

# JATA

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

じゃたこみ

10

2013年  
10月10日発行  
vol.80

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

## 特集・JATA旅博2013

### 旅行業界のプレゼンス示した4日間

#### ● TABIHAKU NIGHT 2013

世界を魅了したユニークベニュー・増上寺での「おもてなし」

#### ● 国際観光フォーラム

東京オリンピック開催決定の追い風受けて!  
アジア市場の成長巡り、世界のトップが熱い議論

#### ● 話題満載の旅博2013

- ・ 鶴保国土交通副大臣、久保観光庁長官も旅博を見学
- ・ ツアーグランプリ2013 国土交通大臣賞に阪急交通社
- ・ 過去最高の13万1000人が来場
- ・ チームヨーロッパがブース増に貢献



世界的パートナーシップ協定に調印  
国連世界観光機関リファイ事務局長と菊間会長

世界のTABIHAKUへ飛躍



# TABIHAKU NIGHT 2013

## 世界を魅了したユニークベニュー増上寺でのおもてなし

「JATA 旅博2013」の前夜祭「TABIHAKU NIGHT 2013」が9月12日、東京・芝の増上寺で開催されました。

前夜祭に先立って、イベントの成功と世界平和を願う祈禱式も増上寺の本堂で行われ、本尊である阿弥陀仏の前に関係者や参加者らが祈りを捧げました。観光庁との共催で実施された前夜祭に



前夜祭の会場となった増上寺。ライトアップされた東京タワーを背景に、荘厳な本堂前の特設ステージでは「デステイネーション日本」をアピールするパフォーマンスも繰り広げられました

は、各国の観光大臣や駐日大使、出展者ら約1000人が参加し、ライトアップされた東京タワーを背景に、超近代的な首都・東京の煌めきと増上寺の醸し出す江戸情緒が交錯する中、日本の伝統や文化を体感させる和太鼓や阿波踊りのパフォーマンスも、ユニークベニューとしての増上寺の魅力と「デステイネーション日本」をアピールしました。前夜祭には鶴保庸介国土交通副大臣も駆けつけ、「2020年の東京オリンピック開催に向けて、訪日旅行者を増やし観光立国を実現するため、今日がまさにスタートとなる」と呼びかけています。



前夜祭に駆けつけた鶴保庸介国土交通副大臣（左）と談笑する菊間JATA 会長（右）。東京での五輪開催が決定し、2020年に向けて「JATA 旅博2013」の意義も深まりました



前夜祭では、JATA の田川副会長やインドネシア観光クリエイティブエコノミー省のニア・ニスカーヤ国際観光プロモーション部長らが、「JATA 旅博2013」の成功と世界平和を祈願して、増上寺の鐘を撞きました



艶やかな着物姿で軽快にステップを踏み阿波踊りのパフォーマンスで、ステージと会場は一体となり、前夜祭もクライマックスを迎えました

## 増上寺本堂で旅博の成功を祈禱



増上寺本堂に安置された阿弥陀仏の前に、「JATA 旅博」の関係者や前夜祭の出席者らがイベントの成功と世界平和を祈願しました

日本の食文化を代表するお寿司とお酒でおもてなし



前夜祭で自らが作った「JATA 旅博」の公式テーマソング“Place To Go”を披露する躍進中のシンガー・GILLE（ジル）さん



過去最高の13万1058人が来場した「JATA 旅博」会場には、連日多くの業界関係者や一般来場者が訪れ、華やかな賑わいが続きました

## 「世界のTAHAKU」へ飛躍

### JATA旅博2013 過去最高の13万1000人が来場

9月12日から15日まで東京ビッグサイトで開催された「JATA旅博2013」は、154カ国・地域から730の企業・団体が1353のブースを出展すると同時に、業界日と一般日を合わせて13万1058人が来場して記録を更新し、過去最大規模となりました。

9月13日に行われた開会式には、各国

大使や大使館関係者らを含む約750人が参加し、華やかなテープカットで「JATA旅博2013」の開幕を飾り

## 包括的パートナーシップ協定に調印

### 国連世界観光機関リファイ事務局長と菊間会長

開会式に続いて、JATAと国連世界観光機関（UNWTO）による「包括的パートナーシップ協定」の調印式も行われました。

菊間JATA会長は、UNWTOとのパートナーシップ協定について、「ベリリンのITBとロンドンのWTMに次ぐもので、アジア・太平洋地区における初めての取り組みとなる」と語り、「JATA旅博が旅行の総合イベントとして国際的に認知されたことは、



開会式で挨拶した菊間 JATA 会長は、ツーウェイツーリズムの促進に意欲を示しました

ました。

JATAの菊間潤吾会長は開会式の挨拶で、「史上最高の日本人出国者数を記録した昨年に続き、市場規模の大きい一部の近隣諸国を除けば、今年も欧米やASEANへの旅行者数は順調に推移している」と語り、好調なインバウンド

JATAだけにとどまらず、観光立国を目指す日本にとっても非常に意義深い」と強調しています。

また、UNWTOのトリブ・リファイ事務局長も、「観光分野において重要な影響力を持つJATAとの提携は、UNWTOにとっても意義深い前進となる」と述べ、「UNWTOが目指す地域観光の発展に向け、日本は理想的なパートナーフォームだ」という認識を示しました。



鶴保庸介国土交通副大臣は、双方交流の推進に向け、政府として後押しする決意を語りました

とアウトバウンドのツーウェイツーリズムの促進に意欲を示しています。

また、来賓として登壇した鶴保庸介国土交通副大臣も、「日本人の海外旅行と合わせて双方で交流が進むよう、政府としても後押ししたい」とツーウェイツーリズムの重要性を強調しました。



包括的パートナーシップ協定の調印後、固い握手を交わすリファイ UNWTO 事務局長（右）と菊間 JATA 会長



JATAとUNWTOの調印式に立ち会った久保成人観光庁長官は、「日本だけでなく世界の観光の振興に資するもの」と期待を示しました

## 東京オリムピック開催決定の追い風受けて！ 国際観光フォーラム 世界のトップが熱い議論

開会式に続いて「アジア旅行市場分析」をテーマに開催された国際観光フォーラムのセッション1では、UNWTOのタレブ・リファイ事務局長と世界旅行ツーリズム協議会(WTTC)のデビッド・スコーシルCEOが基調講演を行ったのに続き、「急成長するアジア旅行市場と日本の旅行産業」をめぐる、モデレーターを務めた初代観光庁長官の本保芳明・首都大学



国際観光フォーラムの会場では、世界各国からの参加者らが、壇上で繰り広げられる議論に熱心に耳を傾けていました

東京都市環境学部教授と主催者代表の田川博己JATA副会長も加わって、4氏が充実した熱い議論を繰り広げました。

### アジア市場の成功要因は「ガバナンス」 東京五輪も見据えて北東アジアで連携を

リファイ事務局長がアジア市場の成功要因として「グッドガバナンス」を指摘する一方、スコーシルCEOも、2020年の東京五輪開催も踏まえ、「ツーリズムの持続的成長には行政と民間の協力が不可欠だ」と強調しています。

スコーシルCEOは、五輪開催も視野に入れつつ、「日本を訪れる旅行者は中



UNWTOのリファイ事務局長は、「2020年の五輪開催に向けて、観光政策を推進する政府の役割がさらに重要性を増す」と指摘しました



WTTCのスコーシルCEOは、「世界各国の政府首脳にツーリズム産業の果たす役割への理解を深めてもらわなければならない」と訴えました



セッション1でモデレーターを務めた首都大学東京の本保教授は、初代観光庁長官としての経験も踏まえ、「政治家が観光の変化に追い付いていない」現状を指摘しました



JATAの田川副会長は、「2020年に東京で五輪が開催されることとのツーリズムにおける意味合いは、そのプロセスで果たす旅行業界の役割をアジア全体で共有することだ」と強調しました

長も、「日本の『おもてなし』は国際的に評価されており、大きな機会を逃さないことが重要だ」と訴えています。

国や韓国などの周辺諸国も訪問する」と指摘し、北東アジアの市場が連携してマーケティングを展開することで、「訪日外国人3000万人は確実に達成できる」と呼びかけました。リファイ事務局長も、「日

最優秀賞にフジテレビ「めざまし土曜日」  
JATAツーリズム大賞2013の受賞者を表彰  
「JATA旅博2013」の開会式では、JATAツーリズム大賞2013の表彰式も行われ、今回から新設された最優秀賞には「めざまし土曜日」「TOP OF THE WORLD」(フジテレビジョン)が輝きました。

部門別では、観光局・大使館部門でハワイ州観光局・GRAM政府観光局・マレーシア政府観光局・スリランカ大使館が、運輸部門でプリンセス・クルーズが、国内・訪日旅行部門で一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローと東北観光推進機構が、パブリシティ部門でフジテレビジョンが、それぞれ、受賞しています。



壇上に勢ぞろいしたJATAツーリズム大賞2013各部門の受賞者ら

JATA ツーリズム大賞2013の最優秀賞に輝いたフジテレビ「めざまし土曜日」の関係者とJATA ツーリズム大賞2013実行委員長を務める吉川勝久JATA副会長(中央)



## 特集・JATA旅博2013

旅行業界のプレゼンスを示した4日間



### ・TABIHAKU NIGHT 2013

- 世界を魅了したユニークベニュー増上寺でのおもてなし……………1
- ・世界のTABIHAKUへ飛躍 JATA旅博 過去最高の13万1000人が来場……………2
- ・包括的パートナーシップ協定に調印 国連世界観光機関リファイ事務局長と菊間会長……………2
- ・国際観光フォーラム 世界のトップが熱い議論……………3
- ・日・韓・台旅行市場に焦点 長期的に双方向交流の拡大目指す……………5
- ・品質認証制度への挑戦 TQJを観光品質基準の重要な柱に……………6

・ツアーグランプリ2013国土交通大臣賞に阪急交通社……………7

・JATAツーリズム大賞にフジテレビ「めざまし土曜日」……………3, 8

### ●話題満載の旅博・フォトレポート

- ・鶴保副大臣と久保長官が会場を視察……………21
- ・出展者と来場者が一体でランドフィナーレ……………21
- ・東北復興市もにぎやかに 三浦さん、毛利さんが特別講演……………21
- ・ヨーロッパのブース数が大幅に増加 チームヨーロッパ効果が牽引……………22
- ・賑わい・彩り 旅博2013 ・DSブースも出展……………22

