



はとバスの外国人マーケットに対する取り組み

株式会社はとバス

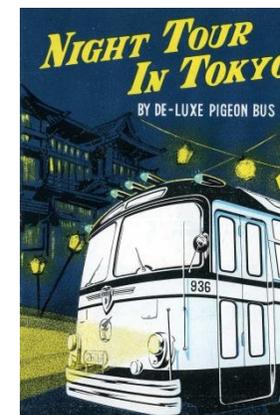
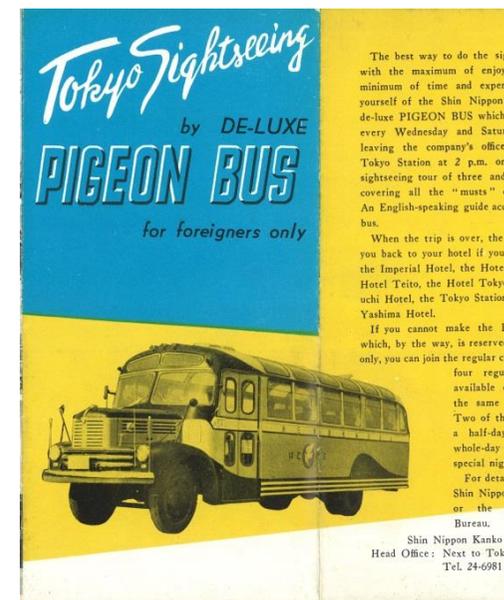
代表取締役専務 米田 信悟



英語でご案内するツアーの始まり

GHQをはじめとする米国軍人が主な乗客。
日系一世、二世の方の利用も多かった。(あわせて85%程度)

- 1952年7月～ 毎週 水・土・日 試験運行の開始
- 1953年6月～ 昼半日コース本格運行開始
- 1954年10月 夜コーススタート
- 1958年5月～ 昼一日コース開始 八芳園、椿山荘の庭園が人気



戦後の訪日外国人の推移

1950年 訪日外国人 25,000人



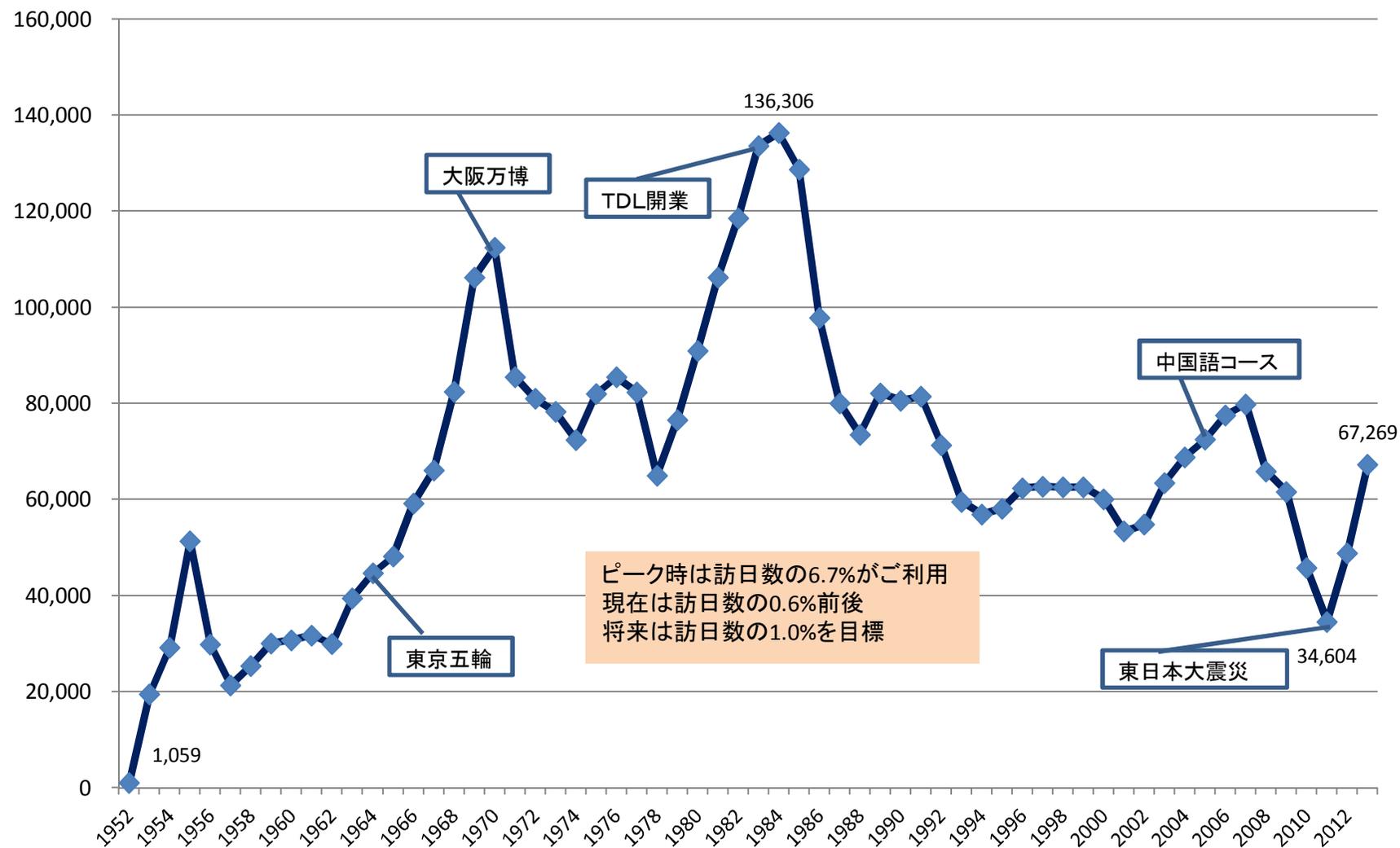
1951年	52,600人
1952年	72,100人
1953年	75,400人
1960年	200,000人
1964年	352,832人
1970年	854,419人
1980年	1,316,632人
1990年	3,235,630人
2000年	4,757,146人
2010年	8,611,175人
2014年	13,414,000人



