

宿泊・旅行業・運輸・自治体(観光全般)



日本専門新聞協会加盟 紙 国土交通省交通運輸記者会所属 発行所 東京都台東区池之端2-7-17 井門池之端ビル 〒110-0008 株式会社 観光経済新聞社 電話 03(3827)9800(代) FAX 03(3827)9730

関西支社 大阪市北区天満2-1-20 天満松茂ビル 〒530-0043 電話 06(6354)6166・6290 FAX 06(6354)6292

北海道支局 札幌市中央区北6条西27丁目 1-3-705 〒064-0826 電話 011(624)5030 FAX 011(621)2530

東北支局 山形市緑町4-14-57 〒990-0041 電話 023(687)0702 FAX 023(687)0665

九州支局 福岡市博多区博多駅東2-5-28 博多備成ビル2F 〒812-0013 電話 092(432)5525 FAX 092(400)9980

購読料年間 11,340円(税・送料込) (税抜10,500円)

振替口座 00140-2-86888番 e-mail info@kankokeizai.com

# 小規模旅館に受け入れの基礎を伝授

# 外客対応で初の研修会

外国人旅行者を積極的に受け入れる小規模旅館の組織、ジャパニーズ・イン・グループは6月27日、東京の台東区民会館で「外国人観光客受け入れ基礎研修会を開いた。会員以外の旅館経営者も対象にした初の研修会で、外国人客を長年受け入れてきた経験を持つ同グループ旅館が「小規模旅館が外国人観光客を受け入れる際のポイント」を伝授した。グループでは研修会を全国で開催し、都市部に集中している外客の地方への分散を目指したいと考えた。

## ジャパニーズ・イン主催 会員以外も対象に 地方への誘客図る

外国人を受け入れるためのハード面・ソフト面の準備 宿の設備は「畳」「布団」「浴衣」が三種の神器。絶対必要だ。入り口や館内表記に最低限、英語が必要。パスポートのコピーをしなければならぬので、コピー機を置く必要がある。英語での対応は片言でも一生懸命さで何とか伝わる。怖がらずに対応してほしい。さまざまな質問が出るので、しっかりと話せるスタッフも必要かもしれない。部屋の掃除は髪の毛も残さぬよう。床の間のはこりやシーツのシミを気にする人がいる。ベッドバグ(トコジラミ)は出ると大変だ。目視しかできないが、うちでは2カ月に1度、全ての部屋の畳を上げて点検している。

予約を受けるために「予約サイト、空室管理」の活用方法 ネットが重要なチャネルだ。海外の予約サイトはかつての8〜9社から4社に整理された。それぞれに特徴がある。アゴダはアジア系に強い。ブックイングドットコムはヨーロッパ系に強い。エクスペディアはホテル系に強い。ホステルワールドはホステル系に強い。効率的に集客するため、検索結果ページでの上位表示が必要だ。上位表示には長期間の在庫設定(最低6カ月間)、適正価格の設定(全てのOTAで統一料金)、サイト内容の充実(解像度の

高い写真を多く掲載)、口コミ点数をよくする、プロモーション(短期的に手数料を上げる)などが効果的だ。繁忙期の直前キャンセルやノーショー対策に、スクエアというオンライン決済システムを薦める。モバイルを使い、顧客のクレジットカードデータを元に決済を行える。キャンセルポリシーを設定した上で、キャンセルから誘導できている。

料を引き落とせばいい。●有効なホームページ制作方法、SNS対策 自社サイトでの予約を増やしたい旅館は、魅力的なサイトを作らなければならない。ポイントは六つ。「予約ができる」「OTAよりプランの情報が豊富」「OTAより宿泊料が安い」「スマートフォンに対応している」「多言語」「SNSから誘導できている」。



外客受け入れのノウハウを伝授した初の研修会

## 旅行促進策

梅雨が明け、夏本番に「観光客減を補う」力

自治体関係者からは「観光客減を補う」力



旅行に行きやすい環境も整備されつつある。旅は経済活性化にもつながる

ク型の宿泊代は泊3日

# 光



人を生かして

勝ち抜く

最強マネジメント

船坂光弘

17年間のホテルマンの  
経験を生かし、現在コン  
サルタントとして活躍す  
る著者によるビジネス  
書。ホスピタリティを現

人を生かして  
勝ち抜く  
最強マネジメント

ホスピタリティを  
現場に生かす  
30のチェック項目

ホスピタリティを現場に生かす30のチェック項目  
21世紀経営の企業戦略  
著者 船坂光弘  
発行所 株式会社エッセイ

場マネジメントに生か  
し、企業価値を上げる具  
体策を解説している。

スタッフが自社を愛す  
ることで生き生きと輝  
き、そのスタッフからサ  
ービスの提供を受けるお  
客さまが満足し、そのお  
客さまのリピート率が上

がることで売り上げが伸  
びて企業が輝き、そのよ  
うな企業が増えることで  
社会が輝く。このホス  
ピタリティ経営の実現こ

そが、永続的に企業を存  
続させるための本質であ  
り、このマネジメントを  
実践している企業が、業  
績を伸ばしていると著者  
は説く。

「相手を生かすことで、  
自分が生かされる」ホス  
ピタリティの考え方を企

業経営におけるマネジメ  
ントに生かす要素を「ス  
タッフ」「チーム」「お  
客さま」「社会」という  
切り口で伝える。

Amazonビジネス  
経済書マネジメント・人  
材管理部門で第1位を獲  
得した(6月1日)。

四六判、156頁。1  
600円(税別)。問い  
合わせ先は、セルバ出版  
☎03(5812)11  
78。