

JATA

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

じゃたこみ

9

2014年
9月10日発行
vol.91

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

9月26日(金)は業界人必見の 国際観光フォーラム

ビジネスチャンスの宝庫、業界セミナーも多彩に

素材研究 (国内) 白馬村
(海外) スコットランド



● JAPANNIGHTは東京国立博物館で開催
● 三位一体の展示・商談会は史上空前の規模に

「世界最大級の旅の祭典」が今始まる
150以上の国・地域と国内47都道府県が一堂に

「ツーリズムEXPOジャパン2014」

世界最大級の旅の祭典が今始まる

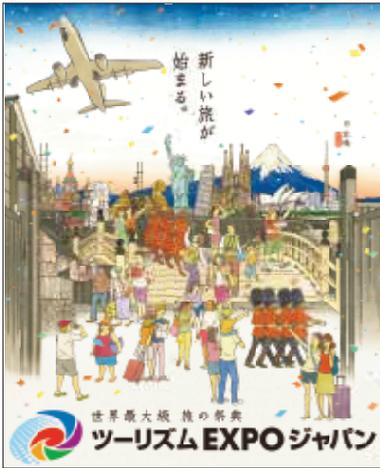
150カ国・地域と国内47都道府県が集結

世界最大級の旅の祭典として内外から注目を集める「ツーリズムEXPOジャパン」が、いよいよ幕を開きます。2020年の東京五輪開催に向けて、さらなる高みを目指す「観光立国」ニッポンが、新たなツーリズムへの大いなる第一歩を踏み出します。

オールジャパン体制で大いなる船出

9月25日から28日までの4日間にわたって開催される第1回ツーリズムEXPOジャパンでは、「新しい旅が始まる。」をテーマに海外旅行と国内旅行を中心とする展示会と商談会をはじめ、訪日旅行やアジア旅行市場分析などもテーマに加えた国際観光フォーラム、JATAツアーリズム大賞やツアーグランプリを軸とする顕彰事業、JAPANNIGHTや開会式グラントフィナーレなどの公式行事が予定されています。

さらに、観光庁と日本政府観光局（JNTO）の主催による「VISIT JAPANトラベルマート2014」と「VISIT JAPAN MICEMART 2014」も、9月24日から26日までの3日間にわたって同時開催されることから、文字通り、世界最大規模の観光イベントとして、内外の注目も高まっています。ツーリズムEXPOジャパンの



地元の古民家をモチーフにした沖縄県の集合ブース（イメージは8月27日現在のものです）



美ら海水族館の水槽も展示される予定です（© 海洋博公園・沖縄美ら海水族館）

キービジュアルでモチーフとして登場する日本橋は、五街道の起点として江戸時代には旅の始まりを象徴する場所でもありました。その日本橋の再開発に取り組み、全国各地で内外から人を呼び込むまちづくりを進めている三井不動産がツーリズムEXPOジャパンに初出展します。

三井不動産商業施設本部アーバン事業部事業企画グループの村田忠浩統括によると、グループ企業が全国にアウトレットを展開していることもあり、今年1月には商業施設本部内に「MITSUI FUDOSAN VISIT JAPAN」チームが発足。「訪日旅行も視野に入れた事業展開を本格化させる中で、ツーリズムEXPOジャパンへの出展により新たなネットワーク構築を図りたい」（村田統括）と話しています。

また、全国各地の伝統的工芸品を通じた産地振興などに取り組んでいる一般財団法人伝統的工芸品産業振興協会も、同協会としては初めて旅行イベントへの出展を決定しました。同協会産地支援部の秋山淳子課長は、「国内には古くから生活用

品として独特の原材料や技術・技法により受け継がれてきた数多くの工芸品があり、それらを地域の観光資源としても活用してもらい、産地振興につなげられれば」と期待を語っています。

昨年末の時点で、経済産業省から「伝統的工芸品」として指定されている工芸品は218品目を数えており、各地に伝わる「技と美」は、着地型や体験型の旅行商品開発に取り組み地域での貴重な財産となるはずと。「地元行政や旅行業界など関係者の皆さんに伝統的工芸品の価値を見直していただき、新たなコラボレーションによる展開を実現したい」（秋山課長）

「地域を元気に」体現する展示

まさに、オールジャパン体制で開

催されるツーリズムEXPOジャパンには、世界150以上の国・地域と国内47都道府県からの参加が予定されており、内外のツーリズム関係者が、文字通り、一堂に会することになります。

国内の自治体としては最大規模となる50コマ分を出展する沖縄県の動きは、新たな発見・出会いなどがもたらす相乗効果への期待感を象徴するものと言えそうです。

沖縄観光コンベンションビューロー国内事業部国内プロモーション課の翁長由佳課長は、「観光立国を目指す沖縄にとって、ツーリズムEXPOジャパンは日本全国と世界へ向けて情報発信を行うことができる絶好の機会であり、海外での実績も含めて過去最大規模で出展することを決定した」と説明しています。

沖縄県からは、本島・離島や首里城・美ら海水族館など約20団体が参加する予定で、「リピーター」が8割を占める沖縄の魅力を外外の内々により多くの関係者の皆さんに知っていただき、沖縄旅行未経験者も含めた沖縄への旅行者の拡大に向けて大きく前進したい(翁長課長意向)です。

新たなツーリズムへの第一歩

年間の訪日外国人旅行者が昨年初めて1000万人を超え、東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年には



ウユニ塩湖が日本で人気を集めるポリビアが初めて出展します

2000万人の高みを目指す。観光立国「ニッポン」にとって、インバウンドの発展を支える双方向交流の一翼を担うアウトバウンドの拡大も、その重要性が改めて増してきています。

世界各国・地域の関係者が日本の海外旅行市場に向けての視線も、従来にも増して熱を帯びてきており、第1回となるツーリズムEXPOジャパンには、中南米からポリビアやカリブ共同体(CARICOM)、中東からパレスチナ自治政府など、日本で開かれる大規模な旅行イベントへの初参加を予定しています。



会場では日本の伝統的工芸品の製作実演と製作体験も実施されます(写真は山梨県の「甲州手影印章」)

2016年にブラジルで開催されるリオデジャネイロでの

ブランドUSA日本事務所の早瀬陽一代表によると、米国からの出展ブース数は昨年、一昨年を上回る97に達して、海外からの参加国・地域の中では最大規模となります。

五輪大会に向けて、中南米各地のデスティネーションへの注目も高まる中、ポリビア文化観光省は、ツーリズムEXPOジャパンへの出展について、「ウユニ塩湖を中心に日本からの旅行者が増加する中で、ポリビア国内の様々な魅力にあふれた観光資源の積極的な周知を図りたい」意向を表明。ポリビアから6社が出展するブースでは、民族衣装をまとった東京在住のポリビア人らの協力により、民族舞踊などの披露を通じて、日本の旅行業界関係者や一般来場者にポリビアの存在をアピールする考えです。

ジャパントラベルウィークを彩る “JAPAN NIGHT”を東京国立博物館で開催

ジャパントラベルウィークのスタートを祝うイベントとして9月25日に東京国立博物館で、観光庁・JNTO・日本観光振興協会・JATAの主催による“JAPAN NIGHT”が開催されます。来日する各国の観光大臣や駐日大使などの要人をはじめ、海外からの参加企業や団体のトップ、商談会に参加するバイヤーやセラーなど約1500人を招き、京都の舞妓20人による「京舞の夕べ」や奏者300人のマンドリン演奏などのアトラクションのほか、春日の伝統的な神事芸能である舞楽による歓迎行事や女性書画家らによるオープニングアクトなど、様々な趣向でジャパントラベルウィークが彩られる予定です。



ます。今年は、新たな取り組みとして米国農産物のプロモーションを担当しているアメリカ大使館農産物貿易事務所(ATO)が出展し、米国の食材を使ったメニューをブースで販売する予定で、早瀬代表は「『食』というアングルからアメリカ観光の魅力を多くの来場者の皆さんに感じていただきたい」と説明。さらに、ブランドUSAとJATAが共同で実施している「デイスカバー・アメリカ・プロジェクト」で旅行展示会を通じた相互交流の促進も指針として掲げられていることから、ツーリズムEXPOジャパンへの日本側サプライヤーの参加拡大を通じた互換性の強化により、米国側としても、今後より多くの日本側関係者が米国のイベントに参加

するよう展開への期待も高まっています。

また、JATAヨーロッパ観光促進協議会(Team EUROPE)に企画している観光局などは、今年も昨年に続いて特別セミナーを開催し、デスティネーション開発や商品造成に向けた取り組みを業界関係者に促す方針です。

観光庁は、ツーリズムEXPOジャパンの会期を含む9月24日から30日までの1週間を「ジャパントラベルウィーク」と名付け、一連のイベントの国内外での認知度向上と連携強化を目指しており、海外・国内・訪日旅行の「三位一体」を具現化する新たなツーリズムへの第一歩が踏み出されることとなります。

ツーリズムの将来ビジョンを描く礎に

田川博己

日本旅行業協会(JATA)会長

昨年までの「JATA旅博」

されています。

と日本観光振興協会の「旅フェア」が一本化されたツーリズムEXPOジャパンが、いよいよ、9月25日から9月28日までの4日間にわたって開催されます。

期間中には、観光庁と日本政府観光局が「VISIT JAPAN トラベルマート2014 VISIT JAPAN MICEMART

2014」を同時開催します。第1回となる今年のツーリズムEXPOジャパンには、世界の150以上の国と地域に加え、全国47都道府県も出展し、各ブースでは、地域産品の販売や試食など趣向を凝らした様々な企画が予定

されています。



田川博己 JATA会長

旅行業界の皆さんには、企画から販売に至るまで多くの社員の方々にご来場いただき、世界各国・地域と日本の各都道府県から出展する関係者の皆さんと積極的に交流を深めていただきたいと思

います。

今の時代は、インターネットを通じて様々な情報入手できる環境が整っていますが、ツーリズムEXPOジャパンは仮想空間ではなく実像空間ですから、実際に来て、見て、触っていただくこと

で、必ず、新しい出会いや発見があるはず。皆さんがツーリズムEXPOジャパンで経験し体験したことを、お客様にもぜひ伝えていただければと思います。

海外旅行・国内旅行・訪日旅行という三位一体のツーリズムが具現化されるツーリズムEXPOジャパンの会場で、五感を駆使して「新しい旅が始まる。」をテーマに掲げたイベントの真髄を掴み

取つていただきたいと考えています。東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に向けて、「新しい旅」を求める日本のツーリズムは大きく変わっていくはず。旅行業界も「新しい旅行業」を模索していかなくてはなりません。ツーリズムEXPOジャパンで開催される国際観光フォーラムでは、「旅の力で地域を元気にする」をテーマに、グローバルツーリズムの中で日本が果たすべき役割や、アジアをリードしてオールジャパンで取り組むべき海外・国内・訪日の各分野におけるツーリズムメソッドの共有・発信を目指します。

2020年までの6年間を超えて、さらに、その後十年にもわたる将来も視野に入れた新しい旅行業界のビジョンを描き出すのは、ツーリズムEXPOジャパンに登場していただく若い世代を中心とした旅行業界の皆さん自身でもあるはず。第1回ツーリズムEXPOジャパンの意義を十分にご理解いただいた上で、このイベントを最大限にご活用いただきたいと切に願っています。

旅行業界関係者の皆様のご来場を、心からお待ちしています。

「旅の力」に大いなる期待

タレブ・リファイ

国連世界観光機関(UNWTO)事務局長

UNWTOを代表して、ツーリズムEXPOジャパンへの全ての参加者の皆様にご挨拶させていただきましたことを喜ばしく思います。

ツーリズムEXPOジャパンは、アジアで最も大きなツーリズムの総合イベントであり、国際ツーリズムのステージで日本が示すプレゼンスのランドマークとも言えるものです。

その発展への期待は、国際ツーリズムの拡大とダイナミズムそのものを反映しており、アジア太平洋地域の輝かしい未来の象徴でもあります。2013年に日本を訪れた外国人旅行者数は、前年比28%増という異例の伸び率を記録しました。



タレブ・リファイ UNWTO事務局長

UNWTOは長年にわたってツーリズムの発展につながる施策を促してきていますが、拡大が見込まれる東南アジア市場などを対象に講じられているビザ緩和をはじめとする施策は、日本の競争力を高め、訪日旅行市場の発展に貢献するものと確信しています。

