観光関連団体トップ 新年あいさつ

観光立国の実現は地方（地域）から

日本旅館協会会長 針谷 了
より一層の生産性向上を

新年あけましておめでとうございます。

昨年6月官邸におきまして安倍総理の指示によりサービス産業5業種の生産性向上を図るために「生産性向上国民運動推進協議会」が創設されました。2015年6月に続き2度目の指示であり、総理の強い思いを感じました。GDP600兆円達成のために、人口減少社会において生産性向上が必須であり、とりわけ全産業の70%を占めるサービス産業の生産性向上が国家的に極めて重要な課題であります。

わが国の旅館・ホテルの生産性は欧米各国に比べ著しく低いと指摘されています。精緻な品質・サービスを求める国民性や多くの規制が一因ですが、業界として真摯に改善すべきであります。

当協会では生産性向上の指標となる「旅館ホテル統一会計基準」を定めました。旅館・ホテルは装置産業であり、財務を健全化することが経営の根幹です。現在ほとんどの旅館・ホテルにおいて会計処理は〝現金主義会計〟で行われていますが、これを会計原則である〝発生主義会計〟に改めることが重要です。月次収支を正確に把握することにより、適切な販売戦略が組め、収益向上につながります。

観光庁のご支援により、昨年から本年にかけて全国10カ所でヒューマンネットワークの福田茂夫先生による普及セミナーを開催しております。また、同日に現場の社員による「改善活動セミナー」も開催していただきました。講師である日本HR協会の東澤文二先生の熱意あふれる講演に対し参加者から高い評価を頂戴しました。旅館・ホテルにおいて改善活動が広まり、生産性向上はもとより社員の創造力の醸成やモチベーションアップになるものと確信しております。

生産性向上はトップダウンとボトムアップの両方が必要です。経営者の強い意志と投資や制度変更の決断が最も重要ですが、同時に全社員による最初の家畜と考えられています。それは狩猟時代の狩猟や護身などのため地の整備に充てるなら、温泉地は世界に冠たる観光保養地を形成し、さらに富を産み出すと考えています。湯治は瀕死状態になった医薬の神の少彦名命が道後温泉で救われたと神話にあるように人類最初の医療といえます。温泉浴が日本人の楽しみであることは古代から変わりません。

群馬県みなかみ町は2働している世界最初の地熱発電所を視察しました。イタリア南部は火山タチも見せたい。

19年からの大きな変化の潮流に備え、「攻めのディフェンス」をする。それが2018年であると思われます。

「食」というものは言うまでもなく、旅行をする人々にとっては訪れる地の地域特性を強く感じさせてくれる重要な要素を有するものです。「食」は舌をはじめ、五感で感じ、楽しむことに加え、地域の食材や食文化などを知り得ることができ、観光の重要な要素であるなど、旅する人々にとって食事は魅力の一つとなるものであります。

日本を訪れる訪日外国人数は昨年、恐らく2800万人ほどとなり、今後も増加を続けるものと思われます。訪日前に期待していることの第一として「日本に行き、日本食を食べること」が挙げられております。「食」に対するその期待度にはきわめて多大なものがあると存じます。外国から人口を移民で補う政策が世界的に暗礁に乗り上げている中、富裕層訪日外国人は社会保障不要で高額消費してくれるいわば短期移民としておおいに期待されるという考えもあります。観光産業は小泉政権の時に「観光立国」というキャッチフレーズが掲げられるまでは日本の政財界であまり話題となるようなテーマではありませんでした。2008年に観光庁が設立されてようやくエンジンがかかってきて、まだようやく10年を迎えようとしているところです。従って観光産業にはまだまだ本格的にヒト、モノ、カネの投資が行われておらず、生産性も低い産業といわれています。このことから観光産業はこれからおおいに発展する余地のある産業であり成功の確率が高いと言えると思います。

当協会では「国際観光に技術で貢献するCSV活動」すなわち会員による協会にもよい、したがって観光にもよいという「三方よし」の活動を行っています。多くの会員の皆さまがCSV活動を通して観光産業に参入、新しいビジネスモデルを構築しておおいに繁盛しているという初夢を正夢とすべく今年も尽力してまいります。