対日講和条約発効

東京オリンピック
大阪万博

外客ツアーご利用人数の推移



2014年1月～12月 ご利用実績

- 英語コース 59,458名
- 中国語コース 16,643名 * 2005年中国語ツアー運行開始
- 合計 76,101名

- 訪日外国人数 13,414,000人 (JNTO発表)

- 訪日客に占める割合 0.57%
- 運行車両数 2,436両 (1日平均7台、平均乗車密度31.2名)

- 通訳案内士 44名
 - ◆ 英語ガイド 27名 (男性4名、女性23名)
 - ◆ 中国語ガイド 17名* (男性2名、女性15名)
(中国語ガイドの内8名は中国、台湾出身者)
(*中国語ガイドで英語ガイド兼務者 女性2名)

“Dynamic Tokyo”



- 日本文化
- 体験

英語でご案内するツアー

日本文化(茶道・盆栽)などを体験できるツアーが人気。

お食事付のコースは、ベジタリアンやハラールへの対応も求められる。

都内バスツアー: 9コース
郊外バスツアー: 2コース

“Tokyo Aladdin”



- ” ハラル対応
- ” 礼拝

中国語でご案内するツアー

都内ツアーよりも郊外ツアー
(特に富士山方面)
フルーツ狩りやバイキング、
アウトレットなどを含んだコースが人気

都内バスツアー: 7コース
郊外バスツアー: 5コース



“富士山五合目与当季水果采摘”

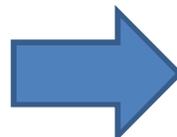


- 富士山
- フルーツ狩り
- バイキング

一方で、邦人向けバスツアーは・・・

日帰りバスツアー: 約250コース
(都内・郊外含む)

宿泊バスツアー : 約 80コース



邦人向けのツアーに参加していただくことで
ツアーの選択肢を広げることができる

邦人向けツアーへの混乗への取り組み

都内ツアーでは……

GPS多言語自動ガイドシステム

TOMODACHI (ともだち)



2007年より利用開始。導入前まではカセットテープ等で対応。
バスの走行にあわせた案内はできていなかった。

TOMODACHIシステムイメージ



現在は、英語・中国語・韓国語・スペイン語の4か国語に対応。
今後は8か国語へ対応予定。

郊外ツアーでは……

元々、台湾からの日本へのリピーターが邦人向けツアーへ参加しはじめたのが始まり。台湾では体験できない、雪見の露天風呂やりんご狩り等、郊外ツアーへの参加意欲が高く、ガイドの案内が日本語しかないことにはあまり抵抗感がない。

