295周年パーティー盛大に 2館の開業を報告

タカミヤグループ

懇親パーティーで（右が岡崎社長）

山形県蔵王温泉の老舗旅館・深山荘高見屋などを運営するタカミヤホテルグループ（岡崎彌平治社長）の295周年記念パーティーが11月25日、あつみ温泉の高見屋別邸久遠（くおん）で開かれ、取引業者や地元観光業関係者ら約120人が出席した。

享保元年（1716）創業の同グループは、昨年295周年の節目を迎えた。同年9月にはあつみ温泉で久遠を開業。さらに今年4月、小野川温泉の「湯杜匠味庵（ゆもりしょうみあん）山川」をオープンさせている。記念講演や懇親パーティーを通じて、2施設の開業を報告した。

あいさつに立った岡崎社長は「観光は地域とともにあり、地域の方と一緒に進めるもの。（2014年の）デスティネーションキャンペーンは山形にとって大切な事業。全社一丸となって参加協力したい」と今後の意気込みを伝えた。

基調講演はホテルメトロポリタンの塩島賢次総支配人が登壇。「raise your bar globally」と題して、生活やビジネスにおける宿泊施設の役割、ホスピタリティのあり方について、自身の経験をもとに伝えた。

懇親パーティーでは、中華の鉄人・陳建一さんが地元食材を使った料理パフォーマンスを披露。得意の四川料理と軽快な話術で、来場者をひきつけた。

岡崎社長は「自分たちも楽しみながら勉強になる会を考えた」という。そんななか社長と同席の塩島総支配人や陳建一さんが駆けつけ、報告会のプログラムやパーティーの演出に一役買って出た。

統一ブランドで魅力発信

越中・飛騨観光圏が説明会

あいさつする高橋会長

越中・飛騨観光圏観光説明会が11月14日、東京都内で開かれ旅行会社社員やマスコミ関係者ら約30人が参加した。北陸新幹線の開業を控えるなか、「絶景カフェ」などの着地型旅行商品を企画し、山側の岐阜県と海側の富山県との統一したブランドイメージ確立に取り組んでいる。

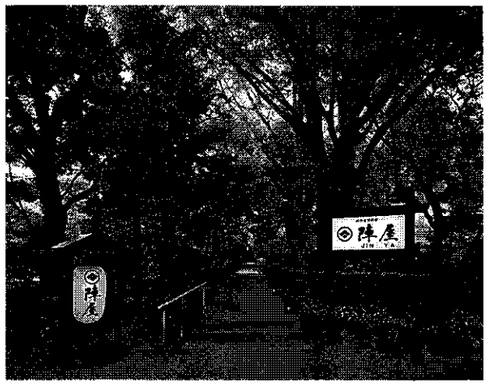
両県の8市1村で組織する観光圏協議会（高橋正樹会長）が主催した。全体説明会やグループに分かれての商談会を通じて、各地の魅力を伝えた。

絶景カフェは、景色の良い場所で、コーヒーなどを手に寛いでもらう企画。共通のタンブラーも用意し、圏域の魅力として売り込んでいる。氷見市の阿尾城跡や小矢部市の宮島峡、砺波市の庄川水記念公園、高山市の乗鞍畳平などで実施している（冬季休業あり）。

昨年は約350カ所の施設を、観光客の目線で訪問・調査した。独自性の強い3つのテーマ（ネイチャー、ウェルネス、クラフト）を導き、観光ルートとしてガイドブックにまとめた。クラフトを取り上げたプランでは、高山や古川の街並み、白川郷、高岡の地場産業の礎を築いた鋳物発祥の地・金屋町などをめぐる旅を提案している。

陣屋がCRMで表彰

クラウド活用でもてなし強化


鶴巻温泉「元湯　陣屋」

「鶴巻温泉　元湯　陣屋」はこのほど、CRM協議会が主催する2012年度「CRMベストプラクティス賞」を受賞した。受賞モデルは「旅館内のサービスプロセス連携モデル」。クラウドを活用した情報の可視化・共有化でおもてなしの強化に高い成果を発揮したことが高く評価された。

陣屋では予約台帳など対象時代から続く手書きの情報管理を、セールスフォース・ドットコムのプラットフォームを利用して2010年に開発した独自システム「陣屋コネクト」でクラウド上に一元化。予約を瞬時に「お客様カルテ」に紐づけ、フロントだけでなく、スタッフ全員がスマートフォンやタブレット端末から、欲しい情報をリアルタイムに取得できるようにした。直前の内容変更や当日予約に対応する速度も上がり、顧客を待たせる時間の短縮にもつながった。また、先の予定まで具体的かつ迅速に検索できるため、仕入れコストの削減や人件費の最適化も実現している。