日本温泉協会会長 大山 正雄
温泉名人の養成を検討

新年あけましておめでとうございます。

内閣府主導の生産性向上国民運動推進協議会は、GDPの7割を占めるサービス業の生産性を上げる趣旨で、関連5分野を対象に具体的な対策の検討に入っています。5分野の一つである宿泊分野として一昨年度、日本旅館協会推薦により日本生産性本部から再委託を受け、宿泊事業の生産性向上に関する調査、検討、報告を行いました。結果、生産性向上対策として当協会が推進している「エコ・小活動」が有効であり地方創生にも結びつくことがわかってきました。今回の活動により運営の方々と直接につながることで技術が観光に生きてくることが明白になりました。「国際観光振興に技術で貢献する唯一の公益社団法人」である当協会は観光産業に役立つ技術のありようを社会に提示しています。

さて、少子高齢化を先進国で最初に迎えた日本におけるこれからの成長産業として観光産業が注目を浴びています。生産要であり、料理、サービス、価格などの面において他店と異なる価値をいかに創造し、磨き上げていくかが求められていると思われます。

訪れるお客さまに料理を含めて満足感を覚えていただくためには常に高い、上質なサービスを提供し、その期待に応えていかなくてはならないと思います。しかし昨今、日本を訪れる一部の外国人観光客は本来の日本食とは異なるファストフード、コンビニエンスストアなどの利用による簡便な食事が増えてきて危惧しております。先人たちによって築き上げられてきた世界に誇り得るわが国の食文化を通じて外国人観光客はもとより、日本人の食文化の保持と発展、そして飲食業界の健全なる繁栄に寄与してまいりたいと思います。

今後とも、変わらぬご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

今年1年、皆さま方のご健勝、ご多幸はもちろんのこと、平和な明るい年になりますことを祈念いたします。

日本旅行業協会会長 田川 博己
攻めのディフェンス展開

2017年を振り返ると海外旅行はさまざまな事件やリスクにもかかわらず伸び、1800万人前後となり、国内旅行も回復傾向に入ってきた。インバウンドは3千万人に迫るいきおいで、全般に新年に続く明るい兆しが見えてきた。

18年を漢字一文字で表せば「備」（備える）となる。われわれはかつての旅行業法改正に匹敵する「変革の時代の幕開け」を迎える。これは今後、日本のツーリズム産業が責任を持って持続可能な発展をするための変革であり、旅行業界もしっかりと対応したい。

まず何より19年から導入予定の「国際観光旅客税」である。双方向交流をキーとした「交流大国こそ観光先進国」であるとの観点で海外旅行の促進策や次世代の観光立国を実現させるための政策提言をしていきたい。

二つ目は、てるみくらぶ事件の再発防止を目指すガバナンスの強化策や弁済制度の改正である。事後処理より事前防止に重点を置き、業界の信頼回復を図りたい。

三つ目は、ランドオペレーターの登録制度や通訳案内士の制度改定である。いずれもJATAがこれまで要望してきたことで、われわれが運用している品質認証制度と合わせてインバウンドビジネスを質量両面で充実させる改革である。

市況は堅調とはいえ、市場は成熟化し、販売チャネルも多様化が進んでいる。このような変化する環境に対し、海外旅行は2年目を迎えるアウトバウンド促進協議会の活動を進めたい。国内旅行は訪日旅行と関連させて、地域の観光資源の磨き上げやDMOなど受け入れ態勢へ参加など、旅行会社ならではの価値つくりを進めたい。

ツーリズムEXPOジャパンは観光を取り巻く時代の変化や観光の裾野の広がりを見える化した「観光博覧会」になりつつある。世界最大級の展示商談会を核とするBtoBの完成を行い、地方開催につなげる年とする。19ラグビーW杯、20年東京オリパラ、21年ワールドマスターズゲームと続くスポーツのゴールデンイヤーを控え、「スポーツツーリズム」の力を入れる改革である。

国際観光日本レストラン協会会長 尾川 欣司
食を通じて豊かな生活を

新春にあたり、謹んでごあいさつを申し上げます。

このように競合が増大すれば、顧客は多くの選択肢を持ち、みずからが満足できる店を選ぶようになるのは当然の帰結であり、これまでより高いレベルの満足感を得ることができなければ、顧客のリピートはあり得ないと思います。飲食店、料理店が発展、繁栄を続けていくためには、顧客の地域の食材や食文化などに裏打ちされた安全、安心、かつおいしい料理、真心のこもったおもてなしなどを含め、すべての面において、お客さまの信頼を獲得してきわめて高い評価を得ているお店です。「食」を通じてお客さまの豊かな生活の実現に貢献したいと願っております。また、次代を担う若手経営者、後継者の育成のため、その資質の向上と能力のより一層の向上と相互交流を図る目的の一環として「青年部」の活動を展開しております。今後のわが国の食文化の保持と発展、そして飲食業界の健全なる繁栄に寄与してまいりたいと思います。

