

# 外国人向けツアー・体験の他言語対応

株式会社Voyagin 須多 康太

2018/12/20 (木)  
他言語対応 ICT化推進フォーラム



**voyagin.**

## 1. Voyagin会社紹介

## 2. 成功体験事例

## 3. 体験ツアーの多言語化事例

## 「日本の文化を旅行体験として提供し、海外に魅力を伝える」

求めている情報を探ることが困難であったり、ガイドブックなどで情報はあったとしても、外国人を受入れておらず予約が困難である場面が多い。

Voyaginが関わることで、日本の文化を誰でも予約可能な体験として提供し、**体験を通じて日本の魅力を海外からの旅行者に体験してもらうようにしている。**




# Book a trip you'll never forget

Trusted by over 1,300,000 travelers

Japan 

Search...



 Watch a morning sumo training practice



### Seamless, Instant Bookings

Skip the queues & get e-tickets instantly on your mobile devices



### Travel Cheaper with Better Prices

Save better/more with great promotions & zero hidden costs



### World-Class Customer Support

Get all the help you could need with our live customer success crew



### Verified by 50,000+ reviews

Indulge in over 50,000 genuine reviews & our free cancellation policy

## Top Destinations

## Voyaginとは？

**サービス** “いつでも”“どこでも”“簡単に”体験予約が可能  
外国人観光客向け体験予約サイト

Discover amazing, unique experiences and tours



相撲稽古見学



鍛冶体験

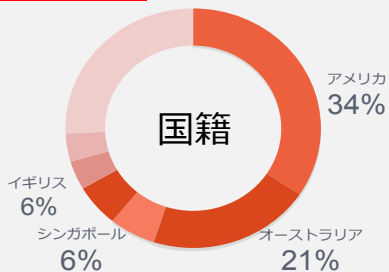


すきやばし次郎

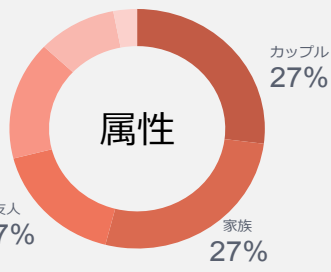
- ・ 総体験数：約3,500
- ・ 総参加者数：約1,200,000人
- ・ PV数：約150 - 200万/月

日本へのFIT送客数  
**No.1規模の実績**

## 顧客層



**欧米豪が約7割**を占める



**2-4人の個人旅行者**がメイン

## 強み

### ① 欧米豪×観光客の送客力

- ・ 東京、京都、大阪といった首都圏のみならず、地方に向けての送客でも成功事例を創出中。

### ② 決済代行・キャンセル保証

- ・ 体験提供者である取引先様が変わって、決済業務を実施。キャンセル発生の際はVoyaginが負担。

### ③ 多言語でのカスタマーサポート体制

- ・ 日本語・英語・中国語対応可能な、365日年中無休のカスタマーサポート体制を内製化して運営中。

## 会社概要

- ・ 会社名：株式会社Voyagin（楽天グループ）
- ・ 本社所在地：東京都渋谷区渋谷1-15-8 宮益O.Nビル 5F
- ・ 設立：2011年1月資本金 184,561千円
- ・ 事業内容：外国人旅行者向け体験サービスの仲介
- ・ 代表取締役：高橋理志
- ・ 従業員数：60名（パートアルバイトを含む）
- ・ 旅行業登録番号：東京都知事登録旅行業 第2-6981号



ニーズの強い、3つのカテゴリで体験を提供

① ツアー&エクスペリエンス

文化体験・自然体験・1dayツアーなど



② チケット

テーマパークや新幹線チケットなど



③ レストラン

ミシュランはじめとする高級レストラン

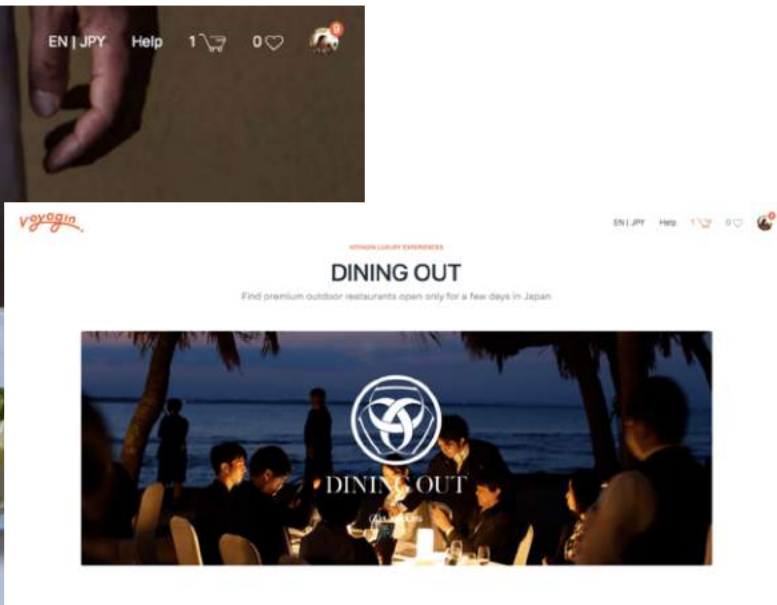
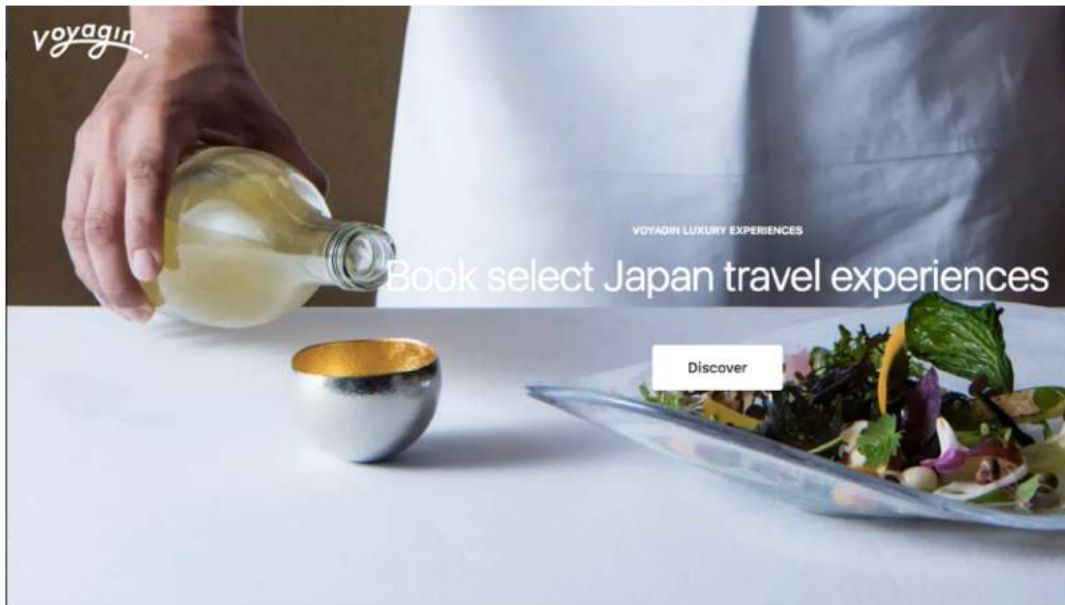


高付加価値型の体験

ハイエンド層に向けた体験に特化した“Voyagin Luxury Experiences”を、2018年10月にリリース

# (参考) Voyagin Luxury Experiences

すきやばし次郎本店ツアーはじめ、“Voyagin限定”の高付加価値型の体験のみを厳選して紹介



TOKYO

**Sukiyabashi Jiro**

Global foodies flock to this famously difficult to book sushi restaurant, where diners relish an elegantly simple sushi experience produced by owner-chef Jiro-san, the oldest three-star chef in Michelin history. Through a Voyagin exclusive plan, offered only a few times each month, diners gain insight into the appeal of sushi with English commentary by food critic Masahiro Yamamoto. Enjoy a sensory experience in a uniquely Japanese space.

From 150,000 JPY

Reserve Now

**DINING OUT RYUKYU-NANJO with LEXUS**

DINING OUT Ryukyu-Nanjo with Lexus will be held in Nanjo City, Okinawa Prefecture on Saturday, November 24 – Sunday, November 25, 2018.

This time, the setting is the origin of the Ryukyu Islands, where many Ryukyu myths and sacred places (utaki) remain. Long ago, it is said, the goddess Amamiyo descended from Nira-Kanai to create the Ryukyu Islands and the utaki on Kudaka Island.

Even now Kudaka Island is called "the island of gods" and considered to be the most sacred place in Okinawa. Of the seven-utaki created by Amamiyo, four are in Nanjo City, including the World Cultural Heritage Site, Seta-utaki, built from Kudaka Island sand during the Ryukyu Kingdom period (1429-1879).

"Origin Story" is the theme of this DINING OUT experience held in this most sacred place. We hope the location will inspire you to contemplate your existence and the origin of this world, and understand the spirit lives of modern Okinawan people.

For the first time, the head DINING OUT chef will be a woman, Shima Karita Hotel Executive Chef, Hiroe Higuchi. Set in the sacred place where the myth of the goddess Amamiyo remains, we will explore this theme from a woman's perspective. The host, Takaron Nakamura serves as the Japan (Champion) for the World's 50 Best Restaurants, and is a frequent food and culture contributor.

