磯部ガーデンに学ぶ

リョケン「旅館大学セミナー」

11年度の経営指針 「起〟志〟回生の時代」

旅館
〜知名度ゼロからの出発〜
磯部ガーデングループの経営戦略
代表取締役社長 櫻井丘子

経営戦略を語る磯部ガーデンの櫻井社長

全国の温泉、観光地の旅館・ホテル経営の指導に定評があるリョケン（静岡市、木村民男社長）は12月13、14の両日、群馬県磯部温泉の「舌切雀のお宿磯部ガーデン」で恒例の「旅館大学セミナー」（通算145回、今年度2回目）を、全国から約150人の旅館・ホテル経営者、幹部社員を集めて開いた。

同館は「舌切雀のお宿」から「温泉会議力」へ「地域に根ざした経営手法、そして時代を読み取る独自の戦略の考え方とは」をテーマに団体客の志向の変化を的確に捉えて経営。セミナーでは既存のホールに加えて、5つのコンベンションホールの完成に伴い、ビジネス需要に応えて「会議・集会・研修」に強い旅館として成長を続けている同ホテルのプロセスと現状を学んだ。

参加者は、厳しい時代をどう受け止めて、自社の商品に結び付けていくか、同館の事例に真剣に耳を傾けた。

1日目は木村社長のあいさつで開講。数班に別れて施設を見学、12の浴槽が楽しめる大浴場と露天風呂、ゆっくりとした雰囲気の中で食事を楽しめる料亭、新設されたコンベンションホールを見たが、参加者からは「非常に参考になる」との声がしきりだった。

磯部ガーデンの櫻井丘子社長は「磯部ガーデングループの経営戦略」と題して講演。櫻井社長は「知名度のなかった『磯部温泉』だが周囲の草津や伊香保温泉に対抗するためにいろいろな商品づくりに挑戦してきた。地域に根ざした経営手法は、バブル期の設備投資に加えて、それ以降も厳しい環境のなかでも何とか特化したものをつくろうと、さらに08年4月から『旅館のコンベンションなら磯部ガーデンにおまかせ』という考え方を実現してきた」という。

また、元気のいい会社の秘訣は「温泉で会議」にあるとして、既存のホールに加えて5つのコンベンションも完成させたとアピール。

社員も朝から昼、そして夜まで多目的ホールをいろいろな利用に切り換えるための〝ドンデン返し〟がなくなったし、平日に会議をする研修が増えた。

社員とともに「一体感で、なんとか成功させたい」という意気込みを語った。

また、「磯部ガーデングループの販売戦略」については、櫻井社長、櫻井太作副社長、高橋和之専務、小泉淳支配人がパネルディスカッションの中で、営業、販売戦略、団体客誘客活動と営業方針、日帰り客、下見客の対策、社員によるQC活動、姉妹館「磯部館」の販売方針と運営、磯部温泉の活性化を討論した。

2日目は、リョケンの桑原孝夫会長が、同社がまとめた11年度の「旅館の経営指針」を発表。

「起〟志〟回生の時代」と位置づけて、「危機的状況を克服し、一気に健全な状態に回復させるための指針としてほしい」と訴えた。

バリアフリーツアー

推進へ研修会 開催

富士山地域創造 宿泊施設ら120人参加

障害者や高齢者に優しい観光地づくりを目指しバリアフリーツアー・サポート事業を推進しているNPO法人富士山地域創造（山梨県富士河口湖町、小佐野常夫理事長）は12月13日、第1回「サポーター研修会」を開催した。

同事業は県の地域活性化促進事業費補助金の交付を受けて行うもの。研修会では観光に来た障害者や高齢者に旅のサポートをするためのやり方などを学んだ。ツアーを現地でサポートすることになる旅館・ホテル、観光協会など関係者約120人が出席した。

障害者や高齢者の旅行ニーズは高いものの、環境が整備されていないことから、旅行を諦める人も少なくない。富士山地域創造は「富士河口湖地域が国内先進地としてバリアフリーツアーをサポートできる態勢を作れれば、新たな観光需要を掘り起こすことができる」と指摘する。

研修会では東京工業大の中村健太郎教授や元JTB首都圏バリアフリーセンター顧問の今西正義氏を講師に招き、難聴者向けヒアリング・ループ（磁気信号を音声に変える補聴器）の取り組みや観光地におけるハード・ソフト両面のサポート方法などを学んだ。

富士山地域創造では年度内にバリアフリーモニターツアーを実施する計画で、「旅行会社にも協力を呼びかけている」という。小佐野理事長は前町長で、国交省選定の観光カリスマ。

