

近旅連特集

宿泊券目標の達成で“成功体験”を

中計を軸に「転換の年」に



近畿日本ツーリスト 代表取締役社長 吉川 勝久氏

この1年は非常に激しく状況が動き、旅館・ホテルにあってまさに正念場、最後の生き残りをかけて戦ったような状況だった。旅行業も同じだ。吉川 09年度は暴風雨の吹き荒れた1年だった。同業他社との争いよりは、マーケットそのもののマージンが狭くなった。とにかく人が動かない。人が動かなければどうにもならないので、動いてもらうための「メインドッグ」に頼んだ。私の場合は、JANAの国内旅行委員長として、スタッフも予算もかなり入れて「もう一泊、もう一度」などの「もう一度」国内旅行を促進するキャンペーンを展開した。プレゼントキャンペーンも打ったが、結局

この1年は非常に激しく状況が動き、旅館・ホテルにあってまさに正念場、最後の生き残りをかけて戦ったような状況だった。旅行業も同じだ。吉川 09年度は暴風雨の吹き荒れた1年だった。同業他社との争いよりは、マーケットそのもののマージンが狭くなった。とにかく人が動かない。人が動かなければどうにもならないので、動いてもらうための「メインドッグ」に頼んだ。私の場合は、JANAの国内旅行委員長として、スタッフも予算もかなり入れて「もう一泊、もう一度」などの「もう一度」国内旅行を促進するキャンペーンを展開した。プレゼントキャンペーンも打ったが、結局

旅行客が日帰りに化するなど、旅行業、旅館・ホテル業にとって、必ずしも需要拡大にはつながらなかった。旅連会員の方には申し訳ない1年だった。新しいインフルエンザの流行で一時は修学旅行の動向に不安を感じたのだが、延期やキャンセルの減少も、変更に伴って昨年より9割ほど増えることができた。旅連会員の皆さんは、延期や旅程変更によって対応していたが非常に感謝している。インフルエンザ流行による旅行需要の危機は、修学旅行が学校生徒のそれぞれに成長段階において、その重要性を改めて認識してもらった契機にもなった。今年はどう動くか。

吉川 昨年未だ少し企業の業績の上方修正も出てきている。当社が強みを発揮しているのは、3年連続で「上」海万国博覧会、「平」城選都1300年祭などのイベントが国内で開催され、やり方次第で業績を伸ばせる。そういった結果を出せる。明るい材料がかなりある。今年も必ず目標を達成する。決めた予算は確実にやる。国も観光立国に改めて力を入れて取り組むということなので、旅行業、観光業を取り巻く経営環境は明るい。光明を見つけてそれをビジネスに繋げる、これに尽きる。旅館・ホテル業はどうだったか。西野目 旅行業と同じような状況だが、それにも増して「お客さまの心」がここに行き届いた。お客さまの心はここにある。新しいインフルエンザの流行のあたりから変わり始めた。インフルエンザの流行は、昨年より春頃までは少なかった。回復してきている。ところが、新しいインフルエンザの問題が起きている。一気に冷え込んだ。そのお客さまは戻りつつあった。夏商戦もダメ。結果的にはシルバーウィークに集中してしまっ

特別対談

近畿日本ツーリスト(KNT)は今年1月に組織改正を行い、中期経営計画(2010-12年)の発行に向けて、大きな一歩を踏み出した。吉川勝久氏は社長に就任して今年3年目、厳しい経営環境の中、異業に同じように取り組んでいくのか。また近畿日本ツーリスト協定旅館ホテル連盟(近旅連、2810会員)の会長、西野目信雄氏は就任から4年目を迎え、旅連の存在価値を高める施策をどのように打っているのか。2月16日に東京都港区のシエラトンホテル東京で開かれる近旅連連盟総会を前に、思いを存分に語ってもらった。(東京都千代田区KNT本社役員室で、司会:本社社長・江口恒明)



近畿日本ツーリスト協定旅館ホテル連盟 会長 西野目 信雄氏

今後はもう、訪日客が8割、これだけこの2、3年で変わってきている。グローバル、特に東アジアでどう商売するか。吉川 当社も「ウェブ」と「グローバル」に注力する。グローバルのうちインバウンドについては、中国、アジアがメインターゲットだ。訪日外国人向け宿泊予約サイトをリニューアルし、昨年8月から「ジャパン・トラベラー・オンライン(JTO)」という新しい名前でもオープンした。最初に英語版を開き、12月には韓国語、中国語版を作った。このサイトは、旅館ホテルの宿泊予約だけでなく、ユニット商品を企画している。西野目 国によっては、今、台湾、香港あたりは6割以上が外国入、F1だ。メイトの商品を買ったまま、またツールを使って訪日の手配をしており、旅館・ホテルで話して初めて「アッ、海外のお客さまなのだ」と分かるほど活発に個人が入ってきている。2009年には、お客さまの半分は外国人になるだろうとの分析もある。われわれ日本の受け皿は、お客さまを大切にしていかなければならない。

