協定旅館ホテルとの連携

戸川　特にアジアの人々にとって、日本というのは憧れの国。行ってみたい国のナンバーワンだと思う。

しかし、2千万人、3千万人の世界になると、地域での受け皿がないと絶対に立ち行かなくなる。空港や港湾の問題も含めて、地域の受け皿をどうするかという話に収束されてくると思う。

丸尾　日本に来るには飛行機か船を利用するしかない。とすれば、空港や港湾がある町に必ず行くわけだし、そこからいかに地方へ訪れてもらうか、ということを考えていかねばならない。何もしなければ大都市集中だ。

国全体としてローカルジャパンのプロモーションを行わなければならない。すでに、東京や大阪の宿泊施設がボトルネックとなってきており、地方分散の取り組みを、国全体で行わなければ、目標達成すら厳しくなることを危惧している。

これに加えて、オフ期に焦点を当てたプロモーションも必要だ。オン期はもはやオーバーフローという状態になりつつある。

坂巻　アウトバウンドとのバランスも重要だと思う。相手の国の立場からすれば、「(お客を)送ってくれれば、こちらからも出しましょう」となる。アウトバウンドにもしっかり取り組むことがインバウンドの促進につながる。

髙橋　まだ規制緩和をしなければならない分野がある。一例で言えば貸し切りバスの問題。関西で4~6月は修学旅行シーズンでバスが足りなくなるが、他地域ではバスが余っている。こうした時に営業区域外における営業権に対して柔軟に対応することが求められている。

丸尾　もう一つが、通訳案内士の問題。試験が難しい。合格率は2割程度だ。日本全国の地理や歴史を知っていなければならない。だが、長い行程であっても東京~大阪のゴールデンルート止まりだ。日本すべてについての知識が必要とされる現在の制度は、実態に合っていない。特区制度を利用して、九州限定の通訳案内士の資格ができているが、規制緩和というか、実態に合った制度にしてもらいたい。

すでに、JATAから観光庁の審議官宛てに、バスや通訳案内士の問題についての提言を行っている。さらに詳細を詰めて、2015年度のアクションプランに反映していただけるよう努力するつもりだ。

坂巻　地域へ、地域へと言っても、制度がそうなっていない。特区とか規制緩和を進めていかないと、都市への集中化がますます進んでしまう。

戸川　クラブツーリズムが訪日用の「ようこそジャパンバスツアー」を行っている。これは、もちろん外国人対象の商品だが、外国人と日本人の混乗のバスツアーもあり、好評だ。日本人のお客さまがガイドなどをしたりして、皆さん楽しまれている。

日本人の国内旅行とインバウンドは別物だという考え方があるが、外国人と日本人が一緒に楽しむ意義は大きいと思う。

丸尾　今、まさに第3の開国を迎えようとしている。明治維新が1回目の開国、第2次大戦後が2回目の開国とすれば、これからが第3の開国で、人の大交流時代だ。外国人を見かけるのが当たり前の時代になると思わなければならない。

外国人だからといって、特別扱いするのではなく、例えば、われわれが高齢者に対応するように、外国人にも対応していくことが必要だ。

戸川　まだ、垣根はあるのだろうが、いずれはなくなっていくと思う。

髙橋　政府の統計だと、外客2千万人時代になると、宿泊の4人に1人が外国人になる。日本の旅館にも外国人が行くのが当たり前の時代になる。

□　□

――旅館業、協定旅ホ連との連携、期待は。

〝統合〟後も変わらずに 価値、「売り」の明示を

坂巻　髙橋

坂巻　今、会社の統合とともに、トップツアーと東武トラベルの両連盟の統合も設立準備委員会を立ち上げて、どんな形がいいかを議論しているところだ。

基本的には今までと変わらず、お互いに目線を合わせた取り組みを進めていきたいと思う。

髙橋　ベストパートナーという関係はこれからも続くだろうが、変えるべき部分は変えていかないと、お互い生き残れないと思う。

ただ単に客室をお預かりして、何もしないで売れる時代ではなくなってきている。

旅館の皆さんにお願いしたいのは、それぞれの価値、言い換えれば「売り」というものを、ぜひはっきりと明示をしていただきたい。

「こういう付加価値を付けるので、こういう層のお客さまに売ってほしい」「こういう売り方をしてほしい」ということを、ぜひわれわれに提案をしてほしい。

その提案に基づいて、われわれは企画力を発揮して、商品化して販売する。単に素材を預かって売るだけでは、インターネットの専業会社に取って代わられる。

われわれの基幹商品の「エースJTB」は、「価格から価値へ」とのキーワードのもと、大きくギアチェンジをしている。他社より1円でも安く、という低価格を志向した時期もあったが、お客さまもそのようなものを求めていないのではないか。それぞれの旅館が持っている価値をはっきり明示して、適正な価格で販売する、ということが本来の旅行業のあり方だと思う。旅ホ連の皆さまと一緒になって取り組みたい。

戸川　旅連の皆さまとは60年、ずっと一緒になってやってきた。いつも言っていることだが、まさに車の両輪だ。

ただ在庫をお預かりして、それを売るだけならネットの世界で完結してしまう。

「泊まる」だけでなく、協同して地域へ人を呼び込み、地域全体を高めることが大切だと考えている。

また、旅館文化というのは日本にしかない。この旅館文化をさらに広く世界の人々に知ってもらいたいと思っている。

丸尾　今の中期経営計画で、「四つのWIN」というものを打ち出している。まず、お客さまを元気に。そして、地域を元気に。旅館さんも含めた地域とともにわれわれは生きていく、ウイン&ウインになっていくというものだ。

