

2017年度JATAインターンシップ開催 旅行産業の将来性と大いなる魅力を発信

アウトバウンド促進協議会通信VOL10
存在感増すバルト三国、商品企画の通年化が重要

2018年度第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」募集

素材研究

- ・やばけい遊覧／大分県
- ・ヒンデローペン(オランダ)



JATA経営フォーラム2018
旅行業の「新しいカタチ」巡り熱い議論
信頼回復へ経営ガバナンス強化も焦眉の急

旅行業の「新しいカタチ」巡り熱い議論 信頼回復へ経営ガバナンス強化も焦眉の急

JATAは2月26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2018」を開催しました。「旅行業の『新しいカタチ』の追求！」旅行業の役割とは」をメインテーマに掲げた同フォーラムには、会員企業の関係者など300人以上が参加。基調講演と特別講演に加えて、「若者」「人材」「訪日」「情報セキュリティ」をキーワードに4つの分科会も開かれ、パネリストらによって旅行業の『新しいカタチ』への道筋を探る熱い議論が繰り広げられました。

旅行業界が中心となって 観光産業をリード

田川博己JATA会長は経営フォーラムの冒頭で挨拶し、2018年には「これまで以上に観光産業に向けられる関心や期待も高まる」という認識を示して、「われわれ旅行業界が中心となって観光産業をリードする立場でありたい」と意欲を表明。「2018年は産業として発展し続けるための『備えの年』と位置づけ、変革する社



JATAの田川博己会長

会にもすばやく対応できるように取り組んでいく」方針を明らかにしました。

2019年には「国際観光旅客税」が導入され、観光先進国に向けた様々な施策が講じられることになるため、JATAとしては、双方向交流が進展することは観光先進国の目指すべき姿であるという観点から、海外旅行の活性化につながる提言をしていくと同時に、旅行産業の革新や人材育成についても要望を行い、価値創造産業への進化の契機とする考えを強調しています。



観光庁の田村明比古長官



「JATA 経営フォーラム 2018」には 300 人以上が参加しました

また、田川会長は、「昨年のてるみくらぶ破綻のインパクトは大きかった」と指摘。「経営ガバナンスについてのガイドラインを策定し、4月にはガイドラインに基づく通報制度を開始するとともに、ボンド保証制度を普及させることで、業界の信頼回復を図っていく」決意を改めて示しました。

さらに、今年1月の改正旅行業法でランドオペレーター登録制度が実現し、ビジネス環境が整備されたことに言及し、田川会長は、「JATAが運用するツアーオペレーター品質認証制度と合わせて、この機会を是非活かしていただきたい」と呼びかけています。

「待ったなし」で従来型ビジネスから脱却を

来賓として登壇した観光庁の田村明比

古長官は、「本格的な人口減少と個人可処分所得の低迷という現状で、何もしなければ海外・国内とも市場が大きく成長する」とは難しい」と指摘。田村長官によると、旅行消費がGDPに占める割合でも、ドイツや英国、オーストラリアの8〜10%に対して、日本は4.6%にとどまっています。田村長官は「特に、海外旅行消費は0.5%に過ぎず、休暇改革や個人所得水準の向上、社会保障を含めた将来不安の解消など、政府全体で取り組むべき課題も多い」という認識を示しました。

また、田村長官は、「日本人を相手に従来型のビジネスを続けていく限り、成熟市場における競争にとどまる」と強調。田村長官は、米国の経済学者であるマイケル・ポーターの理論を引用し、「コストリーダーになるか、高付加価値の商品・サービスで差別化するか、特定のセグメントに経営資源を集中するか、何れかの戦略が必要となる」と説明。「今のビジネス定義から脱却し、どのような顧客にどのような価値を提供するか考え直すことが、待ったなしに求められている」と訴えました。

田村長官は、さらに、「旅行業界の経営改革が進み、付加価値の高いサービスを提供することで観光産業全体のレベルアップにつながる。それを十分に認識して、観光産業全体の発展に向け建設的な議論を深めていただきたい」と要請しています。

(※経営フォーラムで開かれた4分科会の詳細は、JATAホームページ(会員ページ)でご覧いただけます)

基調講演

原田 宗彦

早稲田大学スポーツ科学学術院 教授

「スポーツを通じたビジネスの価値創造」 旅行業界のブルーオーシャン戦略

「スポーツツーリズムは、隠れた資源であるスポーツを旅行商品化して、「するスポーツ」と「見るスポーツ」という新しい旅の目的と需要を創出するものです。

私が会長を務めるJSTAは、こうしたスポーツツーリズムを推進する司令塔として2012年4月に設立されました。先行する動きとして、観光庁によるスポーツツーリズム推進連絡会議の設置やスポーツツーリズム推進基本方針の策定があり、2015年にはスポーツ庁も発足して、「日本再興戦略2016」にスポーツの成長産業化が盛り込まれるなど、スポーツツーリズムの動きを加速する展開が進んでいます。昨年8月には、スポーツ庁が「スポーツツーリズム需要拡大のための官民連携協議会」を設置しており、旅行業界にとっても追い



早稲田大学の原田宗彦教授

風が強まっている状況です。

また、県や市など自治体間でスポーツコミッションを設立する動きも広がってきており、自治体の枠を超えた広域連携の取り組みも始まるなど、スポーツツーリズムによる地域活性化と経済効果への注目も高まっています。

旅行業界の既存市場を「レッドオーシャン」とするならば、開発途上であるスポーツツーリズムの分野は、競争のない市場空間としての「ブルーオーシャン」と言えるものがあり、バリエーションを発揮実現することが可能な世界です。

スポーツ庁の鈴木大地長官は昨年6月、「アウトドアスポーツ推進宣言」を発表し、高低差が大きく南北に長い日本の様々な自然を活用したアウトドアスポーツの魅力を外に向けてアピールしました。

日本は地理的特性により、2000メートルの山で、パウダースノーが楽しめる稀有な存在で、都市とスキー場の距離が近いなどの好条件もそろっており、その競争優位性を活かさない手はありません。

スポーツツーリズムというムーブメントを広げるために、訪日インバウンド需要を視野に入れた新しいアプローチも求められており、旅行業界が大きな役割を果たすことを期待しています。

特別講演

井手 直行

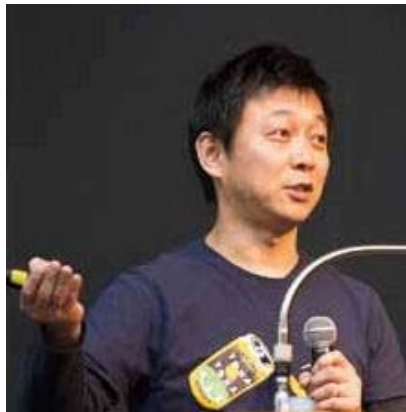
株式会社ヤッホーブルーイング 代表取締役社長

「よなよなエール流 熱狂的差別化戦略」 8年連続赤字から13年連続増益までの軌跡

「よなよなエール」は1997年の発売以来、今年で21年目を迎えますが、初めの2年は地ビールブームもあって売れまくり、生産が間に合わないほどでした。

しかし、1999年を境にブームは去り、まるで売れなくなりました。数千円かけてTVCMを売っても駄目、酒屋への根性営業も通じない。大手ビールメーカーのプレゼントキャンペーンを真似て、現金プレゼントも行いました。生産部門に増産を指示し、受注殺到を待ちましたがキャンペーン効果なし。数千ケースもの在庫を廃棄するため、社員手分けの作業で処分を終えるまでに3年以上かかりました。

しよせん誰かの物真似では駄目。そう学びました。ある人に「ビジネスにはセオリーがある」と言われたのをきっかけに



ヤッホーブルーイングの井手直行代表取締役社長

ビジネスの基礎を学ぼうと決心し、セミナーや通信講座や書籍でコツコツ学びました。

その中で心に響いたのが、マイケル・ポーターの競争戦略論でした。

私なりの解釈では、重要なのは「トレードオフと、二連の活動の間にフィット感を生む」ということです。トレードオフとは、何かを取り何かを捨てること。1回の選択で競争相手は半分に、2回選択すれば4分の1になります。これをもっと極端にやったら、100人のうち98人が左を選ぶなら、2人だけの右を選ぶ。覚悟を決めてそういう選択を続けることで、他社が真似することを躊躇するくらい徹底した差別化戦略を進めました。

こうした取り組みを10年も続けているうちに状況は大きく変わり、8年連続赤字だった経営は、一転して13年連続増益になりました。一見売り上げにつながらない取り組みも赤字覚悟で行いましたが、売り上げは後からついてくるものです。

ただし、簡単なことではありません。東京で4000人規模のファンイベントを開催しましたが、千万円単位の大赤字を受け入れて開催するのは大きな勇気が必要でした。普通は出来ません。しかし、我々はそういうトレードオフや選択を続けることで、今を作り上げてきたのです。

旅行産業の将来性と大いなる魅力を発信 現場体験通じ学生らの就業意欲も高まる

JATAは2月9日から22日までの期間のうち、9日間にわたって「2017年度JATAインターンシップ」を実施しました。今年度は前年度の17校を上回る18校から44人の学生が参加し、旅行会社25社が学生らを受け入れています。

