

JATA

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

じゃたこみ

7

2017年
7月10日発行
vol.125

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

ツーリズムEXPOジャパン2017 UNWTOと共催で「観光大臣会合」開催 訪中の田川会長、李 旅游局長と意見交換

2017年度JATA会長表彰
15名の皆様おめでとうございます

素材研究

・島根県／出雲國たたら風土記

日中45周年プロジェクト

・江蘇省4都市でスペシャルイベント



JATA第61回定時総会
「旅の力」を世界に及ぼす
高い志と矜持で価値創造産業への挑戦を



一般社団法人 日本旅行業協会

「旅の力」を世界に及ぼす 高い志と矜持で価値創造産業への挑戦を

JATAは6月22日、東京・大手町の経団連会館で第61回定時総会を開催し、2016年度事業報告と収支決算報告、役員選任が承認されたほか、2017年度事業計画などについて報告が行われました。

田川会長は開会宣言で、昨年の国際観光における相互交流人口が12億3000万人に達するなど、「旅の力」が大きな影響力を持つ時代となったと指摘。今年が国連の「持続可能な国際観光年」であることも言及し、雇用の創出や貧困の撲滅、各国の国民同士による相互理解を通じた世界平和への貢献といった社会的責任を果たすことが旅行業界に求められていると強調しました。また、テロや難民の問題などを理由に自由な往来を妨げる保護主義が台頭してきていることを踏まえ、そうした動きには「断固反対しなくてはならない」と訴えて、「業界としての責任を果たしながら『旅の力』を世界の隅々にまで及ぼしたい」と決意を示しています。



田川会長「価値創造産業に挑戦」

また、田川会長は、バスの取引違反や情報漏洩事件、労働問題といったコンプライアンスに関わる事案が発生した昨年に続き、今年3月には弁済制度そのものを揺るがす大型倒産事件が起きたことについて、「いずれも顧客や関係者の信頼という旅行業の根幹に関わる共通課題と認識すべき」と強調。「昭和57年の旅行業法改正により、旅行代理店から旅行会社となったことを思い起こし、高い志と矜持を持って『旅の力』をプロデュースする価値創造産業に挑戦しよう」と呼びかけました。

旅行業界が外交の二翼を担う

さらに、会長メッセージの中で、昨年の日本人海外旅行者数が1700万人に達し



田村長官「観光による交流人口の拡大を」



業界の責任が改めて確認された第61回 JATA 定時総会

増加に転じたものの、旅行会社による取り扱いが必ずしも伸びていないため、田川会長は、「改めて、企画力、提案力、斡旋力、添乗力といった旅行会社の真価を発揮して、マーケットをしっかりと捉えていくことを今年度の事業骨子とした」と説明。(1)需要創造、(2)外交の二翼を担う、(3)政治とのかかわり、(4)ツーリズムEXPOジャパンの4点について考えを述べました。

需要創造については、今年2月に発足したアウトバウンド促進協議会を軸に市場開発や商品企画力の向上、パートナーとの関係強化を具体的な形で進め、JATA各支部との連携による地方需要の底上げを図る方針です。

中国や韓国などでは、政府と力を合わせて潮目を変える努力を続け、田川会長自身も政府団の一員として訪問しており、「業界が外交の二翼を担う時代が来た」と強調しました。



総会には133社が出席。委任状提出の862社と合わせ、6月22日現在の正会員1181社中995社の出席により、総会が成立しました

JATAは今年4月、観光関連6団体とともに「祝日三連休」制度の維持を主張するため、衆議院第1議員会館で「働き方改革など休暇制度を考える会議」を開催しており、田川会長は「今まで以上に政治活動に向き合い、業界の利益確保のため活動していく」と明言。

今年から日本政府観光局(JNTO)が主催団体に加わるツーリズムEXPOジャパン(TEJ)については、「B to Bの側面も大幅に強化しており、商談情報収集研修などあらゆる機会に利用してほしい」と呼びかけています。

観光庁としてもアウトバウンド拡大に連携・協力

来賓として登壇した観光庁の田村明比古長官は、「アジアをはじめとする世界の旅行市場が今後も大きく成長すると予測される中、本格的な人口減少時代を迎えているわが国において、観光による交流人口の拡大は成長戦略の柱であり、地方創生の切



田中副大臣「アウトバウンド促進策に取り組む」

り札」という認識を表明。JATAが中心となつて関係者による積極的な情報共有や促進策検討の場としてアウトバウンド促進協議会が設置されたことについて、「大変に前向きな取り組みであり、観光庁としても連携・協力していきたい」考えを示しました。

また、田村長官は、6月に閉会した通常国会で通訳案内士法と旅行業法の一部改正法が成立したことに言及し、「観光産業の国際競争力を高め、わが国の基幹産業



JATAの田川博己会長、菊間潤吾副会長、丸尾和明副会長、坂巻伸昭副会長（左から）

に育てることも重要な課題のひとつであり、その取り組みの環として昭和20年代に多くが整備された観光産業の規制・制度の見直しも少しずつ形になり始めた」と説明。今回の改正で、これまでは旅行業法による規制の対象外だったランドオペレーターに関わる制度が創設されたことで、「旅行者の利便や旅行の安全を確保するため、早期の施行と円滑な制度の運用を図っていきいたい」と語りました。

さらに、田村長官は今年で4回目を迎えるTJEJについても、「アウトバウンド・インバウンド双方の旅行需要を喚起し、国内観光振興にも資するものであり、観光庁としてもジャパントラベルマンスと合わせ、全面的に協力したい」と述べています。

菅官房長官、二階幹事長も観光産業への期待語る

経団連会館で開催された総会後の懇親会では、田中良生国土交通副大臣が「観光先進国を目指す上では、インバウンドの拡大とともに、日本人自身もこれまで以上に積極的に外へ出かけ、諸外国との双方方向の



菅官房長官「旅行業界のノウハウをインバウンド拡大にも」



懇親会には各国から多くの観光関係者が出席しました

交流によつて、相互理解を深め、日本を真に世界に開かれた国にすることが重要であり、国交省としても、若者のアウトバウンド促進策などによりしっかりと取り組んでいく」考えを示しました。

また、「国内旅行消費額の多くを占める日本人の国内旅行の振興を図るために、観光資源の発掘、休暇改革も積極的に進める」と語り、「観光振興に大きな役割を果たしている旅行会社の皆様には、引き続き、旅行者への安心・安全な旅の提供に尽力してほしい」と訴えています。

懇親会には、菅義偉内閣官房長官や自



二階幹事長「旅行業界として力を合わせ発展していこう」

由民主党の二階俊博幹事長をはじめとする多くの国会議員も駆けつけ、観光先進国の実現に向けた期待や意欲を表明。安倍内閣が発足直後から訪日外国人需要の拡大を後押ししてきたことを強調した菅官房長官は、「旅行業界の皆さんが蓄積してきたノウハウをインバウンドの拡大に活かしていきたい」と述べています。全国旅行業協会の会長も務める二階幹事長は、「観光振興は旅行業が躍進することにより、初めてその目的が達成できる。旅行業界として力を合わせ発展していこう」と呼びかけました。

新副会長に東武トップツアーズ社長の坂巻伸昭氏

第61回JATA定時総会で、退任した戸川和良副会長に代わる新副会長として東武トップツアーズの坂巻伸昭代表取締役社長が臨時理事会で選任されました。また、新たな理事として、アルパイン・ツアー・サービスの黒川恵取締役会長、エイチ・アイ・エスの澤田秀雄代表取締役会長兼社長（CEO）、KNTホールディングスの丸山隆司代表取締役社長が選任されています。



乾杯の音頭をとった日本観光振興協会の久保成人理事長

2017年度JATA会長表彰 15名の皆様おめでとうございます



2017年度JATA会長表彰・受賞者の皆さんと田川会長（前列左から4人目）らJATA役員



丸尾副会長（日本旅行会長）から祝福を受ける日本旅行の上田TIS大阪支店長



田川会長から表彰状を贈られるPTSの石田社長（右）

「功績表彰」に4名
「永年勤続表彰」に11名

2017年度JATA会長表彰が6月22日、東京大手町の経団連会館で行われました。

会長表彰は、JATA理事会が開催された経団連会館5階のルビームで、理事会議事進行の前に実施。田川博己JATA会長から受賞者一人一人に表彰状が渡され、JATAの理事らも大きな拍手を送りました。

