

旅行業の本質を見失うな！

海外旅行ブームがひとつの大きな市場を形成するに至ったのは、周知の通り東京オリンピックが終わって間もない頃のことである。ブームの火付け役は、基本的には旅行者の増加という内的な要因が大きいですが、旅行商品の開発を始め、販売マーケットの拡大は海外業者による外からの要望や、政府主導の指導、市場構築等によるものではなく、国内の旅行業者を中心とする観光業界を挙げて知恵を絞り、汗を流した結果であると胸をはってもよいと思う。

それがどうだろう。今や、かつての旗手は頭をたれ、手をこまねいて、不景気を慨嘆しているていたらくである。まったく元気がないのだ。夢のある旅行業界をここまで儲からない、不本意な業界構造に追い込んだのは、身勝手に打って出るだけで自らを一向に反省しようもしない傲慢な旅行業界人気質と謙虚さの欠如であり、言ってみれば自業自得というものだ。

もう一度「旅を商う」という素朴な原点に立ち返り、将来の「磐石な旅行業構築」へ向け、今どうしたら良いのかをよく考えてみよう。

旅行業というのは、ただ消費者が喜ぶ安い商品を提供すれば可しとする単純なものではない筈である。買い手と売り手の間には商取引に伴う最低限の「満足感」が伴わなければそれはもはや正常な取引とは呼べない。

では、「売り手」である旅行業者にとって「満足感」とは一体何なのだろうか。それは、「良い企画商品」を「適正な」価格で販売し、その商品企画の過程で仕入れ筋から「適正」に商品パーツの提供を受け、企画者をして創意を発揚させ、結果として「買い手」に満足していただけるような万感の思いを込めた手造りの商品を媒体とするビジネスが成約した時にこそ味わえる一つの充実感であると言える。

いま氾濫している「価格破壊商品」群が果たして、旅行業の正道を歩んでいるラインナップといえるだろうか。薄利多売の商品造成のプロセスでは、「買い手」には眩しい「廉価」というメリット、また「売り手」には秩序を破壊した「薄利」以外、双方に何の利益ももたらしはしないことは明白である。商品の企画、提供側である旅行業者にとって、一旦価格競争に突入した以上素材提供者側の提示価格を必死に切り崩そうとする。この仕入れの交渉過程で旅行業者が素材提供者に対して「満足感」を与え得る可能性は極めて低い。手配業者は、渋々過酷な要求を呑まされ、現地ガイドまでも消費者に対して不満を洩らす。恐るべきは納得しきれない素材提供者の不満感がそっくり旅行業者を経由して「買い手」、つまり消費者に転移することである。この商品仕入れに伴い「不満感」も一緒に消費者に売り渡すことになる。

「低価格商品」という美名？の器の中でぎりぎりに絞られた各種の仕入れ価格にはこれ

以上経費を削る余裕がない。ひとつサービスを膨らませれば、他の仕入れ価格を削らざるを得ない。結局ぎりぎりに切り詰められた経費の中に密かに混在する「薄利」というお宝を潰されないためには経費のどれかがしわ寄せされるしかない。

ここでよく考えてみよう。商売として成り立っていれば、それは消費者に支持されているからとやかく異を唱えるべきではないとの都合の良い見方も一方にはある。しかし、業界全体にとって実際それでよいのだろうか。

私は以下の3つの理由から業界秩序を乱し、旅行業者共倒れの危機を孕むが如き商品企画は、将来的に業界にとっても決してプラスにはならないと思っている。

理由の第1は、残念ながら結果的に誰一人として満足感を味わえるほどハッピーな関係者が生まれてはいないという実態である。皆負け組なのだ。第2に創造性や、斬新性を含め、企画サイドにおいて企画面の能力向上と発展性が見られない、つまり業界内部のレベルが一向に向上しないことである。ひたむきで堅実な向上心とモラルをも阻害しているという側面があるということ忘れてはならない。第3には、このままの状態が推移すれば畢竟行き着く先は際限のない価格競争であり、ビジョンのない優勝劣敗、価格破壊の世界が残されるだけである。これが業界の健全な発展につながるとはどうあっても考えられない。更に辛言すれば、旅行業揺籃期に純粋に旅行業界の健全な発展と育成を願って努力した業界先達たちのまばゆいばかりの理念に対しても叛旗を翻すことになりはしまいか。

成熟産業にはまだとても到達し得ない旅行業界ではあるが、将来そう呼ばれることに自ら逆行するようなことがあってはならないと思う。

僅かな割引や、低価格販売により結果的に消費者に拭い切れない不信感を植付け、自分たちの身を殺ぐような手法は絶対さけるべきである。

今日正直に言って「夢」を売れる旅行業ほどハッピーで貴重な存在はあまり他に例がない。それゆえにこそ初心を忘れることなく旅行業の理念と理想を失わず、旅行業界を健全な事業に発展、育成させることが、いま旅行業界に籍を置く者に課せられた責務であると思う。