



2021年 堀坂社長 年頭挨拶～変革を加速化し、新たなチャレンジを～

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

2020年度は新たな中期経営計画「TRANSFORM 2025」のスタートの年でしたが、新型コロナウイルス感染症のパンデミックにより、国内旅行、海外旅行、インバウンド、全てのマーケットがほぼ消滅してしまうという未曾有の事態に直面しました。7月から開始された「Go To トラベルキャンペーン」によりようやく国内の個人旅行の需要が戻ってきたものの、それ以外の旅行需要については未だ厳しい局面が続いています。

この危機的状況のなかで本年、私たちは新たな取組にスピード感を持ってチャレンジしていかなければならない一年になると考えています。ニューノーマルと言われる新しい生活様式の下での働き方改革（テレワーク、ワーケーション等）、接客の非対面シフト、ハイブリッド型MICE、新たな旅のあり方の追求など、様々な場面でコロナ以前から大きな変化が押し寄せてきています。当然のことながら生き残りをかけてこの変化に迅速に対応していかなければなりません。

そのために、構造改革をしっかりと進めて参ります。来るべき国際交流の復活には万全の体制で備えながら、ニューノーマルでの新たな事業展開や異業種との連携等、従来の旅行業の範疇を超え、ドラスティックに変えていかなければなりません。従前から取組んでいるDX（デジタルトランスフォーメーション）を加速化し、誘客・送客事業だけではなく、その地域の観光産業を中心に据えた地域振興を担う企業への変革や、旅行に捉われないビジネスにも積極的にチャレンジしていきます。JR西日本グループの一員としてのMaaSへの取組、地方創生への取組、また、SDGsへの取組みもこれまで以上に強化し、持続可能な社会の実現に向けて貢献して参ります。

コロナ禍で、当社の経営は創業以来最大のダメージを受け、これによる環境の大きな変化の渦中にありますが、一方で当社にとって変わらないスピリットもあります。それは、「人によるサービスの重要性は変わらない」ということです。Webを介したコミュニケーションがあらゆる場面で拡大し、この流れは変わることはありませんが、人によるサービスが求められなくなったということではありません。私たちにとって大切なことは、新たな技術を活用して利便性の向上や効率化を追求するとともに、人を活かしたサービスの向上（付加価値）を追い求め、お客様に提案し、人の交流を創造していくことです。当社の理念である「豊かな生活と文化の向上への貢献」を実現するために、お客様の「安心・安全」を確保しながらこの荒波を乗り越え、未来へ続く企業へと全社員の総力を結集し、前進していきたいと思えます。

本年も引き続き皆さま方のご支援・ご鞭撻を宜しくお願い申し上げます。