

JATA

http://www.jata-net.or.jp/ **Communication**

じゃたこみ

7

2013年
7月10日発行
vol.77

発行 一般社団法人 日本旅行業協会
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通費が関ビル3階
TEL:03-3592-1271 (代表) TEL:03-3592-1244 (広報)
FAX:03-3592-1268

座談会 株式会社ジャタの今後の取り組み

多岐にわたる課題・要望に応える

大西 誠 (株)ジャタ代表取締役、中村 達朗 JATA理事長、越智 良典 JATA理事・事務局長

JATA旅博2013

国際観光フォーラムに
世界の業界トップ2氏が登壇



JATA総会フォトレポート

世界最高・最先端の観光産業を目指して

〈JATA人事〉

理事・事務局長に越智良典氏が就任

素材研究 (海外)ハバナ

(国内)安芸高田市

DESTINATION ショーン座談会

香港の需要喚起へ新たな協働模索
PR活動は旧来型からの脱却が重要



香港の需要喚起へ新たな協働模索 PR活動は旧来型からの脱却が重要

中国への返還直前の1996年には、日本人旅行者が過去最高の238万人を数えた香港。その後の長期停滞傾向に追い打ちをかけるように、日中間の領土問題が深刻化した昨春秋以降、日本人旅行者数の減少が著しく進んだのを受け、日本人旅行者に特化したランドオペレーターの業界団体である香港日本人旅客手配業社協会（HJTOA）のトップがJATAを訪問し、事態の改善に向けて菊間会長・田川副会長と意見交換を行いました。

香港への旅行意欲・関心をいかに高めるか

河原 ます、HJTOAのジアン

ナ会長に、同協会について、ご説明いただきます。

ジアンナ HJTOAの役割は、

香港の魅力を引き出せるよう香港政府観光局（HKTB）に働きかけたり、加盟団体と緊密にコミュニケーションを図りながら、日本の旅行業界のパートナーに、質の良い旅行商品や高品質なサービスを提供することです。もう一つ、香港のツアーガイドによるお客様

への最高のサービスを担保するという点も、非常に重要な役割です。今日の意見交換を通じて、日

本の旅行業界の皆さんとともに、

香港への日本人旅行者を増やすにはどうしたらよいか、JATAの菊間会長と田川副会長から貴重な助言をいただければと思います。

河原 デステイネーションとしての香港について、菊間会長と田川副会長のご認識をお聞かせいただ

けますか。

菊間 2012年における日本人の出国者数は1849万人で、過去最高を記録しました。政治問題

などによって、中国と韓国という大市場での落ち込みがあっても、そういう数字を達成できたのは、その他のエリアでカバーすることができたからです。われわれの業界にとって、中国・韓国・台湾、そして、マカオを加えた香港とい

う東アジアは、海外旅行マーケット全体の半数を占めており、このエリアが健全に伸びていかなければ、旅行業界にとっても苦しいというのが実態だと思います。われわれが目指している年間2000万人という海外旅行者数を達成するためにも、今回、香港の業界の皆さんが来日し、こうして意見交換ができるのは、非常に重要なことです。

田川 会長が指摘されたように、香港は日本の市場にとって重要なデステイネーションの一つであるわけですが、回復を探るためにはまず現在、香港が置かれている状況を、正確に把握する必要があります。日本の出国者が1849万人まで増えたのは、シンガポールやタイ、マレーシア、インドネシア、ベトナム、カンボジアといった東南アジア諸国が頑張っているという現実があるから



菊間 潤吾 会長



田川 博己 副会長

〈出席者〉

◎香港日本人旅客手配業社協会(HJTOA)

ジアンナ・スー 会長

蔡百泰 終身名誉会長

◎香港政府観光局(HKTB)

デービッド・リヨン 日本局長

河原 静 シニア マネージャー・東日本

◎日本旅行業協会(JATA)

菊間 潤吾 会長

田川 博己 副会長

張っているという現実があるからです。そうした国々が日本に対してどういうアピールを行っている

香港観光の回復に向けて



ジアンナ・スー 会長



蔡 百泰 終身名誉会長



デービッド・リヨン 日本局長

か、香港としても、きちんと知った上で、今後のPR活動に役立てる必要があるのではないのでしょうか。

課題は香港業界側での発想転換

河原 ご指摘いただいた香港観光の現状と課題について、リヨン日本局長からご説明いただけますか。

リヨン 日本から香港を訪れる旅行者数は、昨年10月から12月にかけて著しく減少しましたが、1月から8月までが堅調だったので、2012年の通年では前年比2%減にとどまっています。今年の1月から4月までの4カ月間では、

昨年第4四半期から若干の改善を示して、前年同期比21%減となりました。しかし、数年前と比べると、日本人旅行者の香港への関心が低下してきているため、改めて興味を喚起する必要があります。近年、マーケットの状況も変わっていますし、業界を取り巻く環境も非常に変化してきており、香港への日本人旅行者数の減少は、領土問題だけに起因するものではないと思います。日本の旅行業界と日本人旅行者の香港への旅行意欲に影響を与えている外的要因が複数あると考えており、HKT Bとしてもあらゆる努力をするつもりです。

具体的なひとつの課題として、マインドセットの部分、つまり、従来型のPRの方法では、通用しない時代が来ており、発想転換をしなければならぬ、と考えています。HKT Bとしては従来、日本の消費者に対するPR活動を強化してきていたわけですが、今後は香港の受け入れ側の旅行事業者との協働を積極的に図り、一体となって日本側に香港の魅力を取り入れていく必要があると痛感しております。旅行者数が減ったからという一時しのぎ的な対応ではなく、中・長期的な視点に立った戦略が求められていると考えるからです。

河原 HKT Bとしても長年にわたって、香港の魅力を日本市場に伝えてきたと自負はしていますが、現在の事態はまだ足りないものがあるという示唆でもありません。香港をもっと楽しんでもらえるアイデアや旅行会社に活用していただけるアトラクション・サービスなどについて、蔡終身名誉会長からお話をお願いします。

蔡 当協会とJATAとの交流は、1995年以来、20年近くに及んでおり、香港マーケットの発展のために、協力を重ねてきました。リヨン日本局長も言ったように、政府観光局も日本人旅行者にどう楽しんでもらいたくか、いろいろと工夫を重ねてきています。中



河原 静 シニア マネージャー・東日本

香港は狭いエリアですが、魅力も豊富にあります。ニューヨークの雑誌によって「世界で一番美しいトレッキングコース」として取り上げられたドラゴンズバックも、10分間登るだけで海も建物も展望できる素晴らしいルートです。日本人旅行者の嗜好性も十分に勘案した上で、香港の魅力にあふれた観光資源を、もう一度、日本の旅行会社の企画担当者の皆さんに見ていただきたいと思っています。6月には、旧・啓徳空港の跡地に完成予定のクルーズ・ター

香港観光の回復に向けて



香港観光回復の方向性を探る出席者6氏

ミナルに最初の外洋客船が到着し、新しい話題を提供します。大型客船によるクルーズなども企画していただけると、ありがたいと思います。

商品企画段階から一緒に開発を

菊間 さきほどリヨン局長からインドセットの話がありました。私が今思っているのは、日本の旅行会社と現地のツアーオペレーターとの間のパートナーシップが大きく変わらなければいけないということです。われわれが掲

菊間 日本からのアウトバウンド全体の動きを見ていると、一つ特徴的なことがあり、伸び悩んでいるのは、アジアでもヨーロッパでも、昔から人気のあった定番の観光地です。香港の場合、日本人にとっては、郷愁も感じる訪問地であり、「新香港旅情」とも言うべきイメージを確立していくことも大事なのではないでしょうか。デザイナーの後に夜景を見ながら

菊間 日本からのアウトバウンド全体の動きを見ていると、一つ特徴的なことがあり、伸び悩んでいるのは、アジアでもヨーロッパでも、昔から人気のあった定番の観光地です。香港の場合、日本人にとっては、郷愁も感じる訪問地であり、「新香港旅情」とも言うべきイメージを確立していくことも大事なのではないでしょうか。デザイナーの後に夜景を見ながら

菊間 9月の旅博の際には、ぜひ、大勢の会員の皆さんと一緒に日本にお越しいただき、香港の企画をしているJATAのプランナーたちと大きなミーティングを開催し、今後の香港をどうしたらいいかを一緒に議論しても良いと思います。

菊間 さきほどリヨン局長からインドセットの話がありました。私が今思っているのは、日本の旅行会社と現地のツアーオペレーターとの間のパートナーシップが大きく変わらなければいけないということです。われわれが掲

田川 蔡終身名誉会長もお話しされたように、香港には素晴らしい素材があるわけですが、それらをどのように生かして現地で楽しい時間を過ごすかというデザイン力が求められていると思います。そうした旅行形態の変化に対応する政府観光局としてのアピールや、ランドオペレーターからの提案が必要なんじゃないかと思

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

菊間 9月の旅博の際には、ぜひ、大勢の会員の皆さんと一緒に日本にお越しいただき、香港の企画をしているJATAのプランナーたちと大きなミーティングを開催し、今後の香港をどうしたらいいかを一緒に議論しても良いと思います。

田川 蔡終身名誉会長もお話しされたように、香港には素晴らしい素材があるわけですが、それらをどのように生かして現地で楽しい時間を過ごすかというデザイン力が求められていると思います。そうした旅行形態の変化に対応する政府観光局としてのアピールや、ランドオペレーターからの提案が必要なんじゃないかと思

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

菊間 9月の旅博の際には、ぜひ、大勢の会員の皆さんと一緒に日本にお越しいただき、香港の企画をしているJATAのプランナーたちと大きなミーティングを開催し、今後の香港をどうしたらいいかを一緒に議論しても良いと思います。

他の国との連携プレーも必要に

菊間 日本からのアウトバウンド全体の動きを見ていると、一つ特徴的なことがあり、伸び悩んでいるのは、アジアでもヨーロッパでも、昔から人気のあった定番の観光地です。香港の場合、日本人にとっては、郷愁も感じる訪問地であり、「新香港旅情」とも言うべきイメージを確立していくことも大事なのではないでしょうか。デザイナーの後に夜景を見ながら

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

菊間 9月の旅博の際には、ぜひ、大勢の会員の皆さんと一緒に日本にお越しいただき、香港の企画をしているJATAのプランナーたちと大きなミーティングを開催し、今後の香港をどうしたらいいかを一緒に議論しても良いと思います。

菊間 さきほどリヨン局長からインドセットの話がありました。私が今思っているのは、日本の旅行会社と現地のツアーオペレーターとの間のパートナーシップが大きく変わらなければいけないということです。われわれが掲

田川 蔡終身名誉会長もお話しされたように、香港には素晴らしい素材があるわけですが、それらをどのように生かして現地で楽しい時間を過ごすかというデザイン力が求められていると思います。そうした旅行形態の変化に対応する政府観光局としてのアピールや、ランドオペレーターからの提案が必要なんじゃないかと思

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

菊間 9月の旅博の際には、ぜひ、大勢の会員の皆さんと一緒に日本にお越しいただき、香港の企画をしているJATAのプランナーたちと大きなミーティングを開催し、今後の香港をどうしたらいいかを一緒に議論しても良いと思います。

菊間 さきほどリヨン局長からインドセットの話がありました。私が今思っているのは、日本の旅行会社と現地のツアーオペレーターとの間のパートナーシップが大きく変わらなければいけないということです。われわれが掲

田川 蔡終身名誉会長もお話しされたように、香港には素晴らしい素材があるわけですが、それらをどのように生かして現地で楽しい時間を過ごすかというデザイン力が求められていると思います。そうした旅行形態の変化に対応する政府観光局としてのアピールや、ランドオペレーターからの提案が必要なんじゃないかと思

田川 われわれが業界で育った時代を振り返ると、香港はASEAN諸国への中継地としての位置づけにあり、香港からすべてが始まるという状況でした。その時代の香港を知っている中高年のシニア層が再び動き始めているわけですから、香港と他の国を組み合わせるような連携プレーも必要なのではないでしょうか。

菊間 9月の旅博の際には、ぜひ、大勢の会員の皆さんと一緒に日本にお越しいただき、香港の企画をしているJATAのプランナーたちと大きなミーティングを開催し、今後の香港をどうしたらいいかを一緒に議論しても良いと思います。

デスティネーション座談会 香港観光の回復に向けて 香港の需要喚起へ新たな協働模索 PR活動は旧来型からの脱却が重要

◎香港日本人旅客手配業社協会(HJTOA)

ジアンナ・スー 会長 蔡百泰 終身名誉会長

◎香港政府観光局(HKTB)

デービッド・リヨン 日本局長 河原 静 シニア マネージャー・東日本

◎日本旅行業協会(JATA)

菊間 潤吾 会長 田川 博己 副会長.....1

座談会 株式会社ジャタの今後の取り組み

多岐にわたる課題・要望に応える

会員にとって価値ある事業を積極展開

◎大西 誠 (株)ジャタ代表取締役 ◎中村 達朗 JATA理事長 ◎越智 良典 JATA理事・事務局長.....5

第57回JATA定時総会を開催

世界最高・最先端の観光産業を目指して.....9

<委員会報告>

・ JATA・ブランドUSAの合同会議開催11

・ 平成25年度総合旅行業務取扱管理者試験受験願書類の配布について11

・ チームヨーロッパが随時情報発信11

●支部活動報告.....12

●JATA旅博2013 「旅で示そう日本の元気」

国際観光フォーラム2013、世界の業界トップが登場!

