

JATA

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

じゃたこみ

7

2016年
7月10日発行
vol.113

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

九州観光復興へ 現地視察&ボランティア活動

旅で応援



田川会長が「奈良会議」に登壇
UNWTO理事国入り後初の本格国際会議

ツーリズムEXPOジャパンフォーラム
アジアの可能性を世界へ発信

素材研究

・宮崎県(高千穂郷・椎葉山地域) ・中国 歴史文化名街10街区



価値創造産業への決意新たに
業界あげての送客キャンペーンで震災復興を

第60回JATA定時総会



一般社団法人 日本旅行業協会

価値創造産業への決意新たに 業界あげての送客キャンペーンで震災復興を



田川会長「私たちの力の原点の再認識を」



田村長官「海外・国内・訪日で魅力ある商品を」



石井大臣「1日も早い復旧・復興へ全力尽くす」



二階俊博会長「被災地を訪ね観光の重要性を再認識した」



菅官房長官「2020年に向けて旅行業界も協力を」

JATAは6月20日、東京・大手町の経団連会館で第60回定時総会を開催し、

2015年度事業報告と収支決算報告、役員選任が承認されたほか、2016年度事業計画などについて報告が行われました。

田川会長は開会宣言で今年4月に発生した熊本地震に言及し、JATAとして現地の宿泊関連情報など正確な情報提供を行う一方、義捐金活動やボランティア活動に取り組んできたことを報告した上で、「いよいよ『観光による復興』の段階に入った」との認識を示し、旅で応援、いこう九州、というキャッチフレーズのもとで観光業界をあげてのキャンペーンが開始されたことを踏まえ、「私たちの腕の見せ所である『送客』

を通じて観光による復興支援をなしとげたい」と決意を表明しました。

また、会長メッセージの中で、田川会長は旅行会社を対象とするサイバー攻撃による情報漏洩が生じたことに加え、「情報社会に生きる旅行業界としてITセキュリティにしっかり取り組むという方針をJATAも持つ必要がある」という考えを示しています。

田川会長は同時に、世界の観光革命や技術革命によって、旅行業界の経営環境が大きく変わってきている今、改めて、旅行会社の価値を考えるべき時だと指摘し、「年初から掲げている『海外旅行の復活』のためにも、私たちの力の原点を再認識することが大切だ」と強調。「環境の変化に対応して、新たな市場やテクノロジーも前向きに捉え、価値創

造産業を目指さなければならない」と訴えました。

田川会長は、旅行会社の力の原点である『企画力』『斡旋力』『添乗力』の三つを活かし、「海外旅行の需要創造、国内の地方創生、訪日旅行の仕組みづくり、安全な旅の実現など価値創造産業を目指すための

田村観光庁長官「大胆な政策を進める好機」

制度構築や運動に邁進していきたい」と結んでいます。

来賓として登壇した観光庁の田村明比古長官は、「2003年のビジット・ジャパン・キャンペーン開始、2006年の観光立国推進基本法、2008年の観光庁設置などを経て、観光行政や観光業界だけでなく、他業界や広く国民にも観光への関

心が広がった今こそ、大胆な政策を進める絶好のチャンス」という認識を示し、訪日外国人旅行者の2000万人がほぼ達成されたタイミングの今年3月に「明日の日本を支える観光ビジョン」が策定されたことの意義を強調。「人数に加え消費額なども含



第60回 JATA 定時総会には125社が出席。委任状提出の804社と合わせ、6月20日現在の正会員1166社中929社の出席により、総会が成立しました

石井国土交通大臣、菅内閣官房長官、一階ANTTA会長も登壇

めた新たな目標値が設定され、「観光先進国」の実現に向けて各省庁も思い切った施策を打ち出しており、若者による海外旅行を促進する取り組みも盛り込まれた」と説明し、「観光ビジョンの推進と加速に向けて、旅行業界の皆さんにも海外・国内・訪日の各分野で魅力ある商品の企画・開発に尽力していただきたい」と呼びかけました。

九州の観光復興に向けては「割引付き旅行プラン助成制度」を創設し、補正予算から180億円が充てられることに加え、「国内外に向けた集中的なプロモーションと合わせて、九州への旅行需要の回復を力強く支援していく」考えを示し、「旅行会社の協力が不可欠となる」と訴えています。



乾杯の音頭をとった日本観光振興協会の久保成人理事長

定時総会後の懇親会では、石井啓二国土交通大臣が、熊本



レスコヴァル大使「日本から初めてのチャーター便も」

経団連会館で開催された定時総会後の懇親会には、スロヴェニアのシモナ・レスコヴァル大使が参加し、観光復興に向けての協力を呼びかけた。

懇親会には500人を超える関係者が参集

地震後における九州の観光復興に向けて総合支援プログラムを政府一丸となつて決定したことに言及し、「日も早い復旧復興に向けて全力を尽くす」方針を明らかにしています。

菅義偉内閣官房長官は、安倍内閣が発足直後から訪日外国人需要の拡大を後押ししてきたことを強調。2020年における訪日外国人旅行者4000万人と訪日外国人旅行消費額8兆円という新たな目標が設定されたことから、「旅行業界にも実現に向け協力をお願いしたい」と呼びかけています。また、全国旅行業協会の二階俊博会長は懇親会で、「自民党の総務会長として熊本と大分を訪れた際、異口同音に観光復興への強い要請を受け、観光の重要性を再認識させられた」と語りました。

第60回 JATA 定時総会では、退任した中村達朗理事長に代わる新理事長として志村格氏が臨時理事会で選任されました。志村氏は観光庁元次長で、今年3月まで新関西国際空港常務取締役を務めていました。

新理事長に志村格氏



ル駐日大使をはじめとする各国の大使14人など大使館関係者60人や、5人の国会議員を含む議員関係者20人、官庁関係者20人、会員150人、航空会社や観光局、関係団体などの関係者280人、合計530人が参集しました。

挨拶に立ったスロヴェニアのレスコヴァル大使は、「まだ誕生して25年という若い国ですが、スロヴェニアと日本の観光関係は大きい発展の余地があり、今年夏には初めてのチャーター便がスロヴェニアに運航されます」と語り、国土の6割が森林で覆われ「緑の宝石」の異名も持つ同国を訪れる日本人旅行者の増加に期待を示しました。



各国からの多彩な参加者が懇親会を盛り上げました

2016年度 JATA 会長表彰が6月20日、東京・大手町の経団連会館で行われました。JATA 会長表彰には、主に JATA 委員会や支部活動において貢献された方を表彰する「功績表彰」と、JATA 正会員会社において35年以上永年従事された方、また JATA 正会員の事業所等で旅行業務に15年以上従事し、添乗の総日数が2500日以上の方を表彰する「永年勤続表彰」があり、それぞれ理事会で決定しています。

今年度は、左記の通り、「功績表彰」で4人、「永年勤続表彰」で10人の方が受賞しました。

（功績表彰）

- ※氏名（敬称略）／所属会社
- 木村英樹／京王観光
- 谷口哲也／近畿日本ツーリスト北海道
- 中田修樹／東武トップツアーズ
- 落合周次／日本旅行北海道
- （永年勤続表彰）
- ※氏名（敬称略）／所属会社
- 吉田博行／ANA セールズ 金城繁男／沖縄ツーリスト 飯井章弘／小田急トラベル
- 美濃川勝好／小田急トラベル 青木志郎／日本旅行 今井明美／日本旅行 新木孝信／ビーエス観光 近藤泰弘／PTS 篠原克三／ワールド航空サービス 小倉登美子／共立観光



JATA 会長表彰に14人の皆さん

九州観光復興へ 現地視察&ボランティア活動



熊本・大分両県で関係者と意見交換 JATA国内旅行推進委員会が現地を視察

JATA国内旅行推進委員会は6月6日と7日の2日間にわたり、熊本地震からの復興を目指す熊本県と大分県の観光地などの現地視察を実施しました。同委員会の池田浩副委員長（JTB首都圏代表取締役社長）を団長とする視察団には、JTB首都圏、ANAセールス、KNT

視察団は、南阿蘇周辺や内牧温泉、黒川温泉周辺、湯布院などを回り、熊本県と大分県の観光協会関係者との意見交換も実施しています。

旅行会社側からは、「最新道路情報（迂回情報）を三元化して発信してほしい」「九州のゲートウェイである福岡をはじめ、九州各地から熊本・大分への交通情報が必要」「広域連携により迂回路を利用した観光モデルルートをホームページなどでアピールしてほしい」といった要望を伝えると同時に、「直近の送客だけでなく、10年、20年と長

いす。また、北九州地区が5月22日、熊本地区と福岡地区（2回目）が6月4日に、それぞれ、ボランティア活動を行っており、3地区合計で約150人が参加しました。

CTホールディングス、京王観光、ジェイティール、JTB国内旅行企画、ジャルパック、西鉄旅行、日通旅行、日本旅行、農協観光、阪急交通社の旅行会社12社の企画担当者など15人が参加しました。

