

「パッケージツアーの危機」

作成 長内 寛

<目次>

1 トピックス（異変）

2 変化の内容

3 新たなスタイル

4 今後の予測と展望

5 対応（生き延びるため戦略）

- ・ ・ このレポートは大手旅行会社が対象です ・ ・
（ツアー登山専門の旅行会社には当てはまりません）

1 トピックス（異変）

最近、パッケージツアー業界の大手旅行会社で異変が起っています
まずは企画した商品が半分以上催行されていません。

「なぜ、催行されないのか？」

ズバリ、催行するまでの最低参加者数が埋まらないのです。

（集客できない5つの理由）

- ・ バス代の高騰
バス会社が一斉に値上げしたため、通常の参加費が3割程度高騰した。
- ・ 参加者のニーズ変化
そもそもパッケージツアーに参加したいと思う人が少ない
（個人ガイドをオーダーするか、セルフかのどちらか）
- ・ 参加者の高齢化
元々、パッケージツアー参加者のボリュームゾーンは、60代後半
その参加者が高齢となってしまった
- ・ 内容の不満足
活動が制限されたり、個人ガイドに比べ満足度が低い
（ツアー内容やガイドがつまらない）
- ・ 景気の低迷
アベノミクスでの効果が実感できない
報酬が上がらない（年金が減らされている）

などが考えられます。

2 変化の内容

上項により、パッケージツアーに変化が生じています。

旅行会社や担当するガイドに新たなスタイルが構築されています。

<旅行会社の変化>

集客が思わしくない旅行会社に次のような動きがあります。

- ・ 従来、企画・手配していた実力者社員（管理職）が徐々に配置換えさせられている。
（大体はお客様相談室である）
- ・ クレーム処理班が大忙し
（クレーム処理は実力者社員だった方が主に担当している）
- ・ 参加者の抱え込み戦略強化
（登山スクールスタイルや、絞り込んだ内容を強化するようにシフト）
- ・ ガイド手配について

☆☆重要☆☆

一般的な都市型ガイド（都心在住者が起点からバスに乗り込み全国的に案内）から地域ガイドへの依頼が増えている

例えば、激戦区である（尾瀬・屋久島・白神・北アルプス）では、より現地に詳しく、専門的な情報や知識・現地での経験がある方へ依頼する。一方、メジャーではないエリアにおいては従来どおり、都市型ガイドさんを活用している。

「要は参加者のニーズより儲けるための内容に変化」

特に優良な顧客（リピーター）さんは現地の詳しい案内を望む

旅行会社から仕事をもらっているガイドは一般的に実力や

人気乏しい（自己集客できない）

経費的にも実は地域ガイドへ依頼したほうが、宿泊経費等で安くなる。

(参加者の変化)

- ・今まで一つのツアーでは24名前後集まっていた仲間が、現在では3分の1程しか集まらない(コミュニティが崩壊)
- ・ほとんどのツアーが催行不能となっているため、申し込まなくなった

「申し込んでもツアーは実行されない」

(参加者の声)

- ・ツアー料金が高いので、これまでのように参加できない
- ・どんどん参加仲間が少なくなってきた
- ・個人でいくほど元気がない(お世話が欲しい)
- ・個人で企画・申し込むのはめんどくさい
- ・個人ガイドは料金が高すぎる

「これまでどおり、安い料金設定を維持して欲しい」

☆☆重要☆☆

実はこれまでパッケージツアーに参加している方は

「安くて、連れて行ってもらえるのでパッケージツアーを申し込む」
方々が主流である。(いわゆる自立していない方)

そもそも自立している方は個人ガイドやセルフツアーを実行する

要するにパッケージツアー参加者と個人ガイド参加者は

「属性がまったく違う」

ライフスタイルや階層がリンクしない

(ガイドの声)

- ・ガイド依頼がどんどん減少している
- ・依頼されてもほとんどがキャンセルとなる
- ・ガイド実務の日が日増しに少なくなっている
- ・参加人数もかなり少ない

