

Together

知識 [Knowledge] と行動 [Behavior] で問題解決 [Solution] を支援

KBS は「HANDS ON 型」で、観光・サービス業界を支援します。http://www.kbsbiz.com E-Mail : info@kbsbiz.com

8月6日から夏の全国高校野球選手権大会がKBSの本社のある兵庫県の阪神甲子園球場（西宮市）で開幕します。地方大会を勝ち抜いてきた高校球児を迎える兵庫の夏の風物詩、今年も熱い戦いが繰り広げられることでしょう。正に夏本番ですが翌7日は二十四節気の「立秋」と暦の上では早くも秋を迎えます。暑さ厳しいこの時期ですが秋商戦への準備も万全に臨みましょう。

株式会社 KBS創研 代表取締役 小泉 壽宏



研究開発を通じて新たな価値の創造を目指す R&D事業 活動報告

KBSの新たな取り組みとして今年度より開始したR&D（研究開発）事業。クライアント様とともに市場の声を聞きながら観光における新たな商品・サービスのあり方を検討したり、KBSのコンサルタントが自ら市場に足を運び、旅行流通活動を通じて市場の今を吸収することで「観光業界に今求められているものを探索し明らかにする」ことをミッションに取り組んでいます。

本紙では「なぜコンサルタントが実際の商品開発や旅行流通営業まで行のか」その考えを説明するとともに今実践している取り組みを紹介してまいります。過去の実績に基づく高度な専門ノウハウを提供するコンサルティング事業と市場の今を吸収するR&D事業との融合はKBSが観光業界でお役に立ち続ける原動力になると確信しております。KBSのR&D事業にどうぞご期待ください。

■そもそもR&Dとは？

企業の諸活動（ビジネス・オペレーション）は、大きく分けて開発ステージ（研究・開発・設計・試作）、生産ステージ（生産準備・調達・生産）そして販売ステージの3ステージで成り立っています。

R&D（Research＝研究、Development＝開発）はいわば事業の起点となる業務であり企業の付加価値の形成に影響する部門です。

■なぜ、コンサルティング会社のKBSがR&D部門を設置したのか。

観光業界のマーケティング戦略は転換点を迎えています。市場は日本国内中心からインバウンド需要吸収を視野に入れた海外へと視点が移りつつあります。また流通チャネルは旅行会社中心からインターネットを介した手段まで多様化しています。一方商品造成においても旅行者の多い大都市中心型（発地型観光）から旅行目的地で展開する着地型観光へと変化を始めました。更に観光事業の担い手も旅行業、宿泊業、運輸業といった狭義の観光事業者から、製造業、流通業等様々な業界がその役割を担うケースが増えました。

このようにめまぐるしく変化する市況を俯瞰すると、観光の世界は従来のビジネスモデルだけではその機能を果たすことができないと感じております。我が国の観光業界が長年築いてきた仕組みは、旅行者に対する安心・安全かつ良質な旅行サービスを手ごろな価格で提供するという点では大きな役割を果たしていますし、今後そのことが一気に損なわれるとは考えにくいですが、しかし市場の変化に直に触れることで、また今まで市場になかった商品・サービスを提供することで、観光業界の「今後の進むべき姿が見えるもの」と私たちは考えます。KBSのR&D事業の目指すところはそこにあります。

■コンサルティング事業との相乗効果

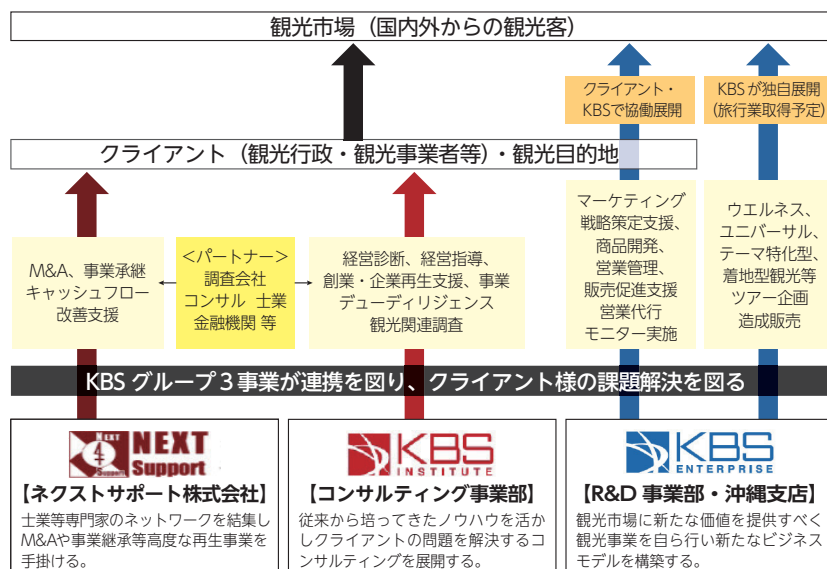
KBSには各コンサルタントが有する知識・経験（Knowledge）とクライアントとともに行動するスタイル（Behavior）により積み重ねてきた実績（Solution）があります。この無形の財産にさらに磨きをかけるのがR&D事業です。両事業が連携を図ることで観光業界に対し様々な視点を提供してまいります。

