

# 直面する諸問題への対応

—原発事故の補償問題。各社、どう対応するか。

丸尾 検査中だ。吉川 JATAに担当者が出て、我々の窓口のひとつになっている。

田川 おかしいのはインバウンド。補償の範囲が3月11日から5月末までのキャンセルだ。2カ月間しか認められていない。

丸尾 まずはJATAが窓口となり、先方と交渉していただいているのだが、東電が示すガイドラインについてはインバウンドの件をはじめ、納得できないところが多い。補償額については各社との個別交渉となるが、当社としてはJATAを中心とした旅行業界の動きはむしろ、旅館・ホテル等観光業界全体への動きを踏まえながら適切に対応していく。業界が一丸となって主張すべきことはきちんと主張していくことが重要と考えている。

吉川 東電が言っている補償対象とする被害以外の被害の方が大きい。これについてはJATAが東電とこの話をしているところだ。

石川 ヒトツのガイドラインが示されたわけだが、皆、ガイドラインに納まるもの以上に被害を受けている。それについては別途、原子力損害賠償紛争解決センターなどで個別に対応せざるを得ないところだろう。

田川 インバウンドは10月もマイナス28%だ。インバウンドの原発事故の影響は深刻だ。

丸尾 要求はしっかり行うという基本は崩してほらない。——インバウンドについて、やはり有難なのは中国か。

田川 そう。吉川 圧倒的だ。田川 今年の日中国交正常化40周年でもある。ただ、中国はしっかりとプロモーションをしないと来てもらえない。

吉川 インバウンドに力を入れていて、観光大臣がいる国も多い。例えば、韓国は文化スポーツ観光大臣だ。韓国のインバウンドはすごい。日本から3年前は240万人が行っていたが、今は85万人増えて325万人。プロモーションの方法などを参考に

すべきことが多い。田川 やるべきことはたくさんある。もって我々が協業をする必要がある。そういう意味ではJATAの役割は大きい。

丸尾 政府、行政もやることながら、我々民間ががんばらなければいけない。吉川 我々旅行会社もつと経済界に提言をして、観光のことを理解してもらう必要がある。幸い、日視協の会長、経団連の副会長で東芝の会長の西田さんがなられた。

丸尾 おっしゃる通り。インバウンドは政府が掲げる今後の日本経済の成長戦略の柱のひとつである。それがこのたびの原発事故の影響で大打撃を受けている。まずはここから立ち直り、さらに将来に拡大させていくには、我々旅行会社やキャリアを含めた観光業界全体、これに加えて経済界が連携し、政府と国民一体となった、より一層力強い取り組みが重要だ。

丸尾 前掲となるマーケティング環境として、震災と原発事故の影響が一部残ると見られるほか、円高と海外経済動向等による景気の下振れリスクが懸念されているというマイナス要素がある。一方、今年、東京スカイツリーの開業や、大河ドラマ「平清盛」、麗水万博、ロンドン五輪、日中国交正常化40周年といったセールのチャンスとなりうるイベントもある。こうしたチャンスを的確にとらえて、活かさなければならぬ。

吉川 世界は政治経済は不透明であるが、昨年の経験を生かして、まさに「旅」で日本を元気にしようという年に、韓国で大統領選挙がある。丸尾 加えてフランス大統領選に台湾総統選があり、そして中国でもトップ体制が代わる。2012年は稀にみる世界的な首脳選挙の年だ。指導者が変われば世の中の流れも大きく変わるだろう。

丸尾 旅を通じてお客さまに幸せを提供して喜んでいただく、そのお客さまの喜びを同時に自分の喜びにしたいと言っていて入社してきてくれて

石川 まさにその通り。社会に貢献できる仕事をやりたいという人が多い。丸尾 人事制度に関して言えば、当社は数年後の成果を視野に入れたビジネスモデルの転換を推進するため、これまでの成果主義の考え方に基づく結果評価を最重点とする評価制度から、結果もさることながら、どんなプロセスを経て仕事をしてきたかを評価する制度に変えようと思っている。

