

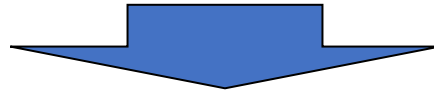
観光産業共通プラットフォーム 自然災害への対応について

2024年6月4日

一般社団法人 日本旅行業協会(JATA)

1. 観光産業共通プラットフォーム構築に至る経緯

コロナ禍で大きなダメージを受けた観光産業において、業界が一丸となって取り組めば改善・解決できる課題はないか？



まずは宿泊施設と旅行会社の間で双方非効率になっている業務に焦点を当て、業務を一元化・プラットフォーム化することにより、業界全体の生産性向上を進め、顕在化している人手不足課題への対応や、品質向上、高付加価値化など健全な競争に経営資源をシフトできることを目的に、その第一歩として観光産業共通プラットフォームを構築するに至った



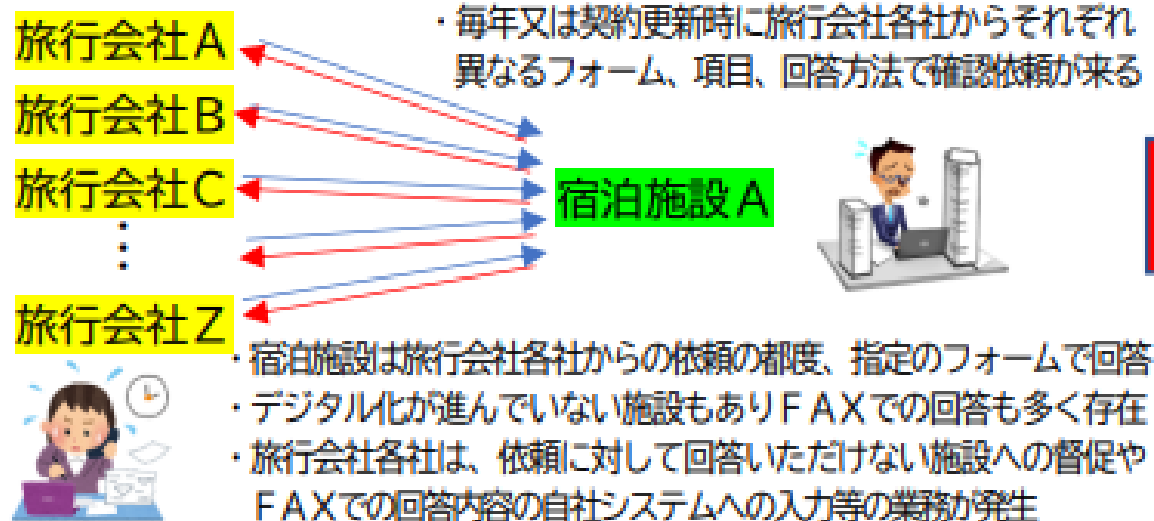
観光立国推進基本計画で掲げている「稼げる地域・稼げる産業」「持続可能な観光地域づくり」に向けた、見えない部分での「力」を生み出すための取組