前年度を上回る18校から44人の学生が参加

JATAインターンシップは、JATAの会員企業とJATAとの協働により、型通りの「就業体験型」インターンシップだけでなく、さまざまな業界概要の講義やビジネスマナー研修などJATAによる事前講習を受けた後、業態・規模の異なる2社で旅行



実習を振り返って講義する JATA 広報室の矢嶋室長

会社における現場の最前線を横断的に就業学習できる9日間完結型のプログラムです。

2月9日に行われたオリエンテーションでは、観光庁観光産業課の田村寿浩参事官が「将来の観光産業」、JATAの越智良典理事・事務局長が「6000万人双向交流時代」をテーマに講演を行ったほか、JATA広報室の矢嶋敏朗室長が「旅行業の現状と旅行業で働くこと」と題して講義を行いました。

インターンシップに参加した学生らは、2月14日から19日からの3日間に業態の違う2社で就業体験を行い、最終日の22日には座学による実習で各自の就業体験を総



最終日に講義を行った JTB 総合研究所の波瀾郁代執行役員企画調査部長



2017年度 JATA インターンシップに参加した学生ら

括しています。

旅行業界への就職を真剣に考えている大学3年生を対象に実施されるインターンシップは、学生らに旅行業界の最新事情を知ってもらい、学生側と旅行会社側のミスマッチを防ぐと同時に、旅行業界で働く魅力を学生らに伝え、その意欲を高めることなどを目指してスタートしたものです。

矢嶋室長によると、今回で5回目となったJATAインターンシップは「カリキュラムの内容も年々レベルアップ」してきており、同室長は「インターンシップに参加した受講生の多くが毎年、旅行業界に就職している」と語り、その成果を強調しています。

学生と旅行会社の双方に大きな意味

インターンシップに参加した学生らを対象に行った昨年度アンケートでも、「旅行業に就職したいと考えますか」という設問への回答では、インターンシップ前に27.3%だった「絶対に就職したい」がインターンシップ後には43.2%に増加するなど、旅行会社で現場の最前線を体験した学生らの就業意欲が高まっていることが裏付けられました。

また、アンケートの自由回答では、学生らから「インターンシップを通じて、旅行会社がそれぞれの企業で強みにし

ているところが違うことが分かった。自分が何をしたいのか、その会社でやりたいことがあるか見極める必要があると感じた」「旅行業界を志す意識の高い学生に囲まれて9日間の体験をすることができ、自分自身の問題点や見習うべき点がいっつも見つかったので、このようなインターンシップが今後も続くと学生のためになる」「インバウンドに取り組み、ITなどによりうまく対応できれば、今後も成長産業であると思う」といった感想も寄せられています。

JATAの矢嶋室長は、「就業学習を通じて旅行業の実状や課題を十分に認識し、そうした実状や課題について大学で再び勉強することで、旅行業界への就職に備えてもらえれば、学生と旅行会社の双方にとっても大きな意味がある」と指摘しています。

《2017年度JATAインターンシップの実施状況》

《参加した学生の所属大学》

亜細亜大学／桜美林大学／跡見学園女子大学／江戸川大学／川村学園女子大学／高知工科大学／高崎経済大学／筑波学院大学／帝京平成大学／東海大学／東洋大学／獨協大学／明海大学／明治大学／白鳥大学／横浜商科大学／立教大学／早稲田大学(五十音順)

《学生らの受入企業》

AITラベル／ANAセールス／エヌオーイー／沖縄ツーリスト／小田急トラベル／近畿日本ツーリスト／近畿日本ツーリスト神奈川／近畿日本ツーリスト個人旅行／KNT-CTグローバルトラベル／JTB関東／JTBグローバルマーケティング&トラベル／JTB国内旅行企画／ジェイアール東海ツアーズ／ジャルパック／西武トラベル／東日観光／東武トップツアーズ／日本旅行／農協観光／阪急交通社／びゅうトラベルサービス／プラスワン教育／ミキ・ツーリスト／名鉄観光サービス／ユナイテッドツアーズ

JATA経営フォーラム2018

旅行業の「新しいカタチ」巡り熱い議論

信頼回復へ経営ガバナンス強化も焦眉の急 1~2

2017年度JATAインターンシップ開催

旅行産業の将来性と大いなる魅力を発信 3

〈本部支部活動報告〉

- ・旅行業法改正に伴い全国で研修を実施 JATA研修・試験部 6
- ・山形市で「UNWTO雪と文化の国際観光会議」 7
- ・UNWTOのボロリカシュビリ新事務局長を表敬訪問 7
- ・高齢化進む豪雪地帯で除雪ボランティア JATA北海道支部 8
- ・エリア・スペシャリストの受講者募集 8

アウトバウンド促進協議会通信VOL.10

存在感増すバルト三国、商品企画の通年化が重要 5

2018年度第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」募集 9

要人往来 10

連載

価値創造産業への新潮流

—動き出したダイバーシティの取組み—

取材協力=株式会社ホテル佐勤(宮城県仙台市)

一千年の老舗旅館を支える“人づくり” 11

●読み物&マーケティング

- ・シリーズ:「挑戦」を支えるもの~旅行業界にとっての新たなリスクと対策~ 12
- ・ハイにちら消費者相談室苦情事例に学ぶ⑩ 今回のテーマ:イベントの入場券付きツアー 13
- ・法務の窓口 第61回 住宅宿泊事業法の施行を前にして 14

●素材研究

- (国内)やばけい遊覧/大分県 深い歴史と景勝の大地、山水絵巻の道をゆく 16
- (海外)ヒンデローベン 素朴さと伝統工芸の絵付けなどが魅力 17
- 再発見中国 日中40周年プロジェクト 地方需要喚起
地方間交流の活性化へ北海道旅行博に出展 18

●事務局だより 15

表紙写真

「JATA経営フォーラム2018」では、早稲田大学の原田宗彦教授が「スポーツを通じたビジネスの価値創造」をテーマに基調講演を行い、ラグビーW杯や東京五輪の開催なども控えて注目が高まるスポーツツーリズムについて、その可能性や旅行業界への期待を語りました。

「日中平和友好条約締結40周年」ロゴについて

2018年は日中平和友好条約締結40周年という記念すべき年です。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。引き続き、中国旅行の需要喚起、拡大を推進するためロゴマークを作成しましたのでご利用ください。



<https://form.qoooker.jp/Q/auto/ja/kaigai2018c/hn/181231/>

お詫び

3月号につきまして発行が遅れましたこと、お詫び申し上げます。

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

全日通復が関ビル3階

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

FAX:03-3592-1268

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

35年の実績!

営業から経理・決算業務まで

旅行業基幹業務支援システム

symphony Atwo

シンフォニー アトウ

ひとつのシステムで 完結します!

■ 3営業日以内の月次確定は当たり前!

■ 試算表はもちろん、債権債務一覧、予算対比・前年対比集計まで一発出力!



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J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

存在感増すバルト三国、商品企画の通年化が重要 欧州部会、「冬の素材」テーマにセミナー

高収益デスティネーションとして注目

JATAのアウトバウンド促進協議会（JOTC）は2月15日、東京・霞が関の全日通霞が関ビルで「バルト三国のクリスマスと冬の素材」をテーマに、15回目となる「プランナーのためのセミナー」を開催しました。

JOTCでは年度を通じて「オフ期の増売」をテーマにセミナーを開催しており、成功している取り組み事例や商品化するためのキーポイントなどの共有を通じて、価格競争から脱却した形での売上増加を目指しています。

今年に入ってから、ニュージーランド、カナダ、ベトナム・フィリピンを対象に「オフ期の増売」をテーマにセミナーを開催。ツアーリズムEXPOジャパン2017で特集ブースが展開されたバルト三国は、ユ

ニークな素材を活かした付加価値の高い商品づくりによって、高収益を実現できるデスティネーションとして注目されており、オフ期の需要開発も期待されるところです。

JOTC欧州部会が主催した今回のセミナーでは、ラトビア投資開発公社エヌトニア政府観光局・リトアニア政府観光局の日本での代表事務所であるフォーサイト・マーケティングの担当者らと、北欧やバルト三国などのエリアを中心にツアーオペレーター業務を行っているツムラーレコーポレーションの庄司光孝代表取締役が登壇しました。

スパホテルやマナーハウスなども活用

フォーサイト・マーケティングの能登重好代表取締役によると、2010

年には7700人だったリトアニアへの日本人旅行者数が2016年には2万2700人まで増加して6年間で3倍近い伸びを示すなど、バルト三国エリアにおける日本市場の存在感は一気に高まっています。

ツムラーレコーポレーションの庄司代表取締役は、「各国の首都などでの日本語ガイドはまだ少ないが、日本語を勉強する学生も増えてきておりアシスタントとして働けるケースも出てきている」と説明。

庄司代表取締役によると、各国の首都には近代的なホテルや伝統的な趣のあるホテルが揃っているのに加えて新しいホテルの建設も進む一方で、各国の首都における観光需要とビジネス需要が増加して各ホテルの稼働率も高くなってきたため、ホテルの部屋を確保するのが難しい場合もあります。

