

宿泊販売4500億円に再チャレンジ



宿泊・旅行業 運輸・自治体 (観光全般)

第2部

JTB旅ホ連 総会開催記念特集

JTB協定旅館ホテル連盟の2017年度通常総会が6月12日に東京・新宿の京王プラザホテルで開催されるのを前に、JTBの高橋広行社長とJTB旅ホ連の福田朋英会長が対談した。JTBは16年度に宿泊販売4500億円の目標を掲げたものの未達に終わり、17年度に再チャレンジする。またリアルエージェントを取り巻く環境が激変するなか、来年4月には現在のJTBグループ15社を持ち株会社のJTBに統合する経営改革に踏み切る。変革の時代、宿泊増売に向けてどう連携するのか、高橋社長と福田会長がきいた意見交換をした。

(東京のJTB本社)

コミュニケーションを大切に



JTB協定旅館ホテル連盟 会長 福田朋英氏

あり、宿泊需要についても過去最盛期、地域がにぎわうことが、復興高水準だった。その15年度には及ばなかったものの、16年度は14年度よりも上回っている。

福田 お客さまに訪問いただき、熊本地震の際には、JTBの皆さまの素早いリカバリー対応に本当に助けられた。被災された地域、400億円を上回る4500億円に届かず宿泊増売に頑張ってきた。

高橋 宿泊販売は、15年度の400億円を上回る4500億円を目標と、17年度の宿泊販売の目標と増売策は、もう一度4500億円を目指す。二度目の挑戦なので何となく目標を越えたい。昨年は厳しい環境と言え、北海道新幹線やテーマパークの周年事業などで、今年はこれといったトピックス、イベントがないので、自ら需要を創り出さないとはいけません。

福田 観光立国推進基本法の施行から10年がたち、さまざまな観光振興の施策が軌道に乗ってきた。地方創生の熱も高まってきた。旅ホ連は「地域振興・観光振興」を事業の柱に立てて、しっかりと。雲仙の話が出たが、成功事例をどう生かすか、今までの経験を活かして、お客さまにどう提案できるかがこれからのキーワードだ。

高橋 今、国家的な課題として、働き方改革が言われている。各企業、各組織が抱えている課題なので、フレキシブルな働き方も含めて、この働き方改革へのソリューション営業を強化して新たな需要を生み出す。

福田 観光立国推進基本法の施行から10年がたち、さまざまな観光振興の施策が軌道に乗ってきた。地方創生の熱も高まってきた。旅ホ連は「地域振興・観光振興」を事業の柱に立てて、しっかりと。雲仙の話が出たが、成功事例をどう生かすか、今までの経験を活かして、お客さまにどう提案できるかがこれからのキーワードだ。

高橋 今、国家的な課題として、働き方改革が言われている。各企業、各組織が抱えている課題なので、フレキシブルな働き方も含めて、この働き方改革へのソリューション営業を強化して新たな需要を生み出す。



福田 「日本の包」信州は、地域の特徴を生かした新たな切り口で、最大の支店会員数を有する長野支部協力の集、大いに成果を期待している。下期、秋々シーズンの日本旬北海道では、課題のウインターシーズンを盛り上げるべく、組織力を生かし協力する。

杜の賑い沖繩は、地域の取り組みとして完全に定着した。親子、三世代にわたっての出産者も多くなり、果内自治体の視察も増加している。10月の杜の賑い、東京は、観光コンテストが豊富で、東京に新たな一石を投じている。

高橋 今年の先行状況としては、団体は堅調であり、個人もかなりの回復してきた。

福田 国内旅行の維持拡大には、国内のお客さまとインバウンドのお客さまのバランスが大切だ。特にJTBは20年ぶりに東京で開催する、JTB PANNICANを通じて、インバウンド販売に期待している。

連携強化 トップ対談



JTB 社長 高橋広行氏

来年4月から経営改革を進める。

高橋 06年に地域別、機能別に分社化してから10年が経って、その間、一定の成果を得ることができた。なせ今回、経営改革に踏み切るのかというところは、市場環境の変化への対応だ。一つは市場環境の拡大、インバウンドの急伸。さらには消費者の購買行動に占めるウェブの割合が高まり、お客さまの購買行動や情報入手の手続きも変わってきている。サプライヤーの直販、逆に言えばお客さまの直配の流もF1T化の動きと共に出てきており、JTBグループはそれに十分対応できていない。言い換えれば、私たちの提供している商品やサービスなどの価値がマーケットやお客さまの期待、ニーズに合っていないところがあり、ギャップが生じている。

