

高齢者向けの観光福祉タクシーで リスクの少ない新たな事業を創出

課題

リスクが大きく 競争が激しい旅行商品

沖縄をはじめ、国内の離島旅行のサービスやサポートを行っている有限会社島旅ツーリスト。ツアー商品のインターネット販売を中心に、地域を問わず個人旅行者がおもな顧客だ。国内の離島旅行に特化することで、豊富な知識や経験を活かしたきめ細やかなサービスや提案ができるのが強みで、一組一組の顧客の要望に応じた旅の提案で大手競合他社との差別化を図っている。

ただし、それゆえの課題もあった。主力商品が遠方への観光旅行のため、災害などの有事の際には、売り上げが落ち込むリスクが大きいのだ。しかも、旅行商品のインターネット販売では、大手の旅行会社やインターネット事業者のほうが資金力を活かしてサービスの充実を図れるため有利だ。また、近年の離島人気で、同様の旅行会社が出現すれば、さらに競争環境は厳しくなることが予想される。

このようななか、同社にとって、リスク変動の小さい商品やサービスが必要だった。そこで同社が考えたのが、観光福祉タクシー。つまり、高齢化が進む小田原市周辺地域の高齢者を対象に、小田原や箱根などへのシニア向け旅行ツアーとして、少人数制のサポート付き観光福祉タクシー（外出・旅行サポート）を事業化することだった。

支援

地域の課題解決に役立つ 新ビジネスの事業化を支援

小田原市橘商工会では、それまで同社に対し、小規模事業者持続化補助金を活用したホームページのリニューアルの支援などを行っていた。

そして2017年から、経営発達支援計画の伴走型小規模事業者支援推進事業として「高齢者の生活支援や地域住民の問題解決に役立つビジネスの展開」を目標に、同社の既存事業とは異なる新たなサービス事業の立ち上げを支援。観光福祉タクシーの事業化に向け、高齢者を対象とした市場調査やアンケート調査などを実施した。

これらを踏まえて同社では、「夢八里ツアー」という名でサービスを開始した。事業実施にあたっては、自社で介護タクシーの登録を受け、ドライバーがツアー添乗員を兼務することで人件費を抑え、手頃な価格設定を実現。また、旅行や



同社経営者と商工会の支援でリニューアルしたホームページ

お出かけ（余暇）に特化することで、通院や買い物などで高齢者が利用する介護タクシーとの差別化を図った。オーダーメイドの旅行の提案もでき、高齢者の自宅発着の旅が可能になるなど、大手にない地域密着のサービスも特徴だ。

今後はさらに、高齢者のニーズにあった余裕をもった旅行日程の実現や、少人数グループや貸し切り旅行の実現、高齢者福祉施設の行事など顧客の要望に応じたオリジナル旅行の企画など、サービスのさらなる広がりが期待される。

支援の経過

期間	支援内容
2015年12月	ホームページリニューアル支援
2017年11月～	市場統計調査、競合調査、先行事例調査、高齢者アンケート調査などによる支援

会社概要

会社名：有限会社島旅ツーリスト
 住所：神奈川県小田原市栄町1-2-18
 電話番号：0465-24-7150
 URL：http://www.shimatabi.net
 代表者名：植田裕範
 創業年：2005年
 従業員数：1名
 商工会名・担当者名：小田原市橘商工会・周東博