

「旅の安全の日」で約140社が模擬訓練 時差想定深夜実施やSNS活用事例も

JATAでは、7月3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。

個別実施なども含めて今年の参加会員企業数は合計で約140社と見込まれており、「旅の安全の日」を期して模擬訓練に参加した会員企業は94社を数えています。

今年も、海外旅行ではテロ、国内旅行では大地震を想定した訓練が中心でしたが、事故対策本部を設置して広報対応を確認したり、JATAへの事故発生報告を訓練として実施する会社もありました。

さらに、事前通知無しでの訓練実施や、時差を想定して訓練を深夜に実施したケースなども報告されています。

また、SNSを活用した事例も多く、会社全体での情報の共有や、有事対応のスピードアップを目的に、日常的な連絡ツールとしてLINEやメッセージアプリ、スカイプチャットなどが利用されています。

各社からの訓練報告を通じて見えてきた課題としては、(1)安否確認のために情報を抽出する体制と仕組みの構築(日程名簿・保険有無など)、(2)顧客の緊急連絡先情報(海外・国内)の未登録や未記入、(3)緊急時の情報配信に関わる簡潔明瞭な指示、(4)緊急連絡網のアップデート、(5)システムで掌

握しきれないツアーへの留意、などがありました。

訓練全体を通じて、(1)営業時間外や休日における対応、(2)緊急事態への対処と同時並行で、翌日以降の催行判断や取消料対応、(3)事故対策本部の設置とともに顧客に対応する店舗窓口への連絡の迅速化、

(4)様々な旅行形態(インバウンド手配・インターネット)を通じた申し込みなど)における緊急連絡体制、(5)安全管理責任者が不在の場合の対応(代行者のバックアップ・複数担当者への第二報の配信など)、(6)マニュアルの更新(事象・この判断基準の策定やサブマニュアルの作成など)といった意見も出てきています。

「安心・安全」をテーマに外務省との共催でセミナー開催

「旅の安全の日」と前後して、「安全」をテーマにしたセミナーも開催されました。

東京・霞が関の外務省中央庁舎では6月22日、同省と日本添乗サービス協会(TCSA)、JATAの共催により「添乗員のための海外安全対策セミナー」が開かれています。

144人が集まった同セミナーでは、外



セミナーで講演する外務省能化領事局長

務省の担当者から「安全対策のプロ」を目指すポイントとして、「連絡先の登録」「海外安全ホームページからの情報収集」「具体的な安全対策の理解」が添乗員に対して示されました。「高いコミュニケーション能力」や「リーダーシップの発揮」などについても、重要性が指摘されています。

7月6日には東京・霞が関の全日通霞が関ビルに1000人を集めて、外務省とJATAが「旅行会社のための海外安全対策セミナー」を開催。近年におけるテロ事件の傾向や外務省による取り組み、旅行の際にリスクを小さくする具体策などが説明されました。外務省からは旅行業界に対して、海外安全情報を踏まえた上で、(1)商品企画への反映、(2)旅の安全性の向上、(3)旅行者への注意喚起、などの要望が伝えられています。

九州支部では9社が模擬訓練に参加

JATA九州支部では、西鉄旅行、JTB九州、KNT九州、JR九州、アイダプリユエィツアー、オフィスパル、共進トラベル、九電旅行サービス、Orientalの会員会社9社が模擬訓練に参加。

また、福岡空港国際線ターミナルビル3階の出発ロケット、JTB九州天神支店、HIS福岡バルコ店の大型スクリーンで「旅の安全の日」のビデオが放映されたほか、福岡空港の旅行会社4社のカウンターで海外へ出発する旅行者に「旅の安全の日」PRティッシュが配布されました。PRティッシュは、JATA九州支部の総務委員会と海外旅行委員会のメンバー企業や福岡市内の会員会社、九州の各地区委員長会社の61社でも社員や顧客に配布されています。



福岡空港の旅行会社カウンターでは海外旅行者に「旅の安全の日」のPRティッシュを配布し注意を喚起しています

