

2025年、「観光先進国」へ飛躍の年に

# 座談会 変化する時代の流れに対応—トップ



山北氏

山北 従来の「発」の視点で見ていた旅行事業を、インバウンドも含めて「着」の視点で見たい。これからは今後成り立たなくなるのではないかと、決して発を重視するわけではないが、着地の目標と地域の課題をしっかりと解決できるような会社でないといけない。これからは生き残れない。その意味でも、地域共創事業に関しては、われわれは成長領域としてさらに力を入れる。成功事例をつくり、横展開するというのが今後の動きだ。

小谷野 当社のJR西日本グループ企業という立ち位置もあり、従来より西のエリアでの取り組みを意識して行っている。例えば、福井県と当社含むJR西日本グループと、訪日旅行者誘客促進等に関する連携協定を結ぶなど大きな枠組みでの連携が加速している。地方創生は国を挙げて推進する事業であり、各社の目指す方向も同じだろうが、それぞれの得意領域を生かし、地域にどのような貢献ができるか、ということだろう。

山北 排除措置命令についてお客さま、お取引先の皆さまからご心配、ご迷惑をおかけしたことを深くお詫言申し上げます。コンプライアンスは全ての基本であり、全てに優先するということであることを改めて社員に徹底し

新しい年、2025年の業界展望と、それを踏まえた自社の取り組みについて、大きな話題として「大阪・関西万博」がある。

小谷野 国家的行事である万博に、多くの人が訪れ、それを体験し価値を感じられる、そのような機運醸成がわれわれ旅行業界に期待される機能であり、大きなテーマだと認識している。同時に、この万博をきっかけ

とし、訪日旅行者がまだあまり訪れたことのない日本のさまざまな地域へお連れしたい。オーパーツーリズムが問題視される中、その解決策の一つである地域分散につなげる。特にわれわれはJR西日本との関係もあり、万博を起爆点に、大阪・関西から、北は北陸、西は山陰・山陽といった近接エリアまで、あと二歩足を延ばしていただければ、京都市にある「TIS 西口支店」をインバウンド

より、旅行業界との意見交換会や会場視察の機会を頂いている。開幕まであと3カ月、われわれも盛り上げていくが、観光

これは恐ろしく盛り上がる。それまでに機運醸成をどのように図るか。当社でいえば、教育旅行に焦点を当てている。恐らく一生に一度の万博。見られるか見られないかの差は大きく、学習が体験型にシフトしている中で万博は最高の教材だと思う。目玉の一つのハリオンで、

場と会場を結ぶシャトルバスを運行するパーク&ライド運行業務を阪急交通社と共同で行うことになった。さまざまな面で開

のドバイもそうだった。ただ、早めの需要獲得が大事で、事前の機運醸成は引き続き行いたい。小山 万博をからめた教育旅行は当社の中でも先行して動いており、当社としても大きな期待を持っている。2005年の「愛・地球博」の時は、イベントをからめた募集型企画旅行は開幕後に盛り上がり、秋から開幕にかけて、駆け込みで申し込みが来る感じだった。もっと手前ヤマを持っていきたいところだったが、今回の万博も、会期の初めから徐々に盛り上がり、ヤマは夏から秋にかけて、という感じなのかもしれない。

ただ、いずれにしても、万博はわれわれの業界にとって特需だ。こはしっかりと取り組む必要がある。われわれリアルエージェントでは、団体旅行などある程度のリードタイムが必要のため、少し早い段階からのメディアを含めたさまざまな展開により、前広な機運醸成を望むところだ。

## 25年の旅行業界を展望

専用支店にリニューアルするなど、周辺地域へ誘客する仕組みは整えている。万博については、経済産業省

「大阪・関西万博」は、観光をはじめ、教育、文化、スポーツ、ビジネスなどさまざまな目的で多くの人々が来訪することで、交流人口の拡大が期待できる。万博をきっかけにインバウンドの回遊を日本全国に促すこと、これが大きなテーマだ。地域観光資源の掘り起しや磨き上げ、一部地域のオーパーツーリズム課題に対する旅行消費額の拡大、地方誘客、持続可能な地域づくりの加速を進めていきたい。

関西以外で盛り上がり欠けるという意見もあるが、始まれば人がかなり動くだろう。前回

10面に続く

た1年でもあった。また、当社が企画・実施したツアーで発生させたバス事故を真摯に受け止めて、徹底した安全対策への取り組み、お客さまの安全と安心を最優先に努めていくことも改めて確認した。