特に、バルト三国では、バスタブ付きの部屋が少ないという共通の課題がある

ものの、庄司代表取締役は「バスタブに拘らずに標準となってきたシャワーの部屋を利用することも考えれば、選択肢が広がる」とアドバイス。「郊外の保養地に多いスパホテルも利用価値があるほか、貴族の館であるマナーハウスに泊まる商品開発の検討も可能だ」と説明しています。

テーマを軸に各国訪れる商品の開発も

フォーサイト・マーケティングの担当者らは、各国のオフ期間における素材として、「クリスマス」に関わる素材や多様なレストランで味わう伝統的料理など「食の魅力」、ホテルで楽しめるサウナやスパ、オペラやオペラなど世界的にも水準の高い芸術関連のコンテンツなどを紹介。庄司代表取締役は、タリンにおける冬の観光素材として「家庭訪問」にも言及し、「エストニア人の家を訪問して交流を楽しむと同時に、チヨコレート作りなども体験できる」と魅力をアピールしました。



セミナーには30人を超えるプランナーが出席しました



エストニアの首都・タリン



ラトビアの首都・リガ



リトアニアの首都・ビリニュス

また、リトアニアについて説明した能登代表取締役は「軒家を丸ごと借りるホームステッドの活用も提案する一方、エストニアとラトビアなどが協力して推進している「田園ツーリズム」にも言及して、国単位にとどまらず、テーマを軸にして各国を訪れる商品開発なども、需要掘り起こしに繋がる可能性が大きいことを強調しています。

旅行業法改正に伴い全国で研修を実施

JATA研修・試験部

今年1月4日に「通訳案内士法及び旅行業法の二部を改正する法律」が施行されました。今回の旅行業法改正により、旅行業者などの営業所で選任されている旅行業務取扱管理者は、5年毎に定期的な研修を受講することが義務付けられました。また、新たに登録制度となった旅行サービス手配業については、すでに、旅行業登録がある場合、重複して登録を受ける必要はありませんが、日本国内でランドオペレーター業務を行うには、都道府県知事への登録が必要となります。JATA研修・試験部は、旅行業法改正に伴う「旅行業務取扱管理者定期研修」と「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」を全国で実施する予定です。

平成32年3月までに旅行業の登録の有効期間の満了日の2カ月前に当たる日が来る旅行業者等が、当該日までに研修を受講することができない場合には、更新登録の際に登録行政庁へ平成32年3月末までに研修を受講する旨の「誓約書」の提出をもって代替することができます。

○受講の優先順位

受講希望者が一時期に集中することを避けるため、営業所において選任される旅行業務取扱管理者及び旅行業務取扱管理者として選任見込みの者が優先的に受講できる時期が定められています。

※「旅行業法の改正に伴う経過措置(こいつ)」
http://www.jata-net.or.jp/membership/law/notice/pdf/2019_lawgistriveststep.pdf

○開催予定

JATAでは平成30年度の事業として、旅行業務取扱管理者定期研修を次の予定で開催します。詳細は決まり次第、JATAのホームページでご案内します。

- 第1期 募集受付 6月 / 研修実施 7月 / 開催都市 東京・大阪・札幌
- 第2期 募集受付 10月 / 研修実施

- 11月 / 開催都市 東京・大阪・名古屋・福岡
- 第3期 募集受付 1月 / 研修実施 2月 / 開催都市 東京・大阪・仙台・広島

※営業所毎に選任された旅行業務取扱管理者が研修を受講しないと、旅行業の登録更新ができないこともありますので、猶予措置ならびに受講の優先順位等を確認いただき、確実に研修を受講していただくようお願いいたします。

「旅行サービス手配業務取扱管理者研修(こいつ)」

旅行サービス手配業の登録には、各営業所毎に旅行業務取扱管理者、または、新設された旅行サービス手配業務取扱管理者の選任が義務付けられており、選任された管理者は、取引条件の明確性、旅行に関する他取引の公正、旅行の安全及び旅行者の利便を確保するために必要な事項についての管理監督を行うこととなります。

JATAでは、3月22日と23日の東京(1回目)を皮切りに、5月までに札幌・東京(2回目)・大阪(2回目)・福岡・那覇の5都市7会場、旅行サービス

手配業に登録済み又は登録申請中の業者で、旅行サービス手配業務取扱管理者の資格を取得しようとする方を対象に、旅行サービス手配業務取扱管理者研修を開催します。

各会場ごとに応募締切日が異なるため、詳しくは左記URLの募集案内をご参照ください。
http://www.jata-net.or.jp/seminar/training/service/h30service_guide.html

旅行業務取扱管理者定期研修

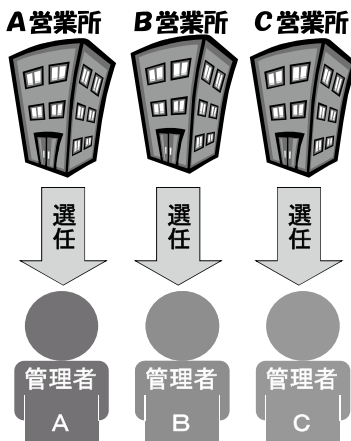
旅行業務取扱管理者の選任

(旅行業務取扱管理者の選任) 第十一条の二

旅行業者又は旅行業者代理業者(以下「旅行業者等」という。)は、営業所ごとに、一人以上の第六項の規定に適合する旅行業務取扱管理者を選任して、.....国土交通省令で定める事項についての管理及び監督に関する事務を行わせなければならない。

(旅行業務取扱管理者の選任) 第十一条の二

7 旅行業者等は、旅行業務取扱管理者について、三年以上五年以内において国土交通省令で定める期間ごとに、旅行業務に関する法令、旅程管理その他の旅行業務取扱管理者の職務に関し必要な知識及び能力の向上を図るため、第四十一条第二項に規定する旅行業協会が実施する研修を受けさせなければならない。



義務化



山形市で「UNWTO雪と文化の国際観光会議」 田川会長や理事・運営役員など30人が出席

山形県、観光庁、国連世界観光機関（UNWTO）、UNWTO駐日事務所の共催による「UNWTO 雪と文化の国際観光会議」が2月2日、山形市の山形国際交流プラザ「山形ビッグウイング」で開催され、JATAからは田川博己会長をはじめ理事・運営役員ら30人が出席しました。

東北で初めて開催されたUNWTO国際会議には、海外25カ国・地域からの74人を含む291人が参加。世界中から集まった観光関係者による活発な議論を通じ、山

形県と東北地域における雪国文化の多様な性や冬の食文化、雪を観光資源として活用する「スノーカルチャーリズム」を発信しました。今回の雪国文化の魅力アピールで、東北エリアにおけるインバウンド需要の拡大が期待されます。

基調講演でタレブリファイ前UNWTO事務局長は、持続可能な観光開発とは、子供達により良い社会を継承するということ意識で、今あるものをただ守るのではなく、より良く変化させていくことであると説明しました。具体的には3つの視点から、(1)社会の視点…地域住民が自ら地域を愛し、観光を仕事として従事できること、(2)



まとめセッションまで活発な議論が繰り広げられたUNWTO国際観光会議

経済の視点…地産・人的な流通・交流を通して地域が活性化され潤うこと、(3)環境の視点…地域住民と自然が共生できること、と解説しました。リファイ前UNWTO事務局長は、会議のテーマである「雪」にも言及して、「雪は素晴らしい観光資源になるが、旅行者だけが楽しむのではなく、地元の人も楽しんでいるのかどうか」と問いかけ、「観光は、初めにコ

ミニユニティーありき」であることを強調しました。

会議の総括セッションに登壇した田川JATA会長は、雪をテーマにした国際会議が開催されたことに敬意を表したうえで

UNWTOのボロリカシユビリ新事務局長を表彰訪問 澤邊国際センター所長、TEJフォーラム2018での登壇要請

JATA海外旅行推進部の澤邊宏国際センター所長、飯田祐二国際センター副所長は、1月17日から20日までの4日間にわたるスペインのマドリッドで開催された世界最大級の国際商談会であるFITURに出席し、FITURの開催期間中に国連世界観光機関（UNWTO）本部を訪れ、今年1月に就任したUNWTOのズラポロリカシユビリ事務局長を表彰訪問しました。

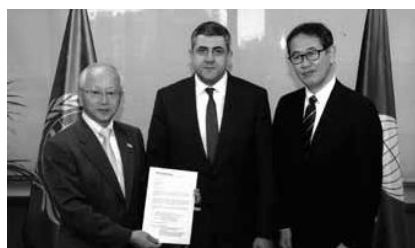
「多様性とコミュニケーションファースト（住んでよし、訪れてよし）」がキーワードであり、「地域の特性をいかにブランディング化して情報発信できるかが発展への課題」であると訴えました。

澤邊所長が登壇し、「日中1000万人交流の足跡と今後の展開」をテーマに講演。ビザの緩和、航空路線網の拡大、デジタルマーケティング、安全安心の旅という4つの観点から、日中間の双方交流拡大への動きを紹介しました。

