

JATA

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

じゃたこみ

8

2013年
8月10日発行
vol.78

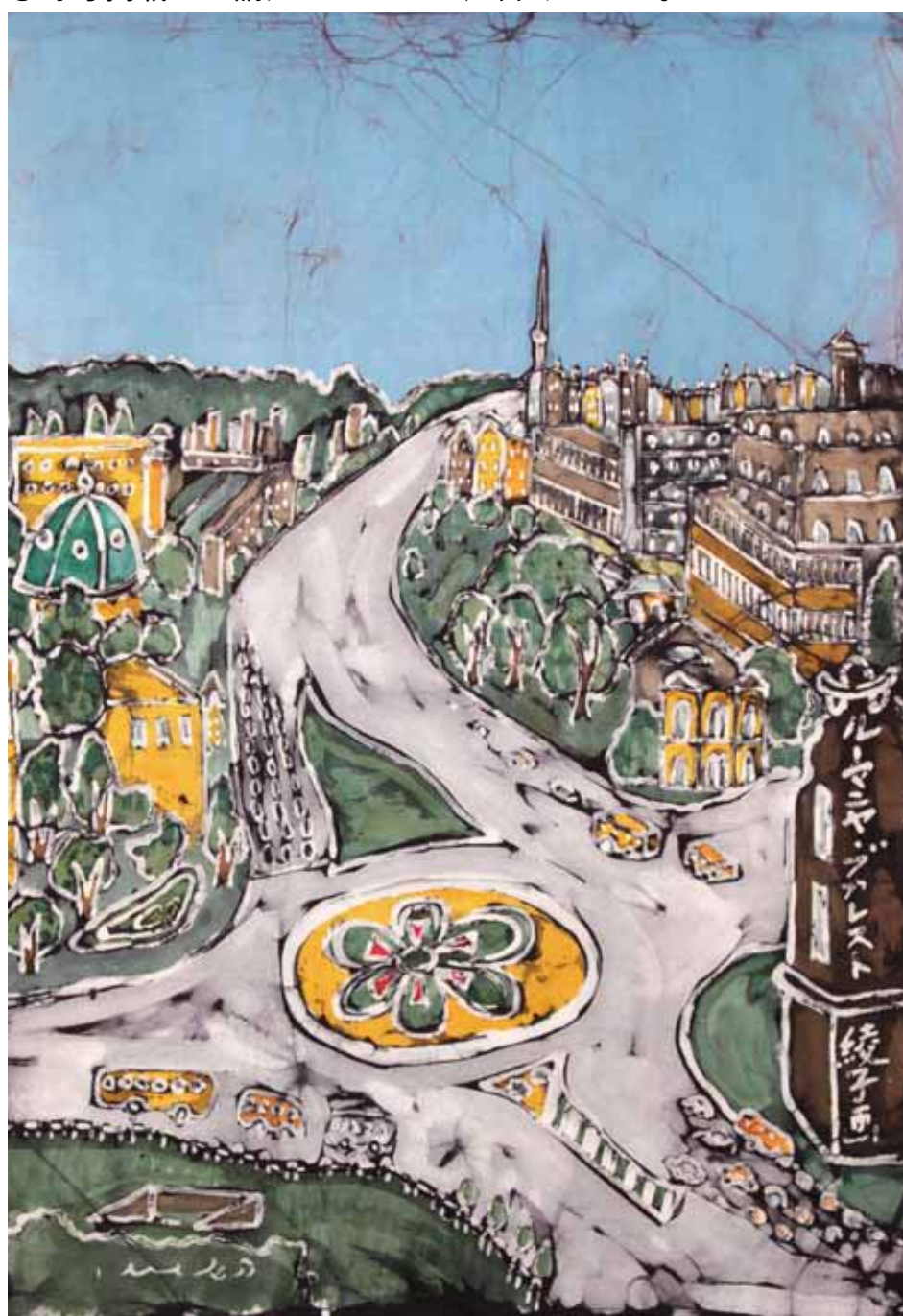
発行 一般社団法人 日本旅行業協会
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通費が関ビル3階
TEL: 03-3592-1271 (代表) TEL: 03-3592-1244 (広報)
FAX: 03-3592-1268

<お知らせ>

9月号は旅博直前号として、発行は9月1日となります。

JATA旅博2013 開催情報第2弾
国際観光フォーラム 業界関係者必聴!基調パネルディスカッションほか
素材研究 (海外)マラッカ (国内)北山村

●毎号掲載・DS講座クイズにご注目ください。



政策検討特別委中間答申

スピード感をもって重要施策を実現

田川博己委員長が報告

「JATA旅博2013」の魅力語る
菊間潤吾会長・古木康太郎旅博推進会議委員長
ワンランク上のステージに進化
世界が認めるアジアのトップ・イベントに

ワンランク上のステージに進化

世界が認めるアジアのトップ・イベントに

増上寺の前夜祭で

日本の魅力をアピール

——まず、「JATA旅博2013」では、従来の主催者レセプションを増上寺における前夜祭という形で実施することになりました。その考え方や狙いについて、お聞かせください。

菊間 日本で開かれるパーティーは、型に嵌ってしまっているケースが多いのですが、せっかく、いろいろな国から多くの人たちが来てくださるわけですから、もともと日本という国や東京という都市を楽しんでもらい、その魅力をアピールすることも必要だと思っています。

例えば、海外で国際会議や展示会などに出席すると、アフターファンクションのパーティーが地元ならではの興味深い場所で開催されることも多く、いろいろな国へ行くたびに、その部分が主催者の腕の見せ所になっていると思えるほどです。日本でも、国際会議

をはじめとするMICE誘致の取り組みが熱心に進められるようになってきていますが、どちらかというと会議場や展示場などの施設面を中心にアピールする傾向が強まっています。本来はもっと、日本でMICEを開催すると、こんなに素晴らしいインセンティブや興味深いイベントを実現できますよという部分を具体的にアピールすべきではないかと考えています。

今は、「クールジャパン」に象徴されるように、日本のさまざまな文化に対する国際的な関心が高まっている時期ですから、ジャパンナイト的に前夜祭というイベントを実施して、世界中から東京に集まってくる観光関係のトップに、東京でも面白い仕掛けができることを具体的に見ていただき、「日本もだいたい変わってきた」と実感してもらえればと考えました。そういうテーマをアピールする場として、ユニークベニューである増上寺を活用させていただき

「JATA旅博2013」が9月12日から15日までの4日間にわたり、東京ビッグサイトで開催されます。旅博展示会が過去最大規模となる見通しに加え、世界の観光関係トップが集まる国際観光フォーラムも日本市場からアジア市場へと対象を広げて議論が繰り広げられる予定です。従来よりもワンランク上のステージで開催される「JATA旅博2013」の魅力を、菊間潤吾会長と古木康太郎旅博推進会議委員長に語り合っていました。

という発想です。
古木 会長が言われたように、東京のシンボルでもある東京タワーと江戸文化を漂わせる増上寺という新旧の魅力が交差する環境で、今後の日本へのMICE需要の取り込みも視野に入れ、特に、海外からの出展者や外交関係者などに「JATA旅博2013」の成功祈願を皮切りにスタートする前夜祭では、日本の演出の一つとして「TABIHAKU YOKOCHO」（旅博横丁）をテーマに、寿司や東北地方の海の幸、宮崎牛などの「日本の食」でのおもてなしを予定しています。また、エンターテインメントとし

て、日本伝統の音楽を現代風にアレンジした演奏や伝統的な阿波踊りの演出なども検討しているところです。

菊間 もう一つ、現在、ダイヤモンドで世界を魅了して、売り出し中のアーティストであるGILLE（ジル）さんのスペシャルライブも計画しているところです。GILLEさんには「旅」をテーマにしたオリジナルソングの書き下ろしもお願ひしており、その発表イベントの場という形にもなります。このオリジナルソングは、GILLEさんの楽曲として歌われると同時に、われわれとしては「旅」のテーマソングとして使わせていただくと考えています。

アジア市場から世界に向けて発信

——「JATA国際フォーラム2013」には、国連世界観光機関（UNWTO）のタレブ・リファイ事務局長と世界旅行ツーリズム協議会（WTTC）のデビッド・スコシルCEOをはじめ、韓国や台湾からも業界エキスパートの方が登壇される予定です。国際的な観光産業のトップが集結するフォーラムのポイントについて、ご説明いただけますか。

古木 基調パネルディスカッションでは、UNWTOのリファイ事務局長とWTTCのスコシルCEOをゲストに迎え、「急成長するアジア旅行市場と日本の旅行産業」をテーマに、今後のアジア



「JATA旅博2013」の魅力を語る菊間会長と古木委員長

「JATA旅博2013」の魅力を語る 菊間 潤吾 会長・古木 康太郎 旅博推進会議委員長



菊間 潤吾 会長

来よりもワンランク上のステージで、さまざまな意見をいただけるようにプログラムを組んでもらったわけです。UNWTOの事務局長やWTTCのCEOにも来日していただき、文字通り、世界の観光関係のトップが集結することになりました。各国の皆さんから見て、これだけ本格的にアジアのツーリズムを語る会議はないのではないかと思います。

JATA国際フォーラムを、そういう位置づけとして強化していきたいと考えています。さらに、UNWTOとはJATAとの包括的パートナーシップ協定を結ぶことになっており、JATA旅博会場で調印式を行う予定です。UNWTOとしても、ベルリンのITBとロンドンのWTM、それに、アジアのJATA旅博の3つについては、それぞれのエリアのトップ・イベントとして認知してくれており、今回の協定調印により、UNWTOとJATAとの協力関係がいろいろな面で強まっていくことになると思います。——フォーラム2日目は、ツ

われわれとしては、今後、JATA国際フォーラムを、そういう位置づけとして強化していきたいと考えています。さらに、UNWTOとはJATAとの包括的パートナーシップ協定を結ぶことになっており、JATA旅博会場で調印式を行う予定です。UNWTOとしても、ベルリンのITBとロンドンのWTM、それに、アジアのJATA旅博の3つについては、それぞれのエリアのトップ・イベントとして認知してくれており、今回の協定調印により、UNWTOとJATAとの協力関係がいろいろな面で強まっていくことになると思います。

参加しやすくなったセミナー、ツアー販売の「旅博市場」も展開
——今年の旅博展示会は、過去最大の規模になる見通しですが、現

旅行市場の拡大と健全な成長について議論を深める予定です。韓国と台湾の旅行市場の第一線で活躍する業界エキスパートを招聘して行うパネルディスカッションでは、日本と韓国、台湾という3マーケットの徹底比較を通じて、日本市場と業界の特徴や強みを浮き彫りにすることができればと考えています。

今年、世界的に見ても、国際観光会議といえるようなものは、それほど多くありません。しかし、現在、世界の観光業界で注目されているのはアジア市場であり、そのアジアの中での国際観光会議といえ、JATA国際フォーラムということになるわけですから、アジアのアウトバウンド・マーケットがどうなっているのか、従

われわれとしては、今後、JATA国際フォーラムを、そういう位置づけとして強化していきたいと考えています。さらに、UNWTOとはJATAとの包括的パートナーシップ協定を結ぶことになっており、JATA旅博会場で調印式を行う予定です。UNWTOとしても、ベルリンのITBとロンドンのWTM、それに、アジアのJATA旅博の3つについては、それぞれのエリアのトップ・イベントとして認知してくれており、今回の協定調印により、UNWTOとJATAとの協力関係がいろいろな面で強まっていくことになると思います。

