

JATA

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

じゃたこみ

3

2016年
3月10日発行
vol.109

発行 一般社団法人日本旅行業協会広報室
〒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

経営フォーラム

基調講演 林 文子 横浜市長

特別講演 養老 孟司 東京大学名誉教授

パリ・ベルギーミッションレポート

菊間副会長一行が安全対策など確認
官民共同のリカバリー・キャンペーン実施も



素材研究

- ・中国シルクロード第5回
- ・岩手県平泉町

JATA経営フォーラム2016
「交流大国への挑戦」テーマに幅広い議論
田川会長、市場変化への対応・商品力向上を強調



一般社団法人 日本旅行業協会

「交流大国への挑戦」テーマに幅広い議論 田川会長、市場変化への対応・商品力向上を強調



田川会長「海外旅行復活で交流大国へ」



田村長官「訪日旅行者数よりも消費額が重要」

海外旅行市場を取り巻く環境の変化には迅速に対応していく考えを強調しています。

また、田川会長は、今年2月に起きた軽井沢でのツアーバス事故について、検討委員会が設置され再発防止のための議論が重ねられていることに言及し、検討委員会に参加しているJATAとして旅行会社が取り組むべき課題については積極的に発言すると同時に、関係機関にも要望を伝えていることを明らかにしました。「安心安全こそ旅の基本」と訴えた田川会長は、「シートベルトの着用運動などには直ちに着手し、決められた対策については速やかに実施して、バスツアーへの信頼を回復させたい」と決意を示しました。



「女性の活躍で企業は強くなる！」をテーマに掲げた分科会では、20代～40代の女性が登壇し実態を踏まえて議論が深められました

バランスのとれた双方向交流へ

来賓として挨拶した観光庁の田村明比古長官は、2015年における訪日外国人旅行者数が1974万人に達して、1000万人を超えてから僅か2年で2000万人に迫る規模となったことを踏まえ、「人数よりも、日本で消費される額が3兆5000億円に達していることが重要だ」という認識を示しました。

田村長官は、「輸出産業で見た場合、自動車部品とほぼ同じ規模であり、僅かの差で鉄鋼と電子部品が3兆円台で並んでいることから、観光が非常に大きな輸出産業になってきている」と強調。今年1月も訪日外国人旅行者数が前年同月比52%増を記録して昨年の勢いを維持するなど、「訪日インバウンドが成長戦略の柱として、さらなる高みを目指していくことが求められていく」と指摘しています。

一方で、海外旅行者数が前年比でマイナス

海外旅行需要復活へ取り組み強化

JATAは2月22日、東京・六本木の「六本木アカデミーヒルズ49」で「JATA経営フォーラム2016」を開催しました。「交流大国への挑戦」担い手としての旅行業の役割をメインテーマに掲げ、今年で24回目を迎えたフォーラムには、会員企業など102社の361人が参加。基調講演や特別講演に加えて、航空業界や宿泊業界との連携、女性の活躍、海外旅行の未来展望などをテーマに開催された4つの分科会では、登壇したパネリストらが熱い議論を繰り広げました。

経営フォーラムの冒頭で挨拶に立った田川博己JATA会長は、年明けから株価や為替レートが乱高下し、中国経済の減速をめぐる懸念が高まる一方で、日本銀行がマイナス金利の導入に踏み切るなど、不確実な要素が錯綜する予測が難しい状況になっている、という認識を示しました。

2015年における日本人渡航者数が前年比4.1%減の1621万人にとどまった海外旅行市場について、田川会長は昨年11月に発生したパリ同時多発テロ事件がヨーロッパ旅行全体に与えた影響が大きかったことから、JATAとしてパリへの緊急ミッションを派遣したのに続き、旅行需要の復活に向けたプロモーション活動を積極的に進めていく方針を表明。JATAとして「今後も国際紛争やテロ、感染症など、

田川会長は同時に、「海外旅行復活による交流大国への挑戦」がJATAとしての最大のテーマだと指摘。1964年に海外渡航が自由化されて以来、旅行業界として海外旅行商品の企画力を磨いてきた歴史を踏まえ、「この企画力の高度化を目指し、商品力の向上を図ることが海外旅行復活には不可欠であり、国内旅行や訪日旅行においても旅行会社の存在理由そのものとなる」と訴えています。

となりインバウンド市場の規模がアウトバウンド市場を上回ったことについて、田村長官は、「過去に他の分野で二方向的に黒字が積み上がって、「国間の摩擦になった経緯もあり、

相互理解の促進や安全保障という観点からもバランスのとれた双方方向交流が非常に重要であることは言うまでもない」と語り、海外旅行復活への期待を示しました。

基調講演

林 文子 横浜市 長

サービスのすべては「共感と信頼」から

経営フォーラムでは、横浜市の林文子市長が「人に寄り添うリーダーシップ」を通じて共感と信頼から」をテーマに基調講演を行い、米国の経済紙『ウォールストリートジャーナル』の「注目すべき世界の女性経営者50人」(2004年)にも名前を連ねた経営者の視点から、「おもてなしの行政」や「現場主義」「信頼と共感の市政運営」など市民本位の行政サービスと行財政改革を実現してきた自身の経験や考え方を語りました。

長、ダイエー代表取締役会長兼CEOなどを歴任し、2009年8月から現職を務める林市長は就任当初「民間と行政の文化の違いに戸惑いながらも、職員一人ひとりに寄り添い、「すべては共感と信頼から」という自らの信念と哲学を浸透させることで、役所の文化を変えてきた実績について、具体的な事例を通じて紹介しています。

林市長は、就任以来、横浜経済の振興に注力してきました。行政に営業マインドを持ち込み、それまで経営実態調査を書類送付で行っていた姿勢を一喝。中小企業の現場を歩くよう指示し、現場主義を徹底したといいます。「横浜経済を支え、持続的な成長を担うのは民間の皆様です」と強調する林市長。「実際に現場に伺い、頭を下げ、民間の皆様様に感謝しながら、訊いて回ることで、ようやく実態を深く理解することができたのです」と語りました。また、保育所待機児童ゼロを実現したのも、「明確な目標を掲げ、現場の職員をモチベートしつつ、トップとして、大胆な投資と民間参入を決断し、あらゆる手を尽くしたことで成し遂



林市長「職員みずからが向く行政に」

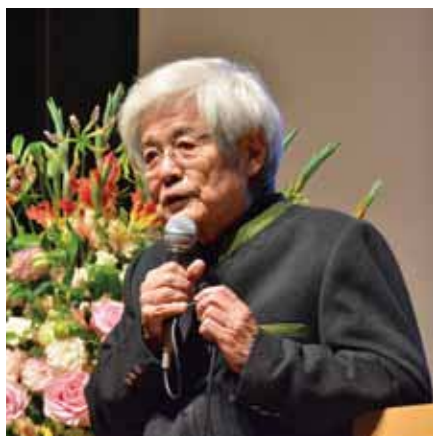
特別講演

養老 孟司 東京大学名誉教授

旅を通じて「感覚入力」をリセット

経営フォーラムの特別講演「旅の壁」には、『バカの壁』の著者としても知られる東京大学の養老孟司名誉教授が登壇しました。

養老名誉教授は、欧州各地を訪れて楽しんでるお墓参りに言及し、ハプスブルク家の墓の場合、「一族の者が亡くなると心臓と内臓と、それ以外の遺体の部分を3分割して別々に埋葬し、この埋葬方法を同家最後の皇太子が亡くなった21世紀まで続けたことを紹介。「理性的で明晰で先進的なはずの西洋文明が、なぜこのようにわけの分からぬことを続けてきたのかに興味を抱いた養老名誉教授は、「墓や納骨堂の前にたずむことで何かを感じる」ことができ、言葉にできない何かがある」とこの発見が、そ



養老名誉教授「現代人こそ旅に出る行動を」

の疑問への回答になったと説明しました。人工物だけの環境下で育った現代人が「本当のところ、世界はわけのわからないことが、いくらかもある」にもかかわらず、「すべての物事の意味が分かる」と考えてしまいがちなことに疑問を提示する養老名誉教授は、こうした意識の対極にある「感覚」を軽視して「意識」だけを優先させ、言葉と都市化とネット社会の影響下でできあがってしまった現代人の脳を変えられることができるとすれば、「唯一の方法が入力を変えられることだ」と指摘しています。

養老名誉教授は、人間が外から受け取る情報がすべて五感を介した感覚入力であり、「この感覚入力をし直すのが旅なのです」と説明し、旅こそが感覚入力を更新する絶好のチャンスだと強調。人工的な環境である現代都市で育ち、生きている現代人にとって、旅に出るといふ行動が求められているという考え方を示しました。

(※「航空会社との新たな連携の在り方と課題」「宿泊業界との新たな連携の在り方と課題」「女性の活躍で企業は強くなる!」「海外旅行の未来展望を語る」をテーマに開催された4分科会の詳細は、JATAホームページに掲載します)

パリ・ベルギーミッションレポート



パリ警視庁

パリ警視庁では、多くのモニター画面が並ぶオペレーションルームも視察しました。市内や空港に設置されている防犯カメラの映像による監視を通じて、状況に応じた適切な指示を行う中枢機能は、テロ事件の対応にも威力を発揮したといえます

JATAは今年1月、パリで昨年11月に発生した同時多発テロ事件後の旅行需要回復を図るため、フランスとベルギーにミッションを派遣しました。今回のミッションでは、安全対策の確認を行うと同時に、リカバリ・プロモーションに向けた協力的体制の構築に向けて、現地関係者との意見交換なども行っています。

フランスでは、テロ事件の犠牲者に献花して哀悼の意を表明したほか、現地関係者と共同で記者会見を行い、パリ市やフランス政府が旅行者の安全を確保するために取り組んでいる具体例の説明などを通じて、世界的にも最も「安心安全」に敏感な日本人旅行者の需要回復の実現を図ることで、JATAとしてフランスのツーリズム産業への支援に取り組む姿勢をアピールしました。(5〜6ページに詳報)



パリでの意見交換会

パリ市内にあるホテルで開かれたフランス側のツーリズム業界関係者との意見交換会では、日本側が「安心安全志向が強く成熟しているものの、旅行会社のパッケージツアーへの依存度が高い」海外旅行マーケットの特性などを説明しました



献花

ミッションの一行は、同時多発テロ事件で20カ国以上の人々がコンサートの鑑賞中に被害に遭ったパタクラン劇場前広場で献花を行いました。現場に供えられた写真や国旗が、被害の痛ましさ伝えていきます

菊間副会長一行が安全対策など確認 プロモーションの今後についても意見交換



「ヨーロッパの美しい村」も視察

ミッションの一行は、同時多発テロ事件後の旅行需要回復に向けて「ヨーロッパの美しい村30選」に選定されたミディ・ピレネー地方のサン・シル・ラポビー（写真左）とアルザス地方のリクヴィル（写真下右端）も訪れ、両村を視察するとともに、村長をはじめとする関係者と意見交換を行いました



記者会見

菊間潤吾 JATA 副会長は、フランス観光開発機構やパリ・イルド・フランス観光局、パリ観光局、アコーホテル、アルザス地方観光局、ミディピレネー地方観光局の代表らとともに記者会見を行い、「テロ事件後、苦境にあるフランスのツーリズム産業の復興を支援したい」と語りました



※写真提供：トラベルビジョン



ベルギーも訪問

ベルギーでは、フランダー政府観光局・ブリュッセル市観光局・ワロンブリュッセル観光局との合同ミーティングを開催したほか、連邦公共サービスの内務・危機管理セクター長官（写真左）との会談も行いました。写真右はフランダー観光局長



