

JATA

http://www.jata-net.or.jp/ **Communication**

じゃたこみ

10・11

2015年
10月20日発行
vol.104/105

発行 一般社団法人 日本旅行業協会
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通費が関ビル3階
TEL: 03-3592-1271 (代表) TEL: 03-3592-1244 (広報)
FAX: 03-3592-1268

入場者数は17万人を超える
出展者数は内外の約1100企業・団体に



- ねぶたが舞った“JAPAN NIGHT”
- 「旅と文化」を熱く語った国際観光フォーラム
- 各種業界セミナー、展示商談会も盛況

第1回ジャパン・ツーリズム・アワード 大賞に瀬戸内国際芸術実行委員会

ツアーグランプリ 2015 国土交通大臣賞は昭和観光社が受賞

素材研究 ・ポルヴォー(フィンランド) ・中国 シルクロード第2回

特集・ツーリズムEXPOジャパン2015
世界に示した「大いなる挑戦」
出展者数、入場者数とも過去最大規模に



世界に示した「大いなる挑戦」

出展者数、入場者数とも過去最大規模に

JATAと日本観光振興協会(日観振)は9月24日から27日までの4日間にわたり、東京・有明の東京ビッグサイトと東京・丸の内内のJPTタワーを会場に「ツーリズムEXPOジャパン2015」を開催しました。昨年に続いて、今年が第2回となった世界最大級の旅の祭典には、国内47都道府県から約500の団体・企業、140を超える国・地域から約600の団体・企業が参加し、4日間での来場者も17万3602人を数えています。期間中には、都市型MICEイベントとして、JAPAN NIGHT 2015を東京駅前の丸の内エリアで実施したほか、観光産業の発展・拡大に寄与している団体・個人を顕彰する「ジャパン・ツーリズム・アワード」の表彰式や「Tourism and Culture」旅と文化をテーマに掲げた国際観光フォーラムも開催され、2年目を迎えた「ツーリズムEXPOジャパン2015」が大きく飛躍したことを内外に示しました。

による産業の広がり、(4)グローバル化、という4点を挑戦のテーマとして説明しました。

今年の「JAPAN NIGHT」では青森県がプレミアムステイネーションパートナーとして「ねぶた」の運行を行って、東京から地方の伝統文化を発信する形となり、展示会での47都道府県による様々な工夫を凝らした情報提供と併せて、「地域性の強化」が実現されています。

**17万3602人が来場
出展は内外の約1100に**

田川博己 JATA 会長は開会式で、「誕生から2年目を迎えた『ツーリズムEXPOジャパン』は、ホップステップジャンプの『ステップ』の年であり、来年に向けて大いなる挑戦を試みた」と語り、(1)地域性の強化、(2)海外旅行の新たな進化、(3)新しい連携

海外からは140を超える国と地域から出展や商談の参加があり、改めて、日本に対する多くの国々からの期待が示されており、田川会長は、「渡航自由化から51年目を迎えて踊り場状態にある海外旅行を、なんとしても新たに進化させ、期待に応えなければならぬ」と決意を表明しました。

また、「ツーリズムEXPOジャパン



基調シンポジウムで挨拶する田村明比古 観光庁長官

2015」ではショッピングツーリズムの大きな展示も行われており、田川会長は、昨年に続く伝統工芸品の「匠のストーリー」の展示とも合わせて、「産業連携は着実に広がりつつある」とその意義を訴えています。

さらに、今年も国際観光フォーラムを2日間に拡大したに加え、外務省の主催によるアジア欧州会議(ASEM)のシンポジウムも同時開催されたほか、新たな取り組みとしてアジア・ツーリズムリーダーズフォーラムも実施され、田川会長は、「アジアに焦点を合わせ、観光を通じた新しい時代を、ともに開いていきたい」と意欲を示しました。



田川博己 JATA 会長
「2年目を迎えて挑戦を試みた」



西村明宏 国土交通副大臣
「観光市場の活性化を目指す重要なイベント」

開会式で来賓として登壇した西村明宏国土交通副大臣は、「国内旅行・海外旅行・訪日旅行とMICEが一体となった『ツーリズムEXPOジャパン』は観光市場の活性化を目的とする非常に重要なイベントだ」という認識を示し、「日本経済の牽引役となっているインバウンドのみならず、国内観光の振興や日本と海外との双方向交流の促進にもつながる」と評価しています。



各国の観光大臣や大使など来賓も加わって行われたテープカット



ねぶたが舞ったJAPANNIGHT 東京駅前丸の内エリア会場に内外から1700人



雨の中を軽快に踊るハネトの姿は青森県の心意気を感じさせてくれました



「JAPAN NIGHT」のオープニングでは、青森県の三村申吾知事（中央左）をはじめ関係者による鏡開きが行われました



太田昭宏 国土交通大臣
[「JAPAN NIGHT」を起爆剤に]

「ツーリズムEXPOジャパン2015」開催期間中の9月25日、東京駅前の行幸通り・丸の内エリアで国家戦略特区を活用した都市型MICEイベント「JAPANNIGHT 2015」が開催されました。観光庁と日本政府観光局の主催による「VISIT JAPAN トラベルマート & MICEマート2015」への参加者らも合わせて約1700人が集まり、国内外からの来賓や日本の旅行・観光関係者、訪日旅行バイヤーらが交流を深めています。

イベントの冒頭で挨拶に立った日本観光振興協会の山口範雄会長は、「丸の内エリアから日本の観光文化・伝統・食を発信することに加えて、日本の各地域や世界の各国と『ツーリズムEXPOジャパン』を連動させて波及効果を生み出すプレミアムな



第1回ジャパン・ツーリズム・アワード
「ツーリズムEXPOジャパン」とのシナジー効果により、国内・海外の団体・組織・企業による取り組みの顕彰を通じ、ツーリズム業界の発展・拡大に寄与することを目指して、国内・訪日領域、海外領域、国際領域（UNWTO部門賞）の3領域で26組を表彰。第1回の今年は、瀬戸内国際芸術祭実行委員会に大賞が贈られました。（7ページに詳細）

また、来賓として登壇した太田昭宏国土交通大臣は、「二昨年に1000万人を超えた訪日外国人旅行者数が今年には、



四代目中村鷹治郎による口上



バイオリンと日本舞踊のコラボレーションも



ツアーグランプリ 2015
旅行業における企画力やマーケティング力の向上と「観光立国」に寄与することを目指して、海外旅行・国内旅行で最も優れた企画旅行（募集型・受注型）を履行した旅行会社8社10組を表彰。国土交通大臣賞には昭和観光社が輝き、国内旅行では初めての同賞の受賞となりました。（8ページに詳細）

とも、双方向交流の拡大に向けて、この「JAPANNIGHT」を起爆剤に頑張らましよう」と呼びかけました。



JPタワーでの交流会



基調講演

観光と文化が世界平和の土台を作るパワー

「Tourism and Culture 旅と文化」をテーマに掲げた今年の国際観光フォーラムで基調講演を行った世界観光倫理委員会のパスカル・ラミー議長は、経済成長や地域開発、雇用創造などをもたらしている観光産業が、世界経済において最も重要な存在を占めるようになってきていることを指摘しました。

かつてのGATT(関税と貿易に関する一般協定)に代わり、1995年に発足した世界貿易機関(WTO)で、2005年9月から2013年9月まで事務局長を務めたラミー議長は、WTO体制の強化に大きな役割を果たしたことで知られています。世界経済や国際貿易のエキスパートであるラミー議長ですが、基調講演では、世界が目すべき観点として「観光と経済」よりも「観

光と文化」を重視すべきだという考え方を示しました。

ラミー議長は、「人々が旅を通して異文化に触れ、楽しんだり体験することが、各国間の摩擦を和らげ、相互理解や相手への尊敬の念を深めさせる」と語り、「文化ツーリズムには、共通の倫理観やグローバルな帰属意識を醸成し、世界平和の土台を作り上げるパワーがある」と強調。「このパワーこそが、経済や貿易にはない観光の持つ大きな意義だ」と訴えています。

同時にラミー議長は、「文化と観光の関係にはプラスとマイナスの側面があり、ツーリズムにとっては、文化の保護保全を図ることが重要なテーマとなってきた」と指摘。観光と文化が相互に発展するための責任あるリーダーシップが求められている」と呼びかけています。

基調シンポジウム

2020年へ文化と観光の育成を

基調講演に続いて行われた基調シンポジウムでは、首都大学東京と東京工業大学の特任教授で観光庁参与も務める本保芳明氏がモデレーターを務め、ラミー議長、京都市の門川大作市長、UNWTOのスー・ジン理事、アジア太平洋部長、シャネルのリシャル・コラス代表取締役社長がパネリストとして登壇しました。

スー・ジン理事は、UNWTOが今年2月、UNESCOと「観光と文化」に関する国際会議を共催したことに言及し、「これは観光と文化の『結婚』であり、非常に重要なマイルストーンだ」と強調。同

理事は、「旅行業に従事している人々が今後、文化事業に関わる人々との交流を深めていく展開を目指したい」と語り、そのポイントとして、地域や旅行者、政府などあらゆる方面が関わりを持つ「インクルーシブネス」と「オンリーワン」を指摘しています。

京都市の門川市長は、「観光と文化」の均衡を図りながら進めてきた同市の取り組みを

紹介。「建物の高さ制限を従来よりも低くしたり、車道を縮小して歩道を拡大するなどの施策は『時代に逆行する』という批判も受けてきたが、街の景観と京都市民の生活を大切にすることが、京都の文化と観光の将来につながる」と持論を展開しました。門川市長は、「日本に京都があつてよかった」から「世界に日本があつてよかった」と評価されるようになりたい」と語り、その自負と意欲も披瀝しています。

コラス社長は、「日本が既に持っている貴重な景観を大切に継承することが極めて重要だ」と訴える一方、「宿泊施設などのインフラ面では、外国人向けの近代化が足りない」とも語り、「伝統文化をただ守るだけでなく、現代や未来志向の大胆な発想も融合することが将来への投資になる」と指摘しました。

本保特任教授は、「東京オリンピックパラリンピックが開催される2020年に向け、国を挙げて文化と観光の育成に取り組んでいくことが、デステイネーションとしての日本にとって、競合する各国との差別化にもつながっていく」と総括しました。



パスカル・ラミー世界観光倫理委員長



スー・ジン氏



パスカル・ラミー氏



門川大作氏



リシャル・コラス氏



本保芳明氏

特集・ツーリズムEXPOジャパン2015



世界に示した「大いなる挑戦」

出展者数、入場者数とも過去最大規模に..... 1

ねぶたが舞ったJAPAN NIGHT

東京駅前丸の内エリア会場に内外から1700人..... 2

<国際観光フォーラム>

◎基調講演

観光と文化が世界平和の土台を作る パスカル・ラミー 世界観光倫理委員会議長

◎基調シンポジウム

2020年へ 文化と観光の育成を..... 3

◎テーマ別シンポジウム

海外旅行シンポジウム ALL JAPANで双方向交流を!

国内観光シンポジウム 地方創生とツーリズム産業の役割

アジア旅行市場分析 成長するASEAN旅行市場

アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム 「新しいアジアの時代」創造に向けて..... 5~6

第1回ジャパン・ツーリズム・アワード 大賞に瀬戸内国際芸術実行委員会..... 7

ツアータグランプリ2015 国土交通大臣賞に昭和観光社..... 8

業界関係者を対象に多様なセミナー

LGBTからマイナンバー、広報対応まで..... 11

展示イベント・フォトレポート 太田大臣も視察..... 20

●支部活動..... 12

●読み物&マーケティング

ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑥ 今回のテーマ:添乗員の同行しないツアーでの企画旅行会社の旅程管理責任..... 13

法務の窓口 第36回 そんなこと、何処に書いてあるんだ!..... 14

添乗員のための旅行医学 VOL.80 「添乗看護師」の仕事・役割とは..... 15

●JATA Tourism EXPO Japan 2015

“Great Challenge” on Display to the World;

Most Exhibitors and Visitors Ever Gather in Tokyo..... 18

Nebuta Colors the Night Sky of Gyoko Street..... 17

Lively Discussion on Themes at Symposium

Focus on Asia Along with Outbound, Domestic, and Inbound Travel..... 16

1.648 Million Outbound Japanese in August, Down 7.6%..... 16

●要人往来..... 9~10

●素材研究

(海外)ボルヴォー(フィンランド)..... 21

(海外特別編)中国 シルクロード第2回 河西回廊..... 22

●事務局だより..... 19

表紙写真

雨の行幸通りで運行された「ねぶた」は、「古事記」の「日本創生」を題材にしたジャパンナイト・オリジナルデザインで、「伊邪那岐・伊邪那美」の二柱の神が丸の内の夜空に浮かび上がりました。



日韓国交正常化50周年

日韓国交正常化50周年ロゴ

キャンペーンロゴのダウンロードは下記へ

JATAでは日韓国交正常化50周年を記念して、キャンペーンロゴとキャッチフレーズを作成しました。パンフレットへの掲載等、ぜひご利用ください

ロゴのダウンロードは下記URLから。

http://www.jata-net.or.jp/membership/info-overseas/1412_nikkan50th.html

発行 一般社団法人 日本旅行業協会

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3

全日通霞が関ビル3階

TEL:03-3592-1271(代表) TEL:03-3592-1244(広報)

FAX:03-3592-1268

<http://www.jata-net.or.jp/>

ユーザー様6000名のご要望にお応えしています。

💡 300社様の旅行会社様・バス会社様に、日々の実務でご利用頂いています!