「Tour Quality Japan」が海外へのデビューを果たす場ともなります。この制度の趣旨などについて、世界へアピールするというところで。また、旅行会社の人たちにも、オープンな場で認証制度がどういうものか、ということについて理解を深めていただくと同時に、インバウンドに携わっている各地の観光協会の関係者などにも制度を認知していただく重要な機会になると考えています。

また、東北復興支援ゾーンも設けて、被災地への旅行流動の拡大を支援する予定です。東北各県からも担当者がプロモーションに駆けつけ、インバウンドの商談会に積極的に参加することになります。旅博展示会全体としては、JATAがアウトバウンド・インバウンド・国内旅行に三位一体で取り組んでいることが理解しても



古木 康太郎 旅博推進会議委員長

アオペレーター品質認証制度についての特別シンポジウムも予定されていますが、どのような内容になるのでしょうか。

在の状況について、ご説明ください。
古木 7月16日現在で、有償小間数が1000を超える見通しとなっています。主催者ゾーンなどを加えた総設置小間数は1200以上に達する見込みで、24回の歴史において最大の規模になりそうです。特に注目されるのは、国内企業の小間数が350へ飛躍的に増加する見通しとなったことですが、デステイネーションでは、ブランドUSAが45小間で約20%増、チームヨーロッパの組織化が功を奏したヨーロッパ全体も110小間で20%増となっています。ホテルも35小間以上で50%増、運輸交通機関は、航空会社やバス会社の積極的な参加が顕著で、約80%増の160小間に達する見込みです。

「JATA旅博2013」の魅力を語る 菊間 潤吾 会長・古木 康太郎 旅博推進会議委員長



昨年の旅博には過去最高の12万5989人が訪れました。

JATA 旅博 2013 ポスター

らえるはずですが、JATA会員の皆さんには、ぜひ、会場を訪れて、日本のツーリズムの力強さとツーリズム産業を構成する一員としての誇りを実感していただきたいと思えます。ちなみに昨年の参加国・地域数は156、総設置小間数は1093、来場者数は12万6000人でしたが、今年も来場者数については、昨年よりも1万人くらい増加させたいと考えています。

せんが、今年の特徴の一つとして、業界の皆さんにもっと多くのセミナーにも参加してもらえよう、展示ブースの地図と合わせて、セミナーのテーマや会場、開催日時が分かるプログラムも、会場に掲示することを考えています。JATA旅博に行くと、展示会だけでなくセミナーも用意されていて、「セミナーに出てこないと話にならない」というような形にしていきたい。旅博への来場目的として、セミナーには必ず参加しなければというような意識を持っていただけるようになれば、そのまま、来場促進にもつながっていくと思っています。また、今年も、フォーラムも会議棟ではなく展示棟で開催されますから、今までのように移動で10分近くかかるということもなくなるので、参加しやすくなるはずです。

古木 もう一つ、昨年と違う点があり、今年「旅博市場」という形で、旅行商品の販売ができるようになります。会場での旅行商品販売については、以前に実施されたこともありましたが、しばらく中断する形になっていました。しかし、最近、改めて「販売はできないのか」という声も出てきており、「旅博市場」を設定することになったものです。ただ、決定が間際になってからだったため、事前の告知や説明が十分ではなく、今年も小規模での開催となります。今回の結果次第で、来年以降は、もっと多くの方々に販売していただけるようになるかと思っています。

「最後に、JATA旅博の意義やメリットなどについて、お考えをお聞かせください。」

菊間 今年のJATA旅博は、今までよりもワンランク上のステージに引き上げることを実現できたと考えています。先にも述べたように、国際会議の内容も、日本市場だけでなく、アジア市場も対象に拡大する形となりました。国際商談会についても、韓国のアウトバウンド旅行会社が30社くらい参加しますから、アジアの商談会として世界中から認知されるようになっていくと思います。いろいろな部分でワンランク上のステップを踏んでいますし、展示会へのプラスアルファとしてのセミナーに来ていただけて、勉強や情報交換をすることもできます。従来以上に質が高く内容の濃いイベントに進化していますので、そのことを実感するためにもぜひ来場していただき、有効活用して欲しいと考えています。

古木 会長の意向を踏まえて、JATA旅博を実施することになります。まず、われわれがテーマとして掲げたのは、旅を通して

元気な日本を表現していこうという事です。世界の旅行者数が10億人を突破し、数年以内には15億人に達するというUNWTOによる予測もあります。経済における観光産業の重要性は高まる一方です。観光立国を目指す日本でも、観光の経済波及効果への期待が高まる中で、JATA旅博の役割も非常に大きなものになってきています。そうした考え方に基づいて、今年は一歩進んだJATA旅博になるわけですから、業界関係者のみならず一般コンシューマーに対しても、そういうメッセージを伝えることができると思っています。

(※「JATA国際フォーラム2013」の概要とプログラムは、9〜10ページに掲載しています)

旅を通して 日本を元気にしよう



今年の国際観光フォーラムではアジア旅行市場の発展について議論を深めます。

「JATA旅博2013」の魅力語る
菊間 潤吾 会長・古木 康太郎 旅博推進会議委員長
ワンランク上のステージに進化
世界が認めるアジアのトップ・イベントに 1

JATA政策検討特別委員会 田川博己委員長が中間答申を報告
スピード感もって重要施策を実現
「観光庁提言に枝葉を描くのは我々旅行産業だ」 5

JATA旅博2013 開催情報第2弾
JATA国際観光フォーラム2013
業界関係者必聴!「基調パネルディスカッション」
世界視野でアジア旅行市場を語る、業界トップ対談ほか 9

<委員会報告>
・DESTINATION・スペシャリスト秋講座、募集開始!! 11
・価値創造産業へ「女性力」に期待、菊間会長が講演 11
・埼玉県と宮城県で社会貢献活動 11
・珊瑚の苗付体験や海中観察など実施、沖縄支部の環境保全活動に26人が参加 11

●支部活動報告 12

●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① 今回のテーマ: 催行保証 7
法務の窓口 第11回 旅行業登録って何? 8
シリーズ企画「安全というモノ、安心であること」VOL3 リスクと危機管理~旅行会社にとってのBCPの必要性 13
連載・マーケットデータ深読み 経済の牽引車が輸出から個人消費へ 14

●要人往来 15

●Travel Industry Monthly Report(今月の旅行業界)
Special Interview: JATA executives talk
about the JATA TABIHAKU 2013
Message from the Asian Market to the World Integrated Promotion of Outbound, Inbound,
and Domestic Tours 18
- JATA International Tourism Forum 2013 -
Japan in the World and Asian Markets Future of the Travel Industry like a HotSurge 17
Main Topics
Toward Sound Development and Raising the Position of the Travel Industry
JATA Special Policy Study Committee Compiles an Interim Report 16

●素材研究
(国内)北山村(和歌山県) 森林と川が育んだ「筏文化」を磨く 20
(海外)マラッカ(マレーシア) 大航海時代の面影感じる世界遺産の街 21

●事務局だより 19

●毎月掲載・DS講座クイズにご注目ください。今回はスカンジナビア講座より(5~15ページに問題、19ページに解答を掲載)

今月の表紙 プカレスト

絵・大槻 綾子(おおつき あやこ)
跡見学園卒業後、誠和染色教室で靱染を学び、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

掛かってきた電話番号と顧客データベースを瞬時に照合します。

〇〇様、いつもありがとうございます。

受話器を取った瞬間、顧客・予約情報を自動表示!

瞬時に自動表示!

- ① 顧客情報・旅行歴
- ② ご予約内容(カルテ)
- ③ ツアーに関する情報

ポイント

1. スピーディな対応を実現。
2. ベテラン・新人に関係なく親切で丁寧な接客ができます。
3. お客様の印象が格段に良くなります。

株式会社 ウィ・キャン
<http://www.we-can.co.jp/>

本社: 東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂ミュージックビル6F / 03-3423-2161
大阪: 大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F / 06-6390-3321

※本社、サーバセンターにて認証

スピード感もって重要施策を実現

「観光庁提言に枝葉を描くのは我々旅行産業だ」

JATA政策検討特別委員会は今年6月、7項目の基本政策や9項目のアクションプランと実施報告などを内容とする中間答申をとりまとめました。6月19日に開催された第57回JATA定時総会で同委員会の田川博己委員長が行った報告を、誌上抄録の形で紹介します。

観光庁でも観光・旅行産業のあり方、強化策を議論

政策検討特別委員会は昨年6月、JATA定時総会後の役員会で設置が決まり、業界内外の厳しい環境の変化に即したJATAの事業展開を図るため、課題の抽出とその対応策について、1年間にわたって検討を行ってきました。

中間答申には「国を挙げた観光立国の実現による、旅行業界の健全な発展と地位の向上に向けて」という長いタイトルが添えられています。その言葉通りの思いも込められています。

14人のメンバーでスタートして、途中で何人が交代していますが、今年4月までに8回の会合を開催し、議論を重ねてきました。各委員には、政策、旅行業法制度、燃油サーチャージ、地域振興、インバウンドという5つの課題を受け持つてもらい、ワーキンググループを通じてアクションプランの形で中間答申をまとめたという流れです。

政策検討委員会がスタートした1カ月後、観光庁に観光産業政策検討会が設置され、同行が発足して以来初めて、旅行業や旅館業など、観光の直接の担い手である業界のあり方やその強化策などが議論されることになりました。

私自身も40年近く業界で仕事をしてきていますが、霞が関の官庁で、観光の問題や旅行業の問題が、産業論として議論されるのは初めてのことだったと思います。

その意味でも、旅行産業や宿泊産業にとっては、大きなエポックとなる検討会だったと考えていますが、JATAの政策検討特別委員会と方向性が同じだったことで、観光庁の検討会で委員となったこともあり、政策検討特別委員会で議論した内容を、そのままストレートに観光庁の検討会にも伝えていくことになりました。

逆に、業法見直しなどの検討会の議論を、政策検討特別委員会にフィードバックして、双方であまり齟齬が生じないよ

うな流れも作ってきたつもりです。

今年4月に発表された観光庁の観光産業政策検討会による提言は、中間答申にも掲載されていますが、政策検討特別委員会での検討項目などにそのいくつかが反映されています。

観光庁の提言から一部を引用させていただくと、「経済や企業活動の急速なグローバル化とIT技術の進展等により、現在では他国の旅行産業が国境を越えて国内諸制度の枠組みとは別の形で日本の顧客を対象に様々なサービスを提供することが可能となっている」ことに言及し、こうした海外のライバル企業と競争するために「足枷となる制度があれば、現代的な視点から速やかに見直すことが必要である」と書かれています。

私としては、旅行業法をはじめとする現行制度についての見直しが具体的に明記され、現代的な視点からの速やかな見直しが必要と指摘されるのは、非常に重要なことだと考えます。

提言の最後では、「観念的・抽象的な議論で終わらせるのではなく、実際の事業展開や行政の施策として、『スピード感』を持って実現することが肝要であ

会員の積極的な参加を お願いしたい

JATA 菊間潤吾会長



政策検討特別委員会での1年間の議論を取りまとめ、われわれが真摯に向き合うべき課題を整理した。また、田川委員長も指摘するように、観光庁の提言にはたいへん勇気づけられる思いで、旅行業界団体として積極的に取り組む必要があると感じている。

今年度はこうした重要問題を、アクションプランに落とし込んで実施する段階に入っている。各委員会が、この中間答申に基づいて、真剣に取り組みを進めていくことになる。

中間答申で抽出されたテーマは、JATA執行部だけでなく、会員全体の共通した問題だと考えており、会員各社には、ぜひ積極的な参画をお願いしたい。旅行業界全体の健全な発展に向けて、一丸で取り組んでいくことができればと考えている。特に、会員にとって最大の関心事である旅行業法の改正については、活発に情報を発信し、会員全体で一緒に検討を進めていかなければならない。

会員各社の業態もさまざまであり、それぞれの立場からの要望もいろいろとあると思うので、そうした声を積極的に寄せていただければと考えている。

LET'S TRY!!

