

Monthly Report

2018年 / 9 月号



壹遊日本 031



目次

- 1 面：旅行社の声（現地旅行社キーマンインタビュー）
- 2-3面：一般情報/トレンド情報
- 4 面：壹友からの声/マーケット情報

▶▶▶ 現地旅行社からの声

→ 自然災害・関空利用停止で対応に追われる

今年の日本では災害が、相次いで発生しています。関西の台風直撃、北海道の地震においては死傷者まで出ている状況であったと中国でも大きく報道されました。

特に、直近の台風では、関西空港の被害が大きく、使用出来ない状況に陥った為、中国では多くの旅行社が開催中のツアーのお客様の安否確認に追われると同時に、募集を行っているツアーの辞退勧告などの対応にも追われる状況となりました。特に、関西は人気の旅行先であり、一時的ではありますが、ダメージが大きいといえます。

台風で軽トラックが飛ばされたり、タンカーが橋に直撃したり、ビルの壁や倉庫の屋根は飛ばされたりなどの映像はメディアやSNSにて流されており、旅行会社の担当者だけでなく、一般人にも多く知られています。あまりの被害の大きさに、中国国民は衝撃を受けているようです。なぜなら中国では台風の被害ほとんどないからです。

今回の関空の機能がマヒした影響は大きいものですが、心情的にお客様が訪日を控えるような状況には繋がらないと、訪日担当者は見えています。関西エリアは、中国人からしても、人気の高い旅行目的地であるだけに、一刻も早い復旧を祈ると共に、災害に遭われた方々の生活が、少しでも早く通常に戻るよう願うばかりです。

好評連載 【今を知る! 現地旅行社 キーマンに聞く】第42弾

東京会議及旅遊局 (TCVB) 中国代表

孫波 (Sun Bo) さん

Q 今の訪日旅行状況を教えてください。

A 関西の台風や北海道地震は、一時的に、各社に影響を与えましたが、今は、国慶節商品販売にも陰りを落とすこともありません。

Q 団体客が多いですか。それともFITが多いですか。

A 北のエリアで団体は主流ですが、すごいスピードでFITが増えています。

Q 弊社発刊の冊子「壹遊日本」について感想やご意見をお願いします。

A 好評です。セミナーなどを行う度に、追加が欲しいという問い合わせが、毎回多数来ています。頑張って、日本情報を増やしてください。



25年来最強台風が日本に上陸、航空便のキャンセルは700便

第21号台風「飛燕」(アジア名:チービー)が4日午後、日本の徳島県南部に上陸、これは1993年以来、日本に上陸した数々の台風の中、記録的な大型台風だった。いくつかの地域で少なくとも9人が死亡、240人がけがをしている状況だという。台風21号の影響で、日本の航空会社の国際及び国内便のキャンセル数は、700便に上った。関西や四国地区では、約160万戸と9.5万戸が一時停電の状況に追われている。

9月4日から、台風の状態に応じ、各旅行社は迅速に応急措置案を起動し、中国駐当地大使館も大型バスで旅行客を迎え、空港からの移動を手伝っている。

Ctripは、4日以降出発の大阪への旅行商品を予約したお客様に対して、無料でキャンセルや日程の入れ替えを行い、同時に関西空港に滞在されているお客様に対して、ホテルの宿泊代も負担すると発表した。

広州の大手旅行社である広之旅旅行社は、大阪への便及び関西から戻る便は、全てキャンセルになった為、FITのお客様173人ほどに影響が出ているが、広之旅が最新情報をいち早くお客様に通告し、航空便及びホテルの調整を即座に行ったという。南湖国旅は、当時、ツアー団体は計32人の1つ、また計20名のFITお客様が影響を受けている。すでに安否確認済みで、できるだけ早く空港から移動して、別の空港便で早く広州へ戻れるように手配している。また同社は、9月7日まで合計50名のツアー参加のお客様に対して、無料でキャンセルとの対応を取っているという。

