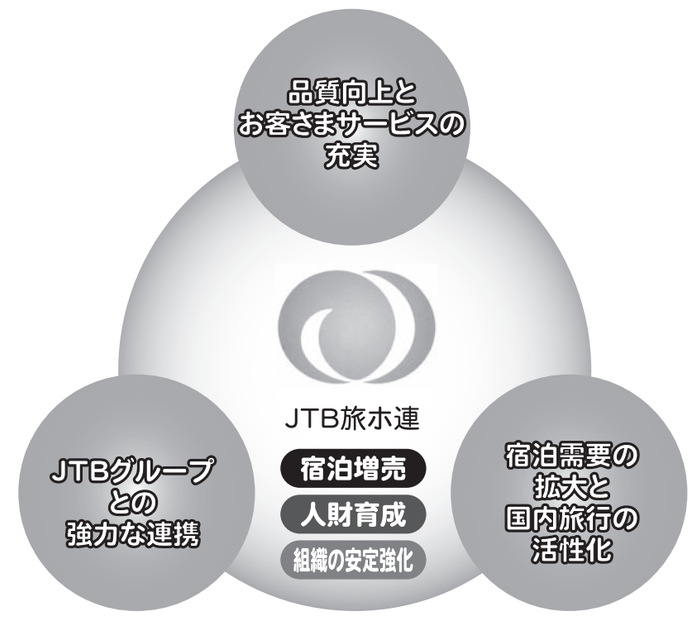
元気な地域づくり

JTB旅ホ連特集

ＪＴＢ協定旅館ホテル連盟（ＪＴＢ旅ホ連、福田朋英会長）は、2012年度の事業推進の基本テーマを「活発な支部活動、元気な地域づくり」として、組織の大命題である「宿泊増売」を真正面に据えた施策を展開する。目的達成に向けた事業は、これまでと同様に「宿泊増売」「人財育成」「組織の安定強化」を３つの柱として踏襲し、その深耕を図る。宿泊増売では、支部・幹事支店、地域事業会社と国内商品事業部の３者が三位一体の連携を一層強化し、地域主体で宿泊増売事業を推進。人財育成では、「旅館経営人財育成アカデミー」が実施する研修やセミナーを充実させるとともに、「日本の宿　おもてなし検定」の受験施設数と受験者数の拡大を目指す。組織の安定強化では、支部中心の事業活動を指向した構造改革を推進していく。創設から４半世紀を越えた「ＪＴＢ旅ホ連共済」については「加入員３万4000人」「加入率55%」の達成に向けた取り組みを推し進める。



宿泊増売

JTBの目標達成を支援

12年度のＪＴＢの宿泊販売目標額は３５００億円。ＪＴＢ旅ホ連では、その目標達成に向けた諸施策を強力に推進していく。施策の骨子としては、大きく６項目を掲げている。

第１点は、福田会長が就任時に示した３方針、「予約の早期化」と「地域の魅力づくり」「新たなライフスタイルの提案」の推進だ。このうち予約の早期化について福田会長は、予約の間際化を問題視し、早期に予約した人にはメリットを与えこれを定着させることで、単価の安定につなげたいと意欲を示している。

第２点は、ＪＴＢの宿泊商品改革への協力とウェブ商品の拡充支援を挙げている。こうした商品化施策への対応としては、付加価値づくりの研究や付加価値型手配旅行「ＪＴＢセレクト」への全会員参画に向けた取り組みの推進、「るるぶトラベル」「スペシャルプラン」への協力などがある。

インバウンド支援策が第３点。政府の推進する観光立国をはじめ各地域での行政と連携した取り組みを支援するほか、多言語通訳サービスへのトライアル、日中国交正常化40周年を契機とした観光交流事業への協力などを推進する。

