前田会長が再任

8月14日に創業75周年

はとバス共栄会

前田伸会長

はとバス共栄会（前田伸会長、304会員）は7月11日、浅草ビューホテル（東京都台東区）で2023年度の総会を開いた。対面での開催は4年ぶり。任期満了に伴う役員改選では、前田会長の再任を決めた。

前田会長は冒頭、観光業界の人手不足の問題に触れ、「人は一朝一夕にして育たない。（大切なことは）愛情を込めて人材を育てる、あるいは観光を育む人材として長く働いていただけるようなインフラ、環境を整えること」と語り、「高品位の観光サービス、ホスピタリティ、おもてなし、ここを保っていくことが、日本全体の観光で最も大切なことだ」と自身の考えを述べた。

武市玲子名誉会長

武市玲子名誉会長（はとバス社長）は、8月14日に同社創業75周年を迎えることに触れ、「高品位のおもてなしで（今後も）『安心と安全』、『お客様の満足と感動』を常に追求しながら、はとバスならではの特別感のある高付加価値商品とサービスを展開する」と語り、「末永くお客様にご支持いただけるよう全社員一同で取り組み、コロナ禍からの完全復活とその先の成長を確かなものにしていきたい」と会員へ協力を呼び掛けた。【後藤　文昭】

青木会長へ引継式

小原代表「旅程管理システム導入を」

むさしの会

高橋美江直前会長（左）と青木由記子会長

むさしの手配センター（小原寛信代表、東京都立川市）の「むさしの会」（会長＝青木由記子・よろこびの宿しん喜若女将、40会員）は7月11日、東京都内で第40回定時総会を開いた。コロナ禍によって対面での総会ができなかったため、2020年に会長に就任した青木会長への引継ぎ式からスタートした。

13年から7年間、会長を務めた高橋美江直前会長（益子舘里山リゾートホテル社長）は、「観光は再スタートの位置に立っている。むさしの会の皆さんと協力して日本の観光を盛り上げていきましょう」と語った。

バトンを引き継いだ青木会長は、「団体客の減少や感染対策、おもてなしの仕方など、現場は大きな変化を求められた」とコロナ禍の3年間を振り返り、「さまざまな試行錯誤によって考えさせられてきたことを今後の活動につなげていきたい」とあいさつした。

小原寛信代表

さらに、一実績と経験豊富な高橋直前会長に支えていただきながら、皆さんと一緒に学ばせていただければ」と述べた。その後、青木会長から高橋直前会長に花束が贈られた。

むさしの手配センターの小原代表は、「コロナ禍で廃業された仲間も多く残念でならないが、我われも厳しい環境のなか、スタッフとともに前しか見ずにさまざまな取り組みや挑戦をしてきた」と語った。「今回は感謝の意を込めて、初めて勉強会を用意した。何かを得ていただけるとうれしい」と述べた。

今年度の主な事業は、女性キャラバンなど販売促進活動などを計画している。

総会後の勉強会では、旅行業者や旅行サービス手配業者とのやりとりを効率化する旅程管理システム「Tour Manager」について、小原代表が説明した。

「Tour Manager」はむさしの手配センターが独自に開発した旅程管理システムで、受入施設と旅行会社、ランドオペレーターがWeb上で同じカルテを共有するため、内容の行き違いがなくなるメリットがある。

矢崎道紀氏

予約の変更があった際には電話ではなく、メールで通知されるなど、生産性の向上や業務の効率化につながる。むさしの会の受入会員施設のほとんどが導入する予定で、システム利用料については「当面無料」（小原代表）としている。

勉強会の第2部では、山梨県・下部温泉「下部ホテル」社長の矢崎道紀氏が「両方必要！　今後の個人・団体の取り込み」をテーマに講演を行った。【増田　剛】

70周年式典開く

「選ばれる地元旅行会社へ」

栃木県旅行業協会

國谷一男会長

栃木旅行業協会（國谷一男会長、131会員）は6月26日、ホテルニューイタヤ（栃木県宇都宮市）で創立70周年記念式典を開いた。

國谷会長は70年の歴史を振り返りながら、旅行業界は災害やテロなどの影響を受けやすく、コロナ禍では「大変大きなダメージを受けた」と話した。今後については「需要は必ず回復する。会員同士が切磋琢磨することで、お客様から選ばれる地元の旅行会社になるよう、組織を運営していく」と語った。

