

JATA

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

じゃたこみ

10

2014年
10月20日発行
vol.92

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

15万7589人が来場した“最大級の旅の祭典” オールジャパンの意気込みを世界に示す

- 開会式には秋篠宮殿下もご臨席
- 国際観光フォーラムでは、
東京五輪と観光大国への道筋を熱く議論
- 東京国立博物館でJAPAN NIGHT開催
- 活況呈した三位一体の展示・商談会
各種業界セミナーも盛り上がる



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。

特集

見事に開花した三位一体の総合イベント
ツーリズムEXPOジャパン2014

注目NEWS 韓国へ1000人規模の大型famツアー派遣





開会式では、出席した各国の観光大臣ら要人や主催団体代表らによるテープカットが行われました

JATAと日本観光振興協会（日観振）は9月25日から28日までの4日間にわたり、東京・有明の東京ビッグサイトで世界最大級となる旅の祭典「ツーリズムEXPOジャパン」を開催しました。昨年まで個別に開かれていた「JATA旅博」と日観振の「旅フェア日本」を統合したイベントには、全国47都道府県と151カ国・地域から1129の企業・団体が出展し、来場者数は15万7589人に達しています。秋篠宮殿下もご臨席され、お言葉をいただいた9月26日の開会式には、各国の観光大臣やイベントへの参加者ら1100人が出席しました。

15万7589人が来場した、最大級の旅の祭典 オールジャパンの意気込みを世界に示す

世界のツーリズムをリードするイベントに

開会式で挨拶に立ったJATAの田川博己会長は、今年4月に日本人の渡航自由化から50周年を迎えたことに言及し、日本人海外旅行者よりも訪日外国人旅行者の方が多かった時代から半世紀を経て、海外の自然や歴史、文化にふれる貴重な機会をもたらした海外旅行が「日本人の国際化に大きく貢献した」と強調しました。

また、日本社会における人口減少が現実のものとなって、地域経済の活性化や雇用創出の効果などからツーリズムへの注目が高まり、国内の観光需要喚起と海外からの訪日旅行の誘致に向けて、官民が一体となった観光立国への動きが進められている中で誕生したツーリズムEXPOジャパンが、その象徴となつて「世界のツーリズムをリードしていくことへの確信」を表明しています。



「世界のツーリズムをリードしていく」と決意を示した田川博己 JATA 会長

来賓として出席した西村明宏国土交通副大臣は、「昨年初めて訪日外国人旅行者数が1000万人を突破し、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、2000万人の高みを目指し全力で取り組んでいきたい」と表明。「各国の皆様は日本文化や日本人の良さを知ってもらおうと同時に、日本人が海外へ出

かけることにより、世界の人々と絆を深め、双方向の交流が拡大することを願ってやまない」と語っています。



「双方向の交流が拡大することを願う」と語った西村明宏 国土交通副大臣



「新しい旅が始まる。」をテーマに誕生したツーリズムEXPOジャパンには内外から熱い期待が集まりました。注目の基調講演はUNWTOのタレブ・リファイ事務局長にお願いしました。



「2020年に向けて2000万人の高みを目指す」と表明した久保成人 観光庁長官

タレブ・リファイ事務局長が基調講演 2020年までの訪日旅行2000万人達成を確信

国際観光フォーラムで基調講演を行った国連世界観光機関

(UNWTO)のタレブ・リファイ事

務局長は、年間訪日外国人旅行者が1000万人に達した日本市場について、「2011年の東日本大震災で深刻な打撃を受けたにも関わらず、2002年時点に比べて需要規模を倍増させたことは、ツーリズムの回復力と日本国民の強い決意を示すものだ」と評価。「東京五輪というメガイベントを追い風に、2020年までに訪日旅行者が2000万人に達することを改めて確信している」と述べました。



「ツーリズム EXPO ジャパン 2014」には、過去最大の15万7589人が来場しました

さらに、リファイ事務局長は、観光を発展させる上で地域社会に明確な役割を与えることの重要性にも言及し、

「ツーリズムの大きな恩恵を世界中の地域社会で実現するために、観光産業の官民が地域と一体となって、持続的な観光開発にコミットしていかねばならない」と訴えています。(5ページに講演要旨)

観光庁の初代長官で、現在、観光庁の参与も務める首都大学東京の本保芳明教授がモデレーターを務めた基調シンポジウムには、日本政府観光局(JNTO)の松山良一理事長、英国



「地域と一体となって観光開発にコミットを」と訴えたUNWTOのリファイ事務局長



五輪を活用した観光振興について議論が繰り広げられた基調シンポジウム

政府観光庁のクリストファー・ロドリゲス会長、UNWTOのリファイ事務局長、オーストラリア政府観光局長の4氏が登壇。「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)」をテーマに議論を繰り広げました。

オーストラリア政府観光局長のオサリバン局長は、シドニー五輪では綿密な戦略に基づいたブランド構築を通じて、シドニーやオーストラリアに対するイメージの向上に成功したこ



開会式で行われたJATA ツーリズム大賞の授賞式



「ツーリズム EXPO ジャパン 2014」会場で開催されたツアーグランプリ表彰式

とを報告。英国政府観光庁のロドリゲス会長は、五輪を通じた観光開発の取り組みについて「短距離レースではなくマラソンである」ことを指摘し、大会前後の長いスパンの中で様々な施策を総合的に展開することの重要性を強調しています。

JNTOの松山理事長は、2020年の東京五輪について、成熟した都市での「オリンピック・レガシー」を如何に創造するかが問われるという認識を示し、日本のブランド力強化やインバウンドの質向上、オリンピック効果の地方への波及などを目指す考えを明らかにしました。(6ページにシンポジウム要旨)

国際観光フォーラムでは、基調講演と基調シンポジウムに続いて、海外・国内・訪日・アジア市場の各シンポジウムも開催され、延べ2720人が参加しています。



「ジャパン・トラベル・ウィーク」の共同記者会見に臨んだ国連世界観光機関（UNWTO）のダレブ・リファイ事務局長、日本政府観光局（JNTO）の松山良一理事長、観光庁の久保茂人長官、日本観光振興協会の山口範雄会長、JATAの田川博己会長の各氏（左から）



「JAPAN NIGHT 2014」の中締めでは、ステージを彩った「和のスペシャリスト」の皆さんが勢ぞろい。大相撲本場所中の立行司・木村庄之助も登場し、「本日のジャパンナイト、これにて打ち止め」と宣言しました

内外の1600人が日本文化を堪能 東京国立博物館で「JAPAN NIGHT 2014」

「ツーリズムEXPOジャパン 2014」と「VISIT JAPAN トラベルマート（VJTM）2014」は9月25日、東京・上野公園の東京国立博物館に各国の大臣や駐日大使をはじめ両イベントへの参加者ら約1600人を招き、「JAPAN NIGHT

鏡開きの後は、UNWTOのリファイ事務局長が乾杯の音頭をとり、ステージ上では各国の観光大臣や大使などVIPの皆さんが杯を交わしました



太田昭宏国土交通大臣



「JAPAN NIGHT」のステージ上では、書画家の藤清（れいせい）氏による「旅」という文字を揮毫する書画パフォーマンスや国内外で支持されている女性アーティスト・GILLEのミニライブなどが繰り広げられました

2014」を共同開催しました。ツーリズムEXPOジャパン組織委員会の委員長を務める山口範雄・日本観光振興協会会長は、「世界各地から151の国・地域と国内の全47都道府県から出展していただき、国際的にも有数の大きさになったイベントを通じて、日本の文化全体をツーリズムという形で世界中に発信していきたい」と語っています。 「JAPAN NIGHT 2014」には、太田昭宏国土交通大臣も駆けつけ、「ジャパン・トラベル・ウィークの各イベントを、インバウンドとアウトバウンドの双方で人と人との交流や文化と文化との交流を広げていく



秋田市からは穂積市長も参加して秋田竿灯祭りを紹介。雨上がりの夜空に竿灯の明かりが鮮やかに浮かび上がりました



大きなスタートにしたい」と決意を表明しました。 「JAPAN NIGHT 2014」のステージで書画パフォーマンスなどが繰り広げられたほか、会場内では秋田竿灯も披露され、国内各地から集まった様々な「和食」メニューとともに、日本文化の奥深さを紹介しました。 ユネスコ無形文化遺産にも登録された「和食」で外国からの参加者をおもてなし

特集・ツーリズムEXPOジャパン2014

- ・15万7589人が来場した“最大級の旅の祭典”
オールジャパンの意気込みを世界に示す…………… 1~2
- ・内外の1600人が日本文化を堪能
東京国立博物館で“JAPAN NIGHT 2014”…………… 3
- ・**基調講演** 国連世界観光機関 (UNWTO) タレブ・リファイ事務局長
世界中の地域を元気にする「旅の力」…………… 5
- ・**基調シンポジウム** 「五輪レガシー」の確立こそ観光大国への道…………… 6
- ・「世界観光倫理憲章」に署名…………… 5
- ・最優秀賞はタイ国政府観光庁
JATAツーリズム大賞2014受賞者を表彰…………… 7
- ・ツアーグランプリ2014の10ツアーを表彰
国土交通大臣賞はグローバルユースビューローに…………… 8
- ・ツーリズムEXPOジャパン
熱気に包まれた3日間をフォトレポート…………… 21~22

<委員会報告／日韓シンポジウム>

- 1000人規模の大型ファミツアーを派遣
JATA/KATA 交流拡大へ取組み本格化
「日本人観光客を100%歓迎」 ソウル特別市長が確約…………… 11
- 支部活動報告…………… 12
- 読み物&マーケティング
チームエキスパートの解決力 ~③旅行会社様で保険に加入いただく大きな意味…………… 15
ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ25 今回のテーマ: 荒天時における取消料について…………… 13
法務の窓口 第25回 旅行業約款の個別認可申請と標準旅行業約款…………… 14
- JATA Tourism Expo Japan 2014
Keynote Speech
“Tourism and Community Development”
Dr. Taleb Rifai Secretary-General, The World Tourism Organization (UNWTO)
Tourism's Immense Benefits for Communities Worldwide
Public sector, Private Companies and Host Communities Work Together…………… 18
Keynote Symposium
Establishing an Olympic Legacy as Groundwork for Japan as a Tourism-oriented Country;
Strategy for and Route to Success Learned from Sydney and London…………… 17
- Japan Travel Week
“Japan Night” Held at the Tokyo National Museum
1600 Guests from Japan and Overseas Savor Japanese Culture…………… 16
- 要人往来…………… 9~10
- 事務局だより…………… 19

表紙写真

ツーリズムEXPOジャパン2014の成功を願い、がっつりと握手する日本観光振興協会の山口範雄会長(左)と田川博己JATA会長。4日間の会期中、15万7589人が来場するという大盛況でした。

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/>

ユーザ様 **6000名**のご要望にお応えしています。

業務効率向上を実現!

