

おかげさまで KBS は創立 14 周年を迎え、 KBS 広報紙「Together」第 150 号を発刊することができました！

KBS 創研は 2004（平成 16）年に創業、この 4 月 1 日で創立 14 周年を迎えることができました。観光業に特化したコンサルティング・ファームとしてこの間 1 都 1 道 2 府 30 県の観光事業者様の経営支援をさせていただきました。また昨年度を除き毎月発刊した広報紙「Together」も今号で第 150 号を発刊することができました。これもひとえに KBS を支えてくださった多くの観光事業者様、各地のパートナーの皆様のご支援の賜物です。衷心より御礼申し上げます。今後とも KBS 創研並びに広報紙「Together」を何卒宜しくお願ひ申し上げます。

2017 年 4 月 1 日

株式会社 KBS 創研
代表取締役 小泉 壽宏




発刊第 150 号記念企画 Together の記事から見える観光業界の変遷

KBS が歩んできた 14 年間で観光業界は大きく様変わりしました。旅行流通のチャネルキャプテンが旅行会社からインターネットに移ったこと、旅行商品の造成の視点が市場（発地）から旅行目的地（着地）へ変わったこと、更には国土交通省の外局として観光庁が発足し、そして 2018 年度から京都大学において高度観光人材を育成する観光 MBA が開設される等観光業界は大きなうねりの中にあるといっても過言ではないでしょう。

今月の Together では今まで発刊した 149 回の紙面を振り返り、その変遷を辿ってみたいと思います。最近になり観光業界に携わるようになった方は勿論のこと長く観光業界に身を置く方も是非ご覧ください

OTA 進展の予感？！ 小泉の創業の挨拶より (創刊号：2004 年 4 月号)

はじめまして！
小泉ビジネスソリューションズの小泉寿宏(こいずみ としひろ)です。



情報技術（IT）の浸透は、仕事の進め方もより企業の組織や人々の働き方で変えてきました。強みが備わってれば弱みを補うことは以前と比べれば容易になりました。企業の中で何もかも具備する必要はもはやなくなると申しても過言ではありません。

しかしながら、自己の強力的な利益追求姿勢ではそれを実現することは出来ません。お客様はもとより、お取引先、地域社会、株主そして従業員のことを考慮経路の舵取りを行っていく必要があります。IT 社会だからこそ、より高い社会性が求められると考えます。

「クライアント企業様に足りないものをもし当社が補うことが出来ればきっと素晴らしい事業を開花させるに違いない」そんな思いで事業の立ち上げを考えました。しかし検討を進めるにつれ、実は当社もクライアント企業様に足りない部分を補っていただいていることに気がきました。クライアント企業様と当社とで社会に役に立つビジネスを生み出していく、HANDS ON 型経営支援姿勢の原点はそこにあると思っております。

フィールドは私を 20 年育ててくれた観光・サービス業に特化して、業界人として、事業者としてこの事業を通じて社会貢献が出来よう努力を重ねてまいります。

何卒、ご指導ご鞭撻のほど宜しくお願い致します。

代表取締役 小泉 壽宏

KBS を開業した 2004 年は、楽天トラベルが宿泊予約サイトの草分け的存在ともいえる「旅の窓口」を吸収合併、既に 2000 年にサービスを開始したじゃらん net とともに 2 大 OTA (Online Travel Agent) が旅行市場に浸透を始めた頃でありました。旅館勤務時代に旅の窓口を使って客室を販売していた私はその威力を感じていましたが、この OTA が後に旅行流通を大きく変えるとは想像していませんでした。

KBS も HP 制作をやっていた！ 本格的な Web 時代到来 (第 26 号：2006 年 6 月号)

マーケティング事業部
情報システム 開発・運用の支援

**ホームページ制作から、
広報・営業向け活用支援まで
KBSのWeb支援メニューを
ぜひ、ご活用下さい！！**

1 ホームページ制作
KBS 流「知らず、秀るホームページ制作」とは

制作に関するKBSの考え

KBS は「ホームページは業績である」と考えています。その目的、制作に入る前にクライアント様と Web コンサルタントとで、マーケティング戦略の基本となる「誰に（ターゲット）何を（価値・サービス）どのように（価値・提供方法）いつのタイミングで提供するかを明らかにします。これは従来の Web サイト制作とは異なり、結果的に「誰に」「何を」「いつ」の 3 つの要素が明確になり、効果的に制作することが、最終的にホームページづくりの成功に繋がると考えています。