💡 ユーザー様から頂戴するご要望を元に、汎用的に機能を提供し続けています!

💡 クラウドシステムです。全ユーザー様が常に、最新バージョンをご利用頂けます!

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo 日々進化を続ける汎用システムです!



株式会社 ウィ・キャン

<http://www.we-can.co.jp/>

本社: 東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂Jビル6F /03-3423-2161

大阪: 大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F /06-6390-3321

海外・国内・訪日に加えアジアにもフォーカス

9月25日と26日の2日間にわたって開催された国際観光フォーラムでは、海外旅行・国内観光 訪日旅行・ハラルのテーマ別シンポジウムと「アジア旅行市場分析2015」に加え、第1回「アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム」も開かれました。また、9月25日には外務省の主催によるアジア欧州会合(ASEM)観光促進シンポジウムも、初めて同時開催されています。

《海外旅行シンポジウム》 ALL JAPANで 双方向交流を！

「異文化理解が人を育て、地域を活性化させる」をサブテーマに掲げた海外旅行シンポジウムでは、KNT・CTホールディングスの池畑孝治執行役員がモデレーターを務め、新潟県の泉田裕彦知事、JT Bワールドバケーションズの井上聡代表取締役社長、在日米国大使館商務部のアーサー・百合・アン首席商務官がパネリストとして登壇しました。



「異文化理解」の重要性を確認した海外旅行シンポジウム

JATAによる海外旅行行政策提

言の要旨を説明した井上社長は、(1)18歳までの旅券無料化、(2)海外校との姉妹校提携促進、(3)留学時の単位交換、(4)地方空港の国際化やチャーター便誘致、など具体的な支援策を提案しています。

新潟県の泉田知事は、地方空港と首都圏空港をゲートウェイと捉え、利便性の高い国内交通網を活用



池畑執行役員「一人でも多く海外へ」



井上社長「若者旅行を支援する施策を」

することで、「東アジア交流圏の表玄関」としての取り組みを紹介。同県では、県内17市町村が海外42市町村と姉妹友好都市提携を結び、希望者が参加する形で県立高校における海外修学旅行の実施率50%という高水準を維持するなど、地方と若者の国際化を実現してきました。

米国大使館のアーサー首席商務官は、「訪日旅行者が増加している今こそ、日本の国際化や交流拡大の契機として捉えるべき」と指摘。「異文化を理解し受け入れることで、国際交流はさらに深まる」と強調しています。



泉田知事「地方と若者の国際化を推進」



アーサー首席商務官「今こそ国際化と交流拡大の契機」

池畑執行役員は、「海外旅行は成熟期が続いているが、『海外旅行2000万人』の旗を降ろすつもりはない」と決意を示し、「若者や地方の国際化を通じて一人でも多く海外に送り出したい」と締めくくりました。

《国内観光シンポジウム》 地方創生と ツーリズム産業の役割

国内観光シンポジウムでは、観光庁の田村明比古長官が「観光振興が地方創生、地域経済活性化に果たす役割」と題して提言したのに続き、公益財団法人福武財団の福武總一郎理事長、東日本旅客鉄道の清野智取締役会長、三重県の鈴木英敬知事の3氏がプレゼンテーションを行った後、東洋大学国際地域学部国際観光学科の矢ヶ崎紀子准教授がモデレーターを務めて、3氏によるパネルディスカッションが実施されました。

田村長官は、「旅慣れて目が肥えた旅行者をターゲットに地域づくりをするには、競争力のある地域づくりをするための課題を抽出し、国の支援と共に地域の努力を進めていくことが非常に重要だ」と語っています。

2010年から開催されている



田村長官「課題を抽出し国と地域で努力を」

瀬戸内国際芸術祭の総合プロデューサーも務める福武理事長は、「瀬戸内の島に人々が訪れるのは、景観やアート以上にお年寄りの笑顔が素晴らしいからだ」と指摘。「幸せなコミュニティこそが地域の魅力を作る」と強調しました。

清野会長は、地域づくりにおける鉄道事業者の役割として「観光流動の創造による地域活性化」を挙げ、「経済活性化や魅力向上を図る地域と事業の拡大や経営理念の実践を目指す会社の双方にとって、地域の活性化は不可欠」と説明しています。

鈴木知事は、自治体の首長として「持続可能な観光地づくり」に向け、「観光の産業化のさらなる推進」に力を注いでいることを強調し、「人材の育成や確保などを通じ、魅力ある観光の目的地として選ばれ続ける三重県の実現を目指したい」と意欲を示しました。



地域・運輸機関・首長の立場から議論を深めた国内観光シンポジウム



鈴木知事「選ばれ続ける三重県に」



清野会長「地域の活性化は不可欠」



福武理事長「地域の魅力は幸せから」

均2.8%増と推計されているのに対し、アジアでは同6.8%増と見込まれるなど、アジア地域への旅行需

も行われました。
ハーディCEOは、2020年までの到着旅行者数が欧州で年間平均2.8%増と推計されているの

明しました。
また、ホー氏は、スマートフォン専用アプリでタクシーを呼ぶUber

マカラム部長は、2014年にインドネシアを訪れた外国人旅行者数が前年比7.2%増の945万人を記録して過去最高に達した

要が急増していることに言及。各国政府間の協力や官民パートナーシップなどにより、ソースマーケットの多様化や旅行需要の分散を図ること



マカラム部長「観光産業をGNP比15%に拡大」



ハーディCEO「市場の多様化や需要の分散を」

ツアーが政府や戦略について議論を展開する場として、第1回「アジア・ツーリズム・リーダーズフォーラム」

「新しいアジアの時代」創造に向けて
《アジア・ツーリズム・リーダーズフォーラム》

（ウーバー）を利用したホーチン市での学生による取り組みや零細規模の旅行会社によるクラウドソーシングの手法などを紹介し、「シェアリングエコノミーの時代を迎えている



モデレーターのロパツ氏



ホー氏「市民のパワー発揮を」



「新しいアジアの時代」を目指し初代会

※「訪日旅行シンポジウム」と「ハラルシンポジウム」の詳細については、12月号で掲載します。

も開催されました。
「ツーリズムEXPOジャパン2015」の実行委員長を務めたJATAの田川博己会長は、「この場から始まった議論が、アジアと世界のツーリズムをより良い方向へ変えていく一助となることを願っている」と語り、「環境や文化と共生し、持続的な発展を可能にする『新しいアジアの時代』を作っていきたいと思います」と呼びかけています。

東南アジア諸国連合（ASEAN）事務局財務・産業インフラ局のチャンドラン部長は、今年末に予定されているASEAN経済共同体（AEC）発足により、単一市場として各国が連携したエコ

も開催されました。
「ツーリズムEXPOジャパン2015」の実行委員長を務めたJATAの田川博己会長は、「この場から始まった議論が、アジアと世界のツーリズムをより良い方向へ変えていく一助となることを願っている」と語り、「環境や文化と共生し、持続的な発展を可能にする『新しいアジアの時代』を作っていきたいと思います」と呼びかけています。



初の大賞に瀬戸内国際芸術祭実行委員会

UNWTO部門賞は「株式会社ジェイティービー」

UNWTO部門賞を受賞したJTBの高橋広行代表取締役社長(中央)と世界観光倫理委員会のラミー議長(右)、UNWTOのスー・ジン理事



大賞を受賞した瀬戸内国際芸術祭実行委員会の会長を務める香川県の浜田知事(中央)を囲むJATAの田川会長(左)と日観振の山口会長



UNWTO部門賞を受賞したJTBの高橋広行代表取締役社長(中央)と世界観光倫理委員会のラミー議長(右)、UNWTOのスー・ジン理事

ました。

瀬戸内の島々の魅力をアートという切り口で発信し「瀬戸内国際芸術祭」という形でブランド化したこと、地域への経済効果も大きいこと、瀬戸内海全体での広域観光連携も期待されることなどが評価されています。香川県の浜田恵造知事は、「海の復権を旗印に地域再生に取り組み、内外からの旅行者と地域住民や関係者が一体となって地域の賑わいを取り戻しつつある」と説明。「ツーリズムの振興にも資するよう力を注ぎたい」と決意を示しました。

また、国連世界観光機関(UNWTO)と連携したUNWTO部門賞は、株式会社ジェイティービーに贈られました。観光産業の健全な発展に寄与することを使命に掲げ、自然環境の保護や文化遺産の価値向上、受入国や地域社会に有益な活動などの実績を挙げていることが評価されています。

受賞者のみなさま

〈国内・訪日領域〉

〈地域マネジメント部門〉

◎部門優秀賞

瀬戸内国際芸術祭実行委員会
瀬戸内国際芸術祭の開催による地域再生の取り組み

○部門賞

高山市
国際観光都市「飛騨高山」を目指して
スタービレッジ阿智誘客促進会議
行政・商工会・観光協会・民間事業者・住民が一体となった地域の宝「満天の星空」を活かした継続的な地域活性化の取り組み、「スタービレッジ(星の村)阿智」の取り組み
ジャパンショッピングツーリズム協会
官民連携したショッピングツーリズムを契機とした訪日旅行の推進と外国人旅行者買物消費額拡大への取り組み
上市市温泉クアオルト協議会
かみのやまクアオルト(健康保養地)ツーリズム

〈ツーリズム事業部門〉

◎部門優秀賞

株式会社ジェイティービー旅行事業本部観光戦略チーム
JTBオリジナルイベント「社の賑わい」

○部門賞

株式会社エコロの森
富山の自然、歴史、文化を伝えるエコツアー
阿蘇温泉観光旅館協同組合
阿蘇カルデラツアー

〈観光関連産業部門〉

◎部門優秀賞

東日本旅客鉄道
東北6県でのデスティネーションキャンペーン実施及び「行くぜ、東北」キャンペーン実施による東北地方への継続的な送客による復興支援

○部門賞

プリンセス・クルーズ
日本におけるクルーズマーケットの拡大
ユ・エス・ジェイ
ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの(2014~2015年)の取り組み

〈プロモーション部門〉

◎部門優秀賞

熊本県
くまモンを活用したくまもとプロモーション

○部門賞

特定非営利活動法人地域活性化支援センター
恋人の聖地プロジェクト

〈審査員特別賞〉

北前船寄港地フォーラム
「北前船」をテーマとした広域観光への取り組み

〈海外領域〉

〈地域マネジメント部門〉

◎部門優秀賞

広島県教育委員会
異文化間協働活動推進事業~高校生海外留学1万人プロジェクト~

○部門賞

シアトル・ワシントン州観光事務所
シアトルのスポーツと食のMICEへの取り組みによるMICE旅行喚起

〈ツーリズム事業部門〉

◎部門優秀賞

ワールド航空サービス
モンゴルとの観光交流拡大に向けての取り組み

○部門賞

株式会社エイチ・アイ・エス
道草旅

株式会社JTBワールドパッケージング
~たった1枚の写真に惹かれ、旅に出ようと思える立つ~「世界の絶景」「絶景ハイキング」シリーズの商品展開による海外旅行需要喚起

〈観光関連産業部門〉

◎部門優秀賞

韓国観光公社
第一回「韓国観光交流拡大シンポジウム」

○部門賞

春秋グループ
LCCによる需要喚起と地域活性化の取り組み

〈プロモーション部門〉

◎部門優秀賞

マレーシア政府観光局 東京支部
マレーシア長期滞在プログラム「Malaysia My Second Home Program」

○部門賞

パラオ政府観光局 日本事務所
パラオに於ける日本人観光客の多様化に向けた取り組み
ブランドUSA
日本からアメリカへの旅行需要喚起を目的とした包括的なプロモーション

