安心安全への取り組みと復興支援を通じて世界最高峰の旅行業を目指そう！

ＪＡＴＡは昨年末、「観光危機管理体制における組織的マネジメントのあり方～世界最高峰の旅行業に向けての提言」を観光庁に提出しました。提言では、「観光危機管理の全体像」の考え方を世界標準で整理し、危機発生時の初期対応と復興支援という二つの局面において旅行会社の役割が大きいことを指摘すると同時に、安心安全のための具体的行動指針として「旅行安全マネジメント」を提示しました。今後、観光庁の協力の下、各社に取り入れていただくことになります。（ＪＡＴＡ理事・事務局長 越智良典）

横断的な「拡大安心安全部会」で作成

観光庁は事故の多発を受けて、昨年4月の「観光産業政策検討会提言」の中で、組織的な安全マネジメントの取り組みの必要性と「旅の安全の確保」に言及。これを受けて、ＪＡＴＡとして昨年6月の政策検討特別委員会・中間答申で「安心安全の旅の提供」が急務の課題であることを確認し、具体的な検討を進めてきました。過去に様々な事件対応をしてきた海外旅行推進委員会の安心安全部会を母体とし、国内旅行・訪日旅行の両推進委員会メンバーを加えた横断的な「拡大安心安全部会」を設置して提言案を作成しました。その後、国内・訪日・海外・法制の各委員会や政策特別委員会・役員会での討議を経て、ＪＡＴＡとして最終的に「観光危機管理における組織的マネジメントのあり方」を提言しました。

安全確保と復興支援の日本流危機管理は世界の模範

東日本大震災後の２０１２年4月に仙台と東京で開催されたＷＴＴＣグローバルサミットにおいては、大規模災害発生時の旅行者の安全確保と復興支援において、旅行会社が果たす役割の重要性が訴えられました。これまで、日本の旅行業界はニューヨークの同時多発テロ以降、ＳＡＲＳ、スマトラ沖地震による津波など数々の事件を通じて海外旅行者の安全確保のノウハウを確立し、調査団の派遣やＦＡＭトリップ、キャンペーンなど復興策をＪＡＴＡが主導して実施してきました。外務省とは情報交換会を通じて協力関係を築き上げるなど官民協力の面でも先端的な取り組みを行っています。未曽有の国内災害となった東日本大震災においても、旅行者の安全確保につとめた後、１０００人プロジェクトをはじめとする復興キャンペーンによって成果をあげました。

今後これまであまり取り上げてこなかった、訪日客の安全確保についても同様のきめ細かな対応をしていくことで、日本の旅行会社が取り扱う価値を発揮していきたいと考えます。

お客様を守る＝会社を守る ＪＡＴＡ旅行安全マネジメント

旅行業法では安全管理に関する罰則規定はありません。しかし、事故が起き、裁判となった時は、企画や手配にあたって充分な配慮をしたのか、お客様に説明をしたのか、安全管理責任がきびしく問われます。また、事故を起こした時のマスコミによる指弾によって、会社倒産となった事例もあります。何より、本来楽しんでいただく旅先で起きる悲劇は、私たちが望むものではありません。

「ＪＡＴＡ旅行安全マネジメント」は、（1）経営トップ（またはトップが指名する役員）が安全管理責任者として、現場まで「安心安全」の意識のもとに動く組織をつくること、（2）ＰＤＣＡサイクルに沿った具体的取り組み事項を推進すること、という2つの大きな要素で構成されています。例えば、チェックリストにもとづきツアーオペレーターと契約していただくなど、規模の大小を問わず実施できる事柄を取り上げています。なお、観光庁と相談の上、以下の3つについて本年取り組むことにしました。

①安全管理責任者の任命

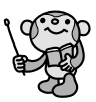
②「旅行安全マネジメント」自主点検表の提出

③「旅の安全の日」（現在検討中）での模擬訓練

まず、社内の安心安全の取り組みをがっちり固めてください。ＪＡＴＡは皆さんの安心安全の取り組みを全面的に支援させていただきます。自社で緊急体制を築けない場合は、㈱ジャタの緊急支援システムに加入していただくこともお奨めします。

