

<Q&A パート>

観光経営力強化セミナー

サステナブルリカバリーと  
消費単価増を  
インバウンドで狙うには

質疑応答・講師陣による  
ディスカッション



① InsideJapan Tours  
Insider Team Leader  
ロバート・小玉氏



② Cocolo Travel  
CEO アクセル・テルベ氏



③ TOUCH GROUP  
株式会社  
CEO 原田・劉・静織氏

東京都産業労働局



第三部の方に移っていきます。先ほどのようにチャットへの質問や、講師陣によるディスカッションをしていただく形で進めていきます。引き続き、木立が司会を担当します。よろしくお願いします。

質問①

追加質問は  
チャットへ

あなたが日本で一番  
**好き**な観光地はどこですか？  
(1つじゃなくてもOKです)

まずは皆さんに、日本で一番好きな観光地はどこかを聞いていきたいと思います。

ロバートさん、お願いできますか？

ロバート氏：石垣と夏の北海道、瀬戸内海です。

司会者：東京は入らないということですね？（笑）

ロバート氏：すみません（笑）

司会者：これは正直に答えてもらっているからこそだと思います。アクセルさんはどうですか？

アクセル氏：千葉県のみすみ市にある慈慈の邸というところです。あそこはいい人がたくさんいるので、何度も何度も行きたいと思います。

司会者：ありがとうございます。原田さんはどうでしょう？

原田氏：そうですね、私も複数あるのですが、よく行くのが富山ですね。月1ペースで行っています。富山、山形、那須も好きですし、瀬戸内かの直島も好きですし、一つ絞るということはほぼできなくて、できれば定期的にずっと回っていきたいと思っています。

## 質問②

追加質問は  
チャットへ

# なぜその観光地が 好きなんですか？

司会者：チャットの方も北海道、沖縄いいよ～と言っています。それでは、なぜ好きなのかを深掘って聞いていきたいと思っています。先ほどロバートさんから、石垣や北海道が出たと思うのですが、その理由を教えてくださいませんか？

ロバート氏：海外の人は日本にはトロピカルな島があるというのを知らないと思います。観光客が少ないトロピカルアイランドでゆっくりできるというのが特徴的なポイントで好きですね。

何年前かに石垣島に行ったときに、日本人しかいないような場所だったので、かなりいいと思いました。

北海道も日本の他の場所と全然違う景色が見られるのがいいなと思うのと、北海道の夏ってイギリスの夏と似ているんですね。山っぽいところと丘があるのがイギリスっぽくて懐かしいなと感じます。あと例文島が結構好きです。瀬戸内海も海にたくさんの島があって景色がすごくいいので、毎年しまなみ海道に行っています。

司会者：ありがとうございます。アクセルさんはどうですか？千葉のみすみって所は私も取材に行ったことがあって、田園風景ののどかな感じがいいなと思ったのですが。

アクセル氏：そうですね、あそこは農業体験もできるし、美味しいご飯も食べられます。経営している方々とすごく親しくしていて、私は旅行に行くときに場所よりも人と会うのが大事なので、何度も行きたいと思います。

司会者：会いたい人がいるのがそこだったということですね。

アクセル氏：そうです。

司会者：原田さんはどうですか？

原田氏：私は食べるのが大好きなので、美味しい物があるのが一番のポイントかなと思います。

司会者：そうですね。実は僕も新潟からお話をさせていただいているのですが、新潟の米、めちゃくちゃ美味しいですよ。

原田氏：本当は私、日曜日に新潟に行く予定だったんですよ、それも食べるために。そういった意味では、私には食べ物が一番のモチベーションかなと思います。

### 質問③

追加質問は  
チャットへ

## 本国の家族や友人で 始めて日本に来る人がいたら どういう旅を紹介したいですか？ (7日間のプランを教えてください)

司会者：食べるだけじゃなくて、目の前の田んぼと綺麗な山を見ながら外で食べるのがめちゃくちゃ気持ちいいので、ぜひ！食べる物も大事ですね、その土地ならではの美味しい食べ物があるので。

