

No. 用語	解説
1 A.O.C. (アー・オー・セー) / A.O.P. (アー・オー・ペー)	A.O.C.とは「Appellation d'Origine Controllee (アペラシオン ドリジン コントローレ) 原産地呼称統制」の略で、製造過程や品質評価において、特定の条件を満たした、フランスの農業製品、フランスワイン、チーズ、バターなどに対する品質保証の認証です。ボルドーやブルゴーニュといったよく耳にする産地名のワインも、法的にはその産地の葡萄を使い、一定の基準を満たしてつくられたワインである必要があります。2008年にヨーロッパのワイン法が改正され、現在はEU統一の品質認証表示、産品が該当する地域で正当に生産されたものであることを証明するA.O.P.(アペラシオン ドリジン プロテジェ/Appellation d'Origine Protégée)に変更となっています。
2 ABF (エー・ビー・エフ) / CBF (シー・ビー・エフ)	ホテル朝食の種類を表す言葉で、ABFは「American Brekfast (アメリカン・ブ렉クファースト)」、CBFは「Continental Breakfast (コンチネンタル・ブ렉クファースト)」の略称です。CBFのコンチネンタルというにはヨーロッパ大陸のことでパンやシリアルなど火を使って調理していないメニューが中心の朝食のことです。ジュース、コーヒーなどのドリンクも提供されます。一方、ABFはアメリカンと名付けられていますが、アメリカ地域だけではなく世界共通で提供されている朝食で、コンチネンタル・ブ렉クファーストに、火を通した料理やホットミールなどが加わります。例えば、オムレツなどの卵料理や、ハムやベーコンなどの肉料理が加わっています。ヨーロッパの朝食会場ではCBFが基本宿泊料金に含まれていても、その場に用意されている温かいお料理を食べてしまうとABF差額を支払うこととなりますのでご注意ください。
3 Ad hoc Tour (アドホック グループ)	設定期間内の各設定日を同内容で催行する「シリーズツアー」の対義語となる「アドホックツアー (Adhoc Tour)」は、案件ごとに内容が異なるオーダーメイドツアーの総称です。ラテン語のアドホックとは、特定の目的のための、その時限りのという意味で、個人やグループがパッケージツアーに頼らず、プライベートツアーとして観光、送迎、視察、ホテル等を自由に組み立てて旅行する形態を指します。
4 B&Sプログラム (ビーアンドエス)	海外修学旅行ではお馴染みとなったB&Sプログラムの正式名称は「ブラザー & シスタープログラム (Brother and Syster Program)」です。海外修学旅行中に、現地の大学生や専門学校生たちと一緒に町巡りをするにより、観光や班別行動だけでは把握できない地元の文化・若者文化を知ることができるプログラムです。また日本に興味のあるB&Sメンバーも多く集まるため、英語を中心とした活発なコミュニケーションを取ることが可能です。
5 BCP (ビー・シー・ピー)	BCPとは「Business Continuity Plan (ビジネス・コンティニューイティ・プラン)」の略で民間企業では「事業継続計画」、行政では「業務継続計画」と訳されています。東日本大震災後に国内でクローズアップされ、国際規格 ISO 22301 (事業継続マネジメントシステム) が発行されて要求事項を定めています。突発的に発生する自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のことを指しています。

No. 用語	解説
6 Brack Out (ブラックアウト)	<p>一般的は「停電」を意味します。一方、旅行業界ではピーク時期だとか特別な理由があって、宿泊施設や観光施設が販売を停止する状況を指します。例えば、有名なホテルが年末年始は毎年必ずお泊りになるお客様のために客室販売をストップするような場合にブラックアウトと呼んでいます。</p>
7 Bracket(ブラケット)	<p>見積方法のひとつで、バスやガイド料金などを参加者の数で割り出し、人員区分の中でおひとりさまの料金を算出する方法を指します。</p> <p>例えば、10-14名：20,000円、15-19名：18,000円、20-24名：15,000円というブラケットごとのおひとり様料金が算出され、お客様の参加人数が12名様の場合、おひとりの料金は20,000円となります。お一人当たりの料金をパーソン見積と呼び、個別項目の積算であるブレイクダウン見積の対義語となります。</p>
8 BSP (ビー・エス・ピー)	<p>「Billing Settlement Plan (ビジネス・セトルメント・プラン)」の略で、IATA旅行会社と航空会社の間の精算システムです。日本でいえば、BSP JAPAN に加盟した航空会社の航空券を BSP JAPAN が公認した旅行会社 (IATA公認代理店) で発券し、決済はみずほ銀行を通じて行なわれています。これによって精算が一元化され、効率化されています。さらに昨今は、有価証券タイプであった従来型の航空券は現金と同じように紛失・盗難の事故を警戒していましたが、E-Ticketの時代になり、E-Ticketが単なる控えの紙になったので実際の精算に必要なデータは航空端末に保管され、航空券の役割も変わってきました。</p>
9 BYO (ビー・ワイ・オー)	<p>「Bring Your Own (ブリング・ユア・オウン)」の略で、持ち込みOKのサインです。「BYO」という表示が出ているレストランは、アメリカ、英国、オーストラリアなどの英語圏諸国に多いようですが、酒類の持ち込みが可能なレストランです。自分の自慢のワインをお店で開けて食事中に提供することができますが、持ち込み無料という意味ではありません。corkage (コケージ) という持込料が請求されることが一般的です。さらに発展してBYOの後に持ち込み物を追加して、BYOB (ボトル持ち込み可)、BYOF (食事持ち込み可)、BYOD(PCなどのデバイス持ち込み可) という略号も見られます。</p>
10 CES (セス)	<p>全米民生技術協会 (Consumer Technology Association) が主催するConsumer Electronics Show (コンシューマー・エレクトロニクス・ショー) という国際見本市の略称です。世界最大級の家電見本市です。毎年1月にラスベガスで開催され、例年10-15万人の来場者を迎えるビッグスケールの展示会なので日本からの出展や出張者も多く見られます。</p>
11 CIQ (シー・アイ・キュー)	<p>Customs (税関) ・Immigration (出入国管理) ・Quarantine (検疫) の略です。国境を通過するために必要な手続きを言います。国内の税関では、入国時における「携帯品・別送品申告書」の提出が義務になっており、海外で購入したり、別送したものを国内への持ち込みを制限/禁止する財務省関税局の国家機関です。</p> <p>Immigrationは「イミグレ」といわれることもあり、旅券や査証の所持を審査し、不法な滞在を取り締まる法務省の組織です。海外のイミグレでは出入国カード (Embarkation Disembarkation Card) の提出が必要な空港/港湾などもあります。検疫では外国からの病原菌などの侵入を防ぐ目的で、人を含めた生物の検査や消毒、隔離などを行う厚生労働省の一機関です。輸出入の検査を合格した動植物でなければ持ち込むことができないので商品を買う時に気をつけましょう。</p>

No. 用語	解説
12 CMP (シー・エム・ピー)	「Certified Meeting Professional (サーティファイド・ミーティング・プロフェッショナル)」の略で、米国の約2万団体・10万名が属する世界最大のMICE産業団体 Convention Industry Council (コンベンション・インダストリー・カウンシル) が認証する、ミーティングプランナーの国際資格です。1985年以来実施されている MICE業界の中で最も歴史のある資格の一つです。
13 Confirmation (コンファメーション)	予約確認のことを指します。空き状況をチェックすることをノッキング (Knocking) とか、アベイラビリティチェック(Availability Check)と呼んでいます。その予約を確定することをConfirmと呼び、支払いが発生する場合があります。日本以上に海外は契約に厳格のため、口頭の申込ではなく、書いたものを送受信させることがビジネスでは当たり前です。この時に予約をした方が受け取る書類をConfirmation (コンファメーション) と呼びます。
14 CSR (シー・エス・アール)	Corporate Social Responsibility=「企業の社会的責任」を意味します。企業は利益を追求するだけでなく、環境問題や人権問題への対応をはじめさまざまな社会的な責任を果たすべきとする考え方やその取り組みを指します。多様で大勢のステークホルダー(利害関係者)に配慮した経営のことです。文化活動を支援するメセナとは異なり、本来の企業活動への取り組みを言います。海外職場旅行では、日程の中に森林保護を目的とした植樹や海洋資源のためにサンゴ保護などCSRを組み込んだ社会貢献プログラムもあります。
15 DFS (ディー・エフ・エス)	元々はDuty Free Shoppersとして1960年に香港で創業された会社です。空港内の免税店を起源としていますが、現在はモエ・ヘネシー・ルイ ヴィトン社 (LVMH) の傘下にあるラグジュアリー・トラベルリテールを名乗っています。2019年現在、11の主要国際空港に免税店、世界20か所に高級ブランドが一同に揃うオシャレなショッピングスポット「Tギャラリー店」を営業しています。ハワイの中心には「Tギャラリー ハワイby DFS」があり、3階部分には酒・たばこ等の免税ショップコーナーがあります。免税品の受渡しは出国後の空港内となります。ちなみにTax Free は(タックスフリー) 消費税免税、Duty Free (デューティーフリー) は輸入貨物に課される関税(酒税やたばこ税など) 免除を言います。
16 DMO (ディー・エム・オー) / DMC (ディー・エム・シー)	DMC(Destination Management Company)は、その地域のプロとして言葉の壁を越えて地上手配を行う旅行会社を指しますが、狭義には会議やイベント等の高度な知見を持ち、ロジや会場からアクティビティまでを総合的にプロデュースできる専門集団です。DMO(Destination ManagementまたはMarketing Organization) は、観光マーケティング、地域のブランディング、WEBサイトやSNS等を通じて観光地のプロモーションを戦略的に行っていく組織を指します。
17 ED Card (イーディーカード)	Embarkation Disembarkation Cardを省略した言い方で、空港や港で出入国をする際にイミグレーション(出入国審査)で提出する用紙のことです。Embarkation (インバーケーション) は、出国、搭乗の意味、Disembarkation (ディスバーケーション) は入国、上陸の意味です。通常は機内や船内にて配布され、自身の氏名、生年月日、性別、パスポート番号、滞在先、搭乗便などを記したり、犯罪歴や持込現金などについて質問があることがあります。

