

第3回「JATAの道」プロジェクト実施 大船渡と釜石の両市区間で活動を実施

特別インタビュー
文化功労者に選ばれた 杉良太郎さん

レゴブロックの熊本城と支援金を贈呈

素材研究

- ・鹿児島市
- ・シント・マルテンス・ラーテム
- ・特別企画 再発見!中国 日中45周年プロジェクト始動



特集

海外旅行復活へチャレンジ!!

ツアー・グランプリ
ツアー・コンダクター・オブ・ザ・イヤヤー

受賞者に聞く市場拡大への活路

ツアーグランプリ ツアー・コンダクター・オブ・ザ・イヤー

受賞者に聞く市場拡大への活路

るようなクオリティーを目指していかねければなりません」と強調しています。

長年にわたる「特化型」で成果

「ツアーグランプリ2016」で海外旅行シリーズ部門のグランプリを受賞した朝日旅行の「世界の名画を訪ねる『美の旅』シリーズ」も、美術に造詣の深い参加者のニーズに合わせる「特化型」のシリーズとして、長年にわたって人気を維持している同社の看板商品となっています。

同社東京支店テーマ旅行企画開発チーム「美の旅」担当の轟木雅子氏によると、14年ほど前にシリーズがスタートした当初は10程度だったコース数も、来年度上期には26コースまで拡大しており、絵画ファンのリピーターを中心に根強く支持されてきている旅行商品です。

「一般的なパッケージツアーで美術館を回る行程が組み込まれているケースもあります。が、どうしても、全体のスケジュールの中で限られた時間内に鑑賞することを強いられる形となってしまう、自分のペースで楽しむことはできません。このシリーズについては、好きな分野の作品を急ぎたてられずに、他の人を気にすることもなく存分に鑑賞できるというコンセプトが長年にわたって支持されてきている要因だろうと思います」（轟木氏）

コースに含まれる国の数や美術館は毎年、着実に増えてきており、轟木氏は「ツアー中にお客様と話をさせてもらい、色々

JATAは2016年を「海外旅行復活の年」と位置付け、年初から様々な施策を講じてきました。今号では、「ツアーグランプリ2016」で各賞を受賞した旅行会社の企画担当者や実際にツアーの添乗を通じて旅行者と触れ合っている添乗員の皆さんに、「海外旅行復活」へ向けた現場でのそれぞれの工夫や取り組みについて生の声を聞かせていただきました。

ピンチをチャンスに変える

今年9月に開催された「ツーリズムEXPOジャパン2016」期間中に表彰式が行われた「ツアーグランプリ2016」では、阪急交通社の「美しきアルザス地方・ドイツ黒い森と花々の楽園 マイナウ島ルクセンブルク8日間」が、グランプリの国土交通大臣賞を受賞しました。

ヨーロッパ方面の需要が冷え込む中、リピーターの取り組みに焦点を当てると同時に、人気の根強い「自然」「花」「希少なデスティネーション」に着目し、市場に受け入れられる新たな道を模索して、ピンチをチャンスに変える工夫を凝らした点が高く評価されています。

同社東日本営業本部メディア営業一部



阪急交通社・幣真太郎課長

海外営業二課一係の黒田亮氏はグランプリを受賞したツアーについて、「底堅い需要の花々を前面に打ち出し、国名よりも局地的な地域名をツアータイトルとすることで、ドイツやフランスといったメジャーデスティネーションでも通常のツアーでは行かないところを訪れたいという潜在的なニーズを引き出すことができました」と説明。黒田氏が商品企画の前段プロセスである欧州視察のためマイナウ島を訪れたのは昨年11月のことで、直後にフランスとベルギーでテロ事件が発生し、日本から欧州への旅行需要が大きく落ち込んでしまったものの、このツアーでは、花をテーマとするコースで平均60%程度の女性参加比率が70%に達する一方、過去の渡航回数でも「5カ国程度」という想定を上回る「8〜9カ国」の参加者が多



阪急交通社・黒田亮氏

く、より海外旅行経験の豊富な女性リピーターに訴求する結果となりました。

黒田氏は「部の専門旅行会社を除けば、定番コースが中心となっている一般的な旅行会社ではほとんど見られない特化型のコース設定により一定の成果をあげたことで、冷えていたヨーロッパ需要の回復に向けて、微力ながらも一つの方向性を示すことができたとように思います」と振り返っています。

また、同社の幣真太郎・海外営業課長は「定番コースで料金勝負するだけでなく、特化型の旅行商品を市場に提案することこそが旅行会社の醍醐味」と指摘。「OTAも台頭してきている中で、ツアーの企画担当者として特化型のコースをどうお客様にアピールするかが問われており、『旅行商品』というよりも『旅行作品』と言え



朝日旅行・轟木雅子氏

とヒントをいただきながら、新コースを設定する際の参考にもしています」と語り、最前線で顧客ニーズを捉えることの重要性に言及。「テレビやインターネットなどで様々な情報が大量に溢れている時代になりましたが、それだけにお客様の要望にピンポイントで応えられるような企画やコースを検討して、「現地での絵を見ていただきたい」という思いが伝わるような工夫を重ねていきたいと考えています」と説明しています。

また、朝日旅行では、海外旅行市場における美術ファンを増やしていくため、国内にある美術館の会員組織へのアプローチを行っているほか、3年ほど前から「美の旅」シリーズの国内版の展開も開始して、国内での美術ファンの底上げを通じて海外旅行需要の拡大を目指すという取り組みも進めています。

一人参加応援へのこだわりで消費者動かす

「ツアーグランプリ2016」では、海外

旅行部門の審査員特別賞を受賞したエヌオーイーの「ぶら旅シリーズ」どの日に行っても一人部屋無料19.8万円!「ぶら旅で海外旅行」が、ヨーロッパ方面の需要喚起を図る一人参加応援商品として、追加料金なしで一人部屋利用ができるという最近の「お一人様」の需要傾向ともマッチするユニークな工夫で注目を集めました。

同社東京営業本部リテール・団体営業部企画手配課の有木由香氏は、「オフシーズンに旅行者が減少するヨーロッパを盛り上げたいという気持ちから、ホテルの料金も安くなるオフ期に航空会社の協力も得て、19.8万円という価格を実現することができました」と語り、なかなか個人旅行では行きにくくグループ旅行の安心感が求められる中東欧を中心にニッチなコースも設定するという工夫も商品化のカギとなったことを指摘しています。

エヌオーイーでは従来、日本の海外旅行市場におけるシーズナリティも踏まえて、上期に欧州方面を中心に送客し、下期には中南米やアジアへシフトするという展開が例年のパターンでした。今回は、「一人部屋利用が増えている最近の傾向に対応するため、思い切つて1週間にわたり追加料金なしで一人部屋利用を可能として、欧州方面の需要底上げを図れないだろうか」(有木氏)という発想の転換が、斬新なツアー企画の実現につながりました。

「9割はリピーター」という同社の顧客

に送られたダイレクトメールでのパンフレットでは、これまでは周遊型のツアーでしか訪れることができなかった中東欧各国について、1カ国単独で旅行するモノデスティネーションとして設定されていることも前面に打ち出されています。有木氏は「従来の周遊ツアーでは訪れることのない観光地を取り入れ、じっくり2つの国を掘り下げることでできるコース内容が、モノデスティネーションへの志向を強めている顧客ニーズに訴求できました」と強調。また、実際にツアーを申し込んだ旅行者の動きをみると、夫婦で参加した場合でも別々に一人部屋を利用するケースも少なくなつたという、有木氏は「意外な消費者ニーズの実態を知ることでもできました」と述懐しています。

今年下期の「ぶら旅」シリーズでは、中東欧の国々が中心だったコースにバルカン半島やイベリア半島の国々も加わり、ラインナップも充実していることから、欧州方面におけるオフ期の更なる需要喚起も期待されるところです。



エヌオーイー・有木由香氏

企画にもっとお客様の声を

今年の年初から「海外旅行復活」を掲げてきているJATAにとって、その実現に向けて、旅行会社による「企画力」と並んで重要な柱と位置付けられるのが「添乗力」や「斡旋力」です。

今年の「ツアーコンダクター! オプ・サイヤー2016」で準グランプリの観光庁長官賞を受賞したANAセールズ海外旅行商品部第二商品課の久野明美ツアーディレクターは、同社の高額商品などで活躍している添乗歴20年のベテラン添乗員ですが、ツアーの添乗中にも顧客とのコミュニケーションを積極的に図り、自身が添乗する今後のツアー企画の案内なども行っています。

「昨年10月にはアラスカでオーロラ鑑賞ツアーに参加されたお客様に、今年2月に催行された移動型テント式ホテルに泊まるタンザニアへの旅行商品をツアー中に紹介し、自分が添乗員として同行することも説明して、帰国後にツアーの申し込みをいただきました。実際に海外旅行をされているお客様の気持ちが高まっている時に、その嗜好性なども踏まえながら興味を持つていただけそうなツアー企画をご案内することも、顧客ニーズへの的確な対応であると同時に、リピーター需要を拡大していくという観点からも有効なアプローチと言えるのではないのでしょうか」(久野氏)

また、久野氏は、添乗員として常に顧客と向き合っている立場から、「インターネットなど



ANAセールス・久野明美ツアーディレクター

の通信技術が進展する一方で、旅行会社の現場スタッフが直接お客様と会う機会が少なくなってきたおり、商品開発やツアー企画に当たってもっとお客様の声を取り入れられるような工夫をしていくことも求められていると思います」と指摘。また、高齢化が進む一方でデジタル化によって紙の媒体も減ってきていることから、旅行会社のコスト圧迫要因として指摘されることもあるツアーパンフレットについて、「インターネット弱者とも言うべき客層に向けて、より分かりやすいパンフレット作りを工夫することも求められそうです」と語っています。

