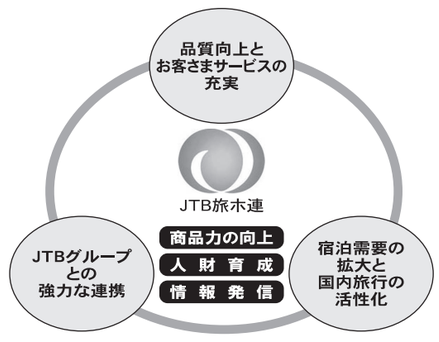
強固な組織づくりとJTBとの連携で活動のベクトルを宿泊増売へ

JTB旅ホ連特集

ＪＴＢ協定旅館ホテル連盟（ＪＴＢ旅ホ連）は10年度、「活発な支部活動、元気な地域づくり～強固な組織づくりとＪＴＢとの連携で活動のベクトルを宿泊増売へ」を基本的考え方として、組織目的の「宿泊増売」をさらに深化させる方針だ。支部、連合会、本部の各段階で「商品力の向上」「人財育成」「情報発信」をより具体化させ、継続テーマである着地型商品「旅百話」、宿泊増売連絡会議の活性化などを中心軸に取り組んでいく。これらの主要テーマにスポットをあてて紹介する。



商品力の向上

地域の魅力、発掘と発信

旅百話　交流ビジネス拡大に寄与

商品力の向上で注目されているのが「ＪＴＢ旅百話」だ。域内需要の喚起と吸収を目的とした、地域の潜在的な魅力を発信する着地型旅行商品。このため、自然景観や歴史など既存観光資源の紹介だけでなく、地域を深く掘り起こすことを通して、地元の人との交流やその土地固有の文化との出会い、人情に触れるボランティアガイドとのコンタクト、現地オプショナルコースの設定や現地体験プログラム「着旅」とも連動する。

すでに、会員と地元行政や観光関連団体との連携によって、地元需要の吸収と拡大につながった旅百話も生まれている。

Ｗｅｂ版の「旅百話」

ＪＴＢが推進している地域交流ビジネスの拡大にも大きく寄与している。

こうしたことからＪＴＢ旅ホ連では、10年度も各支部での「旅百話委員会」（支部会員、幹事支店、商品事業部）を中心に積極的な取り組みを求めている。

また、4月にリニューアルした観光ポータルサイト「ＪＴＢとっておき観光ナビ」やＪＴＢホームページを活用したＷｅｂ掲載も推進されている。

インバウンド客のニーズも多様化している

情報発信

訪日客需要へ対応

インバウンド委員会が始動

訪日観光客の急激な増加が見込まれるなかで、ＪＴＢ旅ホ連では、インバウンド需要拡大支援事業としてインバウンド委員会（久保田浩基委員長）を設置し、7月には具体的な活動内容の策定に入ることにした。

インバウンド需要の拡大は宿泊券増売につながる重要課題だが、当面の活動はＪＴＢや行政、地域と一体になった環境整備に取り組むとしている。

販売現場で活用が顕著に

旅ホ連ネット　やどこむ　経営に役立つ受信情報

ＪＴＢグループ販売サイトとのコミュニケーションツールとして活用されているのが「旅ホ連ネットやどこむ」だ。

ＪＴＢグループ販売店での「コンタクトボード」の「やどだより」「まちだより」への掲載拡充と販売活用ほか、販売に直結する情報発信ツールだ。

また、自社のＪＴＢ宿泊アンケートの閲覧をはじめ「実例から学ぶ～日常のクレーム、トラブル対応の手引き」「外国からのお客様への5カ国語によるご利用案内・用語&会話集」、旅ホ連会員名簿、法律相談ホットライン、ＪＴＢ人事異動速報、ＪＴＢ組織情報など多数の情報を掲載。操作性も向上し、情報の発信と受信には不可欠なツールとなっている。

3本柱さらに定着を

チャレンジへ重要な年

ＪＴＢ旅館ホ連は、09年度の宿泊契約制度改定によって、ＪＴＢとの新たな関係に入った2年目に当たる。また、ＪＴＢでは国内構造改革を目的とした「プロジェクト4000」を推進している。

