

JATA

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

じゃたこみ



2015年
9月10日発行
vol.103

発行 一般社団法人 日本旅行業協会
〒100-0013 東京都千代田区豊が関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

ツーリズム EXPO ジャパン 2015 直前特集

<トップ・メッセージ>

田川 博己 日本旅行業協会(JATA)会長

山口 範雄 日本観光振興協会会長

国際観光フォーラム 各界の論客ぞくぞく登場

業界セミナーはビジネスチャンスが盛りだくさん

 ヨーロッパの美しい村30選
beautiful villages in Europe

チームヨーロッパ 「美しい村30選」をアピール

素材研究 (国内)青森県 (海外)中国 シルクロード第1回

間もなく開幕、ツーリズムEXPOジャパン
2020年に向けて観光産業の役割を内外に発信

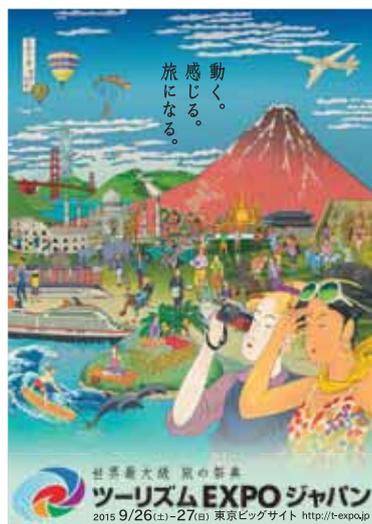


間もなく開幕、ツーリズムEXPOジャパン 2020年に向けて観光産業の役割を内外に発信

公益社団法人日本観光振興協会（日観振）とJATAは9月24日から27日までの4日間にわたり、昨年
に続いて今年で2回目となる世界最大級の旅の祭典「ツーリズムEXPOジャパン2015」を東京・有明
の東京ビッグサイトで開催します。「新しい旅が始まる。」を掲げた昨年の「ホップ」から「ステップ」へと
位置付ける今年は「動く。感じる。旅になる。」をテーマに、2020年に向けて観光産業の果たす重要な
役割を国内外に発信する場として飛躍を目指します。

中央アジア5カ国の ブースを特集展開

日本全国と世界各国・地域から
観光情報が集結する展示会では、
国内の自治体や観光関連団体・
事業者と海外の観光局や航空会
社・ホテルといったサプライヤー
など合わせて1100以上の出
展者が、様々な趣向を凝らした
1500を超えるブースで独自の
情報提供やパフォーマンス展開な
どを繰り広げます。



また、ウズベキスタ
ンからは1992年
に設立された国営企
業であるウズベク
ツーリズムが参加
し、同国の観光開発
計画などに基づく日
本からの旅行者誘致
に向けた取り組みな

海外の展示では、カザフスタ

ン・キルギス・ウズベキスタン・
トルクメニスタン・タジキスタン

の中央アジア5カ国のブースを特
集展開し、旅行商品造成に必要な

情報を入手したり、現地関係者な
どとのネットワーキングを行うこ
とができます。

カザフスタンからは、同国の産
業開発やイノベーションなどを担
う投資・開発省が参加し、同省観
光部の担当者が現地の観光事情に
ついて詳しく説明する予定です。

中国・韓国も反転上 昇へ一気に加速

また、今年4月に日中韓観光大
臣会合が東京で開催され、二国間
での民間交流拡大に向けた取り組
みなども進められたことで、改め

どを紹介することになります。



“JAPAN NIGHT”を 丸の内エリアで開催

今年の“JAPAN NIGHT”は、2020年に開催され
る東京オリンピック・パラリンピックも見据え、国家戦
略特区でもある千代田区の都市空間を活用した「都
市型MICE」を具現化し、国際都市「東京」を舞台に魅
力ある日本の地域コンテンツを発信します。

具体的には、丸の内エリアにある「行幸通りと丸の
内仲通りの公共都市空間」と「JPタワー」で“JAPAN
NIGHT”を開催。「行幸通り」は、参加者を迎え入れる
ウエルカムプラザ、「丸の内仲通り」は、趣向を凝らした
体験ができるエクスペリエンスアベニューと位置づ
け、伝統的な祭りやクールJapanなど日本の文化・技
術・デザイン力を体感できる空間として演出を工夫。
産業の国際競争力を強化して国際的な活動拠点の形
成を促進する観点から定められた国家戦略特区を活
用することで、これまでの増上寺や国立博物館などユ
ニークアベニューでの交流会から、「ユニークエクスペ
リエンス」を通じて五感に訴えるイベントを目指すこと
になります。

て、重要なステイネーションと
して注目される中国と韓国が、そ
れぞれ、20ブースと50ブースの出
展による増床展開を実現していま
す。日本から韓国へは、JATA
が昨年12月に1000人規模のメ
ガファームツアーを実施して、韓国

大会堂で開催された日中友好交流
大会に参加し、日中間の観光交流
拡大に向けて大きな成果を取めた
ことは記憶に新しいところです。
今回の「ツーリズムEXPOジャ
パン2015」では、日本の海外
旅行市場にとつての重要ステイ
ネーションである中国と韓国への
訪日旅行者増加に向けて、一気に
流れが加速されることが期待され
ています。

今年の新規出展国・地域とし
ては、南部アフリカ地域観光機
構（8ブース）、カザフスタン
（5ブース）、アゼルバイジャン
（5ブース）、モルドバ（1ブー
ス）、ルクセンブルク（1ブー
ス）、タヒチ（1ブース）がある

「美しい村」で写真展とセミナー

ほか、ブランドUSAが海外からの出展としては最大規模となる60ブースを展開し、デステイネーションとしての米国を強力に訴求します。



谷間を囲むように牧草地が広がる典型的なチロルの町・レッチ (オーストリア)

さらに、今年6月に「美しい村30選」を発表したJATAのチームヨーロッパ観光促進協議会は、展示会場内に設営されるヨーロッパパブスで「ヨーロッパの美しい村30選写真展」を開催すると同時に、「美しい村30選」を中心とした観光素材やインフラなどについて業界関係者と一般消費者向けセミナーを実施します。チームヨーロッパでは、このセミナーを通じて「美しい村30選」の認知度向上と魅力のPRを図る予定です。「美しい村30選」は、旅行会社の社員

約300人が、(1)デステイネーション開発の観点から、メディアへの露出度も低く、これまで商品化されていない、(2)旅行会社の視点から消費者にアピールできる魅力がある、などの基準で選定。既に、チームヨーロッパのメンバー旅行会社16社が、企画対象となる村を決定して下見を実施しており、「ツーリズムEXPOジャパン2015」での写真展やセミナーを通じて、旅行業界と消費者の双方に「美しい村30選」への理解を深めてもらい、2016年上期に商品を発表する予定です。

注目される国内出展の積極的な拡大

国内・訪日関連の展示では、単独及び広域プロモーションを含めて47都道府県の全てが出展。北海道新幹線の開業に向けたプロモーション



フランスとドイツの文化の十字路口となったアルザスの村・リクヴィル (フランス)

「ツーリズムEXPOジャパン」営業・展示部長を務める東日本旅客鉄道・鉄道事業本部営業部の高橋敦司担当部長は、「昨年の時点では様子見という観もあった国内の自治体や団体などが、海外サプライヤーの積極的なブース展開を目的の当たりにして、出展空間を広域で使ったり、垂直のスペース活用を工夫するなど、これまでのパンフレット配布などから

シオンをはじめ、日本各地の風土や文化の中で育まれた伝統的工芸品の実演・紹介などと観光を組み合わせて地域の活性化を目指す伝統的工芸品産業振興協会による展開や、訪日観光の活性化に向けてショッピングツーリズムの訴求・発信を図るジャパンショッピングツーリズム協会の主管によるインバウンド向けテーマ展示といった取り組みも注目されます。



ティムール朝で「青の都」と呼ばれ栄華を極めたサマルカンドのレギスタン広場 (ウズベキスタン)



中央アジアで最も昔の面影を残すと言われるヒワのイチャン・カラ (ウズベキスタン)



2003年に世界遺産登録された中央アジア最大の聖地であるホージャ・アフメッド・ヤサウイ廟 (カザフスタン)

観光産業の地位向上へ新たな顕彰事業

「ツーリズムEXPOジャパン2015」では、国内・海外・訪日旅行の各領域におよぶ観光分野における日本の代表的な権威ある賞として、観光顕彰事業「ジャパンツーリズムアワード」が創設されます。

この顕彰事業では、国内・訪日領域・海外領域のほかに、国連世界観光機関(UNWTO)部門賞も設定され、国際的な機関との連携強化を通じたグローバルな展開を実現し、「ツーリズムEXPOジャパン」の国内外におけるブランド価値の向上を図ると同時に、顕彰事業全体を通じて観光産業の地位や価値の向上を目指していくこととなります。

新たな地域連携プログラムもスタート
今年から新たな地域連携プログラムとして、プレミアム・デステイネーション・パートナーの新協賛カテゴリーも設定されました。これは、海外・国内各地域のプロモーション施策などと連動し、「ツーリズムEXPOジャパン」事業とのパートナーシップの深耕を図るものです。
初回となる今年、来春に北海道新幹線開業を控え、夏にはデステイネーションキャンペーンも実施される青森県による協賛が決定しています。

ツリズムEXPOジャパン2015直前特集

間もなく開幕、ツリズムEXPOジャパン

2020年に向けて観光産業の役割を内外に発信 1~2

<トップ・メッセージ>

●田川 博己 日本旅行業協会(JATA)会長 3

●山口 範雄 日本観光振興協会会長 3

<国際観光フォーラム>

各界の論客が登場 海外・国内・訪日旅行でテーマ別シンポジウム 5

<業界セミナー>

ビジネスチャンスが盛りだくさん、充実の業界向けセミナー 6

<チームヨーロッパ>

写真展とセミナーで魅力をアピール、「美しい村30選」 7

<委員会報告>

外務省「危険情報」の表現を変更、JATAガイドラインも改訂 8

連載 業法改正の歩みとともに⑥ 旅行業約款の個別認可申請 10

マドリッド通信 第8回 中国を取り巻く観光マーケティングの話 9

連載企画 IT新時代への道筋 第3回急速に進むモバイル・オンライン取引 12

●支部活動 8

●読み物&マーケティング

シリーズ:「挑戦」を支えるもの ~④旅行安全マネジメントは「平時」のリスクマネジメントがポイント~ 11

ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑤ 今回のテーマ:グレードアップしたホテルの変更補償金 13

法務の窓口 第35回 障害者差別解消法とは?(その2) 14

●Travel Industry Monthly Report

JATA Tourism Expo Japan

Appealing the Important Role of the Tourism Industry

JATA Tourism Expo Japan Moves Forward in "Step Year" 18

Japan Night to be Held in Marunouchi Area 17

Paving the Road to "Global Standard Tourism"

Travel Contract with Terms and Conditions Have Been Relaxed 16

Japanese Overseas Travelers Decrease 6.7% in July 16

●要人往来 15

●素材研究

(国内) 青森県 奥入瀬溪流の魅力と価値を体感して学ぶ 20

(海外) 中国 シルクロード第1回 光年を迎えた「中国シルクロード」の魅力発信 21~22

●事務局だより 19

表紙写真

「ジャパン・トラベル・ウィーク」開催概要発表の会見には、JATAの田川博己会長、日本観光振興協会の山口範雄会長、観光庁の久保茂人長官、日本政府観光局(JNTO)の松山良一理事長、JR東日本の深澤祐二代表取締役副社長、青森県の三村申吾知事が登壇し、「ツリズムEXPOジャパン」と「VISIT JAPAN」トラベル&MICEマートの同時開催といったイベントの相互連携を図ることなどで、地域の観光魅力や観光産業の果たす大きな役割と効果を国内外に発信しました。

