総合

# 芸術祭PRし外客誘致

## 東アジアからメディア招へい

四国運輸局など

直島にある野外彫刻

四国運輸局は四国ツーリズム創造機構、四国ブロック広域観光振興事業推進協議会と連携し、11月16日から20日まで、「四国インバウンド・フェア2009」を開催した。

04年から継続して行っており、ビジット・ジャパン・キャンペーン（VJC）の一環。東アジアから四国への観光客誘致を目的に行われ、中国、韓国、台湾、香港の旅行会社、マスコミ関係者ら32人が参加した。

視察ツアーは、参加国ごとに異なる4コースを設定。主な視察先は、中国が道後温泉、足摺岬、四万十川、栗林公園。韓国は大塚国際美術館、直島、東山魁夷せとうち美術館、道後温泉。台湾は室戸岬、アンパンマンミュージアム、祖谷かずら橋。香港が阿波おどり会館、大歩危遊覧船、松山城、金比羅宮など。

19日には、ツアー参加者を対象に商談会が開催され、四国の食や物産のPR展示、歓迎レセプションなどが行われた。

四国ツーリズム創造機構によると、韓国の参加者らは「特に瀬戸内国際芸術祭を大きく取り上げたい。体験できる旅行商品が好まれる。現代アートもブームになると思う」と話しているという。

瀬戸内国際芸術祭は、来年7月19日から10月31日まで、直島など瀬戸内海の7つの島を中心に開催されるアートイベント。

---

# 掲載施設数を6500施設に拡大

予約ドットコム

比較ドットコムの子会社予約ドットコムは11月27日、同社が運営する旅行予約サイト「予約.com」で取り扱う宿泊施設数を4千施設増やし、6500施設まで拡大した。

掲載施設を増やすことで、出張からレジャーまでさまざまな顧客ニーズに応えられるようにし、利用者の利便性向上を図る。

---

# シンポ受講者募集

## 観光学部創立記念で

阪南大

阪南大学（大阪府松原市）は12月19日、国際観光学部設立記念シンポジウム「ディスカバー堺・南河内の文化遺産」を大学の本キャンパス、フロンティアホールで開催する。このシンポジウムの受講者を12日まで募集している。受講料は無料。定員150人で、一般は抽選となる。

シンポジウムでは、文化財保護と文化遺産を生かした観光のあり方について、大阪の堺、南河内地域の11市町村から文化財担当者を講師に迎え、同大学国際観光学科の教員とともに考える。「文化行政と観光事業の連携と諸問題」と題して公開討論も行う。

堺市、藤井寺市、羽曳野市は、百舌鳥・古市古墳群の世界遺産登録を目指し、大阪府と共同して文化事業を推進。大阪の町全体を「ミュージアム（博物館）」と位置付けて魅力を発信していく「大阪ミュージアム構想」実現に向け、他の市町村も地域全体の魅力向上を目指して、文化遺産の観光開発を進めている。

受講申し込みは同学ホームページから。問い合わせは☎072・332・1224。

---

# Mr.クーポン承継

## セディナの決済代行事業

オートリ

日本ホテルファンド親会社のオートリ（大阪市）は12月31日付で、セディナ（名古屋市）の旅行クーポン券決済代行事業を承継する。買収金額は2億2760万円。「Mr.クーポン」の名称で展開している同事業は、日本ホテルファンドが引き継ぐ。09年3月期のセディナ同事業部門の営業収益は3億400万円だった。

オートリは完全子会社の日本ホテルファンドを1月1日付で吸収合併。日本ホテルファンドとセディナの行っている旅行クーポン決済代行事業を統合し、新設するファクタリング事業部で同事業を運営する。

同事業の売却はセディナが進めている全社的な構造改革の一環。日本ホテルファンドは同事業で13年の実績があり、観光業界内での認知度も高いことから事業承継先として最適と判断した。

---

# まだまだあるぞ！販売対策50の方法

リョケン ⑰

## お客さまを囲い込む10の作戦　その４

### (29) パーソナル記念日を設定しよう

パーソナルな記念日、例えば誕生日や結婚記念日などはお客さまにとって「大切な日」である。こうしたパーソナルなお客さまの記念日は旅行動機の1つであるので、接客を通じて聞き出しをすることは旅館にとって大事なことである。

さらにいえば「お客さまの記念日プラン」として、お客さまにご案内状をお送りしてはどうか。ご案内状はいかにも販促めいたものではなく、例えばケーキ型のものやカードケース付のバースデーカードを使用するなど、郵送料は多少かかってもお客さまにサプライズとインパクトを与えるものにしたい。

