

平成20年4月10日

中連協中国代表团 実施報告書

I. 代表団の目的

中連協として初の代表団を送り、中国側旅行会社や領事館担当者との意見交換を通し、現地側の訪日団体観光旅行に対する考え方や課題等を把握し、中連協会員への情報発信を行う。

II. 参加者

(日本側)

吉野 一男	(株)ニュージャパントラベル 代表取締役会長
青木 志郎	(株)日本旅行 国際旅行事業部 海外営業部 アジア・オセアニア担当部長
野口 英生	(株)農協観光グリーンツーリズム事業本部 インバウンド事業課長
志村 貴司	(株)JTB中国本社営業部 訪日営業課長
新垣 信次郎	沖縄ツアーリスト(株) 海外インバウンド課課長
周 青	(株)オリオンツアー インバウンド事業部 課長
池田 由紀	(株)アルバックス海外営業部 課長
野村 艶	(株)JCプラン 代表取締役
楚 建国	(株)フロムツアーリスト営業部 部長
西口 賢	(有)南都観光社
岡本 立雄	(株)国際交流コーポレーション 代表取締役社長
蘇 俊	共栄通商(有) インバウンド部長
王 瑜萍	(株)アジアネットツアー 取締役
張 芳	(株)阪急交通社海外事業部 中国課
成田 孝	(株)ジェイシーワイ 代表取締役
陳 乃華	シティトラベルサービス (株)代表取締役
牟 潤宏	中紀バス(株) 国際開発室長
村山 真実	(株)PTS経営企画部 取締役部長
李 重権	愛宕商事(株)旅行事業部 主任
杉若益子	AWT(株) 代表取締役
須山 高志	中連協業務部 マネージャー
布施 光舟	中連協業務部アシスタントマネージャー

(現地側)

杭州

石海	中国杭州海外旅游有限公司日本中心 部长
郭笑权	浙江省中国旅行社日韩部担当
吴艳萍	浙江省中国国际旅行社亚太部日本担当
沈林	杭州招商国际旅游公司计调经理
赵纯娟	浙江省中青国际旅游有限公司亚洲部副经理
方建华	浙江君威国际旅游有限公司副总经理
蔡建煌	浙江光大国际旅游有限公司出境旅游中心
杨健	浙江妇女国际旅行社有限公司副总经理
丸桥弘和	日本航空杭州支店支店长
张森炎	日本航空杭州支店
大藤純児	全日空杭州支店营业经理
平田真幸	日本国际观光振兴机构（JNTO）上海事务所所长

上海

王立纯	上海国旅国际旅行社有限公司日韩部 日本担当
黄海明	上海中旅国际旅行社有限公司公民中心 副总经理
孙展	上海中国青年旅行社日韩部 副经理
高枫	上海锦江旅游有限公司日本科 科长
刘丽	上海航空国际旅游有限公司日本部经理 助理
张洁	上海携程翠明国际旅行社有限公司 采购经理
卢鹏俊	上海携程翠明国际旅行社有限公司 产品经理助理
张斌	上海中信国际旅行社有限公司東亜部 经理
万菲	上海中妇旅国际旅行社出境日本部 经理
奚惠岚	上海東湖国际旅行社東亜部 经理
韩国清	上海新康辉国际旅行社有限责任公司日韩部 經理
张予卿	上海新康辉国际旅行社有限责任公司日韩部 计调
方瀚	上海扬子国际旅行社营业部
下平真一郎	日本国际观光振兴机构（JNTO）上海事务所 副所长
成敏	日本国际观光振兴机构（JNTO）上海事务所 经理

Ⅲ. スケジュール

日付	時間	用務
3/9 (日)	夜/19:00～	(各自にて。杭州集合) 滞在中の打合せ 杭州 (泊)
3/10 (月)	AM 昼/11:00～ PM	杭州の旅行会社視察 (浙江省中国旅行社/中国杭州海外旅游) 杭州にて「中連協」セミナー+昼食意見交換会 バスにて上海へ移動 (上海泊)
3/11 (火)	AM 昼/11:00～ PM 夕方/16:30～ 夜/18:00～	上海の旅行会社視察 (上海国旅国際旅行社/上海中国青年旅行社) 「中連協」セミナー+昼食意見交換会 上海領事館との意見交換会 日系関係者との意見交換会+懇親会 *現地マーケットセミナー (JNTO) *上海業界関係者とのセミナー・意見交換会 懇親会 (上海泊)
3/12 (水)		(自由解散)