50 旅の交流で
未来を拓く

日韓国交正常化50周年

日韓国交正常化50周年ロゴ

キャンペーンロゴのダウンロードは下記へ

JATAでは日韓国交正常化50周年を記念して、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/info-overseas/1412_nikkan50th.html

発行 一般社団法人 日本旅行業協会

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3

全日通霞が関ビル3階

TEL:03-3592-1271(代表) TEL:03-3592-1244(広報)

FAX:03-3592-1268

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

時代と共に進化し続ける【最先端のシステム】です！

旅行業界と共に進化！

全国300社のユーザ様の旅行実務で活用！
日々変化する様々なニーズに対応！

最新の環境と機能をご提供！

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

ツリズムEXPOジャパンへ、今年も出展します！

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo

シンフォニーアトウ



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3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

※本社、サーバーセンターにて認証

国際観光フォーラム、各界の論客が登場

海外・国内・訪日旅行対象にテーマ別シンポジウム

9月25日と26日の両日、東京ビッグサイト・会議棟で「Tourism and Culture」旅と文化」をテーマに開催される国際観光フォーラムでは、海外旅行・国内旅行・訪日旅行を対象とするテーマ別シンポジウムも実施されます。それぞれの分野における最先端のツーリズム情報や手法を共有・発信する場として、大いに注目されています。

地方分散の課題を 長期的視点で

9月25

日の13時から14時30分までの90分間で開催される訪日



JNTOの
平田真幸担当部長

旅行シンポジウム(協力)日本政府観光局「JNTO」のテーマは、「インバウンド需要の地方分散と広域観光周遊ルートの形成に向けて」です。

このシンポジウムでは、JNTO海外プロモーション部の平田真幸担当部長がモデレーターを務め、田辺市熊野ツーリズムビューローの多田稔子会長、九州旅客鉄道の後藤靖子常務取締役、エクスポート・ジャパンの高岡謙一代表取締役、JTBグループバルマーケットینگ&トラベルの吉村久夫取締役の4氏がパネリストとして登壇し意見交換を行います。

JATAが今年4月に観光庁へ提出し

た訪日旅行政策提言でも指摘したように、年間2000万人の訪日旅行者達成が視野に入ってきたインバウンド市場において、地方分散は最重要課題の一つとなつていま

す。今回のシンポジウムでは、インバウンド需要の地方分散に向けて、具体的な取り組み事例や課題、国が進めている広域周遊観光ルート整備との連携などをめぐり、それぞれの立場から議論が深められることとなります。

モデレーターを務めるJNTOの平田部長は、「インバウンド需要の地方分散は1990年代から始まっていたが、急激に市場が拡大している最近の状況の中で、真の観光立国を目指すには、地方のブランディングと着実なマーケティングが不可欠であり、長期的視点で地方分散の課題を整理したい」と語っています。

双方向交流の拡大で 地域活性化

海外旅行シンポジウムは、9月26日の13時から14時30分の90分間で開催されます。

このシンポジウムでは、

JTBワールドバケー
ションズの井
上聡代表



KNT-CT ホールディングスの
池畑孝治執行役員

取締役が、今年4月にJATA海外旅行推進委員会がまとめた海外旅行政策提言の要点を紹介した後、KNT-CTホールディングスの池畑孝治執行役員がモデレーターを務め、新潟県の泉田裕彦知事、在日米国外務省商務部の百合アン・アサー上席商務官、JTBワールドバケーションズの井上代表取締役の3氏による意見交換が行われます。「ALL JAPANで双方向交流を！異文化理解が人を育て、地域を活性化させる」をテーマに掲げるシンポジウムは、地方自治体による姉妹都市提携や国際交流の先進事例を参考に、若者の国際化、地方の国際化、全国レベルでの国際交流の必要性、ALL JAPANでの取り組み意識の醸成や双方向交流を全国的に広げる際の方向性や課題などをめぐって議論が展開される予定で、池畑執行役員は「パネリストのそれぞれの立場から、様々な事例や考え方を紹介していただき、できる

だけ多くのヒントを引き出したい」考えを示しています。

地方創生における 観光振興の役割

9月26日の15時から17時まで2時間わたって開催される国内観光シンポジウムでは、観光庁

の久保茂



東洋大学の
矢ヶ崎紀子准教授

人長官による提言「観光振興が地方創生、地域経済活性化に果たす役割」に続き、ベネッセホールディングス最高顧問で公益財団法人福武財団の理事長を務める福武総一郎氏、東日本旅客鉄道の清野智取締役会長、三重県の鈴木英敬知事の3氏が、それぞれ、「文化芸術による地方創生」「鉄道事業者が地方創生に果たす役割」「地域ブランドینگと地方創生」をテーマにプレゼンテーションを行った後、東洋大学国際観光学科の矢ヶ崎紀子准教授がモデレーターを務めるパネルディスカッションが実施されます。

矢ヶ崎准教授は、「観光を通じた地方創生に向けて、地域で大きな実績を重ねている皆さんの知見や経験に基づき、ツーリズム産業が果たすべき役割や向かうべき道筋などを見極めたい」と話しています。

ビジネスチャンスが盛りだくさん 充実の業界向けセミナーにぜひご参加ください。

「ツーリズムEXPOジャパン2015」では9月25日(金)、旅行業界関係者を対象に多様なテーマで最新情報を紹介する各種の業界向けセミナーが実施されます。また、今年6月に「美しい村30選」を発表したチームヨーロッパは、30選に入った「美しい村」を中心とする観光素材やインフラなどについてのプレゼンテーションも予定しています(7ページに掲載)。

※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>業界次世代リーダー育成事業 体験報告プレゼンテーション 「明日を拓く日本の旅行業の在り方-マレーシアの観光産業に学ぶ」 13:30~15:00 Aステージ (東1ホール内) 主催:第3期JATA若者トラベル研究会</p>	<p>長崎県の世界文化遺産を巡る ～学び、楽しみ、心安らぐ～ 14:30~16:00 セミナールームB (東3ホール・1階会議室) 主催:JATA国内・訪日旅行推進部 講師:長崎学研究者/長崎県長崎学アドバイザー 本馬貞夫氏</p>
<p>海外卒業旅行企画コンテスト2015 ～地方空港出発”学生と旅行会社でつくる”海外企画旅行～ 11:30~13:00 Bステージ (東4ホール内) 主催:JATA海外旅行推進部</p>	<p>九寨溝に続く中国のニューデスティネーションはここだ! 直行便も就航した中国最南端の貴州省セミナー 15:45~16:45 セミナールーム1 主催:JATA海外旅行推進部 講師:日本旅行東日本海外旅行商品部アジア・中国チーム 谷口和夫主任</p>
<p>プレミアム旅行商品の可能性と見込客の発掘 ～商品造成から購入成立に至る「カスタマージャーニー」をデザインする～ 13:30~15:00 Bステージ (東4ホール内) 主催:BUZZPORT/ツーリズムEXPOジャパン推進室 講師:株式会社BUZZPORT 江藤誠晃氏</p>	<p>障害者差別解消法とは ～旅行者に求められる対応について～ 16:30~18:00 セミナールーム2 (東1ホール・2階会議室) 主催:JATA社会貢献委員会 講師:観光庁観光産業課 谷口和寛課長補佐</p>
<p>EXPO特別セミナー 中央アジア集中セミナー「カザフスタン」 12:50~13:40 セミナールームA (東1ホール・1階会議室) 主催:ツーリズムEXPOジャパン推進室/JATA海外旅行推進部 講師:大使館/ツアーオペレーターなど関係者</p>	<p>免税制度の現状と今後の展開 10:30~12:00 セミナールーム4 (東3ホール・2階会議室) 主催:JATA国内・訪日旅行推進部 講師:一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 新津研一専務理事</p>
<p>EXPO特別セミナー 中央アジア集中セミナー「キルギス」 13:50~14:40 セミナールームA (東1ホール・1階会議室) 主催:ツーリズムEXPOジャパン推進室/JATA海外旅行推進部 講師:大使館/ツアーオペレーターなど関係者</p>	<p>気象セミナー 「温暖化と異常気象～登山の注意」 12:30~14:00 セミナールーム4 (東3ホール・2階会議室) 主催:JATA国内・訪日旅行推進部 講師:気象予報士 村山貢司氏</p>
<p>EXPO特別セミナー 中央アジア集中セミナー「タジキスタン」 14:50~15:20 セミナールームA (東1ホール・1階会議室) 主催:ツーリズムEXPOジャパン推進室/JATA海外旅行推進部 講師:大使館/ツアーオペレーターなど関係者</p>	<p>日本の原点。農山漁村を楽しむ! ～グリーン・ツーリズムの“今”～ 14:30~16:00 セミナールーム4 (東3ホール・2階会議室) 主催:JATA国内・訪日旅行推進部 講師:農林水産省農村振興局都市農村交流課/栃木県大田原市 大田原ツーリズム 藤井社長/山形県飯豊町・農家民宿のお母様方</p>
<p>EXPO特別セミナー 中央アジア集中セミナー「トルクメニスタン」 15:30~16:20 セミナールームA (東1ホール・1階会議室) 主催:ツーリズムEXPOジャパン推進室/JATA海外旅行推進部 講師:大使館/ツアーオペレーターなど関係者</p>	<p>群馬県みなかみ町におけるインバウンド観光 ～持続可能なアプローチ～ 16:30~18:00 セミナールーム4 (東3ホール・2階会議室) 主催:JATA国内・訪日旅行推進部 講師:株式会社キャニオンズ マイク・ハリス 代表取締役</p>
<p>EXPO特別セミナー 中央アジア集中セミナー「ウズベキスタン」 16:30~17:20 セミナールームA (東1ホール・1階会議室) 主催:ツーリズムEXPOジャパン推進室/JATA海外旅行推進部 講師:大使館/ツアーオペレーターなど関係者</p>	<p>こんなネタがニュースになる! ～メディアに取り上げられやすいPR(広報)～ 12:30-14:00 セミナールーム5 (東5ホール・2階会議室) 主催:JATA広報室 講師:テレビ東京 ワールドビジネスサテライト(WBS) 阿部将樹デスク</p>
<p>「日本遺産(Japan Heritage)」 について 10:30~12:00 セミナールームB (東3ホール・1階会議室) 主催:JATA国内・訪日旅行推進部 講師:文化庁文化財部記念物課 加藤弘樹課長</p>	<p>今の時代に求められる安心安全への取り組み ～外務省海外安全情報と、JATA改訂ガイドラインについて～ 10:30~12:00 セミナールーム6 (東5ホール・2階会議室) 主催:JATA海外旅行推進部/外務省 講師:外務省領事局海外邦人安全課邦人援護官 伯耆田修氏/JATA 海外旅行推進部 村井秀彰担当副部長</p>
<p>平成26年度エコツーリズム大賞受賞 小岩井農場の挑戦「100年前の制服」で案内します! 12:30~14:00 セミナールームB (東3ホール・1階会議室) 主催:JATA国内・訪日旅行推進部 講師:小岩井農牧株式会社 首都圏営業担当部長 畑中氏ほか</p>	<p>マイナンバー対応準備 これをやっていないとNG～初回収集だけでは済まない落とし穴～ 16:30~18:00 セミナールーム6 (東5ホール・2階会議室) 主催:JATA総務部 講師:テングループ㈱インテリジェンスビジネスソリューションズコンサルティング統括部 松村正太郎氏</p>

