

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

あけましておめでとうございます。

今年もクライアント様の経営知識・知恵【Knowledge】を身につけ、行動様式【Behavior】を変革するお手伝いをさせていただくことで、経営の諸問題、地域課題を解決【Solution】する取組みに邁進します。本年もKBS創研ならびKBSグループをどうぞよろしくお願い申し上げます。

代表取締役 小泉壽宏



## 提言 地域の魅力を発信する旅行業の役割を見直そう

インターネットの普及、それに伴う宿泊予約サイトの活用が浸透する中、旅行業の役割が問われています。24時間365日予約可能で旅行会社の店舗まで出向く必要がなく簡単に旅行が手配できる点でこれらインターネットを介した旅行サービスの利用が増えるのは当然といえましょう。では旅行業は今日の時代において必要ないのでしょうか。観光庁が集計している旅行業者取扱額をみると平成23年度は前年割れしたもののそれ以降は前年実績を上回る伸びを示しています。もっともこの集計には一部宿泊予約サイトを活用した旅行会社も含まれていますが、個別に見ると対面型受注が中心の旅行会社でも堅調に推移しているところは少なくありません。

旅行業の強みはなにか。それは直接お客様とやり取りしながら個別にそのニーズに触れること、そしてニーズに応じて個々に提案できることにあります。情報解析技術が進展しビッグデータを分析することで市場や顧客の動きをある程度知ることができる時代になりましたが、フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションにより得られる情報収集、情報提供はビジネスモデルとして決して色褪せることはありません。

一方地域においては地元ネットワークや地の利を活かした様々な観光コンテンツが生み出されています。しかしこれらの魅力が的確に市場に伝わり集客が実現できているところはまだまだ多くないのが現状です。新規性が高いコンテンツ、今までになかった魅力ある切り口の商品の流通はユーザーに対しての説明が不可欠です。Web上での情報発信だけではその独自性を伝えることは困難といえましょう。そこで有用な流通手段が旅行業を介した販売であると考えます。

KBSでは一昨年より障がい者、高齢者の旅行を手掛ける神戸ユニバーサルツーリズムセンターと、そして昨年より兵庫・神戸の老舗旅行会社である全国観光と、旅行市場と地域とを結びつける活動を行って参りました。これらの取り組みは観光業界全体としてはそう大きなものではありません。しかし近い将来、地域の魅力を発信する方法として有効なスキームであることが実証できると確信しております。

インターネットを介した旅行サービスとは別の価値を生み出す産業として旅行業の皆様とともに我が国の地域創生の一翼を担って参る所存です。全国の旅行業の皆様、共に頑張りましょう。

## 2016年のKBSの取り組み

### 1. 事業セグメントを整理し事業内容に応じたマーケティング戦略を構築します。

創業来12年が経過し当社の提供サービスも多岐にわたりが広がってきました。一方で「KBS創研ってどんな会社なのか」が分りにくい現状もあります。今般そのサービスを右の4つの事業セグメントに整理するとともにそれに伴ったマーケティング活動を展開してまいります。

事業セグメント	事業の内容
企業コンサル事業	企業再生、経営コンサル全般（診断、指導、支援）
調査事業	市場導入調査、観光動態調査等、調査業務全般
研修事業	社員教育、観光業界内テーマ別セミナー、講演
地域マーケティング事業	地域マーケティング戦略策定、観光コンテンツの造成・流通

### 2. 新たな旅行流通事業を展開します。

R&D事業部が行ってきた地域における新たな観光コンテンツの研究・開発をベースに商品造成を行い、提携する神戸ユニバーサルツーリズムセンターや全国観光とともに市場への発信・流通を行って参ります。（事業会社の立ち上げを検討します）

#### ①テーマ別旅行

飲食、健康、ユニバーサルツーリズム等をテーマに専門家を

ツアーコーディネーターとして迎え、テーマに応じ地域のコンテンツを組み合わせた独自性の高い商品開発を行って参ります。

#### ②着地型観光

地域ならではの魅力あるコンテンツを地元観光事業者とともに開発します。

#### ③課題解決型旅行

各種体験学習や社内従業員研修等、企業の課題を解決するプログラムを地域の皆様とともに開発します。

### ①テーマ別旅行商品開発：一例

新緑の緑、秋の紅葉、四季折々の自然の中をカウンセラーと一緒に歩く。普段は気付いていない本当の自分自身を惹き出し、心の中から元気を取り戻します。

**自然を呼吸する  
～ウエルネスウォーキング～**



**自然の中で原点回帰  
身体の中からリラックスする**

### ② 着地型観光：一例

障がいのある方でも安心して家族みんなで楽しめる。今まで取り組んだことのない方でも、専門家のアドバイスとフォロー体制によって、心と身体に優しいウエルネスツアーを開発することができます。



### ③課題解決型旅行

**「旅学級」旅行・研修カリキュラムの一例**

一日目		二日目	
朝	会社から貸し切りバスで出発 車内で簡易体操、昼ごろ現地到着	4日目	工作 竹とんぼづくり
中	10時 体育 レクリエーション/お茶を飲む	5日目	家庭科 野外で飯盒炊飯/昼食で 仲間意識向上
後	12時 研修の おもてなし研修	6日目	研修の 目標設定研修 車内で発表会、修了式
夜	送迎 お客の住居の駅法での送迎を 宴会	夕方	会社を

