

## 平成 27 年度事業計画

平成26年度の我が国経済は、順調な景気回復を続け、国内観光は概ね順調に推移し、平成27年3月には北陸新幹線が長野・金沢間が開業し首都圏から北陸方面へのアクセスが格段に改善された。この中で、夏から秋にかけての集中豪雨、台風の影響、9月27日の御嶽山噴火など各地で自然災害が発生し、風評被害防止のため正確な情報の把握と提供を呼びかけた。国際観光は、訪日外国人旅行がビザ大幅緩和、円安等により中国、韓国、アセアン諸国などからの旅行者が大幅に増加し、過去最高の1341万人を達成した。一方、日本人外国旅行は、中国、韓国などへの旅行者が減少し、前年を下回る1690万人となった。このような状況の中、本会は、国内観光の振興活動に引き続き取り組むとともに、国際観光については、2015年が日韓国交正常化50周年の記念すべき年となることから、2月14日に韓国ソウル市において「日韓観光交流拡大会議」を開催し、両国の人的交流拡大を促進するため、韓国観光公社との間で「日韓観光交流拡大宣言」を採択した。

本会は、昭和41年(1966)3月22日に社団法人として設立されて以来、平成27年度は50周年の記念すべき年に当たる。平成27年度においては、業界を取り巻く環境変化に迅速に対応して、本部と支部の一層の連携強化を図りつつ、円滑な業務運営と的確な事業実施に努める。

国内観光においては、平成28年3月に「第11回国内観光活性化フォーラム」を鹿児島県鹿児島市において開催し、会員活動の活性化と国内観光の振興に努める。また、引き続き、東北・東日本観光復興キャンペーン活動に取り組むなど、観光庁、観光団体等との連携の下で国内観光の振興活動に取り組む。国際観光においては、落ち込んでいる中国との双方向の観光交流推進のため、5月下旬に他の観光関係団体、観光庁などと連携して民間を中心に3000人規模の日中観光文化交流団を編成し中国北京を訪問するなど、引き続き近隣諸国、アセアン諸国を中心に双方向の人的交流促進に積極的に取り組む。さらに、5年後の2020年東京オリンピック・パラリンピックなどメガイベントの開催による国内・国際の旅行需要の増大に対応して、会員の事業環境づくりを計画的に進める。

また、旅行者に対する旅行サービスの向上のため、観光庁長官の指定協会として、苦情処理業務や弁済業務における旅行者保護の充実、国内旅行業務取扱管理者試験や各種研修の着実な運営・実施など、旅行業法に基づく活動を的確に実施する。さらに、会員相互の連絡協力を図り、安全・安心な旅行の確保、会員のニーズに合った研修・セミナーの実施、コンプライアンスの確保、広報宣伝活動、次世代の人材育成、社会貢献活動にも取り組む。

これらの事業活動を通じて、旅行者に対する旅行サービスの向上と会員相互の連絡協力を図り、観光事業の発展に寄与するため、以下の諸事業を本部と支部との連携により重点的かつ効率的に実施することとする。