今月号からデスティネーション・スペシャリスト(DS)22講座の過去の問題を掲載します。今月号はスカンジナビア講座からです。解答は19ページに掲載。



JATA政策検討特別委員会 田川博己委員長が中間答申を報告



田川博己 委員長

足枷となつている制度は現代的な視点から速やかに見直す

中間答申では、冒頭にビジョンとミッションを掲げ、旅行業の目指す方向としてのビジョンとしては、「ツーリズムによる新たな文化・価値の創造、環境保全

る」と同時に、「短期的に実施可能なものについては直ちに着手し、中長期的な課題についても戦略的かつ粘り強く取り組んでいく必要がある」と記されています。

JATA政策検討特別委員会においても、環境の変化にはスピード感を持って対処し、具体的に課題の優先順位をつけて、すぐにでも実行可能なものは直ちに着手するという一方で、各委員会などには1年間を通じて要請してきました。

への努力を通じ、持続的な経済発展と友好・平和な社会の実現に貢献する」と書かれています。

これは、まさに、旅行業が果たすべき大きな役割と理解していますが、このビジョンを踏まえ、JATAの3つの任務と使命(ミッション)として、(1)価値創造産業への進化、(2)新しい需要の喚起、(3)観光立国の推進、を掲げています。これらの達成に向けて、本部・支部・地区会の密接な連携により、スピード感をもって諸々の施策を実行することになります。

これらの言葉は、従来から繰り返されてきているものと理解していますが、先述の通り、観光庁から旅行業に対する大きな枠組みの提言がありました。その枠組み、いわば、大きな幹に対して、われわれがJATAとしてどのような枝葉を描いて実現し、旅行業界の発展につなげていくことができるか。

その意味で、これらの3つの言葉は、これまでも使ってきた言葉ではありませんけれども、その重さが違ってきているということ、皆さんにもご理解いただきたいと思えます。

中間答申は、具体的なアクションプランとして9項目を掲げており、時間の制約もあるので、いくつか象徴的なポイントについて報告します。一つ目が、燃油サーチャージです。こ

れについては、皆さんも周知の通り、2004年12月に導入されて以来、当時のJATA会長や海外旅行委員長から何度か航空局などに要望書を提出してきていますが、旅行業界の要望は通っていません。今回は、5月に、JATA会長と副会長の三役と理事長とで、観光庁長官に要望書を提出し、意見交換を行いました。燃油サーチャージが旅行会社にとって生産性の向上に問題をもたらさし、消費者から見ても分かりにくい部分があるわけですから、観光庁の提言に倣えば、「足枷となる制度があれば、現代的な視点から、速やかに見直しを行うことが必要」です。旅行業の監督官庁である観光庁長官に要望書を提出した理由は、まさに、そこにあるとご理解していただきたいと思えます。

二つ目は、国際線のチャータービジネス活性化という問題です。これもJATAとして取り組んできたテーマですが、今年5月に用機者による他の旅行会社への企画旅行やユニット用の座席の卸しが可能になりました。チャーターのGSAについても、リスクを事前に回避してチャーターを利用できるように、JATAがGSAとの条件確認書やチェックシートを作成し、課題解決を図る方向で検討を行いました。

このチャータービジネスの問題も、日本の航空全体にとっての一里塚だと思っ

ていますが、燃油サーチャージの問題も含め、総合的に航空の問題は幅が広くて根も深く、しかも、アウトバウンド2000万人やインバウンド1000万人の達成に向けて、避けて通れないテーマです。今回、その大きな扉が僅かながらも開いたわけですから、われわれとしては有効に活用しながら、新しい時代を築いていく必要があると考えています。

三つ目は、インバウンドビジネスの問題です。JATAとしてツアーオペレーターの商品認証制度をスタートさせたわけですが、JATAとしては、もともと、業法の範囲内で考えていました。しかし、現実的には、JATA自体が認証制度を作らざるを得なかったという経緯があり、そのことを十分に理解した上で、この制度をJATAとしてレベルアップしていかなければなりません。来日した外国人のお客様に「日本は良かった」と言ってもらえていただき、自国で日本のPRをしてもらえないようにならないければ、訪日旅行者は増えないと思えます。6月11日に観光立国推進閣僚会議で取りまとめられた「観光立国に向けたアクション・プログラム」や6月14日に閣議決定された「日本再興戦略」JAPAN i s B A C K」でも品質認証制度に言及されており、JATA会員自らが真摯に向上心を持って取り組む必要があると考えています。



①コペンハーゲン中央駅の隣にあるチボリ公園は、通年オープンしている。これ正しい? 間違い?

苦情事例に学ぶ⑪

今回のテーマ… 催行保証

暑い日が続き、家

族旅行等のピークも
続くこの時期です
が、秋の旅行受付相
談に關してもこれか
らが本番といったと
ころでしょうか。秋



の旅行需要を見込み、早期にツアーの催行保証日を多
く設定し集客される会社も多いようです。

今回は、募集型企画旅行の催行保証の出発日を多く
設定していたものの、渡航先の政治情勢等も絡んで、
見込んでいた需要が予定より少なくなり、催行を決定
していた出発日でご契約いただいたお客様側へ出発日
の誘導を依頼した際に、

『もともと催行保証ということで新聞広告が出てい
たので、安心して希望の出発日で予約しておいたの
に、出発の約1カ月前になって出発日を変えてくれ
と、いさら言われても困る！われわれ参加者にも予
定があり、そもそも出発を確約しておきながら日付を
誘導するとは誇大広告も甚だしい！』という申し出か
ら、催行保証をされたはずの出発日の誘導、誇大広告
(不当表示) 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

中近東へ行くツアーの新聞広告が掲載されていた。

いつか家族3名(夫婦と子供12歳)で行きたいと話し
ていた方面で、秋で値段も手頃なうえ、主人は丁度仕
事を休めるタイミングらしく、子供も秋休みの時期と
重なり、しかも希望の出発日が催行保証となっていた
ので、いつも利用している近所の旅行会社で、その新
聞に掲載されていた広告のツアーを予約し、申込金も
その場で支払った。

しばらくしてから突然、予約した出発日はキャンセ
ルが相次ぎ、とうとうわれわれ3名だけになってし
まったので、申し込んでいたツアーの出発日を3日後
に変えてくれと連絡があった。どうにも納得いかない
と断ったところ、改めて新聞広告に掲載した企画会社
から連絡がきた。出発日の変更については同じような
説明だったが、その条件をのんだら最終日にオプショ
ナルツアーを無料でつけるといわれた。こちらが一旦
納得をしないとして、そういう条件を出してきた企画
会社も気に食わないが、そもそも出発の1カ月前に
なって、突然こういう話しはありえない！主人は仕事
の都合もあり、子供は学校がある。いままでよくあり
がちだった、人が集まらないためにツアーが取り消さ
れることがないのが催行保証だと思って申し込んだの
に、こういう仕打ちがあるのか？この新聞広告は
誇大広告ではないか？

解決に向けての指針

今件はお客様側が主張されるとおり、事実を反して
いる誇大広告(不当表示)として判断されかねないも
のです。お客様が契約された出発日を催行保証日と銘
打っているのであれば、やはりその出発日の保証契約
は全うされなければならず、参加されるお客様が少な

いとしても催行するしかありません。そのため本来あ
り得ない催行保証されている出発日の誘導という行為
は、至って慎重に行わなければならず、新聞広告を掲
載した企画会社や当初申し込みを受けた近所の旅行会
社としては、保証されていた出発日の契約が不履行に
なるための賠償責任を重く感じたうえで、あくまで依
頼としてのごことで、決して強制はできないものである
ということを念頭において対応されていけば、お客様
側としてもここまで強い主張にはならなかったのかも
しれません。

●補足

今件は契約不履行ですので、当初から何かしらお客
様の賠償に見合うものを念頭において対処すべきでし
た。もしかすると間に受託販売会社が入っていたこと
で、保証されていた出発日の誘導が強制ではないこと
等、お客様側に伝えるべきことが叶わなかったのかも
しれません。

募集型企画旅行において、旅行開始前の旅行会社側
の解除権のひとつに、契約を解除する旅行者の数が契
約書面に記載した最少催行人員に達しなかった時は、
旅行開始日の前日から起算して、国内旅行であれば13
日目(日帰り旅行は3日目)、海外旅行であれば23日
目(取消料規定のピーク時に旅行開始の場合は33日
目)に当たる日より前に旅行を中止する旨を旅行者に
通知します、とありますが、これはあくまで出発保証
等の告知がなされていない場合です。今件ではこの約
款上にある期日を参考にして、約1カ月前に出発日の
変更依頼を打診したのかもしれませんが、何れにして
も催行保証を打ち出して募集したツアーには適用され
ません。



第11回 旅行業登録って何？

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

富士山が国連教育科学文化機関（ユネスコ）の世界文化遺産に登録されました。世界遺産とは、1972年のユネスコ総会で採択された条約に基づいて世界遺産リストに登録された遺跡、景観、自然等、人類が共有すべき「顕著な普遍的価値」を持つ不動産等が対象となるそうです。

そこで、今回は、旅行業の「登録」がテーマです。

登録は営業許可の証

1952年に「旅行あつせん業法」が成立しました。今どこぞ旅行業者のオフィスはPC等で溢れていますが、当時は、俗に「旅行業は机ひとつ電話一本あればできる。」と言われたように、たいした設備がなくても営むことができ、また比較的高額な金額を扱えることから、倒産でもすればお客様や旅館などの取引業者が損害を被る危険性がありました。このため、不良業者や悪徳業者を排除して公正な取引を維持することが旅行業界全体の発展に寄与することになるとの考え方によりこの法律が制定されたそうです（旅館が旅行者の信用を測るための根拠として登録制度と営業保証金制度の創設を要望したとの説もあります）。

そこで、不良業者等を排除するために登録制度を創設し、「一定の要件」を設けてふるいにかけ、その要件

をクリアした者に限って営業を許可するとともに、登録簿に記載して営業を許可した事実を公にすることしました。それから60余年を経て、現行の旅行業法第3条にも「旅行業を営もうとする者は、観光庁長官の行う登録を受けなければならない。」と定められています。

新規登録の申請を受けた行政庁（観光庁長官又は都道府県知事）は、「一定の要件」として、財産的基礎（省令で定める基準資産額以上）があるのか、過去に違反行為や登録の取消しがあった際はそれから5年を経過しているか、旅行業務取扱管理者を確実に選任できているのか等の登録拒否事由（第6条第1項各号）に該当しないことを審査します。もし登録拒否事由に該当すれば、理由を付して申請者に通知しなければなりません（同第2項）。一方、めでたく審査OKとなれば、行政庁は、申請者の氏名や所在地、商号、登録年月日、登録番号等を旅行業者登録簿又は旅行業者代理業者登録簿に登録し、登録したことを申請者に通知しなければなりません（第5条）。また、行政庁は、これらの登録簿を公衆の閲覧に供しなければなりません（第21条）。このように、旅行業登録は営業許可の証と言えるでしょう。

