

JATA

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

じゃたこみ

12

2018年
12月10日発行
vol.142

発行 一般社団法人日本旅行業協会広報室
〒100-0013 東京都千代田区森が関3-3-3 全日通商が関ビル3階
TEL:03-3592-1271(代表) TEL:03-3592-1244(広報)
FAX:03-3592-1268

第5回JATAの道プロジェクト 総勢100人が「みちのく潮風トレイル」を歩く

中国蘇州で第8回日中韓観光大臣会合
3国による交流人口拡大の重要性を確認

出国日本人数 通年で1900万人に迫る水準

北海道復興支援のオリジナルロゴ作成



素材研究

・モンサント(ポルトガル)

田端浩 観光庁長官 & 菊間潤吾 JATA副会長
官民連携してアウトバウンド振興を

特別対談



一般社団法人 日本旅行業協会

田端長官 アウトバウンド振興は重要施策のひとつ

菊間副会長 2019年に「海外旅行2000万人」達成を

今年10月までの出国日本人数は約1565万に達しており、過去最高だった2012年を上回る見通しとなっています。アウトバウンド2000万人とインバウンド4000万人の「6000万人大交流時代」に向けて、2019年に、出国日本人数2000万人が実現される可能性も高まってきました。観光庁の田端浩長官と

「海外体験」の意義を業界と連携してアピール

——日本人による海外旅行の意義をどのようにお考えになりますか。

田端 今年7月31日、観光庁長官に着任しましたけれども、振り返ってみますと、旅行振興課長として観光行政に携わっていた2002年当時、また、国土交通省総合政策局観光部という部署であり、3課体制の組織でした。その中で、訪日外国人旅行者数を1000万人にするというビジョンを打ち出した。スタートさせ、その後、観光への期待

の高まりとともに、観光立国推進基本法が制定され、観光立国の実現に向けた旗振り役となる国の組織として、2008年に観光庁が発足し、今年で満10年を迎えています。

としても、海外旅行を含む「海外体験」の意義について、旅行業界などと連携してアピールしていく必要があると考えています。

菊間 国内旅行も海外旅行も、旅行に出かける人はそれぞれに様々な目的があり、その意味合いも十色ということだと思いますけれども、最終的には、旅行を通じて色々なことを学んだり、知識を得たりして帰ってくるわけです。日本では1964年に渡航自由化が実現され、アジアの中では他の国々に比べると10年以上も早く自由に海外旅行に出かけられるようになりました。

アウトバウンド振興に 取り組む参事官を任命

——日本人海外旅行者数と訪日外国人旅行者数のアンバランスは正については、どのようにお考えですか。

田端 2018年のアウトバウンドは、国内経済の堅実な成長や主なデスティネーション先の政治不安の減少なども背景に、順調な推移を示してきました。このペースを維持した場合、過去最高を記録した2012年の1849万人を上回ることも想定されます。しかし、依然としてインバウンドとは均衡がとれない状態が続いています。観光庁としては、日本と世界各国との双方の交流、いわゆるツーウェイリズムの拡大は重要と考えており、アウトバウンドへの取り組みの強化を加速していくことが必要だろうと

日本人がいち早く自ら世界の事情を見聞できるようになったことは、日本の高度な発展がもたらされるうえで、極めて大きな意味を持つていたのではないかと考えています。

渡航自由化から半世紀以上の歳月が流れ、21世紀に入ってから20年近くが経過しようとしている今、逆転現象とも言える事態が生じて、近隣のアジア各国の皆さんが積極的に国外に出かけ、日本にも多くの旅行者が訪れるようになりました。海外旅

行に出かける意欲や外国で学んだり、知識を得たりすることへの希求度も非常に高いようです。そういう現状を見ると、将来、日本は島国として遅れをとっていくことにならないのかと心配せざるを得ません。日本の若い人たちはもともと外国に飛び出すべきでしょうし、年齢に関わらず幅広い世代の人たちに海外旅行へ積極的に出かけてほしいと思います。

菊間副会長「相互主義で日本人ビザ緩和を」



菊間副会長「相互主義で日本人ビザ緩和を」

菊間潤吾JATA副会長 トバウンド振興を

田端浩観光庁長官&菊間潤吾JATA副会長



田端長官「若者のアウトバウンド活性化へ」

特別対談

田端浩観光庁長官& 官民連携してアウ

思っています。そのため、長官に着任したその日に、アウトバウンド振興に専門的に取り組む旅行振興担当参事官を任命しました。

菊間 現在は「観光立国」から「観光先進国」を目指している状況ですが、双方向交流が実現され

てこそ「観光先進国」ではないかと考えています。世界中の国々がインバウンド振興のために様々な施策を講じて「わが国に来てください」と繰り返しアピールしている中で、アウトバウンドの振興にも力を入れることは、まさしく「観光先進国」であることの証左となるのではないのでしょうか。わずか数年の間に千万人単位で外国人旅行者数が増加している日本のインバウンドは、世界ではすでに神話のように語られるま

で、双方向交流の拡充を打ち出して、ツーウェイツーリズムを促進する姿勢は「観光先進国」ならではのものです。日本という国の将来や国益といった観点からも非常に大切なことだろうと理解しています。

国民的ムーブメント醸成へ横断的な組織設置

——アウトバウンドの振興に向けた観光庁の施策について、具体的な取り組みをお聞かせください。

田端 アウトバウンド振興の関連施策については、「観光立国推進基本計画」で、日本人による海外旅行の促進が諸外国との双方向交流を通じたインバウンドの拡大にも貢献し得るといった考え方が示されており、「明日の日本を支える観光ビジョン」においても、若者のアウトバウ

ド活性化の推進が盛り込まれ、取り組みを進めているところで。観光庁では、他の世代に比べて出国者数が大幅に減少している若者に着目し、民間有識者、関係省庁などによる「若者のアウトバウンド活性化に関する検討会」を設置して、従来のレジャー目的での海外旅行に対し、現

地での異文化体験、社会活動などの自己研鑽の要素が強い「海外体験」の重要性に着目して議論を重ね、今年7月にとりまじめを行いました。

このとりまじめを踏まえて、若者による「海外体験」を広げていくための国民的ムーブメントを醸成するための「観光庁、旅行業界の呼びかけによる関係府省、経済界、教育界と一体となった横断的な組織の設置に向けて準備しているところです。」

「若者のアウトバウンド活性化に関する検討会」を設置して、従来のレジャー目的での海外旅行に対し、現地での異文化体験、社会活動などの自己研鑽の要素が強い「海外体験」の重要性に着目して議論を重ね、今年7月にとりまじめを行いました。このとりまじめを踏まえて、若者による「海外体験」を広げていくための国民的ムーブメントを醸成するための「観光庁、旅行業界の呼びかけによる関係府省、経済界、教育界と一体となった横断的な組織の設置に向けて準備しているところです。」

2000万人達成が目前に迫る中で、2019年における「海外旅行の本格復活」に向けて、期待や抱負をお聞かせください。

田端 「観光立国推進基本計画」では、日本人海外旅行者数を2020年までに2000万人とする目標を掲げ、官民体となって取り組んでいます。「観光先進国」の実現に向けて、さらなる高みを目指していきたいと考えています。引き続き、JATA会員をはじめ旅行業界の皆さんにご支援とご協力をいただきますようお願いいたします。

菊間 少し厳しい見方になります。JATAが、東京オリンピックパラリンピックが開催される2020年は、海外旅行のボリュームゾーンである7月と8月が大会期間と重なるため、2019年比べてマイナス成長となる可能性も否定できません。ですから、旅行業界の宿願とも言えます。日本人海外旅行者の2000万人達成は、是が非でも2019年に実現できるようJATAアウトバウンド促進協議会を中心に、業界を牽引して全力で取り組んでいきたいと考えていますので、観光庁をはじめ関係省庁の皆様には是非ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

「観光先進国」実現に向け、さらなる高みへ

——日本人海外旅行者数の

お客様の渡航先の
“今”をしっかりと
キャッチしておくことも、
大切なサービスの1つです。



多様な情報が氾濫する現在、信頼のニュースソース「CNN」だから、
旅行会社や空港をはじめ、官公庁や企業のオフィスにて
海外情報収集や危機管理などにご利用頂いております。

・ 導入実績 ・

官公庁:43件 運輸:24件 金融:73件 商社:11件 マスコミ:35件 ホテル:525件 など

- 予測できない災害・事件・事故を現地から。
- 日本語同時通訳付きで毎日放送中。
- テレビはもちろんパソコンやタブレットでも視聴可能。



○番組・ご契約に関するお問い合わせは下記へ

TEL **03-3568-8225** FAXの方はこちら 03-3568-8306

E-MAIL **houjin@jctv.co.jp**

チャンネルホームページ <https://www2.jctv.co.jp/cnnj/> 〒106-0032 東京都港区六本木1-1-1 株式会社日本ケーブルテレビジョン(JCTV)

TM & © 2018 Turner Broadcasting System, Inc. A WarnerMedia Company. All Rights Reserved.

