

旅行業の現場から学ぶ
観光ホスピタリティ読本

安田 彰 著 (株式会社ジェイティービー能力開発, 2010年2月発行, 1,800円)

Book Review

Yasuda, Akira: *Kanko Hospitality Dokuhon*



北村 靖道

KITAMURA, Yasumichi

“体験入社のおすすめ”

もっぱら理論を説くことの多い類書とは異なり、サブタイトルに示されているように「旅行業の現場から学ぶ」ことに徹しているのがこの本の最大の特長だ。楽しみながら108ページを読むことにより大学を卒業し旅行業に入社した学生が企業人として数年を過ごすような疑似体験ができる。旅行業を目指す、あるいは興味ある諸氏に是非とも読んでほしい実践的な入門書である。

“第一章 「店頭・販売編」”

旅行業にはなぜ「正確・迅速・親切」が必要かを学ぶ。その基本は正しい知識だ。販売努力の結果やっと受注したホテル予約日の、わずか一日の誤差、航空券に記入するお客様のお名前のおたったひと文字のインプットミスで商品は価値を失うことがある。そうなるとお詫びだけではすまされな

い。消費者の権利を守るための迷惑に対して対応した補償問題が発生する。正確にして迅速、しかもお客様に喜んでいただける親切な仕事ぶりは旅行業だけではなく、どのような業界の仕事にも共通する基本中の基本でもある。

“第二章 「営業・渉外編」”

お金を使うことは幼子にでも簡単にできる。しかしながら社員の給料や事務所の経費など、企業の支出をまかなうお金を得る営業となると、これはたやすいことではない。たとえ他社にはまねのできないような優れた製品やサービスを企画できたとしても、売れなければ企業は存続できない。意外なことに販売の要諦は「人間関係と信頼」だと著者は言い切る。この章では著者の長い営業・渉外経験から生まれたその秘訣を学んでいただきたい。

“第三章 「幹旋・添乗編」”

トラベル（英語 travel）の語源は古いフランス語（travail）で仕事・苦勞である。さらにさかのぼり古代ローマ時代のラテン語ではムチで強いられながらの苦役・拷問に源がありそうだ。格段に安全で便利快適になった現在でも、とかく旅にトラブルはつきものだ。お客様が夢を膨らませながら読む旅行案内パンフレットやインターネット広告からは想定できないことが起こり得る。

体調を悪くすることは日常茶飯事で、悪天候や突然の旅程変更もあるし、スリや盗難被害にあうこともある。同じ団体旅行のお客様同士のケンカもあろう。湾岸警察の刑事が叫んだように「事件は現場で発生」するのだ。しかも現場の添乗員のそばに上司はいない。このようなときにお客様が頼みにするのは旅行のプロである添乗員だ。旅の満足度を決定的に左右すると言われる添乗員に望まれる資質や適性とは、はたしてどのようなものであろうか。他の章と同じように著者が次々と投げかける「キーポイント！」の質問に答えるスタイルで、読者自身で考えていただきたい。

“第四章 「まとめ」 究極のホスピタリティとは”

全編に流れる著者の読者に対する思いやりの姿勢そのものが「究極のホスピタリティ」のモデルだ。キャンパスを出て本格的に働きはじめる若者は、やがて実社会のさまざまな問題や理不尽さに直面し、しばしば挫折しそうになる。だからこそ若者には失敗に備え、困難に立ち向かい、乗り越え、成長しつづけてほしいのだ。著者はなんとし

てもこのことを次の世代に伝えたいのだ。この本に描かれる架空会社（実は世界トップの旅行会社 JTB）に登場する人物たちが仕事でいくども泣き、あるいは大喜びする姿はかつての著者自身の姿でもある。人間の成長なくして企業の成長もありえない。読者へのせつないほどの思いやりは、深沢七郎の小説『檀山節考』に出てくる“老婆おりん”の子を想う心と重なる。

“真実の説得力”

この本は読みやすいフィクション風に書かれているが実はノンフィクションである。取り上げられたケーススタディ事例はすべて現場で発生したものである。問題解決への過程と結末にもごまかしはない。エピソードは日本政府観光局や旅行会社での著者の体験に基づくものだ。しかしそれだけではない。一つの事例の裏には筆者が活躍した組織に長い年月をかけて蓄積された数百、数千のおなじような事例が隠されているのだ。ケーススタディのそれぞれは、数千・数万枚のバラの花ビラからわずかに数滴だけ抽出される香水の「ひとしづく」に相当するエッセンスなのだ。

“本と師とのめぐりあい”

観光業界への就職を目指し「観光ホスピタリティ読本」を手にした読者が、この本を単なる「読本」として精読するだけではなく、もしも「教科書」として活用できる「師」にめぐり合えたとしたら、これにまさる幸運はあるまい。

（受付2011年12月19日 受理2012年2月29日）