タレブ・リファイ氏(UNWTO)×デービッド・スコシル氏(WTTC)10

●読み物&マーケティング

ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑩ 今回のテーマ:運送機関の座席指定7

法務の窓口 第10回 旅行契約と契約書面8

添乗員のための旅行医学 VOL.67 鳥インフルエンザに警戒を13

連載・マーケットデータ深読み 市場の変調を見守る14

●要人往来15

●Travel Industry Monthly Report(今月の旅行業界)

Special Report

Cabinet Coordinates Action Program

Promoting Japan as a Tourism Nation Powerfully16

Roundtable Discussion: Toward Recovery in Hong Kong Tourism

Search for New Cooperative Ways to Stimulate Demand for Hong Kong

—Important to Break Free of Conventional PR Activities18

Topics

Travelers Drop 11.8% in May, to 1,262,000

—Cumulative Decline of 7.2% for January through May17

●素材研究

(国内)安芸高田市(広島県) 地域を元気にする里神楽で観光振興20

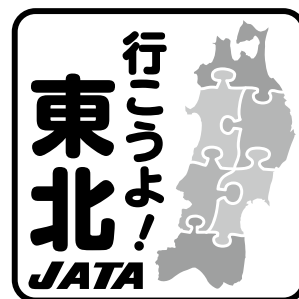
(海外)ハバナ(キューバ) 「観光立国」目指し変貌するキューバ21

●事務局だより 就任のごあいさつ 越智良典 理事・事務局長19

今月の表紙 ミコノス島

絵・大槻 綾子(おおつき あやこ)

跡見学園卒業後、誠和染色教室で鵜瀬染を学び、以降50年日本・世界各地を巡り、その風景を作品にする。数多くの個展を開催。旅行記や画集を発刊している。



東北ロゴのダウンロードは下記へ

各社の東北復興支援に関わる企画商品を表すロゴとして、各社の旅行商品のパンフレット等に記載していくロゴです。ダウンロードは下記にて。

http://www.jata-net.or.jp/about/release/2012/121120_tokogoinfor.html

発行 一般社団法人 日本旅行業協会

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3

全日通霞が関ビル3階

TEL:03-3592-1271(代表) TEL:03-3592-1244(広報)

FAX:03-3592-1268

<http://www.jata-net.or.jp/>

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo
シンフォニー アトウ

『資金繰り』の掌握は、SymphonyAtwoにお任せ下さい!

<事前の設定>

得意先ごと、仕入先ごとに、締め日/支払日を設定します。

カルテ・伝票作成

<旅行収支:予約カルテ>

入金・支払予定日を自動セット

<一般管理費:振替伝票>
支払予定日を入力

経営日報を出力!

日ごとの

・入金予定額
・支払予定額
・現預残高見通し
など

一目で
分かります!



株式会社 ウィ・キャン

本社:東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂3ビル6F /03-3423-2161

<http://www.we-can.co.jp/>

大阪:大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F/06-6390-3321

多岐にわたる課題・要望に応える 会員にとって価値ある事業を積極展開

JATAの会員会社を顧客として、リスクマネジメントと業務用団体保険を2本柱に事業を行ってきた株式会社ジャタ。旅行業を取り巻く経営環境が厳しさを増す中で、JATAとの連携を通じて、JATA会員会社の経営強化に資する新規展開も目指しています。6月25日付で就任した大西誠代表取締役とJATAの中村達朗理事長、越智良典理事・事務局長の3氏に、株式会社ジャタの今後の取り組みなどについて語り合っていました。

職業紹介や社員教育など新規展開を計画

——新たに代表取締役に就任され、株式会社ジャタの事業について、どのような展開を考えていらっしゃるのでしょうか。

大西 これまでは、団体保険や緊急事故支援システムの取り扱いを通じて、小規模かつ堅実な経営を行ってきましたが、JATA会員を取り巻く経営環境は年々厳しさを増してきており、従来以上にJATAとの連携を密にしながら、株式会社としての機動性を活かす、JATA会員各社の経営強化に資する事業の展開を図ることが求められていると考えています。

——具体的には、どのような事業を行っていくことになるのでしょうか。

大西 職業紹介や社員教育、一般

法務相談や労務相談、共同調達などについて、検討しています。まず、職業紹介ですが、JATA会員各社の求人情報とJATA会員各社の退職者による求職情報をマッチングさせるといふ事業です。そうした日常的な人材紹介事業とともに、その一環として、今年9月のJATA旅博で学生向け就職相談会の開催も予定しています。社員教育については、旅行会社の新入社員を対象に社会人としての一般的な教育、3～5年くらい

の社員あるいは中堅社員を対象とした業界人教育、そういった教育を重要だと考えている会員会社も多いのですが、各社が個別に行うのは大変ですから、総括的に一つのプログラムを作り、各社に利用していただくというものです。

越智 新卒学生による就活状況も大変に偏っているのが実情ですが

ら、その是正を図ることも必要ではないかと思えます。大手の旅行会社には、万単位でエントリーシートが来ており、そこから絞り込みをしていくコストも小さくありません。学生のブランド志向もあるかもしれませんが、日本の場合、中小の旅行会社でも、特色のある非常に良い仕事をしており、待遇面でも大手と遜色のない会社もあるのに、そこまで辿り着けないケースもかなり多いと思います。採用の時期やどういふ人材を求めているかをもっと発信したいという声も多くの会社から聞いていますので、JATA旅博のよ

うに沢山の学生が来場する機会に、就職フェアや就職相談会などを開催し、旅行会社側にも学生側にも、そういう場を活用してもらうことで、優秀な人材を集めることができれば、業界の発展にもつながっていくと思います。

な

——それ以外の新規事業については、どうお考えになっていますか。

大西 5月にJATA会員を対象とするウェブアンケートを実施した結果、人材紹介・人材採用、社員教育などとともに、法務相談への関心が高いことが分かりました。旅行業関係の法務については、JATAの法務・コンプライアンス室で対応しているわけですが、旅行業に限らず一般的な法務も経営のテーマとしてありますから、相談しやすいところを株式会社ジャタとして紹介していくということなどで、検討しています。労務相談についても、JATA会員会社向けの廉価な相談窓口の情報を提供できるようにしていきたいと考えているところです。また、共同調達の部分でも、例えば、配送費用について、各社が会員向けに会報誌や自社のパンフレットを直接送る際に、1社単位ではなく数社が集まって、株式会社ジャタとして競争入札による調達を通じ、少しでも単価を落としていくようなことにも取り組んでいきたいと考えています。

も、会員各社のニーズがあれば、きちんと対応していきたいと思

業界の経営体質強化にむけて

JATA 菊間潤吾会長



JATAとして会員サービスをどのように進めていくかというテーマを考えた場合、一般社団法人としてやるべきこと、あるいは、一般社団法人の業務としては馴染まないけれども、現実的な問題として、業界団体として着手すべきことなど、想定される事業は多岐に及ぶ。

保険関係の業務については、株式会社ジャタが一元的に扱ってきたわけだが、20年近くにわたって保険だけに特化してきたコンソーシアムのな役割という観点から、取り組むべき業界にとつての有益な事業は少なくない。

長年にわたり業界のテーマとなってきた「低収益体質からの脱却」や「経営体質の強化」といった課題に対して、株式会社ジャタが一つずつ具体的に取り組んでいく必要があると考えている。

コンソーシアムとしてポリユームインセンティブの恩恵を会員各社が享受できるようにしたり、若い世代のOBや子育て中の女性を活用する人材バンク事業や大学での持ち出しセミナーや合同就職セミナーなどを通じ、優秀な人材を確保する取り組みを進めたい。



大西 誠 株式会社ジャタ代表取締役



中村 達朗 JATA理事

中村 一般社団法人である業界団体のJATAは、会員会社が旅行業を営む上で基本となる必須事項を、自らの業務として行っているが、株式会社ジャタは、外部業者も活用しながら、JATA会員会社が旅行業を営む上で、任意に必要とする事項を事業として展開してきました。緊急事故支援システムなどは、大手旅行会社は自前でできますが、JATA会員の多数を占める中小の旅行会社が単独で行うことは難しく、非常に大きな役割を果たしていますので、そ



越智 良典 理事・事務局長

うした中小によるニーズの細かい部分への対応に期待しています。——株式会社ジャタの2本柱であるリスクマネジメントと保険の現状について、お聞かせください。**大西** リスクマネジメントは、旅行会社にとって経営上の重要なポイントであり、JATA海外緊急重大事故支援システムには386社が加入しています。これは、事故発生時の対応を図るもので、国内のオプションもあります。また、24時間365日の共同通信社による「海外リスク情報速報サービス」は、39社が加入して240回線が利用されていますが、もっと多くの会員の皆様に利用していただきたいと思っています。業務用団体保険については、旅行業約款の特別賠償規定をカバーする旅行特別補償保険への加入が156社で最も多く、年間取扱額も5000万円を超えています。そ

の他にも、事故発生時の対応費用をカバーする旅行事故対策費用保険、法律上の賠償責任をカバーする旅行者賠償責任保険や旅程変更補償をカバーする旅程保証責任保険、さらに、訪日外国人の緊急事態への対応と金銭保証をカバーするインバウンド専用保険も、扱っています。また、従業員保険として「ハイパー任意労災保険」や頻繁に海外や国内に出張される社員向けの旅行総合保険も取り揃えています。

会員各社にリスクマネジメント周知を

——JATA事務局長として、リスクマネジメントのサービスをどう評価されますか。**越智** リスクマネジメントについては、大手は社内システムが出来上がっているわけですが、共同通信社による「海外リスク情報速報サービス」は素早い対応が可能になるので、非常に重宝されています。ただ、株式会社ジャタで取り扱ってきた実績をみると、意外と沢山の事例があって、正直、驚きました。大手の場合、ここから先は広報、この部分は法務といったように、社内の役割分担が出来上がっていますが、中小では、日常の仕事をしているだけで手一杯で、何かあったら、マスコミに聞かれただけでも、どうしたらいいか混乱したり、保険会社との交渉に苦労したり、国によってはどうしたらいいのか全く分からないという状況もあり、株式会社ジャタとしては大きな実績を残してきているという気がします。もっと普及してもいいのではないかと考えますから、事故の事例について、関係会社などを特定できない形でできる限り公表し、こういうケースでこんなに助かりました、という周知を図れば、より多くの会員会社に活用していただけると考えています。そういう展開にしていかなないと、安全安心について行政の規制や世論の関心も強まる中で、ちょっとしたことが大きな問題に発展し、経営のリスクになり得る時代ですから、リーズナブルな費用で大きな成果を得られることについて、もっと多くの会員会社に認識してもらえるようにできればと思います。