意見交換会では、自治体側から「傷んでいない元気なところ、傷んでいてもすぐに立ち直って駆けだそうと頑張っているところを全国の皆さんに情報発信して欲しい」「『旅で応援』が一番のカンフル剤であり、それによって地域が元気になる」「口コミで正しい状況を伝えてほしい」といった意見が出たほか、黒川温泉と湯布院温泉のコラボ企画が検討されていることも明らかにされ、旅行社への支援要請もありました。

熊本地震ボランティア活動を実施 九州各地と全国から約330人が参加

JATAは5月28日、九州各地と全国



バスの車内から窓越しに被災状況を視察



視察先で地元メディアなどの取材に応じる池田浩視察団長



熊本での意見交換会には県の観光経済交流局長も出席



ボランティアセンターで要請内容について説明を受け（右下）、必要な道具などを持って現場へ（左上）。被災した家屋の前に並べられた廃棄物などを所定の場所まで搬出する作業を行いました（左下）。



第60回JATA定時総会

価値創造産業への決意新たに

業界あげての送客キャンペーンで震災復興を…………… 1~2

熊本・大分両県で関係者と意見交換

JATA国内旅行推進委員会が現地を視察…………… 3

<本部・支部活動報告>

田川会長と越智事務局長が登壇

「観光と技術に関する国際会議」…………… 5

第1回世界観光開発会議開催…………… 5

静岡市でJATAインバウンド商談会…………… 6

「食とアートと元気なフランスフェスタ」…………… 6

台湾・宜蘭県で第9回日台観光サミット開催…………… 7

支部活動報告…………… 7

ツーリズムEXPOジャパンフォーラム2016

アジアの可能性を世界へ発信…………… 8

国内・訪日旅行推進部 各国旅行市場報告

インド編 伸びる訪日需要、新たな商品企画・販売も…………… 9

連載 価値創造産業への新潮流

—動き出したダイバーシティの取組み—

[取材協力]イオン株式会社・イオンリテール株式会社

「日本一女性が働きたい会社」を目指して…………… 10

5月の出入国者数(速報値)

出国日本人数は1.0%減、訪日外客数は過去最高水準に…………… 15

観光関係功労者表彰にJATA役員4氏…………… 15

●読み物&マーケティング

・シリーズ:『挑戦』を支えるもの~旅行業界を取り巻くリスク環境の変化に対応するために~…………… 11

・連載 マーケットデータ深読み リバウンドする海外旅行市場に潜むリスク…………… 12

・ハイこちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ④ 今回のテーマ:説明書面の交付時期と取消料…………… 13

・法務の窓口 第43回 e-TBTマーク制度とは…………… 14

●素材研究

(国内)宮崎県(高千穂郷・椎葉山地区)…………… 16

(海外特別編)中国 歴史文化名街10街区…………… 17~18

●事務局だより…………… 15

表紙写真

第60回を迎えたJATA定時総会後の懇親会には、石井国土交通大臣と管内閣官房長官の現役閣僚2人が駆けつけ、全国旅行業協会の二階会長、日本観光振興協会の久保理事長らとともに、熊本地震からの復興に観光が重要な役割を果たすことや2020年に向けて新たな数値目標が設定されたことなども踏まえ、旅行業界に大きな期待が示されました(関連記事1~2ページ)

「旅で応援 行こうよ九州」ロゴの使用について(ご案内)

今年4月に発生した熊本地震で被災された皆様と現地観光事業者の皆様には心よりお見舞い申し上げます。当協会では一日も早い復興を応援するため、会員会社が製作する九州地区のパンフレット等【今年度(2017年3月末)製作分まで】に掲載いただく統一ロゴマークを作成しました。下記サイトからダウンロードの上、会員各社のパンフレット等には是非掲載いただきますようお願いいたします。
http://www.jata-net.or.jp/kyushu_logo.zip



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/>

ネット決済も万全!自動で入金処理!

カード決済も

主要コンビニを網羅!入金業務らくらく!

コンビニ決済も

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo **完全連動**

シンフォニー アトウ

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 赤坂レジテビル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

田川会長と越智事務局長が登壇

観光庁とUNWTO共催

「観光と技術に関する国際会議」

観光庁が6月2日、国連世界観光機関（UNWTO）との共催により奈良で開催した「観光と技術に関する国際会議」で、JATAの田川博己会長と越智良典事務局長が登壇しました。



JATAとUNWTOの連携などを紹介した田川会長

この会議は、日本が昨年9月のUNWTO年次総会でUNWTO理事国となつてから初めて日本で開かれた本格的な国際会議で、海外25カ国を含む、国内外より400名が参加しました。6月3日に開催された「アジア太平洋地域合同会議」と合わせて、2日間にわたり活発な議論やプレゼンテーションが繰り返されています。日本の交通技術や観光関連のIT技術



ネット販売と店舗販売の両立に言及した越智事務局長

などの最先端技術を国内外に発信するとともに、同分野における異業種間の取り組み事例などを紹介し、技術革新が観光をどのように変えていくかが議論された。観光と技術に関する国際会議では、田川会長がツアーリズムEXPOジャパンや海外での各種国際会議などUNWTOと様々な形で連携事業に取り組んでいることを紹介したほか、人的交流の拡大やテクノロジーと旅行との関わりなどについて語りました。また、3つのテーマで開かれたセッションのうち、「観光地における新たな技術利用の可能性と課題」をテーマに掲げたセッション2には、越智事務局長が登壇。「ハイブリッ

ドエージェンツ」日本の旅行会社が目指すもの」と題して講演した越智事務局長は、ネット販売と店舗販売を両立させたビジネスモデルの事例や、スマートグラスを活用した顧客の「スマートツアーリズム」の提案など、「ハイブリッド化」を目指しつつ、その部を実現している日本の事例を紹介しました。

3日に開催された「アジア太平洋地域

第1回世界観光開発会議開催

また、田川会長は5月19日、中国、北京の人民大会堂で開かれた中国政府と国連世界観光機関（UNWTO）の共催による第1回世界観光開発会議で講演し、「交流の力」で相互理解を促進し、「旅の力」で世界平和に貢献することの重要性を訴えました。

この会議は、昨年9月にニューヨークで開催された国連サミットで、2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）に代わる「持続可能な開発のための2030アジェンダ」を受けて開催されたもので、100カ国以上から約1000人が参加。開会式で登壇した中国の李克強首相は、中国が観光戦略を強化して「観光最強国」を目指していることを説明すると同時に、中国人の海外旅行者が増加することを通じて、今後、各国で中国人旅行者による消費効果が高まることを強調しています。会議では、「観光と貧困撲滅」と「観光と平和」という2つのテーマでセッションが開催

合同会議」では、東アジアや南アジアの各国代表、UNWTOの賛助会員が参加して、様々なテーマで発表が行われています。JATAはこの会議で、「交流大国」を掲げて展開しているJATAの活動を国内外にアピールすると同時に、UNWTOをはじめ国内外の観光関係者らと交流を深め、ネットワークの更なる強化を図りました。

され、田川会長は「観光と平和」のセッションで登壇。「旅の力」が5つの要素から構成されており、現在の世界では、特に「交流の力」が重要であると指摘し、JATAが昨年、日本から中国へ3000人、インドネシアへ1000人の大交流団を送り、二国間交流の進展に寄与するなど、民間交流が大きな役割を果たすことを説明しました。

田川会長は、さらに、今年4月に発生した熊本地震への各国からのお見舞いに謝意を示し、被害が限定的で、九州北部や南部地区への継続的な旅行者の訪問への期待を表明しています。

また、会議では、「持続可能な開発のための2030アジェンダ」で、開発目標として各国が2030年までに観光業の促進に向けた政策を立案し、実施することなどが明記されていることを踏まえ、今後の各国での取り組みの方向性などについて記した「北京宣言」も採択されました。

静岡市でJATAインバウンド商談会 自治体、観光業者など51団体参加

JATAは5月30日、静岡市の静岡県コンベンションアーツセンターで、第3回JATAインバウンド商談会を開催しました。商談会には、静岡県内の自治体や観光協会、観光事業者、JATA会員など約130人が参加し、講演会でのプレゼンテーションに耳を傾けたり、個別商談会で熱心にビジネストークを行うなど、積極的にプログラムに取り組みました。

講演会の第1部では、日本政府観光局（JNTO）の山崎道徳理事が「明日の日本を支える観光を目指して」と題して、(1)人口減少・少子高齢化、(2)世界の観光動向と観光立国の意義、(3)明日の日本を支える観光ビジョン構想会議、(4)平成28年度プロモーション方針、などに言及。第2部では、



個別商談会では合計 385 のセッションが行われました

静岡県東部地域コンベンションビューロー、美しい伊豆創造センター、大井川で逢いましょう実行委員会、浜松観光コンベンションビューローの代表らが、静岡県内各エリアについてプレゼンテーションを実施し、JATA会員各社の社員が様々な角度から質問を行いました。

第3部の個別商談会には、JATA会員の旅行会社12社37人と自治体観光事業者41団体51人が参加し、35テーブル11枠で合計385のセッションが行われています。

商談会に参加したJATA会員からは、「地域ごとの新しいコンテンツを数多く収集できた」「旅行素材と訪日外国人受入状況の確認ができた」「どこの国に力を入れているか、セールスポイントが何かなどが分かり、役に立った」などの声が寄せられました。