特別対談 田端浩 観光庁長官 & 菊間潤吾 JATA副会長
官民連携してアウトバウンド振興を 1~2

第5回JATAの道プロジェクト
宮古市や山田町など中心に総勢100人が現地踏査 5~6

〈本部・支部活動報告〉

- ・第8回日中韓観光大臣会合開催
観光業界フォーラムでは田川会長が講演 7
- ・沖縄でJATA海外旅行シンポジウム 7
- ・船山龍二元JATA副会長に旭日中綬章 7
- ・北海道の観光復興へ官民トップが集結 8
- ・支部活動報告 8

アウトバウンド促進協議会

- ・海外教育旅行セミナー 9
- ・JOTC航空会社インタビュー／春秋航空 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—
2018年度JATA会長表彰奨励賞を受賞
ベルトラ株式会社 10

●読み物&マーケティング

- ・連載 マーケット・データ深読み ネット普及から約20年、顧客との情報接点の変化を考える機会に 11
- ・添乗員のための旅行医学VOL96 海外旅行先で安全・安心に薬を買うために 12
- ・ハイにちら消費者相談室苦情事例に学ぶ⑧
今回のテーマ:台風で出発便が欠航! どうしたらいいの? 13
- ・法務の窓口 第68回 旅行者への書面の交付について 14

●要人往来 8

●素材研究

(海外) モンサント(ポルトガル) 巨石とともに暮らす「最もポルトガルらしい村」の絶景 16

●日中40周年プロジェクト 中日韓観光大臣会合開催 17~18

●事務局だより 15

表紙写真

今年の間出国者数が1900万人に迫る勢いを示すなど、秒読み段階に入った「海外旅行2000万人」達成に向けて、アウトバウンド振興を重要施策と位置付ける観光庁の田端浩長官と菊間潤吾JATA副会長が、官民協調による市場活性化などについて語り合いました。

「日中平和友好条約締結40周年」ロゴについて

2018年は日中平和友好条約締結40周年という記念すべき年です。当協会では、中国国家観光局などのご協力をいただきながら、「再発見!中国」をテーマに日中両国の観光交流を推進してまいります。引き続き、中国旅行の需要喚起、拡大を推進するためロゴマークを作成しましたのでご利用ください。



<https://form.qooker.jp/Q/auto/ja/kaigai2018c/hn/181231/>

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/>

旅行業基幹業務システム

symphony Atwo が、貴社の情報資産を守ります!
シンフォニー アトウー



- 1 サーバは、専門施設で24時間監視! サイバー攻撃対策も万全!
- 2 指紋認証システムを採用! 他人のなりすましをシャットアウト!
- 3 権限設定・履歴管理も指紋認証により厳密! 不正の抑止に有効!



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 赤坂コミュニティビル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

第5回JATAの道プロジェクト

宮古市や山田町など中心に総勢100人が現地踏査

JATAは10月26日と27日の両日、岩手県の太平洋沿岸地域で長距離自然歩道「みちのく潮風トレイル」で宮古市北部から中部にいたるルートを中心に、東北復興支援活動「JATAの道プロジェクト」を実施しました。JATAが2014年から取り組んでいる同プロジェクトは今年度で5回目を迎え、三陸を代表する景勝地のひとつである「浄土ヶ浜」、町が総力で観光復興まちづくりに取り組んでいる山田町、1960年代後半に人気を集めたNHKの人形劇「ひょっこりひょうたん島」のモデルと言われる蓬萊島などの視察を行っています。

JATAから会員企業などの73人が参加

東北地方の太平洋沿岸地域のロングトレイルである「みちのく潮風トレイル」は、環境省が東日本大震災からの復興のシンボルとして、三陸復興国立公園内で整備しているもので、その全長は約900キロにも及びます。

JATAは2014年から震災発生10年となる2021年3月までの7年間にわたり、同トレイルを活用しながら観光による交流の活性化を図り、東北における地域経済の振興を図ることを目指して、

JATA会員会社が主体的に現地踏査を行うことで商品化につなげる「JATAの道プロジェクト」を実施してきています。

今年度は、JATA国内旅行推進委員長も務める坂巻伸昭JATA副会長を团长とする会員企業などの73人が活動を行ったほか、岩手県や環境省、地元自治体などの関係者34人も参加し、総勢100人を超える規模となりました。

10月26日と27日に実施された同プロジェクトでは、(1)宮古市の真崎・沼尻海岸、浄土ヶ浜展望台・潮吹穴の両区間でのトレイルコース体験ウォーキング、(2)みやこ浄土ヶ浜遊覧船の乗船や山田町体験プログラム、

蓬萊島の見学など岩手県太平洋沿岸地域を中心とした観光地の視察、(3)環境省・地元自治体・観光団体による観光資源などの紹介、(4)地元関係者との意見交換などが行われています。

浄土ヶ浜は宮古市を代表する景勝地

三陸復興国立公園の中心ともいえる浄土ヶ浜は、宮古市

を代表する景勝地でもあり、鋭く上がった白い流紋岩が林立し、その二つが異なった表情を見せて海岸を彩っています。

松の緑と岩肌の白海の群青とのコントラストは、天和年間(17世紀後半)に宮古山常安寺七世の霊鏡竜湖を「さながら極楽浄土のごとし」と感嘆させたと言われ、この言葉が地名の起源になったと言われるほどです。

今回のプロジェクトにおける視察でもハイライトとなった浄土ヶ浜については、参加者から「ビクターセンターは見えたええがあり、もっと積極的に案内しても良いのではないかと」浄土ヶ浜の全体を自分の足で歩いて把握し、最後に立ち寄るビクターセンターで知識を得る内容は、参加型ツアーとして良いのではないかと、いった感想が寄せられています。

また、真崎・沼尻海岸、浄土ヶ浜展望台・潮吹穴のトレイルコースについては、「手すりや階段がしっかり整備されており、高低差をあまり感じず歩くことができる」といった評価する声がかかれた一方で、今回歩いた区間だけでは「海や潮吹穴を間近に臨める景観は得難いが、それ以外の見どころや写真スポットが少ない印象を受けた」「歩く時間が少なく感じられ、浄土ヶ浜まで歩いても良いのではないかと」「個人のお客様に対しては送迎が問題」「入山口に簡単なマップの看板でもあればよい」「雨天や暑い時など、着替えの場所があると良い」といった工



10月26日に浄土ヶ浜パークホテルで開催された交流会では、宮古市の佐藤廣昭副市長(右上)、JATAの坂巻伸昭副会長(左上)、岩手県沿岸広域振興局の石川義晃局長(右下)、環境省自然環境局国立公園課の中尾文子課長(左下)が挨拶に立ち、佐藤副市長は「みちのく潮風トレイルを活用した観光振興がますます重要性を増している」と山本正徳市長によるメッセージを代読。坂巻副会長は「今回の活動を通じ、トレイルコースの魅力や観光素材の情報を発信し、一緒に地域を盛り上げたい」と決意を示しました。石川局長は「三陸防災復興プロジェクトにより沿岸全域で様々なイベントが用意されている」と紹介。中尾課長は「受入環境を整えており、一番必要な送客を是非お願いしたい」と訴えています。

復興支援の道 みちのく潮風トレイルを歩く



今回のプロジェクトに参加した JATA 会員会社関係者などの皆さん



真崎～沿尻海岸の区間でのトレイルウォークや遊覧船での「うみねこへのパンの餌付け」などを体験

また、「復興街歩き」についても、「タブレットが配布され、自分

「景勝地でのトレイル」だけでは、各地に点在する様々なトレイルとの差別化も難しいことから、「地域や震災との関わりをより深めた形でアピールする手法が必要ではないか」という指摘もあり、旅行会社にもこれまで以上の知恵と工夫が求められることになりそうです。

JATAとしては、2014年からスタートしたプロジェクトを通じて、これまで積み重ねてきた地元との意見交換などにより地域への理解を深めています。今後旅行業界界ならではの復興支援の形を示していく方針です。

また、「復興街歩き」についても、「タブレットが配布され、自分

東日本大震災で被災した後、運行が停止したままとなっている岩手県太平洋岸のJR山田線は、2019年3月から運転が再開される予定です。

宮古／釜石間の約55キロを結ぶ路線では、JR東日本が2018年度中に線路や駅舎を復旧させ、三陸鉄道に経営を移管して「リアス線」として列車が走ることになります。

今回のプロジェクト参加者から

「具体的な内容はまだですが、三陸DMOセンターと協業して、エスコート商品に組み込めれば」など、新たな切り口やアプローチによる需要開発に前向きな姿勢が示されています。

「景勝地でのトレイル」だけでは、各地に点在する様々なトレイルとの差別化も難しいことから、「地域や震災との関わりをより深めた形でアピールする手法が必要ではないか」という指摘もあり、旅行会社にもこれまで以上の知恵と工夫が求められることになりそうです。