大西 リスクマネジメントや業務用団体保険に加えて、新規事業を展開していくに当たり、株式会社ジャタは、収支の中で物事を動かしているわけですから、そのフリーハンドや機動性を活かして、顧客であるJATA会員会社の経営に少しでも役立つ取り組みを積極的に推進していきたいと考えています。**越智** JATAとしても、多数を占める中小の旅行会社への会員サービスの充実がキーワードになると思っています。JATA本体として全てのことをやろうとすると、コストが高くて運営も厳しくなりますから、業務の絞り込みや効率化も図らなければなりません。JATAが持っているリソースやサービスの内容を整理して、株式会社ジャタとも意見交換をしながら、双方のメニューを良いものにしていくということも重要だろうと思います。**中村** 株式会社ジャタにアンケート調査もやっていただきましたが、われわれ自身の反省も含め、必ずしも会員の皆さんの希望やニーズを的確に捉え切れてこれなかったとすれば、会員が何を求めているのか、株式会社ジャタとともに、常にアンテナを張っておかなければなりません。JATAの事業の中で蓄積してきた知見やノウハウも、株式会社ジャタの取り組みにフィードバックして、全面的にバックアップしていきたいと考えています。

苦情事例に学ぶ⑩

今回のテーマ…

運送機関の座席指定

夏休みに向けて家

族旅行の問い合わせ

が続いていることと

思います。そんな

中、ご希望の出発日

が集中し、第一希望

の出発がキャンセル

待ちで、さまざまな誘導案を提供されるなど、対応に

苦慮されることも多くなってきたのではないで

しょうか。

今回は海外のビーチツアーに参加された家族より、

『飛行機の座席が4名バラバラで2名ずつにもなら

ず、子供たちの隣席の方に迷惑をかけお詫びをした。

予約当初に家族でも席が離れることがあると言わない

のは業務怠慢だ！こんなことなら参加せず、車で国内

の海水浴場にも行けばよかった。担当者の説明不足

によって無料解除の権利を奪われた！』という申し出

から、旅行会社が隣席を保証すべきかどうか、無料解

除権が認められるものかについて検証してみたいと思

います。



申し出内容はこうです

ある営業所で海外のビーチに行くツアーを家族4名

(夫婦と子供7歳と5歳)で申し込んだ。前回の海外

旅行では、飛行機の席を隣にしてくれなどと言わなく

ても希望どおりの席配置になっていたもので、今回も当たり前のことだと思いい、予約時には何も言わなかった。ところがいざ空港で搭乗手続きの際に、席が親子で2名ずつにもならず、4名がバラバラになってしま

うことが判明。航空会社スタッフに交渉してもとりあ

ってももらえず、機内でも調整ができないと言われて

しまった。そのため機内ではじつとできない子供たち

が、機内食をひっくり返すなどして、隣席の搭乗者に

迷惑をかけお詫びをした。席がせめて2名ずつであ

れば、おもしり役の親がいて防げたはず！帰り便は希望ど

おりになったから良かったが、帰国後、営業所に申し

出ると、事前に追加料金を支払えば、隣席を保証する

プランもあったという。なぜそれを予約当初に言っ

てくれなかったのか？到底サービス業とはいえず業務怠

慢だ！こんなことなら出発前にキャンセルして、車で

国内の海水浴場にも行けばよかった。もし出発前に

これを旅行会社に主張していれば、全額返してもらえ

たのではないかと？われわれはその権利を失って、機内

で苦痛を強いられるツアーに参加したと言えるのでは

ないか？

今件に関しての旅行会社からの回答は、隣席保証の

契約締結がなく、当然隣席を確保する義務もないた

め、お客様に取消料を支払うことなく契約を解除する

権利は発生しないといわれてしまっている。これは

サービスを提供する会社の言い分とは信じ難い。お

かしいか？

解決に向けての指針

座席指定や隣席保証の契約を条件として受けていな

い限り、今件のご家族が思い描いていた座席と違って

しまったのは、旅行会社側の責任ではありません。そのため、契約内容の重要な変更等にもあたらず、取消料なしでの解除権にも至らない案件です。

しかしながら、法的なこととは別に、お客様目線で

考えるとどうでしょう。単にパンフレット等に注意事

項を羅列し記載しておくだけでなく、今件のような無

用なトラブルを防ぐためには、さらにもう一步踏みこ

んだ案内が必要ではないでしょうか。特にインター

ネット上での契約ではなく営業所においての対応であ

れば、お子様連れの家族旅行の場合はなおさら、お子

様にアレンジできるような機内食なども含め、特別

な配慮をお求めかどうか、口頭でもオススメすべきポ

イントをお伝えするような配慮があればよかったと懸

念される案件です。

●提案

最近の航空券販売に関しては、航空会社独自のオ

ンラインによるP.E.X販売が加速しており、予約当初

から座席を確保でき、他にも出発時刻の24時間前

など、開始時期はさまざまですが、事前にオンライン

でのチェックインや座席指定を実施している航空会社

もあり、結局搭乗2時間前のチェックイン時には、限

られた席しか空いていないことが以前より多く見受け

られるようです。

今件は、予約当初に隣席プランをオススメすること

で、営業的にも単価が上がり、お客様側にも意思表示

を確認できた事案です。先を見据えれば、家族旅行へ

の配慮は、将来の次世代へ向けて、あるいは流行の三

世代旅行へと発展する可能性があり、次のリピーター

を創造することが考えられますので、今後はよりいっ

そうの配慮が望まれます。

お客様の信頼確保にコンプライアンスは必須。
旅行取引に関わる基本的な法務知識のうち、
誤解しやすいテーマを取り上げて分かりやすい文章で解説します。

法務の窓口

形で、標準旅行業約款では「契約の成立後速やかに

「契約書面」を渡していますか

旅行業法が定める「書面の交付」の義務に対応する
「契約書面」です。
ここで交付することが義務づけられている書面がいわゆる

第10回 旅行契約と 契約書面

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

「契約」という言葉だけを聞くと何だか堅苦しい響き
ですが、私たちは日常的にさまざまな「契約」を取り
交わしています。たとえばレンタルビデオを借りるのは「賃
借契約」です。八百屋で大根を買うのも立派な「売
買契約」です。そしてパッケージツアーをお客様に販売す
る行為も「旅行契約」なのです。賃貸借契約や売買契
約は原則として当事者の意思表示が合致すれば口頭でも
成立し、大根を買う際にはいちいち契約書は交わしませ
ん。しかし「旅行契約」の場合はどうでしょうか。いつ
出発するのか、どこを観光するのか、どこに泊まるのか。
口頭だけでは「言った」「言わない」のトラブルが発生し
ます。そのため旅行業法では、航空券や乗車券を交付し
て事が足りる場合等の例外を除いて、「旅行者は旅行
者と旅行契約を締結したときは書面を交付しなければ
ならない」と定めています(旅行業法第12条の5第1項)。
ここで交付することが義務づけられている書面がいわゆる

旅行者に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金そ
の他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載し
た書面(契約書面)を交付します」と規定しています(募
集型企画旅行の部第9条第1項、受注型企画旅行の部
第9条第1項、手配旅行の部第10条第1項)。
「今までそんな契約書なんて渡したことがなかった
けれど、旅行業法違反だったのだろうか?」と心配する
人がいるかも知れませんが、契約書面には必ずしも「契
約書」というタイトルがつけられているとは限りません。
それでは旅行契約における契約書面とは具体的にどの書
面を指すのでしょうか。募集型企画旅行の例で見てみま
しょう。

取引条件説明書がそのまま「契 約書面」になります

前述のように契約書面には「日程、サービスの内容
代金、その他の条件や責任に関する事項」を記載する
必要がありますが、これらは契約を締結する前にお客様
に取引条件を説明する際に交付する「取引条件説明書
面」にすでに盛り込まれている事項です。そこで、契約
締結の前、「取引条件説明書面」を渡しているな
らば、同じような書面を契約締結の後にも重ねて「契
約書面」として渡す必要はないだろう・・・ということ
で、
通達では「取引条件の説明を書面で行った場合において、
その記載内容に従った契約がなされたときは、当該記載
事項については、法第12条の5の規定による契約書面の
交付がなされたものとして取扱う。」としています(旅
行業法施行要領・・・国総旅振386号第10、(3))。

つまり、お客様に取引条件説明書面(実務においては
「パンフレット」と「旅行条件書」に分かれているのが
一般的です。本誌2012年11月号第2回の解説も併
せてご確認ください)を交付した場合は、契約を締結し
た時点でこれらの書面がそのまま契約書面(契約書)に
成り変わっているという訳なのです。残る必要記載事項
として、取引条件説明書面には記載されていない「契約
締結の年月日」は領収書、「旅程管理業務を行う者が
同行しない場合の、旅行地における企画旅行者との連
絡方法」は確定書面等に記載しておけば「契約書面」
は無事交付されたこととなります(契約規則第9条第
1号ハ、二)。取引条件の説明時には確定できなかったホ
テル名などは後日、「確定書面」としてお渡ししますが、
もちろんこれも契約書面の一部です。

一言で契約書面といっても、パンフレット、ご旅行条件書、
領収書、そして必要な場合には確定書面・・・と複数の
書面から成っており、これらを併せて「契約書面」とす
ることが通達でも認められています(「旅行業法施行要
領」・・・国総旅振386号第10、(4))。

パンフレットは「契約書面」です

パンフレットに実現が難しいサービスを記載してしま
うと、「広告」という視点から不当表示となる恐れがある
ばかりでなく、「契約書面」という観点からは債務不履
行だとして損害賠償を請求されるリスクが発生します。
「パンフレットには書いたけど、それと契約とは別の話だ」
という理屈は通じませんのでくれぐれも注意ください。

(中島)

JATA定時総会 フォトレポート



菊間潤吾 JATA 会長は「旅行業界のプレゼンスを高めるため、旅行会社による価値創造が重要だ」と挨拶しました



第57回 JATA 定時総会には 92 社が出席。委任状提出の 756 社と合わせ、6月19日現在の正会員会社 1117 社中 848 社の出席により、総会が成立しました



JATA の田川博己副会長は政策検討特別委員会の中間答申について説明。「価値創造産業への進化、新しい需要の喚起、観光立国の推進を達成するため、スピード感を持って諸施策を実行していきます」と決意を表明しました



意見交換会で登壇した鶴保庸介・国土交通副大臣は、観光立国推進閣僚会議で「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」がとりまとめられたことに言及し、旅行産業の重要性を改めて指摘しました



意見交換会には観光庁の井手憲文長官も駆けつけ、JATA 幹部をはじめ多くの関係者と歓談しました



総会では観光庁の志村格次長が「観光が日本経済の成長を牽引するためには、その担い手である旅行業界が重要」と強調しました



意見交換会では、在日外国政府観光局代表協議会のダミアンドーム会長が乾杯の音頭を取りました



全国旅行業協会 (ANTA) 会長を務める二階俊博衆議院議員は意見交換会で、「JATA と ANTA の協力により、観光を通じて各国との友好に努めたい」と挨拶しました

第57回 JATA 定時総会を開催

世界最高・最先端の観光産業を目指して

JATA は 6月19日、東京・大手町の経団連ホールで第57回定時総会を開催しました。

冒頭で挨拶に立った菊間潤吾 JATA 会長は、「世界最高・最先端の観光産業を目指して、旅行業が中心的な役割を果たしていかなければならない」と語り、「旅行業界のプレゼンスを高めるため、旅行会社による価値創造が重要だ」と強調。「業界環境の著しい変化に伴い、協会として取り組むべきことは多様だが、会員各社の理解と協力によつて活動を推進していきたい」と、改めて意欲を示しています。

総会終了後に開かれた意見交換会には、JATA 会員会社をはじめ、旅行・観光業界の関係者や各国政府観光局の代表など多数が参加し、和やかな雰囲気の中で歓談が続きました。