●支部活動報告……………15

### ●読み物&マーケティング

- ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑬ 今回のテーマ:旅程変更……………9
- 法務の窓口 第13回 「安全確保義務」について……………10
- シリーズ企画「安全というモノ、安心であること」VOL4
- リスクと危機管理～東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて……………11
- 連載・マーケット・データ深読み 「台湾の海外旅行市場に学ぶ」……………12

### ●JATA TABIHAKU 2013 Sep.12-15

- Highlighting “Destination Japan”;
- Kick-off Event “Tabihaku Night 2013” Held at Zojoji Temple……………18
- New Record of 131,000 Visitors;
- 154 Countries and Regions Represented at 1,353 Booths……………18
- Tabihaku Known around the World;
- Partnership Agreement Signed with UNWTO……………17
- The Success Factor in the Asian Market is “Governance”;
- UNWTO Secretary-General Rifai and CEO Scowsill Present Keynote Addresses……………17
- 12 Divisions Awarded in the Tour Grand Prix 2013……………16

●要人往来……………13, 14

●事務局だより(総合旅程管理海外実地研修のお知らせ)……………19

●毎号掲載・DS講座クイズ 今回はオーストラリア講座より(5～15ページに問題、19ページに解答を掲載)

### 表紙写真

包括的パートナーシップ協定に調印し、がっちり握手をかわす国連世界観光機関リファイ事務局長と菊間会長。左は調印に立ち会った久保成人観光庁長官(JATA旅博2013開会式で)



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](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/>

時代と共に進化し続ける【最先端のシステム】です。 **symphony Atwo**  
シンフォニー アトウ

### 旅行業界と共に進化!

旅行業法・消費税改正といった法律や社会の変化に、迅速に対応しています。旅行業界と共に進化し続けます!



### 最新の環境と機能をご提供!

毎日メンテナンスを実施しています。クラウドサービスで、日々、最新の環境と機能をご提供し続けます!



株式会社 ウィ・キャン 本社:東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂ミュージックビル6F /03-3423-2161  
<http://www.we-can.co.jp/> 大阪:大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F/06-6390-3321

## 日・韓・台旅行市場に焦点

### 長期的に双方向交流の拡大めざす 業界エキスパート3氏が方向性示唆



壇上で熱心に意見を交わすパネリストら。日韓台がそれぞれの市場についての理解を深めることの重要性を、改めて、印象づけました

9月13日の「JATA旅博」開会式に続いて開催された国際観光フォーラム「アジア旅行分析」のセッション2では、「成長から成熟へ 日本人海外旅行マーケットの真価を問う〜日韓台3マーケット徹底比較から明日を切り開く〜」をテーマに、公益財団法人の黒須宏志主席研究員がモデレーターを務めたパネルディスカッションで、業界エキスパート3氏が熱い議論を繰り広げました。

年初から日本人出国者数の動きは鈍化傾向を示しているものの、黒須主席研究員



「市場が拡大する中で、成長のバランスも図るべきだ」と強調したコルドフスキー CEO アドバイザー

が「長期的には拡大傾向を回復すると確信している」と語ったのに対し、韓国旅行業協会の梁武承会長は、好調だった韓国の訪日需要も縮小傾向に転じたことを踏まえ、「両国の旅行業界は共に考えて解決策を見出さなければならぬ」と訴えています。

また、海外旅行市場の中心セグメントが30〜50代となっている台湾の王文傑 LION GROUP 董事長は、「少数派の60歳以上の年齢層を開拓するために、日本市場で展開されているシニア向けの商品設計が、需要拡大に向けて参考できると思う」と指摘しました。

さらに、アジア太平洋観光協会（PATA）のジョン・コルドフスキー



「日本市場のシニア向け商品設計は、需要拡大に向け参考にできる」と指摘した王董事長



「日韓両国の旅行業界は共に考え、需要縮小に対する解決策を見出さなければ」と訴えた梁会長

CEO アドバイザーは、北東アジア市場の伸び率が最も大きくなると予想される中で、「滞在日数や消費額などの観点からも成長のバランスを図るべきだ」と強調しています。

パネルディスカッションを通じて、日韓台がそれぞれの市場動向に対する理解を共有した上で、各マーケットの弱みを補完し合いながら、北東アジアにおける双方向交流の拡大を目指すべきという方向性が確認される形となりました。

## プライバシーマークや ISOのご相談 お待ちしております!

- プライバシーマーク、ISO 新規取得支援
- プライバシーマーク、ISO 更新支援
- マネジメントシステム改善支援

旅行業界の特徴をふまえて、お客様の「身の丈」に合わせたご支援を提供します。

TEIKOKU DATABANK  
Net Communication

TEL 03-3497-5070

お問い合わせは  
こちらまで

株式会社帝国データバンクネットコミュニケーション

〒107-0061 東京都港区北青山1-4-4 北青山ビル8F

E-mail : support-consul@tdb-net.com URL : http://consul.tdb-net.co.jp/



LET'S TRY!!

DESTINATION・SPECIALIST (DS) 22講座の過去の問題を掲載しています。今月号はオーストラリア講座からです。(解答は19ページに)

## 品質認証制度への挑戦

# TQJを観光品質基準の重要な柱に 日本ブランドの「見える化」がキーワード

「JATA旅博」3日目の9月14日には、特別シンポジウム「日本のブランド力を強化して観光立国を実現する」ツアーオペレーター品質認証制度への挑戦」が開催されました。

ほか、実際に品質認証に関わる取り組みを進めている立場から、公益財団法人中部圏社会経済研究所の小林宏之代表理事と一般社団法人雪国観光圏の井口智裕代表理事が講演を行っています。

特別シンポジウムでは、ツアーオペレーター品質認証制度審査委員会の委員長を務める松本大学総合経営学部観光ホスピタリティ学科の佐藤博康教授がモデレーターを務め、JATA訪日旅行推進委員会の丸尾和明委員長、観光庁の篠原康弘審議官がパネリストとして登壇した

シンポジウムの冒頭で、JATAが創設したツアーオペレーター品質認証制度（TQJ）について、丸尾委員長が創設の背景や今後の展開を説明し、リピーターの醸成や新規顧客の誘発にとって日本ブランドを「見える化」することの重要性を指摘。認証会社を拡大すると同時に、

に、制度に関する積極的な情報発信とメッセージを拡充することで、品質・安心・信頼のさらなる向上を図る方針を明らかにしました。

篠原審議官は、安倍晋三総理大臣の主宰する観光立国推進閣僚会議で決定されたアクションプログラムに基づいて、年間訪日外国人旅行者数の1000万人達成に向けた取り組みが進められている中で、認証制度の導入・定着が大きな役割を果たすことになるという見方を示しています。

2008年度から独自に観光品質基準に関する調査研究に着手し、SAKURA QUALITY™という観光品質基準を策定した中部圏社会経済研究所の小林代表理事は、商標登録済みのSAKURA QUALITY™のシンボルマークについてJATA、雪

国観光圏と無償による使用契約を結んだ考え方について説明し、海外の事例などからも品質認証制度がインバウンドプロモーションを支える重要な柱となっていくことを強調しました。

また、観光圏内で独自の品質認証事業に取り組んでいる井口代表理事は、顧客に提供するサービスの正しい事業評価の促進を目指していることを紹介し、品質基準の導入によって、(1) 地域全体での顧客満足度の向上、(2) 事業者の効率改善、(3) 氾濫する口コミサイトからの被害抑制、(4) 広告出稿費用の大幅な削減、(5) 全国に先駆けた取り組みとしての注目、などを期待する効果として指摘。日本のスタンダードとしての観光品質基準の確立を図る研修を実施する計画も明らかにしています。



「訪日外国人旅行者1000万人の達成へ認証制度が大きな役割を果たす」と語った篠原審議官



「認証制度はインバウンドプロモーションを支える重要な柱」と強調した小林代表理事



「観光圏内で独自の認証制度に取り組み、顧客満足度の向上を目指している」と説明した井口代表理事



「日本ブランドの「見える化」へ認証制度は重要」と指摘した丸尾委員長



特別シンポジウムでモデレーターを務めた松本大学の佐藤教授





# ツアーグランプリ2013 の12部門を表彰 国土交通大臣賞は 阪急交通社が受賞

JATAは9月14日、「JATA旅博2013」で“ツアーグランプリ2013”の表彰式を開催しました。ツアーグランプリは、旅行業における企画力やマーケティング力の向上と観光立国の施策に寄与することを目的に、

海外旅行と国内・訪日旅行で最も優れた企画旅行を表彰しています。今年度は、国土交通大臣賞をはじめ12部門で、10ツアーが受賞しました。

## 【観光庁長官賞(海外)】 【パッケージ旅行部門グランプリ(海外)】 ANAワンダーアース/ANAセールス



代表取締役社長 **志岐隆史氏**  
長官賞をいただき、大変に嬉しく思います。このツアーは、昨年12月からスタートしたツアーで、まだまだ発展途上であり、今後もっと内容を高めていきたいと考えています。ツアーに携わったスタッフ全員にとっても、大変な励みにもなっていると思います。旅行会社魂に火が付いたとでもいましょうか、これから、もっともっとおもしろい企画を数多く出していきたいと思っておりますので、引き続き、皆様の応援をよろしくお願いいたします。

## 【観光庁長官賞(国内・訪日)】 南九州の口蹄疫・新燃岳噴火による被害からの継続した復興支援/読売旅行



九州営業部 福岡営業所 **上田和毅氏**  
このような賞をいただけると思っていなかったで非常に嬉しく、ツアー造成にあたってご協力いただいた方々にもお礼を言いたいです。今年で3年目になりますが、造成のきっかけは口蹄疫や新燃岳の被害で、これまでお世話になったホテルや旅館などが苦しんでいる現状に直面したことでした。東日本大震災なども含め、災害支援旅行のモデルケースになったと思うので、今後も継続して地域の人達と一つになって続けていきたい。

## 【国土交通大臣賞】 【日本・アメリカ観光交流年特別賞】 アメリカ大陸横断バスと列車の旅15日間 【南回りルート】/阪急交通社



東日本営業本部 メディア営業三部  
海外営業二課 一係  
**森下進一氏**

旅行業に携わっている者として、ツアーグランプリをいただいたことは非常に名誉なことだと思います。まして、国土交通大臣賞までいただいたとは思っていませんでした。ただ、嬉しい限りです。受賞に当たり、ご支持をいただいたお客様をはじめ、日ごろ協力していただいている皆様やスタッフに感謝します。これで終わりではなく、また、来年・再来年と良い企画や商品の一つでも多く作って、お客様にご支持をいただけるよう、日々、精進していきたいと思っております。



