

緊急雇用創出推進事業

インバウンド個人自由旅行者（FIT）向けの、  
北海道ならではのスペシャルな体験プログラムを組み込んだ  
企画旅行商品の開発・紹介体制と、  
きめ細やかなコンシェルジュを伴う  
旅行手配・紹介体制の整備事業

## 【 報 告 書 】

平成24年3月30日

株式会社 北海道宝島旅行社

インバウンド個人自由旅行者（FIT）向けの、北海道ならではのスペシャルな体験プログラムを組み込んだ企画旅行商品の開発・紹介体制と、きめ細やかなコンシェルジュを伴う旅行手配・紹介体制の整備事業

|                          |   |    |
|--------------------------|---|----|
| 目次                       | … | 1  |
| 1、会社名と既存の事業概要            | … | 2  |
| 2、代表者と実施責任者              | … | 2  |
| 3、事業名                    | … | 2  |
| 4、事業の趣旨                  | … | 2  |
| 5、事業の内容                  | … | 3  |
| 6、業務処理体制                 | … | 5  |
| 7、具体的な実施結果内容             | … | 6  |
| 8、本事業における雇用創出について        | … | 9  |
| 9、事業の総括                  | … | 9  |
| 10、実施責任者及びスタッフの感想        | … | 9  |
| 11、今後の事業展開について           | … | 10 |
| <以下添付資料>                 |   |    |
| 12、30スペシャルプログラムのWEB紹介ページ | … | 11 |
| 13、30スペシャルプログラムのPDFページ   | … | 16 |
| 14、ホテル等向けのパンフレット2種       | … | 46 |

## 1、会社名と既存の事業概要

株式会社 北海道宝島旅行社

- ①北海道内の体験型観光プログラムの検索・予約サイト『北海道体験.com（日本語サイト）』、『HokkaidoExperience.com（英語サイト）』の運営。
- ②地域の活性化に関する企画、コンサルティング。

## 2、代表者と実施責任者

代表取締役社長 鈴木宏一郎（今回の事業実施責任者も同じ）

## 3、事業名

インバウンド個人自由旅行者（FIT）向けの、北海道ならではのスペシャルな体験プログラムを組み込んだ企画旅行商品の開発・紹介体制と、きめ細やかなコンシェルジュを伴う旅行手配・紹介体制の整備事業

## 4、事業の趣旨

インバウンド観光振興によるわが北海道の活性化を考える上で、重要なのは外国人観光客の満足度を追求してその滞在時間を延ばし、道内における消費金額を増加させ、ファンになって何度も来道してくれるリピーターを増やしていくことである。物見遊山を中心に大人数で周遊する団体パッケージツアーの受け入れも、初めての北海道旅行者を増やすことや、マスの売り上げを稼ぎ出すために必要である。しかし同時に真剣に取り組むべきことは、何度も北海道を訪れてくれる個人自由旅行者（FIT）に喜んで頂ける付加価値作りとその提供体制の整備である。

現在、弊社で展開している道内の体験型観光プログラムの英語版検索予約サイト『Hokkaido Experience.com』は、ほぼ完全に「インバウンドFIT」だけを対象としている。季節ごとに、北海道ならではの楽しみを体感できる様々な体験プログラムは、「インバウンドFIT」観光客に非常に高い満足感を与え、「帰国してからの自慢ができた！」「必ずまた北海道に会いに来ます！」といった体験談を多く生み出してくれている。体験事業者と過ごす半日、一日のコミュニケーションは、北海道に住む人々の親しみ易さを伝えることができ、また違う季節の良さを伝えることで再訪を促すこともできるのである。もちろん体験料金が地域に落ちる経済効果も忘れられない。

しかしながら残念なことに、「インバウンドF I T」に向けての体験型観光プログラムの情報提供や予約の仕組みは、昨年1月に立ち上げた弊社の『HokkaidoExperience.com』のみである。また、北海道に特化した「インバウンドF I T」向けの、着地型総合旅行手配サービスを展開している旅行会社も数少ない。

