旅館・ホテルとの関係

真剣に考え共に行動
会員の声に救われる

百木田　米田

――協定する旅館・ホテル、施設との今後の関係は。

百木田　この2年間、われわれ旅行会社は、ビジネスパートナーである旅館・ホテル等宿泊施設、運輸機関、入場拝観施設、お土産施設等の皆さまへの送客もままならず、本当に心苦しい思いをしてきた。われわれも確かに苦しいが、旅館・ホテル等の宿泊施設や、特に運輸機関、ドライブイン、お土産施設の皆さまはもっと苦しんでいる。

われわれはどんな方向に向かおうと、旅行を諦めることは一切ない。自治体からの受託案件で、直接旅行と関係が薄いものでも、地域のビジネスパートナーの方たちに裨益できるものがあると思い、取り組んでいる。

誰かが1人だけ勝ち残っても駄目だ。ビジネスパートナーの皆さまとどう生き残っていくか。真剣に考え、行動に移していかなければならない。

山北　コロナ禍でツーリズム産業の裾野の広さを改めて感じた。構成するさまざまな分野の、何か一つが欠けてもこの産業は成り立たない。

皆さまの地域の魅力付けや振興について、各地で一緒に話し合いを進めさせていただいている。

われわれと地域との関係は、仕入機能を全国のJTB拠点に持たせることで、今後一層深まっていくと認識している。旅ホ連（JTB協定旅館ホテル連盟）、各地の観光協会、DMOなども含めて、その関係をさらに深めていく。

個々の旅館・ホテルさまとは、施工から、決済ソリューション等のデジタル化対応、アメニティグッズのご提供に至るまで、さまざまな場面における課題を解決できるパートナーになりたいと考えている。

米田　近畿日本ツーリストとクラブツーリズムの関係機関の組織が合併し、新しい組織、KCP会（KNT―CTパートナーズ会）が発足して、およそ3年がたつ。

申し訳ないのは、このコロナ禍で、本来は当社が皆さまをお助けしなければいけないのに、会の方からどんどん声を掛けていただき、私どもの心配をされていることだ。申し訳ない気持ちの中で、会の皆さまとコミュニケーションがうまく取れていることが私にとって何よりの救いとなっている。

今、当社が取り組んでいるのが新しいブランド、ブループラネットの構築。SDGsに配慮し、30項目の基準を満たした旅館・ホテルさんに参画いただいているが、ぜひ、KCP会の皆さまと作り上げていきたい。

旅館・ホテルや施設の皆さまとともに、当社の提携販売店、「旅丸会」会員の皆さまとの連携も、当社が直営店を減らしている中で、強化をしていきたい。

小谷野　私がこの会社で最初に就いたのが国内仕入の仕事。国内仕入部長経験者として、日旅連（日本旅行協定旅館ホテル連盟）の皆さまとのコミュニケーションは最も大事にしている。緊急事態宣言が明けた昨年10月、知床（日旅連会長の地元）に真っ先に訪問した。今はほぼ毎週、旅連の方々とはリアルで打ち合わせをしている。リモートも活用しているが、リアルに顔を突き合わせての会話が非常に大切だと、できるだけ全国を回るようにしている。

過去には「お前のところは送客力はないが、性格が良いな」と言われてお付き合いをさせていただいたことがある（笑い）。ただ、世代交代が進み、若い世代が経営者になると、考え方が変わってくる。われわれは人間関係に甘えてはいけない。しっかりとビジネスをして、パートナーとして選んでもらわなければならない。もちろん、性格の良さはわれわれのDNAなので、失わないようにしなければならないが。

旅館・ホテルの皆さまは地域の有力者だ。われわれが地方創生の事業を進めるに当たり、皆さまとの関係をベースに、各地で進められればいいと考えている。当社ならではの特色を打ち出し、地域から選ばれるようにしたい。

■　■

――社長のプライベートについて。最近の休日の過ごし方は。また、印象に残った観光地や温泉地があれば。

山北　コロナ禍で動かなくなったので、休日はスポーツジムに行くようにしている。ジムで走って、筋トレをして、悪いことを全て忘れる。

あとはできるだけ観光地に足を運ぶようにしている。観光地に行って、旅館・ホテルに泊まり、地域開発の様子を見たり、観光素材の体験をしたり。現地アクティビティがどれぐらいお客さまにとって価値があるものか、体験して確認することが非常に重要だと思っている。

