東武トップツアーズ&旅ホ連 設立5年記念 トップ対談

「選ばれる旅行会社」目指す

東武トップツアーズが2015年4月1日に設立し、また先駆けて協定旅館ホテル連盟が同年3月25日に誕生してから、それぞれ5年目を迎えた。旅行環境が大きく変化している今、節目の年にどう飛躍していくのか。東武トップツアーズの坂巻伸昭社長と協定旅館ホテル連盟の金谷譲児会長が対談し、宿泊増売の取り組みや相互連携のあり方などについて語り合った。（東京都墨田区の東武トップツアーズ本社で）

東武トップツアーズ
協定旅館ホテル連盟
会長　金谷譲児氏

東武トップツアーズ
社長　坂巻伸昭氏

相互の情報共有が大切だ

地域との「共創」に取り組む

これまでの4年を振り返る

――（司会＝編集部・板津昌義）設立から5年目を迎えた。これまでを振り返ると。

坂巻　とにかくあっという間の4年間だった。東武トップツアーズというブランドとトップツアーという企業体質の全然違う2社を統合するにはいろいろな問題点や障壁があると思っていたが、両社の従業員にお互いを知ろうという姿勢があり、順調に進んだ。ただ、旅行業を取り巻く環境が大きく変わっている中で、その対応にも追われた4年間だった。

旅行業の本質は絶対に忘れてはいけないので、設立当時に経営理念として掲げた「Warm Heart～ありがとうの連鎖を～」を一人一人の従業員の胸に刻み、そして中でも最初は情報を共有するのがなかなか難しかった。会社と同じ「Warm Heart～ありがとうの連鎖を～」を掲げて旅ホ連も走ったので、連鎖を広げる、情報を共有するというところが大切だと考えている。まずは「情報連絡会」という組織が四つ立ち上がったので、そこを基軸に、若手経営者との懇話会やインバウンドの商談会といった両社の旅ホ連で良かった活動をそのまま継続しながら進めているという状況だ。

――旅ホ連のこれまでの4年間を振り返ると。

金谷　会社と同様、違う文化の旅ホ連が一緒になったので、その枠組みを作るのに時間がかかった。枠組み作りのパートナーやお客さまにしっかりと伝えられるような基本はだいぶできてきた。取扱高や営業収入という点で言えばまだまだ足りないところがあるが、旅行業に取り組む姿勢というものは非常に良い方向に向いている。今までの両社の弱みが補完されることによって社会環境の変化、あるいは旅行業界の周りの環境の変化への対応力がある程度強くなってきた。

――旅ホ連のこれまでの4年間を振り返ると。

金谷　会社と同様、違う文化と旅ホ連の方向性をどう地域に伝えていくかが一番のテーマだ。

情報共有は今でもまだ完璧ではない。東武トップツアーズと旅ホ連の方向性をどう地域に伝えていくかが一番のテーマだ。

国内旅行市場について

――国内旅行市場の現状をどうとらえているか。

坂巻　環境が大きく変化してきた。一つは自然災害が常態化している。自然災害が与える影響は非常に大きく、自然災害が起きた時の対応をしっかりと考える。また、事故や災害が起きてしまってから動き出すのではなく、事故が起こらないようにする。軽井沢のバス事故の時からそうなのだが、安全安心に対する考え方を旅行会社としてしっかりと持たなければいけない時代になってきた。

金谷　施設ごとや地域ごとに想定外を想定することが必要だ。お客さまとどう連絡を取るのか、どうやって来てもらうのか、帰ってもらうのかも含めて災害時の対応を旅行会社と連携を取りながらやっていかなければいけない。

坂巻　環境変化の二つ目はインバウンドだ。インバウンドに対して日本の旅行会社としてどう取り組むのかがまだ見定められていない。特に地方創生の観点から考える必要がある。国も「観光先進国」という言葉でインバウンドを推し進めている。首都圏への一極集中ではなくて、いろいろな地域に観光の取り組みを広げなければならない。