４点目として旅ホ連ネット「やどこむ」の活用を挙げている。ここでは、宿泊増売につながるウェブ情報の発信に主眼を置いた。会員施設や地域の最新情報が発信できる「やどだより」「まちだより」への投稿促進が重点事項だ。そのために会員への啓蒙活動を強化するとともに、ＪＴＢ社員への機能周知と活用の奨励を図る。

ＪＴＢからの「４つのお願い」への対応が第５点。具体的には①エース商品への付加価値付け協力、ＪＴＢセレクトへの参加率が70%以上②「ヤフートラベルサイト」での最安値率60%以上③るるぶトラベル施設プラン登録率70%、プラン販売率90%以上④ＪＴＢホームページに新設される「国内観光ガイド（新旅百話）」への情報提供、併せて「やどだより・まちだより」の投稿数アップなどによる協力――となっている。

第６点は、現地受け入れ研修と個人宿泊研修への支援だ。これはＪＴＢグループの社員に旅ホ連会員施設への理解を促すとともに販売スキルの向上を支援するもの。

対象事業は、ターゲットを絞り込むためのマーケット調査、訪日旅行促進ビジョンの策定につながる地域の特性を生かした地域資源発掘調査やファムトリップ（現地視察ツアー）による意見交換、ターゲット市場のニーズにマッチした地域の魅力づくりや情報発信。あるいは、外国人旅行客の受け入れに向けたサービスのレベルアップセミナーなど。

これらの事業は旅ホ連が単独で行うには限界があり、地域を挙げた取り組みが不可欠。そのためＪＴＢ旅ホ連がＪＴＢや行政、あるいは地域と一体となって行う事業であることが条件となっている。ここで言う行政とは、観光連盟や観光協会、ビジターズビューローなどの外郭団体を含む。

支援地域は11年度から３カ年計画で毎年10地区、３年間で30地区程度を見込んでいる。１事業への支援期間は３年間。

旅ホ連のインバウンド委員会では「本部からの支援金を呼び水の１つとして、息の長い地域づくり事業につなげてほしい」と活用を期待している。

大幅にリニューアルされたＪＴＢホームページ

旅ホ連ネットやどこむ

投稿キャンペーンを展開

ＪＴＢは、５月24日にＪＴＢホームページを大幅にリニューアルし、「国内観光ガイド」をメーンコンテンツの１つとして位置付けて強力にアピールする。ＪＴＢならではの地域情報を提供することで他の旅行サイトとの差別化を図るのが目的。その国内観光ガイドの重要な構成要素の１つが、旅ホ連会員からの投稿による宿泊施設情報「やどだより」と地域情報「まちだより」だ。

これを受けてＪＴＢでは、５月１日から６月30日まで「やどだより・まちだより」投稿促進キャンペーンを展開中。キャンペーンでは、期間中に１施設あたりの投稿数３件の会員を支部として70%以上にすることを目標としている。

投稿促進のインセンティブとして、会員数規模別に３区分して目標を達成した最上位支部を表彰。その最上位３支部については、ＪＴＢホームページ内で地域特集が展開される。

これまでやどだより、まちだよりは、ＪＴＢホームページ内のやや奥まった場所に配置されていた。そのため旅ホ連会員が投稿した貴重な情報が旅行者の元に十分に届かず、その結果、旅ホ連会員の投稿意欲がそがれ、投稿数が増えないという状況だった。

旅ホ連では、今回、ＪＴＢがやどだより、まちだよりを重要なコンテンツと位置づけたことにより、旅ホ連会員の投稿に拍車が掛かることを期待している。また、やどだより、まちだよりはＪＴＢ旅ホ連ネット「やどこむ」の機能であり、投稿もここを介して行うため、やどこむの果たす役割がさらに増すと見ている。そのやどこむは、02年の稼働から10年が経過、主な機能は、自館のＪＴＢ宿泊アンケートデータや各種情報の閲覧、団体ノッキング機能（団体受け入れ打診機能）、「コンタクトボード」（ＪＴＢから会員への質問機能）などだ。旅ホ連本部は「アクセス自体が会員の特権であり、最も身近にあるやどこむへのアクセスを日課にしてほしい」と話す。