JATA会長表彰には、主に本部支部役員、JATA委員会や支部活動において貢献された皆さんを表彰する「功績表彰」と、JATA正会員会社において35年以上永年従事された方、また、JATA正会員の事業所等で旅行業務に15年以上従事し、添乗の総日数が2500日以上の方を表彰する「永年勤続表彰」があり、何れも理事会で決定されています。

今年度は、「功績表彰」が4名、「永年勤続表彰」が11名、合計15名の皆さんが表彰されました。

（功績表彰）

※氏名（敬称略）／所属会社

石田 心／PTS

内山尚志／びゅうトラベルサービス

植田英隆／りんゆう観光

松沢昌彦／読売旅行

（永年勤続表彰）

※氏名（敬称略）／所属会社

佐々木義博／羽後交通観光 斎藤 誠

小田急トラベル 平塚和利／ジャルパツ

高下正博／東京マスターズ 上田純子

日本旅行 粕谷 覚／PTS 田尻恭彦

PTS 山口義文／小田急トラベル

高橋英夫／共立観光 前野吉弘／南都観光

光社 谷口久男／南都観光社

JATA第61回定時総会

「旅の力」を世界に及ぼす

高い志と矜持で価値創造産業への挑戦を…………… 1~2

JATA会長表彰 15名の皆様おめでとうございます…………… 3

〈本部活動報告〉

- ・李 旅游局長と交流拡大へ意見交換
二階幹事長の訪中に同行した田川会長…………… 5
- ・魅せるフランス、フェスタに8600人…………… 5
- ・四国で「日台観光サミット」開催…………… 6
- ・郡山市で第5回インバウンド商談会…………… 6
- ・14社、1グループに29人の入社が決定、てるみくらぶ内定者…………… 6
- ・JATA&ブランドUSA合同会議開催…………… 7
- ・JATA東北支部、香港で誘致活動…………… 7

アウトバウンド促進協議会通信VOL.4

北中南米チーム 生田亨部会長に聞く
“全体として動く”統一感が重要…………… 8

ツーリズムEXPOジャパン
UNWTOと共催で「観光大臣会合」…………… 10

支部活動…………… 7

日本人出入国者数(速報値) 5月の出国者数は6.6%増と堅調…………… 15

●読み物&マーケティング

- ・連載マーケットデータ深読み 旅行者主体の海外旅行市場の本質を把握する…………… 11
- ・添乗員のための旅行医学VOL. 89 海外旅行先での脳卒中の危険性…………… 12
- ・ハイ!こちら消費者相談室 苦情事例に学ぶ⑥ 今回のテーマ: 障害者差別にあたる?…………… 13
- ・法務の窓口 第54回 改正旅行業法について…………… 14

●要人往来…………… 9

●素材研究

(国内) 鳥根県 / 出雲國たたら風土記 日本遺産「鉄づくりの物語」を発信…………… 16

●日中45周年プロジェクト 江蘇省4都市でスペシャルイベント…………… 17~18

●事務局だより…………… 15

表紙写真

経団連会館で開催された第61回JATA定時総会後の懇親会には、菅義偉内閣官房長官と自民党の二階俊博幹事長も駆けつけ、旅行業界への熱い期待を示しました。田川会長・菊間副会長などJATA幹部や業界関係者らと懇談し、「観光先進国」の実現に向けて言葉を交わしています。

「日中国交正常化45周年」ロゴの使用について

2017年は日中国交正常化45周年という記念すべき年となります。当協会では、中国国家観光局などのご協力をいただきながら、「再発見!中国」をテーマに日中両国の観光交流を推進してまいります。中国旅行の需要喚起、拡大に向けた施策を推進するために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。

<https://qooker.jp/Q/auto/ja/kaigai2017/171231/>



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/>

ネット決済も万全! 自動で入金処理!

カード決済も

主要コンビニを網羅! 入金業務らくらく!

コンビニ決済も

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo

シンフォニー アトウ

完全連動

予約カルテの金銭情報から仕訳データを自動作成! 経理業務を劇的に簡素化します!

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 赤坂ミュージカル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

李 旅游局長と交流拡大へ意見交換 二階幹事長の訪中に同行した田川会長

JATAの田川博己会長と越智良典事務局長は5月12日から15日までの4日間、北京で開催された「二帯一路」国際協力ハイレベルフォーラムに政府代表として参加した自民党二階俊博幹事長に同行し中国を訪問しました。

12日の唐家璇・中日友好協会会長との夕食会に続いて開かれた13日の李金早・中国国家旅游局長との朝食会では、李局長が「二階幹事長は友人であり、観光交流は最も重要な分野」と語ったのに対し、二階幹事長は「波の高い時も穏やかな時も友好を大

切にしなくてはならず、しばしば顔を合わせる事が大事だ」と応じました。

朝食会に出席した田川会長は、JATAなど観光関連3団体が昨年5月に3000人を超える日中観光文化交流団として訪中した際の歓迎への謝意を

表明。「日中関係が困難な時も二階先生のリーダーシップのもとで、旅行業界は大型交流に協力してきた」と強調、「観光を通じて相互理解を促進し、地域を豊かにして平和を実現したい」と語っています。また、田川会長は「昨年北京で開催された国連

世界観光機関(UNWTO)による世界観光会議に参加したのに続き、今年秋に北京で開催が予定されているUNWTO総会にも出席したい」と考えを示し、「日中でリーダーシップを發揮し、スポーツ交流など日中間交流の大切さを訴えて、日本と中国が記念の年を迎える今年と来年の交流を盛んにしよう」と呼びかけました。



李金早局長（中央右）と懇談する二階俊博幹事長（中央左）、田川会長など

「3000人の交流団に



李旅游局長（右）と握手する田川会長

よる訪中が日中両国の新しいページを開いた」と高く評価。日中両国の関係について「衣帯水で2000年余りにわたって平和と友好が両国人民の心の主旋律である」などと語った習近平国家主席による日中友好交流大会での講演が「両国のこれからの道

魅せるフランスシフェスタに8600人 観光需要の早期回復めざし東京で開催

JATAは6月2日と3日の両日、東京丸の内KITTE地下1階にある東京シテイアイパフォーマンスゾーンで「魅せるフランスシフェスタ」映画に学ぶフランス旅行の楽しみ方」を開催しました。

同フェスタは、2015年11月にパリで発生したテロ事件以降、日本人旅行者数の伸び悩み傾向が続いているフランスへの観光需要の早期回復を目指すとともに、このイベントを通じた旅行相談や旅行商品の販売などによる新規顧客開拓へとつなげることを目的とするものです。

「映画に学ぶフランス旅行の楽しみ方トークショー」や「フランスを舞台にしたスクリーンミュージックライブ」「出展者プレゼンテーション」「ワイン販売」なども実施された同フェスタへの来場者は、2日間で8600人を数えました。

トークショーでは、多くのフランスを舞台にした映画作品の中に詰め込まれた食やアート、観光名所などについて、映画研究家や

を示した」と指摘、「記念年の交流を事務レベルの協力のもとに進めたい」と表明しました。また、李局長は「二階先生の努力で民間交流が促進されてきたことに敬意を表す」と語る一方、「大阪万博の当選を支持したい」とも述べています。

フランスシフェスタアーティスト、キュレーターなどフランスと映画が大好きな専門家らが、フランス旅行の味違った楽しみ方を披露しています。また、シネマフランスセシフェスタライブでは、2015年にユニバーサルミュージックからデビューし、同年のジャズボーカル新人賞を受賞したボーカリスト、YURIEが登壇。若手ナンバーワンと言われるジャズボーカルで、フランスを舞台にしたスクリーンミュージックを歌いあげました。

旅行会社やツアーオペレーター、航空会社など11団体が12ブースを出展した「旅行ツアー相談、販売&観光案内」では、夏休みのフランス旅行をはじめとするツアーの相談・提案・商品販売や観光案内を実施。現地の最新情報なども提供しています。



ジャズボーカリストによるライブパフォーマンス

四国で「日台観光サミット」開催 今年で10回目、相互交流拡大策を採択

JATAと日本観光振興協会、台湾観光協会は5月31日から6月4日までの5日間にわたり、香川県と愛媛県で「第10回日台観光サミット in 四国 2017」を開催しました。同サミットには、日本側から186人、台湾側から90人、合計276人が参加しています。

6月1日に高松市の「かがわ国際会議場」で開かれた「日台観光サミット2017」では、(1)鉄道や温泉などに関する企業や地方都市間の相互交流促進、(2)双方方向でのクルーズ旅行の促進、(3)食の魅力の発信、(4)日台双方で予定されているスポーツイベントなどを

