

JATA

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

じゃたこみ

8

2016年
8月10日発行
vol.114

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

「JATAの森」プロジェクトが終了
8年に及ぶ活動に1000人以上が参加

「旅の安全の日」、165社が模擬訓練

いよいよ来月開幕
ツーリズムEXPOジャパンフォーラム2016

上半期の出国者数は3.8%増

素材研究

・佐賀県 ・グラフモールルレイ(ルーマニア)

旅で応援



欧州旅行復活へ緊急フォーラム

リピーター拡大やトレンド作り急げ

菊間・JATA海外旅行推進委員長に聞く

「カントリーリブサイド」を新しいムーブメントに



一般社団法人 日本旅行業協会

リピーター拡大やトレンド作り急げ キーワードは「オンリーワン商品」と「協働」

JATAは6月24日、JATA本部で欧州旅行活性化に向けた逆風下での売れ筋商品とはをテーマに、「欧州旅行復活に向けた緊急フォーラム」を開催しました。



緊急フォーラムに登壇した古木会長、岡部支社長、鈴木部長、櫻井副本部長の4氏（左から）

「目的が明確なツアー」への支持は拡大

緊急フォーラムでモデレーターを務めた菊間潤吾JATA副会長兼海外旅行推進委員長は、「昨年11月にパリ、今年3月にブリュッセルでテロ事件が発生して以降、欧州を訪れる日本人旅行者数が低迷する中で、大都市を避けて北欧やスイスなどの周辺諸国を訪れる需要が堅調に推移している」と指摘。「これまで海外旅行市場を牽引してきたパッケージ商品が苦戦しており、パッケージ旅行の復活に向けて議論を深め、需要喚起に結びつきたい」と呼びかけました。

パネリストとして登壇したJTBワールドバケーションズの鈴木浩之介欧米部長は、欧州市場の現状について、「高額商品の落ち込みが小さいのに対し、価格訴求型が苦戦している」と言及。「価格に左右されにくい顧客の需要は安定しているが、直販やオンライントラベルエージェンツ(OTA)の伸長が進む中、価格訴求型商品の時代は終わりを迎えている」と説明し、「マーケットは確実に変化しており、ロングホールのデスクティネーションは価格で勝負しても動かない」という見方を示しました。

鈴木部長は、「顧客のニーズが多様化し、大量生産・大量販売が困難な時代を迎えて、ホテルや航空座席の仕入れも難しくなるなど、商品造成においても問題が山積している」と指摘する。一方、「目的が明確なツアーは支持を拡大していくだろう」と強調しています。

政府観光局やオペレーターとのコラボも

また、「仕入れが最重要課題」と指摘するミキツーリスト営業本部の櫻井隆文執行役員、副本部長は、「欧州のレジヤーマーケットが好調に推移している中で、サプライヤーはイールドマネジメントへのシフトを強めている」と指摘。ホテルの料金が定額型のフラットレートから変動型のダイナミックレートにシフトしていることや、仕入れに対して70%の消化率を求めるホテルも出てきていることなど、サプライヤー側の厳しさが増ってきている現状を説明しました。

JATAのチームヨーロッパ委員長を務めるグローバルユースビュローの古木康太郎会長は、「ツアーオペレーターと旅行会社が一緒に取り組むオンリーワンの商品開発

が重要だ」と強調。「他業種とのコラボレーションなどにも必要となつてきている」と語り、旅行会社にも多様な努力が求められるという考え方を示しています。



パネリストの議論に聴き入るフォーラム参加者

さらに、スイス・インターナショナルエアラインズの岡部昇日本・韓国支社長は、「かつては10万円を切る価格でロンドン・パリ・ローマを周遊するオフ期の格安ツアーが売れる時代もあったが、現在の日本市場ではそうしたツアーの販売は難しくなっている。今の若年層にアピールするような商品開発に取り組んでいただくことこそ、旅行会社社の役割だと認識している」と期待を表明しました。

菊間委員長は、「付加価値をつけやすい高収益商品においてこそ、オンリーワンの商品づくりを工夫すべきであり、ユニークベニユーを活用した晚餐会の企画など、政府観光局やツアーオペレーターとの協働も求められる」と指摘。「成熟した日本の海外旅行市場で、リピーター需要の開発や旅行業界によるトレンド作りなど、旅行会社の手腕が問われている」と訴えています。

「カントリーサイド」を新しいムーブメントに 菊間・JATA海外旅行推進委員長に聞く

今回の「欧州旅行復活に向けた緊急フォーラム」開催を踏まえて、JATA海外旅行推進委員会の委員長を務める菊間潤吾JATA副会長に、フォーラムの背景や狙い、欧州旅行復活への考え方などについてお聞きしました。

——今回の緊急フォーラム開催について、その背景や狙いをお聞かせください。

菊間 JATAとして今年を「海外旅行復活の年」と位置付けている中で、海外旅行推進委員会としても通常の委員会活動に加えて、「海外旅行復活」を支える柱となるような活動を行う必要があると考えています。海外旅行推進委員会の主催によ

るフォーラムを年間に何回か開催して、旅行会社のツアー企画担当者などにごうう風によつていくべきなのかというよう議論を深め、方向性や具体的な取り組みのイメージなどを共有することを目指しました。

欧州方面のツアーに関わる関係者は、皆が様に危機感を持っています。今年の1月から5月までのデータを見ても、欧州方面への日本人旅行者数は30%以上も落ち込んでおり、その中でも、オンライントラベルエージェンツ(OTA)を利用するFIT需要については回復しているようですから、パッケージ旅行需要の落ち込みは、全体のマイナスよりも大きいはずだ。

でも供給が絞り込まれる中で、安売りで需要を増やして何とかしようという感じではなく、もつとイールドを高めるためにどうするかという方向性にならなっています。そうした環境の変化にも関わらず、各国の支払い条件やブックイングの時期などをきちんと認識せずに、日本の業界だけが従来と同じ感性で仕入れを行うことはできなくなっています。

——そうした課題にどのような対策が考えられますか。

菊間 この問題は以前から指摘されてきていますし、ツアーオペレーターは危機感を強めながら指摘を繰り返しており、確かに、人気の都市部観光地については、そういう面もあります。ただ、日本の成熟した海外旅行市場の特性を踏まえると、面的にも時期的にも多様な展開も可能でしょうし、ホテルの供給にしても、人気の高いエリア以外では、従来と同じような付き合い方が出来るケースもあるかもしれません。つまり、欧州方面のリカバリーを進めるに当たっては、旅行業界が海外旅行市場に新しい風を吹かせなければならぬということです。いたずらに商品価値を下げ、価格訴求を強めても、市場はなかなか動きません。

——新しい風を吹かせるためには、何が必要ですか。

菊間 各社の欧州方面への商品パンフレット



緊急フォーラムで実施されたワークショップ

を見てみると、ほとんどが数年前と変わり映えがしません。日本の成熟した海外旅行市場に対して、ヨーロッパのカントリーサイドを提案して、二つの新しいムーブメントにできるのではないかと考えています。チームヨーロッパの「美しい村」なども、そういう角度からの展開を図ろうとしているわけです。カントリーサイドと言っても、「美しい村」もあれば、自然の中に入っていく形もあれば、地方の文化的な景観や独特のイベントを取り上げるとか、色々なアプローチがあつていいと思います。「ヨーロッパのカントリーサイドへ」といったようなキーワードのもとで、各社が共同歩調で動き出して、政府観光局には、そうした展開に役立つような情報を積極的に提供してもらえようという協力をお願いしたい。色々な情報に基づいてツアーが企画されれば、各社の旅行商品も多様化して、価格競争とは異なる展開になつていくはずだ。欧州方面は、15人や20人くらいツアーでオンラインワン商品を開発できるDestinyネーションだろうと考えています。



菊間委員長「フォーラムを海外旅行復活の柱に」

——欧州市場での課題については。

菊間 サプライヤーの動きとして、航空座席もホテルも供給がかなり厳しくなつてきています。例えば、Cクラスを利用するお客様が増えてきている方、「レジャーC」的なプロックはできなくなつてきています。ホテルの部屋につい

「JATAの森」プロジェクトが終了

8年に及ぶ活動に延べ1000人以上が参加

JATAが2009年から環境保全活動の一環として、埼玉県長瀬町の里山である宝登山で活動してきた「JATAの森」プロジェクトは、7月2日の下草刈りで終了しました。8年間に苗木の植え付けや下草刈りなどの活動に参加した延べ人数は1000人を越え、植樹した木々はしっかりと根付き、自力で生育することが確認されています。

植栽木の成長に不可欠な 下草刈り

JATAは7月2日、埼玉県長瀬町宝登山で「JATAの森」の下草刈りを実施しました。今回の下草刈りには、JATA会員会社の社員や家族など47人が参加しています。

下草刈りは、夏本番を迎える前に繁茂する草木を取り除くことにより、光や空気の流れを良くして、植えた木々の成長を促進させる働きがあり、植栽木の成長には不可欠な作業の一つと言われています。