「選ばれる旅連」を目指す

画、販売する。また社内体制を変更し、従来、中国、台湾方面は主にグループ会社のケイ・アイ・イー・チャイナやユニテッド・ツアーズ(UT)などで取り扱っていたものを、国際旅行事業本部から12月に設立した「中国・アジアセンター」に一元化した。昨年作ったKNT・KOREAを皮切りに、他にも海外拠点の新設を準備している。旅行は「親善」「平和」などの目的から言っても双方が理想的だ。その国や人に良い印象を持ってもらいたい。今までは「今まではいいから」といっていたが、思っていたよりも全然違う。だから日本はアウトバウンドをしっかりとやるべきだし、そうすればインバウンドも盛り上がる。訪日外国人は3千万人の目標を政府がしっかり出したのだから、しっかりと近づけていくことが重要だ。



KNTの創立55周年記念ロゴマーク

大企業はみな、厳しい環境下でも経営を持続しなくてはならない。売り上げが縮小しても利益を出せる体質にする必要がある。そういう取り組みの進捗状況はどうか。吉川 一昨年度発表した中期経営計画を昨年8月に見直し、計画と具体的な動きを出している。毎年売り上げが減少している状況もふまえて、必要の回復に依存せずに、4千億円ほどの売上高で安定した利益を出せるように、人員の縮小をはじめ、企業年金の圧縮、店舗の見直しなどを行っている。店舗のようなハ

10面に続く

JRシステムの送客通知端末

らく通

旅行会社・ネットエージェントの予約通知は、信頼できる「らく通」にお任せください。

- 低廉なご利用料金
 - ※バージョンアップ込みの固定料金で安心
- 豊富な機能
 - ※通知情報の着実な送受信から戦略的なオプションまで
- 予約情報の一元管理
 - 旅行会社・ネットエージェントを一元管理
- 業務の大幅な効率化
 - ※フロント会計システムとの豊富な連動実績
- 万全のサポート
 - ※導入から稼働後のサポート・保守まで
- セキュリティの強化
 - ※重要な予約情報管理も安心安全

詳細は、ホームページで
URL <http://www.raku-2.jp>

■お問合せ先 JR 鉄道情報システム株式会社
〒151-8578 東京都渋谷区代々木2-2-2
TEL.03-5334-0671 E-mail info@raku-2.jp

月額1万円からのネット予約サイト一元管理ソフト!!

宿泊予約サイト一元管理ソフト

らくじゃん

国内主要予約サイト(20社対応) 全て一度に更新!

導入された宿泊施設様から寄せられた声の一部です!

共有在庫の提供により 販売機会が飛躍的に増加した	サイトごとの増返室が不要なので 作業時間が短縮した	オーバーブックの心配が減少し 稼働率が向上した
24時間稼働により 夜間の管理負担が減少した	一括で料金変更ができるので 設定ミスがなくなった	フロントシステムとの連動で 業務効率が改善した

「らくじゃん」の特長

- 複数予約サイトを同時に処理
- 予約サイトを定期的に自動チェック
- 在庫/予約状況を一面で管理
- 一括販売停止/残室自動手直し
- 予約分析機能(グラフ/CSV)
- 予約CSV出力/予約情報印刷
- プラン料金の変更
- 各社フロント会計システムとの予約連動(オプション)

らくじゃん製品ラインナップ

らくじゃん標準版	10,500円(月額)	手軽に利用したい場合! (5予約サイト以内)
らくじゃんDX版	12,600円(月額)	シーズンリテラックで料金コントロール可能!
らくじゃんLAN版	16,800円(月額)	3台までの複数パソコンで運用可能
らくじゃんLAN+DX版	18,900円(月額)	複数台のパソコン利用にDX版機能!

※初期導入費用が別途必要です。

■お申し込み・お問い合わせ <http://www.rakujan.com/>

株式会社 **トランスネット** TEL.03-6681-3140 FAX.03-6686-1039
株式会社 **クリップス** 〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町 1-3-1 三恵ビル 8階
※「らくじゃん」は、株式会社トランスネットと株式会社クリップスの登録商標です。

近旅連特集

中期経営計画 1月から始動

KNTの中期経営計画が1月から始動した。今回の計画は、昨年8月に発表されたものだ。同社は08年に09年12月期、11年12月期の中期経営計画を策定、発表した。しかし計画の発表直前に発生したリーマンショック後の世界的な経済不況や、昨年5月以降の新型インフルエンザの流行などにより経営環境が悪化したことから、それらの急激な環境変化を踏まえ、計画をまとめ直したのだ。

