

旅行業界の世論を作ろう

(株)小田急トラベルサービス

顧問 近藤 節夫

ニューヨークで同時多発テロが起きた。あっという間に旅行者が旅行を手控え、暗雲は瞬く間に全観光業界を覆った。

わが国の海外旅行事情も航空機の米国便の一次運航停止もあってあの湾岸戦争を凌駕する勢いで海外渡航者が激減し、業界を疑心暗鬼に陥れている。

残念なことにわが旅行業界は、こういう突発的な異常事態が勃発する度に慌てふためき、ただ事態の納まるのをじっと待つしか能がないのである。

確かに今回のテロは容易ならぬ事件で事態が一気に解決する可能性は極めて少ない。だからといってわが旅行業界が何らの行動も起こさず、ただ傍観したままでいて果たしてそれでいいのだろうか。そこには利用者の気持ちを斟酌する何らの積極的な打開策も、解決策もまるで見られない。

旅行業界の世論作り

この際われわれ旅行業界人もよく考えてみる必要があるのではないか。旅行者の言いなりになって旅行中止をあっさり承認する前に事態を充分説明して中止を思いとどませるよう説得したり、少なくとも他の方面へ旅程を変更するための努力をしているだろうか。

一般的に日本人は、外務省の危険情報や、マスコミの過激な情報に極めて過敏な反応を示す。それらの情報が事実に近いとしても当然現地の臨場感とか、温度差というものがある筈であり、それはテレビ画面や、新聞紙上からは絶対に伝わってくることはない。現地で見感じるのが臨場感であり、現地でありのままに取材したものが真の情報である。旅行業界人には職業柄世界各地へ出かけながら日頃から肌で臨場感を感じようと努力をしている人が意外に少ない。今日のように世界中にテロが頻発する時代にあっては、多くの業界人が初めての土地を旅行したら何が危険でどこまでが危険水域かということ自分の尺度で判断する目を養って、そういう人たちの意見の総意により旅行業界が考える危険度とか危険情報、更には旅行業界としてのものさしを素人の旅行者に分り易く教え、説明するような風土、言い換えれば「旅行業界ではこう考えている」という危険情報等に関する意見、業界内世論が確立されて然るべき時期に来ている。

現場を知らない日本のマスコミ

いつもこういう事件が起きるたびに学者、専門家、政治家、マスコミ関係者等が登場するが、臨場感を持って説明の出来る人は極めて少ない。特に、いまやこの種の事件報道はほとんどがテレビ、新聞等のマスコミが先導しているが、はっきり言って彼らのほとんどは実態をよく見ていない。事件が起きると慌てて現場へ駆けつけ、その場のドキュメンタリーを視聴者好みに脚色して報道しているだけである。

私自身かつてスカルノ政権末期のインドネシアを訪れ、取材に素人の私ですら同国の破綻寸前の経済状況を滞在1日にして看破したが、当時のマスコミは失脚直前のスカルノ礼賛一辺倒で日本に伝えられるニュースは「発展する新興国家」というまやかしであった。今回も事件の黒幕とされるタリバンの根拠地に近いアフガニスタン・パキスタンの国境カイバル峠にしても私が昨年訪れたときは、両国間の人と物資の交流は頻繁であった。しかし、日本の取材班が訪れたという話はほとんど聞かれなかった。いま風雲急を上げているカイバル峠のTV映像はすべて外国通信社の配信したものであり、日本のマスコミがおっとり刀で取材に動いたときは時すでに遅く最早カイバル峠には近づけなくなっていた。現場に踏み込まない日本のマスコミの平素の取材眼と取材力の限界を感じざるを得ない。

このように現場を見ない、知らない日本のマスコミが形成する「一般的な常識」がまかり通り世論操作をして、むしろよほど精通している筈の私たちの意見が認められないとしたらちょっとおかしいのではないだろうか。

旅行業者こそ駆け込み寺

私が主張したいことは、突発的大事件が起きるたびに旅行者の減少を嘆く被害者意識に捉われるだけでなく、一般の人たちよりも知り得る立場にある業界としての優位性を生かし、毅然とした意見・世論を鮮明にすることを考えてみてはどうかということである。

旅行者が異常事態発生の際、情報を求めて相談に来るのは、役所でもなく、マスコミでもない。少なくとも彼らより一般の旅行者から信頼され、頼りにされているのは身近なわれわれ旅行業者なのだ。私たちには旅行者に情報を伝える義務と責任がある。この信頼をぜひともビジネスに生かしたい。

旅行業界としてもいつまでも一部へ限られた情報を流すだけの後方支援ではなく、業界全体の集団自衛体制を確立させ旅行者に安心して相談出来る受け皿作りを考える良い機会だと思う。このまま過去の慣例に流され‘迷える羊’のままでは、旅行業界の地位の向上は永遠に期待出来ないと思う。