リピーター化は添乗員の腕の見せ所

「『あなたの街から』旅に出る」をキャッチフレーズに、日帰りバスツアーや鉄道の旅、世界の絶景など国内海外で多種多様な旅行商品を展開している読売旅行は、ベテラン添乗員の同行ツアーも特徴の一つとして知られています。

部東日本サポート課の清川文子氏は、「添乗員の気遣いと知恵でツアーの楽しさを増したり、企画の内容を深めるといった演出に努めることも大切だと考えています」と語り、添乗力の重要性を指摘。

「『二期会』で集まったお客様に『皆さんと一緒に楽しかったね』と言ってもらえるよう努力しています。添乗員として様々な経験を重ねていき、さらに技術を高めたり、知見を深めていければと考えていますが、ツアーの中で楽しさを感じていただけるように頑張っています」（清川氏）

清川氏の個人的な工夫として、例えば、フランス周遊のツアーでは、フランスの歴史に国王や女王の肖像画などを添えた資料をツアー参加者に配布して、「モンサンミッシェルではこの時代、ロワール地方に行ったらあの時代」という説明によって、旅行者が頭の中で歴史ストーリーを描けるような工夫も心がけているといいます。

会員誌も活用して風評被害を払拭

「添乗員の気遣いや知恵を通じて、訪れた旅行先の国々の文化や歴史に興味を持ってもらうことも、ツアー参加者の満足度を高めることになると同時に、次のツアーへのモチベーションを引き出してリピーター化にも貢献できるのではないかと考えています」（清川氏）

国際的な事件事故の発生や世界経済の



読売旅行・清川文子氏

動向など、旅行業界にとっては不可抗力ともいえる外的要因によって需要の動きが大きく左右される海外旅行市場の実情は、「海外旅行の復活」を目指す旅行業界にも様々な対応を迫る形となっています。特に、海外旅行市場にマイナスの影響を与える事件事故などの動向を伝えるマスメディアは、事態が改善された後の状況について報道することは少ないのが実状です。

こうした状況に対して、顧客向けの会員誌で関係者員のインタビュー記事を掲載し、旅行者心理の改善や風評被害の払拭を目指す阪急交通社の試みは注目に値するものです。

同社の顧客向け会員誌『トラピックス倶楽部』2015年10月号では、「経済危機を乗り越える『観光大国』ギリシャの今」というタイトルで在日ギリシャ大使館の参事官に「ギリシャ危機」として報じられた同国経済の状況について語ってもらう対談記事を掲載。また、同2016年4月号では、「ツアーグランプリ2016」でグラン



『トラピックス倶楽部』2015年10月号に掲載されたギリシャ経済の状況を伝える記事

リを受賞した「美しきアルザス地方ドイツ黒い森と花々の楽園 マイナウ島ルクセンブルク8日間」のページにドイツ観光局のアジアオーストラリア地区統括局長へのインタビュー記事を掲載し、花の島とも言われるマイナウ島などドイツの新たな魅力について語ってもらっています。

阪急交通社では、昨年11月にパリで同時多発テロ事件が発生した直後に、社員を現地に2定期間駐在させて、状況が落ち着くまで同社のツアーで訪れる旅行者の対応を行う一方、現地の最新情報を顧客に提供するなど、独自のサービスも実施しました。

21世紀に入ってから世界各地で様々な事件や事故、政治・経済情勢の激変など様々な出来事が続く中で、「海外旅行の復活」を目指す旅行業界としては、需要動向にマイナス影響をもたらす事態に対しては、相応の自助努力も求められているとも言えます。

特集 海外旅行復活へチャレンジ!!

ツアー・グランプリ、ツアー・コンダクター・オブ・ザ・イヤー
受賞者に聞く市場拡大への活路..... 1~3

特別インタビュー 文化功労者に選ばれた 杉良太郎さん

「文化交流なら反対する人はいません」
「草の根」レベルで相互理解のさらなる深まりを..... 5~6

<本部支部活動報告>

大船渡と釜石の両市区間で活動を実施
第3回「JATAの道」プロジェクト、110人が参加.....7
田川会長ら14人が極東ロシアを視察
商品企画、素材開発で現地側と意見交換.....7
レゴブロックの熊本城と支援金を贈呈
熊本市長「復興ツーリズムで立ち上がる」.....8
パリ観光の復活に向けてコンサート
安心して旅行できることをアピール.....8

国内・訪日旅行推進部 各国旅行市場報告

フィリピン編 トップ10入り果たし有望市場に..... 9

連載 価値創造産業への挑戦

一働き出したダイバーシティの取組み—
[取材協力]ANAセールス株式会社(東京都中央区)
新しい働き方の推進で人生を豊かに..... 10

●特別企画 再発見!中国 日中45周年プロジェクト始動

キャンペーンテーマは「新中国発見」..... 18

支部活動..... 10

出入国者数(速報値) 10月までの累計出国者数は4.8%増に..... 15

●読み物&マーケティング

- ・シリーズ:「挑戦」を支えるもの~変化の時代、企業を支えるリスク・ファイナンス~..... 11
- ・連載 マーケットデータ深読み 市場の世代交代が進みつつある?..... 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:「二人参加限定」の国内企画商品..... 13
- ・法務の窓口 第47回 旅行代金ってなんだろう..... 14

●素材研究

(国内)鹿児島市 明治維新150周年に向けキャンペーン..... 16
(海外)シント・マルテンス・ラーテム(ベルギー) 安らぎの心をもたらす“芸術の村”..... 17

●事務局だより(2月28日、経営フォーラム開催)..... 15

表紙写真

JATAと日本観光振興協会は11月10日、「ツーリズムEXPOジャパン2016」会場で来場者からの寄付を募ってレゴ(R)ブロックで制作した熊本城と支援金を、熊本市の大西一史市長に贈りました。同市長は「復興ツーリズムで立ち上がる」と決意を示しています。

「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/kyushu_logo.zip



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/>

経営者の見たい数字が

一目瞭然

- 1 翌月3日迄に月次決算を確定!
- 2 予算対比と、前年対比を掌握!
- 3 入金予定と、支払予定を掌握!
- 4 営業と経理の数字が完全連動!

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 赤坂コミュニティビル6F /03-3423-2161
大阪:大阪市淀川区西中島5-11-10 第三中島ビル4F /06-6390-3321

「文化交流なら反対する人はいません」 草の根レベルで相互理解のさらなる深まりを

今年の文化功労者として顕彰された杉

良太郎さんは、歌手・俳優として活躍する一方、ベトナムをはじめアジア各国との国際文化交流や各国での慈善活動・支援事業などにも長年にわたって取り組んできています。1965年にプロ歌手としてデビューする以前から刑務所慰問などを行ってきた杉さんは、歌手・俳優としての芸術よりも社会貢献活動歴が長く、文化功労者の受章も「歌手・俳優」とともに「国際交流」の功績を高く評価されたものです。

文化交流への着目に大きな意義

——文化功労者の受章、おめでとうございます。今回の受章をどのように受け止めます。今回の受章をどのように受け止めます。いらっやいますか。

杉 日本にも年間2000万人を超える外国人旅行者が訪れるような時代になり、改めて、国際貢献や文化交流などを通じて、海外に日本の文化を発信していく重要性に対する関心が際立って高くなってきているのではないのでしょうか。「歌手・俳優・国際交流」という3つの功績を評価して

なものでしたのでしょうか。

杉 海外との交流は、ちょうど45年前に韓国を訪れて、38度線で最前線の兵士を慰問したのが最初です。27歳の時でした。ベトナムでの取り組みは後発で、また28年しか経っていません。当時は、まだ、ドイモイ(刷新)政策が始まったばかりの頃で、ベトナムとの関係構築を目指す各国にとっては、政治的にも経済的にも極めて厳しい状況でした。そういう状況を踏まえ、芸能・文化の交流を通じて風穴を開けたいという思いを強く持っていたのですが、そうした文化交流の重要性については多くの方々が理解されていたものの、実践されるケースは非常に少なかったと記憶しています。

——そうした杉さんの原点とは。

杉 原点と言えるようなものはありません。これという答えの出しようがないというのが正直なところです。それは、もう、ものごころがついた時からそうだったとしか言いようがない。ただ、日本が戦時中にアジアの国々に迷惑をかけたことについて、直接関係のない年齢ではありますけれども、個人的にお詫びをしたいという気持ちが強く、自分が個人でできるのは何かと考えて、動き始めたことが現在も続いているんですね。

政治的や経済的に難しい状況の時でも、文化交流なら反対する人はいません。双方の国の国民同士の間が強くなれば、国のトップが変わったり、国民同士の関係が厳しくなっても、堅い友好関係や友情を維持することができません。不測の事態が生じた時でも、この友好関係や友情が大きな抑止力になるのではないのでしょうか。国民の間での草の根レベルの交流が必要であり、相互理解を深めることが重要なんだろうと思います。国と国の関係を強化するためには、その地盤を固めるための文化交流が求められると考えています。

各国事情を理解する海外旅行を

——長年にわたる国際貢献や文化交流の活動も踏まえ、日本人が海外旅行を通じて各国を訪れることの意味合いや意義をどのようにお考えになりますか。

杉 僕が感じているのは、島国で暮らす日本人は「井の中の蛙」なのではないかということです。海外どころか、自分が生まれて育ったところから出たことがなかったり、新幹線にも飛行機にも乗ったことがない人達が、日本国内にどれだけいることかと思えます。日本で生まれ、日本で育ち、日本の状況しか知らない人たちは、日本がどれほど豊かで平和な良い国かということが分かりません。日本から各国へ出かけると、どうしても歴史的な遺産を訪れたり、ブランド商品を買ったりすることが海外旅行だと思わ



