

# JTBと知恵を出し合い、コロナ禍乗り切る

## JTB旅ホ連 大西雅之会長

われわれの業界は、コロナ禍で本当に厳しい状況に追い込まれた。高橋(行)前社長が「黄金の時」と呼んでいた年が、このようになるのは誰も想像できなかった。多くの会員が4月、5月は全額休業を余儀なくされ、大規模な倒産も発生し、多くの会員が被災された。

このような厳しい環境下で旅ホ連としても、大規模な危機対応の予算を組んだ。JTBには協賛でリカバリ策をお願いしたが、大変早い対応で、各地域での施策に協力いただいた。全国規模で取り組んだ社員向け宿泊研修や「泊まらば」の企画も、JTBの協賛がなければ実現できなかった。

Go Toトラベルキャンペーンがスタートして以来、ようやくわれわれの業界にも光が差し、回復の兆しが見えている。特に東京



旅ホ連ではJTBとの協業策として、ダイナミックパッケージ「MVS」や「LSE」の利用限定クーポン、団体向けのソーシャルディスタンス対策など、様々な施策を実施してきた。しかしながら現実には、都市部のホテルやリゾートの稼働率が伸びず、大規模な赤字が続いている。回復の度合いは会員間でもかなりの差があり、手放し

## デジタル化対応が課題 「ならではの価値」創出も

旅ホ連ではJTBとの協業策として、ダイナミックパッケージ「MVS」や「LSE」の利用限定クーポン、団体向けのソーシャルディスタンス対策など、様々な施策を実施してきた。しかしながら現実には、都市部のホテルやリゾートの稼働率が伸びず、大規模な赤字が続いている。回復の度合いは会員間でもかなりの差があり、手放し

「ならではの価値」創出も

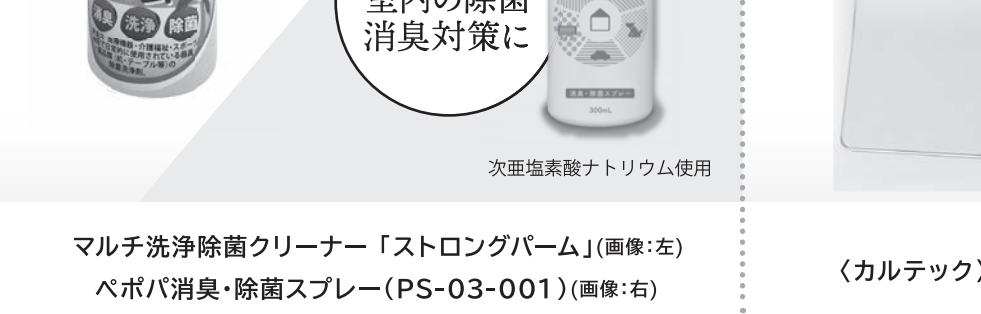
旅ホ連ではJTBとの協業策として、ダイナミックパッケージ「MVS」や「LSE」の利用限定クーポン、団体向けのソーシャルディスタンス対策など、様々な施策を実施してきた。しかしながら現実には、都市部のホテルやリゾートの稼働率が伸びず、大規模な赤字が続いている。回復の度合いは会員間でもかなりの差があり、手放し

## JTBグループの事業戦略

新型コロナウイルスの影響により4月強化に加え、Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。

## 「お客さまの実感価値」を追求

宿泊販売実績はGo Toトラベルの復成長、新生に向けて、CX(顧客体験)の向上を図る。宿泊販売実績はGo Toトラベルの復成長、新生に向けて、CX(顧客体験)の向上を図る。宿泊販売実績はGo Toトラベルの復成長、新生に向けて、CX(顧客体験)の向上を図る。



マルチ洗浄除菌クリーナー「ストロングバーム」(画像:左) ペポパ消臭・除菌スプレー(PS-03-001)(画像:右)

## 守るだけでなく、積極的に変革

では喜ばない状況が続いている。加えて、すでに表面化しているのが、Go Toを高く、流れに乗って、トラベルキャンペーンが来月1月末に終了するかもしれないという中で、9月の予約がまったく入っていない。こうした状況に対して、業界としてもさまざまな変革を行っていくが、旅ホ連としてもJTBと組んで知恵を出し合い、この難局を乗り切っていく。

