

インバウンド業務入門



一般社団法人 日本添乗サービス協会
Tour Conducting Service Association in Japan

▲はじめに

日本の国際観光は戦後、外貨獲得のためインバウンド振興から始まりました。しかし1964年に観光を目的とした海外渡航が自由化され、アウトバウンドが増大し、外貨獲得の必要性も減退したため、インバウンド振興の気運も低下しました。

バブル経済崩壊による長引く経済低迷を打開するために2002年、当時の小泉純一郎内閣総理大臣が施政方針として、「海外からの旅行者の増大と地域の活性化を図る」と演説しました。それにより観光振興が内閣の主要政策となり、インバウンド観光推進が始まりました。

UNWTO（国連世界観光機関）は、レジャー・ビジネス・その他の目的で連続して1年を超えない期間、居住地を離れて旅行をしたり、そこに滞在したりする人々の活動を「**観光**」と定義しています。

インバウンド(Inbound)とは「入ってくる・内向きの」という意味であり、観光分野では「日本を訪れる外国人旅行者または日本国内の外国人旅行」を指します。

日本の場合、外国から国境を越えて日本を訪れる外国人旅行者をインバウンド旅行者といい、対象となる市場は日本を除く世界193か国であり広大な世界が相手ということになります。日本にしながら世界を相手にしているのがインバウンド業界といえます。近年、訪日旅行者の大半はアジア諸国からですが、1970年代には日本に関心を寄せる欧米諸国からの訪日旅行者がほとんどでした。

外国人旅行者の多様な観光行動、特にショッピングやお土産購入などの消費活動がマスコミに取り上げられています。これは2014年10月に外国人の購入する免税対象品目を家電製品衣類の他に、飲食料品、化粧品を含む全商品目へ拡大したことに起因しています。

また、一般物品について、免税の対象となる最低購入金額が「10,000円超」から「5,000円以上」に引き下げられ、消耗品についても最低購入金額が「5,000円超」から「5,000円以上」に引き下げられました。

さらに円安効果による割安感もあり、外国人旅行者の消費活動が活発になりました。

このような外国人旅行者による交流人口の増加は経済成長に寄与するとともに、サービス産業における雇用効果も期待できます。国際的な人的交流により国際間の相互理解が深まり、世界の紛争や対立の芽をつみ取り、世界平和に貢献することも期待できます。

大きな使命を持つインバウンド産業で活躍する一員となるために、この教材が役に立つことを願っています。

ご挨拶	1
はじめに	3
インバウンド振興の変遷	4

第1章 インバウンド（訪日外国人旅行）について… 13

1 訪日外客数の推移（参考例）	14
2 現状と今後の予測	16
(1) 政策としての訪日観光への取り組みと目標	16
(2) オリンピック・パラリンピックなどの大規模イベント	16
(3) 予測される問題点とその対策	17

第2章 インバウンド業務検定とは… 23

1 検定の趣旨と必要性	24
2 検定の種類と難易度	25

第3章 インバウンドスタッフにもとめられるもの… 27

1 インバウンドスタッフの心構え	28
2 インバウンドスタッフの役割	28
(1) 日本を好きになってもらう	28
(2) 顧客満足の実現	28
(3) お客様の声	30

第4章 接遇マナーと身だしなみ… 33

1 接遇マナーの必要性	34
(1) ホスピタリティの意義	34

インバウンド業務に携わる者の知識と心構え …… 61

1	日本についての基礎知識	62
	(1) 建国の歴史と国史の基礎	62
	(2) 日本の宗教についての基礎	62
	(3) 日本の領土、領海、領空についての基礎	62
	(4) 世界における日本の位置の概略	63
2	諸外国の基礎知識など	64
	(1) 中国	64
	(2) 韓国	66
	(3) 台湾	67
	(4) 香港	68
	(5) タイ	68
	(6) シンガポール	69
	(7) マレーシア	69
	(8) フィリピン	69
	(9) インドネシア	70
	(10) ベトナム	70
	(11) 米国	71
	(12) オーストラリア	71
	(13) 英国	72
	(14) カナダ	72
	(15) フランス	72
	(16) ドイツ	73
3	他国の文化を知る努力	74
4	ユニークな日本の習慣	74
	(1) 食事のマナー	74
	(2) 生卵	75
	(3) 握手の時の首振り	75
	(4) お辞儀の時の手と肘の位置	75

