

JCTAガイド向けオンライン講演会 第4回 2020年9月2日(水)

「ツアー造成、コース作りと準備、受け入れノウハウ」

講師紹介： 松澤 憲司 北海道倶知安町在住

- ・ Freedom Treks (英国) の日本担当マネージャー
- ・ JCTAサイクリングガイド 兼アドバイザー・コミッティー
- ・ 海外客向けのサイクリングツアーのガイドは2017年から。多い年で年間45日程度
- ・ 本当はマウンテンバイクの方が専門 (カナダPMBIのLevel2インストラクター)
- ・ 本当の本職はスキーのインバウンド (帰国後から14年間従事)



JCTAガイド向けオンライン講演会 第4回 2020年9月2日(水)

「ツアー造成、コース作りと準備、受け入れノウハウ」

1. ツアーの、受託から完了までの流れ
2. ルートチェックの際にチェックするもの
3. 宿泊施設を選ぶ際の注意
4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意
5. ツアー1回でかかる経費と、得られる収入



本日のセミナーは、海外旅行会社からの受託ツアーにおいて・・・

まず

ツアーの受託から完了までの全体の流れを知っていただきます。

それから

ツアーの成功の可否を握る重要な作業である：

- ・ ルートチェック
- ・ 宿泊施設の選択
- ・ お客様リストおよび個人情報の確認

を行う際に、何に気を付けるべきかを具体的に説明させていただき、

最後に

海外サイクリングツアー会社のツアーを受託した際の収支について、お話をさせていただきます。

1. ツアーの、受託から完了までの流れ

第一段階：受託の可否

1) 海外ツアー会社からのコンタクト

ガイド／グランドオペレーションを請けてもらえるかの打診を受ける。



2) 受託できるか否かの判断

時期、場所、人数、客層、予算、行程などを聞き、
スタッフ／機材／宿の空き状況のチェックして、判断する。



3) 依頼元への料金の提示

概算経費の算出後に。



1. ツアーの、受託から完了までの流れ

第一段階：受託の可否

1) 海外ツアー会社からのコンタクト

ガイド／グランドオペレーションを請けてもらえるかの打診を受ける。



2) 受託できるか否かの判断