2. プラットフォームの機能について

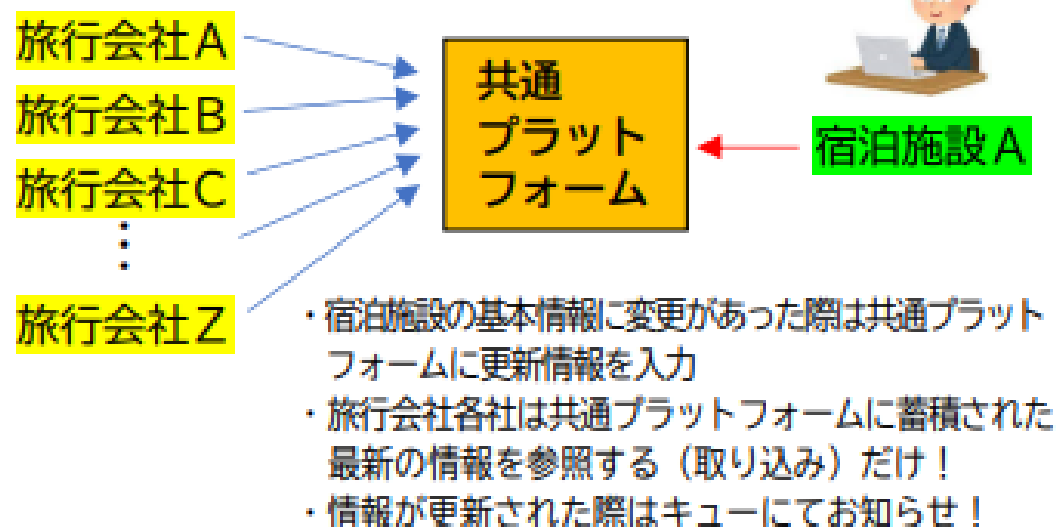
< 宿泊施設の基本情報について >

① 宿泊施設基本情報の共通プラットフォーム化

<これまで>



<共通プラットフォーム>



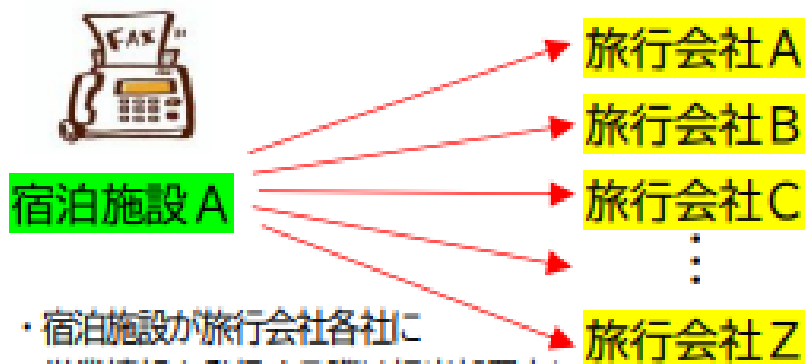
※宿泊施設基本情報とは：施設名、所在地、電話番号、チェックイン・チェックアウト時間、築年数、地上階数、地下階数、エレベーター、部屋数、部屋タイプ、眺望、備品、バストイレ有無、レストラン、宴会場（数、収容人数、広さ等）、会議室、大浴場（数、露天風呂・サウナの有無、洗い場の数等）、駐車場有無、大型バス対応可否、アクセス情報、娯楽施設、利用可能クレジットカード、最寄りの病院・警察署など約1,300項目を保持

2. プラットフォームの機能について

< 宿泊施設の営業情報について >

② 宿泊施設営業情報の発信

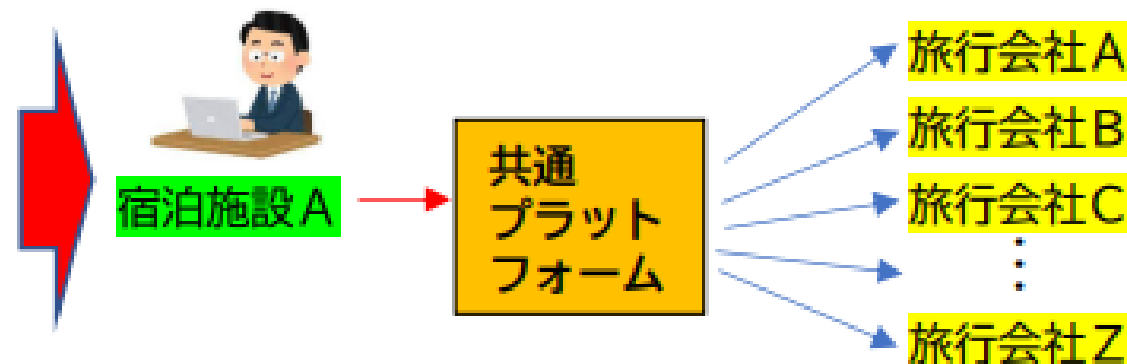
<これまで>



※営業情報とは：
一部客室の改装による
利用停止や大浴場の
メンテナンス、レスト
ランの臨時休業など、
期中で発生する営業上
の各種情報

- ・ 宿泊施設が旅行会社各社に営業情報を発信する際は担当部署宛に一斉FAXや一斉メールで発信されることが多い
- ・ FAXの見落としなど情報が届かずにトラブルになることもある

