

明日を拓く日本の旅行業の在り方 ～マレーシアの観光産業に学ぶ～

JATA若者トラベル研究会

A decorative graphic consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, white, and light blue) extending from the right side of the slide towards the center.

「JATA若者トラベル研究会」とは？

目的と趣旨

- 現在の日本の旅行業界を取り巻く状況
- 時代の変化に伴う旅行者の意識の変化

一人でも多くの方に
明日に活かせる気づきを

～は・・・

「JATA若者トラベル研究会」とは？

メンバー紹介（五十音順）

小川 陽祐 菊間 陽介

玉川 世理

様々な旅行現場に身を置く
20代・30代のメンバー！


MEITETSU WORLD TRAVEL, INC.

One Two Smile OTS


沖縄ツアーリスト

Marketing & Travel
株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル


東芝ツアーリスト株式会社


odakyu
TRAVEL


株式会社PTS


ANA Sales

目次

- 活動記録
- 提案・国編
- 提案・旅行業界編
- 提案・店頭営業の新モデル編
- まとめ

活動記録

- 4/17 第一回ミーティング @JATA会議室
- 5/15 第二回ミーティング @JATA会議室
- 6/12 – 6/13 箱根合宿 @ホテルおかだ
- 7/6 – 7/11 マレーシア研修
- 8/11 フォローアップ @JATA会議室

▶ 第一回@JATA会議室



集合写真



講義①



親睦会



講義②

★内容

①第3期JATA若者トラベル研究会発足

②観光ジャーナリストの視点から「今、わたしたちにできること～旅行業界を取り巻く環境、歴史的変遷と危機的現状」と題して、現状の旅行業の現状と把握

③マレーシア政府観光局より「今後の日本業界の在り方を模索する」というテーマでマレーシアを比較対象としながら、日本における今後の国や業界からの視点で今後の在り方を模索

第3回JATA若者トラベル研究会発足！！

▶ 第二回@JATA会議室



講義①



ディスカッション



ディスカッション

★内容

①大学より講師をお招きし「業界イノベーションを興すために～君たちに求められるこれからの旅行業」と題して他国の事例を含めたTWO WAY TOURISM・国際的着地型観光・専門特化型セールスなどの先進的な事例を学ぶ

②日本が抱える課題の整理と課題解決までのアプローチをディスカッション検証

▶箱根合宿@ホテルおかだ



グループ別発表



グループ別発表



グループ別協議



懇親会

★内容

- 1泊2日での箱根合宿
- ①「明日を拓く日本の旅行業の在り方」と題して前回までの振り返り
- ②前回までのキーワード「交流(教育)」・「社会制度」・「環境の変化」をもとにチーム分けを行い、次回のマレーシア実施研修での確認すべき点の絞り込み

初の合宿！メンバーの距離が一気に近づき、より深い議論ができるようになりました。

▶マレーシア研修



Halal Industry Development Corporation



Apple Vacations



Apple Vacations

★訪問箇所

【ペナン】

- Universiti Sains Malaysia
- Penang Global Tourism & Penang Centre of Education Tourism
- KDU College Penang for MyGenTHE program

【クアラルンプール】

- Halal Industry Development Corporation
- Apple Vacations & Conventions Sdn. Bhd.
- Embassy of Japan in Kuala Lumpur
- Malaysia Convention & Exhibition Bureau
- Prince Court Medical Centre (TBC)
- Mitsui Outlet (KLIA Aeropolice)

▶マレーシア研修



Prince Hotel & Residence Kuala Lumpur
(現 Pullman Kuala Lumpur City Centre
Hotel and Residences)



Malaysia Convention & Exhibition Bureau



Land Operator とディスカッション



在マレーシア日本国大使館



プラジャヤ



クアラルンプールの屋台街の中華料理



ペトロナスツインタワー

▶ フォローアップ@JATA会議室



プレゼン内容打ち合わせ



グループ発表



プレゼン内容打ち合わせ



集合写真

★内容

マレーシア実施研修をもとに再度テーマを再考し、実際のプレゼンテーションをイメージしながらの今後の旅行業界の在り方を模索

さあ、いざ本番(今日)へ!!!