高度な安心安全の取り組みと、大事件では被災地の復興支援を行なうことで「世界最高峰の旅行業」を目指していきましょう！

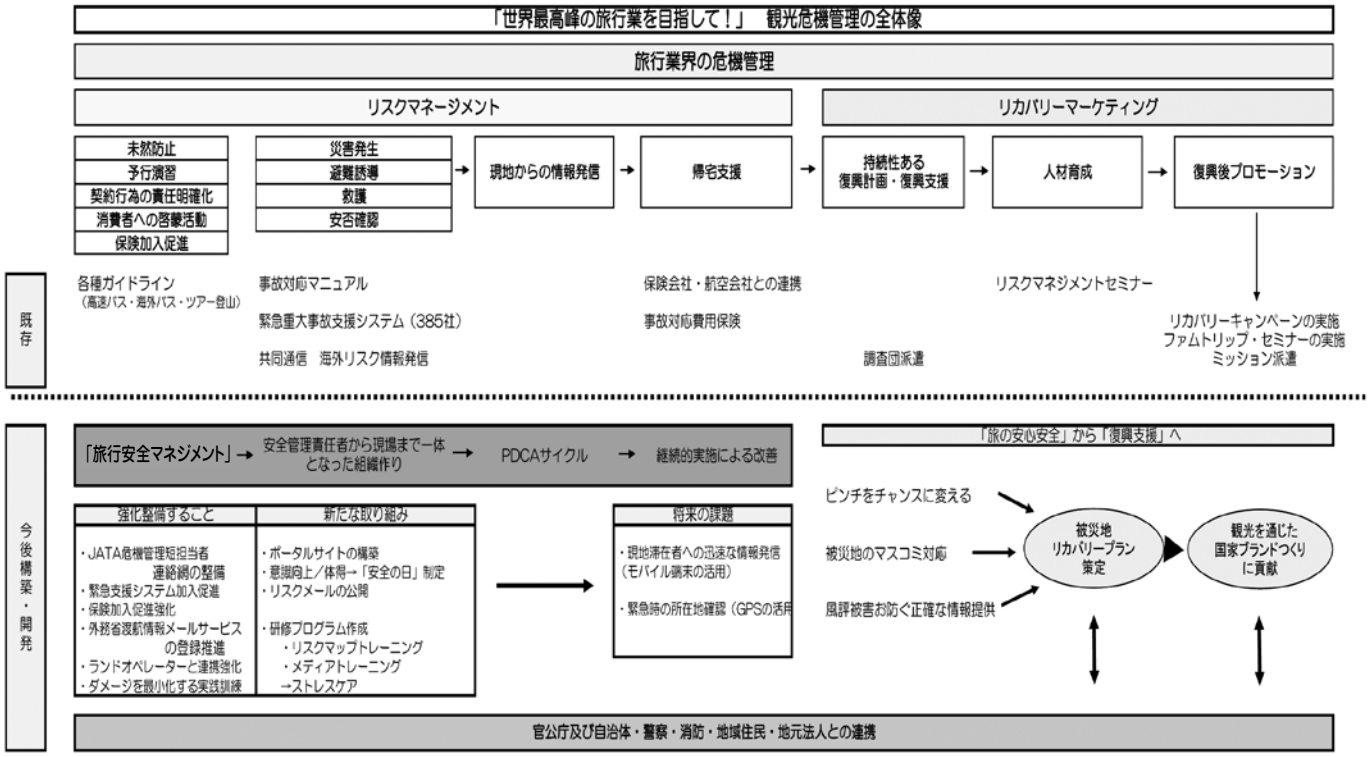
※「観光危機管理体制における組織的マネジメントのあり方～世界最高峰の旅行業に向けての提言～」は、ＪＡＴＡホームページ（http://www.jata-net.or.jp/membership/guide/riskmng/index.html）からダウンロードできます。



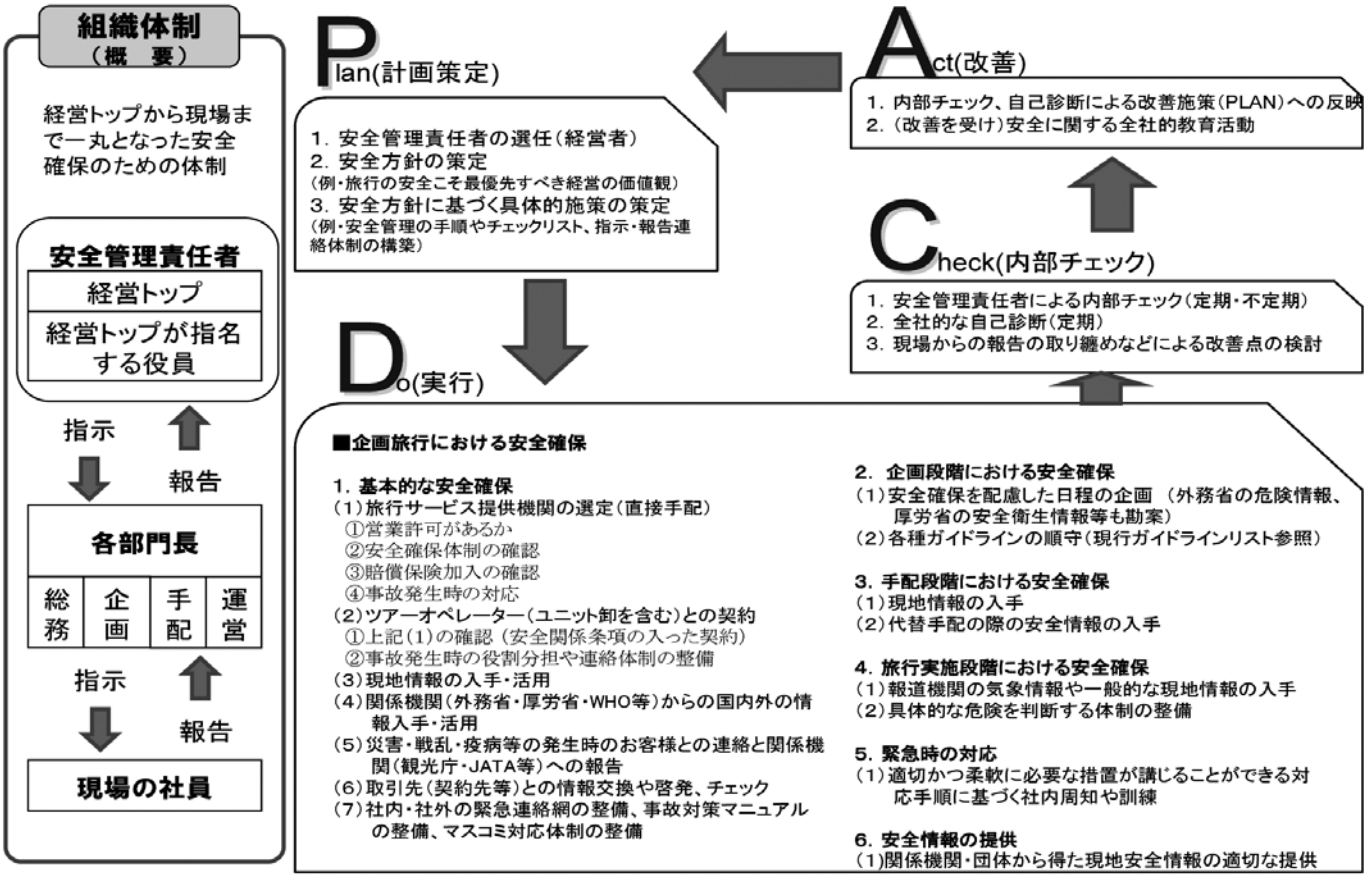
LET'S TRY!!

今月号で最終回となるデスティネーション・スペシャリスト（DS）の問題は「ハンガリー・チェコ」講座からです。

「観光危機管理における組織的マネジメントのあり方」を提言



企画旅行契約における JATA旅行安全マネジメント（PDCA）の具体的取組体制



①最初の5問はハンガリーから
代表的な磁器工房のあるヘレンド村へは、ブダペストから日帰り観光が可能である。 これ正しい？