

これなら使える！
外国人旅行者 実践おもてなし完全パック
＜旅館・ホテル編＞

集客のヒント集



一般社団法人 国際交流サービス協会

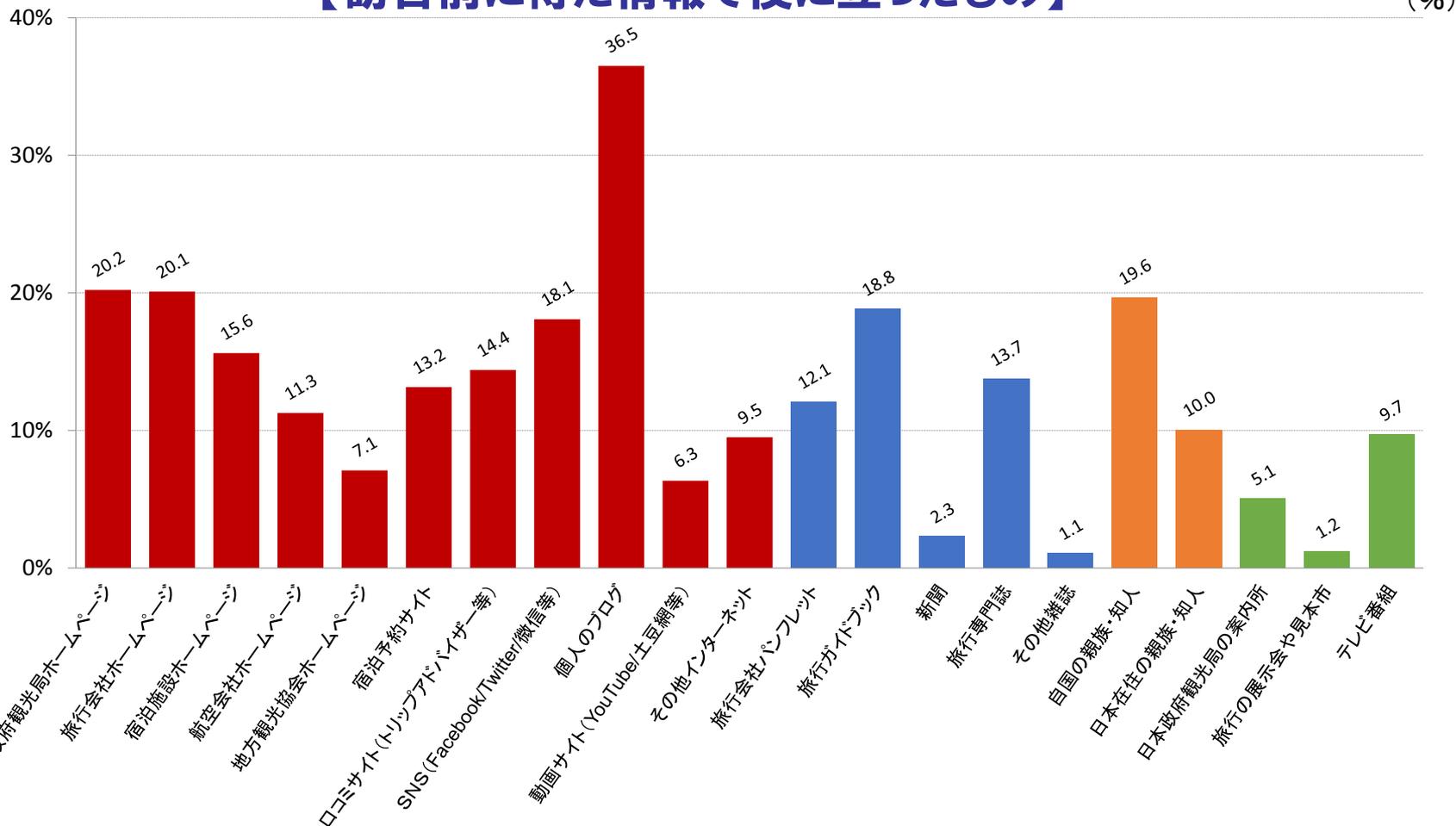
2017.7.3 Ver1.1

- 本資料は、国際交流サービス協会「これなら使える！外国人旅行者 実践おもてなし完全パック <旅館・ホテル編>」購入者の方向けの資料として、インバウンド(外国人旅行者の訪日誘致)における宿泊施設の集客についてまとめた資料となります。
- 本資料では、さまざまな集客手法の中でも、外国人旅行者の7割以上を占める個人旅行(FIT)を想定し、比較的安価に実施しやすい「インターネットを使った集客」を中心に紹介をしております。
- 資料中に会社名および製品・サービス名は各社の登録商標または商標となります。
- また、資料中記載の数値・データ・サービス内容等は情報収集時点で当協会が把握できた情報となります。サービス内容などについてはその後変更されている可能性もございますので、実際にご利用を検討される際はサービス提供元などにお問い合わせ・ご確認ください。
- 本資料中の手法を使っの集客効果や費用は、各施設の状況や実施の内容などによって異なりますのでご注意ください。実施に当たっては各施設の責任の下でお願いいたします。