### (30) 再来館履歴情報を共有しよう

接客の担当者が販売促進の担い手である場合もあろう。営業渉外活動がしたくてもなかなか手がない。時々地元回りをするが、日々の通常の販売促進そのものは、帳場や接客の者が担っているという旅館もあるだろう。

いわゆる、サービスがセールスに通じているという意味合いだといえる。

貴館でも当然のことながら、再来館の履歴情報を共有されていることだろう。

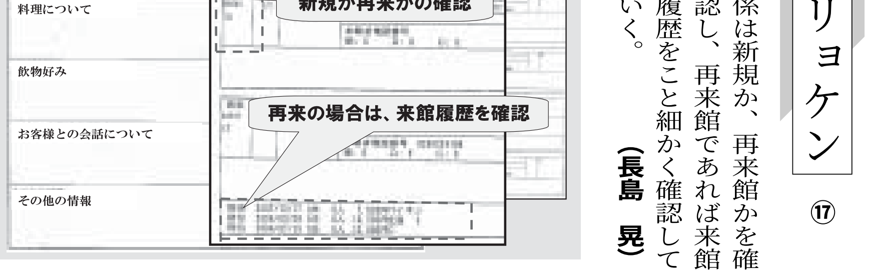
例えば、初回のご利用であれば、「利用日、利用人数、利用形態」のみならず、「当館を知ったきっかけ(雑誌か、ホームページか、折込チラシかなど)、アンケートの回答有無と評価内容、予約を受ける上での注意事項(食物アレルギーなど)」といった情報を共有する。

2回目以降の利用であれば、再来館の動機は何か、前回来館時に注意事項を全うできたか、2回目以降も本当に満足いただけたか」という「お客さまの声（接客情報）」をアンケート以上に大切に残すことが重要である。

表で説明すると、来館理由、料理について、飲物好みなど、お客さまの気になる会話の一言ひとことについて接客情報メモにインプットをする。文章での記入は係が負担を感じるので、「食物アレルギー有」「足が悪く椅子席での食事」といった、気になる単語やキーワードで記入し、情報を共有していく。

そして、インプットされた接客情報をアウトプットさせた連絡指示票を利用して、接客係は新規か、再来館かを確認し、再来館であれば履歴をこと細かく確認していく。

（長島　晃）



---

特集

# 訪日外国人旅行支援サービス

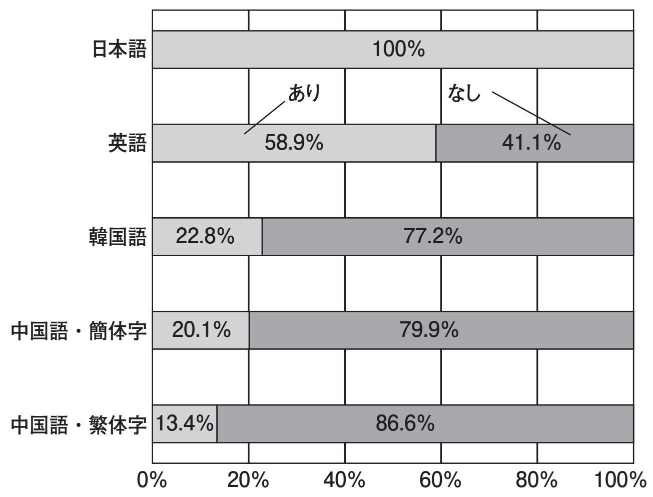
観光庁は、前原誠司・国土交通大臣の指示を受け、訪日外国人旅行客の目標を3000万人にアップ。当面の目標であった2000万人は達成時期を2020年から2016年へと前倒しし、予算の増額と体制の刷新で外国からの誘客を強力に推し進める。今年７月には中国人向け個人観光査証の発給も始まった。観光業界が訪日外国人旅行客の増加に寄せる期待と熱意は高まるばかりだ。そこで特集として、観光業界の訪日外国人旅行を支援する各種のサービスを紹介する。

**特集記事　８～10面に掲載**

## 英語サイト所有ホテルの６割弱

アウンコンサル調査

ホテルのウェブサイト保有率（日本語・多言語）



アウンコンサルティングが日本ホテル協会の登録ホテル224軒を対象に行った調査で、英語のウェブサイトを保有しているホテルは全体の58・9％に過ぎないことが分かった。観光庁は訪日外国人観光客を増やそうと誘客活動を積極的に推進しているが、受け入れ施設の体制整備はまだ不十分のようだ。