ユーザ様
旅行会社様・バス会社様

日々の業務に活用!
日々、進化し続けます!

充実の機能!

基幹業務支援システム
symphony Atwo
シンフォニー・アットゥー



株式会社 ウィ・キャン 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
<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

国連世界観光機関(UNWTO) タレブ・リファイ事務局長

世界中の地域を元気にする「旅の力」

官民で持続的な観光開発へのコミットを

ツーリズムEXPOジャパンのテーマである「旅の力」は、国際ツーリズムが決定的な社会経済現象としての強固さを増してきている重要な時期に、極めて時宜を得た感動的なメッセージを発信するものと考えます。

1950年には2500万人にしか過ぎなかった世界の旅行者数は、2012年には初めて年間で10億人を突破しました。

2013年における世界の旅行者数は、前年比5%増の10億8700万人を記録し、旅行

収入も過去最高の1兆4000億米ドルに達しています。

そして、アジア太平洋地域は引き続き、突出した結果を示しており、旅行者数が世界の各地域の中で最も高い前年比6%増、旅行収入も同8%増に達して、国際旅行市場におけるリーダーとしての地位をさらに高める結果となりました。

今年上半期における世界の旅行者数も予想を上回るペースで増加を続けていることから、2014年の年間伸び率は前年比4〜4.5%増と予想されており、こうした国際旅行市場の堅調な動きは、2030年までに世界の旅行者数が18億人に達するというUNWTOによる予測を裏付けるものです。

この長期的な予測においても、その伸びを牽引するのがアジア太平洋地域で、2030年における同地域への旅行者数は5億3500万人に達して、国際旅行市場におけるシェアも、現在の23%から30%まで拡大するものとみられています。

こうした進展と拡大によって、ツーリズムは世界経済においても最も重要な部門の一つとなりつつあり、世

界のGDPの9%を占め、就業者の11人に1人がツーリズム産業に従事し、旅行収入も全世界の輸出額におけるシェアは6%に達しています。しかし、こうした数字は、ツーリズムの偉大なストーリーの二つの側面を語るにすぎません。

私は数年前、ベトナムの河川でリバーボートを利用した際、船を操っていた女性から「自分も構成員の一人であるリバーツアービジネスによって地域経済が支えられ、個人的にも以前より収入が増えた」という話を聞きました。ベトナムの地域社会では、農業だけに依存していた時代に比べて、観光が地域経済を活性化させる結果となっているのです。

われわれのツーリズムセクターは、地域社会に大きな可能性をもたらす力をもっており、雇用機会の創出↓生活の向上↓教育の改善↓貧困からの解放という大きなバリューチェーンの形成にも貢献しうる存在だと言えます。

東京五輪のようなメガイベントも、行政だけでやるのではなく、民間や地域を巻き込んで、地域の人々にも当事者意識を持つてもらおうことが大切だと考えています。



「ツーリズムは世界経済においても最も重要な部門」と語るリファイ事務局長

世界観光機関(UNWTO)が採択して国連総会で承認された「世界観光倫理憲章」の署名式が9月25日、東京・霞が関の観光庁国際会議室で行われました。

世界観光倫理憲章は、1999年10月にチリで開催された第13回UNWTO総会で採択され、2年後に国連総会で承認されたものです。

署名式の冒頭で挨拶した久保成人観光庁長官は、「観光の分野には、自然環境保護や文化遺産保護、労働環境など、様々な課題があり、世界観光倫理憲章は、観光をめぐる普遍的な課題を解決に導く重要な規範」という認識を示し、「憲章の趣旨に賛同して署名してもらうことで、日本の観光産業による持続的な発展に向けた強い意志を世界に



日本のツーリズム産業界の重鎮が一堂に会した観光庁での署名式

「世界観光倫理憲章」に署名 会員会社6社と観光関連団体6者

向けて発信することができると語つて、その意義を強調しました。

署名式を主催したUNWTOのタレブ・リファイ事務局長は、「日本の観光業界関係者によって、素晴らしいコミットメントと良い模範を示してもらえることに御礼を申し上げる」と謝意を表明。同事務局長は、「世界から日本が尊敬を集めているのは、倫理意識の高い国民性によるものであり、観光業界の重鎮が、堂に会して署名を行い、日本も憲章に参加してもらえることを歓迎する」と語りました。

リファイ事務局長によると、世界観光倫理憲章には40カ国・約300の組織が参加しており、「人々や地球に対する行動規範が必要だ」と説明しています。

今回の署名式では、JTB、ワールド航空サービス、KNT-CTホールディングス、日本旅行、沖縄ツーリスト、エイチアイエスのJATAA正副会長と旅行業経営委員会・社会貢献委員会の両委員長の会員企業6社をはじめ、JATA、日本航空、全日空、日本観光振興協会、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟の国内の計12企業・団体が署名しています。

「五輪レガシー」の確立こそ観光大国への道 シドニーとロンドンから学ぶ「成功への戦略」

「オリンピック・パラリンピッ

クを利用した観光振興は2020年以降の日本の姿とは」をテーマに行われた基調シンポジウムでは、首都大学東京の本保教授がモデレーターを務め、JNTOの松山良一理事長、英国政府観光庁のクリストファー・ロドリゲス会長、UNWTOのタレブ・リファイ事務局長、オーストラリア政府観光局のジョン・オサリバン局長がパネリストとして登壇。観光立国の実現に向けて五輪をどのように活用すべきかをめぐり、議論を繰り広げました。



シドニー、ロンドンから東京へと「五輪レガシー」の知恵が受け継がれます



リファイ事務局長「五輪の波及効果を国内各地に」

オサリバン局長は、2000年開催のシドニー五輪を、戦略、パートナーシップと戦術、ブランド・インパクト、レガシーと評価、大会後の展開などの観点から説明しています。戦略については、シドニー五輪の開催が決定した直後の1993年から構築に着手、競技だけにとどまらず、オーストラリアの観光的魅力などを同時にアピールすることを通じて、同国の世界的なブランド力の向上を図ったと話しました。さらに、五輪レガシーとして、(1)インフラ開発、(2)イベント開催への信頼確立、(3)大型イベントの開催能力、(4)ツーリズムの価値と重要性への認識拡大の4点を強調し、そうした五輪レガシーに基づいて、訪豪外国人旅行者数の拡大とビジネスイベントの増加が実現されていることを紹介



オサリバン局長「世界的なブランド力の向上を」

しました。2012年のロンドン五輪を「英国のショーケース」と位置づけたロドリゲス会長は、「コアマーケットの活性化」と「新規市場の開拓」を観光戦略の中心に据え、五輪の当該年である2012年における需要逸失の回避や五輪レガシーの確立に努めたことを明らかにしました。また、戦略の展開については五輪前のイメージ構築、大会期間中の世界的な露出、大会後における五輪レガシーの発揮という三段階に分けて、10年以上に及ぶプランで施策を講じていることから、その取り組みを「短距離競走ではなくマラソンである」と指摘しています。続けて、2013年の訪英外国人旅行者数が過去最高の3300万人に達するとともに、今



ロドリゲス会長「五輪戦略は短距離ではなくマラソン」

年第一四半期も前年同期比12%増という高い伸び率を維持している事実を紹介し、ロンドン五輪を軸とする観光戦略が大きな成果を上げていることを強調しています。**東京だけでなく日本の魅力を世界に発信**



松山理事長「シドニーやロンドンの経験に学びたい」

JNTOの松山理事長は、1964年の東京五輪が戦後復興を果たした新生日本を世界にお披露目するものだったのに対し、2020年の東京五輪は東日本大震災からの復興を国際社会に示すと同時に、成熟した都市において五輪レガシーをいかに創造するかが問われるという認識を示し、「シドニーやロンドンの経験から学びたい」と語っています。同理事長は2020年における五輪レガシーとして、(1)高齢者にやさしい成熟した都市での五輪の成功、(2)観光地やMICE開催地としての日本の魅力発信とブランド力の強化、(3)基幹産業としての観光への認識向上とインバウンドのレベルアップ、(4)五輪効果の地方への波及、(5)ボランティアや支援者としての積極的参画、などの確立を目指す考えを明らかにしました。UNWTOのリファイ事務局長は、東京以外の日本の魅力を世界に発信し、五輪の波及効果を具体的な形で国内各地にもたらしていくことの重要性を強調しています。本保教授は「観光の分野では、訪日意欲を引き出す能力を高め、継承する努力を重ねていくことで、レガシーが残されるということではないか」と指摘しました。※基調シンポジウムの全文を収録した資料を後日発表します。



モデレーターを務めた首都大学東京の本保教授

【受賞者の皆様】

- ◎最優秀賞＝タイ国政府観光庁
- ◎観光局・大使館部門＝タイ国政府観光庁／メキシコ観光局
- ◎運輸部門＝東日本旅客鉄道株式会社
- ◎国内・訪日旅行部門＝東京都産業労働局観光部
- ◎パブリシティ部門＝株式会社フジテレビジョン「世界行ってみたらホントはこんなトコだった!？」
- ◎会長特別賞＝一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー



最優秀賞を受賞したタイ国政府観光庁リタワチャイ・アルニーク総裁（右）と吉川勝久委員長

最優秀賞はタイ国政府観光庁 JATA ツーリズム大賞2014の受賞者を表彰

JATAは9月26日、「ツーリズムEXPOジャパン2014」の開会式で、JATA ツーリズム大賞2014の表彰式を行いました。

ツーリズム大賞は、DESTINEーションのプロモーションや開発など、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、より一層の旅行需要喚起を図るものです。

今年、最優秀賞にはタイ国政府観光庁が輝き、部門別では、観光局・大使館部門でタイ国政府観光庁とメキシコ観光局、運輸部門で東日本旅客鉄道株式会社、国内・訪日旅行部門で東京都産業労働局観光部、パブリシティ部門で株式会社フジテレビジョン「世界行ってみたらホントはこんな

JATA ツーリズム大賞2014 実行委員会

委員長：吉川勝久 JATA副会長
委員：石原大 観光庁観光産業課長／田川博己 JATA会長／菊間潤吾 JATA副会長／見並陽一 日本観光振興協会理事長／中村達朗 JATA理事長／重田俊明 JATA海外旅行推進部長／興津泰則 JATA国内・訪日旅行推進部長

トコだった!？」が受賞しています。また、今年から新設された会長特別賞には、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローが選ばれました。