夫や改善の必要性を指摘する声もありました。

体験プログラムを積極的に商品化へ

東日本大震災に伴う津波で大きな被害を受けた山田町では、町をあげて官民による観光復興まちづくりが進められており、町民が山田町で体験できるさまざまなメニューを提供している体験プログラムも観光

復興の大きな柱と位置付けられています。

豊かな自然を活かした「海・山・自然」「食・ものづくり」「里くらし」「街震災ガイド」などのテーマで用意されている体験プログラムのうち、今回の視察では、参加者が「食・ものづくり」「街震災ガイド」のプログラムを体験しました。

「食・ものづくり」の体験プログラムについては、「牡蠣むき体験と昼食、物販の組み合わせは大変良く、商品化したい」「場所が荷

が在る場所の震災前の風景と現在を見比べることができ、津波前後の変化がどれだけ大きかったかという点が非常にわかりやすい」「まち歩きの語り部の方のトークも上手く、商品価値が高いと思う」「震災語り部や体験プログラムは、教育旅行をはじめとした団体旅行向けのコンテンツとして大変有効であり、現地に来た満足感がある」と評価する声が多く、商品化の動きが期待されるといえます。



山田町では「いか徳利体験」に挑戦



震災遺構の「たろう観光ホテル」も視察しています

第8回日中韓観光大臣会合開催 観光業界フォーラムでは田川会長が講演

田川博己会長をはじめとするJATA関係者ら34人は10月27日、中国江蘇省蘇州市で開催された第8回日中韓観光大臣会合と、同会合に合わせ実施された日中韓観光業界フォーラムや商談会などに参加しました。

観光大臣会合に加えて日本と中国の2国間で開催された観光大臣会議には、田川会長と堀坂明弘副会長も同席しています。



石井啓一国土交通大臣（左から3人目）を囲む田川会長（左から2人目）はじめJATA関係者ら

の観光による貢献や「旅の力」を通じた相互理解の増進、平和をもたらす3国による交流拡大の重要性などを強調。また、堀坂副会長はテーブルディスカッションで、中国における独資法人による海外旅行販売の解禁への期待を表明すると同時に、日本における品質保証制度やランドオペレーター制度の経緯と自然災害からの復興に向けた共同リカバリーキャンペーンの展開などについて説明しました。

第8回日中韓観光大臣会合では「蘇州共同声明」も発表され、今年5月の日中韓首脳会談で確認された精神を実行し、すでに合意されたコンセンサスに基づいて、「健全で安定的かつ持続可能な発展の実現のために3国協力を継続的に推進し、経済面において開放的な日中韓の協力を創出することや」「文化交流を拡大し、相互に参考にし合うこと」で、民意の基礎を固める「こと」などが謳われています。

さらに、観光大臣会合では3国間における観光交流協力の深化について、「人や地域間の往來の利便性を高め、日中韓観光交流の新時代を迎える」「文化を活用した観光の推進に取り組み、人文交流と協力を増進させる」「観光交流の質を向上させ、共同で北東アジア地域における観光協力の健全

かつ持続可能な発展を促進する」という認識で一致。共同声明には、各国による適切な措置や観光国際協力を通じて、2020

沖縄でJATA海外旅行シンポジウム 沖縄フェスタ2018のイベントとして

JATA沖縄支部とJATAアウトバウンド促進協議会は11月24日、「JATA海外旅行シンポジウム」を、沖縄旅フェスタ2018 in 沖縄コンベンションセンターとの同時開催イベントとして実施しました。

同コンベンションセンター劇場棟で実施されたシンポジウムでは、JATA沖縄支部の與座嘉博支部長が「国際航空路線の増えた沖縄は今こそ海外へ行く絶好のチャンス」と呼びかけています。

「55歳世界一周を体験して想うこと」をテーマに基調講演を行った沖縄大学地域研究所の島田勝也特別研究員は、これまでに



沖縄大学地域研究所の島田勝也特別研究員（右）

年における3国間の交流人口規模を3000万人とする目標を達成できるよう努力することも盛り込まれています。

訪れた22カ国での人生を変えた感動的な体験を語りました。

また、トークイベント「今だから話せる地元旅行会社 現場の体験談」が開催されたほか、島田氏がモデレーターを務めたパネルディスカッションでは、旅行会社の社員が旅行の楽しみ方などを紹介しています。

船山龍三元JATA副会長 に旭日中綬章

国土交通省が11月3日に発表した「平成30年秋の叙勲および褒勲章者」で、船山龍三元JATA副会長（写真）が旭日中綬章を受賞しました。

旭日中綬章は長年にわたり国土交通関係業務に精励した功績を対象とするもので、伝達式は11月8日に東京プリンスホテルで行われました。



船山龍三元 JATA 副会長

本部・支部活動報告



北海道の観光復興に向けて官民のトップが勢ぞろい

「各旅行会社が積極的なツアー造成と販売に取り組んでおり、需要喚起に努めたい」と決意を表明しました。

会には、来賓として、菅義偉内閣官房長官をはじめ、石井啓一国土交通



JATAオリジナル「旅で応援」ロゴ

北海道の観光復興へ官民トップが集結 JATAなど関係団体・企業で「盛り上げる会」

JATAは10月24日、北海道観光振興機構や日本観光振興協会、日本政府観光局、全国旅行業協会、JR東日本、日本航空、全日空などの観光関連団体・企業とともに、東京霞が関の東海大学校友会館で「北海道を観光で盛り上げる会」を開催しました。

大臣、自民党の二階俊博幹事長など多くの国会議員が駆け付けたほか、北海道のトップとして高橋はるみ知事も臨席しました。

JATAでは北海道復興支援策として、北海道への旅行需要喚起に向けオリジナルロゴ「旅で応援」（北海道バージョン）を作成しました。JATA主催の会議や委員会なども北海道で開催し、具体的な商品造成につながる視察旅行なども実施する方針です。

〈支部活動報告〉

北海道支部

- 10月24日 総務委員会
- 11月27日 幹事会
- 11月29日 海外旅行委員会
- 12月6日 国内旅行委員会

東北支部

- 10月31日 仙台空港国際線利用促進協議会
- 11月17日 仙台空港国際線利用促進キヤベーンIN仙台国際空港

関東支部

- 10月21日～23日 国内旅行委員会 沖縄視察旅行
- 11月9日 総務委員会「環境保全活動」
- 11月15日 国内旅行委員会
- 11月25日～27日 インバウンド委員会（ソウル）
- 12月4日 インバウンド委員会
- 12月5日 LADY JATA委員会

中部支部

- 10月25日 八相会
- 10月26日 空港委員会

関西支部

- 10月27日 自然環境保全活動「藤前干潟クリーン大作戦」
- 10月28日～30日 海外旅行研修（韓国）
- 11月8日 国内（訪日）旅行・地域振興委員会
- 11月14日 海外旅行委員会
- 11月20日 研修委員会
- 11月21日 景品表示等管理担当者向け公正競争規約説明会
- 12月4日 八相会
- 12月6日 幹事会

九州支部

- 10月26日～27日 消費者相談委員会
- 10月23日 九州産業大学学園祭関連海外旅行セミナー
- 10月24日 国内旅行委員会
- 10月25日 海外旅行委員会
- 10月26日 実務委員会
- 10月27日 九州内学生による海外訪日旅行企画コンテスト
- 11月3日 九州産業大学学園祭イベント
- 11月5日 熊本県玉名市周辺視察研修バスハイク事業
- 11月5日 教育研修委員会 国内旅行委員会 訪日旅行委員会
- 11月8日 チームヨーロッパミーティング
- 11月15日 海外旅行委員会
- 11月15日 消費者相談委員会
- 11月20日 実務委員会
- 12月10日 幹事会

沖縄支部

- 11月21日 幹事会
- 11月23日～24日 沖縄旅フェスタ 2018 in 沖縄コンベンションセンター
- 11月24日 JATA海外旅行シンポジウム

要人往来

今年9月に開催された「ツーリズムEXPOジャパン2018」に合わせて多くの要人が来日しました。前号に続き、JATA役員を訪ねた各国からの官民の観光関係トップを紹介します。



エドモンド・バートレット
ジャマイカ観光大臣
(9月22日・田川会長を訪問)



ミネ・ギウム・シユ・カヤ トルコ・イズミル商工会議所「ツーリズムマネージャー/デフネ・オズアルプ」トルコ大使館・文化広報参事官室文化広報参事官(左) / (9月22日・菊間副会長を訪問)

朝青龍
モンゴル旅行業協会を代表して
(9月22日・菊間副会長を訪問)



エム・ディ・エムラン
バングラデシュ・航空・観光省副次官
(9月22日・志村理事長を訪問)



張西龍
中国文化・旅游部巡視員
(9月22日・田川会長を訪問)



イ・ジェソン
ソウル観光財団代表理事
(9月22日・田川会長を訪問)