続いて、旅のエキスパートのお三方にお伺いなのですが、本国の家族や友人の方が初めて1週間だけ日本に来るとしたら、どういうレコメンドをしますか？

具体的には、例えばアニメが好きな友だちに向けて組んだプランだよ、というでも構いません。何かこういう旅をしたらいいんじゃないかという考え方を教えてもらえたらと思います。予算感も自分の家族や友だちが旅行で使うような額で構いません。ロバートさん、どうですか？

ロバート氏：初めてだとしてもゴールデンルートは入れないといけないと思うので、最初の 2 日間は東京を回ります。ゴールデンルートばかりだと飽きてしまうかもしれないので、東京と京都だったら、先にどこかに寄ってまた戻るといった形が一番いいかなと思います。

なので、東京から伊勢神宮の方に行こうかなと思っています。理由としては大事な神様がいて、神道の話をする事ができるので。そこから関西の方に行こうかなと思います。そして、関西は二日、伊勢神宮は一泊だけ。

関西は京都と大阪で、そこから色々なところに行けます。例えば、琵琶湖とか和歌山にも行けるし、神戸や姫路にも行けるから、関西を二日間にします。僕も大阪に住んでいるから、できれば大阪に連れていきたい、そして大阪の夜の街や食べ物を案内したいです。

関西から瀬戸内の方に行つて、例えばしまなみ海道やとびしま海道どちらかでサイクリングをして、最後に広島にも行きたいと思います。もし、1 週間じゃなくて 2 週間あれば、ゴールデンルートから少し離れたところに行きますね。

司会者：ありがとうございます。アクセルさんはどうですか？

アクセル氏：家族や友人だったら、私が住んでいる所に滞在した方がいいと思いますね。八丈島 7 日間で（笑）。でも、日本に初めて来るのならば、7 日間はすごく短いと思います。7 日間だと、東京 3 泊、京都 3 泊、その間に富士山を見るために箱根 1 泊は必要です。2 週間あったら、八丈島に来てください（笑）。

司会者：先ほども行きたい場所でこの人に会いたいからというのがあったように、当然、友だち家族が来るんだったら、アクセルさんが過ごしている土地ってどうなんだとか、お世話になっている人に会わせたいというのがあるということですか？

アクセル氏：それはそうですね。私がガイドをしているから、色々な経験ができます。日本語が話せないと、どこに行ってもコミュニケーションがとれなくて、いい経験をするのは難しいと思います。

司会者：そうですね。この間、原田さんが言っていた在日外国人の活用というところとすごく繋がる場所かなと思います。

アクセル氏：そうですね。私以外に外国語を話せる方が誰もいません。だから、観光客が来ても案内できる方はゼロです。

司会者：今、新潟に来ていて、妙高というスキーが有名な所に台湾の観光協会の方が住まわれているんですけど、その方が台湾人の方が来たら車で出てきてガイドして、案内して去っていくのをやられていたりしますね。地元にいる外国人の活用って大きいですね。原田さんはどうですか？

原田氏：リアルに姉と、スイス人の姉の旦那が東京に来たときに私が案内したのですが、車借りて東京から富士山と箱根に行つて、そこから飛騨高山、京都、奈良に行つて、大阪から飛行機で東京に戻ってきました。1 日 1 箇所でも結構忙しかったので、1 日 2 箇所とかになると 2 週間は必要ですね。ただ、私はそのとき休みをとれなかったので、1 週間にコンパクトに詰めました。

司会者：実際、1 週間の中で面白かったと言われた所はありますか？

原田氏：スイス人の義理のお兄さんは初めての日本だったので、京都が一番印象深いと言っていましたね。飛騨高山とか白川郷とかもすごく感動していました。中国人や海外の方もそうですが、一度富士山を拜んでから行くのもあって、要所要所でインパクトを残したのかなと思います。

あとは私のオーストラリアの友だちが家族 5 人で来たときに、日光に連れていきました。鬼怒川とか日光の江戸村で着物に着替えて侍や忍者になりきってもらったのですが、ファミリーで騒いで楽しかったみたいです。

