

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌
週刊トラベルジャーナル

2013年2月18日発行(毎週月曜日発行)
第50巻第6号通巻2837号
1964年9月17日第三種郵便物認可

TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2013
2/18

旅でリハビリ

病後の心身ともに元気に



独自調査

2012年冬期
日本発航空座席調査

誌上セミナー

超高齢社会の旅の窓口
まず専任担当者の配置から

好評連載

視座
ヨドバシカメラ吉澤勉本部長

ニッポン繁盛記
塩谷浩一さん(キティランド)

5分でわかるツーリズム
人物観光もニューツーリズム?

ナベケン流インバウンドの教科書
道草でつなく住民との縁

DATA

国・地域別訪日外国人客数
渡航先別日本人訪問客数

アプローチ手法 Case2 HIS×横浜市リハビリテーション事業団

「旅リハ」卒業者を 自由旅行に

バリアフリー旅行の販売と、「チャオ」など一般ツアーへの参加支援を事業の2大柱にしてきたエイチ・アイ・エス(HIS)バリアフリーストラベルデスクが、取り組みの範囲を拡大する方針を示している。その一環がリハビリ旅行だ。

取材・文／佐藤淳子



旅先の沖縄では、観光のみならず現地の障害者とスポーツ交流会も行う。相手へのいい刺激にもなり、東京へのツアー実施につながる動きも出ている

HISバリアフリーストラベルデスクが、横浜市リハビリテーション事業団と共同で実施しているのが「旅リハ」と呼ばれるツアーだ。「旅リハ」とは、同事業団の造語(名称は商標登録済み)で、発祥は横浜市総合リハビリテーションセンターに併設された障害者スポーツ文化センター「横浜ラポール」。ここでスポーツ指導員として障害のある人たちへの指導を行っている宮地秀行氏が、施設利用者の米国旅行にボランティアで付き添ったのがきっかけだ。「時差、薬の服用、フライトなど、不安でいっぱいだった参加者の顔が現地に着いた途端に輝くを見て、旅の力を実感した」と言う宮地氏。もとより、リハビリに携わる立場から利用者のモチベーション維持に苦慮していた宮地氏は、その後、有志を募って沖縄旅行に出かける。それが恒例となり、08年からはリハビリテーション事業団の事業として実施されている。いくつかの事業者を経て、HISの同デスクが手掛けるようになったのが11年だ。

最も大事なものはペース

現在、事業として毎年行っているのは沖縄への3泊4日旅行で、料金は1人10万円ほど。では、いわ

ゆるバリアフリー旅行と「旅リハ」の違いは何か。大きく異なる点は、医師、理学療法士、作業療法士、スポーツ指導員らが全面的に関わり、参加者各人の機能に合わせた旅行計画を立てていることだ。旅リハの目標は、参加者の能力を最大限に引き出し、その後の生活の自発性を促すことにある。

参加条件は「健康の自己管理ができていること」。日常生活動作で介助が必要な人には、家族の同行を依頼する。もちろん、旅行中、必要なときにはスタッフが手助けをするが、少なくとも、旅程中1人のスタッフがかかりきりで参加者1人の車椅子を押すことはない。

旅のスタートは旅行の約2カ月前。参加者には全4回の事前説明会に参加してもらい、ここで旅リハのコンセプトの理解や仲間づくりを促す一方、スタッフはこうした機会に参加者一人ひとりの心身の状態を把握し、参加者との信頼関係を深めていく。いずれも旅に不可欠な要素だ。

旅程で最も大事なものは「ペース」だと宮地氏は言う。実際、旅程は非常にゆったりしていて、ほぼ「美ら海水族館」の見学のみの1日もある。「もちろん、車椅子を使えば時間は短縮できるし、旅程管理も楽だが、それでは、参加者の自立心や自分のペー

スで楽しみたいという欲求を摘み取ってしまう可能性がある」。以前、友人と行った旅行では遅れるまいと車椅子に乗っていたというある女性は、旅リハに参加し、たとえゆっくりでも自分の足で歩くことができたことに感激したそうだ。達成感は気力の向上に結びつく。

