JTBトップインタビュー

JTBの各事業分野トップに対するインタビュー。ビジネスソリューション事業について取締役専務執行役員ビジネスソリューション事業本部長の大塚雅樹氏に、エリアソリューション事業について取締役常務執行役員エリアソリューション事業部長の森口浩紀氏に聞いた。

JTB旅ホ連特集

ビジネスソリューション事業

サステナブルな提案を強化
宿は販売促進のメディアだ

取締役専務執行役員
ビジネスソリューション事業本部長
大塚雅樹氏

――ビジネスソリューション事業とは。

「ABM（アカウントベースドマーケティング）戦略によりグローバル企業や日系企業を軸にさまざまな課題にフォーカスして、人流、非人流を組み合わせた幅広いソリューションを販売する事業だ」

――23年度の取り組みとその実績は。

「コロナの影響があり企業の報奨旅行やイベント、周年事業は止まってしまった。当社のノウハウを活用し、行政のワクチン接種業務といったBPOで補った。23年度のBPOは、前年度から落ち込んだものの、旅行事業が87%増、ミーティングイベントが大きく伸びたためその落ち込みを補うことができた。コロナ感染症が昨年5月に5類に移行して以降、お客さまの人流活動が非常に増え、コロナ前の19年の実績にも近づいてきた」

――24年度、ビジネスソリューション市場の見通しは。

「担当しているクライアント企業のうちグローバル企業では、円安という状況もあって世界中の責任者を集めた会議を日本で開催する案件が昨年末から非常に増えてきた。また、コロナ禍で周年事業ができなかった企業が、周年行事として昨年の後半から企画を始め、24年度に実施するケースが多くなっている。また、人流がある場所でサンプリングをしたり、新商品の体験イベントを実施したりするなど私たちが力を入れている『旅メディア』としての販売促進活動のオーダーが非常に増えてきたのも特徴だ」

――活発化してきた市場に向けて、どういった取り組みを行っていくのか。

「一番のポイントは、旅行事業を核にミーティングやイベントをしっかり伸ばしていくということ。ビジネスソリューション事業を担当する11事業部のほかに、グループ会社のJTBビジネストラベルソリューションズが出張に関する事業を行っており、サステナブルな出張の提案に力を入れている。例えば、通常よりも料金が少し高くなるが、この飛行機に乗ってこのホテルに泊まるとこれぐらいCO$_2$が削減できるという提案だ。サステナビリティレポートを出している会社では、こうした出張を行っていることをサステナビリティレポートに掲載できるというメリットがある。また、ホテルやイベント会場でイベントを実施する際に、搬入、搬出で電気を大量に使い、リサイクルできないツールで舞台を作ったりするため、JTBコミュニケーションデザインではお客さまの要望に寄り添い、サステナビリティに合う形でのイベントを提案している。こうした専門性の高いグループ会社を保有しているので、今年度は、クライアント企業に対して、私たちの提案する内容がサステナビリティに資する取り組みであることを伝えていく元年にしたい」

――サステナビリティを意識したイベントなどのニーズは増えているのか。

「かなり増えている。例えば、外資系の製薬会社では、ドクターを集めての学術講演会などを頻繁に行うのだが、どのぐらいサステナビリティに準拠しているかということを世界基準の指標を用いて示していかないと提案書を受け取ってもらえない。そのぐらい厳しくなってきている。その指標に国内企業も追随しており、サステナビリティは外せない状況に今後なっていく」

――団体旅行販売にはどう取り組んでいく。

「コロナ前のように何百人、何千人が旅館で大宴会をするというスタイルはほぼなくなってきている。企業が30人、50人、多くても100人ほどのグループで温泉に行き、昼間にディスカッションをし、夜に宴会を行うというのが今年のムーブメントではないか。今年度は、そのニーズに対応していく」

