

英語を使って静岡を海外に発信しよう！



会社紹介・自己紹介

会社名：(株)ローカルトラベル・パートナーズ
旅行会社(2016年1月から旅行業開始)

名前：石垣 裕包 (イシカキ ヒロカネ)

仕事：訪日旅行者への旅行企画、各種手配
日本人向けの旅行(静岡空港発着ツアー専門サイト)
クロスバイクのレンタル、ガイドサイクリング
海外旅行会社からの国内手配の受け入れ
(旅行者と直接取引ではない。→ ランドオペレーター
B to B (business to business))

旅行会社の種類

大手（募集型の旅行が得意）

H.I.S.、J.T.B.、日本旅行、近畿日本ツーリスト

中小零細（個別に受注する旅行）

社員旅行、家族・グループ旅行、大手ツアーの受託販売、学校の部活合宿、老人会のバス旅行

大手企業のグループ会社

社員の出張手配など

インバウンド（大手・中小）“In Coming” ⇔ “Out Going”

海外からの訪日客を迎える

（団体客 / 個人客）

発地型旅行 着地型旅行

発地型旅行（一般的な旅行会社）

静岡の旅行会社が静岡のお客様の国内・海外旅行を企画手配。

着地型旅行（インバウンド・観光協会）

静岡の旅行会社が県外や海外から静岡に来られるお客様の旅行を企画手配。

→ 発地型よりも地元への経済効果を生む。

地元の観光施設との連携が大切。地元をPRする仕事なので、観光協会との相性は良い。

訪日外国人からの旅行の受注 B to C

- 清水港や静岡を訪れるお客様の場合

旅行前、ネットで弊社(英語のサイト)を見つけ、
問い合わせ



英語のメールのやり取り



クレジットカード決済



当日、港や静岡駅で
お迎え、ツアーへ。



- ホームページからお問合せがありました。ご確認をお願いいたします。

=====

■ Lake Tanuki, Shiraito Falls, Fujisan Hongu Shrine/from Shimizu/5.0 hours

■ Select the tour
Jumbo taxi / English guide / 84,000JPY

■ Your name
○○○○ ○○○○

■ Your country
United States

■ Requested date
2020-02-21

■ Number of participants
8

■ Email
○○○○@[gmail.com](mailto:○○○○@gmail.com)

■ Message
Please let me know on how am I going to pay you for the tour. Hoping to hear from you soonest.

清水港でお客様をお迎え



海外の旅行会社との仕事 B to B



- (1) 商談会に参加し、訪日旅行を扱っている会社と商談(使用言語は英語)
- (2) ウェブ経由で知り合う
ウェブサイト、ブログ、SNSからの問い合わせ～取引につながることも。
- (3) 観光協会からの紹介
一緒にプログラムを作ることも。



ITB Berlin 商談会



海外の旅行会社との仕事の進め方

Inquiry (問い合わせ)



Itinerary, Quotation (旅程案・見積)



Exchange emails (顧客への提案、変更など)



Confirmed (合意)



Confirmation & Invoice (内容確認書・請求書)