自由行動の時間が多いのも特徴だ。参加者には旅行会社から事前に資料が提供され、説明会などを通じておのおのが希望を形にしていく。これも自発的な参加を促す工夫である。

背中を押し車輪が回れば

こうした配慮は見事に功を奏し、旅リハ参加後には、夫婦で海外旅行に出かけたり、意気投合した参加者たちが同好会を作って旅行プランを立てたりと、参加者が自分たちのペースでそれぞれ旅を楽しむ始める例が多く見られる。

実は、HIS バリアフリートラベルデスクが旅リハに関わる意義のひとつがここにある。「旅リハで旅行した人が、当デスクのオリジナル商品である添乗員付き商品『旅なかま』を利用し、その後、自由旅行『チャオ』にチャレンジしてくれるのが理想の流れ。万が一問題があっても、事業団とフィードバックし合えるので、双方にとって安心」と語るのは同デスクの伴流高志所長。事業団にとっても、旅リハ卒業生の受け皿ができ、結果的にその人たちが行きたい時に行きたい所に旅行できるようになることは理想の形だ。



首里城本殿までの長い石段は格好のチャレンジの場所。初参加者にとってはドキドキの挑戦となり、2度目の参加者は改善度合いを測れる

「旅は一度行ったら次も行きたくなるもの。われわれが背中を押し、車輪が回れば、後はおのずと続いていく」と伴流所長。4回の説明会への参加だけを考えても、一般のツアーに比べて手間のかかることは確かだ。しかし「利用者との付き合いが深くなれば実現までの距離は短くなっていくはず」（同）と自信を見せる。「旅行業界では、あれもこれもと詰め込んだ安いツアーが消費者の支持を得てきたが、それは旅の魅力を損なう結果になった。バリアフリーから本来のあるべき旅の姿が見えてくるのではないか。参加者が価値を見いだしてくれば、利益構造も変わるはず」

今後は、旅リハ参加者を対象に毎月1回食事を開催し、参加者たちのニーズを拾う取り組みを始めるほか、卒業生を対象にした会報誌の発行も予定している。過去2回の沖縄旅行は受注型企画旅行だが、12年11月には旅リハ参加者を対象に募集型企画旅行としてハワイツアーを催行した。旅リハのスタッフも3人同行し、ダイヤモンドヘッドに登ったり海に入ったりといったチャレンジも行ったという。今後、事業団と相談しながら、こうしたツアーも増やしていきたい意向だ。

障害をもつ人へのアプローチという点でも、旅リハを手掛けるメリットは小さくない。「障害のある人に向けて旅行を作っても、それを周知させるのが難しく、マーケットが広がらない。自分を過小評価し、旅への欲求を押さえ込む障害者が多いためだ。かといって旅行会社が歩み寄れば『商売だからだろう』と警戒される。そうしたなか、医療機関とタツ



本殿にたどり着いた参加者からは、達成感で笑顔がこぼれる。思わずピースサインも



上／事前の羽田空港見学会ではJLが全面協力。保安検査場への立ち入りも可能に左／ハワイへのツアーの際には、参加者一人ひとりに手書きの感謝カードを渡した

グを組めたのは画期的なこと。これが、ひとつのバリアフリー旅行のビジネスモデルになっていくと思っている」と伴流所長は語る。

社会への働きかけも視野に

もうひとつ、旅リハの特徴として注目すべきは、旅を取り巻く社会環境への働きかけを常に視野に入れていることだ。実際に、周辺が変わり始めている。旅行先の沖縄では、現地でのスポーツ交流会を通じて現地リハビリ団体の意識に変化が起り、沖縄から東京へのツアーを催行する動きが出てきているようだ。

航空会社もしかり。旅リハでは、障害者にとって最初の壁になる空港までのアクセスや空港内の移動の不安を解消するため、旅行前に羽田空港見学会を実施しているが、ツアーで利用している日本航空（JL）の協力で、09年から、事前申告による保安検査場への立ち入りや手荷物検査のシミュレーションが可能になった。

「『優しいJAL』を目指す当社としては、全社を挙げて協力したいと考えた」と顧客マーケティング本部顧客戦略部推進グループの大羽美裕アシスタントマネジャー。LCC（ローコストキャリア）の台頭などを背景に、既存の航空会社にサービス面の

●「旅リハ」の工程

旅行前

- 出発約2カ月前から、全4回の事前説明会を通じて趣旨への理解醸成、仲間づくりを促す。
- 説明会の過程で参加者の状態を把握。
- 羽田空港見学会を実施し、空港までのアクセスなどへの不安を解消。

