

# ANTA NEWS

vol.225

2015

11・12

november/december



がんばらう!日本

## 巻頭言

災害に負けず インドネシア文化経済観光の先頭に／ANTА会長

## 巻頭特集

「日インドネシア文化経済観光交流団」を11月に派遣  
第2回 常任理事会、第5回 支部長連絡会、箱根観光推進支援会議

ANTА常任委員会紹介(試験研修委員会・総務財務委員会・指導調査広報委員会)

観光庁、桜島及び箱根の噴火警戒レベル引き下げを受け

情報提供を図るよう周知を依頼

ANTA主催苦情対応勉強会を開催

平成27年度 国内旅行業務取扱管理者試験を実施

ツーリズムEXPOジャパン2015にANTA広報ブースを出展

平成27年度 会員実態調査集計報告

## 特別寄稿

特集 アメリカ合衆国 観光の魅力 in モンタナ州・アラスカ州

特集 観光の宝庫 中国 山西省



ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION  
一般社団法人 全国旅行業協会

## 卷頭言

災害に負けず インドネシア文化経済観光交流の先頭に／ANTA二階会長 2

## 卷頭特集

「日インドネシア文化経済観光交流団」を11月に派遣 ..... 3

## 協会情報

第2回 常任理事会、第5回 支部長連絡会、箱根観光推進支援会議の開催 4~6

ANTA常任委員会紹介(試験研修委員会・総務財務委員会・指導調査広報委員会) 8・9

観光庁が桜島及び箱根の噴火警戒レベルの引下げを受けそれぞれ正確な情報

提供を図るよう周知を依頼／観光庁が9月9日・10日の大雨による鬼怒川温泉等の観光の状況について正確な情報提供を図るよう周知を依頼 ..... 10・11

ANTA主催 苦情対応勉強会を開催 ..... 12・13

平成27年度 国内旅行業務取扱管理者試験を実施 ..... 13

ANTA50周年記念ロゴマークを作成 ..... 13

ツーリズムEXPOジャパン2015にANTA広報ブースを出展 ..... 14

平成27年度 ANTA 会員実態調査集計報告 ..... 16~19

特集 アメリカ合衆国 観光の魅力 in モンタナ州&amp;アラスカ州 ..... 22・23

特集 観光の宝庫 中国 佛教信仰の地 山西省 ..... 24・25

お知らせ(茨城県旅行業協会) ..... 26

## コラム

連載「ときめきの観光企画」(第15回) ..... 29・30

## 協会情報

観光庁 主要旅行業者の旅行取扱状況速報 ..... 32

## コラム

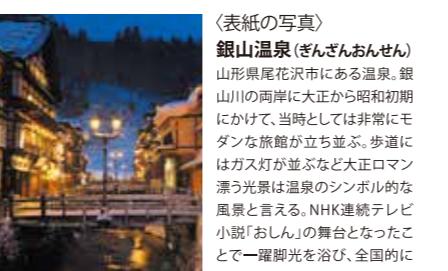
連載「添乗からのメッセージ」(第32回) ..... 33・34

## 協会情報

平成27年8月・9月 正会員入会者・退会者 ..... 36・37

(株)全旅からのお知らせ ..... 38・39

パズルでひと息／全旅協の動き ..... 40

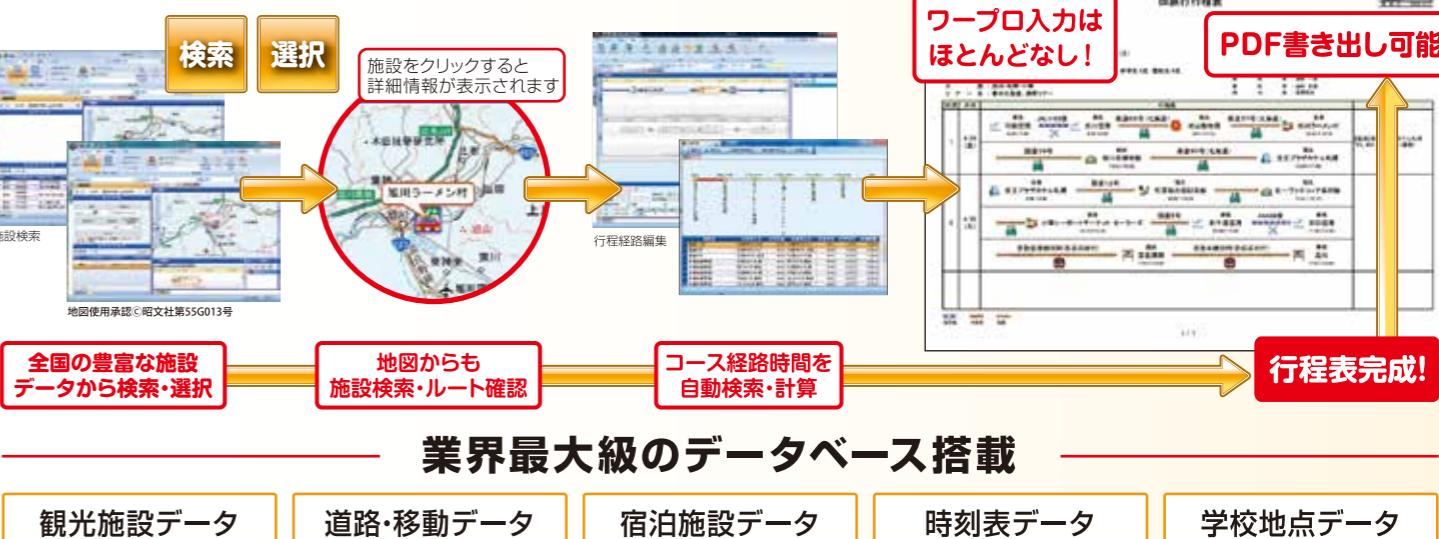


# あっ という間に 行程表・見積書 ができる

## 旅行業営業支援 ネットワークシステム

**TR.NS**

膨大な施設データを検索・選択するだけで行程表が完成



## 業界最大級のデータベース搭載

観光施設データ

約105,500件

道路・移動データ

時間・距離・料金

宿泊施設データ

約18,400件

時刻表データ

鉄道・飛行機・船

学校地点データ

約70,400件

2014年12月現在

## おすすめしたい各種ソリューション

営業支援＆社内業務支援システム

**旅行業システムSP**

営業マンの事務作業を軽減し、営業効率アップ! 営業活動時間の大半を占めている国内旅行行程表・見積書の作成時間を大幅に短縮します。

観光バス・貸切バス事業者向けシステム

**バス運行管理システムSP**

距離・時間・経路を地図から簡単算出!  
よりいっそう厳しくなった監査対応に。  
運送引受書・運行指示書・点呼簿に加え  
日報管理業務から運行実績管理、売上  
管理まで業務活用支援します。

今、旅行カウンターで、注目度UP

**クラウドタイプ  
順番予約システム**

順番予約・整理券発行・自動電話呼出で来店顧客のスマーズな対応ができます。

- 好機を逃さない有効な手段
- 店舗混雑解消と回転率や効率を上げる

## お客様活用例 一導入効果が高いお客様は、次のように活用されています

## 旅行システムとバス運行管理システムのセット導入

- 自社で提案した行程を運行指示書に連動することで、大幅な効率化を実現
- 操作性が同じなので、スムーズに行程表から運行指示書を作成



## 複数拠点で最新データを共有

- 設備投資なしで拠点間連携を実現
- リアルタイムで実績を管理
- 提案データが共有でき、2次利用に活用



卷頭  
特集



記者会見(左からラフマット・ゴーベル理事長、ユスロン・イザ・マヘンドラ大使、二階俊博会長、大八木成男経団連委員長、田川博己JATA会長)

「日インドネシア文化経済観光交流団」を11月に派遣

日本政府は、昨年12月にインドネシアからの観光目的の訪問に対し査証免除を実施しました。その後、本年6月には、インドネシア政府が観光目的で訪問する日本人に対する査証免除を行った。この契機に、日本とインドネシアの相互交流を一層促進させるため、経済界、観光及び運輸業界、自治体の首長などで「日インドネシア文化交流団」を組織し、インドネシアを訪問することになりました。記者会見が9月16日都内で行われた。

記者会見には、日本側から二階俊博会長（日本・インドネシア友好議員連盟会長）、田川博己JATA会長、大八木成男日本経済団体連合会日本・印度ネシア経済委員会委員長、

日本とインドネシアとの相互交流を一層促進させるため、経済界、観光及び運輸業界、自治体の首長などの幅広い参加を得て、総勢1千人規模で「日インドネシア文化経済観光交流団」を組織し、インドネシアのジャカルタを訪問する。

インドネシア側からユスロン・イザ・マヘンドラ・インドネシア共和国特命全権大使、ラフマット・ゴーベル・インドネシア日本友好協会理事長（前インドネシア商業会議所会長）が出席した。

今回の訪問は、経済界及び観光、運輸業界、関係自治体の合同で実施されるもので、1千人規模の交流団を予定している。また、交流団に参加するツアーアーの造成も計画されている。

交流団の観光関係の主な行事はジャカルタにおいて、①11月23日に両国の観光交流拡大を討議する「日本・インドネシア観光交流拡大シンポジウム」、②11月20日～22日に訪日旅行促進イベント「ジャパン・トラベルフェア」、③11月23日に訪日旅行商談会などが開催される。

また11月23日には今回の主要行事である「日インドネシア交流の夕べ（主催：インドネシア日本友好協会）」が日本から約千名の参加者とインドネシア要人、経済・観光関係者を交えて開催される予定。



卷頭言



「災害に負けず インドネシア文化経済観光交流の先頭に」

一般社団法人 全国旅行業協会  
会長 二階俊博

秋も深まり、観光シーズンまっただ中の時期になりました。この秋は、9月中旬の台風18号の影響により、関東・東北豪雨災害が発生し、茨城、栃木、宮城を始めとする各地で水害などに見舞われ、会員の被害が発生しました。被災された皆様に心よりお見舞いを申し上げます。

今年は、台風や豪雨、箱根、桜島、阿蘇などの火山活動の影響などで国内旅行は少なからず影響を受けました。一日も早く落ち着いて、多くの観光客の皆さんをお迎えできるよう心から願っております。我が国は火山の多い国で、温泉も豊富です。気象庁は全国47の火山周辺で常時観測・監視を行っており、災害に強い国づくりのために積極的に取り組んでいくことが重要であります。一部に火山の警戒区域があっても、隣接する大多数の地域において観光施設やイベントは日常通り実施され、観光や買い物を楽しめる観光地がほとんどです。我々旅行業界としても、政府や都道府県などが公表する情報を踏まえて正確な情報提供を行い、これらの影響のない地域への送客に支障が生じないよう、風評被害の発生防止に最大限努めていくことが大切です。