澤邊所長はボロリカシユビリ事務局長に対し、今年9月に開催されるツーリズムEXPOジャパン（TEJ）フォーラム2018における基調講演での登壇について、TEJ実行委員長を務める田川博己JATA会長からの要請を伝え、同事務局長はこれを快諾。澤邊センター長とボロリカシユビリ事務局長は、持続可能な観光開発などについても意見交換を行いました。

また、FITURの初日に開催されたUNWTOの主催による中国アウトバウンド市場開拓をめぐる国際討論会では、澤

澤邊所長は、日本にとって中国が歴史的にも非常に重要なパートナーであり、特に、近年の双方方向の観光交流において最も重要な相手国であることを指摘。中国が日本のインバウンド市場にとって最大のソースマーケットであると同時に、日本の海外旅行市場における最重要なパートナーであることも強調しました。



ボロリカシユビリ事務局長（中央）に要請書面を手渡す澤邊国際センター所長（左）と飯田祐二国際センター副所長（右）

高齢化進む豪雪地帯で除雪ボランティア JATA北海道支部、地域との交流も深める

JATA北海道支部は1月20日、岩見沢市の美流渡地区で除雪ボランティア活動「平成29年度雪はねツアー」を実施しました。

北海道支部では、平成26年度から社会貢献活動の環として支部独自事業の「雪はねツアー」を行ってきました。

炭鉱の町を軸に栄えた空知地方の中心に位置する岩見沢市は石炭を産出するだけでなく、石炭を全道と日本各地へ運ぶ物資輸送の要としての役割も担ってきましたが、産業のエネルギー源が石炭から石油・シフトしていったのに伴い、岩見沢市や周辺の炭鉱もすべて閉山しました。美流渡地区も現在は農家が多くなつて高齢化も進んでいます

が、北海道でも3本の指に入ると言われる



地域の皆さんと記念撮影

豪雪地帯の美流渡地区では、自力で雪下ろしなどの除雪作業を行うことが困難になっている世帯も多く、地域の負担を軽減する除雪ボランティア活動は貴重なものです。

26人が参加した「雪はねツアー」では、町内会長の挨拶に続いて、役員・リーダーからの指示を受け、午前と午後の2回に分けて合計3時間半にわたり、除雪作業を行いました。地域のコミュニティセンターで開かれた昼食会では、地元婦人会による豚汁などの食事をしみながら、地域との交流も深めました。

参加者からは、「地域住民に貢献している」と実感した「午前・午後ときつかったが、楽しかった」「本州では想像の出来ない事ばかり(転勤者)」「年齢・男女・会社の隔たりなく交流する場となり、非常に良かった」「普段の運動不足が身に堪えた」などの感想が寄せられています。

北海道支部

- 2月14日 総務委員会
- 2月14日 訪日旅行委員会
- 2月15日 国内旅行委員会
- 2月16日 業務改善委員会
- 2月20日 海外旅行委員会

東北支部

- 2月23日 総務委員会

関東支部

- 3月2日 海外旅行委員会
- 3月6日 総務委員会
- 3月8日 LADY JATA委員会
- 3月9日 インバウンド委員会

中部支部

- 2月14日 海外旅行委員会
- 2月15日 幹事会
- 2月20日 研修委員会
- 2月22日 八相会

関西支部

- 2月21日 旅行業界研究セミナー
- 2月22日 消費者相談委員会
- 3月5日 総務委員会
- 3月7日 国内旅行委員会

中四国支部

- 2月23日 学生向け旅行業界研究セミナー

(広島)

- 2月14日 公正競争規約説明会(広島)
- 2月17日 着地型旅行研修「松江食まつり堀川遊覧クルーズ船」(島根地区員会)
- 2月20日 公正競争規約説明会(高松)
- 3月6日～9日 総合・国内旅程管理研修(広島)

九州支部

- 2月6日 公正競争規約説明会(福岡)
- 2月14日 JATA九州支部・AY共催 北欧セミナー・山北九州
- 2月16日～17日 日本遺産登録旧軍港4都市旅行会社向けファームツアー(佐世保)
- 2月20日 実務委員会
- 2月22日 消費者相談委員会
- 2月28日 訪日(国際)旅行委員会
- 3月6日 海外旅行委員会
- 3月7日 総務委員会
- 3月8日 国内旅行委員会

エリア・スペシャリストの受講者募集 5月から9月末までの春季講座を開講

JATAは3月30日まで、トラベル・カウンセラー制度「エリア・スペシャリスト(AS)」春季講座の受講者を募集しています。

トラベル・カウンセラー制度は、それぞれの養成講座を通じて、旅行のプロフェッショナルとして幅広い知識を身につけた人材の育成を目指す業界の資格制度です。

このAS講座では、海外旅行で人気の高い国・地域を8つのエリアに編成し、エリアごとに観光・地理、文化・歴史、交通・宿泊などの分野を5カ月で学びます。

昨年度は年間延べ2315人に受講いただくなど、会員の皆様から特にご好評をいただいています。

5月から開講する講座は、業務経歴等は問わず、誰でも受講できますが、資格認定には「旅行業務実務経験1年以上」などの要件が必要です。

受講期間は9月21日まで、修了試験は9月3日から12日の間に実施され、合格発表は10月初旬の予定です。

AS養成講座の詳細については、トラベル・カウンセラー制度研修センターのホームページ(<http://www.traco.jp/>)をご覧ください。



2018年度第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」募集 5月31日まで「国内・訪日」と「海外」の2領域・3部門対象に



第3回ジャパン・ツーリズム・アワードで大賞を受賞した南三陸ホテル観光洋による「語り部」ツアー

ツーリズム EXPO ジャパン (T E J) 「主催」公益社団法人日本観光振興協会、一般社団法人日本旅行業協会、日本政府観光局 (J N T O) は5月31日まで、2018年度第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」の募集を行っています。

「ジャパン・ツーリズム・アワード」は、ツーリズム産業界の発展・拡大に貢献し、T E J 2018とのシナジー効果に寄与する取り組みや国内・海外の団体・組織・企業による持続可能で優れた取り組みを表彰するものです。

表彰対象となる募集は、「国内・訪日」と「海外」の2領域・3部門です。2018年度は、これまでの大賞、優秀賞、入賞に加えて、新たに「DMO推進特別賞」「ICT活用特別賞」「UNWTO倫理特別賞」を設定しました。

受賞によって、(1)外部からの評価向上や新たなビジネスパートナーの発掘、(2)3年間の受賞ロゴ使用による外部からの信頼獲得、(3)受賞団体・組織内でのモチベーション向上、などの効果が期待できます。

日本の魅力を輝かせる地域の観光資源を活かした取り組みや海外各国との双方向交流拡大を目指す取り組みなど、国内・海外の団体・組織・企業の皆様から多数の応募をお待ちしています。

2018年度第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」概要

主催：ツーリズム EXPO ジャパン

募集期間：2018年3月1日(木)～5月31日(木)

受賞団体発表：2018年8月下旬

表彰式：2018年9月20日(木)

表彰式会場：東京ビッグサイト

募集領域・部門

① 国内訪日領域：国内旅行および訪日外国人旅行の拡大・活性化への取り組み

(1) ビジネス部門 (2) 地域部門 (3) メディア部門

② 海外領域：日本からの海外旅行需要の拡大・活性化への取り組み

(1) ビジネス部門 (2) 地域部門 (3) メディア部門

※各部門および対象者

(1) ビジネス部門 (国内・訪日領域/海外領域)

国内外の交流人口の拡大や、ツーリズム業界の価値向上に大きく貢献した取り組みを表彰します。事業性があり、かつ応募段階で1年以上継続している取り組みとします。

応募対象は、旅行会社、運輸・交通機関、宿泊、流通・食品、ICT、農林・水産業・加工業、伝統工芸、土産制作販売など

(2) 地域部門 (国内訪日領域/海外領域)

国・地域の観光関連組織が一体となつての魅力ある観光地域づくりや、国・地域固有の観光資源を活かした総合的・地域活性化に結び付く取り組みを表彰します。

応募対象は、国・政府、観光局、大使館、自治体、観光協会、NPO法人、DMO、フィルムコミッション、スポーツコミッションなど

(3) メディア部門 (国内訪日領域/海外領域)

国内外の旅行需要喚起、促進及び地域の価値向上に大きく貢献した広報媒体やプロモーションなどの取組を表彰します。

応募対象は、出版社、放送局、新聞社、映像制作会社、YouTube (含む YouTube) など、各種メディアを通じて交流人口の拡大に寄与する企業、団体、個人

各賞：1本

優秀賞：3本

入賞：各部門から1～5本程度

DMO推進特別賞：1～3本程度

ICT活用特別賞：1～3本程度

UNWTO倫理特別賞：1～3本程度

審査のポイント：(1)先駆性・創造性、(2)持続・発展(可能性)、(3)社会性

審査方法：応募資料をもとに、選考委員会(委員長/本保芳明氏/国連世界観光機関駐日事務所代表)で各賞を決定し、表彰を行います。

※第4回「ジャパン・ツーリズム・アワード」の詳細については、公式ホームページ (<http://www.t-expo.jp/biz-program/award.html>) を参照ください