久保成人観光庁長官

## 【DESTINATION開発部門グランプリ(海外)】 ~ゆったりとした時が流れる癒しの国へ~チャーター 直行便利利用ラオス6日間/ジャンボツアーズ



代表取締役社長 **谷村勝己氏**  
ラオスが選ばれたことに驚いているし、やはり嬉しい。乗客は99%が地元・沖縄の人たちで、沖縄と共通の文化を持つ東南アジアは市場にも受け入れられ、集客に繋がったと考えています。

## 【SIT部門グランプリ(海外)】 チュニジア ラクダと歩く砂漠旅/道祖神



企画手配課 **佐藤哲康氏**  
数あるツアーの中から選んでいただき、光栄です。普通のパッケージ商品には入らない砂漠でラクダと歩くことを通じ、チュニジアの「ワイルドなアフリカ」という側面をお客様に感じていただけたのではないかと考えています。

## 【審査員特別賞(海外)】 ルックJTB「世界の花」/ JTBワールドパッケージズ



西日本販売本部 販売促進部 **井内 誉氏**  
通常のツアーのように方面別ではなく、テーマを横串に刺す形で、昨年の「祭」に続き「花」を商品化しました。来年以降も、テーマを変えながらシリーズ化していければと考えています。

## 【市場拡大貢献部門グランプリ(海外)】 「わいわいファミリーグアム・サイパン」でのベネッセコーポレーション企画監修 イベント「海賊とわくわく(English Night)企画」/JTBワールドパッケージズ



東日本販売本部 ミクロネシア部 **手塚真人氏、米津麻由氏**  
ベネッセコーポレーションの子どもの学びという観点で、共同企画によってツアーを練り上げました。今年も、さらにバージョンアップし、良い企画を実現できるよう取り組みたいと思います。



審査委員会の兼高かおる委員長

## 【パッケージ旅行部門グランプリ(国内・訪日)】 琉球王国 激動の歴史とロマンに迫る3日間/ 三越伊勢丹



旅行営業部 **橘 純一氏**  
通常の沖縄ツアーではなく、歴史的にも文化的にも深く掘り下げたツアーを作ろうというのが今回の試みでしたが、そのチャレンジの結果として受賞することができ、本当に嬉しく思います。

## 【審査員特別賞(海外)】 地獄の門と奇跡の大地9日間・12日間/ 西遊旅行



営業部 **山田宏治氏**  
今年から始まったというツアーのため、改善していきたいと考えていますが、歴史のみならず素晴らしい自然も残っているトルクメニスタンの魅力を、今後も、皆さんに伝えていきたい。



実行委員会の委員長を務めた古木康太郎JATA理事



プレゼンターの各氏

## 【審査員特別賞(国内・訪日)】 8Days 6Nights Fly & Drive Hokkaido Shiretoko Course/ANAセールス



訪日旅行部 訪日旅行課 **吉田路子氏**  
2011年の東日本大震災の後、シンガポールから日本を元気づけようという提案をいただき、開始したツアーです。それから3年にわたり、いろいろと改善を重ねてきた結果として受賞でき、大変に嬉しく思います。



②オーストラリアでスキーをしたいというお客様に旅行をお勧めする時期は1月である。これ正しい？



フジテレビ情報制作局情報制作センター主任の池田匡夫氏とタレントの鈴木ちなみさん



駐日スリランカ大使のアドミラル ワサンタ カランナーゴダ氏



米国グアム準州知事のエディ・バザ・カルボ氏



プリンセス・クルーズ社長&CEOのアランB.バクルー氏



1000人を超えるバイヤーとセラーが商談などを繰り広げました



観光立国を目指す日本側のセラーは、法被姿で熱心に説明

## 【受賞者の皆様】

### ◎最優秀賞

パブリシティ部門優秀賞  
「めざまし土曜日「TOP OF THE WORLD」」  
(フジテレビジョン)

### ◎国内・訪日旅行部門

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー  
東北観光推進機構

### ◎観光局・大使館部門

ハワイ州観光局  
グアム政府観光局  
マレーシア政府観光局  
スリランカ大使館

### ◎運輸部門

プリンセス・クルーズ



ハワイ州観光局ヴァイス・プレジデント・ブランドマネジメントのデビッドH.山内氏



マレーシア政府観光局総局長の 外・ミルザ・モハマッド・タイヤブ氏



東北観光推進機構 本部長の平澤宏治氏



一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー会長の上原良幸氏

JATAは9月13日、「JATA旅博2013」の開会式で、「JATAツアーリズム大賞2013」の表彰式を行いました。ツアーリズム大賞は、DESTINATIONの旅行需要の喚起に年間を通じて貢献した企業・団体のうち、貢献度の高い企業・団体を表彰し、より一層の需要喚起を図るものです。各部門の受賞者は、上記の通りです。

# JATA ツーリズム大賞2013 8つの部門別優秀賞を表彰

国際商談会で活発な情報交換  
国内外から716社1038人が参加

「JATA旅博2013」では、9月12日と13日の2日間にわたり、国際商談会が開催されました。今年度は、インバウンドセラー191社298人、インバウンドバイヤー105社108人、アウトバウンドセラー1285社344人、アウトバウンドバイヤー65社184人、メディア70社104人、合計716社・1038人の登録があり、活発な情報交換や商談が行われました。

アウトバウンド商談会で日本の旅行会社と情報交換する外国人バイヤー

希望者  
就職内定率  
100%

大学にはない学びで夢をつかむ  
就職内定先はみんなが憧れる人気企業!

JTBグループ外の  
＜旅行・ホテル・観光業界＞へも卒業生の約半数が就職!!



感動のそばに、いつも。

学校法人 国際文化アカデミー  
JTBトラベル&ホテルカレッジ  
〒170-0002 東京都豊島区巣鴨3-2-12  
TEL:03-3910-5551(代) FAX:03-3910-5152

<http://www.jtb-college.ac.jp/>



0120-187-283



## 苦情事例に学ぶ ⑬

## 今回のテーマ・・・旅程変更

暑さも和らぎ過ぎ

しやすい季節となりました。真夏の時期における苦情申し出よりは、幾分冷静にお話しされる方が多いこの頃でしょうか・・・。



今回は、海外ツアーで、『パンフレットでは到着日に予定されていた市内観光を、到着翌日か滞在中の希望日に変更するといわれたが、すでに他の自由行動の日は全て予定を入れてしまっており、参加できないと答えた。そこで市内観光が削られてしまった分の補償を求めたが返金がなく納得いかない！』という申し出に関して、旅行会社に責任があるのか、補償をするべきものなのか、取消料のない解除権がお客様に及ぶものなのか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

オーストラリアのツアーに参加予定で、あとは旅行会社から最終の日程表が送られてくるのを待つだけという、海外旅行の気分が高まっていた頃だった。自由行動が多いツアーを選んでいたので、事前にオプショナルツアーを申し込み、他にも現地の知人に会うための段取りなどしていたが、出発10日前になって旅行

会社から連絡があり、到着日に予定していた市内観光は軍隊のイベントで急遽道路が封鎖され予定の観光が困難なため、到着翌日または滞在中の希望日へ変更になりますといわれた。われわれは到着翌日にはオプショナルツアーを申し込んでおり、それを他の日に変更するにしてもオプショナルツアーの取消料がかかってしまい、他の希望日についても知人のスケジュールは仕事の都合で元の予定日でしか会えないものであり、全てにおいて変更のしようがなかった。

そうなるかと結局われわれが望んでもいないのに勝手に市内観光がなくなってしまうため、旅行会社に対して市内観光も含まれての旅行代金なのだから、その分補償してもらえないのかと申し出たところ、特に返金はないといわれてしまった。

自分達の都合で市内観光を放棄するならともかく、出発直前になってそんなことをいわれても困るし、それに対する補償が何もないことが腹立たしい。旅行会社は少なからずわれわれに何かしら補償する責任はないのだろうか？

## 解決に向けての指針

まず旅行会社が責任を負い補償すべきものかどうかについては、間違いなく手配されていた市内観光が、急遽官公署の命令で道路封鎖があったため現地手配会社が日本側に連絡してきたものであれば、原因が旅行会社や現地手配会社の関与し得ない事由によるもので旅行会社は免責と考えられます。

旅程保証に関しては、標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部第29条にある別表第二変更補償金、この表内の二が該当するのですが、これは本来旅行期間中に

訪れることができなかった場合に旅程保証の対象かどうかを考えるもので、仮に訪れる順序が異なることとなっても、結果的に旅行期間中に訪れることができるとき、補償は要しないと考えられます。本件が旅程保証の対象かどうかは、そもそも第29条にもあるとおり、運送機関等の諸設備不足によるものでなく、旅程保証の免責事項である官公署の命令に当てはまるものと考えられますので、変更補償金支払いの対象外となるでしょう。

本件でお客様における取消料なしの解除権が発生するかどうかですが、パンフレットに前もって市内観光の日が変わる可能性が示唆されていて、確定書面がまだ交付されていない場合は、訪れる順序が変わったとしても旅行期間中に実施されれば重要な変更の発生と考えられるかは疑問です。重要な変更の判断基準が難しいところではありますが、本件では取消料なしの解除権発生までは至らないのではないのでしょうか。

## ●補足

本件を詳細まで考えると、結果お客様が市内観光に参加できなかったとして、その観光時に入場料が発生している場所があったとすれば、その入場料分の返金はなされたほうがよいかと思われま

す。お客様における取消料なしの解除権については、実は現地の道路封鎖が公にかなり前から明らかになっていたとして、それを現地手配会社が関知していたにもかかわらず、お知らせするのが出発間際になってしまった場合、約款上では契約内容の変更は速やかに理由等を説明することが明記されておりますので、この場合に関しては、取消料なしの解除権がお客様に及ぶことが考えられます。





# 第13回 「安全確保義務」

## について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

昨年は高速ツアーバス事故や中国での遭難事故の発生等を通じ「旅行の安全」につき深く考えさせられた年でした。そこで今回は、旅行者が負う「安全確保義務」について考えてみたいと思います。