時期、場所、人数、客層、予算、行程などを聞き、
スタッフ／機材／宿の空き状況のチェックして、判断する。



3) 依頼元への料金の提示

概算経費の算出後に。

↓ 依頼元が、こちらの提示した料金をOKしてくれたら

4) 受託

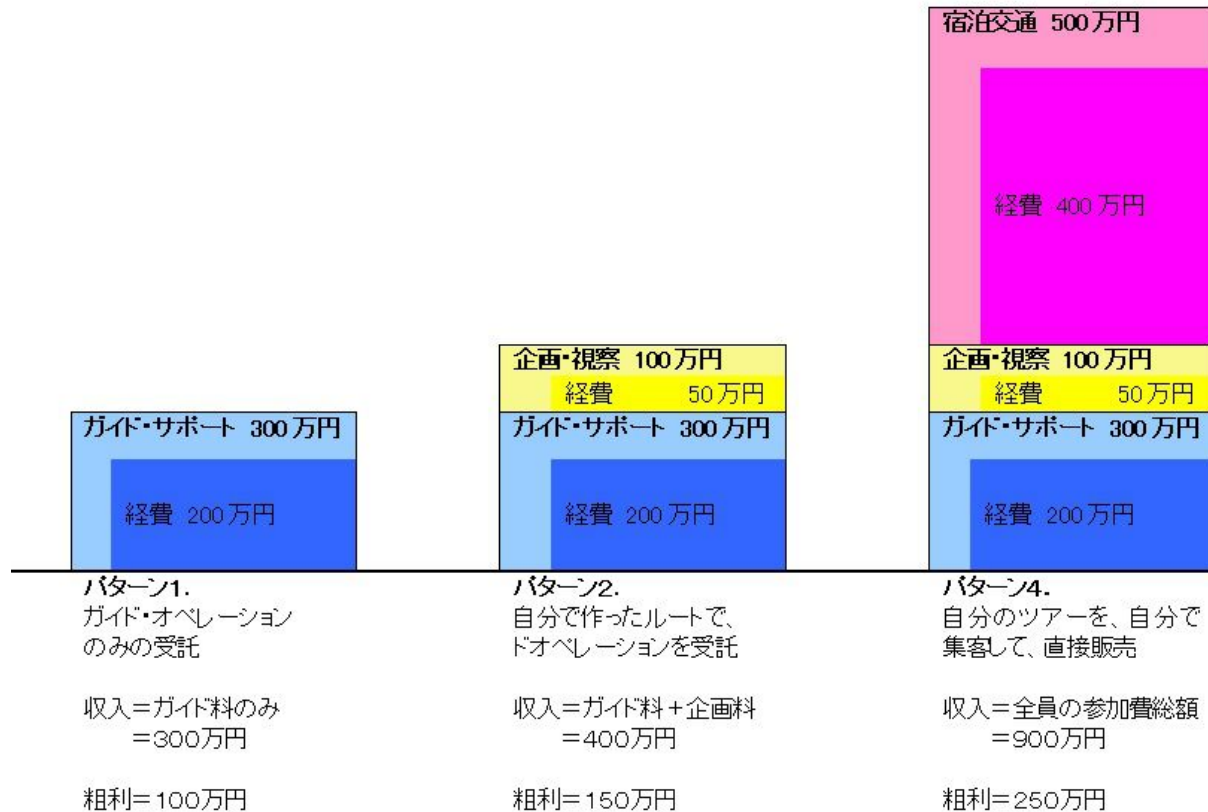
特に以下の2点は必ず双方で合意すること。

- ・金額（ガイドの単価とその根拠、手数料の根拠）
- ・業務の範囲（法的／技術的に出来ないことをやらされるのを防ぐ）



1. ツアーの、受託から完了までの流れ

図： 参加費60万円／人、期間2週間、参加者15名のツアーを受託して、ガイド2名+サポートスタッフ2名+サポートカー2台の体制で臨んだ場合の収支の例



1. ツアーの、受託から完了までの流れ

第二段階：調査と実施準備

5) スタッフとの契約、機材の調達、現地までの交通／宿泊の手配

* もし参加者の宿泊や交通の手配も契約に含まれるのなら、仮の人数で予約



6) Recce trip (視察旅行)

- ・ ルートのチェック後、詳細なルートの確定
- ・ 宿泊施設との打ち合わせ



7) お客様リストおよび情報のチェック (アレルギー、ルームアレンジメント) + 宿やレストランへの情報提供

* もし参加者の宿泊や交通の手配も契約に含まれるのなら、
リスト受け取り後に宿泊や交通の本予約



1. ツアーの、受託から完了までの流れ

第三段階：実施

8) ツアーの実施



1. ツアーの、受託から完了までの流れ

第四段階：片付けと清算

9) 撤収

片付け、レンタル機材の返却



10) 依頼元との清算および総括（=お客様からのレビュー結果の精査）

次回ツアーの有無の確認



11) お世話になったサプライヤー（宿泊施設、自転車屋さん）へのお礼

2. 「ルートチェック (Recce Trip) 」の際にチェックするもの

道路・ルート

エイドポイント

飲食店・スーパー・薬局・病院

景勝地／景色

ショップ

このルートチェックは、以下の①②の両方を指す。

- ①ツアーの毎日のルートの、道路状況やエイドポイントの有無などの詳細を把握する「ミクロ」
- ②ツアー全体の中で、どの町のバイクショップでスペアパーツを補給するか等の「マクロ」