## 〔 事業計画の概要 〕

### ・試験事務代行業業

観光庁の試験事務代行機関として、国内旅行業務取扱管理者試験を平成 27 年 9 月 6 日(日)に全国 9 都市で 16,000 名を対象として実施する。

### ・研修事業

- (1) 旅行業務従事者の資質向上と旅行内容・質の充実、旅行者へのサービスと安全確保の向上を図るとともに、これからの旅行業界を担う人材の育成に努める。

国内旅行業務取扱管理者研修

平成 27 年 5 月 27 日(水)・28 日(木)の 2 日間、全国 8 都市で約 330 名を対象として実施する。

国内旅程管理研修

平成 27 年 12 月 2 日(水)・3 日(木)の 2 日間、全国 8 都市で約 220 名を対象として実施する。

国内旅行業務取扱管理者資格者研修

平成 27 年 6 月から平成 28 年 2 月末までの間の 1 日、全国 8 都市で約 260 名を対象として実施する。

- (2) その他の事業

事業の円滑な実施を図るため、試験研修責任者会議・試験研修事務担当者会議を平成 27 年 4 月中の 1 日で開催する。

各種研修内容の充実を図るため、試験研修実務小委員会を開催する。

研修講師の確保のため、講師新規養成研修を実施する。

研修テキスト・視聴覚教材の内容充実及び改訂を図る。

旅行業務従事者の専門的知識とコンサルタント能力を高めるため、トラベルカウンセラー制度(自主的資格認定制度)を支援する。

### ・苦情・弁済事業

- (1) 苦情処理事業

消費者及び受入機関等からの苦情相談の申出について、協会支部との連携を強化し、迅速かつ的確な処理を行うとともに、会員に対しても適切な指導を行う。

協会支部における苦情相談・処理の充実と旅行業法の遵守及び消費者契約法に対応するための周知を図る。

協会支部及び会員への複雑化・多様化する苦情相談・処理に対応するため、「苦情対応勉強会」を支部主催で開催するとともに、苦情対応勉強会のテキスト内容の充実を図る。

苦情対応セミナーを JATA と共催により実施するとともに、苦情対応セミナーテキスト編集に参画しテキスト内容の充実を図る。

(2) 弁済保証事業

弁済業務保証金分担金の納付及び返還手続の迅速かつ円滑な実施を図る。

弁済業務規約に基づく認証手続における適正な審議を図るとともに、その円滑な処理に努める。

弁済業務副管理役会を開催し、本部・支部間の事務手続きなどの確実性と迅速化を図るとともに、弁済業務基本マニュアルの内容充実を図る。

・社員指導事業

(1) 旅行業法等の周知・徹底

旅行業法及び関連法規、標準旅行業約款、通達、各種ガイドライン等について、会員への指導を行い、法令遵守及び周知徹底を図る。

(2) 旅行業法等の見直しへの対応

旅行業法や標準旅行業約款の見直し及び障害者差別解消法の施行等に関する観光庁の会議に参画し、会員の旅行事業の発展を図る。

(3) 広告表示の適正化等、公正な旅行取引の確保

会員の広告表示及び IT 取引の適正化を図るとともに、旅行業公正競争規約の指導及び遵守など、旅行業における公正な旅行取引の確保に努める。

(4) 安全対策の充実

危機管理及び安全対策の強化を図るため、「国内・海外事故対策要領」等の周知・徹底に努めるとともに、添乗員が不測の事態が発生した時に適切かつ迅速に行動がとれるよう、引き続き、事故対応マニュアルの配付及び安全セミナーを開催する。

政府機関等が発出する海外渡航情報、感染症、検疫等の安全・衛生情報等の周知・徹底を図る。

(5) 統一外務員証の作成

プラスチック製カード型の統一外務員証の利用拡大に努め、会員の社会的信用と認知向上を図る。

・調査・広報事業

(1) 会員の経営実態等に関する調査

会員実態調査、必要に応じて緊急調査を実施し、会員の実状を把握することにより、本会の事業立案の策定及び業務遂行上の基礎資料とする。

(2) 旅行促進に関する事業協力・広報宣伝

「東北・東日本観光復興支援キャンペーン」を実施し、東日本大震災からの観光復興に貢献する広報宣伝に努める。

旅行者が快適で楽しい旅をするため、旅行契約に関する知識等をまとめたリーフレットを作成し、安全・安心な旅行促進の広報宣伝に努める。

全国旅行業協会設立 50 周年記念の広報を行うとともに、全国旅行業協会の正会員として、協会名の表示を推奨し、消費者からの信頼向上に努める。

国や地方が行う国内観光旅行の振興施策や、インバウンド及びアウトバウンドの推進事業等に協力し、本会の広報宣伝に努める。

ツーリズム EXPO ジャパン等の観光関係団体の事業に協力し、国内旅行の需要喚起を図るとともに、本会の効果的な広報宣伝に努める。

旅行需要の喚起を図るため、WTO(世界観光機関)アジア太平洋事務所、地域伝統芸能活用センター等の事業並びに運営に支援・協力し、本会の広報宣伝に努める。

## ・経営・業務推進事業

### (1) 国内観光の振興及び新たな旅行ニーズへの対応

国内観光の活性化を図るため「国内観光活性化フォーラム」を開催する。

地域資源を活用した着地型旅行やニューツーリズム(エコツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム等)、ユニバーサルツーリズム(シニア向け旅行、バリアフリー旅行等)の推進に努める。

