

JCTAガイド向けオンライン講演会 第3回 サイクリングツアー催行のノウハウと課題

2020年8月19日(水)



JCTAガイド向けオンライン講演会 第3回 サイクリングツアー催行のノウハウと課題

2020年8月19日（水）

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3回 サイクリングツアー催行のノウハウと課題

2020年8月19日（水）

1. 海外サイクリスト向けツアーを催行するうえで必要な業務
2. 海外旅行会社の仕事を引き受けるメリット・デメリット
3. どのような海外旅行会社が日本へ送客しているか
4. 海外の旅行会社のツアーを引き受けている日本のガイド会社



本題の前に、
「海外サイクリスト向け移動型サイクリングツアー」とはどんなものなのかを、
わたしが以前ガイドしたツアーを例に簡単に説明いたします。



京都—四国—しまなみ 13泊14日ツアー

参加料 60万円/人

参加人数 14名前後、

国籍 アメリカ、オーストラリア、香港、ドイツ、スウェーデンなど。

ツアー料金に含まれるもの

- ・ツアー中の毎日のガイド
- ・ツアー中の毎日のサポートカーによるサポート+荷物の搬送
- ・ツアー中の毎日の宿（13泊）
- ・ツアー中の食事3食（休息日の昼食と夕食は含まず）
- ・記念品①ツアー名の入ったジャージ ②社名の入ったボトル

ツアー料金にふくまれないもの

- ・日本への渡航費
- ・ツアー開始場所までの交通、ツアー終了場所からの交通
- ・バイク（自身のバイク or 追加料金でレンタルか）

スタッフ/体制

- ・リードガイド兼ツアーリーダー兼通訳（日本人）
- ・ガイド（アメリカ人）
- ・サポートスタッフ兼通訳（日本人）
- ・海外旅行会社のコーディネーター（イギリス人）
- *サポートカー2台体制（2台ともハイエース9人乗り）















この14日間のツアーを例に、

まず、ツアーを造成して実施する上で必要な**準備**や**作業**や**経費**について説明します。

それから

- ・ 自社で造成したツアーを、
自社で販売して、
ガイド／グランドオペレーションも自身でする場合

と、

- ・ 海外サイクリングツアー会社（海外旅行会社）のツアーの、
ガイド／グランドオペレーション部分のみを請け負い、実施する場合

の両方の場合の**メリットとデメリット**を説明させていただいたうえで、

最後に、**海外サイクリングツアー会社とどのように付き合うのがベストか？**
ということについてお話をさせていただきます。

1 - (1) サイクリングツアーを商品化してガイドするうえで 必要な業務の種類

①ガイド／サポート業務（＝「グランドオペレーション」業務）

②企画／視察業務

③手配業務およびツアー商品化

これらに加え、「④集客・販売業務」も自分で出来れば、
「自社ツアーを自身で販売できる」と言えますが、
旅行業者ではないガイド業のみの場合は①と②までしかできません。
（*JCTAの登録ガイドの多くはこのパターンだと思われます。）

1 - (1) サイクリングツアーを商品化してガイドするうえで 必要な業務の種類

①ガイド／サポート業務（＝グラウンドオペレーション業務）

- ・ガイドする
- ・サポートスタッフを雇い、サポートカーを運転する
- ・レンタルバイクを用意する
- ・必要な機材をレンタル／購入する
- ・ツアー出発地点まで機材と一緒に到着し、
ツアー終了場所から機材と一緒に帰る

* よくある質問

- ・自分の拠点からツアーの出発地へ移動する交通、
 - ・ツアーの前泊／後泊の宿、
 - ・ツアー後に自分の拠点に帰るための交通
- は、自分たちで手配して良いのか？

→自分たちで手配して、経費に計上します。

1 - (1) サイクリングツアーを商品化してガイドするうえで 必要な業務の種類

②企画／視察業務

- ・ 旅行会社の嗜好に合う**ルート**（エイドポイントや昼食場所も含む）の調査
- ・ 旅行会社の嗜好に合う**宿**の調査
- ・ **オペレーション体制**（自分以外のサポートが何人／何台必要か）の構築
- ・ **経費総額**の算出



1 - (1) サイクリングツアーを商品化してガイドするうえで 必要な業務の種類

③手配業務およびツアー商品化 (旅行業者のみ可)