2. 「ルートチェック (Recce Trip) 」の際にチェックするもの

チェックする内容の詳細

(1) 道路・ルート

- ・ そもそも適切なルートであるか
(距離、標高差、交通量、危険個所)
- ・ 雨天時の危険度、夜間通行の可否
- ・ 通行止めの可能性、バックアップルートの有無
- ・ サポートカー通行の可否 (幅と高さ)
- ・ ロストしそうな交差点

2. 「ルートチェック (Recce Trip)」の際にチェックするもの

チェックする内容の詳細

(1) 道路・ルート

- ・そもそも適切なルートであるか
(距離、標高差、交通量、危険箇所 = JCTAガイド講習で学んだ内容)
- ・雨天時の危険度、夜間通行の可否
- ・通行止めの可能性、バックアップルートの有無
- ・サポートカー通行の可否 (幅と高さ)
- ・ロストしそうな交差点 (「幹線道路 vs ウラ道」の議論)

2. 「ルートチェック (Recce Trip) 」の際にチェックするもの

チェックする内容の詳細

(2) エイドポイント

- ・ 全員安全に降車できる場所 (使用許可の有無含む)
- ・ トイレの有無
- ・ サポートカーの駐車スペースの有無
- ・ エイド設置の可否

2. 「ルートチェック (Recce Trip) 」の際にチェックするもの

チェックする内容の詳細

(3) 飲食店

- ・サイクリスト可
- ・バイク保管場所とサポートカーの駐車スペースの有無
- ・営業時間
- ・アレルギー対応

2. 「ルートチェック (Recce Trip) 」の際にチェックするもの

チェックする内容の詳細

(4) 病院、スーパー、薬局

- ・ライド終了後もしくはは休息日に
食材や薬の買い出しが必要な場合の、店の有無

(5) 景勝地／景色

- ・お客様の見たい景色や箇所が含まれているか
(=JCTAガイド講習で学んだ内容)