旅行中

- 旅程を詰め込まず、観光先も数を抑える。
- 自由時間を多く設定。あらかじめ聞き取った希望を反映させる。
- 現地の障害者とスポーツ交流会を実施。施設移動に歩行リハビリも。

旅行後

- 募集型企画旅行のため任意だが、昨年は参加者を対象にハワイツアーの実施に発展。

充実などによる差別化が求められているのは確か。「本当に必要なサポートは何か、協力しながら勉強させてもらっている」と大羽アシスタントマネジャーは語る。

医療関係者への波及効果もある。旅リハに初めて参加した作業療法士の一人は、「日に日に参加者の表情が明るくなり、歩行スピードが上がり、歩行距離が延びていくことに感動した」と語った。旅の効用に言及する医療関係者は少ない。さらに「なかなか触れる機会のない退院後の患者の様子を目にすることも勉強になる」と口をそろえる。休暇を取って自費で参加するボランティアが後を絶たないのは、こうした感想が伝わるためだろう。事業団では、ツアー前後の体力測定やアンケートなどにより、ツアー効果の実証データ作りも進めている。成功事例として認められれば、全国の自治体や医療機関にも影響を与えるはずだ。

当然、旅行会社自体にも変化は求められる。「旅リハを含め、当デスクに集積したノウハウや知識を全社で共有していければ」と伴流所長は語る。同デスクではこれまで、バリアフリー旅行の販売、「チャオ」など一般ツアーへの申し込みサポートを事業の2大柱としてきたが、今後は、年齢や病気で旅を諦める人をなくすべく、旅リハのほか、介護旅行への取り組みも強化したい考えだ。



超高齢社会の旅の窓口

田中穂積 ANAセールス CS推進室ツアーアシストグループリーダー

Case11

まず専任担当者の配置から

社会環境とともに旅行業を取り巻く環境全体が変化しています。旅行会社として、より多くの人に旅行を楽しんでもらう必要がありますが、超高齢社会を視野に入れ、高齢者や障がい者への対応をより積極的に行うにあたり、まず何をすればいいのでしょうか。

厚生労働省の統計では、15年の日本人の人口を1億2500万人と予測し、そのうち65歳以上が占める割合は27%（3400万人）になると報告されています。すなわち、4人に1人が高齢者になるとされています。15歳以下を除いた人口（1億1000万人）では、30%以上が65歳以上になると推測されています。

これらの統計結果は、旅行会社にとって直接的な影響があるものといわれています。旅行需要を牽引しているのは比較的時間と経済的に余裕のある高齢者で、高齢者が増えるということは、それだけ市場が広がっていくといわれているからです。

では、市場の動きに伴って今後高齢者の旅行参加をより一層促進させるにはどうしたらよいのでしょうか。おそらく旅行各社とも独自の戦略で超高齢社会に備えていることと思いますが、障がい者のうち63%（約221万人）の方が65歳以上で、その割合が拡大していることから（06年厚労省調べ）、高齢者や体の不自由な方へのより積極的な旅行販売、その戦略のひとつに十分なりうるといえるでしょう。

バリアフリー旅行との違い

障がい者の旅行参加といいますと、「バリアフリー旅行」を思い出す人も少なくありません。バリアフリー旅行は、あらかじめ障がい者や歩行が苦手な人を想定して旅行日程が企画され、前もって使用車両や宿泊施設、介助士の同行などの配慮が工夫されていて、ほかの旅行参加者（健常者）に気兼ねなく、といった利点があります。一方、設

定日数が少ないことや旅行費用が割高となることなどから、利用者の選択肢が狭められてしまう欠点があります。企画する旅行会社からみると、通常のパッケージツアーの企画手配では求められない各種情報や手配、ノウハウが必要となるなどの難しさがあります。

「ユニバーサルツーリズム」は、障がい者と健常者が同じツアーに同じ条件で参加できる旅行形態です。通常の企画旅行に、体の不自由な方にも同じ条件で参加していただくものです。

