

2022年、今年を「観光再生元年」に

の旅行業を語る

出席者
順不同

JTB社長

KNTホールディングス社長

日本旅行社長

東武トップツアーズ社長

山北 栄二郎氏

米田 昭正氏

小谷野 悦光氏

百木田 康二氏

司会＝本社取締役編集長・森田淳

国内旅行インバウンドの回復へ

旅館・ホテルとの連携強化でより確実なものに

21年の旅行業界を振り返る

——(司会) ます、2021年の回顧を。コロナ禍が収束せず、旅行需要は依然回復に至っていない。国内旅行を中心に、業界全体と自社の取り組みを振り返ってほしい。



小谷野氏

た。一方、非常に慎重になっていると感じた。一時的な盛り上がりではなく、じわじわと回復に向かっている感じがした。

ただ、ワクチンの効果や、治療への期待もあり、希望の光が見えている中での新しい年だと感じている。

——旅行が動かない中で、非旅行の部分に傾注させるを得ないところもあった。

山北 われわれは非旅行と言われないようにしている。交流というテーマの中で、人の流れ以外にも、情報の流れや商流など、さまざまな形で流れを作ることが大事だと思っている。ただ、ビジネスの基盤は旅行であり、そこを否定するところではない。

米田 1年前に事業構造改革を発表して、昨年の前半は改革、改革だった。希望退職を募らせてもらい、資本金は毀損した分の増資を行った。それが6月に終わり、今度は7月になると五輪・パリンピックの準備と、思っく暇がなかった。五輪・パリンピックは観客が大変だったのだが、極めて厳しい条件の中でもうまく運営していたし、われわれも対応できたと思っっている。五輪では大会関係者のバス輸送を担当させていた。コロナの感染者は、五輪では少し出たようだが、パリンピックでは1人も出なかった。関係者の対応能力の高さを感じた。

五輪・パリンピックが9月で終わり、10月になるとグループの地域会社8社を1社にまとめた。外部環境は決して良くないが、とにかく前を向いて走ろうという意識が出てきた。

われわれも旅行業中心ではあるが、事業の枠を広げて、自身をコミュニケーション産業だと定義している。クラブツーリズムは「新・クラブ1000構想」を打ち出し、趣味の会を多く作るようにしている。

近畿日本ツーリストは、店舗の減少をITでカバーしようとして、ハイブリッドコミュニケーションと呼んでいるが、人ともにアバターが「旅のコンシェルジュ」としてお客さまとコミュニケーションを取っている。

「フルフラット」という、SDGsを意識した新たなブランドも立ち上げた。苦しいながらも前を向き始めたのが昨年後半だと思っ

——(司会) 山北氏、この会社も同じだと思っ、コロナ禍1年目で消費に陥って、当社としても非常に厳しい1年だった。20年と比べても、さらに体力を落とした1年だった。9月30日に緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が解除されるまで、何も発出されていなかった。28日間はなかなか。繁忙期がなく、ゴールデンウィークや夏休みも、ずっと低調なままだった。いつ必要が回復するのかわからない中、お客さまにご迷惑をおかけしないよう営業態勢を整えていった。

われわれもそうだが、観光業界全体が非常に消耗した1年。一言で表すと、そういう年だった。

コロナ禍1年目で多くを学んだ。危機を乗り越えるための柔軟な企業体質を作ってお

かなければ、経営構造のストリム化に踏み切った。旅行業の場合、固定費のうち人件費の占める割合が大きく課題だ

ったが、断腸の思いで早期退職を含む、さまざまな経費の削減を行った。一方、社員とのコミュニケーションを保つための社内コミュニケーションの取り方は大きな課題だった。

また旅行やイベントの実施がままならない中で、今までとは違う形で交流を再開しなければ、ハイブリッドMICなどオンラインの取り組みを強化し、企業や地域の課題解決にも積極的に取り組んだ。社員の気持ちもつなぎ止めて、何とかここまで来たと

いう状況だ。

緊急事態宣言明けの10月以降は、世の中の消費のエネルギーが爆発しつつあると感じ

——東京オリンピック(五輪)・パリンピックが無観客開催となった。

山北 非常に残念。10年越しで取り組み、ようやくここでさまざまな成果をあげるところだったのだが、収益面はもとより、関わってくれた社員の気持ちを考えると非常に残念だった。

ただ、関係者や、関係する企業とのパートナーシップが深まったという点では意義深かった。パリンピックで学校連携のプログラムがあり、規模は小さくなったが子どもたちにもしっかりと見てもらえた。そういう面でも意義は大きかった。

米田



山北氏

山北氏

山北氏

山北氏

山北氏

山北氏

山北氏

山北氏

山北氏



下呂泉



水明館

〒509-2206 岐阜県下呂市幸田 1268

TEL (0576) 25-2800 FAX (0576) 25-4520 <https://www.suimeikan.co.jp/>