〔平成24年度事業報告及び同収支決算報告〕「役員補充選任」〔平成25年度事業計画及び同収支予算〕「政策検討特別委員会『中間答申』」の詳細は、ホームページで http://www.jata-net.or.jp/about/business/gn-report/130619_57thskairrepo.html でご覧いただけます

「アジア旅行市場分析」

9月13日(金)13:00～17:00 東6ホール・フォーラムステージ

■基調パネルディスカッション 「急成長するアジア旅行市場と日本の旅行産業」	
登壇ゲスト	タレブ・リファイ氏 (国連世界観光機関 UNWTO・事務局長) デビッド・スコシル氏 (世界旅行ツーリズム協議会 WTTC・CEO)
主催者代表	田川博己氏 (JATA副会長・株式会社ジェイティービー代表取締役社長)
モデレーター	本保芳明氏 (首都大学東京 都市環境学部教授・初代観光庁長官)
総合司会	黒須宏志氏 (公益財団法人日本交通公社 主席研究員)

■パネルディスカッション 「成長から成熟へ日本人海外旅行マーケットの真価を問う ～日韓台3マーケット徹底比較から明日を切り開く～」	
パネリスト	ジョン・コルドフスキー氏 (太平洋アジア観光協会 PATA) 梁武承氏 (韓国旅行業協会 KATA・会長) 王文傑氏 (台湾LION GROUP 董事長)
モデレーター	黒須宏志氏 (公益財団法人日本交通公社 主席研究員)

9月14日(土)東6ホール・フォーラムステージ他

■特別シンポジウム10:30～12:00 「品質認証制度が求めるもの～その到達への問題点を考察～」	
パネリスト	佐藤博康氏 (松本大学 総合経営学部 観光ホスピタリティ学科 教授)
モデレーター	丸尾和明氏 (JATA理事・JATA訪日旅行推進委員会 委員長・株式会社日本旅行 代表取締役社長) 加藤隆司氏 (国土交通省観光庁 審議官)

■各種シンポジウム	
12:00～13:30	「アナリストが斬るアジアマーケット2013/2014」 公益財団法人日本交通公社提供による観光マーケットの現状と注目トレンドを探る
14:00～15:30	「メディアとツーリズムプロモーション」 メディアと旅行業界のプロモーション展開がどのように関わればよいかを中心に考察
16:00～17:30	「災害・テロなどによる観光訪問客落ち込みからの回復」 被害を受けた destinations はどのように訪問客を復活・増加させたのか?
	「MICEマーケティング」 日本各地のMICEプロモーションにおける戦略はどのような展開がされているのか事例から可能性を探る!
	「旅行会社が主催するツアーの安全安心をどう確保するのか」 旅行者にとってのアクセントを未然に防ぐ旅行会社の取り組みを紹介し、対策について議論
	「広域ディスティネーションのプロモーションを考える」 旅行業界と受入地、それぞれのプロモーションを検討しマスタープランなどについて模索

JATA国際観光フォーラム 参加登録受付中!
JATA旅博公式ウェブサイト 業界関係者ページ
<http://www.b.tabihaku.jp/>

*プログラム・会場・時間は6月14日現在のもので、今後追加・変更する場合があります。詳細は公式ウェブサイト等でお知らせいたします。

国際観光フォーラム2013

世界の業界トップが登壇!

「タレブ・リファイ氏(UNWTO)」

× デビッド・スコシル氏(WTTC)

■業界トップによる「基調パネルディスカッション」世界へ発信!

「アジアの明日の市場動向を解析」

国際観光フォーラムは9月13日(金)、14日(土)の2日間にわたり実施。初日は「アジア旅行市場分析」をテーマに、2つのパネルディスカッションで、世界における日本・アジア旅行市場について解析します。

「基調パネルディスカッション」には、タレブ・リファイ氏(国連世界観光機関・UNWTO事務局長)とデビッド・スコシル氏(世界旅行ツーリズム協議会・WTTC CEO)の招聘が成功。主催者代表として、田川博己氏(JATA副会長・株式会社ジェイティービー代表取締役社長)も加わり、世界の旅行業界をリードする組合せのディスカッションが実現しています。急成長するアジア旅行市場と日本の旅行産業について、持続的発展をテーマに議論します。

■後半の「パネルディスカッション」では、日・韓・台旅行市場を徹底比較

基調パネルディスカッションに続いて開催されるパネルディスカッションでは、東アジアの旅行市場にフォーカスし、その成長のための議論を展開します。韓国や台湾から、現地の業界エキスパートを招き、両国の海外旅行市場と日本市場の比較を通じて、日本市場と業界のこれからを考えます。

■2日目は、業界の課題を細分・特化した議論するシンポジウムを開催

フロントランナーの参加を容易にするため、新たに設定した14日(土)の「特別シンポジウム」は土曜日開催として、JATAが本年度訪日旅行の品質向上を目指して創設した「ツアーオペレーター品質認証制度」の導入から将来展望までを、パネルディスカッション形式で議論します。その他、現在の業界における問題・課題点を取り上げた6テーマでシンポジウムを実施します。

→JATA国際観光フォーラム事務局 03-5510-2006

国際商談会2013 登録締切間近! 7月19日(金)まで

今年の国際商談会は、規模を拡大し利便性を考慮してアウトバウンド商談会、インバウンド商談会、メディアミーティングの3つを全て東6ホールに集結しました。今年はお出展者数も史上最大が見込まれ、アウトバウンドセラール(出展者)も充実。海外厳選100社のインバウンドバイヤーの招聘など、アウトバウンド・インバウンドともに商談会は昨年以上の盛り上がりが見込まれます。

JATA会員の参加費用は無料。JATA地方会員(東京都、千葉県、埼玉県、神奈川県、神奈川県以外の地区)は昨年に続き、東京滞在中宿泊2泊分を無料で提供。参加を希望される方は、左記の公式ウェブサイトより登録を。締切は7月19日(金)です。

■オンライン登録はこちらから
<https://jatabusiness-meeting.jp/>

詳細は、公式ウェブサイトの「JATA国際商談会・実施概要」をご覧ください。

→JATA国際商談会事務局 03-5510-2008

オンライン登録の流れ	バイヤーとセラールの設定
公式ウェブサイトから「各種登録」内「国際商談会」ボタンをクリック	セラール 海外旅行関係出展者
参加する商談会の「新規登録」ボタンをクリック	アウトバウンド商談会
メールアドレスとパスワードを入力し、仮登録を完了 ※自動返信メールが届きます。	バイヤー JATA 会員・非会員 旅行会社
仮登録完了画面から「ログイン」ボタンをクリック	セラール 国内旅行関係出展者 JATA 会員(訪日旅行取扱会社)
参加者情報を入力し、本登録を完了【登録期間】2013年6月13日(木)～7月19日(金)	インバウンド商談会
7月下旬より、商談相手を決するための「オンラインリンク」がスタート	バイヤー 海外から招聘した、実績のある、後日旅行取扱会社
	出展者のみ
	メディアミーティング
	旅行情報・旅番組を提供するメディア各社(TV・新聞・雑誌・WEB等)

JATA・ブランドUSAの合同会議開催 観光交流拡大へ取り組みを継続・強化

JATAの中村達朗理事長以下5名は6月8日から12日までの日程で米国を訪れ、ラスベガスで開催された「インターナショナル・パウワウ（IPW）」に参加すると同時に、JATAと米国側のマーケティング組織であるブランドUSAとの合同会議に出席しました。

今年で45回目を迎えたIPWには、70カ国・地域から約2000人のバイヤーと米国側のセラー約4000人が参加しており、3日間で44セッションが設定される世界最大規模のB2B商談会における基本スキームを視察しました。

6月9日に開かれたJATAとブランドUSAの合同会議では、昨年日本側から提案した民間レベルでの日米観光交流

年での具体的な活動について認識を共有

したほか、2016年までに訪米日本人旅行者数を375万人にするという目標値を上方修正することで合意しました。

また、IPWとJATA旅博への相互参加の促進やJATAによるビジット・ワールド・プロジェクトで米国を継続し

て重点市場に指定すること、日米観光交流年ワーキングチームが解散した後も、別の形でプロモーション・プロジェクトを設置することが確認されています。

さらに、意見交換を通じてブランドUSAによるJATA旅博への継続参加が確認され、日本市場の重要性と特異性（B2B）についてもブランドUSA側が理解を深めました。

平成25年度総合旅行業務取扱管理者試験 受験願書類の配布について

1. 配布期間

平成25年7月3日（水）から8月9日（金）まで

（当協会本部・地方事務局では土曜・日曜・祝日の配布はしていません）

2. 入手方法

（ア）当協会ホームページからダウン

ロードによる入手

（イ）当協会本部・地方事務局で受領 ※本部・地方事務局での配布時間は、平日の09:30～17:30です

3. 受験願書受付期間・時間、受付場所（持参）

平成25年8月2日（金）から8月9日

（金）「3日（土）・4日（日）」は除く
受付時間：10時から16時「12時から13時は除く」
受付場所：当協会本部

（郵送）

平成25年7月3日（水）から8月9日（金）までの消印があるものに限り受け付けます。必ず「簡易書留」で送付してください（地方事務局では受付していません）

4. お問い合わせ先

一般社団法人 日本旅行業協会 研修・試験部（試験係）
TEL 03-3592-1277

チームヨーロッパが 随時情報発信

チームヨーロッパ（JATAヨーロッパ観光促進協議会）は、情報サイトでプラン

ナーズヒントなどさまざまな情報を掲載しています。オフシーズン対策や新規アステイネーション企画のヒントを随時更新していますので、ご利用ください。

情報サイトのURL

<http://www.jata-net.or.jp/team-europe/index.html> で直接ページを開くことも、JATAサイトからアクセスすることもできます。



AXESSは日本における旅行業のベストソリューションを提供します!



日本で航空予約・発券システムを提供して40年、全国約4,300店舗18,000台でご利用いただいているAXESSが、Travelport社®の世界最先端の技術力で大幅に機能アップします。これからも日本の観光産業を支える旅行会社さまをサポートいたします。

※170カ国以上でサービスを提供するGDSの会社です。

業務効率化

- 国内・国際手配を1台で…内線共通はAXESSのみ
- 発券支援プロダクト活用で、残業・休日出勤は不要
- 簡単検索…最安値運賃など簡単スピーディに

万全のサポート

- 全国5拠点、業界最大規模のサポート体制
- …導入前のコンサルティングからアフターケアまで
- 複雑なエントリーは不要、未経験者を即戦力に

さらなる機能充実

- オンライン販売ソリューション
- 業務渡航手配…海外での予約変更も可能
- LCC、鉄道など豊富なラインナップ

株式会社アクセス国際ネットワーク <http://www.axess.co.jp/> 機能の詳細・お問い合わせは弊社営業までお気軽にご連絡ください。
東京本社: 03-5460-7040 大阪: 06-6346-1295 名古屋: 052-243-7222 福岡: 092-263-3478 札幌: 011-242-5931



支部活動報告

北海道支部

● 6月18日 総務委員会を開催。

東北支部

● 6月12日 福島県地区委員会を開催。

● 6月17日 総務委員会を開催。

関東支部

● 5月29日 新潟県地区委員会を開催。

● 幹事会報告等を行った。

● 6月6日 神奈川県地区委員会を開催。平成25年度事業計画案の確認等を行った。

● 6月10日 第1回LADY JATA委員会を開催。(株)ジャタの新規事業に関する件および女性の働く環境等について意見交換を行った。

● 6月12日 第2回海外旅行委員会を開催。今年の夏旅に関して等、意見交換を行った。

● 6月18日 第2回インバウンド委員会を開催。本部協力により7月16日開催予定の東京都共催「若手を含む実務者向けインバウンドセミナー」のプログラムを策定した。

中部支部

● 5月15日 「ツアー登山ガイドラインセミナー」を開催。

● 6月20日 幹事会を開催。

関西支部

● 5月29日 幹事会を開催。

● 6月21日 総務委員会を開催。

中四国支部

● 6月4日 香川地区委員会を開催。

● 6月6日 山口地区委員会を開催。

● 6月18日 第1回総務委員会を開催。地区委員会活性化策等について協議。

九州支部

● 5月9日 タイ旅行業協会(TTAA)