Ⅳ. 中連協セミナー

中連協のこれまでの活動及び訪日団体観光旅行の取扱要領 (マニュアル) について、資料を配布し、骨子説明を行った。



V. 関係者との意見交換の内容(抜粋)

日本側参加者がA・Bの2グループに分かれ、2日間で中国旅行会社4社を訪問。訪問会社の状況や訪日団体観光旅行に関しての意見交換を行った。また、3月10日、11日両日、杭州旅行会社及び上海旅行会社と昼食をとりながらの意見交換会を実施した。内容については以下の通り。

1. 旅行会社訪問(杭州)

(ア) 浙江省中国旅行社

- ・家族観光はあまり売れないだろうと思っている。理由は、①料金の高さ(団体だと5,000元が20,000元になってしまう)、②雰囲気悪さ(個人旅行で中国からべったり添乗員がついていくのでは、監視されているようでダメ)。当社としてはお金持ちには興味がないので特にPRしていない。
- ・旅行参加には現金で10万元の保証金が必要。特に独身女性に厳しい傾向がある。
- ・査証がOKにならない場合はキャンセル料はとらないが、個人の都合の場合は請求する。
- ・人気コースとしては、東京・箱根・富士・大阪・京都のゴールデンルートがやはり人気が高い。買い物は化粧品と電化製品。
- ・お客様への説明は説明会の開催か電話もしくは書面で連絡、説明している。
- ・基本的に添乗員は、チップと買い物手数料が収入源となっている。
- ・浙江省では、安いツアーが売れているのでツアー料金を安くし、お客様からチップをもらい断費を補う方法が一般的である。
- ・領事館などの事情によりビザを取れるかどうかは明確な情報をもらえるのは遅い。
- ・失踪などの防止策として今の段階では保証金のみ。

(イ) 中国杭州海外旅游

- ・「東京都内のホテル」と明示した場合は、市外局番「03」の地域で手配してほしい。
- ・激安ツアーもあるが、当社は質を重視している。
- ・上海ほど大きなマーケットではないが、杭州には潜在力がある。
- ・東京のホテルはタイトで、顧客への案内には東京・東京近郊とし、千葉、神奈川にも宿泊している。横浜は顧客に喜ばれる。
- ・普通の観光ツアーは非常に安い。高級ツアーを売りたいが、競争激しいため



非常に難しい。

- ・欧米指定旅行社で、29%が社員の持株会社である。カウンターは5名で運営。アウトバウンド実績は3万人。マカオ、香港、バンコク、シンガポールツアーが中心で、日本へは2300人送客している。日本ツアーは7000～10000元（6日間）25～28名のグループが主流。3/20発の花見ツアーは200人集客。料金は5600元。別途ビザ300元。宿泊先は都内（03局）でないと支持されない。横浜はOKだが、千葉はクレームになる。代理店は32箇所あるが直客が90%。

2. 杭州旅行会社との意見交換会

中連協セミナー終了後、杭州旅行会社の皆様と昼食をとりながら意見交換会を実施。



- ・杭州から日本へのお客様はさまざまな情報を持ち、ツアーも安いものしか選ばないようになっている。日本国内において非合法のガイドや添乗員について問題を解決しないと何も変わらないと思う。今のままでは市場は益々混乱し、お客様も増加しない。
- ・2003年に初めて日本へ1000～3000名を送客。JTB中国とANAセールスを利用。JTBとANAと組んだ後で格安の旅行社が三分の一以下の料金を提示。それからは格安の旅行社を利用している。同じコースなら安い料金に客が流れてしまう。日本で安い無資格ガイドを使用している旅行会社を検挙すれば、問題がなくなる。これは、日本の問題であるとの認識。
- ・北京オリンピックは旅行需要に大きな影響はないだろう。
- ・現地旅行社はインバウンドにとっても興味を持って、やる気満々という印象。
- ・色んな問題があるのですが、とにかくガイド（特に優秀なガイド）が足りない。
- ・現在中国国内では品質より価格の競争が優先される。
- ・2+1添乗員+1ガイドの件だが、3親等で保証金が25万元。日本円で370万円。JNTOとしての判断もまだ、売れないと見ている。料金は高いし、添乗員が随行す