JTBは今年度、山北新体制となった。「新交流創造ビジョン」において、新たな事業戦略の推進とGo Toの強みを生かすという方針を打ち出している。特に、コロナ禍の影響を受けている観光客のニーズを捉え、新たな価値を創出していくことが課題となっている。

JTB協賛旅館ホテル連盟は11日、2020年度第2回理事会を東京・池袋のホテルメトロポリタンで開いた。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で20年度の本部会合はこれまですべて中止や紙面総会にせざるを得なかったが、今回、初めての実開催となった。大西雅之会長は「JTBと組んで知恵を出し合い、この難局を乗り切っていきたい」と強調し、今年度方針として「守る姿勢だけではなく、新しい時代に積極的に自らを変えていく」と変革を進める考えを示した。



## 20年度初めて会合を実開催

大西雅之会長が挨拶を行った。JTBグループの各支部連合会への支援金がJTBグループの事業戦略の配分として法人事業への新戦略を報告。皆見薫専務がコロナ対策方針について、JTBと組んで知恵を出し合い、この難局を乗り切っていきたいと強調し、今年度方針として「守る姿勢だけではなく、新しい時代に積極的に自らを変えていく」と変革を進める考えを示した。

## 全体戦略・法人事業

新型コロナウイルスの影響により4月強化に加え、Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。

## ニューノーマルに適合

新型コロナウイルスの影響により4月強化に加え、Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。Go Toトラベルの緊急宣言が発令され、解雇の反動減への対応強化を軸に、今後の法人事業の基盤を固める。



Prèdia 天然泥で、洗う



# 顧客との関係性をより強く



「顧客との関係性をより強く」と、今、本当に真剣に見つめたい。その中からいろいろ新しいサービスを始めたい。新しいサービスを開発したり、デジタルの世の中だが、規模を縮小しながらも他のサービスとの連携を図り、お客様に寄り添ったサービスを実現する。お客様から見て、何ができていないかを考え、お客様と向き合いたい。お客様と向き合いたい。お客様と向き合いたい。

### JTB 山北栄二郎社長

コロナ禍の中、JTB旅が不安が払拭できないが、ホスピタリティには大変な。支援をいただいている。4月7日に社員個人現地研修を行っていただき、90%以上が感謝の言葉を残された。この研修が、お客様と向き合い、お客様と向き合い、お客様と向き合い。

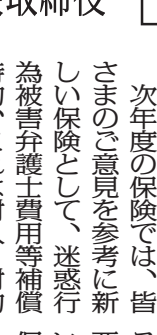
## 旅ホ連の協力が不可欠 落ち込んだ需要、必ず戻る

「旅ホ連の協力が不可欠」と、落ち込んだ需要が必ず戻る。観光業界は、旅ホ連の協力が不可欠。落ち込んだ需要は、必ず戻る。観光業界は、旅ホ連の協力が不可欠。

「旅ホ連の協力が不可欠」と、落ち込んだ需要が必ず戻る。観光業界は、旅ホ連の協力が不可欠。落ち込んだ需要は、必ず戻る。観光業界は、旅ホ連の協力が不可欠。

## JTB旅連事業の取り組み

今年度は新型コロナウイルスの影響で、旅行需要の減退など悪影響が及ぼされた。このように、JTBは旅連事業の取り組みを進めている。旅連事業の取り組みを進めている。旅連事業の取り組みを進めている。



石母田豊代表取締役

## 弁護士費用や自然災害など 次年度に新たな保険

「弁護士費用や自然災害など、次年度に新たな保険」と。次年度に新たな保険を加入する。弁護士費用や自然災害など、次年度に新たな保険を加入する。弁護士費用や自然災害など、次年度に新たな保険を加入する。