No. 用語	解説
18 ESG (イー・エス・ジー)	<p>国連の掲げる17の持続可能な開発目標SDGsと共に出現する言葉にESGがあります。ESGとは、Environment（環境）、Social（社会）、Governance（企業統治）の頭文字。企業経営にとってこの3つのに対応していくことが長期的成長の原動力となり、最終的には持続可能な社会の形成に役立つことを示した投資の判断基準の一つとなりました。かつては環境や社会を意識した投資はリターンが少なく、経営者も投資家も消極的でしたが、SDGs達成のために国連責任投資原則（PRI）を宣言し、世界1,500機関以上のアセットオーナーや運用会社などが署名しました。これによってESG投資に大きな資金が流入し、投資家の投資マインドもESGに傾きました。裏返すとESGを重視しない企業・経営者には投資家や金融機関が手を引く時代を迎えました。</p>
19 ESTA (エスタ)	<p>電子渡航認証システム（Electronic System for Travel Authorization）の略称です。アメリカへ渡航の際、90日以内の観光・商用目的であれば、査証（ビザ）は免除されますが、米国行き航空機や船に搭乗する前にオンラインで渡航認証を受けなければなりません。申請にはICチップ搭載のパスポートであり、往復航空券（または第三国への出国航空券）が必要です。一人当たり\$14が課せられており、通常2年間有効なものが取得できます。</p> <p>アメリカのビザ（就労、留学、その他査証）を持っている人はI-94Wと呼ばれる出入国カードを記入する必要がありますが、ESTA取得者は不要となります。現地空港到着時に自動パスポートコントロール（Automated Passport Control、通称APC）の端末機械によって入国審査ができます。</p> <p>ESTAの認証を取得していない場合、航空機等への搭乗や米国への入国を拒否されますのでご注意ください。</p>
20 ETA (イー・ティー・エー) / ETD (イー・ティー・ディー)	<p>元来、貿易用語として定着していたものを現在、英文日程の中で取り込まれています。ETAはEstimated Time of Arrival（エスティメイトド・タイム・オブ・アライバル）、ETDはEstimated Time of Departure（エスティメイトド・タイム・オブ・デパーチャー）の頭文字をとったもので、「到着時刻」「出発時刻」を指しています。地上手配担当者は航空機（船舶・鉄道など）の発着時刻を知って初めて配車サービスの手配を始められますので、航空便が未定ですとファイナルができません。速やかにGMS/海外支店にETA/ETDの正確な情報をお伝えください。空港送迎が混乗ベースの場合はETA/ETDを確認後に相乗りする相手を決定し、乗車効率を上げていくように努力しています。</p>
21 ETAS (イータス)	<p>電子渡航認証システム（Electronic Travel Authority）の略称です。</p> <p>オーストラリアへ渡航の際、観光・商用を目的とした短期滞在者が対象で取得が義務付けられています。</p> <p>オーストラリアへ渡航される3日前には申請しなければなりません。</p> <p>オンライン申請には、パスポート、電子メールアドレス、有効なクレジットカードが必要です。</p> <p>ETAS申請には、システム使用料としてAUD\$20をお支払いいただく必要があります。発給されてから1年間が実際の有効期限です。ただし、パスポートが失効しますとETASも自動的に失効します。</p> <p>【ETAS】の認証を取得していない場合、航空機等への搭乗や米国への入国を拒否されますのでご注意ください。</p>

No. 用語	解説
22 F&B (エフ・ビー)	<p>ホテル業界用語です。Food & Beverage (フード&ビバレッジ) の略で、「料飲」のことです。料理(コーヒー、ミルク、紅茶、ソフトドリンクを含む)、飲料(ビール、ワイン、リキュールなど)、会議室のレンタル料、視聴覚機器のレンタル、カバーチャージまたはサービス料、または F&B 部門内のその他の売上高(宴会サービス料を含む)をF&B部門の売り上げとみなしているところが多いようです。</p>
23 GDPR (ジー・ディー・ピー・アール)	<p>General Data Protection Regulation (グローバル・データ・プロテクション・レギュレーション) = 「EU一般データ保護規則」です。2018年に施行されたEEA (European Economic Area。欧州経済領域) 内31か国の全ての個人のためにデータ保護を強化し統合し、域外への個人情報の輸出も対象とした法律です。この法律で個人データの取得と保持はより厳格になりました。IPアドレスやCookieのようなオンライン識別子も個人情報とみなされるようになり、取得するにはユーザーの同意が必要になりました。GDPRの遵守を管理するデータ保護責任者(DPO)を選任することも義務付けられました。GDPRに従わなかった場合、最大で企業の全世界年間売上高の4%以下、もしくは2000万€(約25億円)以下のいずれか高い方が適用されます。</p>
24 GDS (ジー・ディー・エス) / NDC (エヌ・ディー・シー)	<p>GDSはGlobal Distribution System (グローバル・ディストリビューション・システム) の略で、世界中の航空会社、ホテル、レンタカーなどの予約・発券ができるコンピュータシステムです。アクセス、インフィニ、セーバー、アマデウスなどがある有名で世界中の旅行会社に設置され、リアルタイムに予約・発券できます。一方、NDCはNew Distribution Capability (ニュー・ディストリビューション・ケイパビリティ) の略でIATA (国際航空運送協会) が主導し、航空会社各社が推し進める新たな流通通信規格を指します。NDCがGDSに取って代わる新しい予約発券システムと期待されていましたが、現時点では導入する航空会社はまだ少なく試験的段階となっています。NDCが広がることで航空会社はよりパーソナライズされた情報を得ることができ、これまでとは違う価値を提供することができるといわれています。</p>
25 H/C (ハンドリングチャージ) / H/F (ハンドリングフィー)	<p>Handling Chargeの略称。Handling Fee(H/F)ともいわれます。取り扱いに要する費用、つまり「手数料」のことです。 旅行が取り消しになってもH/C(H/F)の返金はありません。</p>
26 IOT (アイ・オー・ティー)	<p>IoTとは「Internet of Things (インターネット・オブ・シングス)」の頭文字を取った言葉であり、直訳して「モノのインターネット」と呼ばれています。センサーと通信機能を持ったThings (物体) が、例えば、ドアが「今、開いているよ。」、機械が「調子が悪いよ。」、植物が「水が欲しいよ。」、冷蔵庫が「そろそろ牛乳の消費期限が来るよ。」、高速道路のトイレの入り口に「この個室は使用中だよ。」というように通信機能を活かして人間に情報を与えたり、AIを通じて自動運転を指示することにつながってきています。</p>
27 IR (アイ・アール)	<p>Integrated Resort (統合型リゾート) の略。観光振興に寄与する諸施設(ホテル、レストラン、コンベンションセンター、劇場、ショッピングセンター、スポーツ施設など)とカジノ施設が一体となっている施設群を指します。諸外国のIRでは、民間ならではの自由な発想によりカジノ収益を活用し、昼夜を問わずビジネスからファミリー層まで、幅広いコンテンツが提供されています。日本では地方自治体の申請に基づきIR事業者の公募・選定が行なわれた後、区域を指定して設置される予定です。</p>

