

JATA 新春記者会見 高橋会長 発表要旨

1. はじめに

高橋会長は新年の挨拶で、最初に能登地方での地震で亡くなられた方々に哀悼の意を表し、被災者へのお見舞いを述べました。その後、業界での不正事案に焦点を当て、有識者委員会の設置やコンプライアンス通報相談窓口の新設など、更なる対策を実施し、業界全体でコンプライアンスに真摯に取り組む方針を示し、昨年の振り返りやマーケット動向、今後の取り組みなどについて発表しました。

2. 昨年を振り返って

昨年は、新型コロナウイルス感染症の影響が5月に2類相当から5類へ移行され、旅行市場が大きく回復しました。特に国内旅行と訪日外国人旅行は急速に持ち直し、前の状態に近づいています。しかし、人手不足やオーバーツーリズムなど、新たな問題も浮上しました。

政府は観光戦略の一環として、訪日外国人旅行の拡大を目指し、アウトバウンド旅行の復活を促進する政策を策定しました。観光庁との共同取り組みで「いまこそ海外！宣言」を行い、特にパスポート取得費用の支援キャンペーンは注目を集め、海外旅行の意欲を高めたものの、完全な回復には至っていません。

イベント面では、北海道で初の「アドベンチャー・トラベル・ワールド・サミット」が開催され、700人以上の関係者が集まり、日本の潜在力が認識され、新たな市場への期待が高まりました。また、大阪で開催されたツーリズム EXPO ジャパンでは、15万人以上の来場者があり、前回の東京開催を上回る成功を収めました。これらのイベントは、新たな旅行の形や魅力を示す場として重要であり、2025年の大阪・関西万博にも繋がる役割を果たしたと考えられます。

3. 旅行マーケットの現状

旅行市場の現状について、国内旅行は主要旅行会社の取り扱い金額が2019年比で9割以上まで回復しています。訪日旅行では中国からの団体ツアーの回復はまだ見られませんが、10月の外国人入国者数は新型コロナ感染拡大後初めて2019年同月を上回り、年間では2500万人前後になる見込みです。国内旅行や訪日旅行は着実に回復しています。

一方、海外旅行では10月の日本人出国者数は2019年比で6割程度にとどまっています。しかし、法人向けの海外団体旅行需要が活性化しており、これが海外旅行市場の回復要因として期待されています。こうした動向が続けば、今年中には新型コロナ前の水準に近づく兆しが見えるかもしれません。

4. 旅行業界が目指すツーリズム

本年は旅行業界の「完全復活元年」と位置付け、2つの重要な課題に取り組みます。

1つ目は「海外旅行の復活」です。日本人の海外旅行復活は、双方向のバランスの取れた国際交流を促進し、観光インフラの発展や訪日インバウンド需要の安定拡大につながる重要な要素です。2024年は海外旅行自由化60周年であり、日米観光交流年でもあります。こうした好機を活かし、JATAとしてのプロモーション活動を強化し、国内、海外、訪日三位一体のバランスを早急に実現したいと考えています。

2つ目は「旅行業界の目指すツーリズム」で、コロナ禍による環境変化に適応するためにも、高付加価値の商品やサービスが求められています。新たな体験や出会いの提供、個人では行けない場所、入場できない施設、ストーリー性を持った旅など、高い付加価値を提供することで、旅行会社の存在価値を示す必要があります。高付加価値化の一環として取り上げられるアドベンチャートラベルについて、その具体的な内容や取り組み方について会員企業に深く理解してもらうため、今年2月の経営フォーラムを通じて啓発活動を行い、全国の自治体やDMOと協力して新しい旅行市場を開拓していきます。また、全世界で共通のテーマとなっているSDGsに注力し、昨年、取り組みを開始した「JATA SDGs アワード」を通じて、持続可能な観光の実現に向けた事例を共有化し、業界全体の意識向上と会員各社の取り組み強化を促進します。さらに、観光地の持続的な環境保全に向けては、「レスポンシブルツーリズム」の取り組みを推進していきます。

5. 観光産業の課題

旅行業界だけでなく、観光産業全体においても様々な課題が存在しています。その中で、「人手不足への対応」、「観光DXや協調共創による生産性の向上」、「休み方改革」の3つのポイントに言及しました。

<人手不足への対応>

観光業界における「人手不足」が深刻化しており、これに対処するためにはいくつかの手段が必要です。過去の人員削減やコロナ禍の影響により、ホテルやバス業界、旅行会社などで人手不足が問題となっています。業界への魅力と将来性を示すことが人材を呼び戻すために重要です。そのため、観光産業に対する学習機会を広げる取り組みや、JATAが実施するインターンシップを強化し、若い世代の興味や知識を広げることに力を入れます。同時に、コロナ禍での人材不足や経験豊富な社員の退職による課題に対処するため、管理職のマネジメント力や社員のモチベーションを向上させるための研修プログラム「JATA旅行未来塾」を充実させ、継続的に実施していきます。

<観光DXや協調共創による生産性の向上>

観光業界では「観光DX」や「協調・共創」を通じた生産性向上が求められています。例えば、観光入場施設では未だに現金による紙チケット販売が一般的で、適切な入場制限管理も行われず、混雑を引き

起こす例もあります。人手不足を補うために、観光 DX を推進し、デジタル技術を活用した効率化に向け、官民一体となった観光 DX の推進が重要です。JATA では「観光産業共通プラットフォーム」を始動させ、宿泊施設や旅行会社の業務を効率化する取り組みを展開しています。約 5,000 軒の宿泊施設が参加し、今後は 7,000 軒に拡大し、自治体や DMO の参加も促進していきます。情報の多言語化や画像管理などの機能強化を図り、生産性向上と訪日客の地方分散に貢献することを目指します。業界全体の連携を強化し、個別対応から協調共創型へのビジネスモデルの変革を促し、生産性向上を目指してまいります。

< 休み方改革 >

日本人の 2019 年の年間平均宿泊旅行回数が 1.3 回、平均旅行日数が 2.3 日となっており、有給休暇の取得率も欧米に比べ低い状況です。休み方改革の一環として、全国知事会の「休み方改革プロジェクトチーム」が休暇の使い方を改革する取り組みを進めています。愛知県では、保護者の休暇に合わせて子供が平日に休んでも年間 3 日まで出席とみなす「ラーケーション」の取り組みを始めています。このように産官学が連携して、休暇取得の促進や学校での休暇制度整備などが進むことで、長期休暇やワーケーションが増え、国内旅行のあり方が変わり、地方経済の活性化に寄与できると期待されています。JATA もこの動きに連動し、国内旅行需要喚起策を進化させ、総需要の底上げ、平日への旅行需要の分散化・平準化を促進する新たな施策を展開してまいります。

6. ツーリズム EXPO ジャパン 2024

今年のツーリズム EXPO ジャパン 2024 は、2 年ぶりに東京ビッグサイトで開催され、会期は 2024 年 9 月 26 日（木）～29 日（日）までの 4 日間です。開催テーマは「旅、それは新たな価値との遭遇」で、観光産業の復活を更に促進し、新たな価値を創出することを目指しています。2025 年に迫った大阪・関西万博に特設コーナーを設け、その魅力を発信する企画も計画されています。詳細については 6 月に行う記者会見で発表いたします。

7. 結びに

2024 年は旅行業界の「完全復活元年」とすべく取り組みを進めてまいります。その大前提として全ての事業活動においてコンプライアンスがベースになくはなりません。業界全体で意識と行動の変革を進め、信頼の再構築に全力を注いでまいります。

本年も皆様のご指導・ご鞭撻を何卒よろしくお願い申し上げます。