JTB旅ホ連特集

JTBグループ会社 旅館・ホテル向けサービスを紹介

「地球を舞台に、人々の交流を創造し、平和で心豊かな社会の実現に貢献する」を経営理念とするJTBグループ。旅行事業を事業の核としているが、グループ会社では、旅行に関連するさまざまな事業に携わっている。ここでは、旅館・ホテルやJTB旅ホ連に向けて事業を展開するグループ会社をピックアップして紹介する。

JTBコミュニケーションズ

外国人客応対も安心
多言語案内サービス

昨年の東日本大震災とそれに伴う原発事故の影響で激減した訪日外国人旅行者だが、4月は一昨年同月比で0・9％減とほぼ震災前の水準にまで回復。国として観光立国を推進するなかで、今後、外国人旅行者が増大するのは間違いないだろう。

その外国人客への応対で一番の問題と言えるのが言葉の壁。解決方法としてJTBコミュニケーションズでは、対面式多言語案内サービスアプリ「テルテルコンシェルジュ」を旅館・ホテルや観光施設、観光案内所などに提案している。

テルテルコンシェルジュは、オペレーションルームに待機したオペレーターが、アイパッドを介して外国人客の通訳業務を行うサービス。英語、中国語、韓国語の3言語に対応している。

テルテルコンシェルジュ

使い方はとても簡単。アイパッドの画面を2回タップするだけでオペレーターが画面上に現れて応答する。アイパッドに内蔵されたカメラによってオペレーター側からもこちら側が見えるため、画面を通して対面し、リアルタイムでの迅速な受け答えが可能。外国人客が書いたメモや日本語の説明書なども、カメラに映せば、その場ですぐに翻訳してもらえる。

高性能スピーカーとマイクを内蔵。ハンズフリーで通話できる。

初期端末登録費用は5万円、サービス使い放題の月額料金は1万480円（共に税別）。Wi―Fi利用で通話料が無料でもあり、利用回数を気にせずに使える。同様のサービスと比べて非常に安価なのも特長だ。

アイパッドは利用者が用意する必要があるが、レンタルも行っている。

この件についての問い合わせ先は、JTBコミュニケーションズ・ツーリズムコミュニケーション2局（東京都品川区上大崎2―24―9、☎03・5434・8296）。

JTB商事

存在感ある黒が基調
アメニティシリーズ

JTB商事は、デザインを同一化したトータルアメニティシリーズ「ジェイズ・リアル・ブラックスタイル」を発売し、客室アメニティの新規受注を強化している。新シリーズの発売は、人間工学に基づいて開発した波型ハンドル歯ブラシが、握りやすく年間約2000万本出荷の大ヒットとなった「ジェイズ・ウエイブスタイル」「ジェイズ・ベーシックスタイル」の09年7月以来。

ジェイズ・リアル・ブラックスタイルは、落ち着きはあるが、その存在感を増す黒を基調としたデザインとし、オリジナル性を重視した12アイテムを採用した。

なかでも注目の商品は2種類の歯ブラシ。1つは、一般市場でも話題の簡易舌ブラシ機能をグリップエンドに付加した舌ブラシ付歯ブラシ。超コンパクトヘッド、かつ極細ナイロン毛を使用した2倍植毛を採用し、価格も同社国内製歯ブラシで最安値とした。

ジェイズ・リアル・ブラックスタイルのチラシ

もう1つは、大手シティホテル向けとして人気があるクリアカラー歯ブラシ。ハンドルの材質は高級感がありしっかりとしたグリップが特徴のPS（ポリスチレン）を採用し、しかも安価設定とした。

また、レザーについてもシック社の3枚刃レザー「エグザクタ」と、他シリーズでも定番の2枚刃レザー、廉価版3枚刃首振りヘッドレザーの3種類を用意し、各施設のグレードに合わせた提案を可能とした。

この件についての問い合わせ先は、JTB商事第一マーケティング部（東京都文京区関口1―44―10、☎03・3513・3520）。

JMC

国内情報のプロ集団
やどこむ運用、ニュース編集

JMCは、JTBの各種販売タリフのメンテナンス業務と、国内、海外の営業情報収集・加工・登録業務などを担う。「一歩先を行く提案型ソリューション事業」会社を目指して、旅行コンテンツ事業からシステム開発、営業支援サービスなどさまざまな分野に業容を拡大している。

国内情報部では、宿泊施設をはじめ、観光施設や運輸機関などJTB契約個所の基本情報や料金情報をイントラネットで全国のJTB販売個所に発信している。国内旅行販売に欠かせない「宿泊タリフウェブ」には、自ら運営する「e―やどカタログ」も掲載。支店のパンフレットスペース不足を解消するために開発された同システムでは、個々の宿泊施設パンフレットをウェブから取り出せる。宿泊申込客に渡す大切なツールであるとともに、法人営業担当者向けには、画像のみをダウンロードする機能もあり、今後さらに利便性を追求していく。

e―やどカタログや旅ホ連ニュースを制作

同部は「旅ホ連ネットやどこむ」の運用全般、「JTB旅ホ連ニュース」の執筆、編集も行う、いわば国内旅行情報のプロフェッショナル集団だ。やどこむ担当者は、あらゆる問い合わせに対応するとともに、依頼に応じて講習も行い（講習は有料）、旅ホ連会員の情報発信を側面からサポートする。旅ホ連ニュースでは、旅ホ連、JTB双方の動きをキャッチし、読者の興味や期待に添って「読みたい」記事にする努力が欠かせない。