No. 用語	解説
28 IT (アイ・ティー) / PEX (ペックス)	ITとは「Inclusive Tour Fare (インクルーシブ・ツアーフェア)」の略でパッケージツアーや団体旅行へ多く用いられる運賃を指します。「包括運賃」とも呼ばれ、旅行会社を通じ、ホテルや送迎、観光などと組み合わせて販売されることが条件となっています。閑散期に需要を喚起するために航空会社が旅行会社を通じて販売するため市場では格安航空券として流通しています。一方、PEXとは「Purchase Excursion Fare (パーチェス・イクスカーション・フェア)」の略で、航空会社が定めた正規割引運賃で、旅行会社だけでなく航空会社も直接消費者に販売することができる個人向けの運賃です。PEX航空券には定められた期日までに購入すると料金が安い「早割り」などの航空券があり、販売席数も決まっているため売り切れることがあります。従って団体予約には適しません。
29 K-ETA (ケーイータ)	韓国の電子渡航認証システム (Electronic Travel Authorization、전자여행허가제、電子旅行許可制) の略称です。2021年9月から開始され、ビザ無しでの入国できる国から韓国へ渡航の際、観光・商用を目的とした短期滞在者が対象で取得が義務付けられています。(日本は一時的にビザ有りとなっています) 渡航者は遅くとも飛行機搭乗の24時間前までにオンラインで申請をし、渡航認証を受ける必要があります。有効期間は許可から2年間で手数料として10,000ウォンがかかります。韓国からの渡航認証がなければ、航空会社では搭乗券を発券することができません。
30 KPI (ケー・ピー・アイ) / KGI (ケー・ジー・アイ)	KPIは「Key Performance Indicator (キー・パフォーマンス・インディケーター)」または「Key Performance Index (キー・パフォーマンス・インデックス)」の略で、「主業績評価指標」を意味します。一方、KGIは「Key Goal Indicator (キー・ゴール・インディケーター)」の略で、「経営目標達成指標」と訳されるマーケティング用語です。KGIが結果の良否を判定する指標であるのに対し、KPIはプロセスの実施状況の良否を判定する指標となります。KPIは原則、定量的な数値を用いて設定されます。明確で現実的なKPIの設定によって各プロセスが適切に実施されているのか定量的に評価できます。例えば、KGIが目標予算1億円達成であれば、チームごとのKPIが毎月2000万円の新規団体受注とか、営業時間を昨年平均より10%アップなどのように設定します。
31 LCC (エル・シー・シー) / FSC (エフ・エス・シー)	LCCは「Low Cost Carrier (ローコストキャリア)」、FSCは「Full Service Carrier (フルサービスキャリア)」の略です。FSCは従来型の旅客サービスを提供している航空会社のこと、基本的には、複数の座席クラス(ファースト・ビジネス・エコノミーなど)を提供し、機内食や飲料も予め運賃に含めて提供する等の共通点があり、路線もたんなる2都市の往復ではなく複合した拠点を運航している特徴があります。レガシーキャリア(Legacy Carrier=LC)とも呼ばれることもあります。一方、LCCは低コスト運営で、安い運賃を提供する航空会社を指し、インターネットを通じて旅行会社を通さず直接予約を取ったり、受託荷物や機内の飲食を有料化するなど徹底したコスト削減を図っています。

No. 用語	解説
32 LGBTツーリズム (エル・ジー・ビー・ティー)	LGBTとは、Lesbian (レズビアン、女性同性愛者)、Gay (ゲイ、男性同性愛者)、Bisexual (バイセクシュアル、両性愛者)、Transgender (トランスジェンダー、性別越境者)の頭文字をとった単語で、セクシュアル・マイノリティ(性的少数者)の総称をいいます。その方々同士の旅行やイベントをLGBTツーリズムと定義していますが、海外ではかなり大きな市場であるにもかかわらず日本では遅れています。バー、レストラン、ホテル、ナイトライフ、エンターテインメント、アミューズメントパークなどを舞台としてLGBT層の交流を図り、仲間を増やしていくとする機運が高まっています。
33 MaaS (マース)	「Mobility as a Service (モビリティ・アズ・ア・サービス)」の略称で、直訳すると「サービスとしての移動」となります。情報通信技術を活用することにより自家用車以外の全ての交通手段による移動を1つのサービスとして捉え、シームレスにつながる新たな『移動』の概念です。「モビリティ革命」と表す人もいます。自家用車を所有し、運転することは交通渋滞や事故を引き起こし、土地は駐車場に利用され、環境負荷も高いという問題を抱え、若者のクルマ離れも進んでいることから、スマホを使って電車・バス・タクシー・カーシェアリング・UBERなどのあらゆる移動を一括で管理し、ルート検索、予約、決済機能にオンデマンドでアクセスできるようにする考え方です。配車オンデマンドが進むことで、タクシー、宅配、物流など既存ビジネスにも大きな影響があるといわれています。
34 MCT (エム・シー・ティー)	「Minimum Connecting Time (ミニマム・コネクティング・タイム)」の略で、航空会社毎に設定された、各空港での「乗り継ぎに最低限必要な時間」を指します。通常の航空端末で航空便を予約すれば、乗継便を探すときにMCTを考慮した航空便を提案しますので問題が起きませんが、乗継便を別予約する場合はMCTを調べてお客様にご案内する必要があります。つまりMCTを守って乗継便を予約したのに何らかの理由で乗り継ぎに失敗した場合は航空会社が誠意をもって代替便を確保してくれますが、MCTを切っていた場合は自己責任となります。MCTは航空会社・空港ごとに違っており、シェンゲン協定では到着空港での入国審査があるので乗客にとってはどのキャリアがロスタイムが短いのが航空会社の決め手になる場合もあります。
35 MICE (マイス)	Meeting (ミーティング)、Incentive (インセンティブ)、Convention/Congress (コンベンション/ kongress)、Event/Exhibition (イベント/イグジビション)の頭文字をとって、会議/研修旅行、報奨旅行、国際会議、見本市や展示会などの行事を通して、企業や組織のオーガナイザーが将来に向けて発展・成長していくための人の集まりを指します。一部の国ではBE(Business Event/ビジネスイベント)と呼称しています。国内でも経済効果が高く、学術や産業育成の観点から競争力がつくため、推進されている産業です。
36 OTA (オー・ティー・エー)	「Online Travel Agent (オンライン・トラベル・エージェント)」の略語で、実店舗を持たずにインターネット上だけで旅行商品の取引が完結する旅行会社のことを指します。そのため実店舗を持つ旅行会社がオンラインで旅行商品を販売していても、それはOTAとはいいません。24時間年中無休で豊富な商品を開覧・検索し、気軽に他社と気軽に比較しながら、場所を問わずにツアー情報を取得し、申し込みや精算が可能なのでお客様にとって利便性が高いものになりますが、サプライヤーにとってはコミッションやキャンセル率の高さにOTAとの取引を再考している動きもあります。

No.	用語	解説
37	OW (ワンウェイ) / RT (ラウンドトリップ)	OWとはOne Way、RTとはRound-Tripの略で、それぞれ片道、往復を意味する業界用語です。航空券手配や送迎手配の場合に利用されます。
38	P/U (ピック・アップ) D/Off (ドロップ・オフ)	P/UはPick upの略。ホテル、空港、駅などでお客様とミートし、送迎を開始することです。ピックアップサービスというと複数の集合場所を経由してお客様を乗せ合うことを指します。バスに添乗員（現地係員）、ホテルに幹旋係員がない場合は乗車ミスが発生するので十分気を付けなければいけません。一方、D/OffはDrop Off（ドロップオフ）の意味で一か所に集めたお客様を複数の場所で降車させることを言います。特に空港からホテル送迎の場合、D/Offがある場合はバスのトランクルームの積み込みをホテルごとに分け、さらに最終降車を奥に、早い降車を前に積まないで荷下ろしが大変になります。
39	PAX (パックス)	passenger(s)、person(s)の略。「人数」を意味します。例えば1泊おひとり様10,000円という場合は、10,000 JPY per pax per nightのように使います。さらに略すと10,000 JPY p/p/nとなります。また会場が100名まででしたら、max 100 pax といいます。お見積書にはper pax以外にもper groupやper roomのように料金の単位が混在して計算している場合がございます。紛らわしいのでご注意ください。
40	PCO (ピー・シー・オー)	「Professional Congress Organizer（プロフェッショナル・ कांग्रेस・オーガナイザー）」の略。会議開催に必要な業務を主催者から受託して行う運営サポート事業者のことで、専門的な能力や経験を持つ企業や個人を指します。
41	PIC (ピー・アイ・シー)	PICはPerson In Charge（パーソンインチャージ）の略号で「ツアー担当者」を意味します。ある程度の権限を持っている責任者を意味する場合もあります。
42	RFP (アール・エフ・ピー)	「Request for Proposal（リクエスト・フォー・プロポーザル）」の略で、「提案依頼書」という意味です。MICEビジネスを扱う時によく聞く言葉ですが、ITビジネスでもシステムやWEBサイトを発注するときに製作者に要件や目的を伝えるときによく使われています。MICEではオーガナイザーが見積や企画をJTBに依頼する場合の仕様書に近いものです。日時、場所、人数、食事、ロジ、宿泊、音響・照明、装飾、メディア、イベント、プログラム、予算等詳細な条件を含めたものをまとめた書面がRFPになります。RFPに従って条件に合う会場やホテルを手配し、企画提案や見積もりを行います。この回答書をProposal(提案書)と呼んでいます。大型ホテルのWEBサイトのミーティング&イベントのページにはお客様がRFPを送信できるような項目を持つところもあります。
43	ROH (アール・オー・エイチ) / ROO (アール・オー・オー)	ROHは、「Run of the House(ランノブハウス)」=「部屋指定なし」という意味で、ホテルの予約の際、部屋の指定ができず、宿泊者はチェックイン時に空いている最も安い料金の部屋を割り当てられます。中途半端な止め方ですが、「ランノブ」と短縮している方も見られます。喫煙室、眺めの良い部屋、広めの部屋、バスタブのついている部屋などの予約の際に希望は聞いてもらえますが、実際は正規料金で部屋指定される方が優先されるので希望通りの部屋が取れない場合があります。通常の団体ツアーの見積もりは料金優先のためROHで手配しています。ROOは「RUN OF OCEAN (ランノブオーシャン)」=「海側部屋ではあるが、指定なし」という意味で、階数とかバルコニー付きとか広めの部屋という希望はあっても、当日までどのような部屋タイプになるかわかりません。

