

# 旅行業界におけるユニバーサルツーリズムの動向

○鈴木一寛（フィールドウォッチャー）

Keyword : ユニバーサルツーリズム、観光立国推進基本計画、日本旅行業協会

## 【研究の背景】

人口減少及び少子高齢化が進む我が国において潜在的な需要が期待できる高齢者や障害者の旅行者への対応は、将来を見据えた旅行需要の創出による地域経済の活性化に向けた糸口となる。とりわけ、2019年のラグビーワールドカップ日本大会や2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会、更には2025年日本国際博覧会等の連続する国際イベントを契機に世界中から高齢者や障害者の旅行者が訪問する可能性がある。観光地域にとっては安心して楽しんでもらうための受入体制の強化が急務となっている。

2018年11月の「高齢者、障害者等の円滑化の促進に関する法律」改正では、公共交通施設や建築物等のバリアフリー化の促進を強化した。

旅行者の受入を図る地方公共団体においては、観光行動計画等に高齢者や障害者の積極的な受入体制を進める旨を盛り込むことや宿泊施設のバリアフリー化に係る補助金制度を設置する等高齢者や障害者の旅行受入が地域の活性化に資するものとして重要視している。

交通機関や宿泊施設のバリアフリー化が進む一方でソフト面への対応については、2012年観光立国推進基本計画にユニバーサルツーリズム（以下、「UT」と言う）の促進を定めたこと<sup>注釈(1)</sup>により観光庁がUT促進に係る事業を実施している。

2017年2月にユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議が策定した「ユニバーサルデザイン2020行動計画」では、「観光・流通・外食等関係業界において接遇マニュアル及びその普及方法を平成29年度中にとりまとめる」ことを定めている。観光庁では、2017年度のUT事業の一環で『観光の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（以下、「接遇マニュアル」と言う）』を作成し、公表した。接遇マニュアルはホテルや旅館の従事者を対象とした「宿泊施設編」、旅行会社の従業員を対象とした「旅行業編」、地域の観光協会や観光案内所の従事者を対象とした「観光地域編」の3編を作成しており、地方公共団体や観光関係団体が開催する研修やセミナーでは接遇マニュアルを教材として活用している（2018、鈴木）。

2018年度のUT事業では、高齢者や障害者向けの多様なユニバーサルツアーの商品化促進を目的に、旅行会社のへ

アンケート調査及び実証事業を実施した（2019、観光庁）。

## 【研究方法】

本研究では、筆者が業務として携わった観光庁の2018年度UT事業の業務報告書（2019）<sup>注釈(2)</sup>をもとに、旅行業界における障害者等の旅行者の取り組みについて論じる<sup>注釈(3)</sup>。観光庁の過去のUT事業の業務報告書や先行研究を参考とし、2018年度の業務報告書で公表した旅行会社へのアンケート調査にて旅行業界のUTの取組と現状について整理をし、分析を加えた。先行研究では秋山の研究論文（2013）<sup>注釈(4)</sup>を参考とした。

## 【観光庁による旅行会社を対象としたアンケート調査】

観光庁では、2011年度、2014年度、2015年度のUT事業において旅行会社を対象としたUTの取組状況についてアンケート調査を実施している（2012、2015、2106、いずれも観光庁）。2014年度、2015年度、2018年度の調査では2団体ある旅行業協会の会員の旅行会社を対象としており、日本旅行業協会の会員企業約1,500社及び全国旅行業協会の会員企業の約3,000社に対しメールによる配信（協会によるメールマガジン等の定期配信）を通じてアンケート調査を依頼したものである<sup>注釈(4)</sup>。2011年度では日本旅行業協会の会員企業のみを対象としており、アンケートの回答があった企業は110社であった。2015年度の調査において回答があった企業は106社であり、2016年度の調査では65社であった。2018年度の調査では、442社から回答があった。

