

有馬温泉 月光園
こう ろう かん ゆう げつ さん そう

湯 館 遊 月 山 莊
 GEKKOEN K O R O K A N Y U G E T S U S A N S O
 〒651-1401 神戸市北区有馬町318-318 ARIMA-CHO KITA-KU KOBE 651-1401
 鴻龍館 TEL.078-903-2255 FAX.078-903-2288 満月山莊 TEL.078-904-0366 FAX.078-904-0360

(3面より続く)

石川 また、私が大変うれしく思ったのは、参加されたお客さまから「テレビなどで被災地の状況を見て何か役に立ちたい」と思っても個人ではどうして良いか分からず行動できなかったが、このようなツアーのおかげで現地のために働けました」というような意見を多く頂戴したこと。

品、サービスの中で、添乗業務は非常に重要だ。同じ行程であっても、添乗員の対応、気持ち一つでお客さまの満足度が大きく違ってくる。

支援を必要とする被災地の方と被災地のために何かしたいと思っている方をつなぐ役割を旅行会社として担えることが分かった。今年は年頭のあいさつで「Make Our Company Better」をスローガンに自分たちの会社をより働き甲斐のある会社にしていくと話した。その一つとして、当社の社会的な役割が「旅行業を通してお客さまに喜んでいただくことである」ことを全社員で再認識するとともに、お客さまに対してもより具体的なアクションとして発信していくこととした。

品、サービスの中で、添乗業務は非常に重要だ。同じ行程であっても、添乗員の対応、気持ち一つでお客さまの満足度が大きく違ってくる。

次に、スポーツ市場の開発にも昨年に引き続き積極的に取り組む。

「学美宿」外国語版を活用し、日本旅館の魅力を普及させる活動も行う。

水準以上の品質を担保するような取り組みを新たに考えている。

野田 ソフト面の評価指標を打ち出していたけるのであれば、旅館としてもありがたい。

野田 旅館・ホテルの経営でも各地域、各施設に合った特性を見だし、特化していくことが必要になってきている。これは旅木連活動でも同じで、トッパツアーの強さを生かせるような「特性」「違い」を創り出していく必要がある。

野田 旅木連が連携しないといけない時代だ。石川 これまで以上に、密接な関係が欠かせないと思っている。昔は旅木連に入ることでは商品を作り、その延長線上に送客があった。しかし今は、それだけでは難しい。温泉MICEや訪日旅行も、すべての会員施設に適している訳ではなく、「この施設にはこの商品、このお客さまが合う」というのがある。

石川社長 お客さま満足度向上へ取り組み強化

旅木連は今年、会社と連携しながら、どのような取り組みを進めるのか。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田会長 「忘己利他の精神」で務める

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。

野田 まずは被災地におけるインフラ整備などの復興事業に対する客室提供などで会社と連携したい。