旅館ホテル・施設・団体

"カリスマ添乗員"がチームで動く

日本旅行

平田進也氏の新組織開設

規模・ノウハウ拡大、新規事業も

日本旅行はこのほど、"ナニワのカリスマ添乗員"として人気の同社社員（西日本営業本部営業推進本部担当部長）平田進也氏を中心とする組織「おもしろ旅企画ヒラタ屋」を西日本営業本部内に開設した。関西を拠点に年間8億円を売り上げる平田氏添乗のツアーを規模を拡大して企画、販売するほか、協賛企業を募ってのオリジナルツアーなど新規事業を手掛ける。2010年度に10億円の販売を目指す。

笑いが絶えない平田氏のツアー。中高年を中心に絶大な人気を持つ

平田氏は学生時代のテレビ出演と豊富な添乗経験で培った話術と芸を生かし、年間50本以上の同氏の冠ツアーの添乗や、年間90本以上の講演、執筆で活躍。同氏と行くツアーは発売後すぐ売り切れるほどの人気を博し、ファンクラブ「進子ちゃん倶楽部」は会員数2万人に迫る勢いという。

今回、平田氏が培ってきた経験、ノウハウを組織運営することで社内で拡大。新しい事業領域も創出する。

新組織は同氏関連ツアーの企画を事業の柱とし、テレビなどメディアを利用したツアーへの参加募集を行う。

また、新たな事業として、サポーター（協賛）企業を募ってオリジナルツアーを開発。企業の商品開発や販売促進に寄与する。地方自治体と連携した地域活性化ツアーや、エコ活動を組み込んだツアー、高齢者施設を慰問してのトークショー、旅行業を目指す大学生向けの講演会、セミナーなども今後予定している。

メンバーは同氏とコンビの添乗で人気の寺田一義・担当部長、落語研究会出身の小畑博正マネージャー、今回社内公募で北陸仕入販売センターから転勤した落語研究会出身の田村貴司主任の4人。ほかに、ツアー受け付けや催行管理をするメディアトラベルセンターの5人を含めて総勢9人。

「おもしろ旅企画ヒラタ屋」の平田進也代表に、組織発足への思いを聞いた。

――現在の心境を。

「『やっと迎えに来てくれた』『暴れてやろう』という思いだ」

「社長直々に『平田君、社内のベンチャー企業として、このものが売れない時、閉そく感がある時に、やってくれないか』と言われた。とても嬉しかった。『やっと認めていただきましたか、やらせてもらいます』と」

「僕がやってきたこと、考えの根幹を後世に伝えたかった。"平田ツアー"をやり始めて15年だが、こういう閉そく感がある時代でも、『絶対売れる』『大丈夫だ』と確信して事業を続けてきた」

「旅行業は直販化が進み、手数料収入が少なくなってくる。その上、価格破壊。そんな中で生き残る道は、明治38年に南新助が当社を創業した時に大切にしていたこと。お客さまを楽しませるにはどうすればいいか。お客さまにどう奉仕するか。今、『お客さまのためにやるんだ』という気持ちが薄れてきたように思う」

"もてなしの本質"を部下に伝えたい

平田氏に聞く

「僕のように女装をしろといっても、なかなかできることではない。僕は生まれてからずっとやってきて、場数を踏んできたつもりで、『実際に販売すれば売れると自信を持てるプラン』を作成するというもの。

学生らは2日間のディスカッションで作成したプランをグループごとにプレゼンテーション。青年部員の投票で優秀作が選定、表彰された。プランは実際に旅館で販売される。

委員会では今回の事業について「作業を通じて（学生と旅館経営者が）より深いコミュニケーションをとることができた」「サービス提供者側では思いもよらないプランが提案され、新しい顧客層への展開の可能性が示唆された」などと成果を述べた。委員会では今回をテストケースに、今後各県や地域が主体となり、同事業を継続することが望まれるとしている。

――――

※お断り　今週の「よその旅館ホテル」は休みました。

残る道は、明治38年に南新助が当社を創業した時に大切にしていたこと。お客さまを楽しませるにはどうすればいいか。お客さまにどう奉仕するか。今、『お客さまのためにやるんだ』という気持ちが薄れてきたように思う」