また、自治体観光事業者は、「旅行会社の1社当たりの人数も多く良かった」「プレゼンテーションは、各地域の取り組みなどを知らることができ、参考になった」と評価しています。

さらに、自治体観光事業者に「地域における訪日外国人拡大に向けて有効と思われる施策」について聞いたところ、「海外の旅行会社を招聘しての新商品造成のための

現地視察団の受け入れ」が24%で最も多く、「国内の旅行会社と地域観光施設との商



需要回復に向け魅力をアピール 「食とアートと元気なフランスフェスタ」

JATAは6月3日、東京丸の内丸ビルで「食とアートと元気なフランスフェスタ」フランスを見て、体験して、味わう1日を開催しました。

これは、『VISIT FRANCE』フランス行こうキャンペーンの環として実施されたイベントで、昨年11月にパリで発生した同時多発テロ事件以降、日本人旅行者数の減少が続いているフランスへの観光需要の早期回復を目指すとともに、旅行相談や旅行商品の提案など、新規顧客開拓につなげることを目指したものです。

丸ビル1階のマルキユーブでパティシエの鎧塚俊彦氏と料理評論家の山本益博氏によるトークショーや、テレビ番組「情熱大陸」でも紹介された花絵師藤川靖彦氏のインフィラアートを産み出した、さとうたけし氏のライブペインティングのほか、旅行会社による「フランス旅行相談会」も実施されました。

さらに、丸ビルホール&コンファレンススクエアでフランス文化フォーラムも開催され、第1部では、2013年フランス観光親善大

談会」(21%)、「海外の旅行博等への出展・商談会参加」(16%)などが続きました。

使も務めたパティシエの鎧塚氏が、世界的に人気の高いフランス料理やスイーツなど、フランスの食文化の魅力について、自身の活動を交えながら紹介。第2部では、2014年フランス農業功労賞を受賞した料理評論家の山本氏が、1973年に初めてフランスを訪問してから200回以上も訪仏したという自身の40年を振り返りながら、フランス料理の未来を展望する講演を行うなど、食をテーマにした濃密なフランスの魅力発信しています。



料理評論家の山本氏 (中央) とパティシエの鎧塚氏 (右) によるトークショー

相互交流600万人へ拡大検討会議を設置 台湾・宜蘭県で第9回日台観光サミット開催

第9回日台観光サミットが5月19日から22日までの4日間にわたり、台湾の宜蘭県で開催されました。

JATAと日本観光振興協会(日観振)、台湾観光協会の三者が主催する同サミットの今年のテーマは「日台相互交流の現状の確認と日台双方の観光魅力の再発見」で、日本からはJATAの丸尾和明副会長、日観振の山口範雄会長、香川県の日田恵造知事、愛媛県の中村時広知事、旅行会社関係者36人など116人、台湾側からは139人が参加しています。

20日のサミット会合では、JNTOの小堀守理事と台湾交通部観光局東京事務所の江明清所長が日台双方の観光の現状



日台観光サミットで勢ぞろいした関係者ら

に関する報告を行い、意見交換会では、エイチアイエスの平林朗社長が台湾の潜在需要について、JTBグローバルマーケティング&トラベルの座間久徳社長が日本の潜在需要について、東武トップツアーズの坂巻伸昭社長がリピーター対策について発言。

議長総括では、日台双方が相互交流600万人を早期に実現するため、新たに「双方向交流拡大検討会議」を設けて、2020年の日台間における双方向交流のビジョン策定を行うことが確認されました。また、鉄道など共通の観光資源を活用した交流をさらに促進すると同時に、日台の食の魅力に関する発信を強化することにも言及されています。

10回目となる日台観光サミットは、2017年に四国で開催される予定です。

北海道支部

- 6月1日 海外旅行地域セミナー(函館)
- 6月2日 国際航空運賃セミナー(基礎)
- 6月22日 海外旅行地域セミナー(釧路)
- 6月23日 海外旅行地域セミナー(帯広)



ウトナイ湖での環境保全活動

6月25日 環境保全活動(外来植物駆除)をウトナイ湖で実施

東北支部

- 6月16日 第2回幹事会
- 7月7日 インバウンド委員会

関東支部

- 6月7日 海外旅行委員会
- 6月15日 LADY JATA委員会
- 6月17日 幹事会
- 6月24日 インバウンド委員会
- 6月27日 国内旅行委員会

中部支部

- 6月7日 中部国際空港CIQ研修
- 6月9日 OFC JATA共催による国際航空運賃セミナー
- 6月13日 支部幹事会
- 6月25日～29日 ベトナム航空によるベトナム研修

関西支部



「関空旅博2016」のブース風景

6月3日 関空旅博2016プレイベント「セミナー&ワークショップ」を開催。政府観光局23団体が出展し、会員各社181人が参加

6月4日～5日 「関空旅博2016」開催。ブース出展し、セミナー・学生連携ツアー企画コンテストを実施

中四国支部

- 6月23日 消費者相談委員会
- 6月2日 広島空港CIQ研修(46人参加)
- 6月3日 第1回幹事会・香川地区意見交換会(高松)
- 6月8日 中国国際航空(CA)大連・旅順研修旅行(11人参加)

九州支部

- 6月5日 寺子屋JATA①
- 6月7日 第1回幹事会
- 6月10日 CIQ研修
- 6月11日 寺子屋JATA②
- 6月15日 海外旅行委員会
- 6月16日 国際航空運賃セミナー
- 6月17日 総務委員会
- 6月22日 消費者相談委員会
- 6月23日 実務委員会
- 6月27日 国内旅行委員会

沖縄支部

- 6月2日 総務委員会
- 6月22日 教育旅行委員会
- 6月24日 幹事会

ツーリズムEXPOジャパンフォーラム2016 アジアの可能性を世界へ発信

感動呼ぶ旅行商品の企画開発を

9月22日と23日の2日間にわたって開催される「ツーリズムEXPOジャパンフォーラム2016」のテーマは、「輝き続ける日本、そして世界へインバウンド4000万人時代の交流大国を目指して」です。

22日のグローバル観光フォーラムにモデレーターとして登壇する首都大学東京の本保芳明特任教授(東京工業大学特任教授、観光庁参与)は、「3年目を迎えたツーリズムEXPOジャパンがB to CだけにとどまらずB to Bの実績も高めてきている中で、国際観光フォーラムからツーリズムEXPOジャパンフォーラムに名称も改め、世界に向けてアジアにおけるツーリズムの



昨年の「海外旅行」テーマ別シンポジウムでは、異文化理解の必要性などが議論されました

大きな可能性を発信していくことになる」と強調。訪日外国人旅行者数の2000万人突破も確実となり、世界規模で国際的な旅行流動が大きくなっている今、本保教授は「海外旅行者数の2000万人達成も視野に、日本としても双方向での観光交流拡大を通じて『観光立国』から『観光大国』へと新たなステージに向かう段階を迎えた」という認識を示しています。

また、翌日に開催されるテーマ別シンポジウムについて本保教授は、「4000万人時代の交流大国への鍵を握る海外旅行市場の活性化に向け、「意欲的なイノベーションの取り組みは不可欠」と指摘。国内旅行や訪日旅行とも併せて「旅行者を感動させるような旅行企画や商品開発のヒントを探るためにも、テーマ別シンポジウムへ積極的に参加してほしい」と呼びかけています。

テーマ別シンポジウム

海外旅行

業界トップが語る海外旅行復活への道筋
 23日には「海外旅行」「訪日旅行」「国内観光」のテーマ別シンポジウム

が開催されます。

「日本における海外旅行の将来」をテーマに掲げる海外旅行シンポジウムでは、渡航自由化から半世紀以上にわたって商品開発や市場開拓に取り組み、日本人の旅行スタイルを創造してきた旅行会社のトップが登壇。JATAの菊岡副会長がモデレーターを務め、JTBの高橋社長、エイチアイエスの平林社長、阪急交

通社の松田社長とともに、海外旅行の未来を展望しながら、海外旅行復活への道筋を語り合います。

● 訪日旅行

持続可能な地方誘客への方策探る
 訪日旅行シンポジウムでは、「持続可能な地方誘客」日本旅館と地域のコラボレーション」をテーマに、地域の風土や文化に根差した地元観光魅力を体現する存在である旅館と周辺地域との連携について議論を深めます。インバウンド市場の拡大に向けて、訪日旅行需要の地域分散とリピーター化の推進が求められる

中、インバウンドビジネスを進展させていく方策を探ります。

● 国内観光

インバウンドの取り組みを
 「ガストロノミーツーリズムで地域を元気に」をテーマに掲げる国内観光シンポジウムでは、食そのものを目的として地域の一次産業や二次産業にも大きな影響を与えるガストロノミーツーリズムに着目。地域活性化への大きな力を秘めたガストロノミーツーリズムの世界的な潮流を紹介して、その日本における可能性や課題を展望します。

《テーマ別シンポジウム》

※有料プログラム 各3240円(税込み)

