JTB旅ホ連特集

山北JTB社長×宮崎JTB旅ホ連会長 対談

「戦略的パートナーシップ」で宿泊増売

「令和の大改革」で〝四方良し〟 宮崎

北陸の復興を全面的に支援 山北

宮崎会長

――旅ホ連では24年度にJTBとの協業施策をどう進めていくのか。

宮崎　前年度は宿泊販売目標をクリアしていただいたが、山北社長から先ほど24年度も前年度目標比105・3%の必達という力強いお言葉をいただいた。会員を代表して感謝申し上げたい。

24年度の旅ホ連の事業計画は「JTBとの戦略的パートナーシップによる宿泊増売と会員経営基盤の強化」を基本テーマとして掲げた。昨年のパートナーシップの強化をもう一歩踏み込んだ形で進めていくとの意味合いだが、その背景にあるのは、昨年12月に導入された新しい国内客室管理ツールだ。これを私は「令和の大改革」と言っているが、電算客室提供システムが半世紀ぶりに抜本的に改革された。「売れるときに売る」という販売価格をフレキシブルにする仕組みになった。宿泊施設もこれを生かして積極的に販売していこうという姿勢に変わってきているが、より以上に変わらないといけない。この「令和の大改革」がお客さまにとっても、宿泊施設にとっても、JTB策の効果的展開に向けた提供客室数の維持、拡大」や「料金リバイスの徹底」「お客さまのニーズに合致した高額、高品質な未提供客室の提供」「訪日インバウンド販売拡大への協力」「法人団体販売に向けた品ぞろえと客室管理」だ。「新・4つのお願い」とともに、最大限協力していきたい。

――今年の元日に能登半島地震が起きた。この被災地に対するJTBの支援策は。

山北　心よりお見舞いを申し上げます。能登半島の地震は、観光産業全体に非常に大きなインパクトがあった。何とか全面的に支援をしていきたい。和倉から北部エリアはまだ復興途上で観光客を完全に受け入れられる状態にないが、それ以外の北陸地域で大きく風評被害が出た地域を盛り立てていくことが間接的に能登の復興につながっていく。上期は、北陸3県のキャンペーンを実施しているので全面的に盛り上げていきたい。「日本の旬」などのキャンペーンの中で地域のモビリティやコンテンツなどの開発、DXへの取り組み、ルートの開発などさまざまな取り組みが行われている。

それから事業パートナーの皆さまとの協業の動きも今できつつある。そういうことが必ず能登の心に各所と連携を図り、義援金の募集などいろいろなサポートを行っている。各地の復旧、復興状況を見極めながら、全国各支部による持ち出し会議や研修旅行などもどんどん展開していく。

一方で、地震などの災害はいつどこで起こるか分からない中、旅ホ連ネット「やどこむ」では、例えば防災の方法や過去の事例など、役立つ情報の紹介をしている。東日本大震災や熊本地震の時に各会員や地域がどのように対応したのか、日頃どんなことをしておくべきか、ということの周知を図っている。

また昨年、日本旅行業協会（JATA）の「観光産業共通プラットフォーム」が立ち上がり、災害情報以外にも、いろいろな情報をこのサイトで共有できるようになった。まだ登録していない会員の皆さまにはぜひ登録をお願いしたい。JTBと協力して、また、行政とも連携して、企業自身のBCP（事業継続計画）と地域全体のBCPの推進を、今後も更新を図っていきたい。

――先ほど山北社長からサステナビリティの取り組みが重要という発言があった。この話をさらに深掘りしたい。JTBの取り組みをもう少し具体的に教えてほしい。

山北　これは地球規模でやっていくというグローバルでの取り組みだ。JTBはGSTC（グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会）に理事として参加しており、GSTCの基準に基づいてさまざまな研修をこの1年間実施してきた。仕入部門の中でどういう取り組みを具体的にしていけばいいのかとか、どういうことが本当に環境に貢献できるのかなど、たくさんの学びがあったので、旅ホ連の皆さまとも一緒に取り組みを進めていきたい。