No. 用語	解説
44 ROI (アール・オー・アイ)	<p>「Return on Investment (リターン・オン・インベストメント)」の略で「投資利益率」と訳されるマーケティング用語です。「費用対効果」と同じ意味です。どれだけお金を投資して、どのくらい儲かったかの指標になり、その数値は「利益÷投資額×100%=ROI」として計算されます。広告宣伝費などをいくら投資してどのくらい利益が上がったかという場合によく使われますが、MICE業界でもインセンティブツアーやミーティングにかかる経費が実際の社業にどのくらい利益を残すのか主催者は計算しています。</p>
45 SDGs (エス・ディー・ジーズ)	<p>SDGsとは「Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標)」の略称です。2015年9月の国連サミットで採択された国際目標です。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成されます。地球上の誰一人として取り残さないことを誓っており、発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサルなものです。2015年から2030年までに、貧困や飢餓、エネルギー、気候変動、平和的社会など、持続可能な開発のための諸目標を達成すべく力を尽くします。</p>
46 SIC (シート・イン・コーチ)	<p>「シートインコーチツアー (Seat-In-Coach)」とは観光乗合型バスツアーのことです。対義語として「チャーターコーチ=貸切バス」があります。シートインコーチは、欧州などで普及しており、長距離区間を日数をかけて走るバスツアーが主ですが、途中下車や途中乗車も可能で団体ツアーでありながらも、自由な旅程を楽しむことが可能です。また、相乗りになるため専用車に比べて料金が安くできるメリットがあります。一方、「チャーターコーチ (Charter Coach)」はプライベートコーチとも言い、専用車なので時間やコースを決めて1台いくらずで販売します。お客様のご要望を最大限叶えることができますが、乗車人数が少ない場合は料金に割高感があります。</p>
47 SIT (エス・アイ・ティー)	<p>「Special Interest Tour (スペシャル・インタレスト・ツアー)」の略で、テーマ性や趣味性の高い旅行を意味します。通常の物見遊山的な観光旅行ではなく、自分の趣味や思いを持って旅行するもので、オペラ鑑賞、ミュージカル鑑賞、大リーグやサッカー観戦という趣味旅行からマラソンに参加する、ハイキングやダイビングを楽しみに行く、ワインを極める、ゴルフやサイクリングを行うなどといった能動的に行動する旅行が含まれます。</p>
48 SMM (エス・エム・エム)	<p>SMM (Strategic Meeting Management) とは「戦略的ミーティング管理」のことで、企業にとって重要なコミュニケーションの場であるミーティングやイベントに関わるサプライヤーやコスト、分析データ等を企業全体で一括管理することで費用対効果を最大化し、リスクマネジメント及び事業戦略を実現するための取り組みです。M&E領域だけでなく顧客の様々な分野の課題に触れる機会が得られるため、SMMは顧客にとってのビジネスパートナー化を実現するための有効な取り組みです。</p>
49 Society 5.0 (ソサイエティ5.0)	<p>日本が提唱するサイバー空間とフィジカル (現実) 空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会 (Society) を意味します。狩猟社会 (Society 1.0)、農耕社会 (Society 2.0)、工業社会 (Society 3.0)、情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもので、IoT、ロボット、人工知能 (AI)、ビッグデータなどの先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れることで格差の無い、個別のニーズに対応できるきめ細かなサービスやモノを提供できる社会を指します。政府が第5期科学技術基本計画にて発表したキーワードです。</p>

No. 用語	解説
50 SWIFTコード (スイフトコード)	<p>SWIFT (スイフト) とは、「Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (ソサイエティ・フォー・ワールドワイド・インターバンク・フィナンシャル・テレコミュニケーション)」の略で、日本語では「国際銀行間金融通信協会」とも訳されています。SWIFTコードとは「SWIFTアドレス」や「BICコード」とも呼ばれ、国際送金システム上で相手方の銀行を特定するために用いられる金融機関識別コードをいいます。このコードは8桁か11桁のアルファベットと数字のコードからなり、みずほ銀行であればMHCBJPJTとなります。社内では海外のお客様へ請求書を出し、入金をお願いする場合や海外への銀行送金が発生した場合にSWIFTコードを知っておく必要があります。</p>
51 TBA (ティー・ビー・エー) / TBC (ティー・ビー・シー) / TBD (ティー・ビー・ディー)	<p>英語通信文でよく用いられるTBA=To be advised (または To be announced)、TBC=To be confirmed、TBD= To be determinedの略称です。若干ニュアンスは違うもののどれも「未定」「後日決定」「後で決める」という意味を持っています。訪問先、訪問日時、先方担当者等現状では決定していないので詳細は後で追加するような場合、旅程表の中で書き込まれていることが多くあります。スケジュールを調整している場合はTBS=To be scheduledと略される場合もあります。</p>
52 TMC (ティー・エム・シー)	<p>「Travel Management Company (トラベル・マネージメント・カンパニー) の略称で「BTMを専門におこなう旅行会社」のことを指します。BTMは別項解説していますが、ビジネストラベルマネージメントのことで戦略的に業務渡航や出張手配を行い、世界中のネットワークとIT技術で宿泊や交通手配を管理していますが、TMCはその旅行会社のことで欧米では年間契約で一社に業務委託することが一般的でしたが、近年オンラインツールも多様化し、複数旅行会社との契約を始めた、従来の旅行会社以外のIT企業からの参入も始まってきました。</p>
53 TSU (ティー・エス・ユー) S/E (エス・イー)	<p>基本的に提示見積は、TWN (ツイン) ルーム(2名1室)利用を1人あたりで算出しています。TSUは「ツインのシングルユース」の略で、ツインベッド、ダブルベッドルームの部屋を1人で利用することを指します。S/Eは「シングル・エキストラ」といい、1部屋を1人で利用する時の追加差額です。あくまでも差額料金なので2名1室料金にS/Eを足した金額がご請求額になります。間違ってもS/Eを1人部屋料金としてお客様へ提示してしまうと大変な見積ミスになります。「SGL」シングルはシングルベッド1台を備えた1人用客室を指します。貴族階級のあった時代から営業しているヨーロッパスタイルのホテルではSGLルームは下僕が泊まるような小部屋だった歴史もあるので、大事なお客様にはTSUルーム手配をお勧めします。なお「TWN」ツインルームの中には「ハリウッドツイン (ジャーマンツイン) 」と言われるベッドが密着したスタイルも存在します。</p>
54 TV (ティー・ブイ)	<p>「Technival Visit (テクニカルビジット)」の略称。通常の観光ではなく、先進技術や現地事情を学びに行く視察・研修旅行のことです。TVは相手側の協力と善意で成り立つもの。先方の都合が第一で、確認や調整には時間が掛かり、受入れを断られるケースもあります。先方のお客様を審査し、来訪をお断りすることもあります。また、人事異動や退職によって訪問アポイントがキャンセルになることもあります。通常の観光旅行とは大きく手配に相違があることを心得る必要があります。</p>

No. 用語	解説
55 VAT (ヴァット)	<p>付加価値税 (Value added Tax) のこと。日本の消費税と同じく、ヨーロッパ諸国やアジア諸国で徴税されている間接税のことです。日本の消費税との大きな違いは、製造、卸売、小売と各取引段階でそれぞれ納付するもので、税率が対象となる物品・サービスによって異なっています。日本からの旅行者は、購入額が一定の基準額を超えればVATが返還されるVAT還付制度を取っている国もあります。ヨーロッパの場合、商品を購入した店でパスポートを提示し免税手続き書類をもらい、EU圏内の最終出国空港で払い戻し手続きが可能です。</p>
56 アーリーチェックイン/ レイトチェックアウト	<p>「アーリーチェックイン(Early check-in)」とは、ホテルが決めたチェックイン時刻よりも早い時間にお部屋を準備してチェックインできるようにすることです。フライトが早朝到着のような場合にホテルに依頼することがありますが、お部屋をギャランティーすることは追加料金を発生させます。一方、「レイトチェックアウト(Late check-out)」とは、ホテルが決めたチェックアウト時刻より遅い時間にお部屋を出ていくことを意味します。フライトが深夜出発のような場合にホテルに依頼することがありますが、前者と同様にお部屋をギャランティーすることは追加料金を発生させます。</p>
57 アナカン	<p>荷物の場合と乗客の場合がありますので文脈から判断する必要があります。</p> <p>「Unaccompanied child (アナカンパニード チャイルド)」というと、航空業界では保護者を同伴せず子供一人だけで搭乗する小児客を指します。もちろん、空港の見送りや出迎えは大人がついてきますが、子供だけで飛行機に乗る場合を言います。もう一方、「Unaccompanied baggage (アナカンパニード バゲージ)」も略して「アナカン」と使われます。これは貨物業界で旅行者と同一便または別便で輸送する「航空別送荷物」を指します。必ず本人が飛行機に乗る条件で、荷物は滞在中の身の回り日用品、個人使用の物やお土産(20万円以下)等になります。利用する場合は航空貨物の別送品扱いになり、入国時に別送品申告用紙への記入が2枚必要です。(機内や入国手続き等でもらえます)</p>
58 アロットメント	<p>Allotmentは「分配・割り当て」を意味します。日本の宿泊業界では「ブロック」と呼ばれることが一般的で、航空業界では「アロット」が一般的です。主にパッケージ商品に用いられますが、各旅行代理店の実績に応じて各ホテルのお部屋を年間通じて、何部屋か割り当てられることによって、在庫管理し、発生のたびに空室状況をホテルに確認することなく価格やスペースを保証してもらえるしくみのことです。</p>
59 インシデンタルチャージ	<p>「Incidental Charge (インシデンタルチャージ)」とはホテルのチェックイン/チェックアウトで利用される用語ですが、元々は「付随費用」の意味から転用されて、ミニバー、電話代、ルームサービス、ホテル立替料金など個人的に支払いが発生する個人勘定を意味しています。更にインシデンタルチャージのためのデポジットとしてチェックイン時にクレジットカードを提示させられることも多く見受けられます。チェックアウト時に何も利用していなければクレジットカードのコピーは破棄されます。あくまでも滞在中のホテルに料金をつけるための保証として要求されるわけです。朝食付きの手配が誤って、現地会社が朝食なしでホテルを予約していると、ホテルのインシデンタルチャージとして請求されます。その場合、現地で気が付けば「Master Bill (マスタービル)」にチャージを要求して現地会社にクレームする必要があります。</p>