9月6日には、全国9地域12会場で平成27年度国内旅行業務取扱管理者試験が実施され、多くの受験者が試験に臨み、無事に終了することができました。この日のために準備や実施運営、監督などの事務に携わった協会関係者の皆さん、誠にご苦労さまでした。

9月25日～27日には、東京ビッグサイトにおいて「ツーリズムEXPOジャパン2015」が盛大に開催されました。私も駆けつけて、中国、韓国、インドネシアなど双方向の交流に努めている諸外国のブースや国内の自治体や当協会のブースへも立ち寄り、激励して参りました。

9月29日、30日の両日には、箱根において常任理事会と支部長連絡会が開催され活発な意見交換が行われ、箱根の観光推進支援決議が採択されました。

双方向の国際交流に目を向けてみると、本年6月にインドネシア政府は観光目的で訪問する日本人に対する査証免除を行いました。この契機にインドネシアとの相互交流を一層促進するために、経済界や観光関係の代表、自治体の首長など総勢1千人規模で日インドネシア文化経済観光交流団として、この11月下旬にジャカルタを訪問し観光や経済の促進のための行事を実施することになりました。このため、9月16日に記者会見を行い、交流団の訪問を発表しました。私はかねてより ASEAN諸国へのビザ緩和を呼びかけておりましたが、インドネシアをはじめとする ASEAN諸国との間の双方向の交流の新しい窓口を開けるよう努力して参りたいと思います。

観光が明るくなれば世の中は必ず明るくなります。全国の会員の皆様の一層の奮起を期待しております。

## 第2回常任理事会、第5回支部長連絡会、 箱根観光推進支援会議

ジャパン2015へのANTAブースの出展、③平成28年全旅協

第2回常任理事会が、平成  
17年9月9日(火)3時0分に

ジャパン2015へのANTAブースの出展、③平成28年全旅協観光復興支援ポスター（九州・沖縄）の作成（案）、④ANTA同三会員による報活動（案）、

の保険部会の委員選任、③平成27年度の経営推進事業の進め方、④東京オリンピック・パラリンピック開催への取組



第5回支部長連絡会(9月29日)

第2回 常任理事会

第2回常任理事会が、平成27年9月29日(火)13時20分より神奈川県足柄下郡箱根町のホテル南風荘で開催された。

会議の冒頭、國谷副会長より開会挨拶が、(株)全旅の中間代表取締役社長より来賓挨拶がそれぞれなされた後、常任委員会報告に移り、各委員長より、以下の通り活動報告がなされた。

日・開催候補地（案）、②平成27年度国内旅行業務取扱管理者資格者研修の実施（案）、③平成27年度講師新規養成研修の実施（案）	「苦情弁済委員会」8月17日開催 会の開催時期	「指導調査広報委員会」8月21日開催 日開催①事故対策部会の委員選任、②ツーリズムEXPO
--	----------------------------	--

⑤障害者差別解消法の施行に向けた取組  
9月25日開催・①平成27年度会員実態調査の実施結果、②ANTA50周年記念の広報活動、③全旅協観光復興支援ポスターの作成

「経営推進委員会」7月27日開催・①第11回国内観光活性化フォーラム in かごしまにおけるフォーラムと地旅博覧会の日程等、②全旅協旅行災害補償制度



第2回常任理事会(9月29日)

う規程等の改正、②総務財務化フォーラムの開催準備状況、関東・東北豪雨による会員の被害状況、東北観光復興加速化支援事業の実施について報告された。

統いて協議事項に入り、以下の通り説明された。

### 1. 規程の改正(案)

「会議等における代理出席について」、「役員在任年齢規程」、「役員退任慰労金等支給規程」について、地方代表者連絡会の文言を常任理事会へ改める等の内容について提案され、協議の結果原案どおり承認され、次回の理事会に提案することとなつた。

### 2. 平成28年度国内旅行業務取扱管理者試験及び平成28年度国内旅行業務取扱管理者研修の開催日程等

平成28年度国内旅行業務取扱管理者試験及び平成28年度国内旅行業務取扱管理者研修の開催日程等について提案され、原案どおり承認された。

### 3. 日インドネシア文化経済観

成27年9月29日(火)15時より  
神奈川県足柄下郡箱根町の本  
テル南風荘にて、2部制(第1  
部を箱根観光推進支援会議、  
第2部を支部長連絡会)で開  
催された。

第5回支部長連絡会

新規入会申込者として、条件なし入会が6支部9社、条件付き入会が16支部42社、賛助会員1社を含む合計52社の入会申込みについて説明され、原案どおり承認され、協議の結果次回の理事会に提案することとなつた。

光交流団への参加  
日本とインドネシアとの相互  
交流を一層促進するための交流  
團に、当協會では日本政府觀光  
局、JATA、日本觀光振興協  
会などと共に參加することが  
提案され、原案どおり承認さ  
れた。

A man in a dark suit and glasses is standing at a wooden podium, speaking into a microphone. He is looking towards the audience. The background shows a wall with vertical panels and a window with curtains. In the foreground, the backs of several audience members' heads are visible.

月 29

厳しい対応を迫られています。このため、箱根の観光推進に少しでも役立ったく、私たち全国旅行業協会の會議を当地で開催することになりました。我が国は自然災害の多い国であるが、国民の生命、財産を守るのは最も重要な政治課題であるため、人々の安全、安心につながる国土強靭化を推進しております。一日も早く観光を取り戻すことをめざして、箱根の観光振興を図つていきたい。また、2020年を目指した関東圏での広域連携の組織体制について、「緒に年を以て進めて参ります。」との挨拶がなされた。

続いて、神奈川県の吉川副知事より、「本年3月に、さがみ縦貫道路が全線開通したことにより多くの観光客が訪れるものと考えていたが、5月6日に警戒レベルが2に上がったことにより、ゴールデンウイーク、夏のシーズンと大きなダメージを受けました。この経験を活かしていくことを前提に、神奈川県では人的被害、風評被害ともにゼロを目指そうと取り組んでいます。この取組を進め

き上げられたため、夏のシーズ  
ンの観光客が大きく落ち込  
み、観光産業が厳しい状況に  
立たされている箱根の現状を  
踏まえ、地元自治体や観光関  
係者との間で意見交換を行  
い、観光復興の一助となるよう  
箱根観光推進支援会議として  
開催された。

神奈川県副知事、山口昇土箱根町町長、鈴木茂男箱根温泉旅館協同組合理事長をお迎えした。

会議の冒頭、近藤副会长より二階会長からの支援会議へのメッセージが披露され、「箱根は日本でも有数の自然、歴史、文化など観光資源が豊かな観光地ですが、大涌谷周辺の火山活動の活発化によりこの夏の観光客が大きく落ち込み、観

落ち着いて、多くの観光客をお迎えされるよう心から願つております。」との挨拶が代読された。

来賓挨拶では、関東運輸局の濱局長より、「5～6月の大涌谷周辺での火山活動の活発化及びそれによる警戒レベルの引き上げにより、夏の旅行シーズンは大変厳しい状況になりました。

「経営推進委員会」7月27日開催…①第11回国内観光活性化フォーラムinかごしまにおけるフォーラムと地旅博覧会の日程等、  
②全旅協旅行灾害補償制度



第2回常任理事会(9月29日)

# 「地旅」で出会う日本の笑顔 でかけよう 東海・北陸・信越！ 魅力的な日本へ！



—— ANTAは送客支援を通じて東北・東日本の観光復興と日本各地の観光振興を応援します——

東北・東日本  
観光復興支援キャンペー  
ン実施中

風評被害の払拭に取り組みます  
正確な情報を提供します  
東北・東日本への送客を支援します  
東北地方への修学旅行の誘致に努めます  
東北産食材の使用を働きかけます



全国47都道府県5500の旅行会社が加盟しています  
一般社団法人 **全国旅行業協会**  
ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION

後援 観光庁  
Japan Tourism Agency

ごごう、むすけ。



あなたの旅で東北観光復興を応援しよう

て、箱根の魅力を伝えていくことが重要です。9月11日に警戒レベルが2に下がったことにより、観光客がかなり戻ってきており、これらの取組や箱根でのシンポジウム開催などを通じて、箱根の状況を伝えていきたいと思います。」との挨拶がなされた。

また、地元の箱根町の山口町長からは、「このように寂しい夏は、今までで初めての経験でした。火山活動の収束について、全く分からぬ状況であり、夏季も平常時の4~5割の状況でした。火山活動の面積は、箱根地域全体の0.3%である大涌谷周辺1kmの区域内だが、風評被害によって箱根全体がマイナスの方向に行ってしまった。正確な情報を発信しても思うようなには伝わらない状況であった。

9月のシルバーウィーク期間中、箱根では久し振りに交通渋滞を見た感じがするとともに、神奈川プレミアム旅行券として箱根の応援事業が実施されている。ANTA神奈川県支部にもご心配頂き、本日の会議の開催にもお力添えを頂いた。現在のところ、観光客は80%が首都圏からであるが、国内外からの観光客をお迎えできるよう努力して参ります。」との挨拶がな

た。引き続き、意見交換会に入り、箱根への積極的な送客、風評被害への対応、箱根の魅力の再認識などについて、意見が交わされた。最後に風評被害の払拭と送客支援を内容とする「箱根観光推進支援会議決議」が提案され、満場一致で採択された。

以上の決議の後、9月1日に噴火警戒レベルが引き下げられた桜島についても、村尾鹿児

その後、議事に入り、箱根温泉旅館協同組合の鈴木理事長により、箱根地区の観光の現状について、「5月6日の警戒レベル引き上げ以降、さまざまな要因により、かなりの影響が出ました。当地では、お客様の安全安心を守るために官民一体となつて対策を進めているところであり、今後もお客様に楽しんでもらえる箱根を作っていく必要があります。現在、箱根全体の旅館は99軒ありますが、売り上げ状況、予約状況ともに落ち込んでおり、修学旅行の団体や夏のセミナーはゼロの状況であり、箱根湯本ではかろうじて個人インバウンドで支えられています。」との切実な状況が説明された。

引き続き、意見交換会に入り、箱根への積極的な送客、風評被害への対応、箱根の魅力の再認識などについて、意見が交わされた。最後に風評被害の払拭と送客支援を内容とする「箱根観光推進支援会議決議」が提案され、満場一致で採択された。