丸尾 去年に比べ、今年はいぶ明る材料がある。田川 アクティブに、我々の方から明るくしなければならぬ。「ツーリズムにかかわる社員よ、立ち上がれ」みたいな、そういうイメージがほしい。

丸尾 前掲となるマーケティング環境として、震災と原発事故の影響が一部残ると見られるほか、円高と海外経済動向等による景気の下振れリスクが懸念されているというマイナス要素がある。一方、今年、東京スカイツリーの開業や、大河ドラマ「平清盛」、麗水万博、ロンドン五輪、日中国交正常化40周年といったセールのチャンスとなりうるイベントもある。こうしたチャンスを的確にとらえて、活かさなければならぬ。

吉川 世界は政治経済は不透明であるが、昨年の経験を生かして、まさに「旅」で日本を元気にしようという年に、韓国で大統領選挙がある。丸尾 加えてフランス大統領選に台湾総統選があり、そして中国でもトップ体制が代わる。2012年は稀にみる世界的な首脳選挙の年だ。指導者が変われば世の中の流れも大きく変わるだろう。

田川 この数年感じるのは、入社してくる人たちのレベルが高くなってきていることだ。「自分はこのいうことをやりたい」というものを明確に持っている。だから我々は逆に、こたえてあげないといけない。

丸尾 旅を通じてお客さまに幸せを提供して喜んでいただく、そのお客さまの喜びを同時に自分の喜びにしたいと言っていて入社してきてくれて

石川 まさにその通り。社会に貢献できる仕事をやりたいという人が多い。丸尾 人事制度に関して言えば、当社は数年後の成果を視野に入れたビジネスモデルの転換を推進するため、これまでの成果主義の考え方に基づく結果評価を最重点とする評価制度から、結果もさることながら、どんなプロセスを経て仕事をしてきたかを評価する制度に変えようと思っている。

丸尾 去年に比べ、今年はいぶ明る材料がある。田川 アクティブに、我々の方から明るくしなければならぬ。「ツーリズムにかかわる社員よ、立ち上がれ」みたいな、そういうイメージがほしい。

丸尾 前掲となるマーケティング環境として、震災と原発事故の影響が一部残ると見られるほか、円高と海外経済動向等による景気の下振れリスクが懸念されているというマイナス要素がある。一方、今年、東京スカイツリーの開業や、大河ドラマ「平清盛」、麗水万博、ロンドン五輪、日中国交正常化40周年といったセールのチャンスとなりうるイベントもある。こうしたチャンスを的確にとらえて、活かさなければならぬ。

吉川 世界は政治経済は不透明であるが、昨年の経験を生かして、まさに「旅」で日本を元気にしようという年に、韓国で大統領選挙がある。丸尾 加えてフランス大統領選に台湾総統選があり、そして中国でもトップ体制が代わる。2012年は稀にみる世界的な首脳選挙の年だ。指導者が変われば世の中の流れも大きく変わるだろう。

田川 この数年感じるのは、入社してくる人たちのレベルが高くなってきていることだ。「自分はこのいうことをやりたい」というものを明確に持っている。だから我々は逆に、こたえてあげないといけない。

丸尾 旅を通じてお客さまに幸せを提供して喜んでいただく、そのお客さまの喜びを同時に自分の喜びにしたいと言っていて入社してきてくれて

石川 まさにその通り。社会に貢献できる仕事をやりたいという人が多い。丸尾 人事制度に関して言えば、当社は数年後の成果を視野に入れたビジネスモデルの転換を推進するため、これまでの成果主義の考え方に基づく結果評価を最重点とする評価制度から、結果もさることながら、どんなプロセスを経て仕事をしてきたかを評価する制度に変えようと思っている。