ヨーロッパの美しい村30選
beautiful villages in Europe

業界日セミナーで紹介される村々



(左上=サンシルラポビー／フランス、右上=コンウィ／英国、左下=ギョルヤズ／トルコ、右下=ポルヴォー／フィンランド)

チームヨーロッパ・業界日セミナー

「美しい村30選」に選ばれたギョルヤズ周辺とトルコ「チッタスロー」の魅力

13:30-14:15 説明者=大森正光氏(トルコ共和国大使館・文化広報参事官室)

美しい村を商品化するに当たっての注意事項等
14:25-15:10 説明者=写真家・若月伸一氏

「美しい村30選」に選ばれたコンウィ及び英国ウェールズ地方の魅力

15:25-16:05 説明者=ジム・ジョーンズ氏(英国ウェールズ)

政府コンウイ行政区観光・コミュニティ・公共交通局長)

「美しい村30選」に選ばれたポルヴォー及びフィンランドの魅力

16:15-17:00 説明者=能登重好氏(Visit Finland日本代表)

「美しい村30選」に選ばれたサンシルラポビーとリクヴィル及びフランスの魅力

17:15-18:00 説明者=金田レイラ氏(フランス観光開発機構)

**写真展とセミナーで魅力をアピール
チームヨーロッパ「美しい村30選」**

JATAチームヨーロッパ観光促進協議会は、展示会場内のヨーロッパエリアに設けられるヨーロッパブースで、「ヨーロッパの美しい村30選」の中から、まだ知られていない地域の魅力を写真家の若月伸一氏が撮影した写真をパネル展示します。

また、「美しい村30選」の認知度向上を図ると同時に、その魅力をアピールするため、ヨーロッパブースで業界向けと消費者向けのセミナーも実施する予定です。

9月25日に実施されるセミナーのスケジュールは、別掲の通りです。

また、セミナーでは、ヨーロッパブースに近接するヨーロッパエリア内で展開される「ヨーロッパのティータム」で紹介される英国、フランス、デンマークなどの紅茶も試飲してもらい、多面的にヨーロッパの魅力の訴求を図ります。

OKINAWA 離島 コンテンツフェア

in ツーリズムEXPOジャパン2015

沖縄離島の宝物である、魅力的な観光コンテンツを発見!

沖縄離島選りすぐりの
観光・物産事業社が
50以上のブースを出展

平成27年9月25日(金)
10:00~18:00

会場 東京ビッグサイト 東2ホール
(ツーリズムEXPOジャパン2015内)
沖縄ブース ブースNo.D-26

八重山諸島、宮古諸島、久米島、
本島周辺の15離島など、
沖縄離島が勢ぞろいする大商談会。
ビジネスチャンスを手に入れ!

※写真はすべてイメージです。

沖縄離島の宝を体験!

さとうきびかじり体験▶

沖縄県産のさとうきびを、
東京まで直送!!



久米島紬織り体験
(ストラップ・しおり作り)

※イベントプログラムは変更になる
可能性がございます。
予めご了承ください。

他にも内容盛りだくさん!

各出展団体によるセミナー／
離島観光のプロによるセミナー／
離島出身のアーティスト
SAKISHIMA meetingのライブも!

ぺんぎん食堂によるカフェコーナーや
沖縄の魅力が詰まった
物産コーナーもご用意。



入場無料

まずはサイトへアクセス&お申し込みを! ↓

<http://okinawaritou-contentsfair.info/>

※参加人数超過の場合、ご来場やご商談時間の確保ができない場合もございます。お早めにお申し込みをお願いします。

主催



外務省「危険情報」の表現を変更 JATAガイドラインも改訂

外務省は8月5日、9月1日から「渡航情報」の名称を「海外安全情報」へ改称すると同時に、「危険情報」については、現行の4段階のカテゴリーは維持するものの、危険の度合いの記述を分かりやすい表現に改めることを明らかにしました。

現行のカテゴリー分けである「十分注意してください」「渡航の是非を検討してください」「渡航の延期をお勧めします」「退避を勧告します。渡航は延期してください」という4段階について、左記に変更し、次のような説明に改めています。

「レベル1…十分注意してください」…その国・地域への渡航、滞在に当たって危険を避けていただくため、特別な注意が必要で

「レベル2…不要不急の渡航は止めてください」…その国・地位への不要不急の渡航は止めてください。渡航する場合には特別な注意を払うとともに、十分な安全対策をとってください。

「レベル3…渡航は止めてください(渡航中止勧告)」…その国・地域への渡航は、どのような目的であれ止めてください。

「レベル4…退避してください」…渡航は止めてください(退避勧告)」…その国・地域に滞在している方は滞在地から、安全な国・地域へ退避してください。この状況では、当然

のことながら、どのような目的であれ新たな渡航は止めてください。

JATAは、全国旅行業協会とも連携して旅行会社による安心安全の取り組みへの配慮を外務省に要望し、外務省のホームページでの危険情報の説明文では、発出対象が一般的な個人旅行者を対象とするもので、安全対策を講じている旅行会社による企画旅行とは異なることや、旅行会社が自己の責任において企画旅行の実施を判断していること、旅行会社を選ぶ際に安全対策を判断基準に入れること、などにも言及、併せてJATAが観光庁の指導の下、旅行安全マネジメントを推進しており、海外旅行の安心安全な実施のためのガイドラインを策定していることも記載されています。

JATAでは今回の変更も踏まえて、海外企画旅行の実施ガイドライン(企画旅行の実施における外務省海外安全情報への対応と考え方)を見直して、安全対策の具体例示などを追記しており、8月6日付の会員宛てメール「JATA速報」で案内しているほか、「海外安全情報」についての考え方をホームページ(<http://www.jata-net.or.jp/membership/safety/>)で詳細に紹介しています。

北海道支部

- 8月25日 第2回役員会(幹事会)を開催。
- 8月26日 海外旅行セミナー(地域セミナー/勉強会)を苫小牧市で開催。
- 8月28日 第2回国内旅行委員会を開催。
- 9月1日 第2回訪日旅行委員会を開催。
- 9月8日 海外旅行セミナー(地域セミナー/勉強会)を北見市で開催。
- 9月9日 海外旅行セミナー(地域セミナー/勉強会)を旭川市で開催。

東北支部

- 8月20日 第4回幹事会を開催。福島県観光交流局への表敬訪問と福島県地区委員会との意見交換会を実施。
- 8月25日 国内旅行委員会を開催。東北6県・宮城県バス協会との意見交換会を実施。
- 8月26日 第2回インバウンド委員会を開催。

関東支部

- 8月25日 関東運輸局との意見交換会を開催。
- 9月8日 北陸信越運輸局との意見交換会を開催。

中部支部

- 8月3日 第3回三浦ゼミクレーム対応

講座を開催。

- 8月7日 第2回海外旅行委員会を開催。
- 8月10日 第2回国内・地域振興委員会を開催。
- 8月18日 第2回研修委員会を開催。
- 8月20日 第3回支部幹事会を開催。
- 9月3日 第4回三浦ゼミクレーム対応講座を開催。

関西支部

- 8月6日 和歌山地区委員会を開催。
- 8月25日 京都地区委員会研修会を開催。

- 8月27日 関西からの海外教育旅行と語学研修セミナー&ワークショップを開催。
- 9月3日 現場のための旅行契約の基礎知識講座を開催。

中四国支部

- 8月3日 イベント広報委員会を開催。

九州支部

- 8月26日 海外旅行委員会を開催。
- 9月1日 実務委員会を開催。
- 9月4日 国内旅行委員会を開催。

沖縄支部

- 8月11日 幹事会を開催。
- 9月3日 教育旅行委員会を開催。



マドリッド通信

第8回 中国を取り巻く観光マーケティングの話

「アジアの龍」中国。市場分析をする上で、その市場がどのくらいの規模や性質を持つのかを知ることが重要だ。

まず、人口や経済活動規模について確認したい。

中国は、2014年の時点で総人口13億9000万人(女性比率48%。香港730万人マカオ60万人を除く)を数える。

10歳〜24歳の若年層人口は2億7000万人(総人口の20%。米国と同水準)で、インドネシアの現在の総人口2億5000万人を凌ぐ。これから若い力がこの国を支えていく一方で、平均寿命も男性74歳女性77歳と伸びているため、高齢化社会へ突入していくと言われている。

ただ、2030年の14億5000万人をピークに、中国の人口も減少傾向に転じるため、現在、「二人っ子政策」の見直しなどを進めている。

次に、その経済規模について。

2013年の国内総生産(名目GDP)は約9兆1000億米ドル(日本は4兆9000億米ドルの約2倍)と、世界第2位で国民総所得(GNI)もGDPと同額の9兆1000億米ドルだが、一人当たり所得は6595米ドル(日本の4万0068米ドルの16.5%)という水準にとどまっている。現在の中国市場はど

の層の方々が日本を訪れているのか、お客様との取り引きや行動を見ながら、是非とも日々現場でお客様と対応する皆さんの肌感覚を加味して、将来の中国市場と長期的な付き合い方を一緒に考えたいと思っ

てみたい。次に、観光を取り巻く関連データについてみていきたい。

2013年の暦年で中国が送り出した旅行者数は9800万人(前年比18%増)。行き先の1位が香港で約4000万人、2位のマカオが2500万人となっており、中国内需要で66%を占める。実質的に越境する渡航者数は3300万人で、韓国の425万人を筆頭にタイ、台湾、米国の順となる。

旅行活動の主要な指標である2014年における世界各空港の利用者数は、中国勢が上位を占める。北京空港が単独では世界第2位で8600万人だが、上海は上海浦東の5200万人と上海虹橋の3800万人を合わせると9000万人に達して、事実上の1位となる。以下、香港(10位)の6300万人、広州(15位)の5500万人、成都(38位)の3800万人と続き、その総計は3億3000万人に及ぶ。

日本は東京の羽田空港が世界

国連世界観光機関(UNWTO) 本部アジア・太平洋部門「コラボレーター」
熊田 順一

3位の7300万人だが、成田(45位)の3500万人を加えると、1億0800万人となり、1位のアトランタを抜いて、世界で一番忙しい空港に躍り出る。

さて、世界一忙しい地域である東京と3億3000万人を扱う中国の各玄関口をどう繋げ、あるいは分散させて日本の力に変えていくのか。現状を踏まえながら、考えてみる必要がある。

香港マカオを除く中国本土への旅行者数の順位は、1位は台湾が513万人、2位の韓国が397万人、3位の日本が289万人と続く。日本は中国にとって重要なインバウンドマーケットであることが分かるし、韓国の人口比水準を考えると、まだまだ、日本から中国を訪れる海外旅行者が低いレベルにとどまっていることが分かる。

どの時代においても、東洋の中心として世界を魅了し続けてきた中国。アジアの国際観光のけん引役でもあるが、実態としては、中国の国内需要が大半を占めている。

国内観光が成熟している日本の観光業界が、中国に提供できるノウハウや経験は数多くあるはずだ。政治・経済の両面に配慮しながら、丁寧かつ着実に互いの観光の魅力を高められる良き隣人として、一緒に歩みを進めることが重要であると感ずる。

JTBパブリッシング

るるぶの旅行通販サイト

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下さい!