――能登半島地震の被災地への支援は。

「流通に適さないために捨てられていた野菜をホテルのシェフに加工してもらい、カレーなどの缶詰にした『ロス旅缶』というものを作った。直接支援として、このロス旅缶2千個を能登の被災地に送らせていただいた。間接的には復旧作業のために通信インフラ会社やガス会社などの方がたくさん現地に行っているので、その方々が円滑に行って帰って来ることができる仕組みを企業に提供している」

「クライアント企業から若手社員らに能登でボランティアをさせたいという問い合わせをいただいている。今は多くのボランティアが来ても、現地ではハンドリングができない状態なのでストップがかかっている。自治体からの要請があればすぐに始めることができる状態にしている」

――旅ホ連と連携した取り組みはあるか。

「企業が単純にチームビルディングなどの研修をしてもインプットが弱いが、観光地に行って自然の中で研修をすると極めて効果が高い。それはクライアント企業の皆さんも認識している。夜の宴会でも社員同士のコミュニケーションが通常よりも深まる。いわゆる転地効果だ。そういった研修は週末には実施しないので宿泊施設の平日稼働に役立つ。これを旅ホ連の皆さんと一緒に取り組んでいきたい」

「宿泊施設を貸し切りにし、ロビーから駐車場まで施設全体を企業のブランドに染め、そこにVIPを招待して楽しんでもらうというプロモーション企画を国内外のクライアント企業に提案している。旅先の空間をメディアにすることを私たちは『旅メディア』と呼んでいる。旅館・ホテルの皆さまには部屋や浴室などが販売促進のメディアになることを伝えていきたい」

エリアソリューション事業

グループ一体でDX推進
観光地の面的な活性化提案

取締役常務執行役員
エリアソリューション事業部長
森口浩紀氏

――23年度の取り組みについてうかがいたい。

「エリアソリューション事業における中期経営計画フェーズ2のテーマ『開発と成長』の内法にて23年度は『共創と加速』を重点テーマとして、グループ内外との共創による事業展開を加速させ、観光地を面で活性化するビジネスの伸展に取り組んだ」

――「観光DX」領域の取り組みは。

「観光DX領域では、事業者向けソリューション分野で取扱額、流通額を拡大する事業成長フェーズへの移行を目指した。マーケットの回復を追い風に、電子チケットの『GFJチケットプラットフォーム』の販売流通額は前年度比約157%となり、過去最高を更新した。訪日外国人向けのアクティビティ事業者の利用が多い予約販売システム『JTB BOKUN』の販売流通額も計画比を超えた」

「3月下旬にはJTBホームページにおける体験、遊びなどの旅ナカ商材の販売強化を目的に、『旅ナカ・レジャーサイト』をリニューアルした。JTBトラベルメンバーとの連携、トラベルポイントの積算・使用などの機能拡充によって利便性を向上させるとともに、JTBホームページにおける『交通・宿泊』と『旅ナカ商材』の相互誘導による流通拡大を進めた」

「セラー向けソリューション分野では、旅行における検索、予約、決済を一元化し、取得データをマーケティングに活用できる『Tourism Platform Gateway』の導入が自治体やDMOで拡大した。地域共創基盤をはじめとしたデータ基盤は、前年度からの利用継続に加え、新規導入も順調に増加した結果、導入数は前年度比約200%で過去最高となった」

「宿泊事業者向けソリューションでは、人手不足やインバウンドの回復を背景に、多言語による情報発信・コミュニケーションツール『Kotozna In-room』の導入客室数がトライアル中も含めると約5万4千室となり、前年度末からほぼ倍増した。PMSと複数のマイクロサービスを連携させる『JTBデータコネクトHUB』については、連携数が順調に増加し、今年度以降は導入件数の拡大に取り組む」

――観光地整備・運営支援領域の取り組みは。

「ふるさと納税では、個人版ふるさと納税の契約自治体における寄付額の最大化に向けた取り組みと、有力な自治体への新規獲得営業の推進に注力した。その結果、総務省の規定変更による上期末の特需と最大需要期である年末需要の着実な取り込みで、寄付額は前年度比約125%となった」