〈各部門賞の皆様〉



メキシコ観光局＝ギジェルモ・エギアルテ駐日代表



東京都産業労働局観光部＝前田千歳課長



東日本旅客鉄道＝富田哲郎代表取締役社長



沖縄観光コンベンションビューロー＝上原幸会長



ティーヴィーボックス＝星利也プロデューサー

明治大学「T-MARK」にグランプリ 海外卒業旅行企画コンテスト2014

JATAは9月26日、「ツーリズムEXPOジャパン2014」の会場で海外卒業旅行企画コンテスト2014の公開プレゼンテーションを行いました。

審査の結果、明治大学国際日本学部国際日本学科「T-MARK」による「Exchange Tourism To 台湾」に輝き、武庫川女子大学生活環境学部情報メディア学科「大森ゼミナールチームA」と専門学校神田外語学院国際観光科「神田外語学院ジャマイカ企画班」が優秀作品賞に、東北芸術工科大学デザイン工学部企画構想学科「チームチョンサチョロン」が審査員特別賞に選ばれています。



このコンテストは、学生のユニークな発想で企画した旅行をベースに、JATA会員旅行会社が一緒に旅行商品を作り上げていくことを目指すものです。

グランプリに輝いた明治大学国際日本学部国際日本学科「T-MARK」の皆様



ツアーグランプリ2014の 10ツアーを表彰 国土交通大臣賞は グローバルユースビューローに

JATAは9月27日、ツーリズムEXPOジャパンの会場で「ツアーグランプリ2014」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推進に寄与

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10ツアーが受賞しました。



【国土交通大臣賞】 「神秘の北極圏へ グリーンランド、バフィン島クルーズ 15～16日間」／グローバルユースビューロー

営業部(クルーズ・北米・イタリア担当)部長
古木俊二郎氏

ツアーへの同行が3回目となる三浦雄一郎氏を隊長に迎え、エベレスト登頂直後とあってリピーターのお客様も参加され、勇気をもらうツアーとなりました。極地専門家や一流シェフにも帯同してもらい、シニアが今求めているものを追求した結果、参加者の最高齢は90歳でした。これからも、お客様を引き込む様々な企画に挑戦していきたいと考えています。



【観光庁長官賞(海外旅行部門)】 「熱烈歓迎 ほのぼの中国紀行(7コース)」／ワールド航空サービス

代表取締役社長 **松本佳晴氏**

こういう時期だからこそという思いで挑戦した企画でした。訪中旅行者が一気に減少して、中国の業者からも「そろそろ限界」という声もあり、現地の村人たちと受け入れ態勢を整えました。お客様にも加わっていただき、中国側と日本側とが一体となって出来たツアーだと実感しています。



久保成人観光庁長官



【観光庁長官賞(国内・訪日旅行部門)】 「東北ふるさと課(化)シリーズ」／JTBコーポレートセールス霞が関第一事業部

法人営業マネージャー **影山葉子氏**

震災後のボランティアツアーに取り組みながらも、復興が進む中で出来ることも限られていたが、現地からこういうものを一緒にツアーにしてほしいという要望をいただきました。地元の方が「また来てね」と声をかけ、ツアー参加者も何度も来なくなる内容を工夫しています。



審査委員会の兼高かおる委員長



【海外旅行SIT部門グランプリ】
「悪魔の街・アポリジャバロとビザンチンの
至宝を往くセルビア周遊の旅」
／日本橋トラベラーズクラブ
営業本部 課長 **高橋智子氏**



【国内・訪日旅行パッケージ部門グランプリ】
「釧路大漁どんぼく花火と
三陸復興国立公園クルーズ」
／日本クルーズ客船
東京支店 営業部部長 **岸本正則氏**



【海外旅行パッケージ旅行部門グランプリ】
「タイ三大祭りロイクラトン祭り
と夜空に祈りの光を放つコムロイ上げ
「タイ北部チェンマイの旅」／エアーランド
商品開発部 部長 **渡邊一彦氏**



【審査員特別賞】
「アメリカ宇宙開発の足跡を辿る ヒューストン&ケネディ2つの宇宙
センターとスミソニアン航空宇宙博物館8日間」／ジャルパック
海外商品企画第1部 アメリカ・オセアニアグループ
アシスタントマネージャー **妙木章則氏**



【海外旅行シリーズ部門グランプリ】
「女性おひとり様限定の旅シリーズ
「恋するヨーロッパ」全8コース」／朝日旅行
東京支店海外旅行企画販売チーム
マネージャー **宮嶋博氏**



【審査員特別賞】
「アフリカ大地帯
ダナキル砂漠への旅」
／西遊旅行
取締役 **米谷健吾氏**



【審査員特別賞】
「神戸港発着 サン・プリンセスで航く!
日本一周クルーズ9日間」／阪急交通社
西日本営業本部 メディア営業二部海外営業三課
係長 **白石準氏**



実行委員会の委員長を務めた丸尾和明JATA副会長



ジェイ・グレイ ブランドUSA バイス・プレジデント

要人往来

2015年は日韓国交正常化50周年の節目の年。この8月下旬にはソウル市で日韓観光交流拡大シンポジウムが開かれました。それを受け、12月に1000人規模の大型ファムツアーを韓国に派遣することも決まり、両国間の交流人口拡大に向けて、大きく動き出した印象です。



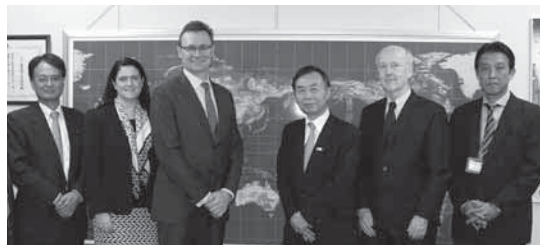
Tadelech Dalacho Dando エチオピア連邦民主共和国 文化・観光大臣



サミー・マフムード 駐日エジプト大使館、エジプト学・観光局、観光参事官



ゴープガーン・ワッタナワラン グリーン タイ観光・スポーツ大臣



ジョン・オサリバン オーストラリア政府観光局局长(中央左)を囲んで



ジャネット・クリストファー Visit Seattle バイス プレジデント(左)と田川会長



ネーザン・デナイト グアム政府観光局副局長(左)とミルトン・モリナガ 同局理事会、ジャパン・マーケティング委員会会長

需要減少傾向でも日本は重要な市場

オーストラリア 9月25日(木)

ジョン・オサリバン オーストラリア政府観光局局长

中村理事長を訪れ、オサリバン局長によると、「重要な市場と位置付けている日本からの観光客が減少傾向にある」とのこと。オーストラリアの魅力をいかに打ち出していくかなど、事態改善に向けて意見交換しました。

10月下旬に成田から直行路線開設

エチオピア 8月25日(月)

Tadelech Dalacho Dando 文化・観光大臣

中村理事長を訪れて、「10月下旬からエチオピア航空が成田／アディスアベバ間で直行路線を開設するので、観光促進を強化したい」と説明。中村理事長は、「観光情報の提供やファムツアーを継続的に行っていけば、日本からの観光客増加も期待できます」と応えました。

新たな商品づくりに取り組み

タイ 9月25日(木)

ゴープガーン・ワッタナワラン グリーン 観光・スポーツ大臣

田川会長らを訪問し、「短期間でタイの新しい魅力をつくりだし、新たな商品づくりに取り組んでいきたい」と説明。田川会長らは、「安心・安全の確保に努めていただき、まだファミリー需要が小さいタイ市場で、家族で行きやすくなる環境を整えると良いでしょう」と期待を示しました。

危険情報引き下げでプロモーション

エジプト 9月4日(木)

サミー・マフムード 駐日エジプト大使館エジプト学・観光局観光参事官

田川会長を訪問し、「エジプトに対する危険情報が引き下げられ、日本からのプロモーションに向けて直ぐにでもできることがあれば、ご教示いただきたい」と要請。田川会長は、「旅行会社に観光地の安心安全や観光施設・インフラなどを具体的に説明していけばよいでしょう」とアドバイスしました。

現地目線で新たな西海岸ツアーを

米国・シアトル 9月25日(木)

ジャネット・クリストファー Visit Seattle バイス・プレジデント

田川会長らを訪れ、「シアトルは大都会でありながら、自然に囲まれてリラックスでき、様々なアクティビティも楽しめます」と紹介。田川会長は、「現地の人々の目でみた面白い物事を教えていただければ、旅行会社も新しい見方に基づいて西海岸のツアーを提供できると思います」と話しました。

2015年にコンベンションセンター完成

グアム 9月12日(金)

ネーザン・デナイト グアム政府観光局副局長

同観光局理事会のミルトン・モリナガ会長とJATA本部を訪問し、「2015年春にコンベンションセンターが完成するので、今後はMICE需要の促進も図りたい」と説明。越智良典局長は、「日本からの需要が増えれば、直行便の運航も可能になるでしょう」と応じました。

南部でのIPW開催で新規需要に期待

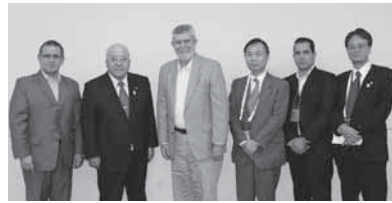
米国 9月25日(木)

ジェイ・グレイ ブランドUSA バイス・プレジデント

田川会長らを訪問し、2015年のインターナショナル・パウワウ(IPW)について説明。田川会長らは、「2015年のオーランド、2016年のニューオーリンズと南部での開催が続き、音楽文化などが紹介されれば、新規需要開発も期待されます。カリブ海クルーズも注目を浴びるチャンスです」と応えました。



アンソニー・ラウ香港政府観光局局長(中央田川会長の右隣り)を囲んで



マルコス・ロドリゲス 駐日キューバ大使(中央田川会長の右隣り)を囲んで



M.スミス USTバイス・プレジデント(ビジネス開発)



李世宏 中国国家旅游局国際司長(中央)



U Htay Aung ミャンマー ホテル観光大臣(左)と田川会長



ピエロ・ガッリ ミラノ万博社長



ピーター・ウォン APTEC中国チャプター Executive Chairman(左)



イブラヒム・M.モハメド EAC・商業・観光省副長官(右)と中村理事長(中央)

宿泊施設がリノベーション

米国 9月26日(金)

M.スミス USTバイス・プレジデント(ビジネス開発)

田川会長を訪問し、「ニューオーリンズでは2016年のIPW開催に向け、ほとんどの施設がリノベーションを図り、投資しています」と説明。田川会長は、「豊富なツーリズムアトラクションを深掘りして、それらを活かしたツアーを提供すれば、観光客の増加が期待できます」と応えました。

ハバナでの旅行博に田川会長を招待

キューバ 9月27日(土)

マルコス・ロドリゲス 駐日キューバ大使

田川会長を訪問し、ハバナで毎年5月に開催される旅行博に、田川会長らを招待しました。また、同大使は、日本で行われるあらゆるキューバ観光のプロモーション活動について、サポートする用意があることを表明しています。

日中の友好関係存続に努力

中国 9月26日(金)

