### 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



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...



■清水港への寄港予定 2019年度: 外国船36回 予定。

- ■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。
- ■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!





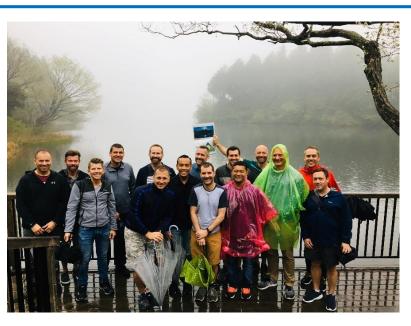




# 最新事例:なにか気づきますか...?









# ゲイクルーズのお客様です。

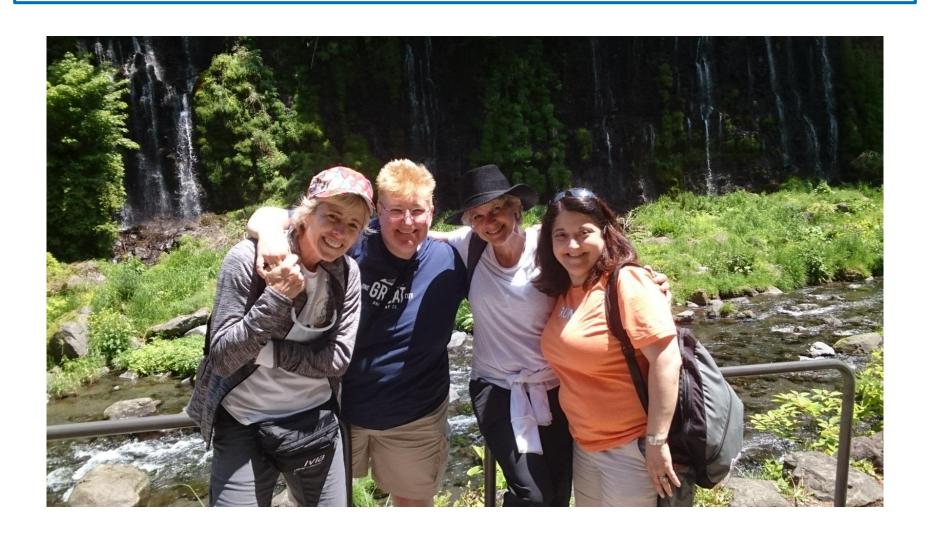
田貫湖:雨で富士山が見えなくてもこの笑顔!晴れた日の田貫湖の写真を持つユーモア



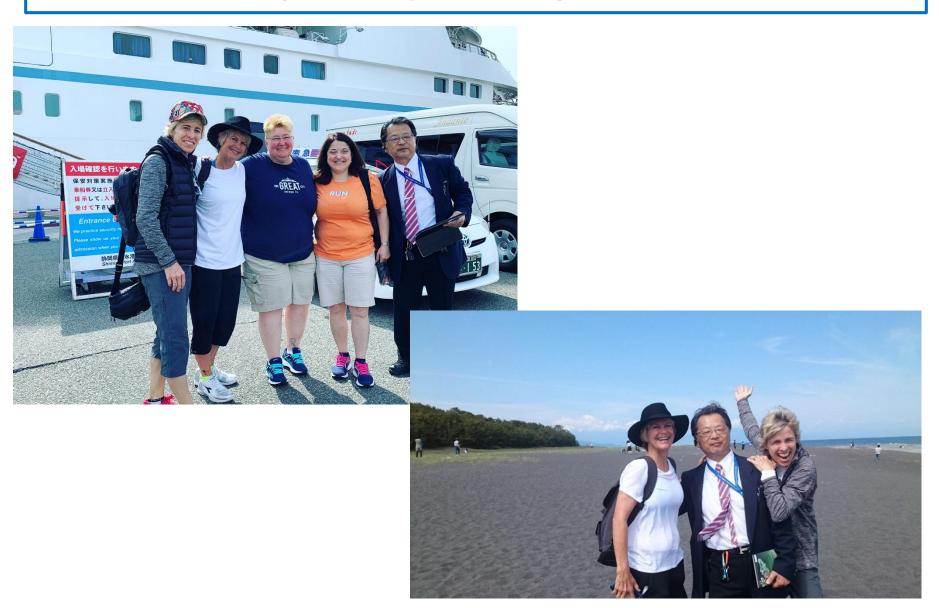
# コンディションが良ければ、こうです。



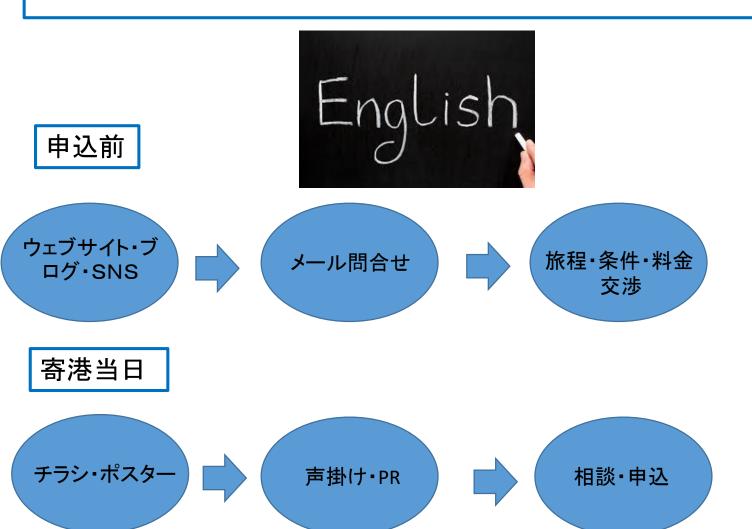
# レズビアンクルーズのお客様



# English Speaking Driver!



## 英語は必須(共通語)



# 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US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?



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?

US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"lam 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)





