

3月5日は二十四節季の「啓蟄（けいちつ）」です。寒さが和らぎ土の中から虫たちが出てくる時期といわれています。春商戦が本格化します。春休みやGWを中心に人気スポットには観光客が集中します。早め早めの受注を心がけましょう。



代表取締役 小泉壽宏

## KBSの新旅行流通事業

### 誰もが旅を楽しむことができる仕組みづくりを目指して ユニバーサル・ツーリズムの可能性と課題を考える

KBSでは障がい者・高齢者の旅行サポートを行うNPO法人ウイズアスとともに誰もが旅を楽しむことができる仕組みづくりに挑戦しています。旅を楽しむことはQOL（Quality of Life）の視点から重要と捉え、年齢や障がいを越え旅を諦めないためのサポートのあり方を模索しています。この取り組みが浸透すれば観光産業にとっても大きな市場形成が創出できると考えております。

#### ■高齢化社会の進展とユニバーサル・ツーリズムの市場性

図1は我が国の国内宿泊旅行における世代別の年間回数の推移です。全体的には減少傾向にありますが、60歳以上のシニア層がけん引していることが分かります。特に人口が多い団塊世代の高齢化に伴いこの傾向は顕著になっております。昨今積極的に余暇活動を楽しむアクティブなシニアが増えており、今後観光産業においてはシニア層へのアプローチは不可欠であると考

えます。

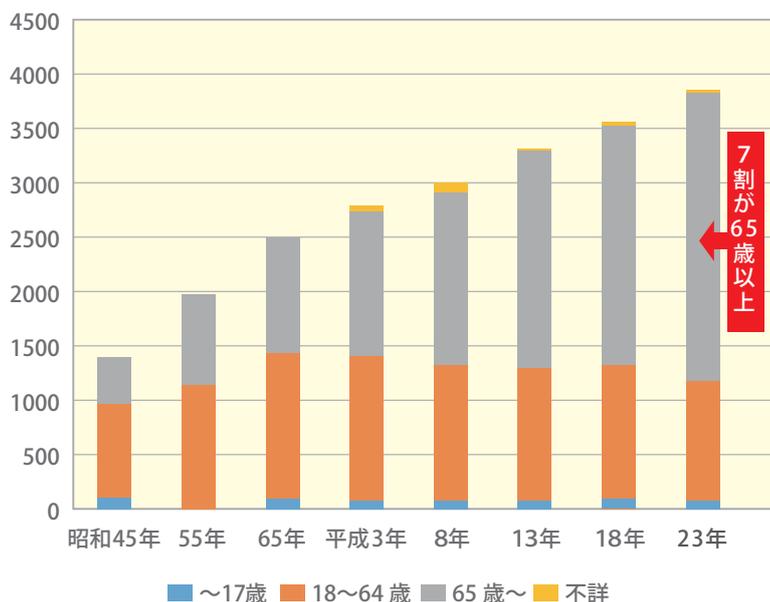
図2は世代別の障がい者数の推移です。障がい者は年々増加傾向にありますがその7割が65歳以上の高齢者です。市場の大きいシニア層を中心にあらゆる方に国内宿泊旅行を楽しんでいただくためにも障がい者が心配なく旅行できる仕組みづくりが求められます。