司会者：江戸村楽しいですね。スタッフの人と斬り合ったりとか。

原田氏：一定の年齢を超えると使えないのですが、中学校や小学校のアジアファミリーにはいいかなと思っています。

## 質問⑤

追加質問は  
チャットへ

# 日本の観光地であった 嫌な体験はありますか？ (場所は出す必要はありません)

司会者：逆に観光地に行って、ネガティブな体験もスタッフの皆さんに寄せられると思うのですが、どういう残念な経験があったのかもシェアしていただければと思います。

ロバート氏：お客さんからもよく言われて、僕自身もそう思うのです、人の多い所が苦手ということです。例えば、渋谷のスクランブル交差点だったら、そのイメージがあるので楽しめると思うのですが、もう少し静かな所だと思っていたら、観光客が多くて日本人があまり見当たらないという場所が苦手で、残念だなと思います。

司会者：そうですね。例えば中山道とか人気だけど、人が多すぎて風情が感じられないから、隣の宿場町がいいみたいなオーダーがあったりとかね。

ロバート氏：せっかく行ったのに、雰囲気を感じられないとか、人が多すぎて日本人が見当たらないぐらい観光スポットすぎてしまったりする場所が残念なポイントかなと思います。

司会者：なかなか難しいですね。観光地としては人気になりたいという気持ちもあるし、インスタ映えしてバズりすぎると、今度は人が多すぎて楽しめなくなってしまうので、また次の場所を探さないといけなくなってしまうですね。

ロバート氏：それはありますね。インスタ映えしすぎてしまって、皆そこで写真を撮るだけ、という場所もちよっと苦手です。

司会者：ちょうどいい場所を探すというのが難しいですよ。観光地それぞれの良さが、日本各地にチョイスできるようになっていくといいですよ。

ロバート氏：そうですね。色々な国から日本に来て、色々な所に行ってほしい。でも、たぶん今はゴールデンルートばかりで、たくさんの人が同じ場所に行くから、その場所が残念になってしまっているのだと思います。

司会者：アクセルさんはどうですか？

アクセル氏：個人的にはあまり嫌な経験がないのですが、お客さんから来ている文句は結構あります。その中の 5 つをお伝えしたいと思います。

日本だと窓が開けられないホテルが多いので、それが嫌だという声をよく聞きます。あとは、電車の座席をネットで予約することができないということ。

原田さんが言っていたように、ホテルや旅館でなぜ 7 時 30 分に朝食をとらないといけないのかという文句もありますね。それよりも、私はもっと長く寝たいと言われます。

あと、朝食に洋食のチョイスがなかったという不満も結構ありました。あとは日本ではビニール袋が多すぎるということ、クレジットカードでお支払いできない所が多いという不満もあります。

司会者：窓はすぐわかります。

アクセル氏：窓はなぜか絶対に開けられないから、空気が入ってこない、息苦しいと思います。

司会者：落ちないようにとかそういう配慮なのかもしれないですけどね。フランスのホテルとかに行ったら、窓って開きますしね。日本のプールに行ったら、1 時間に 1 回、健康のために出ましようと言われたのが、海外の人にわからないと言われたことがあります。

あれは、溺れている人がいないかを 1 時間に 1 回チェックしているというのもあると思うのですが、健康のためと言われると、私は自分が安全か危険であるかわかる人間なのに、なぜ強制的にプールから出させられないといけないのかと不満にもつという話を聞いたことがあります。それはフランスの感覚でいうとどうですか？

アクセル氏：日本に来てから、そういうのを聞いたことないです。珍しいと思います。自己責任の感覚は、日本とヨーロッパの方だと全然違いますね。

司会者：この辺ってどうですか？原田さん、自己責任の感覚は。

原田氏：それはすごくありますね。先ほどのクレジットカードもすごく悩まされています。東京の有名なお店で、一人 6 万～8 万使うんですけど。一回八人でお店を貸し切ったことがあったんですね。そしたら、50 万現金で持ってこいって言われたんですよ。50 万というのは食事代で、飲み代はまた別じゃないですか。ほぼ 70 万から 100 万近く持っていってということ。後日振込でもいいですか？と聞いたらダメで、現金で持ってこいというのが一番悩まされましたね。

二番目は過包装ですね。デパートに行って爆買いすると、包装するのに一時間もかかっちゃったりするので。そんなはいらないから、箱も捨ててこのままくださいと言っても、日本ではダメなんですよ。