麓の駐車場に集合した参加者は、ロープウェイと徒歩で麓と山頂の中間に位置する「JATAの森」の現場まで移動。長瀬町の大澤タキ江町長とJATA社会貢献委員会の黒川恵副委員長の挨拶に続いて、公益社団法人埼玉県農林公社の山中政彦氏から下草刈りの方法について説明を受けた後、約0.5ヘクタールをAからEまでの5班に分かれて活動を行いました。



宝登山で実施された下草刈り

植樹した木々の順調な生育 を確認

埼玉県と埼玉県農林公社の方の指導を受けた参加者らは、長い鎌を使って植樹したモミジなどの周りに繁茂する草木を刈る作業を1時間以上にわたって実施。下草を刈り取ったあとは、植樹したイロハモミジやイタヤカエデ、ヤマザクラなどが2メートル近い背丈まで伸びている様子が見えるようになり、順調に生育している様子を確認できました。

JATAは2009年から環境保全活動の一環として、長瀬町の里山である宝登山を色彩豊かな森にすることを目指して、会員会社とともに植樹や下草刈りを行う森づくり活動「JATAの森」を実施してきました。

「JATAの森」では、8年間にわたって延べ1000人以上が参加して苗木の植え付けや下草刈りの作業を行ってきまします。植樹した木々はしっかりと根付いて、自力で生育することが確認されたため、このプロジェクトの活動は今回で終了しました。

参加者の間からは、活動の終了を大変に惜しむ声も聞かれましたが、今後は、植樹した木々の成長を見守っていくこととなります。



大澤タキ江 長瀬町町長



黒川恵 社会貢献委員会副委員長

「JATAの森」活動の記録

- 2009年10月 埼玉県長瀬町宝登山で「JATAの森」植樹祭を開催。約200人が参加
- 2009年11月 「JATAの森」植樹・間伐活動を実施。15人が参加
- 2010年06月 「JATAの森」下草刈りを実施。約100人が参加
- 2010年11月 「JATAの森」間伐作業を実施。16人が参加
- 2011年07月 「JATAの森」下草刈りを実施。約50人が参加
- 2011年11月 「JATAの森」間伐作業を実施。19人が参加
- 2012年07月 「JATAの森」下草刈りを実施。約50人が参加
- 2012年11月 「JATAの森」間伐作業を実施。18人が参加
- 2013年07月 「JATAの森」下草刈りを実施。約50人が参加
- 2013年11月 「JATAの森」間伐作業を実施。12人が参加
- 2014年06月 「JATAの森」下草刈りを実施。44人が参加
- 2016年07月 「JATAの森」下草刈りを実施。47人が参加

埼玉県植樹祭「みんなで森をつくろう」
「手かそう森」広げよう



2009年5月には、JATAと埼玉県、長瀬町などが「埼玉県森林づくり協定書」を締結しました

2009年10月には、約200人が参加して「JATAの森」植樹祭が開催されました



欧州旅行復活へ緊急フォーラム

リピーター拡大やトレンド作り急げ

キーワードは「オンリーワン商品」と「協働」…………… 1

「カントリーサイド」を新しいムーブメントに

菊間・JATA海外旅行推進委員長に聞く…………… 2

「JATAの森」プロジェクトが終了

8年に及ぶ活動に延べ1000人以上が参加…………… 3

「旅の安全の日」、165社が模擬訓練

テロやバス事故、大地震を想定した会員も…………… 5

～第2回アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム～

“MICE&Sports”をテーマに議論…………… 6

<本部支部活動報告>

欧州需要回復と若者旅行の活性化を

田川会長、海外旅行復活への決意示す…………… 7

UNWTOが「開発と平和」テーマに観光会議…………… 8

外国コイン募金にご協力とご支援を…………… 8

国内・訪日旅行推進部 各国旅行市場報告

インドネシア編 逆風の中でも根強い「日本人気」…………… 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]株式会社栄光製作所(群馬県富岡市)

女性と外国人の活用で生産体制を確保…………… 10

6月の出入国者数(速報値)

上半期の出国者数は3.8%増791万人に…………… 15

エリア・スペシャリストの受講者募集…………… 15

要人往来…………… 12

●読み物&マーケティング

・添乗員のための旅行医学VOL.84 認知症になっても旅はできる…………… 11

・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:外国人旅行者からの苦情の増加…………… 13

・法務の窓口 第44回 オペレーター規制…………… 14

●素材研究

(国内)佐賀県 「有田焼」創業400年で観光まちづくり…………… 16

(海外)グラフィモールイ フレスコ画が描き出すルーマニアの歴史…………… 17

(海外特別編)中国旅行新時代 活かしたい古鎮リゾートの新たな魅力…………… 18

●事務局だより…………… 15

表紙写真

7月2日に埼玉県長瀬町の宝登山で実施された「JATAの森」の下草刈り。2009年から環境保全活動の一環として続けられてきた「JATAの森」プロジェクトは今回で終了し、今後は、植樹した木々の成長を見守っていくこととなります(関連記事・3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/>

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo
シンフォニー アトウ

**顧客データ活用で
販売力強化!**

1 同一人物のダブリデータを一つに統合!

2 お客様の旅行歴、累計売上を完全把握!

3 リピーター率、男女比、年齢層を徹底分析!

4 戦略的にDM・メールマガジンを発信!



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 赤坂ミレニアルビル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

「旅の安全の日」、165社が模擬訓練 総合型訓練や事故対策本部設置の会員も

JATAでは、7月1日の「旅の安全の日」を中心に会員各社が模擬訓練を実施しました。

今年度は、年度内実施済み・実施予定の会員38社を含め合計165社の参加（昨年より40社増加）で、「旅の安全の日」を期して実施したのは127社でした。

今年度は、各社の取り組みとして、国内で大規模地震が発生したという想定のもとに、顧客・社員・店舗の安全確認を含めた総合型の訓練を実施した会社もありました。震災用の安全確認システムを導入する会社が増えて、社員安全を含めた訓練実施が複数報告されています。また、海外でのテロやバス事故によって重傷者が出たという想定で、関係官庁

報告から事故対策本部設置、記者会見・被害者家族説明会の開催、緊急事故対策マニュアルを実際に動かす形での訓練実施を行った会社も複数あり、昨今頻発している事故への備えとして、取り組み意識の高さがうかがえます。

さらに、大地震でライフラインが通じない状況での安全確認や山奥で事故が発生したという想定で衛星電話を使用した訓練など、様々なシミュレーションによる工夫も行われています。

また、休日（土曜日）に事前通知無しでの模擬訓練実施も報告されました。平日に比較してメール返信に時間を要するケースや、個人携帯の緊急連絡先への情報不通（メールの受信設定等）、などが報告されています。昨今の海外テロが、現地時間金曜夜（日本時間土曜朝）の発生が非常に多いため、休日の体制確認は重要と思われる。

今年度は、昨年以上にSNSを活用した事例が報告されました。「電話やメールが通じない状況ではSNSが有用」という複数の意見があり、グルーピングメンバーへ現地情報の共有、指示、最新情報の追加、安全情報の更新、などスピーディーに全体共有できるメリットが報告



されています。

今回の訓練報告からは、(1)安全確認上の情報抽出が速やかに行える体制、(2)顧客の緊急連絡先情報の未登録や未記入、(3)メール返信を求める際の確・簡潔明瞭な指示、(4)緊急連絡網の定期的な更新と速やかに取り出せる体制、(5)緊急事項伝達の際のメール&電話によるフォロー体制、(6)システムで拾いきれないツアアへの留意・細やかな旅行情報の登録、といった課題が浮かび上がっています。

訓練全体を通じての意見としては、「営業時間外や休日における対応」「緊急事態対処と同時並行で、翌日以降の催行や取消料の判断などの対応」「事故対策本部設置と併せて、顧客と正対する店舗窓口への連絡の迅速化」「FIT化が進む中、顧客の緊急連絡先の情報収集の必要性」「訓練での課題点を通じたマニュアルの更新」などが指摘されました。

福岡市内の会員会社でPR活動 九州支部がティッシュ1万個配布

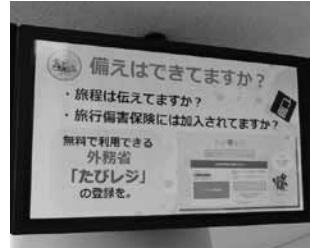
JATA九州支部では7月1日、JATA本部で作成した「顧客向け」「旅行会社向け」の案内をニューズメールで再配信したほか、昨年に続いて、海外旅行委員会の委員11人が福岡市内にある会員会社の事務所を訪問してPR活動を実施しました。