図1. 世代別国内宿泊旅行の年間回数（出典：国土交通省）



資料）（公社）日本観光振興協会「国民の観光に関する動向調査」より国土交通省作成

図2. 世代別障がい者率（出典：内閣府）

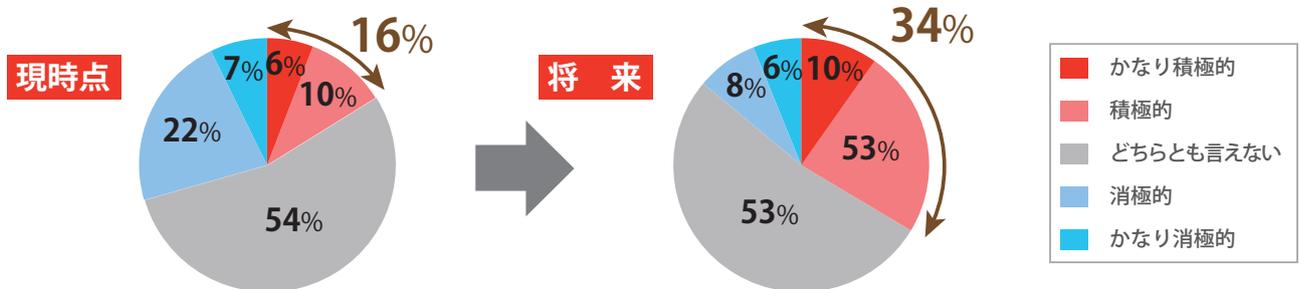


## ■なぜ進まない？ユニバーサル・ツーリズムの課題

図3は観光庁が旅行会社（(一社)日本旅行業協会会員）に行った調査結果です。これによると全体の約16%の旅行会社が「積極的に取り組みたい」としたものの半数以上が消極的あるいはどちらともいえないと回答しています。将来的には取り組みたいとする事業者が増えるとしていますがそれでも半数以下となっています。

理由として「必要性は感じているがどうしていいかわからない」という声が多く、現地情報や介助ノウハウの不足、トラブル対応や責任への懸念が挙げられています。旅行会社が自信を持って旅行を斡旋できるサポート体制が不可欠です。

図3. 旅行会社のユニバーサル・ツーリズムに対する取り組み姿勢（出典：観光庁）



## ■発地・着地双方で旅行事業者と介助事業者が連携する体制の浸透が急務

サポート体制のあり方について本紙145号（2016年11月号）に記載をさせていただきました。発地（旅行市場）側では旅行会社と着地（受け入れ）側では宿泊施設等観光事業者とそれぞれにおいて介助事業者が連携し旅行者をサポートする仕組みです。NPO 法人ウイズアスを中心として全国13拠点にサポート機能を有する日

本ユニバーサルツーリズム推進ネットワークがその活動を展開していますが、旅行会社への認知度の向上や旅行者に案内するサービスメニュー、料金表の整備等課題もあります。KBSではこれらの課題をひとつひとつ解決し、ユニバーサルツーリズムの普及に尽力してまいります。

## TOPIC

### 兵庫県へのユニバーサル・ツーリズム招へいツアーに参加してまいりました！

2017年2月9日（木）～10（金） 於：兵庫県淡路島

兵庫県、(公社)ひょうごツーリズム協会とNPO法人ウイズアスは、兵庫県淡路島において県内外の旅行会社を招き兵庫県へツアーを誘致する「ユニバーサル・ツーリズム招へいツアー」を実施。私（小泉）も参加し、旅行会社の皆様とともに障がい者の方へ旅行先における介助サポートについて学んでまいりました。淡路島で事業を展開する介護事業者や福祉タクシー会社等の支援を目の当たりにし改めて着地でのサポート機能の重要性を実感しました。



▲「グラスは12時の方向です」視覚障がい者にはどこに何があるのかを時計の短針にたとえて知らせる「クロックポジション」が有効。



▲皆で力を合わせれば、バリアフリーでなくても大丈夫！（うずしお観潮船にて）

### 編集後記

高齢者や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく楽しく旅行に参加したい、ユニバーサル・ツーリズムは多くの人たちの願いです。高齢化が進み、将来的な市場拡大も予測されるものの、多くの旅行会社が「必要性は感じているが、具体的にどのようにしたらよいかかわからない」と捉えているようです。そんななか、早い時期からこの課題に取り組んできたKBS創研のノウハウによるサポートはますます重要になってくることでしょう。（増田）

### 株式会社 KBS 創研

関西本部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571

東京本部：〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目23-1-766 TEL:050-3452-2488

沖縄支店：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501

<関連会社>ネクストサポート株式会社（事業再生コンサルティング）

〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-6-20 マスビル6階 TEL:06-6282-7226/FAX:06-4707-3855

●代表取締役：小泉壽宏

●事業内容：観光・サービス業の経営支援

●設立：2004年4月

●地域オフィス：関西・東京・沖縄