

# 日本旅行と日旅連 強固な連携で未曾有の危機乗り越える

日本旅行協定旅館ホテル連盟会長

桑島 繁行氏



日本旅行協定旅館ホテル連盟(日旅連)は令和3年度通常総会を3月4日に東京で開催予定だったが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言発出の期間措置により、書面での総会に変更した。総会開催に合わせて行った日本旅行、日旅連両トップの恒例の対談は、今年は桑島繁行・日旅連会長(北海道・北見市知床ホテル&リゾート会長)が地元の北海道からリモートで参加する新たな様式で実施。コロナ禍を乗り越えるための両者の連携策を話してもらった。



日本旅行代表取締役社長

堀坂 明弘氏

日本旅行代表取締役社長 堀坂 明弘氏

【会社】日本社・森田 淳 新型コロナウィルスの感染拡大で、旅行業界は現在も厳しい状況に置かれている。昨年からの振返りを。 堀坂 当社は今年で創業116年。過去の歴史を見ると、第2次世界大戦のときにいったん営業停止を余儀なくされたことがあったが、今はそれに匹敵する、まさに戦時下と言っても過言ではない。 私自身もJRW日本時代から、阪神淡路大震災、SARS、リーマンショック、東日本大震災と、多くの危機を経験してきた。 これらの時代も大変だったが、今回はそれを上回るさらに厳しい状況だ。 国内、海外、インバウンドと、全ての需要が消滅した。このようなことはかつてなかった。 旅行を販売するサプライチェーンの中には、宿泊先をはじめさまざまな業界の方向が関わっている。今回のコロナ禍で、その全ての方々が苦しんでおられる。私も胸を痛めている。

## 新しい観光の在り方を共に議論

ドライブステージに合わせた在宅勤務者に主に活用されていたが、それ以外の一般の社員の仕事を変えた。一部の店舗ではオンライン接客を昨年導入し、また法人営業では地域でのフレゼンに本社からもオンラインで参加するなど活用が広がっている。これらの働き方改革は数年間かけて検討を進めてきたところだったが、待たずにやらざるを得なくなった。



対談は東京の日本旅行本社と北海道をウェブ会議システムで結び実施

## 日旅連総会特集

3〜8面

Dxの推進は、本年度の事業計画でも明記している。その必要性が改めて明らかになり、同時に加速度的に進めなければならぬ。 桑島 昨年は年初から新型コロナへの対応に追われ、1年だった。緊急事態宣言発出に伴い、動きが全く止まってしまった。インバウンド需要も壊滅状態。東京オリンピック(海外の入国)も延期され、5月の入国、今後は遠隔地にいる人とも容易にコミュニケーションが取れる。これまでは育休などの

の足が再び止まっている。私どものホテルも、お客さまが少なく、休館を余儀なくされているところが多い。これからの先を見通しても不透明だ。会社はもともと従業員を雇用を待たなければならぬ。Go Toの一日も早い再開を願っている。 堀坂 Go To事業が感染を拡大させた要因との意見がある。しかし、確かにエビデンスがあるわけではなく、逆にGo To利用者が87.8万人泊り、そのうち感染が確認されたのは17日時点で300人だ。 感染拡大防止はもともと大事だが、経済も同時に回していかなければならない。旅館・ホテルをはじめ、各観光施設は感染対策をきちんと行っている。客室を定員の半分で稼働させたり、温泉の入浴人数を制限したり、食事の提供方法を変えたりと、皆さん本当に努力されている。

## 安心して楽しめる旅行づくりを

人の流動を全て止めてしまったら、感染リスクはゼロになるかもしれない。しかし、経済がどれだけ影響を受けるか計り知れない。 Go Toで多くのお客さまが動き、施設の数も助げられたのではない。か、給付金によってフチャいていかせると、お客さまが比較的単価の高い宿に泊まれたら、そのような宿の価値に初めて気づく。今後は本来の価格でもっとお客さまの開拓にもつながるのではないか。 コロナ禍で近場への旅行やオンラインツアーが注目されているが、それだけで観光業界は活性化しない。県を超えた移動を伴う旅行の復活が期待されるし、お客さまもそれを望んでいると思う。

桑島 旅館業界で新型コロナウィルス感染防止に対応するガイドラインを作った。われわれはしっかりと守るとともに、それ以外の施設でも独自の対策を講じている。お客さまに対して、観光庁が作成した「新しい旅のエチケット」

