トップツアー旅水連総会特集



トップツアー 邦大社長 石川

旅ホ連総会記念 特別対談

を多く取り扱う中での感触と

からの

年は今まで以上にそ

常にがんばってきたが、これ

旅館・ホテルはこれまで非

れてきた。しかし当社が法・

企業の旅行支出も抑えら

向に向くという思いからだ。

皆の気持ちなどが良い方向を

世の中全体も良い方

「信じたい」というのは、

そう信じた

と営業費を削減してきた結 では当期の業績を良くしよう

おり、6月ごろには具体的な

関係する人たちで話し合いなると経営上簡単ではないが、

さまへのサービスなどを考え の力が問われるだろう。お客

当社では今、

ると少しずつ持ち直してきて して、法人需要は昨年に比べ

を出ない面はあるが、企業業 回る中で、西日本の方たちか 上悪化することはないだろ いことがなかったが、これ以伴 この1年半は本当に良 復するのではないか。 績を追いかける形で徐々に回 られないので期待的観測の域 る。個人消費については、雇 た最後の正念場の年だが。・ホテルにとって生死をかけ 用状況などに大きな改善は見 回復傾向が出てくると見てい 会長は。 今年は、旅館

る。

之の1

年くらいの売り

体質に転換させる必要があ がらきっちりと利益の出せる

だ。従来の体質のままでも今 が経営改革の最後のチャンス 策を考え、その体制で利益が 出るようにする必要があると ル内部への手の加え方や集客 上げをベースに、旅館・ホテ おっしゃる通り、

配の仕事や

日の日報づくり

営業インフラでは、

営業マン

のフットワー

うにする。これにより新し の場で取り出せたりできると

所でなければできなかった手

客さまにご案内する情報がそ

的に取り入れるのはおそらく る。この営業スタイルを全社 外出先でもこなせるようにす などを移動中の空いた時間に 今までより多く確保できると だろう。営業のための時間を

各店舗に置いた端末などを手今まで旅行会社の店舗は、 収益性を高められる。 外の営業費用を軽くしてより できるのに加えて、人件費以 また今後2年くらいかけ

い営業効率が落ちるとの懸念ルに変えていく。軽量化に伴費でも運営できる店舗スタイ費のも運営できる店舗スタイ

国際旅行事業部を立

明・観光経済新聞社社長(トップツアー本社で) の事業方針や恊働しての取り組み、お互いに期待する 常総会を開く。総会開催を前に、石川邦大・トップツ 田区の九段会館でトップツアー協定旅館ホテル連盟通伴久ホテル社長、1679会員)は13日、東京都千代 トップツアー 社長、伴久一・旅ホ連会長のお2人に、それぞれ 協定旅館ホテル連盟(会長=件久一・

もまだまだ安売り競争が加速 後の方針を立てづらい。旅行 会社の経営でも、2年、 わけだが、当時私は、5年く いる厳しい状況だ。 変化のテンポが速いと

やや持ち直してきているとい

う話を聞くようになった。

の方々はまだ実感していない

その後の動向は見えな

のだとしても、

回復をそう遠

どのようにとらえて

いるか。

くない時期に実感できるよう

各企業とも決算期ま

落ちても耐えられるよう、低 低価格化傾向により収益性が を迫られている。 テルと同様に、 コストでも事業を継続できる 旅行業界も旅館・ホ 体質的な変革

ォンを使って、これまで事業しい営業の形だ。スマートフウド・サービス」を使った新 事ができる形を模索してい 舗について見直しを行 を導入した。今話題の「クラ 月からは新しい営業インフラ る。その一環として今年の 装備にして営業費を抑えた中 各店舗がより効率的なた 全国の営業店 0

