

長年の経験による判断が、 登山者の登頂目標を叶える

Vol.1

手配を旅行者自身で行うことが容易になる一方、企画からオペレーション、デジタル対応まで各社の独自性がこれまで以上に求められています。そんななか、他には決して真似できない知識や経験から市場を深堀りしている人たちはどのような努力をしているのでしょうか。

2019年4月発行号の誌面から新しく登場するコーナーが「わが社のこのひと」。第1回は、カメラマン出身で登山のスペシャリストという類まれなスキルを持つ毎日企画サービスの鈴木正喜さんです。

毎日企画サービス 旅行部山岳課長 鈴木正喜さん



プロフィール

鈴木正喜(すずきまさよし)

1990年、毎日企画サービス入社。富士山、尾瀬から北アルプス、北海道の山々まで山旅を企画、手配、添乗し、2011年10月旅行部山岳課長に。

< 24 時間、お客様とともに >

中高年の登山ブームが続くなか、8~9割がリピーターだという高い満足度を誇っているのがまいたびの山旅。同社は一般的な国内外のツアーを取り扱う一方で、社内には旅行会社には珍しい「山岳課」という部署があります。山岳課長として、登山専門の企画から安全管理、ツアー催行の判断までリーダーシップを取っているのが鈴木正喜さんです。

鈴木さんは若い頃写真を学ぶなかで山に魅せられ、30年前当時から登山ツアーを扱っていた同社に誘われて入社したという異色の経歴。「山が好きということもありますが、お客様と苦勞と感動を共有するなかで、私が手伝うことで何とかして登らせてあげたいと思うようになりました」と鈴木さん。同社のツアーは山小屋やテント泊が多く、添乗中24時間行動を共にすることも。「雑魚寝はもちろん、混雑しているときはひとつの布団を共有したことも。一緒に苦勞して登るので、通常のツアーとは異なり、家族という感覚が高まります」と語ります。

< 経験値から登山レベルを下げる提案も >

自然との闘いでもある登山。憧れの山に登頂して

みたいとの問い合わせは少なくありませんが、安全を最優先するため、登山レベルの判断には慎重になります。インターネットでも予約を受け付けていますが、上級コースの申し込みは必ず電話でお客様と直接話すそうです。これまでどんな山に登ってきたか、最近登ったのはいつかなどをヒアリングし、経験や体力に合ったツアーを案内するためです。場合によっては、参加を断ったり、レベルを下げる提案をしたりすることがあります。

「登山の世界は、無理だからといって途中で電車やロープウェイで帰ることはできません。せっかく申し込もうとしているのに、とお叱りを受けることもあります。事故の発生を防ぐだけでなく、途中で断念して一番辛いのはお客様。長年の経験から、電話口の話し方でレベルをある程度予測することもできます」（鈴木さん）

電話口でレベルについてじっくり話すのは、通常の予約オペレーターではなく、鈴木さんたち山岳課のメンバー。いずれも異業種を経ながらも山好きで同社に入ってきた人ばかりで、山というテーマをもとにさまざまな知見が集まるスペシャリスト集団です。



鈴木さんが撮影した名峰マッターホルン。ピラミッドのように鋭角にそびえる均整のとれたフォルムを映し出すのは鈴木さんならではの。



一步一步確実に歩く

<一緒に苦労し感動する>

登山ツアーは気象条件によるツアー催行の判断も格段に多くなります。台風・大雪・強風・豪雨などで危ぶまれる場合、出発日前日の16時までにツアー中止を決定しています。ただ、難所が多く、厳しい条件のコースは、登頂を目指して何年も前から準備している参加者が多いため、忸怩たる思いで決定することも多いそうです。

移ろいやすい山の天候は、晴天が一転し山頂が霧に覆われてしまうことも。「北海道の十勝岳では、濃霧で何も見えなくなり、1時間ほどみんなで固

まってじっとしていたことがありました。どこか道がないか探し回るお客様もいらっしゃるのですが、事故を防ぐためには動かない、元来た道に戻るのが鉄則。山は麓からのバス本数が少ないので、個人だと焦ってしまいがちですが、ツアーであれば添乗員が時間管理し、麓でも必ずバスが待っています」
(鈴木さん)

こうしたベテランならではの経験と勘を養うために、同じ山に何度も登り続けているという鈴木さん。最後に山の魅力を聞くと、「日の出と日の入りの瞬間、山全体が薄紫色に輝く瞬間は麓では見られない景色。また、登山というと山頂を目指す人が大半ですが、山には個性豊かな山小屋があったり、自分の足で歩かないととどり着けない温泉など多彩な魅力があります。繰り返しになりますが、お客様と一着

会社概要

毎日企画サービス

毎日新聞グループの旅行会社として、1960年代半ばに創業、社員数81名。「まいたび」ブランドで、国内外ツアーのほか、山旅を主力とするのが大きな特徴。高尾山などの初級から岩場など難所の多い日本アルプスまで幅広いラインナップをそろえる。夜出発して登山口に朝到着する「毎日あるペン号」も人気。
<https://www.maitabi.jp>

しさを
知り尽くし、判断はシビア。何かあればすぐ現場に駆け付ける行動力がある一方、お客様にはソフトに対応する姿勢が親しまれているそう。鍋を担いで登り、山頂でお客様に豚汁を振る舞うことも。