と九州支部間でのMOU締結。ホテルオークラ福岡にて野口支部長とタイ旅行業協会・ステイボン会長との間で以下の内容を相互に確認し、交換を行った。

覚書の内容：双方が交流を促進させ、

タイから九州への旅行者拡大のために覚書を締結する

1) 両協会共、会員へMOUを締結したことを周知させる

2) 両協会の関係強化のため、双方を訪問、交流する

3) 両協会の情報交換も促進する

4) 両協会とも、MOUに基づく進捗状況を定期的にレビューする

● 5月16日 第1回長崎地区委員会を開催。今年度の活動方針について確認を行った。

● 5月20日 実務委員会を開催。5月9日に締結のタイ旅行業協会とのMOUに関して、報告と今後の対応について協議などを行った。

● 5月22日 国内旅行委員会を開催。九州宿泊キャンペーンの実施内容について、具体的な内容の検討を行った。

● 5月22日 海外旅行委員会を開催。10月に開催のアジア太平洋フェスティバル等について意見交換。

● 5月24日 消費者相談委員会を開催。

沖縄支部

● 5月21日 幹事会を開催。支部委員会の改廃等について協議。

● 6月17日 国内旅行委員会を開催。JATA環境保全活動の沖縄での実施案の検討を行った。



写真右から野口支部長、ステイボン会長、九州運輸局橋本部長

50代からの旅と暮らし発見マガジン

nodule **ノジュール**

「ノジュール」は50代からの人生を豊かにする定期購読雑誌です。季節ごとの旅先やモデルコース、健康、暮らし、趣味などの情報がみつかります。

7月号の特集は!!(6月末発行)

ノジュールが選んだ

「絶景鉄道旅プラン」

年間購読でお申し込みいただき、毎月ご自宅にお届けします。書店ではご購入できません。

●年間購読料 7,740円(税、送料込)(1年間12冊)
●A4判、128ページ



●お申し込み・お問合せは

☎ 0120-26-4747(通話料無料/9:00から18:00) もしくは <http://www.nodule.jp>まで

株式会社 **JTBパブリッシング**
〒162-8446 東京都新宿区弘方町25-5



鳥インフルエンザに警戒を

鳥インフルエンザが最近話題になっています。鳥のあいだで感染するインフルエンザが人に感染し、それがヒトの間で流行するようになった場合、新型インフルエンザと呼ばれるようになります。詳しい話を国立国際医療研究センター・渡航者健康管理室の金川修造先生に伺いました。

〈インフルエンザABC〉

インフルエンザには大きく分けてA、B、Cの3つの型があり、A型とB型が毎年ヒトの間で流行します。A型インフルエンザウイルスは表面にあるタンパク質のノイラミダーゼ(N)とヘマグルチニン(H)の特性(抗原性)により、さらに細かく分類されます。Nは9種類、Hは16種類あり、この特性からH1N1などの呼び名が付きまします。※(1)

〈豚を介して新型インフルエンザに〉

感染するA型インフルエンザウイルスは、動物によつて異なりますが、豚はトリとヒトの両方のインフルエンザに感染します。鳥の間だけでインフルエンザが感染していれば、それが新型インフルエンザに変わる可能性は極めて低いですが、豚が両方に同時に感染した場合、豚の中で鳥インフルエンザが変異して、人に感染しやすくなったり、鳥インフルエンザがヒトからヒトに感染する遺伝子を獲得し、新型インフルエンザとして大流行を起こす可能性が出てきます。

以前からH5N1が鳥インフルエンザによる新型インフルエンザ候補として警戒されていましたが、現在中国でH7N9が出現し、新たな警戒態勢が必要となっています。

〈発症地域と感染者数〉

現在 H5N1は2003年以降の累計では全世界で630名が罹患し、375名が死亡しています。罹患者の多い国としてはインドネシア、エ

ジプト、ベトナムで、100名以上の報告があります。2013年度の報告では罹患患者数20、死亡者数15名でカンボジア、エジプト、中国ベトナム、バングラデシュから報告が上がっています。※(2)

WHOに報告されたヒトの鳥インフルエンザ(H5N1)確定症例数 (2013年6月4日現在)

	2003年		2004年		2005年		2006年		2007年		2008年		2009年		2010年		2011年		2012年		2013年		合計	
	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数	症例数	死亡数
アゼルバイジャン	0	0	0	0	0	0	8	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5
バングラデシュ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0	1	1	7	1
カンボジア	0	0	0	0	4	4	2	2	1	1	1	0	1	0	1	1	8	8	3	3	11	8	32	27
中国	1	1	0	0	8	5	13	8	5	3	4	4	7	4	2	1	1	2	1	2	2	2	45	30
ジブチ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
エジプト	0	0	0	0	0	0	18	10	25	9	8	4	39	4	29	13	39	15	11	5	4	3	173	63
インドネシア	0	0	0	0	20	13	55	45	42	37	24	20	21	19	9	7	12	10	9	9	0	0	192	160
イラク	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2
ラオス	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
ミャンマー	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ナイジェリア	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
パキスタン	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
タイ	0	0	17	12	5	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	17
トルコ	0	0	0	0	0	0	0	12	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	4
ベトナム	3	3	29	20	61	19	0	0	8	5	6	5	5	5	7	2	0	0	4	2	2	1	125	62
合計	4	4	46	32	98	43	115	79	88	59	44	33	73	32	48	24	62	34	32	20	20	15	630	375

注: 確定症例数は死亡例数を含む。
WHOは検査で確定された症例のみ報告する。

厚生労働省健康局結核感染症課作成

また、H7N9の患者報告は中国、特に東部の省からのみとなっており、2013年3月の時点で確定報告数は132、そのうち37名が亡くなっています。※(3)

〈鳥インフルエンザの症状〉

感染したウイルスにより多少の違いはありますが、初期症状としては一般のインフルエンザ同様に、38度以上の突然の発熱、咳や痰などの上気道症状や全身倦怠感、筋肉痛などで始まります。H5N1もH7N9も重症例では早期に肺炎症状の悪化が見られます。

〈海外旅行中の注意〉

海外旅行をするにあたっては、まず渡航先が発症国か否かなどの情報収集が必要です。H5N1では感染経路である鳥との濃厚接触を避けるため、生きた鳥を売っている市場などへの立ち入りを避けることや鶏肉はよく調理したものを食べることを心がけましょう。

H7N9の感染経路は今のところ不明ですが鳥由来なので、H5N1と同様の注意が望まれます。観光で野鳥が多く集まる場所へ立ち入る際は、排泄物や衰弱した野鳥には触れないように注意しましょう。一般的な感染予防策としてはうがいや手洗いをしっかり行うことです。

〈もし、症状が出たら〉

もし旅行中に発熱、インフルエンザ様の症状が出たら、咳エチケットを開始して医療機関の診察を受け、インフルエンザが確定すれば抗インフルエンザ薬による治療を受けてください。鳥インフルエンザが疑われる場合には現地の規定に従う必要がありますが、早期の治療で重症化が避けられますので帰国するまで待つことは勧められません。

またタミフルなどの抗インフルエンザ薬は効果があるといわれていますが、いつ内服するかが分からなくなるので、前もって処方することは一般的には行われていません。病院のないようなところへ行く場合を除いて、基本的にはインフルエンザの診断がついてから処方されます。

出典：
 ※(1) インフルエンザウイルスと人間の戦い 長谷川秀樹 C6R研究者 2011 P50-56
 ※(2) 厚生労働省ホームページ鳥インフルエンザ
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou02/index.html>
 ※(3) WHO Global Alert and response
http://www.who.int/csr/don/2013_05_29/en/index.html



連載

マーケット・データ

深読み

市場の変調を見守る

このコラムで筆者がこれまで主張してきたことは、マーケットのベースをなす旅行意欲が2012年に引き続き底堅い、という見方である。現時点(6月下旬)においても、マーケットに対するこの基本的な見方を撤回する考えはない。だが現実の旅行者数が、4月、5月と二層減速感を強めていることも否めない事実である。そこで今回は客観的なファクトを整理し、筆者が注意深く観察しているデータを紹介しておくことにしたい。

図表1は今年4月の本コラムに掲載したグラフを更新したものである。この図は全体としての海外旅行者数が中韓方面への旅行者数の変化(減少)によって、どの程度の影響を受けているか計算した結果をグラフ化したもので、こうすることで中韓を除く他方面への旅行者を合計した寄与度も見えてくる仕組みとなっている。今回、3~4月と5月のデータを追加したのだが、この3カ月で中韓方面のマイナス寄与度は層拡大し、他方面のプラスの寄与度は大幅に薄くなってしまった。いずれにしても現状を客観的に評価するには、特殊要因で減っている中韓と、それ以外の方面の動向を分けて見ていくことが必須である。

次に図表2だが、これは成田空港発着の国際線航空座席数の増減に対し、アウトバウンドとインバウンドの増減がどの程度の大きさに相当するか、グラフ化したものである。現状

はインバウンドが好調であるのに対しアウトバウンドが減っているわけだが、その変化が最もクリアに出ているのが成田である。今までのところロードファクターの試算値は60%台にとどまっているが、破線のグラフが示す通り供給量は徐々に絞られ込まれており、インバウンドの伸びによって徐々に需給が引き締まる方向へと動き出していることが分かる。

また次の3点については紙幅の関係から図表は付けられないが、いずれも重要な指標として注目している。

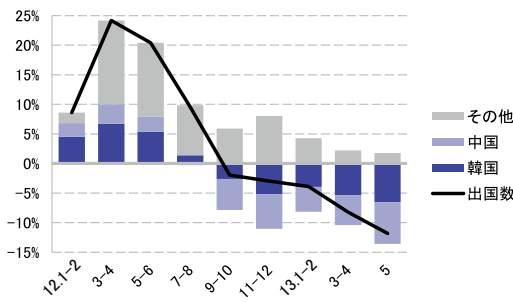
1. 空港別出国者数 / 4月、5月の成田、関空、中部の速報値から逆算すると、羽田を除く他空港の出国者数は4割減前後の減と試算され地域発市場の不振が際だっている。

2. 年代別出国率 / 3月までの数字あり。前年末までは若年層はプラスを維持、上の年代が減少していたが、13年に入ってから年代による差がなくなり、クライシスなどで旅行者数が大きく落ち込む時のパターンに似た状況になってきている。

3. 旅券発行数 / 5月までの数字が出ており40代より若い年代では下げ止まった観があるが50代以上はまだ先行きが読めない状況。

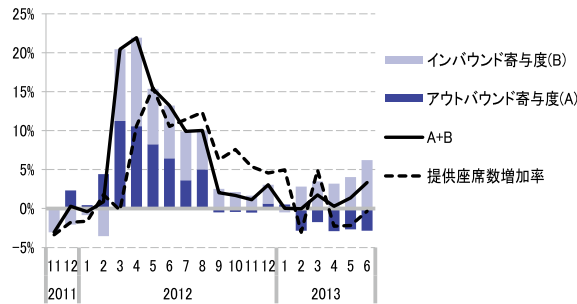
これらの指標に着目して今後のマーケットの動向を注意深く見守りたいと考えている。

図表1 日本人出国者数増減に対する方面別寄与度



※中国、韓国への旅行者数は各国発表の統計資料にもとづく
 ※出国数は法務省公表確定値、2013年4~5月についてはJNTO発表の速報値

図表2 提供座席数増加率に対する寄与度



注: OAG、法務省統計、及び関係筋情報をもとに財団JTBで作成

黒須宏志
 旅行市場動向のリサーチャーとして講演・寄稿などで活躍中。公益財団法人日本交通公社の主任研究員。1964年生まれ。



東京海上日動

安心をいつも あなたのそばに

海外旅行保険

国内旅行総合保険

東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部 TEL:03-5299-3525
 東京都千代田区大手町2-6-2 日本ビル12階 〒100-0004 <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>