東北・東日本大震災被災地への観光復興支援を引き続き行うとともに、自然災害による被災地をはじめ全国の旅行需要の喚起に努める。

国内観光の活性化を図るため、行政、運輸・宿泊、観光協会等の関係者と連携強化を図り、地域の振興に貢献する。

ツアー登山の安全の確保と業務の適正な運営を促進する。

### (2) 国際観光交流事業の推進

国の観光交流拡大事業や近隣アジア諸国との友好交流事業等に参画し、双方向の国際観光交流の推進に努める。(日中双方向観光交流等への参画)

観光立国実現に向けた国のアクションプログラムに協力し、インバウンドの旅行促進に努める。

2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの開催による国際・国内の旅行需要に対応して、会員の事業環境づくりを計画的に進める。

### (3) 経営・業務推進活動

会員の経営基盤の強化を図る。

次世代の人材育成等を図る。

旅行業における社会的信用の増大と公共性の確保等を目指した社会貢献活動に努める。

全旅協旅行災害補償制度及び生命共済制度等の利用促進を図る。

## ・情報宣伝事業

### (1) 機関誌「ANTA NEWS」の発行・配布

機関誌「ANTA NEWS」を通じて、本会の活動状況等を会員へ伝達するとともに、旅行業界の動向や行政情報、経営情報、観光情報等、会員の旅行業経営や業務遂行に役立つ記事、資料等を掲載するなど、誌面内容の充実に努める。

### (2) 会員に向けた情報提供の促進

「ANTA ニュースメール」を随時発行し、会員に役立つ速達性のある情報提供に努める。

### (3) 報道機関への PR

報道機関に対する情報提供及び取材協力を積極的に行い、業界内外に対する本会の PR を通じて、当協会及び会員の認知向上を図り、広報宣伝に努める。

## ・支部活動

本部との密接な連携のもと、法定業務、支部事業の円滑な運営と、的確な実施を図るとともに、地域の実情に応じた支部事業の充実に努める。

### 1. 各支部共通の事業

地方支部長連絡会

・本部と支部間及び支部相互間の連絡調整と協会として一体となった事業の運営、実施等に当たる。

運営委員会の開催

・支部運営委員会を開催し、支部の運営状況等の確認、報告を行い積極的な支部運営に努める。

会議の開催(研修・苦情弁済・社員指導・調査広報・業務推進・経営推進・情報宣伝・支部研修事業・その他)

各種問い合わせへの対応(入会・退会・苦情・更新登録・弁済保証金・外務員証等)

事務処理(入会・退会・更新登録・弁済保証金・外務員証・経理関係等)

### 2. 法定事業

支部では以下のとおり本部と連携し法定事業等を実施する。

国家試験事務代行業業

国内旅行業務取扱管理者試験について、電話等による問い合わせへの対応、受験願書等の配布、合格者番号の発表を行うとともに、試験運営支部では会場の確保、監督員等の手配、事前準備、当日の運営協力を行う。

研修事業

国内旅行業務取扱管理者研修、旅程管理研修及び旅行業務取扱管理者資格者研修について、受験願書及び受講案内を配布するとともに、開催地支部では会場の手配、講師の手配、当日の運営、修了テスト等を実施する。

#### 苦情・弁済事業

消費者、受入機関及び会員からの苦情相談等を受付け処理し、保証社員の異動に伴う弁済業務保証金分担金の納付及び還付手続き、消費者から会員に対する弁済認証申出書類の提出等を進める。

#### 社員指導事業

法律、規則等の改正などの会員への周知を図るとともに、各種勉強会等の実施を図る。

#### 調査広報事業

ANTA NEWS への記事の投稿、支部報の発行などを実施する。

### 3 . 支部独自の事業(各支部で実施する主な事業。ただし1 . の内容を除く)

各種セミナーの実施、支部研修旅行の実施の促進

地方公共団体との連携の強化を図る。

ブロック内の合同運営委員会の開催を図る。

旅行業法・約款に係る問題点勉強会の開催。

支部会員交流会等の開催。