最後は私ではなくて私の大切な友人で映画監督の方が体験したことです。京都の古い旅館に泊まったら、次の日、チェックアウトで止められて、スーツケース開けると言われたんです。旅館のテーブルに置いてある小冊子が一冊なくなったらしくて、それを私の友だちが盗んだと言うんですよ。それで、その場でスーツケースを開けないと帰らせてくれない。

友人が中国人だからというもあるかもしれないのですが、疑われるのはまだいいんです、でも、あの冊子は誰がいるんだっていうね。しかもその友人は、日本に長く住んでいるので、日本語がペラペラなんですよ。なのに、絶対お前が盗んだと言われて、失礼にもほどがあると思いましたね。最終的には見つからず、お手数をおかけしましたと言われただけでした。

司会者：それも不可解ですよ。間違えて持って帰ったとしても、有益なものだったらまだわかるという感じですが、マニュアルがなくなったというだけでね。

原田氏：スーツケースを開けるというのは初めてのケースでしたね。

司会者：僕もインバウンドやり出して、爆買いが一番流行っていたときに旅行者の方が来て、日本のホテルの仕組みに慣れていなくて、どれがアメニティとして持って帰ってよくて、どれが備え付けで持って帰っちゃいけないのかという説明をしていないのに、なんであの人は持って帰るんですか、悪いですという話になってしまうのは、結構あったなと思いますね。

原田氏：そうですね。お互いにスタンダードがあるので。でも、冊子は本当に酷い話でした。

司会者：それは日本人でもびっくりすると思います。

次の質問なのですが、先ほど過剰包装の話がありましたが、SDGs だと日本ではビニール袋が有料に変わったとかそういうレベルで捉える方がいないわけではないと思うのですが、日本人が軽視しているんだけど、グローバルスタンダードではこっちが標準ですよ、こういうことを気にしていますよ、ということがあれば教えてください。

旅行って How to で中国の人にはこうしたらいい、フランスの人にはこうしたらいいというものではないと私は思っています。世界の標準とかその国の文化とかがわかって、手を変え、品を変えその人に合わせていくというのが大事になってくると思うんですけど、日本人が大事にしていない、気にしていないけれども、海外の人はこういうのを大事にしていますよ、ということがあれば教えてください。ロバートさんいかがでしょうか？

ロバート氏：日本人はそこまで気にしていないけれど、海外のお客さんからいいと言われることは、たくさんコンビニがあって、色々な物が置いている所です。日本のホスピタリティがすごいという話を多いです。日本に比べて、逆にイギリスが残念だなという話は結構あります。

あとは、捨てる場所がないのに、ゴミが道路に落ちていないこと。でも大阪に来たら、ちょっと汚いねという人もいますけれど（笑）。あとは、電車、地下鉄もとてもすごいと思います。新幹線でスタッフが車両から出るときに、お客さんに向けて礼をするというのは、イギリスでは絶対ないという話が多い。

日本人は気にしていないけど、海外の人は気にしているところでは、プラスチックの話が多いと思います。例えば、おしぼり、ビニール袋、あとはお土産でプラスチックの箱の物を買ったら、中も一個ずつラッピングされている、それは残念という話は結構多いです。

例えば、イギリスだったらエコへのフォーカスがかなり前から進んでいて、日本はちょっとずれているという話はかなり多いです。

司会者：ありがとうございます。アクセルさん、どうですか？

ロバートさんが全部言ったので難しいですね。それ以上言うことはないんですけど、おもてなしの所で一回あったのが、お客さんと旅館に行って、女将さんがおもてなしの考えで部屋に入って、スーツケースを片付けたことがあったんですけど、お客さんはプライバシーの問題があったので、すごく嫌に感じたようです。

司会者：今度は最後の原田さんが難しくなっちゃいますけど、どうですか？

原田氏：ほとんど皆さんが言ったポイントなのですが、一つはベジタリアンの問題ですね。ヴィーガン、ベジタリアン、アレルギーに関しては、日本の対応は非常に悲惨という所ですね。例えば、友人が甲殻類のアレルギーで海鮮が危ないという話だったのですが、京都に行って豆腐だから大丈夫という話をされたんですね。豆腐屋さんにもアレルギーのことを伝えたいんですよ。

