東武トップツアーズ&旅ホ連設立5年記念特集

東武トップツアーズ&旅ホ連 設立5年記念 トップ対談

人を能動的に動かす　地域創生の活動強化

坂巻　金谷

19年度の事業

――今年、19年度の取り組みについてうかがいたい。

坂巻　19年、そして20年、21年以降と、お客さまからも選ばれる、そして旅館・ホテル、運輸機関からも選ばれる、「選ばれる旅行会社」を目指していく。今年はゴールデンウイークの大型連休があったり消費税増税があったりと旅行にとっていろいろなプラスマイナスの要素がある。また、20年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の前年ということでもあるので、そういったものを一つの契機として、選ばれる旅行会社とはどういう旅行会社なのかをしっかりと考えて次につなげていきたい。

われわれが選ばれる旅行会社になるには、パートナーである旅ホ連の方々との関係も大きな要素になる。他と同じでは選ばれない。何がわれわれの強みなのかをしっかりと旅ホ連の皆さんにも伝えていく。旅ホ連の中に情報連絡会ができたことは、われわれとしても非常にありがたい。各情報連絡会にわれわれの強みなどをしっかり伝えることによって以前から話している「車の両輪」として力強く前に進むことができるようになる。われわれは財産を持っていないので、お客さまから選ばれる旅行商品を構成できるよう旅ホ連との関係が今まで以上に大切になってくる。

選ばれるという観点でもう一つは、地域の方々と共に創るという「共創」をできる会社を目指していくことが必要だ。ややもすれば、どうしても掛け声だけになってお互いが受け身的になってしまう。お互いが積極的になり、地域の方々が自分たちの地域をどう活性化していくかを考え、私たちはそれをしっかりとサポートできるように地域との関係を作っていきたい。

――東武トップツアーズの強みとは何か。

坂巻　われわれはリアルエージェントとして受け身ではなく人を能動的に動かすことができる。お客さまの意志というのももちろんあるが、旅行の目的や価値観をしっかりとお客さまに伝えることによって能動的にいろいろな旅行商品を提供する。つまり、お客さまに価格だけではなく、内容的な価値観を認めてもらえるような商品づくりをしていかなければならない。商品の価値観を高めることがお客さまから選ばれるためには非常に大事なことだ。

――旅ホ連の19年度事業の方向性は。

金谷　19年度からまた新しい任期になるが、19年と20年はどうしても切っても切り離せない。20年は東京オリンピック・パラリンピック競技大会があって、東武トップツアーズはオフィシャル旅行パートナーでもある。また、いろいろな仕掛けを各地域でできるチャンスがあると思うので、20年に向けてしっかりと情報交換をしながら旅ホ連側が会社側と話を進められる2年になればいい。

あともう一つは、地域創生情報連絡会が今期から作られるので、各地域の地域創生の状況や進んでいる地域の事例を聞くなどして地域づくりに向けた活動を進めたい。私自身もこの4年間で四つの情報連絡会に参加し、いろいろな気付きがあったので、地域の方々もこの地域創生情報連絡会を通じて他の地域の成功事例を聞いて気付くことや参考になることもあるはずだ。そういうところを楽しみにしている。

また、東武トップツアーズの社員を対象にした事業として会員施設への宿泊補助を行う。「FEEL」の商品で1人年間2泊まで宿泊できるようにするので、スタッフの方々に旅ホ連会員の宿泊施設をじっくりと見てもらいたい。

――東武トップツアーズの最近のトピックスとして、昨年4月に「ツアーモンスター」というイメージキャラクターを作った。

坂巻　ツアーモンスターということで通称「ツアモン」と言っているのだが、デザインからコンセプトまで従業員の意見を反映して作り上げた。旅行会社として選ばれるためにはイメージ戦略も必要だ。ツアモンは「胸の部分にあるポケットにお客さまからのいろいろな情報を集めてどこへでも旅に行くことができる」というストーリーで進めている。ゼロから作り上げたものだから、多くの方々から愛されるキャラクターとして会社と一緒に育てていきたい。ツアモンのネームタグを付けた旅行者が観光地のあちこちで見られるようになるとうれしい。