提案・国編

キーワード・・・「**環境整備**」
「**海外プロモーション**」
「**学校教育**」

提案・国編

環境整備

■ 持続可能な観光産業へのヒント



Universiti Sains
Malaysia

現地ツアー
オペレーター
ミーティング



マレーシアではホスピタリティー
産業の外国人労働者比率が30%



マレーシア的なおもてなしを
体験いただけていない

マレーシアでは、7人以上の団体に必ず
国家ライセンスガイドを付けるルール



ガイドの利用義務付けによる、
正しい文化／魅力の発信

提案・国編

環境整備

- 日本文化継承と魅力の発信、リピーター創出（ガイド活用と法令遵守）
- 観光地の基礎体力維持向上（サービス提供と適正な対価獲得）

細分化する嗜好と
期待する
旅行先の独自性

訪れなければ
知り得ない魅力の発信

期待以上の体験
による
リピーター創出

提案・国編

環境整備

■ 危機管理情報と選択肢の提供



Halal Industry Development Corporation



三井アウトレットパーク
クアラルンプール空港セパン（館内サイン）

食品／化粧品／医薬品等を
ニーズによって明確に区分



選択肢の提供

提案・国編

環境整備

食材ピクトグラム

- 多文化対応（食品／化粧品／医薬品等、原材料公共サイン統一化）
- 旅行者安心／安全確保（危機管理情報即時多言語発信、ツール利用）

Safety tips for travelers

言語を選択	イボ語	ガリシア語	スペイン語	タジク語	ハウサ語	ベラルーシ語	マルタ語	韓国語
日本語	インドネシア語	カンナダ語	スロバキア語	タミル語	バスク語	ベルシア語	マレー語	中国語(簡体)
アイスランド語	ウェールズ語	ギリシャ語	スロベニア語	チエコ語	ハンガリー語	ベンガル語	モンゴル語	中国語(繁体)
アイルランド語	ウクライナ語	グジャラト語	スワヒリ語	チエフ語	パンジャブ語	ポーランド語	モン語	
アゼルバイジャン語	ウズベク語	クメール語	スンダ語	テルグ語	ビルマ語	ボスニア語	ヨルバ語	
アフリカーンス語	ウルドゥ語	グルジア語	セブアノ語	デンマーク語	ヒンディー語	ポルトガル語	ラオ語	
アラビア語	エストニア語	クロアチア語	セルビア語	ドイツ語	フィンランド語	マオリ語	ラテン語	
アルバニア語	エスペラント語	ジャワ語	ソト語	トルコ語	フランス語	マケドニア語	ラトビア語	
アルメニア語	オランダ語	シンハラ語	ソマリ語	ネパール語	ブルガリア語	マラーティー語	リトアニア語	
イタリア語	カザフ語	スウェーデン語	タイ語	ノルウェー語	ベトナム語	マラガシ語	ルーマニア語	
イディッシュ語	カタロニア語	ズールー語	タガログ語	ハイチ語	ヘブライ語	マラヤーラム語	ロシア語	

information, and airlines and railw

- With respect to availability of trans
an emergency such as a disaster. Pl
- In the event of an emergency such
The embassy website may provide
- In addition, please make sure to re
information.