以上の決議の後、9月1日に噴火警戒レベルが引き下げられた桜島についても、村尾鹿児

島県支部長より「桜島安全宣言」が紹介され、「桜島は、以前の状況に戻っており、通常通り観光を楽しめるので、人と大地の鼓動を感じられるまち鹿児島へぜひお出でいただきたい。

来年3月17日の第11回国内観光活性化フォーラムinかごしまで全国から支部の皆様をお迎えすることを楽しみにしております。」との挨拶が行われ、会議は終了した。

その後、第2部に入り、平成27年度国内旅行業務取扱管理者研修の開催日受講地、試験地及び、平成28年度国内旅行業務取扱管理者試験の開催日、28年度国内旅行業務取扱管理者試験の実施状況、平成27年度旅管理研修の実施概要、平成27年度国内旅行業務取扱管理者研修の開催日受講地、第11回国内観光活性化フォーラムinかごしまの開催準備状況、障害者差別解消法への対応、貸切バスの新たな運賃・料金制度に関する要望、平成28年度(第52回)定時総会の日程等について説明がなされた。



(来賓挨拶)吉川伸治神奈川県副知事



(来賓挨拶)濱勝後関東運輸局長



(来賓挨拶)山口茂士箱根町町長



(来賓挨拶)鈴木茂男箱根温泉旅館協同組合理事長

翌9月30日には、大涌谷規制区域外の現地視察として、大涌谷の景色がよく見える箱根ガラスの森美術館の庭園において、神奈川県「生命の星・地球博物館」の笠間友博士主任研究員による現在の大涌谷の火山活動の状況、箱根の火山の歴史、温泉造成の由来などに関する解説を受け、箱根の状況について最新情報を得た。

# ANTA常任委員会紹介（試験研修委員会・総務財務委員会・指導調査広報委員会）

## 試験研修委員会

試験研修委員会は、国家試験事務代行と各種研修事業を担当しております。

委員会のメンバーは、高橋幸司委員長（岩手県支部長）、岩本明副委員長（長崎県支部長）、藤木均委員（千葉県支部運営委員）、植竹孝史委員（東京都支部運営委員）、藤田雅也委員（愛知県支部長）、桃原哲生委員（和歌山県支部長）の6名で、担当副会長は、近藤幸二副会長です。

まず、旅行業法に基づく国内旅行業務取扱管理者試験について、観光庁長官の試験事務代行機関として、関係支部のご協力を頂き、去る9月6日（日）に全国9都市の会場で実施し、1万5千名余が受験し、合格発表を10月28日（水）に行いました。

また、旅行業法に基づく研修事業として、国内旅行業務取扱管理者研修、旅程管理研修、旅行業務取扱管理者資格者研修を実施しております。

予算の編成や決算、組織運営、事務局及び協会支部の運営に関することなど、支部との連携を密にして協会事業を円滑に推進し、より良い協会運営を目指しております。



総務財務委員会（前列左より國谷副会長、山中副委員長、駒井委員長、有野専務理事、後列左より勝又委員、野地委員、中河委員、小沼委員、村山委員）

## 総務財務委員会

修は、本年度は5月27日（水）、28日（木）の両日に全国8会場で実施され、439名が受講し、359名が修了しました。修了者につきましては、修了年度及び翌年度の国内管理者試験の受験に際し、実務科目の免除資格が得られます。

旅程管理研修は主任添乗員の一部署要件のための研修であり、本年度は国内旅程管理研修を12月2日（水）・3日（木）に全国8会場で実施し、12月下旬に修了者の発表が予定されています。

旅行業務取扱管理者資格者研修は、資格取得後の恒常的なレベルアップを目的とした研修であり、本年度は12月から来年2月末までの期間に、全国8会場で実施します。

さらに、これらの研修の講師を務める講師の新規養成研修を、平成28年2月22～24日に実施する予定です。

旅行業務従事者の資質向上と旅行者へのサービス向上を目的とする研修に、多くの会員の皆様の受講をお待ちしております。

指導調査広報委員会は、主に旅行業務に関する調査及び研究並びに内外に対する当協会の活動の広報活動を行っています。



指導調査広報委員会（前列左より加藤副会長、和田副委員長、花岡委員長、有野専務理事、後列左より半田委員、木村委員、早川委員、高橋委員、山口委員）

## 指導調査広報委員会

委員会のメンバーは、駒井輝男委員長（東京都支部長）、山中盛世副委員長（高知県支部長）、小沼由男委員（栃木県支部長）、野地敏行委員（福井県支部長）、勝又洋委員（静岡県支部長）、中河茂委員（滋賀県支部長）、村山輝昭委員（佐賀県支部長）の7名で、担当副会長は、國谷一男副会長です。

委員会の所轄内容といたしましては、本年度は6月30日に開催された定時総会、理事会、常任理事会、支部長連絡会の名で、担当副会長は、國谷一男副会長です。

委員会の所轄内容といたしましては、本年度の第51回定時総会において一部変更が承認されました。また、協会の年間の事業計画や事業報告の作成、それに伴う

## 試験研修委員会

試験研修委員会は、国家試験事務代行と各種研修事業を担当しております。

委員会のメンバーは、高橋幸司委員長（岩手県支部長）、岩本明副委員長（長崎県支部長）、藤木均委員（千葉県支部運営委員）、植竹孝史委員（東京都支部運営委員）、藤田雅也委員（愛知県支部長）、桃原哲生委員（和歌山県支部長）の6名で、担当副会長は、近藤幸二副会長です。

まず、旅行業法に基づく国内旅行業務取扱管理者試験について、観光庁長官の試験事務代行機関として、関係支部のご協力を頂き、去る9月6日（日）に全国9都市の会場で実施し、12月下旬に修了者の発表が予定されています。

旅程管理研修は主任添乗員の一部署要件のための研修であ

り、本年度は国内旅程管理研修を12月2日（水）・3日（木）に全国8会場で実施し、12月下旬に修了者の発表が予定されています。

旅行業務取扱管理者資格者研修は、資格取得後の恒常的なレベルアップを目的とした研修であり、本年度は12月から来年2月末までの期間に、全国8会場で実施します。

さらに、これらの研修の講師を務める講師の新規養成研修を、平成28年2月22～24日に実施する予定です。

旅行業務従事者の資質向上と旅行者へのサービス向上を目的とする研修に、多くの会員の皆様の受講をお待ちしております。

指導調査広報委員会は、主に旅行業務に関する調査及び研究並びに内外に対する当協会の活動の広報活動を行っています。

委員会のメンバーは、花岡正雄委員長（広島県支部長）、和田雅夫副委員長（北海道支部長）、高橋哲朗委員（秋田県支部長）、木村進委員（茨城県支部長）、半田初幸委員（山梨県支部運営委員）、早川祐二委員（富山県支部長）、山口嘉幸委員（兵庫県支部長）の7名で、担当副会長は、加藤正明副会長です。

来年4月1日から施行される「障害者差別解消法」への対応、旅行業法・約款の見直しへの対応など、会員の旅行業務の適正な運営を確保する指導業務により、法令順守と安全安心な旅行サービスの提供を推進して参ります。

また、今年度は当協会設立50周年という記念すべき節目の年に当たるため、これまで以上に全国旅行業協会の認知度向上及び消費者の信頼獲得に向け、積極的に広報活動を行って参ります。さらに、今年度は、国内観光活性化フォーラムの開催地である九州沖縄をテーマに、「東日本観光復興支援ボスター」を作成中で





# 「地旅」で出会う 日本の笑顔 でかけよう近畿！ おもてなしの日本へ！



—— ANTAは送客支援を通じて、東北・東日本観光復興と日本各地の観光振興を応援します。——

- 風評被害の払拭に取り組みます
- 東北・東日本観光復興支援キャンペーン実施中
- 東北・東日本への送客を支援します
- 東北地方への修学旅行の誘致に努めます
- 東北産食材の使用を働きかけます

全国47都道府県5500の旅行会社が加盟しています  
一般社団法人 **全国旅行業協会**  
ALL NIPPON TRAVEL AGENTS ASSOCIATION



後援  **観光庁**  
Japan Tourism Agency

あなたの旅で東北観光復興を応援しよう



ツーリズムEXPOジャパン2015(9月25日)

世界最大級の旅の祭典「ツーリズムEXPOジャパン2015」（主催：公益社団法人日本観光振興協会、一般社団法人日本旅行業協会）が、平成27年9月25日（金）～27日（日）の3日間、東京都江東区の東京ビッグサイトで開催された。

同イベントは、海外旅行・訪日旅行および国内旅行振興のため、観光産業はじめ全産業地域の力を結集して実施する、世界最大級の旅のイベントとして、

リズムEXPOジャパン2015（主催：公益社団法人日本観光振興協会、一般社団法人日本旅行業協会）が、平成27年9月25日（金）～27日（日）の3日間、東京都江東区の東京ビッグサイトで開催された。

「新しい旅が始まる。」をテーマに掲げた2014年の「ホップ」から、2回目の開催となる今年度は「ステップイヤー」と位置づけ、2020年へ向け観光産業の果たす大きな役割を国内外に発信する場となつた。