李世宏 中国国家旅游局国際司長

田川会長らを訪問し、「中国の旅行業界は日本との関係を大事にしていきたい。日本を訪れる中国人の数を増やし、友好関係の存続に向け頑張りたい」と表明。田川会長は、「中国と日本がもう一度交流を強化するため、お互いに努力し、新しい地域、観光地の発掘を期待しています」と応じました。

中国における国際ビジネスの窓口

中国 9月27日(土)

ピーター・ウォン APTEC中国チャプター Executive Chairman

田川会長を訪れて、中国における唯一の民間組織であるAPTECの中国チャプターを紹介し、「中国には3つの国営旅行会社があるが、APTECは国際ビジネスの窓口となっている」と説明。田川会長は、「来年のツーリズムEXPOジャパンにはシルクロードをテーマに出展し、商談会に参加してください」と応えました。

ブランディング・キャンペーンを展開

ミャンマー 9月26日(金)

U Htay Aung ホテル・観光大臣

田川会長を訪れ、「これからナショナル・ブランディング・キャンペーンを展開することになるが、ミャンマーへの日本人旅行者の増加に協力をお願いしたい」と要請。田川会長は、「ミャンマーの観光開発でASEANのツーリズム全体が変わります。観光のモデル国になるよう期待しています」と述べました。

ミラノ万博に向けて多くのお客様を

イタリア 9月27日(土)

ピエロ・ガッリ ミラノ万博社長

田川会長を訪れ、「2015年ミラノ万博に向けて、日本からできるだけ多くのお客様に来ていただきたい」とJATAに協力を要請。田川会長は、「万博のシンボルになるキーワードを決めて、万博に関する詳しい情報を旅行会社に提供していただければ、観光客数の増大が期待できるでしょう」と応じました。

EXILEを観光親善大使に任命

香港 9月27日(土)

アンソニー・ラウ 香港政府観光局局長

田川会長を訪問し、「新しい広告キャンペーンが始まり、EXILEが観光親善大使に任命されました」と紹介。田川会長は、「香港への観光が復興していることは、日本の旅行会社も実感しています。様々な情報を提供し、下期に向けてPRしていただきたい」と期待を示しました。

政府が安全確保の取り組みを推進

ケニア 9月27日(土)

イブラヒム・M.モハメド EAC・商業・観光省副長官

中村理事長を訪問し、「現在、レベル2の危険情報を引き下げるため、ケニア政府が安全確保の取り組みを進めており、ケニア行きのチャーターも計画したい」と説明。中村理事長は、「在ケニアの日本大使館にケニア政府の取り組みに関する具体的な情報を提供していただきたい」と提案しました。

1000人規模の大型ファムツアーを派遣 JATA/KATA 交流拡大へ取組み本格化



久保成人長官



大塚陸毅副会長



山口範雄会長



松山良一理事長



梁武承会長

国間における観光交流の重要性を再確認する発言が相次いだ

田川会長が日韓シンポジウムで表明

JATAは8月29日、ソウル市で開催された日韓観光交流拡大シンポジウムなどに出席するため、田川博己JATA会長や菊間潤吾JATA副会長など32人で構成される訪問団を韓国に派遣しました。

このシンポジウムには、韓国側から官民の観光関係者ら150人が出席する一方、日本側からも久保成人長官を



「心理的な障壁の払拭を」と訴えた田川 JATA 会長

はじめとする観光庁の28人、松山良一理事長ら日本政府観光局（JNTO）の8人、大塚陸毅副会長ら日本経済団体連合会の25人、山口範雄会長ら日本観光振興協会の22人と全国旅行業協会の46人など、総勢200人に及ぶ経済界も加わった幅広い観光関係者が集結し、日韓観光交流を盛り上げるための熱い議論が繰り広げられました。

田川JATA会長は、日韓観光交流の現状について「大変に厳しい心の問題」が障壁になっているという認識を示し、「まず旅行会社の社員から心理的な障壁を払拭しなければならぬ」と強調。12月に韓国を訪れるファムツアーを1000人規模で実施して、韓国への旅行需要の本格回復を目指す考えを明らかにしました。

また、日本と韓国の国交正常化から50年を迎える来年に向けて、「節目の年に相応しい大きなイベント」を展開する方針も示し、そのためのプロジェクトチームを設置する意向も表明しました。

シンポジウムでは、日韓双方から両

か、2018年に韓国・平昌で冬季五輪が開かれるのに続いて、2020年には東京で夏季五輪が開催されることを踏まえ、オリンピックを契機とするスポーツ交流の促進などを通じ、日韓間の双方向での交流人口のさらなる拡大を目指す方向性などが確認されています。

また、1400万人を数える韓国のインバウンド市場で、中国が420万人、日本が230万人を占めていることから、交流人口の拡大に向けては、中国を含めた日中韓の3カ国の枠組みで考えるべきという韓国側からの指摘もありました。

さらに、同日午後には開催されたJATA・KATA（韓国旅行業協会）会議でも、KATA側から田川会長による日本からのファムツアーの提案に賛意が示され、「KATAにはJATAのような地方支部はないものの、この機会を利用してタスクチームを作り、地方への誘客を図りたい」と積極的な意見も出ています。

KATAの梁武承会長は、訪韓日本人旅行者300万人を目指すプロジェクトについて、「T-moneyという5000ウォン相当のプレゼントを用意しているので、JATA会員の旅行会社にも有効活用してほしい」と呼びかけました。

「日本人観光客を100%歓迎」ソウル特別市長がJATA訪韓団に確約

田川会長や菊間副会長らで構成したJATA訪韓団は8月29日に、ソウル特別市の朴元淳市長（写真中央）を表敬訪問しました。

朴市長は「ソウル市として日本人観光客を100%歓迎する」と確約し、今年7月に東京都の外添要一知事がソウル市を訪問した際、読売新聞に歓迎の広告を出稿したことにも言及して「ソウル訪問のためのプロモーションには全面協力する」と表明しています。

さらに、朴市長は、ソウル市内でイベントを実施する場合にも「会場確保などに協力を惜しまない」と語り、日韓間でホットライオンを設置することも提案しました。



北海道支部

9月9日 第3回幹事会開催。
9月16日 第1回訪日旅行委員会開催。

東北支部

8月22日 第4回幹事会を開催。バス協会との意見交換会の進め方、「JATAの道プロジェクト」などについて協議。
8月26日 宮城県バス協会との意見交換会。東北支部から支部長や役員、バス手配担当者など16人出席。東北運輸局から3人、バス協会から17人が参加。一般消費者への告知・広報の不足、関係省庁・バス協会・JATA間の情報統一の必要性などを確認。

関東支部

9月9日 第3回総務委員会を開催。
9月16日 北陸信越運輸局と意見交換会開催。
9月26日 第2回LADY JATA委員会を開催。
9月26日 第3回幹事会を開催。

中部支部

9月7日 福井地区委員会社会貢献活動(あわら湯のまち駅)実施。62人が参加。
9月13日 秋季旅行業公正取引協議会(第1回)。126人が参加。
10月7日 秋季旅行業公正取引協議会

(第2回)。205人が参加。

10月15日 総務・消費者委員会開催。
10月16日 中部支部幹事会開催。

関西支部

9月5日 なんと市民学習センターで「現場のための旅行契約の基礎知識講座」開催(写真)。会員25人と非会員14人の39人が参加。



中四国支部

9月8日 拡大海外旅行委員会を開催。広島空港TGチャーター実施について協議。
9月9日 第4回総務委員会。
9月25日 東京で第2回幹事会。都内で開催された「ツーリズムEXPOジャパン」視察。

9月26日 広島で台湾アップデートセミナーを開催。30人が参加。
10月01日 広島で九州観光推進機構による観光素材説明会。
10月30日 「タイ国政府観光庁セミナーin山口」を開催。
10月31日 「タイ国政府観光庁セミナーin広島」を開催。

九州支部

8月26日 海外旅行委員会開催。
8月29日~30日 別府市で福岡地区委員会を開催。海外研修旅行の実施などを検討。
8月29日 鹿児島県地区委員会を開催。

沖縄支部

9月5日 第5回幹事会開催。沖縄県企画部交通政策課と意見交換。

中四国支部愛媛地区委員会が義援金 広島県大雨災害で日本赤十字社広島県支部に

JATA中四国支部愛媛地区委員会は9月3日、日本赤十字社広島県支部に「平成26年度広島県大雨災害義援金」を寄付しました。



日本赤十字社広島県支部に義援金を手渡したJATA中四国支部・辻事務局長(愛媛地区委員長代理)

同委員会では8月31日、愛媛県の久万高原町運動公園でチャリティソフボール大会を開催。JATA加盟旅行会社など13団体・企業の約100人が参加した同大会で義援金を募り、5万1278円が集まりました。

募金に参加したのは、ANAセールス松山支店、伊予鉄トラベル、エステイエス、近畿日本ツーリスト中国四国松山支店、四国旅客鉄道ワープ松山支店、JALセールス松山支店、JTB中国四国松山支店、タビックスジャパン松山支店、道後温泉旅館協同組合、日本交通社、日本旅行松山支店、フジトラベルサービス、名鉄観光サービスの13者です。

JTBパブリッシング

るるぶの旅行通販サイト

9月にリニューアルオープンした「るるぶショッピング」。国内・海外の定番&おすすめのお土産が気軽に買えます!ご当地ならではのアイテムのヒミツや開発ストーリーなどもご紹介!!見て、そして買って楽しめる通販サイトへぜひお越しください!

国内&海外の
素敵なお土産を
揃えました!!

るるぶショッピング

お買い物はこちら

<http://shop.rurubu.com/>

ここが楽しい①

日本中の
名産品が買える!

思い出のあの場所の特産品が取り寄せOK!

ここが楽しい②

海外の人気
アイテムが買える!

旅行前にお土産を手配すれば観光の時間が増やせます

ここが楽しい③

スマートフォンでも
ショッピング!

お店で並ばなくても旅先でさっとスマホでお買い物!