**Event Details**

DINING OUT RYUKYU-NANJO with LEXUS  
Nanjo City, Okinawa Prefecture  
Saturday November 24 – Sunday, November 25

Photos are used from some past/present DINING OUT experiences.



1. Voyagin会社紹介

2. 成功体験事例

3. 体験ツアーの多言語化事例

## 地方の成功事例①



### 鍛冶体験

料金：72,600円（2名） 所要時間：7時間（9am-4pm）

- 岐阜県羽島の体験。職人と作った小刀を持ち帰ることができる。
- 料金も安くはなく、アクセスが良いとも言えないが、圧倒的に評価の高い口コミの影響で、毎月50人前後（約150-200万）が予約する体験に。最近では、欧米豪からリピーターが生まれている。

## 地方の成功事例②



### 侍体験

料金：24,000円（2名） 所要時間：2時間（10am- 13pm- ）

- 京都駅から約15分の大宮駅での侍体験。
- 着物に着替えたのち、武士道の説明を受けながら、実際の日本刀を扱える体験。最後には、禅を行う。毎月120名以上（約150万）が予約する人気体験に成長。



成功事例の口コミからも、欧米豪×個人旅行客のニーズを深く理解することができる

### 満足しているポイント

- ホストが歴史や精神文化を英語で体験者に情熱を持って自らの口で語る（カタコトでもいいので）
- 衣装や刀やワラなどの小物などにも本物を求めている（派手さは必要ではない）
- 体験内容のみならず、その土地や建物からも、日本の歴史や文化を体感できることが求められている
- 体験者自らの写真を投稿して満足してファンになっているユーザーが多いため、本人が体験している様子を写真やビデオにおさめてあげることが必要（フォトジェニックな場所と衣装）
- 地元の日本文化を継承している事業者の方々との交流そのものに価値を感じている
- 体験当日までの丁寧なコミュニケーションとフォローが体験全体の満足度を顕著にあげている

### 投稿された写真



## ハイエンド向けの成功事例①



### 豊洲市場VIPツアー

料金：200,000円（2名）

所要時間：3時間（4am-7am）

- 一般開放されていないマグロの競りに、鮫職人と一緒に参加できる築地市場ツアー。
- 加えて、通常2-3時間は並ぶ行列とは別のルートから優先入場できるVIP特典付き。
- “時間”と“コネクション”に価値を感じる方々からの予約が毎月入る体験に。





### 清水寺VIPツアー

料金：150,000円（2名） ※10名まで同料金 所要時間：2時間（夕方）

- 一般開放されていない清水寺の中で特別な場所を、住職の解説付きで一緒に回ることができるVoyagin限定の特別な体験。
- ツアー時間内に閉門した場合は、VIPツアー客のみで清水寺を満喫することが可能。

1. Voyagin会社紹介

2. 成功体験事例

3. 体験ツアーの多言語化事例

**"日本全国 約3500体験"**

日本語しか出来ない事業者でもVoyaginで販売が可能！

- Voyaginの顧客サポートが365日無休で対応
- 英語、中国語、フランス語、韓国語、インドネシア語、日本語に対応

<予約受付の流れ>



外国人旅行者



外国語



voyagin.

カスタマーセンター



日本語






事業者様

現地での体験中はどうするのか？



# Island Sushi Making with a Celebrity Grandma in Hachijojima

 Voyagin Verified  Add to Wishlist  Share ID: 9983



Home > Things to do in Tokyo

The owner of Hachijojima's best known guesthouse and local celebrity Grandma Eiko will teach you how to make delicious 'island sushi', tempura, fried fish and more! Enter Eiko's kitchen and enjoy the time spent with her funny personality!

八丈島 「島鮨づくり体験」



84歳

「イエス！」 「ノー！」  
しか話せない。









# スピードラーニングで 英語を勉強開始

## 他言語化対応の課題とポイント

---

**事業者のやる気があれば、  
英語対応ができなくても外国人の受け入れが可能**



### 多摩川ラフティング

料金：14,600円（2名）

- 東京から電車で1時間の青梅市で、多摩川をラフティング
- 初心者から楽しめる体験であることから、欧米からアジアまで人気が高い
- 夏の繁忙期はネパールからスタッフを雇い英語対応にも力を入れている



**RAFTING WINDS** 関東 東京 両子湖のラフティングツアー (U(下り)・シャワークライミング (沢登り)・ハーベキューなら多摩川ラフティング windsへ)

〒198-0064 東京都青梅市柚木町2-411-1  
☎ 0428-85-9210

ENGLISH

HOME >> ENGLISH

## RAFTING WINDS

### What's winds?

- Description
- Tours
- Time Table

#### Description

We offer rafting and other various outdoor tours in Tokyo and Yamanashi prefecture are featured by some media. We have rafting, ducky and shower climbing tours and One Day tour as well, which you can pick two kinds of the activities for a day. You can also enjoy BBQ after the tour at the riverside or our base. Our base is located at just about an hour and 30 minutes from

#### Booking

- 👉 [White Water Rafting Tour on the Tama River in Ome, Tokyo]
- 👉 [Katsura River Rafting & Shower Climbing in Otsuki, Yamanashi]

## 事業者の公式HP

**voyagin.** Search... Q

EN | JPY Help 1 11 19

### White Water Rafting Tour on the Tama River in Ome, Tokyo

Voyagin Verified Add to Wishlist Share ID: 1003

[More Photos](#)

Home > Things to do in Tokyo

Go river rafting on the beautiful Tama River in Okutama, West Tokyo! More than a mere white water rafting, this experience offers also additional fun challenges such as ducky (inflatable kayak) and 'shower climbing' (upstream mountaineering).

#### Highlights

- Discover the beauty of Tama River, known for its splendid gorges and wonderful opportunities for water sports
- Join a rafting group and have great fun on the rapid streams of Tama River
- Challenge yourself with additional activities such as a ducky (inflatable kayak) or upstream mountaineering
- Be amazed at the natural environment in West Tama area, just an hour and a half train ride from central Tokyo
- Optional BBQ at the end of the tour! (over 4pax)

★★★★★ 6 Reviews

Date	Time
Mar 1, 2019	9:00 am

Option

Rafting (Half-Day)

ⓘ Add-ons are available during checkout.

Participants		
Adult	7,300 JPY	- 2 +
Child (Ages 6-15)	5,300 JPY	- 0 +

**Total 14,600 JPY**

**Add to Cart**

200+ travellers have booked this activity

#### Why book with Voyagin?

- ★ Only the very best tours and activities
- ⚡ Seamless booking in 2 minutes or less
- 📞 Fast & multilingual support: chat, call or email us

Travel smarter with Voyagin. Catch our promotional prices (with zero hidden costs!)

Contact us!

体験予約ページをVoyaginにして、オペレーションを代行



### 徳島・阿波踊り

料金：5,000円（2名）

- 徳島の阿波踊りの海外向けチケットを独占で販売。（観光協会と協業）
- 会場最前列の特別シート枠を、外国人専用として提供。
- 2017年度は約30組・90名を現地に送客。



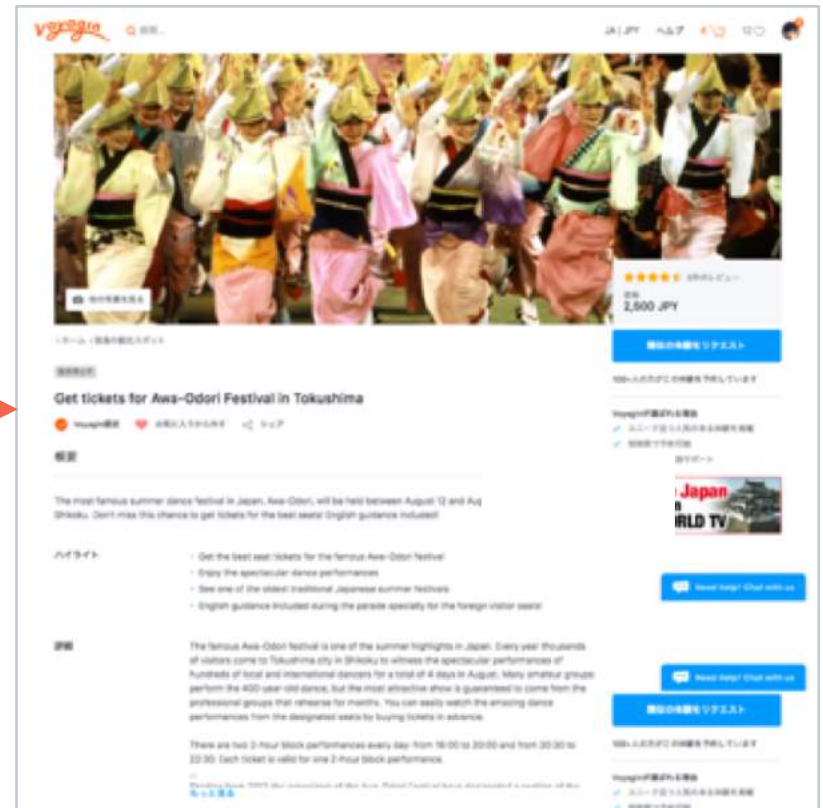
日本語しか対応していない公式HPに英語で“BOOKING”のバナーを設置

### 公式ホームページ



徳島県観光協会

### Voyaginページ



英語ページをVoyaginにして、問い合わせを一括代行





## 京都市 3大祭り

料金：9,400円（2名）※葵祭の例

- 京都の三大祭りの英語解説付きチケットを販売。
- 今まで紙チケット運用だったのを、E-ticket化。
- 2018年度は約100名（葵祭）、約200名（祇園祭）約300名（時代祭）を現地に送客。