これまでに、弊社の提供サービスを利用して下さった「インバウンドF I T」のお客様は大喜びをしてくれている。「インバウンドF I T」向けの体験型観光プログラムの振興は、地域への経済波及効果の創出はもちろん、北海道へのリピーターを生み出すことができる。これまで以上により丁寧に北海道各地の魅力を紡ぎ、情報発信し、それに対する問い合わせへの対応や、その申し込みに付随する総合旅行手配サービスをする体制整備が必要であった。

本事業の取り組みでは、「インバウンドF I T」のお客様に自信をもって提供できる体験プログラムや特別なもてなしの演出の全道における新たな開発とその提供体制の整備、そして、それらを結び付ける総合旅行サービス体制の構築 ～をメインに展開し、それらをヴァーチャルにはWEBサイト、リアルにはホテルや観光インフォメーションセンターで手に入るパンフレットにてPRを行った。顧客からの対応においては、外国人が日本に求める「おもてなし」の心を大切に、きめ細やかなコンシェルジュサービスを英語で提供して、実際の購買に結び付けることができた。

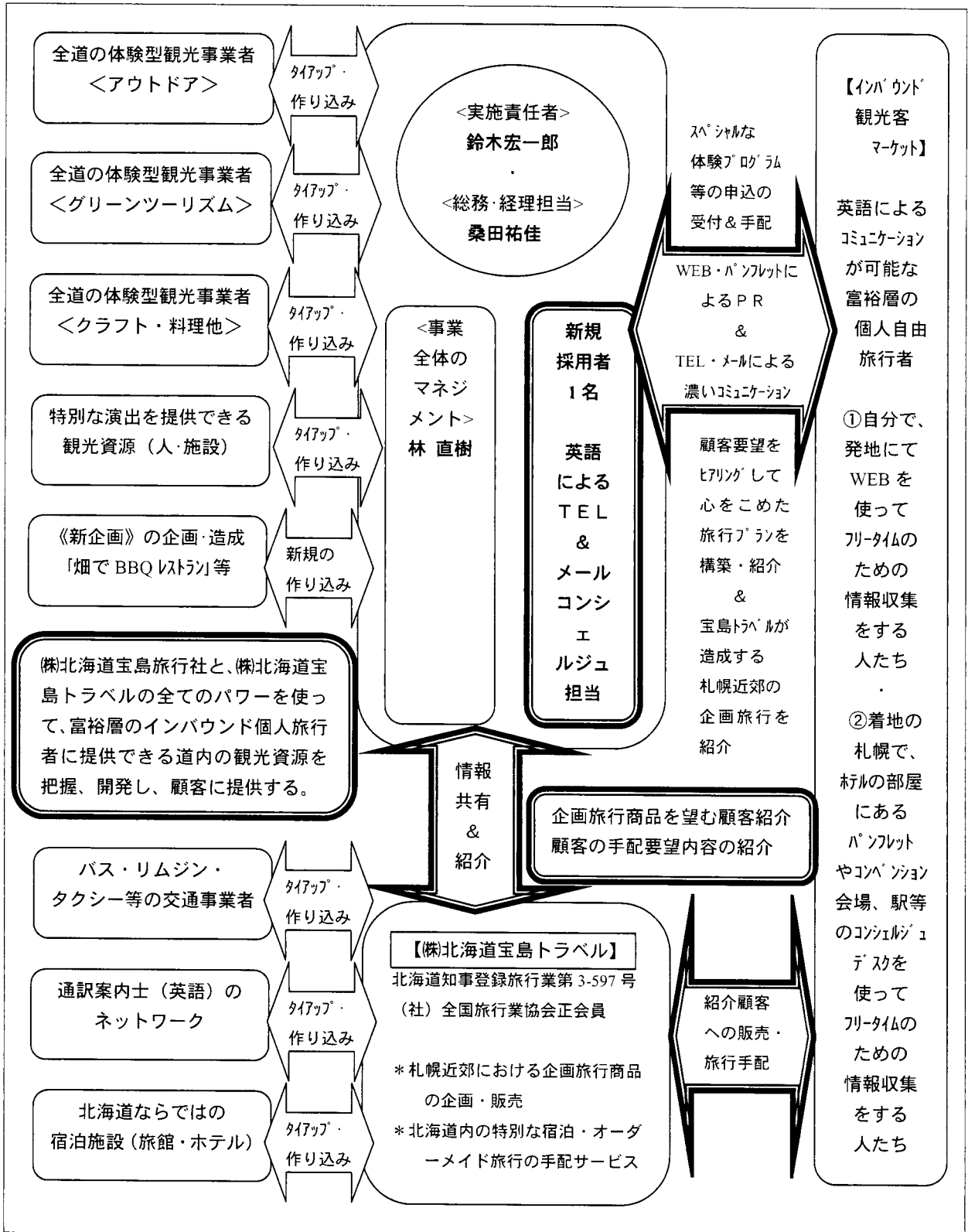
上記をとおして、北海道を訪れる「インバウンドF I T」に向けた、体験型観光プログラム情報をベースとしたツアーコンシェルジュ体制の基盤を構築し、観光振興による北海道への外貨獲得のひとつの道筋を付けることできた。また、道内観光関連事業者が、同様にそれぞれの得意分野で詳細なコンシェルジュ体制を整備し、付帯の旅行手配サービスをセットで提供するという着地型観光ビジネス開発のモデルとなりうると思う。

