4本柱でJTBの宿泊販売4500億円を支援

JTB旅ホ連特集

JTB旅ホ連

新しい時代、令和を迎え、JTB協定旅館ホテル連盟（JTB旅ホ連）は、2019年度の事業推進の基本テーマを「活発な交流機会の創出　個性ある地域づくり」とした。ここ2年間の取り組みで会員同士、また会員とJTB社員との交流が活発化したことを組織活性化の礎として定着させる。地域づくりは、その地に適した独自の取り組みを地域の主体性で強く大きな流れに育てる。事業計画では、「宿泊増売」「人財育成」「地域振興・観光振興」「組織強化」の四つを柱とし、時代に合った改善を加え、JTBの大きな宿泊販売目標である4500億円の達成を支援していく方針だ。

宿泊増売

JTB旅ホ連は、新経営体制2年目の改革を進めるJTBと共に、活発なコミュニケーションを通じて宿泊増売に取り組む。宿泊増売は、多くの重要な旅ホ連事業によって支えられている。新しい時代を迎え、各事業は「販売現場を通じてお客さまの満足に届く」ことを意識して大幅に改善・リニューアルされる。特に「受け入れ研修」と「個人宿泊研修」「JTBと旅ホ連とのWIN&WIN」がその対象だ。

JTB社員受け入れ研修の改善

顧客との重要な接点であるJTB社員を通じて、現地の情報が宿泊客に正しく伝わることが大切だ。各種の研修は、JTB社員の販売力向上に寄与することを明確な目的として改善する。旅ホ連の各支部が行ってきた「現地受け入れ研修」は、JTBが独自で行ってきた社員研修と、可能なものから共同開催を進める。研修の質を高め、実施回数の増加を図り、「お客さまのニーズ」「その地域の価値」をJTBの社員につかんでもらう。

「個人宿泊研修」は、申し込み手順を簡素化するとともに、補助金額を倍増した。こちらは研修の目的を会員施設の視察に特化させるため、JTB社員には、活用促進に加え、研修アンケート記載の徹底と、現地での会員との積極的なコミュニケーションをお願いする。

JTBの法人営業部門では、これまで行われていた箱根での新入社員研修を拡大し、各地の会員施設での実施を計画している。会員との連携、社員のMICE営業力を共に強化し、宿泊増売につなげるのが目的だ。

るるぶトラベルのトップページ

JTBとのWIN&WINの取り組み

一昨年までのJTBの「4つのお願い」が、昨年度から「旅ホ連・JTB WIN&WINに向けた取り組み」に改まった。今年度より、これまでの全国一律の目標設定から、地域のニーズに合った、連合会や支部ごとの目標設定としたことが変更点だ。

地域の会員とJTBの各地の仕入とが顧客満足のために、お互いに知恵を絞り相互メリットとなる目標を設定し、宿泊増売を目指していく。各地での取り組みは、本部の情報委員会を通じて共有していく。

るるぶトラベルによる宿泊販売強化

昨年度から収受が開始された「るるぶトラベル」販売からの本部定率会費を活用し、会員施設に限定した優遇施策を実施している。これを今年度も実施する。

JTBは、グローバルOTAのアゴダ社との提携を昨年11月に発表した。その内容は、アゴダのデジタルテクノロジー活用を通じた「お客さまの宿泊購買時の利便性の向上」と「会員施設の客室販売効率の向上」が中心となっている。るるぶトラベルと訪日外国人を主な市場とするJAPANiCANのサイトは、この提携により今年の12月にリニューアルオープンする予定だ。リニューアル後も新機能を生かした会員施設優遇施策を継続する。

訪日インバウンド需要取り扱い拡大

旅ホ連本部では18年度も「インバウンド・タイアップ作戦」と題し、7支部連合会が実施するさまざまな訪日インバウンド事業に支援を行った。支援した各支部連合会の訪日インバウンド事業は次の通り。

北海道支部連合会「台湾をターゲットとした道東・道北の旅行需要拡大に向けたデジタルマーケティング事業」。東北支部連合会「東北エリアのインバウンド着地型商品強化による誘客～欧米豪及びアジアを対象としたハイキング・スキー（雪遊び）需要の拡大～」。関東支部連合会「関東各地域行政と連携した、訪日旅行の受け入れ整備と、海外プロモーションによるインバウンド誘致」。中部支部連合会「多角的展開による中部管内への誘致事業」。西日本支部連合会「2018年度　インバウンド誘致　タイ　キャラバン及び販促プロモーション」。九州支部連合会「『つながる九州』＝デジタルで誘客×ヒューマンでおもてなし」。沖縄支部連合会「沖縄エアポートシャトル運行開始に伴う沖縄本島内公共交通活用促進事業」。

