

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌  
週刊トラベルジャーナル

2013年7月8日発行(毎週月曜日発行)  
第50巻第26号通巻2857号  
1964年9月17日第三種郵便物認可

# 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

2013  
7/8

## 訪日旅行は まだ下がる

高コスト構造改善の処方箋



好評連載

視座

ドン・キホーテグループ  
中村好明インバウンドプロジェクト責任者

SCRAP

模索続く店舗のあり方

高齢者大国の前線から  
高齢社会のICT活用

サイト見聞録

シミラーウェブ

NY発ツーリズムのヒント  
政策立案と執行体制

ビジネスパーソンの日々雑感  
鎌田智子(サクラホテル浅草支配人)

誌上採録

サービスイノベーション  
への挑戦

川村益之氏(JTBコーポレートセールス代表取締役社長)

誌上セミナー

中国人客の購買パワー獲得術  
店頭デモを強化する

# 高齢者大国の 前線から

vol.  
004



文・篠塚恭一 (SPIあえる倶楽部代表取締役)

## 高齢社会の ICT活用

**以**前、「流されたスキーツアー」という見出しの新聞記事が話題になったことがある。

知的障がいのある子と親の会が企画した旅行を、直前になって旅館側が受け入れできないと断ったことに非難が集中した。

親たちは食事を変えてくれとか、部屋をバリアフリーにしてくれとか、特別なものは何も求めていないと冷静な理解を求めた。一方、旅館の主は今までに受け入れた経験がないから何をしたらいいのかわからず、自信がないと理由を説明した。期待が大きかっただけに落胆する親子の気持ちも、サービスに自信がないものは受けられないという生真面目な主の言い分もわかる気がした。

両者を結ぶはずの旅行会社が、提供すべき情報を相手にきちんと伝えていないことから、顧客サービスをイメージできなかったことが不幸を招いた。つなぎのまずさから信頼は失われ、互いの心に傷としこりだけを残した。こうした情報連携のミスから起こる不愉快なトラブルは、今でも少なくない。

アベノミクス成長戦略の重点領域に「健康長寿社会の実現」がある。なかでも、健康と医療は、国民の幸福、財政健全化、産業成長に期待が大きい。これは地方自治体も同じで、住民の健康維持、増進へ向けた関心はかつてなく高まっている。草津町や最上町では温泉や森林浴など自然環境を用いた保養をすすめ、松本市では健康寿命延伸都市を宣言し、まちを挙げた働きかけをしている。

イラスト：みふねたかし

自治体は高齢者の要介護度が1度上がるだけで、1人当たり年間180万円も負担が増えるから、今や住民の健康問題は大きな経営課題となっている。これを地域住民の利用にとどめず、観光客などビジターに開放できれば新たな観光資源になる。それには、必要なときに必要なだけサービスを届けることができるオンデマンド交通など、タイムリーな情報発信とサービス提供が必要となる。

こうしたなか、ICTを活用して高齢社会を乗り切ろうという複数のプロジェクトが試みられている。クラウド時代を迎え、医療、介護、さらに生活領域における情報を一元管理することで、効率的な制度サービスの利用と多職種連携による支援体制を整えようというものだ。

ところが日本では、肝心の電波が届かない地域が至るところにある。せっかくのICTもこれでは機能せず、人の動きは都市に制約され、新たなビジネスチャンスも生まれにくい。道路や鉄道だけでなく、中山間地では生活に不可欠な情報インフラがまだまだ不足しているのが現状だ。徳島の神山町のような情報インフラの整備は、国家戦略としてより積極的に取り組んでほしいと思う。

多様化する高齢者のニーズに商品やサービスが追いつけないという話を聞くことがあるが、旅行市場はうまくいっている。お金はあるが家も車もこれ以上はいらない。こうした欲求に、選びきれないほどの旅行商品があるにもかかわらず、「嬉しい」を売る消費として成長している。

今やユニバーサルツーリズムも単なる社会貢献ではなく、新市場として真剣にとらえる必要がある。顧客のニーズを知り、旅先で関わる人の力を借りて実のサービスを提供する。そのコーディネートから生まれる楽しさや心地よさという価値が旅行会社のフィーになるなら、顧客の個性の違い、新たな社会変化に応じた情報戦略とより具体的な対処法が求められる時代だろう。多様な情報が氾濫する時代だからこそ顧客の頼りになる存在を心がけたい。



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。

(次回は8月5日号に掲載します)