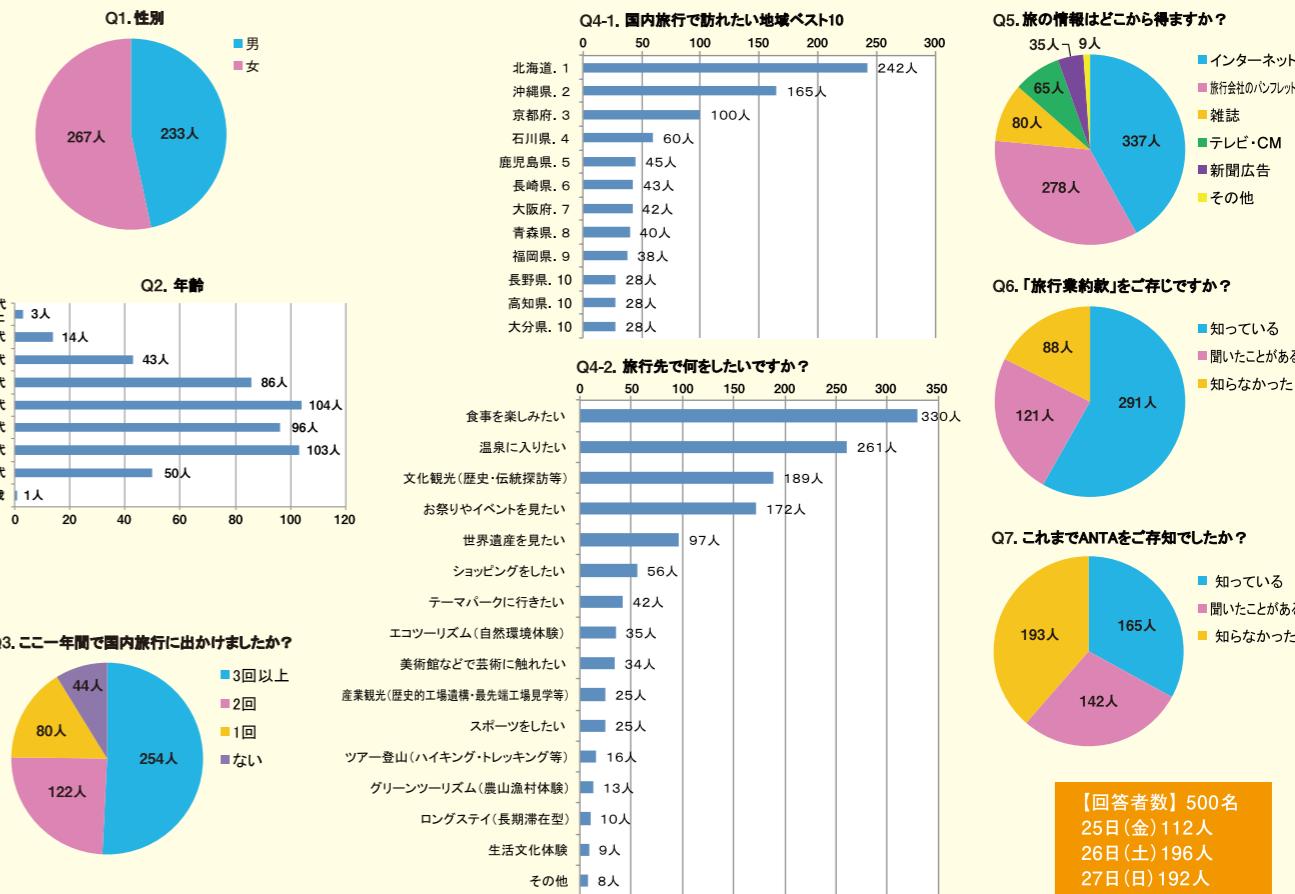
同イベントは、「国際観光フォーラム」、「商談会」、国内外の国・企業・団体によるブースが展示される「展示会」、「顕彰事業」で構成され、このうち「展示会」は当協会のブースを含め全国47都道府県と141の国・地域から1161企業・団体の出展があり、3日間の来場者数は17万3602人に達した。

当協会は、ブースを出し、平成28年3月17日に開催される「第11回国内観光活性化フォーラム in かごしま」の開催概要のパネルや当協会作成の観光復興支援ポスターを掲示するとともに、旅行契約のポイントをまとめたりーフレット「旅のための安心ガイド」やツアー登山の手引き「山を歩こう」などを来場者に配布し、当協会の事業についてPRを行つた。

また、ブース来訪者に国内旅行に関する意識調査を実施した。

## 「ツーリズムEXPOジャパン2015」における国内旅行に関する意識調査の概要

当協会では、平成27年9月25日（金）～27日（日）開催の「ツーリズムEXPOジャパン2015」にANTAブースを出展し、来場者に対して国内旅行に関するアンケート調査を行つた。集計結果は以下のとおり。



## ツーリズムEXPOジャパン2015にANTAブースを出展

#### 4. 旅行契約別の売上比率(手配旅行:企画旅行:他社商品の代理販売)(2,119社回答)

「手配旅行:企画旅行:他社商品の代理販売」の旅行契約別売上比率(旅行売上高全体を100%としたとき)は、手配旅行が44.0%、受注型企画旅行が30.2%、募集型企画旅行が13.3%、他社商品の代理販売が12.5%であった。

#### 5. 受注型企画旅行における国内旅行と海外旅行の売上比率(1,515社回答)

旅行売上高全体を100%としたときの平均比率は、国内旅行の売上が83.9%、海外旅行が16.1%であった。

#### 6. 手配旅行における国内旅行と海外旅行の売上比率(1,936社回答)

旅行売上高全体を100%としたときの平均比率は、国内旅行の売上が85.5%、海外旅行が14.5%であった。

#### 7. 第1種・第2種旅行業者に対する「募集型企画旅行」に関する質問

##### (1) 過去1年間での自社による「募集型企画旅行」の実施(1,010社回答)

募集型企画旅行を「実施している」と回答した会員は664社(65.7%・前回調査:72.4%)であった。

##### (2) 過去1年間に実施した「募集型企画旅行」の日帰り旅行の内訳(554社回答)

催行回数20回未満が6割を超えるが、平均は124.9回。総取扱数は1,001～5,000人が19.3%で最も多く、平均は3,281人であった。

また、大人1人あたりの旅行代金では、7,501～10,000円が47.1%で最も多く、その平均は9,528円であった。

##### (3) 過去1年間に実施した「募集型企画旅行」の宿泊を伴う旅行の内訳(485社回答)

催行回数20回未満が8割近いが、平均は95.1回。総取扱数は300人未満が6割を超え、平均は1,786人であった。

また、大人1人あたりの旅行代金では、20,001～30,000円が43.5%で最も多く、その平均は36,593円であった。

#### 8. 第3種・地域限定旅行業者に対する「地域限定の募集型企画旅行」に関する質問

##### (1) 過去1年間での「地域限定の募集型企画旅行」の実施(969社回答)

地域限定の募集型企画旅行を「実施している」と回答した会員は124社(12.8%・前回調査:14.2%)であった。

##### (2) 過去1年間に実施した「地域限定の募集型企画旅行」の日帰り旅行の内訳(103社回答)

催行回数5回未満が5割を超えるが、平均は35.4回。総取扱数は200人未満が6割を超え、平均は678人であった。

また、大人1人あたりの旅行代金では、1～5,000円が4割近くで、平均は6,723円であった。

##### (3) 過去1年間に実施した「地域限定の募集型企画旅行」の宿泊を伴う旅行の内訳(51社回答)

催行回数1～2回が5割を超えるが、平均は28.4回。総取扱数は1～50人未満が5割を超え、平均は148人であった。

また、大人1人あたりの旅行代金では、10,001～30,000円が7割を超え、平均は29,353円であった。

#### 9. 過去1年間での「受注型企画旅行」の実施(2,143社回答)

過去1年間に受注型企画旅行を「実施している」と回答した会員は、1,399社(65.3%)であった。

## 平成27年度 ANTA 会員実態調査集計報告

(平成27年6月20日調査) 一般社団法人 全国旅行業協会

本調査は当協会に所属する正会員旅行業者5,382社(平成27年6月20日現在)を対象に、各会員の業務状況及び業務内容等の実態を把握するため、平成14年度から実施しているものである。

本年度については6月中旬、全会員に対して調査票を送付し、7月17日を提出期限として、当協会本部事務局へ郵送にて返送する方法とした。

本調査にご協力いただいた会員の皆様には心より御礼申し上げます。

### 平成27年度の調査票の提出状況

調査票を送付した5,382社の正会員のうち2,214社から調査票の提出があり、全体の提出数は41.1%となった。(前回調査・平成26年度提出率:39.7%)

また、旅行業登録種別の内訳は、第1種会員提出数が24社(第1種会員数56社 提出率:42.9%)、第2種会員提出数が1,009社(第2種会員数2,402社 提出率:42.0%)、第3種会員提出数が1,164社(第3種会員数2,889社 提出率:40.3%)、地域限定会員提出数が17社(地域限定会員数35社 提出率:48.6%)であった。

#### 1. 資本金(1,923社回答)

資本金が2,000万円未満の企業が6割以上を占める。

#### 2. 旅行部門の従業員数、旅行業務取扱管理者(総合・国内)、旅程管理業務主任者(総合・国内)

##### (1) 全従業員数(2,214社回答)

全従業員数は1社平均48.0人(前回調査:48.5人)。  
全従業員が5人以下の会員が約半数を占める。

##### (2) 旅行部門従業員数(2,209社回答)

旅行業務に従事する従業員数は1社平均5.9人(前回調査:8.9人)。  
旅行部門が5人以下の会員が全体の約8割を占める。

##### (3) 旅行業務取扱管理者(総合・国内)(1,590社回答)

旅行業務取扱管理者(総合)は1社平均1.8人。  
旅行業務取扱管理者(国内)は1社平均5.5人。

##### (4) 旅程管理業務主任者(総合・国内)(1,384社回答)

旅程管理業務主任者(総合)は1社平均1.7人。  
旅程管理業務主任者(国内)は1社平均4.2人。

#### 3. 兼業の有無(2,128社回答)

「兼業がある」と回答した会員は1,183社(55.6%)、「兼業がない」と回答した会員は945社(44.4%)。

なお、「兼業がある」と回答した業種の内訳では、バス事業(386社)、損害保険代理店業(332社)、不動産業(137社)の順であった。

### 18. 「高齢者向けのバリアフリー旅行」の取扱いの有無(1,941社回答)

過去1年間での「高齢者向けのバリアフリー旅行」の取扱いについて、「取扱あり」と回答した会員は125社(6.4%)であった。取扱件数は5件以下が約7割、取扱人数は100名以下が約6割を占めた。

### 19. 「障害者向けのバリアフリー旅行」の取扱いの有無(1,935社回答)

過去1年間での「障害者向けのバリアフリー旅行」の取扱いについて、「取扱あり」と回答した会員は186社(9.6%)であった。取扱件数は5件以下が7割を超え、取扱人数は100名以下が約6割を占めた。

### 20. 「ツアー登山」の取扱いの有無(2,042社回答)

過去1年間での「ツアー登山」の取扱いについて、「取扱あり」と回答した会員は235社(11.5%)であった。取扱件数5件以下、取扱人数100名以下がともに5割を超えた。

### 21. 「全旅協旅行災害補償制度」の利用比率(1,978社回答)

「全旅協旅行災害補償制度：同制度以外」の利用比率(保険制度の利用全体を100%としたとき)について、全旅協旅行災害補償制度が65.7%、同制度以外が34.3%であった。

### 22. 機関誌「ANTA NEWS」の閲読状況(2,151社回答)

「いつも読んでいる」、「たまに読んでいる」と回答した会員が約94%であった。

#### あとがき

本調査にご協力いただきました会員の皆様に厚く御礼を申し上げます。ご提出いただいた会員の皆様の事業実態に関する貴重な調査結果を活用し、当協会の事業運営、広報活動に反映して取り組んで参ります。次回もご協力の程、よろしくお願ひ申し上げます。

