

# シリーズ：『挑戦』を支えるもの

## ～③旅行安全マネジメントは「平時」のリスクマネジメントがポイント～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

### ■外務省 危険情報の変更が意味するもの

9月1日より外務省の「海外安全ホームページ」で発信されている「渡航情報」の名称が「海外安全情報」と変更され「危険情報」のカテゴリー表記も変更されています。この変更は実に13年ぶりのことであり、背景にはイスラム過激派組織 I S I L による様々な事件の発生など国際情勢の変化があります。今回の変更のもう一つのポイントは新たに「カテゴリーの説明」が加えられた点ですが、この説明文は旅行業界のこれまでの旅の安全への対策を踏まえた記載となっており、今回の変更に合わせて J A T A も海外企画旅行のガイドラインを改定しています。

### ■平時のリスクマネジメントの具体的なアクションとは

ガイドラインの改定の中でも触れられていますが、旅行業危機管理は今までの事故が発生した時の対応や対策だけではなく昨今は、平時のリスクマネジメントの重要性が増しています。具体的には、ツアーの企画・造成時の委託先選定・情報収集や催行判断・催行時の安全確保などの通常の業務についても、各種チェック項目を設けリスクを整理する必要があります。

例えば「①企画段階における安全確保」においては、経験値の高い複数の社員と共にツアーオペレーターやガイドも参加してリスクの洗い出しをすることが有効とされています。洗い出したリスクは、自然現象や社会情勢など外的要因によって発生する外部リスクと参加者自身や旅行会社側のミス等によって発生する内部リスクに大別して「催行判断基準」を作成します。

また「②手配段階における安全確保」としては、旅行サービス提供機関の選定の際に当該会社の緊急時の対応体制や安全確保のためのマニュアルの有無など、確認すべき項目をあらかじめ定め社内でも共有しておくことや、ツアーオペレーターと事前に緊急時の対応要領を共有した上で事故対策協定書を締結することなどが必要とされています。併せて手配段階の進捗状況を社内報告し記録することも安全確保の観点からも重要なポイントとされています。

次に「③販売段階における危険リスク情報の提供・旅行実施段階における安全確保」として、自然災害や感染症・暴動など人的・物的被害の発生が想定される場合とストなど催行自体に影響を及ぼすことが想定される場合に大別して、起こりうるリスク

を確認し情報を収集しておくことを求められています。J A T A 会員の皆様は J A T A の H P 上で東京海上日動リスクコンサルティング社の発行する「海外安全トピックス」海外危険日情報」をご覧いただけます。これらのニュースや政府関連機関等が発信する情報を活用して常にアンテナを高く張って情報収集とリスク判断を行ってください。

このように旅行業危機管理は、平時のリスクマネジメントを行う新たなフェーズに入ったと言えます。

### ■一人ひとりの基本行動に組み込み浸透させる

平時のリスクマネジメントを実践するにあたっては経営者自らの理解と積極的関与が不可欠ですが、実際にその具体的な対策や対応を機能させるためには社員ひとり一人にリスクマネジメントに関する意識を根付かせることが重要です。そのためにはリスクの把握や情報確認等の基本行動をいかに日常業務の中に組み込み浸透させるかがポイントとなります。東京海上日動では「旅行安全マネジメント」の構築に向けたコンサルティングや各種社内マニュアル作成支援などを行っておりますのでお気軽にご相談ください。

# 挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

