

JATA

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

じゃたこみ

9

2016年
9月10日発行
vol.115

発行 一般社団法人日本旅行業協会広報室
〒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

開幕直前特集

交流大国とアジアの時代を目指す論戦に期待
業界人必見のステップアップ・セミナーも多彩に

素材研究

(国内) 福岡県・宗像市

(海外) 中国・世界自然遺産と少数民族



「ツリーズムEXPO」ジャパン2016開幕迫る
「旅の力」を結集し、次のステージへ
“We Act for Kumamoto and France”
田川会長にインタビュー
「ツリーズムの意義と役割を内外に示す」



一般社団法人 日本旅行業協会

「旅の力」を結集し、次のステージへ “We Act for Kumamoto and France”



変わることなく日本人旅行者を待つフランスのシンボル「エッフェル塔」

公益社団法人日本観光振興協会（日観振）とJATAは9月22日から25日までの4日間にわたり、今年で3回目となる「ツーリズムEXPOジャパン2016」を東京・有明の東京ビッグサイトで開催します。8月21日のリオデジャネイロ・オリンピック閉会式で東京に五輪旗が引き継がれた直後に、日本で開かれる大型国際イベントとして注目される中、いよいよ「2020年」に向けてスタートを切ることとなります。

官民連携の「中核イベント」に

「旅は変える。人生を。世界を」をテーマに掲げる「ツーリズムEXPOジャパン2016」は、2014年の第1回から数えて3回目を迎え、ジャンプの年として更なる飛躍を目指します。

今年、スポーツ庁と文化庁、観光庁、日本政府観光局（JNTO）、日観振、JATAの官民連携によって、9月21日から1カ月間にわたり「ジャパン・トラベルマンス」が展開されることから、「ツーリズムEXPOジャパン2016」は、そのキック

オフを飾る中核イベントとしての役割も担う形となります。

「旅の力」を結集する「ツーリズムEXPOジャパン」は、ジャンプの年に、改めて、その大きな意義を確認しながら、次のステージへの高みを目指します。

一方、欧州各地で相次いだテロ事件や今年4月に発生した熊本地震など、様々な事件事故や自然災害がツーリズムへの逆風となる事態も生じています。

「ツーリズムEXPOジャパン」では、急激な市場環境の変化による交流の低迷などに対し、大きな注目を集める大型国際観



2019年のラグビーW杯までに元気な姿の復活を目指す熊本城天守閣



日本橋の夜空に浮かび上がることになる秋田の竿燈



ハイヤ踊りが日本橋を練り歩き「熊本の元氣」を発信



勇壮な彫刻で飾られた「鹿沼秋まつり」の屋台

光イベントとして、旅行需要の回復や旅行市場の活性化に資することを目指し、「私たちは観光イベントを通して、国・地域をサポート」したい。We Act for Kumamoto and France」をテーマに、セプトも打ち出しました。

フランスからは、フランス観光開発機構が2011年の「JATA旅博」以来6年ぶりの出展を実現し、日本人旅行者の需要回復を図ります。ブース内に40席程度のスペースを用意して一般向けと業界向けに終日セミナーを実施するほか、ブースの仕切り壁や周辺の柱面などを活用して写真展を開催するなど、具体的な情報やビジュアルを提示することで、改めて、フランスの魅力をアピールする予定です。同機構の金田レイフ・プロモーションマネージャーは、「ポイントで質の高い情報を積極的に提供し、目的の明確な旅行需要へ着実にアプローチしたい」と語り、意識の高い来場者への訴求に意欲を示しています。

また、「ツーリズムEXPOジャパン2016」の会場では、来場者による寄付参加の形でロゴブロックを使って熊本城を制作するプログラムも実施され、完成した熊本城は支援金とともに現地へ寄贈される予定です。熊本県観光連盟の会員として「ツーリズムEXPOジャパン2016」に出展する熊本市経済観光局観光交流部観光政策課の古川嘉朗課長補佐は、「全国の皆さんから寄せられている熊本への温かいエールが地元を勇気づけてくれており、レゴ

ツーリズムEXPOジャパン2016



ブルガリアの世界文化遺産「リラ修道院」



ベラルーシの世界文化遺産「ミール地方の城と関連建物群」



ジョージアの人気リゾート地・パトゥミの街の夜景

ブロックによる熊本城の制作というご支援を通じて、逆に『元氣な熊本』を皆さんに伝えられる機会にさせていただければ」と期待を寄せています。

JAPAN NIGHT: 日本橋を舞台に伝統文化を発信

今年のJAPAN NIGHTは、昨年が続いて「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し、国内をつなぐ五街道の起点となる「日本橋」を舞台に開催されます。

JAPAN NIGHTでは、日本を象徴するお祭りや伝統芸能に加えて、東北や九州からもご当地キャラクターが登場するなど、日本の元氣や華やかさが「日本らしいエンターテインメント」として展開されますが、今年は、東北から日本橋の夜空を彩る「秋田竿燈まつり」、九州からは佐渡おけさなどの全国に広がるハイヤ系民謡の源流である「牛深ハイヤ踊り」が披露されます。

開催地元の日本橋からは江戸時代から伝承されてきた「江戸火消し」、また、関東

を代表して栃木県鹿沼市の今宮神社祭りの屋台行事「鹿沼秋まつり」の彫刻屋台も繰り出す予定です。ユネスコ無形文化遺産の登録も控えている屋台が都内で運行されるのは、初めてとなります。

日本橋にかつての賑わいを取り戻し、「豊かで潤いのあるまち」に再生することを目指して活動を続けてきている日本橋地域ルネッサンス100年計画委員会の観光部長を務めるホテルかずさやの工藤哲夫代表取締役社長は、2020年に向けてスタートを切るタイミングで日本橋を舞台にJAPAN NIGHTが開催されることについて、次のように語っています。

「江戸時代から文化・商業・情報の中心地として発展してきた日本橋から賑わいが失われていくことに危機感を持って活動している我々としては、JAPAN NIGHTを通じてその歴史や文化への理解を深めていただくと同時に、将来的な賑わいづくりへの道筋を探る貴重な機会になるだろうと考えています」

日本橋が五街道の起点であることや江

戸開府からの町人の町として独自の文化を育んできたことなどは、日本国内では広く知られているものの、2020年に向けて、そういった予備知識やイメージを持たない外国人旅行者などにも日本橋をアピールしていく上で、JAPAN NIGHTの開催がこれまでの取り組みに弾みをつけることも期待されるそうです。

黒海沿岸諸国を特集展開で訴求

JATAが「海外旅行復活の年」と位置付ける今年、海外部門の展示では、アゼルバイジャン、ベラルーシ、ブルガリア、ジョージア、モルドバ、ルーマニアの黒海沿岸6カ国のブースが特集展開され、日本からの旅行商品造成に必要な情報を手したり、現地関係者などとのネットワークを行うことができます。

黒海沿岸諸国は、東洋と西洋の両方の文化の影響を色濃く受けており、東欧の歴史や文化のショーケースとも言える国々です。今回の特集展開ブースでは、また、日本ではあまり知られていない各国の奥深い魅力を余すところなく伝える工夫が凝らされることとなります。

ベラルーシから出展するV.S.グローバル社のアレクサンドラ・チピソワマーケティングエクスパートは、「日本市場ではあまり知られていないベラルーシへの関心を高めてもらうためにも絶好の機会」と語り、『ツーリズムEXPOジャパン』での黒海沿岸諸国の特集展開ブースへの期待を表明。「洗練され

た日本人旅行者の皆さんに、直接、ベラルーシの魅力をアピールできるように来場者をブースでおもてなしたい」と意気込んでいます。

「ツーリズムテクノロジーゾーン」も設定

また、今年の「ツーリズムEXPOジャパン」展示会場では、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて、最先端の技術によって訪日旅行者と受入側との間のコミュニケーションをサポートを紹介する「ツーリズムテクノロジーゾーン」も設定されることになりました。

今回紹介されるのは、多言語音声翻訳アプリVoiceTra(ボイストラ)です。これは、スマートホンやタブレット端末などにインストールすると、話した内容を文字と音声で外国語に翻訳してくれます。で、世界31言語に対応しています。

このアプリケーションを開発したのは、総務省所管の国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)で、同省情報通信国際戦略局技術政策課研究推進室の越後和徳室長は、「現在、利活用実証の段階にあり、できるだけ多くの利用事例を積み上げる必要があるため、来場者の皆さんには現場で実際に使ってみていただくと同時に、企業の皆さんにはそれぞれの事業内容に合わせて、利活用する場面を想定していただいたり、将来的なビジネスモデルのイメージなども描いていただきたい」と呼びかけています。

田川会長にインタビュー 「ツーリズムの意義と役割を内外に示す」

第3回を迎え、ジャンプの年として注目が高まる「ツーリズムEXPOジャパン」について、実行委員長を務める田川博己 JATA会長に期待や意義などを聞きました。

重みを増す海外旅行商談会

「ツーリズムEXPOジャパン」も3年目を迎え、ジャンプの年として更なる飛躍が期待されています。2014年の第1回からの歩みをどのように考えていらっしゃるのですか。

田川 訪日旅行は2000万人に迫り大きく環境が変化してきていますが、海外旅行は依然として需要の喚起や創出に苦し



田川博己 JATA 会長

む厳しい状況が続いています。また、国内旅行についても、訪日旅行の拡大とも相俟って、地方創生という文脈の中で「観光」の重要性が語られるようになってきました。2014年の第1回では、「JATA旅博」と日本観光振興協会の「旅フェア日本」を統合し、本化されたイベントの成功が大きなテーマでしたが、同時に「VISIT JAPAN TRAVEL マーケット」と「VISIT JAPAN MICEMART」も開かれ、国内旅行海外旅行訪日旅行を振興する三位一体での展開を実現できました。ステップの年となった第2回では、新たな取り組みとして「ジャパン・ツーリズム・アワード」がスタートしたのに加え