外国人旅行者の情報収集はインターネット経由が中心

外国人旅行者の日本に関する情報収集手段において「インターネット」の重要性がますます高まっています。

【訪日前に得た情報で役に立ったもの】



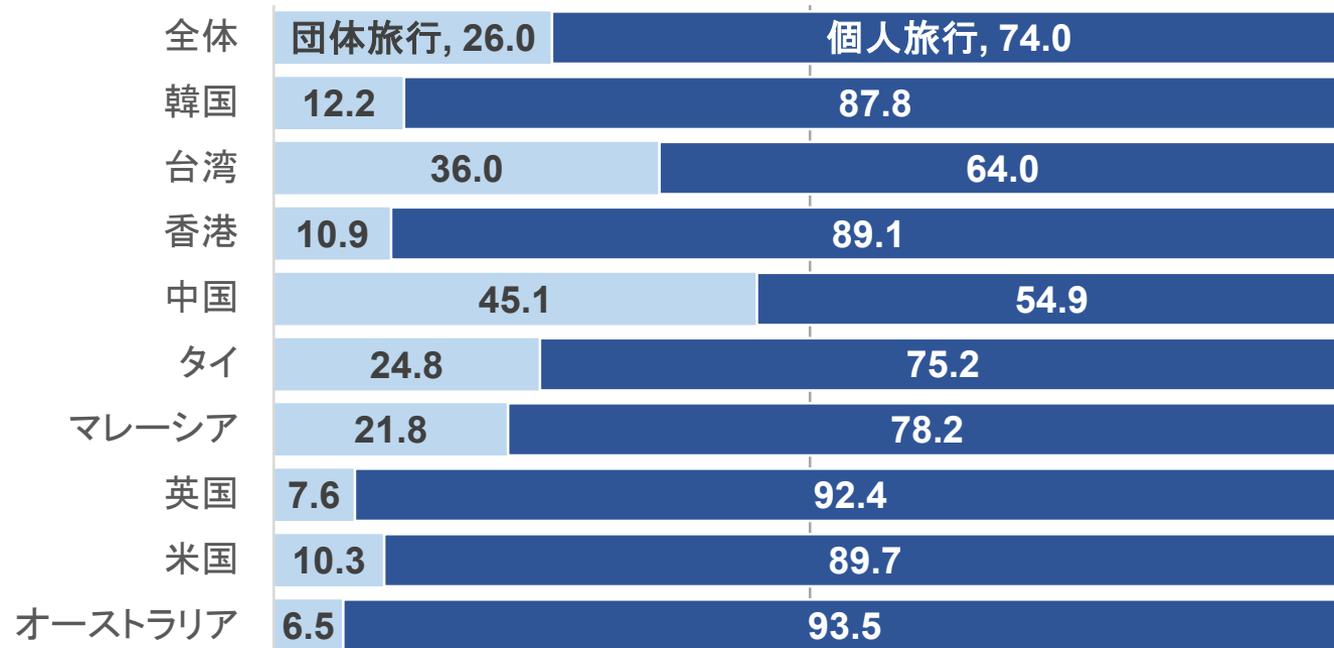
インターネットの重要性は、特に、個人旅行者で顕著だといえます。

外国人旅行者は団体か個人か

外国人旅行者の4人に3人は個人旅行で日本を巡っています。

【訪日外国人旅行者 団体旅行／個人旅行】

(%)

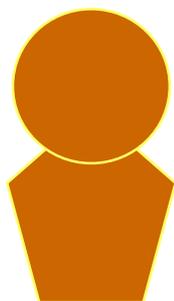


各国とも個人旅行者の比率は年々上昇しています。これに伴い、以下の個人旅行者の特徴への対応が求められています。

- ◆旅行者のニーズが多様化・個別化してきている
- ◆「ゴールデンルート以外」を好む傾向があり、行動範囲が広い
- ◆地域の情報を自ら集めるので、無料Wi-Fiのニーズが高い
- ◆公共交通機関の利用頻度が高いので、分かりやすい交通情報の提供が必須
- ◆受入施設の外国語対応準備が必要

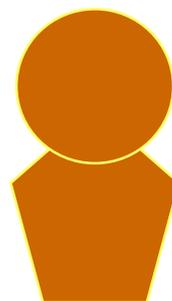
宿泊施設でも実感されているインターネットの力

「外国人個人客の予約で多いパターンは、ガイドブックで見て、施設のホームページを見て、最終的にはトリップアドバイザー(口コミサイト)で施設の口コミを見て予約というもの。」



東京都区内
インバウンド成功旅館
館主

「(外国人個人客の予約は)5・6年くらい前までは旅行会社経由での予約が多かったが、今は直接予約が多くなった。」
「インターネットを通じての予約が中心。約40%が公式ホームページを通じての直接予約で、約30%がOTA(宿泊予約サイト)を経由。」



静岡県内
インバウンド成功旅館
マネージャー

インターネット集客の特徴

他の手段に比べ、比較的 低価格で実施ができます。

インターネット以前、宿泊施設が海外のお客様に自施設を知ってもらうための手段は限られていました。海外の旅行ガイドブックなどに広告を出す場合は一回ごとに数十万円などの費用がかかる場合もあり、なかなか単独では取り組みづらいものでした。

しかし、インターネット集客は、インターネットに接続できる環境があれば、比較的 low 価格でスタートすることができます。

無償で情報登録できるサイトなどもありますし、広告展開を行う場合も、月数千円～数万円単位からスタートすることも可能です。

インターネット集客は、どれだけ効果があったかを測定するのが容易です。

雑誌などに出す広告と異なり、インターネットでの集客は、「どの施策がどの程度効果があったか」を比較的測定しやすいのが特徴です。

自施設の外国語ホームページにどの程度の人がアクセスしているのか、どこの国の人が多いのか、また、広告についてもどの広告からどの程度の集客があったのかを測定することができます。

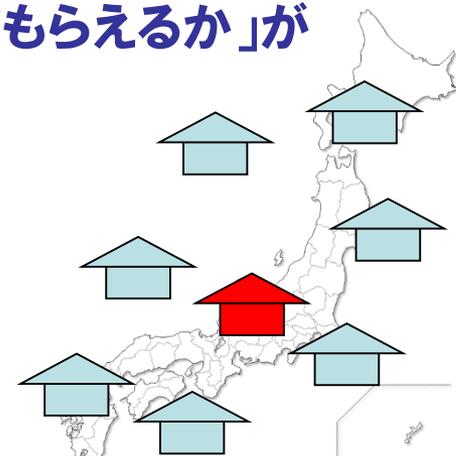
場合によっては、反応を見ながら広告の表現を変えたり、ホームページの内容を変えたりすることで、より効果的な展開が可能です。

