

【平成29年度事業計画】

昨年は「海外旅行復活の年」として、JATAが中心となり様々な取り組みがなされたものの自然災害や感染症、世界各地へ拡大するテロ、消費の低迷、OTAの急成長等々、旅行者増が必ずしも旅行会社の利用に結びつかず、我々にとっても厳しい結果であった。

今年は、真に海外旅行を復活させるべく、旅行会社、旅行関係団体等全員参画型の「アウトバウンド促進協議会」がJATA内に設置され、具体的な施策の検討、実施がなされることから、本会はもちろん会員各社も全面的に協力し、「海外旅行の復活」を実現させたい。

また、昨年来議論されてきた「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律案」が3月10日に閣議決定され、平成29年度内に「旅行サービス手配業(ランドオペレーター)」の登録制が創設される見込みとなった。

アウトバウンドであれインバウンドであれ、ランドオペレーターは「旅行の安全確保と質」を左右する重要な役割を担っていることを改めて自覚し、新たな制度への積極的な対応と海外旅行の復活を図るべく、平成29年度事業計画を策定した。

平成29年度の各事業計画の概要は次のとおり。

1. 安全対策事業

(1) 安心・安全への取組み強化(法令順守の徹底)

- ① 車両、宿泊施設、ガイド等の仕入・手配にあたっては、当該法令遵守の徹底を図る。
- ② 特にバス、セダン等、車両の選定にあたっては、保有台数、保険、事故対応、事故歴等々の情報を把握した上で行い、また定期的に確認し、常に最新のものに更新するよう指導する。
- ③ 日本での大災害発生時に備えた危機管理体制の整備について、これまで同様に推進する。

(2) 都市別安全情報の充実

引き続き会員の協力を得て、調査対象都市の早期更新を目指す。
また、新たなデスティネーションの情報についても適宜追加対応する。

(3) 各種安全情報の提供、セミナーの案内

旅行者の安全に影響を及ぼすような情報・注意喚起を引き続きホームページやメールニュースを通じて提供し、安心・安全な旅の確保に努める。
また、外部機関が主催する安全関連のセミナーや講習会などを案内し、「安全管理」に対する意識の啓発・向上に努める。

2. 研修事業

(1) 人材教育のサポート

- ① 好評の「ランドオペレーター初心者向け研修」の実施
 - ・ ビジネスマナー
 - ・ 旅行業法・標準旅行業約款、地上手配基本契約、下請法等
- ② 「旅程保証と損害賠償」等、各種基礎研修の実施

(2) 諸外国の政府観光行政官に対する研修への協力

(一社)海外運輸協力協会(JTCA)の委託を受け実施している開発途上国の政府観光行政官に対する「観光振興とマーケティング」研修には、引き続き協力。

(3) JATA 主催 「ニュー・デスティネーション・セミナー」への講師派遣協力

海外旅行の復活に向け、新たなデスティネーションやテーマの企画提案及び講師派遣に引き続き協力。本年度は 10 回の開催を予定。

(4) 海外観光関連事業従事者に対する教育・研修の実施

国際貢献事業として実施している「海外ガイド・ツアーコーディネーター研修」、「海外観光関連事業従事者向け接遇教育」は、これまで同様に関係諸機関からの要請に応じて実施。

(5) 各種研修(セミナー)、講演などの開催及び案内

3. 情報収集・広報事業

(1) 「OTOA NEWS」の発行・配布

OTOA の活動状況、会員の経営・業務等に役立つ情報・資料の掲載など、紙面の充実に努める。本年度も年 6 回(原則奇数月の 15 日)の発行を予定。

(2) 業界紙誌との協力

- * OTOA 及び会員の活動状況や様々な問題についての広報活動を強化。
- * 重要な問題については、プレスへの説明機会を増やし、OTOA に対する理解促進に努める。