「『草の根』レベルの交流が必要」と語る杉さん

ただき、特に、これまであまりなかった国際貢献や文化交流に着目していただいたことに大きな意義があるのではないかと考えています。

——ベトナムをはじめとするアジア各国での国際貢献や文化交流の活動を始められたご自身の思いは、どのよう

特別インタビュー 文化功労者に選ばれた 杉良太郎さん



新曲では「こんな自分がいたのか」と「自分探し」を歌っています

「この列車は□□と△△に停車して、運転していることにも、旅行中に目を向ける必要があるわけですね。」

杉 日本では新幹線に乗る時に、ホームで「何時何分に〇〇行きが出発します」とお知らせがあり、車内に入り込んでからも「この列車は□□と△△に停車して、運転

手と車掌は誰と誰です」と案内が流れた上に、「乗り間違いのないようにしてください」と注意までしてくれます。フランスのTGVだったら、何番線のホームから列車が出発するかも知れず、車内でも行先すら告げません。自分で全部探して行かなければなりませんから、乗り間違っても自己責任が問われるわけです。

杉さんご自身の異文化体験としては、どのようなことが印象に残っていますか。

杉 ユネスコの仕事をしている時に、トイレがない国にも何回か行きました。トイレがなく、川で用を足している場所すらあります。そういう経験をする時、日本ではどこに行っても清潔なトイレがあり、水洗トイレで飲み水を使っていることに驚かされず。交通機関の時間も正確で、事件が少なくて、人々も優しいとか、自分がどれだけ恵まれた国に住んでいるかということが認識できるようになります。

ですから、より多くの日本人が、買い物や世界遺産を見るだけの海外旅行ではなく、各国の事情をきちんと理解できるような海外旅行をするべきだと思います。そして、日本の文化の素晴らしさへの理解が深まれば、今度は、それを世界に発信したり、各国から日本を訪れる外国人旅行者にも、日本の文化を楽しませてあげたいと思うようになり、相互交流の動きも拡大して

れています。色々な視点で訪問先の国を見ることも大切だと思います。例えば、ヨーロッパの先進国、例えば、フランスなどにしても、あまり新しくホテルを建てたりせず、昔からのものを修繕しながら使ってきています。どれだけ、モノを大切にしているのか。また、水道の水を飲むことができないことが当たり前だったり、自己責任の意識を持たなければ生活できなかったりもします。

杉 ユネスコの仕事をしている時に、トイレがない国にも何回か行きました。トイレがなく、川で用を足している場所すらあります。そういう経験をする時、日本ではどこに行っても清潔なトイレがあり、水洗トイレで飲み水を使っていることに驚かされず。交通機関の時間も正確で、事件が少なくて、人々も優しいとか、自分がどれだけ恵まれた国に住んでいるかということが認識できるようになります。

ですから、より多くの日本人が、買い物や世界遺産を見るだけの海外旅行ではなく、各国の事情をきちんと理解できるような海外旅行をするべきだと思います。そして、日本の文化の素晴らしさへの理解が深まれば、今度は、それを世界に発信したり、各国から日本を訪れる外国人旅行者にも、日本の文化を楽しませてあげたいと思うようになり、相互交流の動きも拡大して

自分の時間を作る「ひとり旅」

今年8月には、約1年半ぶりとなるシングル「ひとり旅」がリリースされました。ご自身が作詞を手掛けた新曲に込めた思いなどを聞かせいただけますか。

杉 僕は以前から、「一人しゃぶしゃぶとか、一人焼肉とか、「二人」というのが理解できなかったんです。恥ずかしいというか、手持ち無沙汰というか、とにかく食べるしかないみたいな感覚が嫌でした。ところが、大阪へ行く新幹線の車中から外を見て、「ひとり旅」というのもいいかなあと感じたんです。相手がいると合わせなければならなかったりするけれども、一人だと色々なことを考えられるわけです。どこで列車を

降りてもいいし、ふらふらと歩きながら、自分は何者なんだろうとか、考えたこともないようなことに思いを巡らしたりもできます。そういう自分のために使う時間を作り出せる「ひとり旅」を考えているうちに、色恋や人生を語る内容ではない他愛のない詞が欲しいなと思い始め、今回の新曲の作詞を手掛ける結果となりました。「ひとり旅」のプロモーションビデオは、10月に千葉県の銚子電鉄で撮影したのですが、新曲発表会も兼ねましたので、「銚子電鉄 始まって以来の人物」と言われるほどの皆さんに集まっていただけでした。「ひとり旅」は、銚子電鉄と三陸鉄道をイメージした曲ですから、是非、ローカル鉄道の雰囲気味わいながらお聞きいただければと思います。

ホーチミンで ジャパン・ベトナム・フェスティバル

ベトナムでは、11月17日にハノイで日越観光協力委員会が開かれ、志村格JATA理事長も出席しました。18日と19日の両日には、ホーチミンでジャパン・ベトナム・フェスティバルが開催され、日本とベトナムの両国から特別大使を委嘱されている杉良太郎さんも参加。西側諸国の歌手として28年前に初めてコンサートを開き、日本語と日本文化を学べる学校を設立するなど日越交流に尽力してきた杉さんは、「卒業生も活躍してくれており、文化の力で絆を強め、ベトナムと日本で平和な時代を築きましょう」と呼びかけています。



ジャパン・ベトナム・フェスティバルで挨拶する杉良太郎さん

大船渡と釜石の両市区間で活動を実施 第3回「JATAの道」プロジェクト、110人が参加

JATAは10月28日と29日の両日、東北復興支援事業として第3回「JATAの道」プロジェクトを、岩手県大船渡市と釜石市の両区間で実施しました。

このプロジェクトは、2014年4月から東日本大震災の発生10年後の2021年3月までの7年間にわたって、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」コース全地区で、トレイルの整備を通じた復興支援を行うとともに、新しい東北観光の実現に向けて活動を行うものです。

3回目となる今回は、岩手県大船渡市と釜石市の区間で、みちのく潮風トレイ



釜石市で行われた「みちのく潮風トレイル」案内板除幕式

ルの一部での散策と東日本大震災からの復興状況や観光素材の視察を行いました。

JATA国内旅行推進委員会の委員長も務める戸川和良JATA副会長を団長に、首都圏と東北地区のJATA会員旅行会社26社の役員社員など62人が参加したほか、環境省からも自然環境局国立公園課の岡本光之課長をはじめ、東北地方環境事務所の職員ら5人が同行しました。

田川会長ら14人が極東ロシアを視察 商品企画、素材開発で現地側と意見交換

JATAは11月1日から5日までの5日間にわたり、田川博己会長はじめ14人が参加したミッションを極東ロシアに派遣して、現地の視察を実施しました。

視察団の派遣は、観光庁公示案件に基づくロシアとの双方向交流拡大策におけるアウトバウンド調査事業の一環で、二行はハバロフスクとウラジオストクを訪れています。

11月4日にウラジオストクのアストリアホテルで開催された公式意見交換会には、ロシア側から沿海州観光局のシエスタコフ観光局長をはじめ官民の旅行業界関係者19人、日本側から視察団の14人が出席。

田川会長が、「一番近いヨーロッパ」であるロ

大船渡市と釜石市、沿岸広域振興局や地元観光関係者などを含めると、過去最高となる総勢110人が参加し、「JATAの道」プロジェクトに対する期待の高さをうかがわせるものとなりました。

今回の活動のうち、大船渡市中南部ルート(碓石海岸ウォーク)では、県内一の規模を誇る大船渡港、岬岩や島洞穴が続く荒々しい絶景を誇る碓石海岸と季節の草花など見所が続くコースの一部を散策しています。

また、被災地での起業成功モデルを目指

シア極東地域について双方の民間レベルによる意見交換を通じて新しい旅を創出したとコメントしたのに続き、事務局から日本マーケットについての説明を行い、ロシア側に具体的なPR推進策を実施するよう要望しています。

ロシア

側からは、沿海州の観光情報について説明が行われ、ウラジオストク



11月5日に行われた沿海州州政府顧問との会談

している米崎(リンゴ園)と水産加工会社の2つの事業を見学。何れも、訪日インバウンド旅行者向けの観光素材としても期待できるもので、参加者らは震災後の起業プロセスなどについて興味深そうに聞き入っていました。



今回の活動には100人以上が参加しました(根岸海岸・宝来館前で)

港のクルーズ事情や送客誘致などについてもコメントがありました。

また、翌日に沿海州政府事務所で開かれた公式会談には、在ウラジオストク日本総領事館の笠井達彦総領事も参加。席上田川会長が極東ロシア地域について「近いことに意味がある」と指摘して、「潜在能力を活かすことができる」という認識を示し、民間と行政で役割分担を明確にした上で、施策を講じる必要があると強調しています。

JATAでは、今回の視察を通じて明らかになった課題の検討や現地側からの要望事項のとりまとめなどを行い、年度内にワーキンググループを開催して極東ロシア方面への企画商品の立案に取り組みむほか、モスクワやサンクトペテルブルグを含むロシア全土への商品拡大やプロモーション活動を継続していく予定です。

レゴブロックの熊本城と支援金を贈呈 熊本市長「復興ツーリズムで立ち上がる」

JATAと日本観光振興協会(日観振)は11月10日、今年9月に開催された「ツーリズムEXPOジャパン2016」会場で作成されたレゴ(R)ブロックによる熊本城を熊本市に寄贈しました。

これは、今年4月に発生した熊本地震からの観光復興支援として、「ツーリズムEXPOジャパン2016」会場で来場者の寄付を通じてレゴブロックの熊本城を制作したもので、熊本市の熊本城桜の馬場城彩苑で開かれた贈呈式では、田川博己JATA会長が同市の大西史市長にJATA会員会社ならびに観光関係団体からの支援金も併せて贈っています。