## 2019年度「サービス最優秀旅館・ホテル」

	大規模施設 (旅館)	大規模施設 (ホテル)	中規模施設	小規模施設
北海道	北天の丘あばしり湖 鶴雅リゾート (網走湖畔)	ラビスタ函館ベイ (函館)	運河の宿おたる ふる川 (小樽)	ニセコ昆布温泉 鶴雅別荘 李の抄 (ニセコ昆布温泉)
東北	ホテルニュー 水戸屋 (秋保温泉)	ホテル外口ポリアン仙台 (仙台)	大沢温泉山水閣 (花巻南・大沢温泉)	深山荘高見屋 (蔵王温泉)
関東	あさや (鬼怒川温泉)	ホテル椿山荘東京 (東京)	鬼怒川金谷ホテル (鬼怒川温泉)	強羅花扇 円かの杜 (強羅)
中部	賢島宝生苑 (賢島)	日本平ホテル (日本平)	青山やまと (伊東)	花紫 (山中)
西日本	佳翠苑皆美 (玉造温泉)	京都ブライオンホテル (京都)	西村屋本館 (城崎)	松井本館 (京都市内)
九州	雲仙宮崎旅館 (雲仙)	ホテルオークラ JRハウステンボス (佐世保ハウステンボス)	いぶすき秀水園 (指宿)	御宿 由府両築 (由布院温泉)
沖縄	該当なし	宮古島東急 ホテル&リゾート (宮古島)	アラマンダ インギャーコラル ヴィレッジ (宮古島)	百名伽藍 (玉城(南城市))

大規模(旅) 大規模(ホ) 中規模 小規模

### 大谷山荘

オリオンモトブリゾート  
海の別邸ふる川  
柵家旅館



### 大谷山荘

大谷山荘は、清流・音信川に沿って広がる民間温泉施設。大谷山荘は、清流・音信川に沿って広がる民間温泉施設。大谷山荘は、清流・音信川に沿って広がる民間温泉施設。

### 大谷山荘

大谷山荘は、清流・音信川に沿って広がる民間温泉施設。大谷山荘は、清流・音信川に沿って広がる民間温泉施設。大谷山荘は、清流・音信川に沿って広がる民間温泉施設。



JTBは今年6月、JTB旅連の会員宿泊施設の中から選んだ019年度「サービス最優秀旅館・ホテル」を発表した。サービス最優秀旅館・ホテルの表彰式は毎年、6月に開催される。JTB旅連の表彰式は毎年、6月に開催される。JTB旅連の表彰式は毎年、6月に開催される。

### JTB旅ホ連保険

JTB協定旅館ホテル連盟 会員の皆様へ

〈主な補完保険と特約〉

- 駐車場保険 (自動車管理者賠償責任保険+駐車場受託自動車保険)
- 災害時被災者対応保険 (レジャーサービス施設費用保険)
- 災害休業 あんしん保険 (企業財産包括保険)
- ノロウイルスおよび特定感染症発生時施設消毒費用特約 (レジャーサービス施設費用保険特約)
- 食中毒等休業 あんしん保険 (食中毒利益担保特約・特定感染症担保保険)
- 利益補償保険特約 自然災害時一時金支払特約 (企業財産包括保険・特約)

### 基本保険 + 補完保険

旅館ホテルワイド保険 (旅館賠償責任保険) + 宿泊客個人賠償責任保険 (旅館宿泊者賠償責任保険)

多様なケースに対応できる 補完保険と特約

- ケータリング 保険 (施設賠償責任保険+生産物賠償責任保険)
- トコジラミ駆除 費用特約 (レジャーサービス施設費用保険・特約)
- 客室販売停止による収益減少を補償! トコジラミ駆除 喪失利益担保特約 (レジャーサービス施設費用保険特約)
- 悪質なクレーム等への対応費用を補償! 迷惑行為被害 弁護士費用等 補償特約 (旅館賠償責任保険特約)
- 特約付動産 総合保険 (動産総合保険)
- 旅館ホテルマネー ガード保険 (マネーブレン ド運送保険)

JTB旅ホ連保険取扱代理店 新商品発売予定

JTB旅連事業株式会社 〒113-0034 東京都文京区湯島3-37-4 TEL 03-3834-7051 FAX 03-3834-7045

引受幹事保険会社 TOKIOMARINE NICHIDO 東京海上日動火災保険(株) 共同引受保険会社 ジェイアイ傷害火災保険(株) 損害保険ジャパン(株) 三井住友海上火災保険(株) 令和2年度10月作成