提案・国編

海外プロモーション

現状の課題

- ・インバウンド成長

提案

- ・海外TVドラマ・映画ロケ地誘致
- ・WEB・SNSを活用した日本文化の情報発信

マレーシアでの事例

- ・訪日旅行の動機
⇒TVドラマ・映画・雑誌
アニメなどのポップカルチャー

*参考資料 観光庁ホームページ



*東京都が配信するロケ地紹介アプリ



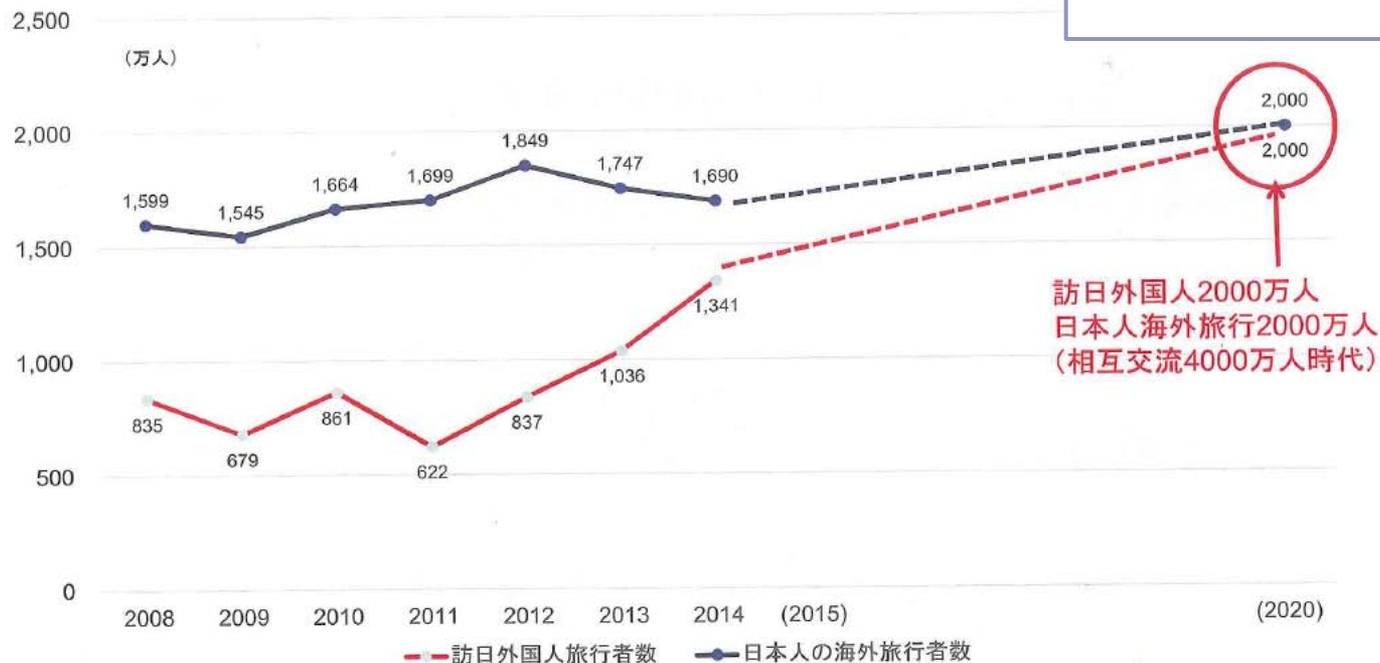
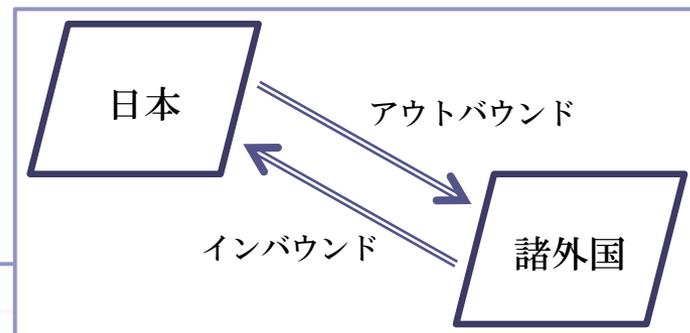
主婦の友社と連携し、7月よりビザ免除となったタイ、マレーシアにおいて、当地で人気の女性ファッション誌のファン層を対象とした訪日プロモーションを実施します。～オールジャパン訪日プロモーション（官民連携）～

