

2023年、今年を「観光V字回復の年」に

旅行業4社トップが語る、「ポストコロナ」への道筋

新春特別座談会(9面から続く)



山北 肇(キョウワド)は「交流を止めない国際交流再開」だ。

皆さんおっしゃるように、インバウンドは間違いなく動く。ただ、先ほども指摘があったように、観光業を脅かす人材不足は喫緊の課題だ。われわれがやらなければならないことは、観光が社会にとってどれだけ重要な意味を持つのかを、世間にアピールすることだ。

小谷野社長が言われたように、観光は裾野が広い産業だ。外国人が多くの買い物をして、小売業が大いに潤った。12月にU.N.W.T.O(国連世界観光機関)主催の「ポストコロナ」ミートアップ世界フォーラムが奈良県で開催されたが、

日本の多彩な食を体験しようと地方の隅々まで人が訪れている。これら観光が持つ力をわれわれ自身がアピールし、こ

人手不足と環境問題 観光の力をアピール

山北 百木田

自社についてはブランドの刷新を先ず発表したいところだ。趣旨は多様性の表現、従来のビジネスに加えて、交流事業、社会貢献など多面的に

開始する。コロナ禍で従業員を解雇せざるを得ない事業者があられた。業界における今後の採用活動が懸念される。ランディングは23年4月から

だ。百木田 新卒採用の面接で「旅行業界に入ることに對して、ご家族に反対されなかつたか」と聞いて、「正直、反対された」という学生が結構いたのも事実。でも「やっぱり一番やりたい仕事だから希望した」と言う。採用されたいという気持ちからならうが、そう言ってくれるのは非常に心強かったし、頼もしく感じた。

山北 そのような心配事を払拭しなければ、大学や高校に行って、できるだけ話をするようにしている。母校の創立記念日に合わせて話をしたのだが、生徒から「観光業界は大丈夫か」「進路として考えているが、本当に目指していいのかわからない」という質問が出た。観光産業の果たす重要な役割や素晴らしさ、やりがいについて説明をし、未来への希望を持ってもらえるような話をした。社会に對してこのようなコミュニケーションを続けていくことが大事だと改めて実感した。

旅行業の近未来の姿は

ネット社会のさらなる進展、コロナ禍による人々の価値観や消費行動の変化など、経営環境が激変している。旅行業と自社の近未来について、

10年後の姿をどう描くか。小谷野 ます、10年後も生き残っていることが前提。その上で、社員の本質的価値をいかに多く表に出すかを

だ。世の中の動きを見定め、お客さまに最適な価値創造を。そのようことを発想し、挑戦できる人材をしっかりと育てることだ。

派生形のようなものがたいぶ増えるだろう。デジタルの部分で言うと、PCからスマートフォンへの移行。予約から精算までスマホ一本で完結するようになる。これは旅行に限らない世の中の流れだ。メタバースが旅行の分野でもかなり活用されるのではないか。お客さまが旅行に行き

旅行商品の造成については、目利き力を鍛えなければならぬ。われわれはもうかりそうなお客さまだけに注目し、商品化してきた。それは究極的に旅行会社はいろいろなことにならなければならないことだ。これからは、インクのようなものをいかに発掘、プロデュースできるかだ。

さまざまデジタルのツールにより、社内外におけるコミュニケーションが劇的に活発化してきた。しかしまだ「猫に小判」のように生かされていないのも事実。絶えず最新のITスキルを学び続ける必要性を感じている。旅連の皆さまから、われわれの存在価値は何かと問われている。お客さまを呼び込むことはもちろん、地域の人たちだけで解決しにくいことをわれわれが介入することで解決する。そこにわれわれの価値があるのではないか。百木田 向こう10年の間に、恐らく自動車空を飛んでいるだろう。宇宙旅行も相当な数が行っていると思う。月に行ったり、火星に行ったりしているかもしれない。そのような時代の変化の中で、われわれ旅行業がどうなっているか。業務の範囲が多岐にわたり、従来の旅行業の

たいと思ったときに、自分がアバターになってメタバースの空間に入るとき、旅行を疑似体験する。バンフレットやホームページがメタバースに置き換わる。そんな時代がすぐそこまで来ている。お客さまの意識は、地球環境への配慮や、目的を達成するために必要なお金を惜しまないなどの志向がさらに進展するだろう。山北 コロナ禍の3年間でさまざまな変化が起きた。しかし、グローバル化とデジタル化というコロナ禍以前からの流れは今後も変わることはない。グローバルの視点で言えば、国境を越えた人の流れはいずれ再開する。そのときにわれわれの存在意義が今まで以上に問われてくる。SDGsの17の目標は、観光産業を意識したかのように作られている。旅を通じて貢献できるものが多く、大きなビジネスチャンスになる。環境問題への対応は、観光産業がリードできる立ち位置にある。当社では、二酸化炭素排出を実質ゼロにする「CO2 ZERO」の提案や、観光客のごみ拾いを有料化する実証実験を行っている。こうした取り組みの積み重ねが自社の価値になってくるのだと思う。米田 5年後に旅行業と旅行周辺産業の販売比率を1対1にする目標を掲げている。旅行周辺産業では、人材派遣などのほか、PTAの業務を請け負う「PTA業務アウトソーシングサービス」を昨年8月に始めた。

環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 米田



旅行業で培ったサービスのノウハウがさまざまな場面で生かされている。各社も持っているワケチンの接種事業では、200人ぐらいの人材があつたという間にオーガナイズ(組織化)できて、依頼された自治体から褒め言葉の言葉を頂いた。



城下町松本と北アルプスを望む
展望風呂 美しい湯

ALPICO HOTELS

信州松本 美ヶ原温泉



美しき信州、美しき松本、
その癒しと絶景を堪能する旅へ。

〒390-0221 長野県松本市里山辺 527
ご予約・お問合せ <受付時間 9:00~19:00>
TEL. 0263-38-7755



https://www.hotel-shoho.jp/



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/