

リーダーからのメッセージ

高い志と 広い視野で

万年良子 ベルトラ取締役最高執行責任者

激動の年に課題の多い観光産業で最初のキャリアを踏み出す新入社員の皆さんは素晴らしい。誇りに思うとともに業界全体で応援したい。JATA（日本旅行業協会）の海外旅行推進委員会では観光産業を担う若い世代の育成について、各社代表と真剣に議論を交わしている。4月のトラベル懇話会では業界を挙げて観光産業への就職を緊急支援する必要性が話された。観光庁がリードする観光人材育成、とりわけ経営人材の育成は急務だ。

皆さんはその会社を選び、選ばれたわけだが、ここから長い旅路「働きながら人生を形成していくキャリアの旅」の始まりだ。いまからどのようなキャリアパスを創っていくのだろう。どのようにパーソナルブランドを醸成していくのだろう。キャリアとは就職、出世、経歴のことではない。本来キャリアとは働くことに関する継続的なプロセスをいう。働くことに伴う生き方を指している。

世界が同時に被ったコロナ禍に次いで、ロシア・ウクライナ問題という難題の多い年に入社したことは重要な意味を持つ。今後のキャリア形成に大きな資産を与えてくれるだろう。地球規模で誰も経験したことがない連続する困難に直面している。とりわけ観光・旅行業界は困難を克服しようとしている真ただ中だ。

世界は複雑に絡み合っている。国の利権争いや国家的リーダーシップ、交渉力が左右する。道筋は厳しく回復の光は見えにくい。しかし誠意ある正しい行動と努力は必ず報われると信じたい。世界

はいまも社会人1年生と変わらない。

世界のOTA企業の資金調達額は昨年、総額3500億円を超えた。世界中の人々が夢のある未来や人との交流に期待を抱いており、ゆえに旅行というかけがえのない産業は枯渇することはない。ただ、熱くなり過ぎた地球から、一度立ち止まって「考え直して」というメッセージに受け取れる。

30年までのSDGs（持続可能な開発目標）達成は待ったなしだ。日本から何ができるか、どのようにリードすることが可能か、数歩先を考えておくべきだ。海外渡航が再開され売り上げが戻って良かったというだけでは、世界のツーリズムと対等に未来は描けない。

グローバルで先行するツーリズムのビジネスモデル変容とタイアップする柔軟性も求められる。明るい未来は必ず来るが、対応の品格が問われる。経営者や先輩との仕事を通して、キャリア形成の骨格となる身体を創る絶好の機会だ。とはいえ最初の1年は徹底的に仕事を覚える努力あるのみだ。

だから私にはすべきことがある

私の社会人1年目を振り返ると、七転八倒の日々だった。毎日覚えることの多さと失敗を恐れる緊張感で楽しい記憶はない。文科系大卒女子4人のみ採用という狭き門になぜか潜り込んだ。同期のほとんどは優秀な理系卒で研究センター配属。私は本社配属予定が突然東京営業部に変更され、初日か

らもみくちやにされた。

製薬会社の営業事務で夜は薬価を記憶する。本社の同期3人との待遇の違いに若さゆえ落胆した。しかしいま思えばこれが良かった。与えられた場所で精一杯尽くす。人と比べてはいけない。これが教訓となった。嵐のスタートから2年たったころ、沈む夕日を見ながらふと思った。世界と関わる仕事がしたいんだと、と。

キャリアのほとんどはその後、アメックスで形成された。多くのことを教わり、海外赴任も経験した。いま、私がここにいられるのは諸先輩や、顧客を徹底的に大切にブランド教育のおかげだ。会社が自宅近くで腰掛け程度の気持ちで入社したが30年弱勤めた。キャリアパスなど初めから思い描いていたわけではない。入社最終面談で「コールセンターに興味はないか」と尋ねられ、即答でお断りしたが、さまざまな部門を経て最後はコールセンターで会社を後にした。あるがままを受け入れて不思議な結末となった。

マネージャーになり意思決定と決裁権限を得て仕事が楽しくなった。部長になって人材育成の大変さと楽しさを知った。海外赴任となり、世界と競う面白さ、協力と競争を知ると欲が出た。自分のチームを世界一にしたい。目標にまい進する社員がいておいしい。帰国しても日本代表のごとく精進を重ねた。

程なく東日本大震災が起きた。被災地を助けるプロジェクトチームでお客さまに連絡すると「自分たちは大丈夫、だから仕事に戻って」と、こちらを労う電話口の声に皆で号泣した。それからチームは成長した。感動体験を提供するわれわれが逆にいただいってしまった。かけがえのない体験をした。だから私には会社が変わってもすべきことがある。

社会人1年生諸君に告ぐ

ベルトラはユニークなOTAで「次の旅行はどこに行く？」ではなく「何をしに旅する？」だ。トラベルをひっくり返そうと、ベルトラ。もう1つのユニークな点は人を最も大切に扱う。オンラインで予約が完了して終わりというOTAとは異なり、旅行

者が実際に旅をするまで支援する。

感動してもらいたい！再度利用してもらいたい！営業メンバーは担当するすべての体験談を即日読み込み、カスタマーサービスチームと現地催行会社と5つ星を目指して伴走する。今年度の経営指標になっている。こんな時だからと社員が決めた。縁あって入社して6年。ベルトラに社名変更して10年の今年、ビジョンを再定義しロゴも刷新した。

「人を想い、人に寄り添うことで、よりよい世界を実現する」。新しいビジョンだ。ミッションは引き続き「心ゆさぶる体験を未来に届ける」を貫く。コロナ前から用意していたが発表の時期を考えていた。世界がどう変わっても、われわれは人を中心にぶれない軸で企業理念を強く推進する。ビジネスは引き続きピンチだが、ベルトラの誇れる財産、社員はとて勇気だ。この2年で新しいビジネスモデルを5つ立ち上げ、そのうち3つは収益を上げている。困難な時代だからこそ、正しい行いで社会に貢献する企業であり続けたい。

観光とは光を観ること。われわれは素晴らしい産業に従事している。国内を見渡すと、地域それぞれの歴史、地方食と伝統文化、それをその土地で守る素晴らしい人がいる。若い人がその文化に引かれて移住するケースも増えている。

コロナ前の空前のインバウンド活況とオーバーツーリズムで学んだことを生かしたい。47都道府県の素晴らしい日本を磨きあげたい。日本の誇る国立公園にもっと人を送りたい。観光コンテンツの物語は、見方・捉え方と現地のコミットメント（本当にやりぬく行動）ある人たちがいれば成功できる。若い世代とシニアの活躍の場にもなる。

産官学で協力し、日本全体を一流コンテンツにすることは観光産業の本丸だ。社会人1年生諸君に告ぐ。高い志と広い視野をもって、日本を見聞し尽くしてほしい。高級な宿や便利なホテルより、意外と地味なところに光は放たれている。



Profile

まんねん・りょうこ ●アメリカン・エクスプレス元副社長。16年6月にベルトラ入社。取締役としてCS、海外事業部統括を経て20年より現職。21年から観光庁交通政策審議会臨時委員、JATA（日本旅行業協会）海外旅行推進委員を務める。