<共通プラットフォーム>

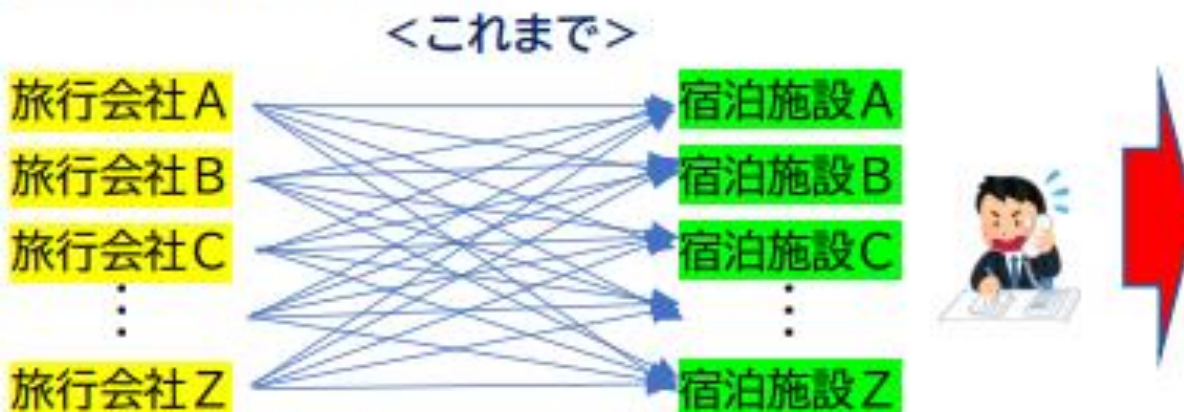


- ・ 宿泊施設は営業情報を共通プラットフォームに入力
- ・ 営業情報が入力された際は旅行会社各社にキューが送られ、共通プラットフォームにて最新の営業情報内容が確認できる

2. プラットフォームの機能について

< 自然災害発生時の情報集約について >

③ 災害時の情報集約



- ・地震や風水害等の災害発生時、旅行会社各社は該当エリアの宿泊施設に電話で被害状況や送客したお客様の安否確認を行う
- ・電話が通じない場合は確認できるまで再度電話を掛け続けている
- ・災害発生で現地は混乱しているにもかかわらず緊急性が低い問い合わせ（一か月先の団体は受入可能か？道路はいつ復旧するのか？等）が多数発生

< 共通プラットフォーム >



- ・旅行会社各社は共通プラットフォームを確認し各宿泊施設の被害の有無情報を把握
- ・各宿泊施設はPC又はスマートフォンに被災の有無を1回入力すると旅行会社各社からの同様の問い合わせが削減できる

※実際にけが人など人的被害が出た場合は、共通プラットフォームだけでは対応できないので、これまで通り宿泊施設と旅行会社各社で連携して対応する

3. プラットフォームの運用状況

- ① 宿泊施設の基本情報集約・一元化
- ② 宿泊施設の営業情報発信機能
- ③ 災害時情報集約機能

上記①から③の機能を2023年12月より運用開始

2024年5月28日現在、

宿泊事業者 **6,091**施設 旅行会社 **93**社

宿泊団体、自治体・DMO等 **15**組織

に参加いただいています

4. 災害時情報集約機能とは

① 地震・風水害等が発生したら

ご登録いただいた方のメールアドレスに下記のメールが送信されます

タイトル：【観光産業共通プラットフォーム】災害被害状況登録のお願い

発信元：no-reply@mail.pf.jata-net.or.jp

本文： ○○観光ホテル ご担当者 様

◆◆県△△地区で震度5強の地震が発生しました。
貴施設における被害状況について、下記 URL をクリックして
ご回答の程よろしくお願いたします。

<https://aaaaaaaaaaaa> ←貴施設専用の回答用 URL が表示されます


本メールへの返信は不可となります。



4. 災害時情報集約機能とは

② 貴施設専用 URL をクリック

専用 URL をクリックすると下記の画面が出ますので、現在の状況を選択肢から選んでクリックして下さい



被害がない場合は「被害がありません」を選択して「次へ」をクリックして下さい。これで回答は終了です

状況把握に時間がかかる場合など、回答を保留する場合は「回答保留」を選択して下さい。この場合、状況が把握できた時点で再度、本システムを開いていただき状況のご登録をお願いします

何らかの被害がある場合は「被害があります」を選択していただき、次に進んでください

4. 災害時情報集約機能とは

③ 「被害があります」と回答した場合

「営業可否」～「交通手段の影響」まで5項目の選択肢が出ますので、該当する項目をクリックして状況を登録下さい(営業可否は回答必須です)

観光業共通プラットフォーム
危機管理情報登録システム

2023.03.05 〇〇地方地震

被害内容を選択し、次の画面で詳細を登録下さい。

営業可否 [必須]