JATA経営フォーラム2016

「交流大国への挑戦」テーマに幅広い議論

田川会長、市場変化への対応・商品力向上を強調 1~2

基調講演 林文子 横浜市長

サービスのすべては「共感と信頼」から 2

特別講演 養老孟司 東京大学名誉教授

旅を通じて「感覚入力」をリセット 2

パリ・ベルギーミッションレポート

菊間副会長一行が安全対策など確認 3

視察報告

「フランスの回復を欧州全体の回復に」

官民共同のリカバリー・キャンペーン実施も 5~6

◎委員会報告

首都圏13大学の学生45人が参加

JATA会員会社25社でインターンシップ 7

新入社員基礎研修を4都市で実施 7

A/S春期養成講座の受講生募集 7

ツーリズムEXPOジャパン

3カ年の集大成で「ジャンプの年」に 9

連載企画 IT新時代への道筋(最終回)

求められる企画力・商品力の強化 10

●支部活動 8

●読み物&マーケティング

・シリーズ:『挑戦』を支えるもの ~⑤バス事故から「旅行サービス期間選定義務」を考える~ 11

・連載 マーケット・データ深読み 2016年の旅行市場を展望する 12

・ハ化にちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑧ 今回のテーマ:双方から旅行契約解除の申し出がない場合のリスク負担 13

・法務の窓口 第39回 旅行者が関与しない事由で旅程の変更が起きたら 14

●Travel Industry Monthly Report

JATA Sends a Mission to France and Belgium to Reestablish Travel Demand

Confirming Safety Measures and Establishing a Cooperation System for Tour Promotion 18~17

Japanese Departures Decrease to 16,212,100 in 2015, Down 4.1%;

Foreign Visitors Increase to 19,737,000, Up 47.1%, Marking a Record 17

JATA Tourism EXPO Japan 2016

Make 2016 the Year for a "Jump" as the Culmination of the Three Years 16

●要人往来 15

●素材研究

(国内)岩手県平泉町 7カ国語対応の音声ガイドペンを導入 20

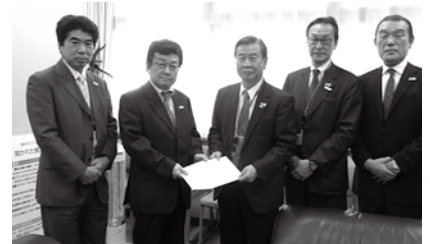
(海外特別編)中国シルクロード第5回 シルクロードも今や快適に旅する時代 21~22

●事務局だより 19

TOPICS

訪日旅行の提言を提出

JATAの丸尾和明訪日旅行推進委員長は2月2日、観光庁の蝦名邦晴次長に「訪日外国人旅行 次のステージに向けた提言書」を提出しました。



表紙写真

「JATA経営フォーラム2016」で基調講演する横浜市の林文子市長。独自の哲学を持つ経営者の視点から市民本位の行政サービスなどを徹底し、「役所の文化」を180度転換させた実績を具体的な事例により紹介する内容に参加者らは熱心に耳を傾けていました。

発行 一般社団法人 日本旅行業協会広報室

〒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/



カード決済も、コンビニ決済も、 簡単・円滑です！



ネット決済も万全！
自動で入金処理！

旅行業基幹業務支援システム
symphony Atwo
シンフォニー アトゥー

主要コンビニを網羅！
入金業務らくらく！





株式会社 ウィ・キャン

本社：東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂レジデンスビル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

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

「フランスの回復を欧州全体の回復に」 官民共同のリカバリー・キャンペーン実施も

JATAは1月15日と16日の官民合同訪問団によるパリ訪問および1月16日から19日までの日程でフランス・ベルギーミッションを派遣し、現地での安全対策などを確認すると同時に、現地関係者との協議なども行いました。

日本市場の復活が課題に

パリ同時多発テロ後の旅行需要回復を目指す官民合同訪問団（团长＝古澤ゆり観光庁審議官、副团长＝菊間潤吾 JATA副会長）は1月15日と16日の両日、バタ克蘭劇場前広場での献花やフランス外務・国際開発省とパリ警視庁へ



官民合同訪問団はエールフランス KLM 本日も訪問し、需要回復に向けて意見を交わしました

の訪問、記者会見などを行うとともに、日仏の旅行業界関係者による意見交換会やパリ市内の視察を実施しました。

外務・国際開発省では、同省のピエール官房長が「テロ後の警戒を厳しくしている点や生活・観光が正常化している点を見ていただきたい」と訪問団に要望し、「安全を含めたサービスレベルの基準が高い日本人旅行者に戻ってきてほしい」と訴えました。同官房長は、米国をはじめ各国からの旅行需要が回復してきている中で、日本市場の復活が課題となっていることを指摘して、安全で魅力的な「地方」の観光促進や自転車による観光、スロートーリズムなど新たなフランス観光への取り組みも呼びかけています。

観光庁の古澤審議官は、日本人の安全確保と安全情報の提供をフランス側に要望する一方、フランス観光開発機構と日本政府観光局（JNTO）が共同キャンペーンを検討していることや旅行業界として共通口ゴを作つてプロモーションを展開する予定であることなどを伝えました。

非常事態宣言は安全強化策

パリ警視庁では、緊急オペレーション

センターに隣接する特別会議室でラトロ警視総監官房長など同庁関係者らとのミーティングを行い、当局による安全対策や同時多発テロ事件後の対応などについて説明を受けました。

パリを訪れる旅行者の安全対策では国別に施策が講じられており、アジアからの旅行者に対する犯罪を減らすため、エッフェル塔やノートルダム寺院、シャンゼリゼ通りなど7カ所と宿泊先を対象地域として警戒を行っているほか、パトリールの回数も1日2～3回から15回に増やすなど、安全対策の強化が図られています。暴行・窃盗やスリなどの被害防止のために日本語パンフレットが作成されているのに加え、地下鉄の車内でも注意を呼びかける日本語放送も実施される



ワインの産地として知られるフランス南西部のウォールを訪れたミッションの一行と現地関係者



パリ市内のフラゴナール香水博物館を視察する官民合同訪問団

ようになりました。テロ対策では11月の事件発生後、非常事態宣言を發出して知事に捜査権が与えられるようになっていますが、当局側は訪問団に対して、非常事態宣言がリスクの度合いを示すものではなく、テロ対策の特別な手段を可能にする「安心安全」強化施策であることに留意するよう要請しています。また、アジア各国の中でも、特に、日本をはじめ、中国や韓国の大使館などとは緊密な連絡体制が構築されていることも説明されました。

日仏双方は「運命共同体」

フランス観光開発機構ジェネラル・マネージャーのクリスチアン・マンティ氏は、日仏業界関係者による意見交換会で、需要回復への取り組みを通じて「パリだけにとどまらず、地方の魅力を知ってもらおうチャンスにしたい」と語り、今後の展開への期待を表明。菊間 JATA 副会長は、フランス側の関係者に「双方が運命共同体」であることを強調し、「成果を出せるようにしたい」と決意を示しました。

また、菊間副会長は、パリ警視庁による取り組みや国別の対応など安全な環境を実現するために講じられている施策を高く評価。米国の同時多

パリ・ベルギーミッション視察報告

発テロなど様々な事件でも、タイミンングよくリカバリーキャンペーンを展開することで早期の需要回復を実現してきた歴史を振り返って、菊間副会長は「フランスの回復が欧州全体の回復にもつながる」と語り、業界のキーパーソンが集まった今回の訪問団に対する業界の期待が大きいことも強調しました。

菊間副会長は意見交換会で、日本側からの要望事項として、(1)パリ市長やフランス首相などから日本人旅行者に向けたメッセージの発信、(2)旅行商品の企画材料となる夏までの期間限定サービスの提供、(3)日本側で展開するプロモーションへの協力、なども伝えていきます。

安全確保へ当局の連携強化

JATAでは、官民合同訪問団によるパリ訪問に続いて、1月16日から19日までの日程でフランス・ベルギーミッションの派遣も実施し、ベルギーの首都・ブリュッセルでの現地関係者との協議や両国各地の視察などを行いました。

ベルギー危機管理センター局長との意見交換では、ベルギーの警察当局と関係機関が連携して治安維持を図っており、昨年11月の同時テロ事件発生後はフランス当局との連携をさらに強化し、安全確保のために考えられるあらゆる手段が講じられていることについて説明を受けています。

菊間副会長は、フランスやベルギーを訪れる日本人旅行者が激減しており、4月と5月の予約が前年比50%程度にとどまっている現状を指摘。今回のミッションによって、治安と安全を確認すると同時に、需要回復に向けた具体的な方法の共通理解を深めていきたいと考えていることを伝えました。

今回のパリへの官民合同訪問団やフランス・ベルギーミッションにより、フランスとベルギーの両国が観光客の安全確保に国を挙げて取り組んでいることが確認されると同時に、現地の最新情報を旅行者に伝えながら、両国を含めた欧州への旅行商品の販売を通じて交流促進を図るといふ旅行業界の果たす役割の重要性も改めて確認されています。

「旅行需要の回復に手応え」 ダナ駐日フランス大使

JATAは2月17日、今回の官民合同訪問団とミッションを踏まえて、東京・南麻布のフランス大使公邸で「テロ後のパリの現状」などを報告する業界向けセミナーを開催。ヨーロッパ方面の企画手配・店頭営業・法人営業や関連業務などを担当している約100人が参加したセミナーでは、ミキ・ツーリストの今野淳子執行役員によるプレゼンテーションなどが実施されました。

セミナーの冒頭で挨拶に立ったティエ



ダナ駐日フランス大使

リー・ダナ駐日フランス大使は、「1月の視察でパリの安全対策が確認され、日本からの旅行需要回復に確かな手応えを感じた」と強調。昨年11月の同時多発テロ後に発出され、今年5月まで延長されることになった非常事態宣言について

は、「非常事態にあることを意味するものではなく、テロ事件などの発生を未然に防ぐため当局の権限を強化するものであり、市民や旅行者の安全を守るための施策と理解して欲しい」と呼びかけました。

また、今年1月のミッションに参加した今野執行役員は、プレゼンテーションで現地の安全対策などを詳細に報告すると同時に、「フランスやベルギーをはじめヨーロッパにはワクワクする場所が沢山あり、それをお客様に伝えるのは旅行業界の役目です」と訴えています。

※本文中の写真提供はトラベルビジョンによるものです。

福岡で「チームヨーロッパセミナー」開催 九州では過去最多の主要政府観光局が参加

JATAは1月28日、欧州への旅行需要回復を目指して、福岡市のホテル日航福岡で「チームヨーロッパセミナー」を開催しました。

同セミナーには、英国・イタリア・オランダ・スイス・スペイン・スロベニア・チェコ・ドイツ・



セミナーで開催された会員向け商談会

フィンランド・フランス・ベルギー(フランダース/ワロン)の11カ国12政府観光局とレイルヨーロッパの13団体が参加し、JATA本部からは菊間潤吉副会長とチームヨーロッパ観光促進協議会の古木康太郎委員長も出席しています。

JATA九州支部で実施されたヨーロッパセミナーでは、過去最多の主要政府観光局が参加する形となり、支部会員の旅行会社34社から117人が集まりました。

セミナー終了後には、九州支部海外旅行委員とチームヨーロッパ会員との意見交換会も実施されています。



首都圏13大学の学生45人が参加 JATA会員会社25社でインターンシップ

JATAは2月1日から11日までの土曜日と日曜日を除く9日間にわたり、観光庁と会員旅行会社25社の協力を得て、大学生を対象にインターンシップを実施しました。

このインターンシップは、9日間のプログラムを通じて、ツーリズム産業の現状や課題について理解を深めると同時に、旅行産業への就業意欲を高め、現場を知ってもらうことでミスマッチを防止し、必要な人材を確保していくことを目指すものです。

JATAのインターンシップは、昨年から開始され、集合導入教育や業態・規模の異なる2社での職場体験ができる独自のカリキュラムで、参加者の中から旅行業界に就職するケースも多くみられます。

インターンシップへの参加学生は、首都圏



同じ旅行業を目指す他校の学生とも仲良くなりました

13大学の観光系学部や学科の学生を中心に45人を数えました。また、今年から、参加学生の理解度向上や大学側との連携強化などを図るため、指導教員に対して、(1)学生毎の推薦状提出、(2)インターンシップの事前事後指導、なども依頼し、産学連携による「層」の学習効果の向上を目指しました。

