

2023年、今年を「観光V字回復の年」に

# 旅行業4社トップが語る、「ポストコロナ」への道筋

## 新春特別座談会(9面から続く)



山北 キヨフミは「交流を止めない国際交流再開」だ。

皆さんおっしゃるように、インバウンドは間違いなく動く。ただ、先ほども指摘があったように、観光業を脅かす人材不足は喫緊の課題だ。われわれがやらなければならないことは、観光が社会にとってそれほど重要な意味を持つのかを、世間にアピールすることだ。

小谷野社長が言われたように、観光は裾野が広い産業だ。外国人が多くの買い物をして、小売業が大いに潤った。12月にU.N.W.T.O(国連世界観光機関)主催のガストロ・ミーツ・リズム世界フォーラムが奈良県で開催されたが、

日本の多彩な食を体験しようと地方の隅々まで人が訪れている。これら観光が持つ力をわれわれ自身がアピールし、こ

## 人手不足と環境問題 観光の力をアピール

山北 百木

自社についてはブランドの刷新を先ず発表したいところだ。趣旨は多様性の表現、従来のビジネスに加えて、交流事業、社会貢献など多面的に

開始する。コロナ禍で従業員を解雇せざるを得ない事業者があらたに業界における今後の採用活動が懸念される中、

取得していることを、大地や自然と地球が作り出す12色で表現した。本格的なリブランディングは23年4月から

だ。百木 新卒採用の面接で「旅行業界に入ることに對して、ご家族に反対されなかつ

たか」と聞いて、「正直、反対された」という学生が結構いたのも事実。でも「やっぱり一番やりたい仕事だから希望した」と言う。採用されたら、頼もしく感じた。

## 旅行業の近未来の姿は

ネット社会のさらなる進展、コロナ禍による人々の価値観や消費行動の変化など、経営環境が激変している。旅行業と自社の近未来について、

10年後の姿をどう描くか。小谷野 ます、10年後も生き残っていることが前提。その上で、社員の本質的価値をいかに多く表に出すかを

だ。世の中の動きを見定め、お客さまに最適な価値創造を創る。そのようことを発想し、挑戦できる人材をしっかりと育てることだ。

大手といわれる企業では社員の役割分担がはっきりしており、自分の担当以外のことは知らなかったり、口を出さないという不文律がある。しかしこれではお客さまが満足できる価値創造ができない。それぞれの役割は大事にしなが

派生形のようなものがたいふ増えるだろう。デジタルの部分で言うと、PCからスマートフォンへの移行。予約から精算までスマホ一本で完結するようになる。これは旅行に限らない世の中の流れだ。メタバースが旅行の分野でもかなり活用されるのではないか。お客さまが旅行に行き

山北 コロナ禍の3年間でさまざまな変化が起きた。しかし、グローバル化とデジタル化というコロナ禍以前からの流れは今後も変わることはない。

グローバルの視点で言えば、国境を越えた人の流れは、いずれ再開する。そのときにわれわれの存在意義が今まで以上に問われてくる。

SDGsの17の目標は、観光産業を意識したかのように作られている。旅を通じて貢献できるものが多く、大きなビジネスチャンスになる。

環境問題への対応は、観光産業がリードできる立ち位置にある。当社では、二酸化炭素排出を実質ゼロにする「CO2ゼロMICE」の提案や、観光客のごみ拾いを有料化する実証実験を行っている。こうした取り組みの積み重ねが、自社の価値になってくるのだと思う。

米田 5年後に旅行業と旅行周辺産業の販売比率を1対1にする目標を掲げている。旅行周辺産業では、人材派遣などのほか、PTAの業務を請け負う「PTA業務アウトソーシングサービス」を昨年8月に始めた。

旅の商品の作成については、目利き力を鍛えなければならぬ。われわれはもうかりそうなどというだけに注目し、商品化してきた。それは究極的に旅行会社はいろいろなことにならなければならないことだ。これからは、いかに発掘、プロデュースできるかだ。

さまざまなデジタルのツールにより、社内外におけるコミュニケーションが劇的に活性化してきた。しかしまだ「猫に小判」のように生かされていないのも事実。絶えず最新のITスキルを学び続ける必要性を感じている。旅連の皆さまから、われわれの存在価値は何かと問われている。お客さまを呼び込むことはもちろん、地域の人たちだけで解決しにくいことをわれわれが介在することで解決する。そこにわれわれの価値があるのではないかと。百木 向こう10年の間に、恐らく自動車空を飛んでいるだろう。宇宙旅行も相当な数が行っていると思う。月に行ったり、火星に行ったりしているかもしれない。そのような時代の変化の中で、われわれ旅行業がどうなっているか。業務の範囲が多岐にわたり、従来の旅行業の

環境に旅を通じ貢献  
旅行周辺産業で反響

山北 米田  
たいと思つたときに、自分がアバターになってメタバースの空間に入るとき、旅行を疑似体験する。バンフレットやホームページがメタバースに置き換わる。そんな時代がすぐそこまで来ている。お客さまの意識は、地球環

山北 そのような心配事を払拭しなければ、大学や高校に行って、できるだけ話をするようにしている。母校の創立記念日に合わせて話をしたのだが、生徒から「観光業界は大丈夫か」「進路として考えているが、本当に目指しているのか」という質問が出た。観光産業の果たす重要な役割や素晴らしさ、やりがいについて説明をし、未来への希望を持ってもらえるような話をした。社会に對してこのようなコミュニケーションを続けていくことが大事だと改めて実感した。

城下町松本と北アルプスを望む  
展望風呂 美しい湯

ALPICO HOTELS  
信州松本 美ヶ原温泉  
美しき信州、美しき松本、  
その癒しと絶景を堪能する旅へ。

〒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/



創業1888年 / 日光国立公園鬼怒川温泉  
〒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/