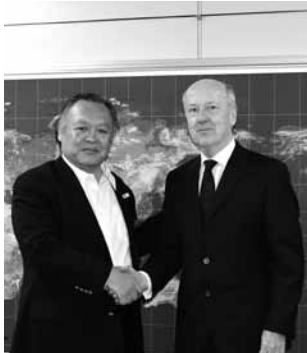
東京海ニョー

要人往来

日本との間に直行便が就航していない国や地域にとってこのたびのチャーター規則緩和はまさに朗報。ネパールのツアーオペレーター協会会長が期待するように、今後これらの国や地域で全国各地のチャーター需要を巡っての取り組みが活発化しそうです。



写真中央、菊間会長の右隣がアショク・ポカレル・ネパール・ツアー・オペレーター協会会長



菊間会長と握手を交わすアンドリュー・ライリー・オーストラリアツーリズム(オーストラリア政府観光局)局長



エッザト・サアド・エジプト・ルクソール県知事(左)

チャーター便で観光客増加を期待 ネパール6月4日(火)

アショク・ポカレル・ネパール・ツアー・オペレーター協会会長

JATA本部を訪問し菊間会長らと意見交換しました。同会長は日本人観光客拡大に向けての一つの取り組みとして、先日、東京タワーで大ネパール展を開催したと話すとともに、ネパールを訪れる日本人の観光客は近年減少の傾向にあることから、「直行便がない現状でもあり、今後チャーターに力を入れていきたい」と話しました。

菊間会長はネパールの今後のプロモーションについて、ヒマラヤ山系やトレッキングに加えて、ネパールの文化や伝統といった側面も打ち出していけば、観光地としての魅力が増えて、日本人観光客の増加が期待できること、また、日本のチャーター規則が5月16日に緩和されたことから、今後ネパールへのチャーターが増える予想され、「観光客が増加すれば、定期直行便の就航が可能になるでしょう」と話しました。

「ルクソールの情勢は安定」

エジプト・ルクソール6月6日(木)

エッザト・サアド・エジプト・ルクソール県知事

JATA中村理事長を訪問。エジプトの現状について、「カイロが安定するようになるまでには時間がかかるが、エジプトにおいて3分の1の遺跡が存在するルクソールは、情勢が安定しており、さまざまな国際イベントも開かれています。ハイシーズンに向けて、ルクソール神殿とカルナック神殿をつなげるスフィンクス街道が今年10月に落成式を行う予定です。また、関空～ルクソール間の直行便の運航に関しての交渉が進んでいます」と、ルクソールをプロモーション。懇談した中村理事長は「カイロはエジプトのゲートウェイであるため、カイロの安定化が重要」と指摘したうえで、「ハイシーズンに向けた関空からルクソールへの直行便が就航すれば市場にインパクトを与えるでしょう」と話しました。

新局長が就任あいさつでJATAを訪問 オーストラリア6月7日(金)

アンドリュー・ライリー・オーストラリアツーリズム(オーストラリア政府観光局)局長

就任挨拶のためJATAを訪れ菊間会長と懇談。オーストラリアの観光促進策について、現状のマーケティングを踏まえつつも、「日本市場の特徴に配慮した3年間の促進対策を行う」とともに、「短期プロジェクトを実施していく予定」と話し、日本の旅行業界の協力を求めました。菊間会長は「オーストラリア政府観光局と日本の旅行業界が密接に協力し合うことで、オーストラリアへの日本人渡航者数が増えるでしょう。また、航空座席供給が安定すれば、ツアー商品が作りやすくなるので、航空会社への取り組みも重要だと思います」と応えました。

夏のセール・食事・宿泊の優待やビール・フェスタなどスペシャル・イベントも楽しめる

香港サマー・スペクタキュラー ロングラン開催、8月31日までまだまだ続く

●Visaクオリティー・サマー・プリビレッジ

QTS優良店認定制度で認定された小売店や飲食店でVisaカードを使うと、Visaだけの特別優待や追加特典が楽しめます(一部店舗を除きます)

●ホテル宿泊特典 1泊分が無料!

期間中、香港のホテル1泊分の宿泊が無料に

●ランカイフォン・ビール&ミュージック・フェスタ

100種類以上の各国有名ビールが勢揃い。70店以上の露店やライブステージも
■開催日時:7月13日 13時~翌1時 14日 13時~22時 ■場所:ランカイフォン



「旅行業界向け情報サイト」約1500点の
フォトライブラリー、観光データを提供中。
<http://partnet.hktb.com>



香港政府観光局

電話:03-5219-8288

DiscoverHongKong.com/jp

Cabinet Coordinates Action Program Promoting Japan as a Tourism Nation Powerfully

The second Cabinet meeting (Prime Minister Abe presiding) on the promotion of Japan as a tourism nation was held on June 11 at the prime minister's office in Nagatacho, Tokyo. At the meeting, the Action Program for Making Japan a Tourism Nation was compiled.

Reliable Implementation with Inspections and Evaluations of Progress

To utilize the potential of Japan's tourism resources and to create a tourism country that will attract people from around the world, this program recognizes



Prime Minister Shinzo Abe(right) and Minister of Land, Infrastructure, Transport and Tourism Akihiro Ohta(center)
[Photo: Cabinet Public Relations Office]

“the need to effectively devise measures to break through the bottlenecks that exist in each stage” and the importance of planning for (1) creation and communication of the Japan brand, (2) promotion of travel to Japan by easing visa conditions, (3) improvement of reception of foreign travelers, and (4) promotion of investment in MICE (including international conferences, etc.). In addition, a policy was announced in which the novel parts of the necessary measures in the program will hold a central position and measures that are already underway will continue unchanged.

The government's goal in implementing the measures included in the program is to have 20 million foreigners visit Japan. Because reliable implementation of the measures is important, the idea is to powerfully promote the program while conducting inspections and evaluation of its progress and utilizing that feedback in the ongoing implementation.

Following the discussion at the Cabinet meeting on promotion of Japan as a tourism nation, Prime Minister Shinzo Abe explained, “Japan has resources such as nature, culture, history, and cuisine that it can confidently present to the people of the world. We have prepared an action program that will utilize these resources and make Japan into a very attractive tourism country.” He stated that because this year is the 40th anniversary of friendship and cooperation between Japan and ASEAN, first of all the following steps will be taken to ease visa requirements for tourists from ASEAN countries.

- (1) Visa exemption for travelers from Thailand and Malaysia
- (2) Multiple visas for travelers from Vietnam and the Philippines
- (3) Extension of the period of stay for Indonesians with multiple visas

It has been decided to implement these relaxation measures all at once by summertime.

Number of Foreign Tourists to Increase from 10 Million to 20 Million

Moreover, Prime Minister Abe announced his determination for “the government as a whole to establish Japan as the top location for international meetings in Asia while simultaneously transmitting the Japan brand overseas by broadcasting contents overseas on a large scale and securing overseas channels.” He emphasized, “We will immediately implement this action plan to reach 10 million, and then to aim for 20 million, foreign visitors to Japan for the first time in history.” He requested the cooperation of the related Cabinet members with

economic growth, regional revitalization, and attraction of travelers from all countries.

With this year marking the tenth anniversary of the start of the Visit Japan project, since when Japan began genuine initiatives to become a tourism country, the Japan Tourism Agency points out, “to increase the number of foreign visitors to Japan, the entire government must work as one to strengthen initiatives.”

To rebuild a strong Japanese economy through growth strategies and to powerfully promote measures to create a tourism country that is more attractive than neighboring countries, the Abe Cabinet launched a Cabinet meeting to promote Japan as a tourism country in March 2013. The action program was arranged mainly by a working team dedicated to promotion of Japan as a tourism country through repeated discussions based on opinions from a panel of experts.

The specific action items for each of the four main measures in the action program are as follow.

- (I) Creation and promotion of the Japan brand
 - (1) Expand stronger collaboration with a Japan-wide system
 - (2) Transmit the Japan brand in conjunction with Cool Japan
 - (3) Implement promotions to visit Japan from new standpoints
- (II) Promotion of travel to Japan by easing visa requirements
 - (1) Ease visa requirements
 - (2) Inform travelers of lodging and transportation that are easy to use
 - (3) Promote cruises
 - (4) Further enhance the aviation network
- (III) Improvement of reception of foreign travelers—Improvement of immigration procedures
 - (1) Expedite and smooth immigration procedures—Environmental arrangement that makes movement easy
 - (1) Arrange environment for pleasant and smooth movement using transport facilities
 - (2) Improve and strengthen multilingual capabilities—Environmental arrangement to make it easy to spend time in Japan
 - (1) Improve and strengthen multilingual capabilities
 - (2) Improve the tourism industry's responsiveness to foreign travelers
 - (3) Strengthen tourist information services
 - (4) Implement measures for Muslim travelers
 - (5) Improve convenience for foreigners visiting Japan
 - (6) Study the best form for the duty-free system—Creation of attractive tourism areas
 - (1) Create new tourism
 - (2) Promote tourism that is linked to infrastructure projects
 - (3) Maximize the tourism potential of local areas
 - (4) Stimulate travel demand in disaster areas
- (IV) Promotion of investment in international conferences, etc. (MICE)
 - (1) Construct an integrated MICE attracting system with the country working in unison
 - (2) Prepare an environment to receive MICE in cities
 - (3) Collaborate with related organizations through a joint action plan
 - (4) Promote integrated resorts
 - (5) Provide support for attracting and holding of international sports competitions

minutes of walking. In June, the first oceangoing passenger ship is scheduled to arrive at the cruise terminal which is being built on the site of the old Kai Tak Airport, and this will provide a new material for tourism. We would be happy to have travel agencies plan cruises on large passenger ships.

Working on Development Together from the Product Planning Stage

Kikuma: Mr. Leung just spoke about mindset, and I also think that the partnership between Japanese travel agencies and local tour operators must change significantly. For our switch to value creation in the travel industry which we have set as a goal, it is important to switch from partnerships in which we request help with purchasing and onsite arrangements to partnerships in which we create products together from the product planning stage.

Tagawa: As Mr. Tai mentioned, Hong Kong has wonderful raw materials, and I think what is needed is the ability to design trips that utilize those materials so that travelers can enjoy a wonderful time at the destination.

Leung: The basic things that Japanese tourists enjoy the most are first shopping, second dining, and third the night view of the city. However, looking at shopping, I think we need to drill down deeper into their preferences. They shop not only for the so-called brand names and luxury items but also, for example, for mid-price items. In designer goods, there are not only the top brand designers but also local designers. So, I think we need to offer diverse options. In dining, there is more than Chinese restaurants. There are the top-class Michelin-starred restaurants, and recently in the Michelin Guide, small local restaurants are also listed.

Cooperative Efforts with Other Countries Needed

Kikuma: Looking at outbound travel from Japan overall, one thing stands out. Growth is sluggish at the classic tourist destinations which have long been popular in both Asia and Europe. In Hong Kong's case, the city is a place that evokes images of bygone days among Japanese people. I think it may be important to establish a new "Hong Kong trip" image.

Tagawa: Looking back on my early days in the industry, it was a time when Hong Kong was positioned as the gateway to ASEAN countries. Everything started in Hong Kong. Middle-aged and senior travelers who know the Hong Kong of the olden days are starting to travel again, and so perhaps we need cooperative efforts that combine Hong Kong with other countries. Also, if I may speak frankly about Japanese people, I think that the amount of repeat business from Japanese travelers is determined by whether or not they think they are highly esteemed at the destination. In part for the sake of showing esteem for Japanese travelers, further boosting of the level of hospitality will become an important theme from here forward.

Hsu: Eighty percent of our association members specialize in business from Japan, and they are extremely passionate about providing service to all Japanese tourists. Henceforth, we will reorganize our business, repackage the services we offer in Hong Kong, and present new suggestions.

