

英語を使い、外国人観光客を迎えよう！



こんな旅行会社です。

会社名：(株)ローカルトラベル・パートナーズ

名 前：石垣 裕包（イシカキ ヒロカネ）

仕 事：訪日観光客への旅行の販売



（静岡を訪れる外国人旅行客に旅行を提供
海外の旅行会社から受ける個人訪日旅行の企画・手配
（旅行者と直接取引ではない。→ ランドオペレーター）

日本人を対象とした団体バス旅行
富士山静岡空港から（札幌、福岡、那覇、鹿児島、出雲、
北九州 へのパッケージツアー販売
クロスバイクのレンタル、ガイドサイクリング

2016/3～始めました。



実は、外国からくるわけでは...



■フライ&クルーズ

飛行機で来日し、船で日本を旅する短いクルーズ

■寄港は短時間

朝入港し、当日の夕方に出港することが多い。

■清水港への寄港予定

2019年度：
外国船36回
予定。

■欧米系のお客様、アジア系のお客様と、船が分かれている。

クルーズ船のお客様の特徴



- ・比較的裕福で、ご年配のご夫婦が多い。
- 【当社のお客様】 ほぼ欧米人
- ・バスツアーではなく、家族、仲間と行動したい。
- ・行きたい場所がバスツアーにない。
- ・**車椅子利用**団体行動が不都合。ネットで知り合う

人気のスポットは？

静岡市内

- ・日本平
- ・久能山東照宮
- ・三保の松原
- ・河岸の市、ドリプラ
- ・東海道広重美術館

富士山方面

- ・富士山本宮浅間大社
- ・世界遺産センター
- ・田貫湖
- ・白糸の滝
- ・茶農園

よく言われる所

- ・富士山（「見たい？行きたい？」ご自身でもわかっていないことが多い。
- ・箱根、茶畑、伝統的なお茶セレモニー、
- ・河口湖（遠いので、田貫湖を勧めています）
（富士山、河口湖、箱根をセットで考える傾向。）

観光タクシーのスキーム



1、ウェブサイト、ブログ、トリップアドバイザー経由の申込～クレジットカードで決済

行き先、ガイドの要否、英語対応ドライバーの希望等。
(当日はスムーズに進む。)



2、当日清水港で申込

行き先の相談を受け、代金を受領。ドライバーに旅程を説明。(時間もかかり、労力が多い。)

2016/3 静大生同行ツアー「全国初」



実験的試み → 大変好評でした！



学生が英語で静岡の観光サポートをできるようになる授業と実践の場をつくれないうだろうか？ 先進的な取組になる。

みなさん、ありがとうございます！



最新事例：なにか気づきますか...？



ゲイクルーズのお客様です。

田貫湖:雨で富士山が見えなくてもこの笑顔！
晴れた日の田貫湖の写真を持つユーモア



コンディションが良ければ、こうです。



レズビアンクルーズのお客様



English Speaking Driver!



英語は必須(共通語)



申込前

ウェブサイト・ブ
ログ・SNS



メール問合せ



旅程・条件・料金
交渉

寄港当日

チラシ・ポスター



声掛け・PR



相談・申込

国内商談会、英語です。



海外の旅行会社との商談会。資料も商談も英語、右はロシアの旅行会社ですが、共通言語は英語です。
フランスやドイツ、イタリアの旅行会社とのメールも英語です。
海外を相手に仕事をするなら、英語はツールとして必須です。

ドイツでの商談会、やはり英語



バーレーン人ブロガーのお客様と。
4月の訪日旅行代金をUSDドルで渡されました。



JAPANブース

毎年3月、ベルリンで開催されるITBベルリン
世界中から旅行会社、自治体、観光協会などが集まり、商談
が行われます。JAPANブース。会場はドイツですが、英語での
商談、会場も英語での表記がされています。

静岡のことを知っていますか？ それを英語で話せますか？

WHY?



三保の松原と日本平、久能山を見て回るのにどのくらい時間がかかりますか？

そこは車椅子でも観光できますか？

富士山へ行って夕方の出港時刻までに帰って来れますか？

この時期、いちご狩りはできますか？

晴れているのに、なぜ富士山が見えないのですか？

メールでお客様からよく聞かれること

どんなことだと思いますか？



予約段階

ドライバーは英語が話せますか？

デポジット+当日支払はOK?ですか？

当日どのように私を認識しますか？

他の港の手配もしてくれますか？

神戸港から京都への旅行も頼みたい。

ツアー当日

富士山は近くまで行けば見えますか？

〇〇までの所要時間はどのくらいですか？

6人用の車ありますか？（主にラテン系）

今日、河口湖まで行けますか？

USDドルで支払できませんか？

外国人対応で困ったこと

- (ネット予約) 4組の夫婦で1台のジャンボタクシーを予約。4夫婦からの個別のカード支払いを認めたら、後で一組の夫婦がキャンセルに。
- 富士山が見たくて日本平に来た。見られないのなら見れる所へ案内してくれ。そうでなければ返金してくれ。
- 中国の旅行会社からの依頼(お客様に渡してある旅程、当社と決めた旅程、バス会社に渡していた旅程が全て異なっており、当日“**I am not happy!**”とクレームに。)

フランスからのお客様(ユニーク体験好き)

