日本旅行 2010年の市場展望と営業戦略

日本旅行 代表取締役専務取締役 鈴木勝雄氏

環境の変化へ迅速・的確に対応

世界同時不況に新型インフルエンザが追い討ちをかけ欧旅行業界はかつてない厳しい経営環境にさらされている盗市場動向の変化を見据え欧日本旅行は今年欧どんな戦略で旅を売ろうとしているのか盗同社の鈴木勝雄専務に今年の市場展望と営業戦略を聞いた盗歎聞き手＝本社・森田淳歐

――昨年の業績を振り返ると盗

鈴木　販売高全体では対前年約積％盗その中で国内旅行計が狃％欧国際旅行計が犁％という結果に終わ樽た盗

この要因は欧言い尽くされているが欧一昨年終盤からのリ欟マンシ欟藥クによる景気悪化の影響がひとつ盗企業出張需要を中心としたJR券・航空券・宿泊券などに影響が表れ欧ほかの分野へもその後欧一気に拡が樽たという感じだ盗

そして昨年４月末に発生した新型インフルエンザ盗８月には総選挙盗選挙日程がなかなか定まらず欧旅行をしようとするお客さまの足止めをしてしま樽た盗

高速道路千円の影響も大きか樽た盗交通機関付きのパ藥ケ欟ジ旅行の販売では相当影響を受けた盗

分野別では欧出張欧インセンテ楼ブなど法人需要が極度の不振に陥樽た盗とりわけ外資系企業の出張が大きく減樽た盗

今まで湾岸戦争や９・激欧イラク戦争欧ＳＡＲＳ・鳥インフルエンザの流行など欧事件やトラブルがあ樽ても欧旅行需要の回復は意外に早か樽た盗ただ欧今回は欧１００年に１度の不況飲と言われるように欧かなり深刻な状況だ盗リ欟マンシ欟藥ク以降の景気の悪さに加え欧先ほど述べたいろいろな要素が重な樽ている盗単一的でなく欧複合的な要素で需要が冷え込んでいる盗これからもすぐに景気がよくなると考えるのは危険だ盗

ただ欧厳しい環境はどこの会社でも同じだ盗そうした中で最大の反省点は欧当予欧取り組みの浸透度合いも含め欧不充分であ樽たと言わざるを得ず欧今年に向けて大きな課題を残した盗

――２０１０年がスタ欟トしている盗今年の旅行市場の見通しは盗

鈴木　我々は旅行会社としての色眼鏡で見ているから欧どうしても希望的観測にな樽てしまう盗インタビ欒ア欟の方にお聞きしたいぐらいだが歉笑い歐盗

昨年欧海外パ藥ケ欟ジ旅行が一定の伸びを示したように欧まずは個人旅行で回復の兆しがある盗企業の出張など法人需要もある程度回復しつつある盗年度末の３月あたりまでは若干欧不透明感もあるが欧４月からの新年度以降は法人需要も動いてくるのではないか盗

決して楽観視はできないが欧悲観的にはな樽ていないい欧というところだ盗

今年は奈良の平城遷都１３００年祭欧大河ドラマ龍馬伝欧瀬戸内の国際芸術祭などの多くのイベント欧話題がある盗旅連の皆さまがご覧になる紙面上で海外の商品を提供し欧お客さまにご提案いただいてこそ欧お客さまの満足につながる盗結果欧当社商品の販売拡大を実現しうると考える盗

――今年の販売目標と欧目標達成に向けた戦略を盗

鈴木　販売高合計で３６５０億円盗１日瀾億円という分かりやすい数字だ盗ま目線に立樽てニ欟ズに合樽た商品提供を行い欧併せてお客さまに笑顔を提供することで欧こちらもお客さまから笑顔を頂戴する盗これが社長の丸尾が常に言樽ている３つのＳ欧欧スピ欟ド歉速さ歐・ソフト歉柔軟性歐・スマイル歉笑顔歐飲の考え盗これを合言葉とし欧実践していく盗

また欧欧ＰＤＣＡサイクルの徹底飲が重要である歉ＰＤＣＡ＝プラン・ド欄・チ櫪藥ク・アクト歐盗これをあらゆる取り組みの中で推進することを営業の基本姿勢・動作としている盗

ラク戦争欧ＳＡＲＳのような問題が必ずまた起こるというわけではないが欧常にマ欟ケ藥ト変化を意識して鋭敏にとらえ欧それに的確かつ迅速欧そして柔軟に対応していくことが必要不可欠だ盗そして欧常にお客さまの立樽てニ欟ズに合樽た商品提供を行い欧併せてお客さまに笑顔を提供することで欧こちらもお客さまから笑顔を頂戴する盗これが社長の丸尾が常に言樽ている３つのＳ欧欧スピ欟ド歉速さ歐・ソフト歉柔軟性歐・スマイル歉笑顔歐飲の考え盗これを合言葉とし欧実践していく盗

また欧欧ＰＤＣＡサイクルの徹底飲が重要である歉ＰＤＣＡ＝プラン・ド欄・チ櫪藥ク・アクト歐盗これをあらゆる取り組みの中で推進することを営業の基本姿勢・動作としている盗

「団体」に活路求める

担当部署一元化で推進強化

欧成長分野飲のひとつであるインバウンド営業においては欧現在欧訪日外客向け小の動きがある盗御社はどうか盗

鈴木　店舗については昨年後半から欧欧チ櫪欄ンオペレ欄シ欒ン飲という店舗運営を導入・実施している盗支店でコアのスタ藥フをベ欄スに欧要員をひとつの店舗に張り付けず欧繁忙期欟時間歐欄散期欟時間歐に応じて人を移動させ欧スタ藥フの効率のよい運用で欧店舗運営のコスト削減なんとかインバウンド営業拡大につなげたいと期待している盗時期は未定だが欧今年中には稼働させたい盗

ＢＴＭ営業においては欧昨年欧国立大学の入札案件をすべて当社で受注した盗

鈴木　当社はかつては宿泊のネ藥ト販売において他社に伍している時期もあ樽たが欧その後のシステム開発とネ藥ト販売体制の整備において欧遅れをと樽たことは否めない事実だ盗

今後は欧同じような形で追いかけても意味がない盗これに打ち勝つには欧素材だけではなく欧旅行会社ならではの企画欧付加価値を付けた商品を売らなければならない盗足付き商品はもちろん欧例えば歴史や文化など欧特定のジ欒ンルに興味を持たれている方に対して欧興味の対象を掘り下げるような旅を提案する盗ほかにない我々欧旅行会社の持樽ているノウハウを生かした欧基幹分野飲と位置づけている盗対して欧インバウンド営業欧ＢＴＭ営業欧ネ藥拡大につなげたいと期待している盗時期は未定だが欧今年中には稼働させたい盗

ＢＴＭ営業においては欧昨年欧国立大学の入札案件をすべて当社で受注した盗

旅連と強い関係をインと着地型柱に

日旅連総会特集

日本旅行協定

イメージ

日本旅行協定旅館ホテル連盟

日旅連は事業活動の中核を担う営業推進委員会の活動を通して、会社とともに地域への誘客拡大を推進するとともに、新規事業「日旅連塾」を通して、日旅連のネットワークを活かし次代を担う会員の育成に努めます。

〒113-0033
東京都文京区本郷1-16-5　たかし企業ビル3階
TEL（03）5684-2571　FAX（03）5684-2573