るるぶショッピング

お買い物はこちら <http://shop.rurubu.com/>

国内&海外の
素敵なお土産を
揃えました!!

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



旅行業約款の個別認可申請

旅行業約款の一部について旅行会社の個別申請による認可が実現し、P E X 運賃などの取消料や旅程保証制度における変更補償金など、旅行業界にとっては長年の懸案だった課題について、一定の改善が図られることになりました。

5年前からスタートした約款改正議論

J A T T A は8月6日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで「募集型企画旅行契約約款等の個別認可申請に関する説明会」を開催しました。



説明会には JATA と ANTA の会員会社関係者約 150 人が参加し、関心の高さをうかがわれました。

た募集型企画旅行について、P E X 運賃等の取消料違約料を反映した取消料を設定することができる旅行業約款と、募集型企画旅行および受注型企画旅行で宿泊施設がより高い等級のものへ変更になった場合、変更補償金の支払い対象としな

いことができる旅行業約款が、旅行会社各社の個別申請により認可されることになったのを受けたものです。同説明会は7月に東京と大阪で開催されており、追加設定された8月6日の会場にも J A T T A と全国旅行業協会 (A N T A) の会員会社の関係者ら約 150 人が集まり、改めて、募集型企画旅行契約約款などの個別認可申請に対する

関心の高さをうかがわれました。今回の旅行業約款などの個別認可申請が実現した背景には、次のような経緯がありました。

J A T T A では、2010年から標準旅行業約款の改正に向けた議論を開始し、2011年初めには、観光庁に対して「取消料の見直し」や約款の規定の不明確な部分の明確化など、約款の改正に関わる要望書を提出。これを受けて、観光庁は2011年7月、「標準旅行業約款の見直しに関する検討会」を設置し、見直しに向けた議論が本格的にスタートすることになったのです。

旅行会社側と消費者側で異なる見解

標準旅行業約款の改正については、従来、国土交通省や観光庁の専管事項でしたが、2009年9月に消費者庁が発足してからは、観光庁と消費者庁の共管という形となっています。

検討会では、旅行会社側と消費者側との間で、意見に大きな食い違いがあったため、旅行業界が望む方向で合意を実現することはできませんでした。

旅行業界としては、特に、ホテルのデポジットや P E X 運賃などでは、早い段階から取消料が発生するこ

とから、旅行を取り消した消費者にも自分の負担をしてほしいという要望を示したものの、消費者側からは強い反対の声が出たといえます。

消費者側の意見としては、消費者契約法に示されている平均的損害額という考え方に基づくくと、消費者側の利益が大きく損なわれることになりかねないというものでした。

結局、この検討会を踏まえた標準旅行業約款の改正としては、(1)「旅行開始後」の定義の明確化、(2)暴力団排除条項の新設、などにより、旅行業界としての要望事項

だった取消料や旅程保証の問題については、改正されるまでにはいたりませんでした。旅程保証の問題は、欧米を中心に、サービス提供機関などから「過剰な消費者保護ではないか」という指摘が繰り返されていたことなどから、旅行業界としては、その見直しを図ることが急務となっていました。これらの課題は、店晒しのまま持ち越したのです。

負担だった問題点を改善する内容に

そのため、標準旅行業約款を使用しない場合には、個別に認可申請を行うことになっていることを踏まえ、J A T T A では、取消料と旅程保証について、個別認可申請での対応に

ついて観光庁と協議を重ねました。標準旅行業約款の改正は、観光庁と消費者庁の共管事項となりますが、個別認可申請は観光庁の専管事項です。

観光庁との協議の結果、昨年7月には、検討会の議論でも消費者側の抵抗感が小さかった受注型企画旅行について、サービス提供機関が定める取消料について、利用者に請求できるといった約款の変更が、先行して個別認可により実現することになりました。

また、旅程保証制度についても、ホテルが変更になった場合、従来は、アップグレードされても変更補償金の支払い対象となりましたが、今回は、特別補償の対象とならない形に約款を変更して、個別認可申請をすることにより、変更補償金を支払う必要はなくなります。

J A T T A 法務コンプライアンス室では、「個別認可申請という煩わしさを感じるかもしれないが、これまでも旅行会社の負担となっていた問題点を改善することができた」と説明。「会員各社には、今回の旅行業約款の個別認可申請についてご理解をいただき、より魅力あるツアーを旅行者に提供できるよう、活用してほしい」と呼びかけています。

(取材:文 鈴木清美)

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～③旅行安全マネジメントは「平時」のリスクマネジメントがポイント～

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

■外務省 危険情報の変更が意味するもの

9月1日より外務省の「海外安全ホームページ」で発信されている「渡航情報」の名称が「海外安全情報」と変更され「危険情報」のカテゴリ表記も変更されています。この変更は実に13年ぶりのことであり、背景にはイスラム過激派組織ISILによる様々な事件の発生など国際情勢の変化があります。今回の変更のもう一つのポイントは新たに「カテゴリの説明」が加えられた点ですが、この説明文は旅行業界のこれまでの旅の安全への対策を踏まえた記載となっており、今回の変更に合わせてJATAも海外企画旅行のガイドラインを改定しています。

■平時のリスクマネジメントの具体的なアクションとは

ガイドラインの改定の中でも触れられていますが、旅行業危機管理は今までの事故が発生した時の対応や対策だけではなく昨今は、平時のリスクマネジメントの重要性が増しています。具体的には、ツアーの企画・作成時の委託先選定・情報収集や催行判断・催行時の安全確保などの通常の業務についても、各種チェック項目を設けリスクを整理する必要があります。

例えば「①企画段階における安全確保」においては、経験値の高い複数の社員と共にツアーオペレーターやガイドも参加してリスクの洗い出しをすることが有効とされています。洗い出したリスクは、自然現象や社会情勢など外的要因によって発生する外部リスクと参加者自身や旅行会社側のミス等によって発生する内部リスクに大別して「催行判断基準」を作成します。

また「②手配段階における安全確保」としては、旅行サービス提供機関の選定の際に当該会社の緊急時の対応体制や安全確保のためのマニュアルの有無など、確認すべき項目をあらかじめ定め社内でも共有しておくことや、ツアーオペレーターと事前に緊急時の対応要領を共有した上で事故対策協定書を締結することなどが必要とされています。併せて手配段階の進捗状況を社内報告し記録することも安全確保の観点からも重要なポイントとされています。

次に「③販売段階における危険リスク情報の提供・旅行実施段階における安全確保」として、自然災害や感染症・暴動など人的・物的被害の発生が想定される場合とストなど催行自体に影響を及ぼすことが想定される場合に大別して、起こりうるリスク

を確認し情報を収集しておくことを求められています。JATA会員の皆様はJATAのHP上で東京海上日動リスクコンサルティング社の発行する「海外安全トピックス」海外危険日情報をご覧いただけます。これらのニュースや政府関連機関等が発信する情報を活用して常にアンテナを高く張って情報収集とリスク判断を行ってください。

このように旅行業危機管理は、平時のリスクマネジメントを行う新たなフェーズに入ったと言えます。

■一人ひとりの基本行動に組み込み浸透させる

平時のリスクマネジメントを実践するにあたっては経営者自らの理解と積極的関与が不可欠ですが、実際にその具体的な対策や対応を機能させるためには社員ひとり一人にリスクマネジメントに関する意識を根付かせることが重要です。そのためにはリスクの把握や情報確認等の基本行動をいかに日常業務の中に組み込み浸透させるかがポイントとなります。東京海上日動では「旅行安全マネジメント」の構築に向けたコンサルティングや各種社内マニュアル作成支援などを行っておりますのでお気軽にご相談ください。

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動



第3回 急速に進むモバイル・オンライン取引

日本国内をはじめ、北東アジアや世界各国からオンライン旅行業界のトップリーダーが集まる国際会議「WIT JAPAN (Web in Travel Japan)」が6月5日、東京・台場のホテル日航東京で開催されました。

同会議でプレゼンテーションを行った旅行・ホスピタリティ業界に関する調査研究を行っているフォーカスライトによると、世界的にオンライン旅行市場が拡大する中で、特に、アジア太平洋地域では、従来のPCを通じた取引形態からモバイル端末を利用した旅行取引が急速に増加しており、特に、中国では、航空機を利用した直近の旅行でモバイル端末からフライトの予約を行った比率が75%に達したという調査結果も出ています。

中国ほど急速なペースではありませんが、日本におけるモバイル端末を利用したオンライン旅行取引の割合も、2012年の10%から2014年には15%まで上昇し、2016年にはさらに23%まで拡大するとみられており、加速の度合いは着実に増してきているようです。

また、フォーカスライトが行った別の調査では、オンライン旅行取引の市場で起業する新規企業へのファンディングの状況も、2005～2009年には資金総額の66%が北米に集中して

いましたが、2010～2013年には北米が37%に低下してアジア太平洋が30%に上昇、2014年には北米が27%まで後退する一方、アジア太平洋が55%にシェアを拡大し、過半を占めるまでになりました。

さらに、2005～2009年の5年間で2億2800万米ドルだったファンディングの規模も、2014年だけで約10倍の22億米ドルまで増加しており、アジア太平洋へのファンディング額が著しい伸びを続けていることを示しています。

今年のWIT JAPANで目玉となった日本のオンライン旅行市場に特化したセッション「OTAs: The Local Front」には、一休や楽天トラベル、じゃらんネットなど日本を代表するオンライントラベルエージェント(OTA)に加えて、JTBやエイチ・アイ・エスといった旅行会社のインターネット市場の担当者なども登壇し、日本の旅行マーケットにおける最もホットなオンライン旅行取引の現状を紹介しました。

エイチ・アイ・エスの高野清執行役員によると、同社の取り扱い全体に占めるオンライン予約の割合は、人数ベースで30%、売上ベースで21～22%となっており、2014年は人数ベース売上ベースともに前年比で7～8%増を示しています。

また、同社のオンラインでの取り扱いに占める海外の航空券とパッケージツアーのシェアは、航空券の11%に対してパッケージツアーが3倍の33%に達しており、高野執行役員は、「パッケージの比率が高い理由については、「テレビでCMなどを展開していることが影響している」と分析しています。

さらに、オンライン予約の国内旅行と海外旅行の比率は13対87で、9割近くが海外となっているのも同社の特徴です。

iJTB(アイドットジェイティービー)の今井敏行代表取締役社長は、「100年も前から日本中に店舗を展開して、店頭で旅行を売ってきたJTBでは、現在も直営店が800あるほかパートナー店も含めると1000を超える店舗で旅行商品を販売している」と説明し、リアルを取り扱いが同社の中心であることと強調。その一方で、「2006年に約1兆2000億円の売り上げ全体に占めるオンラインのシェアは5～6%程度だったのが、2014年になると売り上げ規模がほとんど変わらない中で、オンラインのシェアは16%に達している」と語り、その比率が着実に高まっていることを指摘しています。今井社長によると、2020年には30%弱くらいまでシェアが拡大する見通しで、「リアルを取り扱いが中心とは言え、

