旅館・ホテルとの関係

――各社の協定旅館ホテル連盟との関係について。毎年の質問だが、改めて伺いたい。

百木田　なくてはならないパートナーということは言わずもがなだ。

コロナ禍の3年間で、施設の皆さまに十分な貢献ができなかったことを申し訳なく思う。

送客がわれわれの大きなミッションであることは間違いない。ただ、これからは送る、送られるの関係だけではいけないと思う。

お客さまに価値あるものをいかに提供するか。地域の活性化にどう貢献するか。旅行の範疇にとどまらず、協定旅館ホテル連盟、協定運輸観光施設連盟の皆さまの力をお借りして、取り組まなければならない。

今年はコロナ禍で中断されていた旅館・ホテルの若手経営者の方々との懇話会を復活させたい。経営者の皆さまもかなり代替わりをされて、今までよりもシビアなことを言う人が増えた。われわれにとっては非常に勉強になる。

お互いにメリットがある、ウィンウィンの関係でなければならない。今年以降も皆さまと連携を密に、協調して取り組んでまいりたい。

山北　百木田社長と同じく、極めて重要なパートナーだと考える。

送客の関係に加えて、「一緒に地域を作る」「そのための特色ある地域のコンテンツを作る」という取り組みにここ数年、力を入れている。地域の有力者である協定旅館ホテル連盟の皆さまには、行政と当社をつないでいただく役割をお願いしているところだ。今後、そのような関係をさらに進化させたい。

米田　パートナーズ会（KNT―CTパートナーズ会）の理事会が昨年、3年ぶりにリアルで開催された。その中でこの3年間の当社の状況も説明させていただいた。

3年間で全国を歩き、感じたことは、夕方や夜に街を歩く人が多い観光地が伸びているということ。旅館がお客さまを囲い込まず、街での飲食や買い物を楽しんでもらっている。

パートナーズ会の皆さまには、「お客さまに街に出てもらいましょう」「連泊のお客さまは、2泊目以降の夕食は外でも食べてもらいましょう」と勧めているところだ。

インバウンドのお客さまから、「日本の観光地の夜は居酒屋とカラオケしかない」と言われたことがある。お客さまが夜でも楽しめるコトを作ることが必要ではないか。

小谷野　以前は国内仕入部長を経験しており、旅館・ホテルの皆さまとは、今の経営者のおじいさんやお父さんの世代からお付き合いをしている。

当時は「性格の良さだけで付き合っている」などと言われたものだが（笑い）、今の時代は実績がシビアに問われている。

日旅連（日本旅行協定旅館ホテル連盟）の皆さまとは、社員と同じぐらい頻繁にお会いし、議論をしている。昨年3月は「SDGs共同宣言」を行い、SDGsの目標達成につながるサステナブルな旅行コンテンツの開発を共同で進めている。今年はこれらの取り組みを深度化させたい。

■　■

――社長のプライベートについて。最近の休日の過ごし方やお気に入りの場所、旅先でのエピソードをお聞きしたい。

山北　最近はスポーツ観戦。国立競技場でラグビーの日本代表とオールブラックスの試合を見たが、素晴らしい試合だった。野球の侍ジャパンの試合も見た。国立競技場は6万5千人とほぼ満席、東京ドームも5万人の観客が入った。

声を出しての応援はできないが、現場に行くと気分が高揚する。まさに「感動のそばに、いつも。」（JTBのブランドスローガン）。

一同　（笑い）

山北　旅にはできるだけ出かけており、アクティビティを持ってのマウンテンハイキングや、ジップラインを体験している。最近はスティックを必ず一つは体験するようにした。

米田　私は相変わらずの乗り鉄。各私鉄の企画切符が本当によくできていて、よくぞこの企画でこの価格設定をしてくれたと、いつも感心している。カレーライスや海鮮丼が付いたりして、1日楽しませてもらっている。

また当社の「クラブツーリズムPASS」（月額定額制サービス）で「間際割」の特典があり、利用することがある。天気予報を見て、天気が良さそうな日のツアーを予約する。

ホテル業界にいた頃は、天気が悪い日はお客さまに申し訳ない気持ちでいっぱいだったが、今は逆に雨が降ったときに、次回無料にしては自分の責任がないのでいい（笑い）。

――お孫さんにも同じ道を進んでほしい？

小谷野　どうでしょうか。でも、新幹線とか鉄道を見るのが好きなようだ。

山北　生まれつき〝鉄分〟が多い？

小谷野　（笑い）。たまたまで、そのうち興味が変わってくるかもしれない。

百木田　山北社長がオールブラックスの話をされたが、私はカレッジの方で、今、ちょうど忙しいシーズンだ（笑い）。

ラグビーのシーズンになり、新年早々は駅伝もある。毎回往路、復路、応援に行っている。そしてその足でラグビー大学選手権の観戦、という流れがルーティンワーク化してきた。