「商事関連では、宿泊施設の客室稼働の回復に伴う需要の増加、商品供給体制の整備により、消耗品販売が好調に推移するとともに、複数の新規開業施設案件の獲得で装備品販売も前期を超える実績となった。工事関連は、補助金制度を活用した設備投資の提案営業で実績につなげた」

――エリア開発領域は。

「エリア開発は、観光地域の持続的な発展に向け、コンテンツ開発やソリューション提供を行う事業領域だ。地域金融機関やデベロッパーなど、多様な協業パートナーとの関係性の構築を通じ、開発候補案件の拡充に注力した。開発中の沖縄北部エリアに加え、他の候補地エリアでも関係性の強化に努めている」

――24年度のエリアソリューション事業に関する市場環境をどう見ているか。

「日本人マーケットは前年度から微減が予測されているが、訪日インバウンドマーケットが前年比130%超と予測されていることから、国内における旅行消費額は引き続き堅調に推移するとみている。関係府省庁から観光地域づくりや人手不足の解消に対するさまざまな支援施策が継続されている中、観光地の面的な活性化に向け、私たちのお客さまである地域・エリアに対し、デジタルを含むハード・ソフト双方における提案、伴走を続けたい」

――24年度の事業展開で重視する取り組みは。

「24年度は『進化と拡大』を重点テーマとし、中期事業計画第2フェーズの最終年度として、第3フェーズ以降の飛躍に向けた各事業における基盤整備の完遂と事業開発の拡充を通じて、持続的な成長の確度を高める1年としたい。重点実施事項は、観光DX領域では、ローンチ済みのソリューションにおける市場拡充とお客さま満足度の向上・推進による競争優位性の確立と、観光DX人材育成プログラムなど新たなサービスの開発によるカスタマーサクセスの実現をグループ一体で推進する。観光地整備・運営支援領域では、各事業のビジネスモデル、体制の最適化を進めるとともに、さらなる成長に資する事業開発、領域拡大を強化する。エリア開発領域では、25年の大阪・関西万博において、取り扱い領域の最大化に向けてグループ内外のリソースを結集させたい」

――JTB旅ホ連会員との連携についてはどう考えているか。

「エリアソリューション事業では、エリア全体にお客さまに来ていただく仕組みづくりを宿泊事業者の皆さまと共に進めたい。いつも申し上げることだが、JTB旅ホ連の皆さまは各地域で戦略を進める上での最重要パートナーだ。一方で宿泊事業者のDX化では、個々のソリューションにとどまらず、『JTBデータコネクトHUB』などを核に、各ソリューションの有機的な連携を通じ、生産性向上とお客さま満足度の向上の両立に貢献していきたい」

創業1888年／日光国立公園鬼怒川温泉
あさや
〒321-2598
栃木県日光市鬼怒川温泉滝813
TEL 0288-77-1111
URL：https://www.asaya-hotel.co.jp/

松乃井リゾート

源泉湯の宿 松乃井
〒379-1617
群馬県利根郡みなかみ町湯原 551
TEL：0278-72-3200
http://www.matsunoi.com/

MATSUNOI HOTEL
24/22 Dong Du, Ben Nghe Ward,
District 1, HCMC
TEL：02838246068
http://matsunoi.vn/

源泉湯の宿 紫翠亭
〒378-0322
群馬県沼田市利根町老神 550
TEL：0278-56-4180
http://www.shisuitei.com/

源泉湯の宿 かいり
〒946-0088 新潟県魚沼市大湯温泉 301
TEL：025-795-2311
http://www.kairi.co.jp/

源泉湯の宿 千の谷
〒379-1404
群馬県利根郡みなかみ町相俣 248
TEL：0278-66-1151
http://www.sarugakyo.co.jp/

2022 OPEN　M forest 薪窯レストラン　M vegi 農産物直販所
2023 OPEN　松乃井別邸 四季の湯宿　桃山流