総合

全国から230人が参加

リョケン「旅館大学セミナー」

松島温泉 松島一の坊で開催

リョケン（静岡県熱海市）は12月14、15日、松島温泉松島一の坊（宮城県松島町）で通算156回になる「旅館大学セミナー」を開催し、全国から集まった旅館経営者や幹部社員ら約230人が参加した。

「旅館大学セミナー」の会場の様子

初日は、参加者が会場の松島一の坊を視察した後、同館代表取締役、高橋征太郎氏の講演「顧客目線の挑戦を続ける〝一の坊イズム〟の経営に学ぶ」が開かれた。

この中で高橋氏は、同館が力を入れている個人客向けの商品展開について解説。個人客が好む客室・食事の開発やエージェントに頼らない同館会員（約4万5千人）組織「一の坊倶楽部」による独自のマーケティングを解説。さらに、顧客を快適におもてなしするために必要な人材、組織を作るための取り組みを紹介した。また、同館常務の佐藤信幸氏が、震災後の同館の対応について説明した。

続いて、リョケン専務の塩越一秀氏が「平成27年 元気印の旅館紹介」と題して、業績を伸ばしている全国の旅館の事例を紹介した。

2日目は、「平成28年 旅館の経営指針」と題して、同社研究員らが「攻める経営への転換」と題して講演。

講演内容「市場のパラダイムシフトに備えよう」では、同社常務の浜荻仁志氏が商品造成や販売促進について、「生産性向上に向けて攻める」では、同社本部長の鈴木正人氏が業務運営・サービス価値の分野を、「攻める人と組織づくり」では、同社常務の橋本信雄氏が人材活用と育成について、それぞれ解説した。

次回は7月、越後湯沢温泉（新潟県）の複数の会場で開催する予定。問い合わせ先は、リョケン☎0557（83）2120。

本紙1月16日号で「平成28年 旅館の経営指針」の要約を掲載します。

インバウンドのセミナーを開催

日本公庫、29日に

日本政策金融公庫は29日、都内でインバウンドセミナーを開く。2部構成で、参加費無料。

1部は日本公庫総合研究所によるインバウンド需要の分析紹介など。2部はカリスマ商売人といわれる、木越和夫氏（箸匠せいわ顧問）が「インバウンド事業成功14の法則」と題して講演する。

定員50人。問い合わせは☎03（3270）1301。

逆境をチャンスに

―旅館の再生プラン〈314〉

青木　康弘

前回に引き続き、売り上げのさらなる拡大を目指し、金融問題の根本解決を図るために新年度に取り組むべきことを紹介しよう。金融問題を解決するための第1ステップは正常な売り上げと利益を確保することである。運転資金と多少の返済資金を自力で確保し、借入金圧縮のスキーム実行ができる状況をつくろう。

■業務改善のためのIT投資を検討しよう

都市部に新設されているビジネスホテルは自動精算機（チェックイン・チェックアウトシステム）導入による省力化、業務効率化が進んでいる。自動精算機は、予約システム、VOD、冷蔵庫、セキュリティ、会計システムとも連携できる大変便利なものである。

一方で、旅館・ホテル業界はどうだろうか。インターネット経由の宿泊予約に限って言えば、売り上げに直結することから各旅館・ホテルとも対策を講じているが、業務改善への活用は一部の館に限られる。新年を迎えたことをきっかけに、業務改善のためのIT投資を検討してはどうか。

平成28年に取り組むべきこと　その5

フロント業務の非効率を課題とする旅館・ホテルは多い。チェックイン、チェックアウト業務が煩雑であるために、ピーク時間に多くのフロントスタッフを配置しなければならず人件費増加の原因となっている。

館内売り上げを高めようと、フロントで別注料理の注文をとったり、売店割引券を配布したりする館もあるが、対応時間が延びてしまうというジレンマを抱えるケースもある。チェックアウト時間はお客さまが集中するため、フロント前の長蛇の列で顧客満足度を下げてしまうこともある。IT投資を行うことでこのような諸問題解決も可能だ。