導入教育では、観光庁観光産業課の小俣緑係長やJATAの越智良典理事、事務局長、矢嶋敏朗広報室長が、それぞれ「将来の観光産業を担う若者の皆さんへ」「旅行業の魅力と力」「旅行業の実際」をテーマに講義を行ったほか、リードポテンシャルの大嶋博子代表取締役によるビジネスマナー研修「旅行業で働く意義」も実施されています。

2月3日～5日のインターンシップ・1クール、2月8日～10日のインターンシップ・2クールを経て、2月11日にはグループ討論と発表、実習の振り返りなどの総括が行われました。

今回のインターンシップでの、受け入れ企業は次の通りです。(五十音順)

◎**受入企業** 〓 ANAセールズ、エヌオーイー、沖縄ツーリスト、小田急トラベル、かもめ、近畿日本ツーリスト、KNTCTホールディングス、JT B関東、JT Bグローバルマーケティング&トラベル、JT Bコーポレートセールズ、JT Bワールドバケーションズ、

JTB国内旅行企画、ジェイアール東海ツアーズ、ジャルパック、西武トラベル、東日観光、東武トップツアーズ、日本旅行、農協観

光、阪急交通社、ピーエス観光、びゅうトラベルサービス、ミキツーリスト、名鉄観光サービス、ユニテッドツアーズ

新入社員基礎研修を4都市で実施 東京では「ビジネス及び接遇マナー」も

JATAは4月11日から26日までの間の7日間にわたり、東京仙台広島福岡の4都市で「平成28年度新入社員基礎研修」を実施します。

今年度は、旅行業におけるビジネス接遇マナー等を正しく理解するための研修会開催への要望が会員企業などから寄せられたのを受けて、東京会場では従来の「法令約款」に「ビジネス及び接遇マナー」を加えて2日間の研修を行い、仙台・広島・福岡会場についてはこれまで通り「法令約款」研修を実施します。

研修には、新入社員に限らず、入社3年未満の社歴の浅い社員やキャリア採用の社員なども参加が可能です。

〈開催会場 定員・日時・受講料〉

◎**東京A**(1日目) 〓 JATA研修室/60人/4月11日(月) 9:30-18:30/ビジネス・接遇マナー/1万円

◎**東京A**(2日目) 〓 JATA研修室/90人/4月12日(火) 9:30-17:30/法令約款の基礎/5000円

◎**東京B**(1日目) 〓 JATA研修室/60人/4月13日(水) 9:30-18:30/ビジネス・接遇マナー/1万円

◎**東京B**(2日目) 〓 JATA研修室/

90人/4月14日(木) 9:30-17:30/法令約款の基礎/5000円

◎**仙台** 〓 仙台商工会議所7階中会議室/50人/4月19日(火) 9:30-17:30/法令約款の基礎/5000円

◎**広島** 〓 広島グリーンアリーナ小会議室/40人/4月20日(木) 9:30-17:30/法令約款の基礎/5000円

◎**福岡** 〓 天神クリスタルビルCホール/40人/4月26日(火) 9:30-17:30/法令約款の基礎/5000円

※申し込み締め切りは3月18日で先着順受付とし、各会場とも定員になり次第、締め切ります。

〈お問い合わせ〉

◎**JATA研修・試験部**
(TEL) 03-3592-1277

A/S 春期養成講座の受講者募集 海外旅行販売に欠かせない知識習得を

JATAでは3月1日から4月1日まで、「エアスペースヤリスト(A/S)春期養成講座の受講者を募集しています。

A/S養成講座は昨年度から、海外旅

行で人気の高い国々を8つのエリアに再編成して、観光・地理・文化・歴史・自然・飲食・ショッピング、ビジネスストラベルなど、海外旅行販売に欠かせない広範な知識習得のためにスタートし、1650講座に受講者が集まるなど好評を得ました。

この機会に是非、会員各社スタッフの知識能力のレベルアップにご活用ください。

A/S養成講座の詳細については、トラベル・カウンセラー制度研修センターのホームページ(<http://www.traco.jp/>)へ。

北海道支部

- 1月23日 雪はねボランティア活動(第1班)実施。
- 1月30日 雪はねボランティア活動(第2班)実施。
- 2月22日 第4回海外旅行委員会開催。
- 2月23日 第3回総務委員会開催。
- 2月23日 第4回訪日旅行委員会開催。
- 2月24日 第2回業務改善委員会開催。
- 2月25日 第3回国内旅行委員会開催。
- 2月25日 第4回国内教育小委員会開催。
- 3月7日 第4回幹事会開催。

東北支部

- 1月7日 第7回幹事会を開催。
- 1月7日 「JATA 2016 新春交賀会」をホテルメトロポリタン仙台で開催。東北運輸局の永松健次局長をはじめ、関係省庁・政府観光局など14人、経済団体関係諸団体など24人、旅館など110人、会員な

ど69人、合計217人が参加。
2月17日 第8回幹事会を開催



東北支部「新春交賀会」での鏡開き

関東支部

- 1月13日 埼玉県地区委員会賀詞交歓会を開催。
- 1月14日 国内旅行委員会(跡見学園女子大との意見交換会)を開催。
- 1月14日 千葉県地区委員会賀詞交歓会を開催。
- 1月27日 神奈川県地区委員会賀詞交歓会を開催。
- 2月2日 海外旅行委員会を開催。
- 2月10日 総務委員会を開催。
- 2月16日 LADY JATA委員会を開催。
- 2月17日 インバウンド委員会を開催。
- 2月27日～29日 幹事会研修旅行を実施。
- 3月7日 国内旅行委員会を開催。

中部支部

- 1月13日 愛知・三重・岐阜地区合同新年賀詞交歓会を開催。

1月13日 石川地区新年賀詞交歓会を開催。

- 1月14日 静岡地区新年賀詞交歓会を開催。
- 1月14日 富山地区新年賀詞交歓会を開催。
- 1月20日 総務消費相談委員会を開催。
- 1月22日 空港委員会を開催。
- 2月12日 国内(訪日)地域振興委員会を開催。
- 2月16日 研修委員会を開催。
- 2月18日 幹事会を開催。
- 2月26日～28日 上海研修を実施。

関西支部

- 1月14日 海外旅行委員会、国内旅行委員会、インバウンド・ツーリズム委員会の合同委員会を開催。
- 1月21日 消費相談委員会を開催。
- 2月18日 消費相談委員会を開催。
- 2月19日 インバウンド・ツーリズム委員会を開催。

中四国支部

- 1月14日 JATA中四国支部役員会を開催。
- 1月22日 JATA中四国支部賀詞交歓会を開催。155人が出席。
- 1月22日 第3回幹事会を開催。
- 1月22日 広島空旅ワークショップ商談会を開催。
- 1月23日 第5回「広島空旅! 2016」に参加。同時期に開催された「島根ふるさとフェア会場」にもJATAブースを出展。

2月1日 第4回海外旅行委員会&第5回広島地区委員会の合同会議を開催。

2月25日 旅行業界研究セミナーを広島で開催。



「広島空旅! 2016」で挨拶する中国支部の大小田博之支部長

九州支部

- 1月6日 九州支部賀詞交歓会を開催。
- 1月14日 海外旅行委員会を開催。
- 1月20日 海外旅行委員会・チームヨーロッパ第3回会議を開催。
- 1月26日 海外旅行委員会・チームヨーロッパ第4回会議を開催。
- 1月29日 ヨーロッパ説明会 in 福岡を開催。
- 2月2日 教育研修委員会を開催。
- 2月5日 消費者相談委員会を開催。
- 2月16日 国際旅行委員会を開催。
- 2月19日 海外旅行委員会を開催。
- 2月24日 総務委員会を開催。
- 3月8日 国内旅行委員会を開催。

沖縄支部

- 1月20日 第8回幹事会を開催。
- 1月20日 JATA/ANTA合同新年会を開催。
- 2月10日 第9回幹事会を開催。
- 2月17日 総務委員会/海外旅行保険セミナーを開催。

3カ年の集大成で「ジャンプの年」に 東京五輪の2020年へ更なる飛躍目指す

JATAの「JATA旅博」と日本観光振興協会の「旅フェア日本」を統合した「ツーリズムEXPOジャパン」は、2014年の第1回、2015年の第2回に続いて、今年で第3回を迎えます。「ツーリズムEXPOジャパン2016」として開催する第3回は、東京オリンピック・パラリンピックの2020年に向けて、世界最大の観光総合イベントを目指し、さらなる飛躍を遂げることにあります。

日本の姿勢を世界に向けてアピール

ツーリズムEXPOジャパン実行委員会の委員長を務めるJATAの田川博己会長は、1月7日の新春会見で「ツーリズムEXPOジャパン2016」について、2014年のホップ、2015年のステップに続き、2016年をジャンプの年と位置づけ、「展示会や国際観光フォーラム、ジャパンツーリズムアワードなど、それぞれの事業の完成形を目指し、JATAの中核事業として確立したい」と意欲を示しました。

日本は昨年、国連の世界観光機関(UNWTO)で理事国入りを果たし、国際ツーリズムにおけるリーダーシップへの期待も高まっていることから、田川会長は「JATAとしても、民間の立場でUNWTOの活動を支える役割を果たしていく」と語り、日本の姿勢を世界に向けてアピールする場として「ツーリズムEXPOジャパン」の重要性も強調しています。



第1回「ジャパン・ツーリズム・アワード」の大賞は、瀬戸内国際芸術祭実行委員会の「瀬戸内国際芸術祭の開催による地域再生の取組」が受賞しました

ステップの年となった「ツーリズムEXPOジャパン2015」では、日本ASEANセンターとの共催で「ASEAN経済共同体発足でツーリズムはどう変わる？」をテーマに、第1回アジア・ツーリズムリーダーズフォーラムを開催。ASEAN旅行市場におけるアウトバウンドの市場性やツーリズムサービスの方向性についてのプレゼンテーションやASEAN加盟国の観光関係者によるオープンディスカッションを実施しました。

「ツーリズムEXPOジャパン2015」の展示会には141の国と地域から1161の企業・団体が出展し、全体の来場者数も前年の15万7589人を上回る17万3602人に達しました。

期間中には、都市型MICイベント「JAPANNIGHT 2015」を東京駅前の行幸通り・丸の内エリアで開催したほか、Tourism and

好評の海外・国内商談会

2015年9月に開催した「ツーリズムEXPOジャパン2015」の展示会には141の国と地域から1161の企業・団体が出展し、全体の来場者数も前年の15万7589人を上回る17万3602人に達しました。

期間中には、都市型MICイベント「JAPANNIGHT 2015」を東京駅前の行幸通り・丸の内エリアで開催したほか、Tourism and



日本の旅行会社と国内外のセラーによる商談会は、アウトバウンド商談会と国内商談会が同じ会場で開催され、参加者から高い評価を受けました

Culture 旅と文化をテーマにした国際観光フォーラムでは、グローバルツーリズムにおける日本の役割をめぐって発熱した議論が繰り広げられました。

さらに、日本の旅行会社と国内外のセラーの間で「アウトバウンド商談会」と「国内商談会」が2日間にわたって実施され、合わせて633社、923人が参加しています。セラー側からは、「バイヤーのデスクを回り日本市場について学べるのがありがたい」(アウトバウンド商談会)、「自分の地域の魅力を知ってもらおう場として有意義だと感じる」(国内商談会)などの評価を受けました。

第1回から3カ年にわたる取り組みの集大成として「ジャンプの年」を迎える今年、ブラジルでのリオ五輪閉幕直後に2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて世界の注目が日本に集まる中で開催

する「ツーリズムEXPOジャパン2016」には、海外旅行・訪日旅行国内旅行の三位一体による大観光イベントとして、内外からの期待が高まっています。

「ツーリズムEXPO ジャパン2016」 展示会の出展者を募集!