## 5、事業の内容

- ①【商品開発】 全道の体験事業者、観光施設、飲食店、ガイド等とタイアップして、「インバウンドF I T向け」に、北海道の四季ならではの、これまでにない新たなスペシャル体験プログラムを企画・造成した。
- ②【商品開発】「インバウンドF I T向け」に、交通機関・宿泊施設・通訳等の手配を柔軟にオーダーメイドで組み上げられる体制を整えた。～「インバウンドF I T」の受け入れに積極的なホテル・旅館等の宿泊施設、バス・タクシー・リムジン等の交通事業者、英語の通訳案内士ネットワークとの連絡体制を整えて、「インバウンドF I T」のお客様を対象に、オーダーメイドツアーが手配できる体制を整えた。

- ③【実際の販売＜発地向け＞】上記の①・③によるスペシャルな体験プログラムを、道内の体験プログラムの検索予約サイト（英語版）の『HokkaidoExperience.com』に掲載し、①～④を組み合わせたスペシャルなオーダーメイドツアーの手配ができることのPRをツアー手配受付サイト（英語版）『Hokkaido-sightseeing.com』に掲載して世界中に告知し、実際の相談・申し込みを受け付けて、「インバウンドFIT」のお客様の迎道、地域への送り込みの実現を目指した。～『Hokkaido-sightseeing.com』の更なるサイトパワーのブラッシュアップを図り、SEM（リスティング広告）を実施した。
- ④【実際の販売＜着地向け＞】上記の①の内容について、特に札幌近郊についての内容を盛り込んだパンフレットを作成し、札幌市内のインフォメーションセンター、ホテル等に置き込み、市内で行われるコンベンション等の参加者への配布も依頼、それらのパンフレットを見た「インバウンドFIT」のお客様の問い合わせ・申し込みを受け付けた。～最も多くの「インバウンドFIT」が宿泊する札幌において、着地における楽しみ方のPRとして「日本を楽しむ版」「冬の遊び版」の2パターンパンフレットを作成し、受入人数の多いホテル、インフォメーションセンター等に置き込んだ。
- ⑤【顧客接点】 上記③のWEBによる発地に向けた情報発信、④のパンフレットによる着地での情報発信に対して寄せられる、「インバウンドFIT」のお客様からの問い合わせ、申し込み全て英語のTEL・メールで対応する窓口として、コンシェルジュデスクを設けた。～スペシャルな体験プログラムや、北海道への個人自由旅行そのものに関する問い合わせ等に、英語のTEL・メールで対応するスタッフを新規雇用し、顧客要望を丁寧にヒアリングして心を込めて対応し、体験プログラムや宝島トラベルの企画旅行を紹介する重要な役割を担わせた。（実際の旅行手配や、企画旅行の販売は（株）北海道宝島旅行社では行わずに、旅行会社である（株）北海道宝島トラベルへ紹介した）