ツーリズムEXPOジャパンが掲げる「旅の力」というテーマは、社会経済の成長と繁栄、地域の発展をもたらすツーリズムの推進力を象徴するものです。

ツーリズムEXPOジャパン会期中の9月27日は「世界観光の日」でもあり、全ての参加者の皆さんには、UNWTOとともに、ツーリズムが世界的なコミュニケーションにもたらす建設的な影響力の推進に力を貸していただきたいと思

います。

UNWTOの重要なメンバーであるJATAとの連携により、ツーリズムEXPOジャパン2014が大成を取めることをお祈り申し上げます。

「ツーリズムEXPOジャパン2014」直前情報

- “世界最大級の旅の祭典”が今始まる
150以上の国・地位と国内47都道府県が一堂に
“JAPAN NIGHT”で1500人をおもてなし..... 1~2
- ツーリズムEXPOジャパン2014~トップ・メッセージ~
ツーリズムの将来ビジョンを描く礎に
田川博己 日本旅行業協会(JATA)会長 3
- 「旅の力」に大いなる期待
タレブ・リファイ 国連世界観光機関(UNWTO)事務局長 3
- ・多彩な業界向けセミナーで最新情報を提供
DMOの可能性からICT・SNSや自然環境の活用まで 5~6
- ・業界人必見!国際観光フォーラム〈9月26日(金)〉
海外・国内・訪日市場の活性化を熱く議論します 7

海外渡航自由化50年特別企画 「海外旅行の歩みとこれから」

第9回 世界に示したプレゼンス 8

<委員会報告>

100人超の規模で合同インターンシップ 旅行会社・関連企業36社と18大学が参加 9

●支部活動報告 10

●読み物&マーケティング

- 添乗員のための旅行医学 VOL.74 レジャーダイバーは潜水障害に注意 11
- 連載・マーケットデータ深読み 夏の旅行動向と今後の展望 12
- ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ② 今回のテーマ:旅行当日の取り消しと旅行代金の精算 13
- 法務の窓口 第24回 予約・契約の成立前なら旅行代金は変えられる。 14

●Travel Industry Monthly Report

- Messages for JATA Tourism EXPO 2014
- Cornerstone for a Vision of Tourism's Future 18
- International Tourism Forum
- Tourism and Community Development / Mega Events and Tourism 17
- 50th Anniversary of Deregulation of Overseas Travel--Part 6
- Proclaiming the Presence of the Japanese Travel Industry to the World 16

●要人往来 15

●素材研究

- (海外)スコットランド テレビドラマで注目高まるスコットランド 20
- (国内)白馬村 白馬村を深く楽しむマイスターツアーが人気 21
- 事務局だより 19

表紙写真

世界最大級の観光イベントとして注目を集める「ツーリズムEXPOジャパン2014」がいよいよ、9月25日(木)~28日(日)の4日間、東京・有明の東京ビッグサイトで開催されます。国際観光フォーラム、商談会、展示会、セミナーなど充実のラインナップです。業界の皆様のご参加をお待ちしています。

出会い・発見・感動世界へ



海外渡航自由化50周年
キャンペーンロゴのダウンロードは下記へ
JATAでは海外渡航自由化50周年キャンペーンロゴとキャッチフレーズを作成しました。パンフレットへの掲載等、ぜひご活用ください
ロゴのダウンロードは下記URLから。
http://www.jata-net.or.jp/membership/topics/2013/131024_kgtk50th.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
シンフォニー アトウ

顧客データを最大活用!

【顧客データの整備】

ダブリ、住所未登録などの
不要データをクリーニング!

いずれも実現します!

【営業戦略への活用】

売れ筋商品や優良顧客層を
データベースで分析!



株式会社 ウィ・キャン

<http://www.we-can.co.jp/>

本社: 東京都港区元赤坂1-1-8 赤坂コミュニティビル6F /03-3423-2161
大阪: 大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F/06-6390-3321

「ツーリズムEXPOジャパン2014」直前情報

多彩な業界向けセミナーで最新情報を提供 DMOの可能性からICT・SNSや自然環境の活用まで

ツーリズムEXPOジャパンでは9月26日(金)、旅行業界関係者を対象に様々なテーマで最新情報を紹介する多彩な業界向けセミナーが実施されます。

今年は、世界的に注目を集めているDMO(Destination Marketing/Management Organization)について、その日本での可能性を探るセミナーをはじめ、ICTやSNSを活用した観光マーケティングに基づくデスティネーション開発や商品造成、顧客アプローチなどの解決策を提言するセミナー、バリアフリー旅行や自然環境を活用した旅行商品をテーマとするセミナーなど、今後の業務に役立つ情報を多角的に発信します。

展示会場での情報収集と併せて、各種セミナーに奮ってご参加ください。

【開催概要】

- 日時:9月26日(金)11:00~18:30
- 会場:ツーリズムEXPOジャパン会場(東京ビッグサイト東 展示棟・東1-5ホール)
- 参加対象者:ツーリズム産業関係者
- 入場料:無料
- 参加申し込み:下記URLから事前登録が可能
<http://t-expo.jp/biz/exhibit/>

各サプライヤーが最新の企画情報を説明 Team EUROPE特別セミナーinツーリズムEXPOジャパン

JATAは「ツーリズムEXPOジャパン2014」業界日の9月26日(金)、JATAヨーロッパ観光促進協議会(Team EUROPE)に参画している観光局、ツアーオペレーター、航空会社、鉄道会社、クルーズ会社による旅行会社の皆様を対象とした特別セミナーを、下記要領で開催します。

1. 日時:2014年9月26日(金)11:30~17:10
※欧州3地域と欧州鉄道・クルーズの4グループで開催
2. 場所:ツーリズムEXPOジャパン展示会場東5ホール
“EUROPE SQUARE”
※申込者には詳しい会場の見取り図を2日前に送付します
3. スケジュール&テーマ
※下表参照
4. 定員:各グループ40人
5. 申し込み:上記4つのグループから、グループ単位で申し込み
(URL=<https://qooker.jp/Q/auto/ja/20140805/teameurope/>)
※申し込み締め切りは9月19日(金)です
※複数グループの申し込みも受け付けます
6. その他:クロアチア、スロヴェニア、トルコ、ドイツ、オランダ、ベルギー・フランダース、ベルギー・ワロン・ブリュッセルの観光局とレイルヨーロッパは、EUROPE SQUARE内に相談カウンターを設置する予定です
※待機時間帯がセミナー前後に限られる観光局もありますので、予めご了承ください
7. 問い合わせ先:日本旅行業協会 海外旅行推進部・Team EUROPE事務局(担当=山口、新居/Eメール=t_yamaguchi@jata-net.or.jp、nii@jata-net.or.jp/TEL=03-3592-1274)

Team EUROPE・ツーリズムEXPOジャパン業界日セミナースケジュール

グループ	時間	観光局(国)	テーマ
第1グループ 中欧・バルカン 半島諸国	11:30~13:10	チェコ政府観光局	チェコの音楽祭、絶景、食&ビール街ビルゼン(2015 EUの文化都市)
		ハンガリー政府観光局	体をいやす温泉とグルメな旅 エゲルとペーチ
		スロヴェニア政府観光局	スロヴェニア式なスローライフ
		クロアチア政府観光局	ハートフル クロアチア “グルメのミニ・ヨーロッパ”
		トルコ共和国大使館 文化広報参事官室	チクリス・ユーフラテス河の恵みの大地「北メソポタミア地方」~超絶景、モザイク、美食~
第2グループ 西欧諸国	13:30~14:10	スイス政府観光局	スイスイ・スイス (気がる、手がる、身がるなスイス旅行)
		KUONI GROUP TRAVEL EXPERTS	現地観光局認定 スイススペシャリストがご案内する現地発着ツアー
		スイスインターナショナルエアラインズ	日本・スイスを結ぶ唯一の直行便 SWISSについて
第3グループ 西・南欧諸国	14:30~16:10	ドイツ観光局	「ドイツ再統一25周年」と首都ベルリンにスポットを当てます
		G2 Travel Japan	
		オランダ政府観光局	秋冬のオランダ・ベルギー・フランダース
		KLMオランダ航空	KLMの新しいビジネスクラスでオランダへ
		ベルギー・フランダース政府観光局	秋冬のオランダ・ベルギー・フランダース
第4グループ 欧州鉄道会社 クルーズ会社	16:30~17:10	ベルギー観光局ワロン・ブリュッセル	“人、グルメ、文化、自然” 魅力満載のベルギー
		フランス観光開発機構	フランスの最も美しい村々について
		エールフランス航空	羽田の国際化の時代、AFの新しいビジネスクラスに乗ってフランスへ
		スペイン政府観光局	緑と海に囲まれた観光資源の宝庫、北のカリシアの新たな魅力紹介
		レイルヨーロッパ	ヨーロッパ鉄道~日本との違い~
		ICM	ヨーロッパの河を航く、話題のリバー・クルーズの魅力

ツーリズムEXPOジャパンはビジネスチャンスの宝庫 皆様の積極的な参加をお待ちしています

※ここに掲載したものの以外にも各種、多彩なセミナーが開催されます。セミナーの詳細はツーリズムEXPOジャパン公式サイトでご確認ください。

<p>地域自らが来訪者を集める、新しい観光まちづくり ～集客の核として機能する日本版DMOとは～</p> <p>11:30～13:00 ステージA 基調講演:DMO推進機構代表理事・NPOグローバルキャンパス理事長=大社充氏 近畿大学経営学部教授=高橋一夫氏 DMO推進機構常務理事・イデアパートナーズ株式会社代表取締役=井手修身氏 事業構想大学院大学教授=中嶋間多氏</p> <p>観光を中心とした地域づくりは、観光マネジメントやマーケティング機能をどのように強化していくかが喫緊の課題となっています。世界的な先進地域で主流の考え方となっているDMO(Destination Marketing/Management Organization)について、日本での可能性を探ります。</p>	<p>新しい旅行ビジネスモデルを考える! ～JATA会員会社、若年社員によるプレゼンテーション～</p> <p>13:30～15:30 セミナールーム7 ファシリテーター:一般社団法人デザイン思考研究所代表理事兼所長=柏野尊徳氏</p> <p>20～30代を中心に、立場や専門性が全く違うJATA会員会社社員がチームとなって、2014年5月から重ねてきたワークショップでの議論を通じて考えたビジネスモデルを発表します。</p>
<p>ビッグデータ時代のツーリズムマーケティング ～「新しい旅」のプロデュースを考える～</p> <p>16:30～17:45 ステージA 株式会社TQ/株式会社BUZZPORT代表取締役=江藤誠晃氏(トラベル・プロデューサー)</p> <p>2000万人を目指すアウトバウンド市場の活性化に向けて注目されるICTを活用した観光マーケティングに基づき、デスティネーション開発や商品造成からSNSを活用した顧客アプローチまで課題の解決策を提言します。</p>	<p>地方都市へ外国人観光客を呼び込む ～WEBやアプリを活用した地域の魅力と安心・安全のPR～</p> <p>13:00～14:30 セミナールーム2 立教大学経済学部講師・株式会社TOKYOSTAY代表取締役=鈴木庸介氏</p> <p>2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて、東京に集まる国内外からのお客さまを周辺地方観光にもご案内したい。また、直下型地震等にも備え、日本では、いつでもどこでも安心・安全に観光ができることをPRしたい。</p>
<p>「障害者差別解消法」とは ～旅行会社のバリアフリー対応を考えよう～</p> <p>14:00～15:30 セミナールーム1 JATAバリアフリー旅行部会長=田中穂積氏</p> <p>「障害者差別解消法」が平成28年4月1日に施行されます。旅行業者として何が出来るのかをテーマに、実際の旅行業者の対応について、お話しいただきます。</p>	<p>ショッピングツーリズムが拓く新たなインバウンド市場 ～免税制度改正をさらなるステップに～</p> <p>15:00～16:30 セミナールーム2 ジャパンショッピングツーリズム協会専務理事・事務局長=新津研一氏</p> <p>近年、急激に注目されているショッピングツーリズム。これまで観光業と距離感のあった商店街・大型小売店が新たな観光コンテンツに成長しつつあります。その本質を理解することで、新しいインバウンド観光振興のきっかけにつなげたい。</p>
<p>魅力的なタイ・MICEシティー</p> <p>11:30～13:30 セミナールーム4 タイ国政府コンベンション&エキシビジョン・ビューロー本部 国内担当シニアマネージャー</p> <p>バタヤ市長がMICEの魅力アピールするほか、バンコク市からの参加も予定されています。当日は、タイ料理のランチをお楽しみいただくとともに、ラッキードローも企画されています。</p>	<p>ASEANからの訪日客とムスリムの受け入れ ～今後の大きな市場の基本を学びましょう～</p> <p>13:00～14:30 セミナールーム3 日本アセアンセンター観光交流部長代理=神田瑞穂氏</p> <p>ビザ要件の緩和や中間層の拡大に伴い、ムスリム人口の多いASEAN各国からの訪日客が急増しています。長年にわたるASEAN諸国のムスリム受け入れなどの業務経験を基に、ASEANからの訪日客全般とムスリム受け入れに関して分かりやすくお話しします。</p>
<p>環境省の挑戦～国立公園、潮風トレイル、佐渡島トキの最新 情報を知り、自然環境を活用した旅行商品を作ろう～</p> <p>16:30～18:00 セミナールーム4 環境省国立公園課課長補佐=長田啓氏</p> <p>中部山岳、瀬戸内海、阿蘇くじゅう等、8カ所の日本の宝が初の国立公園に指定されて今年で80周年です。国立公園の現状と方向性、東北の復興のために動き出した長距離歩道「みちのく潮風トレイル」など、旅行商品造成のためのトピックスを提供します。</p>	<p>神社仏閣だけでない新しい京都の魅力、再発見! ～新しい目線で「海の京都」を商品化しませんか～</p> <p>11:00～12:00 セミナールーム6 京都府副知事(海の京都観光推進協議会副会長)=岡西康博氏</p> <p>京都府北部地域「海の京都」は、舞鶴若狭自動車道の全開通に続き、来年の春には京都縦貫自動車道が全開通し、アクセスの利便性も向上するほか、地元食材を使った贅沢なランチなどが楽しめるダイニング列車「丹後くろまつ号」も運行されています。</p>
<p>「クールジャパン」をあなたの声で紹介しませんか ～目指せ、通訳案内士!こんな素敵な仕事です～</p> <p>11:00～12:30 セミナールーム7 NPO法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会(GICSS研究会) 副理事長=松岡明子氏</p> <p>2020年の東京オリンピック・パラリンピックまで6年をきり、ますます注目されてきた「通訳案内士」の活躍するインバウンドの最前線、現場を体感できる90分です。</p>	<p>苦情対応セミナーin ツーリズムEXPOジャパン2014</p> <p>12:30～15:30 セミナールーム6 一般社団法人 日本旅行業協会 消費者相談室</p> <p>例年実施している「旅行会社のためのクレーム対応マニュアル たびクレ」を使用した初心者用苦情対応セミナーをツーリズムEXPOジャパン会場で実施します。</p>
<p>観光を元気にする 「コミュニケーションデザイン」</p> <p>17:00～18:30 セミナールーム2 左合ひとみデザイン室代表=左合ひとみ氏</p> <p>人々を旅に誘うために大切なことは何でしょうか。観光ポスターコンクール の優秀作品の解説も含め、観光を元気にするコミュニケーションデザインについてお話しします。</p>	<p>旅行業を取巻く環境変化に対応しよう ～国内旅行商品造成におけるLCCの活用方法を学ぶ～</p> <p>17:00～18:00 セミナールーム6 ジェットスターグループ 日本支社長=片岡優氏</p> <p>ジェットスターグループなどLCCと旅行会社が今後どのように協業し、また、互いに発展していきけるのか、その可能性をお話しします。</p>

