クルーズ・オブ・ザ・イヤー2019
国交大臣賞にJTB
世界一周の〝現実感〟提供

日本外航客船協会は、「クルーズ・オブ・ザ・イヤー2019」のグランプリ（国土交通大臣賞）にJTBの「JTBクルーズ2019年サン・プリンセス　世界一周チャータークルーズ」を選んだ。授賞式は12月18日、東京都内で行われた。

オブ・ザ・イヤーは12回目。19年は22点の応募・推薦があり、グランプリのほか、優秀賞3点、特別賞4点を選んだ。

グランプリを受賞したJTBの商品は、日本初のプレミアム外国客船の全船チャーターとして、「高品質でありながら、手の届く世界一周クルーズ」を実現。188万円から参加できる価格帯が受けてか、全国から20～90歳代の幅広い年齢層が参加した。「世界一周クルーズへの現実感を提供したことが高く評価された」という。

世界3大海域、2大運河通過、20カ国31寄港地を一つも抜港（予定していた港への寄港を取りやめること）することがなかった。

優秀賞は商船三井客船、JTB、瀬戸内国際芸術実行委員会、JR西日本、福武財団による「にっぽん丸による瀬戸内クルーズ」、日本クルーズ客船の「ぱしふぃっくびいなす　日本海側地方発着シリーズ」、郵船クルーズの「飛鳥Ⅱ　ゴールデンウイーク　サイパン・グアムクルーズ」に贈られた。

このうち、日本クルーズ客船の商品は、秋田、新潟、富山発着の地方在住者向けで、地方のクルーズマーケットの開拓に成功したことが評価された。

売上高が8085億円で過去最高
HIS決算　旅行好調、エネルギー黒字化

エイチ・アイ・エス（HIS、澤田秀雄代表取締役会長兼社長）は12月12日、2019年10月期（18年11月1日～19年10月31日）決算を発表した。連結業績は、売上高が前年比11・0％増の8085億1千万円、営業利益が同3・0％減の175億4千万円、経常利益が同12・4％減の170億8900万円、当期純利益が同10・7％増の122億4900万円だった。売上高は過去最高を記録。旅行事業が好調なほか、エネルギー事業が黒字転換、ユニゾホールディングス株を売却するなど増収増益となった。

旅行事業は、売上高が同10・9％増の7224億6400万円、営業利益が137億5400万円。カナダのアウトバウンド旅行会社「Red Label」の連結子会社化や、インバウンド事業が中国市場を除き全体では順調に推移するなどし、大幅な増収増益を達成。海外旅行では、GW以降の需要減をグアム、欧州がけん引し、売上高が同4％増となった。サービス面では、出張やパスポート残存有効期間不足などの際に、旅行のキャンセルを補償する「キャンセルサポート」などを新たに開始している。

今後について中森達也取締役専務執行役員は「拡大する海外市場の獲得とHISグループの拡大を図り来年は売上高が10％アップ、営業利益は147億円を想定している。20年3月からの羽田空港の拡大に伴い、北米、ハワイ、欧州などロングホールの仕入れ、商品造成を強化する。国内は売上高が556億円しかないが、沖縄、国内バスツアー、訪日に集中して業績を上げる」と方針を示した。このほか、好調なグアムのチャーターを夏に月間9千席、クルーズをGWに4400人動かすと発表した。ウェブ化については、「店舗の売り上げは6割あるが、オンラインの予約数は、店舗を超えた」と述べた。

ハウステンボスグループは、売上高が同8・5％減の280億8600万円、営業利益が同30・6％減の50億7500万円。新規イベントの減少や訪日客数など入場者数が減少し、営業利益が大幅に下回った。澤田会長は「来期は大型イベントを増やす。また2年後に目指す上場、4、5年後を見据えるカジノを想定し、再度成長軌道に乗せると巻き返しを誓った。

ホテル事業は、売上高が同5・3％増の126億7600万円、営業利益（EBITDAベース）が同50％減の10億900万円だった。変なホテルが1年で6軒を増加するなど通年で寄与するも、ウォーターマークホテル売却と開業費用計上で減益となった。今期から開業費用の計上時期を、開業後ではなく費用発生時での計上に変更している。澤田会長は「国内のホテルをまず100軒、海外でも4、5つ星ホテルを中心に4年で100軒にする」と語った。

九州産交グループは、売上高が同2・7％増の222億3千万円、営業利益が同60・3％減の1億5800万円。「今期は9月14日に開業した熊本の商業施設『サクラマチクマモト』再開発事業費が費用増となったが、来期は寄与するだろう」と澤田会長。

