

【 2021年度 事業計画 】

新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大は未だ終息の兆しが見えず、昨年 4 月以降、完全に消滅した海外旅行ならびに訪日旅行の需要回復の見通しは全く立っていない。

会員各社は売り上げが全くない状態が 1 年を超え、より一層厳しい状況に直面している。

このような状況を受けて、本会としては、改めて関係官庁等に働きかけを行い、必要な公的支援の継続・拡大に務める一方、会費負担の軽減を図ることにより、会員の経営維持・事業存続を支援する。

また、国際交流の再開後を見据え、安全情報を始めとする最新の現地情報の発信を強化するとともに、観光庁を始め JATA、ANTOR、日観振等の観光関係者と協働で需要喚起に取り組んでいく。

観光庁の「旅行安全情報共有プラットフォーム(ツアーセーフティーネット)」については、継続して都市別安全情報を提供し、アフターコロナにおいて一層重要視される旅行者の安心・安全を支えることを通じて、国のアウトバウンド振興に貢献していく。

また、あらゆるチャネルを活用して広報活動を強化する。本会の取り組み/会員の現状について広く内外へ発信し、ツアーオペレーターに対する理解の促進・認知度の向上を図ることにより、会員各社への支援、さらには OTOA 会員の拡充につなげる。

2021 年度の各事業計画の概要は、次のとおりである。事務局では可能な限り費用削減を図りつつ事業運営に努め、各事業についても状況に応じて臨機応変に対応する。

1. 安全対策事業

(1) 「新型コロナウイルス感染症」への対応 / 海外旅行再開に向けた各種安全情報の発信

- * 新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大を受け、日本を始めとする世界の多くの国が渡航者に対し各種規制や隔離措置を続ける中、観光を目的とする旅行の完全再開は今なお見通せない状況にある。

OTOAとして来るべき海外旅行再開の日に備え、「新型コロナウイルス感染症」に関する現地の各種規制の実施状況や対応等、日本人旅行者に役立つ最新情報の発信を継続する。

- * 新たに開設した「OTOA YouTubeチャンネル」を活用し、海外旅行再開の見通しが立った国・地域から順に、会員各社が独自に発信している動画を活用しながら海外旅行時に必要な各種情報を積極的に発信する。

(2) 「ツアーセーフティーネット」への都市別安全情報提供

観光庁が運用する海外安全情報の提供のためのウェブサイト「ツアーセーフティーネット」への都市別安全情報の提供には引き続き協力し、海外旅行再開時の日本人旅行者の安全確保に寄与する。なお、これまでOTOAでは、現地の病院、警察、各種交通機関など、旅行者の安全確保に役立つ各種情報を提供してきたが、観光庁より新たな情報の調査・提供要請があった場合には、積極的に協力する。

(3) 「安全管理・法令順守」の徹底、「危機管理体制」の強化

海外旅行再開の見通しが立った段階で、改めて海外事業所や提携先、サービス提供機関などに対し「安全管理・法令順守」の再確認に加え、「ガイドライン」等により新型コロナウイルス感染症への予防対策と衛生管理等の状況について確認・周知徹底を図る。

(4) 各種安全情報の提供、セミナーの案内

- * 関係省庁・団体等が発出する旅行者の安全に影響を及ぼすような情報や注意喚起などは、引き続きホームページやメールニュース、SNSなどを通じ広く提供し、安心・安全な旅の周知に努める。
- * 外務省作成の安全関連資料「海外安全虎の巻」の最新版を提供いただけた場合には、これまで同様、会報紙・OTOA NEWS などにて広く周知し、希望者に適宜配布する。
- * 外部機関が主催する安全関連のセミナーや講習会などがあれば、これまで同様、積極的に案内・紹介し、「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

「ランドオペレーター初心者向け研修」他、各種研修については、会員のニーズに応じて実施する。
また、その他会員からの要請には、積極的に応じる。

(2) 諸外国の政府観光行政官に対する研修、海外観光関連事業従事者に対する教育・研修への協力
国際交流再開後、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、ならびに「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」について、関係機関から要請があった場合は積極的に応える。

(3) 各種研修(セミナー)、講演などの開催及び案内

コロナ禍ではあるが、会員に役立つ、また会員から要請が多いテーマを取り上げ適宜実施する。
(経営問題、各種支援に関するテーマのほか、コロナ禍後を見据えた事業者間取引上の問題等)
また、外部諸機関が実施するもので有益な内容のセミナー・講演などの案内も継続して行う。