あとはタウンウォッチング。ひたすら歩く。1日2万歩ぐらい歩くこともある。

米田　昨年の前半は会社の事業構造改革を進めなければならず、土、日もほぼ書類を読んだり、外出を控えて仕事に専念していた感じだ。

夏も五輪・パラリンピックが始まり、ほぼ動けなかった。何かあったらいけないので、東京を離れてはいけないと、7～9月はほとんど会社に出て自席に座っていたり、家にいたりした。

五輪・パラが終わってからは、得意の私鉄巡りを始めた。この前は西武、京王、小田急。千葉のいすみ鉄道にも乗った。モーターが回り始めた時の音がいい。音でどんなモーターかだいたい分かる。京浜急行の「ドレミファインバータ」がなくなったのは残念だ（笑い）。

先日はクラブツーリズムのバスに乗ったのだが、昼食会場では、やっとお客さまが来始めたと、精一杯の歓待をしてもらった。申し訳ないぐらいだった。皆さんはサービスするのがお好きなのだろう。収入を得ることももちろん大事だが、動けることが何より大事なのではないか。調理場は見ていないが、そこでも一生懸命、お客さまのために働いていたのだろう。現場の皆さんの意欲を感じた旅行だった。

小谷野　うちは奥さま命で（笑い）。奥さんが行きたいところに行く感じだ。行動制限があった時は近場。なくなると車で少し遠くに。ただ、10月以降は土、日のどちらかが仕事に引っかかることが多く、まとまった休みが取れずにいる。

旅館・ホテルにも泊まるが、社内ではどこに泊まるかなるべく言わないようにしている。「なんでここに泊まらないのか」と、仕入の担当者に怒られるので（笑い）。

あとは山北さんのように商店街巡りとか、なるべく歩くようにしている。

いずれにしても、少しでも動ける状況になってきたのはすごくありがたい。

山北　商店街が魅力的なところは町全体が魅力的だ。

米田　下北沢に行ったらカレーフェアをやっていた。次の週に日比谷に行ったらまたカレーフェア（笑い）。カレーがコロナに効くのかと思うぐらい。商店街もみんな一生懸命だ。

百木田　私はスポーツ観戦が大好きで、今のシーズンが私にとって一番忙しい。特に学生のスポーツが好きだ。学生は卒業するから毎年メンバーが入れ替わる。だから力が毎年同じではない。そこが面白い。

ラグビーが好きで、最近は秩父宮や新国立競技場に、ほぼ毎週行っている。テレビで見るのと臨場感が全然違う。駅伝も好きで、昨年は駄目だったのだが、毎年、日本橋の辺りで応援しながら見ている。

19年のラグビーワールドカップは非常に盛り上がり、感動的だった。選手と会場にいる観客、そしてテレビで見ている人たちまで全ての人の気持ちが「つながり」一体となった。これがまさにスポーツの持つ力だ。