## 「安全確保義務」とは、どこに書いてあるの？

「安全確保義務」の記載は、旅行業法にも標準旅行業約款募集(受注)型企画旅行契約の部(以下、「約款」といいます)の中にもありません。実は、過去の裁判を通じて裁判所が書いた判決文の中に書かれているのです。さて、昭和59年と昭和61年にパキスタンおよび台湾にて、相次いで、(当時の)主催旅行実施中に2件のバス事故が発生し、多くのお客様の尊い命を失う結果となりました(事故の原因はいずれも運転手の運転ミス等によるものでした)。その後、この事故に遭ったお客様から旅行者に対する損害賠償請求の訴えが成され、結局これらの裁判は2件とも、お客様の請求は棄却されました。しかし、この裁判の中で、裁判所は、旅行者の「安全確保義務」の存在について示したのです。つまり、「契約関係にある当事者は、その義務

の履行については、相互に相手方の信頼に応えるように誠実に行わなければならない、旅行契約における旅行者の主要な義務(手配完成義務)や「旅程管理義務」を履行するにあたっては、これに附随して行う信義則上の義務として「安全確保義務」がある。」と判示したのです。また、この「安全確保義務」は、旅行者によって旅行が企画されるときから、旅行サービスの手配時、さらには旅行中まで通じて存在するとも判示しました(昭和63年および平成元年東京地裁)。ところで、これらの判決がなされて約25年経過した本年4月に、三度、東京地裁にて平成18年に発生した企画旅行実施中のトルコでのバス事故に関する旅行者への損害賠償請求事件の裁判があり、この判決文の中でも、裁判所は、上記2件の裁判のときと全く同じ考え方を採り、繰り返し、旅行者の「安全確保義務」の存在を示しています。

## 「安全確保義務」の内容とは？

例えば「旅程管理義務」の内容については、旅行業法施行規則第32条に4つの措置が、また、約款でも募集型は第23、受注型は24条に具体的な内容が書かれています。しかし「安全確保義務」については、前述の通り、過去のバス事故等に係る裁判を通じて裁判所の判決文の中でしか示されていません。そこで今回は、東京地裁の判決文の中で書かれたバス事故に絡んだ「安全確保義務」の内容の概要につき、特に重要だと思われる以下の3点に絞って抜粋してみました。

1. 「安全な旅行サービス提供機能を選定する義務」・旅行者の生命、身体、財産等の安全を確保するた

め、旅行目的地、旅行日程、旅行サービス提供機能の選択等に関し、あらかじめ十分に調査・検討し、専門業者としての合理的な判断をし、また、契約内容の実施に関し、遭遇する危険を排除すべく合理的な措置をとるべき義務(安全確保義務)がある。

2. 「安全な旅行行程を設定する義務」・旅行行程設定時には、「安全な旅行行程を設定する義務」があり「危険排除義務」ともいえる。つまり、旅行の目的地及び日程、移動手段等の選択に伴う特有の危険(伝染病・洪水・土砂崩れ等)が予想されるときは予めその危険を除去する手段を講じ、または旅行者にその旨を告知して旅行者自らその危険に対処する機会を与える等の合理的な措置を採るべき。

3. (添乗員が同行する際の)「添乗員の旅行者の安全を確保するための適切な措置を行う義務」・車体の老朽化等、外観からこれを使用することが危険であると明白に判断し得る際にはこのバスを使用させない措置を採ること。酔酩運転、著しいスピード違反運転または交通規則の継続的無視のような乱暴運転等事故を起こす可能性が高い運転がされているときにはこの運転を止めさせるための措置を採ること。台風や豪雨等の一見して危険と分かる天候となったときに旅程変更の措置を採ること。

## 「安全マネジメント」の推進を

何よりも大切なこと、それは事故防止のため企画旅行を実施する旅行会社として、社を挙げた経営の問題としての「安全マネジメント」の体制作りです。以上につき、そのための参考にしていただければ幸いです。(服部)



⑤シドニーとパースをつなぐ鉄道は、ザ・ガンである。これ正しい？



## シリーズ企画「安全というモノ、安心であること」 事故に学ぶ VOL4

# リスクと危機管理～東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて～

2020年の東京オリンピック、パラリンピックの開催が決定しました。2020年に向けて、訪日外国人旅行者のさらなる増加が見込まれる中、旅行業界としても一層の訪日旅行の品質向上が喫緊の課題となります。今回は安心と安全の観点から訪日外国人旅行者増加について考えてみましょう。

### 〈ツアーオペレーター品質認証制度〉

2013年に入ってから訪日外国人旅行者数は、7月に初めて単月で100万人を超え8月末の累計でも686万人を超えるなど、いよいよ年間訪日外国人旅行者1000万人が現実的なものとなってきました。

高まる訪日外国人旅行者増加の機運を捉えて、今年4月に発足したJATAの「ツアーオペレーター品質認証制度」は、事業者（ツアーオペレーター）の品質を保証することにより、訪日旅行の品質向上と、訪日旅行者が安全、安心で良質な旅行を楽しんでいただくことを目的として作られ国からも推奨された品質認証制度です。

ツアーオペレーター業界の自主規制を通じて、旅行手配、旅程管理等の業務はもとより、事業者自身の「企業の法令遵守」、「品質管理サービス水準」、「CSR」の3つの側面から評価し、所定の基準を満たした優れた事業者を認証しようとするものです。

有識者、行政関係4名にて構成さ

れる委員会により10月現在33社が認証されており、今後認証される事業者が増加することで、業界全体の二層の品質向上を通じて、訪日外国人旅行者の増加とともにリピーター化につながる事が期待されています。ツアーオペレーター品質認証制度についての詳細は「じゃたこみ(4月号)」をご覧ください。

### 〈ツアーオペレーター品質認証制度向け インバウンド旅行保険〉

ツアーオペレーター品質認証制度では、訪日旅行をより一層安心・安全なものとするため、認証を受けた事業者には必ず訪日旅行に関するインバウンド保険に加入いただくこととなっています。

「ツアーオペレーター品質認証制度用インバウンド保険」の主な特長・補償内容は下記のとおりです。

**特長**…被災者へのお見舞い、救済者を現地へ派遣する費用、旅行社の治療費賠償責任の補償など、訪日外国人旅行者を受入れるツアーオペレーターとしての責任をサポートします。  
**補償内容**…同保険は次の2つの保険をセットにしたものです。

1. 旅行事故対策費用保険：旅行を実施する旅行会社様のための保険

● 旅行者のケガが原因で旅行会社様が負担した費用に対する補償  
旅行者の「ご親族が来日した場合の「救済者費用保険金」

・緊急対応をした場合の「事故対応費用保険金」

2. 国内旅行傷害保険：旅行に参加する訪日外国人のための保険

● 旅行者のケガに関する補償  
旅行中のケガが原因で亡くなってしまう場合の「死亡保険金」  
旅行中のケガが原因で後遺障害が生じてしまった場合の「後遺障害保険金」

3. アシスタンスサービス

・遺体移送の手配  
・本国への移送の手配  
・付添医師・看護師の手配  
・多言語対応

このように「ツアーオペレーター品質認証制度向け インバウンド旅行保険」は、安心・安全な訪日旅行の実施に際してツアーオペレーター・旅行者双方にとって不可欠な要素となっています。補償内容等の詳細につきましては各保険会社にお問い合わせください。

2020年まであと7年。東京オリンピック、パラリンピックを機に日本各地での心のふれ合いを楽しみに来日する訪日外国人旅行者の皆さんの「安心・安全」をお守りし「おもてなし」の心を支える仕組みとして、「ツアーオペレーター品質認証制度」のさらなる進展とともに「インバウンド旅行保険」の浸透定着が望まれます。

(東京海上日動火災保険株式会社旅行業営業部)



## 東京海上日動

安心をいつも あなたのそばに

海外旅行保険

国内旅行総合保険

東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部 TEL:03-5299-3525  
東京都千代田区大手町2-6-2 日本ビル12階 〒100-0004 <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>



東京海日動



⑥タスマニア州(Tasmania)で有名な名産品とは？  
a サケなどの海産物 b サトウキビ c バナナ



# 「台湾の海外旅行市場に学ぶ」

今年、大幅な伸びを見せている台湾からの訪日客数。そのベースである台湾の海外旅行市場には日本の市場にはない驚異的な特徴があります。なかなか2000万人に届かない日本にとって学ぶべきところがある市場ではないかと感じています。

今回の「データ深読み」ではこの9月にJATA国際観光フォーラムのテーマとなつたアジア市場分析の中で取り上げた台湾の海外旅行市場の特徴を紹介したいと思います。そもそも今年のフォーラムでアジアの旅行市場を取り上げた理由のひとつは、他の市場と日本の市場の比較から、業界として学ぶことがあるのではないかと考えてから来ています。その意味で台湾には「驚くべき市場」が存在する、といつても過言ではないと思います。

まず着眼したいのは所得と出国率の相関からみた台湾市場の活発さです。図表1は世界の77の国や地域のデータをプロットしたものです。この図では台湾と同等、もしくはさらに低所得の国や地域で100%を超えるような高い出国率(年間の出国者数÷人口)を持つところが少なからず存在していますが、これらのほとんどは他の国と地続きでつながっている国(多くが欧州の

国々)、もしくは比較的小さい島国で生活上の理由から海外に行く必要に迫られるところ(例えば高度医療や高等教育などの目的)で占められています。こうした国々を除くと、台湾の44%という出国率は所得水準からみても際だって高いレベルといえましょう。日本の出国率は過去最高の旅行者数を記録した2012年でも15%に過ぎません。しかし細かく見ていくと更に驚くべきことがあります。台湾の44%という出国率は平均値であり、特に活発な30代から50代までの出国率は60%を超えているのです。同年代の日本人の出国率はやっと20%に届くかどうかというレベルです。台湾はビジネス渡航の比率が極めて高いのでは、と思われる方がいるかもしれませんが、市場調査から推定されるビジネス渡航の割合は台湾が25%、日本が20%程度、それほど大きな違いとはいえません。

台湾の高い出国率の大きな要因のひとつは中国本土への旅行の多さです。台湾の海外旅行の約半数が中国本土への旅行で占められています。本土で働く親族を訪問しが

黒須宏志  
旅行市場動向のリサーチチャーとして講演・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。