米国やASEAN諸国の先進ホテルはフロント業務の効率化が相当に進んでいる。チェックイン時にはクレジットカードの提示と住所の登録のみ、チェックアウト時は手続き不要だ。フロントに立ち寄る必要すらないホテルチェーンもある。国内では旅館業法の定めから効率化へのハードルは高いが、タブレットによる宿泊台帳への記入など業務改善への動きは進んでいる。人材不足は今年もより深刻になっていくだろう。IT投資により省力化の先手を打っていきたい。

（山田ビジネスコンサルティング事業企画部部長）

地熱開発問題など確認

日本秘湯を守る会　地域への貢献を強化

日本秘湯を守る会（佐藤好億名誉会長、178会員）は12月16日、静岡県・熱海温泉の大観荘で2015年度通常総会を開いた。朝日旅行ホームページ、るるぶトラベルでの販売、「全国山の日協議会」への加盟、台湾での誘客活動などが報告された。地熱開発問題に対する取り組みでは資源エネルギー庁に意見書を提出。地域を守るオピニオンリーダーとして活動を強化していくことを確認した。

冒頭あいさつした佐藤和志会長は、会が14年に一般社団法人化したことを振り返り「15年は法人となり自立の道を歩み始めた1年だった。自立のために始めたウェブ販売が軌道に乗りつつある。スタンプ押印事業とウェブの確立が今後に向けて1番重要な課題だ」と強調した。

ウェブ販売については、秘湯を守る会公式ウェブサイトでの販売を中心に行っていたが、朝日旅行のウェブサイトでも販売が予定されている。また、従来はスタンプ帳に押印なしでるるぶトラベルでも秘湯の宿を販売してきたが、スタンプ押印ができる形でるるぶトラベルと販売強化案が検討されている。

佐藤名誉会長

インバウンド誘客事業については、15年9月から台湾の日本文化を紹介する雑誌「秋刀魚」で秘湯を巡る旅の連載がスタートした。「ディープな旅をしたい個人旅行スタイルの台湾の人の嗜好に秘湯の宿が合っている」と同事業を担当する安部里美理事が説明。JRと連携し周遊パスを使った秘湯めぐりを今後もアピールしていく。

地熱開発問題は15年6月に資源エネルギー庁へ意見書を提出したほか、佐藤名誉会長を中心に環境省・地熱発電関係・温泉資源保護ガイドライン検討会などに出席。日本温泉協会と連携した取り組みを進める。また、地震予知の研究者らと情報交換ができるシステム作りが検討課題として挙がった。

佐藤名誉会長は1番の懸念事項として、地熱開発問題について言及。「電気が余っているのに国は地熱発電をベースロード電源と位置付け、原子力発電を代替するエネルギーとして79カ所の掘削を行う予定だ。温泉が枯渇したら国が賠償してくれるのか」と危惧した。会員には月に1回、温泉データを測定することを訴えた。

また佐藤名誉会長は朝日旅行の部会員の緊急時に救済処置が行える合同会社を設立したことを報告。「困ったときは早急に相談してほしい」と訴えた。

朝日旅行社長ら役員が出席

総会には朝日旅行から鶴田隆志社長はじめ役員らが出席。来賓として日本温泉協会の大山正雄会長らも出席した。

鶴田社長は「秘湯を守る会は朝日旅行のアイデンティティーであり存在意義の一つと言える。一緒に業界を支えたい」とあいさつ。16年からスタートする同社の3カ年計画で「朝日旅行のブランド価値を向上させるため、秘湯を守る会と関係を強化し、良い商品を企画、販売するとうたった。共にブランドの価値の向上に努めていきたい。1室も無駄にしなで売り切る」と強調した。