「JAPANNIGHT」や「展示会」「国際観光フォーラム」も新たな意匠や工夫によってパワーアップされる形となり、世界最大級のイベントを実感できるようになったと思います。

——第3回には、どういったことを期待されますか。

田川 海外旅行の復活を図るために、企画力や斡旋力、現

場力、添乗力ということを言ってきたわけですが、今年は、特に、海外旅行の商談会が重みを増してくると思います。30〜40年前の海外旅行黎明期に企画力を磨いていた時代まで立ち返って、もう一度、日本のマーケットを海外に売り込んでいくという意識を持って、旅行会社の皆さんには参加していただきたいと考えています。展示側であるサプライヤーの皆さんにも、ツーリズムEXPOジャパンの会場にあれば、ネットでは得られないようなレベルの高い情報を入れたい、現地の人と話をしながら旅行の身を充実できるようにしていただきたいとお願ひしています。「経験」や「体験」をキーワードに、ブースも単なる展示ではなくトークショーなどのイベントも通じて、旅行文化を発信できる場所として活用していただければと思います。

「2020年」へ向けてスタート

「国際観光フォーラム」は今年から「ツーリズムEXPOジャパンフォーラム」に名称を改めますが、どういった狙いでしょうか。

田川 ツーリズムEXPOジャパンとして展開する5つの事業の中で、今年の目玉となるのが「ツーリズムEXPOジャパンフォーラム」です。難民やテロの問題、安全、安心の問題などが大きくなってきている中で、ツーリズムの果たすべき役割について議論を深めていくことが出来ればと考えています。アワードで開催されたWTTTCサミットで

米国のクリントン元大統領がツーリズム産業に対して「自ら平和を創り出す努力」を呼びかけましたが、そういうテーマをフォーラムのシンポジウムなどでも、旅行業界の存在意義や旅行会社の役割といったディスカッションにつなげていければと思います。

以前から「旅の力」ということを言ってきましたが、国家の利益に資することを追求するのにも、「ジャンプ」の年を迎えたツーリズムEXPOジャパンの大きな意義の一つであり、それによって、次のステージに入っていくのだからと考えています。

——ツーリズムEXPOジャパンの主催者として、メッセージをお聞かせください。

田川 8月21日のリオデジャネイロ・オリンピック閉会式で、TOKYOが次期開催地としてコールされたのに続き、9月18日にはパラリンピックの閉会式でもTOKYOがコールされます。世界からの注目を集める東京でツーリズムEXPOジャパンが開催されるわけですから、日本のツーリズム業界にとっては、非常に大きな出来事になります。訪日旅行だけでなく、海外旅行にとっても、改めて、日本というマーケットの存在を強調することができるとは思います。今年は「2020年」へ向けてのスタートの年でもあり、ツーリズムEXPOジャパンの最初の3年間と次の3年間で結びつける年でもありますから、その意義も理解していただいて、ご出展やご参加をお願いできればと思います。

直前特集 ツーリズムEXPOジャパン2016

「旅の力」を結集し、次のステージへ
 “We Act for Kumamoto and France” 1~2
 田川会長にインタビュー
 「ツーリズムの意義と役割を内外に示す」 3
 ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー
 業界日限定プログラムでステップアップを 5~6
 アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム
 メインテーマは「MICE&Sports」 7
 テーマ別シンポジウム
 業界トップ4氏が海外旅行の未来を展望 7
 第2回ジャパン・ツーリズム・アワード
 飛騨高山国際誘客協議会が大賞を受賞 8

<本部支部活動報告>

スポーツ・文化・観光でブランド確立へ
 官民連携で1か月間にわたりイベント展開 9
 岩手県での活動への参加者を募集
 第3回「みちのく潮風トレイル・JATAの道」 9
 2016年全国高等学校観光選手権大会 9

国内・訪日旅行推進部 各国旅行市場報告

ベトナム編 2015年の訪日旅行者は過去最多の18万人 10

7月の出入国者数(速報値)
 出国日本人数は8.9%増142万7000人 15
 外国コイン募金にご協力とご支援を 15

●読み物&マーケティング

・シリーズ:『挑戦』を支えるもの~万一の緊急重大事故に対する平時の備え~ 11
 ・連載 マーケットデータ深読み 厳しさを増すパッケージの市場環境 12
 ・ハイにちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ④ 今回のテーマ:利用人員が変更になった場合の旅行代金の追加請求 13
 ・法務の窓口 第45回 受注型BtoB約款の概要 14

●素材研究

(国内)宗像市(福岡県) 2017年に世界文化遺産登録目指す「宗像大社」 16
 (海外特別編) 中国・世界自然遺産と少数民族
 悠久の歴史と広大な国土が生み出す多彩な魅力 17~18

●事務局だより 15

表紙写真

第1回から日本の伝統的な絵画「浮世絵」をモチーフにしてきた「ツーリズムEXPOジャパン」のキービジュアル。今年は、「ジャンプ・イヤー」のイメージをより強化することを目指した表現となっています。

「旅で応援 行こうよ九州」ロゴの使用について(ご案内)

今年4月に発生した熊本地震で被災された皆様と現地観光事業者の皆様には心よりお見舞い申し上げます。当協会では一日も早い復興を応援するため、会員会社が製作する九州地区のパンフレット等【今年度(2017年3月末)製作分まで】

に掲載いただく統一ロゴマークを作成しました。下記サイトからダウンロードの上、会員各社のパンフレット等には是非掲載いただきますようお願いいたします。
http://www.jata-net.or.jp/k/yushu_logo.zip

旅で応援



発行 一般社団法人 日本旅行業協会広報室
 〒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/>

指紋認証
採用

貴社の大切な情報は、 ウィ・キャンが守ります！

旅行業基幹業務支援システム **symphony Atwo**
シンフォニー・アトウ

堅牢な
サーバ施設

厳密な
権限管理

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

操作履歴を
自動記録

ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー



昨年のセミナーの様子

業界日限定プログラムでステップアップを

「ツーリズムEXPOジャパン2016」では、9月23日の業界日限定プログラムとして「ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー」を実施します。専門的な「スペシャリスト」から立体的な視野を持った「プロフェッショナル」へステップアップするための様々なテーマが用意されていますので、奮ってご参加ください。

《ステージタイムテーブル》(抜粋)

《Aステージ》

12:00～13:00

◎グローバルコミュニケーション計画が目指すツーリズム・テクノロジーの今と近未来

産学官で推進する「グローバルコミュニケーション計画」と、言葉の壁を超える技術やサービスを紹介しします。

13:30～14:30

◎観光地域づくりシンポジウム～DMOと観光地マーケティング～(仮)

《Bステージ》

15:30～16:30

◎シェアリングエコノミーが変える旅行産業の未来～コト消費市場を開拓する～

トラベルプロデューサーが、シェアリングエコノミーによって旅行産業にもたらされる可能性を解説しします。

《JAPANステージ》

10:30～12:00

◎インバウンドシンポジウム/地域活性化とショッピングツーリズム/地方創生に取り組む

メディア、小売、地方のベンチャーなどインバウンドのキーマンを招き、地方活性化についてトークセッション形式で熱く語っていただきます。

15:30～17:30

◎JATAインバウンドシンポジウム～COOL JAPANの発掘でHOTな訪日旅行/日本のクールな宝「文化財・日本遺産」「国立公園」の魅力を極め地域

創生を達成する!

日本の宝「文化財・日本遺産」「国立公園」の魅力に、COOL視点から外国人目線も含めて切り込み、訪日旅行による地域創生に向けたディスカッションを展開しします。

《セミナータイムテーブル》(抜粋)

《セミナールーム1》

13:30～14:30

◎劇的東京！目指せ地域の活性化！映像制作の裏側とフィルムコミッションの目指すもの

観光・地域振興や文化振興を目的に設立された東京ロケーションボックスの役割、仕事について紹介しします。

15:00～16:00

◎「心動く島、小笠原」

東京から南へ1000キロ、手段は片道24時間の船だけ、そんな小笠原が旅人の心を動かしてやまない理由を紹介しします。

16:30～17:30

◎箱根の現状と今後の取り組み/箱根山噴火を経験し今後の観光を考える

新たな観光資源最新の活動事業を紹介しします。

《セミナールーム2》

10:30～11:30

◎雲南省セミナー

雲南省の現地旅行関係者による生の最新現地情報を紹介しします。

12:00～14:30

◎中央アジア現地事情セミナー

昨年のツーリズムEXPOジャパで好評を博した中央アジア事情の

Updateバージョンのセミナーを実施しします。今年にはウズベキスタン、カザフスタン、キルギスタン、トルクメニスタンの4か国が出展予定で、各国が最新の旅行情報についてプレゼンテーションを実施しします。

15:00～16:00

◎ラオス最新観光事情セミナー(JATA海外旅行推進委員会アセアン部会視察報告会)