《海外旅行シンポジウム》

9月23日(金) 10:00~11:30 / 東京ビッグサイト会議棟 605・606

◎日本における海外旅行の将来

○モデレーター: 菊岡潤吾氏(一般社団法人日本旅行業協会 副会長、株式会社ワールド航空サービス 代表取締役会長)

○パネリスト: 高橋広行氏(株式会社ジェイティービー 代表取締役社長) / 平林朗氏(株式会社エイチ・アイ・エス 代表取締役社長) / 松田誠司氏(株式会社阪急交通社 代表取締役社長)

《訪日旅行シンポジウム》

9月23日(金) 13:00~14:30 / 東京ビッグサイト会議棟 605・606

◎持続可能な地方誘客~日本旅館と地域のコラボレーション

○モデレーター: 平田真幸氏(日本政府観光局(JNTO)海外プロモーション部 担当部長)

○パネリスト: 植田佳宏氏(ホテル祖谷温泉 代表取締役社長) / タイラー・リンチ氏(戸倉上山田温泉 旅館亀清 若旦那) / 井川今日子氏(株式会社観光文化研究所) / (他1人 依頼中)

《国内観光シンポジウム》

9月23日(金) 15:30~17:30 / 東京ビッグサイト会議棟 605・606

◎ガストロノミーツーリズムで地域を元気に

○基調講演: Ms. Yolanda Perdomo (Director of Affiliate Members, UNWTO)

○モデレーター: 小川正人氏(株式会社ANA総合研究所 代表取締役副社長)

○パネリスト: Ms. Yolanda Perdomo / (他 依頼中)

ツーリズムEXPOジャパン

ご案内

《商談会2016実施概要》

《アウトバウンド商談会》

1日目: 9月22日(木・祝) 9:00~18:00

会場=東京ビッグサイト 会議棟 レセプションホールA・B

2日目: 9月23日(金) 10:00~18:00

会場=東京ビッグサイト 東展示棟 東1~5ホール 各出展ブース

《国内商談会》

1日目: 9月22日(木・祝) 9:00~18:00

会場=東京ビッグサイト 会議棟 605・606・607

2日目: 9月23日(金) 10:00~18:00

会場=東京ビッグサイト 東展示棟 東1~5ホール 各出展ブース

《メディアミーティング》

9月22日(木・祝) 9:00~18:00 ※オープン・セッション形式

会場=東京ビッグサイト 会議棟 608・609・610

《商談会2016の主な特徴》

- (1) 3つの商談会をそれぞれの会場で開催!
- (2) 1日目は最大15のアポイントメント・セッションが可能!
- (3) 国内セラーの方には、休憩時間を利用してプレゼンテーションの時間枠を拡大!
- (4) 1日目にネットワークキングの時間を設定!
- (5) 1日目の会場に、フリースペースを設置!
- (6) 好評のメディアミーティングは今年も継続開催
- (7) ツーリズムEXPOジャパン商談会オフィシャルガイドブックを配布

インド編

伸びる訪日需要、新たな商品企画・販売も

ビジット・ジャパン（VJ）事業での重点20市場の一つであるインドは、2015年における訪日旅行者数が前年比17.2%増の10万3000人に達しました。初めて10万人の万台を突破したインド市場は、今後の更なる訪日需要拡大が期待される有望マーケットとなっています。

2015年の訪日旅行者が10万人に

インドの人口は12億5969万5000人、国民一人当たりのGDPは1627米ドル（何れも2014年）で、インドからの出国者は1662万6000人（2013年）を数えています。

日本政府観光局（JNTO）によると、2015年に日本を訪れたインド人旅行者数は10万3084人に達し、初めて年間10万人の万台を突破しました。これまでの最高だった2014年に



デリーとムンバイの両都市で現地旅行会社にツアーオペレーター品質認証制度及び認証会社も紹介しました。

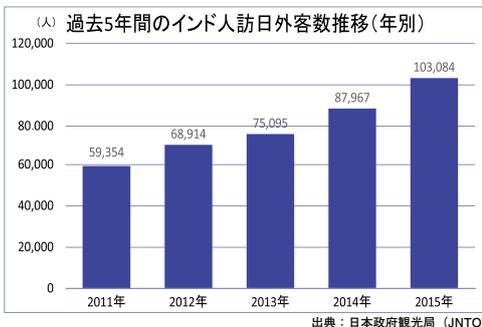
おける8万7967人から17.2%増という高い伸び率を示しており、JNTOでは、訪日旅行プロモーションの効果や円安などの外的要因が後押しする形となり、特に、観光需要が好調に推移したと分析しています。

年間を通じて訪日インド人旅行者の動きを概観すると、インドにおける最大の旅行シーズンである4月～6月に向けて、JNTOが大都市の富裕層を狙ったイメージ広告の提出などを行った結果、訪日旅行需要が喚起され、桜が見ごろとなる4月には、前年同月比23.7%増という2割以上の拡大を示し、12カ月のうち月別の前年比伸び率で最も高い水準となりました。また、月別で最大のピークとなる5月には、初めて単月で1万人を超えるなど、年間を通じて好調な推移を維持しています。

日印関係背景に訪日機運高まる

インド市場に対する訪日旅行プロモーション活動としては、6月と9月にインド側の旅行会社を招請したのをはじめ、8月に実施されたデリーとムンバイでの訪日旅行商品造成の勉強会を通じて、新たな訪日旅行商品も企画・販売されるようになりました。

こうしたプロモーション活動により、



過去3年間のインド人訪日外客数(月別)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	累計
2013年	6,313	4,886	5,845	6,481	8,374	6,984	6,176	5,835	6,372	6,377	6,526	4,926	75,095
2014年	6,887	4,982	6,892	7,440	9,850	7,420	7,239	7,042	7,640	8,203	8,325	6,047	87,967
2015年	7,771	5,982	8,228	9,204	11,328	8,588	8,294	8,680	9,098	9,719	9,507	6,685	103,084

出典：日本政府観光局（JNTO）

アンケートで指摘された改善点

2015年には全ての月で前年の訪日旅行者数を上回る形となっています。また、2015年は日本とインドの両国政府高官による訪日や訪日をはじめ、安倍首相がインドを訪問した際には、インドの高速鉄道計画における日本の新幹線方式が採用されることで合意した事実も報道され、デステイネーションとしての認知度向上や訪日機運の醸成などに、一定の貢献をしたものとみられます。

2015年1月にデリー

で開催されたB to B見本市のS A T T E (South Asia Travel & Tourism Exhibition)と同年2月にムンバイで開催されたB to B見本市のO T M (Outbound Travel Mart)の期間中に実施されたセミナー・商談会で、現地旅行会社を対象にJ A

T Aが実施したアンケート調査によると、「訪日旅行を企画時、問題点改善点要請等ありますか」という問いに対して、回答者69人のうち59人が「はい」と回答。「料金が安い」(16人)、「回答が遅い」(16人)を筆頭に、「食事」(8人)、「言語」(7人)、「情報不足」(6人)、「オペレーターを知らない」(6人)、「支払い条件が厳しい」(6人)などが課題として浮き彫りにされました。

また、日本で人気のある地域としては、「北海道」(29人)、「関西(大阪・京都)」(22人)、「関東(東京)」(19人)が上位を占め、「沖縄」(10人)、「中国・四国(広島)」(6人)などが続く結果となっています。

インドの旅行業団体と意見交換

インドには、インド旅行業協会(T A A I = Travel Agents Association of India)、「インド旅行業連盟(T A F I = Travel Agents Federation of India)」など4団体があり、J A T Aでは昨年2月に、T A A IとT A F Iの両団体と意見交換を行いました。

T A A Iからは、「インド人の訪日旅行に対する関心は高いものの、日本に関わる情報が圧倒的に不足している」という現状が紹介されました。J A T Aに対して、基本的な情報が乏しいことを受けて、相互交流の活性化や相互に情報を蓄積する取り組みなどの必要性が指摘されています。

また、T A F Iからも、ランドオペレーターの情報を含めて日本についての情報が極めて少ないことから、同協会の総会が外国政府観光局との連携により、国外で開催されていることなども踏まえて、日本側からの積極的なアプローチへの期待が表明されました。

— 動き出したダイバーシティの取組み —

「取材協力」イオン株式会社・イオンリテール株式会社 「日本一女性が働きたい会社」を目指して

CEO直轄で「ダイバーシティ推進室」

イオンでは、グループ65社に「ダイバーシティ推進責任者」「女性が活躍できる会社リーダー」「女性が働きやすい会社リーダー」を配置して、各社毎に現状分析や課題設定を行い、解決に向けて自ら考えて実行に移すという取り組みを進めてきています。ダイバーシティ推進責任者リーダーが参加する「ダイ満足サミット」を開催して、グループ各社間で情報を共有することで、各社の活動に生かされてきました。