苦情事例に学ぶ⁽²⁵⁾

今回のテーマ… 荒天時における取消料について

今年も複数の台風が猛威を振るい、全国各地で甚大な被害が発生しました。このような場合、旅行者は旅行に行くかどうかニュースなどを見ながら改めて検討する必要があります。

今回は、募集型企画旅行において、台風などの荒天時における取消料について、事前に旅行を取り消した旅行者とのトラブルについて、検証したいと思います。

申し出内容はこうです

夏休みの家族旅行で、沖縄3泊4日のツアーに申し込んだ。ところが連日ニュースなどで徐々に台風が沖縄に接近していることが報じられていたのを見て、現地ですごく不安な気持ちが出てきたため、旅行の中止を検討した。旅行会社に確認すると出発2日前の現時点では、旅行会社としてツアーの中止は決定しておらず、出発間近にならないと中止するかは確定しないとのことであった。そのため現時点で旅行を取り消すのであれば、取消料が30%発生するとの説明があった。ところが、航空会社のホームページを確認すると、今回の台風による取り消しについては、特例として取消料が発生しないと掲載してあった。また念のためホテルにも確認すると、航空会社が取消料を取らないのであれば、こちらも特例として取消料なしで取り消すことができるというではないか。航空会社もホテルも取消料を取らないのにも関わらず、旅行会社が取消料を取るのには、おかしいのではないか。

解決に向けての指針

標準旅行業約款第17条第1項第7号には、天災地変

や運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止などが生じた場合で旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいときには、旅行会社は旅行契約を解除することがあると規定してあります。また同様の条項は約款第16条第2項第3号にも旅行者の解除権として規定してあります。この場合の旅行契約解除の際には取消料は発生いたしません。

ここで重要なのは、「運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止などが生じた場合」であり、今回、旅行者の申し出があった出発2日前の時点では、航空会社の欠航は決まっておらず、約款に規定されている運送機関の旅行サービス提供の中止は、まだ生じてはおりません。そのため、その時点で旅行を中止し、旅行契約を解除するかどうかは、お客様自身の判断によることとなります。この場合は、約款第16条第1項に規定しているとおり、旅行者が取消料を支払って、旅行契約を解除することとなります。

一方で旅行会社は、特に海外などにおいて、現地の治安情勢の悪化などにより、旅行者の安全かつ円滑な旅行の実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいときと判断した場合は、航空会社等が取消料の免除をしていない状況でも、ツアーの催行を中止し、旅行契約を解除することもあります。この場合は、前述のとおり旅行者から取消料は徴収することはできないため、航空会社等の取消料は必然的に旅行会社の負担となります。

●補足

募集型企画旅行の取消料規定は、実際に発生した実際の取消料を旅行会社が旅行者から徴収するものではありません。個別に発生した取消料を個々に算出して旅行者から徴収することとなると、旅行会社の手続が煩雑となり、多くの商品を企画・販売する旅行商品を取り扱う実態にはそぐわない状況となってしまうます。そのため発生すると思われる取消料をできるだけ平均化し、取り消しをする全旅行者から取り消しの時

期によって一律で取消料を徴収することで、旅行会社が実際に支払うべき取消料の損害を補填することとした規定です。実際の損害とは関係のない取消料規定については、旅行者に丁寧に説明して理解を求める必要があります。

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」からお申し込いただけます★



旅行業者が消費者に不
ななければなりません。
官の認可を受けておか
に申請をして観光庁長
しかも、登録行政庁



い)。
の解説をご覧ください
回(2013年11月号)
ます(詳しくは第14

旅行業約款とは

今回は旅行業法第12条の2及び3で規定されている
旅行業約款の申請について解説いたします。かなりク
ドイ言い回しが多くなりますが、うんざりせずにお付
き合ってください…

第25回 旅行業約款の個別認可 申請と標準旅行業約款

法務・コンプライアンス室
(監修 弁護士 三浦雅生)

旅行業者が旅行者と旅行業務に関する契約を締結す
る場合は旅行業約款を定めなければなりません。「約
款」とは反復的に行われる定型的な取引について、事
業者があらかじめ定めておく契約条項のことですが、
旅行業法では、旅行契約の締結の際には必ずこの「旅
行業約款」を定めなければならないとしてい

利と思しき約款を自由につけてしまわないように、観
光庁が目を光らせているということでしょう(法第12
条の2)。

標準旅行業約款とは

ところで、皆さんの会社は、登録行政庁に自社の「旅
行業約款」の認可申請をして観光庁長官の認可を得て
いるでしょうか。そのような話はあまり聞きません。
ご存じの通り、実際は「標準旅行業約款」を自社の約
款に採用することによって、これらの個別の認可申請
手続き(通称「個別認可申請」)を省略しているのが
一般的です。

「標準旅行業約款」は、観光庁長官及び消費者庁長
官が定めて公示するものです。旅行業者がこの「標準
旅行業約款」の内容を、そのまま自社の「旅行業約款」
として使う場合は、個別認可申請は不要となります。
言い換えると、旅行業者が独自の「旅行業約款」の個
別認可申請を行わない場合は、必然的に「標準旅行業
約款」の内容がそのまま自社の「旅行業約款」として
観光庁長官の認可を受けたものと見なされたことにな
る、というわけです(法第12条の3)。

結果として、多くの旅行業者の「旅行業約款」の
内容は、「標準旅行業約款」の内容と同じものであり、
そして他社の「旅行業約款」とも同じ内容である…と
なっているのが現状かと思われれます。

なお、旅行のウェブ取引においては、サイト上に約
款を掲載することが必要ですが、これを「標準旅行業
約款」と銘打って表示していないでしょうか?いくら

内容が標準旅行業約款と同じだからといって、これ
は貴社の「旅行業約款」と表示するように注意して
ください。

個別認可約款とは

取り扱う旅行商品の性質によっては、現行の「標準旅
行業約款」では上手く運用できない場合があります。
たとえば、海外現地発着の企画旅行です。「標準旅行
業約款」では「本邦出国時又は帰国時に航空機を利用
する」場合を前提に取消料が規定されていますので、例
えば航空会社のマイレージ会員が無料航空券を利用して
旅行先の現地へのツアーに参加したい等の「日本から
の出発も帰国もない海外旅行」の場合には、この約款
では取消料を収受する根拠がありません。これでは困り
ますので、「本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する」
場合に加えて、「本邦外を出発地及び到着地とする」場
合でも取消料が取れるように文言を修正した旅行業約
款を個別認可申請する必要があります。このような手
続きを経て「標準旅行業約款」と内容が異なることにな
った「旅行業約款」を、「一般的に「個別認可約款」と
呼び習わしています。

この海外現地発着の企画旅行の例は、当室に問い合わせ
をいただく機会も多いので、俗に「ランドオンリー約款」
等と呼んでいます。標準旅行業約款とは異なる別
の公示約款が存在するというわけではありませんので、ご
注意ください。あくまでも旅行業者が個別に申請して
認可を得る「個別認可約款」であり、それが当該旅行
業者の「旅行業約款」になるのです。(中島)

シリーズ『チーム・エキスパートの解決力』

～ ③ 旅行会社様で保険に加入いただく大きな意味 ～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部・インターナショナルアシスタンス株式会社)

今年の年末年始はうまく休暇を組み合わせると9連休となる人も多そうです。家族や友人同士で海外旅行に出かけるケースも多いでしょう。不慣れた海外においては心身共に緊張したり疲れが溜まったりと、思いもしていなかったトラブルに見舞われることがありますが、そのようなトラブルに対し旅行会社の皆様と保険会社が緊密に連携することで迅速な対応が可能となり、お客様の損害やご負担を最小限に留めることへつながります。

■旅行会社の皆様の協力が最大のキー

次に紹介するいくつかの事例は実際のトラブル時の対応の中で、旅行会社の皆様の協力により、保険会社が迅速な損害サービス対応を行うことが可能となるケースです。

- ① 添乗員の方が、お客様の氏名生年月日、保険の証券番号を把握して保険会社に第一報の電話をする。
- ② トラブルに遭われたお客様が加入する保険の補償内容を保険会社がすぐに確認できるので素早い初動対応が可能です。もし、お客様の苗字しか分からない、保険の契約証番号が手元がない等の場合、第一報の電話で検索に時間がかかったり、確認が取れない場合はアシスタンスサービスをご提供できないこともあります。

③ お客様自身で説明できない場合に、添乗員の方がお客様の状況等を具体的に説明する。

【例】「心臓の病気をもちて今回の

旅も毎日薬を飲んでいたそうだが、今朝急に発作が起きたそうだ」、「ご本人いわく初めての症状と言っている等。

④ 加入されている保険でどのような対応をさせていたかが可能かを判断するためには、お客様の状態や症状を正確に把握することが大切です。第一報時にこのような情報をいただけると、現地病院へのキャッシュレス・メデイカルサービス手配や通訳派遣などについて、現地アシスタンス会社に迅速に的確な指示が可能となります。第一報時に十分な情報が確認できない場合、すぐに対応に移れない場合もあります。また、海外旅行保険においては加入の補償内容により既往症の取り扱いが異なりますので、第一報時には、「現地で初めての症状か」「持病でも急激な悪化なのか」「ポイントとなります。

③ お客様が現地病院受診後に添乗員の方が第一報をする場合、病院名、連絡先を伝える。

④ 現地での医療情報・治療状況の入手把握がスムーズになり、またキャッシュレス・メデイカルサービスの交渉・手配も迅速に行うことが可能となります。

⑤ 添乗員の方、旅行会社の方が、同行者情報、ホテル情報を把握している。

⑥ 同行者の方が何人いて行程離脱するのか、コンタクトパターンがどなたか等の状況が把握できれば、同行者の方に対するスムーズな保険の説明が可能となります。

⑦ クレジットカード付帯海外旅行傷害保険にご加入の場合の各種確認を行う。

⑧ クレジットカード付帯海外旅行傷害保険は保険の対応にあたってカード情報等の確認が必要となりますが、お客様が重症等でご自身で説明

できない場合、添乗員の方に確認等の対応をお願いするケースがあります。なお、クレジットカード付帯海外旅行傷害保険は補償内容が必ずしも十分とは言えないため、緊急の対応をする中で保険金額が不足するケースがあります。保険をおすすめいただく際には、その点もお客様に説明いただき、十分な補償を提案いただきますようお願いいたします。

■旅行会社様で保険に加入することの意味

これらいずれも旅行会社様にて保険に加入いただいたことにより、迅速な対応が可能となったケースです。旅行の行程・同行者情報・宿泊情報はもちろん、トラブルに見舞われた際の状況や症状などは保険会社で把握することはできず、お客様ご本人からヒヤリングするしかありません。しかし、トラブルの種類や症状によってはご本人から直接伺うことが難しかったり、また同行のご家族も動揺されている場合もあり、スムーズな状況把握が困難なケースがあります。そのような場合に、添乗員の方や旅行会社様と緊密に情報共有・連携させていただくことで迅速な損害サービス対応が可能となります。「もしも」の際の迅速な損害サービス対応は、安心・安全に旅行を楽しんでいただくための重要な付加価値であり、これこそ、旅行会社様に保険をおすすめいただき旅行者の皆さまに加入いただくことの最大の意味といえます。

(注)本ページに記載の補償内容・損害サービス対応は、いずれも東京海上日動火災保険(株)の商品の場合です。東京海上日動火災保険(株)では、海外旅行保険の損害サービス対応において、グループ会社のインターナショナルアシスタンス株式会社と連携した対応を行っています。



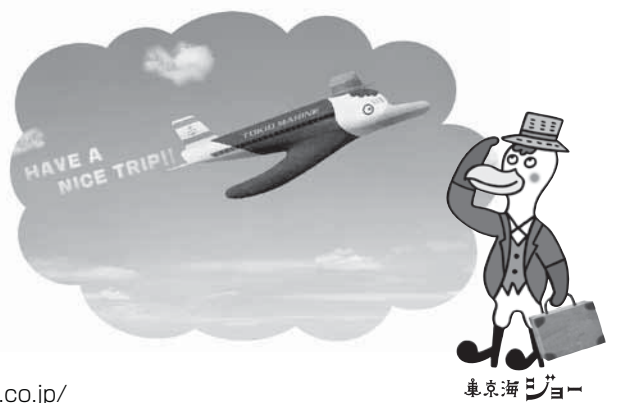
東京海上日動

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:03-5537-3490
東京都中央区銀座5-3-16 〒104-0061 <http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>



東京海ニッコー

“Japan Night” Held at the Tokyo National Museum 1600 Guests from Japan and Overseas Savor Japanese Culture



Japan Night was jointly hosted by JATA Tourism Expo Japan 2014 and Visit Japan Travel Mart (VJTM) 2014 at the Tokyo National Museum in Ueno Park, Tokyo, on September 25.