提案・国編

学校教育

現状の課題

- ①インバウンドとアウトバウンドのバランス
⇒ツーウェイ・ツーリズム



*参考資料
観光立国推進基本計画
観光庁「観光白書」

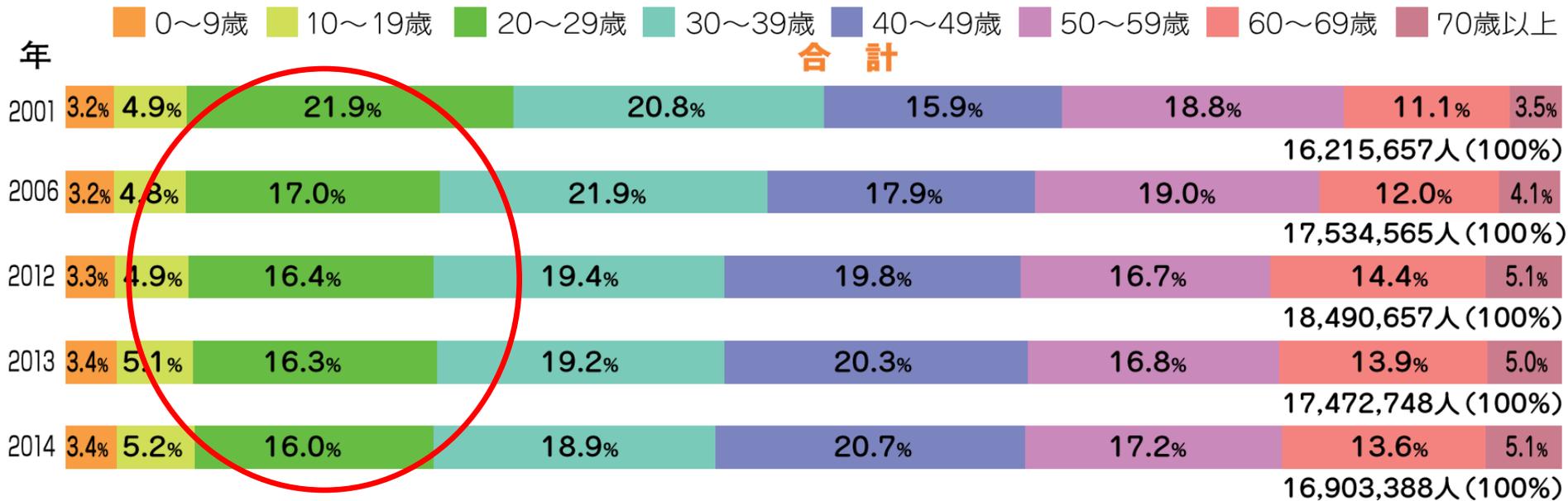
提案・国編

学校教育

現状の課題

②若者の旅行離れ

海外旅行者の年齢別・性別構成比率



* 参考資料

一般社団法人 日本旅行業協会
「数字が語る旅行業2015」 p.5

提案・国編

学校教育

マレーシアでの実例

- ・ 主要3民族が入り混じる多民族国家ならではの異文化理解
- ・ 多言語教育《マレー語・民族別言語・英語》

キリスト教



儒教



イスラム教



仏教

提案・国編

学校教育

提案

学校授業への観光学取り入れ

修学旅行の行き先を海外へ

異文化理解教育

留学支援制度の拡大

「実用性」を重視した語学教育

ワーキングホリデー制度の拡張



提案・旅行業界編

キーワード・・・「**人財育成**」
「**旅行需要の創出**」
「**安心・安全**」

旅行業界に 奨学金制度を！

- 新しい優秀な人財へ門戸を広げる

提案・旅行業界編

人財育成① 奨学金制度

旅行業界奨学金

海外留学などを支援(グローバル人財の育成)
将来の自分への投資(優秀な人財の育成)

奨学金 ⇒ 旅行業界での勤続年数
に応じて返済額の減額

長期休暇の目的⇒**69.9%**の人が**国内外への旅行** ※1

旅行業界こそ有給休暇を！

休暇を消化することで、
会社と現場社員の双方にメリット

* 参考資料

※1 独立行政法人 労働政策研究・研修機構の調査シリーズ No.85 (2011年6月)

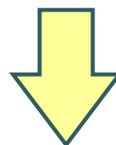
「年次有給休暇の取得に関する調査」 p.27

<http://www.jil.go.jp/institute/research/2011/documents/085.pdf>

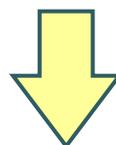
提案・旅行業界編

人財育成② 休暇制度

有給休暇の消化



現地(商品)を観る(知る)



経験値を積む

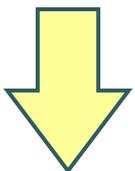


会社にとってメリット

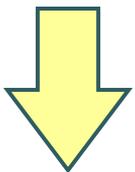
提案・旅行業界編

人財育成② 休暇制度

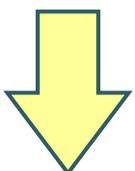
有給休暇の消化



休暇後の効果(ライフ面)