## 信州上田真田丸 大河ドラマ館

2016年放送のNHK大河ドラマ「真田丸」。戦国の荒波を駆け抜けた主人公、真田信繁(幸村)の波乱万丈な生涯を描くドラマのストーリーに沿って、セットや衣装などを展示し、大河ドラマの世界の魅力を紹介する施設です。



<b>期 間</b>
2016年1月17日(日)～ 2017年1月15日(日)
<small>※オープン初日1月17日(日)の一般入場は13:00からになります。</small>
<b>時 間</b>
9:00～17:00(入館は16:30まで)
<b>場 所</b>
上田城跡公園内(旧市民会館ホール)
<b>入館料</b>
大人 600円(20名様以上480円) 小・中学生 300円(20名様以上240円)

お問い合わせ|信州上田 真田丸 大河ドラマ館 入場券販売管理センター  
〒396-0026 長野県上田市二の丸1-2 TEL 0268-21-3710 / FAX 0268-24-3711 / E-mail sanada-nyukan@wing.ocn.ne.jp  
大河ドラマ「真田丸」上田市推進協議会公式ホームページ <http://ueda-sanadamaru.com>

### 10. 過去1年間での「着地型旅行」(地旅)の実施(2,157社回答)

過去1年間に着地型旅行(地旅)を「実施している」と回答した会員は、437社(20.3%・前回調査:18.1%)であった。

### 11. 海外旅行の取扱いの有無(2,214社回答)

海外旅行の「取扱あり」と回答した会員は1,083社(48.9%)、「取扱なし」は1,131社(51.1%)となり、「取扱なし」が「取扱あり」をやや上回った。

また、海外旅行の「取扱あり」と回答した1,083社の主な送客国・地域は、台湾が最も多く754社、次いで韓国が666社、ハワイが543社、タイ・中国が527社の順であった。

### 12. 「訪日旅行」(インバウンド)の取扱いの有無、主な受入国・地域(1,874社回答)

訪日旅行の「取扱あり」と回答した会員は304社(16.2%)であった。過去1年間での取扱件数は1～10件以内が6割以上を占め、取扱人数は1～100人以下が5割以上を占めた。

主な受入国・地域は、中国が133社と最も多く、次いで台湾が119社、韓国が72社の順であった。

### 13. 「修学旅行」の取扱いの有無(2,141社回答)

修学旅行の「取扱あり」と回答した会員は469社(21.9%)。そのうち458社より内訳について回答があり、「国内のみ」の会員は431社(94.1%)、「海外及び国内」が20社(4.4%)、「海外のみ」が7社(1.5%)であった。

### 14. インターネットWebサイトでの旅行商品の販売の有無(2,150社回答)

インターネットWebサイトで旅行商品を「販売している」と回答した会員は317社(14.7%・前回調査:16.1%)であった。

「販売している」と回答した317社のうち281社より、ネット販売比率(過去1年間での旅行売上高全体を100%としたとき)について回答があり、10%未満が約30%以上を占め、平均は30.4%であった。

### 15. 添乗業務実施時の「添乗員派遣会社」の利用(2,140社回答)

「添乗員派遣会社」を利用する会員は、「多く利用する」「たまに利用する」をあわせて481社(22.5%)であった。

### 16. 東日本大震災の復興支援を目的とする旅行の実施(2,081社回答)

東日本大震災の復興支援を目的とする旅行を「実施した」と回答した会員は549社(26.4%)で、訪問地域は宮城県が393社と最も多く、次いで福島県が312社、岩手県が211社の順であった。

### 17. 「ニューソーリズム旅行商品」の取り扱い(420社回答)

文化観光が最も多く235社(56.0%)、次いで産業観光が216社(51.4%)、エコツーリズムが146社(34.8%)の順であった。

# 全旅協作成 カード型統一外務員証

## 利用促進キャンペーン(平成30年3月31日まで3年間延長となりました)

1社につき2枚作成まで 500円(1枚あたり)でご提供



標準  
(ピンク)



国内管理者向け  
(ライトグレー)



総合管理者向け  
(ライトブラウン)

本証は、旅行業法施行規則に定める第10号様式(外務員証様式)に加え、旅行業務取扱管理者資格を表示し、有効期間を定めた外務員証です。

・カードサイズは縦5.5×横8.6cm、クレジットカードと同じサイズです。・このカード外務員証は「旅行業務取扱管理者証」としては使用できません。

全国旅行業協会では、当協会の正会員に所属する外務員を対象に、プラスチック製カードタイプの「統一外務員証」の作成事業を行っており、カード型「統一外務員証」の更なる普及を図るため、平成27~30年度まで3年間延長し、利用促進キャンペー

ンとして、1社につき2枚までの作成を上限に利用促進価格500円(1枚あたり)にてご提供いたします。

このカード型「統一外務員証」は、券面に当協会「ANTA」のロゴマークが入るとともに、旅行業務取扱管理者資格の取得により3種類の色別表示[標準(未取得):ピンク、国内資格:ライトグレー、総合資格:ライトブラウン]がなされた外務員証です。

作成をお申込みの際は、申請書を各所属支部までご提出ください。申請書には、必要事項をご記入ください、同申請書に外務員の顔写真の貼付及び代表者印を捺印のうえ、また、旅行業務取扱管理者を取得されている場合は、合格証の写しを添えてお申し込みください。

なお、カード型「統一外務員証」の使用有効期間は、貴社が旅行業登録を更新する有効期間満了日までとなります。

### 1 発行対象: 当協会の正会員に所属する外務員

### 2 作成費用 (会員1社につき)

・2枚作成まで: 利用促進価格 1枚あたり 500円(税込)

・3枚作成以降: 通常価格 1枚あたり 1,500円(税込)

※ 利用促進価格(500円)でのご提供は、平成22年4月1

日から平成30年3月31日までの間に1社につき2枚までの作成を上限としており、3枚目以降の作成は通常価格(1,500円)でのご提供となります。

### 3 提出書類

申請書に必要事項をご記入のうえ、下記書類を各所属支部までご提出ください。

① 作成申請書(申請書に外務員顔写真を貼付し、代表者

### <申請書作成上のご注意>

① 申請書の各項目は漏れなく記入してください。また、旅行業登録に関する項目は、行政庁への旅行業登録どおり正確に記入してください。

② 外務員の顔写真及び代表者印は、鮮明なものをご提出してください。なお、代表者印の押印は、セキュリティ上、実印(登記印)ではなく、代表者の役職印(業務印)を推奨します。また、社印での作成はいたしかねます。

印を押したもの)

② 旅行業務取扱管理者試験合格証書の写し(資格取得の場合、申請書に併せホチキス綴)

### 4 外務員証の有効期間

本証は、貴社が旅行業登録を更新登録する有効期間満了日までご使用が可能です。

次期更新登録日までの残存期間が有効期間となります。更新登録日が近づくほど、使用できる期間が少なくなりますので、申請時期には、十分にご注意ください。

ただし、すでに更新登録の手続きが完了し、行政庁より更新登録が認められている場合は、ご申告に基づき、更新後の有効期間満了日として作成することが可能です。

### カード型外務員証の普及促進

当協会では平成21年4月よりプラスチック製によるカード型外務員証を作成しております。

このカード型外務員証は、券面に当協会「ANTA」のロゴマークが入るとともに、旅行業務取扱管理者資格の取得により3種類の色別表示[標準(未取得):ピンク、国内資格:ライトグレー、総合資格:ライトブラウン]がなされたものとなります。

従来、当協会で作成していた紙の外務員証につきましては、平成25年3月31日をもって配付が終了したことにより、現在、紙の外務員証をご利用いただいている場合、使用できる期間は次回の旅行業登録の更新時までとなり、次回の更新登録以降につきましては、カード型外務員証のみとなります。

また、平成22年4月から5年間の期間(平成27年3月末まで)で実施した利用促進キャンペーンを、平成30年3月31日まで3年間延長して実施することとなりました。1社につき2枚目まではキャンペーン価格の500円で作成できます。(3枚目からは通常価格の1,500円)

カード型外務員証の申請書類は、所属する支部事務局あてにご提出ください。

### 名刺や封筒への全国旅行業協会正会員の表示について

当協会では、指導調査広報委員会において、当協会の正会員であることの消費者への認知度の向上について、具体的な検討を行ってきました。

本委員会及び地方代表者連絡会での協議にて、会員の旅行業者が当協会の正会員であることを名刺や封筒に表示するとともに、協会会員の営業所に会員証ステッカーを貼ることにより、消費者への信用を高めるとともに認知度の向上に努めることになりました。

会員証ステッカーについては、平成25年のANTA NEWS5・6月号に同封し全会員に発送しましたが、今後、名刺や封筒を作成する際には、下記の記載例を参考に協会名をご活用のほど、よろしくお願いいたします。

#### 名刺表示例(その1)



#### 名刺表示例(その2)



#### 名刺表示例(その3)



#### 名刺表示例(その4)



当協会は、平成25年4月1日に一般社団法人に移行しました。

新たに名刺や封筒を作成する場合は、一般社団法人全国旅行業協会正会員と表記してください。

#### 封筒表示例(その1)



#### 封筒表示例(その2)



#### 封筒表示例(その3)







## 茨城県旅行業協会

(一社)茨城県旅行業協会で年会館において、会員51名が出席のうえ研修会を実施いたしました。

## 平成27年度一般社団法人茨城県 旅行業協会会員研修会」の実施

しました。

られているか

26

# 全旅協保険便り

## 主な制度商品と自然災害について

国内で集中豪雨による洪水・地震・噴火・津波による被害がニュースで多く取り上げられております。

そこで主な制度商品と自然災害の補償についての資料を作成いたしました。

		補償の有無		
制度名	主な対象	洪水	地震・噴火・津波	備考
旅行災害補償制度	旅行者の身体	○	△	地震・噴火・津波は見舞金制度で補償あり
航空機欠航保険	欠航による追加でかかる費用	○	△	天災補償ありのタイプであれば補償あり
学校旅行新幹線特急列車運休保険	運休による追加でかかる費用	○	○	

\*旅行参加者が対象

会員保険	役職員の身体	○	△	天災補償ありのタイプであれば補償あり
オフィスガード保険	事務所の什器等	○	×	

\*会員旅行会社の役職員・事務所内什器等が対象

各制度の捕償内容等につきましては必ず各制度商品の募集資料をご確認ください。



当協会では、毎年会員のスキルアップを目的とした有意義な研修会を実施しております。今年度は、来年の4月より「障害者差別解消法」が施行されることに伴い、第一講義は「障害者差別解消法の概要」を関東運輸局茨城運輸支局の飯塚正芳様にご説明いただきました。講義では、本法のガイドラインも出来ていない状況での概要説明でしたので、引き続き会員へ情報提供をして参ります。