今年3月に実施されたラオス視察旅行のメンバーによる現地最新事情の報告会を実施しします。情報の少ない「神秘の国」の貴重なセミナーです。

16:30～17:30

◎インド観光事情セミナー

インドの観光、文化の魅力、初心者の方にもベテランの方々にも楽しく、深く、紹介しします。

《セミナールーム3》

10:30～12:00

◎ユニバーサルツーリズム実践セミナー

「データによるユニバーサルツーリズム(講演)」と「障害者対応のケーススタディ(講演)」に続いて質疑応答を実施しします。

12:30～14:00

◎入社後の早期退職にどう向き合うか/ベテラン人事担当者が本音を語る

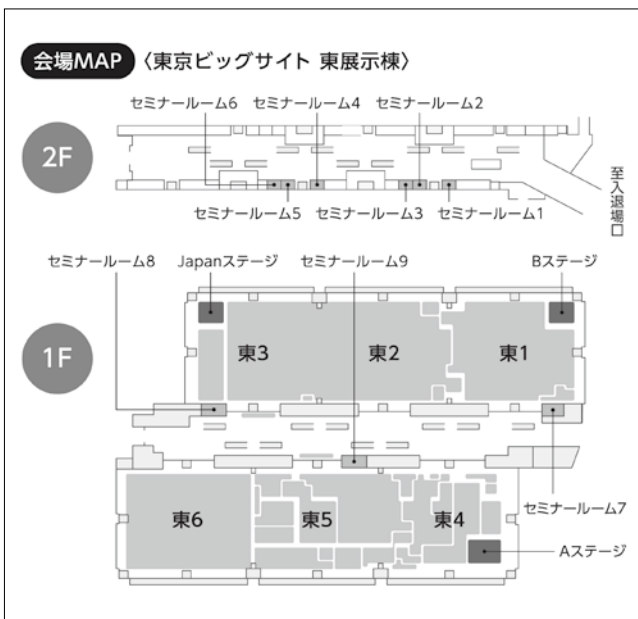
入社後3年までの早期退職による人材流出を防ぐ方法を「基調講演」などを踏まえ、パネルディスカッションで検証していただきます。

15:00～16:00

◎マイナンバー/担当者が知っておきたい今後の実務(仮)

マイナンバーの対応が必要となる法定調

ツーリズムEXPOジャパン2016



15:00~16:30
＜セミナー5＞
 ◎モンゴルの魅力の紹介

アゼルバイジャン、ベラルーシ、ブルガリア、ジョージア、モルドバ、ルーマニアの黒海沿岸諸国の現地最新情報を紹介します。

14:00~18:00
＜セミナー4＞
 ◎EXPO特別セミナー／黒海沿岸諸国集中セミナー

書等について実務知識を紹介しします。16:30~17:30
＜広域関東エリアの広域観光戦略＞
 2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催控え、「関東観光広域連携事業推進協議会」におけるインバウンド施策の展望について紹介します。

「モンゴルの観光資源」「モンゴル旅行に関する最新情報」「チンギスハーンの故郷ハンタイ地方」の3部構成で、モンゴルの魅力を紹介しします。

12:00~13:00
＜セミナー7＞
 ◎実践！観光客データを科学的に読み解く！位置情報ビッグデータ×観光客アンケート！

効果的な観光施策のために、観光客の動向を的確に把握する広島県呉市を事例にその手法を紹介します。

15:00~16:30
 ◎『週刊ダイヤモンド』編集長が語る！今注目の観光で取り上げられやすいネタとは？(仮)

「どうやって記事が決まるのか?」「どんなネタが記事になるのか?」などについて編集長が語ります!

17:00~18:00
＜セミナー8＞
 ◎南部アフリカ地域における新しい観光魅力の創造

南部アフリカ地域における最新の観光事情と新しい観光魅力を紹介します。

12:00~13:30
＜セミナー8a＞
 ◎日本の里山や世界農業遺産地で旅行商品を作ろう！

交流型ツーリズムへの転換！見る観光から体験・交流する観光へ！

グリーンツーリズムの政策的位置付けと実践者の取り組みを紹介しします。

14:00~15:30
＜セミナー8b＞
 ◎文化庁認定「日本遺産」で旅行商品を作ろう！歴史・文化が織りなす魅力的なストーリーがあります！

文化庁による文化財の活用戦略である「日本遺産」。その魅力を文化庁と認定自治体が解説しします。

10:30~11:30
＜セミナー9a＞
 ◎安全への取り組みを旅行会社の価値に！

安全への取り組みを旅行会社の価値に！感度を高め、先手を打つ安全対策！

12:00~13:00
＜セミナー9b＞
 ◎データから考えるオーストラリアの最新動向と魅力

オーストラリア政府観光局が独自データによるマーケットの最新動向とオーストラリアの魅力を紹介しします。

13:15~14:15
＜セミナー9c＞
 ◎知られざるイスラエルの魅力！創造の地への扉！

日本でまだまだあまり知られていないイスラエルの見どころを紹介しします。

14:30~16:00
＜セミナー9d＞
 ◎テーマで巡る魅惑のフランス

個性豊かなフランス各地の魅力を、「美食」や「世界遺産」などのテーマで紹介しします。

16:30~17:30
＜セミナー9e＞
 ◎魅惑の国・キューバ「カリブの真珠」

ビデオや音楽、写真を使って最新のキューバの観光メニューやサービスを紹介しします。



セミナーには外国人参加者の姿も

業界日の来場はオンライン事前登録を

<http://expo.jp/biz/exhibit/registration.html>

各種セミナーやプログラムへの参加は、オンライン事前登録をご活用ください。展示会については、9月23日(金)15時まで業界日事前来場登録(無料)を行います。セミナーは、定員に達し次第、受付を終了しします。

ツーリズムEXPOジャパンフォーラム2016については、第2回アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム(有料)とテーマ別シンポジウム(有料)、ツーリズム・プロフェッショナル・セミナー(無料)のオンライン事前登録を行うことができます。

多数のプログラムが予定されていますので、会場や開催時間などの詳細は、「ツーリズムEXPOジャパン」ホームページ(<http://www.texpo.jp>)でご確認ください。

アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム

メインテーマは「MICE & Sports」

9月23日の業界日に予定されている「ツーリズムEXPO.ジャパンフォーラム2016」では、業界向けの有料プログラムとして、「アジアツーリズム・リーダーズ・フォーラム」と「テーマ別シンポジウム」が開催されます。

今年から「サステイナブル・ツーリズム・ディベロップメント～アジアが世界をリードする」を3カ年テーマとして設定。今年からは「MICE & Sports」をメインテーマに掲げて、ベストプラクティスを共有すると同時に、議論を深めます。

ダイナミックな人の動きを促して国際交流の促進にもつながり、経済効果も大きな「MICE」は、「サステイナブル・ツーリズム」の観点からも期待の高い市場が存在する一方、その成否のカギを握るのは、受け入れ側の体制であることが指摘されており、開催地における課題も少なくありません。官民から招聘する組織トップが、それぞれの経験や知見を語ります。また、「Sports」は、地域密着型のイベントから大掛かりな国際大会までその規模も様々ですが、ツーリズムと関連づけることにより、地域への経済効果や雇用効果なども一層高まるものと期待されている分野です。

2020年の日本におけるオリンピックパラリンピックの開催も視野に、地域や観光市場の持続的な発展などの観点からの活発な議論が期待されます。

「アジアツーリズム・リーダーズ・フォーラム」では、デイスカッションを通じて、アジア全体として取り組むべき課題を整理し、その解決に向けた共同声明も発信する予定です。

テーマ別シンポジウム

業界トップ4氏が海外旅行の未来を展望

海外旅行 訪日旅行・国内観光の各分野で、それぞれ「日本における海外旅行の将来」「持続可能な地方誘客～日本旅館とのコラボレーション」「ガストロノミー・ツーリズムで地域を元気に」をテーマに、パネリスト・ディスカッションが行われます。

海外旅行シンポジウムでは、JATAの菊岡副会長がモデレーターを務め、JTBの高橋社長、エイチ・アイ・エスの平林社長、阪急交通社の松田社長の3氏が、パネリストとして登壇。JATAが今年を「海外旅行復活の年」と位置付ける中、海外旅行の未来を展望しながら、復活への道筋を熱く語り合います。

訪日旅行シンポジウムでは、地域の風土や文化に根差して、地元の観光魅力を体現している旅館と周辺地域との連携について議論を深めます。

国内観光シンポジウムでは、地域活性化への可能性を秘めたガストロノミー・ツーリズムの世界的な潮流も踏まえながら、日本における可能性や課題を展望します。

《テーマ別シンポジウム》 【有料プログラム 3240円(税込)】

9月23日(金)

会場=東京ビッグサイト 会議棟6階605・606会議室

《海外旅行シンポジウム》10:00~11:30

- ◎テーマ=日本における海外旅行の将来
- モデレーター: 菊岡潤吾氏(一般社団法人 日本旅行業協会 副会長、株式会社ワールド航空サービス 代表取締役会長)
- パネリスト: 高橋広行氏(株式会社ジェイティービー 代表取締役社長) / 平林朗氏(株式会社エイチ・アイ・エス 代表取締役社長) / 松田誠司氏(株式会社阪急交通社 代表取締役社長)

《訪日旅行シンポジウム》13:00~14:30

- ◎テーマ=持続可能な地方誘客～日本旅館とのコラボレーション
- モデレーター: 平田真幸氏(日本政府観光局 [JNTO] 海外プロモーション部 担当部長)
- パネリスト: 植田佳宏氏(ホテル祖谷温泉 代表取締役社長) / タイラー・リンチ氏(戸倉上山田温泉 亀清旅館 宿主) / 水谷初子氏(株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル 執行役員 グローバルマーケティング第一事業部長) / 井川今日子氏(株式会社観光文化研究所 専務取締役)

《国内観光シンポジウム》15:30-17:30

- ◎テーマ=ガストロノミー・ツーリズムで地域を元気に
- 基調講演: ヨランダ・ベルドモ氏(国連世界観光機関 [UNWTO] アフィリエイトメンバー 部門長)
- モデレーター: 小川正人氏(株式会社ANA総合研究所 代表取締役副社長)
- パネリスト: ヨランダ・ベルドモ氏 / 久保征一郎氏(株式会社ぐるなび 代表取締役社長) / 篠田昭氏(新潟市長) / 浅田久太氏(株式会社浅田屋 代表取締役社長) / 飯盛直喜氏(富久千代酒造有限公司 代表取締役社長)