比較・com

4サイトと連携

比較・comは12月16日、新型予約サイトコントローラ「手間いらず・NET（てまいらずどっとねっと）」が新たに、阪急交通社の宿泊予約サイト「Theお宿」と、エス・ワイ・エスの自社ホームページ用宿泊予約システム「SUITE」「Smart」、日本コンピューター・システムの同システム「i―honex」の合計4つのサイト・システムと連携を始めたと発表した。

これで手間いらず・NETから一元管理できる宿泊予約サイトは、楽天トラベル、じゃらんnet、るるぶトラベル、ベストリザーブ、ベネフィット・ステーション、Theお宿の6サイトになった。

同様に一元管理できる自社ホームページ用宿泊予約システムは、楽天R―with、じゃらんホームページダイレクト、手間なし、RJ―win、ReserveGate、SUITE、Smart、i―honexの8システムになった。

月別取扱額 10月

トップツアー

国内は前年並み

トップツアーの10年10月の旅行取扱状況は、総取扱額が前年同月比0・8%減の134億4869万円だった。内訳は、国内旅行が同0・1%増の98億5592万円、海外旅行が同3・6%増の30億9018万円、訪日旅行が同0・8%減の4億3093万円。その他商品が同75・9%減の7166万円。同社が運営していた東京タワー内「タワー大食堂」の営業終了などで昨年よりもその他商品分野の取り扱いが大幅に減少したことから、全体では前年比減となった。

国内旅行の内訳は、一般団体が同3・1%増と伸ばしたものの、教育旅行団体が同3・3%減だったことから、団体全体では、ほぼ前年並みの0・5%減となった。企画旅行は同5・6%減、企画旅行を除く個人旅行全体では、同3・7%増だった。

海外旅行の内訳は、一団体旅行全体では同0・9%増。企画商品は同2・7%減。企画商品を除くその他の個人旅行は、同11・1%増だった。

今年4月からの累計は、総取扱額が前年同期比1・5%増の738億3740万円。このうち国内旅行は、同3・4%減の514億5379万円、訪日旅行は同6・8%増の23億5766万円。

宿泊予約の電話コールCを開設

一休

一休は12月13日、宿泊予約電話コールセンターを開設した。高級旅館・ホテル予約サイト「一休・com」とプレミアムビジネスホテル予約サイト「一休・comビジネス」に掲載されている宿泊プランの予約を年中無休で受け付ける。

受付時間は午前10時から午後10時まで。電話番号は0570・019・506。これまではインターネット経由でしか予約できなかった。

◆移転

クルーズバケーションは本社を移転した。新住所は〒104―0061東京都中央区銀座6の2の1 Daiwa銀座ビル。☎03・3573・3601、ファクス03・3573・3604。

一休は12月25日、移転した。新住所は〒107―0052東京都港区赤坂3の3の3 住友生命赤坂ビル8階。☎03・6685・0019、ファクス03・6234・8921。

主要旅行業月別実績

観光庁

10月

総取扱額は5.3%増

3分野ともに前年実績超え

観光庁が12月17日発表した今年10月の主要旅行業61社の旅行取扱状況は、総取扱額が前年同月比5・3%増の5649億2134万円だった。2カ月ぶりに前年実績を超えた。内訳は、国内旅行が同2・0%増の3622億6686万円、海外旅行が同11・7%増の1947億5656万円、外国人旅行が同14・6%増の78億9791万円。外国人旅行で伸びがやや鈍化したものの、3分野とも前年を上回った。総取扱額は、61社中45社が前年実績を超えた。

国内旅行は4カ月ぶりに前年比増。取り扱い56社中32社が前年実績を上回った。「北海道方面で苦戦したものの近畿、中四国方面が好調で、企業需要の回復も見られた」と観光産業課。

海外旅行は2カ月ぶりに前年超え。前年の取り扱いを上回ったのは59社中45社だった。

外国人旅行は、10カ月連続の増加。37社中23社が前年実績を超えた。

旅行商品ブランドの取り扱い状況は、総取扱額が前年同月比4・7%増の1401億4145万円。このうち国内旅行は同4・9%増の801億273万円、海外旅行は同4・3%増の596億3100万円、外国人旅行は同22・4%増の4億7772万円。

取扱人数

取扱人数は、国内旅行が同5・0%増の312万9288人、海外旅行が同7・8%減の34万7717人、外国人旅行が同11・7%増の1万9361人で、合計では同3・6%増の349万6366人。

