

# 中国人客取り込みへ 具体的な手法を学ぶ

## JTB商事がセミナー



中国人観光客への対応を

JTB商事は9日、訪日中国人旅行者への具体的な対応手法を学ぶ、旅館ホテル向けセミナー「ますます増加する中国人観光客への対応を学ぶ」宿泊施設向けサービス初級講座」を東京・文京区の同社本社8階セミナールームで開いた。首都圏の旅館・ホテルを中心に約20人が参加した。

同社上海事務所の周俊 氏「写真」が中国人観光客の実態、日本と中国の文化の違いなどについて講義。また「シーンで学ぶロールプレイング」と

8年に始まった改革開放政策で自由主義経済に移行した結果、1億人の中国人が豊かになったが、国内で見ると、08年の農村部平均年収は6万1千円、都市部は約38万円と格差が大きい。北京、上海などの都市部では先進国と同レベルの年収を得ている人も多く、上海の百貨店で1年間に化粧

品を2千万円購入する女性も出現している」と話した。都市居住者を中心とした1億人程度が、訪日中国人旅行者のターゲットとなることを示した。

また、中国人接遇の具体的なテクニックとして「中国人が一番好きな刺身はサーモン。サーモンが入っていないとがっかりする」「中国人は温かい食事を好む。大宴会場の冷めた天ぷら、汁物はクレームのもと」「中国人は富裕層、貧困層にかかわらずプライドが高い」と解説した。

「旅館」という漢字については、「中国語では近代的なホテルを『酒店』、10室程度の狭くて汚い宿を『招待所』と呼ぶ。『旅館』はその中間のイメージ。招待所よりは広いが、近代的な施設ではない中途半端な感じ」と説明。対処法について「温泉旅館」と表記してはどうか。中国の宿泊施設にはほとんど温泉はないので、ネガティブなイメージのある旅館の文字に温泉を足すことで、中国人の頭の中に全く別のイメージを想起させることができる」と提案した。

【江口英一】

# 宿泊業者20人が参加

# 若手有志が真剣討論

## 近旅連 2度目の「平成旅館塾」

近畿日本ツーリスト協 定旅館ホテル連盟は2、 「平成旅館塾」の第2回 3の両日、会員宿泊施設 を東京都内で開いた。7 の若手有志の交流と研さ 月の第1回に続き参加し

た人を含め、約30人が参 加。リピーター獲得施策 や人づくりなどのテーマ についてグループ討議や プレゼンテーションを行 い、考えを深めた。

グループ討論を行ったこ とから、「議論が盛り上 がり、各グループとも話 し合いが深夜まで続い た」(近旅連事務局)。

2日目に行われたグル ープごとのプレゼンテー ションでは、前日のパネ ルディスカッションの内 容や各旅館の取り組みの 現状から新たにできた 問題点などを発表。これ に対しアドバイザーを務 じた渡邊和裕・ホテル山 水代表取締役(近旅連 ・平成旅館塾担当)と京 田親志・秀水園専務取締 役、二瓶長記・平成旅館 塾塾長(タツタクリエー

# 経営戦略の一端披露

## アパホテル 学習院大で講義

アパホテルの元合 志専務は8日、学習院大 で、土曜・建物を全て自 社所有している点を挙 げ、「固定資産税はかか

総 合

らるが、4万5000店舗で利用できるといふ。アパホテルの特徴として、土地・建物を全て自社所有している点を挙げ、「固定資産税はかか