(3) 「OTOA NEWS」への広告掲載促進

4. 調査・研究事業

(1) 「OTOA 会員の实情に関する調査」の分析及び活用

- ① アンケート調査結果の分析及び報告
- ② 今後の協会活動への反映

(2) 事業者間取引の適正化に向けた活動

- ① 代金支払いの早期化、手仕舞いの早期化など、引き続き改善に向け関係団体へ働きかけていく。
- ② 未だ下請法に抵触するような取引を余儀なくされることが続いており、会員には引き続き公正取引委員会、中小企業庁、下請駆け込み寺への積極的な相談・利用を強く勧める。
また、本会として具体的な情報を当該担当官庁へ提供する。

(3) 「旅行サービス手配業(ランドオペレーター)」に係る制度の創設への対応 インバウンド(訪日旅行)事業の項、参照。

5. ホームページ事業

(1) SNS を活用した情報発信～拡散

OTOA 公式 Facebook ページ及び Twitter 公式アカウントを通じ海外新着情報の発信を開始し、OTOA の認知度向上につなげる。

また、他 SNS(LINE、Instagram 等)の導入についても検討する。

(2) 新コンテンツ・新ページの設置

会員のみならず旅行業界関係者にも役立つ新コンテンツ・新ページを設置、同時に現在、PC サイト内のみアップされているコンテンツ・情報の一部をスマートフォンサイトにも設置し、さらなる充実を図る。

(3) 海外でのインターネット利用時の注意喚起の発出

昨年に引き続き、夏休みや年末年始などの繁忙期前には、海外でのインターネット利用時の危険性や注意点について注意を促す。

またウイルスメールや Web サイトの不正改ざん・ハッキングなど、悪意のある攻撃に対する注意喚起も適宜発信する。

(4) 増収策の検討

PC サイト、スマートフォンサイト含め、収益につながる取り組みを再開する。

(5) インバウンド関連ページの設置

インバウンド(訪日旅行)事業の項、参照。

6. インバウンド(訪日旅行)事業

(1) 安心・安全への取組み強化(法令順守の徹底)

① 車両、宿泊施設、通訳案内士等の仕入・手配にあたっては、当該法令遵守の徹底を図る。

② OTOA インバウンド保険など、事故対策保険の付保推進。

(2) 「旅行サービス手配業に係る制度」の創設への対応

① 新たに創設が予定されている「旅行サービス手配業」に係る制度の正確な情報提供を始めるとともに、当該会員が遅滞なく登録できるよう、本会の体制を整える。

② 「旅行サービス手配業務取扱管理者」研修機関登録についての検討。

③ インバウンド専門ランドオペレーターへの OTOA 入会(会員)についての検討。

④ その他、「旅行サービス手配業」に係るインフラ整備への協力。

(3) インバウンド取り扱い会員の業務実態の把握及び整備

アンケート調査の分析による実態把握及び事業への反映。

(4) インバウンド関連情報の提供

インバウンド担当者に向け、より有効な情報提供に努める。

(5) ホームページ等を利用した積極的な広報活動の実施

ランドオペレーターの登録制等についての議論を通じて「ランドオペレーター」に対する関心・理解が深まったことや、ホームページに「インバウンド取扱会員紹介ページ」を設置したこともあり、国内のサプライヤー、観光協会、地方自治体、海外の旅行関連事業者等々からの問い合わせが増加している。一層の認知度向上を図るべく、広報活動を強化する。

7. 連絡協調事業

(1) 観光庁、外務省等、関係省庁及び観光関連諸団体との連携強化

アウトバウンド・インバウンド問わず、各種会議体への参画や要請には、積極的に対応・協力する。

(2) 地域分科会との連携

レインボー会(ヨーロッパ)、南部アフリカ観光促進協議会などの地域分科会とは引き続き連携を図り、各種問題の解決や需要喚起に向けた活動に協働して取り組む。

(3) 地方支部との連携・協力

毎年各支部が実施している「ワークショップ」には、これまで同様、資料の提供・来場者募集の告知など、側面からサポートする。

また、支部定例会への役員・講師派遣などの要請にも積極的に対応する。

(4) 法律相談会

「無料法律相談会」の利用方法について改めて会員に案内するとともに、相談を通じて多くの会員に共通する問題があれば、別途セミナーを実施するなどして対応する。

(5) 正会員、賛助会員の入会促進

会員などの協力を得て、新入会員の拡大に努める。