ここ2年くらいでオンライン取引が急速に拡大している」ことを明らかにしました。

また、オンライン取引に占めるモバイル比率も、ブックイングベースで既に50%程度まで達しており、「海外が20%、国内が30%くらいだが、トラフィックの数は急激に増えてきている」といいます。さらに、JTBでは、今年4月からインターネット顧客のIDやポイントと全国800店舗のリアル顧客のIDとポイントを一本化し、オンライン取引でも実取引でもポイントがたまるとシームレスな販売体制を構築。今井社長は、「お客様へ高度な情報発信と商品提供を行う環境が出来たので、CRM戦略の強化に取り組んでいきたい」と意欲を示しています。

(取材文 鈴木清美)



「WIT JAPAN」の目玉となったセッション「OTAs: The Local Front」

苦情事例に学ぶ ③⑤ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…グレードアップしたホテルの変更補償金

暑い夏も終わりに近づき、もうすぐ秋の行楽シーズンが始まります。募集型企画旅行でのオーバーブックによるホテル変更で、グレードが上のホテルに案内し、お客様も満足しているのに、どうして変更補償金を支払わなければならないのかと思われたことはありませんか。確かに現行約款の定めでは変更補償金を払わなければなりません。が、今般、旅程保証約款(通称)の個別認可を受ければ、一定の条件の下で変更補償金を支払わなくても済むようになります。今回は現行約款による現時点での対応を例に考えてみます。

申出内容はこうです

海外パッケージツアーに参加したが、現地空港到着後、出迎えに来たガイドからオーバーブックでホテルが変わると聞かされた。連れて行かれたホテルはなかなかのホテルで満足して帰ってきたが、友人が「ツアーでオーバーブックによるホテルの変更なら変更補償金がもらえるはず」と言うので旅行会社に聞いてみた。ところが旅行会社は、「ホテルをグレードアップしたのですから変更補償金は支払いません。」との回答だった。自分でも旅行条件書を見て確認したところ、「(運送機関のオーバーブックによる)運送機関の種類又は会社名の変更」については、「等級がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。」との記載があるが、宿泊機関についてそのような取扱いをする旨の記載は見当たらない。本当に変更補償金は支払われないの

か。

現行標準約款による解決

標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「約款」という。)第29条第1項で企画・実施旅行会社は、いわゆるオーバーブックによる重要な変更(別表第二上欄)が生じた場合には変更補償金を支払うことになっています。また同表下欄注4には、「第四号に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級または設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。」とあります。

しかし、今回の事案は、同表上欄第七号「宿泊機関の名称変更」に該当しますので、1泊につき旅行代金の2%相当額の変更補償金を支払わねばなりません。

旅程保証約款による解決

今回のような場合でも旅程保証約款(通称)の個別認可を受ければ、10月1日以降に旅行契約を締結する企画旅行については、一定の条件の下で変更補償金を支払わなくてもよいことになります。

つまり、募集型および受注型企画旅行で、宿泊機関の名称がいわゆるオーバーブックの原因により変更された場合、変更後の宿泊機関が、契約書面(最終書面)に記載した宿泊機関より高い等級のものであったときには、変更補償金の支払い対象とはしないことができます。

この場合に、宿泊機関の等級は旅行者が定めた基準によりことになりましたので、自社でいわゆる「ホテルリスト」(発効日記載が必要)を定めて、これをあらかじめ取引条件書面および契約書面に記載しておく必要があります。

また旅程保証約款で対象とする「変更」は、グレードアップされた宿泊機関の「名称変更」のみです。グレード

アップされたホテルへの名称変更により、同時に客室の種類、設備、景観その他の客室条件の変更が生じた場合には、この部分については、変更補償金の支払い対象となることには変わりありませんので、ご注意ください。

なお、個別認可約款申請の詳細は、当協会ホームページの法務コンプライアンス室会員専用サイトに掲載していますので、ご参照ください。

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。**

10部以上ご購入の方には、本誌内容を網羅したPOWER POINTデータをサービスいたします。社内研修・説明会等に是非ご利用ください。

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,029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35回 障害者差別

解消法とは？(その2)

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

前回(第34回)で障害者差別解消法の概要をお伝えしましたが、今回はその続きです。

旅行業は判りづらい

この法律への対応にあたり、先ず「旅行業とは何か？」を考える必要があります。「いきなり何なの？」と突っ込まれそうですが、例えば募集型企画旅行では「〇〇ツアー」とネーミングをして旅行代金もワンプライスの包括料金でお客様から收受しています。いきおい、お客様からは、旅行業者が旅行サービスの提供を請負っているのだから、旅行中の問題は旅行業者が解決すべきである。として、障害者のバスの乗降、ホテルやレストランでの介助等も添乗員が行うのはごく当然であるかのように世間では受け止められがちです。

しかしながら、私たち旅行業者は旅行サービスの提供自体を請け負っているものではなく、添乗員も旅程管理を行うことが本来の業務であつて介助等はそれに付随するものでもありません。

運送機関、宿泊施設や飲食施設などサービス提供機関とサービス提供機関を手配したり、そのサービスを受けられるように旅程を管理する旅行業者が、それぞれ主体となつて対応すべき事柄は自ずと異なります。サー

ビス提供機関と旅行業者の役割をきちんと区別して考える必要があります。

基本方針は基本書

さて、法第6条では政府が「基本方針」を定めること、その内容は、障害を理由とした差別を解消するための基本的な方向性、行政機関等や事業者が講ずべき基本的な事項、内閣総理大臣は閣議決定をして公表すること等が規定され、本年2月24日に公表されました(内閣府のウェブページで確認できます)。

「事業者が何をなすべきか」を考えるには、先ずこの「基本方針」を、基本書(入門書)として読む必要があります。

考え方は基本書に

という訳で、「基本方針」には、①方向性、②行政機関等と事業者が共通して講ずべき措置、③行政機関等と事業者がそれぞれ講ずべき措置、④その他の重要事項、について法律の規定と考え方が記述されています。

①では、障害者に対する「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」を差別と規定し、行政機関等や事業者に対して、障害を理由とした差別的解消に向けた具体的な取り組みを求め、障害者も含めた国民一人ひとりの自発的な取り組みを促しています。なお、障害者とは「障害がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」、事業者とは、「商業その他の事業を行う者」をいいます。

②では、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」の記述です。不当な差別的取扱いとは、「正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うこと」、合理的配慮とは、「障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないもの」とし、その考え方を詳述しています。

③では、不当な差別的取扱いは行政機関等と事業者とも一律に禁止されること、合理的な配慮を提供することは、行政機関等には法的義務がある一方で、障害者との関係が多様多様である事業者には努力義務とされます。また、行政機関等の長は職員の服務規律の二環として「対応要領」を定めますが、国には定める義務がある一方で、地方公共団体等には地方分権の観点から努力義務とされます。

事業者との関係では、主務大臣は事業者が講ずべき「対応指針」を定めますが、こちらは次に読むべき、専門書となります(これを書いている時点では公表されていません)。

④では、環境の整備や啓発活動として、相談窓口の設置や研修、障害者差別解消支援地域協議会を組織すること等が書かれています。

主旨の理解を

「では、具体的な対応は？」と先を急ぎたくなります。しかしながら、障害を理由とした差別的解消は国民一人ひとりの自発的な取組です。急がば回れの例えどおり、「基本方針」の主旨を理解することが具体的な対応の出発点となるのです。(堀江)

要人往来

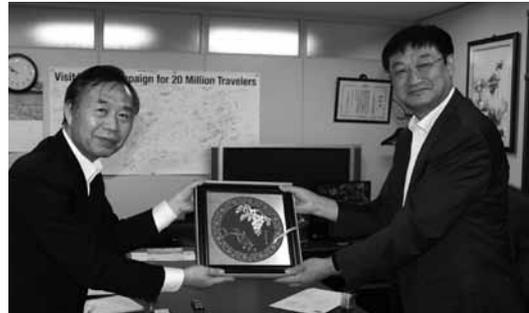
「ツーリズムEXPOジャパン2015」が目前に迫り、JATA本部を訪れる要人の方々も、改めて、旅行業界を通じて日本の海外旅行市場にアプローチする重要性への認識を深めながら、自国への旅行者誘致に向けて様々な努力を重ねています。



ニッター・ウフムピッター タイ国政府観光庁(TAT)東京事務所長(中央右)と後任のパツアラノン・ナチェンマイ氏(中央左)



フレデリック・マゼンク フランス観光開発機構在日代表/アジア・太平洋・中東地区統括責任者(中央右)、右は中村理事長



中村理事長に記念品を贈呈する李景平 大連市旅遊局長

MERS終息で日本からモニターツアー実施 韓国 7月22日(水)

チョ・ギョヨン アシアナ航空副社長・旅客本部長

JATA本部を表敬訪問し、「MERSが終息に向かっていることをアピールするため、日本の旅行業界・自治体の関係者やメディアを対象にモニターツアーを実施する」と説明。「早急に両国の観光交流が平常に戻るよう、JATAの力を借りながら努力していきたい」と協力を要請。中村理事長らは、「モニターツアーに加えて、マスコミなどを絡めたキャンペーンを展開すれば、効果が期待できる」と指摘し、「MERSの終息に伴って、旅行業界の関係者や一般紙などに積極的にアピールしてください」と応じました。

観光分野への投資を拡大

タンザニア 7月30日(木)

バチルダS.ブリアン 駐日大使

新任挨拶で中村理事長を表敬訪問し、「世界遺産をはじめ観光資源が多彩で、フォトサファリツアーやキリマンジャロ山ツアー、カルチャーツアーなど様々な商品が提供できる」と語って、「今後、観光分野への投資も拡大していくので、JATAにも協力していただきたい」と要請。中村理事長らは、「タンザニアはポテンシャルの大きい観光地であり、安心安全の面でも問題が少ないので、まず、需要開発を行うことが重要です。JATAとしても、協力します」と応えました。

JATAとの協力でさらなる二国間交流を タイ 8月4日(火)

ニッター・ウフムピッター タイ国政府観光庁(TAT)東京事務所長

退任の挨拶と後任のパツアラノン・ナチェンマイ氏を紹介するため、中村理事長を訪問。「JATAとTATの協力で進んだ二国間交流をさらに拡大するため、新たなプロジェクトも実施する予定で、引き続き、協力をお願いしたい」と要請。中村理事長は、「双方向交流の拡大はニッター所長の努力の成果であり、今後もJATAとTATの協力関係を継続していきたい」と応えました。



チョ・ギョヨン アシアナ航空副社長・旅客本部長(左) バチルダS.ブリアン 駐日大使

新しい形での大規模キャンペーンを検討

フランス 7月31日(金)

フレデリック・マゼンク フランス観光開発機構在日代表
/アジア・太平洋・中東地区統括責任者

JATA本部を訪ねて、「フランス観光開発機構は毎年、日本の旅行業者とのワークショップも含めたB2Bの販売促進活動を行っている」と説明し、「今後、新しい形での大規模なキャンペーンを検討しており、JATAのアイデアや協力をいただきたい」と共同展開の可能性を打診。中村理事長らは、「欧州の中でも最も人気のあるデスティネーションだが、一般旅行者への継続的なアピールが必要」と指摘し、新たな形でのツーリズムEXPOジャパンへの参加も検討するよう要請しました。

日本からのクルーズ観光も視野に

中国 8月4日(火)

李景平 大連市旅遊局長

JATA本部を訪れ、「中国国内から旅行者が増えており、日本からの旅行者をもっと誘致したい。クルーズで日本を訪れる中国人旅行者も増えているので、クルーズ観光の可能性なども含め、日本から自治体や旅行会社を招いて観光フォーラムなどを開催したい」と説明。中村理事長は、「日本では大型クルーズ船に対応できる港が限定されており、政府や自治体との協力関係の維持が必要」と語り、「ツーリズムEXPOジャパンで一般旅行者や旅行業界関係者にアピールしてください」と応じました。

Paving the Road to “Global Standard Tourism”

Travel Contract with Terms and Conditions Have Been Relaxed

Japanese travel agents operate on the basis of the “General terms and conditions of travel contracts.” The Travel Agency Law postulates that to conduct travel business travel agencies have to prepare and submit for the approval of the Commissioner of the Japan Tourism Agency a travel contract with terms and conditions which ensure strict consumer protection. However, the general terms and conditions of travel contracts have also been criticized for preventing travel agents from responding to and acting in accordance with international business practices.

