

観光庁に訪日旅行の提言書を提出 訪日旅行推進委員会

JATA「2019年度事業方針」決定
「チャレンジ&トライ」へ、担当責任者が抱負

第5回「ジャパン・ツーリズム・アワード」募集

新企画「わが社のこのひと」

Vol.1 (株)毎日企画サービス 旅行部 山岳課 課長 鈴木正喜さん

素材研究

・オフリド(北マケドニア共和国)

巻頭対談 訪日旅行の持続可能な発展に向けて
清野智 JNTO 理事長 & 堀坂明弘 JATA 副会長
連携して訪日旅行の付加価値高める



連携して訪日旅行の付加価値高める メガ・イベント契機に世界へアピール



堀坂 明弘 JATA 副会長

訪日インバウンド市場は、引き続き、堅調な推移を示していますが、2020年の訪日旅行者数4000万人と旅行消費額8兆円の達成に向けて、さらなる努力も求められている状況です。ラグビーワールドカップやオリンピック・パラリンピックの日本開催という追い風も受ける中、訪日インバウンド市場の拡大に向けて、日本政府観光局（JNTO）の清野智理事長とJATA訪日旅行推進委員会の委員長を務める堀坂明弘JATA副会長に語り合っていました。

訪日旅行者6000万人を 目指す

— 訪日外国人旅行者数4000万人と訪日外国人旅行消費額8兆円などの目標達成を目指す2020年に向けて、講じるべき施策など考えをお聞かせください。

清野 2018年は自然災害が相次ぎ、特に後半、厳しい状況が続きましたが、トータルで見れば、関係者の方々の努力により、ほぼ順調に推移したと考えております。ただ、訪日旅行者数については、東南アジアなど近隣諸国からの旅行者の割合が

約85%を占めているのに対し、滞在期間も長く消費額が大きい欧米豪からの旅行者は約15%にとどまっていますので、2020年の4000万人だけにとどまらず、その後における訪日旅行需要の拡大も視野に入れつつ、デスティネーションとしてアピールを強化していかなければなりません。同時に、日本国内での訪日旅行需要の偏在についても、平準化を図っていくことが必要でしょうし、2030年の訪日外国人旅行者6000万人という目標を目指して、努力を続けていかなければなりません。

堀坂

今年のラグビーワールドカップや2020年の東京オリンピック・パラリンピックなど国際的なメガ・スポーツイベントに続いて、2025年には大阪で万国博覧会が開催されることも決定し、数値目標の達成は決して不可能ではないと考えています。その一方で、数だけでなく消費額や滞在日数など訪日旅行の中身も非常に重要だと考えます。JNTOとの連携を図りながら、インバウンドの拡充に取り組んでいきたい。JATA訪日旅行推進委員会では、2014年から毎年訪日旅行に関する提言書を観光庁へ提出してきています。今年も3月13日に2021年以降における訪

「受け入れよう」という 気持ち前面に

日旅行の持続可能な発展に向けて、「安心・安全の確保」「訪日旅行のアップグレード」「受入体制・人材育成」という3つのテーマに焦点を絞って、実行すべき施策などを提言しました。

堀坂

清野理事長が日本国内での訪日旅行需要の偏在を指摘されましたが、訪問地域だけでなく、訪問時期も含めた需要分散を進める施策が必要だろうと考えています。2012年には三大都市圏が67.5%、地方部が32.5%だった訪日外国人の訪問比率は、2018年には59.0%と41.0%まで改善されていますが、まだ、必ずしも十分とは言えません。特に、2017年における旅館の稼働率は37.5%にとどまっております。シティホテルの79.5%、ビジネスホテルの75.3%の半分以下で、全体の60.5%も大きく下回っています。長年にわたって全国の旅館と強いつながりのある旅行業界としては、泊食分離などの工夫をはじめ、旅館の活用による地方誘客促進を強力に進めていきたい。また、地方での滞在期間を延ばすためにも、その地域ならではの体験プログラムやテーマ別ツアーの開発に取り組み、訪日旅行の付加価値を高めて、消費額の拡大につなげていかなければなりません。

清野

純日本風の旅館は、貴重な観光資源と言つてもいいのではないかと思います。イン



清野 智 JNTO 理事長

巻頭対談 訪日旅行の持続可能な発展に向けて

清野 智JNTO理事長&堀坂 明弘JATA副会長

バンド拡大の流れに乗りながら、この資源を有効に活用していかなければなりません。言葉ができないことなどを理由に訪日旅行への取り組みを尻込みせず、片言でも身振り手振りを交えてでも「受け入れよう」という気持ちを前面に押し出して接することが大切です。例えば、高山市では30年以上にわたって、地域全体で外国人旅行者の受け入れを推進しており、民間事業者による「ようおいでんさつた」というサービスピッチによる国際観光への取り組みを行政がサポートすることで成果をあげています。英語もあまり使えなかった女将が30カ国以上の言語で「ありがとう」などの言葉が書かれたノートを自作して、その姿勢が外国人旅行者に高く評価されている事例もあるほどです。

災害時の迅速・的確な対応が重要に

——訪日外国人旅行者への商品・サービスの質向上や安心・安全の確保などについて、ご意見をお聞かせください。

清野 近年、大規模な自然災害が頻発していることも踏まえ、災害発生時の対応を迅速かつ的確に進めることの重要性が高まっています。JNTOでは、災害の発生状況を各国の海外事務所が運営するホームページやSNSで発信すると同時に、個人旅行者の多様なニーズにも迅速に対応するため、AIを活用したオンライン対応システムを構築し、今年1月から運用を開始しまし

た。また、訪日旅行のプロモーションでは、国内12都市が試合会場となるラグビーワールドカップは、日本各地の魅力をPRする絶好の機会となりますから、メディアの活用や組織委員会チケットサイトとの連携によるオンラインでの情報発信に取り組みんでいます。2020年には東京でのオリンピックパラリンピックも控えていますから、日本が世界中から注目を集めるタイミングを大きな契機として、2021年以降にも連なるデスティネーションとしての認知度や興味関心を高めていきたい、と考えています。

堀坂 品質の向上と安心安全は、訪日旅行の持続的な発展や地域住民との共生のために必要不可欠です。特に、OTAの台頭といった環境の変化も進む中で、リアルエージェンツの旅行会社にとって安心安全への取り組みの重要性は高まる一方です。大規模な自然災害が続いた昨年、JATA

会員各社に訪日旅行の受け入れについてアンケート調査を実施し、その結果を「災害発生前」「災害発生時」「災害発生後」という時間軸でまとめました。「発生前」と「発生時」については、国が昨年9月に「課題と対応」をまとめましたので、JATAとしては「発生後」の風評被害対策や早期復興に向けた取り組みを中心に進めていきます。また、JATAが事務局となり、訪日旅行の品質向上を目的に、2013年から「ツアーオペレーター品質認証制度」をスタートし、この制度に基づく認証会社は49

社を数えるまでになりました。JNTOには2016年から3年間にわたり、「中国における訪日ツアー商品の品質向上支援事業」として中国の旅行会社に対する品質認証制度の認知拡大と認証会社の利用促進を図っていただいております。今後、様々な形で協力をお願いできればと思います。

「TEJ2019 大阪・関西」に高まる期待

——今年10月に開催される「ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)2019 大阪・関西」について、どのような期待をお持ちでしょうか。

堀坂 初めて東京を離れて開催されるTEJは、(1)観光による地方創生、(2)地域に根差した新しいツーリズムのカタチの創造、(3)ゲートウェイ関西の魅力とパワーの再発見、という3つの大きなテーマを掲げています。関西では、2025年の開催が決定した万国博覧会に向けての試金石とも位置付けており、地元財界も巻き込んだ文字通りの「オール関西」で大いに盛り上がっていますから、西日本全体におけるツーリズムの底上げにつながるビッグイベントとして大きな可能性を秘めていると期待しています。

清野 大阪・関西としては、ミニ万博と言ってもいいくらいの意気込みを示していますから、ゴールデンルートの主要な角を占めつつ、インバウンドの急速な拡大を支えてきた地域としても、そしてビジット・ジャパン



訪日インバウンドの拡大に向けて語り合う清野理事長(左)と堀坂副会長

ラベルマート(VJTM)としての初の地方開催としても相応しい場所であると考えています。特に、大阪は、西日本だけでなく日本のゲートウェイとして、今年のラグビーワールドカップ、2021年のワールドマスタースゲームズ、さらには、2025年の万博と目白押しビッグイベントに対応した取り組みが積極的に進められ、その活力はインバウンドにとっても大きな起爆剤となっていくはず。JNTOとしても、西日本エリアの魅力を生かして、世界に向けて強力に発信するとともに、西日本エリアのインバウンドに関心を持つより多くの方々に出展いただく機会を提供できるのは大きな意義があると考えており、国内旅行海外旅行・訪日旅行の三位一体による協力を通じて、しっかりと取り組んでいきたいと思っています。

