

JATA

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

じゃたこみ

2

2013年
2月10日発行
vol.72

発行 一般社団法人 日本旅行業協会
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通費が関ビル3階
TEL: 03-3592-1271 (代表) TEL: 03-3592-1244 (広報)
FAX: 03-3592-1268

HOT NEWS

2012年の年間海外出国者数、史上最高の1849万人を記録

「行こうよ! 東北」商品企画コンテスト

会長賞に(株)エヌオーイー企画の旅



INTERVIEW

「JATA旅博2013」開催テーマは「旅で示そう 日本の元気」

旅行産業全体のフラッグシップイベントへ

古木康太郎 旅博推進会議委員長

中部支部長インタビュー

底堅い動き維持する海外旅行市場

高西善一郎 支部長に聞く

素材研究 (海外) ストレーザ

(国内) 秋田内陸縦貫鉄道



対談

JATA 旅行業経営委員会

石川邦大 委員長 & 今真純 副委員長

巻頭特集 JATA 経営フォーラム2013を展望

「グローバル視点で強くなる!」新たな価値創造に向けて



経営改善の視点はグローバル化への対応 価値創造への取り組みにも熱い議論を期待

今年のJATA経営フォーラムのテーマは、「グローバル視点で強くなる！〜新たな価値創造に向けて」。インターネットの普及を通じて、旅行ビジネスの分野においてもポーターレスな取り引きが急速に拡大し、旅行会社にとってもグローバルな視点に基づく経営戦略や事業展開が求められる時代を迎えています。そうした時代の要請に応えるべく企画された今年のJATA経営フォーラムについて、JATA旅行業経営委員会の石川委員長と今副委員長及び経営フォーラム部会長に、その狙いや期待などを語り合っていました。

LCC、ツーウェイツーリズムなど、グローバル化を紐解く4つの課題

Q JATA経営フォーラム2013のテーマとして「グローバル視点で強くなる！〜新たな価値創造に向けて」を設定した狙いをお聞かせください。

石川委員長 周知の通り、旅行業



「日本のプレゼンスをいかに向上させるかが大きな課題」
石川邦大 委員長

界を取り巻く環境は激しく変化しています。とりわけ、大きな変化としてはインターネットの普及とグローバル化の進展の2つがあげられるのではないのでしょうか。インターネットの普及に伴うビジネスモデルの変化については経営フォーラムも含め、今までさまざまな機会に取り上げられてきたので、今回の経営フォーラムでは、グローバル化をキーワードにテーマを設定しました。ツーウェイツーリズムをいかに推進していくか、あるいは商取引のグローバル化に伴う法規制の問題がどうなっているか、国際航空輸送の自由化を追い風にしたLCCの路線拡大にどう対応していくのか、女性や外国人の人材活用はどう取り組むのか、そのようなトピックについて理解を深めていければと考えています。

また、「グローバル視点で強くなる！」という部分では、旅行業界以外の分野でも、例えば、家電業界でサムソンやアップルといったグローバル展開を進めている外国企業が、世界的にも強味を發揮しているという状況もあり、旅行業界においても、今後、グローバルな視点に基づく展開が重要な課題になってきますから、経営フォーラムのテーマとして大きく取り上げさせていただきます。

また、「グローバル視点で強くなる！」という部分では、旅行業界以外の分野でも、例えば、家電業界でサムソンやアップルといったグローバル展開を進めている外国企業が、世界的にも強味を發揮しているという状況もあり、旅行業界においても、今後、グローバルな視点に基づく展開が重要な課題になってきますから、経営フォーラムのテーマとして大きく取り上げさせていただきます。

また、「グローバル視点で強くなる！」という部分では、旅行業界以外の分野でも、例えば、家電業界でサムソンやアップルといったグローバル展開を進めている外国企業が、世界的にも強味を發揮しているという状況もあり、旅行業界においても、今後、グローバルな視点に基づく展開が重要な課題になってきますから、経営フォーラムのテーマとして大きく取り上げさせていただきます。

〈対談出席者〉
JATA旅行業経営委員会
石川邦大 委員長
 (トップツアー(株)代表取締役社長)
今 真純 副委員長
 及び経営フォーラム部会長
 (トラベル世界(株)代表取締役社長)

分科会 A

旅行業のグローバル化に伴う法規制のあり方について

モデレーター

(株)風の旅行社 代表取締役社長

原 優二氏



インターネットの普及・定着によって、国境を越えた旅行素材や旅行商品のオンライン取引も爆発的に増加し、消費者の選択肢は急速に拡大してきています。しかし、旅行業界にとっては、ネット時代が到来する前に改正された現行の旅行業法や旅行業約款では、実態にそぐわないという不都合が生じているだけでなく、今後、グローバル化がさらに進むことも予想される中で、見方によっては、日本の旅行会社が国際的な競争力を相対的に低下させてしまふことにもなりかねない事態が懸念される状況も出てきました。インターネットがもたらした旅行業のグローバル化を踏まえ、ネット時代における法規制のあり方について、課題を整理できればと考えています。



「LCCとの付き合い方についての熱い議論を期待」
 今 真純 副委員長

したが、近年はアジア各国の発展に伴ってアジアから世界へとという流れが拡大してきており、デスク・ティネーションとしての日本のプレゼンスをいかにして向上させるかが課題となっています。

一方で、訪日旅行の国内手配については、現状は日本の旅行会社を通してすべてが実施されているわけではなく、特に、先行している中国や韓国、台湾からの旅行は、現地の旅行会社が直接手配することが多いことを考えると、今後急速に拡大するチャンスがあるASEAN諸国からのインバウンドについて、対応の仕方が重要になってくると思います。

「旅行業経営分析」が久しぶりに復活

Q 今年、菊間会長が旅行業界

にとつての「価値創造元年」ということを強調されていらつしやいます。経営フォーラムにおいては、こういった議論が想定されているのでしょうか。

石川委員長 一つは、今回、久しぶりに旅行業経営分析をやらせていただくわけですが、その意味は、業界を取り巻く環境が競争激化やコミッションレス化などの影響で厳しさを増す中、経営数値をきちんと分析することによって、現状の課題を明確にすることです。

その上で、各社が今後の方向性を見い出さなければなりません。低収益性から脱却するためには、旅行会社がどのようにして付加価値を創造していくか、さらには、付加価値への対価を如何に支払っていたかということが大きな課題だと思っています。

今副委員長 過去数年間は、経営分析の冊子を配布して、会員各社で仔細に見ていただくという形でしたが、今回は、数値の背景なども含めて突き詰めた説明をしていただき、経営を数字の面から見つめ直した上で、価値創造に向けた取り組みの重要性を再認識していただく機会にできればと思っております。

JR東日本・大塚氏の特別講演も注目

石川委員長 今回の経営フォーラムでは、日本経済団体連合会の副会長で観光委員長も務められているJR東日本の大塚陸毅相談役に特別講演を行っていただきますが、国鉄からJRへと変化する中で、企業のイノベーションを進めてこられた経験を踏まえ、意義深いお話をお聞かせいただけたらと思っています。

今副委員長 旅行商品というのは、どうしても形のないもの、目に見えないものですから、そこで如何に付加価値を創出し、消費者に評価していただくかというのが、永遠の課題だと思っています。もちろん、従前からのテーマとしても存在していたわけですが、残念ながら、旅行業界は薄利多売を代表するような状況が改善されないまま、現在にいたつており、これだけインターネットのブッキングなどが中心になってきている中で、旅行会社は、一体どのように生き残っていくのかということが問われています。やはり、一度、原点に立ち戻って、旅行の企画内容であったり、金銭では測れないような価値を如何に提供で

きるのかということが、今後の大きな課題になっていきますから、その課題について、グローバル視点で踏まえつつ、将来に向けてどう考えていくのかという辺りを議論できればと思っています。

女性社員向けの特別料金も設定

Q 分科会のテーマも、法制度・訪日旅行・LCC・人材活用と多岐にわたっています。

石川委員長 ネット取引とボーダーレス化の問題、日本の旅行業界によるインバウンドへの取り組み、世界的には市場の3割までを占めるようになってきているLCCなど、グローバル視点からの課題は複雑かつ多様なものであり、分科会で議論を深めたいと考えています。

今副委員長 人材活用の分科会では、女性や外国人の登用などもテーマとなりますが、経営フォーラムの運営に関わっていて感じるのは、女性や若者の参加が少ないということですね。今回は、経営フォーラムでは初めての試みとして、女性社員向けの特別料金も設定していますので、ぜひ、幅広い層からの積極的な参加をお願いしたいと思います。

分科会B

東南アジアからのインバウンド誘客を図るには
 モデルター...

トップツアー(株)国際旅行事業部
 インバウンド事業推進部長

足立成雄氏



小泉政権下で「ビジット・ジャパン・キャンペーン実施本部」が発足した2003年4月から、今年で11年目を迎えました。昨年3月に策定された新たな「観光立国推進基本計画」では、2016年の訪日外国人旅行者数の目標として、1600万人が掲げられています。しかし、2012年は、世界的な経済減速や円高、外交問題などにより、目標だった900万人に対して、836万人にとどまりました。今後の急成長が見込まれる東南アジアからの訪日旅行に、どのように取り組んだら、JATA会員各社にとって実り多い市場となるのか、また、持続的発展も見込めるのか。黎明期にある東南アジアからの訪日旅行へのアプローチについて、議論を深めたいと考えています。

分科会C

LCC元年を経て旅行会社
共存共栄の道は見えたか

モデレーター…
株式会社航空新聞社 取締役編集長

石原義郎氏



世界的な航空自由化の動きが進む中、日本でも内外のLCCによる路線展開が本格化してきました。欧米などの航空市場では、座席供給シェアの3割程度を占めるまでになったLCCのビジネスモデルは、ネットによる直販を軸に構築されてきており、旅行業流通を主体としてきた日本市場には馴染まないという見方もあることは事実です。しかし、すでに就航しているLCCの中には、旅行会社との連携による座席販売を実現しているケースもあり、旅行会社との共存共栄に向けた道筋も見え始めてきているように思えます。海外におけるLCCの展開など最新事情も踏まえつつ、LCCと旅行会社の担当者による議論を通じて、その道筋を見極める議論を深めたいと考えています。

分科会D

女性・外国人の能力を活かせ!
激変するグローバル時代を
勝ち抜き多様性の活かし方

モデレーター…
株式会社ジェイティビーグループ本社
ダイバーシティ推進室長

五十嵐潤子氏



旅行商品の質を高め、旅行産業が価値創造産業への脱皮を図るために、優秀な人材確保が必要不可欠であることは議論の余地がありません。そのためには、自らの業界風土・企業風土を多様化させるという作業を通じて、様々な視点や発想を血肉とし、イノベーション創出の礎を築く必要があると思います。とりわけ、女性の活用・登用は、多様性の実現に向けたリトマス試験紙です。真の意味で女性を活用できる企業は、外国人の能力活用にも当たり前に取り組んでいけるはずですが、登壇していただく方々の様々な見識を通じ、ツーリズム産業として、新たな時代における人材づくりを改革することの必要性に気づいていただく110分を目指したいと考えています。

**パネリストとして14氏が登壇
さまざまな議論が聞ける貴重な機会です**

パネリストの方々も旅行業界はもとより、行政・大学・弁護士・航空会社・関連産業など、幅広い分野でご活躍の皆様にお願ひしました。さまざまな視点、角度からの熱い議論が期待されるところです。

分科会A

〈パネリスト〉

●(株)航空経営研究所 主席研究員

●玉川大学 経営学部 志方 紀雄氏

●観光経営学科 教授 野村 尚司氏

●弁護士 三浦 雅生氏

分科会B



昨年の経営フォーラム

分科会A

●まるごとタイランド(株) 代表取締役 丸山 純氏

●東日観光(株) 中国室 室長 佐藤 博史氏

分科会C

〈パネリスト〉

●エアアジア・ジャパン(株) 会長 岩片 和行氏

●(株)航空経営研究所 取締役副所長 牛場 春夫氏

●ジェットスター・ジャパン(株) 常務執行役員 西尾 忠男氏

●JATA会員会社(予定)

