総合

訪日外客数

11月は13%減の55万人

中国が過去最高を記録

11月の訪日外客数は、前年同月比13・1%減の55万1900人だった。日本政府観光局（JNTO）が12月16日、推計値として発表した。東日本大震災以降の前年同月に対する下げ幅は縮小傾向にある。中国は震災後初めてプラスに転じ、11月として過去最高を記録するまでに回復した。一方で韓国は円高ウォン安の影響も受けて3割減だった。

震災後の前年同月に対する減少率は、3月（12～31日）が72・7%減、4月が62・5%減、5月が50・4%減、6月と7月が36・1%減、8月が31・9%減、9月が24・9%減、10月が15・3%減で推移。今年1～11月の累計では、前年同期比29・1%減の564万7100人となった。

中国の11月の訪日客数は、35・0%増の9万2300人。これまで過去最高だった09年11月（8万1462人）を上回った。原発事故に伴う放射能への警戒感は依然あるが、個人観光査証（ビザ）の要件緩和、格安の旅行商品の販売などが需要喚起につながったとみられる。増加幅の大きさには、前年の尖閣諸島沖の中国漁船衝突事件の影響による落ち込みからの反動も表れている。

韓国は32・1%減の13万4千人。震災以降、4月を底に減少幅は縮小しているが、9月から3カ月連続で3割台の減少。放射能への警戒感が影響しているほか、円高ウォン安がマイナス要因になっている。9月に30カ月ぶりに1円が14ウォン台になって以来、14、15ウォン台で推移し、訪日旅行意欲を冷え込ませている。

このほかの主な市場は、台湾が3・6%減の8万6200人、香港が22・8%増の3万3700人、米国が10・1%減の5万3100人、豪州が20・3%減の1万2100人など。

訪日外客数（JNTO推計値）

	11月（人）	伸び率（%）	1～11月（人）	伸び率（%）
総数	551,900	−13.1	5,647,100	−29.1
韓国	134,000	−32.1	1,516,600	−32.2
中国	92,300	35.0	963,700	−28.7
台湾	86,200	−3.6	916,000	−22.8
香港	33,700	22.8	320,400	−31.3
タイ	11,500	−39.1	126,200	−35.5
シンガポール	12,500	−47.1	88,400	−38.7
豪州	12,100	−20.3	144,100	−28.3
米国	53,100	−10.1	514,500	−23.6
カナダ	10,300	−11.0	90,900	−35.5
英国	13,200	−12.4	128,100	−25.3
フランス	9,000	−19.1	87,200	−38.1
ドイツ	10,100	−19.0	74,300	−36.5
マレーシア	7,700	−30.3	67,900	−30.0
インド	5,500	2.7	55,000	−12.0
ロシア	3,800	−23.6	30,900	−35.3
その他	56,900	−11.1	522,900	−28.3

出国日本人数 7%増の149万人

5ヵ月連続の増加

11月の出国日本人数は、前年同月比6・5%増の148万8千人だった。今年7月以降、5カ月連続の増加。円高が海外旅行にはプラス要因だった。11年1～11月累計では前年同期比1・2%増の1551万6千人になった。【向野悟】

宿泊施設の固資税見直し

「経営強化の弾みに」

溝畑長官

観光庁の溝畑宏長官は、12月16日の専門紙向けの定例会見で、2012年度の税制改正大綱に旅館・ホテルの建物にかかる固定資産税の評価見直しが盛り込まれたことについて、「観光立国の実現には旅館・ホテルの経営基盤の強化が課題。評価の見直しがその弾みになれば」と述べた。

旅館・ホテルの建物にかかる固定資産税では、評価額の算定基準となる耐用年数（経過年数）が使用実態に合わないとして旅館団体などが見直しを要望。大綱では15年度の評価替えの際に、実態を踏まえて見直されることが認められた。

溝畑長官は「旅館経営者から指摘されてきた長年の課題で観光庁としても重点的に取り組んだ。要望活動を展開した旅館団体の関係者、調整に取り組んだ観議連（与党観光振興議員連盟）をはじめ国会議員の皆さんに感謝したい」と述べた。

飛鳥Ⅱのツアー予約をスタート

楽天トラベル

楽天トラベルはこのほど、郵船クルーズが運航するクルーズ客船、飛鳥Ⅱのツアー予約受付を始めたと発表した。「オンライン旅行会社で飛鳥Ⅱの取り扱いを行うのは当社が初めて」という。

郵船クルーズは既存の販売網ではカバーしきれなかった新規顧客層へのアプローチが可能になり、特にインターネット予約に慣れ親しんだ30代前後の若年層の利用を見込んでいる。

楽天はクルーズ客船の予約が加わることで、商品アイテムの拡充や、クルーズが高単価商品であることから、高所得層の取り込みが図れるメリットがある。

観光関連団体

2012年の総・大会日程

▽日本観光旅館連盟＝協定連盟＝本部総会なし（隔年実施）未定

▽国際観光旅館連盟＝未定

▽全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会＝総会6月13日、岡山県倉敷市・鷲羽ハイランドホテル、大会6月14日、岡山市・岡山コンベンションセンター