丸尾 去年に比べ、今年はいぶ明る材料がある。田川 アクティブに、我々の方から明るくしなければならぬ。「ツーリズムにかかわる社員よ、立ち上がれ」みたいな、そういうイメージがほしい。

## 平成24年のキーワード

# 経営革新の時代

### 元気印の旅館紹介 昨年オープンされた元気な旅館をご紹介します。



秋田県/角館 角館山荘 侘桜  
東北の小京都「角館」に10室の高質旅館が誕生。「田舎の懐かしさ」をコンセプトに、古民家を移築した母屋でお出迎え。



岩手県/磐湯温泉 愛真館  
既存大浴場の改装を実施、男女入替制を可能とすることで、大浴場・庭園・文風と合わせて18種類(題)のお風呂めぐりを実現。



山形県/蔵王温泉 おおみや旅館  
「すべてに上質」、蔵王カンパニー一帯の発祥である「おおみや旅館」の将来像を求めて、継続的な全館リニューアルを実施。



新潟県/瀬波温泉 夕映えの宿 汐美荘  
瀬波源泉掛流しの露天風呂付客室を含む「The オーシャン倶楽部」。「蒸気源」源泉蒸し料理と出来立て料理を楽しむダイニングが誕生。



山梨県/下部温泉 下部ホテル  
3つの露天風呂を新設し大浴場の格差を是正、大貸切風呂の障害者対応により販売力を強化。食事部屋だしを楽しむ新客室も誕生。



静岡県/土肥温泉 水の里 富岳群青  
駿河湾越しの富士山を望む高台に、8室だけの静寂のリゾートがオープン。テーマは「水の里に心休む」。



三重県/鳥羽本浦 サン浦島 悠季の里  
サービス専用入口のあるダイニング・キッチン各客室に設置し、食事の客室提供を進化させた新客室「別邸 水の星」。新ダイニングも平成23年12月オープン。



三重県/賢島温泉 汀渚 ばさら邸  
隣接地を活かし、1ランク上の3つの客室棟「別邸 海里のはなれ」とスパ「ARANYA」、リラクゼーションラウンジ「時の家aoi」を増築。



滋賀県/近江白浜 白浜荘  
本館の一部を増築し、レストランと多目的ホールを拡充。車椅子対応エレベーター、バリアフリー露天風呂、ユニバーサルトイレの新設により商品力・アピール力を強化。



滋賀県/おごと温泉 びわこ緑水亭  
オープンキッチンスタイルの専用厨房の併設と、テーブルの仕切りを設置、個人客の評価アップを狙うレストラン「風の音」。

### 旅研くらぶ

旅館や観光・レジャー施設の経営者をバックアップする(株)リョケン主催の会員組織です。多彩な会員特典をご用意しています。経営・サービスの向上に「旅研くらぶ」をご活用ください。

- 各種レポート、出版物の無料送付  
1年間の旅館経営の羅針盤「旅館の経営指針」  
毎月の広範囲な情報提供「経営レポート」「くらぶ通信」  
各種運営改善マニュアルを改訂・新刊の際にご送付
- 旅館大学セミナー・講座・勉強会等に会員割引料金でご参加
- 接客訓練を会員料金で実施
- 無料経営相談・簡易診断・資料提供

旅研くらぶ 年会費 50,400円(税込)  
お申し込み・お問い合わせは旅研くらぶ事務局まで TEL0557-83-2120  
下記ホームページからもお申し込みいただけます。

平成24年旅館の経営指針

新しい観光・レジャーを創造する



〒413-0024 静岡県熱海市和田町16番1号  
TEL 0557-83-2120(代) FAX 0557-81-6246 e-mail:info@ryokan-jp.com  
リョケンで「検索」してください。 http://www.ryokan-jp.com

エイエイグループ

株式会社エイエイピー  
☎054(284)6333(代)

株式会社プロワックス  
☎054(284)3300(代)

株式会社ミュゼオ  
☎03(5846)0030(代)

株式会社パレット  
☎054(284)1313(代)