旅行会社9社トップの年頭所感

平和で心豊かな社会に

JTB社長　山北　栄二郎

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

また、このたびの令和6年能登半島地震により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げるとともに、1日も早く生活の基盤が回復されますことをお祈り申し上げます。

昨年5月の新型コロナウイルス5類感染症への移行に伴い、私たちは3年超に及んだコロナ禍を克服し、旅や交流が日常生活に戻ってきました。訪日インバウンド旅行は特に目覚ましい回復を見せ、訪問先としての日本への関心が一段と高まっています。世界の人流を見ても昨年の国際観光客到着数はコロナ禍前のおよそ90%の水準まで回復し、日本発着以外のグローバル旅行においても著しい回復が見込まれます。

一方で日本発の海外旅行については、地政学リスクや円安の進行、燃油高騰などにより、完全な回復までには時間を要しています。私たちは海外旅行の機運醸成に努めるとともに、当社ならではの海外拠点ネットワークの力を生かし、渡航するお客さまの安心・安全、そして豊かな旅行体験のために、現地での受け入れ態勢を万全に整えてまいります。

さて、昨年開催されたボールクラシックやラグビーワールドカップ2023では、多様性あふれる日本代表選手の活躍が大変印象的でした。当社所属の松山恭助選手（フェンシング男子フルーレ）も、世界選手権において日本の団体史上初となる金メダルをもたらすなど、さらなる活躍が期待されます。今年は「第33回オリンピック競技大会（2024／パリ）・パリ2024パラリンピック競技大会」や、「国民スポーツ大会・佐賀（SAGA2024）」が行われ、2025年には「世界陸上競技選手権大会」が18年ぶりに日本（東京）で開催されます。スポーツのみならず、2025年に開催される「日本国際博覧会（大阪・関西万博）」では、訪れたお客さまに大阪を起点に日本全国を回遊していただけるよう、47都道府県にあるJTB拠点を有効に活用してまいります。

25年はまた、「汽車時間表」として創刊したJTB時刻表が100周年という大きな節目を迎える年でもあります。現在ではライフスタイル全般の情報をカバーするに至った出版事業をはじめ、交通と宿泊手配から発展したMICE運営、報奨旅行や修学旅行の知見から考案された従業員エンゲージメント向上や教育活動支援の各ソリューション、事業パートナーの皆さまと進める観光産業のプラットフォーム基盤整備など、すべて祖業である〝旅〟から進化させてきたビジネス領域です。私たちは人と社会に深く関わるこうした領域に、デジタル化とDX推進の投資を行い拡大していくと同時に、担い手となる社員がその力を十分に発揮できるよう、DEIB（多様性、公正性、包括性、帰属性）を強力に推進してまいります。

JTBグループの経営理念である「地球を舞台に、人々の交流を創造し、平和で心豊かな社会の実現に貢献する」、その大前提となるのが豊かな地球の存続です。コロナ・パンデミックは収まりましたが、国連事務総長により「グローバル・ボイリング」と表現された気候変動はカナダやハワイ・マウイ島での森林火災の遠因となり、私たちが地球市民の一員として速やかに行動する必要があることを示唆しています。

新たな1年も、コンプライアンスを最優先に、私たちの企業活動一つ一つが経営理念を実現し、持続可能なツーリズム産業の未来につながるものとなるよう、たゆまぬ努力を続けていくことをお約束し、年頭のご挨拶といたします。

新たな需要を創出へ

日本旅行社長　小谷野　悦光

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

23年5月、およそ3年半の長きにわたり向かい合ってきた新型コロナウイルス感染症も、晴れて5類移行となりました。以前のような日常が取り戻されていく中、人流および経済活動が活発化し、観光産業におきましても、人びとの「旅行」に対する意欲の回復が鮮明に感じられるようになりました。国内旅行も回復をしておりますが、特にインバウンドにおいては、コロナ前を上回る水準に急回復という状況が続いております。

