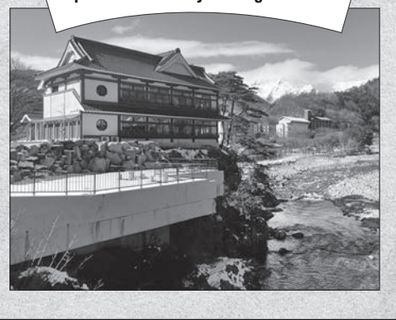

JTBトップインタビュー

JTB旅ホ連特集

ツーリズム事業

付加価値の高い体験提供

インバウンド販売拡大に重点

専務執行役員
ツーリズム事業本部長
西松 千鶴子 氏

―ツーリズム事業の2024年度の取り組みは。

「24年度は、コロナ禍からの旅行需要の本格的な回復の中で、ツーリズム事業の再生と新領域拡大による成長に向けチャレンジした1年だった。スローガンには『成長モデルの見える化』を掲げ、市場の伸びを捉えると同時に、次につながる新たな領域の事業を具現化するという二軸で動いてきた。観光業界を取り巻く環境では、異常気象や天災、日本人のアウトバウンドの回復の遅れ、国内旅行については、訪日インバウンドの拡大に伴う価格高騰や客室不足、加えて直販化がさらに進んだ。そうした環境変化に対応していくことが課題だ」

―旅行販売の状況は。

「国内旅行の販売額のうち個人領域は前年比103・4%と伸びたが、市況の伸びに比べると少し鈍い。法人など一般団体は19年度の数値を超え、教育旅行は過去最高となった。一方で海外旅行は19年度比で60%程度の回復にとどまった」

―成果については。

「MLB東京シリーズのホスピタリティプログラムを提供し、それを体験価値の高い商品に転換できた。スポーツ関連では、Jリーグとサッカーや地域を起点とした交流の促進で提携した。スポーツと交流創造事業は親和性が高く、今後も力を入れていく。国内旅行キャンペーン『日本の旬』では、上期の『北陸』、下期の『京都・奈良・滋賀』で新しい旅のコンテンツを発掘できた。25年度下期の『沖縄』でも成果を上げたい」

―24年度の宿泊販売目標の達成状況は。

「上期の滑り出しでプラン確保に課題があったが、期中で挽回を図った。目標到達まででわずか、というところであったため、24年度の課題を生かし、25年度も取り組んでいきたい」

―新しい国内客室管理ツールの運用については。

「JTBの強みは、法人・個人、日本人・訪日外国人という多様なマーケット、店舗・Web・コールセンターという多様な販売チャネルを持っていることで、新しいツールは宿泊日に対して早い段階から宿泊プランをしっかり販売できる仕組みだ。旅ホ連会員の皆さまとのコミュニケーションを大事にしながら、売り時をしっかり捉えて、付加価値の高い体験をお客さまに提供していきたい」

―25年の旅行市場は。

「JTBの旅行動向見通しでは、日本人の国内旅行は24年比で人数が102・7%、総消費額が103・8%を見込む。人数、消費ともにコロナ前の19年を上回る見通しだ。海外旅行は回復が進んでいるが、19年比で人数が70・3%、総消費額が98・7%となっている。そして訪日外国人旅行の人数は過去最高の年間4020万人を見込んでいる。国内旅行と訪日外国人旅行については、大阪・関西万博、東京での世界陸上やデフリンピック、『ジャングリア沖縄』の開業などプラス要素が多い」

―25年度において重視する取り組みは。

「JTBグループの25年度方針は、前年度に引き続き『未来から現在（いま）をつくる』を掲げ、サブタイトルを『ビジネスモデル変革の加速』としている。24年度から海外旅行と国内旅行それぞれにビジネスモデル改革プロジェクトを立ち上げ、未来を見据えた変革を進めている。『お客様起点』として、マーケットに目線を置いた成長サイクルを再構築している。具体的には、デスティネーションと発地マーケットを商品や仕組みでしっかりつないでいく。高付加価値商品の開発やニーズに適合する商品の提供、効果的なプロモーションの展開などを一体的に進めていく」