接照会、予約ができたり、 を営業マンが携帯端末から直 その業務を行って わせる形で予約照会や手配を 営業から戻った後に 四半期

南島である点から

人は海に対するあこが

ハネムーンで一番・

ション

問題などがある

から今回沖縄で視察を行 を回る人が圧倒的に多い 山を見て京都

これからの重要な注

集約させる。現在インバウン それを1

伸びつつある時期に就任した 境が目まぐるしく変化する つあるという実感はある。 通りに進んでいるか。 通りこ重しごいるか。 程度は自分の思い描いていた 特にネット販売が急速に およびそれを取り巻く環 目指す形に近づきつ

確かに少し回復するだろう

時代に生き残れるかを占う意

今年は非常に大きな

渉外営業

従来型の旅行会社が次の

見ている。景況という面では

た以上の速さで進んでいると

事もあり、その変化は予想しザ流行などの予期しない出来

ショックや新型インフルエン

け、準備してきた。

リーマン

けないということを言い続 には変化に対応しなければ、

ものがあったと思うが、

「これをこうしたい」という

年目に入った。

右川社長は

就任から

3

長に就任したときから、 うと考えていた。そのため社 ら先の経営が難しくなるので

ネスモデルは厳しくなるだろ

くのかにかかって

ト販売に

トップツアー協定旅館ホテル連盟

久一会長

意味を持

お客さまに感じ取って ものを売っているね」と感じ いる。







信州湯田中温泉 〒381-0401 長野県下高井郡山ノ内町大字平穏2951-1 TEL:0269-33-4126 FAX:0269-33-3800 E-mail: biyunoyado@yudanakaview.co.jp



ックスホテル

〒891-0403 鹿児島県指宿市十二町4320 ☎0993-23-4111 極0993-23-4121 http://www.phoenixhotel.co.jp/







須坂市臥竜公園さくらまつり【4月】

日本のさくら名所100選に選ばれた名所で、ソメイヨシノなど 約800本の桜が鮮やかに咲き誇る。動物園ではカンガルー のハッチファミリーにも会えます。見頃は、4月の中旬~下旬 一茶のこみち 美湯の宿より車で30分



飯山市いいやま菜の花まつり【5月3・4・5日】

千曲川のほとり一面に咲き誇る菜の花の丘公園は唱歌 「おぼろ月夜」の舞台となったところです。

見頃は、4月下旬~5月中旬 一茶のこみち美湯の宿より車で20分



中野市一本木公園バラまつり【5月29日~6月20日】

●東京営業所/〒136-0071 東京都江東区亀戸3-51-10 ☎03-3684-1610 203-3684-1610 ★05-8316-1631 ★05-8316

570種、1200株のバラが咲き競い、最盛期には色とりどりの ばらの花がすばらしいハーモニーを見せ、咲き競う。バラの 鉢植えの販売も行われます。見頃は、5月下旬~6月上旬 一茶のこみち美湯の宿より車で10分









志賀パレスホテル

www.shigapalace.co.jp

志賀高原 〒381-0401

長野県下高井郡山ノ内町志賀高原熊の湯ほたる温泉 palace@crocus.ocn.ne.jp TEL:0269-34-2221 FAX:0269-34-2339

億円だった。10年度目標は3 石川 09年度実績は345

宿泊券の販売目標は。

めに、

旅ホ連としてはどのよ

宿泊券の目標達成のた

く。日帰りも可能だが、ぜひていただととして会社に提案していただとるが、強みの部分を武器にしま

うに協力して

いくのか。

昨年末から温泉旅館で

(3面より続く)

80億円だ。

TOUR

第3種郵便物認可

トップツアー旅ホ連総会特集



常務執行役員 旅行営業本部長兼旅行業務本部長

成果もあったの 設けたが、この 参センター」を

り上げが一昨年 年の親鸞聖人7 など著しく成果 の約4倍となる だけでなく教育・公務年からは団参センター な支援をする体制とな 任も負わせ、 も、本社部署に数字責などの各分野において 極的にかかわった。 のが私の持論だ。そのばしていきたいという ための柱は、 い込みであり、 法人の囲