No. 用語	解説
60 インダストリー4.0	ドイツ政府が主導し、産官学共同で進めている国家プロジェクトで「第4次産業革命」とも言われます。工場内の機械設備や管理システムをインターネットに接続することで製造プロセスを円滑化、これによって、同じ工場でデザインや構成が違って、大量生産と同じ速度とコストでの対応が可能となります。手配においては、企業現場視察は難しいですが、研究所でのレクチャーや、デモ工場での見学は可能性があります。
61 ウェーバーフォーム	「免責同意書」のことです。正式には「Liability Waiver Form」という英語圏ではよく見かける書面ですが、スカイダイビングやスキューバダイビングなど危険なスポーツやアクティビティを行う場合に、催行する会社が参加者に対して事故があっても本人の自己責任で主催者は生命や身体の保証をしないという内容が書いてあり、そのフォームにサインをさせられます。アメリカは訴訟社会なので危険なスポーツに限らず、キャンプ、ハイキング、ビーチクリーニングなどほとんどすべてのアクティビティに対して主催者が参加者に対してウェーバーフォームにサインを求めるケースがあります。
62 ウナチャン	「UNABLE TO CHANGE NAME」の頭文字「ウナ (UNA)」と「チャン (CHAN)」をとってつけた航空業界で利用される言葉で、予約していた便が満席になり、取消待ちがついている場合にお客様の氏名変更ができないことを指します。ちなみに航空端末の予約状況 (ステータス) でも「UC (ユーシー) = Unable Confirm」は、同じように満席状態を意味し、新規予約は受け付けられない厳しい状態のときに使います。
63 エクセス	エクセスチャージ (Excess Charge)、航空券用語では飛行機の預け荷物の超過料金のことです。FSC (フルサービスキャリア) では預け荷物は規定の個数・重量以内であれば無料で預かってもらえますが、それを超過すると高額なエクセスチャージがかかります。例えばANA/JALのエコノミークラスでハワイに行く場合、手荷物2個 (全て23kg/50ポンド以内、3辺の和158cm/62インチ以内) であれば無料ですが、3個目は2万円のエクセスチャージがかかったり、2個のうち1個が30キロの重量があった場合には6,000円のエクセスチャージがかかります。利用航空会社、利用クラス、路線等によっても異なるので注意が必要です。
64 オートマッチックリリース	ホテルの客室や宴会場などをブロックしておきながら利用するかどうかの返事がない場合、またはブロックする上での条件 (前入金) などが実行されない場合、ホテルから「automatically released」と案内されて事実上客室や宴会場の予約がキャンセルされることを言います。または客室在庫を持って旅行会社が販売する場合に既定の日付が来ると販売停止となり、同時に残室はホテルに戻されることもオートマッチックリリースといいます。近年、お客様も利用業者をショッピングし、意思決定が遅くなることもあるため、デポ (預り金/保証金) の支払時期を決め、その時期までに支払保証のサインをしなければ予約を消すオートマッチックリリースを要求してくるが増えてきました。
65 オーバーツーリズム	「Over tourism=オーバーツーリズム」は観光公害とも言います。観光客が急増することで地域の市民生活や自然環境に対して害を及ぼし、結果として旅行者の満足度も低下させる現象です。トイレの使用方法を含むマナーの問題の他、騒音、交通混雑や事故、ゴミの増加、風景破壊等が具体的な例に当たります。観光立国から観光先進国を目指す日本と同様に、世界の至るところで課題となっている現象です。

No. 用語	解説
66 オール・インクルーシブ	<p>オール・インクルーシブ (All inclusive) とは、宿泊料金の中に食事代、ドリンク代、ジムやスパなどの施設利用費、アクティビティ参加費などが全て含まれているプランのことを指します。ただし、高級酒や一部の施設は別途料金がかかる場合もあります。基本的にホテル内のレストランやジムの、追加料金を支払うことなく利用できるため、支払いを気にすることなくホテル滞在を楽しむことができます。地中海を中心としたホテルチェーンのクラブメッドはこのオールインクルーシブタイプの施設として有名です。</p>
67 カルネ	<p>正式にはA.T.A.カルネと言います。一時輸入を意味するAdmission Temporaire (フランス語) と手帳を意味するCARNET (フランス語) に由来します。ATA条約 (物品の一時輸入のための通関手帳に関する条約) に基づき、職業用具、商品見本、展示会への出品物などの物品を外国へ一時的に持ち込む場合、外国の税関で免税扱いの一時輸入通関がスムーズにできる通関手帳です。国内では日本商事仲裁協会 (JCAA) が窓口になり、東京と大阪の事務所で申請が可能です。初回は発給まで土・日・祝を除く4営業日が必要であり、担保金の支払いも必要です。カルネ申請された物は全て輸出した時と同じ状態で持ち帰らなくてはなりません。近年、どの空港や港でも税関職員のチェックが厳しくなっているので注意して下さい。</p>
68 キャバレー形式	<p>キャバレー (cabaret) 形式とは、会議や懇親会などで利用するテーブルレイアウトの一種ですが、円卓をステージ側の座席を数席取り外してステージに背を向けて着席する人がいないレイアウトです。つまり10人掛け円卓の5席を使わず、円形ではなく半円弧で着席するスタイルです。来場者全員がステージに正対する贅沢な席割で海外ではVIPの多い会食で取り入れられています。参考までに日本ではカタカナの文字を使って表現するコの字、口の字の会議レイアウトをU-shape (ユーシェイプ)、Hollow Square (ホロースクエア) などと表記されています。</p>
69 旧正月	<p>日本では1872年にグレゴリオ暦を採用すると、月の満ち欠けに基づく旧暦 (中国歴) の正月を祝う風習はほとんどありませんが、東アジアでは現在でも旧暦で新年を祝う場所が多く存在します。その時期は会社も商店もお休みになり、帰省や旅行のために道路や交通機関が大混雑します。呼称や正月期間は地域によって異なりますが、中国では「春節」、韓国では「ソルラル」、ベトナムでは「テト」と呼ばれています。その他、タイでは「ソンクラーン」と呼び、4/13から3日間がお正月休み、バリ島のヒンドゥー教では「ニユピ」と呼び、サカ暦の新年がお休みです。旅行日を設定する際に重要です。</p>
70 グランピング	<p>Glamping (グランピング) とは、グラマラス (魅惑的な) とキャンプを掛け合わせた造語で、贅沢にアウトドアを楽しむ新しいリゾートスタイルをいいます。テント設営や食事の準備などの煩わしさから旅行者を解放した「良い所取りの自然体験」に与えられた名称です。既存のキャンプはテントを張ったり、炊事や後片付けなどアウトドアに対して自力で労力を惜しまず、また経験値の高い方々のものでしたが、グランピングはテントやロッジから鉄筋コンクリートのホテルまで豊富な宿泊施設が用意され、アウトドアライフの中から自分に合ったもの (野生動物を見る、外で食事をする、焚火をするなど) を選ぶことができ、空調の効いた虫の被害を受けない客室で快適な宿泊を選ぶこともできます。</p>