PR活動では、海外旅行や海外出張の際に旅行日程・滞在先・連絡先などを登録すると、滞在先の最新の海外安全情報や緊急事態が発生した場合、在外公館などからの緊急連絡メールを受け取れる外務省のシステム「たびレジ」の重要性を説明。各委員の会社で合計1万個を配布したPRティッシュの活用を依頼したほか、7月1日が「旅の安全の日」であることの告知なども行っています。また、店舗モニターや大型ビジョンを使用してのPRも報告されています。



会員会社に配布されたPR用ティッシュは、店頭のカウンターで顧客に手渡され、「旅の安全の日」をアピールしました

福岡空港国際線ターミナルビル3階出発ゲート前の大型ビジョンでも「たびレジ」を案内



第2回アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム MICE & Sports をテーマに議論

「ツーリズムEXPOジャパンフォーラム2016」では、9月23日に「第2回アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム」を開催します。

アジアの観光セクターを牽引するリーダーが政府や戦略について議論を展開する場として、昨年初めて開催した「アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム」は、今年から「サステイナブルツーリズム・デベロップメント」がアジアが世界をリードする」を3カ年テーマとして設定し、今年も「MICE & Sports」をメイン・テーマに、ベ



アジアにおける観光部門のリーダーが熱い議論を展開

ストプラクティスを共有しながら、議論を深めます。

「アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム」について、ツーリズムEXPOジャパンの国際会議部会で特別顧問を務め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、「『ツーリズムEXPOジャパン』をアジアでトップのイベントにしていくというのであれば、世界の人々に『非常に有意義で行く価値のあるもの』として評価されなければならない」と強調。本保教授は、「世界の観光をリードしている最大の成長マーケットであるアジアで、新しい動きを起して活躍することは、観光ビジネスでの成功を目指すプロフェッショナルの関心事であり、そこに着目して『アジアが世界をリードしている』という自負を持って展開していきたい」と語っています。

アジア全体で取り組む課題 解決へ共同声明

今年のメイン・テーマである「MICE & Sports」は、ブラジルでリオデジャネイロ五輪が開催され、2020年の東京オリンピック・パ

ラリンピックに向けてスタートを切る年でもあり、最大の関心事を中心に据え、メガ・スポーツイベントと連携するMICEとともに、議論を深めていくというものです。

国際交流を促進して、経済効果も大きい「MICE」は、「サステイナブル・ツーリズム」の観点から期待される市場である一方、開催地における課題は少なくありません。「Sports」は、ツーリズムと関連することで、地域へ

の経済・雇用効果が一層高まります。「MICE & Sports」は、どのように「サステイナブル・ツーリズム・デベロップメント」に貢献できるのでしょうか。

官民から組織トップのプレゼンターを招聘する「アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム」では最後に、ディスカッションを通じて整理されるアジア全体で取り組むべき課題の解決に向け、共同声明を発信することになります。

《第2回アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム》

テーマ：MICE & Sports
 日程：2016年9月23日(金) 10:00~15:45
 会場：東京ビッグサイト 会議棟 レセプションホール
 *有料プログラム 5,400円(税込み)

《開会》

時間：10:00~10:15

《第1部 MICEセッション》

時間：10:15~11:45

内容：

(1)日本における事例[仮]／大塚雅樹氏(株式会社JTBCコミュニケーションデザイン 常務取締役)

(2)アジアにおけるMICE事業[仮]／マリア・ヘレナ・デ・セナ・フェルナンデス氏(マカオ特別行政区政府 観光局 局長)

(3)クライアント視点からのMICE事業[仮]／トム・ノーウォーク氏(ビジツ・シアトル 代表取締役&CEO)

モデレーター：カルメン・ロバーツ氏(BBCワールドニュース、プレゼンター)[依頼中]

《第2部 Sportsセッション》

時間：12:45~14:15

内容：

(1)スポーツと地域づくり／平田竹男氏(内閣官房参与 東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部 事務局長)

(2)タイの事例など／ゴープガーン・ワッタナワ

ラングーン氏(タイ観光・スポーツ大臣)

(3)ニセコ スキーリゾート開発の成功事例／Dato Mark Yeoh Seok Kah(Executive Director, YTL HOTELS)

(4)大手旅行会社によるスポーツツーリズムの取り組み／田ヶ原聡氏(近畿日本ツーリスト株式会社 代表取締役社長)

モデレーター：グレアム・ミラー氏(国際観光学術研究センター 副センター長、和歌山大学 特別主幹教授、サリー大学教授)[依頼中]

《第3部 WRAP-UPセッション》

時間：14:30~15:30

内容：

(1)第1部モデレーターまとめ発表(10分)

(2)第2部モデレーターまとめ発表(10分)

(3)総合ラップアップディスカッション(40分)

モデレーター：高松正人氏(株式会社JTBC総合研究所 常務取締役)

《閉会》

時間：15:30~15:45

内容：主催者挨拶&第2回アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラムからの共同声明

欧州需要回復と若者旅行の活性化を 田川会長、海外旅行復活への決意を示す

田川博己JATA会長は7月1日、JATA本部で定例の一般紙や業界紙等への記者会見を行い、旅行業界を取り巻く状況や課題などについて会長としての考え方を示しました。

まず、今年6月にJTBなどで顧客情報

が流出する事態が発生し、旅行業界としてのITセキュリティに対する姿勢が問われる状況となっていることについて、JATAとして再発防止に向けた取り組みを強化する方針を表明。観光庁と旅行業界の間で情報を共有するための会議が開かれたのに続き、観光庁による有識者会議も予定されていることを踏まえて、「JATAとしても観光庁と十分に連携しつつ、会員各社の対応なども分析した上で、議論を整理していく」と説明しました。

田川会長は、顧客情報の流出が明らかに



海外旅行の復活を強調する田川会長

なつた事案以外にも、類似のケースが発生している可能性もあることから、JATA経営委員会のネットビジネス部会でITセキュリティ対策の強化に向けて議論を重ねていくと同時に、JATA会員各社に対して注意を喚起するための文書を出すことも明らかにしています。

6月24日に実施された英国の国民投票で、英国による欧州連合(EU)離脱が決定したことにも言及した田川会長は、「日本の海外旅行市場への直接的な影響は考えにくい」としながらも、英国によるEU離脱をめぐる金融市場の混乱などの影響で日本でも株安が進行した場合、「株安による海外旅行需要の冷え込みが発生する可能性もある」という見方を示しました。また、「旅行業界にとって『往來の自由』が制約されるような事態は大きな問題となる」と懸念も表明し、「英国が実際にEUを離脱するまでの2年間に及ぶ移行期間で事態がどう推移するか注視したい」と語っています。

田川会長は、

JATAが今年の最優先課題と位置付ける「海外旅行市場の復活」につ



会見では志村格 JATA 新理事長の挨拶も

いて、「ここ数年低迷が続いているが、一番の稼ぎ頭であるヨーロッパでテロの影響によりフランスを訪れる日本からの旅行需要が落ち込んでいることから、その回復を図らなければならない」と強調。

また、田川会長は、海外旅行市場の復活に向けて、若年層における海外旅行を活性化させることの重要性にも言及しています。安倍晋三首相が自ら座長を務める「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」でも、若者の海外旅行離れへの対応が課題となっていることを踏まえ、田川会長は、「数十年後に国際的な人的ネットワークで日本が各国の後塵を拝することにもなりかねない」と語り、若年層における海外旅行の活性化が国家的な課題でもあるという認識を明らかにしました。

田川会長は、「旅行会社の原点である『企画力』『斡旋力』『添乗力』という3つの力を再認識し、改めて、海外旅行の需要創造に力を注いでいきたい」と決意を示しています。

さらに、熊本地震による風評被害などで需要が落ち込んでいる九州方面への国内旅行について、「JATAとして九州各県の地区会などとの連携を通じて、誘客集客の拡大を図る」方針を改めて強調し、全国旅行業協会(ANTA)との協働により作成した「旅で応援行こうよ九州」の統一ロゴマークのパンフレットでの活用なども通じて、九州方面への旅行機運の醸成や積極的な送客に取り組んでいく考えを明らかにしました。

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!

ここが楽しい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!

ここが楽しい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

ここが楽しい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!