決算発表会の様子

8月にHD化実施
旅館の再生に意欲

澤田会長は、20年6月に本社を東京・虎ノ門へ移転し、8月には事業の「東北」などスキー商品のJR、航空機などアクセス付きプラン。

1グループにつき旅行代金総額10万円以上で5千円、5万円以上で3千円をキャッシュバックする（いずれも先着300組）。

同社は「北陸新幹線・特急あずさ号直通運転再開キャンペーン」「房総に出かけて応援しよう！キャンペーン」など、さまざまな被災地応援キャンペーンを展開している。

「3カ月精算」のフレックス導入
ジャルパック

ジャルパックはこのほか、社員を対象に3カ月精算のフレックスタイム制を本格導入した。全社員の約9割に当たる450人に適用。生産性が高くやりがいをもって働ける環境整備を推進する。

同社は2018年度、「働き方・休み方改革、ダイバーシティ推進」に関するJATA会長表彰で働き方・休み方改革部門の大賞を受賞。18年夏から試験的に導入していたフレックスタイム制を19年10月から3カ月精算で本格導入している。

同制度は、コアタイム（午前11時～午後3時）有りか、コアタイムなしの〝スーパーフレックスタイム制〟を選べる。

「従来の単月単位での勤務の在り方を刷新した。労働時間管理の幅が広がり、旅行商品の造成業務など複数月にまたがる繁閑への調整も可能となった」と同社。

令和時代における交通インフラの人材採用
【16】中嶋　美恵

皆さま、新年明けましておめでとうございます。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

訪日外国人観光客4千万人を目標とする2020年、いよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。

首都圏を中心に全国のバスが東京で活躍します。一部自動運転バスも登場するようですが、まだまだバス運転手がいなければバスという交通インフラは機能しません。令和2年の年始に当たり、今後のバス運転手採用について考えてみました。

現在、「人手不足」が日本全体の深刻な問題です。少子高齢化で労働人口が減り、さまざまな業界で採用が課題になっています。また、離職を防ぎ、いかに定着させるかも同時に重要視されています。業界一致団結型、エリア一致団結型の採用も増えてきました。一社一社が努力していることはいうまでもないのですが、なかなか個社ごとでは効果が出しづらい（応募～採用～定着に結び付きにくい）からです。

バス業界でも、各運輸局やバス協会や行政がエリアを取りまとめ、採用セミナーや合同就職説明会を開催するケースが増えてきました。その成果もあり、採用確率が格段に上がってきています。またバス運転手を目指す新卒や女性の採用も活性化してきています。

「バス運転手は中高年の男性の仕事」という固定概念を打ち破り、これまでと違うターゲットの獲得を目指すことが今後の人材採用において重要なポイントです。

当社は、国内唯一バス業界に特化した人材採用支援会社としてその重要なミッションを遂行すべく、バス事業者の皆さまに、バス業界に、地域交通に、高齢化社会に、観光産業に、そして日本経済のお役に立つよう、社員一同、年始に当たり気持ちも新たにますます尽力してまいります。本年が全ての皆さまにとって素晴らしい1年となりますよう、心よりお祈り申し上げます。

（リッツMC代表取締役社長兼女性バス運転手協会代表理事）

筆者

2020年の抱負

旅行業・運輸

ニッポン旅列島　関西キャンペーン
KNT-CT キックオフ会議を開く

KNT-CTホールディングス、KNT-CTパートナーズ会関西連合会、近畿日本ツーリスト関西は12月2日、大阪市のシェラトン都ホテル大阪で、2020年7月から9月まで開催される「2020ニッポン旅列島　関西キャンペーン」のキックオフ会議を開いた。

ニッポン旅列島キャンペーンは、今年度スタートしたKNT-CTグループ全社で取り組むキャンペーン。キャンペーンのエリアを四半期ごとに選定。今年度は4～6月に北海道、7～9月に関東甲信越、10～12月に北東北、20年1～3月に東海地方で実施。来年度は4～6月に九州、7～9月に関西で展開する。

キャンペーンでは各地域と連携し、新規着地型商品の開発、さまざまなコンテンツ開発を行っている。

酒井博・KNT-CTホールディングス執行役員国内旅行部長は「来年はオリンピック・パラリンピックイヤー。オリンピックの旅行需要もあるが、日本人観光客が首都圏の混雑を懸念しての、首都圏以外の観光地の旅行需要増加も期待できる。訪日客も東京以外の観光地への流動が期待できる。全国から関西に来てもらう仕掛けを考えてもらいたい」と述べた。

会議では販売施策を関西エリア担当者が発表。あべのハルカス探検ツアーや海遊館でのKNT-CTオリジナルペンギンアカデミーの開催、レンタカー付きオリジナルマルチクーポンの設定などの施策を紹介した。

キックオフ会議の様子

KNT宿泊券の販売高目標は前年比110％の29億7800万円。クラブツーリズムは祇園祭でのもてなしとして特設ラウンジ設置や、大河ドラマ「麒麟がくる」の明智光秀を中心とした滋賀ゆかりの武将関連ツアーの造成などで、送客目標を前年比110・8％の9万2千人とした。