ツーリズムEXPOジャパンでは、今年9月22日から25日まで東京・有明の東京ビッグサイトで開催する「ツーリズムEXPOジャパン2016」展示会の出展者を募集しています。

出展対象者は、(1)国内外の旅行・観光関連企業および団体、(2)地方自治体、(3)地域活性化や観光産業との連携に取り組んだり、その検討を行っている全ての企業・団体、(4)新たなビジネスチャンスを広げたい企業やNGO、などです。

出展メリットとしては、(1)国内宿泊旅行のリピーターが多く来場しているため、出展者の魅力をダイレクトにアピールできること、(2)イベント取材するメディアを通じた情報発信もできること、(3)満足度85%、成約見込み70%超という商談会への参加により、新たな商品販売による地域への送客増も可能。

出展申し込みは、公式サイト(<http://t-expo.jp/biz/>)からも行うことができます。

◎出展申込・問合せ先
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル4F
TEL: 03-55510-2004 /
FAX: 03-55510-2012 /
E-mail: event@t-expo.jp

求められる企画力・商品力の強化

「オムニチャネル」により差別化

JTBは昨年4月から、新たな会員プログラムとして「JTBトラベルメンバー」をスタートさせ、店舗や電話での申し込みを対象としてきた「JTBトラベルポイント」とホームページからの申し込みを対象とする「JTB INFO CREW」を共通化しました。

これは、リアル店舗とホームページをシームレスに利用できる「オムニチャネル化」を目指すJTBの取り組みとして注目されましたが、昨年末には、JTBのホームページと「るるぶトラベル」を統合して国内旅行のオンライン販売を一本化する方針が示され、2017年4月をめどにリアル店舗とインターネットの予約システムも統合される計画です。

JTBグループ本社の今井敏行取締役旅行事業本部長(CS推進、Web戦略担当)は、顧客ポイントの共通化と店舗スタッフによるオンライン売上実績の店舗への還元を、オムニチャネル化の第1段階と位置づけ、「リアル店舗とホームページの双方で販売実績を伸ばしていく」と説明。「来春の実現を目指しているリアル店舗とインターネットの予約システムの統合では、ホームページに会員のカードを用意することで、予約や商品の取り置きなどをカウンタースタッフと会員が共有できるようにして、CSの向上につなげると同時に、リアル店舗での販売強化にも資するようにしたいと考えてい

ます」(今井本部長)

リアル店舗とホームページをシームレスに利用できるようになれば、顧客自身で時間や場所を選ばずに購入手続きを行えることから、インターネットでは完結できない商品やサービスのコンサルティングにカウンタースタッフが十分に時間を割くことも可能となります。IT技術の進展は、リアル店舗がなければ出来ないサービスを支える形にもなってきたおり、「オンライントラベルエージェント(OTA)との差別化を可能にする」(今井本部長)時代を迎えているとも言えそうです。

SNS活用し着地型ビジネス拡大へ

旅行業界でも大手旅行会社を中心として、今後、オムニチャネル化の取り組みが拡大することも予想される。一方で、中小の旅行会社や地域の旅行会社にもITを活用した新たな事業展開が期待される状況も生まれてきています。

DESTINEーションやテーマに特化したSITの分野などでは、従来から、インターネットを通じてリアル店舗よりも広い商圏を確保することで成功している事例も少なくありませんでしたが、訪日旅行市場が急速に拡大する中で、逆にエリアに特化することにより、新規事業の展開や新たなビジネスモデルの確立が可能となる局面も広がってきました。

国内の各地域で開催される伝統的な祭りや趣向を凝らしたイベントなど

には、地域の外からも多くの人々を集める根強い人気を持つものも少なくありません。また、そうした祭りやイベントの情報を求めるニーズも、今や国内だけでなくとどまらず、海外にも広がっている状況です。

これまで地域から外へ出ていく発地型の旅行をビジネスの中心としていた旅行会社の間では、地域へ旅行者を呼び込む着地型の旅行も取り扱うことで、事業を拡大していこうという動きも出てきました。

地域を訪れる旅行者は、検索サイトで情報を探すだけでなく、フェイスブックやツイッターなどのSNSを使って情報を入手するケースも少なくありません。地元で詳しい地域の旅行会社ならではの情報をSNSで発信し、自社が提供しているサービスや商品も併せて紹介することで、着地型のビジネスにつなげていくことも可能な時代となつていきます。

今年のJATA経営フォーラムで、田川会長は、旅行会社の企画力・商品力を発揮することの重要性を訴えましたが、地元を熟知する地域の旅行会社ならではの企画力・商品力を高め、SNSを活用した情報発信などに取り組み、規模の大小を問わず、旅行会社としての存在感を示すことが可能な時代です。

訪日インバウンド市場で「地方分散」と「リピーター化」がキーワードとなっている今、IT技術を活用して地元への誘客を目指す旅行会社の取り組みは、時代の要請にこたえるものであると同時に、旅行業界全体の活性化につながっていくことも期待されます。

(取材文 鈴木清美)

JTBパブリッシング

国内&海外の
素敵なお土産を
揃えました!!

るるぶの旅行通販サイト

るるぶショッピング

お買い物はこちら <http://shop.rurubu.com/>

リニューアルオープンした「るるぶショッピング」。
国内・海外の定番&おすすめのお土産が気軽に買えます!
ご当地ならではのアイテムのヒミツや開発ストーリーなどもご紹介!!
見て、そして買って楽しめる通販サイトへぜひお越し下さい!

①
日本中の
名産品が買える!

思い出のあの場所の特産品が取り寄せOK!

②
海外の人気
アイテムが買える!

旅行前にお土産を手配すれば観光の時間が増やせます

③
スマートフォンでも
ショッピング!

お店で並ばなくても旅先でさっとスマホでお買い物

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～⑤バス事故から「旅行サービス機関選定義務」を考える～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

■バス事故を受けて

1月15日の未明に起きた軽井沢でのスキーバス転落事故は、乗員・乗客41人(運転手2人、乗客39人)中15人が死亡、生存者も全員が負傷し、バス事故としては過去30年で最多の死者が出る大事故となりました。事故後の調査報道で明らかになったのは、バス運行会社の数々の杜撰な管理の実態でした。事故を受け、国土交通省が12の都道府県で貸切バスを対象に行った抜き打ちの緊急監査では約半数に法令違反が見つかり、改めて行政として公益社団法人日本バス協会に対し貸切バスの安全確保の再徹底について緊急要請を行うに至っています。

本事故の責任の所在は関係各機関による調査結果を待たなければなりません。当該バスツアーの企画・手配を行った旅行会社に対してもバス運行会社の選定の観点を中心にその業務状況等に厳しい目が向けられています。

■旅行安全マネジメントに見る「選定義務」

今回のバス事故でクローズアップされた「選定義務」については、旅行業約款の中では「旅程管理」の中で「旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し…」という記載になっており明確な「安全確保義務」や「選定義務」への言及はありません。しかしながら、各種判例においては「安全確保義務」について「旅行者の生命・身体・財産等の安全を図るため、旅行目的地、旅行日程、旅行サービス提供機関の選択等に関し、あらかじめ十分に調査・検討し、専門業者としての合理的な判断をし、また、その契約

内容の実施に関し、遭遇する危険を排除すべく合理的な措置を採るべき信義則上の義務」や「旅行者の安全を害するおそれのないサービス提供者を選定する義務」等と定義し、旅行会社の責任に言及するケースが出ています。つまり具体的にどこまで対応すべきかが明確化されていないからこそ、旅行の企画・手配段階でバス会社等の交通機関を始めとする旅行サービス提供機関の選定基準を自社で明確にしておかなくてはなりません。JATAの「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」等のガイドラインを参考にマニュアル等の整備を進める必要があります。また言うまでもなく旅行安全マネジメントの考え方は「安全な旅行サービス提供機関の選定義務」が明確に謳われており、その実行(DO)が次の様に求められています。今一度、自社の体制整備・運営状況を「ご確認ください」。

■旅行サービス提供機関の選上の過失に備える『旅行者賠償責任保険』

このように旅行会社には「安全な旅行サービス提供機関を選定」することが義務付けられています。万が一、旅行サービス提供機関の選定において旅行会社に過失があると認められた場合は、旅行会社はその責任を追及され時には高額な賠償金を支払うこととなり、会社の存続危機事態を引き起こしかねません。まずは自社の企画・手配段階での安全確保を確実に実行し、リスクを低減させることが大切です。旅行サービス機関の選定を含めた旅行業者としての業務遂行に起因して旅行業者が法律上の賠償責任を負担した場合の損害を補償する『旅行者賠償責任保険』への加入も企業防衛の観点から極めて重要です。

【危機発生前の準備】

(以下は主なもの)

企画段階

- ☑ ツアー行程において事故を誘発するような無理が生じていないか
- ☑ 安全性を確保した企画設定になっているか

手配段階

- ☑ サービス提供機関は法令等を順守しているか
- ☑ サービス提供機関の安全管理体制・事故対応体制を把握しているか
- ☑ サービス提供機関の過去の事故発生状況等を調査しているか
- ☑ サービス提供機関に依頼するサービス内容は法令に基づいているか
- ☑ サービス提供機関の賠償責任保険の加入状況を確認しているか
- ☑ 事故発生時のサービス提供機関との役割分担は明確化されているか

『旅行者賠償責任保険』に加入するには…
JATA 会員会社専用の団体保険制度があります。
詳しくは株ジャタまでお問い合わせください。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動





2016年の旅行市場を展望する

2016年に入り為替や株価など経済情勢には波乱含みの様相が広がっています。今回の「データ深読み」では、これらの要素が2016年の旅行市場にどう影響するか考察します。

本稿執筆時点の2016年2月現在、急な動きを見せているのは為替レートです(図表1参照)。為替レートの変動は海外旅行、訪日インバウンドの双方に一定の影響を持つと考えられ、ご承知の通り、海外旅行とインバウンドとは影響の向きが逆方向となります。既に今年の春節では中国人訪日客の消費単価の伸びが鈍ってきたとする報道が流れていますが、要因のひとつに昨年半ば以降じわじわ進んできた元安が疑われます。但し、日銀の金融緩和が始まる前と比較した水準は依然として大幅な円安のままであることも事実です。2012年には1円が12円でしたが、円安が最も進んだ2015年半ばの1元≒20円は12年比で約1.7倍、これに対し2月中旬現在の円/元レートは17円台で約1.4倍となっています。2016年は中国に限らずアジアの海外旅行市場全体に経済成長の減速による伸び率の低下が

想定されるため訪日インバウンドについても2015年のような伸びは期待できないと予想されますが、為替レートに関しては目先の短期的な変化だけにとらわれないように注意する必要があります。一方、プラスの影響が期待される海外旅行に関しては確たる材料は未だ挙がってきていません。為替レートに影響されやすいのは20代女性などの若年層が中心と考えられるため、先ずは卒業旅行など、この2月、3月の実績がどう出るかが注目されます。燃油サーチャージは石油価格の下落により2015年から大きく下がっていたにも関わらず、これまで目立ったプラスの材料とはなっていませんでしたが、円安の水準がやや緩んだことで、心理的な相乗効果を期待したいところで

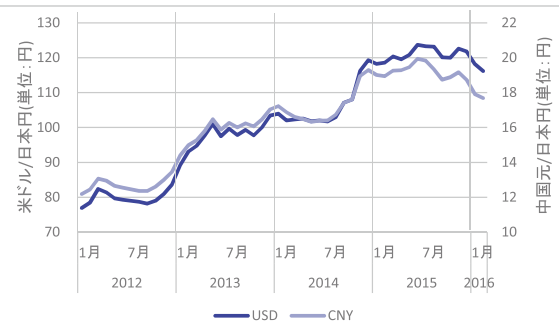
経済情勢についてもうひとつ見逃せないのが国内経済の国内旅行に対する影響です。2015暦年第4四半期のGDPはマイナスとなりました。主因は個人消費の停滞とされています。こうした中、これまで底堅く成長を続けてきた国内旅行に若干の陰りが見ら