The Japan Tourism Agency designated the week of September 24th to 30th, when the above events and Visit Japan Mice Mart 2014 were held, as Japan Travel Week. The aim was to create synergy by linking the events as well as to boost the recognition of each of the events in Japan and overseas.

Around 1,600 guests, including participants in each of the events from Japan and overseas, were invited to Japan Night at the Tokyo National Museum, a unique Japanese venue. As Japan Night was the kick-off event for Japan Travel Week, it was an opportunity to publicize Japan's objective of being a tourism-oriented country.

The chairman of the Organizing Committee of JATA Tourism Expo Japan 2014, Norio Yamaguchi, who is also chairman of the Japan Travel and Tourism Association, addressed the guests, stating, "These are three-in-one events that combines domestic, outbound, and inbound travel, and some of the aims are to attain 20 million inbound foreign travelers to Japan annually and to prepare for the year 2020 when the Tokyo Olympics and Paralympics will be held." He expressed a positive outlook, saying, "We have exhibits from 151 countries and regions around the world and from all 47 prefectures in Japan. Through these events, which are among the largest of their kind internationally, we want to communicate to the world the entirety of Japanese culture in the form of tourism."

Also in attendance at Japan Night was Akihiro Ohta, Minister of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism, who is also the minister in charge of Japan's development as a tourism-oriented country. He spoke with high hopes, saying, "Last year, we achieved our long-sought goal of 10 million inbound foreign visitors annually, and I would like to have Japan Week and the series of events during this week be a major starting point for the expansion of exchanges between individuals and exchanges between cultures through both inbound and outbound travel."

The attendees at Japan Night appreciated a taste of the Akita Kanto Festival in front of the main gate of the Tokyo National Museum, and inside the venue, foreign invitees and others relished the depths of Japanese culture together with the menu which featured various kinds of Japanese foods from around the country. On stage, a calligraphy performance was presented by the calligraphic artist Reisei, who wrote the character for "Journey" (旅), and a martial arts demonstration was performed by members of the Japanese women's team who were the Kata Division champions at the World Karate Championships.

Prior to Japan Night, a Japan Travel Week Joint Press Conference

was held at the Toyokan (Asian Gallery) of the Tokyo National Museum by four bodies, the Japan Tourism Agency, Japan National Tourist Organization (JNTO), Japan Travel and Tourism Association, and Japan Association of Travel Agents (JATA). At the press conference, representatives from each body spoke about their hopes and expectations for each upcoming event during the week.

12 Bodies in Japan Sign the Global Code of Ethics for Tourism Participate in Standards Aiming to Resolve Universal Issues

On September 25 in the International Meeting Room of the Japan Tourism Agency in Kasumigaseki, Tokyo, a ceremony was held to sign the Global Code of Ethics for Tourism, which was adopted by the UN World Tourism Organization (UNWTO) and approved by the UN General Assembly. The Global Code of Ethics for Tourism was adopted at the 13th UNWTO General Assembly held in Chile in October 1999 and was approved by the UN General Assembly two years later.

Shigeto Kubo, commissioner of the Japan Tourism Agency, presented the opening greetings at the signing ceremony, noting, "Led by the government and people involved in the tourism industry, which includes the travel industry, lodging industry, and airline industry, we are working to realize the goal of making Japan a travel destination. However, the realization of Japan as a travel destination must be done in a sustainable manner. In the tourism field, there are various issues, such as protection of the natural environment, protection of cultural heritage, and the labor environment. The Global Code of Ethics for Tourism sets forth important standards for finding resolutions to these universal issues in tourism." He stressed, "By having those who support the purpose of the global code sign the document, we communicate to the world our strong resolve to work on the sustainable development of Japan's tourism industry."

Taleb Rifai, Secretary-General of UNWTO which hosted the signing ceremony, expressed his gratitude, saying, "I would like to thank you who are involved in Japan's tourism industry for making this wonderful commitment and displaying a good example." He said, "What draws the world to respect Japan is the Japanese people's characteristically high awareness of ethics. I welcome the fact that leading figures in the tourism industry have gathered for this signing so that Japan, too, can participate in the global code."

According to Secretary-General Rifai, since the Global Code of Ethics for Tourism was first signed by the relevant Spanish tourism figures in front of the King of Spain in 2011, it has already been signed by around 300 organizations in 40 countries.

Given the reality that 1.1 billion travelers around the world are moving across national borders, Secretary-General Rifai underscored the role of the Global Code of Ethics for Tourism by pointing out, "While the increase in travelers presents opportunities, it also inevitably leads to the expansion of adverse effects. That is why we need a code of ethics concerning our responsibilities to people and to the Earth."

Twelve bodies in Japan attended the signing ceremony, including JATA and JATA member companies JTB, KNT-CT Holdings, Nippon Travel Agency, World Air-Sea Service, Okinawa Tourist Service, and H.I.S. as well as Japan Airlines (JAL), All Nippon Airways (ANA), Japan Travel and Tourism Association, Japan Hotel Association, and Japan City Hotel Association.

JATA Tourism Expo Japan Keynote Symposium

Establishing an Olympic Legacy as Groundwork for Japan as a Tourism-oriented Country; Strategy for and Route to Success Learned from Sydney and London



Taleb Rifai



John O'Sullivan



Christopher Rodrigues



Ryoichi Matsuyama



Yoshiaki Hongo

At the keynote symposium on the theme of Mega Events and Tourism — Creating a Novel Image of Japan on the Global Tourism Market, Prof. Yoshiaki Hongo of Tokyo Metropolitan University, Special Advisor to Japan Tourism Agency, acted as the moderator, and the panelists were Ryoichi Matsuyama (president, Japan National Tourist Organization (JNTO)), Christopher Rodrigues (chairman, Visit Britain), Taleb Rifai (secretary-general, UNWTO), and John O'Sullivan (managing director, Tourism Australia). A discussion unfolded on how to utilize the Olympics in Japan, which aims to have 20 million inbound foreign visitors in 2020, to make Japan a tourism-oriented country.

John O'Sullivan, managing director of Tourism Australia, was the first to give a presentation, and he described the Sydney Olympics held in 2000 from the perspectives of strategy, partnerships and tactics, brand impact, legacy and assessment, post-Olympic developments, and so forth.

First, concerning strategy, he explained that building began in 1993 immediately after the decision was made to hold the games in Sydney. By publicizing not only the events at the games but also Australia's tourist attractions, they attempted to boost Australia's global brand power.

He noted that a survey implemented in 2001 revealed the following outcomes as a result of the brand-strengthening strategy: (1) recognition of Sydney and Australia rose dramatically, (2) people's impression of Sydney and Australia became more favorable, (3) interest in visiting Sydney and Australia increased.

Furthermore, O'Sullivan stressed the following four points as the legacy gained from the Sydney Games: (1) infrastructure development, (2) establishment of trust through holding of the event, (3) the ability to hold a large event, and (4) expansion of awareness of tourism's value and importance. He shared the fact that, arising from this legacy of the games, the number of foreign travelers visiting Australia and the number of business events have increased.

Christopher Rodrigues, chairman of Visit Britain, depicted the 2012 London Olympics, which are still fresh in memory, as a "showcase for Britain." He revealed the tourism strategy, which was to avoid a drop in demand in 2012, the year of the London Olympics, and to endeavor to establish an Olympic legacy while making "stimulation of the core market" and "development of new markets" the centerpieces.

He divided strategic development revolving around the Olympics into three stages, i.e., image building prior to the Olympics, global exposure during the Olympics, and maximization of the Olympic legacy following the games. He pointed out that since measures were devised across a span of more than 10 years, "it was a marathon, not a sprint."

Presenting the results of the campaign revolving around the Olympics, Rodrigues explained that the number of foreign visitors to Britain during the games was 422,000 people, the economic effect was 2 billion pounds, and media exposure through the campaign was received by 28,000 locations in Britain, which was equivalent to 3.7 billion pounds worth of advertising expense.

Rodrigues shared the fact that, following the record-setting 33 million inbound foreign visitors in 2013, the first quarter of this year maintained a high growth rate of 12% year-on-year. Thus, he emphasized that the tourism strategy revolving around the London Olympics is returning significant results.

Following O'Sullivan's and Rodrigues' presentations, Ryoichi Matsuyama, president of JNTO, compared the 1964 Tokyo Olympics with the 2020 Tokyo Olympics, saying that whereas the former represented Japan's debut on the world stage following its post-war recover as a "New Japan," the upcoming games will be a test of how to create an Olympic legacy in Tokyo which is now a mature city, while also showing international society the recovery of eastern Japan from the Great East Japan Earthquake.

To successfully stage the 2020 Tokyo Olympics, Matsuyama indicated that Japan needs to deal with three issues, (1) avoidance of overconcentration in Tokyo, (2) minimization of a decline in inbound visitors in 2020, and (3) coping with the media, and he said, "We'd like to learn from the experience of the Sydney and London Olympics."

Also, as a legacy of the 2020 Olympics, he revealed that JNTO would like to aim for (1) a successful Olympic Games in a mature city with an aging population, (2) strengthening of Japan's brand and communication of its attractiveness as a tourist destination and MICE venue, (3) higher awareness of tourism as a key industry and boosting of inbound tourism, (4) a ripple effect from the Olympics on outlying areas, and (5) active participation by volunteers and supporters.

Taleb Rifai, secretary-general of UNWTO, pointed out the importance of communicating the attractiveness of Japan outside of Tokyo, including during the period around 2020 when the Tokyo Olympics will be held, and of spreading the ripple effects of the Olympics to all parts of Japan in concrete form

The moderator, Yoshiaki Hongo, mentioned, "Since the Olympics and tourism intersect in multiple domains, it may be postulated that a legacy will be left in a variety of forms." He wrapped up the discussion at the symposium, saying, "While we will clarify how to achieve a higher level than we currently have in a variety of fields, what is likely to remain in the field of tourism in the end as a legacy is an improvement in our ability to draw out people's desire to visit Japan and extensive efforts to carry that forward."