口コミなどで「お客様がお客様を連れてきてくれる」好循環が作れます。

インターネットの特徴は、口コミなどの情報が広がりやすいことです。インバウンドで徐々に外国人のお客様を増やし、インターネット上で自施設の口コミを増やしていくことで、「お客様がお客様を連れてきてくれる」好循環を作ることができます。

インターネット集客のポイント

インターネット上に数多くある「日本の宿泊施設」の情報から外国のお客様に、自施設の情報に「気がついてもらえるか」が重要です。



外国語のホームページがあっても、お客様が気がつかなければ「存在していない」のと同じになってしまいます。

「気づいてもらう」ための集客のポイント

① 旅行関連情報サイトに情報を掲載する

<手法>

- ・旅行情報口コミサイトの活用

② 宿泊施設予約サイトに登録する

<手法>

- ・海外ネットエージェント登録
- ・国内ネットエージェントの外国語サービス登録

③ Google(グーグル)など検索サイトで探しやすくする

<手法>

- ・検索連動での広告
- ・検索サイト対策

次ページより、それぞれについて具体的に説明していきます

①旅行関連情報サイトに情報を掲載する

概要

- 旅行関連の情報や口コミを掲載するサイトに、自施設の情報登録したり、自施設ホームページへのリンクをはります。
- 「トリップアドバイザー」の場合。掲載される施設情報・口コミは49カ国の言語に翻訳され、世界中で情報を共有してもらうことができます。
- 最終的に予約につなげるためには自施設ホームページの設置か、ネット予約サイトの利用が望ましいでしょう。
- 無料のサービスのほか、有料のサービスもあります。

ポイント

- 旅行関連情報サイトの中でも、宿泊施設（飲食店、観光施設など）の口コミサイトである「トリップアドバイザー」の存在感が増しています。
- これは、宿泊施設に対し、ユーザーがその評価や感想などを自由に記載できるサイトになります。全世界で月間平均約4億5千万人（ユニークユーザー）が、口コミを見たり、書いたりしています。
- トリップアドバイザーは登録施設数が多いため（日本の宿泊施設でも約3万軒以上の登録があります）外国人の方の多くは、予約前に確認されることが多いようです。一度、外国人のお客様に好意的な口コミを書いてもらうと、それをきっかけに多くの外国人のお客様が来訪されるようなことも起こっています。
- 自分と同じ国の方が泊まった宿は多くの人にとって安心感があるようです。（私たち日本人も外国を訪問する際、日本語で好意的なクチコミがある宿は安心できると思います）。ですので、来訪された外国人のお客様には積極的にクチコミを書いていただくようお願いするのがよいでしょう。

■トリップアドバイザー (http://www.tripadvisor.jp/)

2000年に米国で設立

アメリカ/イギリス/フランス/ドイツ/スペイン/イタリア/
インド/日本/中国など49カ国、28言語のサイトを運営

- 月間ユニークユーザー4億5千万人(旅行関連で世界最大)
- 会員数 9600万人
- 世界中の約190万件の宿泊施設、約430万件のレストラン、約80万件の観光名所の情報を掲載
- 5億7千万件を超える口コミ情報



山ノ内町について [ホテル](#) [レストラン](#) [観光](#) [航空券](#) ...

アジア > 日本 > 中部地方 > 長野県 > 下高井郡 > 山ノ内町 > 山ノ内町 ホテル > 山ノ内町の旅館 山ノ内町のベスト旅館

山ノ内町 ホテル

次の条件での最安値: 7月2日 - 7月3日 1部屋、大人2人、子供0人 [更新](#)

並び替え条件: [ランキング](#) [総合評価の高さ](#) [最安価格](#) [距離](#)

[地図を表示](#)

1泊の料金

¥0 - ¥55,000 より

設備やサービス

無料 Wi-Fi

ペット可

レームサービス

スイート

その他 -

ロケーション

住所を検索
から

距離の指定なし

エリア

市街中心部

湯田中・渋温泉

熊の湯温泉

志賀高原完備温泉

宿泊施設

ホテル/旅館 (133)

B&B / 民宿 (78)

その他の宿泊施設 (15)

特典付きのホテル (9)

口コミ評価分布

5.0

4.5以上

4.0以上

3.5以上

並べ替え条件: [ランキング](#) [総合評価の高さ](#) [最安価格](#) [距離](#)

温泉旅館 の **旅館** [スポンサー提供](#)

Expedia **¥10,476**

[詳細を見る](#)

楽天トラベル..... ¥11,600
Booking.com..... ¥10,800
HotelsClick..... ¥16,016
¥10,476からの特価情報 9件
をすべて表示 -

一茶のこみち 美濃の宿 の **旅館**

じゃらんnet **¥22,464**

[詳細を見る](#)

Booking.com..... ¥24,624
Hotels.com..... ¥24,924
AMOMA..... ¥71,283
¥22,400からの特価情報 14件
をすべて表示 -

温泉旅館 の **旅館**

Expedia **¥10,476**

[詳細を見る](#)

楽天トラベル..... ¥11,600
Booking.com..... ¥10,800
HotelsClick..... ¥16,016
¥10,476からの特価情報 9件
をすべて表示 -

湯田中温泉 清風荘 の **旅館**

Expedia **¥11,237**

[詳細を見る](#)