《これまでの「ジャパン・ツーリズム・アワード」大賞受賞者》

〈第1回〉

◎ 瀬戸内国際芸術祭実行委員会

「瀬戸内芸術祭の開催による地域再生の取り組み」

〈第2回〉

◎ 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け入れ」

〈第3回〉

◎ 株式会社阿部長商店 南三陸ホテル観光

「震災を風化させないための語り部バスによる地域交流活性化の取り組み」



大自然や祭りで日本市場にアピール

デンマーク・フェロー諸島

1月31日(水)

ポール・ミケルセン 外交通商大臣

フレディ・スヴェイネ駐日デンマーク大使とともに志村理事長を訪れ、「大自然に加えて様々な祭りもあり多様なツアーの提供が可能なので、JATAの協力を通じて日本市場にアピールしたい」と表明。志村理事長は、「ツーリズムEXPOジャパンへの出展や業界向けセミナー・視察旅行で認知度向上を図れば、旅行者増につながる」と応じました。



ワークショップやファムツアーを実施

ポルトガル 2月1日(木)

ミゲル・モラエス ポルトガル政府観光局・業界マーケティングディレクター(写真中央左)

JATA本部を訪問し、「日本人旅行者は年々増加しており、ワークショップやファムツアーを実施して、旅行業界との協力を強化したい」と説明。越智事務局長らは、「ツーリズムEXPOジャパンへの出展や政府観光局の日本代表任命などを検討していただきたい。JATAとしても旅行者増に協力していく」と伝えました。



政府がチャーター促進プログラムを計画

ブラジル 2月5日(月)

マイケル・ナギ リオデジャネイロ観光コンベンション・ビューロー局長

志村理事長を訪れ、「JATAと連携して視察旅行やセミナーを実施したい。ブラジル政府はチャーター促進プログラムを計画している」と説明。志村理事長は、「安全な旅行先というイメージづくりにも力を入れていただきたい。継続的な観光促進活動で旅行者増が期待できる」と応えました。



港珠澳大橋の完成で共同キャンペーンも

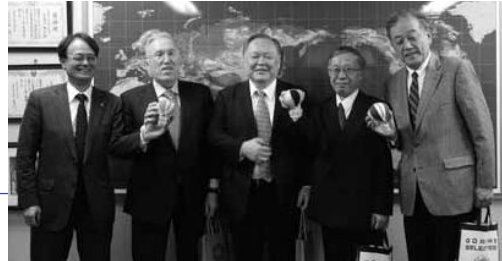
香港 2月9日(金)

アンソニー・ラウ 香港政府観光局理事長

志村理事長を訪問し、「旅行者の志向が体験型にシフトしており、グルメや文化、グリーンツーリズムなどをテーマに商品を開発していく。港珠澳大橋が完成したら、マカオ政府観光局と共にキャンペーンの実施を予定している」と表明。志村理事長は、「港珠澳大橋の特別企画も計画しており、協力をお願いしたい」と要請しました。

要人往来

平昌五輪での日本のメダルラッシュで韓国への注目度が高まるなど、海外旅行の追い風も強まってきました。各国・地域も日本市場に対して、引き続き、熱い視線を向けています。



日本人旅行者の復活に努めたい

トルコ 12月6日(水)

ハサン・ムラト・メルジャン 駐日トルコ大使(写真左から2人目)

菊間副会長を訪問し、「人気の高いイスタンブールとカッパドキアを中心に、日本人旅行者の復活に努めていくので、JATAに協力していただき、日本の旅行業界にも働きかけたい」と意欲を表明。菊間副会長は、「危険情報のレベルが下がれば、旅行会社も積極的に送客する。『美しい街道20選』に入ったエーゲ海・オリブ街道のツアー開発に力を入れたい」と応じました。



南モラビア地域の開発に協力を

チェコ 12月7日(木)

モニカ・パラトコヴァー チェコ政府観光局(写真中央)

菊間副会長を訪れ、「今後は南モラビア地域を開発していく方針で、日本の旅行業界にも協力していただきたい」と要請。菊間副会長は、「ドイツとオーストリアも含めたツアーの開発に向けて、緊密に情報交換してPRにも協力していく」と応えました。



アジア競技大会を機に旅行者増を

インドネシア 12月7日(木)

アスナウィ・バハル インドネシア旅行業協会会長(写真左)

JATA本部を訪問し、「インドネシアで開催されるアジア競技大会に向けて日本からの旅行者増加に努めており、送客をお願いしたい」と依頼。越智局長らは、「BtoBとBtoCの観光促進を図って、旅行会社に最新情報を提供すると同時に、ツーリズムEXPOジャパンへの出展が有効」とアドバイスしました。

— 動き出したダイバーシティの取組み —

取材協力 株式会社ホテル佐勘(宮城県仙台市) 一千年の老舗旅館を支える「人づくり」

次世代に向けて旅館業のあり方
追求

秋保温泉で1000年以上も続く老舗温泉旅館であるホテル佐勘は、経済産業省によって2016年度の「新ダイバーシティ経営企業100選」に認定されました。

今回の選定は、女性の活躍推進だけでなく、役職・年齢・性別に関係なく、やる気のある人材にチャレンジする場を積極的に与えることで、顧客ニーズを読み取って自ら動ける人材、新しいサービスを生み出してビジネスにつなげられる人材を育て上げ、「10年後、

20年後も愛される新しいファン層づくり」を担う、人づくりの取り組みが評価されたものです。

ホテル佐勘の総務部では、「平安時代から続く老舗旅館として1000年以上も経営を維持してこれたのは、旅館という業態で中心的な役割を担ってきた女性が働きやすい環境づくりに努めてきたことも大きな要因で、ダイバーシティという言葉が登場するずっと前から、女性の活躍推進に取り組みできたと言える」と説明。産休や育休といった仕組みも大企業などによる「ワークライフバランス」施策に先んじ



出席者が全員立ったままで行われる週次の「定例シフト会議」



2016年5月にホテル佐勘で開催された「G7財務大臣中央銀行総裁会議」(写真提供:G7仙台財務大臣・中央総裁会議 公式ホームページ Photo Library)

て実現されており、結婚や出産に伴う離職はほとんどないと言います。
一方、旅館業を取り巻く状況は厳しさを増しており、ホテル佐勘では今年6月に施行される住宅宿泊事業法(民泊新法)や多様化する顧客ニーズなどへの柔軟な対応を図るため、次世代に向けた旅館業のあり方を追求し続けています。

「全社員経営」で意識変革と業務改革

次世代の旅館業を目指すために、最大の課題となるのが人材の確保・維持です。旅館業はその特性から、宿泊客の需要が週末に偏っており、平日の余剰人員、週末の人数不足解消が喫緊の課題ともなっています。同時に、事業を継続していく上で、新たなサービスの創出や強化も不可欠です。

2000年代には新たな人事評価制度や短時間正社員制度なども整備・創設され、全社員が「佐勘に貢献できることは何か」を考え、新たな職域や職種に挑戦してきました。

その結果、仲居係として入社した女性が結婚・出産を機に社長室へ異動、現場経験を活かしつつ経営視点から業務を行う経験を積み、ホテル佐勘傘下の旅館で支配人として活躍するケースも出ています。

また、部門別の垣根が高く社員の役割が固定化されていたことで生産性も

低下していたという反省から、現社長は「全社員サービスマン」を掲げて意識変革と業務改革を断行。曜日や部署による人材需給ギャップを埋めて人材の相互活用を図る週次の「定例シフト会議」を通じ、最小限の人員で一定のサービスが可能な体制を確立しました。

さらに、40歳未満の社員を対象に、社長自らが講師となつて新たなサービスや業務改善を提案させる「佐勘カレッジ」も開講。10人前後のメンバーを選定し、宿泊プランの開発や価格設定、サービス内容など、具体的な提案を促すことで、管理職の育成につながっています。

ホテル佐勘の総務部では、「入社して3年というような若手も参加しており、業務改善や新サービスの提案が採用されることもあって、社長の『全社員経営』という考え方が意識変革にもつながっているようだ」と強調しています。

こうした取り組みを進めるホテル佐勘のサービス品質が高く評価され、2016年5月には旅館として初めて「G7財務大臣中央銀行総裁会議」の会場となりました。

また、2016年4月には全103室温泉完備の素泊まり専用ホテルを開業して、インバウンドなど新たなニーズを取り込むチャレンジもスタートし、ホテル佐勘によるダイバーシティ経営の成果として注目されています。

シリーズ：『挑戦』を支えるもの

～旅行業界にとっての新たなリスクと対策～

■旅行会社のデジタル化と新たな脅威

旅行業界におけるデジタル化は近年目覚ましく進んでいます。

旅行商品のオンライン販売の拡大は勿論のこと、対面や媒体で旅行商品を販売していても、顧客情報や契約情報は電子データで管理されるようになり、宿泊先、航空会社、ランドオペレーター等の取引先との顧客情報のやり取りもインターネットやお互いの業務システムの接続による方法が一般化しています。今や、オンライン販売やデジタルマーケティングを行っていない旅行会社においても、取扱う顧客情報は常にサイバー空間の中で浮遊していると言えます。