通じた若年層をはじめとする双方方向交流の促進、(5)双方方向交流700万人の実現などを軸とする議長総括が採択されました。

また、同日に西条市総合文化会館で開催された「日台鉄道観光フォーラム」では、東武トップアースの坂巻伸昭代表取締役社長がパネルディスカッション「さらなる鉄道観光交流の拡大に向けて」に登壇しています。

日台観光サミットは、2008年に第1回会議を台北市で開催。日本と台湾で交互に毎年開かれ、今年で10回目を迎えました。今回は、2018年に台中市で開催される予定です。

郡山市で第5回インバウンド商談会 7自治体と51事業者の58人が参加

JATAは6月1日、国土交通省東北運輸局、日本政府観光局、東北観光推進機構、福島県、宮城県の協力により、福島県郡山市で第5回JATAインバウンド商談会を開催しました。

昨年1年間における訪日外国人旅行者数も2400万人を超えるなど、引き続き順調に増加しているインバウンドへの取り組みは、「地方創生」にも資する地域活性化の新たな道筋として大きな注目を集めています。

しかし、その一方で、大都市圏への需要が集中していることにより、宿泊施設や貸切バスの不足など供給面での課題も浮き彫りにされてきていることから、JATA訪日旅行推進委員会はインバウンド需要の地域への分散促進を図るための活動を展開して

おり、JATAインバウンド商談会も今回で5回目の開催となりました。

商談会には、福島県と宮城県から7つの自治体と51の観光事業者の関係者など58人が参加し、JATA会員旅行会社12社の39人と活発な意見交換を行っています。

商談会の第1部では、長野県観光部の恵崎良太郎国際観光推進特別顧問が「長野県訪日教育旅行の取り組み」をテーマに、訪日教育旅行の意義や受入状況などについて講演。第2部では、福島県と宮城県の担当者が訪日外国人旅行者を誘致する施策などを発表し、旅行会社との質疑応答を通じて需要分散に向けて意見を交しました。第3部では、ホテルや旅館、観光施設などの事業者と旅行会社による個別商談会も実施され、旅行商品化を図るための実務的な情報交換も行われています。

商談会に参加した自治体や観光事業者からは「各地の取り組みや素材開発などを知ることができ、今後の活動への参考になった」といった声が寄せられたほか、JATA会員旅行会社からも「各県におけるインバウンドへの広域での取り組み状況を知ることができた」「新たな旅行素材の情報を収集できた」などの成果が報告されました。

今回のJATAインバウンド商談会は、今年12月に開催される予定です。

14社、1グループに29人の入社が決定 てるみくらぶ内定者対象就職面接会で

JATAと株式会社ジャタは4月8日、3月に破産申請した「てるみくらぶ」に入社予定だった内定取消者を対象とした就職面接会を実施しました。

この就職面接会は、トラベル懇話会など業界関係者の協力により実現したもので、男子12人・女子23人の合計35人が出席、JATA会員会社は40社が参加。5月10日現在の入社人数は29人(男子10人・女子19人)、採用会社数は14社、1グループとなりました。株式会社ジャタの遠藤洋二代表取締役は、「約8割の入社が決まり、安堵している」と話しています。

採用会社名と入社人数は、次の通り(順不同)。
プロコ・エアサービス=男子2人／阪神トラベル・インターナショナル=男子1人・女子1人／日本システム開発=男子1人／JTBグループ=男子1人・女子2人／プラスワン教育=男子1人／国際サービス・エージェンシー=男子1人・女子1人／シイ.エイ.エヌ.=男子1人／パーパスジャパン=女子2人／イオンコンパス=女子1人／名鉄観光サービス=男子1人・女子2人／阪急交通社=女子1人／日本旅行オーエムシートラベル=女子4人／東武トップツアーズ=男子1人・女子3人／エヌオーイー=女子1人／ワールド航空サービス=女子1人



旅行商品化へ実務的な情報交換が行われた個別商談会

JATA&ブランドUSA合同会議開催 訪米旅行者拡大へ取り組みを強化

JATA&ブランドUSA合同会議が6月5日、米国のワシントンD.C.コンベンションセンターで開かれ、日本側からは田端浩国土交通審議官、田中由紀観光庁国際観光課長、田川博己会長と志村格理事長をはじめJATA関係者、オブザーバーとして日本政府観光局(JNTO)松山良一理事長などが出席しました。また、米国側からブランドUSAのクリス・トンプソンCEOを代表に関係者が参加しました。会議では、2016年に開催された合同会議後のJATA&ブランドUSAの活動状況が話し合われたほか、日米間の観光交流についての意見交換などが行われています。



JATA&ブランドUSA合同会議の出席者ら。前列右から3人目が田川会長

米国を訪れる日本人旅行者数は今年に入ってから減少傾向を示しているものの、米国にとっては日本が引き続きトップ5に入る重要なマーケットの一つとなっており、会議では、双方の関係を総合的に強化していくことが確認されました。

また、JATAは日本人海外旅行者数を2000万人に拡大することを目指しており、JATAとブランドUSAによる協業の推進を通じたプロモーション活動を展開し、日本からの訪米旅行者を増加させるために様々な取り組みを行っていくことも確認されています。

さらに、会議では、①旅行会社の企画力向上に向けて、ブランドUSAとJATAによる共同研修旅行やテーマ別セミナーの実施、その他の各種教育プログラムの継続的な実施、②新規旅行商品の開発に向けた米国の新たなコンテンツ発掘とプロモーションの共同展開、③日本側の旅行会社による既存流通をベースとした各種プロモーション活動の検討、などを行っていくことも確認されました。

田川会長ら「IPW2017」に参加

JATA関係者らは、6月4日から7日までワシントンD.C.で開催された「IPW2017」に参加し、主要観光局への表敬や「ツーリズムEXPOジャパン」への出展促進活動などを行いました。

JATA東北支部、香港で誘致活動 交流拡大に向け航空会社など訪問

JATA東北支部は5月24日から27

日までの4日間にわたり、香港で双方向交流拡大に向けた旅行者誘致活動を行いました。

同支部の森吉弘支部長や仙台国際空港の岩井卓也代表取締役社長、東北観光推進機構の紺野純一専務理事推進本部部長ら8人の参加者は、東日本大震災の風評払拭や東北への国際航空路線の誘致を指して香港の観光関係機関や航空会社を訪問するとともに、日本人海外旅行者数の拡大に向けて同支部が実施する「仙台空港国際線利用促進キャンペーン」を関係者に紹介しています。

北海道支部

- 6月20日 海外旅行地域セミナー(北見地区)。
- 6月21日 海外旅行地域セミナー(旭川地区)。
- 6月24日 環境保全活動(外来植物駆除ウトナイ湖)。
- 7月5日 教育旅行委員会。

東北支部

- 6月7日 第2回幹事会。
- 6月8日 第2回海外旅行委員会「中央アジア・ウズベキスタン勉強会」。
- 6月14日 第1回LADY JATA委員会。
- 6月16日 第2回インバウンド委員会。
- 6月20日 第2回国内旅行委員会。
- 6月23日 第2回幹事会。

関東支部

- 6月15日 支部幹事会。

関西支部

- 6月3日～4日 第6回熊野古道「道普請」。
- 6月8日 インバウンドツーリズム委員会。
- 6月20日 消費者相談委員会。

中四国支部

- 6月2日 平成29年度第1回幹事会(伊予西条)白台鉄道観光フォーラム。
- 6月6日 広島空港CIQ研修(広島)。
- 6月19日 平成29年度第1回総務委員会。
- 6月23日 「えひめ旅フェスタ!2017」ワークショップ商談会意見交換会。
- 6月24日～25日 「えひめ旅フェスタ!2017」。

九州支部

- 6月3日 寺子屋JATA(1)。
- 6月10日 寺子屋JATA(2)。
- 6月13日 第1回幹事会・福岡。
- 6月21日 総務委員会。
- 6月26日 海外旅行委員会。
- 6月29日 消費者相談委員会。
- 6月29日 北九州空港利活用促進協議会総会(北九州市)。
- 7月5日 国内旅行委員会。
- 7月6日 実務委員会。

沖縄支部

- 6月21日 支部幹事会。

北中南米チーム 生田亨部会長に聞く 「全体として動く」統一感が重要

今号では北米をはじめ、中南米、ハワイ、ミクロネシアと広範に及ぶ多様なグループの部会長を務める(株)JTBワールドバケーションズの生田亨代表取締役社長に、同方面における課題認識や活動の方向性などについて語っていただきました。