《第2回アジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム》 【有料プログラム 5400円(税込)】

9月23日(金)

会場=東京ビッグサイト 会議棟 1F レセプションホール

◎テーマ=サステイナブル・ツーリズム・ディベロップメント～アジアが世界をリードする～

- 《第1部:「MICE」セッション》
- モデレーター: カルメン・ロバーツ氏(BBCワールドニュース プレゼンター)
- パネリスト: インセンティブ・イベントの持続可能な運営(仮題)=大塚雅樹氏(株式会社JTBコミュニケーションデザイン 常務取締役) / サステイナブル・ミーティング(仮題)=トム・ノーウォーク氏(ビジット・シアトル 代表取締役&CEO) / グリーン・ミーティング～SANDS ECO360(仮題)=マリア・ヘレナ・デ・セナ・フェルナンデス氏(マカオ特別行政区政府観光局 局長)
- 《第2部:「Sports」セッション》
- モデレーター: グレアム・ミラー氏(国際観光学研究センター副センター長、和歌山大学特別主幹教授、サリー大学教授)
- パネリスト: スポーツと地域づくり(仮)=平田竹男氏(内閣官房参与 東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部 事務局長) / タイの事例(仮)=ゴープガーン・ワッタナワランゲン氏(タイ観光・スポーツ大臣) / ニセコ スキーリゾート開発の成功事例(仮)=ダト・マーク・ヨー・シオック・カー氏(YTLホテルズ エクゼクティブ・ダイレクター) / 大手旅行会社によるスポーツ・ツーリズムの取り組み(仮)=田代原聡氏(近畿日本ツーリスト株式会社 代表取締役社長)
- 《第3部:「ラップアップ」セッション》
- プロローグ～参加者の視点から=ジャクソン・ベック氏(アマデウス アジア太平洋地区本部 副社長・法律顧問)
- 第1部、第2部モデレーターによるまとめと発表
- 第1部 モデレーター=カルメン・ロバーツ氏
- 第2部 モデレーター=グレアム・ミラー氏
- 第3部 モデレーター=高松正人氏(株式会社JTB総合研究所 常務取締役)
- フォーラム全体のまとめ
- フォーラムメッセージ(仮称)の発表、閉会挨拶

第2回ジャパン・ツーリズム・アワード

飛騨高山国際誘客協議会が大賞を受賞

JATAと公益社団法人日本観光振興協会は8月22日、「ツーリズムEXPOジャパン2016」の開催に先立って、「第2回ジャパンツーリズム・アワード」(審査委員長 本保芳明 首都大学東京特任教授 東京工業大学特任教授)の各賞受賞者を発表しました。

大賞は、飛騨高山国際誘客協議会の「官民協働での外国人観光客の誘致・受入」が受賞。「日本の地域におけるインバウンドへの取り組みの先駆的なモデル」であり、「地道かつ息の長い取り組みが外国人観光客をひきつけており、周辺地域も巻き込んだ」プロモーションでさらなる拡大が期待できる」ことが高く評価されています。

「ジャパンツーリズム・アワード」は「ツーリズムEXPOジャパン」とのシナジー効果により、国内と海外の団体・組織・企業による持続可能で優れた取り組みの表彰を通じて、ツーリズム業界の発展・拡大に寄与することを目指しています。「国内訪日領域」と



くまモンも登場した昨年の表彰式

「海外領域」、世界観光機関(WTO)による世界観光倫理憲章の趣旨に沿った活動を対象とする「UNWTO部門」の3つのカテゴリーで募集を行っており、連続応募や連続受賞も可能とすることで、応募する取り組みの継続性・発展性も重視しています。「第2回ジャパンツーリズム・アワード」各賞の表彰は、「ツーリズムEXPOジャパン2016」開会式で行われます。

受賞企業・団体

◎大賞

飛騨高山国際誘客協議会 官民協働での外国人観光客の誘致・受入

◎国内・訪日領域優秀賞

クラフツーリズム株式会社 世界初!視覚障がい者夢の自動車運転体験ツアーの実現
一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 沖縄県めんそーれ 沖縄観光学習教材

◎海外領域優秀賞

日本航空株式会社 JALホノルルマラソン 需要創造への取組み

◎国内・訪日領域部門奨励賞

ツーリズムビジネス部門 部門賞
一般社団法人座間味村ホエールウォッチング協会 ホエールウォッチング/エコツアーフुकのみみ 家族連れで楽しむ石垣島の自然体験ツアー/全日本空輸株式会社
Tastes of JAPAN by

ANA/株式会社日本旅行 トムソーヤクラブによる子どもだけの自然体験ツアー
/「燕三条 工場の祭典」実行委員会 燕三条 工場の祭典/新潟総踊り祭実行委員会 いたた総おどり/株式会社ジェイティービー JTBの交流文化事業を象徴する「JTB交流文化賞」/日の丸自動車興業株式会社 訪日観光客受入れを視野に入れた2階建てオープンバス「スカイバス」の先駆的運行と新しい都市観光ビジネスの開拓/株式会社はとバス 訪日外国人対象 通訳案内士ガイドによる東京および東京近郊の観光バスでの案内

◎ツーリズムビジネス部門 部門奨励賞

株式会社ツアーステーション 祭礼行事の本質に触れる「着地型観光」と「発地型観光」の2WAYツーリズム/鶴雅ホールディングス株式会社 鶴雅グループが取り組む「鶴雅観光人材養成講座」事業

◎地域マネジメント部門 部門賞

長野 新潟スノーリゾートアライアンス 実行委員会 スキー観光客等誘致推進事業/NPO法人神岡町づくりネットワーク トレイルマウンテンバイク Gattan Go!!(ガッタンゴー!!) 一般社団法人九州観光推進機構 九州オルレの取り組み/スタービレッジ阿智誘客促進協議会

◎「日本」の星空/スタービレッジ阿智の取り組み/一般社団法人真庭観光連盟/バイオマスツアー/真庭/株式会社ちいおりアライアンス 三好市東祖谷落合滞在型観光まちづくり事業

◎プロモーション部門 部門賞

公益社団法人和歌山県観光連盟 週末は聖地へ 時忘れの旅/株式会社JTBパブリッシング 国内外の人々と

旅行者を繋いで32年 通巻50000号達成、旅行情報誌「るるぶ」の地域活性化に関する取り組み/株式会社i・JTB 「訪日外国人向け宿泊ツアー予約サイト「JAPANI.CAN.com」における地域誘客プロモーション/山陰・山陽花めぐり街道協議会 山陰・山陽花めぐり街道

◎海外領域部門賞

ツーリズムビジネス部門 部門賞
KNTCTホールディングス株式会社 「まつりインハワイ」の取り組み/株式会社日本旅行 ジャパンウィークによる国際交流人口拡大の取り組み/株式会社JTBコーポレートセールス(新宿第五事業部) 国際協力事業推進チーム 国際協力支援事業における援助国への観光地域づくり支援/ルワンダ開発局(Rwanda Development Board: RDB) マウンテン

◎プロモーション部門 部門賞

ゴリラ保護活動及び地域振興事業
南部アフリカ地域観光機構(RETOSA) 日本人観光客誘致に向けた15カ国の取り組み/ニュージーランド政府観光局 100% Pure New Zealand/台湾観光局 鉄道をキーワードとした日本と台湾の双方向交流拡大に向けた取り組み

◎UNWTO部門賞

KNTCTホールディングス株式会社
特別賞
フランス観光開発機構 日本人旅行需要回復に向けた取り組み
三井不動産株式会社 日本橋案内所における地域活性化とインバウンド観光受入拡大について

◎ツーリズムEXPOジャパン2016

フランス観光開発機構 日本人旅行需要回復に向けた取り組み
三井不動産株式会社 日本橋案内所における地域活性化とインバウンド観光受入拡大について

スポーツ・文化・観光でブランド確立へ 官民連携で1カ月間にわたりイベント展開

スポーツ庁と文化庁、観光庁、日本政府観光局（JNTO）、日本観光振興協会（日観振）、JATAは、リオデジャネイロ・オリンピック閉幕後に日本で最初に開催される国際イベントとなる「VISIT JAPAN トラベル&MICEマート」と「ツーリズムEXPOジャパン」に合わせて、9月21日から1カ月間にわたり官民連携による「ジャパン・トラベル・マンス」を展開します。

期間中は、世界的なスポーツイベントの日本開催などに向けて、観光とも連動させながらスポーツ、文化、ビジネスによる国際貢献や有形・無形のレガシーなどについて議論や情報発信を行い、10月19日から22日の4日間にわたって、こうしたムーブメントを国際的に高めるためのイベントとして国際会議「スポーツ・文化・ワールド・フォーラム」を開催。日本の

各地で開催される様々な「スポーツ文化ツーリズム」や「文化プログラム」を紹介していきます。

「ジャパン・トラベル・マンス」は、地域ブランドや日本ブランドを確立・発信し、2020年以降も訪日外国人旅行者の増加や国内観光の活性化を目指す、スポーツ庁・文化庁・観光庁の3庁による包括的連携協定のキックオフとも位置付けられるものです。

観光庁は今年3月、スポーツ庁・文化庁と包括的連携協定を締結しており、①スポーツ・文化・ワールド・フォーラムの開催、②文化・スポーツ資源の融合による観光地域の魅力向上、③訪日外国人旅行者を地域へ呼び込むための受入環境整備やプロモーションの推進、④各庁が実施するイベントや保有するデータに関する情報の相互共有、などの形で連携・協力を図ることになっています。