観光庁に訪日旅行の提言書を提出

JATA訪日旅行推進委員会の委員長を務める堀坂明弘副会長と同委員会の坪井泰博副委員長、同委員会提言書部会の吉村久夫座長は3月13日、観光庁の金井昭彦審議官と高科淳審議官に「訪日旅行の持続可能な発展に向けた提言書」を提出しました。提言書では、2018年に3000万人の大会を突破した訪日インバウンドについて、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを経て2021年以降における持続可能な発展も見据えた課題をまとめ、「安心・安全の確保」「訪日旅行のアップグレード」「受入体制整備・人財育成」を柱として、JATAとしても積極的な訪日誘客施策に取り組んでいく考えを示しています。

「安心・安全」の取り組みを内外に示す

JATAの訪日旅行に関する提言書は、2014年以降では今年で6回目となり、今後の政府や地方自治体による政策などにも反映されるよう、課題ごとに具体的な施策に絞って提言を行っています。

「安心・安全の確保」では、(1)自然災害に対する「安心・安全」の取り組み、(2)FIT

提言の3本柱

- ①「安心・安全の確保」
- ②「訪日旅行のアップグレード」
- ③「受入体制整備・人財育成」



観光庁の高科審議官（中央）と金井審議官（右から2人目）に提言書を手渡す堀坂副会長（左から2人目）、坪井副委員長（右端）、吉村座長（左端）

旅行者の「安心・安全」を担保する取り組みの2つに大別し、自然災害への対応では「発生時の対策」と「発生後の対策」を整理、FIT旅行者への対応では「全国各地における交番の機能拡充と利用しやすい環境の整備」「外国人に分かりやすい交番の統一マークの制定」「レンタカー利用時の安全施策の推進」の必要性を指摘しました。

2021年以降における訪日旅行の持

続可能な発展を実現するためには、訪日旅行における「安心・安全」を確保する取り組みを内外に示していく必要があります。具体的な施策を講じることが求められています。

提言書では、訪日旅行者の利便性の向上を図るだけでなく、実際に日本国内で旅行する際、快適に不安を感じることなく旅行を楽しんだり、事故やケガなど不測の事態を回避することができるとする仕組みの整備や対応の重要性を強調しています。

日本のファンづくりを推進

「訪日旅行のアップグレード」については、(1)コンテンツの拡充・開発・販売などを妨げている要因の解消、(2)対外プロモーションにおけるラグビーワールドカップ(RWC)2019日本大会や東京オリンピック・パラリンピック競技大会(東京2020大会)などビッグイベントの活用、(3)旅行会社を絡めたB to Bプロモーションの強化、(4)ツアーオペレーター品質認証制度の更なる啓発、を推進するよう提言しています。

提言書では、単なる訪日旅行の品質向上にとどまらない施策を講じることで、日本のファンづくりや顧客ロイヤリティの向上などを通じたリピーターの増加、富裕層など新規需要の開拓、体験レベル満足度レベルの向上によるクオリティアップ、ビッグイベントを活用したプロモーション展開などを通じて、「訪日旅行のアップグレード」を着実に進める必要があると指摘しました。

観光産業が今後、日本経済において確固としたポジションを確保し、その発展に貢献していくためにも、訪日旅行の持続可能な発展は不可欠という考え方も示されています。

日本経済を支える基幹産業への道筋

「受入体制整備・人財育成」では、(1)人財の育成、(2)訪日教育旅行の活性化、(3)統合型リゾート(IR)におけるMICE誘致の推進、(4)地域住民との共生に向けた対応、という4つの課題が掲げられました。

2020年に4000万人という目標が設定されている訪日外国人旅行者数、2030年には6000万人まで拡大していくためには、地域経済活性化への貢献という観点からも訪日旅行者の地域への訪問をさらに促し、オールジャパンで受け入れを進めていくことが求められており、そのためには地域も含めた「受入体制整備・人財育成」への取り組みの強化が必要となります。

提言書は、地方をはじめとする訪日旅行者の受入体制整備や地域における観光振興を担う「人財」の育成が急務であり、国内各地で観光振興を担う「人財」を確保するとともに、日本経済を支える基幹産業としての役割が期待されるツーリズム産業や旅行業界の人財育成にも積極的に取り組み、訪日旅行の持続可能な発展を着実に進めていかなければならないと訴えています。

巻頭対談 訪日旅行の持続可能な発展に向けて

清野 智JNTO理事長&堀坂 明弘JATA副会長…………… 1~2
観光庁に「訪日旅行の提言書」を提出…………… 3

〈本部・支部活動報告〉

- ・JATA「2019年度事業方針」決定
2020年の双方向交流6000万人へ確かな道筋を……………5
- ・「チャレンジ&トライ」へ 担当責任者による抱負……………6~7
- ・新たに3社を承認、認証会社は49社に
ツアーオペレーター品質認証制度 審査委員会……………8
- ・「国内旅行マーケットにおける新たな役割研究会」が発足……………8
- ・支部活動報告……………8

アウトバウンド促進協議会

- ・「ハタチの一步」 初めての海外体験プロジェクトをスタート……………9
- ・ツアーグランプリ2019募集開始……………9

新企画 わが社のこのひと Vol.1

(株)毎日企画サービス 旅行部 山岳課 課長 鈴木正喜さん… 13~14

ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西

第5回「ジャパン・ツーリズム・アワード」募集…………… 10

●読み物&マーケティング

- ・ハイこちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ
LCCの運送約款について~レガシーキャリアと「サービスの違い」を理解して販促する~……………11
- ・法務の窓口 第72回 ポイントサービスについて……………12

●素材研究

- ・オフロード(北マケドニア共和国) バルカン半島最大・最深のオフロード湖……………16

- 中国旅行新時代「中国全域旅游」…………… 17~18

- 事務局便り…………… 15

表紙写真

ラグビーワールドカップの開幕まで半年を切り、欧米豪のロングホール市場からのインバウンド需要の活性化に期待が高まっています。東京オリンピック・パラリンピックも来年に控え、訪日旅行の拡充を図る絶好の機会をどう活かすのか。JNTOの清野智理事長とJATAの堀坂明弘副会長が、JNTOとJATAとの連携による取り組みに熱意を示しました。

「旅行業登録票」はJATAホームページより作成およびデータのダウンロードができるようになりました。

ダウンロードができる旅行業登録票は、下記のとおりです。

1. 旅行業登録票(業務範囲:海外旅行・国内旅行)
 2. 受託取扱企画旅行 別掲(業務範囲:海外旅行・国内旅行)
 3. 旅行業登録票(業務範囲:国内旅行)
 4. 受託取扱企画旅行 別掲(業務範囲:国内旅行)
- ※ご希望の方は、JATAホームページより「会員・旅行業のみなさまへ」をご参照ください。

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 は、 シムフォニー アトウ

危機管理も万全です。

【予約カルテ】
【顧客情報】
【ツアー情報】



スマートフォン・携帯電話で、渡航者情報を入手できます。
どこに居ても深夜でも、緊急時に必要な情報を掌握できます！

滞在国・都市
お名前・緊急連絡先
フライト・宿泊施設






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 赤坂ミュービル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

2020年の双方向交流6000万人へ確かな道筋を 「TEJ2019 大阪・関西」で西日本の底上げも

JATAは3月15日に開催した理事会で、2019年度事業方針を決定しました。2020年度までの目標である海外旅行者2000万人と訪日旅行者4000万人の双方向交流6000万人の達成へ向けて、JATAとしては2019年度のテーマとして「チャレンジ&トライ」を掲げ、積極的な取り組みを進めます。市況は堅調を維持しているものの、旅行市場の成熟化や販売チャネルの多様化が進むなど、旅行業界を取り巻く環境はこれまで以上に変化のスピードを速めており、JATAとしても事業方針に基づく施策の遂行に邁進します。

JATAでは海外、国内、訪日の各事業において需要喚起を図る一方、経営基盤の強化や健全化、優秀な人材の獲得や育成など経営環境の整備活動を展開し、観光関連予算や施策、法整備に関わる提案や国際観光機関・団体との連携強化などの業界団体活動にも力を注ぐ方針です。また、東京を離れて初めての地方開催となる「ツーリズムEXPOジャパン（TEJ）2019 大阪・関西」の成功を通じて、観光交流による成長を全国に波及させることを目指します。