調査は今年10月29日～11月5日に実施。英語以外の外国語サイトの保有状況は、中国語（簡体字）が20・1％、中国語（繁体字）が13・4％、韓国語が22・8％だった。

同社は「08年の訪日外客数によると、約7割がアジア圏から訪れており、今後は中国語、韓国語などのウェブサイトの導入が増えることが予想される」と見る。

## 多言語サイト制作

アビリティコンサルタント

## 旅館・ホテルに特化

同社が制作したロイヤルパーク汐留タワーの英語版ホームページ

旅行計画の基本情報はインターネットから手に入れるのが今の主流。それは、日本を訪れる外国人観光客も変わらない。「外国人観光客のおよそ60％がウェブを見て宿泊先を決めている」とホームページ（HP）制作会社のアビリティコンサルタントは指摘する。

旅館・ホテル向けに特化し、全国750社以上の制作実績を誇る同社では、HP制作の際、その旅館・ホテルに実際に足を運んで取材を行う。多種多様な売り物のうちHP画面で何を取り上げ、どう表現していくのか、現場を見なければ正確に判断できないからだ。もちろん、経営者や従業員からの意見も取り入れ、その施設が狙うターゲット層に効果的な訴求ポイントを絞り込み、コピー立案しデザイン化していく。

多言語サイトの制作にあたり同社では、複数の翻訳会社と提携。英語、中国語、台湾語、韓国語に対応する。最近では、東京の「ロイヤルパーク汐留タワー」や和歌山県白浜温泉の「むさし」の英語、中国語、台湾語、韓国語のサイトを構築するなど、多数の実績がある。中でも、中国語サイトの制作依頼が非常に増加しているという。

同社には外国人ウェブデザイナーも在籍しており、海外の〝お客さま目線〟でのHP制作も得意とするところだ。

ホームページからの予約を自動で受け付けたいというニーズには、宿泊予約システム「予約プロ」で対応する。

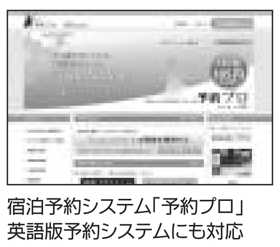
予約プロは、従来の一般的な予約システムにはなかった、HPと同じデザインの画面を実現できるのが特長。オプションで口コミ機能や会員管理機能なども加えることができる。すでに英語版システムを提供しているが、今後は中国語、台湾語、韓国語への対応を計画している。

弊社は、ホテル・旅館専門のホームページ制作会社です。
外国語ホームページ制作もお任せ下さい！
英語　中国語　台湾語　韓国語

あなたのWebサイトは
1,000万人の顧客を
見逃しています
実はどんなホテル・旅館でもWebサイトから
海外のお客様を取り込めるのです。

ロイヤルパーク汐留タワー様
英語、中国語、台湾語、韓国語
http://www.rps-tower.co.jp/

白浜温泉　むさし様
英語、中国語、台湾語、韓国語
http://www.yado-musashi.co.jp/



宿泊予約システム「予約プロ」
英語版予約システムにも対応
http://www.489pro.com/

各言語のホームページ制作に対応。
新規制作から、翻訳、公開まで
トータルにサポートします。
詳しくは弊社ホームページまで
アビリティコンサルタント　検索

株式会社アビリティコンサルタント
Ability Consultant.Inc　アビリティコンサルタント　ホームページ　http://www.ab-net.co.jp/
【名古屋本社】〒460-0008　愛知県名古屋市中区栄5-28-12 名古屋若宮ビル11F　TEL:052-262-8041　FAX:052-262-8042　E-mail: info@ab-net.co.jp
【東京支店】〒143-0023　東京都大田区山王2-1-2 大森ステーションボックス6F　TEL:03-6777-7804

情報発信0円
観光経済ドットコム（月間99万PV）の「情報掲示板」に情報とURLを投稿して下さい。
インプレッション効果（ただで宣伝できる）
トラフィック誘導（自社サイトに誘導できる）
SEO対策（検索エンジン最適化に役立つ）
お宿の皆さまへ　自治体・観光関連団体の皆さまへ　観光業界のすべての方へ
お宿からのおすすめ情報　観光イベント情報　観光業界人の広場
お宿をPR　地域観光イベントをPR　意見・情報交換 セミナーPRコーナー
kankokeizai.com | 週刊観光経済新聞
http://www.kankokeizai.com
※情報掲示板はトップページにあります。