このプロジェクト4000は、①商品・仕入体制・流通構造②組織・生産性構造③システム構造――の3つを改革し、既存、Web、グローバルの事業領域で4千億円の宿泊販売を早期に達成できる体制を構築しようというもの。ＪＴＢが交流文化産業、グローバル企業として発展するためには、旅ホ連会員との連携は不可欠なものとなり、パートナーとして相互に有意義な活動が求められる。

このため10年度は3本柱の「商品力の向上」「人財育成」「情報発信」を旅ホ連活動の基礎とする。

「人財育成」は、団体としての進化をめざす」（ＪＴＢ旅ホ連）とは実現に向け、支部単位で定着させ、「支部、連合会、本部の一体化した事業活動と内容のレベルアップ、新規契約施設の加入促進による強固な組織づくりを図り、宿泊増売のために行動する経済拡大、インバウンド販売拡大）への協力について願い事項（るるぶトラベル販売拡大、ダイナミックパッケージ販売拡大、ＪＴＢホームページ販売）についてインバウンド委員会の活動内容の策定に入っている。

また、ＪＴＢからのお願いの目標化と達成への取り組みを行なう。

特別事業については、10年度での事業完結に向けた取り組みを行なう。

また、旅ホ連共済については、会員の利便性の向上と加入員数の拡大を図るための新機軸を打ち出している。

さらに、10年度はエース40周年の節目であるとともに、2年後のＪＴＢ創業100周年に向け、「ＪＴＢグループ内での旅ホ連活動の認知度を高め、課題認識を共有化し、宿泊販売目標4千億円へチャレンジする重要な年として事業を進める」（同）としている。

旅百話　サクセスストーリー

万葉集と地域を融合

JTB西日本 奈良支店業務課長　尾田仁志

尾田課長

JTB旅ホ連奈良支部（箸尾享嗣支部長）での旅百話の取り組みは、基本方針として、支部会員の全施設が参画できないかという模索から始まった。最終的には手配旅行で全施設を掲載し展開することになった。また、奈良は日本を代表する歴史の都で観光資源が豊富なだけに、膨大な観光ガイドブックも出回っており、それらとは異なる特徴をいかに表現するかの議論を重ね、テーマの絞り込みでは議論百出。そうした中で「百話」の意味を見つめ直して「万葉集」に着目した。また、一口に奈良と言っても市内や北部だけでなく、中南部にも数多くの観光地が点在しており奥が深い。その地区ごとに万葉集とのゆかりを探り出し、「旅百話　万葉紀行　なら」が誕生した。

完成したパンフレットは、お客さまはもとより参画した支部会員にも好評を博した。この盛り上がりは、次のステップへとさらに高次化する原動力となっている。万葉集だけでなく、奈良にはさまざまなテーマがある。シルクロードの終着点は視点を換えれば、外国文化が日本に伝わるときの集積地でもあり、そこから日本の文化に加工されて全国へ広まったものは数えきれない。例えば、清酒もその1つ。いわば、奈良を発祥地とする日本文化の原点探訪へと、旅百話は進化を続けている。

県との連携が奏功を

JTB東北商品企画販売事業部 国内企画課長　岩泉理喜男

岩泉課長

骨子を検討。また、支部内の旅行情報は数多く発信されていることから、そうしたものには載っていない隠れた情報の提供に向けて内容を検討した。併せて、地域情報の収集とともに県とのコラボレーションを模索。観光連盟を中心にして地元の新たな観光素材を選ぶ「観光レンピ」のコンテスト審査員に参加していたことから、これも旅百話とタイアップが実現した。その結果、「みやぎの食」にこだわって7地区にスポットをあてた第1弾が誕生した。

実際に企画進行に携わってみると、灯台元暗しではないが、旅行業の立場から地域のことを分かっていたつもりなのに、改めて知るようなこともあって、その意味では新鮮な印象をもっている。これは、情報を発信する私たちだけでなく、旅百話を通してお客さまが改めて地元の魅力を再発見するのにも一役買っているようだ。