登録事項の変更の届出と変更登録

登録をしていれば、社長が代わる、引越をする等、登録された事項が変更になることがあります。この場合、登録事項に変更があった日から30日以内に行政庁に届け出なければなりません（同第6条の4第3項）。これが「登録事項の変更の届出」です。これをしない

と30万円以下の罰金に処せられる可能性があります（同第31条第1号）。行政庁は、届出を受理したときは届出事項を登録簿に登録しなければなりません（同第6条の4第4項）。こうして登録事項が常に最新のものとなるようになっていきます。

また、例えば第3種旅行業から第2種旅行業に変更するように、その業務範囲そのものを変更しようとする場合は、「変更登録」を受けなければなりません（同第6条の4第1項）。こうなると、行政庁は、変更を希望する業務範囲を営むための要件をその旅行者が満たしているのかを審査し、OKとなればあらためて登録簿に登録することになります。

更新登録

登録から5年も経てばその旅行者の状況も変化します。旅行業の登録の有効期間は5年に限られ、有効期間が満了するときごとに、再度登録要件の全部について再審査を行います（第6条の2、第6条の3）。これが「更新登録」ですが、有効期間の満了の日の2カ月前までに、更新登録申請書を行政庁に提出することになっています（旅行業法施行規則第1条）。

登録も色々

登録制度は広くさまざまな場面で利用され、その意味合いもさまざまです。商標登録、自動車の登録、ギネスの登録：最近ではSNSの友達登録なんているのもありますね。

(堀江)



③コペンハーゲンには、市内中心部で利用できる無料レンタルサイクル「シティバイク」がある
これ正しい？

開催情報 第2弾

JATA国際観光フォーラム2013

「世界の中の日本、アジア旅行市場
熱いうねりに見える産業の未来を語る」

■業界関係者必聴！『基調パネルディスカッション』

世界視野でアジア旅行市場を語る、業界トップ対談

今年の国際観光フォーラムは、9月13日（金）～14日（土）に開催します。

初日の『アジア旅行市場分析・基調パネルディスカッション』では、旅行産業における世界のトップ・スペシャリスト達の登壇が実現。『急成長するアジア旅行市場と日本の旅行産業』をテーマに、日本とアジアの最新市場データをもとに各国の特徴やS.W.O.Tを分析、今後のアジア旅行市場の拡大と健全な成長について熱く議論します。

■日・韓・台旅行市場に焦点
後半のパネルディスカッション

基調パネルディスカッションに引き続き行なわれる『パネルディスカッション』では、韓国と台湾から旅行市場の第一線で活躍する業界エキスパートを招聘、『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』をテーマに、韓国、台湾と日本の海外旅行市場の比較を通じ、日本市場と業界の特徴・強みを浮き彫りにしていきます。

日本の業界の課題は日本独特の問題と思いきや、いまいか。むしろ多くの課題には、海を越え、国境を越えて、共通点が存在しているのです。アジア全体のアウトバウンド市場が急成長するなか、隣りあう国の旅行業界が共有する課題や解決策について議論し、アジアの市場の一角において、今後、日本の業界が取るべき道筋を考えます。

「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
＜総合司会・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



日・英 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 事務局長



＜登壇ゲスト＞
デビッド・スコシル氏
世界旅行ツーリズム協議会 CEO



＜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



＜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

日・英 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 CEO



＜パネリスト＞
梁武承氏
韓国旅行業協会
会長



＜パネリスト＞
王文傑氏
台湾LION GROUP
董事長

希望者
就職内定率
100%

大学にはない学びで夢をつかむ
就職内定先はみんなが憧れる人気企業!

JTBグループ外の
＜旅行・ホテル・観光業界＞へも卒業生の約半数が就職!!



感動のそばに、いつも。

学校法人 国際文化アカデミー
JTBトラベル&ホテルカレッジ
〒170-0002 東京都豊島区巣鴨3-2-12
TEL:03-3910-5551(代) FAX:03-3910-5152

<http://www.jtb-college.ac.jp/>



0120-187-283



④ジョージ・ジェンセンは、デンマーク王室御用達の()製品のブランド。

フォーラム2日目は特別シンポジウムと各種シンポジウムを開催

国際観光フォーラムの2日目14日(土)は、現在の旅行業界における問題点・課題点を細分化し、特化したテーマによるシンポジウムを各種開催します。

午前中に実施する『特別シンポジウム』では、JATAが本年度訪日旅行の品質向上を目指し創設したツアーオペレーター品質認証制度について、そ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。続く午後には5つのシンポジウムを開催。現在の旅行業界における問題点・課題点を鋭く考察していきます。

9月14日(土) 東6ホール・フォーラムステージ
「日本のブランド力を強化して観光立国を実現する ~ツアーオペレーター品質認証制度への挑戦~」



<パネリスト>
篠原康弘氏
国土交通省観光庁
審議員



<パネリスト>
井口智裕氏
一般社団法人
雪国観光圏代表理事



<パネリスト>
小林宏之氏
公益財団法人
中部圏社会経済研究所
代表理事



<モデレーター>
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



<パネリスト>
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

9月14日(土) 東6ホール・特設セミナールーム
各種シンポジウム 12:00~17:30

14:00~15:30 特設セミナールーム(1)

目 英 **メディアとツーリズムプロモーション**

メディアは、旅行業界の思惑とは意識的な連携を持たずに、読者や視聴者が興味を持つような旅行関連情報を常に模索しています。市場中心前提のメディアと商品中心になりがちな旅行業界のプロモーション展開が、どのようにコラボレーションすればよいのか、業界関係者それぞれの立場や、各国の取り組みを中心に考察します。

<モデレーター>
府川尚弘氏
株式会社マイルポスト
マーケティング部長



12:00~13:30 特設セミナールーム(2)

目 **MICEマーケティング**

日本各地において国際会議のみならずMICE全般の振興に取り組んでいます。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?旅行業界はその戦略にどのように関わっていくべきなのか?具体的な事例からその可能性を探ります。

<モデレーター>
石原義郎氏
株式会社航空新聞社
取締役編集長




16:00~17:30 特設セミナールーム(1)

目 英 **災害・テロなどによる観光訪問客落ち込みからの回復**

旅行市場に大きな打撃をもたらす世界各地を襲う地震、津波、水害、テロ等の事件。災害が起こるたびに消費者が行政や観光業界に望むことは一体何か?そして被害を受けたデスティネーションは、どのような対策をもって観光訪問客を復活・増加させてきたのか?過去の事例を参考に関係者による議論を展開します。

<モデレーター>
高松正人氏
株式会社JTB総合研究所
常務取締役




14:00~15:30 特設セミナールーム(2)

目 **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**

世界各地で発生する政変、暴動、テロ、自然災害、さらにバス事故など、1800万人以上の日本人が海外を旅する時代となり、事件、事故に巻き込まれるケースも少なくありません。安心・安全な旅行を提供するため、旅行会社のリスク管理はどうあるべきなのか?テーマ旅行に強い旅行会社の取り組みを紹介しながら議論していきます。

<モデレーター>
菅野貴氏
近畿日本ツーリスト株式会社
海外旅行部 部長




16:00~17:30 特設セミナールーム(2)

目 **広域デスティネーションのプロモーションを考える**

地域や国家同士が協力してプロモーション活動をおこなう広域デスティネーション・プロモーションは限られた財政資源を有効利用し、観光地の魅力のシナジー効果を生み出せる古くからの手法です。今回は昨年開始されたブランドUSA、JATAが主導するチーム・ヨーロッパ、国内の広域プロモーションの代表者にお集りいただき、マスター・プラン、プロモーション・スタイルや広域プロモーションの利点、問題点、財源などのお話を交えながら効果的でも効率的な広域プロモーション像を模索します。

<モデレーター>
能登重好氏
フィンランド政府観光局
日本代表



JATA国際観光フォーラム2013 お申込みのご案内

■2日間通しの参加登録料

国際観光フォーラムの全てのプログラム (Market Up-date Seminar, アジア旅行市場分析、その他のシンポジウムすべて)の参加料と、旅博(展示会)入場料(会期中再入場可)が含まれております。

会員種別	参加登録料
JATA会員	1名様10,000円(税込)
JATA非会員	1名様12,000円(税込)

■Market Up-date Seminarのみの参加登録料

9月13日(金)に開催するMarket Up-date Seminarの参加料と、旅博(展示会)入場料(会期中再入場可)が含まれております。

会員種別	参加登録料
JATA会員	1名様3,000円(税込)
JATA非会員	1名様3,000円(税込)

■いずれか1日のみの参加登録料

各日開催される国際観光フォーラムの参加料と、旅博(展示会)入場料(会期中再入場可)が含まれております。

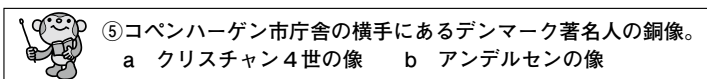
【参加できる国際観光フォーラムのプログラム】
9/13のみ参加: Market Up-date Seminar, アジア市場分析
9/14のみ参加: その他のシンポジウム(複数参加可能)

会員種別	参加登録料
JATA会員	1名様5,000円(税込)
JATA非会員	1名様6,000円(税込)

旅博出展者の皆様へ
旅博ご出展者様は、基礎小間1小間、またはスペース18㎡(2スペース)に対し、1名分の無料参加枠がございます。参加方法については後日ご案内いたします。この場合オンラインによる登録は必要ありませんが、枠数以上ご参加される場合は有料での事前申込みが必要です。

●詳細情報・ご登録はJATA旅博公式ウェブサイトより
<http://www.tabihaku.jp/forum.php>

お問い合わせ先
国際観光フォーラム事務局
TEL: 03-5510-2006 FAX: 03-5510-2012 E-mail: forum@jata-net.or.jp
※プログラム・会場・時間は7月26日現在のもので、今後、追加・変更する場合があります。



LET'S TRY!

DESTINYネーションスペース・シヤリスト

秋講座、募集開始!!

