

グローバル研修で旅行業の未来を探る 若者トラベル研究会がマレーシアでケーススタディ

今年度で第3期を迎えた「JATA若者トラベル研究会」は、マレーシア政府観光局の協力によりマレーシアでの海外研修プログラムに組み込んで、社業でも活躍できる人材教育も目的の一つとするグローバル教育研修プログラムとして実施されました。第3期の研究会に参加した4人のメンバーとJATA旅行業経営委員会の東良和委員長にマレーシア政府観光局の徳永誠マーケティングマネージャーにも加わっていただき、研修プログラムの成果や意義などについて語り合っていました。

アジア大交流時代の新しい旅行業

まず、今年度の「JATA若者トラベル研究会」におけるグローバル教育研修プログラムについて、ご説明ください。

徳永 アジア大交流時代における新しい旅行業のあり方を探るケーススタディをマレーシアで実施していただき、研修成果も旅行業界にフィードバックしていただき

うと考えて、JATAに提案をさせていただきました。JATAでは既に、2013年と2014年にJATA会員会社の20代から30代前半の若手社員の皆さんが参加する「若者トラベル研究会」を開催していますが、今回は、JATAとマレーシア観光局が一緒に実施する教育研修プログラムとして実現される形となりました。4月と5月の東京での座学によるワークショップに続いて、6月には箱根で合宿も行い、7月にマレーシア研修を実施。8月の東京でのフォローアップを経て、9月に開催された「ツリズムEXPOジャパン2015」で研究成果を発表しています。

◎ご出席のみなさま

東 良和氏
JATA旅行業経営委員会委員長
(沖縄ツーリスト 代表取締役会長)

徳永 誠氏
マレーシア政府観光局
マーケティング マネージャー

菊間 陽介氏
ワールド航空サービス
業務本部 仕入・手配課 アシスタントマネージャー

小林 悠馬氏
JTBグローバルマーケティング&トラベル
FIT事業部 FIT商品企画営業課
商品企画グループ 西日本地域担当プロデューサー

玉城 今氏
沖縄ツーリスト
本店営業部 チーフ

原口 由佳氏
東芝ツーリスト
事業企画部 事業企画担当 主務

徳永 21世紀に入つたのでしょか。



マレーシア観光局・徳永氏

明らかに日本が歴史の転換期を迎えている時期に、2014年には日本人の渡航自由化から50周年を迎え、新たなアウトバウンドの時代を切り開かなければならない状況です。しかし、その一方で、今年は訪日旅行者が2000万人に迫ろうかというようなインバウンド市場の急拡大、少子高齢化やITの普及といった大きな環境の変化も進み、東京オリンピック、パラリンピックが開催される2020年に向けて、旅行業界には、どのような事業展開を進めていくのかという課題が突き付けられていると思います。政府観光局の立場で旅行業界の皆さんと日々お話をさせていただいている中で、現状を徹底的に検証し、課題をまとめて旅行業界に提示すると同時に、若い世代に議論



JATA 旅行業経営委員会・東委員長

を深めてもらう場を提供することができればと考えさせていただきました。

これまでの殻をどう破り どこへ進むか

東 世界における観光産業は間違いなく成長産業ですが、日本では従来の旅行業におけるビジネスモデルが観光産業全体の成長を上回っているかというところ、むしろ、逆の状態になっていると思います。しかし、オンライントラベルエージェント(OTA)は旅行業界であり、インバウンドも観光業界であるわけで、旅行業界としては、何も恐れることはありません。旅行業界もその一部である観光業界が、全体として右肩上がり成長していくことは確かですけれども、その中で、これからの旅行業界を担う今の若い人たちが、これまでの殻をどう破って、どこへ進んでいきたいと考えるのか。そうした課題を議論する場としての若者トラベル研究

若者トラベル座談会



ワールド航空サービス・菊間氏

会が、今年度は、マレーシア政府観光局の協力により、現地での見聞も含めた教育研修プログラムとして実現できました。マレーシア政府観光局には心から御礼を申し上げます。ありがとうございます。