れます(図表2)。国内の延宿泊者数の2015年第4四半期の伸び率が下がってきており、JATAが昨年12月に発表した国内旅行DIもプラスの幅が縮小してきています。主要旅行会社の国内旅行取扱額は依然として好調ですが、これまでもDIの変化には比較的よくシンクロしてきており、今後の推移が注視されます。

今後、注意を払う必要があることのひとつが、人々が日本経済の先行きに対するどの程度の不安感を感じているか、という点ではないかと思えます。日銀はマイナス金利に踏み込みましたが、これらの政策が長い目で見た日本の経済財政の運営に吉と出るのかどうか、という観点です。こうした先行き不安感に影響されやすいのはシニア層ですが、国内旅行市場はシニア層のシェアが大きく、また現状の旅行単価の上昇にもシニア層が大きく貢献していると考えられます。仮にこの層の旅行マインドに陰りが差せば我々の業界全体に大きな影を落とす可能性が高いのです。

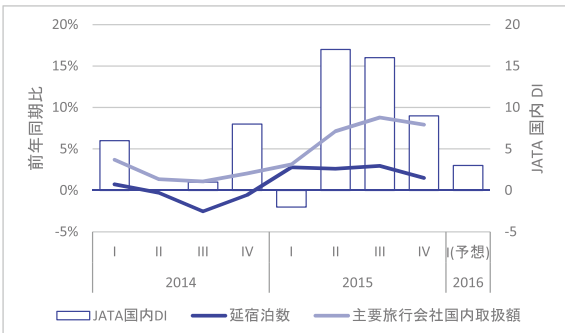
黒須宏志
旅行市場動向のリサーチャーとして講演・寄稿などで活躍中。(株)JTB総研 執行役員・主席
研究員。1964年生まれ。

図表1 為替レートの推移



データ:三菱UFJリサーチ&コンサルティング「主要通貨為替」
2016年2月のレートは1日~14日の平均値

図表2 国内旅行関連指標の動向



データ:延宿泊数は観光庁「宿泊旅行統計」の外国人宿泊を除いた数値
主要旅行会社国内取扱額は観光庁発表のもの
いずれも2015年第4四半期は10、11月分のみ

苦情事例に学ぶ ③

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…双方から旅行契約解除の申し出がない場合の費用負担

最近、国内・海外を問わず、添乗員のつかないツアーが大半と言えるほど多くなり、お客様自身に搭乗手続きを委ねるなど、旅行会社が出発の場面で立ち会わない旅行が増えています。そんな中で、お客様が何らかの理由で出発（旅行に参加）していても、旅行会社がこれを知らず、お客様側からも旅行会社側からも、明確な取消しあるいは解除の意思表示がないことで、取消料の収受をめぐるトラブルになるケースが少なくありません。今回はこのことについて考えてみたいと思います。

申し出内容はこうです

深夜集合、午前零時すぎ出発のツアーで、機内で出発を待っていたところ、散々待たされた挙句、機材故障でその便は欠航となっていました。航空会社からは夜が明けた数時間後に出発する代替便の提案があったものの、お客様はそれでは現地滞在が短くなるからと、旅行を取りやめて、旅行会社にも連絡せずに家に帰ってしまい、旅行会社はこのことを現地からの連絡で初めて知りました。

旅行会社がお客様に連絡したところ、お客様は「出発便が欠航し、代替便で行っても現地の滞在時間が少なくなってしまうので、行つてもしょうがないから行くのをやめた。」というのでした。

旅行会社は「お客様から私共へ参加取り止めの連絡をいただいております。またお客様は代替便にも乗らずに、かと言って現地にも行っておりません。これはお客様が無断で離脱したことになり、当社では、お客様による契約の解除があったものとみなし、旅行代金100%の取消料をいただきます。」と伝えました。

これに対しお客様は、「私は代替便にも乗らず、現地にも行っていない。つまりは旅行サービスの提供は何も受けていないことになる。また旅行をキャンセルするとは言も言っていないのに、取消料がかかり、何も返金がないというのはどういふことだ。とても納得がいかない。旅行代金は全額返金されるものと思っている。」との主張です。

解決に向けての指針

結論としては、取消料相当額のリスクは、これを旅行者が負担することとなります。

本件のような、旅行者が旅行に参加しなかった（できなかった）ことについて、旅行者側からまたは旅行会社側の双方から、明確に旅行契約を解除する旨の意思表示がなかったときは、旅行契約は有効なまま存続していることになり、旅行者は、旅行契約上の権利を行使しなかった旅行サービスを受領しなかったに過ぎないこととなります。

民法では、債務者が本旨に従った債務の履行を（しようとして）いるのに、債権者がこれを拒否したり、債権者の都合でこれを受け入れることができないとき、これを「受領遅滞」といい、この「遅滞の責任」は債権者が負うことになっています（民法413条）。

この規定を旅行契約にあてはめると、債務者である旅行会社（変更も含め）日程に従った旅行サービスの提供をしようと、手配を完了し、旅行が予定通り実施できるような状態にしているのに、債権者である旅行者がこれを受領しない、あるいは受領できないときには、これにより生じる費用負担（旅行サービスが受けられなくなったことでの取消料相当額や帰国のための「航空運賃」等をいいます）は旅行者が負うこととなります。

●補足

本件のような場合と異なり、お客様が不本意に旅行サービスの提供を受けられない場合や旅行会社に連絡できない場合はいろいろ考えられます。例えば、テロリストに

間違われて現地でも入国拒否された、お客様が認知症を発症して行方不明になってしまった、お怪我をされて意識不明になったなどです。

今後このような場面が生じることは増えると考えられ、そのような場合、現場では即対応が求められます。今一度、考え方を整理して、お客様にきちんと説明することが苦情防止の観点から必要になると思われれます。

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」からお申し出いただけます★



第39回 旅行業者が関与しない事由で旅程の変更が起きたら？

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

募集型企画旅行ではしばしば旅程の変更が発生します。しかし、変更に至る原因は、悪天候による利用交通機関や宿泊施設の変更、観光施設の突然の休業など、旅行業者には何ら責任のない、即ち「旅行業者が関与しない事由(以下「免責事由」)にある場合も多いようです。今回は、このような旅行業者に責任のない旅程の変更が発生したときにどう対応すべきか、旅行出発前に変更が発生した場合を例にとり、業務の流れに合わせて「標準旅行業約款 募集型企画旅行契約の部(以下「約款」)を参照しながら整理してみます。

企画旅行の旅行日程は原則として旅行業者といえども自由に変更できません。天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービスの提供の中止、官公署の命令などの旅行業者が関与しない事由が生じた場合であつて、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ない場合に限り、旅行者に予めやむを得ないものである理由、及びその理由と変更との因果関係を説明して初めて旅行業者が旅行内容を変更することができます(第13条)。また、この際は、変更後の旅行日程が当初のものに適うよう努力しなければなりません(第23条第2号)。

催行するか?しないか?

不幸にして変更するにしても、例えば、旅行の目的の

つとなるような重要な場所に行けないなど当初の旅行目的に適うものとはならない場合、また、ピークシーズンなどで到底代替手配ができないような場合にはツアーの中止を検討しなければなりません。ツアーを中止する場合は、旅行代金を返金することになりますが(第19条第1項)、中止の原因が免責事由にあたるとしても、旅行業者による契約の解除になりますので、お客様から取消料を收受することはできません。他方で、旅行業者に対して請求される運送・宿泊機関等からの取消料は旅行業者が負担しなければなりません。

変更内容が「重要な変更」にあたるのか

一方、旅程の一部を変更して、ツアーを出発させる場合を考えてみましょう。旅行業約款では、旅行業者が旅行契約の内容を変更した場合は、その変更が重要なものであるときは、旅行者は、旅行契約を解除することができますとされています。ここでいう「重要な変更」とは、二つは、約款の「別表第2」の変更補償金の表に記載されている1〜8号までの事例をいいますが、特に注意していただきたいのは、ここでいう「重要な変更」にはこれら8項目以外にもある、ということ。変更内容が重要であるかどうかは、旅行業者とお客様の間で判断が異なることでもありますので、ツアーの目的や内容に沿ってきちんと説明できるように考え方を整理しておく必要があります。変更を理由としてお客様からキャンセルの申し出があり、その変更が「重要な変更」に該当する場合は、お客様から取消料を收受することはできません(第16条第2項第1号)ので、運送・宿泊機関等から請求される取消料は旅行業者の負担となります。

催行する場合の取消料と変更補償金

次に、変更に関わらずお客様が予定通りツアーに参加される場合の変更補償金の対応です。たとえば「重要な変更」であつても、その発生原因が約款に定めた免責事由(第29条第1項第1及び第2号)によるのであれば、後述べる例外を除いて変更補償金の支払いは不要と考えてください。また、変更補償金が旅行者名あたり1,000円未満である場合は支払う必要はありません(第29条第2項)。

例外とは、免責事由に該当する事態により変更が生じた場合であつても、予定された交通機関や宿泊施設がオーバーブック状態になったことにより、それらの交通機関や宿泊施設を利用できなかった場合です。例えば、事故などによりホテルの一部が利用できなくなり、「ホテルは営業しているが、当社のグループには客室が提供されなかった」、というような場合です。

同じ「重要な変更」を判断の基準にしながら、変更補償金の支払い事由としての「重要な変更」と、参加を取り消す場合の「重要な変更」とでは、範囲が異なる点に十分留意してください。(内山)

訂正

第38回「民泊」の記述に誤りがありました。次のように訂正するとともにお詫の申しあげます。

(14ページ3段目9行目)「これを活用するには、政令で定める要件を満たしたうえで、満たしている旨の国家戦略特区指定区域がある都道府県知事等の認定(特定認定)を受ける必要があります。」

要人往来

海外旅行復活を目指すJATAの決意に呼応するかのよう、世界各地の国々から日本市場へのアプローチが続いています。その多様で熱い思いを共有しながら、着実に需要を創出拡大していかなければなりません。



アルマンド・シャンドロ アルバニア駐日大使館公使参事官 ②



ジョン・トゥーミー マリオット・インターナショナル バイス・プレジデント(太平洋セールス) ④



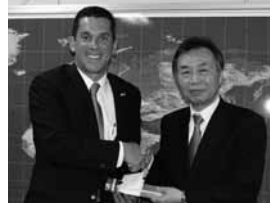
シモナ・レスコヴァル 駐日スロベニア大使 ⑧



リー・ジョンファン 韓国観光公社日本地域本部長 ①



ドラジェン・フラスティッチ 駐日クロアチア大使 ⑤



ルイス・ミゲル・インカピエ パナマ外務副大臣 ③



キム・ジョンズ 大韓航空常務日本地域本部長 ⑥



カンマーン・チャントラシー ルアンパバーン県副知事 ⑨



グレゴリ・クレイ ヴィジット・ナパバレーCEO ⑦

多様な観光資源を紹介 クロアチア 1月20日(水)

ドラジェン・フラスティッチ 駐日クロアチア大使

田川会長を訪れ、クロアチアの多様な観光資源を紹介し「来年の冬に向けてウインター・ツアーもアピールしていく」方針を説明。田川会長は「地域の生活文化に興味を持つ日本人旅行者も増えてきており、そうした素材を旅行会社に提供してほしい」と応えました。⑤

新たな地域への路線展開も検討 韓国 1月20日(水)

キム・ジョンズ 大韓航空常務日本地域本部長

チェ・ジョン・ホ前常務日本地域本部長と田川会長を訪問し、「新たな地域への路線展開も検討しており、訪韓日本人旅行者の拡大に協力したい」考えを表明。田川会長は「オリンピックに向けて日韓両国が協力を進め、観光交流を拡大していきたい」と意見交換しました。⑥

観光業の重要性への意識高める 米国 2月12日(金)