Keynote Speech: “Tourism and Community Development”

Tourism’s Immense Benefits for Communities Worldwide

Mega Events Give Opportunity for Community Engagements



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

Every time I return to Japan, I am more and more impressed by its unique beauty and culture that is unparalleled in the world. Japan is a story of contrasts: beautiful natural landscapes and bustling modern cities; time-honored traditions and cutting-edge technology.

Yet what is more impressive to me is Japan’s incredible tourism rebound, in spite of the great challenges that the country faced following the Tohoku earthquake in 2011.

This is proof of tourism’s resilience and the strong determination of the Japanese people. In this respect, it has been a great honor for UNWTO to support Japanese government and people in its tourism recovery and to see Japan experiencing such a tourism boom.

Last year, international tourists to Japan soared 24% to reach more than 10 million for the first time --- nearly double the number of its visitors in 2002. Similarly, tourism exports rose 27%, earning a record US\$15 billion. These outstanding results consolidate the dynamic growth of Asia and the Pacific, a region which is today tourism’s new center of gravity.

But these noteworthy results did not spring from nowhere. These are the successful outcome of the solid and cohesive efforts of the Japanese government to position Japan as a distinguished tourism nation. I would like to especially commend the government’s recent initiatives to facilitate the visa requirements for the nationals of several Asian countries, which led to a sharp increase in the country’s visitors.

These positive steps, as well as the upcoming mega-events of the Summer Olympics and Paralympics in Tokyo, renew our confidence that Japan will welcome its envisioned 20 million visitors by 2020.

The theme of this year’s JATA Tourism Expo, “The Power of Travel” presents a timely and compelling message at this significant moment when international tourism continues to consolidate as one of the defining socioeconomic phenomena of our time.

In 2012, for the first time in history, one billion tourists traveled the world in a single year, up from a mere 25 million in 1950. Last year, tourism powered ahead with 5% growth, reaching a staggering total of 1,087 million tourists and earning a record-breaking total of US\$1.4 trillion in exports.

Asia and the Pacific was once again a standout performer. The region posted the highest growth in the world with a 6% increase in international tourist arrivals and a noteworthy 8% growth in receipts, further asserting its position as a leader in the international tourism market.

Many reasons have spurred this upward trend, including the region’s increasing economic prosperity, openness in terms of visa facilitation, investment in infrastructure and technological proficiency. Looking ahead, our prospects remain positive. Data for the first six months of 2014 shows that international tourism continues to grow above expectations and that as such we will end the year with a growth rate of between 4% to 4.5%.

Such trends consolidate our confidence that by 2030 international tourist numbers will reach 1.8 billion as forecasted by UNWTO. A growth which will be much due to Asia and the Pacific. The region will welcome 535 million international tourists by 2030 --- a staggering 30% of the global market share as compared to 23% today. Moreover, Northeast Asia is forecasted to be the most visited subregion in the world.

With such progress and expansion, tourism has become one of the leading sectors of the global economy --- representing 9% of the world’s GDP, generating 1 in every 11 jobs and accounting for 6% of the total exports in the world.

But these impressive numbers only tell part of tourism’s greater story. As more and more tourists cross borders around the world, they bring forth immense opportunities that transform the lives of millions of people. I would like to share a personal story about one of these people whose lives have been touched by tourism.

A few years ago, when I was aboard a riverboat sailing across the Trang An River in rural Viet Nam, I had the chance to speak with one of the ladies who was paddling our boat through the waters. She told me that she was part of a group of local women who had created a community business of taking tourists on river tours. “Before, when I did not row the boat for tourists, my income was mainly from working in the rice paddies,” she said. Like many of the residents in that rural Vietnamese community, she was earning minimum wage through farming.

But things started to change when the River started attracting tourists.

“Today,” she said, “my work has given me and my family a more prosperous life than before. I was able to save enough money to build my own house.” This Vietnamese woman is just one of the many people whose lives have been profoundly changed by tourism.

And we, the tourism sector, are able to carry immense opportunities to them. For each time we travel, use local transport at a destination or buy products from a local market, we contribute to a long value chain that creates jobs, provides livelihoods, sends children to school, uplifts people from poverty and empowers local communities all over the world.

We are no longer just visitors of new places anymore --- in this globalized world; we are all fellow stewards of this planet and people. And this is the true “power of travel”.

Tourism’s power to transform communities around the world will be the focus of this year’s World Tourism Day on September 27.

It will be a great opportunity for all of us to grasp the full potential of tourism to deliver socio-economic opportunities and better livelihoods for local communities worldwide. As a people-based economic activity built on social interaction, tourism can only prosper if it engages the local population by contributing to social values such as participation, education and enhanced local governance.

Japan is a model example of this community engagement through its early adoption of homestay programmes with Japanese host families, which have been giving its visitors a full immersive and firsthand experience with Japanese culture, language and community. Providing local communities a clear role in tourism development leads to their empowerment, building better, stronger and more resilient societies.

Mega events also give a great opportunity for community engagements. No mega events would be successful if local people don’t have a sense of participation. It is absolutely important for private sector and local community to engage in events which are held in their area.

事務局 便り

「旅博」と「旅フェア」がいっしょになって初めて開催された「ツーリズムEXPOジャパン」。会期中(4日間)の入場者数は、157,589人を記録する賑わいを見せました。開会式には秋篠宮殿下にもご臨席いただき、オールジャパンでのぞむ世界最大級の旅の祭典を内外に印象づけました。

海外・国内・訪日旅行市場を包含する三位一体型の総合イベントとあって、旅行業界の関心も相当高かったようで、こちらも41,000人もの方々が来場。国際観光フォーラム、各種シンポジウム、業界セミナー、商談会と積極的な参加をいただきました。今号では、熱気に包まれた4日間を特集しています。ぜひご注目ください。

●JATA業務予定表 10月20日(月)～11月30日(日)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

10月21日～22日	国内旅行委員会(関西)／関東支部
10月22日	幹事会／関西支部
10月24日	消費者相談委員会／関西支部
10月24日	総務委員会／関西支部
10月24日	国内旅行委員会／九州支部
10月27日	弁済業務委員会／本部
10月28日	VW事業推進特別委員会／本部
10月29日	研修・試験委員会／本部
10月31日	実務委員会／九州支部
11月11日	国際旅行委員会／九州支部
11月12日	海外旅行委員会／中部支部
11月13日	国内(訪日)・地域振興委員会／中部支部
11月13日	旅行業経営委員会／本部
11月17日	幹事会／北海道支部
11月17日	幹事会／北海道支部
11月18日	研修委員会／中部支部
11月18日	国内旅行委員会／関東支部
11月19日	海外旅行推進委員会／本部
11月20日	国内旅行推進委員会／本部
11月20日	消費者相談委員会／関西支部
11月20日	教育研修員会／九州支部
11月20日	消費者相談委員会／九州支部
11月26日	訪日旅行推進委員会／本部
11月27日	幹事会／関東支部
11月27日	ツーリズムEXPOジャパン2015実行委員会／本部
11月28日	総務委員会／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)でご確認ください。

10月20日	日本ハワイ観光協議会／海外旅行推進委員会
10月21日	NDS北歐オーロラセミナー／海外旅行推進委員会
10月22日	苦情対応セミナー(福岡)／業務改善委員会
10月23日	苦情対応セミナー(宮崎)／業務改善委員会
10月24日～25日	第1回JATAの道プロジェクト(八戸)／社会貢献委員会
10月25日	環境保全活動(藤前干潟清掃・名古屋)／社会貢献委員会
10月27日	環境保全活動(ダム周辺の植林・沖縄)／社会貢献委員会
11月8日	環境保全活動(外来種駆除・滋賀県守山市)／社会貢献委員会
10月27日	国内旅行委員会ダムツーリズム北部地域ダム視察／沖縄支部
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A)／業務改善委員会
10月30日	苦情対応勉強会(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
11月4日	ツアー登山セミナー(静岡県警・気象予報士)／国内旅行推進委員会
11月5日	苦情対応セミナー初心者(東京2)／業務改善委員会
11月6日	那須塩原セミナー／国内旅行推進委員会
11月6日	業務改善勉強会(大阪)／業務改善委員会
11月8日	環境保全活動(外来種駆除・滋賀県守山市)／社会貢献委員会
11月12日	業務改善勉強会(東京)／業務改善委員会
11月14日	苦情対応セミナー(仙台)／業務改善委員会
11月19日	苦情相談セミナー(静岡)／中部支部
11月20日	苦情相談セミナー(名古屋)／業務改善委員会
11月21日	苦情相談セミナー(富山)／中部支部
11月27日	マネジメントセミナー／北海道支部

資格認定試験制度で「1級認定バッジ」を配布 日本添乗サービス協会が旅行会社にも理解求める

日本添乗サービス協会は今年から、同協会が実施している添乗員能力資格認定試験制度で「1級認定バッジ」(写真)を配布しています。

同協会では、1996年に協会設立10周年を機に同制度を導入。正会員と賛助会員の企業に所属する添乗員と添乗業務に従事する準会員に対して、添乗業務の実施能力が一定以上の水準にあることを資格として認定することで、添乗員による自主的な添乗業務実施の能力向上の努力促進を目指してきました。

今回のバッジ配布は、認定制度と1級認定者であることの証を添乗派遣業界だけでなく、派遣先の旅行会社やエンドユーザーであるお客様にも知っていただくことを目的とするものです。

同協会は旅行会社にも、「添乗業務中の1級認定バッジ着用についてご理解をお願いしたい」と要望しています。





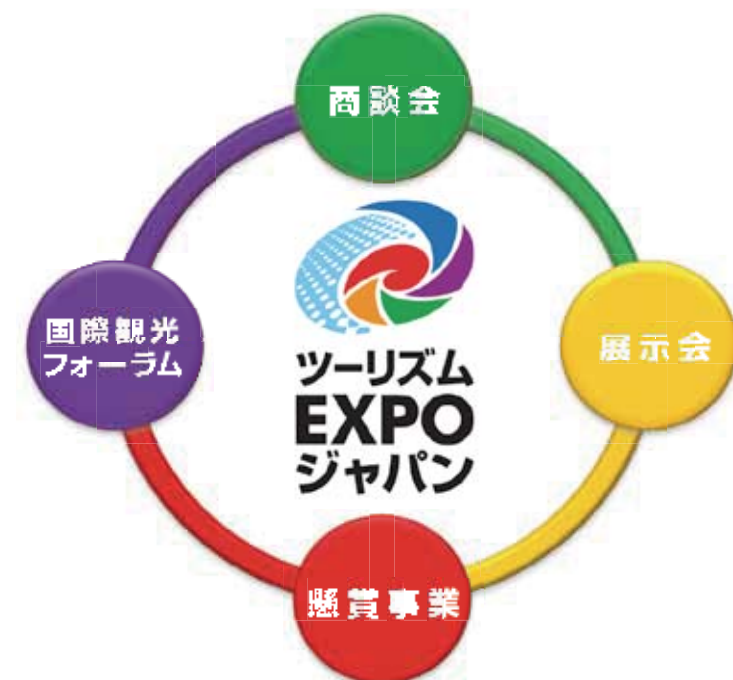
ツーリズム EXPO ジャパン 2015

開催決定!