海外旅行については、7月から稼働する「ツアー安心ネット」によって安心・安全な旅行環境の整備を図ると同時に、若者の海外体験を促進するプロジェクト「ハタチの一步」を観光庁はじめ国内外の関係団体と連携して進め、海外旅行者数2000万人の目標達成を目指します。

3年目を迎えたアウトバウンド促進協

た新しい「旅のカタチ」の具現化を図ります。制度的には、貸切バスツアーにおける適正取引の推進に引き続き取り組み、運動面では、宿泊旅行拡大活動や観光を通じた被災地支援活動などを進めます。訪日旅行については、安心・安全を確保する体制の構築やツアーオペレーター品質認証制度の拡充、欧米豪市場からの旅行者拡大、訪日需要の地方分散などに

取り組みます。世界規模の展示商談会・観光産業博覧会としてツーリズム産業だけにとどまらず、幅広い産業の関係者などからも認知されてきているTEJは、2025年の万国博覧会開催が決まった大阪・関西で開催されることから、大阪をゲートウェイとする西日本全体の底上げを図ることができるよう関係各方面とも協力して大成功を目指します。

2019年度事業骨子

-チャレンジ&トライ-

事業領域活動

1. 海外旅行者2000万人に向けた需要喚起施策推進と旅行会社の取扱拡大
2. 国内旅行市場の活性化に向けた制度改革等
3. 訪日旅行者4000万人への施策推進

経営環境整備活動

1. 経営基盤強化・健全化、変化する経営環境への対応、消費税への対応
2. 優秀な人材獲得・人材育成（産官学連携、JATA資格制度推進、従事者向け研修）
3. 安全安心の旅の実現

業界団体活動

1. 観光関連活動・予算、法整備に関する提案
2. ツーリズムEXPOジャパン大阪・関西の開催
3. 障害者差別解消法・旅行商品のユニバーサルツーリズム推進
4. 国際観光機関・団体との連携強化
5. マスコミ全般への広報強化

組織・事務局強化

地方支部との連携強化

「チャレンジ&トライ」へ 担当責任者による抱負

JATAの2019年度事業方針に基
づいて、各事業活動の分野で施策の遂行に
当たる各部署の責任者に「チャレンジ&ト
ライ」の抱負を表明してもらいました。

若者のアウトバウンド活性化への チャレンジ&TRY

海外旅行推進業務
海外旅行推進部長

権田 昌一



若者のアウトバ
ウンド促進は双方
向交流拡大とい
う観光政策の観
点のみならず、将
来の我が国を担う世代の国際感覚の涵養
や国際交互相解の増進など重要な政府課
題であります。

JATAでは、観光庁を初めとする関係
省庁、観光関連業界、経済界等と連携して
「ハタチの二歩 20歳 初めての海外体験プ
ロジェクト」を実施し、その効果分析等を行
います。

初年度は満20歳で海外未体験の若者を
アジア中心の10の国・地域に200名を招
待し、文化社会貢献ボランティア活動・現
地交流などの体験をSNS等で発信して

もらいます。

外国政府観光局は現地地上費とプログ
ラム、航空会社には往復航空券、東名阪の
空港会社は旅券申請代金、旅行会社は渡
航手続添乗を通じての旅程管理を提供し
ていただきます。

また、教職員向けの「海外教育旅行セミ
ナー」を全国に展開してまいります。さ
らに大学生とコラボした 学園祭における
海外旅行イベントなどを通じ、若者のアウト
バウンド活性化に取組んで参ります。

国内旅行市場の活性化に 向けた施策と連携

国内旅行推進業務
国内・訪日旅行推進部長

高井 晴彦



新たな取り組
みとして、「国内
旅行マーケットに
おける新たな役
割研究会」を発
足、旅行会社の新たな役割・ビジネスチャン
スを模索します。

また、災害に備えて「観光による被災地
支援パッケージ」を観光庁に提言します。

貸切バスでは、適正な取引の推進に加え、
貸切バス需要拡大への取組も検討します。

国立公園や日本遺産、日本博や
beyond2020等、国や地域と連

携し、観光素材の開発、商品化を推進しま
す。

「もう一泊、もう一度」キャンペーンを通し
て、会員会社の宿泊旅行拡大と共に、国内
旅行需要全体の底上げを図ります。

「JATAの道プロジェクト」では、観光に
よる東北復興支援を継続します。

訪日旅行の 「アップグレード」に向けて

訪日旅行推進業務
国内・訪日旅行推進部 訪日旅行担当部長

山田 和夫



2020年の
訪日外国人旅行
者数4000万人
人、訪日外国人旅
行消費額8兆円
に向け、「安心・安全」への取り組みとして、
災害発生後の早期復興に向けた取り組み
を実施します。

訪日旅行のサービスの品質向上のため、
JNTOとの連携強化とJATAが事務
局を務めるツアーオペレーター品質認証制度
の更なる推進を図ります。

地方誘客促進のためにインバウンド商談
会やセミナーを開催し、ソースマーケットの
多元化に向けて国の方針と連動したマー
ケットへの視察や商談を実施します。

「旅行サービス手配業」、「新たな通訳案

内士制度」、「住宅宿泊事業法」の層の定
着に向けた会員周知を図ります。

ゲートウェイ関西の魅力とパワーの 再発見をテーマに事業を展開

ツーリズムEXPOジャパン2019大阪 関西
ツーリズムEXPOジャパン推進室 大阪分室長

松井 正三



ツーリズム
EXPOジャパン
2019は、初の
地方開催にチャレ
ンジします。

昨年11月に2025年国際博覧会(万
博)の開催が決定して世界から注目が集る
大阪・関西で、2019年10月24日〜27日
の4日間、インテックス大阪をメイン会場に
開催します。

2014年から2018年までの5年
間にわたって積み重ねてきたTEJモデル
に「食・エンタテインメント・スポーツ・ウェルネ
ス」といった大阪関西らしさを加え、今まで
にないツーリズムEXPOジャパンを目指し
て、準備を進めております。

開催地となる大阪・関西のツーリズム産
業に関わる全ての方々や一般の皆さんにツー
リズムEXPOジャパンの魅力を伝え、ツー
リズム産業の発展と合わせて地域の活性化
にも貢献していくイベントにしていきたいと
思います。

**旅行実務に役立つ
法務を目指す**

法制関係業務
法務・コンプライアンス室長

堀江 眞一



本年度は、2020年4月からの国内航空の新個人型運賃に対応するため、取引料の早期収受を可能とする個別認可の旅行業約款案の作成と旅行パンフレット（取引条件説明書面）の表示方法の検討を行います。

また、2010年に発刊した「法務Q&A（総集編）」とその後「法務Q&A」を加えてパワーアップした「改訂法務Q&A（総集編）」の発刊を目標として、「旅行実務に役立つ法務」を目指します。

**旅行業界向け
階層別研修の定着化**

研修・試験業務
研修試験部長

中尾 謙吉

本年度の重要施策事業として、旅行業界向けにそれぞれ実施している新入社員、入社3年目～5年目の若手社員、入社7年目～10年目の中堅社員のための階層別

研修の定着化を図ります。

また、添乗業務レベルアップ研修（TCSAとの共催事業）、エリアスペシャリストの養成講座も継続実施します。

観光庁長官試験事務代行として総合旅行業務取扱管理者試験、法定業務として総合旅行業務取扱管理者研修等も、従来通り、確実に実施します。

**持続可能な観光振興に
向けた活動**

社会貢献業務
事務局次長

渡辺 正樹



社会貢献委員会は、今年度事業方針に国連の「持続可能な開発目標（SDGs）」の文言を加え、持続可能な観光振興へ貢献する運営を力強く行つて参ります。

残り2カ年となった「JATAの道」完了後の、新たな社会貢献案を今年度決定します。

**働き方・休み方改革等を
推進し生産性向上**

経営問題関係業務
事務局次長

渡辺 正樹

本年度は5日以上の有給休暇取得義務化開始や、10連休といった「休み方改革」へ向けた象徴的な年です。「休み方改革こそ観光政策の中心」と捉え、様々な角度から取り組んで参ります。また、就職活動早期化に対応したインターンシップ開催時期の見直しや、ITセキュリティ、高齢者雇用、テクノロジー活用による生産性向上等、会員各社が直面する経営課題に対応できるように広範な活動を実施いたします。

**マスメディアを通じてJATA
ブランディングを訴求**

広報宣伝業務
広報室長

斉藤 浩之 ※4月に
着任



①マスメディアを通じてのさらなる広報活動の充実（特に、アウトバウンド促進協議会）
②各委員会の重点施策と連動した広報活動（主に「じゃたこみ」）
③広報危機管理セミナーの実施（東京以外で実施予定）