金谷　旅ホ連も設立5年目を記念した本部事業でツアモンのグッズを作る予定だ。旅ホ連としてもツアモンを応援していく。

相互連携の在り方

――東武トップツアーズと旅ホ連との関係はどうあるべきだろうか。

坂巻　旅ホ連との関係は、旅館・ホテルだけとお付き合いをしているわけではなく、そこのエリアとお付き合いをしている。宿泊施設も重要だが、そのエリアに行ってみたいと思わせないとお客さまはその施設には行かない。われわれはすべての地域を見ることができないから、旅館・ホテルや連盟の方々には自分の地域の良さをしっかりと把握して、地域の良さを教えていただきたい。東武トップツアーズでは「FEEL」という企画商品を造成しているが、その商品名称に込めたように、目だけではなくて五感で感じる旅行を作っていかなければならない。

もう一つは、そのエリアに滞在してみたくなるような商品づくりも大切だ。そうしないと地域は潤っていかないから、われわれもそういったところを目指す。行ってみたい。滞在したい。そういう地域を一緒に作っていく。それによって価値観が高まってくる。

金谷　旅ホ連も変わっていかなければいけない。坂巻社長が以前、「何をしてもらえるかではなくて、何ができるかが重要だ」という話をされていた。うちの地域や旅館・ホテルではこういうことができるという話をして、さらにそれをブラッシュアップして商品にしていくことが大切だ。

私も会長として各情報連絡会に出席し、そこで他の地域の話を聞くと「こんなことをやっているんだ」と非常に勉強になることが多い。その地域を真似るという手もあるし、そこにさらにアイデアを足すこともでき、次の一手をつくることができる。各地域がそれぞれ特色を持ちながら切磋琢磨をすることで日本全体としても良くなる。

――今の旅館・ホテルの若い経営者は旅ホ連離れ、ネット重視のきらいがある。その点についてはどう考える。

金谷　私より下の世代はネットがもっと身近にある。情報が入ってくるのはネットの方が多いし、さらに、ネット販売は結果が見えやすい。仕組みもマーケティングに沿った形で分かりやすいので非常にとっつきやすい。基本的に身近にあるものに走っていくし、結果が出やすいものに走るのは当たり前だ。だが、東武トップツアーズを含めたリアルエージェント各社にはネットやOTAにはできないことができるはずだ。東武トップツアーズには、そのことをもっと発信していただきたい。

坂巻　旅行会社離れではない。同じパイの中で選択肢が増えていて、離れるというよりも最適なものを選ぼうとしている。旅館・ホテルにとっての選択肢も増えた。そこで旅館・ホテルが何を望んでいるのか、連盟の方々が何を望んでいるのかをしっかり聞かなければいけない。それにどう応えられるかというのがわれわれにとっては非常に重要なことになってくる。

国内旅行はダイナミックパッケージ化に向かっていくだろう。つまり、時間軸と価格というものが連動してくるような時代に間違いなくなる。そういった中でわれわれとして何をしていくか、というところをしっかりとお互いが理解することが必要だ。

――節目の5年目、今後の意気込みをうかがいたい。

坂巻　今、キーワードとして意識的に使っているのは「選ばれる」だ。根底にある「Warm Heart～ありがとうの連鎖を～」を基軸に、5年目を迎えて旅行会社として選ばれる旅行会社にしていきたい。それは、お客さまに対するアプローチの中でどう選ばれるかということであるし、旅ホ連の方々からも選ばれるということだ。