8月1日からDESTINYネーション・スペースシヤリスト(DS)秋講座の受講を募集しています。

DS講座とは、各政府観光局、日本海外ツアーオペレーター協会(OTOA)などのご協力により、歴史・地理・文化等について、Webドリルを通じて復学習しながら身につけられる講座です。知識向上、自己啓発を目指す方にお薦めします。

今回、マレーシア講座を受講される方、または過去に合格された方で現地渡航経験のない方を対象に、約15名の方にマレーシア政府観光局のご協力による研修旅行を12月～1月に予定しています。

皆様、ござってお申し込みください。講座の詳細は左記ホームページにてご確認ください。また、研修旅行に関しては詳細が決まりましたら、同ホームページに掲載いたします。
http://www.jataneator.jp/counselor/ds/

価値創造産業へ「女性力」に期待

JATAセミナーで菊間会長が講演

JATAは7月3日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで平成25年度JATAセミナー「女性力と価値創造産業へのチャレンジ」を開催しました。

セミナーでは、菊間潤吾会長が、業界団体の代表と旅行会社の経営者としての立場から、講演を行いました。

菊間会長は、「価値創造産業に向かう旅行業にとって、女性の感性が重要になってきており、世界各国の趨勢を見ても、女性が中核を担う形で産業が発展してきている」と指摘。「サービス産業からホスピタリティ産業へ、あるいは、旅行代理店から旅行会社へと脱却していかねばならない時代を迎え、代理店的な発想ではなく、旅行会社自身が主体的に価値を作り出し、需要を創造していくためにも、『女性力』に大いに期待したい」と強調しました。

埼玉県と宮城県で社会貢献活動

下草刈りとオオハンゴンソウの抜き取り

JATA社会貢献委員会は6月29日、埼玉県長瀨町の宝登山で「JATAの森」の下草刈りを実施しました。

当日は、会員会社の社員や家族など総勢約50人が参加、宝登山の奥宮に参拝し、ロープウェイと徒歩で麓と山頂の中間に位置する「JATAの森」まで移動。長瀨町の平副町長と社会貢献委員会の黒川環境対策部会長の挨拶に続き、埼玉県農林公社の担当者から鎌の使い方などについて説明をいただきました。

下草刈りでは、5班に分かれて、約0.5ヘクタールの範囲を参加者一人一人

人が長い鎌を使って、植樹したイタヤカエデなどの周りに繁茂する草木を切断していききました。心配された天気も崩れることなく、約60分で作業を終えました。また、JATA東北支部は7月6日、宮城県伊豆沼鳥獣保護区で、オオハンゴンソウ(大反魂草)の抜き取り作業を行いました(写真)。

今回の作業には約30人が参加し、仙台から貸切バスで出発。伊豆沼・内沼サンクチュアリーで、オオハンゴンソウの性質や分布状況の推移、伊豆沼・内沼の環境状況や生息動植物の説明などを受けた後、駆除活動を開始。1時間ほどの作業で、約1000本を抜き取りました。



●9月以降も各地区で社会貢献活動

9月から11月にかけても、関東・中部・関西・中四国・九州の各地区で、社会貢献活動が実施されますので、奮ってご参加ください。各地区での実施予定日と実施場所、活動内容は次の通りです。
関東地区 10月5日/山梨県富士河口湖町・西湖/オオキンケイギクの駆除、

中部地区 11月16日/名古屋港区海部郡飛鳥村/藤前干潟での生物の観察およびクリーン大作戦、関西地区 9月7日/淡路島/ナルトサワギクの駆除、中四国地区 10月20日/鳥取県大山町大山/大山の一斉清掃およびセイタカアワダチソウの駆除、九州地区 11月9日/福岡市東区志賀島/志賀神社界隈の竹伐採および外来植物の駆除

珊瑚の苗体験や海中観察など実施
沖縄支部の環境保全活動に26人が参加

JATA沖縄支部は7月6日、沖縄県読谷村海岸(さんご畑)で、さんごの苗体験と「さんご畑」施設内見学、グラスボートでの読谷村残波岬海岸の海中観察などの環境保全活動を実施しました。

今回の活動には26人が参加し、世界全体で約800種といわれる珊瑚のうち、400種が生息している沖縄の珊瑚について、理解を深めました。

沖縄の珊瑚は生息種数で世界一を誇りますが、1998年のエルニーニョで海水温が上昇し、珊瑚の白化現象が発生。沖縄では、それ以前から護岸工事による赤土流失や農地から流出する肥料なども珊瑚に悪影響を与えています。

活動への参加者からは、「とても分かりやすく、貴重な体験になった」「子供たちと参加しやすく、とても良かった」などの声が聞かれました。



北海道支部

- 7月23日 国内旅行委員会を開催。
- 7月23日 JATA / ANTA 意見交換会を実施。
- 7月24日 海外旅行委員会を開催。

東北支部

- 6月20日 幹事会を開催。
- 7月18日 幹事会を開催。
- 7月18日 会員定例会を開催。

関東支部

- 6月21日 幹事会を開催。国土交通省関東運輸局から「貸切バス事業者との取引書面の作成・保管協力要請」について説明。越智事務局長から本部報告および総会報告。協議事項として、旅博2013 関東支部セミナープログラムと運輸局との意見交換実施について協議検討。
- 6月25日 国内旅行委員会を開催。全日本空輸から「ANAGループをとりまく環境と戦略の方向性について」説明、意見交換を実施。
- 6月26日 栃木県地区委員会を開催。幹事会報告を行い、意見交換を実施。
- 7月16日 東京都庁第二本庁舎ホールで東京都と関東支部共催による「若手を含む実務者向けインバウンドセミナー」を開催。

中部支部

- 7月11日 空港委員会を開催。
- 7月18日 総務・消費者委員会を開催。

関西支部

- 6月1日～2日 熊野古道「道普請」実施。
- 7月25日 消費者相談委員会を開催。

中四国支部

- 6月24日 イベント広報委員会を開催。「広島空旅2014」の運営などについて協議。
- 7月1日 総務委員会を開催。
- 7月4日 愛媛地区委員会を開催。
- 7月8日 国内旅行委員会を開催。
- 7月12日 鳥取地区委員会を開催。

九州支部

- 6月10日 熊本県地区委員会を開催。
- 6月11日 福岡地区委員会を開催。
- 6月20日 幹事会を開催。
- 6月24日 熊本県地区委員会を開催。
- 6月26日 国内旅行委員会を開催。国内ステイネーションキャンペーン「行くなら今でしょ！九州」キャンペーンについて最終決定。
- 6月26日 教育研修委員会を開催。今後実施する研修・セミナーを確認。
- 6月26日 宮崎地区委員会を開催。

沖縄支部

- 6月27日 国内旅行委員会開催。那覇市観光協会のモニターツアーに参加。

関東支部 東京都がインバウンドセミナー

関東支部は7月16日、東京都との共催による「若手を含む実務者向けインバウンドセミナー」を実施。観光庁や東京都、東京観光財団、東京国際フォーラム、東京ビッグサイト、関東支部及び本部のインバウンド担当者など、66人が参加。産業労働部観光部の前田シテイセール担当課長が東京都の観光施策について説明したほか、観光庁の飯嶋参事官（日本ブランド発信・外客誘致担当）から、国際観光施策についても説明がありました。通訳ガイドの矢木野氏からは、最新情報や訪日旅行のお客様案内について、説明も受けています。

意見交換では、「5年後、訪日外国人を2000万人にするには何をすべきか」をテーマに、「レジャー」「FIT」「MICE」をキーワードとして、参加者から取り組み状況、現状認識、課題などについて議論をしてみました。

関西支部、熊野古道の道普請を実施

関西支部は6月1日、2日の2日間、和歌山県世界遺産センターの協力を得て、第2回熊野古道「道普請」を実施。世界文化遺産に登録された熊野古道は、降雨などによって荒れてしまったため継続的に修復する必要があります。和歌山県は「10万人の熊野古道保全活動」を推進しており、関西支部としては、今後も保全活動に協力していく方針です。

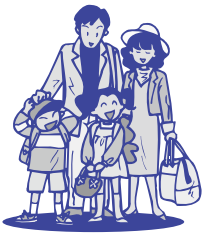
6月1日に実施された道普請では、祓殿王子から約200mの地点の土入れ作業を行い、会員会社の社員など15人が参加して1トンに及ぶ土入れを実施。翌2日は、発心門王子から湯の峰温泉にいたる7.1kmの「赤木越え」にも挑戦し、2時間20分に及ぶ熊野古道ウォークを楽しみました。

◆夏期休業のお知らせ（一部地方事務局）

誠に勝手ながら当協会の下記の事務局においては、以下の期日について、夏期休業とさせていただきます。皆様にはご迷惑をおかけしますが、何とぞご了承のほどよろしくお願ひ申し上げます。

- ・北海道事務局（札幌）… 8月15日（木）、16日（金）
- ・東北事務局（仙台）… 8月13日（火）、14日（水）、15日（木）
- ・中部事務局（名古屋）… 8月14日（水）、15日（木）、16日（金）
- ・関西事務局（大阪）… 8月14日（水）、15日（木）、16日（金）
- ・中四国事務局（広島）… 8月12日（月）、13日（火）、14日（水）
- ・九州事務局（福岡）… 8月13日（火）、14日（水）、15日（木）、16日（金）





シリーズ企画「安全というモノ、安心であること」 事故に学ぶ VOL3

リスクと危機管理～旅行会社にとってのBCPの必要性

※BCPとは、Business Continuity Plan=事業継続計画のことです。

旅行会社にとって外部環境の変化はどのように影響するでしょうか。BCPを策定し実効性を上げていく旅行会社は、それ自体が他社との差別化になり、顧客企業に付加価値を提供することになります。外部環境の変化によるリスクを認識し、危機管理のひとつとして、非常時に即時に重要な機能を再開し、事業を継続するためのBCPの必要性について考えたいと思います。

企業の海外進出は近年も継続して増加傾向にあります。自社のコスト削減や為替変動の影響を軽減することを主目的に、2000年代を通じて製造業を中心とした中国等へのアジア進出が顕著でしたが、昨今では国内での内需拡大が見込みづらい中で、サービスマン等の非製造業でも現地の需要を取り込む目的で、北米や欧州といった先進国への進出も積極的に計画・実施されてきているようです。

さらに、「クールジャパン戦略推進事業」の実施による海外展開が拍車を掛け、日本のファッション、食文化、アニメやマンガ等による外需の取り込みを期待する動きと相俟って、企業の海外進出を後押しする要因になっているとも言えます。

一方で、企業の海外進出は、欧州金融危機や為替変動、日中・日韓関係の悪化等の情勢の変化の際に見られるように、大きな影響を受けることは明らか

であり、企業の海外進出をサポートするビジネスがニーズとともに増えています。

＜BPM (Business Travel Management)の進化＞

このような状況下で、BPMについても単なる出張手配や二元管理による効率化、コストの削減、利便性の向上に留まらず、企業にとっての危機管理や、出張者へ企業に対するグローバルレベルでの各種サービスの提供といった質の高さも必然的に求められるものになっています。

企業にとっての危機管理のひとつにあげられるのがBCP (Business Continuity Plan = 事業継続計画)です。

不測の事態(危機・災害)などの発生により通常の事業活動が中断した場合に、優先すべき業務を継続させ、許容されるサービスレベルを保ち、かつ許容される期間内に再開できるように、組織体制、事前準備、非常時の対応方法などを規定した実行計画です。BCPを旅行会社自身が策定し実効性を上げることで、顧客企業への付加価値を提供することになります。BCP策定のプロセスは次の通りです。

STEP1・BCP基本方針の策定

BCPの目的の明確化、考え方を整理します。

STEP2・非常時優先業務の特定
すべての業務を洗い出し、非常時に優先すべき業務を抽出します。

STEP3・非常時優先業務の目標復旧時間

業務の必要性、緊急性の観点から、
①直ちに着手すべき業務(初動対応)、
②1日～3日以内に着手すべき業務(即時対応)、③1週間以内には着手すべき業務(復旧対応)の3つに区分します。

STEP4・非常時優先業務の分類

業務プロセスとリソース(人・物・情報)を洗い出し、①非常時にも問題なく実施可能な業務、②非常時には実施が難しい業務、③非常時のみに実施する業務の3つに分類し、②について非常時にも実施できるように必要物資の用意、マニュアルの作成、代替要員の確保といった対策・戦略を講じておきます。

STEP5・BCP基本文書作成

目標、組織、行動計画、対策の計画を文書化します。

BCP策定後は、十分な対策を講じ、事前準備と訓練の実施により実効性を上げ、お客様にいつでも安全で安心な旅をお届けできる体制を作りましょう。

(東京海上日動火災保険株式会社
旅行業営業部)



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/>



東京海上日動



⑧雪の結晶やトナカイの模様の伝統的なお土産はどれ?
a 木製トレイ b ノルウェーセーター



経済の牽引車が輸出から個人消費へ

足下の景況の回復は、輸出主導型ではなく旅行・観光消費を含む個人消費がリードする形で進んでいるということです。先頃発表された経済財政白書の分析を旅行・観光産業の立場で深読みします。

2013年の経済財政白書が7月23日に発表されました。今回の「深読み」では、この白書が分析した2つの点について考察してみたいと思います。

最初に注目したのは、リーマンショック以降の日本経済において個人消費が経済の牽引車として重要な役割を果たしてきた、という分析です。この傾向は13年に入って一層強まっており、これを白書はアベノミクスの効果としているわけですが、輸出主導型でやってきた日本経済において、現在、これまであまりみられなかったパターンによる景気回復が進みつつある、という点が特に注目すべきではないかと感じています。リーマンショック後の海外旅行の伸びや震災後の国内旅行が比較的早期にリカバリーしたことも、経済や消費の大きな構図の変化の中で捉えられべきものなのかもしれません。

ところがその一方で、堅調な個人消費の背景として白書が挙げているのは、①エコポイントなどの政策、②シニア層の消費拡大、

③雇用者報酬や就業者数の落ち込みが比較的緩やかであったことなどで、耐久財への需要、つまり「モノ」消費の堅調さがこの間の個人消費をリードしたと強調しています。

小職が注目する第2の点はこの部分です。本ページの図はこの状況を家計支出のデータで追ってみましたので、ひとりあたり家計支出の実質伸び率に対し「財(モノ)」やサービス(コト)に対する支出の増減がどう寄与してきたかを示しています。消費全体の変化を10年、20年といった長いレンジでみると、(財(モノ)の消費からサービス(コト)消費へという変化が起きてきているのは間違いないでしょう。ところが08年以降については、11年を除き、耐久財への支出のプラス寄与度が大きく、サービス消費の伸びを上回る状況が続いているのです。

因みにこの時期の旅行消費を振り返ってみると、海外旅行は09年後半以降プラスが3年にわたって続き、国内旅行についてもリーマンショックや震災の影響は大きかったが全体としてみれば比較的底堅かったのではないかと思います。小職は、震災直後の夏など、少なくともいくつかの特定の時期においては、旅行などのレジャー消費が個人消費を牽引する役割を果たしていたのではないかと推測していたので、08年以降、個

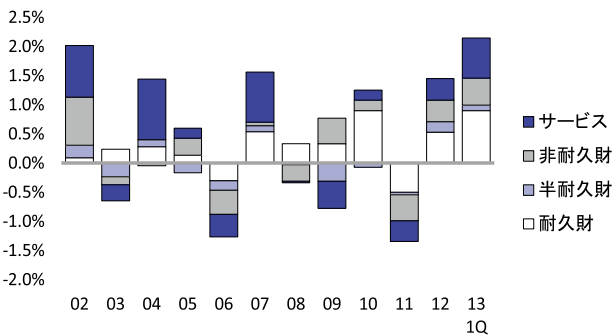
黒須宏志

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。

人消費を主にリードしていたのがサービス消費ではなく耐久財消費であったという事実を少々意外に感じました。

ある産業が景況の回復や経済成長に目に見える貢献の力を持つことはその産業に従事する者に誇りと充実感を与え、と思えます。「観光立国」という言葉を耳にしてこのかた、われわれはそのことを無意識に考えているといえないでしょうか。今年の経済財政白書はわれわれにその夢を「瞬かいま見させてくれたように感じています。

図 総世帯のひとりあたり支出の実質増加率に対する寄与度



総務省「家計調査」データにもとづき筆者が作成

好評発売中!!

「数字が語る旅行業2013」

旅行業は数字でどのように語る事ができるだろうか。旅行業の実態、海外旅行、国内や訪日旅行の現況から世界における日本の旅行・観光産業の位置づけなどを、数字と統計・調査資料の面から知ることができます。参考資料編では、世界の周年イベントや関係連絡先なども収録。日常業務でも役立つ一冊となっております。

<販売価格>

- 正会員:400円
- 協力・賛助会員:500円
- 会員外:600円



第1章	日本の旅行業の実態	14
第2章	アジア・観光産業の状況	26
第3章	旅行者の動向・消費者保護の状況	30
第4章	旅行の発展	42
第5章	世界における国際観光の状況	75
参考資料		82

※書籍に関するご案内はJATAホームページから <http://www.jata-net.or.jp/membership/purchase/hanpu.html>



要人往来

JATAを訪問していただく各国の要人の方々。以前とは変わり、最近では、本当に皆様、旅行業界との関係強化や観光促進について真剣に話していかれます。応接することの多い会長や理事長、事務局長もそうした思いを無にしたいという真摯な話をされています。



JATA関係者と記念撮影も。



なごやかに懇談するハワイアイランド4島の観光促進メンバー



ジェーコブ・ディッキー・ンカテ駐日ボツワナ共和国大使



応接した中村理事長と記念撮影。

旅博で大自然の素晴らしさをアピール ボツワナ 7月8日(月)

ジェーコブ・ディッキー・ンカテ駐日ボツワナ共和国大使

中村理事長を訪問し、ボツワナへの観光促進やJATAとの協力について懇談。同大使は「ボツワナは、手つかずの自然や、野生動物などに富んだ国であり、例えばビクトリアフォールズやオカバンゴデルタ、チョベ国立公園など、魅力的な素材がたくさんあります。毎年JATA旅博へ出展させていただくことはボツワナの観光促進のために素晴らしい機会だと考えています。今年も、出展に加えて、旅行業界を対象としたセミナーの実施、そして伝統舞踊の演技披露などを積極的に検討しています」と、旅行業界への情報提供の強化や日本人観光客の誘致について意欲的に取り組んでいく方針を示しました。

懇談した中村理事長は、「旅博2013への出展、そして観光促進の協力に対して感謝します。旅博への出展を通じて日本の旅行業界とのネットワークをさらに広げることを期待しています。また、伝統舞踊の披露は、ボツワナの文化をアピールするよい機会になるので旅博や、旅博後にも各地で披露されるのも貴国文化への理解、観光促進に大いに役に立つでしょう」と話しました。

島々へのアクセス改善を

ハワイ 6月24日(月)

エリック・タカハタ・ハワイアイランドHTJマネージング・ディレクターらが訪問

タカハタ氏とハワイアイランド4島の観光局のマネージャーら各氏と越智事務局長が懇談。同氏は「ハワイの4島では、日本からの観光客を増やすために、交通の便の改善や、ショッピング、宿泊施設の増設、開発などに取り組んでいます。さらに、ハワイの魅力を増やすために、ハワイの文化や日常生活を体験できるツアーを提供していきたい」。

これを受けて越智局長は、「ハワイへの観光客は旅行会社のツアーを利用していますが、島々へのアクセスがネックになっています。ホノルル、日本からのアクセスの拡大は大きなチャレンジになると思います。旅行会社に最新情報を提供して、日本の旅行業界と協力しながら、一般消費者にハワイの島々の魅力を伝えていけば、さらなる観光拡大ができるでしょう」と話しました。

50代からの旅と暮らし発見マガジン

nodule **バンジュール**

「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。

8月号の特集は!!(7月末発行)

懐かしくて美しい

「日本の原風景を旅する」

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



⑩毎年12月10日には、オスロ市庁舎でノーベル()の授賞式と晩餐会が行なわれる。

Toward Sound Development and Raising the Position of the Travel Industry JATA Special Policy Study Committee Compiles an Interim Report

The JATA Special Policy Study Committee compiled an interim report in June this year, including a basic policy comprised of seven items, an action plan comprised of nine items, and implementation reporting. Mr. Hiromi Tagawa, Committee Chairman, presented the outline of the interim report at the 57th JATA Regular General Assembly held on June 19. The following is a summary of Mr. Tagawa's presentation.

—Hampering Systems Should Be Reviewed Promptly—

In June last year at the board meeting held after the JATA Regular General Assembly, board members decided to set up the Special Policy Study Committee. The committee has studied policies for the past year to develop a basic plan for FY2013 and subsequent years for the purpose of promoting JATA's activities in keeping with severe environmental changes within and outside the industry.

One month after the start of the committee, the Japan Tourism Agency (JTA) set up a Tourism Policy Study Committee to discuss, for the first time since the establishment of the agency, how the industries, which have a direct role in tourism (such as the travel and hotel industries), should be and how to strengthen them.

I brought the discussions of the JATA committee directly to the table of the JTA committee because the two committees were heading in the same direction and I was a member of the JTA committee. Similarly, in a reverse way, I brought discussions of the JTA committee, including the review of the Travel Agency Act, to the table of the JATA committee, and tried to iron out the differences between the two committees.

The proposal made by the JTA committee in April this year mentioned that travel industries abroad can currently offer various services to Japanese customers transnationally in a way that differs from the framework of the Japanese systems as a result of the rapid globalization of the economy and corporate activities, progress in information technology, etc. The proposal pointed out that it is necessary to review hampering systems, if any, promptly from a modern perspective in order to compete with these foreign rival companies.

The proposal clearly mentioned a review of the Travel Agency Act and other current systems, pointing out the necessity of a prompt review from a modern perspective. I, too, feel that this is very important.

—Use the JTA proposal for the Development of the Travel Industry—

The interim report of the JATA Special Policy Study Committee sets JATA's three tasks/missions: (1) evolution into a value-creating industry, (2) boosting new demand, and (3) promotion of Japan as a tourism-oriented country.

It is my understanding that these three have been upheld continually for years. However, as I mentioned earlier, JTA proposed a large framework to the travel industry, and JATA needs to respond to the question of how JATA can realize that framework by developing details in a way that will lead to the development of the travel industry. In this context, these three are the same old tasks/missions but carry different significance. I hope that you will understand this point.

The interim report includes nine items in the detailed action plan. Several symbolic points are as follow:

The first point is a fuel surcharge. A fuel surcharge causes a productivity problem for travel agencies, and it is somewhat unclear to consumers. According to the JTA proposal, it is necessary to review it promptly from a modern perspective. Please understand that this is the very reason why JATA submitted a request to the Commissioner of JTA, which supervises the travel industry.

The second point is revitalization of the international air charter business. In May this year, air carriers were allowed to sell package tour/unit seats wholesale to other travel agencies.

The door to the resolution of the fuel surcharge and the charter business, which are major issues for the travel industry, has opened, even if only slightly, so we need to establish a new era, using this opportunity effectively.

The third point is inbound business. JATA started the Quality Assurance System for Tour Operators, so how JATA upgrades this system will be called into question.

901,000 Foreigners Visit Japan in June, up 31.9% —Up 22.8% to 4,955 million in the First Half—

The number of foreigners who visited Japan in June this year reached 901,000, up 31.9% year-on-year.

The number of inbound foreigners nationals decreased by 1.9% year-on-year in January this year but maintained a two-digit increase for five months, with an increase of 33.5% year-on-year in February, 26.7% in March, 18.4% in April, and 31.2% in May.

The number in June this year exceeded the June 2012 figure of 683,000 by 218,000, marking a record high. By country/area, the number of inbound foreigners nationals from the following countries set new records: South Korea, Taiwan, Hong Kong, Thailand, Singapore, Malaysia, Vietnam, India, and France.

A total of 4,955 million foreigners nationals visited Japan in the first half, setting a new record and exceeding the 2012 figure of 4,034 million by 921,000 and surpassing the record-setting first-half 2008 figure of 4,337 million by 618,000.

In JNTO's assessment, significant growth occurred in June despite the fact that it is off-season due to advertising, support for tour product development, post-earthquake recovery of willingness to visit Japan, and lower travel costs as a result of weaker yen.