また、観光地のクリーンアップから始まった「地球いきいきプロジェクト」は、元気な未来を創造していく活動として、今は海外でも展開している。そこで旅行者の方に参加していただくというのが一つのポイントだ。そのような旅をする人を巻き込んだ取り組みも行っている。

具体的な目標を掲げることが非常に大事なため、スコープ1、2、3の目標値を定めている。スコープ1、2では2030年までに自社とそれに関連する部分のカーボンニュートラルを、スコープ3では50年までにサプライチェーンまでも含めたカーボンニュートラルを実現する計画だ。

また、「CO_2ゼロMICE」や「CO_2ゼロ旅行」という形でいろいろなツアーでカーボンオフセットの取り組みをやってきているが、これをより実質的にできるように進化させていきたい。非常に深いテーマであり、実際の事業に直接関わるところもたくさん出てくるため、しっかり具体的に話を進めていきたい。

サステナビリティ推進を強化 山北

会員個々がSDGs認証取得を 宮崎

山北社長

宮崎　旅ホ連のサステナビリティ推進の取り組みについては、まずは個々の会員施設がSDGsの認証を取るなど、しっかりと具体的な取り組みをしていこう、というのが一つだ。二つ目は、各地域の行政と連携した取り組みと考えている。例えば、愛媛県大洲市は国際認証「世界の持続可能な観光地」の「文化・伝統保存部門」で世界ナンバーワンを獲得したが、これは行政との連携の成果と言える。

そして三つ目としては、行政との取り組みと併せて、先ほど山北社長が話されたJTBの取り組みを一緒になって進めていく、ということだと考えている。これまでも、着地型の観光開発を各支部、各エリアで取り組んできたが、今後は「サステナブルな旅」をテーマとする取り組みへの支援を強化していきたい。

「サステナブルな旅」は法人向けも含め商品としては作られているが、それをいかにマーケットに訴求させ、お客さまに利用してもらえるようにするかが課題だ。そのような取り組みを旅ホ連では引き続いてやっていきたい。

サステナビリティは「思いをいかに形にするか」ということが重要だ。個々の旅館ではフードロスも含め、いろいろ細かな取り組み指標を設けているが、それをクリアしていくことを支援するような形にしていきたい。

――旅館・ホテルでのサステナビリティ推進に対する意識は、実際のところ高まっているのか。

宮崎　かなり高まってきている。サステナビリティの意識があるかないかで、仕事の仕方が全然違ってくる。一例だが、宴会でフードロスをなくすにはどうしたらいいかを常に意識をするようになっている。サステナビリティの取り組みを発信すると、それに賛同していただけるお客さまもお越しいただける。それはすなわち経済や経営の面以外に、価値向上の面でもメリットがあるんだ、という意識を持ち始めてきた、ということだ。以前とはステージが変わってきた。

山北　フードロスのほか、燃料の問題などもある。サステナビリティの意識は本当に旅館・ホテルの中でも高まってきている。それが先ほどのみんなで協力して体制を作っていくことにつながっている。一緒になってやっていくことがすごく大事だ。

――まずは民間から進めていく。それとも国がお主導で進めていく。どちらがいいだろうか。

山北　両方だ。民間だけでできないもの、例えば燃料に問題があるとされると、宿泊施設のボイラーに問題があると捉えがちだが、航空燃料に関する問題の方が非常に大きな問題で、施策を本格的に導入するためにある程度の国の動きがないと難しい。そういうことはどんどん国も取り掛かってほしい。一つ一つの取り組みは民間から起きていかなくてはいけないということで、JTBも「サステナビリティ委員会」を作って各部門の人たちと常にディスカッションをしている。こういうことをすればできるよねとか、こうすればお客さまが共感してくださるよね、というようなことを具体的にたくさん作っていって、アクションにつなげていくことが大事だ。