(6) ショップ

- ・ライド終了後もしくはは休息日に、
スペアパーツ補給および自分でできない修理を依頼する

(7) バックアップの公共交通

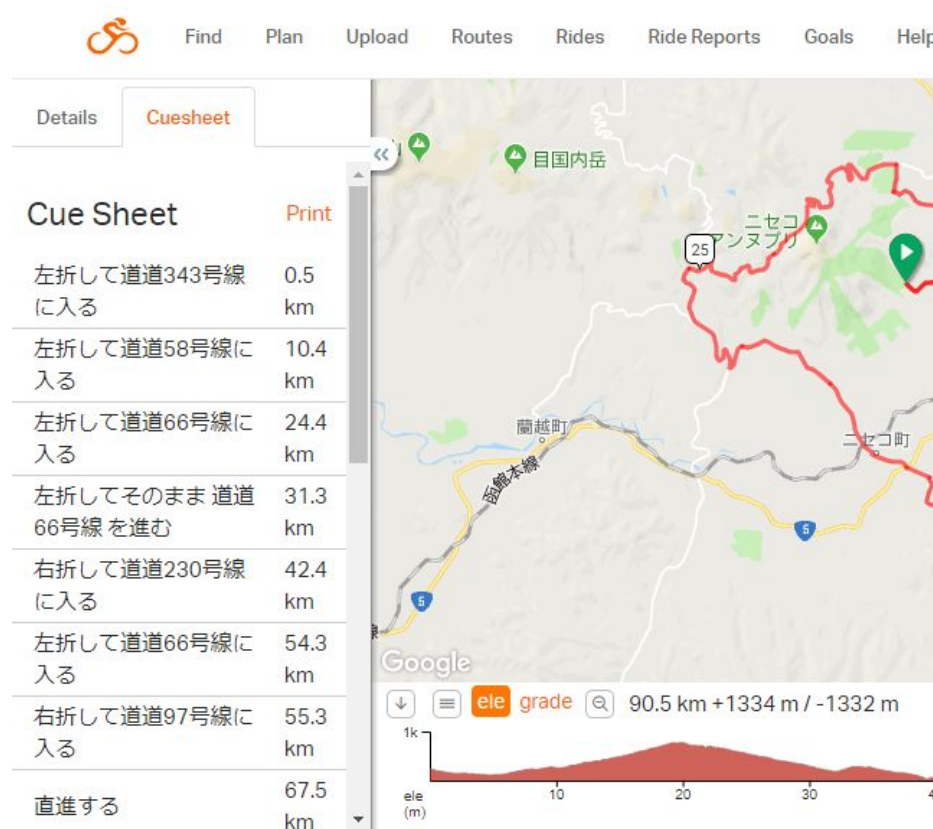
- ・万一、ライド出来ない場合の、次の目的地までの移動方法

おまけ ルートデータのアプリと連絡アプリ

(1) ルートデータを作るアプリ = Ride with GPS

- ルートデータは、GPSデータで
依頼元／お客様に提供する
- ルートとルートデータは
ツアー催行中も日々更新する
可能性がある
→アプリの使い方は熟知しておく

(2) ペーパーロケーションに使うアプリ = Google Map (Google Earth)



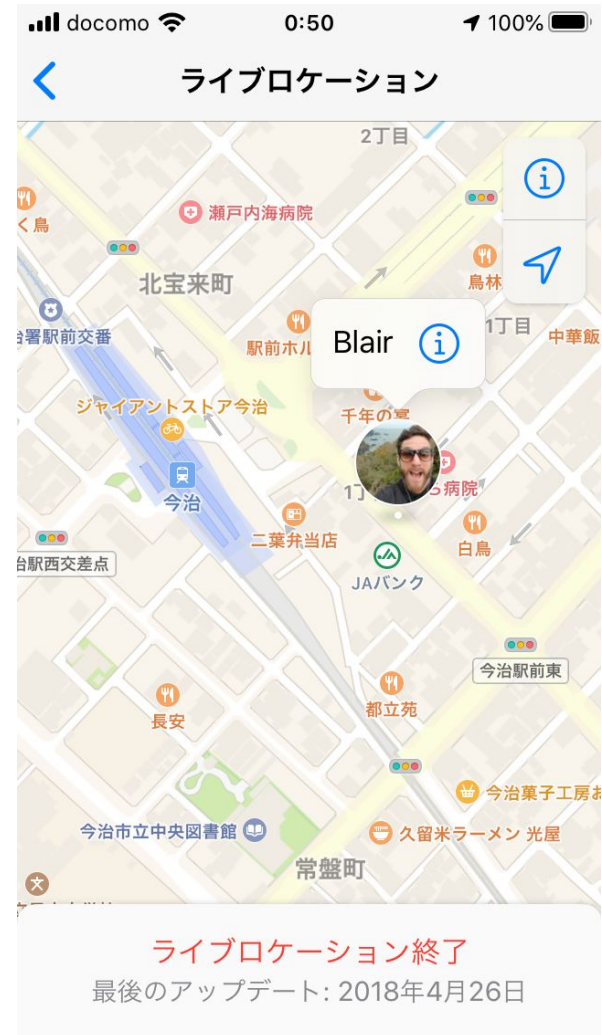
おまけ ルートデータのアプリと連絡アプリ

(3) 参加者やガイド同士の、
ツアー中の位置情報のシェアや、
GPSデータの受け渡しに便利なアプリ
= WhatsApp

- ・ルート変更時、当日の朝（前日の夜）に、
全員にGPSルートデータを送信
- ・ライド中の全員一斉連絡
- ・ライブロケーションの活用

ポイント：グループは2つつくっておく

- ①参加者とスタッフの、全員のグループ
- ②スタッフのみのグループ



おまけ ルートデータのアプリと連絡アプリ

これらの機器の
充電やセットアップには
それなりに時間や労力を割かれます。

1日の最後に
疲れているなかでの作業を強いられるので
使い方は良く練習しておいてください。



3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

- (1) ルーム・コンフィグレーション
- (2) 食事（アレルギー対応、時間）
- (3) 自転車保管場所
- (4) サポートカーの駐車場所
- (5) 禁煙度合
- (6) 外国語／外国人対応能力
- (7) ゴミの処分
- (8) 荷物の長期保管および宅急便の授受（初日および最終日のみ）
- (9) 自転車の組み立て場所の有無（初日および最終日のみ）
- (10) Wifi、コーヒー