Hotels.com..... ¥11,282
じゃらんnet..... ¥23,760
楽天トラベル..... ¥23,760
¥11,141からの特価情報 6件
をすべて表示 -

洗心館松屋旅館

じゃらんnet **¥10,800**

[詳細を見る](#)

「トリップアドバイザー」の主な特徴

■日本国内で3万軒の宿泊施設が登録されている。

未登録の施設も、トリップアドバイザーに登録を依頼することができます。

■トップ画面に載せたい画像を指定できる。(無料)

適切な画像を配置することにより分かりやすく提示でき、施設の特徴をアピールすることができます。

■旅行者の口コミや問い合わせに返信できる。(無料)

利用者に対する施設の真摯な取り組みを伝えることができます。

■自施設のホームページ上に、トリップアドバイザーの口コミを転載できる。(無料)

自施設のホームページ内で、トリップアドバイザーに掲載された口コミ内容を掲載することができます。直接ホームページにこられた方に対し、予約への強力な後押しになります。

■自施設の口コミ画面から、自施設ホームページへのリンクをはれる(有料)。

口コミを見てそのまま予約へと誘引することが可能です。

上のほかにも、利用者に対して施設を魅力的に表現したり、予約へ導くための仕組みがございます。国際交流サービス協会では、トリップアドバイザーサイトのユニークな活用法についてもご提案可能です。ご興味のある方は「インバウンド カフェ」ホームページよりお問い合わせください。

「トリップアドバイザー」の口コミ例

Taito

 About Taito **Hotels** Vacation Rentals Restaurants Things to do Flights ...

Asia > Japan > Kanto > Tokyo Prefecture > Tokyo > Taito > Taito Hotels

Ryokan Sawanoya

527 Reviews #1 of 120 hotels / ryokan in Taito

 2-3-11 Yanaka, Taito 110-0001, Tokyo Prefecture [Hotel website](#) [Hotel virtual tour](#) [E-mail hotel](#)


Reviews (527)

[Write a Review](#)

Traveler rating



Traveler type

- Families
- Couples
- Solo
- Business
- Friends

Time of year

- Mar-May
- Jun-Aug
- Sep-Nov
- Dec-Feb

Language

- All languages
 - English (376)
 - French (76)
 - Chinese (Sim.) (63)
- [More languages](#)


 Kevin R
 83 3

Reviewed 1 week ago

Amazing Ryokan in Tokyo

This ryokan is awesome! The hosts are extremely friendly, and they speak good English. The ryokan itself is located near the Netzu (also, "Nezu") subway stop on the Chiyoda line and a few restaurants, though the area around the ryokan is quiet enough to feel... [More](#)

[Thank Kevin R](#)

Response from 澤新, Sawa family at Ryokan Sawanoya
 Responded 1 week ago

Dear Kevin R sama Thank you very much for staying with us and for writing a review. We are happy when you enjoy staying with us and the neighborhood. The Sawanoya family hopes to continue offering comfortable lodging for visitors to Japan for a long... [More](#)


 Doozer L
 95 38

Reviewed 3 weeks ago

Quite Pleased with this Lovely Ryokan

I stayed with a friend here in March, our first stay in a ryokan and our first trip to Tokyo. I was very pleased with the experience and would recommend it. We booked here months before leaving the US (thanks to trip advisor reviews) and... [More](#)



写真付きで好意的な書き込み。
 多くの外国人旅行者の参考になっています。


 natalierankin
 Hastings,
 United
 Kingdom
 62 58

Reviewed April 16, 2017

Wonderful, authentic experience

We stayed here as a family of three, myself, husband and 8 yr old son, for 4 nights during the Easter Holidays. We chose this Ryokan based on the reviews here and because we want to experience something authentic whilst in Japan rather than a bland city hotel. We were delighted with our choice. We were welcomed warmly after a long flight, talked through the local area and shown to our room. We had an en-suite room and found it to be plenty large enough for the three of us. Whilst enjoying the convenience of the en-suite, we did also absolutely love the opportunity to use the traditional Onsen. Breakfast was great for us - toast, eggs and ham with delicious jam and tea/coffee available for free at all times. (Be warned though - breakfast is strictly until 9am - we missed it one day by over sleeping by just a few minutes. Our fault entirely but did set us off on a bad footing for the day ahead) We found the beds comfortable and loved being able to make green tea in our room. Thoroughly recommend the Ryokan and the surrounding area was great for walking through - especially Ueno park area. Don't hesitate! [Show less](#)

Stayed: April 2017, traveled with family

Value

Cleanliness

Service



[See all 3 reviews by natalierankin for Taito](#)
[Ask natalierankin about Ryokan Sawanoya](#)

②宿泊施設予約サイトOTA(Online Travel Agent)に登録する

概要

- インターネットの宿泊施設予約サイトに自施設の情報に登録します。
- 外国人のお客様に訴求出来る方法としては、「海外の宿泊予約サイトに登録する」「日本国内の宿泊予約サイトの外国語版に登録する」の2パターンがあります。
- 宿泊施設予約サイトは、登録は無料で、総客数に応じた手数料を取るタイプが多いようです。料率はサイトによって様々(10%~30%前後)ですので、個別にご確認ください。

ポイント

- 宿泊施設予約サイトへの登録は、自施設の外国語ホームページがなくても実施できます。予約サイトが自施設のホームページの代わりに集客や予約代行を行ってくれます。
- 宿泊予約サイトの中には、登録情報を日本語で提供すると、外国語に無料で翻訳してくれるものもあります。また、海外の宿泊予約サイトの中にも、日本に事務所を設置し、日本の宿泊施設に向けて日本語で対応してくれるものもあります。
- 宿泊施設によっては、自施設のホームページ内の予約ボタンの先にネット予約サイトを活用している施設もあります。自施設のホームページの予約機能の代替としての利用です。
- 予約サイトの中には宿泊料の決済を代行してくれるものもあります。そうしたサイトではノーショーの場合、宿泊費を一部補償してくれるためノーショー・キャンセル対策にもなります。
- 海外の予約サイトは国によってアクセス数が多いものが異なる場合があります。
- 予約サイトによっては、登録に当たっての基準や審査を設けている場合もありますのでご注意ください。