## 高速ツアーバス予約サイト

## ウィラートラベル

### 訪日個人客に移動を提供

「海外の方々に安心して日本国内を移動できる手段を提供したい」。ウィラートラベルの村瀬茂高社長は、訪日外国人個人旅行客への取り組み強化の思いをこう語る。

同社は高速ツアーバス予約サイト運営で最大手の旅行会社。グループ会社の貸し切りバス事業者、ウィラーバスで自ら運行も行っている。取扱人数は、07年が54万8千人、08年が105万5675人、09年予測が150万人と急成長している。

そのうち外国人の取扱実績は08年で1万3千人。今年6月10日に開設した外国語サイト(英語、中国語繁体字、韓国語)で、これを10年に5万人、15年に37万5千人まで拡大する計画だ。

村瀬社長はインバウンド客にとっての高速ツアーバスの利点を「航空機や新幹線より安価。また車窓から日本の風景を楽しみ、地元の人との交流を通して、日本の文化、歴史を体感できる」と強調する。同社は日本政府観光局（ＪＮＴＯ）の会員。インバウンド需要の拡大で連携している。

各国語サイトへは日本語サイト（http://travel.willer.co.jp/）のトップページから切り替えが可能。各言語でオンライン予約ができる。14路線120便の空席検索、予約内容の確認、クレジットカード決済、予約確認書の発行、予約の変更・取り消しといった日本語サイトと同様の機能を、英語、中国語（繁体字）、韓国語で提供している。中国語(簡体字)、欧州各国言語のサイトも今後開設予定だ。

各国語予約サイトの開設と連動して、24時間英語電話応対サービスも開始。自社運行バス内では4カ国語(日、英、韓、中)アナウンスも来年から始める。

さらに、インバウンド客への予約を促進するために各国・地域の大手旅行会社と総代理店契約を結んだ。台湾ではジャルパック現地子会社の創造旅行社、香港はＥＧＬツアーズ、韓国はロッテ観光開発・ハナツアーとそれぞれ提携。各総代理店が各国・地域の事情に合ったマーケティング手法で予約販売を拡大していく計画だ。

ウィラートラベルは、高速ツアーバスと旅館・ホテルを利用者がサイト上で自由に組み合わせて購入することができるダイナミックパッケージ旅行商品「ＷＩＬＬＰＡＣＫ（ウィルパック）」も販売している。当日まで予約が可能で、東京ディズニーリゾート周辺や東京、大阪のホテルを中心に約400軒の宿泊施設が現在参画している。

これから本格的に訪れるインバウンド個人旅行客時代に対応するため、「全国の温泉旅館にぜひウィルパックにご参加いただきたい」と村瀬社長。ウィルパックは募集型企画旅行商品のため、高速ツアーバス代と宿泊代を含んだ旅行代金を表示、販売する。通常の宿泊予約サイトとは違い宿泊代のみの表示はされないため、旅館・ホテルは値崩れを心配せずに客室在庫を販売することができる。

同社の外国語サイト

---

中国人インバウンド支援

## インバウンド総合支援

## 駅探など3社

駅探、ラユニオン・パブリケーションズ、フォースバレー・コンシェルジュ。日本政府観光局(ＪＮＴＯ)の多言語サイトをはじめ、大手企業などの来訪外国人向けサービスで定評のある3社がスクラムを組み、「インバウンド・ソリューション・サービス」を始めた。旅館・ホテル、観光協会などの訪日外国人対応を、3社がそれぞれの得意分野を生かして共同で支援する。

駅探は、日本語、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の4カ国語による乗り換え案内サービスを日本で初めて実用化。ＪＮＴＯサイトにも外国語乗り換え案内の機能を提供している。

ラユニオン・パブリケーションズはＪＮＴＯの外国語サイトを長年にわたって制作、運営しているウェブ制作の老舗。数多くの大手企業の外国語サイト構築実績も持つ。

フォースバレー・コンシェルジュは世界に38言語、3千人以上の人材ネットワークを持つ調査・翻訳会社。ＪＮＴＯ、国土交通省、日本旅行業協会、各地観光協会などで業務実績がある。

インバウンド・ソリューション・サービスでは、翻訳やサイト構築はもちろんのこと、訪日中国人旅行客の集客サポートを中心にさまざまな支援メニューを用意している。

### 信頼のＪＮＴＯ実績

日本語が堪能な中国人スタッフによる「格安コールセンター」。宿の館内表示やウェブサイト、印刷物などの中国語表記をチェックする「受け入れ診断サービス」。宿や観光協会のサイトに簡単に導入できる外国語乗り換え案内と外国語地図表示機能「トラベルナビゲーション」。