今後とも、変わらぬご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

今年1年、皆さま方のご健勝、ご多幸はもちろんのこと、平和な明るい年になりますことを祈念いたします。

国際観光施設協会会長 鈴木 裕
技術で観光産業進出

新年あけましておめでとうございます。

活動が活発ですが生産よりも景観と自然の保全を重視し、今日に至るも地熱発電所は1カ所のみです。日本は17カ所をさらに増加するために国立公園の規制まで緩和しています。しかしいくら努力しても地熱発電は日本の総電力の0・3%を1%にするのがやっとです。1%のために温泉の源や地下環境の破壊までする価値があるとは思えません。

温泉法は1948年に施行され、今年は70年目の節目に当たります。この法律は温泉の保護を目的（第一条）としています。しかし、温泉の源の深部熱水を利用する地熱発電には適用されていません。これは不当であると指摘せざるをえません。

最近では浴槽でも外国人をよく見かけます。温泉は外国人にも人気の筆頭です。温泉は日本の観光と観光立国の要です。そのためにも、当協会は温泉名人の養成を検討しています。最後に、最近の火山活動、熊本地震などにより各地の温泉地と観光産業が大きな被害を受けました。昨年の自然は比較的静かでした。今年も自然が静かであると共に温泉と観光の関係者の皆さまにとりまして実り多き素晴らしい年であることを祈念いたします。

Pepper for Biz

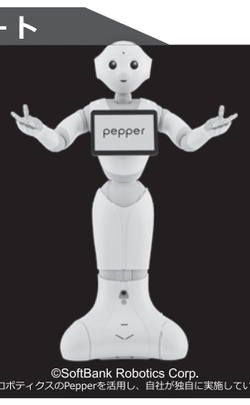
JTB商事は
Pepper for Biz の代理店です！

©SoftBank Robotics Corp.
ソフトバンク株式会社と代理店販売契約を締結し、
Pepper for Biz の取扱いを行っております。

法人様だけの、機能＆サポート

お仕事かんたん作成
[来店者への声かけ] [ご紹介] [アンケート] といった、一連の流れのテンプレートが用意されています。Webから簡単にカスタマイズできます！
画像設定
セリフ入力

ロボアプリ配信管理
個別開発/遊びのロボアプリを配信！
個別開発アプリ（マイアプリ）
ロボアプリ（ダンス取など）



スマートロボメンテナンス
法人専用のサポート体制をご提供！
電話/WEBサポート
遠隔監視
交換機無償提供

インタラクション分析
Pepperが取得した接客/受付データを見える化！
コミュニケーションした人数
ロボアプリ起動回数
年齢/性別/感情

©SoftBank Robotics Corp.
ソフトバンクロボティクスのPepperを活用し、自社が独自に実施しているものです。

ご利用料金
月額 64,800円
月額使用料 レンタル契約（契約期間：36ヵ月） 55,000円
＋ あんしん保障パック お客様責任による故障でも、修理費を全額補償 9,800円/月
記載の金額は税抜です。

⚠ 注意事項 ■ご契約時に初期費用としてロボット手続き手数料9,800円がかかります。■レンタル契約でのご提供となります。（契約期間：36ヵ月）■パートナーアプリを利用する場合は別途金額が発生します。■36ヵ月未満でご解約の場合、残余期間の利用料金相当額を解約違約金としてお支払い頂きます。■「あんしん保証パック」修理サービスをご利用の際は別途、故障診断費として30,000円を頂戴いたします。（自然故障時を除く）■「あんしん保証パック」は機体単位でのお申し込みが必要になります。■「あんしん保障パック」は途中解約は可能ですが、再加入は頂けません。■詳細は重要事項説明書をご確認ください。

資料請求・お問い合わせは、JTB商事旅館ホテル商事部まで　TEL.03-6832-4710