主要な海外の宿泊予約サイト

予約サイト名	対応言語	概要	登録宿泊施設数	月間サイト訪問者数	
Booking.com	40 力国以上の言語	世界一の宿泊施設登録件数。予約日数の1日平均1,200,000泊。世界的には最も有名なホテル予約サービスの1つ。(本社:オランダ)	1,305,145	336,000,000 (欧州からのアクセスが多い)	
Agoda	38 力国の言語	アジア(タイ)を中心としたオンラインホテル予約を扱う。クレジットカードによるアゴダへの前払い形式をとる。(シンガポール)	925,000 以上	35,000,000 (アジアからのアクセスが多い)	
Expedia.com	33 力国の言語	世界33力国でのサービスを展開するオンライン旅行会社。AIR+HOTEL が好評。民泊サイトHomeAwayを運営。(米国)	320,000	59,400,000 (米国からのアクセスが80%以上)	
Hotels.com	約70力国の言語	エクスペディアのグループ企業で、ホテルの予約のみを扱う。エクスペディアとトリップアドバイザーへ投稿された口コミも一緒に表示される。(米国)	数十万軒	57,600,000 (約40%が米国からのアクセス)	
Ctrip.com	13 力国の言語	中国最大のオンライン旅行会社。世界第3位の規模。訪日中国人の半数がシートリップのサービスを利用しているとされる。(中国)	1,000,000	39,400,000 (約90%が中国語圏からのアクセス)	

※訪問者数は2017年6月時点での当協会調べ(SimilarWeb利用)、サイト概要や日本国内宿泊施設の登録件数は各社リリース及び当協会試算。

外国語版がある日本国内のネット予約サイトの例

■楽天トラベル (<http://travel.rakuten.co.jp/>)

- ・英語版、中国語版、韓国語版、タイ語を展開



■じゃらん (<http://www.jalan.net/>)

- ・英語版、フランス語、中国語版、韓国語版、タイ語、インドネシア語、マレー語を展開



■JAPANiCAN (<http://www.japanican.com/en/>)

- ・英語版、中国語版、韓国語版、タイ語を展開。JTB系



※その他、国内宿泊施設団体や旅行会社などが展開する外国語対応の予約サイトもあります。

※複数のOTAで合算して客室を運営したい場合は、海外サイトも対象とする「らく通」「TL-リンカーン」「手間いらず」「ねっぱん」などのサイトコントローラーの導入を検討することをお勧めします。

③Google(グーグル)など検索サイトで探しやすくする

概要

- 外国人客が日本の情報について検索を行う各国の検索サイトで、検索結果の上位に表示されることを目指すアプローチです。
- 無料で実施できる対策と、有料の広告の2タイプあります。
- 自施設で外国語ホームページがあることが前提となります。



ポイント

- 検索サイトとして日本ではYahoo!(ヤフー)を利用する方が多いですが、欧米各国では6割~9割の方はGoogleを利用しています。また、中国では「百度(バイドゥ)」というサービスが高いシェアを持っています。
- 自施設に関連した地域・エリアなどについてお客様が「どんなワード」で検索をかけているかを想定し、そのワードで検索したときに自施設のHPが上位に表示されるように対策をします。(よく検索されるワードは、周辺観光名所や都市、エリア名などが多いでしょう)

【有料対策】

検索連動での広告展開

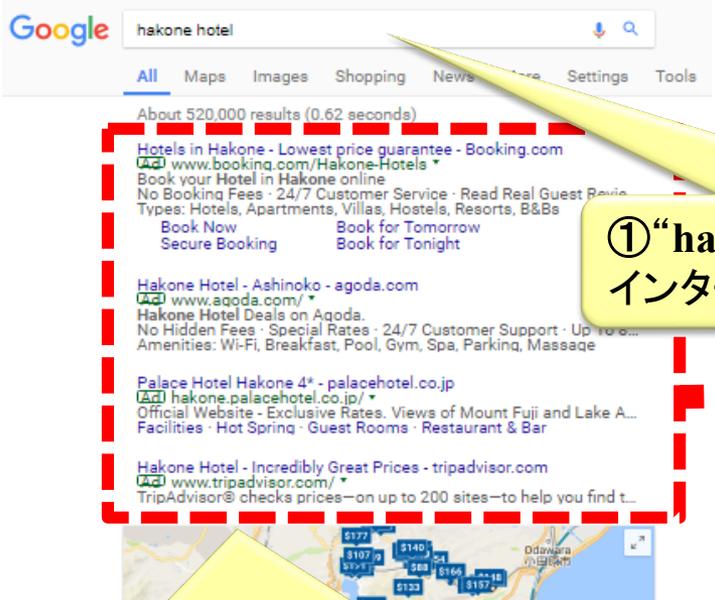
- ・グーグルなど検索サイトが提供している有料の広告サービスを利用し、「特定ワード」が検索された場合に、自施設の広告を上位に表示するようにするものです。⇒次ページに解説記載

【無料対策】

自施設ホームページでの検索サイト対策

- ・一般に、自施設のホームページ内に、「よく検索されるワード」を文章の中などにちりばめておくことで、検索サイト上で表示されやすくなります。

「検索連動での広告展開」とは



「検索連動での広告」は一般に「リスティング広告」と呼ばれます。「リスティング広告」を使えば、日本旅行に興味がある人を世界中から自施設のホームページへ連れてくることができます。