輸送力が拡大した

——北中南米方面における現状認識について、お聞かせください。

生田 まず、アウトバウンド促進協議会として何を指しているかということ



(株)JTBワールドバケーションズ 生田亨 代表取締役社長

について、統一感が必要だろうと感じています。JATAとして日本人海外旅行者数の年間2000万人達成を目指しているわけですから、アウトバウンド促進協議会がその目標達成のために各方面数値目標を設定し、その実現を目指して機能できるようにしていくべきだろうと考えています。北中南米チームでは、対象が極めて広範に及ぶため、北中南米の大陸とハワイ、ミクロネシアという3つの地域に分けて、地域ごとにそれぞれの数値目標を達成するために活動を行っていくこととなります。

——3つに分けられた地域毎の課題としては、どのようにお考えになっていますか。

生田 まず、北中南米の大陸では、ステイネーション開発が最大のテーマになると考えています。メキシコ観光局のギジェルモ・エギアルテ局長には北中南米チームの副部会長を務めていただくことになりましたが、メキシコを軸に中南米のステイネーション開発を積極的に進めていきたい。特に、メキシコはANAの新規就航とアエロメヒコの増便で、南米への大きなゲートウェイができたわけですから、より本格的なアプローチも可能になるはずですよ。

生田 ハワイでは、すでにハワイ観光局が若年女性層や家族層などカテゴリー別にマーケティングを展開する取り組みを進めていますから、その時々を取り組みに応じて北中南米チームとして対応していきたい。ハワイについては、MICEも大きな可能性を秘めています。オアフ島では、すでに十分に取組まれていると思いますが、隣島でのMICEの需要開発はかなりの余地がありますから、旅行会社にとっても非常に大きく重要なマーケットです。

ハワイはオアフ島以外の

隣島開発も重要テーマ

——ハワイについては、如何でしょうか。

3つ目は、隣島の開発で、ハワイ島には昨年、ハワイアン航空がコナへの路線を開設し、今年9月からは日本航空も7年ぶりに運航を再開します。そのハワイ島をはじめ、マウイ島なども開発を進めなければなりません。オアフではホテルの供給が逼迫してきているという事情もあり、旅行業界にとっては隣島開発も重要なテーマです。ハワイ路線では、ANAが2019年度にA-380型機の導入を予定しているほか、LCCも日本からハワイへの乗り入れを検討していることから、座席供給が増えてくれること、かつそのような200万人市場に復活させるチャンスも大きくなるはずですよ。

生田 こちらは、逆に、座席供給が非常に不足しています。航空機材の小型化が非常に進んでしまっているように、かつそのようなキヤパシティが望めないため、もっとチャーター便が運航されるように、旅行業界と観光局が一緒になって環境整備に取り組みなければなりません。また、定期便についても、新規キャリアによる就航を応援したり、チャーターも含めたLCCの路線展開を促すような動きも必要になると思います。

協議会として

個別キャンペーンの一本化も

——北中南米チーム全体として目指す方向性をお聞かせください。

生田 3つに分けた各地域の課題はすでに述べた通りですが、全体としては、政府観光局や航空会社、旅行会社が個別に行っているキャンペーンなどを、アウトバウンド促進協議会のチームとして一本化し、方向性も合わせて効率的に展開することで、より大きな成果が得られるようにしたいと考えています。また、ファームツアーなども、旅行会社各社の企画担当者や政府観光局で協議会を通じて調整し、現地で見たり感じたりした素材が商品化に結びつくような実効性の高いものができるような役割を果たしていければと思っています。



ミドルクラスのリゾートも整備

モルディブ 5月15日(月)

モハメド・フセイン・シャリーフ 駐日モルディブ大使(中央右)
志村理事長を訪問し、「ハイエンドだけでなく、ミドルクラスのホテルやリゾートも整備して、需要の多様化に取り組んでおり、直行便の就航による日本人旅行者の増加を目指したい。ツーリズムEXPOジャパンへの出展に加えて、7~8月に日本の主要都市でプロモーション活動を行う予定です」と説明。志村理事長は、「ミドルクラスのリゾートなどを開発すれば、日本からの旅行需要も増えるでしょう」と応じました。



日本からも多くの旅行者を期待

韓国 5月18日(木)

チェ・ムンス 江原道知事(中央右)

平昌冬季オリンピック組織委員会のヨ・ヒョング事務総長らと“2017韓国文化観光大典訪日団”として菊間副会長を訪れ、「インフラの整備も完了して入場チケットを販売しており、日本からも多くの旅行者をお待ちしています」と期待を表明。菊間副会長は、「選手のサポーターを対象にツアーパッケージを提供していただければ、送客しやすくなります」と助言しました。



トレンドを反映した旅行商品づくりに期待

韓国 5月18日(木)

チェ・ジョン・ホ JINAIR代表取締役社長(左)

JATA本部を訪問し、「若者の間ではSNSを通じて旅行の楽しさをシェアすることがトレンドになっており、旅行会社にもそうした新たな旅行商品づくりが期待されています」と指摘。越智事務局長らは、「人気の高い方面では航空座席が不足しており、新規路線や旅行会社との共同企画なども検討していただきたい」と要請しました。

要人往来

夏休みの海外旅行シーズンも目前に迫り、「海外旅行の復活」を目指す旅行業界にとっても、いよいよ正念場の季節です。各 destinations から日本市場に向けられる視線も熱を帯びたものになってきています。



日本人旅行者の宿泊増加を目指す

エストニア 4月21日(金)

ムツォ・タルモ エストニア政府観光局局长(左)

志村理事長を訪問し、「フィンランド航空やポーランド航空の就航により、日本からバルト3国へのアクセスも改善され、フィンランドと組み合わせたツアーなどに注力している。日本人旅行者の滞在日数が短いので、宿泊数を増やしたい」と説明。志村理事長は「バルト3国のロマンチックなイメージが定着しているので、ラトビアやリトアニアを組み合わせさせてアピールしてください」とアドバイスしました。



トルコへの旅行需要を2014年の水準に

トルコ 5月11日

エクシ・ピラル トルコ航空CEO(左)

田川会長を訪れ、「日本での乗り入れ空港を成田空港から羽田空港に移すことを検討するなど、トルコを訪れる日本人旅行者数を2014年の水準まで回復させるため、様々な取り組みを進めており、JATAの協力もお願いしたい」と要請。田川会長は、「トルコ政府による安全対策をアピールして、治安面での不安を払拭すれば、送客しやすくなります」と応えました。

TEJフォーラム2017

UNWTOと共催で「観光大臣会合」 サステイナブルツーリズムをテーマに

「ツーリズムEXPOジャパン（TEJ）2017」では、会期中の9月21日から23日までの3日間にわたり、東京・有明の東京ビッグサイト会議棟と東展示棟で、「輝き続ける日本、そして世界」インバウンド4000万人時代の交流大国を目指して「」をテーマに掲げる「TEJフォーラム2017」が開催されます。

21日に会議棟7階の国際会議場で開会式とジャパン・ツーリズムアワード表彰式に続いて開かれる「グローバル観光フォーラム」は、「サステイナブルツーリズム」をテーマに「サステイナブルツーリズム」をテーマに「TEJ観光大臣会合」として実施され、第1部の基調講演では、メキシコとマレーシアの観光文化大臣が登壇する予定です。TEJと国連世界観光機関（UNWTO）との共催となる第2部の観光大臣会合には、各国の観光大臣や観光局長、UNWTO・世界旅行ツーリズム協議会（WTTC）・太平洋アジア観光協会（PATA）など国際観光機関の代表らも加わり、国連が制定する2017年

の「持続可能な観光国際年」をテーマに議論が交わされることとなります。

UNWTOによると、国際観光旅行者数は年率4～5%で成長し、2030年には18億人に達する見通しで、ツーリズムは日本経済だけでなく世界経済にとつても重要な成長戦略セクターとして期待されています。同時に、持続的で調和のとれた国際ツーリズムの成長には、国境を越えた連携や相互理解が深まることも求められており、基調講演と観光大臣会合では、グローバルな視点から今後を展望していきます。

〈アジア・リーダーズ〉 持続可能なビジネス を追求

「サステイナブル・ツーリズム」をテーマにした「アジア・リーダーズ」が世界をリードする「」を3カ年テーマに開催されているアジア・ツーリズム・リーダーズフォーラムでは、「サステイナブルなツーリズムビジネス」を今年のテーマに設定。英国サリー大学文学部・人文