一方、2020年東京オリンピック・パラリンピックを控え、日本の企業や団体・個人がサイバー攻撃のターゲットになるリスクが増えていると言われています。多くの顧客情報を取扱う旅行会社もこのリスクの例外ではありません。従来から業界全体で取り組んでいる「ツアーで発生する緊急重大事故への組織的対応（旅行安全マネジメント）」に加え、サイバーリスクを想定したセキュリティマネジメントも、旅行会社経営の重要課題となっています。

■サイバー攻撃の最新動向

「標的型メールやウィルス感染による重要データの流出」「ランサムウェアによる金銭等の要求」「ウェブサイトの改ざん」「DDoS攻撃による業

務停止」など、サイバー攻撃の大口と影響は様々です。また、近年のサイバー攻撃の特徴として、企業の取引先等を「踏み台」として間接的にターゲット企業を攻撃する手法も目立っています。セキュリティ対策が進んでいない中小企業を攻撃することで本丸の大企業の情報を狙う事例も増えており、自社が攻撃されることによつて知らないうちにサイバー攻撃の加害者に加担してしまう恐れさえあります。

一旦サイバー攻撃による事故が発生した場合、対応には多額なコストと時間が必要となるだけでなく、信用失墜やブランド毀損など、経営に大きなダメージをもたらす可能性があります。膨大な顧客情報を多くの取引先とやりとりしている旅行会社は、細心の注意と対策が必要といえます。

■万が一に備えたファイナンス面の備え

サイバー事故の対応には多大なコストや時間が必要ですが、その備えを自社内で全て整えるのは困難です。その対応コストやノウハウを賄うひとつの方法が「サイバーリスク保険」です。

JATAでは、2016年より会員向けに「JATAサイバーリスク保険」を提供しています。この保険は、発生したセキュリティ事故や事件による各種の損害を包括的に補償するだけでなく、不正アクセスを受

けた「おそれ」の段階で調査を行った費用も補償します。更に、有事だけでなく平時においても「情報ツール提供サービス」「ベンチマークレポートサービス」「簡易リスク診断サービス」「専門業者紹介サービス」等の各種サービスを提供します。

サイバー攻撃の大口は日増しに巧妙化し、攻撃者の狙い・動機や国籍の幅も広がっています。大企業のみならず中小企業もサイバー攻撃の対象となり得ることから、サイバーリスクはすべての旅行会社にとって他人事ではないリスクとなつていきます。

リスク環境の変化にもしなやかに対応し、新たなビジネスにも逞しく「挑戦」していくために、サイバーリスクへの十分な備えをお勧めします。

※「JATAサイバーリスク保険」は株ジャタが保険代理店として販売しております。

(東京海上日動火災保険株式会社 旅行業営業部)

【JATA「サイバーリスク保険」のご案内】

1. 37%	2. 33%	3. 26%	4. 19%	5. 17%
--------	--------	--------	--------	--------

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 ⑥ 監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ・・・ イベントの入場券付きツアー

この原稿を書いているのは2月中旬、韓国・平昌冬季オリンピックでの日本人選手のメダルラッシュに沸いています。わが国でも来年はラグビーワールドカップが、そして2年後にはいよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。

スポーツイベントに限らず、コンサートなど入場券が入手困難なイベントは旅行会社にとって大きなビジネスチャンスです。ではそのようなツアーでは、どんなことに注意したらよいのでしょうか。苦情事例をもとに確認したいと思います。

申し出内容はこうです

人気歌手のコンサート入場券が付いたパッケージツアー（募集型企画旅行）を申し込んでいましたが、出発の2か月前に都合が悪くなり、やむなくキャンセルしました。旅行会社からは取消料はかからないが入場券を買い取ってほしいと言われています。入場券代は支払う必要があるのでしょうか。

解決に向けての指針

「企画旅行に関する広告の表示基準等について」という国土交通省の通達に、次のような規定があります。

2 企画旅行に参加する旅行者を募集するための広告の表示事項について

(4) 「旅行者が旅行者等に支払うべき対価に関する事項」について

① ツアータイトルに、入場に当たり入場券が必要とされる特定の施設の名称又は当該施設内における催物等の名称を記載する場合は、旅行代金に当該入場券の代金を含んだ旅行代金を表示すること。

② ①の入場券が記名式であることその他の理由により他人への譲渡が禁止されている場合であつて、旅行者が取消料を支払うことなく旅行契約を解除した際に当該入場券を買い取ることを旅行契約締結の条件とするときには、その旨及び入場券の代金の額を旅行代金に近接して表示すること。

まず①により、旅行代金には入場券代を含むことが必要です。パンフレットやウェブサイトなどの広告に旅行代金はいくら、別途入場券代はいくらという表示はできません。次に②により、旅行をキャンセルしたお客様に入場券を買い取ってもらうことを条件にできるのは、その入場券が譲渡禁止、多くは記名式である場合に限られます。もちろん広告にはそのことを分かりやすく書いておく必要があります。したがって今回の申し出に対する消費者相談室の回答は、その入場券が譲渡禁止かどうか、譲渡禁止であった場合はそのことが広告に書かれていたかによって異なることになります。

さてもうひとつ注意が必要なのは、入場券の買い取りは「旅行者が取消料を支払うことなく旅行契約を解除した際」にのみ、条件にできることです。例えば旅行代金が10万円、そのうち譲渡禁止の入場券代が1万円のツアーがあったとして、取消料がかからない時期にキャンセルしたお客様には入場券代1万円を請求することができます。取消料が20%の時期にキャンセルしたお客様に請求できるのは取消料2万円のみです。9万円×20%＝1万8千円の取消料プラス入場券代1万円という請求はできません。

ん。取消料は旅行契約の解除により旅行会社に生じる平均的な損害として類型的に定められたものです。お客様に取消料を請求するのであれば、入場券代という損害はその中に含まれているという考え方で。なおこの規定は募集型企画旅行契約にのみ適用されません。受注型企画旅行契約においてはこの限りではありません。(安東)

ON SALE!

クレーム対応に奮闘する 現場スタッフのお助けマニュアル

「新たびクレ」

◆CONTENTS ダイジェスト◆

- ◎ 「特集 旅行トラブルのワースト5を防ぐ方法!」 一部紹介
- ① 取消料 「海外危険情報」や「海外感染情報」の案内の仕方!
- ② 手配内容 「テロが発生した国に行きたくない!」
- ③ 契約 「旅行内容を変更」することは可能?
- ④ パスポート 「残存期間が不足し出発出来ない!」
- ⑤ 情報提供 旅行業界の常識活用術 など
- ◎ 「Q&Aセレクト 37」でトラブル対応のポイント解説
- ◎ レター作成例「詫言状」「弁明状」「反論状」
- ◎ 「障害者差別解消法」事例も充実

【販売価格】正会員:1,000円 協力・賛助会員:1,300円

★JATAホームページ>「会員・旅行業のみなさまへ」>「消費者からの質問・苦情・相談」からお申込みいただけます★





第61回 住宅宿泊事業法の施行を前にして

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

本年6月15日から「住宅宿泊事業法」いわゆる「民泊新法」が施行されます。この法律では住宅の空き部屋等で、有料で宿泊サービスを提供する際のルールが定められていますが、新法施行に伴って、私たち旅行者者としてはどのような点に注意すれば良いのでしょうか。

旅行者登録があれば住宅宿泊仲介業の登録は必要ありません

住宅宿泊事業法では次の3つの「プレーヤー」が登場します。まず、住宅を使って民泊サービスを提供する、いわゆるホストとなる「住宅宿泊事業者」は都道府県知事への届出が必要になります(届出のあった住宅を「届出住宅」と呼びます)。次に住宅宿泊事業者からの委託を受けて住宅を管理する「住宅宿泊管理者」ですが、こちらは国土交通大臣の登録が必要です。そして最後に「住宅宿泊仲介業者」でこちらは観光庁長官の登録が必要です。住宅宿泊仲介業者は、文字通り宿泊者と住宅宿泊事業者との間を仲介する役割を担います。住宅宿泊仲介業務を規定した法文を抜き出してみると、

『宿泊者のため、届出住宅における宿泊のサービスの提供を受けることについて、代理して契約を締結し、媒介をし、又は取次ぎをする行為(住宅宿泊事業法第2条第8項第1号)。』

『住宅宿泊事業者のため、宿泊者に対する届出住宅における宿泊のサービスの提供について、代理して契約を締結し、又は媒介をする行為(同第2条第8項第2号)。』

であると記載されていますが、これは旅行業法における手配旅行の定義規定(旅行業法第2条第1項第3号、4号)とほぼ同じ表現ぶりです。旅行業においては仲介する対象は、広く「運送等サービス」と規定されていますが、住宅宿泊仲介業は「届出住宅における宿泊のサービス」と狭くなっています。つまり住宅宿泊仲介業とは、手配することができる範囲が「届出住宅」のみに限定されたいわば旅行業法の特例ともいえるものですので、旅行者以外には住宅宿泊仲介業の登録が必要になります(住宅宿泊事業法第46条第1項)。旅行者ならば重ねて住宅宿泊仲介業者としての登録をする必要はありません。