- ・お客様の、ツアー中の**宿**や**乗車券**を手配する
- ・必要なら、お客様の、ツアーの前後の宿や乗車券を手配する

* もしあなたが旅行業者ではなく、それでもツアーの行程に**列車やフェリー**といった公共交通機関による移動が含まれ、それらの運賃もツアー料金に含まれている場合、チケットの購入はツアー主催者もしくは別の旅行業者に手配・購入してもらう。

もしそれらの運賃はツアー料金に含まれていない場合は、参加者本人に当日その場で乗車券を購入してもらう方法もある。

1 - (2) 海外サイクリストをガイドする仕事を請ける場合の、 考えられるパターン

- ①ガイド業務のみ、もしくはサポートも含む「グランドオペレーション業務」
- ②企画／視察業務
- ③手配業務およびツアー商品化
- ④集客・販売業務

これらの、どこまでを請けるかというパターンはいくつかありますので、順に説明いたします。

1 - (2) 海外サイクリストをガイドする仕事を請ける場合の、 考えられるパターン

- ① **ガイド業務のみ、もしくはサポートも含む「グランドオペレーション業務」**
- ② 企画／視察業務
- ③ 手配業務およびツアー商品化
- ④ 集客・販売業務

パターン1

あなたは単にガイドとして、海外旅行会社のツアーの参加者をガイドする。
(=海外旅行会社にスタッフとして雇われたガイド)