贈呈式には、田川会長とともに日観振の山口範雄会長やレゴブロックによる熊本城を实际に制作した世界に13人しかいないレゴ(R)認定プロビルダーの三井淳平氏も出席しました。

贈呈式で登壇した大西市長は熊本城の復旧について、「熊本市民の心の復興につながるという思いで取り組んでいる」と語り、「熊本城のレゴブロックに書かれたメッセージと7万以上のピースに込められた思いは、素晴らしいプレゼント。地震の影響で九州全体に大きな影響が出ているが、復興ツーリズムとして観光の力で立ち上がっていく」と決意を示しています。

パリ観光の復活に向けてコンサート 安心して旅行できることをアピール

グローバルユースビューローは11月3日、パリのセルガポー劇場(1000席)で加藤登紀子さんによる「エディット・ピアフ生誕100年記念コンサート IN Paris」を開催しました。

同劇場の貸し切りで開催されたコンサートは、今年2月に来日したパリ市のアンヌ・イタルゴ市長との意見交換の際、同社側から「パリへの観光は単に価格を下げた企画旅行だけでは安心感を旅行者に与えることは難しい」と伝えたことを踏まえ、パリへ安心して旅行できることを、マスクミを通じて広く日本国内に周知するために企画されたものです。

昨年11月に発生したパリでの同時多発テロ事件から1年が経過し、依然として日本人旅行者の動きが低迷していることから、フランスや欧州への需要復活に向けて旅行業界には一層の知恵と工夫と努力が求められています。



ステージに登場した歌手の加藤登紀子さん

北海道支部

- 11月7日 国内旅行委員会。
- 11月28日 総務委員会。
- 11月29日 役員会(幹事会)。
- 12月1日 訪日旅行委員会。
- 12月2日 第10回「コンプライアンス・セミナー in札幌」。
- 12月5日 海外旅行委員会。
- 12月7日 教育旅行小委員会。

東北支部

- 11月21日 国内旅行委員会、東北六県バス協会連合会との意見交換会。

関東支部

- 10月20日〜24日 海外旅行委員会研修旅行(ロシア)。
- 11月17日 国内旅行委員会。
- 11月25日 総務委員会。
- 11月29日 幹事会。
- 12月2日 インバウンド委員会。
- 12月6日 LADY JATA委員会。
- 12月8日 海外旅行委員会。

中部支部

- 10月19日 総務消費相談委員会。
- 10月20日 支部幹事会。
- 10月27日 第4回三浦ゼミ「クレーム対応講座」。
- 10月28日 空港委員会。
- 10月29日 自然環境保全活動「藤前干潟クリーン大作戦」。
- 11月9日 海外旅行委員会。

- 11月10日 国内地域振興委員会。
- 11月15日 研修委員会。
- 11月16日 苦情対応セミナー(静岡)。
- 11月17日 苦情対応セミナー(名古屋)。
- 11月18日 苦情対応セミナー(金沢)。
- 11月24日 第5回三浦ゼミ「クレーム対応講座」。
- 12月2日 支部幹事会。
- 12月9日 リスクマネジメントセミナー。

関西支部

- 10月28日〜29日 消費者相談委員会。
- 11月17日 消費者相談委員会。

中四国支部

- 10月21日 「クアンタムオブザシー」船内見学会。
- 11月2日 着地型旅行研究会。

九州支部

- 10月15日 学生対象の海外訪日旅行企画提案コンテストの最終審査会。
- 10月21日 H28年度クルーズセミナーCCコース。120人が参加。
- 10月26日 実務委員会。
- 10月28日 総務委員会。
- 11月4日 国内旅行委員会。
- 12月7日 国際旅行委員会。
- 12月9日 消費者相談委員会。
- 12月9日 海外旅行委員会。
- 12月9日 実務委員会。

沖縄支部

- 10月24日 幹事会。

フィリピン編 トップ10入り果たし有望市場に

ビジット・ジャパン(VJ)事業における重点20市場の一つであるフィリピンは、昨年1年間の訪日旅行者数が前年比45.7%増を記録し、旅行需要の増加が著しい東南アジア諸国連合(ASEAN)の中にあつて、ベトナムに次ぐ高い伸びを示しています。年間200万人を超える規模となったASEAN市場で、好調な推移を維持しているフィリピンは、今後も力強い動きを続けることが期待される有望市場の一つとなっています。

査証要件の緩和などが追い風

フィリピンの人口は9943万人、国民一人当たりのGDPは2865ドル(何れも2014年)で、2015年における訪日フィリピン人旅行者は2014年の18万4204人を上回って過去最高を更新しています。

日本政府観光局(JNTO)によると、2015年に日本を訪れたフィリピン人旅行者数は、これまでの最高だった2014年の18万4204人を上回って過去最高を更新しています。フィリピンは2014年11月に、インドネシア・ベトナムとともに日本を訪問する際に求められる査証要件が緩和されたのに加えて、航空便の増加や円安ペソ高の外国為替レートにより訪日旅行需要の好調な動きが続いており、2015年には市場規模が20万人を大きく突破して、フィリピンとしては初めてトップ10入りを果たしました。

フィリピンからの訪日環境が好転したことを受けて、2015年2月に開催されたフィリピン最大の旅行見本市であるTravel Tour Expo 2015では、約4000人が訪日旅行商品を購入し、同年春の需要拡大に

大きく貢献しています。さらに、イースター休暇が4月初旬となった影響で、3月下旬の需要が大幅に増えたことから、同月の訪日フィリピン人旅行者数は前年同月比110.8%増を記録して、倍以上という驚異的な伸びを示しました。

キリスト教遺産巡りを前面に

JNTOでは、フィリピン市場の好調な動きが続く中、秋冬の需要喚起に向けて消費者向けのキャンペーンなどを通じて、秋冬シーズンにおける日本のアイコンである「紅葉」や「雪」などを訴求。特に、2015年11月は、アジア太平洋経済協力(APEC)会議がマニラで開催されたのに伴うマニラでの特別休暇も追い風となり、訪日旅行者数は前年同月比53.0%増という下半期で最高の伸びを記録しています。

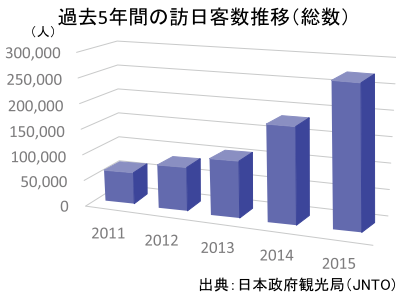
また、JNTOは、デステイネーションとしての日本の新たな観光資源としてキリスト教遺産巡りを前面に打ち出し、フィリピンの旅行会社を招聘すると同時に専用サイトを開設するなど、積極的に新たな観光魅力の発信にも取り組みました。

フィリピンから距離的にも近い九州・沖縄方面では、複数の旅行会社が沖縄向けのツアーを催行しており、沖縄博物館、首里城、識名園、与那覇前浜ビーチなどが人気スポットとなっています。

九州各県の場合、フィリピンからのツアーに組み込まれている観光地としては、大濠公園・このしまアイランドパーク・東長寺(福岡県)、高取・虹の松原・七ツ釜(佐賀県)、長崎原爆資料館・端島グラバー園(長崎県)、大分マリリンパレス水族館うみたまご・高崎山自然動物園(大分県)、熊本城・くまモンスクエア・熊本市動物園(熊本県)、宮崎神宮・えびの高原・高千穂岬(宮崎県)、桜島・仙巖園・維新ふるさと館(鹿児島県)などがあります。

マニラとセブで認証制度紹介

JNTOでは、今年10月にもマニラとセブで現地



過去5年間の訪日外客数(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
2011	6,612	4,643	4,532	5,706	4,989	3,993	4,805	5,364	5,222	6,153	5,293	5,787	63,099
2012	6,924	4,409	6,928	11,059	8,414	6,263	5,991	5,871	6,714	8,292	6,775	7,397	85,037
2013	7,501	5,049	12,177	12,943	11,256	7,441	6,739	6,725	7,886	10,877	8,644	11,113	108,351
2014	9,160	7,495	12,709	29,721	19,313	13,424	11,033	11,517	12,663	19,426	15,950	21,793	184,204
2015	14,428	14,190	26,786	36,673	27,847	18,619	16,374	14,794	15,843	25,685	24,443	32,679	268,361

※出典: 日本政府観光局(JNTO)

旅行会社を対象としたセミナーと商談会を開催しており、2カ所のセミナー・商談会で、ツアーオペレーター品質認証制度の紹介と認証会社のPRプレゼンテーションを実施。マニラでは53社、セブでは30社のバイヤーが参加し、全バイヤーに同制度の認証会社小冊子(英語版)を配布しています。

また、個別商談会では、今回参加した認証会社との面談を強く推奨し、各社ブースへの誘導を行いました。

主要業界団体に認証会社の推奨を要請
フィリピンには、主な旅行業界団体として、フィリピン旅行業協会(PTAA)とフィリピンIATA旅行業協会(PIATA)があります。

PTAAは、フィリピン版のIATAに相当する団体で、正会員は350社を数えます。こちらでは、PTAA幹部にプレゼンテーション資料に基づいて、ツアーオペレーター品質認証制度を紹介するとともに、認証会社をPRしました。また、PTAAは要請に基づいて、認証会社小冊子PDF(英文版)を全会員に配信することになっています。

PIATAは、フィリピン国内の旅行会社のうち、IATA認可の110社(マニラに90社、マニラ以外で20社)で構成されている組織です。PTAAと同様、認証制度紹介と認証会社PRを踏まえて、全会員への認証会社小冊子PDF(英文版)の配信に協力いただく予定です。