**消費者からの信頼向上に
資する苦情対応**

業務改善関係業務
消費者相談室長

鈴木 宏治



JATAのホームページ内に、過去の苦情事例を発生時間軸順に整理分類し、事例索引を作成しました。新事例を追加掲載し、活用促進します。インターネット取引に関わる苦情が増加する中、旅行契約行為に関する知識普及を図る冊子作成に取り組みます。

**国際観光機関との
更なる連携強化**

国際業務
国際センター所長

澤邊 宏



JATAの目指す「双方向の交流の拡大」に向けて、日本の旅行業の発言力を高め、「日本」ブランドを積極的にアピールし、成長著しい国際旅行市場の中でJATAのプレゼンスを向上させる国際業務に邁進します。

新たに3社を承認、認証会社は49社に ツアーオペレーター品質認証制度 審査委員会

JATAは3月11日、第9回品質認証審査委員会を開催し、新たに3社を認証しました。これにより、ツアーオペレーター品質認証会社は、4月から49社となります。

2013年からスタートしたツアーオペレーター品質認証制度は、訪日旅行者の品質向上を図り、訪日旅行者が安心・安全に良質な旅行を楽しめることを目指したもので、国からも推奨されている認証制度です。

旅行手配や旅程管理などの業務をはじめ、事業者自身による「法令遵守」「品質管理サービス水準」「CSR」という3つの側面から評価し、所定の基準を満たす優れた事業者を認証しています。

ツアーオペレーターの品質認証の条件としては、(1)旅行業登録を行っていること、(2)訪日旅行者向けの旅行手配・旅程管理を行うツアーオペレーターであること。



3月11日に開催された第9回品質認証審査委員会

ること、(3)Pマークを取得済み、あるいは、1年以内に取得予定であること、という3点が規定されており、書類による審査だけでなく、現地調査を行う場合もあります。

今年度は、第9期の新規3社のほか、第1期と2期、6期に登録された27社が更新期を迎え、厳正かつ公平な審査の結果、新規申請、更新申請ともに承認されました。

品質認証審査委員会のメンバーは、松本大学の佐藤博康名誉教授(委員長)、観光庁の永井浩参事官(委員)、畑法律事務所(畑敬弁護士(委員))、敬愛大学国際学部(畑洋子教授(委員))の4人です。

JATAでは、会員各社による積極的な認証申請を呼びかけています。

「新たな役割研究会」が発足 JATA国内旅行推進委員会

JATA国内旅行推進委員会委員長 坂巻伸昭副会長は3月26日、新たに発足した部会「国内旅行マーケットにおける新たな役割研究会」の第1回会合を開催しました。委員は国内訪日旅行推進委員会メンバーより構成。

国内旅行市場における消費動向は、「旅マエ」から「旅アト」にいたる情報収集や申し込み・決済までのWeb活用、モノからコ

ト消費へのシフトなどにより大きく変化してきています。ツーリズム産業においても新興ICT企業や海外OTAなど新たなプレイヤーの参入により、新たなサービスや事業モデルが日々発表されています。

「国内旅行マーケットにおける新たな役割研究会」は、そうした状況を踏まえて、訪日旅行も含めた国内旅行市場における旅行会社の新たな役割などについて議論を行い、旅行会社の役割や需要創造の可能性などを研究するために発足したものです。

新たな旅行会社の役割の考え方や実現の手順として、ステップ1 視点の変化・意識の改革、ステップ2 内部環境と外部環境を理解する状況把握、ステップ3 旅行会社の新たな役割の設定、ステップ4 実行フェードバック、という4段階を想定。

ステップ1〜3については、有識者による情報提供や情報交換を予定しており、5月の第2回会合で「海外・国内市場におけるOTAの現状」、7月の第3回会合で「事業パートナーとの新たな関係構築」、9月の第4回会合で「地域における役割」、11月の第5回会合で「インバウンドマーケット」をテーマに議論を深めます。

来年1月の第6回会合で報告書案の検討などの取りまとめを行い、同研究会での研究成果は、JATA経営フォーラムで発表する予定です。

東北支部

3月15日 幹事会
3月19日 海外旅行委員会

関東支部

3月12日 国内旅行委員会
3月15日 幹事会
3月15日 長野県苦情対応セミナー

中部支部

3月12日 賛助会員連絡会
3月15日 B to Bセミナー&ワークショップ
3月16日〜17日 旅まつり名古屋
3月24日〜25日 台中・台北海外研修旅行

関西支部

3月12日 総務委員会
3月13日 国内旅行委員会
3月14日 消費者相談委員会
3月18日 海外旅行委員会
3月19日 インバウンドツーリズム委員会
3月21日 幹事会

九州支部

3月13日 消費者相談委員会
3月19日 実務委員会
3月20日 国内旅行委員会
4月3日 海外旅行委員会
4月9日 旅博2018実施報告会(海外旅行委員会)

沖縄支部

3月11日 那覇空港際内連結ターミナル内覧会
3月20日 支部幹事会
4月9日 春季公正競争規約説明会

「ハタチの一步」 初めての海外体験プロジェクトをスタート

日本旅行業協会 (JATA) では、「若者のアウトバウンド推進実行会議」主催のもと観光庁と連携し、若年層の海外旅行振興プロジェクト「『ハタチの一步』」を20歳初めての海外体験プロジェクトとして開始しました。

これは在日大使館や政府観光局、航空会社、空港会社、旅行会社、観光関連事業会社の協賛のもと、海外への渡航経験のない20歳の若者200人に無料で海外旅行を体験する機会を提供するものです。近年若者の海外旅行離れが指摘されているなかで、次代を担う若者たちに海外旅行を体

験する機会を提供することにより、国際感覚を養い、国際相互理解を通し、さらに日本の良さを発見する「初めの一步」を、官民挙げて後押しすることを目的としています。

募集は3月22日に開設した「ハタチの一步」専用ホームページ上でエントリー方法などを告知し、5月31日まで受け付けたのち6月に選考会を行い、10〜12月にツアーを実施する予定です。方面は香港、マカオ、ベトナム、タイ、マレーシア(ペナン)、マレーシア(コタキナバル)、フィリピン(セブ)、グアム、中国(杭州・上海)、韓国(釜山・ソウル)、台湾(高雄・台北)などで、プログラムには文化・スポーツ体験やボランティアなどの社会貢献、現地若者との交流、在外公館表敬訪問、日本人学校訪問などが組み込まれる予定です。



20歳・200名の方に初めての海外体験をプレゼント！
ハタチの一步、応援します。
※募集キャンペーンは条件がございます。詳しくは募集要項をご覧ください。
2019年4月1日、応募受付開始予定！詳細は募集要項をご覧ください。

ツアーグランプリ2019 募集開始 締切りは5月9日です

今年の表彰式はJATA総会当日、経団連会館で実施します。

今年で26回目となるツアーグランプリ2019の実施要領が決定しました。ツアーグランプリは旅行業における企画力およびマーケティング力の向上、「観光立国」の施策に寄与することを目的に実施するものです。海外旅行、国内・訪日旅行それぞれの部門で、総合的に優れた企画旅行、SIT、その他、独創性(デスティネーション開発・創造性など)、販売・集客性を考慮して、優れた企画旅行(募集型・受注型)を表彰します。



ツアーグランプリ2018で受賞された皆様



「絶景・秘境の旅 Grande 25 25周年記念企画 癒しの楽園 南インド8日間」で、ツアーグランプリ2018の国土交通大臣賞を受賞したクラブツーリズム

名称: ツアーグランプリ2019 (Tour Grand Prix 2019)
主催: ツアーグランプリ2019実行委員会
後援: 国土交通省(予定)、国土交通省観光庁(予定)、一般社団法人日本旅行業協会、一般社団法人日本旅行作家協会
運営事務局: ツアーグランプリ2019運営事務局
選考対象: 2018年4月から2019年3月末までに催行された企画旅行(募集型・受注型)及び、訪日旅行で実施された企画
表彰: 【国土交通大臣賞】…1点
最優秀賞として応募の全作品の中より1点
【観光庁長官賞】…各1点
応募の全作品の中より、海外旅行部門と国内・訪日旅行部門より各1点
【海外旅行部門グランプリ賞】
「グランプリ」総合的に優れた企画旅行、SIT、その他、独創性(デスティネーション開発・独創性など)、販売・集客