イオンがCEO直轄機関として「ダイバーシティ推進室」を設置したのは2013年7月のことで、その第歩と



「ダイ満足カレッジ」では、自分のキャリアを磨きつつ、仲間と共有することで、お互いを高めます



イオンでは全国で6つの保育園を店舗内に開設。仕事と子育てが両立できるようサポートしています

2020年度には女性管理職比率50%に

イオンのダイバーシティ推進活動のキーワード「ダイ満足」は、ダイバーシティが生み出す「従業員・従業員の家族」と「お客様」と「会社」の満足を実現していくというもので、2014年には、グループ各社のダイバーシティ推進体制の構築や社内研修・表彰制度などが整備されました。

して進められてきたのが「日本一女性が働きやすく、活躍できる会社」「日本一女性が働きたい会社」の実現を目指す取り組みだったのです。

満足カレッジ」では2014年度に、25歳前後の女性を対象に若年層の退職者を減らすことを目指して、「キャリアデザインコース」がスタート。グループ42社から約540人が参加したのに続き、2015年度には「キャリアアップコース」と「マネジメントコース」の2コースが開講されています。

イオンでは、こうした展開を通じて、2015年4月に18.2%（連結子会社を含む）だったグループの女性管理職比率を、2020年度までに50%まで高めるという目標を掲げ、積極登

用に取り組んでいます。

また、パートタイマーにも職場で活躍してもらえよう様々な制度作りも進めており、イオンリテールでは、社員・パートタイマーの従業員区分による役割・処遇の違いをなくし、能力・成果・意欲によつて全ての従業員が成長を続けられるように、2004年から「コミュニティ社員制度」を導入。

本人が希望すれば、コミュニティ社員として入社した後に、要件を満たせば、上位職にもチャレンジできる仕組みになっています。

細やかな店舗経営を

千葉県大網白里市にある外房線大網駅から歩いて5分ほどに立地し、地域の総合スーパーとして20年以上の歴史を持つ「イオン大網白里店」では、草野多香恵店長が2014年3月に30代という若さで着任。全国に展開されているイオン388店舗で46人を数える女性店長の1人として、8割がパート社員で占められる店舗のスタッフ



草野多香恵さん
イオン大網白里店店長

2000人を統括する立場となった草野店長は、「コミュニティ社員と呼ばれるパート社員と正社員との壁をなくすため、合同朝礼の実施やお誕生会の開催などを通じて、部署間の風通しを良くしていきます」と語り、スタッフの力を引き出すための工夫を強調。さらに、3フロアに分かれている各部署の売り場を出来るだけ回つてスタッフに声をかけるだけでなく、売り場を回りながら買物客とのコミュニケーションも図り、店長が女性であることを知った顧客から品揃えや商品の陳列などについて直接要望を聞くなど、女性店長ならではの細やかな店舗経営が実現されています。

パート社員との壁をなくす

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

旅行業界を取り巻くリスク環境の変化に対応するために

時代とともに新たな市場の創出や業務プロセスの変革が進みビジネス環境が変化すると、取り巻くリスクも変化します。今回は旅行業界のビジネス変革に伴う新たなリスクの代表例として、「インバウンドに関するリスク」と「サイバーリスク」についてご紹介します。

■インバウンドの医療事情と旅行保険

訪日外国人旅行者が急増する昨今、彼らの渡航者医療の課題が新たなリスクとして認知されています。観光庁が実施した調査では、訪日外国人旅行者のうち4%が「日本滞在中に予期せぬケガや病気を被った」と回答しており、病院での言語問題、医療費の支払いに関する不安や不便の声も挙がっています。

彼らが自国で旅行保険に加入していれば、日本での医療費を保険で賄うことができたり、医療通訳を介して日本国内の病院や医師とのやり取りができることもあります。

しかし、前述の観光庁による調査では、彼らの約3割が「日本滞在中のケガや病気を補償する保険に未加入」と回答しています。「ケガや病気を補償する保険」と言っても、医療費実額が賄えたり病院の手配や通訳まで対応できる「旅行保険」には加入していないという人も加えると、十分な保険を手配していない人はもっと多いと考えられます。

■インバウンドビジネスに伴う新たなリスク

訪日外国人旅行者が日本国内でツ

アー参加中に万が一のケガや病気を被った場合でも、旅行会社としては日本人の国内旅行と同様の安全確保や的確な顧客対応を求められます。

彼らが自分自身で十分な保険に加入していなかった場合でも医療も含めた安全確保や顧客対応を行うには、日本人旅行者とは別の苦労や手間、新たなコストが旅行会社にかかるのではないのでしょうか。

■サイバーリスクの増大

近年急激に顕在化しているサイバーリスクは旅行業界においても例外ではありません。

あらゆる市場において顧客の購買プロセスがオンライン化する中、旅行業界においてもICTの活用によるオンライン取引の普及が急速に進んでいます。オンライン取引は顧客・事業者双方にメリットも多い反面、サイバー攻撃により「自社サーバ内の個人情報」を奪われる「自社サーバには顧客情報は無いが、自社Webサイトが他社のサイトへの攻撃の踏み台とされる」等の被害が近年急増しています。

加えて、2020年に東京オリンピックが予定されるなど、日本がサイバー攻撃のターゲットになりやすくなっているとも言われています。サイバー攻撃の被害は懸命に対策を講じている企業や組織でも例外ではなく、公共機関や教育機関でも重大な事故が発生しています。2015年の日本国内の不正アクセス事件数は昨年の2倍を上回る545億件に上り、実際に日本の企業や組織の8割が既に標的型メールの攻撃を受けているとの

データもあります。

今こうしている間も「自社は100%大丈夫」と言い切る事ができるのでしょうか。

■変化の時代のリスク対策

このようにビジネスの変化とともに多様で新たなリスクが生まれる環境下でも、安心して事業に取り組み、新しい「挑戦」を続けて行くためには、最新のリスク情報やサービス、保険商品をご活用いただくことが大切です。

東京海上日動では、インバウンド事業を営む旅行会社やオペレーター向けの「インバウンド安心保険」を従来からご提供して参りましたが、更にこの度、訪日外国人自身が日本入国後に加入できる「訪日外国人向け新型海外旅行保険」を開発し、日本国内での医療費の補償に加えて「医療機関の紹介・手配サービス」「けが・病人およびご遺体の移送サービス」のご提供を開始いたしました。

また、サイバーリスク対策へのご支援として、簡易リスク診断や専門事業者のご紹介等の「サイバーリスク総合支援サービス」と「サイバーリスク保険」をご用意しております。

もはや、「旅行会社の危機管理」事故対応」だけでは十分とは言えず、最新のリスク情報をもとに、環境の変化により新たに生まれるリスクにも対応できる危機管理態勢を構築することが急務と言えるでしょう。

(東京海上日動火災保険株式会社
旅行営業部)

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動





リバウンドする海外旅行市場に潜むリスク

旅行会社の海外旅行取扱額、マーケットの動きに後れ

2016年に入って海外旅行需要がリバウンドを始めた中、3月までの主要旅行会社の海外旅行取扱額は前年割れが続いています（図表1）。その一因はマーケットの動きに比して募集型企画旅行（以下、パッケージ）の戻しが鈍いことにあるようです。今回のリバウンドがF I Tによってリードされているために足許でパッケージ利用者比率の低下が進んでいることがうかがわれます。パッケージ取扱額のマイナス幅は縮小してきていますが、プラスに戻すまでにはやや時間がかかる場合もありうると予想しています。

現在のパッケージ単価は海外旅行の平均単価を超える水準

現状を単価の推移からみたものが図表2です。この図からパッケージの単価は海外旅行単価の低下傾向が続く中、2010年以降、ほぼ一貫して上昇を続けてきたことがわかります。現在のパッケージ単価がシヨッピングなど現地消費を含む海外旅行の単価を上回る水準にまで上

がっていることに注目したいと思います。海外旅行の平均単価は近場のF I T需要が拡大したために下落を続け、パッケージは欧州、ハワイ、南米などといったパッケージに強みのある方面にゆつくりと重心を移してきたことで単価が上昇してきたと推測されます。

低価格指向の強まりに注意を

足許の市場ではじわじわと進む円高に加え訪日インバウンドの伸び率がややスローダウンして航空座席の需給も一時期に比べ緩んでいるようです。このため海外旅行の平均単価はこの1〜2年に比べて更に低下が進んでいる恐れがあります。また、ここへ来て物価の先高感がやや後退し、デフレ期待が消費者のマインドに忍び寄っていることも見逃せません。価格の動きに対し消費者はより敏感になっているとみるべきでしょう。

今、筆者が懸念していることのひとつは、パッケージの平均単価と海外旅行の平均単価が逆転している現在のような状況下でデフレ期待が高まることで、パッケージツアーは

割高では？という誤ったイメージが広がり、パッケージ離れに拍車がかかることにならないか、ということとです。例えば航空会社のサイトから日々値段を変えられますが、ホールセラーのブランドはそこまで小回りが利きません。パッケージのこうした弱点がサプライヤーに改めて水をあけられる結果を招くのではないかと危惧されます。