業界人必見! 国際観光フォーラム〈9月26日(金)〉 海外・国内・訪日市場の活性化を熱く議論します

「ツーリズムEXPOジャパン2014」では、9月26日(金)に国際観光フォーラムが開催されます。多くの観光関係者の皆様のご参加をお待ちしています。

〈実施概要〉

日時：2014年9月26日(金) 10:30~18:00

会場：東京ビッグサイト会議棟

申し込み：ツーリズムEXPOジャパン公式ホームページ
(<http://t-expo.jp/biz/program/forum.html>)

参加料(税込)：JATA・日本観光振興協会会員＝
1人1万円／非会員＝1人1万2000円

基調講演 (10:30~11:00 / 国際会議場)

テーマ：

旅の力で地域を元気にする

基調講演者：

タレブ・リファイ氏

[国連世界観光機関(UNWTO)]

事務局長



タレブ・リファイ氏

基調シンポジウム (11:00~12:30 / 国際会議場)

テーマ：オリンピック・パラリンピックを利用した観光 振興～2020年以降の日本の姿とは

内容：メガイベントを通じ、国全体の観光振興に成功したシドニー、ロンドンでのオリンピック・パラリンピックなどの事例をもとに東京オリンピック・パラリンピックを日本全国の観光振興にどのように役立てるかを討議します。

モデレーター：本保芳明氏

[首都大学東京教授、観光庁参与]

パネリスト：タレブ・リファイ氏 / クリストファー・ロドリゲス氏
[英国政府観光庁会長] / ジョン・オサリバン氏 [オーストラリア政府観光局本局局長] / 松山良一氏 [日本政府観光局(JNTO)理事長]



本保芳明氏



クリストファー・ロドリゲス氏



ジョン・オサリバン氏



松山良一氏

シンポジウム

アジア旅行市場分析2014～基調講演&パネルディスカッション(14:00-16:00 / 国際会議場)

テーマ：成長するアセアン市場

内容：送り手として急成長するASEAN市場で最も注目を集めるマレーシアとタイの最新情報と日本の旅行会社のアジア戦略を討議します。

基調講演：マーティン・クレイグス氏 [Chief Executive Officer, PATA]

モデレーター：アイビー・チー氏 [Regional Director East Asia, PATA]

パネリスト：マーティン・クレイグス氏 / ナリエルト・パントン氏 [GM & Owner, Nisco Travel] / ギアン・フーン氏 [Chief Executive Officer, Asia Experience Tours Sdn Bhd and PST Travel Services Sdn Bhd] / アリシア・シー氏 [Marketing Communications Director, Dynasty Travel International]



マーティン・クレイグス氏



アイビー・チー氏

海外旅行シンポジウム～基調講演&パネルディスカッション(16:15~18:00 / 国際会議場)

テーマ：2000万人を目指すための地方需要活性化の取組み～海外渡航自由化50周年～

内容：日本人の海外旅行者数2000万人を達成するには地方の出国率を上げることが必須。航空会社が考える地方空港マーケットの可能性や、自治体の戦略をもとに地方需要の掘り起こしと活性化について討議します。

基調講演：高橋はるみ氏 [北海道知事]

モデレーター：河野淳氏 [日本旅行業協会]

海外旅行推進委員会チャーターWGリーダー、KNT-CTホールディングス海外旅行部部長]

パネリスト：高坂幹氏 [青森県観光国際戦略局次長] / 王焯氏 [春秋グループ日本代表]

／本田実氏 [AIRDO執行役員・営業本部長]

／江口篤氏 [ツアー・ウェーブ代表取締役社長]



高橋はるみ氏



河野淳氏

国内旅行シンポジウム～基調講演&パネルディスカッション(14:00~16:00 / 605・606会議室)

テーマ：着地型観光による国内旅行需要創造

内容：観光が地域活性化にはたす役割は大きく、地域と旅行会社が一体となった国内旅行需要創造を図るための着地型観光の推進策と人材育成を含めた今後の地域振興の在り方について討議します。

基調講演：丁野朗氏 [日本観光振興協会常務理事]

モデレーター：加藤誠氏 [日本旅行業協会]

国内旅行推進委員会着地型WG、ジェイティービー旅行事業本部観光戦略部長]

パネリスト：丁野朗氏 / 片山健也氏 [北海道ニセコ町長]

／長崎敏志氏 [観光庁観光地域振興部観光資源課長]

／江崎貴久氏 [海島遊民くらぶ 代表取締役]



丁野朗氏



加藤誠氏

訪日旅行シンポジウム～パネルディスカッション(16:15~18:00 / 605・606会議室)

テーマ：2000万人を目指すためのオールジャパンでの取組み

内容：地域に外国人旅行者を呼び込むため、ビジット・ジャパン事業の中で地方自治体や民間企業が独自に、また、連携して行い、成功した海外プロモーション事例を紹介するとともに、多様化、高度化する外国人旅行者のニーズへの対応について討議します。

モデレーター：小堀守氏 [日本政府観光局(JNTO)統括役]

パネリスト：古田菜穂子氏 [岐阜県顧問] / 米原亮三氏 [NPO日本体験文化交流塾理事長]

／中村好明氏 [ジャパンインバウンドソリューションズ代表取締役社長]

／吉村久夫氏 [日本旅行業協会訪日旅行推進委員会・訪日旅行者2000万人受入対応部会長、JTBグローバルマーケティング&トラベル取締役グローバルマーケティング部長]



小堀守氏

第9回 世界に示したプレゼンス

第1回JATAコンGRESSが開催された1977年から37年。日本の旅行業界が世界のツーリズム産業界にそのプレゼンスを示してきた歴史は、今年、ツーリズムEXPOジャパンとして新たなページを開くこととなります。とりわけ、JATAコンGRESSの原点とも言わべき海外旅行市場の活性化に向けて、ツーリズムEXPOジャパンには大きな役割が期待されています。

旅行業界の国際的な発言力向上を目指す

9月25日から28日までの4日間、にわたって開催される第1回ツーリズムEXPOジャパンの主要事業の一つである国際観光フォーラムの起源は、1977年11月に東京プリンスホテルで開かれた第1回日本国際観光会議（JATAコンGRESS）にまで遡ります。

「Dialogue 77」をテーマに掲げた第1回JATAコンGRESSには、海外



1981年12月、京王プラザホテルで開催された第3回JATAコンGRESSでの一コマ

56カ国地域から約1000人の参加者が集まり、文字通り、日本の旅行業界が世界のツーリズム産業界と本格的な対話を行う初めての国際会議となりました。

開会式ではNHK放送合唱団によって国歌が演奏され、日本航空の朝田静夫社長による記念講演に続いて、米国际旅行社協会（ASTA）のジェームスマイラー会長や太平洋観光協会（PATA・当時）のマーヴィン・ブレイク前会長らが登壇し、1978年の世界観光事業や太平洋地域における日本の観光事業などを展望しています。

1964年に海外渡航が自由化された後、日本からの海外旅行者は急速に増加していきましたが、世界的には、極東の一角にある旅行者送り出し国のひとつにすぎませんでした。国際旅行市場における日本の旅行業界の存在感はまだ希薄で、当時の兼松学JATA会

長は、PATAやUFTAA（旅行者協会世界連盟）の役員としての活動などを通じて、日本の旅行業界の国際的な発言力の向上の必要性を痛感し、世界の観光・旅行業界に向けて日本の意見を発信する場を設けるための取り組みを開始したのです。

『JATA NEWS LETTER』（1977年5月1日号）によると、1976年11月に準備機関として運営委員会と10の小委員会を編成、同時に、JATA事務局内に国際観光会議事務局を設置して基礎準備に着手。1977年3月に開催が正式に決定され、業界関係機関の協力も得ながら、JATA会員が「丸」となつて、第1回JATAコンGRESSの実現に漕ぎ着けたのです。

第1回JATAコンGRESSと並行して、本会議場となった東京プリンスホテルの27階サンフラワールームで「TRAVEL TRADE SHOW」も開催。パンフレットの配布や情報交換なども行われ、その後の大規模展示会の雛形となっています。

アウトバウンド市場の活性化にも期待

1990年にドイツ観光局の日本代表として東京へ赴任し、今年まで24年間にわたって日本で勤務



ドイツ観光局のブルーメンシュテンゲル前日本代表

したペーター・ブルーメンシュテンゲル氏は、当時のJATAコンGRESSについて、「日本の海外旅行市場を世界に向けてデモンストレーションする唯一の貴重な機会だった」と振り返っています。

1977年にスタートしたJATAコンGRESSは、その後、2年に1度のペースで開かれてきており、ブルーメンシュテンゲル前日本代表が着任した翌年の1991年に開催された第8回日本国際観光会議・トラベルトレードショーには、参加国・地域数は85にまで拡大していました。

「当時、日本の旅行業界は国際会議を円滑に運営するノウハウを確立していて、日本に世界中の人々が集まって国際的な会議を開き、様々なテーマで話し合うことには、特別な意味があると感じたのを覚えています。1990年代の初めには、アジア地域におい

て、日本は他の国々を圧倒するナンバーワンの旅行者送り出し国でした。韓国で海外旅行が自由化されたのは、私が日本に着任する2年前のことでしたし、中国も国際旅行市場において全くプレゼンスを示すまでには至っていませんでした」（ブルーメンシュテンゲル前日本代表）