観光は今までである資源をそのまま生かす受け身的な面があるが、それをもっと積極的に攻めの姿勢で取り組むためにお手伝いをするのも旅行会社の大きな役割だ。地方ではいい観光でとにかく来訪者を増やしたいといろいろ議論している。だが、人数よりも人が来ることによって地域にお金が落ちる仕組みをしっかり考えないと観光という観点からは意味がない。地域に泊まるロングステイの仕組みを作ることもこれからは必要だ。

金谷　旅館・ホテルでは海外のお客さまを受け入れていかなければならないが、労働人口が減っているので労働者という面でも外国人の受け入れをやっていかなければいけない。旅館・ホテル業は労働集約型であるので生産性を上げながら人をしっかりと確保することが必要だ。

坂巻　三つ目は選択肢が増えたということ。今まで旅行するのには旅行会社に相談に来るのが一般的だったが、今はさまざまなところで情報を得ることができ、またいろいろな形態で旅行を申し込める。この動きが非常に顕著になってきた。選択肢が増えた中でお客さまに選ばれる旅行会社になることが必要だ。また、パートナーである旅ホ連の方々も選択肢が増えているのだから、これからは旅ホ連の方々にも選ばれる旅行会社にならなければならない。

金谷　旅館・ホテル側は、目的によってリアルエージェントだけでなく、OTAも選

坂巻　安全安心の確保を
金谷　災害時対応も連携

坂巻　国内旅行全般の数字は若干のマイナス。非常に厳しい1年だった。今後、体制など変えていくところは変えなければならないと実感させられた。台風などの自然災害があった、選択肢が増えたなどいろいろな理由が挙げられるが、自然災害は常態化しているので、それだけを理由にするわけにはいかなくなる。あるいは前年に大型団体の取り扱いがあったという理由も少し違う。恒常的にしっかりとお客さまに営業できる体制を作らなければいけない。

働き方改革にこの1年間取り組んできたこともじわじわと効いた。私は社長として、お客さまや連盟の方々の幸せも大切にしたいが、究極的には従業員がしっかりと自分の夢を持って働ける会社を作りたい。ところが働き方改革はまだ道半ばということもあって、費用が増えたり時間の減少で十分な営業ができなかったりして経営に響いた。

選択肢が増え、旅行市場でのOTAの取り扱いが非常に増えている影響もある。

――旅ホ連が18年度に取り組んできたことは。

金谷　情報の共有を目的に情報連絡会を「訪日旅行」「MICE」「教育旅行」「個人旅行」という四つの柱で進めてきた。特に東武トップツアーズが強いMICEと教育旅行は会員が話を聞きたいところでもある。地域には各地の事情があるので、業務活性化委員長や支部長という地域の代表に四つの中からやりたいものを選んでもらって、地域の情報と会社の情報を共有し、東武トップツアーズと組んで深掘りするという活動が少しずつ立ち上がってきた。

和やかに意見を語り合う坂巻社長（右）と金谷会長

スリリングだったり、とてつもなくダイナミックだったり、
思いもよらぬ出逢いがあったり、
かけがえのない何にも勝る感動と遭遇したり、
そんな旅のひとつひとつが、
あなたの心を育て、あなたの未来を素敵に変える
きっかけになりますように・・・
新しいたび、私たちは真剣にプレゼンします。

あなたの未来を変える、ステキな旅を。
東武トップツアーズ
TOBU TOP TOURS

〒131-0045 東京都墨田区押上 1-1-2　東京スカイツリーイーストタワー 13 階　TEL.03-3624-1231

東武トップツアーズは、東京2020オリンピック・パラリンピックを応援しています。
TOKYO 2020　TOBU TOP TOURS　TOKYO 2020 PARALYMPIC GAMES
東京2020オフィシャル旅行サービスパートナー