While engaging in consumer protection activities JATA holds a firm belief that aligning with global business practices will improve the overseas travel market in Japan and thus has stood for the relaxation of the requirements imposed on travel agencies applying for approval of their travel contracts.

The conditions described below have been relaxed as a result.

1. Order-made package tours for groups and individual travelers: revision of the guarantee of tour itinerary

When the “Hotel List” (a list of overseas hotels compiled by the travel agency) is published in the tour pamphlet and the travel agency upgrades the initially booked hotel, the agency will not have to pay compensation to the customer for the change. (This, however, will be the case only when both hotels are included in the “Hotel List.”) This change rescinds the “compensation payment for the change of hotel” and as a result improves hotel booking conditions.

2. Group package tours: revision of the terms and conditions regarding cancellation charges

Under the new terms and conditions it will be possible to charge customers with the airfare for tours starting from and ending in Japan (limited to APEX, PEX, and LCC fares) as cancellation fee for tour cancellations made by them. This revision will avert “multiple simultaneous reservations” and reservations made “just in case.” In addition to the change described in (1) above, the revision of the terms and conditions of cancellation charge is expected to result in making feasible hotel and air seat reservations only.

3. The above changes will be included in the general terms and conditions of travel contracts. Travel agents, however, have to obtain a supplementary approval from the Commissioner of the Japan Tourism Agency to become eligible to implement them.

- Applications will be accepted by local authorities in charge of travel business authorization (district transport bureaus) from August 1st, 2015.

- Travel agents that have obtained a supplementary approval can implement the relaxed terms and conditions from October 1st, 2015 onward.

Japanese Overseas Travelers Decrease 6.7% in July

Foreign Visitors Set a New Record of 51.0% increase

According to data released by the Japan National Tourism Agency (JNTO) on August 19th, the number of Japanese who traveled abroad in July was 1.32 million, a 6.7% drop

compared to the same month last year. From January to July this year, the number of overseas travelers decreased by 5.1%, falling to 8,944,500. The downward trend which set in in June last year, has continued for 14 months. Notwithstanding, the range of negative growth year-on-year from May (-1.5%) to June (-7.6%) shrank to -6.7% in July.

The foreign arrivals in Japan grew by 51.0% to 1.918 million in July and exceeded the year-on-year record of 1.27 million arrivals in June 2014. The number also outstripped the all-time high record of 1.765 million visitors in April this year, becoming the new highest monthly score on year-on-year basis. The number of foreign visitors from January to July this year has already exceeded the 10-million point as 11,058,300 foreigners visited Japan, a 46.9% increase from the same period of last year.

According to JNTO’s analysis, promotion of travel to Japan in the period up to the summer holiday season, expansion of flight networks, increase of cruise tours, the 23rd World Scout Jamboree in Kirara-hama, Yamaguchi, visa waivers and deregulations in recent years, a boost of shopping tour demand after the introduction of the tax exemption system in October last year, are seen as the main contributors to the growth.

In terms of source markets, China grew by 105.1% up to 577,000 compared to the same month last year. All source markets consolidated the upward trend, with Taiwan, Hong Kong, and Indonesia building up to the highest ever monthly numbers.

The other 15 markets – Korea, Thailand, Singapore, Malaysia, the Philippines, Vietnam, India, Australia, the USA, Canada, Britain, France, Germany, Italy and Spain – showed double digit increase scoring the best ever monthly records in July.

2015 Visitor Arrivals & Japanese Overseas Travelers (Unit: Persons)

Month	Visitor Arrivals			Japanese Overseas Travelers		
	2014	2015	Change %	2014	2015	Change %
1 Jan.	944,009 (730,519)	1,218,393	29.1 (33.9)	1,253,404	1,235,612	-1.4
2 Feb.	880,020 (688,902)	1,386,982	57.6 (75.2)	1,404,873	1,257,154	-10.5
3 Mar.	1,050,559 (802,434)	1,525,879	45.2 (54.1)	1,596,751	1,534,026	-3.9
4 Apr.	1,231,471 (1,020,474)	1,764,691	43.3	1,189,132	1,144,833	-3.7
5 May	1,097,211 (892,577)	1,641,734	*49.6	1,280,765	1,262,103	*-1.5
6 Jun.	1,055,273 (866,883)	*1,602,200	*51.8	1,289,029	1,190,805	*-7.6
7 Jul.	1,270,048 (1,080,552)	*1,918,400	*51.0	1,414,912	*1,320,000	*-6.7
8 Aug.	1,109,569 (903,919)			1,783,127		
9 Sep.	1,099,102 (846,241)			1,520,863		
10 Oct.	1,271,705 (1,029,922)			1,417,766		
11 Nov.	1,168,427 (943,831)			1,355,246		
12 Dec.	1,236,073 (1,074,350)			1,397,520		
1~7 Jan.-Jul.	7,528,591 (5,001,789)	*11,058,300	*46.9	9,428,866	*8,944,500	*-5.1
1~12 Jan.-Dec.	13,413,467 (10,880,604)			16,903,388		

◆Note 1. The figures for Jan.-Nov.2014 are provisional, while * stands for the preliminary figures estimated by JNTO.
 ◆Note 2. Provisional and definitive figures for Visitor Arrivals are compiled by JNTO (source: Ministry of Justice), and provisional and definitive figures for Japanese Overseas Travelers are provided by the Ministry of Justice.
 ◆Note 3. The figures in () represent the number of tourists among the total.

JATA Tourism Expo Japan

the theme of food, there are plans to hold a gourmet event that will feature various kinds of local donburi (bowls of rice with different toppings) from around Japan.

Atsushi Takahashi, general manager for the Marketing Department of the East Japan Railway Company and chairperson of the Operations and Exhibits Subcommittee of JATA Tourism Expo Japan, said, “We are working to move beyond last year’s expo, the first expo that merged the Japan Travel and Tourism Association’s Tabi Fair and JATA Tabihaku. At that first expo, local Japanese governments and groups who took a wait-and-see attitude and employed more subdued activities such as pamphlet distribution witnessed the active booth deployment of suppliers from overseas who employed generous amounts of space for their exhibits and methods for vertical usage of space.” He said that he has expectations for this year’s expo, where the “effect of integration” will become clearly apparent.

Among domestic exhibitors, many prefectures are increasing the number of their booths, including the expansion of Okinawa Prefecture’s exhibit from 50 booths, which was the largest domestic exhibit last year, to 60 booths, Toyama Prefecture from 2 booths to 10 booths, Nara Prefecture from 1 booth to 10 booths, and Tochigi Prefecture from 1 booth to 9 booths. In addition, first-time exhibitors Gifu Prefecture and Aichi Prefecture will have 10 booths and 6 booths, respectively. Moreover, the Seibu Group is expanding from 4 booths to 8 booths in collaboration with Prince Hotels Group, and the Japan Shopping Tourism Organization which will be staging a theme exhibit will grow from 1 booth to 30 booths. Thus, there is a noticeable trend toward boosting the number of booths compared to last year.

To Be The “World’s Largest” Event in 2016

At JATA Tourism Expo Japan 2015, the Japan Tourism Awards, a tourism industry award project, will be established as key respected awards in Japan in the tourism field and will cover the domains of domestic, outbound, and inbound travel.

In this award project, in addition to the domestic and inbound domains and outbound domain, United Nations World Tourism Organization (UNWTO) awards will also be bestowed. While boosting JATA Tourism Expo Japan’s brand value domestically and overseas with global development of the awards through strengthened collaboration with international bodies, we will aim to boost the position and value of the tourism industry through the award project overall.

In addition, as a new regional cooperation program by JATA Tourism Expo Japan starting this year, we have set up a new sponsorship category called Premium Destination Partners. Because this program aims at cultivating partnerships with the JATA Tourism Expo Japan operations in conjunction with promotional measures for overseas and domestic regions, we aim to maximize the promotional effects for partner countries and regions and their initiatives through utilizing the power of the event to attract attendees. A support program that enables private groups to be “Supporters” was also augmented and developed with a plan for integrated public-private support. We are planning a menu for sponsorship featuring cooperation in projects implemented by the organizers and in the public relations of JATA Tourism Expo Japan overall, centered around Japan Night.

This year for the first time, it was decided that Aomori Prefecture would be a Premium Destination Partner. The JR Group and the local area in Aomori Prefecture will hold a

destination campaign next summer ahead of the opening of the Hokkaido Shinkansen the following spring.

JATA Chairman Hiromi Tagawa, who is serving as chairman of JATA Tourism Expo Japan Executive Committee, emphasized, “One month after Tokyo is announced as the next Olympics site at the closing ceremony of the Rio de Janeiro Olympics, JATA Tourism Expo Japan 2016 will be held, and so we anticipate that the expo will attract attention from around the world. If the first expo last year was a hop forward, then we must make this year a step forward in preparation for a jump in 2016.” He displayed his ambition for the expo, saying, “JATA Tourism Expo Japan has been described as ‘one of the world’s largest,’ and this year I would like for us to actively attempt to remove the ‘one of’ to be ‘the world’s largest’ in 2016.”



Aomori Nebuta matsuri

Japan Night to be Held in Marunouchi Area

In anticipation of the 2020 Tokyo Olympics and Paralympics, this year’s Japan Night will embody an urban-style MICE (meetings, incentives, conferences/conventions, exhibitions) event and utilize the urban space of Chiyoda Ward, which is also a national strategic special zone. Using the international city of Tokyo as a stage, the event will broadcast enticing local content about Japan.

Specifically, Japan Night will be held in “the public urban space of Gyoko-dori and Marunouchi Naka-dori Street,” “JP Tower,” Gyoko-dori is a plaza where participants will be welcomed to Japan. Marunouchi Naka-dori Street is situated as an experience avenue where visitors can have elaborate interactive experiences. These spaces will be prepared so that visitors can experience the power of Japan’s culture, including traditional festivals and “cool Japan,” etc. Utilizing a national strategic special zone which is selected from the viewpoint of strengthening the international competitiveness of industry and forming international activities bases, we aim to create an event that will appeal to the five senses through “unique experiences” at a gathering in a unique venue similar to the previously used venues of Zojoji Temple and the National Museum.

Appealing the Important Role of the Tourism Industry JATA Tourism Expo Japan Moves Forward in “Step Year”



The panoramic view of "JATA Tourism EXPO Japan 2014"

The Japan Travel and Tourism Association and the Japan Association of Travel Agents (JATA) will hold JATA Tourism Expo Japan, one of the world's largest travel events, at Tokyo Big Sight in Ariake, Tokyo, for the second year in a row. The event will last four days from September 24 through 27. Whereas last year's expo represented a small hop for the industry under the theme of "A New Journey Begins," this year the expo will take a larger step, aiming to leap forward as a venue for communicating the important role of the tourism industry domestically and overseas as 2020 approaches. The theme will be "Move. See. Feel."



