

JR東日本地域ネットワーク発足記念座談会



旅の変化とともに、地域のつながりを、もっと強く新しく。

JRグループ協定旅館ホテル連盟（以下、JR旅ホ連）の解散から約1か月半。

湯河原温泉のいすゞホテルにJR旅ホ連の発展にご尽力いただいた渡邊宗男元会長、佐藤栄司元本部専務、豊島正之元東日本地域本部事務局長にお集まりいただきました。

JR旅ホ連の36年の歩みと新たに発足したJR東日本地域ネットワークの存在意義、そしてJRと地域の連携の重要性と新しいつながりのあり方など、これからの地方創生に向けた期待についてJR東日本の渡辺厚とともに語り合っていました。（以下敬称略）



渡邊宗男

JR旅ホ連元会長

湯河原温泉 川堰苑いすゞホテル
代表取締役社長

鉄道会社ならではの視点で掘り起こされた地域の魅力。

—— 2023年3月にJR旅ホ連が解散となりました。

渡邊元会長、佐藤元専務、豊島元事務局長は永きにわたりおつかれさまでした。まずは36年の歩みを振り返っていただきたいのですが、JR旅ホ連が果たしてきた役割というのはどういったものだったのでしょうか。

豊島 JR旅ホ連が発足したのは1987年、JR6社が分割民営化された年です。鉄道事業を支える旅行業のパートナーとして旅ホ連会員を募集することになりました。それまでJTBをはじめとする旅行会社が発足させた旅館連盟がある中で、鉄道会社が主体となったJR旅ホ連に大変大きな期待をいただいたことを覚えています。

佐藤 旅行会社が中心の旅館連盟では送客に主眼を置いて繋がりを強固にしていこうという一定の流れを作っていたのですが、JR旅ホ連は送客に加えて鉄道事業を通じた地域の活性化にも重きを置いてきました。ですからJR側がそれぞれの地域へと誘客するデスティネーションキャンペーンを展開したり、会員施設の皆さまと一緒に地域を盛り上げるための議論をしたりと、他の旅館連盟にはなかった関係性が持てたと思っております。

渡邊 会員となる旅館・ホテル側からの視点でも期待度は非常に大きなものでした。JRは地域の懐深くまで入り込んでくれたという印象です。電車に乗って、バスに乗って地域のさまざまな場所へと出かけたくなる企画やキャンペーンがあり、我々も自分たちの地域にお客さまを誘引するのに「こんな切り口があったのか」と気づかされることもありました。

豊島 そういう意味ではJRの各支社単位で旅ホ連の支部を立ち上げたことが大きく影響していたかもしれません。JR東日本管内で言えば12支社に対してそれぞれ支部が立ち上がったのですが、他の旅館連盟よりも緊密な連携で各施設との距離が縮まり、深いコミュニケーションが図れる体制が整っていたのではと思います。

渡辺 (JR東) そうした深いコミュニケーションがもたらした成功例は数々あるのですが、例えば新潟のデスティネーションキャンペーンで行った朝ご飯プロジェクトというのは、まさにJR旅ホ連の施設の皆さまが中心となりJR東日本新潟支社と一緒に作り上げたといえるかもしれません。以前は旅館・ホテルの楽しみという夜の宴会や食事だったのですが、新潟は米どころなので朝ご飯の美味しさを訴求するキャンペーンを展開しました。朝ご飯を食べるということは必然的に旅館に宿泊することになります。それぞれの施設が新潟の自慢の食材を使った個性的な朝ご飯を打ち出して大きな送客につながりました。

渡邊 確かにJRの企画というのはその地域の人たちを元気にさせるものが多くありました。画一的な企画でお客さまを誘引するという考えでは、地域や各施設の個性を無視して、例えば山間の旅館でも伊勢エビの特典をつけるといった的を射ていないサービスになってしまいかねません。

佐藤 ですから、JR旅ホ連が解散するにあたって、各会員の皆さまも、役員の我々も、JRも、いちばん気にしたのはやはり関係性が薄れてしまうのではないかということでした。JR旅ホ連36年の歴史の中で培った強いつながりというのは、今後お互いに求めていると感じています。



佐藤 栄司
JR旅ホ連本部元専務理事

地域共創の実現に向けた新しいつながりの誕生。

—— その新しいつながりとして東日本エリアに誕生したのが「JR東日本地域ネットワーク」となるわけですが、JR旅ホ連とはどのような違いがあるのでしょうか。

渡辺 (JR東) 大きなところで言うと、これからはJR東日本地域ネットワークということで送客というカタチだけではなく、JR東日本と地域の方々と一緒に地域の魅力を磨き上げ、地域を発展させていく共創のカタチになるということです。またJR東日本地域ネットワークに参画していただくメンバーも旅館・ホテルはもちろんのこと、観光施設、飲食店、生産者の方、あるいは自治体の方など地域全体の方々とパートナーシップを結んでいきたいと考えています。そして我々JR東日本も鉄道、観光分野のみならず、生活ソリューション、SuicaやDXという当社グループのアセットを総動員して地域の皆さまと一緒に伴走しながら持続可能な地域づくりを推進していきます。

渡邊 旅館・ホテルをはじめ地域に生きる我々も意識を変えていかなければならないと感じています。コロナ以前は団体でいらっしゃる宴会目的のお客さまが売上の大きな柱となっている施設が多くありました。旅行会社さんが送客してくださる団体客がいて、ゴルフをやって宴会をして二次会があって。だから誘客のための企画も宴会中心で伊勢エビをつけるとか一品増やすといった画一的なものに頼っていました。

ですが、このコロナ禍もあって旅のカタチというのは一気に変わってしまいました。お客さまが求めるもの、自治体や旅行会社が提案する企画、そして我々旅館施設側の希望がそれぞれズレてきてしまっているのをこの2、3年で目の当たりにしています。お客さまが旅に求めているものが一段も二段も深くなってきています。それぞれの地域の持つ魅力を深く体験したいと思われています。お食事の一品一品はもちろん、お迎えするときの一杯のお茶にもその地域ならではの価値を提供することが必要な時代です。だからこそ旅ホ連というカタチも変えていかななくてはならなかったのです。

豊島 JR旅ホ連を時代の変化に合わせ、渡邊会長をはじめ、各正副会長が発展的解散へと自ら舵を切っていただきましたが、この決断には本当に感謝しております。

佐藤 これからのJR東日本地域ネットワークでは地域の皆さまが期待すること、訪れるお客さまが期待すること、JR東日本が期待することをしっかりと結びつけるためにも緊密なコミュニケーションで議論を重ねていくことが大切です。どの立場の人も誰かがやってくれるだろうという他人任せではなく、より良いものを作り出すためにお互いがアイデアを出し合い、議論して、同じ方向に向かって心を合わせていくことが大事だという気がします。



豊島 正之
JR旅ホ連東日本地域本部元事務局長

持続可能な地域づくりのために JR東日本グループのすべてをかけて。

—— その思いというのはJR東日本が提唱している「伴走型地域づくり」というキーワードにも込められていると思われますが、JR東日本としては実際にどのようなサポートを行っていくのでしょうか。

渡辺 (JR東) あくまでも本走者となるのは主役である地域の方々であって、JR東日本は伴走しながらそこにある課題を解決するソリューションを提供するという位置づけです。JR東日本グループが持つ役割やアセットのすべてをフルに使って地域の皆さまをサポートしていきます。それは単に鉄道事業がもたらす人の流れだけではなく、たとえば地域の特産を各地に届ける物の流通もあります。またさまざまなメディアやデジタルを活用した情報の流通という面においても、当社グループの強みを活かして、それぞれの地域の魅力を深掘りして発信していくこともできます。

渡邊 鉄道を通じて地域のすみずみまで知っているJR東日本だからもっともっと深掘りした地域の魅力を発信してもらいたいですし、我々も自らの地域のことを見つめ直してお伝えしていきたいですね。

渡辺
(JR東)
それともうひとつ、持続可能なやり方で支えていくことも大切だと考えています。地域の方が主体性を持ってやっていこうとする中で一過性のサポートでは意味がありません。旅館やホテルの施設の魅力、特産の魅力、その土地の魅力を磨き上げていただいて訪れた人の満足度を上げ、再訪に繋げていく。そうすることで付加価値を上げ、消費額を上げていくことが地域を豊かにするということだと思います。そのためには、以前のような安価で大量送客といったやり方では未来がありません。「またここに来たい」と思ってくださいる方を1人でも多く作っていくことがこのJR東日本地域ネットワークのめざすところです。