一連の旅行需要の回復は、旅行業界を含む全ての観光産業で働くものにとって大いなる吉報として受け止められ、未来へつながる道が明るく照らされたことと思います。

本年につきましても、国内旅行・インバウンドともに、一層の旅行需要の回復が見込まれております。特に、3月に開業する北陸新幹線の金沢―敦賀間延伸につきましては、JR西日本グループである当社として、沿線地域を訪れる新たな需要の創出に注力するとともに、沿線自治体とも連携して地域の社会課題の解決に貢献してまいる所存です。

インバウンドにつきましても、そのあまりにも急激な回復からオーバーツーリズムが再燃されるようになっております。環境意識の高い訪日旅行者への提案として、CO_2排出量の少ない鉄道利用の促進をはじめ、観光地の環境保全につながるカーボンオフセット型の旅行コンテンツを地域と共創しております。

このような取り組みを通じ、日本国内の訪問先の地域分散を積極的に仕掛けていくことで、その解消の一助につながるものと考えております。

また、上記と比較し動きの戻らない日本人の海外旅行につきましても、インとアウトの不均衡の改善を意識し、自治体等と連携して地域間の国際交流を生み出す仕組みづくりを推進してまいります。

最後になりましたが、コロナ禍におきましては、企業としての生き残りをかけ、従来の旅行会社の事業領域の枠を超える大きな構造変化を続けてきました。その過程において、社会に対し信頼を裏切るような事象を続けて発生させてしまいました。新たな事業を推し進める中で、リスクに対する十分な対策を講じることができていなかったものと反省をしているところです。社会からの信頼を取り戻すことができるよう、特にコーポレートガバナンスは企業活動における全ての前提であるとの意識のもと、再発防止に向けた仕組みや体制の構築を、日本旅行グループ全体で徹底的に共有・実践してまいります。

旅行業が将来に向かって持続可能で、未来ある豊かな産業であることを誇りに思えるよう、事業の拡大を支えている社員のエンゲージメントに向き合いながら、双方で高めあっていく関係を築いていきたいと思います。

本年も引き続き皆さま方のご支援・ご鞭撻をよろしくお願い申しあげます。

波乱の年こそ「安定」を

読売旅行社長　貞広　貴志

2024年の年明けに当たり、ご挨拶申し上げます。新年早々に発生した能登半島地震と事故により、被害に遭われた皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

弊社でも元日以降、ツアーに参加してくださった方々の安全確認に加え、代替のホテルや輸送機関の手配、キャンセル対応などに追われ、全く正月気分のない年初となりました。幸いにもお客さまや社員に身体的な被害が及ぶ事態は避けられましたが、改めて旅の安全を確保する重要性を痛感する機会となりました。

こうして波乱含みの幕開けとなった2024年は、「安定」の年にしようと決意しています。

2020年以来のコロナ禍では、旅行需要が激しく上下し社員を出向させたり、急きょ宣伝を中止したりと、常に危機対応に追われてきた気がします。Go Toトラベルや全国旅行支援など政府・自治体の需要喚起策はとてもありがたかったですが、キャンペーン期間内での刈り取りに追われ、中期的な販売施策に狂いが生じた面は否定できません。急な受注増でコールセンターなどの人手が足りなくなり、別の職場から応援を出す運用を迫られる局面もありました。

安定した旅行需要が見込める今年は、より先をにらんだ計画を立て、宿泊・立ち寄り施設には安定して送客し、安定した収益を上げることを目指します。

振り返るとコロナ禍が始まった2020年からの4年間、さまざまな新しい試みを手がけました。親会社の読売新聞とのコラボで始めた超プレミアムな「竜王戦観戦ツアー」が評判を呼んだり、全国の自治体と連携した観光振興事業が高い採択率を記録したりと、一定の成果を上げました。一方で、新発売した商品群が、今のところ期待したほど集客できていないなど、すべての新施策が成功したわけではありません。今年は、当社の強みと部門ごとの成否を見極め、安定した収益を上げられる事業に人と予算を手厚く振り向けていきます。