No. 用語	解説
71 ゴーショー/ ノーショー	<p>「ノーショー (No show)」とは、航空機やホテル、レストランなどの予約を入れているにも拘わらず、当日現れない (ショーアップしない) お客様のことをいいます。俗な言い方に変えれば、すっぽかしを意味し、キャンセル料の対象となります。逆に予約を入れているのに突然現れるお客様のことを「ゴーショウ (Go show)」といいます。</p>
72 コーチ/ ミニバス	<p>コーチは大型バス(Coach)、ミニバスは小さいバス(Mini Bus) ですが、コーチにはデラックスや2階建てもありますが、見た目は日本と海外に大きな違いはありません。しかし、ミニバスは世界各地でイメージが大きく異なります。例えばメルセデスのスプリンター (定員7名) もトヨタのハイエース (定員9名) もヨーロッパではミニバスと呼ぶ地域もあります。日本車が多いアジアにはマイクロバスという旅館送迎でお馴染みの車両もありますが、ヨーロッパでは大型バスよりワンランク小さいサイズがミニバスになるケースもあり、お客様への現地事情を知っていただく必要があります。なお、アメリカの鉄道や航空会社ではエコノミークラスをコーチクラスと呼んでいます。</p>
73 コンシェルジュ/ ツアーデスク	<p>コンシェルジュ (Concierge) とは、ホテルが宿泊客に向けて街の地理案内、レストランや交通機関・観劇の切符の手配などをするサービスを言いますが、ツアーデスク(Tour Desk)はお客様の事前のご希望によりホテルの一部を借用して、机、いす、電話、ホワイトボード、観光資料などを準備してツアー参加者専用の滞在中のご案内やオプションツアーの販売、苦情や追加サービスなどの顧客対応を行う場所を指します。通常は添乗員が着席してサービスを行いますが、人的サービスを現地支店に要請された場合はガイドやアシスタントが有料で業務を代行することもあります。</p>
74 コンスリ	<p>「Confirmation Slip (コンファメーション・スリップ)」の略で、「予約確認書」の意味です。ホテルチェーンで予約した場合に、宿泊客にこのコンスリが発行され、ホテルチェックイン時に予約の証明として使われることが普通です。宿泊者名、チェックイン/チェックアウト日、室タイプ、室数、予約番号などが記載されています。「クーポン券」は一般に現金と同様に流通し、払い戻しなどが発生します。「パウチャー」も通常は旅行会社や航空会社が支払い代行を保証する意味で作成されますので、お客様がチェックアウト時に自分で精算する場合 (ペイメント・オン・ザ・スポット) は「コンスリ」を手交することが一般的です。</p>
75 ジェイウォーク	<p>ジェイウォーク (Jaywalk) とは、「交通規則や信号を無視して渡る」ことを意味し、ハワイ州では横断歩道のないところで斜め横断すると1人につき130ドルの罰金が科せられます。信号無視する人のことをJaywalkerといいます。元々、Jayには田舎者、お上りさんという意味があり、信号を知らない連中という大変失礼なスラングですが、歩行者を交通事故から守るために厳しい罰則が決められています。斜め横断だけでなく、点滅してからの横断開始やスマホを見ながらの横断など歩行者の罰則は日本と大きく違います。(同法はアメリカ全土にあります)</p>

No. 用語	解説
76 シェンゲン協定	<p>シェンゲン協定（Schengen Agreement）に参加するヨーロッパの国々（シェンゲン領域）での国境管理を廃止し、シェンゲン領域外から域内に入る渡航者に対し、共通のビザの発給基準を定めたものです。。EU加盟国を中心に、合計26カ国で適用されています。日本から欧州へ行く場合、フライトを乗り継いで英国やアイルランド（非シェンゲン加盟国）などで降りず、例えば、最初の到着空港（パリなどの加盟国）で入国審査を受ければ、最終目的地であるバルセロナまで、パスポートチェックの必要はありません。</p>
77 ジャーマンツイン/ ハリウッドツイン	<p>German Twin（ジャーマンツイン）はマットレスが2つありますが、ヘッドボードは1つを共用しているツインです。地域によっては「ハリウッドツイン」と呼ばれることもあります。ジャーマンなのでドイツ製のベッドという若ではありません。地域的にドイツ・スイスやフランスなどヨーロッパ中央地区に多く見かけるお部屋ですが、ツインルームに分類されます。Hollywood Twin（ハリウッドツイン）はシングルベッド2台を密着して並べるスタイルのツインルームで木枠によって囲まれていません。地域によっては「ジャーマンツイン」と呼ばれます。</p>
78 シャワーオンリー	<p>Shower Onlyとは、バスルームにバスタブがなく、シャワーだけのバスルームタイプを指します。海外のバスルームは水が貴重であったり、地域によっては毎日入浴する習慣がないことから日本人ほどバスタブへのこだわりはありません。そのため、歴史ある街の中心部のホテル、3つ星以下のホテルにはバスタブがなくシャワーオンリーが普通です。さらに21世紀以降に新築されたホテルはたとえ高級なホテルでも省エネや清掃の効率化のためにバスタブなしの部屋を増やし始めました。世界中のトレンドですが、新しくて立地が良くてコスパの良いホテルはシャワーオンリーになりつつあります。</p>
79 ショーエクスカーション	<p>Shore Excursion（ショー・エクスカーションまたはショア・エクスカーション）とは、寄港地観光のことを指し、クルーズ船の寄港地で実施される小旅行のことです。寄港地での観光ツアー・オプションツアーが一般的ですが、クルーズによっては、半日、1日のツアーから、次の寄港地まで数日をかけて列車やバス、航空機で旅行するオーバーランドのショアエクスカーションなどもあります。</p>
80 ショーファーカー	<p>ショーファー（chauffer）とはフランス語で「お抱え運転手」という意味です。運転は専従の運転手に任せて、主は後席でリラックスするタイプのクルマをショーファーカーと呼びます。ショーファードリブンとも呼ばれます。旅行日程中のショーファーカーは運転手付きの専用車という意味で使われます。地域によって車種は異なりますが、VIPが乗るような高級車を利用する運転手付きの専用車のことです。</p>
81 ショットガンスタート	<p>ゴルフ業界用語。大勢の人数でコンペをやる場合、組数が多い場合に利用されるゴルフのスタート方式です。複数の組が違うホールで同時にスタートします。例えば、グループが18あれば、それぞれの組が各ホールのティグラウンドにスタンバイし、スタート時刻になったら一斉にティオフするスタート方式を言います。これによって待ち時間が少なくなり、コンペ全員が同時に始まり、同時に終わることが可能になります。プレイ後のパーティ開始には好都合ですが、入浴や着替えが同じ時間に集中しますので幹事さんはコンペ後の人の流れをコントロールしなければなりません。</p>

No. 用語	解説
82 ショッピングペナルティ	<p>アジア地域に今なお残る言葉ですが、お土産屋・商店に立ち寄ることで得る送客手数料を見積に反映して地上費用を安くしている場合に、お客様のご都合でお土産屋・商店に行かない場合に発生する追加代金を指します。法的な罰金とは何ら関係ないのですが、観光または空港送迎中にショッピングが必須となっている見積条件の場合は、旅行販売個所から見るとショッピングに行かない場合のペナルティのように感じるので、この言葉が業界に定着しています。</p>
83 シングルプレイスメント/ ダブルプレイスメント	<p>教育旅行でよくみられる用語です。シングルプレイスメント (Single Placement) は1つのホストファミリーに対して1名がホームステイすることで、ダブルプレイスメント(Double Placement) は2名がホームステイすることです。学校側からはシングルプレイスメントのご希望が多い現実がありますが、事前にギランティーすることはできません。</p>
84 スクール形式/ シアター形式	<p>会議やセミナーの場合、その会場での机や椅子の配置を指示する座席レイアウトで利用する用語です。スクール形式はクラスルーム形式、学校形式とも言われ、椅子だけではなく、机も演台に向かって整列して並べるレイアウトを指します。主に、メモを取ったり、テストを行ったりするする場合にこの形式が用いられます。一方、机がなく椅子だけを並べるスタイルをシアター形式、または劇場形式、映画館形式とも言われ、演台に向かって椅子だけが並べられます。多人数での聴講やコンサートなどでよく用いられる形式です。</p>
85 スポーツツーリズム	<p>Sports Tourism(スポーツツーリズム)とは、スポーツ観戦旅行およびそれに伴う周辺観光や、スポーツを支える人々との交流などスポーツに関わる旅行の概念を指します。スポーツを見たり、大会に参加したり、参加者の応援をしたりすることが主要な動機となりますが、「スポーツツーリズム推進基本方針」では、スポーツを「観る」、「する」だけでなく、大会の運営などスポーツを「支える」地域・団体などにも着目し、大会ボランティアとしての参加などもスポーツツーリズムの一つと位置付けています。さらにMICE業界へと発展して試合前後に特別な料理やイベントを用意するなどしておもてなしする観戦スタイル「スポーツホスピタリティ」もキーワードとして定着してきています。</p>
86 センディングサービス/ ミーティングサービス	<p>国内の空港におけるセンディング (Sending) は「出発斡旋」を意味し、ご搭乗、チェックイン、出入国など各種空港手続きのご案内や誘導などをいたします。フライト遅延やキャンセル、お客様のノーショーなどに対応します。海外ではホテルから空港や駅への「出発送迎サービス」を指します。一方、ミーティングサービス (Meeting Service) は空港の到着斡旋を意味し、ウエルカムボードを表示してお出迎えいたします。その後の交通機関の乗車までお手伝いします。海外では空港・駅からホテルまでの「送迎サービス」を指し、到着都市での滞在に役立つ情報を与えたり、ホテルでのチェックインアシストを行います。</p>