The Registan, a famous example of Islamic architecture, in Samarkand

Special Exhibit of Booths from 5 Central Asian Countries

In an exhibition that will gather tourism information from across Japan and from countries and regions around the world, one-of-a-kind displays of information and performances will be unfolded by over 1,100 exhibitors including local governments in Japan and tourism-related organizations and businesses as well as foreign tourism bureaus and suppliers such as airlines and hotels at about 1,500 booths with an elaborate variety of designs.

Among the outbound travel exhibits, there will be a special exhibit of booths from the five central Asian countries of Kazakhstan, Kyrgyzstan, Uzbekistan, Turkmenistan, and Tajikistan. At these booths, the information necessary for creating travel products will be available, and it will be possible to network with representatives from each country.

From Kazakhstan, the Ministry of Investments and Development, which is responsible for that country's industrial development and innovation, will participate, and a representative from that ministry's tourism department is scheduled to give a detailed presentation on local tourism conditions. From Uzbekistan, Uzbek Tourism, a state-owned enterprise established in 1992, will participate and will introduce initiatives to attract travelers from Japan through its tourism development plan.

In April this year, the Japan-China-South Korea Ministerial Conference on Tourism was held in Tokyo and promoted initiatives for the expansion of private bilateral exchanges. Thus, China and South Korea, which are newly appreciated as important destinations, have increased the floor space of their exhibits with 20 booths and 50 booths, respectively.

This year's new exhibitor countries and regions include the Regional Tourism Organization of Southern Africa (RETOSA) (8 booths), Kazakhstan (5 booths), Azerbaijan (5 booths), Moldova (1 booth), Luxembourg (1 booth), and Tahiti (1 booth). In addition, Brand USA will be the largest exhibitor from overseas with 60 booths, and so will be strongly selling the US as a destination.

JATA's Team Europe Tourism Promotion Council which announced 30 Beautiful Villages in Europe in June this year will stage a photo exhibit of the 30 Beautiful Villages in an area at the venue called Europe booth, and at the same time, a seminar is planned for both persons in the industry and consumers with the aim of boosting name recognition and promoting PR among industry-related persons and ordinary consumers concerning travel materials and infrastructure, particularly regarding the 30 Beautiful Villages.

Aggressive Expansion of Domestic Exhibits Is Attracting Attention

Among the exhibits on domestic and inbound travel, all 47 prefectures from Hokkaido to Okinawa will participate individually and/or in regional promotions. Initiatives that are attracting attention include an exhibit by the Association for the Promotion of Traditional Craft Industries which aims at regional stimulation in combination with tourism by featuring demonstrations and introductions to crafts nurtured in the cultural climates of various regions of Japan, and it includes promotion related to the opening of the Hokkaido Shinkansen. Another initiative attracting attention is an exhibit with an inbound theme organized by the Japan Shopping Tourism Organization that will inform people about shopping tourism to stimulate inbound tourism. On

事務局 便り

「ツーリズムEXPOジャパン2015」が今月24日、いよいよ開幕します。海外旅行・訪日旅行と国内旅行を振興するため、観光産業のみならず全産業や地域の力を結集して開催される世界最大級の旅のイベントとして2回目を迎える今年は、「新しい旅が始まる。」を掲げた2014年の“ホップ”から“ステップイヤー”として位置づけ、2020年へ向けて観光産業の果たす大きな役割を国内外に発信する場として、さらなる飛躍を目指します。都市型MICEイベントとして国家戦略特区を

活用し丸の内エリアで開催される“JAPAN NIGHT 2015”、ASEAN地域にフォーカスして初めて実施される「インターナショナル・ツーリズム・リーダーズ・ミーティング」、日本各地と世界各国・地域の観光情報が集結する展示会、“Tourism and Culture 旅と文化”をテーマにグローバルツーリズムにおける日本の役割を議論する国際観光フォーラムなど、その内容も極めて盛り沢山です。会員各社の皆様のご来場を心からお待ちしております。

●JATA業務予定表 9月10日(木)～10月30日(土)

※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	国内旅行推進委員会/本部
9月11日	総務委員会/関東支部
9月15日	広報委員会/本部
9月17日	消費者相談委員会/関西支部
9月17日	教育旅行委員会/沖縄支部
9月18日	幹事会/沖縄支部
9月24日	幹事会/中四国支部
9月25日	幹事会/関東支部
9月25日	インバウンドツーリズム委員会・海外旅行委員会・国内旅行委員会合同委員会/関西支部
9月30日	LADY JATA委員会/関東支部
10月1日	インバウンド委員会/関東支部
10月15日	幹事会/東北支部
10月15日	幹事会/中部支部
10月19日～20日	国内旅行委員会(九州)/関東支部
10月21日	総務・消費者相談委員会/中部支部
10月23日	空港委員会/中部支部
10月23日	消費者相談委員会/関西支部
10月24日～26日	海外旅行委員会(マカオ)/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。

9月10日	中村ゼミクレーム対応講座(大阪)/業務改善委員会
9月11日	マケドニアセミナー/海外旅行推進委員会
9月15日～18日	旅程管理研修/研修・試験委員会
9月17日	ニュージーランドセミナー/海外旅行推進委員会
9月24日～27日	ツーリズムEXPOジャパン2015
10月3日	寺子屋JATA/九州支部
10月10日	JATA九州支部主催・海外旅行委員会主幹「第2回若者よ、もっと!海外へ」海外旅行企画コンテスト最終審査会開催
10月11日	総合旅行業務取扱管理者試験
10月17日	平成27年度クルーズセミナー(CCコース)/九州支部
10月21日	苦情対応セミナー(福岡)/業務改善委員会
10月22日	三浦ゼミクレーム対応講座/中部支部
10月22日	苦情対応セミナー(宮崎)/業務改善委員会
10月23日～24日	第2回JATAの道(福島県相馬市・新地コース)/社会貢献委員会
10月24日	自然環境保全活動「藤前干潟クリーン大作戦」/中部支部
10月29日	苦情対応セミナー(札幌)/業務改善委員会
10月30日	津木弁護士による初心者向け苦情セミナー/業務改善委員会

福島県旅行エージェンツ招聘事業

来で!見て!体験! **ぐるっと福島1泊2日** 現地視察 ツアー

拝啓 初秋の候、ますますご隆盛のこととお慶び申し上げます。平素はご協力を賜り厚く御礼申し上げます。さて、福島県では「旅行エージェンツ招聘事業」として、下記2本の福島県内現地視察ツアーを実施いたします。つきましてはこの機会に是非沢山の旅行会社の皆様方に「福島県」の魅力あふれる観光素材を御覧いただけますようご案内申し上げます。 敬具
福島県内の観光素材を実際に現地視察いただくことで次年度上半期へ向けて「福島県」の旅行商品造成をお願いしたいと考えております。 ※各コース定員30名・最少催行人員20名

Aコース | 1泊2日 新観光素材のご提案! 白河ぶらり歴史探訪と 出発日 10/14(水) 仏都が津を感じる 県南・会津路物語!

1日目 新白河駅(9:30) - 白河市(南湖公園 - 小峰城・集古苑...白河そばの昼食) - 西郷村(雪割橋) - 甲子峠 - 下郷町(まさいさんのバター作り体験) - 会津美里町(本郷焼体験) - 東山温泉(17:00) [泊] (観光商談会・意見交換会)

2日目 東山(8:30) - 会津若松市(七日町散策・阿弥陀寺) - 喜多方市(新宮熊野神社・長床・三ノ倉高原・ラーメンの昼食・大和川酒蔵・北方風土館・三十八間蔵・染織工房) - 猪苗代町(野口英世記念館) - 猪苗代IC - (高湯) - 郡山IC - 郡山駅(17:00)

【宿泊地】会津東山温泉 原瀬(和室) ※男女別での相部屋基本 ※ガイド無し・添乗員同行
バス車内及び現地視察地では、自治体職員等からの説明がございます。

Bコース | 1泊2日 福島の花と伝統歴史めぐりと 出発日 10/20(火) いわき・相双の復興魂を体感!

1日目 郡山駅(9:40) - 郡山市(笹の川酒造) - 田村市(あぶくま洞・DC特別メニューの昼食) - 郡山市(高柴デコ屋敷) - 二本松市(霞ヶ城公園・菊人形開催) - 郡山市・本宮市(四季の里緑水苑) - 母畑温泉(17:15) [泊] (観光商談会・意見交換会)

2日目 母畑(8:00) - 御所街道 - いわき市(金澤翔子美術館 - アクアマリンふくしま - ともランドいわき) - 広野町(アルバイロード・昼食...ニッソ総合公園) - 楳葉町(ヴィレッジ) - 広野IC - (高湯) - 相馬馬鹿島SA「セツテかしま」 - 相馬IC - 福島駅(17:40)

【宿泊地】母畑温泉 八幡屋(和室) ※男女別での相部屋基本 ※ガイド無し・添乗員同行
バス車内及び現地視察地では、自治体職員等からの説明がございます。

参加費
参加費用は全額福島県が負担いたします。
※さらに集合場所までの交通費補助として東京駅(上限)を基準とした新幹線(往復)運賃を補助致します。
※補助基準運賃以内の場合は実費運賃補助となります。

参加資格
アンケートへ協力を頂ける下記の①又は②の条件に該当する方
①平成28年度上半期に福島県への旅行商品造成又は団体送客等を検討されている旅行会社の方
②旅行雑誌社及び観光関係新聞社等で視察内容を御掲載いただける方
※参加申込みが定員を超えた場合、抽選にて参加者を決定いたします。



道端にうすくまってコケを観察する「コケガール」



地域のネイチャーガイドを対象に研修も実施



十和田湖ではカヌーなどのアクティビティも



人気を集める「コケを愛でるツアー」



2014年8月には日本蘚苔類学会の第43回大会も開催

「日本の貴重なコケの森」に認定された奥入瀬渓流

奥入瀬渓流の魅力と価値を体感して学ぶ 地元のNPO法人が「コケを愛でるツアー」実施

渓流沿いに歩きながら流れや滝を眺めて涼をとったり、色鮮やかな紅葉を愛でたりという「奥入瀬渓流」の楽しみ方に、今、新しいモデルが登場し注目を集めています。物見遊山的に奥入瀬を楽しむだけでなく、その魅力と価値を体感して学ぶ観光モデルは、文字通り、地域固有の資源を足元から見つめ直すことが発想の原点となりました。

天然の苔庭が連続して続く奥入瀬渓流

NPO法人奥入瀬自然観光資源研究会では、約300種類以上のコケが生息していることが明らかになった奥入瀬渓流で、「コケさんぽデビュー」じつくり楽しむコケの森、「コケさんぽライト」コケガールと行く！気軽に愉しむコケの森」などコケを愛でるツアーを実施しています。

奥入瀬渓流は、天然の苔庭のように大きな群落を連続してみることが出来る優れた景観が、最大の特徴であると同時に見どころです。

同研究会の川村祐二事務局長は、「明治の文人・大町桂月が十和田湖や奥入瀬渓流を世に広め、地域に人が来るようになったが、どう受け入れたら良いかが分からず、料理や酒を用意したもの、その後も旧態依然とした物見遊山の観光スタイルから抜