らくたびの若村亮代表を講師に「明智光秀の真実に迫る！―光秀ゆかりの京都社寺史跡―」と題した講演や商談会、懇親会も開催された。

「被災地を旅して応援」
日本旅行がキャンペーン

日本旅行はこのほど、台風15号と19号をはじめとする豪雨災害で被害があったエリアを応援する「スキーで旅して応援キャンペーン」を始めた。同社グループの東日本エリアの店舗で対象商品を申し込んだ人に最大5千円のキャッシュバッククーポンを配布する。日本旅行協定旅館ホテル連盟が協賛。「スキーツアーの送客拡大を通じ、被災エリアへの観光需要を喚起する」と同社。

12月14日から1月13日まで、日本旅行と日本旅行サービス、日本旅行オーエムシートラベルの東日本エリアの店舗で商品を申し込んだ人が対象。対象商品は国内パッケージ「赤い風船」の「信州」「東北」などスキー商品のJR、航空機などアクセス付きプラン。

1グループにつき旅行代金総額10万円以上で5千円、5万円以上で3千円をキャッシュバックする（いずれも先着300組）。

同社は「北陸新幹線・特急あずさ号直通運転再開キャンペーン」「房総に出かけて応援しよう！キャンペーン」など、さまざまな被災地応援キャンペーンを展開している。

鳥海高太朗の交通トレンド分析 ―34―

東海道・山陽新幹線、外国人もネット購入可能に

2020年、訪日外国人4千万人を目指しており、すでに年間3千万人を超える外国人が日本を訪れているが、外国人から課題として挙げられているのが新幹線チケットのネット予約だ。これを解消すべく、東海道・山陽新幹線では、日本での新幹線利用者が多いアメリカやオーストラリアなど八つの国や地域においては、英語版のスマートフォンアプリを活用し、JR東海のインターネット予約サービス「スマートEX」で新幹線のチケットを予約することがすでにできるようになっているが、今回、20年3月予定でホームページ上から英語版サイトにアクセスし、スマートフォンアプリ同様に新幹線の予約がスタートすることになった。ホームページ上で予約可能となることで、特定の地域だけでなく、全世界の人が英語での予約になるが、東海道・山陽新幹線のチケットが買えることになる。

スマートEXとは、年会費無料で日常使っているクレジットカード番号を登録するだけで東海道・山陽新幹線がネット予約できるサービスで、日本国内においても利用者は増加傾向にある。SuicaやPASMOなどの交通系ICカードを持っていればチケットレス乗車が可能となるが、外国人の場合は基本的に新幹線停車駅などの受け取り専用機や指定席券売機等でクレジットカードを挿入することで切符を受け取った後、乗車することになるだろう。

今回の新サービス導入により、外国人観光客も駅に行かずにインターネット上で新幹線のチケットを買えるようになる。東京を訪れた後、京都や大阪などを訪れる外国人観光客も多く、特に京都を目指して新幹線を利用するケースが多い。また、広島などへ向かう際にもネット予約が可能となる。さらに日本が世界に誇れる新幹線に乗ってみたいという目的で乗車する人も含め、新幹線を積極的に利用したいと思っている外国人には朗報だろう。

ただ課題もある。新幹線の指定席特急券は乗車日1カ月前の午前10時からの発売となっている。そのため、予定が早く決まっていても早い段階で乗車する新幹線が確定できない状況が続いている。少なくとも2カ月前から予約できるようになれば、外国人も日本国内での予定を組みやすくなるだろう。システムの問題など乗り越えなければいけない課題も多いが、近い将来に乗り越えていかなければならないと思う。ネット予約ではJR各社の中でも利便性が高いJR東海であるが、将来的には英語だけでなく、中国語や韓国語などの多言語でのネット予約も含めて取り組んでいただきたい。

（航空・旅行アナリスト、帝京大学非常勤講師）

松乃井リゾート

源泉湯の宿 松乃井
〒379-1617
群馬県利根郡みなかみ町湯原 551
TEL：0278-72-3200
http://www.matsunoi.com/

源泉湯の宿 紫翠亭
〒378-0322
群馬県沼田市利根町老神 550
TEL：0278-56-4180
http://www.shisuitei.com/

源泉湯の宿 千の谷
〒379-1404
群馬県利根郡みなかみ町相俣 248
TEL：0278-66-1151
http://www.sarugakyo.co.jp/

MATSUNOI HOTEL
24/22 Dong Du, Ben Nghe Ward, District 1, HCMC
TEL：02838246068
http://matsunoi.vn/

源泉湯の宿 かいり
〒946-0088 新潟県魚沼市大湯温泉 301
TEL：025-795-2311
http://www.kairi.co.jp/

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：https://www.asaya-hotel.co.jp/