

# Monthly Report

## 2014/3月号

(株)フレンドリージャパン



営業QQ



Wechat(微信)

### —目次—

- 1面 現地旅行社からの声  
現地旅行社キーマンインタビュー
- 2・3面 一般情報 / トレンド情報
- 4面 壹友からの声 / マーケット情報

## 現地旅行社からの声

### 【WEB予約に対する顧客案内対応が課題に】

先日、上海市旅遊局が春節期間中の参加者からの旅行業界に対する意見についてのアンケート結果を公開した。その内容からはWEB系旅行社への天候不良などによる旅程変更に対する対応に関する意見が多く寄せられているようだ。

航空・旅行業界としては不可抗力である天候不良による旅程変更は仕方がないことであるが、一部の参加者は納得せず、最終的にマイナスイメージと捉えられるケースもあるようだ。

特に、WEB販売された旅行商品は、添乗員付きの団体ツアーではなく、交通機関や宿泊施設のみのFIT向けフリープランが多い。現場でのイレギュラー対応が添乗員・現地ガイドがいなかったために、やや混乱することも多く、参加者が自分で対応せざる負えないためトラブルになるケースがあり、それが苦情に繋がっている。

昨今、中国人観光客はインターネットから旅行商品を購入する傾向が強まっている。手軽にPCを利用し旅行商品を選択したり購入したりできるメリットは大きい。ただ、その一方で、旅行業約款(条件)やキャンセルポリシーを確認する習慣が乏しいため、何かイレギュラーが発生した場合にトラブルに発展するケースが発生することになる。

今後は、旅行社側では、特に、インターネット販売によるフリープランにおいて、【申込時の条件案内の徹底】、【旅程変更が発生した場合の事前案内や緊急連絡先の徹底】、【イレギュラー対応や緊急体制の整備】等の顧客へのサービスレベルのアップが求められている。

## 好評連載 【今を知る！ 現地旅行社 キーマンに聞く。 第9弾】

港中旅国際(山東)旅行社有限公司 日韓部 経理 王晓龍 (WANG XIAOLONG) さん

Q: 尖閣問題は北方地方の青島では、訪日観光旅行への影響がありましたか。

A: やはり昨年までは影響がありました。団体の催行率が一時的に減りました。

ただ、FIT顧客には影響が薄く、逆に傾向としては増加しています。

また、商務渡航には、ほとんど影響がありませんでした。

Q: 観光ビザの件ですが、申請数は増加していますか。

A: 個人ビザの申請は増えています。その中、観光と商用はそれぞれ半分程度でしょう。

Q: 商用も多いとのことですが、どこの業界が多いですか。

A: やはり製造業や小売業の視察&観光旅行が多いですね。

Q: 青島の人は、日本への旅行は、まずどこへ行きますか。

A: やはり東京と大阪等の大都市への人気が高いですね。また、マルチビザを取得するため沖縄へ行く人も増えています。

Q: お客様は日本に行ったら、宿泊施設や飲食施設に対して、希望がありますか。

A: 若者の友人旅行では安いホテルが人気です。一方、家族旅行では少し高くても広い部屋を希望する傾向が強いです。

また、和室(畳)体験を希望する方も増えています。

飲食関係では、和食の希望は多いのですが習慣が違いで冷たい物と生の物は人それぞれです。

Q: 韓国や東南アジア方面のツアーは、訪日マーケットに対して影響はありますか。

A: ほとんどのお客様は自分の行き先を決めてから旅行社へ来ます。旅行社としては、廉価の他方面のツアーをお勧めすることはありません。ただし、春節や国慶節などで座席が取れなかった場合は代案として他国へのツアーを提案しています。

また、「旅游法」の影響で、韓国や東南アジアへの団体料金が上がったため、むしろ日本への人気が高まっています。

Q: 「壹遊日本」について、ご感想をお願いします。

A: いつも送って頂きありがとうございます。日本の情報を一冊にまとめてくれて、ツアー企画の際、大変役立っています。



### ◆2014年 全世界海外旅行者人数は4%以上のプラス

2013年は旅行業発展の盛り年だった。World Tourism Organizationによると、海外旅行の観光客は10.87億に達して、2012年 同期比5%のプラスであった。