分科会D

〈パネリスト〉

●(株)スプリ 代表 安藤 美冬氏

●日本マイクロソフト(株) 執行役員 カスタマーサービスアンドサポート センtralマネージャー 佐々木 順子氏

●エクスポート・ジャパン(株) 代表取締役 高岡 謙二氏

※登壇者はやむを得ず変更となる場合がございます。

**経営フォーラム2013
開催スケジュールと参加費用**

●日時 2月26日(火) 13:00

●場所 ロイヤルパークホテル(東京都、日本橋区)

〔スケジュール〕

12:30~受付

13:00~13:20 主催者挨拶・来賓挨拶

13:20~14:20 特別講演

14:30~16:20 旅行業経営分析

16:30~18:00 テーマ別分科会

18:10~19:30 (4分科会同時開催) 意見交換会

〔参加費〕

正会員 8,500円

協力会員 8,500円

国内賛助会員 12,500円

会員外 15,500円

〔女性特別料金(正会員のみのみ)〕

分科会 16:10~18:00のみ 2,000円

分科会及び意見交換会(16:10~19:30) 5,000円

※東日本大震災の復興活動支援金500円を含みます。

※プログラム・時間等については変更する場合があります。

JATA経営フォーラム2013を展望

「グローバル視点で強くなる!~新たな価値創造に向けて」

対談 JATA旅行業経営委員会

・石川邦大 委員長



・今 真純 副委員長及び経営フォーラム部会長



トップツアー(株)代表取締役社長

トラベル世界(株)代表取締役社長

.....1

4分科会のモデレーター各氏が語る今年の注目ポイント..... 1, 2, 3

パネリストとして14氏が登壇.....3

INTERVIEW

JATA旅博2013 開催テーマは「旅で示そう日本の元気」

旅行産業全体のフラッグシップイベントへ

古木康太郎 JATA旅博推進会議委員長



中部支部長インタビュー

底堅い動き維持する海外旅行市場

高西善一郎 中部支部長 (株)日本旅行・中部営業本部長

●「行こうよ!東北」商品企画コンテスト 受賞作品決まる
会長賞に(株)エヌオーイー企画の旅..... 9

●2012年の年間海外出国者数、史上最高の1849万人を記録
訪日外客数は一昨年に近づく836万人に..... 10

●ユニバーサルツーリズム実践セミナー..... 11

●「高速ツアーバス」の定義に関するQ&Aについて..... 11

●支部活動報告..... 13

●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⑤ 今回のテーマ:旅券・査証..... 7
法務の窓口 第5回 これは「旅行手配契約」ではないだろうか?..... 8
連載・マーケットデータ深読み 円安は海外旅行の減少を招くか..... 14

●要人往来..... 15

●Travel Industry Monthly Report(今月の旅行業界)
JATA TABIHAKU 2013 ~Travel Showcase~
Get an 8% Early Bird discount by February 15, 2013..... 16
“Let's Go to Tohoku!” Product Planning Contest..... 17
18.49 Million Outbound Japanese Travelers in 2012
-First New Record in 12 Years Since 2000..... 18

●素材研究
(海外)ストレーザ(イタリア) 必見はマッジョーレ湖に浮かぶ宮殿の島..... 20
(国内)秋田内陸縦貫鉄道(秋田県) お母さんたちの手料理を楽しむ「ごっつお列車」..... 21

●事務局だより..... 19

今月の表紙 ベトラ遺跡 (ヨルダン)

絵・大槻 綾子(おおつき あやこ)

跡見学園卒業後、誠和染色教室で縞染を学び、以降50年日本・世界各地を巡り、その風景を作品にする。数多くの個展を開催。旅行記や画集を発刊している。

東北復興支援プロジェクト「行こうよ!東北」の展開を踏まえて実施した商品企画コンテストの各賞が決まりました。詳細は9ページをご覧ください。



東北ロゴのダウンロードは下記へ

各社の東北復興支援に関わる企画商品を表すロゴとして、各社の旅行商品のパンフレット等に記載していくロゴです。ダウンロードは下記にて。

http://www.jata-net.or.jp/about/release/2012/121120_tokogoinfor.html

発行 一般社団法人 日本旅行業協会

〒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、
シンフォニー アトウ
危機管理も万全です。



「日にち」と「場所(国・都市・空港・施設・便名)」を指定するだけで、
即座に、該当するお客様名簿を作成してお知らせします。

※2013年4月からは、お客様名簿をスマートフォン/携帯電話でも確認頂けるようになります。



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 赤坂レジテイル6F /03-3423-2161
大阪支社: 大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F /06-6390-3321



古木康太郎 JATA 旅博推進会議委員長

旅行産業全体のフラッグシップイベントへ アジアを代表する総合的な旅の展示会として確立

古木康太郎 JATA 旅博推進会議委員長に聞く (株)グローバルユースビュロー代表取締役会長

日本旅行業協会（JATA）による単独開催となってから3回目を迎える「JATA 旅博2013」は、今年9月12日から15日までの4日間にわたり、東京・有明の東京ビックサイト東展示場で開催されます。「旅で示そう 日本の元気」を開催テーマに、世界150を超える国と地域から集まる旅行業関係者が展示会や商談会、フォーラムなどを通じて、旅を発信し、旅の情報を交換し、旅を語りあいます。JATA 旅博2013の古木康太郎委員長にお話をうかがいました。

Q 「旅で示そう 日本の元気」を開催テーマに掲げた「JATA 旅博2013」に向けて、旅博推進会議委員長としてお考えをお聞かせください。

旅を通じて

「日本の元気」を世界に届ける

古木委員長 海外旅行需要の喚起を目指して1977年からスタートし、アジア最大級の規模と実績を誇る観光イベントにまで成長した「JATA 旅博」は、JATA による単独開催となってから今年で3回目となります。JATA の一大事業として、国内外の旅行の促進、日本の旅行業界関係者と世界中の取引先、国際的なバイヤーとセラーの集合体として、アジアで最も大きなトラベルフェアと位置づけられるものです。

東日本大震災から間もなく丸2年が経過するわけですが、震災直後に示した日本人の行動は世界中から賞賛され、世界が日本に感動した事実は記憶に新しいところです。「旅で示そう 日本の元気」というテーマには、日本人が世界へ旅に出かけることによって、「日本は元気になりました」というメッセージを発信したり、国内に向けても「日本の経済がここまで戻ったんだな」ということを国民の皆さんに実感していただいたり、そういう旅を通じたポジティブなイメージへの思いが込められています。

Q 今回は初めて、海外向けのテーマとして、「Japan-Treasure Islands of Tourism and Opportunity」という英文も用意されています。

古木委員長 日本語のテーマは、いわば、日本の国民に向けて、「旅で充実した生活を送り、楽しい生き方を考え、世界に日本の元気を旅を通して発信しよう」というメッセージを送るものです。旅博で来日する外国からの参加者は、アウトバウンドのビジネス領域では日本はまだまだ拡大し、高価値を生み出す旅行市場を有していますよ、そしてインバウンドの領域においては、日本には沢山の観光素材があり、見るもの、味わうもの、感じるもの、学ぶものなど、沢山の宝が埋もれた宝島なんですよ、というメッセージを伝えたいと考えています。「旅で示そう 日本の元気」にも、多分にインバウンドの観点からの意味合いも含まれていて、来日した皆さんには、「えっ、日本人たちは実際にこんなに楽しんでいて、国内は完全復活し

「東アジアの商談会」へ強化

JATA 菊間潤吾会長



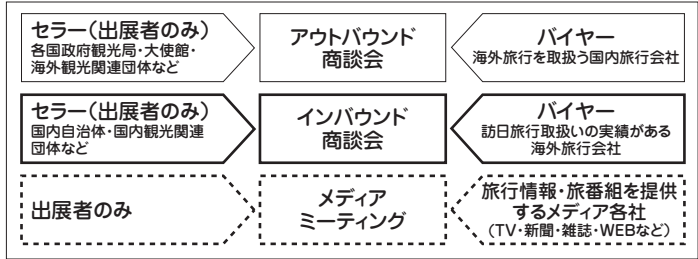
JATA 旅博の形になって今年で、3回目を迎え、商談会の規模も大型化してきています。年初に「旅行業の価値創造元年」という話をしましたが、旅行業者自身が様々な新しい情報にふれて、お客さまがお持ちでないものを商品化したり、インフォメーションとして提供しなければ、プロとしての存在感が問われるわけです。その意味で、商談会の強化は極めて重要であり、サプライヤーの皆さんには、これまで以上に色々な情報提供をお願いしたいし、旅行会社側にも情報収集という観点からの意義を再認識していただきたいと思えます。

また、韓国や台湾からもそれぞれのアウトバウンドを扱う皆さんに積極的な参加を促して、「JATA 旅博」東アジアのアウトバウンド」というイメージを強め、商談会にしても、サプライヤー側から「東アジアの商談会」という捉え方をしてもらえよう強化したい。「JATA 旅博」に行かないと、アジアの最新のトレンドが掴めないと言われるくらいにしたい、と考えています。

JATA旅博2013 「旅で示そう日本の元気」

～Japan- Treasure Islands of Tourism and Opportunity～

「海外・国内・訪日旅行を包含する一大イベントに」
2013年の旅博は、「変化」もキーワードの一つと言えるようです。古木委員長 まず、名称を「JATA旅博」に変更しました。「旅博」は、外国人の皆さんにも、TABIHAKUとして定着しはじめ、更にJATAならではの展示会とのブランドの浸透を図りたいからです。それから、開会式や商談会などの会場を会議棟から展示棟の東第6ホールに変更しますので、これまでのように展示棟と会議棟の間を移動する必要がなくなり、様々な行事に参加しやすくなります。さらに、国際観光フォーラムでは、今年から新たにアジア旅行市場を分析し、アジア各国におけるツーリズムの状



況や政治的環境なども報告して行く場とする予定です。日本の分析報告を先がけとして、東アジアの国や地域のスペシャリストを招聘し、来年度以降も定期的な開催を目指したいと考えています。今年度は、海外旅行だけでなく、訪日旅行や国内旅行も含む旅行市場の活性化を目指しつつ、新たな旅のスタイルを発信する旅の祭典としての「旅博」(展示会)、旅行産業の発展を討議する「フォーラム」、国内外のセラー・バイヤーが一堂に会する「商談会」を主なプログラムとして、旅行産業界全体のフラッグシップイベントの構築に向けて、確実な第一歩を踏み出したいと考えています。

Q 全体の構成スキームも大きく変わるということでしょうか。
古木委員長 より総合的な旅の展示会に進化したと言えると思います。改めて、整理すると、世界中から150を超える国や地域から旅行業関係者が参加する展示会としての「旅博」、アウトバウンドだけでなくインバウンドも含めた「国際商談会」、東アジア旅行市場分析など実践的なマーケティング・シンポジウムである「国際観光フォーラム」、JATAツーリズム大賞2013とツアーグラプリ2013という「顕彰事業」、開会式やレセプションなどの「公式行事」の5つのコンポーネントによって「JATA旅博2013」が構成される

ことになるわけです。特に、開会式については、ただ何となくイベントが始まりますというセレモニーにとどまることなく、「JATA旅博2013」全体の発信力を示す大事な場面でもありと考えており、出席者が皆「おおっ」と感じるようなインパクトがなければいけません。その中身について、今はまだ発表できる段階に至っていませんが、楽しみにお待ちいただければと思います。

○旅博(展示会)
旅博は、来場者に旅の楽しみ、おもしろさを体験していただけるよう世界・日本各地からのブース出展、主催者による旅情の醸成、テーマ企画展示などを会場内に効果的にレイアウトして、来場者に旅立ちのモチベーションを高めていただけるような展開とします。

○国際商談会
アウトバウンド商談会・インバウンド商談会・メディアミーティングで構成される商談会は、バイヤーとセラー・メディアとの情報交換、商品企画・造成商談等、さらに内容を拡大・拡充して参ります。

○国際観光フォーラム
アウトバウンド・インバウンド・航空それぞれのテーマを設定し、旅行マーケットの動向について、市場調査データの分析、様々な視点角度から各方面の専門家によるパネルディスカッションなどにより問題点・課題点を共有し、改善点・解決策を見出すシンポジウムを開催します。

○公式行事
開会式やレセプションなど旅博全体にかかわる各種行事を公式行事とし、旅博全体の一体感を醸成します。

○顕彰事業
JATAツーリズム大賞2013
ツアーグラプリ2013

○国際商談会
アウトバウンド商談会・インバウンド商談会・メディアミーティングで構成される商談会は、バイヤーとセラー・メディアとの情報交換、商品企画・造成商談等、さらに内容を拡大・拡充して参ります。

○国際観光フォーラム
アウトバウンド・インバウンド・航空それぞれのテーマを設定し、旅行マーケットの動向について、市場調査データの分析、様々な視点角度から各方面の専門家によるパネルディスカッションなどにより問題点・課題点を共有し、改善点・解決策を見出すシンポジウムを開催します。

○公式行事
開会式やレセプションなど旅博全体にかかわる各種行事を公式行事とし、旅博全体の一体感を醸成します。

○顕彰事業
JATAツーリズム大賞2013
ツアーグラプリ2013

Tourism For Tomorrow.