出典元：人民網

25年来最強台風登陆日本 取消超过700次国内外航班

今年第21号台风“飞燕”4日中午在日本德岛县南部登陆，这是1993年以来登陆日本的台风中，首个被定为“超强”级别的台风。“飞燕”在多个地区已造成至少9人死亡，340人受伤。受“飞燕”影响，日本国内航空企业取消超过700次国内和国际航班，关西和四国地区分别有大约160万户和9.5万户一度断电。

9月4日以来，台风飞燕影响日本大阪关西机场关闭、航班取消，有包括中国游客在内的大量旅游者被困机场或行程受阻。各大旅行社迅速启动应急保障方案，中国驻当地使馆也派车接团队游客转移。

各大旅行社都启动了应急预案，确保游客安全。记者从携程获悉，受此次台风和机场关闭影响，已预订相关旅游团、自由行等度假产品，4日以来两日内飞往大阪的中国游客，可以无损失退订取消行程，相关的损失由携程承担。同时对于滞留在当地的度假游客，携程给予住宿费用补贴。

广之旅表示，该社无游客滞留关西机场；由于关西机场所有国际国内航班取消，9月4日、5日，前往大阪以及从关西返回广州/香港的团队及自由行游客均受到影响，受影响游客人数达173人。广之旅表示，该社已第一时间将最新信息向该部分游客通报；针对其提出的退改要求，该社将根据航空公司、酒店等旅游接待资源方的相关规定操作，为游客提供一切力所能及的帮助。

南湖国旅表示，经过核实确认，目前在当地受到影响的有1个团32人及20名自由行游客，所有游客均已回到大阪市区，处于安全状态。同时，由于大阪关西机场受影响已关闭，南湖国旅已正在积极协调航空公司，争取第一时间安排滞留的团队游客从名古屋机场返回广州。对于9月4日~7日出发的3个团共50名游客，南湖国旅为确保客人的安全，已与客人进行友好协商，并为客人办理了相关的退改手续。

出典元：人民網

→ ロボットホテルが密かに話題に

最近東京都内にある「変なホテル」は、密かに旅行会社の担当者の中で話題になっています。外見から見ると、このホテルは一般のホテルと変わりませんが、ホテルのロビーに入るとロボットが迎えてくれます。顧客はロボットの前の機器の指示に従うだけで、チェックインは、2分で完了することができます。日本語以外にも、中国語、英語、韓国語などの言語を選択できます。顧客から質問があれば、ヒューマノイドロボットの隣にあるACロボットが、それに答えることができます。もし、ロボットが回答出来ず、手助けできなければ、顧客はスタッフに電話をし、問題を解決することも可能です。このホテルはハイエンドではなく、価格は比較的リーズナブルですが、その料金の理由はロボットホテルであるからです。

中国のメディア(中華網、人民網、搜狐網など)によると、「変なホテル」は日本初のロボットホテルではなく、2015年に既に、長崎県ハウステンボス内で初めてロボットホテルが誕生したとの事です。

近年では、日本の少子高齢化社会が進み、労働力不足は問題となっており、その事は、ロボットホテルが誕生した一つの要因です。

元々、同等規模のホテル(合計:118ルーム)を運営すると、ロビーに20-30人のスタッフが必要だという、ロボットの運営により、たったの7人で対応できるようになっています。更に重要な運営コストの点では、1/3までダウンしたといえます。

“ロボットでホテルを運営”というのも、セールスポイントになっており、多くの若者がこれを目当てにホテルを利用しています。日本では、海外からの観光旅行者も年々増えていることも、ロボットホテルを誕生させた、もう一つの要因です。ロボットホテルの誕生が、宿の問題を解決しているだけでなく、複数の言語対応をし、端末で案内可能となっていることも、対応を楽にしているという。