るのは本当の FIT ではない。最終的には 2+1 現地ガイドが目標。

- ・東京～大阪ゴールデンルート以外では、北海道や中央道が比較的、高く売れる。何故なら、旅行商品が提示されていないので、他と比較出来ない。また、上海国旅は雑誌で国旅の友を発行し、会員へ独占的に販売している。これは、伊勢エビや鮑などを食べる高級ツアーである。5泊6日で11000元などがある。また、現地旅行社社員がカウンターで商品を説明出来ない現状もあるので、簡単には、売れない。
- ・日本海側、北海道、沖縄などの高級ツアーのプランの市場を開拓したい。

3. 旅行会社訪問（上海）

（ア）上海国旅国際旅行社

- ・失踪防止の為、担保金を取っているが、失踪後表れ、担保金を返還依頼されたケースがある。法律的には返還しなければならない。
- ・2+1 添乗員+1 ガイドの件は、それ程、売れないと認識している。理由として① 団体より高い。② 自由行動を認めていないので FIT ではない。今後は、現地ガイドが随行する形式を増やしたい。
- ・団体は、自由行動を認めていない。ランオペは JTB 西日本が 70% で、その他が ANA セールス。ツアー終了後にお客様へアンケートを実施しており、旅行評価は良い。
- ・観光中の失踪に関しては、2004 年が 2 名。2005 年が 2 名。2006 年～2007 年はゼロ。
- ・査証申請スタッフは 5 名。帰国保証金を一人、5 万円預かる。日本市場担当者は 4 名いて、365 日のブランド固定商品もあれば、2 ヶ月毎に発売する桜とかの季節商品がある。
- ・旅行申し込みには、3000 元が必要。旅行前日までに全額を払う。ランオペとは契約書を取り交わす。銀行送金で旅行終了後の 3 ヶ月以内に支払う。高額コースを認める客が増加。9,900 元。(15 万円の税別) 旅行出発前に必ず、ホテルを確約させる。3 月 29 日から 4 月 15 日の間で桜ツアーが 27 本あるが、27 の中で 9,900 元商品が 5 本有。
- ・1 本のツアーに平均で 30 名が参加。露天風呂を楽しみにしている。東京 3 泊 4 日や大阪 3 泊 4 日の商品も有。4999 元。新宿ニューシティに 3 連泊。自由行動なし。
- ・昨年は日本へ 7650 名を送客。韓国が 1100 名。韓国よりも日本が多い。今後は北海道が人気。今年の 8 月は中国国民が家で北京オリンピック観戦するので海外旅行者が減少するだろう。上海旅行会社では、1 位が国旅。2 位が上海航空トラベル。3 位が上海青年旅行社。ランオペへ 3 ヶ月後に入金するが、3 ヶ月後の為替料金適用。円で振込み。
- ・新しいコースは凡そ 2 カ月前から企画される。

- ・安いツアーではなく、高いツアーも売れている。
- ・支払いの基準はツアー終了後3ヶ月～6ヶ月になる

(イ) 上海中国青年旅行社

- ・中国政府としては観光者の保証金（5万から10万円）は認められていませんので失踪者が出てもその保証金の一部を日本の手配会社に支払いすることはない
- ・固有のお客が多いのでデラックスツアーでも売れる。（8000元前後）
（ただし具体的な契約をすれば日本側も保証金の一部が取れる場合もある）
- ・さすが大手旅行社。自信を持って販売してた。事前の説明を行ったり、あらゆるサービスを提供しており、決して安売りをしていないのに多くのお客（リピーター）のお取り扱いをしているように感じた。
- ・1978 設立、16 位の旅行会社。日本人インバウンド 50～60%の構成比。アウトバウンドは社員 72 名で実施。日本への送客は 4800 人。直販 95%。2002 年 7 日間 12000 元→2007 年 5000～9000 元（デラックス 8600 元）に下がった。一日当たり基準は、8000 円（格安）、10000 万円（ミドル）、12～15000 円（デラックス）。東京～大阪ルートが 60%で、北海道（雪）、九州（ハウステンボス）、沖縄が増加。顧客の中心はファミリー。保証金は 5 万～20 万元、または会社保証書が必要。失踪者を取り戻しに来るケースあり。GW 長期休暇が無くなり、10 年勤務で 5 日間の強制休暇の制度がスタートする。
- ・年間訪日の扱い人員：4, 800 人（6割が：東京・大阪・北海道・長崎）