住宅宿泊仲介業者をランドオペレーターとして使う場合の注意

旅行者が住宅宿泊仲介業者を手配代行者(ランドオペレーター)として届出住宅を手配する場合には、旅行サービス手配業の登録を有する仲介業者を使わなければなりません。当該仲介業者は住宅宿泊仲介業の登録のみならず、旅行サービス手配業の登録も必要だとい

こととなりますので、業者選定の際には注意して下さい。旅行者が民泊仲介サイトを運営する際にやるべきこと

平成29年12月に観光庁から「住宅宿泊事業法施行要領(ガイドライン)について」(観観産第603号平成29年12月26日)及び「違法民泊物件の仲介等の防止に向けた措置について(通知)」(観観産第607号平成29年12月26日)の通達が発出されました。後者では「民泊仲介サイトを運営している事業者」が講ずるべき措置について記載されていますが、これにはウチェアサイトにおいて民泊を取扱う旅行者も該当します。

通達では、住宅宿泊事業法の施行後は、①届出住宅の届出番号を確認すること(新法施行前でも例えば旅館業法に基づく許可物件の場合はその許可番号や所在地を確認する等、物件が適法であることの確認が必要ですが)、②民泊仲介サイトにおいて物件の適法性に関する情報を表示すること、③サイトに掲載した届出物件に係る宿泊日数等を記入した報告書を提出すること、等が定められています。JATA速報(平成29年度第28号平成30年1月9日通知)でも「案内していますので、再度ご確認ください。」

この他にも、住宅宿泊事業法の施行に伴って旅行業法施行規則等が変更されることが予定されていますので、詳細につきましては今後適宜お知らせいたします。

(中島)

事務局 便り

1月の出国日本人数は9.9%増の伸びに 「海外旅行の復活」へ弾みつける

日本政府観光局(JNTO)が2月21日に発表した速報値によると、今年1月における出国日本人数は前年同月比9.9%増の142万3700人を記録しました。出国日本人数は昨年1年間で前年比4.5%増の1788万9300人に達し、2016年に続いて1700万人台を維持して1800万人に迫る一方、前年比伸び率では2016年における同5.6%増を下回っていましたが、今年1月は前年同月に比べて10%近い伸びを示して、JATAが最重要テーマに位置付けている「海外旅行の復活」へ弾みをつけるスタートダッシュとなっています。

訪日外客数は1月過去最高の250万人

一方、今年1月における訪日外客数は、前年同月比9.0%増の

250万1500人を記録しました。昨年1年間における訪日外客は、前年比19.3%増の2869万1100人を数えて、3000万人の大台に迫る水準となったものの、今年1月の伸び率は1ヶ台にとどまっています。それでも、昨年1月の229万6000人から20万人以上の増加となり、1月としては過去最高の数字を実現しました。

日本政府観光局(JNTO) 平成30年2月21日 (単位:人)

月	訪日外客数			出国日本人数		
	平成29年	平成30年	伸率(%)	平成29年	平成30年	伸率(%)
1月	2,295,668	*2,501,500	*9.0	1,295,059	*1,423,700	*9.9
1~1月	2,295,668	*2,501,500	*9.0	1,295,059	*1,423,700	*9.9

◆注1: 出典:日本政府観光局(JNTO)
 ◆注2: 平成29年(2017年)は確定値、平成30年(2018年)1月~12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、日本を主たる居住地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、上記の訪日外客数は乗員上陸数は含まれない。

●JATA業務予定表 3月10日(土)~4月30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)

03月12日	幹事会/関西支部
03月13日	国内旅行委員会/関東支部
03月13日	3月1弁済業務委員会/本部
03月13日	広報委員会/本部
03月14日	幹事会/北海道支部
03月14日	インバウンド・ツーリズム委員会/関西支部
03月14日	海外旅行推進委員会/本部
03月15日	幹事会/東北支部
03月15日	消費者相談委員会/関西支部
03月16日	幹事会/関東支部
03月16日	インドセミナー/沖縄支部
03月16日	理事会・常任役員会/本部
03月19日	海外旅行委員会/関西支部
03月20日	幹事会/沖縄支部
03月20日	国内旅行推進委員会/本部
03月22日	訪日旅行推進委員会/本部
03月22日	消費者相談委員会/九州支部
03月23日	海外旅行委員会/東北支部
03月23日	法制委員会/本部
03月28日	TEJ実行委員会/本部
03月29日	実務委員会/九州支部
04月06日	総務委員会/関東支部
04月11日	幹事会/東北支部
04月11日	海外旅行委員会/関東支部
04月13日	インバウンド委員会/関東支部
04月18日	総務・消費相談委員会/中部支部
04月19日	幹事会/中部支部
04月19日	消費者相談委員会/関西支部
04月20日	幹事会/関東支部
04月23日	業務改善委員会/本部

04月26日	国内旅行委員会/関東支部
04月26日	八相会/中部支部
04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。

03月14日	苦情処理セミナー(栃木県)/関東支部
03月17日	JATA海外教養講座in名古屋/中部支部
03月20日	肥前さが幕末維新博覧会等現地研修会/九州支部
03月22日	苦情処理セミナー(群馬県)/関東支部
04月17日	新入社員基礎研修(仙台)/試験・研修委員会
04月21日	社会貢献活動・国営公園海の中道海浜公園内下草刈りボランティア活動/九州支部
04月24日	新入社員基礎研修(広島)/試験・研修委員会
04月25日	新入社員基礎研修(福岡)/試験・研修委員会
3月12日~15日	総合・国内旅程管理研修(大阪)/試験・研修委員会
3月22日~23日	旅行サービス手配業務取扱管理者研修(東京A)/試験・研修委員会
4月10日~11日	新入社員基礎研修(東京A)/試験・研修委員会
4月11日~12日	新入社員基礎研修(大阪A)/試験・研修委員会
4月12日~13日	新入社員基礎研修(東京B)/試験・研修委員会
4月12日~13日	旅行サービス手配業務取扱管理者研修/試験・研修委員会
4月16日~17日	新入社員基礎研修(東京C)/試験・研修委員会
4月18日~19日	旅行サービス手配業務取扱管理者研修(福岡)/試験・研修委員会
4月19日~20日	旅行実務研修<基礎>/関西支部
4月23日~24日	旅行サービス手配業務取扱管理者研修(東京B)/試験・研修委員会
4月24日~25日	新人・若手旅行実務研修/中部支部

ツアーズ EXPO ジャパン 2018 世界最大級の観光産業見本市

TEJ2018はここが変わる!!

POINT 1

事前アポイント制の商談を展示ブース内で2日間実施

POINT 2

展示期間を4日間へ拡大
 商談・業界日 2日間(9/20,21)
 一般日 2日間(9/22,23)

POINT 3

50,000人を超える観光事業者と
 140,000人を超える一般消費者が来場
 様々なビジネスネットワーキングの拡大と一般来場者へのダイレクトプロモーション

出展のメリット

- 2日間の事前アポイントメント制商談への参加
- 商談会参加バイヤーの名刺データ集「キーパーソンリスト」の提供
- バイヤーをはじめとする業界キーパーソンや業界来場者とのネットワーク拡大
- 観光事業者を支援する一般企業との商談
- 旅行意欲の強い一般来場者へのダイレクトプロモーション&マーケティング
- ジャパン・ツーリズム・アワードの受賞により、展示商談会場でさらなるアピールができる!
- 世界各国、日本各地のトップが集うフォーラム&セミナーへ参加

※「ツアーズ EXPO ジャパン (TEJ) 2018」は、2018年9月20日から23日までの4日間にわたり、東京・有明の東京ビッグサイトで開催されます
 ※詳細は、公式ホームページ(www.t-expo.jp)をご参照ください。



やばけい遊覧(大分県)

素材研究
(国内)



山国川の溪流が造りあげた「猿飛千壺峽」。上流部は国の天然記念物



大化元年(645年)まで起源を遡る羅漢寺。日本三大五百羅漢の一つ



旧・耶馬溪鉄道の線路跡はサイクリング道路に(写真は鉄橋部分)



日本一長い石造アーチ橋の「耶馬溪橋」は、大分県の有形文化財



久大線が全線開通した昭和9年(1934年)に完成した旧・豊後森機関庫。急峻な峠越えを支えた歴史を感じさせます

石柱群が伸びる玖珠町側・深耶馬溪の雄大なパノラマ「谷河内の景」

深い歴史と景勝の大地、山水絵巻の道をゆく 神秘的な奇岩の渓谷は文人墨客の憧れの地

大分県の中津市と玖珠町が申請していた「やばけい遊覧」大地に描いた山水絵巻の道をゆくは昨年4月、文化庁によって日本遺産に認定されました。伝説と折りの場として、1000年以上の歴史を重ねてきた「耶馬溪」。文人墨客の憧れの地でもあった奇岩の渓谷は今、改めて、その神秘的な魅力に関心が高まっています。