「旅と温泉展」横浜駅で開催

温泉協会、3月に

日本温泉協会は3月6日から4日間、横浜駅東口の新都市プラザで「旅と温泉展」を開催する。入場無料。

春の行楽シーズンを前に開かれる同展、今回で58回目となる。

環境省、観光庁、神奈川県が後援。特別展示コーナーや温泉地紹介コーナーなどを設け、最新の温泉情報を発信するほか、抽選会や郷土芸能なども行う。

クラウド型決済端末 銀座の施設に導入へ

NTTデータなど

三井住友カードとNTTデータは12月14日、来春開業の商業施設「東急プラザ銀座」にNTTデータが開発したクラウド型総合決済端末を導入すると発表した。

クレジットカード・電子マネー・銀聯カードの決済、ポイントシステム、駐車券精算機との連動などを1台の端末で実現した。施設内のテナントは端末が1台だけで済むため、レジスペースを有効活用でき、オペレーションの簡素化が期待できる。

観光立国の実現は地方（地域）から

政府機関トップの新年あいさつ

観光庁長官　田村　明比古

観光立国の新たなステージ

2015年の訪日外国人旅行者数については、過去最大の1900万人台に達し、さらに訪日外国人消費額については、3兆円を大きく超える勢いとなり、我が国の観光にとって飛躍の年となりました。特にインバウンドとアウトバウンドの人数が大阪万博以来、45年ぶりに逆転するというエポックメイキングな年となりました。

訪日外国人旅行者数の増加については、円安の継続、ビザ緩和、消費税免税制度の拡充や航空ネットワークの拡大など、政府一丸となった取り組みに加え、継続的なプロモーションが奏功したものと考えられます。

しかし、訪日外国人旅行者が一気に増加したことにより、今まで、見えてこなかった大都市のホテル不足、地方の受け入れ環境整備、CIQ（出入国管理など）の強化、旅館のインバウンド対応、通訳ガイドの育成などさまざまな課題が浮き彫りになってきました。

さらに、中国や東南アジア諸国などは、経済成長に伴い、生活に少しゆとりのある中間所得層が大幅に増加し海外旅行を楽しむ層が増加してきており、今後そのような層に対して、今まで以上に的確にアプローチすることにより、我が国のインバウンドについては、さらに増加することが可能だと予測されます。

また、国際会議などいわゆるMICEは、大きな経済波及効果が期待されますが、その誘致・開催に向けた体制を強化することにより、外国人ビジネス客をさらに取り込み、新たなビジネスやインノベーションの機会の創出につなげていくことが可能です。

現在、我が国においては、人口減少・少子高齢化が進んだことにより、過疎化が進行している地域もあります。地域を活性化させるためには、訪日外国人旅行者の誘致や日本人の国内旅行の活性化により交流人口を増加させることがますます重要になってきています。

今後、宿泊業など観光関係産業のインバウンド増加への対応、経営効率化および経営者の人材育成など、観光関係産業の構造改革や育成・強化についても急務の課題となっております。

これら課題も含め、総理を議長とする「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」において、次の時代の新たな目標の設定とそのために必要な対応の検討を現在行っているところです。

「訪日観光セミナー」では、初めて安倍総理大臣を迎えて実施することとなりました。

今年も、JNTOは、海外事務所を中心とした事業の企画と実施により、マーケティングの高度化を図りつつ、現地目線に立った効果的なプロモーション活動を実施してまいります。

さらに、コンサルティングなどを通じ、広域観光周遊ルートの形成やプロモーションを支援し、全国津々浦々への誘客に取り組むことにより「地方創生」に対し一層貢献してまいります。また、受け入れ環境整備・向上支援、「観光の稼ぐ力」の増進を通じて、「質の高い観光」の実現にも努めていく所存です。

インバウンドの果実を日本のすみずみまで届け、観光により地方を、そして日本をより元気にできますならば、これに勝る喜びはありません。国、地方自治体、経済界、民間企業などの関係者の皆さまとともに、これまで以上にインバウンドの拡大に向け全力で取り組んでまいりますので、なお一層のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