続いて、第二講義は「サービス介助士の必要性」をテーマに介助と介護の違い・企業での導入実例等の講義について、(公財)日本ケアファイット共育機構の石井おおり理事にお願いいたしました。

この講義では、障害者の方に対する言葉使いや、配慮等を学びました。

最後の第三講義では、「AEDの講義と実習」、「応急手当と出血時の止血法」について、(社)水戸地区救急普及協会の和知寛美様にご指導いただきました。

この講義を学ぶなかで、AEDの実習は、皆さん何度も受けました。

られてはいるかと思われます。が、定期的に実習を行い再認識して行くことで、その場面に遭遇したときには、落ち着いて対応が出来るようになります。

最後に木村進会長（茨城県支部長）より講評をいたしました。証書が受講生に授与され閉講となりました。

今回、受講生に本研修会の講義について、アンケートを実施したところ、高評価を頂きました。

今後も会員の為の研修会を、実施して参ります。

The advertisement features a large yellow double-decker bus with the 'Hatobus' logo. A woman in a white uniform and cap stands next to it, holding a yellow sign with the 'HATOBUS' logo. The background is blue with white stars. At the top left, there's a logo for 'HATOBUS' and text in Japanese. On the right, there's a red circular badge with the text '大好評 運行中!!' (Highly Recommended, Running Now!).



前頁より

ハーンは、妻の実家である小泉家の武家屋敷に住んでいました。今も、松江の市内に、小泉ハ雲旧居として残っています。そこには、小さな庭があり、毎日、この庭を眺めながら、日本人のこころを考えていたといいます。「知られざる日本の面影」の中に「日本の庭」という文章ありますが、彼は、日本の庭が花によって出来ているのではなく、天然の石によって出来ていると感じていました。そう言われてみると、確かに、各地にあるお寺の庭も、絢爛たる花々が咲き乱れるというよりは、新緑、紅葉などの木の葉の色とその下にある大小さまざまな形をした石や砂によっていることあらためて気付かされます。

日頃から当たり前のように思っていたことが、見る人によっては、実は少しも当たり前ではないのだということに気付かされとても新鮮に感じれます。

ハーンの文章は、新聞記者としての経験からか、小気味よいテンポでグングンと読者をひきつけ、読み始めると一気に最後まで読みたくなります。細かな観察力で、読む人を納得させずにはおかないので。外国人が書いたとは思えないくらい、日本のことを良く知っていて、私たち日本人がいかに日本のことを知らないか思い知らされてしまいます。それだけでも脱帽しますが、読み終わると実際にやってみたくなるよう不思議な魅力に富んだ文章です。短編が多いので、是非、一つ二つ読んでみてください。きっと、ときめく企画を作るインスピレーションが湧てくるものと思います。



玉造温泉

旅行に出かけるということの動機のひとつが、日々の生活のリズムから逃れて、何か新しいものを見出したい、そして新しい自分を発見したいということにあるならば、このような日本びいきの外国人の視点というものは、大きなきっかけを与えてくれ、現代の我々、とりわけ、観光業に従事するものにとっては、とても有益だと言わねばならないでしょう。

松江の市内だけでも、ハーンも住んでいた武家屋敷の残る古い町並みや松江城、田部美術館などがありますし、茶の湯を愛した不味公の影響で和菓子がとても美味しいこと、宍道湖にかかる松江大橋の夕陽、じつたくさんありますが、少し離れたところも加えれば、オリジナリティに富み、何にすることが出来ます。それには、その土地の人の話を聴き、違った視点になります。松江から西に少し足を伸ばせば、出雲大社の他にも

古代出雲歴史博物館(古代の神殿を推定復元した模型があり、天にも届くような階段がみられる。また、銅鐸の音が聞かれ、旅行者をいにしえに誘う。)、

玉造温泉(日本最古の温泉の一つ、メノウの勾玉を作っていたといわれる)、糸原記念館(出雲の名家糸原氏の所蔵品やたたらの資料が見られる)、などがありますし、北に宍道湖を挟んで鰐淵寺(平安時代の千手觀音像【重要文化財】がある)、映画『BAII WAYS』のモデルになった一畑電気鉄道(通称『バタデン』)



七五〇年九月廿六日正午十二時五分五十七秒

た 東に行けば

安来(横山大観のコレクションと広大な日本庭園で有名な足立美術館があり、どじょうすくいとして親しまれている安来節でも有名)、  
境をまたいで鳥取県に入れば、



足立美術館の庭

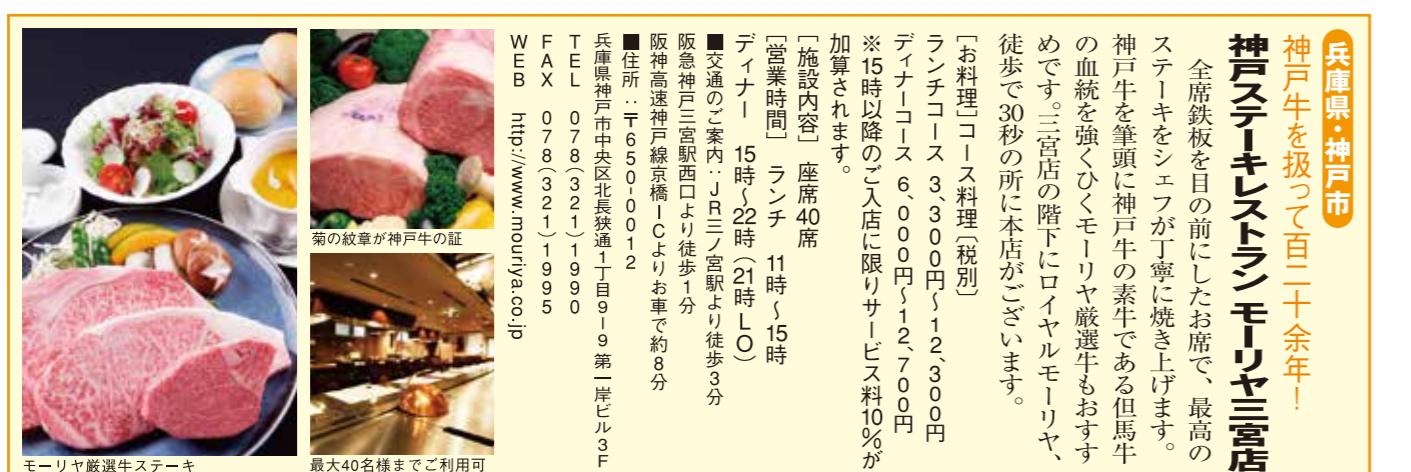
など、多様な観光地、スポットが点在しています。これらをどのように結びつけるかがポイントになりますが、その際、大事なのは、企画者(旅行業者)の論理だけでなく、あくまで旅行者の感覚を取り入れルートを作ることが重要になります。最初の目的地(観光スポット)を訪れたとき、お客様は、どのような気持ちになるのか、すばらしいと感嘆の声を上げるのか、なるほどと納得するのか、しんみりとした気分になるのか、激しい気分になるのか



ナレッジマネジメント

### 1.2 説明文と想定文

「ここが○○です。●●が△△したといわれています。」という紋切り型の説明だけでなく、そこを先人が訪ねたときどのようなときめきを感じながら見たのかを伝えることによって、お客様もそのときの感動を共有することが出来、一層印象深くなるのではないかでしょうか？今まで説明は『言いたいことだけを義務的に言っているだけで』お客様の気持ちと無関係である場合も多かったようです。折角、遠くから訪れてのお客様に強い印象を持って帰ってもらい、その人の口コミで別のお客様に来ていただくような工夫がもっと必要になるのではないかとつも感じています。



ルートを作る際にもう一つ大切なことがあります。それは、県境、市境など既存の行政区画などにとらわれないことです。どこの観光協会も分の地域の中だけを紹介しますから、どうしても範囲が狭くなってしまい、しかも旅行者にとっての観光スポットの重要度がわかりにくいの旅行者としては何か物足りなさを感じてしまうものです。ですから、企画をたてるときに、中心となる目的地だけでなく、近郊の観光地にも注を払って、旅行の対象となるお客様の感覚を考えながらスポットを選ぶことが大切です。

観光立国を進めるに当たって、観光庁は、「観光圏」という考え方を取り入れて、行政区画にとらわれないもっと広い観光地域を提倡しています。

「外国人の目」と「観光圏」というキーワードによって柔軟な発想と考え方を取り入れ、今までとは違った見方とルートが可能になり、よりお客様の目線でのときめく企画が作れるのではないかと思います。

第32回  
COLUMN

## 添乗からのメッセージ

庄司 正昭

(しょうじ まさあき)



## スーツケースの破損

## とバルト三国探訪

中東などから欧洲に難民が押し寄せている問題で、日本人のツアーリーにも影響が出始めています。チェコ→スロバキア→ハンガリー→オーストリアを訪れるバスツアーで、ハンガリーに入国しようとした日本人グループが、国境の検問で足止めされ現場の混乱のため入国することができませんでした。このようなトラブルは、陸路で入国するようなバスツアーでは、これからも続く可能性があります。

日数の多いバスツアーでは、スーツケースの破損がツアー中に問題になることがあります。

実際バスツアーの最終日にお客様から「今回のバスツアーでスーツケースに大きな破損(凹み)ができたのですが、これはどのようにすればよいのですか?」という質問を頂いたことがあります。

注意を要するのは、航空機利用時の破損ではないということです。

このような場合、お客様が海外旅行保険に加入していれば、添乗員が現認書を書くことで「携行品損害保険金」から修理費等が支払われる場合があります。レンタル業者から有償で借りたスーツケースの場合でも、通常「個人賠償責任保険金」として支払われます。

ここで気をつけなければならないのは、現認書の乱発です。

添乗員も事実を確認できなければ現認書は発行できませんが、かつて現認書を乱発し、保険会社から事情を聞かれた添乗員もいました。

これらの保険についての知識とともに、添乗員に必要なものに、標準旅行業約款 別紙「特別補償規程」(以下「特別補償規程」)があります。

「特別補償規程」では、企画旅行参加中に発生した急激かつ偶然な外傷の事故に対し補償金が支払われることが定められており、①死亡補償金 ②後遺障害補償金 ③入院見舞金 ④通院見舞金 ⑤携帯品損害補償金に分けられます。