では、なぜわざわざ「ユニバーサルツーリズムの推進」とあえて訴える必要があるのでしょうか。残念ながら歩行が不自由な方や聴覚障がいのある方は、それだけで旅行参加を断られる場合が多いという現状があるからです。前回説明したように、不特定多数のお客様と一緒に案内する団体旅行においては、旅程管理責任や安全確保責任を理由に断ってしまうケースが少なくないようです。そして、過去に断られた経験のある方は、次回申し込みの際に体のコンディションを正確に伝えずに旅行に参加。結果として旅行会社側が必要な事前案内や手配ができないまま旅行を実施することになり、旅程管理に支障が出てしまうばかりか、ほかのお客様からの苦情も発生、旅行会社側のさらなる拒絶反応を引き起こしてしまうようです。

どこかでこの悪循環を断ち切り、旅行会社側が体の不自由な方の旅行参加に対してオープンで積極的な受け入れ態勢を取れば、体のコンディションを事前に旅行会社に伝えることなく、または過少

申告して参加するお客様も減り、ツアーに参加するほかの健常者からの理解も得られるのではないのでしょうか。加えて、今まで旅行参加を控えていた方々への訴求となり、結果としてマーケットの拡大につながると思います。

ノウハウや情報を集積する

では、積極的にユニバーサルツーリズムに取り組むには、何から手をつければよいのでしょうか。

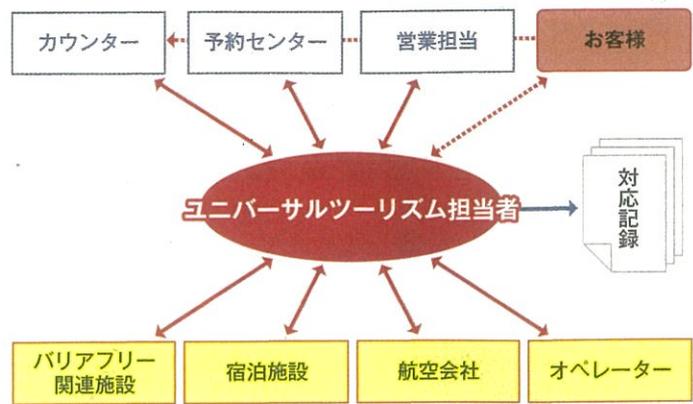
まずは1人でいいので、社内でのユニバーサルツーリズム対応担当者を任命することをお勧めします。当初は他業務と兼任でもかまいませんので、さまざまな社内外からの相談や問い合わせ、顧客対応業務がその担当者に集約されるようにします。そのためにはこの担当者を広く社内に周知する必要があります。ここで重要なのは、相談や問い合わせ、顧客対応について、顧客名や傷病名等を項目として、検索できるような記録を残すことです。

担当者も当初は何から手をつけてよいかかわからず戸惑うでしょうが、調査や確認を積み重ね、その記録を残しておくことで、ノウハウや情報が集積され、経験値も高まることで、より効率よく幅広い案内や対応が可能となります。また、予約センターやカウンターなどお客様対応窓口との連携を強め、顧客対応の引き継ぎを積極的に行えば、対応窓口の効率化にもつながります。その後、お客様や問い合わせが増加したら、兼任から専任へ変更するか複数名を任命するなど、取り扱いの増減に合わせて体制を整えていきます。

恐らくこういった体制を採っていない会社では、問い合わせや相談を受けた担当者がその都度必要な情報を収集し、関係各所へ確認をした上で対応していると思います。その担当者がすぐに同じような問い合わせや相談を受ければ適切に案内できるでしょうが、半年後や1年後ではどうなるでしょう。また、ほかの人が同様の問い合わせを受けた場合はどうでしょう。経験の蓄積がないなか、最初から調査・確認を始めなくてははいけません。お客様の状況はそれぞれ異なり、旅行自体も異なった方面、異なった旅行形態ですから、過去の経験やデータがないと、非常に効率の悪い対応となってしまうのではないのでしょうか。

もちろん担当者を任命してすぐに問題が解決できるわけではありませんが、担当者を中心にユニバーサルツーリズムに対する理解が進み、徐々に会社全体で「障がい者の対応は苦手」という不安が払

● 専任担当者の設置



ユニバーサルツーリズム担当者を任命し、各種問い合わせや顧客対応を一任することで、情報やノウハウが集約され、ユニバーサルツーリズム対応の効率化や質の向上が図れる。さらに対応記録を残すことで、ノウハウの蓄積と利用が容易になる。また、専任担当者が対応を引き継ぐことで、顧客対応窓口の応答効率の向上にもつながる。

