

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌
週刊トラベルジャーナル

2014年3月10日発行(毎週月曜日発行)
第51巻第9号通巻2891号
1964年9月17日第三種郵便物認可

50th
ANNIVERSARY

TRAVEL JOURNAL

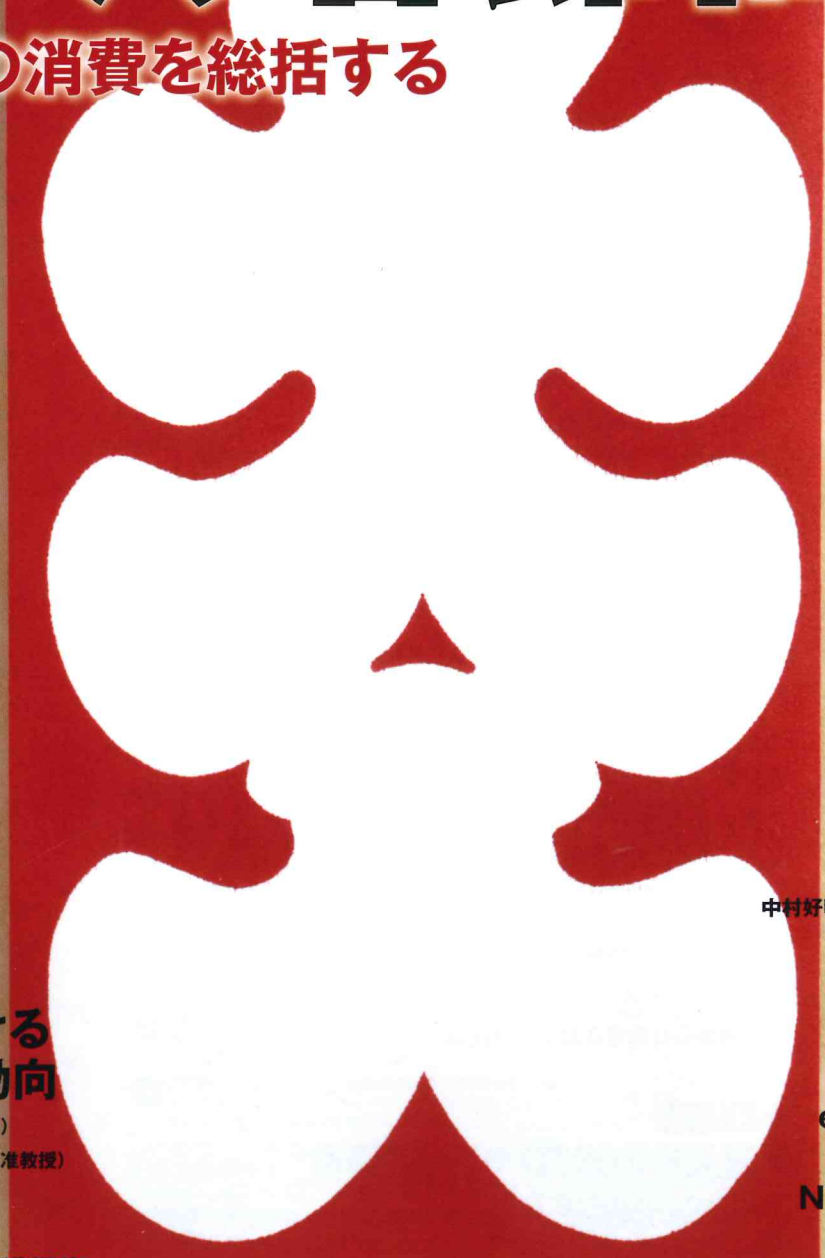
Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2014
3/10

大入り春節商戦

中華圏客の消費を総括する



論文

アメリカにおける カジノ事業の動向

大橋昭一 (和歌山大学名誉教授)
竹林浩志 (和歌山大学観光学部准教授)

誌上セミナー

中国人客の購買パワー獲得術
値引き交渉への対応

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

爆発する中国人市場

高齢者大国の前線から

旅を支える仕組み

eビジネス先読み深読み

アジアのオンライン旅行

NY発ツーリズムのヒント

観光も政治を味方に

ビジネスパーソンの日々雑感

石田言行(トリップピースCEO)

高齢者大国の 前線から

vol.
012



文・篠塚恭一 (SPIあゑる倶楽部代表取締役)

旅を支える 仕組み

今年は大雪に悩まされる地域が多く、雪不足のソチに少し届けられないかと思った。

偏西風の異常が原因というが、記録的な豪雪は日本に限ったことではない。北米東部では都市機能が麻痺して観光地の混乱も続いている。旅に出ると「今年は異常気象です」という話をよく聞かすが、それが30年も続けば、何が異常なのかわからなくなる。

先日、出張で沖縄に出かけた帰りに首都圏の大雪山で足留めとなった。那覇入りする航空便があっても本州へは出発できず、空港は人であふれかえっていた。仕事の合間に宿探しを試みたのだが、那覇のホテルはもちろん、主な観光地は民宿やゲストハウスまで瞬く間に満室となっていた。空港で一夜をあかす覚悟をしたが、思わぬ助けで難を逃れることができた。

仕事で一緒になった地元の看護師が状況を知り、いつの間にか親戚や友人にかけあってくれ、夕食の間に私と連れの宿を確保してくれた。心細い思いをしていた旅先で温かい情にふれ、沖縄が一層好きになった。

客室の販売ルートが多様化して、予約係でさえ正確な空室状況を把握できないと断られた時には、こういう異常時にはプロもあまり頼りにならないと自分の初動の甘さを反省した。

バブル景気がはじけ日本は長いデフレ時代に入り、客離れを恐れた価格競争が招いたものは、強い消

費者と薄い儲けで、余裕のない仕事が増えたように思う。ネットの普及で広がったデジタル社会は通信コストを下げて企業を助け、客は喜んだが雇用を奪う負の遺産も残している。まだ多くの人々がデジタル革命という社会環境の変化から取り残されているのも事実だろう。

テクノロジーは人に役立つ技術というのだから、このデジタル社会においてはもう少し温かい人間味が必要だと思う。ロボット技術などの進化は止まらないが、まだしばらく、人としてのバランスが狂わないように、非効率でもアナログ世界も広げる努力が必要だろう。

消費者が安全、安心、快適に旅を楽しむには、影で多くの人々がその仕組みを支えている。以前、旅行会社は客を土産屋に連れまわして手数料を稼いでいると非難されたが、その土産屋の人たちが影で旅人を助けてきた事実を語る人は少ない。迷子を助け、忘れ物を届け、食べ損ねたと聞けば握り飯を差し入れ、病人やけが人が出ればその面倒までみてくれた。

不慣れな道中、困った人を助けてくれるのは、その土地で暮らす人だ。そうした人の縁、お互い様の助け合いを世界中で構築したのが旅行業ではなかろうか。

旅先の思わぬところで人の情けにふれる、思わぬ出会いや数々のセレンディピティが観光産業を感動ビジネスといわせる理由だろう。時間と空間を感動という商品にして、高齢者から若者へと資産の移転を図るような公共装置としての役割についても期待されている。

雪の夜、那覇から戻れず残念なのは、もうすぐ退役するB747に乗り損ねたことだった。最新のテクノロジーを駆使して環境負荷を抑えた新型機は快適だが、去りゆくジャンボには多くの思い出、ノスタルジーも乗せていた。

役割を終えたものが退くように、旅を支える仕組みも新旧交代が続いている。



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む。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。