―店舗とWeb、デジタルとリアルを融合させた提案、販売の取り組みは。

「個人領域では、OMO（オンラインとオフラインの融合）を強化している。リアルからウェブ、あるいはウェブからリアルという双方向の流れに、コールセンターも加えた基盤ができた。Web販売におけるUI・UXの向上はもちろん、店舗やコールセンターにおける専門性の高い人財の育成に力を入れている。AIの活用は進めるが、最終的には、人にしか提供できない価値をJTBの強みとして大事にしたい」

―好調な訪日インバウンドの需要の取り込みは。

「宿泊目標に関してはうち6割以上をWeb販売で獲得する計画だ。Agoda社との連携や、Trip.com社との連携で立ち上げたJTB Inbound Trip.自販サイトの『JAPAN iCAN』といったチャネルを活用していく。訪日の仕入業務には専任担当を配置し、24年度には参画宿泊施設数の拡大に注力した。25年度は販売拡大に重点を置いていく」

―旅ホ連との連携についてて考えをお聞かせください。

「変革の激しい時代にあっても、お客さまにサービスをお届けできるのは、旅ホ連の皆さまの協力があってこそだと感謝している。仕入機能を各地域の支店などに移管した『法個仕（法人・個人・仕入）体制』になって4年目を迎え、自治体への橋渡しやコンテンツの共同開発など、旅ホ連との連携についても実績が積み重なってきた。25年度の宿泊販売目標、さらには28年度の目標達成に向け、旅ホ連会員の皆さまと共にさまざまな取り組みを進めていきたい。これまでに引き続き、47DMCや仕入販売部との連携を強化していただき、地域の持続可能な観光地づくりや魅力あるコンテンツの発掘、さまざまな企画の造成に、ご協力をお願い申し上げたい」

エリアソリューション事業

DX、エリア開発　深化、拡張

旅ホ連会員、自治体と連携

取締役 常務執行役員
エリアソリューション事業部長
森口 浩紀 氏

―24年度の取り組みは。

「エリアソリューション事業における中期経営計画フェーズ2のテーマを『開発と成長』と定め、24年度の重点テーマを『進化と拡大』として、グループ内外との共創による事業展開を加速し、観光地を面で活性化するビジネスの伸展に取り組んだ」

―三つの領域のうち「観光DX領域」の成果は。

「旅ナカコンテンツの流通が拡大した1年だった。事業者向けのソリューション分野では、観光施設向けの『GFJチケットプラットフォーム』の販売流通額が前年比120%となり、過去最高を更新した。アクティビティ事業者向けのデジタルプラットフォーム『JTB BOKUN』の販売流通額もインバウンド需要の拡大に伴い、前年度比342%となった」

「自治体やDMO向けの分野では、地域共創基盤をはじめとしたデータ基盤の導入数が前年度並みを維持したほか、デジタルマーケティングなどの教育プログラムを提供する『観光DX人材育成プログラム』を開始し、九州を中心に全国で計23回のプログラムを実施した」

―「観光地整備・運営支援領域」の取り組みは。

「ふるさと納税では、個人販ふるさと納税の契約自治体における寄付額の最大化に取り組んだ結果、年間寄付額は過去最高を更新し、前年度比113%となった」

「『JTB商事』の関連では、インバウンドの増加などで宿泊施設の客室稼働率が上昇したことで、消耗品販売などの取り扱いを伸ばした。また、リブランドを含む複数の新規開業ホテルの案件を獲得し、装備品販売も前年度を超える実績となった」

「『JTBビジネスイノベーターズ』においては、宿泊事業者向けのオンライン決済ソリューション、対面クレジットカード決済ソリューションによる決済額が過去最高となった。新たな取り組みでは、産業廃棄物の処理を適正化、透明化するソリューション『WaReSS』を開発し特許を取得した。JTBグループが有する金融・決済のノウハウを活用し、産業廃棄物処理の費用を透明化することで、サステナビリティ、業務効率化に貢献でき、宿泊施設への導入も始まっている」