今月からジャルセールス西日本、ジャルセールス北海道がジャルセールスに統合されたため、全61社となった。

10月の旅行取扱状況速報

（単位：%、千円）

会社名	国内旅行		海外旅行		外国人旅行		合計	
	取扱額	前年比	取扱額	前年比	取扱額	前年比	取扱額	前年比
ジェイティービー	73,483,555	104.0	1,793,635	111.0	140	48.3	75,277,330	104.2
近畿日本ツーリスト	23,791,957	91.9	13,281,324	115.0	884,142	105.8	37,957,423	99.2
日本旅行	23,430,263	104.8	12,650,516	126.0	1,001,658	116.6	37,082,437	111.5
阪急交通社	12,615,973	95.7	19,972,950	107.9	192,131	134.3	32,781,054	103.0
ＪＴＢ首都圏	18,207,035	104.0	10,173,257	102.4	162,537	263.0	28,542,829	103.8
エイチ・アイ・エス	1,340,440	96.4	24,769,257	123.4	0	－	26,109,697	121.7
ＪＴＢトラベランド	13,730,042	106.7	5,071,932	112.2	0	－	18,801,974	108.1
JTBワールドバケーションズ	0	－	17,342,289	103.3	0	－	17,342,289	103.3
ＡＮＡセールス	16,534,000	104.1	1,916,000	98.4	100,000	70.9	18,550,000	103.2
ＪＴＢ西日本	10,369,567	97.5	5,739,103	106.8	507,640	134.5	16,616,310	101.4
トップツアー	9,855,923	100.1	3,090,176	103.6	430,929	99.2	13,377,028	100.9
クラブツーリズム	9,698,306	115.5	5,908,465	117.6	1,116	95.4	15,607,887	116.3
日本通運	1,542,351	108.5	5,032,224	120.0	158,694	137.7	6,733,269	117.5
ＪＴＢ中部	8,031,307	104.9	4,114,691	117.6	614,501	424.9	12,760,499	113.0
ジャルツアーズ	10,229,485	94.3	0	－	0	－	10,229,485	94.3
名鉄観光サービス	7,776,026	97.9	1,857,062	128.6	69,396	97.9	9,702,484	102.6
ＪＴＢ九州	6,173,260	106.0	2,918,966	126.9	33,748	69.0	9,125,974	111.7
農協観光	7,118,378	94.5	1,274,299	115.2	90,329	116.5	8,483,006	97.3
ジャルパック	0	－	4,913,397	81.2	0	－	4,913,397	81.2
読売旅行	5,176,402	98.9	914,972	109.7	0	－	6,091,374	100.4
ジェイアール東海ツアーズ	7,300,529	100.7	121,311	81.7	0	－	7,421,840	100.3
ＪＴＢ法人東京	4,435,577	109.4	2,612,160	97.8	156,208	84.4	7,203,945	104.2
ＪＴＢ中国四国	5,042,472	101.3	1,926,456	115.1	41,781	328.6	7,010,709	105.2
ＰＴＳ	2,045,909	81.2	1,451,489	83.1	14,183	251.7	3,511,581	82.2
ジェイティービービジネストラベルソリューションズ	1,382,846	101.6	4,001,896	128.1	29,489	456.1	5,414,231	120.5
ジャルセールス※※※	4,783,593	76.9	450,772	24.2	0	－	5,234,365	64.7
ｉ．ＪＴＢ	6,390,203	121.2	830,792	191.0	0	－	7,220,995	126.5
ＫＮＴツーリスト	5,620,168	86.5	2,523,559	104.2	0	－	8,143,727	91.3
ビッグホリデー	4,266,158	136.2	526,932	74.5	0	－	4,793,090	124.9
西鉄旅行	2,529,956	106.7	1,669,053	112.6	12,273	82.8	4,211,282	108.8
日新航空サービス	396,587	105.0	3,547,476	137.5	2,813	56.1	3,946,876	133.2
ＪＴＢ東北	3,437,601	99.3	910,587	106.1	98,878	99.4	4,447,066	100.6
トラベルプラザインターナショナル	0	－	2,788,967	96.2	0	－	2,788,967	96.2
ＪＴＢ北海道	4,083,700	96.9	1,016,403	144.6	9,656	416.6	5,109,759	103.8
ＪＴＢ関東	4,571,865	97.1	1,769,188	126.1	9,921	103.0	6,350,974	103.8
東武トラベル	3,491,903	107.9	813,359	121.6	20,236	144.3	4,325,498	110.3
タビックスジャパン	2,310,918	88.6	682,638	111.6	0	－	2,993,556	92.9
エムオーツーリスト	322,845	81.5	3,648,373	105.9	9,445	130.6	3,980,663	103.4
阪急阪神ビジネストラベル※	406,794	242.7	2,977,740	123.1	0	－	3,384,534	130.9
郵船トラベル	198,255	100.3	2,411,099	138.8	0	－	2,609,354	134.8
ＪＴＢ大阪	1,488,100	106.8	1,093,617	97.8	198	39.9	2,581,915	102.8
京王観光	1,658,527	97.4	346,414	97.7	53,990	51.3	2,058,931	95.2
沖縄ツーリスト	2,399,544	88.2	165,445	86.5	87,151	273.7	2,652,140	90.1
北海道旅客鉄道	1,910,399	90.6	167,926	104.9	0	－	2,078,325	91.6
九州旅客鉄道	2,362,441	103.3	170,458	100.5	0	－	2,532,899	103.1
アールアンドシーツアーズ	0	－	1,425,588	102.3	0	－	1,425,588	102.3
エヌオーイー	63,347	111.3	2,138,868	118.2	0	－	2,202,215	118.0
小田急トラベル	1,636,079	95.0	330,497	101.2	13,012	215.8	1,979,588	96.3
ＪＴＢ東海	1,077,075	111.5	824,967	124.3	133	1209.1	1,902,175	116.7
日立トラベルビューロー	605,139	136.7	2,149,682	137.2	7,198	78.1	2,762,019	136.8
東日観光	1,277,758	111.0	453,760	97.2	217,569	100.9	1,949,087	106.3
ユナイテッドツアーズ	0	－	2,295,434	132.7	0	－	2,295,434	131.5
内外航空サービス	61,569	82.4	1,213,093	121.9	0	－	1,274,662	119.2
南海国際旅行	959,404	93.2	341,560	92.0	9,322	188.8	1,310,286	93.2
フジトラベルサービス	1,344,143	108.7	267,314	114.4	768	－	1,612,225	109.6
JTBグローバルマーケティング&トラベル	12,617	29.8	41,578	90.0	2,666,444	100.8	2,720,639	99.5
エムハートツーリスト	1,048,546	118.4	674,924	156.5	12,204	61.6	1,735,674	129.9
京成トラベルサービス	875,776	100.2	150,947	119.7	0	－	1,026,723	102.6
京阪交通社	676,207	102.3	114,655	102.4	0	－	790,862	102.3
西日本旅客鉄道	348,532	89.1	0	－	0	－	348,532	89.1
楽天トラベル※※	20,339,512	117.3	975,069	141.3	178,080	108.5	21,492,661	118.1
合計	362,266,864	102.0	194,756,561	111.7	7,897,913	114.6	564,921,338	105.3