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(1) ルーム・コンフィグレーション

- ・お客様達の希望通りの部屋数でダブル、ツイン、シングルがあるか

無理なら

→ お客様にコンタクトし、希望通りではない旨を伝え、了解を得る。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(2) 食事（アレルギー対応、時間）

- ・ベジタリアン、ビーガン、各種アレルギーに対応した食事を提供してくれるか
- ・夕食と朝食の時間は希望通りにしてくれるか。
(= ①早朝出発時の朝食の可否 および ②帰着が遅れた際の夕食の提供)

無理なら

- 宿に許可をとり、自分たちで食材を用意して、料理を提供する。
- 早朝の朝食が無理な場合は、まず朝食抜きでチェックアウトして乗り出し、最初のエイドで朝食を提供する。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(3) 自転車保管場所

- ・ 自転車を、屋内の人目に付く安全な場所に保管してくれるか？
もしくは客室へ持ち込ませてくれるか？

無理な場合

- サポートカーの中に保管。
夜間施錠される有料駐輪場を使用。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(4) サポートカーの駐車場所

背の高いサポートカーが

- ・ 駐車できる安全な駐車場があるか
- ・ 侵入できるドライブウェイ
- ・ 到着時と出発時に、荷物の積み下ろしのためにドライブウェイに停車できるか

無理な場合

→ 外部の有料駐車場を使用

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(5) 禁煙度合

- ・ホテル自体が禁煙か。最低限お客様の泊まる部屋は禁煙か。

無理な場合

- チェックイン日の午前中に電話して、
チェックインまでに徹底的に脱臭+換気をしてもらう。
- バックアップとして、
予定している宿の近くに、より禁煙環境の整った宿を探しておく。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(6) 外国語／外国人対応能力

- ・ 英語（もしくはお客様の母語）による対応ができるか
- ・ 海外客の受け入れ実績が豊富な宿か

無理な場合

→ 自分たちが通訳業務に多くの時間と労力を割くことになる。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(7) ゴミの処分

- ・チェックイン後、その日のツアーの際に出たゴミを処分してくれるか

無理な場合

→ サポートカー内に溜め込む。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(8) 荷物の長期保管および宅急便の授受（初日および最終日のみ）

- ・チェックイン前に、宅急便の荷物を受け取り、保管してくれるか
- ・チェックアウト後も、サイクリングバック等をツアー終了後まで保管してくれるか

無理な場合

- 自分たちで保管場所を別に確保する。
預かってくれる場所に送る、宅急便会社と直接調整をする。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(9) 自転車の組み立て場所の有無（初日および最終日のみ）