▽日本ホテル協会＝3月15日、東京・グランドハイアット東京

▽全日本シティホテル連盟＝6月22日、東京・ホテルグランドパレス（予定）

▽JTB協定旅館ホテル連盟＝6月6日、東京・ホテルイースト21東京

▽近畿日本ツーリスト協定旅館ホテル連盟＝2月14日、東京・シェラトン都ホテル東京

▽日本旅行協定旅館ホテル連盟＝2月16日、宮城県松島町・ホテル松島大観荘

▽トップツアー協定旅館ホテル連盟＝4月13日、東京・ザ キャピトルホテル東急

▽JRグループ協定旅館ホテル連盟＝6月8日、東京・ホテルメトロポリタン

▽タビックスジャパン協定連盟＝本部総会なし（隔年実施）

▽東武トラベル協定旅館連盟＝役員総会2月23日、東京・東武ホテルレバント東京

▽読売旅行協定旅館ホテル連盟＝7月11日、東京・京王プラザホテル（予定）

▽農協観光協定旅館ホテル連盟＝6月、東京（予定）

▽クラブツーリズムパートナーズ会＝7月、東京・京王プラザホテル（予定）

▽日本観光振興協会＝6月12日、東京・東京プリンスホテル

▽日本温泉協会＝6月26日、長崎・雲仙温泉

▽日本旅行業協会＝6月14日、東京・経団連会館

▽全国旅行業協会＝6月20日、東京・ホテルラフォーレ東京

▽日本添乗サービス協会＝3月22日、東京・メルパルク東京

▽国際観光日本レストラン協会＝3月28日、仙台市・勝山館

▽国際観光施設協会＝6月15日、東京（予定）

▽日本バス協会＝6月21日、東京・経団連会館

東京駅で募金活動

日本ナショナルトラスト

自然、文化遺産復旧へ呼びかけ

東日本大震災で被災した自然・文化遺産の復旧に取り組んでいる日本ナショナルトラストは12月14日、JR東京駅構内で支援を呼びかける募金活動を行った。観光庁の溝畑宏長官や俳優の辰巳琢郎さんらが駆け付け、駅利用者に協力を求めた＝写真。

呼びかけ人の1人、作家の森まゆみさんは「被災地の文化財がどんどん壊されつつある。重要文化財などの修復には補助金も出るが、所有者も負担しなければならず、その費用は決して小さくない」と述べ、募金を呼びかけた。

ふくしま観光交流大使を務める辰巳さんは募金とともに、「ぜひ足を運んでほしい」と東北への旅行を促した。また、福島県いわき市と関係の深い俳優の松方弘樹さんがサプライズゲストとして招かれ、応援メッセージを寄せる一方、募金活動を行った。

この日は福島県やいわき市の関係者も参加し、県内の観光パンフレットなどを配布した。

IME2011に出展多数

世界に安全・安心発信

テープカットの模様

観光庁と日本コングレス・コンベンション・ビューロー（JCCB）、日本政府観光局（JNTO）は12月14、15日の2日間、東京都内で第21回国際ミーティングエキスポ（IME2011）を開いた。日本各地のコンベンションビューロー、コンベンション協会、国際会議関連事業者、旅行会社、外国政府観光局などが出展した。

開会式の主催者あいさつで溝畑宏観光庁長官は「MICE（ミーティング、インセンティブ、コンベンション、エキシビション）が日本で開催されることは、世界に日本が安全、安心であることの情報発信にもなる」と話した。また猪口邦子JCCB会長は「国際会議に参加する機会は人生の中でそうあることではない。国際会議を支えることは参加者のピークパフォーマンスを手伝うという素晴らしい仕事だ」とあいさつした。

専門新聞協会 12月9日に公益法人

日本専門新聞協会（加盟100社、全産業界で1200万部発行）は、かねてから「公益社団法人」認定を申請していたが、12月2日に内閣府公益認定等委員会で審査の結果、同月9日付で内閣総理大臣に答申された。同月12日付で認定されて、公益認定委員会のホームページに掲載された。

この公益法人の認定については、申請しても非常に厳しい審査だったが、協会総会で新制度移行方針を可決し、「新法人移行検討特別委員会」を設けて認定へ努力を続けてきたもので、何度も書類などの修正を求められて認定されたもの。これで同協会は文字通りの公益法人としてスタートすることになった。

なお同協会の副理事長・同政治連盟の副会長を本社社長が務めている。

社是社訓、経営理念の底力

組織のベクトル作り 職場の文化を作る

武蔵大教授 江上 節子氏

かつて企業では社是社訓や経営理念を皆で唱和するような職場風景がみられた。今時社是社訓などは「説教じみている」と敬遠されることだろう。近年は社内のイントラネットやツイッター、フェイスブックなど、ソーシャルメディアと呼ばれる情報網、コミュニケーション手法を用いて、会社の考え方を浸透させている例もある。