読売新聞は、今年創刊150周年を迎えます。帝国データバンクの調べでは、今年10年刻みの周年を迎える企業は13万社以上あるそうですが、1、50周年は129社しかありません。「安定」は、目標としてはパッとしない言葉ですが、変化と先行き不透明の時代に、安定して事業を存続・発展させることは難しいことを改めて実感しています。読売グループ各社や読売旅行協力会の会員の皆さまなどパートナー事業者の方々と力を合わせ、観光業を盛り上げていきたい。24年の年頭にあたり、そう切に願っています。

「食と農」を基軸に展開

農協観光社長　清水　清男

謹んで新春のご挨拶を申し上げます。

昨年の観光業界は新型コロナウイルスの影響からの回復と再生の年となりました。ワクチン接種と制限の緩和が進み、私ども観光業界も徐々に再建の道を歩み始めました。

また、観光需要の回復によるオーバーツーリズム対策等、環境への影響に対する意識が高まり、多くの事業者が持続可能な観光の強化に取り組むとともに、地域コミュニティへの貢献や環境保護が、観光業界の新たな価値提供となりつつあります。

当社におきましても、JAグループの一員として、「農業の価値を高める」「農業の魅力を伝える」ことに貢献する企画・提案を積極的に行い、変化した事業環境に適応した新たなビジネスモデルの確立と事業再生に向けた歩みを進めているところです。

本年につきましても、引き続き当社の強みである「食と農」を基軸とした「旅行事業」と「地域共創事業」、農業の人手不足に寄与する「労働力応援事業」、国内農業の発展と共生社会の実現に資する「農福連携事業」などに取り組むとともに、多種多様なステークホルダーとのアライアンスにより人流、商流、物流を創出し、1次産業と地域活性化に貢献してまいります。

結びに、皆さま方のますますのご健勝と本年が観光業界にとって、より力強い回復の年となることを祈念し、新年のご挨拶に代えさせていただきます。

本年も1年よろしくお願い申し上げます。

三つの改革で信頼回復を

KNT-CTHD社長　米田　昭正

謹んで新春のご挨拶を申し上げます。

はじめに、近畿日本ツーリスト株式会社が新型コロナウイルス関係業務等において、自治体等に対し過大請求を行っていた事案につきましては、お客さま、お取引先および関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを、改めて衷心よりお詫び申し上げます。

現在、調査委員会からの調査報告書の提言を踏まえ再発防止策を策定し、コンプライアンスとガバナンスの両面から企業風土改革を進めております。

この再発防止策の実践の起点として、昨年9月、全グループ会社社員全員を対象に意識調査を実施いたしました。それらをもとに、経営陣と現場社員の直接対話を進める中、全国各地の社員の会社に対する熱い思いに触れることができ、胸を打たれました。

この思いをしっかりと受け止め、本年も引き続き再発防止策を着実に進めていく決意を新たにいたしました。自らが先頭に立ち、「人（意識）の改革」、「業務の改革」、「組織の改革」の三つの改革を軸とし、社会の皆さまからの信頼回復に向けて、グループ会社一丸となって取り組んでまいります。

新型コロナウイルス感染症の猛威でいったんは消失した観光が、約3年の時間を経て、以前とは異なる様相を呈し始めています。この間に新たな生活様式や働き方が広がり、人々の価値観は「個」と「地球」という大きく異なる価値を重視する傾向にあり、まさに新しい社会が創られようとしています。

当社グループでも、多様化するお客さまのニーズにいち早くお応えできるよう体制を整えるとともに、かつての旅行事業領域を超えた事業ポートフォリオの多様化を図り、社会課題の解決と観光産業全般の発展に貢献してまいります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