1990年は日本からの海外旅行者数が1000万人を突破した年で、バブル景気に沸いていた日本は、海外旅行市場に限らず、世界から注目を集める魅力の大きいマーケットでした。

「日本市場に対する期待は熱く、その成長もエンドレスであるかのように見えました。1990年代には、日本の旅行業界も海外のサプライヤーも、日本からの海外旅行者数が2000万人に達するのは、時間の問題と想定していましたが、あれから20年以上経った今も、その2000万人という数字はクリアされていません。中国や韓国の海外旅行市場が順調に拡大してきているだけに、日本のアウトバウンド市場の活性化に向けて、第1回を迎えるツーリズムEXPOジャパンが果たすべき役割は極めて大きいと思います」（同）

ツーリズム産業の仕事と魅力を体験



インターンシップの集合導入教育プログラムでは、専門家に
よるビジネスマナー研修なども実施されました

18日の集合導入教育
では、観光庁観光産業
課の石原大課長が「観
光立国を担う若者たち
への期待」をテーマに
講演を行ったほか、
JATAの越智良典事
務局長が「旅行業の魅
力と旅の力」につい

JATAは8月18日から28日までの土
日を除く9日間にわたって、旅行会社と
旅行関連企業との合同により大学生を対
象とするインターンシップを実施しまし
た。観光局や保険会社、ツアーオペレー
ター、添乗派遣会社など学生を受け入れ
た企業数は36社で、18大学から103人
の学生が参加しており、JATAが実施
する合同インターンシップで1000人規
模となったのは、今回が初めてです。

9日間のプログラムで実施されたイン
ターンシップでは、ツーリズム産業の現
状や課題について理解を深めてもらうと
同時に、旅行産業への就業意欲を高め、
現場を知ることを通じて求人側と求職側
のミスマッチを防止し、必要な人材を確
保していくことを目指しました。

旅行業界におけるインターンシップ
は、旅行会社各社が個別に受け入れを
行ってきたもののほか、2008年からス
タートした観光庁によるインターンシッ
プモデル事業について、JATA会員の
旅行会社にも参加を呼び掛けてきていま
す。

JATAでは昨年初めて、集合導入教
育や業態・規模の異なる2社で職場体験

ができる合同インターンシップを実施し
ており、今年は、昨年のトライアルに続
く合同インターンシップとなりました。

特に、今年は、より多くの学生が参加
できるように各大学に対する早期の周知
を図る一方、旅行業界を幅広く理解して
もらうため、旅行会社以外の旅行関連企
業にもインターンシップの受け入れを呼
びかけ、規模と内容の充実を実現してい
ます。

参加学生らは、8月18日と19日の両日
に東京・霞が関の全日通霞が関ビルで集
合導入教育プログラムを受講した後、20
日〜22日と25日〜27日の6日間にわたり
業態の違う2社で各3日間の就業体験を
行い、28日の実習の振り返りでインター
ンシップを終えまし
た。



「観光立国」の意義を強調し、インターンシップへの参
加学生らに期待を示した観光庁の石原課長

100人超の規模で合同インターンシップ 旅行会社・関連企業36社と18大学が参加

て、日本旅行広報室の矢嶋敏朗室長が
「旅行産業の実際」について、それぞ
れ、講義を行っています。

観光庁の石原課長は、2020年のオ
リンピック・パラリンピック東京大会に
向けた観光戦略などについて説明する一
方、国策として進められている観光立国
について、(1)国際観光の推進はわが国の
ソフトパワーを強化するもの、(2)観光は
少子高齢化時代の経済活性化の切り札、
(3)交流人口の拡大による地域の活性化、
(4)観光立国により国民が誇りと自信を取
り戻す、といった意義を強調し、観光立国
の実現に向けて将来にわたり役割を果た
していくことになる旅行業界を目指す学
生らの姿勢と意欲に期待を示しました。

〈受入企業〉

アビエンスマーケティング・ガーデン、アルバイ
ンツアーサービス、ANAセールス、エスティーエ
トラベル、エヌオーイー、エフネス、沖繩ツーリスト、
小田急トラベル、カーニバルジャパン、近畿日本ツ
ーリスト、近畿日本ツーリスト個人旅行、グアム政
府観光局、KNT、CTホールディングス、JTBコ
フォーイット、ジェイアール東海ツアーズ、JTBコ
ミュニケーションズ、JTB関東、JTBグローバル
マーケティング&トラベル、JTBコーポレートセ
ルズ、JTB国内旅行企画、JTBワールドパ
ケーションズ、ジャルパック、TEI、ティー・ゲ
ット、東京海上日動火災保険、東日観光、トップツ
アー、トラベルプラザインターナショナル、日本旅
行、農協観光、阪急交通社、ビエス観光、びゅう
トラベルサービス、ミキツーリスト、郵船トラベル、ユ
ナイテッドツアーズ

〈参加大学〉

青山学院大学、亜細亜大学、跡見学園女子大
学、桜美林大学、産業能率大学、首都大学東京、
成城大学、中央大学、筑波学院大学、帝京大学、
東海大学、東京国際大学、東洋大学、文教大学、
明治大学、明星大学、立教大学、早稲田大学

支部活動報告

北海道支部

8月27日 第2回マネジメントセミナーを開催。

東北支部

7月22日 東北運輸局主催・平成26年「海の日」海事関係功労者表彰式へ出席。
 7月24日 海外旅行の需要拡大に向けた打ち合わせを、支部長他の役員と実施。
 7月29日 平成26年度仙台空港国際化利用促進協議会定例総会に、支部長はじめ計7人が東北支部から参加。

関東支部

7月22日 国内旅行委員会を開催。
 7月24日 海外旅行委員会を開催。
 8月22日 「第2回かがやき・はくたか観光会議」出席。

中部支部

8月12日 国内（訪日）・地域振興委員会を開催。
 8月13日 海外旅行委員会を開催。
 8月19日 研修委員会を開催。
 8月21日 幹事会を開催。
 8月23日 愛知地区委員会社会貢献活動（香嵐渓）を実施。30人が参加。
 静岡地区委員会社会貢献活動（富士山）を実施。28人が参加。
 富山地区委員会社会貢献活動（岩瀬浜海岸）を実施。

岸を実施。36人が参加。



【中部支部富山地区委員会】岩瀬浜海岸で清掃活動を実施



関西支部

8月26日 関西からの海外教育旅行・英語研修ワークショップ&セミナーを実施。在阪8政府観光局、新関西国際空港(株)、関西2府4県高等学校・大学、旅行会社の教育旅行・英語研修担当者などが参加。

中四国支部

8月25日 イベント・広報委員会を開催。

九州支部

7月1日 実務委員会を開催。
 7月1日 海外旅行委員会を開催。
 7月1日 総務委員会を開催。

7月7日 熊本県地区委員会を開催。

7月8日 国際旅行委員会を開催。

7月9日 CIQ研修を福岡空港国際線ビルで実施。参加者38人。

7月9日 教育研修委員会を開催。

7月23日 消費者相談委員会を開催。

7月29日 救急救命講習会を福岡市消防本部で実施。参加者23人。

沖縄支部

8月1日 沖縄県が主催する沖縄県観光功労者表彰式があり、東良和支部長（沖縄ツリスト代表取締役会長）が、沖縄県観光功労者表彰を受賞。
 8月6日 幹事会を開催。
 8月22日 総務委員会・国内旅行委員会合同委員会を開催。



【関西支部】海外教育旅行・英語研修をテーマにワークショップ&セミナー

信頼と実績のロングセラー

JTBパブリッシング

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1,183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648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1,389円(税込)



レジャーダイバーは潜水障害に注意

海外のリゾートでダイビングをする人や、渡航先でライセンスを取得する人は少なくありません。職業ダイバーよりもレジャーダイバーの方が潜水障害、潜水死亡の発生頻度は高く、重症患者も多いと言われています。潜水障害については国立国際医療研究センター・国際感染症センターの的野多加志先生に伺いました。

●潜水障害とは

スキューバダイビングでは通常21%が酸素、79%が窒素という空気と同じ組成のボンベを使用しますが、10m潜ると1気圧増加するので、30mの潜水で大気の4倍の気圧が体にかかります。潜水、浮上による圧力の変化で起きる病気を、概して潜水障害と言います。

〈圧外傷〉

体の成分の80%は水分が骨ですが、空気を多く含む肺、中耳、耳管、副鼻腔、腸は圧変化による影響を受けやすい場所です。体内の空気が圧迫・膨張するため、肺や鼓膜に穴が空くこともあります。(表1参照)

〈動脈ガス塞栓症〉

ダイビングに伴う死因の1位は潜水ですが、2位は動脈ガス塞栓症です。急浮上や息こらえ状態で浮上すると動脈内に空気が入り込んで動脈血管が詰まり、全身に塞栓状態をきたします。脳梗塞や心筋梗塞などの症状も起きます。

〈減圧症〉

潜水中の圧で血中や脂肪組織には窒素が溶け込みます。浮上とともに気圧が減少すると、その窒素が気化することで様々な症状が現れます。関節痛、筋肉痛という軽症から麻痺、視覚障害、意識障害、昏睡まで引き起こします。減圧症発症者の60%が潜水30分以内、95%が24時間以内に発症しているため、陸に上がった後、やや遅れて出てくる可能性があることを覚えておきましょう。

〈窒素ナルコシス〉

30m以上の潜水で発症する通称、窒素酔い。加圧下の窒素には麻醉効果があると言われています。症状は浮上すれば消失します。

●治療は高気圧酸素

動脈ガス塞栓症や減圧症の唯一の治療が100%の酸素を圧力の高い部屋で吸う高気圧酸素治療です。4〜5時間の遅れで効果が低下するといふ報告もあるため、できるだけ早く受診しましょう。

●リスク要因を知っておく

観光リゾートなどで行われている短期のライセンス認定コースのみでは訓練不十分なものが多いです。しかし、その認知は浅く実力の過信や知識不足が潜水障害のリスクとなります。ダ

イビングの長期プランクもリスクを伴います。

また、せつかくの旅行だからと体調不良や寒冷下でも無理に行う、潜水時間超過、はめを外して飲酒する、高齢や持病のリスクを伏せてダイビングを行う。このような行為は全て危険です。潜水障害の約90%が20〜30歳代、潜水死亡の約半数が40歳以上と言われています。

さらに、潜水後の航空機搭乗は減圧症のリスクが高まります。最終ダイビングから18〜24時間以上空けることが推奨されています。最低でも12時間、頻回の潜水、減圧停止が必要な潜水後は48時間空けましょう。(表2参照)

表1. 圧外傷による症状や病気

肺	気胸、縦隔気腫、皮下気腫、肺水腫、肺胞出血
中耳	鼓膜穿孔、耳鳴り、めまい
副鼻腔	疼痛、鼻出血
腸	腹痛、吃逆(げっぷ)

表2. ダイビングの禁忌

絶対禁忌	てんかんの既往、心筋梗塞(発症1年以内)、狭心症、不整脈、心房中隔欠損症、脳血管事故の既往、情緒不安定、鎌状赤血球症、原因不明の失神歴、眩暈、耳管通気困難、口蓋裂、肺炎腫、自然気胸、鼓膜穿孔、未治療高血圧
相対禁忌	喘息、糖尿病、片頭痛、中耳手術(人工物)、肺加圧症候群の既往、高血圧、視力障害、椎間板ヘルニア
一時的禁忌	急性上気道・下気道感染症、妊娠、腹部ヘルニア、最近の整形外科手術(完治するまで)、体調不良

企業の人事部門の皆様へ

“メンタルヘルス対策”に関する、このような悩み、ありませんか？

☑休職者が減らない ☑従業員のストレス耐性を高めたい ☑職場がギスギスしている など...

その悩み、東京海上日動メディカルサービスのTMS NAVIGATORにお任せください。



東京海上日動メディカルサービス株式会社

営業開発部 ☎03-5299-3104 ✉tmsinfo@tokio-mednet.co.jp

0次予防

＜ポジティブ・メンタルヘルス＞

一次予防

＜発生予防・未然防止＞

二次予防

＜早期発見・早期対応＞

三次予防

＜発生者対応・職場復帰支援＞

詳しいサービス内容は...