休暇後のリフレッシュ効果



会社にとってメリット

提案・旅行業界編

人財育成② 休暇制度

有給休暇の消化

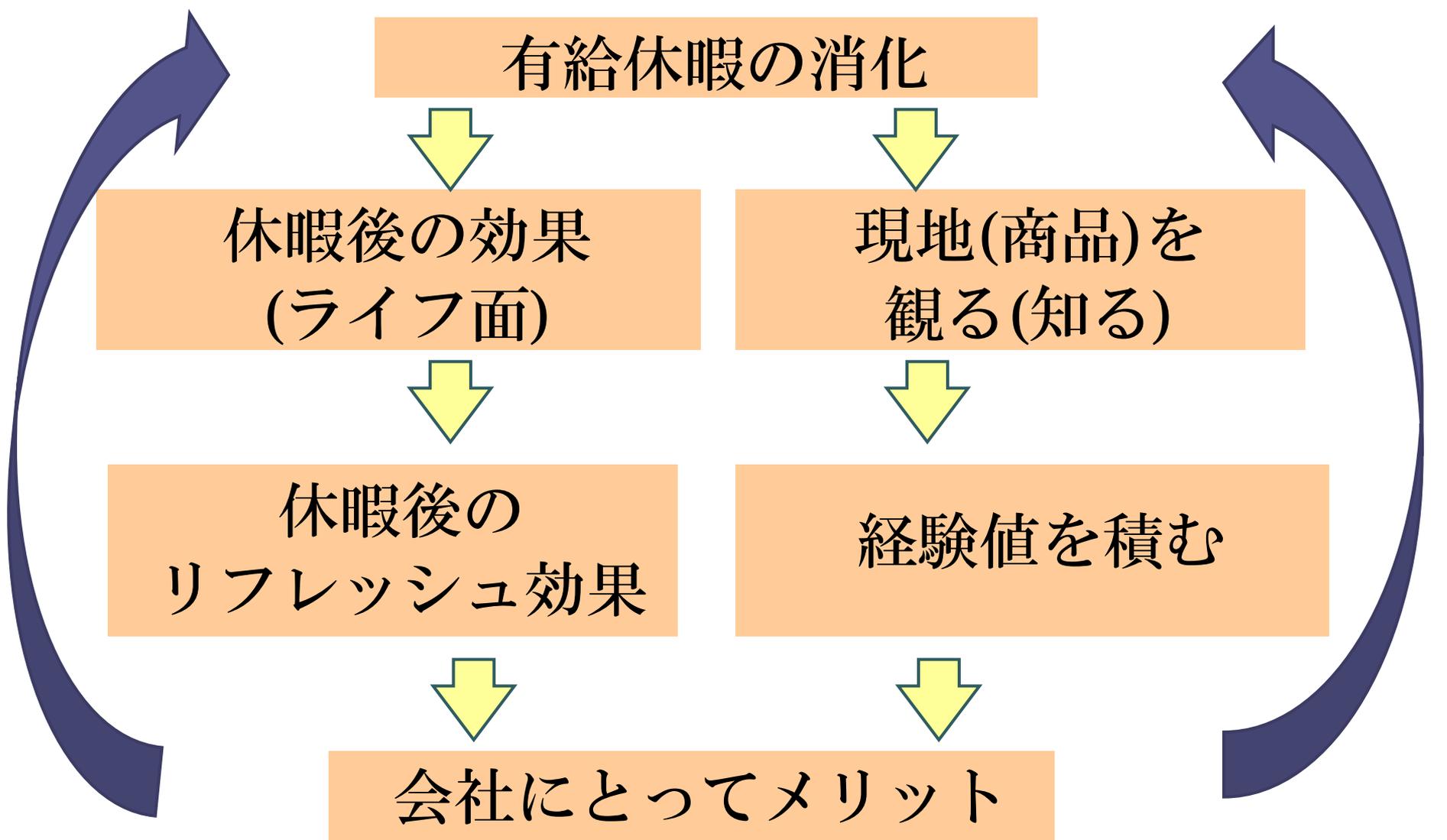
休暇後の効果
(ライフ面)

現地(商品)を
観る(知る)

休暇後の
リフレッシュ効果

経験値を積む

会社にとってメリット



提案・旅行業界編

旅行需要の創出①

ゲーム要素を盛り込んだ旅行
↓（ゲーム感覚で経験を共有）

①世界遺産スタンプラリー



世界遺産：聖ジョージ教会

出典：マレーシア政府観光局

提案・旅行業界編

旅行需要の創出②



GPSを使用し、
訪れた地点を表示

提案・旅行業界編

旅行需要の創出③

② 次の旅行へつなげるために

SNS 利用

若い世代の旅行



他業種との連携・協力

で信憑性UP

付加価値



予約機能



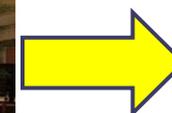
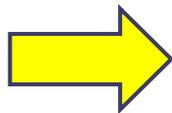
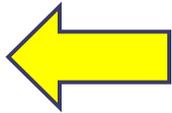
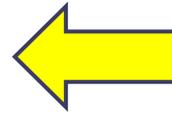
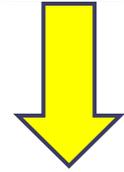
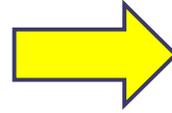
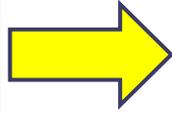
提案・旅行業界編