〈ツーリズムEXPOジャパン2015特別賞〉

中国国家観光局
日中観光文化交流団2015

〈国際領域(UNWTO部門賞)〉

株式会社ジェイティービー

〔審査員のみなさま〕
〈国内・訪日、海外領域審査委員〉

◎委員長

山内弘隆(橋大学大学院商学研究科教授)

○委員

陳内裕樹(ターゲル株式会社旅行業界インダストリーマネージャー)

松崎英二(信金中央金庫地域中小企業研究所長)

リリー・チエン(トリップアドバイザーアジアパシフィック社長)

今泉典彦(一般社団法人日本経済団体連合会)

田川博己(一般社団法人日本旅行業協会会長)

体連合会観光委員会企画部会長

坂本隆(一般社団法人日本雑誌協会専務理事)

◎委員長

石毛博行(独立行政法人日本貿易振興機構「JETRO」理事長)

田嶋炎(一般社団法人日本民間放送連盟番組部長)

松山良一(日本政府観光局「JNTO」理事長)

山口範雄(公益社団法人日本観光振興協会会長)

田川博己(一般社団法人日本旅行業協会会長)

田川博己(一般社団法人日本旅行業協会会長)

堀信太郎(国際世界観光機関「UNWTO」アジア太平洋センター副代表)

〔国際領域(UNWTO部門賞)審査委員〕

◎委員長

本保芳明(世界観光倫理委員会 委員)

○委員

田川博己(ツーリズムEXPOジャパン実行委員会委員長)

中村達朗(一般社団法人日本旅行業協会理事長)

見並陽(公益社団法人日本観光振興協会理事長)

松山良一(日本政府観光局「JNTO」理事長)

堀信太郎(国際世界観光機関「UNWTO」アジア太平洋センター副代表)



ツアーグランプリ2015



「ツアーグランプリ2015」受賞者と兼高かおる委員長(前列・中央左)はじめ審査委員の皆さん

ツアーグランプリ2015 10ツアーを表彰 国土交通大臣賞は国内・訪日で初の昭和観光社

JATAは9月26日、「ツーリズムEXPOジャパン2015」の会場で「ツアーグランプリ2015」の表彰式を開催しました。ツアーグランプリは、旅行業における企画力やマーケティング力の向上と観光立国の推進に寄与することを目的に、海外旅行と国内・訪日旅行で最も優れた企画旅行(募集型・受注型)を表彰しています。今年度は、国内・訪日部門から初めて選ばれた国土交通大臣賞をはじめ、10ツアーが受賞しました。

◎国土交通大臣賞

「心の翼 温泉入浴・現地ヘルパー手配ツアー」/ 昭和観光社
平森良典 代表取締役

バリアフリー旅行というテーマで21年間ツアーを催行してきましたが、ハード面はもちろん、お客様に感動していただくソフト面でも、観光産業だけでは成り立ちません。地域の人口の小さい町にある温泉地では、ヘルパーの事業所はほとんど存在せず、お客様の声に応えるために20件前後の相手先に連絡します。介護保険事業ではありませんから、ツアーも実費の契約となります。「これからの社会に必要なお手伝いですから、ご協力をお願いします」という積み重ねを1年間繰り返して、今回の受賞となりました。全国の旅行会社が同様の取り組みをできるような業界・社会になって欲しいと願っています。



◎国土交通大臣賞:
国土交通大臣賞を受賞した昭和観光社の平森良典代表取締役(左)と蝦名邦晴 観光庁次長

◎観光庁長官賞(海外旅行部門)

「カンボジアの孤児院でボランティア&アンコールワット6日間」/ エイチ・アイ・エス
関東法人団体専門店事業部 エコ・スタディツアーデスク 内田裕香さん

このツアーでは、人と人とのふれ合いを大事にしています。一つは、現地の人々とのふれ合いです。貧困地域の家庭を訪問して交流したり、孤児院の子ども達と一緒に過ごすことで、日常生活の視点から現地の人々とのふれ合いを通じた体験を大事にしています。もう一つ、お客様同士の交流も大切です。ツアーの一度きりで終わらないように、ツアーの参加前・ツアー中・ツアーの参加後までずっとつながり、参加者と現地の人たちとみんなで一緒に作り上げていくツアーです。今後も、より多くの人々に、現地の人たちとふれ合うことで、本当の姿を学べるような体験を多くの方々にお届けしたいと思っています。

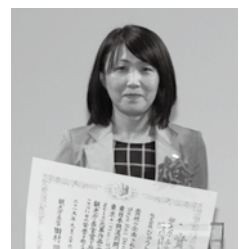


◎観光庁長官賞:
観光庁長官賞(海外旅行部門)を受賞したエイチ・アイ・エスの内田さん

◎観光庁長官賞(国内・訪日旅行部門)

「Eastern Japan Tokyo Rail Days(Asean市場向け) 東日本鉄道假期(台湾、香港市場向け)東京+(Plus)」/ ひゅうトラベルサービス
海外旅行事業本部訪日旅行部 戸田かなえ マネージャー

JR東日本の旅行会社として、東北エリアに少しでも足を延ばして行っていただきたいという気持ちで、「東京プラス」というツアーを海外の各市場に展開させていただきました。日本を訪れる皆さんが抱える不安を、各国の旅行会社と話し合いながら一つずつ解決してきました。東京や関西、九州方面に行きがちなる需要を東北方面に向けるため、丁寧な優しい商品を提供できるよう心掛けてきました。自分たちの作ったツアーを直接売ることができませんけれども、各国の旅行会社と一つのチームとなり、それぞれの市場に良いパートナーを得ることができたのも、私たちの力になったのではないかと考えています。



◎観光庁長官賞:
観光庁長官賞(国内・訪日旅行部門)を受賞したひゅうトラベルサービスの戸田マネージャー

◎海外旅行部門グランプリ (パッケージ旅行部門)

「～インドが誇る11の世界遺産を巡る～インドが語る壮大な物語を紡ぐ11日間の旅」/ 阪急交通社

◎海外旅行部門グランプリ (シリーズ部門)

「韓国三十三観音聖地巡礼の旅」/ 中日ツアーズ

◎海外旅行部門グランプリ (SIT部門)

「ヨーロッパ7カ国縦断列車の旅～ヨーロッパの最南端駅から最北端駅まで6000kmの鉄道紀行～12日間」/ 朝日旅行

◎国内・訪日旅行部門 グランプリ

「心の翼 温泉入浴・現地ヘルパー手配ツアー」/ 昭和観光社

◎審査員特別賞

「カリブ海の真珠 キューバハイライト8日間」/ 阪急交通社

◎審査員特別賞

「韓国旅行「新」時代 韓国文化を極める旅」/ ワールド航空サービス

◎審査員特別賞

「シリーズ「ヨーロッパ絶景列車」」/ 朝日旅行

◎審査員特別賞

「絶景、初めての隠岐西ノ島・モニターツアー2日間」/ 読売旅行

要人往来

今年で第2回を迎えた「ツーリズムEXPOジャパン」には、海外から141カ国・地域の約600団体・企業が出展し、日本市場への熱い期待を示しました。会期と前後してJATA幹部を訪問した関係者の皆さんからもその熱意が十分に伝わってきます。



ジョージ・シゲティ ハワイ観光局プレジデント/CEO (田川会長の右隣)



ゾマホンD.C.ルフィン ベナン大使(中央、中村理事長の左隣)



エギディウス・メイルーナス リトアニア大使(左)



アンソニー・ラウ 香港政府観光局理事長(中央)と、ジアナ・シュウ 香港日本人旅客手配業者協会会長(左)



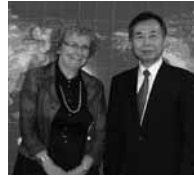
菊間副会長(右)と意見交換するイレナ・ゲオルギエヴァ ブルガリア経済・観光副大臣



中村理事長らと懇談するロン・ハルデン 国際ゲイ&レスビアン旅行協会コミュニケーションズ・ダイレクター(左)



シャウエイ・チュン 台湾交通部観光局局長(左)と田川会長



アン・パリントン アイルランド大使と中村理事長



ジェイコブ・ディー・ンカテ ボツワナ大使



田川会長の右にチョン・キム 韓国文化体育観光省次官とチョン・チャンス 韓国観光公社社長

アフリカの中でも治安が安定

ベナン 9月8日(火)

ゾマホンD.C.ルフィン 駐日ベナン大使

中村理事長を訪れ、「アフリカの中でも治安が安定している国で、日本市場にアピールしたい」と説明。中村理事長は、「定期的に観光セミナーやPRイベントを行っていけば、アフリカへのアクセスルートも増えているので、効果が高まると思います」と話しました。

「ツーリズムEXPOジャパン」で情報提供

アイルランド 8月25日(火)

アン・パリントン 駐日アイルランド大使

中村理事長を訪問し、「ツーリズムEXPOジャパンの期間中に観光情報を提供したいので、協力をお願いしたい」と要請。中村理事長は、「アイルランドのキルケニーが『ヨーロッパの美しい村30選』に入った機会を利用してアピールすれば良いでしょう」と応じました。

伝統・民族文化が豊富

ボリビア 9月18日(金)

エリック・サアベドラ 駐日ボリビア大使

田川会長を訪問し、「伝統・民族文化が豊富なボリビアは日本人旅行者にも興味深いデスティネーションであり、観光促進を強化したい」と説明。田川会長は、「ツーリズムEXPOジャパンへの参加に謝意を伝え、「JATAとしても協力していきたい」と応じました。

観光セミナーを定期的に開催

ボツワナ 8月26日(水)

ジェイコブ・ディー・ンカテ 駐日ボツワナ大使

中村理事長を訪れ、「観光セミナーを定期的に開催し、JATAとの良好な関係を維持したい」と意向を表明。中村理事長からは、「エチオピア航空の直行便就航で、旅行会社も南部アフリカへの関心を高めています」と応えました。

美しい自然と街並みに郷愁

リトアニア 9月18日(金)

エギディウス・メイルーナス 駐日リトアニア大使

田川会長と意見を交わし、「美しい自然と街並みに郷愁を感じさせるリトアニアは、伝統的な手芸や産業も魅力だ」と説明。田川会長は、「パンフレットなどに明るい街並みの写真を掲載し、キャッチフレーズなどでアピールしてください」とアドバイスしました。

百済歴史遺跡地区で商品開発

韓国 9月1日(火)

チョン・キム 韓国文化体育観光省次官

韓国観光公社のチョン・チャンス社長とともに田川会長を訪問し、「7月に世界文化遺産となった百済歴史遺跡地区は日本人旅行者に訴求できると考えている」と説明。田川会長は、「日韓観光交流の新しい時代に向けて、韓国の文化や生活を学ぶツアーをつくりたい」と話しました。

相互協力で観光交流拡大を

香港 9月25日(金)

アンソニー・ラウ 香港政府観光局理事長

香港日本人旅客手配業者協会のジアナ・シュウ会長と菊間副会長を訪れ、「日本・香港間の観光交流拡大に努めたい」と意向を表明。菊間副会長は、「香港政府観光局の協力を謝意を伝えて「今後も相互協力を進めたい」と話しました。

リピーターに向けた商品開発が重要

ハワイ 9月2日(水)

ジョージ・シゲティ ハワイ観光局プレジデント/CEO

田川会長を訪れ、「60%のリピーター・マーケットに向け、新たな商品開発が重要だと考えている」と説明。田川会長は、「ホノルルだけでなく、隣島を簡単に訪れられる環境をつくっていただくと楽しみが増えます」と応えました。

新しい魅力のアピールを

ブルガリア 9月25日(金)

イレナ・ゲオルギエヴァ 経済・観光副大臣

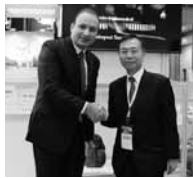
菊間副会長と懇談。「日本からの旅行者増加を図りたい」と意欲を示しました。「日本からの観光ルートをリフレッシュすれば、モノデスティネーションとして商品化できます。『美しい村』のコプリヴシツァなどをアピールしてください」と菊間副会長。

平昌冬季五輪に向けてアピール

韓国・江原道 9月2日(水)