5 日本の公序良俗に沿った行動に誘導する勇気	76
(1) 声のボリュームについて	76
(2) たばこについて	76
(3) 痰などについて	76
(4) 無理難題を要求している時には	76
(5) タトゥーについて	77

6 インバウンドスタッフとしての自覚と誇り	77
------------------------------------	-----------

第7章 訪日旅客への利便性改善の動き

1 ジャパンレールパス (JR PASS)	80
2 出入国検査場の自動化ゲート	80
3 出入国検査場のファストレーン	81
4 船舶観光上陸許可の特例新設	81
5 市中免税店	82
6 訪日旅行保険	83

第8章 インバウンド業務の仕組み

1 旅行の形態	86
2 インバウンド旅行の特徴	86
3 旅行商品が手配されるまで	87
(1) 旅行市場、旅行動向の調査	87
(2) 旅行の企画	87
(3) 旅行の手配 (旅行素材の仕入れと予約)	87
(4) 旅行参加者の募集と契約の締結 (旅行商品の販売)	88
4 旅行の種類	88
(1) 個人旅行	88
(2) 団体旅行	88
(3) アフィニティ・グループ	89
(4) インセンティブ・ツアー	89
(5) テクニカル・ヴィジット (視察旅行・TV)	89
(6) クルーズのショア・エクスカージョン	89
5 各関係機関との関連性	89

インバウンド業務の実務 91

1 事前準備	92
(1) 書類等の受け取り	92
(2) 担当者との打ち合わせもしくは確認電話	101
(3) 利用機関への確認電話	101
(4) お客様への確認電話	101
(5) 案内場所の下調べ	102
2 業務	103
(1) 入国・空港での出迎え	104
(2) 乗り換えサポート・乗せ込み・同行	108
(ア) 列車・地下鉄利用の場合	109
I 新幹線利用について.....	113
II JR 団体乗車券（団券）利用について	117
III ジャパン・レールパス（JR PASS）について	121
IV IC 乗車券について	125
(イ) 手配車両利用の場合	127
(ウ) 路線バス利用の場合	130
(エ) タクシー利用の場合	130
(オ) 国内線航空機利用の場合	131
(カ) クルーズ船利用の場合	136
(3) その他の交通機関利用の到着時のお出迎え	139
(4) ホテル・旅館のチェックイン	140
(5) 食事場所・宴会等のアテンド	144
(6) ホテル出発・同行	145
(7) 会場・見学施設等へのアテンド	148
(8) 観光・自由時間の案内	148
(9) ショッピング案内	150
(10) ホテルチェックアウト（帰国時）.....	150
(11) 空港チェックイン・出国	153

3 報告・精算	159
(1) 終了報告	159
(2) 精算	159
4 トラブル発生時の対応	160
(1) けがや病気の発生	160
(2) 盗難や紛失	161
(3) 業務中に発生するトラブル	161
(4) その他トラブルと回避方法等	164
■ 参考	168
用語	170
略語	173

第10章 マネジメントとは 175

ケース1 インバウンドスタッフ同士のチームの場合	176
ケース2 インバウンドスタッフとお客様のチームの場合	177
ケース3 インバウンドスタッフと派遣先のチームの場合	177
ケース4 インバウンドスタッフと派遣元のチームの場合	177

第11章 インバウンド実務英語 179

1 インバウンド英語とは	180
(1) インバウンド業務の求める英語力	180
(2) 英語表現文の作成の基本	180
(3) 英文を作成するヒント	180
(4) インバウンドスタッフに求められる資質	181
(5) お客様の不满につながる要素	181