KBS では、事前ホームページ制作の段階で「誰に」「何を」「いつ」の 3 つの要素が明確になり、効果的に制作することが、最終的にホームページづくりの成功に繋がると考えています。

KBSはホームページ制作も「HANDS ON」

ホームページ制作は制作会社に丸投げ・・・が一般的ですが、KBS ではクライアント様、制作会社と私たちが一丸になって制作に当たることがお願ひしております。

クライアントにも制作に関わっていただくことで、ホームページに愛着が生まれ、制作会社と私たちが一丸になり、構築後もスムーズな運用が可能となります。

本格的な Web 時代はあつという間に訪れました。この時は HP 制作会社も少なく観光業界のニーズに合ったサイトを制作できる会社は限られていました。そこで KBS では新たな事業として「コンサルから HP 制作まで」を一括して行う事業を展開、多くの事業者様の HP の制作に携わらせていただきました。

着地型観光にスポットが当たる、旅行業法改正 (第37号：2007年5月号)

Webの世界は観光における情報発信のあり方を大きく変えました。旅行目的地の生情報が地域から発信できるようになり、旅行商品も発地から着地へとその視点は変わりつつあります。そんな背景から2007年3月に旅行業法が改正され、ご当地ツアーをそのまの旅行会社(第3種旅行業)が造成、販売できるようになりました。この頃から世の中の観光に対する注目度が上がり小泉がその道の専門家としてテレビに出演する機会が増えました。

Webの世界は観光における情報発信のあり方を大きく変えました。旅行目的地の生情報が地域から発信できるようになり、旅行商品も発地から着地へとその視点は変わりつつあります。そんな背景から2007年3月に旅行業法が改正され、ご当地ツアーをそのまの旅行会社(第3種旅行業)が造成、販売できるようになりました。この頃から世の中の観光に対する注目度が上がり小泉がその道の専門家としてテレビに出演する機会が増えました。

頑張れ！東日本！震災で苦しむ観光事業者を紙面から支援 (第84号：2011年4月号)

2011年3月11日、東北地方を襲った東日本大震災直後の発刊でした。紙面から応援メッセージが送れないか、そう考え口蹄疫、鳥インフルエンザの発生そして新燃岳の噴火等の影響を受けつつもそこから復活を遂げた宮崎県のホテルの取り組みを紹介しました。その後KBSでは福島県郡山市のプロモーション会社、アイデックス社と連携し新たな観光ルートの開発(第102号：2012年12月号)や地域資源の発掘(第116号：2013年12月号)等東北観光の復興支援に汗を流しました。

2011年3月11日、東北地方を襲った東日本大震災直後の発刊でした。紙面から応援メッセージが送れないか、そう考え口蹄疫、鳥インフルエンザの発生そして新燃岳の噴火等の影響を受けつつもそこから復活を遂げた宮崎県のホテルの取り組みを紹介しました。その後KBSでは福島県郡山市のプロモーション会社、アイデックス社と連携し新たな観光ルートの開発(第102号：2012年12月号)や地域資源の発掘(第116号：2013年12月号)等東北観光の復興支援に汗を流しました。

観光による地方創生の牽引者「DMO」、高度観光人材の育成「観光MBA」の発足へ(第144号：2016年10月号)

2013年からは毎年京都大学経営管理大学院とKBSでシンポジウムを開催、この号で紹介したのは第4回のもので、テーマは「観光にMBAは必要か?～DMO人材との関連は～」でした。地域の産学官金が連携した推進組織DMOの機能やDMOを含め観光業界の最前線をリードする高度人材を育成する観光MBAの必要性についてその道のスペシャリストの方を交え討論しました。「観光もついにここまで来たか」と感慨深いものがありました。一方でこれらの流れと観光の最前線にある事業者の実態との乖離に憂慮を感じました。