「僕のように女装をしろといっても、なかなかできることではない。僕は生まれてからずっとやってきて、場数を踏んできたつもりで、『実際に販売すれば売れると自信を持てるプラン』を作成するというもの。

学生らは2日間のディスカッションで作成したプランをグループごとにプレゼンテーション。青年部員の投票で優秀作が選定、表彰された。プランは実際に旅館で販売される。

委員会では今回の事業について「作業を通じて（学生と旅館経営者が）より深いコミュニケーションをとることができた」「サービス提供者側では思いもよらないプランが提案され、新しい顧客層への展開の可能性が示唆された」などと成果を述べた。委員会では今回をテストケースに、今後各県や地域が主体となり、同事業を継続することが望まれるとしている。

――――

※お断り　今週の「よその旅館ホテル」は休みました。

できるようになった。社員に同じことをやれとは言わない。でも、僕が思っている裾野の部分を知ってほしい。お客さまに教えてもらったもてなしの本質を、部下にどんどん伝えていこうと思う」

――ただ面白いだけでなく、奥に確固たるものがあると。

「ただ面白いだけでは、お客さまは2度来ない。お客さまはそんなに甘いものではない。もてなしは意外性だ。『ここまでやるか』『私のためにそこまでやってくれるか』という、人の琴線を打つまでやらないと2度来ていただけない」

「僕は格安旅行に未来はないと思っている。安く売って誰が幸せになるか。観光産業がそれで発展するかといえば、空洞を作るだけだ。努力して、いいものを作らなければ業界はダメになっていく」

――平田さんの最終目標は。どんな絵を描いているのか。

「旅を通じてお客さまの心が癒されて、『本当によかったな』という人生を送ってもらうこと。僕のお客さまの中心、熟年層は、戦争で行きたいところに行けず、食べたいものも食べられなかった。でも、一所懸命今の日本を作ってくれた。それに恩返しをするのが究極の目標だ」

（聞き手＝森田淳）

大学生と合同合宿

全旅連青年部

議論通じ宿の魅力伝える

ディスカッション風景

全国旅館生活衛生同業組合連合会（全旅連）青年部会（鈴木治彦委員長＝岡山県・名泉鍵湯奥津荘）は12月3、4日、長野県鹿教湯温泉で観光を専攻する大学生との合同合宿を行った。委員会メンバーと学生が旅館で実際に販売する宿泊プランを共同で作成。共同作業、ディスカッションを通して学生らに宿の魅力を伝えた。

委員会は旅館の魅力を学生らに伝えることで、業界の優秀な人材の確保と、旅館ファンの拡大を図ることを目指している。今回の事業もその一環。

参加したのは委員会メンバー12人、地元鹿教湯温泉青年部員4人ほか、富士常葉大学の大久保あかね准教授、同大学大久保ゼミ学生、日本大学学生21人ら。

一行は温泉地内と旅館施設4軒の見学に続き、鹿教湯温泉交流センター講堂を会場に、6グループに分かれて宿泊プラン作成のディスカッションを行った。宿泊プランは同温泉の斎藤ホテルの担当者になったつもりで、「実際に販売すれば売れると自信を持てるプラン」を作成するというもの。

学生らは2日間のディスカッションで作成したプランをグループごとに（学生と旅館経営者が）よ

人に優しい地域づくりをめざして ㉑

全旅連第12回 人に優しい地域の宿づくり賞

春蘭の宿さかえや（努力賞）

エネルギッシュにエネルギー削減大作戦

長野県渋温泉の春蘭の宿さかえやは、ソーラーパネルとエコキュートの導入で、給湯や暖房に使う灯油の使用量と二酸化炭素（CO_2）の排出量を大幅に削減した。08年7月の稼働から10月までに、灯油1万リットル、100万円相当の削減に成功。CO_2は2万トン分を削減した。

同館では、繰り返し使用できるエコ箸の導入や、「エコ心」を養うためのゴミ拾いなどのボランティア活動、古い浴衣を使ってのわらじ作りなど、環境問題への取り組みを積極的に進めている。

