

多言語対応・ICT化推進フォーラム 「外国人向けツアー・体験の多言語対応」

講師：株式会社Voyagin 事業開発リーダー 須田 康太氏

「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」により、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するための「多言語対応・ICT化推進フォーラム」が12月20日に開催されました。外国人旅行者向けの日本体験を提供する株式会社Voyaginでは、「外国人向けツアー・体験の多言語対応」セミナーを行い、事業開発リーダー 須田康太氏により、日本文化体験ツアーの成功事例が紹介されました。

Voyaginでは日本の文化体験を中心に、現在約3,500の外国人向け体験ツアーを取り扱っています。これまでにのべ80万人以上の外国人旅行者が利用し、訪日外国人にはアジア系外国人が多いというイメージある中で、利用者の約7割は欧米豪からの訪日外国人であることが強味となっています。提供しているサービスは、文化体験や自然体験などの「ツアー&エクスペリエンス」、テーマパークなどの「チケット」、高級レストランの予約業務である「レストラン」の3つのカテゴリーに加え、富裕層向け体験の「Voyagin Luxury Experiences」です。

須田氏はツアーの成功事例として、月に200万円以上の収益を上げる事業者がいるという、岐阜県羽島の「鍛冶体験」を紹介しました。所要時間約7時間、料金は72,600円（2名）と料金も高くアクセスも良くないツアーながら、外国人の口コミ評価も高く、毎月50人以上の予約があるそうです。また、京都で行っている“真剣”を使用し居合斬りを行う「侍体験」も、毎月120名以上の参加者が集まる人気体験だそうです。「カタコトの英語でも構わないので、受け入れ側のホストが情熱を持って自らの口で語ることが大事」と須田氏は話します。また、体験者が自分の写真をSNSに投稿しファンになっているユーザーも多いため、フォトジェニックな場所と衣装も重要であり、体験当日までの丁寧なコミュニケーションとフォローが満足度を上げると話します。

Voyaginでは24時間365日無休の多言語カスタマーサポート体制を持ち、外国人ゲスト対応はVoyaginが外国語で行い、事業者とのやりとりは日本語で行われます。そのため外国語対応ができない事業者であっても、文化体験を外国人に販売することを可能にしています。しかしVoyaginが提供するサービスは、あくまで現地に行く前までのサポートであり、現地では事業者がゲスト対応しなければなりません。外国語の対応が難しい事業者の受け入れ事例として、八丈島での「島寿司づくり体験」を紹介しました。現地で料理を教える84歳のおばあちゃんは、「YES、NO」しか話せないにも関わらず多国籍のゲストを受け入れ、今では魅力的な体験ツアーに成長したそうです。こうした例から須田さんは「事業者のやる気とホスピタリティがあれば、外国語を話せなくとも体験ツアーは可能」と話しました。

しかし、「事業者が外国語対応をできなければ難しいツアーもあり、そんな時には、ツアーガイドやツールをうまく利用すべき」と須田さんは話します。例えば「青木ヶ原散策ツアー」では、ガイドツアーにしたことで自然を満喫したいという外国人ニーズに応えるツアーになり、また愛媛県で実施した「道後温泉と能」のモニターツアーでは、「能」の背景を説明する配布資料を準備したことで、外国人旅行者の満足度を上げることができたそうです。

こうした実例から須田氏は「外国人向けツアーでは事業者のやる気が重要。さらに無理せずガイドや外部サービスを利用すること。必要であれば手元資料などのツールが有効になる」と話されました。



(平成30年作成)