JATA旅博2013

JATA Travel Showcase 2013
2013年9月12日(木)～15日(日)
東京ビッグサイト 東1・2・3・6ホール

出展申込 受付中!

申込期日 4/30(火)

総来場者数
125,989名
を記録!! (2012年度)

早期割引
8% off!
申込期日
2月15日(金)

156の国と地域から、708企業団体が出展
アジア最大級の“体感型”旅行産業イベント!

出展のお申し込み・お問い合わせ先
JATA旅博推進室 [受付時間: 平日9:30～18:00]
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通商が関ビル4F
TEL: 03-5510-2004 FAX: 03-5510-2012
Email: event@jata-net.or.jp
[HP] <http://www.tabihaku.jp/2013/>

苦情事例に学ぶ⑤

今回のテーマ…旅券・査証

昨2012年に、

当消費者相談室に入ったご相談について、各申出区分の項目を見ますと、「旅券・査証」に関する申し出が前年比で約



150%と大幅に増加しています。査証に関しては、外国籍の方からの相談も多く寄せられておりますが、今回は、「募集型企画旅行の申し込み時に家族に外国籍がいるため、査証が必要か問い合わせをすると、旅行会社は不要と言っていたが、出発時の航空会社カウンターでは反対に査証は必要と言われ、家族全員が旅行を諦めざるを得なかった。旅行業者に責任はないのか！」という申し出から、旅行会社の対応について検証してみたいと思います。

申し出内容はこうです

旅行会社のカウンターで家族3名(夫婦+長女)のグアムツアーを申し込んだが、自分の妻が外国籍なのでグアムはビザが必要かどうか聞いてみた。するとその国籍であれば、不要だと言われたので安心していましたが、いざ出発当日、航空会社のカウンターで「奥様のパスポートを拝見いたしました。これではビザがないと出発できません」と言われて

しまった。航空会社のスタッフには、「旅行会社でビザが不要の国籍だ、と言われたから問題ないはずだ」と言っても、「ご主人様とお嬢様はご搭乗できますが、奥様はパスポートが機械読取式ではないので、これではご搭乗できません」とのこと。妻が行けずに自分と1歳の長女だけで行けるはずもなく仕方なく諦め、次の日に旅行会社で「楽しみにしていた家族旅行が台無しだ！今回払った旅行代金を全額返すのは当然だ！今度は会社負担でグアムに行かせろ！」と詰め寄った。旅行会社側は妻のパスポートを実際に見た訳でもなく、契約時に渡している条件書にパスポートやビザについては案内しているの

解決に向けての指針

まず大前提として渡航関連の問題は、国籍も重要ですが、人それぞれで条件が異なるため、渡航者自身の問題となります。例えば日本国籍であっても現地で労働等と判断されれば査証が必要なケースが出てくるでしょう。無査証で渡航先に滞在できることをイレギュラーなこととして捉えて、一定条件(滞在期間、旅券の残存有効期限、往復が第3国への航空券を所持、機械読取式やIC旅券であること等)が整っているために、無査証で滞在できると考えるべきです。

今回カウンターで質問を受けた旅行会社スタッフの方は、一言、【資料にはその国籍についてビザは不要とありますが、必ずご自身でも細かく大使館等に確認してください】とお客様へ確認をするべきでした。契

約時にお渡ししている条件書にも、「パスポートやビザについてはご自身で確認」するよう案内されているため、本来は通常規定対応でもよいはずですが、その一言がなく、特別な配慮として全額返金という判断となったようです。

《昨年あった旅券・査証等渡航関連の問題から提案》

海外ツアーへの参加者が、①目的地のビザが必要とは案内されていない！②トランジットのビザが必要とは案内されていない！③パスポート残存有効期限が足りない！④(日本国籍でも海外発行で)IC旅券や機械読取式の旅券ではない！⑤名前の綴り(長音表記HやU等へボン式以外の表記や新姓or旧姓か外国籍の綴り自体や姓名が逆等)でパスポートと航空券表記が食い違っている！等々といった定番ともいえないというトラブルが、残念ながら後を絶ちません。

中には、パスポートの査証欄をメモ書きにしてしまっていて出発できなかったケースもありますが、旅行会社にパスポートをコピーしてもらったのだから、責任は旅行会社にあるという主張をされる方がほとんどです。旅行会社として旅券を預かってコピーなどを取っていたりすると、右記のような問題が生じた場合、責任についての説明が大変困難となる場合があります。

繰り返しになりますが、大前提として、渡航関連の問題は、人それぞれで条件が異なるため、渡航者自身の問題となることを、消費者との対応の中でしっかりと念を押しておきましょう。

第5回 これは「旅行手配契約」

ではないだろうか？

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

昔から法務に携わる人の間で、「手配旅行契約ではなく、旅行手配契約ではないか」といわれています。今回は、これをキーワードに手配旅行について考えていきます。

券類が手配旅行の商品？

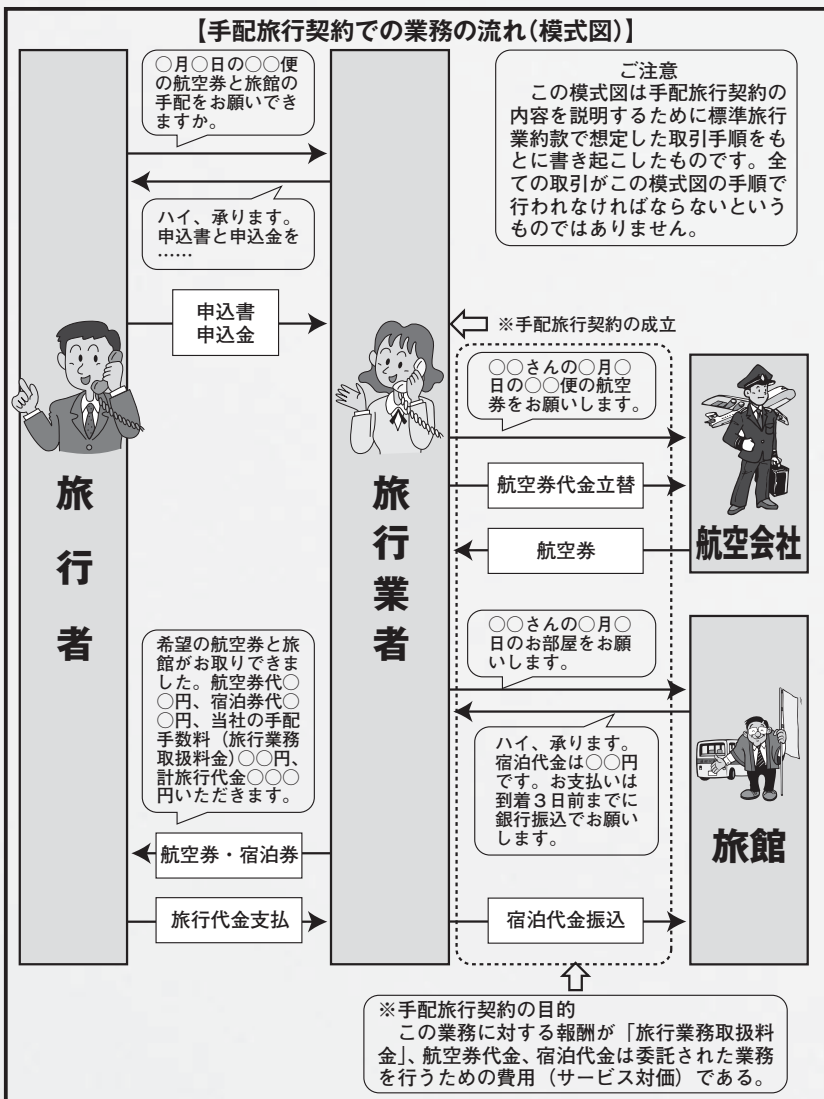
手配旅行契約とは航空券、乗車券、宿泊券などを売る契約であると考えている方が多いように見受けられます。手配旅行契約について、このような認識が行き渡った理由の一つに、宿泊契約や運送契約という「目に見えない商品」を券類に置き換えることで「目に見える商品にしつらえた」ことがあります。券類を引き渡すことと引き換えに旅行代金を收受し、券類をサービス提供者との精算に介在させることで全体の販売・精算システムを構築しました。こうして、券類が「手配旅行商品」と認識されるようになったのだと思います。この結果、運送機関の席が取れなかったり、旅館が取れないというときは券類が発券できない、すなわち売れる商品が作れない、だから手配旅行契約は成立しない……という考えが生まれることとなります。

手配旅行契約は「頼まれて買いに行く」契約

ところが、旅行業界全体から見れば、航空会社から航空券発券の権限を与えられたり、鉄道会社から乗車券の販売を委託されている会社は、僅かな数の会社に過ぎません。例えば、運送機関の代理発券ができない旅行業者が航空券の手配を頼まれたり、宿泊券契約のない旅館の手配を頼まれたり、航空会社やその代理店に航空券を買いに行ったり、直接旅館に連絡するなどして手配をしなければなりません。手配旅行契約の規定は、このような運送機関の代理人でもなく、宿泊券の発行もできない旅行業者を想定して作られています。つまり「お客様に頼まれて買いに行く」ことが手配旅行の目的（手配旅行契約第2条第1

項）であり、「頼まれて買いに行った」以上満席で席が取れなかった場合でも「買いに行ったことの手数料」はいただきますよ（手配旅行契約第3条）、ということになります。このように手配旅行契約では、実際に手配してみなければ結果はわからないのですから、お客様と旅行契約を締結した時点で目に見える商品が確定している訳ではありません。あたかも特定の商品があるような印象を与える「手配旅行契約」ではなく、「旅行手配契約」であるべきだ、という意見がでてくるのは、こういった理由からでしょう。（平石）

【手配旅行契約での業務の流れ(模式図)】





「行こうよ!東北」商品企画コンテスト 会長賞に岩手県「ソウルフード&B級グルメ満喫」の旅 6県対象のツアー各2コース、計12作品を優秀賞に選ぶ

日本旅行業協会（JATA）国内旅行推進委員会は1月24日に開催した会議で、JATA東北復興支援プロジェクト「行こうよ!東北」商品企画コンテスト

秋田・岩手・宮城・山形・福島

『山寺』を専門家と巡る旅は、50年に一度という山寺立石寺の御開帳見学を最大

で応募のあった作品の中から、(株)エヌオーイーが応募した「いわて・みやこソウルフード&B級グルメ満喫!コンパクトでも内容ギッシリ1泊2日」(岩手県)に会長賞、(株)ジャルパックの「高島・檜下宿と50年に1度の御開帳『山寺』を専門家と巡る旅」(山形県)に国内旅行推進委員長賞を贈ることなどを決定しました。