グレゴリ・クレイ ヴィジット・ナパバレーCEO

JATA本部を訪問し、「ナパバレーにおけるDMOの役割とその成果」をプレゼンテーションし、「観光業の重要性についての意識を高める活動・支援を行っている」と説明。中村理事長らはプレゼンテーションへの謝意を伝え、「ツーリズムEXPOジャパンでナパバレーをご紹介ください」と要請しました。⑦

JATAの観光促進活動に協力 スロベニア 2月15日(月)

シモナ・レスコヴァル 駐日スロベニア大使

中村理事長を訪れ、JATAの観光促進活動に協力したい意向を表明するとともに、「スロベニアのプロモーションについてアドバイスをお願いしたい」と要請。中村理事長らは、「日本の旅行会社に情報を提供すれば、日本からのツアー旅行者が増えると思います」と説明しました。⑧

JICAの招聘事業によりJATAで研修 ラオス 2月15日(月)

カンマーン・チャントラシー ルアンパバーン県副知事

JICAラオス事務所による観光振興事業の一環として招聘プログラムで来日し、JATAの活動を研修。中村理事長は「JATAとしてラオスへの取り組みを強化しており、2月に実施されるファミツアー後の送客が期待されています」と説明しました。⑨

JATAとの協力関係を維持 韓国 1月6日(水)

リー・ジョンファン 韓国観光公社日本地域本部長

田川会長を訪れ、JATAとの協力関係維持と他団体・組織との交流拡大の方針を表明。田川会長は「文化交流やオリンピックをキーワードに日韓のビジネス関係や相互理解を深めていきましょう」と応じました。①

日本での認知度の向上を アルバニア 1月12日(火)

アルマンド・シャンドロ 駐日大使館公使参事官

中村理事長を訪問し「JATAとの協力を強化してアルバニアの認知度を高めたい」と説明。中村理事長は「『ヨーロッパの美しい村30選』にベラットが入り、日本からのツアーも増えるでしょう。ツーリズムEXPOジャパンへ出展すれば、認知度が高まると思います」とアドバイスしました。②

直行便の就航に向けて交渉 パナマ 1月13日(水)

ルイス・ミゲル・インカピエ 外務副大臣

中村理事長を訪れ、「日本からの直行便就航に向けて交渉を進める予定で、4月には大統領も来日し両国関係の強化を図ることになる」と説明。中村理事長は「パナマ運河に加えて、伝統・文化・料理などの観光情報提供を積極的に行ってください」と話しました。③

合併効果を両社の顧客へ還元 米国 1月14日(木)

ジョン・トゥーミー マリオット・インターナショナル バイス・プレジデント(太平洋セールス)

中村理事長を訪問し、「スターウッドホテル&リゾートとの合併による変更・結果は、両社の顧客のために生かしていきたい」考えを表明。中村理事長は「世界最大規模の企業としてツーリズムEXPOジャパンに出展していただきたい」と要請しました。④

Make 2016 the Year for a “Jump” as the Culmination of the Three Years Aim at a Further Leap Forward, Looking Ahead to the Tokyo 2020 Olympic Games



The Setouchi Triennale Organizing Committee won the Grand Prize at the first Japan Tourism Awards

This year, JATA Tourism EXPO Japan marks its third year following the first and the second expos in 2014 and 2015. The event is an integration of two former events, JATA Tabihaku Travel Showcase organized by the Japan Association of Travel Agents (JATA) and Tabi Fair Japan organized by the Japan Travel and Tourism Association (JTTA). JATA Tourism EXPO Japan 2016, the third expo, will take a further leap forward, aiming to become the world’s largest, most comprehensive tourism event and looking ahead to the Tokyo 2020 Olympic and Paralympic Games.

To Impress Japan’s Attitudes on the World

Mr. Hiromi Tagawa, chairman of JATA, who also serves as the chairman of the JATA Tourism EXPO Japan Organizing Committee, made a comment on JATA Tourism EXPO Japan 2016 during a New Year’s interview on January 7. He has positioned 2016 as the year for a “jump,” following the year for a “hop” in 2014 and the year for a “step” in 2015. He expressed his vision, saying “I intend to put the finishing touches on each event, including exhibitions, international tourism forums, and Japan Tourism Awards. I would like to establish them as JATA’s core projects.”

Last year, Japan became a member of the United Nations’ World Tourism Organization (UNWTO) Council. This increased expectations for Japan’s leadership in international tourism. Mr. Tagawa said, “JATA will support the UNWTO’s activities from the private sector’s standpoint,” and stressed the importance of JATA Tourism EXPO Japan as the place to impress Japan’s attitudes on the world.

At JATA Tourism EXPO Japan 2015 held in the year for a “step,” the first Asia Tourism Leaders Forum was co-organized by JATA and the Japan-ASEAN Center under the theme “How will tourism change with the establishment of the ASEAN Economic Community?” In the forum, presentations and open discussions involving tourism industry personnel from ASEAN countries took place regarding the marketability of



Outbound and domestic business meetings were held in the same venue

outbound tours in the ASEAN travel market and the direction of tourism services. The forum attracted people’s attention as an opportunity to present tourism trends in Asia to the world.

In addition, the first

Japan Tourism Awards were presented. The “local regeneration initiative through the Setouchi Triennale” of the Setouchi Triennale Organizing Committee won the Grand Prize, and other domestic and overseas initiatives were also recognized

Well-Received Overseas/Domestic Business Meetings

At JATA Tourism EXPO Japan 2015 held in September 2015, 1,161 enterprises/organizations from 141 countries/regions displayed their exhibits. The total number of visitors reached 173,602, exceeding the 157,589 in 2014.

During the expo, an urban MICE event, Japan Night 2015, was held on Gyoko-dori Street in front of Tokyo Station in the Marunouchi area. At an international tourism forum on the theme of “Tourism and Culture,” a heated discussion took place around Japan’s role in global tourism

In addition, outbound business meetings and domestic business meetings were held between Japanese travel agencies and domestic/overseas sellers over the course of two days, with participation by a total of 633 companies/923 persons. Sellers appreciated the convenience of being able to learn about the Japanese market by visiting buyers’ desks (outbound business meetings) and the meaningful opportunity to make the attractiveness of local destinations known (at domestic business meetings).

JATA Tourism EXPO Japan 2016 will be held in the year for a “jump” as the culmination of three years of efforts. Japan will begin to attract the attention of the world for the Tokyo 2020 Olympic and Paralympic Games immediately after the Rio 2016 Olympic Games in Brazil. JATA Tourism EXPO Japan 2016 is increasingly attracting domestic and international expectations as a great tourism event incorporating inbound, outbound, and domestic travel.

JATA Tourism EXPO Japan 2016 Exhibitors Invited!

Exhibitors are invited to JATA Tourism EXPO Japan 2016, to be held at Tokyo Big Sight in Ariake, Tokyo, from September 22 to 25 this year.

Eligible exhibitors are (1) enterprises and organizations related to domestic/overseas travel and tourism, (2) municipalities, (3) enterprises and organizations which are working on or considering local revitalization or a partnership with the travel industry, and (4) enterprises, NGOs, etc., which hope to develop new business opportunities.

The advantages of presenting exhibits at JATA Tourism EXPO Japan 2016 include (1) the opportunity to make a direct appeal of the attractiveness of the exhibitor because approximately 80% of visitors are domestic repeat travelers, (2) the opportunity to transmit information through the media that report the event, (3) the possibility of sending off more tourists through the sale of new products by participating in the business meetings that boast an 85% satisfaction rate and potential contract signing over 70%.

You can submit an exhibit application on the official website at <http://t-expo.jp/biz/>.

[For application and inquiries]

Zen-Nittsu Kasumigaseki Bldg. 4F, 3-3 Kasumigaseki 3-chome, Chiyoda-ku, Tokyo, 100-0013, Japan

TEL: 03-5510-2004 / FAX: 03-5510-2012 / E-mail: event@t-expo.jp

Travel Industry Monthly Report

and France are in the same boat” to French participants and showed his determination to “make the meeting a productive opportunity.”

Mr. Kikuma highly appreciated the initiatives of the Prefecture of Police of Paris and the measures designed to create a safe environment, such as country-specific measures. Reviewing the quick recovery of demand achieved by timely campaigns after various incidents including the terrorist attacks in the US, Mr. Kikuma said, “French recovery will lead to the recovery of Europe as a whole.” He stressed that the Japanese travel industry has great expectations of the mission, which is composed of key persons in the travel industry.

At the opinion exchange meeting, Mr. Kikuma also informed France of Japan’s requests, including (1) messages from the Mayor of Paris and the French Prime Minister, etc., to Japanese tourists, (2) limited service offers until summer for tour product planning, and (3) cooperation with the travel promotions to be launched in Japan.

Japanese Departures Decrease to 16,212,100 in 2015, Down 4.1%;

Foreign Visitors Increase to 19,737,000, Up 47.1%, Marking a Record

According to a preliminary report published by the Japan National Tourism Organization (JNTO) in January 2016, the number of travelers who left Japan in 2015 was 16,212,100 persons, down 4.1% year-on-year.

By month in 2015, the number of Japanese departures increased only in September (0.3%) when compared with the same month of the previous year. The number decreased in the remaining 11 months. In particular, the number showed a two-digit decrease (-10.5%) in February, and negative growth over 7% was seen in three months from June to August. As a result, the number decreased by 4.9% year-on-year in the first half of 2015 and by 3.4% in the second half of 2015, resulting in a 4.1% decrease during the full year.

On the other hand, the number of tourists who visited Japan in 2015 increased to 19,737,000, up 47.1% year-on-year, which was the largest growth since 1964 when JNTO started keeping statistics. The number was also larger than the record high in 2014 (13,413,000) by approximately 6 million and exceeded the number of Japanese departures for the first time in 45 years, since 1970.

In JNTO’s analysis, the largest-ever number of foreign visitors resulted from demand increase factors such as an increase in port visits by cruise ships, an expansion of airline routes, cheaper airfares resulting from a decrease in fuel surcharges, and continuous inbound tour promotion.

JNTO notes that other factors contributing to the growth of foreign visitors include the weak yen and the resulting comparatively inexpensive tours to Japan, the significant easing of visa requirements, and the expansion of the

consumption tax exemption system, etc.

By market, 19 of 20 major markets, excluding Russia, set records on an annual basis. In particular, China became the largest market for the first time, with 4.99 million visitors (up107.3% year-on-year).

According to JNTO, the number of US tourists in the US/Europe market exceeded one million for the first time, and the number of outbound tourists in six Southeast Asian markets (Thailand, Singapore, Malaysia, Indonesia, the Philippines, and Vietnam) exceeded two million in total.

In January, the Number of Japanese Departures Increase for the First Time since September 2015

According to estimates announced by JNTO on February 16, the number of Japanese departures increased to 1,276,000, up 3.3% year-on-year, in January 2016. This was the first positive growth since September 2015. Expectations for the recovery of overseas travel demand are increasing.

The number of foreign visitors also increased to 1,851,800, up 52.0% year-on-year, in January 2016, showing a high growth rate. The growth rate exceeds the 2015 annual growth rate (47.1%) by approximately 5 percentage points, which is a good sign for the achievement of the goal of 20 million inbound tourists on an annual basis.

