

【 2023年度 事業計画 】

政府は2023年5月8日から新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけを「2類相当」から「5類」に移行することを決定した。これにより規制や制限が原則として全廃され、ようやくコロナ以前の日常が取り戻されることとなり、昨年10月の水際措置緩和以降も低迷している海外旅行が、いよいよ活発化することが期待される。しかしながら、旅行費用の高騰、円安、航空座席の供給不足等に加えて、冷え込んだ消費者マインドなどの阻害要因もあり、需要の復活に向けて、全ての関係者が協働して課題に取り組む必要がある。

一方、サステナブルツーリズム(SDGs 達成に貢献する観光)の実現に向けた世界の動きは加速しており、ステークホルダーと連携して、ツアーオペレーターとして可能な取り組みを行う。また、日本を含む一部の国を除き、世界中で旅行需要が急回復したことにより、市場環境が激変し、後払いでの仕入等の日本的商慣行は通用しなくなっている。日本マーケットの地盤沈下を防ぎ、従来どおり良質な海外旅行商品を提供し続けるためにも、事業者間取引の適正化・グローバルスタンダード化は避けて通れない状況である。

既に雇用調整助成金特例措置が終了となり、ゼロゼロ融資返済が本格化する等、海外手配専門ツアーオペレーターは、依然として厳しい経営環境下にあり、一日も早くビジネスを以前のレベルに近づけることが求められている。また、OTOAも、コロナ禍における会員の減少に伴う会費収入の減少等により大変厳しい財政状況にあり、永続的な協会運営を可能ならしめる基盤の強化が必要となっている。

このような状況を受けて、本会としては、会員の協力のもと、

- ① 海外安全情報を始めとする現地情報の発信強化
- ② 海外旅行需要復活に向けた観光関連諸機関・団体との連携による取り組み強化
- ③ 事業者間取引の適正化・グローバルスタンダード化推進
- ④ インバウンド賛助会員の取り込み強化

を柱に、2023年度の各事業を実施する。

各事業計画の概要は、次のとおりである。

1. 安全対策事業

(1) 海外旅行本格再開に向けた安全情報の発信・各種取り組み

既に全世界において新型コロナウイルス感染症の各種規制が撤廃され、日本人の海外旅行も本格再開が見込まれる中、日本人旅行者が不安を感じることなく安心・安全に海外旅行に出かけられるよう、現地の最新安全情報をOTOAホームページやOTOA YouTubeチャンネルを通じ積極的に発信し、旅行需要の喚起・回復につなげる。

なお、これらの情報は会員が発信するものだけではなく、日本人旅行者の受け入れ・誘致を積極的に行う外国大使館や政府観光局が発信する情報も取り上げる。

(2) 「安全管理・法令順守」の徹底、「危機管理体制」の強化

海外旅行の本格再開に備え、コロナ禍前同様、海外事業所や提携先、サービス提供機関などに対し、新型コロナウイルス感染防止対策を含む「安全管理・法令順守」の再確認と周知徹底、良質なサービスの提供を要請する。

また、サプライヤーの仕入・手配にあたっては、「サプライヤーとの契約・取引の際の選定基準」の周知と活用を要請し、常に最新の安全管理状況・体制等を把握しておくよう指導する。

(3) 都市別安全情報の更新調査

多くの会員が、未だ人員面等を含め現地の体制が整わない/コロナ禍前の状況に戻らない中、都市別安全情報の調査に対応するのは難しいことから、今年度も当該調査は見送る。ただし、事務局にて調査が可能なものについては適宜対応し、OTOAホームページに反映する。

なお、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ついては、OTOAが当該業務(調査～更新情報の提出)を再度受託することが決定した場合は、これに対応する。

(4) 各種安全情報の提供、セミナーの案内

- * 各種感染症やテロ、自然災害など、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OTOA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。
- * 海外旅行の本格再開を見据え、外務省作成の安全関連資料「海外安全虎の巻」の最新版を会報紙やメールニュースなどを通じて広く周知し、希望者に適宜配布する。(原則無償配布)
- * 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) 各種研修(セミナー)、講演などの開催及び案内

全会員に共通する/役立つテーマの各種研修を実施するほか、会員からの要請・要望にも応じ適宜実施する。また、関連団体や損害保険会社等の外部諸機関が実施するセミナーや講演などで、会員に有用と思われるものは積極的に案内を行う。

(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

国際交流が再開し、関係機関から「開発途上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向け接遇教育」等の開催要請が出された場合には、積極的に対応する。