- ・自転車の組立・整備をさせてくれる、屋根付きの安全な場所はあるか

無理な場合

- 駐車場等の共有スペースを使わせてもらう
- 施設外の別の場所を自分たちで見つける。

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(10) Wifiの有無

- ・ Wifiが客室でつかるか。
- ・ もし客室が無理なら、館内で使える場所があるか

無理な場合

→ 自前でモバイルルーターなどを用意する。

*Wifi が無いと、参加者はSNSにアップできない。

=お客様の的には「がっかりする」

=自分たちの的には「宣伝してもらえない」

3. 宿泊施設を選ぶ際の注意

チェックする項目と、それらが合格点に満たなかった場合にどうなるか

(11) コーヒー

- ・朝食時のコーヒーは無料か？
- ・フロント等の共有スペースのコーヒーは無料か？

無理な場合

→ お客様は必ず飲むので、コーヒーが有料だと経費からの支出となる

4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意

ツアーに参加されるお客様の情報として、氏名や年齢や国籍といった普通の情報以外にも以下のような情報が必要である。

- (1) アレルギー／食事制限
- (2) 持病
- (3) ルームアレンジメントおよびベッド・コンフィグレーション
- (4) 旅行保険（会社名、証券番号）
- (5) 集合場所への交通手段、終了後の交通手段や予定
- (6) バイクがレンタルなのか持ち込みなのか
- (7) 誕生日（ツアー中に誕生日を迎えるお客様がいるか）
- (8) その他のお客様の要望

* お客様名簿／アレルギーシートは、こちらのフォーマットを使うべきか？

→まずは依頼元の海外旅行会社の提示するものに、こちらがツアーを催行するのに必要なお客様情報がすべて含まれているかを確認し不足している部分のみ追加で聞く方が、手間と時間の節約になる。

4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意

チェックする詳細と、特別な問題になり得る回答があった場合の、対応

(1) アレルギー／食事制限 *情報は必ず宿やレストランにも提出

- ・ ツアーの参加に支障がないものであるか
→支障がある場合、最悪は参加を断る??
- ・ 宿やサポートチームで対応できるものであるか
→食材／調味料の事前入手
→ルート上にある対応可能な飲食店
→ルート上にある対応可能な病院
- ・ 発症した場合の対応が可能であるか
→薬の事前入手
→ルート上および滞在場所近くにある対応可能な病院

4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意

チェックする詳細と、特別な問題になり得る回答があった場合の、対応

(2) 持病

- ・ ツアーの参加に支障がないものであるか
 - 支障がある場合、最悪は参加を断る??
- ・ 発症した場合の対応が可能であるか
 - 薬の事前入手の可否
 - ルート上および滞在場所近くにある対応可能な病院
 - お客様に「薬は滞在日数分以上用意してもらう。
日本で簡単に入手できない可能性ある」旨を伝える。

4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意

チェックする詳細と、特別な問題になり得る回答があった場合の、対応

(3) ルームアレンジメントおよびベッド・コンフィグレーション

- ・ 夫婦／カップルの場合の、ダブルかツインか
- ・ 仲の良い参加者同士の相部屋の可否
(= 緊急の部屋変更の際などのために)

→ 希望に添えない場合、事前にお客様に

「希望通りではない」旨を伝え、了解を得る。

→ 部屋割りリストは常に見られるように持ち歩く

4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意

(6) バイクがレンタルなのか持ち込みなのか

- ・レンタルバイクの場合：身長、ペダルやサドルやGPSの持ち込みの有無
- ・バイク持ち込みの場合：バイクの種類（タイヤ、ディスクブレーキ、アクスル）



4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意

(6) バイクがレンタルなのか持ち込みなのか

- ・ レンタルバイクの場合：身長、ペダルやサドルやGPSの持ち込みの有無
- ・ バイク持ち込みの場合：バイクの種類（タイヤ、ディスクブレーキ、アクスル）



出典 タンデム自転車交流協会

2020年4月1日までに、タンデム可となっている地域を薄緑で塗ってある：
長野,兵庫,愛媛,広島,山形,新潟,宮崎,佐賀,愛知,群馬,京都,富山,大阪,静岡,
岡,大分,島根,千葉,滋賀,山梨,山口,高知,福岡,鹿児島,茨城,福島,栃木,熊
本,青森,北海道,岡山,奈良 が薄緑。