を挙げており、このよもトップクラスの集客 皆既日食商品は業界で 特にSITのうち S 情報などをビジュア するとか、個人旅行 に見せながらプ 団体旅行のための旅館

目指す姿は、 『渉外営業のフロン・ て頑張ってい

方向性を探るプロジェ いるメン やって作っていけばいがりを深める場をどう う。次世代同士がつな いのか、当社としても

しい状況であり、

営業費の圧縮は当社だ とができた。 りも10・9%減らすこ 減と前年を2ケタ割り 収益は前年比10・1% 営業費を前年よ しかしその もちろん る たものと考えてい

はないがその中で黒字 いることで 公務など、景「教育旅行、 調要因は。公務団体の好 分野の教育、 門のうち注力

にかなり "大ナタ"を 昨年 けにくい手堅い分野 気の影響を受

は、これまでの継続的 がまだまだあり、そこ に注力しようという方 つ部署を作り横軸を通 しながら取り組んでい

針を取った。そる。各支店の不得手な 分野を引っ張るための 本社が企画提案の共有 や同行セールスといっ た面について本社が積 したことも奏功した。 本社の直接指導を強化 る。 行販売のモデルが相当 ダメージを受けて 1つの手ごたえだ」 を超えたということは 旅行もウェブ販売も伸 徴を生かした形で個人 「トップツア そういった状況の 当社が前年実績 の特 うに『クラウド・サ ビス』の導入だ。営業 対談で話されているよ 団体旅行を入り口に個 人旅行も伸ばす」 「最大の目玉はやは 今年の戦略は。

は渉外営業に特化す

い営業シス

だ当社はがんばれる」

る。だからこそまだま

などで、今⁸

今後会員さん

ん世代交代

店舗をなくした当

ージだ。カウン

シュさを加えた

日々心強く感じてい

がたくさんいることを

の結果が現れ

間を動き回り、 末を持ってお客さま はなく、モバイルの端 マンは店舗にいるので 社長も伴会長との 例えば 営資源を投入して勝 得にも言えることだ。 業力の強化に多くの そこにこそ『トップ 道を歩んだわけだし、 業にも、個人需要の意 ている。これは団体が していくべきだと考え だからこそ渉外が らしさ』がある。 テムを軌道に載せるた めの戦略部隊などはあ

ラウドの件も含め、会てもらった。これはク 活性化プロジェクト 社のさまざまな努力の 4手の元気のい を立ち上げ、 マン20人ほどに集まっ 「昨年末から『営業 全国から

ていく懸念もある。次との関係の質が変わっ 関係を構築、 の世代の会員さんと当 いくことも必要だろ 社員が新たな

今年の営業戦略

昨年度の旅行業界を取 どうだったか。 り巻く環境は非常に厳 なった。ご存じの通り、5億7千万円の黒字と そして旅ホ連会員との関係について、国内旅行をそれぞれの立場で統 展開する旅行会社にとって厳しい環境が続いている。そんな荒波の中、 してきた理由はどこにあるのか。昨年の取り組みと今年の営業戦略、 トップツアーが7期連続の営業黒字を計上するなど、1つの結果を残 景気後退に、新型インフルエンザの流行 「営業損益ベースで 19年度の実績は の削減を進め、昨年度 況にも持ちこたえられ で、昨年の未曾有の状からの取り組みの継続 効果も大きい。 のコスト削減に努めた も全分野でできる限り 聞き手は本社編集部 一 昨 年

営業 る体制、 体質ができて な取り組みが実を結ん れもアプローチの長いでいると考える。いず かった。しかし中小規 決まっていたものも多 はほぼ一昨年のうちに 仕事なので大きな団体

> シフトしてきてい 商品の販売がネットに

る

。しかし、企業

た法人の対象人数は約

いては昨年契約でき

だ。旅行を含む多くの 識で立ち上げ取り組み びしろにするという意

年内で努力できること 店を直轄して責任を持 模の団体については昨 れば開拓できない分野などの専門知識がなけ するのみならず、全支「個々の支店が努力 たり、セールスに同行 したりしている」 を普遍化して情報を共 ではあるが、ノウハウ 全支店に指導し