2013年からは毎年京都大学経営管理大学院とKBSでシンポジウムを開催、この号で紹介したのは第4回のもので、テーマは「観光にMBAは必要か?～DMO人材との関連は～」でした。地域の産学官金が連携した推進組織DMOの機能やDMOを含め観光業界の最前線をリードする高度人材を育成する観光MBAの必要性についてその道のスペシャリストの方を交え討論しました。「観光もついにここまで来たか」と感慨深いものがありました。一方でこれらの流れと観光の最前線にある事業者の実態との乖離に憂慮を感じました。

編集後記

「体験型交流プログラムとインバウンドビジネス」。これは2008年1月号「今後ブレイクする観光ビジネスのテーマ」の記事。あらためてその予測が正しかったことに驚きます。Togetherは150号を迎えました。創刊は2004年。小泉社長はじめ、コンサルタントのみなさんが「観光業の今・未来」を鋭くかつ分かりやすく解説するTogether。今後を予測する上でますます注目大ですね。KBS創研のウェブから全バックナンバーを閲覧できます。ぜひご覧ください。(増田)

株式会社 KBS 創研

関西本部：〒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
 東京本部：〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目23-1-766 TEL:050-3452-2488
 沖縄本部：〒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

観光発足、インバウンド促進の輪が広がる (第43号：2007年12月号)

2003年から国土交通省が主導する訪日外国人旅行を促進する「ビジット・ジャパン・キャンペーン」が浸透するとともに、観光事業者からは外国人の受け入れに関するアドバイスを求められるようになりました。そこでKBSではJTBの他言語サポート機能「enjoy japan」の活用促進を通じその支援に当たりました。翌年2008年には観光庁が発足、官民挙げて訪日外国人客を誘致する機運が広がっていきました。

2003年から国土交通省が主導する訪日外国人旅行を促進する「ビジット・ジャパン・キャンペーン」が浸透するとともに、観光事業者からは外国人の受け入れに関するアドバイスを求められるようになりました。そこでKBSではJTBの他言語サポート機能「enjoy japan」の活用促進を通じその支援に当たりました。翌年2008年には観光庁が発足、官民挙げて訪日外国人客を誘致する機運が広がっていきました。

再生支援が急務、KBSも認定支援機関に (第111号：2013年7月号)

リーマンショック以降苦境にあえぐ中小事業者は後を絶たず観光業界においても中小事業者の再生支援が急務でした。2012年8月30日、中小企業経営力強化支援法が施行、その中核となる経営革新等支援機関(以下「認定支援機関」)の制度が発足しました。KBSも2013年6月5日に経済産業省よりこの支援機関の認定を受けることができました。KBSが観光業界における中小企業の再生アドバイザーとして名実ともに認知される契機となりました。

リーマンショック以降苦境にあえぐ中小事業者は後を絶たず観光業界においても中小事業者の再生支援が急務でした。2012年8月30日、中小企業経営力強化支援法が施行、その中核となる経営革新等支援機関(以下「認定支援機関」)の制度が発足しました。KBSも2013年6月5日に経済産業省よりこの支援機関の認定を受けることができました。KBSが観光業界における中小企業の再生アドバイザーとして名実ともに認知される契機となりました。

【149号のTogetherを振り返り】

2004年から今日までの観光業界の変遷を、本紙面を通じ振り返ってみたいかがでたでしょうか。観光業界は冒頭申し上げた通り大きなうねりの中にあります。社会的に大きく注目されている業界となったことは歓迎すべきことです。

しかし現場の最前線で観光事業者の皆様と汗を流すKBSとしては、その大きな流れに個の事業者が翻弄されているのではないかと感じております。目の前のお客様を大切にすること、そして自社の強み、弱みをしっかり見極め商品・サービスに磨きをかけること、そのために経営組織の確立やガバナンス形成、人材育成に注力すること、このような当たり前のことをしっかりとやることを忘れないで頂きたいと思えます。国の動きに目を向けることは重要です。されど市場の変化やお客様の思いに応えることはもっと大切ではないかと感じています。

観光業界の発展に向けKBSは今後も現場で観光事業者の皆様とともに問題解決に向け知恵を振り絞り汗をかいていく所存です。