また、昨年より会長を務めているトラベル懇話会では、さまざまなゲストスピーカーをお呼びしているのだが、そのうちの1人に静嘉堂文庫美術館の館長がいらっしゃった。私はこれまでその関係に疎かったのだが、この話があって以降美術館に行ってみると、結構はまった。国宝が七つ、一気に公開されていて、私のような素人で、美的感覚のない人間でも、これはすごいと思った。

これからは昔やっていたスキーをまた始めたいと思っている。道具はもう持っていないのだが、今はスキー場で全部貸してくれる。スポーツはもともと卓球をやっていて、先日、旅館で久しぶりにやったのだが、やはり面白かった。見るだけでなく、する方のスポーツも今後続けていきたい。

互いにメリットを 取り組みを深度化

百木田
小谷野

和歌山県 加太淡嶋温泉 大阪屋ひいなの湯

長野県 鹿教湯温泉 斎藤ホテル

福島県 いわき湯本温泉 ときわの宿 浜とく

石川県 山代温泉 ゆのくに天祥

新潟県 越後長野温泉 嵐渓荘

静岡県 稲取温泉 食べるお宿 浜の湯

元気印の旅館を 動画で紹介！

ゼロベース発想 からの組み立て

そもそも○○とはどのようなものか?

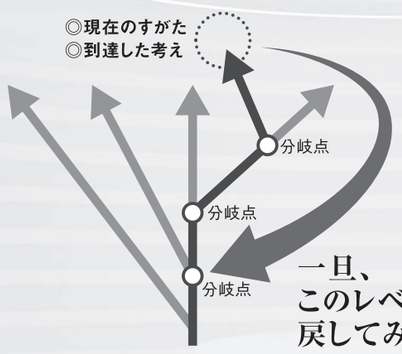
▼

だとすれば、どうあるべきか?

- とことん分解してみる
- コンセプトを織り込む
- いくつかの要素を関連付けながら組み立てる
- ビジネスモデルとしてどうか?

ゼロベース発想を習慣に

- 小さなテーマにもゼロベース



「遠く」と「足元」

- 遠くを見据えた商品計画
- CF確保のために
- アウトサイド・インの目
- 今、どの方向に進んでいるか?
- 経営と人のベクトル一体化

当社は、当館は、この世界において『何者』であるか!?

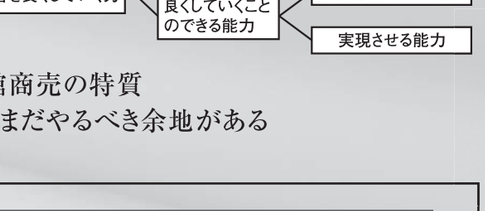
ゼロベース発想

今できることを探せ！

ゼロベース発想とは?

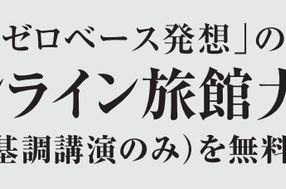
いったんゼロに戻して考えてみる

1. 全体を俯瞰して見る
2. 根元のところから変える「仮説」を立てる
3. ポジティブに考える



ゆとりの設計

経営活動のすべてのプロセスに
「ゆとり」を組み入れていく



- 資金繰り／人繰り／時間／計画／心にゆとりを持つ

今できることを探せ!

- 経営力でますます差がつく

- 旅館商売の特質
- まだまだやるべき余地がある

今こそ、さらなる「進化」へ

商品…「真化」　顧客との関係…「親化」　組織・運営 …「信化」

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。

富山県 砺波市 庄川温泉 風流味道座敷 ゆめつづり

兵庫県 有馬温泉 兵衛向陽閣

静岡県 熱海温泉 新かどや

福島県 磐梯熱海温泉 ホテル華の湯

福井県 あわら温泉 グランディア芳泉

富山県 魚津市 金太郎温泉

1975年（昭和50年）から毎年発刊の書
令和5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

ご購入はこちらから

上記「ゼロベース発想」のポイントをお伝えする
オンライン旅館大学セミナーの
一部（基調講演のみ）を無料でご視聴いただけます。

お申込みはこちらから

サービス向上オンライン講座
新入社員受入れ準備 ❶接客力ステップアップ編 ❷人材育成・現場指導編

【開催日】2月16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）］

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/

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）