持っており、旅行業界 える驚がくすべき力を のために各社の個人旅 でもネット販売の浸透 が、ネットは既存の業

ので、今年は徹底して知が十分ではなかったの当社の取り組みの周 が動き回って、得意な そこからの成果を上げ 渉外の営業マン サル営業』。今後は党社の営業マンの『コン の『動く店舗』となる ジは外資系生命保険 て考えていた。イメ 今後は党

めのただ1つの道と 紀に生き残っていく 旅行中心の当社が21 旅行業は『激務薄給』 力が備われば良い人材 でもスタイリッシュで と言われるが、その中 局収益の会社でありた サイクルが生まれる いう活力ある どんどん良 士の信頼関係だ。切っったが、基本は人間同 合い方はどうか。 ともサプライヤー な熱き関係をお客さま **たら血が吹き出るよう** 「営業は二刀流と言 旅ホ連との付き

使したスタイ だが、そこに が一番の基礎 ろん営業は熱 との結び付き T技術を駆 さんとも結べてこそ、 強く期待、支持してく さった。当社を愛し、 ださっている会員さん 会員さんが『I スタイリッシュな営業 -・』と熱く語ってくだ ルも生きる。ある T O P T O U R

地域の宝を商品にして。

旅館の魅力を。 まざまな改善を。

処など個人型の設備に変えて

人化の流れを受けて個室食事

担当社員やその他多くの社員

は記事) 議需要は非常に多 はずばり「温泉会けだが、われわれ 性、味わ にはない強み、個には都市型ホテル にも対応でき、 用から大部屋宿泊 ある。 議」という名前を な会議もできる。 た宴会付きの大き 難しい。温泉旅館 など都市部での会 ルしている。 打ち出してアピー 会場の確保が いなどが 東京 会貢献も可能だ。 や植樹などを組み合わせるこ とはプラスになるし、枝打ち 主催する企業、団体にとっ いきたい。 地方の実情に触れるこ 都市部ではできない社

きな目的であるため、1つの致ができないかというのが大 E委員会は、会議やコンベン ションなど主に都市部でやっ て1年ほど活動している。テ より明確なテーマごとに分け の場があったのだが、これを ていたものを地方の旅館に誘 ーマ別の委員会のうちMIC 「活性化委員会」という議論 当社と旅ホ連の間で

もちろん弱みもあ

従来型のビジネスを

はどうか。

ウェブ販売の手ごたえ

プをもっと充実させて

ければと考えて

付き合いの

の芽が出つつ

ていたので、

純粋な伸

規模や先行しているか

「法人の囲い込みにどうかは関係ない」

にいるころから、団体いる。これは私が現場 いる。これは私が現場

に語るにも説得力があ

いる

う意味もあると考えて

育てるとい

代の活力ある人材を掘 ロジェクトには、次世

社はウェブ販売が遅れ

の勝負なので、会社の る。これは完全に企画

分に活用したIT

技

動く店舗、構想』、

スの汎用性の高さを

るスタイ

「『全営業マンによ

のプロジェクトに参加

していた人も多い。

クラウド・サー

プツアーだ

ない。旅ホく提供して

をもって顧客満足度な

「同業他社に比べ当

った多くの団体とのお で今まで獲得できなか でいるのだが、その中 獲得を目標に取り組ん

ある。

宗教団体は語義

多い30~ 外と少なくなってきた。 に対応できる施設も活用して 施設はもちろんだが、 開催できる旅館・ホテルは意 しまっており、 人規模の会議が可能な 00人規模の会議 大きな会議を 2

はずだ。この温泉会議の取り までとは違ったタイプの団体 需要を受け入れる契機となる これは団体客と言っても今 館の特色、 冊子を作ることにした。各旅 館・ホテルの特色をPRする にもっと知ってもらおうと旅 持ち味、得意なと て、細かな戦略を立てること