宮崎　日本はもともと大昔からサステナブルな取り組みをしてきた。「もったいない」という意識がそれだ。例えば、旅館・ホテルでは地産地消は当たり前のことなのだが、地域で採れたものをそこで上手に利用する、あるいは提供することで、物流の「2024年問題」もかなり解決できそうだ。地元の文化をいかに発信するかということも重要だ。国の数値目標はあるが、各旅館・ホテルで取り組めるものがたくさんあるので、それを分かりやすくメニュー化して実現できるような形に旅ホ連としてなんとかもっていきたい。

――総会を前に旅ホ連会員に向けてメッセージを。

山北　「戦略的パートナーシップ」ということで、これから旅ホ連会員の皆さまとのパートナーシップをより強化していく。コミュニケーションをより密にすることで共に考えていく。そのことをさらに強めていきたい。具体的には新・4つのお願いをはじめとして、DXをどうするか、人財の問題をどうするか、このような議論を本当に腹を割って話し合っていけるような関係にしていきたいので、引き続きよろしくお願いいたします。

宮崎　戦略的パートナーシップという表現は外交ではよく使われるが、実はビジネスにおいても使われることが多い。それは双方の持っている資源をいかに生かしていくかということだが、旅ホ連とJTBが宿泊増売という共通の目標に向かって関係を進化させていけば、例えば、新しい商品ができる、そしてマーケットが広がる可能性がある。そういう強い関係性を今年度は再構築していきたい。結果的に、お客さま、JTB、旅ホ連、そして地域が良くなる〝四方良し〟の道筋を、旅ホ連の今回の総会を通じて示したい。

がっちりと握手し、相互連携を誓う

株式会社JTB商事　取扱い商品のご案内

JTB 感動のそばに、いつも。

NEW 2024

装備品カタログが新しくなりました！

JTB商事のカタログをデジタルカタログでご覧いただけます。

One-stop Express

［ワンストップエクスプレス］

New normal 新しい常識

巻頭特集は、省力化(DX推進)・環境配慮・実感価値

JTB商事が運営する通販サイト「プロスペ」で One-stop Expressカタログ掲載商品のご注文が可能です。

PROSPE プロスペ | 検索 http://prospe.net/

プロスペ | 宿泊施設業務用品の通販

※2024年版商品は6月末より公開予定です。
※一部掲載がされていない商品がございます。営業所、またはプロスペサイトの「お問合せはこちら」よりお問合せください。

パッケージ型デジタルサイネージ導入支援サービス

エリアインフォメーションサイネージ

01 多言語配信　英語・中国語・韓国語など、多言語でのタイムリーなご案内が可能です。

02 QRコード連携　各種WEBサービスと連携し、QRコードからスマートフォン用コンテンツに誘導できます。

03 多様なコンテンツ　宿泊施設、商業/観光施設など、設置場所に応じてコンテンツが選べます。

04 各種サポート　設置作業・保守対応・サイネージ機器の組み立てなど現地作業もサポートいたします。

※サービス開発パートナー：都築テクノサービス株式会社、株式会社Will Smart、ソニーマーケティング株式会社、株式会社ゼンリン、株式会社ゼンリンデータコム、株式会社共同通信デジタル、株式会社ジョルテ、株式会社バカン、ボールドライト株式会社　ほか

インバウンド促進　人手不足対応　災害対策

観光地の困った！をまとめて解決！

避難所誘導マップ

近隣の避難所情報を多言語で配信。QRコードから詳細なマップが閲覧できます。

スマホ連携　多言語対応　災害対策

警報・特別警報

該当エリアに警報や特別警報が発令された場合に自動で切替えます。

多言語対応　災害対策

地震情報

震度3以上の地震が発生した際に自動で切替え。震度や津波情報を配信します。

多言語対応　災害対策

地域イベントカレンダー

エリア内のイベント情報を配信。QRコード連携でスマホからも情報が閲覧できます。

スマホ連携　多言語対応　インバウンド対応

※コンテンツメニューに関する詳細は営業担当までお尋ねください。

資料請求・お問い合わせは、JTB商事 営業企画部 企画課まで Tel.03-6832-4710 E-mail:sales@jtbtrading.jp HP: https://www.jtbtrading.co.jp/