もつづつ、われわれが感染対策を継続して行うことが前提だ。コロナ禍でも安心して楽しめる旅行を日旅連の皆さんと一緒に考えていかねばならない。アフターGo Toも含めて、日旅連の皆さんとしっかりと連携を組んで取り組む。個人的にはGo Toのラールのインバウンドパーションもできないかと考えている。 今年1年、会社の大きなテーマは、 堀坂 新型コロナの感染状況や、ワクチンがどれほど普及するのにもよるが、

やはりお客さまの需要をどう満たすか、これが最大の課題だ。感染対策をどうするか、今後さらに年間を通して見ると、ワクチンが普及したとしても、インフルエンザがそうであるように、冬場に新型コロナを再度感染拡大する懸念がある。だから、「稼働をどうするか」が最大の課題だ。新しい需要を期待されるワークションや、密を避ける旅行、桑島会長の地元を知末、密を避けるままに密を避けたい。お互いの発展にも結び付けた

社内ではデジタルイノベーションを推進本部を昨年10月に立ち上げた。販売のウェブ化とともに、今までの紙ベース、アナログの仕組みをデジタルに転換するなど、仕事の仕組みを変える。地方創生もわれわれの重要な課題だ。日旅連は地域におけるキーパーソンがたくさんいらっしゃる。その方々と一緒に、地方創生の取り組みをより一層進める。

4面に続く

**日旅産業は安心・安全と快適な空間をお客様目線で提案していきます**

感染拡大防止の水際対策  
非接触でスピーディーに  
体温を検知!!

非接触式体温検知器

臭煙ブース

オゾン生成機

見苦しくない透明のマスク  
マスククリアシールド

タケツクスクリン

クレベリンPro  
置き型20ml用

【安全・安心のためのサポート】

- 衛生用品のご提案
- 検温器設置のご提案
- パネル設置のご提案
- 災害時における備えのご提案

【お客様の満足度アップのためのサポート】

- 除菌・消臭のご提案
- 3密回避のご提案
- 分煙化のための喫煙ブースの設置のご提案
- Wi-Fi設置のご提案
- SDGsへの取組みのご提案

【集客力アップと売上アップのためのサポート】

- バリアフリーのご提案
- ワーケーションのご提案
- 接触回避のご提案
- キャッシュレス化のご提案

お問い合わせ・資料のご請求は

お客様目線で お客様のための  
ソリューションパートナー

日本旅行 NIPPON TRAVEL AGENCY **日旅産業**

■オペレーションセンター  
☎0120-038-900 FAX 0120-035-850

☎0120-062-720 FAX 0120-066-850 (大阪・和歌山地区)

# 日本旅行と 強固な連携で未曾有の危機乗り越える

3面から続く

— 日旅連事業は。 ばと思。 昨年、決して楽観視 できなかった。結果として収 束のめどは立たず、一時は 地元の参加も減り、開催を断念しかけた。各地の女将さんに出 いた。瀬戸市から

もと変わらず来ていた。に 額を減らしている。その 切と考える。 短期的にはこのコロナ禍 ともに、休感もあって、 お互いの発展に向けて歩ん でいき。 堀坂 お褒めの言葉を頂 き、大変ありがた。社員 にしっかり伝え、みんなが さらにやりがいと希望をも って働けるよう努める。 コロナ禍で来年の新卒採 用は見送ることになった が、昨年は150人が入社 した。コロナ禍なので研修 刊500号に、「社員」を創 した。コロナ禍で、終わ った後もメールで質疑応 答を何度も繰り返した。ウズ ベキスタンからの留学生も 入社しており、旅連の皆さ まに会わせたいほど真面目 で優秀だ。いい人材をし かり育てなければと思う。 商談はぜひ、再開して いただきたい。リアルとリ モートのハイブリッド型な とも、そのような方法が考 えられ、旅連の皆さ まの声を直接聞いて、送客 拡大につなげた。

## 互いの発展へ議論さらに深める 宿泊拡大の施策を一つでも多く

— 日旅連事業は。 ばと思。 昨年、決して楽観視 できなかった。結果として収 束のめどは立たず、一時は 地元の参加も減り、開催を断念しかけた。各地の女将さんに出 いた。瀬戸市から

もと変わらず来ていた。に 額を減らしている。その 切と考える。 短期的にはこのコロナ禍 ともに、休感もあって、 お互いの発展に向けて歩ん でいき。 堀坂 お褒めの言葉を頂 き、大変ありがた。社員 にしっかり伝え、みんなが さらにやりがいと希望をも って働けるよう努める。 コロナ禍で来年の新卒採 用は見送ることになった が、昨年は150人が入社 した。コロナ禍なので研修 刊500号に、「社員」を創 した。コロナ禍で、終わ った後もメールで質疑応 答を何度も繰り返した。ウズ ベキスタンからの留学生も 入社しており、旅連の皆さ まに会わせたいほど真面目 で優秀だ。いい人材をし かり育てなければと思う。 商談はぜひ、再開して いただきたい。リアルとリ モートのハイブリッド型な とも、そのような方法が考 えられ、旅連の皆さ まの声を直接聞いて、送客 拡大につなげた。