また、日本航空と全日空のマニラ支店に対して、海外旅行を取り扱うフィリピン国内の旅行会社から問い合わせがあった場合、認証会社を推奨していただくよう依頼しています。

— 動き出したダイバーシティの取組み —

「取材協力」ANAセールス株式会社(東京都中央区) 新しい働き方の推進で人生を豊かに

「退社時間宣言プレート」を導入

ANAセールスは今年10月から、社員自身が自らの退社時間を設定して社内でも開示する「退社時間宣言プレート」を導入しました。

これは、①退社時間を周囲に宣言することで、就業時間を意識した効率的な働き方を指すと同時に、②業務(ワーク)と就業後の時間(ライフ)のバランスを自分自身でマネジメントすることを目的とするものです。

同社では、全社的に新しい働き方でワークライフバランスを推進する施策に取り組み、今回の「退社時間宣言プレート」の導入もその一環となる



社員個々のデスク周りに設置されている退社時間宣言プレート

ものです。

社員に対して「ANAセールスでの勤務、業務と通じ、また、勤務以外の自分の時間を活用して自らの成長につなげ、自らの人生を豊かにしていきますましょう!」と呼びかけています。

ANAセールスが取り組むワークライフバランスと、多様性を尊重するダイバーシティとは、密接な関係にあると言われています。一人一人のライフスタイルや価値観にあった働き方を実現することとは、多様性を尊重する考え方でもあるからです。

同社総務・人事部人事課の小堺信彦 主席役員によると、ANAセールスは昨年8月、新しい働き方でワークライフバランスを推進する方針を「労使共同宣言」として発表し、労使一体となって「新しい働き方」の創造と「ワークライフバランス」の推進に取り組んでいくことの重要性を確認。



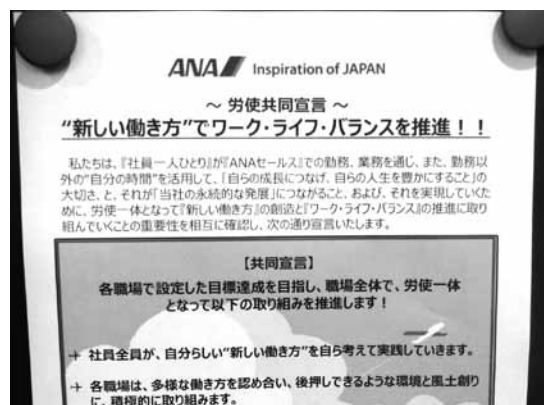
小堺信彦 主席役員「社員の意識も少しずつ変化していると感じます」

共同宣言では、「各職場は多様な働き方を認め合い、後押ししてできるよう環境と風土創りに、積極的に取り組みます」「各職場と社員は、自分の時間を持つように、部署の/自分の業務の進め方を見直し、工夫し、効率的な手法を考えて実践していきます」などと謳われています。

「テレワーク」もトライアル実施

ANAセールスは「労使共同宣言」から1年目に当たる今年8月、NPO法人フアザリング・ジャパンが設立・運営する「イクボス企業同盟」に加盟しました。「イクボス」とは、職場で共に働く部下やスタッフのワークライフバランスを考え、部下やスタッフのキャリアと人生を応援しながら、組織の業績でも結果を出し、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司(経営者・管理職)です。ANAグループでは、全日空が「イクボス企業同盟」の設立メンバーとして加盟しており、ANAセールスはグループ内で2番目、旅行会社としては初めてメンバーに名前を連ねることになりました。

小堺主席役員は、「ワークライフバランスの推進において「イクボス」のメインが必要不可欠であり、今回の加盟によつて、有言実行の意識が社員の背中を押すようにしたい」と説明。同社は昨年8月に「共同宣言」を発表する以前から、フレックスタイムや短時間勤



ANA セールスの社内に掲示されている「労使共同宣言」

務などの制度を導入してきており、小堺主席役員は、「昨年からの取り組みによつて、定量的に見える部分では総実労働時間や時間外労働時間も減少する傾向が現れており、社員個々人の意識も少しずつ変わってきていることが感じられる」と説明しています。

さらに、ANAセールスでは、今年11月から2カ月間にわたって「テレワーク」のトライアルを実施しており、在宅や外出先など会社以外の場所です仕事をするこによつて効率的に時間を活用できる制度についても検証中。「働く場所についてより柔軟な仕組みを導入した場合、どういったメリットやデメリットがあるのかを見極めた上で、ワークライフバランス推進の施策として制度化を検討したい」(小堺主席役員)考えです。

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～変化の時代、企業を支えるリスク・ファイナンス～

9月号では、旅行中の重大事故に備えた危機管理体制の見直しについてお伝え致しましたが、今回は実際の事故発生時に必要となる金銭的な出費とその対策についてご説明します。

■事故対応の諸費用

旅行中にお客様が巻き込まれる重大な事故が発生した場合、その旅行を企画・手配した旅行会社として、現地への社員派遣費用、負傷者の移送や治療のための現地手配費用、ご家族説明会やご家族の現地派遣のための費用、マスコミ説明会の会場等の手配や社員の残業・休日対応の費用など、平時にはかからない様々な追加費用の出費が生じます。

加えて、企画旅行であれば特別補償規定による補償金、被災者への見舞金等、また、旅行者としての過失が問われた場合は訴訟費用や賠償費用等も発生します。

■各種リスクへの対策

企業のリスクマネジメントにおいては、事前に社内での対応体制を整備しておくことに加えて、事故発生時に想定されるこれらの多くの費用についても予め洗い出し・評価をしたうえで、適切な「リスク・ファイナンス」を準備

することが求められます。

リスク・ファイナンスの方法は一般的に「リスクの移転」と「リスクの保有」に分けられます。リスクの移転として最も一般的なのが、各種保険を利用して事故の際の費用を保険金で賄う方法です。旅行事故の際の旅行会社の費用を移転できる保険としては、例えば特別補償保険、事故対策費用保険などがあります。

保険が手配可能なリスクは保険で「移転」したうえで、移転する方法がないリスクや社内ですら十分対応可能なコストは、資金の積立などにより自社内に「保有」することで、バランスのとれた適切なリスク・ファイナンスができます。

また、お客様自身に旅行保険をしっかりと案内し加入して頂くことも、事故発生時には、治療費や救済費用の源泉となるため、旅行会社としてもリスクコストの移転に役立つ重要な手段のひとつになります。

■経営に係る様々なリスクに対応するために

ここまで、旅行中の事故対応を例に挙げたリスクマネジメントの概要をご説明しましたが、企業活動全体を取り巻くリスクはそれ以外にも、地震などの大規模災害に伴う企業自身の

損害、労働災害、個人情報漏えいリスクやサイバー攻撃のリスク等様々であり、時代とともにリスクの有り様も変化しています。旅行業においても、昨今のビジネス環境の変化に伴い急速にリスクの多様化が進んでおり、より幅広いリスクを想定した事前の体制整備とファイナンスの準備が必要になっていきます。

旅行中の事故に限らず様々な事故やトラブルが発生しても、それを乗り越え事業を存続するためには、会社の様々な部門に影響するコストをより広く認識したうえで、リスクの移転と保有のバランスを考える必要があります。全社的な立場でのリスクマネジメントが重要になります。これにはまさに経営トップの検討・判断事項であり、経営者自らが積極的に関与し組織を挙げて取り組んでいくべき課題です。

東京海上日動では、各種リスクに備えた保険商品のご提案に加え、各種コンサルティングメニュー等もご提供しながら、皆様の危機管理体制構築とリスク・ファイナンスを通じて企業経営をサポートいたします。

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行営業部)

挑戦の数だけ、 保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動





市場の世代交代が進みつつある？

好調な海外旅行者数のリバウンドの背景には旅行者層の世代交代が垣間見えるようです。米本土方面への市場を例に深読みします。

米本土方面への旅行者数に持ち直しの兆し

2016年の海外旅行者数は久々に好調なりバウンドとなりました。旅行会社の取扱動向は巨額に置いて、今回はこの旅行者数のリバウンドの背景について探ってみようと思います。2016年のリバウンドは近隣アジア諸国への旅行者数の回復が大きく貢献していますが、ロングホールの中にも興味深い推移を示している方面があります。今回、注目する米本土がそれです。米本土への旅行者数が2001年の9・11以降、如何なる推移を辿ってきたか、またその背景は何か、改めて述べるまでもないでしょう。これは読者の多くが身を以て体験されてきたことだと思ふからです。しかし、図表1にも示した通り、米本土への旅行者数は、この数年、やや持ち直しの兆しを示しており、2016年も比較的堅調に推移しているようです。

東海岸でリードする観光性需要

図表2は米本土への観光目的の旅行

者がどのエリアでリバウンドしているか探ったものです。かつての主力であった西海岸ではなく東海岸が緩やかにシェアを伸ばしていることが分かります。特に2015年はやや目立った形で伸びており、2016年も東海岸のリードが続いているのではないかと推定されます。この背景と考えられる要素のひとつが図表3に示した旅行者層の年代的・世代的な変化です。

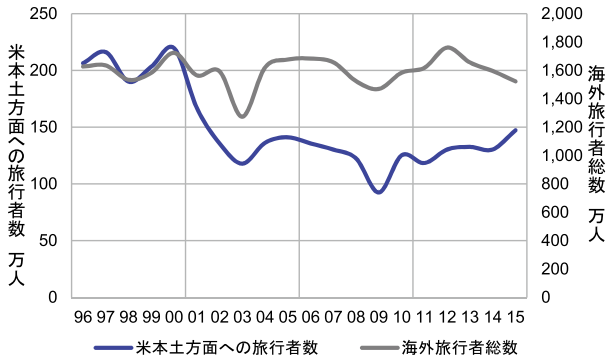
米本土への観光旅行者はかつて20歳〜34歳の若年層が中心でした。しかし現在の市場では35歳〜49歳、及び50歳以上の旅行者が多数派を占めていることが分かります。ここで注目したいのが50代以上の旅行者です。戦後から1950年代半ばまで生まれの団塊世代が北米方面への旅行者数増加に貢献したのは2005年〜10年頃までが中心であったと考えられ、この数年の米本土方面への需要押上げに貢献している主役は1950年代半ば以降から60年代生まれの新人類世代ではないかと推測しています。

