宿泊販売4500億円の目標を掲げたものの未達に終わり、17年度に再チャレンジする。また、リアルエンジンを取り巻く環境が激変するなか、来年4月には現在のJTBグループ15社を持ち株会社のJTBに統合する経営改革に踏み切る。変革の時代は宿泊増売に向けてどう連携するのか、高橋社長と福田会長がきいた意見交換をした。

(東京のJTB本社)

## 第2部

### JTB旅ホ連 総会開催記念特集

「会員に対する『心からのお見舞い』にあつた感謝したい。施設での緊急時対応を意識した『トラブル対応マニュアル』を作成した。また、JTB総合研究所の協力により『災害復興ハンドブック』を作成し、『災害からの観光復興』を多言語化した。ウェブ販売は、ふるさと納税の普及に貢献できた。JTBは、マイナスイメージに陥らず宿泊増売に頑張ってきた。高橋 宿泊販売は、15年度の400億円を上回る4500億円を目指している。」

福田 お客さまに訪問いただき、誠に助けられた被災された地域、

## コミュニケーションを大切に



JTB協定旅館ホテル連盟 会長 福田朋英氏

「17年度の宿泊販売の目標と増売策は、もう一度4500億円を目指す。二度目の挑戦なので何となく目標を超えたい。昨年、厳しい環境と言え、北海道新幹線やテーマパークの周年事業などで、今年はこれといったトピックス、イベントがないので、自ら需要を創り出さなければいけない。」

高橋 もう一度4500億円を目指す。二度目の挑戦なので何となく目標を超えたい。昨年、厳しい環境と言え、北海道新幹線やテーマパークの周年事業などで、今年はこれといったトピックス、イベントがないので、自ら需要を創り出さなければいけない。

福田 観光立国推進基本法の施行から10年がたち、さまざまな観光振興の施策が軌道に乗ってきた。地方創生の熱も高まってきた。旅ホ連は「地域振興・観光振興」を事業の柱に立てて、地域と連携し、各組織が抱えている課題などを、フレキシブルに解決して、この動きを改革へのソリューション営業を強化して新たな需要を生み出す。

従来から実施している「日本の

## 連携強化 トップ対談



JTB 社長 高橋広行氏

「17年度の旅ホ連事業計画に基づき、JTB旅ホ連としての役割を果たし、その結果、旅ホ連会員施設へのお客さまが増え続け、私たちが目指す宿泊増売につながる。JTBとわれわれが地域の魅力を高め、お客さまに提供できる商品やサービスを創り出すことが重要だ。」

高橋 目指す姿は、JTBグループのお客さまを増やして、JTBグループの価値を高めること。そのために、JTBは、決して現状に満足することなく、常に将来を見据え行動してきた。環境の変化に迅速に対応し、価値を創り出すことが必要だ。今、もう一度、個人のお客さま、法人のお客さまという事業を軸に再編を行う。個人の事業をいく、「交流」という切り口のソリューション営業によってお客さま

## JTBならではの価値提供

「6年、副会長を務め、これまで十数年にわたって、JTBの企業文化を培ってきた。JTBは、決して現状に満足することなく、常に将来を見据え行動してきた。環境の変化に迅速に対応し、価値を創り出すことが必要だ。今、もう一度、個人のお客さま、法人のお客さまという事業を軸に再編を行う。個人の事業をいく、「交流」という切り口のソリューション営業によってお客さま

福田 私は旅ホ連の会長として、副会長を務め、これまで十数年にわたって、JTBの企業文化を培ってきた。JTBは、決して現状に満足することなく、常に将来を見据え行動してきた。環境の変化に迅速に対応し、価値を創り出すことが必要だ。今、もう一度、個人のお客さま、法人のお客さまという事業を軸に再編を行う。個人の事業をいく、「交流」という切り口のソリューション営業によってお客さま



宿泊増売に向けて、きたんなく意見を交わす高橋社長と福田会長

「信州は、地域の特徴を生かした新たな切り口で、最大の支店員数を有する長野支部協力の集、大いに成果を期待している。下期、秋シーズンの日本旬海産物の北海道では、課題のウインターシーズンを盛り上げるべく、組織力を生かし協力する。」

福田 「日本の旬」は、地域の特徴を生かした新たな切り口で、最大の支店員数を有する長野支部協力の集、大いに成果を期待している。下期、秋シーズンの日本旬海産物の北海道では、課題のウインターシーズンを盛り上げるべく、組織力を生かし協力する。

高橋 今年、先行状況としては、団体は堅調であり、個人もかなりの回復してきた。福田 国内旅行の維持拡大には、国内

株式会社 JTB総合研究所  
JTB Tourism Research & Consulting Co.

代表取締役社長 野澤 肇

〒105-0014 東京都港区芝3-23-1 セレスティン芝三井ビルディング12階  
TEL: 03-6722-0700(代)  
FAX: 03-6722-0753  
www.tourism.jp

## 京王プラザホテル×国立能楽堂 能・雅を継ぐもの

特別展示 『天女が舞う能「羽衣」の世界』展  
6月1日(木)～29日(木)  
3階/アートロビーほか [入場無料]  
協力: 国立能楽堂 ●最終日は4:00p.m.まで

世界最古といわれる舞台芸術「能楽」。今年は天女伝説を題材とした演目「羽衣」にスポットをあて、国立能楽堂が所有する能装束や能面、絵画資料など伝統と技が息づく貴重な品々をご覧ください。

能・羽衣と美食を楽しむ午餐会  
6月13日(火) [要予約]  
【能楽鑑賞・解説】11:30a.m.～【お食事】1:15p.m.～  
料金: 1名様 17,000円(能楽鑑賞、お料理、お飲物1杯、サービス料、税金込)  
出演: 観世正氏氏【観世九早会】ほか  
能楽: 南館5階/宴会場(エミネンスホール)  
お食事: 和食、フレンチ&イタリアン、中国料理各店舗より選択

◆ロビーでの実演と解説「能にふれる」  
3階/ロビー [入場無料]  
6月21日(水) 5:00p.m.～(約15分間)

◆国立能楽堂カレンダー展  
～時松はるなどゆかいな能絵～  
2階/レストランコリドー

開業46周年記念 ランチ&ディナー 6月1日(木)～7月31日(月)  
ランチ 3,600円～ ディナー 10,000円～ (サービス料・税金込)

KEIO PLAZA HOTEL TOKYO  
京王プラザホテル 新宿駅西口より徒歩5分 都庁前駅B1出口すぐ  
お問合せ・ご予約/TEL. (03) 3344-0111(代表) www.keioplaza.co.jp