参考1

楽天トラベルを除く62社の合計	341,927,352	101.2	193,781,492	111.6	7,719,833	114.7	543,428,677	104.9

※阪急阪神ビジネストラベルは2010年4月に阪神航空から名称変更　※※楽天トラベルは2010年4月分より追加
※※※ジャルセールス西日本、ジャルセールス北海道は2010年10月にジャルセールスに統合されたため、本月・前年同月共に統合した数値を算出

参考2

ジェイティービー（14社計）	73,483,555	104.0	35,765,400	110.7	4,301,785	119.9	113,550,740	106.6

ＪＴＢグループ14社計のうち、ジェイティービーの14社内取引を相殺したもの

「青嵐荘」玄関　正月飾り

「すいめいヘルスクラブ」温泉プール

「石橋の間」　能舞台

「龍神の湯」　男性用野天風呂

岐阜県　下呂温泉
水明館
岐阜県下呂市幸田
ＴＥＬ(0576)25-2800
ＦＡＸ(0576)25-4520
ＵＲＬ：http://www.suimeikan.co.jp/

風雅の宿 長生館
鎮守の森の花まつり

開湯676年の歴史
全国トップレベルのラジウム含有量を誇る名湯。

◆越後随一、一、〇〇〇坪の庭園大露天風呂
日本有数のラジウム含有量を誇る名湯で体の中と外から健康に

新潟県／五頭温泉郷・村杉温泉
政府登録国際観光旅館
風雅の宿 長生館
新潟県阿賀野市村杉温泉〒959-1928
TEL.0250-66-2111　FAX.0250-66-2151
URL　http://www.chouseikan.co.jp
E-mail murasugi@chouseikan.co.jp

新しい仲間がリニューアルオープン

茶室風貸切露天風呂 森の癒し湯
森の中にあるラジウム鉱石を使ったお風呂です。健康に良い村杉の温泉とラジウム鉱石の効果で心身共に癒されます。

二次会処 サロン蔵
蔵をイメージした造りで、おしゃれに落ち着いた雰囲気を味わえる二次会処です。野菜をじっくり煮込んだ手造りスープが自慢のラーメンや新潟県内の地酒を各種揃えております。

時遊空間 風の庭
ロビーに繋がる多目的施設です。庭園を眺めながら日中はコーヒー、夜はお酒などをお楽しみいただけます。また、展示会や演奏会などのイベントも開催予定です。

お食事処 水響
大きな窓からは庭園の緑や池滝が望められるレストランスタイルの会食場です。ご夕食・ご朝食・ご昼食時のそれぞれに表情を変える季節の庭園を眺めながらリラックスしてお食事を存分にお楽しみいただけます。

ウッドテラス
四季折々の風情を醸し出す、四千坪の大庭園を眺めながら寛ぎのひとときを。庭園内を散策すれば、森林浴とラドン浴の効果を一緒に得られます。