人的被害があります

施設・建物被害があります

電気・ガス・水道・通信等への影響があります

施設への交通手段の影響があります

文字情報入力

そのほか被害情報の詳細を入力ください

営業の状況を登録して下さい
(出入口が一部壊れたが出入りに支障はないので通常営業している。男性用露天風呂が被害を受け利用不可だがそれ以外は大丈夫なので条件付きで営業している。等の状況を、できるだけコメントを記載してご登録下さい)

営業可否を登録してください。 [必須]

- 通常営業
- 営業停止
- 条件付き営業

詳細情報 [任意]

具体的な被害状況を入力してください。

4. 災害時情報集約機能とは

「人的被害があります」

人的被害情報を登録してください

負傷者

総人数 名

※旅行会社からの送客以外も含めた総人数を登録してください

送客元情報
送客元が確認できている場合にご入力ください

旅行会社名入力 名

+ 旅行会社を追加する

行方不明者

総人数 名

※旅行会社からの送客以外も含めた総人数を登録してください

送客元情報
送客元が確認できている場合にご入力ください

旅行会社名入力 名

フォルシア観光

フリーダム旅行

死者

総人数 名

※旅行会社からの送客以外も含めた総人数を登録してください

送客元情報
送客元が確認できている場合にご入力ください

××旅行会社 名

××旅行会社 名

+ 旅行会社を追加する

詳細情報 [任意]
個人情報のご入力はお控えください

※この登録は災害時や被災地への支援に活用させていただきます。本機能は被災地支援が目的であり、被災地の復興支援もこの場を通じて行われます。

負傷者の総人数は旅行会社からの送客以外も含めた貴施設の該当者総数で登録して下さい。

負傷者総数のうち、旅行会社からの送客の場合は送客元旅行会社と該当人数を登録して下さい

行方不明者、死者についても負傷者と同様、旅行会社からの送客以外も含めた貴施設の該当者総数で登録し、その中で旅行会社からの送客がある場合は送客元旅行会社と該当人数を登録して下さい

※ここで旅行会社を登録いただくと、登録された旅行会社にものみ通知されます(その後のお客様対応は該当旅行会社と宿泊施設との間で直接やり取りをしていただくこととなります)。

※募集型企画旅行の場合は「企画・実施」会社を登録して下さい。企画・実施会社から販売会社へ連絡されます

4. 災害時情報集約機能とは

「施設・建物被害があります」

施設・建物被害情報を登録してください。

軽微な被害
 一部被害
 全壊

詳細情報 [任意]
この施設に発生した被害の詳細を記入してください。

画像をアップロードしてください [任意]

+ ファイルを追加

写真ライブラリ

写真を縮小

ファイルを選択

被害状況
が分かる
写真等が
あれば、
アップロ
ードする
ことがで
きます

施設・建物被害情報を登録してください。

軽微な被害
 一部被害
 全壊

詳細情報 [任意]
この施設に発生した被害の詳細を記入してください。

画像をアップロードしてください [任意]

「電気・ガス・水道・通信等への被害があります」

インフラ被害情報を登録してください。

電気への被害あり
 水道への被害あり
 ガスへの被害あり
 通信への被害あり

詳細情報 [任意]
この施設に発生した被害の詳細を記入してください。

被害が出たものにチェックを入れて下さい

災害時情報集約メールの着信先は1施設につき10件まで登録可能です。追加・修正登録はプラットフォームログイン画面から「施設情報管理」⇒「基本情報」⇒「災害情報共有機能用メールアドレス」(編集する)の操作を行って下さい

「施設への交通手段の影響があります」

状況をコメントにてご登録下さい

5. 災害時情報集約機能の運用状況

2023年12月15日に、全国で震度5強の地震が発生した想定で、災害時情報集約の「訓練」を実施

その後、2024年1月1日に能登半島地震が発生し、プラットフォームの災害時情報集約機能で被災地の宿泊事業者から被害状況の情報を集約して旅行会社に情報提供

2024年2月16日に、第2回目の災害時情報集約訓練を実施
(内容は1回目と同様、全国で震度5強の地震が発生したと想定)

2024年6月下旬に、第3回目の災害時情報集約訓練を実施予定

5. 災害時情報集約機能の運用状況

災害事案施設一覧画面

北陸地震 ID:earthquake-tsunami_2024-01-01T16:10

都道府県/市区町村: 施設名:

自社施設コード: JATA施設コード:

