

ニッカン宅配プラス1

第3週 TOKYO おもてなし

老舗「はとバス」ユニーク企画で奮闘 創業3年トリップデザイナー

墓石見学や礼拝付き街巡り。外国人観光客のニーズは多様化している。一方で、やはり王道は雷門、東京タワー、皇居。ユニークなツアーを提案する創業3年の「トリップデザイナー」と、14日に創業70年を迎えた老舗の「はとバス」に聞いた。

人こそ観光資源

下町情緒が残るエリアをガイドと巡るのがトリップデザイナーで一番人気の「谷中ウオーキングツアー」だ。意外な反響があったのが墓地を訪れた時です。「この墓は個人のものなのか、それともファミリー代々のものなのか」とか、卒塔婆を見て「これは何を意味するのか」とか「お墓の形はもろりん、宗教死生観。なるほど外国人の人の興味はそういう方向に広がっていく

谷中墓地



「食事の安心、そして礼拝。方が一旅行中に亡くなったらとか考えられるようなんです。だからツアーの最後に代々木上原の東京ジャーミイのモスクを見るとき、ほっとされるんですね」と話す。個々の要望へのきめ細か実施できると思います」と構想に対応がネット上の口コミで広がら

「か」と考えさせられましたね」と坂元社長は36は言う。サッカー日韓W杯の時、20歳だった坂元さんは見たこともないくらいたくさん旅行者がやってきて日本を満喫する姿がうれしかったのですが、あふれるような観光資源を生かして切れないという思いもありました。例えば日本よりはるかに小さい香港が2倍以上の旅行者を呼び寄せている現実がありますから」と振り返る。

トリップデザイナーは3年前、食事もツアー中の礼拝など、厳しい戒律に苦慮していたイスラム教徒を対象にした「東京ムスリムフレンドリーツアー」でスタートした。

来年W杯注目

坂元さんが注目しているのは2年後の東京五輪より、来年のラグビーW杯だ。W杯は全国から会場がありますから。全国で1の東京ジャーミイのモスクを見るとき、ほっとされるんですね」と話す。個々の要望へのきめ細か実施できると思います」と構想に対応がネット上の口コミで広がら



通訳案内士同行

東京観光の「王道」ともいえるはとバスでは、66年前から外国人向けツアーを実施している。

東京・浜松町のターミナルを訪ねると、ちょうど英語ツアーの「パノラミック東京」の集合時間だった。欧米系の一部アジア諸国から来た観光客も交じる。バスガイドに代わって、出欠確認をしているのは通訳案内士の女性だ。語学と観光の知識で認定される国家資格で、登録人数は16年時点で約2万人。はとバスには60人の専属案内士がいる。

「爆買いが話題になった頃は中国語の案内士を増やしましたが、

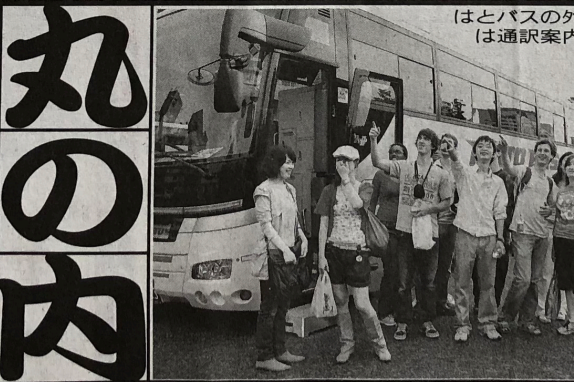
1番人気の谷中ウオーキングツアー

今は英語が9割、中国語が1割。8カ国語対応のイヤホン案内も用意して他言語の方にも対応しています」と加藤一久国際事業部長(50)は言う。

明治神宮、皇居、雷門に東京湾クルーズを加えたパノラミック東京ツアーが現在も一番人気。東京タワーや銀座散策などのダイナミック東京がこれに続く。隅田川クルーズなどの半日ツアーにも根強い人気があり、今もオールドツックスなツアーに集客力がある。

一方で、7月に開催した「丸の内盆踊り」ツアーは20人限定の試験的な試みだったが、発売と同時に完売した。企画した国際事業部の加藤幸恵さん(28)は「リピー

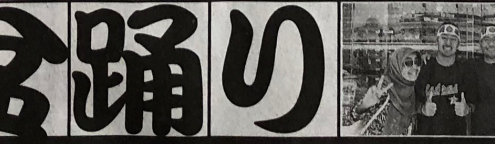
新宿ゴールデン街



はとバスの外国人向けツアー(は通訳案内士(右端)が同行

ターのニーズに添えるために他にないものを考えました。月2回の企画会議には外国人スタッフも参加して、貴重な意見が聞けます」と話す。台湾、ベトナム、フィリピンなどからコアな日本好きが参加。浴衣の着付け、草履とのセットをそのまま持ち帰ることができて9500円。お値打ち感もあつたようだ。

丸の内盆踊り



が再開すると、今度は大好評で続行が決まりました。何が受けるのか。66年たっても試行錯誤なんです」と振り返る。

バスやクルーズ船からの夜景とデザイナーを楽しむナイトツアーは客足が伸び悩んでいるという。「新宿ゴールデン街などを外国人の方が訪れて、楽しまれています。そこに通訳案内士が同行したらもっと楽しく思います。でも、お店は小さく、バスツアーの人数にはそぐわない。悩ましいところなんです」と加藤部長は言う。

日本への理解が深まり、ニーズは細分化。老舗はとバスも難しい対応を迫られている。

外国人スタッフ会議

「1952年に初めての外国人ツアーとして運行した皇居・外苑絵画館・浅草観音・上野公園のコースは不人気で翌年廃止になりました。その後、そこに六義園を加え

ニーズの細分化

66年たっても試行錯誤です」と振り返ると、今度は大好評で続行が決まりました。何が受けるのか。66年たっても試行錯誤なんです」と振り返る。

◆はとバス外国人向けツアー人気ベスト5◆

順位	ツアー	行程
1	パノラミック東京	皇居、東郷園、浅草、東京湾クルーズなど
2	東京タワー・皇居	皇居、銀座、隅田川遊覧船など
3	東京タワー・皇居	皇居、浅草、隅田川遊覧船など
4	東京タワー・皇居	皇居、浅草、隅田川遊覧船など
5	東京タワー・皇居	皇居、浅草、隅田川遊覧船など

◆トリップデザイナー人気ツアー◆

1	谷中ウオーキング
2	東京ムスリム
3	鎌倉ハイキング
4	地獄谷スノーモンキ
5	大阪ムスリム

※客層は①が40～60代欧米系カップル。②、⑤が東南アジア系ムスリムファミリー。③が30～50代欧米系ファミリー。

14日 中瀬 51.58 58.10 00.00 30.02 46.14 5.18 10.21 21.47 24.47 28.50 32.50 36.50 40.50 44.50 48.50 52.50 56.50 60.50 64.50 68.50 72.50 76.50 80.50 84.50 88.50 92.50 96.50 100.00