受入施設などで構成する賛助会の小野吉正賛助会長（鬼怒川パークホテルズ、栃木県）はこれまで、東日本大震災やリーマンショックなどさまざまな危機を乗り越え、70周年式典を実施できたことについて「栃木県旅行業協会の皆様の努力の賜物」と敬意を表した。

また、「地元に密着し、要望を聞き取れる皆様がこれからの旅行業を牽引する。賛助会は顧客ニーズの変化に対応できるよう努力していくの

新会長に小林聡

新理事の意見共

小林聡新会長

群馬県旅行業協会（武井哲郎会長、108会員）は6月30日、前橋市内で2023年度通常総会を開いた。任期満了に伴う役員改選では、小林聡氏が新会長に就任した。

観光人文学への遡航

第37回

神奈川大学
国際日本学部　教授
島川　崇

観光学の教員になって20年近くが経った。その間、ずっとホスピタリティの概念に疑問を持っていた。

ホスピタリティという言葉をよく口にする人ほど、どこかにあざとさやずるがしこさが見えてしまうことが多く、その人たちが、相手の立場に立ってとか、感謝の心とか、利他の心とかと巧みに言葉を紡ぎ出しているにも関わらず、どこか自分が中心になった物事の捉え方にずっとずっと違和感を覚えていた。そのような人々は、単に表面的に感じがいいだけで、その人々からは、慈愛の心など微塵も感じられなかった。

「情けは人の為ならず」という日本の古くからの諺も同じだ。情けをかけたら人のためにならないという意味ではなく、情けをかけたら巡り巡って自分のところに返ってくるというのが本当の意味だ。だからこそ、人に情けをかけましょう…って、相手のためを思って…と言いながら、実は見返りをもらうことを最優先に期待しているではないか。

結局、この違和感は、「利他性」なんて綺麗な言葉を使っていても、まだ相手を「対象」として自分とは一線を画して見ているところにあることに気づいた。そして、相手は対象ではない、相手はすなわち自分であり、お客様と自分とは「一体」であるという考えが福祉施設で実践されていることをつきとめた。

それ以来、相手は対象でになく、自分と一体であるという考え方の源流を辿っていくと、宗教に行き着いた。まずは神道、そして、キリスト教、さらに、もっともそれをわかりやすく示していたのが、仏教、それも密教である真言宗の教えである。日本に根ざしている伝統宗教がそろいもそろって人間同士の関係性のあり方として一体関係を説いていたとは思いもよらなかった。

一体関係としてのホスピタリティ

とくに真言宗では、人間の心のありようを10段階に整理して、最終的な悟りの境地に至るまでのプロセスを明確に示している。「秘密曼荼羅十住心論」とその「エッセンスをまとめた「秘蔵宝鑰」の10段階に当てはめてみると、利他と言いながら、結局は自分の幸せのために行動するのは、その10段階のうち第2住心のレベルでしかない。この第2住心は儒教がここに当てはまるとされている。まさに、道徳心と言いながらも最終的には自分のためを考えていることを喝破したのはさすが空海である。

それこそ、それぞれの宗教が最終形態として、相手を対象と見ず、対象との一体的な関係性に行き着いているのが興味深い。ただ、この一体的な関係性という概念がなかなか伝わらないのだが、秘密曼荼羅十住心論を用いて、一体関係に行き着くまでのプロセスを詳しく説明することで、ようやく伝えることができた。ホスピタリティは単なるおもてなしではないとの概念を、秘密曼荼羅十住心論でさらに解き明かしていきたい。

ANTA支部長から届けメッセージ

長山宗己支部長

本年5月にコロナ感染症が5類になり、旅行業界に明るい兆しが差し込んでまいりましたが、この3年間に旅行者のニーズが大きく変化しております。

GoToトラベルや、全国支援と行政からの支援を受けて、収益を上げた事業社はIT関連の広告媒体を利用できる大手の旅行会社がほとんどで、ANTA会員の中小旅行業者は、報道機関の発表とは相反して、国・行政からの丸投げ政策により47都道府県の制度の複雑さ、手続きの煩雑さ、割増金の遅れにより、首を締め付けられる

コロナ明

縮小
事務
多く
宴会
会場
ます
値に
思い
終了
後、
と同
後の
業を
協力
行業
の広
支援
報を
伴う
聡氏
会を
井哲
群馬
内で