ミシェル・フィオレ ラスベガス・カウンシルウィメン代表
(9月22日・志村理事長を訪問)



盧泰剛
韓国文化体育観光部次官
(9月23日・田川会長を訪問)

国際感覚身につけた人材育成を 教職員、旅行会社、観光局三者の討論会も

JATAアウトバウンド促進協議会では今年度、福岡・東京・沖縄・大阪で海外教育旅行セミナーを開催する計画ですが、8月1日に行われた福岡では教職員や旅行会社、政府観光局などの関係者100名、10月20日実施された東京では同じく約80名、11月22日の沖縄会場では21名が参加しました。今後は大阪でも12月12日に開催予定です。

この教育旅行セミナーは高校生が海外での異文化体験を通じ、国際感覚を身につけた人材を育成することを目的



初の試みとなるディスカッション形式も好評でした

的に、文部科学省のサポートを受けて2018年度から始めたものです。

JATA研修室で行われた東京でのセミナーは、まず文部科学省総合教育政策局教育改革・国際課専門職加藤賢一氏がグローバル人材育成に向けた海外教育旅行の重要性についての講演を行い、続いて聖心女子大学文学部教育学科教授の益川弘如氏が、新学習指導要領に基づいたグローバル人材育成と海外教育旅行の位置付けを説明しました。さらに埼玉県の公立高校で海外修学旅行を多数実践した実績を持つ木田二彦氏（現全国修学旅行研究協会国際部長）による、海外教育旅行の成果やリスク回避の手法などについての話がありました。

またこのセミナーでは参加者を10グループに分け、グループ内で討論する試みも実施されています。これは教育旅行関係者教職員、観光局、旅行会社がグループごとにディスカッションを行うもので、参加者からは「新学習指導要領にあるグローバル人材育成に海外教育旅行が担う役割は大きいことが認識できた」との声も聞かれました。JATAでは今後も同様の内容でセミナーを実施し、参加者へのアンケートなどを通じてさらに改善を加え、より効果的な内容としていく予定です。

JOTC 航空会社インタビュー 第4回

Spring Japan／王ウェイ会長

日中民間交流の架け橋を目指す

2018年に就航4周年を迎え、現在日本国内線と中国国際線を中心に運営しているLCC、Spring Japan。今後の取り組みや旅行業界との連携強化に向けた考え方などを王ウェイ会長にお話を伺いました。

—春秋航空日本の日中の観光に対する考えを教えてください。

王ウェイ 日本法人として、中国国際線のみならず日本国内線を開設しています。これは日中双方のお客様に互いの国をよく知ってほしいという願いからです。中国から日本に来るお客様は20代、30代が中心ですが、日本から中国へのお客様はシニア層が多い。日本の今後のことを考えると、もっと若い人たちに海外へ出て行ってほしいと思います。その役割の一端を当社が担えればという思いとともに、通常観光に加え食や体験の重要性も知ってほしいと思います。

—日本市場での需要拡大に向けての重点的な取り組みは。

王ウェイ 経営基盤固めのための国際線増便や事業拡大に向けて、新規路線開拓をはじめとした中国へのネットワークの拡充に取り組んでいきたいです。まずは弊社が運営している中国国際線のデイリー化を目指し、路線の基盤や認知度を強化するのが第一歩です。さらに中国側が日中関係の改善に前向きな姿勢を示したことで、弊社のグループ会社である春秋航空（中国）の豊富な中国国内路線のネットワークを活かし、中国をもっと知っていただけるよう運賃も含めて準備を進めています。

—旅行会社とはどのような関係を構築していくお考えですか。

王ウェイ 旅行会社とはWIN-WINの関係を築くことを目指して

います。Spring Japanの認知度はまだ高いとは言えず、当社の「低運賃・高サービス」という魅力が一部のお客様にしか届いていません。しかしロードファクターはオフ期でも85%以上を目指ために旅行会社のネットワーク力、企画・販売力でより多くのお客様にSpring Japanの魅力をお伝えたいと思います。現在、オフ期を中心に当社の中国行きの座席を日本の旅行会社に仕入れていただいております。今後はこのシェアを少し上げたいと思っています。

—双方向交流の拡大についてはどのような考えをお持ちですか？

王ウェイ 双方向交流を真の意味で拡大するためには、上海、北京、あるいは東京、大阪といった大都市だけではなく、地方のよさを知る必要があります。形を作っていくことで、次第に口コミが増えていくと思いますが、そのためには、日中両国の関係者が腹を割って話し合うことも大切でしょう。こうした取り組みにも係わって行きたいと願っています。

Spring Japan
TEL 0476-33-7780

※インタビューの全文はJOTCのホームページ
(<http://www.jata-net.or.jp/outbound/>)でお読みいただけます

— 動き出したダイバーシティの取組み —

2018年度JATA会長表彰奨励賞を受賞 ベルトラ株式会社

社員一人一人への対応積み重ね柔軟な制度を実現

2018年度からJATA会長表彰に加わった「働き方・休み方改革部門」「ダイバーシティ推進部門」の両部門で、ベルトラ株式会社が奨励賞を受賞しました。この両部門は、長時間労働・過重労働を是正して有給休暇の促進、女性や高齢者を含む多様な人材の活用など、優れた取り組みを行っているJATA正会員会社を表彰して取り組み事例を周知し、旅行業界全体の改革を図ることを目指すものです。



2018年度から会長表彰に新設の「働き方・休み方改革部門」で表彰された皆さん



左から木下マネージャー、横田マネージャー、三田村ディレクターの各氏

全社員の8割以上がバイリンガル

ベルトラは、1万3000種類もの海外オプショナルツアーを予約できる現地ツアー専門サイト「VELTRA」を運営しています。

同社グローバルコミュニケーションの三田村孝晃ディレクターによると、現在、日本国内をはじめ、米国、フィリピン、マレーシア、フランス、英国、イタリア、タイの世界8カ国に拠点を設置。「全世界の75%に当たる145カ国・地域で現地オプショナルツアーを用意し、多様な旅のニーズに対応」してきました。「本

社となる東京オフィスでは、日本語、英語、中国語の3言語が日常的に飛び交うグローバルな環境で業務が遂行（三田村ディレクター）されています。同社

事部の木下聖希・東京オフィスマネージャーは、「外国人社員の雇用も、特に『ダイバーシティ推進』を意識した方針によるものではなく、事業の内容に応じた採用してきた結果」と説明。日本人社員も含めて、全社員の8割以上がバイリンガルであり、「日本人社員か外国人社員かということではなく、あくまでも適材適所の人事」が行われてきています。

週1〜2回程度、在宅勤務する社員も

女性社員が7割を占めるベルトラでは、産休や育休なども「必要に迫られて、ごく自然に制度化」されてきました。

昨年末まで人事部に在籍していた同社カスタマーサービスチームの横田雅代マネージャーは、「仕事を続けたい」「会社を辞めたくない」という女性社員の希望と「職場に戻ってきてほしい」「働き続けてほしい」という会社側の思いが合致して、「一人一人の社員に対応を重ねる中で制度化されてきた」と説明しています。

出産・育児や介護に関わる社員をはじめ、配偶者の転勤に伴い居住地が変わる社員も就業が継続できるように、ネットワークやシステムなどのセキュリティ環境を整備した上でWork From Home（在宅勤務）制度を導入。現在は、社内で60%以上の社員が制度を利用しており、週1〜2回

程度の在宅勤務を行っているケースが多いといいます。

三田村ディレクターによると、社員から海外へ出かけた時にも現地で働きたいという意見を取り入れ、「拠点のある国へ旅行する際に、平日は在外オフィスで仕事をして、土日に観光するというWork From Overseasという柔軟な制度も検討」されています。

個を大切に社風は将来に波及

ベルトラでは、有給休暇の100%消化も目指しており、旅行のための長期休暇取得や家族と過ごす時間の確保なども推奨する一方、残業時間も1日2時間以内を目標に管理を行っています。

また、木下マネージャーは、「在宅勤務制度を全部署で始めたのは最近で、最初から制度としてスタートしたわけではない、社員個々のニーズから始まり、今では『週1回はWork From Homeしましょう』と全部署に推奨している」と説明。

パリを拠点に新規事業開発にも取り組んでいる三田村ディレクターは、「個を大切に」という社風が、特に、個人主義を基本とする外国企業とのパートナーシップ構築やビジネスのイニシアチブを発揮するといった観点から、将来の経営戦略に波及していく可能性にも期待している」と今後を展望しています。



ネット普及から約20年、顧客との情報接点の変化を考える機会に

IoTにより新たに生まれた商品やサービスがスマートフォンと連動して広く活用されるようになりました。その結果、スマホを通じて様々なサービスを楽しむ私たちの行動が変わり、価値観が変わり、そして旅行のあり方も変わっているといえそうです。今回はスマホと旅行について最近実施した調査結果を読み解きます。