会長賞に輝いた「いわて・みやこソウルフード&B級グルメ満喫!コンパクトでも内容ギッシリ1泊2日」は、誰もが「こんなところに行きたかった」と感じ

時間をたっぷり取る工夫を凝らしています。縁結びの「若松寺」では開運を授ける和尚との握手会を予定したり、風情

商品企画コンテストでは、JATAが昨年12月に実施した同プロジェクトに参加した会

「被災地の見学も織り込み、地域の現状を垣間見ることができると、お土産も

300年を超える古民家宿に宿泊し、希望者は農業体験も可能」と

員各社から商品企画案を募集。応募があった

「山寺を専門家と巡る旅」に国内旅行推進委員長賞

また、国内旅行推進委員長賞が贈られる「高島・檜下宿と50年に1度の御開帳

作品の中から商品企画コンテスト

また、国内旅行推進委員長賞が贈られる「高島・檜下宿と50年に1度の御開帳

力のアピールしています。

が、青森・



宮古市の「魚菜市場」

また、国内旅行推進委員長賞が贈られる「高島・檜下宿と50年に1度の御開帳

力のアピールしています。



縁結びの寺として知られる「若松寺」

JATA東北復興支援プロジェクト「行こうよ!東北」商品企画コンテスト表彰コース

	優 秀 賞			
	会 社	商品名	会 社	商品名
青森県	(株)ユーラシア旅行社	充実の白神山地ハイキングと日本海望む絶景列車「リゾートしらかみ」	(株)びゅうトラベルサービス	青森～函館の縄文文化遺跡群をたっぷりじっくりめぐる3日間
秋田県	近畿日本ツーリスト(株)	日本一の祭りばやし「花輪ばやし」と日本最古の木造芝居小屋「康楽館」の観劇	(株)イーホリデーズ	秋田2大有名温泉と観光地を巡る!満喫の3日間
岩手県	(株)エヌオーイー	いわて・みやこソウルフード&B級グルメ満喫!コンパクトでも内容ギッシリ1泊2日	(株)毎日企画サービス	東北海岸トレイル(北山崎遊歩道)と陸中海岸「青の洞窟」探検
宮城県	京王観光(株)	「ローカル線でめぐる三陸復興応援ツアー」	(株)ユーラシア旅行社	地元語り部に聞く南三陸・気仙沼の今と、変わらぬ美景・松島の旅
山形県	(株)ジャルパック	高島・檜下宿と50年に1度の御開帳「山寺」を専門家と巡る旅	(株)風の旅行社	出羽庄内・月山山麓で作るmyとかんじき
福島県	クラブツーリズム(株)	がんばろう東北 旅で笑顔を咲かせよう 語り部ガイドと元気に巡る～福島復興応援ツアー～	(株)日本旅行	松川浦震災語り部と新島八重の足跡を訪ねて

◆JATA 会長賞：(株)エヌオーイー
◆国内旅行推進委員長賞：(株)ジャルパック

◇青森県賞：(株)ユーラシア旅行社、(株)びゅうトラベルサービス
◇秋田県賞：近畿日本ツーリスト(株)、(株)イーホリデーズ
◇岩手県賞：(株)エヌオーイー、(株)毎日企画サービス

◇宮城県賞：京王観光(株)、(株)ユーラシア旅行社
◇山形県賞：(株)ジャルパック、(株)風の旅行社
◇福島県賞：クラブツーリズム(株)、(株)日本旅行

平成24年 出国日本人数推計値

2012 Japanese Overseas Travelers

月 Month	出国日本人数 Japanese Overseas Travelers			平成25年1月25日 (単位:人 / Unit: Persons)	
	平成22年 2010	平成23年 2011	平成24年 2012	伸率(対23年) Change %	伸率(対22年) Change %
1 Jan.	1,264,299	1,282,348	1,331,144	3.8	5.3
2 Feb.	1,289,825	1,391,193	1,572,587	13.0	21.9
3 Mar.	1,563,113	1,420,584	1,737,033	22.3	11.1
4 Apr.	1,212,959	1,114,906	1,410,963	26.6	16.3
5 May	1,262,453	1,152,339	1,431,204	24.2	13.4
6 Jun.	1,312,608	1,267,227	1,481,674	16.9	12.9
1~6 Jan~Jun.	7,905,257	7,628,597	8,964,605	17.5	13.4
7 Jul.	1,405,335	1,465,379	1,598,016	9.1	13.7
8 Aug.	1,642,240	1,786,412	1,964,041	9.9	19.6
9 Sep.	1,541,041	1,637,158	1,622,996	-0.9	5.3
10 Oct.	1,437,105	1,517,525	1,470,289	-3.1	2.3
11 Nov.	1,397,424	1,497,704	*1,440,000	*-3.9	*3.0
12 Dec.	1,308,822	1,461,425	*1,430,000	*-2.2	*9.3
7~12 Jul~Dec.	8,731,967	9,365,603	*9,525,000	*1.7	*9.1
1~12 Jan~Dec.	16,637,224	16,994,200	*18,490,000	*8.8	*11.1

出典は「日本政府観光局(JNTO)」

注1: 出国日本人数の平成22年および平成23年は確定値、平成24年は暫定値、*部分はJNTOが独自に算出した推計値である。

注2: 出国日本人数(確定値・暫定値)は法務省資料を転記した数値である。

平成24年 訪日外客数推計値

2012 Visitor Arrivals

月 Month	訪日外客数 Visitor Arrivals			平成25年1月25日 (単位:人 / Unit: Persons)	
	平成22年 2010	平成23年 2011	平成24年 2012	伸率(対23年) Change %	伸率(対22年) Change %
1 Jan.	640,346 (437,752)	714,099 (505,543)	684,819 (485,860)	-4.1 (-3.9)	6.9 (11.0)
2 Feb.	664,982 (514,106)	679,393 (506,441)	547,948 (364,537)	-19.3 (-28.0)	-17.6 (-29.1)
3 Mar.	709,684 (484,298)	352,676 (190,730)	678,748 (452,568)	92.5 (137.3)	-4.4 (-6.6)
4 Apr.	788,212 (601,872)	295,826 (108,820)	781,501 (582,511)	164.2 (435.3)	-0.9 (-3.2)
5 May	721,348 (536,880)	357,783 (183,799)	669,061 (473,662)	87.0 (157.7)	-7.2 (-11.8)
6 Jun.	677,064 (511,123)	432,883 (282,118)	683,096 (511,483)	57.8 (81.3)	0.9 (0.1)
1~6 Jan~Jun.	4,201,636 (3,086,031)	2,832,660 (1,777,451)	4,045,173 (2,870,621)	42.8 (61.5)	-3.7 (-7.0)
7 Jul.	878,582 (714,623)	561,489 (396,559)	846,967 (666,623)	50.8 (68.1)	-3.6 (-6.7)
8 Aug.	802,725 (613,413)	546,503 (373,195)	774,014 (592,810)	41.6 (58.8)	-3.6 (-3.4)
9 Sep.	717,756 (498,421)	538,727 (323,947)	658,011 (430,025)	22.1 (32.7)	-8.3 (-13.7)
10 Oct.	727,278 (507,872)	615,701 (404,377)	705,641 (480,254)	14.6 (18.8)	-3.0 (-5.4)
11 Nov.	634,818 (435,315)	551,571 (358,056)	*648,600	*17.6	*2.2
12 Dec.	648,380 (506,299)	572,101 (423,650)	*689,700	*20.6	*6.4
7~12 Jul~Dec.	4,409,539 (3,275,943)	3,386,092 (2,279,784)	*4,322,900	*27.7	*-2.0
1~12 Jan~Dec.	8,611,175 (6,361,974)	6,218,752 (4,057,235)	*8,368,100	*34.6	*-2.8

出典は「日本政府観光局(JNTO)」

注1: 訪日外客数の平成22年、23年は確定値、平成24年は暫定値、*部分はJNTOが独自に算出した推計値である。

注2: 訪日外客数(確定値・暫定値)は法務省資料を基にJNTOが算出した数値である。

注3: 訪日外客数(確定値・暫定値)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り、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。

注4: ()内は、総数のうちの観光客数である。

2012年の年間出国者数は1849万人 2000年以来12年ぶりに過去最高を更新

日本政府観光局(JNTO)が1月25日に発表した出国日本人数推計値によると、昨年12月は前年同月比2・2%減の143万人にとどまり、前年同月比ペースでは昨年9月から4カ月連続でマイナスを記録する形となりました。

しかし、昨年1月から12月までの累計では、前年比8・8%増の1849万人に達して、出国日本人の年間総数としては初めて1800万人

の大台を突破。2000年に記録した1781万8000人を上回り、過去最高を更新しています。

昨年1月から6月までの上半期の出国者数が前年同期比17・5%増の896万4605人を記録し、東日本大震災の影響で海外旅行需要が一時的に低迷した一昨上半期の反動もあって、2桁後半の高い伸び率を示していました。7月から12月までの下半期は、実数

こそ952万5000人に達して上半期の実績を上回ったものの、前年同期比では1・7%増と1桁前半の低い伸びにとどまりました。

訪日外客は一昨年に近づく 836万人に

一方、JNTOによると、昨年12月の訪日外国人旅行者数は、前年同月比20・6%増の68万9700人を記録し、昨年

1年間では前年比34・6%増の836万8100人となりました。

しかし、東日本大震災と東京電力の福島第一原子力発電所事故の影響で訪日外国人旅行者数が大幅に減少する前の2010年と比較すると、急回復は示したものの、2012年の年間数値は2・8%減で依然としてマイナスにとどまっています。

JNTOでは、中国市場の早期回復や東南アジア市場のさらなる拡大など、訪日外国人旅行者の量的および質的な向上を図るため、「2013年も引き続きオーストラリアやインドネシアなどへの訪日旅行誘致施策に取り組んでいく」と説明しています。

社会貢献委員会

ユニバーサルツーリズム実践セミナー 羽田空港で座学に加え高齢者疑似体験も

日本旅行業協会（JATA）社会貢献委員会・バリアフリー旅行部会は1月23日、全日本空輸（ANA）、東京国際空港ターミナル（TIAAT）の協力により「ユニバーサルツーリズム実践セミナー」を開催しました。

同セミナーには会員会社の17人が参加し、旅行会社がバリアフリーツアーを企画・催行する際に必要な情報・留意点について関係者から説明を受けた後、実際に参加者にも高齢者疑似体験をしていただきました。

JATAバリアフリー旅行部会の田中部長はセミナーの冒頭で、「急速に進

む超高齢社会の中で、社会的インフラの整備、医療機器の発達により、高齢者や障がいのある方の外出や旅行への参加の機会も増えている」と指摘。「バリアフリー法など社会インフラの整備が進み、受入施設側の意識も高まっており、旅行会社しかできないCSR活動、ビジネス

チャンスととらえ、取り組むことが重要だ」と語りました。

TIAATの原直子マネジャーからは、計38回にわたるユニバーサルデザインワークショップを通して検証を行い、でき上ったエレベーターや多機能トイレなどの施設について説明がありました。特に、トイレの前の触知案内図の利用が少ない現状などを踏まえ、お客様のスタンスや視点で従来の方法を検証し、既成概念にとらわれずに、シンプルかつ実用性を重視することの大切さなどが強調されました。現場での細かな点に配慮した整備が行われており、お客様への対応が常に進化していることもうかがわれました。

田中部会長が実際の業務で発生した事例などを紹介した後、ANA「おからだの不自由な方の相談デスク」の西村一美

主席部員から、同社の取り組みとともに、搭乗にお手伝いが必要なお客様に対して旅行会社が留意する点・お客様に確認すべき点についての説明がありました。

「お客様のスタンスや視点で検証」

Googleを装着し、白内障を実感してもらった体験では、普通の文字サイズの書面も非常に読みづらいことも分かり、参加者からは「お渡しする書類などへの配慮が必要」「お客様と相対する旅行会社としても大変に参考になった」などの感想が聞かれました。

