

経営戦略

10 時の話題

デフレ時代のシステム投資

JTBは成長分野に備え、KNTは機能仕分け



8 CLOSE UP

JR東、DCでここに訪日獲得強化

首都圏から東北・信越への流動狙う

介護旅行に参入する佐川アドバンス

グループ需要減少受け活路求める



14 NEWS DIGEST

- 行政「医療滞在ビザ、来年1月にも発給」他..... 14
- 流通「ジャルパック、ツアオペ事業縮小」他..... 15
- 運輸「地方空港、LCC誘致に着手」他..... 16
- 関連「「良質な旅」実現は関係構築が鍵」他..... 17

18 FROM THE WORLD

海外事情「欧州テロ情報も米国は冷静対応」他

COLUMN

- 6 ■ 佐藤茂雄 千里の眼
- 19 ■ SCRAP ニュースに見る海外の旅行ビジネストレンド

Case Study

20 パワーブロガーが変える口コミ広告

マニアから新規需要層への訴求効果も



国際観光

26 アジアに需要求めるブライダル業界

最大手の中国進出で市場活性化に期待



介護旅行に参入する 佐川アドバンス

グループ需要減少受け活路求める

SGホールディングスグループの佐川アドバンス(本社・大阪市)が、10月1日からトラベルヘルパー同行の介護旅行サービスを開始した。旅行会社の参入が少ない同分野にあえて取り組む狙いとは。

佐川アドバンスの遠藤英二代表取締役社長は9月28日に行われた会見の席上、「超高齢化社会を迎えた新時代にマッチした旅行サービス。要介護者人口約450万人、市場規模は1600億円前後で、まずその5%を取り込んでいきたい」と述べた。

佐川アドバンスは、佐川急便などの事業会社や外郭団体からなるSGホールディングスの傘下企業で、1975年に設立。人材派遣をはじめ、旅行事業や保険代理業、商品開発事業などを手掛ける。このうち第1種旅行業登録をして展開する旅行事業は、SGホールディングスグループの従業員6万3000人の社員旅行や社内イベントを中心に09年の取扱高は41億円となっている。

同社が、10月から開始した高齢者向け介護旅行(外出支援)サービスが、従来のバリアフリー旅行と異なるのは、専門の訓練を受けたトラベルヘルパー(外出支援専門員)が同行する点だ。しかも、バリアフリーの宿泊施設に限らず、高齢者自身が望む旅行プランを実現するというオーダーメイド旅行である点は、「高齢者にとっても、家族にとっても魅力的なプラン」(同社旅行事業部)という。

国内4拠点で1億円目指す

トラベルヘルパーとは、介護士の資格とツアーコンダクターの知識・技術をもつ専門員。東京にあるNPO法人日本トラベルヘルパー協会が養成、資格認定を行っており、現在まで全国で650人のトラベルヘルパーが誕生した。資格を創設したのは、同協会の篠塚恭一代表理事だ。大手旅行会社で添乗経験のあった同氏が、人材派遣業としてのエス・ピー・アイ(SPI)を設立。96年からトラベルヘルパーの育成を始め、97年から旅行業登録を取得してバ



要介護高齢者の旅行ニーズは大きい(写真提供/SPI あ・える倶楽部)

アフリー旅行に取り組むようになった。同社はトラベルヘルパー資格の普及を狙ったが、大手旅行会社の反応は鈍かったという。

佐川アドバンスもSPIの支援を受けて事業を立ち上げた。トラベルヘルパーは日本トラベルヘルパー協会から派遣される。タクシー会社とも提携。たとえば日帰り旅行では、タクシー貸切料金は東京駅を出発地とし河口湖、熱海温泉など3万3250円から(8時間所要圏内)で、これにトラベルヘルパー料金として要介護度に応じて半日1万3650円から料金が設定されている。

「旅行に行って悪い足がよくなった」「うつ病が治った」など、あきらめていた旅行ができる効果はことのほか大きい。国内・海外旅行需要が長期的に停滞状況にある一方、介護旅行市場は潜在的成長力を秘める。ただ、依然として参入する企業が少ないのは、資格取得も含め人材育成に多大な時間とコストがかかる点が大きいとされる。介護旅行の申し込み受付には、車いすから入浴、食事など介護の専門知識が必要となる。佐川アドバンスでは社員4人が資格を取得中だが、eラーニングと実習で1カ月あまり、1人50万円ほどかかるという。

佐川アドバンスによる取り組みの背景には、景気低迷により、旅行事業部の85%を占めるSGグループのイベントや社内旅行需要の減少がここ2~3年続いていることがある。外販に活路を求めるものの、独自の得意分野を伸ばし差別化を図る必要性に迫られている。

サービスは支店の人員が最も厚い東京からスタート。来年4月には大阪で開始、12年までには名古屋・福岡を含めた4拠点へ広げていく予定。13年度の売り上げは「最低でも1億円を目指す」としている。

(望月弓子)