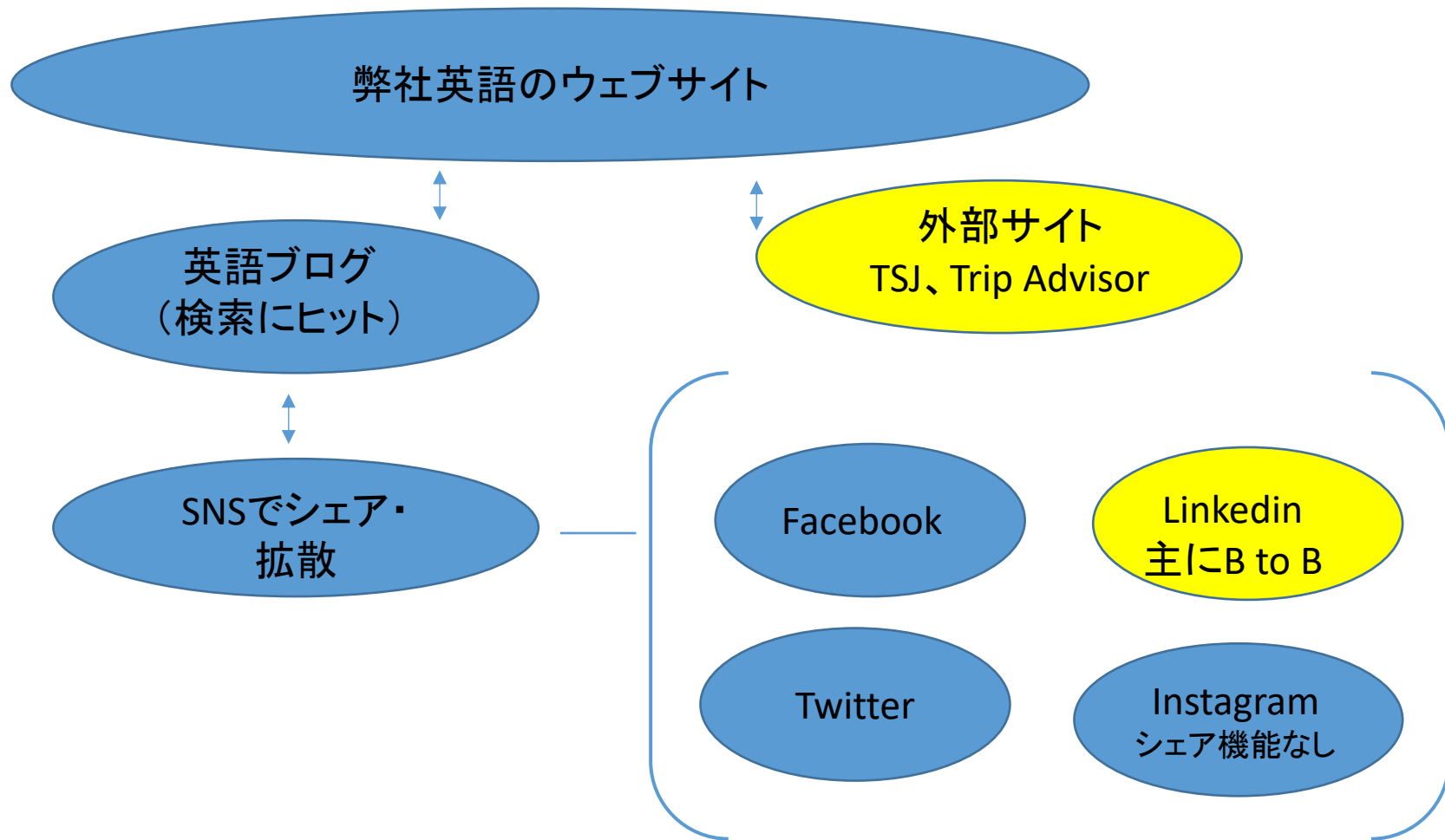


Online Payment / credit card (カード決済)

B to B（会社対会社） と言っても結局は、人対人



ウェブでの情報発信と受注



これまでお迎えした外国人

■クルーズ

アメリカ、カナダ、イギリス、オーストラリア、ドイツ、オランダ、イスラエル、シンガポール、香港、マルタ、メキシコ、

■旅行会社経由

フランス、ドイツ、イギリス、イタリア、ノルウェー、シンガポール、マレーシア、台湾、

■個人旅行者

アメリカ、オランダ、ドイツ、イギリス、イタリア、オーストラリア、タイ、フィリピン、中国、台湾

クルーズ船のお客様



- ・比較的裕福、ご年配のご夫婦、ファミリーも。
- ・大型バスツアーではなく、家族だけで行動したい方たち
- ・行きたい場所がバスツアーにない。
- ・**車椅子利用**で団体行動が不都合。など。
- ・クルーズ旅行のリピーターが多い。
- ・右の写真、何か気づいたことはありますか？

清水港での活動

■2016年3月 港にブースを出し、タクシーツアーを販売
船から降りてきたお客様に直接営業。静岡大学さんにもお手伝いいただきました。

■入港の度に、ブースを出し、写真を撮り集め、ウェブサイトで紹介し、徐々にネット予約へと切り替え

■提供する主なツアー（普通車・ジャンボタクシー・小型バス）
清水エリア：日本平、久能山東照宮、三保の松原
富士宮エリア：田貫湖、白糸の滝、富士山本宮浅間大社

■言語対応について
英語ガイド、英語対応ドライバー、翻訳アプリを使えるドライバー、

2016/3 静大生同行ツアー—「全国初」



実験的試み → 大変好評！



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？

お手伝いいただいた先輩達



清水港 河岸の市で寿司握り体験



2016/9～ 静岡大学での講義



内容は年を経て変化

- ・クルーズ船の乗船客への学生同行ツアーについての説明
- ・どのようにして、外国人観光客に静岡を訪れてもらうか
- ・英語を使ってどのような取り組みをしているのか、形を変えながら、2016年よりお話をさせていただいております。

国別外国人の特徴

■フランス人

夫婦、家族、2カップルなどで旅行。人混みが苦手。静かな所を好む。浮世絵を観て家族で議論。2-3週間の旅行。田舎の風景、自転車好き。服装はお洒落。フランス語のガイドが付くと、すごく喜び、ガイドを質問責めにするこも。英語あまり得意でない。



国別外国人の特徴

■ドイツ人

夫婦、家族で旅行。メールが丁寧で長め、スケジュールしっかり確認。時間を守る。雨は全然気にしない。お洒落ではない。気に入ると友達に勧めてくれる。大柄。英語は流暢な方が多い。



国別外国人の特徴

■アメリカ人

友人、家族と旅行。メールは短め。明るい。音楽をかけながらサイクリング。8日間程度の旅行。女性が仕切る。他国の人と一緒にでも平気。英語しか話せない人が多い。お礼メールに返信のない確率が高め。(あっさりしている?)