館内では、ソーラー、エコキュート、ボイラーなどの稼働状況を時間単位でチェック。季節、天候、気温別に、どの熱源がどれだけ使われているかを解析している。そのデータをもとに、より効率的な熱源使用になるよう工夫。その日の気象状況などに応じて、灯油を使わず、ソーラーのみで客室の暖房を行うなどしている。

県の「減CO_2アクションキャンペーン」にエントリー。今後さらに運用面の工夫を進め、CO_2のさらなる削減に取り組むとしている。

この欄は全国旅館生活衛生同業組合連合会主催の第12回「人に優しい地域の宿づくり賞」（厚生労働省後援）にエントリーし、各賞を受賞した、すべての人に優しい地域づくりを進める旅館・地域の先進例を紹介するコーナーです。

キャンセル料「払った」15%

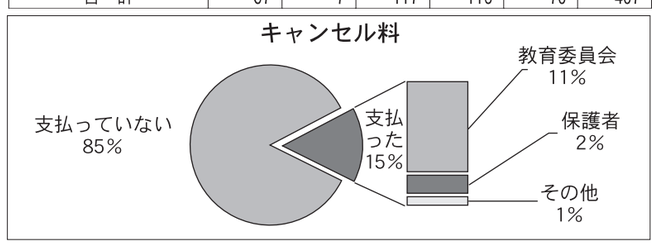
教育委が多く負担 目立つ"業者の配慮"

全修協調査

「新型インフルエンザ発症に伴う修学旅行の対応」

全国修学旅行研究協会（全修協、中西朗理事長）がこのほどまとめた関東地区の公立中学校を対象にした新型インフルエンザに関する報告書「新型インフルエンザ発症に伴う修学旅行の対応について」の内容を先週号に続き紹介する。調査では、回答した学校の66・3%が修学旅行を予定通りの期日で実施、33・7%が延期および中止等によるキャンセル料について　支払いの有無（校）

		茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	合　計
支払っていない		85	3	108	87	63	346
支払った	保護者	2		2	1	5	10
	教育委員会	8	4	5	28	1	46
	その他	2		2	0	1	5
合　計		97	7	117	116	70	407