はとバス企画旅行コース ご案内事項

1 団体行動となります。各降車地におきましてはご集合時間の厳守にご協力ください。
(集合時間に遅れた場合は、出発させていただくことがあります)。

2 リクライニングシートのご利用は、後ろの方へ声掛けて、十分配慮いただくようお願いします。

3 周りのお客様に迷惑になるような、お仲間同士の大きな声での会話や宴会行為はご遠慮願います。

4 車内では携帯電話をマナーモードに設定の上、通話をご遠慮下さい。

5 バス内では同行のお客様も含めまして、法律の定めによりシートベルトの着脱をお願いします。

6 弊社は旅行中の貴重品紛失や盗難の責任は負いかねます。お客様ご自身で十分な貴重品の管理をお願いします。

やむを得ない理由により行程の変更、見学地での時間配分が変更になる場合がございます。お帰りの時間が大幅に変更になりましたも、宿泊飲食の代金や、タクシー利用などの交通費のご負担には応じることはできませんので予めご了承ください。

NOTICE.

1. We operate in a group. Please be punctual at each assembling point.
(We may departure without you if you were late than the appointed time).

2. Please inform the passenger behind before using the reclining seat.

3. Please refrain from talking in loud or doing any behavior that may affect other passengers.

4. Please turn your cellphone to manner mode and refrain from talking on the phone.

5. For code enforcement, please fasten your seatbelt while on the tour bus.

6. Take care of your values and property. We take no responsibility on a loss or a theft.

For unavoidable reasons, we may rearrange your tour contents or time distribution.
None of the costs caused by the extension of the ending time of a tour we could take.
Your understanding will be appreciated.

注意事項.

1. 巴士旅行是一项团体活动。请您在各个景点的集合地点准时集合。
(如果您不能在指定时间前集合，我们会准时出发，请您谅解)。

2. 在您调整座椅向后倾斜前，请先通知后方乘客。

3. 请不要大声讲话，宴餐等对他人有影响的行为。

4. 车内请您将手机调为静音模式，并且不要在车内使用手机通话。

5. 依据法律规定，巴士内所有乘客需系安全带。

6. 旅行中请您看管好自身携带的贵重物品，如有丢失，恕本公司概不负责。

由于一些不可抗力原因，我们可能会更改旅行的行程和参观时间的安排。
由返回时间的变动造成您其他行程的影响和损失，恕本公司概不负责，敬请您的谅解。

マナーを守るようお願いの文書(英語・中国語)

1. 集合時間厳守
2. 大きな声での会話を控える
3. においの強い食べ物の飲食を控える
4. リクライニングシートの使用マナー
5. 車内禁煙、携帯電話の使用禁止等

当社におけるインバウンド対策の課題

1. ツアーガイドの確保
2. ホテルピックアップ対応
3. 社員の外国語対応能力
4. 食事問題

ハラール対応以外でも

ベジタリアン等の対応が必要

(例)和食における「かつおだし」は、ベジタリアンに許容されない



都内におけるバスを取り巻く環境

1. バスターミナル・バスロータリーの不足

主な観光バスのターミナル：浜松町バスターミナル
駅前に設けられるロータリーは数が少なく、
路線バスで既に飽和状態。

2. 駐車場の不足

都内には圧倒的にバスの駐車場が少なく、
路上駐車で待機せざるを得ない。

現在の渋谷駅東口ターミナルの様子



路線バスだけが入れものの、乗降中の車両、走行車両、待機車両で混乱状態

観光バス路上駐車の様子(新宿五丁目付近)



バス停前の雑居ビルに免税店があるため、バス停付近にも
かかわらず、観光バスが待機状態。
路線バスは定位置に停車できず、車線にはみ出して乗降をし
てもらっており、後方からの自転車にも危険がおよんでいる。

はとバスグループ 10年ビジョン2015策定

成長ストーリー

外客の獲得を成長のエンジンとしてとらえ、
観光バス事業、ホテル事業、観光船事業を
最注力事業として発展させる！

事業	現在	2023年度目標
観光バス事業	8.0万人	 23万人
ホテル事業	3.1万人	 4.3万人
観光船事業	0.8万人	 1.4万人

インフラの整備

➤ 課題

- ・30年前の予約システム
- ・Web上での決済が個人の英語のみ対応、スマホ対応の遅れ
- ・バスや乗り場にWi-fi環境が無い

➤ 新システムの構築 2015年7月～2017年6月

- ” 予約システム
- ” 多言語対応Web
- ” スマホ対応

➤ 乗り場環境の整備

- ” ピクトグラム
- ” Wi-fi 環境など

多言語予約センターの設置

日本語以外のコールセンターを一元化

(英語・中国語・韓国語・スペイン語)



- ・バスの予約
- ・ホテルの予約
- ・観光船の予約

乗務員、添乗員
からのヘルプ
コールの受付

Thank you !