安心・安全

現代社会における
旅行会社の存在意義・必要性とは？

身体の安全
心の安心の提供

旅行会社の本質とは・・・？



提案・店頭営業の新モデル編

キーワード・・・「**ライフスタイルマネージャー**」
「**マーケット・イン発想の設計**」

提案・店頭営業の新モデル編

【取り巻く環境】

- 旅行ニーズの多様化（ナノ化）
- 若者の旅行離れ
- オンライン・トラベル・エージェント（OTA）の台頭等による消費者の「リアル店舗」離れ
- 旅行情報入手の容易さ（⇔情報の氾濫による間違った情報選択のリスク）

提案・店頭営業の新モデル編

ライフスタイルマネージャー

【旅行の窓口】

- 求めている旅行の出会いに導く専門知識を兼ね備えた提案



- オンライン上での煩雑な情報収集・手配よりもワンストップショッピングできるリアル店舗の便利さ、そして安心感

提案・店頭営業の新モデル編

ライフスタイルマネージャー

【アフターケアサービス】

- OTAではカード決済して終了



- 担当店舗として販売後もお客様に寄り添うサービス
- 「今日のお客様を喜ばす」

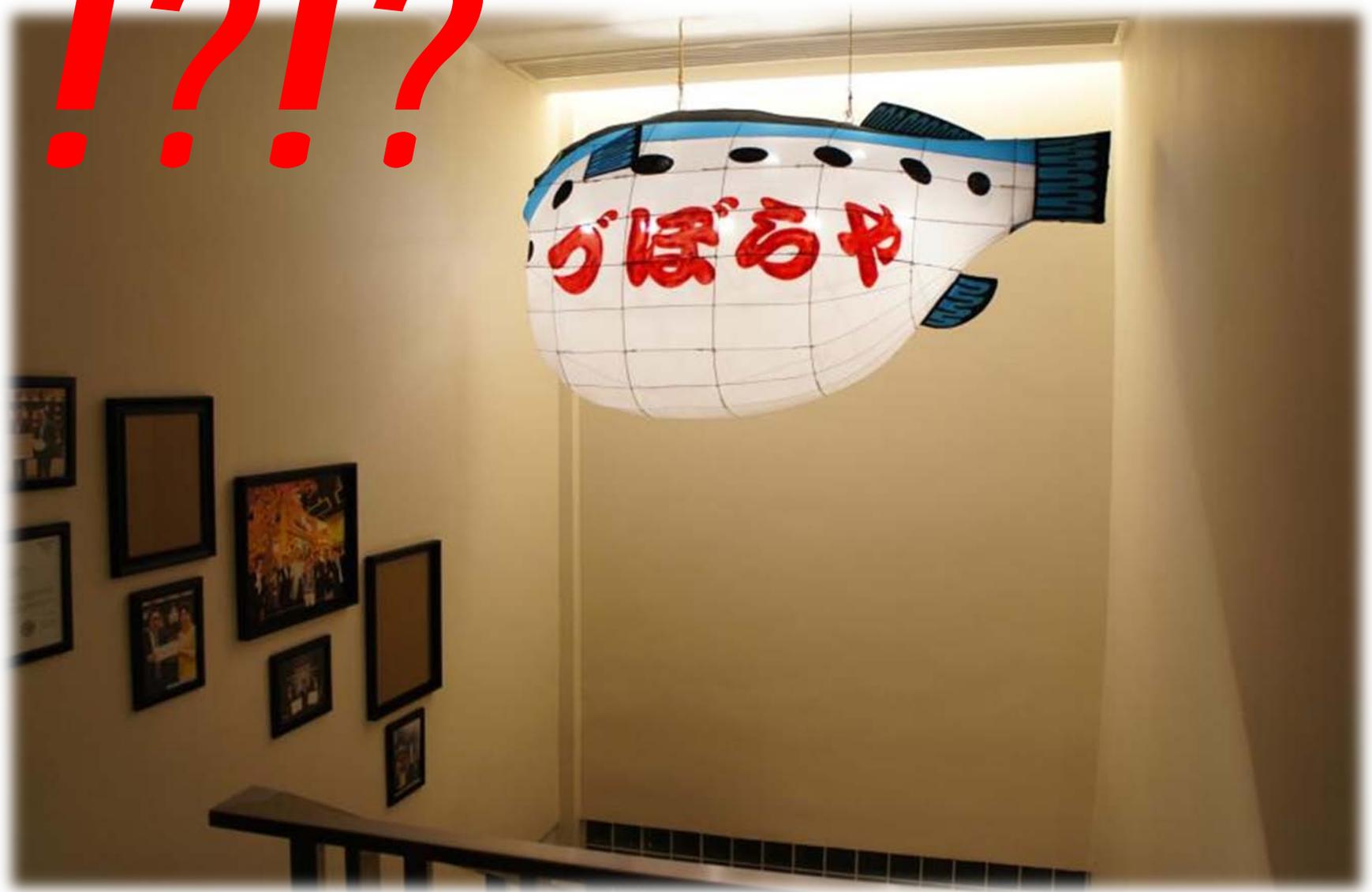


!?





!?!?





4
th floor

- Apple MICE
- Apple Management
- Apple Logistics
- Kanan Holidays
- JBC Global

Apple Vacations & Conventions Sdn Bhd
No.42-2, Jalan Sultan Ismail, Bukit Bintang Kuala Lumpur 50250