2 依頼者からの引継ぎ	182
(1) お出迎え用ステッカー (例).....	182
(2) 英文日程表の例	183
3 インバウンド業務に必要な英単語および英語表現	184
・ 日程・旅行条件書に関する英単語	184
・ 空港出迎え時の英語表現	187
・ 空港出迎え関連英単語	189
・ 宿泊ホテル到着・チェックイン関連英単語	195
・ 宿泊ホテル関連英単語	196
・ 宿泊ホテル食事関連英単語	199
・ 宿泊ホテルチェックアウト関連英語表現	200
・ 宿泊ホテル支払い関連英単語	201
・ 旅館チェックイン関連英語表現	202
・ 旅館関連施設関連英単語	204
・ 同行：各種レストラン関連英語表現	206
・ 観光地関連英語表現	209
・ 観光地関連必須英単語	210
・ 情報提供（プランニングを含む）関連英語表現	212
・ 買い物サポート英語表現	213
・ 宅配サービス関連の英語表現	213
・ 買物関連英単語	214
・ 鉄道移動：東京駅：乗り換えサポート英語表現	215
・ 国内線乗り換えサポート英語表現	217
・ 鉄道乗り換えサポート英語表現	217
・ 乗り換えサポート関連英単語	218
・ 関西空港：出国手続き関連英語表現	220
・ 出国案内関連英単語	222
・ その他	223
・ 主な空港・都市コード	224
・ 国内航空会社の3レターコード・2レターコード.....	224
・ 航空会社コード 日本就航の会社.....	225
・ 参考文献	226

第9章

インバウンド業務の 実務

前章ではインバウンド業務が発生するまでのプロセスを学びました。

この章では旅行が手配され、お客様が来日して帰国するまでの流れの中で、インバウンドスタッフがどのようにかかわっていくのか、実際の業務手順を追って説明します。

2 業務

事前準備が完了したら、お客様をお迎えし、業務が始まります。手配通り円滑に進むよう、時間の管理、予約の確認、お客様に必要な情報を提供することが主な業務です。参加するお客様の旅に対する思いは様々なので、ニーズに応えながら旅程をしっかりと管理していくことがポイントです。

業務には大きく分けて、「乗せ込み」のみを行う場合と、「同行」して各目的地へ案内する場合に分かれます。確認や案内事項などは同様ですが、案内のタイミングや場所が異なります。それぞれの業務に合わせて過不足なく案内しなければなりません。

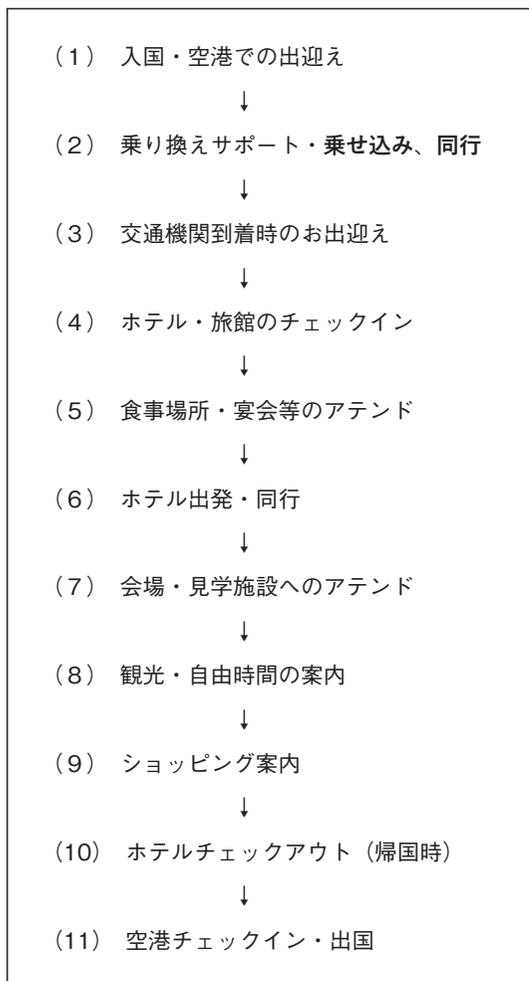
実際に行う業務には概ね以下のようなものがあります。

- ・ 空港にて入国の出迎え＋公共機関や手配車輛への『乗せ込み』
- ・ 空港にて入国の出迎え＋ホテルまでの『同乗』＋ホテルチェックイン
- ・ 各交通機関の『乗り換えサポート』
- ・ 各交通機関を利用した『同乗』
- ・ ホテル（HTL）からレストラン、会場への『入れ込み』やアテンド
- ・ 国際会議や研修・国際イベント等の運営サポート
- ・ ホテルチェックイン（C/IN）＋公共機関や手配車輛への『乗せ込み』
- ・ ホテルチェックアウト（C/OUT）＋『同乗』＋空港出国の見送り
- ・ 宿泊を伴い、旅程管理を伴う『同行』業務