「観光DX」を推進

東武トップツアーズ社長　百木田　康二

年頭にあたり、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年は新型コロナウイルスに関する各種制約がおおむね解除されたことを受け、国内旅行の需要が大きく回復した1年となりました。海外旅行については出入国制限の緩和が進み、より出かけやすい環境となったことで2021年・2022年と比較すると旅行者数は増加したものの、円安の定着、燃油サーチャージの負担継続、諸物価高騰、さらに不安定な国際情勢が影響し緩やかな上昇にとどまりました。一方、訪日旅行については一昨年の水際対策緩和と円安を背景に急回復を遂げた1年でした。

今年、観光需要はさらに回復し、2019年の支出水準を上回ると思われます。われわれもお客さまが待ち望んでいた制限のない旅行体験をご提供できることに大きな喜びを感じています。

観光は国内外の人々の人流を生み、地域が抱える少子化・人口減少・税収減などさまざまな課題解決に貢献できる素晴らしい産業です。当社はお客さまに国内外へ旅行に行っていただく旅行業・ツーリズム業と合わせて、旅先である地域の課題を解決するソーシャルイノベーション事業・地域活性化事業にも引き続き取り組み、双方の事業を連携させながら豊かな社会づくりに貢献してまいります。

当社が特に注力していきたい分野の一つにデジタル技術を活用したソリューション提供があります。NFTなど新しい技術を活用した誘客施策の実施、独自開発したChatGPTによる自治体業務へのさらなる取り組みなど、新たな技術を活用した観光DXを進めてまいります。

また、脱炭素社会の実現に向け、地球環境に配慮する取り組みにも注力していきたいと考えています。比較的簡便的な方法で二酸化炭素排出量を算定し削減を図るシステムの開発および導入支援構築、カーボンオフセットの考え方を取り入れた旅行の推進、SDGs達成への貢献を目指す2025年大阪・関西万博への協賛など、持続可能な社会を目指したソリューション提供を行ってまいります。

海旅は大胆な挑戦の年に

阪急交通社社長　酒井　淳

謹んで新春のご挨拶を申し上げます。

新型コロナウイルス感染症の5類移行で、日本の景気は回復が進み、物価高の影響を受けながらも個人消費はおおむね堅調です。旅行業においては、コロナ禍の約3年にわたり厳しい事業環境が続きましたが、国内旅行は、付加価値の高い商品の開発や、政府の需要喚起策に連動した取り組みを進めた結果、拡大させることができました。

一方、海外旅行はいまだ回復途上にありますが、2024年は、辰年にちなんで大空に駆け上がる昇り竜のごとく、新たなステージに向けての「大胆なチャレンジの年」と位置付けます。

コロナ後の新たな社会環境の中で、需要の変化に柔軟に対応しながら、事業基盤の安定化を目指します。今後の旅行市場においては、需要の多様化に向けた商品開発と仕入れ、それに伴う新たな顧客層の開拓が重要な課題となります。また、新たな環境においても、日頃から取り組んでいる顧客接点の強化をより重視し、お客さま満足度の一層の向上を図ります。

国内旅行においては宿泊施設やバス、航空機の仕入れ環境が一層厳しくなることが予想され、また、コロナ禍を契機に「プレミアム消費」の傾向も現れています。創意工夫と機動力をもって、お客さまに求められる価値を備えた企画性の高い商品をタイムリーに提供できるように進めます。

海外旅行においては、円安と燃油の高水準がしばらく続くことが予想されるなど、事業環境としては決して良くはありませんが、25年の完全回復に向けて、24年はその弾みとなる成果を積み上げる重要な年と捉えています。航空会社や現地取引先、各国観光局などとの連携を深めて、価格に見合った価値と品質を備えた、需要喚起につながる商品を投入し、海外旅行の再活性化につなげてまいります。

訪日旅行は円安の追い風もあり急速に回復が進んでおり、市場はコロナ前の需要を上回っています。25年には関西万博も控えており、24年は好環境を生かして着実に取り扱いを増やすべき部門と考えています。人材確保はもとより幅広く営業活動を展開していきます。