うちは豆腐しかありませんからと出してもらったら、途中で異変が起きて、その方は注射を持っていたからよかったですけど、たぶん、醤油を加工しているところに鰹節が入っていたんですよ。豆腐には入っていないけど、醤油には入っていると。

それも食べる前に醤油には入っていますか？と聞いて、大豆しか入っていませんというからと言われたので、食べさせたらそうになりました。これは命に関わることなので、すごく大変だったんですね。そういう人への対応を、日本はちゃんとできていないと思います。

もう一つは古い旅館にあることで、人が使った石鹸ですね。海外の人って、それを使うのに抵抗があるんですよ。そのときに旅館の方にも言ったんですけど、何でダメなのかと言われて、説明するのにすごく時間がかかりました。人が使っているじゃんて話したら、石鹸ってそういうものじゃないって言われて。

司会者：別に擁護するわけじゃないですけど、石鹸って何かを綺麗にする存在なので、それを他人が使おうが浄化されているからいいんじゃない、という感覚なのかと思いました。最近は見なくなりましたが、まだありますか？

原田氏：古い旅館のトイレとかにありますね。畳体験したいから古いところに行ったりするじゃないですか。そこがちょっと難しいかな。

あとは最後、地方のキャッシュですね。現金持ってきて当然という姿勢が、地方の方は出ますよね。別にモバイルペイメントまでは言わないけれど、せめてクレジットカードぐらいは対応してほしいです。

司会者：そうですね。クレジットカードの機器や、手数料の問題があるのかもしれないですけど。現金の持ち合わせがないときにクレジットカードの支払いがあればもっと使ったと思います、という外国人の統計があったそうなので、その辺りもこれからの課題でしょうね。

## 日本の観光地が**取り組んだ方がいい** ことってありますか？

司会者：続いて、皆さんは日本の観光地に行ってアドバイスされたりもしていると思いますし、今日お答えしていることがほとんどだと思うのですが、日本の観光地の方に向けて、もっとこうした方がいいということがあれば教えてください。

原田氏：先ほどの話でもあった、SNSをもっと活用すること。あとは日本の観光地というのは自分たちのことを一生懸命考えるのですが、もっと明確にしてほしいのは、自分たちの競合が誰なのかということです。

47 都道府県で、人に会うたびに聞くのですが、例えば八丈島、大阪の競合は誰ですか？というときに、対象国に対しての競合なので、日本に限らずなんです。上海かもしれないし、ソウルかもしれない。自分たちのポジションと競合、SNSの活用というのを口ずっぱく言いますね。デジタルを駆使しないとダメなのかなと思います。

司会者：僕も地域の SNS のお仕事をさせてもらったりするのですが、情報発信に対して丁寧にやりすぎる傾向があります。SNS って人と人の繋がりや、柔軟に今のタイミングに合わせてコミュニケーションをして返信していくのが大事だと思うんですけど、意外と面倒くさがってしまったりとか、出した原稿を上の人に何重にもチェックしてもらってしまったりすることで、結局あまり人間味のないものになってしまったりしています。

こうした、SNS にマッチしないやり方をしているところが多いと感じるのですが、どうですか？原田さん。

原田氏：もう重症ですよ。SNS をやるのが目的になっているじゃないじゃないですか。あとは SNS が楽しくなければ意味がないわけですよ。SNS の意味がなくなっていると思います。

SNS をやっている担当者が楽しい、それが周りに伝染してみんなが楽しそうだから私もやるというムーブメントを作るのがすごく大事だと思うんです。そこが本来の SNS の意味でもあるんですよ。

それを上の方にチェックするというのは、結局、上は年配の方で SNS がわからない人が多いので、その決定権を若い人に渡すというのは大事だと思いますし、やるのが目的になっていることが本当に多いです。結果をどう出すかを考えていることが本当に少なく、一番直していただきたいところではありますね。