E-ticketsを用意して、オペレーションを自動化

## 他言語化対応の課題とポイント

---

**対応範囲は無理をしない。  
できないことはアウトソース & 自動化**





**すきやばし次郎本店ツアー**

料金：300,000円（2名） 所要時間：3時間（5pm-8pm）

- 三越伊勢丹との協業企画。
- 豪華大型バスで東京観光をした後、すきやばし次郎本店を貸し切り、二郎さんが握るお鮎を堪能。
- 毎回1,000人以上から応募が殺到。約半数が当選案内をしてから日本行きを決めている。



## 体験ツアーの多言語化事例⑤



### 京都・龍安寺 貸切体験

料金：40,000円（2名）

所要時間：1.5時間

- 龍安寺・事務局長の解説を通訳案内士が丁寧に説明。
- 普段入ることができない茶室はじめ、非公開スペースに特別に入れることに加えて、閉館後には、石庭のスペースを貸切で堪能することができる。



### 青木ヶ原散策ツアー 料金：15,000円（2名） 所要時間：2時間

- 青木ヶ原樹海のプライベートガイドツアー。特に自然体験を好む欧米豪に人気の体験。
- ガイドの説明聞きながら、森の中や富岳風穴や鳴沢氷穴を散策し、安全かつ楽しく自然を満喫することができる。

## 他言語化対応の課題とポイント

---

**詳細な説明が必要な内容は、ガイドを活用**





### 愛媛県 能体験ツアー

料金：17,200円（2名）

- 愛媛県の道後温泉ツアーの中で能を体験
- 会場最前列を、外国人専用シートとして提供
- モニターツアーの結果、外国人には背景が伝わらず全く面白みが伝わらなかった



### 【Introducing “Noh”】

#### What is Noh ?

Stemming from the popular entertainments in Nara during the Heian period (794-1185), in conjunction with various ritual offering dances, noh was created during the latter half of the Kamakura period (1185-1333) and the early part of the Muromachi period 1336-1573. While under the patronage of the shōgunate and high-ranking noblemen, noh also came under the influence of some of the Muromachi period's popular arts including Zen Buddhism and ink painting.

Noh's founder, Zeami, is one of the most important historical figures in Japanese theatre. A collection of his treatises on noh, “Fūshi Kaden,” was published some 200 years before Shakespeare's theatrical debut. Even today, his treatises affect the lives of Japanese in unexpected ways.

From the Meiji Period (1868-1912), noh was widely introduced overseas to many thinkers and theatre artists, and their work was greatly influenced by what they saw and heard. From the 1950's the establishment of performances of noh outside of Japan increased its visibility. Due to the high regard in which the international community came to think of noh, it was designated an Intangible Cultural Heritage.

### 【Noh Stage】

Noh theater consists of rooms such as Jiutai-zaa, Ato-za, Hashigakari, Kagami-no-ma, etc centering on the main stage

- **Main stage** 本舞台

- **Jiutai-zaa** 地謡座

Off to the right side of the main playing area is the jiutai-za (seating for the chorus).

- **Ato-za** 後座

The back of the stage is known as the ato-za and is the spot reserved for the hayashi (musicians) and the koken (stage attendants). In contrast to the main playing area where

能の背景や、文化を伝える手持ち配布資料を用意



### **【HATSUYUKIHAI : 初雪盃】**

The name Hatsuyukihai recalls the towering, sacred peak of Mt. Fuji, bedecked with snow.

### **【Process】**

Hatsuyukihai has always used traditional methods to press the sake.

Only with these painstaking and time-consuming processes can the true depth of sake emerge. Each step requires the touch and judgement of the master brewer.

#### **Brown Rice**



#### **Rice polishing**

Rice polishing is the process that scrapes off the outer layer of brown rice to reduce the contents of lipid, protein, etc.



#### **Rise**



#### **Soak**



#### **Steam**

Rice is steamed so that the rice starch will be easily decomposed by koji enzymes.



#### **• Koji**

Koji is culture of a special species of mold on rice, barley etc. which is used to make sake, shochu etc.

#### **• Fermentation starter (Shubo)**

Shubo means mother of sake



#### **Three-step preparation for fermentation mash (4 days)**

To prepare the fermentation mash of sake, koji, steamed rice and water are divided into three portions and added over four days. This method is effective to prevent microbial contamination.



#### **Fermentation Mash (25~35 days)**

Fermentation Mash contains rice and koji

酒造のプロセスを説明した資料を用意



## 体験ツアーの多言語化事例⑨

---







## TRANSLATION SHEET



**WHERE IS IT?**  
どこですか？



**HOW MUCH DOES IT COST?**  
いくらですか？



**LOCKER ROOM**  
更衣室・ロッカー



**TOILET**  
トイレ



**BUS (TAXI) STAND**  
バス乗り場 (タクシー乗り場)



**FIRST-AID OFFICE**  
救護室



**SMOKING AREA**  
喫煙所



**SKI AREA**  
グレンダ

What are the opening hours?  
営業時間を教えてください。

Do you have a Beginner, intermediate, Advanced course?  
上級・中級・初級コースを教えてください。

Where can I go sledding?  
ソリで遊べる場所はどこですか？



**RENTAL PLACE**  
レンタル場所

What kind of rental items do you have?  
貸出品の種類を教えてください。

How do I fill out the application form?  
申込書の記入方法を教えてください。

Where can I return the items?  
返却場所はどこになりますか？



**HOT SPRINGS**  
温泉

What are the opening hours?  
営業時間を教えてください。

Do you sell towels?  
タオルは販売していますか？

Are guests with tattoos allowed inside?  
刺青はOKでしょうか？



**WiFi**  
WiFi

What is the network ID and password?  
ネットワーク名とパスワードを教えてください。



**LIFT TICKET COUNTER**  
リフト券売り場

What kind of lift passes do you have?  
リフト券の種類を教えてください。

Can I use the lift pass at other ski resorts?  
他のスキー場と共通でしょうか？



**RESTAURANT**  
レストラン

Do you have a vegetarian menu?  
ベジタリアンメニューはありますか？

Can you accommodate allergy requests?  
アレルギーのリスクエントは受け付けてもらえますか？

Do I pay in advance?  
先払いでしょうか？

Can I bring my own food and drinks inside?  
持ち込み可能ですか？



**SKI LESSONS**  
スキースクール

Are lessons available in foreign languages?  
外国語対応はしていますか？

What is the time schedule?  
タイムスケジュールを教えてください。



**PARKING**  
駐車場

Is parking free?  
駐車場は無料ですか？

事業者がゲストの対応に困った際に、指差し確認ツールを作成

## 他言語化対応の課題とポイント

---

詳細な説明が必要な内容は、ツールを作成

# 他言語化対応の課題とポイント まとめ



## 他言語化対応の課題とポイント

---

- **事業者のやる気があれば、英語対応ができなくても外国人の受け入れが可能**  
→八丈島のおばあちゃん
- **対応範囲は無理をしない。できない部分はアウトソース & 自動化**  
→多摩川ラフティング、阿波踊り、京都三大祭り
- **詳細な説明が必要な内容①「ガイドを活用」**  
→すきやばし次郎 本店、龍安寺、青木が原トレッキング
- **詳細な説明が必要な内容②「ツール作成」**  
→愛媛県 能体験ツアー、新潟県 スキー場

**ご清聴ありがとうございました**

# APPENDIX

## 取組の全体図

### “体験の造成・販売”から“プロモーション”を外国人目線のもと一気通貫で実施

体験の造成・販売

プロモーション

#### ① 体験ニーズの仮説出し

定量・定性の両面から、FIT観光客に刺さる体験候補を洗い出す

##### 体験候補の洗い出し

HPや書類のみならず検索サイトで体験候補を掘り起こし

##### Voyagin実績データ活用

実績をもとに、ターゲット国ごとのニーズの仮説出しを行う

定量

#### ② 現地視察、ワークショップ

外国人プロフェッショナルと体験候補の絞り込みと磨き上げを行う

##### 外国人プロフェッショナル



実際に現地での体験を通じて、外国人目線からのフィードバックを実施

現地視察

#### ③ 体験造成・特集作成

各体験ページに加えて、地域の魅力を訴求する特集ページを用意

##### 体験ページ



##### 特集ページ



- 外国人目線で地域の魅力を凝縮
- ネイティブのライターが原稿監修

#### ④ 販促

PRのみならず、予約獲得に重きを置くことで、現地への送客を実施

##### 取引先との企画タイアップ



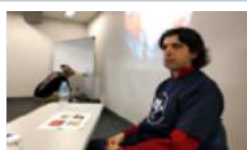
FITに影響力のあるメディアとタイアップして、記事の制作、体験のPRを実施

##### Voyaginユーザー

- メールマガジン 訪日決定しているVoyaginユーザーにピンポイントに訴求
- Facebook PR 対象国や嗜好などを対象ユーザーをセグメントしてPRが可能