官公庁・自治体関連事業は、コロナ後の新分野の受注も進んでいますが、さらなる体制強化のもと、機敏に需要を察知して新しい課題解決サービスを提供できるように取り組みます。

24年は、コロナ後の新しいステージに入りますが、創業76年で培った信用と信頼を基盤に、これからも常にお客さまに対して誠実であり続け、社会に必要な企業としてご支持いただけるように努めてまいります。

24年度は「変革の年」

ジャルパック社長　平井　登

謹んで新春のご挨拶を申し上げます。

昨年は長引くコロナ禍の収束を願いながらスタートした1年でしたが、5月には5類移行されこれまで自粛されていたイベントなども再開、急速にコロナ以前の活気を戻した年となりました。

それに伴い、低迷していた旅行需要についても回復傾向がみられました。ご利用いただきましたお客さま、ご支援いただきました皆さまへこの場を借りまして厚く御礼を申し上げます。

ただし国内、海外旅行における回復速度については大きく乖離することとなりました。

国内旅行については順調に回復するも、日本人の海外旅行については世界情勢の緊迫による原油や原材料の高騰による物価高、1ドル150円レベルの円安傾向の継続により復調スピードは鈍く、大きな回復には至っておりません。一方で為替を追い風とした訪日外客数は順調に回復し、10月にはコロナ以降、初めて19年を超える勢いで推移するようになりました。社会の価値観や取り巻く環境が大きな変化を迎える中で、各企業も従来のビジネスの枠を超えた新たな挑戦がみられるようになりました。私たちにとっても旅行会社として今後のあるべき姿について、あらためて考える機会となりました。

PF事業の骨格　完成

ANA X社長　轟木　一博

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

2023年は、国際情勢や物価高などの不安が続いている一方、新型コロナウイルスが5類感染症に引き下げられたことで、約3年ぶりに本格的な人の流れが見られるようになってきました。

昨年、ANA XはANAグループの経済圏の中核を担う会社として、完成した商品・サービスに満足することなく一般消費者のお客さまや法人・地域のパートナーの皆さまに新しい価値を提供できるよう、不断の努力を積み重ねるとともに、さまざまな改善を図っていまいました。

具体的には、1マイルからのチャージ、1マイル1円相当の決済を可能にした新しい「ANA Pay」を開始し、プラットフォーム（PF）事業の骨格が整いました。

従来の旅行商品にとらわれることなく、旅行会社だからこそできる価値の提供、新たな領域への挑戦、またJALグループの一員として地域活性化に向けた旅行商品に積極的に取り組みました。

ジャルパックは今年ブランド誕生60周年を迎えます。世界的なインフレ、金融市場の不安定、戦争といった不安定要因は依然ありますが、2024年度は「変革の年」と位置付けたいと思います。お客さまはもちろんのこと、お取引先さま、地方自治体をはじめとする地域の皆さま含めて当社と関わる全ての方々と強固な信頼関係を構築することにより、さまざまな課題に立ち向かっていきます。

変化を恐れず、常に成長を続けられるよう社員全員で尽力してまいります。引き続きのご支援をお願い致しますとともに、皆さまにとりまして24年度が素晴らしい1年となりますよう心からお祈り申し上げます。

また、ウェルビーイングの推進を目的としたコンソーシアムの設立への貢献、確実性の高い将来の移動データによりお客さまの行動に寄り添った情報を提供する広告配信サービス「ANA Moment Ads」の展開など、お客さまの生活において幅広いシーンで選んでいただける会社、ビジネスパートナーの皆さまとともに事業発展を目指していける会社となるべく、事業構造を変化させていっております。

そして今年は、新たな旅行体験を実現するTaaSプラットフォームの始動をはじめ、今あるわれわれの商品、サービスを磨き上げ、「ANA経済圏」の拡大を図るとともに、社会課題解決への貢献にも積極的に努力してまいります。

これからも、人々や社会に寄り添い、お客さまの日々を豊かに彩り続け、新しい価値の提供へ努力と改善を続けるANA Xにご期待ください。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。