け出せずにいた」と奥入瀬観光の歴史を反省し、「地域が持つ自然や歴史、民俗、文化など固有の『資源』を活用し、地域環境の保全を前提とした持続的な観光振興を目指す必要がある」と強調しています。

自然本来の豊かさを楽しむ旅行への転換

同研究会の設立にいたる経緯のきっかけとなったのは、2012年に実施された「モスプロジェクト」でした。この事業は、奥入瀬渓流エコツアーリズムプロジェクト実行委員会(会長 十和田市観光協会会長)が青森県から受託し、企画立案と実施は、その後、任意団体として発足する奥入瀬自然観光資源研究会のメンバーが担当。景観美を楽しむ観光から自然本来の豊かさを楽しむ旅行へと転換する契機として、奥入瀬エリアを特徴付けるコケに着目したのでした。

2014年2月に同研究会がNPO法人化され、同年8月には日本蘚苔類学会が星野リゾート奥入瀬渓流ホテルで第43回大会を開催。奥入瀬渓流を「日本の貴重なコケの森」と認定し、十和田市長に認定証も授与されました。

現在、奥入瀬渓流を迂回するバイパス整備も進められており、同研究会が目指す奥入瀬・十和田湖エリア全体を有機的な野外博物館と見立てる「奥入瀬ワールドミュージアム構想」は、バイパス完成後の観光基盤として期待されています。

中国シルクロード 第1回

素材研究
(特別編)

嘉峪関



2015年観光年を迎えた「中国シルクロード」 それは西域との交易拠点、古都・西安から始まる

国連教育科学文化機関（ユネスコ）世界遺産委員会は昨年6月、中国がカザフスタン、キルギスと共同申請していたシルクロードの世界文化遺産登録を決定しました。中国国家観光局は、このシルクロードの世界遺産登録を受けて、美しい中国（新シルクロード・新体験・新感覚）というテーマを掲げ、「2015中国シルクロード観光年」として、日本市場で改めてシルクロードをアピールしていきます。

「シルクロード経済圏」の追い風に

シルクロードは、言うまでも

連載スタート

今号より「素材研究・特別編」として中国の魅力を紹介するシリーズをスタートします。悠久の歴史や豊かな文化、広い国土や雄大な自然など、DESTINATIONとしての奥深い魅力を「シルクロード」「大運河」「世界遺産」といったテーマに沿って掘り下げていきます。ご期待ください。

なく、中国と中央アジアを横断する歴史的な交易路であり、紀元前2世紀ごろから形成されたことは周知の通りです。世界文化遺産の登録を決めた世界遺産委員会は、その意義を「東西間の融合と交流、対話の道であり、人類の共同繁栄に重要な貢献をした」と評価しました。世界文化遺産に登録されたのは、中国と欧州を結んだシルクロードのうち、長安（現在の西安）や洛陽から敦煌を経て中央アジアに至る「天山回廊の道路網」で、全長は約8700キロ



「20世紀最大の発見」と言われた西安郊外の兵馬俑

にも及びます。3カ国での構成資産は33カ所を数え、中国国内では、唐の玄奘三蔵が持ち帰った経典などを保存するため建立された西安の大雁塔をはじめ、交易による繁栄を背景につくられた都市や宮殿、仏教寺院など22カ所に達しています。

また、中国の習近平国家主席は、中国を起点に中央アジアから欧州に至る「シルクロード経済圏」と、中国沿岸部からアラビア半島までを結ぶ海上交通路「21世紀の海のシルクロード」を提唱し、両者をまとめた「二帯一路」構想を通じて、圏域における経済交流の拡大などを目指しており、シルクロードの世界文化遺産登録とそれに続く「2015中国シルクロード観光年」の展開は、同構想を後押しする強力な追い風と言えるものです。

世界へ文明国家として存在 アピール

西安に都が置かれたのは、周の武帝が殷を滅ぼした紀元前11世紀のことで、紀元前350年には中国の統一を果たした秦



唐の玄宗皇帝が楊貴妃とともに過ごした華清池

が西安近郊の咸陽に都を開き、それ以降、漢、隋、唐など13の王朝の都として栄えました。現在の位置に都が築かれたのは、紀元前202年に成立した漢の時代からで、前漢時代に拡大された長安城が、西域との交易路であるシルクロードの起点となりました。

唐代に栄華を極めた長安には、仏教などの文化をはじめ、絹や香辛料などの産物も行き交って、コスモポリタンシティとして世界中から多くの人々も集まり、国際社会に文明国家としての中国の存在を知らしめることになりました。

現在も残されている城壁は西安古城壁として、近年になってから修復・整備されたもので、東西南北に城門を構える城壁の上からは旧城の内外を見渡すことができます。

2014年に世界文化遺産に登録されたシルクロードの構成資産のうち、西安にあるのは、大雁塔、小雁塔、唐長安城大明宮遺跡、漢長安城未央宮遺跡、興教寺の5カ所です。

玄奘三蔵がインドから持ち帰った經典の翻訳と保存のために7世紀半ばに創建された大雁塔は、大慈恩寺の境内にあり、門前には玄奘三蔵の像が立っています。大薦福寺の境内に建てられた小雁塔は、義浄がインドから持ち帰った經典の翻訳が行われた場所で、9世紀半ばには日本から訪れた慈覚大師が逗留したこともありま

す。2010年から公開されている大明宮遺跡は、唐の長安城の三大宮殿の一つで、7世紀前半に造営されました。漢の長安城の史跡である未央宮は、漢の高



新疆ウイグル自治区にあるスバシム寺遺跡

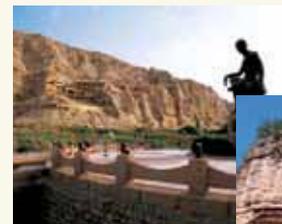
祖・劉邦が造営した皇宮です。漢の長安城は武帝の時代に拡張されており、東西の城壁や長樂宮などの遺構も残されています。

興教寺は、西安市の南約20キロに位置しており、玄奘三蔵の遺骨を納めるために7世紀半ばに創建された古刹です。

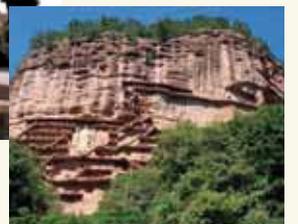
20世紀最大の発見と言われた兵馬俑

西安は、また、多くの博物館があることでも知られています。碑林博物館は、漢代から清代に至るまで3000を超えている石碑が保存されており、公用文や經典、書、墓標など様々な文書を掘った石碑は、まさに、歴史の生き証人と言えます。また、1991年に開設された陝西歴史博物館は、大雁塔の近くに位置し、陝西各地から出土した物などが年代別に展示されており、地下にある20カ所の唐墓から出土した壁画は圧巻です。

遣唐使として唐に渡った弘法大師・空海が中国密教界の第一人者である恵果阿砂利の教えを受けた青龍寺や唐代の繁栄を体感できるテーマパークの大唐芙蓉園なども、西安の歴史を物語る貴重な存在です。



新疆ウイグル自治区にあるキジル石窟



甘粛省にある麦積山石窟

今から約40年前、近郊の農民が井戸を掘っている時に陶片を見つけ、その存在が明らかになった兵馬俑は、西安市の東約30キロにあります。20世紀最大の発見と言われた兵馬俑は、13号坑の発掘が終わって車兵俑と歩兵俑、騎兵俑などが軍陣をとり、2000年余の時を超えて整然と並んでいます。秦始皇陵と兵馬俑館は1987年、秦陵博物院として世界遺産に登録されました。

その始皇帝も利用したと伝えられる華清池は、西安の北東約30キロに位置する温泉保養地です。唐の玄宗皇帝が華清宮として宮殿式の湯殿を造営し、楊貴妃とともに過ごしたことで知られています。

無形文化遺産の実演や華やかな民族舞踊も「ツーリズムEXPOジャパン2015」で20ブース

中国国家観光局は9月26日と27日の両日、東京・有明の東京ビックサイトで開催される「ツーリズムEXPOジャパン2015」の展示会で20ブースを出展し、中国からは22の省や市、観光局などから70人



出展エリアでは音楽や民族舞踊のパフォーマンスも

以上の関係者が参加を予定しています。シルクロードや中国各地の様々な観光情報を紹介するほか、昨年の倍以上となった出展エリアでは、中国の無形文化遺産である書道・篆刻の著名な先生による実演や色鮮やかな衣装を着て踊る華やかな民族舞踊も楽しめます。また、業界日の25日には、上海市と貴州省のセミナーを開催。ブースでも懇親交流会を実施し、昨年よりパワーアップしたブースで旅行業界関係者に有意義な現地の最新情報を提供します。

蘭州／ウルムチ間に高速鉄道が開通 沿線を彩る多様なシルクロードの見所

蘭州とウルムチを結ぶ高速鉄道が昨年12月24日に開通し、同区間を最短11時間50分で結んでいます。甘粛・青海・新疆の3省区を貫く全長1776キロに及び路線を時速200～250キロで走る蘭新高速鉄道は、シルクロードを辿る旅行の利便性を大きく高めました。中国で最も海拔の高いエリアを走る高速鉄道として人気を集める沿線には、オアシスや砂漠、仏教芸術、独特な地形の景勝地など、シルクロードならではの



砂漠を行くラクダはシルクロードの原風景

見所が連なっています。北西へ移動するにつれて色濃くなっていくアジア文明と欧州文明が交わる中央アジアの風土や文化を体感することができるのも、蘭新高速鉄道ならではの魅力です。

ご相談ください! 情報システム保守費用削減の新たな切り札

システム費用総合サービス -Spot Assistance-

※Spot Assistanceは、情報システム機器の保守費用を削減するソリューション提供型サービスの名称です。

システム運用の安心はそのまま、 保守費用を大幅に削減!!

- ・ 機器メーカーに支払う標準の保守費用に比較し、最大30%~50%の削減が可能です。
- ・ 削減効果は、企業様の現在のシステム構成や保守契約の内容に応じて異なります。
- ・ 定期点検、消耗品など、一部補償対象外のものもありますので、詳細はご確認ください。

Point 1

お客さまにとっての最も合理的な保守方式をご提案し、利用環境に応じた保守・運用体制によりコスト削減を実現します!

Point 2

システム機器の保守会社を変える必要はありません。スポット保守に変えた後、今まで以上に修理費用がかかった場合には、Spot Assistanceで補償します!

Point 3

システム機器の障害発生履歴や障害原因など、単なる機器保守にとどまらず、今後の情報システム戦略に有効な分析データをご提供します!

従来の保守費用(例)



パソコン・プリンタ・
サーバー等
年間約2,800千円



システム費用総合サービス -Spot Assistance-

スポット保守の対象となるシステム機器を特定し、定額のサービス料のみを支払うことにより、故障発生のない期間の費用を抑えることが可能です。万が一、今まで以上にかかった修理費用は、Spot Assistanceで補償します。

システム費用総合サービス
年間約1,800千円

**Spot Assistance導入効果
約1,000千円削減**

お問合せ・取扱代理店

株式会社ジャタ <http://www.yu-jata.com>

TEL 03-3504-1751 9:30~17:30 (除く土日祝・年末年始) 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。

サービス提供会社：損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社 営業推進部ITコンサルティンググループ
〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル