リスクマネジメントセミナーを開催
事故を想定した模擬記者会見も実施

事故発生時の鍵となる記者会見の模擬演習
会見者役：左　(株) ジャタ田端部長、右　JATA 海外旅行推進部　柳田担当副部長、司会者役　矢嶋広報委員

JATAは㈱ジャタ・日本アイラックと共催で3月5日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで「リスクマネジメントセミナー」を開催しました。

同セミナーは、JATA緊急重大事故支援システムの存在と必要性を認識してもらうことを目指したもので、今回は、実際に事故が発生した際の対応で鍵となるメディア向けの模擬記者会見も実施されています。

セミナーでは、JATA海外旅行推進部の村井秀彰担当副部長が「観光危機管理における組織的マネジメントのあり方～旅行マネジメントについて～」をテーマに講演し、リスクマネジメントの一連の流れにより的確でスピーディーに対応するため、日常的に組織的な対応を行う内部統制サイクルとしての「旅行安全マネジメント」の重要性を強調しました。

また、日本アイラックの山下寿人クライシスソリューション事業部長は、海外で死亡事故が起きた時のマスコミ対応について解説した後、JATA広報委員会が協力し、模擬記者会見を実施しました。模擬記者会見後、江﨑広報副委員長、矢嶋広報委員がそれぞれの体験についてコメントし、山下部長は、会社の対応姿勢を通して社会的責任が追及されることや消費者・関係者が報道内容を通じて会社の信用性を判断することなどを指摘しました。

最後に、林田広報委員長は、定期的な訓練や体制作り、マニュアル作成などが重要であると強調し、その再確認など日頃の準備の必要性を呼びかけました。

会員各社の危機管理担当者や役員など約 100 人が熱心に耳を傾けました

参加者からも大変勉強になり、参考になったとの意見が多くあり、好評でした。

日頃からの組織づくりが重要に
観光庁が旅行安全マネジメント普及セミナー

観光庁は2月24日、東京・虎の門の発明会館ホールで「旅行安全マネジメント普及セミナー」を開催しました。

観光庁が2013年度に開いた旅行産業研究会では旅行業者全体に安全マネジメントの導入を徹底していくことが示されており、今回のセミナーは、安全安心な旅行を提供するための日頃からの組織づくりを普及啓発することを目指しています。

JATAが運営を受託したセミナーでは、観光庁観光産業課旅行安全対策推進室の丸山一夫室長が「旅行安全マネジメント」について説明した後、JATAの越智良典事務局長と日本アイラックの国原秀則代表取締役が講演を行いました。

海外邦人安全協会の理事も務める越智事務局長は、2000年代に入ってから、米国同時多発テロ（2001年9月）、SARSとイラク戦争（2003年）、スマトラ島沖地震によるインド洋の大津波（2004年12月）、リーマンショックと新型インフルエンザ（2009年）など、国際的な事件や事故、災害の発生が、日本の海外旅行市場に大きな影響を及ぼしてきたことに言及し、世界的に見ても日本人の安全意識が強いという特徴を強調。特に、2003年のイラク戦争とSARSを契機に、JATAと外務省・国土交通省（観光庁）との連携により、海外安全官民協力会議や外務省・エージェンシー連絡会議などが組織化され、海外旅行における安全・安心の取り組みが強化されてきていることを紹介しています。

そうした取り組みを経て、JATAによる旅行安全マネジメントの考え方が確立され、安全管理責任者の任命や自主点検表の提出、「旅の安全の日」における模擬訓練の実施など、旅行安全マネジメントのPDCAが実現するまでになりました。

越智事務局長は、有事の際にダメージを最小化する対応として、対策チームの編成や24時間以内の安否確認、救援スタッフによる避難誘導、ツアーの「催行中止」判断、観光庁・外務省・JATAへの連絡などの重要性を指摘し、経営トップから現場まで一体となって安全に取り組む必要を訴えています。