スマートフォンでの旅行商品の予約、購入は続伸

私の所属する部署では「スマートフォン利用と旅行調査に関する調査」を6年間継続実施しています。同調査を通じて私たちは、スマホによる旅行者行動の変化だけでなく、その前提となる日常行動や価値観の変化を知り、将来の動きを予測するのに役立てたいと考えています。

今年の調査では、直近の旅行の予約や購入の際のスマホの利用率は全体の47.3%と半数近くまで伸び、特に18〜29歳は約7割にのびりました。年齢が上がると利用率は下がりますが、シニアも着実に利用者は増加しています(図1)。

スマホで購入した旅行商品は、上位から宿泊旅行(27.7%)、レストラン予約(15.8%)、国内ツアー(15.7%)と続き、いずれも初回調査から続伸していました。近年唯一連続して利用率が下がっていたのが海外パッケージツアーです(図

2)。国内・海外パッケージツアーをスマホで予約、購入しなかった理由を聞いたところ、「色々な情報を入力するのが面倒」と答えた人が4割いました。年々スマホはよりシンプルであることが求められる結果が見られます。ツアーに観光などが含まれていなければ、宿泊施設と交通手段を別々で購入する方が、選択肢も多く経済的で手続きも簡単です。またツアーを志向するシニア層はスマホより店舗やコールセンターといったリアルな手段や、パソコンで申し込みを志向していると考えられます。

顧客接点の多いネット企業の旅行業参入

ところで、11月16日付の日経産業新聞1面に、「旅行業 席取り争い過熱」と題した記事が掲載されました。世界を席卷する「外資OTA」、安さを追求したエボラブルアジアなどの「新興企業」、楽天やじゃらんなどの「国内ネット企業」が既存の「国内大手」の市場に切り込む構図が描かれていました。ネット企業の中には、先頃旅行に参入したLINEも含まれています。今回の当社調査でLINEのサービスを利用する理由を聞いたところ、「家族や友人で使用している人が多いから」が一番多かったのですが、「いつでも様々なサービスが完結できる」も若者がけん引して3番目に多い結果でした。LINEはメッセージアプリの他、LINE

Pay、ゲームやチケットなど様々なサービスを提供し、多くの人にとって生活の一部です。LINEトラベルを登録すると日に何回も情報が届けられ、接点が増えます。画面もスマホ仕様でシンプルです。旅行を思い立った際に想起しやすい存在になりそうです。

LINEトラベルの登録者は10月現在

波瀾郁代(JTB総合研究所執行役員企画調査部長)
88年入社。支店長、広報室長を経て12年JTB総合研究所へ。同社の自主研究、マーケティング、コミュニケーション戦略を担当。JTB旅行行動分析に08年から現在まで関わる。

で600万人以上。彼らは主体的にファンになった人たちです。ネットが普及して20年あまり、企業は今の消費者に商品や社名をどう認知してもらうか、消費者はどのような関係性を望むのか、ネット、リアルと一貫して情報接点を考えることが必要ではないでしょうか。

図1 スマートフォンを利用して旅行商品の予約や購入をした(直近の旅行)

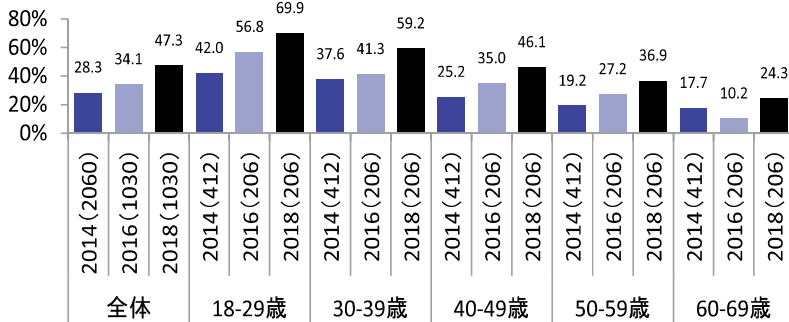
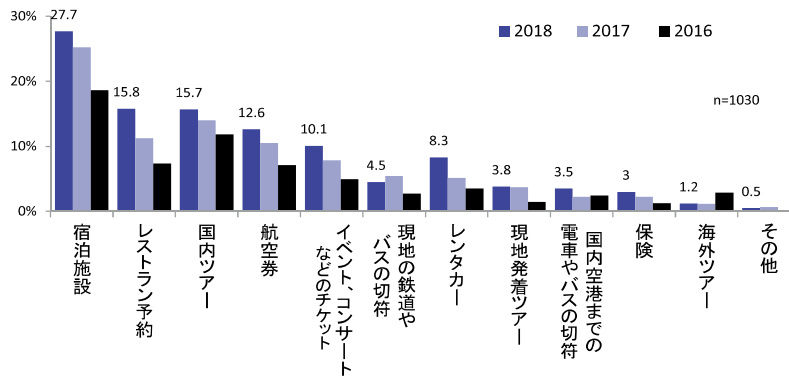


図2 スマートフォンで予約購入した旅行関連商品



(参考) JTB 総合研究所 スマートフォンの利用と旅行調査に関する調査 2018



海外旅行先で安全・安心に薬を買うために

海外旅行中に体調を崩し、薬を購入しなければいけなくなった時、躊躇することはないだろうか？

たとえば、日本人の自分にこの薬は合うだろうか？と迷ったり、偽薬という言葉がよぎったり……。そんな戸惑いについて千駄ヶ谷インターナショナルクリニックの篠塚規院長に話を伺いました。

●偽薬の心配は不要

時々、海外での偽薬を心配する人がいますが、旅行者にとってはほとんど心配のないことです。薬局で処方箋なしで購入できる胃腸薬や解熱剤、風邪薬のような市販薬に偽の薬はないと言っているでしょう。

というのも、こうした薬はもともと安価なため、偽薬を作ったところで製造コストの方が上回ってしまいます。金銭目的で偽薬を作るとすれば、全く用をなさないのである。

●バイアグラと抗生物質には少し注意

偽薬があるとすれば、バイアグラと抗生物質です。中国、インド、ミャンマーは比較的にこうした薬が出回っていますし、アジアに限らずアフリカでも広がっているのが現状です。パッケージデザインも、錠剤も見た目はまったく同じでも、中身が違います。インターネットで出回っているバイアグラも、半分以上は偽物です。しかしこうした製品は、一般の旅行者が海外で購入することはほとんどないと思うの

で、あえて注意を促すほどのことでもありません。

もちろん抗生物質は、症状次第で必要とするケースがありますが、基本的には医師の診察を仰いだ後に、処方箋を書いてもらわなければ薬は購入できず、さらに日本と違いシンガポールにせよ中国にせよ他の国では、院内の薬局で薬を出してもらいます。日本のように院外の処方箋薬局で、薬を出してもらうシステムではないため、医師の診察を受けた後の購入には、偽薬の心配がないと言えます。

一昔前なら、医師の処方箋がなくても薬局で抗生物質を購入できる国があり、日本人旅行者が買って帰る話を耳にする例もありましたが、最近では聞かなくなりました。

また抗マラリア薬の偽薬が騒がれたことが一時ありましたが、警察によつて摘発されすぐに収束しました。

●飲みなれない海外の薬は強すぎる？

海外の薬は強い、と心配する人もいるようですが、日本人が効果の薄い市販薬に馴らされているために、海外は強い薬を売っていると感じてしまいがちです。言い換えるなら、日本とは違い海外では、効く薬を売っているというだけのこと。

なぜかと言えば、アメリカは医療費が高いため風邪程度では、病院へは行きません。だから薬局で、効果の高い医薬品を販売しています。先進国で

は薬剤師が医師的な役割を果たしており、症状を話せば適切な薬を紹介してくれます。

●市販薬は購入する場所選びが肝心

市販薬そのものに疑心暗鬼になる必要はありませんが、ベトナムやミャンマーなど途上国で薬を購入する場合は、日本でいうイオンモールのような場所にある、地元で名の通ったチェーン店の薬局や、空港内のファーマシーを使いましょう。町中の薬局は管理の悪い店が多く、日の当たるところに商品置いて、劣化していることがあるためです。

●日本から持ち込めない＆日本に持ち込んではいけない薬

大麻、覚せい剤以外では、向精神薬は海外から持ち帰ることのできない薬です。

また他国への入国の際、個人使用でも二カ月を超えると、アメリカなど先進国では現地でも没収されます。オーストラリア入国の際は全て申告が必ずです。

常時服用している薬がある人は、長期で滞在する場合や途中で薬を紛失したケースを想定して、英文の薬手帳や診断書の携帯を勧めます。病気の経過が分からない現地の医師に、持病の内容や服用している薬剤を正しく伝え、適切な薬を処方してもらうためです。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動