オ・フンス 観光マーケティング課海外マーケティング係長

JATA本部を訪問し、「2018年の平昌冬季五輪に向けて、K-POPや世界遺産などで江原道をアピールしたい」と考えを表明。越智事務局長は、「スポーツ・文化・生活などのテーマで、日韓の地方間交流を推進するため、韓国側との連携を図りたい」と応じました。



中村理事長と握手を交わすイスマイル・A.ハミド・アメル エジプト観光省ツーリズム・カウンセラー



アフタブ・ウディン・サーカー バングラデシュ国会議員(中央、田川会長の右隣)



カレン・ホルバート オーストラリア政府観光局エグゼクティブ・ジェネラル・マネージャー(右)



デイビッド・ウィタカー ブランドUSA本局CMO



ウーティアン ミャンマーホテル観光副大臣(中央、田川会長の右隣)

日本人旅行者増加は民間外交の成果 中国 9月26日(土)

張西龍 中国国家観光局駐日本代表処首席代表

田川会長と懇談し、「5月の日中友好交流大会の効果が大きくなるよう努力したい」と説明。田川会長は、「ここ4カ月で日本からの旅行者が増えているのは民間外交の成果であり、相互に連携を深めたい」と応じました。

政府が安全管理を強化 エジプト 9月27日(日)

イスマイル・A.ハミド・アメル エジプト観光省ツーリズム・カウンセラー

中村理事長と懇談し、「政府が安全管理を強化しており、日本からの旅行者拡大に努めたい」と決意を表明。中村理事長は、「エジプトへの危険情報レベルを下げられるようリカバリープランを協力して進めたい」と応えました。

2016年を「訪問の年」に バングラデシュ 9月27日(日)

アフタブ・ウディン・サーカー バングラデシュ国会議員

田川会長を訪問し、「2016年を『バングラデシュ訪問の年』にする予定で、観光拡大を図りたい」と説明。「日本人旅行者の興味を惹くニュースなど新しい情報を提供して、イメージを強化してください」と話しました。

日本市場への新しいアプローチを オーストラリア 9月27日(日)

カレン・ホルバート オーストラリア政府観光局エグゼクティブ・ジェネラル・マネージャー

田川会長らを訪れ、日本における観光PRについてアドバイスを要請。田川会長は、「オーストラリアの文化や日常生活の体験など、日本市場への新しいアプローチが必要です」と応えました。

来年2月に新しい台北空港が開業 台湾 9月28日(月)

シャ・ウェイ・チュン 台湾交通部観光局局长

田川会長らを訪問し、「11月に日本全国で台湾を紹介するCMが放送され、来年2月には新しい台北空港が開業します」と説明。田川会長は、「台湾の魅力に惹かれる日本人が多く、人気があります」と応じました。

ウェールズ首席大臣へ認定証 コンウィが「美しい村30選」に

駐日英国大使館の大使公邸で9月10日、ウェールズ政府のカーウィン・ジョーンズ首席大臣が来日したのを記念してティム・ヒッチングス駐日英国大使主催のレセプションが開催され、席上、JATAの菊間潤吾副会長からジョーンズ首席大臣に、Team EUROPE観光促進協議会の「美しい村30選」に入ったコンウィの認定証が贈られました(写真)。

ジョーンズ首席大臣は、「今回の選定を機に、ウェールズ全体を盛り上げていただき、多くの日本人旅行者にコンウィを訪れてほしい」と語っています。



ジョーンズ首席大臣(左)に認定証を贈る菊間副会長



オ・フンス 韓国江原道観光マーケティング課 海外マーケティング係長



エリック・サアベドラ ポリビア大使



ギオルギ・チョゴヴァゼ ジョージア政府観光局会長(左)



キム・ビョン・テ 韓国・ソウル観光公社社長(中央)



張西龍 中国国家観光局駐日本代表処首席代表(前列、田川会長の右隣)

LGBT旅行への理解を 国際ゲイ&レズビアン旅行協会 9月26日(土)

ロアン・ハルデン コミュニケーションズ・ディレクター

中村理事長を訪れて、JATA主催によるセミナー開催に謝意を伝え、「社会的な理解が得られてない状況は日本だけではないが、ブランドア京都ホテルなどが会員となり、世界の旅行業関係者と交流して活動を続けたい」と説明しました。

誰でも安心して旅行が可能 ジョージア 9月26日(土)

ギオルギ・チョゴヴァゼ ジョージア政府観光局会長

菊間副会長を訪問し、「コーカサス地域の中で治安が良く、誰でも安心して旅行することができます」とジョージアの魅力をアピール。菊間副会長は、「交通インフラが整備され、移動がしやすくなり、日本からの旅行者も増えるでしょう」と話しました。

レジャー需要回復で活性化 ミャンマー 9月26日(土)

ウーティアン ホテル観光副大臣

田川会長を訪れ、「停滞気味のレジャー需要の回復を図り、ミャンマー観光の活性化を図りたい」と説明。「日本では『安心安全』が重要なので、『ミャンマーは安全』というメッセージを伝えてください」と応えました。

日本人旅行者の維持・増加が重要 韓国・ソウル 9月26日(土)

キム・ビョン・テ ソウル観光公社社長

菊間副会長を訪問し、「日本からの旅行者数の維持と増加が重要と考えている」と表明。菊間副会長は、「MERSの終息宣言が出たら積極的にアピールすれば、以前のレベルに戻るでしょう」と応じました。

若者の国際交流プロジェクト活性化を ブランドUSA 9月26日(土)

デイビッド・ウィタカー ブランドUSA本局CMO

田川会長を訪れ、「ゲートウェイ以遠の訪問地対策で日米双方の知恵を出し合い、若者の国際交流プロジェクトを活性化したい」と説明。田川会長は、「修学旅行を含めて協議したい」と応えました。



業界関係者を対象に多様なセミナー LGBTからマイナンバー、広報対応まで

JATAは「ツーリズムEXPOジャパン2015」期間中の9月25日、旅行業界関係者を対象に多様なテーマで最新情報を紹介する業界向けのセミナーを開催しました。

LGBT市場が重要なセグメントに

JATAが主催したセミナー「LGBTの旅行市場について」では、国際ゲイ・レズビアン旅行協会(IGLTA)本部コミュニケーションディレクション部長のロアン・ハルデン氏が講演し、米国内だけで1年間の市場規模が750億〜1000億ドルに達するLGBT市場について、旅行業界にとって極めて重要なセグメントであることを紹介しました。

国連世界観光機関(UNWTO)によると、旅行業界だけに限らず、世界経済全体に占めるLGBT市場の位置づけも高まつており、2014年の国際旅行市場におけるLGBTの到着旅行者数は11億3300万人、その消費額は2000億ドルに及ぶと推計されています。

また、世界経済の減速傾向が続く中で、LGBT旅行者の旅行頻度や旅行支出は増加傾向にあり、ハルデン氏は、「その需要の



LGBTの旅行市場について説明するハルデン部長

底堅さからも注目されると同時に、一旦ブランドとして認めた場合には、長期にわたってリピーター化するという需要特性も、LGBT旅行者の存在を貴重なものにしていく」と強調しました。

マイナンバーの利用開始へ対応

また、来年1月から社会保障や税金などで利用が開始されるマイナンバーについても、JATAの主催により「マイナンバー対応準備」これを行っていないとNGと初回収集だけでは済まない落とし穴」と題するセミナーが実施されています。

セミナーでは、企業における準備として、(1)関係組織のメンバーを含めた横断的なプロジェクトを通じた進め方の決定、(2)対応スケジュールの作成、(3)影響業務やシステムの洗い出し、(4)マイナンバー導入後の影響範囲の明確化、(5)課題の抽出と対応策の検討、などを行う必要があると指摘されました。マイナンバーでは、扱いを誤ったり不正に

扱ったりすると実刑や罰金の刑罰に処せられるなど、個人情報と比べて厳しさが強化されているため、ガイドラインを順守した対応の実現が重要となることも確認されています。

メディアに頼られる広報担当に

JATA広報委員会の主催によるセミナー「こんなネタがニュースになる〜メディアに取り上げられやすいPR(広報)〜」では、テレビ東京「ワールドビジネスサテライト」の阿部将樹デスクが講師を務め、「独自の切り口を提示することが番組のコンセプト」と強調しました。

阿部デスクは番組で取り上げたいくなるニュースのポイントとして、(1)本来のニュースバリュー、(2)映像としての面白さ、(3)意外な影響や広がり、(4)関心を呼びやすい分野などを挙げています。

さらに、メディアが頼りたくなる広報担当者としての、(1)トップに近く経営の二環として広報戦略を構築できる、(2)社内の論理から離れて会社を客観視できる、(3)営



ワールドビジネスサテライト・阿部デスクによる広報セミナー

業部門・店舗などと現場とのコミュニケーションが良好、などを指摘しました。

「Team EUROPE 美しい村30選」地域の魅力を紹介

また、今年6月に「美しい村30選」を発表したチームヨーロッパも、それぞれの観光素材やインフラなどについて、展示会場のブースで業界向けに特別セミナーを実施。「ギョルヤス周辺とトルコ」「チッタスロー」の魅力(トルコ大使館文化広報参事官室)、「コンウイと英国ウエールズ地方の魅力」(コンウイ行政区観光・コミュニティ・公共交通局)、「ボルヴォーとフィンランドの魅力」(ビジットフィンランド)、「サンシルラポ、ピートリクヴィル及びフランスの魅力」(フランス観光開発機構)をテーマにプレゼンテーションを行ったほか、写真家の若月伸氏が美しい村を商品化するに当たったのアドバイスなどについて講演しています。



チームヨーロッパ・ブースでの「美しい村」プレゼンテーション

旅行業界への理解を深める機会に 一般紙・経済誌の編集責任者らと懇談会

JATA広報委員会は9月15日、東京霞が関の東海大学校友会館で、一般紙・経済誌の論説編集委員や編集責任者との記者懇談会を開催しました。

15紙誌から23人が参加した懇談会では、田川博己会長が「ツーウェイリズム推進の重要性と旅行会社の役割」をテーマにレクチャーを行った後、国内旅行推進委員長を務める戸川和良副会長が国内旅行の現状と課題について、訪日旅行推進委員長を務める丸尾和明副会長が訪日旅行の現状と課題について、それぞれ説明しています。

また、6月に発表した海外・国内・訪日の政策提言など、JATAの取り組みについても理解を求めました。

参加者からは、「業界では常識でも、われわれが知らないことも多く、分かりやすい説明や資料を通じ、旅行業界について理解できた」といった声も聞かれました。

JATAでは今後も、旅行業界への理解を深めてもらうための活動に取り組んでいく方針です。

北海道支部

9月1日 第2回訪日旅行委員会を開催。

9月8日 海外旅行セミナー(地域セミナー/勉強会)を北見市で開催。

9月9日 海外旅行セミナー(地域セミナー/勉強会)を旭川市で開催。

中四国支部

9月14日 第2回海外旅行委員会第3回広島地区委員会合同委員会を開催。

9月24日 第2回幹事会 in 東京を開催。

10月3日～4日 広島地区委員会・イベン

ト広報委員会・海外旅行委員会を合同開催。

10月6日 岡山空港でC I Q研修を実施。

10月8日 松山空港でC I Q研修を実施。

九州支部

9月1日 実務委員会を開催。

9月4日 国内旅行委員会を開催。

9月9日～10日 消費者相談委員会を別府市で開催。

10月3日 第3回寺子屋JATAを開催。

10月7日 国内旅行委員会を開催。

10月10日 「若者よ、もっと！海外へ」海外旅行企画提案コンテスト最終審査会を開催。

10月17日 平成27年度クルーズセミナー(C Cコース)を開催。

10月19日 実務委員会を開催。

沖縄支部

9月17日 教育旅行委員会を開催。

9月18日 幹事会を開催。

関東支部

9月11日 総務委員会を開催。

9月25日 幹事会を開催。

9月30日 L A D Y J A T A委員会を開催。

10月1日 インバウンド委員会を開催。

中部支部

10月15日 幹事会を開催。

関西支部

8月27日 関西からの海外教育旅行と語学研修セミナー&ワークショップを開催。

関西2府4県の高校大学の教職員、JATA会員旅行会社スタッフを対象にアジア、オセアニアの観光局によるセミナー、ワークショップを実施。

9月3日 現場のための旅行契約の基礎知識講座を開催。

苦情事例に学ぶ③⑥

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…添乗員の同行しないツアーでの企画旅行会社の旅程管理責任