TMSナビ

検索



夏の旅行動向と今後の展望

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。(株)JTB総研 主席研究員
1964年生まれ。

夏の旅客動向が不振と報じられていますが、この数年、旅行需要全体の伸びが続いてきました。この先の展望はどうなるのでしょうか。今回の「深読み」では幾つかの仮説を立てながらこの点を議論します。

8月半ばに発表された今年4～6月期の実質GDP(速報)は年率6.8%と4月の消費増税を受けて大きく落ち込んだ。増税の影響は「過性と予想されてきたが、スーパーや百貨店売上では地方の個人消費への影響が大きく出ているようだ。お盆前後の旅客動向も不振と報じられている。西日本を中心に大雨が相次いだ不順な天候も影響したとみられるが、今後、秋以降の旅行動向、及び個人消費の推移には注意を払っていく必要があるようだ。

この状況の中でカギを握るファクターのひとつが給与所得の動向であることは言うまでもない。求人倍率の上昇、企業業績の好転による一時金の積み増し、さらにはこの春のベースアップの効果などによって名目賃金は上昇している。しかし13年半ば以降の物価上昇やこの春の消費増税により実質賃金は前年割れが続いているのが現状だ。賃金の平均値が下がったのは働き口が増えて新規就業者が増えたことも因のようだ

が、支払給与の総額に相当するGDPの実質雇用者報酬は増えていない(図表1)。

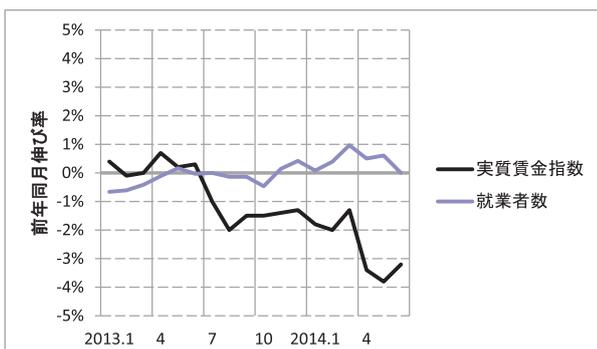
長らく漸減傾向にあった旅行市場が2011年以降プラスに転じた背景のひとつにこの雇用者報酬の反転があったのではないかと考えられる。名目ベースの雇用者報酬は14年に入ってもプラスを維持しているものの、10年あまり続いたデフレに馴らされた消費者が、実質給与水準の漸減の中で旅行コストの上昇に直面した時どう反応するか、慎重に見守っていく必要があるだろう。

この観点から将来を展望する上で手がかかりとなる資料が図表2である。これは観光庁の統計をもとに2011年以降の宿泊を伴う観光目的の旅行単価の推移を年代別にまとめたものだが、60代以上のシニアと20代の若年層では単価上昇の傾向がみられるものの、30代から50代までの勤労者、子育て年代層では単価の下落が続いていることが分かる。シニア層は生活の中で旅行をひとときを重視しており、若年層では旅行に時間とお金をかける意義を再発見したことで旅行回帰が進んでいる。シニアと若年層で単価上昇傾向が起きているのはそれなりの要因があるといえるのではないかと。一方、30代～50代の年代層では旅行意欲の高まりに雇用者報酬の漸増といった要

素も加わって旅行需要の拡大が起きたとみられるが、この層はデフレ期に培った「割安感」「お得感」のある消費に敏感であるため、全体としての単価上昇が起きにくいと推測される。この数年の旅行需要の拡大がこのような構造的な特徴を持っていたと仮定すると、30代～50代の年代層は旅行コストの上昇に影響されやすく、その影響は繁忙期など旅費の高い時期ほど大きくなると推定される。この夏の旅客動向は部分的ながらこの仮説に適合しており、留意が必要だろう。

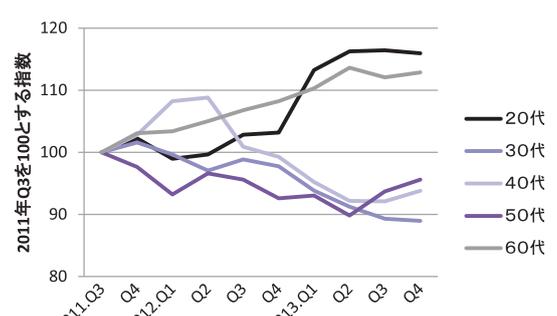
こうした足元の不安要素が存在する一方で、余暇旅行全般に追い風が吹いているのも事実だ。(公財)日本生産性本部の「レジャー白書2013」では「この数年に再開した余暇活動」の中で旅行が極めて大きなボリュームを占めることを浮き彫りにした。個人消費支出の奪い合いの中で「余暇・レジャー」部門におけるバブル期以降の失地回復が徐々に進んでおり、旅行はそれらをリードしている。ここ暫く旅行を見送ってきた人々にとっては国内旅行であっても目新しいコンテンツが目白押しであるはずだ。こうしたことが、国内旅行を中心とした旅行需要の押し上げに役買っているのではないかと考えられる。

図表1 就業者数と実質賃金の推移



資料:厚労省「労働力調査」「毎月勤労統計調査」をもとに(株)JTB総合研究所で作成

図表2 国内宿泊観光旅行の単価の推移(名目)



資料:観光庁「旅行消費動向調査」もとに(株)JTB総合研究所で作成
4四半期の移動平均値を指数化したもの

苦情事例に学ぶ ②④

今回のテーマ…旅行当日の
取り消しと旅行代金の精算

今回は、募集型企画旅行において、旅行出発直前に家族の一人が体調不良で旅行を取りやめ、残りの方が旅行を継続した際の旅行代金の精算の際に生じたトラブルについて、検証したいと思います。

申し出内容はこうです

台湾に2泊3日で一人28,200円のツアーに家族4人で申し込んだが、前夜から急に大学生の息子が体調を崩してしまった。一人で休んでいれば大丈夫のようだが、旅行をするには心配だったので、出発当日に空港でのチェックイン前に息子一人だけ取り消すことを空港にいた旅行会社のスタッフに伝えた。そのスタッフから出発当日の取り消しについては、取消料が旅行代金の50%であると言われたが、出発も差し迫っていたため、細かい精算等については、帰国後担当者から改めて説明してもらおうこととして出発した。

ところが、帰国後に担当者からは、息子の取消料は50%（14,100円）であるが、その他に1人部屋追加代金14,000円が発生するので、返金額は100円となると言われた。事前に旅行を取り消したにも関わらず、ほとんど返金がないと言うことに納得がいかない。旅行会社は1人部屋追加代金については、パンフレットに記載してあるとの説明であり、確かに記載はしてあるが、申し込み時にはそのような説明を受けていない。説明を受けていない追加代金を支払うつもりはないので、取消料だけを差し引いて返金して欲しい。

解決に向けての指針

標準旅行業約款には「運送・宿泊機関等の利用人員

により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、旅行契約成立後に利用人員が変更になったときは、旅行代金の額を変更することがある」（第14条第5項・一部略）と規定があります。そのため予めパンフレット等に1人部屋追加代金の記載があれば、その追加代金を徴収されることとなります。旅行者はそのことについて事前に説明がなかったことを主張されており、参加者の一人が出発当日突然に不参加となることを想定して旅行条件を説明することは事実上不可能です。そのため、旅行契約におけるあらゆる条件を記載した取引条件説明書面（いわゆる旅行条件書）を交付することが旅行会社に義務付けられており、旅行者にも契約内容について理解する努力を求めています。

しかし、せっかくの旅行条件書もただ単に渡すだけでは、なかなか旅行者には読んでもらえないようです。旅行者も旅行条件書を読んで、内容を理解する義務があるのですが、無用なトラブルが生じないように、最低限、一番トラブルの多い取消料の規定程度は説明し、その他については、必ずご一読くださいと、ひとこと添えて案内したほうが双方のためになるでしょう。

●補足

旅行者は事前に旅行を取り消し、その取消料が旅行代金の50%となっておれば、当然、返金があるものと思いがちでしょう。今回の事案は、事前に渡されていた旅行条件書をよく読めば、ご理解はいただけるかと思えます。また出発当日の取り消しでは、旅行会社スタッフが空港にいたとしても、他の旅行者の方の受け付けや、取り消しとなった航空券のキャンセルなどすべき業務があり、取り消しになった旅行者に対して、十分に条件を説明する時間がないのが実情でしょう。予め旅行条件書を読んでいただいたとしても、個別に該当項目に印を付けた旅行条件書やパンフレット等を渡し、渡航先でご確認いただくことも一案ではないでしょうか。

また、旅行会社によっては、eチケットなどを事前

に送付することで、空港での受付がないこともあり、空港に旅行会社スタッフはいないため、旅行者が出発当日の取り消しを申し出る場合、出発時刻が営業時間前であれば、営業開始後つまり、旅行開始後における解除となり、取消料が100%となる場合があります。そのため予め出発当日の取り消しの申し出方法について書面等に記載するなどして説明し、トラブルを未然に防ぐ必要があります。

クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラスト入りで解説!
 - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問【Q&A】を項目別に掲載! クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,030円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申し込みいただけます★



第24回 予約・契約の成立前なら

旅行代金は変えられる

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

「企画旅行の募集をしたら好評だったので追加設定をしたい。ところが追加設定分の仕入れコストが高くなるので追加設定分の旅行代金を引き上げたい」

今日はこの質問を例に、旅行代金の値上げについて考えます。

旅行業約款の規定は契約関係に入つたお客様と旅行業者を拘束します

標準旅行業約款(募集型企画旅行の部)には、「……利用する運送機関について適用を受ける運賃・料金(括弧内省略)が、著しい経済情勢の変化等により、(…略…)通常予想される程度を大幅に超えて増額又は減額される場合においては、当社は、その増額又は減額される金額の範囲内で旅行代金を増加し、又は減少することができます。」と書かれています。このことから、「度々パブリッシュした旅行代金は、『著しい経済情勢の……』に相当する事由でなければ変更できない」と考えている方が多いようです。このためでしょうか、「旅行代金を値上げした場合は、値上げ前の旅行と値上げ後の旅行とは別々のツアー」として実施しなければならぬのか?、そのための方法論として、「別のバスで実施しなければならぬ

のか」、「ツアーコードを変えればよいのか」などの質問を受けます。これらの心配は、契約論に限って言えば必要のないことです。

旅行業約款の規定は、一部の例外を除いて、予約や旅行契約が成立した後の旅行者と旅行業者との間の約束事ですので、先の『著しい経済情勢の……』という規定は、すでに旅行契約を締結したり、旅行契約の予約をしたお客様に対しては、そうした事由がなければ旅行代金を増額してはならないということです。反対に、一度チラシやパンフレット等で旅行代金を公表した旅行といえども、これから申し込もうとする(＝予約も契約も成立していない)お客様に対しては、例えば、「一般の物品販売と同じく「もつと高くても売れそうだ」というような理由であっても旅行代金を変更することが可能です。

値上げ前の旅行代金を表示したパンフレットは早急に店頭から撤去

しかし、旅行契約では、旅行業法の規定により、広告に旅行代金を表示したり、申し込みを受けるときは旅行代金を記載した取引条件説明書面(実務上はパンフレット)旅行条件書)を交付しなければなりませんので、一度店頭に置いたチラシやパンフレットの旅行代金を値上げしようとするれば、例えばチラシの旅行代金を値上げ後の代金を上書き印刷したり、新しい旅行代金表をパンフレットに差し込むなどして、「新しい旅行代金とその適用開始時期」を周知しなければなりません。また、旧代金を表示・記載したチラシやパンフレットなどが、店

頭に置かれていることがないようにしなければなりませんし、ウエブサイトで広告している場合は直ちに旅行代金を新しいものに書き換える必要があります。古い旅行代金のままのチラシが店頭に残っていたり、ウエブサイトで古い旅行代金が表示されたままになっていれば、結果的にそれらが不当景品類及び不当表示防止法で禁止された「おとり広告」となってしまうおそれがあるからです。

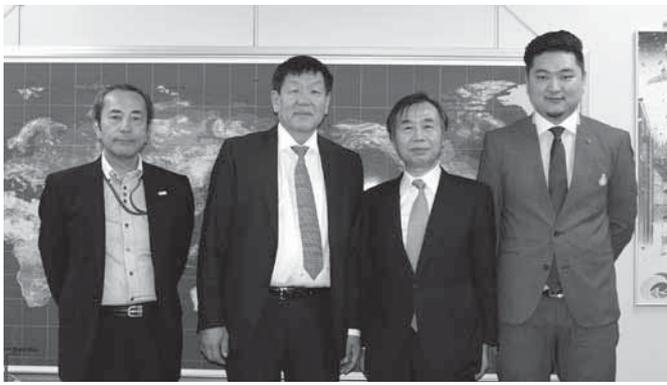
このような準備をしたにもかかわらず、値上げ前に入手した旧代金^①が印刷されたチラシやパンフレットをみて申し込もうとするお客様には、旅行代金が変わったことを説明したうえで、新しい旅行代金によるパンフレット等をきちんと交付して申し込みを受けなければならない。それでも、「同じ旅行で参加者によって代金が違うのはおかしい。値上げ前の旅行代金で旅行させろ」という感覚的なクレームがあげられることも考えられますが、そのようなお客様に対しては旅行契約締結前に丁寧に旅行代金の値上げが不当なものでないことを説明することが必要です。