苦情事例に学ぶ ⑥⑧ 監修 弁護士 三浦雅生

台風で出発便が欠航！ どうしたらいいの？

今年台風が次々

に訪れ、特に関西国際空港の閉鎖はその後の振替えが混乱し、特にWeb系の会社では電話が通じないなどの苦情が殺到しました。



台風ではまず、行ける、行けない(取消料がかかる、かからない)でひと悶着起りますが、海外旅行の場合は、出発してしまえば、台風の影響はほとんどないので、欠航になるか、ならないかが大きな問題となります。せっかく取った休みを無駄にしたくないという思いとともに、催行中止を素直に受け入れられないケースも多いようです。それでは、実際に欠航になった場合はどのように対応すればいいのでしょうか？

旅程管理責任

台風、欠航、事故...など。たとえ、それが旅行会社の責任によるものでなくても、募集型企画旅行契約では、企画旅行会社に「旅程管理債務」があります。旅行が円滑に続けられるように、必要な措置を講じて、当初の旅行内容からの変更を最小限に留めるよう努力しなければなりません。

旅行業法では第十二条の十に記載があります。旅行者は、企画旅行を実施する場合には、旅行者に対する運送等サービスの確実な提供、旅行に関する計画の変

更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配その他の当該企画旅行の円滑な実施を確保するため国土交通省令で定める措置を講じなければならない。

というわけで、例えば、台風で予定便が欠航になった場合、航空会社や発地、発日を変更してでも出発の希望があれば、手配努力をする必要があります。ただし、変更や代替措置を講じるために、何らかの費用が発生する場合の費用負担は事由が旅行会社のせいではないので旅行者負担となります。

つまり、「お客様の利用予定便は欠航で催行中止となります。つきましては旅行代金はお返しします。」だけでは旅行会社の仕事は終了せず、関空が使えなければ、伊丹・羽田・成田・目的地などの代替案を提示する必要があります。 (出発前ですから、代替案では本来の旅行契約の目的を達成できない(実施が不可能と判断される)場合には、催行中止もできますが...)。

Web利用の商品はこういう場合、Web上で自動的に変更できるわけではないので、電話対応となり、通常の回数では、まったく電話が通じないというクレームに繋がったものと思われれます。(これはWeb商品の宿命でもあります。が、今後も起こる可能性が高いと考えられます)

企画旅行契約に基づき、課せられている債務のうち、旅程管理責任があることを理解いただけたかと思えます。尚、措置を講じるに伴い、日程訪問順序の変更、滞在時間の短縮、観光箇所の変更、削除などが発生しますが、この場合、旅程保証の責任を負う必要はありません。

実際の事例

ケース1...台風で午前便が欠航。夜便でもいきたい！

↓夜便で手配できるように(ご)用意します。

ただし、滞在時間が短くなくても返金等はありません。

ケース2...台風が近づいている。空港に行けないかも...。今のうちに取消します。

↓欠航が決まらないうちに取消された場合、取消料はいただきます。催行中止にするかどうかは企画会社が判断します。(江本)

「現場」で起こっている事例多数掲載！
クレーム予防・対応の決定版

『新たびクレ』

おかげさまで
2,500部突破!

◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法!」一部紹介
- ①取消料 「海外危険情報」や「海外感染情報」の案内の仕方!
- ②手配内容 「テロが発生した国に行きたくない!」
- ③契約 「旅行内容を変更!」することは可能?
- ④パスポート 「残存期間が不足し出発出来ない!」
- ⑤情報提供 旅行業界の常識活用術 など
- ◎「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎レター作成例「詫言状」「弁明状」「反論状」
- ◎「障害者差別解消法」事例も充実

【販売価格】正会員:1,000円 協力・賛助会員:1,300円

★JATAホームページ>「会員・旅行業のみなさまへ」>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★





第68回 旅行者への書面の交付について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

前回のお題目が「取引先への書面の交付について」でした。だからという訳ではありませんが、今回は「旅行者への書面の交付」に関してのお話です。

交付しなければならない書面

旅行者等とは、旅行者と募集型企画旅行契約を締結しようとするときは、取引条件について旅行者に説明をし、その内容が記載された書面を交付しなければなりません(旅行業法第12条の4第1項、第2項)。この書面は取引条件を説明した書面であることから「取引条件説明書面」と呼ばれ、旅行パンフレットなどがこれにあたります。また、取引条件説明書面を交付し契約を締結したときは、遅滞なく、「契約書面」を交付しなければなりません(法第12条の5第1項)。

このように、旅行者等は、契約の締結に際し「取引条件説明書面」と「契約書面」の2つの書面をお客様に交付しなければなりません。取引条件説明書面の記載内容で契約がなされるのであれば、契約書面に記載すべき事項もほぼ同じ内容となりますので、実際の募集型企画旅行の取引では、新たに契約書面を作成することなく取引条件説明書面を「契約書面の一部」として取り扱うのが通例です(旅行業法施行要領第12、3)。その結果、「契約書面の一部」と化した取引条件説明書面

は不足する項目として、例えば、契約締結年月日は申込金の領収書を、現地での連絡先は確定書面(最終日程表)を、「契約書面の一部」として活用し全体として必要な事項を満たすように作成されています。お客様には「取引条件説明書面」、「申込金」領収書、「確定書面」の3つの書面を交付すれば良いこととなります(同第12、4)。

「取引条件説明書面」と「旅行条件書」

3つの書面のうち、領収書、確定書面は説明するまでもありませんが、取引条件説明書面は旅行パンフレットや「旅行条件書」などで構成されています。この「旅行条件書」ですが、法令に規定された表現ではありません。実務では、旅行パンフレットに旅行日程、食事回数、旅行代金等とその旅行に「固有の事項」を記述し、取消料や旅程保証の説明など旅行先がどこであってもツアーの実施に「共通する事項」に分けて作成し、後者を便宜上「旅行条件書」と呼ぶことにしたのです。こうすれば、仮に前者をA4サイズ1枚の両面で納まる程度のパンフレットとして作成したとしても、後者を合わせれば必要記載事項を網羅できることとなり、この両者を交付することで事足りるため、「現場の知恵」としてこの方法が生み出されました。

「旅行条件書」の功罪

こうして「取引条件説明書面」+旅行パンフレット+旅行条件書」として必要記載事項を満たす手法が多く、旅行者等に普及しました。旅行条件書は一度作ってしまったらほとんど頻繁に変更する必要もなく、なにより旅行パンフレットのページ数の削減(商品の掲載スペースの確保)に寄与しましたが、一方で、現場において以下のような誤

解が生じていると感じています。
・旅行業約款を渡しておけば旅行条件書を交付したことになる。

(旅行条件書の記述内容は約款のそれと非常に似通っているため生じた誤解。例えば、旅行代金の支払い期日を「出発日〇日前まで」と旅行条件書には記載するが、約款では「契約書面に記載する期日まで」としか書かれていない。)

・旅行パンフレットに「旅行条件(要旨)」として旅行条件書から重要なことを抜粋しておけば、旅行条件書は渡さなくて良い。

(実務上のトラブルを避けるため旅行パンフレットにも重複して取消料など重要な事項を記述してあることから、既に必要記載事項が網羅されていると誤解)

・旅行条件書はパンフレットを渡して旅行契約を成立させた後で速やかに渡せば良い。
(旅行条件書は単なる案内書面であると誤解)

「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」の改訂版を発行します

JATA・ANTAでは平成17年に発行した「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」では、広告表示と取引条件説明書面の記載について解説していますが、近日中に全面改訂版を発行します。

改訂版では、このような誤解が生じないように、できるだけ「旅行条件書」という文言を使わず、「取引条件説明書面(共通事項)」として解説をしています。

その他にも、本年施行した改正旅行業法、住宅宿泊事業法への対応をしています。お手元に届きましたら(配布対象・方法等は別途ご案内)、ぜひ、活用下さい。

(杉原)

事務局 便り

10月の出入国者数(速報値) 出国日本人数は通年で1900万人に迫る水準

日本政府観光局(JNTO)が11月21日に発表した速報値によると、今年10月における出国日本人数は前年同月比12.8%増の164万6200人を記録しました。今年に入ってから、出国日本人数が前年比で2ケタ台の伸び率を示したのは初めてで、1月から10月までの累計では前年同期比5.2%増の1565万1100人となり、通年で1900万人に迫る水準に達する可能性が高まっています。

出国日本人数は今年上半期に前年同期比4.3%増の878万3483人を記録した後、7月は前年同月比5.2%増の155万7980人、8月は同7.7%増の203万3435人、9月は同0.5%増の163万0029人と推移。7月から10月までの4カ月間では前年同期比6.5%増の686万7644人を記録して、上半期の伸び率を上回りました。

