新体制のＪＴＢとみやげ業、さらなる連携へ

連盟への対応、新しい体制でしっかり

ポイントはＦＩＴ化と外客対応

会社、旅ホ連と連携し、地域づくりを

拡大する個人客の取り込み図る

ＪＴＢ常務取締役国内事業本部長
今井　敏行氏

ＪＴＢ旅行スタンプ加盟店連盟会長
河合　徹氏

JTBが来年4月1日にグループ全体の組織再編を実施。新体制のもと、変化をし続ける旅行市場に対応し、リーディングカンパニーとしての地位を確固たるものにする。JTBと契約するみやげ店の組織、JTB旅行スタンプ加盟店連盟は先に開いた通常総会で、新年度の事業とともに、JTBの動きを視野に入れた組織のあり方を議論。連盟と会社相互の発展へさらに連携することを確認した。連盟の河合徹会長（岐阜県・美濃関物産館）とJTBの今井敏行常務（国内事業本部長）に「新体制のJTBとみやげ業の連携を語る」をテーマに語っていただいた。

――（司会＝本社・森田淳）JTBが来年4月から新体制になる。狙いと、具体的にどう変わるのか。改めてお聞きしたい。

今井　2006年4月、地域や機能ごとに分社化して、10年以上がたった。

その10年の間にわれわれの想定を超えるマーケットの変化や、競争相手の変化があった。

そうした中で、われわれが提供している商品と、お客さまのニーズとの間にギャップが生じているのではないかと感じた。

ギャップを埋めるには、常にお客さまを意識して行動できる体制を構築する必要がある。そのために全国に分散した経営資源を集中して、意思決定のスピードを早めて、一丸となって戦う必要があるだろうと、今回のグループ再編となった。

具体的には、JTB北海道からJTB九州までの地域の事業会社と、法人専門のJTBコーポレートセールス、インターネットのi．JTB、コールセンターのJTB熊本リレーションセンター、造成部門のJTB国内旅行企画とJTBワールドバケーションズの計15社をグループ本社といわれるジェイティービーに統合する。

その前段として、来年1月1日にカタカナのジェイティービーの社名を、皆さんよくお使いいただいているアルファベットのJTBに変更する。

JTBはグループコーポレート機能を担当する部署と、国内個人、国内法人、グローバルの三つのビジネスユニットを持ち、各ビジネスユニットはそれぞれの事業戦略を推進する。

JTB旅行スタンプ加盟店連盟やJTB協定旅館ホテル連盟については、原則、国内仕入造成部門の地域ごとに部署を置き、そこでしっかりと対応させていただく。会員からのご相談なりご要望は、そこで一手に引き受ける。今までよりパイプが細くなることは決してない。

河合　連盟の本部と支部の事務局を新しいJTBでは、国内仕入造成部門（現JTB国内旅行企画）の中で一手に引き受けてくれる。今まではグループのさまざまな会社が対応してきたが、一本化されることで意思の疎通や情報の交換が非常にやりやすくなる。

連盟もこれから新しい形に変わろうとしている。支部の形態や会員の規定。名称変更も何年も前から議論してきている。

今、ドライブイン事業だけで経営している会員は少ないのではないか。例えば、東海支部の愛知県の会員は、ほぼメーカーが母体となっている。

私の地元の郡上市では、ラフティングや熱気球、バギーなどの体験コンテンツが多くその観光客を受け入れている。これらを扱う企業もわれわれの仲間として取り込めればと思う。より強力な連盟ができるはずだ。

◇　◇

――JTBの今年度上半期を振り返ると。

今井　4～8月の累計で、グループ全体の売上高は前年を超えているものの、目標まで少し届いていない。ただし、営業利益では目標まで達している。

法人専門は、前年のリオ五輪の反動で売上高は減っているが、目標は超えている状況だ。

ウェブと電話、造成部門も順調だ。

国内企画の「エース」は人員ベースでも販売額ベースでもほぼ前年並み。ただ、第3四半期になって前年を超えてきている。好調な方面は東北、近畿、中国四国、沖縄。

下期は大きなマイナス要素がなく、団体は平昌（ピョンチャン）五輪があるので一定の伸びが見込まれる。

「日本の旬」は観光シーズンの北海道。これをフックに店頭を伸ばしていきたい。

――今年のみやげ業全体は。

河合　全体的に苦戦している。特に夏休みは雨が多く、それが響いたようだ。

募集系など、バスのお客さまが減っている。ただ、マイカーなどのFITは伸びている。

中部地方は、大手製造メーカーが8月11日から20日まで盆休みとなり、その間のお客さまが活発に動いた。観光バスによる観光客の減少を補って有り余るほど個人の動きは活発だ。われわれはもっとこのお客さまを取り込まなければならない。

――インバウンドの状況は。

河合　バスの団体は少し減っているが、個人は増えている。レンタカーがすごく増えている。面白いのは、自転車で来る人がいること。セントレアから白川郷まで、自転車で行くツアーがあるらしい。