値上げするかどうかは負担と利益のバランスを考えて

以上のように、旅行については旅行業法に基づく規制がありますので、一般の商店が値札を付け替えるように簡単には値上げができません。結局は、パンフレットなどへの新旅行代金表の差し込みなどにかかる費用、新価格による販売が販売部門に徹底できるのかどうかなど、値上げのための負担と値上げによる利益のバランスを考えて結論を出していただくこととなります。(平石)

要人往来

要人の方々の関心も、「ツーリズムEXPOジャパン」に集中。帰国されてからもアウト・インともに元気な日本市場を大いに宣伝してもらえればと思います。



ゴンガ・ジャルガルサイハン MIATモンゴル航空社長(中央左)



左より、ベティ・グレイス・アケチ・オクロ駐日ウガンダ共和国大使、ベンソン H.O. オグトゥ駐日ケニア共和国大使、チャールズ・ムリガンデ駐日ルワンダ共和国大使



ドゥルディムラドフ・ケリム トルクメニスタン国家観光委員会委員長(左)と田川博己会長



マスード・ビン・モメン駐日バングラデシュ大使(左)



リアン・コディントン クイーンズランド州政府観光局CEO(左)



ノール・アズラン マレーシア政府観光局日本支局長(左)と田川博己会長

9月中旬にファムツアーも予定

モンゴル 7月23日(水)

ゴンガ・ジャルガルサイハン MIATモンゴル航空社長

中村理事長を訪問し、「モンゴル／日本間の輸送力強化に取り組んでおり、成田路線を週5便から6便に増便したのにつき、8月～10月には羽田から週2便を運航します。モンゴル旅行業協会と共同で9月中旬にファムツアーも予定しています」と説明。中村理事長は、「旅行会社にモンゴルの魅力を伝え、ツーリズムEXPOジャパンでも十分アピールしてください」と応じました。

東アフリカ3カ国で有効なビザ発行

ケニア・ルワンダ・ウガンダ 7月25日(金)

ベンソンH.O.オグトゥ 駐日ケニア大使

チャールズ・ムリガンデ 駐日ルワンダ大使

ベティ・グレイス・アケチ・オクロ 駐日ウガンダ大使

JATAを訪問し、「今年から3カ国で有効な東アフリカ観光ビザが発行されており、ひとつのビザでの周遊旅行が可能になりました」と説明。中村理事長は、「日本からのアフリカ旅行はパッケージツアーが多く、旅行会社向けのプロモーションや周知活動が必要。ツーリズムEXPOジャパンでのセミナーなどを活用してください」と応じました。

政府主導により南部でリゾート開発

バングラデシュ 7月30日(水)

マスード・ビン・モメン 駐日バングラデシュ大使

JATA本部を訪れ、「政府主導により初の取り組みとなる南部のリゾート開発に向けて動いており、開発のための情報支援やミーティングの機会をいただきたい」と要請。中村理事長は、「ツーリズムEXPOジャパンを通じてバングラデシュの魅力を伝え、ビジネスミーティングで積極的な商談を行ってください。リゾート開発に向けて、JATAとしても協力・サポートしていきます」と話しました。

5000年の歴史が育んだ魅力

トルクメニスタン 7月24日(木)

ドゥルディムラドフ・ケリム トルクメニスタン国家観光委員会委員長

田川会長を訪れ、「5000年もの長い歴史を持つ国で、世界遺産に登録されている3つの観光地をはじめとする素晴らしい魅力は、来ていただかなければ分からない魅力です」とアピール。田川会長は、「文化遺産に興味を持つ旅行者は多く、観光・ビザ情報などに加えて、認知度をあげるための継続的なプロモーション活動が必要です」と指摘しています。

航空路線の再開に向けて動き

オーストラリア 7月31日(木)

リアン・コディントン クイーンズランド州政府観光局CEO

JATA本部を訪問し、「一時は年間50万人を数えた日本人観光客が伸び悩んでおり、日本の旅行会社との話し合いで、航空路線の再開に向けて動いています」と説明。中村理事長は、「直行便の就航は観光客増加のため非常に重要で、JATAとしてもブリスベンへの路線再開をサポートしていきます」と約束しました。

JATA会員への送客要請に謝意

マレーシア 8月7日(木)

ノール・アズラン マレーシア政府観光局日本支局長

田川会長を表敬訪問し、JATA会員にマレーシアへの送客を要請する支援メッセージに謝意を示すとともに、ツーリズムEXPOジャパンへの協力を約束。田川会長は、「学生企画コンテストやディスプレイ・ブッキングコンテストなどの『マレーシア100万人プロジェクト』を通じた渡航者増という実績で貢献したい」と話しました。

50th Anniversary of Deregulation of Overseas Travel---Part 6

Proclaiming the Presence of the Japanese Travel Industry to the World —From JATA World Tourism Congress to JATA Tourism Expo Japan—



The 3rd JATA World Tourism Congress

37 years have passed since the 1st JATA World Tourism Congress held in 1977. In the annals of proclaiming the presence of the Japanese travel

industry to the world, a new page is being turned with the holding of the JATA Tourism Expo Japan this year. The expo is expected to play a particularly large role in invigorating the outbound travel market, which was the original purpose of the JATA World Tourism Congress.

Aiming to Boost Japan's Voice Internationally in the Travel Industry

The 1st JATA Tourism Expo Japan will be held for four days from September 25 - 28, and the International Tourism Forum is one of its main functions. The starting point of the International Tourism Forum can be traced to the 1st JATA World Tourism Congress (JATA Congress) held in November 1977 at the Tokyo Prince Hotel.

The theme of the 1st JATA Congress was "Dialogue '77," and it attracted around 1,000 participants from 56 foreign countries and regions. It was literally the first international conference to offer a genuine dialogue between Japan's travel industry and the global tourism industry.

At the opening ceremony, following a performance of Japan's national anthem by the NHK Tokyo Children's Chorus and a commemorative speech by Shizuo Asada, president of Japan Airlines, speakers such as James Miller, chairman of the American Society of Travel Agents (ASTA), and Marvin Plake, past chairman of the Pacific Area Travel Association (PATA), ascended the podium and provided overviews of the global tourism business in 1978 and Japan's tourism business in the Pacific region.

Following the deregulation of overseas travel from Japan in 1964, the number of overseas travelers from Japan rapidly increased, but globally speaking, Japan was only one country in a corner of the Far East sending travelers overseas. The presence of Japan's travel industry in the international travel market was still faint. Through his activities as an executive in PATA and UFTAA (United Federation of Travel Agents' Associations), then-JATA chairman Manabu Kanematsu keenly felt the need to boost Japan's voice internationally in the travel industry, and he began efforts to prepare a venue where Japan could voice its opinions to the global tourism and travel industry.

According to the JATA NEWS LETTER (May 1, 1977 edition), work began on basic preparations for the JATA

Congress with the organization of a steering committee and ten sub-committees in November 1976 as one of the first steps, and at the same time, the JATA Congress Secretariat was set up in the JATA Secretariat. In March 1977, it was formally decided to hold the event, and with the cooperation of industry-related bodies, JATA members joined forces to work on staging the 1st JATA Congress.

Simultaneously with the 1st JATA Congress which was held at the Tokyo Prince Hotel, the Travel Trade Show was held in the Sunflower Room on the 27th floor of the same hotel. At the trade show, pamphlets were distributed and information was shared, and it became the prototype for subsequent large-scale exhibitions.

Invigoration of the Outbound Market Also Anticipated



Peter Blumenstengel

Peter Blumenstengel took up his post as the German National Tourist Board's representative in Japan in 1990, and he worked in Japan for 24 years until this year. He recalled the JATA Congress, saying, "It was an unmatched precious opportunity to present a demonstration of Japan's outbound travel market to the world."

The JATA Congress which started in 1977 was subsequently held once every two years. In 1991, the year after Blumenstengel arrived as Germany's Japan representative, the 8th JATA Congress and Travel Trade Show was held, and the number of participant countries and regions had expanded to 85.

"At the time, I remember feeling that there was special significance in the fact that Japan's travel industry had the know-how to smoothly conduct an international conference and that an international conference which attracted people from around the world was being held in Japan and a variety of themes were being discussed there. At the beginning of the 1990s in the Asian region, Japan was the top country when it came to outbound travelers, by far surpassing the number from other countries. The deregulation of outbound travel in South Korea occurred two years before I arrived at my post in Japan, and China was nowhere near making its presence felt in the international travel market," remarked Blumenstengel.

The year 1990 was when the number of outbound travelers from Japan surpassed 10 million. Japan, in the midst of an economic bubble, was a highly attractive market that attracted attention from around the world, and not only for its outbound travel market.

Blumenstengel commented, "People had glowing expectations for the Japanese market, and it appeared that its growth would be endless. In the 1990s, both Japan's travel industry and its suppliers believed that it was only a matter of time before the number of outbound Japanese travelers reached 20 million, but here we are 20 years later and we still haven't achieved 20 million. I think that the role to be played by the 1st JATA Tourism Expo in reinvigorating Japan's outbound market is extremely large, and the fact that the outbound travel markets of China and South Korea are steadily expanding make this expo even more important."

The Power of Travel JATA Tourism EXPO Japan prosper communities International Tourism Forum

JATA Tourism EXPO Japan, integrating two of Japanese leading tourism events JATA "TABIHAKU" Travel Showcase and Tabi Fair Japan, will have International Tourism Forum on Sept. 26(Fri.).

To begin with the Forum, Dr. Taleb Rifai, Secretary-General, UNWTO will make a Keynote Speech followed by Keynote Symposium in collaboration with UNWTO.

In the afternoon sessions, tourism industry members and local communities will discuss their strategies for further promotion of outbound, inbound, and domestic travel, and our country's appeal as a tourism nation.

Outline

Time and Date : 10:30-18:00, Friday, September 26, 2014
 Venue : Tokyo Big Sight, Conference Tower (7F) International Conference Room
 Registration : JATA Tourism EXPO Japan Official Home Page(<http://t-expo.jp/en>)
 Registration Fee : Japan Travel and Tourism Association or Japan Association of Travel Agents (JATA) Member=10,000 JPY/person (includes tax) Non-member=12,000 JPY/person (includes tax)

Keynote Speech

(10:30-11:00/International Conference Room)[Japanese/English]

Theme : **Tourism and Community Development**

Speker : Dr. Taleb Rifai(Secretary-General, UNWTO)



Dr. Taleb Rifai

Keynote Symposium

Panel Discussion in Collaboration with UNWTO(11:00-12:30/International Conference Room)[Japanese/English]

Theme : **Mega Events and Tourism-Creating a novel image of Japan on the global tourist market**

Explore in depth the most efficient and effective ways to optimize the benefits of hosting mega events such as Olympic Games from the viewpoint of tourism.

Moderator : Prof. Yoshiaki Hongo (Professor, Tokyo Metropolitan University, Special Advisor to Japan Tourism Agency)

Panel Discussion Panelists : Dr. Taleb Rifai/Mr. Christopher Rodrigues(Chairman, Visit Britain)/Mr. John O'Sullivan(Managing Director, Tourism Australia)/Mr. Ryoichi Matsuyama (President, JNTO)



Prof. Yoshiaki Hongo



Mr. Christopher Rodrigues



Mr. John O'Sullivan



Mr. Ryoichi Matsuyama

Symposium

Asia Travel Market Analysis 2014 Session

Panel Discussion in collaboration with PATA(14:00-16:00/International Conference Room)[Japanese/English]

Theme : **Rapidly Growing Asian Market and Significance for Tourism Industry**

Focus on the rapidly expanding and flashing Asian travel market, update the latest market trends highlighting Malaysia, Thailand

and Japan. Discuss and explore to reaffirm its sustainable growth together with the significance for tourism industry in the Asian countries.