以下は、インバウンドスタッフの業務対応例を訪日客の行動パターンに合わせたものです。

訪日客の行動パターンに合わせると、概ね以下のような業務内容があります。



■ (1) 入国・空港での出迎え

日本への入国審査後、税関を通過した訪日客を、インバウンドスタッフは到着口でお出迎えします。お客様が空港から次の目的地（主に宿泊先）への交通手段に乗るためのアシストをします。

① 到着フライトの確認

お客様のフライト到着予定時間は、朝一番に空港ホームページのフライトインフォメーションで確認します。予定便の遅延、キャンセルを確認します。特に早朝便の到着は早まることが多いので、必ず朝一番に確認します。

② 到着出口の確認

航空会社によってターミナルが決まっていますが、共同運航便の場合は通常と異なる場合があるので、ターミナル、出口をフライトごとに調べましょう。

③ 館内施設の場所を把握

お客様の到着時間までにトイレ、両替所、エレベーター、喫煙所、公共交通機関の乗り方、時刻表、Wi-Fi 携帯電話レンタル会社の場所を調べます。空港の施設案内のパンフレットをもらっておくとよいでしょう。空港内に新しい施設ができています。

④ 配車の確認

実際に駐車レーンや駐車場に出向き、車両駐車位置の確認を行います。

⑤ お出迎え

入国審査が短時間で済むような制度も新しく始まっています。

今までは主要国際空港では、飛行機が着陸してから入国審査をして、荷物を受け取り外に出てくるまでに約1時間はかかっていました。空港の混雑状況、お客様の利用航空会社の座席のステイタス、空港の大きさによっても出てくる所要時間は異なります。

到着便が重なり大勢が出口から出てくるときは注意しなければなりません。出てくる方一人ひとりにサインボードをお見せするつもりで出迎えます。サインボードに気づかず通り過ぎてしまい、ミスミートになる可能性があります。

イベントの招待客などは空港で出迎えるボードの名前を把握していない方もいらっしゃいますが、国や団体の人数、目的からある程度どのような方をお迎えるのか予想できる場合もあります。

不安や長旅のお疲れの中でようやく到着されるお客様に、最初にお会いするのがインバウンドスタッフです。日本の玄関口でお待ちしているスタッフとして、気持ちを高めておく必要があります。「ようこそ、お越しくございました」という気持ちをこめ笑顔で出迎えます。



場所は同じようなスタッフで混み合っていることが多くあります



サインボードはお客様を最初にお迎える目印です

第 11 章

インバウンド 実務英語

この章は、学校で学んだ英語を下敷きにインバウンド業務検定資格取得のために関連する英語表現・英単語をまとめています。15 ページにある 2016 年の訪日外客数年計表を見ますと、英語圏の占める比率はわずか 10%程度ですが、非英語圏からの訪日客の方も、国際語である英語を理解される方の割合は高く、インバウンドスタッフが英語を駆使して業務に就く理由はここにあります。

今まで中学・高校で学んだ英語が観光関連分野だけでなく、全ての分野で基本となります。各分野の業務知識と専門用語の使い方を学べば、これからの基本業務は十分に遂行することが可能になるはずです。是非、中学・高校で使った教科書・参考書を取り出して読み返してみましょう。新しい本を読むよりも、理解しやすく、記憶した英単語・英語表現が頭に浮かんでくるはずです。

同時に、インバウンド業務の知識もここで学びます。以上の事前準備が終わりましたら、さっそく、この本を参考に、この資格の求める英語に取り組んでいきましょう。

1 インバウンド英語とは

(1) インバウンド業務の求める英語力

- ・ インバウンド業務における英会話では、単文でできるだけ平易な文章で表現しましょう。
- ・ 簡単な英単語で“non-native speakers of English”にご案内することを前提にします。
- ・ ゆっくり、はっきりとした英語で話すことができれば、多少イントネーションや発音が違っていても、置かれた状況で言わんとする内容は理解されます。
- ・ 基本的にはマクロ (general) からミクロ (specific) の説明を心掛けます。
- ・ 込み入った内容の場合は図などを活用すると理解してもらいやすく、また似通った発音 (例えば fifteen を fifty) の聞き間違い等を防ぐことができます。

(2) 英語表現文の作成の基本

例文を丸暗記するよりも、自分の語学力に合わせて表現することを心掛けましょう。学校で学んだ基本文型のうち、一番使用頻度の高いのは、

第2文型：主語＋動詞＋補語：I am a student.

