

9月7日は二十四節季の「白露」。大気が冷え始め露ができ始める時期といわれています。日中は非常に暑い日が続いていますが朝晩は涼しくなってきました。秋商戦本番です！マーケットは暑い夏にはあまり動かなかったシニア層やグルメ、温泉目当ての女性グループの旺盛な旅行需要をしっかりとらえていきましょう。

株式会社 K B S 創研 代表取締役社長 **小泉 寿宏**



祝 100 号記念特集

K B S 創研コンサルタントによる観光業界への提言(第2回)

弊社広報紙 Together 発刊 100 号を記念し、前号 100 号に続き今号 101 号も弊社コンサルタントによる観光業界への提言を掲載いたします。今回は脂ののった中堅、フレッシュな若手からの熱いメッセージです！



「観光業界は もっとファンづくりに腐心すべき」

西日本営業部長 谷口純平

ＪＴＢにて店頭販売、プライダル販促、提携販売店支援などの分野で活躍した後、リゾートホテル支配人としてホテルの経営再生を果たす。その後リクルートにて結婚情報誌ゼクシィの企画営業として、ホテルをはじめとしたプライダル関連企業の事業再構築支援を手がける。弊社には 2006 年に入社。多様な実務経験を活かし、宿泊業、プライダル業のコンサルティングから観光関連の各種調査、企業再生に向けた事業デューデリジェンスまで幅広い分野で手腕を発揮している。国内旅行業務取扱管理者。

私が K B S 創研にコンサルタントとして着任してから 7 年目、観光業界に身を置いてから 16 年目となりました。これまでに多くの方々に支えられながら今日まで歩んでくることができましたことに改めて御礼を申し上げます。

振り返ってみますと、観光業界は常に外部環境やトレンドに翻弄されながら一喜一憂してきたように思います。しかしながら大局的な視点に立てば、総人口が減少し、競争環境が緩まない環境の中では、新規客を取り続けるビジネスモデルには限界があると感じています。そこで重要なのがファンを育成していくという視点ではないでしょうか？ 効率化が進んだことによって、本来、当業界で付加価値を創出するべきである「人」が、価値を生み出せなくなってしまっているように思います。それはつまり、マニュアル的でスマートなサービスではなく、人間味や人情味のあるベタなおもてなしです。流行しているフェイスブックも仮想世界における「人」と「人」の繋がりであり、誰かが誰かを思う気持ちの輪が広がったものです。目先の需要の刈り取りはもちろん重要ですが、ファンを育成していくという視点で、顧客接点を再構築していくことこそが、これからの観光業に求められることだと思います。まずは、お客様へ手紙を書くことから始めてみませんか？

「観光業界は製造業からコスト管理の手法を学べ」

東日本営業部 チーフコンサルタント 宮口直人

JTBにて法人営業・顧客企業のセールスプロモーション活動に従事。JTB 退社後、オーストラリアに渡り経営学修士 (MBA) 会計学専攻を取得。帰国後、ペアリングメーカーの日本精工で営業職に携わる。弊社には2010年に入社。営業・マーケティングと財務会計を絡めたコンサルティングを得意とする。弊社随一の国際派コンサルタント。



私から皆様にお伝えしたい事は、私がサービス業と製造業を経験しているのです、その業界の違いからサービス業の皆様のヒントになりそうなお話に致します。

結論から申しますと、日々の仕事のプロセスに、コスト意識を持つてはいかがでしょうかというお話です。

以前、私がメーカーにいた時に、製品の製造原価の低減という業務を経験しました。その中では、製造現場の作業員の歩く動線の改善、製造ラインの機械の配置替え、材料の歩留り改善、調達先変更などがありました。このようなことは旅行会社時代には全く意識しなかったことです。

そこで学んだコスト意識を私自身、現在も大切にしていますが、皆様もご自身の仕事について、どれくらいの時間とコストがかかっているのかを知り、少しでもそれらが削減できないか考えてみてはいかがでしょうか。そうすれば、トヨタ自動車とまではいかないでしょうが、幾何かの「カイゼン」ができ利益が生まれてくるのではないのでしょうか。



「観光業界で度々聞かれる＜人材不足＞という言葉。果たして本当でしょうか？」

営業支援部 マネージャー 竹腰幸司

大学在学中から広告代理業、企業の採用支援事業等を行う。卒業後、観光業界に興味を持ち、旅行会社にてカウンターセールス、団体添乗等を経験。弊社には2011年入社。特定非営利活動法人ふるさと応援隊の事務局長として、京阪神の旅行会社に地域の魅力を発信しつつ、観光による地域活性化を学ぶ学生の良き兄貴分としてふるさと応援塾をリードしている。国内旅行業務取扱管理者。

KBS創研では、昨年11月より立ち上げたNPO法人ふるさと応援隊の活動の一環として、京阪神の大学生を対象とした観光人材育成セミナー「ふるさと応援塾」を主催しています。塾では主に観光業界のビジネスモデルや、マーケティングについてディスカッションを交えながら学習を行っていますが、ここで注目して頂きたいのが、参加している学生に地方出身者が非常に多いという点です。さらに、彼ら彼女らに話を聞くと、単に旅行が好きだから観光を勉強しているのではなく、「産業が少ない地元に観光で盛り上げたい」という地方経済への問題意識と、観光に対する希望、熱い思いを持っている事がわかります。

観光業界では人材不足という声が聞かれる一方で、観光に対する熱い思いを持った若者が存在するというミスマッチが起きている事がわかります。もちろん、観光の現場で「人材不足」というのは、経験を積んだ即戦力人材に対する悩みがほとんどだと思いますが、中長期的な視点で見た場合、次の世代を担う若者の存在は非常に重要です。地域活性化の3要素として「若者」「よそ者」「馬鹿者」が必要とは良く言われる話ですが、多くの地域や観光の現場で不足しているのは、人材ではなく、これらの人材を受け入れる勇氣、人材を活かす仕組みではないのでしょうか？

編集
後記

「人はなぜ旅をするのか」。先日のこと。家族が2日間だけ同じ日に休暇をとることができました。各人が多忙なわが家にとって、1年に一回あるかないかの偶然。貴重な2日間。私たちは迷わず旅行に出かけることにしました。行く先々でおもてなしを受け、多くの人たちと出会い楽しい思い出を作った非日常生活。旅は人間の本能に備わった最高のご褒美なのかもしれません。(増田)

株式会社 KBS創研

本社・西日本営業部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町1-9-15-103 TEL:06-6423-5561/ FAX:06-6423-5571
東日本営業部：〒103-8246 東京都中央区日本橋2-6-5 日本橋2丁目ビル6階 TEL:03-3246-1314/ FAX:047-426-0913
<関連会社>ネクストサポート株式会社(事業再生コンサルティング)
〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-6-20 マスイビル6階 TEL:06-6282-7226/ FAX:06-4707-3855
特定非営利活動法人 ふるさと応援隊(着地型観光支援事業)
〒604-0044 京都市中京区小川通押小路下下古城町376-205 TEL:075-708-5741/FAX:075-708-5741

- 代表取締役：小泉寿宏
- 事業内容：観光・サービス業の経営支援
- 設立：2004年4月
- 地域オフィス：関西・東京