Key Note Speech : Mr. Martin Craigs(Chief Executive Officer, PATA)

Moderator : Ms. Ivy Chee (Regional Director ? East Asia, PATA)

Panel Discussion Panelists : Mr. Martin Craigs(Chief Executive Officer, PATA)/Ms. Narierut Pantong(GM & Owner, Nisco Travel)/Mr. Dato Ngiam Foon(Chief Executive Officer, Asia Experience Tours Sdn Bhd and PST Travel Services Sdn Bhd)/Ms. Alicia Seah(Marketing Communications Director, Dynasty Travel International)



Mr. Martin Craigs



Ms. Ivy Chee

Overseas Travel Session

Keynote Speech + Panel Discussion(16:15-18:00/International Conference Room)[Japanese/English]

Theme : **Vitalization of travel demand in local communities challenging twenty million Japanese travelers - The 50th anniversary of Japan's liberalization of overseas travel**

In order to achieve 20 million outbound tourists from Japan, it is vital to increase departure rates in local areas. Discuss possibility of the travel market around the local areas/airports and the way how to vitalize travel demand in local communities based on the local government's strategies.

Key Note Speech : Ms. Harumi Takahashi (Governor of Hokkaido)

Moderator : Mr. Jun Kawano (Head of JATA Charter Working Group/General Manager, Overseas Travel Department, KNT-CT Holdings Co., Ltd.)

Panel Discussion Panelists : Mr. Kan Kosaka (Deputy Director General, Tourism and International Affairs Strategy Bureau, Aomori Prefectural Government)/Mr. Wei Wang (Chief Representative, Spring Group Japan Office)/Mr. Minoru Honda (Senior Vice President, Director, Marketing Sales Headquarter, AIRDO, Co.,Ltd.)/Mr. Atsushi Eguchi (President, TOUR WAVE CO., LTD)



Ms. Harumi Takahashi



Mr. Jun Kawano

Domestic Travel Session

Keynote Speech+ Panel Discussion(14:00-16:00/Conference Room 605 and 606)[Japanese only]

Theme : **Creation of domestic travel demand by local tours**

The role that tourism serves in local activation is big. Discuss how to develop and promote region-based optional tours as well as plans for activation and creation of domestic travel demand under cooperation between local communities and travel agencies.

Key Note Speech : Mr. Akira Chouno(Executive Director, Japan Travel and Tourism Association)

Moderator : Mr. Makoto Kato (Head of JATA local tours Working Group/General Manager, Tourism Strategy Team, Travel Marketing & Strategy Department, JTB Corp.)

Panel Discussion Panelists : Mr. Akira Chouno/Mr. Kenya Katayama (Mayor of Niseko)/Mr. Satoshi Nagasaki (Regional Development Department, Japan Tourism Agency)/Ms. Kiku Esaki (Representative Director, Kaitou-yumin club)

Inbound Travel to Japan Session

(16:15-18:00/Conference Room 605 and 606)[Japanese only]

Theme : **Joint efforts of all Japan toward twenty million foreign visitors**

Aiming at 20 million foreign visitors to Japan, not only an action responding to inbound tourists for meals, shopping and cultural attractions but also an action to increase their visits to local areas and in off-season will be required. Discuss how to respond to inbound tourists' various demands, while introducing successful promotion examples conducted by local governments and private sectors under their collaboration in the VISIT JAPAN PROJECT.

Moderator : Mr. Mamoru Kobori, (Executive Director, JNTO)

Panel Discussion Panelists : Ms. Nahoko Furuta (Executive Adviser, Tourism Exchange Promotion Office, Gifu Prefectural Government)/Mr. Ryozo Yonehara (President, Institute for Japanese Culture Experience and Education<IJCEE>)/Mr. Yoshiaki Nakamura (President, Japan Inbound Solutions Co., Ltd.)/Mr. Hisao Yoshimura (Head of JATA Inbound Travel Promotion Working Group/JTB Global Marketing & Travel Inc.)

Messages for JATA Tourism EXPO 2014

Cornerstone for a Vision of Tourism's Future:

A Gathering from 150 Countries and Regions Worldwide and 47 Prefectures in Japan



Hiromi Tawaga
Chairman, Japan
Association of Travel
Agents(JATA)

Soon, JATA Tourism Expo Japan 2014, a merging of the Japan Travel and Tourism Association's Tabi Fair and JATA Tabihaku which were held until last year, will take place during four days from September 25 through 28.

Simultaneously, Visit Japan Travel Mart 2014 and Visit Japan Mice Mart 2014 will be held under the auspices of the Japan Tourism Agency and Japan National Tourism Organization (JNTO). Given the synchronicity of events, the Japan Tourism Agency decided to designate the week of September 24 to 30 as Japan Travel Week to boost the recognition, domestically and overseas, of all the events.

In addition, Fuji TV, located near the expo's venue, Tokyo Big Sight in the Odaiba area of Tokyo, will be holding related events, and so the entire Odaiba area will be filled with excitement and activity during these "tourism days."

At this first JATA Tourism Expo Japan, there will be exhibits from 47 prefectures across Japan as well as over 150 countries and regions worldwide, and the booths will feature a variety of elaborate attractions such as food tastings and sale of local products.

I look forward to everyone at travel industry companies, from planning to sales, coming to the expo and actively deepening their contacts with the exhibitors from countries and regions around the world and from prefectures across Japan.

In our modern age, we live in a world where we can access all sorts of information through the Internet. JATA Tourism Expo Japan 2014, however, is a real event, not just a virtual one, and so by actually coming to the expo and seeing and touching, I am certain that you will experience new encounters and make new discoveries.

As an additional benefit of the JATA Tourism Expo Japan, I hope that everyone will tell their customers about their experiences and interactions at the expo. In order to create such a real flow of communication with customers, I encourage you to avail yourselves of the opportunities provided by the expo to the maximum.

At JATA Tourism Expo Japan, which showcases the three facets of tourism, i.e., outbound, domestic, and inbound, I urge you to use your five senses to seize the essence of the events which embrace the theme of "A New Journey Begins."

As we approach 2020, the year of the Tokyo Olympics and Paralympics, tourism in Japan is likely to change significantly as people seek "new journeys," and the travel industry also must strive for a "new travel industry."

At the International Tourism Forum to be held at the expo, the theme will be "Tourism and Community Development," and the aim is to share and communicate the role that Japan plays in global tourism as well as the merits of tourism, whether it be outbound, domestic, or inbound, for which

Japan should work together as a whole to take a leading role in Asia.

The people who will create a new vision for the travel industry that spans the six years up to 2020 and beyond, decades into the future, are likely to be you yourselves who are part of the industry, particularly those of you in the younger generation, who come to JATA Tourism Expo Japan.

This first expo is being held to provide a basis for visualizing a "2030 vision" or a "2040 vision." It is my ardent hope that you will take time to completely appreciate the significance of this and will make the fullest possible use of this event for this purpose.

I am sincerely looking forward to seeing all of you in the travel industry at the JATA Tourism Expo Japan.

The Power of Travel:

Tourism is a powerful driver of socioeconomic growth, prosperity and community development



Taleb Rifai
Secretary-General,
World Tourism
Organization
(UNWTO)

On behalf of the World Tourism Organization, the United Nations Specialized Agency for Tourism, I am pleased to greet all the participants of the JATA Tourism Expo 2014.

The JATA Tourism Expo brings together tourism professionals and enterprises all across the world, making it one of the largest and most comprehensive tourism events in Asia and a landmark in Japan's projection in the international tourism stage.

The growing scope of the JATA Tourism Expo mirrors international tourism's own expansion and dynamism, with Asia and the Pacific as a star performer. Last year, Asia posted the highest relative growth in the world in terms of both international tourist arrivals (+6%) and international tourism receipts (+8%). Hand in hand with this growth, Japan stood out in the region, posting an exceptional 28% increase in international tourist arrivals in 2013. UNWTO has long promoted travel facilitation as a means to spur tourism development and I trust that recent initiatives, such as the improvement of the visa policies geared toward the emerging source markets of South-East Asia, will be pivotal to further enhance Japan's tourism competitiveness and contribute to the continued expansion of international tourism to the country.

It is very fitting that the theme of this year's Expo is "The Power of Travel" as it highlights the significant role of tourism as a powerful driver of socioeconomic growth, prosperity and community development. On September 27, we celebrate World Tourism Day. This year, this global observance day is dedicated to Tourism and Community Development and I would like to take this opportunity to invite all participants in the JATA Tourism Expo 2014 to join UNWTO in promoting the positive impacts that tourism can have on communities worldwide.

I hope that UNWTO's cooperation with JATA, a valued UNWTO Affiliate Member, will contribute to the success of this important event and wish all participants a very successful JATA Tourism Expo 2014.

事務局 便り

日本観光協会とJATAが主催する「ツーリズムEXPOジャパン」がいよいよ今月25日から28日までの4日間、東京・有明の東京ビッグサイトで開催されます。同推進室ではJATA会員の皆さんに、「ツーリズムEXPOジャパンはビジネスチャンスの宝箱」と認めてもらえるよう、国際フォーラム

や商談会のみならず業界人向けのセミナーのラインナップ等にも力を注いできました。今号ではそうしたセミナーの魅力も特集(5~6ページ)していますので、参考にしてください。多くの方々の来場をお待ちしています。

●JATA業務予定表 9月10日(水)~10月31日(金)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

9月10日	海外旅行推進委員会/本部
9月10日	国内旅行委員会/九州支部
9月11日 ~12日	国内旅行推進委員会(沖縄)/本部
9月18日	消費相談委員会/関西支部
9月18日	消費相談委員会/九州支部
9月19日	理事会・常任役員会/本部
9月25日	幹事会/中四国支部
9月26日	幹事会/関東支部
9月26日	LADY JATA/関東支部
9月26日	海外、国内、インバウンド・ツーリズム合同委員会/関西支部
10月1日	インバウンド委員会/関東支部
10月8日 ~9日	消費者相談委員会/九州支部
10月9日	理事会・常任役員会/本部
10月9日	海外旅行委員会/関東支部
10月16日	幹事会/東北支部
10月21日 ~22日	国内旅行委員会(関西)/関東支部
10月28日	VW事業推進特別委員会
10月29日	研修・試験委員会/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)でご確認ください。

9月9日~12日	旅程管理研修(東京A)/研修・試験委員会
9月10日	ウガンダセミナー/海外旅行推進委員会
9月10日~ 12日	利尻・礼文ファミツアー/国内旅行推進委員会
9月16日	ベトナム観光セミナー(札幌)/海外旅行推進委員会
9月16日~ 19日	旅程管理研修(大阪)/研修・試験委員会
9月18日	業務改善勉強会(名古屋)/業務改善委員会
9月18日	ベトナム観光セミナー(福岡)/海外旅行推進委員会
9月25日~ 28日	ツーリズムEXPOジャパン
9月30日	セドナ観光局セミナー/海外旅行推進委員会
10月4日	寺子屋JATA/九州支部
10月6日	苦情対応セミナー(札幌)/業務改善委員会
10月8日	業務改善勉強会(東京)/業務改善委員会
10月12日	総合旅行業務取扱管理者試験
10月16日~ 17日	気仙沼実地踏査/国内旅行推進委員会
10月21日~ 24日	旅程管理研修(東京・高松)/研修・試験委員会
10月22日	苦情対応セミナー(福岡)/業務改善委員会
10月24日~ 25日	東北復興支援活動「みちのく潮風トレイル・JATAの道プロジェクト」/社会貢献委員会
10月28日	旅行のウェブ取引に関するガイドライン説明会/法制委員会
10月29日	苦情対応セミナー(東京)/業務改善委員会
10月30日	業務改善勉強会(名古屋)/業務改善委員会
10月31日	苦情対応セミナー初心者(大阪)/業務改善委員会

読者アンケート&プレゼント

「じゃたこみ」9月号はいかがでしたでしょうか?より充実した誌面づくりのために、アンケートにご協力ください。ご回答いただいた方の中から抽選で10名様に「JATAオリジナルTシャツ」をプレゼントいたします。たくさんのご回答お待ちしております。