旅行需要は、国内旅行がコロナ前に近い状況に戻り、第三国間のグローバル旅行は、東アジアから欧州への旅行が好調で欧

州・米国・アジアにおけるグローバル領域は顕著に伸長した。訪日旅行も円安の追い風を受け、欧米市場を中心に増加した一方で、海外旅行は依然として緩やかな回復にとまどっている。ビジネスモデルの変革と進化

（いまを創るをテーマとし、経営の根幹となる長期ビジョンを策定し、バックキャストでの

ソリューションとして「Kotona Inn room」や、宿泊事業者向けのデジタル化支援システム「JTBタコノキ」の導入実施数、客室数が大幅に増加した。観光事業者向けソリューション分野において「Tourism Gateway Platform Game Pay」の実装案件の導入数も過去最高となった。

で、陸地の復旧はその後のだろう。心が痛んだが、われわれとしては、まずは現状を理解することから始めなければならなかった。当社は7尾に支店があり、小谷野さんがおっしゃる通りに、実家や自宅がつぶれたという社員がかなりいる。社員は「この先、仕事をやっていけないのだろうか」と、すごく不安を抱えていた。施設さまはもう戻すが、被害を受けた社員にも手を差し伸べなければなら

山北 全国で予定していた会社の開催地を北陸へ積極的に移した。JTBグループ最大規模の社員表彰式「ALL JTB AWARDS」を、東京以外で初めて石川県で開催した。能登半島地震の復興支援として金沢を開催地に選び、式には国内外のグループ社員400名が出席した。国や石川県の委託で被災事業者支援に取り組んできた金沢支店の社員から「早い復旧に向けてできることを一緒に考えてほしい」というメッセージ発信や寄付を行った。交流を復活させる支援として「日本の旬」キャンペーンを北陸へ実施した。都内では震災による被害を忘れず、地域の祭りも含めた伝統文化継承の足掛けとなるイベントを開催した。これからは思

の長い取り組みを進めていかなければならない。

## 「発」に加え「着」の視点も 小谷野氏 ビジネスモデルの変革へ 山北



小谷野氏

震災の被害を受けた能登地域には、各社がさまざまな形で支援を行っていると思う。小山 近鉄グループ各社から義援金を送ったり、被災地のお子さんへの支援として学習用パソコンを寄贈した。旅行会社としては多くの送客をすることが一番の支援になるが、それは復興の段階で本格的に行うことになる。北陸全体については、しっかりと送客を続けるというのが会社の大方針だ。

私も地震後の和倉温泉を見た。相当な被害を受けたことは間違いないが、一部の旅館では営業再開に向けた動きが始め

ており、一歩進んだ状況ははなっているようだ。旅館をはじめ地域の方々は、その土地に根付いて商売をしなければならなかった。その土地から逃げられないのだ。そのような覚悟のようなものを目的にたどり着いて、われわれとしては短期的ではなく、長期的にしっかりとお支えをする。今までお世話になってきたご恩を返さなければならぬという思いを持っている。これは旅行業界全体の思いだと思う。小谷野 当社では実家が被災したという社員もかなりいる。地震による直接被害がないものの、風評被害を受けた地域も多くなり、直後より海外向けの誘客用プロモーション映像を制作するなど、送客を目的としたサポートを続けている。直接の被害を受けた地域には長期的で必要とされるさまざまなサポートを続けていく。被害を受けた奥能登の高校生を支援するプロジェクトを立ち上げた。旅をする中で被災地支援につながることができると、一層に考えてほしい」というメッセージ発信や寄付を行った。交流を復活させる支援として「日本の旬」キャンペーンを北陸へ実施した。都内では震災による被害を忘れず、地域の祭りも含めた伝統文化継承の足掛けとなるイベントを開催した。これからは思

の長い取り組みを進めていかなければならない。

ALPICO HOTELS

美しき信州、美しき松本、その癒しと絶景を堪能する旅へ

信州松本 美ヶ原温泉

翔峰 Shoho

〒390-0221 長野県松本市里山辺 527  
ご予約・お問合せ <受付時間 9:00~19:00>  
TEL. 0263-38-7755  
https://www.hotel-shoho.jp/

展望風呂 美しい湯