性を考慮して…点数
「審査員特別賞」該当があれば点数
「JATA特別賞」該当があれば点数
※新設
【国内・訪日旅行部門別グランプリ賞】
「グランプリ」…点数
「審査員特別賞」該当があれば表彰
応募要項: 所定の応募用紙に必要事項を記入し、エントリーするツアーごとに応募用紙と、ツアー掲載パンフレット、新聞広告、チラシ等の販売ツールを1セットとし、1エントリーにつき16セットを、運営事務局へ提出
応募期限: 2019年5月9日(木)までに運営事務局へ提出
発表・表彰式: 2019年6月24日(月)午前 経団連会館
ホームページ: JATAホームページ内に掲載。ツアーグランプリ2019専用ページ
<http://www.jata-net.or.jp/tg/index.html>

ツーリズムEXPOジャパン 2019 大阪・関西

第5回「ジャパン・ツーリズム・アワード」募集 国土交通大臣賞と観光庁長官賞を創設、5月31日まで

ツーリズムEXPOジャパン(TEJ)「主催」公益社団法人日本観光振興協会、一般社団法人日本旅行業協会、日本政府観光局(JNTO)は5月31日まで、2019年度第5回「ジャパン・ツーリズム・アワード」の募集を行っています。

「ジャパン・ツーリズム・アワード」は、ツーリズムの発展・拡大に貢献するとともに、TEJとのシナジー効果に寄与し、国内・海外の団体組織・企業による持続可能で優れた取組を表彰するものです。受賞した取組を広く社会に周知することで、ツーリズムへの理解を深めると同時に、将来へのモデルとしてさらなるツーリズムの発展に資することを目指しています。

8月上旬に各賞へノミネートされた取組を発表し、9月上旬の最終選考を経て、9月中旬には最終選考結果を発表。10月24日から27日までの4日間



第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」の大賞表彰(雪国観光圏)



第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」の表彰式

にわたり、大阪・南港北のインテックス大阪を中心に開催される「ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪関西」の初日に、開会式に続いてハイアットリージェンシー大阪の会場で表彰式が行われる予定です。

表彰対象となる取組に贈られる賞として、今年から国土交通大臣賞と観光庁長官賞が創設されるほか、エクセレントパートナー賞、DMO推進特別賞、デジタル活用特別賞、UNWTO倫理特別賞などが設けられています。

ツーリズムEXPOジャパン推進室の野口英明ジャパン・ツーリズム・アワードディレクターは、「これまでの4回にわたる表彰を通じてツーリズムの発展に資するという趣旨が広く認知されるようになってきており、雇用機会の創出や社会経済の活性化、相互理解の進化などによって、日本のみならず世界の成長戦略と位置づけられる観光のさらなる発展に寄与していきたい」と同アワードの意義を強調しています。

2019年度からは、観光を学ぶ学生代表審査員20人が若者ならではの視点から優れた取組を選定する「学生が選ぶジャパン・ツーリズム・アワード」も創設されるなど、新たな展開も注目されるところで。

昨年度の第4回「ジャパン・ツーリズム

アワード」で大賞を受賞した一般社団法人雪国観光圏の井口智裕代表理事は、「豪雪地域の住民にはむしろ『負』に見えてしまう雪国だが、地元の意識変革を目指して事業を続けている私たちと一緒に働くメンバーの励みとなり、雪国に住む人々の誇りにも繋がる」と波及効果への期待を語りました。

昨年度の受賞者からは、「お客様や地域の関係者などからの信頼度が高まった」「従業員のモチベーションが向上し、業務の質に変化があった」「行政や関連機関からの連携依頼があり、協業事業が増えた」「お客様から声をかけられる機会が増え、ブランディング効果があった」といった声も寄せられています。

2019年度第5回「ジャパン・ツーリズム・アワード」

〈募集期間〉

◎3月15日～5月31日(23:59 厳守)

〈応募方法〉

◎「ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西」公式サイトのお申し込みフォームに必要事項を入力
公式サイトのURL = <https://www.t-expo.jp/biz/program/award.html>

〈募集領域・部門〉

- ◎国内・訪日領域=国内旅行及び訪日外国人旅行の拡大・活性化への取組
- ◎海外領域=日本からの海外旅行の拡大・活性化への取組
- ◎国内・訪日領域/海外領域の部門
 - ビジネス部門=国内外の交流人口拡大やツーリズム業界の価値向上に大きく貢献した事業性のある取組を表彰
 - 地域部門=国・地域の観光関連組織が一体となって進める魅力ある観光地域づくりや、国・地域固有の観光資源を生かした総合的地域活性化に結びつく取組を表彰

〈審査方法〉

応募資料をもとに観光をはじめとする各界の有識者で構成する審査委員会(委員長=本保義明・国連世界観光機関[UNWTO]駐日事務所代表)で各賞を決定

〈審査ポイント〉

◎先駆性・創造性 ◎持続性 ◎発展性 ◎社会性

〈各賞〉

- ◎国土交通大臣賞(1本) ◎観光庁長官賞(国内・訪日領域2本/海外領域1本)
- ◎入賞(各部門1～5本程度) ◎エクセレント・パートナー賞(海外領域1本)
- ◎特別賞(各賞1～3本程度) ◎DMO推進特別賞 ◎デジタル活用特別賞 ◎UNWTO倫理特別賞
- ◎学生が選ぶジャパン・ツーリズム・アワード(1本)

苦情事例に学ぶ⑦⑧ 監修 弁護士 三浦雅生

LCCの運送約款について
「レガシーキャリアとの「サービスの違い」
を理解して販促する」

昨今のLCC台頭のなか、従来のフルサービスを提供する航空会社レガシーキャリアに比べて、LCCの「サービスの違い」がクレームになることがあります。とくに航空機の欠航時の代替便の手配、「受託手荷物」の事前予約方法や追加金徴収に関わる問題が発生。LCCでは独自の制限を設定していることが多いので、どこまでお客様に情報を伝える必要があるのか考えてみましょう。

運送約款はかなり「大胆！」

航空会社の運送約款では、(航空便スケジュール、延着及び取消)の事項に次のように記載されています。

「会社は、合理的な範囲内で、旅客又は手荷物を旅行日において有効なスケジュール通りに運送することに最大限努力を払いますが、時刻表その他に表示されている時刻は、予定であつて保証されたものではなく、また運送契約の一部を構成するものではありません。運行予定は予告なしに変更されることがあります。会社は、この結果、旅客又はその手荷物の他の便への接続に支障が生ずる一切責任を負いません」(日本航空運送約款より)

さらりと読み飛ばすには、かなり抵抗がある内容に思えます。唯一の約束ことは、最大限の努力によつて「A地点からB地点まで旅客を運送すること」で、それ以上のことは担保しませんと言っています。この運送約款はフルサービスを謳うレガシーキャリアのもですが、LCCの約款にも同様の記載があります。

それでもレガシーキャリアにおいては、最大限の努力という趣旨なのか、アライアンス(航空連合)やそれを超えて振替されることはありませんが、LCCにおいては自社便以外に振り替えられることは皆無に近く、「翌日の便は満席のため、翌々日以降ではないと席は用意できない。嫌なら航空券代払い戻すので自分で他の航空券を買ってください」と空港のカウンターで案内され、旅行会社は何もしてくれなかったとクレームになります。

そして、受託手荷物については、個数や重量は、「1個あたりの最大の長さ、最大の高さ及び最大の幅の和(以下三辺の和)が203センチメートル以内、1個あたりの重量23キログラム以内の荷物。個数は2個。これを超えて、会社が運送を引き受ける場合は、会社規則に定める料金を申し受けます」(同上約款より)となっています。多くのLCCでも同様の条件ですが、搭乗前に予約が必要などところもあり、これがなされないとい割高な追加料金を請求されます。

利用航空会社のポイントを列記し、お客様に注意喚起を!