CRMは、企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法。「CRMベストプラクティス賞」は、CRMで成果を上げている企業・組織・団体に毎年贈られる賞で、2004年から始まった。

営業収益6・8％増

旅行需要は復調傾向

KNT連結 第3四半期

近畿日本ツーリスト（KNT、吉川勝久社長）がこのほど発表した2012年12月期第3四半期連結決算によると、営業収益は前年同期比6・8％増の425億8400万円となった。欧州債務問題や東アジア情勢などの不安材料はあるものの、昨年の東日本大震災による影響の反動もあり、旅行需要の復調傾向が続いている。

営業損失は8億6300万円（前年同期は10億

◇関西支社を訪問◇

ガラスのクリスマス 作品300点展示

岡山・湯郷温泉

湯郷温泉の宣伝隊

岡山県湯郷温泉の宣伝隊が11月27日、本紙関西支社を訪れ、12月8日から25日まで温泉街で開催するイベント「ガラスのクリスマス」をPRした。

一行は、湯郷グランドホテルの女将・峯並滋子さん、同ホテルの峯平晃行専務、ゆのごう館の安廣清二専務、美作市商工観光課の山名浩二課長、旅館協同組合の神田国雄事務局長の5人。

冬の恒例イベントとして3回目を迎える「ガラスのクリスマス」は、県内のガラス作家ら50人が、花瓶やアクセサリー、ステンドグラス、ランプなど約3千点のガラス作品を制作し、温泉街の旅館やホテル、飲食店など25カ所に並べるアートイベント。

旅館のロビーなどにところ狭しと並べられた作品は鑑賞だけでなく、購入することもでき、毎年女性客を中心に人気を得ている。

期間中にはジャズセッションやステンドグラス体験、なでしこジャパンが獲得したオリンピックのメダルを展示する「岡山湯郷Bell展」なども行う。

峯平専務は「数年前から取り組んでいるおもちゃのPRやガラス作品だけにとどまらず、アート・文化の魅力づけを展開していきたい」と話していた。

観光レトロ電車PR

鹿児島市宣伝隊

鹿児島市の宣伝隊が11月19日、本紙関西支社を訪れ、12月1日から市内の路面電車に登場する観光レトロ電車のPRを行った。

来社したのは、鹿児島市交通局総合企画課の玉利淳課長、岡元一秀係長、藤崎圭規主任、鹿児島県大阪事務所の西久保敏彦主査の4人。

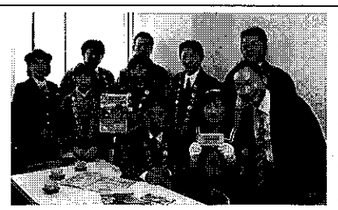
観光レトロ電車（愛称＝かごでん）は、「鹿児島市電車運行100周年事業」の一環で製作されたもので、土・日・祝日に運行する「観光電車」専用車両となる。大正時代から昭和30年代にかけて運行していた20形電車がモチーフで、木目調の内外装が特徴。扉の開閉時の確認音や警笛なども、当時の車両に近い音を再現する。

鹿児島市交通局では、復刻版の車掌かばんや絵はがき、記念乗車券、ピンバッジなど、電車運行100周年の記念グッズも販売する。

一行は「車内では、ガイドによる沿線の案内もあります。ぜひ、レトロ電車で市内観光を楽しんでください」とアピールした。

「ありがとうCP」

宿泊で1千円のクーポン



岩手県宮古市は11月1日から来年3月20日まで、〝復興支援に感謝〟と銘打って「宮古に泊まってありがとうキャンペーン」を展開している。宮古市内に宿泊（5千円以上）すると、1千円分のクーポン券がプレゼントされ、道の駅や、みやこ浄土ヶ浜遊覧船、浄土ヶ浜レストハウスなどをはじめ、岩手県県北バスやタクシー、ガソリンスタンド、レストランなどで利用できる。

人気観光スポットの浄土ヶ浜では、来年4月に遊覧船とレストハウスを結ぶ遊歩道が完成する。浄土ヶ浜パークホテルでは魚市場のセリを見学できるプランなども設定し、「昨年よりも復興が進みおもてなしができるようになった」と話す。

田老地区では、宮古観光協会が今年4月から「防災意識を高めてもらおう」と、被災地をガイドする1時間程度のツアーを実施している。防潮堤の上から30分程度津波被害を受けた田老地区に

ゆのくに天祥

11月19日に行った開湯式