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 (978,476)	29.1 (33.9)	1,253,404	1,235,612	-1.4
2 Feb.	880,020 (688,902)	1,386,982 (1,207,242)	57.6 (75.2)	1,404,873	1,257,154	-10.5
3 Mar.	1,050,559 (802,434)	1,525,879 (1,236,489)	45.2 (54.1)	1,596,751	1,534,026	-3.9
4 Apr.	1,231,471 (1,020,474)	1,764,691 (1,528,848)	43.3 (49.8)	1,189,132	1,144,833	-3.7
5 May.	1,097,211 (892,577)	1,641,734 (1,411,626)	49.6 (58.2)	1,280,765	1,262,103	-1.5
6 Jun.	1,055,273 (866,883)	1,602,198 (1,398,845)	51.8 (61.4)	1,289,029	1,190,805	-7.6
7 Jul.	1,270,048 (1,080,552)	1,918,356 (1,712,803)	51.0 (58.5)	1,414,912	1,309,956	-7.4
8 Aug.	1,109,569 (903,919)	1,817,023 (1,584,484)	63.8 (75.3)	1,783,127	1,653,622	-7.3
9 Sep.	1,099,102 (846,241)	1,612,208 (1,316,488)	46.7 (59.1)	1,520,863	1,525,777	-0.3
10 Oct.	1,271,705 (1,029,922)	*1,829,265 (1,564,772)	43.8	1,417,766	1,412,466	-0.4
11 Nov.	1,168,427 (943,831)	*1,647,600	*41.0	1,355,246	*1,339,246	1.2
12 Dec.	1,236,073 (1,074,350)	*1,773,100	*43.4	1,397,520	*1,346,500	*-3.7
1~12 Jan.-Dec.	13,413,467 (10,880,604)	*19,737,400	*47.1	16,903,388	*16,212,100	*-4.1

◆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.

JATA Sends a Mission to France and Belgium to Reestablish Travel Demand Confirming Safety Measures and Establishing a Cooperation System for Tour Promotion



The press conference held in Paris

JATA sent a mission to France and Belgium in January 2016 to reestablish travel demand after the terrorist attacks that took place in Paris in November 2015. The mission confirmed the safety measures taken in these countries and exchanged views with concerned persons in the countries in order to establish a cooperation system to promote the recovery of tourism.

In France, the mission expressed its condolences and offered flowers to the victims of the terrorist attacks and also held a press conference with concerned local personnel. During the conference, JATA discussed specific examples of safety measures taken for tourists by the Paris City government and the French government and emphasized its intention to support the French travel industry by reestablishing demand by Japanese tourists, who are the most “safety- and security-sensitive” tourists in the world.

Recovery of the Japanese Market, a Challenge for France

The joint government-private mission (Leader: Ms. Yuri Furusawa, vice commissioner of the Japan Tourism Agency; Subleader: Mr. Jungo Kikuma, vice chairman of JATA) was created to reestablish travel demand after the terrorist attacks in Paris. On January 15 and 16, the mission offered flowers in front of Bataclan Theater, visited France's Ministry of Foreign Affairs and International Development and the Prefecture of Police of Paris, held a press conference, exchanged opinions with persons involved in the French travel industry, and toured around Paris.

At the Ministry of Foreign Affairs and International Development, Mr. Pierre, Secretary General requested that the mission look at the alert level which was raised after the terrorist attacks, together with living and tourism conditions that have returned to a normal state. The Secretary General expressed his hope that Japanese tourists, who demand high service levels including safety, will come back to France.

He also pointed out that the recovery of the Japanese market is an issue for France and that travel demand for France is recovering in other countries including the US. The ministry is trying to promote new types of tourism in France, such as tours in safe, attractive “local areas,” bicycle tours, and slow tourism.

Ms. Furusawa, vice commissioner of the Japan Tourism Agency, requested that France secure the safety of Japanese tourists and provide safety information to Japan. She informed France of a joint campaign considered by Atout France and the Japan National Tourism Organization (JNTO), and of the travel industry’s promotion plan using an industry logo.

State of Emergency as a Measure to Strengthen Safety

At the Prefecture of Police of Paris, the mission met with Latron, director of Chief Commissioner's office and other concerned police personnel in a special conference room next to the Emergency Operation Center. The mission received a briefing on safety measures taken by the authorities and counterterrorism measures taken after the terrorist incident.

The police department takes country-specific safety measures for tourists visiting Paris. It exercises safety precautions at seven sites and accommodations, including the Eiffel Tower, Notre-Dame Cathedral, and Avenue des Champs-Élysées, in order to reduce crimes against tourists from Asia. It has also increased its patrol frequency from two or three times to 15 times per day to strengthen safety measures. A pamphlet in the Japanese language has been created to protect Japanese tourists from violence, theft, pickpocketing, etc. In addition, a warning announcement is made in Japanese on subway trains.

After the terror attacks in November, the state of emergency was announced as a counterterrorism measure, giving investigative authority to governors. The authorities requested that the mission note that the state of emergency does not indicate a risk level, but it is a measure to strengthen “safety and security” that allows special counterterrorism measures. According to the police department, France has established a close communication system with the embassies of Asian countries, particularly the Japanese, Chinese, and South Korean embassies.

Japan and France in the “Same Boat”

At an opinion exchange meeting between persons in the Japanese and French travel industries, Mr. Christian Mantei, general manager of Atout France, said, “I would like to take this meeting as an opportunity to let participants know the attractiveness of local areas, in addition to the charm of Paris, through initiatives to reestablish demand.” He expressed his expectations for travel business development in the future. Mr. Kikuma, vice chairman of JATA, stressed that “Japan

事務局 便り

今月26日、いよいよ北海道新幹線の新青森～新函館北斗間で営業運転が開始されます。

テレビでも、石川さゆりさんの「津軽海峡・冬景色」と北島三郎さんの「函館の女」のコラボによる某飲料メーカーのCMが流れ、「この惑星の新幹線は妙

にテンションが上がる」と開業ムードを盛り上げてくれています。北海道新幹線の開業効果が、北海道・東北方面へ旅行需要の増加をもたらし、沿線地域の経済活性化を通じた更なる旅行市場の拡大も期待されます。

●JATA業務予定表 3月10日(木)～4月30日(土)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

3月10日	LADY JATA委員会/関東支部
3月11日	国内旅行委員会/関西支部
3月14日	幹事会/関東支部
3月15日	国内旅行推進委員会/本部
3月16日	海外旅行推進委員会/本部
3月16日	総務委員会/関西支部
3月16日	幹事会/沖縄支部
3月17日	幹事会/東北支部
3月17日	消費相談委員会/関西支部
3月23日	理事会・常任役員会/本部
3月23日	訪日旅行推進委員会/本部
3月25日	法制委員会/本部
3月25日	海外旅行委員会/関西支部
3月30日	ツーリズムEXPOジャパン実行委員会
4月6日	海外旅行委員会/関東支部
4月7日	総務委員会/関東支部
4月8日	インバウンド委員会/関東支部
4月18日	幹事会/関東支部
4月19日	消費相談委員会/関西支部
4月20日	国内旅行委員会/関東支部
4月20日	総務・消費相談委員会/中部支部
4月21日	幹事会/中部支部
4月22日	空港委員会/中部支部

●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。

3月12日	JATA環境保全活動 鳴門公園清掃活動/中四国支部
3月16日	地方チャーター意見交換会(釧路)/北海道支部
3月18日	JATA重大事故支援システムセミナー/海外旅行推進委員会
3月22日	中国旅行復活緊急フォーラム/海外旅行推進委員会
3月22日	苦情対応セミナー(長野)/業務改善委員会
3月24日	訪日セミナー「東南アジアセミナー」/訪日旅行推進委員会
4月11日～12日	新入社員基礎研修(東京A)/研修・試験委員会
4月14日	幹事会/東北支部
4月19日～20日	旅行実務研修・基礎/関西支部
4月19日～22日	旅程管理研修(福岡)/研修・試験委員会
4月19日	新入社員基礎研修(仙台)/研修・試験委員会
4月20日	新入社員基礎研修(広島)/研修・試験委員会
4月13日～14日	新入社員基礎研修(東京B)/研修・試験委員会
4月26日	新入社員基礎研修(福岡)/研修・試験委員会
4月26日～27日	新入・若手社員旅行実務研修/中部支部

観光産業を未来に繋ぐ企業年金

観光産業企業年金基金は、観光産業界に活躍する事業主・社員の皆さまの退職後の生活保障とライフプランに貢献できる業界独自の企業年金です。優れた社員の人材確保は、明日への企業の活力につながります。ぜひ、ご加入をご検討ください。

問い合わせ先：観光産業企業年金基金

〒102-0081 東京都千代田区四番町5-3 サイエンスプラザ1階 TEL:03-6380-8659 FAX:03-5275-8145

<http://www.kankosangyo-nenkin.org/>

岩手県平泉町

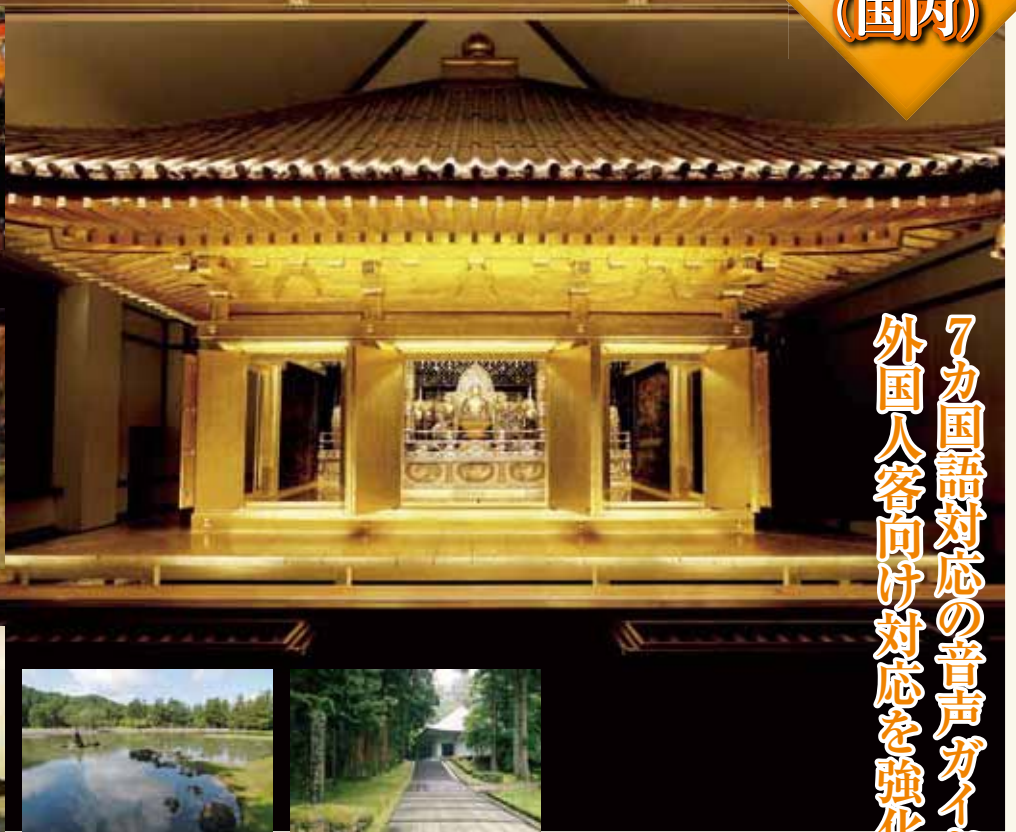
素材研究
(国内)



平泉への教育旅行を象徴する坐禅体験
(毛越寺)



紅葉を迎えた時期の遣水の遣水(毛越寺)



平泉の文化遺産の魅力を伝える平泉文化遺産
センター



浄土庭園の中心となる大泉が池
(毛越寺)



中尊寺創建当初の姿を今に伝える
金色堂の新覆堂

天治元年(1124年)に上棟された
金色堂(中尊寺)は、全体が一つの美
術工芸品のようです

7カ国語対応の音声ガイドペンを導入 外国人客向け対応を強化、教育旅行回復も

中尊寺や毛越寺など5つの資産が世界文化遺産に登録されてから5周年を迎える今年、岩手県平泉町では6月から11月まで様々なイベントが繰り広げられます。3月末の北海道新幹線開業で、北東北北海道エリアへの注目が集まる中、「平泉」も改めて存在感を増すことになりそうです。

「世界遺産」5周年で様々なイベント

平泉町によると、「平泉」が世界文化遺産に登録された翌年の2012年に264万人まで増加した観光入込客数は、2013年が214万人、2014年は200万人、2015年が193万人と漸減傾向を辿ってきています。

