

# 旅行業の真価を発揮し市場捉える 「需要喚起」+「取扱い拡大」目指す

JATAは3月24日に開催した理事会で、2017年度事業方針を決定しました。海外旅行推進業務では、今年2月に設立されたアウトバウンド促進協議会の活動を軸に、海外旅行の促進と旅行会社における「強み」の確立を目指し、国内旅行推進業務では、国内旅行需要の拡大に向けた着実な取り組みを進める一方、「貸切バスツアー適正取引」に向けた対応などを図ります。訪日旅行事業では、訪日外国人旅行者の需要拡大に取り組みと同時に、ツアーオペレーター品質認証制度の推進や新たに制定されるランドオペレーター登録制度の定着にも取り組んでいきます。

## 相互交流を担う役割果たす

昨年は、訪日外国人旅行者が2400万人を突破する一方、日本人海外旅行者も1700万人に達して微増を記録しました。しかし、旅行会社による取り扱いは必ずしも増加しているわけではなく、事業方針では、旅行会社が本来持っている企画・提案力・斡旋力・添乗力といった真価を発揮し、マーケットをしっかりと捉えていくことを今年度のテーマとして掲げています。

アウトバウンド促進協議会が発足し、各方面別に需要創出や市場開発の取り組みも具体的な形で進められることとなりますが、インバウンドについても、JATAが要望してきたランドオペレーター登録制度もようやく実現されることになり、国内旅行・海外旅行・訪日旅行のあらゆる面で旅行会社がリーダーシップをとっていくことに挑戦する年となります。

ます。

相互交流を担える唯一の団体として、

「観光立国」から「観光先進国」を目指す動きの中で、交流大国の実現という目標を掲げつつ、「双方向交流」も大切だという認識が政府をはじめ各方面で出てきていることも踏まえ、JATAの役割を果たしていかなければなりません。相互交流による地方の魅力再発見や被災地復興、経営の健全化推進や業界の社会的地位向上を目指す2017年度の事業骨子を紹介します。

## 海外旅行復活へ需要を喚起

海外旅行者数2000万人の達成に向けて、需要喚起を図る施策を推進すると同時に、旅行会社による取扱いの拡大を目指します。

新たに発足したアウトバウンド促進協議会では、6つの方面別に部会が設けられ、各方面ごとに旅行会社と各国の関係

者が緊密に連携し、需要創出や市場開発に取り組めます。

また、近隣アジア諸国間における交流拡大に向けて、中国からの旅行者が減少している韓国や台湾で、日本からの送客増を望む声も強まっており、こうした期待にも応えられるように努めていきます。

中国については、今年が国交正常化45周年、来年が友好条約締結40周年となることから、今年と来年の2年間を視野に入れて日本人旅行者の増加に資する取り組みを進めていきます。また、テロの影響を受けてきたフランスなどについても、需要回復を目指して取り組んできた1年間の成果がようやく表れてきており、着実に数字を戻すことを目指します。

さらに、送客の拡大へ覚書を締結しているタイ・マレーシア・オーストラリア・ハワイ・米国・ウズベキスタン・フランスの7カ国・地域でも、覚書の主旨にそって実績を上げていく方針です。

## 国内旅行の活性化を着実に

今年、新幹線の開業やグローバルイベントの開催といった大きな動きがない

ことから、プレミアムフライデーで旅行業界が率先して盛り上げ役を果たすなど、旅行市場の活性化に向けて着実な取り組みを継続します。

文化庁による「日本遺産」の認定や環境省による「国立公園満喫プロジェクト」といった動きを受け、観光庁も新たな観光資源の活用や地域観光振興のアプローチとして側面支援を行っており、旅行業界としても旅行商品企画などを通じて協力していきます。

また、東日本大震災と熊本地震の影響が残る被災地に対して観光振興を通じた支援活動が続けるほか、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを契機に20万件の文化プログラムを展開する「Beyond 2020」への取り組みを強化し、旅行業界としても多彩なプログラムの実現を目指します。

## 訪日旅行の質向上へ支援策

訪日外国人旅行者数は昨年、2400万人を突破して順調に拡大を続けているものの、リピーターを増やしていくために、制度面も含めた訪日旅行の質を担保する環境の整備が求められています。JATAのツアーオペレーター品質認証制度を推進する一方、新たに導入されるランドオペレーター登録制度の定着と適正な運用に向けて、JATAとして協力していきます。

# 2017年度事業方針

また、インバウンド3000万人時代も見据えて、JATAとして観光庁に訪日旅行の提言を行っており、特に国内旅行の活性化にも資する地方におけるDMOの取り組みには、積極的に支援する活動を行っていきます。

## 経営健全化へ働き方を改革

旅行業界の経営健全化へ向けて、最大のテーマとも言えるのが働き方改革です。時間外労働を減らしていくために、働き方と同時に休み方も真正面から捉えていかなければなりません。人口が減少し労働力不足の深刻化も予想される中、旅行業界の働く環境を改善していかねば、必要な人材を確保することも難しくなります。JATAとしても、労務法制の遵守や有休取得率の向上、女性の活躍事例の共有などを通じて、ダイバーシティやワークライフバランスの推進にも積極的に取り組み、業界全体の経営健全化を図ります。

## 情報の保守と安全安心の旅

サイバーテロによる企業の情報漏洩は社会問題としても深刻化してきており、旅行業界においても各社の社員による心構えも含め、慎重な対応が求められています。東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に向けて、情報セキュリティを強化するため、

JATAでは観光庁とも連携して万全の備えを整えていきます。テロをはじめとするリスクへの対応も重要性が高まり、経営面でも非常に大切なテーマに位置づけられることから、「旅の安全の日」の定着や旅行安全マネジメントの普及などに取り組んでいきます。