回答状況: 回答済み 未回答

被害の有無: あり なし 回答保留

営業への被害: 通常営業 営業停止 条件付き営業

人的被害: あり なし

施設被害: あり なし

インフラ被害: あり なし

アクセス影響: あり なし

該当22件中1件~22件を表示 (全254件)

<input type="checkbox"/>	No.	地域	自社施設コード	JATA施設コード	施設名称	回答	被害	営業影響	人的被害	施設被害	インフラ被害	アクセス影響	最終更新日時
<input type="checkbox"/>	1	石川県 輪島市	-	S1700078	○○ホテル	あり	あり	営業停止	なし	あり	あり	あり	2024/01/26 16:25
<input type="checkbox"/>	2	石川県 七尾市		S1700032	□□ホテル	あり	あり	営業停止	なし	あり	あり	あり	2024/01/17 13:09
<input type="checkbox"/>	3	石川県 七尾市		S1700042	△△ホテル	あり	あり	営業停止	なし	あり	あり	あり	2024/01/17 13:09

5. 災害時情報集約機能の運用状況

北陸地震 (ID: earthquake-tsunami_2024-01-01T16:10)

地域	JATA施設コード	施設名称	回答状況	被害	登録者ID	登録日時	更新者ID	更新日時
石川県 七尾市	S1700032	〇〇ホテル	あり	あり	FacilityAnswersCreateApi	2024/01/01 16:23	not_logged_in_user	2024/01/17 13:09

営業影響

被害有無	営業停止
補足情報	

人的被害

負傷者	なし
行方不明者	なし
死者	なし
補足情報	

施設・建物被害

被害有無	営業継続に支障のある被害
補足情報	
添付画像	

5. 災害時情報集約機能の運用状況

インフラ被害

電気	なし
水道	あり
ガス	あり
通信	あり
補足情報	

アクセス影響

被害有無	あり
補足情報	緊急輸送車両等を早く被災地へ到着させるため、一般車両通行止め規制が実施されています。※のと里山海道下り線(金沢-穴水方向) 県立看護大IC~徳田大津IC間

補足情報

施設建物自体の被害に加えて周辺インフラ（水、ガス、電気、道路）等においても甚大な被害が出ており、当面の間、営業停止せざるを得ない状況となっております。余震も続いており、ごく少数での出勤体制になっている事、今後も随時状況が変わっていく事をご理解頂き、電話連絡等はお控えください。尚、弊社グループの営業所（東京、大阪、名古屋）につきましては日曜、祝日を除き1月4日から通常業務となります。現地もまだまだ混乱しており、最新状況をご案内する事は出来ないかと思いますが、お問い合わせ等につきましては各営業所をご利用くださいませ。東京営業所 電話 00000000 FAX 00000000 大阪営業所 電話 00000000 FAX 00000000 名古屋営業所 電話 00000000 FAX 00000000

5. 災害時情報集約機能の今後の進め方について

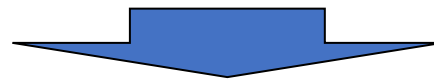
<現状の課題>

- 登録宿泊施設がエリア全体を網羅できていない(旅行会社契約宿泊施設の約8割の登録率)
また、旅行会社と契約がない(OTA販売のみ)宿泊施設の登録率はさらに低い
- 登録はしたが、その後の活用がはかれていない、活用方が分からない宿泊施設が多数存在する(災害時情報集約訓練でも、回答率は2回とも約6割)
- 災害時の対応マニュアルや案内ツールの準備(多言語対応を含む)、訓練の実施等が宿泊施設によって差があり、地震、台風等の自然災害が多い日本においては、災害時の危機管理対応力の底上げが必要

5. 災害時情報集約機能の今後の進め方について

< 課題への対応及び目指すべきカタチ >

- ・宿泊施設と接点を持てる様々な機会を通じた、観光産業共通プラットフォームの意義、必要性の周知と参加促進
- ・プラットフォーム事務局による参加宿泊施設への活用方啓蒙活動、具体的対応方のフォローの実施
- ・定期的な訓練の実施による、いざという時に仕組みが適切に機能するための準備



プラットフォームでの宿泊施設との繋がりを通じて、災害発生時の正確な情報集約、発信による安心・安全な旅への対応力強化、日本のみならず全世界へ向けた風評被害の抑止に寄与するとともに、宿泊施設への危機管理対応力強化に向けた情報発信、啓蒙活動を行い、日本の観光産業全体の危機管理能力の底上げを進めてまいります

ご清聴ありがとうございました