日・韓・台旅行市場に焦点

長期的に双方向交流の拡大めざす
業界エキスパート3氏が方向性示唆

9月13日の「JATA旅博」開会式に続いて開催された国際観光フォーラム「アジア旅行分析」のセッション2では、「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、公益財団法人の黒須宏志主席研究員がモデレーターを務めたパネルディスカッションで、業界エキスパート3氏が熱い議論を繰り広げました。

年初から日本人出国者数の動きは鈍化傾向を示しているものの、黒須主席研究員が「長期的には拡大傾向を回復すると確信している」と語ったのに対し、韓国旅行業協会の梁武承会長は、好調だった韓国の訪日需要も縮小傾向に転じたことを踏まえ、「両国の旅行業界は共に考えて解決策を見出さなければならない」と訴えています。

また、海外旅行市場の中心セグメントが30～50代となっている台湾の王文傑LION GROUP董事長は、「少数派の60歳以上の年齢層を開拓するために、日本市場で展開されているシニア向けの商品設計が、需要拡大に向けて参考にできると思う」と指摘しました。

さらに、アジア太平洋観光協会（PATA）のジョン・コルドフスキーCEOアドバイザーは、北東アジア市場の伸び率が最も大きくなると予想される中で、「滞在日数や消費額などの観点からも成長のバランスを図るべきだ」と強調しています。

パネルディスカッションを通じて、日韓台がそれぞれの市場動向に対する理解を共有した上で、各マーケットの弱みを補完し合いながら、北東アジアにおける双方向交流の拡大を目指すべきという方向性が確認される形となりました。

壇上で熱心に意見を交わすパネリストら。日韓台がそれぞれの市場についての理解を深めることの重要性を、改めて、印象づけました

「市場が拡大する中で、成長のバランスも図るべきだ」と強調したコルドフスキーCEOアドバイザー

「日本市場のシニア向け商品設計は、需要拡大に向け参考にできる」と指摘した王董事長

「日韓両国の旅行業界は共に考え、需要縮小に対する解決策を見出さなければ」と訴えた梁会長

プライバシーマークやISOのご相談お待ちしております！

■プライバシーマーク、ISO 新規取得支援
■プライバシーマーク、ISO 更新支援
■マネジメントシステム改善支援

旅行業界の特徴をふまえて、お客様の「身の丈」に合わせたご支援を提供します。

TEIKOKU DATABANK Net Communication
お問い合わせはこちらまで
TEL 03-3497-5070

株式会社帝国データバンクネットコミュニケーション
〒107－0061　東京都港区北青山１－４－４　北青山ビル８Ｆ
E-mail：support-consul@tdb-net.com　URL：http://consul.tdb-net.co.jp/

LET'S TRY!!
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ています。
今月号はオーストラリア講座からです。（解答は19ページに）

品質認証制度への挑戦

TQJを観光品質基準の重要な柱に
日本ブランドの「見える化」がキーワード

「JATA旅博」3日目の9月14日には、特別シンポジウム「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～」が開催されました。

特別シンポジウムでは、ツアーオペレーター品質認証制度審査委員会の委員長を務める松本大学総合経営学部観光ホスピタリティ学科の佐藤博康教授がモデレーターを務め、JATA訪日旅行推進委員会の丸尾和明委員長、観光庁の篠原康弘審議官がパネリストとして登壇したほか、実際に品質認証に関わる取り組みを進めている立場から、公益財団法人中部圏社会経済研究所の小林宏之代表理事と一般社団法人雪国観光圏の井口智裕代表理事が講演を行っています。

シンポジウムの冒頭で、JATAが創設したツアーオペレーター品質認証制度（TQJ）について、丸尾委員長が創設の背景や今後の展開を説明し、リピーターの醸成や新規顧客の誘発にとって日本ブランドを「見える化」することの重要性を指摘。認証会社を拡大すると同時に、制度に関する積極的な情報発信とメリットを拡充することで、品質・安心・信頼のさらなる向上を図る方針を明らかにしました。

篠原審議官は、安倍晋三総理大臣の主宰する観光立国推進閣僚会議で決定されたアクションプログラムに基づいて、年間訪日外国人旅行者数の1000万人達成に向けた取り組みが進められている中で、認証制度の導入・定着が大きな役割を果たすことになるという見方を示しています。

2008年度から独自に観光品質基準に関する調査研究に着手し、〝SAKURA QUALITY〟という観光品質基準を策定した中部圏社会経済研究所の小林代表理事は、商標登録済みの〝SAKURA QUALITY〟のシンボルマークについてJATA、雪国観光圏と無償による使用契約を結んだ考え方について説明し、海外の事例などからも品質認証制度がインバウンドプロモーションを支える重要な柱となっていることを強調しました。

また、観光圏内で独自の品質認証事業に取り組んでいる井口代表理事は、顧客に提供するサービスの正しい事業評価の促進を目指していることを紹介し、品質基準の導入によって、（1）地域全体での顧客満足度の向上、（2）事業者の効率改善、（3）氾濫する口コミサイトからの被害抑制、（4）広告出稿費用の大幅な削減、（5）全国に先駆けた取り組みとしての注目、などを期待する効果として指摘。日本のスタンダードとしての観光品質基準の確立を図る研修を実施する計画も明らかにしています。

「訪日外国人旅行者 1000 万人の達成へ認証制度が大きな役割を果たす」と語った篠原審議官

「認証制度はインバウンドプロモーションを支える重要な柱」と強調した小林代表理事

「観光圏内で独自の認証制度に取り組み、顧客満足度の向上を目指している」と説明した井口代表理事

「日本ブランドの『見える化』へ認証制度は重要」と指摘した丸尾委員長

特別シンポジウムでモデレーターを務めた松本大学の佐藤教授

①オーストラリアの首都はシドニーである。
これ正しい？　間違い？