「今後の予定」

今年度のユニバーサルツーリズムセミナー大阪・3月6日（水）

※来年度から全国に広げ開催予定です。

「高速ツアーバス」の定義に関するQ&Aについて

平成25年1月7日
（一社）日本旅行業協会

○全体的に

Q1. 旅行者の依頼により旅行会社が手配する、「手配旅行」や「受注型企画旅行」の扱いはどうなりますか。

A1. 「高速ツアーバス」は、旅行会社が募集型企画旅行として実施するものが対象であり、「手配旅行」、「受注型企画旅行」は「高速ツアーバス」には該当しません。

Q2. バスを利用した募集型企画旅行で宿泊サービスを付加した場合、「高速ツアーバス」に該当しますか。

A2. 「宿泊サービス」が提供されていれば、「高速ツアーバス」には該当しません。（バス車中泊は宿泊サービスではありません）

○TDR、USJ等参加の場合

Q3. 募集型企画旅行としてバス（片道のみ）と付随サービス（入場券）を提供します。その場合は「高速ツアーバス」に該当しますか。

A3. 「付随サービス」が提供されており、その日程が旅程管理及び特別補償の対象となっている場合は、「高速ツアーバス」に該当しません。

Q4. バスの片道、往復の利用を問わず、募集型企画旅行として、付随サービス（入場券：年間パスポート等を除く）を併せて提供しますが、行程の途中に宿泊するため途中下車（乗車も含む）する場合は、「高速ツアーバス」として扱われますか。

A4. 「付随サービス」が提供されており、その日程が旅程管理及び特別補償の対象となっている場合は、高速ツアーバスではありません。ただし、片道、往復を問わずバスのみ利用の場合は、「高速ツアーバス」に該当します。

○付随サービスの提供関連

Q5. 募集型企画旅行でアウトレットでの買物を目的としたバスツアーを販売します。その場合、「高速ツアーバス」に該当しますか。

A5. アウトレットモールにおける活動が旅行の日程として募集広告、契約書面に明記され、その日程が旅程管理及び特別補償の対象となっている場合は「高速ツアーバス」に該当しません。

○スキー、登山の場合

Q6. 募集型企画旅行でスキーや登山バスを販売しますが、「高速ツアーバス」に該当しない要件を教えてください。

A6. ①バスの乗降場所がスキー場や登山口以外に設定されていないこと、②スキー、登山を目的としたお客様と、それ以外を目的とする旅行者が混乗しないこと、③スキー、登山の活動が旅行の日程として募集広告、契約書面に明記され、その日程が旅程管理及び特別補償の対象となっていること、以上の3点が主要要件です。

Q7. Q6の回答において、③は具体的にどのような内容を指すのですか。

A7. 往復の場合は往路のバス降車後から復路のバス乗車前まで、片道の場合はバス降車後に実施されるスキーや登山が募集広告、契約書面に明記され、スキーや登山を含めた旅行の日程が旅程管理及び特別補償の対象となっていることです。

○その他

Q8. 高校野球の応援で甲子園球場往復のバスを募集型企画旅行で実施します。これは高速ツアーバスに該当しますか。

A8. 観戦が募集広告、契約書面に明記され、その日程が旅程管理及び特別補償の対象となっている場合は、「高速ツアーバス」に該当しません。

底堅い動き維持する海外旅行市場 モノづくりの地域特性も下支え

高西善一郎 中部支部長
(株)日本旅行・中部営業本部長

日本を代表する世界的な自動車メーカーであるトヨタをはじめ、モノづくりで知られる中京圏。JATA中部支部では、若年層市場の活性化、社会貢献活動や人材確保など、地域特性を踏まえた積極的な活動を展開しています。高西支部長にお話をうかがいました。

伸び目立つ東南アジア方面

Q 中部地域における海外旅行動向について、お聞かせください。

高西支部長 中部国際空港からの出国者数をみると、2012年は167万3745人を記録して、対前年で103・6%、対前々年でも102%という結果となり、東日本大震災が発生する以前の水準まで回復しています。2012年には中国や韓国との外交問題な



高西善一郎 中部支部長

どもあり、懸念される状況でしたけれども、それほど大きな影響は出なかったようです。

具体的に国・地域別では、中国が前年比5・2%減、台湾が同2・8%減でマイナスとなりましたが、逆に、韓国は10月以降、前

年割れしたものの7・5%増とプラスを維持しました。さらに、東南アジア各国の伸びが目立っており、タイが16・2%増、ベトナムが9・9%増、シンガポールが6・1%増、フィリピンが2・0%増などとなっています。

Q 東南アジアが好調な理由は何かでしょうか。

高西支部長 それぞれの国々で急速に経済が成長しているというところもあるでしょうし、モノづくりの中京圏ならではの特性も指摘できるかもしれません。トヨタ

をはじめとする多くのメーカーが中京圏には存在しており、視察を含めた法人需要が堅調に推移していることも、漸増ではありますけれども、2010年からの右肩上がりを下支える形となっています。

また、海外進出を視野に入れているメーカーが、今後の急成長が見込まれる東南アジアへの視察を繰り返すケースも珍しくなく、そのまま純粋な観光需要に結び付くわけではありませんけれども、

将来のインバウンドも含めたツーウェイリズムへの道筋を開くような動きへ着実につながっていくだろうと期待しています。

Q 海外旅行市場の拡大に向けて、若年層マーケットの活性化が

若年層の掘り起こしも推進

若年層の掘り起こしも推進

全国的な課題となっています。

高西支部長 中部支部では、愛知・岐阜・三重の3県と名古屋

市、名古屋商工会議所、中部経済連合会、中部国際空港などで構成する中部国際空港利用促進協議会と協力し、若年層の海外旅行促進を図るため、18〜29歳を対象に

「海外旅行での印象的な体験」を写真とコメントで募集する「ワールドリポートコンテスト」を、昨年12月から3月末までの期間で実施しており、今後も需要促進のため全面的に協力させていただきたいと考えています。

Q JATA中部支部では、早くから社会貢献活動にも取り組んできておられます。

高西支部長 もともと1990年代後半から、三重県にある児童養護施設の子どもたちを、スペイン村や長島温泉など県内の観光地へ招待していたことがベースにあり、2000年代に入ってから

は、熊野古道が国の史跡に指定され、「世界文化遺産」への登録準備なども進められるようになる中で、清掃ハイイクなども実施するようになりました。

Q 海外旅行市場の拡大に向けて、若年層マーケットの活性化が

若年層の掘り起こしも推進

います。福井地区委員会では8年

ほど前から、県内の海水浴場や遺跡、温泉街などを中心に清掃活動がスタートし、愛知県でも

2010年から2年続けて香風溪で清掃活動を行った後、昨年も半田市街で清掃活動を実施しました。参加者からも好評で「こういう活動は、ぜひ続けて欲しい」との要望を沢山いただいています。

Q 旅行業界で働く人材の確保という面では如何ですか。

高西支部長 昨年11月に、愛知県産業労働部就業促進課主催の「業界説明会」に協力・参加しました。県による若者就労ミスマッチ解消支援事業として実施されたのですが、若年層の就業率改善を図る行政側と、優秀な人材を集めて離職率も低下させたい業界の意向とがぴったりと重なりました。流通業界など他業種との合同説明会でしたが、来年度も、ぜひ、今年度を実施した「企業マッチングセミナー」（愛知労働局主催）とともに同様の取り組みを行ってきたいと考えています。

中部支部としては、地域の活性化に向け、中部運輸局や中部広域観光推進機構、自治体と意欲的に連携し、活動したいと考えています。

高西支部長

高西支部長

●支部活動報告

北海道支部

●1月10日 観光業界新年交礼会を開催。

東北支部

●1月8日 幹事会を開催。支部活動報告、支部役員補欠選任に関する件、また、同日行われた新春交賀会の最終確認を行った。

関東支部

●1月10日 栃木県地区委員会が、訪日旅行推進委員会主催の「訪日外国人受入促進地域フォーラム(栃木)」に運営協力。

●1月15日 千葉県地区委員会賀詞交歓会を三井ガーデンホテル千葉にて開催。国土交通省関東運輸局、千葉県森田知事をはじめ自治体、関係団体、法人、会員等、約80名参加。

●1月16日 埼玉県地区委員会賀詞交歓会を秩父のナチュラルファームシティ農園ホテルにて開催。国土交通省関東運輸局をはじめ自治体、関係団体、法人、会員等、約120名参加。

●1月17日 山梨県地区委員会にて苦情対応セミナーを開催。

●1月21日 長野県地区委員会にて苦

情対応セミナーを開催。

●1月28日 神奈川県地区委員会賀詞交歓会を横浜のホテルニューグランドにて開催。国土交通省関東運輸局をはじめ神奈川県知事をはじめ、自治体、関係団体、法人、会員等、約160名参加。

中部支部

●12月21日 幹事会を開催。

●1月8日 福井地区賀詞交換会を開催。

●1月9日 愛知賀詞交換会を開催。

●1月10日 石川賀詞交換会、三重賀詞交換会、岐阜賀詞交換会をそれぞれ開催。

関西支部

●1月7日 JATA関西支部年賀会を開催。

ザ・リッツ・カールトン大阪で開催された年賀会には、ご来賓の大黒伊勢夫近畿運輸局長をはじめ関西総領事館、国内・海外の関係機関の方々と、業界からはJATA本部の中村達朗理事長を含め会員会社を合わせて413名が参加。

年賀会では新年のさらなる飛躍を誓うとともに、特別ゲストとしてお招きした甲陽音楽学院講師によるジャズ演奏も楽しんだ。



甲陽音楽学院の皆様には「ジュピター・スタンダードモデル」で年賀会を盛り上げていただきました。

中四国支部

●1月13～14日 広島空旅を開催。

●1月15日 賀詞交換会、第3回幹事会を開催。

九州支部

●12月13日 幹事会を開催。上期の支部活動報告を行い、次年度の事業計画について協議した。

●12月17日 国内旅行委員会を開催。「行くバイ！東北キャンペーン」の成果等について意見交換し、次年度の事業計画について協議。

●12月19日 海外旅行委員会を開催。次年度の活動計画について協議。

●12月20日 「行くバイ！東北キャンペーン」抽選会を実施。

●12月20日 実務委員会を開催。

●12月26日 消費者相談委員会を開催。

●1月8日 JATA九州支部新年賀詞交換会を開催

賀詞交換会には、佐藤九州運輸局長をはじめとするご来賓の方々をはじめ、会員各社、航空会社、旅館・ホテルなどから409名が参加。九州産業高校書道部の皆さんによるパフォーマンス書道も披露され、大いに盛り上がりました。



九州産業高校書道部の皆さんによるパフォーマンス書道



懇親会の様子

沖縄支部

●12月21日 国内旅行委員会を開催。国内旅行委員会が主催する「かなたタラソ沖繩とギンバル訓練場跡研修視察」について、申込状況の報告と内容の最終確認を行った。また、次年度の事業計画について協議した。

●1月8日 「かなたタラソ沖繩とギンバル訓練場跡研修視察」を実施。新たな観光素材の発掘と沖繩東海岸地区基地跡地利用について学んだ。



円安は海外旅行の減少を招くか

2012年末の政権交代をきっかけにリーマンショック以降続いてきた円高局面に変化が起きています。円安はインバウンド促進にはよい知らせですが、反面で海外旅行需要に水を差すようなものとなるおそれはないのでしょうか。過去のデータを読み解くことで、この問いに答えます。

一般論として為替レートの変化は海外旅行需要に影響するかと問われれば、その答えは「YES」でしょう。図1はこの10年間のウォン／円レートと韓国への日本人旅行者数の推移を示したのですが、ウォンが高くなった2005年から2007年にかけては旅行者数の減少傾向が続き、リーマンショックを経て旅行者数が増えた後も、ウォンのレートの微妙な浮き沈みと旅行者数の増減の間には割合はつきりとした運動が見られます。ところが海外旅行者の総数と円／USDのレートをとると長い期間で比較した図2では為替レートと旅行者数の間にはあまりはつきりとした運動は見られません。これについてはUSDドルだけでなくユーロや元、ウォン、オーストラリアドルなど、他の通貨も考慮に入れるべきかもしれません。しかし筆者はそもそも海外旅行の総需要の変化を為替レートの変動によって有効に説明するのは難しいだろうと考えています。個別のデスティネーションでは説明力があるとしても海旅全体では為替以外の様々な要因が影響力を持つからです。

