

旅行安全マネジメント セミナー2025 実施報告書

2025年7月9日

旅行安全マネジメントセミナー実施概要

1. 主催：一般社団法人 日本旅行業協会
2. 協力：株式会社ジャタ、日本アイラック株式会社
3. 実施日：2025年5月19日（月） 15:30～17:00（受付開始：15:00）
4. 実施場所：日本旅行業協会 研修室 並びに動画アーカイブ配信
5. 実施内容：
 - 1) 挨拶 JATA旅行安全マネジメントセミナー開催にあたって
一般社団法人 日本旅行業協会 理事・事務局長 池畑孝治
 - 2) 「旅行安全マネジメントのすすめ（観光庁編集）」～旅行会社の責任と役割
お客様を守り会社を守る～
講師: JATAアドバイザー 東洋大学国際観光学部 客員教授 越智良典
 - 3) 旅行安全マネジメント体制構築のポイント
～「旅の安全の日」模擬訓練に向けた準備について～
講師：日本アイラック株式会社 クライシスソリューション事業部事業部長 内藤 智行様
 - 4) 質疑応答（会場参加者のみ）
 - 5) 2025年度今後のJATA旅行安全マネジメント関連イベントについて
6. 参加者：307名（昨年：277名）：
内訳：会場62名（同：65名） オンライン251名再生回数374回（昨年：212名）

旅行安全マネジメントセミナー実施報告

旅行需要の回復に伴い重大事故のリスクが高まっております。また、近年の国内外における災害・事故等の発生を通じて旅行者の「安全・安心」への関心も高まり、旅行会社に求められる責任や役割も変化を見せてきていることから昨年に続き「JATA旅行安全マネジメントセミナー2025」を開催した。

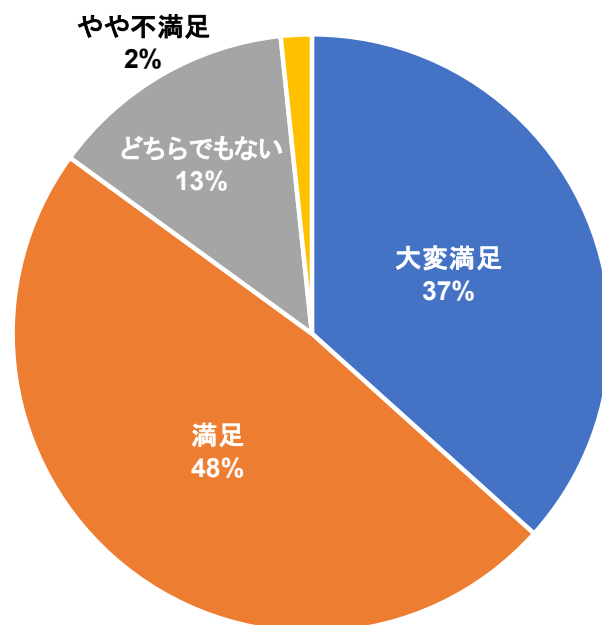
昨年度参加者のアンケート結果を反映し、より具体的な危機管理体制の構築並びに模擬訓練の準備を中心とした内容とした、旅の安全の日Week模擬訓練との連動を意識して実施した。また動画については昨年のハイブリッド形式から、アーカイブ視聴形式に変更したことで動画視聴者の増加並びに繰り返し視聴する様子が見られた。

セミナーの満足度も85%と非常に高く（大変満足・満足の回答合計）、中でも動画視聴者は動画・音質の安定化、繰り返し視聴対応といった改善策が功を奏し、会場参加者と同程度の満足度と大幅に改善された。

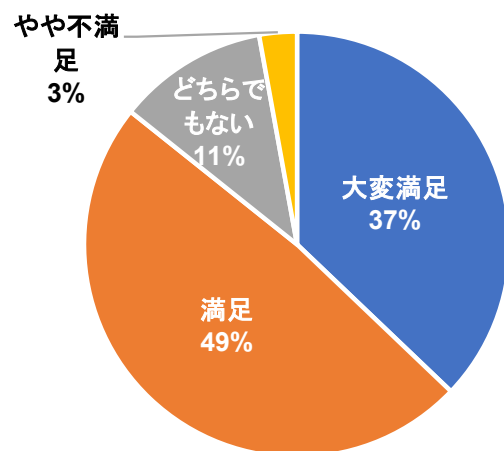
旅の安全の日Weekへの参加も昨年より増加し、相乗効果が見られた。今後も会員各社への旅行安全マネジメントへの取り組みを強化していく。

旅行安全マネジメントセミナーアンケート結果

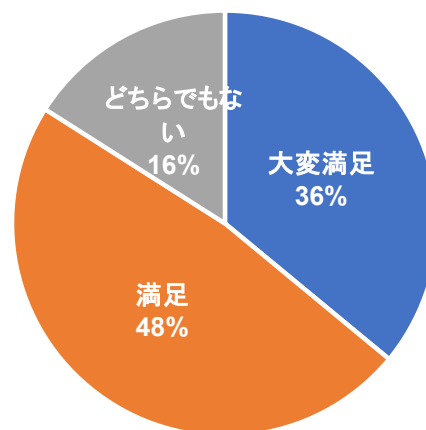
満足度（全参加者）



満足度（会場）



満足度（動画アーカイブ）



アンケート自由記述より抜粋

〇感想

- ・時間がちょうどよく、集中して聞くことができた。
- ・振り返りの参考になるので助かりました。
- ・具体的な内容も参考になった。
- ・危険レベルの高・中・低を誰がどの基準で判断するかが難しいと感じた
- ・日本アイラック・内藤氏による様々な準備に関する説明はとても参考になりました。
- ・訓練として「緊急連絡網を実際に使用してみる」というのは、確かに必要であるし、すぐに実施できそうと思いました。また初動の危険度の判断は3割増しで」というのは、心に刻んでおきたい心構えだと思いました。

〇意見

- ・他社の安全マネジメントの対応事例を教えてほしい。
- ・災害時対応は、外国語対応は不十分です。施設側と共通のガイドラインは優先を上げて整備されるべきと考えています。
- ・担当の割り当ては、予め決めておいてもその通りにならないことが不安に感じています。マニュアル作成のポイントについて具体的にお聞きしたい。
- ・「危機感を煽る」のではなく、「実態としてどうあるべきか?」といったお話しをお聞きしたい。
- ・訪日外国人旅行における旅行安全マネジメントは、これまでの想定外の事象も起こりえます。より深掘した事例検証などがあるとありがたく存じます。
- ・少し一般的な内容と感じました。アイラック内藤様の最後の一言、「記者会見などのお詫びは法的責任と道義的責任を切り分けて行うべき」といったテクニク的なお話をもっとお伺いしたかったです。
- ・進行をもうすこしゆっくり進めていただけるとありがたい。

(参考) 実施の様子



JATA池畑理事・事務局長



JATAアドバイザー
東洋大学国際観光学部
客員教授 越智 良典



日本アイラック（株）
クライシスソリューション事業部
事業部長 内藤 智行様



会場の様子



会場参加者配布資料