(3) 旅行サービス手配業務取扱管理者研修(初回研修、継続研修)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 の活動報告のほか、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、コロナ禍においては、会員に知らせるべき情報が発生するつど、不定期で発行していたが、会員のビジネス、及び協会活動が平常に戻り始めた段階で、従来同様の発行回数(年6回、原則奇数月の15日)に近づけるよう取り組む。

- * OTOA NEWS 紙版の配付とあわせ、会員には電子版(PDF版)の案内を改めて行うことでOTOAの活動の周知・理解向上に努める。

なお、紙面の多くは会員を対象とした内容となっているが、会員以外の方にも役立つ内容/ページについては、別途、OTOAホームページへの掲載や旅行業界版メールニュースを通じた案内などの取り組みを進め、OTOAの認知度向上に努める。

(2) 旅行業界紙誌との協力

旅行業界紙誌に対しては、海外旅行/訪日旅行に関連する OTOA の取り組みに加え、各種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 及び会員に対する理解促進・認知度向上に努める。

特に、現在 OTOA が進める「事業者間取引の適正化」に向けた取り組みを含む様々な問題の改善には旅行業界紙誌の協力が必要不可欠であることから、OTOA として旅行業界紙誌に対しても定期的に進捗状況やメッセージを共有し、それを発信してもらい、関係省庁や業界関係者に対するアピールを継続することで会員への支援、各種問題の改善につなげる。

(3) 海外旅行需要喚起に向けた情報発信

(詳細は「安全対策事業」、「ホームページ事業」の項、参照)

4. 調査・研究事業

(1) 事業者間取引適正化に向けた取り組みの継続

* 昨年、会員を対象に「事業者間取引の実情に関するアンケート」を実施し、その後 JATA との協議を経て全 JATA 会員に「仕入手配代金支払い早期化」について協力を要請したが、その後の旅行会社と会員間の取引に正しく反映/改善されているか、事業者間取引の最新状況等の再確認を実施する。

なお、改善が図られていない場合には、再度 JATA に協力を要請するほか、改めて旅行業界に対し、「海外における激変した旅行素材の仕入環境」と「日本的商習慣の改善の必要性・重要性」を強く訴え、理解と協力を求める。

また、会員に対しては、全ての会員がベクトルをあわせ事業者間取引の適正化に取り組む必要があることを改めて訴え、会員各社が取引旅行会社に対し協力を求めて行くよう要請する。

あわせて、この取り組みを業界全体の問題としてとらえ、業界関係者や関係省庁にも理解と協力を求める。

* 海外旅行の需要回復を受け、今後増加が予想される会員と旅行会社間に生ずる取引上の問題には、無料法律相談会の場を活用し解決を図るよう、また、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を行う。

* 中小企業庁/公正取引委員会より、下請取引の適正化に関する各種情報や中小企業との間に生ずる取引上の問題事例等が発表された際には、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図る。

(2) 会員各社の経営・業務支援に係る各種問題へのサポート

会員各社の経営・業務支援に役立つ各種情報のほか、多くの会員から問い合わせや意見等がある問題については、適宜メールニュースや OTOA ホームページを通じて発信するほか、要望が多いものについては説明会やセミナー(リアル/オンライン)を適宜実施する。

(詳細は「研修事業」の項、参照)

5. ホームページ事業

(1) インバウンド関連ページの設置・充実

インバウンド需要が本格的に回復する中、OTOA ホームページにインバウンド関連ページの設置と既存コンテンツの充実に向けた取り組みを開始する。

具体的には、会員/賛助会員紹介ページの改修・拡充に着手し、インバウンドを取り扱う OTOA 会員の認知度向上、及びインバウンド賛助会員の拡大につなげる。

(2) 海外旅行需要喚起・回復につながる各種情報の発信

* 海外旅行需要の喚起・回復に向けた取り組みの一つとして、現地の最新安全情報に加え、コロナ禍前同様、観光情報やイベント情報を会員や外国大使館・政府観光局の協力を得て OTOA ホームページや OTOA YouTube チャンネルを通じ積極的に発信する。

* その他、旅行需要喚起・回復に役立つ取り組みには、積極的かつスピーディーに対応する。

(3) 認知度アップに向けた取り組み

SNS を活用した情報発信～拡散の継続、及び SEO 対策を行い、OTOA 及び OTOA 会員の認知度向上を図る。

(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

* 情報漏えいやサイバー攻撃等によるウイルス感染などの情報セキュリティリスクが年々高まる中、これまで長期休暇期間前のみ発信していた各種セキュリティ情報・注意喚起をウイルスが猛威を振るうタイミングにあわせて発信するなど、適宜対応する。