## 日本旅行 日本上下の経営戦略、中長期施策

— 新型コロナウイルスのパンデミックで旅行業界はかつてない試練の時を迎えている。日本旅行も例外ではない。今年1年の取組めど、現状を踏まえた中 長期的施策を小谷野悦光社長に聞いた。

(聞き手 本社・森田洋)

— 新型コロナウイルスのパンデミックで旅行業界はかつてない試練の時を迎えている。日本旅行も例外ではない。今年1年の取組めど、現状を踏まえた中 長期的施策を小谷野悦光社長に聞いた。

(聞き手 本社・森田洋)



代表取締役副社長 小谷野悦光氏

## 最大のピンチを最大のチャンスに

— 新型コロナウイルスのパンデミックで旅行業界はかつてない試練の時を迎えている。日本旅行も例外ではない。今年1年の取組めど、現状を踏まえた中 長期的施策を小谷野悦光社長に聞いた。

(聞き手 本社・森田洋)

— 新型コロナウイルスのパンデミックで旅行業界はかつてない試練の時を迎えている。日本旅行も例外ではない。今年1年の取組めど、現状を踏まえた中 長期的施策を小谷野悦光社長に聞いた。

(聞き手 本社・森田洋)

日本旅行  
NIPPON TRAVEL AGENCY

自分らしく生きる女性のための旅「たびーら」、  
西日本の魅力を再発見する旅のご提案「JRで行く西への旅」、  
子供たちの健やかな成長を願う子供たちだけの自然体験「トムソーヤクラブ」。

お客様に選んでいただける特徴ある旅をご提供し続ける日本旅行の更なる挑戦です。

赤い風船  
Hello Kitty  
Japanese Beauty Hokuriku  
皆様の日頃のお心遣いへ感謝申し上げます。これからお客様に喜んでいただける国内旅行をご提案してまいります。

女子旅といえば「たびーら」!  
旅好きな女の子のための旅特集「たびーら」  
日本旅行の女子旅「たびーら」  
女子旅といえば「たびーら」! 読者モデルや日本旅行の女子社員がコースを厳選し自信をもっておすすめする「日本全国女子旅モデルコース」、スイーツを楽しみながらゴルフやサイクリングなどを楽しむイベントツアーを開催する「たびーらスポーツ」が人気です。

JRで行く 西への旅  
岡山・広島・山口など、西日本への旅は見どころが満載です!! 日本旅行では、JRや新幹線を利用した旅行のプランを多数ご用意しております!

子供の健やかな成長を応援する旅  
トムソーヤクラブ  
今年で34年目となるトムソーヤクラブは、新しい世代になろう小学生・中学生が、ツアーを通じて、自然に親しみ、自主性のある、健康で、愛情に満ちた人材に育つための活動を推進しています。





# コロナ禍に負けず、宿泊需要喚起へ攻勢

## 関西支部連合会

### 質の高いサービス提供



田岡茂会長

平素より、関西支部連合会会員の皆さまには、格別にお礼申し上げます。今年度も、ご協力賜り厚く御礼申し上げます。

さて、今年度は、四国支部連合会との連携を深め、

関西支部連合会として、日本旅行グループの皆さまと連携し、



大木勝也会長

平素は、日旅連四国支部連合会の事業活動に対し、

## DCで反転攻勢かける

### 四国支部連合会

誰かが普通に安心して、宿泊券の販売拡大を目的に、

## ニューノーマルに対応

### 沖縄支部連合会



白石武博会長

平素は、日旅連沖縄支部連合会の活動に対し、

## 連携深め、攻めの営業を

### 九州支部連合会



東郷和浩会長

日頃より日旅連九州支部連合会の活動に対し、



日本旅行協定旅館ホテル連盟 第58回 通常総会

Advertisement for Sun Plaza Hotel, featuring images of the hotel and text: 洲本温泉 うるおいの湯, 湯あそび・お部屋あそび.

Advertisement for Biwakoh Hotel, featuring images of the hotel and text: 五感を潤す湖畔の宿で一期一会の心に癒される.

Advertisement for Yachiya, celebrating its 180th anniversary, featuring images of the hotel and text: 吉川屋180th Anniversary.

Advertisement for Satoyama Villa, featuring images of the hotel and text: Satoyama villa DEN, Satoyama villa 本陣.