円安は海旅総数の減少に結び付きにくい？

図3は図2で示した円／ドルレートと旅行者数の関係を、横軸を為替レート、縦軸を旅行者数とするグラフで表現しなおしたものです。このグラフでは円高と旅行者増が同時に進むとグラフの線が右上へ動き、円安と旅行者減が同時進行すればグラフの線は左下へと動きます。実際に80年からスタートしてだんだんと右上へと動いて行く線を目で追って行ってみると、右上へと大きく動いた部分は多いのに、左下へ動いたところはほとんどないことがお分かりになると思います。このグラフから円／ドルレートと海外旅行者総数の関係について次のようなことが言えるのではないかと思います。

「円高（対USDドル）と旅行者総数増の相乗的な関係は顕在化しやすい反面、円安（同様に対USDドル）は単独では旅行者総数の減少に結び付きにくい。」
為替レートは海外旅行市場に影響する

黒須宏志
旅行市場動向のリサーチャーとして講演・寄稿などで活躍中。公益財団法人日本交通公社の主任研究員。1964年生まれ。

要素のひとつではあるが、円安になったからといって、それが直ちに旅行者心理に影響するかなんかの言説は明らかな誤りであり、むしろ業界人としてはパッケージ商品などの提供を通じ、業界が激な為替変動などの外部環境変化を和らげる働きをしていることを、胸を張って主張すべきだと考えます。

図1 ウォン／円レートと訪韓旅行者数

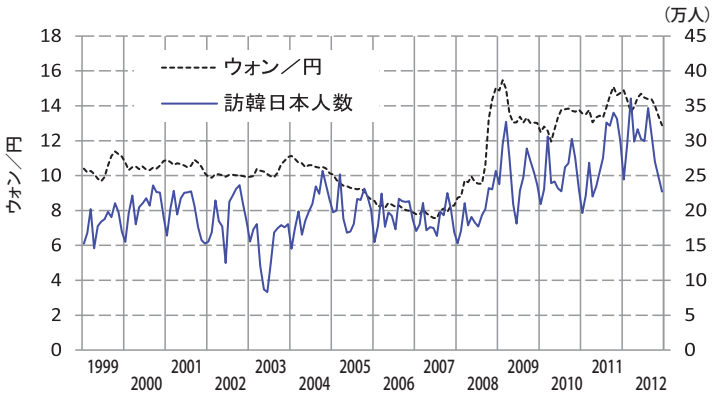
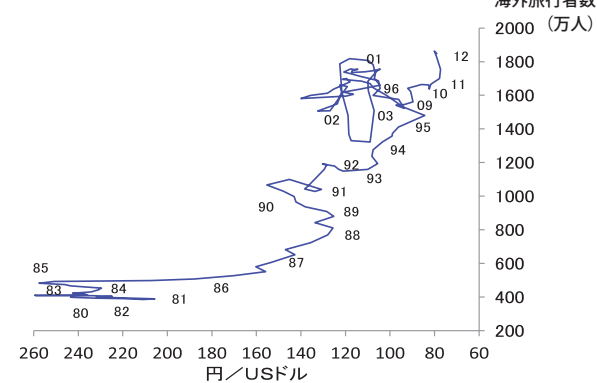
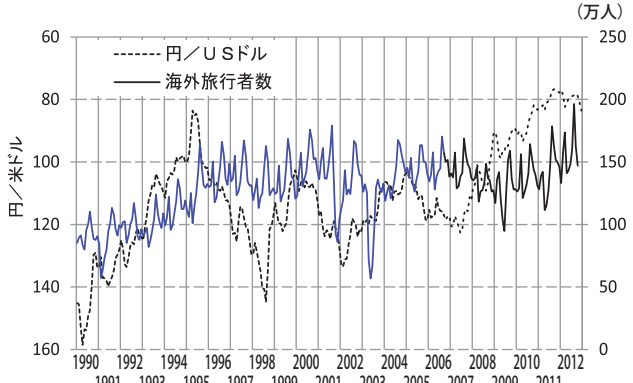


図3 円／USDレートと海外旅行者数長期推移



(注)四半期ごとの数値をプロットしたもの、旅行者数は移動年計の値を用いている

図2 円／USDレートと海外旅行者数



要人往来

2012年の日本人出国者数が過去最高の1849万人を記録しました。JATAを訪ねられる要人の方々も日本市場の底力に驚かれています。今年はますます日本市場に注目が集まることでしょう。



ゲオルギ・ヴァセイレフ
駐日ブルガリア特命全権大使



デアアンドブレフ・ブルガリア経済エネルギー観光大臣から
菊間会長に記念品の贈呈



アズラン・マレーシア政府観光局東京事務所所長(中央左)を囲んで



マルコス・ロドリゲス駐日キューバ特命全権大使(左)

ブルガリア観光大臣を表敬訪問 観光促進について意見交換

ブルガリア 12月14日(金)

JATA菊間会長らがデアアンドブレフ・ブルガリア経済エネルギー観光大臣を表敬訪問。デアアンドブレフ大臣は「ブルガリアにはバラやワインに加えて、ユネスコ世界遺産やスパリゾート、新しく発見された遺跡など、多様な観光素材が多く、日本人観光客を引き寄せるポテンシャルがあります」と説明したのに対し、菊間会長は、「ここ数年、日本人観光客は中央・東ヨーロッパへの興味が深まり、今後バルカン半島の国々への観光客が増えるのではないかと考えています。観光素材が豊富なブルガリアは観光促進を行う最もよいタイミングだと思います」と応えました。

国際観光見本市へのJATA視察団の派遣を要請 キューバ 12月18日(火)

マルコス・ロドリゲス駐日キューバ特命全権大使

JATA菊間会長らを訪問し、キューバ政府の観光開発策について話されました。「現在キューバ政府は国際観光の開発に取り組んでおり、インバウンド・ツーリズムのために宿泊施設やさまざまなインフラを整備しています。今後、特に日本からの観光客を増やしていきたいのでご協力をお願いしたい」。また、2013年5月7日～10日に行われるキューバ国際観光見本市(FIT Cuba)への参加、そしてJATA視察団の派遣を要請されました。

菊間会長らは、「キューバへの日本人観光客を増やすために、日本で提供されているツアーを増加させたい。旅行会社を対象にしたセミナーや、一般消費者のために、メディアでのプロモーションに取り組んでいただければ、日本からの観光客の増加が期待できます」などと意見交換しました。

チャーター便就航も視野に観光客誘致を推進

ブルガリア 1月9日(水)

ゲオルギ・ヴァセイレフ駐日ブルガリア特命全権大使

駐日ブルガリア特命全権大使ゲオルギ・ヴァセイレフ閣下がJATA本部を訪問し、中村理事長らと懇談されました。「かつて7つの文明が栄えた国であるブルガリアでは現在でも豊富な文化遺産やスパリゾート、またバラ祭りなどの無形遺産といった観光素材が存在しております。2014年は日本・ブルガリア外交関係再開55周年の年ですから、チャーター便の就航を始め、日本からの観光客増加に繋がる活動を進めていきたい」

中村理事長らは、「ブルガリア政府のサポートをいただき嬉しく思っています。日本人は個人旅行というより、団体旅行に参加しますから、旅行会社を対象に、ブルガリアに関する詳しい情報を提供していただきたい。加えて、チーム・ヨーロッパ事業に参加していただければ日本人観光客の増加が期待できるでしょう」と応えました。

航空座席の供給増など意見交換

マレーシア 1月18日(金)

アズラン・マレーシア政府観光局東京事務所所長

観光促進におけるJATAの協力に対して、お礼状を渡されました。菊間会長はマレーシア政府観光局の日頃の協力に謝意を述べるとともに、「今後日本からの観光客を増加させるためには、観光促進を行い、航空座席供給を増やす必要があります」と指摘。アズラン所長は「日本・マレーシア間の航空座席供給を増加させるべく、直行便だけでなく、アジア経由のオプションを増やせば日本人の観光客の拡大が期待できると思います。マレーシア政府観光局は、シニア層、レディース層、学生層などを対象としたPRを行っていく予定です」などと応じました。



JATA TABIHAKU 2013 -Travel Showcase- Get an 8 % Early Bird discount by February 15, 2013.

We are pleased to announce that JATA TABIHAKU 2013 will be held from 12 to 15 September at the Tokyo Big Sight.

It is one of the largest B2B2C tourism events in Asia consisting of the Tourism Forum, Business Meeting, Travel Showcase and Awards Commendation.

In 2013, the name of our event has been changed from JATA Tourism Forum & Travel Showcase to JATA TABIHAKU. It is shorter and much more memorable!

For easier access and save your time, the place of the Business Meeting has been changed to the East Exhibition Hall which is the same building with the Travel Showcase. Closer place will allow you to join more attractive programs without long walk!

In the Tourism Forum, a Market Analysis for Asian Tourism will be implemented from this year. It will provide effective analysis and carry out an in-depth discussion.

In 2013, we will look into Korea, Taiwan, Hong Kong, etc and those countries' representatives will be invited.

Official Programs

Programs including the Opening Ceremony, Today's Current in Asia, and Reception will be held to expand industry information and further communication.

Awards Commendation [JATA Tourism Award 2013/Tour Grand Prix 2013]

JATA Tourism Award 2013

For more information please visit our website.
We look forward to your visit to JATA TABIHAKU 2013!
<http://www.tabihaku.jp/2013/en/>

JATA Travel Showcase Promotion Office
TEL:03-5510-2004 FAX:03-5510-2012
event@jata-net.or.jp

Those organizations, corporations, or individuals who have contributed to the development of travel destinations or stimulated the demand for tourism will be rewarded for their achievements.

Tour Grand Prix 2013

The tour product with significant marketing powers, inbound, outbound, or domestic travel, with goals to increase tourist demands will be awarded.

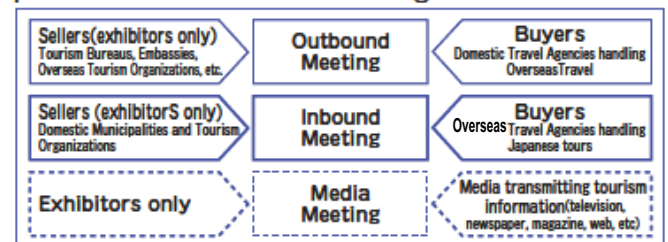
Tourism Forum

Practical marketing strategies for challenges in various countries will be discussed through cases in Japan.

Symposiums will be held discussing improvements and solutions of the travel industry through different perspectives and marketing research. Specialists will set themes of outbound, inbound, and airline to discuss the problems and challenges the industry will face.

Business Meeting

Since last year, the Business Meetings have set stronger emphasis on international affairs by including inbound sessions as well as outbound. The Business Meetings, comprised of outbound, inbound, and media meetings, will expand the industry by further contributing to the development of new products and information exchange.



Travel Showcase

The Travel Showcase is an exhibition where over 150 different countries and regions, domestic tourism organizations and travel industry professionals exhibit to introduce latest tourism information and travel products directly to the visitors. In 2012, nearly 130,000 people visited the Travel Showcase that was the highest number ever.

At the Travel Showcase, visitors experience the joy of traveling through the world of exhibitions laid out in sections of different themes to motivate them to go traveling.

“Let’s Go to Tohoku!” Product Planning Contest

The Chairperson’s Award Goes to the Trip Plan Called “Enjoy soul food & a B-level gourmet experience! Compact and full one night/two days in Miyako, Iwate”

-The Domestic Travel Promotion Committee Chairperson’s Award is Presented to “Travel with an expert to Yamadera and Jakushoji Temples.”