6、業務処理体制



## 7、具体的な実施結果内容

①新たな「インバウンドFIT」向けスペシャルプログラムを30プログラム造成完了。

その全てを、PDFファイル化して、英語版WEBサイトに搭載済み。

～ 後述の30プログラムPDFファイル参照。

②「インバウンドFIT」の受け入れに積極的な事業パートナーの開拓完了。

### 【二次交通機関】

#### <中型&ジャンボタクシー>

・中村タクシーグループ（個人タクシーのグループ）（札幌）

・富士タクシー（恵庭）※新千歳空港からの送迎を主に。

簡単な英語の受け答えができるドライバーが数人在籍。

・東邦交通（札幌）※日常英会話ができるドライバーがいる。

・大和交通（札幌）※ナイストラベルが窓口でジャンボタクシーに強い。

日常英会話ができるドライバーがいる。

#### <バス>

・ウイングサービス（千歳）※インバウンド旅行を中心に運行している会社。

中国語と韓国語のできるドライバーがいる。

・北都ベリアールサービス（札幌）※外国人に人気の高級車アルファードやリムジン、サロンタイプの小型・中型バスを多数保有する。

・札幌観光バス（札幌）※最新タイプのバスを保有

・エルム観光バス（札幌）※3列シートバスなど、高級路線のバスを保有する。

### 【宿泊施設】

お薦めエリアの著名旅館・ホテル約100軒に「インバウンドFIT」向け料金等をヒアリング。積極的に返信を戻してくれた68軒についてエリアごとにファイリングをしてストック。

### 【通訳ガイド】

英語、韓国語、中国語のそれぞれについて通訳案内士のチームを把握し、個別に「インバウンドFIT」顧客の案内を依頼できるリレーション構築完了。

<英語> Sapporo English Guides（ベテランを中心に10人程度のチーム）

代表：遠藤昌子先生

<中国語> 株式会社北海道チャイナワーク（企業として繁体字・簡体字ともに対応可能）

代表：張相律社長

<韓国語> 韓国語通訳案内士のネットワーク

代表：菊地周二先生

- ③ 『Hokkaido-sightseeing.com』のリニューアルを図り、「インバウンドF I T」顧客に向けて、北海道ならではのスペシャルプログラムが提供できること、オーダーメイドの旅行手配サービスを提供することをWEBにて情報発信。2月頃の冬場にピークを持ってくるために、9～3月の間にリスティング広告も実施した。

The screenshot displays the website's interface. At the top, the header includes the company logo 'Hokkaido treasure island travel inc.', navigation links for 'BOOK NOW', 'CONTACT US', and 'About Hokkaido', and a Japanese language toggle. A Facebook badge indicates 'Over 10,000 Fans'. The main banner features a night view of a street in Sapporo with a 'Welcome to Hokkaido' message. Below this is a paragraph about the company's mission to provide 'special time and space' experiences. A grid of six featured tours is shown: 'Sapporo Town Walking', 'EAST HOKKAIDO WET Model Course 1', 'HONEYMOON COURSE FOR WINTER Model Course 2', 'FIRST-TIME HOKKAIDO FULL ENJOY SNO Model Course 3', 'ACTIVITIES SHERATON SAPPORO HOTEL', and 'ICE-FISHING'. A Facebook post from 'Hokkaido-Sightseeing.com' is featured, discussing 'Hokkaido no DOKUSAI PUDING' (Chocolate Pudding) and 'Choko Nidday' (Egg Pudding). Below the post is a 'News & Topics' section with a list of recent events from 2011 to 2012. The bottom section highlights three categories: 'Bespoke Tours', 'Plans from Sapporo', and 'Special Entertainment', each with a brief description and an image. The footer contains social media icons, a 'View All Tours' button, and a copyright notice for Hokkaido Treasure Island Travel Inc.