定性

##### 外国人プロフェッショナル視点



Voyaginアレクサンダー 通訳案内士の資格を持ち、行政案件の実績多数

ワークショップ

##### 外国人プロ+留学生



事業者や留学生達を巻き込んで、体験の磨き上げに向けた意見出しを行う

実績データを元にPDCAサイクルを強く推進



## 外国人プロフェッショナル①（発掘のプロ）

外国人プロフェッショナルによるセミナーやワークショップを通じて、現地の受入体制の強化と、外国人観光客の受け入れに向けた機運の醸成を実施

### コンテンツプロデューサー Alexander Stankov (アレクサンダー・スタンコフ)

ブルガリア出身。東京大学大学院卒。  
2016年：日本語で“通訳案内士資格”獲得。  
2017年：“インバウンド実務主任者資格”獲得。  
英語、日本語を含む4カ国語が堪能。

2006年に初めて来日し、国内旅行に興味を持ち始める。47都道府県全てに足を運び、日本全国の魅力を知り尽くしている。

#### <実績>

環境省、経済産業省、JNTO、復興庁、せとうちDMO、東京都、新潟県、群馬県、秋田県、福岡県、中部運輸局、金沢市、千葉市、下呂市など、地方行政や中央省庁でのモニターツアー・ワークショップ・セミナーなど実績多数。



▲ せとうちDMO



▲ 豊岡市

地域が誇る魅力的な観光資源を、外国人目線で編集して訴求

### リード・デザイナー Angeloro Michele（アンジェロロ・ミケレ）

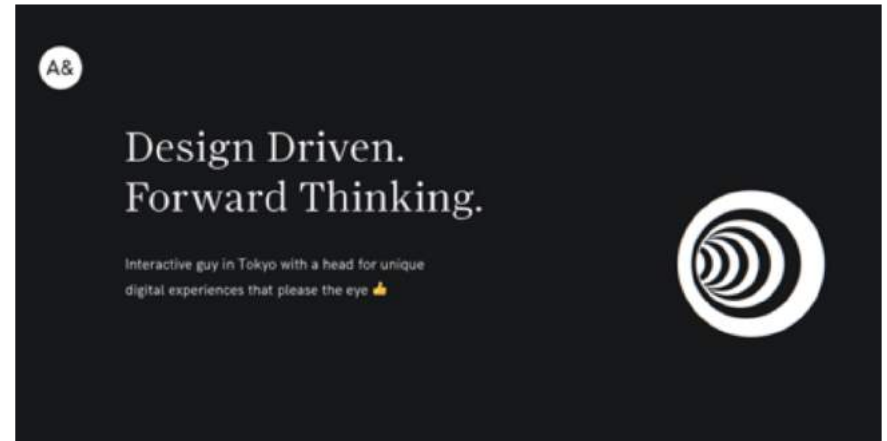


＜使用可能言語＞  
英語、日本語、イタリア語

ポートフォリオサイト：  
<http://eien.tokyo>

#### ＜プロフィール＞

イタリア出身。現在、Voyaginのリード・デザイナーとしてデジタル領域のアートディレクションやデザイン、ユーザー体験の設計をベースに活躍中。これまでウェブサイトからイーコマース、ニュースレター、SNSキャンペーン、スマートフォンアプリまで、幅広い領域にてコンセプトメイクやビジュアル制作などのクリエイティブに携わってきた。



#### 【実績】

Ferrari、Lamborghini、New Balance、Yahoo! Japan、Toyota、Subaru、Docomo、Parasapo、Lexus、ANA、Red Bullなど

体験のみならず、エリアが持つ魅力（画像やテキスト）を外国人目線で編集

東京都



Hachijojima

The most accessible of Tokyo's Izu islands, Hachijojima is a short, direct flight from central airport, making it the easiest and easiest accessible island from the city. Enjoy the gorgeous lagoon for the beautiful nature and unique culture of this off-the-beaten-track destination.



Isle of Incredible Views

The warm waters of the Kuroshio Current flow around Hachijojima, bringing year-round opportunities for great snorkeling and diving amongst the island's incredible underwater spaces.

Hachijojima, the island's iconic scenery, rewards hikers with scenic panoramic views of the ocean basin and the surrounding volcanic landscape. Between the mountain peaks, the arching sea fern towers, hidden waterfalls, and numerous hot springs of the island are just a few hints of the natural wonders that await you.

Besides outdoor adventures, Hachijojima boasts a traditional food and craft culture. The fashionable town will eagerly teach you how to make island sushi, drink and prepare fresh mountain herbs, or dress in a traditional kimono.



東北



TOHOKU MAP



AOMORI



The northernmost prefecture of Japan's biggest island Honshu is truly a boundary between two worlds. Many of Aomori's attractions will make you feel like you have discovered hidden gems of special value far away from any familiar surroundings: the sacred mountain Daisen, considered a true depiction of the Buddhist hell, the unexplored virgin beech forests of Shinasawa Sanchi, the breath-taking beauty of the Onuma Stream originating from the great volcano Mt. Towada. Aomori is popularly known as the prefecture of apples because of the million apple trees grown on its fertile lands. The annually held Nebuta Festival in Aomori city is arguably one of the most popular and visited summer festivals in Japan.

more detail >



AKITA



Akita is a prefecture of endless discoveries, holding the largest number of important intangible folk cultural properties in Japan. Akita's global charm lies in its people and their traditions. Due to the severe conditions and abundant snowfall in winter, the local people are known as tough, attractive and having a particular liking for Japanese sake. Akita's food is



JNTO



SAVOUR FINE FOODS

SPECIAL EVENTS



Dine at Sukiyabashi Jiro and Slay at the Peninsula Tokyo

from 2024/06/20

SEE MORE DETAILS >



Attend Shiozaki in Yama Kae 3-Michelin star Kanazawa





from 2024/02/20

Witness the 1,200-year-old Shiozaki Fire Ceremony of Takachiho, which celebrates fire's role in helping to tame the winter months visiting area. Dine at Shiozaki Hall at Takachiho-on. The Nagasaki, and stay at the boutique Ryokan Hotel.

SEE MORE DETAILS >

販売開始後は、ユーザーからの問い合わせ対応を手厚く実施

### <カスタマーサポート体制>

方法	イメージ	詳細
①電話		<ul style="list-style-type: none"><li>365日年中無休で問い合わせ対応（英語は24時間対応）</li><li>もし事業者の方々が不明点があれば、10-19時は日本語で問い合わせ可能</li></ul>
②メール		<ul style="list-style-type: none"><li>365日年中無休で問い合わせ対応</li><li>対応言語は、日本語・英語・繁体字・簡体字・フランス語・インドネシア語・韓国語の計7言語</li></ul>
③チャット		<ul style="list-style-type: none"><li>365日年中無休で問い合わせ対応</li><li>簡易的な問い合わせで最も使われるツール</li></ul>
④Facebook メッセージ		<ul style="list-style-type: none"><li>365日年中無休で問い合わせ対応</li><li>特に日本に来日後のラストワンマイルの問い合わせで活用するユーザーが多い</li></ul>



## 欧米豪×観光客の集客力（SEO）

キーワード検索からの流入に注力しており、Googleで「japan activity tour」と入力すると約4,700万件の中で最上位表示



The image shows a Google search interface. The search bar contains the text "japan activity tour". Below the search bar, there are navigation tabs: "すべて" (All), "画像" (Images), "動画" (Videos), "ニュース" (News), "ショッピング" (Shopping), "もっと見る" (More), "設定" (Settings), and "ツール" (Tools). The search results show approximately 46,700,000 results in 0.52 seconds. The top result is "Japan Tours, Activities in Japan - Voyagin" with a URL "https://www.govoyagin.com". The snippet for this result reads: "Results 1 - 36 of 2251 - Wondering what to do in Japan? Some of the most popular areas in Japan are Tokyo, Kyoto, Osaka, and Hokkaido. Discover and book Walking Tour, 1 Day Tour, Traditional Culture, Half Day Tour, and other experiences ...". Below this are two other results from Viator.com, both titled "The 10 Best Japan Tours, Excursions & Activities 2017" and "The 10 Best Tokyo Tours, Excursions & Activities 2017".

Google

japan activity tour

すべて 画像 動画 ニュース ショッピング もっと見る 設定 ツール

約 46,700,000 件 (0.52 秒)

**Japan Tours, Activities in Japan - Voyagin**  
<https://www.govoyagin.com> › Japan ▼ このページを訳す  
Results 1 - 36 of 2251 - Wondering what to do in Japan? Some of the most popular areas in Japan are Tokyo, Kyoto, Osaka, and Hokkaido. Discover and book Walking Tour, 1 Day Tour, Traditional Culture, Half Day Tour, and other experiences ...