KBS Groupのビジネスモデル

働くひと（クライアント）、住むひと（地域社会）、訪れるひと（観光客）の豊かな生活の向上に貢献



Knowledge
Behavior
Solution



■今、R&D事業が取り組んでいること

誰もが楽しめる旅づくり…ユニバーサル・ツーリズム事業

既に本紙でも何回か紹介させていただいている事業です。障がい者の旅行ニーズの高さは裏腹にそのサポートができる観光事業者はいまだ少数といってもいいでしょう。KBS では昨年からユニバーサル・ツーリズムを展開する NPO 法人ウィズアス様の活動をサポートしています。この秋には兵庫県の事業として旅行会社向けモニターツアーを展開します。多くの観光プレイヤーの方がその重要性を感じていただき必要なノウハウを形成いただけるよう尽力してまいります。

沖縄の新たな観光スタイルの創造…沖縄事業

本年5月1日、KBSは沖縄県那覇市に沖縄支店を開設しました。県の経済において観光業の果たす役割が大きいこともあり官民あげて積極的な観光プロモーションを展開していますが、沖縄の豊富な資源を活かした新たな滞在プログラムは今後益々増えるものと捉えております。KBSとしてはその貴重な資源を活かしウェルネス分野を中心とした新たな滞在のあり方を産官学医のネットワークとともに形成してまいります。

新たな顧客の創造…マーケティング支援事業

教育旅行の世界においてスキー教室や自然学校の受入を行ってきた兵庫県養父市ハチ高原にあるロッジ万両様とは、一般客が当地に足を運ぶ仕掛けづくりを検討しています。研修事業に取り組む㈱アフェクト様とともに開発した研修旅行「旅学級」や飲食店常連客の懇親の場としての提案等、KBSのネットワークやノウハウを駆使して新たな顧客層を創造する取り組みを行っております。このようにクライアント様とともに新たな開発を行う取り組みを展開し地域経済・社会に貢献してまいります。



◀ユニバーサルツ アー 搭乗風景



▲地域の原素材を
アレンジして創る
ウェルネスプログ
ラム 心身ともに健
康になる旅



▶ 商品企画から
マーケティングまで
打ち合わせ風景

■今後の R&D 事業…旅行業の展開も視野に

これらの諸活動を更に強化するためにはKBSのグループ内で旅行業を展開する必要があると考えます。インターネットを駆使した情報発信とひとひととのコミュニケーションとの融合を図り、これら新たな取り組みから生まれる魅力あるコンテンツを市場に発信し国内外の観光客にもっと日本を楽しんでいただくとともにサービス提供者である観光事業者の経営や観光客を受け入れる地域社会にも貢献してまいります。

今後とも KBS 創研の R&D 事業にご理解、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。



▲旅学級イメージ



▲旅学級イメージ



▲ロッジ万両から望む山並み



▲ロジック万両 外観

京都大学経営管理大学院×KBS創研 観光シンポジウム2015のお知らせ

日 程：2015 年 9 月 24 日（木）午後 13:00 ～ 16:30（予定）

場 所：京都大学

テーマ：おもてなしは必要か？ ～ 観光業の場合 ～

第1部：基調講演、各パネリストによるポジショントーク

第2部：パネルディスカッション、会場 Q&A

基調講演：桐山 秀樹氏

PHP 新書「じつは『おもてなし』がなっていない日本のホテル」の著者

パネリスト：近日公開予定

日本ならではのおもてなしやホテルと旅館・料亭の違い、など各分野のスペシャリストをお迎えし、観光において「おもてなし」は最優先事項か？について議論をしていく予定です。どうぞお楽しみに！

編集
後記

人口減少、少子高齢化問題の解決に向けて、今、観光は地域経済活性化の柱。ところが今月号の Together によると、「観光を取り巻く環境はめまぐるしく変化し、従来のビジネスモデルだけではその機能を果たすことができなくなっている」と。現場を知り、観光業者を知る KBS 創研が取り組む R&D 事業で創造されるモデルは、「観光をあきらめていた」地域や人々に希望をもたらすことでしょう。今後に期待されます。(増田)

株式会社 K B S 創研

コンサルティング事業部:〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571

R&D事業部：〒103-0027 東京都中央区日本橋1丁目2-10東洋ビル3階 TEL:03-6453-9088/ FAX:03-6453-9089

沖縄支店：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501

＜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 大阪府中央区高麗橋4-6-20 マスビル6階 TEL:06-6282-7226/ FAX:06-4707-3855

●代表取締役：小泉壽宏

●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・沖縄