UNWTOが「開発と平和」テーマに観光会議 澤邊JATA国際センター長が招待講演者として登壇

国連世界観光機関(UNWTO)は7月11日から13日までの3日間にわたり、スリランカ東海岸のパーシクダーで「開発・平和及び和解に関する観光会議」を開催しました。同会議には、UNWTOのタレプリアイ事務局長をはじめ、世界70カ国から150人が参加し、JATAからは澤邊



スリランカのパーシクダーで開催されたUNWTO観光会議

宏国際センター所長が招待講演者として出席しています。

パーシクダーは、20数年に及んだスリランカ内戦で戦闘が行われた地域で、同会議では、震災紛争後の地域復興において観光開発がいかに平和的に貢献できるかをテーマに、3日間にわたって建設的なブレゼンテーションと活発な議論が繰り返されました。

同会議の2日目に登壇した澤邊所長は、「交流大国」を掲げて活動を行っているJATAと会員会社による国際交流事業と地域開発に繋がるDMO活動について講演。相互理解を促進することの重要性と日本の旅行会社による海外でのDESTINEーション開発力を強調し、地域開発に貢献していることをアピールしました。

外国コイン募金にご協力とご支援を 「ツーリズムEXPOジャパン」で募金箱

JATAは9月23日から25日まで、東京・有明の東京ビッグサイトで開催される「ツーリズムEXPOジャパン2016」の会場に、(公財)日本ユニセフ協会の外国コイン募金箱を設置します。

会員各社の社内に残っている各国・地域のコイン(紙幣も可)を集めていただいた上で、是非、「ツーリズムEXPOジャ

ン2016」にご来場ください。

旅行業界ならではの社会貢献活動として、会員各社のご協力とご支援をお願いいたします。

外国コイン募金の詳細については、ホームページ(http://www.jata-net.or.jp/about/contribution/project/2016_coinkinfo.html)をご覧ください。

北海道支部

- 7月13日 教育小委員会を開催。
- 7月29日 海外旅行委員会を開催。

東北支部

- 7月7日 第1回インバウンド委員会を開催。
- 7月7日 第3回総務委員会を開催。
- 7月13日 「海外旅行セミナーin盛岡」を開催(仙台空港国際化推進協議会・オンラインキャリアとの共同開催)
- 7月14日 第3回幹事会を開催。
- 7月14日 第1回定例会を開催(会員46人が参加)。国内で空港運営民営化第1号となった仙台国際空港の岩井卓也代表取締役社長が「地域と連携した仙台空港の発展について」をテーマに講演。
- 7月20日 「海外旅行セミナーin山形」を開催(仙台空港国際化推進協議会・オンラインキャリアとの共同開催)
- 7月27日 「海外旅行セミナーin福島」を開催(仙台空港国際化推進協議会・オンラインキャリアとの共同開催)

関東支部

- 7月13日 総務委員会を開催。
- 7月15日 インバウンドセミナーを開催。
- 7月20日 国内旅行委員会を開催。
- 7月26日 海外旅行委員会を開催。

中部支部

- 7月20日 総務消費相談委員会を開催。
- 7月22日 空港委員会を開催。
- 7月25日 第1回「三浦ゼミ」クレーム対応

講座」を開催。

- 7月30日 「海の日フェスタ東三河」(7月16日〜7月31日)に参加。
- 8月3日 海外旅行委員会を開催。
- 8月4日 国内・地域振興委員会を開催。

関西支部

- 7月14日 消費者相談委員会を開催。
- 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を開催。

中四国支部

- 7月4日 第2回海外旅行委員会を開催。
- 7月13日 第2回総務広報委員会を開催。

- 7月13日 第2回国内旅行・訪日インバウンド委員会を開催。せとうち観光推進機構との意見交換会も実施。
- 7月16日 JATA環境保全活動「広島県廿日市市宮島海岸清掃活動」を実施。

九州支部

- 7月12日 「エアーズロック&ハミルトン島セミナー」を開催。
- 7月12日 「フレンチコネクションフランス&ベルギー観光セミナー」を開催。
- 7月20日 国際旅行委員会を開催。
- 7月25日 実務委員会を開催。
- 8月4日 消費者相談委員会を開催。

沖縄支部

- 7月18日 環境保全活動「糸満市大度浜海岸の清掃」を実施。
- 7月25日 幹事会を開催。

インドネシア編 逆風の中でも根強い「日本人気」

ビジット・ジャパン（VJ）事業における重点20市場の一つであるインドネシアは、2015年における訪日旅行者数が前年比29.2%増の20万5100人に達しました。初めて訪日旅行者数が20万人を突破したインドネシアでは、昨年11月に日・インドネシア文化経済観光交流団のジャカルタ訪問に合わせて、日本政府観光局（JNTO）が両国間の観光交流拡大に向けたシンポジウムや日本に特化した旅行フェア、商談会も開催しており、今後の訪日旅行需要のさらなる拡大が期待されています。

主要旅行先で唯一2ケタの伸び

インドネシアの人口は2億5149万人、国民一人当たりのGDPは3534米ドル（何れも2014年）で、2013年における出国者数は797万3000人（2013年）となつています。

JNTOによると、2015年に日本を訪れたインドネシア人旅行者は20万5100人を数え、初めて年間20万人を突破しました。これまでの最高だった2014年における15万8739人から29.2%増と3割近い伸びを示しており、インドネシアからの主要旅行先としては、唯一、前年比で2ケタ台の伸びを維持しており、デステイネーションとしての日本の人気の根強さを印象づける結果となりました。

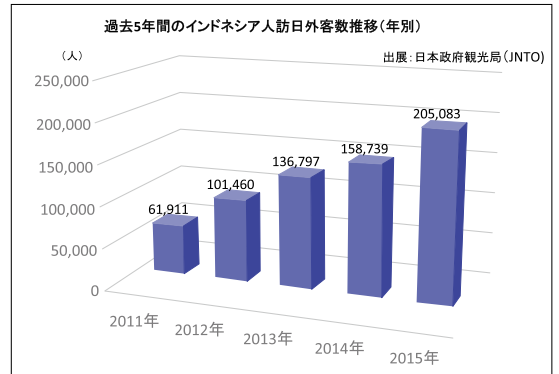
JNTOでは、急激なルピア安の進行やインドネシア経済の低迷といった逆風にも関わらず、訪日旅行需要が好調に推移していることについて、IC旅券保持者への査証緩和措置や燃油サーチャージの引き下げ、訪日旅行プロモーションによる効果などが、安定した需要を支えていると分析しています。

現地側の商品造成意欲を喚起

インドネシアでは昨年3月、ジャカルタ・スラバヤ・メダンの3都市で、インドネシア訪日旅行セミナー・商談会が開催され、商談会には日本側から地方自治体や観光関連団体、民間事業者など約30団体が出展し、現地側からは訪日旅行を取り扱う旅行会社やメディア関係者など約170社、330人が参加しました。

訪日旅行セミナーでは、日本の新たな観光魅力が紹介されたほか、日本各地における受入側情報の提供などを通じて、新たな訪日旅行商品の造成に向けて、現地側の意欲を喚起する取り組みが行われています。

また、昨年11月には、日本・インドネシア友好議員連盟の二階俊博会長を団長とする日・インドネシア文化経済観光交流団の約1100人がインドネシアを訪れ、JATAからも田川博己会長をはじめとする役員や海外・訪日旅行促進、法制の各委員会メンバー、会員企業の募集したツアー旅行者など約250人が参加。ジャカルタで開催された「交流のタペ」には、インドネシアのジヨコ・ウィドド



大統領も出席し、「交流団の訪問によって日本との友好関係がさらに強化され、経済成長も加速すると思う」と語り、両国間の交流拡大に期待を示しました。

欲しい情報は「モデルコース」

昨年3月にジャカルタ・スラバヤ・メダンの3都市で開催されたインドネシア訪日旅行セミナー・商談会の際には、インドネシア側からの参加者を対象に訪日旅行に関するアンケート調査も実施されています。

合計94人が回答したアンケート結果によると、「日本について欲しい情報」（複数回答）としては、「モデルコース」（79人）が最も多く、「イベント情報」（42人）、「穴場情報」（19人）が続く結果となりました。

過去3年間のインドネシア人訪日外客数(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	6,672	4,936	13,341	15,530	9,944	14,804	8,092	16,221	8,694	10,591	11,011	16,961	136,797
2014年	7,129	6,527	14,302	16,946	14,765	15,658	16,791	8,454	10,834	12,182	11,433	23,718	158,739
2015年	9,683	8,094	19,542	23,364	18,859	17,119	25,528	9,777	12,855	16,753	14,197	29,312	205,083

：日本政府観光局（JNTO）

訪日旅行に関わるオペレーターの契約件数では、「2〜3社」が48人、「4〜5社」が22人で、この2つの回答で全体の7割以上を占めています。

「日本の旅行会社を選定する際、重要視する要素」を3つ挙げてもらったところ、「料金」が78人、「クオリティ」が74人、「スピード」が58人で、この3つの回答が他の回答を圧倒する形となりました。

さらに、ゴールデンルート以外で商品設定に興味のある方面としては、「九州」が58人を数え、「東北」の20人、「北陸」の11人、「四国」の7人、「中国」の5人を大きく引き離しています。

インドネシアの旅行業団体と意見交換

インドネシアには、インドネシア旅行業協会（ASTA = Association of The Indonesia Tours & Travel Agencies）とインドネシア航空券発券業者組合（ASTINDO = The Association of Air Ticketing Companies in Indonesia）の2つの業界団体があり、JATAでは昨年3月、両団体と意見交換を行いました。