―「エリア開発領域」は。

「地域を面で活性化するという観点では、小豆島（香川県）にスポットを当てて取り組んだ。地元の自治体やDMO、さまざまな民間企業と連携して『20年先の小豆島をつくるプロジェクト』を発足するとともに、シェアサイクル事業を開始したほか、バスや船の自動運転、ドローンの空撮サービスなどの実証実験を実施した。今後も取り組みを拡大する。また、大型テーマパーク『ジャングリア沖縄』の開業を控える沖縄北部エリアでは、2次交通の開発などを関係者と連携して継続的に進めた。他のエリアについても、地元の関係者や協業パートナーとの関係性を強化し、開発候補案件の拡充に注力した」

「大阪・関西万博では、法人からの受託業務として、入場の仕組みを提供したり、一部パビリオンの運営を受託したりしている。旅行商品では、万博とユニバーサル・スタジオ・ジャパンをセットにした個人向け商品の販売も開始した。また、協賛事業として万博公式サイト内の観光ポータルサイトを運営しており、万博を訪れる国内外のお客さまに全国各地の旅ナカ体験を提案している。現時点で500件以上の着地型コンテンツを掲載しており、全国各地への周遊を促進している」

―25年度の取り組みは。

「25年度の重点テーマは『深化と拡張』。各事業の領域拡大や新たなソリューション・サービスの創出、事業間連携の加速によって事業の厚みと幅を広げることで、25年度から始まる中期経営計画第3フェーズにおける飛躍の1年としたい」

「『観光DX領域』ではソリューション・サービスの開発と面的拡大により、旅行者の体験価値の向上に寄与したい。デジタルメディアの活用によって観光施設やアクティビティ事業者のカスタマーサクセスに寄り添うサービスを展開する。また、観光事業者の生産性向上に資するソリューションを強化したい。この領域ではAIの組み込みも鍵になると考えている」

「『観光地整備・運営支援領域』では、各事業における基盤の安定化に向けた競争優位性を追求するとともに、さらなる成長につながる事業開発、領域拡大、戦略的な連携・協業の推進に取り組む」

「『エリア開発領域』では、大阪・関西万博に関するプロジェクトを成功させるとともに、そのレガシーを大阪IR（統合型リゾート）の開業に向けた開発につなげたい。取り組みの一例では、JTBが複数の企業と大阪・道頓堀エリアに開設したエンターテインメント施設で、3月末から『XR―Theater&Variety ACT Show』を開始した。日本の伝統芸能やポップカルチャーをVRで楽しむとともに、夜はさまざまな種類のショーが開催されている。さらなる増加が見込まれる訪日外国人を念頭に、地域における滞在や消費の拡大につながるナイトコンテンツに育てていきたい」

―旅ホ連との連携は。

「旅ホ連の皆さまは、各地域における最大のパートナーだ。お客さまに地域を訪れていただくため、DXなどを通じて宿泊事業者の生産性向上、お客さまの満足度向上に貢献していく。地域の顔である旅ホ連の皆さまには、地域を盛り立てるため、地域への橋渡し的な役割をお願いしたい。例えば、旅ホ連の宮崎（光彦）会長の地元、道後温泉では『デジタル温泉都市構想』のもと、松山市とJTBは地域連携協定を締結させていただいた。旅ホ連、自治体、JTBが一体となってDXやさまざまな開発を進める好事例なので、こうした取り組みを全国各地に広げていきたい」

創業1888年／日光国立公園鬼怒川温泉
あさや
〒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/

松乃井リゾート

源泉湯の宿 松乃井
〒379-1617
群馬県利根郡みなかみ町湯原 551
TEL：0278-72-3200
http://www.matsunoi.com/

源泉湯の宿 紫翠亭
〒378-0322
群馬県沼田市利根町老神 550
TEL：0278-56-4180
http://www.shisuitei.com/

源泉湯の宿 千の谷
〒379-1404
群馬県利根郡みなかみ町相俣 248
TEL：0278-66-1151
http://www.sarugakyo.co.jp/

源泉湯の宿 かいり
〒946-0088
新潟県魚沼市大湯温泉 301
TEL：025-795-2311
http://www.kairi.co.jp/

四季の湯宿 桃山流
〒379-1617
群馬県利根郡みなかみ町湯原 621番地3
TEL:0278-25-8580
https://www.momoyamanagare.com/

2022 OPEN
M forest
薪窯レストラン
M vegi
農産物直販所

2023 OPEN
松乃井別邸
四季の湯宿
桃山流