● 観光庁のユニバーサルツーリズム促進事業

11年度の取り組み

12年度の取り組み

13年度の取り組み予定

- ・ 旅行業の課題調査
- ・ 観光地の体制強化に向けた先進事例の調査
- ・ 認定制度導入の調査と検討
- ・ 具体的な効用の検証
- ・ 地域における受入体制の強化
- ・ シンポジウムの開催

拭できると思います。これがユニバーサルツーリズム実践の第一歩です。

国の動きと歩調を合わせて

先日発表された13年度の政府予算で、観光庁は全体の予算が前年度比1%減とされるなか、「ユニバーサルツーリズム促進事業」の予算については前年度比4.3倍と大幅に増加しました。これは国交省時代の07年から「ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進事業」として取り組んでいる課題を観光庁が引き継いだものです。昨年度と今年度の調査を経て、「ユニバーサルツーリズム」の普及・啓発活動を推進するという方向性が示されています。具体的には高齢者や障がい者に適した旅行商品に認定マークを付与することや各種協議会やシンポジウムの開催などが検討されています。

認定マーク制度についてはこれから調査・検討が重ねられることと思われませんが、旅行業界としてもその取り組みに歩調を合わせた対応がますます求められるものと思われれます。

たなか・ほづみ ● 1985年、添乗員として全日空ワールド入社。その後ロンドン駐在や米州手配、顧客サービスを担当。ANAセールスへ移行後はCS推進室、予約センターを経て現職。11年よりJATA社会貢献委員会バリアフリー旅行部会長。

(次回は3月18日号に掲載します)

観光・サービス業界で 「すぐに仕事ができる人材」です。

トラジャルの学生を、ぜひご採用ください!

トラジャルの学生はプロフェッショナルを目指して以下のようなことを学んでいます。



ホスピタリティ

ビジネスマナー教育 トラジャル生は一歩リード

学園理念の「ホスピタリティ」精神あふれる学生を育成する為に、相手の立場を理解し、行動できるように指導しています。独自に開発したビジネスマナーが身につくと同時にビジネス能力検定対策にもなります。お客さまの話しの聞き方、言葉による自己表現、ほかビジネス社会に必要なマナーやスキルをマスターしています。



「サービス介助士2級」取得 トラジャルはサービス介助士の公式認定校

高齢化社会時代に対応するべく、ワンランク上のホスピタリティ・マインドを身につけた人材育成に力を入れています。本校は2004年に専門学校初の公式認定校として、『サービス介助士2級』資格のカリキュラムを導入しています。



即戦力

企業実習制度(インターンシップ) 仕事の厳しさを知っています

業界の第一線で活躍されている方々に指導していただきながら実務実習をする企業実習制度を取り入れています。机上だけの勉強ではなかなか理解できないこともたくさんあります。企業様での実務研修体験を通して、お客様との会話、電話による対応など現場に足を踏み入れることにより、社会の厳しさや業界の実情を理解させています。



資格取得対策 四大生・短大生にはないものです

資格試験前や、夏休みなどに合格対策セミナーや特別授業、補習などに重点をおき、バランスよく、資格取得に向けて日々努力しています。



国際感覚

英語力

コミュニケーションのツールとして実践的に使えるよう英語の授業は、「聞ける」「話せる」「使える」英語の取得を目指しています。もちろん、実践英語の授業では外国人講師と英語でコミュニケーションをはかっています。



留学制度

シアトルに提携校を設けて、トラジャル独自の留学制度をおこなっています。留学中にも現地企業でのインターンシップを通して、国際感覚・語学力を身につけ、帰国後の就職活動に備えます。



お問い合わせは **キャリアサポートセンター**

学校法人 トラベルジャーナル学園
ホスピタリティ ツーリズム専門学校
東京プライダル専門学校

TEL: **03-3368-0121** (直通)

FAX: **03-3367-7050**

E-Mail: shinro@trajal.ac.jp

〒164-8550 東京都中野区東中野3-18-11

学校法人 トラベルジャーナル学園
ホスピタリティ ツーリズム専門学校大阪
大阪プライダル専門学校

TEL: **06-6447-1201** (直通)

FAX: **06-6444-3327**

E-Mail: fresh@osaka.trajal.ac.jp

〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀2-1-25