① “hakone hotel” というワードでお客様がインターネット検索を行う

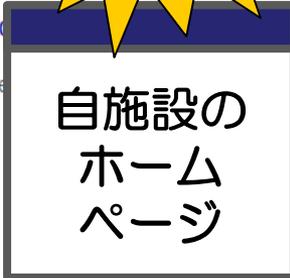
② “hakone hotel” に関連した広告
これがリスティング広告です。お金を払うことでこの部分に自施設の広告を表示できるようになります

Hotels in Hakone - Lowest price guarantee - Booking.com
 (Ad) www.booking.com/Hakone-Hotels
 Book your Hotel in Hakone online
 No Booking Fees · 24/7 Customer Service · Read Real Guest Reviews · Free Cancellation
 Types: Hotels, Apartments, Villas, Hostels, Resorts, B&Bs
 Book Now Book for Tomorrow
 Secure Booking Book for Tonight

Hakone Hotel - Ashinoko - agoda.com
 (Ad) www.agoda.com/
 Hakone Hotel Deals on Agoda.
 No Hidden Fees · Special Rates · 24/7 Customer Support · Up To 80% Off · Best Price Guarantee
 Amenities: Wi-Fi, Breakfast, Pool, Gym, Spa, Parking, Massage

Palace Hotel Hakone 4* - palacehotel.co.jp
 (Ad) hakone.palacehotel.co.jp/
 Official Website - Exclusive Rates. Views of Mount Fuji and Lake Ashi
 Facilities · Hot Spring · Guest Rooms · Restaurant & Bar

Hakone Hotel - Incredibly Great Prices - tripadvisor.com
 (Ad) www.tripadvisor.com/
 TripAdvisor® checks prices—on up to 200 sites—to help you find the



③ “hakone hotel” に興味がある人がホームページを訪れます

「検索連動での広告展開」の特徴

- 費用は、自施設ホームページへの来訪1ユーザー当たり数十円程度から始められます。広告のリンクがクリックされなければ、費用は発生しません。また費用の上限を設定できる(例えば月に3万円まで、など)ので安心です。
- グーグルの場合、日本のグーグルサービス(グーグル アドワーズ)で日本語での登録を行えば、世界各国のグーグルに広告を出すことができるようになります。設定は日本語の画面で行えます。(検索キーワードは外国語での指定が必要です)

参考>グーグルアドワーズサイト (<http://adwords.google.co.jp/>)

- 中国で高いシェアを持つバイドゥ(百度)のサービスでは、日本の法人向けにワードを中国語に翻訳してくれるサービスも提供しています。

参考>バイドゥ日本語版サイト (<http://www.baidu.jp/>)

※ページ下部 「リスティング広告・アドネットワーク広告」に説明あり

「よく検索されるワード」をどのように調べるか

キーワードプランナー キーワードの検索 プランを確認

広告グループ候補		キーワード候補		表示項目
検索語句	月間平均検索ボリューム ?	競合性 ?		
hokkaido	1万~10万	低		
		表示する行数: 30	1個のキ	
キーワード (関連性の高い順)	月間平均検索ボリューム ? ↓	競合性 ?		
hokkaido sushi	1,000~1万	低		
hokkaido menu	1,000~1万	低		
hokkaido buffet	1,000~1万	低		
hokkaido restaurant	1,000~1万	低		
hokkaido seafood buffet	1,000~1万	低		
hokkaido japan	1,000~1万	低		
hokkaido buffet menu	100~1,000	低		
hokkaido travel guide	100~1,000	低		
hokkaido buffet coupon	100~1,000	中		

●グーグルでは「キーワードツール」として、あるワードについてどの程度の検索がされているのかという検索数の情報をインターネット上で無償で提供しています。

●左図は、アメリカ合衆国においてグーグルでhokkaidoというワードがどの程度検索されているか(月間平均)を表示させたものです。

hokkaidoというワードの検索数だけでなく、hokkaidoというワードと一緒に検索されやすいワードも併せて表示されています。

最後に...

