

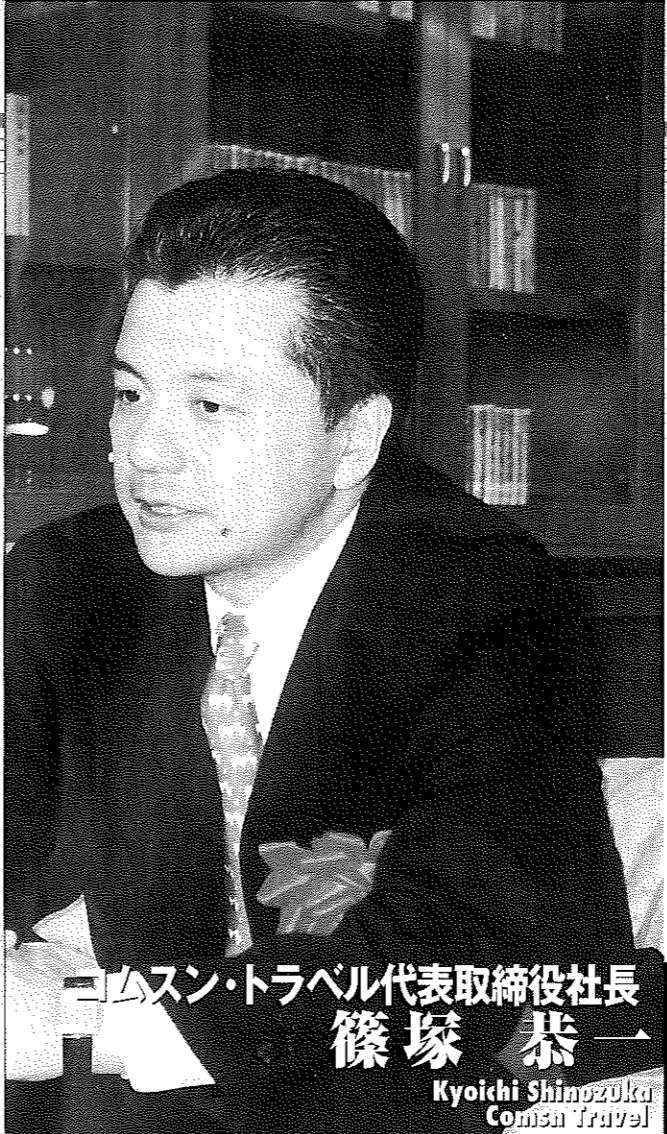
ISO取得、4年後の株式公開を目指す 医療・介護サービスを武器に本格参入

介護保険の導入に先立ち、医療・介護サービスと福祉的な旅行の人材育成を2本柱にするコムスン・トラベルが3月、旅行業第1種を取得して旅行業に進出した。旅はリハビリといわれるが、「寝た子をいかに起こすか」を目的にしているという篠塚恭一社長に高齢者旅行の実際と展望を聞いた。
(上野良子)

旅行業へ本格参入した狙いは篠塚 やはり介護保険の導入が一番大きな理由です。1985年のプラザ合意の時は円高が進み、テンミリオン計画に乗って海外旅行が政策的に促進されました。

団体旅行を中心に旅行が大衆化され、一般添乗のニーズが社員添乗から派遣の専門コンタクターに移行していったのです。どういう人材を旅行業に派遣していくかという点で、高齢化が大きく関係しま

Comsn Travel, which began as a provider of protection insurance, became a full-fledged travel agency when it received a category one travel agency license in March. It is developing two types of clients by combining medical protection service with social welfare travel. Travel is said to be a form of rehabilitation. Comsn's objective, according to president Kyoichi Shinozuka, is to truly develop the senior travel market by finding the best means to rouse it from sleep.



コムスン・トラベル代表取締役社長 篠塚 恭一
Kyoichi Shinozuka
Comsn Travel

す。コンビニやインターネットを介した旅行販売が促進されていますが、われわれは同じ旅行サービスでも人の手が常に必要となる旅行を提供していこうと考えています。それは高齢者に他なりません。高齢者旅行には、障害者の旅行が一番手本になりますが、障害者旅行は大きく3つに分けられます。まず一つは、心そのものは健康で身体上に障害があってもハード面のバリアフリーが整っていれば問題ない場合。2つ目は身体が不自由でケアサービス(介護)を必要とする人。特に継続的な取り組みが必要なのはバリアフリー対策の情報収集です。ランドオペレーターやホテルチェーン、大使館などに加え、ロータリークラブやライオンズクラブといった社会貢献の理念を持ちグローバルネットワークを有する組織の情報を組み合わせていくことが有効でしょう。

先ごろコムスンがJCBと提携しましたが、車椅子で入れるレストランを探したいという場合などに、提携店舗数の多

いJCBはカードホルダーへの情報提供のスピードがはるかに速い。
事業の基本方針は
篠塚 コムスン・トラベルは①医療・介護サービスが必要な高齢者に対する商品企画・販売と、②福祉的な旅行の人材育成と派遣サービスを柱にしたバリアフリー旅行の専門店を目指しています。現在、旅行会社を取り組んでいるシルバー層といわれている人たちは元氣なお年寄りであり、対象とする客層がまったく違いますから、他社と競合するつもりはありません。
コムスン・グループは「高齢者の自立と尊厳を守る」という共通理念のもと事業展開をしており、コムスンがホームヘルプサービスというツール(手段)でお客様の日常をケアし、コムスン・トラベルが旅行というツールで非日常をサポートする。コムスンは寝た人がお家で、こちらは寝た子を起こそうとしているわけですから、2者がやっていることは全く相反することですが、グループ会社として理念が同じだからやっているのです。