旅館は日本文化の象徴であるとともに、地域の情報ステーションになっていただきたい。そして旅館の皆さまは地域のコンシェルジェ。そういう役割も担っていただきたいと、旅連の会合でも申し上げているところだ。

ぜひ、旅連の皆さまとともに、質の高い旅行を作り上げていきたいと思う。

坂巻　『おもてなし』でも食事でも、どこへ行っても同じというのでは感動が薄れる。金太郎アメではいけない。旅館の皆さまにはこだわりを持ってほしい。そして、しっかりと情報発信をしていただきたい。われわれはしっかりと受け止めるつもりだ。

平成27年 旅館の経営指針

10年先の生き残りを目指す

「パフォーマンス倍加戦略」

従来のやり方を見直し、**10年先まで見通した経営展望を考え**、具体的な行動に移しましょう。
課題は山積していますが、視点を変えれば全て**より良い経営への「可能性」**と捉えることができます。
未来のあるべき姿を描き、そこに向けて**「攻め」の発想をもって**立ち向かっていきましょう。

元気印の旅館紹介　昨年商品整備を実施された元気な旅館をご紹介します。

鳥取県／三朝温泉　木造りの宿 **橋津屋**
1室1棟の離れスイート、「別邸月代(つきしろ)」に「ロイヤルスイートルームあかがね」を新築オープン

三重県／鳥羽　**戸田家**
活気あふれるライブキッチンの演出で個人客の食事満足度が大幅アップ

富山県／魚津　**お宿 いけがみ**
全6室の小さなお宿。全面リニューアルで高質旅館へ生まれ変わり

滋賀県／彦根　**彦根キャッスル リゾート&スパ**
シティホテルからラグジュアリーリゾートへの業態転換。新たな経営コンセプトで全館リニューアル

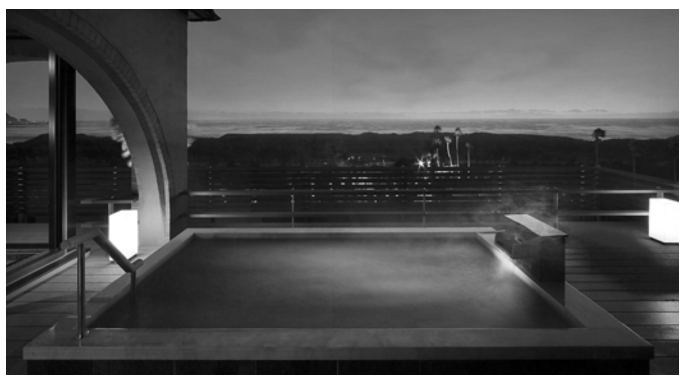
三重県／賢島温泉　汀渚 **ばさら邸**
人気の貸切風呂を全面リニューアル。計画的な商品整備で高稼働を維持!

長野県／白樺湖　白樺リゾート **池の平ホテル**
県下最大級の温泉「湯めぐりワールド」に2種類の新露天風呂が完成

石川県／加賀山代温泉　**ゆのくに天祥**
3世代対応を意識した新タイプの客室「「天祥」プレミアムスイート客室」をオープン

新潟県／蓬平温泉　蓬平温泉 **和泉屋**
最大の商品である温泉を強化するため、休業せずに大浴場を段階的にリニューアル

栃木県／塩原温泉　割烹旅館 **湯の花荘**
客室の高質化を目指し、既存客室4室をモダン和洋室にリニューアル



千葉県／館山　たてやま温泉 **千里の風**
感動的な海景色と、圧倒的な美味しさに出会える、自由気侭で気軽な「リゾート旅館」がオープン

山形県／蔵王温泉　**おおみや旅館**
創業千年の老舗旅館がさらなる進化を目指す客室改装投資の第3ステップが完了

サービス技能向上講座　受講申込受付中!

2旅館を会場に、人材育成の現場ニーズに応える3つの講座を開催いたします。新しい時代の人材育成と接客スキルを多面的に学べる講座です!

●「リーダー養成編」…………1月20日(火)～21日(水)
「フロント・予約編」…………1月21日(水)～22日(木)
◎会場：神奈川県／箱根湯本温泉「ホテルおくゆもと」

●「リーダー養成編」…………3月 9 日(月)～10日(火)
「接客基礎・料理提供編」…3月10日(火)～11日(水)
◎会場：滋賀県／琵琶湖おごと温泉「湯元舘」

【受講料】1講座受講の場合　35,000円／旅研くらぶ会員 30,000円
2講座続けて受講の場合 55,000円／旅研くらぶ会員 50,000円
※別途宿泊料がかかります。
※1社から2名様以上でご参加の場合、1名様につき5,000円割引いたします。
お申し込み・お問い合わせはリョケン事務局まで 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。

新しい観光・レジャーを創造する
株式会社リョケン
〒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@ryoken-jp.com
リョケン で 検索 してください。http://www.ryoken-jp.com

●経営診断　●財務改善　●経営協力　●販売促進　●施設整備　●商品計画　●再生支援　●料理開発　●組織運営　●人材育成　●接客研修　●講演

エイエイピーグループ　株式会社エイエイピー ☎054(284)6333(代)　株式会社プロフィックス ☎054(284)3300(代)　株式会社ミュゼオ ☎03(5846)0030(代)　株式会社パレッティー ☎054(284)1313(代)