ライフステージが変わりつつある新人類世代

では今なぜ東海岸なのでしょう。答えは旅行経験にあるのではないかと考え

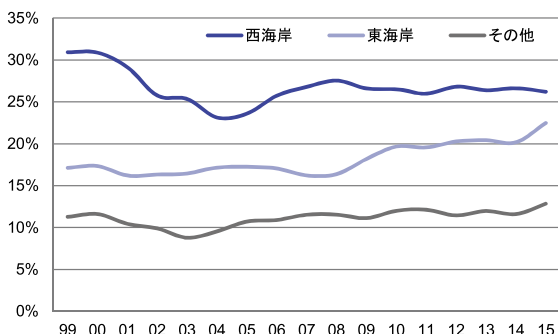
ています。新人類世代はハネムーンなどで米本土の訪問経験を持つ者が少なくありません。その多くが西海岸であったと推測されます。子育てが終わりセミリタイアもそろそろ射程に入ってきたこの世代の米国訪問経験者が改めて「東海岸を見たい」と考えているのではないかと、この冬ダイヤから始まった羽田の昼間帯における米本土方面路線が結果を出すのかどうか、大いに注目しています。

図表1 米本土方面への旅行者数の推移



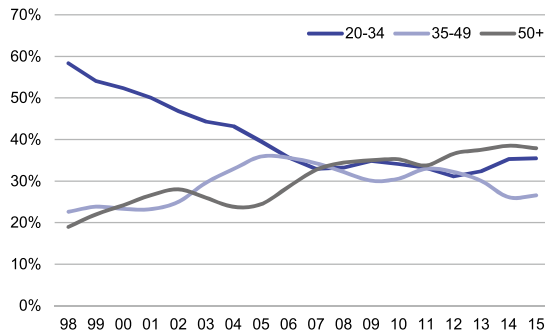
データ：法務省、米商務省、他

図表2 米本土への観光目的の旅行者数の動向



データ：JTB総合研究所推計値 (注)米本土への訪問客総数を100%として各エリアを訪問した観光旅行者の割合を推定したもの

図表3 米本土方面への観光旅行者の年代構成



データ：JTB総合研究所推計値 (注)米本土への観光目的の訪問客総数を100%として年代別の割合を推定したもの

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。

苦情事例に学ぶ④7

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ

「二人参加限定」の国内企画商品

師走となりました。この季節、温かい温泉でゆっくりと贅沢な時間を過ごすツアーが多く企画されています。

国内企画商品で、特に(比較的高料金の)旅館を利用する場合、二人以上で申し込む「二人参加は認めない」と条件をつけたツアーが見受けられます。二人で申し込んだ後に一人取消になり、残った一人が「行く」と言い張っているときに、旅行会社はその参加をやめさせることはできるのでしょうか。また、その一人について取消料の請求はできるのでしょうか。今回は、この種のツアーで起こりがちなトラブルを採り上げます。

申し出内容はこうです

友人と二人で参加する予定だった長崎へのツアー。出発3日前に、友人の母親が危篤になり、友人が参加できなくなった。

私は一人でも行くつもりで、旅行会社にその旨連絡すると、旅行会社が言うには、今回の旅行は、元々二人以上でないと受け付けないツアーで一人参加はできないものであること、そのことはパンフレットに明記してあるとして、友人が取消した時点で自動的に私も取消となるので、私の参加は許されないものであるという。さらに驚いたことに、私まで取消に至ったのは友人の取消が原因であり、会社のせいではないので、旅行会社は私にも取消料を請求すると言うのだ。

確かにパンフレットには「二人以上でお申し込みください」と書いてあるが、私達も申込み時点で二人で申し込んでいたが、やむを得ない理由で二人が取消になったものである。まして私は「行く」と言っていて、お金も全額払っているのに、止めさせるとは言語道断！会社は私の参加を止め

ることはできないはず。

標準旅行業約款の契約構成

標準旅行業約款は、グループ参加の場合でも、参加者一人一人個別に旅行契約が成立するという前提で作られています。それが、一般的な例だからです。したがって、通常は、一人の取消が、同行者の取消にまで及ぶことはありません。

①旅館が一人客を嫌うから、②一人部屋代金の表示をしていないため、旅行者へ請求できないので採算がとれないから、③同行者の取消という旅行者事由に端を発したものだから、などの理由では、「行きたい」と言っているお客様の契約を旅行会社が解除することはできません。

これを敢えて「解除」するには、旅行会社の解除権標準企画約款第17条旅行開始前の解除、第1項号)を行使し、旅行者が参加条件(二人以上で申し込む、一人参加を認めない)を満たしていないことを理由に解除するより方法はあります。

しかしその場合は、旅行会社が旅行者に取消料を請求することはできません。旅行会社によって契約が解除されると、契約は最初からなかったことになり、原状回復義務から、会社は預かっている旅行代金を返さなければならぬからです。

解決の指針

企画旅行会社のこうしたリスクを回避するためには、当該企画商品が通常商品とは異なる、「二人で一個の契約」とすることが必要です。

そして、さらにこのような苦情を防ぐには、このことを了解の上で申し込まれたことを印象づけるため、「二人で一個の契約であるので、一人が取り消すと契約全体が取消となり、残った一人の参加もできなくなることを、口頭で説明し、その旨を記した書面(パンフレットか別途書面)で渡し、そこにその際には契約全体に対する二人分の取消

料がかかることを明記して、確認のチェックをさせたり、サインをさせるようにすれば万全と思われれます。

一方、お客様の方も、どうしても旅行に参加したいのであれば、誰か代わりの人を連れて来るよりよいものと思われれます。ただし、その場合も「旅行者の交替」には旅行会社の承諾が必要ですので、あくまで旅行会社が許せばということになります。

(武田)

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47回 旅行代金つて

なんだろう

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

旅行代金に含まれるもの、含まれていないもの

旅行者の視点から募集型企画旅行の「旅行代金」に何を含めるか、何を含めないかは原則として企画旅行者が自由に決めれば良いことです。しかし、自由に決めては良いと言っても、広告表示上の制約があります。プロ野球観戦ツアー、コンサートツアーなど、ツアータイトルに記載したイベントの入場券は旅行代金に含めなければならずとされています(「企画旅行に関する広告の表示基準等について」2(4)①)。また、燃油サーチャージも、原則として旅行代金に含めるものとされています。

一方、海外空港諸税や空港施設使用料等は旅行代金に含めず、別途、収受することが多いようです。取引条件説明書面に金額(現地通貨額・日本円換算額・換算レート等)を明確に記載し、過不足が発生した場合(後日精算をする方法です。しかし、これらを旅行代金に含めてしまい過不足が生じて一切精算しないと明示して契約することもできますので、この場合はこれらを含めた金額が旅行代金となります。

お支払額と旅行代金は違うもの

その結果、お客様が旅行者に支払う金額は旅行代金とは必ずしも一致しないことになります。海外空港諸税や空港施設使用料等を「旅行代金に含まれていない旅行に関する経費であって旅行者が通常必要とするもの」とした場合は、旅行代金にこれらの額を加えた金額がお客様のお支払額となります。一方で、取引条件説明書面には、取消料や変更保証金は「旅行代金の〇〇%」と記載し、旅行代金がこれらの計算をする基準となるのが明確になっています。

なぜ、こんな面倒なことをするのでしょうか。空港諸税などは航空券に、切り込まれるため、旅行代金に含めてしまった方が簡便に見えますが、こうすると、空港諸税が急に新設された場合、あるいは増額された場合のリスクは旅行者が負うことになる他、取消料の算定にあたっては空港諸税の一部とはいえ旅行者の収入になるのは腑に落ちないと考える旅行者がいなくとも限りません。したがって、空港諸税などは旅行代金に含まれるのは消費者感覚に合致しないと考えるべきものなのでしょう。旅行者は、これらの要素を勘案して、「旅行代金に含まれるもの・含まれないもの」を決めることとなります。

イベント以外の旅行サービスは？

ツアータイトルに記載したイベントの入場券を旅行代金に含めなければならぬのは、その旅行代金でタイトルに記載したイベントに入場できると考え

るのが通常だからです。では、ツアータイトルに記載したイベント以外の旅行サービスはどうでしょうか。やはり、取引条件説明書面の日程上に記載した旅行サービスについては、原則として旅行代金に含めるべきでしょう。かつて、当室へいただいたご質問に「アメリカ国内を航空機で移動するのだが、予約して直ちに発券しなければならぬ航空券なのでキャンセルした場合のリスクが高い。日程表等でお客様に判るように表示しておけば、この区間だけ募集型企画旅行からはずして『お客様ご自身の手配となります』としておき、別途、手配旅行契約で引き受けてもよいか」というものがありました。確かに、旅行代金に含めるべき項目について旅行業法令には具体的な規定はありません。しかしながら、ご相談者が考えている募集型企画旅行で「ポストン・ニューヨーク8日間」とツアータイトルで謳っておきながら、パンフレットの中身をよく見たら「ポストンからニューヨークへの移動費用は旅行代金には含まれていません。お客様ご自身で移動してください」となっているとどうでしょうか。いくら「きちんと書面に記載しております」と抗弁しても、消費者を誤認させるような表示であるとして、誇大広告の禁止(法第12条の8)に該当する可能性は否定できません。したがって、ツアータイトルを見たお客様が、通常であれば旅行代金に含まれていると理解するようなサービスは旅行代金に含めておかなければならない、と考えるのが順当です。(杉原)