約半数を占めていることが分かった。

■延期および中止等によるキャンセル料について

キャンセル料支払いの有無を聞いたところ、支払っていないとする学校は346校で、回答407校中85・0%を占めた。

支払ったのは61校で、同15・0%。このうち、教育委員会が支払ったのが46校（同11・3%）と最も多く、次いで保護者

――――

調査は09年6月、関東5県の公立中学校1389校（茨城137校、栃木154校、群馬140校、埼玉416校、千葉366校）で、実回答率86・9%。

後日実施し、中止はなかったほか、実施や延期とした校長の意思決定について、教育委員会からの行政指導が52・9%と、例が述べられた。

「取り扱い業者による配慮」。

「旅行会社代理店と話し合いの結果」。

「それぞれの業者の厚意や再度実施の時に利用することを条件に」。

「JR、旅館がキャンセル料を負担してくれた」。

「延期して当初の計画通り実施するから」。

「文部科学省をはじめとしたキャンセル料に関する指導に業者が対応、配慮してくれた」。

「キャンセル料が発生する前の期日での延期だったので」。

「請求がないため支払延期ではない」。

「早期対応、同じ宿舎、関修委交渉の恩恵」。

◇

支払ったキャンセル料の内訳と負担先については、以下の事例が報告されている（金額はひとり当たり、カッコ内は負担先）。

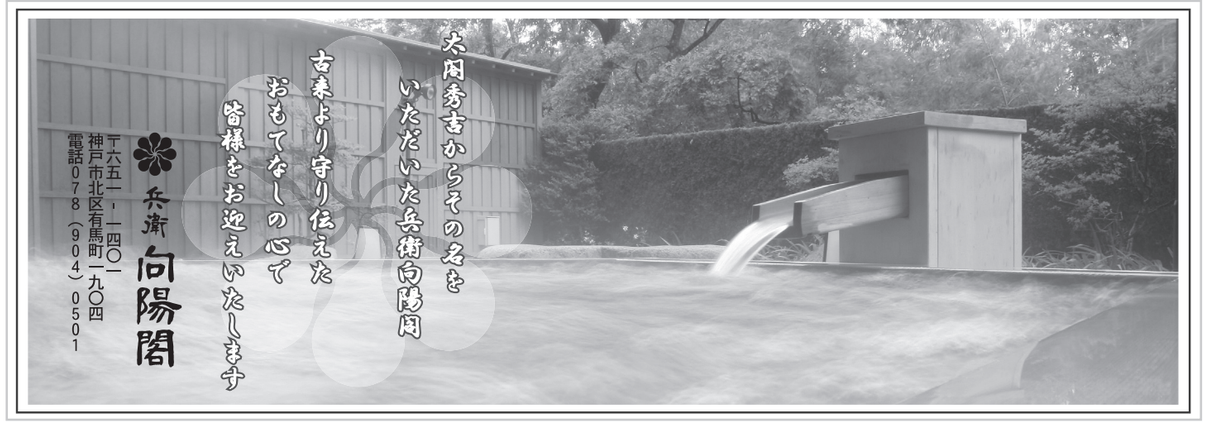
事例①＝JRキャンセル料270円（教育委員会）、新幹線キャンセル料210円（同）、旅館取消料472円（同）、荷物運搬料・昼食代2500円（同）。

事例②＝体験学習165円（保護者）、JR運賃200円（その他）、3日目昼食430円（不明）、1日目の昼食代472円（保護者）、最終コース変更に伴う昼食のキャンセル料525円（保護者）、企画料金の30%985円（保護者）、タクシー千円（保護者・教育委員会）、荷物・携帯電話1907円（不明）。

（以下次号）

三人女将の心くばりとくつろぎの宿！
古代檜風呂 男女露天風呂、サウナ付
全館のご案内
●収容　351名様
●客室　73室
●宴会場「銀水の間」「白水の間」（会議室使用可）「菊水の間」（会議室使用可）「曲水の間」
●大浴場「殿の湯　彦星」「姫の湯　織姫」各露天風呂・サウナ付
●料亭街「四季」（個室8室）
●お茶処「花梨」
●ナイトラウンジ「クロッカス」
●カラオケ個室「月」「花」
●お土産処「花籠」●お休み処
●ガラス工芸ギャラリー●駐車場
●全館冷暖房、防災設備完備

出雲・玉造温泉
政府登録国際観光旅館（第905号）
白石家（しらいしや）
TEL(0852)62-0521
FAX(0852)62-0536
〒699-0201　島根県松江市玉湯町玉造44ー2



Dogashima Onsen Hotel
堂ヶ島の素晴らしさをあなたにも伝えたい
自家源泉掛流しの宿
●収容人員500名　93室
●全室海側　●25mプール
堂ヶ島で唯一の泉質と源泉掛流しが自慢
全館のお風呂（客室も含む）が天然温泉です
国立公園西伊豆シーサイドリゾート
堂ヶ島温泉ホテル
〒410-3514 静岡県賀茂郡西伊豆町仁科2960
TEL.0558-52-0275（代）FAX.0558-52-1614
政府登録国際観光旅館（登旅第653号）
URL　http://home3.highway.ne.jp/dogasima/

伊豆のその先
東伊豆稲取・南伊豆弓ケ浜
Inatori
Yumigahama
リゾート仕立ての旅館です。

INATORISO GROUP
湯つくら稲取 伊豆を味わせ
いなとり荘 INATORISO
〒413-0411 静岡県賀茂郡東伊豆町稲取1531
TEL.0557-95-1234（代）FAX.0557-95-1907
季一遊（ときいちゆう） Réso・Lante
〒415-0152 静岡県賀茂郡南伊豆町弓ケ浜温泉
TEL.0558-62-5151 FAX.0558-62-5000
南伊豆・弓ヶ浜温泉 季一遊 離れ館
春の倶楽部
露天付特別室・季一遊離れ館
東京予約センター TEL.03-3252-1578　http://www.siosaiclub.com