福田 私たちは旅ホ連の会長として、これまで旅行会社間の競争だったが、今は異業種との戦いが熾烈。OTAやエアライン、エコマースといった競合相手が出てきている。ゆえに、私たちはプラットフォーム事業を行う会社もわれわれの前に立ちかかっている。そうした時に分社化の個社に対してではなく、15社を一つのJTBとして持つ力を結集し、経営資源の集中とスピーディーな意思決定を図り、機動的な組織として戦っていく必要がある。

JTBならではの価値「提供」

福田 私は旅ホ連の会長として、6年、副会長を含めるとこれまで十数年にわたって、JTBの企業経営を傍で見、肌で感じてきた。JTBは、決して現状に満足することなく、常に将来を見据え行動してきた。環境の変化に迅速に対応し、価値を創り出すことに力を入れている。提供し続けることが必要だ。今回、もう一度、個人のお客さま、法人のお客さまという事業を軸に再編を行う。個人の事業をいく、「交流」という切り口のソリューション営業によってお客さま

高橋 目指す姿は、JTBグループのお客さまを増やして続ける成長モデルを作ること。そのために、製販一体でお客さまのニーズに即座に対応できる体制を構築したい。JTBならではの価値を創り出すことに力を入れている。提供し続けることが必要だ。今回、もう一度、個人のお客さま、法人のお客さまという事業を軸に再編を行う。個人の事業をいく、「交流」という切り口のソリューション営業によってお客さま

着、だったが、統合でそのあたりはどうか。

高橋 今まで地域分社をして地域密着をやってきた。今回の改革で地域に本社がなくなるが、地域を統括する代表機能を設置し、地域密着、地域正対はむしろ今まで以上に強化する。強い地域密着なところは、強い地域密着なところを、今後はどうやっていくか、法人は、個々のお客さまを抱える地方創生や地域交流にビジネスは成り立たない。

福田 17年は、昨年開始した三

生かした、一段進んだ取り組みをJTBと共に進めていきたい。

福田 6月12日の総会前に会員に向けてメッセージを。

高橋 宿泊販売は心機一転、17年度も一度4500億円の目標に向けてチャレンジする。JTBグループを牽引する役割を担うべく、お客さまから選ばれる「正の成長サイクル」を実現するための組織改編、大きな変革へのチャレンジと理解し、大いに共感している。

福田 JTBと旅ホ連は車の両輪と考える。JTBグループ全体が持続的な成長に向けて力を注いでいる。

株式会社 JTB総合研究所
JTB Tourism Research & Consulting Co.

代表取締役社長 野澤 肇

〒105-0014 東京都港区芝3-23-1 セレスティン芝三井ビルディング12階
TEL: 03-6722-0700(代)
FAX: 03-6722-0753
www.tourism.jp

京王プラザホテル×国立能楽堂 能・雅を継ぐもの

特別展示 『天女が舞う能「羽衣」の世界』展
6月1日(木)~29日(木)
3階/アートロビーほか 入場無料
協力: 国立能楽堂 ●最終日は4:00p.m.まで

世界最古といわれる舞台芸術「能楽」。今年は天女伝説を題材とした演目「羽衣」にスポットをあて、国立能楽堂が所有する能装束や能面、絵画資料など伝統と技が息づく貴重な品々をご覧ください。

能・羽衣と美食を楽しむ午餐会
6月13日(火)【要予約】
【能楽鑑賞・解説】11:30a.m.~【お食事】1:15p.m.~
料金: 1名様 17,000円(能楽鑑賞、お料理、お飲み物1杯、サービス料、税金込)
出演: 観世正氏氏【観世九早会】ほか
能楽: 南館5階/宴会場(エミネンスホール)
お食事: 和食、フレンチ&イタリアン、中国料理各店舗より選択

◆ロビーでの実演と解説「能にふれる」
3階/ロビー 入場無料
6月21日(水) 5:00p.m.~(約15分間)

◆国立能楽堂カレンダー展
~時松はるなどゆかいな能絵~
2階/レストランコリドー

開業46周年記念 ランチ&ディナー 6月1日(木)~7月31日(月)
ランチ 3,600円~ ディナー 10,000円~ (サービス料・税金込)

KEIO PLAZA HOTEL TOKYO
京王プラザホテル 新宿駅西口より徒歩5分 都庁前駅B1出口すぐ
お問合せ・ご予約/TEL. (03) 3344-0111(代表) www.keioplaza.co.jp