2018年度のアンケート調査結果によると、障害者等の旅行の過去の取扱実績は、全体では「はい」が52%、「いいえ」が48%となっている。現在の取扱状況および意向は、「取扱している」が37%、「今後取扱していきたい」が12%、「現時点で取扱の予定はない」が38%、「わからない」が13%と続いており、過去の取扱との比較では進展の傾向はないことがわかる。交通機関や宿泊施設のバリアフリー化が進む一方で、旅行業界におけるUTの取組が低調と言える。

全回答者（n=442）のうち、障害者等への対応の内容を見ると「旅行（運輸・宿泊機関、食事・観光施設）の手配」が35%と最も多い。次いで、「募集広告等で障害者等の参加も可能とした一般の企画旅行商品の販売」が7%、「専ら障害

者等を対象とした企画旅行商品の販売」が6%、「従業員への対応マニュアル整備や研修実施等の実施」が6%と少ない（複数回答可）。旅行業界誌のトラベルジャーナル(2019)は「旅行会社の腰の引けた状況」と表現している。

過去の取扱実績において、「はい」と回答した事業者(52%, n=228)のうち、旅行に参加している障害者に訪日外国人旅行者が含まれた割合は12%である。更に、2019年のラグビーワールドカップ日本大会及び2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた訪日外国人の障害者向け企画旅行商品の販売予定は、「はい」が1%、「検討中（不明も含む）」が15%、「いいえ」が84%となっている。

障害者等の旅行の取扱に関する課題では、「訪問先でのサポート体制の確保」が63%、「受入が可能な運輸・宿泊機関・食事等観光施設の確保」が62%、「専門知識の習得・人材育成」が59%、「訪問先の最新バリアフリー情報提供機関の不足」が58%であり、過半数を占めている。クロス集計により障害者等の旅行の取扱実績の有無でみると、「受入が可能な運輸・宿泊機関・食事等観光施設の確保」について「実績あり」が69%、「実績なし」が55%、「訪問先の最新バリアフリー情報提供機関の不足」について「実績あり」が64%、「実績なし」が51%であり、「実績あり」の旅行会社にとって課題の上位となっている。一方、「訪問先でのサポート体制の確保」について「実績あり」が61%、「実績なし」が66%、「専門知識の習得・人材育成」について「実績あり」が50%、「実績なし」が69%であり、「実績なし」の旅行会社にとって課題の上位となっている。また、「採算性の確保」について「実績あり」が35%、「実績なし」が17%であり、大きな差があった。取扱実績の有無によって課題の認識に違いがあることがわかった。

以上のアンケート結果を総括すると、旅行業界でUTの取扱が限定的であり、大規模イベントによる外国人障害者等の訪日需要を商機と捉えていない傾向がある。UTの課題には、観光地側の受入環境の不備や情報不足をあげているが、取扱実績のある旅行会社では「採算性の確保」について、取扱実績のない旅行会社では「専門知識の習得・人材育成」についての意識の高さが特筆できる。

### 【旅行会社の先行的取組】

本章では、前章のアンケート結果による課題を踏まえ、旅行会社の先行的取組について論じる。

2016年の調査（観光庁）では、旅行会社7社のUT関連商品の売上額の合計が、取り組みを始めた当初（5年程度前）の45,350万円/年であったことに対し、2016年（回

答時点）では72,100万円/年となり、26,750万円/年（約1.6倍）増加している。また、旅行会社が販売する旅行商品等を利用する高齢者や障害者等の数については、回答者（9社）によると、取り組みを始めた当初（5年程度前）の3,346人/年（9社合計）であったことに対し、2016年（回答時点）は5,724人/年となり、2,378人/年（約1.7倍）増加している。UT関連商品の取扱が売上に寄与していることがわかる。前章ではUTの商品化に消極的であることや採算性の確保を課題となっていることを示したが、当該アンケートを回答した一部の旅行会社によってはUTの関連商品を売上に繋げている。