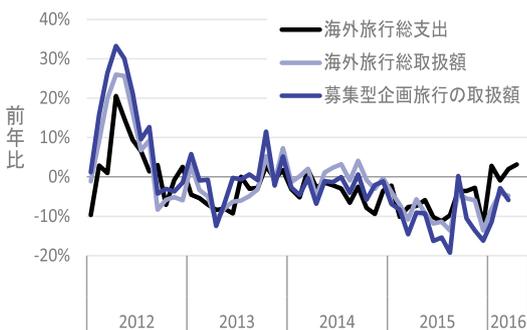
需要回復が進む中、むしろ守りの戦いには？

これまでパッケージは利用者数が減少する一方で単価を上昇させることで全体としての取扱額を維持してきました。安売り合戦を避けて付加価値を高める方向へと少しずつ重心を移してきたといえるでしょう。一方、現状のマーケットにはこうした業界の努力の積み重ねを根底から覆しかねない危険な香りが流れています。今後、マーケットでは需要回復が進んでいくと予想されますが、業界にはむしろ守りの戦いが求められることになるのではないかと思います。

黒須宏志

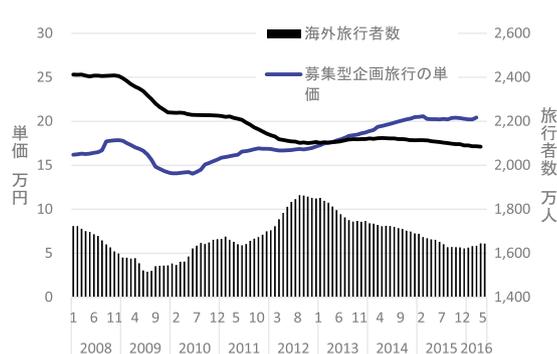
旅行市場動向のリサーチャーとして講演・寄稿などで活躍中。(株)JTB総研 執行役員・主席
研究員。1964年生まれ。

図表1 募集型企画旅行の取扱額推移



資料：日本銀行「国際収支統計」、観光庁「主要旅行業者取扱額」
(注)海外旅行総支出は国際収支統計の旅行支払、及び航空旅客運賃支払額の計として算出

図表2 募集型企画旅行の単価推移



資料：日本銀行「国際収支統計」、観光庁「主要旅行業者取扱額」、法務省「出入国管理統計」
(注)海外旅行の平均単価は国際収支統計の旅行支払、及び航空旅客運賃支払額の計を海外旅行

苦情事例に学ぶ ④ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ・説明書面の 交付時期と取消料

1丁の進歩により、お客様はパンフレットを手になくてもインターネットを利用して簡単にツアーの検索ができるようになりました。一方、インターネット上で予約から支払いまでを完結することに不安を持つ方もまだまだいらっしゃるようで、インターネットで希望のツアーを見つけても、申込みは店頭で行ないたいというお客様も少なくありません。

今回はそんなお客様が契約成立後にその旅行を取消した際、旅行会社が契約成立前にあらかじめ取引条件説明書面を交付しなかったことは契約違反(説明義務違反)であり取消料を支払う必要がないと主張して苦情になった場合について検討してみたいと思います。

申し出内容はこうです

私はある企業の東京本社に勤めており、年に数回、名古屋支社へ1泊2日出張しています。いままでは駅でJR券を購入し、電話で常宿を予約していましたが、最近勤務先から出張には旅行会社のツアーを積極的に利用して経費を削減するようにと言われました。そこで次回の出張のため旅行会社を訪れ、希望のツアーをスマートフォン画面で担当者に見せながら列車とホテルを予約し、申込金を支払いました。

旅行代金(残金)の支払いも終え、JR券と宿泊券はすでに受け取っていたのですが、出張の1週間前になり予定が変わったため、列車を変更しようと再び旅行会社を訪れました。いままでの経験からJR券は1回に限り乗車変更できると思っていました。ところが担当者は「お申し込みのツアーは列車限定プランですのでJR券は変更できません。旅行代金の30%を取消料としていただき旅行全体をキャンセルし、新たに予約を取り直すことになりました。」と言うではありませんか。そんな説明は受けていま

せん。担当者は「申込金をお支払いいただいた際にお渡ししたパンフレットと『旅行条件書』に書いてあります。『旅行条件書』はホームページにも掲載しています。」と言います。たしかにパンフレットと旅行条件書なる書面は申込金を支払った後に申込書の控えと一緒に受け取っており、内容を確認するとそのことが書いてありました。

やはり私は旅行代金の30%を支払わないと列車の変更ができませんのでしょうか。

解決に向けての指針

取引条件は契約成立前に、取消料についての規定を含めた一定の事項を記載した取引条件説明書面(一般的に「旅行条件書」と呼ばれる書面)を交付して説明しなければならぬことになっています。(旅行業法第12条の4、旅行者等が旅行者と締結する契約等に関する規則第3条)

今回のお客様はパンフレットではなく旅行会社のホームページで希望のツアーを見つけていますが、店頭で申込みをして申込金を支払い旅行契約が成立しているの、インターネット取引ではありません。したがってホームページに「旅行条件書」を掲載していたとしても、店頭で契約成立前に「旅行条件書」を交付しない限り取引条件の説明をしたことにはなりません。

旅行業法が契約成立前の説明、書面交付義務を定めているのは、お客様が旅行条件を十分に理解したうえで申込みをすることができるようにするためです。旅行会社が契約成立の際(申込金收受の際)に初めてお客様にパンフレットと「旅行条件書」を渡したことは、取引条件の説明(旅行業法第12条の4)をせずに形式的に書面の交付(同法第12条の5)をしたに過ぎません。

このことは契約違反(説明義務違反)になる可能性があるばかりか、お客様がそれを主張して契約を解除した場合には取消料を収受できないこともあり、注意が必要です。

●補足

旅行という商品は目に見えないものであり、服を買うときのように試着する(試す)こともできません。またその特有の複雑さゆえ、旅行業法は書面での説明に重きを置いて

います。だからといってお客様に単に「旅行条件書」を渡すだけではこうしたトラブルを招くことがあります。

このようなトラブルを防止するためには、店頭販売においては申込みを受ける前に取消料についての規定など重要な事項を口頭で説明し「旅行条件書」を交付すること、さらにホームページには誰でも契約成立前に容易に「旅行条件書」を閲覧できるように掲載しておくことが必要です。(安東)

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・説明会等に是非ご利用ください。

【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」からお申し込みいただけます★



第43回 e-TBTTマーク 制度とは

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

e-TBTTマーク (Electronic-Travel Business Trust mark、電子旅行取引信頼マーク) 制度は、インターネットを利用した旅行取引の普及と消費者の信頼確保のため、平成12年にJATAとANTA(全国旅行業協会)によって創設されました。

制度が始まって約15年を経て、当初とは比較にならないほどインターネット取引は拡大しました。e-TBTTマークの取得にあたり必要とされる旅行業法をはじめとする法令、通達、各種ガイドラインの遵守は、インターネット取引を行う以上、必要なことであることは申し上げるまでもありません。

今回は、ウェブ取引に関するルールの中でも肝となる「旅行のウェブ取引に関するガイドライン」とe-TBTTマーク制度について紹介いたします。

旅行のウェブ取引に関するガイドラインとは

「インターネット取引を利用する旅行業務に関する取扱について」(通達・平成19年12月17日付国総観事業第289号)に基づき、JATAとANTAが定めたガイドラインが「旅行のウェブ取引に関するガイドライン」(平成26年7月改訂)です。そこにはウェブサイトで取引

をする際のルールが記述されていますがその概要は次のとおりです。

- ① ウェブサイトで取引をする営業所(取扱営業所)は旅行業の登録を受けた営業所であること。
- ② 広告は旅行業法令等及びそれに基づく通達に規定された必要な事項を表示すること。
- ③ 取引条件説明書面は、旅行業法令や旅行業約款に基づき必要な事項を記載したものであること。
- ④ 取引条件説明書面・契約書面を電磁的に交付する場合は、そのことについて承諾を得るための措置が講じられていること。また、これらの書面を旅行者が印刷又は保存したことを確認する仕様となっていること。
- ⑤ 旅行契約の成立前に旅行者が入力内容を確認できるページを設けること。
- ⑥ 旅行取引に関する苦情相談窓口を設置し、電話番号・受付時間等を表示してあること。
- ⑦ 情報のセキュリティ対策(SSLによる暗号化などの対策)が講じられていること。
- ⑧ 個人情報に関し機密保持、管理の措置がとられていること。

等々と色々ありますが、とりわけ④については、対面販売等で行われる取引と異なりウェブサイトで取引をする場合には、取引条件説明書面及び契約書面をウェブサイトで電磁的方法により交付することができ、この場合には、これらの書面を「電磁的方法により交付すること」について旅行者の承諾を得るとともにウェブページ上に設けたチェックボックス等により、旅行者が印刷又は保存したことを確認する仕様になっています(標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第

11条第1項)。時折、取引条件説明書面の記載内容を保存・確認する機能もなく、「ウェブサイトへの表示をもって、取引条件説明書面を交付したものといたします。」としているウェブサイトを見かけますが、これでは十分とは言えません。(ウェブ取引における書面の交付については、法務の窓口第33回(本誌2015年7月号掲載)で詳しくご説明しています。)