4. 上海旅行会社との意見交換会

中連協セミナー終了後、杭州旅行会社の皆様と昼食をとりながら意見交換会を実施。



- ・沖縄行きの需要が強くなってきている。競争が激しいが、現状では安いツアーがまだ主流。
- ・上海にも多数の旅行社があり、それぞれのやり方で集客している。最近特に強くなった会社はインターネットで販売する会社。今後もこのような形で進められると不安がある。お客様と対面せず販売しているため、どのようなお客様であるのかが旅行会社も不明のまま日本へ送客することになる。日本側は非常に不安。何かあったときの責任の所在が不明瞭。
- ・ユニークなプランを計画したい。

5. 在上海日本国総領事館との意見交換会

大森領事から領事館での査証発給業務の現状や考え方について説明を受け、意見交換を行った。

- ・春節の前の1月25日には、一日で4000人分の申請があり、とても5人の職員では、対応できない状況である。
- ・ビザ申請にあたり、チェックするポイントは絞っている。
- ・ビザ申請に関する、説明会を中国旅行会社向けに開催している。
- ・2002年2月から団体観光を開始し、上海から



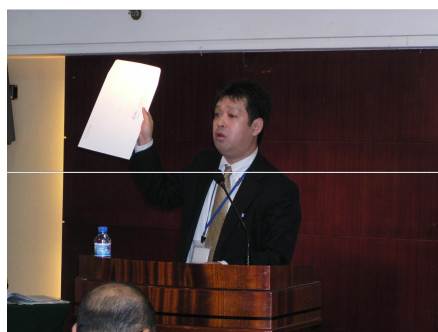
- 最初は3000人で開始。昨年が87000人。一昨年と比較して70%もアップ。去年申請は21万5千件。上海市・浙江省・江蘇省などの1都市4省を取り扱う。団体観光では、上海が一番多くて、7割から8割が東京イン大阪アウトである。また、北海道と九州に人気がある。最初は料金相場が4000円で大阪～東京4泊5日などがあったが、今は5000元はない。7000～8000元が料金相場。12,000～20,000元もある。通常観光よりワンランク上の商品が増加。やはり、東京が人気。1月だけで17,000人の団体観光査証申請があった。これは、去年の倍にあたる。昨年より間違いなく、反響は大きい。コスタクルーズが昨年は人気があり、今年はカリビアンクルーズが人気となりそう。4月8日からで長崎・福岡・神戸に行く。2400～2800名。
- ・査証審査では、領事館内で日本人が5名その中で専従が3名。一日、3000件を取り扱う。人を希望したが、北京領事館に取られた。パスポート申請は個人が申請して2週間必要。査証は、短期商用と家族友人と団体観光に分かれる。団体観光は旅行会社が申請。短期商用と家族友人は、半官半民の査証代行機関が手数料を取り、代行する。団体観光査証は、中国アウト資格所持旅行社が取扱い、上海には、40社ある。査証申請に関して、研修・説明会を実施している。査証申請書提出時には、

身元保証書にパスポートが必要。また、旅行会社には面接実施。旅行会社が意見書を2通、とパスポート領事館へ提出。不審な点は領事館が確認。旧正月には、一日、4000件を扱う。領事館が許可しても法務局・空港の入国審査が厳しくて、入国不可がある。本来、規則では、外出や、部屋の外に出ることは禁止している。失踪者の80%~90%が「ちょっと出かける。」と言って夜から朝の間にいなくなる事が多い。失踪率の多い旅行社は決まっている。最近は手口が巧妙になっており、にせ物旅行会社がにせ物パスポート使用することもある。団体観光は15日有効。商用は3ヶ月。短期商用・家族友人では、キャンセルした場合に、その後の入国が難しくなる。団体旅行は旅行会社が報告書を提出する。訪日教育旅行では、学校が直接、査証免除申請を実施。個人や数名のコンサルティングが値段不透明で学校の代わりに代理申請をして問題に。値段も高い。元政府の匿名など。旅行会社との取引では、先生がコンサルティングの一味となり、問題が発生した。