支部連合会単位でのアジアを中心とした取り組みだけでなく、新たにJTBグローバルマーケティング&トラベルと協業し、旅ホ連全体で欧米豪をターゲットとした誘客事業も開始。メインは欧米エージェントと旅ホ連会員との全国9カ所での情報交換会の実施だ。

一例として長野県・湯田中温泉で昨年11月、イギリスの中間層に人気の旅行社「SAGA HOLIDAYS」と同温泉の宿泊施設との意見交換会を開催。長野県観光機構の欧米担当者も参加し、長野県観光のプレゼンテーションも行った。この他ハイキングや自然満喫体験の情報収集・提供、LGBT啓蒙セミナーを札幌、仙台、静岡、名古屋、福岡などで開催した。

湯田中温泉で開いたイギリスの旅行会社との意見交換会

今年度も支部連合会主催の訪日インバウンド事業への支援や本部主催の欧米豪誘客事業を継続していく。

有意義な「宿泊増売連絡会議」

年2回開催するこの会議は、昨年の企画委員会で過去のアンケートを基に改善が進められている。地域施設の販売により特化し、会員施設の客室販売ニーズに即した有効な情報提供や、販売サイドのJTB社員との交流の場とする。仕入担当者、支部幹事が支部長としっかり打ち合わせを行い、会議の充実を目指していく考えだ。

人財育成

働き方改革が叫ばれる中、旅館・ホテル業界でも従業員の働き方や仕事へのモチベーションの高め方などが課題となっている。旅ホ連では、働き手を「人財」と位置づけ、「旅館経営人財育成アカデミー」主催のセミナーや「日本の宿　おもてなし検定」などの人財育成事業を通じて、会員施設の従業員が階層ごとに能力や知識を修得して仕事への意識を高められるよう取り組んでいる。

今年度も各種セミナーの充実と各種検定の受験促進を図り、旅ホ連、ひいては宿泊業界全体の価値向上を図っていく。

旅館経営人財育成アカデミー

旅館経営人財育成アカデミーが主催する各種のセミナーには18年度、前年度の2倍増となる74人（JTB社員含む）が参加した。複数の研修に申し込む会員施設もいくつかあり、自社の社員教育プログラムとして活用する事例が出ている。

事業計画「旅ホ連会員とJTB社員との交流機会の創出の新たな取り組み」につながるため、JTB社員にも参加を働きかけ、JTB社員の参加者も増えて136人となった。研修後の懇親会は、旅ホ連会員施設とJTB社員との交流の場にもなっている。

数ある研修の中でも人気があるのが、パワーパートナー・アンド・トラスト代表取締役・安達太氏がそれぞれ講師を務める「人を動かす幹部を育てる研修」と「若手社員研修」だ。参加者の事後アンケートでは「たいへん良かった」が8割を超える。旅ホ連会員だけでなく、JTB社員からも好評を博している。

人を動かす幹部を育てる研修は、経営者の右腕となる人財に求められる知識とスキルを養成。実際にあった現場でのケーススタディを多く盛り込み、「リーダーとフォロワーの理想的な関係とは」「リーダーとして影響力を手にする方法」「人を動かす指示の出し方と動機付け」などを教える。経営者や次世代経営者、経営幹部、女将、若女将、管理職、現場リーダーが対象だ。

若手社員研修は、2年目から6年目までの社員が対象。若手の早期育成を目的とし、同世代のネットワーク構築も図る。管理職者のオブザーバー参加も可能だ。

19年度はさらに参加しやすく1日研修とし、各地域で人を動かす幹部を育てる研修、若手社員研修と、18年度から新設の「組織活性化研修」、19年度から新設の「新入社員研修」を組み合わせて、同一の開催地で実施している。4、5月は鳥取、長野、東京で開催。6月以降は香川、沖縄、長崎、山形、大阪、北海道、静岡、群馬、東京の9都市で開催する予定。