**The 10 Best Japan Tours, Excursions & Activities 2017 - Viator.com**  
<https://www.viator.com/Japan/d16-ttd> ▼ このページを訳す  
Japan tours, Japan attractions and Japan sightseeing tours from Viator. Book things to do in Japan, Japan Tokyo tours and Japan day tours, hand-picked by travel experts.  
Japan Day Trips & Excursions · Multi-day & Extended Tours · Things to Do in Japan

**The 10 Best Tokyo Tours, Excursions & Activities 2017 - Viator.com**  
<https://www.viator.com> › Japan › Kanto ▼ このページを訳す  
Neon lights and cherry blossoms. Sacred tea ceremonies and robot cabaret shows. Buddhist temples

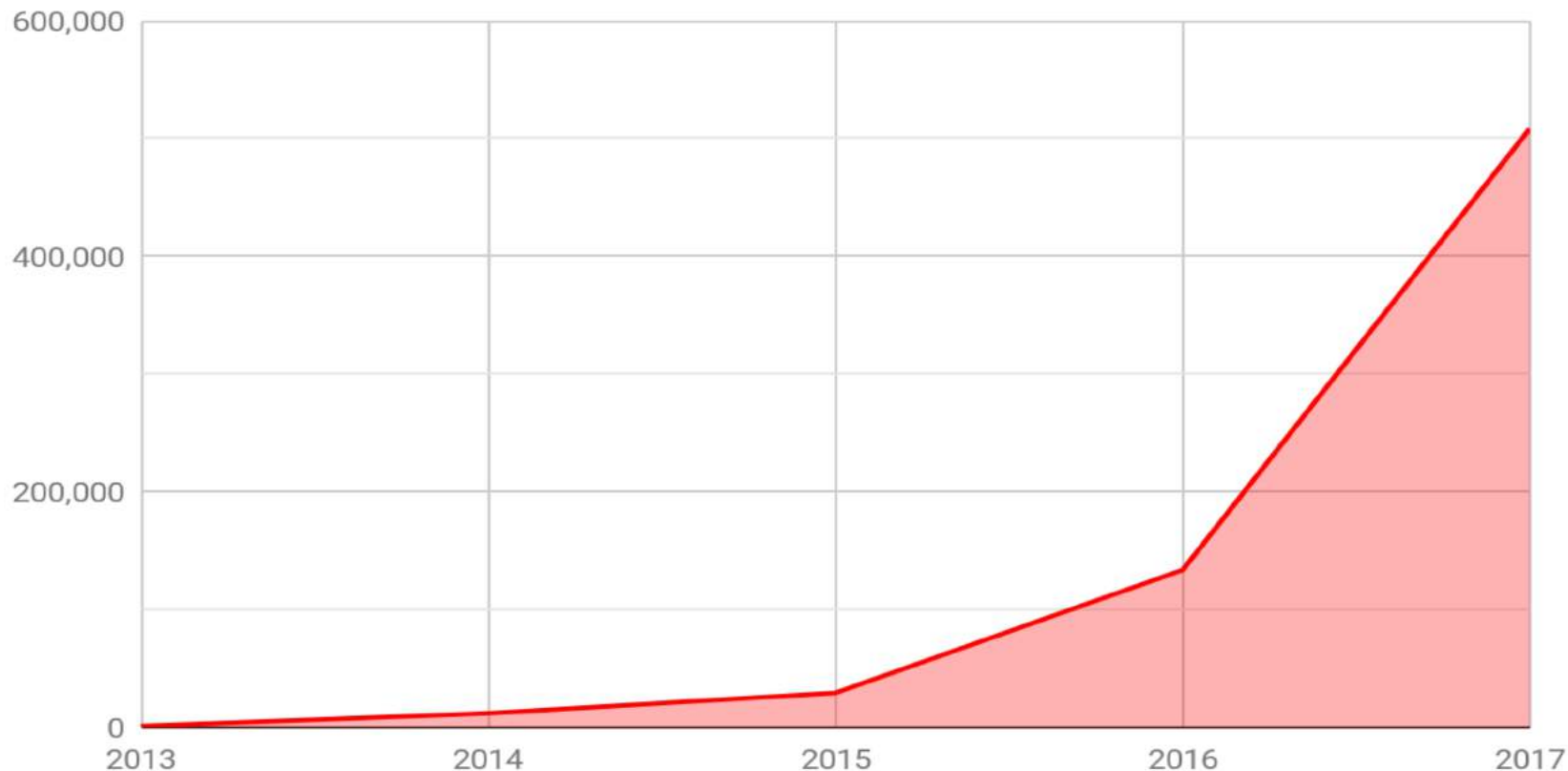