国別外国人の特徴

■オーストラリア人

夫婦で旅行。メールは短め。細かくない。Tシャツなどラフな服装。素朴な人柄。歩きたい。田舎の風景好き、自転車好き。体力に自信があるという方が多い。お礼の手紙をくれたご年配の方も。



国別外国人の特徴

■シンガポール人

家族・親類と旅行。お土産持参の習慣。ニコニコ・穏やか。細かいことは気にしない。県をまたぐレンタカー旅行。花、自然が好き。日本っぽいものが好き。たくさん回りたい。10日程度の旅行。LINEを使って質問も。英語を省略する。Coz, Tks, 英語は堪能、癖が強くて聞き取りにくい。ムスリムは食事対応が必要



外国人が日本に求めていること

- ・ 初来日の方

東京、箱根、富士山、京都、広島などの観光
(初来日で静岡を訪れる方は少ない)、寿司、
ラーメン、着物、

- ・ 複数回来日の方(クルーズの方は異なります。)

地方も訪れて、その土地ならではの体験をしたい、
Japan Rail Passを利用

静岡(お茶農家体験、SL旅、富士山を眺めながらサイクリング、富士登山、シーフード、レンタカーで県内を移動)

静岡県内でどう過ごしたい？

(行きたい名所)

日本平、久能山東照宮、三保の松原、広重美術館、
田貫湖、白糸の滝、富士山本宮浅間大社、伊豆高
原、修善寺、河津桜

(名所以外)

茶農家、茶畑と富士山の風景、わさび田、SL乗車、
可睡斎(宿坊宿泊)、農家民宿、マグロ冷凍工場、

(体験)

ガイドサイクリング、ラフティング、薩埵峠ハイキング、
銭湯(まれ)、居酒屋、うなぎ店、ラーメン店

外国人に人気の場所(富士山)



外国人に人気の場所(伊豆)



pixta.jp - 61201750



日本茶、茶農家、自轉車、農家民宿



外国人に人気のアクティビティ







外国人に人気のアクティビティ



夏に人気の体験

富士川ラフティング & B.B.Q.



9:00-12:00: 富士川でラフティング
12:30-15:00: ベースに戻ってB.B.Q.

子供連れに人気のツアー

大井川鉄道SLで行く農家宿泊体験



大井川鐵道のSLに乗車(車内で、お弁当と揉み出し茶を提供)

農家民宿に宿泊(収穫体験、お茶の淹れ方講座、一緒に夕食作り)

外国人が不便に感じていること

クレジットカードの使えないお店が多い

高身長用のレンタルバイクがなかなかない(オランダ人)

静岡駅から日本平へ行くバスが分かりにくい

久能山東照宮の石段は年配者にはきつい。

携帯電話の契約がややこしい・時間かかり過ぎ

飲食店でも英語の表記が少ない

タクシーでも基本的な英語が通じないの

ツアー料金はUSドルで書いてほしい

ラーメン店の券売機使い方がわからない

感謝されたこと

メールの返信が早い

柔軟にオーダーメイドに応じてもらった

英語ドライバー・ガイドが素晴らしかった

入港当日、whatsappで連絡ができて安心だった

駅でスマホを紛失したがすぐに見つかって戻ってきた

日本の大学生に案内してもらったのは貴重な体験だ

案内してもらった串カツ店、目の前で揚げてくれた

大型のクロスバイクはありがたい。日本で初めて見た。

やっと日本で美味しいラーメンを食べられた

大事だと思うこと

英語でのコミュニケーション

スピード対応
見積・メール・キャンセル時の返金

旅行業は、
「確認」が最重要

できる限り、現地でお
迎えすること

アフターフォロー
ツアー終了後、写真
を送るとか

静岡以外も知っているのがベター

スケジュールを詰め
込み過ぎない

日本人との習慣の違いに興味を持つ。
理解する

コロナの影響

- クルーズを含む全ての訪日がキャンセル
- 日本人も旅行は自粛
- クロスバイクのレンタルは好調
- 2022年、訪日旅行の復活を期待したい。
- 団体旅行は、ますます減っていくと思う。
- SDGsを重視する旅行がトレンドに
→静岡には追い風になる可能性あり

SDGsを意識した旅行への転換

A. Local Engagement

(地域の方との関わり、相互理解、体験を通じて歴史を学ぶ)

B. Reduced Footprint

(CO2の排出や使い捨てグッズは、なるべく少なく)

C. Giving Back

(直接、地域の会社や団体の活動継続の支えになる。)

D. Immersive Conservation

(地域の自然保護を学ぶ体験、お金が自然保護のサポートに回る)

英語で世界が広がります。

世界中の人とコミュニケーションがとれる

海外旅行の充実度、楽しさが増す

仕事の幅が広がる
(例:輸出)

外国人の考え方を
知ること、視野が
広がり、考え方も
柔軟に

Twitter LinkedInで
外国人と交流情報
収集

仕事の英語:使っ
ていると、慣れて
きます

Please tell me your
recommended bars
in Dublin.

ご清聴ありがとうございました！



Gay Cruiseのお客様