第3文型：主語＋動詞＋目的語：You have your passport.

といった2文型に単語を落とし込むものです。

インバウンド関連業務の基本知識と基本英語表現・英単語を学べば、文章を丸暗記することなく、業務に必要な表現は、臨機応変・即興で対応可能となります。

(3) 英文を作成するヒント

ステップ1

自分の作成した英文を声に出して読んでみましょう。

- ・ 文章の作成⇒音読 (読みにくい) ⇒ (お客様にとって) 聞きにくい⇒理解されにくい
- ・ 文章の作成⇒音読 (読みやすい) ⇒ (お客様にとって) 聞きやすい⇒理解されやすい

ステップII

作成した英文が「読みにくい」と判断したら、読みやすい表現に書き換えてください。

- ・ 簡単な英単語⇒（自分）発音しやすい⇒（顧客）聞きやすい⇒理解
- ・ 簡潔・短い英文⇒（自分）読みやすい⇒（顧客）聞きやすい⇒理解

15 ページにある訪日観光客数の推移を見ると分かるように、英語圏の訪日客の占める比率は、全体の10%程度です。皆様のインバウンド業務を遂行するには、非英語圏のお客様にも分かりやすい英語でご案内するのが肝要です（＝中学英語で学んだ単語・表現の活用）。

(4) インバウンドスタッフに求められる資質

訪日観光客をご案内する際には、下記の5要素を参考に、インバウンドスタッフに求められる資質を確認してみましょう。

- ・ 語学力 …分かりやすい英語
- ・ プレゼンテーション …ユーモアがあり、分かりやすい説明
- ・ ツアーマネジメント …限られた時間内で、予定の日程を正確にうまくまとめる手際良さ
- ・ 知識・情報：歴史・文化・観光地の豊富な知識力 …インバウンド業務に関する知識
- ・ 日本の「おもてなし」（気・心・手・目配り）…日本のおもてなしの心で案内

(5) お客様の不満につながる要素

次に、視点を変えてどんな要素がお客様の不満になるかを見てみます。

お客様の不満は、言葉（Language）、知識（Knowledge）、おもてなし（Hospitality）の3つに分類できるといえます。不満は言葉<知識<おもてなしの順で大きくなります。いかに英語が達者で業務知識があってもおもてなしの心が欠けてしまっただけでは、スタッフとしてお客様を楽しませることはできません。

この機会にまず基本的単語と表現を学び、それを基にさらに様々なケースに対応できる英語表現のコツを身に付けましょう。

3 インバウンド業務に必要な英単語および英語表現

日程・旅行条件書に関する英単語

旅行約款	tour agreement
責任	liability
免除	exemption
旅行条件	tour condition
未必（みひつ）の故意	willful negligence
責任ある	be liable for
数える	count
に対して補償する	compensate for
補償	compensation
最大限……にまで	up to a maximum of
主催旅行	inclusive tour/package tour
1人につき	per person
自由行動	free activities
食中毒	food poisoning
遅延	a delay
停止	a stoppage
ルート、路線	route,(train) line
運輸機関	transportation facilities
旅程変更	itinerary alterations
取消	cancel
目的地、行き先	destinations
訪問箇所	places to visit
返金する	refund
天候条件	weather conditions
規定する	stipulate/provide
1人部屋	SB, single-bed room
2人部屋（ベッド2つ）	TB, twin-bed room
3人部屋	TRP, triple-bed room
ダブルベッド部屋（ベッド1つ）	DB, double-bed room
キングサイズベッド	king-size bed（幅 193-198cm、長さ 203-213cm）
クイーンサイズベッド（標準より大きい）	queen-size bed（標準より大きい）

インバウンド業務入門

平成 29 年 9 月 20 日 初版発行

発行 一般社団法人 日本添乗サービス協会

〒105-0014

東京都港区芝 1 丁目 10 番 11 号

コスモ金杉橋ビル 6F

電話 03-6435-1508

ファクシミリ 03-6435-1509

制作・印刷 株式会社 日本法令

無断掲載を禁ず。

落丁本・乱丁本はお取替えいたします。

定価 本体 2,130 円+税

Printed in Japan