海外企画商品でも最近多くなった添乗員の同行しないツアー。当協会へもこの種のツアーでのトラブルの申出が増加しています。その多くは旅行者事由のものではありませんが、今回は添乗員の同行しないツアーでの企画旅行会社の旅程管理責任について考えてみたいと思います。

申出内容はこうです

60代後半の老夫婦が店舗で香港行き募集型企画旅行に申し込んだ。中国系航空会社の上海乗継便を利用する、添乗員が同行しない、安いツアーだった。乗継ぎは上海で一旦全員が降機し、入国手続き後、同じ航空機に戻るものだった。(受託手荷物は目的地までスルー)海外渡航の経験が少なく、乗継ぎを不安に思う二人に店舗の担当者は、航空会社の職員の指示に従って行けば大丈夫です、香港に着けばガイドが待っていますからと案内した。事前に空港見取図はもらっていたが、案の定、上海空港での乗継ぎ時二人は迷子になり、便の出発に間に合わなかったため目的地に行けず、あきらめてそのまま帰国となった。

日本語のわかる中国人に助けってもらい、何とか帰りの航空券を購入したが、大変な思いをして帰国した。帰着後旅行会社二人は、上海での乗継ぎには案内人を付けるべきであったし、それができないのであれば、航空会社の配布する上海乗継案内書を事前に渡すべきだ。旅行代金と現地購入の航空券代金7.2万円、出発空港までの交通費、旅行保険代を返金してほしいと申し出た。

解決の指針

旅行業法では、第12条の10で企画旅行において企画旅行

行会社に旅行の円滑な実施を確保するよう必要な措置を講じる義務を定めており、その措置の内容については同施行規則第32条の第1項の「から四号に「旅程管理のための措置」として規定しています。具体的には①出発前の航空券やJ.R、ホテルの予約などの手配、②航空機の搭乗手続きや現地ホテルでのチェックイン手続きなど、③旅行内容に変更が生じた場合の代替手配など、④集合時間・場所の案内はじめ旅程の必要残存有効期限など旅行に必要な情報提供などが該当します。海外企画旅行ではこの四項目全てにおいて、企画旅行会社が旅程管理のための措置を講じる義務があります。

ただし旅程管理のための措置は必ずしも添乗員がその全てを行うことを要しない(平成17年通達、施行要領…国総旅振第386号、第13、1)ことから、添乗員が同行しない代わりに、乗継ぎができるよう空港案内図なども使って、何らかの形で「乗継ぎ方法」を案内してあげればよいこととなります。

したがって、今回も事前に「乗継ぎ方法」を記載した上海空港での「乗継案内図」を渡してあれば、この措置を講じたと言えるでしょう。しかし、単なる空港見取図のみで「乗継ぎ方法」についての説明がなかったり、渡される書面が現地語での案内であったりしたのなら、場合によっては、企画旅行会社の旅程管理義務違反として損害賠償責任を負うことになりかねない事実とも考えられますので注意が必要です。

●補足

なお、販売店が乗継ぎの不安を訴える旅行者に対して、このような海外空港での途中乗継ぎのある添乗員なしのツアーを案内したことに問題はなかったでしょうか。添乗員が同行しない、つまりは諸手続きを自分で行うツアーであることを旅行条件書面に記載するだけでなく、店頭でも二言説明を加えていけば、このような苦情には発展しなかったとも考えられます。旅行業法の規定とは別に、旅の専門家として旅行会社には、民事上、旅行者の信頼に応える信義則上

クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラスト入りで解説!
 - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問【Q&A】を項目別に掲載! クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

10部以上ご購入の方には、本誌内容を網羅したPOWER POINTデータをサービスいたします。社内研修・説明会等に是非ご活用ください。

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,029円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申し込いただけます★



の説明義務があることも忘れないようにしてください。また、ネットや電話での申込みのような非対面販売においてはなおさら、今度はその「表示」の中で、このあたりの配慮工夫をすることが苦情を減らすことにつながります。さらに、販売店がもし渡すべき乗継ぎ案内を渡し忘れていた場合や信義則上の説明義務を怠った場合、言うまでもなく、これは企画旅行会社の責任となることを覚えておくことも必要と思われまます。



第36回 そんなこと、

何処に書いてあるんだ!

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

最近、「そんなこと何処に書いてあるんだ。」というお客さまの声を聞きます。このような声を聞くにつけ、日本人の契約意識が変化してきたことを感じます。

Entire Agreement という考え方

英米法に基づく契約の場合、契約書に「Entire Agreement」という条項を設けます。これは、「完全な合意」と訳されて説明されることが多いのですが、要は「この契約書に書かれたものが合意内容の総てである。」という意味であり、同時に「契約書に書かれていないこと、また口頭による約束などには当事者は拘束されない。」という意味にもなります。最近のお客様の「何処に書いてあるんだ」という言葉は、Entire Agreementの考え方と同一の方向にあると感じています。

一方、日本には契約の解釈において「信義誠実の原則（＝信義則）」と呼ばれる考え方があります。取引の目的を実現するのに必要な事項は契約書類に記載されていなくても、「お互いに不明な点を確認し合うなどして相手の期待に沿うようにしなければならぬ。」というものです。旅行取引での例を挙げれば、国際航

空券の申し込みを受けた以上、その航空券で入国したり、乗り継いだり、ストップ・オーバーする国で査証が必要なかどうか、旅券の残存有効期間が足りているのかなどは、旅行者からいちいち聞かれなくても教えてくれて当然だろう、という主張です。このように、消費者と事業者との関係では、契約書類に記載された当事者間の権利・義務はもとより、消費者が内心で持っている期待に沿うことが事業者の当然の義務のように考えている方が多いようです。旅行者と旅行者との間に明確な取り決めが無い場合に、そのような旅行者の主張が裁判でどのように判断されるかは実際に争ってみなければ分かりませんが、最近の消費者は、自分の負担については「何処に書いてあるんだ」と契約書類上の根拠を求める一方で、自分が受ける利益については「書いてなくてもやってくれて当然」と上手に使い分けをしているように感じます。

取引条件説明書面で契約内容の曖昧さを排除

このような社会的な趨勢の中で、特に旅行のような「契約」を売る商売では、「信義則」のように当事者の期待の持ち方でその内容が変わるかもしれない曖昧な部分を極力排除することが必要と考えています。例を挙げれば、国際航空券の手配を旅行契約で引き受ける場合の取引条件説明書面に、「お客様が当社でお求めの航空券で旅行する際に必要な旅券の残存有効期間、訪問先国、航空機を乗継ぐ国、航空機が経由する国での査証の要否、必要な場合の査証の種類及び必要な予防接種の種類はお客様自身でお調べのうえ、必要

な手続をお客様自身の責任で完了してください。」と明確に記載しておき、これに加えて、「当社は、お客様からご依頼いただければ、これらの業務を別途渡航手続代行契約に基づき有償で引き受けることがあります。」と書き添えることで、お客様から個別の依頼がなければ、お客様と旅行者との間で「必要な渡航手続は、お客様自身で確認し手続を進める。」という約定ができたことになり、「旅券の残存有効期間の確認、査証の要否等の案内をすることが信義則上の義務かどうか」という議論を排除することができます。

旅行契約の内容は、本来、それぞれの旅行者が独自に作成するものですが、旅行契約の場合は旅行業法に基づいて標準旅行業約款が公示され多くの旅行者がこの約款と同じ内容の旅行業約款を定めて使用したり、取引条件説明書面についても行政通達に基づいて記載の方法が決められていることなどから、ともしれば旅行者との契約は自分で作るものという意識が希薄になりがちです。旅行者がどの範囲までの仕事を引き受けるかは、旅行業法や旅行業約款の規定に反しない範囲で取引条件説明書面に記載することで、旅行契約の内容とすることができます。旅行業者は、これを利用して旅行者と旅行者との間の責任が明確になるような工夫をすべきでしょう。

(平石)





「添乗看護師」の仕事・役割とは

高齢者の旅行が増加する中で、健康管理の世話をする看護師が旅に添乗するケースが、少しずつ増えているという。添乗看護師は、どんな仕事をする人たちなのか、看護師専門の派遣会社、アテンダントナーズの清水美紀代表取締役役を伺いました。

●旅行添乗する看護師の登場

看護師が旅行に添乗するようになったのは約15～20年前。派遣会社の誕生は、とある旅行会社が知り合いの看護師に頼んだ際に事故が起き、補償問題が浮上したためと聞いています。看護師の手配業務は一般の派遣会社もいますが、添乗看護師に特化する会社は珍しく、現在アテンダントナーズは全登録看護師のうち、1000人が添乗できる体制です。

●安心できる看護師さん？

添乗看護師は、看護師または准看護師資格を有し、病院で一般的な臨床経験を3年以上積んでいます。基本的に自力で旅行できる人に付き添いますが、現地では何が起こるか分かりません。臨床経験の乏しい人やペーパーナースでは対応できない場合もあるためです。

さらに旅行中のお客様対応、コミュニケーションスキル、場の空気を読む力、

ホスピタリティマインドも兼ね備えている必要があります。マニュアルに沿って事前に学習してもらっています。

●修学旅行の需要以外にも

海外添乗は通常、国内で6回程程度の経験を積んだからのデビューとなります。

最も多い依頼は国内も海外も修学旅行。全体で年間数千件の添乗業務がありますが、海外は1～2割。1か月の間の海外留学や、短期の海外研修も多いです。行先は安全安心で治安のいい国。東南アジアが多くマレーシア、シンガポール、フィリピン、タイ、台湾、ほかにオーストラリア、ニュージーランド、グアム、ハワイ、アメリカ、カナダ、イギリス、イタリア、フランス、ドイツなどの依頼も多く受けます。

●旅行中のお役立ち場面

添乗業務に出る際、医薬品(内服薬や医療機器など)は、看護師自身は持参しません。看護師は、医師の指示がなければ医療行為を行えないため、病気の対処ではなく、お客様が突然体調不良を起こされた際の心身のケアが主になります。具体的には、食べ物が合わない、お腹を壊した、車酔い、時差ボケ、メンタル面でのお世話など。

ケガの際は、止血などの応急手当は行

います。患部はもとより全身状態も観察し、何をすれば悪化を防げるかというアドバイスをします。

そして最も大事なのは、症状を見極めて病院での受診が必要かどうか、旅行の続行が可能か、持参薬を飲むべきかを判断することです。

病院での処方薬を別の人に勧めている場合に、注意を促すこともありま。また導尿や吸引など特殊なケースは、医師からの指示書があれば旅行中の医的に対応に手を貸すこともできますが、現場で看護師ができることは限られているため、体調不良を未然に防げるように声かけをしたり、お体の様子を観察することを心掛けています。

添乗看護師が同行することで、安心して旅行に参加していただけるのが最大の利点です。

●分かってもらいたいポイント

看護師だけで行えることは限られていると伝えても、理解されずに医療行為を求められたり、また旅行業務のお手伝いをお願いされてしまうこともあります。看護師は診断名を言うことができないことなど、あくまでも業務には制限があるということを認識しておいていただけますと助かります。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company

東京海上日動

Lively Discussion on Themes at Symposium

Focus on Asia Along with Outbound, Domestic, and Inbound Travel



Asia Travel Market Analysis 2015 Session

At the International Tourism Forum held September 25 and 26, the first Asian Tourism Leaders' Forum was held, in addition to a symposium on the themes of outbound travel, domestic tourism, inbound travel, and halal as well as Asian Travel Market Analysis 2015. Moreover, on September 25, the Asia-Europe Meeting (ASEM) Symposium on Promoting Tourism sponsored by Japan's Ministry of Foreign Affairs was held simultaneously for the first time.

At the panel discussion entitled Asian Travel Market Analysis 2015, the keynote address was presented by Mario Hardy, CEO of the Pacific Asia Travel Association (PATA). Next, Carmen Roberts, presenter on the BBC World News' Travel Show, acted as moderator for the panel discussion by three panelists: Mario Hardy, Noviendi Makalam, director for international relations at the Ministry of Tourism of the Republic of Indonesia, and Hai Ho, founder of Triip.me which is based in Vietnam. In addition, there was also a presentation of research on trends in travel in the Asian region by Wakayama University.

Mario Hardy referred to the fact that, whereas the number of arriving travelers is estimated to increase 2.8% annually in Europe by 2020, the forecast is 6.8% in Asia, indicating that demand for travel to the Asian region is rapidly growing. He stressed the importance of continuing sustainable tourism development by diversification of the source markets and dispersion of travel demand through cooperation among governments and public-private partnerships, etc.