訪日外客数は年間3000万人の大台ペース

一方、今年10月における訪日外客数は前年同月比1.8%増の264万600人を記録して、前年同月比でマイナスにとどまった今年9月からプラスに転じています。

1月から10月までの累計では、前年同期比9.7%増の2610万

9300人に達し、通年で3000万人の大台に乗ることもほぼ確実な見通しとなりました。

日本政府観光局(JNTO) 平成30年11月21日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成29年	平成30年	伸率(%)	平成29年	平成30年	伸率(%)
1 Jan.	2,295,668	2,501,409	9.0	1,295,059	1,423,727	9.9
2 Feb.	2,035,771	2,509,297	23.3	1,493,399	1,390,518	-6.9
3 Mar.	2,205,664	2,607,956	18.2	1,745,412	1,807,063	3.5
4 Apr.	2,578,970	2,900,718	12.5	1,234,921	1,356,679	9.9
5 May	2,294,717	2,675,052	16.6	1,317,742	1,383,847	5.0
6 Jun.	2,346,442	2,704,631	15.3	1,336,169	1,421,649	6.4
7 Jul.	2,681,518	2,832,000	5.6	1,480,718	1,557,980	5.2
8 Aug.	2,477,428	2,578,021	4.1	1,888,071	2,033,435	7.7
9 Sep.	2,280,406	*2,159,600	*-5.3	1,622,694	1,630,029	0.5
10 Oct.	2,595,148	*2,640,600	*1.8	1,459,083	*1,646,200	*12.8
1~10 Jan-Oct.	23,791,732	*26,109,300	*9.7	14,873,268	*15,651,100	*5.2

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成29年(2017年)は確定値、平成30年(2018年)1~10月は暫定値、*部分は推計値。

◆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、国籍に基づく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12月10日(月)~1月31日(木)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

12月10日	幹事会	九州支部
12月11日	業務改善委員会	本部
12月12日	幹事会	関東支部
12月12日	幹事会	東北支部
12月17日	国内旅行委員会	九州支部
12月18日	海外旅行委員会	関東支部
12月20日	海外旅行委員会	九州支部
12月 6日	国内旅行委員会	北海道支部
12月14日~15日	総務委員会	関西支部
12月20日	支部幹事会、忘年会	沖縄支部
1月4日	沖縄観光新春の集い	沖縄支部
1月7日	幹事会	関西支部
1月7日	関西支部年賀会	関西支部
1月7日	幹事会	東北支部
1月7日	2019新春交賀会	東北支部
1月8日	総務委員会	九州支部
1月8日	観光業界新年交礼会	北海道支部
1月9日	新年賀詞交歓会	九州支部
1月9日	総務委員会・実務委員会・海外旅行委員会・国内旅行委員会・訪日旅行委員会	九州支部
1月10日	合同賀詞交歓会	中部支部
1月16日	幹事会	沖縄支部
1月16日	総務・消費者相談合同委員会	中部支部
1月18日	JATA/ANTA合同新年会	沖縄支部
1月18日	幹事会	中四国支部
1月18日	賀詞交歓会	中四国支部
1月22日	国内旅行推進委員会	本部
1月25日	空港委員会	中部支部
1月29日	神奈川県地区委員会 賀詞交歓会(横浜市)	関東支部
1月30日	旅行実務に関する説明会	中部支部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等の活動

※「総合・国内旅程管理研修」、「旅行業務取扱管理者定期研修」、「JOTC(アウトバウンド促進協議会)プランナーのためのセミナー」、「苦情対応セミナー(一般向け・初心者向け)」の詳細は、JATAホームページをご参照ください。なお、JATA正・協力会員限定セミナー、または申込受付を終了したものもありますので、ご了承ください。

12月10日~13日	総合・国内旅程管理研修(東京)	本部
12月11日~14日	総合・国内旅程管理者研修(名古屋)	本部
12月12日	海外教育旅行セミナー(大阪)	本部
12月13日	旅行業界・バス協会連絡会	北海道支部
12月18日	国内旅行・海外旅行・インバウンドツーリズム合同委員会	関西支部
1月11日	苦情対応セミナー(沖縄)	本部
1月12日~13日	旅フェアin 福岡	九州支部
1月17日	ユニバーサルツーリズム推進セミナー(松山)	本部
1月18日	広島空旅2019 BtoBセミナー商談会(広島)(中四国支部主催)	中四国支部
1月19日	JATA海外教養講座(広島)(JATA共催)	中四国支部
1月19日	雪はねツアー(除雪ボランティア活動)	北海道支部
1月19日~20日	広島空旅2019(広島)	中四国支部
1月25日	ユニバーサルツーリズム推進セミナー(大阪)	本部
1月25日	JATA会員向けBtoBヨーロッパセミナー	九州支部
1月25日	旅行実務に関する説明会(ANTA共催)	北海道支部
1月26日	消費者向けヨーロッパ旅行説明会	九州支部
1月29日	苦情対応セミナー(東京)	本部

JATA経営フォーラム2019 2月21日開催 テーマは2019年「旅行業革新への挑戦(トライ)」

◎テーマ:2019年「旅行業革新への挑戦(トライ)」

◎日時:2019年2月21日(木)13時~17時30分

◎場所:六本木アカデミーヒルズ49(六本木ヒルズ森タワー49階)

◎参加対象:JATA会員会社役員及び経営幹部または管理職の方など350人

◎プログラム(予定):

○基調講演「人工知能がもたらす人と社会の未来」

新井紀子氏=国立情報学研究所社会共有知研究センター センター長・教授

一般社団法人教育のための科学研究所 所長・代表理事

(A) 旅行業の産業革新を!優秀な人材を逃すな! ~生産性・収益力アップへ~

モデレーター:吉金嘉洋氏=株式会社日本旅行 取締役兼常務執行役員

(B) テクノロジーが変える経営とトラベル市場

モデレーター:三島健氏=株式会社JTB Web販売部戦略統括部長

(C) 中堅旅行会社トップ対談「これからの旅行業経営」(案)

(D) カスタマージャーニー(タビマエ・ナカ・アト)から考える新たな価値づくり

モデレーター:山下真輝氏=株式会社JTB総合研究所 主席研究員

○特別講演:調整中

◎申込方法:JATAホームページより2019年2月8日(金)までにお申し込みください

※満員になり次第、締め切らせていただきます

◎参加費(税込):正会員5000円、協力会員・国内賛助会員6000円、会員外1万円

◎問い合わせ先:JATA総務部(担当=渡辺・増田)、電話:03-3592-1271

E-mail:kikaku@jata-net.or.jp



モンサント(ポルトガル)

素材研究 (海外)

巨石とともに暮らす

「最もポルトガルらしい村」の絶景

JATA「ヨーロッパの美しい村30選」のひとつであるモンサントはポルトガル中部、スペイン国境沿いに位置する村です。巨石の隙間に家屋が建つ光景は、フォトジェニックな魅力とともに近年熱い注目を浴びています。



巨石と中世の家並みのコントラストが印象的なモンサント



夜の静寂は宿泊してこそ感じられる風情
©Emanuel Siracusa, Turismo Centro de Portugal



巨石の間に立つ家



さながら空中都市のようなマルヴァオン
© João Paulo

山奥に佇むポルトガルの秘境

ポルトガル中部に連なるエストラレイラ山脈の標高785メートルに位置するモンサントは、人口100人ほどの小さな村で、中部の街カステロ・ブランコから車で1時間半ほどの、山間の秘境です。

村の中に「ころ」と捨て置かれたような巨石群は、地学的には太古の時代に雨などで冷やされて固まったマグマが地上に露出したものですが、この地の人々はここを聖地として崇め、巨石群と共存するかのようになっています。驚きの景観ではありませんが、苔むした石や中世の家並みが不思議な調和を醸し、この村が1938年に「最もポルトガルらしい村」に選ばれたのも納得の風情が漂います。村は徒歩で1時間もあれば散策できる規模で、日帰り観光が主流ですが、「村の風情を味わうなら、宿泊して朝夕の景観を楽しんでほしい」とポルトガル投資貿易振興庁マーケティングマネージャーの高岡千津氏。小規模グループであれば、村や近くの民宿などを利用して、特別感を提供するのも一案です。

モンサントを組み込み山間地域の周遊も

モンサントは公共交通機関が不便なため、ツアーに組み込むには格好の素材といえ、「モンサントの訪問とともに、中部ポル

トガルを周遊してリスボン、あるいはコインブラ方面へゆくルートも提案したい」と高岡氏は話します。

中部周遊の拠点となる街のひとつがカステロ・ブランコです。この街にはポルトガルで最も美しいといわれる庭園があります。さらにここから北に1時間ほどのベルモンテ、または南に1時間ほどのマルヴァオンにはいずれもポウザーダがあるので、ここを利用して宿泊に二味加えるのもいいでしょう。

季節の風物詩を加えることも可能です。モンサントでは5月にイスラムとの戦いを凌いだ記念の祝祭「ノッサ・セニョーラ・ド・カステロ祭り」が行われます。マルヴァオンは栗で有名な村なので秋の味覚が堪能できますし、カステロ・ブランコとベルモンテの間に位置するフィダオンは桜で知られる町。春には花やサクランボを楽しめるほか、二年を通し素朴な山の幸も魅力です。