Kikuma: I hope you will visit Japan in September with many of your association members to attend the JATA Tourism Forum & Travel Showcase. I think it would be good to hold a large meeting with JATA planners who plan Hong Kong trips and to discuss future plans for Hong Kong together.

Travelers Drop 11.8% in May, to 1,262,000 —Cumulative Decline of 7.2% for January through May

According to figures on the number of outbound Japanese travelers released by the Japan National Tourist Organization (JNTO) on June 19, the figure for May declined by 11.8% year on year, to 1,262,000 persons, marking the second consecutive month of double-digit decline, following April's decrease of 12.3%. Outbound travelers during the five months from January through May numbered 6,943,000, a drop of 7.2% year on year.

Last year's annual figure for outbound travelers reached 18,490,000, an increase of 8.8% year on year, breaking through the 18-million mark for the first time ever. This year, the January figure continued the positive trend, with a 2.2% increase year on year, but negative figures were recorded consecutively from February through April.

May's decline, at 11.8%, represents a slight shrinkage of the decrease compared to April's 12.3% decline, but the double-digit decrease during two consecutive months indicates that there is no slowdown in the waning of demand for overseas trips.

Meanwhile, inbound foreign visitors amounted to 875,400 persons in May, an increase of 31.2% year on year. The number of inbound foreign visitors declined 1.9% year on year in January, but double-digit growth was maintained thereafter for four months, at 33.5% in February, 26.7% in March, 18.4% in April.

Looking at the figure for inbound foreign visitors in May, the previous record was set in May 2008, with 736,000 visitors. In May 2013, that record was surpassed by 139,000 persons, breaking the 800,000-person mark in May for the first time. The figure for May 2013 was also the third highest ever, behind April 2013 (923,000 persons) and July 2010 (878,000 persons).

In JNTO's analysis of this favorable trend in the inbound market, "the number of foreign visitors displayed significant growth because the desire to visit Japan was stirred by continuous promotion of travel to Japan, which was assisted by the expansion of airline seat supply and weakening of the yen."

		Japanese Overseas Travelers		(Unit: Persons)
Month		2012	2013	Change (%)
1	Jan.	1,331,144	1,360,639	2.2
2	Feb.	1,572,587	1,430,633	-9.0
3	Mar.	1,737,033	1,652,417	-4.9
4	Apr.	1,410,963	1,237,000	-12.3
5	May.	1,431,204	1,262,000	-11.8
6	Jun.	1,481,674		
1~6	Jan.-Jun.	8,964,605		
7	Jul.	1,598,016		
8	Aug.	1,964,041		
9	Sep.	1,622,996		
10	Oct.	1,470,289		
11	Nov.	1,434,503		
12	Dec.	1,436,172		
1~5	Jan.-May.	7,482,931	6,943,000	-7.2
1~12	Jan.-Dec.	18,490,622		

JAPAN NATIONAL TOURISM ORGANIZATION

Roundtable Discussion: Toward Recovery in Hong Kong Tourism

Search for New Cooperative Ways to Stimulate Demand for Hong Kong

— Important to Break Free of Conventional PR Activities

Hongkong Japanese Tour Operators Association (HJTOA)



Gianna Hsu,
Chairman,



Choi Pat Tai,
Life Honorary President,

Hong Kong Tourism Board (HKTB)



David Leung,
Regional Director – Japan



Chikayoshi Kawahara,
Senior Manager – East Japan

Japan Association of Travel Agents (JATA)



Jungo Kikuma,
Chairman



Hiromi Tagawa,
Vice Chairman

In 1996 just prior to the return of Hong Kong to China, the number of Japanese travelling to Hong Kong set a new record at 2,380,000. However, the long-term slump that followed was magnified last fall by the escalation of the territorial dispute between Japan and China. In response to the marked decline in Japanese travelers, top executives of Hongkong Japanese Tour Operators Association (HJTOA), an industry group of land operators that specializes in Japanese travelers, visited JATA to discuss ways to improve the situation with Chairman Kikuma and Vice Chairman Tagawa.

How Can We Boost Interest and Desire to Travel to Hong Kong?

Kawahara: First, let's hear about HJTOA from Gianna Hsu, Chairman of HJTOA.

Hsu: The role of HJTOA is to encourage the Hong Kong Tourism Board (HKTB) to develop the attractions of Hong Kong and to suggest high-quality travel products and services to our Japanese partners in the travel industry while

promoting close communication with our members. Today, I look forward to hearing the valuable suggestions of JATA Chairman Kikuma and Vice Chairman Tagawa on what we should do to increase the number of Japanese travelers to Hong Kong.

Kawahara: Jungo Kikuma, JATA Chairman, and Hiromi Tagawa, JATA Vice Chairman, could you tell us your views on Hong Kong as a destination?

Kikuma: For our industry, East Asia including China, South Korea, Taiwan, and Hong Kong together with Macao makes up half of our total overseas travel market. If this region does not experience robust growth, I think the travel industry will, in fact, suffer. So, to achieve our goal of 20 million overseas travelers annually, it is extremely important to meet with everyone here today from Hong Kong and have this discussion.

Tagawa: To find the light at the end of the tunnel, I think that we first need to accurately understand the current condition in Hong Kong. The reason why the number of outbound Japanese travelers has grown to 18.49 million is actually because of the efforts being made by Southeast Asian countries including Singapore, Thailand, Malaysia, Indonesia, Vietnam, and Cambodia.

Issues That Require a Change in the Thinking of the Hong Kong Travel Industry

Kawahara: David Leung, Regional Director for Japan, could you explain about the current condition of, and the issues in, Hong Kong tourism which were mentioned?

Leung: The number of Japanese travelers visiting Hong Kong plummeted sharply during October to December last year. However, since figures were bullish from January through August, there was only a 2% decline for 2012 as a whole. During the first four months of 2013, there was a slight improvement from the fourth quarter of 2012, resulting in a decline of 21% for those months. However, we need to stimulate interest in Hong Kong again because, compared to a few years ago, Japanese travelers' interest in Hong Kong has dropped. I believe that there are multiple external factors affecting the Japanese travel industry's and Japanese travelers' interest in travel to Hong Kong, and HKTB intends to exert every possible effort for improvement.

One specific issue involves the mindset. That is to say, conventional PR methods no longer resonate with people today, and I think that we need a change in our way of thinking. HKTB has strengthened its PR activities directed at Japanese consumers up to now. However, from here forward, I strongly feel that we need to actively pursue cooperation with travel operators on the destination side in Hong Kong. Working as one, we need to advertise the attractions of Hong Kong to the Japanese and work in a new way to gain acceptance for Hong Kong travel products.

Kawahara: Choi Pat Tai, Life Honorary President of HJTOA, please tell us about ideas for enjoying Hong Kong more and about attractions and services that travel agencies can use.

Tai: In 1996 before the return of Hong Kong to China, 2.38 million Japanese visited Hong Kong annually, and for a time, Japan was the largest market in the world for Hong Kong. Subsequently, the figure has fluctuated around 1.2 to 1.3 million with no large increases. Hong Kong is a small area, but it is rich in attractions. Dragon's Back, which was featured in a New York magazine as "the most beautiful trekking course in the world," is a wonderful course that affords a fantastic view of the ocean and the city skyline after only 10

事務局 便り

ごあいさつ

このたびJATAの事務局長に就任した越智です。1975年に営業の現場に入り、経営にも携わってきました。JATA活動ではSARSやテロ、新型インフルエンザの危機管理や需要喚起など一社ではできないことに一緒に取り組んできました。ツーリズムが脚光をあびている今、旅行業界がリーダーシップをとれるかどうか大切な時期だと思います。今年の計画やアクションプランの実行、中小の会員の方々へのサービスの充実、旅博をアジア最大の旅の祭典にする活動などを通じてJATAの存在価値を発揮したいと思っております。会員皆様のお力添えをよろしくお願い申し上げます。(JATA理事・事務局長 越智良典)



<会員への情報発信>

～JATA速報とJATAニュースメールについて～

JATAでは、会員の皆様へ、JATA速報とJATAニュースメールで各種情報を発信しています。この7月1日から、下記のように整理して情報を発信していきますので、各社におかれましては、必要な情報が社員の皆様へ届きますように周知していただきますようお願いいたします。

●JATA速報

1. 通達等

緊急性が高いものを代表者宛てにeメール(eメール登録がない会社はFAX)で随時発信します。

例)旅行業にかかわる業法等の改正、規制緩和、観光庁および官庁の通達、法定業務、安心、安全に関すること(テロ、病気、検疫など)

2. 外務省渡航情報(随時)

代表者宛てにeメール(eメール登録がない会社はFAX)および希望者(メールアドレス登録者)に随時発信します。

●JATAニュースメール

1. ニュースメール(随時)

代表eメールおよび希望者(メールアドレス登録者)に随時送付します。

通達等ではありませんが、速報性が高く、なおかつ、週刊のメール以外にも伝達したい情報を発信します。

2. ニュースメール(週刊)毎週月曜日

代表eメールおよび希望者(メールアドレス登録者)に週1回発信します。

現行どおり各項目にまとめて送信。
JATA速報やニュースメールで掲出したものでも必要なものはニュースメールにも掲載します。

3. JATANAVIニュース(毎週火曜日)

代表eメールおよび希望者(メールアドレス登録者)に週1回発信します。

JATANAVI掲載の旅行情報に新たに加わった情報や掲載情報に変更があった場合に発信します。

参考 URL http://www.jata-net.or.jp/member/application/digi_taiou.html

●JATA業務予定表 7月10日(水)～8月31日(土)

※予定表は変わることがあります。詳しくはJATAホームページ(会員限定ページ)をご覧ください。

本部・支部の委員会(予定)

7月10日	旅行業法制度研究部会／本部
7月11日	空港委員会／中部支部
7月12日	旅行業経営委員会／本部
7月16日	法制委員会／本部
7月17日	訪日旅行推進委員会／本部
7月17日	国際旅行委員会／九州支部
7月17日	総務・消費者委員会／中部支部
7月18日	総務委員会／関東支部
7月19日	理事会・常任役員会／本部
7月22日	広報委員会／本部
7月23日	国内旅行委員会／関東支部
7月25日	国内旅行推進委員会／本部
7月26日	海外旅行委員会／関東支部
7月26日	福岡地区委員会／九州支部
7月29日	研修・試験委員会／本部
8月2日	旅行業法制度研究部会／本部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等活動

※JATA正・協力会員を対象とした研修・セミナーであり、すでに申し込み受付を締め切った研修・セミナーもあります。詳しくは、JATAホームページ(会員限定ページ)をご確認ください。

7月16日	若手を含む実務者向けインバウンドセミナー／関東支部
7月23日	LCCセミナー「アジア大交流時代の世界のLCCの動き」／旅行業経営委員会
8月1日～9日	アメリカ深堀りセミナー第2弾／海外旅行推進委員会
8月1日～2日	富士山実地研修／訪日旅行推進委員会・国内旅行推進委員会共催
8月6日	西日本海外旅行マーケットセミナー／関西支部
8月19日～29日	JATA合同インターンシップ／旅行業経営委員会
8月28日	ニュージーランド法人・教育セミナー／海外旅行推進委員会



Taiwan
THE HEART OF ASIA

Time for Taiwan

思い立ったが台湾吉日



台湾観光局
<http://jp.taiwan.net.tw/>

台湾観光協会

●東京事務所 〒1105-0003 東京都港区西新橋1-5-8 川手ビル3階
TEL(03)3501-3591 FAX(03)3501-3596
●大阪事務所 〒530-0047 大阪市北区西天満4-14-3 住友生命御堂筋ビル6階
TEL(06)6316-7491 FAX(06)6316-7398

安芸高田市 (広島県)

素材研究
(国内)