学部の学部長でWTTCによる「明日へのツーリズム賞」での審査委員長なども務めるグラム・ミラー教授が「サステイナブル・ツーリズムの世界的な動向（仮）」をテーマに基調講演を行います。

さらに、「持続可能な地域／コミュニティへの貢献」「持続可能な地球環境への貢献」「持続可能なビジネスへの貢献」「持続可能な雇用創出への貢献」をテーマに4つのセッションでパネル・ディスカッションが実施されます。パネリストトとしては、新潟県三条市の國定勇人市長、ジェットウイングホテル（スリランカ）のヒラシカレー会長、アンダマン・デイスカバリーズ（タイ）の創設者であるブー・ディガレット氏などが登壇する予定です。



多くの聴講者を集めた昨年のアジア・ツーリズム・リーダーズ・フォーラム

普段は閉ざされた工場を年に1回、1週間にわたって開放する「燕三条 工場の祭典」により、消費者に職人の手仕事や生産現場を体感してもらおうことでモノの価値や産地の魅力に気付く機会を提供している三条市。國定市長は、生産者と観光が連携することで新規顧客や販売チャネルの開拓、販売促進につながり、雇用創出や後継者の確保をもたらし、地域活性化に貢献している事例を語ります。

総括ディスカッションでモデレーターを務めるJTB総合研究所の高松正人取締役は、「これまで日本では『サステイナブル』や『持続可能』が、主に環境に配慮した観光という意味で理解される傾向がありました」と指摘。「フォーラムを通じ、現在、世界では『サステイナブル』であることが、地域活性化や観光事業の成長の必須条件と位置づけられていることを認識していただければと思います」と話しています。

TEJフォーラムでは、国内観光・訪日旅行・海外旅行のテーマ別シンポジウムやツーリズム・イノベーション・セミナーなども開催されます。

展示商談会への登録を 受け付け

TEJ2017は、これまでのBtoC向け「展示会」イメージからBtoB向け「展示商談会」へと進化し、アウトバウンド・国内商談会のアポイントメント商談を2日間に拡大して商談件数が増加します。

また、出展者のセラーと商品企画・造成担当者のバイヤーの双方に、キーパーソンリストとしてそれぞれのコンタクト情報をデジタルデータで提供し、具体的な販売商品や販売範囲などの情報も商談参加者に開示されます。このキーパーソンリストを活用すれば、自動マッチングでアポイントが取れなかったバイヤーに事前に連絡をとって会期中に商談を行ったり、TEJの会期終了後もコンタクトや商談を継続することができます。

商談会に参加するためには、オンラインによる登録が必要となりますので、参加者情報登録（7月21日）、商談リンクエスト（7月28日～8月10日）を行っていただくようお願いいたします。参加登録ページのURLは、次の通りです。
<http://www.tej-expo.jp/biz/program/bms-registration.html>



旅行者主体の海外旅行市場の本質を把握する

どんな時でも定期的に海外に出かける「海外旅行コア層」は一定度存在します。彼らを自社のお客様として数多く取り込むことは重要です。今回はJTB総合研究所の直近の調査から、その姿を可視化し、正しく訴求することを考えます。

海外旅行コア層はどんな旅行をしているか

調査では、「海外旅行コア層（海外コア層・毎年あるいは最低2〜3年に1回は定期的には海外旅行に出かける）」と「海外旅行ライト層（海外ライト層・国内旅行中心だが誘われたり話題になったりするときだけ出かける）」という切り口で2016年以降の海外観光旅行の経験者の姿を可視化してみました。海外コア層は、経済的な事情やテロや治安悪化による海外旅行への拒否反応がライト層に比べて低く、「女性」男性（男性より女性が多い）、「FIT」ツアー、「ウェブサイトで申込み」店舗来店・コールセンター申込みという傾向が見られました。また60歳以上の男女と18〜29歳女性に多い結果となりました。

海外旅行コア層に正しく訴求できているか

海外コア層の比率は、購入した会社やチャンネルで異なります。直近の旅行の購入チャンネル（主要旅行会社、大手メディア系、海外・国内主要OTA、航空会社、LCCなど）別に海外コア層・ライト層を割だし、JTB総合研究所の価値観マーカー「旅行ライフスタイルセグメント5（TLS5）」と重ね、顧客の傾向を検証してみました。ここでは海外コア層の比率が比較的高いチャンネル「海外主要OTA」、「大手メディア系」を例に見てみます。図1、2をご覧ください。

海外主要OTAは直近の利用率が意外と高く、短い期間で利用者が広がったことが窺えます。波及のしくみをTLS5で考えると、新しいことに最初に関心を持ちFITの多い「高アンテナ」の割合が16.6%と高い一方、良いものを波及させるインフルエンサーの役割が最も強い「共感」が低めとなり、海外コア層の多い海外主要OTAはまだまだ普及の途中と考えられます。大手メディア系は周遊ツアーが多く、

ウェブ申込みは少ないですが、60歳以上の男女を主要顧客とし、製販一体による顧客関係管理（CRM）を強みに高い海外コア比率の維持に成功しています。一方「高アンテナ」が少ない点が今後の課題でしょう。フォロワー層が6割強と広がった状態は、いわゆる商品のコモディティ化を招き、商品価値より価格が評価される懸念があります。次世代の感度の高い旅行者の関心を惹きつける新しい価値あるしかけて、顧客の世代交代に

対処する必要があることもデータは語っています。

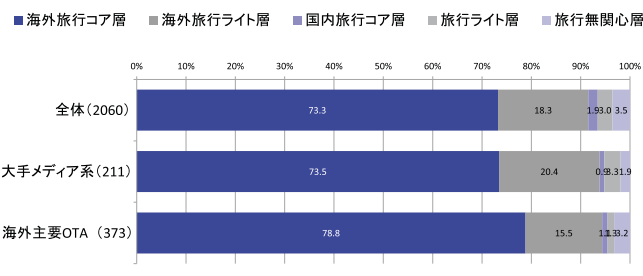
勝つ戦いを探すために、人（旅行者）を知る

USJのマーケティングの元責任者、森岡毅さんは著書で、確率の高い「勝つ戦いを探す」とおっしゃっています。この調査を通じ

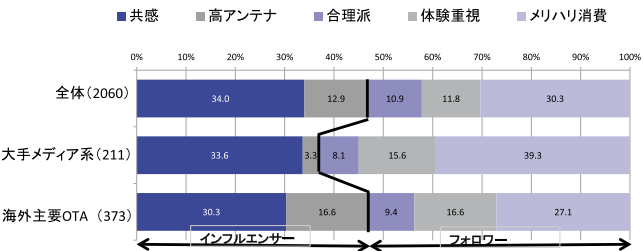
波瀾郁代 JTB総合研究所執行役員企画調査部長
88年入社。支店長、広報室長を経て12年JTB総合研究所へ。同社の自主研究、マーケティング、コミュニケーション戦略を担当。JTB旅行動向の分析推計に08年から現在まで関わる

て、最も手間暇をかけている施策が、旅行者の中で最も割合が高く、最も効果が期待できる海外コア層に向けられたものであるか、企画側も販売側も1つ1つ振り返ることが大切だと感じます。日々の仕事が無駄な戦いでは非効率です。あらゆる側面から旅行者そのものを知り抜くことが必要です。

（図1） 海外旅行コア層とライト層の割合（直近の購入チャンネル別）



（図2） 旅行ライフセグメント5の割合（直近の購入チャンネル別）



出典：JTB 総合研究所 「海外旅行の現状 2017」



海外旅行先での脳卒中の危険性

平成26年度の厚生労働省の発表では、脳血管疾患の患者数は117万9000人、脳卒中による年間死亡者数が約13万人、介護が必要になる原因の第1位が脳卒中です。普段とは違う環境の海外旅行先では、脳卒中の危険性がさらに高くなります。引き起こさないためにはどうしたらいいのでしょうか？ 大分大学医学部脳神経外科の森重真毅先生に話を伺いました。

●脳卒中とはどんな病気か

脳卒中は脳の血管障害のうち、急性に発症したものの総称です。脳卒中は大まかに脳出血、くも膜下出血、脳動静脈奇形に伴う頭蓋内出血、脳梗塞の4つに大別され、それぞれ処置や治療が異なります。

症状は脳の障害された場所により様々ですが、脳梗塞などではろれつが回らない、顔が歪む、茶碗や箸が使えないなど麻痺症状やしびれ、くも膜下出血では突然バットで殴られたような痛みが典型的です。また嘔吐、めまい、複視、重篤な場合は意識障害が急に生じることもあります。