岩手県での活動への参加者を募集 第3回「みちのく潮風トレイル・JATAの道」

JATAは、10月28日と29日の2日間にわたって実施する第3回「みちのく潮風トレイル・JATAの道」の参加者を募集します。

JATAでは東北復興支援事業として、2014年から2021年3月までの7年間にわたり、環境省が設定する東北地方太平洋沿岸地域の「みちのく潮風トレイル」を活用した「JATAの道プロジェクト」を展開。東北地方の豊富な観光資源や東北ブランドを紹介し、広

域周遊観光の実現により、被災地を元気にする提案を継続していく方針です。
お問合せ先：JATA総務部(somu@jata-net.jp)

**京都府立桂高校がグランプリ受賞
2016年全国高等学校観光選手権大会**
全国の高校生が観光プランを競い合う「2016年全国高等学校観光選手権大会」の決勝大会が8月25日、神戸

ハーバーホールで開催され、京都府立桂高等学校がグランプリ（観光庁長官賞）を受賞しました。

JATAも後援する観光選手権大会には全国から62校が113の地域発「体験型観光プログラム」で参加。決勝大会では、書面審査を通過した8校がプレゼンテーションを行い、パネルディスカッションも実施されています。
4月1日から7月1日までの募集期

北海道支部

- 8月23日 海外旅行セミナー（北見）。
- 8月24日 幹事会。
- 8月24日 海外旅行セミナー（旭川）。
- 8月25日 海外旅行セミナー（札幌）。
- 9月1日 訪日旅行委員会。

東北支部

- 8月18日 第1回国内旅行委員会。
- 8月30日 第4回幹事会。

関東支部

- 8月26日 関東運輸局との意見交換会。
- 9月9日 北陸信越運輸局との意見交換会。

中部支部

- 8月3日 海外旅行委員会。
- 8月4日 国内・地域振興委員会。
- 8月23日 研修委員会。
- 8月25日 幹事会。
- 8月27日 社会貢献活動「香風溪清掃奉仕」を実施。

間に全国の高校から応募があり、高校生の若い感性と新鮮なアイデアで観光資源を発掘し、地域の魅力を伝えるプログラムが揃いました。



決勝大会に出場した高校生ら

九州支部

8月3日 熊本地震復興PR活動をJR博多駅前広場小規模イベントスペースで実施。JATA熊本地区委員会12人、行政・旅・連・観ネット32人の合計44人が熊本県内観光施設旅館ホテル等のパンフレットとJATAのロゴが入った特製くまもん団扇を配付。



- 8月4日 消費者相談委員会。
- 8月24日 海外旅行委員会。
- 8月25日 国際旅行委員会。
- 9月7日 世界遺産候補である「神宿る島（宗像・沖ノ島と関連遺産）」福岡県宗像市の実地踏査研修を実施。35人が参加。

沖縄支部

- 8月24日 幹事会／観光政策検討委員会の合同会議。

ベトナム編 2015年の訪日旅行者は過去最多の18万人

ビジット・ジャパン（VJ）事業における重点20市場の一つであるベトナムは、昨年1年間の訪日旅行者数が前年比49.2%増という高い伸び率を記録し、旅行需要の増加が著しい東南アジア諸国連合（ASEAN）の中にあっても、最も高い伸びを示しています。年間で200万人を超える規模となったASEAN市場の中で、力強い動きを続けるベトナムは、今後の勢いが増すことも期待される有力マーケットとして注目されます。

地方へのチャーター便増加

ベトナムの人口は9063万人、国民人当たりのGDPは2053米ドル（何れも2014年）で、2015年における訪日ベトナム人旅行者は18万5395人を数えています。

日本政府観光局（JNTO）によると、2015年に日本を訪れたベトナム人旅行者数は、これまでの最高だった2014年の12万4266人を大きく上回って過去最高を更新しています。査証要件の緩和による好影響が続いた



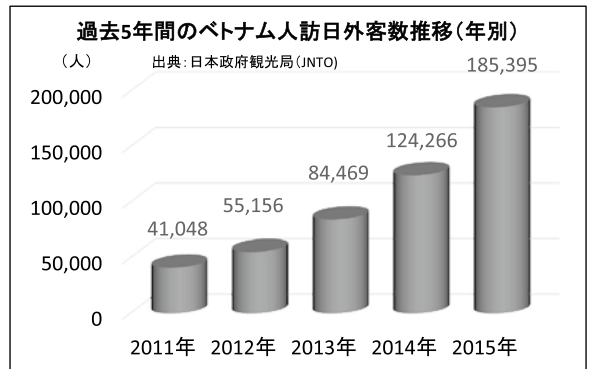
今年1月、ハノイで実施されたツアーオペレーター品質認証制度についてのプレゼンテーション

のに加えて、福島・茨城・北九州など地方空港へのチャーター便の運航便数が増加したことや、そうしたチャーター便を利用した廉価ツアーの販売なども、日本への旅行需要を押し上げざる形となりました。また、日本国内におけるベトナム関連イベントや政府関連行事の実施に伴うミッションの来日、留学生や技能実習生の来日なども増加要因となっています。

JNTOでは、8月にダナン、11月にホーチミンで訪日旅行関連のイベントに参加したほか、公式フェースブックに続いて、10月にはJNTOとして15番目の外国語サイトとなるベトナム語のホームページも開設しており、現地のニーズに合わせた情報発信を強化したことで、ベトナムの外国旅行市場で訪日旅行への関心も高まってきているようです。

品質認証企業の活用を推奨

JATAは今年1月、ベトナムにおける訪日旅行市場の拡大が見込まれることなどを踏まえ、JNTOがビジット・ジャパン（VJ）事業の「環」としてハノイで開催したセミナー・商談会の際に、バイ



過去3年間のベトナム人訪日外客数（月別）

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	累計
2013年	4,998	4,352	6,781	12,136	5,527	6,344	7,316	6,000	7,370	11,292	7,207	5,146	84,469
2014年	6,707	7,419	11,145	17,889	7,897	8,513	10,973	9,523	10,665	15,222	10,370	7,943	124,266
2015年	12,266	9,489	18,736	28,510	12,319	13,043	15,366	13,770	15,569	21,391	14,592	10,344	185,395

出典：日本政府観光局（JNTO）

欲しい情報はモデルコース

今年1月にハノイで開催されたセミナー・商談会では、ベトナム側からの参加28社を対象に訪日旅行に関するアンケート調査も実施されています。

調査の結果、「日本についてほしい情報」は「モデルコース」（17件）が最も多く、「穴場情報」（6件）や「イベント情報」（4件）をはるかに上回りました。

また、アンケートでは「日本の旅行会社を選定する際、重要視する要素」を3つ選んでもらったところ、1位の「料金」（25件）と2位の「質」（21件）で全体の63%を占め、3位の「行程」（12件）や4位の「返信の速さ」（9件）を大きく引き離しています。

業界団体に日本語ガイドの養成組織

ベトナムには、ベトナム・ツーリズム協会（VITA）を上部団体として旅行会社を中心に構成される組織のベトナム旅行業協会（VISTA）があり、JATAは今年1月、VISTAとの意見交換を行いました。

VISTAによると、ベトナムでは、ベトナム国家観光局（VNAT）がインバウンドを管轄しており、同国からのアウトバウンドは事実上、同協会が所管する形となっています。

VISTAでは、日本の通訳案内士制度に「ベトナム語」が入っていないため、「ハノイ日本語ガイドクラブ」という日本語ガイド養成組織をつくり、人材の育成を行っています。

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～万一の緊急重大事故に対する平時の備え～

旅行需要がピークに達する8月を終え、引き続き9月のシルバークロウ需要を迎えようとしていらっしゃること存じますが、万一の事件や事故に備えた危機管理体制の見直しはお済でしょうか。

■『旅の安全の日』を迎えて

今年で三度目を迎えた7月1日の旅の安全の日（およびその周辺日程）には、165社の旅行会社が実際の災害や事故発生を想定して模擬訓練を実施されました。

模擬訓練において、緊急連絡網の確認・安全管理責任者の役割確認、国内・海外・訪日のツアー催行状況の確認、お客様の安否確認などを実施される中で旅行会社様ごとに様々な課題を感じられたのではないのでしょうか。

2016年も、世界的な情勢の不安定化や旅行を取り巻く競争環境の激化が続くなか、これまで業界全体で取り組まれてきた「リスク管理体制の構築」をより一層強く押し進め、旅行の品質としての『旅の安全性』を高めていくことが必要になってきています。

■年に1度は緊急重大事故シミュレーションを

実際の事故・災害の際には予想をはるかに超えた混乱が生じ、確定・不確定の情報が入り乱れます。緊急重大事故や巨大災害が起こった際には、旅行会社経営者と安全管理責任者は、旅行者の安全を最優先としながら、状況把握・原因調査・責任関係の整理・家族対応・

情報管理・マスク対応・株主対応・その他の会社業務の通常遂行・事業継続など、一度に多種多様な物事に対してスピード感と正確性を伴った対応・判断が求められます。

いざという時に備えて緊急連絡網を常にリニューアルし、対応マニュアルを整備することはもちろん大切ですが、実際の事故や災害の発生時にそれらが機能しなければ意味がありません。自社にて作成したマニュアル類に沿って有事を想定した「緊急重大事故シミュレーション」を年に1回程度実施することをお勧めします。

