

「旅の安全の日」、165社が模擬訓練 総合型訓練や事故対策本部設置の会員も

JATAでは、7月1日の「旅の安全の日」を中心に会員各社が模擬訓練を実施しました。

今年度は、年度内実施済み・実施予定の会員38社を含め合計165社の参加（昨年より40社増加）で、「旅の安全の日」を期して実施したのは127社でした。

今年度は、各社の取り組みとして、国内で大規模地震が発生したという想定のもとに、顧客・社員・店舗の安全確認を含めた総合型の訓練を実施した会社もありました。震災用の安全確認システムを導入する会社が増えて、社員安全を含めた訓練実施が複数報告されています。また、海外でのテロやバス事故によって重傷者が出たという想定で、関係官庁

報告から事故対策本部設置、記者会見・被害者家族説明会の開催、緊急事故対策マニュアルを実際に動かす形での訓練実施を行った会社も複数あり、昨今頻発している事故への備えとして、取り組み意識の高さがうかがえます。

さらに、大地震でライフラインが通じない状況での安全確認や山奥で事故が発生したという想定で衛星電話を使用した訓練など、様々なシミュレーションによる工夫も行われています。

また、休日（土曜日）に事前通知無しでの模擬訓練実施も報告されました。平日に比較してメール返信に時間を要するケースや、個人携帯の緊急連絡先への情報不通（メールの受信設定等）、などが報告されています。昨今の海外テロが、現地時間金曜夜（日本時間土曜朝）の発生が非常に多いため、休日の体制確認は重要と思われる。

今年度は、昨年以上にSNSを活用した事例が報告されました。「電話やメールが通じない状況ではSNSが有用」という複数の意見があり、グループینگメンバーへ現地情報の共有、指示、最新情報の追加、安全情報の更新、などスピーディーに全体共有できるメリットが報告



されています。

今回の訓練報告からは、(1)安全確認上の情報抽出が速やかに行える体制、(2)顧客の緊急連絡先情報の未登録や未記入、(3)メール返信を求める際の確・簡潔明瞭な指示、(4)緊急連絡網の定期的な更新と速やかに取り出せる体制、(5)緊急事項伝達の際のメール&電話によるフォロー体制、(6)システムで拾いきれないツアアへの留意・細やかな旅行情報の登録、といった課題が浮かび上がっています。

訓練全体を通じての意見としては、「営業時間外や休日における対応」「緊急事態対処と同時並行で、翌日以降の催行や取消料の判断などの対応」「事故対策本部設置と併せて、顧客と正対する店舗窓口への連絡の迅速化」「FIT化が進む中、顧客の緊急連絡先の情報収集の必要性」「訓練での課題点を通じたマニュアルの更新」などが指摘されました。

福岡市内の会員会社でPR活動 九州支部がティッシュ1万個配布

JATA九州支部では7月1日、JATA本部で作成した「顧客向け」「旅行会社向け」の案内をニューズメールで再配信したほか、昨年に続いて、海外旅行委員会の委員11人が福岡市内にある会員会社の事務所を訪問してPR活動を実施しました。

PR活動では、海外旅行や海外出張の際に旅行日程・滞在先・連絡先などを登録すると、滞在先の最新の海外安全情報や緊急事態が発生した場合、在外公館などからの緊急連絡メールを受け取れる外務省のシステム「たびレジ」の重要性を説明。各委員の会社へ合計1万個を配布したPRティッシュの活用を依頼したほか、7月1日が「旅の安全の日」であることの告知なども行っています。また、店舗モニターや大型ビジョンを使用しているPRも報告されています。



会員会社に配布されたPR用ティッシュは、店頭のカウンターで顧客に手渡され、「旅の安全の日」をアピールしました

福岡空港国際線ターミナルビル3階出発ゲート前の大型ビジョンでも「たびレジ」を案内

