

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～ツーリズムEXPO ジャパン2017 を振り返って～

■変化の時代に、ツーリズムの「新しいカタチ」を創出する

9月21日から24日まで東京ビッグサイトにおいて、「ツーリズムEXPO ジャパン2017」が多くの業界関係者や来場者を迎えて盛大に開催されました。

今年のEXPOでは、急速な環境変化の中でも旅行会社の皆さんがお客様のニーズに応えより魅力的な旅を提案・提供していくため、「創ろう。ツーリズムの『新しいカタチ』」のメッセージのもと様々な商談会や情報発信等の取組みが行われました。皆さんも自社・ご自身なりの「新しいカタチ」のヒントが得られましたでしょうか。

■旅行会社が中心となって、「現場力」で旅の安心と安全を支える

新しい旅のカタチを創造していくためには、単にWebやOTAと同じ土俵で競争するのではなく、日本の旅行・観光業界の皆さんがその「強み」を発揮することが求められます。それでは、日本の旅行会社ならではの強みとは、「一体どのようなものなのでしょうか。」

FITに対する旅行会社の最大の強みは、ツアー企画の段階から手配・販売・旅程管理、トラブルや事故対応に至るまでお客様の「旅の全て」に主体的に関与できる点ではないでしょうか。企画力、提案力、斡旋力、添乗員力のトータルで「現場力」を発揮

し、より魅力的で安心できる旅を提供すること、それは時代や環境が変わればこそ一層きわ立つ旅行会社ならではの強みと言えるでしょう。

そのような想いから、東京海上日動は保険会社唯一のツーリズムEXPO公式スポンサーとして、9月22日（金）にツーリズム・プロフェッショナル・セミナー「旅の安心・安全を支える『現場力』を考える」を開催しました。テロや自然災害の増加等の不安材料も多い中でもお客様が安心して安全な旅を楽しむために、旅行会社を中心となってツアーオペレーターやアシスタンス会社等の関係者などのように連携し現場力を発揮していくかを、業界の有識者による講演とパネルディスカッションを通じて再確認していただきました。

■旅行会社の皆さんが、自信を持ってお取組みいただくために

第一部では、エアハースインターナショナル(株)の木村利恵社長から「国際霊柩の現場から有事対応の品質を考える」と題し、講演いただきました。同社は海外で逝去された邦人の遺体や遺骨の送還を行なう専門会社です。旅行先での死亡事故という悲惨な状況においても、ご遺族に感謝される質の高い送還対応とはどういうものか、その専門性や想いについて取組事例を挙げてご説明いただきました。特に、同社独自の海外ネットワークやアシスタンス会社との連携により質の高

いスムーズな送還を行うことで、旅行会社やオペレーターが丁寧なご遺族対応に専念できることを解説いただきました。

第二部ではアルパインツアーサービス(株)の黒川恵会長、(株)ミキ・ツーリスの檀原徹典社長、東京海上グループのインターナショナルアシスタンス(株)の羽川恵三マネージャーの3氏によるパネルディスカッションを行いました。黒川会長からは、自社の安全管理の取組みや近年発生した旅行事故事例をもとに、旅行会社として取組むべき安心と安全の現場力について解説いただきました。檀原社長と羽川マネージャーからは、オペレーターとアシスタンス会社の立場で有事の際に旅行会社とどのように連携し、現場第一線からお客様の安心・安全を支えているかを、具体的な事例を交えて説明いただきました。論議の中では、どれだけ安全に留意しても起きてしまう事故や災害に備えて、旅行会社としてしっかりと内容の旅行保険をお客様に案内し加入していただくことが重要であることも改めて確認されました。

Webではないリアルな旅行会社ならではの「強み」を再確認いただき、皆さまが明日から自信を持って旅行業にお取組みいただく勇氣と氣付きを得ていただけたとすれば幸いです。

(東京海上日動火災保険株式会社
旅行業営業部)

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動