4. お客様リストおよび個別情報のチェックの際の注意

(7) 誕生日（ツアー中に誕生日を迎えるお客様がいるか）



5. ツアー 1 回でかかる経費と、得られる収入

請求書の品目	細目 +どこで利益を稼ぐ？	金額の例
<p>グランド オペレーション料</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドの人件費 →20～35% ・スタッフの人件費→20～35% ・サポートカー料金→30～70% ・備品／工具 →× 	<ul style="list-style-type: none"> ・給料60万円 →請求額90万円 ・給料45万円 →請求額60万円 ・経費15万円 →請求額35万円 ・既に所持+今後も使う備品、と解釈
<p>視察・企画料</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・知識／技術料 →100% ・旅費交通費 →× 	<ul style="list-style-type: none"> ・請求額 視察+事務作業 計30日間@2万円 =60万円 ・基本かかった分しか請求できない
<p>宿泊手配</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊料金 →20% 	<p>ツアー全体／全員分 の宿泊料金400万円 →請求額500万円</p>

5. ツアー 1 回でかかる経費と、得られる収入

どんな内容のツアーで、どの程度の経費をかけて、どの程度の金額を請求できるか、を考える際に、最初に考えないと行けないことは **依頼主がどこまで出してくれるか**です。

普通は、依頼主もある程度の粗利を確保しようとしてくるので、請求額は、**依頼主の収入（ツアーの参加費×参加者数）の8割前後**になるように、宿を選んで、スタッフの人数や給料を考慮して、ツアーを計画してみましょう。

【手順1】 依頼元の収入を考える

参加費60万円×14名 = 840万円

【手順2】 こちらが請求できそうな額 = 依頼元の支出の総額を考える。

依頼元がいくらまで払ってくれそうかを考える。

たとえば粗利20%確保したい場合は 670万円

【手順3】 こちら側の各項目の費用を算出し、請求額を予算決める

① グランドオペレーション：ガイド2名＋サポート2名＋サポートカー2台 = 370万円

② 視察＋企画：30日間の仕事＋旅費交通費 = 80万円

③ 宿泊：13泊×（参加者14人＋スタッフ4人） = 450万円

合計 = 900万円 ← 無理！

5. ツアー 1 回でかかる経費と、得られる収入

どんな内容のツアーで、どの程度の経費をかけて、どの程度の金額を請求できるか、を考える際に、最初に考えないと行けないことは **依頼主がどこまで出してくれるか**です。

普通は、依頼主もある程度の粗利を確保しようとしてくるので、請求額は、**依頼主の収入（ツアーの参加費×参加者数）の8割前後**になるように、宿を選んで、スタッフの人数や給料を考慮して、ツアーを計画してみましょう。

【手順1】 依頼元の収入を考える

参加費60万円×14名 = 840万円

【手順2】 こちらが請求できそうな額 = 依頼元の支出の総額を考える。

依頼元がいくらまで払ってくれそうかを考える。

たとえば粗利20%確保したい場合は 670万円

【手順3】 こちら側の各項目の費用を算出し、請求額を予算決める

① グランドオペレーション：ガイド **1** 名 + サポート **1** 名 + サポートカー2台 = **220** 万円

② 視察 + 企画： **7** 日間の仕事 + 旅費交通費 = **40** 万円 ← ただしここはどちらが泣くか

③ 宿泊： 13泊 × (参加者14人 + スタッフ4人) = **360** 万円 ← 部屋のグレード下げた

合計 = 620万円

5. ツアー 1 回でかかる経費と、得られる収入

このツアーの
収入の総額

= 経費 + 粗利

Cost Breakdown (Summary)

			Subtotal	Total
1. Hotel Cost	Custom Stage	¥	1,718,322	
	Epic 1	¥	3,098,348	
	Epic inter section	¥	202,620	
	Epic 2	¥	2,525,917	¥ 7,545,207
2. Logistic cost	Custom Stage	¥	1,206,880	
	Epic 1+Inter+2	¥	3,514,980	¥ 4,721,860
3. Tools and tour equipment	Tools	¥	183,037	
	Tour equipment	¥	80,680	¥ 263,717
4. Coordination fee	Atsushi	¥	297,000	
	Kenji	¥	469,000	
	Shin	¥	225,000	¥ 991,000
			Total	¥ 13,521,784