- ④ 札幌市内のホテルや観光インフォメーションセンターにて、「インバウンドF I T」顧客に手渡しをしてもらうための着地型P Rツールとして2種類のパンフレットを作成した。夏頃に「札幌近郊で日本らしい体験を楽しむ版」で1000部、初冬に「札幌近郊で北海道ならではの冬遊びを楽しむ版」で3000部を作成して配布した。
- ⑤ 新規雇用者である〈本間友紀〉を核に、英語のできるスタッフを配置して上記のWEBサイトやパンフレットからの「インバウンドF I T」顧客からの問い合わせを、実際のビジネスにつなげるためのコンシェルジュ対応を行った。事業期間中の代表的なコンシェルジュ対応例は以下のとおりである。
- (1) シンガポールから大人8人、8泊9日のF I Tツアー手配の申し込み。全てのホテル、食事（3人が牛肉を食べられない）、マイクロバスの手配、観光施設見学手配、体験プログラムとして「知床ネイチャーツアー」「アイス&バター作り体験」「スキーレンタル&レッスン」「スノーモービル体験」の手配をやらせて頂いた。（2011年12月25～2012年1月2日）
  - (2) シンガポールからの大人2人、F I T旅程中に、北海道らしい体験をできるだけ楽しみたいという問い合わせを頂き、「イグルー作り体験」「ニセコ清流下り体験」「雪中ウォーキング体験」「スノーモービル体験」「雪中乗馬体験」の5つを楽しんでもらった。（2012年1月2～6日）
  - (3) シンガポールから大人8人、5泊6日のF I Tツアー手配の申し込み。全てのホテル、食事（3人が生ものを食べられない）、ジャンボタクシーの手配、観光施設見学手配、体験プログラムとして「犬ぞり体験」「スキーレンタル&レッスン」の手配をやらせて頂いた。（2012年1月21～26日）
  - (4) 石狩港に停泊したアメリカ海軍の軍艦からレクリエーション手配の問い合わせがあり、石狩港からテイネハイランドスキー場までの往復送迎バスと全てのスキーグッズレンタル、リフト券等の手配をオーダーメイド対応。44名のお客様に参加頂いた。（2012年2月7、8日）
  - (5) アメリカから大人2人、F I T旅程中の千歳空港から札幌までの送迎タクシー、札幌から函館日帰りの1日タクシーツアーを申し込み頂き、タクシーと通訳案内士を手配した。（2012年2月15～18日）
  - (6) アメリカから、室蘭港に9月30日停泊するプリンセスクルーズのお客様から、洞爺湖等を周遊する貸切オーダーメイドバスツアーの問い合わせ。先方要望をベ

ースにコースを設定し、バスと通訳案内士を手配した。(2012年9月30日予定)

- (7) 他に、マレーシアや香港等から、オーダーメイドツアーの手配依頼や、体験プログラムの手配を多数頂けるようになった。

## 8、本事業における雇用創出について

本事業によって、2011年5月16日から2012年3月30日までの約10ヶ月半、英語が堪能な求職者1人を雇用することができ、今後の「インバウンドFIT」顧客の受け入れビジネスを展開する上で大きな果実を得ることができた。なお、新規雇用者の〈本間友紀〉は2012年4月より弊社の正社員として継続的に雇用することが決定している。