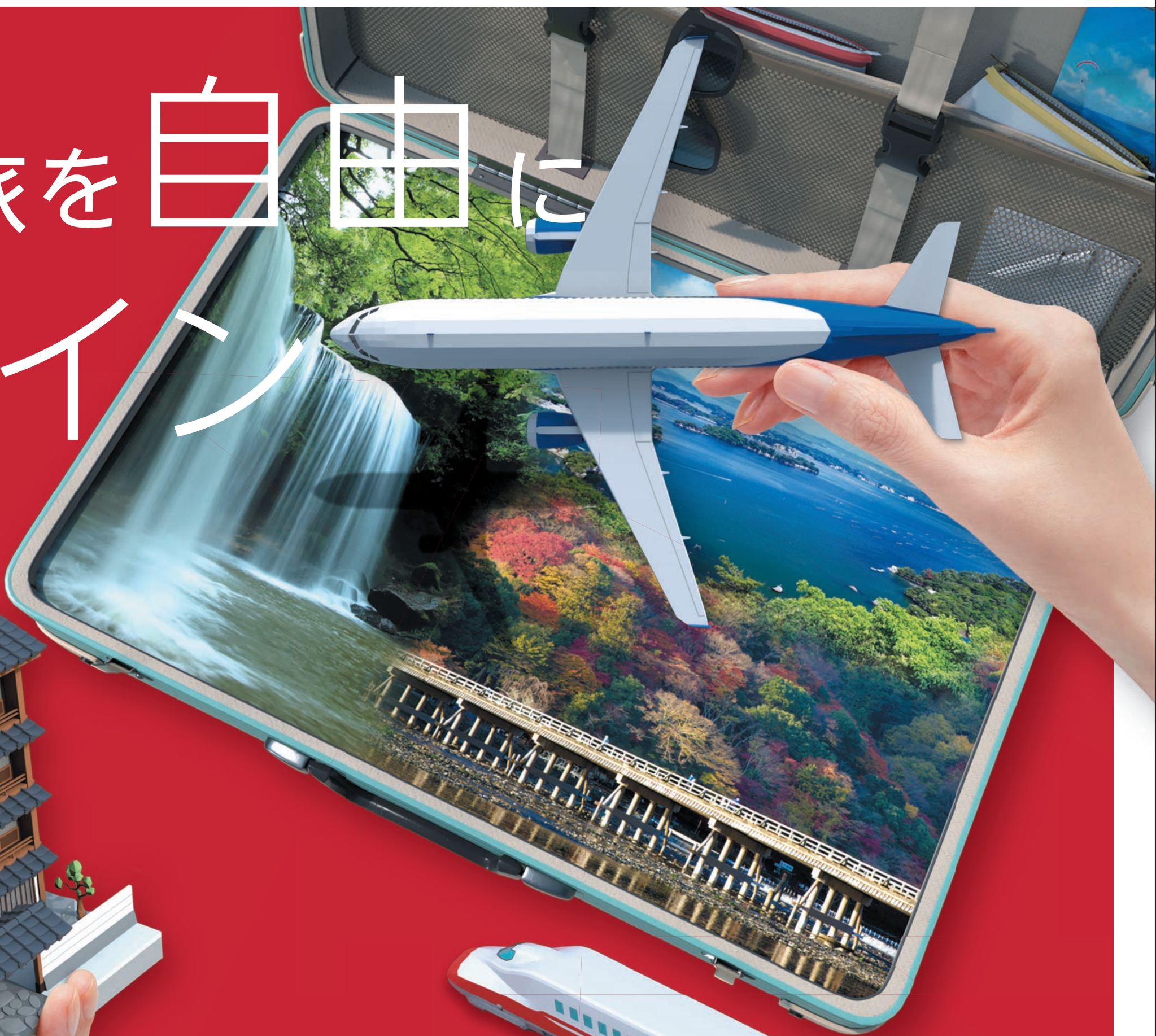


感動のそばに、いつも。

JTB協定旅館ホテル連盟

JTBMySTYLE

# 日本の旅を自由に デザイン しよう。



旅をもっと自由に、わがままに

## JTBダイナミックパッケージ MySTYLE

あなたのぴったりがきっと見つかる！

### わがままに選みたい時にぴったり

豊富なラインナップから、店舗スタッフがお客様にぴったりの旅をご提案しています。旅館・ホテルだけでなく、交通もご都合に合わせて選択可能なので、お客様だけの自由自在な組み合わせが実現します。

