

2007年7月

中国旅行会社との意見交換会 議事報告

6月25日(月)、青島ジャパンフェスタ関連行事として、現地旅行会社と懇談会を実施いたしましたので、以下の通り議事報告をいたします。

会議形式は3つのグループに別れ、少人数でのグループ討議の形式で行いました。

日時：2007年6月25日(月) 17:00～19:30

会場：海鮮巨無霸

出席者：日本側旅行会社7社(9名)、JNTO1名、JATA2名

中国側旅行会社5社(9名)

【議事内容】

○テーブルA

1. いわゆるゴールデンコース(東京—横浜—箱根—京都—大阪)以外のコースについて
 - ・初めて日本へ旅行するお客様にはやはりゴールデンコースの人気がある。
 - ・ゴールデンコース以外を希望するお客様もいるので、当社では九州、北海道、中部(飛騨高山)、沖縄等に力を入れていきたいと思っている。特に九州は直行便があるので、積極的に販売したいし、需要はあると思う。
 - ・沖縄を販売しているが、現状では沖縄単独では難しい。やはり東京もしくは大阪を組み合わせる必要がある。
2. 日本への旅行での不満について
 - ・①料金が安い、②自由行動がない、③コースが一定。これが3大不満。ただし、コースについては、需給から見て仕方ないだろう。
 - ・自由行動がないのは現在のルールではどうしようもない。中国のお客様が自由行動を希望しているということは監督官庁(国交省)の担当者にも説明している。
3. 日本側指定旅行会社が課せられているルール(マニュアル)について
 - ・最近、中国側旅行会社から「自由行動」での見積もり依頼がくるという話を聞いた。「自由行動」はルール上できないことになっているので、そのような見積もりは日本側は出せない。もし、そのような行程を提案する日本側旅行会社がいたらそれは規則違反となるので、中国側も理解して十分注意して欲しい。
 - ・中国側旅行会社のも日本のルールを理解している。
4. 高付加価値商品について
 - ・現状ではまだ需要は多くない。
 - ・旅行代金は重要な要因。高額商品も難しいが安すぎるのも心配。相場では5泊6日6,800元～8,000元程度。余り安すぎるものも敬遠している。相場の半分以下

- の見積もりを出してきた日本旅行会社があったが、品質が心配だったので断った。
- ・日本への観光は増えている。韓国ブームは2年前にあったが、今は日本に変わってきている。旅行代金は安く売り出すが、オプション対応にして良いホテルに泊まりたい場合は追加料金を払って選べる様にしている。
 - ・「商務」の場合は比較的高額商品の設定も可能。将来的には高額商品の需要はあると思うが、まだそこまでいっていない。
5. 山東省において指定取り消しが多い理由について
- ・取扱数が少ない会社が指定取り消しになっている。
 - ・取扱が少ないのに失そう者を出して取り消しになってる会社もあるのではないか。
 - ・日本の外務省も中国側旅行会社の指定取り消しは、取り扱い件数が少ないことが理由としている。

○テーブルB

1. ランドオペレーターの選定基準は何か？
 - ・ツアー内容／顧客内容にもよるが、クレーム／価格／ホテル仕入力が大きな要素。特にクレームを出すエージェントは使いたくない。
2. クレームについては、ほとんどがガイドで選定には注意をしてほしい。
(できれば安くても良いサービスをしてくれるガイド)
3. ホテルの仕入に関しては、TWNが絶対条件。SGLではキャンセルとなってしまう。
4. 新ディスティネーションはどこに興味があるか？
 - ・現状では、関西⇄関東間の定食コースが安心。特に初心者にはその価値がある。それ以外のコースはまだ集まらない。又宣伝に時間がかかる。
 - ・先般、九州に100名、北海道に50名集客した。ツアー素材が豊富で近代的な要素と日本の素朴的な要素がマッチしている、まずは九州か。(ハウステンボス、火山・地獄などの大自然、古い町並み、食べ物の変化)など、面白い。
 - ・新ディスティネーションには①宣伝による知名度アップ②価格面が重要。(フライトにもよるが、九州⇄関西のフェリー泊などの検討)
5. 中国のリピーターは次にどこに行くのか？ 日本か？他国か？
 - ・青島の場合、VISAが北京大使館管轄で、状況にもよるが申請に時間がかかる。(1ヶ月かかる場合もある) まずはVISA申請の緩和をしてほしい。
 - ・日本は距離的に近く、そうコストも高くないのでマーケット的な魅力は大きい。ただし、リピーター率を上げる為には、ツアー品質を高めてほしい。その為には、とにかくガイド。
6. ガイドが全うに案内もせず、ショッピングばかり誘導してクレームを出している話を聞くがどうか？
 - ・ショッピングは参加者の好き嫌いの問題。(化粧品、電化製品は興味有) 買う人、買

- わない人、様々と思うがその辺はうまくガイドが調整すべき。
- ・ショッピングのみのクレームというより、顧客態度、サービス精神、観光案内などのトータルな面でのクレームとなっている。
7. 年齢差もあるが、ツアーの中に1ヶ所大都市（特に東京/大阪）は入れるべき。
 8. 中国と言っても地域は広く、地域／地域で日本行きの基本料金は違うので販促に際しては、マーケット調査をすべき。青島は中国内でも比較的所得水準も高い。ただ安いだけではダメ（瀋陽当りは、コスト＝すべてかもしれない。5泊6日の基本コースで1500～2000元安い商品が主流）。
 9. 安い料金を提示する会社は警戒している。品質を下げ、クレームを出す可能性も高く、余り使わない。
 10. 修学旅行の見通しは？
 - ・「教育委員会」は特に奨励していない。何か起こると学校側の責任となるので嫌がっている。故に勧めていない。学校内での募集もできない。
 11. 部分的でも良いので前払いはできないか？
 - ・お互いの信頼で合意する事項である。
 12. VISA が FIT 化された場合の考え方は？
 - ・手配が煩雑になるのでしたくない。又言葉の問題で消極的になる客も多いのではないか？又中国版ガイドブックも充実してなく案内もできない。
 13. 取消料についてイン／アウトで何故違うのか？ホテルのシステムは違わないはず。
 - ・日本のアウトは取って、インは払わないのでは不平等である。
 - ・取扱い時に条件をはっきり提示してほしい。
 - ・提示をしているのに、「中連協」メンバーで取消料をもらったケースはほとんど無いはず。まずは締切りをもっと早めてほしい。そうすれば少しは問題も緩和される事になる。
 - ・とにかくお互いの相談が重要である。

以上