●旅行中は脳卒中が起きやすい

旅行では感染症や事故で病院にかかるケースも多いですが、外務省の死亡統計によれば、海外での日本人の死亡原因(居住者含む)の過半数は疾病です。このため持病の悪化にも細心の注意を払う必要があります。なかでも脳卒中や心筋梗塞といった突然発症する血管障害は重要な位置を

占めてきます。

季節変動や昼と夜の温度差などは脳卒中の原因になりえます。さらに精神的な緊張や疲れなどの変化による血圧上昇、機内などの乾燥やアルコール多飲などでの脱水、内服の飲み忘れなどが脳卒中を起こすと考えられます。

高齢化に伴い高血圧や糖尿病、脂質異常症など危険因子を持つ年齢層の旅行者が増加している点にも留意しましょう。

●予防するには

脳卒中を起こさないためにはまず普段の生活と同様に高血圧、糖尿病、脂質異常症、喫煙、飲酒、肥満といった危険因子の管理を怠らないことです。

旅行中は特に、機内などの乾燥しやすい環境、トイレを避ける為に水分摂取を控える、アルコールの摂り過ぎなど、脱水を引き起こす行為環境に置かれがちですがこれも脳卒中の原因になりかねません。

また脳卒中は再発率の高い病気です。通常の日常生活でも脳梗塞の場合で、発症後1年間で約1割、10年では5割が再発すると言われています。環境が変化する海外旅行では、さらなる注意が必要です。

たとえば二次予防のために使われている薬ワルファリンはビタミンKにより効果が減弱するため海藻、抹茶や茶葉、パジルなどは注意が必要です。時差や長時間の移動に伴う内服時間の変動にも気をつけてください。

●脳卒中の兆候が現れたら

症状が軽い場合、旅行から帰って病院を受診するケースがあり、重篤化した症例も多く経験しています。海外では国により医療体制や治療法が異なるので、判断に悩むと思います。手遅れにならないよう、冒頭の「脳卒中はどんな病気か」で述べたような症状が現れた時は、速やかに、現地の救急車を要請、または救急病院を受診することが望ましいです。

再出血をおこした場合は命に直結するので、速やかな診断と治療開始が必要となります。急性期脳梗塞の治療を可能にするには時間的制約があることも覚えておきましょう。

●旅先で脳神経外科手術を受けた場合

各航空会社は、脳卒中の急性期(発病後4週間)、あるいは頭蓋内圧上昇を来たす疾患やコントロール不十分な痙攣性疾患(てんかん)、頭蓋手術14日以内、検査等で中枢神経系に空気の残存する状態にある患者は、医師の診断がない限り、原則的に航空機での移動に適さないとしています。

脳卒中急性期は、環境変化に伴って急な容態変化が起きる可能性があります。そのため、即時の治療が開始できない環境は望ましくありません。万一、現地でも脳神経外科の手術を受けた場合は、頭蓋内に空気が混入することになります。頭蓋内の閉鎖された空間にある空気は、気圧の低下に伴い膨張する恐れがあるので、空気が自然と吸収されるのを待つか、どうしても急ぐ場合は陸路か海路での移動をお勧めします。

挑戦の数だけ、保険がある。

To Be a Good Company



東京海上日動



苦情事例に学ぶ⑤④ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…
障害者差別にあたる？

2016年4月1日より障害者差別解消法が施行されています。すでに一部の旅行会社では法律が施行される前より障害者のお客様に対するツアーの造成や接客等でノウハウを積み重ねてきているところもあります。法律施行により全ての会社に法律の趣旨に則った対応が求められるようになりました。法律が施行されて1年あまり、昨年は試行錯誤の会社も多かったことと思いますが、今回当消費者相談室に入ったお客様からの相談事例を取り上げ、再度考え方を整理してみたいと思います。

申し出内容はこうです

〈車椅子利用者だけ条件をつけるのはおかしい！〉

私はある韓流スターが大好きで、今年の夏に国内で開催されるファンミーティングに是非参加したいと思いいこのイベントを企画している旅行会社へ問い合わせをした。すると旅行会社から車椅子での参加は「①同伴者(Ⅱ介助者)とお二人でお申込みください。シングル利用や相部屋利用はお受けできません。また、ツアー中は同伴者と必ず一緒に行動してください。②バリアフリーのお部屋の手配はお受けできません。通常客室のご案内となります。」という2つの条件を募集広告に記載しているの二人では参加できないと言われた。私は車椅子を利用してはいるが、独り暮らしで仕事もしている。これまで海外旅行へも一人で参加している。私にとって車椅子は自転車のようなもので、自力で行動するため、体力温存のためにも使用している。募集広告内には「身体に障害をお持ちの方はお申込み時に

お知らせください。」と記載があるが、この記載の下に「車椅子でのご参加について」という項目を設け、車椅子での参加者だけを他の身体障害者と区別して参加に制限を付けた記載をしている。納得できない。

解決に向けての指針

〈法律の趣旨は？〉

障害者差別解消法は、障害の有無によって分け隔てられることなく、互いに人格と個性を尊重しあいながら共生する社会を実現することを目的としています。

そのためこの法律では、(1)不当な差別的取り扱い(2)合理的配慮を行わないことの2種類の差別を禁止しています。(同法第8条第1項、2項)

それでは先の事例ではどの点が問題となるのでしょうか？

第1は、募集の段階で車椅子障害者のみ参加条件を設けて制限を付けたことです。

「身体に障害をお持ちの方はお申込み時にお知らせください。」と記載して、まずはすべての参加希望のお客様から申込みを受ける必要がありました。前記(2)の前提です。

第2は、車椅子障害者も含む障害者から申込みを受けた場合、行程に含まれる宿泊場所や会場までの移動、また会場内などお客様に対応できるか、旅行会社は事前にお客様の状況を詳しく聴き取り、行程上に支障がある場合、どのような条件があればお客様に参加いただけるかを宿泊機関やサービス提供機関と協議し、そこで初めて参加するための条件をお客様へ提示すべきでした。前記(2)の実行です。

同じ障害でも一人ひとり、障害状況や必要な配慮が違います。この法律が施行されてから公共サービス窓口、公共交通機関、図書館、劇場などの施設で車椅子に配慮したバリアフリーの通路やトイレなどの設置、段差がある場合は係員が車椅子での移動を手助けするなどの状況を目にす

る機会が増えたと思います。

「合理的配慮」は行政機関等や各事業者それぞれの立場で何が該当するかは異なりますが、合理的配慮の意味すなわち障害のある人となない人の平等な機会を確保するために、障害の状態や性別、年齢などの個別の要素を考慮した変更や調整、サービスを提供することに努めることだととらえれば自ずと理解できる気がします。

当該旅行会社は手配の段階であらかじめサービス提供機関の前述のような状況を知っていたのかもしれませんが、しかしプロセスを省略して、最初から車椅子での参加者についてのみ条件をつけることは、個別の要素を無視したことになり、障害者差別解消法の前記(2)の趣旨に反しているといわれても仕方ありません。

参加していたための条件をお客様に提示して、そこでお客様との合意が得られたら申込みを受け付けなければいいのです。

この法律は、行政機関等には罰則規定がありますが、事業者は努力義務です。

しかし職場・教育現場・公共交通機関・役所の窓口などあらゆる場面で、合理的配慮がほぼ義務化されている昨今の状況では、障害者のみならず人々の意識が高まってきており、事業者の間違った対応が一般消費者の業界への信頼を失うことにもなりかねません。

障害者からの要望が難しいならば難しいと相手に伝えることは法律違反ではありません。法律の趣旨に立ちかえり丁寧に対応することが大切だと思われまます。

幸いこの相談者の方は同行する友人が見つかり、ファンミーティングに参加されることになったそうです。

なおJATAでは旅行業界のガイドラインとして「ハートフルツアーハンドブック」を発行し販売しています。また会員専用の「差別解消法相談窓口」(電話番号はJATA会員専用サイトを参照ください)を法律の施行にあわせて開設していますので是非ご利用ください。

(高林)



第54回 改正旅行業法

について

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

5月26日に「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」が国会で可決され、改正旅行業法が来年から施行される予定です。今回は改正のあったポイントについて確認していきましょう。