さらに、第2弾、3弾と重ねるごとに、県の進めている「みやぎ観光コンシェルジュ」の活用をはじめ、行政や地場産業との連携も具体的な形で生かすことができたために、これからも連携を深めながら魅力の再発見と発信を続けていきたい。

やどこむ活用リポート

地域発の「旬情報」生かす

ＪＴＢトラベルゲート有楽町

ナマ情報が効果絶大（トラベルゲート有楽町で）

首都圏に6店舗が展開されている「ＪＴＢトラベルゲート」は、さまざまな旅行形態を熟知した専門スタッフによって相談から申し込みまで、多様なニーズに対応する「旅の専門モール」だ。その1つ、トラベルゲート有楽町で日々活躍している国内店頭営業課グループリーダーの矢嶋健太郎氏に、旅ホ連ネットやどこむの活用状況を聞いてみた。

「個人客が中心のカウンター専門支店の特性を生かす上で、お客さまの旅行先のピンポイント情報を得るときに、やどこむは貴重な情報源になっている」と矢嶋氏。

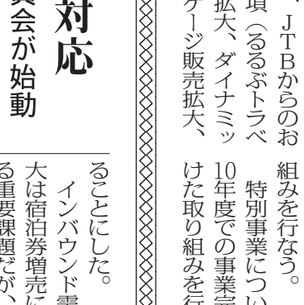
その背景には、いわゆる「旅行の間際化」がある。「私たちの説明と同時にやどこむの最新情報は、お客さまが旅行先のイメージを膨らませるときの補完要素として大きく作用している。この情報を見て出かけるお客さまも増えてきた」との実感を語る。

例えば、桜前線や紅葉前線など日々に変化し、地元でなければ把握できないナマ情報などは、まさにやどこむが真骨頂を発揮する場面だ。

特にコンタクトボードの活用については、「単に地元の情報を求めるだけでなく、お客さまの希望や属性など背景となる部分も具体的に内容を提示することが、より効果的な回答を得る上で不可欠」と実際の経験を踏まえたアドバイスもしてくれた。

くつろぎは、まごころから。
ビューホテルズ

くつろぐ人の、いるところ



一日のスケジュールを終え、
ホッと息を抜くひととき。
ひとりひとりのくつろぎの時間がはじまります。
私たちが、お客様ににおとどけしたいのも、
そんなゆとりのある時間。
ビューホテルはいつも、
お客様に心の底から
おくつろぎいただくための
心くばりを忘れません。

各地の魅力を活かして、16ホテル。
ビューホテルズは、国際規模のシティホテルからリゾートまで、国内・外に16のチェーンをくり広げています。
各地の魅力を活かしたホテルで、ごゆっくりおくつろぎください。

浅草ビューホテル　成田ビューホテル　秋田ビューホテル　郡山ビューホテル　郡山ビューホテルアネックス　高崎ビューホテル　那須高原 ホテルビューパレス　伊良湖ビューホテル

ビューホテルズは、ただいま16ホテル。　■直営ホテル／浅草ビューホテル　成田ビューホテル　秋田ビューホテル　郡山ビューホテル　郡山ビューホテルアネックス　高崎ビューホテル　ホテルビューパレス　伊良湖ビューホテル　■姉妹ホテル／福島ビューホテル　岡山ビューホテル　平ビューホテル　ぎょうけい館（銚子・犬吠埼）　グリーンパール那須　ホテルグランビュー沖縄　ホテルグランビューガーデン沖縄　ホテルプラザ菜の花（千葉市）

ビューホテルズ予約センター
東京(03)5828-4890　名古屋(052)5828-4890

笑顔まで加算される“ビューホテルズポイントメンバーズカード”
チェーンホテルご宿泊、ホテル直営レストラン・バー・ラウンジ、ホテル直営テイクアウトショップのご利用金額100円につき、1ポイント加算されるうれしいシステム。
お仕事に、レジャーに、この1枚でビューホテルズをお楽しみください。