奥深い魅力を持つ二本の絵巻物に

大分県北部を流れ、中津市の西で周防灘へ注ぐ山国川が溶岩台地を深く浸食した奇岩の渓谷である耶馬溪は、中津玖珠という二つの城下町に挟まれています。

南北32キロ、東西36キロのエリアに、断崖岩窟、溪流が大パノラマを織り成し、江戸時代に頼山陽が名付けたという景勝地は大正時代には66景から成る「国名勝」にも指定されました。

巨石伝説の「八面山」、絶壁に立つ「羅漢寺」、石柱が天を衝く河童の隠里「裏耶馬溪奥耶馬溪」、テンプルマウンテンに囲まれた「玖珠の森城下町」、巨大な岸壁が折れ重なる「競秀峰」、禅海和尚が30年かけて掘ったトンネル「青の洞門」など、次々と場面が展開する山水絵巻のような耶馬溪は、古来より多くの文人墨客を惹きつけてきています。

大正に入ると観光列車「耶馬溪鉄道」が引かれ、探勝道には日本の長さや競う石のアーチ橋も相次いで架けられて、耶馬溪は奥深い魅力を持つ二本の絵巻物として完成したのです。

テーマ絞りリピーター観光を開発

1970年代には、沿線の過疎化や道路整備の進展などで耶馬溪鉄道が廃線に追い込まれ、「国名勝」として名を馳せてきた耶馬溪も「紅葉の名所」として秋を中心に賑わう観光地となりましたが、日本遺産認定で本来の魅力への再認識も広がってきました。

中津市教育委員会社会教育課文化財室の高崎章子室長によると、耶馬溪鉄道の廃線跡がサイクリングロードとして利用されているほか、玖珠の森城下町には国登録文化財となっている久大線の旧豊後森機関庫などもあり、耶馬溪は鉄道ファンへの訴求力も秘めています。

昨年12月には内外の旅行会社による研修旅行も実施され、山水絵巻の奥深い魅力を楽しめる「やばけい遊覧」の旅行商品化に向けた動きも加速してきました。

中津市企画観光部耶馬溪観光室の友松尚美室長は、「テーマを絞り込んでじっくりと見てもらえるリピーター観光を開発したい」と語り、「100年前と変わらない魅力で耶馬溪ファンを増やしていければ」と意欲を示しています。



素材研究 (海外)

ヒンデローペン



かつての港町の栄華を偲ばせる水辺の風景



ハンザ同盟の都市だった歴史も感じさせます



今も継承されている伝統工芸「ヒンデローペン塗り」



素材さと伝統工芸の絵付けなどが魅力 かつてはオランダの商船隊も行き交った港町

素朴で心を和ませてくれる穏やかな村の景観

ヒンデローペンの南約130キロにある「ゴッホの森」のクレア・ミュラー美術館に所蔵されている名画「夜のカフェテラス」

16世紀に建てられ、地盤沈下で傾いているオルデホーフ斜塔(レーワルデン)

オランダの首都アムステルダムの中核から電車ですら約3時間。独自の文化を持つ北部エリアに位置する伝統工芸の村ヒンデローペンは、JATAによる「ヨーロッパの美しい村30選」に入ったことで注目を集めています。小粒ながら古い歴史を持つ村を訪れる観光客はまだ少なく、その素朴な雰囲気は訪れる人を魅了してやみません。

港町の面影と古い歴史を辿る散策

かつては北海へと続く入り海だったアイセル湖に面するヒンデローペンは、オランダ北部のフリースランド州にあります。

ヨーロッパ最大の穀倉地帯であるバルト海、地方の食料輸送などを担ったバルト海貿易や東インド会社を軸とするアジア貿易で、オランダの大規模な商船隊が世界の海を行き交い、海運業が著しく発展した16世紀から18世紀にかけて、ヒンデローペンには多くの船舶が入り込んでいました。

その後、干拓事業によって入り海が閉じられて湖となり、隆盛が続いたヒンデローペンの港としての歴史も暮を下ろしましたが、約700人がひっそりと暮らす村には、港町時代に建てられた石造りの建物がそのまま残され、運河に架けられた木造の橋とともに、往時の繁栄を偲ばせます。

13世紀に市として登録され、中世にはハンザ同盟都市としても栄えたことから、ヒンデローペンでの散策は、水辺の景色にかつての港町の面影を感じながら、古い歴史を辿ることが出来ます。

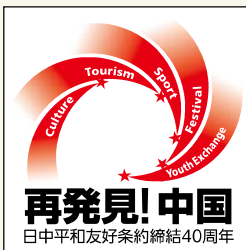
期待される北部エリアの商品開発

港町として栄えていた当時から、ヒンデローペンでは木製の家具や小物に色鮮やかな模様を絵付けする「ヒンデローペン塗り」の伝統工芸が続いています。村にある数軒の工房で、現在もこの技術が受け継がれており、草花などの自然をモチーフにした絵柄は、村の雰囲気と同様に素朴で心を和ませてくれるものです。

工房見学やワークショップ体験などできるほか、ヒンデローペン塗りの家具に囲まれた部屋のあるホテルにも宿泊できます。

フリースランド州の州都レーワルデンは、2018年の欧州文化首都に選ばれており、年間を通じて様々な文化イベントも開催されることから、同州への関心も高まっています。

オランダ政府観光局の塚越友美広報担当は、「『美しい村』や『欧州文化首都』を契機に、これまで脚光を浴びる機会が少なかった北部エリアにも、奥深い魅力を秘めた多くのスポットがあることを知っていただきたい」と語り、北部エリアへのツアー開発や商品造成など日本市場での新たな展開に期待を示しています。



再発見! 中国
日中平和友好条約締結40周年



美丽中国—2018全域旅游年
Beautiful China—Year of Integrated Tourism 2018

日中40周年プロジェクト 地方需要喚起

広告

地方間交流の活性化へ北海道旅行博に出展 北京冬季五輪に向けて新たなムーブメントも

中国国家観光局駐日本代表処は2月24日と25日の両日、札幌市で開催された「北海道旅行博」にブース出展し、新千歳空港から北京や上海、大連、南京、広州、杭州など中国各都市へ就航している中国の航空会社とともに、デスク・ティーン・セッションとしての中国の魅力

アピールしました。

中国国家観光局駐日本代表処の王偉首席代表は「北海道へは多くの中国人旅行者が来ているが、北京・上海など輸送力の大きい路線を中心に、北海道から中国を訪れる日本人旅行者も増やしていきたい」と説明。中国と日本の間では近年、観光相互交流の拡大を目的として、地方間交流、青少年交流、文化スポーツ交流を「3つの架け橋」として取り組みを強化することが確認されていることから、中国国家観光局としては「日本各地で開催される海外旅行イベントには積極的に参加して、地方間



北海道旅行博には2日間で約1万人が来場し、中国ブースも賑わいました



2008年の北京夏季五輪でメイン会場となった国家体育館「鳥の巣」は、2022年の北京冬季五輪でも開会式と閉会式が行われます



租界時代の雰囲気も楽しめる外灘は、上海を代表する観光スポットとして内外から多くの観光客を集めています

交流の活性化を図っていく」方針です。また、日本のメダルラッシュにわいた平昌オリンピックの閉会式では、2022年冬季五輪の開催地である北京に五輪旗が引き継がれ、北京を紹介するパフォーマンスの中の映像には習近平国家主席が出演し、「北京でお会いしましょう」とメッセージを寄せました。

王偉首席代表は、「中国を訪れる日本人旅行者の増加に向けて、2022年に北京で開催される冬季五輪の認知拡大を契機に、伸び悩みが続く日本市場で中国旅行の新しいムーブメントを創り出しているよう旅行業界の皆さんとの協力を強化していきたい」と意欲を示しています。

富士急ハイランドの春節祭イベントを後援

2月18日には、大相撲で唯一の中国人力士・蒼国来関が所属する荒汐部屋の力士らが登場して、部屋直伝のちゃんこ鍋などを振る舞うイベントも開かれ、程永華駐日中国大使や中国国家観光局駐日本代表処の王偉首席代表からも駆けつけて来園者と一緒

に春節を祝っています。

中国国家観光局駐日本代表処は駐日中国大使館とともに、富士急ハイランドで2月9日から25日まで開催された春節祭イベント「春節は富士山を見ながら大新年会！」を後援しました。期間中は園内に赤い提灯の装飾が彩られ、お祝いムードが溢れました。



春節祭イベントを訪れた程永華駐日中国大使(中央)を囲む王偉首席代表(右)と蒼国来関

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

！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。)

※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



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。

特長 3 クレジットカード情報の非保持化対応 不要

お客様ご自身がクレジットカード情報を決済画面に入力してお支払されますので、貴社はクレジットカード情報を把握する必要はありません。また、クレジットカード情報は貴社の機器・ネットワークにおいて保存、処理、通過もされませんので、貴社における非保持化対応は不要です。もちろんPCI-DSS準拠も不要です。

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の会員サポート拡大を目的として旅行業に係わる団体制度を取り扱う会社です。