また、⑤については、旅行者による契約内容の誤入力等による申込操作防止のため、旅行者が入力内容を確認するページを設け、入力内容を確認した旨のボタンをクリックするなどの方法で旅行者が了承した場合に限り、契約又は予約が成立するものでなければなりません。

更に、⑧の個人情報の取扱いに関し、取引に利用するサーバーなどのセキュリティ対策(不正アクセス対策等)や、旅行者が旅行者自身の旅行申込状況等を確認できるようにしている場合は、パスワード等により他人がアクセスできないよう措置する等、アクセス管理が必要です。

e-TBTTマーク

e-TBTTマークは、前述の要件を全て満たした旅行会社のウェブサイトに對して交付されます。このマークの使用期間は2年間(7月1日から翌々年6月末まで)。継続使用には更新申請が必要。新規使用の場合、毎年3月に定例の受付を行っています。)で、使用料は1万円/年となっています。

なかなか「バードルが高い」とも思われているようですが、このマークの交付を受けているか否かにかかわらず、この機会に自社のウェブサイトをお客様目線で見直してみたいかがでしょう。(杉原)

5月の出入国者数(速報値)

出国日本人数は1.0%減 訪日外客数は過去最高水準に

日本政府観光局(JNTO)が6月15日に発表した速報値によると、今年5月における出国日本人数は前年同月比1.0%減の125万人にとどまりました。出国日本人数が前年同月比でマイナスを示したのは、3.7%減を記録した昨年12月以来のこととなります。

それでも、今年1月から5月までの累計では、前年同期比3.1%増の663万2900人となり、累計でのプラスを維持しています。

出国日本人数は、今年1月に前年同月比3.3%増を記録した後、2月が同5.9%増、3月が1.1%増、4月が7.0%増と4カ月連続でプラスを示してきましたが、5月は4カ月ぶりにマイナスにとどまる結果となりました。

一方、今年5月における訪日外客数は前年同月比15.3%増の189万3600人となり、2カ月連続で200万人を突破した3月と4月の数字には及ばなかったものの、5月としては過去最高の水準に達しています。

4月に続いて中国が50万人を超えたのに加え、東南アジアや欧米豪市場からの好調な訪日の動きが続いていることなどにより、全体としては2ケタ台の増加を維持する形となりました。

一方、韓国市場については、4月に発生した熊本地震の影響を受けて、前年同月比4.2%減を記録し、2014年6月以来のマイナスに陥っています。

JNTOでは、継続的な訪日プロモーションや航空路線の拡大、クルーズ船の寄港増も、引き続き、訪日旅行者数の増加を後押しする要因となっている、と分

析しています。

重点20市場別では、インドが単月として過去最高を記録したほか、韓国、ロシアを除く17市場が5月として過去最高を記録しました。

日本政府観光局(JNTO)

平成28年6月15日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成27年	平成28年	伸率(%)	平成27年	平成28年	伸率(%)
1	1,218,393	1,851,895	52.0	1,235,612	1,276,297	3.3
2	1,386,982	1,891,375	36.4	1,257,154	1,330,972	5.9
3	1,525,879	2,009,549	31.7	1,534,026	1,550,638	1.1
4	1,764,691	*2,081,800	*18.0	1,144,833	*1,225,000	*7.0
5	1,641,734 (1,411,626)	*1,893,600	*15.3	1,262,103	*1,250,000	*-1.0
1~5	7,537,679	*9,728,200	*29.1	6,433,728	*6,632,900	*3.1

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成27年(2015年)1月~5月は暫定値、*部分は推計値である。

◆注3: 訪日外客数及び*印の出国日本人数は法務省資料を基にJNTOが算出し、それ以外の出国日本人数は法務省資料を転記した数値である。

◆注4: 訪日外客とは、国籍に基づき法務省集計による外国人正規入国者から、日本を主たる居住国とする永住者等の外国人を除き、これに外国人一時上陸客等を加えた入国外国人旅行者のことである。駐在員やその家族、留学生等の入国者・帰入国者は訪日外客に含まれる。

なお、上記の訪日外客数には乗員上陸数は含まれない。

●JATA業務予定表 7月10日(日)~8月31日(水)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

7月11日	研修・試験委員会/本部
7月13日	教育小委員会/北海道支部
7月13日	総務委員会/関東支部
7月14日	幹事会・第1回定例会/東北支部
7月14日	総務委員会/関東支部
7月14日	消費者相談委員会/関西支部
7月15日	理事会・常任役員会/本部
7月20日	国内旅行委員会/関東支部
7月20日	総務・消費相談委員会/中部支部
7月20日	国際旅行委員会/九州支部
7月21日	訪日旅行推進委員会/本部
7月22日	空港委員会/中部支部
7月26日	海外旅行委員会/関東支部
7月26日	広報委員会/本部
7月27日	弁済業務委員会/本部
7月28日	海外旅行・国内旅行・インバウンドツーリズム 合同委員会/関西支部
8月2日	海外旅行委員会/北海道支部
8月18日	幹事会/東北支部
8月24日	幹事会(役員会)/北海道支部
8月24日	海外旅行委員会/九州支部
8月25日	国際旅行委員会/九州支部
8月29日	訪日旅行委員会/北海道支部

●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。

7月11日~29日	第3回総合・国内旅程管理研修(東京・名古屋・大阪・那覇)/研修・試験委員会
7月11日	「事業者を相手方とする受注型企画旅行契約約款(受注型BtoB約款)」の個別認可申請説明会/中部支部
7月12日	エアーズロック&ハミルトン島セミナー/九州支部
7月13日	フィジーセミナー/海外旅行推進委員会
7月13日	海外旅行セミナーin盛岡/東北支部
7月14日	愛知淑徳大学×JATA中部 連携シンポジウム/中部支部
7月15日	インバウンドセミナー/関東支部
7月15日	エアーズロック&ハミルトン島セミナー/中部支部
7月16日	環境保全活動:海岸清掃活動(広島県 宮島)/中四国支部
7月18日	環境保全活動/沖縄支部
7月20日	海外旅行セミナーin山形/東北支部
7月22日	受注型BtoB約款説明会/北海道支部
7月25日	苦情対応セミナーD(三浦弁護士苦情法務学習会名古屋1)/業務改善委員会
7月26日	広報セミナー/広報委員会
7月27日	海外旅行セミナーin福島/東北支部
8月2日	夕ヒチセミナー/海外旅行推進委員会
8月23日	海外旅行セミナー(北見)/北海道支部
8月24日	海外旅行セミナー(旭川)/北海道支部
8月25日	苦情対応セミナーD(三浦弁護士苦情法務学習会名古屋2)/業務改善委員会
8月25日	海外旅行セミナー(札幌)/北海道支部
8月29日	苦情対応セミナーD(三浦弁護士苦情法務学習会東京2)/業務改善委員会



かめめの阿部社長(左)と東日観光の米村社長

観光関係功労者表彰にJATA役員4氏 関東運輸局と沖縄総合事務局

関東運輸局は6月13日、横浜市開港記念会館で陸運及び観光関係功労者表彰を行いました。

今年度の観光部門における功労者表彰は、JATA会長を務める株式会社ジェイティービーの田川博己代表取締役会長、JATA運営役員を務める株式会社かもめの阿部英壽代表取締役社長、JATA運営役員を務める東日観光株式会社の米村道章代表取締役社長の3氏が受賞しています。

また、沖縄総合事務局が5月16日に沖縄都ホテルで行った同表彰では、JATA理事を務める沖縄ツーリスト株式会社の東良和代表取締役会長が観光部門における功労者表彰を受賞しました。

宮崎県 (高千穂郷・椎葉山地域)

素材研究
(国内)



約1900年前に創建された高千穂郷八十八社の総社・高千穂神社



神話と伝説の町「高千穂」を象徴する伝統芸能の神楽



棚田などを潤す山腹水路網の総延長は500キロに及びます



椎葉村では縄文時代からの伝統的な焼畑農法が続いています

天孫降臨の地といわれる二上山のある高千穂町押方地区

「神話の里」にとどまらない魅力を提案 世界農業遺産認定で注目される地域の生業

「神話の里」で知られる宮崎県高千穂町。同町と日之影・五ヶ瀬・諸塚・椎葉の3町2村を含む「高千穂郷・椎葉山地域」が世界農業遺産に認定され、地域の生業や風土に根差した魅力への注目が高まっています。

伝統文化の神楽などで地域が結束

宮崎県の北部に位置する「高千穂郷・椎葉山地域」は昨年12月、国連食糧農業機関（FAO）本部で開催された世界農業遺産（GIAHS）運営・科学合同委員会で、GIAHSに認定されました。GIAHSは、伝統的な農業・農法とそれによって育まれた文化や土地景観、生物多様性に富んだ世界的に重要な地域を、それらの保全と持続的な活用が図られることを目的に、FAOが認定するものです。

標高1500メートル級の山々に囲まれた険しい山間地である高千穂郷・椎葉山地域は、日本神話で建国の祖が降臨したと言われ、様々な神話が息づくと同時に、地域の人々が自然を敬い、自然と調和しながら農業で生計を立ててきました。