これからも、JMC国内情報部は、旅ホ連、JTBのウィン&ウィンの橋渡し役として、「すぐに役立つサービス」を提供していく。

この件についての問い合わせ先は、JMC国内情報部（東京都中野区本町2―46―1中野坂上サンブライトツイン10階、☎03・5371・3250）。

JTBフォト

管理の手間を削減
写真貸し出しサービス

JTBグループのJTBフォトが展開する「たびフォトサーチ」は、国内外の観光地や旅館・ホテルが保有する写真や旅行会社向けの販促資料などを、ウェブ上に登録できるサービスだ。現在では約160の宿泊施設や観光協会が写真を提供。利用者は旅行会社を中心に約650カ所が登録し、パンフレットやウェブなどに利用している。

宿泊施設や観光協会・自治体では、PR用の写真や販促資料を多数保有する。PR用の写真は、旅行会社や制作会社などからの写真提供依頼に応じて、画像を選定し郵送やメールにより提供する必要があり、写真管理や貸し出し業務に膨大な手間とコストがかかっている。このサービスを利用することで、このような手間やコストの削減につながる。

たびフォトサーチのサイト

さらに、旅行会社向けにバンケットの平面図や提案書をアップすることで、営業拡大やPR効果も期待される。

利用者は事前にユーザー登録を行い、付与されたIDとパスワードでダウンロードを行う。データ提供者は利用者に対して、利用権限を与えない限りダウンロードができないため、不用意な写真利用を抑えることができる。また登録データごとにダウンロードの制限がかけられるため、写真貸し出しの安全面にも力を入れている。データ提供者は、貸し出し記録が把握できるため、販促活動時にも役立つ。

たびフォトサーチへの参画費用は、登録データ数により異なるが、1年間3万円から利用可能。データのダウンロードを行う利用者は無料。

この件についての問い合わせは、JMC JTBフォト事業部（☎03・5358・1255）。www.tabiphoto.jp

JTB能力開発

旅ホ連活動を支援
教育・研修事業

JTB能力開発は、観光・旅行業界に関連するすべての人々を対象として研修・セミナー、通信教育、出版事業、検定試験、採用試験、ウェブドリルの作成などの事業を行っている。

企業、団体向けの研修プログラムは、「おもてなし」「CS」「営業力強化」「マネジメント」などをテーマにした実践的なもの。地域の文化、歴史、人物を生かした「地域振興・活性化」や「観光産業人材の育成」のプログラムをオリジナルで作成し、テーマに合わせて講師も派遣する。

検定は旅行業務の「旅行地理検定」と「インターネット旅行情報士検定」を実施。旅行地理検定は、旅先の知識の充実などを目的にスタートし今年35回目、これまでの受験者は延べ21万人に達した。

こうした教育、研修のノウハウを活用し、JTB旅ホ連の「旅館経営人財育成アカデミー」の経営セミナーを受託運営。旅ホ連と協議し、地域のリーダーとなる次期経営者を育てるためのカリキュラムの考案に努める。講師には旅館、旅ホ連それぞれの実態をよく知る知識人を選んでいる。

旅ホ連でのセミナー

同社では「数あるセミナーと差別化した、アカデミーならではの研修をもっと色濃く打ち出していく」と語る。

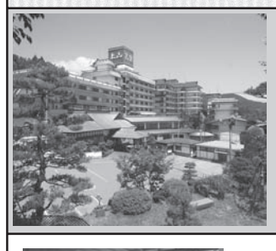
また、旅ホ連などによって作られた「おもてなし検定」の事務局を運営。検定は4年目で、年々、認知は高まっているが、受験者数の拡大が大きな課題。「参加した人からの評価は高い。観光庁と厚生労働省の後援を得たので、それもアピールしながら受験者数をさらに増やしていきたい」と同社。

この件についての問い合わせ先は、JTB能力開発（東京都豊島区南大塚3―32―1、☎03・5396・1330）。

楽焼　館内の楽焼画廊でご覧頂ける各界の著名な方々の作品は、まさに人のご縁に恵まれ愛されてきた古窯の歴史そのもの。 人柄や思想、哲学まで伺える楽焼をお楽しみください。

鳥の眺望さながらに蔵王連峰の雄姿とかみのやまの夜景をご覧いただける8Fの展望大浴場、露天風呂は晴れやかな湯心地をお楽しみいただける好評のお風呂です。

みちのくの最上級の『旨い』が揃う古窯のお料理。素材を知り尽くした料理人が仕立てる山形素材にこだわったお料理を、存分にお楽しみ下さい。



山形県／かみのやま温泉
日本の宿 古窯（こよう）
TEL(023)672-5454（コヨー コヨー） FAX(023)672-5459
〒999-3292 山形県上山市葉山5-20 かみのやま温泉 日本の宿古窯
◆古窯HP http://www.koyoga.com/ ◆携帯版 http://www.koyoga.com/m

悠湯の郷（ゆうゆのさと） ゆさ
TEL(023)688-4411 FAX(023)688-5617
〒990-2311 山形県山形市大字黒沢319-2 ◆ゆさHP http://www.dosayusa.jp/

ぎんざ 古窯（こよう）
TEL(03)3574-7666 FAX(03)3571-9188
〒104-0061 東京都中央区銀座7-6-11 ミクニビル2F ◆ぎんざ古窯HP http://www.ginzakoyo.jp/