

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌  
週刊トラベルジャーナル

2015年3月9日発行(毎週月曜日発行)  
第52巻第10号通巻2942号  
1964年9月17日第三種郵便物認可

50<sup>th</sup>  
ANNIVERSARY

# TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2015  
3/9

## 観光庁予算を 読み解く

知っておきたい  
数字の話



### 好評連載

#### 視座

中村好明  
(ドン・キホーテグループ  
インバウンドプロジェクト責任者)

#### SCRAP

クオニイ撤退の衝撃度  
高齢者大国の前線から  
旅行業の良心に尽くす

5分でわかるツーリズム  
JSTOとは何の組織なの?

闘う消費者相談室  
数え間違い

ビジネスパーソンの日々雑感  
鎌田智子(サクラホステル浅草支配人)

### 論文

観光インターンシップにおける  
キャリア開発効果の国際比較 **中編**

太田和男 (武蔵野学院大学経営品質研究所主席研究員)

### 誌上セミナー

今日からできる120%予算達成術  
お客さまを知って個客づくり

### DATA

旅行業主要50社 12月の取扱状況

中国レポート

# 高齢者大国の 前線から

vol.  
024

(最終回)



文・篠塚恭一 (SPIあ・える倶楽部代表取締役)

## 旅行業の良心に 尽くす

**ネ**ット検索でヒットする「介護旅行」のキーワードが400万件を超えるようになった。1995年の観光政策審議会答申を受けてJATA(日本旅行業協会)に社会貢献委員会が設置され、障害者旅行部会はバリアフリー旅行部会となった。業界ではJTBや近畿日本ツーリスト(KNT)など大手を中心にハンドブックやマニュアル製作を行い各社へ配布するなど、活動は今も後進に引き継がれる。20年が過ぎ、JATAは社会貢献からユニバーサルツーリズム推進へと組織変更を検討しているという。

10年前に全国で30社程度だったバリアフリー旅行の取り組みは、今、160万件以上も検索される。「介護旅行」がそれを上回るのは、この5年で医療介護周辺からの参入が一気に増えたことにある。4月には改正された介護保険制度が始まり、自治体が主体となって生活支援事業を進めることになり、そこに位置づけられた外出支援サービスは介護旅行と重なる点が多いが、予防への期待もあって、これからは地域ぐるみの取り組みとして市場化されると思う。科学的データが整い、旅が健康不安を抱える人の心身を保養する力のあることが証明され、社会保障費を抑制させる期待が高まることから参入はさらに増えると実感するからだ。

仕事の質を向上させるには、厳しい要求をする客と手ごわいライバルの存在が不可欠で、プレーヤーが増えることで競争が生まれ、互いに切磋琢磨する機会が良い商品やサービスを育て、いずれ数

が質に転化する時が来る。その時に初めてソーシャルトラベルが地位を得られる。“For All”を目指すユニバーサルツーリズムは国策だが、障がい者も高齢者も弱者でかわいそうだから国が金を出して救わなければならないのでは社会は成り立たない。まず、家族が助け、それができなければ周囲が手を貸す、という過程を経てのことだ。

儲けの少ない旅行業は、さまざまな分野と交わることでイノベーションを起こさなければ生きていけない。常に新商品を産み出し付加価値を高めることができ初めて、手間の割に低いといわれる報酬を上げることも可能になる。業界はできるだけ多くの方に喜んでもらえるよう協力し、この分野にも誇りを持てる職場環境ができれば、さまざまな方面で信頼の輪は自然に広がる。

30年前、2万点の部品で造られた自動車は、カーナビやハイブリッドなどで使う電子部品が増え、今では4万点を超えるパーツが必要という。しかし、日本車メーカーは厳しい国際競争を勝ち抜き、今年も過去最高益を出した。為替に影響されても、2倍の手間をかけても利益の出る強い経営体質を作り上げたことは日本人として誇らしく、ホスピタリティ産業も習いたい。

2015年は節目の年という。観光では東京五輪開催まであと5年、高齢者は人生2度目の五輪を楽しみにしている。一方、医療介護分野は国民の3人に1人が65歳、5人に1人が75歳以上となり、大介護時代を迎える2025年まで10年という年にあたる。

これまで3000人の観光人材育成に携わり、未来への人づくりの難しさは、その一方で無限の可能性を与えてくれた。平和を希求する観光産業を選んだ1人として、これからも日本の伝統を学び、経験とノウハウを地域と共有していこうと思う。領土問題を抱え、テロへの脅威が再び拡大した今、観光はまさに内憂外患の時期にある。敗戦から70年、国是とした観光立国が後に誤った道を歩んだと言わせないよう旅行業の良心に尽くしたい。



しのづか・きょういち ●91年にSPIを設立し、現職就任。95年トラベルヘルパー(外出支援専門員)の養成開始、介護旅行事業に取り組み。06年NPO法人日本トラベルヘルパー協会を設立し理事長に就く。