改正の経緯と主旨

近年急増する訪日旅行需要に対応して我が国の観光振興を進めるためには何をなすべきなのか？政府は「観光先進国」を目指すためのさまざまな取組みをまとめた「明日の日本を考える観光ビジョン」を昨年3月に公表しました。この中で旅行に関連した各種の規制・制度を見直すことが明記されこの度の改正につながりましたが、今回の改正には二つの柱があります。一つ目は、ランドオペレーターに旅行の手配を丸投げして安全性が低下する事案やキックバックを前提とした土産品屋への連れ回しなどの実態を是正し「旅行の安全・取引の公正確保」を図ることであり、二つ目が各地での旅行需要を喚起するための「地域における旅行者の受入環境の整備」です。具体的には前者が「旅行サービス手配業」の登録制度の創設による規制強化、後者が「地域限定旅行業務取扱管理者」資格の創設などによる規制緩和といえます。

旅行サービス手配業務（いわゆるランドオペレーター業務）の登録

「旅行の安全や取引の公正の確保」を図るため従来、旅行業法の規制を受けなかったランドオペレーターを改正法では「旅行サービス手配業者」と定義し、今後は、観光庁長官の登録を受けることが必要となります（第23条）。また、「旅行サービス手配業」を「報酬を得て、旅行業を営む者（外国の法令に準拠して外国において旅行業を営む者を含む。）のため、旅行者に対する運送等サービス又は運送等関連サービスの提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為」と定義しました（第2条第6項）。取引行為として代理、媒介、取次ぎが列記されていますが、これには複数のサービスを組合わせて独自の包括料金を設定したいわゆるユニット商品を旅行者へ卸す行為も含まれます。なお、旅行者は旅行サービス手配業の登録を受けなくてもこの業務を営むことができますが（第34条）、この業務を他の業者に委託するときは、当然のことながら、旅行サービス手配業者か旅行者に委託しなければなりません（第33条）。また、旅行サービス手配業務に関する取引について、書面の交付が義務付けられました（第30条）。

旅行サービス手配業務取扱管理者の選任

旅行サービス手配業者は、営業所毎に一人以上の「旅行サービス手配業務取扱管理者」を選任する義務があります（第28条第1項）。この管理者は登録研修機関が実施する「旅行サービス手配業務管理者研修」の課

程を修了した者から選任する必要があります。また、総合旅行業務取扱管理者試験または国内旅行業務取扱管理者試験合格者についてはその知識や能力を認められておりこれらの試験の合格者から選任することも可能です（第28条第5項）。

「地域限定旅行業務取扱管理者」の創設など

今回の改正の2つ目の柱である「地域における旅行者の受入環境整備」に関して旅行業法では二つの規制緩和が図られます。

一つは「地域限定旅行業務取扱管理者」の創設です。この資格は地域に限定した知識のみで取得することが可能ですので、その地域の旅行商品のみを取扱う営業所にとっては従来よりも管理者を選任しやすくなります（第11条の3第2項）。

もう一つは複数の営業所が近接している場合、一名の旅行業務取扱管理者が各所の管理者を兼務することができるとしたことです。なお、詳細は今後の省令改正で定められることとなります（第11条の2第5項）。

尚、「地域における旅行者の受入環境整備」については通訳案内士法の改正においても対応が図られています。具体的には「通訳案内士」の業務独占規制の廃止と「地域通訳案内士」の創設ですが、この改正により幅広い主体による通訳ガイドが可能となり通訳ガイド不足の解消が進むことが期待されます。

今後、省令や通達等の改正などが行われます。JATAも折にふれて様々な情報をお伝えし、委員会活動等を通じて改正法の施行に向けた取り組みを進めてゆきます。

(内山)

事務局 便り

出入国者数(速報値)

5月の出国者数は6.6%増と堅調

日本政府観光局(JNTO)が6月21日に発表した速報値によると、今年5月の出国日本人数は前年同月比6.6%増の131万5000人を記録しました。

また、5月に発表された速報値で、同0.8%増の126万人だった4月の出国日本人数は、同-1.2%減の123万4913人に下方修正され、今年に入ってからの初めてのマイナスにとどまっています。

1～5月までの伸び率は、1月が同1.5%増にとどまった後、2月と3月が同12%台という高い水準を示し、4月はマイナスとなりましたが、5月にはプラスを回復したことから、今年5月までの累計では前年同期比6.7%増の708万3800人となり、JATAが目指す「海外旅行の復活」に向けて堅調な伸びを維持しています。

訪日外客は最速で1000万人突破

一方、今年5月の訪日外客数は前年同月比21.2%増の229万4700人となり、同23.9%増の257万8900人だった4月の人数と伸び率の何れも下回ったものの、2カ月連続で20%台の高い伸び率となりました。

また、昨年5月における189万4000人に比べて40万人以上も増加しており、5月としては過去最高を記録しています。

さらに、今年5月までの累計では、前年同期比17.3%増の1141万0700人となり、これまでで最も早いペースで1000万人を突破しました。

日本政府観光局(JNTO) 平成29年6月21日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成28年	平成29年	伸率(%)	平成28年	平成29年	伸率(%)
1	1,851,895	2,295,668	24.0	1,276,297	1,295,059	1.5
2	1,891,375	2,035,771	7.6	1,330,972	1,493,399	12.2
3	2,009,550	2,205,664	9.8	1,550,637	1,745,412	12.6
4	2,081,697	*2,578,900	*23.9	1,249,586	*1,234,913	-1.2
5	1,893,574	*2,294,700	*21.2	1,233,170	*1,315,000	*6.6
1～5 Jan.-May.	9,728,091	*11,410,700	*17.3	6,640,662	*7,083,800	*6.7

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)

◆注2: 平成28年(2016年)は確定値、平成29年(2017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、国籍に基づく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 7月10日(日)～8月31日(水)

※予定表は変わることがあります。

本部・支部の委員会(予定)

7月10日	総務委員会/関東支部
7月中旬	LADY JATA臨時委員会/関東支部
7月12日	幹事会/東北支部
7月12日	旅行業経営委員会/本部
7月12日～13日	国内旅行委員会研修旅行(鳥取)/関西支部
7月13日	国際旅行委員会/九州支部
7月13日	試験・研修委員会/本部
7月19日	国内旅行委員会/関東支部
7月19日	総務委員会・消費相談委員会/中部支部
7月19日	訪日旅行推進委員会/本部
7月19日	幹事会/沖縄支部
7月20日	消費者相談委員会/関西支部
7月25日	ツーリズムEXPOジャパン実行委員会/本部
7月28日	海外旅行委員会/関東支部
7月28日	空港委員会/中部支部
8月1日	高齢者雇用推進委員会/本部
8月2日	海外旅行委員会/中部支部
8月3日	国内旅行・地域振興委員会/中部支部
8月21日	幹事会/北海道支部
8月22日	研修委員会/中部支部
8月24日	幹事会/東北支部
8月24日	定例会/東北支部
8月24日	支部幹事会/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。

7月10日～28日	第3回総合・国内旅程管理研修(東京・名古屋・大阪)/研修・試験委員会
7月11日	三浦ゼミ苦情対応講座①/中部支部
7月12日	第6回インバウンドセミナー(東京都庁)/関東支部
7月12日	欧州文化首都セミナー/海外旅行推進部
7月14日	新入社員研修/沖縄支部
7月24日	三浦ゼミ苦情対応講座②/中部支部
8月22日	海外旅行地域セミナー(北見地区)/北海道支部
8月23日	海外旅行地域セミナー(旭川地区)/北海道支部
8月24日	海外旅行地域セミナー(札幌地区)/北海道支部
8月25日～27日	北海道海外旅行フェア2017inアカブラ/北海道支部



『数字が語る旅行業2017』を販売

JATAでは、『数字が語る旅行業2017』を販売しています。旅行業の実態や海外・国内・訪日旅行の現況から、世界における日本の旅行・観光産業の位置づけにいたるまで、数字と統計・調査資料などを通じて知ることができます。参考資料では、世界の周年イベントや関係連絡先など、日常業務でも役立つ内容となっています。

JATA会員の皆様へは、『JATA Communication』2017年7月号を発送する際に同封させていただいています。

○正会員:412円 ○協力・賛助会員:515円 ○会員外:617円 ※JATAホームページからお申し込みいただけます。



日本刀の原料を生み出す「たたら吹き伝承」は、日本美術刀剣保存協会によって1977年に復元されました



砂鉄を採取した跡地は棚田となり、ブランド米や蕎麦を産出しています



製鉄や鍛冶など鉄の職人による金屋子信仰の総本社・金屋子神社



ヤマタノオロチ神話を伝える出雲神楽も製鉄の歴史と重ねて伝えられてきました



鉄の積出港として栄えた安来で生まれた民謡「安来節」

操業当時の貴重な姿を今に伝える菅谷たたら山内。山内とは、たたら製鉄の従事者だけで構成される小さな釜山町のこと

日本遺産「鉄づくりの物語」を発信 景観や暮らしに息づく伝統を観光資源に

島根県では昨年4月、「出雲國たたら風土記」鉄づくり千年が生んだ物語」が日本遺産に認定されました。神代の時代から先人たちが紡いできた鉄づくりの物語は、今も地域の景観や暮らしに息つき、新たな観光資源として期待も高まっています。