募集型企画旅行第3条の「旅行契約の内容」では、「運送に関するサービスの提供が受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます」とありますが、こと「運送条件」について触れているものではありません。

そこで旅行会社は、トラブル防止の観点から、パンフレットや旅行条件書に、利用航空会社の運送約款から運送条件の「重要事項」を抜き書きしお客様に知らせたいところですが、レガシーキャリアとは違って、LCCでは運行条件の制約や機内サービスの有料化、受託荷物や手荷物の厳格な設定があり、さらに企画旅行のIT運賃を適用した「予約クラス」ごとに細かな条件が課されることもあります。

実際には、旅行会社がLCCの運送条件の詳細を事細かにパンフレットに記載することはほぼ不可能です。そこで、航空会社の運送約款から重要事項を知らせそのリスクを強調するとしても、「航空会社の旅客及び手荷物の扱いは、利用航空会社によつて異なりますので、事前に必ず各航空会社にご確認ください」と記載するのが最も適当と思われる。(曾田)

「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
3,000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72回 ポイントサービス について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

巷ではポイントサービスがあちこちで展開されています。カードによるポイント管理が主流であったものが、最近ではカードレス化が進みスマートフォンアプリ画面を見せてポイントを付与・管理する手法へと移行が進んでいます。これにより、カードの枚数は減る傾向にあるものの、「いちいちレジでの支払い時に『当店のアプリはインストール済みですか?』と聞かれ、煩わしいと感じているのは筆者だけでしょうか。」

今回は、このポイントサービスについて考えてみます。

ポイントは値引き

対価を支払って発行されるポイントは、資金決済に関する法律に規定する「前払式支払手段」に該当してしまいますので、ここでは、商品の購入などによって「おまけ」として付与されるポイントプログラムという前提で考えます。

一般的にポイントサービスというと、お客様が得たポイントを次回以降の商品購入代金等の一部に充当したり、あるいは、ポイント自体をあらかじめ用意された景品類と交換するもので、ポイントを付与する事業者は、収集した購入履歴等をマーケティングに活用し

たり、誘客、顧客の囲い込みの手段として活用しています。自社との取引においてのみ次回以降の取引で割引を受けられるポイントもあれば、自社や他社との取引において共通して割引を受けられるポイントもあり、最近では後者のポイントのほうが行っている。

では、具体的な取引で検証してみます。A社が次のようなポイントサービスを行うとします。

①当社ウェブサイトから当社が企画・実施する募集型企画旅行をご成約のお客様には、旅行代金の0.1%相当(1,000円につき1ポイント)を進呈。

②ポイントは、1ポイント1円として当社募集型企画旅行をウェブサイトからお申込みいただく際、旅行代金のお支払にお使いいただけます。

A社のウェブサイトを見たBさんは、20,000円の募集型企画旅行の申込み手続きをする際、それまでに獲得していた500ポイントを充当して、19,500円をクレジットカードで決済しました。

さて、このときの旅行代金はいくらでしょうか。

不当景品類及び不当表示防止法(以下、「景表法」)上、このようなポイントサービスというのは、「取引通念上妥当と認められる基準に従い、取引の相手方に対し、支払うべき対価を減額すること又は割り戻すことは、値引きと認められる経済上の利益に該当し、景品表示法上の景品類には該当しません。」(消費者庁ホームページから引用)とされており、景品ではなく値引きと整理されています。従って、ポイント使用分は旅行代金の値引きであり「取引価額」に含まれないこと

になり、旅行代金は「19,500円」ということになります。

ここで注意したいのは、旅行代金は値引き後の額であり、当該金額が取消料、違約料及び変更補償金(場合によっては申込金も)の基準額になってくるということです。

ただし、自社のポイント制度の規約などにおいて、提供されるポイントが「ポイント」という独自の財貨であって、貨幣同様の価値を持つもの(他社との取引でも使えるもの)であると規定すれば、旅行代金を割り引くことなく、複数の決済手段(クレジットカード決済+ポイント決済)により支払いが行われたと考える余地があるように思います。なお、この場合の提供ポイントは提供の仕方によっては「総付景品」、「ベタ付け景品」等と呼ばれる景品であり、景表法が規定する限度額(取引価額の10分の2)内としなければなりません。

ポイントの利用が大きいときは注意

なお、この例では旅行代金に対する値引きが少額なのでさほど問題とはなりません。値引き額が大きい場合には、お客様が旅行を取り消したときに旅行会社や運送・宿泊機関等へ支払う取消料が、お客様から収受する取消料を上回ることがあることも想定しておかなければいけません。また、旅行代金に充当できるポイント(値引き額)の上限を定めるかどうか、取消料支払いにポイントが充当できるかどうかなど、後々のトラブルとならないよう、実施に当たっては、詳細な規約を定め慎重に取り組むべきと思います。(杉原)



鈴木さんが撮影した名峰マッターホルン。ピラミッドのように鋭角にそびえる均整のとれたフォルムを映し出すのは鈴木さんならではの。



一歩一歩確実に歩く

まってじっとしていたことがありました。どこか道がないか探し回るお客様もいらっしゃるのですが、事故を防ぐためには動かない、元来た道に戻るのが鉄則。山は麓からのバス本数が少ないので、個人だと焦ってしまいがちですが、ツアーであれば添乗員が時間管理し、麓でも必ずバスが待っています」
(鈴木さん)

こうしたベテランならではの経験と勘を養うために、同じ山に何度も登り続けているという鈴木さん。最後に山の魅力を聞くと、「日の出と日の入りの瞬間、山全体が薄紫色に輝く瞬間は麓では見られない景色。また、登山というと山頂を目指す人が大半ですが、山には個性豊かな山小屋があったり、自分の足で歩かないとたどり着けない温泉など多彩な魅力があります。繰り返しになりますが、お客様と一緒に苦労して登り、一緒に感動できるのが醍醐味です」と微笑んでくれました。

<一緒に苦労し感動する>

登山ツアーは気象条件によるツアー催行の判断も格段に多くなります。台風・大雪・強風・豪雨などで危ぶまれる場合、出発日前日の16時までにツアー中止を決定しています。ただ、難所が多く、厳しい条件のコースは、登頂を目指して何年も前から準備している参加者が多いため、忸怩たる思いで決定することも多いそうです。

移ろいやすい山の天候は、晴天が一転し山頂が霧に覆われてしまうことも。「北海道の十勝岳では、濃霧で何も見えなくなり、1時間ほどみんなで固

会社概要

(株)毎日企画サービス

毎日新聞グループの旅行会社として、1960年代半ばに創業、社員数81名。「まいたび」ブランドで、国内外ツアーのほか、山旅を主力とするのが大きな特徴。高尾山などの初級から岩場など難所の多い日本アルプスまで幅広いラインナップをそろえる。夜出発して登山口に朝到着する「毎日あるペン号」も人気。
<https://www.maitabi.jp>

円谷英夫社長に聞く

●山岳課は業界で珍しい部署。経緯や業務内容は?

富士山と尾瀬から始まったまいたびの山ツアー。人気に伴って全国の山岳を商品化するに際し、「確かな経験に裏打ちされた重層的な安全対策が必要になりました」(円谷社長)。そこで、山岳のプロが素材研究、商品造成、集客、催行までワンストップで行う組織として発足したのが山岳課。「ツアー登山は一般のツアーに比べリスクが高く、旅行者の経験や体調にも左右されます。プロが山岳気象会社と連携し、さらに全国の山岳ガイド組合の協力を得たりしたりながら、安心安全登山を守っています」(同)。

●鈴木さんの魅力は?

「気は優しくて力持ち」(円谷社長)。鈴木さんは自然の素晴らしさや厳しさを知り尽くし、判断はシビア。何かあればすぐ現場に駆け付ける行動力がある一方、お客様にはソフトに対応する姿勢が親しまれているそう。鍋を担いで登り、山頂でお客様に豚汁を振る舞うことも。

わが社のこのひと (株)毎日企画サービス

長年の経験による判断が、 登山者の登頂目標を叶える

Vol.1

手配を旅行者自身で行うことが容易になる一方、企画からオペレーション、デジタル対応まで各社の独自性がこれまで以上に求められています。そんななか、他には決して真似できない知識や経験から市場を深堀りしている人たちはどのような努力をしているのでしょうか。

2019年4月発行号の誌面から新しく登場するコーナーが「わが社のこのひと」。第1回は、カメラマン出身で登山のスペシャリストという類まれなスキルを持つ毎日企画サービスの鈴木正喜さんです。

(株)毎日企画サービス
旅行部 山岳課 課長
鈴木正喜さん



プロフィール

鈴木正喜(すずき・まさよし)

1990年、毎日企画サービス入社。富士山、尾瀬から北アルプス、北海道の山々まで山旅を企画、手配、添乗し、2011年10月旅行部山岳課長に。

< 24 時間、お客様とともに >

中高年の登山ブームが続くなか、8~9割がリピーターだという高い満足度を誇っているのがまたびの山旅。同社は一般的な国内外のツアーを取り扱う一方で、社内には旅行会社には珍しい「山岳課」という部署があります。山岳課長として、登山専門の企画から安全管理、ツアー催行の判断までリーダーシップを取っているのが鈴木正喜さんです。