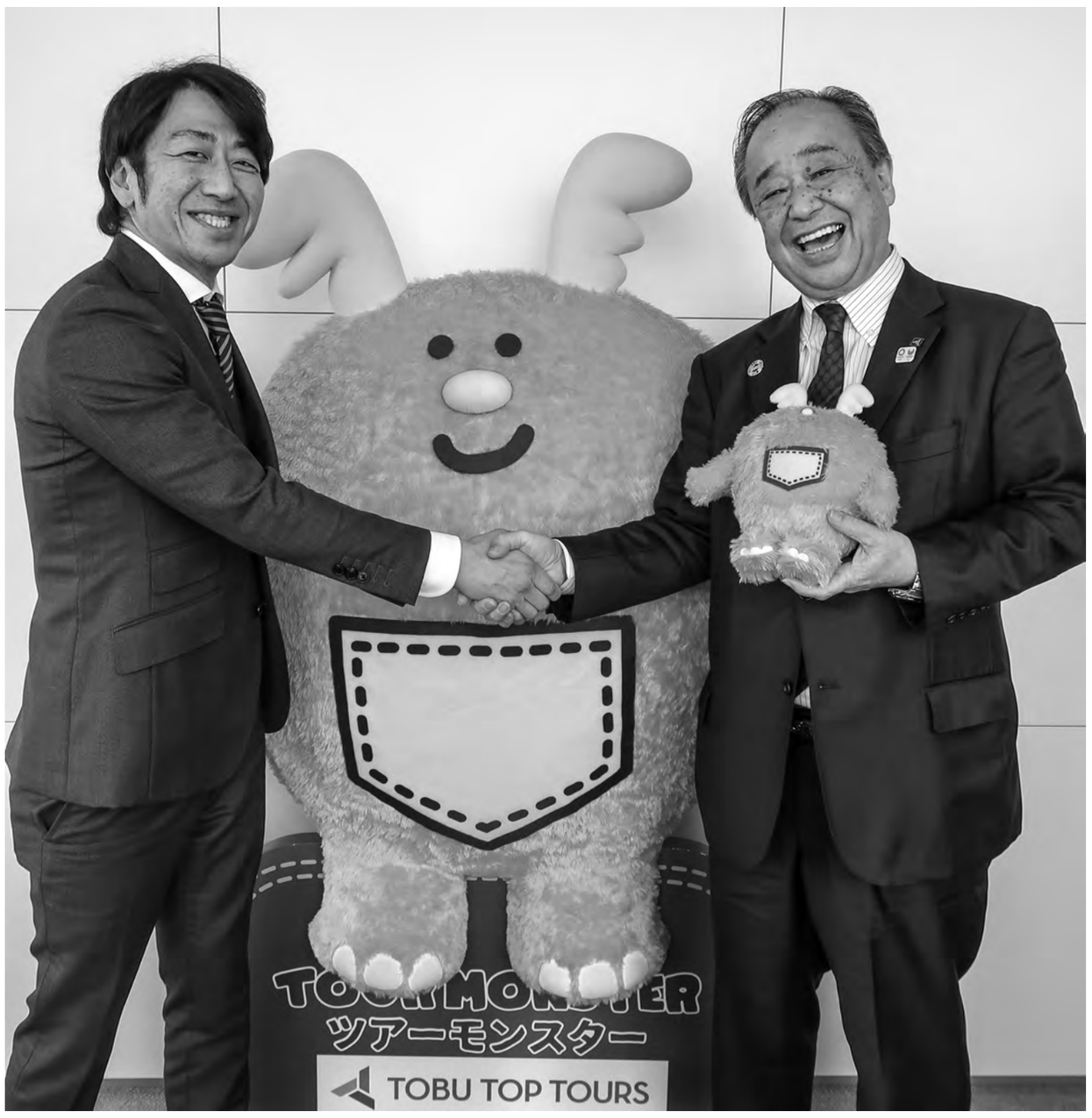
われわれの強いところはトップツアー時代から取り扱いがベストなのかというビジョンはまだ描けていないので、進化させながら新しい旅ホ連を築き上げていく。

旅行業も観光業も含めて20年以降もまた状況が大きく変わっていくだろう。その後も一緒にしっかりと歩んでいけるパートナーとして今のうちにもっと話す、情報を共有することが大切だ。各地域、各委員の方々から話を聞きながら必ずこうでなければいけないという考え方をせず前に進めていきたい。そうすることによって東武トップツアーズと旅ホ連がお互いに良きパートナーになれるのではないか。

取り組まなければならない。われわれは第一前提としてまず旅ホ連の各施設から選ばれる、そして、お客さまからも選ばれる、そういう選ばれる会社を目指していきたい。

金谷　旅ホ連も時代に合わせて変わっていかなければいけない。変わるために東武トップツアーズにはサポートしていただきたい。どういう形で進化させながら新しい旅ホ連を築き上げていくのか、ビジョンを共有することが大切だ。

地域の良さを教えてほしい　坂巻
時代に合わせ旅ホ連も変化　金谷



イメージキャラクターのツアーモンスターと一緒に笑顔で記念撮影

TOBU TOP TOURS
あなたにあふれる感動を。
東武トップツアーズ協定旅館ホテル連盟は
これまで以上に、ゆったりと、心地よく
おくつろぎいただける
おもてなしの空間、最良のサービスを
心がけております
お客様の旅が素晴らしい思い出として
ご満足いただけるよう日々
努力してお待ちしております。
日本の旅。おもてなしの心。
“Warm Heart”
～ありがとうの連鎖を～
東武トップツアーズ 協定旅館ホテル連盟
〒131-0045
東京都墨田区押上 1-1-2　東京スカイツリーイーストタワー 18 階
TEL.03-3626-3102　FAX.03-3622-6275