高岡氏は「素朴なポルトガルの真髓が感じられる山間部の魅力を、ぜひ紹介していただきたい」と期待を寄せています。



ポルトガルで最も美しいといわれるパロック様式の庭園(カステロ・ブランコ)
©Turismo Centro de Portugal



ベルモンテのポウザーダ
©Pestana Hotel & Resorts

2020年までに「相互交流3000万人」目指す 蘇州で3年ぶりに中日韓観光大臣会合を開催

**首脳会談で確認された
精神を太行**

中国江蘇省蘇州市で10月26日と27日の両日、第8回「中日韓観光大臣会合」が開催されました。

2006年7月に北海道で第1回の中日韓観光大臣会合が開かれて以来、中国、日本、韓国の3カ国における地域の観光協力の強化、3カ国間の観光交流人口の拡大、3カ国の国民間の信頼感醸成など、同会合は大きな役割を果たしてきました。

3年ぶりに開催された同会合には、「中国文化と観光部」の雉樹剛（ラク）



中日韓の観光大臣をはじめとする観光行政トップら

ジゴウ）部長、日本の石井啓一国土交通大臣、韓国文化体育観光部の都鍾煥（ト・ジョンファン）長官の各国観光行政トップをはじめ、3カ国の観光業界関係者などが出席しました。

会合では、前回の第7回会合で合意した2020年までに相互交流を3000万人規模とする目標などの進捗状況を確認するとともに、「中日韓観光交流の新时代」「文化を活用した観光の推進」「観光交流の質の向上」など、3カ国間における観光交流の深化に向けた議論を重ね、その成果は「第8回中日韓観光大臣会合蘇州共同声明」に盛り込まれています。



3年ぶりに3国の観光行政トップが顔を揃えた中日韓観光大臣会合

会合に出席した中国駐東京観光代表処の王偉首席代表によると、「中日韓観光交流の新时代」「人文交流と協力の増進」「北東アジア地域における観光協力の健全かつ持続可能な発展の促進」という3つの柱で構成される共同声明では、今年5月の第7回中日韓首脳会談で確認された精神を実行し、すでに合意された各項目のコンセンサスに基づいて、「経済面で開放的な中日韓における協力の創出」や「文化交流を拡大して相互に参考にし合うこと」で民意の基礎を固めると宣言。

王首席代表は、今年3月に中国政府が文化部と国家観光局を統合して「中



事務レベル協議で発言する中国文化旅遊部の張西龍巡視員(右から2人目)

国文化と観光部」を発足させたことを受けて、3国の観光部門間の協力についても調整が進められるため、「3国間における観光協力の内容がさらに豊かなものになる」と期待を示しています。

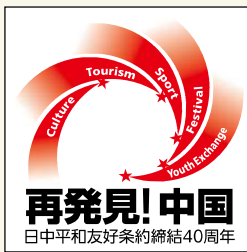
相互理解や関係強化を 支える人文交流

王首席代表は、共同声明の2本目の柱である「文化を活用した観光の推進」に取り組み、人文交流と協力を増進させる」について、「中国と日本と韓国が文化的基盤を共有することを認識しながら、それぞれの特色ある文化を保護・振興し、芸能公演や文化行事などの認知向上・発信に努めていく」と重要性を指摘。

「3国間の世界文化遺産地域間交流や友好関係の締結を促し、世界文化遺産や無形文化遺産の発信を強化して、3国の豊かな文化の発信により東アジアの魅力を高めることもできる」と強調しています。

中国駐東京観光代表処では今年、日本市場へのアプローチとして「三步五眼」というマーケティング戦略を打ち出し、「大自然」「癒し」とともに「古文明」「三国志」「西遊記」と5つのテーマで中国全土をエリア分けして、従来の中国ツアーよりも企画内容を深掘りした商品開発を促す取り組みを進めており、王首席代表は「文化を活用した観光の推進こそ人文交流の拡充につながり、相互理解や関係強化を下支えするツールズ





ムの真髄を体现するものだ」と訴えています。

また、韓国と日本、中国で冬季と夏季のオリンピック、パラリンピックが開催されることから、王首席代表は「3国のプラットフォームを活用し、経験を共有して、五輪開催に伴う観光交流協力についても積極的な取り組みを図るべき」と指摘。「各国が観光業界としての優位性を十分に発揮できるように促し、重要なイベントやキャンペーンに関するマーケティングや商品開発を通じて、観光の持つ独自の価値を見出せるようになると思う」と語り、旅行業界との協働が大切だという考え方を改めて強調しています。



JATAの堀坂明弘副会長(右端)も登壇した中日韓旅行業界セミナー

交流拡大へ 教育旅行市場の開発を 進「では、青少年交流の推

進「人文交流と協力の増



27日午前には中日韓観光企業代表商談会も実施されました

進にも言及されており、3国は「中日韓教育旅行シンポジウムの開催を支持する」と表明。共同声明では、「ガイドや飲食、ホテル、観光地の管理などに関する研修交流のプロジェクトを推進し、3国の観光業界が発展するための基礎となる保障や強力な支えを提供する」と謳われています。

また、今回の中日韓観光大臣会合では、3国が適切な措置を講じて観光国際協力を強化し、「1日も早く2020年の3国間の交流人口規模3000万人の目標を達成するよう努力すること」が確認されました。

さらに、26日の午後に行われた「中国文化と観光部」の雑部長と日本の石井国土交通大臣との中日二国間会談では、既に1000万人を超えている中日間の相互交流人口を1500万人とするという数値目標を設定することで合意しています。

年限は設定されていませんが、中日が目指すべき次のメルクマールとして、相互に交流人口の拡大を目指すことでコンセンサスが得られています。

王首席代表は、将来にわたる中日間の交流人口拡大に向けて、特に、日本における教育旅行市場の開発に力を入れていく方針です。

「中国では今年初めに中国修学旅行協会が設立され、全世界に向けて教育旅行のプログラムやコンテンツの発信を開始しており、日本市場向けには、中国駐東京観光代表処がホームページやパンフレットなどを通じて日本語での情報発信を行っていく(王首席代表)

日本から中国への修学旅行需要は長期にわたって伸び悩みが続いているもの、王首席代表は「需要回復と言うよりも、日本で新たに中国向けの教育旅行市場を開発していくようなイメージで、取り組みを強化していきたい」と意欲を示しています。



第8回中日韓観光大臣会合の会場となった蘇州の独墅湖世尊ホテル



中日韓の3カ国から参加した官民の関係者らが勢ぞろい

中国駐東京観光代表処



JATA 旅行・観光業界 就職セミナー

旅行・観光業界に関心のある新卒学生に直接アプローチできるチャンスです！
多種多様な旅行・観光業界の仕事の魅力を、しっかりと伝えることができます。

2019年3月20日【水】 13:00~17:00

【会場】東京都立産業貿易センター 台東館 7階展示室

対象

- 観光系学部学科に所属する学生
- 旅行・観光業界に興味関心のある学生
※2020年3月卒業予定者

会場

- 東京都立産業貿易センター 台東館
7階展示室
東京都台東区花川戸2-6-5



● 東京メトロ銀座線(地下鉄)浅草駅【7番出口】より徒歩5分

主催

一般社団法人日本旅行業協会 (JATA)
株式会社ジャタ
【企画運営】メディア総研株式会社



前回実績

- 開催日: 2018年3月20日(火)
- 来場者数: 785名 ● 出展企業数: 23社

概要

- 企業数: 先着30社限定
- 対象者: 2020年3月卒業予定の学生
- 内容: 主に観光系学部学科を有する大学等の学生を対象とした旅行・観光業界就職セミナー
- 告知方法: ● 大学就職課から学生へのアナウンス
● 旅行・観光業界就職.com登録学生へのメール配信
- 参加費: 100,000円(税別)/社 ※電源工事費込み

お申込みの手続き

- 1 参加希望の企業様は申込書をFAXにてお送りください。
【セミナー申込締切: 2019年1月15日(火)】
期限内であっても申込企業様が30社に達した時点で締切となります。
※2018年12月21日(金)までのお申込み企業様に限り、セミナー開催日前に、予約参加学生全員へ貴社の企業紹介メールを配信するサービスを提供いたします(文案は企業様作成)。
- 2 申込受付後、来場学生に配布するパンフレットを制作します。(2月頃)
参加各社の企業情報や採用情報をパンフレットに掲載しますので、別途お送りする原稿用紙にご記入の上、指定された期限までにメールまたはFAXにてご返信ください。最終校正後、ご了承いただいた内容で印刷させていただきます。
- 3 開催1ヶ月前に、開催要項(当日の詳細なご案内)をお送りします。
- 4 セミナーの当日は、開始30分前までにお越しください。

お問合せ

就職セミナー事務局(メディア総研株式会社)

TEL 03-6206-3030 ✉ jata-navi@mda.ne.jp