**インバウンドを成功させるための道具として
自施設の《外国語ホームページ》を作ること、
また、外国人旅行者の利便性を向上させ
今や「必須」となっている《Wi-Fi》設備を設置すること
をお勧めします。**

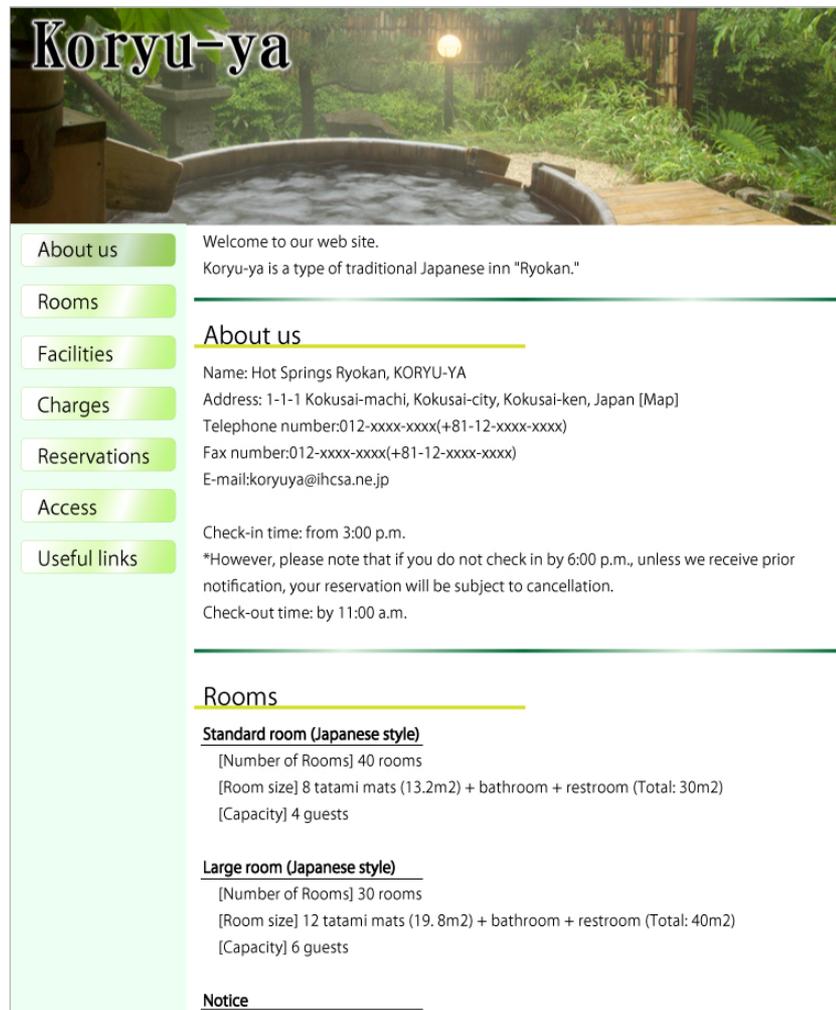
まずは「1ページ」作るだけでもよいでしょう。

■最初から手の込んだ外国語ページを作ろうと思うと、費用も期間もかかるため、足踏みする方も多いと思います。

■まず最初は様子を見るため1ページ作るだけでもよいでしょう。
「外国語ホームページがある」ということが、
「外国人客ウェルカムである」というメッセージとなるのです。

■1ページ作ることで、検索エンジンに表示させたり、口コミサイトからリンクをはって予約をとることができるようになります。

■予約の受け付けは、最初はmailにします。



Koryu-ya

Welcome to our web site.
Koryu-ya is a type of traditional Japanese inn "Ryokan."

- About us
- Rooms
- Facilities
- Charges
- Reservations
- Access
- Useful links

About us

Name: Hot Springs Ryokan, KORYU-YA
Address: 1-1-1 Kokusai-machi, Kokusai-city, Kokusai-ken, Japan [Map]
Telephone number:012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx)
Fax number:012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx)
E-mail:koryuya@ihcsa.ne.jp

Check-in time: from 3:00 p.m.
*However, please note that if you do not check in by 6:00 p.m., unless we receive prior notification, your reservation will be subject to cancellation.
Check-out time: by 11:00 a.m.

Rooms

Standard room (Japanese style)
[Number of Rooms] 40 rooms
[Room size] 8 tatami mats (13.2m²) + bathroom + restroom (Total: 30m²)
[Capacity] 4 guests

Large room (Japanese style)
[Number of Rooms] 30 rooms
[Room size] 12 tatami mats (19.8m²) + bathroom + restroom (Total: 40m²)
[Capacity] 6 guests

Notice

言語はまず「英語ホームページ」で十分です。

■宿に直接予約をしてくる層はほとんどが「個人旅行者(FIT)」です。

Foreign Independent Tour/Travel [Tourist/Traveler]

■外国人個人旅行者の多くは、多少なりとも英語を理解し、使える方がほとんどです。

最近話題の中国の個人旅行者層も富裕層が中心で、日本人よりも英語を使える方が大半です。

纠纷

■逆に、英語以外の言語のホームページを作った場合、「その言語を話せる人がいる」と解釈され、その言語でメールや電話の問合せが入り、トラブルになることもありますので注意が必要です。

트러블

Schwierigkeiten

مُشَاغِب

problème

неприятность

英語ホームページの作成費用・期間イメージ

【1ページ簡易型】

- 元となる日本語ホームページ有り
- 必要情報を1ページに記載
- 初期制作費 10万円前後～ 制作期間 2週間前後～

【オーダーメイド型】

- ゼロから外国人客向けのホームページを制作
- 総ページ数10ページ前後・トラベルライターが取材し原稿作成
- 初期制作費 100万円前後～ 製作期間 2ヶ月前後～

<イメージ例>

Koryu-ya

About us: Welcome to our web site. Koryu-ya is a type of traditional Japanese inn "Ryokan."

Rooms: **About us**
Name: Hot Springs Ryokan, KORYU-YA
Address: 1-1-1 Kokusai-machi, Kokusai-city, Kokusai-ken, Japan [Map]
Telephone number: 012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx)
Fax number: 012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx)
E-mail: koryuya@ihcsa.ne.jp

Access: Check-in time: from 3:00 p.m.
*However, please note that if you do not check in by 6:00 p.m., unless we receive prior notification, your reservation will be subject to cancellation.
Check-out time: by 11:00 a.m.

Rooms: **Standard room (Japanese style)**
[Number of Rooms] 40 rooms
[Room size] 8 tatami mats (13.2m2) + bathroom + restroom (Total: 30m2)
[Capacity] 4 guests

Large room (Japanese style)
[Number of Rooms] 30 rooms
[Room size] 12 tatami mats (19.8m2) + bathroom + restroom (Total: 40m2)
[Capacity] 6 guests

Notice: -Each room has a private bath and toilet. Western-style toilets are available in the common restrooms.
-Each room has a TV, air-conditioning, a telephone (possible to make international calls), and an Internet connection (by LAN cable).
-We cannot provide rooms that have been completely non-smoking. If you so request, we will clean the air in your room with air fresheners in advance.
-Since we are a ryokan (a Japanese-style inn), we do not provide Western-style beds.
-Guests can borrow an electric plug adapter at the front desk. Since the number is limited, please be sure to inform us that you need one when you make your reservation.