新中期経営計画の期間は従来の計画期間から1年ずれ込み、10年12月期〜12年12月期となった。図での法人への提案型営業、ウェブで販売する商

「ウェブ販売400億円」など柱に

中期経営計画は販売面取り組みとして掲げる。このウェブ販売は、12年度の売上高1200億円の達成を目指す。ウェブ販売は、30年来使用してきた販売システムを刷新し、ウェブで販売する商品を増やしていく。ウェブ販売は、30年来使用してきた販売システムを刷新し、ウェブで販売する商品を増やしていく。ウェブ販売は、30年来使用してきた販売システムを刷新し、ウェブで販売する商品を増やしていく。



吉川 順調にスタートしていると感じている。これまで2年間見てきて、販売部門と商品企画箇所であるメーカーの連携があまり取

「お客さま都合」強く意識

吉川氏

吉川 当社も今年社員に強く言っているのは「お客さまの都合」。これは「お客さまの都合」。これは「お客さまの都合」。これは「お客さまの都合」。

「ウェブ」「人材育成」に注力

西野氏

西野 吉川社長は就任3年目、私は4年目を迎えるが、お互い「いい目」にあっている(苦笑)。「For the team」、こういう時だからこそ一緒にやろうという気構えを持ち、ぜひ今年も成功体験をつくり、1年後、明後年また話ができるようにしたい。

風通しの良い関係、全社員に

吉川 順調にスタートしていると感じている。これまで2年間見てきて、販売部門と商品企画箇所であるメーカーの連携があまり取れていないという点に問題を感じた。「タテ割りの弊害もあつた。製販の連携を強める必要性を感じ、組織にも人事にもその意図を反映させた。あとは社員が一丸となって努力すれば、フなどにすぐに参加して、経営計画の意義などを社員に直接話した。しかし、私の言葉、行動、気持ち、人柄により高めている社員は、モチベーションは、結果が出なければ時間とともに薄

「お客さま都合」強く意識。吉川氏は、お客さまの都合を強く意識している。また、「ウェブ」「人材育成」に注力している。西野氏は、ウェブ販売の強化と人材育成の重要性を語っている。

●●● 宿泊客の満足度を向上させるお手伝い ●●●

アメニティからリノベーションまで

企画提案

近年、旅館・ホテルは、取り巻く環境の大きな変化を受けて、今までも増して付加価値の向上、コストの削減、他館との差別化が求められています。近畿日本ツーリストでは、そうした旅館・ホテルを衣・食・住のすべてにわたり個々の実情に合わせてバックアップしています。

食べる 旅行の楽しみの1つはやっぱり食事です。当社では朝食バイキングの食材から使いやすい什器まで様々な品をご用意しております。

差別化 オリジナル高級アメニティ

世界的な真珠ブランドと知られるミキモトグループの「ミキモトコスメティクス」と共同でオリジナル高級アメニティシリーズを開発!! 真珠から抽出したうるおい成分「真珠コンキオリン」を贅沢に配合。KNTだけの特別限定商品です。肌に、髪に、真珠のオーラに包まれるバスタイムで極上のおもてなしを

2011年7月 アナログ放送終了!

地デジ対応テレビへの切り替えはお済みですか!?

KNTでは地デジ対応液晶テレビへ安価に切替え可能な「5年レンタルまるごとパック」を販売中。テレビの配送・基本設置費まで1台当月々900円から、19型〜52型までご用意しております。アンテナや回線工事などもご相談下さい。

安心 AED設置進んでいます!

AED(自動体外式除細動器)の設置が進んでいます! 鉄道や、大型施設などでよく見かけるようになったAED。お客様が、多くの時間を過ごす宿泊施設でこそ、AEDが必要ではないでしょうか? 実際には、AEDの活躍で、見守お客様の命を救った事例もあります。お客様に、安心して宿泊して頂けるように1宿に1つのAEDを。

コスト削減 時間・コスト無駄にしませんか!?

建物に付随する法定点検費用は適正料金で実施されていますか? 電気や消防用設備・昇降機など法定点検の必要な設備は様々。コストの見直しと一元管理で経費・時間の削減を図ります! また、自動で空調制御を行うパーフェクトエコシステムにより電気代削減が可能。現在の料金と是非お比べ下さい。詳しくはお近くの営業所まで!

過ぎず 旅館・ホテルの内装工事全般を企画段階からご提案。

さらに日常のメンテナンスに至るまでサポート

当社は、多種多様な施設分野で空間創造を手掛けています。旅館・ホテルにも、コンセプトのあった全館のアートワークやも一度泊まりたい客室創りなど、国内外に広がる調達ネットワークを活用して、設計、施工と総合的にお手伝いいたします。

備え 目指します!! 身近な保険の相談窓口

当社では、旅館・ホテルの「あんしん」をサポートするため、三井住友海上火災保険と提携し、「旅館総合保険」の販売を推進しております。保険は万が一のときの安心料ではありますが、必要な補償をよく検討し、リーズナブルな価格で購入することがポイントです。これからも、皆様のお役に立てる「身近な保険の窓口」を目指してまいりますので、旅館賠償責任保険のみならず、自動車保険や火災保険など、お気軽に声をかけください。