2月28日 経営フォーラム開催 テーマは「構造変化に強い旅行業経営へ向けて」



岩崎夏海氏

JATAは2月28日、東京・六本木の六本木アカデミーヒルズ49で「JATA経営フォーラム2017」を開催します。

- テーマ：構造変化に強い旅行業経営へ向けて(仮題)
- 日時：2017年2月28日(月)午後1時～午後5時40分
- 場所：六本木アカデミーヒルズ49(六本木ヒルズ森タワー49階)
- 参加対象：JATA会員会社役員及び経営幹部または管理職の方など約350人
- プログラム(予定)



古田真之氏

- 13:00-13:20【主催者挨拶】【来賓挨拶】
- 13:20-14:30【基調講演】千葉工業大学 未来ロボット技術研究センター 古田所長「AIとロボット技術が変える2020年の産業と生活」
- 14:40-16:20【分科会/セミナー】
- ①「旅行業経営力を強くする企画提案力を考える!」(仮題)モデレーター:西山徹氏(日本橋トラベラーズクラブ 代表取締役社長)
- ②「旅行業と航空会社(LCC)を再検証する」(仮題)モデレーター:

石原義郎氏(航空新聞社 ウイングトラベル編集長)

③「DMOの観光地域づくりに旅行会社の役割とそのビジネスは(仮題)」モデレーター:福井善朗氏(山陰DMO「山陰インバウンド機構」代表理事)

④「リスクをチャンスに変えるリスクマネジメント経営―“模擬記者会見”を通して学ぶ経営者のリスク対策―」(仮題)

16:20-16:35【コーヒーブレイク】(懇親・休憩)

16:35-17:35【特別講演】岩崎書店代表取締役社長/作家 岩崎夏海氏

17:35-17:40【閉会挨拶】

■参加申込: https://qooker.jp/Q/auto/ja/forum_2017/20170228/

■参加費(税込):

正会員=5000円/協力会員・国内賛助会員=6000円/会員外=1万円

※問い合わせは、JATA総務部(TEL:03-3592-1271 / E-mail:kikaku@jata-net.or.jp)長田・齊藤へ

10月の出入国者数(速報値)

10月までの累計出国者数は4.8%増に

日本政府観光局(JNTO)が11月16日に発表した速報値によると、今年10月における出国日本人数は前年同月比3.2%増の145万8000人を記録し、今年9月における同1.8%増から伸び率を拡大すると同時に、5カ月連続で前年比伸び率のプラスを維持しました。

今年1月から10月までの累計でも、前年同期比4.8%増の1417万6600人となり、上半期の伸び率である同3.8%増を1ポイント上回って、好調な動きを示しています。

一方、今年10月における訪日外客数は前年同月比16.8%増の213万5900人となり、10月までの累計では、前年同期比23.3%増の2011万3000人に達して、初めて訪日外客数が2000万人の大台を突破しています。

10月単月でも、10月としてこれまでの最高だった2015年10月の182万9000人を上回り、10月として過去最高となっています。

日本政府観光局(JNTO) 平成28年11月16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	1,985,722	23.9	1,190,806	1,271,146	6.7
7	1,918,356	2,296,451	19.7	1,309,957	1,435,758	9.6
8	1,817,079	2,048,587	12.7	1,653,622	1,818,332	10.0
9	1,612,208	*1,918,200	*19.0	1,525,777	1,552,705	1.8
10	1,829,205	*2,135,900	*16.8	1,412,468	*1,458,000	*3.2
1~10	16,316,729	*20,113,000	*23.3	13,526,358	*14,176,600	*4.8

◆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~8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、国籍に基づく法務省集計による外国人正帰国者から、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 12月10日(土)~1月31日(火)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

12月13日	幹事会/東北支部
12月13日	定例会/東北支部
12月13日	幹事会/九州支部
12月16日	理事会・常任役員会/本部
1月10日	幹事会/東北支部
1月18日	訪日旅行推進委員会/本部
1月18日	総務・消費相談委員会/中部支部
1月23日	国内旅行推進委員会/本部
1月27日	法制委員会/本部
1月27日	空港委員会/中部支部

●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。

12月10日	徳島地区委員会 環境保全活動/中四国支部
12月13日~15日	韓国復活研修旅行/海外旅行推進委員会
12月13日	JATAインバウンド商談会(金沢)/訪日旅行推進委員会
12月14日	苦情セミナー(新潟)/関東支部
12月14日	苦情対応セミナー(米子)/中四国支部

12月15日	ツアー登山セミナー/国内旅行推進委員会
12月15日	苦情対応セミナー(岡山)/業務改善委員会
12月15日~17日	国内販促研修「石垣島クラブメッドカピラ&八重山諸島」/中部支部
12月16日	保険セミナー/沖縄支部
12月21日	シェアリングエコノミーセミナー/旅行業経営委員会
1月6日	観光業界新年交歓会/北海道支部
1月6日	福井地区委員会 新年賀詞交歓会/中部支部
1月6日	九州支部賀詞交歓会/九州支部
1月10日	JATA2017新春交歓会/東北支部
1月11日	埼玉県賀詞交歓会/関東支部
1月12日	千葉県賀詞交歓会/関東支部
1月12日	愛知・三重・岐阜3地区合同 新年賀詞交歓会/中部支部
1月12日	富山地区委員会 新年賀詞交歓会/中部支部
1月12日	静岡地区委員会 新年賀詞交歓会/中部支部
1月13日	石川地区委員会 新年賀詞交歓会/中部支部
1月16日	山口地区委員会 賀詞交歓会/中四国支部
1月20日	神奈川県賀詞交歓会/関東支部
1月20日	第3回幹事会・中四国支部賀詞交歓会/中四国支部
1月21日	CSR活動(雪はねボランティア第1班)/北海道支部
1月21日~22日	広島空旅!2017/中四国支部
1月23日	愛媛地区委員会 賀詞交歓会/中四国支部

鹿児島市

素材研究
(国内)



幕末・明治維新に活躍した西郷隆盛の像は、鹿児島市城山町にあります



1865(慶応元)年に建てられた旧集成館機械工場は2015年、世界文化遺産に登録されました



島津斉彬が集成館事業のために造成した関吉の疎水溝。用水は動力源として利用されました



明治維新150周年に向けキャンペーン ストーリーリー性ある歴史と文化を深掘り



1867(慶応3)年に薩摩藩が建設した旧鹿児島紡績所技師館(異人館)は、国の重要文化財です
武士が差す大小の「両棒差し」に由来したものと伝えられる「両棒餅(ちゃんぽもち)」



幕末維新期の衣装を身に付けて来訪者を迎える「薩摩維新おもてなし隊」

鹿児島県では、2018年に明治維新150周年を迎えることから、多くの偉人を輩出した同県の自然・歴史・文化などを観光素材としてキャンペーンを実施する方針です。2018年にはNHKも大河ドラマ「西郷(せご)どん」を制作する予定で、「篤姫」放映時のような鹿児島ブーム再燃への期待も高まっています。

2012年からカウントダウン事業

江戸幕府の体制が崩壊し、近代国家形成の契機となった明治維新で、その原動力となったのが薩摩藩であることは周知の通りです。1869年に薩英戦争により、西洋の軍事力・科学技術の凄まじさを知った薩摩藩は、その後、西洋文明の吸収に努めるとともに、江戸幕府打倒に向けて大きく動き始め、1868年に「明治」という新しい時代が幕を開けることになりました。

その明治維新から150周年という大きな節目を迎える2018年に向けて、すでに鹿児島市では2012年からカウントダウン事業として、薩摩藩の足跡を振り返るイベントなどを実施してきています。

薩長同盟が結ばれた1866年から150年目に当たる今年には「薩長同盟」小松西郷大久保木戸坂本が夢見たものと

は「がテーマに掲げられ、10月23日から11月6日までの15日間にわたり「薩摩維新ふるさと博」が開催されたほか、10月と11月の2回にわたってバスツアーも催行されました。

攻めの情報発信で誘客拡大

鹿児島市では、2015年に「旧集成館」「寺山炭窯跡」「関吉の疎水溝」が「明治日本の産業革命遺産」として世界文化遺産に登録されており、幕末から明治にかけて日本に西欧の産業革命を移植し、急速な産業化を実現する上で大きな役割を果たした鹿児島のブランドイメージを内外に発信する形となりました。さらに、明治維新150周年に向けて展開されているカウントダウン事業は、こうしたブランドイメージの強化も視野に入れたものとなっています。

2012年から「薩英交流はここから始まった」「強大な西洋と対峙した鹿児島」など、毎年テーマを設定して続けられてきた事業は、来年以降も「国際外交の檜舞台に躍り出た薩摩」「近代国家成立の原動力となった薩摩」というテーマを予定。鹿児島市の魅力は「ストーリー性のある歴史と文化」としては「ストーリー性のある歴史と文化」の魅力を深掘りして、市民への啓蒙を図ると同時に、旅行業界にもブランドイメージを活かした旅行商品の企画や造成を働きかけていきたい(「観光プロモーション課」)と考えて、戦略的なプロモーションの展開による「攻めの情報発信」を通じた誘客の拡大を図る方針です。

素材研究 (海外)

シント・マルテンス・ラーテム(ベルギー)



月曜日を除く毎日公開されているオーイドンク城の庭園



シント・マルテンス・ラーテムの中心に聳える瀟洒な教会(※)



散歩や自転車巡りで楽しむシント・マルテンス・ラーテムの町並み(※)