No. 用語	解説
87 ダイナミックパッケージ	JR・航空等の交通と宿を組合せ、自由にアレンジできる旅行商品です。「DP」と略されることもあります。インターネットを利用した旅行取引に関するガイドラインでは募集型企画旅行として取り扱うことになっています。従来のパッケージツアーとの相違点は、航空や鉄道等の交通と宿泊など全ての旅行素材がシステムで予約完了し、その選択肢が豊富であることや、自由な旅程が作れるので既存のコースにはないオリジナルなルートや泊数が選べ、旅行代金も毎日変更される商品です。JAL海外ダイナミックパッケージでは予約と同時に便名やホテルが確定し、ホテルの中抜きもあり、場合によっては座席指定まで可能と謳っています。
88 たびレジ	外務省からの最新の安全情報を日本語で受信できる海外安全情報 無料配信サービスです。登録された携帯電話番号に事件・事故や災害時の安否確認、救援活動、ショートメッセージサービス(SMS)を用いた緊急情報が届きます
89 チップ	「TIP(チップ)」のほか、「Service Charge(サービスチャージ)」「Gratuity(グラチュイティ)」などとも表記されますが、「心付け」「謝礼」「ご祝儀」などと訳されています。海外も地域によって習慣や金額が異なります。ただ、アメリカ・カナダなどは「気持ち」で支払うのではなく、チップを受け取るのが当然の権利になっているところもあります。お客様が海外旅行中に利用するレストラン、ベッドメイキング(枕銭)、タクシー、有料トイレに対するチップの案内が欠かせませんし、添乗中にはガイドやドライバー、食事時にはウエーターのチップを支払う業務があります。クレジットカードの場合はチップ欄に金額を書き、合計を確定して署名します
90 ディビエーター	ディビエーターは「Deviator(DVTR)」と書き、逸脱する、脱線する人の意味から「離団者」のことを指します。特にパッケージツアーでは別行動する方には、責任の所在を明らかにするために「離団確認書」を用意し、署名をいただいています。ディビエートする場合には旅行の前途放棄となり、旅行代金が返金されない場合もあります。
91 ドレスコード	Dress Codeは服装規定を意味します。ラスベガスのナイトクラブに入るには男性はドレスシャツ、チノパン(スラックス、ジーンズ)、ドレスシューズ、女性はフォーマルドレス(ワンピースなどのドレッシーな服装)とヒールのように昼間のラフな衣装とがらりと変わってきちんとした服装のマナーがあります。このように海外では高級レストランや劇場などでドレスコードが定められ、場合によっては入場を断られることもあります。フォーマル(正装)やセミフォーマル(準礼装)は式典や格式高いパーティで要請されますが、その次に続く「スマートエレガンス」、「カジュアルエレガンス」、「スマートカジュアル」等ドレスコードは厳密に服装を定義はしていませんが、オシャレのセンスを問われています。少なくともTシャツ、短パン、サンダル、場合によってはジーンズもご遠慮ください。このようなドレスコードがあった場合、男性は襟付きシャツやジャケットをご用意ください。
92 乗継アシストサービス	ターミナル移動や搭乗の手続きをお手伝いします。一方、海外では言葉の問題や不慣れな理由から、空港内乗り継ぎサービスをしばしば希望されますが、海外の送迎係員は国際管理地域(出国後かつ入国前のエリア)への立ち入りができないためお客様とのミーティングが不可能な場合が多く、空港職員や航空会社職員などこのエリアに立ち入ることができる方に依頼することも発生しています。

No. 用語	解説
93 バーレート/ ラックレート	<p>“BARレート”→Best Available Rate (ベスト・アベイラブル・レート) とは各々のホテルが稼働率に応じてその時点で示す最も安い宿泊料金のことです。基本的には繁忙期には料金は上がり、閑散期は下がる変動料金です。都市(ラスベガスなど)によっては、1時間ごとに料金変動するホテルもあり、料金照会時と手配時と大きく乖離が出るケースがあるので注意が必要です。一方、ラックレート (Rack Rate) とはかつてラック (戸棚) に貼ってあったことが発祥となった正規客室料金を意味する言葉です。各客室ごとに定められた室料で、これ以上の価格で販売されることがない料金です。</p>
94 ハウジング	<p>主として国際会議や国際見本市にて使われるハウジング・エージェンシー (Housing agency) の省略形で、ロジシング・エージェンシー (Lodgings agency) とも言います。「オフィシャル・ハウジング・エージェンシー」という公式エージェントを会議や見本市の主催者が選定し、参加者の宿泊施設を確保するために事前に部屋をブロックさせています。通常、会議出席者や参加者はその催事のホームページや会議登録システムから宿泊予約サイトにリンクが貼ってあり、自身のホテル予約を完結し、支払いを済ませられます。</p>
95 パラドール/ ポサーダ	<p>「パラドール (Parador)」は古城や修道院などの歴史的建造物を改装したスペインの国営ホテルチェーン。正式には株式会社ですがスペイン政府が唯一の株主のため、文化遺産としての価値を持つ建物を保護し、地方都市に観光客を送り込む国策がらみのホテルチェーンといえます。2018年現在でスペイン国内に93施設を持ち、全てが4つ星以上の高いクオリティを維持しています。人気が大変高くて予約が取りづらいこと、建物が古くて部屋にも格差が大きいので人によっては快適ではないと思う方もいることが難点です。「ポサーダ (Pousada)」は、パラドールのポルトガル版です。ポルトガル国内に約30の施設を持っています。</p>
96 ハラル	<p>イスラム法で「許されたもの」という意味で、端的には食べる事が出来るものを意味します。イスラム教の方々が食せないものの代表として豚肉がありますが、他の肉(鶏、牛、羊など)においても、規則に則った処理が必要となりますので、他の地域に旅行などで行った際に食する事はありません。逆にハラル食として、どこに行っても食べられるものがシーフードとなります。食に限らず、医薬品や化粧品等にも適用されるものです。</p>
97 ファーストカム ファーストサーブ	<p>First-Come-First-Serveの直読みで「先着順」という意味です。くだけた表現にすると「早い者勝ち」です。文字通りに会議や食事の時に席割を事前にせず、来た人から順に自由に座ってもらうことをファーストカム・ファーストサーブと呼んでいますが、さらに一歩進んで無予約でお客様に行列してもらうようなサービスもこのように表現しています。例えば定期観光バス、定期船、人気レストラン・パブ、野外コンサート、キャンプ場など予約したいと電話してもファーストカム・ファーストサーブルールだと断られることもあります。</p>
98 ファムトリップ (FAM trip)	<p>Familiarization Trip (ファミリアライゼーション トリップ) の略で、下見招待旅行のことです。観光地の誘致促進のため、ターゲットとする旅行会社、プロガー (インフルエンサー)、メディアなどに現地を視察してもらうツアーのことを指します。百聞は一見に如かずというように参加者に現地をよくわかっていただき、多くの旅行者に拡散してもらうことを目的としています。Farm Trip (ファームトリップ) ではありません。</p>

No. 用語	解説
99 フェアレート	<p>フェアレート (Fair Rate) とは大型展示会や各種大会などが運営されている期間中に設定される特別料金のことを指します。「見本市料金」とか「会議レート」のように訳される場合もあります。変更不可やキャンセル不可、前払いの等の制約条件が設けられることで料金が決められています。主にはホテルの特別料金を言いますが、場合によっては車両やガイド料金も特別料金が設定され、先述同様に取消基準なども通常の時期とは異なるケースが多いです。</p>
100 フルペン/ ハーフボード/ スケルトン	<p>「フルペン」とはフルペンション (Full Pension) の略称で、朝・昼・夕食の3食の食事付のことを言います。「フルボード (Full Board)」とも言います。これに対して2食の食事付を「ハーフボード」と呼びます。一方、「スケルトン (Skeleton)」とは「骸骨、骨組み」を意味し、現地までの往復交通機関と食事のない宿泊しか含まれていないフリープラン型ツアーの別称となっています。</p>
101 プレエコ	<p>プレミアムエコノミークラス (Premium Economy Class) の略称で、ビジネスクラスとエコノミークラスの間のカabinクラスを言います。プレミアムエコノミークラスは全ての航空会社・路線に設定があるわけではなく、ファーストクラスがあるような機材も大きく、ロングホールに設備されていることが多いようです。通常のエコノミークラスよりもゆとりがあり、快適に過ごせるようになっています。基本的には機内食・ドリンクはエコノミークラスと同じです。空港のラウンジを使用可能な場合や専用チェックインカウンターの利用が可能な場合もあります。エコノミーに追加料金やマイレージ利用が可能な場合もあります。</p>
102 ホワイエ	<p>foyerと書きますが、英語では「フォイヤー」、日本ではフランス式に「ホワイエ」と発音します。劇場やホールの待合場所です。MICE施設では宴会場のドアの前の通路や広間の部分を示すことが一般的です。語源はフランス語で「たまり場、団欒の場」だといえます。ホワイエでは受付を置いたり、開始前にドリンクを提供することが多いのですが、一部のホテルではホワイエも宴会場の一部と主張して、メインイベントの着席場所としてカウントすることもあるので十分気を付けてシートレイアウトをチェックしなければなりません。</p>
103 マナーハウス	<p>マナーハウス (Manar House)とは、イギリスを中心にヨーロッパに点在する貴族の館などを使った宿泊施設。マナーとは中世時代の荘園のことで、マナーハウスとは荘園の領主の建物という意味を持ちます。都会ではなく、郊外の田園地域に、昔の雰囲気そのまま残してホテルに改造して営業しているところが多く、家具、装飾品なども、アンティークなどがそのまま使われています。</p>
104 マネロン	<p>マネーロンダリング (money laundering) の略で「資金洗浄」と訳されます。犯罪によって得た収益を、その出所や真の所有者が分からないようにして、架空または他人名義の金融機関口座などを利用して送金したり、金融商品を買うことです。銀行業や資金移動業の免許を有することなく、他人間の債権債務に関する送金することは不適切な為替取引となり、銀行業法をはじめとする関係法令に違反するリスクが出てきます。例えば、学校から航空券しか依頼されていないのに在外支店を通じて現地指定校への授業料を送金してほしいとか、お客様の現地通貨をバス車内でガイドが配布する両替サービスを現地会社が立て替えてインボイス払いにするなどは不適切な取引に該当します。</p>