Countries-Areas set new records for Jun.			
Country/Area	2012 Jun.	2013 Jun.	Change (%)
South Korea	152,131	211,500	39.0
Taiwan	125,702	227,000	80.6
Hong Kong	44,208	74,700	69.0
Thailand	13,608	20,500	50.6
Singapore	13,216	21,700	64.2
Malaysia	8,445	9,800	16.0
Vietnam	3,529	6,300	78.5
India	5,620	7,000	24.6
France	8,667	11,400	31.5

Visitor Arrivals (Unit: Persons)			
Month	2012	2013	Change (%)
1 Jan.	681,786	668,610	-1.9
2 Feb.	546,451	729,460	33.5
3 Mar.	676,662	857,024	26.7
4 Apr.	779,481	923,017	18.4
5 May.	667,046	875,400	31.2
6 Jun.	682,932	901,100	31.9
7 Jul.	847,194		
8 Aug.	774,239		
9 Sep.	658,239		
10 Oct.	705,848		
11 Nov.	648,548		
12 Dec.	689,679		
1~6 Jan.-Jun.	4,034,358	4,954,600	22.8
1~12 Jan.-Dec.	8,358,105		

Japan National Tourism Organization (JNTO)

- JATA International Tourism Forum 2013 - Japan in the World and Asian Markets Future of the Travel Industry like a Hot Surge

The 2013 International Tourism Forum will be held on September 13 (Friday) and 14 (Saturday).

On the first day, top specialists in the global travel industry will speak at the “Analysis of the Asian Travel Market: Keynote Panel Discussion.” Under the theme of “The Rapidly-Growing Asian Travel Market and Japan’s Travel Industry,” the characteristics and SWOT of each country will be analyzed, based on the latest market data from Japan and other Asian countries. A heated discussion on the future expansion and sound development of the Asian travel market is anticipated.

For the panel discussion scheduled after the keynote panel discussion, South Korean and Taiwanese experts who are active on the frontlines of the travel market are invited. On the topic of “From Growth to Maturity: Putting Japan’s Overseas Travel Market to the Test – Opening the Way to the Future through a Thorough Comparison of the Japanese, South Korean, and Taiwanese Markets,” the discussion will highlight

the characteristics and strengths of the Japanese market and industry through a comparison between the overseas travel markets of South Korea, Taiwan and Japan. The discussion will also cover various issues arising in the overseas travel market in the rapidly-growing Asian countries. Solutions will be discussed that can be shared by neighboring countries to find a path for development, to be shared by Japan and other Asian countries.

On the second day of the International Tourism Forum, specifically-themed symposiums will be held, breaking down the issues and challenges of the current travel industry.

At the Special Symposium scheduled in the morning, a panel discussion will be held on the Quality Assurance System for Tour Operators introduced by JATA this fiscal year to improve the quality of tours to Japan, covering its introduction and future prospects. In the afternoon, five mini symposiums will be held for a perceptive discussion on the issues and challenges in the current travel industry.

JATA Tourism Forum 2013

Sept. 13 (Fri.)

Opening Ceremony

- Location : East Exhibition Hall 6 – Stage
- Time : 10:00-10:45

Ministers and country representatives participation

Today's Current in East Asia

MC :
Mr. Hiroshi Kurosu
Japan Travel Bureau Foundation

- Location : East Exhibition Hall 6 – Stage
- Time : 13:00-17:00

[Keynote Speech]

- Speaker : **Mr. Taleb Rifai**
Secretary-General,
World Tourism Organization (UNWTO)

[Session 1]

The Rapidly Growing Asian Market and Significance for Tourism Industry

- Speakers : **Mr. Taleb Rifai**
Secretary-General,
World Tourism Organization (UNWTO)
- **Mr. John Koldowski**
CEO, Pacific Asia Travel Association (PATA)
- **Mr. Hiromi TAGAWA**
Vice chairman, Japan Association of Travel Agents (JATA) /
CEO, JTB Corp.
- Moderator : **Mr. Yoshiaki HONPO**
Professor, Tokyo Metropolitan University/
Former Commissioner of Japan Tourism Agency



[Session 2]

Industry Talk: Uptapped Market Potentials in Northeast Asia

- Speakers : **Mr. John KOLDOWSKI**
President, Pacific Asia Travel Association (PATA)
- **Mr. Moo-Seung YANG**
Chairman, Korea Association of Travel Agents (KATA)
- **Mr. Jason WANG**
Chairman, LION GROUP

Market Up-date Seminar

- Location : East Exhibition Hall 6 – Seminar Room
- Time : 08:30-09:45

A seminar on latest Japanese tourism trends and information on current situations for international tourists bureaus and tour related organizations planning to enter the Japanese market. Seminar will be conducted in English.

Sept. 14 (Sat.)

Morning Session

Moderator :
Mr. Hiroyasu SATO
Matsumoto University,
School of Comprehensive Management

- Location : East Exhibition Hall 6 – Stage
- Time : 10:30-12:00

Introduction of Tour Quality Certification

JATA has set up the Quality Assurance System for Tour Operatorsto promote the safety and quality of travel in Japan. The Session will discuss the system along with the policies of other countries.

- Speakers : **Mr. Hiroyuki KOBAYASHI**
Representative Director,
Chubu Region Institute for Social and Economic Research
- **Mr. Tomohiro IGUCHI**
CEO, Iseki Co., Ltd.
- **Mr. Yasuhiro Shinohara**
Vice Commissioner for International Affairs,
Japan Tourism Agency
- **Mr. Kazuaki MARUO**
Director of the Board, Japan Association of Travel Agents
(JATA) / CEO, Nippon Travel Agency Co., Ltd.

Afternoon Sessions

- Location : East Exhibition Hall 6 – Seminar Room
- Time : 12:00-17:30

14:00-15:30 Special Seminar Room 1

Collaboration of Media and Tourism Industries

This session will look into how other countries benefit from the collaboration of promotion by the media targeting the general public and promotion by the industry of the most recent products.

Moderator: Mr. Naohiro FUKAWA (general, M&P Consultants, Inc.)

12:00-13:30 Special Seminar Room 2

How to Promote MICE

More and more areas in Japan are trying to attract MICE visitors in addition to international meetings. The sessions will look for possibilities for the travel industry to engage in further advancements of MICE travel.

Moderator: Mr. Yoshiro ISHIHARA
(Director, Editor of Chief, Wing Aviation Press Co., Ltd.)

16:00-17:30 Special Seminar Room 1

Recovering From Disasters and Terrorism

How did the travel markets hit by natural disasters and terrorism recover? What is the role of the government, travel industry, and consumers in the recovery process? The discussion will be based on past examples and experiences.

Moderator: Mr. Masato TAKAMATSU
(Chief Research Officer, Japan Tourism Marketing Co.)

14:00-15:30 Special Seminar Room 2

How Travel Agencies Can Secure Tour Safety

Today, tourism related accidents are recurring throughout the world. The sessions will look into strategies implemented by various organizations and their solutions for securing safety.

Moderator: Mr. Takashi KANNO
(General Manager Overseas Department, Kiriko Nippon Tourist Co., Ltd.)

16:00-17:30 Special Seminar Room 2

Examining Cross Border Destination Promotion

The attraction of sightseeing that exists regardless of administrative borders increases competition and has been an important strategy for the tourism industry and receiving destinations. The sessions will look into how to create a master plan while comparing market-centered promotion and promotion by receiving destinations.

Moderator: Mr. Shigeoyoshi NOTO (Managing Director, Hiroshik Tourist Board)

Special Interview: JATA executives talk about the JATA TABIHAKU 2013



Mr. Jungo Kikuma, JATA Chairman
Mr. Kotaro Kogi, Chairman of the JATA Travel Showcase Executive Committee

Message from the Asian Market to the World Integrated Promotion of Outbound, Inbound, and Domestic Tours

The JATA TABIHAKU 2013 will be held at Tokyo Big Sight for four days from September 12 to 15. The exhibition is expected to be the largest ever, and the JATA International Tourism Forum will expand its discussion from the Japanese market to include the East Asian market with the participation of top tourism experts and executives from around the world. Mr. Jungo Kikuma, JATA Chairman, and Mr. Kotaro Kogi, Chairman of the JATA Travel Showcase Executive Committee, talked about the upgraded JATA TABIHAKU 2013.

---- At the JATA International Tourism Forum 2013, Mr. Taleb Rifai, Secretary-General of the United Nations World Tourism Organization (UNWTO), Mr. David Scowsill, CEO of the World Travel & Tourism Council (WTTC), and industry experts from South Korea and Taiwan will take the rostrum. Please describe the point at the forum where international experts and executives of the travel industry will gather.

Kogi: The keynote panel discussion will be graced with the presence of Mr. Rifai, UNWTO Secretary-General, and Mr. Scowsill, WTTC CEO, as guests, and the panel will hold an in-depth discussion on the future expansion and sound development of the Asian travel market under the theme of “The Rapidly-Growing Asian Travel Market and Japan’s Travel Industry.” The panel discussion will also be distinguished by the participation of South Korean and Taiwanese experts who are active on the frontlines of the travel market, and the discussion will highlight the characteristics and strengths of the Japanese market and industry through a thorough comparison of three markets of Japan, South Korea, and Taiwan.

Kikuma: JATA has long held the international tourism forum and offered various programs to visitors from abroad, with a

focus on the trends in the Japanese market rather than trends in foreign markets. This year, we are trying to upgrade the forum by introducing the trends in the Asian travel market, in addition to promoting understanding of the Japanese market among visitors from abroad. Today, there are not many international tourism forums in the world. Currently, however, the Asian market attracts the attention of the world travel industry and the JATA International Tourism Forum is the representative international tourism forum in Asia. So, I requested the development of upgraded programs so that various opinions will be presented on the present state of the Asian outbound market. We invited the UNWTO Secretary-General and WTTC CEO and, in a literal sense, the world’s top tourism experts and executives will meet at the forum. I believe that people all over the world will recognize the JATA forum as a place that offers full discussions on tourism in Asia. We position the JATA forum as the place for this purpose and plan to strengthen it. Additionally, JATA will conclude a comprehensive partnership agreement with UNWTO, and a signing ceremony will be held at the JATA TABIHAKU. UNWTO recognizes ITB in Berlin, WTM in London, and JATA TABIHAKU in Asia as the top events in their respective areas. The scheduled signing of the agreement will strengthen the cooperative ties between UNWTO and JATA in various aspects.

---On the second day of the forum, a special symposium on the Quality Assurance System for Tour Operators will be held. What will be discussed at the symposium?

Kogi: JATA established this system to improve the quality of tours to Japan. The symposium will discuss the system, in panel discussion style, from its introduction through its future prospects.

Kikuma: Speaking of the system itself, JATA’s “Tour Quality Japan” will make its global debut, publicizing the purpose, etc., of the quality assurance system to the world. I believe that the symposium will also offer an important opportunity where travel agencies will deepen their understanding of the quality assurance system in an open atmosphere and, at the same time, tourism associations engaged in inbound tour operations will become more aware of the system.