『欧米豪×個人旅行者』が7割以上を占める訪日体験ニーズの金塊をフル活用



米国、豪州で5割以上、その他欧州を加えると7割以上を占める

2017年度は約50万人の利用者を達成したように、利用者が急伸中。今年度は60-70万人の着地を見込んでいる。

### <年間の利用者数の推移>

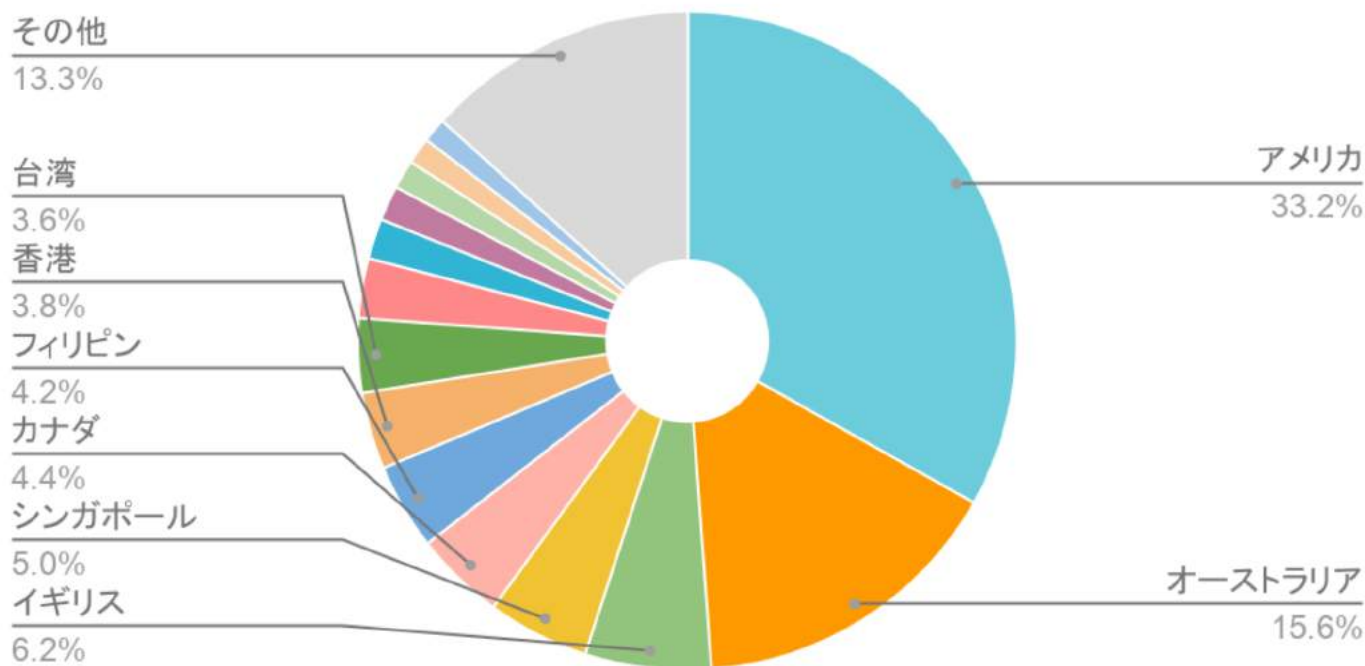


※出典：Voyaginの実績データ

米国、豪州で約5割、その他欧州を加えると“欧米豪”で7.5割を占める。

<国籍比率の内訳>

予約国籍比率

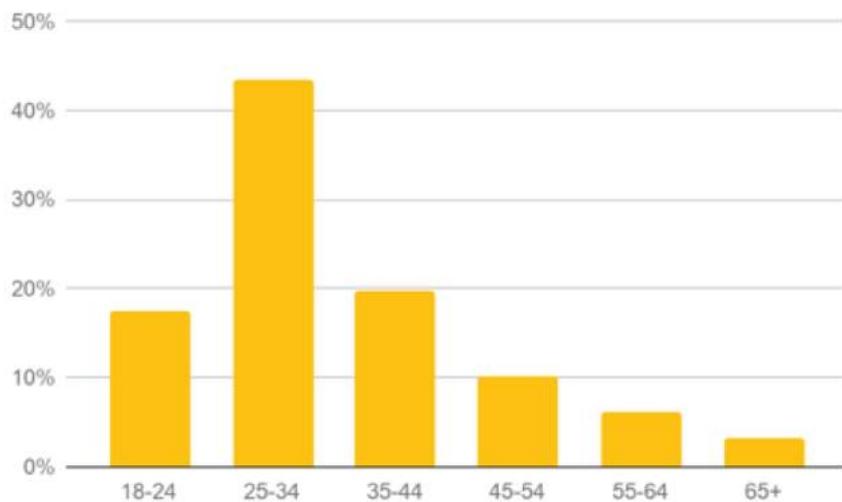


※出典：Voyaginの実績データ

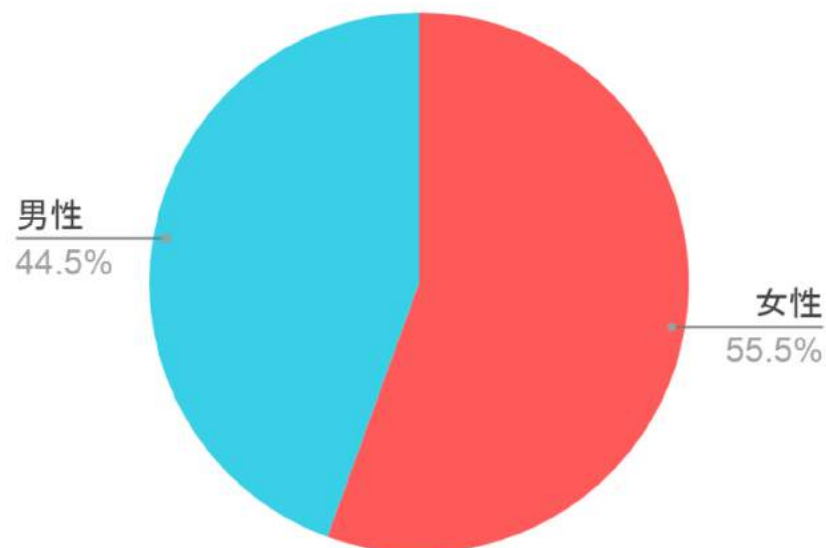


20-30台の女性ユーザーが1番のボリュームゾーン。

### 年齢分布



### 性別分布

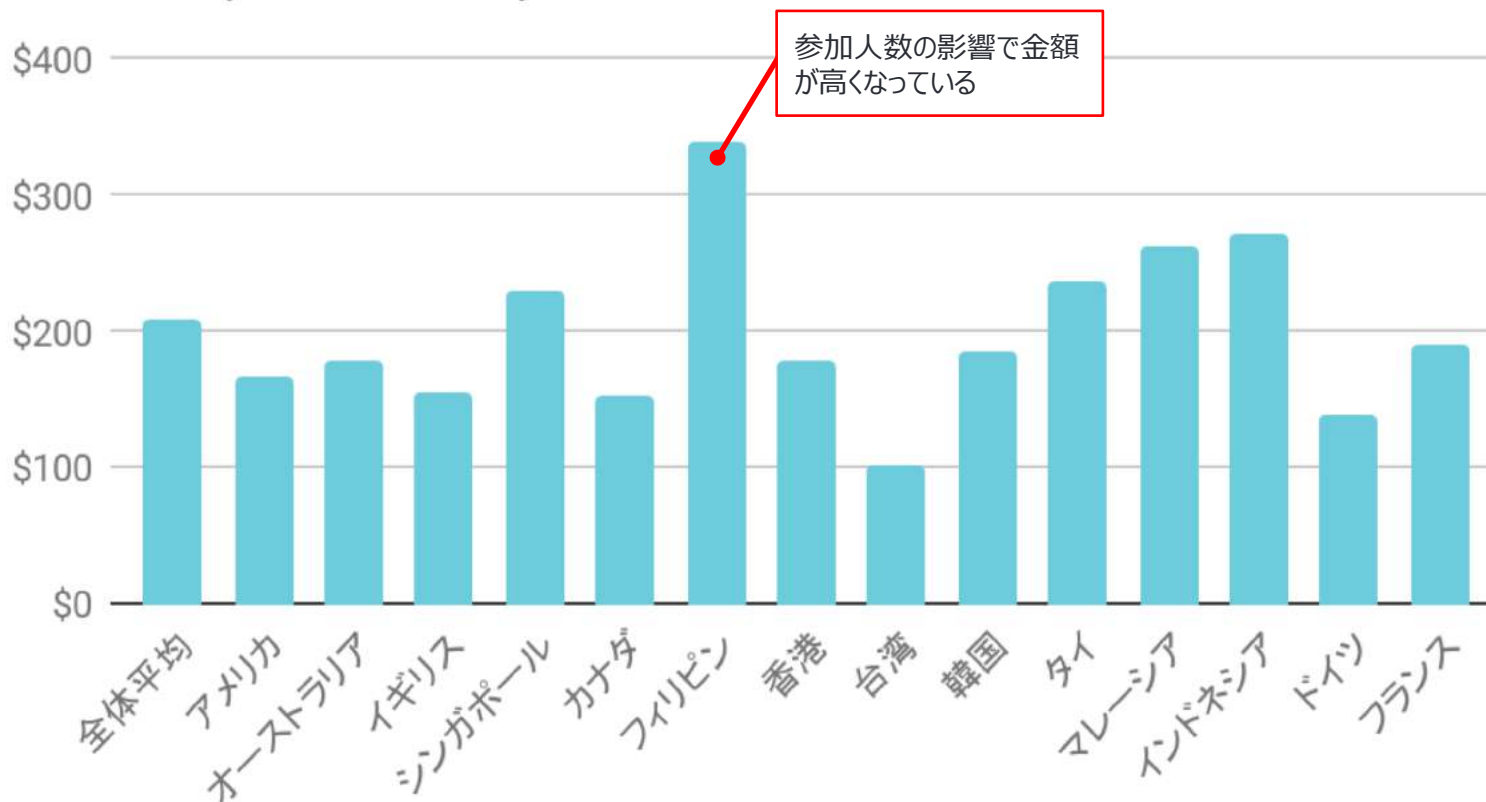


※出典：Voyaginの実績データ

1予約あたりの消費額（購入金額）の平均は、約20,000円。

<1予約あたりの消費額一覧>

消費額 (1CVあたり)

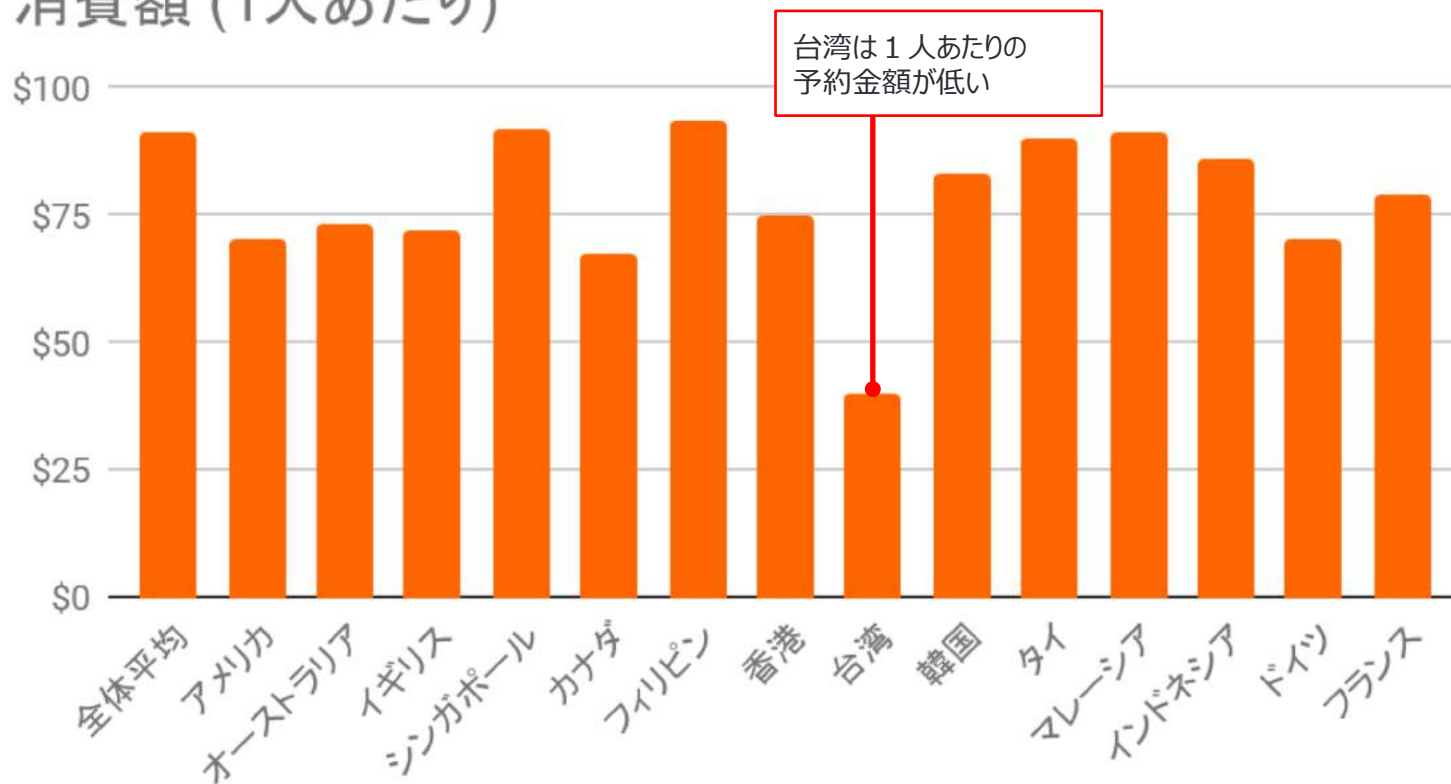


※出典：Voyaginの実績データ

1人あたりの消費額（購入金額）の平均は、約9,000円。

<1人あたりの消費額一覧>

消費額 (1人あたり)