このほか今年度の研修は、6月25、26日に滋賀県・おごと温泉の湯元館で「旅館経営者のための財務・旅館経営研修～旅館業の生産性向上で『財務』体質強化～」、9月3日に東京で「旅館経営者のための稼げるデジタル&WEBマーケティング研修」、来年1月28、29日に三重県志摩市の志摩観光ホテルで「女将・若女将・コンシェルジュ・女性マネージャー研修」などの開催を予定する。

連合会・支部主催の研修、セミナー

各支部や支部連合会が主催する研修やセミナーには、18年度に合計4056人が参加した。クレーム対応、おもてなしといったホスピタリティ関連のほか、時代を反映した「人材採用・定着戦略のポイント」（講師＝社労士・穐田恒雄氏）やユニバーサルツーリズムなどをテーマに、多数の支部で開催された。

19年度も引き続き会員ニーズの高いセミナーを設定し、旅館・ホテルの人財育成に貢献していく。

旅館経営人財育成アカデミーの研修

日本の宿おもてなし検定

JTB旅ホ連がこれまで主導してきた「日本の宿おもてなし検定」は、今年度で計画立案から12年目、初級検定が11回目、中級検定が10回目を迎えた。旅館・ホテルに加え、学生（高校生など）や異業種（冠婚葬祭業など）の受験も増えており、昨年度の受験者数は初級・中級計で前年度比12%増の3224人と大きく伸びた。昨年度までの累計の受験者数は3万6千人となった。

中級試験合格者に受験資格のある「上級検定試験」では、第3回となる昨年度、作文や面接の試験を経て20人の受験者中6人が合格。上級合格者は昨年11月、おもてなし検定委員会の小口潔子委員長らと共に観光庁長官を表敬訪問した。

おもてなし検定のチラシ

おもてなし検定10年を迎え、今年3月には「日本の宿　おもてなし検定運営委員会」を5年ぶりに開催。おもてなし検定の体系整備、受験促進に向けて、活発な意見交換が行われた。

さらに昨年度は、日本のおもてなしを海外へ輸出しようと台湾の大学2校で初級、中級の試験を実施。申し込んだ学生25人の全員が合格した。

今年度の第11回初級試験と第10回中級試験は、ウェブ上で9月18～30日に行われる。受験の申し込みは7月1日～8月22日、公式ホームページ内専用ページから受け付ける。受験料（税込み）は初級が3500円、中級が4千円。

JTB旅ホ連は、受験を後押しするため会員施設の従業員を対象に受験料と公式テキスト代の半額の補助を行う。旅ホ連ニュースでは、会員施設の活用事例や上級合格者などを紹介。より多くの会員施設におもてなし検定を有効活用してもらうよう働き掛けている。

ホテルビジネス検定、和食検定

旅ホ連では、日本ホテル教育センター主催の「ホテルビジネス実務検定試験」と「和食検定試験」の受験を奨励している。会員限定特典として昨年に引き続き、受験料やテキスト代の半額を支援する。

ホテルビジネス実務検定試験は、ホテルの実務知識の体系的理解度を測るための評価基準となるもの。試験はベーシックレベル2級・1級、マネジメントレベルの3種類があり、受験者のレベルに合わせて選べる。

昨年度は会員施設からベーシックレベル2級に422人、同1級に344人、マネジメントレベルに63人、合計829人が申し込んだ。

一方、和食検定試験は、和食文化の正しい理解と継承やもてなしレベルの向上を目的とした検定試験。試験は初級レベル、基本レベル、実務レベルの3段階がある。

昨年度は会員施設から初級レベルに157人、基本レベルに219人、実務レベルに8人、前年度の2倍増となる384人が申し込んだ。

19年度の試験日程は、ホテルビジネス実務検定試験が11月28日にベーシックレベル2級・1級、マネジメントレベル、来年2月にベーシックレベル2級・1級。和食検定試験が10月24日に初級・基本・実務レベル、来年2月29日に初級・基本レベル。両検定とも札幌、東京、大阪、福岡の4都市の会場で実施される。なお、5人以上が集まれば、所属団体の用意した施設での受験が可能だ。

上級合格者が観光庁長官を表敬訪問

創業1888年／日光国立公園鬼怒川温泉
あさや
〒321-2598
栃木県日光市鬼怒川温泉滝813
TEL 0288-77-1111
URL:http://www.asaya-hotel.co.jp