インバウンド支援

地域の魅力づくりなど対象に

ＪＴＢ旅ホ連では、地域に対してインバウンド受け入れにかかわる事業への支援を行っている。外国人にとって魅力ある地域づくりを進めてもらい、誘客活動を促進し、宿泊増売に結び付けるのが狙いだ。

ＪＴＢ新旅百話

「顔の見える情報」として刷新

国内観光ガイドは、ＪＴＢホームページを観光情報サイトのプラットホームと位置付けて、ＪＴＢグループ内に点在する観光情報にかかわるサイト、あるいはコンテンツを統合、融合し、すべての国内観光情報を集約して展開するもの。その情報は、これまでＪＴＢ旅ホ連が推進してきた地域情報「旅百話」をベースに発展させたもので、国内観光ガイドは「新旅百話」とも呼ばれている。

旅百話は、受け地型旅行商品として02年に登場。当初、印刷された紙媒体形式だったが、ウェブ上での展開となり、昨年からは受け地型旅行情報と変容した。

国内観光ガイド＝新旅百話は、訪問地の楽しみ方や価値の提供を図る。掲載するのは、一般の観光情報サイトで手に入る情報のほか、やどだより、まちだよりといった旬の情報。なかでも注目点は従来の旅百話情報を核としたＪＴＢの「おすすめ情報」だ。

これは旅のプロとしてＪＴＢが責任をもって発信する「顔の見える情報」だ。基本として「誰が、何を」の情報ソースと内容をＪＴＢが明確に把握し提供する。それは、旅ホ連会員施設をはじめ地域に軸足を置き、一般的な観光情報とは異なる地域情報、旬の情報を集約できるＪＴＢならではのコンテンツだ。

これまで10年間にわたって旅百話では、既存の観光資源（自然景観や歴史など）にとどまらず、地域に埋もれた観光資源を深く掘り起こすことによって、地元の人と交流したりその土地固有の文化に触れたりするオプショナルコースや体験プログラムなどを開発してきた。これまで蓄積してきた旅百話のノウハウが、サイト上で集大成された形だ。

組織の安定強化

構造改革を断行

組織の安定強化に向けては、構造改革を断行する。改革の骨子は、会員数と会費収入が減少したため収入に見合った運営にすることだ。今年度の本部通常総会で正式に承認した後、実行に移される。

会費収入は、定率会費に反映するＪＴＢの宿泊販売が伸び悩んでいることから減少している。旅ホ連会員数も減り続けており、現状はピーク時１９９７年の４９３６会員に比べると17%減となっている。