Sanriku Railway

At its meeting on January 24, the Japan Association of Travel Agents (JATA)’s Domestic Travel Promotion Committee decided on the winners of the “Let’s Go to Tohoku!” Product Planning Contest, which is part of JATA’s Northeastern Japan Reconstruction Support Project. The Chairperson’s Award was presented to NOE Corporation for its trip plan called “Enjoy soul food & a B-level gourmet experience! Compact and full one night/two days in Miyako, Iwate.” The Domestic Travel Promotion Committee Chairperson’s Award was presented to Jalpak’s “Travel with an expert to Takahata, Naragejuku and Yamadera and Jakushoji Temples for the once-in-50-years exhibition of the statue” (in Yamagata Prefecture).

In December last year, a year and a half after the disaster, tourism in northeastern Japan was on the path to recovery, but recovery was slow in some regions due to direct damage from the disaster or the impact of rumors. In response, JATA undertook a project in which 1,000 staff personnel from member companies visited six prefectures in northeastern Japan to conduct fieldwork and exchange ideas. Entries in the product planning contest were accepted from members companies that participated in the project. The Selection Committee chose two trip plans from each of the six prefectures to be winners or runners-up of the Awards for Excellence, making a total of 12 travel plans that were chosen. The six prefectures are Akita, Aomori, Iwate, Yamagata, Miyagi, and Fukushima.

At the January 24 meeting of the Domestic Travel Promotion Committee, the recipients of the Chairperson’s Award and the Domestic Travel Promotion Committee Chairperson’s Award were chosen from among the 12 travel plans.

In the plan that captured the Chairperson’s Award, “Enjoy soul food & a B-level gourmet experience! Compact and full one night/two days in Miyako, Iwate,” all of the stores and restaurants are places that would

make anyone think, “I always wanted to come here!” and it also offers a compact selection of sights to see along the Miyagi coast, including Miyako Fish Market and Fresh Foods Market, and a pleasure boat ride. In addition to the places which offer splendid photogenic scenery unique to Iwate, the tour incorporates rides on Japan Railway’s Yamada Line and the Sanriku Railway. The planning staff explains, “In addition to weaving in travel through the disaster area so that travelers can glimpse the current condition of the area, we chose markets where they can also purchase souvenirs at reasonable prices. The cost of meals is not included, so we are able to offer this tour to the northeast at a price that is more within reach.”

The plan that received the Domestic Travel Promotion Committee Chairperson’s Award, “Travel with an expert to Takahata, Naragejuku and Yamadera and Jakushoji Temples for the once-in-50-years exhibition of the statue” features as its main sales point a tour to Risshakuji Temple, generally known as Yamadera, to see the statue which is shown to the public only once every 50 years. The plan takes care to allot more time than the regular tour for an explanation and tour by an expert. At Jakushoji, a temple which is said to bring good luck in romance, the tour includes shaking hands with a priest to bring good fortune, and also included is a walk with a charming local senior guide through the attractive old post-town of Naragejuku. In this way, the tour arranges for close contact with local people. The tour staff highlighted the attractions, saying, “Travelers are able to enjoy the flavors of Yamagata, including lunch featuring a variety of dishes made from healthy *konnyaku*, which is a major product of Yamagata, as well as Yamagata beef, simmered potatoes, buckwheat noodles, and the delicious *haenuki* variety of rice, and in addition, on the second night travelers stay in a private inn that is over 300 years old and have the opportunity to participate in an optional hands-on farming experience.”



Naragejuku

18.49 Million Outbound Japanese Travelers in 2012 -First New Record in 12 Years Since 2000

According to the estimate of outbound Japanese travel released on January 25 by the Japan National Tourist Organization (JNTO), the number of outbound Japanese travelers in December was 1.43 million, a decline of 2.2% year on year. This was the fourth month of continuous decline since September 2012 on a year on year basis.

However, the total outbound Japanese travelers for January through December 2012 reached 18.49 million, an increase of 8.8% year on year. This marks the first time that the annual total of outbound Japanese travelers surpassed the threshold of 18 million.

The number of outbound travelers during January through June 2012 was 8,964,605, an increase of 17.5% year on year. This high growth rate in the upper teens was partly due to a rebound after temporary sluggishness in overseas travel following the Great East Japan Earthquake. In the second half of the year from July through December, the actual number of travelers, at 9,525,000, exceeded the figure in the first half of the year, but the growth was in the low single digits, at 1.7% year on year.

Overseas travel was deregulated in 1964, and the number of outbound Japanese travelers surpassed one million for the first time in 1972, with 1,392,000 travelers. It has continued to increase steadily ever since, with 2,289,000 travelers in 1973, 3,151,000 in 1977, and 4,038,000 in 1979. In the late 1980s, growth stagnated for a period, but as the yen strengthened following the Plaza Accord in September 1985, the number of travelers leapt to 5,516,000 in 1986 and 6,829,000 in 1987, and then surpassed 7 million in 1988, with 8,427,000 travelers. The annual double-digit growth continued, with 9,663,000 travelers in 1989. In 1990, the ten-million mark was easily passed, with 10,997,000 travelers.

Entering the 1990s, growth continued with 11,791,000 travelers in 1992, 13,579,000 in 1994, and 16,695,000 in 1996. In the year 2000, a new record of 17,818,000 travelers was set, and surpassing the 20 million mark for annual outbound travelers was seen as only “a matter of time.”

However, as a result of the September 2001 terrorist attacks in the US, the number of outbound travelers in 2001 dropped to 16,216,000 persons. In 2003 when the travel industry suffered the double punch of the Iraq War and SARS, the figure declined to 13,296,000, dragging the scale of Japan’s overseas travel market back 10 years at one stroke.

Subsequently, a variety of events that were negative

factors for overseas travel occurred almost annually, including avian influenza and terrorist attacks, and the days when one could expect automatic increases in the number of outbound Japanese travelers became a thing of the past. However, in 2012, the figure at last surpassed the previous record of 17,810,000 from the year 2000, reaching 18,490,000, and surpassed the 18 million mark for the first time in history.

Meanwhile, according to JNTO, the number of foreigners visiting Japan in December 2012 was 689,700, an increase of 20.6% year on year, and the annual total for 2012 was 8,368,100 travelers, a 34.6% increase year on year.

However, compared to the number of foreign travelers visiting Japan in 2010 prior to the Great East Japan Earthquake and the nuclear meltdown at Tokyo Electric’s Fukushima Daiichi Nuclear Plant, the figure for 2012 remains negative, down 2.8% from 2010.

JNTO stated that it will “continue to work in 2013 on plans to attract visitors to Japan on a Japan-wide basis” to boost travel to Japan quantitatively and qualitatively by working for the early recovery of the China market and further expanding the southeast Asian travel market.

Japanese Overseas Travelers (Unit: Persons)			
Month	2011	2012	Change
1 Jan.	1,282,348	1,331,144	3.8
2 Feb.	1,391,193	1,572,587	13.0
3 Mar.	1,420,584	1,737,033	22.3
4 Apr.	1,114,906	1,410,963	26.6
5 May.	1,152,339	1,431,204	24.2
6 Jun.	1,267,227	1,481,674	16.9
1~6 Jan.-Jun.	7,628,597	8,964,605	17.5
7 Jul.	1,465,379	1,598,016	9.1
8 Aug.	1,786,412	1,964,041	9.9
9 Sep.	1,637,158	1,622,996	-0.9
10 Oct.	1,517,525	1,470,289	-3.1
11 Nov.	1,497,704	1,440,000	-3.9
12 Dec.	1,461,425	1,430,000	-2.2
7~12 Jul.-Dec.	9,365,603	9,525,000	1.7
1~12 Jan.-Dec.	16,994,200	18,490,000	8.8

JAPAN NATIONAL TOURISM ORGANIZATION

事務局 便り

「じゃたこみ」新年号の引き合いが多く、予備の部数も払底するほどの好評で嬉しい限りです。この調子でさらに注目される「じゃたこみ」を目指して事務局一同頑張る所存です。

今号で巻頭特集の「JATA経営フォーラム2013」が2月26日（火）に開催されます。「グローバル視点で強くなる！～新たな価値創造に向けて」を

総合テーマに、特別講演は東日本旅客鉄道株式会社相談役で、日本経済団体連合会副会長（観光委員長）の大塚陸毅氏にお願いしました。分科会のテーマ、モデレーターの皆様も決まり、どのような熱い議論が交わされるのか、今から楽しみです。女性社員特別料金も設定していますので、奮ってのご参加をお待ちしております。

●JATA業務予定表2月10日(日)～4月12日(金)

※予定表は変わることがあります。詳しくはJATAホームページ(会員限定ページ)をご覧ください。

本部・支部の委員会(予定)

2月12日	研修・試験委員会／本部
2月13日	業務改善委員会／本部
2月13日	海外旅行委員会／中部支部
2月13日	教育研修委員会／中四国支部
2月13日	国際旅行委員会／九州支部
2月14日	政策検討特別委員会／本部
2月14日	総務委員会／関東支部
2月14日	国内・地域振興・訪日委員会／中部支部
2月14日	総務委員会／九州支部
2月15日	海外旅行委員会／九州支部
2月19日	インバウンド委員会／関東支部
2月19日	研修委員会／中部支部
2月20日	総務・消費相談委員会／中部支部
2月20日	消費者相談委員会／九州支部
2月21日	旅行業法制度研究部会／本部
2月26日	国内旅行推進委員会／関東支部
2月27日	幹事会／関東支部
3月8日	訪日旅行推進委員会／本部
3月14日	旅行業法制度研究部会／本部
3月21日	国内旅行推進委員会／本部
3月22日	法制委員会／本部
4月12日	旅行業法制度研究部会／本部

●JATA主催・共催の研修・セミナー等活動

※JATA正・協力会員を対象とした研修・セミナーであり、すでに申込受付締切をした研修・セミナーもあります。

2月13日～14日	旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修(東京)／研修・試験委員会
2月14日～15日	旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修(大阪・広島)／研修・試験委員会
2月19日	タイムMICEワークショップセミナー(札幌)／海外旅行推進委員会
2月19日～20日	旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修(東京・大阪)／研修・試験委員会
2月21日	タイムMICEワークショップセミナー(東京)／海外旅行推進委員会
2月21日～22日	旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修(東京)／研修・試験委員会
2月23日～24日	山岳ガイド協会 机上研修／国内旅行推進委員会
2月25日～26日	旅行業務取扱管理者ブラッシュアップ研修(名古屋・福岡)／研修・試験委員会
2月26日	JATA経営フォーラム2013／旅行業経営委員会
2月26日～27日	添乗業務レベルアップ研修(大阪)／研修・試験委員会
2月28日～3月5日	総合旅程管理海外実地研修(トルコ)／研修・試験委員会
3月1日～3日	赤十字救急員養成講習会／社会貢献委員会
3月5日～6日	添乗業務レベルアップ研修(東京)／研修・試験委員会
3月6日	ユニバーサルツーリズム推進・実践セミナー(大阪)／社会貢献委員会
3月11日～14日	旅程管理研修(東京・高松)／研修・試験委員会
3月15日～17日	山岳ガイド協会 実技講習／国内旅行推進委員会

順番受付システム アイリスト発券機システム

2013年、順番待ち発券機は変わります。

お客様に「お待ちいただく」から

「携帯電話へ呼び出し」へ！



自動音声
まもなくご案内できます。
店舗へお戻りください。

自動電話発信・音声自動応答



アイリストを導入すれば

電話呼出でき、満足度向上!!

待ち方が選べる「店内で待つ」or「携帯で呼出」

ウェイティング業務が改善!!

番号案内でお客様も従業員も解り易く、ご案内が円滑に

機会損失が減少し、売上UP!!