## 9、事業の総括

今回の事業展開のおかげで、インバウンド観光の振興に一生懸命取り組んでいる全道の観光関連業界の方々とネットワークを構築することができ、フルオーダーメイドツアーから、体験プログラムや部分的なスペシャルエクスカージョンを企画・手配するところまでが柔軟にできるようになった。そのPRをWEBサイトやパンフレット配布によって広く告知し、その問い合わせ対応、コンシェルジュサービスをメール、TELにて展開ができるようになった。今後、ますます幅広く、多様な手配ニーズを満たすことができる体制が整った。

## 10、実施責任者及びスタッフの感想

### ① 実施責任者（鈴木宏一郎）の感想

「2009年度から4本にわたるインバウンド観光客受け入れ体制作りのための緊急雇用対策事業を受託させて頂き、(株)北海道宝島旅行社と(株)北海道宝島トラベルの両輪で、具体的な実績をあげられるまでの体制構築ができた。正社員として雇用できたスタッフも2人となり、これからのますますの活躍を期待できる。この事業を展開して下さった北海道庁経済部観光局のみなさんに、心から感謝したい。」

### ② マネジメント担当者（林直樹）の感想

「今回の事業で体験事業者と企画した、インバウンド FIT スペシャルプログラムは、新たな取り組みとして体験事業者の期待も高く、一部の体験事業者は日本人向けにも既に公開してお客様を受け入れるなど、評価が高い取り組みとなった。全体的に、体験事業者の協力度合い等の理由によって札幌圏でのプログラム開発が中心となってしまったが、全道各地の体験事業者の関心も高く、引き続き全道における企画作りを継続していきたい。新規雇用者の本間友紀は、海外での生活経験を活かして、プログラムの翻訳のみならず、外国人旅行者の気持ちにたった細かい心遣いをプログラム内容に反映するなど、大いに貢献してくれて大変ありがたかった。」

### ③ 日常のフォロー・経理担当者（桑田祐佳）の感想

「新規雇用者の本間が、インバウンド業務の中心メンバーとして豊富なアイデアと、高い実行力で、様々なプロジェクトを遂行してくれたことに感謝したい。FIT 向けにスペシャル体験プログラムの翻訳、案内を通して北海道の食・自然・文化、また、体験アクティビティの魅力を国外に発信し、今後の FIT のお客様の取り込みにも貢献できたと確信している。その他、メール・電話でのお客様の対応はもとより今まで利用して下さった海外からのお客様のお礼のメール送信、また、旬な話題を盛り込んだ英語版のメルマガ発行、北海道ならではの美しい風景や、美味しそうな料理の写真を Facebook に投稿するなど、細部に渡る取り組みも素晴らしかった。顧客の要望に対する柔軟さ、迅速なレスポンスなどでお客様と信頼を築いていくスキルを我々も見習い、今後の業務に活かしていきたい。」

### ④ 新規雇用者（本間友紀）の感想

「初めての旅行業界と言うことで、覚える事も多々あり特に夏の繁忙期は大変だったが、学ぶことも多く実り多い10ヶ月であった。今後の能力開発においても、更なる英語学習が必要だと感じられた事と、通訳案内士の資格にも興味をもち、今後、学習したい事、すべき事が明確になった。これからは正社員として、北海道にもっとたくさん外国人に来て頂く為に、宿泊・交通を含めて旅行しやすい体制構築に寄与していきたいと思う。最後に改めて、北海道へ旅行される方のお手伝いや北海道に関する知識を深められた事が大変良かった。また優秀な方々に囲まれて働く事が出来てとても良い刺激になった。英語力をフルに活かす事ができるやりがいのある仕事であった。」

## 11、今後の事業展開について

より積極的にコンシェルジュサービスをPRし、魅力的なモデル旅行企画を進め、インバウンド観光の振興による北海道への外貨獲得のために邁進する。これまで4回にわたって採択頂いた結果を大きく花開かせてみなさんのお役に立てるように頑張っていきたい。