安芸高田市には、神楽鑑賞を楽しめる温泉施設もあります



衣装着付け体験も神楽の人気メニューです



格子づくりの旅籠屋や湯治宿、田舎料理屋、茶店などが軒を連ねる神楽門前湯治村



7月27日と28日に開催される「高校生の神楽甲子園」には、県内外から14高校が参加



日本旅行は“赤い風船”で「神楽鑑賞バスツアー」を商品化

芸術的にも完成度の高い優れた文化として認められた神楽は、地域を元気にする地元の誇りです

地域を元気にする里神楽で観光振興 芸術的な完成度も高い伝統文化に注目

中国運輸局が中国地方神楽観光振興協議会を設立し、観光庁による「官民協働した観光地の再建・強化事業」でも「古事記を神楽で巡る神秘の旅」が選定されるなど、中国地方における神楽ツーリズムに対する注目が高まっています。

協議会発足で公演もスケールアップ

東京・上野公園の東京国立博物館大講堂「平成館」で6月29日と30日の両日、「中国地方の神楽フォーラム」が開催されました。中国地方の神楽は出雲地方から各地に広まりましたが、伊勢流神楽や獅子神楽など庶民の間に定着した里神楽の中でも、もともと地域の人々に広く愛されたのが中国地方の神楽だったと言われます。

6月の東京国立博物館のフォーラムに登壇した上河内神楽団のある安芸高田市では、出雲流神楽の流れを汲んで江戸時代から舞い継がれてきた神楽団が22を数え、保存と後継者の育成に努めてきています。

2004年3月の6町合併により安芸高田市が誕生した後、2011年には安芸高田神楽協議会が発足。市内には以前から、神楽をテーマとする地域活性化をめざし、神楽鑑賞を楽しめる温泉宿泊施設設の「神楽門前湯治村」があり、4月から11月

までの土日・祝日に神楽公演が行われていましたが、協議会の発足を機に、年間を通じた公演へとスケールアップされました。

部活に取り組み高校生が神楽甲子園

7月27日と28日に神楽門前湯治村の神楽ドームで開催される第3回「高校生の神楽甲子園」には、県内外の14高校から部活動で神楽に取り組み生徒が集結する予定です。安芸高田市では、市民に出場校を応援してもらい、生徒との交流も図る目的で、市内6地域での民泊も計画しています。

自身も神楽団に所属して神楽を演じる同市政策企画課の戸田邦昭氏は、「子どもの頃から親しんできた神楽が、芸術的にも完成度の高い優れた文化として認められ、地域の誇りとなっている」と指摘、「伝統を繋いできてくれた先達に感謝したい」と語っています。

観光庁が2011年度に実施した「モニターツアー」の造成によるニューツーリズムの顧客満足度調査事業では、「あゝきたかった！安芸高田！『夜の神楽オプショナルツアー』も実施、日本旅行による「神楽鑑賞バスツアー」への商品化につながりました。

「われわれにとつての『日常』である神楽は、来訪者にとつての『非日常』であり、観光素材として魅力を持ち得るといふ観点から、より多くの旅行会社に商品化を検討していただけるよう期待しています」(戸田氏)



潇洒な建物が並ぶ明るい雰囲気のある街並み



バー「フロリディータ」でヘミングウェイの銅像とともに一杯するのもいい



歴史ある建物を改装したレストランも多く見られる



世界遺産に登録されるハバナ旧市街のなかでも最も古い時代の雰囲気が残るカatedral界隈

見事なスペイン風のコロニアル様式の街並み。建てるものの1階は柱廊となっている



寂寥漂う街中を今もアメリカのクラシックカーが走る

「観光立国」目指し変貌するキューバ 急ピッチのインフラ整備も最終段階に

フロリダの南へ約150キロ。マイアミから空路で30分という目と鼻の先にある。米国をはじめ西側各国の旅行者にとっては近くて遠い存在だったキューバ。しかし、近年は、観光立国を目指す政府によって、インフラ整備も急ピッチで進められ、世界遺産に登録されているハバナのオールドタウンでは、小さな路地に至るまで石畳を敷き直す作業も最終段階に入っています。

今もヘミングウェイの世界が息づく

キューバのフィデル・カストロ前国家評議会議長が、亡命先のメキシコでエルネスト・ヘミングウェイと出会い、数年にわたるゲリラ戦の後、キューバ革命に成功したのは1959年のことでした。

革命後は「反米」を鮮明に打ち出しましたが、冷戦の終焉にともない1990年代に入ると雪解けが進み、2003年から一部制限つきながらも、米国人旅行者によるキューバ訪問も可能となっています。

米国支配時代には、『武器よさらば』、『老人と海』などで知られる米国の作家アーネスト・ヘミングウェイが、ハバナの郊外で約20年間を過ごしました。ヘミングウェイは、『誰がために鐘は鳴る』執筆のためハバナ

のホテルに長期滞在し、やがて、郊外に居を構えるまでのキューバ好きになったのです。

ハバナの街にはヘミングウェイが足繁く通ったというバー「フロリディータ」が健在で、特注のオリジナル・カクテル「パダブル」は店の看板メニューとして残されています。

世界遺産の旧市街は映画のセットのよう

旧市街には、スペインによる植民地時代の17世紀から18世紀にかけて建てられたバロックスタイルの建物や米国支配時代の潇洒な建物も数多く残され、こうした建物を改装したホテルやレストランも増えています。クラシックカーが停まり、ベランダにはためく洗濯物や人々の賑やかな声に彩られた石畳の道は、古い映画のセットのようです。キューバのアフリカ系住民の間から生まれたというルンバのリズムも、街のそこかしこから聞こえてきます。高層ホテルが立ち並ぶ新市街の中心は革命広場で、かつてカストロ前議長が演説を行う日には群衆で埋め尽くされました。

2008年には、そのカストロ前議長も退任し、弟のラウル・カストロ氏による新体制に移行。米国のオバマ大統領もキューバへの経済制裁を見直す方針を明らかにしており、対米関係の本格的な改善が進めば、日本も含めた西側各国から、より多くの旅行者がキューバを目指すようになることは間違いありません。



東北復興支援 チャリティーオークション

Support for the Reconstruction of Tohoku Charity Auction

<http://www.tabihaku.jp>

「東北復興支援チャリティーオークション」について(お願い)

平素より当協会業務にご理解とご支援を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、昨年開催のJATA 旅博2012にて行いました東日本大震災復興チャリティーオークションに対しましては、多くの商品の御寄贈を賜り、誠に有難うございました。お蔭をもちまして収益金は約250万円に上り全額を震災復興支援のために活用させていただきました。

社会貢献委員会としては、昨年に引き続いてJATA旅博2013(9月13日～15日)において、東北復興のためのチャリティーオークションを行い、継続して支援活動に活用させていただくことといたしました。

つきましては、貴社・貴団体におかれましては商品提供を賜りたく、ご協力の段よろしくお願い申し上げます。

業務ご多忙中とは存じますが何卒よろしくお願い申し上げます。

2013年6月

一般社団法人日本旅行業協会

社会貢献委員会 委員長 平林 朗

June 2013

Support for the Reconstruction of Tohoku Charity Auction Request for Cooperation

Thank you very much for your heartfelt support for the activities of JATA.

Thanks to the generous contributions of our partners we raised approximately 2,500,000 yen for the recovery from the Great East Japan Earthquake at the Charity Auction held during the JATA Travel Showcase last year.

The Social Contribution Committee of JATA has pledged to support the reconstruction of the Tohoku region. We will hold a charity auction to raise funds for the reconstruction of the region at the JATA Travel Showcase 2013, September 13th - September 15th .

We are looking forward to your generous contributions this year again and thank you in advance for your kind cooperation.

Akira Hirabayashi

Chairman

Social Contribution Committee

Japan Association of Travel Agents

☆ご寄贈品 募集受付期日:

7月31日(水)

☆Contributions accepted by:

July 31st, 2013

東北復興支援チャリティーオークション 概要

- 実施日:
9月13日(金)～9月15日(日) 計:3日間
- 実施会場:
JATA 旅博2013 東北復興支援ブース
- 実施方法:
実物展示ならびにパネル展示によるオークション

Outline of the Support for the Reconstruction of Tohoku Charity Auction

- Time:September 13th – September 15th (3 days)
- Venue:JATA Travel Showcase 2013, Support for the Reconstruction of Tohoku Booth
- Auction Style : The auctioned items will be displayed directly and introduced through information panels



観光産業だからできる支援で、東北から日本を元気に!

皆さまからのご支援ご協力をお待ちしております。

Support which only the travel industry can offer. We work to help the reconstruction of Tohoku! We are looking forward to your support and cooperation!



JATA会員企業向け有料サービスのご案内

JATAとしてのスケールメリットを活かした会員様向けの各種サービスのご案内です。各社のリスクマネジメントに役立つ制度、費用節減に資する制度、及び販売拡大に利用できる制度等があります。

JATA海外緊急重大事故支援システム

海外で万一の重大事故が発生した場合、緊急事故対応は大丈夫ですか？

1. 支援システム発動対象は海外の企画旅行(募集型・受注型)です。
2. 支援システム発動条件は「1名以上の死亡事故」等より発動になります。
3. 年会費は42,000円(うち消費税2,000円)になります。

JATA支援システムは、会員専用の「24時間緊急サポートデスク」を提供します。365日、24時間体制で、事故処理対応に関する相談受付・アドバイスを実施します。

安価な費用で安心のバックアップが得られる

「JATA海外緊急重大事故支援システム」へのご加入を「企業防衛」のためにぜひご検討ください。

<国内支援オプションサービス>

JATA支援システム利用会員が実施する国内の企画旅行中(募集型・受注型)に、緊急事故処理が発生した場合、企画旅行会社の対応を支援するための「国内支援オプションサービス」もご用意しております。



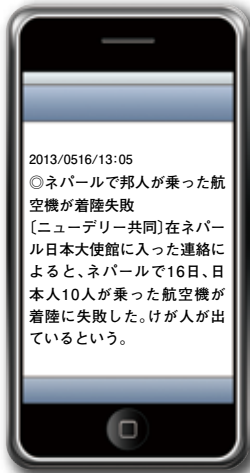
<最近の対応事例>
グアム 通り魔事件

お問い合わせ 日本アイラック株式会社 TEL 03-5360-1391

海外リスク速報メールサービス

共同通信社では、海外支社局や提携通信社が配信する事件・事故・災害・テロ・伝染病などの情報を、携帯メールとウェブサイトでご覧いただける「海外リスク情報」を提供しています。

本サービスは外務省をはじめ、海外に拠点を持つ多くの企業様にご利用いただいております。**JATA海外緊急重大事故支援システム加盟社**の皆様には、株式会社ジャタを通じて特別パッケージをご提供しております。安全な旅行を企画提案するために、「海外リスク情報」をぜひご活用ください。



★速報メール 携帯電話1台、1年間12,600円(税込)〈1ヶ月あたり1,050円〉

海外の事件・事故・災害などの**第一報**を、携帯メールへ配信します。

<速報メール見出し例>

- ◎トルコ、デモ隊群衆に催涙ガス
- ◎イラクでテロ、70人死亡
- ◎ルクソール気球事故近く調査結果
- ◎中東欧で洪水、6人死亡
- ◎台湾で地震で1人死亡 複数のけが人も
- ◎トルコで観光用気球が墜落

お問い合わせ 株式会社ジャタ TEL 03-3504-1751 E-mail mail@yu-jata.com

株式会社ジャタはJATAの会員サポート拡大を目的として旅行業に係わる団体制度を取扱う会社です。

JATA従業員災害補償制度

平成25年度
募集中

- ・業務中 ・通勤途上中
- ・地震、噴火、津波時の労働災害の備えに

《健康・医療の無料相談サービス》

■24時間電話健康相談サービス ■メンタルケアカウンセリングサービス

お問い合わせ

株式会社 ジャタ TEL 03-3504-1751
AIU損害保険株式会社 東京第六支店 営業二課 TEL 03-5637-0721



行き先が決まったら、旅行保険もお忘れなく。AIUなら、国内でも海外でもあなたの旅に大きな安心をお届けします。

AIU損害保険株式会社