各社ごとに取り扱うツアーの実態やお客層、DESTINATION（目的地）などに備えるべき内容は違う点が多々あり、本番さながらのシミュ

レーションを実施することで実際にはうまく回らない点、欠けている点などが必ず浮彫になります。

■外部の視点を入れることで備えに厚みを持たせる

各種マニュアルの策定や緊急重大事故シミュレーションの実施にあたっては、自社だけで完結せず第3者の多角的な観点からのアドバイスを取り入れることで、自社のみでは想定できなかった事態・観点への備えをすることができ、より厚みを持った実践的な準備が可能となります。

東京海上日動では、長年に亘って旅行業界の皆様と共に培ってきた事故対応のノウハウ・データをもとに、「事故対応体制構築」「模擬訓練の実施」「経営継続の為にリスクファイナンス」等の総合的なご支援を行っております。

秋・冬の繁忙期を前に、緊急重大事故シミュレーションの実施をご検討ください。

（東京海上日動火災保険株式会社
旅行業営業部）

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動





厳しさを増すパッケージの市場環境

4月以降、海外旅行者数のリバウンドが加速する一方で、旅行会社の取扱額・人数の回復の遅れが鮮明になってきました。皮肉なことに需要の回復が進む市場の下で募集型企画旅行（以下、パッケージ）の市場環境は一層厳しさを増しているようです。本コラムでは7月号に続いて改めてこの点を深掘りしてみたいと思います。

パッケージ単価の低下が示唆する問題

パッケージに関して供給面（仕入の環境）が大きく変化していることは以前から認識されてきました。しかし今注目すべき環境変化は供給面ではなく需要面です。象徴的なのがパッケージの取扱人数が海外旅行者数の回復に対して後れを取っている点でしょう（図表1）。ところが図表1をよく見るとパッケージと海外旅行者数の伸び率が最も開いていたのはMERSで観光需要が大きく削がれた2015年半ばであって、2016年に入ってから両者の差は縮まってきていることが分かります。筆者は人数面だけを心配しても

あまり有意義ではないと考えています。

重要性が高いのは単価の動向です（図表2）。そしてこの観点から直近の4月、5月におけるパッケージ単価が大きく下がっていることを懸念しています。パッケージ単価の低下には主に2つの要因があると推測しています。ひとつはアジア方面など近場の需要が回復したことで、これはある程度仕方ないことでしょう。もうひとつは消費者の低単価志向が強まりパッケージがスルーされているという可能性です。筆者はこれが欧州方面などでも起きていて、パッケージ単価の低下に拍車をかけているのではないかと危惧しています。

海外旅行全体の消費単価は上昇に転じたか？

奇しくも財務省・日銀の発表する国際収支統計をもとに算出した海外旅行の消費単価は今年4～6月期の速報値で上昇の兆しを示しています（図表2）。速報値は確定段階で大幅に改定されるケースもあるので注意が必要ですが、現地消費を含んだ

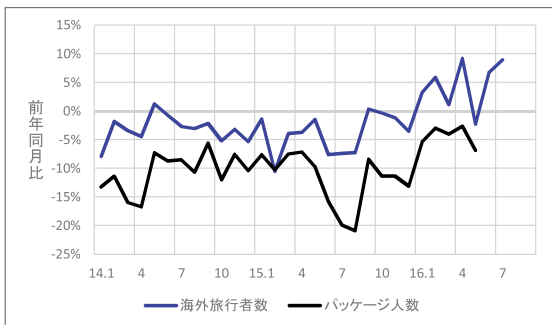
海外旅行全体の消費単価が本当に上昇し始めているとすれば、それは円高を好感して滞在費などを含む現地消費の水準が上昇していることを示唆するものだろうと考えています。仮に現地消費の水準が上昇する一方でパッケージの単価が維持できないとなると、それはパッケージのバリューが消費者に評価されなくなってきたと理解せざるを得ないのではないのでしょうか。

消費者コミュニケーションの強化でパッケージの価値防衛を

そもそもパッケージのバリューとはそんなに低い評価に甘んじるべきものなのでしょうか。筆者にはそうは思えません。現在の需要回復は円高へのシフトを心理的なきっかけとしてスタートしており、消費者には「海外旅行はお得になっていないはずだ」という期待感が働いていると推測されます。パッケージに関しても円高のメリットで内容が充実している、といったPRを行うなど、パッケージのバリューを防衛する積極的な消費者コミュニケーションが必要ではないかと考えています。

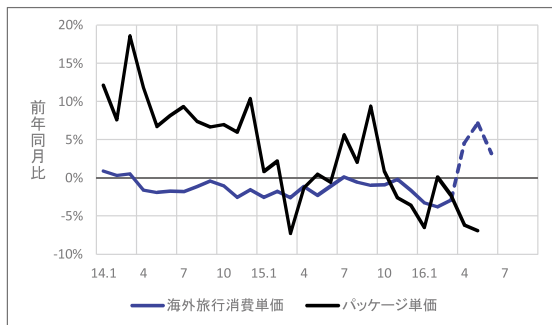
黒須宏志
旅行市場動向のリサーチャーとして講演・寄稿などで活躍中。(株)JTB総研 執行役員・主席
研究員。1964年生まれ。

図表1 パッケージ人数と海外旅行者数の推移



データ: 財務省、観光庁
パッケージ人数とは観光庁「主要旅行業者の旅行取扱状況」記載の旅行商品ブランド(募集型企画旅行)の取扱人数

図表2 パッケージ単価と海外旅行消費単価の推移



データ: 観光庁、日銀、財務省
海外旅行単価は国際収支統計の旅行支払額を海外旅行者数で割ったもの
旅行支払額の2016年4月～6月は速報値(点線で記載)

苦情事例に学ぶ④⑤ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…利用人員が変更になった場合の旅行代金の追加請求

長い夏もそろそろ終わりに近づき、秋の旅行シーズンが始まります。気候が良くなる時期に旅行に出かけようと、かなり前から旅行の計画を練り出発日を指折り数えていたところ、出発間際になって同行者が病気や急用等により旅行に参加ができなくなり、計画を変更しなければならなくなったというお客様も少なくありません。

今回は、募集型企画旅行において、旅行出発前に同行者が病気で参加できなくなり、キャンセルを申し出たところ、取消料と1人部屋追加料金を支払うと、当初の旅行代金を上回ることになり苦情になった事例について検証してみたいと思います。

申し出内容はこうです

私と友人の2人で7日間のヨーロッパへのパック旅行(旅行代金は1人につき20万円)を申込みました。ホテルの部屋は、ツイン1部屋で手配してもらいました。

ところが、出発の前々日になり、友人が病気で参加できなくなったので、旅行会社に1人キャンセルする旨を連絡しました。

すると、旅行会社からは、キャンセルするのであれば、キャンセルになった友人のキャンセル料10万円と、この結果、私は2人部屋を1人で利用することになるため、現地ホテルでの5泊分の1人部屋追加料金として11万円の合計21万円を請求します、と言われました。2人合わせると、

2人が旅行に参加するよりもキャンセルするほうが高いお金を旅行会社に支払うことになり納得できない!

解決に向けての指針

そもそも今回の旅行契約は、お客様と友人の方と1つの契約手続が行われていますが、通常、旅行契約自体はお客様と友人それぞれと旅行会社との間に2つの契約が成立しています。2人1部屋を使用する予定の旅行者のうち1人の都合が悪くなつて契約をキャンセルすると、残った1人は、パンフレット等に1名1室の料金や1人部屋追加料金の記載があれば、標準旅行業約款(募集型企画旅行の部、以下「約款」という。)第14条5項(旅行代金の額の変更)「運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、旅行契約成立後に利用人数が変更となつたときは旅行代金の変更になることがある。」の規定が適用となり、1人部屋追加料金を負担しなければなりません。また、キャンセルをした友人は、約款第16条1項(旅行者の解除権)「旅行者はいつでも取消料を支払って、旅行契約を解除することができる。」の規定により、キャンセル料を支払わなければならない。両者を合計すると旅行に参加するよりもキャンセルするほうが、2人合わせた旅行代金よりも高くなりますが法的には問題ありません。とは言っても、こうした場合、お客様は友人に10万円(キャンセルすれば払戻しを受けられる旅行代金残)を支払ってキャンセルしないでもらい、2人用の部屋を事実上1人で使うことを選ぶでしょう(友人はキャンセルしていませんので、旅行会社は手配した宿泊サービスを取消することはできず、友人もその手配された宿泊サービスを受領するか否かは自由だからです)。

つまり、この問題はそもそも、参加する旅行者の旅行

代金(1人部屋追加料金を含む)と取消した旅行者の旅行代金と取消料の合計額が、当初の2名分の旅行代金の合計額を上回るようになるような料金設定そのものが現実離れしていることを示しています。旅行会社は、こうしたトラブルを回避するため、取消料を当初の旅行代金を上回る分だけ減額して徴収するの1つの方法です。

(添川)

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・説明会等に是非ご活用ください。

【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45回 受注型B to B 約款の概要

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

個別認可約款については第42回(2016年6月号)で触れましたが、今回は「事業者を相手方とする受注型企画旅行契約約款」(通称・受注型B to B約款)の概要について記述します。

標準約款による旅行契約は消費者契約

2001年4月に消費者契約法が施行されました。当時は強引な販売方法や契約、解約にまつわる消費者トラブルが増加していた背景から、この法律では消費者と事業者との間には情報の質・量、交渉力の格差があることを前提として消費者と事業者との間で締結される契約(消費者契約)については次のように規定しました。即ち、事業者による不適切な行為により消費者が誤認・困惑して結んだ契約は取り消すことができ、また、消費者の利益を不当に害する条項はその全部又は一部を無効としたのです。とりわけ、契約の解除に伴う損害賠償の額を予定した場合、解除の事由、時期の区分に応じ、同種の消費者契約の解除に伴い生ずべき平均的な損害額を超えるものは、超える部分が無効とされました(同法第9条第1号)。「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額の予定」とは難し