予約はやはりインターネット。エアーもホテルもネット予約だ。

今井　ネットはうちも、落ちる感じは全くない。

JTB総合研究所によると、2020年には旅行市場の約60％がウェブ化されるという。現在は約45％ぐらいだろう。

欧米はいったん80％まで上がったが、今は60％ぐらいと聞いている。落ち着くところは60％かもしれない。

われわれはネットで扱うものの、店頭で扱うものを明確にして、「JTBならでは」「ネットならでは」「店頭ならでは」の価値を提供していかねばならない。

――9月19日に連盟の総会が開かれた。今年は初の代議員総会で、今後は全員総会と代議員総会を交互に行うことになっている。

河合　連盟の予算の問題もあり、このような形になった。今後、検証していかねばならないが、普段の総会と比べて違和感はなかったと思う。

――「日本おみやげアカデミーグランプリ」はゼロベースで見直すことになっており、その現状報告が行われた。

河合　商品を陳列して、審査して、表彰するという今までのやり方があったが、そうではない方法も検討している。例えば商品を開発するまでのストーリーを明らかにして、そのストーリー性を評価してもらうやり方。同業者にとって非常に参考になる、学びの要素が強い事業になる。

もう一つ考えているのはこれまでの個人戦ではなく団体戦。支部ごとに共同で商品を開発する。

一つの店が独自で商品開発するのはなかなか大変だ。メーカーでなければ開発のノウハウもない。

店がまとまって取り組めば、問題も解消される。できた商品は支部の全ての店に置かれるわけだから、露出が増えて、認知度が高まって、売れる可能性も高くなるわけだ。

今井　アカデミーは何回か審査員をさせていただいたが、回を重ねるごとに明らかにレベルが上がっている。

ただ、難しいのが、その情報発信。店に来れば面白いものがあるといって買っていただけるのだが、そこに至るまでがなかなか難しい。

われわれとすれば、情報発信でどうお手伝いができるかだ。

河合　露出といえば、今加の枠がなく、20数人しか参加した塾生は、みんな満足して帰っている。そして自分の会社にフィードバックしているが、支部内には十分とは言えない。

河合　塾に参加した塾生は、みんな満足して帰っている。そして自分の会社にフィードバックしているが、支部内には十分とは言えない。

20数人しか参加の枠がなく、会員それぞれに向けて。

河合　JTBにはさらにお客さまを送っていただきたい、ということに尽きる。

さらに時代に合った商取引関係への見直し。JTBは業界のリーディングカンパニーだ。取り組んでもらえば、ほかも右へならえとなるはずだ。

そうすることで、連盟に加入する人たちも増えるかもしれない。今の約600軒から2千軒、3千軒に増えることも決して夢ではない。

会員に対しては、世代交代。もっと若い人たちに出てきてもらいたい。今の若い人たちは優秀だし、私より過激な人も多い（笑い）。「みやげみらい委員会」の若い人たちの間からも、かなり斬新な意見が出ている。

あとは地域づくりにもっと関与していただきたい。おそらく旅ホ連の方々よりフットワークが良いのではないかと思っている。われわれ連盟内で新しい価値をどんどん作ってほしい。

JTBとは、ただお客さまを受けるだけでなく、共に商品づくりをするパートナーだという認識で付き合ってほしい。実際ウエルカムで、どんどん受け入れていただいている。ぜひ、お願いしたい。

東京・天王洲のＪＴＢ本社で

●ＪＴＢ旅行スタンプ加盟店連盟特集（6・7面）

日本三景 天橋立
株式会社 松井物産
代表取締役社長 松井 道昭
京都府宮津市字大垣48番地
TEL0772(27)0028

岐阜県城下町・郡上八幡…
時の雫が刻んだ大自然の造形美
大滝鍾乳洞
〒501-4205
岐阜県郡上市八幡町安久田2298
Tel 0575(67)1331
Fax 0575(65)3950
コンビニで買えるミニ旅行発売中!
群上八幡満喫プラン 検索
東海北陸道美濃IC入口　美濃和紙と関の刃物の専門店
美濃関物産館 Japan Tax Free Shop
〒501-3753
岐阜県美濃市松森271-2
TEL 0575(35)2220
FAX 0575(35)1477
30年間のご愛顧に感謝
美濃関物産館は移転準備のため
本年12月25日をもって閉店いたします。
代表取締役 河合 徹

海鮮浜焼き食べ放題 まるはま
海が一望できる レストラン
地魚回転寿司 船立
南房総海の幸 お魚市場
房総随一の品揃え ハマーズ
手づくりスイーツ工房 見波亭
Bay Side Fresh Market Place the Fish
TV・雑誌で人気の南房総ドライブスポットです！
年中無休 営業 9時30～18時
● 千葉県富津市金谷2288
● Tel.0439-69-2161
● HP:http://thefish.co.jp/
魚介類や干物などの海の幸、バウムクーヘンに落花生やびわ商品など、南房総の名物がど～んと勢揃い！
180°広がる海を眺めながらの食事に、海鮮浜焼き食べ放題も大好評です。

中尊寺観光
おもてなしの
新しいカタチ
2階 レストラン
1階 土産物売店
2017年10月新規オープン！
平泉観光レストセンター
おやすみ処 たばしね
中尊寺第1駐車場内 TEL:0191-34-4177

HOTEL TAISETSU GROUP
ホテル大雪グループ
大雪山国立公園
層雲峡温泉
ホテル大雪
HOTEL CRESCENT KAWAKAMI
ホテルクレッセント旭川
北海道上川町
KITA NO MORI GARDEN 北の森カーデン
代表取締役社長
西野目 信雄
【本社】
北海道旭川市6条通14丁目右9号
Tel 0166-29-2525