

# 「旅の安全の日」で約140社が模擬訓練 時差想定深夜実施やSNS活用の事例も

JATAでは、7月3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。

個別実施なども含めて今年の参加会員企業数は合計で約140社と見込まれており、「旅の安全の日」を期して模擬訓練に参加した会員企業は94社を数えています。

今年も、海外旅行ではテロ、国内旅行では大地震を想定した訓練が中心でしたが、事故対策本部を設置して広報対応を確認したり、JATAへの事故発生報告を訓練として実施する会社もありました。

さらに、事前通知無しでの訓練実施や、時差を想定して訓練を深夜に実施したケースなども報告されています。

また、SNSを活用した事例も多く、会社全体での情報の共有や、有事対応のスピードアップを目的に、日常的な連絡ツールとしてLINEやメッセージアプリ、スカイプチャットなどが利用されています。

各社からの訓練報告を通じて見えてきた課題としては、(1)安否確認のために情報を抽出する体制と仕組みの構築(日程名簿・保険有無など)、(2)顧客の緊急連絡先情報(海外・国内)の未登録や未記入、(3)緊急時の情報配信に関わる簡潔明瞭な指示、(4)緊急連絡網のアップデート、(5)システムで掌

握しきれないツアーへの留意、などがありました。

訓練全体を通じて、(1)営業時間外や休日における対応、(2)緊急事態への対処と同時並行で、翌日以降の催行判断や取消料対応、(3)事故対策本部の設置とともに顧客に対応する店舗窓口への連絡の迅速化、

(4)様々な旅行形態(インバウンド手配・インターネット)を通じた申し込みなど)における緊急連絡体制、(5)安全管理責任者が不在の場合の対応(代行者のバックアップ・複数担当者への第二報の配信など)、(6)マニュアルの更新(事象・この判断基準の策定やサブマニュアルの作成など)といった意見も出てきています。

## 「安心・安全」をテーマに外務省との共催でセミナー開催

「旅の安全の日」と前後して、「安全」をテーマにしたセミナーも開催されました。

東京・霞が関の外務省中央庁舎では6月22日、同省と日本添乗サービス協会(TCSA)、JATAの共催により「添乗員のための海外安全対策セミナー」が開かれています。

144人が集まった同セミナーでは、外



セミナーで講演する外務省能化領事局長

務省の担当者から「安全対策のプロ」を目指すポイントとして、「連絡先の登録」「海外安全ホームページからの情報収集」「具体的な安全対策の理解」が添乗員に対して示されました。「高いコミュニケーション能力」や「リーダーシップの発揮」などについても、重要性が指摘されています。

7月6日には東京・霞が関の全日通霞が関ビルに1000人を集めて、外務省とJATAが「旅行会社のための海外安全対策セミナー」を開催。近年におけるテロ事件の傾向や外務省による取り組み、旅行の際にリスクを小さくする具体策などが説明されました。外務省からは旅行業界に対して、海外安全情報を踏まえた上で、(1)商品企画への反映、(2)旅の安全性の向上、(3)旅行者への注意喚起、などの要望が伝えられています。

## 九州支部では9社が模擬訓練に参加

JATA九州支部では、西鉄旅行、JTB九州、KNT九州、JR九州、アイダプリュエィツアー、オフィスパル、共進トラベル、九電旅行サービス、Orientalの会員会社9社が模擬訓練に参加。

また、福岡空港国際線ターミナルビル3階の出発ロケット、JTB九州天神支店、HIS福岡バルコ店の大型スクリーンで「旅の安全の日」のビデオが放映されたほか、福岡空港の旅行会社4社のカウンターで海外へ出発する旅行者に「旅の安全の日」PRティッシュが配布されました。PRティッシュは、JATA九州支部の総務委員会と海外旅行委員会のメンバー企業や福岡市内の会員会社、九州の各地区委員長会社の61社でも社員や顧客に配布されています。



福岡空港の旅行会社カウンターでは海外旅行者に「旅の安全の日」のPRティッシュを配布し注意を喚起しています



# 旅行業界の現状と役割など説明 一般紙・誌の論説委員や編集委員に

JATAは7月5日、東京・霞が関の東海大学校友会館で一般紙・経済誌の論説委員・編集委員などを対象に記者懇談会を開催しました。

懇談会には、田川博己会長、菊間潤吾副会長、丸尾和明副会長、坂巻伸昭副会長、志村格理事長やJATA広報委員会メンバーが出席。懇談会に参加した30人の記者らに旅行業界の現状を説明すると同時に、質疑応答も行っています。