混雑時、電話呼出して貰えるのでお客様に待って頂けます

【資料請求・デモ・お問い合わせ先】

(株)JMC 担当: 営業部 大本

TEL : 03-5371-3164

email : omoto@jmc-inc.jp 株式会社 JMC



マッジョーレ湖畔に広がるストレーザの町並み [(C)Distretto Turistico dei Laghi-Stresa(VB), Photo by:Andrea Lazzarini Editore]



マッジョーレ湖を一望できるストレーザのロープウェイ。リフトを乗り継いで辿り着くモッタローネ山頂からは360度のパノラマを楽しむ [(C)Distretto Turistico dei Laghi-Stresa(VB), Photo by:Andrea Lazzarini Editore]



島全体が宮殿と庭園になっているインゾラ・ベツラ
[Copyright:De Agostini Picture Library]



『武器よさらば』の舞台となり、ヘミングウェイ自身も滞在したグランド・ホテル・デイル・ポロメ
[Copyright:De Agostini Picture Library]

必見はマッジョーレ湖に浮かぶ宮殿の島 欧州の文人たちにも愛された風光明媚な避暑地

日本では、ローマやミラノ、ベネツィア、フィレンツェ、ナポリほどの知名度はないものの、スタンダールやゲーテ、ヘッセ、バイロンといった欧州の文人に愛された風光明媚なリゾート・マッジョーレ湖。観光の拠点となる町・ストレーザは、リピーター需要に応える貴重な存在として注目される。

ミラノと変わらぬアクセスの良さ

ミラノの名家・ポロメオ家が周辺一帯を所有するマッジョーレ湖は、ピオモンテ州の北東部に位置し、南北65キロ、最大4:5キロの幅があり、湖畔にはストレーザをはじめとする国際的な保養地が点在する。

湖の中央部がロンバルディア州との境界で、北部にはスイスとの国境も横たわり、イタリア・アルプスの峰々が湖畔に映える。米国の文豪・ヘミングウェイは、この湖水に浮かぶ国境線を舞台に、『武器よさらば』のクライマックスシーンを描いた。

ピオモンテ州の州都は、荒川静香さんが金メダルを獲得した冬期五輪の開催地として記憶に新しいトリノだが、ロンバルディア州の州都・ミラノからストレーザへは北西に65キロという至近距離にある。

ミラノのマルペンサ国際空港は、ミラノとストレーザのほぼ中間に位置しているた

め、日本からのアクセス利便性はミラノとほとんど変わらない。

『武器よさらば』に登場するホテルも

ストレーザ沖には、所有するポロメオ家に因んでポロメオ諸島と呼ばれる3つの島が浮かぶ。そのうちの二つであるインゾラ・ベツラ(美しき島)は、島全体が宮殿と庭園となっている。ナポレオンも滞在したという宮殿の内部には、ロココ時代の天井画などが描かれ、パロック庭園には四季折々に花々が咲き乱れて、さながら地上の楽園という趣に溢れている。ストレーザからポロメオ諸島をめぐる遊覧船も出ているが、3つの島を堪能して昼食を楽しむためには、半日以上を費やしたい。

マッジョーレ湖畔に建つグランド・ホテル・デイル・ポロメは、ヘミングウェイの『武器よさらば』で、主人公のアメリカ人義勇兵ヘンリー中尉が、ミラノからスイスへの逃避行の途中に立ち寄るホテルとして物語に登場した。ヘミングウェイ自身も滞在したホテルには、実際に泊まった部屋が「ヘミングウェイスイート」として残っている。現在も客室の一部として使われており、映画にもなった作品のファンには必見のホテルだ。



羽後太田駅～角館駅間の霧景色の中を走る秋田内陸縦貫鉄道



お母さんたちの手料理を楽しむ「ごっつお列車」 沿線活性化へ地域との連携で観光客誘致目指す

のどかな風景は田舎の鉄道の楽しみです。



人気商品となった「ごっつお玉手箱列車」



車両のヘッドマークに自分の名前を入れることができる「ワンデーオーナー号」や、ゆるキャラが挑戦する沿線往復マラソンを「2000円」で応援する「鉄人マラソンすごろく」など、ユニークな取り組みで知られる秋田内陸縦貫鉄道。沿線では過疎化・高齢化が進み、公共交通機関としての存続を図るため、さまざまな工夫を凝らしています。

お母さんたちのふれあいも楽しみ

秋田内陸縦貫鉄道は1月26日、「ごっつお玉手箱列車」を運行しました。この列車は、沿線の停車駅ごとに農家のお母さんたちが、旬の料理を一品ずつ持ち込んで、列車を走らせながらコースメニューが成立する「プログラムランチ」とでも呼びたくなるようなプログラムです。

昨年9月に第1回が実施されてから、11月、12月に続いて、今回は4回目となりました。各回とも、「夏バテ解消」「栗くりくり」「年越し正月料理」「もちもち寄せ」などの「ちよこ」とテーマが掲げられています。2月と3月にも運行が予定されており、手作り料理を味わいながら、お母さんたちのふれあいも楽しむ「ごっつお玉手箱列車」は、多くの参加者を集める人気商品です。

バスツアーに組み込めばアクセントに、秋田内陸縦貫鉄道の路線は、もともと、国鉄時代に「阿仁合線」「角館線」として運行されてきましたが、歴史をさかのぼると、明治時代に鷹巣から角館へと縦貫する鉄道として、鉾山の物資や旅客の輸送を目的に計画され、最初の鷹巣／米内沢間が開業したのは昭和9年という長い歴史を持っています。

その後、国鉄再建法で廃止が決まり、地元の第3セクター方式による鉄道として引き継がれ、未開通部分の工事を進め、現在の鷹巣／角館間94.2キロ(29駅)で営業を開始したのは、平成元年4月のことでした。

秋田内陸縦貫鉄道によると、沿線は「全国トップクラスで過疎化・高齢化が進行している地域」(運輸部運輸課)で、公共交通の重要性は極めて高く、鉄道や駅が地域にもたらす賑わいや活性化の実現も含め、地域との連携による観光客の誘致を図っています。

冒頭で紹介した「ごっつお玉手箱列車」も、そうした取り組みの環として位置づけられるもので、秋田内陸縦貫鉄道では、「バスツアーなどのアクセントとして、列車を組み込んでいただければ、ローカル線の支援にもなるので、旅行会社の皆さんには、ぜひご検討いただきたい」と呼びかけています。

2013年度版 海外旅行業務用マニュアル 予約開始!

2013 年度版 VISA HANDBOOK、渡航手続マニュアルの予約申込を JATA ホームページにて **2013 年 3 月 15 日 (金) 午後 5 時まで** 受付しております。期間中にご予約いただいた場合、各書籍とも**予約価格**でのご提供となります。

本ならではの一目瞭然とした一覧性で、必要な情報をすばやく取り出せます。ぜひ、この機会にお求めいただき、業務の効率化にご活用ください。

VISA HANDBOOK 2013



- 入国に必要な旅券の残存期間は？
- 査証が必要なケースとは？
- 大使館ホームページ等で情報を得ることが難しい
外国籍の方の渡航条件が知りたい！

これらの情報を約 110 カ国、国ごとに分かりやすく解説！

NEW 掲載情報の更新をWebでサポート



※ VISA HANDBOOK2013 掲載サンプルです

渡航手続マニュアル 2013



旅券・査証のあらゆる手続から旅行者免税制度など渡航手続のノウハウがこの1冊に。渡航手続初心者へのテキストに、各種手続の再確認に最適です。

POINT 2012 年 7 月の入管法改正による、外国籍のお客様に関する制度の変更にも対応！

◆2013年度版 海外旅行業務マニュアル価格表

【JATA 正会員】 (表示価格は全て消費税を含みます。単位:円)

商品名	予約価格	通常価格
VISA HANDBOOK 2013	5,600	6,000
渡航手続マニュアル 2013	7,000	7,500

【JATA 協力会員・国内賛助会員】

商品名	予約価格	通常価格
VISA HANDBOOK 2013	6,400	6,800
渡航手続マニュアル 2013	8,000	8,500

【会員外】

商品名	予約価格	通常価格
VISA HANDBOOK 2013	8,400	8,800
渡航手続マニュアル 2013	9,400	9,700



※ 渡航手続マニュアル 2013 掲載サンプルです

各書籍の内容詳細・予約申込は JATA ホームページから

http://www.jata-net.or.jp/membership/topics/2013/2013_manualguide.html

JATA会員企業向け団体保険制度のご案内

2012年度「旅行特別補償保険」・「旅行事故対策費用保険」現在募集中
 ～旅行者に必要とされる保険です。この機会にぜひご加入をご検討ください～

JATA団体保険種類	旅行特別補償保険	旅行事故対策費用保険
旅行者にみられる費用負担事例	お客様が海外企画旅行で事故に遭遇し、2名が死亡した。 特別補償責任の規定により旅行者は5,000万円の補償金を支払う必要が生じた。	海外企画旅行に参加中のお客様が事故により傷害を被り、7日間の入院が必要となった。 社員が現地に派遣する等、お客様対応上数百万円単位の費用がかかった。
団体保険概要	旅行者が企画旅行に参加中に参加中の事故に遭われた際のケガ・携行品の損害(オプション)に対して、旅行者が旅行業約款の特別補償規程に基づいて、補償金・見舞金の支払責任を負担する場合にその損害を補償します。	企画旅行・手配旅行の別を問わず旅行者の旅行行程中の事故のために、旅行者が各種費用の支出を余儀なくされた場合に、その事故対応費用を補償します。 〔疾病危険等担保特約〕を付帯することにより旅行行程中の病気による費用も対象とすることができます。 〔JATA海外緊急重大事故支援システム〕に加入される場合は、本保険へご加入ください。
支払われる主な保険金 (旅行参加者1名あたり)	<ul style="list-style-type: none"> ・死亡補償保険金 (海外2,500万円、国内1,500万円) ・後遺障害補償保険金 (死亡補償保険金の3%～100%) ・入院見舞費用保険金 (海外:入院日数により4万～40万) (国内:入院日数により2万～20万) ・通院見舞費用保険金 (海外:通院日数により2万～10万) (国内:通院日数により1万～5万) ・携行品損害補償保険金(オプション) (14万7,000円(免責金額(自己負担額)1事故あたり3,000円)) 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故対応費用保険金 (社員現地派遣費用・ランドオペレーター費用・通信連絡費用・緊急応対関係費用・現地捜索費用) ・救援者費用保険金 (救援者現地派遣費用・傷者・遺体移送費用・遺体処理費用) ・見舞費用保険金(弔慰金・見舞金) ・臨時費用保険金 <p>※保険金額 海外500万円・300万円・200万円、 国内150万円・100万円・50万円から選択</p>
対象業務	・企画旅行	<ul style="list-style-type: none"> ・企画旅行 ・手配旅行 (交通機関のみ、宿泊機関のみ等は対象外)

*上記表は、JATA団体保険制度(旅行者賠償責任保険、旅程保証責任保険)の概要を示したものです。詳細は、パンフレット・JATAホームページ・「会員向け有料サービス」または、(株)ジャタホームページ<http://www.yu-jata.com>をご覧ください。
 引受幹事保険会社:東京海上日動火災保険(株)
 共同引受保険会社:AIU保険会社 エース損害保険(株) ジェイアイ傷害火災保険(株) 三井住友海上火災保険(株)
 *上記保険の内容は、2012年7月1日午前0時から2013年6月30日午後0時までを包括期間とするご契約の内容です。
 補償内容等については、契約者である日本旅行業協会の事務局にお渡ししてあります保険約款によりますが、ご不明点がありましたら(株)ジャタまたは引受保険会社におたずねください。

お問い合わせ・取扱代理店 **株式会社ジャタ** TEL 03-3504-1751 E-mail mail@yu-jata.com

12-T-09842(2013年1月作成)

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扱う会社です。

JATAインバウンド保険のご案内

日本国内で、お客様(訪日外国人)が緊急事態に遭遇された場合の対応は万全ですか？

エース保険の「インバウンドトラベル保険」は、訪日外国人の受入れ先(企業・学校等)、日本国内の旅行を手配する旅行者の皆様のリスクヘッジ及び緊急事態に遭遇した訪日外国人への適切な対応を取ることを目的とした商品です。

【商品の特徴】

- 1.幅広い補償内容**
治療費用や賠償責任に加え、事故対応費用も補償します。
- 2.全契約にアシスタンスサービス付帯**
24時間・年中無休で対応します。
- 3.手ごろな保険料**
1人あたりの保険料は2,000程度です。
(保険期間1週間の場合)



お問い合わせ **株式会社 ジャタ**
TEL 03-3504-1751

エース損害保険(株) 旅行保険本店営業部
TEL 03-6212-7530

L1310107