そして、特に注意したいのが補償金の支払い対象にならないものです。

・身体に関するものは主に以下のよう�습니다。

- ①旅行者の脳疾患、疾病、心神喪失
- ②細菌性食物中毒
- ③むちうち症または腰痛で他覚症状のないもの
- (他覚症状のないものとは、他人から見てわからないもののこと。  
例えば、本人には自覚症状はあるが、医師等がレントゲンを撮っても異常のないもの)
- ④国内の企画旅行の場合で、地震、噴火、津波が原因で生じた事故

・携帯品に関して支払い対象にならないものは、

- ①単なる外観の損傷であって補償対象品の機能に支障をきたさない損害
- ②液状の補償対象品の流出
- ③補償対象品の置き忘れ、または紛失
- ④国内の企画旅行の場合で、地震、噴火、津波が原因で生じた事故
- ⑤(原因にかかわらず)現金、小切手、航空券、コンタクトレンズ等

などがあります。特にスーツケースにありがちな「単なる外観の損傷であって補償対象品の機能に支障をきたさない損害」があります。これは例えば、「スーツケースとして使用する際に問題がなければ、単なる外側の傷は補償対象としない…」ということです。

何をもって「単なる外観の損傷」とするかは難しい問題ですが、添乗員としてぜひ確認しておきたい内容です。

さて、2013年3月から日本航空がフィンランド・ヘルシンキへの直行便を運航したこと、大きく集客が増えているのがバルト三国(エストニア、ラトビア、リトアニア)です。バルト三国は他の欧洲諸国のように観光化されすぎていないのが大きな魅力です。それゆえ、使用的するホテルの部屋にバスタブがない、部屋が極端に狭い、ダブルベッドの部屋になってしまふ…等の問題はあるものの、これから更に集客が増える可能性を秘めています。



バルト三国の中で特に有名なのが、リトアニア第二の都市カウナスにおける杉原千畝さんのストーリーです。杉原千畝さんは第二次世界大戦中、カウナスの日本領事館で働き、ナチス迫害から逃れようとするユダヤ人に対して日本の通過ビザを発給した人物です。

当時ユダヤ人がナチスから逃れるためには、ヨーロッパは陸続きのため危険度が高いため、アメリカ等に逃げるのが最良といわれました。

そのため「欧洲→シベリア→南下して日本→日本を通過して船でアメリカ」というルートがとられたそうですが、この当時日本を通過するには日本のビザが必要でした。

日本はドイツと協定を結んでいたため、ドイツに配慮しビザを発給することを認めなかったそうですが、杉原さんは当時の日本政府の公式

主要旅行業者の旅行取扱状況速報  
(平成27年6・7月分)

## ■平成27年6月分

## 【海外旅行】

対前年同月比で88.1%となった。引き続き欧洲方面の落ち込みが影響している。

## 【外国人旅行】

対前年同月比で138.6%となった。依然、東アジアとビザ要件の緩和があった東南アジアからの訪日客が好調。

## 【国内旅行】

対前年同月比で106.0%となった。関西方面と北陸方面が引き続き好調。

## ■平成27年7月分

## 【海外旅行】

対前年同月比で88.6%となった。引き続き欧洲方面の落ち込みが影響している。

## 【外国人旅行】

対前年同月比で170.5%となった。依然、東アジアとビザ要件の緩和があった東南アジアからの訪日客が好調。

## 【国内旅行】

対前年同月比で104.9%となった。関西方面と北陸方面が引き続き好調。

【旅行会社からの聞き取り】

巨大な看板が目印。一年中かに料理・海鮮料理を中心にお肉料理や旬の食材を使った季節料理などメニューもバラエティ豊か。名物ランチ「お昼まま」は美味しさと驚きのボリュームが好評です。店内は座敷個室が中心となっており、ゆっくりとお料理を楽しめます。



WEB	<a href="http://www.hakata-i.jp.com">http://www.hakata-i.jp.com</a>
TEL	0852(28)7100
FAX	0852(28)7100
住所	〒690-0006 島根県松江市伊勢宮町517
営業時間	11時30分～14時30分 17時～23時
大型バスOK	おまかせまな板盛りフルコース
席数	80名様。200名様収容。
個室	6、8、800円
料金	「一匹」かごづくし 5,800円
料金	「一匹」かごづくし 3,300円
料金	おまかせまな板盛りフルコース 3,850円
料金	「一匹」かごづくし 1,680円
料金	かごづくし 3,300円
料金	おまかせまな板盛りフルコース 6、800円

## 島根県・松江市 海鮮問屋 博多

島根県・松江市 海鮮問屋 博多!!



## 平成27年8月・9月 正会員退会者

## ● 平成27年8月分

登録番号	名称	代表者
東京都 3-6378	NSKプランニング(株)	江尻 徹
東京都 2-6406	(株)キャッスルネット	吉田 優子
東京都 2-6691	(株)ユニマットそよ風	平家 伸吾
静岡県 2-364	ラビット急行(株)	松永 新一
静岡県 2-526	新和旅行サービス(株)	佐野 保弘
大阪府 2-2479	トラベルNEO(株)	杉中 俊夫
兵庫県 2-417	(株)亞州観光社	古河 光代
島根県 2-8	(株)コガワ計画	小河 二郎

## ● 平成27年9月分

登録番号	名称	代表者
北海道 2-321	(株)まるせんクレジット	吉田 広
青森県 2-142	(一社)十和田湖国立公園協会	中村 秀行
山形県 2-240	山形つばさ観光(有)	佐藤 正明
福島県 3-203	(有)アトム観光	五十嵐孝雄
茨城県 2-385	(有)フタミ	二見 建一
栃木県 3-411	(株)オータニトラベル	大谷 伸
千葉県 3-900	りべるたす(株)	伊藤佳世子
福井県 3-116	平成トラベル	前田伊津子
静岡県 3-97	(有)熱海旅行案内所	入澤 正幸
大阪府 3-1349	(株)サンアイトラベル	岩津 博之
和歌山県 3-136	(株)明光弘済会	小竹 幸
岡山県 3-169	ユニオン観光	難波 達海
山口県 3-64	下関観光旅行(株)	米谷 智子

## 《訂正とお詫び》

ANTANEWS 9・10月号32頁に掲載の「平成27年7月入会者」において、下記の訂正箇所がありました。  
(誤)玉城 鈴□ → (正)玉城 鈴雯 関係者の皆様にお詫び申し上げます。(編集部)

## 平成27年8月・9月 正会員入会者

## ● 平成27年8月分

登録日 入会日	登録番号	名称	代表者
H27.08.11 H27.08.21	栃木県 2-702	(株)ピック スカイ	檜山勢津子
H27.08.11 H27.08.24	埼玉県 3-1155	(株)エフエフシー	飛田 浩
H27.07.23 H27.08.05	東京都 3-6962	(株)ONE TO ONE介護旅行	大谷 史門
H27.07.30 H27.08.13	東京都 3-6968	楽旅	小林 将
H27.08.20 H27.08.21	東京都 2-6976	京東(株)	王 景国
H27.08.20 H27.08.20	東京都 3-6979	L・J・Hインターナショナル旅行(株)	李 俊哈
H27.08.27 H27.08.31	東京都 2-6983	(株)Japan Guides Group	ガングス・ルーク・アンドリュー・ジェームス
H27.08.27 H27.08.31	東京都 3-6987	(株)ビズフォース	林 尚司
H27.07.29 H27.08.03	神奈川県 2-1046	(株)ホテルニューグランド	濱田 賢治
H27.08.18 H27.08.21	神奈川県 3-1048	(株)ヤブタ建設不動産	藪田 徹也
H27.08.19 H27.08.21	岐阜県 3-329	(有)岐阜ガイド・トラベル企画	岩花 正樹
H27.07.30 H27.08.03	静岡県 3-635	南豆観光(株)	長尾あゆみ
H27.07.29 H27.08.05	滋賀県 3-253	(合同)滋賀の旅人	黒川 之明
H27.07.28 H27.08.03	京都府 3-656	(株)仁友旅行社	武宮 博洋
H27.08.14 H27.08.14	大阪府 3-2766	(株)DCT COMPANY	太田 信寿
H27.08.17 H27.08.27	島根県 2-89	(一社)飯南町観光協会	山崎 英樹
H27.07.27 H27.08.03	徳島県 2-159	(株)コート・ベール徳島	六車洋二郎
H27.08.05 H27.08.10	徳島県 3-160	簾庵(有)	カー アレックス アーチー
H27.08.17 H27.08.21	熊本県 3-253	YTトラベル	富高 慶朗
H27.07.28 H27.08.03	沖縄県 3-354	(株)チャイナゲートウェイ	金城 文音
H27.08.03 S61.09.26	茨城県 2-631※	常観ツーリスト	富山 健司
H27.08.04 H01.10.05	茨城県 2-632※	北関東トラベルサービス	田中 等
H27.07.24 H17.08.09	山梨県 3-299※	ツーリスト山梨	三井 輝和
H27.08.13 H04.03.13	静岡県 2-636※	山静観光	太田川鎮男

## ● 平成27年9月分

登録日 入会日	登録番号	名称	代表者
H27.09.01 H27.09.07	栃木県 3-703	(株)みのわトラベル	箕輪 保男
H27.09.04 H27.09.09	千葉県 地-937	銚子電気鉄道(株)	竹本 勝紀
H27.08.27 H27.09.01	東京都 2-6986	アルピコ交通東京(株)	関 謙一
H27.09.03 H27.09.08	東京都 3-6988	金龍旅行(株)	戸松 慎二
H27.09.03 H27.09.07	東京都 3-6989	(一財)日本国際協力センター	山野 幸子
H27.09.03 H27.09.04	東京都 3-6991	萩生田観光(株)	萩生田俊一
H27.09.03 H27.09.04	東京都 3-6992	(株)YUMEプラン	吉田 正
H27.09.03 H27.09.03	東京都 3-6993	(株)優遊	徳畠有裡佳
H27.09.10 H27.09.16	東京都 3-6995	(株)フロンティア	前島 和行
H27.08.28 H27.09.04	富山県 2-292	(公社)富山県観光連盟	高木 繁雄
H27.09.29 H27.09.30	高知県 2-119	とさでん交通(株)	片岡万知雄

登録番号の※印は当協会制度による「会員資格継続」を示す。「名称」の(公社)は公益社団法人、(一社)は一般社団法人、(一財)は一般財團法人、(合同)は合同会社の略称を示す。