事務局 便り

「JATA旅博2013」開催までいよいよ1カ月。甲子園の高校球児に負けじと、JATAでは旅博事務局を先頭に開幕まで熱い日が続きます。

今月号では、菊間会長と古木旅博推進会議委員長に今年の旅博の魅力や注目のプログラムを語っていただきましたが、いかがだったでしょうか。今年は、国際観光フォーラ

ムのみならず、アウトバウンド・インバウンドの両商談会などBtoBのプログラムもたいへん充実しています。旅行業界からの多くの参加をお待ちしております。

9月号では旅博の見どころを網羅する直前特集を組む予定です。そのため、発行日は9月1日となりますので、お知らせします。ぜひご注目ください。

<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に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 8月10日(土)～9月30日(月)

※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)

8月21日～26日	訪日旅行推進委員会(タイ・ジャカルタ)／本部
8月22日	幹事会／東北支部
8月26日	JATA旅博推進会議／本部
8月26日	業務改善委員会／本部
8月27日	旅行業法制度研究部会／本部
8月27日	幹事会／中部支部
9月2日	教育研修委員会／九州支部
9月3日	実務委員会／九州支部
9月4日	海外旅行推進委員会／本部
9月4日	消費者相談委員会／九州支部
9月10日	総務委員会／関東支部
9月11日	日露観光交流促進協議会／本部
9月12日	JATA・KATA観光フォーラム／本部
9月13日	理事会・常任役員会／本部
9月13日	幹事会／関東支部
9月13日	幹事会／中四国支部
9月13日	LADY JATA委員会／関東支部
9月20日	法制委員会／本部
9月26日～27日	国内旅行推進委員会(和倉)／本部
9月30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。

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
8月30日～9月3日	ベトナム中部リゾート・カウンター研修旅行／海外旅行推進委員会
9月3日	訪日外国人受入促進地域フォーラム(東北)／訪日旅行推進委員会
9月5日～6日	伊勢・熊野実地研修／国内旅行推進委員会
9月7日	環境保全活動(関西地区)／社会貢献委員会
9月12日～15日	JATA旅博2013／JATA旅博推進会議
9月13日	JATA旅博2013業界日セミナー／海外旅行推進委員会
9月13日	関東支部セミナー／関東支部
9月17日	ブータンセミナー(東京)／海外旅行推進委員会
9月17日	チュニジア研修団セミナー(JICA)／海外旅行推進委員会
9月18日	ブータンセミナー(名古屋)／海外旅行推進委員会
9月19日	ブータンセミナー(大阪)／海外旅行推進委員会



解答: ①間違い。 ②人魚姫 ③正しい ④銀 ⑤b アンデルセンの像
⑥正しい ⑦b 20分 ⑧b ノルウェーセーター
⑨間違い。 オーロラは北極圏での現象。 ⑩平和賞

北山村（和歌山県）

素材研究
(国内)



かつて北山川から熊野川を下って新宮まで木材を運んだ筏師は、櫂や棹などを肩にかつぎ、険しい山道を徒歩で北山村まで帰りました。筏師の道には、往時の面影が残されています



「歴史探訪プロジェクト」では、新宮市や三重県熊野市、奈良県の上北山村と下北山村など、流域との連携も検討



筏の上で渓谷を眺めながら楽しむランチの味は格別



静峡の上流には、宿泊もできる北山村営のおくところ温泉もあります

豪快に激流を下る「筏流し」。筏師の技術は無形文化財級です

森林と川が育んだ「筏文化」を磨く 流域連携で通年型の観光地づくりめざす

紀伊半島の中央部に位置する北山村は、行政的には和歌山県の自治体ながら、地理的には奈良・三重の両県に挟まれる珍しい「飛び地の村」。現在、独自の文化である「筏」を軸に、周辺自治体との連携による観光振興の取り組みが進められています。

600年の歴史をもつ「筏」流し

その「閉ざされた土地」のイメージから、北山村は長年にわたって紀伊半島の「秘境」と言われてきました。平成の市町村大合併でも、敢えて単独の自治体として存続することを選択した北山村には、縄文時代まで遡ると言われる歴史を通して、この地域ならではの文化や民俗が育まれてきており、「筏下り」はその代表的な存在と言えるものです。

山から切り出された木材は、600年にもわたって筏で運ばれ、その高度な技術は北山筏師によって培われてきました。最盛期には、北山村の集落に500人もの筏師が暮らし、全国でも最大級の筏師集団が形成されていたといいます。しかし、切り出された材木を新宮まで運び、北山村を支えてきた筏師の仕事も、昭和30年代後半には、陸上輸送の発達とダム建設によって、その役割を終えることになりました。

それでも、高度な技術を誇る「北山村の筏流し」を何とか残せなかつたという村民の思いが、昭和54年（1979年）に「観光筏」を復活させ、平成10年（1998年）には、村営観光筏として認可されました。

歴史探訪のモニターツアーも

北山村観光産業課の三浦俊夫主査によると、筏流しが行われる5月から9月までの4カ月間を中心に、同村には年間約6000人の旅行者が訪れていますが、「年間を通して旅行者を呼び込むことが最大の課題」となっています。

「宿泊を伴う観光の開発を通じて地域の活性化を図りたいが、人口が500人に過ぎない北山村だけでは、観光メニューの拡充に限界があり、周辺自治体も含めた流域連携によって継続的に旅行者が訪れる観光地づくりを進めたい」（三浦主査）

北山川・熊野川の流域では古くから筏流しが行われてきており、山間地ならではの森林と川が共生する筏文化が根付いています。

観光庁は今年3月、北山村が提案した「流域連携による『筏流し』の歴史探訪プロジェクト」を、「官民協働した魅力ある観光地の再建強化事業」に選定。9月に実施される1泊2日のモニターツアーでは、地域の生活や文化を体感してもらう予定です。

「筏師の道」など村の歴史と文化を育んだ貴重な観光資源を磨き上げて、宿泊需要の創出にもつなげたい（三浦主査）



市内の高台からは、今も多くの船が往来する東西貿易の要衝・マラッカ海峡を一望できます



中華・マレー・インド・西洋の味覚がミックスしたニョニヤ料理もマラッカならではのもの



丘の上のセント・ポール教会に聳える白亜のザビエル像



中国人とマレー系女性との間に生まれたブラナカンのアート「ニョニヤ陶器」も人気を集めています

サーモンピンクに塗られた建物が印象的なオランダ広場。主な見所は徒歩圏内というマラッカ観光の拠点です



街歩きで疲れたら古いレストランを改修したオープンカフェで一休み

大航海時代の面影感じる世界遺産の街 多彩な歴史が紡いだ豊かな文化と出会う

マレー半島とインドネシアのスマトラ島を隔てる全長約800キロのマラッカ海峡は、インドと中国を結ぶ最短航路となるため、昔から海上交通の要衝として多くの船が往来してきました。2008年にペナン島のジョージタウンとともに、マレーシアで初めての世界文化遺産に登録されたマラッカには、長い歴史の中で育まれてきた豊かな文化が今も息づいています。

東西貿易の中継点として発展

スマトラ島から渡来したパラメスワラ王子が建国した王朝の首都マラッカ。早くからイスラム教を取り入れた王朝は、イスラム国からの商船を積極的に受け入れ、東西貿易の中継点として発展しました。

16世紀の大航海時代以降、ポルトガル・オランダ・英国の植民地支配を受け、戦時中は日本に占領されています。1957年にマレーシアが独立を果たした時、独立宣言が行われたのもマラッカでした。

マラッカの中心に位置するオランダ広場は、歴史的な建物やモニュメントが集中し、主な見所のほとんどが徒歩圏内にあります。1650年にオランダが建設し、19世紀半ばから英国が行政庁舎として使ったスタダイスは、現存する東南アジア最古の

オランダ建築で、現在は、歴史・民族博物館になっています。マラッカキリスト協会はマレーシア最古のプロテスタント教会として知られ、セントフランシス・ザビエル教会の敷地内には、ザビエルに日本行きを決意させた日本人・ヤジロウとザビエルの像が立ち、歴史を体感できます。

ブラナカンが育んだニョニヤ文化

マラッカのランドマークであるサンチャゴ砦も、周辺に博物館や公園などがあり、もう一つの観光拠点です。ザビエルが死後9か月間も安置された1521年創建のセント・ポール教会までは、スタダイスから丘づくたいにサンチャゴ砦へ降りるのがお薦めルートです。1511年にポルトガルが最初に築いた砦は、19世紀初めに英国によって破壊され、門だけが残されました。

マラッカには、15〜16世紀に大陸から渡ってきた中国人とマレー系女性との間に生まれた「ブラナカン」と呼ばれる人々がいます。中国文化をベースにマレーや西洋など様々な文化のエッセンスを凝縮し、ニョニヤ（ブラナカン女性）が育んだ「ブラナカン・アート」もマラッカの新しい観光資源です。サロンスカートの上にはおった薄手の上着「ニョニヤクバヤ」や、パステルカラーも鮮やかな「ニョニヤ陶器」などが人気を集めています。ブラナカンに伝わる中華・マレー・インド・西洋の味覚をミックスさせたニョニヤ料理もマラッカでしか楽しめないものです。

JATA 旅博2013

150ヶ国・地域から大集結!!

アジア
最大級の
旅の祭典



9月14日(土) 10:00-18:00 · 15日(日) 10:00-17:00
東京ビッグサイト (東1・2・3・6ホール)



入場料 (税込)

大人1,200円 (前売り:1,000円)

学生600円 (前売り:500円)

※保護者同伴の小学生以下、中・高生無料



旅博facebook
<http://facebook.com/tabihaku>



旅博twitter
@tabihaku

公式ウェブサイト <http://www.tabihaku.jp>

主催 一般社団法人日本旅行業協会 (JATA)
後援 国土交通省、国土交通省観光庁、外務省、東京都
特別協賛 株式会社ジェーシービー・インターナショナル

【お問い合わせ】 JATA 旅博推進室 受付時間: 9:30~18:00(平日)
TEL: 03-6858-3616

JCB は、JATA 旅博2013の
オフィシャルスポンサーです

※「旅博」の名称は、新関西国際空港株式会社のご協力で使用しています。

7月中旬、各プレイガイド他にて発売予定!

Ticket

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のリスクマネジメントに役立つサービスのご案内です。

380社の会員にご契約いただいています

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)です。

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。

年会費は21,000円(うち消費税1,000円)です。

月平均1件以上の対応事例が発生しています

お問い合わせ 日本アイラック株式会社 TEL 03-5360-1391

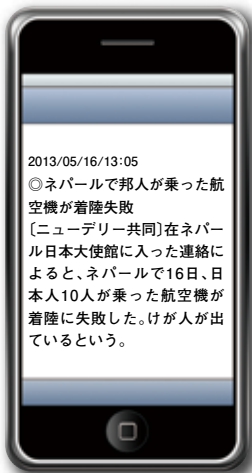


海外リスク速報メールサービス

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。

報道機関向けの速報ニュースなので、信頼性とスピードでは国内トップクラスです。

いち早く情報をキャッチして、初動体制につなげることができます。



テロ

2013/04/16/04:30

◎米ボストンのマラソン会場で爆発、負傷者か
〔ニューヨーク共同〕米ササチューセッツ州ボストンで15日開かれた、ボストン・マラソンの会場で爆発が2回あり、CNNテレビによると負傷者が少なくとも6人出ているという。

暴動・争議

2013/07/06/16:27

◎エジプト渡航延期を勧告 外務省が危険情報
外務省は6日、軍によるクーデターが起きたエジプトについて「社会的混乱の拡大が懸念される」として、同国全土への渡航の延期を勧告する「危険情報」を出した。

自然災害

2013/04/20/09:34

◎四川省でM7の地震
〔北京共同〕新華社電によると、中国四川省で20日午前、マグニチュード(M)7.0の地震があった。詳細は不明。

事故

2013/07/07/04:26

◎旅客機が緊急着陸に失敗
〔ワシントン共同〕AP通信によると、ソウル発のアシアナ航空の旅客機が6日、米サンフランシスコ空港で緊急着陸に失敗し、煙があがっている。けが人がいるかどうかは不明。

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。

年間購読料は、携帯端末1台につき、12,600円(うち消費税600円)です。

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。