観光庁の業務報告書(2019)では、「特徴有る旅行商品の一例」としてUTの企画旅行商品を販売している旅行会社を紹介している。着地型旅行商品を国内外に紹介するオンライン旅行ポータルサイト「VELTRA」を利用して外国人障害者を含めた集客を図る旅行会社（東京トラベルパートナーズ株式会社）を紹介している。日本国内の旅行会社が障害者向け企画商品をVELTRAに掲載することは初めてのことであり、同社の代表取締役の栗原茂行氏はインバウンド需要については長期的な展望を見据えていると話す。

### 【旅行業界のUTに向けた方向性】

旅行業界では「ユニバーサル旅行商品の供給促進に向けたワーキング・グループ」を組織し、2015年3月に「旅行業界のユニバーサルツーリズムへの取組拡大に向けて」を取りまとめた。

当該文書の内容をみると、初めに「(1)今後の方向性」において業界内での意識の転換の必要を説いている。「これまでのユニバーサルツーリズムに対する旅行者のとらえ方は、企業の社会的責任（CSR: corporate social responsibility）による要素が大きかったが、今後は、社会的課題の解決と企業の競争力向上の両立（CSV: creating shared value）として、ユニバーサル旅行商品を成長力のある重要なマーケットとして認識し、業界全体として本格的に取り組んでいくべきである」と記し、採算性の確保を追求することを謳っている。

次いで「(2)取組業者の拡大」のなかでは、業界団体の取組として「ユニバーサルツーリズムに取り組む各旅行者に対して、サポート（相談窓口や研修の実施等）を行うこと」や『「マイスター制度」のような個人に着目した制度とすること』を提案している。

最後に「(3)認知度の向上」のなかでは、「①積極的な

情報発信の実施」すること及び「②ユニバーサル旅行商品のわかりやすさの推進」することを記し、後者では、「ユニバーサル旅行商品の内容を幅広い消費者にとってわかりやすいものにするため、現在は各旅行業者が独自に設定している『歩行の目安』等の表示項目について、基準を統一していくことが求められる」ことを提案している。

また、日本旅行業協会では、1999年より高齢者、障害者の旅行参加を推進するための手引書を作成し、会員旅行会社に配布をしている。数度の改訂を経て、2014年に大幅改訂をした手引書を関連のセミナー等において活用している。

日本旅行業協会では、全国旅行業協会、日本添乗サービス協会と連携をし、各会員企業向けにUTの理解と促進を目的としたセミナーを定期的開催している。2018年度は全国5箇所で開催をし、日本旅行業協会が作成した手引書や観光庁が作成した接遇マニュアル（旅行業編）をテキストとして活用している。

## 【まとめ】

日本旅行業協会のユニバーサルツーリズム推進部会長を務めた田中穂積氏<sup>注釈⑤</sup>は、高齢者や障害者、更にはLGBTを含めた多様な顧客の受入がなければ、旅行会社として生き残りが厳しいと指摘している(2019)。UTへの対応を利益追求の手段として考えることが前提となっており、各旅行会社には法令面を含めたユニバーサル担当者の常勤の必要性を説いている。

秋山(2013)は、旅行会社がUTを取組むためのステップアップモデルを示している。第一段階の「取り組みを理解することから始まり、第二段階は「自社の取り組みの決定」、「専門家の育成」としている。第三段階では「取り組み始める」、「フィードバックシステムを構築」と続き、最終段階において「営業戦略に位置づけ」、「次のステップへ」とし、旅行商品化及び収益モデルを確立することで結んでいる。両者は、UTの推進には社内における専門家の必要性と恒常的な収益モデルの追求を不可欠としていることで共通している。中小企業が多い旅行業界では業界全体における専門家の育成や市場開拓に向けたキャンペーン等が効果的となる。

今後、UTに関する研究を進めるうえでは、外国人障害者の旅行の受入について素材が不足していることが課題である。前述したとおり2019年のラグビーワールドカップ日本大会や2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会には多くの外国人障害者の訪日が期待できるが、旅行会

社の展望が不透明である。堅調に訪日外国人旅行者数が増加している。一層の拡大を狙う我が国にとっては外国人障害者の確実な受入の確保が不可避である。

カナダ出身の車いす利用者のグリズデイル・バリー・ジョシュア氏は外国人障害者向け旅行サイトを運営している。「10年後には今よりもずっと多くの車いすユーザーが、国内外から観光に訪れる」、「日本にはユニバーサルツーリズム世界一の国になってほしい」と日本のUTの展望について述べている（「東洋経済 ONLINE」2019年4月20日）。