司会者：競合のところもですね。マーケティングという言葉が誤って理解されているのではないかと考えています。僕は観光のマーケティングって恋愛に似ているなと思っています。自分のこと好きになってよって自分のことばかり言うのではなくて、中国人に好きになってもらいたいのだったら、中国の人ってどういう人なの？その中でも、こういう人に好きになってもらいたいとか、フランスの人ってどうい人を好きになっているのかを知ることや、逆にライバルが誰なの？とか。

逆にライバルに差をつけて自分を好きになってもらうためには、どうしたらいいのかを考えていくみたい。色々な観点が抜けて押し売りになっているという感じがするのですが、その辺はどうですかね？どうやったら上手になっていきますか？

原田氏：そうですね。残念ながら日本の地方の方がやっているのは、マーケティングじゃなくてプロモーションですね。それ以上もそれ以下もなく、お金使ってプロモーションするだけになっている。マーケティングは木立さんがおっしゃっていたように、自分の好きになった女性を口説く、これは私もマーケティングの先生に教わったことで、自分が好きになった人をどうやって口説けばいいかを考えるのと一緒に話なんです。

まずはその方を好きにならなければいけない、そして彼女のことを知るということが大事で、じゃあ、彼女が他に好きな男性がいるのかとか、自分が勝てるポイントは何なのかとか、チャンスはどこなのかという戦略を立てたりするんです。

あとは皆さんに言いたいことが、マーケティングをする側がつまづくのをどうしたらいいのかというと、一番いい方法は、自分が旅行者だとしたら何をやっているかというのを、逆の立場で考えることです。そうすると、答えが全部そこにあるんですね。

私は自分が旅行者でプランを立てるときだったら、何を一番最初に調べる？とかそういう質問をよくします。それを置き換える動作が、皆さんなかなかできないというのはありますね。

司会者：アクセルさんは、日本の観光地の方がもっとこうした方がいいのではないか、というアドバイスは何かありますか？

アクセル氏：例えば、今まで日本で成功した観光地、中山道とか熊野古道とか飛騨高山とかがどうやって有名になったのかを調べないといけないと思います。よく見ると、あれらにはすごくいいストーリーや作戦があると思います。中山道や熊野古道には歴史があるので、すごく不便な場所なのに、観光客は頑張ってそこまで行きます。他の観光地もそのストーリーは何ですか？ということを考えていけないと思います。

司会者：地域に根ざしている物語や歴史を、きちっと出さないといけないということですね。

アクセル氏：そうですね。あとは僕たちが物語として何を提供できるか、何をアピールできるかどうか大事ですね。

司会者：ありがとうございます。ロバートさんはどうですか？

ロバート氏：アクセスが一番大事だと思います。車で行ける、電車で行けるということだけではないです。例えば、僕たちのお客さんは英語を喋る人たちばかりで、日本語を喋れる人は少ない。でも、アクセルさんが言っていたように、ストーリーが大事。ただ、それが伝わらなければ意味がないです。

各言語の説明が少なすぎて、行っても困ってしまうというお客さんが多いです。まずは言語を増やした方がいいと思います。最近もコンサルティングで、たくさんのガイドさんが参加する場所に行って案内もしてもらったんです。もちろん、みんな英語を喋れるのですが、使い方がよくないところが多かったです。

ただ歴史のことを言っているだけで、お客さんとのリレーションシップが作れない。あとはただ、歴史の話と言っているだけだから、とてもいいストーリーがあるのに伝わらないということがありました。各言語のアクセスと、ガイドがつかのならば、その使い方、お客さんが盛り上がるための伝え方も教える必要があると思います。

司会者：とてもよくわかります。言葉を補わなければいけないところだけじゃなくて、その説明がエンターテインメントになっているのが大事だなと思いますね。学校の先生に教科書で教えてくださいと言っているわけではないのでね。

ロバート氏：もちろん日本について学びたい気持ちもあるのですが、旅行を楽しみにしたい、楽しく過ごしたい。学校みたいになってしまったらつまらなくて飽きてしまうと思います。

あともう一つ、フレキシビリティも大事だと思います。先ほどの出てきたように、なんでこんな早い時間に起きないと朝ごはんが食べられないの、みたいなことですね。そういうフレキシビリティがもうちょっとあった方が楽しめそうかなと思いますね。