宮崎県農政水産部農政企画課によると、今回のGIAHS認定は、「多くの農家で森林の恵みを生かし農林業複合経営が営まれてきた」に加え、「共同作業を通じて

養われた強力な地域コミュニティも、伝統文化である神楽や自治公民館などで結束を強め、地域改善活動と森林の保全管理を行う循環システムを生じさせている」（新農業戦略室）ことが評価されたものです。

伝統的な焼畑農法も「観光資源」に

高千穂郷・椎葉山地域は、「日本神話ゆかりの地」と言われる高千穂町に、天岩戸・天安河原、くしふるの峰など神話の舞台と伝えられる地と神々を祀る神社が数多く存在することから、宮崎県では最も入込客数が多い人気エリアですが、同県観光経済交流局観光推進課によると、「阿蘇方面へ向かう途中に立ち寄る通過型の観光地にとどまっている」（誘致企画・MIC担当）ため、滞在時間の拡大や回遊性の向上などが課題となっています。

今回のGIAHS認定により、日本で唯一の自然と調和した伝統的な農法である焼畑が継続されている地域として評価され、全国に先駆けた農家民宿や森林セラピーなど、地元が生業や風土を活かした「観光資源」が注目されることで、神話の里々だけにとどまらない魅力を通じた誘客拡大への期待も高まってきました。

同県観光推進課では、「人材育成やおもてなしの強化とともに、高千穂郷・椎葉山地域の『新たな魅力』をブラッシュアップして、旅行会社の皆さんに様々な提案を行っていききたい」と意欲を示しています。

中国・歴史文化名街10街区

素材研究
(特別編)

活用したい中国旅行新時代の観光素材 歴史的町並みを保護し多様な魅力引き出す

100万票を超える投票で 10街区を選定

中国では、国家文物局と文化省の機関誌『中国文化報』が2008年から、国内の約200街区の状況を調査して歴史文化街区保護への理解と協力を呼びかけるキャンペーンを開始すると同時に、保護すべき街区を一般に募って、100万票を超える投票の中から「中国歴史文化名街」として10の街区が選定されました。



ハルビン・中央大街(黒竜江省)
「芸術回廊」とも称され、歴史的名建築が軒を連ねます。写真は旧モルデンホテル。



ハルビン・中央大街(黒竜江省)
ロシア統治時代の街並みが残り、まさに「東洋のパリ」を感じさせてくれます

後世に残すべき町並みや歴史的景観

選定に当たっては、(1)歴史的に重要な影響を与えたり、重要な歴史的事件が起きたりした場所であること、(2)文化的特徴も豊かで、現在まで伝承されていること、(3)文物や旧跡、歴史的遺構が残されており、一定の規模で伝統的な町並みや歴史的景観が良好に保存されていること、(4)当該街区が繁栄した当時の社会的機能や経済文化面での活力を維持していること、などの基準をクリアしているかどうかのポイントとなっています。

その結果、「中国歴史文化名街」として選定されたのが、北京市の国子監街、山西省平遙県の南大街、黒竜江省ハルビンの中央大街、江蘇省蘇州市の平江路、安徽省黄山市の屯溪老街、福建省福州市の三坊七巷、山東省青島市の八大関、山東省青州市の昭徳古街、海南省海口市の騎楼老街、チベット自治区ラサ市の八廓街の10街区です。

中国 国家観光局駐日本代表処の羅玉泉首席代表は、今

中国経済の発展と中間層の増加は、訪日インバウンド市場における中国人旅行者や旅行消費の拡大というメリットをもたらしていますが、同時に、日本のアウトバウンド市場にとっても、「中国歴史文化名街」という形で、デスティネーションとしての中国の多様な魅力を引き出し、旅行商品の付加価値向上につながる可能性を高めていると言えるかもしれません。

こうした「中国歴史文化名街」選定の背景には、中国経済の成長に伴って国内旅行市場の拡大や成熟が進み、旅行文化の進展によって「後世に残すべき町並みや歴史的景観」への意識が高まったことがあると見られています。

急速に発展した都市部の近代化は、中国の古い町並みを大きく変貌させることになり、日本人旅行者の間でも「近代化された中国の都市は何処へ行っても同じ」という印象を強める結果も招いてきました。が、「中国歴史文化名街」選定の動きは、そうした印象を払拭する役割も果たすことになりそうです。

こうした「中国歴史文化名街」選定の背景には、中国経済の成長に伴って国内旅行市場の拡大や成熟が進み、旅行文化の進展によって「後世に残すべき町並みや歴史的景観」への意識が高まったことがあると見られています。

年3月に開催された「中国旅行復活緊急フォーラム」で、政府が認定する5つ星評価の「国家5A登録」の観光資源も2014年現在で186カ所に及んでいることを明らかにして、「都市や農村部、田舎にいたるまで、中国の国内旅行者だけでなく、外国人旅行者も視野に入れた受入体制作りが進められている」ことを強調



北京・国子監街(北京直轄市)
元代の13世紀初頭に建てられた最高学府などが置かれ、約700年間に及び伝統文化の粋を体現



蘇州・平江路(江蘇省)
運河沿いには古民居を改装したカフェも多く、のんびりとしたひと時が楽しめます



福州・三坊七巷(福建省)
中央の南后街から延びる坊と巷の道沿いには、小さなギャラリーや高級感溢れる茶店も



福州・三坊七巷(福建省)
明・清代の里坊制度がそのまま残されている「生きた歴史の博物館」です

ツアー開発の新たなテーマに
中国国内では現在、交通網や宿泊施設などのインフラ整備をはじめ、中国全土の3万カ所に清潔なトイレを作る「トイレ革命」の取り組みも進められており、中国国家観光

しました。



平遥・南大街(山西省)
全長6.4キロの城壁に囲まれた平遥古城の中心から南北に街を貫き、楼閣も聳えています



青州・昭徳古街(山東省)
シルクロード交易の商人が往来した街区には、イスラム寺院やキリスト教の教会もあります

東西800メートルのエリアが明・清代の古民家によって埋め尽くされ、中央の南后街から西側に3つの坊と東側に7つの巷が奥へと延びて、小さなギャラリーや高級感の漂う茶店が並んでおり、訪れる人々に中国の新しい魅力を実感させてくれる貴重な存在と言えます。

光局は「全域旅行」「全域観光」を全国で提唱しています。
中国が国を挙げて観光への取り組みを強化している中、「中国歴史文化名街」の展開は、中国国内の世界自然遺産や北京・上海をはじめ中国観光の拠点となっているゲートウェイ都市との組み合わせも含めて、中国ツアーの開発・企画を行う上で、新たなテーマや切り口のヒントを与えてくれるものでもありそうです。
例えば、「中国歴史文化名街」10街区の二つに選ばれた福建省福州市の「三坊七巷」は、明・清代の里坊制度がそのまま残る「生きた歴史の博物館」と言われています。
南北600メートル、



黄山・屯溪老街(安徽省)
石畳の道沿いに徽州式建築の商店が軒を連ねる約1.3キロに及び街区は今も人気のエリアです



ラサ・八廓街(チベット自治区)
旧市街の中心部で大昭寺を囲むようにつくられたラサ市唯一の商店街です。伝統的な住居や建物が昔のままに保存されています。

海外旅行の復活には、中国への旅行需要喚起が不可欠と言われる中、中国旅行新時代への観光素材として「歴史文化名街」を活用した積極的な商品開発が待たれると見られます。

中国国家観光局 駐日本代表処

非対面用クレジットカード決済 JATAweb決済

複雑な設定不要で、かんたんに導入いただけます。

! 事務の迅速、省力化が図れます。

お客様からインターネットでのクレジットカード決済取引のご要望が今後ますます増えていくことが予想されます。クレジットカード決済手数料の負担が軽減され、手続きも簡便ですので、この機会に貴社のコスト・未収入金を削減し、お客様の利便性向上につながる「JATA web 決済」の導入を是非ご検討ください。

JATA会員様だけのサービスが登場!

これまで

お客様がご来店またはお振込みでなければお支払いいただけませんでした。



これから

ご来店やお振込みいただかなくても、お客様にメールをお送りするだけで決済可能!
即日売上確定も可能で不履行のリスクもございません。



※ クレジットカード会社との契約により、旅行会社がおお客様のクレジットカード番号情報をお聞きして代行手続きすることは許可されていません。

特長 1 優れたクレジットカード手数料 **1.2%** (VISA, MasterCard)

「JATA web 決済」ならではの手数料を適用可能です。
(但し、導入にあたってはクレジットカード会社の審査が必要です。また、決済代行会社・システム会社との契約が必要です。)



特長 2 導入費用・月額利用料

無料



導入の際の初期費用や月額のコストはかかりません。ご利用にあたっては完成したシステムをお使いいただくため、貴社での開発や複雑な設定も不要で、かんたんに導入いただけます。

お問合せ・資料請求

株式会社ジャタ
Jata Corporation

TEL : 03-3504-1751 FAX : 03-3504-1753
E-mail : credit@yu-jata.com

株式会社ジャタは JATA の会員サポートを目的とする会社です。