訪日外国人障害者の旅行を対象とした先行研究や調査が少ないなかで今後の展望を議論するためには、訪日した外国人障害者による旅行の感想や訪日を予定している外国人障害者の意向を集約する必要がある。旅行者への直積的な調査の他に海外のUTに関する先行的な事例の調査等が参考となる。

## 【注釈】

注釈① 「観光立国推進基本計画（平成24年3月30日閣議決定）」（抄）

・ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光の推進

観光産業だけでなく、地方自治体やNPO、他の産業等の幅広い関係者による協力のもと、高齢者や障害者が安心して参加できるユニバーサルツーリズムを促進するため、関係者間において地域における先進的な取り組みや課題解決に向けた取組を共有し、それぞれが段階的に向上していく仕組みを平成24年度に検討し、その普及に向けた取組を行う。

注釈② 2018年度UT事業は株式会社オリエンタルコンサルタンツが観光庁の委託事業者として、アンケートの集計、報告書の作成を行った。

注釈③ 本稿は筆者の個人的見解であり、組織（観光庁）を代表したものではない。

注釈④ 日本交通公社の調査(2018)によると全国の旅行会社の総数は、旅行業協会への加入の可否に関わらず、11,107社ある（第1種旅行業者、第2種旅行業者、第3種旅行業者、地域限定旅行業者、旅行業者代理業者、旅行サービス手配業者の総数）。

注釈⑤ ANA セールス CS 推進室 CS 推進課マネージャー。2019年3月まで日本旅行業協会ユニバーサルツーリズム推進部長を務めた。

## 【引用・参考文献】

- [1] 閣議決定（2012）、「観光立国推進基本計画」
- [2] ユニバーサルデザイン2020 関係関係会議（2017）、「ユニバーサルデザイン2020 行動計画」
- [3] 観光庁(2018)、「観光の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル（宿泊施設編・旅行業編・観光地域編）」
- [4] 鈴木一寛(2018)、「障害者等を受入れるための観光関係者向け接遇マニュアルの活用方策」（地域活性化学会第10回研究大会論文集）
- [5] 観光庁(2019)、「ユニバーサルツーリズムの促進業務報告書」
- [6] 秋山哲男(2013)、「観光困難層にとってのユニバーサルツーリズム」
- [7] 観光庁(2013)、「ユニバーサルツーリズムにおけるサービス提供に関する調査報告書」
- [8] 観光庁(2015)、「ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」
- [9] 観光庁(2016)、「ユニバーサルツーリズムの促進に関する効果検証報告書」

- [10] 佐藤淳子(2019),「ユニバーサルツーリズムー分け隔てない仕組みづくりへー旅行会社の取り組み」(週刊トラベルジャーナル2019.7.1)
- [11] ユニバーサル旅行商品の供給促進に向けたワーキング・グループ(2015),「旅行業界のユニバーサルツーリズムへの取組拡大に向けて」
- [12] 日本旅行業協会(2014),「ハートフル・ツアーハンドブックー障がいのあるお客様、高齢のお客様へ旅行を円滑に提供する手引書ー」
- [13] 田中穂積(2019),「ユニバーサルツーリズムー分け隔てない仕組みづくりへー抵抗感払拭の鍵『担当者の専任から踏み出そう』」(週刊トラベルジャーナル2019.7.1)
- [14] 日本交通公社(2018),「旅行年報2018」

**【引用・参考URL】**

- [1] 観光庁  
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/>
- [2] 首相官邸  
<https://www.kantei.go.jp/index.html>
- [3] VELTRA (英語サイト)  
<https://www.veltra.com/en/>
- [4] 日本旅行業協会  
<https://www.jata-net.or.jp/>
- [5] 東洋経済 ONLINE  
<https://toyokeizai.net/>