司会者：そうですね。皆さん、夜にどれくらい飲みに行くかもわからない状態でもんね。つまんなかったら早く帰ってきて7時半に行けるかもしれないけど、めちゃくちゃ楽しかったら、11時や12時まで寝かせてよってなるかもしれないでもんね。現時点で翌日のことを約束できるのかというと難しいでもんね。

ロバート氏：そうですね、もう10時だから帰らなくちゃってなっちゃいますもんね。

司会者：その辺は少しお金を払ってフレキシブルな対応をしてもらえるのだったら、払うものなんですか？

ロバート氏：そうですね、最初からフレキシブルな対応にするのだったら、プラス料金ですと言わなくていいと思いますが、それを含めてこの値段ですというのであれば、案内はしやすいです。

司会者：フレキシビリティをもった宿泊施設は大事だと思うのですが、質問が来ています。富裕層の方が宿泊施設に求めるもの、具体的にこういう所を旅程に入れているというのがあれば、東京と地方で一つずつ紹介してください。

ロバート氏：お客さんからこのホテルを使いたいと言われたときは、有名な海外のブランドのホテルが多いです。例えば、アマンとカリツカールトンとかです。有名な映画に出てくるからという理由で、パークハイアットに行きたいというお客さんもいます。お客さんから言われるときは、有名なブランドのホテルがいいということ。理由は、海外でも泊まっているからどんなシステムがあって、フレキシビリティがあるか、どんなクオリティかがわかるからです。

でも旅館やブティックなホテルに泊まりたいと言われたら、いつもお任せになってしまうので、こちらが話を聞いて合う所を探して、これでいいですか？と案内して予約をとる形にします。

司会者：予約をとるホテルは、実際にロバートさんの会社の人たちが使ってみてチェックをしているんですか？

ロバート氏：もちろんです。チェックしていないホテルは使わないので、ホテルインスペクションとして、まずは行ってチェックをしてからレポートを書いて、いいポイントとよくないポイントをメンバーに全部伝えています。そして、プロダクトのチームがレポートを読んで決めるという形になっています。

司会者：それが冒頭でおっしゃっていた、トラストの部分に繋がるということですよね。

ロバート氏：そうですね。泊まりたいですけどね、本当は。でも、チェックには必ず行きますね。

司会者：アクセルさんはどうですか？ホテルの選び方とか、こういうところがいいというのは。

アクセル氏：それぞれではあるのですが、私たちのお客さんが求めるのは、いい経験です。泊まるよりも経験したい、つまりホテルや旅館は泊まる場所ではなく、いい経験ができる場所として考えないといけないと思います。先ほどもお話した、いすみ市にある慈慈の邸は、みんながすごくフレンドリーだし料理も美味しいので絶対に忘れられない経験ができます。

あとは、私が個人で行った秩父のすごく古い旅館があって、料理のときに女将さんが来て、囲炉裏に魚を刺して、電気を消して笛みたいなもので空気を吹き込むと火がパッと燃え上がるんです。それは忘れられない経験でした。そういうのを私のお客さんも求めています。

有名なブランドのホテルもいいですけど、パリでもロンドンでもどこでもあるので、本当に日本ばい所に泊まりたい、経験したいと思いますね。

司会者：なるほど。ありがとうございます。原田さんはどうですか？

原田氏：難しいです。例えばカップルの場合はラグジュアリーさを求める人もいるので、そういうときはローカルのスイートとか、アマンとか星のやは最近よく紹介しますね。中国の方は、リッツカールトンやパークハイアットとかは最近飽きてきているので、アマンや星のやは結構勧めています。

地方だと温泉が目当てなのかどうか結構あるんですよ。温泉がいい所だと、温泉の質を重要視して紹介したりします。施設がいい所がいいとか、旅館の食事は嫌だとか、人によって違うので、要望をしっかりと聞いてそれに合わせて出したりしていますね。だから、絶対にここ、というのはないです。

例えば、アートが好きなら、那須のアートビオトープとか、熱海の海峯楼とか、アマンム、二条城を見下ろす HOTEL THE MITSUI とかも結構勧めたりします。目的がはっきりして、それに合わせてホテルを選ぶという感じですね。ただの寝泊まりする所じゃなくなっている気がします。