(4) 「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」の実施

詳細は「インバウンド(訪日旅行)事業」の項、参照。

3. 情報収集・広報事業

(1) 「OTOA NEWS」の発行・配布

- * OTOA の活動報告の他、会員の経営や業務遂行に役立つ情報なども取り上げ、引き続き充実した紙面づくりに努める。なお、これまで年 6 回(原則奇数月の 15 日)発行のところ、会員のビジネスが再開し、かつ協会活動が正常に戻るまでの間は不定期で発行予定。(今年度は年 5 回を予定)
- * テレワーク等を活用した勤務体系が主流となる中、これまで十分案内を行っていなかった電子版(PDF 版)の周知を改めて行う。

(2) 業界紙誌との協力

- * 業界紙誌関係者との連携を深め、海外旅行/訪日旅行ともに 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し、業界内外へ OTOA 並びに会員に対する理解促進・認知度向上に努める。
なお、今後も引き続き業界紙誌への記事掲載を通じ OTOA 会員/OTOA の現状と要望を関係省庁や業界関係者に対し定期的にアピールすることで会員への支援につなげる。
- * 特に「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」、「インバウンド専門賛助会員」等のインバウンド関連の取り組みについては、これまで認知のための活動が十分に行えていない点を踏まえ、引き続き業界紙誌の協力を仰ぎながら積極的に進める。

- (3) 「OTOA YouTubeチャンネル」を通じた現地最新情報の発信、OTOA独自のウェブセミナーの開催等を通じ、対旅行会社に向けたOTOA会員のアピールに取り組む。

4. 調査・研究事業

(1) 事業者間取引の適正化に向けた活動

- * 海外旅行再開時には、旅行会社との間にランド費用の前払いやデポジットの立て替え払い等、支払いに関するトラブルの増加が危惧されることから、ランドオペレーター/サプライヤーへの手配代金支払早期化・短縮化等、取引の適正化について引き続き業界紙誌や関係団体へ働きかけ、理解を求める。
- * 旅行会社との間に生ずる取引上の問題は、無料法律相談会の場の活用を促すほか、下請法関連のトラブル発生時には、公正取引委員会や中小企業庁、下請駆け込み寺といった機関への相談をすすめ、正しい形で解決につなげるようアドバイスする。
- * 中小企業庁/公正取引委員会より「旅行業界における新型コロナウイルス感染症拡大等の影響で発生した問題事例」が再度発表された際には、メールニュースや OTOA ホームページ、会報紙などを通じ会員内外への周知を広く図る。

(2) 各種制度や規程等の整備についてのサポート

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、大変厳しい経営を強いられている会員のサポートに役立つ各種情報を積極的に発信するほか、必要に応じ説明会・セミナーも開催する。

(詳細は「研修事業」の項、参照。)

(3) その他、各種課題の検討

「法律相談会」で頻繁に取り上げられる問題や多くの会員から問い合わせのある問題については、情報提供だけでなくセミナー・勉強会を開催する。

5. ホームページ事業

(1) 新ページの設置、及び既存コンテンツの見直し/充実

新型コロナウイルス感染症の影響により、大きなダメージを受けた旅行業界のリカバリーに向け、需要喚起に役立つ各種情報の発信などの取り組みに積極的に対応する。

具体的には、海外各国の各種規制や対応等、日本人旅行者に役立つ最新安全情報の発信を継続するほか、昨年度開設した「OTOA YouTubeチャンネル」を活用し、アフターコロナの海外旅行に必要な各種情報を積極的に発信する。

(2) インバウンド関連ページの設置・充実

コロナ禍明けのインバウンド再開を見据え、インバウンド関連ページの設置～充実に向けた取り組みを継続する。

(会員/賛助会員紹介ページの充実、インバウンド関連情報の拡大、関連コンテンツの紹介など。)

(3) SNS を活用した情報発信～拡散の継続

引き続き、OTOA 公式 Facebook ページ及び Twitter 公式アカウントを通じ、海外新着情報を積極的かつコンスタントに発信する。

(4) インターネット利用時の注意喚起、各種セキュリティ情報の提供

旅行業界においてもテレワークなどを活用した勤務体系が主流となる中、これまでゴールデンウィークや年末年始などの繁忙期前に発出していた海外でのインターネット利用時の危険性等の注意喚