会員に とも

は双方が密接にかかわり合った。非常に良い。これからの時代、

たが、これを地方するのが普通だっ

は都市部で会議を

を始めた。

の会議開催の提案

ていく。

今までは

CEという言

とも宿泊付きでの利用を拡大

あり、

も作った。予想以上に反響が

旅館・ホテルが、

旅行者の個

大きな設備を持つ温泉 受注数も伸びている。

観やニー

の温泉旅館に持っ

石川社長

詳細、風呂や食事の情報を提 切った形式、内容のものを使は、「タリフ」という決まり って、旅館の大きさや建物の 伴 今まで旅ホ連会員施設

り出してこなかった。しかし供し、それ以上の情報はあま た。そこで施設の魅力を営業 お客さまの求める価値 -ズが多様化してき あったが、 ればい ことで販売拡大につなげられ 新しいPR冊子で各施設のセ 旅館のことを知らない。この 施設の間に密接なつながりが ルスポイントを明確にする かつては個々の社員と会員 今は意外と個々の

ようにする

ため、初めてスロ

た。旅館経営の改善のために、

さまざまな改善を」を掲げ

足並みをそ

ろえて取り組める

会員同

伴

今回

川社長も若くて熱意がある。 伴会長も熱心だし、 のだ。 の宝を商品 -ガンを3 商品 つ設定した。 「届けよう!地域

の時代は求 のような地 旅ホ連の役 までは大量 いう情報を 「こんな商 ら 員は じめ 全会員が められている。 域の宝がある」と 発信することが今 にして」というも ばならないもの。 れ旅ホ連も知恵を 大量販売 ら提言していただき、 ならず 行政や関係機関への提言のみ してもそれに対し積極的に取 旅ホ連としてやれること さまざまな策を会員か 旅館同士でやれるこ

本部と

は特色ある個性的な商品も多 からできる旅行」 いかなくてはなら っていただきたい。 る。これからもトップツア の持ち味として粘り強く頑張 プツアーの営業力、 同じ土俵にのった時の、 うということは大いにあ 最後になるが、 今回のオリンピックでは 最後は根性がものを 同業他社と 根性は違

5 の優位性を説明し、強くアピル に勧めるときに旅館での会議が始めた。営業マンがお客さま 成果として温泉会議の提案を い。
にも団体客を呼んでいきた 団体客をあきらめて で個人客しか入らなかった、 組みをもっと進めて、これま のようなものを展開するの その他の取り組みはど いた施設 次第、 イントが一目で分かるようにころが売りなんだ」というポ し、「わがを自よ・・ころなどを1つの冊子に掲載 「わが旅館はこういうと

ろう予定なので、冊子が完成 考にして旅行提案をしていた する。この5月に情報が出そ 営業の方にはこれを参 知恵を絞

がら協力し 重要な時代 しているの 層協力し合 ていること

導、ご助言もいただきたい。 の旅ホ連の総会で いくことを重視 これからも も ある。 さらにMI

それをもっと発信する必要が 能を活用してもらうことが必 3つ目として「提言! さまざまな用途で旅館機 CEをはじ

(協力することが の魅力を」だ。それぞれの旅 館には他にない特色があり、 上げを伸ばせられればいい。 に作り、その商品によってお 目は「広めよう!旅館 互

行」をトップツァ ーとともに

「トップツアーにしかない旅

TOPTOUR

新しい感動をあなたに。

トップツアー

協定旅館ホテル連盟は、 ゆったりとおくつろぎいただける

心地よい空間、

皆様にご満足いただける 良質のサービスをご提供し お客様一人ひとりのニーズに

お応えしてまいります。

旅だから味わえる 和の情緒 洋のエスプリ

トップツアー協定旅館ホテル連盟 〒153-8550 東京都目黒区東山3-8-1 東急池尻大橋ビル5F TEL.03-5704-3190/FAX.03-3791-2609