

# 基調講演①

## 旅行者・マーケットのニーズ



合同会社観光ラボ  
古屋 絢子

# 講師 自己紹介 古屋絢子

合同会社観光ラボ 代表(5年)/全国通訳案内士(14年)/  
文教大学 講師(5年)/地域通訳案内士講座の指導(13年)

自分を語る5つのキーワード:

- ・旅好きの都会っ子(2024年 47都道府県制覇!)
- ・国産英語(米国大学院の教員からもお墨付き)
- ・下戸のカフェ好き(出張の楽しみは喫茶店巡り)
- ・三度の飯よりミュージアム(オタク気質、科学館勤務歴あり)
- ・顔ハメ(ツアー中に試み、味をしめる)

# ガイドのスタイル・得意分野

- 主なエリア 東京から日帰りで旅行できる範囲  
(都内8割、箱根、鎌倉、富士五湖など)
- ツアー形態 FITと呼ばれる個人ツアー  
公共交通や専用車を利用した街歩き  
文化施設案内、文化体験の同行  
箱根や中山道ではトレッキングも
- ターゲット 地域は北米が中心(7割)、他は中東、欧州  
アッパーミドル～VVIP(国賓、各分野の著名人)  
**ヴィーガン、ムスリム、コーシャー対応多数**

# 実録！ツアー－現場の食事制限対応



# 訪日インバウンド客の悩み

日本は素晴らしい国だね！でも…

- 食事制限に対応してくれる飲食店が少ない
- (食事制限ありの場合) 私たちの食べたいメニューが少ない

# 実例1 テンションの下がるメニュー

地方に宿泊した際の旅館の夕食

通常メニューはすき焼き

ベジタリアンのお客様に野菜サラダと湯豆腐

お客様の寂しそうな顔が忘れられない

## 実例2 豚肉入り餃子事件

豚と魚介を食べないお客様

自分で希望して中華料理店へ

「餃子に豚が入っている」と文句を言いはじめた

(日本では当たり前、なぜそれを頼んだの?)

## 実例2 豚肉入り餃子事件

⇒お客様の国では

豚も魚介も使わない餃子や点心があるそう！

同じような話で、

ヨーロッパではアレルギー除去した乳製品が流通しており、乳製品アレルギーでも食事の選択肢が確保されている

## 実例2 豚肉入り餃子事件

旅先でも普段と同じように  
「食事制限ありの人のための選択肢」が  
あることを期待するお客様は多い

## 実例3 グルテンフリー醤油

グルテンフリーのお客様

お寿司を食べたいとの希望あり

問題は醤油

(一般的な製品は製造過程で小麦を含有)

## 実例3 グルテンフリー醤油

⇒グルテンフリー醤油を購入  
お店に事情を話して持ち込む



\* ヤマト醤油味噌(金沢)のグルテンフリー醤油  
(Amazon, 自社オンラインショップ取り扱いあり)  
雑穀が原料の代替調味料、たまり醤油  
という選択肢もある

# 日々、さまざまな事例に遭遇

- 既に日本を訪れているお客様への対応は  
飲食店、またはガイド等の観光事業者が  
担っている

でも、食事制限ありで慎重な方はそうはいかず

# 皆さまへのお願い



## 行政、DMO、観光協会等の皆さまへ

- 「**選ばれる旅行先**」になるための切実なお願い
- ①地域内で食事制限対応できるお店の情報を集約してほしい
- ②地域内の事業者をGoogleマップに掲載することを促進してほしい

# 行政、DMO、観光協会等の皆さまへ

## ●背景

食事制限に慎重な人(旅行会社)は、訪問先に対応できるお店があるかをリサーチする  
(ネット情報がなければ観光協会等へ電話)

**情報がない＝対応できない＝旅行が難しい**  
となってしまう可能性がある

## 行政、DMO、観光協会等の皆さまへ

- 食事制限対応の選択肢があることが分かると  
お店に入りやすい、頼みやすい
- **食事制限ある人もない人も一緒に食事したい、  
ローカルのものを食べて美味しいと言いたい**
- 肉、魚なしだからといって値引きはしなくていい  
むしろ**地元産のいい野菜使って単価あげればいい**

# 飲食店の皆さまへ

- 真面目なのは素晴らしい、けれども自らハードルを上げすぎているかも
- **可能なオプション**を用意することで全員が幸せに
- 言われたら対応ではなく「**はじめから選択肢あり**」が重要
- 食事制限対応メニューを加えたら、ぜひ**SNS発信**や**地元の観光協会、DMO**などに告知を

# ガイドの皆さまへ

- 一見、食事制限対応メニューのないお店でも、その場でできそうな対応を**具体的に提案すると** 応じてもらえることがある
- **頭を柔らかく！**
- **そして 対応してくれるお店に感謝の言葉と プラスのフィードバックを返そう**