Noviendi Makalam revealed that the number of foreign travelers who visited Indonesia in 2014 set a new record, at 9.45 million persons, up 7.2% year on year. He explained that the Indonesian government aims to expand the tourism industry as a percentage of the GNP from 9% in 2014 to 15% in 2019.

Hai Ho presented an initiative by students in Ho Chi Minh City to utilize Uber, a smartphone app for calling taxis, and crowd-sourcing methods used by micro-scale travel agencies. He urged, "Now that we are heading into the age of a sharing economy, we should utilize the power of the private sector and enable citizens to display their creative powers."

At the International Tourism Forum this year, the first Asian Tourism Leaders' Forum was held as a place for the development of discussion by leaders in the Asian tourism sector concerning government and strategy.

JATA Chairman Hiromi Tagawa, who chaired the Executive Committee of the JATA Tourism Expo Japan 2015 said, "I hope the discussion that began in this place will help to change the direction of tourism in Asia and the world for the better." He urged, "Let's create a 'new age for Asia' with sustainable development and symbiosis between environment and culture."

Mr. Tran Dong Phuong, director of the Finance, Industry and Infrastructure Directorate in the ASEAN Secretariat, said his view is that the breadth of travel products will expand, such as those for ecotourism where multiple countries collaborate in a single market, due to the launch of the ASEAN Economic Community (AEC) scheduled for the end of the year. He also disclosed that ASEAN is considering the introduction of a certification system based on certain criteria.

1.648 Million Outbound Japanese in August, Down 7.6%

New Record of 1.817 Million Inbound Visitors, Up 63.8%

According to a preliminary report released on September 16 by the Japan National Tourist Organization (JNTO), the number of outbound Japanese people in August this year was 1,648,000, a 7.6% decline year on year. Moreover, during the eight months from January through August, the number of outbound Japanese was only 10,582,500, down 5.6% year on year.

This marks 15 consecutive months of decline year on year in the number of outbound Japanese, since June last year. Moreover, the size of the drop which expanded from 1.5% year on year in May this year to 7.6% in June shrunk to 6.7% in July but once again expanded in August.

On the other hand, the number of inbound visitors in August reached 1,817,100, a 63.8% increase year on year, surpassing by 708,000 persons the previous record for August of 1,110,000 set in 2014. The cumulative figure from January through August this year was 12,875,400, an increase of 49.1% year on year.

JNTO explained the uptrend in inbound visitors in August, attributing the significant increase to expansion of flight routes, increased climate for cruise ships, fading of the impact of the Middle East respiratory syndrome (MERS) in South Korea that caused people to refrain from travel, and visa exemptions and relaxation of requirements in recent years, in addition to demand stimulation through promotion of trips to Japan during the summer vacation season coupled with higher demand for shopping due to the weaker yen and the expansion of consumption tax exemption since October last year.

By market, inbound visitors from China amounted to 590,000, up 131.1% year on year, and in addition to setting a new record for the month of August, new single-month records were set by South Korea, Italy, and Spain. Among other markets, 13 markets set new records for August, including Taiwan, Hong Kong, Thailand, Singapore, Malaysia, Philippines, Vietnam, India, Australia, US, Canada, France, and Germany.

2015 Visitor Arrivals & Japanese Overseas Travelers (Unit: Persons)

Month	Visitor Arrivals			Japanese Overseas Travelers		
	2014	2015	Change %	2014	2015	Change %
1 Jan.	944,009 (730,519)	1,218,393	29.1 (33.9)	1,253,404	1,235,612	-1.4
2 Feb.	880,020 (688,902)	1,386,982	57.6 (75.2)	1,404,873	1,257,154	-10.5
3 Mar.	1,050,559 (802,434)	1,525,879	45.2 (54.1)	1,596,751	1,534,026	-3.9
4 Apr.	1,231,471 (1,020,474)	1,764,691	43.3	1,189,132	1,144,833	-3.7
5 May	1,097,211 (892,577)	1,641,734	49.6	1,280,765	1,262,103	-1.5
6 Jun.	1,055,273 (866,883)	1,602,198	51.8	1,289,029	1,190,805	-7.6
7 Jul.	1,270,048 (1,080,552)	*1,918,400	*51.0	1,414,912	1,309,956	-7.4
8 Aug.	1,109,569 (903,919)	*1,817,100	*63.8	1,783,127	*1,648,000	*-7.6
9 Sep.	1,099,102 (846,241)			1,520,863		
10 Oct.	1,271,705 (1,029,922)			1,417,766		
11 Nov.	1,168,427 (943,831)			1,355,246		
12 Dec.	1,236,073 (1,074,350)			1,397,520		
1~8 Jan.-Aug.	8,638,160 (6,986,260)	*12,875,400	*49.1	11,211,933	*10,582,500	*-5.6
1~12 Jan.-Dec.	13,413,467 (10,880,604)			16,903,388		

◆Note 1. The figures for Jan.-Nov.2014 are provisional, while * stands for the preliminary figures estimated by JNTO.
◆Note 2. Provisional and definitive figures for Visitor Arrivals are compiled by JNTO (source: Ministry of Justice), and provisional and definitive figures for Japanese Overseas Travelers are provided by the Ministry of Justice.
◆Note 3. The figures in () represent the number of tourists among the total.

Fostering Culture and Tourism for the Year 2020

The Keynote Symposium following Lamy's keynote address was moderated by Yoshiaki Hompo, specially-appointed professor at Tokyo Metropolitan University and Tokyo Institute of Technology and special advisor of the Japan Tourism Agency. The panelists were Pascal Lamy; Daisaku Kadokawa, mayor of Kyoto; Xu Jing, regional director for Asia and the Pacific at UNWTO; and Richard Collasse, president of Chanel Japan.

Xu Jing mentioned that UNWTO had co-sponsored an international conference on tourism and culture together with UNESCO in Siem Reap, Cambodia, in February this year. He stressed, "This is a 'marriage' of tourism and culture, and it is a very important milestone." He said, "I would like for people engaged in the travel industry to aim at the deepening of exchanges with people involved in cultural projects henceforth." As a key point for creating a successful partnership between tourism and culture, he pointed out the "inclusiveness" and "uniqueness" in which everyone involved has a stake, including regions, travelers, and governments.

Daisaku Kadokawa, mayor of Kyoto which was ranked No. 1 for two consecutive years on the World's Best Cities list of Travel+Leisure, a US travel magazine with a circulation of one million, introduced the initiatives he has promoted in Kyoto while endeavoring to maintain the balance of tourism and culture. He said, "My policies have been criticized as 'being against the trend of the times' because I have set stricter limits on the height of buildings than in the past and widened sidewalks while narrowing streets, but these changes are indispensable for promoting the creation of a unique city." He explained his idea, saying, "Valuing the city's scenery and the lifestyle of the people of Kyoto should lead to a future of culture and tourism for Kyoto." Given that Japan's inbound market is growing vigorously, Kadokawa said, "It would be good if people would shift from saying 'I'm glad there is Kyoto in Japan' to 'I'm glad there is Japan in the world,'" revealing his pride and motivation.

Richard Collasse, president of Chanel Japan, is a Japanophile residing in Kamakura who first began living in Japan 40 years ago. He talked about the time he visited Matsushima and was disappointed because he could see the smokestack of a power plant amidst the beautiful scenery. While speaking out about "the extreme importance of carefully passing on to the next generation the precious scenery that Japan already possesses," he also pointed out, "The modernization of infrastructure is inadequate for foreigners, for example in lodging facilities." Collasse, who has served as a Kamakura international goodwill ambassador, clearly stated his stance, saying, "Protecting traditional culture as well as merging bold modern and futuristic ideas will be an investment in the future."

The moderator, Yoshiaki Hompo, reconfirmed that "cultural tourism will play a role in bringing reconciliation to a world that is tense" and also pointed out the "fragility of tourism and culture, which are closely related." He concluded by saying, "If all of Japan works on fostering culture and tourism in preparation for the Tokyo Olympic and Paralympic Games in 2020, it will differentiate Japan as a destination from its competitor countries."

Nebuta Colors the Night Sky of Gyoko Street

1,700 Attendees from Japan and Overseas at the Marunouchi Venue



A reenactment of the Nebuta Festival by Aomori Prefecture

On September 25 during the JATA Tourism Expo Japan 2015 on Gyoko Street in the Marunouchi district in front of Tokyo Station, Japan Night 2015 was held as an urban MICE event that utilized a national strategy zone. Around 1,700 people gathered, including participants in the Visit Japan Travel Mart & MICE Mart 2015 sponsored by the Japan Tourism Agency and Japan National Tourist Organization (JNTO). Relationships were deepened among the visitors from Japan and abroad, persons engaged in Japan's travel and tourism industry, and buyers of inbound trips.

Norio Yamaguchi, president of the Japan Tourism Promotion Association who presented the greetings at the beginning of the event, emphasized the importance of this year's Japan Night, saying, "In addition to transmitting Japan's tourism, culture, traditions, and food from the Marunouchi district, we also launched the premium destination partner scheme which will create a ripple effect by linking the regions of Japan and the countries of the world with JATA Tourism Expo Japan." Aomori Prefecture, which expressed an interest in being the first premium destination partner, displayed some of the attractions of Aomori by staging a reenactment of the Nebuta Festival, a traditional festival, at Japan Night with Aomori Governor Shingo Mimura at the head of the procession.

In addition, Minister of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism Akihiro Ota, a guest speaker, said, "The number of inbound visitors which surpassed 10 million two years ago displayed a momentum that brought it close to 19 million persons this year. To further boost the number of inbound visitors, I would like to enhance the attractions of Japan." He called on everyone, saying, "In addition to inbound travel, domestic tourism and outbound travel by Japanese people are also important for Japanese tourism, and so to expand two-way exchanges and to achieve 20 million inbound visitors, a goal of which is expected to be reached before 2020 when the Tokyo Olympics and Paralympics will be held, let us make tonight's Japan Night the kickoff event."

“Great Challenge” on Display to the World Most Exhibitors and Visitors Ever Gather in Tokyo



The keynote symposium follows Lamy's keynote address

JATA and the Japan Travel and Tourism Association (JTTA) held the JATA Tourism Expo Japan 2015 during four days from September 24 to 27 at Tokyo Big Sight in Ariake, Tokyo, and at JP Tower in Marunouchi, Tokyo. In continuation from last year, approximately 500 groups and companies from 47 prefectures in Japan as well as around 600 groups and companies from over 140 countries and regions participated in what was the second year of the world's largest travel event. The event attracted 173,602 visitors during the four days. During the expo, in addition to holding JAPAN NIGHT 2015 as an urban MICE event in the Marunouchi district in front of Tokyo Station, the Japan Tourism Awards ceremony was held to recognize groups and individuals who contributed to the development and expansion of the tourism industry, and an International Tourism Forum was held on the theme of “Tourism and Culture.” So, great enhancements in the second annual JATA Tourism Expo Japan were evident to attendees from Japan and overseas.

A ‘Step Year’ for JATA Tourism Expo Japan

JATA Chairman Hiromi Tagawa spoke at the opening ceremony, saying “JATA Tourism Expo Japan's second year is the ‘step year’ in the hop, step, jump process, and I want to aim at making a jump forward next year.” He explained that the expo took on four challenging themes, (1) strengthening of regional flavor, (2) new evolution of outbound travel, (3) spread of the industry through new cooperation, and (4) globalization.

At Japan Night this year, Aomori Prefecture was the premium destination partner, and it staged a reenactment of the Nebuta Festival, thereby transmitting Aomori regional traditions and culture via Tokyo. The performance “imparted regional flavor” along with the ingeniously-presented information offered by the 47 prefectures exhibiting at the expo.

Other countries were represented by participants from more than 140 countries and regions who exhibited and attended the business meetings, showing the renewed expectations of many countries toward Japan. Chairman Tagawa displayed determination, saying, “We must respond to expectations and achieve new evolution in outbound travel, which has plateaued at this point in time 51 years after the deregulation of overseas travel from Japan.” There was also a large exhibit on shopping tourism at the expo this year, and Chairman Tagawa drove home the significance

of this, stating, “Our collaboration with industry is steadily spreading,” in combination with the “Artisan Street” exhibit which featured traditional crafts in continuation from the previous year.