い表現ですが、旅行業では企画旅行の「取消料」がこれにあたります。とはいえ「標準旅行業約款」の取消料が無効とされては私たちも困ります。その点について内閣府は「事業者が生じる平均的損害を超えているとはいえない」としています(平成14年3月「逐条解説消費者契約法」115ページ)。

その結果、旅行者(事業者)と旅行者(消費者)との間の旅行契約(消費者契約)においては、「旅行者が生ずべき平均的損害額」は標準約款の取消料が「事実上の上限」として機能してきました。ところが、最近ではLCCの就航、海外ホテルのキャンセルポリシーも厳しくなるなど「旅行者が生ずべき平均的損害額」も「値上がり」しています。

受注型企画旅行の実態は団体旅行

ところで、少し古いのですが2012年に会員からヒアリングしたところ、受注型企画旅行の約9割は団体旅行で、そのうち法人関係が6割以上あるとのことでした。団体旅行は早期に受注して大量の航空座席や客室を手配するため予約金を支払う一方で、ひとたびテロでも起きれば旅行そのものが取り止めとなるなど支払いに関する旅行者のリスクも大きくなります。また、一般に事業活動によって行われる招待旅行などは実質的には企画旅行契約の相手方(オーガナイザー)は事業者であることが多く、このような取引においては、オーガナイザーと旅行者との間には、必ずしも情報の質・量、交渉力の格差は無いものと考えられます。

受注型B to B約款のポイント

そのような問題意識から、旅行契約者が事業者である場合には事業者間契約となり、この場合には消費者保護を図る必要はないため、事業者間の合意(特約)により取消料を定めることを可能としたのが受注型B to B約款です。例えば、○○化粧品が旅行代金(20万円)を全額負担して取引先の販売店の主人をハワイ旅行にご招待する企画を立て、その旅行を△△旅行が受注して受注型B to B約款に基づく旅行契約を締結した場合に、「○○化粧品は△△旅行に対して『30日前から10万円(旅行代金の50%)』という標準約款を超える取消料を支払う」という合意(特約)ができれば、それは有効となります。なお、この取消料は定率・定額など旅行者が工夫して設定できます。

しかし、20万円のうち10万円を○○化粧品が支出し、残りの10万円は販売店の主人が負担するといった優待旅行の場合に「もしもご主人が参加を取り止めたときも○○化粧品は返金しない」と参加条件を付けたときは、旅行参加者(消費者)であるご主人が旅行代金の50%という標準約款の範囲を超える額を負担することになりますので、○○化粧品と△△旅行との「事業者間の特約」自体を無効として消費者保護とのバランスを図りました。ということは、△△旅行は事業者と旅行参加者との取引内容をよく把握する必要があります。

詳細はJATAのウェブページ(会員ページ)でご確認ください。

(堀江)

7月の出入国者数(速報値)

出国日本人数は8.9%増142万7000人
2カ月連続のプラスで好調な動きを維持

日本政府観光局(JNTO)が8月17日に発表した速報値によると、今年7月における出国日本人数は前年同月比8.9%増の142万7000人を記録し、今年6月における同6.7%増に続いて前年比伸び率でプラスを維持しました。

今年1月から7月までの累計でも、前年同期比4.5%増の933万8800人となり、上半期の伸び率である同3.8%増を上回って、「海外旅行復活の年」の実現に向けて好調な動きを示しています。

出国日本人数は、今年1月に前年同期比3.3%増を記録し、2月が同5.9%増、3月が同1.1%増、4月が同9.2%増とプラスを維持した後、5月はマイナスに転じたものの、6月と7月は再びプラスを回復し、下半期の動きがさらに加速することも期待されるところです。

一方、今年7月における訪日外客数は前年同月比19.7%増の229万6500人となり、これまで6月としては過去最高だった昨年の191万8000人を上回ると同時に、単月としても昨年4月の208万2000人を超えて過去最高の数字を更新しました。

日本政府観光局(JNTO)

平成28年8月17日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成27年	平成28年	伸率(%)	平成27年	平成28年	伸率(%)
1	1,218,393	1,851,895	52.0	1,235,612	1,276,297	3.3
2	1,386,982	1,891,375	36.4	1,257,154	1,330,972	5.9
3	1,525,879	2,009,549	31.7	1,534,026	1,550,637	1.1
4	1,764,691	2,081,697	18.0	1,144,833	1,249,586	9.2
5	1,641,734	1,893,574	15.3	1,262,103	1,233,169	-2.3
6	1,602,198	*1,985,700	*23.9	1,190,806	1,271,146	6.7
7	1,918,356	*2,296,500	*19.7	1,309,957	*1,427,000	*8.9
1~7	11,058,233	*14,010,300	*26.7	8,934,491	*9,338,800	*4.5

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成27年(2015年)は確定値、平成28年(2016年)1月~5月は暫定値、*部分は推計値である。

◆注3: 訪日外客数及び*印の出国日本人数は法務省資料を基にJNTOが算出し、それ以外の出国日本人数は法務省資料を転記した数値である。

◆注4: 訪日外客とは、国籍に基づき法務省集計による外国人正規入国者から、日本を主たる居住国とする永住者等の外国人を除き、これに外国人一時上陸客等を加えた入国外国人旅行者のことである。駐在員やその家族、留学生等の入国者・再入国者は訪日外客に含まれる。
なお、上記の訪日外客数には乗員上陸数は含まれない。

●JATA業務予定表 9月10日(土)~10月31日(月)

※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11日	総務委員会/関西支部
9月13日	総務委員会/関東支部
9月15日	消費者相談委員会/関西支部
9月23日	幹事会/関東支部
9月23日	合同委員会(海外旅行・国内旅行・インバウンドツーリズム)/関西支部
9月23日	幹事会/中四国支部
9月28日	LADY JATA委員会/関東支部
9月28日	幹事会/関西支部
9月29日	消費者相談委員会/九州支部
10月4日	法制委員会/本部
10月4日~5日	消費者相談委員会/九州支部
10月6日	インバウンド委員会/関東支部
10月13日~15日	幹事会(ソウル)/東北支部
10月19日	総務・消費相談委員会/中部支部
10月19日	国内旅行委員会/九州支部
10月20日	幹事会/中部支部
10月20日	総務委員会/九州支部
10月28日	空港委員会/中部支部
10月28日~29日	消費者相談委員会/関西支部
9月28日	LADY JATA委員会/関東支部
9月28日	幹事会/関西支部

●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11日	環境保全活動(和歌山 友ヶ島)/関西支部
9月13日	苦情対応セミナーE(甲府)/業務改善委員会
9月13日~16日	第5回総合・国内旅程管理研修(東京)/研修・試験委員会
9月14日	「にし阿波・香川」セミナー/国内旅行推進委員会
9月14日	現場のための旅行契約の基礎知識講座/関西支部
9月15日	苦情対応セミナーE(名古屋)/業務改善委員会
9月22日~25日	ツーリズムEXPOジャパン2016
9月29日	苦情対応セミナーD(三浦弁護士苦情法務学習会名古屋3)/業務改善委員会
10月1日	第3回寺子屋JATA/九州支部
10月9日	平成28年度 総合旅行業務取扱管理者試験/研修・試験委員会
10月11日~21日	第6回総合・国内旅程管理研修(東京・高松)/研修・試験委員会
10月13日~14日	国内旅行委員会研修旅行(宮古島)/関西支部
10月13日	クルーズ販売セミナーin飛鳥II(福岡市箱崎埠頭停泊中)/九州支部
10月14日	旅行会社向け海外旅行セミナー・交流会(BtoB)/北海道支部
10月14日~16日	海外旅行フェア2016 inチ・カ・ホ/北海道支部
10月15日	第1回世界のみなさん、もっと九州へインバウンド企画提案コンテスト/九州支部
10月15日	第3回若者よ、もっと!海外へアウトバウンド企画提案コンテスト/九州支部
10月19日~23日	海外旅行委員会研修旅行(ロシア)/関東支部
10月20日	苦情対応セミナー/北海道支部
10月27日	苦情対応セミナーD(三浦弁護士苦情法務学習会名古屋4)/業務改善委員会
10月28日~29日	第3回「みちのく潮風トレイル・JATAの道」プロジェクト/社会貢献委員会
10月29日	自然環境保全活動「藤前干潟クリーン大作戦」/中部支部

外国コイン募金にご協力と御支援を 「ツーリズムEXPOジャパン」で募金箱

JATAは9月23日から25日まで、東京・有明の東京ビッグサイトで開催される「ツーリズムEXPOジャパン2016」の会場に、日本ユニセフ協会の外国コイン募金箱を設置します。

会員各社の社内に残っている各国・地域のコイン(紙幣も可)を集めていただいた上で、是非、「ツーリズムEXPOジャパン2016」にご来場ください。

旅行業界ならではの社会貢献活動として、会員各社のご協力と御支援をお願いいたします。

外国コイン募金の詳細については、ホームページ(http://www.jata-net.or.jp/about/contribution/project/2016_coinbkninfo.html)をご覧ください。

宗像市 (福岡県)

素材研究
(国内)



総社・辺津宮境内にある宝物館には貴重な神宝や文化財が収蔵・展示されています



沖津宮遥拝所からは約50キロ先の「神宮」沖ノ島を遠望できます



2017年に世界文化遺産登録目指す「宗像大社」
日本の草創期から続く伝統が重要な観光資源に



交通安全の神社としても知られる「宗像大社」の総社・辺津宮には、年間180万人の参者が訪れます



毎年10月1日に行われる「みあれ祭」。数百艘の大船団が大島から神湊へ向かいます



玄界灘でとれた新鮮な魚介などが並ぶ「道の駅むなかた」。レストランも併設されています



宗像観光協会に加盟する旅館や飲食店で提供されている「玄海天然印・大漁膳」

沖ノ島を望む沖津宮遥拝所(大島)