その他の研修メニューのご紹介

**マーケティング・コミュニケーション研修**

顧客を感動させるおもてなし講座  
おもてなしには感動が鍵です。その感動をいかに伝えるかという課題を研修を通じて学びます。その経験が実際の接客に活かせます。

この研修で学べる！  
ビジネス・フレームワーク活用術  
業界分析、SWOT、PEST分析…  
ビジネスの考え方を理解する  
様々なフレームワークを研修で活用する  
研修をおこないます。

**営業研修**

営業担当者が話し通さず改善し、  
働きを向上させるセミナー  
いつも顧客と笑顔が溢れる営業  
営業担当者、顧客との関係  
意図的に築く方法を  
学ぶことができます。

営業担当者が目標を達成し続ける  
意図的に自己管理  
日々の目標、スケジュールを  
立てて実行し、  
目標を達成することができる方法を  
学ぶことができます。

**会社の数字の読み方研修**

カンタン、直ぐわかる  
決算書の読み方  
決算書とは何ですか？  
数字の意味を簡単に学ぶポイント！  
ビジネスで数字が読めないと  
損を被る可能性があります。お伝えします。

ここに気を付けよう！  
危ない企業の見分け方とその対応  
関連会社や親戚の取引から、決算書の異常性、  
社長の行動、そして手帳、小切手の異常まで  
企業体質が現れてくるポイントをお伝えします。

**新人・若手営業担当者  
の研修メニュー**

新人・若手営業担当者を  
即戦力に育てる方法  
1ヶ月営業のノウハウを伝える。1ヶ月で営業方法を伝えます。

飛び込み訪問・テレホン販売に  
慣れない新人営業  
お電話で飛び込んで  
お電話に自信がない営業担当者、  
営業経験に自信が持てない営業  
担当者、営業が苦手な営業担当者。

**講師メンバーのご紹介**

**【旅学級】スクール・マスターのご紹介**

**大倉 啓克**

株式会社アフエクト 代表取締役  
【経営先鞭、営業分野担当】

大学卒業後、大手不動産販売会社に入社。営業・マーケティング・教育・マネジメント等の分野を経験。自分の営業力を伸ばすだけでなく、チーム営業力の強化により業績を劇的にあげる。1999年株式会社アフエクト設立。独立。順調に会社が成長していたが、急性心筋梗塞で倒れ、9死に一生を惜む。謝れない期間や体調不良の期間を乗り越えて、現在は完全復活し、事業を継続しながら、経営コンサルティング業務にも携わる。「人生で起こることは全て必然」とプラス志向「こころえ、強く優しくなるキッカケをくれた逆境に感謝！」と死に直向した体験も現在の考え方の根拠に置いている。最近では、知識やテクニックだけでなく、経験談や想いを多く交えて受講者を「本気でさせる感動講師」として活躍している。研修やコンサルティングでは、「単に問題解決の方法を教えるだけでなく、受講者のやる気・やり甲斐を創出すること」もゴールに見据えて、「あなた以上にあなたのことを考えつくパートナー」としてクライアントに寄り添う熱血指導をしている。

**【旅学級】講師陣のご紹介**

**小泉 寿宏**

株式会社KBS創研 代表取締役  
【経営先鞭、財務分野担当】

株式会社JTBにて18年勤務。営業、経営管理、営業企画及び店舗販売店支援など幅広い分野で活躍。その後旅館業従事。飲食店店長の実務経験を経て、観光・サービス業の総合的な経営支援を行う事業を2004年開業。実務的な支援を得意としている。

**野中 瑠美子**

株式会社KBS創研 R&D事業部長  
【マーケティング、コミュニケーション分野担当】

株式会社リクルートにて、旅行情報誌「じゃらん」インターネット予約サイト「じゃらんnet」等メディアや企画部門を活用し、地域への誘客施策立案や推進、商品企画、及び各宿泊施設への経営支援・販売促進業務に従事。その後、旅館支配人、都市型中心市街地の地域活性化、産官学連携事業、新規事業開発等の実務経験をを経て、2013年5月より現職に至る。

その他、各界で活躍する講師を多数擁しております。

### 3. ネクストサポート（関連会社）による事業承継業務を強化します。

高齢化社会が進展する一方昨年より相続税が増税される等、相続、事業承継のニーズが高まっております。KBSではグルー

プ会社であるネクストサポートにおいて中小企業診断士をコーディネーターとして会計、税務、法務、不動産のプロが協働でこれらの支援に当たる体制を整えております。事業承継は早めの準備と計画的な実施が不可欠です。是非ご相談ください。

<b>編集 後記</b>	観光客の誘致への各自治体の期待は高く、地域において様々な観光コンテンツが生み出されています。しかし十分な集客につながっているとは言い切れないのが現状です。今回の提言のようにフェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーションによって旅行業を介して魅力を十分に伝えることができれば地域はもっと盛り上がることでしょう。KBS 創研が取り組む「新たな旅行流通事業」に期待が高まります。(増田)
------------------	---

#### 株式会社 KBS 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：〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目23-1-766 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 大阪市中央区高麗橋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