ASTITAからは、同協会としてツアーオペレーター品質認証制度の認証会社を会員会社に紹介するに当たり、「認証会社各社の特徴が分かる資料があれば、紹介しやすい」という要請を受けています。

ASTINDOでは、訪日旅行における課題として、「インドネシア語のガイド不足」「ピーク時のホテルが取りにくい」などが指摘されました。

— 動き出したダイバーシティの取組み —

「取材協力」株式会社栄光製作所（群馬県富岡市） 女性と外国人の活用で生産体制を確保



勅使河原代表取締役（右）と総務部の松本係長

1973年に創業された栄光製作所は、基板の実装・組立・検査事業などを展開してきました。

創業当初から受注元は医療用電子機器を製造するメーカー1社で、2000年代に入って受注元の生産拠点が中国へ移転するようになると、同社の売上は一気に8割も減少してしまいました。

こうした危機的な状況に直面した同社は、顧客依存体質からの脱却と取引先や取扱業種の拡大・多様化に迫られることになりましたが、生産体制や品質の向上についても大きな課題を抱えていたといいます。

同社の勅使河原代表取締役は、「地域の下請けで規模も小さい会社ですから、社員を募集しても優秀な人材

はなかなか来てくれません」と厳しい現実を指摘。創業当初から、新卒や即戦力となる経験者の男性社員の新規採用は難しく、主力となっていた社歴の長い男性社員は職人気質の傾向が強いため、個々の経験や考えに基づいて仕事を進めようとするケースがほとんどでした。結果的に不良品を抱え込んでしまい、納期督促を受けるというケースも珍しくなかつたようです。

一方、以前から雇用していたパートの女性社員らは、組立など男性社員の補助的な作業に従事していましたが、社長が試みを中心的な作業に女性社員を起用したところ、作業の記録をデータとして残したり、分からないことは率直に聞くといった仕事ぶりが功を奏し、納期の遅れや不良品が減少するという改善を実現。作業をデータで管理する方式は「不良再発防止ファイル」として結実し、製品の品質改善にも大きく貢献しました。

2011年に経営を引き継いだ勅使河原代表取締役は、「生産体制を確保するため、技術を要する工程については未経験の女性でも短期間で業務を習得できる仕組みを整備した」と振り返っています。

ベトナム人技能実習生も受け入れ

同社では社員48人のうち36人が女

性で、女性の管理職比率も30.4%に達しています。

育児・学校行事などで休暇をとる女性社員も少なくないため、同社では個々の事情に寄り添う配慮から、子どもを持つ社員の夏休み期間中の長期休暇も認めています。

同社総務部の松本香奈係長（エコリーダー）も、「最初はパートから始まって徐々に勤務時間を延ばし、子育てが一段落して正社員になりました」と女性の働きやすい環境を強調。

こうした環境整備や女性の活躍できる風土を醸成した結果、同社における女性社員の平均勤続年数は12年となっています。

さらに、女性エコリーダーを中心に全社を挙げた省エネ活動により、2015年度省エネ大賞（省エネ事例部門）省エネルギーセンター会長賞を受賞。女性リーダーの活躍による生産管



スケジュールを活用し日次で生産管理を行う女性社員らのミーティング

理などが評価され、工場見学や取材も増えてきました。

また、同社では2005年からベトナム人技能実習生の受け入れも開始。受け入れ時はトップ自らが現地へ赴き、仲介業者、本人、家族と面接を行った上で採用を決定。入社後の半年間は、社長自らが日本語の個別指導に当たり、社員とわけ隔てのない育成や生産スケジュール・工程管理表の共有なども、実習生たちの意欲向上につながっているようです。

「実習生は3年周期で変わりますが、若年の日本人男性が少ない中で、こちらの期待に十分応えてくれています」と語る勅使河原代表取締役は、「座右の銘である山本五十六元帥の『して見せて 言つて聞かせて させて見て ほめてやらねば人は動かぬ』という言葉の真実を彼らに教わりました」と述懐しています。



高い意欲で業務に取り組むベトナム人技能実習生



認知症になっても旅はできる

● 認知症の患者数は約462万人、また認知症の前段階とされる軽度認知障害は推計約400万人で、合わせると高齢者の約4人に1人が認知症または予備群(2012年厚労省)となり、認知症になる可能性は誰にもあります。しかし、そうなくても、旅をあきらめることはありません。

「認知症」の人の旅について、関西医科大学公衆衛生学講座講師の三宅眞理先生に、話を伺いました。

● 認知症の症状と旅

認知症とは後天的原因により生じる知能の障害です。症状が進むと直前のことが思い出せない、これまでできていたことができなくなります。これらは中核症状と呼ばれ、出現する可能性が高い症状群です。幻覚、妄想、不安、睡眠障害、徘徊などは周辺症状と呼ばれ、誰にでも出る症状ではありません。症状や進行は個人差があり、本人も症状の進行がわかるので、誰よりも不安やストレスを感じています。

現在、中核症状の抑制に薬物療法が用いられ、周辺症状の予防や対応には日常のケアや非薬物療法が基本となります。非薬物療法は日常生活を活性化するためにあります。

旅には非薬物療法としての要素が多く含まれます。旅行前には計画や準備。旅先では、見当識(場所や人の認識)・知覚、注意、旅行後には記憶など高次機能に働きかけます。また人や動物とふれあう喜び、散歩や身体を動かすなど、何かに集中することは不安やストレスを軽減できます。旅の「楽しさ」「自己表現」「社会性」「達成感」など「快」の要素をサポートすることが望ましいです。

● 本人らしい旅作りのために

認知症当事者で日本でも講演をしたオーストラリア在住のクリスティーン・ブライデンさんは「認知症の人」ではなく「認知症」の人として、尊敬をもつて接する大切さを多くの人に伝えていきます。そして認知症の診断後に結婚した夫を「自分らしく生きることを可能にするパートナー」と表現しています。すなわち、お互いの要求を感じ取り、一人ではできなくなった部分をサポートする人がいれば旅を楽しめます。

本人の意思を上手にくみ取るには、選択肢の少ない短い質問で、答えやすいように配慮します。症状が進むと疲れやすくなるため、旅作りを手伝うときは、本人と家族の希望や心情に寄り添いながら無理の無いように組み立てます。

● 認知症と介護予防の旅

認知症や介護を予防するには、適切な食事・運動・休養ができる旅を心がけて高脂血症、高血圧症、糖尿病などの生活習慣病の予防も大切です。また、家族に介護が必要になれば介護者も負担が増え介護も長期にわたることが多くなります。介護保険などを利用して介護者が休養する時間をとることも大切です。日常生活が非活動的な状況に陥らないように、今、旅行ができる環境や状況であれば、その機会を逃して欲しくありません。

● 認知症のひとの旅

旅先は普段と異なる環境なので、不安を感じて「何でここにいるの?」と聞くなど急に不穏になることがあります。そういう時は、穏やかにゆっくり場所や状況を伝えましょう。トイレのフラッシュボタンなどで混乱しないように、伝えられることは直前に伝えることも大切です。一度に沢山の話をすると、大勢で話すと混乱することもあります。また、怒ったような口調や大声、早口を控えて、笑顔で言葉をかけます。

高血圧や筋骨格系の障害、周辺症状などに不安があるときは、事前にかかりつけ医師に相談することをお勧めします。脚力の低下がある場合は、転倒予防のために車椅子の準備もあれば良いでしょう。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company




東京海上日動



要人往来

今年上半期における出国日本人数は前年同期比3.8%増を記録し、上半期としては2012年以来4年ぶりにプラス成長となりました。今月5日にはリオ五輪も開幕し、海外旅行機運が高まることも期待される中、各国からの要人も日本市場に熱い視線を送っています。



ポール・ベニクク／ジャマイカ政府観光局局長(中央右)
(5月31日に中村前理事長を訪問)

「ジャマイカは、リゾートだけでなく、自然や文化、音楽、コーヒーなど、様々な観光資源があり、SIT需要の開発に努めています」



ベルトウー・フロロンス／フランス・パリ5区区長(中央)
(6月1日に田川会長を訪問)

「パリ5区は観光素材が多い場所ですが、日本からの旅行需要を取り戻すため、文化・美術・発見といった新しいテーマの商品を創り出していきたいと思ひます」



アンドリュー・ホグ／オーストラリア政府観光局ノースアジア地区局長

(5月26日に田川会長を訪問)

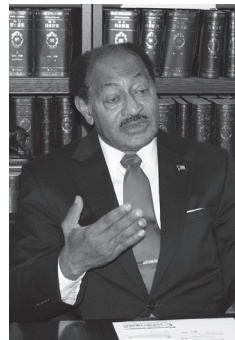
「ブリスベン、アデレードなどの新しいデスティネーションが開発されて魅力が増す一方、まだ日本市場でのアピールが足りないため、今後の新しいニーズに合わせてPRしていきたい」



バレリー・スピチェンコ／ロシア・オーロラ航空コマーシャルディレクター(左から2人目)