### こだわりたい時にぴったり

JTBだからこその持っている、お部屋・お食事・お風呂・立地・サービスなどの情報を、お客様の様々な「こだわり」に合わせ、検索できるようになります。Web販売においても、ニーズに合ったプランをご提案できるよう進めております。

### 気軽に出発したい時にぴったり

ご自宅からスマートフォン1台でご旅行へ！スマートフォン画面の情報で、発券やチェックインが可能になります。ご旅行前に日程表を印刷したり、郵送でお受け取りいただく手間がなくなるため、お客様の利便性向上・販売機会拡大に貢献します。これにより、よりお客様に選んでいただけるJTBを目指します。

JTBダイナミックパッケージ



～法人マーケットにおけるソリューションを提供します～

法人のお客様の課題解決と、地域誘客事業への貢献を図るため魅力ある商品造成に取り組んでいます。

「その時ならではの」「その場所ならではの」そして「JTBならではの」の価値を備えたコンテンツ造成とニューノーマルへの対応を進めています。

お客様の“実感価値”を最大化する新たな旅行とミーティング&イベントの需要創造を実現して参ります。





# 危機を乗り越え ウィズコロナ時代に 旅行を盛り上げる

JTB協定旅館ホテル連盟は、2020年度事業の基本テーマ「JTBとのコミュニケーション強化による宿泊増売と会員経営基盤強化」に加えて、特別推進テーマとして「この危機を乗り越え、新しい時代の会員と旅ホ連&JTBに向け改革に挑む」を掲げた。全国の7支部連合会は、このコロナ禍をどのように克服し、改革を推進していくのか。各支部連合会の会長に①現状認識②支部連合会の2020年度事業③ウィズコロナ時代に旅行需要を盛り上げるための施策④会員に向けたメッセージなどについてコメントを寄せていただいた。

## JTB旅ホ連

## 7支部連合会からメッセージ

### 中部 会員とJTBの知見結集 濱田 政利

中部支部連合会会長



2020年度の連合会事に検討してきた。その結果、業は、事前に描いた主たる 11月から個人・団体を区分活動が停止したと言え、連合会としての増売を確保する。コロナ禍での連合会は、策をスタートさせている。「対応すべきこと」「準備 広範な中部の特性を踏まえて、各支部に各々対応し、各支部に合わせた対応を促すこと」を区別して、各支部に各々対応し、各支部に合わせた対応を促すこと。また、広範な中部の特性を踏まえて、各支部に各々対応し、各支部に合わせた対応を促すこと。また、広範な中部の特性を踏まえて、各支部に各々対応し、各支部に合わせた対応を促すこと。

### 北海道 AT契機に質の観光へ 桶川 昌幸

北海道支部連合会会長



令和2年2月28日、鈴木 営業時間の短縮などを余儀なくという観点から、「自然北海道」を発出。その後、「緊急事態宣言」が発出された。北海道は、この危機を乗り越え、新しい時代の会員と旅ホ連&JTBに向け改革に挑む。北海道は、この危機を乗り越え、新しい時代の会員と旅ホ連&JTBに向け改革に挑む。北海道は、この危機を乗り越え、新しい時代の会員と旅ホ連&JTBに向け改革に挑む。

### 西日本 「ならでは」の魅力創造 増田 友宏

西日本支部連合会会長



11月初めの西日本支部連 けた形での近場の旅行であれば、JTBの地域担当部会の状況については、まる 東京圏は、比較的 長距離の旅行も増えている。力の創造に向けて努力して、部はまだまだ厳しく、地方 いる。また、人の移動の増加は、必ず危機は訪れる。順風満 けてきているようだ。 コロナの第3波が起ると、 は不安である。 G 今があるのは、その危機を 東京が解禁された後から急 乗り越えてきたからであ る。復活したの各自、 先曰、友人夫婦たちとJ