1 - (2) 海外サイクリストをガイドする仕事を請ける場合の、 考えられるパターン

- ①ガイド業務のみ、もしくはサポートも含む「グランドオペレーション業務」
- ②企画／視察業務
- ③手配業務およびツアー商品化
- ④集客・販売業務

パターン2

あなたは、海外旅行会社の販売するツアーの、
視察／企画の部分とツアー当日のガイド／オペレーションを受託する

1 - (2) 海外サイクリストをガイドする仕事を請ける場合の、 考えられるパターン

- ①ガイド業務のみ、もしくはサポートも含む「グランドオペレーション業務」
- ②企画／視察業務
- ③手配業務およびツアー商品化
- ④集客・販売業務

パターン3

あなたは、自身で造成したツアーを海外旅行会社に販売する。

海外旅行会社は、そのツアーを自社の商品（ツアー）として顧客に販売する。

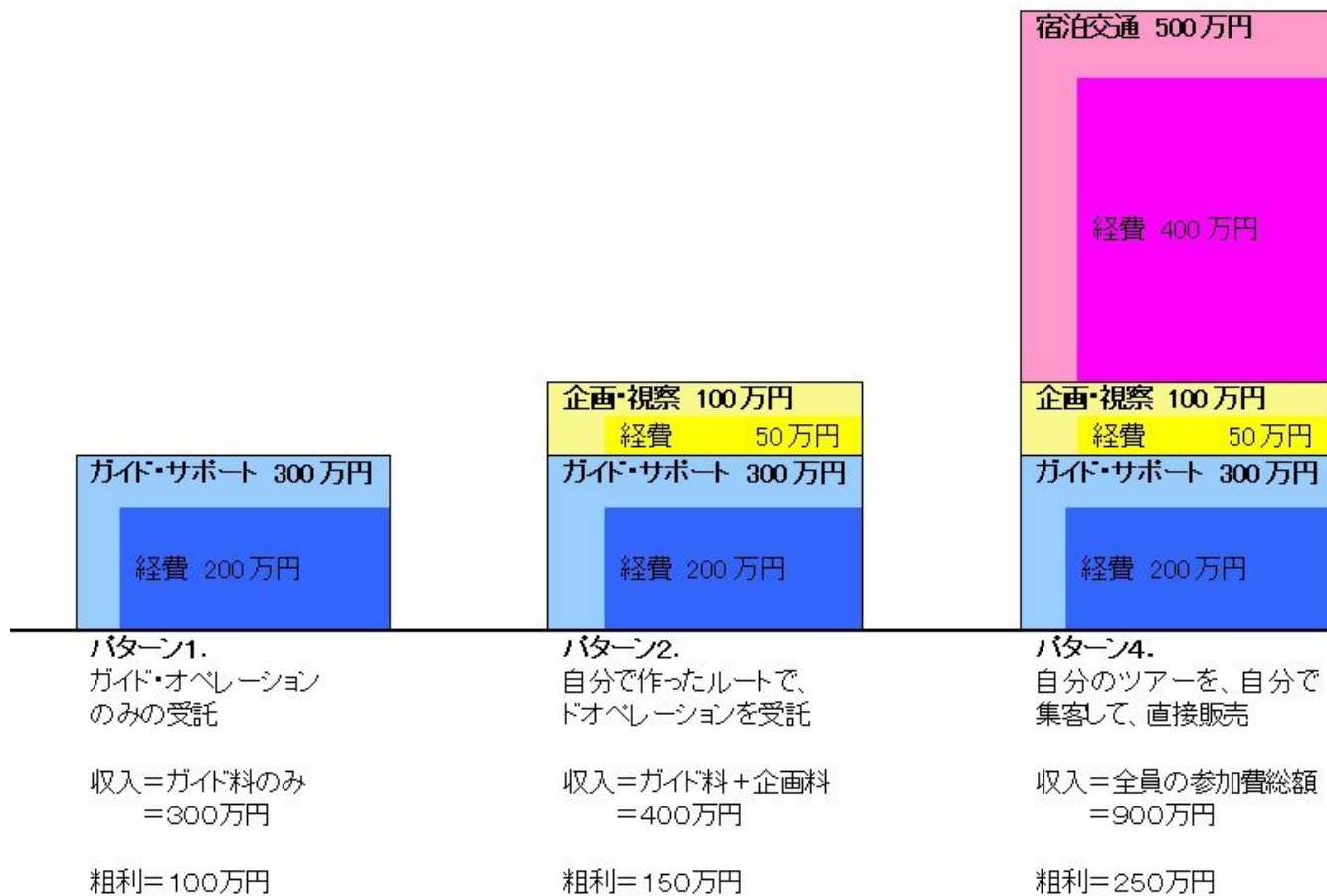
1 - (2) 海外サイクリストをガイドする仕事を請ける場合の、 考えられるパターン

- ①ガイド業務のみ、もしくはサポートも含む「グランドオペレーション業務」
- ②企画／視察業務
- ③手配業務およびツアー商品化
- ④集客・販売業務

パターン4

あなたは、自身で造成したツアーを海外のサイクリストに直接販売して、
ツアー当日のガイド／オペレーションも自ら行う。

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－（3）「自社ツアーのガイド」と「受託ツアーのガイド」

「自社ツアーのガイド」とは、

自身で販売しているツアーを、自身でガイドすること。

= 自社ツアーは**個人客に直接販売**できるだけでなく、**旅行会社に卸す**ことも出来る。

「受託ツアーのガイド」とは、

旅行会社が販売しているサイクリングツアーの、

ガイド／オペレーションの部分を依頼され、ガイドをすること。

= 受託ツアーはその**旅行会社のためだけに造ったツアー**なので、

造ったのはあなたでも**他の旅行会社に卸したり個人客に直接販売**することは出来ない。

ガイド目線で区別すると、

自分で作った自分の好きなルートをガイドするのが「**自社ツアー**」で
顧客となる旅行会社の望むルートをガイドするのが「**受託ツアー**」

クイズ①

昨年、あなたがルートを調査した、あなた自身がガイドするツアーを造成して販売を開始しました。

今年になって、海外サイクリングツアー会社が、
「そのツアーは素晴らしい！是非弊社だけに販売してくれ。」
「でもあなたがそのツアーを直接個人のお客様に販売したり
他の旅行社に販売することはしないでほしい。」
と言ってきました。

上質な顧客の多い旅行会社なので、その契約にOKしました。

さて、この場合、
このツアーは「自社ツアー」になるのか？
それとも「受託ツアー」になるのか？

クイズ①

→この場合は「**受託ツアー**」であると考える。

理由は、販売当初は「**自社ツアー**」であったが、結果的にその旅行会社のためだけに造って、その会社以外には販売しないツアーになってしまったので。

もし契約が、引き続き個人客に直接販売できたり、その旅行会社以外の旅行会社に販売できるのであれば、（= B to CでもB to Bでも可）当初の状態通りあなたの「**自社ツアー**」のままであり、その旅行会社は単に**販売契約を結んだ取引先の一社**である。