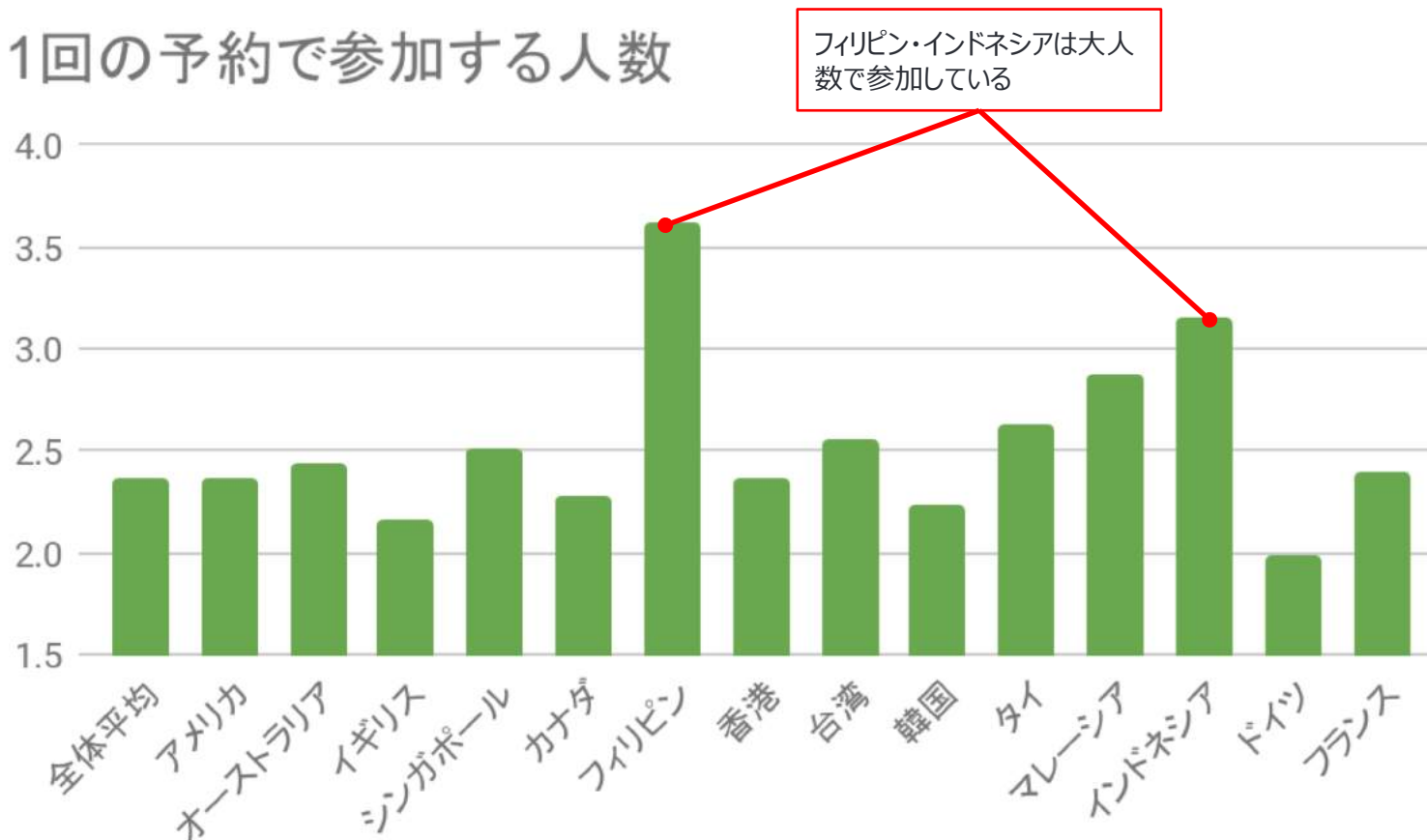


※出典：Voyaginの実績データ

1予約あたりの参加人数の平均は、約2,4人。

<1予約あたりの参加人数一覧>

1回の予約で参加する人数

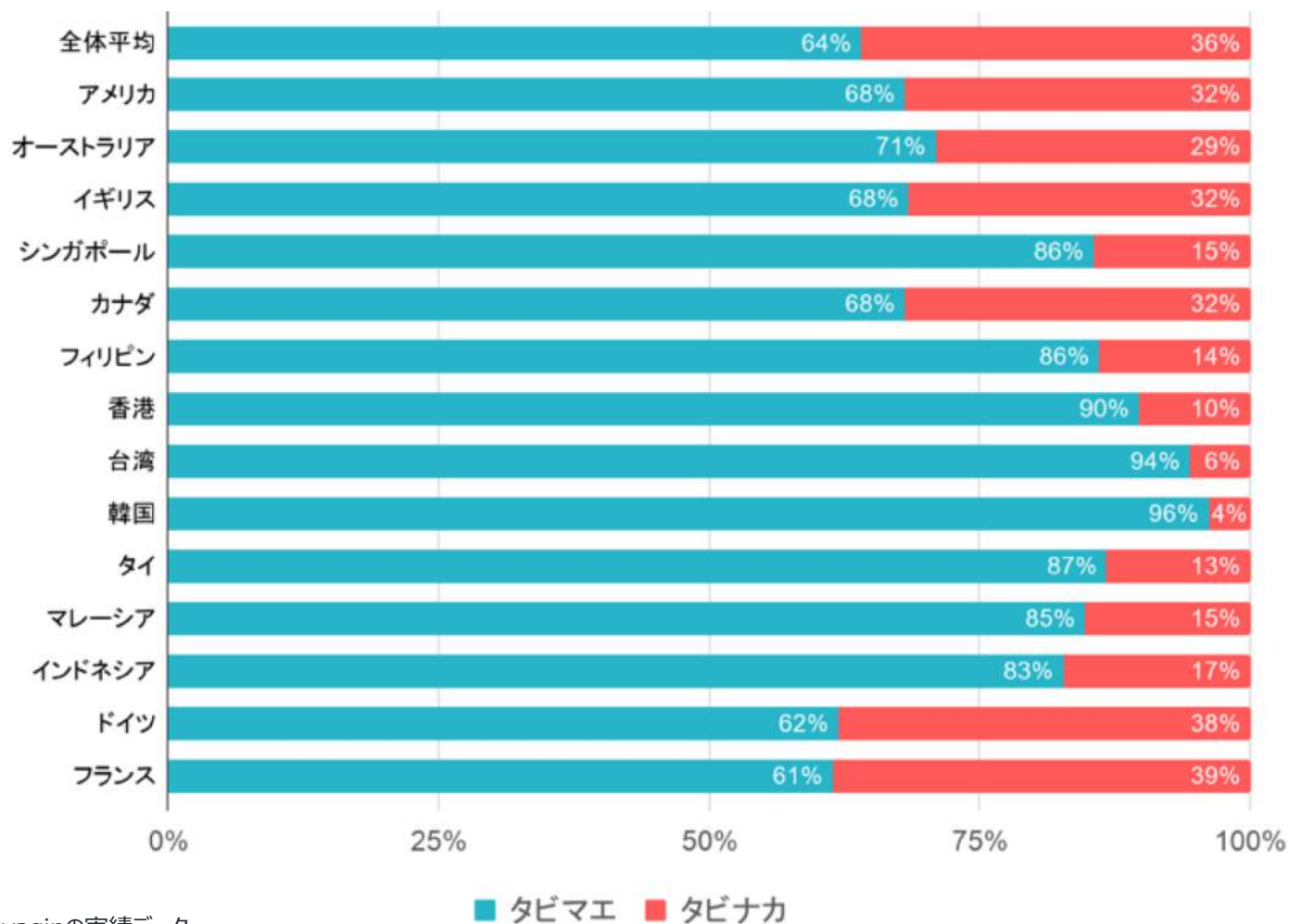


※出典：Voyaginの実績データ



全体で、約4割が“旅中”予約。欧米が旅中比率が高いのに対して、アジアは旅前比率が高い。

### ＜予約タイミングの旅前・旅中比率＞



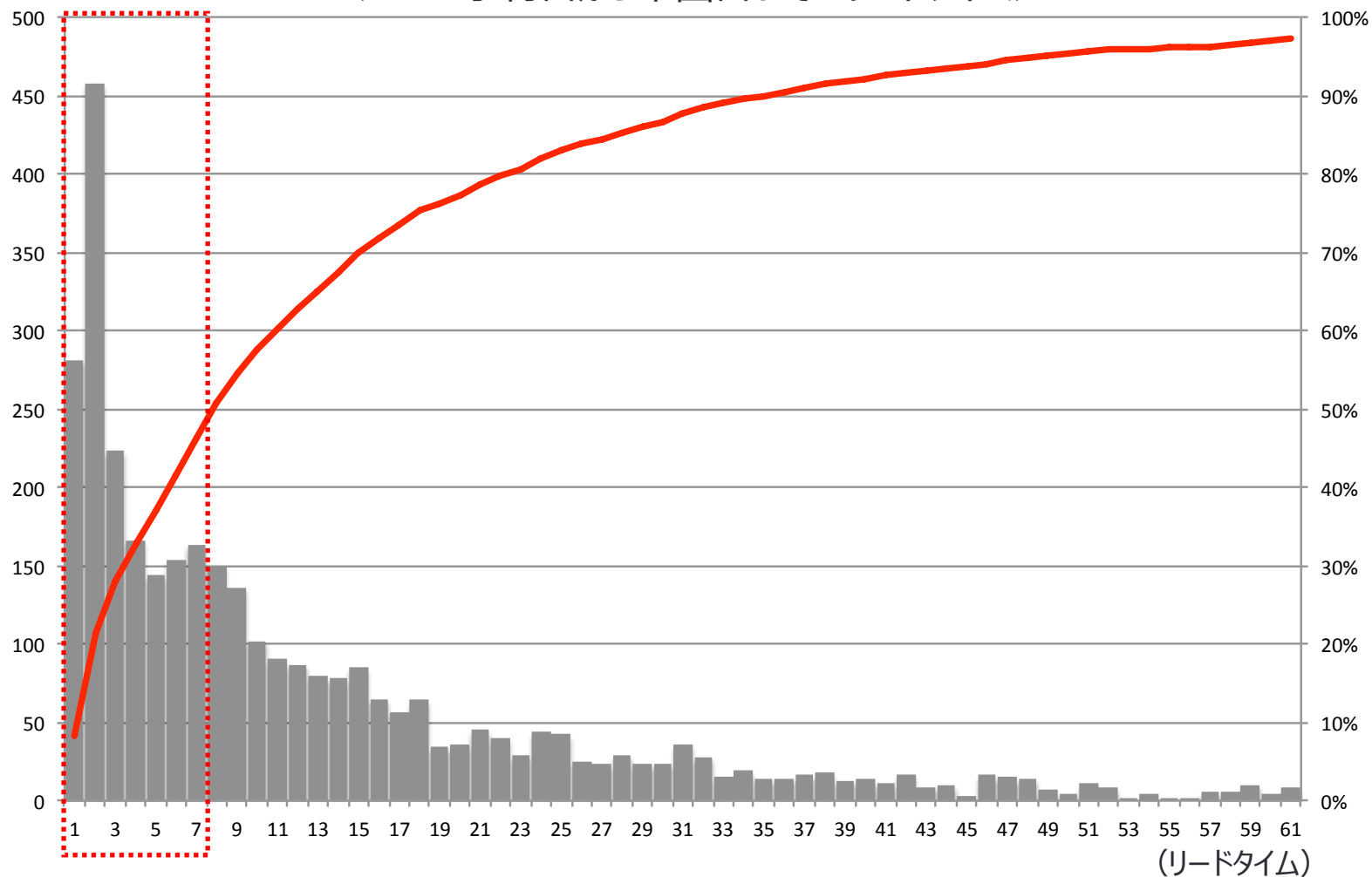
※出典：Voyaginの実績データ

## (参考) USJの予約日から体験日までのリードタイム

前日予約が1番のボリュームゾーン。来日後のワストワンマイルに体験を探しているユーザーが多い。

(予約者数)

### <USJ・予約日から来園日までのリードタイム>



※出典：Voyaginの実績データ

日本で、10カテゴリー・約3,000個の体験を販売中



欧米豪とアジアだと明確に趣向が異なるため、訴求すべき体験を戦略的に設定すべき



→ 欧米は“自然”“日本文化” “スポーツ”が売れており、アジアはテーマパーク中心に売れている

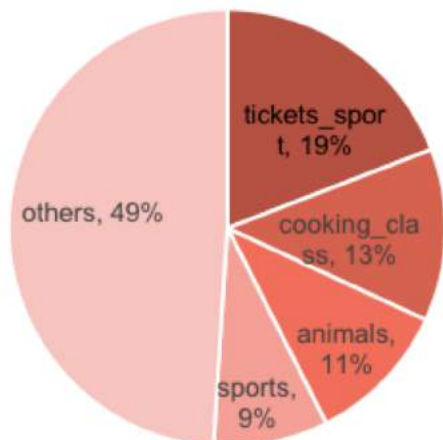
※出典：Voyaginの過去販売データから見る国別の体験購入傾向（2012年12月～2018年1月）



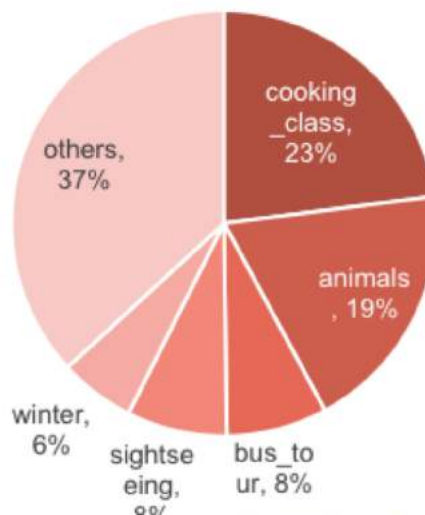
アメリカ人が北海道で1番予約しているコンテンツは“野球観戦”であり、“ナイトエンターテイメント”の切り口で体験を探していることが浮き彫りになった

<北海道・国籍別人気コンテンツ>

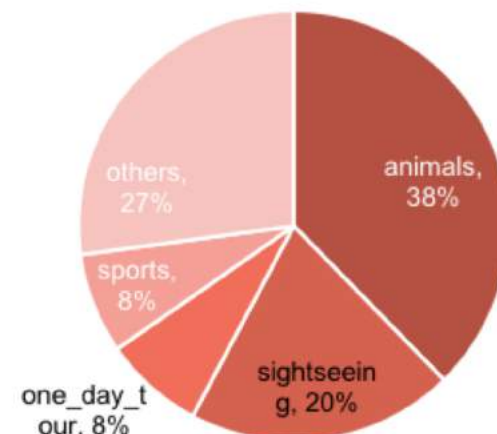
US/Hokkaido



SG/Hokkaido



PH/Hokkaido



※出典：Voyaginの過去販売データより抜粋

Voyagin自然アクティビティ閲覧者のWEBログ傾向を深掘りすることで、興味関心を持っているユーザーの趣味・嗜好を深く理解することが可能

前提	ボヤジン対象ジャンル閲覧者 (「nature」体験アクティビティ閲覧者)					
国・エリア	米国	豪州	英国	ドイツ	韓国	香港
イメージ						
ペルソナサマリ	日本・アジアを愛する圧倒的な富裕層	半分は米国同様の富裕層。半分は低予算旅行だが日本旅行関心が高くゲームが映画をフックに訪日可能性あり	環境意識・社会貢献意識が高く、愛犬家傾向を持つ壮年男性	自然・動物を愛するビーガン&オーガニックフードリスト	家族思いで美容にもいそしむ既婚女性	美容健康や大好きな旅行に積極消費する20-30代女性
WEBログ閲覧から見える傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アジア旅行関心</li> <li>・高級スポーツカー関心</li> <li>・クルージング旅行関心</li> <li>・年収4000万以上</li> <li>・高級旅行関心</li> <li>・高級ブランド志向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子持ち</li> <li>・低予算旅行者</li> <li>・エンタメ</li> <li>・オンデマンド映画</li> <li>・有名人ゴシップ</li> <li>・フランチャイズ経営</li> <li>・飛行機単体予約</li> <li>*もう半分は米国と同じ富裕層</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リタイア前後の壮年男性</li> <li>・気候・環境問題に関心を持つ</li> <li>・愛犬家で犬を飼う</li> <li>・旅行関心は高い</li> <li>・中小企業のビジネスオーナー関心あり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信教育などのキャリア志向</li> <li>・レスリング、サーフィンなどのスポーツ</li> <li>・ビーガン・オーガニックなど健康志向な女性</li> <li>・映画ストリーミングなどコンテンツサイト</li> <li>・アニメなどサブカル要素</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既婚30-44歳女性レンジが多い</li> <li>・家庭料理や自身の美容・健康にいそしむ</li> <li>・(配偶者は)家電製品・アニメ・ゴルフ・スポーツカーに関心あり</li> <li>・ジョギングもたしなむ健康志向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・25-34歳女性のレンジが多い</li> <li>・かなりの旅行好き</li> <li>・美容・健康にも余念がない</li> <li>・金融・資産運用にも関心あり</li> </ul>