応募締切:2014年9月30日(火)ご回答分まで

<https://www.jata-net.or.jp/web/fm/9>からご回答ください。

※当選者の発表は発送に替えさせていただきます。

●お知らせ

10月号は「ツーリズムEXPOジャパン特集号」となり、10月20日の発行となりますので、お知らせします。

スコットランド

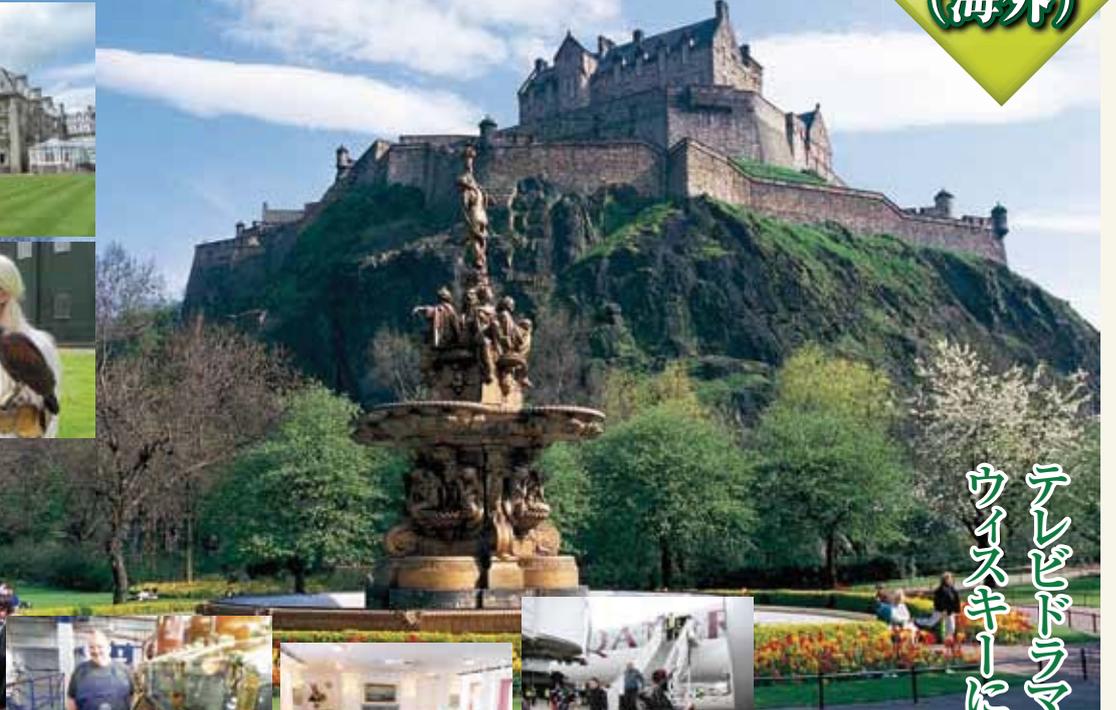
素材研究
(海外)



名門ゴルフコースのグレンイーグルズには、鷹狩を体験できる施設などもあります



小さな村のレストランやゲストハウスの古城では、新鮮な食材のスコットランド料理も楽しめます



ウイスキーの蒸留所見学もスコットランド観光には欠かせません



多くの国賓や英国王族を迎え入れてきたロイヤル・ブリタニア号の応接室



今年5月にはカタール航空がドーハ/エジンバラ線に就航。エジンバラ空港では初のB787型機乗り入れとなりました

テレビドラマで注目高まるスコットランド ウイスキーに象徴される独自の風土と文化

スコットランドの歴史を刻んできたエジンバラ城。高さ約130メートルの断崖にそびえる城は、地名の由来ともなりました

今月29日からスタートするNHKの連続テレビ小説「マッサン」は、日本のウイスキー誕生を支えた日本人技術者としてスコットランド人の妻による夫婦の奮闘記です。ウイスキーの本場としてスコットランドへの注目も改めて高まることが期待されます。

見学や試飲でふれる「スコッチ」の真髄

スコットランドには、エジンバラに最も近い蒸留所があるローランドから最北の蒸留所を抱えるハイランドまで、製造工程の見学や試飲を通じて、スコッチの歴史や文化にふれられる蒸留所が数多く点在しています。

エジンバラから北へ車で45分ほどのデイン・ストーン蒸留所では、コンピューターによる制御が一般的となった今も、職人の経験とスキルに基づくスコッチ造りを続けています。

スコットランドが発祥の地とされるゴルフも、ウイスキーとともにスコットランドを象徴する存在です。海沿いの地形を活かしたゴルフ場が多いスコットランドでは、強風にさらされて冷え切った身体を温めるため、ゴルファーはポケットにスコッチのボトルをしのぼせ、1ホールごとにキャップ1杯を飲み寒さを凌ぎました。1ラウンドが18ホールという半端な数字になったのは、18ホール目でボトルが空になるためという説もあるほどです。

2005年に第31回先進8カ国首脳会議の会場となったグレンイーグルズも、スコットランドの名門ゴルフコースの一つです。広大なホテルの敷地内には、鷹狩や射撃、アーチェリーなどの施設もあり、英国の奥深いスポーツの魅力が体験できます。

ロイヤルヨットも新しい観光スポットに

スコットランドは、イングランド、ウェールズ、北アイルランドとともに英国を構成する4地域の一つですが、今月18日には、スコットランドを独立国家とすべきかどうかを問う住民投票が予定されており、日本でも大きなニュースとなりそうです。

そのスコットランドの首都エジンバラの港には、英国王室が1950年代から1990年代まで44年間にわたって使用したロイヤルヨットブリタニア号が係留公開されており、新しい観光スポットとして人気を集めています。エリザベス女王をはじめとする英国の王族に愛され、多くの国賓も招き入れてきた大型船は、ロイヤルファミリーのプライベート空間を体験できる極めて貴重な存在です。

また、豊かな自然に恵まれたスコットランドは新鮮な食材の宝庫です。複雑に入り江が切れ込んだ海岸線では、オイスターやロブスター、カニなど豊富な海の幸が水揚げされており、小さな村や町に点在する古城やレストランなどで楽しむ地元料理も、スコットランドの大きな魅力となっています。

白馬村

素材研究 (国内)



北アルプスの名峰・白馬岳に抱かれた標高約1000mの白馬落倉高原周辺のネイチャーウォーキング



初心者でも安心して気軽に参加できるノルディックウォーキング



北アルプス白馬連峰・唐松岳(2696m)付近の稜線から延びる八方尾根自然研究路



歩いてしか行けない秘湯「白馬鍾温泉」は標高2100m。雲上の露天風呂からは御来光と満天の星も楽しめます



白馬鍾温泉小屋には女性専用露天風呂や足湯もあり、標高日本一の天然湧出量(毎分760リットル)を誇ります



水面に白馬連峰の山々が映る神秘的な光景の八方池は標高2060m

白馬村を深く楽しむマイスターツアーが人気 地元のスペシャリストが地域観光を支える

全国各地で地域に旅行者を呼び込もうと、着地型・体験型のツアープログラムの開発が進められる時代を迎えました。その先駆けとなった長野県の白馬村で、貫して地域観光を支えてきたのは、地元のスペシャリストが地域を案内するマイスター制度です。

地元人材の有効活用で

足腰の強い観光地づくり

長野県白馬村では、「白馬マイスター」と呼ばれる地域ガイドが旅行者を案内する着地型のツアープログラムが根強い人気を維持しています。

「マイスター」とはドイツ語で「親方・職人・名人」などを意味する言葉です。白馬マイスターは、白馬村に住む様々な分野で卓越した技術や知識を身に付けた地元の人たちが、地域を訪れる旅行者に白馬村の魅力をより深く楽しんでもらおうと、さまざまな努力や工夫を重ねてきました。

白馬村観光局の松沢晶二次長は、白馬マイスターについて、「2004年に観光連盟と白馬村観光推進本部を三元化して観光局に移行すると同時に、村内の人材の有効活用や着地型観光の強化という観点に基づいてマイスター制度を導入し、足腰の強い観光地造りを目指してきた」と説明しています。

催行中の「夏から秋へのマイスターツアー」では、「秘湯 白馬鍾温泉コース」や「白馬落倉高原ネイチャー&ノルディックウォーキング」などを実施しています。

地域のブランド化や

東南アジア市場開拓にも注力

全国に先駆けて観光局を立ち上げ、法人化と同時に旅行業登録も行い、積極的な商品造成に取り組み自治体として、白馬村は全国各地からも多くの視察を受け入れてきました。

最前線で旅行者と接する白馬村マイスターは、変化を続ける旅行ニーズの収集・分析などを通じて、観光局による商品企画にも貢献しており、白馬村における着地型観光の中心的な役割を果たすまでになっています。松沢次長によると、白馬村観光局が官民協働により積み上げてきた取り組みは、地域の民間事業者による自主的な着地型旅行の開発にも波及してきており、「白馬村のプレゼンスを内外で強化する結果」ももたらしました。

さらに、隣接する大町や小谷村などとも合わせたエリアを「白馬バレー」と総称して、新たな地域ブランドとして確立する動きも始まっているほか、「最近では東南アジア各国からの旅行者も少しずつ増えてきており、海外メディアによる取材や外国旅行会社の研修などには、できる限り協力するように努めている」そうです。

白馬村を覗いてみよう!



がマーカーです。スマホをかざしてARをご体験ください。

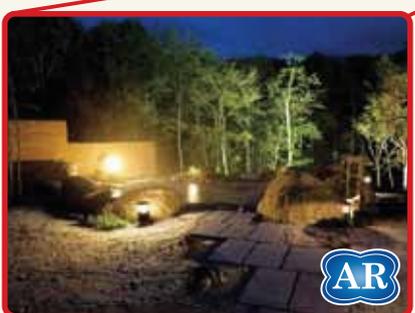
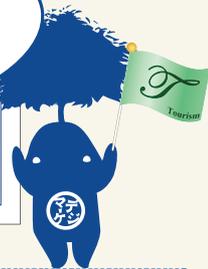


Digi marke~Sales Promotion in Tourism~ は木万屋商会が展開する、MP(動画製作)・AR(拡張現実)・DS(電子看板) 旅行会社様向け、観光地様向け、旅行者集客支援サービスの総称です。



動画を使ってAR

白馬の動画が見られます!!



AR閲覧用アプリ「COCOAR」のご利用方法

1 始めに無料のアプリをインストール
 Download on the App Store
 GET IT ON Google play
 iPhone/iPadの「AppStore」又はAndroid OS 端末の「Google Play」から「COCOAR」と検索。バンダマークのアプリをダウンロードしてください。



2 アプリを起動しマーカーにかざすとスタート
 概ね2~3秒程度で、マーカーを読み取りますが、通信状況によって読み取り精度は異なります。又一部機種では、読み取れない場合がございます。



COCOAR
 既に10万ダウンロード突破と日本の国内に広がつつある「COCOAR」事例は、数百を数えています。手軽に安価に扱えるところが人気の秘訣です。

世界最大級 旅の祭典
ツーリズムEXPO ジャパン
 新しい旅が始まる。
 開催日: 2014年9月25日(木)~28日(日) 会場: 東京ビッグサイト
【出展ブース】東1ホール内 B-06

展示会期間中
特別サービス実施します!
 ・展示ブース撮影
 ・動画の編集製作
 ※開催後の営業活動や広報にご利用いただけます。

特別価格 ¥78,000~ (税別)

～JATA会員・特別価格～

全国共通お食事券 「ジェフグルメカード」のご案内

JATA会員向けに会員特別価格(額面500円券を485円)にて販売しております。



ジェフグルメカードの特徴

- ジェフグルメカードは、(一社)日本フードサービス協会(JFジェフ)を母体に、協会加盟社と金融機関との出資により設立された会社が発行する、外食産業最大のお食事券です。
- ファミリーレストラン、ファストフード、居酒屋、レストラン街など、日本全国の約1,000ブランド、35,000店でご利用いただけます。
利用可能店は、<http://www.jfcard.co.jp> で検索いただけます。
- 額面は¥500で手軽に使えます。専用の封筒と加盟店リストをお付けできます。
- 有効期限はありません。

用途のご案内

- ① 自由行動時の食事券として…修学旅行の班別自主研修や、インバウンドでの利用に最適です。添乗員の手間も解消します。
- ② 福利厚生用として…カフェテリアプラン、永年勤続表彰に大変好評です。
- ③ イベントの昼食代として…お弁当の代替として最適です。
- ④ 謝礼や周年記念品として…アンケート用等さまざまな謝礼や饞別として最適です。

ご注文方法

- (株)ジャタのホームページ <http://www.yu-jata.com/> (割引物販)から専用申込書(pdfファイル)を印刷し、ご記入の上FAXにてお申込み下さい。
- 発注は100枚以上でお願いいたします。

お問い合わせ 株式会社ジャタ TEL: 03-3504-1751 FAX: 03-3504-1753 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。