一方で、金融商品取引法による財務上の公正さ、情報公開が厳密に義務付けられ、企業はコンプライアンスという金科玉条の荒波にもまれている。企業活動は利益追求のみならず、公正さが重要で、社会との調和を大事にしなければ持続的成長は難しい。また、人間は考える葦である。目の前の仕事に追われる中でも働く上での心のよりどころを求めるだろう。

私の研究室でゼミ学生と、東証1部上場企業約1700社の経営理念を調査した。ホームページに経営理念を掲げている企業は54%であった。その半分は企業理念という言い方であり、創業精神の志向が強い。企業理念とは存在する意味や目的、目指すところを表す。社是社訓は3番目に多い。経営理念でうたわれている価値観は「顧客第一主義」が最も多い。次は「技術・研究開発」重視。やはりモノづくり大国だ。そして、「社会貢献の重視」と「創業精神への志向」であった。

今日、創業や開業の率は低く、廃業率が上回って久しい。若い人たちの仕事の意欲には雲がかかっているようだ。産業界における不祥事の続出や世の中の価値観、秩序、規範、形式、ルールが多様になった中で、モチベーションはさまよっている。よりどころが欲しい、基準があったほうが良い、形を示して欲しいという願望は、むしろ若い人たちに多いのではないか。

そんな若者の気持ちをとらえた経営理念の1つは、技術の独創性の高さで抜群の堀場製作所である。5つの〝おもい〟が「おもしろおかしく」を実現していくとし、誰も思いつかないことをやりたい、技を極めたい、自分の仕事や会社を誰かに伝えたい――などを掲げている。連結売上高が1200億円近くもある京都のこの企業は、自動車計測システム機器、医用システム機器などで独自性を発揮。自動車排ガス測定装置では、世界シェア80%という国際企業である。

ドラッカーの言にならっているのだろうか。「社会の問題点を解決する」を企業理念にうたうのは、人材総合サービス企業のパソナ。社会になくてはならない会社になると明言している。

人間としての基本、「親を大切にする」という言葉を社訓の1つにしている企業はマヨネーズで知られるキューピーグループである。社是が「楽業偕悦」。志を同じくする人と業を楽しんで悦びをともにする。社訓は「道義を重んじ、創意工夫に努め、親を大切にする」こと。親孝行の気持ちは、人の好意に感謝し、報いることに通じる。そうした人の集まりは発展していくという理念である。

「燃料報国」とは、省資源と省力化の技術開発をもって国の課題を解決するという経営理念であるとヤンマーは、創業者のこの言葉を長きにわたり基本理念としている。

古代中国の思想家・孫武の作とされる「孫子」の一節を用いている企業もある。「勝者の民を戦わしむるや、積水を千仞の谿（せんじんのたに）に決するがごときは、形の勢なり」。積水化学工業は「積水を千仞の谿に決するスピードをもって、積極的に新分野を開拓する」という経営理念を設けている。付加価値の高さとスピーディーな意思決定を大事にする企業である。

創業時の経営者の志や企業家精神には、事業と組織と人間の総合的な想い、信念が結晶化している。皆が共有する理念が組織のベクトルを作り、職場の文化を作る。社是社訓の底力を見直したい。

えがみ・せつこ　早稲田大卒。リクルート社で編集企画部門責任者、人材情報誌各誌の編集長を歴任。JR東日本の研究開発センターにおいて、先端技術と生活者マーケティングの融合領域を研究開発するフロンティアサービス研究所所長を務める。同社経営企画部、マーケティング・コミュニケーション担当部長を兼務。06年早大大学院客員教授。09年4月からは武蔵大で社会学部、メディア社会学科教授を務める。

るるぶ 国内旅行予約 トラベル

日本中が笑顔の花で
満開になりますよう、お祈りいたします。

2012年るるぶトラベルは以下の取り組みをして
日本全国の宿泊施設様の増売のお手伝いをいたします。

取組み1
「るるぶトラベル」は宿泊施設の皆様と共に進むサイトです。
全国の旅行プロデューサーが宿泊施設様をサポートします。
売れるプラン造成を皆様と一緒に考えます。

取組み2
「るるぶトラベル」は様々な魅力的な企画を進めて参ります。
高級ホテル・旅館（スターコレクション）、民宿・ペンション・貸し別荘のコーナーなど、
様々な企画を進めて参ります。
また、地域に根ざした営業活動を通じて日本全国の地域情報「ご当地自慢」を発掘します。

取組み3
「るるぶトラベル」ならではの情報発信をさらに強化します。
ポイントキャンペーンやタイムセール、マル秘メルマガなどで215万名の会員に
旅情報をお届けして販売をバックアップします。

※プラン登録・ご契約に関するお問い合わせは、各営業担当者 または JTB宿泊予約サポートセンターまで　TEL03-5796-5860

ジェイティービー