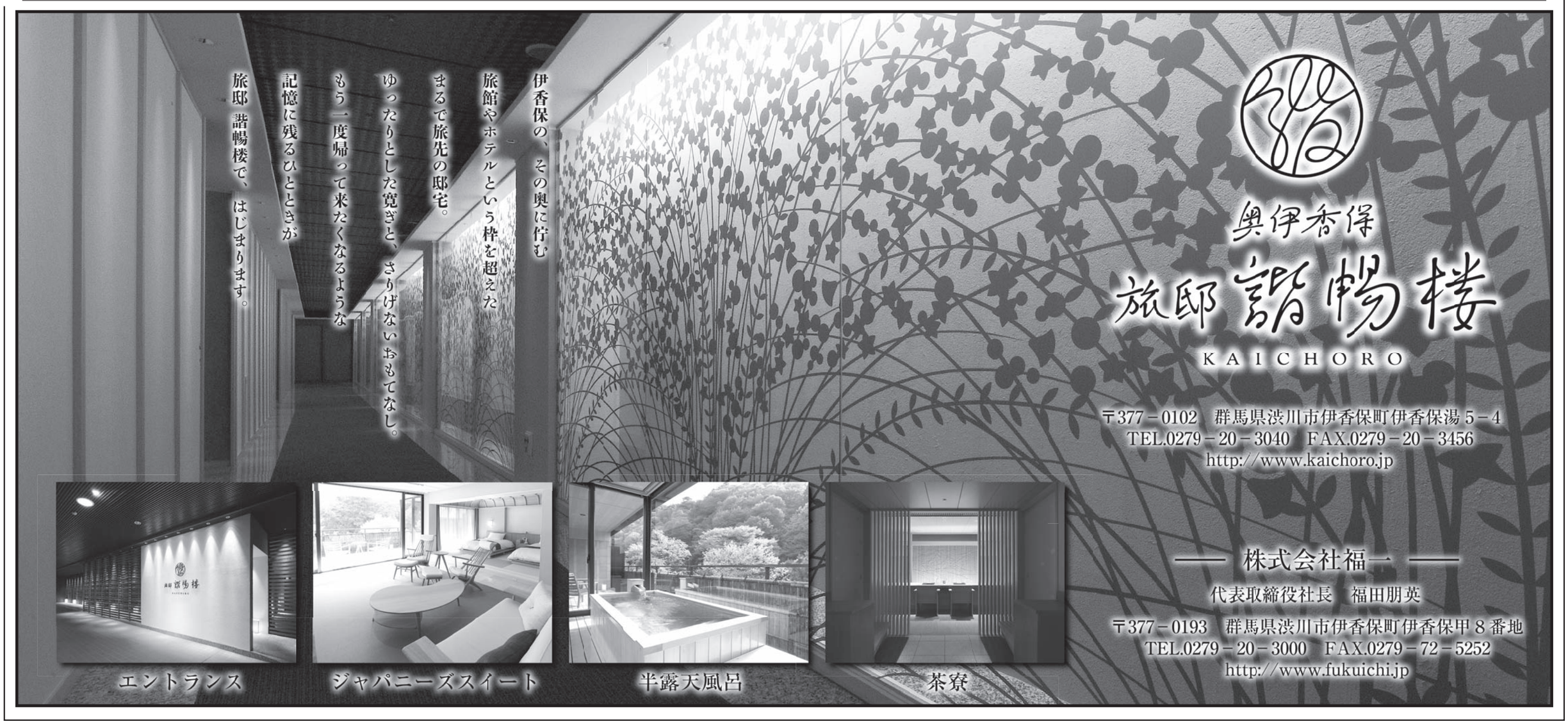
こうした背景から昨年７月、東北支部連合会の久保田浩基会長（志戸平温泉・湯の杜ホテル志戸平）を座長に「中期課題検討推進プロジェクト」を設置。本部事業のあり方などをこれまで検討してきた。

同プロジェクトでの検討結果の中核は、本部事業での義務的な経費を削減し、財源は宿泊増売事業に集中的に投下することだ。その宿泊増売事業は、地域（支部）を主体に行う。連合会への交付金は、会員数と本部定率会費額をもとに算定する方式に変更し、経費の削減を図る。

本部役員の見直しとして、従前の常務理事を廃止し、理事に一本化する。役員数は現行の97人以内から73人以内とし25%削減。本部総会代議員数は20会員に１人から35会員に１人の割合に変更し、91人削減する。これらの定数変更は13年度からとしている。

旅館会員の減少は今後も避けられない。一方、ホテル会員は増加しており、現在は会員構成比の４分の１を占めるようになっている。財務面から今後ホテル会員を拡大する必要があるととらえ、13年度から本部と連合会に「ホテル部会」を設置し、ホテル会員のニーズに対応する構えだ。

旅行予約サイト「るるぶトラベル」で扱う商品は、これまで定率会費の対象外となっているが、これを対象商品とするか否かは引き続き検討する。

本部役員の旅費規程も見直すが、これについては４月16日の常務理事会で決議された。

12年度は赤字予算だが、これらの構造改革により「15年度からは黒字の予定であり、プライマリーバランスがとれる」と久保田座長会員は増加しており、現長。