(7月6日に志村理事長を訪問)

「オーロラ航空は将来に向けて路線拡大を計画しており、日本からの需要はビジネス客が主体となっていますが、今後は、日本人旅行者の需要も拡大していきたいと思ひます」



エルウッド・ドナルドソン／駐日バハマ大使

(7月19日に志村理事長を訪問)

「カリブ海の島々の中でも、バハマは宿泊施設を中心に観光インフラが整っています。バハマの島々はユニークな雰囲気・文化を持っているので、日本でもそうした魅力をPRしていきたいと思ひます」



ベネティア・セブダンディ／駐日ルワンダ大使

(6月10日に中村前理事長を訪問)

「ルワンダは、マウンテン・ゴリラ・ウォッチングに加えて、コーヒー、文化など、豊富な観光資源があります。最近、エチオピアや中東経由でアクセスが容易になっており、日本からの旅行者を増やすため、視察ツアーの実施やツーリズムEXPOジャパンへの出展を計画しています」



ンディオイ・ムリワナ・ムティティ／駐日ザンビア大使(中央)

(7月13日にJATA本部を訪問)

「ザンビアは大自然や民族文化といった観光素材が豊富で、世界で一番大きいコウモリの営業地やユニークな宿泊施設でも知られています。日本でもデスティネーションとしての認知度を高めていきたい」



胡淳／中国・重慶空港集团有限公司総経理補佐官(左)

(6月7日に中村前理事長を訪問)

「重慶空港経由で中国国内の様々な観光地を訪問できるので、今後、海外からの旅行者が増加するものと見込まれています。重慶／日本間の路線で利用者が年々増えており、日本からの需要も拡大していきたい。空港で利用できるサービスの改善も図りたいと思ひます」

苦情事例に学ぶ④

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーママ.. 外国人旅行者からの苦情の増加

昨今の訪日外国人旅行者数(2015年、約1973万人)の急増はとどまることを知りません。ついに昨年は、海外渡航者数(同、約1621万人)の数を追い越し今年もこの傾向は続くものと予想されます。その結果、過去、ほとんど寄せられることがなかった訪日旅行に参加した外国人旅行者からの苦情の申出も増加傾向にあり、その多くは、日本の受入れ会社(オペレーター会社)に対する対応や同社が手配したガイド・添乗員に対する苦情です。そこで今回は、最近、実際に寄せられた二部の苦情の概要を紹介し、これらの苦情の解決に向けて横たわる障壁につき考えてみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈訪日外国人旅行者からの申し出(抜粋)〉

【事例1】

検察庁に勤務されるAさんから「日本観光庁様と宛てたA4用紙5枚にも亘り外国語で綴られた郵便物での苦情がJATAに届きました。」

内容は「日本の旅行の(良い)イメージを保持したいし、日本国の旅行業に従事する方々の規範は支持したい。しかし、一部の好ましくない業者を二掃し、高品質なツアーを今後実施していただく為に敢えて日本国観光庁に報告したい。また、当該ガイド(添乗員)の度重なる勝手な旅程変更や買物の執拗な強要については強く抗議し、時間的・精神的損害の賠償を当該会社(オペレーター会社)に厳しく求めたい。又通訳案内士の資格なくガイド業務を行った本人を検挙して欲しい。」というものでした。

【事例2】

B/C/Dさんからも、事例1同様の「通訳案内士資格を持たないガイドがアサインされ、当該ガイドによる詐欺とも言える旅程変更や買物強要行為があり、これに対する当該ガイド又は「オペレーター会社」に対し損害賠償請求をしたい。」というものでした。

【事例3】

訪日団体旅行団の外国人添乗員Eさんより、不慣れな日本語で「助けてください。空港行の送迎バスが途中で帰ってしまった。即、バスを戻して欲しい。帰国便に乗り遅れそうなので、今、高速道路を徒歩で空港に向かっているところだ。」という苦情を超えた悲鳴が電話で寄せられました。内容は「この日、日本の「オペレーター会社」を通じて手配された貸切りバスで空港に向けて移動中、突然、日本側の外国人ガイド(添乗員)が派遣元の「オペレーター会社」の命令で、バスをサービスエリアに誘導。そこで、私たち旅行団員を降ろし、「オペレーター会社」に、みなさんの国の旅行会社から入金がない等の理由でこれ以上バスを走らせるわけにはいかず、団員自身で勝手に空港に向かつて欲しい」と言い残し、日本側の外国人ガイド(添乗員)とバスは途中で帰ってしまいました。」とのことでした。

解決に向けて横たわる障壁

JATA消費者相談室の法定業務とは、「旅行者又は旅行に関するサービスを提供する者から、旅行者等が取扱った「旅行業務」に関する苦情についての解決の申出があったときは、その相談に応じ必要な助言をし、当該旅行者等に対し迅速な処理を求めなければならない。」(旅行業法第22条の6第1項)とあります。また、この中で、「旅行業務」とは、「旅行業を営む者が取扱う一定の行為」とあります(同第2条第3項)。

しかし、一方で「手配代行者(オペレーター会社)の手配行為(通訳案内士の資格を持ったガイドの手配や旅行サービス提供機関の手配等)は、「旅行業務」に該当しない。」とあります(旅行業法施行要領第1、1.5)。

このことから、消費者相談室としては、苦情申出人に対して何の助言や当該「オペレーター会社」に対する苦情解決に係る迅速な処理を求めることはできません。

また、同時に「オペレーター業務」を行っている限り、旅行業法や旅行業約款は適用外となり、また、現在、日本では、「オペレーター業務」については、監督官庁も存在しないため、当該「オペレーター会社」に対しては、誰からも同法に基づく何の処罰(処分)や指導もなされることはありません。更には訪日外国人旅行者からも「オペレーター会社」に対し、旅行業約款に基づく損害賠償の請求や特別補償の請求もできません。つまり、訪日外国人旅行者は日本では何の保護・救済を受けることができないこととなります。

●補足

次ページ「法務の窓口検討の開始」にて述べられている通り、上記のお客様からの「申出内容」を今後も放置しておくことは、観光立国を目指す日本の印象や、国が進める訪日旅行の推進に大きな影響を及ぼすこととなります。そこで現在、観光庁を中心に「オペレーター業務」も「旅行業務」に含め、旅行業法旅行業約款の適用等を含めた「オペレーター業務」の規制につき検討が行われています。(服部)

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」からお申し込みいただけます★



第44回 オペレーター規制

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

最近、業界誌などでオペレーター規制がしばしば話題に上っています。観光庁では来年中の制度の見直しを目指していますが、その目的と方向性、オペレーターの定義などについて再確認しながら理解を深めておきましょう。

背景

本年3月、政府は訪日旅行を推進し「観光先進国」の実現を目指すための「明日の日本を支える観光ビジョン」を発表しました。その中で、「観光先進国」の実現のための「三つの視点」のうち「視点2. 観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に」において、ランドオペレーターに関して「問題ある事業者適切に指導・監督できる制度の導入」が明記されました。これは、訪日旅行における白タクの幹旋などの違法行為や、買物の強要をはじめとする悪質なオペレーターによる質の低い旅行商品の提供やダンピング契約による安全性の低下を防止する、という目的が背景にあります。

オペレーターとは何か？

ところで、このビジョンでいう「ランドオペレーター」とはどのような事業者を指すのでしょうか？

標準旅行業約款では、旅行者の手配業務を代わって行う事業者を「手配代行者」と表現しています。その名のとおり実務では、手配する素材は航空、鉄道、船舶もあり、またユニット商品として複数の旅行素材を組合わせた旅行サービスを旅行者に卸販売するケースもあります。いわば、旅行者とサービス機関の間で旅行サービスを仲介する事業者がオペレーターであるというのが私たちの認識ではないでしょうか。そこで本稿では、単に「オペレーター」と記述しますが、

これらのオペレーターは海外旅行、訪日旅行、国内旅行それぞれの分野に存在し、またオペレーター業務を兼業する旅行業登録を受けた事業者（旅行者）と、旅行業登録を受けていないオペレーター専業の事業者があります。このように、オペレーターといっても営業形態は様々ですが、今回の「ビジョン」ではこれら全ての事業者を「ランドオペレーター」として実態把握をし、適切に指導監督できる制度を導入しようとしています。また類似の事業者として「代理店」や国内旅行における「案内所」と呼ばれるものがありますが、旅館の案内所は旅館の代理人であり、取引の相手方からすれば旅館そのものです。このように旅行サービス提供機関の代理人や出先機関は、ここでいう「オペレーター」には含まれません。

旅行業法から見たオペレーター業務

旅行業法施行要領（第1、1の5）には「旅行者に直接債務を負わない下請手配代行者の手配行為は旅行業務に該当しない」と明記されています。これは、旅行業法そのものが旅行者と旅行者との取引を規制す