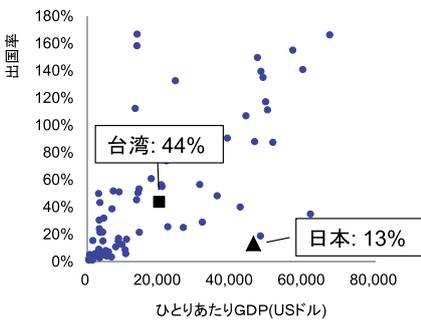
てら観光する、といった旅行が数多く存在しており、こうした旅行が「海外」へ行くことの数居を低くしていると思われる。しかしこれ以外にも、日本市場との比較上、重要な違いがあります。それが図表2、3に示した旅行者の所得階層の違いです。

この図は国民全体の所得分布と海外旅行者の所得分布を台湾と日本のそれぞれと比較したものです。台湾の海外旅行市場は低所得層まで万遍なく取り込んでいるのに対し、日本の市場は中高所得層に大きく偏っていることが分かります。ボリュームの大きい中国本土への旅行の存在がこの違いを生んでいるのではと想像されるかもしれませんが、しかし台湾の市場調査資料を調べ

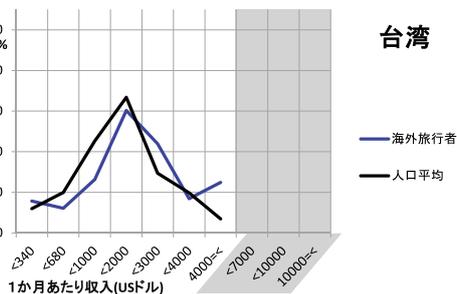
てみると中国本土への旅行の消費額は他のアジアのデスティネーションへの旅行に比べて特に低いという水準ではないことが分かります。

注目すべき点は、中国本土への旅行に限らず、旅行消費額が日本と比べて大幅に低いことです。例えば、月のひとりあたり収入が2千ドルから4千ドル程度の所得水準の旅行者について日本と台湾の旅行消費額を比較すると、台湾は日本の6割程度に過ぎません。こうした消費水準の差はそのまま台湾の人々からみた海外旅行と日本人にのつての海外旅行のイメージの違いに結びついているといえるでしょう。こうしてみると日本人は海外旅行をまだまだ「お金のかかるもの」と思っており、そうした固定観念の存在が、相対的に低所得の人々を海外旅行から遠ざける一因となっているのではないかと考えます。

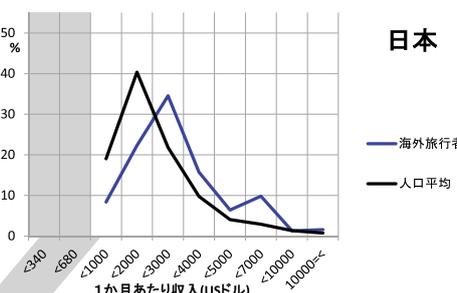
図表1 各国のひとりあたりGDPと出国率



図表2 所得水準からみた台湾の海外旅行市場分布



図表3 所得水準からみた日本の海外旅行市場分布





タイ国政府観光庁  
ジャムノン・ジュンナピア東アジア支局長

# 要人往来

8月から9月中旬にかけて各国要人の往来が相次ぎました。旅博開催はもちろんのことですが、アベノミクス効果や東京オリンピック開催決定など、元気印のわがニッポンに対する世界的な関心は相当に高いようです。



ロサンゼルス観光局アーネスト・ウドゥンJr.会長兼CEO(左)



駐日チュニジア大使館  
モハメッド・エルミ臨時代理大使  
ニュージーランド航空スコット・カー日本支社長

## 新支社長が就任あいさつ

ニュージーランド 8月12日(月)

スコット・カー(ニュージーランド航空)新日本支社長

エド・オーバリー前支社長とともにJATAを訪れ、菊間会長と懇談。8月28日にJATAで開催されたMICEセミナーには、80人近い申し込みがあり、ニュージーランドへの関心の高さを示しました。また、ニュージーランド政府観光局との共催で全国15カ所におけるデスティネーションセミナーも計画していることから、JATAとしても一人でも多くの会員が受講できるようバックアップを約束しました。



ネバダ州ブライアンK.クロリキー副知事(左)

## チェンマイやプーケットもPR

タイ 9月5日(木)

ジャムノン・ジュンナピア(タイ国政府観光庁)東アジア支局長

JATAを訪れて中村理事長と懇談したジュンナピア支局長は、150万人を目指している日本からタイへの旅行者について、「チェンマイやプーケットもプロモーションしていきたい」と語りました。中村理事長は、自由視察体験研修旅行の成果を評価し、「体験ツアーは女性を中心に人気が高まると予想され、タイ各地への体験ツアーを増やすと良いでしょう」と話しました。

## セキュリティ対策は万全

チュニジア 8月26日(月)

モハメッド・エルミ(駐日チュニジア大使館)臨時代理大使

就任挨拶のためJATAを訪れ、菊間会長と懇談しました。エルミ臨時代理大使が、「安全性が懸念されがちだが、セキュリティ対策は万全であり、多くの日本人観光客に訪れていただきたい」と要請したのに対し、菊間会長は、「JATAとして旅行会社側からのサポートに加え、大使館からメディアを通して安全性や観光地の素晴らしさをアピールすることが、観光客の増加につながる」と話しました。

## JATAとの協力で積極プロモーション

米国ネバダ州 9月11日(水)

ブライアンK.クロリキー(ネバダ州)副知事

来日したクロリキー副知事がJATAを訪れて中村理事長らと懇談し、日本・アメリカ観光交流年の効果によって、目標だった375万人を達成したことに謝意を表明した上で、「今後もJATAとの協力関係を続け、積極的なプロモーションを行いたい」と語りました。中村理事長らは、「シニア世代向けのツアーパッケージの提案なども有効でしょう」と応じました。

## SNSで若年女性にアピール

米国・ロサンゼルス 9月5日(木)

アーネスト・ウドゥンJr.(ロサンゼルス観光局)会長兼CEO

来日を機にJATAを訪れ、菊間会長と懇談。ウドゥン会長は「日本市場の若い女性にはソーシャルネットワークなどを活用したプロモーションも効果的と思っている」と語りました。菊間会長は、ブランドUSAによるプロモーションへの協力に謝意を述べた上で、「日本からの女性観光客は今までのメジャーな観光地より、ユニークで貴重な経験ができる旅行を求めている」と説明しました。



⑧西オーストラリア州の有名なワイン生産地は、次のうちどれ？

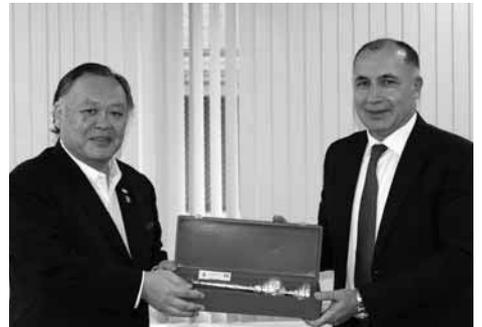
- a ヤラ・リバー b テイマー・リバー c マーガレット・リバー d ハンター・バレー



クバナカンのメルセデス・アプレウ・メサ社長(右から2人目)



香港政府観光局アンソニー・ラウ理事長(中央)



チュニジア国ジャメル・ガムラ観光大臣(右)と菊間会長



モンゴル旅行業協会  
エルダベネバット・ナンスライジャブ副会長(中央)



イエメン国カーシム・サッラーム・サイド観光大臣と菊間会長



ブランドUSAジェイ・グレイ グローバル・パートナーシップ開発担当部長(右)

## イエメンの魅力を知ってほしい

イエメン 9月14日(土)

カーシム・サッラーム・サイド観光大臣

イエメンのサイド観光大臣が菊間会長と「JATA旅博2013」会場のイエメンブースで懇談し、共に民族舞踊を見学。サイド大臣は「ぜひイエメンの魅力を知っていただき、多くの日本人観光客にお越しいただきたい」と述べました。菊間会長は「歴史的な街や建造物、遺跡や古代都市などアラビックな雰囲気は日本人好みで、旅博が良いプロモーションの機会となるでしょう」と応じています。

## サハラ砂漠など南部への観光促進

チュニジア 9月11日(水)

ジャメル・ガムラ観光大臣

来日したガムラ観光大臣がJATAを訪れて菊間会長と懇談し、「JICAの支援もあって特にチュニジア南部への観光促進に取り組んでおり、サハラ砂漠やスパなど魅力的な観光地のプロモーションも積極的に進めたい」と現状を説明。菊間会長は、「欧州のオフシーズンである11月～3月は、日本人が好む季節的な魅力に富んでおり、その時期に誘致を図ることは、両国にとってメリットが大きい」と話しました。

## 定期チャーターの運航を働きかけ

キューバ 9月14日(土)

メルセデス・アプレウ・メサ(クバナカン)社長

現地ツアーオペレーターのアプレウ社長が「JATA旅博2013」会場で菊間会長と懇談し、「2014年には日本人観光客を2万人に増やすため、定期的なチャーター便の運航を航空会社に働きかけている」と語りました。菊間会長は、「キューバへの関心度は最近高まっており、キューバ独特の新しいツアーを提案するなどプロモーションにも良い時期です」と応じました。

## 訪米日本人数の増加は努力の結晶

米国 9月12日(木)

ジェイ・グレイ(ブランドUSA)グローバル・パートナーシップ開発担当部長  
ブランドUSAのグレイ氏が「JATA旅博2013」会場で菊間会長を訪問し、「日本・アメリカ観光交流年」の活動成果などについて意見を交わしました。グレイ氏が「訪米日本人観光客数が伸びたのは、様々な活動による努力の結晶だ」と語る一方、菊間会長は「見るだけの観光から体験型など魅力あふれるツアーを実施し、JATAとしてもプロモーションに力を注ぎたい」と応えました。

## 宿泊施設などインフラ整備に注力

モンゴル 9月14日(土)

エルダベネバット・ナンスライジャブ(モンゴル旅行業協会)副会長

モンゴル旅行業協会のナンスライジャブ副会長が「JATA旅博2013」会場で中村理事長と懇談し、「新政府が観光分野にも積極的に取り組んでおり、宿泊施設などのインフラ整備に力を入れ、安全な旅を提供できるよう計画しています」と説明しました。中村理事長は「旅博などのイベントを十分に活用し、旅行者の立場から意見を聞くとともに良いのではないのでしょうか」と話しました。

## 日本は3番目の大きな市場

香港 9月12日(木)