平泉観光協会の千葉繁事務局長によると、世界遺産登録後に入込客数が減少するのは、各地で共通の「反動現象」ですが、世界遺産登録から5周年を迎える今年、「反転上昇を目指して、積極的な誘客を図りたい」(千葉事務局長)考えです。

6月に中尊寺秘仏御開帳や毛越寺藤原三代画像特別公開展などが開催されるのをはじめ、9月にも世界遺産登録5周年記念式典と平泉歌舞伎、平泉町町制施行60周年記念式典が集中するなど、様々なイベントが予定されています。3月末には北

海道新幹線が開業することから、北海道民による東北観光への注目も集まり、インバウンド市場でも北海道北東北エリアへの関心が高まっているようです。

外国人客にも平泉文化の理解を

平泉町を訪れる外国人旅行者数は、2013年の9606人から2014年に1万4131人(前年比47.1%増)、2015年には2万1214人(同50.1%増)へ高い伸びを維持しています。

こうした外国人旅行者の急増を受け、平泉観光協会では今年4月から音声ガイドペンを導入する予定です。ガイドブックに専用のペンを押し当てるだけで外国語の解説が聞けるため、「外国人旅行者にも平泉文化への理解を深めてもらえる」(千葉事務局長)と期待されています。音声ガイドペンは、日本語のほか、英語、韓国語、中国語、ドイツ語、フランス語、スペイン語の7カ国語が用意され、中尊寺とJRR平泉駅前の観光案内所、毛越寺の3カ所で300本がレンタルされる予定です。

平泉町では昨年7月から12月にかけて、東日本大震災後に減少した教育旅行需要の回復を目指し、北海道から九州まで14都道府県を回るキャラバンを実施しました。千葉事務局長は、「農作業体験のメニューも豊富で、歴史や文化を学ぶ体験学習と組み合わせ、平泉の魅力を発信したい」と意欲を示しています。

シルクロードも今や快適に旅する時代 国家的プロジェクトによりインフラを整備

テレビ番組を通じて紹介された魅力で脚光を浴びてから30年余が経過し、シルクロード観光も大きく様変わりしました。当初は、インフラ整備の遅れから「我慢」を強いられることも珍しくありませんでしたが、国家的プロジェクトによる開発の進展と世界遺産登録などにより、シルクロード観光の快適性・利便性は著しく向上してきています。

日本市場での中国観光人気を牽引

2014年6月にカタールのドーハで開催された第38回

世界遺産委員会で、北京と浙江省を結ぶ「大運河」とともに、中国カザフスタン・キルギスの3カ国が共同で申請していた「シルクロード」が世界文化遺産に登録されました。

1972年に日本と中国の国交正常化が実現して、1974年に日中間に定期航空路線が開設された後、1979年には10万人台にすぎなかった訪中日本人旅行者数は、1980年代後半に50万人台へ飛躍的に増加しましたが、この訪中日本人旅行者数の急増に大きく貢献したのは、1980年4月から1年間にわたって放映されたNHK特集を通じて紹介された「シルクロード」の魅力でした。

紀元前2〜1世紀に洛陽や長安とローマを結んでいた8700キロに及ぶシルクロードは、絹をはじめとする特産物の交易を通じて周辺地域の文化交流を促し、各地における文明も大いに発展していくことになりました。シルクロードの起点となった長安が、陝西省の省都・西安であることくらいしか知らなかった当時の日本人に、「河西回廊」や「敦煌」「楼蘭」「西域南道」「ホータン」「トルファン」「天山南路」「天山北路」「カシュガル」といった土地の名前を記憶させて、はるか西域へのロマンをかきたてたNHK特集は、シルクロードを日本の海外旅行市場における人気 destinations ションとして浮上させ、中国の魅力

一気に高めることになったのです。

それから30年余を経て、中国観光の定番として不動の地位を維持してきたシルクロードは、3カ国の共同申請により世界文化遺産への登録で再び脚光を浴びることになり、2015年からスタートした「シルクロード観光年」を通じて、改めてその魅力が注目されています。



キジル石窟(新疆ウイグル自治区)



麦積山石窟(甘粛省)



隋唐洛陽城定鼎門(河南省)

2014年に世界文化遺産に登録された「シルクロード」は、洛陽・長安からタクマラカン砂漠の入口となる敦煌を抜けてキルギスタンに入り、天山脈の南北を通ってカザフスタンに入るルート上に点在する33の遺跡群で構成されており、その内の22カ所が中国の遺跡です。

シルクロードの起源は、前漢の武帝の時代にさかのぼります。古代から政治、経済、思想、文化の伝播ルートとして重要な役割を果たし、主要貿易品である絹の流通が盛んであったことから「シルクロード」と名付けられたのは周知の通りです。今回の世界文化遺産登録では、中国と欧州を結ぶ大ルートのうち、長安や洛陽から天山回廊を経て中央アジアに至る部分で、三蔵法師がインドから持ち帰った経典が収められたとされる「大雁塔」や「麦積山石窟寺」など、対象となる遺跡群は河南省、陝西省、甘粛省、新疆ウイグル自治区の3省1自治区に及びます。【※22ページのリスト参照】。



大雁塔(陝西省)

登録資産周辺の整備も着実に進展

中国が外国人旅行者に門戸を開き始めた1980年代の前半、シルクロード観光で訪れる中国西域は、道路事情も決して良くなく、宿泊も人解放軍や幹部の招待所を利用し、シャワーを浴びられるのは3日に1度というような状況も珍しくありませんでした。

しかし、その中国西域も時代の変遷とともに大きく様変わりし、高速道路や高速鉄道が開通して、タクマラカン砂漠周辺の町であつても、4ツ星・5ツ星のホテルが開業するようになり、快適に旅行することが可能となっています。

2014年の世界文化遺産登録によって、登録資産周辺の整備なども着実に進められ、以前は観光を楽しむどころか、アクセスさえも容易ではなかった場所への訪問も可能になりました。

中国では、習近平主席が「シリアチブをとり、「シルクロード経済圏」の構想が積極的に進められています。この「シルクロード経済圏」では、中国を起点に中央アジアから欧州にいたる「シルクロード経済圏」と中国沿岸部からアラビア半島までを結ぶ海上交通路「21世紀の海のシルクロード」という陸と海の2つのルートが想定されています。この2つのルートは「二帯一路」と名付けられ、中国が400億ドル(約4兆5800億円)のシルクロード基金を創設して、周辺地域の鉄道やパイプライン、通信網などのインフラ整備の促進を図られており、2015年からスタートした「シルクロード観光年」も、この「二帯一路」における取り組みの一環として位置付けられるものなのです。

また、この「二帯一路」に先行する形で、中国国内では、東部沿海地域と西部内陸地域との地域格差を縮小し、西部経済の発展を促進することを目指して、2000年代に入ってから



交通インフラ整備により高速鉄道網も拡充されています

国家的プロジェクトとして「西部大開発」戦略が進められてきました。中国政府は、鉄道や高速道路、空港など交通のインフラ整備に重点を置いた政策を実施し、2000年からの10年間に2.2兆元(約28兆6000億円)を西部地域に投資し、西部経済のプレゼンスも次第に高まってきており、シルクロード観光を支えるツーリズム産業にも、西部経済の発展を担う重要な役割が期待されるようになってきています。

ハードソフト両面で向上するインフラ

陝西省の省都である西安は、中国大陸の中心に位置するこの都市として交通も発達してきました。江蘇省連雲港市と甘肅省蘭州市を結ぶ隴海線と甘肅省蘭州市と新疆ウイグル地区ウルムチ市を結ぶ蘭新線という重要な2つの路線が交わ

る西安は、沿線地域で最も経済が発達している中国西部の中心として国道網の要ともなっており、東西南北の中国各地に広がる交通ネットワークのハブ的存在と言えます。

また、現在、西安から銀川への高速鉄道も建設が進められており、2020年の完成を目指しています。高速道路も、宝鶏と坪坎を結ぶ高速道路と、呉起と定辺を結ぶ2路線が開通し、陝西省における高速道路の総延長は5000キロを突破しました。

甘肅省でも、省内の高速道路の開通した距離が3600キロに達しており、周辺省との高速道路との接続も全て完了しています。

さらに、新疆ウイグル自治区でも、2014年12月に蘭新高速鉄道が蘭州からウルムチまで開通したほか、2015年に初めてマイカーの観光施設がカラマイ市に開設されました。現在、トルファン、トクソン、天山紅河谷自動車公園プロジェクトや伊犁カザフ自治州の昭蘇県天馬文化園自動車公園設営プロジェクト、ホータン市マイカー観光施設プロジェクトも進行中で、道路インフラはハードソフトの両面で大きくレベルアップされることが期待されています。

各都市に4ツ星・5ツ星のホテル開業 国際標準のサービスで滞在も快適に

かつて「シャワーは3日に一度」と言われたシルクロード観光の宿泊事情も、周辺地域の各都市に4ツ星・5ツ星クラスのホテル開業が相次ぎ、すっかり様変わりしました。

最高級の料理を楽しめるレストランや屋内プール、フィットネスセンターやサウナなどのホテル施設の充実ぶりに加え、無料WiFiや24時間対応ルームサービスなど、ハードソフトの両面で国際標準の滞在を楽しめるようになっていきます。



銀川ケンピンスキーホテル(寧夏省)



シエラトルムチホテル(新疆ウイグル自治区)

世界遺産「シルクロード」の構成資産リスト (中国部分)

- | | |
|--------------|---------------|
| 〈河南省〉 | 〈甘肅省〉 |
| 1.漢魏洛陽城遺跡 | 12.麦積山石窟 |
| 2.隋唐洛陽城定鼎門遺跡 | 13.鎖陽城遺跡と墓群 |
| 3.新安漢函谷関遺跡 | 14.玉門関・河倉城遺跡 |
| 4.崑函古道石壕段遺跡 | 15.懸泉置遺跡 |
| | 16.炳靈寺石窟 |
| 〈陝西省〉 | 〈新疆ウイグル自治区〉 |
| 5.漢長安城未央宮遺跡 | 17.高昌故城 |
| 6.唐長安城大明宮遺跡 | 18.交河故城 |
| 7.興教寺塔 | 19.キジル石窟(千仏洞) |
| 8.張騫墓 | 20.クズルガハ烽火台 |
| 9.大雁塔 | 21.スバシ仏寺遺跡 |
| 10.小雁塔 | 22.北庭故城遺跡 |
| 11.彬県大仏寺石窟 | |

登録受付中!



「旅行・観光業界 就職ナビ」で 新卒学生・経験者の採用をサポートします

<https://www.mda.ne.jp/jata/>

【旅行・観光業界 就職ナビとは?】

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)が協力、株式会社ジャタが運営し、
メディア総研株式会社が管理する、旅行業界・観光業界に特化した就職情報サイトです。

ここがポイント!

- ご利用いただきやすい料金で、旅行・観光業界への就職希望者にアプローチできます。
- 新卒学生、経験者、どちらの採用にもご利用いただけます。
- 説明会の案内やエントリーの受付も簡単にできます。
- 当ナビを経由して大手就職ナビへのエントリーもできます。
- 登録者全員への一斉メールを1回無料で配信できます。



※イメージ画像

新卒学生の採用に...

- 2017年3月卒業予定の学生737名(165校)が登録中(2月25日現在)
- 地方の企業・団体には、IターンやUターン希望者のエントリーも期待できます。
- 2016年4月21日(木)に合同就職セミナーを実施します。
(有料オプション。3月15日締切り。)



セミナー会場風景

経験者の採用に...

- これまでに120名以上からご登録いただいています。
- 専門のスタッフによるマッチング業務も準備中です。(有料オプション)

▼ご利用料金

●基本料金(登録月を含め1年間)	60,000円+消費税
●登録者へのメール配信料	1回は無料。以後1回につき10,000円+消費税
●バナー広告掲載料(1ヶ月)	30,000円+消費税

お問い合わせ 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。