

■外国人旅行者向けニューツーリズム推進に向けたポイント

<外国人旅行者向けニューツーリズムに取り組むための観点>
◆:国内向けに推進されているニューツーリズム旅行商品(着地型旅行商品)を外国人旅行者向けに活用するためのポイント
<まずは外国人向けニューツーリズムに取り組んでみよう!>
●:外国人旅行者を受け入れる際の必須となるポイント <ここは注意しよう!>
▲:外国人旅行者の満足度を向上させる対応ではあるが、取り組みには時間を要するポイント
<もっと満足してもらおう!>

1. ニューツーリズム旅行商品企画・造成

(1) 地域資源の活用に向けたポイント

- ◆日本の歴史文化、日本人の精神を感じることができる資源・体験は、国籍を問わず外国人旅行者の関心が高い。
- ◆日本では徐々に浸透しつつあるニューツーリズムのテーマでも、外国人には違和感なく受け入れられるものもある。
- ◆日本人向けに実施しているニューツーリズムの内容でも十分に楽しんでいただくことができる。
- ◆地域の生活やその土地ならではの営みの中で、地域の人々と素朴な交流をすることは大きな魅力となる。
- ▲日本らしいコンテンツも重要であるが、世界中で愛好者がいる趣味・スポーツをテーマとすることも地域の魅力を伝える・外国人旅行者を集客する上で有効である。

(2) 体験プログラムの構築に向けたポイント

- ◆自らが体験することにより、理解が深まるとともに愛着や品質への安心感から関連商品の購入につながる。
- ◆体を動かす体験は言葉が通じなくても、動作で説明ができるため、外国人旅行者でも十分に楽しむことができる。
- 危険が伴うアクティビティや体験を提供する場合や農家民泊のように分宿を伴う場合は緊急時の対応を万全にしておくことが必要である。
- 旅行者が自ら体験して作った作品や商品などは、旅行中に完成して持ち帰りができることが望ましい。

(3) 旅行商品の行程作成に向けたポイント

- ◆集客力の高いエリアや観光スポット(コンテンツ)と組み合わせたコース設定が重要である。
- ツアーや体験プログラムの集合場所はわかりやすく、アクセスが容易であることが重要である。
- プログラムによっては天候により実施が不可能になることもある。そのため、天候不良等で予定していたプログラムを実施できないときの代替プログラム、予備コースを用意しておくことが必要である。
- ▲旅行商品には見学だけでなく体験プログラムがあると旅行者の興味や満足度が高まる。
- ▲類似する体験プログラムや見学スポットを一つの旅行に入れると、日本人の視点では異なっていないが外国人には重複していると感じられることもある。

2. 旅行商品化に向けた体制・オペレーション(ツアー催行)の対応

(1) 予約の受付、事前対応のポイント

- 異なる文化(食事、入浴等)や習俗に対する適切な配慮をするため、事前に参加者の情報の収集が重要である。
- 気象条件や温度差を考慮して予め防寒対策などの事前の情報提供・受け入れ側での準備が必要である。
- 外国と習慣(規制等も含む)が異なるものは、事故を防ぐために事前に詳細な説明が必要である。
- ▲インターネット、メールによる予約受付の体制の構築が必要である。

(2) 現地ガイド(通訳ガイド)のポイント

- 外国人旅行者の属性や参加形態に合わせて、言語対応やガイド人数の検討が必要である。
- 外国人旅行者へのガイドは、現地に詳しいだけでなく日本の歴史文化に対する一般的な知識も求められる。
- 神社仏閣、史跡などについて解説する場合は、歴史背景を知らない前提で説明をすることが必要となる。
- ▲地域固有の文化への理解が必要な解説や専門的知識に基づく自然の解説を行うために、外国語を直接話せるガイドの育成が重要である。
- ▲ガイドは、一方的に話(解説)をするだけでなく、わかりやすく伝えるための工夫が必要である。
- ▲音声ガイドにより地域資源の多言語での解説が容易になるが、音声ガイドの活用の方法、現地までのアクセスなどを十分に説明することが必要である。

(3) 宿泊施設・食事のポイント

- 参加者の好みや習慣・宗教に合った食事がとれるように、食事の選択肢を提供すると良い。
- 日本の宿泊施設(旅館・民宿など)の習慣・設備に関する情報をわかりやすく伝えることが必要である。

(4) 地域内の連携・協力体制の構築のポイント

- ◆受け入れ側の関係者の中には外国人の受け入れに不安を抱えるところもあったが、実践してみるとにより好印象を持った関係者が多い。
- ▲飲食施設、土産店等でのクレジットカード支払いへの対応の充実が必要である。
- ▲夕食後に遊びに行く習慣が多く、夕食後に散策や買い物を楽しめるような案内が必要である。

3. ニューツーリズム旅行商品の流通・広報

(1) ターゲットの設定・旅行商品の告知のポイント

- ◆海外の外国人をターゲットとするだけでなく、在日外国人をターゲットとすることも地域の情報を発信する上で効果的である。
- 外国人旅行者は国・地域により、それぞれ興味の傾向が異なるため、ターゲットを絞った取り組みが効果的である。
- 外国人が利用する媒体との連携、外国人が訪れる場所での情報発信が重要である。
- 英語など多言語での情報発信は必須である。ただし翻訳する場合には、ネイティブのチェックを入れることが重要である。

(2) 旅行会社との連携に向けたポイント

- ▲旅行会社、ターゲット国の旅行会社との協力、連携が欠かせない。
- ▲海外の旅行会社と連携をする場合、催行日を予め決定してから募集を図ると参加の希望があっても調整が難しいことも多い。催行日の柔軟な対応が必要である。