

ちのまちづくり推進機構 どうやったら単価上げられるかの提案を

第4回研究会では、ちのまちづくり推進機構の高砂樹史専務理事が「観光まちづくりは、『地方創生』の切り札になりうるのか？／地域×旅行会社で『旅行』という産業・文化を創造できるか』をテーマに講演。

高砂氏は、今後、観光が他産業とつながる手段となる必要があるという認識を示し、「観光×第二次産業、観光×第二次産業など、観光によって他産業の課題を解決する」という考え方が重要」と強調しました。



高砂樹史 専務理事

また、地域が観光を推進する目的は「持続可能な地域を作る」とことと説明。観光地が必要としていいるのは「単なる観光客」ではなく「地域のファン」と訴える高砂氏は、「地域が意識しなければならぬのは観光客の『再来訪意向』であり、『満足度』ばかり追ってはいけない」とも指摘。

「地域は『恒久的な価値』を大切にして、50年を見据えたビジョンを持つべき」と持論を展開しています。

旅行商品の特徴は「現地に行かないと消費できない」ことであり、地域特有のブランドを具現化する着地型プログラムを作っていく必要があると強調した高砂氏は、「旅行会社に『単価を下げろ』と言われることはつらい」と語り、「地域としては、逆に、どうやったら単価を上げられるかを提案していただきたい」と呼びかけました。

大垣共立銀行 お客様目線で“サービス業への挑戦”



青木義実 執行役員・広報部長

第5回研究会で講演した大垣共立銀行（OKB）の青木義実執行役員・広報部長は、「銀行」から「サービス業」へと転換を目指すOKBが、

「ATMの改革」「商品開発」「店舗づくり」「情報発信」「人材育成」の5つを柱にお客様目線によるサービス業への挑戦に取り組んでいることを紹介。

100周年を迎えた25年前、従来の銀行が競争相手で金融サービスの充実が重要だったため、OKBは全国に先駆けてATMサービスの24時間化を実現。その後、ドライブスルーのATM、手のひら認証、離婚ローン、シングルマザー応援ローンなど、時代の要請に応えるサービスを相次いで開発してきています。

社内にバラエティタレントコースを設けて、二芸に秀でた社員を採用し、顧客のイベントに向かせるといった斬新な取り組みも開始。こうしたOKBによる柔軟な発想は「日本サービス大賞」の地方創生大臣賞を獲得するまでになりました。

脱・銀行に向けた現在の問題意識としては、25年前の危機感を持つている社員が少なくなっていること。青木氏は、「脱・銀行の旗印の下、地域のお客様に喜んでいただき、銀行として存続していくのが我々の目指すところ」と説明しています。