これらの実用的メニューの他にも、中国での市場調査、ＰＲ代行、中国のクチコミサイト分析と活用、などあらゆるニーズに対応する。もちろん、中国語以外のさまざまな言語にも精通している。

相談内容に応じて必要なサービスを提案してくれる、インバウンドの頼もしい味方だ。

---

## 中国富裕層の誘客支援

## 富士

### 会員制でコンサル

情報ベンチャーの富士（東京都港区、眞柄泰利社長）が10月から開始した、ホテルや地方の旅館、観光施設が中国の富裕層を呼び込むのを支援する会員制の事業が注目を集めている。

中国ネット検索最大手の百度（バイドゥ）と組み、富裕層向けの宿泊情報などを翻訳して紹介したり、決済や通訳サービスなど受け入れ態勢の相談に応じている。専門サイト「ＨＩ日本」（http://hiriben.com）を開設し、会員情報を中国語で掲載。富士が代理店となっている百度のサイトから富裕層を引き込む。

専門サイト「ＨＩ日本」

約2万人の中国人経営者層が参加する社交クラブ「ＲＩ　ＳＴＡＲ　ＣＥＯ　ＣＬＵＢ」を対象にした誘客イベントの開催や会報誌への広告、提携先の現地大手旅行代理店の紹介なども手掛けている。中国人観光客の受け入れ態勢が不十分な施設に対しては、「銀聯カード」の決済システムや、応対の際に中国語コールセンターを利用できる通信システムの導入などについてコンサルティングする。

成功事例などを紹介した会報誌も発行。会員登録料は10万円。会費は30室未満の小規模宿泊施設で月額1万円、100室以上で3万円と低額に抑えた。1年で800社、2年で2千社の会員獲得を目指している。観光施設やゴルフ場などの賛助会員は登録料5万円、年会費10万8千円。年内加入者は登録料を半額にする。

同社はマイクロソフト元執行役専務の眞柄氏と地域映画祭のプロデューサーなど映画を使った地域活性を手掛け、旅行情報誌の編集にも携わった渡邊竜一氏らが昨年設立。来年2月には、北海道ロケで話題の中国映画『狙った恋の落とし方。（中国題「非誠勿擾」）』の配給協力も手掛ける。

ANA × コラボ WILLER EXPRESS
新しい移動STYLE!
片道 飛行機、片道 高速バス
ひとっ飛び、ひと眠り。
ひとっ飛び、ひと眠りキャンペーン実施中！
東京↔大阪 往復 13,900円~19,500円
東京↔広島 往復 18,500円~26,100円
大阪↔福岡 往復 14,800円~19,800円
※バスはスタンダードタイプ利用　※キャンペーン期間は2010年1月31日まで。
路線の自由度が高いローコストキャリアであるバスだからこそできる移動。
大都市から直通で観光地や温泉街へ、お客様をお送りいたします。

まずは大都市のお客様を、さらにインバウンドのお客様を、全国の地方都市へお送りいたします。
WiLLPACK Dynamic Package
高速バス ＋プラス 宿泊
WiLLPACKを利用すれば個人旅行のパッケージ商品を自由につくることもできます。
24時間オンラインで予約から決済まで完了!
最短で旅行開始日の当日まで予約OK!
都市間を結ぶ132便の豊富な高速バスネットワークで全国各地へ!
WILLER EXPRESS・STAR EXPRESSの豊富な16種類のバスシートから選べる!
からだ全体を優しく包み込む快適シート RELAX リラックス
移動を感じさせない贅沢空間 EXECTIVE エグゼクティブ
WILLER イメージガール 吉原弥生
お客様のニーズから生まれたNEW STYLE!
夜行バス下車後、そのままホテルに直行!
WILLER NEW STYLE 朝からチェックイン
What's NEW! 快適!便利!ありそうでなかった!
VOICE! ご活用いただいている施設様からのお声!
ソラーレホテルズ&リゾーツ ご担当者様
女性ならではの朝の悩みが【朝からチェックイン】で解決!さらに、課題であった「女性層の取り込み」ができました。
コンフォートホテル ご担当者様
【朝からチェックイン】サービスが、バス利用者にとって大きな需要があることを実感。今後に大きな期待が持てます。
参加施設募集中！
観光地や温泉街の皆様と協力して、新路線の開発もできます。ご希望があればお気軽にお問い合わせください。