全社員が介護ヘルパー資格を取得

今後1年間の行動目標は
篠塚 顧客組織の「あ・える倶楽部」を現行の3000人から4000人から1万人に拡大する必要があります。来年度(7月6月)は取扱い予想額が12、13億円になると見込んでおり、4年後には株式を公開したいと考えています。
また、ISOの取得を目指します。旅行会社は通常、自社で直接的に行うのは添乗サービスと旅行相談程度で、その他はすべてサブライヤーに任せるのですから、何か一つでも欠けた場合にすべてを台無しにしてしまう可能性が大きい。そうした点で、品質管理が必要になります。

送客までのケアに時間と労力を要すると見られますが、社内体制は篠塚 社員45人すべてに介護ヘルパー2級の資格を取得させます。派遣契約のコンタクター150名のうち15、20人にヘルパー研修をあてがい、ここ3カ月程度少なくとも50、60人にヘルパーの資格を取得させる予定です。
あくまで旅行の品質管理が主体となりますが、旅程管理をきちんと行うためには介護面まで気配りをしなければなりません。社員たちが現場で自分たちの造った商品を検証することによって本当のニーズが見えてきますから、ヘルパーの資格はそのために必要なのです。

限りコムスン・トラベルの商品も売ってもらえればと考えています。
主権商品にはヨーロッパが含まれていません
篠塚 デステイネーションは比較的バリアフリー環境が整っている国(アメリカ、オーストラリア、グアム、サイパン)から着手しました。ヨーロッパは人気が高いのでじょじょに商品化します。また、ロングステイに関する問い合わせや医療機関や在日の外交機関からのアプローチも多く、商品化を考えています。
旅行パンフレットに明記されている「ホスピタリティ・トラベル・スペシャリスト」の考えは
篠塚 ハード、ソフト、ヒューマンウェアの3つが相乗効果を持った時にはじめて、本当のホスピタリティが生まれます。その延長線上に障害者や高齢者の旅行が出てきたのです。
体に何らかの障害があるために旅行をあきらめる人がいますが、私は現場でコンタクター・サービスに当たってきた経験上、どんな人にも楽しんでもらいたいというプロの意地があります。
同行する添乗員にはかなり気を使っている部分だと思えますが
篠塚 基本的には参加者8人に対して1人のコンタクターを付けますが、お客様一人ひとりのニーズや状態に合わせてサービス内容を変えます。
例えば、夫婦のいずれかが車椅子を利用していても、グループとして自立していればコンタクター1名で対処できます。ところが、2人でも自立していない老夫婦同士は旅行先で疲労して動けなくなるそうしたカップルが多い場合、コンタクターの数が足りなくなりますが、数を調整する。介護が必要な場合は、オプションでコムスンのヘルパーを付けます。



またオプ・ベイス・メデイカを医療顧問としていますので、お客様には英文の医療診断書等の携帯を強くお願いしています。もちろん旅行保険にも加入していただいています。
ありがとうございます

グッドウィル・グループの一員として、旅行サービス会社のエヌ・ピー・アイの実績と高齢者介護サービスを提供するコムスンのノウハウを融合して2000年2月に設立された。主催ブランド「アエル(AEL)」は「Act, Ease, Love」の頭文字を取ったもの。高齢であっても障害を持っていても、生き生きと行動的に人生を楽しもうという意味合いを含む。
社是は「明るく、楽しく、美しく」「自分同様にお客様にも楽しんでいただきたい。プロである以上、仕事は美しく仕上げるべき」と、社員が同一の目標に向かうために篠塚社長は企業理念の確立を重視する。社員採用の条件は「一緒に旅行に行ったら楽しいと思える人」

顧客側に立った商品提供を

これまで旅行業界で高齢者向けに提供されてきた旅行商品をどう見ますか
篠塚 大手旅行会社の何千、何万とある商品群のうち現在、障害者に対応できるのはわずか2コース程度しかありません。彼らは障害があるだけで、やりたい事や行きたいデステイネーションはわれわれと変わりありません。ところが商品がないから選べない。自社の商品だけ売るのはなく、他社商品もラインナップを揃えていくと同時に、大手には従来通りヘルプサービスも利用してもらい、可能な

例え、夫婦のいずれかが車椅子を利用していても、グループとして自立していればコンタクター1名で対処できます。ところが、2人でも自立していない老夫婦同士は旅行先で疲労して動けなくなるそうしたカップルが多い場合、コンタクターの数が足りなくなりますが、数を調整する。介護が必要な場合は、オプションでコムスンのヘルパーを付けます。



旅行者の状態に合わせ、添乗員などのヘルプサービスを提供

ハワイと直接取引しませんか

サンフレックスは、ハワイのオペレーターとして、旅行会社との直接取引(ハワイ・ダイレクト)を初めて実現。迅速で確実な手配、競争力のある価格、最新の情報をリアルタイムでお届けします。

- 【主な業務内容】
 - ホテル、オプションツアー、送迎、食事などの手配
 - コンサート、イベントチケットなどの手配
 - 個人輸入代行など、なんでもご相談下さい。

お問い合わせ、お見積り、予約などはすぐハワイ・ダイレクト！
Eメール(日本語対応)またはファックスでご連絡ください。

お支払いは
ハワイまたは日本の銀行口座へお振込みいただけます。
ご不明な点は、日本のサービスセンターへお問い合わせ下さい。
サンフレックス・サポートセンター TEL (03) 3320-1031

SUNFLEX HAWAII INC.
2222 Kalakaua Ave., #610, Honolulu, HI 96815
Phone : (808) 922-1552
担当 HIRO SAMEJIMA (General Manager)

Fax : (808) 921-9982
E-Mail : sunflex@bigplanet.com (日本語対応)

ホームページが6月から開設されます!
http://www.sunflexhawaii.co.jp