アンソニー・ラウ(香港政府観光局)理事長

香港政府観光局(本部)のラウ理事長が「JATA旅博2013」会場で菊間会長と懇談し、「香港にとって日本は3番目の大きな市場であり、日本人観光客数を増やすことが非常に重要な課題」と語りました。菊間会長は、「政治を超えたB2Bが今後のアジアの交流を担っていくでしょう」と話し、「アジア周遊旅行の提案や正月マーケットへのアプローチが重要で効果的」と話しました。



東北支部

● 8月22日 第4回幹事会を開催。10月に行われる「ソラ行け『旅フェスタ』」の出展状況の報告など。

関東支部

● 9月2日 茨城県地区委員会開催。チャーター規制の緩和などについて茨城県と意見交換。

● 9月10日 第3回総務委員会開催。東海上日動火災保険から旅行保険の取り扱いについて、最近の事故事例について説明。また、個人情報保護について勉強会を開催。

● 9月13日 神奈川地区委員会開催。県内の観光情報および支部活動についての情報を共有。

● 9月13日 第2回LADY JATA委員会。総務委員会と合同で女性の働く環境について現状、問題、解決案などについて意見交換を実施。

● 9月13日 JATA旅博2013関東支部セミナー。ミキツーリストクルーズカンパニーの糸川雄介カンパニー長が「日本のクルーズ市場」について講演。

● 9月13日 第3回幹事会。各委員会から活動報告。観光情報等を共有。

● 9月17日 北陸信越運輸局とJATA関東支部との意見交換会開催。北陸信越運輸局長をはじめ運輸局から8名、JATA関東支部幹事、新潟県地区委員会から12名が参加。JATA関東支部

部から旅行業界の課題、新潟県地区委員会および長野県地区委員会からの意見、支部活動報告等の説明。また、北陸信越運輸局から観光分野の取組みについて説明があり、意見交換を実施。

中部支部

● 8月20日 研修委員会を開催。

● 8月21日 海外旅行委員会を開催。

● 8月24日 愛知地区委員会主催で、社会貢献活動として香風溪の清掃活動を実施。今年度が5回目で、30名が参加。

● 8月24日 2000人参加の富士山一斉清掃が行われ、静岡地区委員会から30名が参加。

● 8月27日 支部幹事会を開催。本部事務局、越智事務局長が政策検討特別委員会中間答申について説明。その他、海外旅行研修、賀詞交換会について協議。

● 8月28日 愛知地区委員会の企画により「女性交流会」を実施。15社、20名が参加。元客室乗務員を講師に迎え「お客様との接し方」をテーマに開催。

関西支部

● 8月23日 海外旅行委員会の主催により、関西からの海外教育旅行英語研修ワークショップ&セミナーを開催。高校関係者33名が出席。

中四国支部

● 9月1日 山口県内の会員による意見交換会を実施(山口地区委員会主催、55名参加)

● 9月6日 教育研修委員会を開催。

● 9月13日 幹事会を開催。幹事会メンバーがJATA旅博2013を視察。

九州支部

● 8月28日 福岡地区委員会を嬉野温泉にて開催。10月26日実施予定のスポーツ健康企画セミナーの具体的内容を検討。

沖縄支部

● 8月23日 国内旅行委員会を開催。沖縄バリアフリーセンター代表の親川氏を迎え、ユババリアフリーについて意見交換。

● 9月10日 国内旅行委員会を開催。ユババリアフリーズム研修会を行うため、具体的内容について協議。

海外教育旅行と英語研修のセミナー

JATA関西支部と新関西国際空港は8月23日、大阪市のガーデンシテイクラブ大阪(北区梅田)で、関西からの海外教育旅行・英語研修ワークショップ&セミナーを開催しました。

セミナーでは、マレーシア観光局、フィリピン政府観光省、台湾観光協会、韓国観光公社、タイ国政府観光省、中国国家観光局、グアム政府観光局、新関西国際空港がプレゼンテーションを行ったほか、ワークショップでは、各観光局がブースを設置して、情報を提供しました。

JTBパブリッシング

信頼と実績のロングセラー

JTB時刻表シリーズ



●毎月20日発売 ※発売日は変わる場合がございます

旅にデスクに定番の一冊

**JTB 時刻表**

月刊●B5判●定価1,150円(税込)

携帯に便利なコンパクトサイズ

**JTB 小さな時刻表**

不定期刊●B6判●定価630円(税込)

大きな数字で読みやすい

**JTB 大きな時刻表**

不定期刊●A4判●定価1,350円(税込)

⑩首都キャンペラに最も近い2つの州都は、( )とメルボルンである。これどこ？



## The MILT Minister Award Prize Goes to Hankyu Travel; 12 Divisions Awarded in the Tour Grand Prix 2013

On September 14, the Tour Grand Prix 2013 award ceremony was held at the JATA Tabihaku Travel Showcase 2013. The Tour Grand Prix awards are presented to the most outstanding tour plans among outbound trips and domestic/inbound trips and are awarded for the purpose of contributing to the improvement of the planning and marketing capabilities of the travel industry and measures to make Japan a tourist destination. This year, 10 tours won in 12 divisions, including the Minister of Land, Infrastructure, Transport and Tourism (MILT) Prize. The winning tours in each division are as follow.

-MILT Minister Award: 15-day Trip across the US by Bus and Train (southern route)/Hankyu Travel

-Japan Tourism Agency Commissioner Award - Outbound: ANA Wonder Earth/ANA Sales

-Japan Tourism Agency Commissioner Award - Domestic/Inbound: Continued Reconstruction Support for Damage due to Hoof-and-Mouth Disease and the Shinmoedake Volcano in Southern Kyushu/Yomiuri Travel

-Japan-US Tourism Exchange Year Special Award: 15-Day Trip across the US by Bus and Train (southern route)/Hankyu Travel

-Grand Prix, SIT Division - Outbound: Walking with Camels in the Tunisian Desert/Dososhin Inc.

-Grand Prix, Destination Development Division - Outbound: To the Healing Country Where Time Flows Slowly - 6 Days in Laos by Direct Charter Flight/Jumbo Tours

-Grand Prix, Contribution to Market Expansion Division - Outbound: "Exciting English Night with Pirates," event planned by Benesse Corporation as part of "Energetic Family Guam and Saipan Tours" /JTB World Vacations

-Grand Prix, Package Tour Division - Outbound: ANA Wonder Earth/ANA Sales

-Selection Committee Special Award - Outbound: Look JTB "Flowers of the World"/ JTB World Vacations

-Selection Committee Special Award - Outbound: 9-day and 12-day Trips to the Gates of Hell and the Miraculous Earth/Saiyu Travel

-Grand Prix, Package Tour Division - Domestic/Inbound: 3-day Trip to Draw Close to the Historical Turmoil and Romance of the Ryukyu Kingdom/Isetan Mitsukoshi

-Selection Committee Special Award - Domestic/Inbound: 8 Days/6 Nights Fly & Drive Hokkaido Shiretoko Course/ANA Sales

## Special Symposium on Strengthening Japan's Brand Power; "Quality Assurance System for Tour Operators" Supports the Realization of Japan as a Travel Destination

On September 14, the third day of the JATA Tabihaku Travel Showcase, a special symposium was held entitled "Strengthening Japan's Brand Power and Realization of Japan as a Travel Destination-Challenges for the Quality Assurance System for Tour Operators."

The moderator of the special symposium was Hiroyasu Sato, professor of tourism hospitality in the Comprehensive Management Department at Matsumoto University who also acts as chairman of the screening committee for the Quality Assurance System for Tour Operators. In addition to Kazuaki Maruo, chairman of the JATA Inbound Travel Promotion Committee, and Yasuhiro Shinohara, vice commissioner for international affairs, Japan Tourism Agency, taking the stage as panelists, Hiroyuki Kobayashi, representative director of the Chubu Region Institute for Social and Economic Research (CRISER), and Tomohiro Iguchi, representative director of Snow Country Region General Incorporated Association, spoke from the standpoint of advancing initiatives involving actual quality certification.

At the start of the symposium, Kazuaki Maruo explained the background of the founding of and the future expectations concerning JATA's Quality Assurance System for Tour Operators. He pointed out the importance of increasing the visibility of the Japan brand for attracting new customers and developing repeat customers. He revealed a plan to further boost quality, safety, and reliability by increasing the active transmission of information and expanding the merits of the system, while increasing the number of certified companies.

Yasuhiro Shinohara expressed the view that the introduction and spread of the assurance system will play a large role in advancing initiatives to attract 10 million inbound visitors annually to Japan, in line with the Abe Cabinet's action program to promote Japan as a tourism country.

Hiroyuki Kobayashi, who has researched tourism quality standards independently since FY2008 and drew up the tourism quality standards for "Sakura Quality," explained the thinking behind the agreement with JATA and Snow Country Region for gratis usage of the trademarked "Sakura Quality" symbol mark. He emphasized that, as seen in instances overseas, the Quality Assurance System for Tour Operators is an important pillar for supporting inbound promotions.

Tomohiro Iguchi, who is engaged in an independent quality certification project in tourist areas, informed participants about his aim to promote proper evaluation of services offered to tourists and listed the anticipated effects of introduction of quality standards as (1) increase in customer satisfaction in the region overall, (2) improvement in efficiency of businesses, (3) damage control for comments flooding various websites, (4) significant reduction in advertising costs, and (5) public attention on early introduction of initiatives compared to the rest of the country. He is also working on a plan to hold trainings on the establishment of tourism quality standards as Japan-wide standards.

## Tabihaku Known around the World; Partnership Agreement Signed with UNWTO

Following the opening ceremony, a signing ceremony was held for a Comprehensive Partnership Agreement between JATA and the UN World Tourism Organization (UNWTO). Speaking in reference to the partnership agreement, JATA Chairman Kikuma noted, "This is our first initiative in the Asia-Pacific region and our agreements follows with ITB in Berlin and WTM in London." He stressed, "International recognition of the JATA Tabihaku Travel Showcase as a major event is extremely significant not only for JATA but also for Japan, which is aiming to boost its profile as a travel destination."

Taleb Rifai, Secretary-General of UNWTO, said, "Our tie-up with JATA, an extremely influential organization



After signing the Comprehensive Partnership Agreement, Taleb Rifai (right), Secretary-General of UNWTO, and JATA Chairman Kikuma exchange a firm handshake.

in the travel field, represents significant progress for UNWTO," and he recognized that "Japan is an ideal platform for the development of the regional tourism at which UNWTO aims."