* 日本人の海外旅行需要の回復に伴い、旅行先にて自身のスマートフォンをフリーWi-Fi に接続するケースが増えることを見据え、フリーWi-Fi の安全性とセキュリティ対策に関する注意喚起も改めて発信する。

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」(初回研修)に加え、今年度より有資格者が5年毎に受講する必要がある「継続研修」を開始する。

	初回研修	継続研修
開催時期	未定	2023年5～7月(予定)
実施回数	年1回	年2回
研修日数	2日間	1日間
受講料	25,000円	未定(1～1.2万円程度)

(2) 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

インバウンド需要が本格的に回復する中、OTOA ホームページの機能を拡充し、インバウンド分野における OTOA 及び OTOA 会員の認知度向上につなげる。

(詳細は「ホームページ事業」の項、参照。)

(3) 安心・安全への取り組み強化

OTOA としてアウトバウンド同様、インバウンドを取り扱うランドオペレーターに対しても、旅行者の安心・安全を担保した手配業務を行うための環境を整えておく必要がある。

その一環として、会員に対しては、観光庁作成の各種マニュアルや手引き、OTOA 作成のサブライ

ヤーとの契約・取引の際の選定基準等の周知を図り、安心・安全への取り組み強化を要請する。
また、インバウンド・オペレーターのための専用保険「OTOA インバウンド保険」の周知を会員外の
ランドオペレーターにも広く行い、訪日旅行者に対する安心・安全への取り組み強化につなげる。

(4) インバウンド関連情報の提供

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
他の関係機関から提供される有益な情報の提供に引き続き努めるほか、新たなインバウンドマー
ケット開発に向けた取り組み要請にも積極的に協力する。

なお、新たにインバウンドの取り扱いを開始・検討中の会員もあることから、重要な情報は全会員に
発信する。

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

* 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。

また、会員の経営に関連する各種取り組みへの協力要請や各種情報の発信要請などにも、これ
まで同様に対応する。

* 海外旅行需要が回復し始めているとはいえ、約3年にわたる需要消滅の影響は計り知れず、未だ
会員は厳しい経営を強いられていることから、OTOA として、観光庁等の関連省庁に対し、会員が
活用可能な政府の資金繰り支援等、会員企業の経営支援に資する各種情報の提供を引き続き
強く求めて行く。

また会員の実態を考慮した上で、必要に応じ、「海外旅行ツアーオペレーター業界への支援の要
望」を再度観光庁に提出し、引き続き 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ついては、OTOA が当該業務を受託することが決定した場合は、改めて
対応・協力する。(詳細は「安全対策事業」の項、参照)

(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/訪日旅行の需要喚起・回復に向け、観光関係者が実施する各種協議や取り組みには、
積極的に参画・協力する。

・ JOTC(JATA アウトバウンド促進協議会)への参画・協力。

・ 駐日外国大使館・政府観光局などが実施する日本人旅行者の需要喚起・回復に向けた各種
取り組みへの協力。

・ ツーリズム EXPO ジャパンほか、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
やプロジェクトには、要請に応じ参画・協力。

・ 日本観光振興協会などが推進する産業観光等の新たなインバウンドマーケット開発に向けた各
種取り組みへの協力。

・ その他、観光関連団体・業界関係者と連携し、各種取り組みへの協力。

* 事業者間取引の適正化に向けた取り組みについては、引き続き JATA に対し協力を要請し、連携
して問題の解決にあたるよう、働きかけを継続する。

(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

- * 毎月開催している「無料法律相談会」の場を多くの会員に積極的に活用してもらえよう、引き続き案内を行う。特に海外旅行の需要回復を受け、今後増加が予想される対旅行会社との取引上の問題発生時には、法律相談会の場を有効に活用し、解決に結びつけるようアドバイスする。
なお相談方法は、引き続き対面式、電話、オンラインの3方式での対応とする。
- * 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/訪日旅行の需要回復を好機と捉え、会員の協力を得て新入会員の勧誘に取り組むほか、OTOA ホームページ等を通じた広報活動を強化し、新入会員の獲得・拡大につなげる。
特に今年度から、インバウンド賛助会員の獲得に積極的に取り組み、会費収入の増加による協会財政の安定化を図る。