In addition to the fact that this year's International Tourism Forum was expanded to two days, a symposium of the Asia-Europe Meeting sponsored by Japan's Ministry of Foreign Affairs was held simultaneously at Tokyo Big Sight, and the Asian Tourism Leader' Forum was also held as a new initiative. Chairman Tagawa said, “I would like to launch a new era through tourism that is focused on Asia.”

Japan's Vice Minister of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism Akihiro Nishimura took the podium as a guest speaker at the opening ceremony and expressed the recognition that “JATA Tourism Expo Japan, which brings together domestic travel, outbound travel, inbound travel, and MICE, is a very important event that aims to stimulate the tourism market.” He praised the event, saying, “This event promotes not only inbound tourism which is a driving force of the Japanese economy but also domestic tourism and two-way exchanges between Japan and other countries.”

Tourism and Culture Have the Power to Build the Foundation for World Peace

Pascal Lamy, chairman of the World Committee on Tourism Ethics, gave the keynote speech at this year's International Tourism Forum on the theme of Tourism and Culture. He pointed out that the tourism industry creates a variety of opportunities for economic growth, regional development, employment creation, development of SMEs, improvement of the quality of life, and discovery and appreciation of outstanding local natural and cultural features, and thus it has come to occupy a most important position in the global economy.

From September 2005 to September 2013, Lamy served as secretary-general of the World Trade Organization, which was launched in 1995 in place of GATT (General Agreement on Tariffs and Trade). He began his career in France's Ministry of Economy, Finances, and Industry, and after he served as an advisor to the Minister of Finance and the prime minister, he also served as chief cabinet secretary to the president of the EU Commission and as trade commissioner of the EU Commission.

As secretary-general of the WTO, Lamy played a major role in strengthening the WTO system and is known as an expert on the global economy and international trade. In his keynote speech, he suggested that the perspective the world should emphasize rather than “tourism and economy” is “tourism and culture.”

Lamy said, “When people make contact with other cultures, interact, and enjoy themselves by traveling, it eases the friction among countries and deepens mutual understanding and feelings of respect for others.” He stressed, “Cultural tourism has the power to foster a shared ethical sense and a global sense of belonging and to create the foundation for world peace.” He appealed, “This power is what is highly significant about tourism and is what is lacking in the economy and trade.”

According to the UN World Tourism Organization (UNWTO), currently around 40% of the world's travelers are motivated to travel by an interest in culture, whether it be tangible or intangible. However, Lamy pointed out, “While culture and tourism have a deep association, their relationship has pluses and minuses, and promotion of the protection and preservation of culture has become an important theme for tourism.” He told the audience, “Responsible leadership is needed for the mutual development of tourism and culture in optimal balance.”

日本人旅行者100万人の達成を目指す マレーシア政府観光局とプロジェクト第2弾

JATAとマレーシア政府観光局は9月25日、デスティネーション開発戦略「マレーシア100万人プロジェクト」の最終目標完遂に向けて、同プロジェクトの推進継続のための覚書調印式“Phase2 (MOJI)”を開催し、JATAの中村達朗理事長とマレーシア政府観光局シニアダイレクターのダト・ムサ・ユソフ氏が署名を行いました。

JATAとマレーシア政府観光局は2012年4月に同プロジェクトの覚書を締結して以来、今年3月までの3年間にわたり、ジョイントによる様々な活動を実施、目標の数値こそ達成できていないものの、アウトバウンド全体が伸び悩む中、マレーシアを訪れた日本人旅行者数は3年間で142%増の55万人まで拡大しました。

同プロジェクトは今年3月でいったん終了しましたが、100万人という最終目標の達成に向けて、再び第2弾として今年10月から新たな戦略をスタートさ

せました。

今回のプロジェクト第2弾を推進することで、期待される効果としては、(1)渡航者数が毎年着実に増加しており、活動の継続により、今後の目標達成への可能性が広がる、(2)マレーシアの有望コンテンツ(教育コンテンツ・ハラールビジネス・ロングステイ等)の拡大を通じて、アジア全体のダイナミズムを加速させることも可能となる、(3)アジア大交流時代に活躍できるグローバル人材育成に対する社会的ニーズへの対応とマレーシアの優位性を確保することができる、などが想定されています。



●JATA業務予定表 10月20日(火)～12月31日(木)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

10月21日	総務・消費者相談委員会／中部支部
10月21日	消費者相談委員会／九州支部
10月22日	VW事業推進特別委員会／本部
10月23日	空港委員会／中部支部
10月23日	消費者相談委員会／関西支部
10月24日～26日	海外旅行委員会(マカオ)／関東支部
10月27日	インバウンド委員会／東北支部
11月9日	研修・試験委員会／本部
11月11日	海外旅行委員会／中部支部
11月12日	国内旅行推進委員会／本部
11月12日	国内旅行委員会／関東支部
11月12日	国内(訪日)旅行・地域振興委員会／中部支部
11月17日	研修委員会／中部支部
11月18日	海外旅行推進委員会／本部
11月22日	訪日旅行推進委員会(於ジャカルタ)／本部
11月26日	幹事会／関東支部
11月27日	総務委員会／関東支部
12月1日	インバウンド委員会／関東支部
12月4日	海外旅行委員会／関東支部
12月8日	LADY JATA委員会／関東支部
12月14日	幹事会／九州支部
12月15日	広報委員会／本部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等活動

※JATA正・協力会員を対象とした研修・セミナーであり、すでに申し込み受付を締め切った研修・セミナーもあります。詳しくは、JATAホームページ(会員限定ページ)でご確認ください。

10月20日	ニューディスティネーションセミナー(キプロス)／海外旅行推進委員会
10月20日～23日	総合・国内旅程管理研修(東京)／研修・試験委員会
10月21日	苦情対応セミナー(福岡)／業務改善委員会
10月21日	クルーズ販売セミナー(横浜)／海外旅行推進委員会
10月22日	三浦ゼミクレーン対応講座／中部支部
10月22日	苦情対応セミナー(宮崎)／業務改善委員会
10月23日～24日	第2回JATAの道(福島県相馬市・新地コース)／社会貢献委員会
10月24日	自然環境保全活動「藤前干潟クリーン大作戦」／中部支部
10月27日	苦情対応セミナー(東京A)／業務改善委員会
10月29日	ビジネスジェットセミナー／海外旅行推進委員会
10月29日	苦情対応セミナー(札幌)／業務改善委員会
10月30日	津木弁護士による初心者向け苦情セミナー／業務改善委員会
11月9日～12日	総合・国内旅程管理研修(仙台)／研修・試験委員会
11月16日	苦情対応セミナー(仙台)／業務改善委員会
11月17日～18日	和歌山実地踏査／国内旅行推進委員会
11月17日～20日	総合・国内旅程管理研修(東京・福岡)／研修・試験委員会
11月18日	苦情対応セミナー(静岡)／業務改善委員会
11月19日	苦情対応セミナー(名古屋)／業務改善委員会
11月20日	苦情対応セミナー(金沢)／業務改善委員会
11月23日	「日インドネシア文化経済観光交流団」交流の夕べ
11月24日～27日	総合・国内旅程管理研修(名古屋・大阪)／研修・試験委員会



世界の各国・地域と国内の都道府県によるブースが華やかな雰囲気を出し出す展示会場



太田大臣は箱根によるステージイベントにも登壇してエールを贈りました

太田大臣が展示会場を視察

「ツーリズムEXPOジャパン2015」期間中の9月25日、太田昭宏国土交通大臣、西村明宏国土交通副大臣、鈴木馨祐国土交通大臣政務官はじめ、多くの国会議員の方々が東京ビッグサイトを訪れて展示会場を視察しました。太田大臣からは各地域をアピールしようと様々な趣向や工夫が凝らされたブースを熱心にご覧になりました。



一般日のセミナーも賑わったチームヨーロッパのブース



韓国ブースを訪れた太田大臣(左から2人目)に展示内容を説明する韓国観光公社の康重石東京支社長(左から3人目)

海外卒業旅行コンテスト 明治大学にグランプリ

JATAは9月25日、「ツーリズムEXPOジャパン2015」会場で「海外卒業旅行企画コンテスト2015」の公開プレゼンテーションを実施し、優秀企画6作品の中から、最優秀のグランプリ、優秀作品賞、審査員特別賞を決定して表彰しました。グランプリは明治大学の「あなたの恋を叶え隊」が受賞しています。



グランプリを受賞した明治大学国際日本学部の皆さん

各大学によるプレゼンテーションを熱心に聞く学生ら



会場に彩りを添えた美しい民族衣装の女性たち



巨大なジンベエザメの模型が目を引いた沖縄ブース



今年初めて5カ国が揃って出展した中央アジア



今年も多くの協賛を集めた「チャリティー・オークション」

世界と日本の魅力が一堂に



ゆるキャラや出展者と来場者が一体となってイベントの成功を祝いました



グランドフィナーレで挨拶する田川JATA会長「来年はジャンプ・イヤー」

グランドフィナーレ 第2回ツーリズムEXPOジャパンの成功祝う

最終日の9月27日には、関係者や出展者、来場者が一体となってグランドフィナーレも実施され、「ツーリズムEXPOジャパン2015」の成功を祝いました。実行委員長を務めた田川博己JATA会長は、「今年の成功を踏まえてジャンプ・イヤーとなる来年も、2020年に向けて更なる飛躍を図りたい」と語り、第3回への意欲を示しています。



ポルヴォー

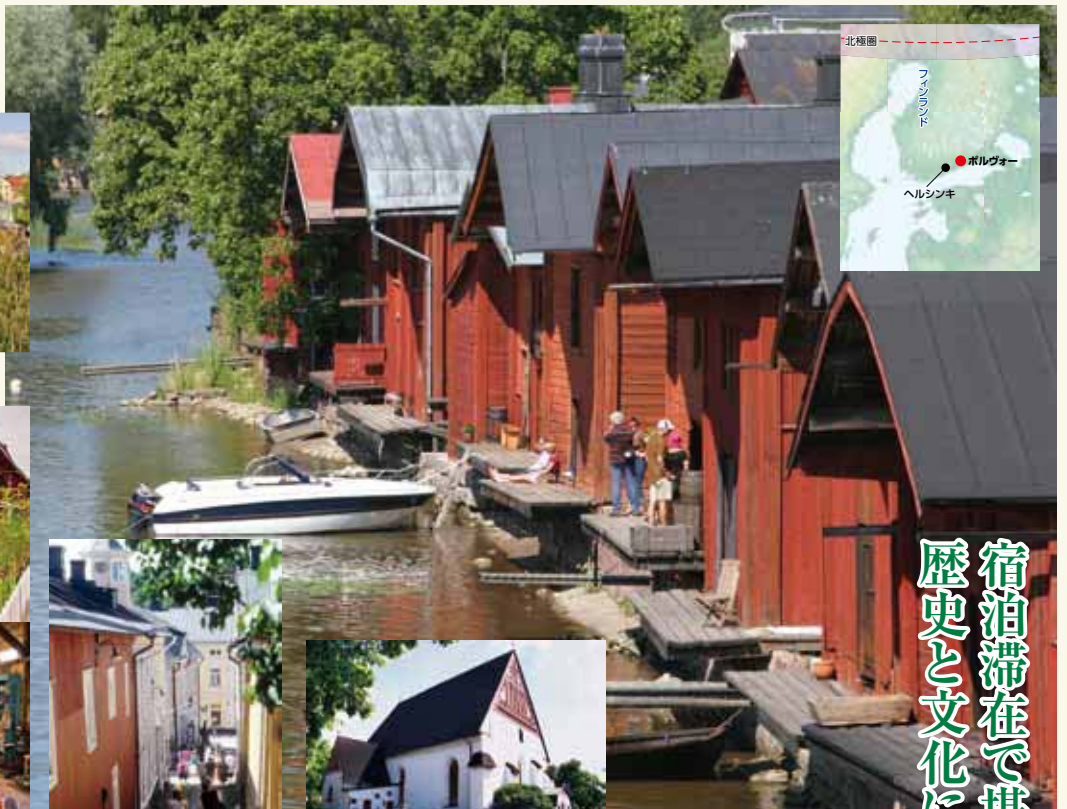
素材研究 (海外)



その歴史は13世紀まで遡るといふポルヴォーの景観



旧鉄道駅の古い石造りの建物(上)とギフトやインテリア用品、手工芸品なども展示・販売されている隣接の倉庫



旧市街には散策を楽しめる小道が随所に



15世紀初頭に建てられた旧市街の高台に立つ大聖堂

ポルヴォーのアイコンとなっている川岸の赤く塗られた倉庫群

宿泊滞在で堪能してみたい奥深い魅力 歴史と文化に育まれた古都・ポルヴォー

ヘルシンキからの日帰り圏に位置する町として根強い人気を維持してきたポルヴォー。JATAのTeam EUROPE観光促進協議会が今年6月に選定した「美しい村30選」に入ったことで、改めて、その存在が注目を集めています。