## TEJのBtoB機能を更に強化

3年間にわたる開催実績を通じて、国内旅行と海外旅行を楽しんでいただく総合イベントとして定着したツアーリズムEXPOジャパン（TEJ）は、今年から日本政府観光局（JNTO）も主催団体として加わり、新たなステージでBtoB機能の更なる強化を図ります。商談機会の充実やネットワークの構築のため教育旅行担当者やインセンティブ担当者などを対象にしたセミナーを開催して、その上で商談会に参加してもらうようにすると同時に、地方からの旅行会社の参加も促します。

### 2018年度までの目標 -相互交流5000万人へ向けて-

- 2020年東京オリンピック・パラリンピックを機会に観光大国実現に向けた政策目標
  - A. 日本のツーリズムの国内・国際における地位向上、確立
  - B. ツーリズムEXPOジャパンがITB.WTMと並ぶ世界三大ツーリズムイベントの地位確立
  - C. 有給休暇取得向上等の休暇制度・働き方改革の推進
- 交流大国実現に向けた業界目標
  - D. 渡航者人数2000万人達成へ向けた需要喚起・拡大、日本の海外旅行市場のプレゼンスアップと旅行会社の取扱い旅行者数の拡大に向け、旅行会社の価値向上を目指す
  - E. 国内旅行の宿泊拡大、地域分散化による需要拡大を目指した施策の実行
  - F. 訪日旅行者3000万人に向けた業界の課題解決施策の実行

### 2017年度事業骨子 -旅行会社の真価の発揮-

#### 事業領域活動(相互交流による地方の魅力再発見、被災地復興)

1. 海外旅行復活(渡航者人数2000万人)に向けた需要喚起施策推進と旅行会社の取扱拡大
  - ・制度面:「アウトバウンド促進協議会の新設」主要地とのMOU活動
  - ・運動面:日中・日韓等やMOU締結国へのプロモーション、美しい村30選、海外修学旅行促進、プレミアムフライデー旅行推進、TEJ出展者促進
2. 国内旅行市場の活性化に向けた制度改革等(安心安全の旅、観光による地方創生)
  - ・制度面:貸切バスツアー適正取引の通報制度、業法改正(着地型ツアーによる地方創生)
  - ・運動面:宿泊旅行拡大適正、被災地支援活動、プレミアムフライデー旅行推進、JATAの道活動、東京オリパの文化プログラム(Beyond 2020プログラム)への取組強化
3. 訪日旅行者3000万人への制度改革、施策推進(地方分散、質の向上、オリパラ効果)
  - ・制度面:ツアーオペレーター品質認証制度、旅行会社の関わるDMOモデル構築、民泊などシェアリングエコノミーの対応
  - ・運動面:ツアーオペレーター品質認証制度の推進

#### 経営環境整備活動(経営の健全化推進・社会的地位向上)

1. 経営の健全化(働き方改革、ダイバーシティ推進、情報セキュリティ対応強化)
  - ・制度面:働き方改革、女性の活躍推進法、情報セキュリティガイドライン(策定中)
  - ・運動面:労務法制遵守、有休取得率推進、女性の活躍推進事例の共有、情報セキュリティ周知活動
2. 優秀な人材獲得・人材育成(産官学連携、JATA資格制度推進、従事者向け研修)
  - ・制度面:経産省「経営人材育成事業」、エアスペシャリスト制度、管理者ブラッシュアップ研修
  - ・運動面:インターンシップ・学生向けセミナー、経営フォーラム、マネジメント向けセミナー、苦情予防セミナー
3. 旅行業法制度改正、安全安心の旅の実現、コンプライアンス
  - ・制度面:業法・約款改正、旅行安全マネジメント、関係法令改正対応
  - ・運動面:改正検討、「旅の安全の日」の参加率向上、法制度関係の資料作成・セミナー実施

#### 業界団体活動(旅行会社、ツーリズムおよび日本市場プレゼンスアップ)

1. ツーリズムEXPOジャパン(ステージ2/官民連携「新」三位一体への挑戦)
  - ・三位一体(JNTO共催)、B2B強化、旅行会社の参画推進、三庁(観光庁・文化庁・スポーツ庁)連携、国際的イベントへの地位向上、トラベルマンズのブランド化、地方開催準備、顕彰事業推進
2. 2017年持続可能な観光国際年(Int'l Year of Sustainable Tourism for Development)における国際的な課題への挑戦
  - ・国際観光機関・団体との連携強化、障害者差別解消法やユニバーサルツーリズム推進
  - ・JATAブランドの更なる向上のための広報・パブリシティ
3. 組織・事務局強化(本部支部連携強化、職員の課題解決・実践力とチーム力強化)

旅行業界のキーパーソンリストを作成し、量と質の両面から商談会を強化していきます。インバウンドについても、JATAのツアーオペレーター品質認証制度の認証旅行会社や日本海外ツアーオペレーター協会(OTOA)の会員企業と国内セラーとの商談時間の拡大なども図ります。

## 国際観光組織と密接に連携

今年に国連の2017年「持続可能な観光国際年」であり、会員企業のホーム

ページなどで日本語ロゴを掲載しているほか、「ツーリズムEXPOジャパン2017」の会議や展示会でもアピールして、日本国内での盛り上げに協力します。JATAでは、国連世界観光機関(UNWTO)や世界旅行ツーリズム協議会(WTTC)といった国際観光機関・団体との密接な連携を通じて、国際旅行市場における日本のプレゼンス強化にも努めていきます。変化に対応し、旅行業界の真価を発揮できるように会員の皆様と共に行動してまいります。