るもの、とされているからです。ゆえにオペレーター専業の事業者は旅行業登録は不要、ということになります。一方、標準旅行業約款では、旅行者は「手配を代行させた者が故意または過失により旅行者に損害を与えた場合は、その損害を賠償する責任に任じます。」とされています。このことから、旅行者に対しては、手配代行者のミスは旅行者のミスになりますので、旅行者はオペレーターの行為に目を光らせておく必要があります。

検討の開始

訪日旅行において、悪質なオペレーターによる低品質の旅行商品が幅を利かせることは、消費者保護の問題を超えて、今後の訪日旅行の推進に大きな影響を及ぼす問題に発展する危惧があり、このような問題意識からオペレーター規制が検討されることになりました。

今後どのような方向で検討が進められてゆくのかはまだ明らかではありませんが、「観光先進国」の実現を目指す我が国において、重要な役割を果たすオペレーターについて、その動向を注視する必要があります。

JATAでは旅行業登録済みの旅行者を対象に「ツアーオペレーター品質認証制度」を実施していますが、オペレーター専業の事業者も対象とした同様の制度が行政によって実施されることを望みます。現在JATAでは、法制委員会の下部組織として「法制度検討部会」を設置し、この問題について議論を深めていく予定です。（内山）

6月の出入国者数(速報値)

上半期の出国者数は3.8%増791万人に
「海外旅行復活」へ向け下半期に期待

日本政府観光局(JNTO)が7月20日に発表した速報値によると、今年6月における出国日本人数は前年同月比6.7%増の127万人を記録し、今年5月における同2.3%減から前年比伸び率がプラスに転じました。

今年1月から6月までの上半期における累計では、前年同期比3.8%増の791万700人を示して、上半期としては2012年以来4年ぶりにプラスを記録しています。

出国日本人数は、今年1月に前年同期比3.3%増を記録し、2月が同5.9%増、3月が同1.1%増、4月が同9.2%増とプラスを維持した後、5月はマイナスに転じたものの、6月にはプラスを回復して、上半期には合計5カ月でプラスを示したことになり、「海外旅行復活」に向けて下半期の動きが期待されるところです。

一方、今年6月における訪日外客数は前年同月比23.9%増の198万5700人となり、これまで6月としては過去最高だった昨年の160万2000人を約38万人上回って、記録を更新しています。

今年上半期における累計では、前年同期比28.2%増の1171万4000人を記録し、初めて半期で1000万人を突破して過去最高の水準に達しています。

日本政府観光局(JNTO)

平成28年7月20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	1,550,637	1.1
4	1,764,691	2,081,697	18.0	1,144,833	1,249,586	9.2
5	1,641,734	*1,893,600	*15.3	1,262,103	1,233,169	-2.3
6	1,602,198	*1,985,700	*23.9	1,190,806	*1,270,000	*6.7
1~6	9,139,877	*11,713,800	*28.2	7,624,534	*7,910,700	*3.8

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成27年(2015年)は確定値、平成28年(2016年)1月~4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・再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 8月10日(水)~9月30日(金)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

8月18日	幹事会/東北支部
8月22日	業務改善委員会/本部
8月23日	研修委員会/中部支部
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24日	幹事会/沖縄支部
8月25日	幹事会/中部支部
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
9月1日~4日	訪日旅行推進委員会(シンガポール)/本部
9月5日~6日	国内旅行推進委員会(熊本)/本部
9月7日	理事会・常任役員会/本部
9月8日~10日	海外旅行推進委員会(ベトナム)/本部
9月11日	総務委員会/関西支部
9月13日	総務委員会/関東支部
9月15日	消費者相談委員会/関西支部
9月23日	幹事会/関東支部
9月23日	合同委員会(海外旅行・国内旅行・インバウンドツーリズム)/関西支部
9月23日	幹事会/中四国支部
9月28日	LADY JATA委員会/関東支部
9月28日	幹事会/関西支部

●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。

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27日	社会貢献活動「香嵐渓清掃奉仕」/中部支部
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
9月2日~4日	えひめ空旅!2016/中四国支部
9月6日	第2回東京湾ファームトリップ/国内旅行推進委員会
9月7日	教育研修員会・国内旅行委員会共催・世界遺産候補・神宿る島宗像・沖ノ島関連遺産研修/九州支部
9月11日	環境保全活動(和歌山 友ヶ島)/関西支部
9月14日	現場のための旅行契約の基礎知識講座/関西支部
9月22日~25日	ツーリズムEXPOジャパン2016
9月29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3)/業務改善委員会

エリア・スペシャリストの受講者募集 10月から来年2月末まで秋季講座を開講

JATAは8月31日まで、トラベル・カウンセラー制度「エリア・スペシャリスト(AS)」秋期講座の受講者を募集しています。

トラベル・カウンセラー制度は、それぞれの養成講座を通じて、旅行のプロフェッショナルとして幅広い知識を身につけた人材の育成を目指す業界の資格制度です。

このAS講座では、海外旅行で人気の高い国・地域を8つのエリアに編成し、エリアごとに観光・地理、文化・歴史、交通・宿泊などの分野を5カ月で学びます。

昨年度は年間延べ1650人、今年度も春期養成講座で既に約

700人を超える方々に受講いただくなど、会員の皆様から特に好評をいただいています。

10月から開講する講座は、業務経歴等は問わず、誰でも受講できますが、資格認定には「旅行業務実務経験1年以上」等が必要となります。

受講期間は来年2月末まで、修了試験は2月1日から10日の間に実施され、合格発表は3月初旬の予定です。

AS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/>)をご覧ください。



「佐賀」を象徴する伝統的地場産品の有田焼



全国から100万人が訪れる有田陶器市の賑わい



登り窯の「攻め焚き」を鑑賞するプロگرامも



秋の陶器祭では「薪焚き」体験も始まりました



バルーンフェスタも佐賀の代表的イベントに



唐津神社の秋季例大祭として知られる「唐津くんち」

「有田焼」創業400年で観光まちづくり 豊かな陶磁器文化や歴史を広く内外に発信

佐賀県では、同県の象徴とも言える「有田焼」が今年で創業400年を迎えたことから、有田町を中心に県内外で年間を通じて様々なプロモーションやイベントなどが展開されています。有田焼創業400年を契機に、持続可能な発展を目指す「まちづくり」の取り組みも、有田町でスタートしました。

今年秋には有田町で主要イベント

有田焼の歴史は、豊臣秀吉による朝鮮出兵にまで遡ります。朝鮮半島から多くの陶工が日本に渡り、佐賀藩では1616年(元和2年)に、陶工の李参平が有田で白磁鉢を発見しました。酒井田柿右衛門らが絵の具で模様を描く赤絵付けに成功。17世紀半ば以降はオランダの東インド会社が有田焼を買い付け、「古伊万里」としてヨーロッパの王侯貴族を中心に広がることになりました。

昨年から国内主要都市で、400年有田の魅力展が開催されており、10月と11月には地元有田町一円で「有田まちなかフェスティバル」や同町にある佐賀県立九州陶磁文化館での特別企画展「日本磁器誕生」なども予定されています。

有田町は「豊かな陶磁器文化や歴史を継承して内外に広く発信し、貴重な観光資源でもある有田焼を通じた町の振興や

発展につなげたい」(有田焼創業400年事業推進課)と説明。創業400年記念関連事業として、有田駅構内に有田焼のエクステリアなどを設置し、観光環境の整備にも取り組む方針です。

インバウンドへの訴求力も視野に

有田まちなかフェスティバルは、窯元をはじめ住民自らが様々な企画を考えて来訪者をもてなそうというもので、「有田焼創業400年を機に、観光面からも町を盛り上げよう」という気運が高まっている(有田焼創業400年事業推進課)といえます。佐賀県でも「今年是有田焼創業400年とバルーンフェスタを2本柱に、内外に県の魅力をアピール」(観光課)しており、有田焼が韓国や西欧との歴史的つながりも深いことから、インバウンドへの訴求力も視野に入れています。

今年5月には、佐賀/有田のプロモーションや同県とオランダとの交流の拠点となる「アリアタハウスアムステルダム」をアムステルダム市内に開設。今年12月末まで、有田焼の展示やレクチャー・ワークショップなどの交流事業も実施しています。

有田町で主要イベントが予定されている10月から11月にかけては、佐賀インターナショナルバルーンフェスタ(10月28日~11月6日)や「唐津くんち」(11月2~4日)も開催されることから、「集合効果による入り込みの拡大」も期待されています。

素材研究 (海外)

グラフモールルイ(ルーマニア)