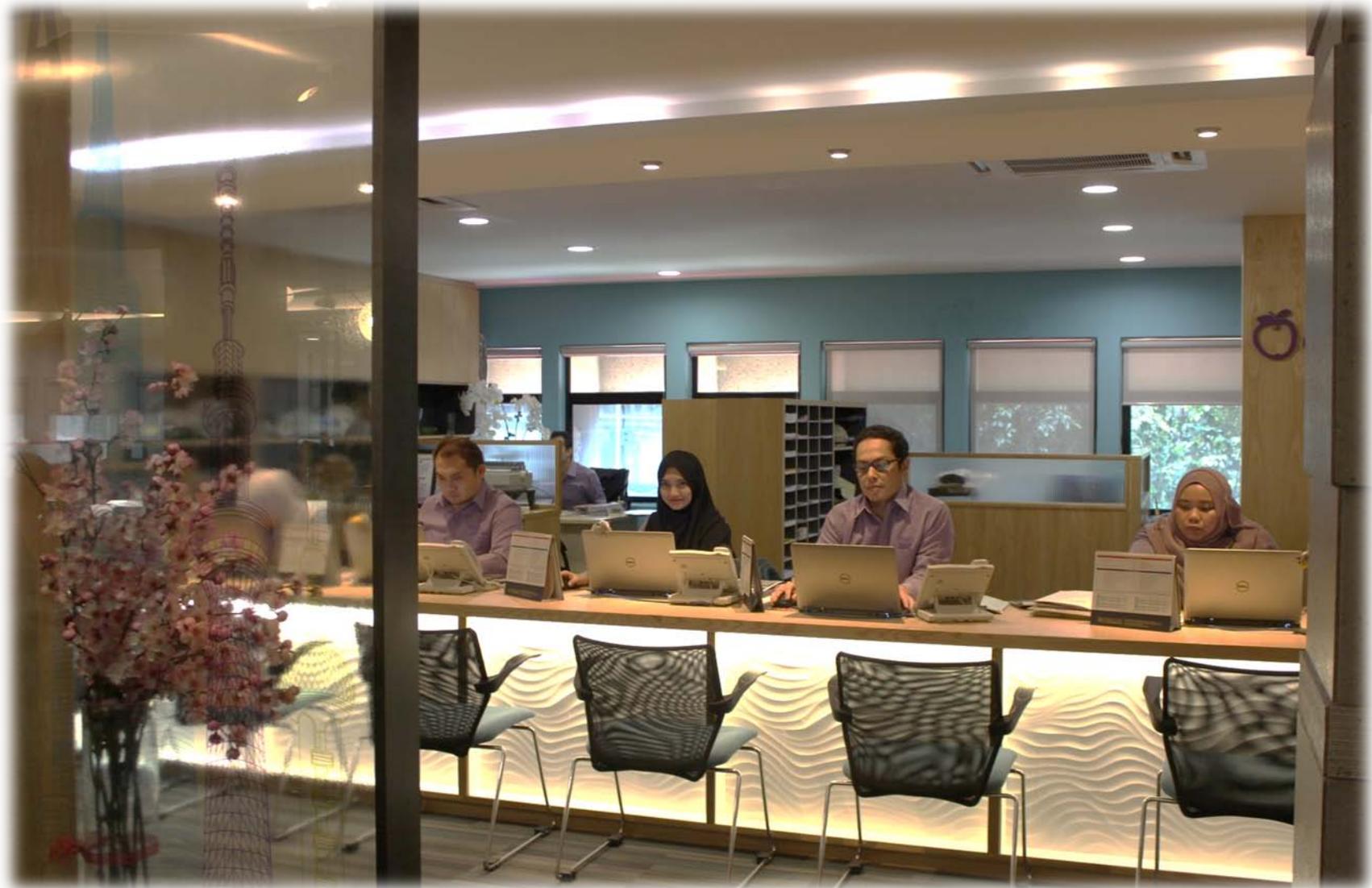
会議室は掘りごたつ風！！



Apple Vacations & Conventions Sdn Bhd



ムスリム専用など複数のカウンター



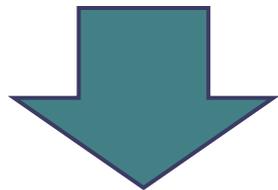
Apple Vacations & Conventions Sdn Bhd

提案・店頭営業の新モデル編

マーケット・イン発想の店舗設計

【日本における従来の店頭営業】

- 国内・海外などの方面別やチケット単品、パックスアアなど商品区分別の店舗設計が中心
- パッケージ旅行や航空券など、商品ありきの「プロダクト・アウト」型店舗



あまり旅行に行かない客層の潜在的なニーズを
取り込めていないのではないか??

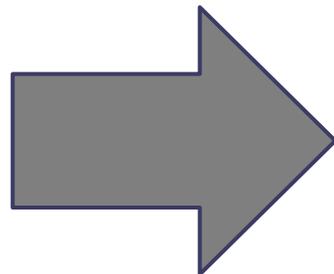
提案・店頭営業の新モデル編

マーケット・イン発想の店舗設計

- 従来の「プロダクト・アウト」型店舗ではなく、ファミリー、スポーツ愛好者などマーケット別に専門店舗化またはカウンターを設置
- 専門店舗ならではの差別化されたサービス提供

【従来】

旅行販売



【これから】

旅行販売

情報提供

関連物販

細かなニーズ
把握

提案・店頭営業の新モデル編

マーケット・イン発想の店舗設計

- 幅広い旅行者層の取り込み

(例1) スポーツツーリズム専門店舗

スポーツショップ店内に旅行店舗を設置し、物品販売とあわせてスポーツ観戦やスポーツイベント参加に特化した旅行商品を販売

(例2) 個人旅行者向けゲートウェイ店舗

旅行者のゲートウェイとなる空港や観光の拠点となるホテルに設置。現地の生きた情報やお得なプランを提供することで、特に旅行会社を介さない旅行者層やインバウンド客を取り込む

提案・店頭営業の新モデル編

マーケット・イン発想の店舗設計

- 新たな旅行需要の創出

(例3) メディカルツーリズム専門店舗

医療機関内に旅行カウンターを設置し、お客様の健康状態に合わせた旅行プランの提案や、海外で受診できる検診プランを販売

持病がある方や食事制限のある人なども楽しめる、医学的知見からの「健康になるための旅行」

提案・店頭営業の新モデル編

まとめ

- 旅行販売だけではない、お客様のライフスタイルマネージャーへ！
- プロダクト・アウトからマーケット・インへ！

How??

- お客様の旅行中のライフスタイルを提案
- 旅行に行かない人々の潜在的ニーズを呼び起こす
- 新たな旅行需要を創出する



まとめ

これからの旅行業の在り方は...

国編

旅行業界内外問わず
手を取り合ってがんばろう！

店頭営業の
新モデル編

A group of approximately ten people, mostly men in business suits, are standing behind a long wooden conference table in a meeting room. In the background, there is a large wooden bookshelf filled with many books. The room has a drop ceiling with recessed lighting. A large, semi-transparent orange banner with white Japanese text is overlaid on the center of the image. The text reads: "一人でも多くの方に 明日に活かせる気づきを".

一人でも多くの方に
明日に活かせる気づきを

ご清聴ありがとうございました

A decorative graphic consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, white, and light blue) extending from the right side of the text area towards the center.