## The Success Factor in the Asian Market is "Governance"; UNWTO Secretary-General Rifai and WTTC CEO Scowsill Present Keynote Addresses

After the opening ceremony, at Session 1 of the of International Tourism Forum on "Analysis of the Asian Travel Market," keynote addresses were presented by Taleb Rifai, UNWTO Secretary-General, and David Scowsill, CEO of the World Travel and Tourism Council (WTTC). Next, the same two gentlemen engaged in a substantive intense debate with Hiromi Tagawa, JATA vice chairman and sponsor representative, moderated by Yoshiaki Honpo, professor of urban environmental sciences at Tokyo Metropolitan University and the first commissioner of the Japan Tourism Agency, on the topic of "The Rapidly Growing Asian Travel Market and Japan's Travel Industry."

While UNWTO Secretary-General Rifai pointed out "good governance" as a factor for success in the Asian market, WTTC CEO David Scowsill emphasized, "Cooperation between the public and private sectors is indispensable to the sustained growth of tourism" with an eye toward the approach of the 2020 Tokyo Olympic Games.

Session 2 was entitled "From Growth to Maturity, Questioning the True Value of Japan's Outbound Travel Market-Finding the Way to Tomorrow through a Rigorous Comparison of the Three Markets of Japan, South Korea, and Taiwan." A panel composed of Moo Seung Yang,

chairman of the Korean Association of Travel Agents (KATA), Jason Wang, chairman of the Lion Group in Taiwan, and John M.Koldowski, CEO adviser of the Pacific Asia Travel Association (PATA) exchanged ideas on the strengths and characteristics of Japan's outbound travel market.



Taleb Rifai, Secretary-General of UNWTO, pointed out, "The role of the government in promoting tourism policy will increase in importance as we approach the 2020 Olympics."



David Scowsill, CEO of the World Travel and Tourism Council (WTTC), urged, "The heads of governments in all countries must deepen their understanding of the role government plays in the tourism industry."



The moderator of Session 1, Yoshiaki Honpo, professor at Tokyo Metropolitan University, speaking from his experience as the first commissioner of the Japan Tourism Agency, pointed out that, currently, "politicians are not keeping up with the changes in tourism."



Hiromi Tagawa, JATA vice chairman, stressed, "The fact that the 2020 Olympics will be held in Tokyo is significant for tourism because we will jointly share the role to be filled by the travel industry in that process with all of Asia."

## Friendly Chats at Europe Square

At JATA Tabihaku Travel Showcase 2013, the number of booths in Europe Square increased significantly thanks to exhibits from the tourism agencies, tour operators, airline companies, and railways that compose Team Europe.

Team Europe held a Team Europe Reception at Europe Square, which was set up inside the venue on September 13, the second day of the JATA Tabihaku Travel Showcase 2013. Many industry-related persons visited the reception, where they were greeted by 37 exhibitors from tourism bureaus and airline companies, etc., and enjoyed friendly chats.

## Yosuke Tsuruho, MILT Senior Vice Minister, and Shigeto Kubo, Commissioner of Japan Tourism Agency, Visit the Venue

On September 12, the first day of JATA Tabihaku Travel Showcase 2013, Yosuke Tsuruho, senior vice minister of the Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism, and Shigeto Kubo, commissioner of Japan Tourism Agency, came to the venue at Tokyo Big Sight and visited the exhibitors booths. There were 730 companies and organizations from 154 countries and regions with eye-catching exhibits on display in 1,353 booths spread across three halls. The senior vice minister and commissioner enthusiastically visited various booths.

## Highlighting “Destination Japan”; Kick-off Event “Tabihaku Night 2013” Held at Zojoji Temple

Tabihaku Night 2013 was held on September 12, the eve of the JATA Tabihaku Travel Showcase, at Zojoji Temple, located in the Shiba area of Tokyo. Just before this kick-off event, a gathering was held in the main hall of Zojoji to express hopes for the success of the event and for world peace; event staff and participants prayed in front of the main statue of Amida Buddha.



Zojoji Temple, the venue for the kick-off event. With an illuminated Tokyo Tower as the backdrop, a performance unfolded on a special stage in the impressive main building to raise the profile of “Destination Japan.”



JATA Chairman Kikuma (right) chatting with Yosuke Tsuruho (left), senior vice minister, Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism, at the kick-off event. Given the selection of Tokyo as an Olympic venue, JATA Tabihaku Travel Showcase 2013 was all the more significant as Japan prepares for the 2020 Olympics.



Guests from various countries attending the kick-off event naturally began to move to the music of the awa-odori dance performed by the dancers. *It's your loss if you don't dance; just sitting is foolish, too* go the lyrics of the song.

At the event, which was cosponsored by the Japan Tourism Agency, around 1,000 persons participated, including various countries' ministers in charge of tourism and the ambassadors to Japan as well as exhibitors. With an illuminated Tokyo Tower as the backdrop, amidst the interplay of the twinkling lights of ultramodern Tokyo and the atmosphere of the Edo period exuded by ancient Zojoji, “Destination Japan” and the charm of Zojoji as a unique venue were highlighted. Japanese drum and awa-odori dance performances enabled participants to experience Japanese tradition and culture. At the event, Yosuke Tsuruho, senior vice minister, Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism, noted, “As we approach the 2020 Tokyo Olympics, today marks the actual start of our work to increase the number of visitors to Japan and to make Japan a travel destination.”

## New Record of 131,000 Visitors; 154 Countries and Regions Represented at 1,353 Booths

The JATA Tabihaku Travel Showcase 2013, which was held from September 12 to 15 at Tokyo Big Sight, was the largest such event ever held, setting a new record by attracting 131,058 visitors, including the days reserved for industry-related persons as well as the days open to the general public. A total of 1,353 booths were put on display by 730 companies and other bodies from 154 countries and regions.



The JATA Tabihaku Travel Showcase, which attracted a record crowd of 131,058 visitors, enjoyed a bustling turnout every day with industry-related persons and the general public streaming in.



In his greeting presented at the opening ceremony, JATA Chairman Kikuma indicated his wish that two-way tourism be promoted.



Yosuke Tsuruho, senior vice minister, Ministry of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism, talked about the government's resolve to support promotion of bilateral exchanges.

The opening ceremony was held on September 13 and attended by around 750 including foreign ambassadors and embassy staff. The JATA Tabihaku Travel Showcase 2013 was launched with a grand tape-cutting ceremony. JATA Chairman Jungo Kikuma said in his greeting at the opening ceremony, “In continuation from last year when we set a new record for outbound Japanese travelers, we are doing well regarding the number of travelers to the US, Europe, and ASEAN this year, too, except for some neighboring countries with a large market size,” indicating a desire to promote strong two-way tourism including both outbound and inbound travelers. Guest speaker Yosuke Tsuruho, senior vice minister, Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism, emphasized the importance of two-way tourism, saying, “The government also wants to support the promotion of bilateral exchanges, together with promoting outbound travel from Japan.”

## Mezamashi Saturday Receives Most- Outstanding Award; JATA Tourism Awards 2013

At the opening ceremony of the JATA Tabihaku Travel Showcase 2013 on September 13, the presentation ceremony for the JATA Tourism Awards 2013 was held. To further stimulate travel demand, these awards are presented to companies and organizations that made a particularly significant contribution to the creation of travel demand through destination promotions and development, etc., during the year.

This year, eight companies and organizations were awarded in five divisions. Mezamashi Saturday (a Fuji TV program) won the Most-Outstanding Award which was newly instituted this year. The winners in each division were as follow.

- Most-Outstanding Award: “Top of the World” segment of Mezamashi Saturday (Fuji TV)
- Travel Bureau and Embassy Division: Hawaii Tourism Authority, Guam Visitors Bureau, Malaysia Tourism Promotion Board, and Sri Lanka Embassy
- Transport Division: Princess Cruises
- Domestic and Inbound Japan Travel Division: Okinawa Convention and Visitors Bureau/Tohoku Tourism Promotion Organization
- Publicity Division: “Top of the World” segment of Mezamashi Saturday (Fuji TV)

# 事務局 便り

今号では、大きな盛り上がりを見せた旅博の4日間を特集しています。今回、印象的だったのが、わが国の観光行政のトップである鶴保庸介国土交通副大臣と久保成人観光庁長官、海外からはトルクメニスタン大統領、マレーシア観光大臣、チュニジア観光大臣といった要人の方々が旅博会場を見学されたこと。こうしたかつてない関心の高まりは、旅博がアジアを代表するトップ・イ

ベントに進化していること、さらにはわが国の観光立国推進の起爆剤として期待されていることを実感させられる一コマでした。

さて、10月に入り、会員各社の間では年末年始商戦たけなわといったところでしょうか。「じゃたこみ」では皆様のビジネスに役立つ情報の発信に今後とも努めてまいります。ご期待ください。

## ●JATA業務予定表 10月10日(木)～11月30日(土)

※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)

10月10日	海外旅行委員会／関東支部
10月16日	総務委員会／九州支部
10月18日	業務改善委員会／本部
10月22日 ～23日	国内旅行委員会(北陸視察)／関東支部
10月22日	長崎県地区委員会／九州支部
10月23日	VW事業推進特別委員会／本部
10月31日	理事会・常任役員会／本部
10月31日	国内旅行委員会／九州支部
10月31日	海外旅行委員会／九州支部
10月31日	福岡地区委員会／九州支部
11月6日	国際旅行委員会／九州支部
11月13日	広報委員会／本部
11月20日	海外旅行推進委員会／本部
11月21日	国内旅行推進委員会／本部
11月22日	訪日旅行推進委員会／本部
11月26日	国内旅行委員会／関東支部
11月27日	総務委員会／関東支部
11月28日	幹事会／関東支部