フレンドリージャパン上海

参考: 中華網、人民網、搜狐網

→ 机器人酒店成为话题

“奇特酒店”的机器人酒店位于东京繁华的商业区。从外观来看，“奇特酒店”与普通的商务旅社没有什么两样，但一进入酒店大堂就会发现，这家酒店没有服务员，只有“一男一女”两台人形机器人微笑着向顾客打招呼。顾客只需按照机器人前方设备的指示进行操作，两分钟就可以办完入住手续。除了日语，顾客可以选择中文、英文和韩语等语言。如果顾客有什么问题，人形机器人旁边的交流机器人可以进行解答。如果交流机器人也帮不上忙，顾客还可以按钮呼叫工作人员。近日，东京一家酒店的开业引起了不少关注。这家酒店算不上高档，价格也相对亲民，之所以引起关注是由于这是一家机器人酒店。

“奇特酒店”引起关注的另外一个原因，是酒店二楼还开设了一家体检诊所，通过机器人进行挂号。诊所设有两间牙科诊室，一间皮肤科兼内科诊室。诊所的院长熊川贵昭告诉本报记者，事实上，“奇特酒店”并不是日本第一家机器人酒店。早在2015年，“奇特酒店”所属公司就在位于长崎县的豪斯登堡主题公园内开设了第一家机器人酒店，第二年，这家酒店作为首家“雇用机器人作为员工工作”的酒店被收录进了吉尼斯世界纪录。

近年来，少子老龄化在日本社会引发了方方面面的变化。机器人酒店出现的一个重要原因就是少子老龄化带来的劳动力短缺问题：一方面日本劳动力严重不足，另一方面赴日本旅游的外国游客不断增加。为了更好地满足游客的住宿需求，机器人酒店便应运而生。

“雇用机器人”不仅可以作为噱头吸引年轻人慕名前来住宿，更重要的是可以节省运营成本。4月27日开业的“奇特酒店”共有118个房间，这样规模的酒店一般需要20—30个前台工作人员，现在有了机器人工人，只需要7个人就可以应付，运营成本最大可以降低1/3。

フレンドリージャパン上海

参考: 中華網、人民網、搜狐網

→ 「ボイラー都市」住民に高い避暑旅行ニーズ

今年の日本の夏は、例年になく異常に暑く、エアコンの取付工事業者が大忙しだったと聞きます。関東では長野県、軽井沢が昔から避暑地で人気ですが、ただ、そんな軽井沢でも、暑さを感じるほどだったと聞き、今夏の異常な暑さを知りました。

中国でも、武漢、重慶、西安、長沙、南昌といったエリアは、暑い気候なので、「ボイラー都市」と言われます。

このエリアの避暑旅行商品のオンライン予約の伸びが最も速く、増加率はなんと100%を超え、「旅行に行きたい」という人は82.1%に上り、避暑旅行市場のニーズがさらに高まりました。7月末までに、全国385都市の人々が旅行予約サイト・携程旅行網のアプリなどを利用して、夏の各種旅行商品を予約し、このうち50%以上が、避暑地を目的地としたレジャー商品を選択しており、その目的地をタイプ分けすると主に、海、山、草原、湿地・湖、都市周辺の農村の順です。

“夏に避暑地”は、世界共通のニーズです。

→ 台風に関するメディアの報道

先般の第21号台風のニュースは、中国でも報道されました。中国国内のメディアなどは、どのように報道されているかを一部写真をアップします。今回のマンスリーレポートにあるように関西空港をはじめ、観光への打撃の復旧はもちろんのこと、何よりも生活されている方々に少しでも早く通常の生活が出来るよう心より祈っております。



フレンドリージャパン上海 周



株式会社フレンドリージャパン 上海事務所

発行責任者：株式会社フレンドリージャパン

〒150-0043

東京都渋谷区道玄坂1-15-3 プリメーラ道玄坂 805

TEL : 03-6416-5505 FAX 03-6416-5515

E-mail : madoguchi@friendlyjp.com HP <http://www.friendlyjp.com/>