質の高いサービスで定評のあるオーベルジュドゥパシェール



多くの森や自然が残されているレイエ川河畔(※)

「レイエ川の真珠」と讃えられるオーイドンク城(※)
(※)は©Toerisme Leiestreek

安らぎの心をもたらず、芸術の村「フランダーズの巨匠たち」で脚光

ベルギー・フランダーズ地方でブルージュと並ぶ北方ルネサンス発祥の地として知られるゲントの南西約10キロに位置するシント・マルテンス・ラーテムは、JATAによる「ヨーロッパの美しい村30選」にも名前を連ねるなど、優美な芸術の村として注目が高まっています。

田園風景が醸し出す理想郷の姿

ヨーロッパでは19世紀前半、農村や田園風景などをテーマに絵画を描く画家の多くが都市部を離れて自然の豊かな郊外へ移り住むようになります。フランダーズ地方では、のちに「シント・マルテンス・ラーテム派」と呼ばれるようになる芸術家村(コロニー)が形成され、独自の芸術活動も展開されました。その活動は、19世紀末に移り住んだ第1世代から、印象派の影響を受けてフランダーズの光を描いた第2世代を経て、第1次世界大戦勃発後にキュビズムや表現主義を通じて新たな時代を表現した第3世代へと引き継がれてきています。

画家らが描いたフランダーズの田園風景と人々の姿は、鑑賞する側にも平穏な心をもたらし、くれるものです。そうした光景が守られているシント・マルテンス・ラーテムは、21世紀に入った今も訪れる人々に安ら

ぎを与える理想郷の姿を維持しています。フランスからベルギーへ流れ込むレイエ川の河畔に位置するシント・マルテンス・ラーテムでは、船の航行や河川管理などのための改修工事に芸術家らが反対し、多くの森や自然がそのまま残されました。

2018年から「フランダーズの巨匠たち」

古い教会や村役場があるシント・マルテンス・ラーテムの中心部からレイエ川沿いに10分ほど歩くと、「オーベルジュドゥパシェール」に辿り着きます。ミシュランガイドなどでも紹介されているホテルは、レストランも様々な受賞歴を持ち、宿泊食事ともにクオリティの高いサービスが提供されています。

レイエ川の真珠と言われるオーイドンク城は、シント・マルテンス・ラーテムから6キロほどで、オンシーズンの日曜日には城内を見学することも可能です。現在も貴族が住む城には、代々受け継がれてきた家具や肖像画があり、歴史の重みを実感させられます。広大な庭園は月曜日を除く毎日公開されており、かつての厩がレストランになっているので、ランチを楽しむこともできます。

ベルギーでは、ネーデルランド絵画の巨匠ブリュゲルの没後450年に当たる2019年と前後して、2018年から2020年まで「フランダーズの巨匠たち」と銘打たれた連の企画展やイベントが開催される予定で、シント・マルテンス・ラーテムも脚光を浴びることになりそうです。

日中45周年プロジェクト始動

広告



覚書に調印し握手する李局長(左)と石井国交相

キャンペーンテーマは「新中国発見」 旅行業界全体での取り組みを期待

2017年は、1972年に日本と中国の国交が正常化されてから45年という節目の年となります。同年9月に北京の人民大会堂で、当時の田中角栄首相と周恩来首相によつて署名された日中共同声明は、日中間の新しい歴史の幕開けを告げるものでした。国交正常化から45年という歳月を経た今、中国国家観光局とJATAは、訪中日本人旅行者の回復を目指し、力強く次への一歩を踏み出します。

旅行会社10社と航空会社6社が参加

中国国家観光局は、

1972年の日中国交正常化から45周年を迎える来年、JATAの協力により「日中国交正常化45周年プロジェクト」を展開します。

中国国家観光局日本代表 処の羅玉泉首席代表は、「日本政府と中国政府の観光関係者による事務レベルの協議を行い、中日国交正常化45周年を機に、地域間交流と青少年交流、スポーツ交流を拡大する方向で取り組むことも確認されており、民間サイドではJATAと旅行会社各社と連携して、訪中日本人旅行者の増加も含めた中日間の交流拡大に向けて雰囲気盛り上げ

日中国交正常化45周年プロジェクト

〈メンバー〉

- プロジェクトリーダー:藤田克己JATA海外旅行推進委員会副委員長
- 旅行会社:ジャルパック、ジェイティービー、近畿日本ツーリスト、日本旅行、エイチ・アイ・エス、阪急交通社、東武トップツアーズ、ANAセールス、読売旅行、農協観光
- 航空会社:日本航空、全日空、中国国際航空、中国東方航空、中国南方航空、春秋航空
- オブザーバー:中国国家観光局、観光庁、全国旅行業協会

プロジェクトには、旅行会社10社と日中双方の航空会社6社がメンバーとして参加しているほか、中国国家観光局と観光庁、ANTTAもオブザーバーとして加わっています。JATA海外旅行推進委員会の副委員長を務めるジャルパックの藤田克己社長がプロジェクトリーダーとなり、2017年における訪中日本人旅行者の350万人達成とプロジェクト参加旅行会社による対象都市への年間



「交流拡大へ緊密な連携を」と語る羅首席代表

たい」と意欲を示しています。プロジェクトでは、JATAと全国旅行業協会(ANTA)、日本観光振興協会(日観振)の3団体が昨年5月に実施した約3000人規模の「日中観光文化交流団」による訪中の成果も踏まえ、「新中国発見」をテーマに掲げて日本から中国各地への旅行需要の喚起・拡大を目指し、年間を通じて旅行業界全体での取り組みが進められることとなります。

日中観光トップが観光交流拡大で覚書

1万人の送客を目指します。旅行会社各社の中国旅行商品にプロジェクトのロゴを掲載してPRを図ると同時に、日中国交正常化45周年の記念ホームページ開設、中国の地方都市における45周年記念イベントの開催や共通商品の造成などの施策も展開される予定です。

11月24日には、来日した中国国家観光局の李金早局長が石井啓一国土交通大臣と会談するとともに、①双方方向の観光交流の拡大、②東アジア域外からの観光客の誘致、③観光サービスの質の向上、④観光市場の監督と協力の強化、⑤協議メカニズムの整備などを内容とする覚書も締結されています。

羅首席代表は、「政府間の協力関係強化に加えて、中国国内でも来年における中日間の交流を拡大するために、各省でもっと多くの日本人旅行者を歓迎するための企画なども検討されており、日本マーケットにおけるプレゼンス拡大に向けた動きも出てきている」と説明。具体的には、日中国交正常化が実現した1972年に、北京の人民大会堂で当時の周恩来首相と田中角栄首相が乾杯した際の茅台酒の産地である貴州省では、45周年を機に茅台酒の文化を日本でア



中国江蘇省の省都・南京の名勝「開江樓」

ピールし、観光プロモーションの強化も計画されているといえます。さらに、日本人旅行者に人気の高い大連や江蘇省の南京、無錫、蘇州なども、今回のプロジェクトでクローズアップされるエリアとして見込まれており、羅首席代表は「日本の旅行会社と現地側との緊密な協力」に期待を表明しています。

中国国家観光局によると、今年9月までの9カ月間に中国を訪れた日本人旅行者数は、前年同期比3.1%増の190万3500人を記録。2016年の通年でも前年比でプラスを回復する見通しとなっており、羅首席代表は「プロジェクトのメンバーとなっている10社だけにとどまらず、より多くの旅行会社に様々な旅行商品を造成していただき、業界全体で訪中旅行拡大の気運を盛り上げていってもらえれば」とプロジェクトへの期待を語っています。

中国国家観光局 駐日本代表処

旅行・観光業界に
関心のある新卒学生に
効果的にアプローチできる
チャンスです！



JATA 旅行・観光業界 就職セミナー 2017年3月16日【木】

13:00~17:00(予定)

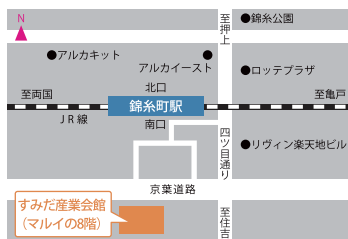
|会場| すみだ産業会館 8F ホール

申込受付中

観光系学部の学生を中心に、旅行・観光業界への就職をしっかりと検討する場を提供します。
多種多様な仕事の魅力を、直接アピールできます。

- 対象**
- 観光系学部学科に所属する学生
 - 旅行業界に興味関心がある学生
※2018年3月卒業予定者

- 会場**
- すみだ産業会館 8Fホール
東京都墨田区江東橋3-9-10



- 主催**
- 一般社団法人日本旅行業協会(JATA)
株式会社ジャタ
【企画運営】メディア総研株式会社

- 概要**
- 企業数：先着30社限定
 - 対象者：2018年3月卒業予定の学生
 - 内容：主に観光系学部学科を有する大学等の学生を対象とした旅行・観光業界就職セミナー
 - 告知方法：● 大学就職課から学生へのアナウンス
● 就職.com登録学生へのメール配信
 - 参加費：100,000円(税別)／社



- お申込みの手続き**
- 1 参加希望の企業様は申込書をFAXにてお送りください。
[セミナー申込締切:2016年12月22日(木)]
期限内であっても申込企業様が30社に達した時点で締切となります。
 - 2 申込受付後、来場学生に配布するパンフレットを制作します。(2月頃)
参加各社の企業情報や採用情報をパンフレットに掲載しますので、別途お送りする原稿用紙にご記入の上、指定された期限までにメールまたはFAXにてご返信ください。最終校正後、ご了承いただいた内容で印刷させていただきます。
 - 3 開催1ヶ月前に、開催要項(当日の詳細なご案内)をお送りします。
 - 4 セミナーの当日は、開始30分前までにお越しください。