参考閲覧サイト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<a href="http://www.japanvisitor.com">www.japanvisitor.com</a></li> <li>・<a href="http://tokyocheapo.com">tokyocheapo.com</a></li> <li>・<a href="http://www.onceinalifetimejourney.com">www.onceinalifetimejourney.com</a></li> <li>・<a href="http://www.japan-guide.com">www.japan-guide.com</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<a href="http://www.fantasypros.com">www.fantasypros.com</a></li> <li>・<a href="http://www1.watchasian.co/">www1.watchasian.co/</a></li> <li>・<a href="http://www.siliconera.com/">www.siliconera.com/</a></li> <li>・<a href="http://www.livescience.com/">www.livescience.com/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<a href="http://www.condenast.com/about/vickyflipfloptravels.com/">www.condenast.com/about/vickyflipfloptravels.com/</a></li> <li>・<a href="http://ohsheglows.com/">ohsheglows.com/</a></li> <li>・<a href="http://onemileatatime.boardingarea.com/about/">onemileatatime.boardingarea.com/about/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<a href="http://www.f4wonline.com">www.f4wonline.com</a></li> <li>・<a href="http://www.ilovevegan.com">www.ilovevegan.com</a></li> <li>・<a href="http://ohsheglows.com">ohsheglows.com</a></li> <li>・<a href="http://www.denofaek.com">www.denofaek.com</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<a href="http://www.laptopmag.com">www.laptopmag.com</a></li> <li>・<a href="http://therecipecritic.com/food-blogger/">therecipecritic.com/food-blogger/</a></li> <li>・<a href="http://www.techadvisor.co.uk">www.techadvisor.co.uk</a></li> <li>・<a href="http://www.thekitchn.com">www.thekitchn.com</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<a href="http://www.tripzilla.com">www.tripzilla.com</a></li> <li>・<a href="http://lovegod777.pixnet.net/blog">lovegod777.pixnet.net/blog</a></li> <li>・<a href="http://tw.bring-you.info/">tw.bring-you.info/</a></li> <li>・<a href="http://sports.ndtv.com/">sports.ndtv.com/</a></li> </ul>
日本の国立公園の打ち手	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ハイエンド体験を中心に日本独自の体験訴求を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 旅行関心に加え、ゲーム・映画も上手く活用し訴求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 環境意識が高い傾向から環境意識をくすぐる訴求を</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自然・動物関心が高い傾向からストレート訴求が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 健康・トレッキング・家族旅行をフックに訴求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 美容健康を中心に自分投資を促す国立公園訴求を</li> </ul>