フィンランドで2番目に長い歴史

フィンランドのゲートウェイでもある首都ヘルシンキから北東へ約50キロ、電車なら1時間ほどというポルヴォーは、日本からのツアーでは出発・到着の前後などで気軽に立ち寄ることができるデステイネーションとしても、人気を誇っています。

そのポルヴォーの歴史は13世紀まで遡り、14世紀には教会区として史料に登場していることから、フィンランドではトゥルクに続いて2番目に長いと言われる800年の歴史を持つ町です。

中世の面影を色濃く漂わせる石畳の旧市街や川岸に並ぶ赤く塗られた木造の倉庫群は、長い歴史と街並みの美しさを象徴するもので、ムーミンの作者であるトーベヤンソンをはじめ、多くの詩人や芸術家からも愛されてきました。

フィンランドを代表するアーティストたちにインスピレーションを与えてきたポル

ヴォーは、フィンランド文化を育んできた「心の故郷」とさえ言われているほどです。

町の随所に散策を楽しめるコース

ポルヴォーのアイコンとなっているのが川岸の倉庫群。赤く塗られているのは、18世紀に統治していたスウェーデン王のグスタフ3世に敬意を表したもので、貿易の要衝としても役割を果たしてきた町の歴史を物語っています。

中世の面影を残すパステルカラーの木造家屋が並ぶ旧市街と19世紀を代表する建築家であるカール・ルドヴィツヒ・エンゲルが1830年代に設計したエンパイア様式の住宅が並ぶ地区は、人気の高い散策コースです。フィンランド国歌となった「わが祖国」を詠んだ国民的詩人であるヨハン・ルドヴィグ・ルーネベリの自宅も、エンパイアスタイルの好例とされています。

旧市街の高台に立つ大聖堂は、15世紀初頭に建てられたもので、ロシア統治時代の19世紀初めにはポルヴォー議会の開会式も行われたという歴史的にも重要な建造物です。2006年には不運にも火災に見舞われたものの、2008年には復旧・再開されました。

フィンランド政府観光局の能登重好日本代表は、「ドイツアールだけにどまらず、貴重な歴史の舞台でもあるポルヴォーに宿泊滞在中、その奥深い魅力を堪能していただきたい」と呼びかけています。



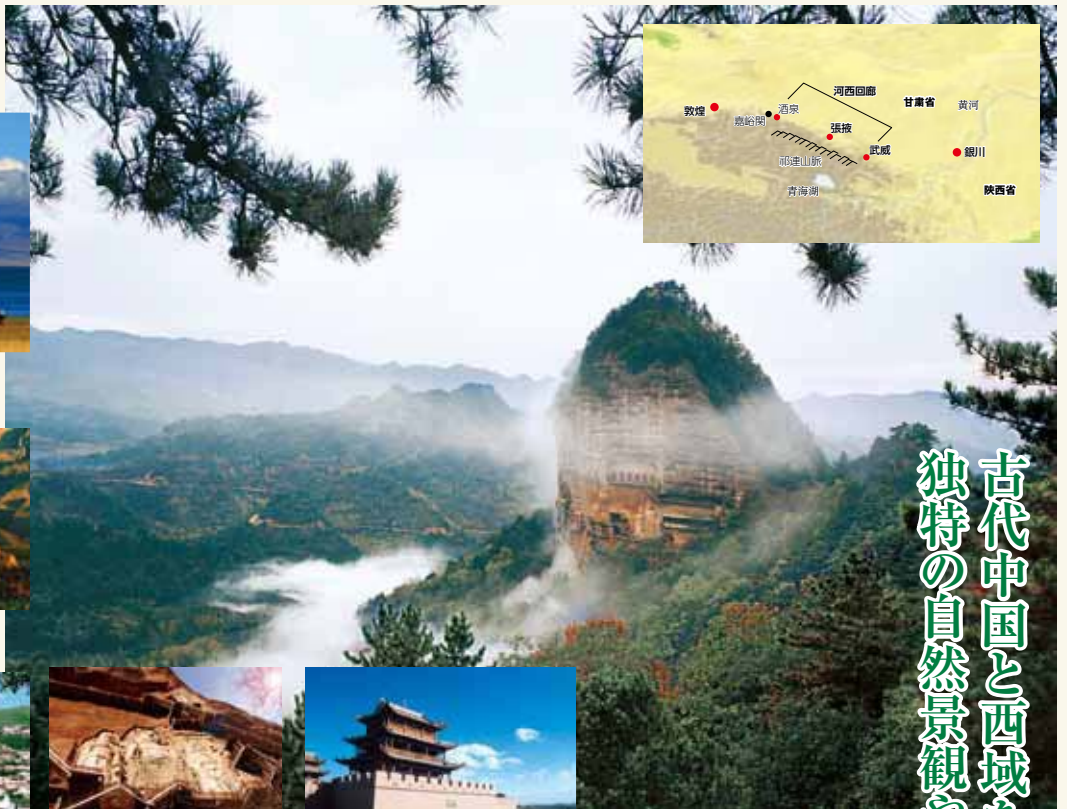
中国最大の内陸塩海湖として知られる青海湖



寧夏回族自治区の中心・銀川にある西夏王国の陵墓



チベット仏教ゲル派の寺院であるタール寺



霧の中に聳える麦積山には幽玄な雰囲気も漂います



中国五大石窟の一つ・麦積山石窟



保存状態が良く往時を彷彿とさせる嘉峪関の関城

古代中国と西域をつなぐ「河西回廊」 独特の自然景観や豊かな歴史文化が息づく

シルクロードは、東アジアと地中海世界を結ぶ交易路として知られていますが、商人だけにとどまらず、国の使節や武将、宗教家や芸術家なども旅したルートです。都市と国家を結んだ道は、また、仏教や美術、思想なども伝え、沿道地域の歴史と文化を育んできました。

チベット文化と中国文化の融合も

河西回廊は、いくつものルートがあるシルクロードのうち、最も基本的なルートの中国側の起点部分を形成しています。西安から西に向かう河西回廊がオアシス都市・敦煌を経由した後、シルクロードは、タクラマカン砂漠の北側と南側を通る天山南路と西域南道に別れ、カシュガルのオアシスで再び合流します。タクラマカン砂漠と天山山脈の間を行く天山南路は、唐の時代に三蔵法師が経典を求めて長安からインドへ向けて苦難に満ちた旅をしたルートです。

河西回廊のエリアはもともと遊牧民族が支配する異境の地でしたが、紀元前1000年頃に前漢の武帝が4つの直轄郡を置き、中央政権の支配が及ぶ遠隔地として、独自の華やかな文化を紡ぎながら、歴史が積み重ねられてきました。

河西回廊が通る甘粛省の南の青海省に

は、省都・西寧市の南西にチベット仏教ゲル派の創始者ツォンカパの生誕地として知られるタール寺があり、チベット文化と中国文化の融合の歴史を伝えています。

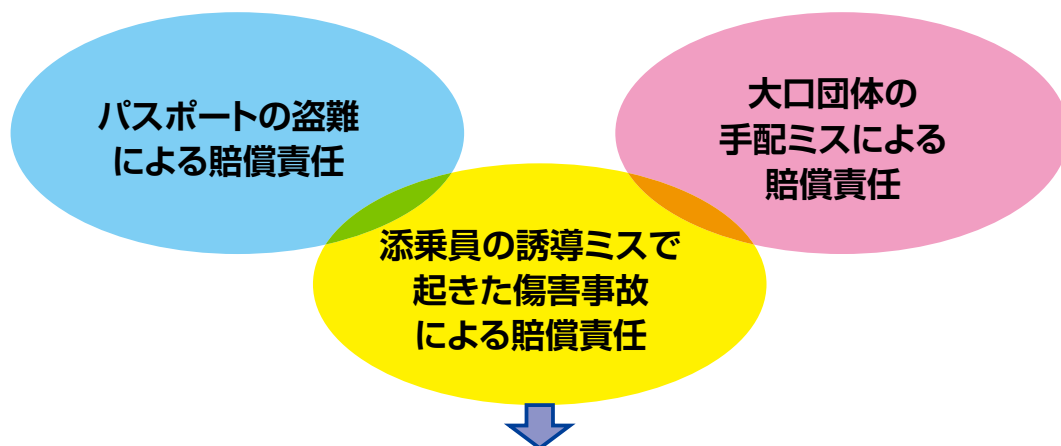
往時のスケール感と堅固さを今に

甘粛省の西北部にあつて河西回廊の中心部からやや西側に位置する嘉峪関市は古代シルクロードの要衝で、かつては「辺陲鎖钥」（辺境のくさりやかぎ）とも呼ばれていました。雄大な嘉峪関の関城は、万里の長城の西側の起点で、地勢の険しさと建築の雄大さで知られています。嘉峪関の関城は、明代の長城にある1000以上の関城の中でも最も保存状態が良く、往時のスケール感と堅固さを彷彿とさせてくれます。

甘粛省の省都・蘭州から高速道路で5時間ほどの天水市の東南約50キロには、中国五大石窟の一つに数えられ、「塑像の殿堂」「東方の彫刻館」とも称される麦積山石窟があります。中国の石窟は、西域北道を経て敦煌から河西回廊、黄河に沿って西から東へと造営されていったと言われており、敦煌の莫高窟が前秦の366年に創建されたのに対し、麦積山石窟は後秦の394〜416年頃に造営されたと伝えられています。その掘削は清王朝まで1500年以上にわたって続けられましたが、西秦から宋王朝までが最も盛んだったことから、現存する石窟も唐代より前のものが多いようです。

「旅行業者賠償責任保険」のご案内

消費者の権利意識の高まりに伴い、苦情件数や賠償金額は毎年増加しています。会社経営のガードとして、会員各社のご要望にお応えしてスタートした制度も今年で16年目を迎えました。いざという時に会社のため、消費者のために備えるべき保険、賠償金・弁護士費用を補償する保険です。まだ未加入の会員の方は、この機会にぜひ加入をご検討ください。



<高額な賠償金事例> 過去に登山ツアーで死亡事故が発生しました。

賠償請求訴訟では、旅行会社の天候の判断ミスが問われ、ツアーを中断しなかった旅行会社に非を認め賠償金を支払う裁定がくだされました。この時の賠償金は、亡くなった方の生涯年収を基に算出され、数千万円が賠償金として支払われています。

いざという時の備え・・・が必要です!

想定できるリスクは、事前に考えれば回避することが可能です。
想定できないリスクは、回避できないままに直面します。起こってしまったことは、変えられない。でも金銭的な補償で少しでも解決に向かう糸口になる。そのための備え、そのための保険です。会社の危機管理の手段として有効です。

- (保険料計算事例) 旅行取扱高(暫定*)年間約**5億円**の会社の場合
- ①お支払年間限度額**3億円**のタイプにご加入の場合の暫定保険料 **399,660円**
 - ②お支払年間限度額**1億円**のタイプにご加入の場合の暫定保険料 **337,640円**
 - ③お支払年間限度額**5千万円**のタイプにご加入の場合の暫定保険料 **310,080円**
- *保険期間終了後に実際の旅行取扱高(確定)により、確定精算いたします。

このご案内は、旅行業者賠償責任保険の概要についてご紹介したものです。募集の保険内容および加入方法については、お手元に送付されるパンフレットをご覧ください。また、(株)ジャタホームページ(<http://www.yu-jata.com>)でもパンフレットPDFをご覧いただけます。詳細は契約者である団体の代表者の方にお渡ししてある保険約款によりますが、ご不明な点がありましたら代理店におたずねください。

同時募集中!
旅程保証責任保険

旅行会社の過失でない場合でも重要な変更*については旅程保証責任があります。その補償金をカバーします。
*「重要な変更」については企画旅行業約款「別表第二 変更補償金」に記載

引受保険会社: **東京海上日動火災保険株式会社** 2015年10月作成 (一社)日本旅行業協会

お問い合わせ (取扱代理店) **株式会社ジャタ** TEL **03-3504-1751** E-mail mail@yu-jata.com

株式会社ジャタはJATAの会員サポート拡大を目的として旅行業に係わる団体制度を取扱う会社です。