2014年は引き続き4%~4.5%のプラスになる見込みだ。

経済危機の影響で、全世界の旅行業にとって2009年は60年以来最悪の一年だった、観光客数は3.8%下がった。2010年は6.6%が回復されて、2011年は5%が上がった。

2012年は4%が上がって、10億人を突破した。

(2/11日付け 中国出境旅遊資訊網 訳: 壹友)

### 予測2014年全球出境游人数増幅逾4%

2013年是一个旅游业发展的好年头。世界旅游组织公布数据称，共10.87亿游客出国旅游，较2012年同比增长5%。

预计2014年将继续增长4%至4.5%。因受经济危机影响，2009年对于全球旅游业来说是60年来最糟糕的一年，游客人数下降了3.8%，2010年回升6.6%，2011年增长5%，2012年增长4%，突破10亿大关。

### ◆2014年 春節初日、上海浦東空港からの出国者数が激増

今年の1月31日(春節初日)、上海浦東空港の出国者数が激増した。同日午後5時までの出入国者数は5.1万人に達し、前日の30日より34%増、昨年の春節初日より15%増えた。

上海空港の出入国審査所によると、往年、春節初日が旅客の出国のピークではないが、その日に出国する人はほとんど休暇で出国する中国国内旅客だ。

今年の春節初日に、出国旅客が激増になった理由は二つある。①大晦日(30日)の濃霧で、大晦日に出発するフライトが1日遅延され、出国旅客がたまるようになった。②今年の春節休暇が1日をずれたため、もともと大晦日に出国する旅客も旧正月の初日に出発した。

(2/1日付け 網易財經 訳: 壹友)

### 年初一浦东机场出境客流“井噴”

农历马年第一天浦东机场口岸出境客流呈井喷态势，截至当日17时，出入境人员超51000人次，比前一天猛增34%，比去年大年初一也增长了15%左右。

上海机场边检介绍，以往每年初一并不是旅客出境高峰，出境人员基本为利用假期出境游的内地旅客。造成今年初一出境旅客井喷的原因主要有两方面：一是受前一天除夕天气情况影响，大批应在除夕出发的航班延误至初一，造成出境旅客积压，积压的出境旅客中除了出境游的内地旅客，还有一部分是在沪工作的外籍人员及家属。二是今年的春节长假后移一天，原计划可在除夕出境的旅客也挪到了初一出境。

## ◆2014春運、上海空港を利用した旅客数が955万人に 史上最高

2014年の上海空港の春運が「閉幕」した。春運の40日間で、上海の浦東空港と虹橋空港でのフライトの離着陸数が70,160機と、前年同期比で6.7%増加した。また、旅客数は955万人と前年同期比で10.4%増加し史上最高となった。

統計データによると、例年と違って、今年の旅客数ピークは大晦日前の1週間となり、例年より3日間程早かった。旅客数の最大日は1月25日で、1日の旅客数が28万人、フライトの離着陸便数は1,900便を超えた。

\*注：春運とは、春節時期の大移動のこと。

(2/24日付け 労働報 訳: 壹友)

## 上海机场春运运送955万人次 创新高

上海机场2014年春运圆满落幕。40天里，上海浦东和虹桥机场共保障航班起降70160架次，同比增长6.7%；运送旅客955万人次，同比增长10.4%，创历史新高。

与往年不同，今年春运客流高峰出现在除夕前一周，较往年提早了3天，最高一天的客流出现在1月25日，单日进出港旅客接近28万人次、起降架次超过1900架次。

## トレンド情報

### 上海四川北路で愛の郵便局が再開。幸せの「プライベート注文」が可能

伝統的な緑の郵便局と違って、魯迅公園郵便局がロマンチックなピンク系に改装された。

ハート形の吊り上げ装飾や、ピンク系の内装、花やボールが飾られた窓口と非常に華やかだ。

14日、上海四川北路で改装を終えた『愛の郵便局』が再開し、「愛は1年後に」というテーマイベントが行われた。若い恋人達に人気を呼び、同日は200組以上の恋人達が、1年後に届く遅い郵便に自分の愛を託した。