No. 用語	解説
105 ミニマムコンザンプション	<p>「Minimum Consumption=ミニマムコンザンプション」以外にも「ミニマムチャージ」や「ミニマム フード&ビバレッジ」などと明記され、全て「最低消費金額」を意味しています。主としてホテルのバンケットやレストランの手配をした場合に提示されますが、食事やドリンク代の最低消費金額のことを指し、ミニマムコンザンプションで設定された金額を食事やドリンク代で超える必要があります。これは欧米の多くの会場では、従来の日本のような会場費の設定をせず、貸切にした場合はたとえ飲み食いすることが少なくても一定金額は営業保証してもらうという契約になっているからです。近年、日本でも「最低保証料金」を設定するレストランが増えてきました。</p>
106 メザニン	<p>「Mezzanine=中2階」のことを言います。ホテルなどの建物では地上階とその上の階の間に位置するフロアで天井が低い場合が多く、エレベーターや鍵には「M」が表示されます。一般にヨーロッパでは地上階は1階ではなく、0階として扱われています。地上階（0階）のエレベーター表示は各国さまざまで、フランスでは「RC=Rez-de-chaussée (レドゥショッセ)」、ドイツでは「E=Erdgeschoss (エルドゲシュロス)」、スペインでは「B=Planta Baja (プランタ・バハ)」、イタリアでは「T=Terra (テラ)」などが見かけられます。ただし、そのような表示は歴史的な建物がほとんどで、近代的建物は0階表示がほとんどです。</p>
107 ユーレイルパス	<p>オーストリア・ベルギー・ボスニア&ヘルツェゴビナ・ブルガリア・クロアチア・チェコ・デンマーク・フィンランド・フランス・マケドニア・ドイツ・イギリス・ギリシャ・ハンガリー・アイルランド・イタリア・リトアニア・ルクセンブルク・モンテネグロ・オランダ・ノルウェー・ポーランド・ポルトガル・ルーマニア・セルビア・スロバキア・スロベニア・スペイン・スウェーデン・スイス・トルコのどこでも利用できる鉄道パスをユーレイル・グローバルパスといいます。年齢別にはユース（12-27歳）、大人（28-59歳）、シニア（60歳以上）の3種があり、15日間～3か月間のパスにそれぞれ1等と2等車に分かれています。</p>
108 ユニークベニュー	<p>「ユニークベニュー (Unique Venue)」とは、サプライズを与えるような会場のことを指します。博物館、美術館、お城、宮殿、寺院や大聖堂等を含む歴史的建造物、文化施設や公的空間等で会議、レセプション、展示会、パーティーなどを開催することで特別感や地域特性を演出できる会場のことです。特にプロモーションイベント、企業のインセンティブツアー等に適し、利用されることが多いです。</p>
109 ユニバーサルツーリズム	<p>「ユニバーサルツーリズム (Universal Tourism)」とは、年齢、性別、国籍、障がいの有無などにかかわらず、すべての人が楽しめる旅行を指しています。バリアフリーツーリズムとも言います。ユニバーサルツーリズムを推進するためには、障がいを持った方々だけでなく、高齢者や妊産婦なども含めた対応が重要となります。</p>
110 ランドクルーズ	<p>ランドクルーズ (Land Cruise)とは、2019年よりJTBが運航を開始したヨーロッパの現地発着の周遊型観光路線バスです。シートインコーチスタイルを取っています。マーケットのFIT志向への移行に対応するため、新たなインフラを構築しました。1名より出発保証し、バスの車内では日本語係員がご案内します。一区間のみでも、パーツを組み合わせることで長期間の旅行組み立ても可能です。</p>

No. 用語	解説
111 リクエストベース	<p>「On request base」は、本来「リクエストに応じて」という依頼に応じて何かを提供する意味でしたが、現在は発生ベースで追加手配するという意味と、確約はできないけれどできるだけ努力しますという2つの意味で使われています。前者では在庫客室はツインしかないけれどトリプルの部屋はリクエストベースで手配するといった例です。後者はROHの客室手配でありながら喫煙室とか高層階というお客様の希望がある場合、現地に一応は頼んでおくけど当日チェックインしてみなければわかりませんというような場合に使われます。</p>
112 リゾートフィー	<p>「リゾート税」という表記もたまに見ますが、フィー (fee) とは料金という意味で、公的な税金ではなく各ホテルが独自に設けている追加費用です。ラスベガスやマイアミ、ハワイでも多くのホテルが導入している宿泊料とは別に支払うホテルの施設使用料です。リゾートフィー (英字略称でR/F)、或いはリゾートチャージ (R/C)、と表記する場合があります。1泊1室あたりの宿泊費に含めた料金となっており、Wi-Fiやお水、プールタオル、国際電話等のサービスを内容に含んでいる事が多いです。ホテルによっては「アメニティ・フィー」や「ファシリティー・フィー」など、違った呼び方をしていることもあります。</p>
113 リムジン	<p>リムジン (limousine)、リモ(limo)はフランス語が語源で、御者のいる個室付き馬車のことでした。現在は「大型の高級車」で、運転席と客室の間が仕切られているタイプの車です。そういうことから海外では高級なセダンをリムジンと表現していますので、日本人が想像する横長席タイプのロングホイールストレッチリムジンに限定するのは間違いです。リンカーンやクライスラーのように8人程度乗車できるストレッチリムジンから4名乗車のプリウスやハマーもリムジンです。ヨーロッパではアメリカ車が少なく、そのようなストレッチリムジンは老朽化しているので4-6名乗車の高級セダンが主流です。</p>
114 ローカルジョイナー	<p>ローカルジョイナー (Local Joiner/LJ)とは日本からのツアーに参加はせず、現地の一部のサービスに参加するお客様をいいます。例えば、現地に家族や友人が住んでいて海外旅程の一部をご一緒に回る場合や、学会や見本市などでこちらの主催するイベントやパーティに現地合流する方をローカルジョイナーと呼びます。</p>
115 ロスバゲ	<p>ロストバゲージ (Lost Baggage)の略で「紛失荷物」を意味します。航空会社のチェックイン時に預けた荷物が紛失してしまったり、目的地到着時に荷物が一緒に届かないことを指しますが、遅れて違う便で届くことはディレイドバゲージ (Delayed Baggage)といえます。ロスバゲが発生したら、到着空港のバゲージサービスオフィスで紛失手続きを行います。荷物預けの控えであるクレームタグ (Claim Tag)を提出し、PIR (Property Irregularity Report) という手荷物事故レポートを作成し、そのコピーを受け取ります。その後の問い合わせにはPIRの管理番号が必要になります。なお、ロスバゲに対して当面の必需品 (洗面用品や下着類など)は航空会社が負担することが一般的ですが、貴重品やビジネス書類の紛失について補償することはほぼありませんので受託時に中味の確認をすることが重要です。</p>

No. 用語	解説
116 ロタンダ/ オーバル	<p>「Rotunda（ロタンダ）」とは円形建物のことです。通常は丸い屋根やドーム状の天井があり、広い空間が用意されています。サンフランシスコ市庁舎やオーランドのエプコットセンターにあるアメリカンアドベンチャー等は集会や会食場としても利用されています。ロタンダが円形の床になるのに対して、楕円形、卵型、長円形の床になるものを「オーバル（Oval）」と呼んでいます。陸上競技のトラックもオーバルの形状です。ホワイトハウスの大統領執務室もその形状なのでオーバルルームと呼ばれています。</p>
117 ワークेशन/ ブレジャー（ブリージャー）	<p>仕事（work）と休暇（vacation）を組み合わせた造語で、会社が社員に対して休暇中でも一時的にリモートで仕事することを認める（勤務時間にカウント）制度、あるいは旅を楽しみながら仕事をするようなスタイルを指します。日常業務に変化を作ることはアイデアを生み、またモチベーションアップに非常に効果的で、旅先でも仕事をするスタイルを確立することで旅行の機会は増え、またその滞在も長期での設定が可能となります。逆にブレジャー/ブリージャー（Blesure）は、Business（仕事）とLeisure（余暇）を合体させた造語で、普段の出張に休暇をプラスして、「出張先で仕事を終わらせた後に、休暇を楽しむ、旅も満喫してこよう！」という嬉しい旅の形です。ワークेशनが休暇に仕事を持ち込むのに対して、ブレジャーは仕事に休暇を持ち込むという逆の発想ですが、どちらも働き方改革の点で共通しています。</p>
118 燃油サーチャージ	<p>フューエルサーチャージ（英語: Fuel Surcharge）とも言います。運賃とは別に航空会社が燃油の高騰した負担を航空券に加算できる追加料金のことです。燃油サーチャージの金額は航空燃油（シンガポールケロシン）の各日のスポット価格の2カ月平均に、同じ2カ月の為替レート平均で円換算した価格によって適用額を確定し、2カ月間固定いたします。金額改定を行う場合には、関係国政府に認可申請いたします。なお、2カ月間の平均燃油価格が1バレル当たり6,000円を下回った場合は、「燃油特別付加運賃」を適用いたしません。</p>