記者らからは、「北海道新幹線の開業から1年余りが経過した道南地域の見方」「北海道7空港の一括民営化に対する考え方」「訪日外国人の4000万人、6000万人達成に向けて必要になる施策」「地方都市におけるインバウンド対応」「日本人海外旅行者を増やすために有効な施策や旅行業界・行政・自治体・関連産業の役割」「旅行業界における働き方改革」などについて質問を受けました。

旅行業界をめぐる環境は、宿泊施設やキャリアによる直接販売の増加をはじめ、市



フィリピン観光省のテオ長官(中央右)とベニートC.ベンゾンJr.次官(中央左)を表敬した越智事務局長(右端)と権田海外旅行推進部長(左端)

場構造の変化などによるパラダイムシフトが進む一方で、旅行業界は急増するインバウンド旅行者への対応や地域創生の取り組みなどで大きな役割を果たしています。

JATAとしては、今後の旅行業界の取り組みや考え方について、メディア関係者による理解を深めてもらい、メディアを通じて旅行業界の現状や役割を広くアピールし、旅行業界の社会的ステータスの向上を図るといった観点から、メディアとの重要な接点となる記者懇談会などの機会を活用していく方針です。

## テオフィリピン観光長官を表敬 越智事務局長、活発な双方向交流を歓迎

JATAの越智良典事務局長と権田昌一海外旅行推進部長は6月29日、来日したフィリピン観光省のワンタ・コラソンT:テオ長官をバレスホテル東京に表敬訪問しました。日本とフィリピンの間では、今年1月から3月までの間にフィリピンを訪問した日本人旅行者数が前年同月比15.8%増の16万6000人を記録する一方、今年上半年期における訪日フィリピン日本人旅行者数も前年比23.9%増の22万4600人に達するなど、活発な双方向交流が続いています。

越智事務局長はテオ長官に日本市場でのプロモーション活動への感謝を伝えると同時に、JATAの組織や活動について説明しました。

一方、テオ長官もフィリピンへの日本人旅行者増を図るための日本側の活動に謝意を表明し、「日本は観光促進事業の重要なパートナーであり、今後も関係を強化したい」と語っています。

## 北海道支部

- 7月5日 教育旅行委員会。
- 7月19日 海外旅行委員会。
- 7月27日 地域の魅力再発見「食と農」現地研修。

## 東北支部

- 7月12日 第3回幹事会。

## 関東支部

- 7月10日 総務委員会。
- 7月12日 インバウンドセミナー。
- 7月19日 国内旅行委員会。
- 7月28日 海外旅行委員会。
- 7月31日 LADY JATA委員会。

## 中部支部

- 7月11日 三浦ゼミナール対応講座①。
- 7月19日 総務委員会・消費相談委員会。
- 7月24日 三浦ゼミナール対応講座②。
- 7月28日 空港委員会。
- 8月2日 海外旅行委員会。
- 8月2日 国内旅行・地域振興委員会。

## 関西支部

- 7月6日 津木ゼミ旅行実務講座①。
- 7月12日、13日 国内旅行委員会研修旅行。
- 7月20日 消費者相談委員会。
- 7月29日 JATA(海フェスタ神戸・シサイドツアー)。
- 8月3日 海外旅行委員会、国内旅行委員会、インバウンド・ツーリズム委員会の合同委員会。
- 8月10日 津木ゼミ旅行実務講座②。

## 中四国支部

- 7月14日 台湾アップデートセミナー2017(岡山)。
- 7月26日 ニュージーランドセミナー&夕べ。
- 7月27日 海外旅行委員会および広島地区委員会、広島県空港振興課の合同会議。
- 8月3日 ヨーロッパセミナー。

## 九州支部

- 7月3日 スカイチームセミナー。
- 7月5日 国内旅行委員会。
- 7月11日 Baltic Roadshow 2017(福岡)。
- 7月12日 北欧セミナー(宮崎)。
- 7月12日 台湾MIC産業説明会(福岡)。
- 7月13日 北欧セミナー(鹿児島および熊本)。
- 7月13日 国際旅行委員会。
- 7月19日 北欧セミナー(佐賀および長崎)。
- 7月20日 第1回貸切バス適正化事業諮問委員会。
- 7月25日 実務委員会。
- 7月27日 海外旅行委員会。
- 7月27日 ニュージーランドセミナー(福岡)。
- 7月29日 JATA九州支部福岡チーム。
- 九州北部豪雨災害ボランティア活動(福岡)。
- 8月2日 北欧セミナー(大分)。
- 8月5日 JATA九州支部熊本県チーム。
- 九州北部豪雨災害ボランティア活動(福岡)。
- 8月6日 JATA九州支部大分県チーム。

## 沖縄支部

- 7月14日 新入社員研修。