鈴木さんは若い頃写真を学ぶなかで山に魅せられ、30年前当時から登山ツアーを扱っていた同社に誘われて入社したという異色の経歴。「山が好きということもありますが、お客様と苦労と感動を共有するなかで、私が手伝うことで何とかして登らせてあげたいと思うようになりました」と鈴木さん。同社のツアーは山小屋やテント泊が多く、添乗中24時間行動を共にすることも。「雑魚寝はもちろん、混雑しているときはひとつの布団を共有したことも。一緒に苦労して登るので、通常のツアーとは異なり、家族という感覚が高まります」と語ります。

< 経験値から登山レベルを下げる提案も >

自然との闘いでもある登山。憧れの山に登頂して

みたいとの問い合わせは少なくありませんが、安全を最優先するため、登山レベルの判断には慎重になります。インターネットでも予約を受け付けていますが、上級コースの申し込みは必ず電話でお客様と直接話すそうです。これまでどんな山に登ってきたか、最近登ったのはいつかなどをヒアリングし、経験や体力に合ったツアーを案内するためです。場合によっては、参加を断ったり、レベルを下げる提案をしたりすることがあります。

「登山の世界は、無理だからといって途中で電車やロープウェイで帰ることはできません。せっかく申し込みもしているのに、とお叱りを受けることもあります。事故の発生を防ぐだけでなく、途中で断念して一番辛いのはお客様。長年の経験から、電話口の話し方でレベルをある程度予測することもできます」(鈴木さん)

電話口でレベルについてじっくり話すのは、通常の予約オペレーターではなく、鈴木さんたち山岳課のメンバー。いずれも異業種を経ながらも山好きで同社に入ってきた人ばかりで、山というテーマをもとにさまざまな知見が集まるスペシャリスト集団です。

事務局 便り

2月の出入国者数(速報値)

出国日本人数は10.4%増の153万4800人

日本政府観光局(JNTO)が3月19日に発表した速報値によると、2月における出国日本人数は前年同月比10.4%増の153万4800人を記録しました。

出国日本人数が前年比で2ケタ台の伸びを示したのは、同10.9%増を記録した昨年12月以来2か月ぶりのことで、昨年10月に同12.8%増を示して以降、1か月おきに2ケタ台を伸びを記録しており、2019年における海外旅行2000万人の達成に向けて、勢いを感じさせる動きとなっています。

一方、今年2月における訪日外客数は、前年同月比3.8%増の260万4300人を記録、1月の同7.5%増に比べて伸び率は半減しています。

日本政府観光局(JNTO) 平成31年3月19日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成30年	平成31年	伸率(%)	平成30年	平成31年	伸率(%)
1 Jan.	2,501,409	*2,689,400	*7.5	1,423,727	1,452,157	2.0
2 Feb.	2,509,257	*2,604,300	*3.8	1,390,518	*1,534,800	*10.4
1~2 Jan/Feb.	5,010,706	*5,293,700	*5.6	2,814,245	*2,987,000	*6.1

◆注1 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2 平成30年(2018年)は確定値、平成31年(2019年)1~12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4月10日~5月31日

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

4月10日	幹事会	東北支部
4月10日	訪日旅行委員会	九州支部
4月11日	総務委員会	関東支部
4月16日	海外旅行委員会	関東支部
4月17日	総務・消費相談委員会	中部支部
4月17日	幹事会	沖縄支部
4月17日	教育研修委員会	九州支部
4月18日	幹事会	中部支部
4月18日	消費者相談委員会	九州支部
4月18日	消費者相談委員会	関西支部
4月19日	幹事会	関東支部
4月19日	空港委員会	中部支部
4月20日	総務委員会&福岡地区委員会合同委員会	九州支部
4月22日	業務改善委員会	本部
4月24日	幹事会	中四国支部
4月24日	インバウンド委員会	関東支部
4月24日	国内旅行委員会	関東支部
5月8日	海外旅行委員会	中部支部
5月9日	国内訪日・地域振興委員会	中部支部
5月9日	幹事会	東北支部
5月10日	幹事会	北海道支部
5月13日	幹事会	関西支部
5月13日	海外旅行委員会	関西支部
5月14日	総務委員会	関西支部
5月15日	幹事会	沖縄支部
5月16日	消費者相談委員会	関西支部
5月20日	研修委員会	中部支部
5月20日	LADY JATA委員会	関東支部
5月21日	国内旅行推進委員会	本部
5月29日	訪日旅行推進委員会	本部
5月30日	TEJ実行委員会	本部
5月31日	法制委員会	本部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等の活動

※「添乗業務レベルアップ研修」、「総合・国内旅程管理研修」、「新入社員基礎研修」、「JOTCプランナーのためのセミナー」の詳細は、JATAホームページより「JATAが主催・共催するセミナー・研修4月および5月」をご参照ください。なお、JATA正・協力会員限定セミナー、又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。

4月9日~26日	新入社員基礎研修(※HP参照)	本部
4月17日	プランナーのためのセミナー(チェコ共和国)	本部
4月17日~18日	旅行実務研修<基礎>	関西支部
4月18日	プランナーのためのセミナー(ドイツ、フランス、スイス)	本部
4月18日	プランナーのためのセミナー(韓国)	本部
4月18日	旅公協・春季競争規約説明会	九州支部
4月20日	環境保全活動	九州支部
4月20日	JR研修	沖縄支部
4月22日	2018年度「働き方・休み方改革、ダイバーシティ推進」に関するJATA会長表彰審査会	本部
4月22日~25日	総合・国内旅程管理研修(東京)	本部
4月23日~24日	新入・若手旅行実務研修	中部支部
4月24日	プランナーのためのセミナー(キプロス共和国)	本部
4月25日	八相会	中部支部
5月29日	中部国際空港CIQ研修	中部支部
5月10日~6月2日	総合旅行業務取扱管理者研修(※HP参照)	本部
5月17日	関西旅博2019 セミナー&ワークショップ	関西支部
5月18日~19日	関西旅博2019	関西支部
5月29日	九州観光推進機構2019下期商品説明会&商談会	九州支部

第63回JATA定時総会 6月24日に開催

◎日時

2019年6月24日(月)

受付は14:00より

14時30分

定時総会開始[予定]

17時30分

懇親会開始[予定]

◎場所

経団連会館



ツーリズムEXPOジャパン2019 大阪・関西

出展申込の締め切り迫る!!

◎開催期日:2019年10月24日(木)
~10月27日(日)

◎会場:インテックス大阪およびその周辺

◎来場者数:13万人(業界=3万4000人一般=9万6000人)[見込み]

◎主催:公益社団法人日本観光振興協会(JTTA)、
一般社団法人日本旅行業協会(JATA)、日本政
府観光局(JNTO)

◎併催:インバウンド・観光ビジネス総合展

◎合同開催:VISIT JAPANトラベル&MICEマート
(VJTM)2019

◎通常申込締切:4月30日

◎出展申込:ツーリズムEXPOジャパンの公式ペ
ージより、「2019年度出展」のご案内をご参照
ください。

◎問い合わせ:ツーリズムEXPOジャパン推進室
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3
全日通霞が関ビル4F 電話=03-5510-2004
FAX=03-5510-2012
E-mail=event@t-expo.jp
https://www.t-expo.jp



オフリド (北マケドニア共和国)

素材研究 (海外)

バルカン半島最古・最深のオフリド湖 湖畔で育まれた東方正教会の精神

オフリド湖畔には正教の布教が始まった歴史的な教会群が佇み、湖もバルカン半島最古・最深と、豊かな自然を有します。拠点となるオフリドもまた趣ある町で、日本旅行業協会(JATA)「ヨーロッパの美しい村30選」に名を連ねます。



オフリド湖と聖ヨハネ・カネヨ教会。夕陽の景観もおすすめ



聖ナウム教会は内部も見事



オフリド近郊にある古代ローマ時代のヘラクレーヤ遺跡



オフリド湖畔のレストランで食事を

「東方のエルサレム」 オフリドから伝播した正教

北マケドニアの南西部に位置するオフリドはこの国屈指の観光地で、見どころのひとつが東方正教会の文化・美術です。スラブ諸国のアルファベットであるキリル文字は9世紀頃に聖キリルと聖メトディウスにより考案され、この文字を用いてオフリド湖畔を拠点に布教活動を行ったのが聖クリメントや聖ナウムで、いわばオフリドはスラブ諸国の精神文化の源流の地ともいえるのです。

湖畔には聖ヨハネ・カネヨ教会や聖ナウム教会など今なお360余りの教会が残り、いつしか「東方のエルサレム」とも称されるようになりました。

またオフリド湖は約1000万年前にできたとも言われるヨーロッパの古代湖であるほか、深さや広さはバルカン半島最大。湖は深さ22メートルくらいまで見られるほどの透明度を誇ります。固有種を含め200種の動物が棲息していることから、教会群ともども「オフリド地域の自然・文化遺産」として世界遺産に登録されています。