福岡市の北東に位置し玄界灘に面した宗像市は、同市の象徴ともいえる「宗像大社」とその神領とされる離島「沖ノ島」などが、2017年の世界文化遺産登録に向けて国内推薦されたことで、注目が高まっています。

出土した神宝8万点は全て国宝

宗像大社は、皇室の祖先神とされる天照大神とその御子神である三姉妹の女神(宗像三女神)を祀る神社で、全国で6400社を数える宗像神を祀る神社の総本宮です。

朝鮮半島へ通じる海の道「海北道中」にある二つの島と九州本土の三宮を総称して「宗像大社」と呼ばれています。

三女神の長女神である田心姫神(たごりひめのかみ)を祀る沖津宮が鎮まっているのが沖ノ島で、日本の草創期にヤマト王権による国家的な祭祀が行われており、23カ所の祭祀跡から出土した神宝は8万点を数えます。その全てが国宝に指定され、沖ノ島は「海の正倉院」という異名を持つほどです。

古くからの入島制限が守られてきた沖ノ島は、島全体が信仰の対象であり、1500年以上にわたってほぼ手つかずのまま伝統が継承されてきました。現在も、末女神の市杵島姫神(いちきしまひめのかみ)を祀る総社・辺津宮から神職がただ二人で奉仕し、女人禁

制や海中での褌などの掟が守られる「神秘の島」として知られています。

行くことのできない 神秘の島を感じる旅づくりも

宗像市経営企画課世界遺産登録推進室の徳永淳室長は、「行くことのできない沖ノ島の最寄りとなるのが大島で、昔から沖ノ島を守ってきた地元の人々などを通じて、沖ノ島を感じていただきたい」と説明。「島全体が信仰の対象で、興味本位で近づけない」特殊性への理解を求めています。

湊津姫神(たぎつひめのかみ)を祀る中津宮がある大島は、九州本土から10キロに位置し、約60キロの沖合にある沖ノ島に最も近く、北岸の沖津宮遥拝所から沖ノ島も望めます。島そのものが御神体で、厳格な禁忌により通常渡島の許されない沖ノ島は、遥拝が古来からの信仰の形となってきました。

2009年に国内の世界遺産暫定一覧表に記載された「宗像沖ノ島と関連遺産群」は、「神が降臨する洋上の島に対する遙拝・信仰の在り方を現在にも良好に伝える資産」と説明されており、その意義をないがしろにするツアーや旅行商品は文化遺産としての価値を損ねるものとなります。

世界遺産登録を目指す「宗像大社」をどう商品化するか、旅行会社の腕の見せ所であると同時に、既存の世界遺産ツアーもどれだけ本質に迫っているのか、見直しを求められることにもなりそうです。

悠久の歴史と広大な国土が生み出す多彩な魅力 「自然遺産」「少数民族」テーマに商品開発を

多様な地勢がもたらす驚異の景観

「中国4000年」と言われる悠久の歴史は、国内各地に気の遠くなるような歳月が生み出した文明や文化の足跡を刻んできました。「シルクロード」「大運河」「万里の長城」といった中国ならではのスケールを感じさせる遺構は、それぞれの時代における人々の営みを今に伝え、中国観光におけるハイライトとして変わらぬ輝きを放ち続けてい

ます。

1987年に中国で初めて世界遺産に登録された6遺産のうち、「万里の長城」をはじめ「莫高窟」「北京と瀋陽の明・清朝の皇宮群（故宮）」「秦の始皇陵（兵馬俑）」「周口店の北京原人遺跡」の5つまでが文化遺産で占められ、残る1つが複合遺産の「泰山」だったことも、悠久の歴史が育んできた文明や文化の厚みを感じさせるものです。

的な価値をもつ」50の世界遺産のうち、

自然遺産も11を数えています。平均標高が約4500メートルに達するチベット高原から黄河下流域や長江中下流域の平地にいたるまで、その多様な地勢は、「九寨溝の渓谷の景観と歴史地域」や「黄龍の景観と歴史地域」「武陵源の自然景観と歴史地域」「雲南三江併流の保護地域群」「三清山国立公園」「中国丹霞」など、国際協力の

同時に、日本の約26倍という約960万平方キロに及ぶ面積を持つ中国では、「世界の顕著な普遍

もとで保護することが求められる驚異の景観をもたらししています。

少数民族との組み合わせ わせも旅のテーマに

また、この広大な国土には、約13億人もの人々が暮らし、政府公認の民族は56を数えます。そのうち92%が漢族で、少数民族と言われる55族のうち、最も人口が多いチワン族は約1600万人にも達していますが、最も少ないローバ族の人口は約3000人に過ぎません。

漢族が主に黄河、長



四川省の省都・成都の北約460キロにある九寨溝。100を超す湖沼が数珠つなぎとなっており、透明度の高い水が変化に富む景観を生み出しています



貴州・湖南・広西・河北各省に約250万人が住むトン族の子ども達。歌が豊富で「トン族の大歌」はユネスコの無形文化遺産にも登録されています



四川省の北部・雪宝頂(標高5588メートル)を中心に広がる黄龍は、仙境を意味する「人間瑶地」の別称を持つほどの美しい湖沼群が点在しています



雲南省北西部では、怒江・瀾滄江・金沙江が南北170キロにわたって並んで流れています。地質学的に不可能と言われるほどの湾曲した流れは圧巻です



袁家界展望エレベーター。奇岩奇峰を眺めながら展望台へ向かいます。



湖南省西北部に位置し、中国最後の秘境と言われる「武陵源」。1979年に発見されるまで地名すらなかった奇岩奇峰の林立する景観は、息を飲むばかりです(写真は武陵源の名勝、袁家界風景区)

江、珠江の三大流域と松遼平原に集中しているのに対し、少数民族は人口こそ少ないものの、全国の60%以上の地域に分布しています。

中国の世界自然遺産をテーマとする旅行商品を企画する場合、例えば、「九寨溝」のある四川省なら、同省をはじめチベット自治区や青海・雲南・甘粛の各省など広範に居住するチベット族、また、湖南省の武陵源なら、貴州省東南部を



民族衣装も愛くるしい長角ミャオ族の女の子



貴州省をはじめ、雲南・湖北・湖南・広西など広範な地域に約740万人が住むミャオ族。銀の飾りを多用した民族衣装で知られています

かつては容易に辿り着けないことも珍しくなかった世界自然遺産や少数民族への旅も、中国国内の交通インフラが大幅に改善されたことで、そのアクセス事情も格段に向上してきています。

世界自然遺産と少数民族は、悠久の歴史と広大な国土が生み出す中国観光の多彩な魅力を体現するものとして、積極的な商品開発の取り組みが期待されるところです。

中心に湖南・広西・湖北各省の谷川沿いに住むトン族など、少数民族を訪ねるコース設定なども可能です。

古から父祖伝来の土地で長い歳月にわたって、ひそやかなながらもしたたかに生き続けてきた少数民族は、21世紀に入った今も、文明社会の喧騒から離れて、それぞれに豊かで独自の暮らしを維持しています。

各地域に暮らす少数民族の人々は、文明の利器こそ豊富に持ち合わせていないものの、地球環境の悪化など科学技術文明がもたらす弊害が目立ってきている中で、人間が生きるために必要とする根源的な知恵とは何かを示してくれるはずで

子ども達が見せる輝くような笑顔や心の奥深くに溶け込むような現地の人々との交流は、少数民族を訪れる旅でしか体験できないものではないでしょう。



江西省・北東部の浙江省と接する地域にある三清山。山に三つの峰があり、三清(道教における天界の最高天である玉清境・上清境・太清境)の名声を得ています(写真は女神峰)



赤い砂礫岩の集中した地球進化のプロセスを示すカルスト状地形の丹霞。代表的なものとして、広東省の丹霞山(写真)や福建省の泰寧など6カ所があります

中国国家観光局 駐日本代表処

非対面用クレジットカード決済 JATAweb決済

複雑な設定不要で、かんたんに導入いただけます。

! 事務の迅速、省力化が図れます。

お客様からインターネットでのクレジットカード決済取引のご要望が今後ますます増えていくことが予想されます。クレジットカード決済手数料の負担が軽減され、手続きも簡便ですので、この機会に貴社のコスト・未収入金を削減し、お客様の利便性向上につながる「JATA web 決済」の導入を是非ご検討ください。

JATA会員様だけのサービスが登場!

これまで

お客様がご来店またはお振込みでなければお支払いいただけませんでした。



これから

ご来店やお振込みいただかなくても、お客様にメールをお送りするだけで決済可能!
即日売上確定も可能で不履行のリスクもございません。



※ クレジットカード会社との契約により、旅行会社がおお客様のクレジットカード番号情報をお聞きして代行手続きすることは許可されていません。

特長 1 優れたクレジットカード手数料 **1.2%** (VISA, MasterCard)

「JATA web 決済」ならではの手数料を適用可能です。
(但し、導入にあたってはクレジットカード会社の審査が必要です。また、決済代行会社・システム会社との契約が必要です。)



特長 2 導入費用・月額利用料

無料



導入の際の初期費用や月額のコストはかかりません。ご利用にあたっては完成したシステムをお使いいただくため、貴社での開発や複雑な設定も不要で、かんたんに導入いただけます。

お問合せ・資料請求

株式会社ジャタ
Jata Corporation

TEL : 03-3504-1751 FAX : 03-3504-1753
E-mail : credit@yu-jata.com

株式会社ジャタは JATA の会員サポートを目的とする会社です。