個性ある地域づくり

JTB旅ホ連 2017年度事業

JTB協定旅館ホテル連盟（JTB旅ホ連、福田朋英会長）は2017年度の事業推進の基本テーマとして新たに「活発な交流機会の創出、個性ある地域づくり」を掲げた。前者は全国の支部長が語る言葉を、後者は福田会長の「全国に47DMCがあるのなら、地域には47通りの個性があってしかるべきだ」という思いを組み入れたものだ。このテーマの下、旅ホ連活動の大命題である宿泊増売の推進に向け、さまざまな施策を展開する。事業活動では、四つの柱のうち「地域振興・観光振興」「人財育成」「組織強化」をそれぞれ有機的に機能させ、大きな柱と位置付ける「宿泊増売」を推進。JTBの宿泊販売目標4500億円の達成を支援していく。

JTB旅ホ連特集

宿泊増売

宿泊販売4500億円達成を支援

旅ホ連は、JTBと一緒に「戦略的な需要喚起策」に取り組むことを中心に、宿泊増売を推進し、17年度の販売目標4500億円の達成を目指す。宿泊増売の取り組みの一つが「JTBからの4つのお願い」に対する協力だ。今年度はその完全達成に努める。

さらには現地受け入れ研修の強化や「インバウンド・タイアップ大作戦」、宿泊アンケートの「ひと声運動」、旅ホ連ネット「やどこむ」の充実などを推進する。

4つのお願い

「JTBからの4つのお願い」は、①大手OTA（オンライントラベルエージェント）に対する同額含む最安値率②提供客室への手配旅行プラン登録率③JAPANiCAN（ジャパニカン）へのるるぶトラベルプラン登録率④登録プランの185日先の販売を可能にする設定率――の四つの項目の登録、設定率のアップだ。

JTBは、会員施設の要望を受けて「変動性手数料」を09年4月から導入した。この厚意に応える「旅ホ連からJTBへの協力」という趣旨で、4つのお願いへの取り組みが始まった。

4つのお願いに協力することが自施設の客室販売を増やし、JTBとのウィン・ウィンにつながることを各会員が認識しながら取り組みを進める。特に、会員施設の訪日インバウンド受け入れ施策の一つとして、JAPANiCANの登録率アップに重点を置いて推進していく。

4つのお願いの協力と推進に当たっては、JTB国内旅行企画に対して会員との連携とコミュニケーションのさらなる強化を訴えていく。

現地受け入れ研修の告知強化と利用促進

JTBグループ各社や提携販売店の担当者を対象に、支部連合会や支部単位で研修旅行の受け入れを行っている。最新の現地情報の把握や会員施設との情報交換による販売力の向上を通じて、宿泊の増売につなげるのが目的だ。16年度は支部連合会や支部単独などで合計2192人を受け入れた。

また、現地情報の把握による販売のスキルアップを通じて、JTBグループの宿泊増売を支援するためJTBグループの各旅行会社の社員を対象に「個人宿泊研修」も実施。16年度は442人を受け入れた。

JTB社員にとって宿泊を通じた現地情報の収集は、店頭販売の礎となる。

インバウンド・タイアップ作戦

日本政府観光局（JNTO）によると16年に日本を訪れた外国人旅行者は前年比21・8%増の2403万9千人。訪日外国人の目標人数「20年に4千万人」の達成に向け官民挙げた取り組みが求められる中、JTBグループでもインバウンド需要の確実な取り込みは、宿泊目標の達成のための至上命題となっている。

そうした中で旅ホ連は、JTBと連携した「インバウンド・タイアップ作戦」に取り組んでいる。同作戦の最大の特色は、活動主体が各支部連合会単位であり、地域の実情や地域事業に合わせたと独自のインバウンド施策を2年単位で柔軟に展開できることだ。

14、15年度は広域観光ルートのPRや二次交通対策などを実施。16、17年度は、SNSを活用した地域のPR、外国人目線での広域周遊ルートの作成、JTBが運営するツーリストインフォメーションセンター（訪日インバウンド向け店舗）との連携など、各地域のインバウンドの特性を踏まえた上での事業を実施している。

インバウンド・タイアップ作戦のチラシ

ホテル新商品の開発

新たな需要創造のためのホテル新商品の開発では、北海道、西日本の取り組みが成果を上げた。他の地域でも鋭意研究を重ねており、引き続きその取り組みを進めていく。

訪日インバウンド客への対応では、着地後の楽しみ方のスムーズな情報提供が集客へとつながる。今年は、そのような仕組みの発案について各地域のホテルで活発化することを期待している。

「お客様紹介運動」の取り組み強化

JTBと旅ホ連の互恵活動として定着したこの運動では、昨年度は全国で5019件、30億円を超え、前年比103・8%の成果を上げた。この額は一定規模のJTB店舗が1年間に取り扱う販売額と同等だ。

特に西日本支部連合会では10億円を超え、全体の取扱額の3割強を占める。九州支部連合会では、震災で苦労する中、1293件と同支部連合会の会員数の3倍以上の紹介を行った。

引き続き価値ある取り組みとして強化していく。

「やどこむ」の充実

旅ホ連とJTBが運営する、会員施設限定のウェブサイトが「やどこむ」だ。JTBとの積極的なコミュニケーションと会員施設の商売繁盛に役立つ、さまざまな情報を提供している。

目玉コンテンツは、JTB宿泊アンケートとその集計表だ。約半数の会員が毎月閲覧している。宿泊アンケートは、手書きのコメントも含めて自館の宿泊客から回収した回答を掲載している。集計表は宿泊アンケートを四半期ごとにまとめたもの。また、毎月更新される「宿泊施設販売状況表」（MDレポート）では、5カ月先までの自館の先行施設販売状況を把握できる。

各コンテンツは、自館のものを印刷、ダウンロードが可能。宿泊増売の資料として有効活用できる。

会員施設からJTB販売店への情報発信機能も搭載する。社員が閲覧する宿泊タリフ情報とリンクし、パンフレットには掲載されていない旬な情報をタイムリーに発信できる。

15、16年にはサイトをリニューアルし内容をさらに充実。新たに①旅ホ連ニュース②トラブル対応マニュアル③JTBデジタルパンフレット――の三つをコンテンツに加えた。トラブル対応マニュアルは、15年度から掲載を始めた「自然災害対応マニュアル」と同様の実践的な内容のマニュアルで、緊急事態に対して現場担当者の初動対応を中心にまとめている。

このほか人財育成、検定、人手不足対策に関するコンテンツとして、旅館経営人財育成アカデミー研修をはじめ、旅館・ホテル業経営者や従業員に必要なセミナーの情報を掲載している。

やどこむでは昨年10月から、必要な情報を必要な人にメール配信するため、各施設の担当者別にメールアドレスの集約を開始。5月現在約9割の会員施設で登録が済んでおり、未登録の会員施設には登録を呼び掛けている。

さまざまな情報を提供する「やどこむ」

「ひと声運動」の推進

JTBと旅ホ連では「宿泊アンケート評価点の向上」を図っている。これは宿泊客に「いい評価点をつけてもらう」ための誘導ではない。回収率を高めることで、サイレント・マジョリティ（物言わぬ多数派）化している宿泊客から「品質保証どおりの満足」の評価を表面化させ、JTBと会員施設が共に宿泊クオリティの向上、販売競争力のアップにつながるデータを得るのが狙いだ。

回収率の向上を図るためにJTBと旅ホ連で強く推進しているのが、宿泊客への「ひと声運動」だ。これはJTBの店頭で宿泊アンケートを渡す時と会員施設でチェックアウト対応する時の双方で、アンケートへの記入と投函を促すための「ひと声」をかけるものだ。

具体的には利用客へ「宿泊アンケートでペア宿泊・名産品が当たる」とアピール。宿泊やエース商品を購入した個人、あるいはグループの代表者に、1施設につき1枚の「宿泊アンケート」（ウェブアンケート含む）を渡し、回答者に抽選で景品を贈る。対象期間は来年3月31日宿泊分まで。

今年度は、ひと声運動のツールとなるチラシをリニューアル。さらなる推進を図り、回収率アップにつなげていく。

アンケートへの協力を呼び掛けるチラシ

宿泊増売連絡会議の充実

年に2回、全支部で実施される宿泊増売連絡会議は、基本テーマの「活発な交流機会の創出」に資するため、JTB社員と旅ホ連会員とが積極的なコミュニケーションを図る場だ。今年度は、双方の意見のキャッチボールができるよう、早い段階から計画、準備を進める。

旅ホ連本部では「共催するJTB国内旅行企画にはその支部の数値分析に基づく今後の方向性の指南をお願いしている。会員施設は、現場で得られる肌感覚としてのお客さま動向をJTB側にフィードバックしてほしい」と話す。

数値と肌感覚の分析により実態に近い仮説設定が可能となる。今年度こそ、真の「増売のための連絡会議」の具現化を図る。

地域振興・観光振興

DMP研修活用し会員向けに実施へ

旅ホ連活動の柱の一つである「地域振興・観光振興」については、これまで基本テーマを「魅力ある地域づくり」としてきた。今年度は「個性ある地域づくり」を基本テーマに設定し、地域の価値向上に向けた活動をより具体的に発展させる。

昨年からの「三位一体大作戦」の継続に加え、大きな取り組みとして、JTBが社員向けに実施してきた「地域交流事業育成のための研修プログラム」（DMP＜デスティネーション・マネージメント・プロデューサー＞研修）を旅ホ連会員向けにカスタマイズして研修を行う。これにより1人でも多くの旅ホ連会員がJTBの考える地域振興・観光振興を理解して、同じ目線で個性ある地域づくりを推進できるようにしたい考えだ。

旅ホ連会員向けDMP研修は、第1回を8月下旬に東京で、第2回を11月下旬に三位一体を推進しているモデルエリアで開催する予定。参加受け付けは申し込み順で、定員になり次第締め切る。詳細については、やどこむに6月下旬に掲載する。

旅ホ連事務局では「意欲ある会員の積極的な参加を期待している」と話す。