

2022年、今年を「観光再生元年」に

反転攻勢へ アフターコロナ時代の旅行業を語る

新春特別座談会



9面から続く

百木 ますは国内。水際対策が緩和され、アウトバンド、インバンドが回復することが望ましいが、この1年はまだ厳しいと見る。その意味でも国内需要をいかに取り込むか。

G・T・O再開で大きな影響が出ると思っ。リベンジ消費は必ずある。今、1千万円以上の高級自動車が19年と比較して大きく売れ上げを伸ばしている。リポート会員権が平均370万円を越え、この20年間で過去最高となっている。

リッパ・カールトン日光は稼働率が90%に達している。どんな人が泊まっているかという。1泊2万円を越えるプランの購買層として、もう

リベンジ消費もある 「人財」をどう磨くか

百木田

山北

一定程度残るだろう。われわれの事業領域におけるポर्टフォリオの追加部分として、大きいものがある。

個人旅行はG・T・Oと、ベル事業にどう対応するか。人を集めるだけならば、総合

旅行会社でも、OTAでも、直販でも良いのだろうか、われわれとしては、地域全体にいかにか経済的に裨益できるか。その仕組み作りと落とし

込みが重要だと考えている。山北 希望の年になることを願ってやまないが、今までのお話しに通り、国内マーケットが中心の1年になるのだ

デジタル化が進むと、重要なものは間違ったことが、われわれリアルエンジンがやらねばならないこと、人財(TTBでは「人材」をこのように表記している)をどれだけ磨き上げられるか。

10年、20年後の自社の姿は

——コロナ禍で市場環境が大きく変化した。足元の1、2年、そして10年、20年後の自社の姿について、小谷野 今までの量を重視

するやり方をどこまで見直せるか。例えば、コロナ禍で3密回避が求められる中で、バスを満員にして走ることはお客さまの意向に合わない。

バスを満員にしなければ採算がとれないという商売は成り立たなくなる。価値を追求し、少し割高でもお客さまに選んでもらえるような商品を作らなければならぬ。

旅行業で長年培ったお客さまとの関係性、認知度をともに、さらに連つ領域に踏み込まなければならぬ。新たなビジネスパートナーを求め、新しい価値を創造しなければならぬ。

自治体と地方創生事業を進めている。きめ細かな提案をし、各地の強みを引き出した。特に西日本エリアでは、JR西日本と協業できるのがわれわれの強みだ。最大限のシナジー効果を発揮したい。

百木田 山北社長が言われるように、人が大事だ。当社も人が財産、人が主人公だと経営理念に掲げている。

当社はMICEを得意にしている。支えているのは社員のコーディネート力だ。これから異業種と組むことも多くなるだろう。従来の旅行業の枠から飛び越えられる人材、座組をコーディネートできる人材をいかに育てるかが重要になってくる。

デジタルがますます進展するのは間違いないが、システムを作る人、デザインできる人はいくらでもない。しかし、デジタルを利用して地域と人・企業をむも付けられる人材は貴重だ。コーディネーター力がなければできない。デジタルの仕組みを地域に落とし込めるのは人だ。

東京・芝「こふ屋つかい」

デジタルチャネルがますます重要になるのは間違いないが、われわれリアルエンジンがやらねばならないこと、人財(TTBでは「人材」をこのように表記している)をどれだけ磨き上げられるか。



デジタル化が進むと、重要なものは間違ったことが、われわれリアルエンジンがやらねばならないこと、人財(TTBでは「人材」をこのように表記している)をどれだけ磨き上げられるか。

新たな価値の創造へ デジタルに人の力を

小谷野 山北

シエクトを立ち上げた。市場環境が劇的に変化している今だからこそ、若い世代に社未来を描いてもらっている。プロジェクトを通じて、JTBグループの事業ドメイン、事業構造、その基盤となる組織設計に至るまで、議論してもらったことになっている。

10年後、20年後の理想は難

しいが、交流や感動に対する本質的な欲求は恐らく今と変わらない。ただ、その方法は多様化する。

われわれは旅行会社の理屈で大勢のお客さまを集め、権行効率を良くして利益を出すという考え方をしてきた。

しかし、真にお客さまの立場に立ち、お客さまの感じる価値が何なのかと考えたときに、それをいかに実現するのかが真剣に考える必要がある。

前提として、まずお客さまを抱えている課題を解決していくことだ。

そのためにはJTBグループとしてもデジタル化なしでは語れない。デジタルの基盤の上に人の力を乗せる。常々社員には言っていることだが、そこをしっかりとできれば、10年後も20年後もわれわれは価値を持ち続けられるだろうと思う。



松本城下町と北アルプスを望む 展望風呂 美しい湯

ALPICO GROUP

信州松本 美ヶ原温泉



新たな価値の創造と提案を

〒390-0221 松本市山辺 527
ご予約・お問い合わせ受付時間 9:00 ~ 19:00 > <http://www.hotel-shoho.jp>
TEL. 0263-38-7755 翔峰 検索



創業1888年 / 日光国立公園鬼怒川温泉



〒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/>