渡辺 厚

JR東日本マーケティング本部
くらしづくり・地方創生部門
観光流動創造ユニット
ユニットリーダー

新しいつながりを未来へ。

—— それでは最後に今後「JR東日本地域ネットワーク」に期待するところを、JR旅ホ連の発展に貢献されたお三方からお聞かせください。

豊島 2011年の東日本大震災のとき、JR東日本は全力で短期間のうちに新幹線を復旧・開通してくれました。東北へのデスティネーションキャンペーンも展開して傷ついた東日本をバックアップしてくれました。コロナ禍ではJR東日本が過去最大の赤字を出しながらも東日本エリアのすべてのJR旅ホ連や指定休憩店会員施設を見舞ってくれました。たとえつながりのカタチが変わっても地域とJR東日本とのつながりはいまでも強い信頼で結ばれているはず。JR東日本地域ネットワークに参加される方は積極的に意見を出してJR東日本にアタックしてほしいですし、逆にJR東日本には地域の人々の視点に立ってお互いに対等な意見交換や議論ができるとありがたいと考えています。

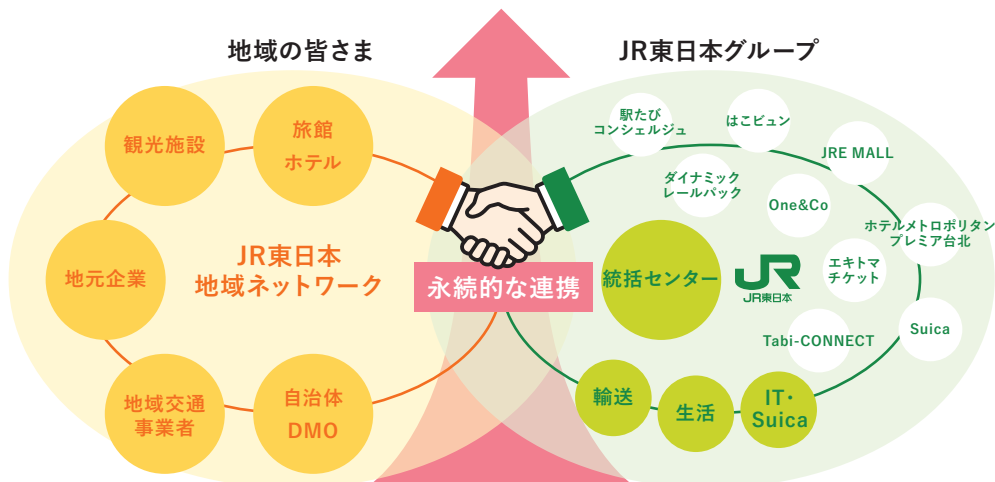
佐藤 そうですね。JR東日本地域ネットワークが自治体ごと、地域ごとに作られていくことを考えると、コミュニケーションの機会をしっかりと設けて欲しいです。定期的に開催し、お互いにメリットのある方向をしっかりと見つめて、それに向かって手を携えて進んでいって欲しいです。それからせっかく生まれたつながりを数年で形骸化させてしまわないよう持続的なものにする仕組みづくりも合わせてやっていって欲しいですね。

渡邊 私は会長として各役員とともに解散を決断してから各地域の総会にできるだけ足を運んできました。そこで感じたのは、JR旅ホ連の会員は鉄道が好きな方がとても多いということです。以前JR旅ホ連の会長をされていた小倉さんも仰っていましたがJR東日本地域ネットワークの会員みなさんにはJRを愛して欲しいと思います。地域の皆さまとJR東日本がお互いを大事にして車の両輪のごとく進んでいただければありがたいです。地域の皆さまもJR東日本も、目の前のお客さまが欲しいがために何かをするだけではなく、先々の未来に結びつく活動を長く続けていける関係が育つといいですね。

渡辺
(JR東) これまで36年間の永きにわたりご支援いただいたJR旅ホ連会員の皆さまに改めて感謝を申し上げます。お三方からの期待をお聞きし、これまでJR旅ホ連との活動等で培った地域の皆さまとの信頼関係を礎に、これからはJR東日本地域ネットワークを通じて、未来に向け更に地域の皆さまとの連携を強化していく決意を新たに致しました。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

JR東日本地域ネットワークがめざす新たな連携

持続可能な地域へ 魅力溢れる東日本へ



JR旅ホ連会員の皆さまとの関係を礎に発足したJR東日本地域ネットワークを中心として
JR東日本グループの総力を挙げ、地域の課題解決に努めます。
地域密着・現場第一線での地域共創の取り組みに引き続きのご連携をお願いします。