開催概要

■ 主催	公益社団法人 日本観光振興協会、一般社団法人 日本旅行業協会 (JATA)	
■ 後援 (予定)	国土交通省、国土交通省観光庁、総務省、外務省、農林水産省、経済産業省、環境省、東京都、日本政府観光局 (JNTO)、独立行政法人 日本貿易振興機構 (ジェトロ)	
■ 会場	東京ビッグサイト 東展示棟・会議棟 〒135-0063 東京都江東区有明3-11-1	
■ 開催日	2015年 9月24日(木) 9月25日(金) 9月26日(土)-27日(日)	商談会 商談会、国際観光フォーラム、展示会 (業界日) 展示会 (一般日)

4つの事業



●国際観光フォーラム

最新のトレンドを発信、UNWTO、PATAとの強力な連携

●商談会

海外旅行、国内旅行それぞれ、予約制とフリーセッションを実施

●展示会

海外、国内、全産業への出展誘致、「新しい旅」の発展継続

●顕彰事業

海外、国内、訪日の各分野におけるプロモーションやディステイネーション開発への貢献を表彰

出展対象者

- ・国内外の旅行・観光関連企業および団体
- ・地方自治体
- ・地域活性化や観光産業との連携に取り組み、または検討している全ての企業および団体
- ・新たなビジネスチャンスを広げたい企業家やNGO

出展メリット

- ・国際観光フォーラムや商談会の充実したB to B 展開
- ・VISIT JAPAN トラベルマート、VISIT JAPAN MICEマートの参加パイヤーとの商談、交流
- ・世界各国、日本全国の最新の観光トレンド情報が発信できる充実したB to C 展開
- ・多数の来場者への旅行商品や地域産品の販売
- ・旅行観光関係者が一同に集う「世界最大級の旅の祭典」でのネットワーク作り

お申し込み・お問い合わせ先： **ツーリズム EXPO ジャパン 推進室**

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル4F
TEL : 03-5510-2004 / FAX : 03-5510-2012 / E-mail : event@t-expo.jp

太田大臣と西村副大臣が展示会場を視察

「ツーリズムEXPOジャパン」初日の9月26日には、太田昭宏国土交通大臣とご来賓として開会式にも登壇された西村明宏国土交通副大臣が東京ビッグサイトを訪れ、観光庁の久保成人長官とともに展示会や商談会を視察しました。151カ国・地域と47都道府県から970の団体・企業が出展した会場では、6つのホールで1500以上の小間に華やかな展示が施され、太田大臣と西村副大臣は、海外と国内の地域をアピールする様々な趣向を熱心にご覧になりました。



キューバのブース前で関係者らとの記念撮影に応じる西村国土交通副大臣(中央右)と吉川JATA副会長(中央左)



トルコのブースで出展者らと交歓する太田国土交通大臣



三井不動産ブースの日本橋前で説明を受ける太田大臣



沖縄のブースに展示された美ら海水族館の水槽に見入る太田大臣(中央)と観光庁の久保長官(左)



日本からのアウトバウンド2000万人に向けて、熱心な商談が繰り広げられました



展示会の日本エリアで足湯を楽しむ海外からの出展者。「JATA旅博」と「旅フェア日本」の統合効果を象徴する光景です



丸尾委員長は展示会の日本エリアに案内された「VISIT JAPANトラベルマート」の参加者らに「情報収集し商品化を」と呼びかけました



商談会出席者らをおもてなしナイト
 商談会「VISIT JAPANトラベルマート」に出席した外国からの参加者らをツーリズムEXPOジャパンの展示会場に招き「おもてなしナイト」が開催されました。JATA訪日旅行推進委員会の丸尾和明委員長は、「各地域の情報を収集して商品化につなげていただきたい」と挨拶。商談会の参加者らを国内の団体・企業が出展する「日本エリア」に案内しました。国内・海外の展示会とインバウンド商談会の同時開催で、新たな三位一体効果も生まれています。

グランドフィナーレで出展者と来場者が成功祝う

最終日の9月28日には、関係者や出展者、来場者が一体となってグランドフィナーレも行われ、第1回「ツーリズムEXPOジャパン」の成功を祝いました。田川博己JATA会長は、「世界と日本をつなげたいという思いを体現したイベントの魅力を、多くの皆さんにPRしてください」と来場者に呼びかけました。



沢山のゆるキャラ達に囲まれて関係者と出展者や来場者が一体となり、第1回ツーリズムEXPOジャパンの成功を祝いました

ツーリズムEXPOジャパン 展示イベント・フォトレポート

日本と世界の各地の魅力が一堂に

昨年まで個別に開催されていた「JATA旅博」と「旅フェア日本」が統合されたツーリズムEXPOジャパンでは、日本と世界の各地の魅力が、文字通り、一堂に会する形となりました。各ブースでは情報提供だけでなくとどまらず、来場者へのおもてなしやパフォーマンスなど独自の魅力を伝える趣向が凝らされました。世界各国と国内各地から集結した多彩な観光素材の数々は、改めて「旅の力」を感じさせてくれるものでした。



チームヨーロッパのステージでは、各国のデスティネーション情報などを伝えるイベントが繰り広げられました



ツーリズムEXPOジャパンの主催者であるJATAと日本観光振興協会は、主催者ブースでそれぞれの展示を行いました。JATAは、海外旅行自由化50周年の企画展示として「兼高かおるさんのパネルで振り返る海外旅行」などを実施。文化人からのメッセージなども加えて、次代の国際交流拡大を担う「新しい旅」に向けたメッセージを発信しました。また、JATA社会貢献委員会による東北復興を支援するオークションは、各社・各団体のご厚意により約160点の協賛が集まっています。

主催者ブースで「渡航自由化50周年」企画展示



海外渡航自由化からの50周年を振り返る展示コーナーでは、懐かしい写真やトラベルグッズ・アイテムなどに来場者が見入っていました



全国各地の「匠の技」が集結した伝統的工芸品のコーナーでは、来場者らが実際に製作体験を楽しみました



全国の伝統的工芸品づくりを体験
会場の一角では、日本全国から伝統的工芸品が集合し、各地に伝わる美と技を披露しました。匠の技を間近で見ただけでなく、実際の制作にも体験参加することができ、大人から子どもまで、熱心に職人の説明を聞きながら、匠の技に挑戦していました。

JATA会員企業向け有料サービスのご案内

JATAとしてのスケールメリットを活かした会員様のリスクマネジメントに役立つサービスのご案内です。

387社の会員にご契約いただいています

JATA海外緊急重大事故支援システム

海外で万一の重大事故が発生した場合、
緊急事故対応は大丈夫ですか？

1. 支援システム発動対象は海外の企画旅行(募集型・受注型)です。
2. 支援システム発動条件は「1名以上の死亡事故」等より発動になります。
3. 年会費は43,200円(うち消費税3,200円)です。

JATA支援システムは、会員専用の「24時間緊急サポートデスク」を提供します。365日、24時間体制で、事故処理対応に関する相談受付・アドバイスを実施します。

安価な費用で安心のバックアップが得られる

「JATA海外緊急重大事故支援システム」

へのご加入を「企業防衛」のためにぜひご検討ください。

<国内支援オプションサービス>

JATA支援システム利用会員が実施する国内の企画旅行中(募集型・受注型)に、緊急事故処理が発生した場合、企画旅行会社の対応を支援するための『国内支援オプションサービス』もご用意しております。

年会費は21,600円(うち消費税1,600円)です。

月平均1件以上の対応事例が発生しています

お問い合わせ **日本アイラック株式会社** TEL **03-5360-1391**

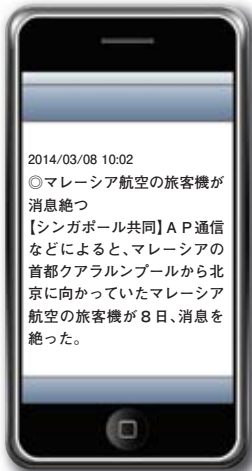


海外リスク速報メールサービス

共同通信社では、海外支社局や提携通信社が配信する事件・事故・災害・テロ・伝染病などの情報を、携帯メールとウェブサイトでご覧いただける「海外リスク情報」を提供しています。

報道機関向けの速報ニュースなので、信頼性とスピードでは国内トップクラスです。

いち早く情報をキャッチして、初動体制につなげることができます。



暴動・争議

2014/05/22 22:24

◎クーデターで注意喚起 タイの日本大使館
在タイ日本大使館は22日、タイのクーデターを受け、さまざまな規制措置が取られ在留邦人の生活に影響が及ぶ可能性があるとして、不要不急の外出を控えるよう注意喚起した。また、午後10時から午前5時まで、夜間外出禁止令が発令されたことも併せて注意喚起した。(共同)

邦人関連

2014/08/29 22:48

◎エボラ熱の疑いで一時隔離 モルドバで2邦人
【モスクワ共同】旧ソ連圏モルドバの首都キシニョフで29日、日本人男性2人がエボラ出血熱感染の可能性を調べるため、病院に一時隔離された。同国の国境警備当局が共同通信に明らかにした。日本の外交筋によると、診断の結果、2人はエボラ熱ではなかったことが確認され、隔離を解かれた。

事故

2014/08/14 05:01

◎スイス列車事故で日本人5人けが
【ジュネーブ共同】スイス南東部で13日に列車が脱線した事故で、在スイス日本大使館は同日、日本人5人が負傷したことを明らかにした。うち1人は重傷だが、命に別条はないという。

自然災害

2014/09/17 18:01

◎グアム島沖でM6.7 一部で停電、津波なし
米地質調査所(USGS)によると、米領グアム島北西沖で17日午後4時14分(日本時間午後3時14分)、マグニチュード(M)6.7の地震があった。震源はグアム島の政庁所在地ハガニヤの北西49キロ、震源の深さは136.7キロ。(共同)

JATA海外緊急重大事故支援システム加盟社の皆様には、株式会社ジャタを通じて特別パッケージをご提供しております。安全な旅行を企画提案するために、「海外リスク情報」をぜひご活用ください。

年間契約料は、携帯端末1台につき、12,960円(うち消費税960円)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。