日本政府観光局理事長　松山　良一

観光の力で日本をより元気に

新年明けましておめでとうございます。

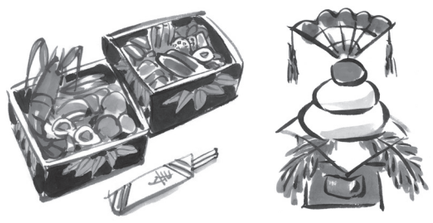
昨年、JNTOは、訪日プロモーション事業の実施主体として新たなスタートを切りました。海外14事務所のネットワークを生かし、事業の企画から実施までをJNTOが一体的に行うこととなり、2015年は、私どもにとって大きな節目の年となりました。

2015年の訪日外国人旅行者数は、すでに1～9月累計で前年の年間合計を凌駕しました。

「インバウンド消費」という言葉が浸透するなど、2015年は、インバウンドが観光業界を越えて認知された年であったといえます。

JNTOは、海外26カ国・地域の旅行会社を日本に招請し、国内の関係者と延べ8千セッションの商談を実施した「VISIT JAPAN トラベル&MICEマート2015」を開催するなど、訪日プロモーション事業の執行機関として、さまざまな事業を実施いたしました。特に9月に、ニューヨークで開催した世界に誇る魅力あふれる国・社会づくりを推進していきたいと考えており、総力を挙げて改革に取り組み、観光サービスを質・量ともに抜本的に改善するなど、次の時代に向けた課題について、今年の3月末までに結論を得る予定です。

2016年は、新たなビジョンによる目標に向かって、政府のみならず現在、裾野が広がりつつある観光関係産業と有機的に連携して、国全体が観光立国における新たなステージのスタートとなる一歩を踏みしめたいと考えております。



「和」の旅館文化を世界に伝える

日本旅館国際女将会

北海道　登別温泉郷 滝乃家　須賀 紀子
山形　深山荘高見屋　岡崎 純子
山形　有馬館　須藤 佳子
宮城　南三陸 ホテル 観洋　阿部 憲子
宮城　ホテル松島大観荘　磯田 悠子
福島　四季彩一力　小口 潔子
福島　雨情の宿 新つた　若松 佐代子
新潟　岬ひとひら　矢口 委子
新潟　風雅の宿 長生館　荒木 紀子
栃木　本家伴久　伴 丞枝
栃木　花の宿 松や　臼井 静枝
栃木　ホテルアオキ　青木 よしの
群馬　金盛館せいらぎ　須藤 美由貴
群馬　如心の里 ひびき野　養田 博美
茨城　五浦観光ホテル　村田 知世・村田 和華子
千葉　潮の香の湯宿浜 紫　篠崎 壱代美
神奈川　三河屋旅館　榎本 有加子
神奈川　箱根吟遊　太田 清子
山梨　富士野屋夕亭　河野 暢子
静岡　白壁荘　宇田 裕香
静岡　観音温泉　鈴木 和江
静岡　黒船ホテル　山本 未姫
石川　かよう亭　上口 和子
愛知　湯谷観光ホテル泉山閣　片桐 克予
愛知　平野屋　平野 志保
岐阜　下呂観光ホテル しょうげつ　長坂 正恵
和歌山　冨士屋　小渕 祥子
兵庫　紅葉館 別庭 あざれ　松本 富子
鳥取　皆生つるや　宇田川 富美江
鹿児島　指宿白水館　下竹原 成美
熊本県　阿蘇の司ビラパークホテル　國米 由公江
熊本県　黒川温泉 ふもと旅館　松崎 久美子

お問い合せは（一財）日本ホテル教育センター内 日本旅館国際女将会事務局
TEL.03-3367-5663　FAX.03-3360-8584　担当：石塚・黒沢

外客誘致と海外ポスピタリティ研修で1995年から活動しています。

Japan. Endless Discovery.