

身近な創業
自身の特技・経験を活用

地域への貢献・地域との係わり
地域の資産・資源の活用

企業組合オフィスケイ(トラベルネット)

旅創り好きの集まりが企業組合を設立、 着地型オリジナル旅行をサポート

会社概要

事業概要：旅行業務、着地型旅行商品と地元の観光情報の提供
所在地：大分県別府市野口元町12-31
URL：http://www.k-travel.net/
設立：平成14年11月
資本金：980万円
年商：1億5,000万円
従業員：11名（従事4名、非従事7名）

社長プロフィール

代表者：栗屋しのぶ
年齢：49歳
職歴：大学卒業後ホテルに勤務。専業主婦を経て旅行会社勤務
座右の銘：「一人が皆のために、皆が一人のために」どなたでも参加できる「やさしい旅づくり」



製品・サービスの特徴

- 旅行業務（九州地域を中心とした発着型旅行商品の提供）
- 大分県を中心とした着地型旅行商品の企画・販売
地元別府や大分県に足を運んでもらうための着地型の旅行商品の企画を強みとする。インターネット上で、客がツアーを自由に組み合わせられ、予約できるサービスなどを提供する。



起業の動機

旅は日常生活から離れ、新しい体験による刺激の時間と、それを癒す休息の時間の組合せで成り立っていると言われる。企業組合オフィスケイ代表の栗屋しのぶ氏も「自らも旅行や温泉が大好き」と言うように、学生時代から旅創りに関心を持ち、大学卒業後はホテルに勤務した。専業主婦時代に総合旅行業務取扱管理者資格を取得したことをきっかけに旅行会社に勤務した。ところが突然、勤務先が廃業すると通告され、栗屋代表は既に予約されているお客様を抱え途方にくれた。このときの経験より、お客を第一に、事業を展開せねばならないことを学んだ。

勤務先がなくなった当時、かねてより既存の旅行パックだけではお客は十分満足ができないことに不満を持っていた栗屋氏は、なんとか自分一人でもお客の旅創りのお手伝いができないかと考えた。当時、会社設

立等の知識を持ち合わせていなかったが、勤務先の同僚3人が独立に賛同、起業に踏み切った。会社形態は有限会社も検討したが、4人の経験と強みを生かせること、リスクも分散されることから、平成14年11月に旅行部門のトラベルネットと小企業向けシステム構築を行うコンピュータ（CP）部門の2部門からなる企業組合を設立。当初の資本金は560万円だった。

インターネット再構築、創業後に戦略見直し

創業1年でCP部門が経営難となり、旅行部門の資金繰りまで逼迫、事業存続の危機に遭遇。栗屋代表は、CP部門を閉鎖し、もう一度起業の原点に戻り、自社の強みは何か、他社との差別化するには何ができるのかなど、戦略の見直しを行った。

地元別府や県内の温泉地の素晴らしさやグルメ情報などを熟知しているので、未開拓な地域資源を見直し、磨き上げ、地元大分に来るお客様向けの「着地型商品」

企画や地域に密着した情報提供などを事業のコアとすることにした。

また、創業時に立ち上げたホームページ（HP）や予約システムが上手く使いこなせておらず、十分な機能が発揮できていない悩みがあった。そんな時期に、中央会の「組合等情報ネットワークシステム開発事業」（平成17年度）の補助金を活用して、HPを再構築し、また、予約・顧客管理・経理を一元化するシステムを導入することを決める。

トラベルネットは規模も小さいため、大手旅行会社と異なり、全国紙などへ広告宣伝などができない。そこで、お客の旅行の満足度を高めたいという基本コンセプトや経営方針をタイムリーにお客様に伝え、お客様に最大限の観光サービスを提供するために、インターネットを手段として選んだ。なによりもホームページを創意工夫し、多くのお客様に見てもらう必要があった。

創業時のホームページではターゲットが明確でなく、商品毎に内容を手作りをしていたので更新が追いつかず、SEO対策も不十分な対応しかできていなかった。そこで、組合独自でタイムリーにホームページを通して情報提供できることと、ブログでより身近な情報提供を行なうなどが、できるようにした。

結果、ネットを通じて、他県同業者が真似できないきめ細かなオリジナル旅行プランを提案できるモデルが始動した。ホームページ利用者のリピーターと口コミや紹介が途絶えることなく、新たな顧客が広がり、業績も順調に伸びてきている。

身近な経営資源の活用

きっかけ：勤務先の突然の廃業を契機に、お客様に迷惑のかからぬことを第1に起業を決意
会社形態は、「働く仲間が、共にやりがいや経営者意識を持てる仕組み」を作りたかったので企業組合を選択

協力者：前勤務先の同僚3名と共同経営で立ち上げ。方針や意識のずれから3名脱退、2期目に新たに組合員を募集し、12名に増加

技術：総合旅行業務取扱管理者の資格保有者、介護ヘルパーや手話通訳経験者が組合員にいる

資金：自己、組合員からの出資

支援者等：大分県中小企業中央会から組合設立、運営などのきめ細かなアドバイスを受ける

質の高いサービスで顧客満足を高める

旅行へのニーズは細分化しており、トラベルネットでも、様々なタイプの特色ある旅行商品を企画している。高齢化社会を迎え、リタイアしてゆとりのある人向けの長期滞在型や女性・主婦層向けの癒し型プランなどはその一部である。なかでも高齢者や障がい者のためのユニバーサルデザイン旅行の提供に重点を置いた取り組みをしている。ヘルパー2級資格保有者や手話通訳経験者が組合員にあり、2時間単位での添乗、福祉車両の手配やバリアフリー施設についての情報提供をおこなう。介護を要するお客様が「観光は楽しかったけれど、疲労が出た」というのではなく、「楽しい旅ができ、かつ元気になった」という旅をしてほしい。「ホスピタリティーの高い旅行のお手伝いができることを基本の方針としたい」と栗屋代表は言う。

地域資源の活用と地域貢献

また、別府や大分県に観光客を誘致しようと、地元旅行社ならではの観光情報を提供し、顧客ニーズに応じた商品にプラスαを心がけ、その1つ1つが積み上げて、当組合の強みにしている。そのために栗屋代表・組合員自ら現地に行き確認、その情報を全員で共有。それらを組み合わせて地域限定の商品作りを行っている。これらの努力が、地域の観光産業の振興と景観の保存や、文化遺産の積極的な保護につながることを期待される。

学ぶべきポイント

- 起業時には、十分なビジネスプラン作りとコンセンサスが不可欠であること
- 起業家は、さまざまなリスクに遭遇した時にも、絶えずプラス志向で取り組むこと
- 他社との差別化には、身近な資源を磨きあげ、オリジナルな商品サービスを企画・開発する発想と行動力が不可欠であること

起業を志す方への アドバイス

絶えずプラス志向で事業を運営していく。苦しい時期や困難なことも多いが、それをプラスに考えていくことが大切。くよくよせず行動すれば、自ずと道は開かれると信じる。