四川北路リツ陽路にある魯迅公園郵便局は、愛の町・甜愛路に近いこともあり、愛と関わる一連のサービスを打ち出した。バレンタインデー前後で、この愛の郵便局が記念用郵便物を適時に出し、多くの市民を招いて、上海で最もロマンチックな名所になりつつある。

(2/20日付け 新聞晨报 訳: 壹友)

### 粉色邮局“托管爱情” “慢递”保存爱情信物

与传统绿色邮局不同，鲁迅公园邮政支局装修后呈现温馨浪漫的“粉色系”。

心形吊顶、粉色系内饰、摆满鲜花气球的窗口……四川北路上装修一新的爱情邮局情人节当天重新开业，推出“爱在一年后”主题活动，受到年轻情侣的追捧，当天就有200多对情侣选择了这样的“慢递”保存自己的爱情。

位于四川北路溧阳路的鲁迅公园邮政支局，因为毗邻甜爱路，很早就推出敲章等与爱情相关的服务。每逢情人节前后，这家爱情主题邮局总会适时推出纪念邮品，引来众多市民光顾，逐步成为申城最具浪漫色彩的地标之一。



## 【旅先の「安全」がより大事に】

中国人観光客の消費意欲は世界的に注目されています。中国の富裕層は、海外へ行って贅沢品や高級ブランド品を買うことを、旅の楽しみにしています。

現在、クレジットカードが普及しつつありますが、まだまだ多額の現金を持って海外へ買い物に行く人が多い状況です。そのため、最近、欧米で強盗事件や盗難事件に巻き込まれるというような報道が増えています。

そうしたことで、最近、中国人観光客は、最近旅先の安全問題を重要視してきました。今までは、中国人にとって、海外の先進国は治安がよいというイメージが強かったのですが、しかし、最近のマスコミに報道により考え方が変わって来ました。やはり「先進国であっても、海外では気をつけないといけない」との意識が高まっています。

そこで、旅先の治安状況や、宿泊施設、交通機関、現地手配先の信頼性をいろいろ確認するようになりました。「安全の所」へ旅行する意識が強まって来しています。

そういう意味で、世界中で最も安全、安心な国として、「日本」への注目が高まっています。それに加え、「おもてなし」＝顧客サービスにおいても評判が高く、これから2020年の東京オリンピックに向けての訪日人気はますます高まっていくことと思います。

そのような追い風の中で、旅行社も大変な期待をしています。今こそ、旅行社への情報提供、情報発信をするチャンスだと思います。

## タイムリー 中国マーケット情報

### ◆団体

3-4月ツアーのキーワードは、間違いなく「サクラ」です。八景島の桜祭り、伊豆桜祭り、隅田川桜祭り、京都での桜鑑賞など、馴染みある地名が中国旅行社が作成する日程表に記載されています。日本では全国で桜が鑑賞できるので、最近では関西～関東以外への桜ツアーも設定させられてきています。全国の自治体で、もっともっと、桜や紅葉の情報を旅行社へ提供していくことも必要です。

### ◆FIT

東京、大阪は、FITフリープランとして最適な旅行先です。繁華街やホテルや交通機関の便利さが人気の秘訣です。やはり、FIT顧客にとって自由に回れる交通機関情報が最も大事な要素になっています。また、FITにとって課題としては個人査証の審査と、WiFi環境問題です。その点では、現在、査証が取り易い韓国にやや劣っている状況です。今後の査証緩和が望まれます。

### ◆商品造成

相変わらず、団体ツアーとしては、東京～大阪へのゴールデンルートの人気が高い状況ではありますが、最近、各旅行社では、【航空券＋ホテル】のFITパッケージにもどんどん力を入れています。また、九州(福岡)へのクルーズツアーも復活傾向です。

## 株式会社フレンドリージャパン

〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町14-6 黒松ビル501

TEL 03-6416-5505 FAX 03-6416-5515

E-mail [madoguchi@friendlyjp.com](mailto:madoguchi@friendlyjp.com) HP <http://www.friendlyjp.com/>