2. 海外旅行会社の仕事を請けるメリットとデメリット

国内でも海外でも、旅行会社の仕事を請けるということを一言で表すと「**集客をしてくれる代わりに、取り分が少ない**」である。

ただし、ここで対象のお客様は「**外国人**」の「**サイクリスト**」である。

相手が「**外国人**」の「**サイクリスト**」だと、**国内の大手旅行会社**でも、日本人相手に一般的な旅行商品を販売する場合とは大きく異なり、**ノウハウはほぼゼロ**である。

同様に、**日本人のサイクリングガイド**も、**自社で外国人サイクリストにリーチが出来ているのはごく少数**である。

従って、取引するに値する、集客してくれる旅行会社は必然的に以下の2種類である。

- ・ **海外のサイクリングホリデー専門会社**
- ・ **海外のオーダーメイドホリデー会社**

2. 海外旅行会社の仕事を請けるメリットとデメリット

自社ツアー

メリット

- ・自分の好きなツアーを催行できる
自分の好きなルートと内容でツアーを造成して販売できる
- ・利幅が大きい（*）
参加費のほぼすべてが収入となる

デメリット

- ・集客は自分でしなければならない。
- ・お客様の求める質や要望が読めない。
どのようなお客様が来るのか読めず、
お客様が何を望んでいるかも読めず、
オペレーションは難しい。
- ・ミスマッチが起きる可能性が高い
そのツアーに合わないお客様が参加して
しまうリスクが高い

受託ツアー

メリット

- ・お客様は依頼元が集めてくれる。
- ・お客様の質が高い。
参加者はだいたいは常連客なので、
ツアーがどんなものであるか理解している
ので、オペレーションが楽。
- ・どこまでの質を要求されているかが明確
依頼元の要望を満たせば、ツアーに必要な
クオリティはほぼ満たせる。

デメリット

- ・依頼元の要望を満たす必要がある。
ルートも内容も質も、依頼元の要望を
満たさなければならない。
- ・利幅が小さい（*）
参加費は一旦すべて依頼元に払われ、
自分たちにはその一部しか払われない。

クイズ②

最初に紹介した14日間のツアー。
外国人のお客様からのフィードバックの結果、
一番印象に残ったパートは、どこか？

1. 京都



クイズ②

最初に紹介した14日間のツアー。
外国人のお客様からのフィードバックの結果、
一番印象に残ったパートは、どこか？

2. 高野山

- ・ 宿坊
- ・ 奥の院



クイズ②

最初に紹介した14日間のツアー。
外国人のお客様からのフィードバックの結果、
一番印象に残ったパートは、どこか？

3. 山村や森を
駆け抜ける

昔からの景色



クイズ②

最初に紹介した14日間のツアー。
外国人のお客様からのフィードバックの結果、
一番印象に残ったパートは、どこか？

4. 海岸線



クイズ②

最初に紹介した14日間のツアー。
外国人のお客様からのフィードバックの結果、
一番印象に残ったパートは、どこか？

5. しまなみ海道



クイズ②

最初に紹介した14日間のツアー。

外国人のお客様からのフィードバックの結果、
一番印象に残ったパートは、どこか？

1. 京都
2. 高野山（宿坊での宿泊体験も含む）
3. 山村や森、昔からの景色を駆け抜ける（奈良、和歌山、高知）
4. 海岸線（徳島、高知、愛媛、広島）
5. しまなみ海道

クイズ②

最初に紹介した14日間のツアー。
外国人のお客様からのフィードバックの結果、
一番印象に残ったパートは、どこか？

3. 山村や森を 駆け抜ける

昔からの景色



**海外客の嗜好に
合わせることが
どれだけ難しいか
わかりますか？**



クイズ③

海外サイクリスト向け移動型ツアーを造成して実施するまでの流れで、

(1) 日本人的に難しい業務パートは、以下のどのパートか？

(2) 逆に海外旅行会社的に難しいのは、どの業務パートなのか？

A. ツアーを実施するところ

B. ツアーを企画造成するところ

C. ツアーを海外サイクリストに販売するところ

日本のガイドおよび自社サイクリングツアーを販売している旅行会社が、**海外サイクリストの集客・販売**において最も苦手としている2点を挙げると：

1点目：お客様へのリーチが自分たちで出来るか

海外のサイクリングホリデー専門会社は、前述の「年に何回も海外のどこかにサイクリングホリデーに行っている層」の顧客を沢山かかえている。

旅行会社のセールス担当者は、これらのお客様の中の「日本に行ってみたい」とか「今まで行ったことのない国ならどこでもよい。」というお客様にセールスすることによって、比較的簡単に日本でのサイクリングツアーを満席にできる。