## ●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、すでに申し込み受付を締め切った研修・セミナーもあります。詳しくは、JATAホームページ(会員限定ページ)をご確認ください。

10月11日	JICA研修団セミナー／海外旅行推進委員会
10月11日	アジア太平洋観光BtoB商談会&JATAナイト/九州支部
10月13日	総合旅行業務取扱管理者試験
10月15日	アメリカ深堀セミナー(福岡)／海外旅行推進委員会
10月15日	台湾セミナー/九州支部
10月16日	NZセミナー(金沢)／海外旅行推進委員会
10月16日	写真セミナー／海外旅行推進委員会
10月17日	NZセミナー(大阪)／海外旅行推進委員会
10月19日～20日	旅フェスタ/東北支部
10月20日	環境保全活動(中四国地区)／社会貢献委員会
10月21日	アメリカ深堀セミナー(仙台)／海外旅行推進委員会
10月22日～25日	総合・国内旅程管理研修(東京・大阪)／研修・試験委員会
10月22日	NZセミナー(鹿児島)／海外旅行推進委員会
10月22日	長崎県地区委員会苦情対応セミナー/九州支部
10月23日	NZセミナー(熊本)／海外旅行推進委員会
10月24日	NZセミナー(福岡)／海外旅行推進委員会
10月25日	NZセミナー(新潟)／海外旅行推進委員会
10月26日	スポーツ健康ツアー企画セミナー/九州支部
10月27日	東北研修/九州支部
10月28日～31日	総合・国内旅程管理研修(名古屋)／研修・試験委員会
10月30日	写真セミナー／海外旅行推進委員会
10月30日	ゴー・エイ!気仙沼セミナー／国内旅行推進委員会
11月6日	第8回LCCセミナー「LCCのメッセージ」／旅行業経営委員会
11月9日	環境保全活動(九州地区)／社会貢献委員会
11月16日	環境保全活動(中部地区)／社会貢献委員会
11月23日	「JATAの森」間伐実地活動／社会貢献委員会

## 総合旅程管理海外実地研修のお知らせ

2014年1月21日(火)～24日(金)に台湾3泊4日で実地研修を実施します。成田、名古屋、関空、福岡、沖縄発着の設定で、ご参加いただきやすい内容としております。詳細は、下記ホームページにてご確認ください。

<http://www.jata-net.or.jp/seminar/>



**解答:** ①誤り。首都はキャンベラ。 ②誤り。オーストラリアは季節が日本と逆になるため、7～8月が冬にあたる。 ③正しい。ゴールド・コースト市街地と海を一望できるほか、トレッキング等も楽しむことができる。 ④正しい。地球上に現存する先住民文化のなかで、最も古いもののひとつとされている。 ⑤誤り。インディアン・パシフィック鉄道。3泊4日をかけてオーストラリアを横断する。 ⑥aサケなどの海産物。なかでもオイスターやサーモンはタスマニアが誇る海産物。 ⑦a18件。観光客が訪れることができない世界遺産(バード島とマクドナルド諸島)をいれると19件が世界遺産に登録されている。もっとも最近世界遺産に登録されたところは2011年6月に登録された、西オーストラリア州のニンガルー・コースト。 ⑧cマーガレット・リバーはワインクルーズでも有名。 ⑨d切り立った断崖絶壁が続く海岸線沿いにあり、海中から奇岩が連なってそびえたっている。 ⑩シドニー 当初、メルボルンが首都であったが、首都移転論争の結果、シドニーとメルボルンの間をとってキャンベラが首都に選ばれた。



むむ! 海外へ  
Visit World!



JATAはUNWTOの  
アフィリエイトメンバーです。

# JATA 旅博2014

## JATA "TABIHAKU" Travel Showcase 2014



※「旅博」の名称は、新関西国際空港株式会社のご協力で使用しています。

### 2014年9月25日(木)～28日(日) 東京ビッグサイト

主催: 一般社団法人 日本旅行業協会(JATA)

後援(予定): 国土交通省、国土交通省観光庁、外務省、東京都



### 総来場者数 131,058名 を記録!! (2013年度)

### 出展申込受付中!

申込みは <http://www.b.tabihaku.jp/download.php> まで

申込期日 4/30(水)

### 早期割引 8%!!

2014年2月28日までの申込みで

### 154の国と地域から、730企業団体が出展・参加した アジア最大級の“体感型”旅行産業イベント!

- Face to Face のプロモーションフィールド
- B to B to C コミュニケーション
- アジアにおける業界トレンドを集約

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9:30～17:30]**

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル4F

TEL:03-5510-2004 FAX:03-5510-2012 Email: [event@jata-net.or.jp](mailto:event@jata-net.or.jp)

**[一般向けHP]** <http://www.tabihaku.jp/>

**[業界向けHP]** <http://www.b.tabihaku.jp/>



旅博Facebook  
@tabihaku



旅博Twitter  
@tabihaku



旅博LINE  
@jata\_tabihaku



壇上の出展者と関係者、フロアの来場者が一体となって盛り上がったグランドフィナーレ



内覧で会場を視察した鶴保副大臣(中央)と久保長官(左)



華やかな各国の民族衣装をまとった出展者らと鶴保副大臣(左から2番目)



出展者と歓談する久保長官

「JATA旅博2013」初の9月12日には、鶴保庸介国土交通副大臣と久保成人観光庁長官が会場のビッグサイトを訪れ、出展ブースなどの視察を行いました。154カ国・地域から730企業・団体が出展した会場では、3つのホールに1353小間の華やかな展示が施され、副大臣と長官は熱心に様々なブースをご覧になりました。

## 鶴保副大臣と久保長官が会場を視察

## 旅博市場では東北復興市もにぎやかに

「JATA旅博2013」では、旅行ツアー商品を販売するコーナーなどが設けられた旅博市場も2日間にわたって開催され、旅行会社15社が参加して、お得な旅行ツアーの予約・販売を行いました。また、旅博で東北を支援しようと、東北復興市も同時開催され、新しい旅やお土産など東北の魅力をアピールしました。



多くの来場者で賑わう旅博市場の会場



東北復興市ではチャリティーオークションも開催



旅行会社の説明会にも多くの来場者が集まりました



「全国旅のお土産市」では各地の名産品が並びました



地元の特産品を集めた「お土産市」の福島県ブース



## 出展者と来場者が一体でグランドフィナーレ

最終日の9月15日には、東6ホールでグランドフィナーレが行われ、関係者や出展者、来場者が一体となって、「JATA旅博2013」の成功を祝いました。「JATA旅博2014」は、来年9月25日から28日までの4日間にわたり、今年と同じ東京ビッグサイトで開催されます。



プロスキヤーの三浦雄一郎さん



宇宙飛行士の毛利衛さん

「JATA旅博2013」では、プロスキーヤーの三浦雄一郎さんが9月14日に「シニア世代が出来る人生への挑戦」、宇宙飛行士の毛利衛さんが9月15日に「宇宙から俯瞰する旅」をテーマに特別講演を行い、多くの来場者が二人の貴重な体験に基づくお話を耳を傾けました。

## 三浦雄一郎さんと毛利衛さんが特別講演

# Team EUROPE

ヨーロッパのブース数が大幅に増加  
チームヨーロッパ効果が牽引

「JATA旅博2013」では、チームヨーロッパを構成する観光局やツアーオペレーター、航空会社、鉄道会社などの出展により、ヨーロッパエリアのブース数が大幅に増加しました。  
華やかに彩られた各ブースに加え、展示会場内に設けられたヨーロッパスクエアでも、オフシーズンにおけるヨーロッパの魅力を紹介し、その多彩な奥深さをアピール。9月13日にはTeam EUROPEレセプションも開催され、和やかな歓談が繰り広げられました。



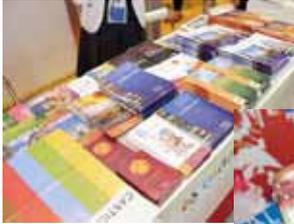
観光局や航空会社など37の出展者がホストを務めたレセプションには数多くの業界関係者が訪れました



オリジナルグッズなどが当たる抽選も人気を集めました



若年から熟年まで幅広い層のヨーロッパファンが訪れました



観光パンフレットに加えて、民芸品なども並んだブース



## 賑わい・彩り 旅博2013 過去最高の13万1000人が来場

9月12日から15日までの4日間にわたり、東京ビッグサイト東1・2・3・6ホールで開催された「JATA旅博2013」には、昨年の12万5989人を上回る13万1058人が来場し、過去最高を更新。当日券売り場には長蛇の列ができ、各ホールとも連日、大勢の人出で賑わいました。



## DSブースも出展、 約700人が 模擬試験を体験

JATAは、「JATA旅博2013」の一般来場日14日と15日にデスクティネーションスペシャリスト(DS)ブースを出展しました。

5台のiPadを駆使して、22講座ごとに問題を5問設定し、行ったことのある国や興味のある国を選んでもらい、来場者が模擬試験を体験しました。  
二日間で700人近い来場者が挑戦し、高得点者の中から抽選でキャリアバッグなどをプレゼントしました。



# JATA会員企業向け有料サービスのご案内

## 緊急重大事故発生

例えば、企画旅行で海外で観光バスがトラックと衝突。ツアー客10名の内、1名死亡、5名が重軽傷で病院に搬送された場合…

迅速な初動対応が大切

旅行会社は!!

多額の費用の支払いが必要

《普段の備えが役立ちます》

### JATA「緊急事故支援システム」

#### ◆24時間対応の緊急事故受付 重大事故処理アドバイス及び人的支援 を提供します

- ① 対策本部の設置
- ② 事故情報の収集
- ③ 専門家の派遣(国内)\*
- ④ 被災者の救援活動
- ⑤ ご家族対応
- ⑥ マスコミ対応
- ⑦ 保険金請求手続き
- ⑧ 関係官庁・諸機関との連携

\*会員旅行会社から派遣要請を受けた場合

#### ◆日ごろの準備が大事

事故対応マニュアル作成時の  
アドバイス



#### ◆安い経費で大きな安心を

- ◎ JATA緊急事故支援システム:  
年会費 42,000  
(国内支援オプションサービス:  
年会費 21,000)

\*事故処理費用は、利用会員の負担となります。  
そのために右のJATA「旅行事故対策費用保険」に加入していただくか、預託金200万円をお預かりし、経費に充当します。

### JATA「旅行事故対策費用保険」

#### ◆事故対応費用に関する経済的損失をカバーします

- ① 事故対応費用保険金(旅行会社自身の費用)  
社員現地派遣費用、ランドオペレータ費用、  
通信連絡費用、現地探索費用
- ② 救援者費用保険金  
救援者現地派遣費用、傷者移送費用、  
遺体移送費用、遺体処理費用
- ③ 見舞費用保険金  
弔慰金、見舞金
- ④ 臨時費用保険金

#### ◆JATA「旅行事故対策費用保険」がお得です

- ◎ スケールメリットの効いた割引率  
(36%割引)

\*海外用では「疾病危険等担保特約」をセットされると、  
疾病・自殺行為、行方不明も対象となります。  
\*オプションで、サービス保険(海外旅行保険)に加入が  
可能です。

お問い合わせ

株式会社ジャタ

TEL 03-3504-1751

E-mail mail@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扱う会社です。