- ・中国側2名+中国添乗員1名+日本ガイド1名の申請状況だが、3月11日現在で上海は申請もないし、ツアーもない。また、北京では、申請が1件のみ。
- ・査証が許可されたあとでも日本へインとアウトの空港、多少の日程の変更はOKだが中国側の旅行社から領事館に連絡してほしい。今はほとんどそういった連絡はない。
- ・商務ビザに関して基本は中4日間だが審査上の都合で長くかかる場合がある（人手不足もひとつの原因になる）
- ・査証申請の中で上海出発の団体が一番多い。
- ・上海の市場では安いツアーあれば、高いツアーの商品もある
- ・ビザ申請する際に時間がかかっているが、①人手が足りない、②申請件数が多すぎる、という理由がある。
- ・お互いに把握している情報を随時に共有できない場合もあるので、査証を発給しても入国管理局が入国拒否する場合がある。
- ・アウトバウンドの資格のある旅行会社に定期的に研修を行っている。
- ・日本への出国者数は、08/01が17,000人（200%）と急速に増加。失踪者は、昨年50名と構成比は減少しているが、依然、発生している。過去4000元のツアーもあったが、7~8000元が中心と高質化しつつある。12000元も登場。ビザは指定代行会社100社（上海40社）にて面接等の選考を実施。5名~40名まで。

VI. JNTOセミナー

①JNTO 平田所長 ②福島県上海事務所 安達所長 ③長野県JETRO 青木部長より説明。



VII. 関係者懇親会

中連協会員会社と現地関係者との意見交換会を開催。現地側参加者は以下の通り。



(現地側参加者)

大森 功一 在上海日本国総領事館 領事
武川 亮二 在上海日本国領事館 領事
安達 和久 福島県上海事務所所長
青木 英明 JETRO 上海代表処 (長野県) 長野経済交流部部長
馬場 祐治 日本航空上海支店旅客営業・マーケティング総括
丹羽 明夫 全日空上海支店旅客営業 高級经理
森原 大造 西日本旅客鉄道株式会社 上海事務所所長
宮副 進一 JTB (上海) 国際旅行社 コーポレート営業部 営業推進課長
元安 伸仁 日旅国際旅行社日本人旅行センター所長
平田 真幸 日本国際観光振興機構 (JNTO) 上海事務所 所長
遠藤麻衣子 日本国際観光振興機構 (JNTO) 上海事務所 副所長

VIII. その他、参加者からの意見、感想

- ・日本へのアウトバウンド事業は急速な成長が見込まれ、各社力の入れ方がわかる。受ける側としては、量より質の追求を目指したいと考えるが、巨大マーケットへの対応方に真剣に取り組む必要がある。
- ・杭州、上海で「中連協」のカウンターパート的な「杭州市旅游委員会」、「上海市旅游事業管理委員会」を組織として対し、中国側、日本側の制度、環境、等根本的な課題、目標、等に対して意見交換を行う時間を設ける事も今後検討頂きたい。
- ・第3回目を迎える本年の「3ヶ国民間ツーリズム会合」には、「中連協」として参加し存在感をアピールしたいと思います。中国側は、必ず「中連協」に対する組織を出してくるので。
- ・ツアー等に関する情報は、中国側旅行会社と日々やり取りしているので、ツアーをハンドリングしている旅行会社は知っている。それよりも、制度的な公の機関からの情報を引き出すようにしたいと思う。上海領事館の方々と情報を交換できたのは、大変有意義であったと思うので、領事館での意見交換は、議事録を作成して、会員に伝えていただきたいと思う。
- ・今回の訪中団に参加して中国側の旅行会社と直接あって話してお互い意思疎通はできた。領事館の担当とも話しができ、大変役に立ちました。もうひとつは日本側の旅行会社も横のコミュニケーションができてよかった。
- ・今回の訪中で感じたことは、中国側の旅行社は、訪日旅行に対し余り一生懸命にやっていないという事と、安く商品売るために質を問わず日本に送客すればそれでよしと考えているという事。添乗員に対してもほとんど給与なしで出している(チップとコミッションで生活している)。今後、日本側としては、安売りをしないように努力する必要があるし、もっと良い商品を提供しないと良い結果は生まれないと思う。日本の旅行会

社（ランドオペレータ）はただ利用されるだけとなる。

- ・今回の交流を機会に、中国人インバウンド業務に従事する皆さんには同じような悩みとトラブルを抱える事を再認識できた。この市場がまだキチンとしたルールがなく、各社それぞれ模索している状態だと思う。市場を守る為、せつかく日本に旅行に来た消費者の為、日本側の真面目に法律を守ってやっている旅行会社の利益を守る為、今後日本国内旅行会社の交流を深めて行く必要があるかと思う。
- ・時には中連協の会員同士もセミナーなどを通して、「横」の交流も必要ではないかと思う。