起を、PC やスマートフォン利用時の安全対策(ウイルス感染、ネット詐欺、不正アクセス等)に幅を広げ、時期問わず最新情報を適宜発信する。

6. インバウンド(訪日旅行)事業

(1) 「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」の実施

登録研修機関として、「旅行サービス手配業務取扱管理者研修」を実施する。

- ・ 研修開催時期: 未定
- ・ 講 師: 未定
- ・ 開催地: 東京のみ (OTOA 会議室を予定)
- ・ 受講料: 1 名あたり 25,000 円

(2) 新たなマーケット開発への協力

昨年度、日本観光振興協会がインバウンドマーケットにおける「産業観光」の振興に際し実施した「モニターツアー」企画時には、会員の意見が反映されるなど、OTOA も可能な限り協力を行った。今年度も日本観光振興協会とさらなる連携を深め、新たなインバウンドマーケット開発に向けた取り組みに積極的に協力する。

(3) インバウンド関連情報の提供

引き続き観光庁を始め、日本観光振興協会などの関連団体や地方自治体・観光局、観光関連施設、その他関係機関から提供される有益な情報の提供に努める。なお、新たにインバウンドの取り扱いを検討中の会員もあることから、重要な情報は全会員に案内する。

(4) 安心・安全への取り組み強化 (法令順守の徹底)

- * サプライヤーの仕入・手配にあたっては、法令遵守、安全管理の徹底、良質なサービスの提供に努めるべく、「サプライヤーとの契約・取引の際の選定基準(参考)」の活用を図る。
- * OTOA インバウンド保険など、事故対策保険の付保推進を継続する。

(5) インバウンド関連ページの設置、及び同ページを利用した積極的な広報活動の実施

詳細は「ホームページ事業」、「情報収集・広報事業」の項、参照。

7. 連絡協調事業

(1) 観光庁、外務省等、関係省庁との連携・協力強化

- * 新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大により、海外旅行/訪日旅行ともに完全回復が見込めない中、旅行業界で最も苦しい立場に置かれている OTOA 会員の支援を最優先に取り組む。具体的には、引き続き各種助成金や融資の優遇措置など、OTOA 会員の資金繰り救済/経営支援のための各種取り組みや働きかけをツアーオペレーター的重要性を訴えながら粘り強く行う。
- * 観光庁が運用する海外安全情報の提供のためのウェブサイト「ツアーセーフティネット」への都市別安全情報の提供には、引き続き積極的に協力する。(詳細は「安全対策事業」の項、参照。)
- * 海外旅行/訪日旅行を含めた各種会議体への出席・参画、調査、情報収集、注意喚起等を含む各種情報の発出要請などには、これまで同様に積極的に対応する。
- * 観光目的の海外旅行再開時には、外務省や厚生労働省などとも連携を深め、日本人旅行者の安心・安全確保のための取り組みについて積極的に情報交換を行い、現地での受け入れ体制を強化する。

(2) 観光関連団体、駐日外国大使館・政府観光局への協力

海外旅行/訪日旅行の回復に向けた観光関係者の協議や各種取り組みには、積極的に参画・協力する。

- ・「JATA アウトバウンド促進協議会」への参画・協力。
- ・「新型コロナウイルス感染症 JATA 対策部会」へのオブザーバー参加。
- ・駐日外国大使館・政府観光局などが実施する新型コロナウイルス感染症終息後の日本人旅行者の需要喚起に向けた各種取り組みへの協力。
- ・ツーリズム EXPO ジャパン他、海外旅行/訪日旅行の需要喚起・拡大を目的とした各種会議/プロジェクトには、要請に応じ参画・協力。

(3) 地域分科会との連携

レインボー会(ヨーロッパ)などの地域分科会の定期的な活動再開時には、引き続き緊密な連携を図り、各種問題の解決や需要喚起に向けた活動や要請に協働で取り組むほか、各種要請には積極的に協力する。

(4) 地方支部との連携・協力

各支部の活動も現在休止を余儀なくされているが、活動再開時には、これまで同様、支部からの要請に積極的に対応する。

(5) 顧問弁護士による会員への法律相談会

- * コロナ禍においても多くの会員に「無料法律相談会」を活用してもらえるよう、引き続き対面式、電話、オンラインの3方式での対応とし、対旅行会社などとの間に生ずる取引上の問題等の相談・問い合わせの際には、法律相談会の場を活用するようアドバイスする。
- * 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。

(6) 正会員、賛助会員の入会促進

海外旅行/訪日旅行完全再開の見通しが立たない中ではあるが、好機と捉え、広報活動強化による理解促進、認知度向上により新入会員の獲得・拡大に努める。