「かなり、ヤバイ状態」

「このままでは仕事がなくなる」

「どうしよう」

3 新たなスタイル

これらの危機感に対応した新たなスタイルが構築され、実行されています。

●人気ガイドの抱え込み

人気のあるガイドだけに依頼を集中させる（抱え込み）

例えば、女性ガイドや若手のイケメンガイド、実力があるガイド

（激戦区では優秀な地域ガイド組織に依頼する）

（課題）

旅行会社はガイドを依頼する時、最初はガイド組織へ依頼する

タマタマ、担当したガイドが良いガイドの場合

次回は、そのガイドと個人的に契約する。

（そのほうがガイド料の支払いを安く出来る）

ガイド自身においても、組織からよりはやや多くガイド料をもらえる

両者にメリットがある。

・・・ところが・・・

実は年々、ガイド料が下げられていく

「今年度はこの料金でお願いします」

「次年度はたくさん集まったらガイド料を値上げします」

実はガイド料が値上がることはほとんどない

（旅行会社の戦略である）

☆☆重要☆☆

担当ガイドは、そもそも自己集客出来ないで旅行会社の仕事をしているが

自分では旅行会社と契約出来た場合、かなり嬉しい（認められたと勘違い）

ほとんどが旅行会社の戦略にはまり込んでいる

最初はガイド組織からの手配だったのが、直接旅行会社から連絡がくる

このシステムを業界では「個人受け」と読んでいる

「個人受け」とはあくまでも旅行会社が集客したお客を

奴隷的に仕事をするようなものである

●個人受けガイドの対応（流れ）

そこで、人気や実力があるガイドは「個人受け」を受ける

そして実行しているのが現状である。

その中で、思ったほどガイド料が支払われないため「不満」を感じる

要するに旅行会社の集客により集めたお客を、自分主催で開催する

ガイドツアーに営業している。（誘い込んでいる）

（課題）

- ・ 基本的には旅行会社が集めたお客は、旅行会社のものである
（旅行会社は集客するのに、膨大な広告費を使う）
- ・ そのガイドが個人事業主の場合は、何かのアクシデント時は問題ないが
ほとんどが個人事業主として申告していない
- ・ ほとんどが都市型のため、都心から車で送迎するスタイルとなる
（交通費として料金はいただかなくても、ガイド料に加算されている）

「旅行業法や道路運送業法で問題が生じる可能性が強い」

（解説）

現状で一般的なガイドのイメージは

「パッケージツアーに同行し、案内してくれる人」である。

ガイドとはそのような仕事だと思い込んでいるガイドが多い

（個人ガイドは今だに、認知されていない）

これまで職業的なガイドの育成システムは

- ・ 登山の経験や知識、
- ・ 安全管理
- ・ 自然解説

などを中心に育成・認定して来たためビジネススキルがほとんど

必要なく、学んでいない現状がある。

ビジネス的に知識やセンスがないガイドが多すぎるのが業界の課題でもある

また、ガイド組織の中核部は旅行会社のオーナーが多く

「ガイドは旅行会社の奴隷となり、働くべき」という洗脳がベストだった。

●添乗員やパッケージ専門ガイドの対応（流れ）

実はこの流れはガイドにとどまらず、添乗員さんも同様の危機になる

そこで、パッケージツアーをたくさん担当しているガイドさんや添乗員さんについても死活問題である。

特に、これまで参加していた参加者は、料金が安ければいままでどおり、山へ行きたいというニーズがある。

「料金が安いツアーへは申し込んでいる」

・・・ところが・・・

「参加者が少なく催行されない」

実はそれを解決し、自分で稼ぐために

「旅行会社の企画した内容以外に、オリジナルで自分でツアーを運営している」

（レンタカーを借りて、添乗員が運転しガイドが案内）

私はこれを「もぐりパッケージ」と呼んでいる

この「もぐりパッケージ」が激増中である。

参加者のニーズは安い料金で山へ行きたい（連れて行って欲しい）

その機会が欲しい

「少ない人数で安く参加できるツアーに参加したい」

※実は需要と供給がマッチしている

（課題）

もしもこのやり方で何らかのアクシデントが発生した場合

ガイド業界や以上に旅行業界全体で「大問題」となる

「旅行会社についても、添乗員やガイドに対し怒りを爆発させる」

危機的な状況となる可能性が高い

この少人数型のガイドツアーを旅行会社が開催する場合は

逆に今までよりもツアー料金が高くなる

（これまでの参加料の基準が中型バス、参加者24名で計算している）

あくまでも大手旅行会社は個数（ロット）により利益商売である

そのため、ロットが稼げないサービス商品は運営しない

4 今後の予測と展望

これらのマーケットの変化と大手旅行会社の変化における予測と対応について
思考します。

(今後の予測・マーケット編)

- ・パッケージツアー参加者は料金の面で参加者が年々減少する傾向である
お金に余裕がある方は個人ガイドを申し込む
お金に余裕がない場合は「もぐりパッケージ」
高齢な方は参加しなくなる

(今後の予測・旅行会社編)

- ・付加価値がついた高額商品を企画する
- ・パッケージツアー数を少なくしていく
- ・ガイドは地域ガイドを活用する

(今後の予測・ガイド編)

- ・人気や実力があるガイドは「個人受け」スタイルが基準となる
- ・パッケージ担当ガイドは「もぐりパッケージ」を多く企画する

あくまでも「私の個人的な予測です」

◆展望

業界が再編されます。

- ☆大手旅行会社～専門的な小回りの効く旅行会社
- ☆団体よりも個人重視
- ☆ロットより単価
- ☆実力がないガイドの切り捨て

◆社会の追い風

アベノミクスの規制緩和より、白タク営業が条例により可能となります。

料金のパッケージ化が可能となります

(運送業界と旅行業界の利権が崩壊されます)

「ようやく、西洋型スタイルと変化する」(これまで遅すぎていた)

5 対応（生き延びるための戦略）

◇ガイド個人

- ・ 自己集客出来るビジネススキルを習得し、実行する
- ・ 個人で経営している旅行代理店と連携し、送迎付きのプランを用意する
- ・ 山小屋や宿泊施設と連携する

◇ガイド組織

- ・ より付加価値のついた高額料金を設定する
- ・ 少人数でも参加出来るサービス商品を用意する
- ・ 個人で経営している旅行代理店と連携し、送迎付きのプランを用意する

「ありがとうございました」