# メール送信型カード決済サービス 全旅ペイメントサービス

決済手数料率  
クレジットカードも  
コンビニもPay-easyも  
**1.30%**

決済処理費用  
**無料**

**メリット1 低い決済手数料率**  
通常の決済手数料率はおよそ2.00~3.00%です。  
今回、全旅からご案内する決済手数料率はわずか『1.30%』。  
全旅ならではの組織力で、好条件が実現致しました。  
他社では真似できない決済手数料率です。



**メリット2 低い決済手数料率**  
『メール送信型決済』は、お客様がご来店しても、しなくても、いつでも、どこでもお支払が可能となる、旅行業に適した大変便利な決済方法です。  
また、直接、決済処理代行会社と契約すると、決済処理費用(目安として[初期費用]10万円程度、[月額固定費用]1万円程度、[従量費用]20円程度/件)が発生しますが、全旅ペイメントにご加入の皆様には、これらの費用の全てが『無料』でお取扱いいただけます。

決済処理費用

	市価(目安)	全旅ペイメント
初期費用*	10万円	<b>0円</b>
月額固定費用	1万円	<b>0円</b>
従量費用	20円/件	

\*カード型決済への対応も可能(ただし、初期費用は別途お見積り)

【お問い合わせ】株式会社 全 旅 西日本支社 TEL 06-6947-5050

## 全国共通お食事券 ジェフグルメカード

ジェフグルメカード(全国共通お食事券)は、  
全国の約3万5000店の飲食店で利用できるギフト券です。

様々な場面にご提案いただけます！

- ① ご旅行の自由行動時のお食事券として
- ② 企業の福利厚生用として(永年勤続表彰など)
- ③ 謝礼や贈答として(様々な謝礼や贈答など)
- ④ キャンペーン賞品として(顧客・法人向けに)

額面500円/1枚が…[NET]485円/1枚

こちらのステッカーの貼つてある  
店舗でご利用いただけます。



【お問い合わせ】株式会社 全 旅 九州支社 TEL 096-371-0003

# (株) 日本旅行販売予約システム《αLine》 【全旅クーポン】で精算可能です！

(株) 日本旅行様の企画・実施商品(赤い風船・マッハ・ベスト等パッケージ商品)、宿泊券(ホテル券・旅館券)が、全旅クーポンで精算可能です。

## 《全旅クーポン会員限定特典》



クーポン会員様と(株)日本旅行様との提携契約を弊社が代理して締結致します。

※(株)日本旅行様への保証金が不要です。ノルマもありません。

※(株)日本旅行様へのお支払は全旅クーポンで行いますので、精算は月1回。通常の全旅クーポン代金請求書に計上されます。

※αLineで予約確定すると、ANTA-NETで全旅クーポンデータが自動作成されます。会員様での全旅クーポン発券操作が不要です。

【お申込方法】ANTA-NETの「日本旅行インフォメーション」より委任状と申込用紙をダウンロードし、弊社宛てご提出下さい。

## 全旅クーポン会員特別料金でご利用可能です！

### 利用料(通常)

月額 5,000円(税別)  
年額 60,000円(税別)

### 利用料(全旅クーポン会員特別料金)

月額 2,000円(税別)  
年額 24,000円(税別)

### 初期導入費(通常)

PC1台目 10,000円(税別)  
PC2台目～ 5,000円(税別)

### 初期導入費(全旅クーポン会員特別料金)

PC1台目から 5,000円(税別)

利用料金は全旅クーポン代金と併せてお支払い。

(株)日本旅行様へのお振込み手続きは不要なため、コスト削減と経理処理の軽減が可能です！

## まずは【全旅クーポン会】へご入会を

αLineのご利用には、弊社全旅クーポン会へのご入会が必要となります。全旅クーポンは約10,000軒の受入施設での利用が可能です。全旅クーポン会には、正会員・準会員の2種類のご入会方法がございます。詳しくは、下記へお問合せ下さい。

### 正会員・準会員比較(概要)

※(一社)全国旅行業協会の保証社員[正会員は(一社)日本旅行業協会の保証社員も可]であるとともに、主たる営業所に置かれた弊社が指定する協力団体の会員であることが入会資格となります。保証社員になられた時期は問いません。

	入会条件	入会金	預託保証金	月額発券額	連帯保証人	発券保証料
正会員	開業から1年以上	5万円	20万円～200万円 (月額発券額に応じて設定)	100万円～2,000万円	1～2名要	券面金額の0.4%
準会員	開業から1年未満可	5万円	不 要	100万円(固定)	代表者のみ1名要	券面金額の1.98%

※ 加盟受入施設への100%保証を実施している為、ご入会には審査を実施させていただいております。

※ ご入会申込からご案内まで、約2ヶ月程度かかりますので、予めご了承下さい。

※ 年会費・月額使用料はございません。クーポン発券毎に保証料を徴収させていただいております。

※ 正会員については連帯保証人なしの設定も可能です。その場合、銀行保証の設定または保証金のみの預託をいただき、月額発券額は、銀行保証取付額または預託保証金の1/2相当額となります。尚、発券保証料は不要となります。

【お問い合わせ】株式会社 全 旅 クーポン事業部

TEL 03-5250-2088

# 機内、車内すぐに役立つ

# キブニアウエイ キブニアウエイ

軽い!

安い!



E-15  
200足/CTN(白)

★見本品請求歓迎!★



いつでも清潔【ビニール袋入り】

特殊スリッパ専門メーカー  
**スレントナショナルサービス株式会社**

〒190-0022 東京都立川市錦町6-28-33  
TEL042-524-1227 FAX042-524-1622

購入申し込み  
フリーダイヤル

スリッパを は く よ  
**0120-380-894**  
<http://www.throne.co.jp>  
E-mail:tis@throne.co.jp

当選者5名様 にクオカードが当たる!

パズルでひと息

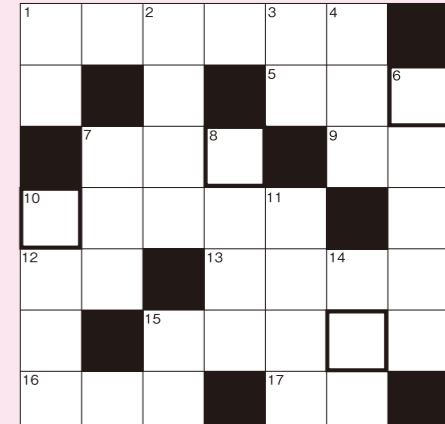
- タテのカギ  
①蒸気機関やタービンは○○機関。  
②何の値打ちもありません。  
③レジャー。  
④盆栽など。  
⑤がつかり——意気○○○○○。  
⑥褒め称えること。
- ヨコのカギ  
①今年中に書きましょう。  
⑤そばつゆに使われる調味料。  
⑦劇場のまわしもの。  
⑨○○褒貶。  
⑩接触。  
⑫頭と胴体を繋ぎます。  
⑬事細かく。  
⑯○○○○○的——大局を把握できません。  
⑯かつてのペルシア。  
⑰州都はソルトレーキシティ。
- 8 たやすいこと。  
10国のかね。  
11普通ではない。  
14同じ形のものを量産するため  
に使います。  
15沈黙は…。

- 星

プレゼント

ハガキに答えと会社住所・社名・氏名・所属支部・旅行業登録番号・本誌の感想を書いて、お送り下さい。〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-20  
田中山ビル5F 全国旅行業協会「パズル」係 正解者の中から抽選で5名の方にクオカード千円分を差し上げます。締め切りは、12月25日。商品の発送をもって発表にかえさせていただきます。なお、正解は次号に掲載します。

黒太枠に入る字の順序を考え、答えを見つけてください。  
【ヒント】ぶるぶる



9・10月号のパズルの答え

ハ	ロ	ウ	イ	ン
マ	グ	ニ	チ	ユ
イ	リ	ヤ	リ	ク
ク	ニ	ガ	ラ	ノ
ロ	ツ	ク	ン	ル
カ	ジ	ボ	ン	ジ
一	ハ	ラ	サ	バ
ド	ウ	オ	ニ	ギ

10月6日(火)	第2回試験研修実務小委員会
10月7日(水)	第39回苦情弁済委員会
10月9日(金)	第409回二役会
10月11日(日)	地域伝統芸能全国大会日本の祭りーひあきた(秋田)
10月15日(木)	第410回二役会
10月19日(月)	第31回経営推進委員会
10月21日(水)	苦情対応セミナー(福岡)
10月22日(木)	第7回VW事業推進特別委員会(東京)
10月28日(水)	平成27年度国内旅行業務取扱管理者試験合格発表
10月30日(金)	監査法人監査
10月31日(土)	日中民間友好交流事業(中国・北京)

全旅協の動き

10月1日～11月30日

11月26日(木)	第169回理事会(東京)	11月29日(火)	第94回試験研修委員会
11月25日(水)	日本観光振興協会企画委員会(東京)	11月30日(水)	第24回指導調査広報委員会
11月22日(日)	関東地方支部長連絡会(東京)	11月1日(木)	第29回総務財務委員会
11月17日(火)	第3回常任理事会	11月12日(木)	第411回三役会
11月18日(水)	苦情対応セミナー(宮城)	11月13日(金)	東北地方支部長連絡会(宮城)
11月19日(木)	日本観光振興協会企画委員会(愛知)	11月14日(土)	苦情対応セミナー(宮城)
( )内は開催地。無記載は全旅協本部事務局	関東地方支部長連絡会(東京)	11月15日(日)	苦情対応セミナー(宮城)
	日本観光振興協会企画委員会(東京)	11月16日(月)	苦情対応セミナー(宮城)
	日本インドネシア文化経済観光交流団(インドネシア・ジャカルタ)	11月17日(火)	苦情対応セミナー(宮城)

## 渡航情報(スポット情報)

問い合わせ先

- ◆外務省領事局 領事サービスセンター(海外安全担当)  
TEL: 03-5501-8162(直通) TEL: 03-3580-3311(代表)(内線 2902・2903)  
平日 9:00～12:30/13:30～17:00 土日祝日は休み
- ◆インターネット/外務省海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/>

# 全旅協〈旅行災害補償制度〉で

# 安心をシッカリとかたちにしています。



幹事会社／損害保険ジャパン日本興亜株式会社



副幹事会社／三井住友海上火災保険株式会社



A I U 損 害 保 険 株 式 会 社



東京海上日動火災保険株式会社



「全旅協旅行災害補償制度」のお問い合わせは、下記までお願い致します。

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

企業営業第五部第五課

〒103-8255 東京都中央区日本橋2-2-10

TEL.03(3231)2201