スポーツには相手を敬う気持ちがあるのがいい。ラグビーだと、ノーサイドになった後、相手のチームを敬うジェスチャーをするスリーチアーズにそれが表れている。

――会場の収容人数が制限され、チケットを取るのがなかなか難しい。

百木田　社長室にこもってパソコンをいじっているのだが、そういう時は大体チケットを取っている（笑い）。

一同（笑い）。

1975年（昭和50年）から毎年発刊の書

令和4年 旅館の経営指針

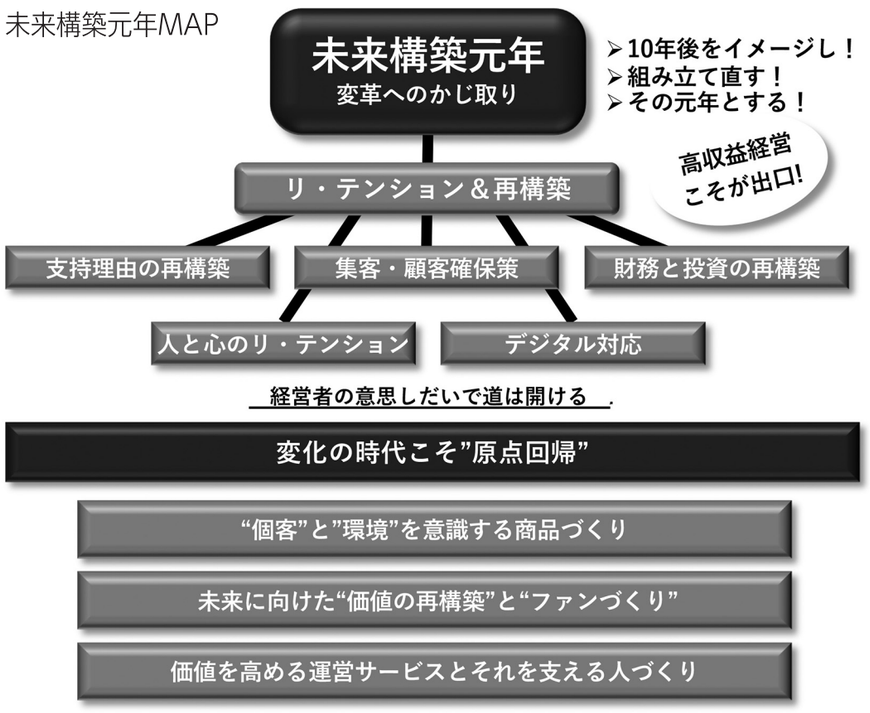
未来構築元年

～変革へのかじ取り～

令和4年 旅館の経営指針（書籍版）
ご購入お申込み受付中!!
《ホームページからもご購入いただけます》

■販売価格（税込）
3,300円 旅研くらぶ会員 2,640円
10冊以上のご購入で割引あり。
※送料は全国一律520円（税込）
1回で2冊以上ご注文の場合は、送料無料

未来構築元年MAP



元気印の旅館紹介

昨年商品整備を実施された元気な旅館をご紹介します。

福井県/あわら温泉
グランディア 芳泉
個性豊かな新装客室「離れ ここみち亭」と「なごみの坐 さくら亭」。

三重県/きほく千年温泉
ホテル季の座
全8室のスイート「エグゼクティブフロア 暁」で、より上質な滞在空間の提供を実現。

兵庫県/日和山温泉
ホテル金波楼
新時代の旅館の「場」づくりを志向したリビングパブ「ザ・ウォルラスクラブ」。

三重県/賢島温泉
汀渚 ばさら邸
英虞湾を目前に望む「漣のはなれ」フリーラウンジと4つ目の貸切風呂「傘亭」。

福島県/いわき湯本温泉
ときわの宿 浜とく
男女大浴場を一体化した回遊式大浴場「遊楽の湯」で商品力向上と設備改善を実現。

福島県/磐梯熱海温泉
萩姫の湯 栄楽館
「居心地の良さ」をかなえる3タイプ18室の新・和モダン客室。

石川県/山代温泉
ゆのくに天祥
個人客化の流れに対応するリニューアル。食事処整備と温泉露天風呂付客室のベッド導入。

滋賀県/おごと温泉
暖灯館 きくのや
夕朝食をお部屋で愉しむことができる温泉露天風呂付客室5室の新設。

熊本県/人吉温泉
清流山水花 あゆの里
豪雨水害からの復興を遂げ、一層の高質化を実現して2021年8月グランドオープン。

三重県/きほく千年温泉
Villa お伽噺
愛犬と過ごすDog Villa10室を含む20室の「Villaお伽噺」。

福島県/磐梯熱海温泉
ホテル華の湯
ダイニングと露天風呂を備えて高質なくつろぎを追求。離れ松林亭プレミアルーム「連（つらなり）」「理（ことはり）」。

好評御礼!
サービス向上オンライン講座

「電話応対」❶基礎特訓編 ❷営業力向上編
【開催日】1月20日（木）❶10:30～12:30 ❷13:30～15:30
【受講料】1講座 19,800円（税込）　◎旅研くらぶ会員 16,500円（税込）
❶❷連続受講の場合は、33,000円（税込）［旅研くらぶ会員 27,500円（税込）］

「接客力ステップアップ編」
【開催日】2月24日（木）10:30～15:30
【受講料】27,500円（税込）
◎旅研くらぶ会員 22,000円（税込）

「人材育成・現場指導編」
【開催日】2月25日（金）10:30～15:30
【受講料】27,500円（税込）
◎旅研くらぶ会員 22,000円（税込）

新しい観光・レジャーを創造する
株式会社リョケン
〒413-0024 静岡県熱海市和田町16番1号
TEL 0557-83-2120（代）FAX 0557-81-6246 e-mail:ryoken-contact@aap.co.jp
リョケンで 検索 ください。 https://www.ryoken-jp.com/

●経営診断 ●財務改善 ●経営協力 ●販売促進 ●施設整備 ●商品計画 ●再生支援 ●料理開発 ●組織運営 ●人材育成 ●接客研修 ●講演

エイエイピーグループ　株式会社エイエイピー ☎054（284）6333（代）　株式会社プロフィックス ☎054（284）3300（代）