地域の歴史や文化にも大きな影響

砂鉄と木炭を燃やして鉄をつくる日本古来の製鉄法である「たたら製鉄」。良質の砂鉄が豊富で木炭を得るための森林が広大だった島根県東部の奥出雲地方では、この製鉄法による鉄づくりが約1400年前から盛んに行われてきました。

天平5年(733年)にまとめられた『出雲国風土記』には「この地で生産される鉄は堅く、いろいろな道具をつくるのに最適である」と記され、江戸時代後半から明治にかけての最盛期には、全国で生産される鉄の約8割が奥出雲を中心とした中国山地の麓でつくられていたといえます。

複数の文化財を結びつけ地域に根付く物語を発信する日本遺産に「出雲國たたら風土記」が認定されたのを受けて、島根県雲南市産業観光部観光振興課の鈴木佑里子主幹は、「たたら製鉄が地域の歴史や文化にも大きな影響を与えてきた産業で

あり、現在の景観や暮らしにも息づいていることを内外へ積極的に発信していきたい」と語っています。

圏域の連携を通じて旅行商品化へ

たたら製鉄は、優れた鉄を生産するだけにとどまらず、原料となる砂鉄の採取跡地を広大な棚田として再生し、燃料となる木炭を産み出す山林の永続的な循環利用などを通じて、人と自然が共生する持続可能な産業として奥出雲地方の発展を支えてきました。さらに、鉄の流通は全国各地の文物をもたらし、華やかな地域文化を育むことにも貢献しています。

「出雲國たたら風土記」の日本遺産認定を申請した雲南市と安来市、奥出雲町の2市1町では、1980年代に鉄の道文化圏推進協議会が発足するなど、地域における鉄の歴史や文化を調査保存公開することで、人と自然との濃密な関わり合いを再発見し、発信していくという取り組みが長年にわたって進められてきました。

昨年4月からは島根県委託事業として地元企業が「たたら里周遊バス」を運行しており、たたら製鉄の歴史や文化を観光資源として活用する動きも加速しているようです。鈴木主幹は「たたらに育まれた圏域の素晴らしさを日本遺産の地として旅行会社に商品化してもらえるように、関係市町とも連携を深めていきたい」と意欲を示しています。

江蘇省4都市でスペシャルイベント 国交正常化45周年記念し9月と10月に

中国の江蘇省で今年9月から10月にかけて、日中国交正常化45周年記念スペシャル企画「中日友好観光交流月 in 江蘇」が開催されます。江蘇省人民政府、江蘇省旅遊局、中国国家観光局駐日本代表処の主催、南京市旅遊局、蘇州市旅遊局、揚州市旅遊局、南通市旅遊局、日本旅行業協会(JATA)、全国旅行業協会(ANTA)が共催。



日本人旅行者に変わらぬ人気の「水の都」蘇州。平江路には昔ながらの風情が漂います



南京にある牛首山仏頂堂の禪境大観。面積は6000平方メートル以上、高さも約38メートルという広大な空間に禪文化が表現されています

日本と中国の間では、2017年の日中国交正常化45周年に続き、2018年には日中平和友好条約締結40周年を迎えることになり、日中国は政治、経済、文化、観光など各方面で交流を深めてきました。中国国家観光局駐日本代表処の羅玉泉駐日首席代表は、「中日友好観光交流月 in 江蘇」について、「江蘇省旅遊局としては、国交正常化45周年を契機

として日本の皆さんにもっと江蘇省を知っていただきたいという趣旨からスペシャル企画としてのイベントを開催することになりました。日中両国における旅行業界間の交流や協力関係を深める場にもできればと考えています」と語り、イベントの派生効果への期待も示しています。

昨年11月には、来日した中国国家観光局の李金早局長と石井啓国土交通大臣との間で、双方向の観光交流の拡大などを内容とする覚書が締結されており、(1) 地方間交流(2) 青少年交流、(3) 文化・スポーツ交流の3分野における協力が日中間の「3つの架け橋」としての役割を果たすことが確認されました。

羅主席代表は、「この覚書に基づいて日中両国がそれぞれの中央政府、地方政府、関係機関等と連携して、3つの分野で双方向の観光交流を拡大していくための取り組みを共同で推進していくわけですが、江蘇省でのスペシャル企画イベントは、覚書締結後の地方間交流促進を図る最初の大きな取り組みということになります」と説明しています。

現地の食・文化や旅行祭を目玉に

「中日友好観光交流月 in 江蘇」では、南京、蘇州、揚州、南通という江蘇省の主要4都市で旅行祭や現地の

食・文化などを組み込んだイベントが開催される予定です。

「二城一塔」河白中友好博愛の旅」をテーマに掲げて10月14日に南京で開催されるイベントでは、大報恩寺遺跡公園を訪れて1000年にわたる「報恩」



2015年12月に開園した大報恩寺遺跡公園。壮大で美しい瑠璃塔は「世界7大奇観」の一つとされています



中国では「大闸蟹」と言われる上海蟹は、蘇州・陽澄湖産が最高級とされています



清の乾隆帝による南巡に合わせて建てられた瘦西湖の五亭橋は200年以上の歴史を持ち、揚州を象徴する景観です



南通市中心部にある濠河風景区は、同市で最も有名な観光スポットの一つ。南通は蘇州からの日帰り旅行も可能です

う」をテーマに掲げたイベントが蘇州で開催される予定です。蘇州陽澄湖半島観光リゾート区でのイベントでは、蟹娘二人が歌を唄いながら蟹を縛り、蟹を食べる方法などを演じる「蟹シヨウ」を鑑賞。グループ単位で蟹肉の取れた量を競ったり、蟹の甲羅でつくる作品で得点を争ったりするコンテストも予定されています。

この機会に積極的な商品開発を

南通では、9月10日に南通江海国際旅行節に関するテーマでイベントの開催が計画されています。

「仏教の規範である戒律を日本に伝えてほしい」と訪れた際に、この大明寺の住職を務めていたのが揚州生まれの鑑真でした。5回におよぶ渡航の失敗を経て日本に辿り着き、失明の苦難を乗り越えて奈良に唐招提寺を創建した鑑真は、書道や薬学、建築など幅広い知識で天平文化の発展に大きく貢献しています。このイベントでは、鑑真学院と鑑真記念堂などを見学して、鑑真の偉業を振り返りながら日中友好に思いを馳せることとなります。

JATA海外旅行推進部の権田昌二郎部長は、「地方間交流の促進を図るスペース企画」中日友好観光交流月 in 江蘇に全面的な協力を行うことを通じて、中国を訪れる日本人旅行者の増加を実現したい」と意欲を表明しています。

羅主席代表も、「日本人旅行者に人気の高い江蘇省には、蘇州や南京だけでなく」

文化を探るほか、書道・紙切などの中国伝統文化体験、漢服体験と記念写真撮影なども計画されています。

さらに、2007年から開始された古刹・大報恩寺の再建工事と考古発掘を通じて世界を驚かす大発見となった本物の仏舍利（釈迦の遺骨）が祀られている南京市牛首山の仏頂宮で、釈迦牟尼仏頂舎利の特別拝観を行うことも検討される見通しです。

揚州では10月21日に「鑑真東征、心と縁を結ぶ」をテーマに、大明寺の栖灵塔広場でイベントが開催される計画です。8世紀半ばの唐代に二人の日本人僧が



揚州にある鑑真ゆかりの大明寺。鑑真学院や鑑真記念堂では、その偉業を振り返ることができます



清末期に私財を投じて南通の工業化や都市化に貢献した張警の別荘。レンガ造りで窓の赤い縁取りの美しさが印象的です

く、揚州や南通など魅力的な観光素材を持つエリアが沢山あり、日本の旅行会社と現地側との緊密な協力によつて、新たな旅行商品の開発や中国への潜在的な旅行需要の掘り起こしを進めていただければ」と期待を示しています。

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。)

※ 1.2%の手数料率は日本国内で発行されたVISA、MasterCardのご利用が対象となります。



特長 ② 導入費用・月額利用料

無料

¥0

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。