「湖畔の教会巡りや、オフリドからナウムまでのクルーズは湖の自然も楽しめます。湖畔のレストランで景観とともに名物のマス料理や特産のワインを味わうのもおすすめです」と北マケドニア共和国大使館

エグゼクティブ・アシスタントの石川真理香氏は語ります。

コンパクトで移動も便利 2泊以上には助成金も

北マケドニアは古代ローマ帝国やビザンティン帝国などの歴史を経て、多様な文化が育まれました。ツアーではオフリドとともにアルバニアやコンボなど多国周遊が一般的ですが、オフリド近郊のビトラには保存状態の良い紀元前4世紀頃の史跡が残ります。また首都スコピエはマザー・テレサの出生地で記念館があり、オフリドまでの途上にあるガリチニツ村は年に一度の伝統的な結婚式が世界的に注目されています。スコピエ近郊のコキノには紀元前1800

年頃の古代天文観測所があり、ストビには見事なモザイク画を有する古代ローマ時代の史跡も。

「スコピエからオフリドまでは車で約2時間半。2泊以上のツアーには規模に応じて助成金が出るので、ぜひ有効活用を」と石川氏は呼びかけています。



上階ほど面積が広くなるオフリドの伝統家屋



オフリド湖で採れる淡水パールはお土産にも



伝統料理タフチェグラフチェはトマトと豆の煮込み

「全域旅游」を体現するプロモーション

福建・山東両省と杭州市が東京で観光説明会

非常に明るい観光産業の将来性

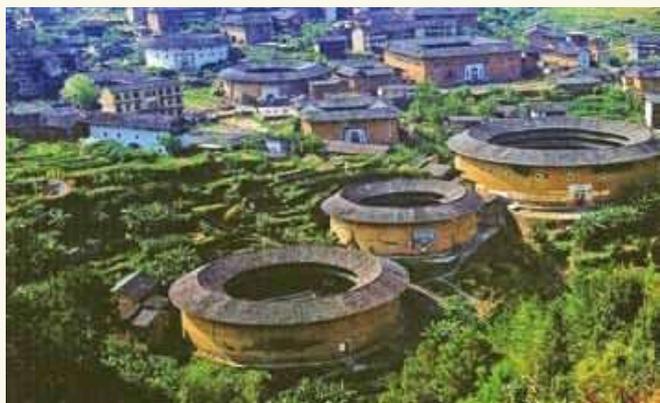
福建・山東の両省と浙江省杭州市は3月25日から27日にかけて、東京で観光説明会を開催しました。中国では、国外からの訪中旅行者に国内全域をくまなく見てもらおうという「中国全域旅游」を観光政策の柱に位置づけていますが、今回の2省1市による3日連続での日本市場に対するプロモーション活動は、まさに「中国全域旅游」を体現するものと

なっています。

3月25日に開催された「中国福建東京文化観光交流説明会」では、福建省文化旅游庁の肖長培副庁長が「海のシルクロード」の起点とも言われる福建省は、古くから中国と世界が交流する重要な拠点となってきた」と指摘。同省入境旅游統計によると、2012年に493万6700人だった外国人旅行者数は、2018年には前年比16.2%増の901万2400人にまで増加



福建省の原風景とも言える武夷山の茶畑



客家文化を象徴する巨大な土楼群



福建省文化旅游庁の肖長培副庁長



駐日中国大使館の詹孔朝参事官兼総領事



中国福建・東京文化観光交流説明会

し、6年間で倍増に近い伸びを示しています。外国人旅行者による消費額も2倍以上に拡大するなど、肖副庁長は「福建省における観光産業の将来性は非常に明るい」と語り、「英国にわたって王室専用茶となり、紅茶が世界へ普及する礎ともなった武夷山のお茶や福建料理をはじめ、世界文化遺産である土楼、朱子学を開創した朱子など、多様で奥深い文化と歴史に彩られた福建観光の魅力」を、旅行業界の皆さんにも協力していただき、もっと日本市場でアピールしていきたい」と意欲を示しました。

「中国の友人のお袋を見に行く旅」

「中国福建・東京文化観光交流説明会」には、駐日中国大使館の詹孔朝(せんこうちよう)参事官兼総領事も駆けつけ、「2018年に日本を訪れた中国人旅行者は828万人に達しており、スマホで撮影した画像をブログなどにアップして日本の様々な情報を発信していることから、中国における日本の好感度は着実に高まってきている」と説明しています。

しかし、その一方で、「日本から中国を訪れる旅行者は269万人にとどまっている上に、その内訳は観光需要が20%にすぎず、80%はビジネス需要で占められている」と語り、日中間における観光交流のアンバランスな現状を紹介。「100万人を数える日本在住の華人パワーを借りて、こうした状況の改善を図りたい」と考えを示して、「中国が建国70年を迎える今年、華人とその家族だけでなく日本の友人も連れて中国を訪問してもらうプロジェクトに取り組む」方針を明らかにしました。

詹参事官兼総領事によると、このプロジェクトは「中国の友人のお袋を見に行く旅」と銘打たれる予定で、「日本人が一人で中国各地に入り込むような旅行は難しいものの、華人の友達と一緒に安心して中国全域旅游を楽しめる」と説明しています。

中国大使館では、早ければ、今年7月にもプロジェクトを始動させる計画で、詹参事官兼総領事は「日本の旅行業界の皆様にも大いに力を貸していただきたい」と呼びかけています。



山東省・曲阜の孔廟大成殿



山東省・泰山の大観峰

16.5万平方メートルという広大な博物館では、孔子が世界文化の発展に及ぼした影響が分かりやすく系統的に展示されており、

山東省の新たな観光資源としても注目されるところです。



世界文化遺産「杭州西湖の文化的景観」



杭州市による観光説明会

孔子文化博物院が新たに完成

中国文化センターは3月26日、山東省文化観光庁、中国駐東京観光代表処との共催により「2019好客山東文化観光説明会」を東京虎ノ門の同センターで開催しました。

山東省文化観光庁の王磊庁長は、同省が孔子をはじめ孟子、墨子、管子、孫子など、古代中国で活躍した思想家を



山東省文化観光庁の王磊庁長



駐日中国大使館文化部の石永菁参事官



2019好客山東文化観光説明会



中国駐東京観光代表処の王偉首席代表



中国文化センターの羅玉泉センター長

でも世界的な評価を得るまでになっている日本の特性について、中国も学ばなければならぬ」と指摘し、中日間の協力を通じた双方交流拡大の実現への期待を表明しました。

中国駐東京観光代表処

輩出したことに言及。特に、孔子と弟子たちが作り上げた儒教が2000年以上にわたって、中国のみならず東アジア全域で強い影響力を持ち続けていることを指摘し、「後世における平和と繁栄を見守ってきた」意義を強調しています。

孔子とその末裔を祀った孔子廟は世界遺産にも登録されており、2018年には中国で唯一の孔子専門の博物館である孔子文化博物院も完成。総面積が

中日協力で双方向交流拡大へ

「2019好客山東文化観光説明会」で挨拶した駐日中国大使館文化部の石永菁参事官は、「これまで大使館文化部の担当する仕事は主に芸術文化と文化財に特化した活動だったが、現在は観光もその中に加わってきている」と説明。「文化と観光を融合させることで、より良い観光行政を実現できるように努力していきたい」と意欲を示しています。

石参事官は、「中国から日本を訪れる

旅行者は爆発的に増え続けており、中日間の関係も改善されつつあることから、日本の観光業者の皆さんと手を携えて力を二つにし、中日両国における観光産業の発展と両国の相互理解を促進するために「一緒に頑張りましょう」と呼びかけました。さらに、「沢山の中国人が日本に来て、実際に日本の文化を体験し、日本の皆さんとも交流して、良い友人関係を築くようになってきており、そのことが中日間の関係改善にも役立っている」という認識も明らかにしています。

さらに、石参事官は、「おもてなしの面

非対面用クレジットカード決済 JATAweb決済

！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。)

※1.2%の手数料率は日本国内で発行されたVISA、MasterCardのご利用が対象となります。



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。

特長 ③ クレジットカード情報の非保持化対応 **不要**

お客様ご自身がクレジットカード情報を決済画面に入力してお支払されますので、貴社はクレジットカード情報を把握する必要はありません。また、クレジットカード情報は貴社の機器・ネットワークにおいて保存、処理、通過もされませんので、貴社における非保持化対応は不要です。もちろんPCI-DSS準拠も不要です。

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の会員サポート拡大を目的として旅行業に係わる団体制度を取り扱う会社です。