日本人ガイドや日本人旅行会社で、何度も日本に乗りに来ているようなリピーターを持っていることはほぼ無い。

また、他にも、純粋な日本人だけの会社が苦手としている箇所はずいぶんある。

- ・ウェブサイトが充実していない（英語力、後述する「お客様の嗜好」や知りたい情報の不足）
- ・ゲストサービス（メールの返信、日本到着後の電話対応）

日本のガイドおよび自社サイクリングツアーを販売している旅行会社が、**海外サイクリストの集客・販売**において最も苦手としている2点を挙げると：

1点目：お客様へのリーチが自分たちで出来るか

2点目：お客様の嗜好にあった、魅力的なツアーを造れるか

- ・ お客様が駆け抜けてみたい道／街並み／景観はどんなところなのか？
- ・ 適切な距離／標高差なのか？
- ・ 適切な宿
- ・ 適切な食事
- ・ 必要なサービス、不要なサービス、やってはいけない対応

2. 海外旅行会社の仕事を請けるメリットとデメリット

なので、皆様が海外旅行会社の受託ツアーを実施する場合の**良い付き合い方**は：

皆様が苦手なパートを海外旅行会社が補って来て、

- ・ 旅行会社は、上質な海外のお客様にふさわしいコンテンツを助言
- ・ 旅行会社は、上質な海外のお客様を送客してもらう

海外旅行会社が苦手なパートを皆様がしてあげる、

- ・ 日本人ガイドに、ガイド／ツアーの実施してもらう
- ・ 日本人ガイドに、顧客にふさわしい宿やルート探してもらう

という「真のビジネスパートナー同士」として付き合う。

3. どのような海外旅行会社が日本へ送客しているか

Backroads

<https://www.backroads.com/award-winning-tours/biking>

Butterfield and Robison

<https://www.butterfield.com/ways-to-go/biking/>

Spiceroads

<http://www.spiceroads.com/>

Saddle Skedaddle

https://www.skedaddle.co.uk/adventures/holiday/Cycling_Adventures/

Grasshopper Adventures

<https://www.grasshopperadventures.com/>

Ride and Seek

<https://www.rideandseek.com/>

Freedom Treks

<https://www.freedomtreks.co.uk/>

* JCTAと関係のある旅行会社という訳ではありません。 会社やツアーの内容は、各自でお調べください。

* ツアーは、日程や行程が決定されている「レギュラー」ツアーなのか、それともBespokeなのかに注意

4. 海外の旅行会社のツアーを引き受けている日本のガイド会社

Backroads →**Bespokeなので不明**

<https://www.backroads.com/award-winning-tours/biking>

Butterfield and Robinson →**Bespokeなので不明**

<https://www.butterfield.com/ways-to-go/biking/>

Spiceroads →**九州のアメリカ人ガイド**

<http://www.spiceroads.com/>

Saddle Skedaddle →**関東の日本人ガイド**

https://www.skedaddle.co.uk/adventures/holiday/Cycling_Adventures/

Grasshopper Adventures →**元々は関東の日本人ガイド、現在は四国のアメリカ人ガイド**

<https://www.grasshopperadventures.com/>

Ride and Seek →**元々は北海道のオーストラリア人ガイド、現在は北海道の日本人旅行会社**

<https://www.rideandseek.com/>

Freedom Treks →**九州のベルギー人ガイドと、別の九州のアメリカ人ガイド**

<https://www.freedomtreks.co.uk/>

* JCTAと関係のある旅行会社という訳ではありません。会社やツアーの内容は、各自でお調べください。

* ツアーは、日程や行程が決定されている「レギュラー」ツアーなのか、それともBespokeなのかに注意