徳永 インバウンドが急速に拡大する中で、ツーウェイツーリズムの重要性を理解しつつ、インバウンドの拡大をアウトバウンドの拡大にも生かしているかという視点が重要だと考えています。海外旅行に出かけなくなつてしまった若者たちの内向き志向に、どう対処していくべきなのか。少子高齢化やIT技術の進展という環境変化にどう対応していくのか。さらには、有給休暇の取得率向上といった社会制度の問題にどう取り組んでいくのか。若者トラベル研究会では、そうした課題について議論を深めた上で、マレーシアでのケーススタディを通して、日本の動きを見極めていこうという試みに挑んでいきます。



JTBグローバルマーケティング&トラベル・小林氏

異なる宗教や民族が共存する「寛容性」

—— 研修に参加した感想や現地を訪問した際の印象などをお聞かせください。

菊間 実際にマレーシアを訪問して、イスラム教や仏教、キリスト教など様々な宗教が混在する中で、異なる宗教に対しても非常に寛容な国であることを感じました。モスクと教会と寺院が隣り合って共存する光景は、欧州ではあまり見たことがなかったもので、非常に新鮮な驚きでした。観光は平和産業とも呼ばれていますけれども、マレーシアで目の当たりにした「お互いを認め合う寛容さ」によって、人類に平和がもたらされるのだらうと思えました。また、今回の研修では、これまで他社の方と接する機会はありませんでしたので、価値観がすごく広がったように感じています。同時に、同じ世代の皆さんが頑張っているお話を聞いて、



沖縄ツーリスト・玉城氏

店頭営業では必須の顧客への歩み寄り

「負けてはいられない」という刺激もいただきました。

小林 私の場合、訪日旅行が中心の業務となり、他社の方と仕事上で関わることは少ないため、様々な仕事についてお話を聞かせただけなのは、貴重な体験でした。どうしてもインバウンドの仕事だけで物事を考えるようになりがちでしたが、旅行業界全体でみるとインバウンドの部分はまだまだ小さく、自分が仕事をする時にも旅行業界全体で考える必要があるということも実感しました。それから、マレーシアを訪問して日本と違うなと思ったのは、やはり、多文化が共生している部分で、マレーシアが非常に魅力的に見えるポイントではないかと感じました。



東芝ツーリスト・原口氏

原口 マレーシアでは文化を正しく発信する必要があります。それから、マレーシアを訪問して日本と違うなと思ったのは、やはり、多文化が共生している部分で、マレーシアが非常に魅力的に見えるポイントではないかと感じました。

必要があるという観点に基づいて、7人以上のグループツアーには必ず国家ライセンスを持つガイドを付けるということが法制化されています。日本でも法制上は通訳案内士を使わなければならないというルールになっているものの、近隣諸国からのグループツアーでは、実際には添乗で来た方がそのまま日本の文化について説明されているというケースもあります。今後、2020年に向けて日本へのインバウンドを増加させ、2020年以降も増加を維持する中で、通訳案内士を上手に活用しながら、外国人旅行者の増加に日本の国民がアレグリー反応を起こさないよう、上手く融和していくような政策を進める必要があると思います。また、ピクトグラムが整備されています。マレーシアでは、祈祷スペースやハラル対応のレストランなどがきちんと掲示されていますので、日本でも異なる宗教や文化の国から訪れる外国人旅行者のために選択肢

若者トラベル座談会



真摯かつ熱い意見が交わされた座談会 (東京・霞が関の JATA 会議室)

を提供すると同時に、それを分かりやすく伝える工夫が求められていくと思います。

玉城 沖縄と同じようにリゾートステイネーションとしての顔も持つマレーシアが、隣接する国やライバルも存在する中で、どのように自国の観光を発展させてきているかは、沖縄にとつても参考ができる部分があるのではないかと考えています。多文化や多民族、異なる生活習慣などが一つの空間に共存しており、ホテル業とかサービス・接客業の現場で、一個人としてお客様を受け入れて接客するような寛大な心が根付いていることが印象的でした。また、マレーシアの旅行会社へ行って、ハール対応とかムスリム専門カウンターなどを見た時に、店頭営業としてお客様に歩み寄ることで、お客様の迷いを直ぐに解消するという対応を実現していると感じ、帰国してからも研究会