広大な敷地の中に建てられたスチェビツァ修道院



街角で語らう地元のお婆さんたち



現在も日常的に利用されている馬車



ヴォロネツィ修道院の壁面にびっしりと描かれたフレスコ画

修道院の光景に溶け込む羊や子どもたち

フレスコ画が描き出すルーマニアの歴史 世界遺産に登録された修道院群の観光拠点

ルーマニア北部でウクライナと国境を接するブコヴィナ地方にあるグラフモールルイは、「モルドヴィアの教会群」として世界文化遺産に登録されている複数の修道院を訪れる際の観光拠点となる町です。四方を山に囲まれ、モルドバ川が流れる美しい自然景観の中で、昔ながらの純朴な生活が営まれ、「ヨーロッパの美しい村30選」の中でもユニークな存在として注目されています。

伝統文化を今に伝える存在

中世の時代にルーマニアの国土が周辺民族に侵略されるたびに、町や集落も焼き尽くされてきた中で、ルーマニアの伝統的な文化を残すことができたのは、要塞のように造られた修道院の存在があったからだとも言われています。ルーマニアの修道院は、日本各地に存在する神社のような位置づけで、宗教的な修行を行う修道士が暮らす場所であると同時に、地域社会の中核として生活や文化を支える役割を担ってきました。

その中にあつても、グラフモールルイのあるブコヴィナ地方の修道院は、著名な領主が建立したもので、ルーマニアの国史を伝える場所となっています。

14世紀から17世紀にかけて、現在のルーマニア北部と旧ソ連のモルドバ共和国を

含む地域にはモルドバ公国が栄えていたが、その最盛期ともいべき15世紀には、ヨーロッパに侵略したオスマン・トルコ帝国との間で紛争が頻発し、モルドバ公国を治めていたシテファン大公はトルコ軍に立ち向かい、勝利を収めるたびに神の加護に感謝して修道院を建立したと伝えられています。

昔ながらの暮らしも魅力に

ブコヴィナ地方の修道院群が世界遺産として最初に登録されたのは、1993年のことでした。

これらの修道院群を特徴づけているのが、内壁だけにとどまらず、外壁にも残されているフレスコ画です。文字が読めない農民らのために描かれたと言われる聖書の内容やオスマン・トルコ帝国との戦いもモチーフとなっているフレスコ画は、モルドバ公国が厳しい状況に直面していた時代に、人々の精神的な支えにもなつたとされています。

当時と同じように繰り返されている人々の暮らしぶりも、ブコヴィナ地方の独特の雰囲気を出しており、昔ながらの鎌で草刈りをしたり、鋤で畑を耕す様子などは、まるでタイムスリップしてしまつたかのような錯覚を感じさせるものです。

グラフモールルイでは、日曜日になると民族衣装で着飾って家族と教会のミサに出かける人々の様子を見ることもでき、古き良き伝統を今に伝える生活スタイルは、この町の大きな魅力となっています。



司馬台長城から見下ろす古北水鎮の景観は、現実世界とは思えない美しさです



山の稜線に連なる司馬台長城と家並み、水辺が一体となってライトアップされた古北水鎮の夜景

活かしたい古鎮リゾートの新たな魅力 洗練された素材が開く中国観光の可能性

中国では、21世紀に入ってから浙江省北部の景勝地・烏鎮が水郷古鎮リゾートとして新たに開発されたのに続き、北京市密雲区の北東部に古北水鎮が中国伝統風情のリゾートとしてオープンするなど、山の稜線に連なる司馬台長城と家並み、水辺が一体となってライトアップされた古北水鎮の



秋の風情が漂う古北水鎮の街路



往時の姿が再現された草木染工房(古北水鎮)



ホテルの眼下に広がる古北水鎮の景観

夜景、千年古鎮とも呼ばれる烏鎮は、長い歴史を持つ水郷古鎮としての町並みや伝統文化の魅力を前面に打ち出し、古運河を行く遊覧船で石橋をくぐりながら、生活感あふれる素朴な風景を楽しむ古

北水鎮の新たな魅力は、2015年に世界インターネット大会が開催された烏鎮



ライトアップされた美しい烏鎮の夜景



古運河を行く遊覧船で楽しむ素朴な風景(烏鎮)

鎮として、多くの中国人旅行者が訪れているほか、外国人旅行者の間でも人気が高まってきました。一方、今年グランドオープンを迎えた古北水鎮は、万里の長城のふもとに中世の町並みが復元されており、高度に洗練されたリゾート地として中国観光の新しい可能性を示す存在となっています。明・清時代の都市がまるごと再現された運河沿いには煉瓦の建物が連なり、デザインホテルや瀟洒なレストランなどに加えて足湯まで完備され、異次元の世界に足を踏み入れたかのような空間が広がっています。

歴史保全と観光開発を調和

烏鎮や古北水鎮での新たなリゾート開発は、中国国内における中間層の拡大や旅行市場の成熟などが後押ししていますが、同時に、中国の古い集落を歴史的に保全しながら観光開発と調和させて発展を図る手法としても、注目されるものです。

では、同大会に合わせて会議センターや展示会場、レセプションセンター、リゾートホテルなどが建設され、歴史的な町並みや運河などと連携した都市開発も高く評価されています。「烏鎮モデル」とも言われる古北水鎮は、そうした烏鎮での展開も視野に入れて開発が進められてきており、各地から移築された明・清時代の施設も、全て現地の自然や歴史の景観を損なわないように建設されています。

古北水鎮の東には、数ある万里の長城スポットの中で最も明代の姿を今に伝えると言われる「司馬台長城」へのロープウェイ駅も完成しており、長城の夜景も楽しむことができます。

中国国家観光局駐日本代表処は、7月20日に東京で中国の専門オペレーター4社合同の「中国旅行新商品紹介セミナー」を開催したのに続き、21日から24日までの日程で北京研修旅行も実施して、古北水鎮の魅力をアピールしており、日本市場における今後の展開が期待されています。

『旅行総合保険』 トラベル365のご案内

海外と国内を補償。業務でもプライベートでも、1年間に何度も旅行する方向けの旅行保険です。

◎保険期間中に開始した旅行期間(責任期間)で、海外旅行は1回の旅行につき出発日より31日を限度とし、国内旅行(※)は1回の旅行につき出発日より7日を限度に、**何回でも自動的に補償**します。

(※)国内旅行の補償対象となる旅行は、「旅行会社が企画・手配した宿泊を伴う旅行」、または「被保険者が宿泊施設に予約した宿泊を伴う旅行」をいいます。

◎海外主要55都市に日本語対応のJiデスクが設置され、現地でのトラブルに対応します。

◎海外300ヶ所を超えるJi提携病院でキャッシュレス治療が受けられます。

◎渡航先で、万一、重症になった場合の緊急手術や日本までの医療搬送が必要となる場合も、病院の手配からご自宅への医療搬送まで対応するので、安心です。

◎スーツケース破損時は、ご自宅まで宅配業者が引取りに伺い、修理後は宅配業者がご自宅にお届けします。

旅行総合保険 ご契約タイプ一覧表

補償の範囲		ご契約タイプ	216	223	224	225	
海外旅行中	国内旅行中						
○	○	傷害	死亡・後遺障害	1,000万円	2,000万円	4,800万円	5,953万円
○	○		治療費用	600万円	1,000万円	2,000万円	2,000万円
○	×	疾病	治療費用	600万円	1,000万円	2,000万円	2,000万円
○	×		死亡	599万円	1,000万円	1,000万円	1,000万円
○	○	保険金額(ご契約金額)	個人賠償責任 (自己負担額0円)	1億円	1億円	1億円	1億円
○	※1 ○	救 援 者 費 用 ※1	300万円	1,000万円	1,000万円	1,000万円	
○	○	携 行 品 損 害 (自己負担額0円)	30万円	30万円	100万円	100万円	
○	×	旅行事故緊急費用	5万円	5万円	5万円	5万円	
○	※2 ○	交 通 事 故 傷 害 (死亡・後遺障害) ※2	—	930万円	963万円	1,000万円	
○	※3	旅行外の個人賠償責任 (自己負担額0円)	—	1億円	1億円	1億円	
○	×	旅行中断費用 ※4	—	—	—	200万円	
年間合計保険料			20,000円	30,000円	50,000円	60,000円	

※1:国内旅行では、病気が原因となる場合はお支払の対象とはなりません。※2:旅行中・外を問わず補償。※3:旅行期間外を補償。※4:旅行中断費用は、渡航先にて地震が発生した等の理由により旅行を途中で取りやめて帰国する際の交通費などをお支払いします。出国前に旅行を取り消したときの費用などはお支払の対象となりません。

この広告は、保険商品の概要をご説明したものです。詳細につきましては、所定のパンフレットをご覧くださいか取扱代理店または引受保険会社にお問合せください。

お問合せ・取扱代理店

株式会社ジャタ <http://www.yu-jata.com>

TEL 03-3504-1751 9:30~17:30 (除く土日祝・年末年始) E-mail mail@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。

引受保険会社：ジェイアイ傷害火災保険株式会社

〒104-6016 東京都中央区晴海1-8-10 晴海アイランドトリトンスクエア オフィスタワーX16階

TEL:0120-877-030 9:00~17:00 (除く土日祝・年末年始)