<イメージ例>

KOURYU-YA

Home Rooms Facilities Charges Reservations Access

Rooms: Standard room (Japanese style), Large room (Japanese style)

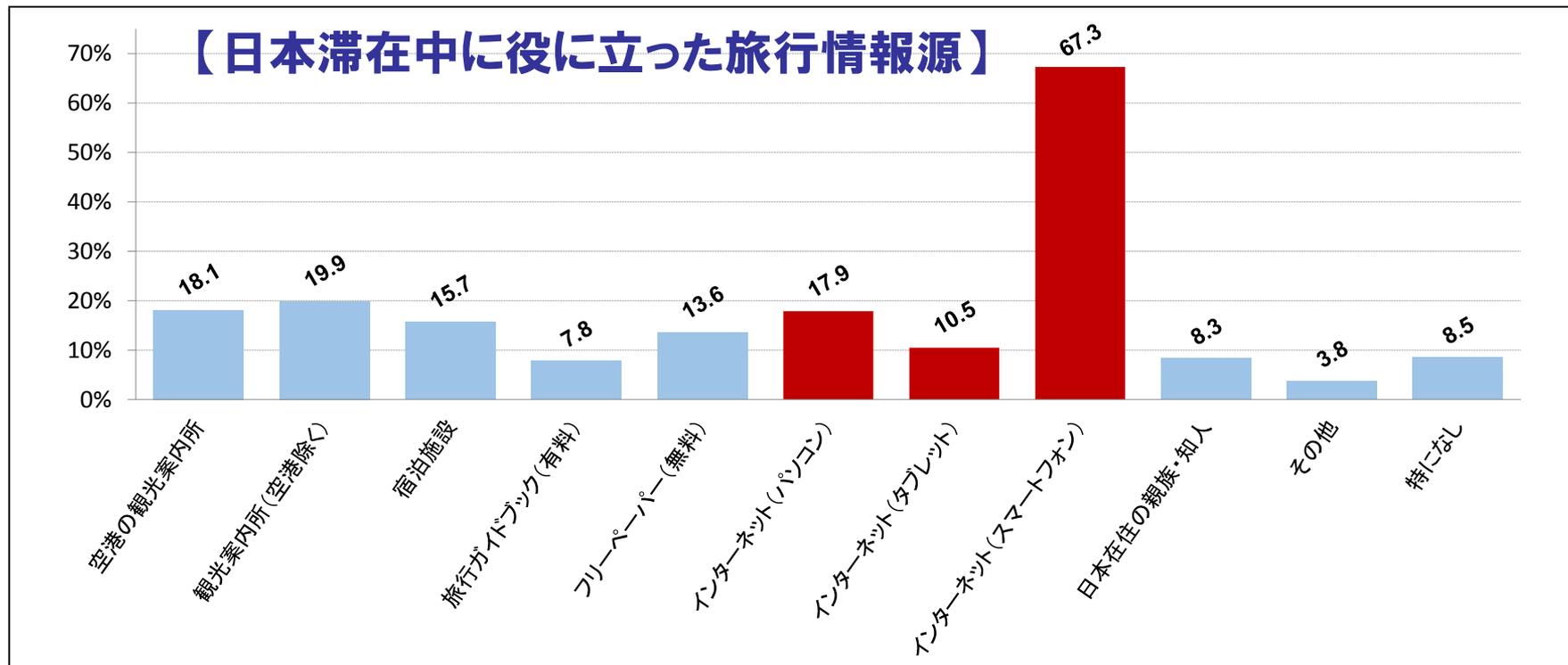
KOURYU-YA latest news: 2010/03/07 customer's voice 03/mar/2010, 2010/02/07 customer's voice 03/feb/2010, 2010/01/07 customer's voice 03/jan/2010

KOURYU-YA: Address: 1-1-1 Kokusai-machi, Kokusai-city, Kokusai-ken, Japan [Map], Telephone number: 012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx), Fax number: 012-xxxx-xxxx(+81-12-xxxx-xxxx), E-mail: koryuya@ihcsa.ne.jp

Copyright © 2010 Koryu-ya All Rights Reserved.

国際交流サービス協会では、宿泊施設、インバウンドに強みを持ったホームページ制作会社のご紹介も行っております。ご興味のある方は「インバウンド カフェ」ホームページよりお問い合わせください。

外国人旅行者にとってインターネットへの接続は不可欠です。



■日々の情報収集、SNSや口コミの発信のため、ネット接続環境は外国人旅行者にとって重要な関心事になっています。

■SIMカード購入・ポケットWi-Fiレンタルを利用する外国人が増えてきましたが、通信容量・速度に制限があります。無料でネットに接続できるのは大変ありがたいです。一方で、“宿泊施設ではつながって当たり前”という感覚の方も多いです。

Wi-Fi設備の導入

■全客室で接続できるようにするには費用負担が大きい場合があります。まだ導入していない施設では、まずはロビーなどの共用スペースで利用できるようにしてみてください。

■設置したら、外国語ホームページ上や施設入口で「Free Wi-Fi」がすぐ分かるよう表示してアピールしてください。



■パスワードは必ず設定して、定期的に変更するのが基本です。例えば手書きでカウンター内に掲示するなどして、施設利用者のみにも伝わるようにしてください。

■通信容量を気にすることなく、ストレスのない接続スピードで提供していることによって、その施設を選んでくれる理由が1つ増やせることになります。

※併せて、施設付近の無料Wi-Fiスポットや、無料Wi-Fiが利用できる観光スポットの最新情報も把握しておき、適宜外国人旅行者に案内できるように準備しておくことをお勧めします。

参考：日本人が宿泊施設で重視するサービスのランキング上位

