



北斗観光外観



従業員さんと

お客様の笑顔のために 私たちの笑顔のために

(有) 北斗観光

代表取締役社長

松嶋 治雄 さん

「お客様の笑顔のために
私たちの笑顔のために」。こ
れは(有) 北斗観光二〇一五
年のスローガン。

社長の松嶋治雄さんはこう
説明する。「お客様が素敵な
旅に感動し、喜んで頂けるこ
とが私たちの喜びです。今年
一年スタッフ全員でお客様の
笑顔にこだわっていきたく
思っています。」

もっともこうしたお客様本
位の姿勢は、創業以来力を入
れてきたものだそうだ。

北斗観光では、年六、七回募
集する「北斗らんらん
(RUN RUN) ツアー」に
力を入れている。リピーター
が非常に多い人気のツアーだ。
人気の一つの理由は添乗員
の世話が行き届いていること

だ。「大手旅行会社の添乗員
はほとんど派遣社員です。し
かし北斗観光は社員が務めま
す。お客様に満足頂けるよう
に、一所懸命努力します。お
客様に対する思いが違うので
はないでしょうか。そして定
員は十五名前後に抑えていま
す。それは添乗員の世話が
行き届くように、また催行率を
高めるためです。」

最近では一人で申し込まれ
る方が増えているそうだ。「添
乗員と顔見知りになった方が
多いですね。『久しぶり!』
と挨拶してくださいさる方も
いらっしゃるようです。旅行と
もに家族的雰囲気も楽しんで
いらっしゃるようです。」

豪華客船にっぽん丸を使っ
たツアーもたびたび企画する。





にっぽん丸

客室二〇二室、五二四名を収容できるにっぽん丸は、いわば洋上リゾート地。「美味なる船」の異名を持つ、さまざまなエンターテインメント・リラクゼーションがある。各種イベントが開催される。にっぽん丸の場合は社長の松嶋さんが添乗するケースが多い。どのようにお世話するか聞いてみた。「ほぼ二十四時間お客様につきつきりという感じですね。(笑)一日のスケジュールはいろいろありますが、私の方で計画させていただきます。そしてお客様に説明し了承をとります。



ビスタスイート



プール



ショップ「バイ」

これはお客様の負担にならないようにとの配慮からです。船上での一日は早朝のノックから始まります。お客様のお部屋全てを回るので。それからスケジュールにしたがって各種イベントやエンターテインメント施設を案内します。夜お休みになるまで付き添いますね。こうして、お客様が安心して楽しめるように努めています。」

分というパターンがあります。またドライブインのような食堂で冷えた料理を団体で会食するケースもあります。旅行会社がそれらと連携しているからです。こうしたことは旅行会社の経営にとってプラスですが、お客様にとってはマインナスではないでしょうか。北斗観光はそうでしたがらみも持たないようになっています。本当にお客さまに喜ばれる宿泊施設や食事にこだわっています。」



リピーターが多い人気の北斗らんらん (RUN RUN) ツアー



食堂「魚山人」

究しますが、それだけではありません。添乗で各地を訪問するとき、地元の人しか知らないような「美味しい店」、魅力的な場所、イベントを探すようにしています。直接地元の方に尋ねて調査するので。またお客様たちの生の声をよく聞くようにしていますね。」

こうしてツアーに組み込むようになったのが、魅力的な食堂「魚山人」。これは漁師が営む小さな料理店で、昼夜一組限定。秘境の名店。それに宝塚並のショーを提供する「劇団あんみつ姫」の舞台「全国座長大会」も……



全国座長大会

嘉徳劇場で開催される全国座長大会、海外では「マレーシア世界遺産ボルネオ島(コタキナバル)五日間」。七月、九月、来年の一月に組まれている。これら人気のツアーを楽しんでみてはいかがだろうか。さて、松嶋さんの夢は何だろうか。「皆様からのご意見やご提案を素直に受け入れながらお客様に喜ばれる旅を提供し続けることです。毎回『北斗観光のツアーに行って良かった』と言って頂けるようにしたいですね。お客様の笑顔と感動のため、心のこもったお世話と一層魅力ある企画を究めるよう努力していきます。」



マレーシア世界遺産ボルネオ島(コタキナバル キナバル国立公園)