のメンバーの皆さんと、店頭営業や添乗サービスなどの際の必須事項として確認させてもらっています。

イン・アウトの拡大は車の両輪

徳永 マレーシアでも、国民のマインドも含めて観光を産業として確立するための啓蒙活動を徹底的に行ってきたという経緯があります。皆さんが指摘された「寛容性」も、試行錯誤の中から生まれてきたものでした。今、日本へのインバウンドが急拡大する中で、インバウンドの拡大をアウトバウンドの拡大にどうつなげるかが、日本の観光産業にとつて重要な観点になると考えています。

東 アジア各国の観光産業はインバウンドから出発し、経済発展にもなつて、アウトバウンドも成長してきています。日本では1964年に渡航が自由化され、右肩上がり海外旅行が増加してきましたが、現在はインバウンドが急拡大しています。日本もアジア各国も、インとアウトのバランスが重要な課題となつてきており、持続可能という観点からどうしていくかが問われています。メンバーの皆さんは、アウトバウンド需要の拡大をどのように考えていますか。

菊間 インバウンドの伸長は、長い目で見ると、地方からの海外旅行を誘発することになると思います。日本人だけで暮らしてきた中に外国人がやつてきて、海外旅行に行つたことのない人も海外に対する興味を持つ

ようになれば、双方向交流の流れが加速するリズムも生まれて来るのではないのでしょうか。旅行会社にとつては、今後、現地のパートナー会社と密接な関係を構築して本当の魅力伝えていけば、旅行会社の価値創造にもつながり、新しい旅行業の未来も開けると考えています。

小さいころから異文化体験の機会を

小林 ヨーロッパでは、駅前から当たり前のように自国の市民と外国からの旅行者が混乗するバスツアーが出発していますが、日本では、あまり見かけることがありません。日本でもそうしたバスが運行されるようになれば、意識も変わつてもっと世界に行つてみようと思うかもしれません。私どもの会社では現在、日本人向けのバスに外国人も混乗できるようにする取り組みを始めています。どこの国の人でも当たり前に参加できるような商品を作りたいというのは日々感じていたところですが、今回の研修に参加して、改めてその思いを強くしました。

原口 若い人が海外へ行かなくなつたと言われていますが、海外に二度でも行ったことがある人はハードルがかなり低く、その差は、小さいころからの異文化体験の有無も要因となつているようです。例えば、通訳案内士の閑散期である冬季などに、小学校で特別授業を行っていただき、小学生の時に

こういう職業があるということを知つてもらったり、外国の人達の文化背景がこんなに違うんだと理解してもらつて、未来の顧客を創造するようなキャラバンが出来たら面白いんじゃないかという議論もありました。また、旅行会社が「安心安全」を確保した上で、利害関係のない現地の方との交流の機会を作り、リピーターを生んでいくこともできるのではないかと考えています。

玉城 沖縄県では、沖縄本島の児童に離島の重要性や魅力に対する認識を深めてもらうため沖縄離島体験交流促進事業が進められており、地元ガイドさんなどが現地の人たちと子ども達も含めて外から来る人達を繋ぐ役割を果たしています。SNSなどで有名な観光地情報を得るのと違って、そういうガイドさんたちの存在により、ピンポイントで色々な旅先で濃密な体験をすることもできます。海外旅行でも、そのように地域の面白さを掘り起こすことができれば、需要開発にも繋がっていくのではないかと思います。

東 マレーシアでは、国民への啓蒙活動など官民による努力が、現在の観光産業の礎となつたことを理解させていただきましたが、日本でも「寛容性」や「相互理解」をキーワードとしつつ、観光を通じた自然や文化の保全、経済発展などの実現に向け、若者トラベル研究会に参加したメンバーが牽引役となつて、旅行業の明るい未来を目指していただきたいと思います。