### 東北 震災10年で現地訪問を 小口 憲太郎

東北支部連合会会長



来年2021年は東日本 した。日本中がパニックに 大震災から10年の節目の年 なる、いまだに残る風評に までJTB日本の東北を である。10年前の3月11日、 より農林水産物や食品に関 実施していた。また4 残された映像を見ても、 する事業を中心とした「宿 月から9月末まで東北D にも信じられないような災 月を想定していた。せ が東日本を襲った。想定を 島のものを食べたくない、 ひ多の方に東北において 超える津波があらゆるとい 人が泊まりに来るわけがな いた。10年の間、どれ を根こそぎ流し、多くの方 い。海外においても日本政 だけ復興したのか、現地の が犠牲となった。生き残り 府の科学的説明、外交努力 にもかわらず、福島、東 府の科学的説明、外交努力 にもかわらず、福島、東 府の科学的説明、外交努力 にもかわらず、福島、東

### 九州 九州ならではの旅を模索 富森 信作

九州支部連合会会長



20年7月、熊本県を中心 での旅を複数模索する時 特に「サエ、ア、Oは、 に福岡県、大分県を襲った が来ている。すべの出来 1・0が持社会、2・0が 集中豪雨の折には、全国 事は、前向きに考えれば、 農業社会、3・0が工業社 により温まるお見舞いのメ ャンスになり、後ろ向きに 会4・0が情報社会をシ ッシーズを頂きながら感謝 考えればピンチになる。問 て次に来る。5・0は、ひん 申し上げる次第です。 題が起きたことが問題では 社会なのか、というもので、 コロナ禍で日々の生活は、 な、どう考えたか本当 仮想的空間と現実空間のシ 一変し、旅の日常も一変し、 という言葉 テム的に融合した社会的課 だ。今までは違う日常に、 がある。今は前向きに、そ 題の解決と経済発展、両立 よりほとんどの人が急激な して真剣に考える時だ。 する人間中心の社会だ。

### 関東 リアル、ウェブで販売拡大 根本 芳彦

関東支部連合会会長



新型コロナウィルス感染 委員会活動も定期開催が難 Bからは「買付業務」連合会 拡大は、われわれ、観光業 しい状況が続いている。当 各委員会、はじめ、連合会 界に大きな被害をもたらし 連合会では、例年、宿泊増 関係者を多数出席をいたた ているが、殊に「東京オリ 売を目的とした「宿泊増売 換、連合会員の意見交 ンピックパラリンピック」 宣伝費」を予算化している が、コロナ対策費用として ことの影響としては、 予算を上積みし、総額1千 トラルキャンペーン終了 はかりきれないものがある。 万円を構え、支部への支援 が予想されるが、リアル を継続実施した。今後は連 合会事業の見直しをほか WBJ共販販費の拡大 は免除とし、総会をはじめ、支部ごとの課題に応じ、 第一に取組を強化し 予定していた連合会事業 た活動を推進し、支部への ていく必要がある。 万円の繰り越し中、関東支 徹底支援を最優先としてい 逆算の観点から、 合会事業の見直しをほか WBJ共販販費の拡大 は免除とし、総会をはじめ、支部ごとの課題に応じ、 第一に取組を強化し 予定していた連合会事業 た活動を推進し、支部への ていく必要がある。 万円の繰り越し中、関東支 徹底支援を最優先としてい 逆算の観点から、

### 沖縄 沖縄観光の活性化けん引 平良 朝敬

沖縄支部連合会会長



コロナ禍において全国的 旅ホ連合会の対象施設で使 一般団体では、貸し切り な販売店現地研修の全面中 える。グループ施策」を美 止に伴い、Teamを活 施している。 さらに入場施設のフリー パスや沖縄の食を手軽に乗 の動画配信を実施し、旅ホ するの動画配信を実施し、旅ホ 連合会施設とJTB沖縄ス するの動画配信を実施し、旅ホ 連合会施設とJTB沖縄ス するの動画配信を実施し、旅ホ 連合会施設とJTB沖縄ス

## JTB旅ホ連特集